分类号	案卷号	件号
G4A1		30

ICS. 03. 080. 20
A 14
备案号：46719-2015

DB44

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 1315—2014

物业服务 档案管理规范

Property service:specification for archive management

2014-04-18 发布　　2014-07-18 实施

广东省质量技术监督局 发布

目　次

前言……I
1　范围……1
2　规范性引用文件……1
3　术语和定义……1
4　基本原则……1
5　管理要求……2
6　评价与改进……8
附录 A（资料性附录）　物业服务档案内容及保管期限……9
附录 B（规范性附录）　物业服务档案分类与编码……19
参考文献……22

前　言

《物业服务》系列标准已发布以下部分：

——DB44/T 876-2011《物业服务 会务服务规范》；

——DB44/T 1047-2012《物业服务 清洁检查规范》；

——DB44/T 1048-2012《物业服务 应急管理规范》；

——DB44/T 1049-2012《物业服务 绿化养护检查规范》。

本标准为《物业服务》系列标准的一部分。

本标准依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》起草。

本标准由广州东康物业服务有限公司提出。

本标准由广东省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：广州东康物业服务有限公司。

本标准主要起草人：王兆春、廖小斌、叶亮、房宜伟、崔云培、谢锦锋、邹旻、陈浩游、张立伟、郑紫薇、王钰、夏阳、柯常顺、杨伟澜。

物业服务　档案管理规范

1　范围

本标准规定了物业服务中档案管理的基本原则、管理要求、评价与改进等要求。

本标准适用于物业服务企业向业主和物业使用人提供服务过程中的档案管理工作。

2　规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

DA/T 22 归档文件整理规则

DA/T 25 档案修裱技术规范

3　术语和定义

GB / T 20647.9中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

档案管理 archive management

对物业服务活动中形成的有保存价值的资料进行建档、使用和管理的活动。

3.2

电子档案 electronic archive

通过磁、光介质及云备份方式进行存储，与纸质档案相对应，相互关联的通用电子图像文件集合，通常以案卷为单位。

3.3

案卷 file

由互有联系的若干资料组成的档案保管单位。

3.4

立卷 filing

按照一定的原则和方法，将有保存价值的资料分门别类整理成案卷的过程。

3.5

档案管理机构 archive management agency

物业服务企业内部负有档案管理职能的独立或者非独立的部门。

4　基本原则

4

物业服务企业档案管理应遵循以下原则：

——规范化。物业服务企业应建立健全统一的档案管理规章制度，并明确专职机构或专人负责组织实施。

——专业化。物业服务企业对物业服务档案的管理应向专业化方向发展，在档案的类别划分、保存期限、层级管理和制度建设方面，与物业服务的专业性相适应。

——完备性。物业服务企业应把档案管理作为企业运营和物业项目管理的基础工作，通过档案管理 工作的持续改进为企业的内部管理和外部服务提供支持。

——安全性。物业服务企业应采取有效措施，确保档案资料的物理安全和涉密档案的信息安全。

5 管理要求

5.1 总则

5.1.1 职责

物业服务企业应将档案文件的形成和积累纳入日常管理服务的各个环节和有关人员的职责范围。企业负责人是档案管理的第一责任人，物业项目负责人是档案管理的直接责任人。

物业服务企业应接受城建档案管理机构的监督、检查和指导。

5.1.2 管理规划

物业服务企业应制定档案管理规划，作为档案管理工作的总体指导。各部门、各项目应根据规划，制定具体的档案管理计划，明确归档要求，作为档案管理工作开展的依据。

物业服务档案管理规划与计划应根据物业服务企业的管理服务需要、物业服务合同内容、相关方的特定要求、物业项目的具体特点和实际的资源条件状况等制定，具备针对性、实用性和前瞻性。

5.1.3 资源管理

5.1.3.1 基础管理

物业服务企业应对档案管理所用硬件资源的保管、使用、维护等管理内容形成制度文件，实行规范化管理。物业服务企业应对用于档案材料的信息资源进行有效管理，对涉及信息资源管理的内容形成制度文件，确保档案材料原始性与真实性。

5.1.3.2 人力资源管理

物业服务企业应根据管理服务需要设置档案管理岗位，明确岗位职责，配置相应的档案管理人员。物业服务企业在选聘档案管理人员时，宜考虑下述事项：

——受教育程度；

——实际工作经验、专业知识；

——工作责任心；

——学习能力；

——其他行为素质等。

5.1.4 培训管理

物业服务企业应对档案管理人员进行系统性地培训，以帮助员工获得从事档案管理工作所应具有的职业道德、专业知识和职业技能。培训内容应包括但不限于以下方面：

——国家档案管理法规；
——企业档案管理规章制度；
——企业的服务理念、企业文化；
——档案管理和档案服务的理论知识；
——保密制度；
——其他相关的理论知识和实践技能。

