**2016年中国物业管理协会工作要点**

2016年是我国“十三五”规划的开局之年，也是我国物业管理行业向现代服务业转型升级的关键之年。中国物业管理协会将继续秉承“务实、开放、服务、创新”的工作方针，汇聚行业智慧与力量，深入开展行业理论研究，推动破解行业发展难题，增强行业发展动力，厚植行业发展优势。积极倡导全行业以提升物业服务的质量与品质为工作主线，增加优质物业服务的有效供给；以运用新理念和新技术为发展支撑，积极推动业态创新、管理创新和服务创新；以加强行业自律、提高行业专业素质为重要举措，努力争取和营造促进物业管理行业健康发展的良好市场环境。协会将重点做好以下工作：

**一、积极突破行业发展难点**

**（一）化解物业纠纷，发挥行业调解主体作用。**按照中办、国办《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》的有关要求，与最高人民法院司法改革办公室合作，组织开展物业管理纠纷多元化解决机制专项课题研究工作。对各地物业管理行业调解组织成立及运行情况开展摸底调查，为与司法部门联合开展诉前调解做好相关准备工作，指导物业服务企业综合运用行政调解、人民调解、行业调解以及小额诉讼等方式，有效抑制物业纠纷（特别是因欠缴物业费导致的纠纷）给相关主体带来的不良影响，为行业营造更加公正合理的司法环境。

**（二）推进税制改革，引导行业全面实施“营改增”。**协助住房城乡建设部与财政部、国家税务总局推动物业管理行业如期全面实施“营改增”。与中国注册税务师协会实施战略合作，开展全国物业管理行业“营改增”专项调研，为国家制定物业管理行业税改政策提供专业、客观的行业数据，为行业积极争取优惠政策，有效避免税制改革后行业税负不降反增的问题。为物业服务企业和税务师事务所搭建沟通平台，广泛宣传“营改增”相关政策，组织开展专题培训，引导物业服务企业实现平稳过渡。

**（三）科学价格监测，客观反映企业用工成本。**接受国家发展与改革委员会的委托，组织部分会员单位开展物业管理行业劳动力市场价格监测工作。重点监测全国不同地区物业管理行业保洁员、秩序维护员等普通一线服务人员就业量与收入变化等情况，掌握劳动力市场价格变化情况，分析行业发展形势，为国家实施价格机制改革提供数据支撑。

**（四）加强专业建设，推动物业管理师职业资格制度改革。**

根据人力资源和社会保障部印发的《行业组织有序承接专业技术人员水平评价类职业资格具体认定工作实施办法（试行）的通知》有关要求，经住房城乡建设部向人力资源和社会保障部递交《关于建议设立物业管理师水平评价类职业资格制度的论证报告》。通过全国两会代表提交相关内容提案，积极配合住房城乡建设部协调人力资源和社会保障部，尽快出台物业管理师职业资格制度改革的后续衔接政策，并尽快恢复考试，以满足行业对专业人才的需求和从业人员职业发展需要。

1. **规范行业发展，重视团体标准的建设与应用。**落实国务院《深化标准化工作改革方案》和国家质量监督管理局、国家标准化管理委员会印发的《关于培育和发展团体标准的指导意见》，加快制定一批满足行业发展和市场创新需要的团体标准，引导企业遵循标准化的良好行为规范，开展团体标准评价监督机制研究，构建科学完备的团体标准体系。以住房城乡建设部制发《物业服务导则》为契机，组织制定《物业管理示范项目服务标准》（T/CPMI 001-2016），适时在会员单位范围内组织开展“物业管理示范项目认证工作”，切实提高物业服务质量，推动物业服务规范化、标准化发展。

**二、研究行业发展形势**

**（六）深化物业管理供给侧改革，促进行业提质增效。**动员全行业认真学习国务院办公厅《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》，着力推动中央经济工作会议提出的供给侧结构性改革，抓住国家经济转型、结构调整的良好发展机遇，深挖物业服务消费蕴含的巨大潜力。倡导提高物业基础服务的质量和效率，扩大满足业主多样化、个性化需求的市场化服务供给，推动行业管理服务整体水平的提升。

