

银川市 供热物业管理办公室文件

银物办发〔2018〕62号

关于正式启用银川市物业行业 监管系统的通知

兴庆区、金凤区、西夏区城管局，贺兰县、永宁县、灵武市住建局，各物业服务企业：

为建立物业管理行业诚信机制，加快我市物业行业信用体系建设，加强物业服务企业经营行为监管，促进全市物业市场健康有序发展，2017年，银川市物业行业监管系统开始试运行，并要求全市物业服务企业将企业及从业人员信息录入监管系统。经过一年的试运行，系统稳定有效。2018年，根据自治区、银川市物业工作要求及安排，我市将正式启用银川市物业行业监管系统。现就相关事宜通知如下：

一、正式启用银川市物业行业监管系统

2018年4月1日，银川市物业行业监管系统正式启用。

二、完善企业物业行业监管系统信息

各物业服务企业务必保证所填报企业及从业人员信息的真实性、及时性、准确性，因物业服务企业填报信息有误的，造成的后果均由物业企业自行承担。

对于仍未报送物业企业及从业人员信息并未录入银川市物业行业监管系统的物业服务企业，2018年4月1日起，将视为不能及时履行行业义务，进行重点监管，按信用管理相关规定予以扣分。

三、履行行业监管职能

各物业主管部门应当严格按照银川市物业工作安排，做好物业行业监管工作，落实物业相关法律法规及规章制度，规范物业市场秩序推进银川市物业行业监管系统建设。对于物业行业监管工作不到位、工作落实不到位、物业行业监管系统数据审核不及时等原因造成物业企业被处理的，将追究相关物业主管部门责任。

四、加强企业信息建设

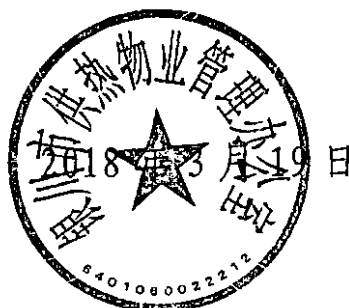
在物业监管系统试运行期间，发现部分物业企业存在信息报送不及时，数据录入不完整、变更数据不及时，且人员调整时出现软件系统交接不规范。因此，要求物业服务企业必须加强自身管理，明确2名监管系统操作信息人员，互为

AB角，务必保证有一人能及时接收物业办的通知、完成数据填报、数据更新等。因以上原因造成工作贻误或不良影响及其它后果的，均由物业企业自行承担，并记入物业不良信用档案。

五、培训及操作流程

由市供热物业办组织人员对各物业主管部门工作人员、物业服务企业操作人员等实施培训工作。具体操作流程见（附件）。

附件：银川市物业行业监管平台使用手册



（此件公开发布。联系人：张勇，6899972）

抄送：市住建局、市物业管理协会

附件:

银川市物业行业监管平台使用手册

一、 升级说明

本次升级主要有以下优化:

企业注册优化

在原版系统中,企业注册时填写注册信息后提交,信息提交后无法更改,如果信息有误被驳回时企业需要重新填写,用户也无法得知自己的信息到哪个审核步骤,要不断打电话来回确认,造成时间和精力浪费。

对于原版系统反映的问题,本次升级采用“先建账号后补信息”的措施,即先在系统中为企业建立账号,企业用账号登录到系统中再补充完善信息,减少注册时的审核成本。已经注册过的企业信息已全部同步到新版系统数据库中。

企业登录优化

原版系统中,为区分每个企业,系统为每个企业单独生成一个登录地址,企业需要记住系统分配给自己的登录地址,不少企业因没记住登录地址不断在物业办登录界面尝试登录,造成系统不断堆积错误日志。

