

Das Netzwerk für
Facility Management in Österreich



Leitfaden
zur ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01
Facility Management-Managementsysteme

Anforderungen und Anleitung für die Anwendung

Einleitung und Ausgangslage

Die ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01 setzt einen Standard für Managementsysteme im Bereich des Facility Managements. Betroffen davon sind all jene, die diese Leistungen intern und extern anbieten und somit die Gesundheit, das Wohlbefinden und die Lebensqualität großer Teile der Bevölkerung beeinflussen.

Facility Management ist seit Jahrzehnten ein wichtiger Faktor in der Unterstützung jeder Organisation. Die Relevanz dieser Tätigkeit wird international immer mehr anerkannt und hat daher auch im Bereich der Managementsysteme einen offiziellen Stellenwert bekommen. Dieser Platz wird nun seit Oktober 2018 mit dem internationalen Standard der ISO 41001 gewürdigt und unterstützt.

Die Norm zielt darauf ab, die Organisation und Steuerung des Facility Managements, egal ob extern oder intern, zu erleichtern und nahtlos in das Managementsystem einzufügen. So wird auch das Risiko für die Leiter des Facility Managements wesentlich reduziert sowie die Nachweisführung einer sorgfältigen Leistungserbringung erheblich gestützt.

Aufbau der ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01

Abschnitt 1:	Anwendungsbereich	} § Anforderungen
Abschnitt 2:	Normative Verweisungen	
Abschnitt 3:	Begriffe	
Abschnitt 4:	Kontext der Organisation	
Abschnitt 5:	Führung	
Abschnitt 6:	Planung	
Abschnitt 7:	Unterstützung	
Abschnitt 8:	Betrieb	
Abschnitt 9:	Bewertung der Leistung	
Abschnitt 10:	Verbesserung	
Abschnitt:	Anhänge	

Die Norm als Standard ist eine weltweit anzuwendende Grundlage, die es dem Einzelnen ermöglichen soll, seine Leistungen zu verbessern. Als Anforderungsmodell gesehen, greift die Norm u.a. in Bereiche wie Qualitätssicherung, Produktivität, Steuerung und in Abläufe ein und beeinflusst damit auch Themenfelder wie Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer, Kommunikation, Kostenvorteile etc.



ÖNORM
EN ISO 41001
 Ausgabe: 2018-10-01

**Facility Management — Managementsysteme —
 Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung**

(ISO 41001:2018)

Facility management — Management systems — Requirements with
 guidance for use
 (ISO 41001:2018)

Facility management — Systèmes de management — Exigences avec
 directives d'utilisation
 (ISO 41001:2018)

Aufgabenstellung und Ziel

Dieses große Potential hat die FMA im Sommer 2019 veranlasst, die Thematik im Rahmen einer Task-Force zum Thema „FM rechtssicher organisiert“ aufzubereiten.

Die Task-Force hat sich dem Thema praxisorientiert genähert, um die oftmals sperrige Normensprache zu übersetzen. Das Ziel war, durch die Umsetzung der Normforderungen aus der ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01 zu einem schlüssigen Managementsystem für FM-Organisationen zu gelangen.

Aufgrund der systematischen Herangehensweise verbessert die FM-Organisation ihre Rechtssicherheit und das Facility Management kann aktiv gesteuert werden.

PDCA-Zyklus – Grundlage in Managementsystemen

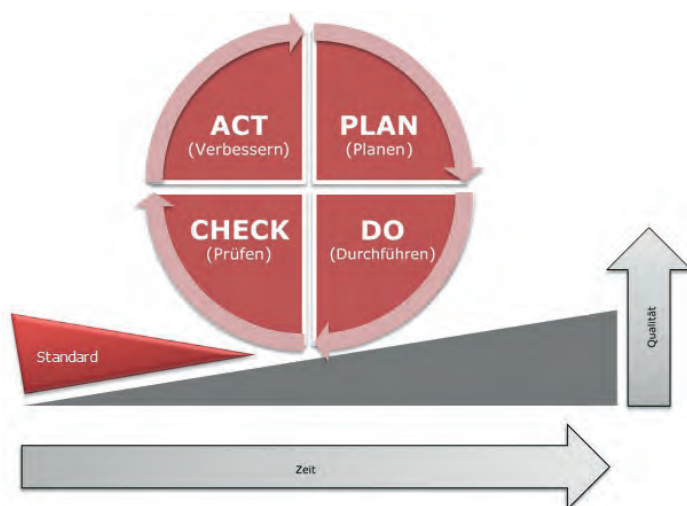


Abbildung: PDCA-Zyklus von William Edwards Deming aus den 1930er Jahren. Diese Grundlage ist in einem Managementsystem in allen Punkten zu berücksichtigen.

