



华信金泰检验认证有限公司

Huaxin Jintai Inspection and Certification Co., Ltd.

设施管理体系认证规则

文件编号：HXJT/GZ-07-2026

文件版次：A/0

编 制：文件编制小组

审 核：马瑶

批 准：程洁

受控状态：受控

发布/修改日期：2026年03月01日

实施日期：2026年03月01日



文件修改记录

修改日期	修订说明	版本状态	批准



目录

1 适用范围	5
2 认证依据	5
3 对认证机构的基本要求	5
4 对认证人员的基本要求	6
5 认证程序	6
5.1 认证申请	6
5.2 申请评审	7
5.3 认证合同及相关责任	8
5.4 审核方案和审核策划	8
5.5 实施审核	10
5.6 初次认证审核	10
5.7 监督审核	11
5.8 再认证审核	12
5.9 特殊审核	12
5.10 不符合项及其验证	13
5.11 审核报告	13
5.12 认证决定	14
6 认证证书和认证标志	14
6.1 总则	14
6.2 认证证书	15
6.3 认证标志	15
7 认证证书的暂停、撤销和注销	15
7.1 总则	15
7.2 认证证书的暂停	15
7.3 认证证书的撤销	16
8 申诉（投诉）处理	16
9 信息公开与报告	17
10 认证记录	17
11 其他	18
12 附则	19



附录 A 设施管理体系风险类型	20
附录 B 设施管理体系认证审核时间要求	22
附录 C 设施管理体系认证证书编号规则	23

该认证实施规则归华信金泰检验认证有限公司所有，华信金泰检验认证有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址：河北省石家庄市长安区广安街 91 号世纪方舟 B-26-2203,2206

电话：0311-68008520

邮箱：hxjttc@hxjttc.com



设施管理体系认证证书

注册号: XXXXXXXXXXXXXXXX

兹 证 明

北京 XXXXXX 有限公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XX

经营地址: XX

生产地址: XX

建立的设施管理体系符合标准:

GB/T 43426-2023/ISO 41001:2018 《设施管理 管理体系 要求及使用指南》

认证范围

XX

首次发证日期: 20XX 年 XX 月 XX 日

本次发证日期: 20XX 年 XX 月 XX 日 有效期至: 20XX 年 XX 月 XX 日



批准号: CNCA-R-2018-431

证书签发人:



注: 获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。证书信息及状态可登录本机构网站 (<http://hxjtcc.com>) 和国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 查询
地址: 河北省石家庄市长安区广安街 91 号世纪方舟 B-26-2203, 2206 电话: 0311-68008520 邮编: 050000

中文版 ISO41001-2018 设施管理-管理系统-使用指南要求

前言

ISO(国际标准化组织)是由各国标准组织(ISO 成员组织)组成的世界性联合会。制定国际标准的工作通常由 ISO 技术委员会进行。对已设立技术委员会的某一主题感兴趣的每一个成员团体都有权在该委员会中派代表参加。与 ISO 有联系的政府和非政府的国际组织也参与了这项工作。ISO 与国际电工委员会(IEC)在所有电工标准化事宜上密切合作。

ISO/IEC 指令第 1 部分描述了用于开发本文档的程序和用于进一步维护的程序。尤其应该注意不同类型 ISO 文件所需的不同批准标准。本文件是根据 ISO/IEC 指令第 2 部分的编辑规则起草的(见 www.iso.org/directives)。

请注意,本文件的某些元素可能是专利权的主题。ISO 不负责识别任何或所有此类专利权。在文件开发过程中确定的任何专利权的细节将在介绍和/或收到的 ISO 专利声明列表中(见 www.iso.org/patents)。

本文件中使用的任何商品名称是为方便用户而提供的信息,不构成背书。

为自愿性质的解释标准,ISO 特定术语的含义和表达相关符合性评估,以及 ISO 坚持信息世界贸易组织(WTO)原则在技术性贸易壁垒(TBT)看到以下 URL:
www.iso.org/iso/foreword.html。

