

# ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.080.99; 91.140.01 **Březen 2014**

Facility management –  
Část 3: Návod na kvalitu ve facility managementu

**ČSN**  
**EN 15221-3**  
76 2101

Facility Management – Part 3: Guidance on quality in Facility Management

Facilities management – Partie 3: Guide relatif a la qualité en Facilities Management

Facility Management – Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 15221-3:2011. 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 European Standard EN 15221-3:2011. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 15221-3 (76 2001) z dubna 2012.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Proti předchozí normě dochází ke změně způsobu převzetí EN 15221-3:2011 do soustavy norem ČSN. Zatímco ČSN EN 15221-3 z dubna 2012 převzala EN 15221-3:2011 schválením k přímému používání jako ČSN, tato norma ji přejímá překladem.

Informace o citovaných dokumentech

EN 15221-1:2006 zavedena v ČSN EN 15221-1:2014 (76 2101) Facility management – Část 1: Termíny a definice

EN 15221-2:2006 zavedena v ČSN EN 15221-2:2014 (76 2101) Facility management – Část 2: Návod na přípravu smluv o facility managementu

EN 15221-4 zavedena v ČSN EN 15221-4 (76 2101) Facility management – Část 4: Taxonomie, klasifikace a struktury ve facility managementu

Související ČSN

ČSN EN 15221-5 (76 2101) Facility management – Část 5: Návod na procesy ve facility managementu

ČSN EN 15221-6 (76 2101) Facility management – Část 6: Měření ploch a prostorů ve facility managementu

ČSN EN 15221-7 (76 2101) Facility management – Část 7: Směrnice pro benchmarking výkonnosti

ČSN EN 15643-2 (73 0901) Udržitelnost staveb – Posuzování udržitelnosti budov – Část 2: Rámec pro posuzování environmentálních vlastností

ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality – Požadavky

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality

ČSN ISO 10014 (01 0335) Management kvality – Směrnice pro dosahování finančních a ekonomických přínosů

Vysvětlivky k textu převzaté normy

V textu překladu této evropské normy se některé termíny obsahující „facility management“ pro zjednodušení používají ve zkrácené podobě. Zde je jednotlivým zkráceným termínům přiřazena jejich úplná podoba, anglický termín je uveden v závorce kurzivou.

FM-činnost činnost facility managementu (*Facility Management activities*)

FM-model model facility managementu (*Facility Management model*)

FM-organizace organizace facility managementu (*Facility Management organisation*)

FM-proces proces facility managementu (*Facility Management process*)

FM-produkt produkt facility managementu (*Facility Management product*)

FM-smlouva smlouva o facility managementu (*Facility Management agreement*)

FM-ukazatel ukazatel facility managementu (*FM-indicator*)

FM-výkon výkon facility managementu (*FM performance*)

Upozornění na národní poznámky

Do normy byla k obecnému úvodu doplněna národní poznámka.

Vypracování normy

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

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Jan Kolomazník

**EVROPSKÁ NORMA EN 15221-3**  
**EUROPEAN STANDARD**  
**NORME EUROPÉENNE**

**Facility management -  
Část 3: Návod na kvalitu ve facility managementu**

Facility Management -  
Part 3: Guidance on quality in Facility Management

Facilities management -  
Partie 3: Guide relatif a la qualité  
en Facilities Management

Facility Management -  
Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2011-07-08.

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 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, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

