

档案在物业企业管理中的运用

赵 辰

攀枝花市金泰物业管理有限公司, 四川 攀枝花 617000

[摘要] 建立标准化、科学化、现代化的物业档案管理体系, 是物业企业进入集团化发展阶段的必然要求, 通过物业档案二级管理模式在工作中的运用, 有效提高物业服务企业的管理水平和服务品质, 提升物业服务企业的品牌形象, 提升业主的居住满意度、幸福感, 达到让物业服务项目的保值增值。

[关键词] 二级物业档案管理模式; 运用; 发挥作用

DOI: 10.33142/mem.v3i2.6330

中图分类号: G271

文献标识码: A

Application of Archives in Property Enterprise Management

ZHAO Chen

Panzhihua Jintai Property Management Co., Ltd., Panzhihua, Sichuan, 617000, China

Abstract: The establishment of a standardized, scientific and modern property archives management system is an inevitable requirement for property enterprises to enter the collectivization development stage. Through the application of the secondary management mode of property archives in work, it can effectively improve the management level and service quality of property service enterprises, enhance the brand image of property service enterprises, enhance the owners' living satisfaction and happiness, and maintain and increase the value of property service projects.

Keywords: secondary property archives management mode; application; play a role

引言

物业管理主要是对建筑物、设施设备、资产、客户关系、客户行为的管理, 涵盖面广, 涉及范围繁杂。因此标准化、科学化、现代化的物业档案管理及运用也就成为了企业管理中的重要环节, 通过原始、真实的档案记录, 保证管理过程的真实性、连续性、完整性。

我国物业企业步入集团化发展阶段后, 物业档案存在多头管理和移交不规范等情况, 加之没有标准的行业标准, 物业档案管理工作存在诸如查阅不变、归档混乱、类目杂乱等现实问题。以我所在的公司为例, 我公司总部设立行政、品质、工程、财务四个职能部门, 主管公司全面工作。在管项目 6 个分设项目部, 由各项目经理负责的项目实际日常工作。我公司成立之初, 实行的是档案由公司集中统一管理的制度, 遇到工作中需要查找档案资料佐证时, 分管项目的责任人经常来回奔波在公司和项目之间查阅、借阅档案资料, 尤其是遇到上级主管部门检查时, 经常需要提前一天将项目所需备查资料送至项目保管, 待检查结束后再归还至公司档案室。查找资料及其不便, 经常造成工作滞后, 为了解决这一问题, 我依据《档案法》和《四川省物业管理条例》等法律法规, 结合我之前档案管理的工作经验, 根据公司实际经营管理情况, 重新制定了公司档案管理制度。以下是对我制定的金泰物业公司档案管理办法在实际运用中的一些分析:

1 档案的确定

我公司物业档案是将在从事物业项目管理接收或在

管理活动中形成的文件材料从基础管理、房屋管理与维护保养、共用设施设备管理和公共秩序维护、消防、车辆管理以及环境卫生管理、绿化管理、精神文明建设、管理效益等 8 个方面, 经过分类组合的案卷。我将公司档案设定为二级管理模式, 即公司档案管理和项目物业档案管理。为了便于管理和妥善保管档案, 根据档案管理原则, 凡在攀枝花市金泰物业管理有限公司管理工作中形成的文件材料都应按其形成的规律立卷归档, 定期向公司档案室和项目档案室移交, 实行公司、项目集中统一管理。

2 档案的分类和编制

档案以类目作为档案分类的基本单位, 用以表示某一类档案的概述, 类号是类目的标识符号, 用以表示类目在分类体系中的位置和排列的顺序。按照物业工作的实际情况将公司文件设立了 9 个一级目录, 56 个二级目录, 三级及三级以下目录由各部门和各项目实际情况自行增设, 编号结构形式为: 一级目录采用文字书写, 如: “物业管理类”, 二级目录和三级目录采用阿拉伯数字编号, 分二段编号, 由左到右排列, 各段均用阿拉伯数字表示, 段与段之间用 “—” 隔开。

第一段: 为一级目录, 用文字表示

第一段: 为二级目录代码, 用 “1-9” 表示

第二段: 为三级目录代码, 用 “01-09” 表示

再将若干互有联系的档案文件按照科学的方式进行组合立卷。

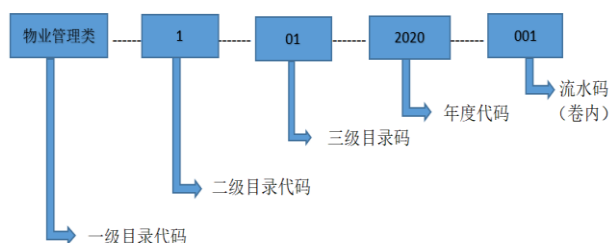


图1 目录分级结构图

(1) 公司档案由各部门分别搜集、整理，按照三级类目结合文件材料内容和数量分别组卷。

①工程部：负责项目物业接管类、设施设备类、维修维护类资料的搜集、整理（详见《工程部二级类目分类编号明细表》）

②行政部：负责公司综合管理类、经营管理类资料的收集、整理（详见《行政部二级类目分类编号明细表》）

③品质部：负责公司及项目品质监控类、声像类资料的收集、整理（详见《品质部二级类目分类编号明细表》）

④财务部：负责公司财务会计类资料的收集、整理（《财务部二级类目分类编号明细表》）

(2) 物业项目类档案由各项目分别搜集、整理，按照三级类结合文件材料内容和数量分别组卷。

①公司组卷归档分类包括：物业管理类、物业接管类、设施设备类、维修维护类、人事类、综合管理类、经营管理类、品质监运行控制类、声像类、财务会计类等文件材料，统一由公司档案室保管。

