

T/BJWX

北京物业管理行业协会团体标准

T/BJWX XXXX—XXXX

物业服务资料管理规范

Specification for property service information management

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2026.7)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

目 次

前 言	
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 基本原则	4
5 基本要求	5
6 纸质资料管理要求	6
6.1 分类	6
6.2 收集	6
6.3 整理	7
6.4 归档	7
6.5 保存	7
6.6 利用	8
6.7 移交	8
6.8 销毁	8
7 电子资料管理要求	9
7.1 分类	9
7.2 收集	9
7.3 整理	10
7.4 归档	10
7.5 保存	11
7.6 利用	11
7.7 移交	11
7.8 销毁	12
8 评价及改进	12
8.1 管理评价	12
8.2 持续改进	13
附录 A （资料性）物业服务资料分类目录表	14
附录 B （资料性）物业服务资料编码结构	20
参 考 文 献	21

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。

本文件由××××提出。
本文件由××××归口。
本文件起草单位：
本文件主要起草人：

物业服务资料管理规范

1 范围

本文件确立了物业服务资料管理的基本原则和基本要求，并规定了物业服务中纸质资料和电子资料的管理要求、评价与改进。

本文件适用于物业服务企业在提供物业服务过程中的资料管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务资料

在物业服务过程中获取、生成和管理的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

注：物业服务资料可分为纸质资料(3.2)和电子资料(3.3)。

3.2

纸质资料

以文件、图纸、表格记录等形式呈现的物业服务资料(3.1)。

注：纸质资料从业务内容上可分为项目建设资料、项目管理资料、业主资料及其他资料。

3.3

电子资料

通过计算机等电子设备形成、办理、传输和存储的数字格式的物业服务资料(3.2)。

注：电子资料从载体形式上可分为文书类资料、声像类资料、邮件类资料、网页资料、社交媒体类资料及专业类资料。

4 基本原则

4.1 规范性

应严格遵循相关法规及企业制度，明确资料管理全流程各环节的操作流程与责任主体，如实记载物业服务全过程，确保资料真实准确。

4.2 完整性

应遵循物业服务全流程管理要求，全面完整收集、整理、归纳承接查验、日常服务、设施设备运维、接诉处置、业主沟通等全环节资料。

4.3 安全性

应构建完善的安全管理体系，采取有效措施，压实安全责任，强化风险防控，加强应急和保密管理，不断提升物业服务资料管理安全性。

4.4 数字化

应坚持数字化转型方向，推进智慧化管理，实现新增资料电子化、存量档案数字化，提升物业服务资料利用效率，强化其对物业管理服务的支撑保障作用。

5 基本要求

5.1 组织机构

应构建物业服务资料归口管理体系，压实管理责任，确保相关职能在各层级、各部门及相关岗位有效履行，实现管理全覆盖。

5.2 人员要求

5.2.1 应配置符合下列条件的资料管理人员：掌握物业管理及档案管理的专业知识；具备物业服务资料管理的实践经验或教育培训经历；熟练运用智慧化资料管理软件和技术工具；具备履行资料管理岗位的现有能力及培养潜质；掌握资料管理过程中的安全管理、保密管理及应急处置能力。

5.2.2 应对资料管理人员进行系统性培训，并定期进行培训考核及效果评价。培训方式可包括线上及线下等多种形式。培训内容应包括：档案管理相关法律法规及政策文件；档案管理相关专业知识和实操技能；资料管理制度、保密管理制度等企业规章制度；资料管理创新技术和发展趋势。

5.3 管理制度

应制定、执行并适时更新资料管理制度。制度内容应包括资料管理的基本要求、管理要求、资料管理职责边界、工作标准、数字化管理、安全管理规定、保密管理规定、应急处置预案、检查规定、绩效评价及激励规定、创新及持续改进措施等。

5.4 资源配置

应合理配置资料管理所需的基础设施、办公设备、管理软件、存储设备及技术工具，并确保相关资金得到必要保障与合理使用。

5.5 信息化管理

应建立以电子档案资源为主导的档案资源体系，推进物业服务资料的数字化进程。宜应用大数据和人工智能技术，深入挖掘与分析物业服务资料，为服务提供数据支持及监测预警。宜利用物联网技术实现设备信息的实时采集与监控，提升物业服务的响应速度与效率。宜借助移动互联网和云计算技术，实现资料的远程访问与共享，提高资料利用效率。宜基于物业服务资料数据资源，构建智能化决策支持系统，为物业服务提供科学、合理的决策依据。

