

ICS 01.040.97

A 22

团体标准

T/CPMI 014—2023

物业管理术语

Property management vocabulary

2023-10-08 发布

2023-10-13 实施

中国物业管理协会 发布

团体标准

物业管理术语

Property management vocabulary

T/CPMI 014—2023

批准部门：中国物业管理协会

施行日期：2023年10月13日

中国建筑工业出版社

2023 北 京

团体标准

物业管理术语

Property management vocabulary

T/CPMI 014—2023

*

中国建筑工业出版社出版、发行（北京海淀三里河路9号）

各地新华书店、建筑书店经销

北京建筑工业出版社制版

河北鹏润印刷有限公司印刷

*

开本：850毫米×1168毫米 1/32 印张：1⁵/₈ 字数：40千字

2024年3月第一版 2024年3月第一次印刷

定价：25.00元

统一书号：15112·42363

版权所有 翻印必究

如有质量问题，可寄本社读者服务中心退换

电话：(010) 58337283（邮政编码 100037）

本社网址：<http://www.cabp.com.cn>

网上书店：<http://www.china-building.com.cn>

中国物业管理协会公告

中物协〔2023〕15号

关于发布团体标准《物业管理术语》的公告

各有关单位：

根据《中国物业管理协会团体标准管理办法》，经中国物业管理协会标准化建设专业委员会组织审查，报协会审定，现批准发布团体标准《物业管理术语》，编号为T/CPMI 014—2023，自2023年10月13日起实施。

现予以公告。

中国物业管理协会

2023年10月8日

目 次

前言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 基础术语 1

4 物业管理项目获取阶段 14

5 物业管理项目早期介入阶段 15

6 物业管理项目前期管理阶段 16

7 物业管理项目日常服务阶段 18

8 物业管理项目撤场管理阶段 27

参考文献 29

索引 30

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物业管理协会提出并归口。

本文件起草单位：北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京中湾智地物业管理有限公司、北京物业管理行业协会、北京林业大学、上海漕河泾开发区物业管理有限公司、湖南保利天创物业发展有限公司、山东省诚信行物业管理有限公司、北京高腾物业管理有限公司。

本文件主要起草人：艾白露、王劲松、刘立华、张洋、俞建荣、易帅、李丽、刘颖、张旻楠。

本文件主要审查人：雷丽英、刘寅坤、高文田、李笑天、王帅、刘宗武、刘美嘉。

本文件为首次发布。

物业管理术语

1 范围

本文件界定了物业管理基础术语以及物业管理在项目获取、早期介入、前期管理、日常服务、撤场管理等阶段的通用术语。

本文件适用于物业管理领域。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 基础术语

3.1 物业

3.1.1

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。

3.1.2

物业全寿命周期 property whole life cycle

物业从规划设计、施工、使用至灭失为止的全过程。

3.1.3

物业业态 property type

按照物业使用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大类。

3.1.4

住宅物业 residential property

以居住为主要使用功能的物业。

注：住宅物业包括普通住宅、公寓、别墅等物业类型。

3.1.5

非住宅物业 non-residential property

以非居住为主要使用功能的物业。

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。

3.1.6

专有部分 exclusive parts

建筑区划内，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、线路等专有设施设备。

3.1.7

共有部分 common 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、空间。

注：共有部分包括共用部位和共用设施设备。

3.1.8

物业档案 property archives

在物业全寿命周期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：物业档案包括物业建设档案和物业管理档案。

3.1.9

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、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

3.1.10

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。

3.2 权属

3.2.1

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。

3.2.2

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。

3.2.3

用益物权 usufructuary rights

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、居住权等。

3.2.4

担保物权 security interests

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，但是法律另有规定的除外。

注：担保物权包括抵押权、质权、留置权。

3.2.5

建筑物区分所有权 ownership of a building's units

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。

3.2.6

相邻权 neighboring rights

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。

3.3 相关主体

3.3.1

建设单位 developer

建设工程的投资方和产权人。

3.3.2

业主 owner

物业的所有权人。

3.3.3

物业使用人 property user

未取得物业专有部分所有权，但取得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：物业使用人包括居住权人、承租人、借用人及其他取得物业使用权的自然人、法人或其他组织。

