

### **Τι είναι η διεύθυνση της τεχνικής διαχείρισης των ακινήτων;**

Είναι η οργάνωση της εταιρείας για την ορθή Λειτουργία | Χρήση και συντήρηση των εγκαταστάσεων που εξυπηρετούν ένα ακίνητο ή μια σειρά ακινήτων, που αποτελούν και τα περιουσιακά των στοιχεία (assets).

### **Τι είναι η οργάνωση | ο κόσμος των προτύπων;**

Ο κόσμος των προτύπων είναι οργανισμοί των οποίων ο ρόλος είναι να εγκαθιστούν | να ιδρύουν εθνικά και διεθνή αναγνωρισμένα πρότυπα σαν τεχνικά εγχειρίδια σχεδιασμένα ώστε να χρησιμοποιούνται σαν κανόνες | οδηγίες | ορισμοί.

Είναι ένας δρόμος να κάνεις κάτι, που χτίστηκε με συναίνεση.

Ένα πρότυπο δημιουργείται φέρνοντας κοντά μια ομάδα ατόμων, αλλά με διαφορετικό εύρος ενδιαφέροντος, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι ακολουθείται μια στιβαρή διαδικασία από όσους συμβάλλουν | έχουν ενδιαφέρον και την ευκαιρία να το κάνουν.

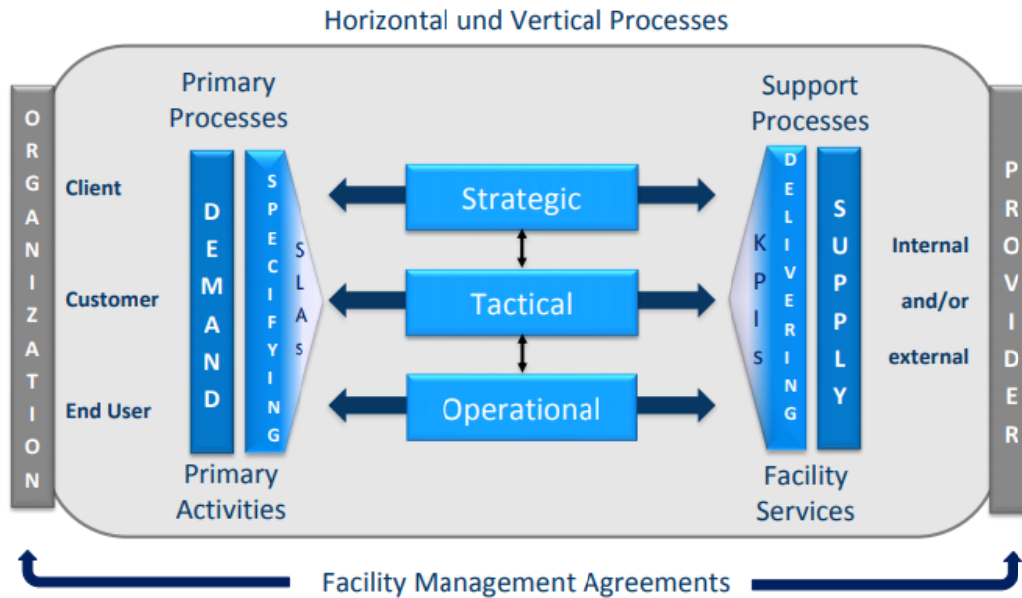
Όλα τα μέρη έχουν πλεονεκτήματα από την δημιουργία προτύπων μέσα από μια κοινή μέτρηση στόχων, έναντι υπηρεσιών και προϊόντων που συγκρίνονται κατάλληλα.