②项目组卷归档分类包括：项目日常管理运行中形成的表单、文件材料，分为基础管理、房屋管理与维护保养、共用设施设备管理和公共秩序维护、消防、车辆管理以及环境卫生管理、绿化管理、精神文明建设、管理效益等文件材料，统一由项目档案室自行保管，公司档案室监管。

公司各部门档案保存在公司档案室，是公司企业经营管理活动的凭证，其权属归公司所有。各项目档案保存在各项目档案室。物业项目档案在本项目成立业主大会或退出物业项目服务后移交给业主委员会或新的物业服务企业。通过以上的档案管理办法进行档案规范整理、存档，形成统一目录索引，统一了标准，方便了档案的使用。

3 二级档案管理模式在实际工作中发挥的重要作用

我制定的二级档案管理模式已经在实际工作中发挥了作用，在公司经营活动中取得了成效，以下为我制定的“档案管理办法”在公司、项目管理和实际生产经营活动中的应用案例：

(1) 档案在公司管理上的应用：在2019年底房管局“扫黑除恶”双随机一公开专项检查时，这套管理模式就得到了上级主管部门的认可，专项工作检查组在公司检查时，通过公司档案（一级：公司档案）机构问题“扫黑除

恶”类目快速找到了公司关于“扫黑除恶”的相关会议纪要、开展的工作（含影像资料）以及上级主管部门要求的应知应会文件等，在抽查“金泰·公园大地”、“金泰·金碧天下”项目时，各项目根据自管项目档案（二级：项目物业档案）中机构问题“扫黑除恶”类目，按要求提交了备查的项目所开展的所有“扫黑除恶”各类归档文件。通过二级管理模式将各类档案进行有效区分保管，不但清晰的将公司、项目档案进行分类保管，便于工作中快速、准确查找，还免去了项目提前一天从公司档案室借取、归还备查档案的繁琐工作，大大提高了工作效率。

(2) 下面的案例是档案管理在经营活动中产生效益，为公司挽回经济损失的例子：2020年，我公司服务的“金泰·公园大地”项目一套住宅，转手三次后，因最后一任业主无法偿还贷款，被银行强制进入法拍程序，但该户房产物业费拖欠长达六年之久，经法院拍卖后，法院工作人员带领新任业主来结清物业费用，通过项目档案目录，我们快速按照归档目录编号一类目录“物业管理类”中的二级目录“基础资料”中三级目录“业主资料”（物业管理类—1—01）类目，找到该户的全部业主资料，因为立卷时按照一户一卷进行立卷，再加之归档时按标准归档范围进行整理立卷，因此很快查找到了该户的三位业主，在通过档案目录物业管理类物业收费台账档案，快速找到该户的缴费情况，经查证，该户第一任业主接房时交清了居住两年期间的所有费用，转手第二任业主时，该业主只缴纳了一年的物业费，拖欠两年直至转手到第三任业主，该业主进行房产过户至法拍一直未交纳任何费用，通过对档案的查找，快速、准确的为法院的同志提供了第二任业主及第三任业主的个人资料以及欠费金额，帮助法院工作人员明晰了责任人，同时为公司挽回经济损失近5000余元。若是在档案整理之前，无法当场找出资料，会错过收费的最佳时间，后期还将安排人员与法院沟通，这项工作将会消耗大量的时间和人力。

(3) 这样的档案管理模式不但在收费工作中发挥着作用，在实际物业日常管理中依然发挥着不可或缺的重要作用，一级目录“设施设备类、维修维护类”这两类都属于项目档案，虽然是由项目自行保管，但却是由公司工程部以项目为单位按要求进行分类整理归档后，移交至各项目保管。设施设备类档案以一种或一套设备、仪器为立卷单位。设备、仪器档案按依据性材料——设备、仪器开箱验收——设备、仪器安装调试——设备、仪器运行维修——随机图样排列。随机图样也可单独立卷。维修维护类以房屋单元为立卷单位，即在一段时期内同一单元的修缮材料组成一卷；如属公共设施或重大项目维修产生的档案归入维护档案类。同一房屋单元的不同时期组成的维修档案在实体排架上并不集中在一起。维修档案案卷内文件材料的排列同样按结论性材料在前、依据性材料在后；文字材料在前、图样在后的原则进行。总平维修档案以项目为单