本文件由设施管理技术委员会 ISO/TC 267 编写。

简介

0.1 总则

设施管理(FM)整合了多个学科,以影响社会、社区和组织经济的效率和生产

力，以及个人与建成环境互动的方式。FM 通过其管理和提供的服务影响世界上许多社会和人口的健康、福祉和生活质量。

虽然 FM 有如此广泛的影响，但它的原则和做法在全球范围内还没有得到承认。本文件为共同解释和理解 FM 以及它能使各种组织受益的方式提供了基础。

共同的全球结构和支助标准的存在将促进调频服务市场的发展。该部门受益于一个共同的基础，在此基础上可以评估和衡量 FM。这是本文档的主要驱动程序。

在全球竞争的环境中，FM 组织和供应商需要使用共同的原则、概念和术语，包括绩效评估和度量，在它们自己之间以及与相关各方之间进行沟通。本文件旨在提高护理标准和提高质量水平，从而促进 FM 交付的组织成熟度和竞争。

FM 综合系统标准的好处包括：

- 提高劳动生产率、安全和健康和福祉；
- 改善公共和私营部门组织之间和之间的需求和方法交流；
- 提高效率 and 有效性，从而提高组织的成本效益；
- 改善服务的一致性；
- 为各类机构提供共用平台。

本文件适用于任何希望：

- 建立、实施、维护和改进综合 FM 系统；
- 确保符合其规定的管理政策；
- 通过以下方式证明与本文件一致：
- 自决和自我声明；

- 寻求与组织有利害关系的各方对其一致性的确认；
- 寻求组织外部人士对其 se[^]声明的确认；
- 寻求经认可的第三方认证机构对 FM 系统进行认证/注册。

0.2 过程的方法

本文件应用 ISO 开发的框架，以改善其管理体系的国际标准之间的一致性。

本文件提倡在制定、实施和改善管理体系标准的有效性时，采用过程方法，以满足顾客的要求，提高顾客的满意度。

一个组织要有效地运作，就需要确定和管理许多相互关联的活动。一个活动或一组活动，使用资源并进行管理，以实现输入到输出的转换，可以被视为一个过程。通常，一个流程的输出直接构成下一个流程的输入。

在组织内应用过程系统，以及识别、相互作用这些过程及其管理，以产生期望的结果，可以被称为“过程方法”。

过程方法的一个优点是它提供了对过程系统中各个过程之间的连接以及它们的组合和交互的持续控制。

当在 FM 系统中使用时，这种方法强调了以下方面的重要性：

a) 通过综合规划过程理解和满足需求组织的要求；

注：需求组织是一个实体，它有需求和权力为满足需求而产生成本。

它通常是组织职能单位内的授权代表。

b) 综合规划过程与 FM 系统第 4 至 10 条之间的关系；

c) 与 FM 体系要求和认证评估主题相关的文件；

d) 在管理水平的背景下，上述所有内容；

e) 基于客观测量的过程的持续改进。

要预览 FM 系统，核心流程首先要理解和定义需求组织中的下列标准。

组织环境:理解和确定适当的 FM 系统(见第 4 条)。

-领导能力:了解组织的角色、职责、政策和权力(见第 5 条)。

-规划:了解风险、战略目标和当前政策(见第 6 条)。

-支持:了解财务、人力和技术方面的现有资源和所需资源(见第 7 条)。

-操作:提供综合 FM 服务(见第 8 条)。

-绩效评估:制定基准标准，监控并满足目标要求(见第 9 条)。

-改进:评审基准标准，确定并实施过程改进措施(见第 10 条)。

在本文档中，请参考需求组织和组织。之所以会有这种区别，是因为 FM 服务可能通过需求组织内部的人员配置、外部服务提供者或两者的组合来提供。本文件的要求适用于 FM 组织。然而，如图 1 所示。FM 组织和需求组织需要共同工作，以明确定义满足核心业务战略的需求，并开发 FM 政策和实践，以支持需求组织的核心业务活动。组织(和最高管理者)在整个组织中都是指 FM 组织，除非另有说明为需求组织。