5.6 安全管理

应建立资料管理基础设施的安全防护机制，开展安全风险评估与隐患排查治理，切实提升资料实体安全水平。应构建资料管理信息系统及数字资源的安全保密防护体系，健全保密审查机制，强化资料信息安全保障。应制定完善的保密管理制度，对涉及国家秘密、商业秘密、工作秘密及业主隐私等敏感信息的资料实施严格管控。

5.7 应急管理

应建立电子档案备份机制，定期执行备份及恢复测试，以防资料丢失或损坏。对重要电子档案实施异地异质备份，确保在单一存储渠道失效时仍能安全恢复数据。应建立快速响应机制，有效应对自然灾害、人为事故及设备故障等突发事件；制定并持续优化应急预案，定期组织演练以提升处置能力。

6 纸质资料管理要求

6.1 分类

6.1.1 项目建设档案

项目建设档案应包括立项规划文件、勘察设计文件、建设许可文件、施工许可文件、竣工验收备案文件、承接查验资料等，具体内容见附录A。

6.1.2 项目管理档案

项目管理档案应包括设施设备管理台账、客户服务台账、秩序维护资料、环境管理资料、安全管理资料、标识管理资料、供方管理资料、应急管理资料、专营单位资料等，具体内容见附录A。

6.1.3 业主资料

业主资料应包括业主基本信息、业主入住资料、业主装修资料、业主交互资料、业主自治资料等，具体内容见附录A。

6.2 收集

6.2.1 收集要求

应明确相关收集条件并采取有效措施，确保所收集资料在真实性、可靠性、完整性、规范性、可用性及时效性等方面均符合检验要求。收集范围涵盖项目建设资料、项目管理资料、业主资料及其他相关资料。各专业资料由对应业务部门负责，经审核后统一移交至资料管理人员。

6.2.2 项目建设资料的收集

办理物业承接查验手续时，应与建设单位共同对物业共用部位及共用设施设备进行查验，并同步采集查验全过程形成的全部资料。在物业服务人更迭时，应向原物业服务人收集该项目历年的承接查验及复验资料；若资料缺失，应要求相关责任方予以补齐。

6.2.3 项目管理资料的收集

项目管理资料的收集应贯穿物业服务全生命周期。在前期介入阶段，重点收集项目建设基本信息及沟通工作记录；在前期物业及日常服务阶段，应实时收集物业服务重要活动记录、日常服务过程记录、专业供应商履约过程记录以及其他具有保存价值的资料；在项目移交阶段，应向原物业服务人收集各类与业主利益密切相关的项目管理资料。

6.2.4 业主资料的收集

针对新开发建设项目，应向建设单位及业主收集基础业主信息和业主入住资料，具体包括房屋买卖合同、物业质量保修文件、物业使用说明文件、业主清册及房屋产权清册等。在日常管理服务阶段，应重点收集业主自治相关资料，包括业主大会的筹备、表决、成立及会议记录，业主委员会（或物业管理委员会）的组建、会议及换届资料，以及住宅专项维修资金的申请、使用和补交凭证等。收集业主个人资料时应取得业主同意，遵循最小必要原则和个人信息保护要求，不得过度收集无关信息。

6.2.5 其他资料的收集

应收集物业服务过程中产生的其他具有保存价值的资料及实物，涵盖政府及相关监管部门下发的文件、业务往来函件、物业服务合同、项目财务与审计资料、社区治理资料、纠纷调解处理记录以及其他符合归档要求的材料。

6.3 整理

资料整理应遵循物业服务资料的形成规律，保持其内在联系，确保文件与信息的真实性、安全性、完整性及可访问性。依据资料的属性、内容、时间及价值进行分类整理，以利于后续的保存、检索与利用。同时，应确保纸质资料与电子资料整理协调一致，适配数字化管理需求。经整理符合要求的资料应及时归档；因管理需要或暂未达到归档要求的资料，应按6.5要求妥善保存。

6.4 归档

6.4.1 归档范围

物业服务资料是指物业服务全过程中产生的所有材料；而物业服务档案则是从中经筛选与鉴定，具备凭证、追溯及备查价值，并已完成整理立卷、划定保管期限且入库保管的材料。并非所有资料均需归档；对于一事多稿的情况，仅归档最终正本；过程性资料实行限时留存，期满后即行清理销毁，不纳入归档范围。

