



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、社区和组织的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。

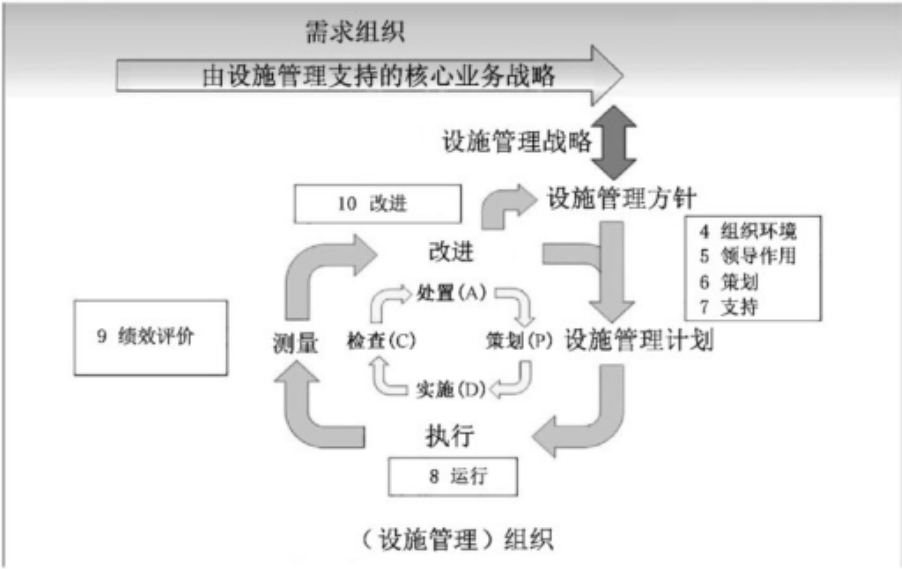


图 1 设施管理中的“过程方法”方法论

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。

3.4

管理体系 management system

组织(3.1)建立方针(3.7)和目标(3.8)以及实现这些目标的过程(3.12)的相互关联或相互作用的一组要素。

注 1：一个管理体系可处理单个领域或者多个领域。

注 2：体系要素包括组织的结构、角色、责任、计划和运行。

注 3：管理体系的范围可能包括组织的全部，组织的特定或确认的职能，组织组成部分的特定或确认的职能，或者横跨一组组织的一项或多项职能。

注 4：在本文件中，术语“FM 体系”特指设施管理体系。

3.5

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织(3.1)的一个人或一组人。

注 1：最高管理者拥有在组织内部授权并提供资源的权力。

注 2：如果管理体系(3.4)的范围仅仅涵盖了组织的一部分，那么最高管理者即指挥和控制该部分的人。

注 3：在本文件中，术语“最高管理者”特指设施管理最高管理者，除非另有说明。

3.6

有效性 effectiveness

完成策划活动和实现策划结果的程度。

3.7

方针 policy

最高管理者(3.5)正式发布的其组织(3.1)的意图和方向。

3.8

目标 objective

要实现的结果。

注 1：目标可以是战略的、战术的或运作的。

注 2：目标可与不同的领域相关(例如财务目标、健康安全目标、环境目标)，并可以适用于不同的层面[例如战略层面、整个组织层面、项目层面、产品层面和过程(3.12)层面]。

注 3：目标可用其他的方式表示，例如作为预期成果、意图、运行准则，作为设施管理目标，也可用其他意思相近的词汇来表示(例如 aim, goal, target)。

注 4：在设施管理体系(3.4)背景下，设施管理目标由组织(3.1)设定，与设施管理方针(3.7)保持一致，并能实现特定的结果。

3.9

风险 risk

不确定性的影响。

注 1：影响是指偏离预期，可以是正面的或负面的。

注 2：不确定性是指对事件及其后果或可能性的理解或者知识等相关方面存在信息缺失或了解片面的状态。

注 3：通常用潜在“事件”(定义于 GB/T 23694—2013 中 4.5.1.3)和“后果”(定义于 GB/T 23694—2013 中 4.6.1.3)或者两者的组合来区分风险。

注 4：通常用事件后果(包括情形的变化)和事件发生相关“可能性”(定义于 GB/T 23694—2013 中 4.6.1.1)的组合来表示风险。

3.10

能力 competence

胜任能力

应用知识和技能以实现预期结果的本领。

3.11

文件化信息 documented information

需由组织(3.1)控制和保持的信息及其载体。

注 1: 文件化信息可以任何形式或介质呈现,而且可来自任何来源。

注 2: 文件化信息可指:

- 管理体系(3.4),包括相关过程(3.12);
- 为了组织运行而创建的信息(文件);
- 已实现结果的证据(记录)。

3.12

过程 process

将输入转化为输出的相互关联或相互作用的一组活动。

3.13

绩效 performance

可测量的结果。

注 1: 绩效可与定量的或定性的结果相关。

注 2: 绩效可与活动、过程(3.12)、产品(包括服务)、体系或组织(3.1)的管理相关。

3.14

外包(动词) outsource (verb)

安排外部组织(3.1)来执行组织的部分功能或过程(3.12)。

注: 外部组织在管理体系(3.4)的范围之外,尽管外包的功能或过程仍在此范围之内。

3.15

监视 monitoring

确定体系、过程(3.12)或者活动的状态。

注: 为了确定状态,可能有检查、监督或严格监测的需要。

3.16

测量 measurement

确定量值的过程(3.12)。

3.17

审核 audit

为获得审核证据并对其进行客观的评价,以确定其满足审核准则的程度,所进行的系统的、独立的并形成文件的过程(3.12)。

注 1: 审核可分为内部审核(第一方审核)和外部审核(第二方审核或第三方审核),也可以是多体系审核(结合两个或两个以上领域)。

注 2: 内部审核由组织(3.1)自己进行,或由外部方以组织的名义进行。

注 3: “审核证据”和“审核准则”的定义见 ISO 19011。

3.18

合格 conformity

符合

满足要求(3.3)。

3.19

不合格 nonconformity

不符合

未满足要求(3.3)。

3.20

纠正措施 **corrective action**

为消除不合格(3.19)的原因并预防再发生所采取的措施。

3.21

持续改进 **continual improvement**

提升绩效(3.13)的循环活动。

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定、证实并文件化各种外部和内部因素,这些因素与其宗旨和战略目标相关,并影响其实现设施管理体系预期结果的能力。

4.2 理解相关方的需要和期望

组织应确定并文件化:

- 与设施管理体系有关的相关方;
- 这些相关方的要求;
- 满足要求的输出;
- 为了实现这些输出所需的输入;
- 用于保持要求实时更新的过程。

4.3 确定设施管理体系的范围

组织应确定设施管理体系的边界和适用性,以确定其范围。

在确定范围时,组织应考虑:

- 4.1 中提及的各种外部和内部因素;
- 4.2 中提及的要求;
- 使用时,与其他管理体系之间的相互影响,以及满足要求的资源。

范围应作为文件化信息可获取。

4.4 设施管理体系

组织应按照本文件的要求,建立、实施、保持和持续改进设施管理体系,包括所需过程及其相互作用。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

组织的最高管理者应通过以下方面,证实其对设施管理体系的领导作用和承诺:

- 确保制定设施管理方针和设施管理目标,并与需求组织的战略方向相一致;
- 确保将设施管理体系要求融入组织的业务过程,并为其提供支持;
- 确保设施管理体系所需的资源是可用的;
- 传达“有效的 FM 体系和符合 FM 体系要求”的重要性;
- 与需求组织的最高管理者进行沟通;

参 考 文 献

[1] GB/T 19001 质量管理体系 要求

[2] GB/T 19011 管理体系审核指南

[3] GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求

[4] GB/T 23331 能源管理体系 要求及使用指南

[5] GB/T 23694—2013 风险管理 术语

[6] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

[7] GB/T 24353 风险管理 指南

[8] GB/T 30146 公共安全 业务连续性管理体系 要求

[9] GB/T 33173 资产管理 管理体系 要求

[10] GB/T 36000 社会责任指南

[11] GB/T 40059 设施管理 战略寻购和协议制定指南

[12] GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

[13] ISO 9001 Quality management systems—Requirements

[14] ISO 19011 Guidelines for auditing management systems

[15] ISO 16739 Industry Foundation Classes (IFC) for data sharing in the construction and facility management industries

[16] ISO 22301 Societal security—Business continuity management systems—Requirements

[17] ISO 31000 Risk management—Guidelines

[18] ISO 41012 Facility management—Guidance on strategic sourcing and the development of agreements

[19] ISO/IEC 27001 Information technology—Security techniques—Information security management systems—Requirements
