

# 物业档案管理目录(迎检范本)

LT

项目的创优标准的内容分为 8 个大项：基础管理、房屋管理与维修养护、共用设施设备管理、秩序维护部/消防/车辆管理、环境卫生管理、绿化管理、精神文明建设、管理效益。大厦和工业区的标准各有 9 项，其内容基本与项目相同，只是将“共用设施设备管理”分为“共用设备管理”和“共用设施管理”两部分。

编制迎检资料时应该首先依据项目类型编制资料总目录，依据目录将各类资料分门别类的编号归档，形成完善的物业管理档案。

下面就以省优项目创优为例进行讲解，进行资料归档的第一步是依据创优标准的内容建立档案盒目录。

- (1) 基础管理
- (2) 房屋管理与维修
- (3) 共用设施设备管理
- (4) 秩序维护、消防、车辆管理
- (5) 保洁卫生管理
- (6) 绿化管理
- (7) 精神文明建设
- (8) 管理效益

档案目录具体内容：

项目创优资料总目录

1. 0 基础管理
1. 1 项目规划报建资料
1. 1. 1 建设工程施工许可证
1. 1. 2 固定资产投资项目投资许可证
1. 1. 3 用地红线图
1. 1. 4 土地使用权出让合同书
1. 1. 5 建筑工程消防设计审核意见书
1. 1. 6 建筑工程消防验收意见书
1. 1. 7 生产经营活动噪声源治理工程验收合格证
1. 1. 8 工程质量保证书
1. 1. 9 民防工程验收证书
1. 1. 10 燃气工程监督及质量等级证书
1. 1. 11 建设工程桩基开工证明书
1. 1. 12 建设工程竣工验收报告
1. 1. 13 电梯（扶梯）验收结果通知单
1. 1. 14 建设工程规划验收合格证
1. 1. 15 建设工程环保验收合格证
1. 2 物业竣工验收资料
1. 2. 1 业主入住验房表
1. 2. 2 住户家庭成员情况登记表
1. 2. 3 房屋质量保证书
1. 2. 4 房屋使用说明书
1. 2. 5 城市规划局建设工程规划验收证明
1. 2. 6 建设工程竣工验收质量认定书
1. 2. 7 单体工程竣工验收证明书
1. 2. 8 消防工程消防验收申请表
1. 2. 9 公安消防验收合格证
1. 2. 10 消防安全合格证、许可证
1. 2. 11 电梯安装申请表
1. 2. 12 电梯准用证
1. 2. 13 电梯安全合格证
1. 2. 14 单体工程质量综合评定表

- 1.2.15 单体工程竣工报告
- 1.2.16 质量保证资料核查表
- 1.2.17 地基与分部工程质量核验表
- 1.2.18 排液地面无渗漏水验收记录
- 1.2.19 配套设备安装工程验收证书
- 1.2.20 通信线路工程协议书
- 1.3 物业公司及项目概况
  - 1.3.1 公司企业法人营业执照
  - 1.3.2 公司物业管理资质证书
  - 1.3.3 公司概况
  - 1.3.4 公司组织架构图
  - 1.3.5 公司 ISO9001/ISO14001//OHS18000 质量、环境、职业安全管理体系认证证书
  - 1.3.6 项目物业服务中心概况
  - 1.3.7 物业服务中心经理任职通知
  - 1.3.8 物业服务中心组织机构图
  - 1.3.9 物业服务中心人员花名册
- 1.4 前期物业服务协议
  - 1.4.1 前期物业管理服务协议
- 1.5 维修资金
  - 1.5.1 关于印发《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》的通知
  - 1.5.2 住宅共用部位共用设施设备维修基金收集、管理办法
  - 1.5.3 物业管理维修基金的具体使用实施办法
  - 1.5.4 维修基金具体续筹管理办法
  - 1.5.5 维修基金收取收据
  - 1.5.6 维修基金记帐凭证
  - 1.5.7 维修基金入帐单
  - 1.5.8 维修基金分类帐
  - 1.5.9 维修基金的使用记录表
- 1.6 项目公共管理制度
  - 1.6.1 业主公约
  - 1.6.2 住户手册
  - 1.6.3 装修管理须知
  - 1.6.4 消防管理须知
  - 1.6.5 房屋维护管理须知
  - 1.6.6 水电管理须知
  - 1.6.7 电梯使用管理须知
  - 1.6.8 停车场管理须知
  - 1.6.9 治安管理须知
  - 1.6.10 暂住人员管理须知
  - 1.6.11 环境卫生管理须知
  - 1.6.12 公共场地使用管理须知
  - 1.6.13 房屋租售管理须知
  - 1.6.14 会所管理须知
  - 1.6.15 游泳池管理须知
  - 1.6.16 商铺管理须知
  - 1.6.17 费用缴交管理须知
- 1.7 业委会资料