**（七）深入开展理论研究，引导行业转型升级。**

根据协会《2016年度物业管理课题研究计划》确立的30个立项课题，组织开展课题研究的实施、验收、评审和成果转化等工作。对其中的中小型物业服务企业转型升级、业主欠缴物业服务费成因分析和解决途径、物业服务质量测评指标体系、街区制住宅小区物业管理、行业标准化体系和行业人才培育进行重点研究，以期推动行业的政策创新、理论创新、技术创新和实践创新。

适时开展《“物业管理+互联网”推动行业转型升级》课题研究，引导行业以基础服务为核心，加强物业信息化管理和社区O2O等平台建设，构建全新的商业模式和新型生态圈，形成有核心竞争力和独特优势的服务体系。根据《会员单位（物业服务企业）信用评价体系研究》阶段性课题研究成果，在部分会员单位试行动态信用评价指标，制定《会员单位（物业服务企业）信用评价管理办法》等相关配套文件。配合完成《住宅园区“幸福人居”物业服务体系构建》课题研究工作。

**（八）总结实践成果，分析行业发展趋势。**与中国指数研究院合作编撰《2016中国物业服务百强企业研究报告》。优化物业管理综合实力百强企业评价指标体系和评价方法，组织和指导物业服务企业申报，简化企业申报流程、严格审核材料、科学分析数据。通过撰写研究报告，权威发布“2016中国物业服务综合实力百强企业”名单，树立优秀物业服务企业典型，提高企业品牌知名度和影响力，全面、客观、真实地反映企业发展状况和发展趋势。

**三、服务会员发展需求**

**（九）务实办好例行会议，搭建会员交流平台。**

组织召开中国物协第四届理事会第三次全体会议，决议协会重大事项和重点工作，交流先进管理经验和经营创新理念。邀请房地产业和财税方面专家作专题讲座，分享对企业管理、行业转型和经济发展的思考，引导行业拓宽视野、理性发展。

组织召开全国物业管理协会工作座谈会，加强与各地方协会之间的协同进步，巩固完善全国物业管理协会工作会定期举办机制。与地方协会联动，合力做好行业年度重点工作，如首届全国物业管理行业职业技能竞赛、首届国际物业管理产业博览会，做好物业管理纠纷行业调解工作，共同引领行业健康有序发展。

组织召开第二届物业管理创新发展论坛，充分发挥协会引领行业发展，促进行业交流的职能，打造行业品牌活动。同期举办以社区经济、资本市场运作、商业模式创新、居家养老服务、中小企业发展等为主题的分论坛，汇聚国内外业界精英和专家学者，传播物业管理前沿理论，分享行业精英观点，共同对话产业未来。论坛同期还将继续召开行业年度盛典晚会，表彰2016年行业年度人物、感动人物，品牌价值企业，优秀供应商等行业榜样和单位。

**(十)开展行业培训，提升从业人员专业素质。**

继续与有关地方物业管理协会联合策划举办“物业管理转型升级在路上”为主题的全国巡讲活动，创新巡讲组织方式和演讲内容，分享业界标杆企业的智慧与经验，引导企业理性面对行业转型升级过程中的新机遇和新挑战，持续推动住房城乡建设部部级课题《物业管理向现代服务业转型升级》研究成果转化。

响应会员单位的需求，依托地方物业管理行业协会，继续开展全国物业承接查验与设施设备管理专业岗位师资培训工作。继续与深圳房地产和物业管理进修学院合作，组织开展全国物业项目经理师资培训、岗位技能培训和跟岗实训等工作。为了方便会员单位和有关企业全面了解物业服务企业开展工作的成熟经验与运作方式，继续与品牌物业服务企业合作开展居家养老、信息化建设等专题研讨班，全面提升物业管理从业人员的综合素质。

