

成都市智慧物业综合服务管理平台  
企业常见问题及解决方案  
操作指引



**成都市住房和城乡建设局**

Chengdu Municipal Housing and Urban-Rural Development Bureau

2024年04月

## 目录

1.	如何登录智慧物业综合服务管理平台？	2
2.	如何做企业账号的实名认证？	4
3.	注册授权管理员时系统提示无法注册该怎么做？（授权授权管理员）？	9
4.	如何查询企业实名信息？	9
5.	如何注册项目经理账号？	10
6.	如果登录提示：当前身份未实名认证？	13
7.	如何查看小区关联到企业下面？	14
8.	如何关联小区到物业公司？	14
9.	如何打印码上办二维码？	15
10.	如何更换项目经理？	15
11.	如何查看和处理退回的业务？	16
12.	如何处理需求及建议（投诉）？	17
13.	如何查询需求及建议？	21
14.	若首页的信用等级和信用分未显示？	22
15.	如果点击智慧物业服务综合服务管理平台后提示为游客？	23
16.	如果在做业务时提示未填写街道信息？	24
17.	项目经理登陆账号看不到投诉件？	24
18.	项目经理登陆系统后提示：用户没有从业记录？	25

## 1. 如何登录智慧物业综合服务管理平台？

答：1、选企业登录——短信登录——输入实名认证的身份证号码（适用于开发商账号、物业企业账号、项目经理账号、业委会账号、社区账号）。



2、点击全部系统，选择智慧物业综合服务管理平台，点击下方的进入系统。



3、选择需要进入的账号，若已绑定用户，点击“进入系统”；若未绑定，点击“绑定此账号进入”。



## 2. 如何做企业账号的实名认证?

答：企业账号实名认证分为已有个人实名账号和无个人实名账号两种情况。

情况一：已有个人实名账号

1.1、进入全生命周期管理平台后，点击企业，点击注册按钮。



1.2、选择企业注册，点击已有个人实名账号下方的立即登录。



1.3、填写完登录信息后，点击立即登录，进入企业注册页面。企业注册页面如操作上有疑问请咨询电话 962535 转 4。



“无纸化告知和承诺” 看完后点击 “我已认真阅读并了解相关政策”

