## 

**江门市物业管理公众服务平台**

**成都鹏业软件股份有限公司**

**用户操作指南**

## 目 录

[目 录 1](#_Toc24982576)

[一、 前期准备工作 2](#_Toc24982577)

[二、 操作步骤 3](#_Toc24982578)

[开发建设单位 3](#_Toc24982579)

[1.注册 3](#_Toc24982580)

[2. 物业区域备案 4](#_Toc24982581)

[3.房屋信息补充 6](#_Toc24982582)

[物业服务企业 8](#_Toc24982583)

[1.注册 8](#_Toc24982584)

[2.企业信息备案 9](#_Toc24982585)

[3.企业信息详情 11](#_Toc24982586)

[4.企业人员管理 11](#_Toc24982587)

[5.诚信登记（良好行为申报） 14](#_Toc24982588)

[6.物业区域备案 15](#_Toc24982589)

[7.物业服务合同备案 16](#_Toc24982590)

[8.物业承接查验备案 18](#_Toc24982591)

[9.设施设备管理 21](#_Toc24982592)

[10. 发布小区动态 23](#_Toc24982593)

[业主委员会 25](#_Toc24982594)

[1、注册 25](#_Toc24982595)

[2、业委会备案 26](#_Toc24982596)

[3、小区动态管理 28](#_Toc24982597)

# 前期准备工作

1.1功能概述

本系统需要电脑上安装谷歌浏览器或者360极速浏览器，房屋网址为：http://218.14.150.123:8000/



1.2功能清单

注册登录

物业区域备案

物业服务合同备案

物业承接查验备案

设施设备管理

巡检

维保

诚信登记

企业良好行为申报

投诉

报修

企业信息备案

企业人员管理

企业信息详情

满意度调查

检查考评

# 操作步骤

## 开发建设单位

### 1.注册

**操作步骤**

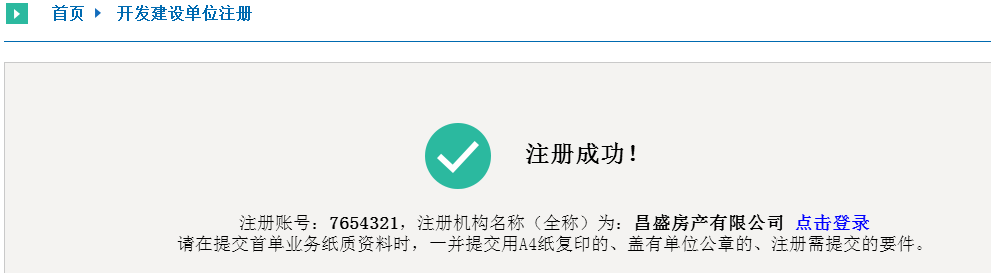
1. 打开浏览器，登录公众服务平台；开发商打开物业管理公众服务平台首页。
2. 在首页右侧显示有系统登录框；在开发商处点击“注册”，进入注册页面。



1. 添加注册信息；填写注册基本信息，上传要件。



1. 提交注册。阅读《机构注册协议》并勾选，点击“提交”按钮，如下图：
2. 提示注册成功，即注册完成，如下图：



**注：**注册时，建议输入的“统一社会信用代码”与 “用户名”一致，作为企业登录的账号。

### 物业区域备案

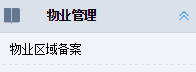
当物业区域不能从权属部门获取时，就要开发建设单位通过该业务上报物业区域。

**操作步骤**

1. 登录系统；开发商打开“物业管理公众服务平台”》“物管平台登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。



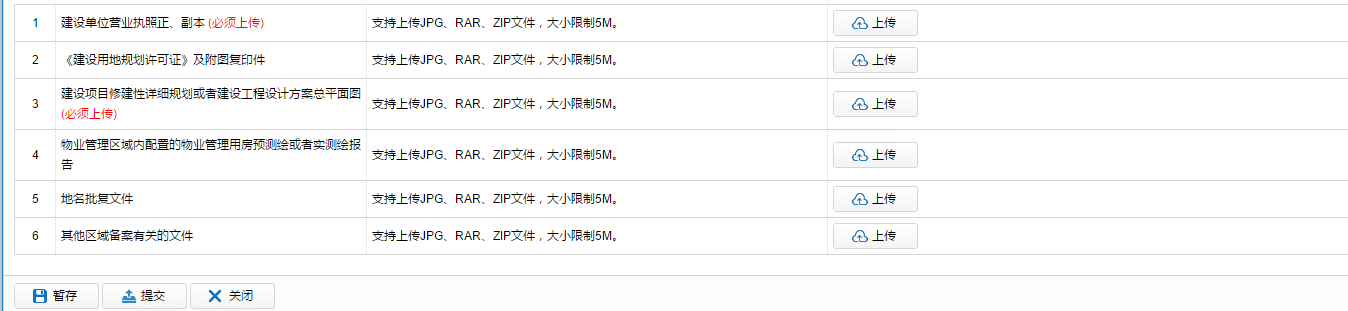
1. 创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“物业区域备案”或点击左侧菜单栏中“物业管理”》“物业区域备案”，进入业务单页面。



