



中华人民共和国国家标准

GB/T 36688—2018/ISO 41011:2017

设施管理 术语

Facility management—Vocabulary

(ISO 41011:2017, IDT)

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 有关设施管理的术语 1

 3.2 有关资产的术语 2

 3.3 有关人员的术语 3

 3.4 有关寻购的术语 3

 3.5 有关过程的术语 5

 3.6 有关财务的术语 6

 3.7 有关一般业务的术语 6

 3.8 有关测评的术语 8

参考文献 10

索引 11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准采用翻译法等同采用 ISO 41011:2017《设施管理 术语》。

本标准对 ISO 41011:2017 做了以下编辑性修改：

——“参考文献”中用国内文件代替 ISO 41011:2017 的“参考文献”中相对应的国际文件。

——删除 ISO 和 IEC 维护用于标准化的技术数据库的地址信息。

本标准由中国机械工业联合会提出并归口。

本标准起草单位：中机生产力促进中心、同济大学、上海费哲设施管理咨询有限公司、微软(中国)有限公司、均豪不动产管理股份有限公司、中国石油天然气股份有限公司塔里木油田分公司、北京博绿信远建筑技术有限公司。

本标准主要起草人：张利民、曹吉鸣、刘军、陈开俊、裴方芳、于庆新、郭騫、顾枫、于兴龙、范雪松、李婧。

引 言

设施管理系列国家标准对设施管理的特性进行了描述,并可同时适用于私人部门和公共部门。

注:在英文中,术语“facility management”和“facilities management”可互换使用。

在本系列标准的制定过程中,通过国际合作已经识别确认了可以跨越各种市场领域、组织类型、过程活动和地理位置而适用的普遍做法,这些标准的实施将有助于:

- 提升质量、生产力和财务绩效;
- 增强可持续性并减少对环境的负面影响;
- 开发功能型、激励型的工作环境;
- 维护合规性并提供安全的工作场所;
- 优化生命周期绩效和成本;
- 改进适应能力和相关性;
- 更成功地展现组织标识和组织形象。