5.1.5 工作规程管理

物业服务企业应制定档案管理工作规程，并形成文件，纳入物业服务企业质量管理体系或目标管理体系中予以控制。

制定工作规程时宜考虑但不限于以下要素：
——识别归档材料的不同特性；
——确定可用的软、硬件资源；
——确定档案管理人员需要具备的能力；
——确立档案管理人员行为、操作规范等。

所有物业服务档案应有效签署，签署的要求包括但不限于以下方面：
——签署格式符合物业服务企业的统一规定；
——必须由档案管理人员亲笔签署，打印签名无效；
——签署项包括签名和日期。

5.2 档案资料的收集

物业服务企业内部各工作机构应定期将有保存价值的文件资料等集中移交给档案管理机构。实行物业服务分包的，应督促分包单位及时收集、汇总并移交所形成的物业管理档案。

档案资料的收集内容应真实、准确，包括与物业服务有关的重要活动记录、日常工作主要过程记录和其他具有保存价值的历史记录等，档案资料收集内容参见附录A。

5.3 档案的整理

5.3.1 资料的整理

物业服务档案资料的整理应符合 DA/T 22 的规定，同时满足以下要求：
——档案实体档号标识与分类一致性；
——在原有的基础上进行整理、加工。

5.3.2 档案的分类

物业服务企业应根据物业服务的内容和性质对物业档案进行层级分类管理，统一档案编码，物业服务档案的分类及编码见附录 B。

5.3.3 档案的立卷

5.3.3.1 基本要求

立卷应遵循物业档案资料的自然形成规律，保持档案资料的有机联系，便于档案的保管和利用。案卷宜遵循下列要求：
——案卷厚度一般不超过40mm；
——案卷内无重份文件，不同载体的文件分别组卷；

——案卷密级分为绝密、机密、秘密三种。同一案卷内有不同密级的文件，以高密级为本卷密级。

5.3.3.2 档案资料的排列

档案资料按其形成或针对的年度分开归入其形成年度，跨年度的请示与批复归入批复年度，无批复的请示归入请示年度，跨年度的规划、计划，归入文件内容针对的第一个年度，跨年度的会议文件，归入会议开幕的年度。

档案资料按事项、专业顺序排列。同一事项的请示与批复、同一文件的正本与定稿、正文与附件不应分开，并按批复在前、请示在后，正本在前、定稿在后，正文在前、附件在后，原件在前、复印件在后的顺序排列。

图纸按专业排列，同专业图纸按图号顺序排列。

既有文字材料又有图纸的案卷，文字材料排前，图纸排后。

5.3.3.3 档案资料页码的编制

档案资料页码应符合下列规定：

——档案文件均按有书写内容的页面编号，每卷单独编号，页码从“1”开始；

——页码编写位置：单面书写的文件在右下角；双面书写的文件，正面在右下角，背面在左下角。折叠后图纸的页码一律在右下角；

——案卷封面、卷内目录、卷内备考表不编定页码。

5.3.3.4 档案资料目录的编制

档案资料目录式样应符合DA/T 22—2000图A2的要求。

5.3.3.5 案卷的封面和装具

案卷封面的内容视需要可包括档号、案卷题名、全宗名称、年度、密级、保管期限、共几卷、第几卷。全宗名称应填写案卷内资料形成的物业服务企业（或物业项目）的名称，填写时应使用全称或规范化简称。

案卷装具一般采用卷盒、卷夹两种形式。物业服务企业使用的档案卷（盒）外观应符合DA/T 22—2000图A4的要求。

5.3.3.6 案卷的装订

案卷可采用装订与不装订两种形式。案卷装订应整齐、牢固，便于保管和利用。装订时必须剔除金属物，应按照本规范规定的顺序排列。

5.3.4 档案的编目

物业服务企业应编制统一的档案总目录，关联档案之间应设立互见号。各类档案目录宜采用树形图，从大分类到小分类，再至细分、排序。

5.4 档案的鉴定

物业服务企业应建立档案鉴定小组，根据国家规定并结合企业本身的具体情况鉴别和判定档案的价值，确定档案的保管期限，并据此销毁失去保存价值的档案。

5.5 档案的保存

5.5.1 环境与安全

物业服务企业应划定专门区域用于档案的保存。档案储存环境应保持干燥、通风、清洁，并确保储存地点符合防火、防盗、防光、防潮、防虫、防尘等要求，应做到但不限于以下方面：

