

KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMINE
Osa 5: Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside
koostamise juhend

Facility Management
Part 5: Guidance on Facility Management processes

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- Euroopa standardi EN 15221-5:2011 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis jõustumisteate meetodil vastuvõetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles novembris 2011;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2014. aasta märtsikuu numbris.

Standardi on tõlkinud Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit, standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 36 „Kinnisvara korrashoid“.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud EVS/TK 36, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Euroopa standardimisorganisatsioonid on teinud Euroopa standardi EN 15221-5:2011 rahvuslikele liikmetele kättesaadavaks 19.10.2011. Date of Availability of the European Standard EN 15221-5:2011 is 19.10.2011.

See standard on Euroopa standardi EN 15221-5:2011 eesti-keelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega. This standard is the Estonian [et] version of the European Standard EN 15221-5:2011. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.080.99 Muud teenused; 91.040.01 Hooned üldiselt

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega:
Aru 10, 10317 Tallinn, Eesti; www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

English Version

Facility Management - Part 5: Guidance on Facility Management processes

Facilities management - Partie 5: Guide relatif au
développement et à l'amélioration des processus

Facility Management - Teil 5: Leitfaden für Facility
Management Prozesse

This European Standard was approved by CEN on 8 July 2011.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN-CENELEC Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

SISUKORD

EESSÕNA.....	3
ÜHINE SISSEJUHATUS EUROOPA STANDARDITELE EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 JA EN 15221-6	4
SISSEJUHATUS KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMISE PROTSESSE KÄSITLEVATESSE SUUNISTESSE..	6
1 KÄSITLUSALA	7
2 NORMIVIITED	7
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	7
4 KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMISE PROTSESSIDE PÕHIMÕTTED	9
4.1 Üldist.....	9
4.2 Kokkuvõte.....	9
4.3 Aluspõhimõtted.....	10
4.4 Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsessid.....	11
4.5 Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside ülesehitus	11
5 KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMISE PROTSESSIDE VÄLJA TÖÖTAMINE.....	15
5.1 Sissejuhatus	15
5.2 Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside tähtsus	16
5.3 Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsessid strateegilisel tasandil	16
5.4 Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsessid taktikalisel tasandil.....	23
5.5 Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsessid operatiivsel tasandil.....	30
6 KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMISE PROTSESSIDE HINDAMINE	33
6.1 Sissejuhatus	33
6.2 Kinnisvarakeskkonna organisatsiooni põhimõtted	33
6.3 1. etapp: kontrollida, kas kinnisvarakeskkonna juhtimise protsessid vastavad organisatsiooni strateegiale	33
6.4 2. etapp: kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside seoste kontrollimine	34
6.5 3. etapp: kasutatud andmete/teabe kontrollimine	34
6.6 4. etapp: töövoogude kontrollimine	35
6.7 5. etapp: kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside järelvalve kontrollimine.....	35
Lisa A (teatmelisa) Üldiste protsesside näited.....	36
Lisa B (teatmelisa) Kontrollnimekiri	41
Kirjandus	42

EESSÕNA

Dokumendi (EN 15221-5:2011) on koostanud tehniline komitee CEN/TC 348 „Kinnisvarakeskkonna juhtimine“, mille sekretariaati haldab NEN.

Euroopa standardile tuleb anda rahvusliku standardi staatus kas identse tõlke avaldamisega või jõustumisteatega hiljemalt 2012. a aprilliks ja sellega vastuolus olevad rahvuslikud standardid peavad olema kehtetuks tunnistatud hiljemalt 2012. a aprilliks.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. CEN-i [ja/või CENELEC-i] ei saa pidada vastutavaks sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest.

See Euroopa standard on üks osa standardisarjast EN 15221 „Facility Management“ („Kinnisvarakeskkonna juhtimine“), mis koosneb järgmistest osadest:

- Part 1: Terms and definitions
- Part 2: Guidance on how to prepare Facility Management agreements
- Part 3: Guidance on quality in Facility Management
- Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management
- Part 5: Guidance on Facility Management processes
- Part 6: Area and Space Measurement in Facility Management
- Part 7: Performance Benchmarking

CEN-i/CENELEC-i sisereeglite järgi peavad Euroopa standardi kasutusele võtma järgmiste riikide rahvuslikud standardimisorganisatsioonid: Austria, Belgia, Bulgaaria, Eesti, Hispaania, Holland, Horvaatia, Iirimaa, Island, Itaalia, Kreeka, Küpros, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Norra, Poola, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Rumeenia, Saksamaa, Slovakkia, Sloveenia, Soome, Šveits, Taani, Tšehhi Vabariik, Ungari, ja Ühendkuningriik.

