



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

物业管理术语

Property management terminology

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 基础.....	1
2.1 物业.....	1
2.2 权属.....	2
2.3 相关方.....	3
2.4 业主大会.....	3
2.5 管理服务.....	5
2.6 财务管理.....	7
3 物业管理项目早期介入阶段.....	8
4 物业管理项目获取阶段.....	8
5 物业管理项目前期管理阶段.....	9
6 物业管理项目日常管理阶段.....	10
6.1 客户服务.....	10
6.2 房屋及设施设备管理.....	11
6.3 秩序维护管理.....	13
6.4 环境管理.....	14
7 物业管理项目撤场阶段.....	15
参考文献.....	16
索引.....	17

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由全国物业服务标准化技术委员会（SAC/TC 560）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准首次发布。

物业管理术语

1 范围

本标准规定了物业管理的基础术语，以及物业管理项目早期介入、获取、前期管理、日常管理、撤场管理等阶段的常用术语。

本标准适用于物业管理领域。

2 基础

2.1 物业

2.1.1

物业 property

已竣工投入使用的建筑物、构筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。

2.1.2

物业寿命周期 property life cycle

物业从规划设计、施工、使用至灭失为止的全过程。

2.1.3

物业业态 property type

按物业使用的主要功能划分的物业类型。

注：从物业使用功能角度划分为住宅物业和非住宅物业两类。

2.1.4

住宅物业 residential property

以居住使用为主要功能的物业。

注：住宅物业包括普通住宅、公寓、别墅等。

2.1.5

非住宅物业 non-residential property

以非居住使用为主要功能的物业。

注：非住宅物业包括办公楼、写字楼、学校、医院、场馆、酒店、产业园区、商业综合体等物业类型。

2.1.6

专有部分 exclusive parts

建筑区划内具有构造上、利用上的独立性，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。

2.1.7

共有部分 co-ownership parts

建筑区划内，除业主专有部分以外，属于业主共同拥有的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。

注：共有部分包括共用部位和共用设施设备。

2.1.8

物业档案 property archives

在物业寿命周期中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图像、声音以及其它各种形式的信息和载体的文件。

注：物业档案包括物业建设档案和物业管理档案。

2.1.9

物业建设档案 property construction archives

在物业建设过程中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图像、声音以及其它各种形式的信息和载体的文件。

2.1.10

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、图像、声音以及其它各种形式的信息和载体的文件。

注：物业管理档案不包括物业服务企业的内部管理档案，如员工档案、规章制度等。

2.2 权属

2.2.1

物权 real rights

权利人依法对特定的物享有直接支配和排他的权利。

注：物权包括所有权、用益物权和担保物权。物权的客体包括不动产和动产，以及法律规定的可以作为物权客体的权利。

2.2.2

所有权 ownership

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。

2.2.3

用益物权 usufruct

用益物权人对他人所有的不动产或者动产，依法享有的占有、使用和收益的权利。

注：用益物权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。

2.2.4

担保物权 security interest on property

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：担保物权包括抵押权、质权、留置权。

2.2.5

业主的建筑物区分所有权 owner's 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。

2.2.6

相邻权 neighboring right

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。

2.3 相关方

2.3.1

建设单位 constuction unit

建设工程的投资方及产权人。

2.3.2

业户 owner and user of real properties

业主和物业使用人的统称。

2.3.3

业主 owner

物业的所有权人。

2.3.4

物业使用人 user of real properties

未取得物业专有部分所有权，但是取得了物业专有部分的占有权、使用权、收益权的自然人、法人或其他组织。

注：物业使用人包括承租人、借用人及其他取得物业使用权的人。

2.3.5

物业服务企业 property service enterprise

依法设立，从事物业管理活动的具有独立法人资格的企业。

注：物业服务企业营业执照的经营范围内包括物业管理的相关内容。

2.3.6

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保洁、绿化、秩序维护、机电设备维修保养，以及其他专业服务的机构。

2.4 业主大会

2.4.1

业主大会 owner's congress

物业管理区域内全体业主组成的，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益、履行相应义务的组织。

2.4.2

业主大会议事规则 the rules of procedure of the owner's 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的资格、人数、任期等事项的规范和准则。

