



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 40059—2021/ISO 41012:2017

---

## 设施管理 战略寻购和协议制定指南

Facility management—Guidance on strategic sourcing and the  
development of agreements

(ISO 41012:2017, IDT)

2021-04-30 发布

2021-11-01 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 寻购战略和了解核心业务背景 .....	1
4.1 寻购战略 .....	1
4.2 战略层面、战术层面和运作层面 .....	2
4.2.1 总则 .....	2
4.2.2 战略层面 .....	2
4.2.3 战术层面 .....	3
4.2.4 运作层面 .....	1
5 FM 中的寻购过程 .....	1
5.1 寻购过程流程图 .....	1
5.2 识别和分析当前和未来的需要和期望 .....	4
5.3 将需要转化为要求 .....	5
5.4 确定服务水平 .....	6
5.5 识别服务交付可选方案 .....	7
5.6 制定和分析业务案例 .....	7
5.6.1 总则 .....	7
5.6.2 财务考虑因素 .....	8
5.6.3 投资战略 .....	8
5.6.4 估算成本和附加价值 .....	8
5.6.5 定价战略 .....	9
5.6.6 风险分析 .....	10
5.6.7 协议的不同层面 .....	10
5.6.8 项目战略 .....	10
5.6.9 为服务可选方案制定业务案例 .....	11
5.7 选择更优选的寻购/服务交付可选方案 .....	11
6 设施服务供应 .....	12
6.1 原则性可选方案 .....	12
6.2 内部服务供应 .....	12
6.3 外部服务供应 .....	13
7 FM 协议的主要特征 .....	14
7.1 总则 .....	14
7.2 必备要件 .....	14

7.2.1	期限 .....	14
7.2.2	分包 .....	15
7.2.3	管理责任的分配和沟通 .....	15
7.2.4	服务水平协议(SLA) .....	15
7.2.5	合同终止 .....	15
7.3	协议结构和内容 .....	15
8	协议中的常见考虑因素 .....	15
8.1	灵活性 .....	15
8.2	绩效准则 .....	16
8.3	信息责任 .....	16
8.4	报告和审核程序 .....	16
8.5	持续改进、最佳实践和创新 .....	16
8.6	资产更换和项目活动 .....	16
8.7	沟通 .....	17
8.8	法律法规 .....	17
8.9	企业标准 .....	17
8.10	协议终止 .....	17
9	协议的准备和制定 .....	17
9.1	总则 .....	17
9.2	准备阶段 .....	18
9.3	资格预审阶段 .....	18
9.4	招标/谈判阶段 .....	18
9.5	协议编制阶段 .....	19
9.6	签署阶段 .....	19
9.7	实施阶段 .....	19
9.7.1	进场阶段 .....	19
9.7.2	验证阶段 .....	19
9.7.3	运行阶段 .....	19
9.7.4	终止阶段 .....	20
10	测量服务供应绩效 .....	20
10.1	总则 .....	20
10.2	测量有效性 .....	20
10.3	输出 .....	20
附录 A (资料性附录)	服务要求示例 .....	21
附录 B (资料性附录)	业务案例内容示例 .....	22
附录 C (资料性附录)	协议结构:通用条款 .....	23
附录 D (资料性附录)	服务水平协议:协议(SLA 条款)的益处、编制和结构 .....	35
参考文献	.....	45

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 41012:2017《设施管理 战略寻购和协议制定指南》。

与本标准中规范性引用的国际文件有一致性对应关系的我国文件如下：

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

本标准做了以下编辑性修改：

——“参考文献”中用国内文件代替原文中部分相对应的国际文件并调整了次序；

——删除 ISO 和 IEC 用于维护标准化技术数据库的地址信息。

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、微软(中国)有限公司、华晨宝马汽车有限公司、北京博绿信远建筑技术有限公司。

本标准主要起草人：刘军、吴姣、张利民、陈开俊、郭騫、顾枫、曹利、马宏宇、范雪松。