此外，可以通过称为计划-执行-检查-行动(PDCA)的过程方法方法来考虑本文档的条款，如图 1 所示。PDCA 可简要描述如下。



Figure 1 — Process approach methodology in facility management

计划:根据顾客的要求和组织的政策, 建立交付结果所需的目标和过程。

Do: 实现流程。

检查:根据产品的政策、目标和要求监视和测量过程和产品, 并报告结果。

采取行动持续改进过程性能。

ISO41001-2018 设施管理-管理系统-使用指南要求

1 范围

本文件规定了以下组织对设施管理(FM)系统的要求:

需要证明 FM 的有效和高效的交付, 以支持需求组织的目标;

致力不断满足有关人士的需要和适用的规定;

目标是在全球竞争环境中可持续发展。

本文件规定的要求是非部门特定的, 旨在适用于所有组织或其部分, 无论是公共

或私营部门，无论组织的类型、规模和性质或地理位置。

附录 A 提供了本文件使用的附加指南。

2 引用标准

下列文件在本文本中被引用时，其部分或全部内容构成本文件的要求。注明日期的参考文献，只适用所引用的版本。如引用的文件未注明日期，应采用引用文件的最新版本(包括任何修订)。

ISO 41011，设施管理-词汇

3 术语和定义

在本文件中，适用于 ISO 41011 及以下的术语和定义。

ISO 和 IEC 在以下地址维护用于标准化的术语数据库：

-ISO 在线浏览平台：<https://www.iso.org/obp>

-IEC 电子百科：可在 <http://www.electropedia.org/>

注 1：在本文件中，“调频系统”指的是设施管理系统。

注 2：在本文件中，除非另有说明，“组织 0”或“最高管理者”将指 FM 组织或 FM 最高管理者。

4. 组织所处的环境

4.1 了解组织及其环境组织应确定、论证并记录与其 FM 系统的宗旨和战略目标相关的、影响其实现预期结果能力的外部 and 内部问题。理解相关方的需求和期望组织应确定并记录：与 FM 系统相关的相关方；这些利害关系方的要求；符合要求的产出；达到这些产出所需的投入；

4.2 了解有关各方的需要和期望

组织应确定并记录：

- 与 FM 系统有关的利益相关者；
- 这些利害关系方的要求；
- 满足要求的输出；
- 实现这些输出所需的输入；
- 保持需求最新的过程。

4.3 确定 FM 系统的范围

组织应确定 FM 系统的边界和适用性，以确定其范围。在确定这个范围时，组织应考虑：

- 所述的外部 and 内部问题
- 4.2 中的要求：
- 与其他管理系统的交互，如果使用，并使资源满足要求。范围应以文件化信息的形式提供。

4.4 调频系统

组织应根据本文件的要求，建立、实施、保持和持续改进 FM 系统，包括所需的过程及其相互作用。

5 领导

5.1 领导和承诺

组织的最高管理者应通过以下方式显示对 FM 系统的领导能力和承诺：

- 确保 FM 政策和 FM 目标的建立，并与需求组织的战略方向相一致；
- 确保 FM 系统需求与组织业务流程的整合和支持；

- 确保调频系统所需的资源可用；
- 传达有效 FM 系统和满足 FM 系统要求的重要性；
- 与需求组织高层沟通；
- 确保 FM 系统达到本文件规定的预期结果；
- 指导和支持人员为 FM 系统的有效性作出贡献；
- 部门间的协调与协作；
- 促进在创新、沟通、士气、跨职能整合、支持组织目标 and 责任管理方面的持续改进；
- 支持其他相关管理角色在其职责范围内展示其领导能力；
- 确保 FM 中用于风险管理的方法与组织的风险管理方法一致。

