

内蒙古自治区物业管理协会文件

ᠨᠢᠮᠤᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ

内物协（2026）6号

关于积极使用“码上办”便民服务措施 有效提升物业服务质量的倡议书

各盟市物业管理协会（房协）、各会员单位：

为进一步创新物业服务模式，提升物业服务效能，提高业主满意度，化解物业矛盾纠纷，加强行业监督管理，自治区住房和城乡建设厅推出了物业服务“码上办”便民服务措施。为做好“码上办”便民服务措施的贯彻和落实，自治区物业管理协会向各盟市物业管理协会、各会员单位发出如下倡议：

一、提高思想认识，高度重视贯彻落实

“码上办”便民服务措施是自治区住房和城乡建设厅推

出的一项解决响应业主诉求不及时、服务流程不透明、监督渠道不畅通等服务问题的重要措施。各盟市物业管理协会（房协）、各会员单位要深刻认识“码上办”便民服务措施在化解物业矛盾纠纷、提升物业服务质量和行业形象、促进社区和谐等方面的重要意义，高度重视“码上办”便民服务措施的贯彻和落实，畅通物业服务“最后一公里”。

二、重点做到“码上办”便民服务措施五个全覆盖

一是地区全覆盖。各盟市物业管理协会（房协）要积极配合协助当地物业行政主管部门，逐一引导和督促会员单位抓好落实“码上办”在本地区的全覆盖工作；**二是会员单位全覆盖。**自治区物业管理协会所属会员单位，特别是会长、副会长、常务理事、理事单位，要发挥主体和带头作用，压实工作责任，主动作为，抓好“码上办”在本单位内部的贯彻落实；**三是住宅小区全覆盖。**各会员单位要逐一梳理所服务的住宅小区项目，未张贴“码上办”的项目要在春节前张贴完成，保证所有住宅小区张贴率达到100%。自治区物业管理协会将常态化抽查住宅项目张贴情况，对未张贴的住宅小区进行通报；**四是公示区域全覆盖。**按照自治区住建厅有关公开公示要求，在住宅小区所有公示区域补充张贴“码上办”；**五是业主知悉全覆盖。**各会员单位要将“码上办”作为对接和服务业主的重要途径，通过微信公众号、业主微信群、单元门厅公示栏等多种渠道，广泛宣传“码上办”便民

服务措施的便利性和操作指南，让所有业主知道、熟悉和使用这一措施。

三、加强培训推广，及时响应业主诉求

各会员单位要加强培训学习，企业主要管理人员、项目负责人、客户服务人员要熟悉掌握“码上办”操作流程、考核机制和张贴规范。同时要建立业主诉求快速响应机制，指定专人高效接收、处理、办结业主报事报修等事项，做到业主合理诉求“事事有回应、件件有着落”，自治区物业管理协会将通过线上平台进行监测和督促，对多次督促仍不能及时响应或无人响应的会员单位进行通报。

四、加强沟通联络，及时反馈优化

各盟市物业管理协会、各会员单位在使用“码上办”便民服务措施的过程中，要认真进行分析研判，收集业主反馈信息，形成意见和建议及时向自治区物业管理协会反馈，持续优化“码上办”便民服务措施操作功能和用户体验。

联系人：邓俊铎 0471-4921723

电 邮：nmgwyglxh@126.com

内蒙古自治区物业管理协会

2026年2月6日