**CEN**

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

**Řídicí centrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brusel**

© 2011 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky Ref. č.  
EN 15221-3:2011 E  
jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Předmluva	6	Foreword	6
Obecný úvod pro evropské normy EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 a EN 15221-6	7	Common Introduction for the European Standards EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 and EN 15221-6	7
<b>0 Úvod do Návodu na kvalitu ve facility managementu</b>	<b>10</b>	<b>0 Introduction to Guidance on quality in Facility Management</b>	<b>10</b>
<b>0.1 Obecně</b>	<b>10</b>	<b>0.1 General</b>	<b>10</b>
<b>0.2 Termíny produkt a služba – obecně a v kontextu facility managementu</b>	<b>11</b>	<b>0.2 Terms product and service – general and in facility management context</b>	<b>11</b>
<b>1 Předmět normy</b>	<b>12</b>	<b>1 Scope</b>	<b>12</b>
<b>2 Citované dokumenty</b>	<b>12</b>	<b>2 Normative references</b>	<b>12</b>
<b>3 Termíny, definice a zkratky</b>	<b>13</b>	<b>3 Terms, definitions and abbreviations</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Termíny a definice</b>	<b>13</b>	<b>3.1 Terms and definitions</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Zkratky</b>	<b>15</b>	<b>3.2 Abbreviations</b>	<b>15</b>
<b>4 Základy managementu kvality</b>	<b>16</b>	<b>4 Basics of quality management</b>	<b>16</b>
<b>4.1 Význam kvality v FM</b>	<b>16</b>	<b>4.1 Importance of quality in FM</b>	<b>16</b>
<b>4.2 Kritéria, pozadí, prvky kvality a související vlivy</b>	<b>16</b>	<b>4.2 Criteria, background, elements and influences to quality</b>	<b>16</b>
<b>4.3 Typy charakteristik</b>	<b>17</b>	<b>4.3 Type of Characteristics</b>	<b>17</b>
<b>4.3.1 Obecně</b>	<b>17</b>	<b>4.3.1 General</b>	<b>17</b>
<b>4.3.2 Objektivní (hard) charakteristiky</b>	<b>17</b>	<b>4.3.2 Objective (hard) characteristic</b>	<b>17</b>
<b>4.3.3 Subjektivní (soft) charakteristiky</b>	<b>17</b>	<b>4.3.3 Subjective (soft) characteristic</b>	<b>17</b>
<b>4.4 Cesta od potřeb ke zkušenostem z dodávky</b>	<b>19</b>	<b>4.4 Pathway from needs to experiencing delivery</b>	<b>19</b>
<b>4.4.1 Očekávání</b>	<b>19</b>	<b>4.4.1 Expectations</b>	<b>19</b>
<b>4.4.2 Požadavek stanovený v SL/SLA</b>	<b>19</b>	<b>4.4.2 Defined requirement in SL/SLA</b>	<b>19</b>
<b>4.4.3 Dodání</b>	<b>21</b>	<b>4.4.3 Delivery</b>	<b>21</b>
<b>4.4.4 Vnímání</b>	<b>21</b>	<b>4.4.4 Perception</b>	<b>21</b>
<b>4.5 Management kvality</b>	<b>23</b>	<b>4.5 Quality Management</b>	<b>23</b>
<b>4.5.1 Obecně</b>	<b>23</b>	<b>4.5.1 General</b>	<b>23</b>
<b>4.5.2 Existující QMS v organizaci klienta</b>	<b>23</b>	<b>4.5.2 Existing QMS at client organization</b>	<b>23</b>
<b>5 Proces managementu kvality</b>	<b>23</b>	<b>5 Process of quality management</b>	<b>23</b>
<b>5.1 Obecný úvod</b>	<b>23</b>	<b>5.1 General introduction</b>	<b>23</b>
<b>5.1.1 Proces managementu kvality</b>	<b>23</b>	<b>5.1.1 The quality management process</b>	<b>23</b>
<b>5.1.2 Zajištění kvality v rámci životního cyklu FM-smlouvy</b>	<b>25</b>	<b>5.1.2 Ensuring quality within FM agreement lifecycle</b>	<b>25</b>
<b>5.2 Analýza potřeb a poptávky</b>	<b>26</b>	<b>5.2 Analyze needs and demand</b>	<b>26</b>
