

人大代表建议、政协委员提案 办理情况征询意见表

代表、委员 姓 名	李精文	建议、提案编号	77	
建议、提案 标 题	关于提升智慧物业与居民服务能力的提案			
代表、委员 联系电话	18904737778	满意	比较满意	不满意
		☒	☐	☐

1. 您对办理情况的意见：

2. 您有何进一步的建议和要求：

3. 请您推荐先进承办单位：

代表委员签名：李精文

2026年6月15日

注：1. 请代表委员在“满意”“比较满意”“不满意”下方空格内选择画“√”号。

2. 该表由代表委员本人填写后，一式两份由承办单位送至市政府督查室（A937 室）、市人大常委会办公室（A806室）或市政协办公室（A741室）



乌海市住房和城乡建设局

乌海市住房和城乡建设局

乌建复字〔2026〕34号

【办理结果：A】

关于乌海市政协十届五次会议 第77号提案办理情况的答复

李精文委员：

您提出的《关于提升智慧物业与居民服务能力的提案》收悉，
现答复如下：

智慧物业平台作为赋能物业服务提质升级的新型载体，后续发展空间广阔、提升潜力突出。市住房和城乡建设局高度重视住宅小区物业服务质量提升，多措并举推动智慧物业健康发展。

一、工作开展情况

一是创建“未诉先办”工作，创新建立“物业码上办”二维码，将小区居民身份转化为城市共建的监督者。通过扫描二维码使用智慧物业平台，不仅实现居民便捷上报问题，还帮助物业实现未诉先办的服务能力，使小区出现“居民投诉，物业、住建相关部门分级办理”的新业态。另外，该项工作有效降低了“12345”物业



投诉量。经统计，2026 年 1—4 月“12345”投诉分别为 356 件、263 件、164 件、138 件（统计数据为“投诉+建议”类案件合计，已剔除物业服务“咨询+求助”类案件），四个月环比分别下降 19.82%、26.12%、37.64%、15.85%。

二是推行物业企业“信用评价”全覆盖工作。根据《乌海市住宅物业服务企业信用评价管理办法》由业主、物业、相关部门派出代表组成考核小组，通过使用智慧物业共同评价模块记录数据，并按照考核指标按季度定期定点到小区进行考核，形成考核成绩，按季度推排名，通过各区房产与服务中心执行约谈、奖励、惩罚、退出机制。该项工作成为物业资质取消以来物业管理的有效抓手。

三是制定了《深化“治理物业服务突出问题”重大民生实事集中整治实施方案》。该文件针对智慧物业平台现行存在的平台覆盖率、使用率和数据活跃度不高的问题提出了以下举措：一是建立物业服务质量投诉举报机制，及时对投诉问题进行调查处理，实现“接诉—办理—反馈”全过程监督管理；二是物业信息一网统管、服务事项一键响应、运行状态实时监测，要求各区物业主管部门指导辖区物业企业全面接入平台，动态更新小区基础信息、设备数据等。针对物业人员使用智慧物业平台不熟练的问题，开展全覆盖培训，确保一线物业人员“会用、常用、善用”智慧物业平台。三是提升智慧物业平台响应效率。对于居民报事做到“早



报早办”的处理效率。目前，根据该文件要求，智慧物业平台已有物业信用评价、楼长大厅等多个模块。在小区基础信息及受理诉求方面，平台已 100%覆盖专业化物业小区，累计受理诉求 12516 件，办结 11509 件，动态办结率 98.45%，满意度 99.43%。物业码上办”二维码已实现全市物业小区全覆盖。

二、下一步工作计划

一是聚焦智慧物业平台助力物业服务提质升级，全力提升“物业码上办”平台使用率、响应率和办结率，优化平台办事流程、压缩处置时限，建立群众诉求快速受理、精准派单、限时处置、回访督办的全闭环工作机制，切实做到群众诉求“事事有回应、件件有落实”。

二是按照《乌海市住宅物业服务企业信用评价管理办法》，每季度对物业服务企业的服务质量进行一次评价，评价结果向社会公开，最终形成与物业服务企业年度信用等级评定并与招投标挂钩；根据信用评价结果，在全市范围内，从信用评价为 A 级的物业服务企业中，培育 10 家优质企业；打造 10 个物业服务示范小区，以点带面辐射带动全市物业服务居民能力整体提升。

三是根据《深化“治理物业服务突出问题”重大民生实事集中整治实施方案》文件内容开展突出问题集中整治工作，重点督促全市物业小区更新智慧物业平台相关基础信息与数据，加快提升物业企业处理居民投诉的能力，使得物业企业接诉工作形成常态



化机制，更快更好地为住宅小区居民提供优质服务。

感谢您对我们工作的关心和支持，请继续提出宝贵意见!

签 发 人：李振旭

联 系 人：郭 煜

联系电话：0473-6987753