2.4.3

业主大会会议 the meeting of owner's congress

按照法律法规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。

2.4.4

管理规约 management stipulation

由全体业主共同制定的规范业主在物业管理区域内的权利、义务和责任的法律文件。

注：管理规约内容包括：物业的使用、维护、管理；专项维修资金的筹集、管理和使用；物业共有部分的经营与收益分配；业主共同利益的维护；业主共同管理权的行使；业主应尽的义务；违反管理规约应当承担的责任等。

2.4.5

临时管理规约 the provisional management stipulation

由建设单位制定，规范业主在物业管理区域内的权利、义务和责任的法律文件。

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。

2.4.6

业主委员会 owner's committee

由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定事项，接受业主监督的执行机构。

2.4.7

委托表决 entrusted voting

依业主大会议事规则，业主将一定时期内相应事项的投票权，以书面形式委托给业主委员会或者业主代表行使的表决方式。

2.4.8

集合表决 collective voting

依业主大会议事规则，业主对某一特定范围内的事项，采取一次性集合表决通过后，授权业主委员会或者物业服务企业分批使用的表决方式。

2.4.9

异议表决 dissent voting

依业主大会议事规则，持反对意见的业主所占专有部分及人数达不到法律规定比例时，视为表决通过的表决方式。

2.4.10

表决权数 the number of votes

按照业主专有部分面积和业主人数确定的业主投票权数。

注：专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算；但建设单位尚未出售和已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；一个专有部分有两个以上所有权人的，推选一人行使表决权，但共有人所代表的业主人数为一人。

2.5 管理服务

2.5.1

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，对房屋及配套的设施设备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的活动。

2.5.2

物业服务 property service

物业服务企业为业主或物业使用人提供的专业性劳务活动。

2.5.3

物业经营管理 property operation management

将物业作为一种收益性资产所进行的资本投资决策、市场营销、租赁管理、成本控制、物业价值和绩效评估等活动。

2.5.4

物业管理区域 property management area

依据城市规划、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域范围。

2.5.5

物业管理边界 property management boundary

在接受委托的物业管理范围内，物业服务企业与政府、建设单位、特种设备维保单位、水电气暖等专业经营企业和业主之间形成的划分工作范围及责任的界线。

2.5.6

物业管理责任 property management responsibilities

物业管理活动过程中所涉及的各方应尽的义务和应承担的过失。

2.5.7

全委托管理 general contracting

将物业管理区域内的房屋及设施设备管理，与秩序维护管理、保洁管理和绿化管理三项中的一项或多项工作委托给物业服务企业负责的管理模式。

注：全委托管理模式中包括房屋及设施设备管理、秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的两项以上专业管理内容，而且其中必须包括房屋及设施设备管理。

2.5.8

专项委托管理 subcontracting

将物业管理区域内的房屋及设施设备管理、秩序维护管理、保洁管理和绿化管理等其中的某一项，或将秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的任意两项或三项工作委托给专业企业负责的管理模式。

注：专项委托管理模式中仅包括某一单项专业管理内容之外，还可以是除房屋及设施设备管理以外的其他任何两项或两项以上专业管理内容组合。

2.5.9

物业管理项目 the project of property management

实施物业管理的一个特定物业管理区域。

2.5.10

物业管理项目负责人 property management project manager

全面直接主持物业管理项目管理活动组织实施工作的责任人。

2.5.11

物业管理环境 property environment

直接或间接影响物业管理实施效果的主观、客观因素。

2.5.12

物业管理用房 property management space

由建设单位所配置的，所有权归全体业主共有，仅供物业管理相关活动使用的房屋。

2.5.13

物业管理联席会议 property management joint meeting

物业管理活动有关各方主体一起召开的事关物业管理工作的沟通协调会议。

2.5.14

顾问服务 consulting service

为委托方提供解决物业管理全过程或不同阶段问题的咨询性活动。

2.5.15

公众代办性服务 public agency service

受供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营服务单位委托，代为办理相关业务的活动。

2.5.16

特约服务 special services

物业服务企业依据业主或物业使用人实际需求所提供的超出物业服务合同约定以外的服务活动。

2.5.17

基础服务 basic services

物业服务企业按照物业服务合同约定，在物业管理区域内提供的对房屋及配套的设施设备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的活动。

