



中华人民共和国国家标准

GB/T 43426—2023/ISO 41001:2018

设施管理 管理体系 要求及使用指南

Facility management—Management systems—
Requirements with guidance for use

(ISO 41001:2018, IDT)

2023-11-27 发布

2023-11-27 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 V

引言 VI

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织环境 4

 4.1 理解组织及其环境 4

 4.2 理解相关方的需要和期望 4

 4.3 确定设施管理体系的范围 4

 4.4 设施管理体系 4

5 领导作用 4

 5.1 领导作用和承诺 4

 5.2 方针 5

 5.3 组织的角色、职责和权限 5

6 策划 5

 6.1 应对风险和机遇的措施 5

 6.2 设施管理目标及其实现的策划 6

7 支持 6

 7.1 资源 6

 7.2 能力 6

 7.3 意识 7

 7.4 沟通 7

 7.5 文件化信息 7

 7.5.1 总则 7

 7.5.2 创建和更新信息 7

 7.5.3 文件化信息的控制 7

 7.5.4 设施管理信息和数据要求 8

 7.6 组织知识 8

8 运行 8

 8.1 运行的策划和控制 8

 8.2 与相关方的协调 9

 8.3 服务整合 9

9 绩效评价 9

9.1 监视、测量、分析和评价 9

9.2 内部审核 9

9.3 管理评审 10

10 改进 10

10.1 不符合和纠正措施 10

10.2 持续改进 11

10.3 预防措施 11

附录 A（资料性） 本文件使用指南 12

A.1 范围 12

A.2 规范性引用文件 12

A.3 术语和定义 12

A.4 组织环境 12

A.4.1 理解组织及其环境 12

A.4.2 理解相关方的需要和期望 13

A.4.3 确定设施管理体系的范围 14

A.4.4 设施管理体系 15

A.5 领导作用 15

A.5.1 领导作用和承诺 15

A.5.2 方针 16

A.5.3 组织的角色、职责和权限 16

A.6 策划 16

A.6.1 应对风险和机会的措施 16

A.6.2 设施管理目标及其实现的策划 18

A.7 支持 19

A.7.1 资源 19

A.7.2 能力 20

A.7.3 意识 21

A.7.4 沟通 21

A.7.5 文件化信息 22

A.7.6 知识 24

A.8 运行 25

A.8.1 运行策划和控制策划 25

A.8.2 与相关方的协调 27

A.8.3 服务整合 27

A.9 绩效评价 28

A.9.1 监视、测量、分析和评价 28

A.9.2 内部审核 30

A.9.3 管理评审 31

A.10 改进 32

 A.10.1 不符合和纠正措施 32

 A.10.2 持续改进 33

 A.10.3 预防措施 34

参考文献 35

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。

本文件等同采用 ISO 41001:2018《设施管理 管理体系 要求及使用指南》。

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：中机生产力促进中心有限公司、深圳市设施之家科技有限公司、上海中企物业管理有限公司、苏州市东吴物业管理有限公司、北京中电凯尔设施管理有限公司、大众汽车(中国)投资有限公司、中联认证中心(北京)有限公司、北京中经科环质量认证有限公司、中国质量认证中心、北京国金衡信认证有限公司、航天科工防御技术研究试验中心、上海世邦魏理仕智达自控有限公司、北京博绿信远设施管理有限公司、北京金茂人居环境科技有限公司、英标认证技术培训(北京)有限公司。

本文件主要起草人：张利民、吴姣、严镔贤、许磊、姜圆、黄澄宇、冯卫中、吴昊、马麟、陈健、王培勋、李洪福、王一帆、赵连河、何婷、周正淦、范雪松、杜珂、田丹。

引言

0.1 总则

设施管理(FM)整合了多种学科,致力于对社会、社区和组织经济效率和生产力产生影响,同时对个体与建筑环境之间相互作用的方式产生影响。设施管理通过其所管理并交付的服务影响着社会与人类的健康、福祉和生活质量。