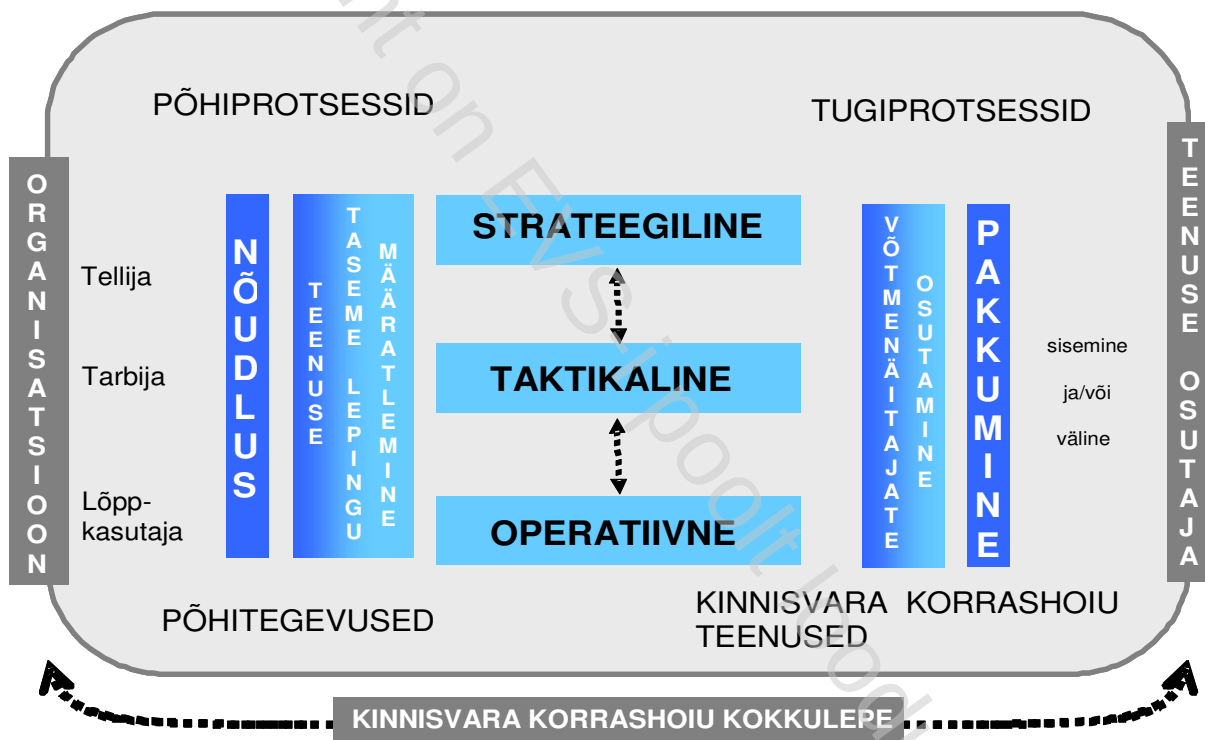
ÜHINE SISSEJUHATUS EUROOPA STANDARDITELE EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 JA EN 15221-6

2002. aastal algatati kinnisvarakeskkonna juhtimise Euroopa standardi koostamine võrdlusuuringute eesmärgil. Peagi jõuti arusaamisele, et selle eesmärgi saavutamiseks tuleb välja töötada ja avaldada eelstandardid. Käivitatud protsessi esimeseks tulemuseks olid standardid EN 15221-1:2006 ja EN 15221-2:2006. Kahe nimetatud standardi välja töötamisel tekkinud arutelude alusel otsustati välja töötada neli uut Euroopa standardit, mis käsitleksid kvaliteeti, taksonoomiat, protsesse ja mõõtmist.

Nimetatud kuue standardi jõustumisel on võimalik asuda välja töötama Euroopa standardikavandit prEN 15221-7 võrdlusuuringute kohta.

Järjekindluse tagamiseks on standardid EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 ja EN 15221-6 välja töötatud, vastu võetud ja kokku lepitud kui komplekt põhimõtteid, mis rõhutavad kinnisvarakeskkonna juhtimise EN 15221-1 põhiluseid. Need on lisatud ka protsessipõhise juhtimissüsteemi põhimõtetesse, mis olid standardite koostamise aluseks.

Alljärgnevalt on esitatud kinnisvarakeskkonna juhtimise EN 15221-1 mudel.