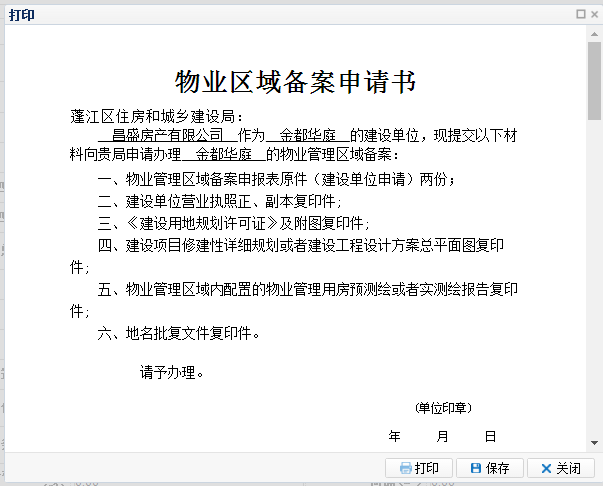
1. 录入物业区域信息并上传要件。







1. 提交业务单。点击“保存并提交”按钮，提交业务单并打印申请书。



1. 申请人携申请书与相关要件至管理部门受理窗口受理，
2. 管理部门受理、审核通过后，房屋信息补充业务办理完成。

### 3.房屋信息补充

物业区域备案完成后，通过房屋补充业务关联小区中的房屋。

**操作步骤：**

1.登录系统。开发建设单位打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“房屋信息补充”或点击左侧菜单栏中“物业区域管理” >> “房屋信息补充”，进入业务单页面。



3.选择物业区域与交存时点。



4.导入补充的房屋

（1）按照模板准备房屋数据。



（2）单击“导入”，选择准备好的excel。



5.房屋信息导入成功后，单击“保存并提交”按钮，提交业务单并打印申请表。

6.申请人携带相关要件至管理部门受理窗口办理。

7.管理部门受理、审核通过后，房屋信息补充业务办理完成。

## 物业服务企业

### 1.注册

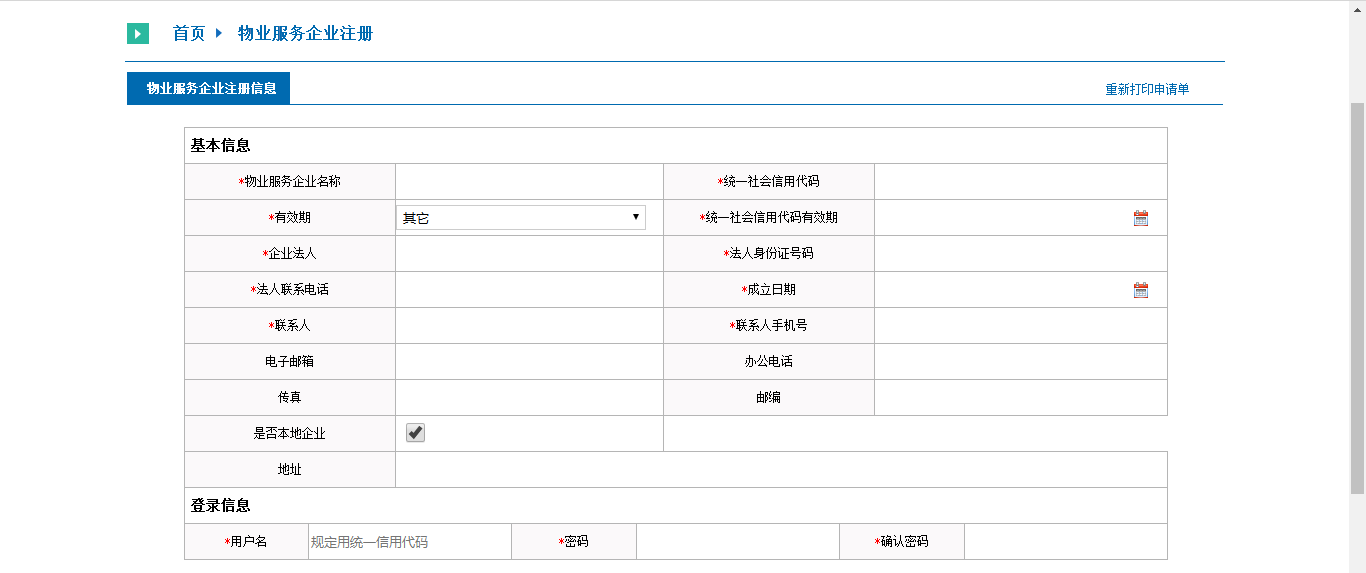
**操作步骤**

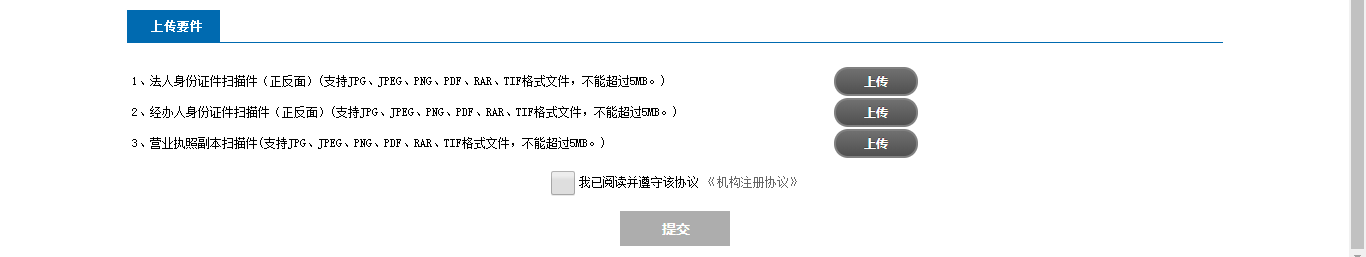
1.打开浏览器，登录公众服务平台；物业服务企业打开物业管理公众服务平台。

2.进入注册页面；在首页物业公司处点击“注册”。



3.添加注册信息；填写注册基本信息，上传要件。





4.提交注册。阅读《机构注册协议》并勾选，点击“提交”按钮，提示注册成功后，即注册完成。



**注：**注册时输入的“统一社会信用代码”与“密码”即为登录时的“用户名”与“密码”。

### 2.企业信息备案

当物业企业注册后，通过该业务在系统中完成企业信息备案。

**操作步骤**

1.登录系统；物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”,填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“企业信息备案”或点击左侧菜单栏中“物业管理”》“企业信息备案”，进入业务单页面。

