



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 发布
国家标准化管理委员会

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。