

<b>STN</b>	<b>Facility management Manažérske systémy Požiadavky s návodom na použitie (ISO 41001: 2018)</b>	<b>STN EN ISO 41001</b>  96 2002
------------	--	--

Facility management  
Management systems  
Requirements with guidance for use

Facility management  
Systèmes de management  
Exigences avec directives d'utilisation

Facility Management  
Managementsysteme  
Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung

Táto norma je slovenskou verziou európskej normy EN ISO 41001: 2018.  
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.  
Táto norma má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard EN ISO 41001: 2018.  
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.  
It has the same status as the official versions.

#### **Nahradenie predchádzajúcich noriem**

Táto norma nahrádza anglickú verziu STN EN ISO 41001 z novembra 2018 v celom rozsahu.

**130470**

## Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z CEN, © 2018 CEN, ref. č. EN ISO 41001: 2018 E.

### Normatívne referenčné dokumenty

Nasledujúce dokumenty, celé alebo ich časti, sú v tomto dokumente normatívnymi odkazmi a sú nevyhnutné pri jeho používaní. Pri datovaných odkazoch sa použije len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa použije najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

POZNÁMKA 1. – Ak bola medzinárodná publikácia zmenená spoločnými modifikáciami, čo je indikované označením (mod), použije sa príslušná EN/HD.

POZNÁMKA 2. – Aktuálne informácie o platných a zrušených STN možno získať na webovej stránke [www.unms.sk](http://www.unms.sk).

EN ISO 41011 zavedená v STN EN ISO 41011 Facility management. Slovník (ISO 41011) (96 2001)

### Vypracovanie normy

Spracovateľ: STU v Bratislave, Stavebná fakulta, doc. Ing. Viera Somorová, PhD., Ing. Richard Matúšek, PhD.

Technická komisia: TK 109 Facility management

ICS 03.080.10; 03.100.70

**Facility management  
Manažérske systémy  
Požiadavky s návodom na použitie  
(ISO 41001: 2018)**

Facility management  
Management systems  
Requirements with guidance for use  
(ISO 41001: 2018)

Facility management  
Systèmes de management  
Exigences avec directives  
d'utilisation  
(ISO 41001: 2018)

Facility Management  
Managementsysteme  
Anforderungen mit Anleitung  
für die Anwendung  
(ISO 41001: 2018)

Túto európsku normu schválil CEN 2. apríla 2018.

Členovia CEN sú povinní plniť vnútorné predpisy CEN/CENELEC, v ktorých sú určené podmienky, za ktorých sa tejto európskej norme bez akýchkoľvek zmien priznáva postavenie národnej normy. Aktualizované zoznamy a bibliografické odkazy týkajúce sa takýchto národných noriem možno na požiadanie dostať od Riadiaceho strediska CEN-CENELEC alebo od každého člena CEN.

Táto európska norma existuje v troch oficiálnych verziách (anglickej, francúzskej, nemeckej). Verzia v akomkoľvek inom jazyku, ktorú na vlastnú zodpovednosť vydal člen CEN v preklade do národného jazyka a ktorá bola oznámená Riadiacemu stredisku CEN-CENELEC, má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

Členmi CEN sú národné normalizačné organizácie Belgicka, Bulharska, Bývalej juhoslovanskej republiky Macedónsko, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunská, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédsko, Talianska a Turecka.

## **CEN**

Európsky výbor pre normalizáciu  
European Committee for Standardization  
Comité Européen de Normalisation  
Europäisches Komitee für Normung