2.5.18

专项服务 specialized services

物业服务企业按照物业服务合同约定，在提供公共/基础服务的基础上，为满足特定业主的需求而提供的服务。

2.6 财务管理

2.6.1

物业管理收入 property management income

为业主提供物业管理服务所获取的收入。

2.6.2

物业经营收入 property business revenue

基于物业开展的多种经营活动所获取的收入。

2.6.3

物业公共收益 public benefits of property

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所获取的利润。

2.6.4

住宅专项维修资金 residential special maintenance funds

专项用于住宅共用部位、共用设施设备质量保修期满后的维修和更新、改造的属于业主共有的资金。

2.6.5

物业服务费 property management fee

业主或物业使用人对物业服务企业所提供的房屋及配套设施设备和相关场地维修、养护、管理，相关区域内的环境卫生和秩序维护等服务所支付的费用。

注：物业服务费又称物业管理费、物业费。

2.6.6

物业服务费交费率 contribution rates of property service fee

在一定时间期限内，物业服务费实际交纳金额占应交纳金额的比例。

2.6.7

包干制 contract-responsibility system

由业主向物业服务企业支付固定的物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务费计费方式。

2.6.8

酬金制 commission-system

在预收的物业服务费中按约定比例或者约定数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支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务费计费方式。

2.6.9

物业服务成本 property management cost

物业服务企业提供物业服务所耗费的人力、物力和财力等资源的货币计量价值。

注：物业服务成本包括管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利；物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护费用；物业管理区域清洁卫生费用；物业管理区域绿化养护费用；物业管理区域秩序维护费用；办公费用；物业服务企业固定资产折旧；物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；经业主同意的其它费用。

3 物业管理项目早期介入阶段

3.1

早期介入 early intervention

在物业策划、规划设计、建设、验收阶段由建设单位引入的物业管理专业技术咨询性活动。

3.2

竣工验收 final acceptance

物业项目建设竣工后，由建设单位组织设计、施工、监理等相关单位，对项目是否符合规划设计要求，对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、数据和凭证的过程。

4 物业管理项目获取阶段

4.1

物业管理招标 the bid-invitation of preliminary realty management

通过制定物业管理招标文件，邀请特定或不特定的物业服务企业参加投标，按照规定程序从中选聘物业服务企业的一种市场交易活动。

4.2

物业管理投标 the bid-tendering of preliminary realty management

应招标人的邀请，按照招标文件规定的要求，在规定的的时间和地点，物业服务企业向招标人递交投标文件并以中标为目的的活动。

4.3

中标通知书 bid-winning notice

按照物业管理招投标程序，投标人被招标人确定为招标项目合同签订对象，招标人向中标的投标人发出的书面通知文件。

4.4

物业服务合同 property service contract

由物业管理需求方与物业服务企业共同协商所签订的，明确物业管理范围内各自责任、权利、义务关系的书面协议。

4.5

前期物业服务合同 preliminary property service contract

在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位与其选聘的物业服务企业签订的，明确物业管理范围内各自责任、权利、义务关系的书面协议。

5 物业管理项目前期管理阶段

5.1

前期物业管理 early-stage property management

在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业所实施的物业管理活动。

5.2

物业承接查验 property acceptance inspection

承接物业管理项目前，物业服务企业和业主按照国家相关规定和物业服务合同或前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备、物业费预收或拖欠情况以及相关档案资料等进行检查和验收的活动。

5.3

入住 occupancy

业主从建设单位接收已具备交付使用条件的物业并办理相关交接手续的过程。

5.4

入住率 occupancy rate

实际入住户数占整个物业项目应入住户数的比例。

5.5

装饰装修管理 decoration management

物业服务企业依据相关规定及协议，对业主或物业使用人的装饰装修行为所进行的监督管理活动。

5.6

物业服务手册 property service manual

向业主或物业使用人提供物业基本情况、物业使用规定和注意事项、物业服务内容及流程、应急处置措施等物业管理情况介绍的文件。

5.7

装饰装修管理手册 decoration management manual

向业主或物业使用人提供装饰装修协议、装饰装修承诺、装饰装修程序、装饰装修管理规定等物业装饰装修管理情况介绍的文件。

5.8

住宅使用说明书 residential manual

在向购房人交付其销售的新建住宅时，建设单位提供的对住宅的结构、性能和各部位（部件）的类型、性能、标准等作出说明，并提出使用注意事项的文件。

5.9

住宅质量保证书 residence quality guarantee

在向购房人交付其销售的新建住宅时，针对房屋质量，建设单位向购买者做出承诺保证的法律文件。

6 物业管理项目日常管理阶段

6.1 客户服务

6.1.1

客户服务 customer service

为响应和满足业主或物业使用人的需求而开展的一系列活动。

注：客户服务包括入住、迁出、装饰装修和特约服务等事项手续办理，接待管理，投诉处理，违规处理，档案管理，信息管理，满意度（率）调查，沟通管理以及物业服务费收取等内容。