——配置专人进行管理，钥匙由专人保管，禁止无关人员随意进出；

——存放档案的场所设置灭火器等消防设备；

——存放档案的场所有温度控制和调节；

——存放档案的场所有防盗设施和措施；

——存放档案的场所设置防虫和防霉药剂；

——档案的借阅做好登记；

——经常性借阅的档案使用其复印件；

——定期对档案的完好性做检查。

物业服务企业应识别各种可能的风险因素，制定旨在确保档案安全的管理应急预案，并对相关人员进行培训，有条件的企业应组织应急演练。档案安全管理应急预案的内容通常包括但不限于以下方面：

——物业项目单位的基本概况；

——物业服务档案的存放状况；

——各类危险因素及其发展特点；

——应急资源配置与应急力量部署；

——具体应急措施及战术方法；

——其他注意事项等。

5.5.2 存放与排列

档案的存放可采取竖放、平放和卷放的方式。

档案应根据装具的档号、案卷码、一级类目、二级类目等的层级顺序排列存放。

物业服务企业应根据档案柜、档案架内档案存放的实际情况绘制平面示意图，供档案管理人员使用。

5.5.3 保存方式

物业服务企业应对档案实行原始资料和计算机电子档案双轨制保存。

电子档案应定期备份，宜采取计算机系统自动即时备份和人工定期备份相结合的方式。对于特别重要的电子档案，可采取异地备份方式，提高档案资料的安全性。

共享的电子档案应落实权限管理和网络安全管理措施。

5.5.4 保存期限

档案保管期限分为永久、长期、短期三种期限。各类资料的保管期限参见附录A。

永久是指物业管理档案保存期无限延续。

长期是指物业管理档案的保存期限等于该物业的使用寿命。

短期是指物业管理档案保存15年以下。

同一案卷内有不同保管期限的文件，该案卷保管期限应按最长期限保存。

5.6 档案的登记与统计

5.6.1 登记

物业服务企业应做好档案登记工作，统一登记格式，规范登记的时限要求，明确登记管理责任人。

档案登记信息应定期汇总整理，根据实际情况和工作需要，宜以每月、每季度或每半年为周期，最长不超过一年。

物业服务档案登记工作包括但不限于以下内容：

——档案移交（接受）登记；

——档案借阅登记；

——档案销毁登记；

——档案状况检查登记；

——档案的利用效果登记。

5.6.2 统计

5.6.2.1 统计的内容

统计包括但不限于以下内容：

——建立档案登记台账；

——统计数据的采集；

——统计资料的整理；

——统计报表的填报；

——统计数据的分析。

5.6.3 统计工作的要求

统计工作的要求包括但不限于以下方面：

——统计数据应确保准确、真实；

——统计工作应按统一的方法、计量单位和报表格式进行；

——统计报表应字迹工整、清晰。

5.7 档案的使用

物业服务企业应建立档案借阅、使用登记制度，借阅手续齐全，使用涉密档案时审批手续严谨。

借阅原始资料的，应按档案的不同密级，经相关负责人批准后办理借阅手续，做好借阅登记，并规定借阅期限。

物业服务企业宜使用计算机技术，实行档案电子化管理，并采用检索软件，充分发挥档案和资料的作用。

5.8 档案的维护

5.8.1 档案存放场所设施设备的维护

档案存放场所设施设备应登记造册，建立设施设备档案，统一管理，加强维护保养。

设施设备的维护保养应包括但不限于以下内容：

——防火、防盗设备的定期检查、检测；

——档案装具的定期除尘和检查维修；

——防虫防霉药剂的定期更新。

5.8.2 档案的检查

物业服务企业应定期对档案进行检查，应采用抽查的方式，检查内容包括但不限于以下方面：

——档案数量的完整性；

——档案资料的完好性；

——档案存放的适宜性与安全性；

——同类档案格式的一致性；
——档案是否在有效期内；
——档案资料版本是否最新；
——签署是否完整及有效。

5.8.3 缺失档案的补充

承接查验时因为前任物业服务企业拒不移交档案资料，或因其管理不善导致档案资料不全的，或者在日常管理中因工作原因造成档案缺失的，物业服务企业应及时补充相关档案资料，以确保管理服务工作的正常开展。具体工作应包括但不限于以下内容：

——在业主委员会配合下，对物业共用部位、共用设施设备等逐一进行实物查验，做好查验记录，并尽可能邀请具有公信力的第三方（如政府主管部门、街道办事处、社区居民委员会等）参加查验工作；
——重新建立共用部位、共用设施设备的运行、维修和养护技术档案；
——从建设单位、城建档案馆或其他渠道获取相关的原始档案资料。