### **Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της τεχνικής διαχείρισης (FM) σε ένα οργανισμό;**

- Καθαρή και διαφανής επικοινωνία μεταξύ της πλευράς ζήτησης και της πλευράς τροφοδοσίας, ορίζοντας πρόσωπα σαν μοναδικά σημεία επαφής για όλες τις υπηρεσίες όπως αυτά καθορίζονται από το συμφωνητικό FM.
- Η πλέον αποδοτική χρήση των συνεργιών μεταξύ διαφόρων παρεχόμενων υπηρεσιών που θα βοηθήσουν ώστε να βελτιωθεί η αποδοτικότητα και να μειωθούν τα κόστη του οργανισμού.
- Απλή και διαχωρίσιμη σύλληψη των εσωτερικών και εξωτερικών ευθυνών παροχής υπηρεσιών βασισμένη σε στρατηγικές αποφάσεις που οδηγούν σε συστηματικές διαδικασίες έσω, ή έξω από τον οργανισμό.
- Ελάττωση των προστριβών μεταξύ των εσωτερικών ή εξωτερικών παρόχων υπηρεσιών.
- Ολοκλήρωση και συντονισμός όλων των απαιτούμενων παρόχων υπηρεσιών.
- Διαφανής γνώση και πληροφόρηση για τα επίπεδα των προσφερομένων υπηρεσιών και των αντίστοιχων δαπανών, που μπορούν και να επικοινωνούνται προς τους χρήστες.
- Βελτίωση της βιωσιμότητας της επιχείρησης θέτοντας σε εφαρμογή μια Ανάλυση του Κύκλου Ζωής για τις εγκαταστάσεις.

## ΤΑ ΕΥΡΩΠΑΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (FM)

Το πιο κάτω σχηματικό διάγραμμα, απεικονίζει την ιδέα της σχέσης μεταξύ ενός οργανισμού (του πελάτη) και των προμηθευτών της υποστήριξης FM και αποτυπώνει όλο το πρότυπο EN 15221.



### ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗ:

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA)

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (HORIZONTAL FLOWS)

ΚΑΘΕΤΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (VERTICAL FLOWS)

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΩΤΑΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

ΤΑΚΤΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ

**EN 15221-1: Facility Management - Part 1:**

**Terms and Definitions**

Version EN 15221-1:2006

Καθορίζονται οι όροι και η ορολογία στο αντικείμενο (FM), ώστε να:

- Βελτιώνεται η επικοινωνία μεταξύ των μετόχων της επιχείρησης | του οργανισμού.
- Βελτιώνεται η αποδοτικότητα των κυρίαρχων δραστηριοτήτων και των διαδικασιών FM, όπως επίσης και η ποιότητα των αποτελεσμάτων.
- Αναπτύσσονται εργαλεία και συστήματα ελέγχου διαδικασιών.

**EN 15221-2: Facility Management - Part 2:  
Facility Management — Agreements -Guidance on how to prepare Facility Management  
agreements**

Version EN 15221-2:2006

Σκοπός αυτού του προτύπου, είναι να:

- Προάγονται οι διασυνοριακές σχέσεις Πελατών | Παρόχων μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση | Αγορά και να παρέχεται μια καθαρή διασύνδεση μεταξύ Πελατών και Παρόχων FM.
- Βελτιώνεται η ποιότητα των Συμφωνητικών επιπέδων FM, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι αμφιβολίες και οι ρυθμίσεις των.
- Βοηθά στην επιλογή και στην έκταση των υπηρεσιών FM, καθώς και να προσδιορίζει όλες τις επιλογές, για πρόβλεψη.
- Δίνει βοήθεια και συμβουλές στον αρχικό σχεδιασμό των Συμφωνιών FM, και καθορίζει τις ρυθμίσεις σε περίπτωση διαφορών.
- Προσδιορίζει τους τύπους των Συμφωνητικών FM και κάνει συστάσεις για εκχώρηση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων μεταξύ των μερών του Συμφωνητικού.
- Απλοποιεί τις συγκρίσεις μεταξύ των διαφόρων Συμφωνητικών FM.

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

Provides guidance how to measure, achieve and improve quality in fm. It gives complementary guidelines to ISO 9000, ISO 9001 and EN 15221-2 within the framework of EN 15221-1.

