

《物业管理基础术语》（送审稿）

编制说明

一、项目背景

深圳是我国内地物业管理的发源地。历经三十年的探索与实践，深圳物业管理在法制建设、市场培育、人才培养、服务并促进社会经济发展和城市建设管理等方面均取得了巨大成绩。深圳物业管理已从诞生之初依附于房地产业，发展成为一个独立的行业，初步建立起以物业的维护服务和综合运营为主干的物业管理相关产业链，形成了以物业服务企业为主导，各专业服务机构紧密配合的关联产业集成体。与此同时，当前及未来一段时期内，深圳物业管理行业发展依然面临着诸多困难和问题：传统的物业服务产品缺乏市场综合竞争力，物业服务企业的服务水平参差不齐，部分业主对物业管理缺乏正确认识，质价相符的物业服务消费意识淡薄，物业管理市场机制有待完善等。这些困难和问题已成为新时期深圳物业管理行业实现转型升级、低碳绿色发展的掣肘。

《物业管理基础术语》（SZDB/Z 287—2018）作为深圳市物业管理行业标准化工作中重要的基础性文档，收录了现阶段我国物业管理服务行业的基本术语，并明确给出术语的概念，规范其使用范围及含义。标准发布后，规范了深圳市物业管理各环节工作的用语和表述，确保物业管理相关方及时获得全面准确的信息。同时，统一的术语体系，使物业管理活动有据可依，有助于提高物业管理的规范化水平。

但是，随着物业行业的飞速发展，国家地方政策的日新月异，一系列新的标准和相关法律法规陆续发布。2020年5月28日，十三届全国人大三次会议表决通过了《中华人民共和国民法典》，自2021年1月1日起施行。《中华人民共和国物权法》同时废止。2019年9月3日，《深圳经济特区物业管理条例》正式修订通过，与现行条例相比，新《条例》在保障业主合法权益、规范业主大会和业主委员会运作、提升物业服务质量、加强党的领导和政府监管等方面有重大创新；对物业服务企业及其从业人员在规范物业服务经营行为、履行物业服务合同约定、加强物业使用安全管理、配合做好基层治理相关工作等多个方面提出了更高的要

求；进一步规范业主大会和业主委员会运作——在业主自我管理、自我约束上先行示范；强调要加强党的领导和政府监管——在加强党的领导、党的建设和创新社会治理上先行示范。目前，国家标准《物业管理术语》（计划号：20173943-T-333）正在研制中，目前处于报批阶段。

为了适应这些变化，2018 年的物业管理基础术语已不能满足我市物业行业内的信息共享与交流，需要根据新发布的《中华人民共和国民法典》、《深圳经济特区物业管理条例》、相关标准及深圳市物业管理的实际需求修订与优化物业管理基础术语，提高行业间信息交流的准确性、促进行业的规范化发展，提高行业的管理效率及服务水平。

二、工作简况

（一）任务来源

深圳市地方标准《物业管理基础术语》由深圳市市场监督管理局于 2021 年 4 月 28 日下达关于《2021 年第一批深圳市地方标准计划项目任务的通知》标准制修订计划，由深圳市住房和建设局负责牵头起草，深圳市标准技术研究院、深圳市万科物业服务有限公司参与起草。

（二）主要编制过程

1、项目启动

2021 年 1 月，按照深圳市住房和建设局的相关要求，成立标准编制组，建立工作联络机制，开展调研。

2、标准立项

2021 年 3 月，标准编制组填写了《深圳市地方标准制修订计划项目建议书》，提交至深圳市市场监督管理局，并于 2021 年 4 月 28 日在《深圳市市场监督管理局关于下达 2021 年第一批深圳市地方标准计划项目任务的通知》中正式立项。

3、草案编制

2021 年 3 月至 2022 年 3 月，标准编制组在文献研究、实地调研的基础上，通过问卷调查结合专家讨论会的形式，探讨本标准编制的目的和方向。同时，标准编制工作组多次召开内部讨论会，就标准的基本框架，关键指标和技术要求等

标准内容进行了论证，形成标准草案。

4、征求意见稿编制

2022 年 4 月至 2023 年 3 月，在草案基础上，编制组多次通过实地调研、邮件及会议等形式，与行业内各企事业单位进行交流和沟通，就标准中涉及的重点内容、具体要求进行全面深入的论证及修改完善，形成标准征求意见稿。

5、征求意见

根据《深圳市地方标准管理办法》相关要求，地方标准送审稿及其编制说明需在深圳市住房和建设局门户网站公开征求意见，期限不少于三十日。因此，2023 年 4 月至 5 月，向长城物业等多家企业事业组织、社会团体等征求意见，编制组对反馈意见进行了汇总处理，共收到反馈意见 35 条，其中，采纳意见 30 条，部分采纳意见 0 条，不采纳意见 3 条，无意见 2 条，详见《征求意见汇总处理表》。

2023 年 4 月 10 日-2023 年 5 月 11 日，深圳市住房与建设局在门户网站公开征求意见，收到意见 0 条。

2023 年 5 月，编制组依据意见处理情况修改完善文本，形成标准送审材料。

三、标准编制依据

（一）编制原则

本文件编制遵循“科学性、地方性、规范性、可扩展性”的原则。

科学性原则：本文件依旧遵循 2018 版关于章节划分的思路，根据物业管理工作的先后顺序，按业态、行业习惯，继续将术语分为通用类、前期物业管理类、承接查验管理类、入住与装修管理类、日常运作管理类以及其他，共六类。

地方性原则：本文件的编制主要参考了新修订的《深圳经济特区物业管理条例》，并调研了深圳市物业企业，根据深圳市物业企业的实际需求对标准进行修订。

规范性原则：本文件严格遵循 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》、GB/T 10112—2019《术语工作 原则与方法》、GB/T 16785—2012《术语工作 概念和术语的协调》等相关国家标准的要求而修订。

可扩展性原则：对于物业行业关键的、急需的，同时又容易达成一定共识的术语首先纳入本标准，对于仍存在不确定性、或很难达成一致的，选择恰当的时机在标准后续的修订过程中逐步纳入。

（二）主要内容编制依据

第3章 通用类

本章节主要参考《中华人民共和国民法典》《深圳经济特区物业管理条例》、国家标准《物业管理术语》报批稿中的内容并结合物业行业的实际需求进行修订。

第4章 前期物业管理

本章节主要参考国家标准《物业管理术语》报批稿中的内容并结合物业行业的实际需求进行修订。

第5章 承接查验交接管理

本章节主要参考国家标准《物业管理术语》报批稿中的内容并结合物业行业的实际需求进行修订。

第6章 入住与装修管理

本章节主要参考《住宅室内装饰装修管理办法》并结合物业行业的实际需求进行制定。

第7章 日常运行管理

本章节主要参考《深圳经济特区物业管理条例》、国家标准《物业管理术语》报批稿中的内容并结合物业行业的实际需求进行修订。

第8章 其他类

本章节主要根据物业行业的实际需求进行制定。

（二）与2018版标准的主要差异

a) 增加了规范性引用文件章节（见第2章）；

b) 更改了“物”“物权”“所有权”“物业”“业主”“业主的建筑物区分所有权”“专有部分”、“相邻关系”“共有部分”“建筑物管理的多种模式”“物业管理”“物业服务企业”“物业服务专业供应商”“物业服务合同”“物业管理区域”“物业管理招标”“物业服务专业供应商”“物业使用人”“业主大会”“首次业主大会会议筹备组”“业主大会会议”“业主大会议事规则”“业主票权数”的定义（见

第 3 章，SZDB/Z 287—2018 的第 2 章)；

c) 删除了“用益物权”“担保物权”“与会”“物业管理联席会议”的术语和定义（见 2018 年版的 2.4，2.5，2.39，2.44）；

d) 增加了“公示”“物业管理区域的物业管理经济指标”的术语和定义（见第 3 章）；

e) 更改了“前期物业管理”“早期介入”“前期物业服务合同”的定义（见第 4 章，SZDB/Z 287—2018 的第 3 章）；

f) 更改了章标题（见第 5 章，SZDB/Z 287—2018 的第 4 章）；

g) 更改了“物业承接查验”“物业管理服务权的移交”“物业服务项目退出”的定义（见第 5 章，SZDB/Z 287—2018 的第 4 章）；

h) 更改了“入住”“装修管理”的定义（见第 6 章，SZDB/Z 287—2018 的第 5 章）

i) 更改了“物业管理用房”“房屋及设施设备管理”“物业管理费”“物业管理档案”“物业专项维修资金”“建筑物外共有部位清洁”的定义（见第 7 章，SZDB/Z 287—2018 的第 6 章）；

j) 删除了“包干制计费方式”“酬金制计费方式”的术语和定义（见 SZDB/Z 287—2018 的 6.5.6,6.5.7）；

k) 增加了“包干制”“酬金制”“业主共有资金”“物业服务费”“物业公共收益”的术语和定义（见 7.5）；

l) 将“突发事件”“突发事件应急管理”的术语和定义调整到第 3 章（见 3.42，3.43，SZDB/Z 287—2018 的 6.3.3，6.3.4）；

m) 更改了“绿色物业管理”“电子投票”的定义（见第 8 章，SZDB/Z 287—2018 的第 7 章）；

n) 删除了“物业管理信用体系”的术语和定义（见 SZDB/Z 287—2018 的 7.13）。

四、主要技术内容

（一）范围

本文件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、日常管理以及其他类。

本文件适用于深圳市管辖区范围内的物业管理活动。

（二）规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

（三）通用类

本章节规定了物业管理过程中通用的基础术语，包括物、物权、所有权等术语。

（四）前期物业管理

本章节规定了在前期物业管理中涉及到的基础术语，包括前期物业管理、早期介入、竣工验收等术语。

（五）承接查验交接管理

本章节规定了在承接查验管理中涉及到的基础术语，包括物业承接查验、物业管理服务权的移交、物业服务项目退出术语。

（六）入住与装修管理

本章节规定了在入住与装修管理中涉及到的基础术语，包括入住、业主（住户）手册、装修管理等术语。

（七）日常管理

本章节规定了在日常运作管理中涉及到的基础术语。本章节主要分为房屋及设施设备管理、清洁卫生管理、秩序维护管理、环境绿化管理、经营管理这五个部分。

（八）其他类

本章节规定了物业管理其他相关的基础术语，包括绿色物业管理、合同能源管理、智慧社区等术语。

五、知识产权问题

本部分不涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、实施标准的措施建议

标准发布之后，建议主管部门从以下两个方面开展标准推广与实施工作：

1. 开展宣贯培训活动。按照深圳市地方标准管理的相关要求，地方标准发布实施后，由主管部门组织和督导本部门、本行业开展地方标准的宣贯、培训和实施工作。可充分利用电视、网络、报纸等媒体，以多渠道、多手段，线上、线下多种形式向标准应用相关方推广宣传标准，确保标准应用相关方准确理解并实施标准。

2. 持续改进完善标准。在标准实施的过程中，按照标准化的基本理念，通过实施检查、重复验证、持续改进等方式方法，确保标准实施有效，对我市物业管理起到良好的指导作用。

八、其他需要说明的事项

无。