**(十一)开展公益援藏活动，推动行业协调发展。**积极参与民政部民间组织管理局组织开展的“情暖高原、大爱西藏——全国性社会组织援助西藏年活动”。联合西藏自治区有关企业共同开展公益援藏活动，积极履行社会责任。针对西藏自治区物业管理行业发展现状，组织举办“物业管理项目经理岗位技能培训班”等内容的义务教学活动。邀请国内大型物业服务企业对西藏物业服务企业定点帮扶。通过开展专业培训和举办行业活动，开阔当地从业人员思路，切实提升藏区物业服务水平、推动西藏物业管理行业发展。

**(十二)发扬工匠精神，筑牢基础服务技能。**参与人力资源和社会保障部组织开展的全国职业技能竞赛，与中国职业技术培训指导中心联合主办“2016中国技术能手——全国物业管理行业物业管理员和电工职业技能竞赛”。根据人社部奖项规定和住建部办公厅《关于加强住房城乡建设行业职业技能竞赛组织管理工作的通知》有关规定，按规定数量、比例和程序，为获奖人员授予“全国技术能手”和“全国住房城乡建设行业技术能手”称号。此外，还将配合住房城乡建设部，适时修订“物业管理员”职业标准。

**(十三)开拓行业视野，建设国际交流平台。**为全面展示我国物业管理行业三十五年丰硕的发展成果，展现行业发展现状、发展模式、发展特色和良好的发展前景，协会定于11月中旬举办首届国际物业管理产业博览会。博览会将邀请物业服务企业，物业管理相关配套设施、设备及用品（建筑材料、安防设备、节能环保产品、环境清洁用品、园林绿化苗木等），智慧社区建设（互联网企业、社区O2O公司等）和相关物业服务供应商（保安公司、保洁公司、绿化公司、家政公司、第三方评估监理机构、物业咨询公司、物业软件公司、培训教育机构、合同能源公司等）优秀企业，开展多方经贸洽谈，推介产业合作的优秀项目，力争打造成为国际物业管理产业交流合作的前沿平台。此外，协会还将继续组织会员企业参与国际交流活动，推动与国际行业组织建立起定期交流机制，搭建行业发展国际舞台。

**四、营造良好发展环境**

**（十四）加强与主流媒体的互动沟通。**邀请媒体参与行业活动和企业调研，扩大行业活动的影响力，引导媒体充分了解物业管理行业，认识物业管理价值，提高行业报道的专业性、客观性和公正性，为行业发展营造良好的舆论环境。

**（十五）充分发挥业内媒体宣传力量。**

进一步健全完善“中国物业管理行业媒体协作网”的运作机制，组织召开“第二届全国物业管理行业媒体工作交流会”，表彰一批优秀企业内刊和通讯员，总结全国物业管理行业媒体建设和运作的经验，建立畅通的信息沟通渠道，加强行业信息采集、传递、登载的时效性。

发挥协会现有平台宣传功用。加强协会网站和微信公众平台建设，优化发布内容的数量和质量，提升行业宣传窗口的作用。充分发挥“中国物业管理协会”官方微信平台移动端优势，适时开展在线学习微课堂平台建设，不断创新内容服务和功能服务，继续扩大关注人群和阅读量。

进一步提升《中国物业管理》办刊水平，优化杂志的内容和质量，提高杂志的专业水准。继续发挥行业媒介的传播作用，宣传报道行业动态，交流学习典型。进一步规范和提升服务工作，切实做好杂志协办单位的各项服务工作，积极发挥舆论引导作用。继续做好协会专委会《城市害虫防治》《房屋安全鉴定》《维修资金动态》杂志和网站相关工作，应委员单位需求及时做好改版，提高时效性、可读性和功能性。

**（十六）树立行业精神，提升社会形象。**为了更好地展现物业管理行业风采，凝聚行业力量，树立积极向上的行业形象，面向全行业征集“中国物业管理行业精神”宣传语。行业精神应体现物业管理从业人员以服务为根本的服务导向和服务理念；应体现新时期物业管理从业人员自尊、自信、自强的精神面貌；应体现行业的价值取向、发展目标和社会责任。