EN 15221-1:2006 mudel

Nimetatud standardid on ühtlasi üles ehitatud laialdaselt tunnustatud juhtimispõhimõtetele, eelkõige väärtusahelale (Porter, M E, (1985) „Competitive Advantage: creating and sustaining superior performance“, Free Press, New York) ja kvaliteedijärelevalvele [PDCA (Plan, Do, Check, Act). Deming, W E (1986), „Out of the Crisis“, MIT, Cambridge]. Viidatakse standardile ISO 10014:2006 „Kvaliteedijuhtimine. Juhised rahaliste ja majanduslike hüvede saavutamiseks“.

Demingi tsükli põhimõtted (PDCA) on kõikide standardite aluseks, kuid igaühes kohaldatakse neid erinevas ulatuses ja erineva põhjalikkusega. Olenevalt mõistest (nt pikaajaline, lühiajaline) on olemas eri tüüpi PDCA-tsükleid.

Need standardid joonduvad EN ISO 9000 kvaliteedikorralduse süsteemi standardisarja järgi ja lisavad erijuhised protsessipõhise lähenemise mõistetele ja kasutusele kinnisvarakeskkonna juhtimisel.

Mõistet „kinnisvarakeskkonna teenus“ kasutatakse standardites üldkirjeldusena. Mõiste „standardiseeritud kinnisvarakeskkonna toode“ viitab „standardiseeritud kinnisvarateenustele“, mis on määratletud ja kirjeldatud standardis EN 15221-4 „Facility Management – Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management“.

Riigid võivad otsustada asendada mõiste „toode“ mõistega „teenus“, kui seda peetakse oluliseks standardi kohaldamisel.

Kõikide standardite eesmärk on toetada kinnisvarakeskkonna organisatsioonide arengut, andes juhiseid kinnisvarakeskkonna juhtimisprotsesside arendamiseks ja parendamiseks. See toetab organisatsiooni arengut, innovatsiooni ja parendust ning loob aluse kinnisvarakeskkonna juhtimise edasiseks professionaalseks arenguks ja selle edendamiseks Euroopas. Seega on standardis esitatud üldnäited organisatsioonide abistamiseks.

Need standardid loovad aluse tulevasele tööle, et arendada kinnisvarakeskkonna juhtimist, nt võrdlusuuringute standardikavandile prEN 15221-7.

SISSEJUHATUS KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMISE PROTSESSE KÄSITLEVATESSE SUUNISTESSE

Standardi eesmärk on anda kõigile sidusrühmadele, keda puudutab kinnisvarakeskkonna juhtimine, eriti teenusepakkujatele ja nende klientidele, suunised põhitegevust toetavate protsesside välja töötamiseks ning parendamiseks. See toetab organisatsiooni arengut, uuendus- ja parendamistegevust ning on aluseks kinnisvarakeskkonna juhtimise edasisele professionaalsele arendamisele ja edendamisele Euroopas.

Kinnisvarakeskkonna juhtimine on standardi EN 15221-1:2006 „Kinnisvarakeskkonna juhtimine. Terminid ja määratlused“ kohaselt „protsesside integreerimine organisatsioonis kokkulepitud teenuste säilitamiseks ja arendamiseks, mis toetavad ning täiustavad põhitegevuse efektiivsust“. Selle määratluse alus on juhtimissüsteemide protsessipõhine käsitusviis standardisarja EN ISO 9000 määratluse järgi.

Seega toetub kinnisvarakeskkonna juhtimist käsitlevate Euroopa standardite arendamine standardi EN 15221-1:2006 alusel kaasnevate protsesside ja nende integreerimise mehhanismide paremale mõistmisele. Kinnisvarakeskkonna juhtimise raamistiku loomiseks tuleb neid protsesse selgitada ning kirjeldada, kaardistada ja modelleerida.

See standard loob aluse edasisele tööle kinnisvarakeskkonna juhtimise standardite välja töötamisel ja arendab protsesse, mis kaasnevad kinnisvarakeskkonna juhtimise kokkulepete loomisega standardis EN 15221-1:2006 kirjeldatu kohaselt. Nimetatud standardis esitatud suunised sätestasid, et kinnisvarakeskkonna juhtimise protsessid peavad algama analüüsi ning selge ettekujutusega klientorganisatsioonist ja selle põhiprotsessidest, mis oleks aluseks kinnisvara juhtimise strateegia välja töötamisele. Sellest alusest lähtuvad kõik tähtsad otsused teel teenustasemetest ja kvaliteedi lõpliku määramise, tarnemudeli valimise ning lõpuks ka asjakohase hangete ja kokkulepete vormi loomise poole.

