

Facility Management

ISO 41000

Daniel Macek

Katedra ekonomiky a řízení ve stavebnictví,

Fakulta stavební,

ČVUT v Praze

ISO 41000 „Facility management“

- ISO 41001
 - Systém řízení – Požadavky s návodem k užívání
 - ISO 41011
 - Slovník
 - ISO 41012
 - Pokyny pro strategické získávání a vypracování dohod (smluv)
 - ISO 41013
 - Rozsah, klíčové pojmy a výhody
-

ISO 41000 - úvod

- Rozdíl oproti ČSN EN 15221
 - ISO – zpracování procesu systémů řízení přes všechny úrovně řízení
 - EN – takticko-provozní orientace, podrobnější specifikace, detailní rozpracování FM struktury
 - ISO 41000
 - Je vytvářena pro certifikaci „Systému řízení organizace“ – ISO 9000
-

Obsah ISO 41001

- 1. Rozsah
 - 2. Normativní odkazy
 - 3. Termíny a definice
 - 4. Kontext organizace
 - 5. Vedení
 - 6. Plánování
 - 7. Podpora
 - 8. Provoz
 - 9. Hodnocení výkonosti
 - 10. Zlepšení
-

ISO 41001 - 1. Rozsah

- zkvalitnění FM
 - subjekty
 - komerční
 - veřejné
 - státní
 - neziskové
 - Implementace
 - outsourcing
 - in-house
 - kombinace
-

ISO 41001 - 3. Termíny a definice

- Facility management
 - Organizační funkce, která integruje lidi, místo a proces v rámci zastavěného prostředí s cílem zlepšit kvalitu života lidí a produktivitu hlavního podnikání.
 - In-house
 - Insource
 - Zdokumentovaná informace
 - FM služba
 - FM proces
 - Politika
 - SL, SLA, KPI...
-

ISO 41001 - 4. Kontext organizace

- Pochopení organizace
 - vnější a vnitřní potřeby
 - zúčastněné strany
 - Dokumentace systému FM
 - Požadavky na FM
 - zákonné a regulační požadavky
 - popsat provozní rizika
 - Plán splnění požadavků
 - Implementace
 - Systém zlepšování
 - PDCA
-

ISO 41001 - 5. Vedení

- Vrcholové vedení organizace
 - Stanovení politiky FM
 - zdokumentovaná informace
 - zveřejněna
 - aktualizována
 - Zajištění integrace
 - Zajištění dostupnosti zdrojů
 - Přiřazení rolí
 - Odpovědnost
 - osoba s celkovou odpovědností za FM
-

ISO 41001 - 6. Plánování

- Stanovení cílů FM
 - krátkodobé
 - střednědobé
 - dlouhodobé
 - Jak cílů dosáhnout
 - procesy, rozhodovací kritéria
 - Opatření k řešení rizik
 - záruky
 - předcházet nežádoucím účinkům
 - připravenost na havarijní situace
 - kombinace pravděpodobnosti výskytu a míry vlivu
-

ISO 41001 - 7. Podpora - I

- Zdroje
 - lidské, materiální, finanční, poskytovatelé, nástroje a zařízení
 - Kompetence
 - osob, subjektů, odborná způsobilost
 - Pochopení
 - pochopení FM politiky, strategických cílů
 - příspěvku k efektivitě
 - důsledky nedodržení požadavků
 - Komunikace
 - vnitřní x vnější, obousměrná, co se má komunikovat
-

ISO 41001 - 7. Podpora - II

- Zdokumentování informace
 - nezbytné pro systém řízení FM
 - co, jak, v jakém rozsahu
 - aktualizace
 - konzistence
 - Organizační znalosti
 - určení znalostí pro fungování procesů
 - interní – zkušenosti, duševní vlastnictví
 - externí – standardy, konference, akademické zdroje
 - znalosti a zkušenosti zaměstnanců
 - bránit ztrátě znalostí
-

ISO 41001 – 8. Provoz

- Plánování, zavádění a řízení procesů
 - Dokumentovat postupy
 - Kontrola procesů
 - Řízení vztahů – smlouvy o úrovni služeb
 - Provozní plánování a řízení
 - Koordinace se zúčastněnými stranami
 - Integrace služeb
-

ISO 41001 – 9. Hodnocení výkonnosti

- Monitorování, měření, analýza a hodnocení
 - co je třeba sledovat a měřit
 - KPI
 - metody monitorování
 - interní audit
 - shoda se systémem řízení
 - Přezkumná řízení
 - aktuální stav
 - změny vnějších a vnitřních otázek
 - možnosti zlepšení
 - přehodnocení rizik
-

ISO 41001 – 10. Zlepšení

- Neshoda a nápravná opatření
 - zjištění – hlášení poruchy, stížnost, komunikační kanál
 - hodnocení – přezkum, určení příčin
 - reakce – reakční plány, úměrná dopadu, včasná
 - Neustálé zlepšování
 - principy PDCA
 - Preventivní opatření
 - aktivní identifikace mezer ve službách
 - benchmarking, osvědčené postupy, zpětná vazba
-