5.8.4 档案的修复

档案修复的条件包括但不限于以下情况：
——档案资料有损坏的；
——档案字迹不清晰的；
——档案资料有污迹的；
——案卷装订的线绳有破损的；
——案卷整体结构不牢固的。
档案的修复工作应符合DA/T 25的规定。

5.9 档案的交接

5.9.1 交接的类型

5.9.1.1 内部交接

物业服务企业或物业项目负责档案工作的人员岗位变动时应进行档案交接，档案的移交要建立移交清册，由所在的部门或项目负责人签字核准后向档案管理机构进行移交。

5.9.1.2 外部交接

物业服务企业的档案外部交接包括但不限于以下方面：
——与建设单位的交接；
——在物业服务机构更迭时与业主委员会的交接；
——与服务外包单位的交接。
物业服务企业与建设单位的档案交接应符合国家有关法律、法规和规章的规定，文件材料完整，移交手续齐全，责任明确。
在物业服务机构更迭时，物业服务企业应将档案资料整理完毕后制作移交清册，在规定时间内与业主委员会做好交接工作，共同在档案移交记录和协议上签字，确认交接工作的完成。

5.9.2 交接的要点

档案交接的要点包括但不限于以下方面：

——交接时应根据档案目录进行清点，确保实际交接的档案与目录一致；
——对于重要设施设备的档案资料，应现场进行核对，确保一致；
——对于实际档案与目录不一致、实物与档案不一致的情况，应如实做好书面记录，明确责任及提出解决的意见和建议，必要时可拍照或录像作为证据留存；
——交接记录和现场查验结果应由各方共同书面签字确认。

5.10 档案的销毁

物业服务企业应及时对保管期限已满和失去保存价值的档案进行销毁，销毁工作包括但不限于以下方面：
——鉴定小组出鉴定结果；
——履行销毁审批手续；
——对应销毁的档案编制销毁清册；
——档案销毁；
——销毁清册归档保存。

6 评价与改进

6.1 评价的依据

物业服务企业应定期对档案管理工作进行检查，检查过程与结果应形成记录，经检查人和维护责任人共同签署确认后予以保存，并以此作为评价依据。

6.2 评价的方式

物业服务企业应定期对档案管理工作进行评价，通常包括但不限于以下方式：
——企业内部各部门、各项目自评；
——企业内部各部门、各项目互评；
——档案管理机构组织的专项检查或抽查；
——聘请外部专家或第三方机构进行的独立评价。

6.3 评价的要点

评价的要点包括但不限于以下方面：
——管理工作记录是否完整，管理活动是否可追溯；
——有无制定档案管理的制度规范和作业规程，可操作性是否满足需要，有无在实际管理中加以落实；
——档案使用是否按规定进行登记；
——档案管理工作的评价与改进机制是否健全，落实情况及效果是否符合预期；
——档案的安全性是否得到有效保障；
——档案管理人员是否接受培训、是否熟悉档案管理业务。

6.4 改进

物业服务企业应每年至少一次对档案管理工作进行全面评估，形成评价报告。

物业服务企业应对评价报告反映的问题进行分析，找出问题产生的原因并有针对性地采取纠正预防措施；同时，对新需求进行分析，及时改进。

附 录 A
（资料性附录）
物业服务档案内容及保管期限

表A.1给出物业服务档案内容及保管期限。

表A.1 物业服务档案内容及保管期限

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
行政后勤类	企业资料	1. 物业服务企业营业执照、税务登记证明	永久
		2. 物业服务企业资质证书	长期
		3. 物业管理服务合同	长期
		4. 物业服务企业年度计划	长期
		5. 物业服务企业有关规定	长期
		6. 物业管理单位用房、租房的请示、批示	长期
		7. 房屋勘丈平面图、租金计算表、计算公式、汇总表、房屋情况统计表	长期
		8. 物业管理费用申请、请示、批复	长期
		9. 物业租赁情况报告、市场调查材料	短期
		10. 其它	
	创示范单位资料	1. 国家、省、市级创示范单位评比资料	长期
		2. 行业评比资料	长期
		3. 企业内部创优评比资料	长期
		4. 企业标准化体系认证及其它认证材料	长期
		5. 其它	
	接待宣传工作	1. 一般性参观团接待材料	短期
		2. 专题新闻报道、采访、新闻发布会材料	短期
		3. 来访领导题词签名册	长期
		4. 来访者赠送礼品登记	长期
		5. 其它	
	社区文化管理	1. 社区文化活动	短期
		2. 会所管理制度	长期
		3. 其它	
	照片、录音、录像	1. 党和国家领导人及市、区领导视察本物业的声像材料	永久
		2. 物业管理召开的重要会议和重要活动的声像材料	长期
		3. 业主委员会召开的重要会议和重要活动形成的声像材料	长期
		4. 创建全国、市、区示范物业的声像材料	长期
		5. 物业发生事故和事故处理的声像材料	短期
		6. 物业管理获奖的声像材料	长期
		7. 物业文体活动形成的声像材料	长期
		8. 物业在外事活动中形成的声像材料	长期
		9. 其它	