****

3.完善企业信息。根据注册时选择的“是否本地企业”项系统会自动匹配需要完善的企业备案信息。

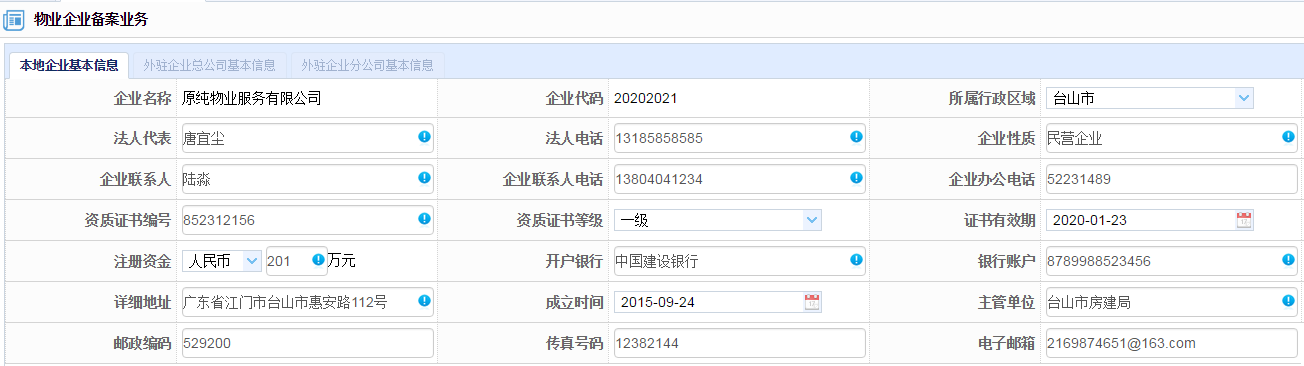
（1）非本地企业备案信息如下：

****

****

****

1. 本地企业备案信息如下：





4.提交业务单。点击“保存”按钮，业务办理完成。

5.企业信息备案完成以后，可以到“企业信息详情”的“企业基本信息”里查看。



**注**：如要修改备案，回到“企业信息备案”，修改，再提交备案。

### 3.企业信息详情

显示企业的详细信息。

显示的项有：企业基本信息，专业人员情况，管理人员专业及人数，小区设备情况，企业受过的奖励和处罚，项目情况。



### 4.企业人员管理

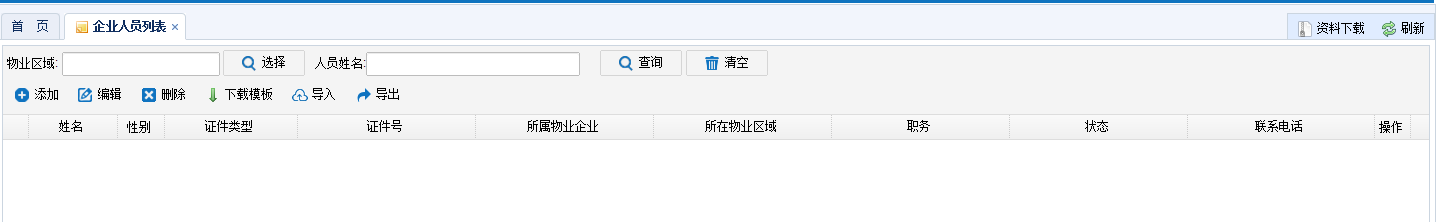
物业服务企业可通过该业务对企业人员信息进行管理。

**操作步骤**

1、登录系统；物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2、创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“企业人员管理”或点击左侧菜单栏中“物业管理”》“企业人员管理”，进入“企业人员管理”页面。





1.添加企业人员信息。

添加方式一：手动单个添加。

（1）企业人员列表页面点击“添加”按钮，进入添加人员页面。

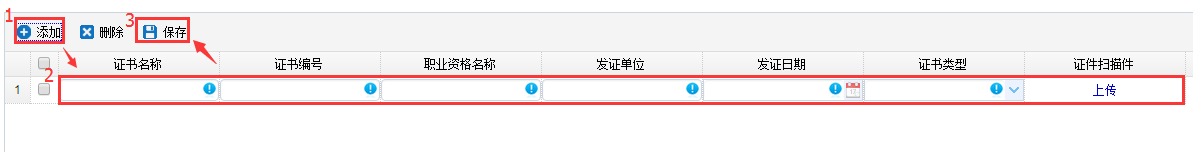


（2）输入需要添加的人员信息。



1. 添加该人员的证书信息，若无证书则跳过该步骤继续下一步；

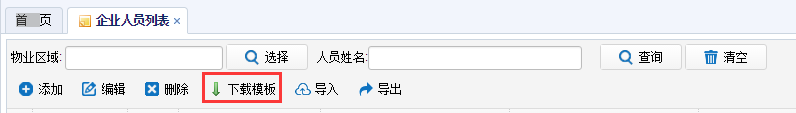
在证书信息处点击“添加”按钮，输入证书信息并上传扫描件，添加完后，点击“保存”按钮，保存证书信息。



