物业干得好不好，业主手机上打分

本报记者 孟丽

物业费花到哪去了？公共收益进了谁的口袋？设施坏了找谁修、多久能修好？这些曾让业主“心里犯嘀咕”的问题，在沛县，正被一个微信服务号逐一拆解。

走进沛城街道中江文华苑小区，业主们对“码上看物业”微信服务号很是称赞。在这个服务号首页上，党建引领、物业公示、维修资金、一键诉求、服务评价、线上投票、专项整治七大板块一目了然。

“以前小区公共收益有多少、钱花到哪里去，全靠物业纸质公示，更新慢，票据看不到。现在点开‘物业公示’和‘维修资金’，一笔一笔收支都附凭证，看得明明白白。”业主刘阿姨指着手机屏幕告诉记者。

信息全公开 办好“烦心事”

中江文华苑小区是拆迁安置小区，面临邻里纠纷多发、民生诉求处置难、物业服务推进阻力大等治理短板，物业矛盾一度成为纠纷的导火索。过去，不少居民反映下水管道堵塞、暖气开通难、楼顶玻璃破损等问题后，不知道谁来处理、什么时候能解决。这也导致有人质疑服务质量，不愿缴纳物业费。

物业治理难，难在信息不对称。传统模式下，物业费收支、公共收益使用犹如一本“糊涂账”，业主看不明白，企业说不清楚，矛盾越积越深。

今年7月份上线的一个微信服务号，正在打破这个僵局。

为破解物业管理监督弱化、服务失序的痛点，沛县城管局坚持以业主需求为导向，依托全县物业信息化监管平台（PC端），搭建“码上看物业”微信服务号，锚定“看得见、找到人、能参与、可监督”核心目标，系统构建“四类二十三项”功能体系，设置七大功能板块，推动物业治理全流程数字化、可视化、可监督。

在这个微信服务号里，“信息全公开”菜单被放在了首位。平台全面归集了小区基础信息、物业服务合同、收费标准、公共收益收支、维修资金使用等核心数据，业主完成身份认证后即可逐项查询，每笔收支均附对应凭证。此举彻底改变了传统纸质公示更新慢、不直观、难追溯的问题，打破了物业服务的“信息壁垒”，让管理运行在阳光下。

看得见只是第一步，找到人、办成事才是关键。

为了打通诉求通道，针对业主投诉渠道不畅、处置进度不可视的痛点，平台分类开通了服务投诉、设施报修、意见建议三类线上诉求通道。业主仅需选择类型、填写内容、提交确认三步操作，系统就能自动生成工单，按职责权限第一时间分流处置；页面同步公示便民热线与权责清单，涵盖7个部门58项职责，确保复杂问题精准直达主责部门。

“上个月，我在这个微信服务号上提交了电梯异响问题，当天就收到派单通知，维修人员当天上门处理，完工后，业主还能在平台上评价。”中江文华苑小区物管会负责人李旭介绍说，过去业主、物业、社区沟通要反复跑现场、开协调会，现在指尖一键提交，多方同步可见，矛盾前置化解。

为保障诉求落地，沛县建立“纪委监督、部门监管、社区统筹、物业落实、业主参与”多方联动机制，实现“业主填写提交——平台分级派单——物业限时处置——属地部门督办——业主评价反馈”全流程线上流转、全程留痕。数据显示，平台平均处置时限较传统模式缩短40%，有效解决了“问题无进度、结果无评价”的治理堵点。

线上“齐参与”治理“早预判”

在汉源街道的碧桂园凤凰公馆小区，“码上看物业”微信服务号带来的变化，体现在业主参与自治的积极性明显提升上。

以往要组织业主表决，需要逐户上门征求意见，耗时长、参与率低；现在依托微信端的“线上投票”模块，对于小区绿化改造、公共设施更新的事项，业主足不出户就能表达意见，议事效率大幅提升。不仅如此，“服务评价”板块还要求物业企业按月上传维保、保洁等服务记录，业主在线打分。以服务履约、透明公开、业主评价等数据量化的星级考评体系，倒逼物业规范服务，减少随意缩减维保、隐瞒公共收益等问题。

如今在碧桂园凤凰公馆小区，业主通过平台提交诉求，件件有回音。有业主反映房屋渗水，管家接单跟进协调维修，完工后还带着保洁做好室内清理，顺带帮业主更换好其他破损小配件；有业主工作繁忙回家晚，孩子独自在家害怕，在平台留言求助后，管家连续多天主动上门陪伴看护……目前，碧桂园凤凰公馆小区业主对物业服务的满意度从62%上升到91%。

正如该小区物业经理刘畅所言：“这个微信平台既是监督窗口，也是服务标尺。”

“码上看物业”上线后历经多次优化，截至目前，累计注册用户5186人，开通物业企业、社区、物业管理委员会等主体子账户371个；全县155个市场化小区、94家物业服务企业、148个物业管理委员会、56个社区全部纳入监管体系，累计处置各类业主诉求273件。

数字化不是简单把台账搬到网上，而是治理理念的转变。

依托平台大数据，系统自动梳理高频投诉、重复投诉、长期隐患等共性问题，自动研判重点问题小区，推动治理模式从“被动接诉”向“主动预判”转变。沛城街道物业科负责人钱晓强表示，“码上看物业”微信服务号，打通了业主、物业、社区、监管部门之间的壁垒，既保障了业主的知情权、参与权、监督权，也推动物业服务企业规范履约，更实现了监管部门的全过程动态监管。

小区善治，关键在于透明；民生服务，贵在让群众看得见、能监督、有话语权。依托一个微信端口，沛县的物业服务，实现以透明促善治，以数字提效能。



“码上看物业”微信服务号受到业主关注。 受访单位供图