虽然设施管理有如此广泛的影响,但是其基本原理和实践缺乏一个全球层面的认知。本文件为设施管理的通用阐释及理解以及设施管理能以何种方式为各类组织带来益处提供基础。

制定全球通用结构和配套标准将促进设施管理服务市场的发展。评估和测量设施管理所用的通用基础将有益于设施管理行业。这正是本文件发布的主要动因和目的所在。

在全球竞争的环境下,设施管理组织和服务供应商需在彼此之间,以及与相关方之间,就使用通用原则、术语、概念,包括绩效的评估和测量等,进行沟通交流。本文件旨在提升组织在设施管理交付方面的关注度和质量水平,进而带动组织的设施管理在交付方面成熟度与竞争力的提升。

设施管理整合体系标准的益处包括:

- 提高劳动生产力,改善安全、健康和福祉;
- 促进公共部门组织、私人部门组织以及两者之间就要求和方法进行沟通;
- 提高效率和有效性,进而提升组织的成本收益;
- 改进服务一致性;
- 为所有类型的组织提供一个通用的平台。

本文件适用于有以下需求的任何组织:

- 建立、实施、保持和改进一个整合的设施管理体系;
- 确保其自身符合其所宣称的管理方针;
- 通过下列事项证明符合本文件:
 - 做出自我评价和自我声明,
 - 寻求组织内相关方对其符合性进行确认,
 - 寻求组织外相关方通过自我声明对其符合性进行确认,
 - 寻求经认可的第三方认证机构对设施管理体系进行认证/注册。

0.2 过程方法

本文件采用 ISO 制定的管理体系标准框架,以提高 ISO 各管理体系的一致性。

本文件倡导组织在建立、实施管理体系标准以及提高其有效性时采用过程方法,通过满足顾客要求增强顾客满意。

为使输入转为输出,通过使用资源管理的一个活动或一组活动可被视为一个过程。通常,一个过程的输出直接形成下一个过程的输入。

组织内这些过程的系统的应用,连同这些过程的识别和相互作用及其管理,可称之为“过程方法”。

过程方法的优点是对这些过程的系统中单个过程之间的联系以及过程的组合和相互作用进行连续的控制。

当过程方法用于设施管理体系时,它强调了下列事项的重要性:

- a) 通过整合的策划过程来理解并满足需求组织的要求;

注：需求组织是有关通过花费成本来满足要求的、有需要的实体。它通常是组织内职能部门的授权代表。

- b) 经整合的策划过程与设施管理体系第 4 章～第 10 章之间的关系；
- c) 与设施管理体系要求和认证评估评价主体有关的文件；
- d) 在管理层面环境下的上述所有事项；
- e) 基于客观测量的过程持续改进。

纵览设施管理体系，其核心过程以理解和定义需求组织内的下列准则为起点：

- 组织环境：理解和确定适当的设施管理体系（见第 4 章）；
- 领导作用：理解组织的角色、职责、方针和权限（见第 5 章）；
- 策划：理解风险、战略目标和现行方针（见第 6 章）；
- 支持：理解在财务、人力、技术方面的可用资源与所需资源（见第 7 章）；
- 运行：交付整合的设施管理服务（见第 8 章）；
- 绩效评价：基准比较分析标准、监视和满足目标要求（见第 9 章）；
- 改进：评审基准比较分析标准，识别并实施过程改进举措（见第 10 章）。

本文件引用了需求组织和组织这两个术语。之所以进行这样的区分，是由于设施管理服务可能通过需求组织内部人员进行交付，也可能通过外部服务供应商进行交付，还可能通过内外结合进行交付。本文件的要求适用于设施管理组织。然而，如图 1 所示，无论采用何种交付模式，设施管理组织和需求组织都需共同合作，明确地定义能满足核心业务战略的需要，并制定设施管理方针和实践来促进需求组织核心业务活动的实现。在全文中，组织（及最高管理者）通常指的是设施管理组织，除非另有说明其指的是需求组织。

