

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Einleitung	9
2 Governance	11
3 Betreiberverantwortung	13
4 IKS und Risikomanagement	16
4.1 Internes Kontrollsystem (IKS)	16
4.2 Risikomanagement	17
5 Technisches Gebäudemanagement (TGM)	20
5.1 Technisches Objektmanagement (TOM)	21
5.1.1 Organisation	22
5.1.2 IT-Tools, Systemunterstützung und IT-Sicherheit	24
5.1.3 Bestandsdokumentation	25
5.2 Instandhaltung	27
5.2.1 Instandhaltungsstrategien	29
5.2.2 Instandhaltungsplanung	32
5.2.3 Durchführung geplanten Instandhaltung (Prüfung, Wartung, Inspektion)	34
5.2.4 Durchführung ungeplante Instandhaltungsmaßnahmen ..	35
5.2.5 Störmanagement	36
5.2.6 Performance und Auswertungen	37
5.2.7 Zusatzleistungen und Kleinaufträge	38
5.3 Größere Instandsetzungen, Umbauten und Modernisierungen ...	39
5.3.1 Organisation und Rahmenbedingungen	41
5.3.2 Planung und Vorbereitung	42
5.3.3 Ausführung	43
5.3.4 Abnahme, Abrechnung und Gewährleistung	44
5.4 Energiemanagement	45
5.4.1 Internationale Energiemanagementsysteme	47
5.4.2 Energiebeschaffung/Versorgung	48
5.4.3 Energieverbrauch und Controlling	49
5.4.4 Maßnahmen zur Optimierung von Energieverbräuchen und CO ₂	50
5.5 Versorgung und Entsorgung	51
5.5.1 Wärme und Kälte	51
5.5.2 Strom	52
5.5.3 Wasser	53
5.5.4 Abwasser	54

6	Infrastrukturelles Gebäudemanagement (IGM)	55
6.1	Strategische Umsetzung des IGM	55
6.1.1	Make-or-Buy-Analyse, Outsourcing, Insourcing	56
6.1.2	Scheinselbständigkeit	56
6.2	Reinigung	58
6.2.1	Unterhaltsreinigung	59
6.2.2	Glas- und Fassadenreinigung	62
6.2.3	Sonderreinigung	63
6.2.4	Industriereinigung	65
6.3	Außenanlagen	66
6.3.1	Gärtnerdienste, Pflanzenpflege (innen und außen)	66
6.3.2	Winterdienst	68
6.3.3	Gehweg-, Straßen- und Parkplatzreinigung	69
6.3.4	Schädlingsbekämpfung	70
6.4	Sicherheit	71
6.4.1	Sicherheitsdienst	73
6.4.2	Pforte, Empfang	75
6.4.3	Technischer Objekt- und Werkschutz	77
6.5	Flächenmanagement	79
6.6	Weitere Serviceleistungen	82
6.6.1	Hausmeisterdienste	83
6.6.2	Entsorgung	84
6.6.3	Umzugsmanagement	85
7	Kaufmännisches Gebäudemanagement (KGM)	87
7.1	Verträge und Beschaffung im Facility-Management	87
7.2	Facility-Management Kennzahlen (KPI) und Controlling	92
7.3	Versicherungen im Facility-Management	95
7.4	Immobilienkosten aus Auftraggebersicht	96
8	Relevante Gesetze und Vorschriften	98
9	Abkürzungsverzeichnis	99