**Riadiace stredisko CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel**

**Obsah**

strana

<b>Európsky predhovor</b> .....	6
<b>Predhovor</b> .....	6
<b>Úvod</b> .....	7
<b>1</b> Predmet normy .....	10
<b>2</b> Normatívne odkazy.....	10
<b>3</b> Termíny a definície .....	10
<b>4</b> Kontext organizácie .....	13
<b>4.1</b> Pochopenie kontextu organizácie .....	13
<b>4.2</b> Pochopenie potrieb a očakávaní zúčastnených strán.....	13
<b>4.3</b> Určenie rozsahu manažérskeho systému FM.....	13
<b>4.4</b> Manažérsky systém FM .....	13
<b>5</b> Vedenie .....	13
<b>5.1</b> Vedenie a záväzkov .....	13
<b>5.2</b> Politika.....	14
<b>5.3</b> Organizačné úlohy, zodpovednosti a právomoci .....	14
<b>6</b> Plánovanie.....	15
<b>6.1</b> Opatrenia na riešenie rizík a príležitostí .....	15
<b>6.2</b> Ciele FM a plánovanie na ich dosiahnutie .....	15
<b>7</b> Podpora .....	16
<b>7.1</b> Zdroje .....	16
<b>7.2</b> Kompetencie.....	16
<b>7.3</b> Informovanosť .....	16
<b>7.4</b> Komunikácia.....	16
<b>7.5</b> Zdokumentované informácie .....	17
<b>7.5.1</b> Všeobecne.....	17
<b>7.5.2</b> Vytvorenie a aktualizácia informácií .....	17
<b>7.5.3</b> Kontrola zdokumentovaných informácií .....	17
<b>7.5.4</b> Informácie o FM a požiadavky na údaje .....	17
<b>7.6</b> Organizačné znalosti.....	18
<b>8</b> Prevádzka.....	18
<b>8.1</b> Prevádzkové plánovanie a kontrola .....	18
<b>8.2</b> Koordinácia so zúčastnenými stranami.....	19
<b>8.3</b> Integrácia služieb.....	19

<b>9</b>	Hodnotenie výkonnosti .....	19
<b>9.1</b>	Monitorovanie, meranie, analýzy a hodnotenie .....	19
<b>9.2</b>	Vnútorňý audit .....	19
<b>9.3</b>	Manažment hodnotenia .....	20
<b>10</b>	Zlepšenie .....	21
<b>10.1</b>	Nezhoda a nápravné opatrenia .....	21
<b>10.2</b>	Neustále zlepšovanie .....	21
<b>10.3</b>	Preventívne opatrenia .....	21
<b>Príloha A</b> (informatívna) – Návod na používanie dokumentu .....		22
<b>Literatúra</b> .....		48

## Európsky predhovor

Tento dokument (EN ISO 41001: 2018) vypracovala technická komisia ISO/TC 267 „Facility management“ v spolupráci s technickou komisiou CEN/TC 348 „Facility management“, ktorej sekretariát je v NEN.

Tejto európskej norme sa musí priznať postavenie národnej normy buď vydaním identického textu, alebo oznámením najneskoršie do novembra 2018 a národné normy, ktoré sú s ňou v rozpore, musia sa zrušiť najneskoršie do novembra 2018.

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. CEN nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv.

V súlade s vnútornými predpismi CEN/CENELEC sú túto európsku normu povinné prevziať národné normalizačné organizácie týchto krajín: Belgicka, Bulharska, Bývalej juhoslovenskej republiky Macedónsko, Cyprus, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunská, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédsko, Talianska a Turecka.

## Oznámenie o schválení

Text medzinárodnej normy ISO 41001: 2018 schválil CEN ako EN ISO 41001: 2018 bez akýchkoľvek modifikácií.

## Predhovor

ISO (medzinárodná organizácia pre normalizáciu) je celosvetová federácia národných normalizačných orgánov (členských orgánov ISO). Príprava medzinárodných noriem je obvykle vykonávaná prostredníctvom dotknutých technických komisií ISO. Každý členský orgán, pre ktorý bola zriadená technická komisia, má právo byť v tomto výbore zastúpený a riešiť predmet normovej dokumentácie. Na tvorbe sa zúčastňujú medzinárodné organizácie, vládne a mimovládne organizácie v spolupráci s ISO. ISO úzko spolupracuje s medzinárodnou elektrotechnickou komisiou (IEC), v zmysle všetkých elektrotechnických noriem.

Postupy vypracovania tohto dokumentu sú určené pre jeho ďalšiu podporu a sú popísané v smerniciach ISO/IEC, časť 1. Najmä treba poznamenať rôzne schvalovacie kritériá potrebné pre rôzne typy ISO dokumentov. Tento dokument bol vypracovaný v súlade s redakčnými pravidlami smerníc ISO/IEC, časť 2 (pozri [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Je nutné upozorniť, že niektoré prvky tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. ISO nezodpovedá za identifikáciu akýchkoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv. Podrobnosti akýchkoľvek patentových práv identifikovaných počas tvorby dokumentu budú v úvode a/alebo na zozname ISO prijatých patentových vyhlásení (pozri [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Akýkoľvek názov (obchodné meno) použité v tomto dokumente je informácia určená pre používateľov a nepredstavuje súhlas.