设施管理 术语

1 范围

本标准界定了设施管理标准中所使用的术语。

2 规范性引用文件

在本文件中,无规范性引用文件。

3 术语和定义

3.1 有关设施管理的术语

3.1.1

设施管理 facility management; facilities management; FM

在建筑环境(3.2.3)内整合人员、场所、过程(3.5.1),并以改善人们生活质量(3.7.1)、提高核心业务(3.1.7)生产力为目的的组织职能。

3.1.2

内部服务供应 internal service provision

内部自营服务供应 in-house service provision

由需求组织(3.3.1.1)所聘员工完成的服务(3.5.3)的交付和管理。

3.1.3

支持服务 support service

为支持核心业务(3.1.7)所交付的非基本活动(3.5.2)。

3.1.3.1

设施服务 facility service

由内部供应方或外部供应商提供的、支持组织(3.3.1)基本活动(3.7.4)的服务供应。

3.1.3.2

设施过程 facility process

由设施管理(3.1.1)组织(3.3.1)整合和管理的过程(3.5.1)。

3.1.4

需要 need

来自于需求组织(3.3.1.1)的、对于促使实现核心目的和关键目标(3.7.8)所必需的具体或抽象的期望。

3.1.4.1

要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需要(3.1.4)或期望。

注1:“通常隐含”是指组织(3.3.1)和相关方(3.3.3)的惯例或普遍做法,所考虑的需要或期望是不言而喻的。

注2:规定要求是经明示的要求,例如在文件化信息(3.7.7)中的要求。

3.1.4.2

需求 demand

用于要交付的服务(3.5.3)或产品(3.5.1.1)的明示要求(3.1.4.1)。

3.1.4.3

服务水平 service level

对产品(3.5.1.1)、过程(3.5.1)或体系(3.5.4)的要求(3.1.4.1)及其特性的完整描述。

3.1.4.3.1

服务水平协议 service level agreement; SLA

需求组织(3.3.1.1)和服务供应商(3.1.5)之间就服务(3.5.3)交付的绩效(3.8.3)、测量(3.8.1)和条件所约定的文件。

3.1.5

服务供应商 service provider

提供一项或多项设施服务(3.1.3.1)的组织(3.3.1)。

注：服务供应商对于需求组织(3.3.1.1)而言，可以是内部供应方，也可以是外部供应商。

3.1.6

工作场所 workplace

开展工作的物理场地。

3.1.6.1

工位 work station

包含家具和配套设备(包括电话、IT、电源接线)在内的、专门设计的或适用于工作相关活动(3.5.2)的、适合长久使用的场地。

3.1.7

核心业务 core business

实现需要(3.1.4)的实体(3.7.11)。

3.2 有关资产的术语

3.2.1

资产 asset

对组织(3.3.1)有潜在价值或实际价值的物品、事物或实体(3.7.11)。

注：改写 GB/T 33172—2016，定义 3.2.1，注已被删除。

3.2.1.1

资产管理 asset management

组织(3.3.1)利用资产(3.2.1)实现价值的协作活动(3.5.2)。

注：改写 GB/T 33172—2016，定义 3.3.1，注已被删除。

3.2.2

不动产 real estate

不可移动的财产，包括建筑物、场地和未开发的土地。

3.2.3

建筑环境 built environment

一定区域内的建筑、外部工程(园林景观区)、基础设施(3.2.3.1)和其他建设工程的集合。

3.2.3.1

基础设施 infrastructure

组织(3.3.1)运行所必需的设施(3.2.3.2)、设备和服务(3.5.3)的系统(3.5.4)。

[GB/T 19000—2016, 定义 3.5.2]

3.2.3.2

设施 facility

通过建造、安装或构建来服务实体(3.7.11)需要(3.1.4)的资产(3.2.1)集合。

3.3 有关人员的术语

3.3.1

组织 organization

为实现目标(3.7.8),由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注:组织的概念包括但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合伙企业、慈善机构或研究机构,或上述组织的部分或组合,无论是否为法人组织,公有的或私有的。

3.3.1.1

需求组织 demand organization

有权通过花费成本来满足要求(3.1.4.1)的、有需要(3.1.4)的实体(3.7.11)。

注:需求组织通常是组织(3.3.1)内职能部门的授权代表。

3.3.2

最高管理者 top management

行政管理层 executive management

在最高层指挥和控制组织(3.3.1)的一个人或一组人。

注1:最高管理者拥有在组织内部授权并提供资源的权力。

注2:如果管理体系(3.7.5)的范围仅仅涵盖了组织的一部分,那么最高管理者即为指挥和控制该部分的人。

3.3.3

相关方 interested party

利益相关者 stakeholder

可影响决策或活动(3.5.2),或者受决策或活动影响,或者认为自己会受其影响的个人或组织(3.3.1)。

3.3.4

能力 competence

胜任能力

应用知识和技能以实现预期结果的本领。

3.3.5

最终用户 end user

使用来自供方产品(3.5.1.1)或服务(3.5.3)的人或组织(3.3.1)。

3.4 有关寻购的术语

3.4.1

协议 agreement

在需求组织(3.3.1.1)和服务(3.5.3)或产品(3.5.1.1)供应商之间协商一致的说明。

注1:协议宜为书面形式,是需求组织和服务或产品供应商之间协商一致的,阐述所需的要求(3.1.4.1)、条件、成本、资源水平和输出的书面说明。

注2:对于复杂的跨国服务协议或多元服务协议而言,可能需要具备 ISO 41012:2017 的附录 C 和附录 D 中所列出的文件资料类型和内容。对于小型服务协议或单一服务协议而言,阐述重要条款及条件的单页文件就足够了。

3.4.1.1

合同 contract

双方当事人约定进行产品(3.5.1.1)交换以获得报酬的协议(3.4.1)。

3.4.1.2

规范 specification

为了使服务供应商(3.1.5)明确其要满足的要求(3.1.4.1),对服务(3.5.3)或产品(3.5.1.1)的基本性能(3.8.3)、技术要求以及需求组织(3.3.1.1)提出的过程(3.5.1)所进行的详细说明。

注:这是需求组织的需要(3.1.4)和服务供应商的活动(3.5.2)之间的文件交互。

3.4.1.3

进场 mobilization

根据设施管理(3.1.1)协议(3.4.1)的规定,对要交付的设施服务(3.1.3.1)承担全部责任之前,建立和执行所有资源、体系(3.5.4)、数据和程序的阶段。

