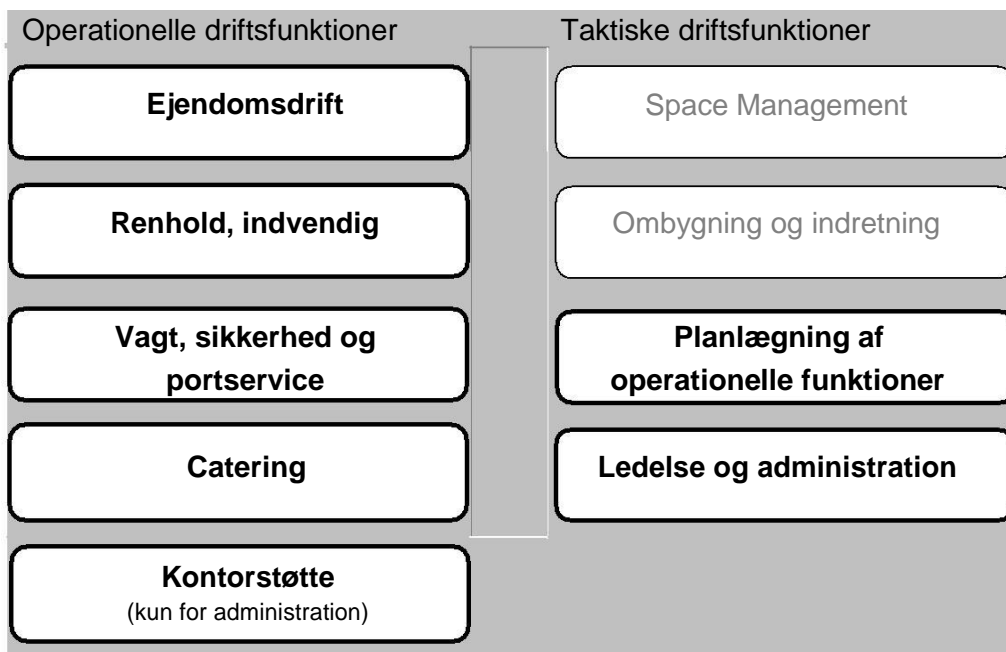




WEBBASERET ANALYSESYSTEM – BEGREBSDEFINITIONER – FM-drift

FM-drift

Strukturen for DFM-benchmarking data har basis i den driftsmæssige side af Facilities Management og består af **Services**, der danner de operationelle funktioner, kombineret med **Planlægning og ledelse** fra de taktiske funktioner.



Ejer- /brugsforhold

Ejet:

Ejendomme som ejes og fortrinsvis bruges af samme firma med mere end 90 % af bygningsdriftsarealet.

Udlejet:

Ejendomme som ejes, men fortrinsvis udlejes til andre firmaer med mere end 90 % af bygningsdriftsarealet.

Lejet:

Ejendomme - eller dele heraf - som lejes (Lejemål).

Bestemmelse om en ejendoms placering som ejet eller udlejet kan være vanskeligt at bedømme objektivt. En rettesnor for valget kan være, at et ejer- / brugsforhold betragtes som ejet, når man har en fælles driftsadministration og et samlet økonomisk overblik - uanset interne afregningsregler.

På de følgende sider er begrebsdefinitioner for strukturens emner beskrevet.

Se også Håndbog i Facilities Management.

Spørgsmål?

Kontakt sekretariatet for DFM-benchmarking på dfm@dfm-net.dk

**Ejendomsnummer:**

Eksisterende ejendomsnummer eller et nummer i en numerisk rækkefølge. Udfyldes af ejendomsforvaltningen. Er en ejendom indgået ved tidligere års besvarelser vil det være hensigtsmæssigt at gentage ejendomsnummeret.

Facademateriale:

Fremherskende facademateriale.

Tagmateriale:

Fremherskende tagmateriale.

Mekanisk ventilation:

Hovedparten af ejendommen har mekanisk ventilation med et luft-skifte større end én gang i timen.

Opførelseskvalitet:

Ejendommens kvalitetsniveau som nyopført eller som hovedstandsatsat.