- 1.7.1 业主委员会成立程序
- 1.7.2 关于成立首届业主委员会的申请
- 1.7.3 关于同意成立业主（代表）大会筹备小组的批复
- 1.7.4 推荐筹备组人员
- 1.7.5 筹备组人员业主资格公布
- 1.7.6 业主大会召开方案
- 1.7.7 业主大会议程表
- 1.7.8 第一届业主大会筹备公告
- 1.7.9 业主委员会候选人推（自）荐表
- 1.7.10 业主委员会选票
- 1.7.11 业主委员会（业主代表）投票选举委托书
- 1.7.12 业主委员会政策法规宣传资料
- 1.7.13 选举业主大会筹备小组成员及业主委员会候选人及业主委员会候 选人确认的公告
- 1.7.14 业主大会筹备小组成员联络表
- 1.7.15 第一届业主大会出席办法
- 1.7.16 业主委员会选举办法
- 1.7.17 业主委员会签到表
- 1.7.18 业主大会嘉宾签到表
- 1.7.19 业主选举结果统计表
- 1.7.20 业主选举结果
- 1.7.21 公证书
- 1.7.22 业主委员会通讯录
- 1.7.23 首届业主大会照片
- 1.7.24 业主委员会章程
- 1.7.25 业主公约
- 1.7.26 核准通知成立业主委员会的批复
- 1.7.27 业主委员会第一次例会纪要
- 1.7.28 关于业主委员会办公接待办法的公告
- 1.7.29 业主委员会经费管理规程

## 1.7.30 业主委员会办公室设备移交清单

- 1.8 物业管理合同
- 1.8.1 物业管理合同
- 1.9 创优资料
- 1.9.1 物业公司及项目简介
- 1.9.2 关于开展物业管理示范、优秀项目考评的通知
- 1.9.3 关于申报物业管理示范住宅项目考评项目的函
- 1.9.4 关于成立创建物业管理示范住宅项目领导小组的通知
- 1.9.5 物业公司各部门工作考评计划
- 1.9.6 创优规划和具体方案
- 1.9.7 业委会关于同意物业公司创示范项目的规划和实施方案的函
- 1.9.8 创优达标整改计划
- 1.9.9 物业管理省优示范大厦标准及评分细则
- 1.9.10 创优资料总目录

## 1.9.11 创优汇报资料

- 1.10 项目内部管理制度

- 1.10.1 物业管理服务工作程序及工作标准
- 1.10.1.1 记录控制程序
- 1.10.1.2 法律、法规管理程序
- 1.10.1.3 外来文件控制程序
- 1.10.1.4 质量/环境/安全方针管理程序
- 1.10.1.5 信息沟通与协商程序
- 1.10.1.6 管理评审程序
- 1.10.1.7 员工培训程序
- 1.10.1.8 顾客满意度调查程序
- 1.10.1.9 内部审核程序
- 1.10.1.10 不合格/纠正预防措施控制程序
- 1.10.1.11 用户服务管理程序
- 1.10.1.12 目标制定与评价管理程序
- 1.10.1.13 物业管理检查程序
- 1.10.1.14 物业管理方案控制程序
- 1.10.1.15 员工录用管理程序
- 1.10.1.16 信息收集和统计技术应用程序
- 1.10.1.17 建筑物及公共设施管理程序
- 1.10.1.18 机电设备运行及管理程序
- 1.10.1.19 消防设施运行及管理程序
- 1.10.1.20 弱电设备设施管理程序
- 1.10.1.21 物业接管验收控制程序
- 1.10.1.22 供应商/服务承包商管理与评审程序
- 1.10.1.23 采购控制程序
- 1.10.1.24 装修管理程序
- 1.10.1.25 维修服务管理程序
- 1.10.1.26 安全工作管理程序
- 1.10.1.27 停车场管理工作控制程序
- 1.10.1.28 清洁管理程序
- 1.10.1.29 消杀管理程序
- 1.10.1.30 绿化管理程序
- 1.10.1.31 空置房管理程序
- 1.10.1.32 社区文化活动管理程序
- 1.10.1.33 物业租赁管理控制程序
- 1.10.1.34 产品/服务标识管理程序
- 1.10.1.35 计量器具管理程序
- 1.10.1.36 环境因素识别与评价程序
- 1.10.1.37 环境管理方案控制程序
- 1.10.1.38 污染控制程序
- 1.10.1.39 化学危险品管理程序
- 1.10.1.40 对相关方环境施加影响程序
- 1.10.1.41 能源和资源管理程序
- 1.10.1.42 环境/安全绩效监测控制程序
- 1.10.1.43 环境/安全潜在事故控制程序
- 1.10.1.44 固体废弃物污染控制程序
- 1.10.1.45 新、改、扩建项目环境管理程序
- 1.10.1.46 危险辨识和风险评估程序