1. 保存人员信息；在添加人员页面最下角点击“保存”按钮，保存人员信息。添加人员信息即完成。

添加方式二： 导入excel方式批量添加企业人员信息

1. 准备需要添加的人员数据。企业人员列表页面点击“下载模版”，根据模版格式输入需要添加的人员信息并保存。

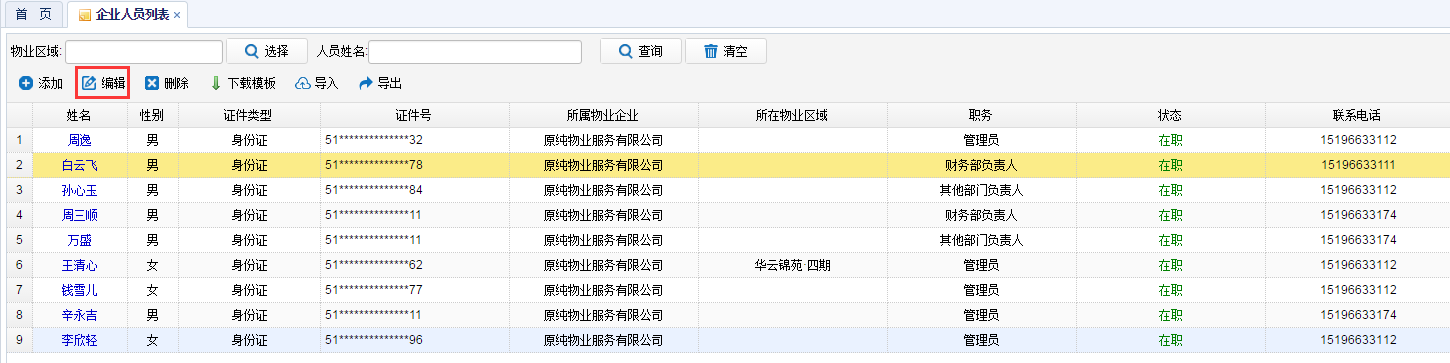




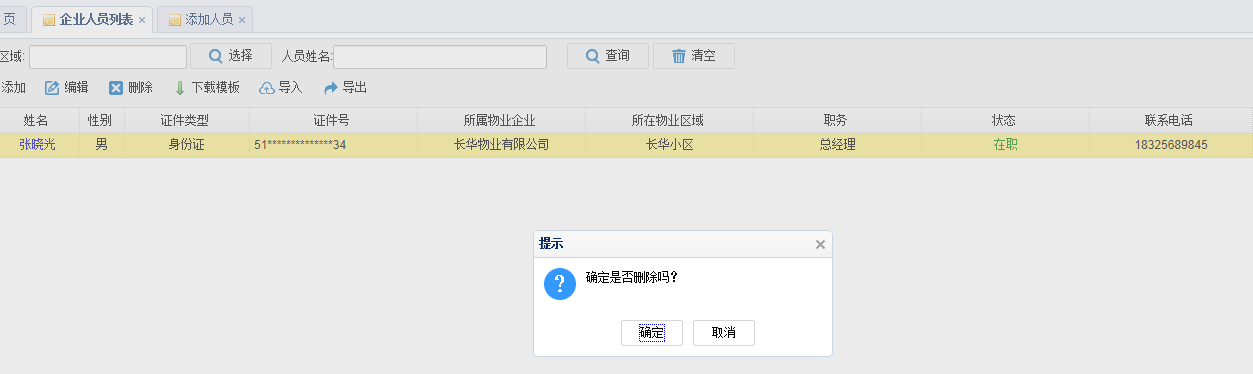
1. 在企业人员列表页面点击“导入”按钮，将上一步准备好的企业人员数据表格导入。导入后，“数据导入结果”框会自动显示导入结果，如有错误，根据错误信息修改后，重新导入即可。



2.修改人员信息。选中需要修改的人员，点击“编辑”，修改人员信息后点击“保存”。



3.删除人员信息。选中需要删除的人员，点击“删除”，出现弹框提示，选择“确定”，完成删除。



1. 查询和筛选。选择物业区域名称筛选，输入“人员姓名”查询。

### 5.诚信登记（良好行为申报）

物业服务企业可通过该业务做良好行为申报。

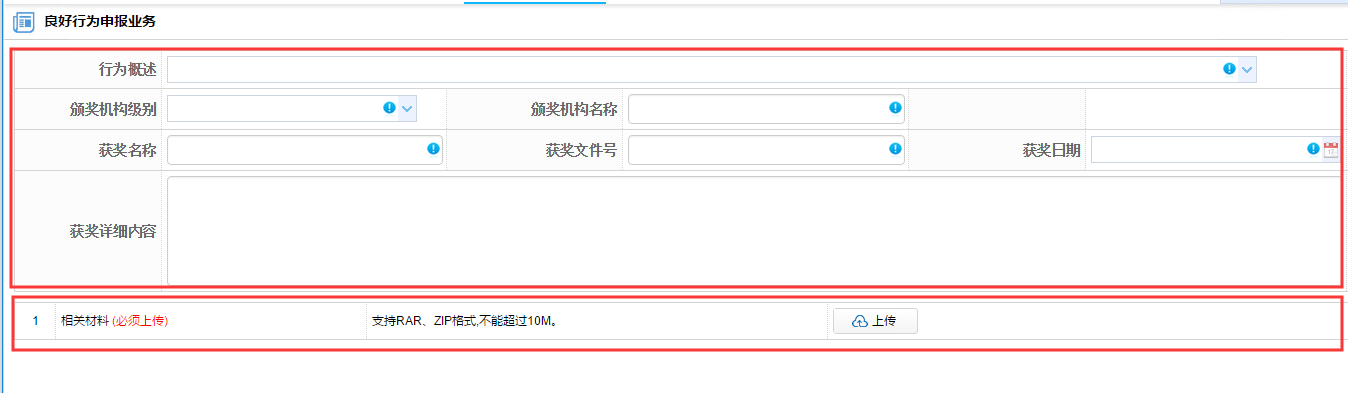
**操作步骤**

1.登录系统；物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“诚信登记”或点击左侧菜单栏中“物业管理”》“诚信登记”，进入业务单页面。



