

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMINE

Osa 3: Kinnisvarakeskkonna juhtimise kvaliteedijuhend

Facility Management

Part 3: Guidance on quality in Facility Management

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- Euroopa standardi EN 15221-3:2011 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 2013. aasta oktoobrikuu 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 15221-3:2011 rahvuslikele liikmetele kättesaadavaks 19.10.2011. Date of Availability of the European Standard EN 15221-3:2011 is 19.10.2011.

See standard on Euroopa standardi EN 15221-3:2011 eestikeelne [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 15221-3:2011. 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; 91.140.01 Hoonete tehnoseadmed üldiselt
Võtmesõnad: kvaliteet, näitaja, teenustase, tulemuslikkus
Hinnagrupp S

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

ICS 03.080.99; 91.140.01

English Version

Facility Management - Part 3: Guidance on quality in Facility Management

Facilities management - Partie 3: Guide relatif à la qualité
en Facilities Management

Facility Management - Teil 3: Leitfaden für Qualität im
Facility Management

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.....	4
ÜHINE SISSEJUHATUS EUROOPA STANDARDITELE EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 ja EN 15221-6.....	5
0 Sissejuhatus kinnisvarakeskkonna juhtimise kvaliteeti.....	7
0.1 Üldist.....	7
0.2 Terminid „toode“ ja „teenus“ – üldiselt ja kinnisvarakeskkonna juhtimise kontekstis.....	8
1 KÄSITLUSALA.....	9
2 NORMIVIITED.....	9
3 TERMINID, MÄÄRATLUSED JA LÜHENDID.....	9
3.1 Terminid ja määratlused.....	9
3.2 Lühendid.....	12
4 KVALITEEDIJUHTIMISE ALUSED.....	12
4.1 Kvaliteedi tähtsus KKJ-s.....	12
4.2 Kvaliteedi kriteeriumid, taust, elemendid ja mõjud.....	12
4.3 Karakteristikute tüübid.....	13
4.3.1 Üldist.....	13
4.3.2 Objektiivsed karakteristikud.....	13
4.3.3 Subjektiivsed karakteristikud.....	13
4.4 Tee vajadustest tarne kogemiseni.....	14
4.4.1 Ootused.....	14
4.4.2 TT-s/TTL-is määratletud nõue.....	14
4.4.3 Tarne.....	15
4.4.4 Taju.....	15
4.5 Kvaliteedijuhtimine.....	16
4.5.1 Üldist.....	16
4.5.2 Tellija organisatsioonis olemasolev KJS.....	16
5 KVALITEEDIJUHTIMISE PROTSESS.....	17
5.1 Üldine sissejuhatus.....	17
5.1.1 Kvaliteedijuhtimise protsess.....	17
5.1.2 Kvaliteedi tagamine KKJ lepingu elutsükli raames.....	18
5.2 Vajaduste ja nõudluse analüüsimine.....	18
5.3 Nõuete määramine.....	19
5.3.1 Eesmärgid.....	19
5.3.2 Võimalikud meetodid tellija organisatsiooni vajaduste väljaselgitamiseks.....	19
5.3.3 Põhitegevusest tulenevad nõuded.....	19
5.4 Teenustaseme täpsustamine.....	20
5.4.1 Üldist.....	20
5.4.2 Nõuete ülekandmine kinnisvarakeskkonna toodetesse.....	20
5.4.3 Teenustaseme elemendid.....	20
5.4.4 Teenustasemete määramise põhimõtted ja lähenemised.....	21
5.4.5 Teenustasemete tüübid ja klassifikatsioon.....	21
5.4.6 Teenustaseme elutsükkel.....	22
5.5 Mõõdikute väljatöötamine (näitajate hierarhia).....	22
5.5.1 Mõõdikute väljatöötamise eesmärgid (struktureeritud näitajad).....	22
5.5.2 Mitmesugused näitajate tüübid.....	23
5.5.3 Mõõdikute soovitus.....	24
5.6 Kvaliteediaspektid kinnisvarakeskkonna toodete tarne organiseerimisel.....	25
5.7 Kvaliteediaspektid kinnisvarakeskkonna toodete tarnimisel.....	26
5.8 Mõõtmine ja arvutamine.....	26
5.9 Kõrvalekallete analüüsimine.....	26
5.10 Kõrvalekaldel põhinevad tegevused.....	27
5.11 Kontrollimise ja parendamise tsüklid.....	27
Lisa A (teatmelisa) Lünkade analüüsi mudel.....	30
Lisa B (teatmelisa) Täiendav teave ja soovitused mõõdikute kohta.....	32

Kirjandus.....39

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

EESSÕNA

Dokumendi (EN 15221-3:2011) 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 (Osa 1: Terminid ja määratlused);
- Part 2: Guidance on how to prepare Facility Management agreements (Osa 2: Kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingute ettevalmistamine);
- Part 3: Guidance on quality in Facility Management (Osa 3: Kinnisvarakeskkonna juhtimise kvaliteedijuhend);
- 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 (Osa 6: Pinna ja kubatuuri mõõtmine kinnisvarakeskkonna juhtimisel);
- 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.