注：本文档中对“业务”的引用可以广义地解释为那些对需求组织存在的目的至关重要的活动。

5.2 政策

最高管理者应制定 FM 政策，以：

- 与组织宗旨相适宜；
- 为制定 FM 目标提供框架；
- 包括满足适用要求的承诺；
- 包括持续改善调频系统的承诺；
- 由最高管理层或需求组织发起人认可；
- 符合需求组织的特点和要求；
- 考虑设施使用者和设施本身的特点和要求；

强调它如何对适合当地环境的问题作出反应。

FM 政策应为：

- 可获得的文件化信息；
- 在组织内部和与其他相关方定期沟通；
- 在适当情况下提供给有关各方；
- 与其他相关的组织政策保持一致并整合；
- 与组织计划一致；
- 与组织及其业务的性质和规模相适应；

执行，定期审查并向最高管理层报告，如有需要，更新。

5.3 组织角色、职责和权限

最高管理者应确保相关角色的职责和权限在组织内得到分配和沟通。

最高管理者应指定以下方面的职责和权限：

- a) 确保 FM 系统符合本文件的要求；
- b) 确保 FM 系统的政策和目标已确立，并与本组织的战略方向相一致；
- c) 向最高管理者报告 FM 系统的绩效；
- d) 确保 FM 流程的建立，并与 FM 政策和 FM 目标相一致；
- e) 建立和更新 FM 计划；
- f) 确保所使用的管理体系、程序和任何供应链充分支持 FM 目标的实现；
- g) 确保 FM 系统的适用性、健壮性、充分性和有效性；
- h) 确保采购策略支持 FM 系统；
- i) 建立、审查、报告和更新 FM 系统。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的行动

在对 FM 系统进行规划时，组织应考虑 4A 中提到的问题和 4±2 中提到的要求，并确定需要应对的风险和机会：

- 保证 FM 系统能达到预期的效果；
- 防止或减少不期望的影响；
- 确保业务连续性和应急准备；

实现持续改进。

组织应计划：

- a) 应对这些风险和机会的行动，考虑这些风险和机会如何随时间变化；
- b) 如何：
 - 在其 FM 系统流程中整合并实施相关措施；
 - 评估这些行动的有效性。

FM 的目标和实现这些目标的计划

组织应在相关职能、子职能和层次上确立 FM 目标。组织应考虑有关利益方的要求，以及 FM 规划过程的其他财务、技术和组织要求。

FM 的目标应：

- a) 与组织目标保持一致并保持一致；
- b) 与 FM 政策一致；
- c) 可测量(如果可行的话)，无需过多的成本或文件记录；
- d) 使用 4.2 中规定的标准建立和更新；