6.4.1.1 归档要求

文件与信息应依据既定规则 and 标准进行组织与存储。需编制统一的资料总目录，并在关联资料间设立互见号。对于幅面过大的文件，应在确保不影响日后使用的前提下进行折叠处理。归档资料宜按“年度—机构/部门”分类排列，并依据其形成或针对的年度进行归档。在资料保存区域排架时，每年形成的档案应按机构或部门序列依次上架。案卷封面内容可根据需要包含档号、案卷名、全宗名称、年度、密级、保管期限、卷数及卷次等信息。其中，全宗名称应填写形成案卷内资料的物业服务企业（或物业项目）名称。此外，不同年度或不同机构/部门的归档资料严禁装入同一档案盒。

6.4.1.2 归档编码

应依据物业服务的内容与性质，对物业资料实行统一档案编码。编码结构宜采用五段制，由汉语拼音和数字组合而成，各段之间以“-”分隔，并按从左至右的顺序排列。具体结构为：“案卷码”-“一级类目代码”-“二级类目代码”-“年度码”-“案卷流水码”。示例详见附录B。

6.4.1.3 装订

资料案卷应分类装订，确保牢固、安全、简便，做到不损页、不倒页、不压字，保持文件平整，以利于归档文件的保护与管理。装订过程应尽量减少对文件本体的影响，并依据保管期限要求，去除易锈蚀、易氧化的金属或塑料装订材料。对于永久保管的归档资料，宜采用线装法进行装订。

6.5 保存

6.5.1 保存区域

应划定专门的资料保存区域，并明确其环境管理要求。保存环境须保持干燥、通风及清洁，同时满足防火、防盗、防光、防潮、防尘、防有害气体及防有害生物等安全防护标准。应对供电、消防及温湿度控制等支持性设施进行定期巡检，并做好监测记录。

6.5.2 保存方式

应根据资料的重要性及使用频率，选择适宜的保存方式。资料存放可采用竖放、平放或卷放等形式，

并须依据归档与编号规则有序排列。建议在档案柜显著位置张贴资料存放示意图。同时，应推进纸质资料数字化进程，实行原始纸质资料与电子资料双轨制保存。

6.5.3 保存期限

资料保管期限应分为永久、长期、短期三种。永久是指物业服务资料保存期无限延续。长期是指物业服务资料的保存期限与该物业的使用寿命同步。短期是指物业服务资料保存期限为3年及以下。同一案卷内如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。各类资料的保管期限见附录A。

6.6 利用

6.6.1 登记

应实时登记资料的使用情况。登记信息应包括使用人、使用时间、用途及归还时间等。登记内容涵盖资料移交（接收）、借阅、检查及销毁等环节。资料登记工作应遵循以下要求：统一登记格式，规范登记时限，明确管理责任人，并定期进行汇总整理。

6.6.2 统计

应定期统计资料使用情况。统计工作涵盖建立资料台账、采集数据、整理资料、填报报表及数据分析等环节。统计工作应符合以下要求：确保数据真实、准确；统一统计方法、计量单位及报表格式；保证报表字迹工整、清晰。

6.6.3 借阅

应规范资料借阅管理，明确借阅流程、审批程序、登记手续、借阅期限及归还要求。宜采用智慧化管理手段，提升资料借阅工作的效率与安全性。

6.6.4 维护

应定期对资料进行专业维护。需采取专业措施定期清洁资料，确保其整洁完好。定期检查内容应涵盖：资料数量的完整性与实体完好性、存放环境的适宜性与安全性、同类资料格式的一致性，以及资料的有效期和更新情况。应对归档资料进行必要补充，重点补全接收时的缺损资料、采集时的遗漏资料以及检查中发现的需更新资料。同时，应及时修复破损、缺失、污染或模糊的资料。

6.7 移交

6.7.1 移交要求

应明确移交条件并采取相应措施，依照6.2.1的规定执行资料移交工作。

6.7.2 内部移交

在物业服务企业内部，因资料归档、岗位人员变动等原因需进行资料移交时，应编制移交资料清册，经审核批准后向接收部门及人员办理移交手续。

6.7.3 外部移交

在物业服务企业外部，因物业服务人更迭或与专业供应商交接等原因需进行资料移交时，应确保移交内容的合规性与保密性。须编制移交资料清册，并由移交方与接收方在资料交接协议及移交清册上共同确认。

6.8 销毁

对于保管期限届满或已无保存价值的资料，应及时予以销毁。销毁前须严格履行审批手续，编制资料销毁清册，并形成永久保存的销毁记录。涉及保密要求的资料在销毁时应遵循保密法律法规及企业管理制度的相关规定。

7 电子资料管理要求

7.1 分类

7.1.1 文书类

文书类电子资料涵盖物业服务运营全过程中形成的文字及表格类电子文件，主要包括制度规程、通知函件、会议纪要、工作计划与总结、台账报表、请示批复、整改材料、公告公示电子稿、招投标文本以及合同电子文稿等。