Pre vysvetlenie účelu noriem, význame špecifických termínov a výrazov ISO súvisiacich s posudzovaním zhody, ako aj informácie ISO o dodržiavaní zásad Svetovej obchodnej organizácie (WTO) v technických prekážkach obchodu (TBT) pozri nasledujúcu adresu URL: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

## Úvod

### 0.1 Všeobecne

Facility management (FM) integruje viacero disciplín s cieľom ovplyvniť efektívnosť, ekonomickú produktivitu a ekonomiku spoločností, komunít a organizácií, ako aj spôsob, v ktorom jednotlivci komunikujú so zastavaným prostredím. FM ovplyvňuje zdravie, prosperitu a kvalitu života väčšiny svetových spoločností a obyvateľstva prostredníctvom služieb, ktoré riadi a poskytuje.

Kým FM má tak široký vplyv, chýba uznanie jeho princípov a postupov na globálnej úrovni. Tento dokument poskytuje základ pre spoločnú interpretáciu, pochopenie FM a spôsobov, akými môže byť prínosom pre organizácie všetkých druhov.

Rozvoj trhu pre služby FM sa môže byť posilnený súčasnou globálnou štruktúrou a podpornou normou. Odvetvie profituje zo spoločného základu, ktorým FM môže byť hodnotené a merané. Toto je základným faktorom a účelom tohto dokumentu.

V globálne konkurenčnom prostredí musia FM organizácie a poskytovatelia komunikovať medzi sebou a so zúčastnenými stranami pomocou spoločných princípov, konceptov a termínov vrátane hodnotenia a merania výkonnosti. Cieľom tohto dokumentu je zvýšiť úroveň starostlivosti a zvýšiť úroveň kvality, čím sa podporí organizačná zrelosť a konkurencia pri poskytovaní FM.

Výhody integrovaných systémov normy pre FM zahŕňajú:

- zvýšenie produktivity práce, bezpečnosti a zdravia a prosperity;
- zlepšenie komunikácie požiadavky a metodológií smerom k organizáciám verejného a súkromného sektora a medzi nimi;
- zlepšiť efektívnosť a účinnosť, a tým zlepšiť finančný prínos pre organizácie;
- zlepšiť konzistenciu služieb;
- poskytovanie spoločnej platformy pre všetky typy organizácií.

Tento dokument je možné použiť pre ktorúkoľvek organizáciu, ktorá chce:

- zaviesť, implementovať, podporiť a zlepšovať integrovaný systém FM;
- zabezpečiť zhodu so svojou stanovenou politikou riadenia;
- preukázať súlad s týmto dokumentom pri:
  - tvorbe sebaurčenia a sebahodnotenia;
  - požiadaní potvrdenia o svojej zhode so stranami, ktoré majú záujem v organizácií;
  - požiadaní potvrdenia vlastného vyhlásenia externou stranou pre organizáciu;
  - požiadaní o certifikáciu/registáciu svojho manažérskeho systému FM akreditovanou certifikovanou spoločnosťou tretej strany.

### 0.2 Procesný prístup

Tento dokument používa ISO rámec vyvinutý na zlepšenie súladu medzi svojimi medzinárodnými normami pre manažérske systémy.

Tento dokument podporuje prijatie procesného prístupu pri vývoji, implementácii a zlepšovaní účinnosti normatívneho manažérskeho systému, s cieľom zvýšiť spokojnosť zákazníkov splnením ich požiadaviek.

Aby organizácia fungovala efektívne, musí určiť a riadiť početné vzájomne súvisiace činnosti. Činnosť alebo súbor činností, využívajúcich zdroje a riadených tak, aby umožňovali transformáciu vstupov na výstupy, možno považovať za proces. Všeobecne platí, že výstup z jedného procesu priamo tvorí vstup do ďalšieho procesu.

Aplikácia systému procesov v rámci organizácie, spolu s identifikáciou, interakciou týchto procesov a ich riadením na dosiahnutie požadovaného výsledku, možno označiť ako „procesný prístup“.

Výhodou procesného prístupu je nepretržitá kontrola, ktorú poskytuje nad väzbou medzi jednotlivými procesmi v rámci systému procesov, ako aj nad ich kombináciou a interakciou.