表A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
行政后勤类	劳资管理	1. 机构设置与人事管理规定	长期
		2. 员工花名册	长期
		3. 员工工资表、劳动工资表、员工考评记录	长期
		4. 用工合同台帐、社会保险记录	长期
		5. 员工培训计划、措施、教材、记录、试题、考试成绩	短期
		6. 人员增补申请表	长期
		7. 聘用、辞退员工档案	长期
		8. 专业技术人员档案	长期
		9. 其它	
	后勤管理	1. 固定资产登记册	长期
		2. 物料采购计划表、供方评价记录	短期
		3. 行政办公设备领用、维修、报废记录	长期
		4. 物料管理、盘点资料，调离人员移交清单	长期
		5. 其它	
	物资管理	1. 关于物资管理的规定、制度	长期
		2. 关于物资的采购计划	短期
		3. 关于物资管理台帐	长期
		4. 其它	
	办公设备	1. 购置合同、发票	长期
		2. 使用、维修说明书、维修记录、故障和事故记录	短期
		3. 合格证、质保书、台账等	长期
		4. 开箱验收清单	短期
		5. 其它	
	机械设备	1. 设备购置申请、批复、发票	长期
		2. 设备购置合同、协议、台账	长期
		3. 设备装机图、零件图、电路图	长期
		4. 设备安装使用维修说明书	长期
		5. 设备测试安装记录	长期
		6. 设备安全、操作规程	长期
		7. 设备合格证、质保书	长期
		8. 设备运行、检修记录	长期
		9. 其它	
	运输设备	1. 购置合同、发票	长期
		2. 使用、维修说明书	长期
		3. 合格证、质保书	长期
		4. 使用、维修记录，年度审验合格证书	长期
		5. 验车单	长期
		6. 图纸	长期
		7. 其它	

表A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
行政后勤类	服务过程	1. 物业设备运行服务产生的文件材料	长期
		2. 保洁服务产生的文件材料	短期
		3. 保安服务产生的文件材料	长期
		4. 物业维修、更新费用资料，财务管理形成的文件	长期
		5. 日常工作检查记录	长期
		6. 服务要求评审记录、车辆缴费换证记录	长期
		7. 其它	
客户服务类	业主管理	1. 业主代表大会形成的文件	长期
		2. 业主委员会章程、管理规约、合同	长期
		3. 业主委员会的决定	长期
		4. 历届业主委员会名单	长期
		5. 业主的意见、建议及处理情况	短期
		6. 其它	
	客服服务	1. 投诉处理程序	短期[a]
		2. 住户合理化建议、表扬与投诉处理记录、物业管理事务处理跟踪记录	短期[a]
		3. 业主、物业使用人问卷调查表、住户回访记录	短期[a]
		4. 各类调查问卷统计数据	短期[a]
		5. 有偿服务收费标准	短期[a]
		6. 其它	
	业户档案	1. 业户资料、入户通知单	长期
		2. 单元验收单	长期
		3. 遗漏工程跟进表	长期
		4. 入住手续办理单	短期
		5. 管理规约	长期
		6. 入户资料签收单	短期
		7. 业主入户所交费用一览表	长期
		8. 领取钥匙单	长期
		9. 住宅装修申请表	短期
		10. 装修管理规定	长期
		11. 装修施工人员登记表	短期
		12. 其它	
	出售、出租资料（受业主委托出售或出租时）	1. 商品房出售合同	永久
		2. 业主身份证复印件	永久
		3. 商品房认购书	永久
		4. 商品房出售会签单	永久
		5. 商品房用地面积表	永久
		6. 公证书	永久
		7. 产权证	永久