Obsah ISO 41012

- 1. Rozsah
 - 2. Normativní odkazy
 - 3. Termíny a definice
 - 4. Strategie formy zajištění a porozumění základnímu obchodnímu kontextu
 - 5. Proces FM zajištění
 - 6. Poskytování facility managementu
 - 7. Hlavní charakteristiky dohod o FM
 - 8. Společenské úvahy v dohodách
 - 9. Příprava a vypracování dohody
 - 10. Měření výkonosti poskytovatele služeb
-

Implementace facility managementu

- Objednatel
 - ❑ 1. Strategie zdrojů a souvislostí základních činností
 - ❑ 2. Identifikace a analýza stávajících a budoucích potřeb
 - ❑ 3. Rozpracování potřeb na stanovení požadavků
 - ❑ 4. Stanovení úrovní služeb (SL)
 - ❑ 5. Identifikace možností zajištění služeb
 - ❑ 6. Rozpracování obchodního rámce (finance, čas, lidé,..)
 - ❑ 7. Volba preferované formy zajištění služby
 - ❑ 8. Vypracování detailních podkladů pro výběr poskytovatele
- Poskytovatel
 - ❑ 9. Výběrové řízení, uzavření smluv (FM smlouva, SLA)
 - ❑ 10. Spuštění dodávky (mobilizační fáze)
 - ❑ 11. Sledování výkonu služeb, optimalizace kvality
 - ❑ 12. Předání dodávky dalšímu FM poskytovateli

Implementace facility managementu

- ❑ 1. Strategie zdrojů a souvislostí základních činností
 - Pochopit obchodní souvislosti a strategii firmy
 - Provázat strategii služeb s obchodní strategií organizace
 - ❑ 2. Identifikace a analýza stávajících a budoucích potřeb
 - Identifikace stávajících a budoucích potřeb FM služeb a očekávání poptávající se organizace
-

Implementace facility managementu

- 3. Rozpracování potřeb na stanovení požadavků
 - Specifikace, které požadavky bude potřeba zajistit, kde a jak často
 - Definice strategických cílů, kterých má být dosaženo (cena, kvalita,...)
- 4. Stanovení úrovní služeb (SL)
 - Specifikace kritérií a parametrů
 - Stanovení očekávaného výstupu – stanovení jeho měření
 - Definice výkonnostních identifikátorů a cílů pro každou jednotlivou službu

Implementace facility managementu

- 5. Identifikace možností zajištění služeb
 - Průzkum trhu
 - Stanovení očekávaných cen a rizik (min., max.)
- 6. Rozpracování obchodního rámce (finance, čas, lidé,..)
 - Založení obchodního případu
 - Finanční otázky, stanovení investiční strategie
 - Očekávané ceny, cenová strategie
 - Riziková analýza
 - Organizační požadavky, strategie projektu

Implementace facility managementu

- ❑ 7. Volba preferované formy zajištění služby
 - Výběr a doporučení preferované formy zajištění
 - Doporučení postupu zajištění
 - Interní – definovat úroveň, kompetence, alokovat zdroje
 - Externí – vyjednávání, podpis smlouvy
 - ❑ 8. Vypracování detailních podkladů pro výběr poskytovatele
-

Implementace facility managementu

- 9. Výběrové řízení, uzavření smluv (FM smlouva, SLA)
 - Tvorba SLA
 - Tvorba FM smlouvy
 - Začlenění potřebných ustanovení smlouvy
 - Zdokumentování provozních kritérií
 - Podpis FM smlouvy
-

Implementace facility managementu

- 10. Spuštění dodávky (mobilizační fáze)
 - Převzetí prostor a prostředků k výkonu FM služby
 - Kontrola a aktualizace evidence prostor, majetku, dokumentace
 - Oboustranné ověření nastavení KPI/CPI
 - Tvorba a odsouhlasení provozních instrukcí
 - Ověření a potvrzení komunikace
-

Implementace facility managementu

- 11. Sledování výkonu služeb, optimalizace kvality
 - Sledovat, kontrolovat a prověřovat dodávku FM poskytovatele
 - Sběr dat a reporting FM služeb objednateli
 - Porovnání dodávky s požadavky (rozsah a kvalita)
 - Identifikace a implementace opravných opatření (PDCA)
-

Implementace facility managementu

- 12. Předání dodávky dalšímu FM poskytovateli
 - Audit průběhu FM služeb
 - Inventarizace majetku a prostor
 - Ukončení úkolů a kompetencí
 - Závěrečný protokol o průběhu FM služeb
 - Předání prostor, majetků a dokumentací novému FM poskytovateli
-

Děkuji za pozornost!

Daniel Macek, email: daniel.macek@fsv.cvut.cz