<b>5.3 Specifikace požadavků</b>	<b>26</b>	<b>5.3 Specify requirements</b>	<b>26</b>
<b>5.3.1 Cíle</b>	<b>26</b>	<b>5.3.1 Objectives</b>	<b>26</b>
<b>5.3.2 Možné techniky pro určení potřeb klientské organizace</b>	<b>26</b>	<b>5.3.2 Possible techniques to determine client,s organization needs:</b>	<b>26</b>
<b>5.3.3 Požadavky z hlediska primární činnosti</b>	<b>27</b>	<b>5.3.3 Requirements from primary activity</b>	<b>27</b>
<b>5.4 Vypracování úrovně služeb</b>	<b>28</b>	<b>5.4 Elaborate Service Level</b>	<b>28</b>
<b>5.4.1 Obecně</b>	<b>28</b>	<b>5.4.1 General</b>	<b>28</b>
<b>5.4.2 Transformace požadavků do facility produktů</b>	<b>28</b>	<b>5.4.2 Transfer requirements into facility products</b>	<b>28</b>
<b>5.4.3 Prvky úrovně služeb</b>	<b>28</b>	<b>5.4.3 Elements of a Service Level</b>	<b>28</b>
Strana		Page	
<b>5.4.4 Princip a přístupy ke stanovení úrovní služeb</b>	<b>29</b>	<b>5.4.4 Principle and approaches of defining Service Levels</b>	<b>29</b>
<b>5.4.5 Typy a klasifikace úrovně služeb</b>	<b>29</b>	<b>5.4.5 Types and classification of Service Level</b>	<b>29</b>
<b>5.4.6 Životní cyklus úrovně služeb</b>	<b>30</b>	<b>5.4.6 Service Level life cycle</b>	<b>30</b>
<b>5.5 Vypracování metrik měření (hierarchie ukazatelů)</b>	<b>31</b>	<b>5.5 Developing measurement metrics (hierarchy of indicators)</b>	<b>31</b>
<b>5.5.1 Účely vývoje metrik (strukturované ukazatele)</b>	<b>31</b>	<b>5.5.1 Purposes of developing metrics (structured indicators)</b>	<b>31</b>
<b>5.5.2 Různé typy ukazatelů</b>	<b>31</b>	<b>5.5.2 Various types of indicators</b>	<b>31</b>
<b>5.5.3 Doporučení pro měřicí metriky</b>	<b>34</b>	<b>5.5.3 Recommendation for measurement metrics</b>	<b>34</b>
<b>5.6 Aspekty kvality při organizaci dodávání facility produktů</b>	<b>36</b>	<b>5.6 Quality aspects in organizing delivery of facility products</b>	<b>36</b>
<b>5.7 Aspekty kvality při dodávání facility produktů</b>	<b>37</b>	<b>5.7 Quality aspects in delivering facility products</b>	<b>37</b>
<b>5.8 Měření a výpočet</b>	<b>37</b>	<b>5.8 Measurement and calculation</b>	<b>37</b>
<b>5.9 Analýza odchylky</b>	<b>37</b>	<b>5.9 Analyze deviation</b>	<b>37</b>
<b>5.10 Opatření na základě odchylky</b>	<b>38</b>	<b>5.10 Actions based on deviation</b>	<b>38</b>
<b>5.11 Cykly kontrol a zlepšení</b>	<b>39</b>	<b>5.11 Control and improvement cycles</b>	<b>39</b>
<b>Příloha A (informativní) Model nespojitosti</b>	<b>41</b>	<b>Annex A (informative) GAP-Model</b>	<b>41</b>
<b>Příloha B (informativní) Dodatečné informace a doporučení pro měřicí metriky</b>	<b>44</b>	<b>Annex B (informative) Additional information and recommendation for measurement metrics</b>	<b>44</b>
<b>B.1 Doporučení pro navrhování systému metrik</b>	<b>44</b>	<b>B.1 Recommendation for designing a metric system</b>	<b>44</b>
<b>B.2 Atributy ukazatelů</b>	<b>46</b>	<b>B.2 Attributes of indicators</b>	<b>46</b>
<b>B.3 Kritéria pro výběr ukazatelů</b>	<b>46</b>	<b>B.3 Indicators selection criteria</b>	<b>46</b>
<b>B.4 Požadované vlastnosti ukazatelů</b>	<b>47</b>	<b>B.4 Required properties of indicators</b>	<b>47</b>
<b>B.5 Metody sběru dat</b>	<b>47</b>	<b>B.5 Data gathering techniques:</b>	<b>47</b>
<b>B.6 Domény a kategorie ukazatelů</b>	<b>48</b>	<b>B.6 Domains and categories on indicators</b>	<b>48</b>
Bibliografie	52		

