

A soccer ball is the central focus, set against a dark, starry space background with streaks of light in blue, purple, and yellow. A hand is visible on the left, and a yellow soccer cleat is on the right, both appearing to be in motion. The scene is illuminated by a bright light source from the top center, creating a lens flare effect.

13. März 2024 | 14:00 - 15:30 Uhr

*Qualitätsmanagement Tool: FM
Championsleague*



- **INTERNATIONALES INSTITUT FÜR FACILITY MANAGEMENT GmbH**
- Privatwirtschaftliche **Forschungs- & Entwicklungsinstitut**
- Ausschließlich FM-Themen für **Corporates**
- Gründung **1998** als Tochterunternehmen der Bernd Heuer Dialog GmbH Düsseldorf, Ausgründung 2004 als eigenständiges Unternehmen
- **4** Geschäftsfelder
- Entwickler der führenden **FM-Modelle** für Forschung und Lehre (FM-Organmodell, -Inframodell, -Betreibermodell)
- Größter **FM-Kongress**
- Größtes **FM-Netzwerk**

WORÜBER REDEN WIR EIGENTLICH?

Repd Leistunge gesamte Leistunge
~ 85 Mrd/€
Rein. ~ 40 Mrd/€

Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------



WORÜBER REDEN WIR EIGENTLICH?

1. Qualitätsmessung

- ? a) Befragungen → Zustand
- ? b) Audits → Zustand
- c) Qm-Tools → Ergebnisüberprüfung

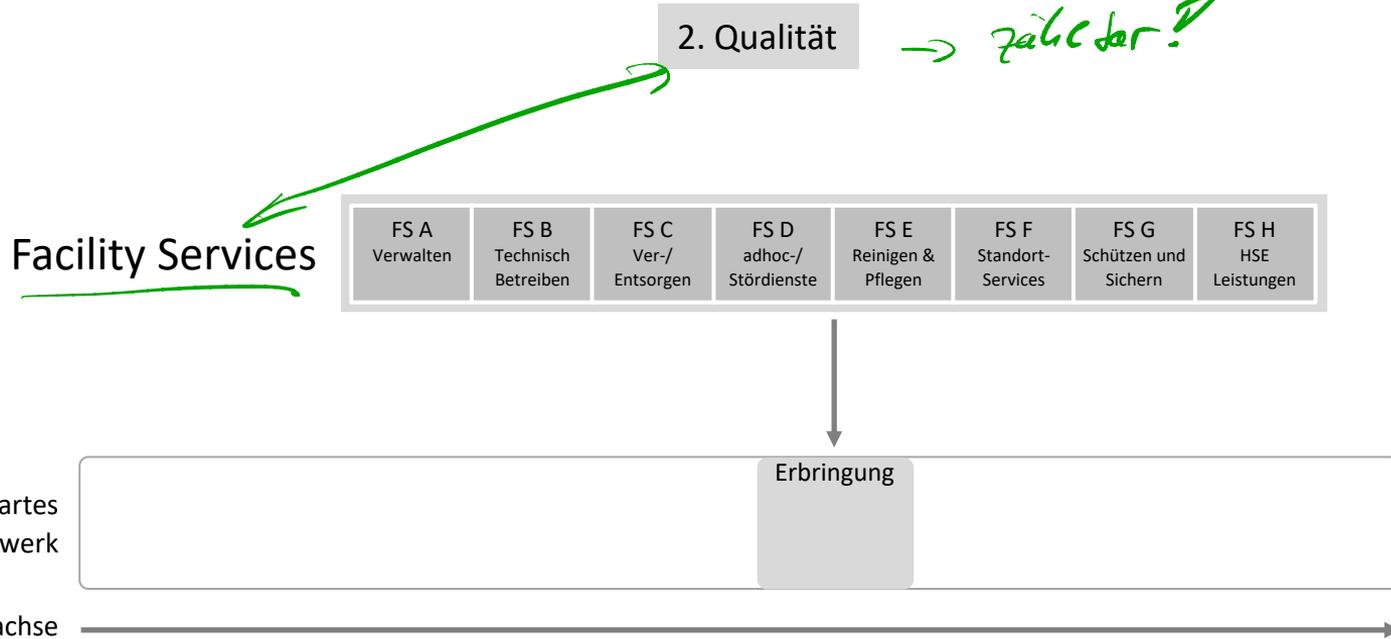
Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------



WORÜBER REDEN WIR EIGENTLICH?