Skrabet/enkel: Ejendommen er som helhed præget af trange pladsforhold, opført af billige materialer og med et nødtørftigt omfang af bygningstekniske installationer.

Normal/god: Ejendommen er som helhed præget af gode pladsforhold, opført af gode materialer og med et normalt omfang af bygningstekniske installationer men uden luksuspræg.

Høj/luksuriøs: Ejendommen er som helhed præget af rummelige pladsforhold, opført af materialer af højeste kvalitet og med et generøst omfang af bygningstekniske installationer.

Nu-tilstand:

Ejendommens tilstand på nuværende tidspunkt.

Som bygget/let nedslidt: Ejendommens tilstand fremtræder generelt som ny eller med lettere nedslidning, som kun har æstetisk betydning. Ejendommen er fuldt ud funktionsdygtig.

Almindeligt nedslidt: Ejendommens tilstand er præget af, at der er betydelige risici for accelererende nedslidning og/eller funktionssvigt for nogle bygningsdele og installationskomponenter, men ejendommen er som helhed funktionsdygtig.

Stærkt nedslidt/skadet: Ejendommens tilstand er præget af hyppige funktionssvigt og generelt nedsat funktionsevne.

Kombinationen af Opførelseskvalitet og Nu-tilstand udtrykker en overordnet kvalitetsindikation for ejendommen.

Opførelsesår:

For ejendomme med mere end én bygning beregnes automatisk et arealvægtet opførelsesår.

År for seneste hovedstandsættelse:

Årstal for seneste gennemgribende hovedstandsættelse. Istandsættelsen skal være så gennemgribende, at istandsættelsesåret i driftsmæssig henseende kan træde i stedet for opførelsesåret.

**Arealbegreber:**

Med henblik på entydighed i arealbegrebet ved drift af ejendomme, defineres et "terrændriftsareal" og et "bygningsdriftsareal". Det skyldes at "bruttoetageareal" beregnes forskelligt afhængig af anvendelsen.

Terrændriftsareal:

Defineres som grundarealet minus det bebyggede areal jvf. BBR. Beregnes automatisk.

Bygningsdriftsareal:

Overordnet defineret som summen af samlet bygningsareal, udnyttet tagareal og samlet kælderareal, alle jvf. BBR. Beregnes automatisk.

For lejemål defineret som huslejeareal med driftsforpligtelser.

Opvarmet areal:

Sum af arealer, direkte og indirekte opvarmet til min. 18° C, for samtlige bygninger på ejendommen eller for andel af lejemål.

Rengjort areal:

Sum af gulvarealer i rum, som er omfattet af rengøring min. hver uge, for samtlige bygninger på ejendommen eller for andel af lejemål.

Ejendomsværdi:

Ejendomsværdien pr. 1. januar i det år som besvarelsen af spørgeskemaet vedrører.

Forskelsværdi:

Ejendomsværdi fratrukket grundværdi.

Forskelsværdier er et udtryk for samlet bygningsværdi forstået som handelsværdien.

Ejendommens brandforsikringssum. Eller anden vurdering af nyværdi.

Ejendommens brandforsikringssum er et udtryk for samlet bygningsværdi forstået som virksomhedens nytteværdi.

Brandforsikringssum / forskelsværdi:

Dette forhold udtrykker bygningernes nytteværdi for virksomheden i relation til handelsværdien. Bør normalt være større end 1,00.

Anvendelse samt antal ansatte og brugere

Ejendommens hovedanvendelse(r) i procentdele (hele tiere) af bygningsdriftsarealet (bruttoetagearealet) samt antal ansatte og gennemsnitlig antal brugere (ekskl. antal ansatte) pr. døgn fordelt på hovedanvendelser. Højest tre rækker udfyldes.

Antal ansatte og gennemsnitlig antal brugere (ekskl. antal ansatte) pr. døgn skal oplyses. At gøre ansatte til en delmængde af brugere er således forkert.

Flyttefrekvens for medarbejdere

Antal medarbejderflytninger i driftsåret i forhold til antal medarbejdere. En flyttefrekvens på 20 % svarer til at hver femte medarbejder er flyttet én gang.