注:在此背景下也可使用“启用”。

3.4.1.4

退场 demobilization

根据设施管理(3.1.1)协议(3.4.1)的规定,将设施服务(3.1.3.1)返回给需求组织(3.3.1.1)或移交给一个新的服务供应商(3.1.5)的阶段。

3.4.2

分包 subcontracting

选定分包商(3.4.2.1)的过程(3.5.1)。

3.4.2.1

分包商 subcontractor

服务供应商(3.1.5)所选定的、履行设施服务(3.1.3.1)特定部分的组织(3.3.1)。

3.4.3

寻购 sourcing

对交付服务(3.5.3)或产品(3.5.1.1)的内部服务供应方或外部服务供应商(3.1.5)进行识别、评估及选定以满足规范(3.4.1.2)的实践活动。

3.4.3.1

采购 procurement

从供方获取商品或服务(3.5.3)的活动(3.5.2)。

注1:采购过程(3.5.1)考虑到了从需要(3.1.4)识别到服务合同(3.4.1.1)终止或者商品寿命终止、包括处置在内的全生命周期。

注2:寻购(3.4.3)是采购过程的一部分,包括规划、定义规范(3.4.1.2)和选择供方。

[ISO 20400:2017,定义 3.1.8]

3.4.3.2

供应链 supply chain

产品(3.5.1.1)或服务(3.5.3)从供方到达最终用户(3.3.5)的过程中所涉及的,组织(3.3.1)、人员、活动(3.5.2)、信息和资源构成的系统(3.5.4)。

3.4.3.3

外包(动词) outsource (verb)

安排外部组织(3.3.1)来执行组织的部分功能或过程(3.5.1)。

注:外部组织在管理体系(3.7.5)的范围之外,尽管外包的功能或过程仍在此范围之内。

3.4.3.4

任务外包 out-task

外部服务供应商(3.1.5)的单一服务(3.5.3)供应。

3.4.3.5

内包 (动词) insource (verb)

安排将外部服务(3.5.3)供应转换为内部服务供应(3.1.2)。

3.4.4

尽职调查 due diligence

在协议(3.4.1)寻购(3.4.3)过程(3.5.1)中的适当阶段,评估准确性、商业信誉、财务稳定性、功能能力(3.3.4)完整性所必需的,对一个组织(3.3.1)的信息所进行的收集、综合评估和验证。

3.4.5

实施方案 method statement

服务供应商(3.1.5)将规范(3.4.1.2)和服务水平协议(3.1.4.3.1)中所阐述的需求(3.1.4.2)转化为一个含有资源、配置和方法的交付计划的文件。

3.5 有关过程的术语

3.5.1

过程 process

将输入转化为输出的相互关联或相互作用的一组活动(3.5.2)。

3.5.1.1

产品 product

过程(3.5.1)的结果。

注 1: 有下列四种通用的产品类别:

- 服务(3.5.3);
- 软件;
- 硬件;
- 流程性材料。

注 2: 产品可以是有形的或无形的。

注: 改写 GB/T 27065—2015, 定义 3.4, 注已被修改。

3.5.2

活动 activity

促成可交付成果(3.7.9)完成的一项或多项任务。

3.5.3

服务 service

为实体(3.7.11)执行的、随时间消逝的、无形的活动(3.5.2)。

3.5.4

体系 system

系统

相互关联的一组闭合的过程(3.5.1)、技术和/或程序。

3.5.4.1

合格 conformity

符合

满足要求(3.1.4.1)。

3.5.4.2

不合格 nonconformity

不符合

未满足要求(3.1.4.1)。

3.5.4.3

纠正措施 **corrective action**

为消除不合格(3.5.4.2)的原因或预防再发生所采取的措施。

3.5.4.4

持续改进 **continual improvement**

提升绩效(3.8.3)的循环活动(3.5.2)。

3.6 有关财务的术语

3.6.1

零基预算 **zero-based budget**

不考虑以往的费用支出水平,而是使用详细的**资产**(3.2.1)清单以及**工程**和**绩效**(3.8.3)标准来评估**资源需要**(3.1.4),并运用市场单位成本来创建一个总体预算的预算编制方法。

3.6.2

业务案例 **business case**

针对业务需要(3.1.4)所提议的解决方案在范围、效益、成本和**风险**(3.7.3)方面进行总结的文件。

3.6.2.1

生命周期成本 **life-cycle cost**

预计一项**资产**(3.2.1)在运营存续期间的总成本(以现值计算)。

3.6.3

公开账簿 **open-book**

设施管理(3.1.1)**服务供应商**(3.1.5)和**需求组织**(3.3.1.1)之间相关信息(特别是成本)的透明交换。

3.7 有关一般业务的术语

3.7.1

质量 **quality**

客体的一组固有特性满足**要求**(3.1.4.1)的程度。

注:改写 GB/T 19000—2016,定义 3.6.2,注已被删除。

3.7.2

方针 **policy**

政策

最高管理者(3.3.2)正式发布的其**组织**(3.3.1)的意图和方向。

3.7.3

风险 **risk**

不确定性的影响。

注1:影响是指偏离预期,可以是正面的或负面的。

注2:不确定性是指对事件及其后果或可能性的理解或者知识等相关方面存在信息缺失或了解片面的状态。

注3:通常用潜在“事件”(定义于 GB/T 23694—2013,4.5.1.3)和“后果”(定义于 GB/T 23694—2013,4.6.1.3)或者两者的组合来区分风险。