Vorgehensweise und Anwendung

Die Erstellung des Leitfadens und des dazugehörigen Arbeitstools, basierend auf einer Checkliste im Excel-Format, erfolgte im Team durch eine detaillierte Textanalyse der gesamten ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01.

Das Team bestand aus einem Berater als Experte für Managementsysteme, einem Juristen sowie Leitungen von FM-Organisationen.

Ausgehend vom Normtext werden Ihnen viele Fragen gestellt, durch deren Beantwortung Sie die Abstimmung mit den Normforderungen vornehmen können. Beachten Sie bitte, dass Sie dazu den Normtext benötigen. Weiters können Sie aus dem Arbeitstool ersehen, welche von der Norm vorgegebenen Dokumentationsanforderungen, verpflichtend notwendig sind.

Die Reihenfolge der einzelnen Normkapitel kann frei gewählt werden. Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass die Kapitel aufeinander aufbauen bzw. in einer Wechselbeziehung zueinander stehen. Das bedeutet: Eine Entkoppelung der einzelnen Themen würde das Entstehen eines schlüssigen Managementsystems verhindern.

Die Task-Force hat bewusst eine praxisnahe und simple Terminologie gewählt und auch den Gesichtspunkt der Bürokratisierung berücksichtigt.

Schließlich haben Sie auch die Möglichkeit, Ihren eigenen Handlungsbedarf zu definieren, um sich damit Schritt für Schritt ein funktionierendes Managementsystem nach ISO 41001 aufzubauen.

Die Anwendung des Arbeitstools setzt voraus, dass Sie die ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01 als Grundlage verwenden. Beim Aufbau des Managementsystems bzw. auch bei einer anzustrebenden Zertifizierung nach ISO 41001 kann es von Vorteil sein, eine externe Beratung in Anspruch zu nehmen.

Bezugsquelle und Kosten

Dieser **Leitfaden** steht digital und in Druckversion kostenfrei zur Verfügung.

Für Mitglieder der Facility Management Austria (FMA) ist auch das dazugehörige **Arbeitsstool** kostenfrei zu erwerben.

Nicht-Mitglieder können das Arbeitsstool gegen einen Kostenbeitrag von € 90,- zzgl. 10 % USt. telefonisch oder per E-Mail über unsere Geschäftsstelle beziehen.

Facility Management Austria (FMA)

T: +43 1 512 2975, office@fma.or.at

www.fma.or.at

Die **ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01** ist ausschließlich über das Austrian Standards Institute (ASI) erhältlich.

Bestellen Sie die ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01 gleich im Webshop von Austrian Standards. In DE/EN Fassung und als Download bzw. in Papierform verfügbar.

Preis: ab € 123,60 zzgl. 10 % USt.

Austrian Standards

T: +43 1 213 00-300, service@austrian-standards.at

shop.austrian-standards.at

Über Facility Management Austria (FMA)

Die unternehmensbezogene Non-Profit-Organisation Facility Management Austria (FMA) versteht sich gemeinsam mit dem Austrian Chapter der IFMA (International Facility Management Association) als DAS Netzwerk für Facility Management in Österreich.

Das Verbinden von Kompetenzen in Planung, Errichtung und Betrieb von Gebäuden ist eine der wesentlichen Zielsetzungen, mit denen sich das österreichische Netzwerk für Facility Management beschäftigt. Als Kommunikationsforum für eine zukunftsorientierte Zusammenarbeit zwischen Unternehmen, Berufsgruppen und Verbänden sowie Bildungs- und Forschungseinrichtungen vermitteln FMA und IFMA Austria Informationen zu aktuellen Themen, die in marktorientierten Interessengemeinschaften und themenspezifischen Task-Forces mit und für Mitglieder(n) behandelt werden.

Das Netzwerk für Facility Management in Österreich ist DER Ansprechpartner für FM-Fachleute und FM-Nutzer im In- und Ausland sowie Organisator von Veranstaltungen und Aktivitäten im Sinne der Weiterentwicklung der gesamten Branche.