此外，可通过公认的“策划—实施—检查—处置”（PDCA）方法论来考虑本文件的各个章节，如图 1 所示。PDCA 可简要地描述如下：

- 策划（P）：按照顾客要求和组织方针来建立交付成果所必需的目标和过程；
- 实施（D）：执行过程；
- 检查（C）：对照方针、目标和产品要求来监视、测量过程和产品并报告结果；
- 处置（A）：采取措施来持续地改进过程绩效。

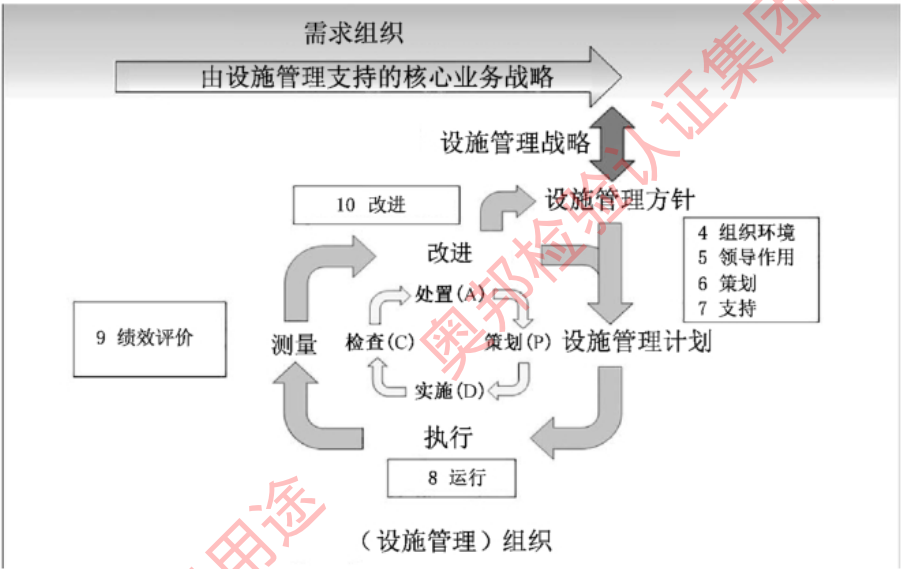


图 1 设施管理中的“过程方法”方法论

设施管理 管理体系 要求及使用指南

1 范围

本文件为有下列需要的组织规定了设施管理体系要求：

- a) 需要证实设施管理的有效及高效交付，以支持需求组织的目标；
- b) 旨在始终如一地满足相关方需要和适用的要求；
- c) 旨在在全球竞争环境下保持可持续性。

本文件中所规定的要求并非针对特定组织，旨在适用于所有组织，或其组成部分，无论该组织属于公共还是私人，也无论该组织的类型、规模、性质及地理位置。

附录 A 提供了如何使用本文件的附加指南。

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。

ISO 41011 设施管理 术语 (Facility management—Vocabulary)

注：GB/T 36688—2018 设施管理 术语 (ISO 41011:2017, IDT)

3 术语和定义

ISO 41011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

注 1：在本文件中，术语“FM 体系”特指设施管理体系。

注 2：在本文件中，术语“组织”或“最高管理者”特指设施管理组织或设施管理最高管理者，除非另有说明。

3.1

组织 organization

为实现目标(3.8)，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注 1：组织的概念包括但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合伙企业、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合，无论是否为法人组织，公有的或私有的。

注 2：在本文件中，术语“组织”特指设施管理组织，除非另有说明。

3.2

相关方 interested party

利益相关者 stakeholder

可影响决策或活动，或者受决策或活动影响，或者认为自己会受其影响的个人或组织(3.1)。

3.3

要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需要或期望。

注 1：“通常隐含”是指组织(3.1)和相关方(3.2)的惯例或普遍做法，所考虑的需要或期望是不言而喻的。

注 2：规定要求是经明示的要求，例如在文件化信息(3.11)中的要求。

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。