EJENDOMSDRIFT

Vedligehold

Vedligehold er den del af ejendomsdriften, der sigter på opretholdelse af ejendommens ydeevne. Inkluderer forebyggende, afhjælpende og genoprettende vedligehold.

Der skal ikke medregnes udgifter til bygningsarbejder, der kan henføres til forandring, herunder ombygningssarbejder. Se nærmere herom i BPS-publikation 67: Fælles principper for vedligehold af ejendomme.

Udgifter til vedligehold, terræn inkl. renhold udvendig:

Vedligeholdsudgifter, terræn omfatter udgifter til vedligehold/udskiftning af småbygninger, bygningsdele, terrænoverflader, beplantning, installationer i grund og på/over terræn samt terræninventar. Inkluderer også servicering af indendørs planter.

Renhold, udvendig omfatter terræn og udvendig bygning. Udgifter til renhold er inkl. løn til eget rengøringspersonale, omkostninger til materialer og maskiner, men er ekskl. egen arbejdsledelse og administration.

Vedligeholdsudgifter, bygninger:

Vedligeholdsudgifter, bygninger omfatter udgifter til vedligehold/udskiftning af de enkelte bygningers bygningsdele (konstruktioner, kompletteringer, overflader, installationer m.v.)

Bygning, udvendig:

Udvendig bygning er den del af en bygning, der især påvirkes af klimatiske forhold, dvs. mindst en af faktorerne nedbør, direkte sollys, store temperatursvingninger, temperaturpassage gennem 0 grader eller direkte jordkontakt.

Bygning, indvendig:

Indvendig bygning er den del af en bygning, der ikke er valgt som udvendig bygning. Påvirkes især af brugsfaktorer i forhold til bygningens anvendelse.

Vedligeholdsudgifter til inventar og udstyr medregnes og omfatter udgifter til vedligehold og udskiftning af bygningsinventar og -udstyr samt låsesystemer.

Bygnings- og sikringsinstallationer:

Alle installationer ekskl. installationer i grund.

Sikringsinstallationer så som automatiske indbrudsalarmer, adgangskontrolanlæg, internt TV, mekaniske låsesystemer samt gitre, sikkerhedsdøre/-vinduer og anden skalsikring. Serviceabonnementer.

Aktiviteter i eget regi:

Anslået procentdel af aktiviteter som udføres af egne medarbejdere og med egne anlæg.

Forsyning

Forsyning omfatter dels de i forbindelse med ejendommens/bygningers drift nødvendige tilførsler af energi m.v., dels bortskaffelse af affald.

Forsyning opdeles i Varme, El, Vand og afløb samt Renovation. I udgifter indregnes ikke refundérbare offentlige afgifter.

**Vand og afløb:**

Udgifter for afløb inkluderer vandledningsafgifter.

Renovation:

Renovation inkluderer affaldshåndtering med afhentning, sortering og bortskaffelse af affald og skrot, herunder kontoraffald, udeaffald, materiel, IT-udstyr og miljøfarligt affald. Udgifter for renovation inkluderer løn til eget renovationspersonale og omkostninger til materiel samt til skorstensfejning og skadedyrsbekæmpelse.

Aktiviteter i eget regi:

Anslået procentdel af aktiviteter som udføres af egne medarbejdere og med egne anlæg. Egne anlæg til varmeproduktion fx: egen varmecentral, solvarmeanlæg ol. Egne anlæg til el-produktion fx: egen kraft-varmecentral, vindmøller ol. (ekskl. nødstrømsanlæg).

Pasning, styring og overvågning

Pasning, styring og overvågning vedrører løn til driftspersonale ekskl. løn til driftspersonale til Øvrige services jf. skema 2.3, udgifter til materialer og værktøj, maskinomkostninger fx smøremidler og reservedele mv.,

For udgiftsposter, som dækker flere ejendomme, medtages alene den forholdsmæssige andel af udgiften, beregnet ud fra bygningsdriftsarealer (bruttoetagearealer).