7.1.2 声像类

声像类电子资料指以图像、音频或视频形式记录的电子文件，主要包括现场工作照片、维修前后对比图、隐患整改影像、应急演练视频、事件处置录像、会议及业主沟通录音、社区活动音视频以及监控取证截图等。

7.1.3 邮件类

邮件类电子资料指企业内部，以及与业主、业委会、街道社区、行政主管部门及外包单位之间往来的正式电子邮件，包含邮件正文、附件及完整的往来回复记录。

7.1.4 网页、社交媒体类

网页、社交媒体类电子资料包含政府公示网页存档、项目公众号推文、业主微信群及QQ群重要沟通记录、线上诉求答复记录、网络投诉处理截图，以及第三方平台评价与回复的留存资料等。

7.1.5 专业类

专业类电子资料指工程技术与业务系统专属电子资料，主要包括CAD竣工图纸、管线图纸、设备技术说明书电子版；收费系统、巡检系统、门禁监控系统、智慧物业平台导出数据、设备检测电子报告、改造工程电子图纸及变更文件等。

7.2 收集

7.2.1 收集要求

业务办结后应及时收集电子资料，遵循“谁形成、谁归集”原则，明确各岗位收集责任，并由资料管理员统一核验归档。须严格审核电子资料的真实性、可靠性、完整性及可用性，确保主文件、附件、最终定稿及相关佐证材料齐全，剔除草稿及冗余文件。此外，电子资料应确保无病毒，离线存储介质应保持完好、无病毒且可正常读取。

7.2.2 文书类资料的收集

业务办结后，应及时收集最终定稿的电子资料，并同步归集配套附件、审批流转截图等佐证材料。须严格区分正本与定稿，避免留存零散的修改草稿。对于跨部门行文及外部来函，应同步收集完整的往来闭环材料，确保档案的完整性。

7.2.3 声像类资料的收集

声像资料应在生成后及时归集，并统一规范命名，明确标注拍摄时间、地点、事由及拍摄人。短视频及录音材料须保留原始文件，严禁剪辑或篡改；涉及取证的声像资料，应同步归档配套的文字说明。

7.2.4 邮件类资料的收集

重要往来邮件应整包导出保存，完整保留收发件人、时间戳、正文及全部附件。不应仅复制粘贴文字内容。涉及纠纷处理、业务确认或官方答复的邮件，须归档原始邮件文件。

7.2.5 网页、社交媒体类资料的收集

对重要公示、官方答复、群内决议及投诉处置内容，应即时进行截屏或网页存档，并附注存档说明；定期导出业主社群的关键沟通记录，剔除无效闲聊信息，仅留存具有业务参考价值或凭证效力的内容。

7.2.6 专业类资料的收集

工程图纸及设备技术资料应与纸质资料同步接收，在接收后立即归集原版源文件；业务系统的月度、年度台账数据需定期导出，并妥善保存原始导出文件，严禁二次编辑或覆盖；特种设备电子检测报告及线上核验文件应同步归档。

7.2.7 纸质资料数字化

应推进纸质资料数字化工作。需归档的纸质资料应按统一分辨率进行扫描，确保图像清晰、页面完整、无歪斜或漏扫；成册材料应逐页命名并编组，实现纸质正本与数字化文件的一一对应，保证纸电同源、内容一致；作废草稿及不予归档的纸质材料无需进行数字化处理。

7.3 整理

按 7.1 的分类建立层级文件夹目录，分类分级存放；规范统一文件命名规则，包含年份、分类、事由、序号。剔除重复文件、临时草稿、破损无法读取文件；缺失附件、信息不全材料退回补齐。整理完成后编制电子资料目录清单，登记文件名、形成时间、责任人、存储路径、保管期限。

7.4 归档

7.4.1 归档范围

电子资料形成或办理部门和人员应定期将已收集、积累并经过整理的电子资料向资料管理人员提交归档。应将具备法律凭证、长期查考、监管追溯、合同履约、纠纷备查属性的整理后电子资料纳入归档，过程草稿、临时过渡文件、重复副本仅短期留存备查，不正式归档。

7.4.2 归档要求

电子资料应确保真实、完整、可读且未被篡改，重要文件宜附加电子签章或校验信息。实行纸质与电子资料同步归档，已有对应纸质资料的电子资料应关联其编号。归档的加密电子资料须提前解密。归档前由档案管理员核验资料的完整性与规范性，不合格者退回整改。鼓励采用电子档案管理系统进行归档管理，并同步归档电子资料元数据。

