



中华人民共和国国家标准

GB/T 41474—2022

设施管理 运作与维护指南

Facility management—Guidance on operation and maintenance

2022-04-15 发布

2022-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
设施管理 运作与维护指南

GB/T 41474—2022

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2022年4月第一版

*

书号: 155066·1-70110

版权专有 侵权必究

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	3
5 总则	3
5.1 总体目标	3
5.2 过程方法	4
6 策划	4
6.1 概述	4
6.2 经营模式策划	5
6.3 场所需求策划	5
6.4 设施服务策划	5
6.5 团队策划	7
6.6 财务及成本策划	9
6.7 平台工具策划	10
7 实施	11
7.1 概述	11
7.2 场所空间准备	11
7.3 设施交接	11
7.4 运行与维护	12
7.5 交付监管及沟通	16
8 检查与评价	17
8.1 概述	17
8.2 过程评价	17
8.3 结果评价	17
9 改进	18
9.1 不符合及纠正措施	18
9.2 基于检查及评价的改进	18
9.3 基于基准比较的改进	18
附录 A (资料性) KPI 框架内容示例	20
附录 B (资料性) 设施管理 SLA 内容示例	21
附录 C (资料性) 设施分级示例	22
附录 D (资料性) 设施管理维护策略	24

D.1 总则	24
D.2 维护策略延伸说明	24
D.3 计算机化维护管理系统	25
D.4 设施分级及相应的维护策略示例	25
参考文献	26
图 1 运作与维护流程图	4
图 2 设施管理组织架构及团队职责	8
图 3 维护管理流程	15
图 A.1 运作与维护管理关键绩效指标框架内容示例	20
图 D.1 维护方法关系图	24
表 1 设施管理服务范围策划清单示例	6
表 2 SLA 策划维度示例	6
表 3 财务及成本策划活动	9
表 B.1 设施管理 SLA 内容示例	21
表 C.1 某制造类企业不动产(非厂务部分)设施分级定义	22
表 C.2 某信息及通信类企业不动产设施分级定义	23
表 D.1 设施分级及相应的维护策略示例	25

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国机械工业联合会提出。

本文件由全国设施管理标准化技术委员会(SAC/TC 581)归口。

本文件起草单位：深圳市设施之家科技有限公司、苏州市东吴物业管理有限公司、中机生产力促进中心、北京博绿信远设施管理有限公司、北京易毕盟建筑工程服务有限公司、微软(中国)有限公司、腾讯科技(深圳)有限公司、华晨宝马汽车有限公司、北京设施之家科技有限公司、远东国际融资租赁有限公司、大众汽车(中国)投资有限公司、北京弘毅远方投资顾问有限公司、昆明恒颖地产有限公司。

本文件主要起草人：吴姣、许磊、张利民、黄澄宇、范雪松、张明洁、陈开俊、陈远胜、马宏宇、王改艳、张静、吴昊、王君君、王镇民。

引 言

0.1 原因及目的

根据设施管理定义,设施管理活动对改善人们生活质量、提高核心业务生产力具有战略性意义。同时设施管理具有服务范围广泛、跨全生命周期的特点,这就对设施管理的运作提出了较高的要求,也使现代设施管理运作面临更高挑战。设施管理战略意义及其挑战需要相关标准给予指导,以支持设施管理目标的落地。本文件的制定旨在为上述诉求提供落地指南,同时规范和指导设施管理行业持续高质量发展。

在设施管理运作过程中,本文件在规划和确定服务需求及服务边界、规范服务标准、改善服务效果/经济效果、加强过程监管及结果导向等方面均有积极指导意义,并通过“策划—实施—检查—处置”(PDCA)实现持续性优化及改进。

0.2 文件涉及相关特殊说明

本文件是基于设施管理战略目标(即提供有形资源和服务性支持)而展开的运作与维护指南,其管理范围具有全生命周期的特性以及全面支持性服务的广度特性。运作与维护范围下的“运行与维护”特指运营管理期的设施管理范畴。

0.3 相关标准的关系

ISO 41001:2018《设施管理 管理体系 要求及使用指南》按照 ISO 管理体系类标准的高阶结构编制,引导着全球设施管理行业的统一认证。本文件可作为 ISO 41001 配套文件实施,支持标准体系的实践及落地活动。

设施管理 运作与维护指南

1 范围

本文件给出了设施管理运作与维护的总体原则,并对策划、实施、检查与评价、改进过程给出了指南。

本文件适用于各类组织的设施管理运作与维护活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 36688 设施管理 术语

3 术语和定义

GB/T 36688 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

设施管理 facility management; facilities management; FM

在建筑环境内整合人员、场所、过程,并以改善人们生活质量、提高核心业务生产力为目的的组织职能。

[来源:GB/T 36688—2018,3.1.1]

3.2

内部服务供应 internal service provision

内部自营服务供应 in-house service provision

由需求组织所聘员工完成的服务的交付和管理。

[来源:GB/T 36688—2018,3.1.2]

3.3

外包(动词) outsource (verb)

安排外部组织来执行组织的部分功能或过程。

注:外部组织在管理体系的范围之外,尽管外包的功能或过程仍在此范围之内。

[来源:GB/T 36688—2018,3.4.3.3]

3.4

需要 need

来自于需求组织的、对于促使实现核心目的和关键目标所必需的具体或抽象的期望。

[来源:GB/T 36688—2018,3.1.4]

3.5

要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需要或期望。