Pasning:

Pasning er simple aktiviteter ofte af vedligeholdsmæssig karakter, som udføres på stedet (uden forudgående planlægning), f.eks. justering, smøring, rensning. Pasning skal sikre, at selve brugen af ejendommen ikke skades udover slid og ælde. Pasningsforskrifter udtrykkes især i brugervejledninger og driftsinstruktioner.

Overvågning:

Overvågning er aktiviteter, som består i at holde øje med/få øje på afvigelser fra normaltstanden. Udføres enten ved et kontrolpanel/ dataskærm (alarmsignaler, udskrifter) eller ved runder i ejendommen (alle former for afvigelser). Overvågning skal sikre, at skadelige begivenheder undgås eller får begrænset virkning. Midlerne er f.eks. centrale tilstandsovervågningsanlæg (CTS), gasstyringsanlæg og fugtmåleranlæg samt vagt- og alarmordninger, herunder brand- og tyverialarmanlæg og brandslukningsmateriel.

Aktiviteter i eget regi:

Anslået procentdel af aktiviteter som udføres af egne medarbejdere og med egne anlæg.

RENHOLD, INDVENDIG

Renhold, indvendig omfatter de aktiviteter og ydelser, som sigter på at opretholde et acceptabelt hygiejnisk kvalitetsniveau.

Udgifter til renhold er inkl. løn til eget rengøringspersonale, omkostninger til materialer og maskiner, men er ekskl. egen arbejdsledelse og administration.

Renhold, indvendig:

Udgifter til Renhold, indvendig omfatter den planlagte Daglig/periodisk rengøring, Hovedrengøring og Ekstra-/specialrengøring (tæpperens, loftsrengøring, gardinvask, rengøring efter arrangementer, telefon- og computerrens m.v.) Inkluderer også Vinduespolering (ind- og udvendig), Måtte- og



linnedservice (vask af håndklæder og viskestykker til brug hvor der er installeret håndvaske, udslagsvaske og køkkenvaske, rensning af gulvmåtter samt vask eller rensning af gardiner, vægtekstiler og badeforhæng), samt Serviceartikler (toiletpapir, sæbe, papirhåndklæder m.v.)

Kvalitetsindikation:

Kvalitetsindikation udtrykkes ved serviceniveau Lav – Middel – Høj, som har relation til niveau 2 – 3 – 4 i DS/INSTA 800 om Rengøringskvalitet.

Lav: Lokalerne kan i perioder fremstå lettere smudsige med støv på paneler, fyldte skraldespande eller nullermænd på gulve.

Middel: Lokalerne fremstår rene og pæne. Der kan forekomme enkelte lokaler/områder, der af og til vil være smudsige (normalt renholdniveau).

Høj: Lokalerne fremstår hver dag rene og pæne, og der forefindes ikke områder som er ”smudsige”.

Aktiviteter i eget regi:

Anslået procentdel af aktiviteter som udføres af egne medarbejdere og med egne anlæg.

VAGT, SIKKERHED OG PORTSERVICE

Denne service omfatter vagtcentral med (døgn)overvågning af sikrings-, adgangs- og teknikalarm samt portkontrol, fast vagt og patruljevagt, særlige vagtopgaver samt vagtabonnement.

Kvalitetsindikation:

Kvalitetsindikation udtrykkes ved sikkerhedsniveau Lav – Middel – Høj, som har relation til en trusselsvurdering herunder vigtigheden i forhold til virksomhedens aktiviteter.

Lav: Trusselsbillede er normalt. Der arbejdes efter normale procedurer og instrukser.

Middel: Mulige ulovlige handlinger er sandsynlige. Der arbejdes efter normale procedurer og instrukser, men med skærpet agtpågivenhed og intensiveret overvågning.

Høj: Der forekommer konkret trussel om ulovlige handlinger mod virksomheden. Der arbejdes efter særlige instrukser, og det har synlige konsekvenser for normal drift.

CATERING

Denne service, som inkluderer tilberedning og udlevering af madvarer og drikke til medarbejdere samt servering i mødelokaler og til gæster, medtages kun når den er bemandet og servicerer mindst 100 personer.

