

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 287—2018

物业管理基础术语

Basic terminology of property management

2018 - 02 - 09 发布

2018 - 03 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 通用类	1
3 前期物业管理	8
4 承接查验管理	8
5 入住与装修管理	9
6 日常运行管理	9
7 其他类	17
参 考 文 献	20
索 引	22

前 言

本规范按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本规范由深圳市住房和建设局提出并归口。

本规范起草单位：深圳市住房和建设局、深圳市标准技术研究院、深圳市中航物业管理有限公司。

本规范主要起草人：刘 政、曾碧静、王超群、何 楠、谢水清、张 斌、秦晓冬、江学明、崔学军、何 茜、肖娇玲、王冕博。

本规范为首次发布。

物业管理基础术语

1 范围

本规范规定了物业管理中的基础术语，主要包括通用类、前期物业管理、承接查验管理、入住与装修管理、日常运行管理以及其他类。

本规范适用于深圳市管辖区范围内的物业管理活动。

2 通用类

2.1

物 the res

一般包括不动产和动产。法律规定权利作为物权客体的，依照其规定。

注1：定义来源于《中华人民共和国物权法》。

注2：物权法律关系的客体即是物。是指凡是存在于人身之外，能够为人力所支配和控制，能够满足人们某种需要的财产。

2.2

物权 property right

权利人依法对特定的物享有直接支配和排他的权利，包括所有权、用益物权和担保物权。

注：定义来源于《中华人民共和国物权法》。

2.3

所有权 the proprietary right

所有权人对自己的不动产或者动产，依法享有占有、使用、收益和处分的权利。

注：定义来源于《中华人民共和国物权法》。

2.4

用益物权 usufruct

用益物权人对他人所有的不动产或者动产，依法享有占有、使用和收益的权利。

注1：定义来源于《中华人民共和国物权法》。

注2：主要包括土地承包经营权、建设用地使用权、宅基地使用权、地役权等。

2.5

担保物权 real rights granted by way of security

担保物权人在债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现担保物权的情形，依法享有就担保财产优先受偿的权利。但法律另有规定的除外。

注：定义来源于《中华人民共和国物权法》。

2.6

建筑 building

建筑物和构筑物的总称，是人们为了满足社会生活的需要，利用所掌握的技术手段，并运用一定的科学规律、环境理念和美学法则创造的人工环境，如房屋、桥梁、水坝、围墙、隧道等。

2.7

房屋 housing

供人们生产、居住或者其他用途的建筑物的总称。

[JGJ/T 30-2015, 定义2.0.2]

2.8

物业 property

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

[JGJ/T 30-2015, 定义2.0.14]

2.9

业主 owner

房屋的所有权人。

注1：定义来源于《物业管理条例》。

注2：在物业管理中具备业主身份的情况一般有三种：房屋不动产权属证书持有人；具备不动产登记条件，待领房屋不动产权属证书的人；其他依法取得房屋所有权的人。

2.10

业主的建筑物区分所有权 owners partitioned ownership of building areas

业主（区分所有权人）对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

注1：定义来源于《中华人民共和国物权法》。

注2：包括专有部分所有权、共有部分共有权（持份权）和共同管理权（成员权）三位一体组成的复合性权利。

2.11

专有部分 exclusive parts

由特定的业主拥有独立产权的，建筑物房屋所有权书记载的套内面积的所有部分以及专有设备设施，也指房屋单元边界部位墙体的表层粉刷部分及其以内的空间。

注：业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物安全，不得损害其他业主的合法权利。

2.12

相邻关系 adjacent relation

相邻权 nachbarrecht

不动产的相邻各方在行使所有权或其他物权时因相互间应当给与方便或接受限制而发生的权利义务关系。

2.13

共有部分 common areas and facilities

在物业管理区域（建筑区划）内，为全体业主共同享有的不可分割的，除特定业主专有部分、市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等以外的部分。

注：业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务，不得以放弃权利不履行义务。业主转让建筑物内的住宅、经营性用房（专有部分），其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

2.14

物业共有部位 common areas and structures of property

一般包括建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，避难层、设备层、架空层或者设备间等结构部分。

2.15

共有设备 common equipments

一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防安防设备、公共照明、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、空调设备等。

2.16

共有设施 common facilities

一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施、设备间以及物业管理用房等。

2.17

建筑物管理的多种模式 multiple modes of building management

业主对房屋建筑及其附属设备设施进行管理的三种模式：

- 自行管理；
- 委托物业服务企业管理（即区分所有建筑物普遍实行的“物业管理”模式）；
- 委托其他管理人管理。

2.18

房屋管理 housing management

泛指一切为了维持房屋建筑的物理机能和正常发挥其经济、社会功能而对其所进行的一切管理活动。主要包括：

- 区分所有建筑物业主与其选聘的物业服务企业对物业实行的“物业管理”；
- 业主（非业主使用人）自己或委托其他管理人（非物业服务企业）对房屋的管理；
- 政府住房保障部门对公营房屋的管理；
- 政府房屋行政主管部门基于行政权对房屋的开发建设、产权产籍、租售市场、使用秩序和安全，直至拆除等房屋建筑全寿命周期的房屋行政管理。

2.19

物业管理 property management

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

注1：定义来源于《物业管理条例》。

注2：特指区分所有建筑物业主（区分所有权人）对物业实现共同管理（成员）权和履行管理义务的一种社会化、市场化、专业化的模式。依照业主自治、专业服务、政府监管三者相结合的原则，业主管理组织（业主大会）制定《管理规约》对物业实行自治管理并依法选聘物业服务企业，委托并监督其按照法律法规和物业服务合同的约定提供专业服务，同时共同接受政府相关部门的行政监管。

2.20

物业管理服务 property management service

物业服务 property service

物业服务企业受业主的委托，按照相关法规以及《管理规约》和物业服务合同的约定，在物业管理区域内设立独立核算的物业管理服务机构，对物业共有部分提供房屋建筑及其配套设施和相关场地的维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序等基础管理服务，同时对区域内业主和物业使用人提供社区生活特约服务的经营性活动。

2.21

物业服务企业 property service enterprise

依法设立、具有独立法人资格，专业提供物业管理服务的盈利性经济组织。

2.22

物业服务专业供应商 professional property service provider

受物业服务企业委托，按照合同约定在物业管理区域内提供专业的清洁、园林绿化、机电设备维保，以及其他社区生活专业服务的机构。

2.23

物业服务合同 property service contracts

物业服务企业与业主（或业主大会授权的业主委员会）之间就物业管理服务及相关的物业管理活动所达成的权利义务关系的协议。

2.24

物业管理区域 property management area

根据物业建设用地规划许可证确定的红线图（建筑区划）范围，结合物业的共有部位、共有设备设施、场地及社区建设等因素划定的管理和服务区域。

2.25

物业管理招标 call for bids on property management

物业管理服务产品预购的一种交易方式，即由物业的建设单位、业主大会或物业所有权人根据物业管理服务内容，制订符合其管理服务要求和标准的招标文件，由多家物业服务企业参与竞投，从中选择最符合条件的竞投者，并为之订立物业服务合同的一种交易方式。

注：常见的有公开招标、邀请招标。

2.26

物业管理投标 property management bids

符合招标条件的物业服务企业，根据招标文件中确定的各项管理服务要求与标准，编制投标文件，参与投标竞争的行为。

2.27

物业管理法律关系 legal relationships of property management

各相关方在物业管理活动过程中所形成的特定主体间的权利义务关系，是物业管理法律法规在现实社会经济生活中发挥调整作用的集中体现。

注：主要包括业主与业主、业主与建设单位、业主与物业服务企业以及物业管理活动各主体与政府各相关主管部门等的法律关系。

2.28

物业管理法律责任 legal obligations and liabilities of property management

物业管理相关行为人由于违法、违约行为，或者由于法律规定而应承担的某种不利的法律后果。

2.29

建设单位 construction unit

也称为业主单位或项目业主，建筑工程的投资方，对该工程拥有产权。主要履行提出建设规划、提供建设用地和建设资金的责任，在新建物业竣工后有权依法选聘物业服务企业提供前期物业管理服务，并以未出售物业业主身份享有相关权利。

2.30

物业使用人 occupant of the property

一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员。

[JGJ/T 30-2015, 定义8.1.2]

2.31

独立产权业主 independent property owner

房屋不动产权属证书上只写有一个所有人名字的物业业主。

2.32

共有产权业主 co-owners

房屋不动产权属证书上写有两个或两个以上所有人名字的物业业主。

2.33

业主大会 owners' meeting

由物业管理区域内全体业主依法组成，通过业主大会会议和授权业主委员会行使职权，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权利，并履行相应义务的业主自治组织。

2.34

业主委员会 owners' committee

由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主和政府相关主管部门监督的业主自治组织的执行机构。

2.35

执行秘书 secretary

负责处理业主委员会日常事务的专职工作人员，其工作职责依法由业主大会议事规则规定。

2.36

首次业主大会会议筹备组 committee for preparation for the first time owners' meeting

简称筹备组。为了成立业主大会而组建的临时性组织。该组织由辖区政府基层组织负责组建，成员包括业主代表、社区工作站负责人、建设单位或者物业服务企业代表等。

2.37

业主大会会议 conference of owners' meeting

由业主委员会按照业主大会议事规则组织业主大会全体成员召开的会议，分为定期会议和临时会议，主要对有关小区物业管理重大事项进行议决。

2.38

业主大会议事规则 rules of procedure of the owners' meeting

由全体业主共同决定制定的用以规范业主大会、业主委员会、执行秘书等行为的文件。

2.39

与会 participate in owners' meeting

业主在会议签到表签字确认；采用或者同时采用书面形式召开业主大会会议的，包括在业主在表决票上或者选举票上签字确认并按照规定方式交回表决票或者选举票。

注：定义来源于《深圳经济特区物业管理条例》。

2.40

业主票权数 voting right and casting

按业主所拥有物业的建筑面积计算，物业建筑面积每平方米计算为一票，不足一平方米的按四舍五入计算。

注：定义来源于《深圳经济特区物业管理条例》。

2.41

管理规约 management stipulation

在一特定的物业管理区域内，全体业主共同制定和遵守的文件，包括区分所有建筑物或建筑区内业主的权利、义务、责任，以及对物业的使用、维护、管理等内容。

注：管理规约是规定业主和物业使用人及物业管理服务机构共同遵守的契约性文件，在特定的物业管理区域内对各方当事人皆有普遍约束力。须经业主多数同意始得订立、变更或废止。

[JGJ/T 30-2015, 定义 8.1.11]

2.42

临时管理规约 temporary management stipulation

在全体业主共同制定《管理规约》之前，由建设单位预先制定，购房人在签购房合同时签署的与《管理规约》具有同等约束力的文件。

2.43

行业自律 self-discipline of property management

行业从业者组成的行业组织自我规范、自我协调的行为机制，是维护市场秩序、保持公平竞争、促进行业健康发展、维护行业利益的重要措施。

2.44

物业管理联席会议 joint conference on property management

政府有关部门为协调处理物业管理重大事项而召集的跨部门专题会议。

注：一般包括市、区、街道三级：

——市物业管理联席会议由市物业管理主管部门负责召集，由发展改革、财政、规划国土、公安、环境保护等部门作为成员单位，依据有关法规规定对全市物业管理重大问题进行指导、协调、审议和决策；

——区物业管理联席会议由区政府确定成员单位，由区物业管理主管部门负责召集，协调处理辖区内物业管理重大问题；

——街道办事处物业管理联席会议由街道办事处根据物业管理工作实际，组织辖区城管、规划土地监察、公安、安监、维稳、信访、环境保护、社区工作站等部门、机构召开，依法协调处理辖区内有关物业管理问题。

3 前期物业管理

3.1

前期物业管理 property management prior to the appointment by owners' meeting

在业主、业主大会选聘物业管理企业之前，由建设单位选聘物业管理企业实施的物业管理。

注：定义来源于《前期物业管理招标投标管理暂行办法》。

3.2

早期介入 early intervention

新建物业竣工之前，由建设单位根据项目开发建设的需要所引入的物业管理服务咨询活动，旨在从物业管理服务的角度对建设工程项目提出合理化意见和建议。

3.3

竣工验收 completion and acceptance

工程建设项目竣工后，由建设单位组织相关单位会同政府主管部门，对该项目是否符合规划设计要求以及建筑施工和设备安装质量进行全面检验，取得竣工合格资料、数据和凭证的活动。

[JGJ/T 30-2015, 定义5.5.1]

3.4

前期物业服务合同 property service contract prior to the appointment by owners' meeting

建设单位与物业服务企业就前期物业管理服务阶段双方的权利义务所达成的协议，是物业服务企业被授权开展前期物业管理服务的依据。

4 承接查验管理

4.1

物业承接查验 property delivery examination

物业交接查验 property delivery examination

承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共有部位、共有设备设施进行检查和验收的活动。

4.2

物业管理服务权的移交 transfer of property management right and obligation

因物业服务合同或前期物业服务合同终止导致物业服务企业发生更迭时，经物业交接查验后，原物业服务企业将物业管理服务权及物业管理档案转移给准备接手的物业服务企业的行为。

4.3

物业服务项目退出 exit of property service items

物业管理服务供需双方在合同期满或双方协商提前解除合同后，按照法定程序办理交接手续，终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场的行为。

5 入住与装修管理

5.1

入住 occupancy

在房屋买卖合同约定的时间内，业主收到书面入住通知并办妥相关入住手续的，业主收到书面入住通知后，在通知期限内无正当理由不办理相关入住手续的，视为入住。建设单位没有事先书面通知的，以业主实际办妥相关入住手续为准。

5.2

业主(住户)手册 owners' (tenants') handbook

由建设单位编撰，向业主和物业使用人介绍物业基本情况和物业管理服务相关内容的服务指南性质文件。

注：一般包括物业管理服务基本内容、《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》、装修指南等内容。

5.3

装修管理 decoration management

业主自己或通过第三方对物业（专有部分）进行装饰装修时，为确保装修过程安全、规范，物业服务企业必须依法对全过程进行管理、服务和控制，通过规范业主的装饰装修行为，协助政府相关行政主管部门对装饰装修过程中的违规行为进行纠正，以保证物业的安全和正常运行，维护全体业主和物业使用人的合法权益的行为活动。

5.4

建筑主体 architectural subject

建筑实体的结构构造，包括屋盖、楼盖、梁、柱、支撑、墙体、连接接点和基础等。

注：定义来源于《住宅室内装饰装修管理办法》。

5.5

承重结构 load-bearing structure

直接将本身自重与各种外加作用力系统地传递给基础地基的主要结构构件和其连接接点，包括承重墙体、立杆、柱、框架柱、支墩、楼板、梁、屋架、悬索等。

注：定义来源于《住宅室内装饰装修管理办法》。

6 日常运行管理

6.1 房屋及设备设施管理

6.1.1

房屋及设备设施管理 buildings equipment & facilities management

对房屋本体（房屋建筑主体）及其配套的设备设施的日常运行维护、保养和管理、大中小修及更新改造等。

6.1.2

房屋修缮 house repairing

房屋从建成到拆除的整个在役过程中，对其所进行的查勘、设计、维修、更新等修葺活动。
[JGJ/T 30-2015, 定义2.0.16]

6.1.3

设备设施 equipment & facilities

物业管理项目或单幢建筑物内，物业共有部位的供配电、给排水、燃气、消防、安防、电梯、中央空调、停车场管理系统、泳池、共有空间场地、物业管理用房等可供生产生活中长期使用，并在反复使用中基本保持原有实物形态和功能的生产资料和物质资料的总称。

6.1.4

专有设备设施 proprietary equipment & facilities

户分电表以内的电器及线路（包括户分电表）、户分水表以内的管道及配件（包括户分水表）、户分气表以内的管道及配件（包括户分气表）、卫生器具和相关的下水管道等，具有利用上的独立性，可以排他使用的设备设施。

6.1.5

完好房 intact building

房屋的结构构件完好，安全可靠，屋面或板缝不漏水，装修和设备完好、完整齐全，管道畅通，状态良好，使用正常或虽个别分项有轻微损坏，但不影响居住安全和正常使用，一般经过小修就能修复好的房屋。

6.1.6

基本完好房 basically intact building

房屋结构基本完好，少量构部件有轻微损坏，装修基本完好，油漆缺乏保养，设备、管道现状基本良好，能正常使用，经过一般性的维修即可恢复使用功能的房屋。

6.1.7

一般损坏房 generally damaged building

房屋结构一般性损坏，部分构部件有损坏或变形，屋面局部漏雨，装修局部有破损，油漆老化，设备管道不够通畅，水卫、电照管线、器具和零件有部分老化、损坏或缺，需要进行中修或局部大修更换部件的房屋。

6.1.8

严重损坏房 seriously damaged building

房屋年久失修，结构有明显变形或损坏，个别构件已处于危险状态，屋面严重渗漏，装修严重变形、破损，油漆老化见底，设备陈旧不齐全，管道严重堵塞，水卫、电照的管线、器具和零件残缺及严重损坏，需要进行大修或翻修、改建的房屋。

6.1.9

危险房屋 dilapidated building

结构已严重损坏或承重构件已属危险构件，随时有可能丧失结构稳定和承载能力，不能保证居住和使用安全的房屋。

[JGJ/T 30-2015, 定义9.0.1]

6.1.10

物业管理用房 premises of property management

专门供物业管理活动使用的房屋。

[JGJ/T 30-2015, 定义8.1.10]

6.1.11

维修保养 maintenance

一般包括：

- 对房屋和设备设施进行的定期检查、维护、清洁及润滑；
- 损耗或故障时的维修；
- 必要时(如较为复杂的设备和系统)的专业测试；
- 无法修理或无修理价值时的更新以及材料、结构和设计方面的改善等。

6.1.12

预防性维修 preventive maintenance

为降低故障率或防止房屋及设备设施性能劣化，按事先规定的修理计划和技术要求进行的维修活动。

6.1.13

紧急抢修 emergency repair

对意外事件引发的故障进行的紧急修理。

6.1.14

小修（养护）工程 minor repair project

为了保证房屋的正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏的修缮工程。

[JGJ/T 30-2015, 定义9.0.7]

6.1.15

中修工程 partial repair project

需牵动或拆换少量主体构件，保持原房屋的规模和结构的修缮工程。

[JGJ/T 30-2015, 定义9.0.8]

6.1.16

大修工程 major repair project

需牵动或拆换部分主体构件和房屋设备，但不需全部拆除，仍保持原有规模和结构的修缮工程。

[JGJ/T 30-2015, 定义9.0.9]

6.1.17

修缮周期 repair period

按照相应规范规定，房屋及其主要设备上一次修缮到本次修缮之间间隔的时间。

[JGJ/T 30-2015, 定义9.0.12]

6.1.18

基本指标 basic indicator

用来描述设施设备和建筑物基本特征的指标。

[SZDB/Z 172-2016, 定义3.3]

6.1.19

物业项目编码 property project code

根据项目编码原则或相关规范为物业管理项目或独栋建筑物编定的号码。

6.1.20

建筑物编码 building code

根据建筑物编码原则或相关规范为建筑编码单元编定的号码。

6.1.21

设备设施编码 equipment & facilities code

根据设备设施编码原则或相关规范为设备设施编码单元编定的号码。

6.2 清洁卫生管理

6.2.1

保洁服务 cleaning service

物业服务企业或其聘请的专业物业服务专业供应商为物业管理区域提供的，为保持物业管理区域内共有部位和公共场地的清洁卫生而进行的管理服务。

6.2.2

建筑物外共有部位清洁 common areas and structures cleaning outside the building

主要包括对道路、游乐场等公共设施、公共绿地、各种露天排水井沟、水池景观、露天停车场等共有部位的清洁。

6.2.3

建筑物内共有部位清洁 common areas and structures cleaning inside the building

主要包括对大堂、墙面、电梯、公共楼梯走道以及公共卫生间等共有部位的清洁。

6.2.4

专项清洁 special cleaning

需用专门的设备、药剂及技术进行的清洁工作，一般包括消杀、打蜡、晶面处理、洗地、地毯保洁、玻璃清洁及金属器具清洁等。

6.2.5

外墙清洗 external wall cleaning

为了维护整个建筑的外观形象，减缓其老化而定期对建筑物的外墙进行清洗保洁的工作。

6.2.6

泳池清洁 swimming pool cleaning

对泳池水面漂浮物进行清理、池壁清洁、水质处理，以及对泳池水pH值、余氯含量、混浊度、细菌含量等指标进行定期测试的清洁活动。

6.2.7

管道疏通服务 rain water and sewage system maintenance

对物业共有部位的雨水、污水排水主管，排水沟及化粪池等定期进行清掏，确保其畅通不溢漏的基础服务。也包括对业主专有部分内排水管道的堵塞提供上门疏通的特约服务。

6.2.8

清洁检查 cleaning inspection

物业服务组织依据物业服务合同对管理区域内整个清洁的过程和质量进行检查的活动。

[DB 44/T 1047-2012, 定义3.1]

6.3 秩序维护管理

6.3.1

物业公共秩序管理服务 property public order management service

物业服务企业依法履行安全生产责任的同时，在物业管理区域内根据相关法律法规、《管理规约》和物业服务合同的规定，对业主和物业使用人以及出入物业管理区域的人所进行的公共安全防范和使用秩序维护等管理服务活动。

注：一般包括公共安全防范管理、消防管理、突发事件应急管理、小区车辆停放管理、物业共有部位及共有设施设备的使用秩序管理、业主和物业使用人对建筑物不当使用行为和不当毁损行为的管理、相邻业主物业使用人生

活妨害行为管理等服务以及协助和配合建设规划、环境卫生、公安消防等行政主管部门对物业管理区域内违法违规行为的查处等服务内容。

6.3.2

公共安全防范管理 public safety precaution management

物业服务企业依法协助政府各相关部门,为维护物业管理区域内的公共治安和安全生产而实施的一系列防范性管理服务活动。

注:一般包括综合治安反恐、安全生产、公共卫生、停车场管理和物业管理区域内交通管理、门禁管理,消防安防系统设备的运行维护和管理,施工现场管理,配合基层政府组织开展社区公共安全防范宣传以及各类突发事件应急预案制定和培训演练等活动。

6.3.3

突发事件 emergency

突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

注:定义来源于《中华人民共和国突发事件应对法》。

6.3.4

突发事件应急管理 emergency management

物业服务企业依法制定物业管理区域安全防范应急预案,对突发事件的预防和处置进行具体规定,并加强对员工及业主和物业使用人的日常宣传和培训演练,在发生安全事故或其它突发事件时按规定及时采取相应的应急措施,并按规定向相关行政管理部门报告,同时协助做好相关工作的专业服务活动。

6.3.5

消防管理 fire management

物业服务企业对物业管理区域内业主和物业使用人提供消防安全知识宣传教育、消防安全检查、监控值守、应急处置以及对消防设备设施的改善、维护和保养等管理服务工作。

6.3.6

监控 monitoring

公共安全管理和秩序维护人员通过监控系统设备依法对物业共有部位的安全和秩序情况进行监视,并对接收到的异常情况及时安排专业人员处理或报告(报警)。

6.3.7

巡逻 patrol

安全及秩序维护人员对物业共有部位,采取徒步或使用交通工具的方式,进行巡视和查验,并对发现的异常情况及时处理或报告(报警)。

6.4 环境绿化管理

6.4.1

绿化管理 greening management

对绿化植物及园林小品等进行维修、养护、管理、保洁、更新、修缮的行为，使其达到改善、美化环境，保持环境生态系统的良性循环的效果。

6.4.2

物业绿化养护 property afforestation maintenance

依据物业服务合同对物业管理区域内绿化植物按照其生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等人工进行的良性干预，使其保持良好的生长势头，营造物业管理区域优美环境的工作。

6.4.3

绿化养护检查 afforestation maintenance inspection

物业服务企业依据物业服务合同组织对物业管理区域内植物养护、绿化设施维护、绿化区域清洁和绿化作业安全的过程和质量进行检查的活动。

6.4.4

立体绿化 vertical planting

充分利用不同的立地条件，选择攀援植物及其它植物栽植并依附或者铺贴于各种构筑物及其它空间结构上的绿化方式，包括立交桥、建筑墙面、坡面、河道堤岸、屋顶、门庭、花架、棚架、阳台、廊、柱、栅栏、枯树及各种假山与建筑设施上的绿化。

[SZDB/Z 173-2016, 定义3.7]

6.5 经营管理

6.5.1

物业经营 property operation

物业服务企业以满足客户需求为目标，综合利用物业管理（含设备设施管理）、物业资产管理、物业组合投资管理的技術、手段和模式，为客户提供的贯穿于物业全寿命周期的综合性管理服务与经营活动。

6.5.2

物业资产管理 property asset management

物业服务企业受物业资产所有人的委托，依照委托人的意愿或要求，对委托的物业资产进行管理和经营，以实现资产保值、增值，实现资产价值的最大化，同时能分享其价值创造的成果，实现多方共赢或其他特定目标的行为。

6.5.3

特约服务 special service

物业管理服务的延伸内容，在对物业共有部分的物业管理服务的基础上，物业服务企业接受业主组织或单个业主、物业使用人以及辖区政府组织的邀约而为其提供的专项有偿服务。

6.5.4

物业专项维修资金 property special maintenance fund

主要由建设单位首期按照建筑物建设造价的一定比例一次性归集和业主按月缴纳的两部分资金组成。另外，还包括按照有关法规规定属于全体业主共有资产的经营性收入，以及按业主大会决议或《管理规约》的规定筹集的业主共有物业管理资金中专项用于物业共有部位、共有设备设施保修期满后的维修、更新和改造的资金。

6.5.5

物业管理费 property management fee

物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序等物业管理服务而向业主收取的费用。

注：其主要构成主要包括该物业项目人员费用、绿化养护费、清洁卫生费、公共秩序维护费、办公费、物业共有部位、共有设备设施的日常运行和维护费、保险费、相关税费以及酬金制计费方式情况下的企业酬金等。

6.5.6

包干制计费方式 contract-system accounting approach

由业主向物业服务企业支付固定物业服务费，盈余归物业服务企业所有，亏损由物业服务企业承担的计费方式。

注：定义来源于《深圳经济特区物业管理条例》。

6.5.7

酬金制计费方式 commission-system accounting approach

在预收的物业服务费中按约定比例或者约定金额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的其他各项支出，结余部分归业主所有，不足部分由业主承担的计费方式。

注：定义来源于《深圳经济特区物业管理条例》。

6.5.8

物业管理责任保险 property management liability insurance

保险人与物业服务企业签订保险协议后，在保险期限内，且在保险协议中列明的内容范围内，因物业服务企业管理上的疏忽或过失发生意外事故，依法应由物业服务企业承担经济赔偿责任时，由保险人负责赔偿的一种保险。

6.5.9

公众责任保险 public liability insurance

保险人与物业服务企业签订保险协议后，在保险期限内，且在保险协议中列明的内容范围内，因经营业务发生不可预料的，物业服务企业无法控制并造成物质损失或人身伤亡的突发性事件，造成第三者的人身伤亡和财产损失，依法应由物业服务企业承担经济赔偿责任时，由保险人负责赔偿的一种保险。

6.5.10

物业管理档案 property management file

主要包括：

- 物业权属资料、技术资料 and 验收文件；
- 业主和物业使用人的权属档案资料、个人资料；
- 物业运行记录资料、物业维修记录、物业管理服务记录；
- 物业服务企业行政管理以及物业管理相关合同资料等。

6.5.11

客户管理 customer management

物业服务企业通过客户沟通、投诉处理和满意度调查等手段，不断改进工作，提升管理服务水平，获取更大经济效益的行为。

7 其他类

7.1

绿色物业管理 green property management

业主和物业服务企业在保证物业管理和服务质量等基本要求的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，最大限度地节约资源和保护环境，致力构建节能低碳生活社区的物业管理活动。

7.2

合同能源管理 energy performance contracting

节能服务公司与用能单位以契约形式约定节能项目的节能目标，节能服务公司为实现节能目标向用能单位提供必要的服务，用能单位依据节能效益支付节能服务公司的投入及其合理利润的节能服务机制。

7.3

分项计量 sub-metering

对建筑的机电系统安装分类、分项能耗计量仪表，从而得到建筑物的总能源消耗量和不同能源种类、不同功能系统分项消耗量。

注1：分项计量系统包含了数据采集、数据传输、数据存储和分析整理等若干子系统。

注2：分项计量是管理节能的重要手段，也是节能量认定的重要依据之一。

7.4

智慧社区 smart community

利用物联网、云计算、移动互联网、信息智能终端以及大数据、人工智能和认知科技等新一代信息技术，通过对各类与社区居民生活密切相关信息的自动感知、及时传送、及时发布和信息资源的整合共享，提升物业管理区域管理服务和社区公共管理服务的现代化水平，促进社区治理和便民利民服务智能

化，让居民生活更安全、更和谐、更文明、更幸福的一种社区（住宅小区、产业园区、产城社区、特色小镇等）服务和治理的创新模式。

7.5

智慧物业 smart property

具备社区智慧通、建筑设备管理系统等信息化设施，可被智能监控，可实施智能化运行维护与经营管理，满足安全、环保、舒适要求的已建成并投入使用的房屋建筑及其配套设备设施（含市政设施和场地）的智慧化应用。

7.6

智慧服务 smart service

提供物业管理服务、市政公用服务、社区生活服务等功能智慧化应用，一般包括：

- 智慧物业管理服务系统：集成通知公告、投诉建议、服务指南、社区文化、账目公示、服务报告等物业管理服务，实现在线业务办理、费用查询、服务信息发布等功能；
- 智慧市政公用服务系统：集成供电、供水、燃气、有线电视、通讯、交通、医疗等市政公用服务，实现在线业务办理、费用查询、服务信息发布等功能；
- 智慧社区生活服务系统：集成社区商业、文化教育、健康运动、休闲娱乐、家政养老等社区生活服务，实现网上询价、网上订购、网上支付等功能。

7.7

智慧政务 smart government administration

以社区为单位，集成社区及基层政府组织的便民利民服务资源，实现居民自治、政府公共服务和社会治理、治安管控、法制宣传等功能的智慧化应用。

7.8

智慧社区综合信息服务平台 information service platform for smart community

以智能化的城市建筑、市政和信息化资源等设施为基础，以通信网、物联网、互联网、云计算等技术为支撑，充分利用社区和城市公共基础数据以及各类商业数据，为居民、企业、政府等用户提供智慧物业、智慧服务和智慧政务等服务的综合性、一体化智慧社区支撑平台。

7.9

社区智慧通 smart community identification

通过集成停车场系统、门禁系统、健康管理系统、社区智能终端、智能家居等社区智能子系统，实现通道身份识别、社区服务、商业消费、健康服务、家居智能控制等智慧管理及应用功能的智能业主卡、智能手机或电子标签等自动识别介质（设备）的统称。

7.10

电子投票 electronic voting

采用电话、手机短信、移动互联网、信息智能终端等电子信息技术提供的投票管理服务。

7.11

物业服务业主满意度 owner satisfaction survey on property service

业主和物业使用人对物业管理服务产生的综合感知,源自于业主和物业使用人接受物业管理服务后产生的感受与其已有期望所形成的对比,是业主和物业使用人的有效需求是否被满足的一种界定尺度。

7.12

物业管理第三方机构 the third parties of property management

在物业管理活动中,受业主、建设单位、物业服务企业或政府部门的委托,依照法律、法规规定和合同约定,提供招投标代理、审计、检测、评估、监理、咨询、培训等服务的专业机构。

7.13

物业管理信用体系 property management credit system

以相关法律法规、《管理规约》和物业服务合同为依据,以业主和物业服务企业的信用记录和信用信息共享为基础,通过政府监管、物业管理市场第三方机构评价、业主和物业服务企业自治自律,实现物业管理活动各类信用主体的规范运行,形成激励守信、惩戒失信的治理机制。

注:其构成主要包括:物业管理信用政策法规、物业管理信用信息库、物业管理信用信息网络平台等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理
- [2] DB 11/T 487-2007 物业保安服务质量要求
- [3] DB 11/T 751-2010 北京市住宅物业服务标准
- [4] DB 13/T 747-2005 住宅小区物业服务质量规范
- [5] DB 34/T 334-2003 安徽省住宅区物业管理规程
- [6] DB 44/T 876-2011 物业服务 会务服务规范
- [7] DB 44/T 887-2011 住宅小区物业服务规范
- [8] DB 44/T 1047-2012 物业服务 清洁检查规范
- [9] DB 44/T 1049-2012 物业服务 绿化养护检查规范
- [10] SZDB/Z 42-2011 物业服务通用规范
- [11] SZDB/Z 170-2016 物业服务区域秩序维护规范
- [12] SZDB/Z 171-2016 物业服务人员管理规范
- [13] SZDB/Z 172-2016 物业共用部位设施设备编码规范
- [14] SZDB/Z 173-2016 物业绿化养护管理规范
- [15] SZDB/Z 203-2016 住宅物业服务内容与质量规范
- [16] 《物业管理条例》中华人民共和国国务院令[2007]504号
- [17] 《中华人民共和国物权法》中华人民共和国主席令[2007]第62号
- [18] 《中华人民共和国招标投标法》中华人民共和国主席令[1999]第21号
- [19] 《中华人民共和国城市房地产管理法》中华人民共和国主席令[1994]第29号（根据2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议修正）
- [20] 《中华人民共和国档案法》第六届全国人民代表大会常务委员会第22次会议通过
- [21] 《住宅室内装饰装修管理办法》中华人民共和国建设部[2002]第110号
- [22] 《住宅专项维修资金管理办法》中华人民共和国建设部 中华人民共和国财政部令[2007]第165号
- [23] 《物业管理企业财务管理规定》财基字[1998]第7号
- [24] 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》建住房[2003]130号
- [25] 《深圳市建设工程质量管理条例》中华人民共和国国务院令[2000]279号
- [26] 《国家发展改革委、建设部关于印发物业管理服务收费管理办法的通知》发改价格[2003]1864号
- [27] 《广东省物业管理条例》广东省第十一届人民代表大会常务委员会第七次会议修订
- [28] 《深圳经济特区物业管理条例》深圳市第四届人民代表大会常务委员会[2007]第57号
- [29] 《深圳经济特区物业管理行业管理办法》深圳市人民政府令[2004]第135号
- [30] 《业主大会和业主委员会指导规则》深圳市人民政府令[2005]第11号
- [31] 《深圳市物业专项维修资金管理规定》深圳市人民政府令[2010]第121号
- [32] 《深圳市绿色建筑促进办法》深圳市人民政府令[2013]第253号
- [33] 《深圳市绿色物业管理导则（试行）》
- [34] 《深圳智慧社区建设指南（试行）》
- [35] 《中国房产法的理论与实务》（成都科技大学出版社，1992年版）
- [36] 《物业管理通论》（海天出版社，1997年版）

- [37] 《物业管理情境英语》（深圳物业管理文化建设系列丛书，2011版）
- [38] 《物业管理实务》（中国物业管理师执业资格考试参考教材，2014版）
- [39] 《物业管理基本制度与政策》（中国物业管理师执业资格考试参考教材，2014版）
- [40] 《物业管理综合能力》（中国物业管理师执业资格考试参考教材，2014版）
- [41] 《物业经营管理》（中国物业管理师执业资格考试参考教材，2014版）

索 引

中文索引

B

包干制计费方式.....	6.5.6
保洁服务.....	6.2.1

C

承重结构.....	5.5
酬金制计费方式.....	6.5.7

D

大修工程.....	6.1.16
担保物权.....	2.5
电子投票.....	7.10
独立产权业主.....	2.31

F

房屋.....	2.7
房屋管理.....	2.18
房屋及设备设施管理.....	6.1.1
房屋修缮.....	6.1.2
分项计量.....	7.3

G

公共安全防范管理.....	6.3.2
公众责任保险.....	6.5.9
共有设备.....	2.15
共有设施.....	2.16
共有部分.....	2.13
共有产权业主.....	2.32
管道疏通服务.....	6.2.7
管理规约.....	2.41

H

行业自律.....	2.43
合同能源管理.....	7.2

J

基本完好房.....	6.1.6
基本指标.....	6.1.18
监控.....	6.3.6

建设单位	2.29
建筑物编码	6.1.20
建筑	2.6
建筑物管理的多种模式	2.17
建筑物内共有部位清洁	6.2.3
建筑物外共有部位清洁	6.2.2
建筑主体	5.4
紧急抢修	6.1.13
竣工验收	3.3

K

客户管理	6.5.11
------------	--------

L

立体绿化	6.4.4
临时管理规约	2.42
绿化管理	6.4.1
绿化养护检查	6.4.3
绿色物业管理	7.1

Q

前期物业服务合同	3.4
前期物业管理	3.1
清洁检查	6.2.8

R

入住	5.1
----------	-----

S

设备设施	6.1.3
设备设施编码	6.1.21
社区智慧通	7.9
首次业主大会会议筹备组	2.36
所有权	2.3

T

特约服务	6.5.3
突发事件	6.3.3
突发事件应急管理	6.3.4

W

外墙清洗	6.2.5
完好房	6.1.5
危险房屋	6.1.9

维修保养	6.1.11
物	2.1
物权	2.2
物业	2.8
物业承接查验	4.1
物业交接查验	4.1
物业服务	2.20
物业管理费	6.5.5
物业服务专业供应商	2.22
物业服务合同	2.23
物业服务企业	2.21
物业管理区域	2.24
物业服务项目退出	4.3
物业服务业主满意度	7.11
物业公共秩序管理服务	6.3.1
物业共有部位	2.14
物业管理	2.19
物业管理档案	6.5.10
物业管理法律关系	2.27
物业管理法律责任	2.28
物业管理服务	2.20
物业管理服务权的移交	4.2
物业管理用房	6.1.10
物业管理联席会议	2.44
物业管理第三方机构	7.12
物业管理投标	2.26
物业管理信用体系	7.13
物业管理责任保险	6.5.8
物业管理招标	2.25
物业经营	6.5.1
物业绿化养护	6.4.2
物业使用人	2.30
物业项目编码	6.1.19
物业专项维修资金	6.5.4
物业资产管理	6.5.2

