



协会与政府形成合力 共同打造有利于物业管理行业发展的良好舆论环境

天津市物业管理协会会长白宏毅





近些年来，随着天津经济社会的快速发展和滨海新区的改革开放，天津市房地产市场呈现蓬勃发展的态势，加之示范小城镇建设的大力推进，旧楼区综合提升改造工程的全面完成，以及党政机关、高校等后勤保障社会化改革的实施，物业管理行业发展迎来了黄金期，全市实施物业管理的项目数量和管业面积迅速增加，新业主人数量剧增。为了营造良好的舆论环境，促进物业管理行业健康发展，天津市物业管理协会和天津市国土房管局紧密配合，牢牢把握舆论的主导权和话语权，主动作为，持续加强宣传，取得了非常好的效果。我们的主要做法是：



The background features a large, light gray world map with a grid pattern, centered behind the text. To the right of the map is a blue and white city skyline with various skyscrapers. On the left side, there is a large, stylized orange number "1" with a white rectangular cutout at its base. The bottom of the slide is a solid orange horizontal band.

领导重视， 组织保障有力

一、领导重视，组织保障有力

工作中我们认识到，引导广大业主增强共有财产意识、契约意识、消费意识、规约意识，引导全行业遵规守约、诚信经营，引导社会各界澄清误区、厘清物业管理责任边界是一项艰巨而长期的工作，为此，近些年来，天津市国土房管局和天津市物业管理协会始终把物业管理宣传和培训列为每年度的重点工作，坚持常抓不懈。市局分管局长陈恒斌高度重视宣传培训工作，始终列为重点工作来抓，每年年初都要组织专题会议，研究部署年度宣传培训工作，提出具体要求；经常参与策划主题宣传，亲自审稿、撰稿；带队走访天津日报、今晚报、电视台、电台等新闻媒体有关部门，加强沟通联系，建立了良好且长期的工作机制。



一、领导重视，组织保障有力

为加强对全市宣传培训工作的组织协调，天津市国土房管局明确天津市物业事务服务中心牵头负责全市物业管理舆论宣传和培训工作。2016年2月，天津市物业管理协会成立了宣传工作委员会，在发挥主动宣传作用的同时，配合市国土房管局共同做好物业管理行业宣传工作。

为提高舆论宣传的质量，增强宣传内容的政策性、专业性和针对性，天津市物业事务服务中心和天津市物业管理协会共同打造了由相关行政管理人员、专家学者、法律工作者、市级媒体记者、物业服务企业资深人员、以及业主代表等共同组成的宣传骨干团队，为每年完成大量的宣传报道提供了有力保障。