## Předmluva

Tento dokument (EN 15221-3:2011) vypracovala technická komise CEN/TC 348 *Facility management*, jejíž sekretariát zajišťuje NEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do dubna 2012 dát 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 dubna 2012.

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

Tato evropská norma je částí souboru norem EN 15221 „*Facility management*“, který se skládá z následujících částí:

- Část 1: *Termíny a definice*

Část 2: *Návod na přípravu smluv o facility managementu*

Část 3: *Návod na kvalitu ve facility managementu*

Část 4: *Taxonomie, klasifikace a struktury ve facility managementu*

Část 5: *Návod na procesy ve facility managementu*

Část 6: *Měření ploch a prostorů ve facility managementu*

- Část 7: *Směrnice pro benchmarking výkonnosti*

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, Malty, Německa, Nizozemská, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunská, Řecko, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

Obecný úvod pro evropské normy EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 a EN 15221-6

V roce 2002 byl dán počáteční podnět k vytvoření evropské normy pro účely benchmarkingu ve facility managementu. Brzy se ukázalo, že k dosažení tohoto cíle bude nutné vypracovat a vydat předběžné normy. Prvními výsledky tohoto procesu byly normy EN 15221-1:2006 a EN 15221-2:2006. Na základě diskusí během zpracovávání těchto norem bylo učiněno rozhodnutí vyvinout čtyři nové evropské normy pro kvalitu, taxonomii (systematiku), procesy a měření.

Po realizaci těchto šesti norem bylo možné přikročit k vývoji evropské normy pro benchmarking prEN 15221-7.

Normy EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 a EN 15221-6 byly vyvinuty, přijaty a odsouhlaseny jako soubor zásad, podporující přístup facility managementu v EN 15221-1 tak, aby byla zajištěna konzistence. Jsou zapracovány v hlavních principech systému managementu založeného na procesech, na jejichž základě jsou tyto normy založeny.

FM-model uvedený v EN 15221-1 je znázorněn níže.

## Foreword

This document (EN 15221-3:2011) 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 2012, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by April 2012.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. CEN [and/or CENELEC] shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

This European Standard is one of the series EN 15221 “*Facility Management*” which consists of the following parts:

*Part 1: Terms and definitions*

*Part 2: Guidance on how to prepare Facility Management agreements*

*Part 3: Guidance on quality in Facility Management*

*Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management*

*Part 5: Guidance on Facility Management processes*

*Part 6: Area and Space Measurement in Facility Management*

*Part 7: Guidelines for Performance Benchmarking*

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, 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 the United Kingdom.

Common Introduction for the European Standards EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 and EN 15221-6

In 2002 the initiative was taken to establish a European Standard for Facility Management benchmarking purposes. It was soon recognized that to reach this objective, preliminary standards had to be elaborated and published. The first result of that process was the standards EN 15221-1:2006 and EN 15221-2:2006. Based on the discussions in the development of those two standards the decision was made to develop four new European Standards for Quality, Taxonomy, Processes and Measurement.

After the realization of those six standards it was possible to pursue developing a European Standard for Benchmarking prEN 15221-7

The standards, EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 and EN 15221-6 have been developed, adopted and agreed as a set of principles, underlying the Facility Management approach on EN 15221-1, to ensure consistency. These are incorporated in the basic principles of a process-based management system, upon which these standards are founded.

The FM-model of EN 15221-1 is shown below.



Model podle EN 15221-1:2006.

Tyto normy jsou také postaveny na široce uznávaných principech managementu, konkrétně na hodnotovém řetězci (Porter, M E, (1993), „Konkurenční výhoda: Jak vytvořit a udržet si nadprůměrný výkon“, Free Press, New York<sup>NP</sup>) a kontrole kvality (PDCA – Plánuj, Dělej, Kontroluj, Jednej); Deming, W E (1986), „Out of the Crisis“, MIT, Cambridge). Odkaz na ISO 10014:2006 *Management kvality – Směrnice pro dosahování finančních a ekonomických přínosů*.

