ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB XX

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB XX/X XXXX—

物业管理服务规范 第 3 部分：秩序维护

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

发 布

目 次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 一般规定 2
4.1 服务机构 2
4.2 工作人员 2
4.3 业务培训 2
4.4 岗位职责 2
4.5 物品工具配置 3
4.6 交接班管理 3
4.7 档案管理 4
4.8 外包服务管理 4
5 出入口管理 4
6 车辆管理 5
7 安防管理 6
8 物业管理区域巡逻管理 7
8.1 巡逻频次 7
8.2 巡逻内容 7
8.3 巡逻实施 7
9 安防控制中心管理 7
10 消防安全管理 8
10.1 消防安全责任 8
10.2 日常消防安全管理 8
11 监督与评价 11
11.1 基本要求 11
11.2 监督 11
11.3 检查 11
11.4 服务质量评价 11
11.5 改进 11

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：

DB FORMTEXT XX/X FORMTEXT XXXX — FORMTEXT

秩序维护服务管理规范

1 范围

本文件规定物业秩序维护服务的一般要求、人员基本要求、出入口管理、车辆管理、安防管理、控制中心管理、消防管理等方面的内容。

本文件适用于物业的秩序维护服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

中华人民共和国民法典

中华人民共和国消防法(2021 修订版)

中华人民共和国国务院令（第 564 号）《保安服务管理条例》（2022 年 5 月 1 日实施）

中华人民共和国国务院令第 698 号(2018) 物业管理条例

中华人民共和国应急管理部（第 5 号）《高层民用建筑消防安全管理规定》（2021 年 8 月实施）

GB 25506-2010《消防控制室通用技术要求》

GB 50974-2014《消防给水及消火栓系统技术规范》

GB 50016-2014 建筑设计防火规范

GB 50096-2011 住宅设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

门岗服务

对物业管理区域出入口进行值守、询问、验证、检查登记的活动。

3.2

巡逻服务

对物业管理区域及指定的重点区域、地段及目标按照规定路线、频次进行巡视、检查、警戒，发现异常情况及时采取应急措施的活动。

3.3

安防控制室值班服务

在安防控制室开展的安防设备运行、维护和值班记录，以及报警信息和视音频信息接收、分析、处理等服务的活动。

3.4

公共秩序维护服务

在物业管理区域内，物业服务人接受业主（物业使用人）委托所进行的公共秩序维护服务活动，包括安全防范、消防管理、车辆停放等方面的服务。

4 一般规定

4.1 服务机构

4.1.1 应在物业管理区域内设置秩序维护部门。
4.1.2 应设置门岗、巡逻岗、安防、消防控制室值班岗，分别负责进出管理、巡视检查、安防、消防控制室值守工作。

4.2 工作人员

4.2.1 应配备符合物业服务合同约定的秩序维护人员。
4.2.2 具备与岗位匹配的文化水平与语言表达能力，身体健康，形象良好，有基本的业务技能和服务能力。
4.2.3 应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。
4.2.4 服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。
4.2.5 消防设施操作人员应取得国家认可的岗位技能证书，持证上岗。

4.3 业务培训

4.3.1 制定培训工作计划、有效评估等。
4.3.2 根据培训计划落实培训工作，并进行培训效果评估，专业知识技能培训内容包括但不限于：

a）岗位相关的法律法规、职业道德、工作纪律等。
b）仪容仪表、行为规范、服务礼仪、服务意识等。
c）岗位职责、工作程序、工作规范等。
d）安全防卫器械、消防设施设备的操作使用和通讯器材使用维护技能。
e）处置突发应急事件的能力，以及安全作业注意事项等。

4.4 岗位职责

4.4.1 门岗

a) 熟悉国家有关法律法规、岗位工作标准及物业管理区域相关情况。
b) 接待来访问询。
c) 车辆进出管理。
d) 大宗物品和装修物料进出管理。

4.4.2 巡逻岗

a) 熟悉国家有关法律法规、岗位工作标准及物业管理区域相关情况。
b) 掌握巡视检查路线、重点部位、方法及要点。
c) 对公共秩序及安全防范、车辆停放、共有部位及共有设施设备进行巡视检查。

