

TUGIKESKKONNA HALDAMINE
Juhtimissüsteemid
Nõuded koos kasutusjuhistega

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

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- Euroopa standardi EN ISO 41001:2018 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis jõustumisteate meetodil vastu võetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles juunis 2018;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2019. aasta märtsikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 36 „Kinnisvara korrashoid“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud ja eestikeelse kavandi ekspertiisi teinud TJO Konsultatsioonid OÜ, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 36.

Euroopa standardimisorganisatsioonid on teinud Euroopa standardi EN ISO 41001:2018 rahvuslikele liikmetele kättesaadavaks 30.05.2018.

Date of Availability of the European Standard EN ISO 41001:2018 is 30.05.2018.

See standard on Euroopa standardi EN ISO 41001:2018 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the European Standard EN ISO 41001:2018. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.080.10; 03.100.70

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega: Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

English Version

**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)

This European Standard was approved by CEN on 2 April 2018.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN-CENELEC Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Brussels

SISUKORD

EUROOPA EESSÕNA.....	3
EESSÕNA.....	4
SISSEJUHATUS.....	5
1 KÄSITLUSALA.....	8
2 NORMIVIITED.....	8
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	8
4 ORGANISATSIOONI KONTEKST.....	11
4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine.....	11
4.2 Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine.....	12
4.3 TH-süsteemi käsitusala kindlaksmääramine.....	12
4.4 TH-süsteem.....	12
5 EESTVEDAMINE.....	12
5.1 Eestvedamine ja pühendumus.....	12
5.2 Juhtpõhimõtted.....	13
5.3 Organisatsioonisisised rollid, kohustused ja volitused.....	13
6 PLANEERIMINE.....	14
6.1 Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused.....	14
6.2 TH eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine.....	14
7 TUGI.....	15
7.1 Ressursid.....	15
7.2 Kompetentsus.....	15
7.3 Teadlikkus.....	15
7.4 Teabevahetus.....	15
7.5 Dokumenteeritud teave.....	16
7.5.1 Üldist.....	16
7.5.2 Teabe koostamine ja kaasajastamine.....	16
7.5.3 Dokumenteeritud teabe ohjamine.....	16
7.5.4 Nõuded TH teabele ja andmetele.....	17
7.6 Teadmus.....	17
8 TOIMIMINE.....	17
8.1 Toimimise planeerimine ja ohjamine.....	17
8.2 Kooskõlastamine huvipooltega.....	18
8.3 Teenuste lõimimine.....	18
9 TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE.....	18
9.1 Seire, mõõtmine, analüüs ja hindamine.....	18
9.2 Siseaudit.....	19
9.3 Juhtkonnapoolne ülevaatus.....	19
10 PARENDAMINE.....	20
10.1 Mittevastavus ja korrigeeriv tegevus.....	20
10.2 Järjepidev parendamine.....	20
10.3 Ennetavad tegevused.....	21
Lisa A (teatmelisa) Juhend selle dokumendi kasutamise kohta.....	22
Kirjandus.....	51

EUROOPA EESSÕNA

Dokumendi (EN ISO 41001:2018) on koostanud tehniline komitee ISO/TC 267 „Facility management“ koostöös tehnilise komiteega CEN/TC 348 „Facility Management“, mille sekretariaati haldab NEN.

Euroopa standardile tuleb anda rahvusliku standardi staatus kas identse tõlke avaldamisega või jõustumisteatega hiljemalt 2018. a novembriks ja sellega vastuolus olevad rahvuslikud standardid peavad olema kehtetuks tunnistatud hiljemalt 2018. a novembriks.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. CEN ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest.

CEN-i/CENELEC-i sisereeglite järgi peavad Euroopa standardi kasutusele võtma järgmiste riikide rahvuslikud standardimisorganisatsioonid: Austria, Belgia, Bulgaaria, Eesti, endine Jugoslaavia Makedoonia Vabariik, Hispaania, Holland, Horvaatia, Iirimaa, Island, Itaalia, Kreeka, Küpros, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Norra, Poola, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Rumeenia, Saksamaa, Serbia, Slovakkia, Sloveenia, Soome, Šveits, Taani, Tšehhi Vabariik, Türgi, Ungari ja Ühendkuningriik.

Jõustumisteade

CEN on standardi ISO 41001:2018 teksti muutmata kujul üle võtnud standardina EN ISO 41001:2018.

EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad käsikäes ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud ärieline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustökete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Selle dokumendi on koostanud tehniline komitee ISO/TC 267 „Facility management“.