Ak sa takýto prístup používa v rámci manažérskeho systému a FM, zdôrazňuje dôležitosť:

- a) pochopenia a splnenia požiadaviek klienta prostredníctvom integrovaného procesu plánovania;  
POZNÁMKA. – Klient je subjekt, ktorý má potrebu a právomoc vynaložiť náklady na splnenie požiadaviek. Obvykle je to splnomocnený zástupca v rámci funkčnej jednotky organizácie.
- b) vzťahu medzi integrovaným procesom plánovania a kapitolami 4 až 10 manažérskeho systému FM;
- c) dokumentácie súvisiacej s požiadavkami manažérskeho systému FM a predmetom certifikačných hodnotení;
- d) všetkých vyššie uvedených skutočností v súvislosti s úrovňami riadenia;
- e) neustáleho sa zlepšovania procesov založených na objektívnom meraní.

Pre sprehľadnenie manažérskeho systému FM základné procesy začínajú pochopením a definovaním nasledujúcich kritérií v rámci klienta.

- **Kontext organizácie:** pochopenie a určenie vhodného systému FM (pozri kapitolu 4).
- **Vedenie:** pochopenie organizačných úloh, zodpovedností, politík a právomoci (pozri kapitolu 5).
- **Plánovanie:** pochopenie rizík, strategických cieľov a súčasných politík (pozri kapitolu 6).
- **Podpora:** pochopenie dostupných vs. požadovaných zdrojov vo forme finančných, ľudských a technologických zdrojov (pozri kapitolu 7).
- **Prevádzka:** poskytovanie integrovaných služieb FM (pozri kapitolu 8).
- **Hodnotenie výkonnosti:** normatívy benchmarkingu, monitorovanie a plnenie cieľových požiadaviek (pozri kapitolu 9).
- **Zlepšenie:** revízia porovnaných normatívov, identifikácia a implementácia iniciatív na zlepšovanie procesov (rozhodovania) (pozri kapitolu 10).

V tomto dokumente sa uvádza odkaz na klienta a organizáciu. Toto rozlišovanie sa uskutočňuje v dôsledku rôznorodosti, akou sa služby FM môžu poskytovať prostredníctvom interného personálu v rámci klienta, externých poskytovateľov služieb alebo ich vzájomnej kombinácie. Požiadavky tohto dokumentu sú platné pre FM organizácie. Ako je však znázornené na obrázku 1, organizácia FM a klient musia spolupracovať, aby jasne definovali potreby, aby splnili podnikateľskú stratégiu, a vyvinuli politiky a postupy FM, ktoré umožnia hlavné podnikateľské činnosti klienta. Organizácia (a vrcholový manažment) sa vzťahuje na organizáciu FM, pokiaľ nie je uvedená inak ako klient.

Okrem tejto kapitoly tohto dokumentu môžu byť hlavné podnikateľské činnosti posudzované prostredníctvom procesnej metodiky známej ako „Plan-Do-Check-Act“ (PDCA), ktorá je zobrazená na obrázku 1. PDCA možno stručne opísať nasledovne.

