

Standardleistungs-
verzeichnis
Facility Services
Version 4.0

Standardleistungsverzeichnis Facility Services

Version 4.0

Herausgeber

GEFMA Deutscher Verband für Facility Management e. V.

Dottendorfer Straße 86
53129 Bonn

Telefon: +49 228 850276-0

Telefax: +49 228 850276-22

E-Mail: info@gefma.de

Internet: www.gefma.de

RealFM e. V. Association for Real Estate and Facility Managers

Schiffbauerdamm 40/Büro 5407
10117 Berlin

Telefon: +49 30 2065 3981

Telefax: +49 30 2065 3983

E-Mail: office@realfm.de

Internet: www.realfm.de

Beuth Verlag GmbH

Berlin · Wien · Zürich
Saatwinkler Damm 42/43
13627 Berlin

Telefon: +49 30 2601-0

Telefax: +49 30 2601-1260

E-Mail: kundenservice@beuth.de

Internet: www.beuth.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung in elektronischen Systemen.

Die im Werk enthaltenen Inhalte wurden vom Verfasser und Verlag sorgfältig erarbeitet und geprüft. Eine Gewährleistung für die Richtigkeit des Inhalts wird gleichwohl nicht übernommen. Der Verlag haftet nur für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Verlages zurückzuführen sind. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Bestellnummern:	Beuth	29110
	GEFMA-Mitglieder	90548
	GEFMA-Nichtmitglieder	90548-001
	RealFM-Mitglieder	90549
	RealFM-Nichtmitglieder	90549-001

Vorwort

Vertrag und Leistungsverzeichnis können als die beiden zentralen und erfolgsentscheidenden

Elemente gegenseitiger Leistungsbeziehungen angesehen werden. Diese beiden Dokumente müssen dafür sorgen, dass die Vertragsparteien ein übereinstimmendes Verständnis von Service, Qualität und Wirtschaftlichkeit haben und dass sich so aus der anfänglichen Leistungsbeziehung eine möglichst dauerhafte und für beide Seiten gewinnbringende Geschäftsbeziehung entwickeln kann.

GEFMA e. V. hat in seiner Grundlagen-Richtlinie 100-1 eine Reihe von „Grundsätzen des Facility Managements“ formuliert, die an die QM-Grundsätze der DIN EN ISO 9000 angelehnt sind. Dazu zählen unter anderem die Kunden- und Serviceorientierung, die Marktorientierung und die Partnerschaftlichkeit. Wenn nun die beiden großen deutschen Facility Management-Verbände GEFMA e. V. und RealFM e. V. mit einem verbandsübergreifenden Arbeitskreis Mustervorlagen für diese beiden Dokumente erarbeitet haben, dann natürlich mit dem Bemühen, sich an den genannten Grundsätzen zu orientieren und dementsprechende Arbeitshilfen für die Branche bereitzustellen.

Die Partnerschaftlichkeit wurde besonders bei der Ausarbeitung des Mustervertrags berücksichtigt, bei der die Ausgewogenheit der Interessen eine wichtige Rolle spielte. Die Marktorientierung mit klaren, unmissverständlichen Leistungsvereinbarungen fand Eingang in das Leistungsverzeichnis. Dabei war es den Beteiligten besonders wichtig, die qualitäts- und kostenrelevanten Merkmale der ausgeschriebenen Leistungen möglichst kurz und klar zu formulieren und dagegen überflüssige Ausschmückungen und irreführendes Beiwerk zu vermeiden. Mustervertrag und Standardleistungsverzeichnis wurden im Jahr 2004 erstmalig herausgegeben und kontinuierlich verbessert. Beides wird in der komplett überarbeiteten Version 4.0 neu aufgelegt.

Berlin, Bonn, München, Oktober 2018

Verbandsübergreifender Arbeitskreis:
Standardisierung von Leistungsverzeichnis
und Vertrag Facility Services
(Standardleistungsbuch Facility Services)

– Einleitung

Einleitung

Urheberrechte / Vervielfältigung

Das vorliegende Dokument wurde von den FM-Verbänden GEFMA e. V. und RealFM e. V. erstellt. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung, bleiben den vorgenannten Verbänden vorbehalten. Nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch die Verbände GEFMA e. V. und RealFM e. V. sowie unter eindeutiger Nennung der Quelle darf diese Unterlage bzw. dürfen Teile dieser Unterlage und die hierin enthaltenen Angaben verwendet werden. Der Empfänger dieses Dokuments ist zum vertraulichen Umgang mit der Unterlage verpflichtet.

Anwendungsbereich

Das vorliegende Standard-LV für Facility Services ist für Leistungen während der Betriebs- und Nutzungsphase sowie während des Leerstands von Gebäuden konzipiert. Es ist gleichermaßen zur Beschreibung externer wie interner Leistungen geeignet, das heißt sowohl anwendbar als Vorlage für Ausschreibungen zwecks Fremdvergabe, als auch für unternehmensinterne Leistungsbeziehungen.

Das Standard-LV ist nicht anzuwenden zur Ausschreibung folgender Leistungen:

- Architekten- und Ingenieurleistungen,
- Bauleistungen für Neubau, Umbau, Erweiterung, Modernisierung oder Sanierung, Abbruch,
- Beratungsleistungen.

Die Anwendung des Standard-LV soll vorzugsweise gemeinsam mit dem dazugehörigen Mustervertrag erfolgen. Beide Werke wurden zusammen erarbeitet und bestmöglich aufeinander abgestimmt. Sollte das Standard-LV alternativ mit einem anderen Vertrag kombiniert werden, so sind die entsprechenden Schnittstellen sorgfältig zu bearbeiten.

