

济南市住房和城乡建设局

济南市住房和城乡建设局 关于在物业小区推广使用“码上办”的通知

各区县（功能区）住房城乡建设部门，各街道物业管理机构、社区环境和物业管理委员会，各物业服务企业：

为提升物业服务企业诚信服务意识，规范服务行为，增强物业服务透明度，保障居民知情权、监督权、决策权。市智慧物业管理平台推出“泉心泉意 码上办理”（以下简称“码上办”）功能，现将有关事项通知如下：

一、“码上办”提供的服务事项

“码上办”为一小区一码，方便小区居民了解掌握本小区物业管理相关信息，及时反映小区物业管理方面存在的问题以及提出意见和建议。“码上办”具备以下功能：

（一）物业服务问题反映

小区在环境保洁、绿化养护、秩序维护、共用设施设备维护、公共区域维护、安全防范等按照有关法律法规规章及物业服务合同约定应由物业服务企业负责的事项可通过扫码上传进行反映或提出意见建议。

（二）信息公开

查看物业企业信用评价、小区维修资金信息、物业服务清单、部门职责清单、业委会职责清单等信息。

（三）政策法规

查看国家、省和市物业管理法律法规政策。

二、标识码牌张贴要求

（一）广泛张贴和宣传。以社区为单位，社区环境和物业管理委员会组织辖区各物业服务企业在小区楼幢单元门出入口、物业服务中心、物业服务公示栏等显著位置张贴“码上办”标识码牌，以及通过小区微信群向小区居民推广“码上办”二维码，方便居民获取本小区“码上办”二维码。

（二）标识码电子版下载路径。小区物业服务企业登录市智慧物业管理平台，进入“行业监管→码上办→生成二维码”栏目，选定项目后，在屏幕右上角点击“生成二维码”按钮，即可打印“码上办”二维码，或将“码上办”二维码保存后打印。

三、居民使用“码上办”的方式

小区居民可以使用微信“扫一扫”或“爱山东”微信小程序“扫一扫”功能，扫取小区张贴的“码上办”二维码，即可使用“码上办”提供的服务：物业服务问题反映、信息公开和政策法规。物业服务问题反映使用流程如下：

（一）居民反映问题。小区居民发现小区物业服务事项存在问题时，可以在线填写问题信息并提交，问题信息将转本小区物业服务项目经理处理。各级各单位可以通过市智慧物业管理平台

PC 端“行业监管→随手拍管理”栏目，实时看到居民反映的物业服务问题及实时处理情况。

（二）项目经理处理。居民反映问题后，小区物业服务项目经理会收到短信提醒。项目经理通过“爱山东”智慧物业管理客户端接收查看居民反映的问题，并及时将处理结果在线反馈居民，非物业服务问题可提请社区环境和物业管理委员会在市智慧物业管理平台 PC 端予以销号，同时按照法律法规等规定协调相关部门予以处理。30 分钟内，项目经理未响应的，市智慧物业管理平台将给物业服务企业联系人发送短信提醒。对工作日超过 4 小时、非工作日超过 8 小时未响应的问题，市智慧物业管理平台将会给区县住建部门系统管理员发送超时提醒短信。

（三）居民在线评价。项目经理在线反馈处理结果后，居民将会收到问题处理结果短信提醒。居民接到短信后，可扫取本小区“码上办”二维码，进入“物业服务问题反映”相关问题栏目，对处理结果进行评价。

（四）不满意评价处理。居民评价不满意的，物业服务企业应及时调查处理，必要时通过项目经理接待日或邀请社区环境和物业管理委员会召开居民恳谈会等方式协调处理，处理结果由社区环境和物业管理委员会在市智慧物业管理平台 PC 端对居民不满意评价实行线上销号处理。

四、工作要求

（一）提高认识，精心组织。实行物业“码上办”服务，是

建设和谐社区的重要举措，是进一步增加物业服务透明度，接受广大居民监督的重要渠道，是提高物业服务水平加强企业品牌建设的重要载体。市住房城乡建设局将根据居民需要不断丰富“码上办”服务事项，各级各单位和物业服务企业要提高认识，高度重视，切实将物业“码上办”工作落实到位。

（二）加大宣传，抓好落实。各物业服务企业登录市智慧物业管理平台，对企业联系人和各物业项目经理姓名、手机号以及项目 24 小时服务电话进行复核，并做好动态维护，确保信息准确，及时处理回应业主“码上办”事项，并融入企业日常服务和监督考核工作，促进各物业小区服务工作更加规范、有序。

（三）加强管理，压实责任。各街道物业管理机构、社区环境和物业管理委员会应通过市智慧物业管理平台 PC 端“行业监管→码上办”栏目，预留“码上办”联系人姓名、本人手机号码和办公固定电话，对小区物业“码上办”落实情况进行巡查检查。各区县住建部门要会同街道办事处对物业服务企业落实“码上办”服务不到位的，责令整改并视情况进行信用扣分。

济南市住房和城乡建设局
2024 年 5 月 13 日

