

# Abteilung Facility Services

## Strategie 2025 – 2028

Die Strategie der Abteilung Facility Services umfasst die Vision, die Mission und drei strategische Stossrichtungen mit den wichtigsten Handlungsfeldern der kommenden vier Jahre.

### Die Abteilung Facility Services

Wir sind ein Team von rund 200 motivierten und qualifizierten Fachspezialisten. Wir betreiben und unterhalten kompetent und zuverlässig sämtliche Gebäude und Flächen, die von der ETH Zürich zur Erfüllung ihrer Aufgaben in Lehre, Forschung und Transfer genutzt werden.

Mit einem Jahresbudget von knapp 60 Millionen Schweizer Franken bewirtschaften wir über 1 Million Quadratmeter Bruttogeschossfläche in mehr als 200 Gebäuden in der ganzen Schweiz. Diese anspruchsvolle Aufgabe wird hauptsächlich von unseren dezentral organisierten Fachkräften wahrgenommen. Punktuell verpflichten wir auch externe Lieferanten, die wir in Bezug auf Leistungserfüllung und Qualität eng führen.

Im Zentrum unseres Denkens und Handelns stehen die Nutzenden aus Akademie und Administration. Für sie stellen wir rund um die Uhr den reibungslosen Betrieb aller Infrastrukturen sicher. Zusammen mit unseren Partnern aus dem Schulleitungsbereich «Infrastruktur und Nachhaltigkeit (VPIN)» schaffen wir so eine solide Basis, die unerlässlich ist für den internationalen Erfolg der ETH Zürich.

#### Vision

« Unsere wegweisenden Facility Management-Dienstleistungen schaffen beste Voraussetzungen für die Kernaufgaben der ETH Zürich in Lehre, Forschung und Transfer. »

#### Mission

« Unsere Aufgabe ist es, den reibungslosen, wirtschaftlichen und nachhaltigen Betrieb und den technischen Unterhalt aller Immobilien und Aussenanlagen der ETH Zürich ganzjährig und rund um die Uhr sicherzustellen. Dabei stehen die Nutzenden der ETH-Infrastrukturen als unsere Kundinnen und Kunden im Zentrum. Zudem befähigen und fördern wir unsere Kolleginnen und Kollegen und stärken die Zusammenbeitskultur innerhalb der Abteilung und darüber hinaus. »

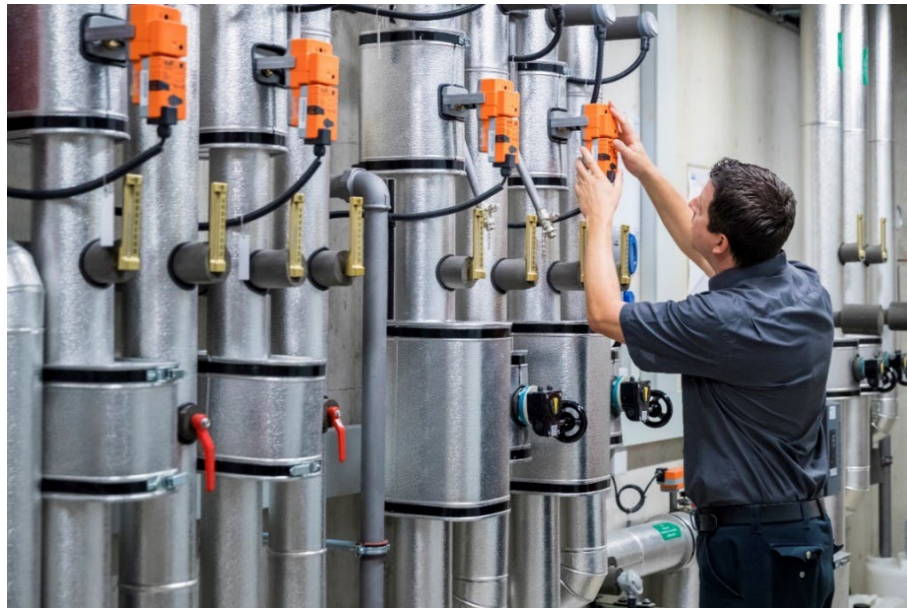
#### Strategische Stossrichtungen

Wir fokussieren auf folgende 12 Handlungsfelder. Diese lassen sich in drei übergeordnete strategische Stossrichtungen zusammenfassen:

1. Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit unserer Dienstleistungen
2. Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit von Betrieb und Unterhalt
3. Förderung der Mitarbeitenden und Stärkung der Zusammenarbeit

# 1. Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit unserer Dienstleistungen

Damit die ETH Zürich ihre Kernaufgaben in Lehre, Forschung und Transfer wahrnehmen kann, ist sie an allen Standorten auf einen unterbruchfreien Betrieb angewiesen. Im Fokus stehen die höchstmögliche Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der durch Facility Services betreuten Unterrichts-, Labor- und Büroinfrastrukturen sowie eine angemessene Unterstützung durch kompetente Facility Services-Mitarbeitende vor Ort.



## **Starke Vor-Ort-Präsenz**

Wir legen grossen Wert auf eine starke Vor-Ort-Präsenz mit interdisziplinären dezentral organisierten Teams. So kennen wir die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden und setzen diese angemessen um. Die Priorität liegt bei direkten persönlichen Kontakten. Wir sind nahbar, hilfsbereit und zuverlässig und kommunizieren unsere Dienstleistungen und Stützpunkte proaktiv.

