

Regionalkreisveranstaltung der **RealFM**

am 30.11.2010 bei der InBev in Bremen

DIN EN 15221

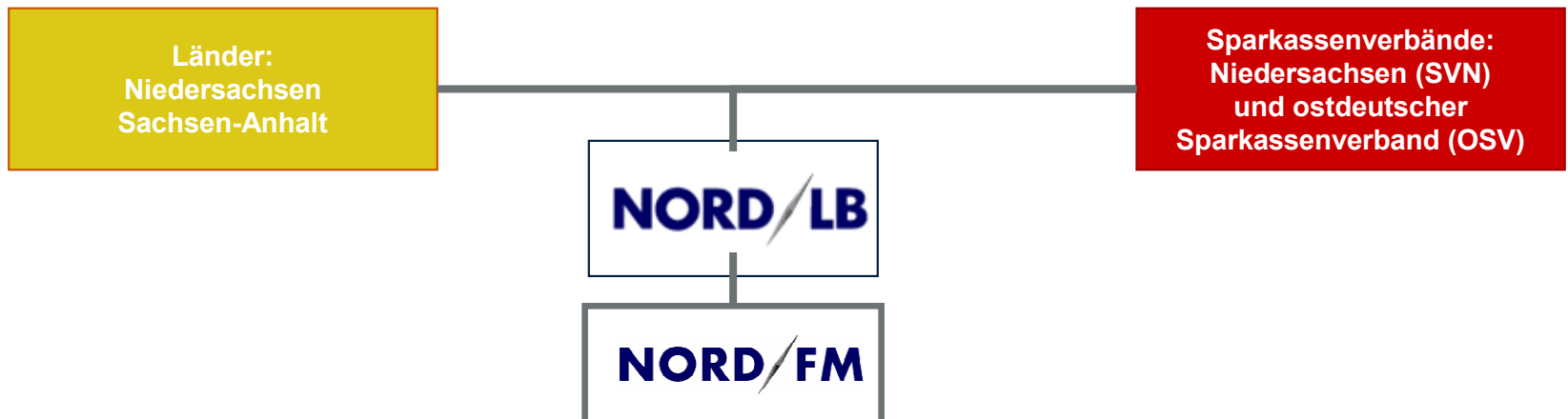
**Praktische Erfahrungen bei der Steuerung von
Dienstleistern**

Agenda

- **Vorstellung der NORD/FM**
- **DIN EN 15221 T1-6**
 - Übersicht über die DIN
 - Grundverständnis der DIN
- **DIN EN 15221 T3 Qualität im FM**
 - Erfahrungen bei der Steuerung von TGM-Dienstleistern im Rahmen der Bewirtschaftung von 60 Gebäuden im ganzen Bundesgebiet

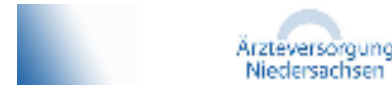
Informationen zum Unternehmen

- Die NORD/FM GmbH ist eine 100%- Tochter der NORD/LB und verfügt über ein breitgefächertes Know-how und Erfahrungspotenzial



- **Umsatz 2009:** 7,7 Mio. EUR
- **Anzahl Mitarbeiter/innen:** 70
- **Mitarbeiterqualifikationen:** Diplom Ingenieure aller Fachrichtungen, Diplomkaufleute, Betriebswirte, Informatiker, Diplomwirtschaftsingenieure

Erfolgreiche Projekte – Zufriedene Kunden



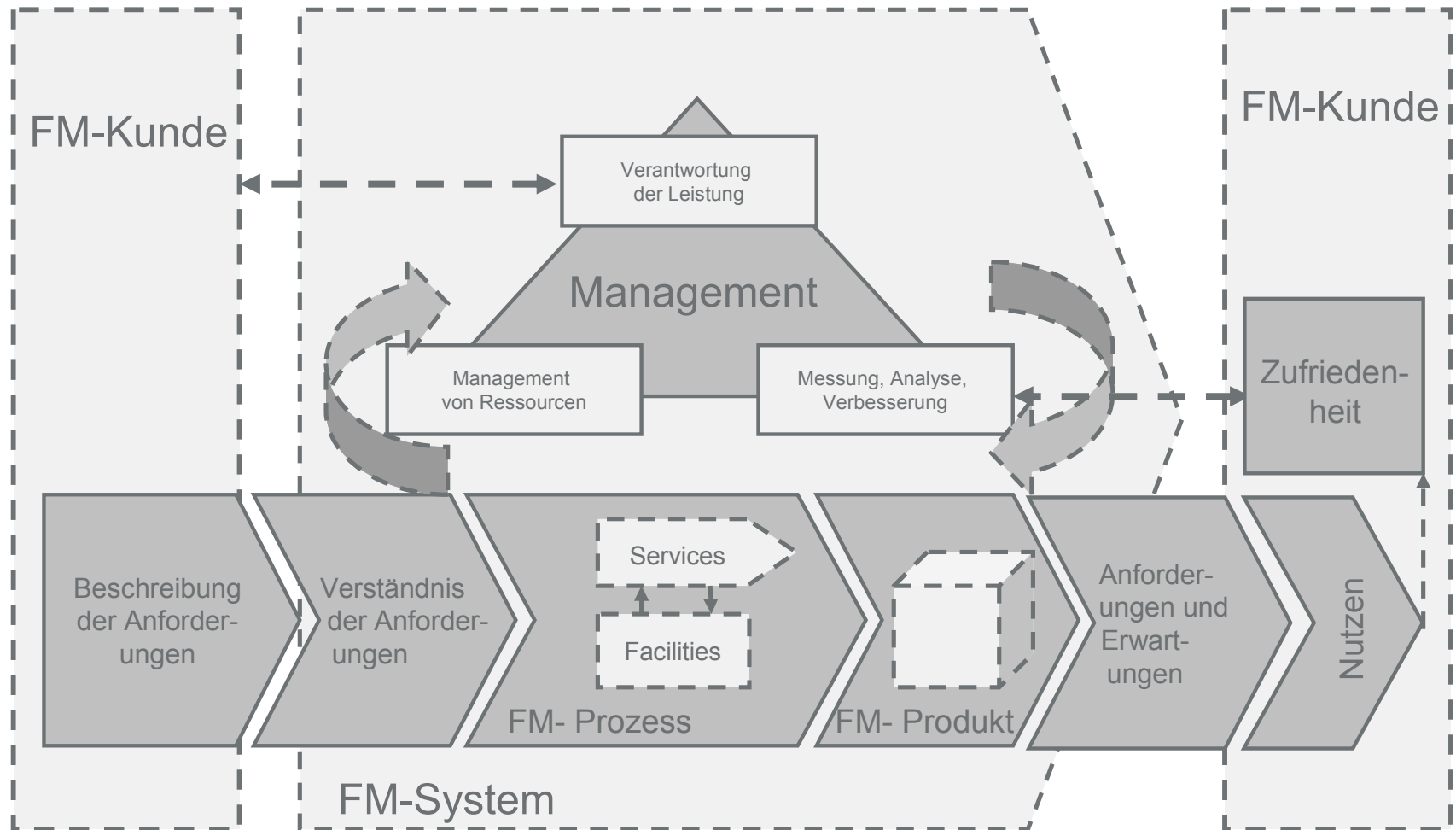
Agenda

- **Vorstellung der NORD/FM**
- **DIN EN 15221 T1-6**
 - Übersicht über die DIN
 - Grundverständnis der DIN
- **DIN EN 15221 T3 Qualität im FM**
 - Erfahrungen bei der Steuerung von TGM-Dienstleistern im Rahmen der Bewirtschaftung von 60 Gebäuden im ganzen Bundesgebiet