对此,新版系统采用统一登录入口,即所有的人员用同一个地址登录,各物业企业只需要记住用户名和密码即可。

数据采集内容优化

原版系统中，将物业相关的数据全部采集，不少企业的信息人员由于业务术语不熟悉而疲于应付，经常出现随手填写的情况，不管数据的准确，只求完成上报即可。

此次升级删除了一些填报项，只要求填写主要信息，尽可能达到“一次填写，多处选用”的目标。

操作界面优化

本次升级对操作界面进行了大幅度改造，借鉴常用的信息系统操作方式，尽可能的达到让更多企业能够不用培训也能明白怎么使用的目标。

功能优化

本次升级新增功能：

企业诚信数据：展示每个物业服务企业的信用等级和信用分，按日更新，永久保留每个企业的信用行为记录，动态计算三年内的计分得出最终分值作为当天信用分。

企业全方位视图：企业在一个界面可以基本查看本企业的所有相关数据。

审核流程状态查看：企业可以跟踪一次业务的整个环节，根据每个环节的意见及时查漏补缺，减少等待时间。

二、 登录方式

方式一：直接打开登录地址：

<http://42.63.204.16:9009/jeecg>

方式二：访问银川市供热物业管理办公室网站：
<http://www.nxycwy.com>，在网站右边点击【物业企业登录】，
打开登录页面，如图 1。

方式三：使用搜索引擎（如百度），搜索银川物业管理
办公室，打开物业办网站，使用方式二操作。



图 1 登录入口

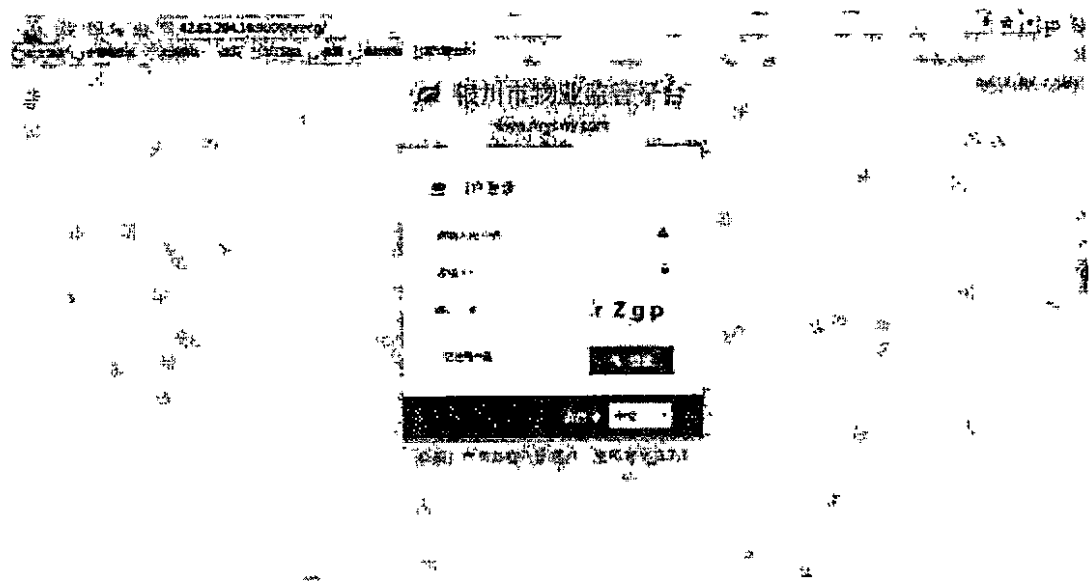


图 2 登录界面

三、 用户名和密码

在原版系统中注册通过的用户，迁移到新系统中。

用户名：统一改为 11 位企业联系电话，固定电话须加区号。

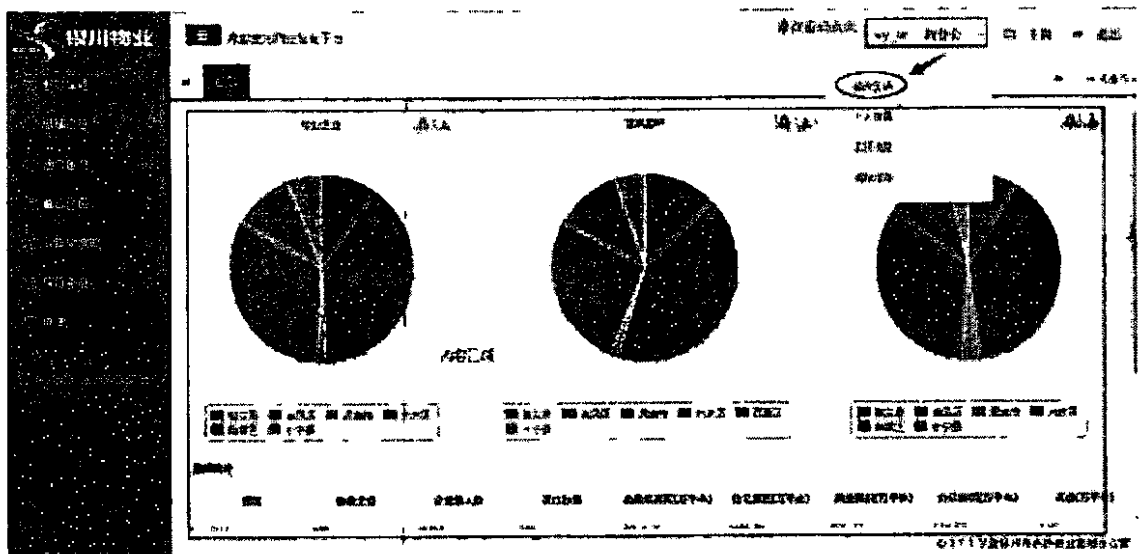
密码默认为：联系电话最后 4 位+@ycwy，+号不写。

注意：由于企业联系电话容易从互联网收集，因此首次登录后请立即修改密码，以防被别人猜测到。

新用户需要银川市物业办手动添加账号，添加完成后告知企业用户名和密码，申请新账号需要提供以下信息：