7.4.3 归档编码

电子资料编码应遵循 6.4.1.2 的规定，并与纸质资料归档编码保持一致，确保电子资料与纸质资料编码一一对应，支持关联检索。

7.4.4 归档格式

电子资料归档应采用开放格式，确保不依赖特定软硬件环境，并具备一致性、可转换性及易用性。专用软件生成的电子资料原则上应转换成通用格式归档。以专有格式归档的，其专用软件、技术资料等应一并归档，且保证齐全、完整。文书类归档格式应为 PDF（定稿归档）、docx/xlsx（源文件留存）。声像类归档格式应为 JPG、MP4、WAV 等通用格式，禁止仅使用特殊加密格式；邮件类归档格式为 eml、msg 等原生邮件格式；网页社交类归档格式应为 PDF 存档版、完整截图图片；专业图纸类归档格式应为 DWG 原版图纸和 PDF 预览版；系统数据采用 xlsx、csv 等通用可读取格式。

7.5 保存

7.5.1 存储

正式归档的电子档案应存储于单位专用档案服务器或加密存储设备中，如选择云端存储应符合国家信息安全等级保护三级及以上要求。严禁长期存放于个人电脑、私人社交软件或私人云盘。应建立目录访问层级，实行分类分区存储，并定期清理冗余文件以释放存储空间。

7.5.2 备份

应实施“本地服务器+异地存储”的双重备份机制，执行月度增量备份与年度全量备份。备份完成后需校验文件可读性并建立备份台账。对于需永久保存的重要档案，还应增加离线移动介质进行定期归档备份。

7.6 利用

7.6.1 使用权限

应依据岗位职责设定电子资料的分级访问权限。普通员工仅限查阅本岗位非涉密资料，管理人员可查阅所辖项目资料；涉及国家秘密、业主隐私及商业机密的电子档案须实行审批查阅制度，严禁越权访问。用户应在授权范围内对电子档案、组件及其元数据进行检索、浏览、复制和下载。

7.6.2 使用形式

系统应支持在线查阅、授权打印及限制性复制功能。涉及国家秘密及个人隐私的资料仅限现场查阅，严禁私自转发、通过外链分享或截图外传。所有借阅行为均须履行登记手续，并明确注明使用用途及时限。

7.6.3 统计和分析

资料管理员应定期统计电子档案的归档数量、借阅频次及到期情况；依托电子台账开展资料存量与业务完整性分析。

7.6.4 维护和转换

应定期抽检电子资料的可读性，针对格式淘汰及版本兼容问题适时实施迁移转换；及时修复损坏文件并查杀存储介质病毒，同步建立格式转换与维护台账，确保文件长期有效可用。

7.6.5 智能分析应用

宜依托大数据、人工智能等技术构建电子资料智能分析应用，深度挖掘数据价值，提供智能检索、数据统计及趋势分析等功能，为物业管理决策提供有力支持。

7.7 移交

7.7.1 移交要求

电子资料移交前应完成整理、校验、打包，附带电子移交目录；应简化操作环节，明确电子资料在线移交的资料清册、身份验证、电子签章等核心规范，移交全程留痕可查。移交介质查杀病毒，确保文件完整可用。

7.7.2 内部移交

在企业内部跨部门协作、项目交接或岗位变动时，须在规定时间内完成相应电子资料的打包与移交，同步更新存储权限及管理台账，严禁个人私自留存或带走业务电子资料。

7.7.3 外部移交

物业服务项目退出、业委会调取、主管部门检查调取、新旧物业交接时，按规定导出全套归档电子资料，配合办理交接见证手续，同步移交存储介质或在线授权移交。

7.8 销毁

应制定涵盖本地存储、云端数据及备份介质的电子资料全链路彻底销毁操作规程。对于已达到保管期限或经鉴定无留存价值的电子资料，须严格履行销毁审批流程；同时建立电子资料销毁台账，详细记录销毁清单、时间、方式、经办人及审批人等信息，以备核查；严禁随意删除数据或丢弃存储介质。涉及保密要求的资料在销毁时应遵循保密法律法规和相关规定。

8 评价及改进

8.1 管理评价

8.1.1 评价的依据

应建立监督、检查与评估机制，定期对资料管理工作开展检查评估，保留过程记录并形成评价报告。评价依据包括但不限于以下内容：

- a. 国家相关法律法规、规章及强制性标准；
- b. 本文件；
- c. 相关合同约定；
- d. 资料管理制度等企业规章制度；
- e. 数字化管理输出数据。