3.选择需要申办的行为所在物业区域，完善申报信息并上传资料。



4.点击“保存并提交”按钮。提交良好行为申报，并打印申请表。

5.申请人携申请表与相关要件至管理部门受理窗口受理，受理通过，该申报业务将公示到物业管理公众服务平台，收集异议。

6.公示期结束，待管理部门审核完成并通过后，良好行为申报完成，同时会在物业管理公众服务平台公告。

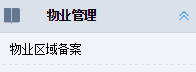
### 6.物业区域备案

当物业区域无法找到开发商信息时或开发商已不存在时，物业服务企业可以通过该业务完成物业区域备案。

**操作步骤**

1.登录系统；物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

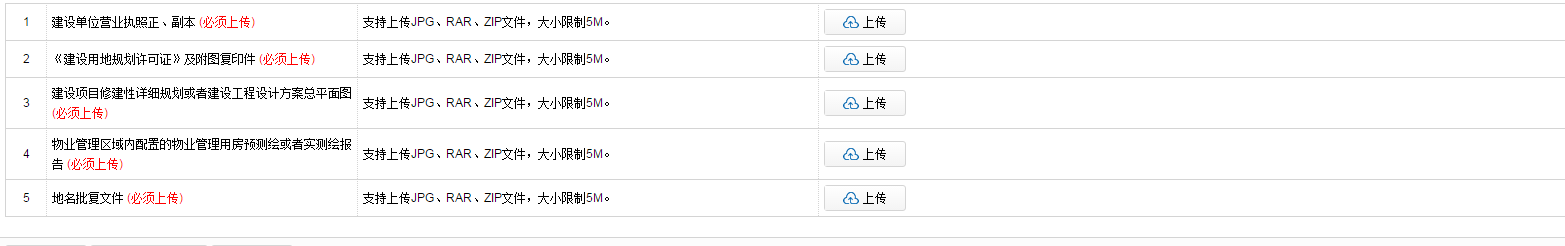
2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“物业区域备案”或点击左侧菜单栏中“物业管理”》“物业区域备案”，进入业务单页面。



3.录入物业区域信息并上传要件。







4.提交业务单。点击“保存并提交”按钮，提交业务单并打印申请表。

5.申请人携申请表与相关要件至管理部门受理窗口受理，待管理部门全部受理审核完成后，物业区域备案即完成。

7.物业区域备案完成后，通过房屋补充业务关联小区中的房屋。

### 7.物业服务合同备案

物业服务企业当于合同签订之日起十五日内将物业服务合同报物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

**操作步骤**

1.登录系统；物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“物业服务合同备案”或点击左侧菜单栏中“物业管理”》“物业服务合同备案”，进入业务单页面。

3.选择物业合同类型与物业合同备案的小区。



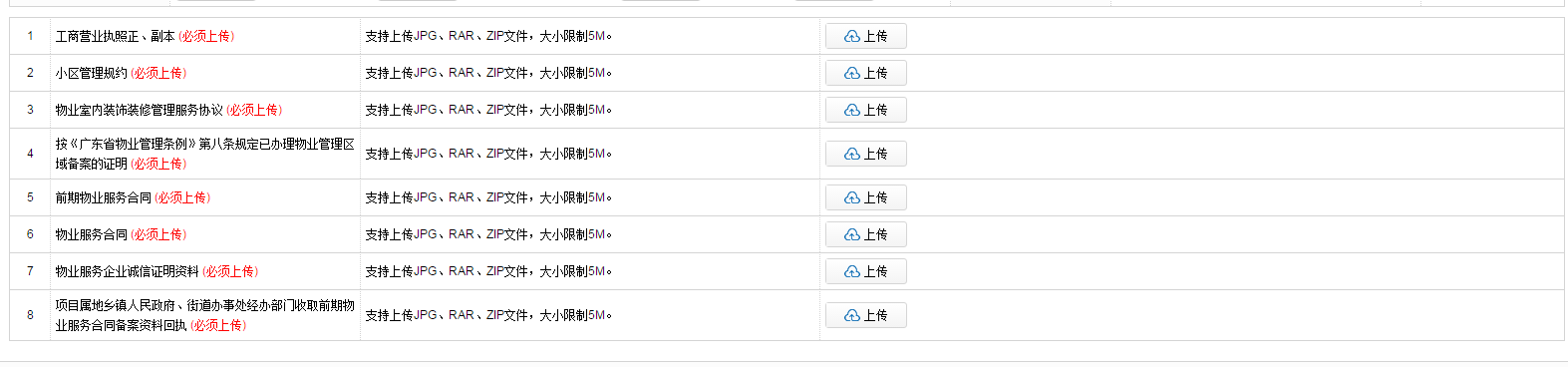
**注：**当小区为新小区，即为开发商选聘物业服务企业，物业合同备案时，物业合同类型选择“前期”；当小区为业主大会选聘或者续聘物业服务企业时，物业合同类型均选择“后期”。如项目名称的选择中没有需要合同备案的项目，则需要先做物业区域备案业务。

4.核对选聘单位信息与物业服务企业信息，录入委托期限。

****

5.检查与完善物业服务项目信息，并上传要件。





6.提交业务单。点击“保存并提交”按钮，提交备案业务申请并打印申请表。

7.申请人携带相关要件至管理部门受理窗口办理。

8.管理部门受理、审核通过后，物业服务合同备案业务办理完成。

### 8.物业承接查验备案

当承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动；物业服务企业可通过该业务完成承接查验备案**。**