Udgifter er eksklusiv husleje, inklusiv rengøring af køkken med tilhørende rum, men eksklusiv rengøring af kantine. Tilskud fra virksomhed til driften skal ikke fradrages udgiften.

Kvalitetsindikation:

Kvalitetsindikation udtrykkes ved tilbudsniveau Lav – Middel – Høj.

Lav: Lokalitet til rådighed med kiosklignede/ automatbetjent udbud

Middel: Buffetagtig

Høj: Restaurantlignende



KONTORSTØTTE

Denne service medtages kun når hovedanvendelsen for ejendomme har prioritet som Administration.

Kontorstøtte omfatter Reception, Omstilling, Postservice, IT-service og Flytteservice

Funktionsniveau:

Funktionsniveau udtrykkes ved Lav – Middel – Høj, afvejet i forhold til de delservices der indgår.

Aktiviteter i eget regi:

Anslået procentdel af aktiviteter som udføres af egne medarbejdere og med egne anlæg.

Reception:

Registrering af medarbejderes ankomst og udgang, gæstemodtagelse, administration af mødelokaler, rejseservice, særlige forsendelser og lignende.

Funktionsniveau:

Funktionsniveau udtrykkes ved Lav – Middel – Høj, afvejet i forhold til graden af centralisering af funktionen, pleje af image mv.

Omstilling:

Telefonbetjening af hovednumre med viderestilling samt besvarelse af generelle spørgsmål om virksomheden.

Funktionsniveau:

Funktionsniveau udtrykkes ved Lav – Middel – Høj med udgangspunkt i Middel = Acceptabel ventetid på 20 sek. på 80 % af opkald og 60 sek. på 95 % af opkald.

Postservice:

Modtagelse, sortering og fordeling af indkommende eksternt post. Indsamling, sortering og fordeling af intern post. Frankering og forsendelse af udgående eksternt post. Endvidere opgaver i forbindelse med udenlandske forsendelser og værdiforsendelser.

I udgiften inkluderes materiel og drift heraf. (Eksempelvis automobiler til omdeling af post og pakker).

Funktionsniveau:

Funktionsniveau udtrykkes ved Lav – Middel – Høj i forhold til antal omdelinger pr. dag: 0 – 1 – 2

IT-service:

Denne service indeholder drift og vedligehold af centrale edb maskiner, servere og netværk samt IP-telefoni herunder omkoblinger i forbindelse med flytning af medarbejdere samt servicering af brugerbetjente kopimaskiner.

Funktionsniveau:

Funktionsniveau udtrykkes med udgangspunkt i Tilgængelighedsniveau ved Lav – Middel – Høj. *Lav:* Model med decentral omkobling

Middel: Model med central omkobling

Høj: Integreret model med adgang til alle digitale medier ved brug af personkort. ("Plug and play"-modellen)

**Flytteservice** (Interne flytninger):

Flytning af inventar, arbejdsstationer, kontorartikler og arkiver til eksisterende arbejdspladser. Flytning i forbindelse med ombygninger medtages ikke.

Funktionsniveau:

Funktionsniveau udtrykkes med udgangspunkt i Flytteeffektiviteten pr. medarbejder ved Lav – Middel – Høj.

Lav: Varighed over 1 dag

Middel: Varighed ½-1 dag

Høj: Varighed under ½ dag

PLANLÆGNING AF OPERATIONELLE FUNKTIONER

Planlægning af operationelle funktioner herunder indgåelse af servicekontrakter.

Interne og eksterne konsulenter, som typisk omfatter rådgivende arkitekter og ingeniører samt managementkonsulenter, som bistår ved driftsopgaver.

Aktiviteter i eget regi:

Anslået procentdel af aktiviteter som udføres af egne medarbejdere og med egne anlæg.

LEDELSE OG ADMINISTRATION

Ledelse og administration vedrører løn, kontorhold, rejseudgifter mv., men ikke husleje. Inkluderer udgifter til Løsøreforsikring.

Aktiviteter i eget regi:

Anslået procentdel af aktiviteter som udføres af egne medarbejdere og med egne anlæg.