8.1.2 评价的方式

应根据评价对象的不同特点分别采取量化评价和质性评价的方法。评价的方式包括但不限于下列方面：

- a. 物业服务企业内部自评；
- b. 业主、物业使用人和客户的意见征询；
- c. 邀请外部专家或第三方机构进行评价。

8.1.3 评价的要点

评价的要点包括但不限于以下内容：

- a. 是否按照本文件的要求开展纸质资料和电子资料管理工作；
- b. 资料管理目标、管理规划、管理职责的落实情况；
- c. 实现资料管理专业化、安全性、规范化、数字化的程度；
- d. 资料管理的评价与改进机制是否健全。

8.2 持续改进

应对管理评价结果进行综合分析，查明问题根源，制定并实施改进计划，跟踪评估改进成效，从而实现持续改进。

附 录 A
(资料性)
物业服务资料分类目录表

表 A.1 项目建设资料

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
01 许可文件	01 立项规划文件	1. 项目建议书	长期
		2. 项目建议书的批复文件	长期
		3. 可行性研究报告	长期
		4. 可行性报告的批复文件	长期
		5. 关于立项的会议纪要、领导批示、申请文件	长期
		6. 专家对项目的有关建议文件	长期
		7. 项目评估研究资料	长期
		8. 环境影响评价文件	长期
		9. 环境影响批复文件	长期
		10. 征占地用的批准文件和对使用国有土地的批准意见	长期
		11. 规划选址意见书及附图或规划选址意见书复函	长期
		12. 建设用地规划许可证、附件及附图	长期
		13. 国有土地使用证	长期
		14. 北京市城镇建设用地批准书	长期
		15. 市政工程规划方案综合	长期
		16. 市政工程设计综合	长期
		17. 物业管理区域划分相关文件	长期
		18. 立项用地规划许可形成的其他文件	长期
	02 勘察设计文件	1. 工程地质勘察报告	长期
		2. 水文地质勘察报告、自然条件、地震调查	长期
		3. 建设用地钉桩通知单	长期
		4. 地形测量和土地测量成果报告	长期
		5. 申报规划设计条件和规划设计条件通知书	长期
		6. 初步设计图纸和说明	长期
		7. 技术设计图纸和说明	长期
		8. 审定设计方案通知书、征求人防、环保、消防、交通、园林、市政、文物、通讯、保密、河湖、教育等部门的审查意见和要求取得的有关协议	长期
		9. 有关行政部门批准文件	长期
		10. 施工图及说明	长期
		11. 设计计算书	长期

02 验收文件	03 建设许可文件	12. 政府有关部门对施工图设计文件的审批意见	长期
		1. 建设工程规划许可证、附件、附图及复函	长期
		2. 建设工程施工许可证	长期
		3. 工程建设许可形成的其他文件	长期
	04 施工许可文件	1. 施工任务批准文件	长期
		2. 市政基础设施工程施工图设计文件审查通知书	长期
		3. 固定资产投资许可证	长期
		4. 建设工程施工许可或开工审批文件	长期
		5. 工程质量监督注册登记表及工程质量监督执法告知书	长期
		6. 质量和安全具体措施	长期
02 验收文件	01 竣工验收备案文件	1. 建设工程竣工档案验收文件	长期
		2. 工程竣工验收备案表	长期
		3. 工程竣工验收报告	长期
		4. 勘察、设计单位质量检查报告	长期
		5. 规划、消防、环保、技术监督、人防、节能等部门出具的认可文件或准许使用文件	长期
		6. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料	长期
		7. 市政基础设施有关质量检测和功能性试验资料清单	长期
		8. 工程质量保修书	长期
		9. 工程竣工验收记录	长期
		10. 防雷检测报告	长期
		11. 居住项目配套设施验收情况确认单	长期
		12. 分项工程质量验收记录	长期
		13. 单位工程质量评定记录	长期
		14. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等各类竣工图纸	长期
		15. 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件	长期
		16. 物业质量保修文件和物业使用说明文件	长期
	02 承接查验资料	1. 物业承接查验协议	长期
		2. 物业共用部位、共用设施设备查验清单及明细台账	长期
		3. 查验现场影像、视频记录资料	长期
		4. 设施设备检测报告、合格证明文件	长期
		5. 查验问题整改通知书、整改结果确认文件	长期
		6. 承接查验各方签字确认的验收记录表	长期
		7. 物业承接查验备案文件	长期
		8. 复验申请、复验记录及复验合格证明	长期
		9. 承接查验过程中的沟通函件、会议纪要	长期
		10. 其他与承接查验相关的文件资料	长期