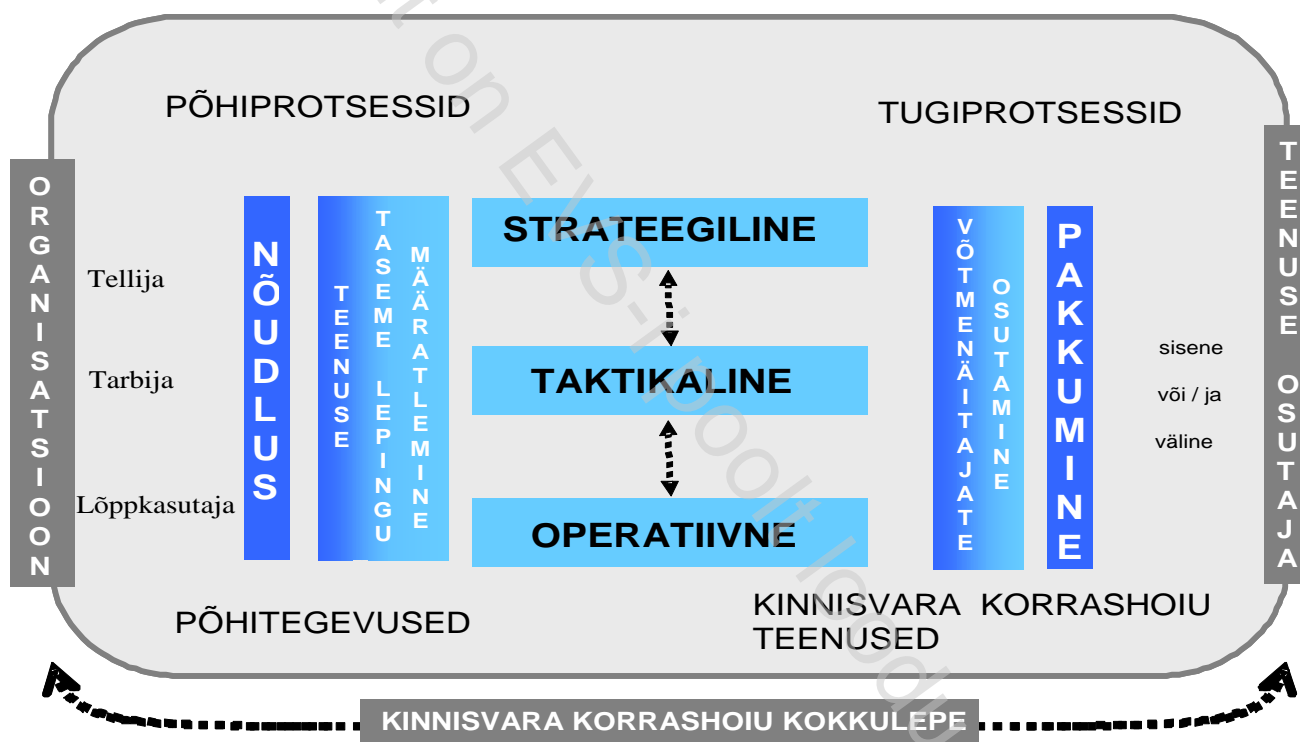
ÜHINE SISSEJUHATUS EUROOPA STANDARDITELE EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 JA EN 15221-6

2002. aastal algatati võrdlusuuringute eesmärgil kinnisvarakeskkonna juhtimise Euroopa standardi koostamine. 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 väljatöötamisel 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 võrdlusuuringute Euroopa standardikavandit prEN 15221-7.

Järjekindluse tagamiseks on standardid EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 ja EN 15221-6 välja töötatud, vastu võetud ja kokku lepitud põhimõtted, mis rõhutavad kinnisvarakeskkonna juhtimise EN 15221-1 põhialuseid. Need on sisse viidud ka protsessipõhise juhtimissüsteemi põhimõtetesse, mis on aluseks standardite koostamisel.