DIN EN 15221 Facility Management

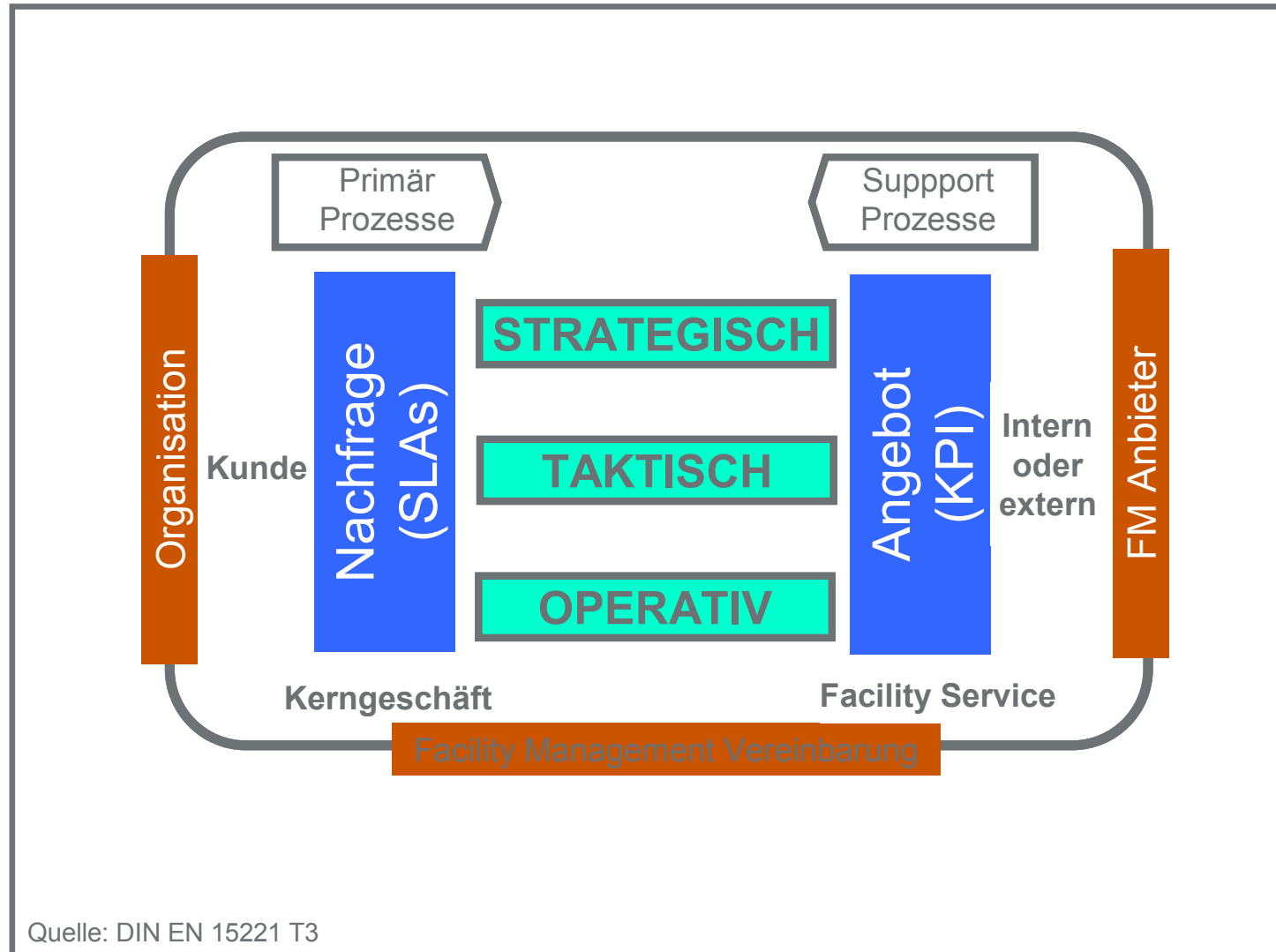
- **DIN EN 15221-1, Facility Management Begriffe**
- **DIN EN 15221-2, Facility Management Leitfaden für die Ausarbeitung von Facility Management- Vereinbarung**
- **DIN EN 15221-3, Facility Management Leitfaden für die Erreichung/Sicherung von Qualität**
- **DIN EN 15221-4, Taxonomie, Klassifikation und Strukturen**
- **DIN EN 15221-5, Leitfaden für die Entwicklung und Verbesserung von Prozessen**
- **DIN EN 15221-6, Flächenbemessung**

Grundlagen: Managementmodell



Quellen: GEFMA 100 und ISO 9000

DIN EN 15221 Facility Management



Quelle: DIN EN 15221 T3

Agenda

- **Vorstellung der NORD/FM**
- **DIN EN 15221 T1-6**
 - Übersicht über die DIN
 - Grundverständnis der DIN
- **DIN EN 15221 T3 Qualität im FM**
 - Erfahrungen bei der Steuerung von TGM-Dienstleistern im Rahmen der Bewirtschaftung von 60 Gebäuden im ganzen Bundesgebiet

Dienstleistungsqualitätsmodell [1]

- Elemente der Qualität und deren Einflüsse

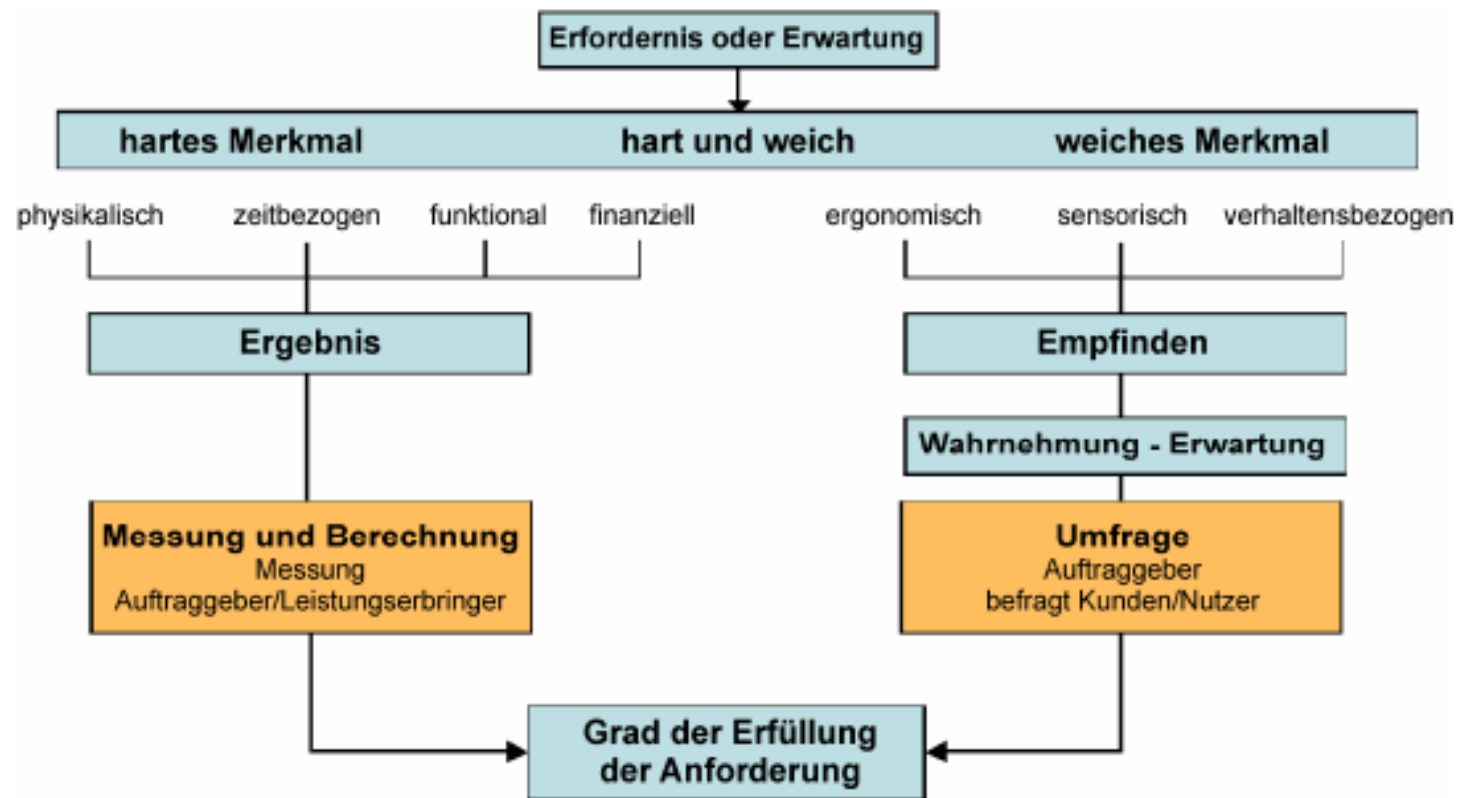
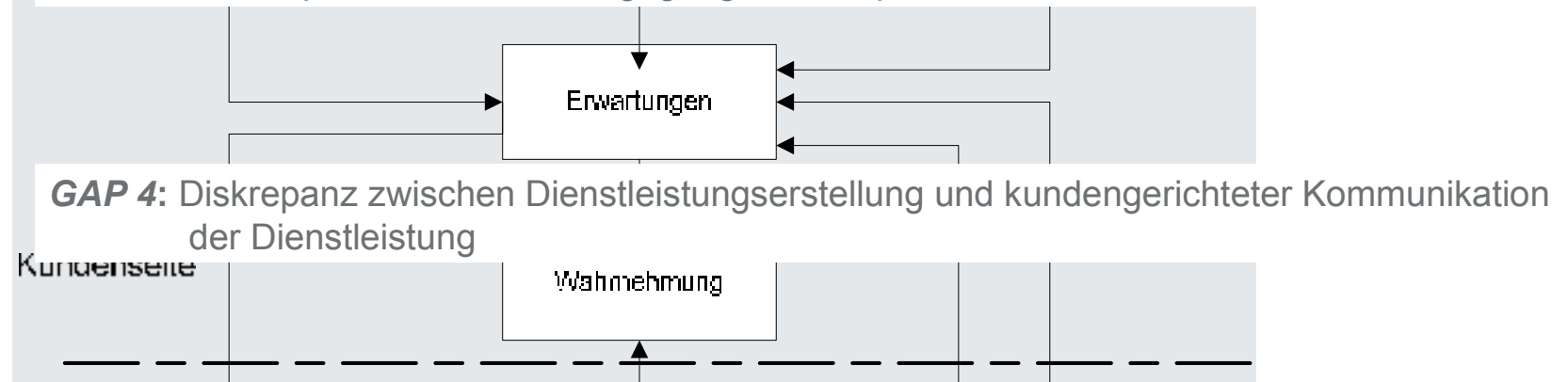