*Was ist das?
→ zählbar?*



WORÜBER REDEN WIR EIGENTLICH?

Monitor

KPIs

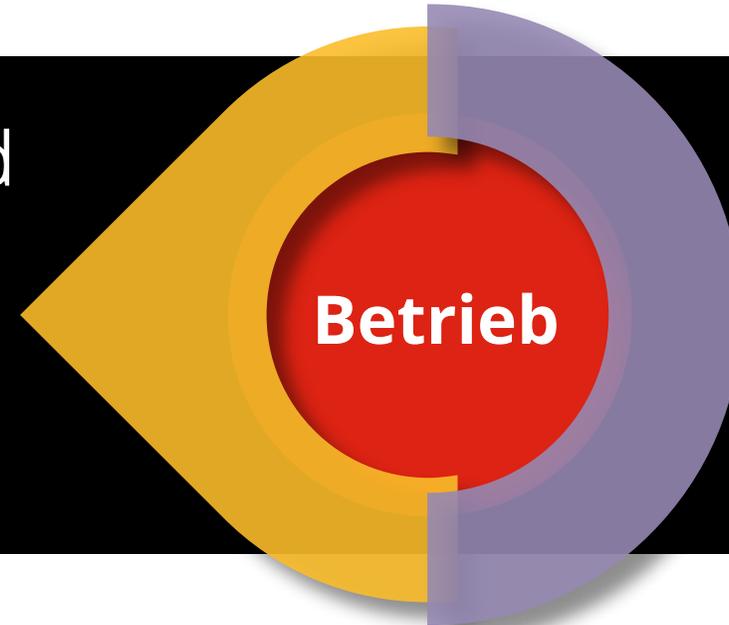
3. Messparameter

Facility Services

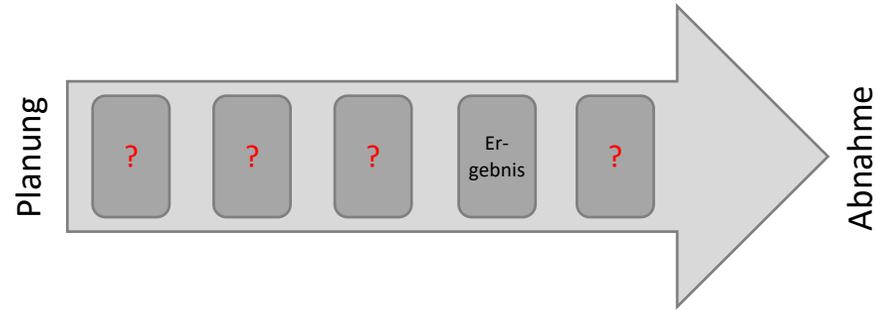
FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------