- 1. 10. 1. 47 员工职业安全健康管理程序
- 1. 10. 1. 48 用工管理程序
- 1. 10. 1. 49 工作环境管理程序
- 1. 10. 1. 50 安全卫生护具管理程序
- 1. 10. 1. 51 危险作业控制程序
- 1. 10. 1. 52 变更（作业状态）管理程序
- 1. 10. 1. 53 质量/环境/安全法律、法规及标准清单
- 1. 10. 1. 54 各类人员考核及奖罚办法
- 1. 10. 1. 55 用户入/退伙作业规程
- 1. 10. 1. 56 用户投拆处理工作规程
- 1. 10. 1. 57 统计技术应用指引
- 1. 10. 1. 58 房屋接管验收标准
- 1. 10. 1. 59 电工安全技术操作规程
- 1. 10. 1. 60 低压配电装置检修保养规程
- 1. 10. 1. 61 柴油发电机运行安全操作规程
- 1. 10. 1. 62 柴油发电机维修保养规程
- 1. 10. 1. 63 给排水设备（设施）操作规程
- 1. 10. 1. 64 给排水设备（设施）维修保养规程
- 1. 10. 1. 65 水泵操作规程
- 1. 10. 1. 66 水泵维护保养规程
- 1. 10. 1. 67 二次供水管理
- 1. 10. 1. 68 空调设备（设施）操作规程
- 1. 10. 1. 69 电梯运行操作规程
- 1. 10. 1. 70 电梯安全操作规程
- 1. 10. 1. 71 事故事件处理规程
- 1. 10. 1. 72 公司质量/环境/安全管理委员会设置
- 1. 10. 1. 73 消防检查制度
- 1. 10. 2 质量保证制度
- 1. 10. 2. 1 动火作业安全操作规程
- 1. 10. 2. 2 消防安全责任书
- 1. 10. 2. 3 消防设施管理检查规程
- 1. 10. 2. 4 中控室设施运行管理规程
- 1. 10. 2. 5 弱电设备设施系统维修保养规程
- 1. 10. 2. 6 仓库管理细则
- 1. 10. 2. 7 安全管理制度
- 1. 10. 2. 8 安全员言行规范
- 1. 10. 2. 9 清洁作业标准
- 1. 10. 2. 10 清洁作业指导
- 1. 10. 2. 11 环境因素识别指引
- 1. 10. 2. 12 重大环境因素评价规程
- 1. 10. 2. 13 化学危险品仓库管理规程
- 1. 10. 2. 14 除草、杀虫剂管理规程
- 1. 10. 2. 15 节约用水规程
- 1. 10. 2. 16 节约用电规程
- 1. 10. 2. 17 危害辨识方法指引
- 1. 10. 2. 18 风险评价方法指引
- 1. 10. 2. 19 女性职工劳动保护规程