Impressum

Herausgeber

Facility Management Austria (FMA)

Wolfengasse 4, Top 12, A-1010 Wien

ZVR-Zahl 647798183

T: +43 1 512 2975, office@fma.or.at, www.fma.or.at

Verfasser

Ing. Elisabeth Tucek, akadem. KHM, alpha service management GmbH
Facility Management Austria (FMA)

unter Mitarbeit von (in alphabetischer Reihenfolge)

Mag. Peter Gratzl, ConPlusUltra GmbH

Erich Schober, Energie Steiermark Technik GmbH

Facility Management Austria (FMA),

International Facility Management Association (IFMA) Austria

Ing. Bernd Stampfl, Universität Wien

Facility Management Austria (FMA)

FM rechtssicher organisiert nach ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01 – ARBEITSTOOL

Erhebungsteam	Verfasser Ing. Elisabeth Tucek, akadem. KHM, alpha service management GmbH Facility Management Austria (FMA) unter Mitarbeit von (in alphabetischer Reihenfolge) Mag. Peter Gratzl, ConPlusUltra GmbH Erich Schober, Energie Steiermark Technik GmbH, Facility Management Austria (FMA), International Facility Management Association (IFMA) Austria Ing. Bernd Stampfl, Universität Wien, Facility Management Austria (FMA)
Kriterium	ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01 Facility Management — Managementsysteme — Anforderungen und Anleitung für die Anwendung
Anzahl der Fragestellungen	133 Fragen

Normkapitel der ISO 41001:2018 (vorangestellt Kapitel / nachgestellt Seitenzahl)	Norm Anhang	FM-Übersetzung	resultiert aus Norm		
			Dokumentations- pflicht	Aktualisierungs- pflicht	Muss- de
8 Betrieb - Seite 22	A.8 - Seite 48				
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Dienstleistungsmanagement: Sind meine festgelegten Prozesse und Abläufe im Detail beschrieben (Kriterien, Arbeitsschritte, Verantwortlichkeiten, Ressourcen, Eingabe und Ergebnisse, Schnittstellen, Beschaffung, Arbeitsmittel, Transfer von Informationen usw.)?		x	
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Wie wird die Leistungserfüllung dokumentiert?	x		
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Wie werden die festgelegten Prozesse operativ umgesetzt?			
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Wie werden Änderungen in der Leistungserbringung überwacht?		x	
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Wie werde ich meine Abläufe zur Leistungserbringung messen und steuern?		x	
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Kenne ich meinen Leistungsumfang (qualitativ und quantitativ) meiner Abläufe?			
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Kenne ich meine Risiken und Chancen in meiner Dienstleistungserbringung?		x	
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung - Seite 22	A.8.1 - Seite 48	Setze ich präventiv Maßnahmen zur Verhinderungen / Verminderung von nachteiligen Auswirkungen?		x	
8.2 Koordinierung mit Interessierten Parteien - Seite 22	A.8.2 - Seite 52	Wie koordiniere ich ad hoc Themen von interessierten Parteien mit dem Ziel, die Nachfrageorganisation zufrieden zu stellen?			
8.2 Koordinierung mit interessierten Parteien - Seite 22	A.8.2 - Seite 52	Wie pflege ich konstant meine Beziehungen zu meinen Nutzern, Kunden, Auftraggebern und anderen interessierten Parteien?			
8.3 Integration von Dienstleistungen - Seite 22	A.8.3 - Seite 53	Habe ich alle FM-Funktionen (intern und extern) strukturiert (Schnittstellen, Verantwortlichkeiten, usw.) und aufeinander abgestimmt?	x		
8.3 Integration von Dienstleistungen - Seite 22	A.8.3 - Seite 53	Wie integriere ich extern bereitgestellte Dienstleistungen?			
9 Bewertung der Leistung - Seite 22	A.9 - Seite 54				
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung - Seite 22	A.9.1 - Seite 54	Welche Kennzahlen habe ich ? Welche sind für wen sinnvoll?	x	x	
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung - Seite 22	A.9.1 - Seite 54	Wie erhebe ich diese Kennzahlen und mit welchem Aufwand?			
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung - Seite 22	A.9.1 - Seite 54	Wie oft? Wer?			
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung - Seite 22	A.9.1 - Seite 54	Wo werden diese Kennzahlen sinnvoll weiter verwendet?			