Bild 1 — Elemente der Qualität im Facility Management und deren Einflüsse

Quelle: DIN EN 15221

Lückenmodell (GAP)

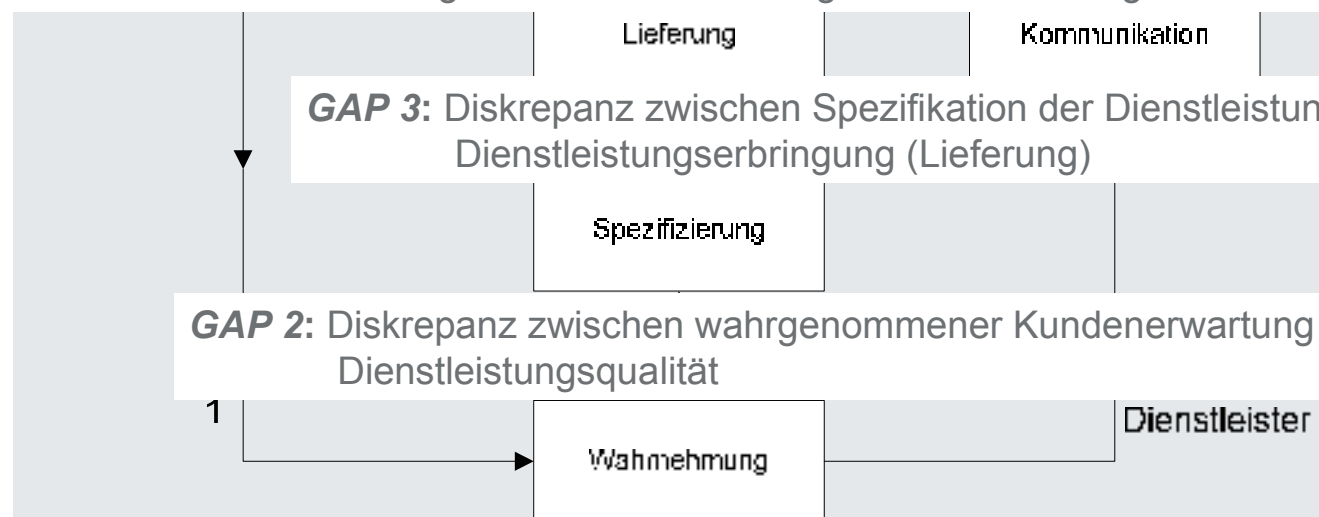
GAP 5: Diskrepanz zwischen wahrgenommener und erwarteter Dienstleistung als Konsequenz der vier vorangegangenen Gap's.



GAP 1: Diskrepanz zwischen Kundenerwartungen und Wahrnehmung durch das Management der DL

GAP 3: Diskrepanz zwischen Spezifikation der Dienstleistungsqualität und Dienstleistungserbringung (Lieferung)

GAP 2: Diskrepanz zwischen wahrgenommener Kundenerwartung und Spezifikation der Dienstleistungsqualität