6.1.2

客户信息管理 customer information management

基于物业管理活动的需求，对业主或物业使用人的信息进行收集、整理、存储、保护、使用和更新的活动。

注：客户信息包括客户的基本信息、公共事务处理记录、客户沟通记录、特约服务记录等。

6.1.3

客户投诉 customer complaints

业主或物业使用人向物业服务企业、行业协会、政府等相关单位，反映对物业服务不满的行为。

6.1.4

客户投诉率 customer complaint rate

业主或物业使用人中投诉的人数占总人数的百分比。

6.1.5

客户回访 customer return visit

物业管理一项活动进行中或结束后，对业主或物业使用人采用多种形式的调查性活动。

6.1.6

客户回访率 customer return visit rate

对业主或物业使用人进行回访的人数占总人数的百分比。

6.1.7

客户满意率 customer satisfaction rate

业主或物业使用人中表示满意的人数占总人数的比例。

6.1.8

客户满意度 customer satisfaction

客户对物业服务的感知结果与期望或需求比较后的感受。

6.2 房屋及设施设备管理

6.2.1

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

依据房屋及设施设备管理要求，通过一系列的技术、经济和组织措施，对物业寿命周期内房屋及设施设备进行的综合管理活动。

注：房屋及设施设备运行、维修、保养是物业管理的核心内容。主要内容包括档案管理、制度管理、计划管理、分包管理、施工管理、安全管理、现场管理和成本管理等。

6.2.2

运行管理 operation management

为保障设施设备使用功能实现，而开展的启停机、调节、巡视、检查和记录等一系列活动。

6.2.3

维修管理 maintenance management

为恢复、改善和延长房屋及设施设备技术性能，而开展的修理以及提升设备技术状态的一系列活动。

6.2.4

事后维修 breakdown repair

设施设备发生故障后或性能、精度降低到不能满足使用要求进行的修缮活动。

6.2.5

预防维修 preventive maintenance

为了降低设施设备故障率，按照维修计划和技术要求进行的修缮活动。

6.2.6

改善维修 corrective maintenance

为提升设施设备性能，消除设施设备先天性缺陷、频发故障，对其局部结构或零件设计加以改进，提高性能的修缮活动。

6.2.7

急修 emergency maintenance

对房屋及设施设备突发事故或故障进行的紧迫性修缮活动。

6.2.8

入室维修 in-door maintenance

进入业主室内对其房屋及设施设备实施的修缮活动。

6.2.9

建设工程保修期 warranty period of construction project

建设工程发生的属于保修范围的质量问题，施工单位应当履行保修义务的期限。

6.2.10

物业保修期 project warranty period

物业交付使用后发生的属于保修范围的质量问题，建设单位应当履行保修义务的期限。

6.2.11

保养管理 maintenance care

为保持房屋及设施设备的技术性能和使用状况，而开展的清洁、紧固、润滑、防腐、防冻等一系列活动。

6.2.12

巡视检查 patrol inspection

按照规定要求对房屋及设施设备使用情况和运行状态等进行往复查看的过程。

6.2.13

检测管理 detection management

对房屋及设施设备进行检查、检验的综合管理活动。

6.2.14

消电检 detection of fire equipment and electrical equipment

对消防和电气设施设备进行检查、检验的活动。

6.2.15

特种设备 special equipment

对人身和财产安全有较大危险性，需要特别专门机构进行维修、养护的设备。

注：特种设备包括：锅炉、压力容器(含气瓶，下同)、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施和场(厂)内专用机动车辆，以及法律、行政法规规定适用《中华人民共和国特种设备安全法》的其它特种设备。

6.2.16

有限空间 confined spaces

作业人员不能长时间在内工作，封闭或者部分封闭，与外界相对隔离，出入口较为狭窄，自然通风不良，易造成有毒有害、易燃易爆物质积聚或者氧含量不足的空间。

注：有限空间包括：密闭设备，如船舱、贮罐、车载槽罐、反应塔(釜)、冷藏箱、压力容器、管道、烟道、锅炉等；地下有限空间，如地下管道、地下室、地下仓库、地下工程、暗沟、隧道、涵洞、地坑、废井、地窖、污水池