Alljärgnevalt esitatakse kinnisvarakeskkonna juhtimise EN 15221-1 mudel.



Mudel EN 15221-1:2006

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 kvaliteedi järelvalvele (PDCA (Plan, Do, Check, Act). Deming, W E (1986), „Out of the Crisis“, MIT, Cambridge). Viidates standardile ISO 10014:2006 „Kvaliteedijuhtimine. Juhised rahaliste ja majanduslike hüvede saavutamiseks“.

Demingi tsükli põhimõtted (PDCA) on kõikide standardite aluseks, kuid neid kohaldatakse igaühes erinevas ulatuses ja sügavuses. Tegelikult on olenevalt terminist (nt pikaajaline, lühiajaline) eri tüüpi PDCA tsükleid.

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

Terminit „kinnisvarakeskkonna teenus“ kasutatakse standardites üldkirjeldusena. Termin „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 termini „toode“ terminiga „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 edukuseks Euroopas. Just organisatsioonide abistamiseks on standardis esitatud üldnäited.

Need standardid loovad aluse tulevasele tööle arendamiseks kinnisvarakeskkonna juhtimist, nt võrdlusuuringute standardikavand prEN 15221-7.

0 SISSEJUHATUS KINNISVARAKESKKONNA JUHTIMISE KVALITEETI

0.1 Üldist

Tõhus kinnisvarakeskkonna juhtimine (KKJ) loob organisatsioonile ja kõigile sellega seotud huvigruppidele lisaväärtust. Selle Euroopa standardi eesmärk on anda suunised, kuidas KKJ kvaliteeti saavutada, parendada ja mõõta.

See Euroopa standard on mõeldud eelkõige organisatsioonidele, mis võtavad kasutusele kvaliteediparendamise protseduurid koos teenustaseme (TT) määratlusega ja mõõdikute kasutamisega. Lisaks tuleb märkida, et sedamööda, kuidas organisatsioonide tehniline areng ja nõuded kasvavad ning majandussüsteemid täiustuvad, areneb ka nõudlus seda tüüpi KKJ-le keskendunud kvaliteedijuhtimise järele.

See standard on mõeldud kasutamiseks nii klientide kui teenuse pakkujate organisatsioonide juhtkonna, konsultantide ja praktikute poolt.

- See standard põhineb: olemasolevatel KKJ standarditel EN 15221-1 ja EN 15221-2, milles määratletakse KKJ ja KKJ lepingud;
- EN ISO 9000 kvaliteedistandarditel.

Selle standardi eesmärk on anda suunised:

- kvaliteediküsimuste väljaselgitamiseks ja mõistmiseks;
- kvaliteedikriteeriumite ja -näitajate määratlemiseks;
- KKJ tulemuslikkuse ja kvaliteedi mõõtmise (objektiivsed ja subjektiivsed tõsiasiad) koostamiseks ja teostamiseks;
- subjektiivsete tegurite kirjeldamiseks;
- ootuste ja tajude väljaselgitamiseks;
- abiks mõõdikute väljatöötamisel ja näitajate valimisel;
- mõõdikute ja teenustasemete kohta teabe ja teadmiste omandamiseks;
- KKJ protsesside tõhususe ja nende väljundi tulemuslikkuse mõõtmiseks;
- strateegilisel, taktikalisel ja operatiivtasandil kvaliteedi saavutamise protsesside parendamiseks;
- kvaliteedijuhtimise protsesside parendamiseks ja nende pideva parendamise tagamiseks;
- huvigruppidevahelise suhtluse parendamiseks;
- KKJ protsesside tulemuslikkuse parendamiseks;
- ning muude KKJ kvaliteediga seotud aspektide jaoks.

Selle standardi mõistmine ja rakendamine aitab luua mõõdikud, mis võimaldavad hinnata KKJ ja sellega seotud teenuste kvaliteeti ning põhitegevustele lisanduvat väärtust;

- soodustada põhitegevuste hindamist;
- suurendada tootlikkust (tõhususe tulemuslikkust);
- saavutada finantssihid;
- parendada kliendiimagot;
- võimaldada ettevõtte sotsiaalset vastutust ja jätkusuutlikkust;
- mõõta tarnete vastavust tellijate, klientide ja lõppkasutajate vajadustele/nõudlusele.