注4:通常用事件后果(包括情形的变化)和事件发生相关“可能性”(定义于 GB/T 23694—2013,4.6.1.1)的组合来表示风险。

3.7.4

基本活动 **primary activities**

构成了一个**组织**(3.3.1)价值链中独特和不可或缺的能力(3.3.4)的**活动**(3.5.2)。

注：基本活动和支持服务(3.1.3)之间的区别是由各个组织分别决定的，而且这种区别需不断更新。

3.7.5

管理体系 management system

建立方针(3.7.2)、目标(3.7.8)、过程(3.5.1)并实现这些目标的组织(3.3.1)内相互关联或相互作用的一组要素。

注1：一个管理体系可处理单个领域或者多个领域。

注2：体系(3.5.4)要素包括组织的结构、角色、责任、计划和运行。

注3：管理体系的范围可能包括组织的全部，组织的特定或确认的功能，组织组成部分的特定或确认的功能，或者横跨一组组织的一项或多项功能。

3.7.6

有效性 effectiveness

完成计划活动(3.5.2)和实现计划结果的程度。

注：在设施管理(3.1.1)背景下，在计划预算的范围内实现结果是非常重要的。

3.7.7

文件化信息 documented information

需由组织(3.3.1)控制和维护的信息以及包含该信息的载体。

注1：文件化信息可以任何形式或介质呈现，而且可来自于任何来源。

注2：文件化信息可指：

- 管理体系(3.7.5)，包括相关过程(3.5.1)；
- 为了组织运行而创建的信息(文件资料)；
- 已实现结果的证据(记录)。

3.7.8

目标 objective

要实现的结果。

注1：目标可以是战略的、战术的或运作的。

注2：目标可与不同的领域相关(例如财务目标、健康安全目标、环境目标)，并可以适用于不同的层面[例如战略层面、整个组织层面、项目层面、产品(3.5.1.1)层面和过程(3.5.1)层面]。

注3：目标可用其他方式表示，例如作为预期成果、意图、运行准则，作为设施管理(3.1.1)目标，也可用其他意思相近的词汇来表示(例如 aim, goal, target)。

注4：在设施管理的管理体系(3.7.5)背景下，设施管理目标由组织(3.3.1)设定，与设施管理方针(3.7.2)保持一致，并能实现特定的结果。

3.7.9

可交付成果 deliverable

在特定时间范围内，完成一个项目或项目的一部分而产生或形成的可测量、可验证的成果、结果或物品。

[ISO 22128:2008, 定义 3.2]

3.7.10

愿景 vision

有关一个组织(3.3.1)想成为什么样的组织、以及它想如何被利益相关者(3.3.3)所看待的描述。

3.7.11

实体 entity

现在存在、曾经存在或可能存在的实际或抽象的事物，包括这些事物之间的联系。

3.7.12

战略层面 strategic level

组织(3.3.1)定义其目标(3.7.8)和方针(3.7.2)，并对如何实现其目标进行规划和评估的层面。

3.7.13

战术层面 tactical level

组织(3.3.1)对产品(3.5.1.1)运作交付所用的特定机制和资源进行计划 and 管理的层面。

3.7.14

运作层面 operational level

为支持组织(3.3.1)职能,以常规方式执行活动(3.5.2)的层面。

3.7.15

可持续性 sustainability

在既满足当代人需要(3.1.4),又不危及后代人满足其需要的能力的情况下全球系统(3.5.4)的状态,包括环境、社会和经济方面。

注1: 环境、社会和经济三方面互相作用,互相依存,通常被称为可持续性的三个维度。

注2: 可持续性是可可持续发展的目标。

[ISO Guide 82:2014, 定义 3.1]

3.7.16

应急准备 emergency preparedness

采取措施,有效减轻紧急事件所引起后果的能力。

3.7.17

业务连续性 business continuity

在破坏性事件发生之后,组织(3.3.1)继续在可接受的、预先制定的水平上交付产品(3.5.1.1)和服务(3.5.3)的能力。

[ISO 22300:2012, 定义 2.1.10]

