

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.080.30; 13.060.20; 13.060.30 **Březen 2009**

Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod - Směrnice pro posuzování a zlepšování služeb poskytovaných zákazníkům

ČSN
ISO 24510
75 9000

Activities relating to drinking water and wastewater services – Guidelines for the assessment and for the improvement of the service to users

Activités de service relatives à l'eau potable et à l'assainissement – Lignes directrices pour l'amélioration et l'évaluation du service aux usagers

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 24510:2007. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 24510:2007. It was translated by Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

ISO 5725-1:1994 zavedena v ČSN ISO 5725-1:1997 (01 0251) Přesnost (správnost a shodnost) metod a výsledků měření – Část 1: Obecné zásady a definice

ISO 9000:2005 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník

ISO 9001 zavedena v ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu jakosti – Požadavky

ISO 10002 zavedena v ČSN EN ISO 10002 (01 0339) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ISO 14000 dosud nezavedena

ISO 14001:2004 zavedena v ČSN ISO 14001:2005 (01 0901) Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití

ISO 14031:1999 zavedena v ČSN ISO 14031:2000 (01 0901) Environmentální management – Hodnocení environmentálního profilu – Směrnice

ISO 24511 zavedena v ČSN ISO 24511:2008 (75 0900) Služby pro dodávku pitné vody a odvod odpadních vod – Směrnice pro management subjektů, poskytujících služby spojené s odváděním a zneškodňováním odpadních vod a pro posuzování těchto služeb

ISO 24512 zavedena v ČSN ISO 24512:2008 (75 0900) Služby pro dodávku pitné vody a odvod odpadních vod – Směrnice pro management subjektů, poskytujících služby spojené s dodávkou pitné vody a pro posuzování těchto služeb

Souvisící ČSN

ČSN EN 1085 (75 0160) Čištění odpadních vod – Slovník

ČSN 75 0150 Vodní hospodářství – Terminologie vodárenství

ČSN 75 0161 Vodní hospodářství – Terminologie v inženýrství odpadních vod

ČSN 75 0170 Vodní hospodářství – Názvosloví jakosti vod

Upozornění na národní přílohu

Do této normy byly k úvodu a článkům 0.1, 0.3, 2.4, 2.9, 2.11, 2.12, 2.17, 2.22, 2.25, 2.27, 2.29, 2.34, 2.35, 2.39, 2.41, 2.45, 2.49, 2.50, 2.51, 2.53, 3.2, 3.3.2, 3.3.3, 3.7, 4.35, 4.36, 4.3.10, 4.3.11, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 5.3.3, 5.3.7, 5.3.9, 5.3.10, 5.3.11, 5.4.1, 5.4.4, 6.3.4, 6.6.1, 8.4., B.2, B.3.10, B.5.2, B.6.1, B.6.2 doplněny informativní národní poznámky.

Vypracování normy

Zpracovatel: HYDROPROJEKT CZ, a.s., Praha, IČ 26475081, Ing. Jiří Kaisler

Technická normalizační komise: TNK č. 94 Vodárenství a č. 95 Kanalizace

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Eva Štejfová

MEZINÁRODNÍ NORMA

Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – ISO 24510
Směrnice pro posuzování a zlepšování služeb poskytovaných První vydání
zákazníkům 2007-12-01

ICS 13.080.30; 13.060.20; 13.060.30

Obsah

Strana

Úvod.... 6

0.1 Problematika vody: globální vztahy a politická soustava 6

0.2 Subjekty, poskytující vodohospodářské veřejně prospěšné služby: všeobecné cíle 6

0.3 Cíle, obsah a implementace této mezinárodní normy 7

0.4 Poskytování služeb uživatelům 9

1 Předmět 10

2 Termíny a definice 10

3 Součásti služeb ve vztahu k uživatelům 19

4 Cíle služeb ve vztahu k potřebám a očekáváním uživatelů 20

5 Směrnice pro uspokojování potřeb a očekávání uživatelů 24

6 Kritéria pro posuzování služeb poskytovaných uživatelům 33

7 Posuzování poskytovaných služeb 38

8 Výkonnostní ukazatele 40

Příloha A (informativní) Tabulky ekvivalentních termínů v angličtině, francouzštině a španělštině 43