物业企业名称	企业联系人	企业办公电话	联系人手机号	企业地址	企业邮箱

四、系统框架说明



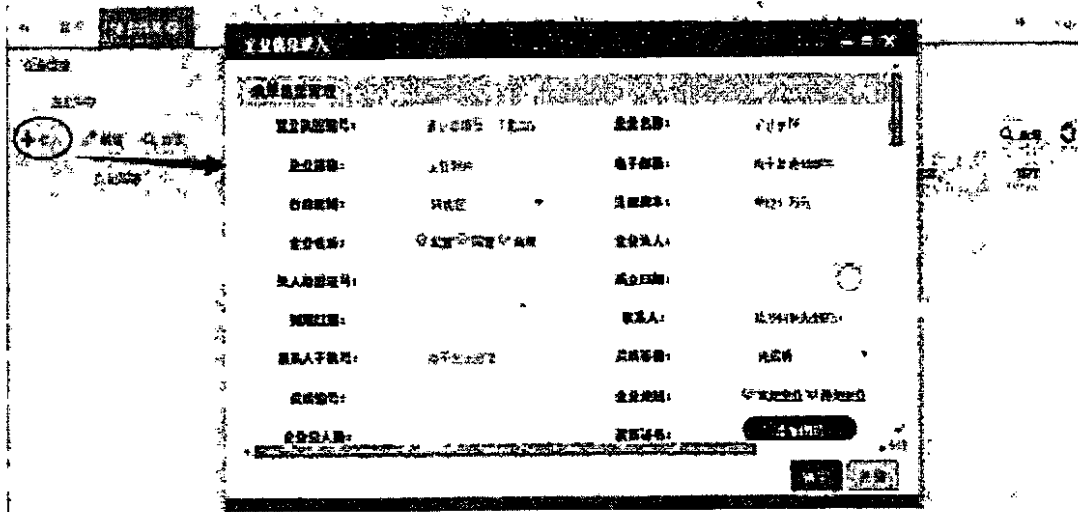
五、物业服务企业需要完善的信息

企业信息

位置：基础信息》企业信息

操作：能看到自己企业的用户，选择物业企业后点击【编辑】，需要校对并完善企业信息，确保数据准确；

显示空白的用户，点击添加，新增企业信息，并确保数据准确，如下图。



The image shows a screenshot of a web application interface for managing company information. The main window is titled '企业信息录入' (Company Information Entry). It contains a form with various fields for data entry, organized into two columns. The fields include:

营业执照编号:	营业执照 (必填)	企业类型:	物业服务
企业名称:	上海物业	电子邮箱:	shanghai@163.com
经营范围:	物业服务	注册资本:	1000 万元
注册地址:	上海市浦东新区	法定代表人:	
法人身份证号:		成立日期:	
注册地址:		联系人:	张明华
负责人手机号:	13800138000	手机号码:	13800138000
资质证书:		企业类型:	物业服务
企业信息:		更新时间:	2017-10-10 10:10:10

At the bottom of the form, there are buttons for '保存' (Save) and '取消' (Cancel). The interface also shows a sidebar on the left with navigation options and a top navigation bar.