4.4.3 安防控制中心岗

a) 了解物业管理区域内安全技术防范系统的基本原理、功能，熟练掌握操作方法和程序。
b) 负责入侵报警系统的操作、维护和报警的处理、确认，保证报警系统持续、有效运行。
c) 负责监控系统操作、运行维护，监控物业管理区域安全防范动态，发现可疑情况及时报告相关人员处置，及协助各岗位处理突发事件。
d) 定期对监控设备进行维护、检查、试验，确保设备完好、有效。
e) 按要求显示摄像范围、监视画面、巡检范围。
f) 发现故障及时报告，保证设备的正常运行。
g) 定期保存硬盘信息，并妥善保管；协助公安部门或经过上级允许的其它单位人员调取录像信息。
h) 做好安防设备的运行、维护和值班记录，及设备和值班情况的交接。
i) 负责本工作区域环境卫生的维护、清扫和防火、防盗等防护工作。

4.4.4 消防控制中心岗

a) 熟悉和掌握消防系统的工作原理和操作规程。
b) 遵守消防控制室的各项规章制度。
c) 对消防控制室设备及通讯器材进行经常性的检查，每日检查火灾自动报警系统及消防联动控制系统功能，及时发现并联系专业维修人员处理设备故障。
d) 掌握火警处置程序，发生火灾时能熟练操作有关消防设施，并依照火警处置程序进行处置，做好情况记录。
e) 填写消防设施系统运行情况、报警情况、故障维修、日常检查等记录并及时存档。
f) 做好消防设备的运行、维护和值班记录，及设备和值班情况的交接。
g) 负责本工作区域环境卫生的维护、清扫和防火、防盗等防护工作。

4.5 物品工具配置

4.5.1 物业管理区域主要出入口应设置岗亭，根据需要配置以下物品：
a) 办公桌椅、对讲机等办公设备、用品。
b) 灭火器、防暴、记录仪等器材。
c) 管理制度、标志标牌。
d) 手推车、雨伞等便民用品。

4.5.2 巡逻岗根据需要配置以下器材：
a) 强光照明设备、对讲机、巡逻车等工具。
b) 反光背心、橡胶棒等安防器材。

4.6 交接班管理

4.6.1 秩序维护人员要按时交接班，接班人员应提前 10 分钟到达岗位。接班人未到达前，交班人员不得离岗。

4.6.2 交接班人员均应做到本班情况清、交接问题清、物品器械清。

4.6.3 交班人员要将本工作区域环境打扫干净、物品摆放整齐。
4.6.4 交班人员未处理的事项由当班人员及时处理，不能及时处理的事项由接班人员协助完成。
4.6.5 交、接班人员要填好交接班记录。

4.7 档案管理

4.7.1 建立秩序维护档案管理制度，专人收集、定期存档、妥善保管。
4.7.2 秩序维护档案包括进出管理、巡视检查、安防管理、消防管理等档案。
a) 进出管理档案主要包括外来人员、车辆登记，查岗记录等。
b) 巡视检查档案主要包括交接班记录，巡视检查记录，应急突发事件处理记录，查岗记录等。
c) 安防控制室档案主要包括各类日常运行维护记录，应急预案，人员出入记录，监控调取记录等。
d) 消防控制室档案主要包括消防安全基本情况和消防安全管理情况相关资料和记录。
4.7.3 档案资料应据实、规范、完整、清楚填写。
4.7.4 档案存储环境应符合防潮、防霉、防火、防盗等要求。

4.8 外包服务管理

物业服务人对秩序维护服务外包时，应签订《外包服务合同》，约定服务内容、标准及质量要求、双方权利义务、监督检查及考核方式等，对承包方合同履约情况进行监督管理，包含但不限于：
a) 人员配置及管理情况。
b) 人员专业技能及操作技能。
c) 设施设备(工具)及用品的配备、使用与管理。
d) 合同的履约情况、服务质量等要求。
e) 监督检查等要求。