3.3.4

物业服务企业 property management 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：1. 物业服务企业营业执照的经营范围中包括物业管理的相关内容。

2. 物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

3.3.5

物业服务专业供应商 property service provider

受需求方委托，在物业服务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

专业服务的组织。

3.4 业主决议

3.4.1

业主大会 owners assembly

物业服务区域内全体业主组成的，代表和维护物业服务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。

3.4.2

业主大会会议 owners assembly meeting

按照法律法规及业主大会议事规则召开的，全体业主参加的決定本物业服务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。

3.4.3

业主大会议事规则 owners assembly procedural rules

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。

3.4.4

管理规约 management stipulation

由全体业主共同制定的规范业主在物业服务区域内的权利、义务和责任的法律文件。

注：管理规约内容包括：物业使用、维护和管理，专项维修资金筹集、管理和使用，物业共有部分经营与收益分配，业主共同利益维护，业主共同管理权行使，业主义务，违反

管理规约应当承担的责任等。

3.4.5

临时管理规约 temporary management stipulation

前期物业管理阶段，为规范业主在物业服务区域内的权利、义务和责任，由建设单位制定的临时性法律文件。

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

3.4.6

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，执行业主大会决定事项，接受业主监督的执行机构。

3.4.7

委托表决 entrusted voting

依照业主大会议事规则，业主将一定时期内相应事项的投票权，以书面形式委托给合法的民事主体行使的表决方式。

3.4.8

集合表决 collective voting

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

3.4.9

异议表决 dissent voting

依照业主大会议事规则，持反对意见的业主所占专有部分面积及人数达不到规定比例时，视为表决通过的表决方式。

3.5.4

物业服务区域 property management area

依据城市规划、物业权属、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和空间范围。

3.5.5

物业管理全生命周期 property management whole life cycle

从物业管理项目获取开始，经历早期介入、前期管理、日常服务等阶段，至撤场管理结束的物业管理全过程。

3.5.6

物业管理相关方 property management interested parties

与物业管理服务活动存在利益关系的个人或团体。

注：物业管理相关方主要包括业主及物业使用人、建设单位、物业服务企业、专业经营企业、政府行政部门等。

3.5.7

物业管理边界 property management boundary

在接受委托的物业服务区域内，物业服务人与政府、建设单位、特种设备维保单位、水电气暖等专业运营单位和委托人等各相关方之间形成的划分工作范围和责权利的界线。

3.5.8

物业管理责任 property management responsibilities

物业管理活动过程涉及的各相关方应尽义务和应承担的后果。

3.5.9

全委托管理 general contracting management

将物业管理项目中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中的一项或多项工作委托给物业服务人负责的管理模式。

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，而且其中应包括房屋及设施设备管理。

3.5.10

专项委托管理 subcontracting management

将物业管理项目中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中的一项，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物业服务专业供应商负责的管理模式。

注：专项委托管理模式中仅包括某一单项专业管理内容外，还包括除房屋及设施设备管理以外的其他任何两项或以上专业管理内容组合。

3.5.11

物业管理环境 property management environment

直接或间接影响物业管理实施效果的主观、客观因素。

3.5.12

物业管理用房 property management rooms

由建设单位配置的，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。

3.5.13

物业管理联席会议 property management joint meeting

物业管理活动相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。

3.5.14

应急管理 emergency management

为应对物业服务区域内可能发生的突发事件而开展的预防、准备、响应和恢复等一系列综合管理活动。

注：应急管理措施包括应急预案、应急管理体制、应急运行机制等。

3.5.15

应急预案 emergency plan

针对物业管理可能发生的突发事件，控制或消除其可能造成的后果和影响，预先制定的管理操作方案。

3.5.16

顾问服务 consulting services

在物业管理全生命周期的不同阶段为委托方提供的管理咨询性活动。

3.5.17

公众代办性服务 public agency services

受供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业运营单位委托，代为办理相关业务的活动。

3.5.18

延伸服务 extending services

物业服务人为业主或物业使用人提供超出物业服务合同约定以外的服务活动。

注：延伸服务包括特约服务和增值服务。

设施设备质量保修期满后的维修和更新、改造。

3.6.5

物业费 property management fee

业主或物业使用人对物业服务人按物业服务合同提供的物业管理服务所支付的费用。

注：物业费又称物业服务费、物业管理费。

3.6.6

物业费交费率 contribution rate of property management fee

物业费实际交纳金额占应交纳金额的比例。

3.6.7

包干制 contract-responsibility system

由业主向物业服务人支付固定的物业费用，盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业费计费方式。

3.6.8

酬金制 commission-system

在预收的物业费中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，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费计费方式。