Ο σκοπός αυτού του προτύπου, είναι να:

- Ξεκαθαρίζει και κατανοεί ζητήματα ποιότητας.
- Καθορίζει τα κριτήρια ποιότητας και τους δείκτες.
- Επεξεργαστεί και να εκτελεί τις μετρήσεις της αποδοτικότητας και ποιότητας των διαδικασιών FM.
- Περιγράφει τους συντελεστές βαρύτητας
- Ξεκαθαρίζει κάθε προσδοκία και αντίληψη.
- Βοηθά στην ανάπτυξη μετρήσιμων στοιχείων και τις επιλογές των δεικτών.
- Λαμβάνει πληροφορία και γνώση στις μετρήσεις και στα επίπεδα των υπηρεσιών FM.
- Μετρά την απόδοση των διαδικασιών FM και την αποδοτικότητα της απόδοσης.
- Βελτιώνει τις διαδικασίες, ώστε να επιτύχει ποιότητα στα επίπεδα (α) Στρατηγικής, (β) Τακτικής και (γ) Λειτουργικότητας.
- Βελτιώνει τις διαδικασίες διαχείρισης της ποιότητας και εξασφαλίζει την συνεχή βελτίωση των.
- Βελτιώνει την επικοινωνία μεταξύ των μετόχων της επιχείρησης.

**EN 15221-4: Facility Management - Part 4:**

**Taxonomy of facility management**

Focused on the concept of classified facility products / services by defining relevant interrelationship of service elements and their hierarchical structures, associated terms and cost allocation

Η Ταξινόμια παρέχει ένα πλαίσιο εργασίας, μέσα στο οποίο η γνώση είναι ικανή, ώστε να προσδιοριστεί και να κατηγοριοποιηθεί επακριβώς, για ευκολία πρόσβασης των επαγγελματιών.

Η ταξινόμια είναι ένα σύστημα ταξινόμησης για την βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων, που συνεισφέρουν στην βελτίωση των δυνατοτήτων των χρηστών να διατηρήσουν και να βελτιώσουν τις λειτουργίες της επιχείρησης των.

Το κλειδί είναι και σχετίζεται με το πώς η χρήση ταξινόμιας θα βελτιώσει τις λειτουργίες της επιχείρησης.

Η δομή της ταξινόμιας θα πρέπει να ευθυγραμμιστεί με τις διαδικασίες της επιχείρησης έτσι ώστε η πρόσβαση των χρηστών στην πληροφόρηση να είναι πανεύκολη.

**EN 15221-5: Facility Management - Part 5:**

**Guidance on the development and improvement of processes**

Provides guidance to fm organisations on the development and improvement of their processes to support the primary activities.

Το πρότυπο αυτό θέτει τα θεμέλια για επί πλέον εργασία στην ανάπτυξη προτύπων FM, και αναπτύσσει μακρύτερα τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στην δημιουργία Συμφωνητικών FM.

Εφαρμόζοντας αυτό το πρότυπο οι επιχειρήσεις | οι οργανισμοί θα είναι ικανοί ώστε να καταλάβουν την σπουδαιότητα των διαδικασιών FM, στην αποδοτικότητα των και να κατανοήσουν την ανάγκη για να αξιολογήσουν την ωριμότητα των υφιστάμενων διαδικασιών.

Οι διαδικασίες FM ολοκληρώνονται σε 3 επίπεδα του οργανισμού – λειτουργικότητα, τακτική και στρατηγική:

- Λειτουργική συμφωνία με τους τελικούς χρήστες.
- Τακτική συμφωνία με τις επιχειρησιακές μονάδες.
- Στρατηγική συμφωνία με την ομάδα ανώτατης διοίκησης.

**EN 15221-6: Facility Management - Part 6:**

Space measurement

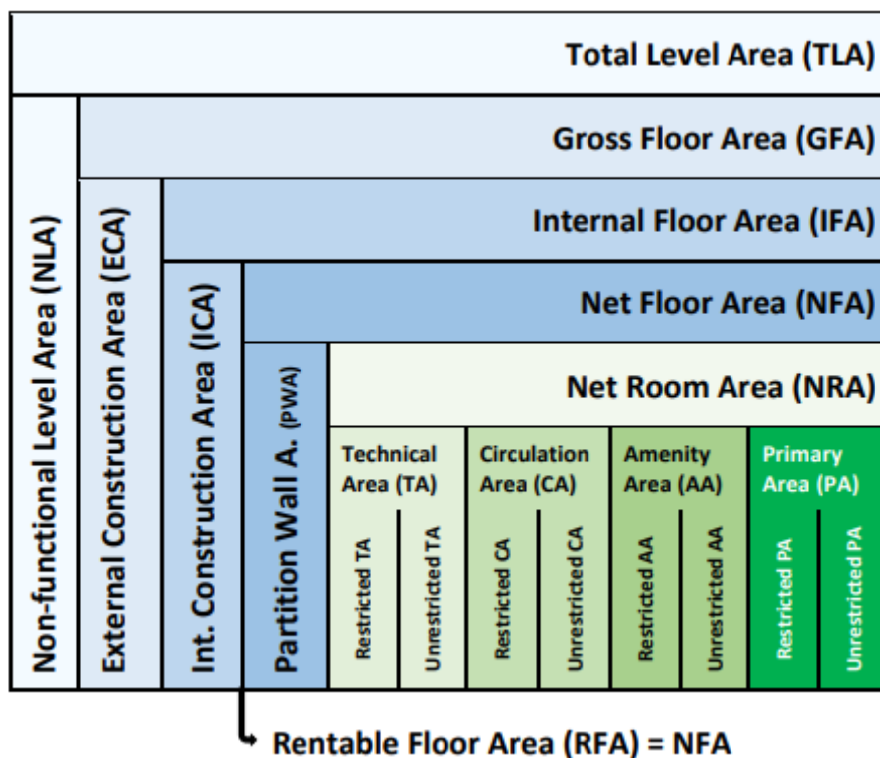
Area and space measurement for existing buildings

Το πρότυπο αυτό παρέχει το κατασκευαστικό πλαίσιο με καθαρούς όρους | ορισμούς και αρχές για την μέτρηση των επιφανειών ορόφων και χώρων στα κτίρια, σαν μια κοινή γλώσσα μεταξύ των μετόχων σε όλη την βιομηχανία κατασκευών.

Παράδειγμα μετρήσεων κτιρίων διαφορών μεταξύ κρατών:

- UK (RICS) Net internal area
- GERMANY (DIN) Net enclosed area
- HOLLAND (NEN) Net floor area

Χρησιμοποιώντας διαφορετικά εθνικά πρότυπα, έχει ως αποτέλεσμα παραλλαγές έως και 30% στις μετρήσεις των επιφανειών.