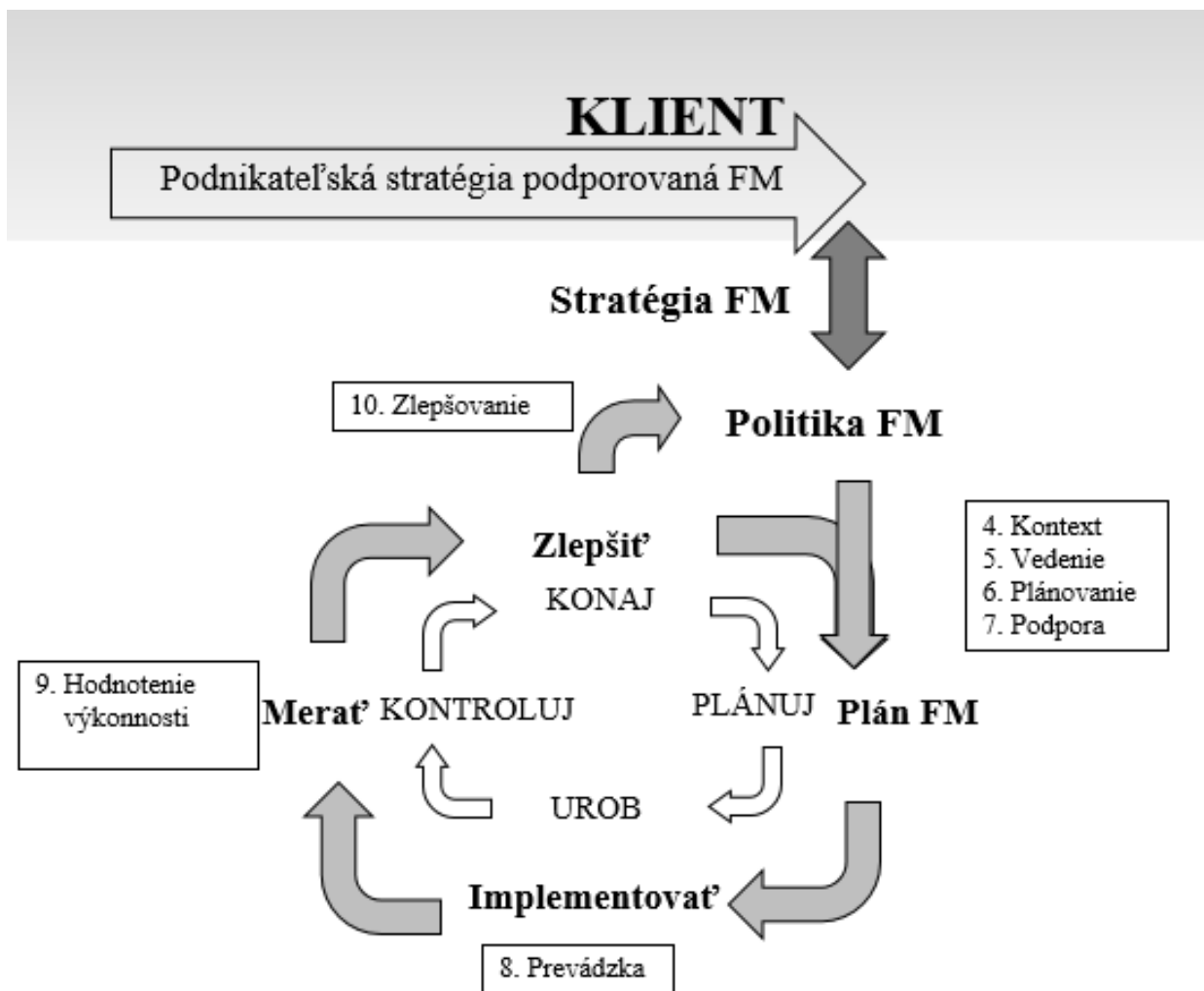
**Plánuj:** stanoviť ciele a procesy potrebné na dosiahnutie výsledkov v súlade s požiadavkami zákazníka a politikami organizácie.

**Urob:** implementovať procesy.

**Kontroluj:** monitorovať a merať procesy a produkty v porovnaní s politikami, cieľmi a požiadavkami na produkt a podávať správy o výsledkoch.

**Konaj:** Prijat' opatrenia pre neustále zlepšovane výkonnosti procesov.





Obrázok 1 – Metodika procesného prístupu vo facility managemente

## 1 Predmet normy

Tento dokument špecifikuje požiadavky na manažérsky systém facility managementu (FM), kde organizácia:

- a) musí preukázať efektívne a účinné poskytovanie FM, ktoré podporuje ciele klienta;
- b) má za cieľ dôsledne plniť potreby zúčastnených strán a uplatniteľné požiadavky;
- c) má za cieľ byť udržateľná v globálne konkurenčnom prostredí.

Požiadavky špecifikované v tomto dokumente nie sú špecifické pre sektor a sú určené na použitie vo všetkých organizáciách alebo ich častiach, či už vo verejnom alebo súkromnom sektore, bez ohľadu na typ, veľkosť a charakter organizácie alebo geografickej polohy.

V prílohe A sú uvedené ďalšie pokyny na používanie tohto dokumentu.

## 2 Normatívne odkazy

Nasledujúce dokumenty sú uvedené v texte tak, že časť alebo celý ich obsah predstavuje požiadavky tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa používa len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa používa najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

ISO 41011 *Facility management – Vocabulary*. [Facility management. Slovník.]

**koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN**