

# DB4403

## 深圳市地方标准

DB4403/T 403—2023  
代替SZDB/Z 287—2018

### 物业管理基础术语

Basic terminology of property management

2023-12-15 发布

2024-01-01 实施



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 通用类 .....	1
4 前期物业管理 .....	6
5 承接查验交接管理 .....	7
6 入住与装修管理 .....	7
7 日常运行管理 .....	8
8 其他类 .....	13
参考文献 .....	16
索引 .....	17

## 前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件代替SZDB/Z 287—2018《物业管理基础术语》，与SZDB/Z 287—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 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”“物业使用人”“业主的建筑物区分所有权”“专有部分”“相邻关系”“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”“独立产权业主”“共有产权业主”“业主大会”“业主委员会”“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“共有部分”“物业共有部位”“共有设备”“共有设施”“用益物权”“担保物权”“房屋管理”“首次业主大会会议筹备组”“与会”“物业管理联席会议”的术语和定义（见2018年版的第2章）；
- d) 增加了“物业服务人”“共用部位”“共用设备”“共用设施”“设施管理”“共有物业”“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”的术语和定义（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”“维修保养”“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”“消防管理”“绿化管理”“保洁服务”“建筑物外共用部位清洁”“建筑物内共用部位清洁”的术语和定义（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“业主共有资金”“物业服务费”“共有物业收益”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”“智慧物业”“电子投票”的定义（见第8章，SZDB/Z 287—2018的第7章）；
- n) 增加了“物业服务履约评价”的术语和定义（见8.12）；
- o) 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）；
- p) 删除了“智慧社区综合信息服务平台”的术语和定义（见SZDB/Z 287—2018的8.8）。

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市住房和建设局、深圳市标准技术研究院、深圳市福田区住房和建设局、招商局积余产业运营服务股份有限公司、深圳市金地物业管理有限公司、润加物业服务(深圳)有限公司、华侨城物业(集团)有限公司、深圳市万科物业服务服务有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司。

本文件主要起草人：仇晨卉、黎铭明、王超群、何茜、赵靓、李海林、雷杰、杨少静、邹莉莉、黄霞、王君丽、庄妙敏、沈运涛、潘世朋、李俊景。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

—— 2018年首次发布为SZDB/Z 287—2018；

—— 本次为第一次修订。



# 物业管理基础术语

## 1 范围

本文件规定了物业管理中通用类、前期物业管理、承接查验交接管理、入住与装修管理、日常管理以及其他类基础术语及其定义。

本文件适用于深圳市管辖区范围内的物业管理活动。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 通用类

### 3.1

#### 物 res

民事权利客体的一种。

注1：一般包括不动产和动产。

注2：法律规定权利作为物权客体的，依照其规定。

[来源：中华人民共和国民法典，有修改]

### 3.2

#### 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。

注：包括所有权、用益物权和担保物权。

[来源：中华人民共和国民法典]

### 3.3

#### 所有权 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。

[来源：中华人民共和国民法典]

### 3.4

#### 建筑 building

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。

注：建筑物和构筑物的总称，如房屋、桥梁、水坝、围墙、隧道等。

### 3.5

#### 房屋 housing

供人们生产、居住或者其他用途的建筑物的总称。

[来源：JGJ/T 30—2015，2.0.2]

### 3.6

#### 物业 property

各类房屋及其附属的设施设备和相关场地。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

### 3.7

#### **物业管理区域** property management area

遵循规划和自然资源部门相对集中、资源共享、便于管理的原则，并且充分考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素后，在土地出让合同中约定的管理和服

### 3.8

#### **建设单位** construction unit

建筑工程的投资主体。

注：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。

### 3.9

#### **业主** owner

物业管理区域不动产权属证书或者不动产登记簿记载的房屋所有权人。

注：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单位或者个人；具备不动产登记条件，待领房屋不动产权属证书的单位或者个人；其他依法取得房屋所有权的单位或者个人。

### 3.10

#### **物业使用人** occupant of the property

除业主以外合法使用物业的单位和个人。

注：物业使用人包括但不限于物业承租人。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

### 3.11

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

业主对建筑物内的住宅、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：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。

[来源：中华人民共和国民法典]

### 3.12

#### **专有部分** exclusive parts

物业管理区域内，在构造和利用上具备独立性，可以明确区分、排他使用，能够登记成为特定业主所有权的房屋、车位、摊位等实体和空间。

注：专有部分表现为业主单独和共同拥有的独立性建筑物及构筑物，或业主拥有产权的建筑物室内的所有部分，涵盖建筑物本体及门窗、管道、线路等专有设施。

### 3.13

#### **相邻关系** adjacent relation

相邻权 nachbarrecht

在相互毗邻的不动产所有人或使用人之间，一方行使所有权或使用权时，享有要求另一方提供便利或接受限制的权利。

### 3.14

#### **共用部位** common parts

物业管理区域内供业主共同使用的建筑主体结构部位。

注：一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等结构部分。

[来源：物业承接查验办法，有修改]



## 3.15

**共用设备 common equipment**

物业管理区域内由全体或部分业主共同使用的设备。

注：一般包括供配电系统、电梯系统、暖通空调系统、给排水系统、消防系统、智能化系统相关的设备、管线等。

[来源：物业承接查验办法，有修改]

## 3.16

**共用设施 common facilities**

物业管理区域内由全体或部分业主共同使用的设施。

注：一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、垃圾容器、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

[来源：物业承接查验办法，有修改]

## 3.17

**设施管理 facilities management**

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

[来源：GB/T 36688—2018，3.1.1]

## 3.18

**共有物业 shared property**

特定物业区域内一个或多个建筑物、构筑物及其附属物和设施设备 etc 由两个以上业主共同享有的物业。

注：共有物业包括物业共用部位和共用设施设备。

[来源：深圳市物业专项维修资金管理规定，有修改]

## 3.19

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

业主或者业主大会或者业主大会授权的业主委员会对房屋建筑及其附属设施设备进行管理的多种模式。

注：一般包括自行管理、委托物业服务企业管理、委托其他管理人管理等模式。

## 3.20

**物业管理 property management**

对物业管理区域的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、巡查以及其他日常管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

## 3.21

**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营利性经济组织。

## 3.22

**物业服务人 property service provider**

物业服务企业和其他管理人。

## 3.23

**物业管理服务 property management service**

物业服务 property service

物业服务企业受业主或业主大会的委托，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设备和相关场地的维修、养护、管理等基础管理服务，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。

3.24

**物业管理项目负责人** property management project leader

物业服务企业按照物业服务合同及相关约定指派，负责物业服务项目运营和管理的负责人。

注：物业管理项目负责人负责整个物业服务项目的规划、组织、实施和控制，确保物业服务合同按时、按质、按量完成。

[来源：深圳市物业服务评价管理办法，有修改]

3.25

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

受需求方委托，在物业管理区域内按照合同约定提供专业保洁、绿化、秩序维护、设施设备维修保养，以及其他专业、专营服务的组织。

3.26

**物业服务合同** property service contracts

物业服务企业与业主或业主大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。

注：物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、物业专项维修资金的使用、物业管理用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

3.27

**公示** Publicity

在物业管理区域显著位置公开张贴并同时在物业管理信息平台发布的过程。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

3.28

**物业管理招标** call for bids on property management

建设单位、业主或者业主大会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，由物业服务企业参与竞投，从中选择最符合条件的竞投者，并与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。

3.29

**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。

3.30

**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。

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。

3.31

**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受的某种不利的法律后果。

3.32

**独立产权业主** independent property owner

房屋不动产权属证书上只写有一个权利人的物业业主。

### 3.33

#### **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权利人的物业业主。

### 3.34

#### **业主共同决定 owners' jointly decides**

物业管理区域多数业主就某一事项达成一致意见。

注：成立业主大会的，包括业主大会依法作出的决定和业主委员会根据业主大会授权作出的决定；未成立业主大会的，指占业主总人数和业主投票权数过半数的业主同意作出的决定。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

### 3.35

#### **业主大会 owners' congress**

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，维护全体业主在物业管理活动中的合法权益，并履行相应义务的业主自治组织。

### 3.36

#### **业主委员会 owners' committee**

由全体业主通过业主大会会议依法选举产生，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。

### 3.37

#### **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。

注：其工作职责、薪酬标准依法由业主大会确定。

### 3.38

#### **业主大会会议 the meeting of owners' congress**

按照法律、法规、条例及业主大会议事规则召开的，全体业主参加的决定本物业管理区域内物业管理相关事项的会议。

注：业主大会会议分为首次业主大会会议、定期业主大会会议和临时业主大会会议，有集会形式、书面形式、网络形式。

### 3.39

#### **业主大会议事规则 the rules of procedure of the owners' congress**

由全体业主依法表决通过的，明确业主大会召开、表决程序与办法以及业主委员会职责和委员、执行秘书的资格、人数、任期等事项的规范和准则。

### 3.40

#### **业主票权数 voting right and casting**

具有投票权的业主所拥有的投票权数量。

注：按照业主专有部分建筑面积计算，每平方米计算为一票，不足一平方米的按照四舍五入计算。

[来源：深圳经济特区物业管理条例，有修改]

### 3.41

#### **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。

注1：管理规约包括区分所有建筑物或建筑区划内业主的权利、义务、责任，以及对物业的使用、维护、管理等内容。

注2：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。经业主多数同意始得订立、变更或废止。

[来源: JGJ/T 30—2015, 8.1.11, 有修改]

### 3.42

#### 临时管理规约 provisional 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。

注:当物业管理区域内成立业主大会,表决通过本物业管理区域的管理规约后,临时管理规约自动失效。

### 3.43

#### 行业自律 industry self-discipline

行业组织自我规范、自我协调的行为机制。

注: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。

### 3.44

#### 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。

[来源: 中华人民共和国突发事件应对法]

### 3.45

#### 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。

### 3.46

#### 物业管理区域的物业管理经济指标 economic indicators of property management in the property management area

物业管理区域依规划完成建设后,并经综合竣工验收备案资料明确记载的如宗地占地面积、总建筑面积(管理面积)、计容积率分摊面积、计容积率不分摊面积、确权登记面积(可收取物业管理费建筑面积)、规划车位数(室内车位数可约定权属、地面车位数约定权属无效)、变压器(容量、商业用途等)、水抄表到户、小区电梯等用电荷载总数等直接影响物业管理各种情形活动开展和物业管理经营结果的建筑物业可量化计量的指标。

## 4 前期物业管理

### 4.1

#### 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。

注:旨在从业主使用和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,以便建成的物业更好地满足业主和物业使用人的需求。

### 4.2

#### 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。

[来源: JGJ/T 30—2015, 5.5.1]

### 4.3

#### 前期物业管理 preliminary property management

在业主、业主大会选聘物业服务人前，由建设单位选聘物业服务人实施的物业管理活动。

#### 4.4

##### **前期物业服务合同 preliminary property management contract**

在业主大会选聘物业服务人前，建设单位与其选聘的物业服务人签订的，明确物业管理范围、责任、权利和义务关系的书面协议。

### 5 承接查验交接管理

#### 5.1

##### **物业承接查验 property acceptance inspection**

承接新建物业前，建设单位、业主大会、物业服务企业在筹备组的指导、协调下，根据国家和深圳市物业管理有关文件的规定以及三方协议约定，共同对共有物业进行检查和验收的活动。

[来源：深圳经济特区物业管理条例，有修改]

#### 5.2

##### **物业服务项目交接 property service project handover**

因前期物业服务合同或物业服务合同终止，经查验后，原物业服务企业将物业管理区域的资金、资料 and 物品等转移给新物业服务企业或业主（或业主大会）的行为。

#### 5.3

##### **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，按照法定或约定程序办理查验交接手续、终止物业管理服务活动、退出物业管理区域现场的行为。

### 6 入住与装修管理

#### 6.1

##### **入住 occupancy**

业主从建设单位接收已具备交付使用条件的物业。

#### 6.2

##### **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。

#### 6.3

##### **装饰装修管理 decoration management**

物业服务人依据规定和协议，对业主或物业使用人装饰装修行为的监督管理活动。

#### 6.4

##### **建筑主体 architectural subject**

建筑实体的结构构造。

注：包括屋盖、楼盖、梁、柱、支撑、墙体、连接接点和基础等。

[来源：住宅室内装饰装修管理办法]

#### 6.5

##### **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。

注：承重结构包括承重墙体、立杆、柱、框架柱、支墩、楼板、梁、屋架、悬索等。

[来源：住宅室内装饰装修管理办法]

## 7 日常运行管理

### 7.1 房屋及设施设备管理

#### 7.1.1

**房屋及设施设备管理 management of housing and facilities and equipment**

依据房屋及设施设备管理要求，通过技术、经济和组织措施，对物业全寿命周期内房屋及设施设备进行的综合管理活动。

注：房屋及设施设备管理主要包括制度管理、档案管理、计划管理、分包管理、施工管理、安全管理、维修保养管理和成本管理等内容。

#### 7.1.2

**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。

[来源：JGJ/T 30—2015，2.0.16]

#### 7.1.3

**专有设施设备 proprietary facilities and equipment**

属于业主专有，具有利用上的独立性，可以排他使用的设施设备。

注：一般包括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。

#### 7.1.4

**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。

#### 7.1.5

**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。

#### 7.1.6

**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。

#### 7.1.7

**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。

#### 7.1.8

**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。

[来源：JGJ/T 30—2015，9.0.1]

#### 7.1.9

##### 物业管理用房 premises of property management

专门供物业管理活动使用的房屋。

注：包括符合功能要求的业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房等。

[来源：JGJ/T 30—2015，8.1.10，有修改]

#### 7.1.10

##### 维修保养 maintenance

为了确保设施、设备、场地正常运行或提高性能所采取的检查、试验、修理、配装、改造、回收等行为。

注：一般包括：

- 对房屋和设施设备进行的定期检查、维护、清洁及润滑；
- 损耗或故障时的维修；
- 必要情况下(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。

#### 7.1.11

##### 预防性维修 preventive maintenance

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

#### 7.1.12

##### 紧急抢修 emergency repair

对意外事件引发的故障进行的紧急修理。

#### 7.1.13

##### 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。

[来源：JGJ/T 30—2015，9.0.7]

#### 7.1.14

##### 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。

[来源：JGJ/T 30—2015，9.0.8]

#### 7.1.15

##### 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。

[来源：JGJ/T 30—2015，9.0.9]

#### 7.1.16

##### 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。

[来源：JGJ/T 30—2015，9.0.12]

#### 7.1.17

##### 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。

[来源: SZDB/Z 172—2016, 3.3]

7.1.18

**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单栋建筑物编定的号码。

7.1.19

**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。

7.1.20

**设施设备编码** facilities and equipment code

根据设施设备编码原则或相关规范为设施设备编码单元编定的号码。

7.2 清洁卫生管理

7.2.1

**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, 为保持物业管理区域内共用部位和公共场地的清洁卫生而进行的管理服务。

7.2.2

**建筑物外共用部位清洁** common areas and structures cleaning outside the building

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、停车场等共用部位的清洁。

7.2.3

**建筑物内共用部位清洁** common areas and structures cleaning inside the building

对大堂、墙面、电梯、公共楼梯走道以及公共卫生间等共用部位的清洁。

7.2.4

**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。

注: 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。

7.2.5

**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。

7.2.6

**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。

7.2.7

**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。

注: 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。

7.2.8

**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。

[来源: DB44/T 1047—2012, 3.1]

7.3 秩序维护管理



## 7.3.1

**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、物业共用部位及共用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。

## 7.3.2

**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：一般包括综合治安防恐、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。

## 7.3.3

**消防管理** fire management

物业服务企业按照物业服务合同的约定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施设备的改善、维护和保养等管理服务工作。

## 7.3.4

**视频监控** video surveillance

公共安全管理人和秩序维护人员通过监控系统设备依法对物业共用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）的行为。

## 7.3.5

**巡逻** patrol

安全及秩序维护人员对物业共用部位，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）的行为。

## 7.4 环境绿化管理

## 7.4.1

**绿化管理** greening management

保障和保持物业服务区域内绿化环境的综合管理活动。

注：是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。

## 7.4.2

**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。

[来源：SZDB/Z 173—2016，3.1，有修改]

## 7.4.3

**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。

#### 7.4.4

##### **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。

注：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。

[来源：SZDB/Z 173—2016，3.7，有修改]

### 7.5 经营管理

#### 7.5.1

##### **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（含设施设备管理）、物业资产管理、物业组合投资管理的技术、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。

#### 7.5.2

##### **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。

#### 7.5.3

##### **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。

#### 7.5.4

##### **物业专项维修资金 property special maintenance fund**

专项用于保修期满后物业共用部位和共用设施设备的安全检测鉴定、维修、更新和改造的资金。

注：物业专项维修资金包括首期归集的专项维修资金和日常收取的专项维修资金。

#### 7.5.5

##### **业主共有资金 owners' mutual fund**

共有物业收益、物业专项维修资金、物业管理费、业主依据管理规约或者业主大会决定分摊的费用及其他合法收入。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

#### 7.5.6

##### **物业管理费 property management fee**

业主或者物业使用人缴纳的物业管理预付金。

注：包括支付给物业服务企业的物业服务费和除物业专项维修资金以外其他应当由业主共同支付的管理费用。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

#### 7.5.7

##### **物业服务费 property service charge**

由业主大会与物业服务企业根据服务内容、服务标准、人力成本、物价水平等因素在物业服务合同中约定，按照一定比例或者数额从物业管理费中提取并支付给物业服务企业的费用。

[来源：深圳经济特区物业管理条例]

#### 7.5.8

##### **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。

#### 7.5.9

##### **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。

#### 7.5.10

##### **物业管理档案** property management archives

在物业管理过程中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

注：物业管理档案不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

#### 7.5.11

##### **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。

#### 7.5.12

##### **共有物业收益** proceeds from common area

利用物业共用部位、共用设施设备进行经营性活动取得的收入，在扣除成本与税费后获取的利润。

## 8 其他类

### 8.1

#### **绿色物业管理** green property management

物业服务企业依据物业服务合同满足物业管理和服务质量的基本要求的前提下，以绿色低碳发展为引领，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、保护环境和减少污染，致力构建以人为本、绿色低碳、安全美好的工作和生活环境的可持续物业管理活动。

[来源：SZDB/Z 325—2018，3.1，有修改]

### 8.2

#### **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。

### 8.3

#### **分类分项计量** classification and item measurement

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的方法。

注1：分类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：分类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。

#### 8.4

##### **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。

#### 8.5

##### **智慧物业 smart property**

以现代科学技术特别是信息技术、移动技术、语音技术为主要支撑,建立在传统物业服务基础上的新的商业模式、服务方式和管理方法的物业服务。

#### 8.6

##### **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的智慧化应用。

注: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。

#### 8.7

##### **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。

#### 8.8

##### **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。

#### 8.9

##### **电子投票 electronic voting**

召集人组织业主通过市住房和城乡建设部门建立的市物业管理信息平台中的市物业管理投票系统进行业主大会会议投票的形式。

#### 8.10

##### **业主满意度 owner satisfaction survey on property service**

业主和物业使用人对物业服务质量水平的评价结果。

#### 8.11

##### **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。

#### 8.12

##### **物业服务履约评价 property service performance evaluation**

依据物业服务合同约定和相关法律、法规以及标准的规定，对物业服务企业提供的服务进行考核、评价的过程。

## 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] GB/T 36688—2018 设施管理 术语
- [3] JGJ/T 30—2015 房地产业基本术语标准
- [4] DB11/T 487—2007 物业保安服务质量要求
- [5] DB11/T 751—2010 住宅物业服务标准
- [6] DB44/T 876—2011 物业服务 会务服务规范
- [7] DB44/T 887—2011 住宅小区物业管理服务规范
- [8] DB44/T 1047—2012 物业服务 清洁检查规范
- [9] DB44/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] SZDB/Z 325—2018 绿色物业管理导则
- [17] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典：2020年5月28日第十三届全国人民代表大会第三次会议通过，2020年
- [18] 中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议. 中华人民共和国突发事件应对法：主席令第六十九号，2007年
- [19] 中华人民共和国建设部. 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，2002年
- [20] 中华人民共和国建设部. 前期物业管理招标投标管理暂行办法：建住房（2003）130号，2003年
- [21] 中华人民共和国发展改革委、建设部. 物业服务收费管理办法：发改价格（2003）1864号，2003年
- [22] 国家发展改革委，中华人民共和国建设部. 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，2003年
- [23] 中华人民共和国住房和城乡建设部. 物业承接查验办法：建房（2010）165号，2010年
- [24] 广东省住房和城乡建设厅. 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，2008年
- [25] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区物业管理条例：深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第158号，2019年
- [26] 深圳市人民政府. 深圳市绿色建筑促进办法：2017年2月8日深圳市人民政府令第293号修正，2017年
- [27] 深圳市人民政府. 深圳市物业专项维修资金管理规定：深府规（2020）8号，2020年
- [28] 深圳市住房和建设局. 深圳市物业服务评价管理办法：深建规（2021）15号，2021年

## 索 引

## 中文索引

<b>B</b>	
保洁服务 .....	7. 2. 1
<b>C</b>	
承重结构 .....	6. 5
<b>D</b>	
大修工程 .....	7. 1. 15
电子投票 .....	8. 9
独立产权业主 .....	3. 32
<b>F</b>	
房屋 .....	3. 5
房屋及设施设备管理 .....	7. 1. 1
房屋修缮 .....	7. 1. 2
分类分项计量 .....	8. 3
<b>G</b>	
公共安全防范管理 .....	7. 3. 2
公示 .....	3. 27
公众责任保险 .....	7. 5. 9
共用部位 .....	3. 14
共用设备 .....	3. 15
共用设施 .....	3. 16
共有产权业主 .....	3. 33
共有物业 .....	3. 18
共有物业收益 .....	7. 5. 5
管道疏通服务 .....	7. 2. 7
管理规约 .....	3. 41
<b>X</b>	
行业自律 .....	3. 43
<b>H</b>	
合同能源管理 .....	8. 2
<b>J</b>	
基本完好房 .....	7. 1. 5
基本指标 .....	7. 1. 17
建设单位 .....	3. 8
建筑 .....	3. 4
建筑物编码 .....	7. 1. 19
建筑物管理的多种模式 .....	3. 19
建筑物内共用部位清洁 .....	7. 2. 3
建筑物外共用部位清洁 .....	7. 2. 2
建筑主体 .....	6. 4

紧急抢修.....	7.1.12
竣工验收.....	4.2
<b>K</b>	
客户管理.....	7.5.11
<b>L</b>	
立体绿化.....	7.4.4
临时管理规约.....	3.42
绿化管理.....	7.4.1
绿化养护检查.....	7.4.3
绿色物业管理.....	8.1
<b>Q</b>	
前期物业服务合同.....	4.4
前期物业管理.....	4.3
清洁检查.....	7.2.8
<b>R</b>	
入住.....	6.1
<b>S</b>	
设施管理.....	3.17
设施设备编码.....	7.1.20
社区智慧通.....	8.8
视频监控.....	7.3.4
所有权.....	3.3
<b>T</b>	
特约服务.....	7.5.3
突发事件.....	3.44
突发事件应急管理.....	3.45
<b>W</b>	
外墙清洗.....	7.2.5
危险房屋.....	7.1.8
维修保养.....	7.1.10
物.....	3.1
物权.....	3.2
物业.....	3.6
物业承接查验.....	5.1
物业服务.....	3.23
物业服务费.....	7.5.7
物业服务合同.....	3.26
物业服务履约评价.....	8.12
物业服务企业.....	3.21
物业服务人.....	3.22
物业服务项目交接.....	5.2
物业服务项目退出.....	5.3
物业服务专业供应商.....	3.25



物业公共秩序管理服务 .....	7. 3. 1
物业管理 .....	3. 20
物业管理档案 .....	7. 5. 10
物业管理第三方机构 .....	8. 11
物业管理法律关系 .....	3. 30
物业管理法律责任 .....	3. 31
物业管理费 .....	7. 5. 6
物业管理服务 .....	3. 23
物业管理区域 .....	3. 7
物业管理区域的物业管理经济指标 .....	3. 46
物业管理投标 .....	3. 29
物业管理项目负责人 .....	3. 24
物业管理用房 .....	7. 1. 9
物业管理责任保险 .....	7. 5. 8
物业管理招标 .....	3. 28
物业经营 .....	7. 5. 1
物业绿化养护 .....	7. 4. 2
物业使用人 .....	3. 10
物业项目编码 .....	7. 1. 18
物业专项维修资金 .....	7. 5. 4
物业资产管理 .....	7. 5. 2

## X

相邻关系 .....	3. 13
相邻权 .....	3. 13
消防管理 .....	7. 3. 3
小修（养护）工程 .....	7. 1. 13
修缮周期 .....	7. 1. 16
巡逻 .....	7. 3. 5

## Y

严重损坏房 .....	7. 1. 7
业主 .....	3. 9
业主（住户）手册 .....	6. 2
业主大会 .....	3. 35
业主大会会议 .....	3. 38
业主大会议事规则 .....	3. 39
业主的建筑物区分所有权 .....	3. 11
业主共同决定 .....	3. 34
业主共有资金 .....	7. 5. 5
业主满意度 .....	8. 10
业主票权数 .....	3. 40
业主委员会 .....	3. 36
一般损坏房 .....	7. 1. 6
泳池清洁 .....	7. 2. 6

预防性维修..... 7.1.11

**Z**

早期介入..... 4.1  
执行秘书..... 3.37  
智慧服务..... 8.6  
智慧社区..... 8.4  
智慧物业..... 8.5  
智慧政务..... 8.7  
中修工程..... 7.1.14  
专项清洁..... 7.2.4  
专有部分..... 3.12  
专有设施设备..... 7.1.3  
装饰装修管理..... 6.3

## 英文索引

<b>A</b>	
adjacent relation .....	3.13
afforestation maintenance inspection .....	7.4.3
architectural subject .....	6.4
<b>B</b>	
basic indicator .....	7.1.17
basically intact building .....	7.1.5
building .....	3.4
building code .....	7.1.19
<b>C</b>	
call for bids on property management .....	3.28
classification and item measurement .....	8.3
cleaning inspection .....	7.2.8
cleaning service .....	7.2.1
common areas and structures cleaning inside the building .....	7.2.3
common areas and structures cleaning outside the building .....	7.2.2
common equipment .....	3.15
common facilities .....	3.16
common parts .....	3.14
completion and acceptance .....	4.2
construction unit .....	3.8
co-owners .....	3.33
customer management .....	7.5.11
<b>D</b>	
decoration management .....	6.3
dilapidated building .....	7.1.8
<b>E</b>	
early intervention .....	4.1
economic indicators of property management in the property management area .....	3.46
electronic voting .....	8.9
emergency .....	3.44
emergency management .....	3.45
emergency repair .....	7.1.12
energy performance contracting .....	8.2
exclusive parts .....	3.12
exit of property service items .....	5.3
external wall cleaning .....	7.2.5
<b>F</b>	
facilities and equipment code .....	7.1.20
facilities management .....	3.17
fire management .....	7.3.3
<b>G</b>	

generally damaged building.....	7.1.6
green property management.....	8.1
greening management.....	7.4.1
<b>H</b>	
house repairing.....	7.1.2
housing.....	3.5
<b>I</b>	
independent property owner.....	3.32
industry self-discipline.....	3.43
intact building.....	7.1.4
<b>L</b>	
legal obligations and liabilities of property management.....	3.31
legal relationships of property management.....	3.30
load-bearing structure.....	6.5
<b>M</b>	
maintenance.....	7.1.10
major repair project.....	7.1.15
management of housing and facilities and equipment.....	7.1.1
management stipulation.....	3.41
minor repair project.....	7.1.13
multiple modes of building management.....	3.19
<b>N</b>	
nachbarrecht.....	3.13
<b>O</b>	
occupancy.....	6.1
occupant of the property.....	3.10
owner.....	3.9
owner satisfaction survey on property service.....	8.10
owners' committee.....	3.36
owners' congress.....	3.35
owners' jointly decides.....	3.34
owners' mutual fund.....	7.5.5
owners partitioned ownership of building areas.....	3.11
owners' (tenants') handbook.....	6.2
<b>P</b>	
partial repair project.....	7.1.14
patrol.....	7.3.5
preliminary property management.....	4.3
preliminary property management contract.....	4.4
premises of property management.....	7.1.9
preventive maintenance.....	7.1.11
proceeds from common area.....	7.5.12
professional property service provider.....	3.25

property .....	3.6
property acceptance inspection .....	5.1
property afforestation maintenance .....	7.4.2
property asset management .....	7.5.2
property management .....	3.20
property management archives .....	7.5.10
property management area .....	3.7
property management bids .....	3.29
property management fee .....	7.5.6
property management liability insurance .....	7.5.8
property management project leader .....	3.24
property management service .....	3.23
property operation .....	7.5.1
property project code .....	7.1.18
property public order management service .....	7.3.1
property right .....	3.2
property service charge .....	7.5.7
property service contracts .....	3.26
property service enterprise .....	3.21
property service performance evaluation .....	8.12
property service project handover .....	5.2
property service provider .....	3.22
property special maintenance fund .....	7.5.4
proprietary facilities and equipment .....	7.1.3
provisional management stipulation .....	3.42
public liability insurance .....	7.5.9
public safety precaution management .....	7.3.2
Publicity .....	3.27

## R

rain water and sewage system maintenance .....	7.2.7
repair period .....	7.1.16
res .....	3.1

## S

secretary .....	3.37
seriously damaged building .....	7.1.7
shared property .....	3.18
smart community .....	8.4
smart community identification .....	8.8
smart government administration .....	8.7
smart property .....	8.5
smart service .....	8.6
special cleaning .....	7.2.4
special service .....	7.5.3

swimming pool cleaning..... 7.2.6

T

the meeting of owners' congress..... 3.38

the rules of procedure of the owners' congress..... 3.39

the third parties of property management..... 8.11

V

vertical planting..... 7.4.4

video surveillance..... 7.3.4

voting right and casting..... 3.40