## **EN 15221-7: Facility Management – Part 7**

Guidelines for Performance Benchmarking

Version EN 15221-7: 2012

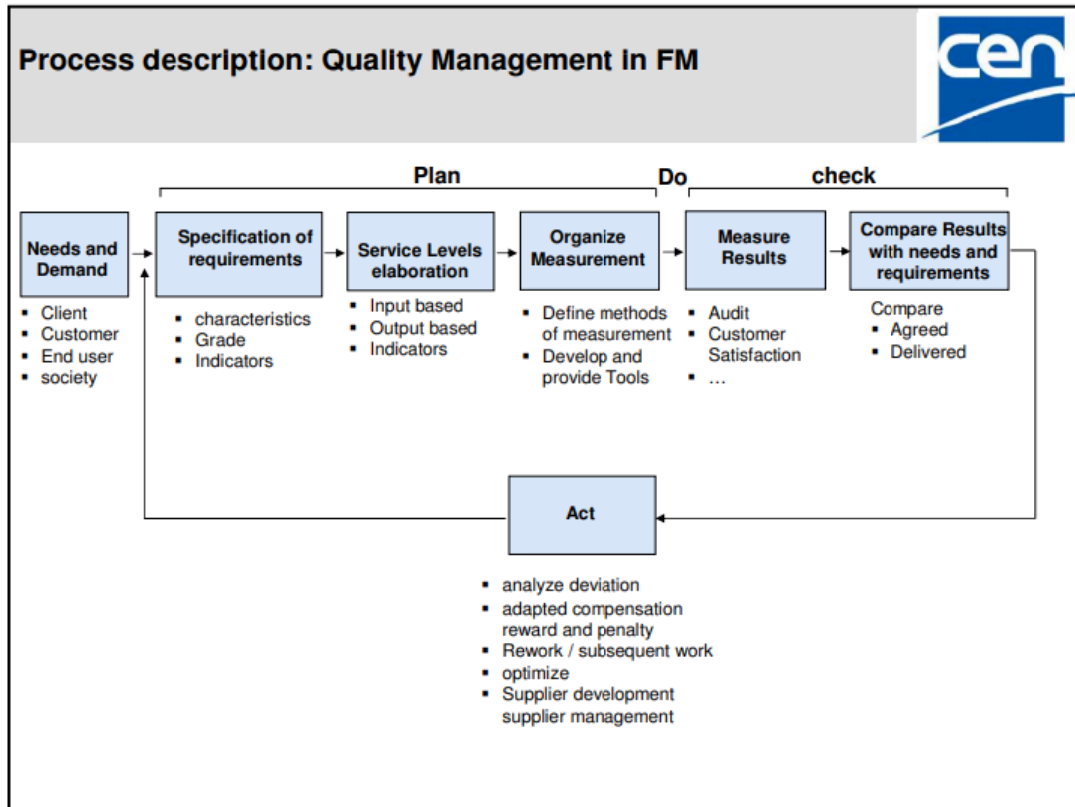
Η βαθμονόμηση συχνά σχετίζεται με τον όρο «κάλλιστη πρακτική».

Η σύγκριση με την κάλλιστη επιχείρηση, ή τις κάλλιστες διαδικασίες μέσα σε ένα οργανισμό, είναι ένας από τους πιο έξυπνους τρόπους για την βελτίωση της αποδοτικότητας κάποιου.

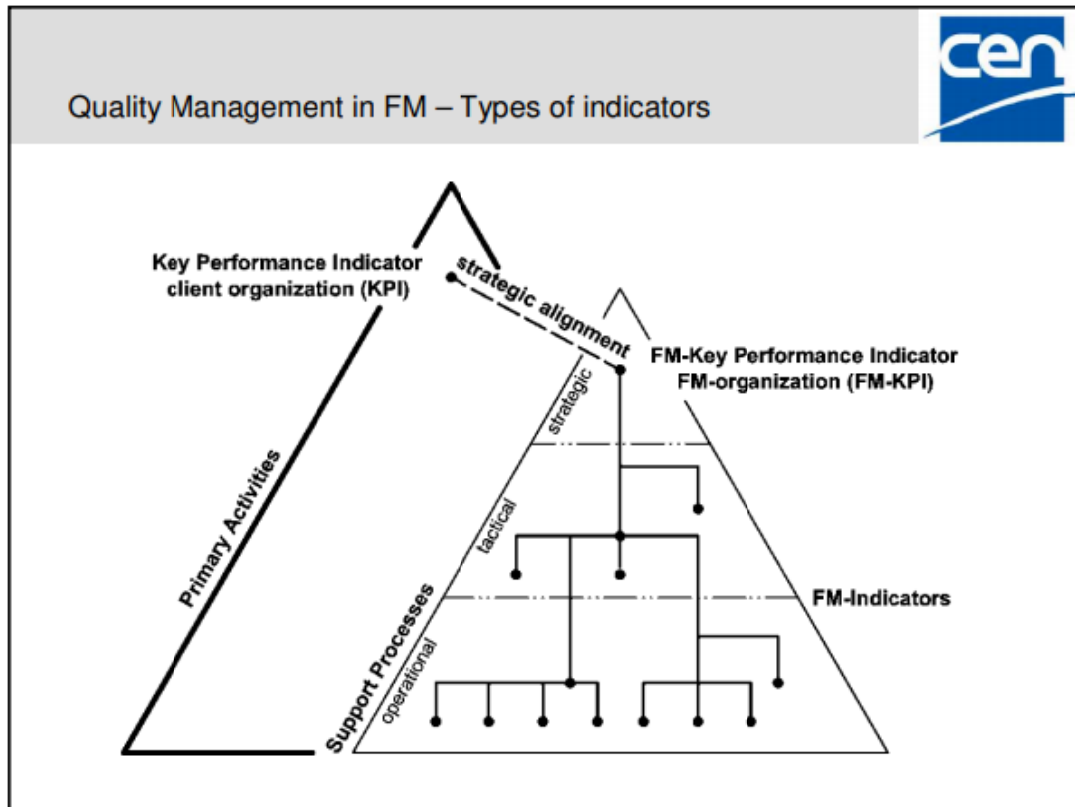
Αυτό το πρότυπο παίρνει σαν σημείο εκκίνησης την ιδέα ότι η βαθμονόμηση μπορεί να πάρει πολύ διαφορετικούς τύπους που εξαρτώνται από 4 πτυχές.