|              |                       |
|--------------|-----------------------|
| 1. 10. 2. 20 | 未成年职工伤残职工劳动保护要求       |
| 1. 10. 2. 21 | 个人防护用品配备及保管发放标准       |
| 1. 10. 2. 22 | 物业项目招投标工作规程           |
| 1. 10. 2. 23 | 安全管理作业指导              |
| 1. 10. 2. 24 | 停车场管理制度               |
| 1. 10. 2. 25 | 入伙准备工作指引              |
| 1. 10. 2. 26 | 物业项目招投标工作指引           |
| 1. 10. 3     | 收费管理制度                |
| 1. 10. 3. 1  | 物业管理企业财务管理制度          |
| 1. 10. 3. 2  | 关于下达我市物业管理服务收费指导标准的通知 |
| 1. 10. 3. 3  | 便民有偿服务收费标准            |
| 1. 10. 3. 4  | 收取水费、管理费用单据           |
| 1. 10. 4     | 财务制度                  |
| 1. 10. 4. 1  | 收费管理程序                |
| 1. 10. 4. 2  | 财务管理制度                |
| 1. 10. 5     | 岗位考核制度                |
| 1. 10. 5. 1  | 物业管理检查程序              |
| 1. 10. 5. 2  | 物业服务中心专业技术人员月考核评分标准   |
| 1. 10. 5. 3  | 员工月考核评分标准             |
| 1. 10. 5. 4  | 管理人员月考核评分标准           |
| 1. 11        | 项目员工资料                |
| 1. 11. 1     | 员工手册                  |
| 1. 11. 2     | XX 项目管理人员岗位证书登记表      |
| 1. 11. 3     | 管理人员、专业技术人员上岗证复印件     |
| 1. 11. 4     | 项目管理人员工作服照片           |
| 1. 11. 5     | 员工工作考评表               |
| 1. 11. 6     | 员工工作证样板               |
| 1. 11. 7     | 文明礼貌用语和各项专业服务语言流程规范   |
| 1. 11. 8     | 特殊作业人员操作证             |
| 1. 11. 9     | 秩序维护部人员上岗证            |
| 1. 11. 10    | 项目员工培训记录 （含图像资料）      |
| 1. 11. 10. 1 | 项目培训记录                |
| 1. 11. 10. 2 | 客服部培训记录               |
| 1. 11. 10. 3 | 秩序维护部培训记录             |
| 1. 11. 10. 4 | 设备维护部培训记录             |
| 1. 11. 10. 5 | 环境维护部培训记录             |
| 1. 12        | 现代化管理资料               |
| 1. 12. 1     | 现代化管理设备台帐             |
| 1. 12. 2     | 计算机使用管理规程             |
| 1. 12. 3     | 电脑网络使用管理规程            |
| 1. 12. 4     | 网络线路布置情况说明            |
| 1. 12. 5     | 物业管理软件使用办法            |
| 1. 12. 6     | 复印机维修保养记录             |
| 1. 12. 7     | 电话维修养护记录              |
| 1. 12. 8     | 复印机、复印纸、电脑打印使用规程      |

- 1.12.9 监控中心管理规程
- 1.12.10 对讲报警系统半年保养记录
- 1.12.11 防盗监视系统月保养记录
- 1.12.12 项目、公司电话一览表

1.13 财务管理

- 1.13.1 物价局文件
- 1.13.2 财务管理制度
- 1.13.3 财务监督制度
- 1.13.4 资金使用审批权限规程
- 1.13.5 资产控制制度
- 1.13.6 会计核算方法及凭证帐制度
- 1.13.7 停车场收费标准
- 1.13.8 特约服务收费管理制度
- 1.13.9 物业管理公司现金借款单
- 1.13.10 物业管理公司领用支票记录表
- 1.13.11 物业管理公司购物申请表
- 1.13.12 物业管理公司费用报销审批表
- 1.13.13 各季度物业管理服务费用收支表
- 1.13.14 各季度物业管理服务费用收支表公示照片

1.14 房屋及设施设备管理

- 1.14.1 房屋建筑图纸资料清单
- 1.14.2 房屋总平面图
- 1.14.3 地下管网图
- 1.14.4 给排水系统图、资料
- 1.14.5 水电设计安装图纸资料清单
- 1.14.6 电梯设计安装图纸清单
- 1.14.7 消防设计安装图纸资料清单
- 1.14.8 其他设备设施设计安装图纸清单
- 1.14.9 发电机组图纸、资料
- 1.14.10 电梯图纸、资料
- 1.14.11 房屋权属一览表
- 1.14.12 房屋数量、种类、用途分类统计
- 1.14.13 项目设施设备清单
- 1.14.14 消防设备台帐
- 1.14.15 供配电设备台帐
- 1.14.16 给排水系统设备台帐
- 1.14.17 电梯机房设备台帐
- 1.14.18 弱电系统设备台帐
- 1.14.19 公共设施设备大、中修记录