(井)、沼气池、化粪池、下水道等；地上有限空间，如储藏室、酒糟池、发酵池、垃圾站、温室、冷库、粮仓、料仓等；冶金企业非标设备，高炉、转炉、电炉、矿热炉、电渣炉、中频炉、混铁炉、煤气柜、重力除尘器、电除尘器、排水器、煤气水封等。

6.2.17

二次供水管理 secondary water supply management

对二次供水设施设备运行维护、安全防范、清洗消毒和水质检验等事宜进行的专业性管理活动。

6.2.18

水箱清洗 water tank cleaning

对水箱（水池）的清洁、消毒、水质化验等事宜定期进行的相关专业性活动。

6.2.19

化粪池清掏 septic tank cleaning

对化粪池内的粪便、污水、污渍等内存物定期进行清理、转运的活动。

注：化粪池清掏包括人工清掏、吸污车处理和生物化粪池剂清理等方式。化粪池的清掏周期与粪便污水温度、气温、建筑物性质及排水水质、水量有关，应兼顾污水处理效果、建设造价、管理三个方面因素，清掏周期为3-12个月。

6.2.20

电梯保养 elevator maintenance

对运行的电梯部件定期进行检查、加油、清除积尘、调式安全装置的相关活动。

注：电梯保养由专业的电梯维修保养单位完成。

6.3 秩序维护管理

6.3.1

秩序维护管理 management of order maintenance

为保持和维护物业管理区域内公共秩序而开展的综合管理活动。

注：秩序维护管理包括公共安全防范管理、消防管理、停车管理等内容。管理模式一般包括自行管理、外包管理和混合管理三种。秩序维护包括计划管理、档案管理、制度管理、标志管理、巡视检查管理、安全管理、应急处置和外包管理等工作。

6.3.2

安全防范管理 safety management

为保障物业管理区域内物业运行、灾害预防、施工监管等安全事宜而开展的综合管理活动。

注：安全防范管理的工作对象为危害源、危害载体以及危害承载体，涉及预防、准备、应对、恢复四个方面，有日检、定期检和专项检查等检查形式。安全防范包括出入管理、公共安全秩序维护、灾害防治、施工现场管理、应急处置和标志管理等工作。

6.3.3

消防管理 fire management

为保障物业管理区域内火灾预防、火灾处置等事宜而协助政府相关部门的综合管理活动。

注：消防管理包括消防知识宣传、消防安全检查、监控值守、标志管理、应急处置、志愿消防队伍建立、消防管理制度完善以及对消防设备设施的维修保养等工作。

6.3.4

停车管理 parking management

为维护物业管理区域内行车、停车秩序和停车场（库）设施设备及相关场地而提供的综合管理活动。

注：物业服务企业停车管理主要包括车位规划与分配、车辆出入管理、车辆停放管理、停车收费管理、应急处置和标志管理等工作。

6.4 环境管理

6.4.1

保洁管理 clean-keeping service

为保障和保持物业管理区域内卫生环境而进行的综合管理活动。

注：物业管理保洁工作从区域角度划分为室内保洁和室外保洁，从内容角度划分为开荒保洁、日常保洁、专项保洁。保洁管理模式一般包括自行管理、外包管理和混合管理三种。保洁管理主要包括台账管理、计划管理、制度管理、标志管理、安全管理、应急处置和外包管理等工作。