表A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
客户服务类	出售、出租资料（受业主委托出售或出租时）	8. 房屋价目表	长期
		9. 租赁合同	长期
		10. 租户身份证复印件	长期
		11. 业主委托协议书	长期
		12. 房屋调整协议书	长期
		13. 降租、续租、退租协议	长期
		14. 欠租、催交租金来往公函	长期
		15. 法院审理判决材料	短期
		16. 其它	
物业经营类	经营决策	1. 关于经营决策性文件	永久
		2. 关于经营管理的计划、总结、报告	长期
		3. 关于经营管理的统计报告	长期
		4. 履行经营管理合同的检查报告	短期
		5. 其它	
	计划统计	1. 关于计划统计工作的规定、通知	长期
		2. 召开的计划、统计会议文件	短期
		3. 有关计划统计工作的请示、报告及相关批复、意见	短期
		4. 关于计划统计工作的年度计划、总结	长期
		5. 公司对有关计划工作的签报材料、批示	短期
		6. 编制的中长期报表、分析报告	长期
		7. 计划完成情况统计报表、分析报告	长期
		8. 各种合同协议书	长期
		9. 其它	
移交接管类	基础建设	1. 土建基础主体部分	永久
		2. 土建打桩部分	永久
		3. 土建钢结构部分	长期
		4. 土建水、卫安装部分	长期
		5. 土建电力安装部分	短期
		6. 土建通风与空调安装部分	长期
		7. 土建电梯部分	短期
		8. 物业变更注销通知单	长期
		9. 接管变更注销物业回报单	长期
		10. 房屋查勘记录	永久
		11. 转让协议、合同	永久
		12. 房屋勘丈平面图	永久
		13. 组合计算表、计算公式	永久

表A.1　物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
移交接管类	基础建设	14. 房屋情况统计表	长期
		15. 房屋设备设施清单	长期
		16. 承接查检合格凭证	长期
		17. 承接查检中发现的问题和整改方案、整改结果	长期
		18. 通水、电、气、邮文件	长期
		19. 门牌号码批准文件	长期
		20. 分户验收后的相关合格证明	长期
		21. 其他	长期
	分包管理	1. 分包合同	长期
		2. 分包管理制度	长期
		3. 分包单位应收集档案清单	长期
		4. 资料移交记录	长期
		5. 其他	
安全防范类	保卫、保安管理	1. 保安管理制度	长期
		2. 保安培训考核记录	长期
		3. 突发事件处理报告	长期
		4. 停车场管理制度	长期
		5. 监控录像	短期[b]
		6. 报纸、信函等收发记录	短期[c]
		7. 其它	
	突发事件管理	1. 各类应急预案	长期
		2. 应急管理制度	长期
		3. 突发事件处理指导书	短期
		4. 突发事件记录	短期
		5. 突发事件演习记录	短期
		6. 其他	
	消防、安全管理	1. 消防管理制度	长期
		2. 消防演习资料	短期
		3. 火灾应急方案	长期
		4. 其它	
环境管理类	绿化管理	1. 绿化管理制度	长期
		2. 绿化服务标准	长期
		3. 绿化总平面图	长期
		4. 绿化宝贵树木登记材料	长期
		5. 绿化整改文件材料	短期
		6. 其它	

表 A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
环境管理类	清洁管理	1. 清洁管理制度	长期
		2. 清洁服务标准	长期
		3. 清洁整改文件材料	短期
		4. 其它	
工程技术类	供电设备	1. 供电设备台帐、发票复印件、图纸	长期
		2. 设备合格证书、安装运行资料、岗位责任制度、管理制度	长期
		3. 设备测试、检查、维保计划，运行、维修记录，故障和事故记录	长期
		4. 事故处理情况、点检卡	短期
		5. 其它	
	电讯设备	1. 电信设备台账、发票复印件、图纸	长期
		2. 电信设备合格证书、安装运行资料、岗位责任制、管理制度	长期
		3. 设备测试、检查、维保计划，运行、维修记录，故障和事故记录。	长期
		4. 事故处理情况、点检卡	短期
		5. 购买合同	长期
		6. 专变高压端的维保合同	长期
		7. 其他	
	电梯设备	1. 设备台账、发票复印件	长期
		2. 安装调试检验记录移交书	长期
		3. 电梯维护使用说明书、产品合格证书	长期
		4，电梯安装手册	长期
		5. 部件安装图、线路图	长期
		6. 购买合同	长期
		7. 维修保养合同、签报材料、改装和报废的文件材料	长期
		8. 电梯运行、维修记录，故障和事故记录，点检卡，维保计划	长期
		9. 电梯安装质量评定表	长期
	供水设备	1. 设备台账、发票复印件	长期
		2. 安装调试检验记录移交书	长期
		3. 维修使用说明书、合格证书	长期
		4. 安装手册	长期
		5. 部件安装图、线路图	长期
		6. 购买合同	长期
		7. 维修保养合同、签报材料、改装和报废的文件材料	长期
		8. 运行、维修记录，故障和事故记录、点检卡、维保计划	长期
		9. 其它	
	供气设备	1. 设备台账、发票复印件、备件清单、合同	长期
		2. 安装调试检验记录或验收报告移交书	长期
		3. 维护使用说明书、合格证书、维护记录	长期