5 出入口管理

5.1 人员出入管理

5.1.1 业主（物业使用人）出入管理
a) 业主（物业使用人）通过门禁识别系统出入，未通过识别的业主（物业使用人）经核实身份后，协助其通行。
b) 无法确认业主（物业使用人）身份时，禁止通行。
5.1.2 内部人员管理
内部员工应自觉遵守人员进出管理。
5.1.3 外来人员出入管理
a) 对一般来访人员管理
1) 秩序维护人员应与业主（物业使用人）核实身份后，登记放行。
2) 进入物业管理区域后行迹可疑的人员，应加强关注、跟进管理，管理过程中避免发生争执或冲突。
3) 对无明确探访对象的来访人员，在未明确来意之前，不应放其进入物业管理区域。
b) 执行公务人员管理
1) 需出示有效证件，经登记后报告部门负责人安排人员陪同前往。
2) 执行公务人员对物业管理区域业主（物业使用人）房屋进行搜查、查封、执行的，经核实后予以放行，同时做好配合工作。

c) 对销售、派送人员的管理
   1) 销售、派送人员进入物业管理区域须事先与业主（物业使用人）有约，并进行核实、登记后方可进入。
   2) 对产生派发广告行为的人员，立即进行劝离。
d) 施工人员的管理
   1) 业主（物业使用人）聘用的施工人员，凭客户服务中心发放的《临时出入证》进出物业管理区域。
   2) 秩序维护人员在检查《临时出入证》时应核对证件有效信息。
   3) 若出入证件丢失或过期，施工人员应到客户服务中心办理证件手续。
   4) 专营单位需要进入物业管理区域施工的，应在客户服务中心办理相应手续，经同意后方可进入物业管理区域。
e) 参观人员的管理
   1) 进入物业管理区域的参观人员须经同意后方可进入。
   2) 参观人员应在工作人员的陪同下进入物业管理区域，未经允许不得摄像和拍照。

5.1.4 车辆出入管理

a) 送货、施工等车辆进入物业管理区域时，须与业主核实无误后，指定停放区域、提示注意事项，方可进入。
b) 送货、施工等车辆离开物业管理区域时，秩序维护人员应对车厢内的物品进行检查。
c) 特殊情况需要进入物业管理区域的，协助其通行。

5.1.5 大宗物品出入管理

a) 物品进入物业管理区域
   1) 需要搬运物品时，优先使用便民服务车，不能满足要求时，进行登记后予以放行。
   2) 进入物业管理区域的物品，应指定其搬运路线并告知搬运人做好地面、墙面、电梯、消火栓等保护措施；搬运完成后，应保持公共区域清洁。
   3) 对于危险品由于特殊原因需进入的，告知其采取防护措施后予以放行。
b) 物品搬出物业管理区域
   1) 业主（物业使用人）委托他人将物品搬出物业管理区域时，需与业主（物业使用人）核实无误后予以放行。
   2) 秩序维护人员应查验搬迁物品，核实搬运车辆号牌、司机证件等后予以放行。

6 车辆管理

6.1.1 停车场管理

a) 维护停车场内的交通秩序，防止车辆堵塞及意外事故发生。
b) 车辆进出时，必须一车一杆。
c) 在车流量高峰期应指挥疏导交通，防止出现滞留、堵塞。
d) 应做好进出分流，并设置相应标识。
e) 应引导车辆正确停放。
f) 车场内车辆如发生交通事故，应保护现场、维持秩序、协助处理、疏导交通，如有人员受伤，拨打“120”救助。

g） 车辆如发生故障，协助联系维修、救援车辆。
h） 车场车辆如发生漏、滴油、车窗门未关闭等情况，立即通知车主。
i） 严禁在停车场内进行试刹车或练习驾驶。
j） 因车主原因造成车场内公共设施设备损坏时，根据损坏情况与车主明确责任。

6.1.2 车库（位）管理

a） 应制定车库（位）管理制度，并公示。
b） 业主（物业使用人）购买车库（位）后，需凭购买手续到客户服务中心前台登记，物业服务中心将其车辆信息录入车辆识别系统。
c） 车库（位）应一位一车，禁止占用消防通道、公共区域和他人车位。
d） 巡逻时发现违停车辆，及时纠正。

6.1.3 外来车辆管理

a） 外来车辆未经许可不得驶入物业管理区域，因特殊情况进入的，登记予以放行，停留时间不得超过 30 分钟。
b） 进入物业管理区域内的车辆按指定地点停放。
c） 进入物业管理区域内的车辆应减速慢行，时速控制住 5Km/h 内，不可鸣笛，不得碾压绿地、损坏路面或公用设施等。
d） 正在执行紧急任务的特种车辆，如消防、救护、执法等车辆可直接放行,并协助配合。