Verfasser: Ing. Elisabeth Tucek, akadem. KHM

Auszug aus dem Arbeitstool – FM rechtssicher organisiert nach ÖNORM EN ISO 41001:2018 10 01

Forderung r Norm	intern / extern	FMA Strukturierung		Best Practice / Praxisbeispiel	Nutzen	Bewertung		
		Umfang des Detaillierungsgrades anhand einer Priorisierung	Schlüsselthemen Beschlagwortung			wesentlicher Regelungsbedarf	Handlungsbedarf	weitgehend erfüllt
x	intern / extern	1		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	2		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	3		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	1		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	1		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	1		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	2		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	2		Prozessmanagement implementieren (DEMI) Prozess- und Ablaufbeschreibungen Organisationsplan für FM-Organisation Einsatzplanung Arbeitsaufträge als Leistungsnachweis SLA - Service Level Agreement				
x	intern / extern	2		Beziehungslandkarte (Grundlage Umfeldanalyse)				
x	intern / extern	2		Beziehungslandkarte (Grundlage Umfeldanalyse)				
x	intern / extern	1		Lieferantenmanagement (Lieferantenbewertungen, Lieferanten-Jour Fixe) Vertragsmanagement				
x	intern / extern	2		Lieferantenmanagement (Lieferantenbewertungen, Lieferanten-Jour Fixe) Vertragsmanagement				
x	intern	1		Kennzahlenmatrix von allen (wirtschaftlich, technisch, qualitativ usw.) mit Verantwortlichkeiten, Grundlage, Intervall, Weiterverarbeitung, Grenzwerte, vorübergehender Wert, Trendentwicklung usw. KPIs Prozessmessungen CAFM-Systeme Buchhaltungen				
x	intern	1		Kennzahlenmatrix von allen (wirtschaftlich, technisch, qualitativ usw.) mit Verantwortlichkeiten, Grundlage, Intervall, Weiterverarbeitung, Grenzwerte, vorübergehender Wert, Trendentwicklung usw. KPIs Prozessmessungen CAFM-Systeme Buchhaltungen				
x	intern	2		Kennzahlenmatrix von allen (wirtschaftlich, technisch, qualitativ usw.) mit Verantwortlichkeiten, Grundlage, Intervall, Weiterverarbeitung, Grenzwerte, vorübergehender Wert, Trendentwicklung usw. KPIs Prozessmessungen CAFM-Systeme Buchhaltungen				
x	intern / extern	2		Kennzahlenmatrix von allen (wirtschaftlich, technisch, qualitativ usw.) mit Verantwortlichkeiten, Grundlage, Intervall, Weiterverarbeitung, Grenzwerte, vorübergehender Wert, Trendentwicklung usw. KPIs Prozessmessungen CAFM-Systeme Buchhaltungen				

Haftungshinweise

Urheberrecht / Vervielfältigungen:

© Facility Management Austria (FMA) – Task-Force
„FM rechtssicher organisiert“, Erstauflage Juli 2020

Sämtliche Texte, Bilder, Grafiken sowie das Layout dieses Leitfadens sind urheberrechtlich geschützt. Jede Vervielfältigung, Übersetzung und Wieder- bzw. Weitergabe der Inhalte sowie die öffentliche Zugänglichmachung ist ohne schriftliche Genehmigung der Facility Management Austria ausdrücklich untersagt und strafbar.

Gewährleistungsausschluss:

Herausgeber, Verfasser und Mitarbeiter erklären, den vorliegenden Leitfaden und das dazugehörige Arbeitstool mit großer Sorgfalt erstellt zu haben, übernehmen jedoch keine Haftung für den Inhalt und die Verwendung. Die Anwendung des Leitfadens und des Arbeitstools erfolgt insofern in eigener Verantwortung.

Warnungshinweis:

Alle Zellen des Arbeitstools sind ungeschützt und können durch eigene Angaben absichtlich oder auch unabsichtlich verändert werden.

Anmerkung

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Die genannten „männlichen“ Formen gelten stets für beide Geschlechter.

Gestaltung und Druck

Grafische Gestaltung: november-design.at
Foto: iStockPhoto, Druck: druck.at, Stand: Juli 2020

Facility Management Austria (FMA)

Wolfengasse 4, Top 12, A-1010 Wien
T: +43 1 512 2975
office@fma.or.at
www.fma.or.at