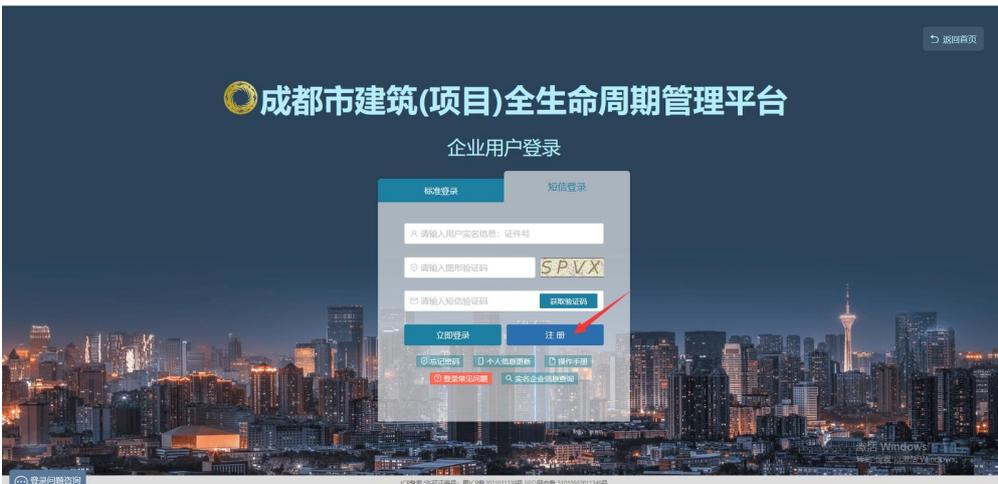


1.4、提交成功后，会出现下图界面等审核结果。审核通过之后，使用身份证号登陆生命周期平台，选择智慧物业综合服务管理平台二期进入我们系统。。



情况二：无个人实名账号

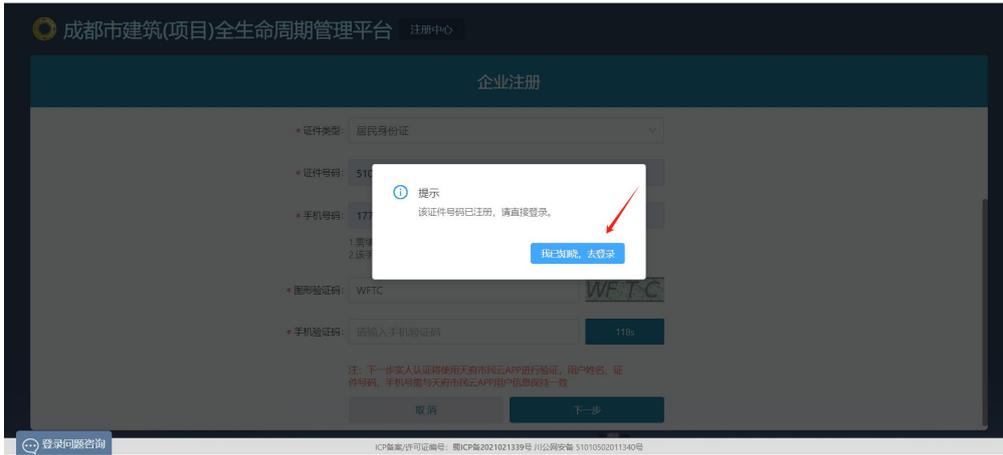
2.1、进入全生命周期管理平台后，点击企业，点击注册按钮。



2.2、选择企业注册，点击无个人实名账号下方的个人注册



2.3、填写人员信息，点击下一步进行天府市民云的扫码实名。※注意：如果这里点击下一步出现如下提示，请点击“我已知晓，去注册”



2.4、进入登陆页面后，填写完登录信息，点击立即登录，进入企业注册页面。企业注册页面如操作上有疑问请咨询电话 962535 转 4。

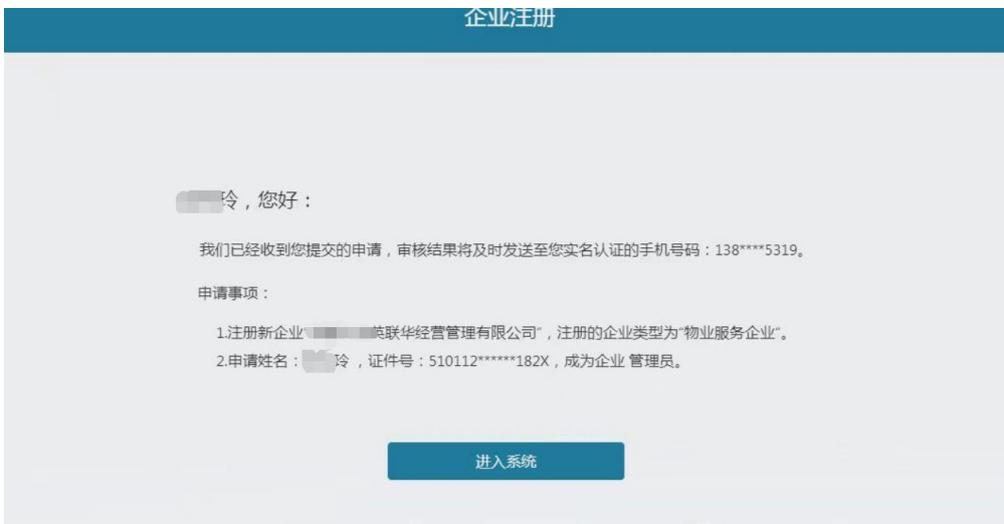


“无纸化告知和承诺” 看完后点击 “我已认真阅读并了解相关政策”