Příloha B (informativní) Příklady výkonnostních ukazatelů 48

Příloha C (informativní) Příklad způsobu porovnávání spolehlivosti systémů výkonnostních ukazatelů 61

Bibliografie 62

Odmítnutí odpovědnosti za manipulaci s PDF souborem

Tento soubor PDF může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe lze tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován, pokud nejsou typy písma, které jsou vloženy, používány na základě licence a instalovány v počítači, na němž se editace provádí. Při stažení tohoto souboru přejímají jeho uživatelé odpovědnost za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení žádnou odpovědnost.

Adobe je obchodní značka „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech použitých k vytvoření tohoto souboru PDF lze najít ve Všeobecných informacích, které se vztahují k souboru; parametry, pomocí kterých byl PDF soubor vytvořen, byly optimalizovány pro tisk. Soubor byl zpracován s maximální péčí tak, aby ho členské organizace ISO mohly používat. V málo pravděpodobném případě, tj. když vznikne problém, který se týká souboru, informujte o tom Ústřední sekretariát ISO na níže uvedené adrese.



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2007

Veškerá práva vyhrazena. Pokud není specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakémkoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně fotokopí a mikrofilmů, bez písemného svolení buď od organizace ISO na níže uvedené adrese nebo od členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Published in Switzerland

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují 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 organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Předlohy mezinárodních norem jsou zpracovávány v souladu s pravidly danými směrnicemi ISO/IEC, část 2.

Hlavním úkolem technických komisí je příprava mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % z hlasujících členů.

Existuje možnost, že některé z prvků této mezinárodní normy jsou předmětem patentových práv. ISO nesmí být činná odpovědnou za identifikování některých nebo veškerých takových patentových práv.

ISO 24510 byla vytvořena technickou komisí ISO/TC 224, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Kvalitativní kritéria těchto služeb a výkonnostní ukazatele*

ISO 24510 je částí souboru norem, týkajících se služeb, souvisejících s dodávkou pitné vody. Celý soubor obsahuje následující mezinárodní normy:

ISO 24510, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro posuzování a zlepšování služeb, poskytovaných zákazníkům*

ISO 24511, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro management subjektů, poskytujících služby spojené s odváděním a zneškodňováním odpadních vod a pro posuzování těchto služeb*

ISO 24512, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro management subjektů, poskytujících služby spojené s dodávkou pitné vody a pro posuzování těchto služeb*

Úvod

POZNÁMKA Tučným písmem zvýrazněná slova^(NP1) označují klíčové termíny, jejichž definice jsou uvedeny v kapitole 2.

0.1 Problematika vody: globální vztahy a politická soustava

Voda představuje v 21. století celosvětový problém, jak z hlediska **managementu** dostupných vodních zdrojů, tak z hlediska dostupnosti **pitné vody** a hygieny světové populace. Organizace Spojených národů (OSN) v roce 2000 uznala právo na vodu za základní lidské právo a ve spolupráci s národními vládami vytvořila velmi ambiciózní cíl – „Rozvojový úkol tisíciletí“ – zvýšit dostupnost **služeb, týkajících se pitné vody a odpadních vod**, včetně bezpečného uložení nebo opětného užití v této souvislosti vyprodukovaných **odpadních látek** (dále nazývaných stručně vodohospodářských **služeb**) zejména v rozvojových zemích. Mezinárodní konference, týkající se **udržitelného rozvoje** a vody (např. Světový summit o udržitelném rozvoji, konaný v Johannesburgu v září 2002, třetí Světové fórum o vodě v Kjótu v květnu 2003 a čtvrté Světové fórum o vodě v Mexico City v březnu 2006) zdůraznily tuto otázku a organizace OSN (jako je WHO, UNESCO atd.) vytvořily doporučení a programy pro dosažení tohoto cíle.