Beispiel von Lücken oder Gaps nach DIN 15221

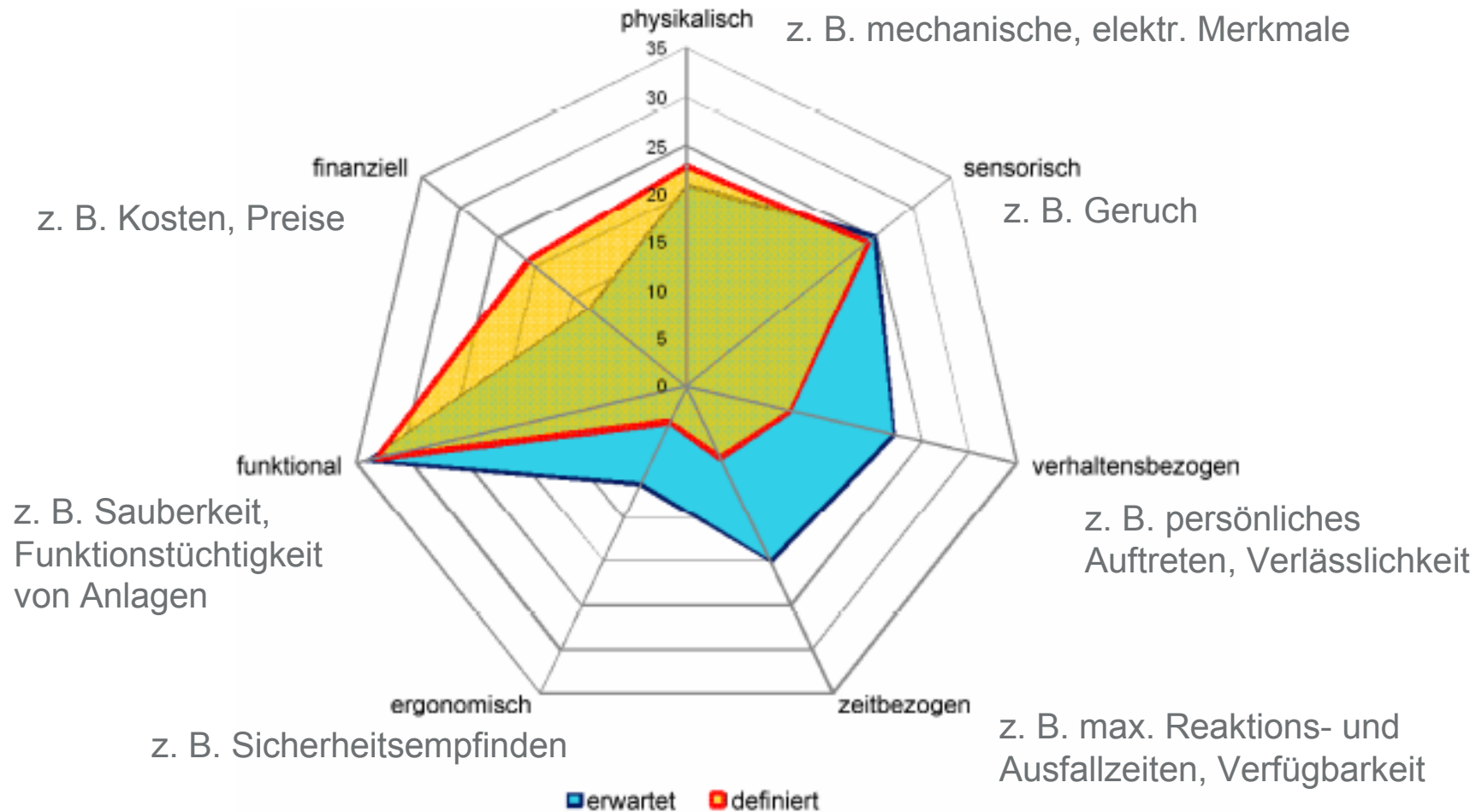
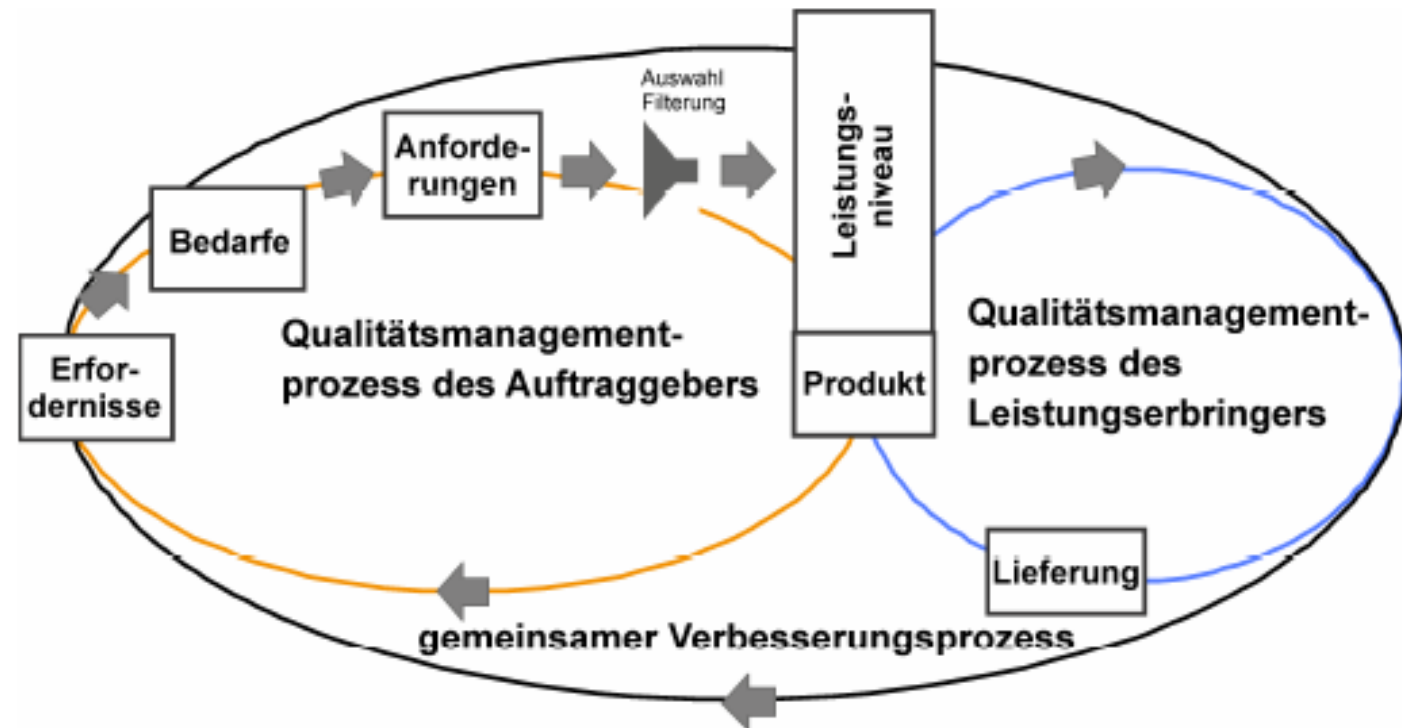


Bild 2 — Lücke zwischen erwarteter und definierter Anforderung

Quelle: DIN EN 15221

Steuerungs- und Verbesserungszyklen nach DIN

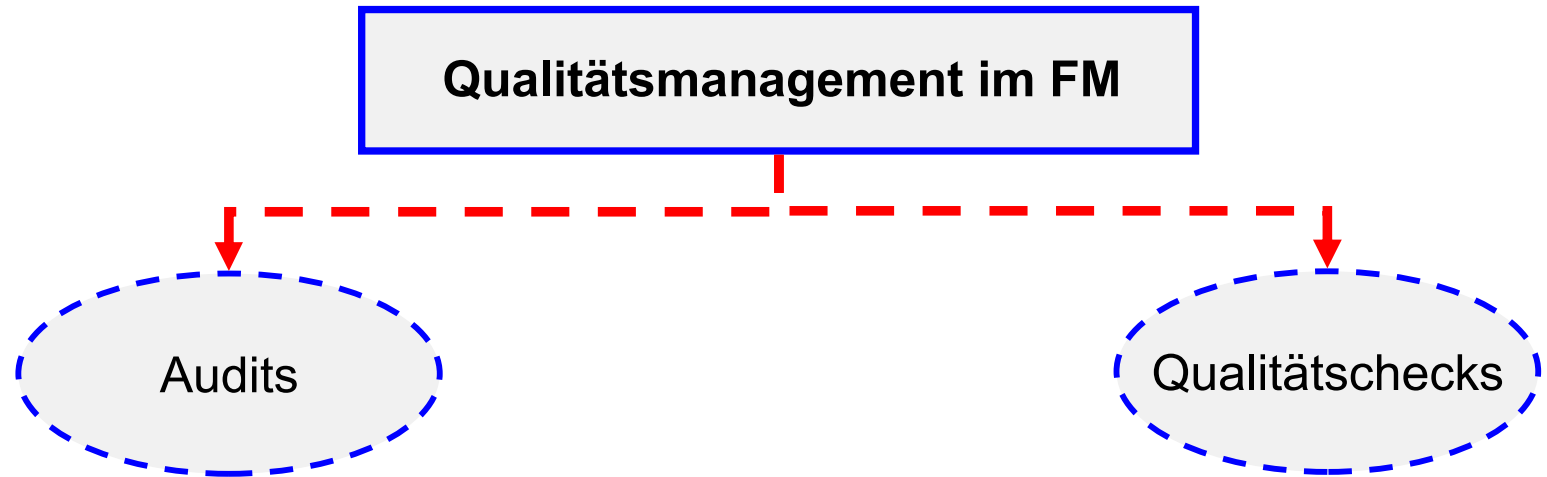


Quelle: DIN EN 15221

Bild 7 — Steuerungs- und Verbesserungszyklen

Ständiger Verbesserungsprozess gemeinsam mit Auftraggeber und Auftragnehmer!