表 A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
工程技术类	供气设备	4. 其他	
	空调设备	1. 设备台账、发票复印件、备件清单	长期
		2. 安装调试和检验记录移交书	长期
		3. 维修使用说明书	长期
		4. 安装手册、合格证书	长期
		5. 部件安装图、线路图	长期
		6. 购买合同	长期
		7. 维修保养合同、签报材料、改装和报废的文件材料	长期
		8. 运行、维修记录，故障和事故记录、点检卡、维保计划	长期
		9. 其它	长期
	消防设备	1. 设备台账、发票复印件、备件清单	长期
		2. 安装调试和检验记录移交书	长期
		3. 维修使用说明书	长期
		4. 安装手册	长期
		5. 部件安装图、线路图	长期
		6. 购买合同	长期
		7. 维修保养合同、签报材料、合格证书、改装和报废的文件材料	长期
		8. 运行、维修记录、故障和事故记录、点检卡、维保计划	长期
		9. 其它	
	防雷设备	1. 备件清单	长期
		2. 安装调试检验记录移交书	长期
		3. 维护使用说明书	长期
		4. 其他	
	停车场设备	1. 设备台账、备件清单、发票复印件	长期
		2. 安装调试检验记录移交书	长期
		3. 维护使用说明书	长期
		4. 其他	
	污水处理设备	1. 备件清单	长期
		2. 安装调试、运行、检验记录	长期
		3. 维护使用说明书	长期
		4. 其他	
	化粪池	1. 清理记录	长期
		2. 验收报告	长期
		3. 检验报告	长期
		4. 其他	

表 A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
工程技术类	智能化设备	1. 设备购置台账、合同、发票复印件	长期
		2. 设备租用文件材料	长期
		3. 设备使用维修说明书、点检卡	长期
		4. 设备合格证、质保书等	长期
		5. 智能化设备使用维修记录、故障和事故记录	长期
		6. 设备开箱验收清单	长期
		7. 设备监控、通讯、自动办公系统网络图	长期
		8. 有关信息数据磁盘、光盘备份、监控录像磁盘	长期
		9. 水、电、电话、网络等收费记录	长期
		10. 其它	
	房屋维修、维护	1. 房屋维修合同	长期
		2. 房屋维修、维护申请单（报修单）、委托书	长期
		3. 房屋维修、维护计划、批准文件	长期
		4. 房屋维修、维护质量验收文件	长期
		5. 房屋维修、维护预算、结算文件	短期
		6. 图纸	长期
		7. 房屋维修、维护制度	长期
		8. 房屋维修、维护记录	短期
		9. 其它	
	公共设施维修、维护	1. 公共设施维修申请单、委托书	长期
		2. 公共设施维修计划、批准文件	长期
		3. 公共设施维修质量验收文件	长期
		4. 公共设施维修委托施工文件	长期
		5. 公共设施更新、更改部位形成的文件和图纸	长期
		6. 公共设施维修、维护制度	长期
		7. 公共设施维修记录、故障和事故记录	长期
		8. 其它	
	设备维修、维护	1. 设备维修、维护申请单、委托书	长期
		2. 设备维修、维护计划、批准文件	长期
		3. 设备维修、维护质量验收文件	长期
		4. 设备维修、维护制度	长期
		5. 设备更新、改造形成的文件	长期
		6. 设备维修、维护记录	短期
		7. 其它	
标识管理类	名称标识	1. 楼层名称标识	短期
		2. 区域名称标识	短期
		3. 功能名称标识	短期

表A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
标识管理类	引导标识	1. 物业本体引导标识	短期
		2. 消防系统引导标识	短期
		3. 弱电系统引导标识	短期
		4. 交通道路引导标识	短期
		5. 公共区域引导标识	短期
	设备卡	1. 电梯设备卡	短期
		2. 消防系统设备卡	短期
		3. 给排水系统设备卡	短期
		4. 空调制冷设备卡	短期
		5. 配电系统设备卡	短期
		6. 弱电系统设备卡	短期
		7. 燃气系统设备卡	短期
	操作指南标识	1. 配电系统操作指南	短期
		2. 消费系统操作指南	短期
	公益与环保标识	1. 物业本体公益与环保标识	短期
		2. 弱电系统公益与环保标识	短期
		3. 公共区域的公益与环保标识	短期
	安全标识	1. 物业本体安全标识	短期
		2. 配电系统安全标识	短期
		3. 给排水系统安全标识	短期
		4. 空调制冷系统安全标识	短期
		5. 电梯设备安全标识	短期
		6. 弱电系统安全标识	短期
		7. 燃气系统安全标识	短期
		8. 交通道路安全标识	短期
		9. 公共区域安全标识	短期
	定位标识	1. 消防系统定位标识	短期
		2. 交通系统定位标识	短期
	状态标识	1. 配电系统状态标识	短期
		2. 给排水系统状态标识	短期
		3. 空调制冷系统状态标识	短期
		4. 消防系统状态标识	短期
		5. 电梯设备状态标识	短期
		6. 弱电系统状态标识	短期
		7. 燃气系统状态标识	短期
		8. 交通道路状态标识	短期
	管/线路标识	1. 配电系统线路标识	短期