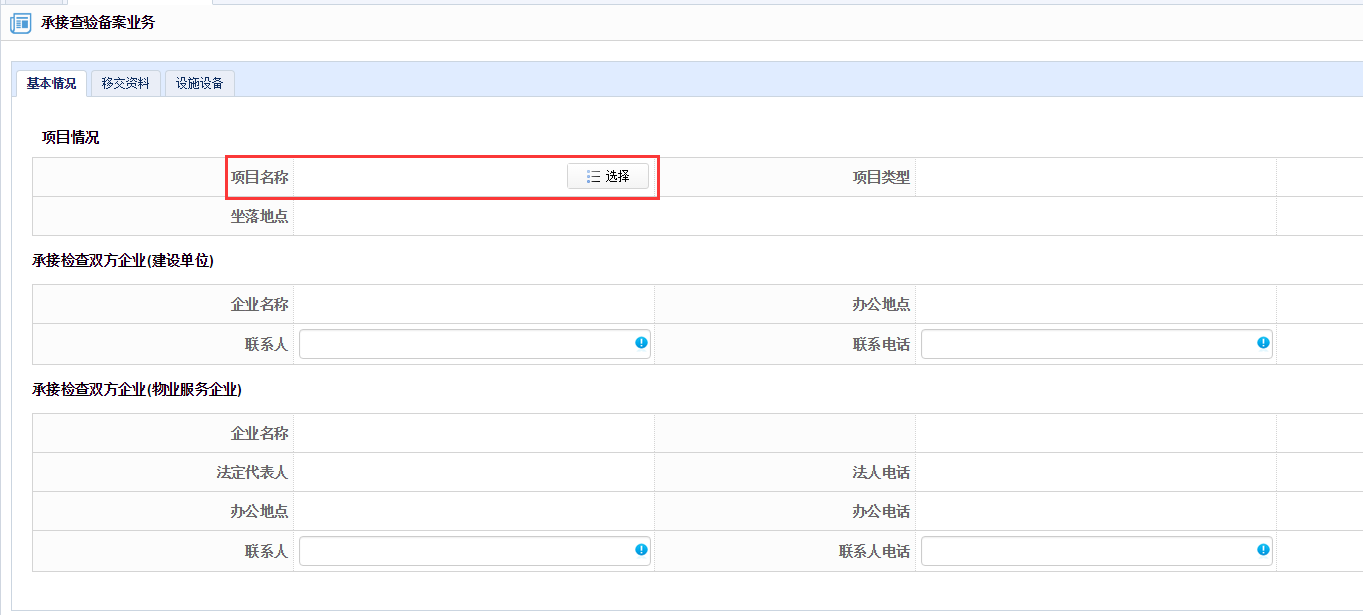
**操作步骤**

1.登录系统；物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“承接查验备案”或点击左侧菜单栏中“物业管理”》“承接查验备案”，进入业务单页面。



