

2007

Facility management - Část 1: Termíny a definice	ČSN EN 15221-1  76 2001
---	----------------------------------

Facility Management - Part 1: Terms and definitions

Facilities management - Partie 1: Termes et définitions

Facility Management - Teil 1: Begriffe

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 15221-1:2006. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 15221-1:2006. It was translated by Czech Standards Institute. It has the same status as the official version.



© Český normalizační institut, 2007  
Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány  
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

78741

Strana 2

Národní předmluva

Vypracování normy

Zpracovatel: HEIN CONSULTING, s.r.o., IČ 45809453, Ing. Ondřej ©trup

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 15221-1  Říjen 2006
---	------------------------------

ICS 01.040.03; 91.040.01; 01.040.91; 03.080.99

Facility management -  
Část 1: Termíny a definice  
Facility Management -  
Part 1: Terms and definitions

Facilities management -  
Partie 1: Termes et définitions

Facility Management -  
Teil 1: Begriffe

Tato evropská norma byla schválena CEN 2006-08-18.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru 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, má stejný status jako oficiální verze.

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

## **CEN**

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

**Řídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel**

© 2006 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky

Ref. č. EN 15221-1:2006 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Obsah  
Strana

**Contents**  
Page

Předmluva	5	Foreword	5
Úvod	6	Introduction	6
<b>1</b> Předmět	8	<b>1</b> Scope	8
normy	8	<b>2</b> Terms and definitions	8
<b>2</b> Termíny a definice	8	<b>3</b> Scope of Facility Management	10
<b>3</b> Struktura facility managementu	10	<b>Annex A</b> (informative) Facility Management model	11
<b>Příloha A</b> (informativní) Model facility managementu	11	<b>A.1</b> General	11
<b>A.1</b> Všeobecně	11	<b>A.2</b> Organisation	11
<b>A.2</b> Organizace	11	<b>A.3</b> Demand and supply	12
<b>A.3</b> Poptávka a nabídka	12	<b>A.4</b> Levels of interaction (strategic, tactical, operational)	12
<b>A.4</b> Úrovně součinnosti (strategické, taktické, operační)	12	<b>A.5</b> Conclusion	14
<b>A.5</b> Závěr	14	<b>Annex B</b> (informative) Scope of Facility Management	15
<b>Příloha B</b> (informační) Rozsah facility managementu	15	<b>B.1</b> General	15
<b>B.1</b> Všeobecně	15	<b>B.2</b> Space & Infrastructure	16
<b>B.2</b> Prostor a infrastruktura	16	<b>B.3</b> People & Organisation	17
<b>B.3</b> Lidé a organizace	17		

## Předmluva

Tato evropská norma (EN 15221-1:2006) byla připravena technickou komisí CEN/TC 348 „Facility Management“, jejíž sekretariát zajišťuje NEN.

Této evropské normě musí být nejpozději do dubna 2007 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu musí být zrušeny nejpozději do dubna 2007.

Podle vnitřních předpisů CN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

## Foreword

This document (EN 15221-2:2006) has been prepared by Technical Committee CEN/TC 348 “Facility Management”, the secretariat of which is held by NEN.

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by April 2007, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by April 2007.

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organization of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland and United Kingdom.

## Úvod

Facility management (FM) se rozvíjí v různých evropských zemích. Na základě určitých historických a kulturních okolností si podniky a obchodní organizace vytvořily rozdílné vnímání a přístupy. Obecně všechny organizace, ať veřejné či soukromé, používají budovy, majetek a služby (podpůrné služby) za účelem podpory svých základních činností. Koordinací tohoto majetku a služeb, využíváním řídicích schopností a zpracováním různých změn do prostředí organizace ovlivňuje facility management její schopnost chovat se proaktivně a zajistit všechny její požadavky. Toto se též provádí za účelem optimalizace nákladů a provozu majetku a služeb.

Hlavní přínosy uplatnění facility managementu v organizacích jsou:

## Introduction

Facility Management is developing in various European countries. Driven by certain historical and cultural circumstances, organisations and business areas have built different understandings and approaches. In general, all organisations, whether public or private, use buildings, assets and services (facility services) to support their primary activities. By coordinating these assets and services, using management skills and handling many changes in the organisation's environment, Facility Management influences its ability to act proactively and meet all its requirements. This is also done to optimize the costs and performance of assets and services.