一、领导重视，组织保障有力



一些物业服务企业明确专兼职宣传通讯员，在主动抓好企业宣传的同时，积极为行业宣传提供新闻线索，并参与市、区两级物业管理行政主管部门及行业协会的宣传组织工作。

此外，天津市国土房管局每年还安排10万元专项财政资金，用于保障物业管理宣传工作。



主动作为，加强沟通协调



二、主动作为，加强沟通协调



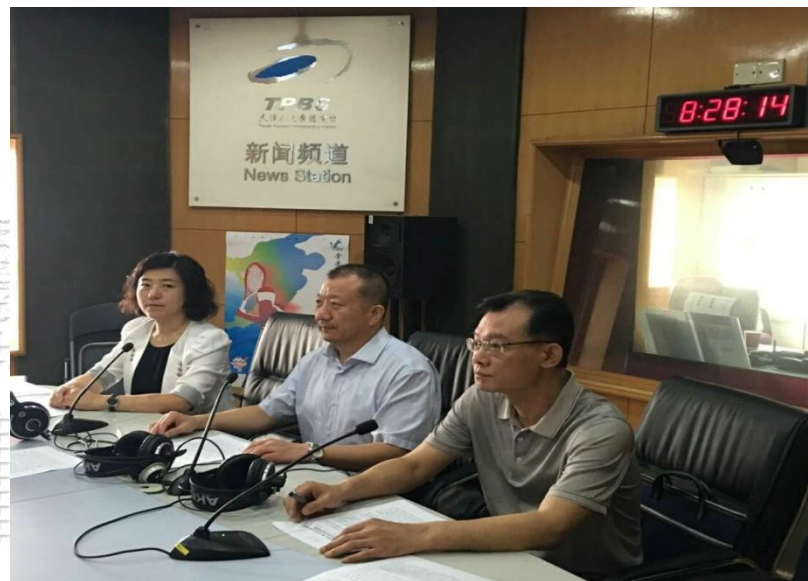
天津市物业管理
遵循“主动宣传、
重效果”的原则，
发展的良好舆论



二、主动作为，加强沟通协调

(一) 坚持主动宣传

工作中，始终坚持主动宣传、主动发声，牢牢把握舆论的主导权和话语权。在宣传组织上，通过与天津人民广播电台合作，2012年以来连续6年在滨海广播开设了《物业管理直通车》栏目，每月1期，每期1个小时2016年，又与天津人民广播电台经济广播合作，开设了《物业管理大家谈》栏目，每月2期，每期半小时；2017年，与今晚报集团合作，在今晚报开辟了“我的物业我的家”专栏，每月2期。与此同时，还在天津电视台、天津日报、北方网等市级主流媒体组织宣传，普及物业管理政策法规知识，介绍全市物业管理行业重点工作和行业动态。



二、主动作为，加强沟通协调

(一) 坚持主动宣传



另外，我们还精心策划，认真组织开展了“浦发银行”杯天津市物业管理知识竞赛活动，共有26190人参与竞赛答题；开展了天津市社区物业管理专职人员政策法规知识竞赛活动，全市1655名社区物管员积极参加。据统计，仅2017年，就在市级媒体进行宣传报道176次。其中电台、电视台113次，纸质媒体63次。

二、主动作为，加强沟通协调

(二) 坚持主动配合

经过30多年的发展，物业管理行业已经发展成为重要的服务业，涉及千家万户，备受社会和媒体广泛关注。天津作为一个直辖市，目前选聘物业服务企业实施专业化管理服务的项目有5000多个，管业面积超过4亿建筑平方米，有从业人员超过17万人，每天都有新闻事件发生，新闻媒体高度关注，及时进行采访报道。面对新闻媒体的宣传报道，不论是正面的报道，还是批评性的报道，作为市、区两级物业管理行政主管部门和天津市物业管理协会都能够坚持做到不躲、不藏，主动配合。

二、主动作为，加强沟通协调

(二) 坚持主动配合

一是开设采访直通车。

与各新闻媒体建立畅通的沟通渠道，全力支持记者的采访报道工作，对提出的采访领导需求尽量满足，及时协调安排，保证每一个报道任务的按时完成。

二是重视协调支持采访。

对各新闻媒体深入物业管理项目采访报道时遇到的相关物业服务企业或人员不配合的情况，接到媒体记者请求协调的意见后，及时联系相关区房管局物业科或物业服务企业，要求协调项目经理主动配合媒体采访，保证采访任务顺利完成，并对如何接受采访给予业务指导。

二、主动作为，加强沟通协调

(二) 坚持主动配合

三是给予跑口记者业务指导。

为协助媒体准确宣传普及物业管理法律法规，客观公正报道每一个新闻事件。一方面，坚持向新闻媒体赠送物业管理政策法规汇编，利用专题培训、案例讲解等多种形式向记者普及相关政策，争取培养出更多熟悉政策、了解行业情况的“物业管理小专家”；另一方面，最大可能争取参与新闻事件报道的策划，对新闻事件适用政策、报道角度和应把握要点提出建设性意见。我们的主动配合，深受媒体记者的高度评价，已经形成了相互信任、沟通顺畅、配合默契的工作协作关系。