物业公司需要完善从业人员信息，必须将企业招聘的所有项目经理填报到系统，后续系统将物业合同中的项目经理只从项目经理库中选择，不在开放手填功能；

中高层领导可选填，不做硬性要求。

所有的物业企业此次必须添加 2 个信息员，从业证号不用填写，如有其它说明事项，可以在备注中说明，信息员必须熟练使用电脑，关注物业办的微信公众号（银川物业管理），并时常登录系统和物业办网站（<http://www.nxycwy.com>），

以便接收物业监管部分下发的文件和通知。操作实例如下
图：

序号	名称	地址	所属区域	所属项目	所属楼栋	所属单元	所属楼层
1	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅
2	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅
3	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅
4	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅
5	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅
6	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅

项目信息

位置：基础信息》项目信息

操作：各物业企业要确保自己所有的服务项目出现在列表中，没有的【录入】，已有的使用【编辑】功能确保数据准确，如下图所示。

项目名称: [输入框]

地址: [输入框]

所属区域: [输入框]

所属项目: [输入框]

所属楼栋: [输入框]

所属单元: [输入框]

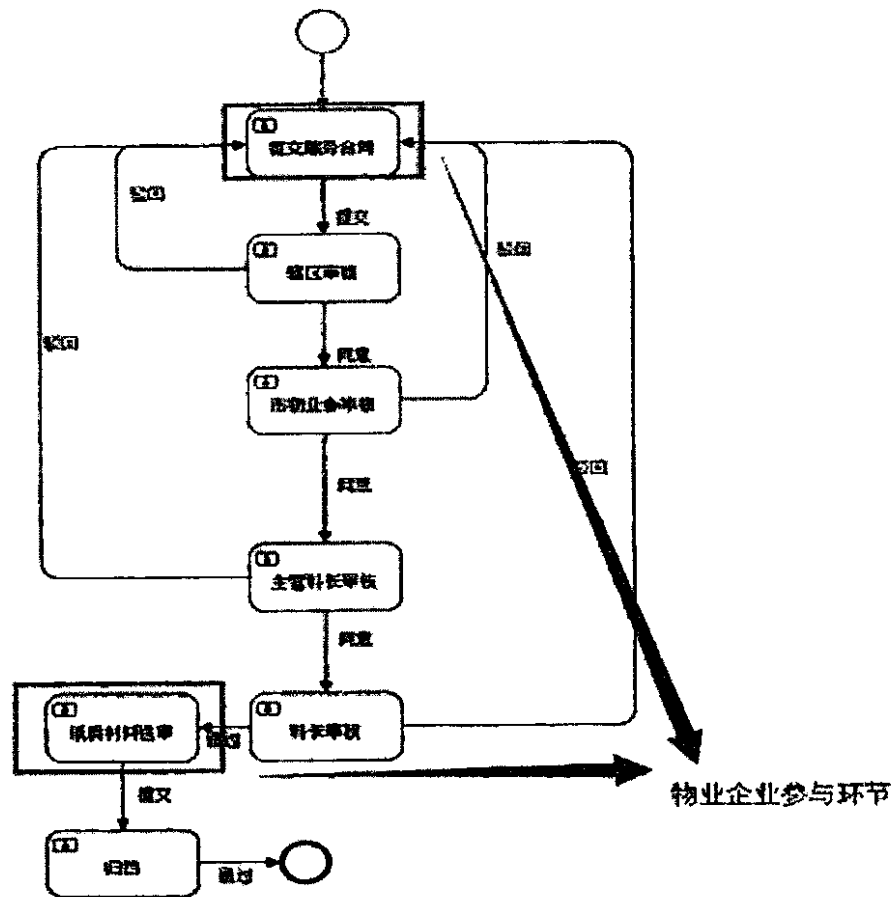
所属楼层: [输入框]