e) 考虑适用的要求；

f) 被监控；

g) 通知相关利益方；

h) 适当时进行评审和更新。

组织应保留 FM 目标的文件化信息。

在策划如何实现其 FM 目标时，组织应确定：

将要做些什么；

-需要资源和预算；

-谁来负责；

什么时候完成，用什么频率

-如何评估结果；

-与需求组织就完整性和有效性进行适当的规划。

7 支持

7.1 资源

组织应确定并提供 FM 系统的建立、实施、维持和持续改进所需的资源。

组织应寻找、必要时监督和监控用于实施 FM 计划目标所要求的活动的资源。

7.2 能力

组织应：

-确定在其控制下从事影响其 FM 性能的工作的人员(或实体)的必要能力；

-确保这些人员在适当的教育、培训和/或经验的基础上具备胜任能力；

-在适用的情况下，采取措施获得必要的能力，保持持续的教育、培训和认证，

并评估所采取措施的有效性；

-确保能力符合当地的实际情况；

-保留适当的文件化信息，作为能力的证明；

-计划未来的资源和长期需求。

注:适用的措施可以包括，例如，对现有雇员提供培训、指导或重新分配；或雇用或订立合格人士。

7.3 意识

在组织控制下工作的个人或实体应了解：

——调频政策；

-组织的战略目标、产出和期望的结果；

-他们对 FM 系统有效性的贡献，包括 FM 性能改进带来的好处；

-不符合 FM 系统要求的含义。

7.4 沟通

组织应确定与 FM 系统有关的内部和外部通信的需要，包括：

-它将传达什么信息；

-为什么需要沟通信息；

当沟通；

-与谁交流；

-沟通；

-如何监控沟通的有效性。

7.5 记录信息

7.5.1 总则

组织的 FM 系统应包括：

- 本文件要求的文件化信息；
- 组织确定为 FM 系统有效性所必需的文件化信息。

注意：FM 系统的文档化信息的范围因组织不同而不同，这是由于：

- 组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；
- 过程及其相互作用的复杂性；
- 人的能力。

7.5.2 创建和更新信息

在创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

- 身份证明和描述(例如：标题、日期、作者或参考编号)；
- 格式(例如语言、软件版本、图形)和媒体(例如纸张、电子)；
- 审核和批准适用性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

FM 系统和本文件要求的文件化信息应加以控制，以确保：

- 在有需要的地方和时间，它是现成的，并且适合使用；
- 它得到了充分的保护(例如防止机密性的丧失、不当使用或完整性的丧失)。

为控制文件化的信息，适用时，组织应处理以下活动：

- 支持需求组织目标所需的信息水平；
- 信息管理要求；

- 分发、获取、检索和使用；
 - 储存和保存，包括保存易读性(即足以阅读)；
 - 变更控制(如版本控制)；
- 保留和处置；
- 防止无意中使用时信息；
 - 文件化信息和数据的保护。

组织确定为 FM 系统的策划和运行所必需的外部来源的文件化信息，应予以识别和控制。

注意：访问可能意味着一个关于仅查看记录在案的信息的权限的决定，或者查看和更改记录在案的信息的权限和权限。

7.5.4 FM 信息和数据要求

组织应确定其信息需求，以支持其 FM 系统和实现其组织目标。这样做：

该组织应考虑：

- FM 的角色和职责；
- FM 流程、程序和活动；
- 已识别风险的重要性；
- 与包括服务提供者在内的相关方交换信息；
- 信息的质量、可用性和管理对组织决策的影响；

