

2020

Environmentální management - Environmentální komunikace -  
Směrnice a příklady

ČSN  
EN ISO 14063

01 0963

idt ISO14063:2020

Environmental management - Environmental communication - Guidelines and examples

Management environnemental - Communication environnementale - Lignes directrices et exemples

Umweltmanagement - Umweltkommunikation - Leitlinien und Beispiele

Tato norma je českou verzí evropské normy EN ISO 14063:2020. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN ISO 14063:2020. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 14063 (01 0963) z ledna 2007.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Norma byla technicky zrevidována, změny oproti předchozí verzi jsou uvedeny v předmluvě.

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 14001:2016 (01 0901) Systémy environmentálního managementu - Požadavky s návodem pro použití

ČSN EN ISO 14004:2016 (01 0904) Systémy environmentálního managementu - Obecná směrnice pro implementaci

ČSN ISO 14015:2003 (01 0915) Environmentální management - Environmentální posuzování míst a organizací (EPMO)

ČSN EN ISO 14020:2002 (01 0920) Environmentální značky a prohlášení - Obecné zásady

ČSN EN ISO 14021:2016 (01 0921) Environmentální značky a prohlášení - Vlastní environmentální

tvrzení (environmentální značení typu II)

ČSN EN ISO 14024:2018 (01 0924) Environmentální značky a prohlášení – Environmentální značení typu I – Zásady a postupy

ČSN ISO 14025:2006 (01 0925) Environmentální značky a prohlášení – Environmentální značení typu III – Zásady a postupy

ČSN EN ISO 14026:2019 (01 0926) Environmentální značky a prohlášení – Zásady, požadavky a směrnice pro komunikaci informací o stopách

ČSN P CEN ISO/TS 14027 (01 0927) Environmentální značky a prohlášení – Vývoj pravidel produktových kategorií

ČSN EN ISO 14031:2014 (01 0931) Environmentální management – Hodnocení environmentální výkonnosti – Směrnice

ČSN EN ISO 14040:2006 (01 0940) Environmentální management – Posuzování životního cyklu – Zásady a osnova

ČSN EN ISO 14044:2006 (01 0944) Environmentální management – Posuzování životního cyklu – Požadavky a směrnice

ČSN EN ISO 14045:2013 (01 0945) Environmentální management – Posuzování eko-efektivity produktového systému – Zásady, požadavky a pokyny

ČSN EN ISO 14046:2016 (01 0946) Environmentální management – Vodní stopa – Zásady, požadavky a směrnice

ČSN P ISO/TS 14048:2003 (01 0948) Environmentální management – Posuzování životního cyklu – Formát dokumentace údajů

ČSN ISO 14050:2010 (01 0950) Environmentální management – Slovník

ČSN 01 0962:2003 (01 0962) Environmentální management – Integrace environmentálních aspektů do návrhu a vývoje produktu

ČSN EN ISO 14064-1:2019 (01 0964) Skleníkové plyny – Část 1: Specifikace s návodem pro stanovení a vykazování emisí a propadů skleníkových plynů pro organizace

ČSN EN ISO 14064-2:2019 (01 0964) Skleníkové plyny – Část 2: Specifikace s návodem pro stanovení, monitorování a vykazování snížení emisí nebo zvýšení propadů skleníkových plynů pro projekty

ČSN EN ISO 14064-3:2019 (01 0964) Skleníkové plyny – Část 3: Specifikace s návodem na ověřování a validaci prohlášení o skleníkových plynech

ČSN EN ISO 14067 (01 0967) Skleníkové plyny – Uhlíková stopa produktů – Požadavky a směrnice pro kvantifikaci

ČSN EN ISO 19011:2019 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

Vypracování normy

Zpracovatel: PETRAŠOVÁ BRNO, IČO 40448584, Ivana Petrašová

Technická normalizační komise: TNK 106 Management životního prostředí

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Barbara Aksamitová

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

EVROPSKÁ NORMA  
EUROPEAN STANDARD  
NORME EUROPÉENNE  
EUROPÄISCHE NORM

EN ISO 14063

Duben 2020

ICS 13.020.10  
EN ISO 14063:2010

Nahrazuje

Environmentální management - Environmentální komunikace - Směrnice a příklady  
(ISO 14063:2020)

Environmental management - Environmental communication - Guidelines and  
examples  
(ISO 14063:2020)

Management environnemental - Communication Umweltmanagement - Umweltkommunikation -  
environnementale - Lignes directrices et Leitlinien und Beispiele  
exemples (ISO 14063:2020)

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2019-04-16.

