



中华人民共和国国家标准

GB/T 42936—2023

设施管理 过程管理指南

Facility management—Guidance on process management

2023-08-06 发布

2023-08-06 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 总则	2
4.1 系统性	2
4.2 可评价性	2
4.3 持续适应性	3
5 策划	3
5.1 需求背景	3
5.2 领导作用	3
5.3 机构和人员	3
5.4 财务预算	3
6 确定设施管理过程	3
6.1 概述	3
6.2 FM 策划管理	5
6.3 投资/交易管理	16
6.4 建设项目管理	22
6.5 运行与维护管理	29
7 评价	34
8 改进	34
8.1 不符合和纠正措施	34
8.2 持续改进	34
参考文献	35
表 1 设施管理过程清单	4
表 2 制定和完善 FM 战略	5
表 3 管理空间需要	6
表 4 确定绩效管理方针和模式	6
表 5 维护与利益相关者的关系	7
表 6 评估设施对核心业务、外部环境和社会所产生的影响	7
表 7 FM 相关的业务连续性分析	8

表 8	设施管理风险分析	8
表 9	建立、启动、监督 FM 管理体系	8
表 10	设立设施管理组织	9
表 11	制定业务规划和预算	9
表 12	实施战略并反馈信息	10
表 13	变革管理	10
表 14	分析及确定空间需求	11
表 15	确定关键绩效指标(KPI)	11
表 16	管理 FM 团队	12
表 17	管理 FM 服务团队	12
表 18	向战略层面报告	12
表 19	优化资源利用	13
表 20	对变化进行适应调整和报告	13
表 21	确定资产及 FM 服务保险策略	14
表 22	风险分析及管理策略	14
表 23	FM 体系的持续改进	15
表 24	考察和选择外部供应商	15
表 25	优化与调整服务供应商	16
表 26	收集来自最终用户的绩效评价、反馈、需求等数据	16
表 27	资产(不动产)战略规划	17
表 28	制定投资决策	17
表 29	制定资产退出决策	17
表 30	资产投资可行性研究	18
表 31	策划资产投资计划	18
表 32	策划场所租赁方案	19
表 33	资产退出可行性研究	19
表 34	策划资产退出项目	19
表 35	提交资产投资可行性研究报告	20
表 36	执行资产投资计划	20
表 37	执行租赁方案	21
表 38	提交资产退出可行性研究报告	21
表 39	执行和关闭资产退出项目	21
表 40	制定建设标准	22
表 41	FM 空间规划	23
表 42	项目定位	23
表 43	项目设计管理	24
表 44	项目管理	24

表 45	项目验收移交	25
表 46	执行空间规划方案	25
表 47	项目招投标管理	25
表 48	项目设计评审	26
表 49	建设期项目管理	27
表 50	项目结算管理	28
表 51	项目接管验收	29
表 52	制定设施服务标准	29
表 53	将 FM 目标转化为运作层面的要求	29
表 54	确定服务水平	30
表 55	评估服务绩效	31
表 56	接受服务请求	31
表 57	交付服务	31
表 58	监视和检查服务交付的过程	32
表 59	执行维护服务计划	32
表 60	执行设施改造计划	33
表 61	建筑物和 FM 服务审核及评估	33
表 62	顾客满意度测评	34

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：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、北京博绿信远设施管理有限公司、沃尔沃(中国)投资有限公司、微软(中国)有限公司、腾讯科技(深圳)有限公司、纽玛珂房地产经纪上海有限公司、上海复星健康科技(集团)有限公司、苏州市东吴物业管理有限公司、华晨宝马汽车有限公司、江苏省质量和标准化研究院、沈阳富特尔科技服务有限公司、北京中电凯尔设施管理有限公司、英标认证技术培训(北京)有限公司、山东国舜建设集团有限公司、南方电网调峰调频发电有限公司。

本文件主要起草人：张利民、吴姣、范雪松、黄罡、陈开俊、陈远胜、黄澄宇、徐彦琦、张静、许磊、朱春花、马宏宇、王晶、张莉、李学荣、冯卫中、赵连河、姜圆、吕扬、李育林。