Unterscheidung Audit und Check

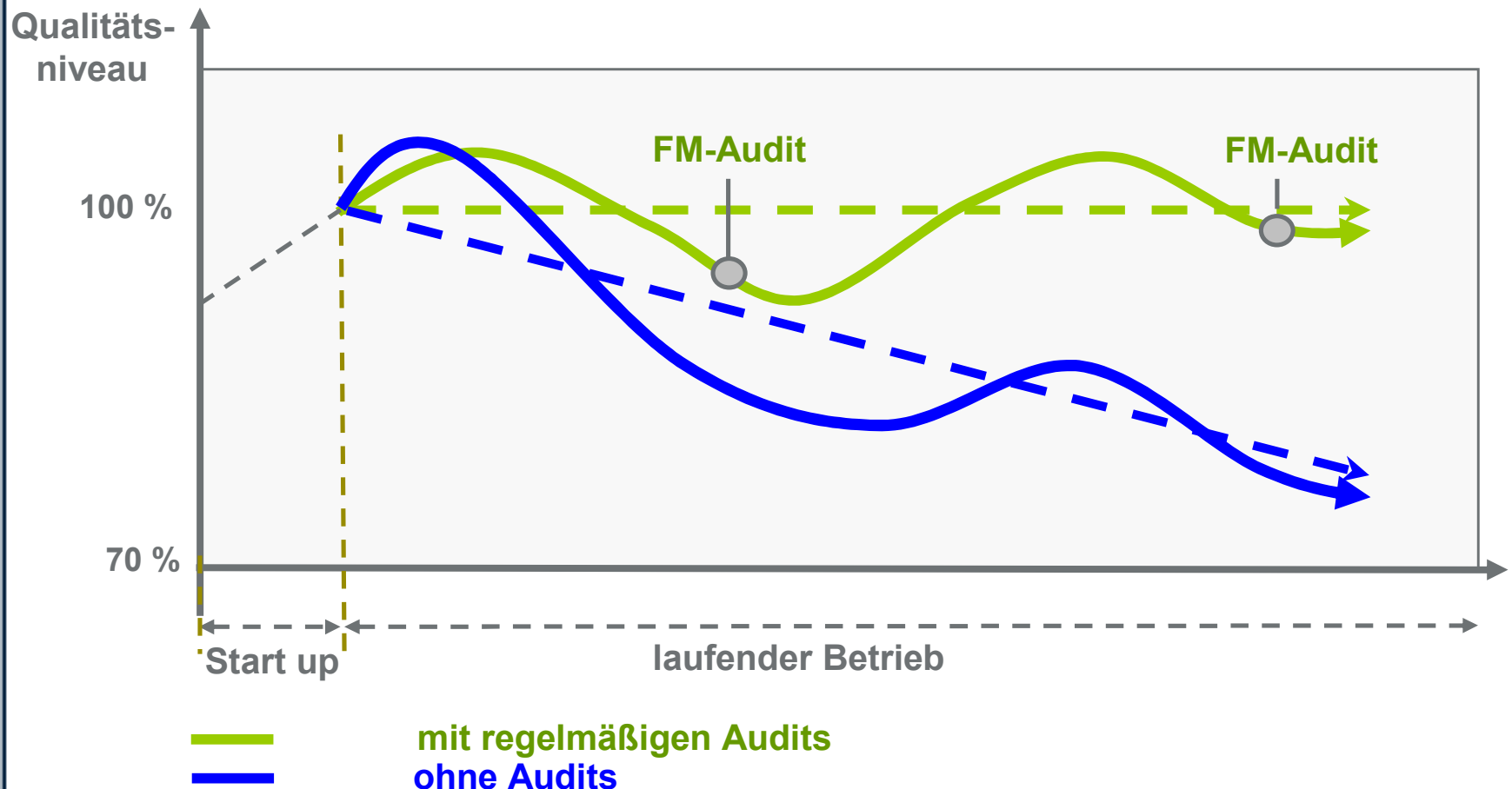


- Bewertet wird das Ergebnis des Dienstleistungsprozesses (AG und AN)
- Standardisierte Fragen zu den einzelnen Dienstleistungen/Prozessen
- Auftraggeberseite wird auch bewertet
- Leistungserstellungsprozesse und Leistungsorganisation wird mit in den Betrachtungsraum einbezogen
- Durchführungszyklus: alle 2 Jahre oder größer

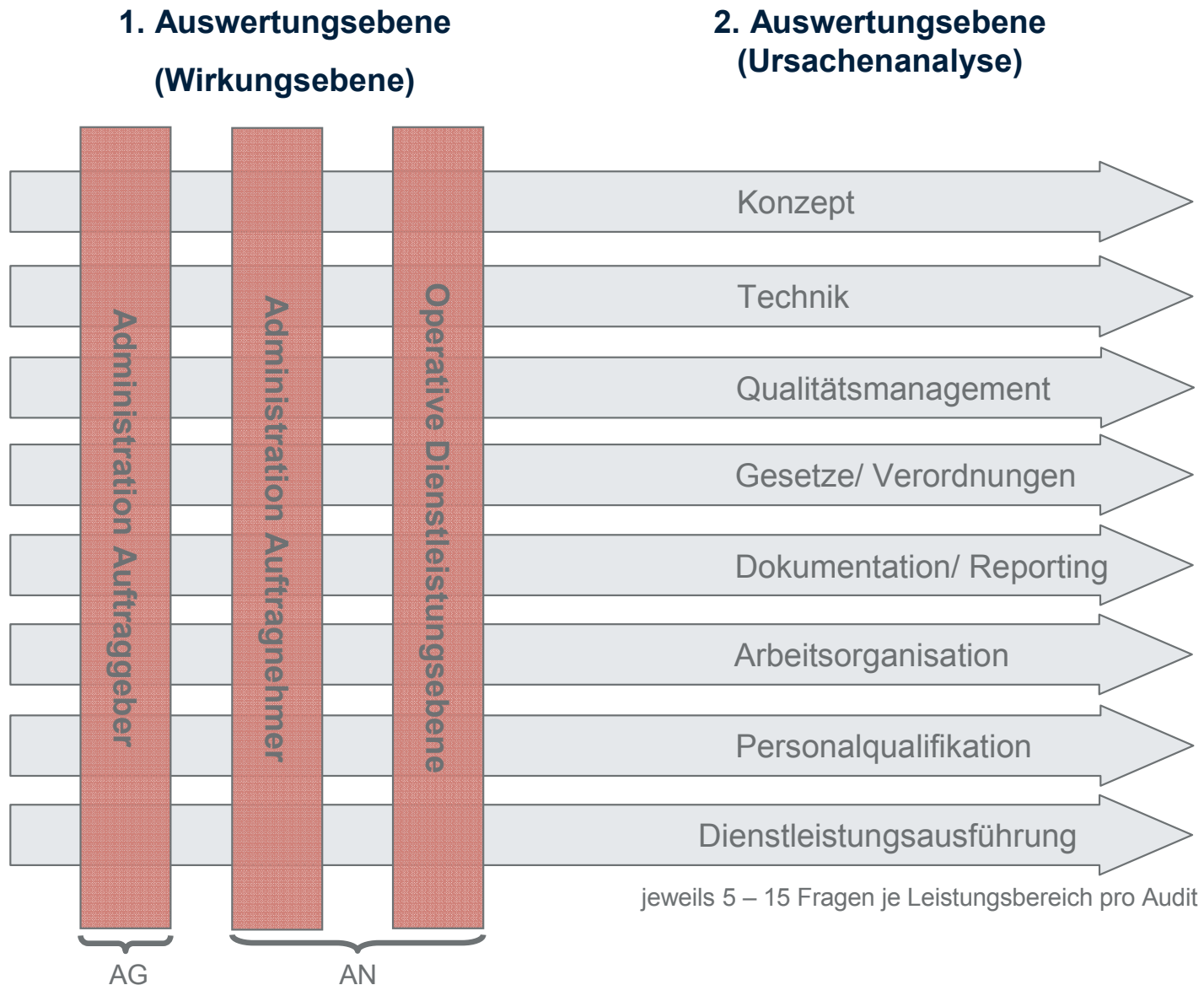
- Bewertet wird das Ergebnis einer externen Dienstleistungserbringung
- Fragen sind aus Vertragsinhalten der Fremddienstleister abgeleitet
- Ermittlung des Erfüllungsgrades gemäß SLA/Leistungsbeschreibung
- Durchführungszyklus je nach Dienstleistungsbereich: bis zu 5 mal pro Jahr

Ziel von zyklischen Audits im Immobilienmanagement

- Das Ziel von FM-Audits ist die Sicherstellung eines gleichbleibend hohen Qualitätsniveaus im Gebäudemanagement




Prüfsystematik der NORD/FM bei FM-Audits



Für alle Audits im FM anwendbar
 (Catering, Sicherheit/Empfang, Reinigung, TGM)

Ergebnisse des TGM Audits / Zustandsbewertung

- Ein wichtiger Bestandteil des TGM-Monitoring sind zyklische Audits der technischen Dienstleistungen

	A	B	C	D	E	F
1		Qualitätsaudit von Leistungen des technischen Gebäudemanagements				
2						
3						
4						
5		3 Überprüfung der Technischen Betriebsführung				
6						
7	Folgende Ergebnisse wurden ermittelt:					
8						
9		Prüfkriterium administrative Leistungen	Ja	Nein	Teils	
10		Wurden alle techn. Anlagen gemäß Wartungsplan gewartet?			x	
11		Sind entsprechende Wartungsnachweise an den Anlagen vorhanden?			x	
12		Wurden alle bislang geplanten Wiederholungsprüfungen durchgeführt?			x	
13		Liegen aktuelle Prüfprotokolle zu den durchgeführten Wiederholungsprüfungen vor?				
14		Werden die monatlichen Probeläufe an Notstromdieselaggregaten durchgeführt? (Protokollierung ggf. separat abfragen?)	x			
15		Werden die monatlichen Probeläufe an Notstromdieselaggregaten protokolliert?	x			
16		Werden die wöchentlichen Sprinklertests durchgeführt?	x			
17		Werden die wöchentlichen Sprinklertests im Sprinklerbuch dokumentiert?	x			
18		Summe:	4			
19						
20		Ergebnis der Prüfung Technische Betriebsführung	75%			
21						



