

附件 3:

《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》术语和定义

本标准引用 JGJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》界定的有关术语和定义，为了便于使用，以下重复列出，同时以下术语和定义均适用本标准。

1. 房屋：供人们生产、居住或者其他用途的建筑物的总称。

2. 物业：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。

3. 物业管理：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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

4. 业主：房屋的所有权人。

5. 物业使用人：一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员。

6. 共用设施设备：根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备。

7. 共用部位：根据法律法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。

8. 物业承接查验：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，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

9. 物业公共收益：在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营所获得的利益。

10. 专项维修资金：专项用于房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造的资金。

11. 专项委托服务：专业性服务企业接受物业服务企业或其他管理人的委托，承接物业管理区域内共用部位、共用设施设备维修养护，园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

12. 特约服务：物业服务企业或其他管理人接受业主(或使用人)委托,提供物业服务合同约定以外的各类单项服务。

13. 客户服务人员：物业管理区域内专职为业主(或使用人)开展物业服务综合协调工作的客户服务人员。

14. 紧急维修：物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备发生危及自然人生命财产安全等紧急情况，为维护公共安全、保障共用部位或共用设施设备的功能正常，需要立即对其进行维修、更新和改造的活动。

15. 急修：对影响物业管理区域正常生活秩序的设施设备故障进行及时的处理和维修。（注：通常指业主专有部分委托维修及物业服务合同约定范围内的共用设施设备的维修）

16. 客户满意率：客户（业主或使用人）在对物业服务企业或者其他管理人的服务质量进行满意度测评活动中，表示满意的人数占征询意见总人数的百分比。

17. 物业信息公示栏：设置在物业管理区域显著位置，用于公示物业服务项目基本情况、业主大会及其业主委员会相关情况和物业服务信息的宣传栏。