## **Hohe Verfügbarkeit durch Unterhalt**

Höchstmögliche Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von Anlagen bedingt regelmässigen kompetenten Unterhalt und permanentes Monitoring mit modernster Gebäudeautomationstechnik. Neben zustandsbasierter Instandhaltung implementieren wir zunehmend vorausschauenden Unterhalt (predictive maintenance) und setzen dabei auch künstliche Intelligenz ein. Die insgesamt über 50 000 Anlagen verwalten wir effizient mit einem Gebäudemanagement-Informationssystem.

## **Flexibles Dienstleistungsniveau**

Wir setzen unseren Dienstleistungsauftrag stets professionell, nutzerspezifisch und mit hoher Qualität um. Dank Elastizität in den Verträgen mit externen Dienstleistern können wir rasch auf äussere Veränderungen reagieren und flexible Lösungen für individuelle Kundenanforderungen bereitstellen.

## **Klare Prozesse und kontinuierliche Verbesserung**

Wir legen Wert auf transparente Arbeitsprozesse sowie vorausschauende Notfall- und Ausfallpläne. Sämtliche Managementprozesse, Organisationsstrukturen und die Dienstleistungsqualität unterliegen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## 2. Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit von Betrieb und Unterhalt

Als federführende Einheit für den Betrieb der gesamten Infrastruktur der ETH verfügt Facility Services über einen grossen Hebel rund um Nachhaltigkeit und Ressourcenverbrauch. Wir sind uns dieser Verantwortung bewusst. Zur Erfüllung unserer Aufgaben nutzen wir auch externe Partner. Deren Beschaffung und Management geniessen einen hohen Stellenwert.



### Marktgerechte Beschaffung unter Einhaltung von hohen ethischen und sozialen Normen

Im Umgang mit Lieferanten setzen wir auf ein professionelles Beschaffungs- und Lieferanten-Management. Ziel ist ein ausgewogenes Kosten-Nutzen-Verhältnis. Wir berücksichtigen hohe ethische und soziale Standards. Verträge werden vorausschauend abgeschlossen und dabei die Marktmacht der ETH adäquat eingesetzt. Die Qualität messen wir regelmässig und fordern die vereinbarte Leistung ein. Wir handeln stets in Einklang mit allen anwendbaren Gesetzen und Richtlinien.

### Integration von Nachhaltigkeitsaspekten

Wir berücksichtigen Nachhaltigkeitsaspekte im Betrieb und in der Instandhaltung und optimieren unsere Prozesse im Hinblick auf die Nachhaltigkeit und den Energie- und Ressourcenverbrauch. Wo sinnvoll werden umweltfreundliche Materialien eingesetzt. Für die finanzielle Nachhaltigkeit betrachten wir den ganzen Lebenszyklus gemäss Lifecycle Costing.

### Digitalisierung und Automatisierung

Wir nutzen technologische Entwicklungen zu unserem Vorteil und setzen digitale Instrumente wirksam ein. Die Abteilung lanciert ihre eigenen und unterstützt ETH-übergreifende Digitalisierungsinitiativen und treibt die Automatisierung von Prozessen gezielt voran.

### Orientierung an Best Practice

Um die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse zu gewährleisten, orientieren wir uns an den Branchenbesten. Dieses Benchmarking umfasst die Beobachtung von Trends, der Austausch mit Fachexperten im In- und Ausland und die Evaluation neuer Konzepte. Implementiert wird, was uns weiterbringt.

### 3. Förderung der Mitarbeitenden und Stärkung der Zusammenarbeit

**Wir Mitarbeitende bilden die Schlüsselressource der Abteilung. Unsere Fachkompetenz und unser Einsatz vor Ort tragen massgeblich zum Erfolg von Facility Services und damit indirekt der ETH Zürich bei. Mit regelmässigen Förder- und Teambuilding-Massnahmen stärken wir die Einzel- und Teamleistungen und schaffen Resilienz und eine ausgeprägte Zusammenbeitskultur.**



#### **Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung und darüber hinaus**

Im Team von Facility Services unterstützen wir uns gegenseitig und kooperieren abteilungsübergreifend. So überwinden wir organisatorische Silos mit dem Ziel: One Facility Services und One VPIN. Entscheide treffen wir aus Sicht der ETH und nicht primär aus Abteilungssicht. Offenheit, Respekt und das Teilen von Wissen sind unsere Grundlagen für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

#### **Förderung der digitalen Kompetenz**

Wir legen Wert auf umfassend ausgestattete Arbeitsplätze und moderne Hilfsmittel. Mit Schulungen steigern wir unsere digitale Kompetenz. So können wir die bestehenden Software-Anwendungen und Tools dort einsetzen, wo sie den grössten Nutzen bringen und deren Vielfalt insgesamt reduzieren.

#### **Mitarbeiterförderung und Nachfolgeplanung**

Mit wirksamen Aus- und Weiterbildungen halten wir die Fachkompetenz von Mitarbeitenden und Management hoch und steigern diese weiter. Im Vordergrund steht die Förderung von bestehenden Mitarbeitenden im Rahmen von internen Nachfolgeplanungen.

#### **Steigerung der Job-Attraktivität**

Wir begegnen dem Fachkräftemangel, indem wir das Image einer Anstellung im Gebäudemanagement der ETH Zürich stärken. Im Vordergrund stehen Kommunikationsmassnahmen in Abstimmung mit dem Schulleitungsbereich VPPL.