2.5、提交成功后，会出现下图界面等审核结果。



2.6、审核通过之后，使用身份证号登陆生命周期平台，选择智慧物业综合服务管理平台进入智慧物业系统。

### 3. 注册授权管理员时系统提示无法注册该怎么做？（授权授权管理员）？

答：咨询电话：85256650（不用转）。

### 4. 如何查询企业实名信息？

答：1、登陆页面下方可以查询企业实名信息



2、输入统一社会信用代码，点击“查询”：显示未查询到符合条件的数据，意为未提交过企业注册或者是已经提交企业注册尚未通过审核。



## 5. 如何注册项目经理账号？

答：注册项目经理账号分为两部分，第一部分：企业账号在从业人员管理里面添加项目负责人信息，第二部分：从生命周期平台的从业人员注册进行实名认证，需要注意的是：两边身份信息须一致，后续在短信登陆那里，用身份证号登陆。

第一部分：企业账号在从业人员管理里面添加项目负责人信息。

1.1、登录企业账号，点击物业服务人管理-从业人员管理，点右上角添加从业人员。



1.2、填写项目经理信息，岗位设置为项目负责人，点击确定。



2、第二部分：从生命周期平台的从业人员注册进行实名认证

2.1 项目经理自己进入生命周期登陆页面，选择企业。



2.2、点击注册按钮



2.3、点击从业人员注册下面的立即前往。注意，项目经理是选择从业人员注册





若出现下图提示，证明已经实名注册，点击我已知晓，去登陆，使用实名认证的身份证号登录即可。



## 6. 如果登录提示：当前身份未实名认证？

解决办法：先确认需要登录的是企业账号、项目经理账号还是业委会账号。如果是企业账号，参考第二点做一下企业账号的实名认证；如果是项目经理账号，参考第五点的第二部分做一下项目经理账号的实名认证；如果是业委会账号，点击注册，选从业人员注册，完成注册后用实名认证的身份证号去登录系统。



## 7. 如何查看小区关联到企业下面？

答：登录企业账号，点击综合查询——物业管理区域综合查询，在这里可以看到关联信息

行政区划	所属街道	物业类型	地址	是否合同备案	开发建设单位	物业服务企业	业主委员会	最新更新时间	操作
锦江区	桂溪街道	住宅	九眼区桂溪街道和平社区	是	成都新城西城市投资有限公司	金太阳物业服务有限公司	野桂第一业主委员会	2023-09-05 11:10:02	打印资料   查看流程图
锦江区	桂溪街道	住宅	高新区桂溪街道三瓦房社区	是	成都新城西城市投资有限公司	金太阳物业服务有限公司	成都市高新区万和世家第八...	2023-06-20 13:50:42	打印资料   查看流程图
锦江区	文春街道	住宅	广岩社区	是	成都电力金具总厂	金太阳物业服务有限公司	-	2023-10-12 14:01:46	打印资料   查看流程图

## 8. 如何关联小区到物业公司？

答：登录企业账号，点击物业区域业务办理——物业服务合同管理，做物业服务合同备案，备案审核通过后就关联上了。是和开发商签的合同就填前期物业服务合同，不是和开发商签的合同就填物业服务合同抄报，两个合同选一个填就好。



## 9. 如何打印码上办二维码？

答：进入智慧物业综合服务管理平台后，点击综合查询——物业管理区域，点击打印码上办即可。

打印码上办前提：需满足以下三个条件才能打印码上办二维码。

要有项目负责人（登录企业账号在从业人员管理里面添加项目负责人信息，参考第五点的第一部分）。

项目负责人要有账号（从生命周期平台的从业人员注册进行实名认证，参考第五点的第二部分）。

项目负责人需使用他的账号进入登录上智慧物业综合服务管理平台（短信登录——输入实名认证的身份证号，参考第一点）。

序号	物业管理区域名称	码上办	行政区划	所属街道	社区	
1	万科翡翠	打印码上办	高新区	桂溪街道	和平社区	九原区桂溪街道
2	测试小区一	打印码上办	高新区	桂溪街道	交子公园社区	高新区桂溪街道
3	测试小区2.0	打印码上办	邛崃市	文君街道	广岩社区	广岩社区
4	春和景明2	打印码上办	高新区	桂溪街道	和平社区	111111
5	春和景明	打印码上办	高新区	桂溪街道	交子公园社区	1111111111
6	万和世家	打印码上办	高新区	桂溪街道	交子公园社区	高新区桂溪街道