Komise Spojených národů pro udržitelný rozvoj (CSD 13) zdůraznila, že vlády (dále v této mezinárodní normě nazývané „**příslušné úřady**“) mají hlavní úlohu při prosazování snadnějšího přístupu k nezávadné **pitné vodě** a základní hygieně pomocí zlepšeného vedení na všech úrovních a náležitému **životnímu prostředí** zaváděním regulačních systémů s aktivním zapojením všech **zainteresovaných stran**. Tento **proces** by měl obsahovat základní řešení pro zvýšení účinnosti vodohospodářského sektoru a udržitelnosti managementu vodních zdrojů. Z tohoto hlediska ministerské deklarace ze 3. a 4. Světového fóra o vodě doporučují, aby se vlády snažily změnit úlohu parlamentů a místních úřadů zejména s ohledem na poskytování odpovídajících vodohospodářských **služeb** a pochopily, že efektivní spolupráce s a mezi těmito účastníky je klíčovým prvkem pro splnění úkolů a cílů souvisejících se zásobováním vodou.

Příklady hlavních oblastí účinných systémů řešících přístup k pitné vodě a hygienická opatření jsou:

- jednoznačné určení úloh jednotlivých **zainteresovaných stran**,
- určení hygienických pravidel a organizace **kontroly** jejich plnění,
- postupy, zajišťující pevnou vazbu mezi strategií rozvoje měst a **infrastrukturou** používanou **subjekty, poskytujícími vodohospodářské služby**,
- řízení dodávky vody a odvádění a zneškodňování **odpadních vod**,
- informovanost **uživatelů** a **společenství**.

0.2 Subjekty, poskytující vodohospodářské veřejně prospěšné služby: všeobecné cíle

Kromě ochrany veřejného zdraví je základní součástí **managementu** vodních zdrojů správný **management veřejně prospěšného systému služeb zásobování pitnou vodou a odvádění a zneškodňování odpadních vod** (dále nazývaným stručně „**subjektem, poskytujícím vodohospodářské služby**“). Postupy správného managementu aplikované na tento veřejně prospěšný systém budou jak kvantitativně, tak kvalitativně přispívat k **udržitelnému rozvoji**. Přispějí také ke zvýšení sociální soudržnosti a ekonomického rozvoje zásobovaných **společenství**, protože **kvalita a účinnost** vodohospodářských **služeb** má pozitivní vliv na všechny činnosti společnosti.

Protože je voda považována za „sociální zboží“, je třeba poskytování vodohospodářských **služeb** zvažovat ze tří hledisek (ekonomického, sociálního a z hlediska životního prostředí) **udržitelného rozvoje**: je logické, že **management** subjektů, poskytujících vodohospodářské služby by s ohledem na místní souvislosti měl být transparentní ve vztahu ke všem **zainteresovaným stranám** a do své činnosti je zapojovat.

Druhů **zainteresovaných stran**, které mohou hrát nějakou roli při činnostech, souvisejících s vodohospodářskými **službami**, je velké množství.

Příklady takových **zainteresovaných stran** zahrnují:

- vládní nebo veřejné organizace (mezinárodní, národní, regionální nebo místní) spolupracující s úřady státní správy nebo s legislativními orgány;
- samotná sdružení společností, zajišťujících vodohospodářské služby (např. mezinárodní, regionální, nadnárodní a národní sdružení dodavatelů **pitné vody** nebo odvádění a zneškodňování **odpadních vod**);
- nezávislé organizace, provádějící dohled (např. zájmové organizace, jako jsou například nevládní organizace);
- **uživatelé** a sdružení **uživatelů** vody.

Vztahy mezi **zainteresovanými stranami** a **subjekty, poskytujícími vodohospodářské služby** jsou v různých zemích světa velmi odlišné. V mnoha zemích existují orgány, které jsou odpovědné (buď zcela nebo zčásti) za kontrolu činností vodohospodářských **služeb** bez ohledu na skutečnost, zda jsou tato zařízení vlastněna nebo provozována soukromými a nebo veřejnými subjekty a bez ohledu na to, jsou-li řízena **příslušnými úřady** nebo jsou zapojena do systému technické samoregulace.

Normalizace a technická samoregulace tvoří možné cesty k zajištění účasti všech **zainteresovaných stran** a dosažení principu subsidiarity.