3.7.18

最佳实践 best practice

由供方和最终用户(3.3.5)组成的用户共同体,以制定行业指南为目的而共同工作所开发的、形成文件的过程(3.5.1)或产品(3.5.1.1)。

注: 改写 GB/T 31598—2015, 定义 3.29, 将“客户”改为“最终用户”, 将“通过联手建立……的团队”改为“共同工作”。

3.8 有关测评的术语

3.8.1

测量 measurement

确定量值的过程(3.5.1)。

3.8.2

监视 monitoring

确定体系(3.5.4)、过程(3.5.1)或者活动(3.5.2)的状态。

注: 为了确定状态,可能有检查、监督或严格观测的需要(3.1.4)。

3.8.3

绩效 performance

性能

可测量的结果。

注1: 绩效可与定量的或定性的结果相关。

注2: 绩效可与活动(3.5.2)、过程(3.5.1)、产品(3.5.1.1)[包括服务(3.5.3)]、体系(3.5.4)或组织(3.3.1)的管理相关。

3.8.4

关键绩效指标 key performance indicator; KPI

为绩效(3.8.3)考评提供必不可少信息的度量参数。

3.8.5

基准 benchmark

测量过程(3.5.1)、绩效(3.8.3)和质量(3.7.1)时可对照的参考点或度量标准。

3.8.5.1

基准比较分析 benchmarking

标杆管理

在相同条件下并采用类似尺度,就同一性质的实践做法进行过程(3.5.1)、绩效(3.8.3)和质量(3.7.1)方面的比较的过程。

3.8.6

审核 audit

为获得审核证据并对其进行客观的评价,以确定其满足审核准则的程度,形成系统的、独立的文件的过程(3.5.1)。

注1: 审核可分为内部审核(第一方审核)和外部审核(第二方审核或第三方审核),也可以是结合审核(结合两个或两个以上领域)。

注2: 内部审核由组织(3.3.1)自己进行,或由外部方以组织的名义进行。

注3: “审核证据”和“审核准则”的定义见 GB/T 19011。

3.8.7

产量 volume

可测量的活动(3.5.2)在一段时间内的总输出量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
- [2] GB/T 19011—2013 管理体系审核指南
- [3] GB/T 23694—2013 风险管理 术语
- [4] GB/T 27065—2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- [5] GB/T 31598—2015 大型活动可持续性管理体系 要求及使用指南
- [6] GB/T 33172—2016 资产管理 综述、原则和术语
- [7] ISO 20400:2017 Sustainability procurement—Guidance
- [8] ISO 22128:2008 Terminology products and services—Overview and guidance
- [9] ISO 22300:2012 Societal security—Terminology
- [10] ISO 41012:2017 Facility management—Guidance on strategic sourcing and the development of agreements
- [11] ISO Guide 82:2014 Guidelines for addressing sustainability in standards

索引

汉语拼音索引

B

标杆管理 3.8.5.1
 不动产 3.2.2
 不符合 3.5.4.2
 不合格 3.5.4.2

C

采购 3.4.3.1
 测量 3.8.1
 产量 3.8.7
 产品 3.5.1.1
 持续改进 3.5.4.4

F

方针 3.7.2
 分包 3.4.2
 分包商 3.4.2.1
 风险 3.7.3
 符合 3.5.4.1
 服务 3.5.3
 服务供应商 3.1.5
 服务水平 3.1.4.3
 服务水平协议 3.1.4.3.1

G

工位 3.1.6.1
 工作场所 3.1.6
 公开账簿 3.6.3
 供应链 3.4.3.2
 关键绩效指标 3.8.4
 管理体系 3.7.5
 规范 3.4.1.2
 过程 3.5.1

H

合格 3.5.4.1
 合同 3.4.1.1

核心业务 3.1.7
 活动 3.5.2

J

基本活动 3.7.4
 基础设施 3.2.3.1
 基准 3.8.5
 基准比较分析 3.8.5.1
 绩效 3.8.3
 监视 3.8.2
 建筑环境 3.2.3
 尽职调查 3.4.4
 进场 3.4.1.3
 纠正措施 3.5.4.3