表A.1 物业服务档案内容及保管期限（续）

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
标识管理类	管/线路标识	2. 给排水系统管路标识	短期
		3. 空调制冷系统管路标识	短期
		4. 消防系统管路标识	短期
		5. 燃气供应系统管路标识	短期
财务管理类	按照财会字（1998）32号 会计档案管理办法的规定		

[a] 保管期限不低于服务合同期限。

[b] 保管期限为30天。

[c] 保管期限为2年。

附 录 B
（规范性附录）
物业服务档案分类与编码

B.1 档案的分类

物业服务档案采用层级分类法设立9个一级类目，52个二级类目，见表B.1。
三级和三级以下类目由物业服务企业根据实际情况自行设置。

表B.1 物业服务档案分类目录

一级类目		二级类目	
代码	类目名称	代码	类目名称
01	行政后勤类	01	企业资料
		02	创示范单位资料
		03	接待宣传工作
		04	社区文化管理
		05	照片、录音、录像
		06	劳资管理
		07	后勤管理
		08	物资管理
		09	办公设备
		10	机械设备
		11	运输设备
		12	服务过程
02	客户服务类	01	业主管理
		02	客服服务
		03	业户档案
		04	出售、出租资料
03	物业经营类	01	经营决策
		02	计划统计
04	移交接管类	01	基础建设
		02	承接查验
		03	分包管理
05	安全防范类	01	保卫、保安管理
		02	突发事件管理
		03	消防、安全管理
06	环境管理类	01	绿化管理
		02	清洁管理

表 B.1　物业服务档案分类目录（续）

一级类目		二级类目	
代码	类目名称	代码	类目名称
07	工程技术类	01	供电设备
		02	电讯设备
		03	电梯设备
		04	供水设备
		05	供气设备
		06	空调设备
		07	消防设备
		08	防雷设备
		09	停车场设备
		10	污水处理设备
		11	化粪池
		12	智能化设备
		13	房屋维修、维护
		14	公共设施维修、维护
		15	设备维修、维护
08	标识管理类	01	名称标识
		02	引导标识
		03	设备卡
		04	操作指南标识
		05	公益和环保标识
		06	安全标识
		07	定位标识
		08	状态标识
		09	管/线路标识
09	财务管理类	按照财会字（1998）32号 会计档案管理办法的规定	

B.2　档案编码

编码结构形式采用五段制，编码由左到右排列，各段均用阿拉伯数字表示，一至四段之间用“•”隔开，四至五段之间用“—”隔开。

第一段：为案卷码，按物业服务企业内部要求编码；

第二段：为一级类目代码，用两位阿拉伯数字表示；

第三段：为二级类目代码，用两位阿拉伯数字表示；

第四段：为年度码，用四位阿拉伯数字表示；

第五段：为案卷流水码。

物业服务档案编码结构见图B.1。三级与三级以下类目代码应按照此规则在二级类目代码后面加入编码。

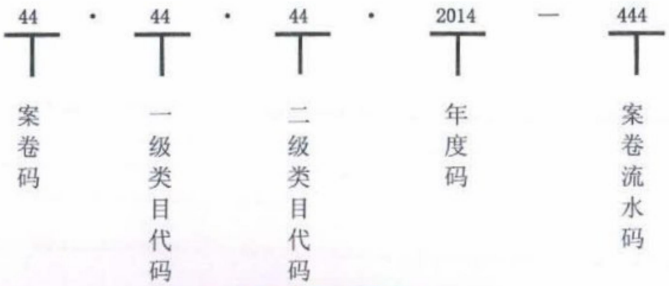

图 B.1 物业服务档案编码结构

参 考 文 献

[1] 财会字（1998）32号 会计档案管理办法

广东省地方标准
物业服务 档案管理规范
DB44/T 1315—2014
*
广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337
南方医科大学广州广卫印刷厂