3.6.9

物业服务成本 property management cost

物业服务人提供物业管理服务耗费的人力、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，物业服务区域清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用，办公费用，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以及经业主同意的其他费用。

4 物业管理项目获取阶段

4.1

物业管理招标 property management tendering

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人参加投标，按规定程序，物业管理招标人从中选聘物业服务人的一种市场交易活动。

4.2

物业管理投标 property management bidding

应招标人的邀请，按招标文件要求，在规定的的时间和地点，物业服务人以中标为目的向招标人递交投标文件的活动。

4.3

中标通知书 bid-winning notice

按照物业管理招标投标程序，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 management contract

物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业管理服务，业主支付物业费的合同。

注：物业服务合同应当采用书面形式，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、维修资金

的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

4.5

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物业服务合同。

5 物业管理项目早期介入阶段

5.1

早期介入 intervention of early phase

物业项目前期可行性研究、规划设计、施工建设、营销策划和竣工验收阶段的物业管理专业咨询性活动。

5.2

可行性研究阶段 feasibility study phase

对物业项目整体设想、建设思路、项目定位、周边环境等因素进行分析、评估，为建设单位提供物业使用与管理方面的专业咨询性活动的过程。

5.3

规划设计阶段 planning and design phase

从物业使用、维护、管理及未来功能调整等方面，对物业项目规划设计提出专业咨询性活动的过程。

5.4

施工建设阶段 construction phase

从物业使用、维护、管理及建筑材料和质量等方面，

对物业项目施工进行了解记录并提出专业咨询性活动的过程。

5.5

营销策划阶段 marketing planning phase

从物业管理模式、服务标准、收费标准等方面，为物业销售人员、业主或潜在性业主提供专业咨询性活动的过程。

5.6

竣工验收阶段 final acceptance phase

工程建设项目竣工后，物业服务人参与建设单位组织竣工验收的活动过程。

5.7

竣工验收 final acceptance of construction

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，对项目规划设计、建筑施工和设备安装质量是否符合要求进行全面检验，取得竣工合格资料、数据和凭证的过程。

6 物业管理项目前期管理阶段

6.1

前期物业管理 preceding property management phase

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

6.2

物业承接查验 property acceptance inspection

承接物业管理项目前，物业服务人与业主或建设单位

按照规定和物业服务合同或前期物业服务合同约定，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的检查和验收活动。

6.3

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。

6.4

入住率 occupancy rate

实际入住户数占物业项目应入住户数的比例。

6.5

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。

6.6

住宅质量保证书 residence quality guarantee

向购房人交付销售的新建住宅时，建设单位向购买者做出房屋质量承诺保证的法律文件。

6.7

住宅使用说明书 residential manual

向购房人交付销售的新建住宅时，建设单位提供的住宅结构、性能和部位、部件类型、性能、标准等说明以及使用注意事项的法律文件。

6.8

物业管理服务手册 property management 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、物业管理服务内容及流程、应急处置措施等物业管理介绍的文件。

6.9

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介绍的文件。

7 物业管理项目日常服务阶段

7.1 客服管理

7.1.1

客户服务 customer services

为响应和满足业主或物业使用人需求而开展的一系列活动。

注：客户是指业主和物业使用人。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，沟通管理以及物业费收取等内容。

7.1.2

客户信息管理 customer information management

基于物业管理活动需求，对业主或物业使用人信息收集、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。

7.1.3

客户投诉 customer complaints

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

7.1.4

客户投诉率 customer complaints rate

在一定时间内，业主或物业使用人中投诉人数占总人数的百分比。

7.1.5

客户回访 customer return visit

物业管理活动中或结束后，针对业主或物业使用人对活动感受反馈信息进行的收集或调查活动。

7.1.6

客户回访率 customer return visit rate

对业主或物业使用人回访人数占应该回访总人数的百分比。

7.1.7

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。

7.1.8

客户满意度 customer satisfaction

业主或物业使用人对物业管理服务感知结果与期望或需求比较后所感受的满意程度。

7.2 房屋及设施设备管理

7.2.1

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

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、供应商管理、施工管理、安全管理、维修保养管理和成本管理等内容。

7.2.2

运行管理 operation management

为保障设施设备使用功能开展的启停机、调节、巡视、检查和记录等一系列活动。

7.2.3

维修管理 repair management

为恢复、改善和延长房屋及设施设备技术性能开展的修缮以及提升设备技术状态的活动。

7.2.4

事后维修 breakdown maintenance

对发生故障或性能、精度降低到不能满足使用要求的房屋及设施设备进行的修缮活动。

7.2.5

预防维修 preventive maintenance

对房屋及设施设备按照维修计划和技术要求降低故障率的修缮活动。

7.2.6

改善维修 corrective maintenance

对房屋及设施设备提升性能、消除缺陷的修缮活动。

7.2.7

急修 emergency maintenance

对房屋及设施设备突发事故或故障的紧迫性修缮活动。

7.2.8

入室维修 exclusive parts maintenance

进入业主或物业使用人室内进行的专业性修缮活动。

7.2.9

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，施工单位应履行保修义务的期限。

7.2.10

物业保修期 building warranty period

物业交付使用后发生的属于保修范围的质量问题，建设单位应履行保修义务的期限。

7.2.11

保养管理 maintenance management

为保持房屋及设施设备技术性能和使用状况，开展的清洁、紧固、润滑、防腐、防冻等综合管理活动。

7.2.12

巡视检查 patrol inspection

按照规定对房屋及设施设备使用情况和运行状态等进行往复检查的过程。

7.2.13

检测管理 detection management

对房屋及设施设备检查、检验的综合管理活动。

7.2.14

消电检 fire & electrical equipment inspection

对消防和电气设施设备检查、检验的活动。

7.2.15

特种设备 special equipment

对人身和财产安全有较大危险性，需要专门机构进行生产、经营、维修保养、检验检测、监督管理的设备。

注：特种设备包括锅炉、压力容器（含气瓶）、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》的其他特种设备。

7.2.16

有限空间 confined spaces

封闭或部分封闭，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氧含量不足，作业人员不能长时间在内工作的空间。

注：空间分为密闭设备，地下有限空间，地上有限空间，冶金企业非标设备。

7.2.17

二次供水管理 secondary water supply system 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的专业性管理活动。

7.2.18

水箱清洗 water tank cleaning

对水箱或水池定期进行的清洁、消毒、水质化验等专业性操作活动。

7.2.19

化粪池清掏 septic tank cleaning

对化粪池内的粪便、污水、污渍等内存物定期清理、转运的专业性操作活动。

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。

7.2.20

电梯保养 elevator maintenance

对运行的电梯部件定期检查、加油、清除积尘、调试安全装置等相关专业性操作活动。

注：电梯保养由专业电梯维修保养单位完成。

7.2.21

特种作业 special operation

对操作者、他人的生命安全健康及周围设施等方面的安全可能造成重大危害的操作活动。

注：特种作业包括电工作业、高处作业、制冷与空调作业和安全监管总局认定的其他操作活动。

7.3 秩序维护管理

7.3.1

秩序维护管理 public security management

协助政府相关部门保持和维护物业服务区域内公共安

全和公共秩序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、停车管理三个方面。管理模式包括自行管理、外包管理和混合管理。秩序维护管理内容包括计划管理、档案管理、制度管理、标志管理、巡视检查管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

7.3.2

安全防范管理 safety management

协助政府相关部门保障物业服务区域内物业运行、灾害预防、施工监管等安全事宜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、危害载体以及危害载体，涉及预防、准备、应对、恢复四个方面。安全防范管理内容包括出入管理、公共安全秩序维护、灾害防治、施工现场管理、应急处置、标志管理、安全防范管理制度完善以及对安全防范设施设备的维修保养等。

7.3.3

消防管理 fire management

协助政府相关部门保障物业服务区域内火灾预防、火灾处置等事宜开展的综合管理活动。

注：消防管理内容包括消防知识宣传、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施设备的维修保养等。

7.3.4

停车管理 parking management

维护物业服务区域内行车、停车秩序和停车场（库）设施设备及相关场地的综合管理活动。

注：停车管理内容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、标志管理、停车管理制度完善以及对停车设施设备的维修保养等。

7.4 环境管理

7.4.1

保洁管理 clean-keeping management

保障和保持物业服务区域内卫生环境的综合管理活动。

注：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清洁、日常保洁、专项保洁。保洁管理模式包括自行管理、外包管理和混合管理。保洁管理内容包括台账管理、计划管理、制度管理、标志管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

7.4.2

开荒清洁 initial cleaning

对新建物业或物业装饰装修竣工后的污渍、尘土和垃圾等集中进行的综合性清洁活动。

7.4.3

日常保洁 daily clean-keeping

保障和保持物业服务区域内卫生环境，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。

7.4.4

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

养护和金属器具养护等。

7.4.5

外墙清洗 external wall cleaning

为维护建筑物外观形象、减缓建筑物外墙老化，定期对建筑物外立面进行的清洗活动。

7.4.6

入室保洁 exclusive parts clean-keeping

进入业主或物业使用人室内进行的专业性清洁活动。

7.4.7

生活垃圾管理 domestic waste management

对物业服务区域内的生活垃圾，按规定或标准分类投放、收集、储存和清运的管理活动。

7.4.8

建筑垃圾管理 construction waste management

对物业服务区域内的建筑垃圾，按规定或标准分类投放、收集、储存和清运的管理活动。

7.4.9

垃圾清运 waste collection

对物业服务区域内垃圾收集和运输的活动。

7.4.10

垃圾消纳 waste disposal

对物业服务区域内的垃圾，按照规定运输至垃圾处理场进行处理的活动。

7.4.11

垃圾分类 domestic waste classification

按相关规定将垃圾分类储存、投放和搬运，从而将垃

圾转变成公共资源的管理操作活动。

7.4.12

消杀管理 pest control operation and sterilization

对物业服务区域内有害生物防治的综合管理活动。

注：消杀管理主要针对细菌、病毒和老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁等有害生物。

7.4.13

绿化管理 landscaping 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：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。绿化管理内容包括计划管理、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、应急处置和供应商管理等。

7.4.14

绿植租摆 rental and placement of green plants

为改善和提高物业工作、生活环境质量，采取租赁或自购盆栽绿植摆放的绿化方式。

8 物业管理项目撤场管理阶段

8.1

物业管理更迭 property management transfer

因物业服务合同、前期物业服务合同终止或其他原因等，导致物业管理项目的物业服务人发生变更。

8.2

物业管理交接 property management handover

物业承接查验后，物业服务人与业主或业主委员会交接物业管理项目的物业管理权的活动过程。

注：物业管理交接有两种形式，即由原物业服务人移交至业主，再由业主移交至新物业服务人和由原物业服务人直接移交至新物业服务人。由原物业服务人直接移交至新物业服务人的，新物业服务人须持有业主书面授权委托书。

8.3

物业管理撤场 property management withdraw

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，按规定程序办理终止物业管理交接手续后，物业服务人终止物业管理服务并撤出物业管理项目的活动过程。

参 考 文 献

- [1] 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 1.1—2020
- [2] 质量管理体系 基础和术语 GB/T 19000—2016
- [3] 标准编写规则 第1部分：术语 GB/T 20001.1—2001
- [4] 风险管理 术语 GB/T 23694—2013
- [5] 服务标准制定导则 考虑消费者需求 GB/T 24620—2022
- [6] 建筑消防设施的维护管理 GB 25201—2010
- [7] 档案工作基本术语 DA/T 1—2000
- [8] 建筑消防设施检测技术规程 XF 503—2004
- [9] 住宅物业消防安全管理 XF 1283—2015
- [10] 房地产业基本术语标准 JGJ/T 30—2015
- [11] 民用建筑修缮工程查勘与设计标准 JGJ/T 117—2019

索 引

汉语拼音索引

A

安全防范管理..... 7.3.2

B

包干制..... 3.6.7

保洁管理..... 7.4.1

保养管理..... 7.2.11

表决权数..... 3.4.10

C

酬金制..... 3.6.8

D

担保物权..... 3.2.4

电梯保养..... 7.2.20

E

二次供水管理..... 7.2.17

F

房屋及设施设备管理·····	7.2.1
非住宅物业·····	3.1.5

G

改善维修·····	7.2.6
公众代办性服务·····	3.5.17
共有部分·····	3.1.7
顾问服务·····	3.5.16
管理规约·····	3.4.4
规划设计阶段·····	5.3