Členové CEN jsou povinni splnit vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací uděluje status národní normy.

Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru CEN-CENELEC, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Republiky Severní Makedonie, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédsko, Švýcarska a Turecka.



**Evropský výbor pro normalizaci**  
**European Committee for Standardization**  
**Comité Européen de Normalisation**  
**Europäisches Komitee für Normung**

**Řídící centrum CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel**

© 2020 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoliv formě a jakýmikoliv prostředky

Ref. č. EN ISO 14063:2020 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

## Evropská předmluva

Tento dokument (EN ISO 14063:2020) vypracovala technická komise ISO/TC 207 *Environmentální management* ve spolupráci s technickou komisí CEN/SS S26 *Environmentální management*, jejíž sekretariát zajišťuje CCMC.

Této evropské normě je nutno nejpozději do října 2020 udělit status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do října 2020.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Tento dokument nahrazuje EN ISO 14063:2010.

Tento dokument byl vypracován na základě mandátu (normalizačního požadavku) uděleného CEN Evropskou komisí a Evropským sdružením volného obchodu.

Podle vnitřních předpisů CEN-CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Maltu, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Republiky Severní Makedonie, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédska, Švýcarska a Turecka.

## Oznámení o schválení

Text ISO 14063:2020 byl schválen CEN jako EN ISO 14063:2020 bez jakýchkoliv modifikací.

Obsah	Strana	Contents	Page
Předmluva.....	7	Foreword.....	7
Úvod.....	8	Introduction.....	8
1..... Předmět normy.....	13	1..... Scope.....	13
2..... Citované dokumenty.....	13	2..... Normative references.....	13
3..... Termíny a definice.....	13	3..... Terms and definitions.....	13
4..... Zásady environmentální komunikace.....	15	4..... Principles of environmental communication.....	15
4.1..... Obecně.....	15	4.1..... General.....	15
4.2..... Zásady.....	15	4.2..... Principles.....	15
4.2.1... Transparentnost.....	15	4.2.1... Transparency.....	15
4.2.2... Přiměřenost.....	15	4.2.2... Appropriateness.....	15
4.2.3... Důvěryhodnost.....	15	4.2.3... Credibility.....	15
4.2.4... Srozumitelnost.....	15	4.2.4... Clarity.....	15
4.2.5... Regionální přístup.....	15	4.2.5... Regionality.....	15
5..... Environmentální komunikační politika.....	16	5..... Environmental communication policy.....	16
5.1..... Závazek vedení.....	16	5.1..... Management commitment.....	16
5.2..... Vytváření politiky.....	16	5.2..... Developing the policy.....	16
6..... Environmentální komunikační strategie.....	17	6..... Environmental communication strategy.....	17
6.1..... Obecné úvahy.....	17	6.1..... General considerations.....	17
6.2..... Integrovaní environmentální komunikace do obecného komunikačního procesu organizace.....	18	6.2..... Integrating environmental communication into the organization's general communication process.....	18
6.3..... Účinnost zdrojů.....	19	6.3..... Resource efficiency.....	19
6.4..... Stanovení environmentálních komunikačních cílů.....	19	6.4..... Establishing environmental communication objectives.....	19
6.5..... Identifikování zainteresovaných stran.....	20	6.5..... Identifying interested parties.....	20
7..... Environmentální komunikační činnosti.....	21	7..... Environmental communication activities.....	21
7.1..... Plánování environmentální komunikační činnosti.....	21	7.1..... Planning an environmental communication activity.....	21
7.1.1... Obecně.....	21	7.1.1... General.....	21
7.1.2... Situační analýza.....	22	7.1.2... Situational analysis.....	22
7.1.3... Stanovení environmentální komunikačních cílů.....	24	7.1.3... Setting environmental communication objectives.....	24
7.1.4... Identifikování cílových skupin.....	25	7.1.4... Identifying target groups.....	25
7.1.5... Stanovení geografického rozsahu.....	25	7.1.5... Defining geographic scope.....	25
7.1.6... Identifikování environmentálních informací.....	26	7.1.6... Identifying environmental information.....	26
7.2..... Výběr obsahu, přístupů a nástrojů environmentální komunikace.....	28	7.2..... Selecting environmental communication content, approaches and tools.....	28
7.2.1... Obecně.....	28	7.2.1... General.....	28
7.2.2... Stanovení odpovědnosti a angažovanosti (interní a externí).....	41	7.2.2... Defining responsibilities and involvement (internal and external).....	41
7.2.3... Sledování vstupu od zainteresovaných stran.....	41	7.2.3... Tracking input from interested parties.....	41
7.2.4... Plánování environmentálních komunikačních činností týkajících se environmentálních krizí a mimořádných událostí.....	42	7.2.4... Planning for environmental communication activities on environmental crises and emergencies.....	42
7.2.5... Vytvoření komunikačního plánu.....	43	7.2.5... Establishing a communication plan.....	43
Strana		Page	

7.3..... Provádění environmentální komunikační činnosti.....	44
7.3.1... Shromažďování a vyhodnocování údajů.....	44
7.3.2... Provádění environmentálních komunikačních činností.....	44
7.3.3... Zaznamenávání zpětné vazby a reakce na ni.....	45
7.4..... Vyhodnocování environmentální komunikace.....	46
7.5..... Provádění přezkoumání systému managementu a plánování revizí.....	48
<b>Příloha A</b> (informativní) Environmentální komunikace v rámci norem řady ISO 14000.....	49
Bibliografie.....	53

7.3..... Performing an environmental communication activity.....	44
7.3.1... Collecting and evaluating data.....	44
7.3.2... Conducting environmental communication activities.....	44
7.3.3... Recording and responding to feedback.....	45
7.4..... Evaluating environmental communication.....	46
7.5..... Conducting management review and planning revisions.....	48
<b>Annex A</b> (informative) Environmental communication within the ISO 14000 family.....	49

## Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve směrnících ISO/IEC, část 1. Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů ISO. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve směrnících ISO/IEC, část 2 (viz [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoliv patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržných ISO (viz [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamena schválení.

## Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular, the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

Vysvětlení nezávazného charakteru technických norem, významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy Světové obchodní organizace (WTO) týkající se technických překážek obchodu (TBT), viz

[www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html)

Tento dokument vypracovala technická komise ISO/TC 207 *Environmentální management*, subkomise SC 4 *Hodnocení environmentální výkonnosti* ve spolupráci s technickou komisí CEN/SS S26 *Environmentální management* Evropského výboru pro normalizaci (CEN) v souladu s Dohodou o technické spolupráci mezi ISO a CEN (Vídeňská dohoda).

Toto druhé vydání zrušuje a nahrazuje první vydání (ISO 14063:2006), které bylo technicky revidováno. Hlavní změny oproti předchozímu vydání jsou:

- definice termínu environmentální komunikační cíl (3.7) byla změněna tak, aby byla harmonizována s definicí termínu cíl podle ISO 14001:2015;
- byly zahrnuty odkazy na sociální sítě;
- tabulka A.1 byla aktualizována, aby odrážela revidované technické normy.

Jakákoli zpětná vazba nebo otázky týkající se tohoto dokumentu mají být adresovány národnímu normalizačnímu orgánu uživatele. Úplný seznam těchto orgánů lze nalézt na adrese [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Úvod

For an explanation on the voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT), see [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

This document was prepared by Technical Committee ISO/TC 207, *Environmental management*, Subcommittee SC 4, *Environmental performance evaluation*, in collaboration with the European Committee for Standardization (CEN) Technical Committee CEN/SS S26, *Environmental management*, in accordance with the Agreement on technical cooperation between ISO and CEN (Vienna Agreement).

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO 14063:2006), which has been technically revised. The main changes compared with the previous edition are as follows:

- the definition for environmental communication objective (3.7) has been changed to be harmonized with definition of objective in ISO 14001:2015;
- references to social media have been included;
- Table A.1 has been updated to reflect revised standards.

Any feedback or questions on this document should be directed to the user's national standards body.

A complete listing of these bodies can be found at [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Introduction

V dnešní globální ekonomice se komunikace o environmentálních hodnotách, opatřeních a o environmentální výkonnosti stala nezbytnou činností organizací, a to jak z důvodu vzrůstajících obav a zájmu veřejnosti, tak z důvodu vládních aktivit souvisejících s životním prostředím. Organizace na celém světě jsou stále více stavěny před potřebu poskytovat informace na podporu politických postojů a opatření, jakož i prezentovat a vysvětlit environmentální důsledky svých činností, výrobků a služeb. Roste také potřeba naslouchat zainteresovaným stranám a začleňovat jejich názory a požadavky do environmentální komunikace. Organizace mají potřebu získávat a poskytovat informace o environmentálních problémech, obavách a programech a reagovat na ně. Kromě toho je komunikace při běžné dostupnosti přístrojů, jako jsou chytré telefony a tablety, téměř okamžitá, vyžaduje, aby byla organizace schopna včas reagovat na jakýkoli problém nebo žádost o informace. Informace, které mají být komunikovány, jsou ovlivňovány faktory, jako jsou geografická poloha a uspořádání organizace, její velikost a druhy činností. Motivace týkající se komunikace zahrnují

- zájem organizace sdílet informace o svých environmentálních praktikách;
- žádost o informace od zaměstnanců nebo investorů, od vládní instituce, komunitní skupiny, zákazníka nebo dodavatele nebo od jakékoli jiné zainteresované strany;
- potřebu projednat se zainteresovanými stranami, zejména s cílovými skupinami, navrhované opatření organizace, jako např. rozšíření existujícího zařízení/provozu nebo umístění nového zařízení/provozu nebo zavedení nového výrobku nebo služby;
- management environmentálních rizik;
- požadavky týkající se závazných povinností;
- reakci na náměty (negativní nebo pozitivní) zainteresovaných stran;
- reakci na nepravdivá a/nebo škodlivá obvinění týkající se environmentálního pochybení, vyjádřená stranami, které mají v úmyslu odradit organizaci od propagace svých programů;

In today's global economy, communication on environmental values, actions and performance has become an essential activity of organizations due to both increased public concern and interest, and governmental activities related to the environment. Organizations all over the world are increasingly confronted with the need to provide information to support policy positions and actions, and present and explain the environmental implications of their activities, products and services. There is also a growing need to listen to interested parties, and incorporate their views and requirements as part of environmental communication.

Organizations have a need to obtain and provide information about and respond to environmental issues, concerns and programmes. Furthermore, with the general availability of devices such as smart phones and tablets, communication is almost instantaneous, requiring the organization to be able to respond to any issue or information request in a timely manner. Information to be communicated is influenced by factors such as the organization's geographic location and distribution, size and types of activities. Motivations for communication include the following:

- the interest of the organization to share information on its environmental practices;
- a request for information by employees or investors, a government agency, a community group, a customer or supplier, or any other interested party;
- the need to discuss with interested parties, especially with target groups, a proposed action of the organization, such as expansion of an existing facility, or siting of a new facility, or the introduction of a new product or service;
- environmental risk management;
- compliance obligation requirements;
- response to suggestions (negative or positive) from interested parties;
- response to false and/or malicious accusations of environmental impropriety by parties intending to disparage the organization to promote their agendas;



- rostoucí význam řešení environmentálních problémů.