该组织应确定：

- 已识别数据的属性；
- 已识别数据的质量；

-如何及何时收集、分析和评估数据；

组织应规定、实施和维持管理其信息和数据的过程；

组织应确定与整个组织资产管理相关的财务和非财务术语的一致性要求；

组织应确保财务、技术信息和数据与其他相关的非财务信息和数据在满足适用要求的范围内具有一致性和可追溯性，同时考虑利害关系方的要求和组织目标。

7.6 组织知识

组织应确定操作过程和实现产品与服务符合性所需的知识。

该知识应予以保持，并在必要时提供。

在应对不断变化的需求和趋势时，组织应考虑其现有知识，并决定如何获取或获取任何必要的额外知识和所需的更新。

注 1:组织知识是组织特有的知识；它一般是通过经验来获得的。它是用来实现组织目标的信息。

注 2:组织知识可以基于：

a) 内部来源(如知识产权；从经验中获得的知识；从失败和成功项目中吸取的经验教训；获取和分享未记载的知识和经验；过程、产品和服务改进的结果)；

b) 外部来源(如标准；学术界；会议；从客户或外部供应商那里收集知识)。

8 运行

8.1 经营计划与控制

组织应对满足要求所需的过程进行策划、实施和控制，并实施 6A(另见 6.2)中确定的措施。第 9 条及第 10 条)，通过：

-建立过程的准则；

-按照标准对过程进行控制；

-将文件化的信息保存到必要的程度，以确保过程已按计划进行。

形成文件的操作过程应包括：

关系管理；

-资源管理，包括能力规划；

-服务水平声明和协议；

项目管理。

组织应控制计划的变更，并评审非预期变更的后果，必要时采取措施减轻任何不利影响。

组织应确保过程得到控制。

8.2 与相关方协调

组织应管理与最终用户和其他相关方的关系，并将持续协调活动，以最大限度地减少对需求组织主要活动的负面影响。

8.3 业务集成

组织应证明其已综合调频功能，以确保有效和高效地提供调频服务。

9. 绩效评估

9.1 监视、测量、分析和评价

组织应根据 4.3 规定确定 FM 服务的监控范围。

该组织应确定：

-战略目标之间的关系；

- FM 绩效，包括本文件有效性的财务和非财务绩效标准；

- 建立基线绩效的数据;
- 需要监控和测量什么;
- 适用时的监视、测量、分析和评价方法,以确保有效的结果;
- 何时进行监视和测量;
- 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。

组织应保留适当的文件化信息,作为结果的证据。

组织应评估 FM 系统的绩效和有效性。

组织应建立一个框架,围绕该框架组织和报告其绩效。

9.2 内部审计

组织应按计划的时间间隔进行内部审核,以提供 FM 系统是否:

一)符合:

- 组织自身对 FM 系统的要求;
- 本文件的要求;

b)得到有效的实施和保持。

9.2.2 组织应:

- A) 策划、建立、实施和保持审核方案,包括审核频率、方法、职责、计划要求和报告,其中应考虑相关过程的重要性和以往审核的结果;
- B) 定义每次审核的审核准则和范围;
选择审核员并进行审核,以确保审核过程的客观性和公正性;
- D) 确保审核结果向相关管理层报告;
- E) 保留文件化信息,作为审核方案和审核结果实施的证据。

9.3 管理评审

组织最高管理者应按计划的时间间隔评审组织 FM 体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审应考虑:

以往管理评审的行动状况;

与调拨基金制度有关的外部 and 内部问题的改变;

有关调频的表现, 包括以下方面的趋势:

-不符合项和纠正措施;

-监测和测量常规 FM 活动的结果;

-监测和测量非常规 FM 活动的结果;

审计结果;

持续改进的机会;

改善服务、降低成本或改善环境表现和社会表现的机会;

风险概况、服务交付选项或方法的变化。

管理评审的输出应包括与持续改进机会和 FM 系统变更需求有关的决定, 包括:

FM 系统范围的变化

- FM 系统有效性的改进;

-修改程序和控制, 以应对可能影响 FM 系统的内部或外部事件, 包括:

-业务和运营要求;

-操作条件和过程;

合同义务;

-风险等级和/或接受风险的标准；

资源需求；

-所需经费和预算；

-如何衡量控制的有效性。

组织应保留形成文件的信息，作为管理评审结果的证据。

组织应：

-将管理评审结果与相关利益方沟通；

-对这些结果采取适当的行动。

10. 改进

10.1 不符合与纠正措施

当不合格发生时，组织应：

a) 对不符合项作出反应，并在适用时：

-采取措施控制和纠正；

-处理后果；

b) 评估消除不合格原因以使不合格不再发生或在其他地方发生的措施的必要性，

方法如下：

审查不合格；

-确定不合格的原因；

-确定是否存在或可能发生类似的不合格；

c) 实施任何必要的措施；

d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性；

e) 如有必要，对 FM 系统进行更改；

f) 将不符合项和采取的纠正措施传达给相关利益方。

纠正措施应与所遇到不合格的影响相适应。

组织应保留文件化信息，作为以下证据：

- 不合格的性质和采取的任何后续措施；

- 任何纠正措施的结果。

10.2 持续改进

组织应持续改进 FM 系统的适宜性、充分性和有效性。

组织应对识别、评价和管理影响其服务的内部和外部因素表现出持续的积极态度。它应寻求创新，包括实施新的解决方案，改变其工作方法和结果，以造福于需求组织。

10.3 预防措施

组织应建立过程，主动识别服务提供和 FM 绩效方面的潜在差距，并评估采取主动措施的必要性。

当发现服务提供和/或 FM 绩效方面的潜在差距时，组织应采用 10.1 中规定的纠正措施