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

Tugikeskkonna haldamine (TH) ühendab mitu valdkonda, et mõjutada ühiskondade, kogukondade ja organisatsioonide majanduste tõhusust ja tootlikkust ning seda, kuidas üksikisikud suhestuvad loodud keskkonnaga. TH mõjutab enamiku maailma ühiskondade ja rahva tervist, heaolu ja elukvaliteeti oma hallatavate ja osutatavate teenuste kaudu.

Kuigi TH-l on nii ulatuslik mõju, on selle põhimõtete ja tavade tunnustamine ülemaailmsel tasandil olnud puudulik. See dokument annab aluse ühisele tõlgendamisele ja mõistmisele TH ja selle kohta, kuidas see võib olla kasulik igat liiki organisatsioonidele.

TH teenuste turu arengut edendaks ühine ülemaailmne struktuur ja tugistandard. Sektor saab kasu ühisest alusest, mille põhjal saab TH-d hinnata ja mõõta. See on selle dokumendi peamine edasiviiv jõud ja eesmärk.

Ülemaailmses konkurentsikeskkonnas peavad TH-organisatsioonid ja teenusepakkujad omavahel ja huvipooltega suhtlema, kasutades ühiseid põhimõtteid, kontseptsioone ja tingimusi, sealhulgas tulemuslikkuse hindamist ja mõõtmist. Selle dokumendi eesmärk on tõsta hoolivuse ja kvaliteedi taset, ergutades sellega organisatsiooni küpsust ja konkurentsi taset TH pakkumisel.

Lõimitud süsteemi standardi eelised TH jaoks hõlmavad järgmist:

- tööjõu tootlikkuse, ohutuse ning tervise ja heaolu paranemine;
- nõute- ja metoodikaalane parem teabevahetus avaliku ja erasektori organisatsioonide hulgas ning nende vahel;
- tõhususe ja mõjususe suurenemine ning sellega kulude vähenemisega seonduvate eeliste suurenemine organisatsioonile;
- teenuste järjekindluse paranemine;
- kõikidele organisatsioonitüüpidele ühtse platvormi pakkumine.

Seda dokumenti kohaldatakse kõikide organisatsioonide suhtes, kes soovivad

- sisse seada, ellu viia, toimivana hoida ja parendada lõimitud TH-süsteemi;
- kindlustada, et see vastaks tema sõnastatud juhtimispõhimõtetele;
- näidata vastavust sellele dokumendile tehes järgmist:
 - esitades enesemääratluse ja enda koostatud deklaratsiooni;
 - taotledes organisatsiooni huvipooltelt kinnitust oma vastavusele;
 - taotledes organisatsiooniväliselt osapooltelt kinnitust enda koostatud deklaratsioonile;
 - taotledes kolmanda osapoole akrediteeritud sertifitseerijalt oma TH-süsteemi sertifitseerimist/registreerimist.

0.2 Protsessikeskne lähenemisviis

Selles dokumendis kohaldatakse ISO välja arendatud raamistikku, et parendada juhtimissüsteemide rahvusvaheliste standardite joondumist.

See dokument edendab protsessikeskse lähenemisviisi omaksvõtmist juhtimissüsteemi standardi arendamisel, elluviimisel ja selle mõjususe parendamisel, et suurendada kliendirahulolu kliendinõuete täitmise kaudu.

Organisatsioon peab mõjusa toimimise jaoks kindlaks määrama ja juhtima mitmeid omavahel seotud tegevusi. Protsessiks võib lugeda tegevust või tegevuste kogumit, mis kasutab ressursse ja mida juhitakse selleks, et võimaldada sisendite muutmist väljunditeks. Üldjuhul moodustab ühe protsessi väljund järgmise protsessi sisendi.

Organisatsioonisise protsesside süsteemi kohaldamist koos nende tuvastamise, protsesside vahelise koostoime ja nende juhtimisega soovitud tulemuse saavutamiseks võib nimetada „protsessikeskseks lähenemisviisiks“.

Protsessikeskse lähenemisviisi eelis on protsesside süsteemis üksikute protsesside vaheliste seoste, samuti nende kombinatsiooni ja koostoime pidev ohje.

Kui sellist lähenemisviisi kasutatakse TH-süsteemi siseselt, rõhutab see järgmist:

- a) nõudeid esitava organisatsiooni nõuete mõistmist ja rahuldamist lõimitud planeerimisprotsessi kaudu;
MÄRKUS Nõudeid esitav organisatsioon on üksus, kellel on vajadus ja volitused nõuete täitmisega seonduvate kulude katmiseks. Tavaliselt on see organisatsiooni funktsionaalse üksuse volitatud esindaja.
- b) seoseid TH-süsteemi lõimitud planeerimisprotsessi ja peatükkide 4 kuni 10 vahel;
- c) TH-süsteemi nõuetega seonduvat dokumentatsiooni ja sertifitseerimisega seonduvate hidamiste teemat;
- d) kõike ülaltoodut juhtimistaseme kontekstis;
- e) objektiivsel mõõtmisel põhinevate protsesside järjepidevat parendamist.