6.4.2

开荒清洁 initial cleaning

对新建或装饰装修竣工后物业的污渍、尘土和垃圾等集中进行的综合性清洁活动。

6.4.3

日常保洁 daily clean-keeping

为保障和保持物业管理区域内卫生环境，通过清扫、擦拭、清洗等操作形式进行定时或不定时的常规性清洁活动。

6.4.4

专项保洁 special clean-keeping

对物业特殊部位、设施、装饰材料等使用专用设备、药剂和技术进行定期或不定期的专业性清洁活动。

注：专项保洁包括外墙清洗、石材养护、地板打蜡、地毯清洁养护和金属器具清洁等工作。

6.4.5

入室保洁 in-door clean-keeping

进入业主室内对其房屋及设施设备实施的清洁活动。

6.4.6

生活垃圾管理 municipal solid waste management

对物业管理区域内产生的生活垃圾，按相关规定或标准进行分类投放、收集、储存和清运的管理活动。

注：生活垃圾可分为可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾。

6.4.7

建筑垃圾管理 construction waste management

对物业管理区域内产生的建筑垃圾，按相关规定或标准进行分类投放、收集、储存和清运的管理活动。

6.4.8

垃圾清运 waste collection

对物业管理区域所产生的垃圾进行收集和运输的活动。

6.4.9

垃圾消纳 waste disposal

对物业管理区域内产生的垃圾进行处理和清除的活动。

6.4.10

消杀管理 pest control operation

对物业管理区域内有害生物进行防治和综合治理的相关管理活动。

注：物业管理的消杀管理主要针对老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子和白蚁等有害生物。

6.4.11

绿化管理 virescence management

为保障和保持物业管理区域内绿化环境而进行的综合管理活动。

注：绿化管理模式一般包括自行管理、外包管理和混合管理三种。绿化管理主要包括计划管理、台账管理、制度管理、巡视检查管理、标志管理、防治管理、安全管理、应急处置和外包管理等工作。

6.4.12

绿植租摆 rental and placement of green plants

为改善和提高物业的工作、生活环境质量而采取租赁盆栽绿植进行摆放的绿化方式。

7 物业管理项目撤场阶段

7.1

物业管理交接 property management handover

实施物业管理的物业服务企业发生更迭时，经物业承接查验后，物业服务企业与业主或业主委员会移交物业管理权的过程。

注：物业管理交接有两种形式，即由原物业服务企业移交至业主，再由业主移交至新物业服务企业和由原物业服务企业直接移交至新物业服务企业。由原物业服务企业直接移交至新物业服务企业的，新物业服务企业必需持有业主书面授权委托书。

7.2

物业管理撤场 property management withdrawl

物业管理供需双方在合同履行期满或经双方协商提前解除合同，按照规定程序办理终止物业管理交接手续后，物业服务企业终止物业管理并撤出物业管理区域的过程。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2015 质量管理体系基础和术语
- [2] GB/T 23694—2013 风险管理术语
- [3] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [4] DA/T 1—2000 档案工作基本术语
- [5] GA 503—2004 建筑消防设施检测技术规程
- [6] GA 1083—2015 住宅物业消防安全管理
- [7] JGJ/T 30—2015 房地产业基本术语标准
- [8] JGJ 117—1998 民用建筑修缮工程查勘与设计规程
- [9] 中华人民共和国物权法
- [10] 中华人民共和国消防法
- [11] 中华人民共和国固体废物污染环境防治法
- [12] 中华人民共和国特种设备安全法
- [13] 最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释
- [14] 物业管理条例
- [15] 建设工程质量管理条例
- [16] 商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定
- [17] 商品房销售管理办法
- [18] 城市生活垃圾管理办法
- [19] 城市建筑垃圾管理规定
- [20] 生产安全事故应急预案管理办法
- [21] 物业承接查验管理办法
- [22] 前期物业管理招标投标管理暂行办法
- [23] 物业服务收费管理办法
- [24] 住宅室内装饰装修管理办法
- [25] 住宅专项维修资金管理办法
- [26] 物业服务定价成本监审办法(试行)
- [27] 业主大会和业主委员会指导规则
- [28] 房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收暂行规定
- [29] 物业管理企业财务管理规定

索 引

汉语拼音索引

A	
安全防范管理.....	6. 3. 2
B	
包干制.....	2. 6. 7
保洁管理.....	6. 4. 1
保养管理.....	6. 2. 9
表决权数.....	2. 4. 10
C	
酬金制.....	2. 6. 8
D	
担保物权.....	2. 2. 4
电梯保养.....	6. 2. 18
E	
二次供水管理.....	6. 2. 15
F	
房屋及设施设备管理.....	6. 2. 1
非住宅物业.....	2. 1. 5
G	
改善维修.....	6. 2. 6
公众代办性服务.....	2. 5. 15
共有部分.....	2. 1. 7
顾问服务.....	2. 5. 14
管理规约.....	2. 4. 4
H	
化粪池清掏.....	6. 2. 17
J	
基础服务.....	2. 5. 17
急修.....	6. 2. 7
集合表决.....	2. 4. 8
检测管理.....	6. 2. 11
建设单位.....	2. 3. 1