Zásady Demingova cyklu (PDCA) jsou základem všech výše uvedených norem, ale v každé jsou uplatňovány v různém měřítku a různé hloubce. V podstatě jsou zavedeny různé typy PDCA cyklů v závislosti na vymezeném období (např. dlouhodobé, krátkodobé).

Tyto normy jsou navrženy v souladu se souborem norem EN ISO 9000 pro systémy managementu kvality a zavádí specifické návody týkající se určitých pojmů a využívání procesního přístupu k systémům managementu v oblasti facility managementu.

Termín „facility služby“ je používán jako generické pojmenování v normách. Termín „normované facility produkty“ se vztahuje k „normovaným facility službám“ definovaným a popsáním v EN 15221-4, *Facility Management – Část 4: Taxonomie, klasifikace a struktury ve facility managementu*.

Jednotlivé státy mohou rozhodnout o nahrazení termínu „produkt“ termínem „služba“, pokud uváží, že je to důležité pro správné přijetí a používání těchto norem v jejich zemi.

Cílem všech těchto norem je poskytnout obecný návod organizacím v oblasti facility managementu (FM) pro rozvoj a zdokonalení jejich FM-procesů tak, aby podpořily primární činnosti těchto organizací. Toto umožní organizační rozvoj, inovace a zdokonalování a zformuje základy pro další odborný rozvoj FM a zlepšení jeho pozice v Evropě. Proto jsou zde uvedeny generické příklady s cílem pomoci organizacím.

Tyto normy kladou základy práce, která musí být nadále rozšiřována v oblasti rozvoje FM, jako např. norma pro benchmarking prEN 15221-7.

## 0 Úvod do Návodu na kvalitu ve facility managementu

### 0.1 Obecně

Efektivní FM přináší hodnotu organizaci a všem souvisejícím zúčastněným stranám. Cílem této evropské normy je poskytnout návod jak zajistit, zlepšit a měřit kvalitu ve FM.

Tato evropská norma je primárně napsána pro organizace, které přijaly postupy pro zlepšování kvality spolu s definicí úrovně služeb (SL) a využití metrik. Kromě toho se s technickým rozvojem, růstem požadavků organizací a s narůstající vyspělostí ekonomických systémů vyvíjí poptávka po tomto typu specifického managementu kvality ve FM.

Model EN 15221-1:2006

These standards also build on widely accepted management principles, in particular value chain (Porter, M E, (1985), “Competitive Advantage: creating and sustaining superior performance”, Free Press, New York) and quality control (PDCA (Plan, Do, Check, Act). Deming, W E (1986), “Out of the Crisis”, MIT, Cambridge). Reference to ISO 10014:2006, *Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits*.

The principles of the Deming cycle (PDCA) underpin all of the standards but are applied to a different extent and depth in each. In fact there are different types of PDCA cycles depending of the term (e.g. long-term, short-term).

These standards align to EN ISO 9000 family of standards for Quality Management Systems and applies specific guidance on the concepts and use of a process-based approach to management systems to the field of Facility Management.

The term “facility services” is used as a generic description in the standards. The term “standardized facility products” refers to the “standardized facility services” defined and described in EN 15221-4, *Facility Management – Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management*.

Countries can decide to substitute the term “product” into “service”, when they consider that it is important for a good acceptance and use of the standards in their own country.

The aim of all the standards is to provide guidance to Facility Management (FM) organizations on the development and improvement of their FM processes to support the primary activities. This will support organizational development, innovation and improvement and will form a foundation for the further professional development of FM and its advancement in Europe. Therefore generic examples are provided in the standard to assist organizations.

These standards lay the foundation of the work that has to be done further more in developing Facility Management, for e.g. benchmark standards prEN 15221-7.

## 0 Introduction to Guidance on quality in Facility Management

### 0.1 General

Effective FM brings value to an organization and all associated stakeholders. The objective of this European Standard is to provide guidance how to achieve, improve and measure quality in FM.

This European Standard is primarily written for organizations that adopt quality improvement procedures together with SL definition and the use of metrics. In addition, as technical developments and requirements of organizations increase and economic systems mature the demand for this type of FM specific quality management will develop.