位立卷。以我公司在管项目“金泰·观澜湾”“5-1-7-2”顶层业主为例,2019年12月25日接房装修后于次年5月份入住,进入雨季以后,该房屋阁楼处大面积渗水,该户业主不断到物业服务中心投诉,要求处理、赔偿,项目档案人员通过查找项目档案一级目录“物业管理类”下二级目录“基础资料”中的三级目录“业主资料”里的归档文件找到该户房屋接房时的“承接查验资料”的原始记录资料及图片资料和“业主违规装修整改通知单”以及一级目录“物业接管类”下二级目录“房屋建筑竣工资料”中的三级目录“图纸资料”里的归档文件“房屋分户结构图”,工程人员通过图纸与现场对比发现该户业主装修时擅自改变房屋结构,将原有防水层破坏,自行在阁楼处开窗,物业管理人员在装修巡查时三次下达“业主违规装修整改通知书”要求该业主停工,恢复被破坏的防水层,但该业主拒不接受物业的整改要求,才导致该房屋漏水。根据项目对档案资料的查证,找到强有力的佐证依据,通过与该业主不断沟通,据理力争,该业主最终接受物业公司处理意见:物业公司在管理过程中尽到告知义务,不承担本次漏水的主要责任,不负责恢复防水层及室内修复的赔偿。无独有偶该小区同为顶层的“4-2-7-1”业主雨季也出现了漏水问题,该业主同样提出了赔偿问题,通过项目档案人员按目录索引所提供的档案资料,发现业主没有违规装修记录,根据工程人员的现场勘查,也未发现该户业主装修改变房屋原有结构,通过进一步查找“物业接管类”下“承接查验类”中“现场查验资料”中,发现我公司前期承接查验时就已经发现了房屋质量问题,并给施工方下发了“窗框闭合不严,请整改”通知的原始记录,同时也有后期施工方三次整改的原始记录,由此判定:造成该户房屋漏水属于施工方整改结果未达到防水标准,属于房屋质量问题,因房屋防水还在房屋保修期内,经过与施工方沟通后,该房屋的漏水问题由施工方负责修复及赔偿。通过这两起房屋漏水的案例不难看出物业档案科学的分类,在物业管理中不但能够准确的找出问题原因,划定责任,还能有效避免与业主之间的矛盾产生,提升物业服务品质,增加业主的居住满意度。

物业档案系统化、科学化、标准化管理除了在解决与业主矛盾纠纷上发挥着积极的作用,在日常管理中也起着不可获取的重要作用,随着我国经济的高速发展,人民对居住环境和品质的需求不断提高,房屋建筑的功能性越来越强,现代化科技含量越来越高,隐蔽工程越来越复杂,设施设备越来越多。这也导致物业日常管理的类目越来越复杂。这样的档案管理模式,在物业服务过程中不但运用

方便,统一标准,简单易学,同时方便物业服务企业科学、高效、准确的进行管理、服务,有效提高物业服务企业的管理水平和服务品质,提升物业服务企业的品牌形象,提升业主的居住满意度、幸福感,达到让物业服务项目的保值增值。

3 结论

综上所述,在我国信息化时代高速发展的背景下,企事业单位中的传统的档案管理已经不能满足其实际发展的需求,需要借助先进技术进行档案管理模式的创新。而大数据技术的出现,给企事业单位档案管理工作创新带来契机,但不可否认也带来些许挑战,所以要求物业企业要积极应对,加快档案信息化建设,建立起更加完善的档案管理体系,从而更好地发挥档案管理的作用,促进物业企业的发展。

【参考文献】

- [1] 范志宏. 浅谈物业档案管理的必要性[J]. 居舍, 2019(36): 183.
- [2] 迟小光. 浅析物业企业档案管理的重要性[J]. 黑龙江档案, 2019(4): 87.
- [3] 方宇佳. 物业企业档案管理存在的问题和优化措施分析[J]. 营销界, 2019(19): 123-125.
- [4] 詹敏青. 浅议如何做好物业电气设备档案管理工作[J]. 办公室业务, 2016(21): 89.
- [5] 任祯. 物业住户房屋档案信息化建设与档案利用[J]. 办公室业务, 2014(7): 195-196.
- [6] 周雅枫. 城镇化进程中物业档案管理策略研究[D]. 黑龙江: 黑龙江大学, 2014.
- [7] 程宏. 浅论物业管理服务企业档案管理[J]. 消费导刊, 2010(1): 104.
- [8] 辛克崙. 加强物业信用档案管理的几点思考[J]. 湖北档案, 2009(7): 19.
- [9] 谢霜. 精细化管理在企业档案管理中的运用分析[J]. 城建档案, 2021(6): 95-96.
- [10] 孙庆楠. 精细化管理在企业档案管理中的运用研究[J]. 城建档案, 2019(10): 75-76.
- [11] 杜克. 知识管理在企业档案管理中的应用[J]. 机电兵船档案, 2016(3): 10-11.
- [12] 曾卫华. 网络信息化在企业档案管理中的运用研究[J]. 东方企业文化, 2014(14): 164.

作者简介: 赵辰(1976.5-)女, 毕业于四川省商业高等专科学校会计与审计专业, 当前就职于四川省攀枝花市金泰物业管理有限公司, 物业公司副总经理, 助理馆员。