Mitwirkende im Arbeitskreis Mustervertrag und Standard-LV

Das vorliegende Standard-LV und der dazugehörige Mustervertrag wurden von Mitgliedern der Verbände GEFMA e. V. und RealFM e. V. erarbeitet. Die alleinige Verantwortung für die Endredaktion von Mustervertrag und Standard-LV liegt beim Leiter des Arbeitskreises Wolfgang Moderegger. Mitgewirkt haben:

Auftraggebervertreter:

- Infineon Technologies AG, Luise Ammering
- E.ON SE, Martin Hübner und Markus Fiethen
- BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH, Michael Jüngst, Daniel Krüger und Frank Struck

Auftragnehmervetreter:

- Apleona HSG GmbH, Andreas Ziegler
- DB Services GmbH, Martin Hildebrandt und Satya-Alexei Sievert
- Gegenbauer Facility Management GmbH, Dirk Otto

Beratungsunternehmen:

- AIS Management GmbH, Kerstin Braner und Wolfgang Moderegger
- ASC Consulting GmbH, Andreas Seibold
- Bendel & Partner Rechtsanwälte, Martin Faller
- IndeConsult, Wolfgang Inderwies
- Rödl & Partner GbR, Klaus Forster und Ulrich Glauche

Arbeitskreis GEFMA 160 „Nachhaltigkeit im Facility Management“:

- Prof. Dr. Andrea Pelzeter
- Dr. Sebastian Pohl

Struktur und Inhalte des Standardleistungsverzeichnisses

Der vorliegende Stand des Standardleistungsverzeichnisses ist die komplett überarbeitete Version 4.0 und enthält folgende wesentliche Neuerungen:

- Kapitelübergreifende Integration von Nachhaltigkeitsaspekten, die den aktuellen Stand der Technik widerspiegeln, sowie Ergänzung von Services zur Verbesserung der Nachhaltigkeit, die bei Umsetzung in der Regel einen Mehraufwand beim AN generieren.
- Abschnitt Einleitung: Ergänzung einer übergeordneten Erläuterung zur Vorgehensweise bei der Integration / Ergänzung von Nachhaltigkeitsaspekten.
- Abschnitt Definitionen und Begriffe: Detaillierte Anpassung einzelner Definitionen zur optimierten Praxisausganglichkeit, insbesondere bei der Abgrenzung zwischen Ersatzteilen, Verschleißteilen und Verbrauchsmaterialien.
- Kapitel 1 Einmalige Leistungen: Unterscheidung zwischen einer Erstinbetriebnahme eines Neubau-Objekts und einem Dienstleisterwechsel bei einem Bestandsgebäude sowie Erläuterung der einzelnen Phasen innerhalb der „Einmaligen Leistungen“. Hierfür wurde auch die „Explementierung“ zur Beendigung eines Vertrags ergänzt.
- Kapitel 2 Management der Facility Services: Ergänzung der Leistungen zu „Qualitätsmanagement“, zu „Steuerung und / oder Übernahme von Drittverträgen“ und zu „Einsatz, Pflege und Fortschreibung eines CAFM-Systems / IPS-Systems“.
- Kapitel 5 Inspektion und Wartung: Integration eines kurzen Auszugs des „Großen Instandhaltungsleitfadens 2017“ der RealFM e. V. als Grundlage zur Ableitung einer individuellen Instandhaltungsstrategie.
- Kapitel 6 Instandsetzung: Detaillierte Ausarbeitung einer Instandsetzungsregelung mit der Festlegung von Wertgrenzen und Instandsetzungspauschalen.
- Kapitel 8 Energie- / Medienmanagement: Überarbeitung der Strukturen und Begrifflichkeiten der abgefragten Leistungen im Hinblick auf die GEFMA 160; Unterscheidung nach „Grundleistungen“ und „Sonderleistungen“; Ergänzung einer Beschreibung eines grundsätzlichen Energie- / Medienkonzepts als wesentlicher Basis für alle weiteren Energie- / Medienmanagements.
- Nicht mehr aufgeführt sind die Kapitel „Catering“, „Kaufmännische Verwaltung und Controlling“ sowie „Flächenmanagement“, da sich die Anforderungen an diese Leistungen verändert haben und die Beschreibung im Leistungsverzeichnis stets einer individuellen Betrachtung bedarf.

Umgang mit Platzhaltern und Hinweistexten

Hinweistext: An einigen Stellen finden sich im Standardleistungsverzeichnis Platzhalter oder Beispieltex-te, die bei Anwendung durch entsprechende Angaben zu ersetzen sind. Zahlreiche Hinweistexte sind farblich abgesetzt und dienen der Erläuterung und als Entscheidungshilfe bei Alternativtexten. Im Rahmen der Endbearbeitung durch den Anwender sollen diese Hinweistexte vollständig entfallen. Das Standard-LV bedarf vor der Anwendung also einer sorgfältigen textlichen Anpassung an den Einzelfall. Zu diesem Zweck wird neben der Papierform auch eine editierbare Textdatei bereitgestellt.

Alle gelben Textbausteine sind vor Anwendung dieses Leistungsverzeichnisses zu entfernen bzw. zu bearbeiten.

Integration von Nachhaltigkeit

Die Versionen 4.0 von Mustervertrag und Standardleistungsverzeichnis fokussieren auf den Aspekt der Nachhaltigkeit. Hierbei sollen ökologische, ökonomische und soziale Aspekte in gleichem Maße berücksichtigt werden („Nachhaltigkeit im Facility Management“). Insbesondere stehen ein schonender und sparsamer Umgang mit Ressourcen und Energie, ein regelmäßiges konstruktives Zusammenarbeiten von AG und AN sowie die Be-

schreitung innovativer Wege zur Erreichung höherer Nachhaltigkeitsstandards im Fokus. Die Wirtschaftlichkeit der Facility Services soll dabei nicht außer Acht gelassen werden, der Nutzer eines Objekts ist gleichsam einzu-beziehen.

Die Richtlinie GEFMA 160 „Nachhaltigkeit im Facility Management“ bietet hierzu eine Basis für die Entwicklung eines spezifischen Nachhaltigkeits-Konzepts, das auch für die Nachhaltigkeits-Berichterstattung genutzt werden kann. Die Richtlinie orientiert sich bei der Umsetzung dabei am sogenannten PDCA-Zyklus. Das Nachhaltigkeits-Konzept und seine Umsetzung können mittels einer auf die Richtlinie aufbauenden Zertifizierung analysiert und bewertet werden. Hierzu dienen 24 Nachhaltigkeitskriterien aus den fünf Themenfeldern Ökologische Qualität, Ökonomische Qualität, Soziokulturell-funktionale Qualität, Qualität der FM-Organisation und Details der Services. Diese Kriterien wurden in den nachfolgenden Kapiteln aufgegriffen und integriert:

- Nachhaltigkeitsrelevante Aspekte, die als Selbstverständlichkeit in der Branche angesehen werden und im Leistungsumfang des AN jedenfalls zu erbringen sind, wurden textlich eingearbeitet. Bei der Anwendung des Standardleistungsverzeichnisses kann also grundsätzlich von einer nachhaltigkeitsorientierten Leistungserbringung ausgegangen werden.

- Hinweise zu einer nachhaltigkeitsoptimalen Serviceerbringung, die in der Regel einen Mehraufwand beim AN generieren, sind in grau gekennzeichneten separaten Passagen beschrieben. Werden diese weitergehenden Hinweise umgesetzt, können die Anforderungen der GEFMA 160 in sehr hohem Maße erfüllt werden.

Die originäre Verantwortung für einen nachhaltigkeitsorientierten Gebäudebetrieb liegt beim Eigentümer bzw. AG, der diesen Aspekt in der Regel in seinem Leitbild definiert. Aufgabe ist vor allem die Festlegung einer entsprechenden Grundstrategie für die Bewirtschaftung und die Entwicklung eines Konzepts zur möglichst nachhaltigen Gestaltung der Facility Services. Der AN hat hingegen erheblichen Einfluss auf eine nachhaltigkeitsorientierte Umsetzung der FM-Organisation. Insbesondere in der Implementierungsphase sind AG und AN also gehalten, gemeinsam das Nachhaltigkeits-Konzept zu detaillieren und dessen Umsetzung abzustimmen.

Rechtlicher Hinweis

Das Standardleistungsverzeichnis ist in seinen Beschreibungen völlig neutral und eignet sich somit für alle Arten von öffentlichen oder beschränkten Ausschreibungen auch nach öffentlichem Vergaberecht. Das Standardleistungsverzeichnis eignet sich ebenso als Spezifikation bei freihändigen Vergaben.

Gewährleistungsausschluss

Trotz aller Sorgfalt bei der Erarbeitung können weder die Verbände noch die Arbeitskreisteilnehmer eine Gewähr für Fehlerfreiheit in jedem einzelnen Punkt übernehmen. Die Anwendung des Standardleistungsverzeichnisses erfolgt insofern in eigener Verantwortung.

Kontaktadresse für den Arbeitskreis

Kontakt und Stellungnahmen an:

Wolfgang Moderegger

AIS Management GmbH

Theresienhöhe 26

80339 München

Telefon: +49 89 628170-0

Telefax: +49 89 628170-59

E-Mail: w.moderegger@ais-management.de

Definitionen und Begriffe

Im Bereich der Facility Services werden vielfach Definitionen und Begriffe verwendet, die nicht eindeutig belegt oder sogar auf unterschiedliche, teils widersprüchliche Normen zurückzuführen sind. Aus diesem Grund ist anzuraten, in individuellen Verträgen und Leistungsverzeichnissen solche Begrifflichkeiten eindeutig festzulegen. Nachfolgende Begriffsdefinitionen sollen als Vorschlag zur Orientierung dienen – sie bilden derzeit die Grundlage für Rahmenbedingungen zur Leistungsbeschreibung, sollten jedoch jedenfalls mit einem entsprechenden Quellenverweis auf die zu Grunde liegende Norm unterlegt werden.

Leistungen

Ausmustern

VDI 3810-1: Endgültiges Außerbetriebnehmen einer Gesamtanlage oder von Anlagenteilen.

Außerbetriebsetzung

DIN 31051: Beabsichtigte befristete Unterbrechung der Funktionsfähigkeit einer Einheit während der Nutzung.

Bedarfsgerechte Leistungserbringung

Im Gegensatz zur leistungsorientierten (auch: verrichtungs- oder tätigkeitsorientierten) Erbringung von Facility Services, z. B. Reinigung, bei der dem AN Turnus bzw. Häufigkeit sowie Art und Weise der Leistungserbringung detailliert vorgegeben werden, bestimmt der AN bei der bedarfsorientierten (häufig auch: ergebnisorientierten) Leistungserbringung deren Turnus bzw. Häufigkeit sowie Art und Weise selbst. So muss bspw. ein unregelmäßig genutzter Besprechungsraum auch nicht regelmäßig in festem Turnus gereinigt werden. Voraussetzung für die bedarfs- oder ergebnisorientierte Leistungserbringung sind besonders geschultes Personal und ein entsprechendes Qualitätskontroll- bzw. -managementsystem.

Betätigen (Bedienen)

VDI 3810-1: Gesamtheit aller Tätigkeiten bei der ordnungsgemäßen Nutzung der Anlagen.

Betreiben

VDI 3810-1: Gesamtheit aller Tätigkeiten an gebäudetechnischen Anlagen, beginnend mit dem Übernehmen und endend mit dem endgültigen Ausmustern der Anlage.

Entstörung

Analyse und Behebung einer Störung (bzw. das Versetzen der Anlage in einen gesicherten Zustand) bis hin zur Beseitigung der Auswirkungen der Störung und entsprechender Rückmeldung / Dokumentation. In Abgrenzung zur Instandsetzung kann die Entstörung in einem zeitlich überschaubaren Rahmen erfolgen. In der Regel ist kein Einsatz von Ersatzteilen erforderlich, allenfalls Kleinmaterial. Zum Begriff „Entstörung“ ist keine generelle normative Definition bekannt.

Erneuerung (Modernisierung, Sanierung)

Während es sich bei der Instandsetzung um die laufende Erhaltung der Betriebsbereitschaft handelt, liegt bei der Erneuerung nach VDI 2067-1 eine Ersatzinvestition vor, die aus Altersgründen, auf Grund eines Schadens bzw. auf Grund des technischen Fortschritts erforderlich ist. Hierbei sind die Erneuerungen üblicherweise auf das gesamte Wirtschaftsgut zu beziehen. Nur solche Aufwendungen, die im Hinblick auf das gesamte alte Wirtschaftsgut wesentlich sind, führen zu aktivierungsfähigen Erneuerungen. Bei Teilerneuerungen sind die späteren Aufwendungen für die Erneuerung der Restanlage zu berücksichtigen.

Das Handels- und Steuerrecht differenziert jedoch nicht zwischen Instandsetzung und Erneuerung, dort wird nur zwischen Herstellung und Erhaltung unterschieden. Demnach ist es wesentlich, ob eine mögliche Erneuerung i. S. von § 255 Abs. 2 Satz 1 HGB zur Erhöhung der Herstellungskosten führt. Stichwort: Substanzmehrung. Sie

liegt z. B. nicht vor bei der Umstellung einer Heizungsanlage von Einzelöfen auf eine Zentralheizung, vgl. BFH-Urteil vom 24. Juli 1979 – BStBl 1980 II, S. 7. Aus wirtschaftlichen Gründen ist eine Erneuerung (definiert als Ersatz einzelner Bauteile) zweckmäßig, wenn unter Berücksichtigung der Investitionskosten, der erwarteten Instandhaltungsaufwendungen, des Abnutzungsvorrates und der (Rest-)Nutzungsdauer der jeweiligen Bauteile ein Kapitalwertvergleich zu Gunsten einer Erneuerung ausfällt. Das heißt, eine Erneuerung eines technischen Systems verursacht einen höheren Gebrauchswert, eine langfristig höhere Verfügbarkeit oder ist kostengünstiger als die Summe der zu erwartenden Aufwendungen für Instandsetzungen und Betriebsunterbrechungen.

Inspektion

- Komplexere Sicht- oder Funktionsprüfung im Rahmen einzeln geplanter Termine durch Sach- oder Fachkundige
- Oft mit Gebrauch von Werkzeugen oder Messgeräten
- Mit Feststellung von Fehlern / Mängeln (auch von versteckten Fehlern / Mängeln), ggf. durch Tests
- Mit Fehler- / Ursachenanalysen
- Ggf. auch in Verbindung mit Wartungstätigkeiten.

DIN 31051: Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Istzustands einer Einheit einschließlich der Bestimmung der Ursachen der Abnutzung und dem Ableiten der notwendigen Konsequenzen für eine künftige Nutzung.

Zustandsüberwachungen (Kontrollen) und wiederkehrende Prüfungen können der Inspektion nicht untergeordnet werden, sondern stellen eigene Tätigkeiten dar. Das resultiert aus folgenden Sachverhalten:

- Die Rechtsgrundlagen von Inspektionen, Kontrollen und Prüfungen sind unterschiedlich, ebenso die Verbindlichkeit (muss / soll / kann).
- Die Personen, die diese Tätigkeiten ausüben, sind unterschiedlich.
- Die Kontrollen und Prüfungen erfüllen nicht die Definition der Inspektion, wonach bei der Inspektion auch eine Bestimmung der Ursachen der Abnutzung und Ableiten der notwendigen Konsequenzen erfolgt.

Instandsetzung

DIN 31051: Maßnahmen zur Rückführung einer Betrachtungseinheit in den funktionsfähigen Zustand. Die Definitionen des Begriffes „Instandsetzung“ entsprechen sich in einschlägigen Regelwerken (z. B. HOAI, TRBS 1112, VDI 2067-1). Instandsetzungen werden unter anderem verursacht durch Aufbrauchen des Abnutzungsvorrats von Anlagenkomponenten oder Bauteilen. Modernisierungs-, Erneuerungs-, Sanierungs- oder Umbaumaßnahmen sind nicht als „Instandsetzung“ zu betrachten.

Umfassen die Instandsetzungsmaßnahmen die Erneuerung kompletter Aggregate eines technischen Systems, spricht man von einer Großinstandsetzung (beispielsweise der Austausch eines Heizkessels und die Erneuerung von Kompressoren an Kältemaschinen). Diese Maßnahmen erfordern in der Regel ein hohes Maß an Vorplanung, die Ausführung setzt die Funktionsfähigkeit des Systems für längere Zeit außer Kraft. Zum Begriff „Großinstandsetzung“ ist keine generelle normative Definition bekannt.

Instandsetzungsmaßnahmen mit wenig Aufwand an Arbeitszeit und Material, auch „Kleininstandsetzungen“, werden häufig im Zuge von Inspektions- und Wartungsmaßnahmen oder durch den Hausmeister durchgeführt. Zum Begriff „Kleininstandsetzung“ ist keine generelle normative Definition bekannt.

Konformitätsprüfung

DIN EN 13306: Im Sinne einer Inspektion hier Prüfung auf Übereinstimmung der maßgeblichen Merkmale einer Einheit durch Messung, Beobachtung oder Prüfung.

Nachhaltigkeit

Ergebnis einer nachhaltigen Entwicklung. Nachhaltigkeit umfasst im Wesentlichen die drei Dimensionen: Ökonomie, Ökologie und Soziokulturelles.

Nachhaltigkeit im Facility Management

Prozesse des Betriebens von Facilities und des Erbringens von weiteren, sekundären Leistungen werden an definierten Kriterien zur Nachhaltigkeit (z. B. gemäß GEFMA 160) im FM ausgerichtet.

Nachhaltige Beschaffung

Mit Vorgaben für die Beschaffungspolitik / Einkaufspolitik kann auf die Verwendung nachhaltiger Materialien und Produkte hingewirkt werden, die negative Einflüsse auf Umwelt und Gesellschaft reduzieren sollen.

Entsprechende verbindliche (objekt-)individuelle Beschaffungsrichtlinien / Einkaufsrichtlinien für Facility Services bzw. für die zu deren Ausführung erforderlichen Materialien und Produkte können folgende Material- und Produktgruppen betreffen:

- Verbrauchsgüter (z. B. des Bürobedarfs, der Sozial- / Sanitärräume, der Instandhaltung),
- Gebrauchsgüter (z. B. Raumausstattung, Geräte / Hilfsmittel für Facility Services),
- Sub- / Nachunternehmerleistungen.

Ein Mindestmaß der Nachhaltigkeitsorientierung der Beschaffung / des Einkaufs wird durch die Einführung verbindlicher übergeordneter Managementgrundsätze (UN Global Compact Initiative oder vergleichbar) sichergestellt.

Zuordnungskriterien für nachhaltige Verbrauchsgüter des Bürobedarfs (Auswahl)

- Papierprodukte aus Recyclingmaterial, Kennzeichnung durch Blauer Engel, EU-Ökolabel, FSC-recycled, EUGROPA
- Papierprodukte aus nachhaltiger Forstwirtschaft, Kennzeichnung durch FSC- oder PEFC-Zertifikate
- Papierprodukte aus regionaler Herstellung (Rohstoffe und Produktion im Umkreis von 100 km)
- Schadstoffgeprüfte Toner und Tinten, Kennzeichnung durch Blauer Engel, DGUV Test, LGA schadstoffgeprüft u. a.
- Toner- und Tintenmodule mit zertifiziertem Recycling- / Entsorgungsweg
- Wiederaufladbare Batterien / Akkus

Zuordnungskriterien für nachhaltige Verbrauchsgüter der Sozial- / Sanitärräume (Auswahl)

- Hygienepapiere (Toilettenpapier, Papierhandtücher, Papiertaschentücher, Papierservietten, Haushaltsrollen) aus Recyclingmaterial, Kennzeichnung durch Blauer Engel, EU-Ökolabel
- Hygienepapiere aus nachhaltiger Forstwirtschaft, Kennzeichnung durch FSC- oder PEFC-Zertifikate
- Hygienepapiere aus regionaler Herstellung (Rohstoffe und Produktion im Umkreis von 100 km)
- Sonstige Hygieneprodukte (Seifen, Spülmittel etc.): Kennzeichnung durch Blauer Engel, EPEA-Zertifizierung, EU-Ökolabel

Zuordnungskriterien für nachhaltige Verbrauchsgüter der Instandhaltung (Auswahl)

- Umweltverträgliche Betriebsstoffe (Schmiermittel, Kühlmittel), Kennzeichnung durch Blauer Engel, EU-Ökolabel u. a.
- Betriebsstoffe, die eine hohe Qualität hinsichtlich der Aspekte Gesundheit und Arbeitssicherheit gewährleisten, Kennzeichnung z. B. durch Blauer Engel

Zuordnungskriterien für nachhaltige Raumausstattung (Auswahl)

- Umweltverträgliches, schadstoffgeprüftes, emissionsarmes Mobiliar, Kennzeichnung durch Blauer Engel, Gütezeichen der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel, EPEA-Zertifizierung, EU-Ökolabel u. a.
- Holzprodukte / -werkstoffe aus nachhaltiger Forstwirtschaft, Kennzeichnung durch FSC- / PEFC-Zertifikate
- Umweltschonende, schadstoffgeprüfte, emissionsarme EDV-Geräte, Kennzeichnung durch Blauer Engel, DGUV Test, Eco-Kreis (TÜV Rheinland), Energy Star, LGA schadstoffgeprüft, EU-Ökolabel, EU-Energieeffizienzlabel u. a.

- Umweltschonende Kleingeräte: Blauer Engel
- Leuchten: EU-Ökolabel, Blauer Engel

Zuordnungskriterien für nachhaltige Geräte / Hilfsmittel Facility Services

- Energieeffiziente, lärm- und vibrationsreduzierte Geräte / Hilfsmittel

Zuordnungskriterien für nachhaltige Sub- / Nachunternehmer

- Sub- / Nachunternehmer verpflichten sich bei ihrer Leistungserbringung zur Anerkennung und Einhaltung bestehender Beschaffungsrichtlinien / Einkaufsrichtlinien für Ver- / Gebrauchsgüter
- Beauftragung zertifizierter Sub- / Nachunternehmer (z. B. ISO 14001, EMAS o. ä.)

Nachhaltige Facility Services

Facility Services, die an definierten Kriterien zur Nachhaltigkeit (z. B. gemäß GEFMA 160) im FM ausgerichtet werden.

Prüfung

TRBS 1201:

1. Ermittlung des Istzustands
2. Vergleich des Istzustands mit dem Sollzustand
3. Bewertung der Abweichung des Istzustands vom Sollzustand

Der Istzustand umfasst den durch die Prüfung festgestellten Zustand des Prüfgegenstands. Ein Sollzustand ist der vom Arbeitgeber bzw. Betreiber festgelegte sichere Zustand des Prüfgegenstands, welcher sich bei Arbeitsmitteln aus dem Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung ergibt.

Es wird davon ausgegangen, dass die Begriffe „Prüfungen“ und „Überprüfungen“ nach der Betriebssicherheitsverordnung als inhaltlich gleich anzusehen sind.

Stellen

VDI 3810-1: Handhaben von Stellteilen zum Ingangsetzen, Inganghalten und Stillsetzen.

Stillsetzung

DIN 31051, DIN EN 13306: Für Instandhaltung und andere Zwecke zeitlich vorausgeplante Unterbrechung der Funktionserfüllung (VDI 3810-1 definiert unter Stillsetzen (Stilllegen) die beabsichtigte Unterbrechung (auch Beendigung) der Funktionserfüllung einer Anlage).

Überwachen

VDI 3810-1: Überprüfen ausgewählter Systeme oder Teile von Systemen auf Einhaltung vorgegebener Werte, Wertebereiche oder Betriebszustände.

Verbesserung

DIN 31051: Kombination aller technischen und administrativen Maßnahmen sowie Maßnahmen des Managements zur Steigerung der Zuverlässigkeit und / oder Instandhaltbarkeit und / oder Sicherheit einer Einheit, ohne ihre ursprüngliche Funktion zu ändern.

Wartung

DIN 31051: Maßnahmen zur Verzögerung des Abbaus des vorhandenen Abnutzungsvorrats.

Wiederkehrende Prüfung

- Gesetzlich vorgeschriebene, regelmäßig wiederkehrende und komplexere Sicht-, Funktions- und/oder Ordnungsprüfung im Rahmen geplanter Termine durch Sachverständige (Mitarbeiter einer zugelassenen Überwachungsstelle oder Prüfsachverständige nach Landesrecht)
- Gesetzlich vorgeschriebene, regelmäßige und wiederkehrende Sicht-, Funktions- und / oder Ordnungsprüfung im Rahmen geplanter Termine durch befähigte Personen (Sachkundige)
- Dient der Prüfung auf Übereinstimmung mit rechtlichen Bestimmungen (anerkannten Regeln der Technik, Zulassungsvoraussetzungen, Vorgaben Unfallversicherung / Berufsgenossenschaften, Vorgaben Sachversicherer) und Herstellervorgaben
- Dient der Prüfung auf Übereinstimmung mit öffentlich-rechtlichen Bestimmungen
- Oft mit Gebrauch von Werkzeugen oder Messgeräten
- Mit Feststellung von Fehlern / Mängeln (auch von versteckten Fehlern / Mängeln), ggf. durch Tests
- Ohne Fehler- / Ursachenanalysen
- Ohne damit verbundene Wartungstätigkeiten.

Zustandsüberwachung (Kontrolle)

- Einfache Sicht- oder Funktionsprüfung im Rahmen regelmäßiger Kontrollrundgänge oder über GLT durch unterwiesene / eingewiesene Personen
- Meist ohne Gebrauch von Werkzeugen oder Messgeräten
- Mit Feststellung offensichtlicher Fehler / Mängel oder angezeigter Störmeldungen
- Ohne Fehler- / Ursachenanalysen
- Ohne damit verbundene Wartungstätigkeiten.

DIN EN 13306: Manuell oder automatisch ausgeführte Tätigkeit zur Messung der Merkmale und Parameter des Istzustands einer Einheit in bestimmten Zeitabständen.

Anlagenzustände

Störung / Unterbrechung

DIN EN 13306: Zustand einer Einheit, gekennzeichnet durch ihre aus irgendeinem Grund vorhandene Unfähigkeit, eine geforderte Funktion zu erfüllen.

Mangel

DIN EN ISO 9000: Nichterfüllung einer Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch.

Zeitbegriffe

Reaktionszeit

bezeichnet die Zeitspanne vom ersten Versuch des Auftraggebers, eine Störungsmeldung beim AN abzusetzen, bis zur aktiven Eingangsbestätigung dieser Meldung durch einen qualifizierten Bearbeiter bzw. eine autorisierte Stelle.

Entstörzeit

bezeichnet die Zeitspanne von der aktiven Eingangsbestätigung der Störmeldung über die Analyse und Behebung einer Störung (bzw. das Versetzen der Anlage in einen gesicherten Zustand) bis hin zur Beseitigung der Auswirkungen der Störung und entsprechender Rückmeldung / Dokumentation.

Wiederherstellungszeit

bezeichnet die Zeitspanne von der erfolgten Entstörung bis zur vollständigen Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit (Instandsetzung) und entsprechender Rückmeldung / Dokumentation.

(⇔ DIN EN 13306: Zeitspanne, in der sich eine Einheit aufgrund des Ausfalls in einem Zustand des anlagenbedingten Stillstands befindet.)

Teile und Materialien

Verbrauchsmaterial

DIN EN 13306 (2010): Einheit oder Material, die bzw. das aufgebracht wird, regelmäßig ausgetauscht werden kann und generell nicht nur einer bestimmten Einheit zugeordnet werden kann. Der Begriff Verbrauchsmaterial korrespondiert im Sinne dieser Differenzierung mit der Bedienung von Bau- und Anlagentechnik und umfasst auch die **Betriebsstoffe**.

Zu **Verbrauchsmaterialien bzw. Betriebsstoffen** zählen z. B. Waschmittel, Reinigungsmittel, Putzlappen, Dichtmaterialien, Schmiermittel (nur Nachfüllung), Befestigungsschellen, Schrauben bis M12, Klebmittel, Dichtungen bis 50 mm, Flüssigkeitsfilter bis DN 50, Kältemittel (nur Nachfüllung), Sicherungen bis 10 A, Starter, Technische Gase (nur Nachfüllung), Farben für Ausbesserungsflächen kleiner als 1 m², Korrosionsschutzmittel für Flächen kleiner als 0,5 m², Wasserfiltereinsätze bis DN 50.

Verschleißteil

DIN EN 31051 (2011): Einheit, die an Stellen, an denen betriebsbedingt Abnutzung auftritt, aus wirtschaftlichen Gründen eingesetzt wird, um dadurch andere Einheiten vor Abnutzung zu schützen, und die vom Konzept her für den Austausch vorgesehen ist. Der Begriff Verschleißteil korrespondiert im Sinne dieser Differenzierung mit der Wartung von Bau- und Anlagentechnik.

Zu **Verschleißteilen** zählen z. B. Lager, Luftfilter, Treibriemen, Opferanoden, Heizwiderstände, Schaltkontakte, Schütze, Kolbenringe, Schmelzloten, Schwingungsdämpfer, Sprühdüsen. Nicht enthalten sind Leuchtmittel und Vorschaltgeräte.

Ersatzteil

DIN EN 13306 (2010): Einheit zum Ersatz einer entsprechenden Einheit, um die ursprünglich geforderte Funktion der Einheit zu erhalten. Der Begriff Ersatzteil korrespondiert im Sinne dieser Differenzierung mit der Instandsetzung von Bau- und Anlagentechnik.

Zu **Ersatzteilen** zählen z. B. Elektromotoren, Pumpen, Stellantriebe, Absperrarmaturen, Ventileinsätze, Magnetventile.

Hilfsmittel

Zu **Hilfsmitteln** (Werkzeuge und Geräte) zählen z. B. Hebezeuge, Dreibein, Seilzug, Flaschenzug, Kran, Leitern, Tritte, Handwerkzeug, Bohrmaschinen, Sonderwerkzeuge, Werkstattausstattung, Messgeräte, Höhenzugangshilfen, Hebebühne, Teleskopbühne.

Diese Aufzählungen sind weder ausschließlich noch vollständig, sie sollen lediglich die getroffenen Aussagen verdeutlichen.

Begriffe in der FM-Dokumentation

In Zusammenhang mit Begriffen in der FM-Dokumentation wird insbesondere auf die Richtlinie GEFMA 198 verwiesen. Im Einzelnen seien an dieser Stelle folgende Begriffe erwähnt:

Ein **Betriebskonzept** wird direkt aus dem Nutzerbedarf des AG abgeleitet und stellt den dokumentierten betrieblichen Rahmen einer optimalen Durchführung des gewünschten Kerngeschäfts dar (vgl. auch DIN EN 15221-1).

Ein **Betreiberkonzept** baut auf dem Betriebskonzept und den dort dargestellten Kernprozessen der/des Nutzer(s) auf. Es beschreibt aus Sicht des Betreibers / Dienstleisters die notwendigen Unterstützungs- / FM-Prozesse (siehe auch GEFMA 200), um das Betriebskonzept bestmöglich umzusetzen, integriert die vom Nutzer gestellten Anforderungen hinsichtlich Leistungsumfängen, Funktionalitäten und Verfügbarkeiten der relevanten Anlagen und Objekte sowie die damit zusammenhängenden Aktivitäten und enthält strategische (bspw. Instandhaltungsstrategie) sowie operative (bspw. Reinigungsplan, Wartungsplan pro Anlage) Bestandteile.

Technikklauseln¹⁾

Stand wissenschaftlicher und technischer Erkenntnisse und daraus abgeleiteter Handlungsanleitungen, um ein angestrebtes Ziel (Schutz persönlicher Rechte oder der Umwelt) zu erreichen in drei Stufen:

Stand von Wissenschaft und Technik (höchste Stufe)

Aktuell höchst verfügbarer Entwicklungsstand an Erkenntnissen, in wissenschaftlichen Magazinen oder auf einschlägigen Fachkongressen publiziert, aber noch nicht am Markt etabliert (Umsetzungen nur als Prototypen oder im Versuchsstadium).

Stand der Technik (mittlere Stufe)

Stand der Technik ist der Entwicklungsstand fortschrittlicher Verfahren, Einrichtungen oder Betriebsweisen, der die praktische Eignung zur Erreichung der angestrebten Ziele insgesamt gesichert erscheinen lässt.

(Allgemein) anerkannte Regeln der Technik (niedrigste Stufe)

Technische Festlegungen für Verfahren, Einrichtungen und Betriebsweisen, die nach herrschender Auffassung der beteiligten Kreise geeignet sind, das Erreichen der angestrebten Ziele zu gewährleisten, und die sich in der Praxis bewährt haben. Der Gesetzgeber stützt sich dabei ausdrücklich auch auf die Technischen Regeln privater Regelsetzer (z. B. VDE, DVGW).

1) Vgl. GEFMA 310

Verbandsübergreifender Arbeitskreis:
Standardisierung von Leistungsverzeichnis
und Vertrag Facility Services
(Standardleistungsbuch Facility Services)

– Teil 2: Standardleistungsverzeichnis
Facility Services

Version **4.0**

Stand: Oktober 2018/GEFMA 520

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Einmalige Leistungen	6
1.1 Implementierung bei Bestandsgebäuden	7
1.1.1 Personal	7
1.1.2 Ressourcenplanung	7
1.1.3 Aufbau von Strukturen und Vorgaben, IT-Integration	8
1.1.4 Datenaufnahme und Datenabgleich	8
1.1.5 Planung der Regelleistungen	9
1.1.6 Übernahme / Übergabe	9
1.1.7 Qualitätssicherung der Implementierung	10
1.2 Implementierung und Erstinbetriebnahme bei Neubau-Objekten	10
1.2.1 Überführung Bauprojekt in den Betrieb	11
1.2.2 Personal	12
1.2.3 Ressourcenplanung	12
1.2.4 Aufbau von Strukturen und Vorgaben, IT-Integration	13
1.2.5 Datenaufnahme und Erfassung bzw. Datenabgleich	13
1.2.6 Planung der Regelleistungen	13
1.2.7 Übernahme / Übergabe	14
1.2.8 Qualitätssicherung der Implementierung	14
1.3 Explementierung	15
1.3.1 Termin- und Ressourcenplanung	15
1.3.2 Vertragliche Pflichten bei Vertragsbeendigung	15
1.3.3 Übergabe Daten und Dokumente	16
1.3.4 Förmlicher Projektabschluss und Abschlussdokumentation	16
2 Management der Facility Services	17
2.1 Key Account Management / Projektmanagement	17
2.2 Facility Service Management (vormals Objektmanagement)	18
2.3 Qualitätsmanagement	24
2.4 Steuerung und / oder Übernahme von Drittverträgen	25
2.4.1 Steuerung von beigestellten Verträgen des AG (Abrechnung durch AG)	25
2.4.2 Übernahme von bestehenden Verträgen (Abrechnung durch Bücher des AN)	26
2.5 Einsatz, Pflege und Fortschreibung eines CAFM-Systems / IPS-Systems	26
2.5.1 Laufende Pflege des AG-eigenen CAFM-Systems	28
2.5.2 Migration und laufende Pflege des AN-eigenen CAFM-Systems	28
2.6 Service- und Meldezentrale	28
2.6.1 Störmeldungen	29
2.6.2 Bedarfsmeldungen / Aufträge (Orderdesk / Serviceline)	31
2.6.3 Notrufzentrale	31
2.7 Stellung von Betriebsbeauftragten	33
2.7.1 Arbeitssicherheit	34
2.7.2 Brandschutzbeauftragter (Beispiel für Verkaufsflächen)	36
2.7.3 Medizinische Betreuung: Betriebsarzt	39
3 Dokumentation und Berichtswesen	40
3.1 Bestandsdokumentation	40
3.2 Vertrags- und Leistungsdokumentation	42
3.3 Betriebsdokumentation	42
3.4 Nutzerhandbuch	43
3.5 Berichtswesen (Reporting)	43
4 Betriebsführung / Objektbetrieb	45
4.1 Bedienung von baulichen und technischen Anlagen	45
4.2 Wiederkehrende Prüfungen	48
5 Inspektion und Wartung	49
5.1 KGR 300 Bauwerk – Baukonstruktionen	51

	Seite
5.2	KGR 400 Bauwerk – Technische Anlagen51
5.3	KGR 500 Außenanlagen52
6	Instandsetzung53
7	Verfolgen von Mängelansprüchen.....56
8	Energie- / Medienmanagement.....60
8.1	Energie- / Medienkonzept60
8.2	Energie- / Medienmonitoring und -analyse61
8.2.1	Energie- / Medienmonitoring61
8.2.2	Energie- / Medienanalyse.....62
8.3	Energie- / Mediencontrolling.....63
8.3.1	Benchmarking (zeitlicher Längsschnitt oder Portfolioquerschnitt)63
8.3.2	Maßnahmencheck.....63
8.4	Strategische Optimierung.....64
8.4.1	Grundleistungen64
9	Reinigung.....66
9.1	Unterhaltsreinigung67
9.2	Glas- und Fassadenreinigung72
9.2.1	Fensterreinigung, innen, mit Rahmen, inkl. Falz77
9.2.2	Glasreinigung, einseitig, ohne Rahmen.....77
9.2.3	Glasreinigung, beidseitig, ohne Rahmen.....77
9.2.4	Pfosten- / Riegelfassade, innen, mit Rahmen, inkl. Falz77
9.2.5	Glasreinigung, einseitig, mit Rahmen.....77
9.2.6	Glasreinigung, beidseitig, mit Rahmen.....78
9.2.7	Glasreinigung, beidseitig, mit Rahmen und Falz78
9.2.8	Fensterreinigung, außen, mit Rahmen78
9.2.9	Glasreinigung einseitig, ohne Rahmen, von außen.....78
9.2.10	Glasreinigung einseitig, mit Rahmen, von außen79
9.2.11	Pfosten- / Riegelfassade, außen, mit Rahmen79
9.2.12	Fassadenglas, außen.....79
9.2.13	Fassadenreinigung, Aluminium, pulverbeschichtet, nicht abrasiv79
9.2.14	Fassadenreinigung, Aluminium, eloxiert, nicht abrasiv.....80
9.2.15	Fassadenreinigung, Aluminium, eloxiert, abrasiv, mit Rahmen80
9.2.16	Fassadenreinigung, Aluminium, pulverbeschichtet, leicht abrasiv.....81
9.2.17	Fassadenreinigung, Sichtbeton81
9.2.18	Fassadenreinigung, Naturstein82
9.2.19	Fassadenreinigung, Kunststein82
9.2.20	Fassadenreinigung, Hochdruckreinigung82
9.2.21	Allseitige Reinigung von Vordächern.....83
9.3	Tagespersonal.....83
9.4	Schädlingsbekämpfung85
9.5	Wäschereidienste.....85
9.6	Industriereinigung.....85
9.6.1	Reinigung und Pflege von Industrieböden.....85
9.6.2	Reinigung von Gebäudeinnenflächen85
9.6.3	Reinigung von Industrieverglasungen85
9.6.4	Reinigung von Maschinen- und Produktionsanlagen86
9.6.5	Reinigung von Reinräumen.....86
9.6.6	Reinigung in ESD- / EGB-Bereichen86
9.6.7	Reinigung raumluftechnischer Anlagen.....86
9.6.8	Reinigung von wasser- und thermoölgeführten Kühlanlagen86
9.6.9	Reinigung von Heiz- und Dampfkesseln87
9.6.10	Reinigung von Abscheideanlagen87
9.7	Sonderreinigung, allgemein.....87
9.7.1	Grundreinigung textiler Böden.....87