Qualitätsüberprüfung und Monitoring von Facility Services

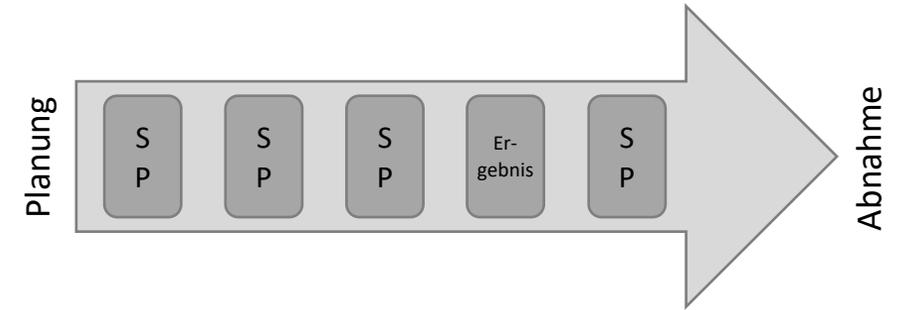


QUALITÄTSÜBERPRÜFUNG MIT HILFE VON STICHPROBEN



Ergebnisorientiert

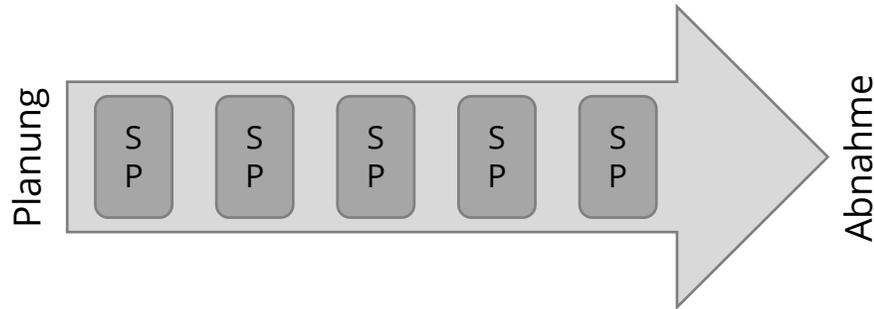
VS.



Verfahren-/ Ablauforientiert

?

IDEALE VORAUSSETZUNG FÜR VERFAHRENSORIENTIERTE QUALITÄTSÜBERPRÜFUNG



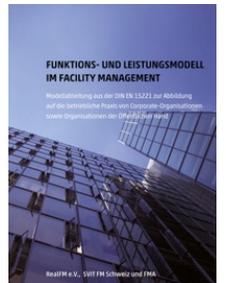
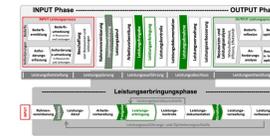
Verfahren-/ Ablauforientiert

Transparenz ab Start Regelbetrieb



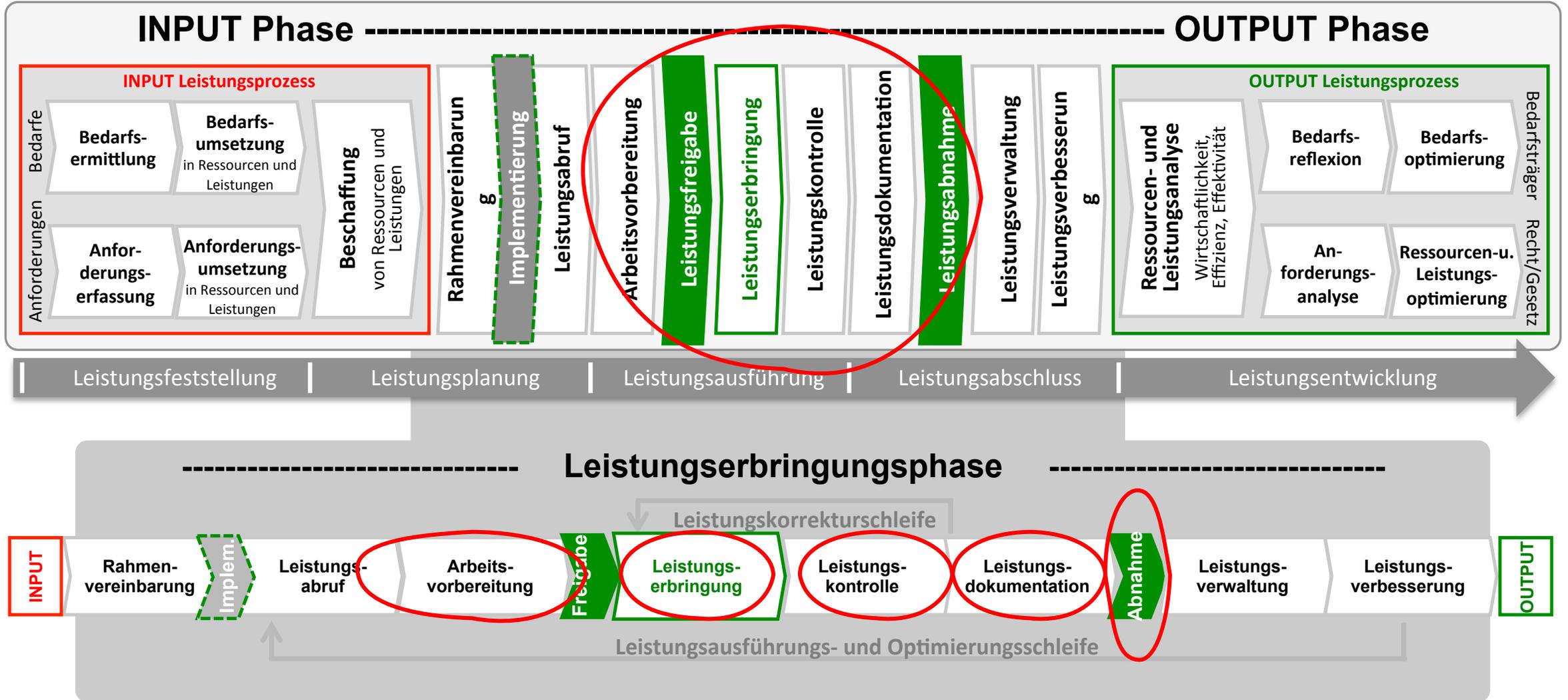
- Kalkulation (Mengen & Massen)
- Personalmengen
- Leistungsstunden
- Material & Arbeitsmittel

Vereinbartes Verfahren



Klarheit über Nachweisführung
Zeitpunkte, Fristen und Nachweismengen

EINORDNUNG STICHPROBEN INS LEISTUNGSMODELL



STICHPROBENARTEN & PRÜFKRITERIEN

Arbeitsvorbereitung

5

Sind sämtliche vorbereitende Planungs-, logistische Aufgaben und die Disposition von Material, Zeit und Personal erledigt und vereinbarungskonform?

Ausführung

13

Wird sich bei der Ausführung der Leistung an sämtliche Vereinbarungen & Vorschriften gehalten?

Kontrollleistung des AN

3

Werden die Ausführungen und Ergebnisse der Leistungen auf Seiten des AN vereinbarungsgemäß durchgeführt?

Ergebnis & Protokoll

12

Stimmen die vereinbarten Ergebnisse in Umfang, Qualität & Protokollierung?

Dokumentation &
Abnahme

12

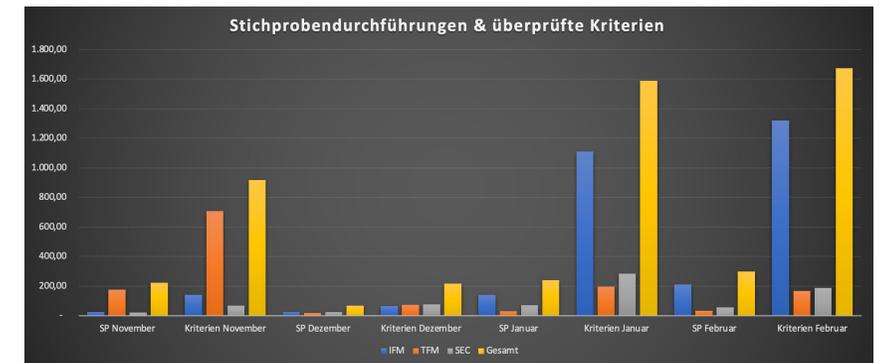
Werden die Leistungen i.S der gesetzlichen Vorgaben und individuellen Vereinbarungen vollständig dokumentiert?

Wie oft mach ich welche Stichprobe? Welche Grundlagen benötige ich?

- Festlegung Häufigkeiten der jeweiligen Leistungen inkl. der Leistungsabschnitte
 - Leistungsverzeichnisse & Planung
- Festlegung der jeweiligen Ergebnispotenziale der Leistungen.
 - Räume x Intervall
 - Wartungen x Intervall
 - Rundgänge x Intervall
- Ansetzen einer Stichprobenquote auf die jeweiligen Leistungsabschnitte

→ ZIELE:

- Möglichst genauer Überblick über gesamte Leistung des AN
- Möglichkeit zur Ansetzung der Prüfergebnisse innerhalb der Prüfmenge auf die Gesamtleistung des AN



STICHPROBENPLANUNG ÜBER FESTLEGUNG VON QUOTEN

Arbeitsvorbereitung

%-Quote auf sämtliche Arbeitsvorbereitungsvorgänge

Ausführung

%-Quote auf sämtliche Ablaufpotenziale

Kontrollleistung des AN

%-Quote auf sämtliche Kontrollvorgänge (nur dokumentierte)

Ergebnis & Protokoll

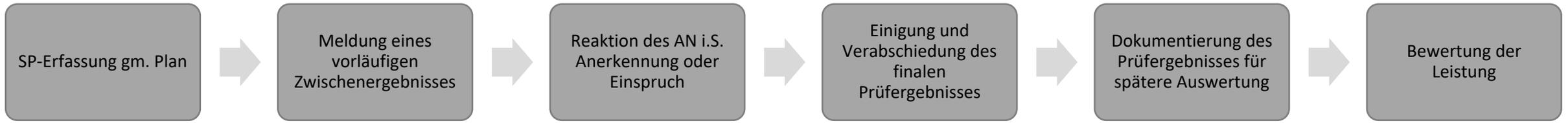
%-Quote auf sämtliche Ergebnis- & Protokollpotenziale

Dokumentation

%-Quote auf sämtliche Dokumentationen

= Ausweisen einer Prüftiefe auf den gesamten Ablauf

ABLAUF EINER STICHPROBE (WORKFLOW)



Vorläufiges Prüfergebnis (AG)

Dieses Stichprobenerfassungsdokument ist umgehend, spätestens am folgenden Werktag an den AN als Kopie oder per E-Mail zu übergeben. Der AG sollte dem AN ausreichende Hinweise über die Bestandsituation/Reklamation geben, damit der AN dieser auch gezielt nachgehen kann.

Defizite sind je nach Dringlichkeit und Durchführbarkeit umgehend, spätestens jedoch innerhalb von 24 Std. nach Informationszugang zu beheben/ abzuarbeiten. Ist dies dem AN nicht möglich, hat ein entsprechender Hinweis an den AG - umgehend nach Bekanntwerden der Verzögerung - zu erfolgen.

Als Eingang der Stichprobenmeldung beim AN gilt der E-Mail Eingangszeitpunkt beim AN bzw. bei persönlicher Übergabe oder Einwurf Abgabe als Schriftstück eine Eingangsbestätigung per E-Mail, alternativ die nachfolgende Eingangsbestätigung (puzuzulien durch den AN)

Datum: _____ Uhrzeit: _____

Name und Unterschrift (AN): _____

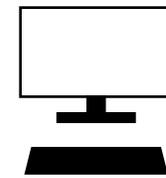
Dokument ID: _____
 Durchführender: _____
 Datum: _____
 Beginn (Uhrzeit): _____
 Ende (Uhrzeit): _____
 Service Line: _____
 Standort: _____
 Gebäude: _____
 Raum: _____

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	LA5	2	LA										
2	LA10	2	LA										
3	LA15	2	LA										
4	LA20	2	LA										
5	LA25	2	LA										
6	LA30	1	LA										
7	LA35	2	LA										
8	LA60	2	LA										
9	LA75	2	LA										
10	LA80	2	LA										
11	LA85	2	LA										
12	LA90	2	LA										
13	LA95	2	LA										

Reaktion des AN	'Einigung/ Kompromissfindung' (AG und AN)	Prüfergebnis (AG und AN)
Der AN hat auf die Beanstandungen oder Reklamationen des AG dieser Stichprobe zu (mehr als) von 24h nach Erhalt des vorläufigen Prüfergebnisses zu reagieren.	Von AG und AN wird gemeinsam festgelegt, welche Vorstöße/ Defizite/Einsprüche zurückgenommen werden oder weiterhin als strittig gewertet werden.	Die Mautbewertung erfolgt im Dokument Stichprobenerfassung.
Inwiefern der AN mit einem Einspruch reagiert, hat er diese im Feld Einspruchsbegründung entsprechend kurz darzustellen.	Der AG darf nur unstrittige Reklamationen mit einem Maut bewerten.	
total	Summe	Summe
0	0 0 0 0	0 0 0 0
Defizit bestätigt/ abgelehnt/ (in nachfolgender Zeile) Einspruch auf Reklamation	Einigung einverstanden (AG)	Prüfergebnis (AG und AN)
Anmerkung des AN/ Einspruchsbegründung	Einigung zurückgenommen	Prüfergebnis (AG und AN)
	Einigung strittig/ Rücklaufaktor	Prüfergebnis (AG und AN)
	Maut bewertet (0-3 Punkte)	Prüfergebnis (AG und AN)
	Maut Level 1	Prüfergebnis (AG und AN)
	Maut Level 2	Prüfergebnis (AG und AN)
	Maut Level 3	Prüfergebnis (AG und AN)



Vor Ort

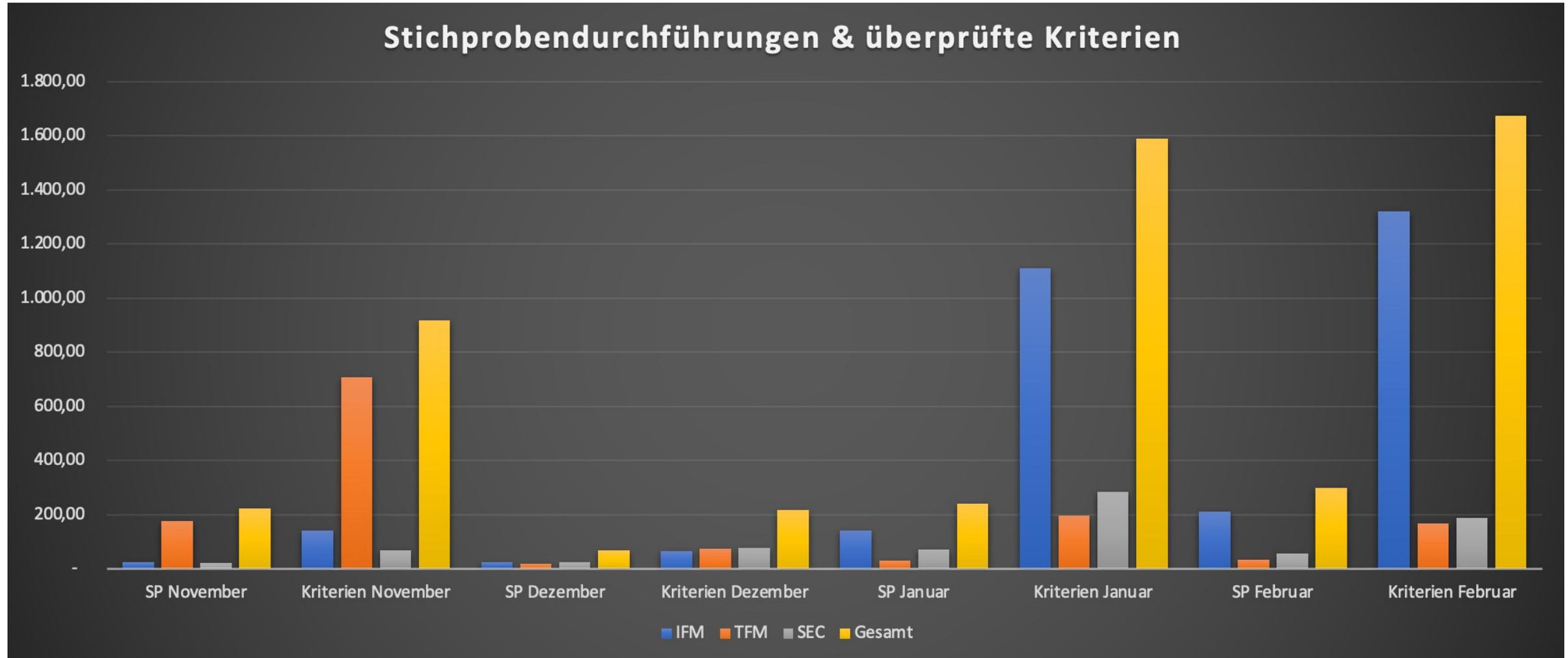


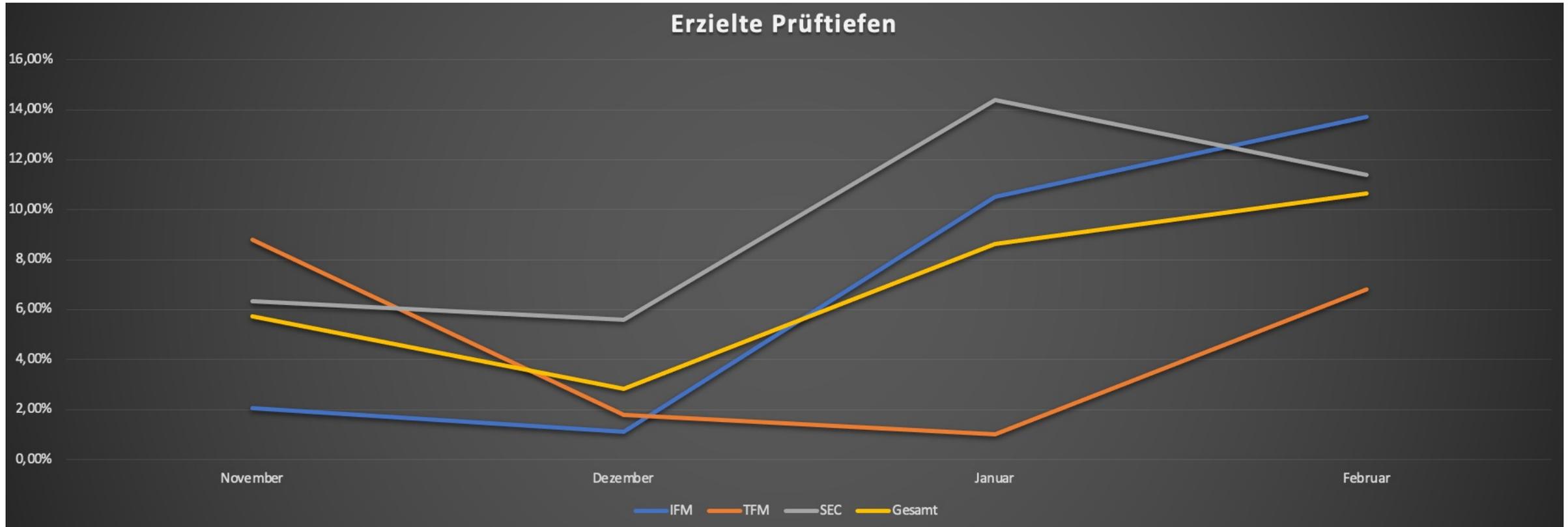
Am Schreibtisch

AUSWERTUNG VON STICHPROBEN & ERMITTLUNG DER AN-PERFORMANCE