建设工程保修期.....	6. 2. 9
建筑垃圾管理.....	6. 4. 7
竣工验收.....	3. 2

K

开荒清洁.....	6. 4. 2
客户服务.....	6. 1. 1
客户回访.....	6. 1. 5
客户回访率.....	6. 1. 6
客户满意度.....	6. 1. 8
客户满意率.....	6. 1. 7
客户投诉.....	6. 1. 3
客户投诉率.....	6. 1. 4
客户信息管理.....	6. 1. 2

L

垃圾清运.....	6. 4. 8
垃圾消纳.....	6. 4. 9
临时管理规约.....	2. 4. 5
绿化管理.....	6. 4. 11
绿植租摆.....	6. 4. 12

Q

前期物业服务合同.....	4. 5
前期物业管理.....	5. 1
全委托管理.....	2. 5. 7

R

日常保洁.....	6. 4. 3
入室保洁.....	6. 4. 5
入室维修.....	6. 2. 8
入住.....	5. 3
入住率.....	5. 4

S

生活垃圾管理.....	6. 4. 6
事后维修.....	6. 2. 4
水箱清洗.....	6. 2. 16
所有权.....	2. 2. 2

T

特种设备.....	6. 2. 13
停车管理.....	6. 3. 4

W

维修管理	6. 2. 3
委托表决	2. 4. 7
物权	2. 2. 1
物业	2. 1. 1
物业保修期	6. 2. 10
物业承接查验	5. 2
物业档案	2. 1. 8
物业服务	2. 5. 2
物业服务成本	2. 6. 9
物业服务费	2. 6. 5
物业服务费交费率	2. 6. 6
物业服务合同	4. 4
物业服务企业	2. 3. 5
物业服务手册	5. 6
物业服务专业供应商	2. 3. 6
物业公共收益	2. 6. 3
物业管理	2. 5. 1
物业管理边界	2. 5. 5
物业管理撤场	7. 2
物业管理档案	2. 1. 10
物业管理环境	2. 5. 11
物业管理交接	7. 1
物业管理联席会议	2. 5. 13
物业管理区域	2. 5. 4
物业管理收入	2. 6. 1
物业管理投标	4. 2
物业管理项目	2. 5. 9
物业管理项目负责人	2. 5. 10
物业管理用房	2. 5. 12
物业管理责任	2. 5. 6
物业管理招标	4. 1
物业建设档案	2. 1. 9
物业经营管理	2. 5. 3
物业经营收入	2. 6. 2
物业使用人	2. 3. 4
物业生命周期	2. 1. 2
物业业态	2. 1. 3

X

相邻权	2. 2. 6
消电检	6. 2. 12
消防管理	6. 3. 3
消杀管理	6. 4. 10

巡视检查..... 6. 2. 10

Y

特约服务..... 2. 5. 16
业户..... 2. 3. 2
业主..... 2. 3. 3
业主大会..... 2. 4. 1
业主大会会议..... 2. 4. 3
业主大会议事规则..... 2. 4. 2
业主的建筑物区分所有权..... 2. 2. 5
业主委员会..... 2. 4. 6
异议表决..... 2. 4. 9
用益物权..... 2. 2. 3
有限空间..... 6. 2. 14
预防维修..... 6. 2. 5
运行管理..... 6. 2. 2

Z

早期介入..... 3. 1
秩序维护管理..... 6. 3. 1
中标通知书..... 4. 3
住宅使用说明书..... 5. 8
住宅物业..... 2. 1. 4
住宅质量保证书..... 5. 9
住宅专项维修资金..... 2. 6. 4
专项保洁..... 6. 4. 4
专项服务..... 2. 5. 18
专项委托管理..... 2. 5. 8
专有部分..... 2. 1. 6
装饰装修管理..... 5. 5
装饰装修管理手册..... 5. 7

英文对应词索引

B

basic services.....	2. 5. 17
bid-winning notice.....	4. 3
breakdown repair.....	6. 2. 4

C

clean-keeping service.....	6. 4. 1
collective voting.....	2. 4. 8
commission-system.....	2. 6. 8
confined spaces.....	6. 2. 14
constuction unit.....	2. 3. 1
construction waste management.....	6. 4. 7
consulting service.....	2. 5. 14
contract-responsibility system.....	2. 6. 7
contribution rates of property service fee.....	2. 6. 6
co-ownership parts.....	2. 1. 7
corrective maintenance.....	6. 2. 6
customer complaint rate.....	6. 1. 4
customer complaints.....	6. 1. 3
customer information management.....	6. 1. 2
customer return visit rate.....	6. 1. 6
customer return visit.....	6. 1. 5
customer satisfaction rate.....	6. 1. 7
customer satisfaction.....	6. 1. 8
customer service.....	6. 1. 1