## 10. 如何更换项目经理？

答：登录企业账号，进入智慧物业综合服务管理平台后，点击物业服务人管理——从业人员管理，若之前的项目经理已离职，点击离职，然后添加新的项目经理信息即可；若没离职，点击项目经理后面编辑按钮，把物业管理区域删掉，然后添加新的项目经理信息。





2、在此处有两个处理方法：一是在此页面进行修改，修改后点击提交；二是点击“终止任务”，然后重新填写业务并提交。注意：退回后的业务不能修改物业管理区域名称。



## 12. 如何处理需求及建议（投诉）？

答：处理投诉有两种情况，分为接收处理和拒绝处理两种。

### 1、接收处理

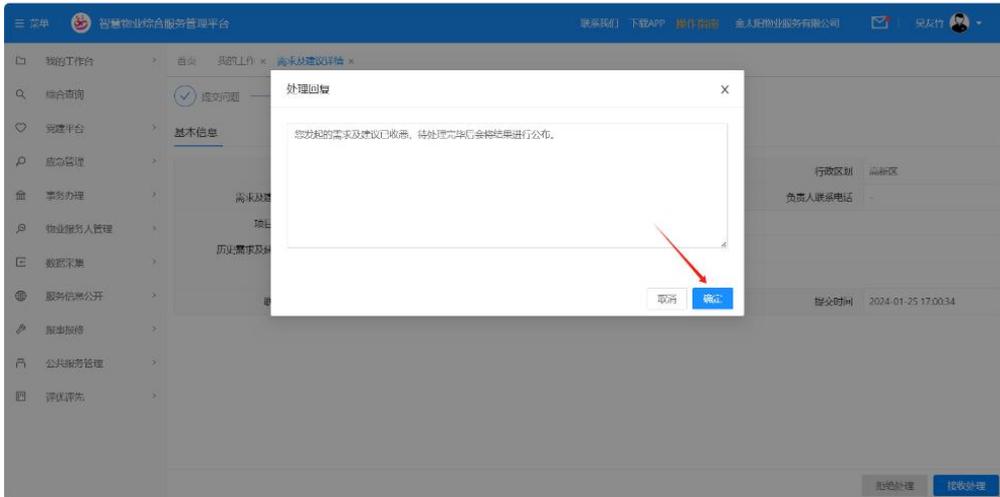
1.1、项目经理登录系统，进入智慧物业综合服务管理平台后，点击“待办”，点击处理按钮。