Environmentální komunikace je proces sdílení informací s cílem vybudovat důvěru, důvěryhodnost a partnerství, zvýšit povědomí a používat je při rozhodování. Použité procesy a obsah environmentální komunikace se budou lišit v závislosti na cílech a okolnostech organizace a mohou být založeny na věcných informacích.

Environmentální komunikace má širší význam než en-

vironmentální hlášení. Má mnoho účelů a nabývá mnoha podob. Environmentální komunikace může být ad hoc nebo plánovaná. Příkladem ad hoc komunikace je skutečnost, když se manažer zařízení/provozu účastní komunitní události a odpovídá na otázky. Plánovaná komunikace může pokrývat rozsah účasti

zainteresovaných stran, počínaje omezenou účastí až po úplnou účast, a to takto:

a) K jednosměrné komunikaci dochází, když organizace distribuuje informace, například když vydává environmentální zprávu bez prostoru pro otázky nebo diskusi.

b) K obousměrné komunikaci dochází při výměně

informací a názorů mezi organizací a zainteresovanými stranami.

c) Při participativním rozhodování, včetně efektivní zpětné vazby, která ovlivňuje organizaci a/nebo místní komunitu, organizace spolupracuje se zainteresovanými stranami.

Spolupráce se zainteresovanými stranami poskytuje organizaci příležitost dozvědět se o jejich problémech a obavách. Může to vést k získávání poznatků oběma stranami a může to ovlivnit názory a představy. Při správném vedení spolupráce může být jakýkoli konkrétní přístup úspěšný a může uspokojit potřeby organizace a zainteresovaných stran. Při environmentální komunikaci může být důležité pochopení komunikačního vzorce/chování každé zainteresované strany (nebo cílové skupiny). Nejeftektivnější proces environmentální komunikace zahrnuje neustálý kontakt organizace s interními a externími zainteresovanými stranami, jako součást celkové komunikační strategie organizace.

- the increasing importance of addressing environmental issues.

Environmental communication is the process of sharing information to build trust, credibility and partnerships, to raise awareness, and to use in decision-making. The processes used and the content of environmental communication will vary with the objectives and circumstances of the organization and can be built on substantive information.

Environmental communication is broader than environmental reporting. It has many purposes and takes many forms. Environmental communication can be ad hoc or planned. An example of ad hoc communication occurs when a facility manager attends a community event and answers questions. Planned communication can cover a range from limited to full participation of interested parties, as follows.

a) One-way communication occurs when the organization distributes information, for example, when an organization issues an environmental report with no opportunity for questions or discussion.

b) Two-way communication occurs with an exchange of information and ideas among the organization and interested parties.

c) In participatory decision-making, including effective feedback that affects the organization and/or the local community, an organization collaborates with interested parties.

Engagement with interested parties provides an opportunity for an organization to learn their issues and concerns. It can lead to knowledge being gained by both sides and can influence opinions and perceptions. When properly done, any particular approach can be successful and satisfy the needs of the organization and interested parties.

Understanding the communication pattern/behaviour of each interested party (or target group) can be important in environmental communications. The most effective environmental communication process involves ongoing contact by the organization with internal and external interested parties, as part of the organization's overall communications strategy.

Obrázek 1 znázorňuje vzájemné vztahy a tok environmentální komunikace.

Figure 1 shows the interrelationships and flow of environmental communication.



POZNÁMKA 1 Nadpisy tučným písmem a doplněné číslem odkazují na kapitoly v tomto dokumentu.

POZNÁMKA 2 Čárkované čáry s šipkami označují vztah environmentálního komunikačního systému s ostatními prvky organizace. Plné čáry s šipkami označují vzájemný vztah v rámci environmentálního komunikačního systému.

POZNÁMKA 3 Stínování označuje rozsah environmentálního komunikačního systému. Tmavší stínování označuje překrytí environmentálního komunikačního systému s organizací.

Obrázek 1 - Environmentální komunikace



NOTE 1 Titles in bold and numbered refer to the clauses in this document.

NOTE 2 Dotted line arrows indicate the environmental communication system relationship with other elements of the organization. Full arrows indicate the interrelationship within the environmental communication system.