表 A.2 项目管理资料

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
03 设施设备管理	01 房屋本体	1. 清单台账	长期
		2. 房屋本体维修、维护管理制度	长期
		3. 房屋本体维修维护计划、批准文件	长期
		4. 房屋本体维修、维护预算、合同、结算文件	永久
		5. 房屋本体维修、维护记录	3 年
	02 共用设施	1. 清单台账	长期
		2. 共用设施维修、维护管理制度	长期
		3. 共用设施维修维护计划、批准文件	长期
		4. 共用设施维修、维护预算、合同、结算文件	永久
		5. 共用设施维修、维护记录	3 年
	03 供配电系统、给排水系统、暖通空调系统、消防系统、电梯系统、弱电系统等共用设备	1. 清单台账	长期
		2. 设备合格证、安装资料、使用说明书等	长期
		3. 岗位职责及管理制度	长期
		4. 设备检测、检验证书、报告，特种设备使用证书	长期
		5. 运行、维护、保养、维修计划及批准文件	长期
		6. 运行、维护、保养、维修记录	3 年
04 客户服务	01 客户接待	1. 客服中心交接/值班记录表	3 年
		2. 客户沟通记录表	3 年
		3. 住户回访记录	3 年
		4. 业主、物业使用人问卷调查表	3 年
		5. 客户服务需求登记表	3 年
		6. 有偿服务收费标准	3 年
		7. 物品转交记录表	3 年
		8. 钥匙借还登记表	3 年
		9. 客户投诉受理登记表	3 年
		10. 投诉回访记录表	3 年
	02 访客管理	1. 来访人员登记表	3 年
		2. 来访室接待室交接/值班记录表	3 年
	03 参观接待管理	1. 接待需求登记表	3 年
		2. 接待服务工作分配表	3 年
		3. 参观接待巡视标准	3 年
		4. 参观接待巡视检查记录表	3 年
	04 会议服务管理	1. 损耗类会务用品领用登记表	3 年
		2. 非损耗类会务用品领用登记表	3 年
		3. 报损申请表	3 年

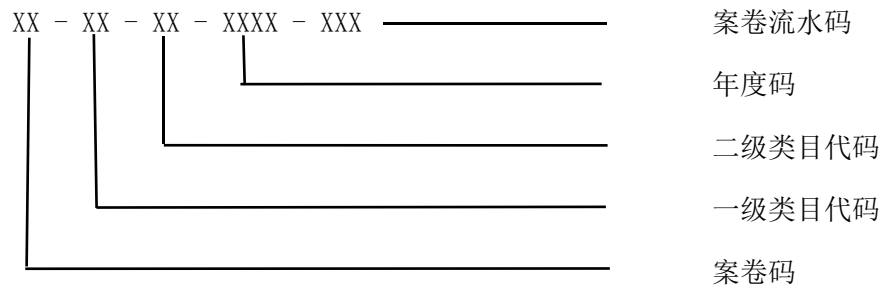
		4. 新入职会务人员培训记录表	3 年
		5. 客户需求确认表	3 年
		6. 会务服务汇总表	3 年
		7. 会务用品消毒记录表	3 年
		8. 会务员巡视记录表	3 年
		9. 办公用品领用记录表	3 年
	05 报刊、杂志、信件、 快递管理	1. 邮件收发登记表	3 年
		2. 报刊收发登记表	3 年
		3. 快递派件费用明细表	3 年
		4. 前台交接/值班记录表	3 年
05 秩序维护	01 秩序服务管理	1. 秩序维护员训练记录表	3 年
		2. 主管值班记录表	3 年
		3. 夜查登记表	3 年
		4. 秩序维护员巡视记录表	3 年
	02 出入控制管理	1. 来访接待室物品存放登记表	3 年
		2. 人员进出核查登记表	3 年
		3. 物品放行条	3 年
		4. 秩序维护员值班记录表	3 年
		5. 物品放行登记表	3 年
		6. 节假日人员进出登记表	3 年
	03 停车场管理服务	1. 秩序维护员巡视记录表	3 年
		2. 秩序维护员值班记录表	3 年
	04 保密管理	1. 员工保密协议书	永久
		2. 离职/调离保密承诺书	3 年
	05 装修管理	1. 装修申报表	3 年
		2. 装修施工人员登记表	3 年
		3. 装修许可证	3 年
		4. 装修巡视检查表	3 年
		5. 装修问题整改通知单	3 年
		6. 临时动火申请表	3 年
		7. 消防水停用申请表	3 年
06 环境管理	01 清洁管理	1. 清洁工作计划表	3 年
		2. 清洁培训计划表	3 年
		3. 清洁服务标准	3 年
		4. 清洁责任区域分工表	3 年
		5. 清洁工作交接记录表	3 年
		6. 清洁员现场巡视记录表	3 年
		7. 卫生间清洁记录表	3 年
		8. 垃圾清运记录表	3 年
		9. 专项清洁工作计划表	3 年
		10. 专项清洁服务记录表	3 年
	02 绿化管理	1. 绿化养护工作计划表	3 年