1.2、点击“接收处理”按钮，会弹出处理回复页面，此页面内容不可更改。（这一步是告诉业主，您的需求及建议我们了解了，处理好后给你答复）



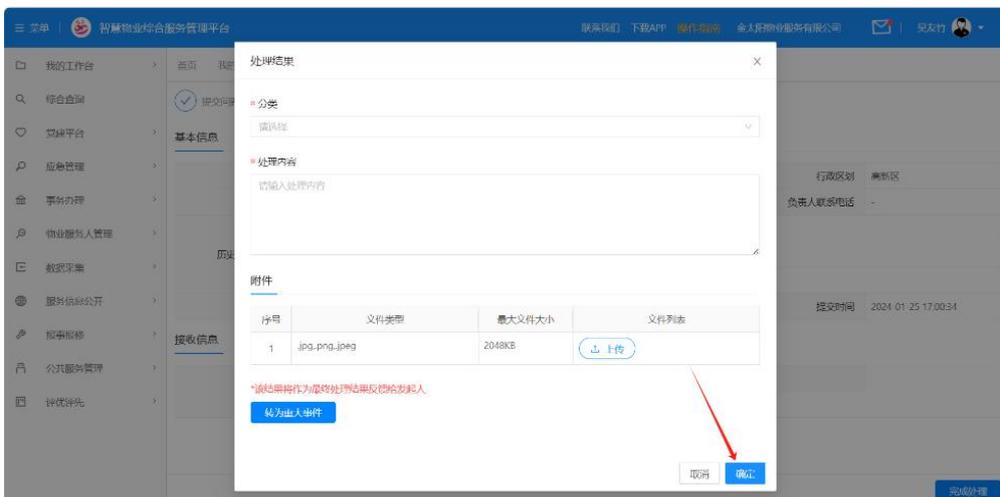
1.3、点击“确定”按钮。系统将通过发送短信的方式传达给业主。



1.4、点击“完成处理”，会弹出处理结果页面，项目负责人将在此页面填写处理结果。



1.5、填写完处理内容后，点击确定按钮，项目负责人完成需求及建议的处理。系统会向业主发送一条处理完成的短信，告知其需求及建议已进入评价阶段。







2.4、填写完内容后，点击“确认”按钮，完成拒绝处理。项目经理拒绝处理后，系统会向业主发送一条处理完成的短信，告知其需求及建议已进入评价阶段。



### 13.如何查询需求及建议？

答：进入智慧物业综合服务管理平台后，点击需求及建议——需求及建议管理，在这里可以看到需求及建议的处理状态和剩余处理时间。点击“编号”或“内容”可以进入需求及建议详情页面。

序号	物业管理区域名称	行政区划	街道	内容	物业服务企业	处理状态	剩余处理时间	提交时间	编号
1	万和世家	高新区	桂溪街道	不在不在租期	金太阳物业服务有限公司	待处理	4天23小时56分	2024-10-17 17:23...	004020241017002...
2	万和世家	高新区	桂溪街道	投诉楼下违建建筑	金太阳物业服务有限公司	处理中	-	2024-10-17 17:13...	004020241017002...
3	春和康研2	高新区	桂溪街道	还是睡觉睡觉	金太阳物业服务有限公司	待处理	-	2024-09-06 13:39...	004020240906002...
4	万和世家	高新区	桂溪街道	wewe	金太阳物业服务有限公司	待进一步处理	超期181天12小时...	2024-04-09 17:08...	004020240409002...
5	万和世家	高新区	桂溪街道	城市赛车	金太阳物业服务有限公司	待进一步处理	超期309天17小时...	2023-11-30 15:06...	004020231130001...
6	万和世家	高新区	桂溪街道	投诉投诉	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-24 15:32...	004020231124001...
7	万和世家	高新区	桂溪街道	我要投诉	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-24 15:19...	004020231124001...
8	万和世家	高新区	桂溪街道	首都风范	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-23 14:13...	004020231123001...
9	万和世家	高新区	桂溪街道	学生	金太阳物业服务有限公司	已撤销	-	2023-11-22 15:44...	004020231122001...
10	万和世家	高新区	桂溪街道	测试	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-22 15:38...	004020231122001...

序号	物业管理区域名称	行政区划	街道	内容	物业服务企业	处理状态	剩余处理时间	提交时间	编号
1	万和世家	高新区	桂溪街道	不在不在租期	金太阳物业服务有限公司	待处理	4天23小时56分	2024-10-17 17:23...	004020241017002...
2	万和世家	高新区	桂溪街道	投诉楼下违建建筑	金太阳物业服务有限公司	处理中	-	2024-10-17 17:13...	004020241017002...
3	春和康研2	高新区	桂溪街道	还是睡觉睡觉	金太阳物业服务有限公司	待处理	-	2024-09-06 13:39...	004020240906002...
4	万和世家	高新区	桂溪街道	wewe	金太阳物业服务有限公司	待进一步处理	超期181天12小时...	2024-04-09 17:08...	004020240409002...
5	万和世家	高新区	桂溪街道	城市赛车	金太阳物业服务有限公司	待进一步处理	超期309天17小时...	2023-11-30 15:06...	004020231130001...
6	万和世家	高新区	桂溪街道	投诉投诉	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-24 15:32...	004020231124001...
7	万和世家	高新区	桂溪街道	我要投诉	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-24 15:19...	004020231124001...
8	万和世家	高新区	桂溪街道	首都风范	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-23 14:13...	004020231123001...
9	万和世家	高新区	桂溪街道	学生	金太阳物业服务有限公司	已撤销	-	2023-11-22 15:44...	004020231122001...
10	万和世家	高新区	桂溪街道	测试	金太阳物业服务有限公司	已结束	-	2023-11-22 15:38...	004020231122001...

