

ICS 03.080.01
J 04



中华人民共和国国家标准

GB/T 40046—2021

设施管理 质量评价指南

Facility management—Guidance on quality evaluation

2021-04-30 发布

2021-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
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 概述	2
4.2 设施管理的质量过程	2
4.3 评价步骤	2
5 需求策划	4
5.1 一般原则	4
5.2 需要	4
5.3 将需要转化为相应的要求	4
5.4 将要求转化为具体的需求	5
5.5 特性和指标	5
6 确定服务水平协议	6
6.1 概述	6
6.2 内容	6
6.3 奖惩条款	8
7 交付	8
7.1 设施服务交付的策划	8
7.2 设施服务交付的执行	9
7.3 设施服务交付的终止	9
8 测量和评价	10
8.1 概述	10
8.2 建立测量体系	10
8.3 测量与计算	14
9 改进	15
9.1 概述	15
9.2 分析差距	15
9.3 纠正	15
9.4 持续改进	16
参考文献	17

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国设施管理标准化技术委员会(SAC/TC 581)提出并归口。

本标准起草单位:上海费哲设施管理咨询有限公司、深圳市设施之家科技有限公司、中机生产力促进中心、中国计量大学、同济大学、微软(中国)有限公司。

本标准主要起草人:刘军、吴姣、张利民、杨幽红、曹吉鸣、郭騫、顾枫、陈开俊。