Tato norma je určena pro využití vrcholovým vedením, konzultanty a odborníky jak v organizaci klienta, tak v organizaci poskytovatele.

- Tato norma je založena na existujících FM-normách EN 15221-1 a EN 15221-2, které definují facility management a FM-smlouvy;

na normách pro kvalitu EN ISO 9000.

Účelem této normy je poskytnout směrnice pro:

- objasnění a pochopení otázek týkajících se kvality; stanovení kritérií a ukazatelů kvality; vypracování a provádění měření (objektivní a subjektivní skutečnosti) výkonu a kvality FM; popsání subjektivních faktorů; vysvětlení očekávání a vnímání; usnadnění při vývoji metrik a vývoji ukazatelů; získávání informací a znalostí o metrikách a úrovních služeb; měření účinnosti FM-procesů a efektivity jejich výstupu; zlepšování procesů pro dosažení kvality na strategické, taktické a provozní úrovni; zlepšování procesů managementu kvality a zajištění jejich neustálého zlepšování; zlepšování komunikace mezi zúčastněnými stranami; zlepšování účinnosti FM-procesů; a jiné aspekty týkající se kvality ve FM.

Pochopení a používání této normy podpoří tvorbu metrik, které umožní měření a hodnocení kvality FM a FM-služeb a přidanou hodnotu pro primární činnosti (předmět podnikání) s cílem:

- podpořit management primárních činností;
- zvýšit produktivitu (účinnost a efektivitu);
- dosáhnout finančních cílů;

- zlepšit image klienta;

umožnit společenskou odpovědnost podniku/udržitelny rozvoj; měřit soulad mezi potřebami/požadavky a dodávkou zákazníkovi, klientovi a koncovému uživateli.

0.2 Termíny produkt a služba – obecně a v kontextu facility managementu

V této normě se používají termíny „produkt“, „služba“, „facility produkt“ a „facility služba, které společně s jejich vzájemným vztahem vyžadují vysvětlení:

„Produkt“ je používán v obecném kontextu managementu kvality v normách EN ISO 9000 ve smyslu hardware, software, služba. Toto použití by mělo pomoci poskytnout propojení na stávající zavedené principy a metody managementu kvality v kontextu EN ISO 9000.

„Služba“ jako součást definice produktu je používána v obecném kontextu managementu kvality jako pomíjivá a nehmátatelná, vykonávaná pro zákazníka, který vystupuje jako spoluvůrce.

„Facility služby“ jsou definovány v EN 15221-1:2006 jako podpůrné zajišťování primárních činností organizace poskytované interním nebo externím poskytovatelem. Facility služby jsou služby spojené s „prostorem a infrastrukturou“ a s „lidmi a organizací“.

This standard is for use by management, consultants and practitioners in both client and service provider organisations.

This standard is based on: the existing FM standards EN 15221-1 and EN 15221-2 which define FM and FM agreements;

the EN ISO 9000 Quality standards.

The purpose of this standard is to provide guidelines on how to:

- clarify and understand quality issues;
- define quality criteria,s and indicators;
- elaborate and perform the measurements (hard and soft facts) of FM performance and quality;
- describe soft factors;
- clarify expectation and perception;
- assist in the development of metrics and selection of indicators;
- obtain information and knowledge on metrics and service levels;
- measure efficiency of FM processes and effectivity of their output;
- improve processes to achieve quality on strategic, tactical and operational levels;
- improve quality management processes and assure their continuous improvement;
- improve communication between stakeholders;
- improve effectiveness of the FM processes;
- and other aspects related to quality in FM.

The understanding and application of this standard will support the creation of metrics which will enable measurement and assessment of quality of FM and FM Services and the added value to the primary activities.

- facilitate the management of primary activities;
- increase of productivity (efficiency effectiveness);
- reach financial targets;

- improve the client image;

enable corporate social responsibility/sustainability; measure congruence between needs/demands and delivery of customer, client and end-user.

0.2 Terms product and service – general and in facility management context

The terms product, service, facility product and facility service is used in this standard and the interrelationship need to be explained:

“Product” is used in the general EN ISO 9000 context of quality management in the sense of hardware, software, service. This use should help to provide the connection to established existing principles and methods of quality management in EN ISO 9000 context.