K

可持续性 3.7.15
 可交付成果 3.7.9

L

利益相关者 3.3.3
 零基预算 3.6.1

M

目标 3.7.8

N

内包 3.4.3.5
 内部服务供应 3.1.2
 内部自营服务供应 3.1.2
 能力 3.3.4

R

任务外包 3.4.3.4

S

设施 3.2.3.2
 设施服务 3.1.3.1

设施管理	3.1.1
设施过程	3.1.3.2
审核	3.8.6
生命周期成本	3.6.2.1
胜任能力	3.3.4
实施方案	3.4.5
实体	3.7.11

T

体系	3.5.4
退场	3.4.1.4

W

外包	3.4.3.3
文件化信息	3.7.7

X

系统	3.5.4
相关方	3.3.3
协议	3.4.1
行政管理层	3.3.2
性能	3.8.3
需求	3.1.4.2
需求组织	3.3.1.1

需要	3.1.4
寻购	3.4.3

Y

要求	3.1.4.1
业务案例	3.6.2
业务连续性	3.7.17
应急准备	3.7.16
有效性	3.7.6
愿景	3.7.10
运作层面	3.7.14

Z

战略层面	3.7.12
战术层面	3.7.13
政策	3.7.2
支持服务	3.1.3
质量	3.7.1
资产	3.2.1
资产管理	3.2.1.1
组织	3.3.1
最高管理者	3.3.2
最佳实践	3.7.18
最终用户	3.3.5

英文对应词索引

A

activity	3.5.2
agreement	3.4.1
asset	3.2.1
asset management	3.2.1.1
audit	3.8.6

B

benchmark	3.8.5
benchmarking	3.8.5.1
best practice	3.7.18
built environment	3.2.3
business case	3.6.2
business continuity	3.7.17

C

competence	3.3.4
conformity	3.5.4.1
continual improvement	3.5.4.4
contract	3.4.1.1
core business	3.1.7
corrective action	3.5.4.3

D

deliverable	3.7.9
demand	3.1.4.2
demand organization	3.3.1.1
demobilization	3.4.1.4
documented information	3.7.7
due diligence	3.4.4

E

effectiveness	3.7.6
emergency preparedness	3.7.16
end user	3.3.5
entity	3.7.11
executive management	3.3.2

F

facilities management	3.1.1
facility	3.2.3.2
facility management	3.1.1
facility process	3.1.3.2
facility service	3.1.3.1
FM	3.1.1

I

infrastructure	3.2.3.1
in-house service provision	3.1.2
insource	3.4.3.5
interested party	3.3.3
internal service provision	3.1.2

K

key performance indicator	3.8.4
KPI	3.8.4

L

life-cycle cost 3.6.2.1

M

management system 3.7.5

measurement 3.8.1

method statement 3.4.5

mobilization 3.4.1.3

monitoring 3.8.2

N

need 3.1.4

nonconformity 3.5.4.2

O

objective 3.7.8

open-book 3.6.3

operational level 3.7.14

organization 3.3.1

outsource 3.4.3.3

out-task 3.4.3.4

P

performance 3.8.3

policy 3.7.2

primary activities 3.7.4

process 3.5.1

procurement 3.4.3.1

product 3.5.1.1

Q

quality 3.7.1

R

real estate 3.2.2

requirement 3.1.4.1

risk 3.7.3

S

service 3.5.3

service level 3.1.4.3

service level agreement 3.1.4.3.1

service provider	3.1.5
SLA	3.1.4.3.1
sourcing	3.4.3
specification	3.4.1.2
stakeholder	3.3.3
strategic level	3.7.12
subcontracting	3.4.2
subcontractor	3.4.2.1
supply chain	3.4.3.2
support service	3.1.3
sustainability	3.7.15
system	3.5.4

T

tactical level	3.7.13
top management	3.3.2

V

vision	3.7.10
volume	3.8.7

W

workplace	3.1.6
work station	3.1.6.1

Z

zero-based budget	3.6.1
-------------------------	-------

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
设施管理 术语

GB/T 36688—2018/ISO 41011:2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

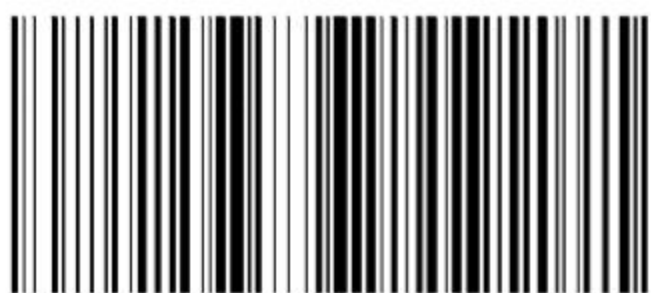
服务热线: 400-168-0010

2018年9月第一版

*

书号: 155066 · 1-60185

版权专有 侵权必究



GB/T 36688-2018