1. 选择承接查验的物业区域（项目名称处点击“选择”）；再填写承接查验备案业务基本情况页，



4.核对承接查验双方企业信息并完善。



5.移交资料页面录入移交资料情况。

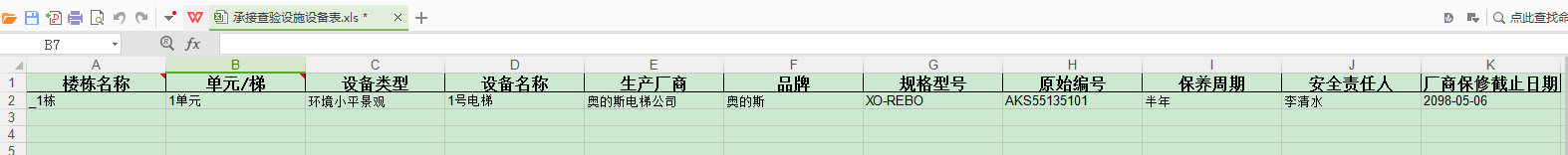


6.导入设施设备。

（1）设施设备页面选择下载模版；



（2）根据模版格式，录入设施设备并保存。

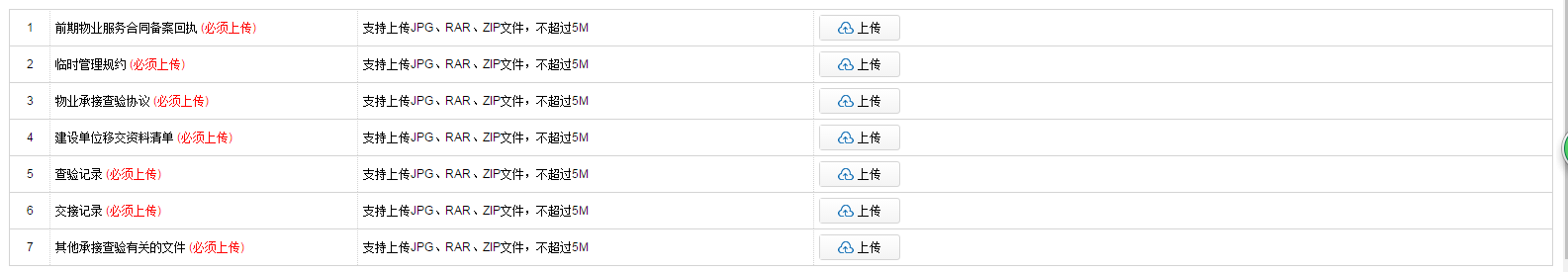


**注：**A、设施设备属于整个物业区域时，如小区大门，则“楼栋名称”与“单元/梯”不填。

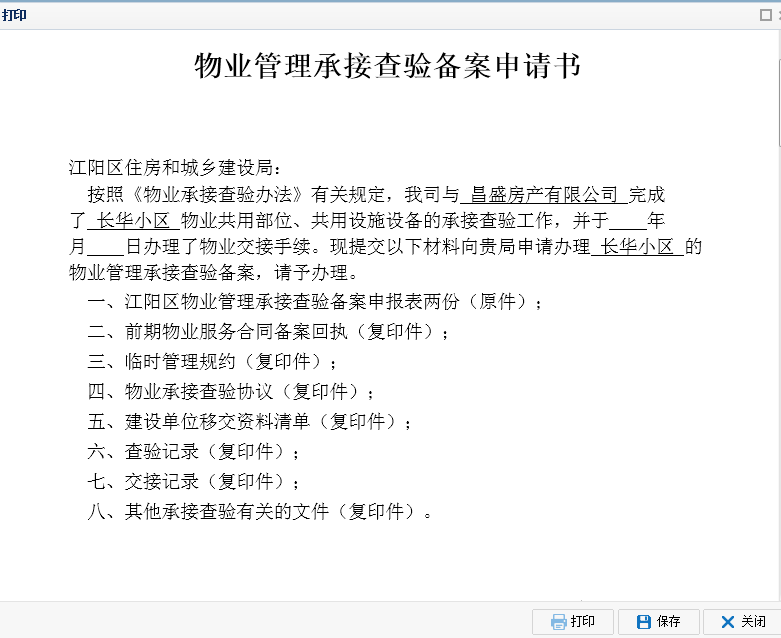
B、设施设备属于整个楼栋时，则只填对应的“楼栋名称”，不填“单元/梯”。

（3） 导入设施设备。设施设备页面点击“导入设施设备”，导入上一步保存后的设施设备数据表格。

7.上传要件。



1. 提交业务单。点击“保存并提交”按钮，提交备案申请并打印申请表。



9.申请人携申请表与相关要件至管理部门受理窗口受理，待管理部门全审核完成后，承接查验备案即完成。

**注：**如项目名称的选择中没有需要承接查验备案的项目，则需要先做物业服务合同备案业务。承接查验备案成功后，导入的设施设备可在设施设备管理中查看到。

### 9.设施设备管理

管理与查看物业区域中设施设备情况。

**操作步骤：**

**添加设施设备**

1.登录系统。物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“设施设备管理”或点击左侧菜单栏中“设施设备” >> “设施设备管理”，进入设施设备列表页面。



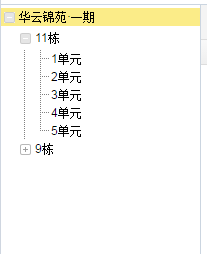
3.选择物业区域。点击下拉列表，选择物业区域。



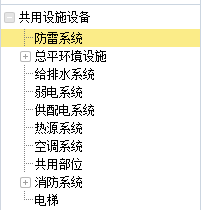
4、添加设施设备。

方式一：手动添加

（1）选择设施设备的安装位置。例如，选择物业区域则添加的设施设备就属于物业区域共有，比如小区大门。

****

（2）确定设施设备的类型。

****

（3）添加设施设备。单击C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wpsEBDF.tmp.jpg按钮，设施设备列表中会增加一个新行，录入设施设备信息单击C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wpsEBF0.tmp.jpg按钮，设施设备添加完成。



方式二：导入表格方式添加设施设备

1. 点击“下载模版”，根据模版添加需要导入的设施设备数据。



（2）点击“导入设备”，选择准备好的设施设备数据表格并上传。



（3）选择“保存”，设施设备添加完成.



**查询设施设备**

选择相应的安装位置及设施设备类型，设施设备列表中查看设施设备信息，点击设施设备对应的维修记录可以查看设施设备的维修记录。

### 发布小区动态

当物业服务企业需要对外发布小区的一些信息时则可以通过该业务完成。例如：小区业委会筹备情况，发布后业主在公众服务平台中可以查询小区信息并查看相应公告。

**操作步骤：**

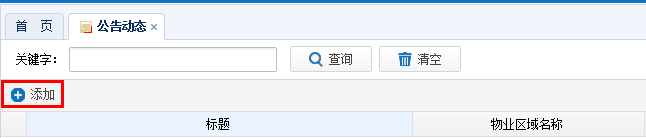
1.登录系统。物业服务企业打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.点击左侧菜单栏中“小区动态” >>“小区动态管理”。