H

化粪池清掏·····	7.2.19
------------	--------

J

急修·····	7.2.7
集合表决·····	3.4.8
检测管理·····	7.2.13
建设单位·····	3.3.1
建设工程保修期·····	7.2.9
建筑垃圾管理·····	7.4.8
建筑物区分所有权·····	3.2.5
竣工验收·····	5.7
竣工验收阶段·····	5.6

K

开荒清洁..... 7.4.2

可行性研究阶段..... 5.2

客户服务..... 7.1.1

客户回访..... 7.1.5

客户回访率..... 7.1.6

客户满意度..... 7.1.8

客户满意率..... 7.1.7

客户投诉..... 7.1.3

客户投诉率..... 7.1.4

客户信息管理..... 7.1.2

L

垃圾分类..... 7.4.11

垃圾清运..... 7.4.9

垃圾消纳..... 7.4.10

临时管理规约..... 3.4.5

绿化管理..... 7.4.13

绿植租摆..... 7.4.14

Q

前期物业服务合同..... 4.5

前期物业管理..... 6.1

全委托管理..... 3.5.9

R

日常保洁·····	7.4.3
入室保洁·····	7.4.6
入室维修·····	7.2.8
入住·····	6.3
入住率·····	6.4

S

生活垃圾管理·····	7.4.7
施工建设阶段·····	5.4
事后维修·····	7.2.4
水箱清洗·····	7.2.18
所有权·····	3.2.2

T

特约服务·····	3.5.19
特种设备·····	7.2.15
特种作业·····	7.2.21
停车管理·····	7.3.4

W

外墙清洗·····	7.4.5
维修管理·····	7.2.3
委托表决·····	3.4.7
物权·····	3.2.1

T/CPMI 014—2023

物业	3.1.1
物业保修期	7.2.10
物业承接查验	6.2
物业档案	3.1.8
物业费	3.6.5
物业费缴费率	3.6.6
物业服务成本	3.6.9
物业服务合同	4.4
物业服务企业	3.3.4
物业服务区域	3.5.4
物业服务专业供应商	3.3.5
物业公共收益	3.6.3
物业管理	3.5.1
物业管理边界	3.5.7
物业管理撤场	8.3
物业管理档案	3.1.10
物业管理服务手册	6.8
物业管理更迭	8.1
物业管理环境	3.5.11
物业管理交接	8.2
物业管理联席会议	3.5.13
物业管理全生命周期	3.5.5
物业管理收入	3.6.1
物业管理投标	4.2
物业管理相关方	3.5.6
物业管理项目	3.5.2

物业管理项目负责人	3.5.3
物业管理用房	3.5.12
物业管理责任	3.5.8
物业管理招标	4.1
物业建设档案	3.1.9
物业经营管理	3.5.20
物业经营收入	3.6.2
物业全寿命周期	3.1.2
物业使用人	3.3.3
物业业态	3.1.3

X

相邻权	3.2.6
消电检	7.2.14
消防管理	7.3.3
消杀管理	7.4.12
巡视检查	7.2.12

Y

延伸服务	3.5.18
业主	3.3.2
业主大会	3.4.1
业主大会会议	3.4.2
业主大会议事规则	3.4.3
业主委员会	3.4.6
异议表决	3.4.9