录入 [按钮] 编辑 [按钮] 删除 [按钮]

物业合同

位置：物业服务》服务合同

操作：流程图见下图（合同流程定义图），各物业企业要确保自己所有的物业服务合同出现在列表中，没有的【录入】，已有的使用【编辑】功能确保数据准确，确认数据无误后需要【提交审核】，合同会被添加到审批队列中并跳转到【我的任务】页面，由于合同流程第一步依然是企业参与阶段，因此需要企业点击【办理】，在办理页面中填写意见后提交，然后任务就提交到辖区物业办，用户可以在合同页面查看状态为“进行中”的任务，看任务到那个流程环节。



合同流程定义图

信用查看

位置：企业计分结果》企业计分结果

操作：打开即可查看所有企业信用分值和信用等级，点击公司名称可以查看对该企业加减分记录历史清单，如下图所示：

企业名称	信用分值	信用等级
271 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA
272 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA
273 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA
274 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA
275 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA
276 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA
277 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA
278 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA

总得分

企业名称	信用分值	信用等级	加分/减分	加分/减分	加分/减分	加分/减分	加分/减分	加分/减分	加分/减分
1 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
2 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
3 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
4 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
5 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
6 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
7 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
8 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0
9 四川兴达物业服务有限公司	100	AAA	0	0	0	0	0	0	0

加减分历史记录

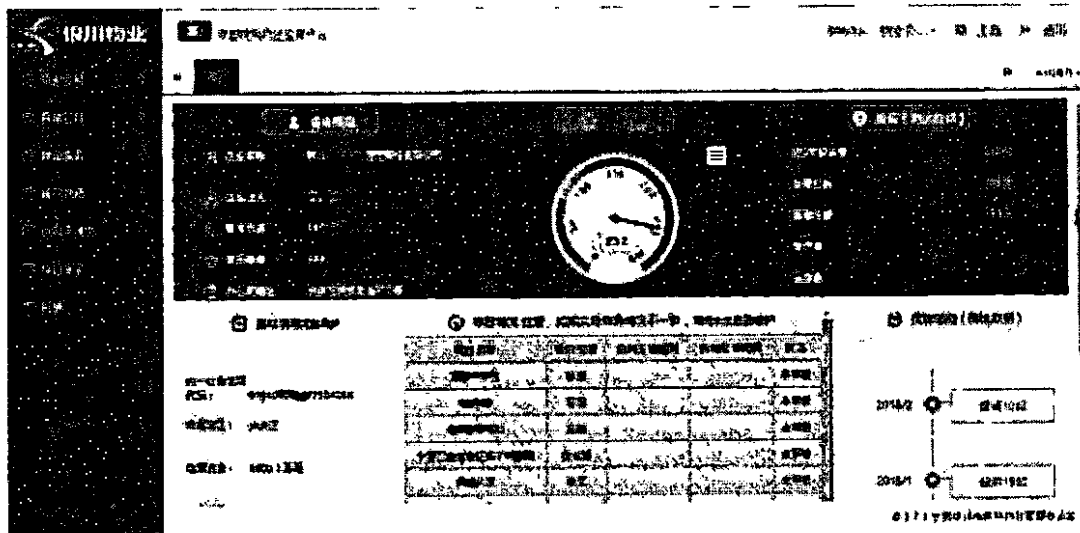
扣减分标准及其他事项可以查看【诚信管理】功能下的菜单。

企业总分评定规则： $100 + (3 \text{年内企业的总加分}) - (3 \text{年内企业的总减分})$

100分为初始分值，由规则可知，一次加减分行为可以影响3年，请各企业珍惜信用，用心服务。

企业视图

全方位展示企业信息，因目前没有投诉数据暂未导入系统，所以数据为测试，为预做功能。投诉数据预作为信用办法的因素之一。



其他

其他功能请用户自行摸索，如有问题，请反馈到【其他-问题反馈】，对于建设性的建议，市物业办将根据实际情况对系统进行功能扩展。