

山西省住房和城乡建设厅

晋建房函〔2025〕96号

关于全面启动全省物业投诉转办系统 运行工作的通知

各市住房和城乡建设局、城市（乡）管理局，太原市房产管理局，山西转型综改示范区管委会：

为认真贯彻落实中央和省群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作部署，按照《山西省住房和城乡建设厅等13部门关于印发〈省级促进物业管理行业健康发展厅际联席会议机制〉的通知》（晋建房字〔2025〕11号）要求，省住建厅研发了全省物业投诉举报受理转办系统，该系统具备线上投诉、一键受理、销号审核和督办汇总等功能，实现省市县三级一体化运行，协调各有关部门共同推进物业行业领域矛盾纠纷化解，及时受理查处物业管理活动中的违法违规行为推动实现物业服务数字化监管和行业健康发展，现就有关启用工作通知如下：

一、上线时间和范围

（一）上线时间

全省物业投诉举报受理转办系统于2025年2月20日（周四）正式上线运行。

（二）适用范围

本系统适用于受理处置全省物业服务活动投诉举报线索，线索问题来源包括：电话、邮箱、12345 热线以及平台业主端等各类有关物业投诉举报渠道。届时旧系统仅保留处置功能，其中未销号的问题请继续办理直至销号。

二、系统网址

<http://zhwy.sxsszfc.com.cn>

三、账号配置

系统登陆账号为已报送的工作人员手机号码，初始密码为：SXzhwy25，首次登陆后请尽快修改密码。

四、工作要求

（一）认真做好受理登记。各市、县（市、区）住建部门要依托物业专项整治公布的投诉渠道，将接收的物业投诉举报线索录入物业专项整治投诉受理处置系统。同时，各市、县（市、区）级住建部门每月底前要对收到的 12345 政务服务便民热线转办的物业投诉问题线索进行梳理，并单独建立投诉登记台账。

（二）规范线索问题处置。各市、县（市、区）住建部门对接收到的投诉线索要认真核实，结合问题复杂程度，按照《关于进一步做好物业投诉受理处置工作的通知》和《物业服务企业投诉举报处理流程》的具体工作要求，推进线索问题办理，并在系统中填写办理情况。在推动解决问题过程中，要依法依规调查取证，按照法律法规及政策规定对责任单位实施处罚，并将处罚情况向投诉人、转办部门反馈。

（三）统筹推进相关工作。各市住建（房管）部门要按照《山西省智慧物业管理服务平台建设实施方案》（晋建房字〔2024〕27号）文件要求安排部署工作，强化物业服务人基础数据采集和公示信息发布工作，加强物业专项整治工作和信用评价、星级评定等工作联动，建立物业企业红黑榜标准，督促各县（市、区）按标准建立物业服务企业动态红黑榜，每月进行实时调整，逐步实现物业服务智慧化管理。

（三）强化宣传引导工作。各市、县（市、区）住建部门要组织街道（乡镇）、社区、物业服务企业，采取多种方式，广泛宣传“三晋物业”APP、“三晋物业”微信公众平台和二维码直通车等投诉举报渠道。要督促物业服务企业在各小区公示栏、电梯间等显著位置张贴投诉举报电话、邮箱和系统二维码等投诉举报方式（详见附件），通过媒体、微信等方式引导业主使用投诉举报系统。

请各市认真抓好本通知落实工作，省厅将结合系统中线索问题办理情况，每周进行统计调度，每月进行公开通报。并抄送省、市纪检监察部门。

附件：业主投诉举报方式

山西省住房和城乡建设厅

2025年2月19日

附件

业主投诉举报方式

1. 电话、邮箱

序号	城市	电话	邮箱或网址
1	山西省	0351-3058021	Tmybssxs@126.com
2	太原	0351-4942699	tyswyfwdjts@163.com
3	大同	0352-12345	dt035212345@163.com
4	朔州	0349-2034866	sxszzfk@163.com
5	忻州	0350-3020313	xzzfk0350@163.com
6	吕梁	0358-3398047	sxs11sjsjfck@126.com
7	晋中	0354-3203417	jzjsfc@163.com
8	晋城	0356-2229201	jcswyglzx@163.com
9	长治	0355-3010015	czfgjwyk@163.com
10	阳泉	0353-6660385	yqwyglzdx@163.com
11	临汾	0357-2025812	lfsfck@163.com
12	运城	0359-2222363	xf2222363@163.com
13	省综改区管 委会建管部	0351-2199956	zgqwyfwts@163.com

2. 全省物业投诉举报受理转办系统

(1) APP 下载：；三晋物业 APP（应用宝）下载二维码：



(2) 微信公众平台：搜索关注“三晋物业”或扫描下方二维码二维码：



(3) 二维码物业投诉举报直通车（微信扫码直接投诉）：