TH-süsteemi eelvaate saamise põhiprotsessid algavad nõudeid esitava organisatsiooni siseste järgmiste kriteeriumide mõistmise ja kindlaks määramisega:

- **Organisatsiooni kontekst:** asjakohase TH-süsteemi mõistmine ja kindlaksmääramine (vt peatükk 4).
- **Eestvedamine:** organisatsiooniliste rollide, vastutuste, juhtpõhimõtete ja volituste mõistmine (vt peatükk 5).
- **Planeerimine:** riskide, strateegiliste eesmärkide ja praeguste juhtpõhimõtete mõistmine (vt peatükk 6).
- **Tugi:** olemasolevate versus vajatavate finants-, inim- ja tehnoloogiaressursside mõistmine (vt peatükk 7).
- **Toimimine:** lõimitud TH-teenuste pakkumine (vt peatükk 8).
- **Tulemuslikkuse hindamine:** võrdlevanalüüsi standardid, sihtnõuete seiramine ja täitmine (vt peatükk 9).
- **Parendamine:** võrdlevanalüüsis kasutatud standardite ülevaatamine, protsesside parendamise algatuste tuvastamine ja elluviimine (vt peatükk 10).

Selles dokumendis viidatakse läbivalt nõudeid esitavale organisatsioonile ja organisatsioonile. See eristamine tuleneb muutuvast olemusest, kus TH-teenuseid võivad pakkuda nõudeid esitava organisatsiooni enda töötajad, välised teenusepakkujad või nende kahe kombinatsioon. Selle dokumendi nõudeid kohaldatakse TH-organisatsioonile. Kuid nagu joonisel 1 on näidatud, peavad TH-organisatsioon ja nõudeid esitav organisatsioon tegema koostööd, et selgelt määratleda vajadused, mis vastavad peamisele äristrateegiale, ning töötada välja TH juhtpõhimõtted ja tavad, mis võimaldavad nõudeid esitaval organisatsioonil tegeleda oma põhitegevusega. Organisatsioon (ja tippjuhtkond) viitab läbivalt TH-organisatsioonile, kui seda ei ole teisiti märgitud nõudeid esitava organisatsioonina.

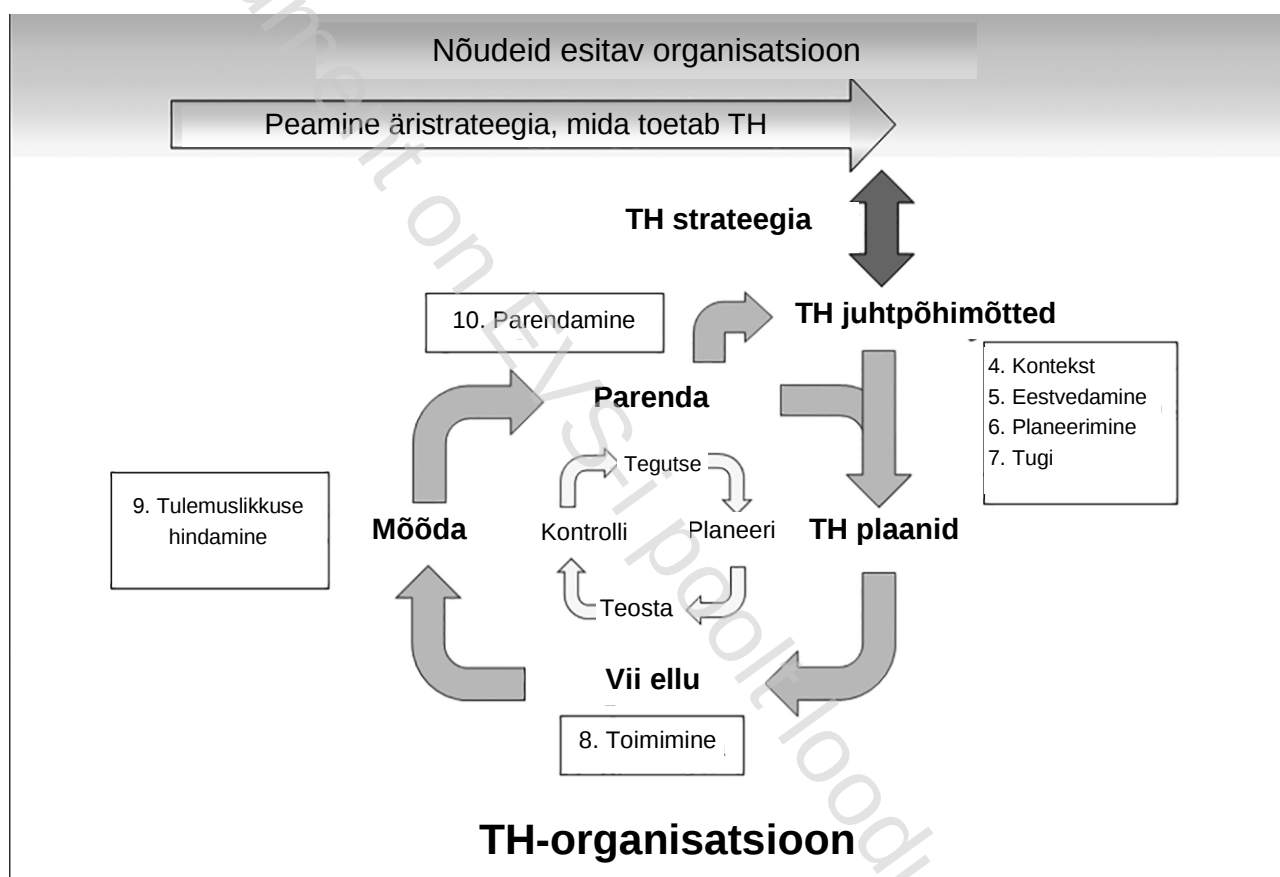
Lisaks võib selle dokumendi jaotisi kaalutleda protsessikeskse lähenemisviisi meetodi kaudu, mida nimetatakse „planeeri-teosta-kontrolli-tegutse“ (PDCA), nagu on näidatud joonisel 1. PDCA-d saab lühidalt kirjeldada järgmiselt.