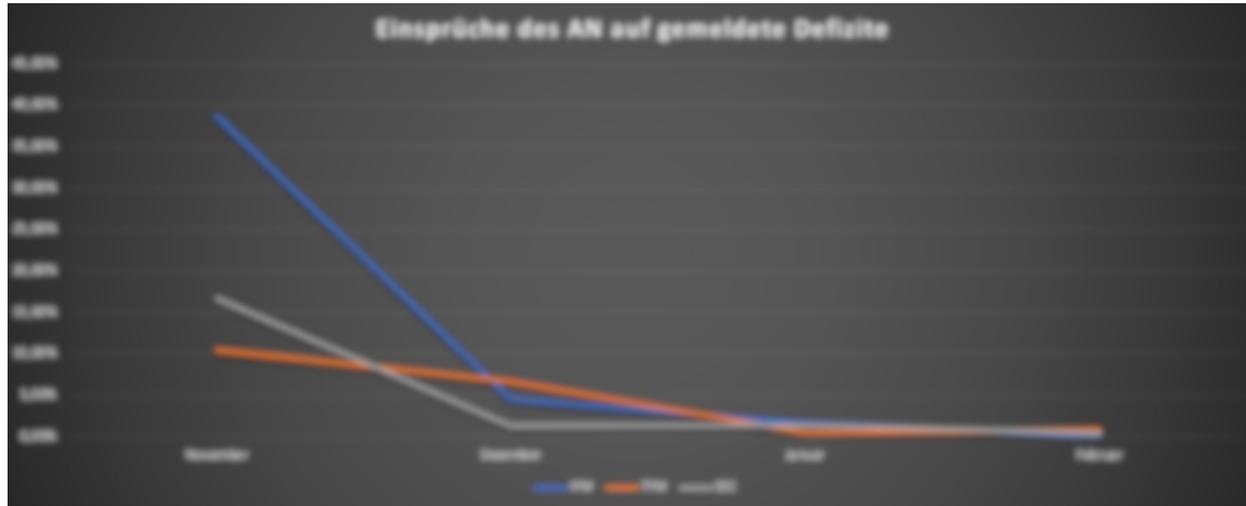
Faustregel zur Bewertung: Überprüfte Kriterien vs. unstrittige Reklamationen mit Einbindung einer präventiven Gewichtung