6.1.4 摩托车、非机动车管理

a） 应在物业管理区域内划定停放区域，进行规范管理。
b） 违规停放在消防车通道、消防车登高操作场地、公共绿地等区域内的车辆，及时清理。
c） 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。
d） 非机动车集中充电处，应配置消防灭火器材。

7 安防管理

7.1.1 一般内容

a） 建立健全安全保卫组织机构，制定和完善各项安防管理制度。
b） 定期组织人员开展各项安防知识、技能培训。
c） 维护物业管理区域内的公共秩序，预防和协助公安部门处置各类治安事件。
d） 加强车辆安全管理，维护道路畅通和车辆停放秩序。
e） 检查物业管理区域内各类安防设施设备，确保运行正常。
f） 联合业主（物业使用人）对物业管理区域安防开展群防群治工作。
g） 与物业管理区域周边单位建立联防联保制度，与公安、消防等部门建立良好工作关系。

7.1.2 重点部门（位）管理

a） 重点部门（位）包括：物业管理区域主要出入口、地下车库、主要设备机房、隐秘部位等。
b） 安防、消防设施器材保持完好，严禁移位或挪作他用。

c） 重点部门（位）的钥匙由专人保管。
d） 定期对重点部门（位）进行全面检查。

7.1.3 饲养宠物管理

a） 提醒饲养宠物的业主，对宠物采取安全措施避免伤害他人。
b） 对影响业主（物业使用人）正常居住环境和生活秩序的，应及时劝阻，劝阻无效的，上报相关部门。

7.1.4 拾遗物品的管理

a） 对接收的拾遗物品要详细记录。
b） 对拾遗物品妥善保管，发布失物认领通告。
c） 交还失物时，应核实相关信息并进行登记。
d） 物品无人认领时，应登记入库保管，贵重物品应上交公安部门处理。

8 物业管理区域巡逻管理

8.1 巡逻频次

巡逻频次按照合同约定确定。

8.2 巡逻内容

8.2.1 巡逻范围包括物业管理区域内的道路、绿化、休闲娱乐场所、楼宇的公共走廊、电梯厅、疏散通道、天台及主要出入口、地下车库、主要设备机房、隐秘部位等公共区域。
8.2.2 检查楼宇外墙、檐口、阳台、平台、窗台等部位及附属物有无坠落危险。
8.2.3 检查消防设施设备、器材和其它公共设施是否完好。
8.2.4 检查安全监控系统设备是否完好。
8.2.5 遇到可疑人员，询问其意图并跟进。
8.2.6 对阻碍交通、违规停放的车辆，及时疏通。
8.2.7 发现安全隐患，立即排除，无法排除，及时向上级报告。

8.3 巡逻实施

8.3.1 制定巡逻方案，确定巡逻人员、路线、频次和巡逻重点，携带巡逻器材组织实施。
8.3.2 巡逻可采取单行、往返、交叉和循环巡逻等方式进行。
8.3.3 巡逻时，对异常情况和可疑人员加强关注。
8.3.4 配合相关部门对各种案件和灾害事故现场保护。
8.3.5 巡逻中发现的突发情况，及时处置。不能处置的随时与监控中心保持联系，并报告相关部门。
8.3.6 遇有火灾、爆炸等事故时，要立即报警，同时保护好现场，并协助相关部门做好救助工作。
8.3.7 接到警情后及时到达现场，妥善处置。
8.3.8 重点部门（位）应加大巡逻力度和频次。
8.3.9 对有危险标识的重点部门（位）巡逻，应加强自身安全保护，并掌握相关自救互救常识。

9 安防控制中心管理

9.1.1 内部管理

a) 值班人员应熟悉物业管理区域环境、楼宇结构、设施设备的布置及其控制范围。
b) 监控技防设施（监控摄像头、红外报警等），出现异常立即查看并上报。
c) 密切关注进出人员情况，发现可疑人员时通知就近人员处理。
d) 与物业管理区域在岗人员保持通信联络畅通，紧急情况及时联络。
e) 紧急情况下及时启动应急预案，做好记录。
f) 与工作无关的人员不得擅自进入，如需进入应进行登记，但不得逗留。
g) 发现警情立即通知就近人员进行核查,必要时向公安部门报告，并协助处理。
h) 建立常用紧急通讯联系台账。
i) 监控操作控制台不允许放置与监控工作无关的物品。
j) 墙上应张贴各类应急预案和管理制度。
k) 定期擦拭监控设备，保持设备清洁。