		2. 绿化养护培训计划表	3 年
		3. 绿化养护工作记录表	3 年
		4. 绿化养护检查记录表	3 年
		5. 绿化养护服务标准	3 年
		6. 绿化养护频次记录	3 年
		7. 室外绿植台账	3 年
07 安全管理	01 安全管理资料	1. 安全生产组织架构	3 年
		2. 三级安全教育	3 年
		3. 安全生产责任书	3 年
		4. 消防安全责任书	3 年
		5. 安全检查记录	3 年
		6. 危险源辨识清单	3 年
		7. 消防安全管理制度	3 年
		8. 消防演练资料	3 年
08 标识管理	01 标识管理资料	1. 标识制作申请表	3 年
		2. 标识一览表	3 年
		3. 禁止类标识图例及使用要求	3 年
		4. 警告类标识图例及使用要求	3 年
		5. 指令类标识图例及使用要求	3 年
		6. 提示类标识图例及使用要求	3 年
		7. 导引类标识图例及使用要求	3 年
		8. 说明类标识图例及使用要求	3 年
09 供方管理	01 供方管理资料	1. 供方台账	3 年
		2. 供方基本资料表	3 年
		3. 合格供方评定记录	3 年
		4. 供方业绩评价表	3 年
		5. 分包合同	永久
		6. 资料移交/接收记录	3 年
10 应急管理	01 应急管理资料	1. 各类应急预案	3 年
		2. 应急管理制度	3 年
		3. 突发事件处理指导书	3 年
		4. 突发事件记录	3 年
		5. 突发事件演习记录	3 年
11 专营单位	01 专营单位资料	与供水、供电、供气、供热、通信、网络、有线电视等专营单位签订的协议及相关文件	永久

表 A.3 业主资料

一级类目	二级类目	材料归档基本内容	保管期限
01 业主资料	01 业主入住资料	1. 房屋买卖合同	永久
		2. 物业质量保修文件和物业使用说明文件	永久
		3. 业主清册	永久
		4. 房屋产权清册	永久
		5. 前期物业服务合同	永久
		6. 临时管理规约	永久
		7. 入住通知单	永久
		8. 入住手续办理单	永久
		9. 客户信息采集表	永久
	02 业主自治资料	1. 业主大会筹备资料（如有）	永久
		2. 业主大会表决资料（如有）	永久
		3. 业主大会成立资料	永久
		4. 业主大会会议资料	永久
		5. 业主委员会（物业管理委员会）组建资料	永久
		6. 业主委员会（物业管理委员会）会议资料	永久
		7. 业主委员会换届资料	永久
		8. 住宅专项维修资金申请、使用、补交资料	永久
		9. 其他业主自治资料	永久

附录 B
(资料性)
物业服务资料编码结构



注：第一段：为案卷码，根据物业服务企业内部要求编码，用 2 位字母表示；
第二段：为一级类目代码，用 2 位阿拉伯数字表示，根据物业服务专业分类；
第三段：为二级类目代码，用 2 位阿拉伯数字表示，根据物业服务专业细分；
第四段：为年度码，用 4 位阿拉伯数字表示；
第五段：为案卷流水码，用 3 位阿拉伯数字表示。

示例：WX-01-01-2026-001

WY：案卷码：物业服务企业自选代码

01：一级类目代码：许可文件（见附录 A）

01：二级类目代码：立项规划文件（见附录 A）

2026：年度码

001：案卷流水码

参 考 文 献

- [1] GB/T 18894-2016 电子文件归档与电子档案管理规范
 - [2] DA/T 13-2022 档号编制规则
 - [3] DA/T 22-2015 归档文件整理原则
 - [4] DA/T 31-2017 纸质档案数字化规范
 - [5] DA/T 42-2009 企业档案工作规范
 - [6] DB11/T 695-2017 建筑工程资料管理规程
 - [7] 《中华人民共和国个人信息保护法》
 - [8] 《中华人民共和国档案法》
-