**五、发挥行业领域专长**

（十七）白蚁防治专业委员会将深入开展行业调查，发布《中国白蚁防治发展状况报告》；合力推进白蚁防治单位标准化建设，规范行业行为，探索建立统一规范工作用语、施工标识，进一步提升行业服务水平和工作形象；大力推广应用环保型白蚁防治新技术、新产品；组织开展房屋白蚁防治工程质量与安全检查活动；组织开展白蚁防治行业优秀论文、科研课题和年度人物评选活动；倡导行业基层单位重视白蚁防治科普基地建设和科普宣传，积极参加首届国际物业管理产业博览会。

（十八）房屋安全鉴定专业委员会将针对行业难点和社会热点，积极推动房屋安全鉴定市场化进程。开展城镇危旧房屋治理和更新调研课题；推动立法工作，配合完成《城市危险房屋管理规定》的修改稿（草案）；编写出版全国性房屋安全鉴定教材，完成《全国房屋安全鉴定机构等级评定办法》、评定标准等配套文件起草工作。

（十九）维修资金专业委员会将继续开展《我国物业专项维修资金管理模式研究》课题工作；收集汇总全国各地监管动态和政策措施，为制定科学、合理的资金监管政策最大限度摸清底数现状；举办区域性研讨会、监管工作交流会等，加强对维修资金监管工作中面临的重大问题和热点疑难问题的研讨。

（二十）设施设备技术委员会将全力做好“2016中国技术能手——全国物业管理行业物业管理员和电工职业技能竞赛”相关工作。组建竞赛筹备委员会，组织行业内技术专家完成竞赛内容和评价标准，指导各省市竞赛初赛，组织竞赛人员和裁判人员技能培训。通过对“物业管理员”和“电工”两个职业技能的比拼，强化物业服务企业员工基础工作技能，用过硬的技术体现行业服务的高标准，促进物业管理行业整体服务水平的提升。

（二十一）行业发展研究中心将继续汇聚行业人才，针对物业管理行业发展进程中的实际问题，开展多种形式的研究活动，为行业发展提供理论基础和智力支持。组织召开全体研究员会议，修订《行业发展研究中心组织规则》，发布《课题研究管理办法》；成立由副主任牵头的研究工作组，稳步推进各项行业研究和学术活动的开展。

（二十二）标准化工作委员会将以建设团体标准为重点，充分调动委员单位的积极性，编写完成住宅、工业园、医院、高校等物业业态的《物业管理指南》；配合完成《物业管理示范项目服务标准》（T/CPMI 001-2016）的编制工作；配合设施设备技术委员会，做好职业技能竞赛相关评价标准的制定工作。委员会还将开展行业标准化工作的交流与培训，培养标准化专业人才，加强对会员单位标准化建设工作的业务指导。

**六、加强协会自身建设**

（二十三）做好秘书处人才梯队建设。通过组织参加培训、调研和内部研讨等方式，加强学习交流，营造良好的工作氛围，提高专业能力和综合素质。不断完善会员服务体系，加大力度完善协会信息化建设和办公信息系统，创新服务形式与服务内容，提升会员服务品质与效率，营造温馨的“会员之家”。

（二十四）加强秘书处制度建设和组织机构管理。建立健全以《章程》为核心的法人治理结构和民主办会机制，不断完善和加强秘书处管理制度建设，确保协会各项工作制度化和规范化。加强对各专业委员会、杂志社、培训中心等实体机构的管理和沟通，充分发挥各自优势，合力做好协会各项工作。

（二十五）进一步加强协会党建工作，建立健全“三严三实”专题教育的长效机制，严守政治纪律和规矩，强化责任和担当意识，不折不扣的贯彻落实中央八项规定，持之以恒的反对四风，大力弘扬务实清廉的工作作风。坚持组织生活会制度，深化推进党风廉政建设，确保协会规范、自律、健康发展。