查询条件里的处理状态说明：

待处理:代表项目负责人还未确认

处理中:代表项目负责人已接收处理，待进一步处理，待补充处理，街道/区局指导

待评价:代表本次投诉业务已处理完成，等待投诉人评价

已结束：代表本次投诉业务已结束

已撤销：代表投诉人已撤销本次投诉业务

## 14.若首页的信用等级和信用分未显示？

解决办法：点击“信用信息”旁边的问号图标，进入到信用信息公示管理平台。在该平台中，输入公司名称并点击查询按钮。如果查询结果没有显示任何数据，这意味着该企业尚未在信用系统中完善其企业信息。为获取进一步的帮助，建议您加入信用系统的QQ群进行咨询，该群的号码是 289800975。



## 15.如果点击智慧物业服务综合服务管理平台后提示为游客？



解决办法：先确认需要登录的是企业账号、项目经理账号还是业委会账号。

- 1、企业账号：参考第二点做一下企业账号的实名认证，如果做了企业账号实名认证，参考第四点查询一下企业信息实名认证审核通过没。
- 2、项目经理账号：参考第五点的第一部分，添加一下项目经理信息。
- 3、业委会账号：联系街道办做一下业委会备案，备案完成后就可以登录了。

## 16.如果在做业务时提示未填写街道信息？



解决办法：先确认该物业管理区域绑定到公司没。

- 1、关联到公司的：做物业管理区域信息变更。
- 2、没关联到公司：联系开发商或者区局老师做物业管理区域信息变更。



## 17.项目经理登陆账号看不到投诉件？

解决办法：

- 1、 确认该物业管理区域关联到公司没。参考第七点查看，若没有关联，参考第八点关联。
- 2、 如果关联到公司。点开从业人员管理，找到项目经理姓名，查看项目经理的信息是否正确，在管物业管理区域是不是该项目经理的。

从业人员管理

姓名: 请输入姓名 联系电话: 请输入联系... 所属企业: 请选择所属企业 岗位: 请选择岗位 在管物业管理区域: 请输入在管物业...

序号	姓名	联系电话	身份证号	岗位	所属企业	在管物业管理区域	用户名	操作
1	李斯	177...43	*****7465	保洁	金太阳物业服务有限公司	野雅		编辑   打印   离职
2	金太阳物业公司	177...111	*****1111	其他	金太阳物业服务有限公司	-	995...999999	编辑   打印   离职
3	张益达	17...1	*****1517	项目负责人	金太阳物业服务有限公司	万和世家	170...623	编辑   打印   离职
4	金太阳物业公司	17...1	*****9999	项目负责人	金太阳物业服务有限公司	-	995...99999	编辑   打印   离职
5	吴发竹	177...3	*****2500	项目负责人	金太阳物业服务有限公司	野雅	16...795	编辑   打印   离职

3、如果项目经理信息没问题，看看从业人员管理里面的用户名和项目经理登录的账号的用户名是否一致。不一致的话，需要把项目经理离职，在从新添加上，然后项目经理再去登录系统（需要进入智慧物业综合服务管理平台），最后联系运维人员。

所属企业	在管物业管理区域	用户名	操作
金太阳物业服务有限公司	野雅		编辑   打印   离职

个人中心

用户名: 169...795 姓名: 吴发竹

## 18.项目经理登陆系统后提示：用户没有从业记录？

用户没有从业记录

解决办法：登录企业账号，在物业工作人员管理里面把项目经理的岗位设置成项目负责人。