D

daily clean-keeping.....	6. 4. 3
decoration management.....	5. 5
detection management.....	6. 2. 11
decoration management manual.....	5. 7
detection of fire equipment and electrical equipment.....	6. 2. 12
dissent voting.....	2. 3. 12

E

early intervention.....	3. 1
early-stage property management.....	5. 1
elevator maintenance.....	6. 2. 18
emergency maintenance.....	6. 2. 7
entrusted voting.....	2. 4. 7
exclusive parts.....	2. 1. 6
specilized services.....	2. 5. 16

F

final acceptance..... 3. 2
fire management..... 6. 3. 3

G

general contracting..... 2. 5. 7

I

in-door clean-keeping..... 6. 4. 5
in-door maintenance..... 6. 2. 8
initial cleaning..... 6. 4. 2

M

maintenance care..... 6. 2. 9
maintenance management..... 6. 2. 3
management of housing and facilities & equipment..... 6. 2. 1
management of order maintenance..... 6. 3. 1
municipal solid waste management..... 6. 4. 6
management stipulation..... 2. 4. 4

N

neighboring right..... 2. 2. 6
non-residential property..... 2. 1. 5

O

occupancy rate..... 5. 4
occupancy..... 5. 3
operation management..... 6. 2. 2
owner..... 2. 3. 3
owner and user of real properties..... 2. 3. 2
owner's committee..... 2. 4. 6
owner's congress..... 2. 4. 1
owner's partitioned ownership of building areas..... 2. 2. 5
ownership..... 2. 2. 2

P

parking management..... 6. 3. 4
patrol inspection..... 6. 2. 10
pest control operation..... 6. 4. 10
preliminary property service contract..... 4. 5
preventive maintenance..... 6. 2. 5
professional property service provider..... 2. 3. 6
project warranty period..... 6. 2. 10
property acceptance inspection..... 5. 2

property archives.....	2. 1. 8
property business revenue.....	2. 6. 2
property construction archives.....	2. 1. 9
property environment.....	2. 5. 11
property life cycle.....	2. 1. 2
property management archives.....	2. 1. 10
property management area.....	2. 5. 4
property management boundary.....	2. 5. 5
property management cost.....	2. 6. 9
property management fee.....	2. 6. 5
property management handover.....	7. 1
property management income.....	2. 6. 1
property management joint meeting.....	2. 5. 13
property management project manager.....	2. 5. 10
property management responsibilities.....	2. 5. 6
property management space.....	2. 5. 12
property management withdrawal.....	7. 2
property management.....	2. 5. 1
property operation management.....	2. 5. 3
property service contract.....	4. 4
property service enterprise.....	2. 3. 5
property service manual.....	5. 6
property service.....	2. 5. 2
property type.....	2. 1. 2
property.....	2. 1. 1
public agency service.....	2. 5. 15
public benefits of property.....	2. 6. 3

R

real rights.....	2. 2. 1
refuse collection.....	6. 4. 8
rental and placement of green plants.....	6. 4. 12
residence quality guarantee.....	5. 9
residential manual.....	5. 8
residential property.....	2. 1. 4
residential special maintenance funds.....	2. 6. 4

S

safety management.....	6. 3. 2
secondary water supply management.....	6. 2. 15
security interest on property.....	2. 2. 4
septic tank cleaning.....	6. 2. 17
special clean-keeping.....	6. 4. 4

special equipment.....	6. 2. 13
special parts.....	2. 1. 5
specialized services.....	2. 5. 18
subcontracting.....	2. 5. 8

T

the bid-invitation of preliminary realty management.....	4. 1
the bid-tendering of preliminary realty management.....	4. 2
the meeting of owner's congress.....	2. 4. 3
the number of votes.....	2. 4. 10
the project of property management.....	2. 5. 9
the provisional management stipulation.....	2. 4. 4
the rules of procedure of the owner's congress.....	2. 4. 2

U

user of real properties.....	2. 3. 4
usufruct.....	2. 2. 3

V

virescence management.....	6. 4. 11
----------------------------	----------

W

warranty period of construction project.....	6. 2. 9
waste disposal.....	6. 4. 9
water tank cleaning.....	6. 2. 16