NOTE 3 Shading indicates the scope of the environmental communication system. Darker shading indicates the overlap of the environmental communication system with the organization.

Figure 1 - Environmental communication

Environmentální komunikace často vede k mnoha výhodám, jako je např.

- napomáhání zainteresovaným stranám při porozumění environmentálním závazkům, politikám a environmentální výkonnosti organizace;
- poskytování vstupů/návrhů týkajících se zlepšování environmentální výkonnosti činností, výrobků a služeb organizace a pokroku směrem k udržitelnosti;
- zlepšování porozumění potřebám a obavám zainteresovaných stran s cílem posílit důvěru a dialog;
- propagování environmentálních mandátů, úspěchů a výkonnosti organizace;
- zvyšování významu a úrovně environmentálního povědomí na podporu environmentálně odpovědné kultury a hodnot v rámci organizace;
- řešení obav a stížností zainteresovaných stran z hlediska provozních a mimořádných environmentálních nebezpečí;

Environmental communication often results in many benefits, such as:

- assisting interested parties in understanding an organization's environmental commitments, policies and performance;
- providing inputs/suggestions for improving the environmental performance of an organization's activities, products and services, and progress toward sustainability;
- improving understanding of interested parties, needs and concerns to foster trust and dialogue;
- promoting an organization's environmental credentials, achievements and performance;
- raising the importance and level of environmental awareness to support an environmentally responsible culture and values within the organization;
- addressing interested parties, concerns and complaints about operational and emergency environmental hazards;

- posilování vnímání organizace zainteresovanými stranami;
- zvyšování podpory podnikání a důvěry akcionářů.

Environmentální komunikace je jedním z klíčových problémů, kterými se musí zabývat každá organizace se zavedeným systémem environmentálního managementu nebo bez něj. Environmentální komunikace není jen záležitostí organizace a řízení, týká se také hodnot organizace. Pro zajištění úspěšných komunikačních procesů je důležité, aby se organizace považovala za odpovědného partnera ve společnosti a řešila environmentální očekávání zainteresovaných stran.

## 1 Předmět normy

Tento dokument poskytuje organizacím směrnice týkající se obecných zásad, politiky, strategie a činností a související s interní i externí environmentální komunikací. Využívá osvědčené a zavedené přístupy ke komunikaci, přizpůsobené specifickým podmínkám, které existují v environmentální komunikaci.

Je vhodný pro všechny organizace bez ohledu na jejich velikost, typ, umístění, strukturu, činnosti, výrobky a služby a bez ohledu na to, zda mají, nebo nemají zavedený systém environmentálního managementu.

Může se používat v kombinaci s kteroukoli normou z řady ISO 14000 nebo samostatně. POZNÁMKA 1 Referenční tabulka týkající se norem řady ISO 14000 je uvedena v příloze A.

POZNÁMKA 2 ISO 14020, ISO 14021, ISO 14024, ISO 14025 a ISO 14026 poskytují specifické environmentální komunikační nástroje a návody týkající se značek na výrobku a prohlášení.

- enhancing interested parties, perceptions of the organization;
- increasing business support and shareholder confidence.

Environmental communication is one of the crucial issues to be dealt with by any organization, with or without an environmental management system in place. Environmental communication is more than a question of organization and management, it relates to the organization's values as well. To ensure successful communication processes, it is important for the organization to consider itself a responsible partner within society and to address the environmental expectations of interested parties.

## 1 Scope

This document gives guidelines to organizations for general principles, policy, strategy and activities relating to both internal and external environmental communication. It uses proven and well-established approaches for communication, adapted to the specific conditions that exist in environmental communication.

It is applicable to all organizations regardless of their size, type, location, structure, activities, products and services, and whether or not they have an environmental management system in place.

It can be used in combination with any of the ISO 14000 family of standards, or on its own. NOTE 1 A reference table to the ISO 14000 family is provided in Annex A.

NOTE 2 ISO 14020, ISO 14021, ISO 14024, ISO 14025 and ISO 14026 provide specific environmental communication tools and guidance relating to product labels and declarations.

**Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.**