4

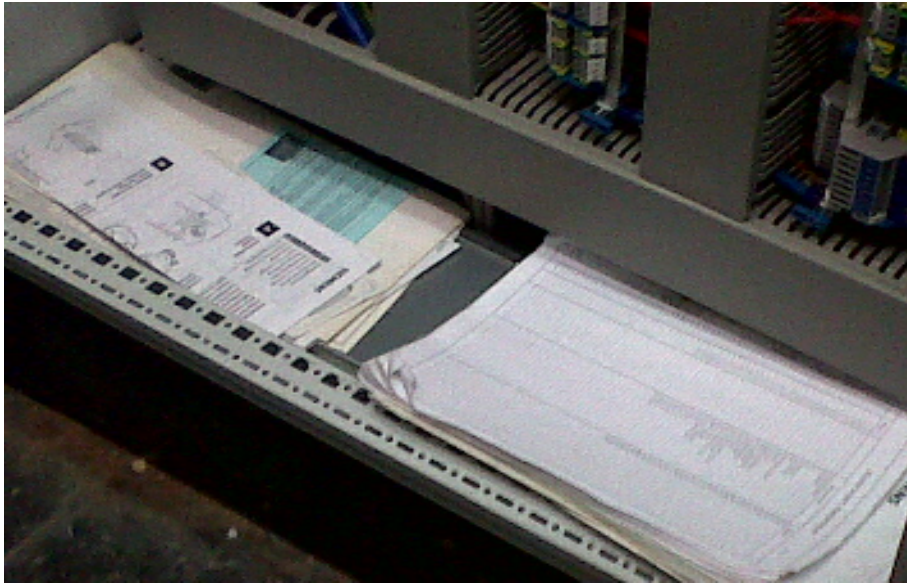
5 Insgesamt wurden 5 Leistungsbereiche überprüft. Das Ergebnis ist nachfolgend dargestellt:

6

Prüfkriterium	Erfüllungsgrad	Gewichtung
Objektleitung	75%	25%
Technische Betriebsführung:	69%	25%
<i>administrative Leistungen</i>	75%	50%
<i>Vertragserfüllungsgrad Wartung u. Inspektion (operative Leistungen)</i>	63%	50%
Allgemeine Betriebsführung	96%	25%
Notrufbereitschaft/Störungsdienst	100%	12,5%
Gewährleistungsverfolgung	50%	12,5%
Gesamtergebnis	79%	

Seite 1

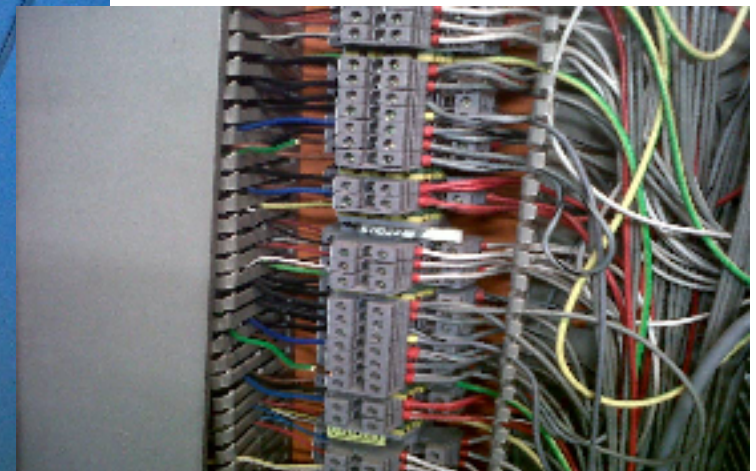
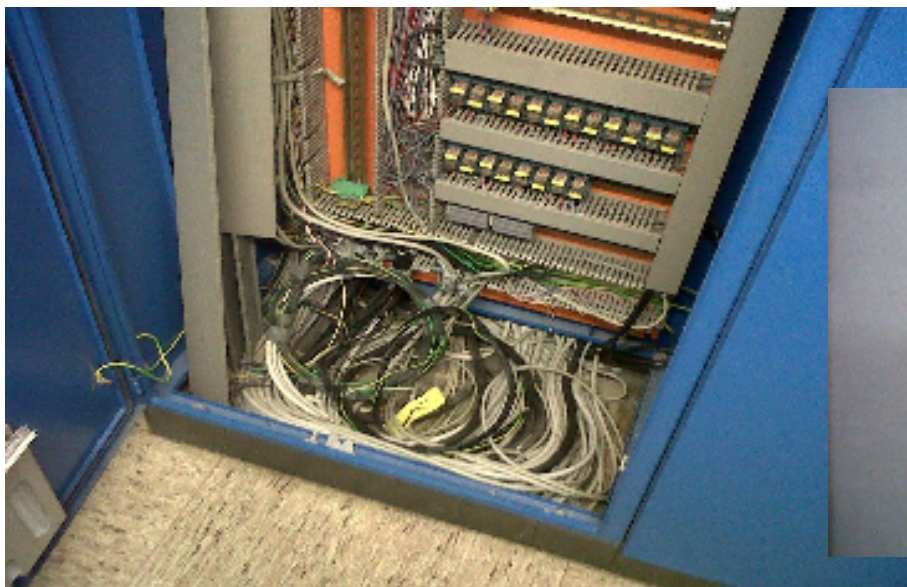
Ergebnisse des Audits, Beispiele



Beispiele Elektroanlagenverantwortung

-Verfehlungen bei der Wahrnehmung
der Elektroanlagenverantwortung

- nicht abgeschlossene ELT-Schaltschränke
- Unordnung in Schaltschränken
- freigelegte Kabelenden (Masse und Erdungskabel)



Ergebnisse des Audits, Beispielen



Beispiele Hygieneanlagenverantwortung

- Verfehlungen bei der Wahrnehmung der Hygieneverantwortung
 - Wasserlachen in RLT-Anlage
 - verschmutzte RLT-Anlage im Inneren
 - Verschmutzungen hinter Kanälen



Mangelhafte Ausführung

Der Schaltkasten sollte wegen einer Überhitzung des in der Tür montierten Softwaremoduls verschattet werden....



Mangelhafte Ausführung

Besprochen war, eine Verschattung durch ein Blech oder Sonnensegel zu montieren und an den vorhandenen Fundamenten zu befestigen...



Mangelhafte Ausführung



Ausgeführt wurde eine Isolierung des Schaltschranks und nebenbei wurde auch noch die vorher funktionierende Lüftung durch einen Ventilator blockiert. Statt eine Verschattung zu erreichen wurde der Schaltkasten mit einer Plane umwickelt.

Zustand der techn. Anlagen und des Bauwerks



Zustand der techn. Anlagen und des Bauwerks



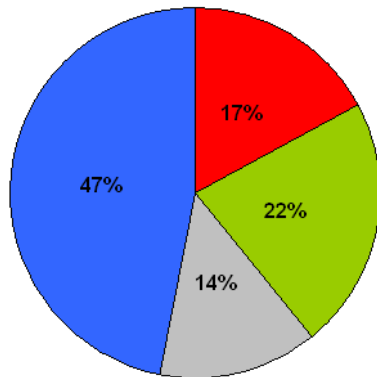
Häufig auftretende Defizite

Entwicklung der in den Audits am häufigsten festgestellten Defizite:

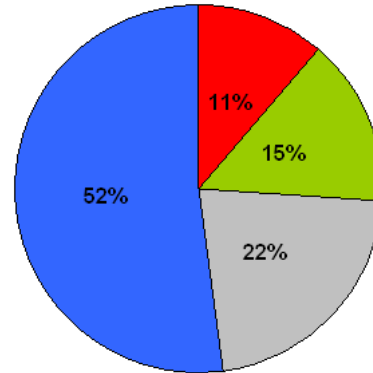
Leistungsdefizit 2. Audit 2009	Leistungsdefizit 1. Audit 2010	Bemerkungen / Status
Hygieneverantwortung		in vielen Fällen wurden Verantwortliche benannt und geschult
Elektroanlagenverantwortung		in vielen Fällen wurden Verantwortliche benannt und geschult
Quartalsberichte	Quartalsberichte	Berichte werden nach wie vor nicht zufriedenstellend (unpünktlich / unvollständig) geliefert
Betriebstagebuch		in den meisten Fällen wurde ein Buch angelegt und wird gepflegt
Betriebsführungsbuch		in den meisten Fällen wurde ein Buch angelegt und wird gepflegt
Durch den Mieter zu veranlassende gesetzlich und behördlich notwendige Prüfungen, Wartungen und sonstige Verpflichtungen	Durch den Mieter zu veranlassende gesetzlich und behördlich notwendige Prüfungen, Wartungen und sonstige Verpflichtungen	dem TGM fehlen Informationen, welche Mieteranlagen vorliegen; mangelnde Eigeninitiative, die fehlenden Informationen in Erfahrung zu bringen
Gewährleistungsverfolgung	Gewährleistungsverfolgung	Neu auftretende Fristen werden unzureichend dokumentiert, vorliegende Listen sind unvollständig
nicht durchgeführte Wartungen	nicht durchgeführte Wartungen	Nicht zufriedenstellende Planung der Wartungen; häufig findet keine Dokumentation vom SOLL und IST statt

Operative Technische Betriebsführung

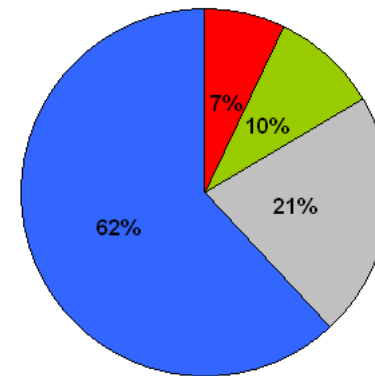
Gebäude 1



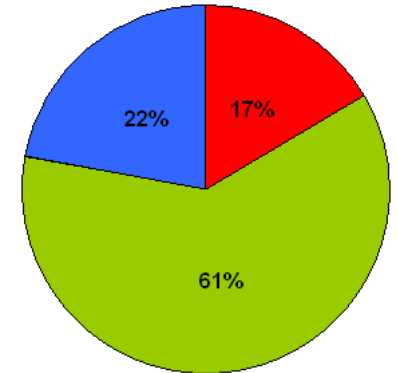
Gebäude 2



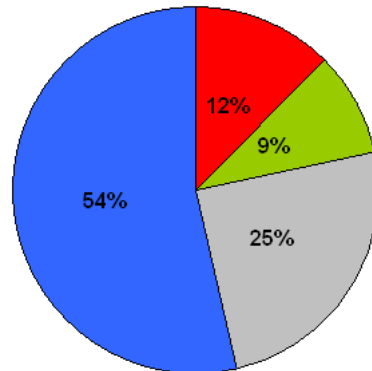
Gebäude 3



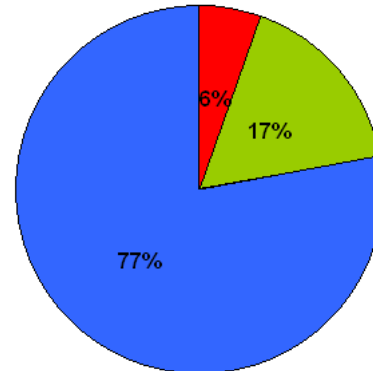
Gebäude 4



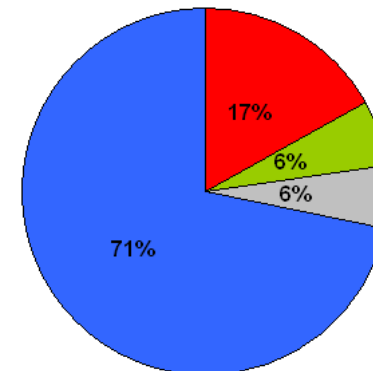
Gebäude 5



Gebäude 6



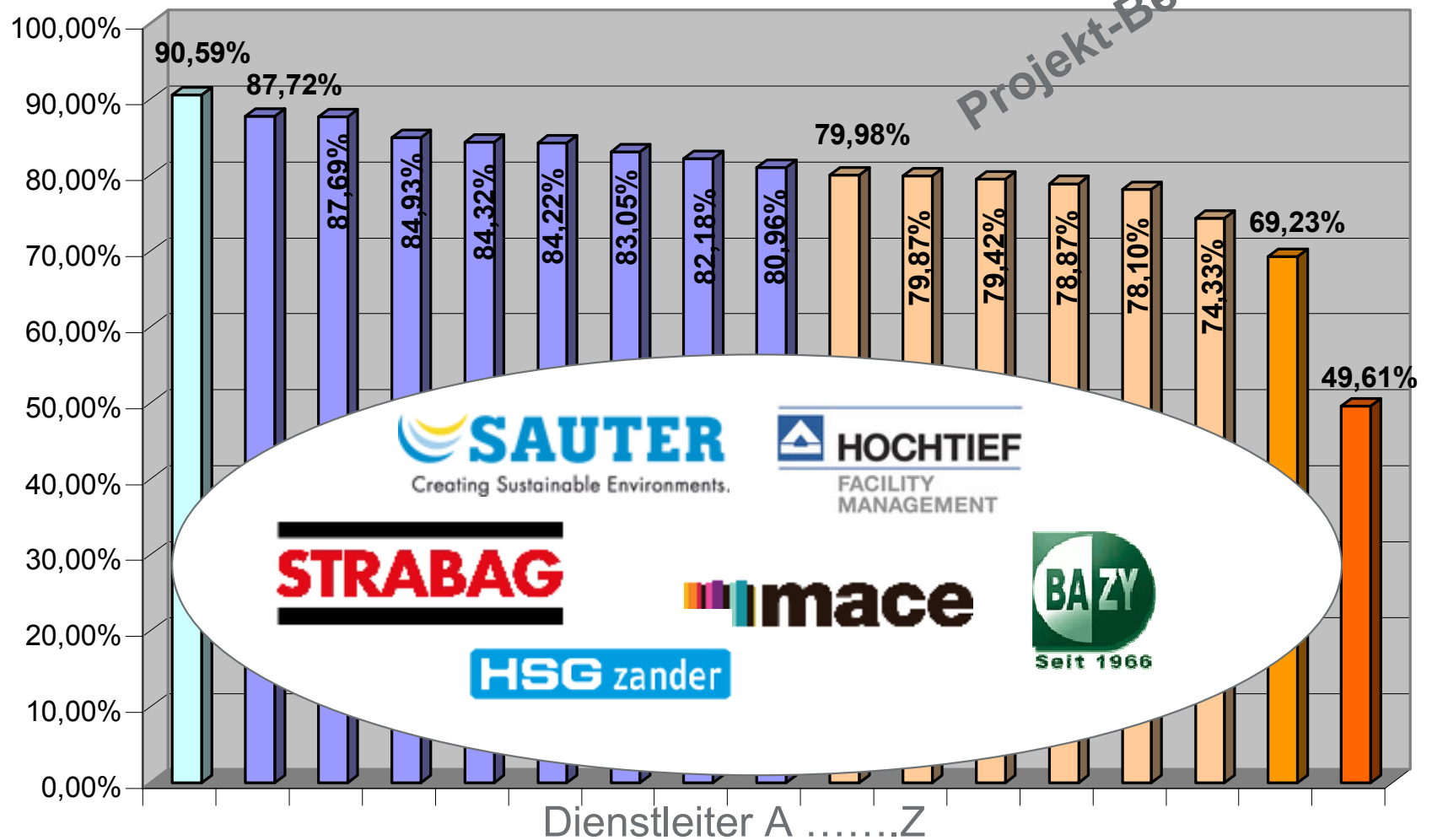
Gebäude 7



- versäumte Wartungen 1. HJ 2010
- durchgeführte geprüfte Wartungen 1. HJ 2010
- nicht geprüfte Wartungen 1. HJ 2010
- Anzahl Wartungen 2. HJ 2010