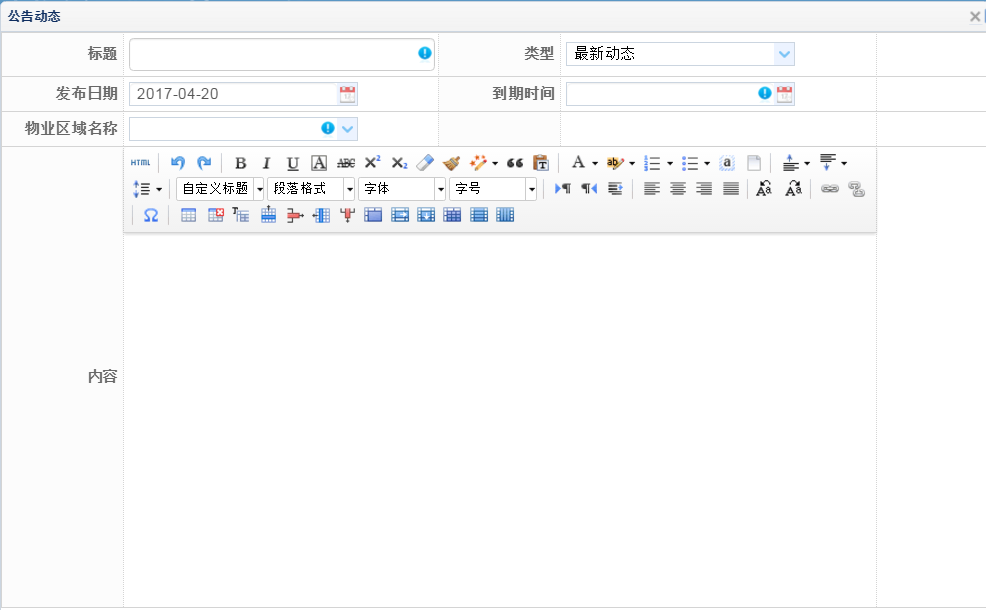


3.创建公告动态。

（1）单击“添加”按钮。

****

（2）录入公告动态的内容。



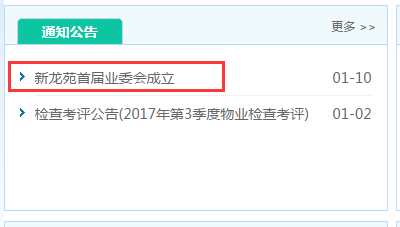
（3）点击“**保存**”按钮，保存公告动态。

4.发布公告动态。在操作区域单击“发布”，确认发布。

5.公告动态发布后，查看公告动态。

公告动态发布后，公告动态页面，点击“查看”能查看该信息，在公众服务平台，对应物业区域的小区动态中也能查看到该信息。





## 业主委员会

### 1、注册

**操作步骤**

1、打开浏览器，登录公众服务平台；业主委员会人员打开物业管理公众服务平台。

2、进入注册页面；在首页业委会处点击“注册”。

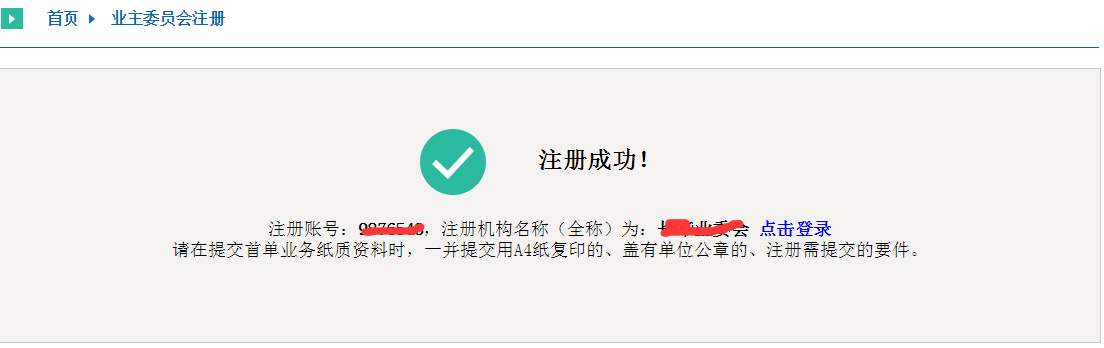


3、添加注册信息；填写注册基本信息，上传要件。

4、提交注册。阅读《机构注册协议》并勾选，点击“提交”按钮，提示注册成功后，即注册完成。





**注：**注册时输入的“机构代码”与“密码”即为登录时的“用户名”与“密码”。

### 2、业委会备案

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

**操作步骤**

1.登录系统；业委会成员打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.创建业务单；点击首页“快捷入口”里的“业委会备案”或创建业务单；点击左侧菜单栏中“物业管理”》“业委会备案”，进入业务单页面。



3.添加信息并核对业委会基本情况。



4.录入表决情况。



5.录入业委会成员及候补成员选举情况（必须具有主任和副主任成员）。



**注：**在添加成员框中，输入完成员信息后，需要点击“保存修改”按钮，保存添加的人员信息，。



添加的成员系统会做验证（是否为该小区业主），验证有效会提示

6.上传要件。



7.点击“保存并提交”按钮，提交备案申请并打印申请表。

8.申请人携申请表与相关要件至管理部门受理窗口受理，待管理部门全审核完成后，业委会备案即完成。

### 3、小区动态管理

业主委员会可以通过该功能发布小区公示公告或者最新动态

**操作步骤**

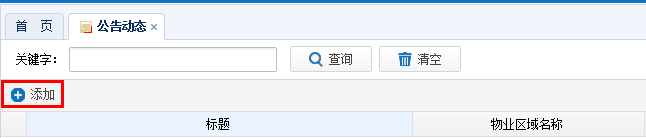
1.登录系统；业委会成员打开“物业管理公众服务平台”》“登录”，填写正确的用户名和密码，登录，进入系统首页。

2.点击左侧菜单栏中“小区动态” >>“小区动态管理”。

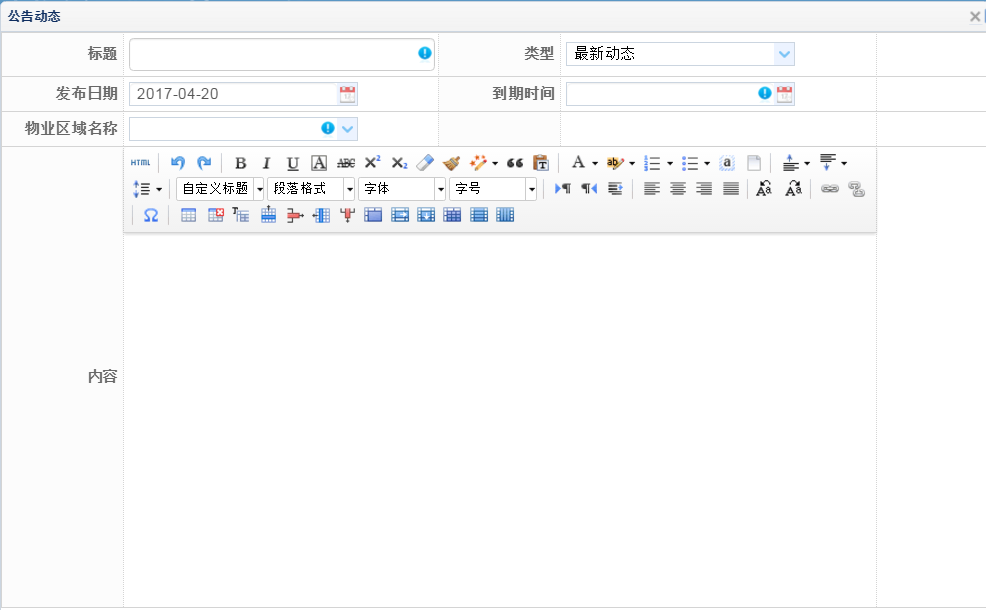


3.创建公告动态。

（1）单击“添加”按钮。

****

（2）录入公告动态的内容。



（3）点击“**保存**”按钮，保存公告动态。

4.发布公告动态。在操作区域单击“发布”，确认发布。

5.公告动态发布后，查看公告动态。

公告动态发布后，公告动态页面，点击“查看”能查看该信息，在公众服务平台，对应物业区域的小区动态中也能查看到该信息。