Erfüllungsgrade	Gewichtung	Prüftiefen
Erfüllungsgrad Arbeitsvorbereitung	Faktor 8	50 %
Erfüllungsgrad Ausführung/ Ablauf	Faktor 2	5 %
Erfüllungsgrad Kontrollen	Faktor 5	10 %
Erfüllungsgrad Ergebnis & Protokoll	Faktor 1	5,5 %
Erfüllungsgrad Dokumentation	Faktor 3	4,5 %
Gesamterfüllung in %		Gesamt Prüftiefe 12,5 %

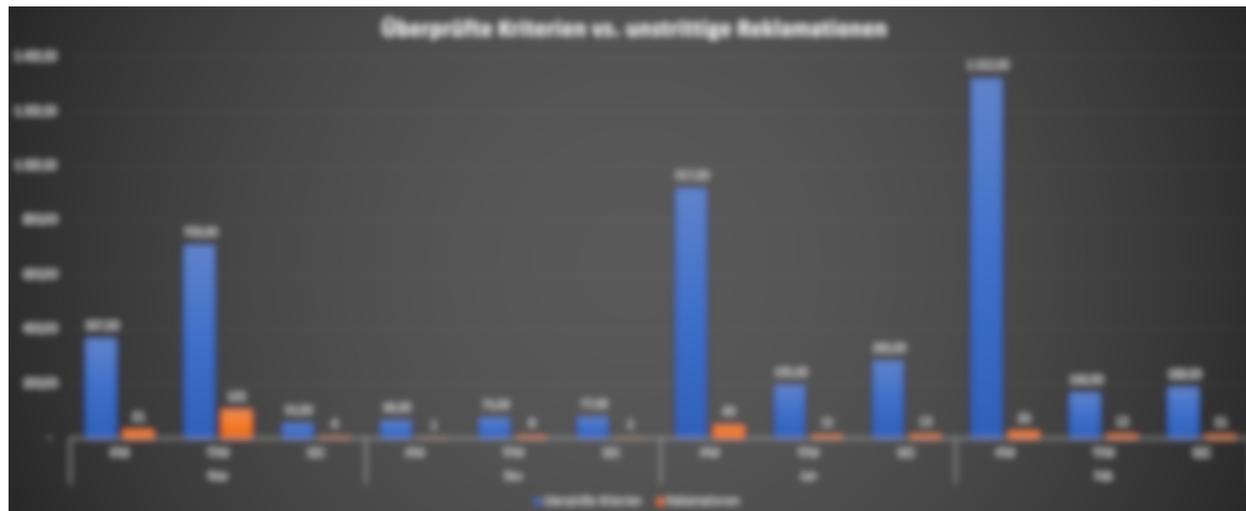




AUSWERTUNG VON STICHPROBEN & ERMITTLUNG DER AN-PERFORMANCE



Die weiteren Auswertungen können aus Verschwiegenheitsgründen leider nicht zum Download zur Verfügung gestellt werden.



[Startseite](#) » [Facility Services Vertrag ohne Steuerungs-lücken](#)

24. April 2024 | 10:00 - 11:30 Uhr

Facility Services Vertrag ohne Steuerungs-lücken

» [Jetzt anmelden](#)

i²fm

Internationales Institut für Facility Management GmbH

Essener Str. 5
46047 Oberhausen
Germany

T +49 (0)208 / 594 8719 10

F +49 (0)208 / 594 8719 29

FM aus Leidenschaft