1. Η προοπτική του εκτιμητή, (από την πλευρά του πελάτη, ή του πάροχου FM).
2. Οι στόχοι της διαδικασίας βαθμονόμησης που ορίζονται από τον εκτιμητή.
3. Το σημείο του χρόνου, που ο οργανισμός | η επιχείρηση μελετά την εκτέλεση βαθμονόμησης της λειτουργίας FM.
4. Το δείγμα της βαθμονόμησης που χρησιμοποιείται για σύγκριση (όμοιοι τομείς πρωτευόντων δραστηριοτήτων ή όχι).

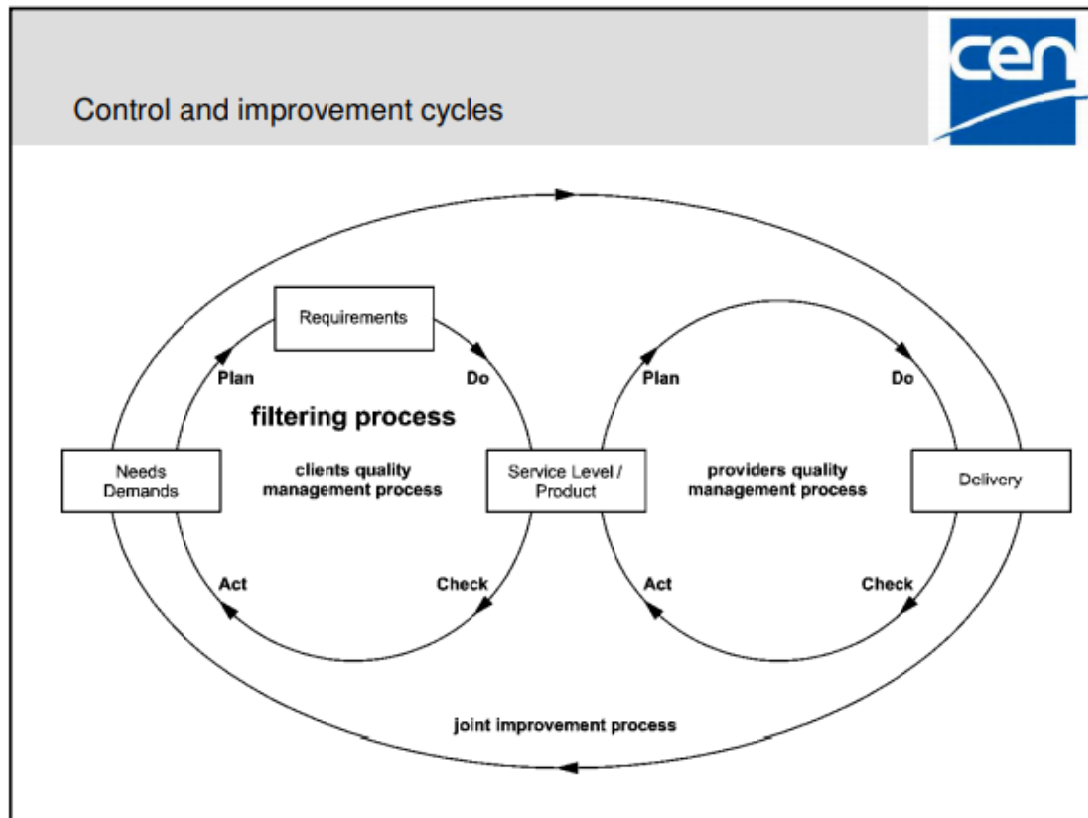




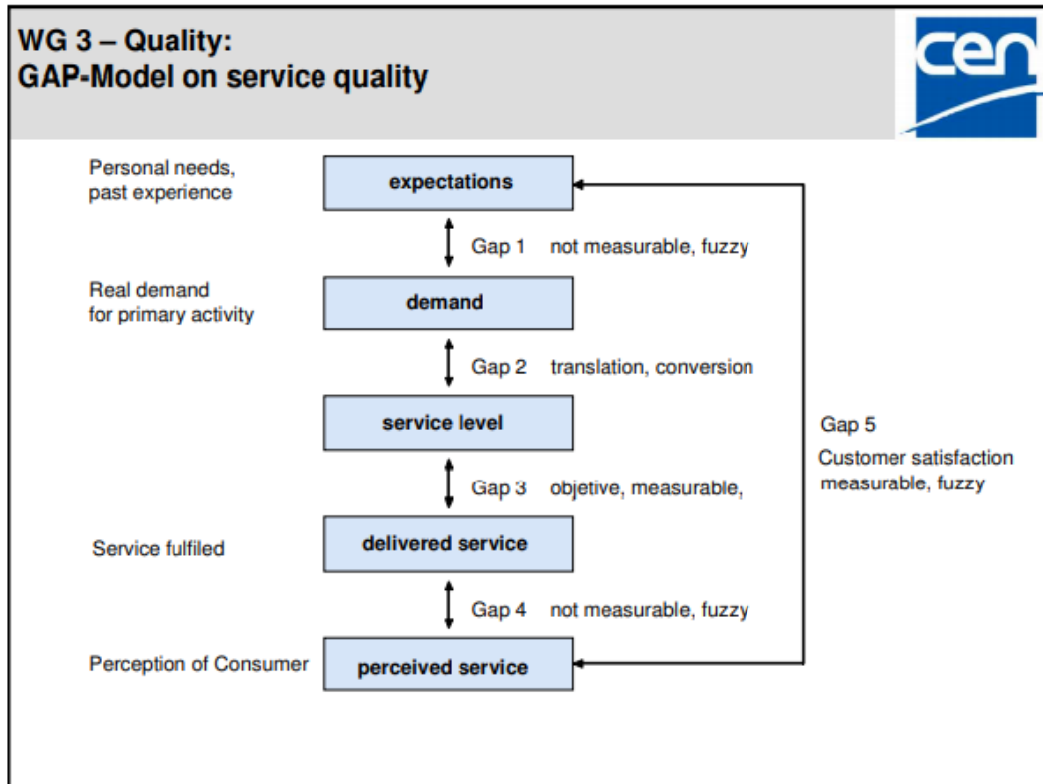
**QUALITY MANAGEMENT IN FM**



QUALITY MANAGEMENT IN FM – TYPES OF INDICATORS



CONTROL AND IMPROVEMENT CYCLES



**GAP ANALYSIS | MODEL ON SERVICE QUALITY**