Planeeri: seadke sisse eesmärgid ja protsessid, mis on vajalikud tulemuste saavutamiseks klientide nõudmiste ja organisatsiooni juhtpõhimõtete kohaselt.

Teosta: viige protsessid ellu.

Kontrolli: seirake ja mõõtkte protsesse ning tooteid juhtpõhimõtete, eesmärkide ja tootega seotud nõuete suhtes ning kandke tulemustest ette.

Tegutse: võtke tarvitusele meetmed tulemuslikkuse järjepidevaks parendamiseks.



Joonis 1 — Protsessikeskse lähenemisviisi metoodika tugikeskkonna halduses

1 KÄSITLUSALA

See dokument määrab kindlaks nõuded tugikeskkonna haldamise (TH) süsteemile, kui organisatsioon

- a) peab näitama mõjusat ja tõhusat TH pakkumist, mis toetab nõudeid esitava organisatsiooni eesmäärke;
- b) soovib järjekindlalt rahuldada huvipoolte vajadusi ja kohaldatavaid nõudeid;
- c) soovib olla jätkusuutlik ülemaailmses konkurentsikeskkonnas.

Selles dokumendis esitatud nõuded ei ole sektoripõhised ja on mõeldud kasutamiseks kõikidele organisatsioonidele või nende osadele, olgu tegemist avaliku või erasektoriga, olenemata organisatsiooni tüübist, suurusest ja olemusest või geograafilisest asukohast.

Lisa A annab lisajuhiseid selle dokumendi kasutamiseks.

2 NORMIVIITED

Allpool nimetatud dokumentidele on tekstis viidatud selliselt, et nende sisu kujutab endast kas osaliselt või tervenisti selle dokumendi nõudeid. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO 41011. Facility management — Vocabulary

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse standardis ISO 41011 ning allpool esitatud termineid ja määratlusi.

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogilisi andmebaase järgmistel aadressidel:

- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <https://www.iso.org/obp/>;
- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>.

MÄRKUS 1 Selles dokumendis kasutatakse terminit „TH-süsteem“, viidates tugikeskkonna haldamise süsteemile.

MÄRKUS 2 Selles dokumendis kasutatakse terminit „organisatsioon“ või „tippjuhtkond“, viidates TH-organisatsioonile või TH tippjuhtkonnale, kui ei ole teisiti öeldud.

3.1

organisatsioon (*organization*)

isik või inimeste rühm, kellel on oma eesmärkide (3.8) saavutamiseks olemas talitused koos kohustuste, õiguste ja seostega

MÄRKUS 1 Organisatsiooni kontseptsioon hõlmab üksikettevõtjat, äriühingut, korporatsiooni, firmat, ettevõtet, ametiasutust, partnerlust, heategevusfondi või institutsiooni või nende osa või kombinatsiooni nendest, aktsiaseltsina registreeritud või registreerimata, eraõiguslikku või avalikku, kuid ei piirne nendega.

MÄRKUS 2 Selles dokumendis kasutatakse terminit „organisatsioon“, viidates TH-organisatsioonile, kui ei ole teisiti öeldud.