Einzelvergleiche

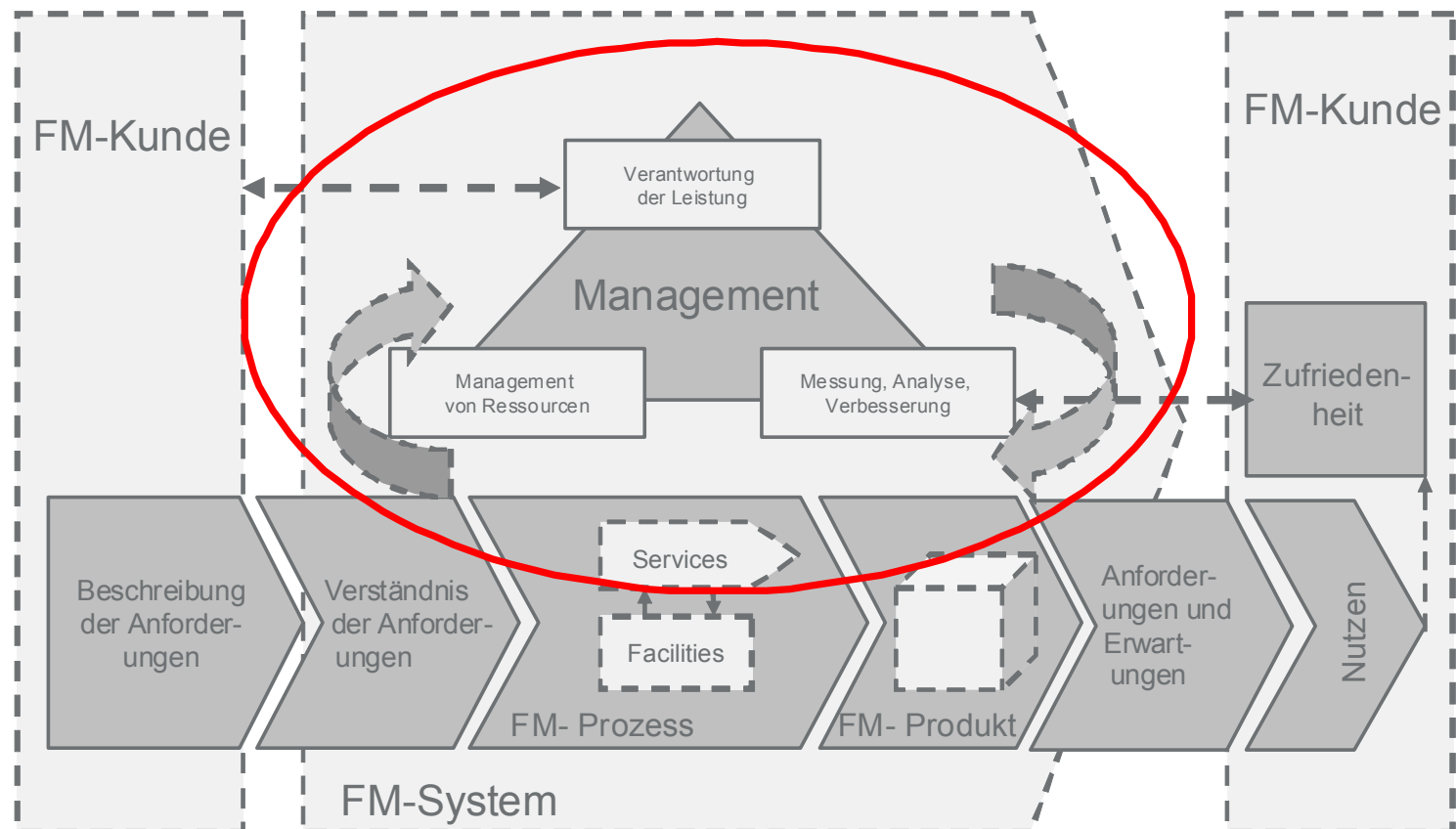
➤ Dienstleister im Vergleich



Projekt-Beispiel

Erfahrungen aus zahlreichen FM-Audits

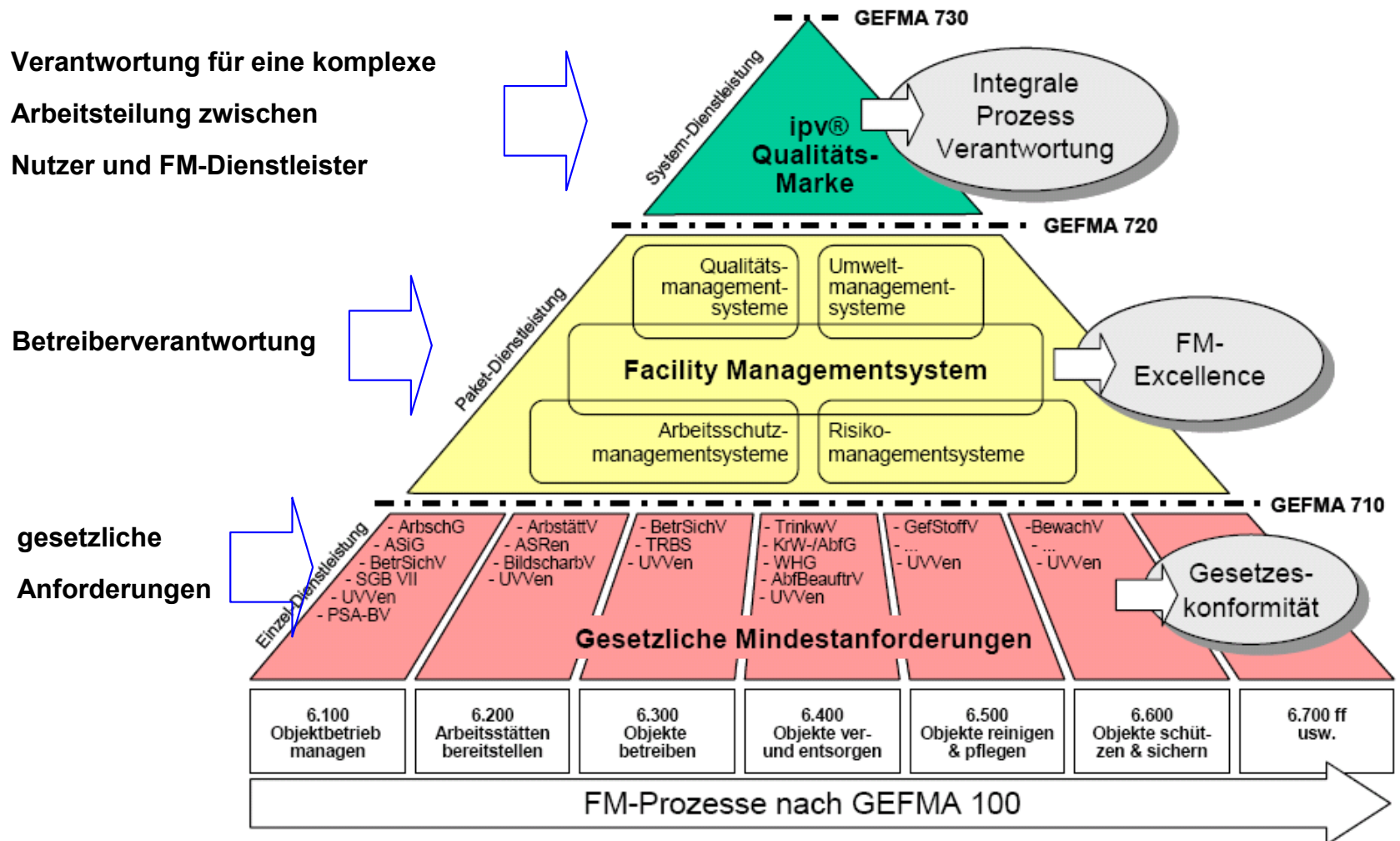
Die Probleme resultieren häufig durch das schlechte Management der Prozesse!



Hinweis: Viele Dienstleistungen/Managementleistungen sind zu niedrig kalkuliert, um die erwarteten und ausgeschriebenen Leistungen (vertragsgemäß) erfüllen zu können!

Qualitätsmanagement

➤ Das dreistufige Qualitätsmodell (Zertifizierung nach GEFMA 710, 720, 730)



Verantwortung für eine komplexe
 Arbeitsteilung zwischen
 Nutzer und FM-Dienstleister

Betreiberverantwortung

gesetzliche
 Anforderungen

Quelle: GEFMA 700ff.

Wir bedanken uns für Ihre
Aufmerksamkeit

Referent: Denny Karwath
Leiter FM-Beratung

Dipl.-Ing. (FH)

Master of FM

0511 / 361 8957

denny.karwath@nordfm.de