

惠州市住房和城乡建设局

关于进一步推进开通使用惠州市智慧物业服务平台工作的通知

各县（区）住建局、大亚湾区城建局、仲恺区建设执法局，市物业管理协会，各物业服务企业：

去年12月，市住建局印发《关于进一步加强物业管理活动监督管理工作的通知》，就推广使用惠州市智慧物业服务平台（以下简称“智慧物业平台”）、规范业主公共收益管理等工作作出部署安排。为督促指导各物业服务企业加快落实相关要求，切实发挥平台在公共收益管理、物业服务监督、诉求处置等方面的综合功能，构建“业主参与—物业履职—政府监管”的数字化治理体系，逐步提升物业服务管理质量和基层治理效能，结合当前工作实际，现就进一步推进平台开通运行有关工作通知如下：

一、提高思想认识，明确工作目标

智慧物业平台是我市推进物业服务管理数字化、透明化、规范化的重要载体，已集成公共收益监管、物业服务信息公示、企业档案信息管理、业主诉求处置等核心功能。全面推广使用该平台，是提高物业服务行业监管效能、深化“治理物业服务突出问题”民生实事的必然要求。各县（区）住建部门、各物业服务企业要充分认识平台开通使用的重要意义，将其作为提升物业服务管理水平、回应群众关切的基础性工作抓紧抓实，按照“分步推

进、全面覆盖”的原则，尽快推动平台规范运行、发挥实效。

二、加快平台开通使用，夯实数字化管理基础

（一）完成项目账号开通使用。各物业服务企业要以物业管理项目为单位，于4月30日前完成智慧物业平台对应项目账号的开通工作，做到“一项目一账号”。账号开通流程参照《惠州市智慧物业服务平台微信公众号（测试版）开通流程指引》（附件1）执行。业主后续通过微信公众号等渠道接入使用时，平台将进行身份验证，各物业服务企业应配合做好业主身份及房产信息的核实工作，确保账号使用安全、信息准确，遇有问题及时与市住建局及平台技术支持团队对接解决。

（二）完成公共收益账户开户及接入。规范业主公共收益管理是今年中纪委部署开展“治理物业服务突出问题”民生实事的重要内容，也是《惠州市住宅物业服务管理条例（草案）》明确的规范方向。各县（区）住建部门要督促指导辖区内尚未完成公共收益单独开户、接入智慧物业平台的物业服务企业，务必于2026年5月底前按照《惠州市智慧物业服务平台微信公众号（测试版）开通流程指引》（附件1）中“公共收益管理”板块有关规定，完成业主公共收益资金账户设立及平台接入工作，确保公共收益“全量归集、规范管理、信息公开、接受监督”。期间，属地住建部门要积极协调解决企业在开户、接入工作中遇到的困难和问题。下一步，市住建局将定期公示全市纳入监管住宅小区的工作完成情况。

三、做好“业主有话说”模块试运行，提升诉求处置效能

“业主有话说”作为智慧物业平台的功能模块之一，目前已进入试上线阶段，前期已参加平台培训的物业服务企业，可使用该模块受理业主关于物业服务的合理诉求。各县（区）住建部门要指导物业服务企业结合平台账号开通工作，同步做好该模块的运行工作：一是开通及公示。完成账号开通后3个工作日内，在小区显著位置及业主微信群公布“业主有话说”二维码，引导业主通过平台反映诉求，鼓励业主通过“随手拍”等渠道提交报事报修需求。二是规范处置。物业服务企业要安排专人每日登录平台，对业主诉求在1个工作日内受理登记；属于物业服务合同范围内的，明确处置措施和办结时限；不属于物业责任的，1个工作日内向业主说明并引导至相关部门。

试运行期间，市住建局将根据实际情况优化诉求处置流程、合理调整办结时限，并探索接入相关政府部门实行分流处置，进一步提升跨部门协同办理效率。

四、强化组织保障，严格时限推进

（一）加强宣传引导，广泛收集意见。为持续优化智慧物业平台功能，各县（区）住建部门、各物业服务企业应积极提出意见建议，同时广泛收集属地镇街、小区业主的反馈意见，及时报送市住建局。我局将据此持续优化平台功能，共同提升我市物业服务管理数字化、透明化水平。

（二）强化协同联动，凝聚工作合力。各县（区）住建部门要加强与街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会的沟通协作，督促指导辖区内物业服务企业按照推进时序加快完成账号

开通、公共收益账户接入及平台各项功能运行工作。市物业管理协会要协助开展业务培训、经验交流。各物业服务企业要主动对接平台技术支持团队，及时解决问题。

（三）强化督导推动，注重示范引领。结合当前“治理物业服务突出问题”集中整治工作要求，对平台应用效果好、业主参与度高、公共收益管理规范的小区，要及时总结经验并予以推广，发挥示范引领作用；对工作推进滞后的物业服务企业，将采取督导约谈方式督促整改。

附件：惠州市智慧物业服务平台微信公众号（测试版）
开通流程指引

惠州市住房和城乡建设局
2026年4月10日



（联系人：市住建局物业科蒋玉婷，电话：2898682；智慧物业服务平台陈工，电话：2299541，18198441321）

公开方式：主动公开