

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。

# 设施管理 质量评价指南

## 1 范围

本标准给出了设施管理实施质量评价时关于需求策划、确定服务水平协议、交付、测量和评价以及改进的指南。

本标准适用于各类组织的设施管理质量评价活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 36688 设施管理 术语

## 3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 36688 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出 GB/T 19000—2016、GB/T 36688—2018 中的某些术语和定义。

### 3.1

#### 质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

[GB/T 19000—2016,定义 3.6.2]

### 3.2

#### 客体 object; entity; item

可感知或可想象到的任何事物。

[GB/T 19000—2016,定义 3.6.1]

### 3.3

#### 特性 characteristic

可区分的特征。

注 1: 特性可以是固有的或赋予的。

注 2: 特性可以是定性的或定量的。

注 3: 有各种类别的特性,如:

- a) 物理的(如:机械的、电的、化学的或生物学的特性);
- b) 感官的(如:嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉);
- c) 行为的(如:礼貌、诚实、正直);
- d) 时间的(如:准时性、可靠性、可用性、连续性);
- e) 人因工效的(如:生理的特性或有关人身安全的特性);
- f) 功能的(如:飞机的最高速度)。

[GB/T 19000—2016,定义 3.10.1]