X

相邻关系	2.12
相邻权	2.12
消防管理	6.3.5
小修（养护）工程	6.1.14
修缮周期	6.1.17
巡逻	6.3.7

Y

严重损坏房	6.1.8
业主	2.9
业主(住户)手册	5.2
业主大会	2.33
业主大会会议	2.37
业主大会议事规则	2.38
业主的建筑物区分所有权	2.10
业主义权数	2.40
业主委员会	2.34
一般损坏房	6.1.7
泳池清洁	6.2.6
用益物权	2.4
与会	2.39
预防性维修	6.1.12

Z

早期介入	3.2
执行秘书	2.35
智慧服务	7.6
智慧社区	7.4
智慧社区综合信息服务平台	7.8
智慧物业	7.5
智慧政务	7.7
专项清洁	6.2.4
专有部分	2.11
专有设备设施	6.1.4
中修工程	6.1.15
装修管理	5.3

英文索引

A

adjacent relation.....	2.12
afforestation maintenance inspection.....	6.4.3
architectural subject.....	5.4

B

basic indicator.....	6.1.18
basically intact building.....	6.1.6
building code.....	6.1.20
building.....	2.6
buildings equipment & facilities management.....	6.1.1

C

call for bids on property management.....	2.25
cleaning inspection.....	6.2.8
cleaning service.....	6.2.1
co-owners.....	2.32
commission-system accounting approach.....	6.5.7
committee for preparation for the first time owners' meeting.....	2.36
common areas and structures cleaning inside the building.....	6.2.3
common areas and structures cleaning outside the building.....	6.2.2
common areas and structures of property.....	2.14
common areas and facilities.....	2.13
common equipments.....	2.15
common facilities.....	2.16
completion and acceptance.....	3.3
conference of owners' meeting.....	2.37
construction unit.....	2.29
contract-system accounting approach.....	6.5.6
customer management.....	6.5.11

D

decoration management.....	5.3
dilapidated building.....	6.1.9

E

early intervention.....	3.2
electronic voting.....	7.10
emergency management.....	6.3.4
emergency repair.....	6.1.13
emergency.....	6.3.3
energy performance contracting.....	7.2

exclusive parts	2.11
exit of property service items	4.3
external wall cleaning	6.2.5

F

equipment & facilities	6.1.3
equipment & facilities code	6.1.21
fire management	6.3.5

G

generally damaged building	6.1.7
green property management	7.1
greening management	6.4.1

H

house repairing	6.1.2
housing management	2.18
housing	2.7

I

independent property owner	2.31
information service platform for smart community	7.8
intact building	6.1.5

J

joint conference on property management	2.44
---	------

L

legal obligations and liabilities of property management	2.28
legal relationships of property management	2.27
load-bearing structure	5.5

M

maintenance	6.1.11
major repair project	6.1.16
management stipulation	2.41
minor repair project	6.1.14
monitoring	6.3.6
multiple modes of building management	2.17

N

nachbarrecht	2.12
--------------------	------

O

occupancy	5.1
-----------------	-----

occupant of the property.....	2.30
owners' (tenants') handbook.....	5.2
owner satisfaction survey on property service.....	7.11
owner.....	2.9
owners' meeting.....	2.33
owners' committee.....	2.34
owners partitioned ownership of building areas.....	2.10

P

participate in owners' meeting.....	2.39
partial repair project.....	6.1.15
patrol.....	6.3.7
premises of property management.....	6.1.10
preventive maintenance.....	6.1.12
professional property service provider.....	2.22
property.....	2.8
property afforestation maintenance.....	6.4.2
property asset management.....	6.5.2
property delivery examination.....	4.1
property management area.....	2.24
property management bids.....	2.26
property management credit system.....	7.13
property management fee.....	6.5.5
property management file.....	6.5.10
property management liability insurance.....	6.5.8
property management prior to the appointment by owners' meeting.....	3.1
property management service.....	2.20
property management.....	2.19
property operation.....	6.5.1
property project code.....	6.1.19
property public order management service.....	6.3.1
property right.....	2.2
property service.....	2.20
property service contract prior to the appointment by owners' meeting.....	3.4
property service contracts.....	2.23
property service enterprise.....	2.21
property special maintenance fund.....	6.5.4
proprietary equipment & facilities.....	6.1.4
public liability insurance.....	6.5.9
public safety precaution management.....	6.3.2

R

rain water and sewage system maintenance.....	6.2.7
---	-------

real rights granted by way of security	2.5
repair period	6.1.17
rules of procedure of the owners' meeting	2.38

S

secretary	2.35
self-discipline of property management	2.43
seriously damaged building	6.1.8
smart community identification	7.9
smart community	7.4
smart government administration	7.7
smart property	7.5
smart service	7.6
special cleaning	6.2.4
special service	6.5.3
sub-metering	7.3
swimming pool cleaning	6.2.6

T

temporary management stipulation	2.42
the proprietary right	2.3
the res	2.1
the third parties of property management	7.12
transfer of property management right and obligation	4.2

U

usufruct	2.4
----------------	-----

V

vertical planting	6.4.4
voting right and casting	2.40