See standard on välja töötatud ühena neljast uuest standardist ja selles võeti kooskõllaluse tagamiseks kasutusele kokkuleppeline põhimõtete komplekt, mis on kinnisvarakeskkonna juhtimise käsitusviisi aluseks. Need põhimõtted on osa protsessipõhise juhtimissüsteemi aluspõhimõtetest, millel rajaneb see standard.

See standard ühtib kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitleva standardiperega EN ISO 9000 ning kehtestab erisuunised juhtimissüsteemide protsessipõhise käsitusviisi kontseptsioonide ja kasutamise kohta kinnisvarakeskkonna juhtimise valdkonnas. Samuti tugineb standard laialdaselt tunnustatud juhtimispõhimõtetele, eriti väärtusahelale (Porter 1985) ja kvaliteedi järelevalvele (Deming 1986), mis on protsessipõhiste juhtimissüsteemide alus.

Selles standardis kirjeldatud protsessipõhist käsitusviisi peaks saama laialdaselt kasutada Euroopa Liidu liikmesriikides. Selleks tuleks neil lähtuda eelmises standardis (EN 15221-1:2006) esitatud olemasolevast mudelist, olla üldised, mitte teha liiga palju ettekirjutusi, ning võimaldada ettevõtetel ja organisatsioonidel kohendada neid oma protsessidele.

Standardi rakendamine peaks võimaldama organisatsioonidel mõista kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside tähtsust tõhususele ja saada aru vajadusest hinnata oma olemasolevate protsesside küpsust. See annab aluse kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside välja töötamiseks ja parendamiseks järjepideva protsessipõhise juhtimiskäsitluse kaudu. Organisatsioonide abistamiseks esitatakse standardis üldiseid näiteid.

Kinnisvarakeskkonna juhtimise protsessid integreeritakse organisatsiooni kolmel tasandil: operatiivsel, taktikalisel ja strateegilisel. Nende protsesside lõpptulemusi käsitlevad kokkulepped tuleb samuti teha nendel kolmel tasandil: operatiivsed kokkulepped lõppkasutajatega, taktikalised kokkulepped äriüksustega ja strateegilised kokkulepped tippjuhtkonnaga (juhatuse, tegevusdirektori).

Kirjandus

Porter, M E, (1985). „Competitive Advantage: creating and sustaining superior performance“, Free Press, New York;
Deming, W E (1986). „Out of the Crisis“, MIT, Cambridge

1 KÄSITLUSALA

See Euroopa standard annab kinnisvarakeskkonna organisatsioonidele suuniseid oma põhiprotsesse toetavate protsesside välja töötamiseks ja parendamiseks.

Lisaks esitatakse selles standardis aluspõhimõtted, kirjeldatakse üldisi kinnisvarakeskkonna juhtimise kõrgema taseme protsesse, loetletakse strateegilised, taktikalised ja operatiivsed protsessid ning tuuakse näiteid protsessi töövoogude kohta.

See standard on kirjutatud põhiprotsesside ja nõudluse vaatepunktist lugejaskonnale, mis koosneb kõigist kinnisvarakeskkonna juhtimise protsesside sidusrühmadest.

2 NORMIVIITED

Alljärgnevalt nimetatud dokumendid on vajalikud selle standardi rakendamiseks. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

EN 15221-1:2006. Facility Management — Part 1: Terms and definitions

EN 15221-3. Facility Management — Part 3: Guidance on quality in Facility Management

EN 15221-4. Facility Management — Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse standardis EN 15221-1:2006 ning alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

MÄRKUS Standardi hõlpsamaks kasutamiseks on täielikkuse huvides esitatud ka standardist EN 15221-1:2006 pärinevad põhimääratlused.

3.1

tegevused (*activities*)

tulemuste saamiseks vajalikud ülesanded

3.2

klient (*client*)

organisatsioon, kes hangib kinnisvarakeskkonna juhtimise teenuseid lepingu alusel

MÄRKUS Klient toimib strateegilisel tasandil ning tal on kõikides etappides teenusepakkuja suhtes üldine ja/või võtme-funktsioon. Klient täpsustab kinnisvarakeskkonna teenused.

[EN 15221-1:2006]

3.3

tellija (*customer*)

struktuuriüksus, mis täpsustab ja tellib kinnisvarakeskkonna teenused kinnisvarakeskkonna lepingu tingimuste ning sätete järgi

MÄRKUS Tellija tegutseb taktikalisel tasandil.

[EN 15221-1:2006]

3.4

lõppkasutaja (*end user*)

isik, kes tarbib kinnisvarakeskkonna teenuseid