	Seite
9.7.2	Grundreinigung, Bodenfliesen 87
9.7.3	Grundreinigung / Einpflege, Naturstein 88
9.8	Schmutzfangmatten 88
9.8.1	Miete einer Schmutzmatte, Standard 90 × 150 cm 88
9.8.2	Miete einer Schmutzmatte, Standard 115 × 200 cm 88
9.8.3	Miete einer Schmutzmatte, Standard 85 × 300 cm 88
9.8.4	Kauf einer Schmutzmatte, Standard 90 × 150 cm 88
9.8.5	Kauf einer Schmutzmatte, Standard 115 × 200 cm 88
9.8.6	Kauf einer Schmutzmatte, Standard 85 × 300 cm 88
9.8.7	Austausch einer Schmutzmatte, Standard 90 × 150 cm 88
9.8.8	Austausch einer Schmutzmatte, Standard 115 × 200 cm 89
9.8.9	Austausch einer Schmutzmatte, Standard 85 × 300 cm 89
10	Außenanlagenpflege 90
10.1	Grünanlagenpflege 91
10.1.1	Mähen, Gebrauchsrasen 92
10.1.2	Wässern, Rasenfläche 92
10.1.3	Wässern, Pflanzung 92
10.1.4	Wässern, Großgehölz 92
10.1.5	Wässern, Klimmer / Kletterpflanze 92
10.1.6	Wässern, Hecke 93
10.1.7	Lockern, Pflanzfläche 93
10.1.8	Durchputzen, Pflanzung 93
10.1.9	Anbinden, Kletterpflanzen 93
10.1.10	Hecke schneiden, Hainbuche 93
10.1.11	Hecke schneiden, Einfassungs-Buchsbaum 93
10.1.12	Hecke schneiden, mittelhohe Hecken 94
10.1.13	Formhecke schneiden, Eibe 94
10.1.14	Rückschnitt an Stauden 94
10.1.15	Hecke schneiden, Lavendel 94
10.1.16	Mulchschicht nachbessern, Holzhäcksel 94
10.1.17	Mulchschicht nachbessern, Rindenmulch 94
10.1.18	Düngung 94
10.1.19	Befestigte Flächen 95
10.1.20	Bäume beschneiden 95
10.1.21	Bäume beschneiden, Formschnitt 95
10.2	Reinigungsdienste in Außenanlagen 95
10.2.1	Terrassen 95
10.2.2	Straßen, Wege, Plätze und sonstige befestigte Wege 96
10.2.3	Bodenabläufe und Gullys mit den dazugehörigen Schmutzkörben 96
10.2.4	Grünanlagen 97
10.3	Winterdienste 97
10.3.1	Bereich Handräumung 98
10.3.2	Bereich Kleingeräte 99
10.3.3	Bereich Großgeräte 99
10.3.4	Bereitstellung von Maschinen und Geräten 99
11	Gebäudeservices 100
11.1	Hausmeisterdienste 100
11.2	Weitere Services („Remote-Services“) 102
12	Sicherheits- und Empfangsdienste 103
12.1	Gebäude- / Werkschutz 103
12.1.1	Einsatzleiter 103
12.1.2	Pfortentätigkeit 104
12.1.3	Wächterkontrollsystem 104
12.2	Revier- / Streifendienst 104
12.2.1	Außenkontrollen 104

	Seite
12.2.2 Innenkontrollen.....	105
12.3 Empfangsdienste.....	106
12.4 Alarmverfolgung, Alarmeinsatzdienst.....	106
12.5 Notrufzentrale.....	107
12.6 Schließverwaltung.....	107
13 Entsorgung.....	109
13.1 Entsorgungskonzept.....	109
13.2 Entsorgungsmanagement.....	110
14 Postdienste / Warenannahme / Gebäudelogistik.....	112
14.1 Postdienste.....	112
14.2 Warenannahme.....	114
15 Konferenzräume und Veranstaltungsservice.....	117
15.1 Bewirtung und Betreuung der Konferenzräume.....	118
15.1.1 Konferenzraumbetreuung, Service.....	118
15.1.2 Bewirtung der Konferenzräume.....	118
15.2 Technische Konferenzdienste.....	118
15.2.1 Technische Konferenzraumbetreuung.....	118
15.2.2 Konferenzraumverwaltung.....	119
15.2.3 Veranstaltungsservice.....	119
16 Fahrdienste.....	121
16.1 Fahrer.....	121
16.2 Fahrzeugpflege.....	121
16.3 Fuhrparkverwaltung.....	121
17 Flächenmanagement.....	122
17.1 Flächenmanagement.....	122
17.1.1 Definition von Flächen- und Arbeitsplatzstandards.....	122
17.1.2 Flächenerfassung nach DIN 277/GIF.....	122
17.1.3 Fortschreiben und Pflege der Flächen im CAD- / CAFM-System.....	122
17.1.4 Flächenanalyse und -Controlling.....	122
17.1.5 Flächenoptimierung.....	122
17.1.6 Umzugsplanung – Umsetzung baulicher Veränderungen.....	123
17.2 Umzugsmanagement.....	123
17.2.1 Planung, Organisation, Umsetzung.....	123
17.2.2 Umzugsdienste.....	124
17.2.3 Anpassungen und Umbauten.....	125
18 Leerstandsmanagement.....	127
18.1 Stillsetzung.....	127
18.2 Leerstandsverwaltung.....	128
18.3 Wiederinbetriebnahme.....	128
19 Stundensätze, Ersatzteile, Handlingsaufschlag.....	130
19.1 Stundensätze.....	130
19.2 Ersatzteilvergütung.....	130
19.3 Handlingsaufschlag.....	130

20 Anlagen

[Muster Nachunternehmerliste](#)

[Muster Nachunternehmererklärung](#)

[Muster Bietererklärung](#)

[Eigenerklärung zur Eignung](#)

[Stundensatzkalkulation Lohn Reinigungsgewerbe \(Vollzeitkräfte\)](#)

[Preisverzeichnis](#)