“Service” as part of the definition 'product' is used in the general quality management context as a time perishable, intangible experience performed for a customer acting as co-producer.

“Facility services” is defined in EN 15221-1:2006 and is the support provision to the primary activities of an organization, delivered by an internal or external provider. Facility services are services related to “space and infrastructure” and to “people and organization”.

Podle existujícího FM-modelu v normě EN 15221-1 je rozhodnuto, že facility služby jsou používány pouze na provozní úrovni. Termín „facility služby“ a „klasifikované facility produkty“ se nepoužívají na taktické a strategické úrovni.

„Facility produkt“ je jedním z definovaných souborů hierarchicky uspořádaných klasifikovaných facility služeb – samotný termín „(klasifikované) facility produkty“ se používá pouze v tomto kontextu.

V normě EN 15221-4 a EN 15221-5 byly facility služby klasifikovány. Tyto „klasifikované facility služby“ se budou nazývat „(klasifikované) facility produkty“, nebo zjednodušeně „facility produkty“. Při odkazování nebo při používání termínu „facility produkt“ se bude jednat o odkaz na normu EN 15221-4.

Klasifikace „facility služeb“ až po „klasifikované facility produkty“ je popsána v článku 5.4.2. Od tohoto článku se v této normě dále používají termíny „facility služby“ a „klasifikované facility produkty“.

## 1 Předmět normy

Tato evropská norma poskytuje směrnici (pokyny) jak měřit, zajistit a zlepšit kvalitu v FM. Poskytuje doplňující směrnice k EN ISO 9000, EN ISO 9001 a EN 15221-2 v rámci EN 15221-1. Tato norma poskytuje odkaz na metody a teorie managementu.

Tato evropská norma se vztahuje na:

- FM ve veřejné správě a soukromých organizacích;
- vztahy mezi organizací klienta a poskytovatelem služeb;  
plný rozsah facility produktů nebo facility služeb;  
oba typy poskytovatelů služeb v FM (interní a externí);  
všechny typy pracovního prostředí (např. průmyslové, obchodní, administrativní, vojenské, zdravotnické atd.).

Tato evropská norma se vztahuje na obchodní služby (není orientována na spotřebitele).

Tato evropská norma:

nenahrazuje systémy managementu kvality v organizaci klienta;

neposkytuje standardní postupy:

pro výkon a systémy managementu kvality (neposkytuje systém managementu kvality);

pro stanovování požadavků;

pro nástroje měření;

pro úroveň služeb;

neplatí pro certifikaci systému kvality facility managementu (na kterou se vztahuje EN ISO 9001).

According to the existing FM model in standard EN 15221-1 is decided that facility services are only used on operational level. The terms "facility services" and "classified facility products" are not used on tactical and strategic level.

"facility product" is one of a defined set of hierarchically organized classified facility services – only the term "(classified) facility products" is used in that context only.

In EN 15221-4 and EN 15221-5 facility services have been classified. These "classified facility services" will be called '(classified) facility products' or 'simply facility products'. When referring or using the term facility product, they will refer to EN 15221-4.

The classification of "facility services" to "classified facility products" is described in 5.4.2. After this sub clause, the terms "facility services" and "classified facility products" are used in this standard.

## 1 Scope

This European Standard provides a guideline how to measure, achieve and improve quality in FM. It gives complementary guidelines to EN ISO 9000, EN ISO 9001 and EN 15221-2 within the framework of EN 15221-1. The standard provides a link into management methods and management theories.

This European Standard is applicable to:

FM in public and private organizations;

client organization and service provider relationships;

full range of facility products or facility services;

both types of service providers in FM (internal and external);

all types of working environments (e.g. industrial, commercial, administration, military, healthcare etc.).

This European Standard is applicable to business services (not consumer oriented).

This European Standard does not:

replace the quality management systems of the client organization;

provide standard forms:

for performance and quality management systems (delivering a quality management system);

for defining requirements;

for a measurement tool;

for service level;

apply to the certification of the quality system of Facility Management (covered by EN ISO 9001).

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