9.1.2 硬盘管理

a) 对硬盘记录内容的查阅权限进行控制。
b) 记录硬盘严禁外借，除公安机关需要外，任何单位和个人不得调取硬盘录像。
c) 应定期对硬盘存储功能检查，出现异常立即上报维修。
d) 应有防潮、除湿等防护措施。

10 消防安全管理

10.1 消防安全责任

a) 制定并实行逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制， 确定各级、各岗位消防安全责任人，建立义务消防队，制定并落实消防安全制度和操作规程。
b) 配合相关部门开展消防工作，落实消防安全防范服务事项。
c) 组织员工进行消防安全培训，开展消防安全宣传教育。
d) 开展防火巡查、检查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防通道畅通和消防车作业场地不被占用。
e) 对消防设施、器材及消防安全标志进行维护管理，确保完好有效。
f) 制定灭火和应急疏散预案，定期开展演练。
g) 落实消防控制室管理制度，发现火灾及时报警，组织初起火灾扑救，协助火灾事故调查。

10.2 日常消防安全管理

10.2.1 工作总则

a) 消防工作贯彻“预防为主、防消结合”的方针。
b) 每位员工都有维护消防安全、保护设施、预防火灾、报告火警、参与灭火的义务。

10.2.2 消防组织

a) 建立消防管理组织。
b) 义务消防队应配备必要的消防器材，掌握消防基本知识和技能，并定期组织培训。

c) 建立微型消防站，配齐消防箱、消防服、消防靴、消防毯、消防头盔、灭火器、消防斧、水靴、警戒线等物品，并定期检查。

10.2.3 消防演练

a) 每年至少组织 2 次有员工、业主（物业使用人）参加的消防综合演练。
b) 消防演练应有预案、有演练、有总结、有评估，留存相关记录并存档。

10.2.4 消防控制室管理

a) 消防控制室值班人员应持证上岗，并将原件或复印件存放在消防控制室备查
b) 应实行每日 24 小时值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。
c) 值班人员应严格遵守各项安全操作规程和消防安全管理制度。
d) 严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的物品。
e) 消防控制室入口处应设置明显标识；设备应定期检查，确保设施设备处于正常运行状态。
f) 应悬挂消防控制室人员信息公示牌、消防控制室值班制度、消防控制室值班人员职责、建筑消防设施维护管理制度、消防控制室火警处置程序、消防控制室火灾状况处置程序等。
g) 要详细填写值班记录、消防设施设备运行记录，如实记录火警信息及应急处置情况，并签字确认。
h) 消防控制室应设置可直接拨打“119”报警的固定电话，配备火灾事故应急照明、灭火器等消防器材，并配备其他通讯联络工具。
i) 严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备。
j) 严禁擅自关闭、停用消防设施设备。

10.2.5 防火检查和火灾隐患整改

a) 对物业管理区域内的共有部位应每日进行防火巡查，每月防火检查，及时发现和消除火灾隐患；
b) 防火巡查应包括下列内容：
   1) 安全出口、疏散通道、消防通道应保持畅通，消防车作业场地未被占用，安全疏散指示标识、应急照明完好。
   2) 常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品。
   3) 消防设施、器材完整有效，消防安全标识完好清晰。
   4) 无违章用火、用电、用油、用气情况。
   5) 消防安全重点部位的人员在岗情况。
   6) 装饰装修等施工现场消防安全情况。
   7) 其他消防安全情况。
c) 防火检查应包括下列内容：
   1) 火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况。
   2) 疏散通道、疏散指示标识、应急照明和安全出口情况。
   3) 消防通道、消防水源情况。
   4) 灭火器配置以及有效情况。
   5) 消防安全重点部位的管理情况。
   6) 消防控制室值班和设施运行、记录情况。
   7) 消防安全标识的设置和完好、有效情况。
   8) 其他需要检查的内容。