T/CPMI 014—2023

应急管理..... 3.5.14

应急预案..... 3.5.15

营销策划阶段..... 5.5

用益物权..... 3.2.3

有限空间..... 7.2.16

预防维修..... 7.2.5

运行管理..... 7.2.2

Z

早期介入..... 5.1

秩序维护管理..... 7.3.1

中标通知书..... 4.3

住宅使用说明书..... 6.7

住宅物业..... 3.1.4

住宅质量保证书..... 6.6

住宅专项维修资金..... 3.6.4

专项保洁..... 7.4.4

专项委托管理..... 3.5.10

专有部分..... 3.1.6

装饰装修管理..... 6.5

装饰装修管理手册..... 6.9

英文对应词索引

B

bid-winning notice 4.3

breakdown maintenance	7.2.4
building warranty period	7.2.10

C

clean-keeping management	7.4.1
collective voting	3.4.8
commission-system	3.6.8
common parts	3.1.7
confined spaces	7.2.16
construction phase	5.4
construction waste management	7.4.8
consulting services	3.5.16
contract-responsibility system	3.6.7
contribution rate of property management fee	3.6.6
corrective maintenance	7.2.6
customer complaints	7.1.3
customer complaints rate	7.1.4
customer information management	7.1.2
customer return visit	7.1.5
customer return visit rate	7.1.6
customer satisfaction	7.1.8
customer satisfaction rate	7.1.7
customer services	7.1.1

D

daily clean-keeping	7.4.3
---------------------------	-------

T/CPMI 014—2023

decoration management	6.5
decoration management manual	6.9
detection management	7.2.13
developer	3.3.1
dissent voting	3.4.9
domestic waste classification	7.4.11
domestic waste management	7.4.7

E

elevator maintenance	7.2.20
emergency maintenance	7.2.7
emergency management	3.5.14
emergency plan	3.5.15
entrusted voting	3.4.7
exclusive parts	3.1.6
exclusive parts clean-keeping	7.4.6
exclusive parts maintenance	7.2.8
extending services	3.5.18
external wall cleaning	7.4.5

F

feasibility study phase	5.2
final acceptance of construction	5.7
final acceptance phase	5.6
fire & electrical equipment inspection	7.2.14
fire management	7.3.3

G

general contracting management 3.5.9

H

housing and facilities & equipment management 7.2.1

I

initial cleaning 7.4.2

intervention of early phase 5.1

L

landscaping management 7.4.13

M

maintenance management 7.2.11

management stipulation 3.4.4

marketing planning phase 5.5

N

neighboring rights 3.2.6

non-residential property 3.1.5

number of votes 3.4.10

O

occupancy 6.3

T/CPMI 014—2023

occupancy rate	6.4
operation management	7.2.2
owner	3.3.2
owners assembly	3.4.1
owners assembly meeting	3.4.2
owners assembly procedural rules	3.4.3
owners committee	3.4.6
ownership	3.2.2
ownership of a building's units	3.2.5

P

parking management	7.3.4
patrol inspection	7.2.12
pest control operation and sterilization	7.4.12
planning and design phase	5.3
preceding property management phase	6.1
preliminary property management contract	4.5
preventive maintenance	7.2.5
profits of common areas	3.6.3
property	3.1.1
property acceptance inspection	6.2
property archives	3.1.8
property business revenue	3.6.2
property construction archives	3.1.9
property management	3.5.1
property management archives	3.1.10

property management area	3.5.4
property management bidding	4.2
property management boundary	3.5.7
property management contract	4.4
property management cost	3.6.9
property management environment	3.5.11
property management fee	3.6.5
property management handover	8.2
property management income	3.6.1
property management interested parties	3.5.6
property management joint meeting	3.5.13
property management manual	6.8
property management project	3.5.2
property management project manager	3.5.3
property management responsibilities	3.5.8
property management rooms	3.5.12
property management enterprise	3.3.4
property management tendering	4.1
property management transfer	8.1
property management whole life cycle	3.5.5
property management withdraw	8.3
property operation management	3.5.20
property service provider	3.3.5
property type	3.1.3
property user	3.3.3
property whole life cycle	3.1.2

T/CPMI 014—2023

public agency services	3.5.17
public security management	7.3.1

R

real rights	3.2.1
rental and placement of green plants	7.4.14
repair management	7.2.3
residence quality guarantee	6.6
residential manual	6.7
residential property	3.1.4
residential property maintenance funds	3.6.4

S

safety management	7.3.2
secondary water supply system management	7.2.17
security interests	3.2.4
septic tank cleaning	7.2.19
special clean-keeping	7.4.4
specially engaged services	3.5.19
special equipment	7.2.15
special operation	7.2.21
subcontracting management	3.5.10

T

temporary management stipulation	3.4.5
--	-------

U

usufructuary rights 3.2.3

W

warranty period of construction project 7.2.9

waste collection 7.4.9

waste disposal 7.4.10

water tank cleaning 7.2.18