Logickým zájmem **subjektů poskytujících vodohospodářské služby** je poskytovat své **služby** každému subjektu z příslušné oblasti a těmto **uživatelům** s trvalým zásobováním **pitnou vodou**, připojeným na systém sběru a čištění **odpadních vod**, poskytovat tyto služby za ekonomických a sociálních podmínek, které by měly být akceptovatelné jak pro **uživatele**, tak pro subjekty tyto služby poskytující. Očekává se, že tyto **subjekty, poskytující vodohospodářské služby** splní při zajištění dlouhodobého trvání poskytovaných služeb a v souladu s požadavky ostatních **zainteresovaných stran** jak požadavky **příslušných úřadů**, tak **odpovědných orgánů**.

V souvislosti s nedostatkem zdrojů, včetně zdrojů finančních, by investiční prostředky, vložené do technického zařízení, měly být vhodně využity a jejich řádné údržbě a efektivnímu provozu by měla být věnována potřebná pozornost. **Ceníky** dodávky vody by se obecně měly zaměřit na dosažení návratnosti vynaložených prostředků a podporování **účinnosti** využití zdrojů, při současném udržení základní dostupnosti vodohospodářských **služeb**.

Je vhodné, aby se **zainteresované strany** podílely jak na stanovování cílů vodohospodářských **služeb**, tak na posuzování přiměřenosti a **účinnosti** jejich poskytování.

0.3 Cíle, obsah a implementace této mezinárodní normy

Cílem této normy je poskytnout příslušným **zainteresovaným stranám** směrnice pro posuzování a zlepšování **služeb** poskytovaných **uživatelům** a doporučení pro zdokonalení managementu **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**, v souladu s postupnými cíli, stanovenými **příslušnými úřady** a výše uvedenými mezinárodními mezivládními organizacemi. Tato mezinárodní norma je určena pro usnadnění dialogu mezi **zainteresovanými stranami**, umožňuje jim vyvinout oboustranné pochopení funkcí a úkolů, které v rámci působnosti **subjektů poskytujících vodohospodářské služby** přicházejí v úvahu. Tento soubor norem, týkajících se vodohospodářských služeb, se skládá z této mezinárodní normy (zaměřené na **služby**) a norem ISO 24511 a ISO 24512 (zaměřených na **management**).

Tato norma se zabývá následujícími tématy:

- stručným popisem součástí **služeb** ve vztahu k **uživatelům**;
- základními cíli **služeb** s ohledem na potřeby a očekávání **uživatelů**;
- směrnicemi pro uspokojování potřeb a očekávání **uživatelů**;
- **hodnotitelskými** kritérii pro poskytování **služeb uživatelům** podle poskytnutých směrnic;
- příklady vztahů **výkonnostních ukazatelů** k **hodnotitelským** kritériím, která mohou být používána pro posuzování **výkonnosti** poskytovaných **služeb**.

ISO 24511 a ISO 24512 se zabývá následujícími tématy:

- stručným popisem fyzikálních nebo infrastrukturálních a manažerských nebo institucionálních součástí **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**;
- základními cíli **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**, považovaných v nejširším rozsahu za všeobecně důležité;
- směrnicemi pro **management subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**;
- směrnicemi pro **posuzování** vodohospodářských **služeb** s pomocí **hodnotitelských** kritérií **služeb** ve vztahu k cílům, a vztahů **výkonnostních ukazatelů** k těmto kritériím.

Výkonnostní ukazatele^{NP2)} uvedené v této normě a normách ISO 24511 a ISO 24512 jsou uvedené pouze jako příklad a je proto třeba zdůraznit, že posuzování **služeb uživatelům** nemůže být zredukováno na jeden **výkonnostní ukazatel** nebo nějaký univerzální soubor těchto **ukazatelů**.

Předmět normy formálně vylučuje technické vybavení, instalované v budovách^{NP3}). Nicméně by se měla věnovat pozornost skutečnosti, že **jakost** dodávané vody (nebo odváděných **odpadních vod**) může být nežádoucím způsobem ovlivněna mezi **přípojevacím místem** (v případě odpadní vody **spojným objektem**) a **místem spotřeby** (v případě odpadní vody v **místě připojení vnitřní kanalizace na kanalizační potrubí**) působením potrubí a zařízení, instalovaných v budově. S ohledem na tuto skutečnost mohou mít některé **zainteresované strany**, jako jsou například **příslušné úřady**, vlastníci, smluvní partneři a **uživatelé**, zájem ovlivňovat i tuto část rozvodu vody.

Protože organizace **subjektů poskytujících vodohospodářské služby** je závislá na právních a institucionálních soustavách, specifických pro každou zemi, nemůže tato mezinárodní norma předepisovat příslušné úlohy různým **zainteresovaným stranám** ani nemůže určit příslušné mezinárodní organizace pro místní, regionální nebo národní orgány, které mohou být zainteresované do poskytování vodohospodářských **služeb**. Zejména pak tato mezinárodní norma nezasahuje do výběru **odpovědných orgánů** s ohledem na obecnou organizační strukturu a **management** těchto **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**. Tato norma je stejnou měrou použitelná pro zařízení vlastněná nebo provozovaná veřejnými nebo soukromými společnostmi a nedává přednost jakékoliv formě vlastnictví a nebo způsobu provozu.

Směrnice, uvedené v této normě a normách ISO 24511 a ISO 24512, jsou orientovány na potřeby a očekávání **uživatelů** a k nim se vztahující vodohospodářské **služby** bez určování prostředků, jak tyto potřeby a očekávání zajistit. Cílem je umožnit co nejširší možné využití této normy a norem ISO 24511 a ISO 24512 s ohledem na kulturní, socioekonomické, klimatické a legislativní odlišnosti různých zemí a regionů světa. Proto by mělo být pochopeno, že zejména v krátkodobých časových intervalech není často možné splnit očekávání místních **uživatelů**. To může být způsobeno různými faktory, například klimatickými podmínkami, dostupností zdrojů a potížemi, spojenými s ekonomickým zajištěním udržitelnosti poskytování **vodohospodářských služeb**, zejména se týkajícími financování a schopnosti **uživatelů** za zlepšení těchto služeb platit. Tyto podmínky mohou zejména v rozvojových zemích komplikovat dosažení některých cílů nebo omezovat implementaci některých doporučení normy. Pod vlivem těchto omezujících faktorů je tato norma navržena, proto například připouští odlišné úrovně stávajících sítí a potřebu alternativních řešení podle místních podmínek. Navzdory potřebě flexibility termínů technika a technické prostředky je většina doporučení v této mezinárodní normě, jako jsou například uvedené poradenské postupy, určena pro univerzální použití.

Aby bylo možné posuzování a zlepšování **služeb uživatelům** a zajištění potřebného sledování tohoto zlepšování mohou být vytvořeny potřebné **výkonnostní ukazatele (PI)** nebo může být jiným způsobem zjišťován soulad s **požadavky**. Používání výkonnostních ukazatelů **(PI)** bývá pouze jedním z možných podpůrných nástrojů pro neustálé zlepšování. Zainteresované strany mohou vybrat výkonnostní ukazatele **(PI)** z poskytnutých příkladů nebo vytvořit další potřebné výkonnostní ukazatele **(PI)** s použitím principů, uvedených v této mezinárodní normě a v ISO 24511 a ISO 24512. Logicky by se výkonnostní ukazatele **(PI)** měly vztahovat k cílům, pro které byly s pomocí **hodnotitelských** kritérií stanoveny, a používány pro měření **výkonnosti**. Tato mezinárodní norma nezavádí žádný konkrétní **ukazatel**, nějakou minimální hodnotu nebo **výkonnostní rozsah**. Respektuje potřebu možnosti přizpůsobení místním okolnostem, čímž se usnadňuje její implementace na místní úrovni.

Tato mezinárodní norma a normy ISO 24511 a ISO 24512 a zejména **výkonnostní ukazatele (PI)**, uvedené jako příklady, by v žádném případě neměly být považovány za nezbytný předpoklad nebo podmínku pro implementaci politiky dodávky vody nebo financování projektů nebo programů. Tyto normy mají sloužit pro posuzování pokroku ve snaze po dosažení strategických cílů a úkolů programů financování.

Cílem této mezinárodní normy a norem ISO 24511 a ISO 24512 není stanovit systémy specifikací,

podporující přímou certifikaci shody, ale poskytnout směrnice pro neustálé zlepšování a **posuzování služeb**. Použití této normy a norem ISO 24511 a ISO 24512 je v souladu s pravidly ISO dobrovolné.

Tyto normy jsou v souladu s principy přístupu „plánuj-udělej-kontroluj-jednej“ (PDCA): navrhuji postup krok za krokem, od určení součástí a stanovení cílů zařízení vodohospodářských služeb až k určení **výkonnostních ukazatelů**, a po posouzení **výkonnosti** s opětovným návratem k cílům a k **managementu**. Obrázek 1 shrnuje obsah a použití této mezinárodní normy. Implementace této mezinárodní normy a norem ISO 24511 a ISO 24512 není závislá na zavedení série norem ISO 9000 nebo ISO 14000. Přesto jsou s těmito normami **systémů managementu** v souladu. Implementace celkového **systému managementu** podle norem ISO 9001 a ISO 14001 může implementaci těchto směrnic, obsažených v této mezinárodní normě a normách ISO 24511 a ISO 24512, usnadnit a naopak, tyto směrnice mohou pomoci realizovat technická ustanovení norem ISO 9001 a ISO 14001 organizacím, uvažujícím o jejich implementaci.

0.4 Poskytování služeb uživatelům

Norma ISO 24510 se do jisté míry svým charakterem liší od norem ISO 24511 a ISO 24512. K cílovým uživatelům této mezinárodní normy, určující očekávání **uživatelů**, patří **příslušné úřady, odpovědné orgány a dodavatelé služeb**. Norma je napsána spíše z pohledu **uživatelů služeb** než z hledisek **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**. Proto se části této mezinárodní normy a norem ISO 24511 a ISO 24512 zabývají stejnými problémy, ale směrnice, které obsahují, se navzájem doplňují, přes jejich odlišný přístup z různých úhlů pohledu a směrem k různým cílovým uživatelům.

1 Předmět

Tato mezinárodní norma specifikuje součásti služeb pro dodávku pitné vody a odvádění a zneškodňování odpadních vod, které jsou pro uživatele důležité a zajímavé. Rovněž poskytuje návod pro způsoby zjišťování potřeb a očekávání uživatelů a ke způsobu posuzování, zda jsou tato očekávání splněna.

Předmětem této mezinárodní normy jsou:

- definice společných termínů pro všechny zainteresované strany;
- definování hlavních součástí a vlastností služeb poskytovaných uživatelům;
- cíle poskytovaných služeb s ohledem na potřeby a očekávání uživatelů;
- směrnice pro uspokojování potřeb a očekávání uživatelů;
- hodnotitelská kritéria služeb pro uživatele;
- úvod do výkonnostních ukazatelů;
- příklady výkonnostních ukazatelů.

Předmětem této mezinárodní normy nejsou:

- postupy projektování a výstavby zařízení pro dodávku pitné vody a odvádění a zneškodňování odpadních vod;
- regulace struktur managementu, metodika provozu a management činností, souvisejících se službami dodávky pitné vody a odvádění a zneškodňování odpadních vod, včetně sjednávání dohod a uzavírání smluv;
- problematika vnitřních rozvodů.

POZNÁMKA 1 Tato mezinárodní norma a normy ISO 24511 a ISO 24512 tvoří skupinu norem, týkajících se vodohospodářských služeb. Z tohoto důvodu je vhodné používat tyto tři mezinárodní normy společně.

POZNÁMKA 2 Seznam termínů a jejich definic, uvedený v kapitole 2, je společný pro tuto mezinárodní normu a normy ISO 24511 a ISO 24512.

POZNÁMKA 3 Příloha A obsahuje tři tabulky s ekvivalentními termíny v angličtině, francouzštině a španělštině.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.