The main benefits of Facility Management approaches in organisations are:

- Jasná a přehledná komunikace mezi stranou poptávky a stranou nabídky prostřednictvím pověřených osob, které představují jednotné styčné body pro všechny služby, které jsou stanoveny v FM-smlouvě.
  - Nejefektivnější využití synergií napříč různých služeb, které pomůže zvýšit výkonnost a snížit náklady společnosti.
  - Jednoduchý a zvládnutelný koncept interních a externích zodpovědností za služby založený na strategických rozhodnutích, které vedou k systematickému insourcingu a outsourcingu pracovních činností.
  - Snížení konfliktů mezi interními a externími dodavateli služeb.
  - Integrace a koordinace všech požadovaných podpůrných služeb.
  - Přehledná znalost a informace o úrovni služeb a nákladech, která pak může být jasně prezentována koncovým uživatelům.
  - Zvýšení trvalé stability organizace uplatněním principů dlouhodobé životnosti zařízení.
- Evropský trh facility managementu (interní i externí) s odhadovaným objemem několika stovek miliard Euro jasně ukazuje, že tuto oblast je potřeba jasněji definovat a popsat. Optimalizace facility managementu vyžaduje úplné a jasné pochopení závislosti organizačních procesů a podpůrných facility management procesů (dále FM-procesů). Za účelem stanovení společného jazyka se tato norma zaměřuje na popis základních funkcí facility managementu a stanovuje relevantní termíny, které jsou potřebné pro pochopení kontextu.
- Clear and transparent communication between the demand side and the supply side by dedicating persons as single points of contact for all services, which are defined in a Facility Management agreement.
  - Most effective use of synergies amongst different services, which will help to improve performance and reduce costs of an organisation.
  - Simple and manageable concept of internal and external responsibilities for services, based on strategic decisions, which leads to systematic insourcing or outsourcing procedures.
  - Reduction of conflicts between internal and external service providers.
  - Integration and coordination of all required support services.
  - Transparent knowledge and information on service levels and costs, which can be clearly communicated to the end users.
  - Improvement of an organisation sustainability by implementing a life cycle analysis for the facilities.
- The market of Facility Management (internal and external) in Europe with an estimated volume of several hundred billion Euros clearly shows that this field needs to be defined and described more clearly. Optimization of Facility Management requires a broad and clear understanding of the interdependencies of the organisation's processes and Facility Management processes. In order to have a common language, this standard aims to describe the basic functions of Facility Management and defines the relevant terms, which are needed to understand the context.

Strana 7

---

Účelem této evropské normy je stanovit termíny v oblasti facility managementu s cílem:

- Zlepšit komunikaci mezi investory.
- Zvýšit efektivitu základních procesů a FM-procesů, jakož i kvalitu jejich výstupů.
- Rozvíjet nástroje a systémy.

The purpose of this European standard is to define the terms in the area of Facility Management in order to:

- Improve communication between stakeholders.
- Improve effectiveness of primary activities and Facility Management processes, as well as the quality of their output.
- Develop tools and systems.

Tato norma je hlavním dokumentem norem facility managementu (dále FM-norem), na které budou navazovat další iniciativy. Iniciativy pro ostatní normy, směrnice a technické předpisy není možné vytvářet bez odvolání se na hlavní dokument.

Pro lepší pochopení termínů a definicí použitých v tomto dokumentu se doporučuje nejdříve prostudovat model a vysvětlení v příloze A. Model facility managementu je odvozen od několika existujících a vysoce pokročilých řešení, takže by neměl popisovat stávající stav. Mezi principy, podle kterých byl model facility managementu sestaven jsou „jak nejjednodušeji to jde“ a „přizpůsobit se specifickým činnostem organizace“.

This European standard is a lead document in terms of standards in Facility Management that other initiatives should follow. Initiatives for other standards, guidelines and technical specifications cannot be made without reference to this lead document.

For better understanding of the terms and definitions used in this document, it is recommended to read the model and explanation in Annex A first. The Facility Management model is derived from several existing and highly developed solutions thus should not describe a status quo. The principles of developing the Facility Management model are also to keep it as simple as possible and also be adaptable to other specific tasks of organisations.