

我市智慧物业平台上线,覆盖全市770个物业小区 打开“一码通” 掌上办理小区大小事

应运而生 从“多头跑”到“一码通”

10月8日,家住茅箭区五堰街道柳林新村社区上海城小区的袁先生遇到难题。他打开手机,登录“十堰市物业服务一码通”小程序在线反映诉求,很快就有工作人员联系他,跟进督办问题处置。

问题刚提交就收到反馈,袁先生十分感慨:“这个平台真方便,既能查看物业公示信息,支持电子投票,还能线上反映问题,值得推广。”

■记者 徐国文

据了解,十堰共有专业化物业服务小区770个。此前,问题反映、故障报修、电子投票等功能分散在不同小程序,群众知晓率不高。业主遇到问题,常常不知道该找哪个入口;物业企业报送信息,也面临多头填报、标准不一的情况。

小区公共收益去向、住宅专项维修资金使用、物业服务质量等群众高度关注的信息,以往只能到公示栏查看或电话咨询,信息不对称易引发业主猜疑;投诉渠道分散,也降低问题处置效率。

为落实省住建厅关于智慧物业监管平台建设的部署要求,贯彻《十堰市住宅小区物业服务与管理条例》相关规定,今年,市住房和城乡建设局组织开发全新智慧物业平台——“十

堰市物业服务一码通”应运而生。

平台按照“一平台、两端用”思路搭建:PC管理端面向市、区两级住建部门和物业服务企业,承担信息归集、业务办理、行业监管职能;业主端依托微信小程序,为全市物业托管小区业主提供掌上办事服务。

该平台已与湖北省智慧物业监管平台实现数据对接,构建“数据一网归集、业务一网办理、服务一码通行”的智慧物业新格局。一部手机打通业主、物业企业与监管部门,小区事务办理更便捷,行业监管更精准。



掌上管家 从“跑腿办”到“指尖办”

平台包含哪些功能?如何服务小区业主?

市住房和城乡建设局物业科工作人员介绍,平台围绕物业服务全流程搭建十大功能模块。业主打开“十堰市物业服务一码通”小程序,绑定房屋信息,即可使用报事报修、公示公告查询、物业服务评价、投诉建议、三方联动会议查看、电子在线表决等功能。

小区基础信息、楼栋房屋、物业服务企业及从业人员、业委会信息全部上网,建立小区“一户一档”电子档案。物业服务信息、公共收益、维修资金使用等法定公示内容在线公开,小

区公共收益“明白账”随时可查。业主提交报修后,物业线上接单处置,办理进度全程可追踪;投诉举报留痕管理、闭环办结。业主大会、业委会事项支持线上表决,业主足不出户就能参与小区公共事务。

市、区两级住建部门开通监管账号,在线调度数据、开展行业监管;物业服务企业开通账号,在线维护信息、处理报修、发布公示等日常业务。

截至目前,平台已覆盖全市770个专业化物业服务住宅小区,归集房屋44.76万套(间),纳入物业服务企业427家、业主委员会541个,小区、

房屋基础信息填报完整率100%,业务运行数据持续汇聚并同步推送至省智慧物业监管平台。

工作人员介绍,平台将物业服务信息、公共收益、维修资金使用情况网上公开,切实保障业主知情权、参与权、监督权,从源头减少物业矛盾纠纷。行业监管模式由“事后处置”向“事前预警、事中监管”转变,为物业服务突出问题集中整治提供数字化支撑。

袁先生的体验正是平台成效缩影:诉求反映有渠道、办理过程留痕迹、处置结果有回音,小区治理透明度与响应效率同步提升。

试点先行 效果好将全市推广

记者了解到,平台9月启动上线试运行,按照“先试点、后推开”思路,首批选取69个小区进行试运行。据了解,试运行期间系统运行平稳。不少业主表示,过去查公示、提意见、咨询维修事项,要跑物业服务中心,现在打开小程序就能办理;物业企业也反映,线上接单、留痕办理,既提升了效率,也减少了沟通扯皮。

市住房和城乡建设局

相关负责人介绍,目前平台已全面开放,业主可搜索“十堰市物业服务一码通”微信小程序,或扫描“十堰市物业服务一码通”二维码注册使用。该局还将通过小区公示栏、业主微信群、物业服务中心等渠道广泛宣传,引导更多业主注册使用。

“下一步,我们将持续核查修正平台数据,推动物业服务企业日常业务全面转为线上办理,建立平台应用定期调度和通报机制,确保平

台管用、好用、常用,以数字化手段推动《十堰市住宅小区物业服务与管理条例》落地见效。”相关负责人表示。

从“多头找”到“一码通”,从“跑腿办”到“指尖办”,从“糊涂账”到“明白账”,十堰智慧物业平台正在重塑小区治理模式。随着功能持续完善、覆盖面不断扩大,这个“掌上管家”将管好更多小区琐事,持续提升业主的获得感、幸福感、安全感。



扫码进入
“十堰市物业服务一码通”