1.15 业主住户档案资料（一户一档）

- 1.15.1 入伙通知书
- 1.15.2 管理规约（分户）
- 1.15.3 前期物业管理服务协议（分户）
- 1.15.4 住户情况登记表

|         |                   |
|---------|-------------------|
| 1.15.5  | 验房表单              |
| 1.15.6  | 装修管理资料            |
| 1.15.7  | 业主联系资料            |
| 1.15.8  | 房屋权属资料            |
| 1.16    | 值班回访记录            |
| 1.16.1  | 项目值班规程            |
| 1.16.2  | 项目管理人员值班表         |
| 1.16.3  | 设施设备维护部 24 小时值班制度 |
| 1.16.4  | 秩序维护部员 24 小时值班制度  |
| 1.16.5  | 设施设备维护部排班表        |
| 1.16.6  | 秩序维护部排班表          |
| 1.16.7  | 设施设备维护部交接班记录表     |
| 1.16.8  | 秩序维护部员巡逻、交接班记录表   |
| 1.16.9  | 顾客需求登记表           |
| 1.16.10 | 投诉记录表             |
| 1.16.11 | 投诉、回访工作制度         |
| 1.16.12 | 回访记录表             |
| 1.16.13 | 月度回访统计表           |
| 1.16.14 | 物业公司及管理处联系电话一览表   |
| 1.16.15 | 紧急联系电话一览表         |
| 1.17    | 业主住户意见征询          |
| 1.17.1  | 用户意见调查和意见征询工作规程   |
| 1.17.2  | 业主满意度调查表          |
| 1.17.3  | 满意度调查统计表          |
| 1.17.4  | 满意度调查意见统计分析       |
| 1.17.5  | 用户意见及整改方案         |
| 1.17.6  | 整改方案完成情况公示        |
| 1.18    | 维修服务              |
| 1.18.1  | 维修服务管理程序          |
| 1.18.2  | 维修通知单             |
| 1.18.3  | 顾客需求登记表           |
| 1.18.4  | 维修情况统计表           |
| 1.18.5  | 维修服务项目收费标准        |
| 1.19    | 会议记录              |
| 1.19.1  | 项目周（月）例会会议记录      |
| 1.19.2  | 客服部例会会议记录         |
| 1.19.3  | 秩序维护部例会会议记录       |
| 1.19.4  | 设施设备维护部例会会议记录     |
| 1.19.5  | 环境维护部例会会议记录       |
| 1.19.6  | 业委会沟通会议记录         |
| 1.19.7  | 外委单位会议记录          |

2.0 房屋管理

2.1 视觉标识资料

- 2.1.1 XX 项目总平面图（图片）
- 2.1.2 项目引路标识（图片）
- 2.1.3 标识标牌一览表及项目栋号标识（图片）

2.2 违章搭建（标准：无违反规划私搭私建，无擅自改变房屋用途现象（图片）

- 2.2.1 楼宇天台管理规程
- 2.2.2 公共场地管理规程
- 2.2.3 装修管理规程
- 2.2.4 纠正违章行为的通知（样本）

2.3 房屋外观（标准：房屋外观完好，整洁、外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落，无污染）

- 2.3.1 建筑物及公共设施检查表
- 2.3.2 建筑物及公共设施巡查记录表
- 2.3.3 建筑物及公共设施完好率统计表
- 2.3.4 护栏、防盗网安装管理规程
- 2.3.5 全貌及各楼、幢外观照片

2.4 广告管理

- 2.4.1 招牌、广告及公共场地、墙壁、屋面管理规程
- 2.4.2 室外招牌、广告、霓虹灯巡查登记表
- 2.4.3 违章整改通知书
- 2.4.4 室外招牌、广告、霓虹灯清洗记录表、
- 2.4.5 广告招牌实景照片

2.5 阳台管理（标准：封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙，除建筑设计有要求外，不得安  
装外窗及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬）

- 2.5.1 阳台装修管理须知
- 2.5.2 项目各楼栋阳台（图片）

2.6 空调安装管理

- 2.6.1 空调安装申请表
- 2.6.2 空调安装作业指导书及管理规程
- 2.6.3 空调安装管理实景照片

2.7 房屋装饰装修管理（标准：房屋装饰装修符合规程，未生发危及房屋结构安全及拆改管线和损  
害他人利益的现象）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/095004030002012004>