d) 防火巡查和检查时应填写巡查和检查记录，巡查和检查人员应在记录上签名。
e) 火灾隐患整改工作由消防安全责任人负责，消防安全管理人组织实施，消防工作归口管理部门具体实施。
f) 对存在的火灾隐患，应当及时予以消除。
g) 对下列违反消防安全规定的行为，必须当场改正并督促落实：
   1) 将安全出口上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的。
   2) 消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的。
   3) 常闭式防火门处于开启状态，防火卷帘下堆放物品影响使用的。
   4) 消防值班人员和防火巡查人员脱岗的。
   5) 擅自关闭消防设施，切断消防电源的。
   6) 其他可以当场改正的行为。

10.2.6 消防安全宣传教育和培训

a) 员工岗前应接受消防安全培训。提高检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织疏散逃生能力和消防宣传教育能力。
b) 应开展经常性的消防安全宣传教育。物业管理区域内应设有消防警示牌、消防公益广告等消防知识宣传设施，并定期更新宣传内容。
c) 每年至少组织 2 次有员工、业主（物业使用人）参加的消防综合演练。消防演练应有预案、有演练、有总结、有评估，留存相关记录并存档。
d) 应在醒目位置设置安全逃生路线图、消防设施器材使用方法等明显标识；并在消防通道、消防车作业场地、疏散通道以及重要消防设施附近设置禁止占用、遮挡的明显标识。

10.2.7 火情处置和协助调查

a) 火灾发生后，应立即启动灭火和应急疏散预案，同时拨打“119 火警”电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救。
b) 火灾扑灭后，应保护火灾现场，协助火灾事故调查。
c) 未经火灾调查机构允许，任何人不得擅自进入火灾现场保护范围内，不得破坏火灾现场。
d) 火灾调查结束后，应总结火灾事故教训，加强和改进消防安全管理工作。

10.2.8 消防档案

a) 消防档案应能反映消防安全管理工作的基本情况， 并附有必要的图表、图纸，根据情况变化及时更新。
b) 消防档案应包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。
c) 消防安全基本情况应包括以下内容：
   1) 物业管理区域基本概况和消防安全重点部位情况。
   2) 建设工程消防设计审核、消防验收或备案资料，有关消防设施的竣工图纸。
   3) 消防安全责任人、管理人员的基本情况及职责，消防组织机构及其人员组成、职责，及器材装备情况。
   4) 消防安全制度，灭火和应急疏散预案。
   5) 自动消防设施值班操作人员、与消防安全有关的重点工种人员情况。
d) 消防安全管理情况应包括以下内容：
   1) 有关消防工作的文件、法律文书、资料。
   2) 防火检查、巡查、火灾隐患整改记录。

3) 消防控制室值班记录。
4) 消防设施维保记录、消防电气检测记录。
5) 消防宣传教育培训、消防演练记录。
6) 火灾事故记录。
7) 消防奖惩记录。

e) 消防档案中的建筑消防设施的原始技术资料，应长期保存。
f) 消防档案中的《消防控制室值班记录表》和《建筑消防设施巡查记录表》材料，存档时间不应少于一年。

11 监督与评价

11.1 基本要求

应建立服务质量监督与评价机制，开展监督检查和服务评价工作，收集业主（物业使用人）意见和建议，不断改进服务质量。

11.2 监督

11.2.1 外部监督

a) 应主动接受业主（物业使用人）的监督；
b) 遇质量异常或投诉时，应及时整改纠正；
c) 可通过业主满意度调查或邀请第三方机构测评等方式，对服务质量进行监督。

11.2.2 内部监督

根据内部监督检查机制，通过日常巡查、定期考核等方式，对服务质量进行监督。

11.3 检查

组织开展对服务内容、服务质量、服务态度的检查，发现服务质量不合格或有投诉问题应进行整改，并做好监督检查工作记录。

11.4 服务质量评价

11.4.1 评价应以事实和客观证据为判定依据，坚持标准与实际对照的原则。
11.4.2 可采取自我评价或外部评价、定期评价或不定期评价、现场评价等方式。
11.4.3 服务质量评价结果可作为工作考核奖惩的重要依据。

11.5 改进

应根据评价结果制定改进计划和措施，并组织实施。