0.2 Terminid „toode“ ja „teenus“ – üldiselt ja kinnisvarakeskkonna juhtimise kontekstis

Selles standardis kasutatakse termineid „toode“, „teenus“, „kinnisvarakeskkonna toode“ ja „kinnisvarakeskkonna teenus“ ning nende vahelised seosed vajavad selgitamist:

„Toode“ on üldises standardi EN ISO 9000 kvaliteedijuhtimise kontekstis riistvara, tarkvara ja teenused. Selline kasutus peaks aitama luua seose standardis EN ISO 9000 kvaliteedijuhtimise kontekstis määratletud olemasolevate põhimõtete ja meetoditega.

„Teenus“ kui osa 'toote' terminist on üldises kvaliteedijuhtimise kontekstis ajas kaduv, mittemateriaalne kogemus, mis osutatakse kliendile, kes on kaastootjaks.

„Kinnisvarakeskkonna teenused“ on määratletud standardis EN 15221-1:2006 kui organisatsiooni põhitegevusi toetavad teenused, mida osutab sise- või välisteenus pakkuja. Kinnisvarakeskkonna teenused on seotud „ruumi ja infrastruktuuriga“ ning „inimeste ja organisatsiooniga“.

Standardis EN 15221-1 toodud olemasoleva KKJ mudeli kohaselt on selles standardis otsustatud, et kinnisvarakeskkonna teenused on teenused, mida kasutatakse ainult operatiivtasandil. Taktikalisel ja strateegilisel tasandil termineid „kinnisvarakeskkonna teenused“ ja „klassifitseeritud kinnisvarakeskkonna tooted“ ei kasutata.

„Kinnisvarakeskkonna toode“ on üks hierarhiliselt organiseeritud ja klassifitseeritud kinnisvarakeskkonna teenustest – terminit „(klassifitseeritud) kinnisvarakeskkonna tooted“ kasutatakse vaid selles kontekstis.

Standardites EN 15221-4 ja EN 15221-5 on klassifitseeritud kinnisvarakeskkonna teenused. Neid „klassifitseeritud kinnisvarakeskkonna teenuseid“ nimetatakse „(klassifitseeritud) kinnisvarakeskkonna toodeteks“ või lihtsalt „kinnisvarakeskkonna toodeteks“. Kinnisvarakeskkonna toote termini kasutamisel või sellele viitamisel viidatakse standardile EN 15221-4.

„Kinnisvarakeskkonna teenuste“ klassifitseerimist „klassifitseeritud kinnisvarakeskkonna toodeteks“ kirjeldatakse jaotises 5.4.2. Pärast seda jaotist kasutatakse selles standardis termineid „kinnisvarakeskkonna teenused“ ja „klassifitseeritud kinnisvarakeskkonna tooted“.

1 KÄSITLUSALA

Selles Euroopa standardis antakse suunised selle kohta, kuidas KKJ kvaliteeti mõõta, saavutada ja parendada. See täiendab standardi EN 15221-1 raames standardeid EN ISO 9000, EN ISO 9001 ja EN 15221-2. See standard viitab juhtimise meetoditele ja juhtimise teooriatele.

See Euroopa standard kohaldub:

- KKJ-le avaliku ja erasektori organisatsioonides;
- tellijate organisatsioonide ja teenuse pakkujate vahelistele suhetele;
- kõigile kinnisvarakeskkonna toodetele ja kinnisvarakeskkonna teenustele;
- mõlemat tüüpi teenuse pakkujatele (sise- ja välisteenuse pakkujad) KKJ teenuste osutamisel;
- kõigile töökeskkondade tüüpidele (nt tööstuses, äris, halduses, sõjaväes, tervishoius jne).

See Euroopa standard kohaldub äriteenustele (mitte tarbijale).

See Euroopa standard ei:

- asenda tellija organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteeme;
- anna standardvorme:
 - tulemuslikkuse ja kvaliteedijuhtimise süsteemide jaoks (kvaliteedijuhtimise süsteemi esitamine);
 - nõuete määratlemiseks;
 - mõõtmisvahendi jaoks;
 - teenustasemetete kohta;
- kohaldu kinnisvarakeskkonna juhtimise kvaliteedisüsteemi sertifitseerimisele (seda hõlmab standard EN ISO 9001).

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 15221-2:2006. Facility Management — Guidance on how to prepare facility management agreements

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

3 TERMINID, MÄÄRATLUSED JA LÜHENDID

3.1 Terminid ja määratlused

Standardi rakendamisel kasutatakse alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

3.1.1

kvaliteet (*quality*)

määr, milleni olemuslike karakteristikute kogum täidab nõuded

[EN ISO 9000:2005]

3.1.2

nõue (*requirement*)

vajadus või ootus, mis on avaldatud, üldiselt eeldatav või kohustuslik

[EN ISO 9000:2005]