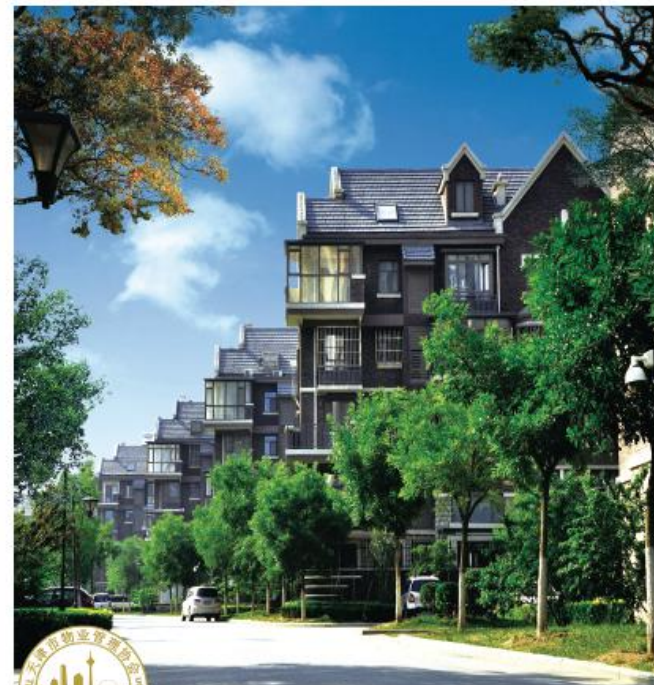
二、主动作为，加强沟通协调

(三) 坚持主动引导

多年的工作实践使我们感受到，作为物业管理行业行政主管部门和物业管理协会，应该担负起重任，增强对舆论宣传的主导权和话语权，弘扬正能量，坚持主旋律。

一是引导媒体进行批评性报道时更加客观理性。

做到不护短，敢于向社会公开个别物业服务企业违规违约经营服务存在的问题，发挥警示教育作用，主动引导媒体报道更加理性客观。比如：个别物业服务企业违规退出、不按约定退还房屋装饰装修保证金、以及侵占业主合法权益等行为。



天津物业管理

TJ.Property Management

2018.1
内部资料 免费交流
防伪证书: K170129

二、主动作为，加强沟通协调

(三) 坚持主动引导

二是引导媒体调整新闻事件报道角度。

比如：针对某一住宅小区业主对机动车停放管理问题的投诉，某报群工部记者采访后拟作批评性报道，天津市物业事务服务中心主任张学军得知后，主动找到记者沟通协调，介绍商品房小区车多位少矛盾十分突出的现实情况，建议调整报道思路，最后，发表了题为《僧多粥少大家商量着办》文章，收到了很好社会效果；又如有的媒体拟写一篇报道业主自治管理如何好的文章，张学军主任知道后及时与记者沟通，安排典型住宅小区采访，分析业主自治管理模式的利与弊，最后以题为《业主自治管理能一路走好吗？》与读者见面，发挥了很好启发引导作用，帮助广大业主理性选择自治管理模式。



二、主动作为，加强沟通协调

(三) 坚持主动引导

三是充分发挥宣传报道的引导作用。

通过日常接待业主咨询和投诉了解到，由于对物业管理政策法规的不了解和思想认识的误区，业主与物业服务企业之间经常发生矛盾纠纷，为有效避免和减少矛盾纠纷发生，2017年，天津市物业事务服务中心、天津市物业管理协会与今晚报集团合作，共同开办了《我的物业我家》专栏，回应广大业主的关切，集中进行系列宣传引导，共发表文章20篇，其中：《走出物业管理“无限责任”的怪圈》、《物管好不好 评判有“尺度”》、《把握政策 掌握方法 维修资金使用不再难》、《物业企业与业主委员会携手共进 在团结协作中提高履约履职能力》、《发挥主人翁作用 增强责任意识 业主是创建美好居住环境的主体》、《街道（乡镇）发挥指导协调作用 确保物业企业退出项目交接有序》等文章，读者反响强烈。



A large, light gray world map is positioned in the upper half of the slide, behind the main text. The map is composed of a grid of small squares, giving it a textured appearance. It shows the continents of North America, South America, Europe, Africa, and Asia.

3 多措并举，取得效果显著

A blue-tinted city skyline is visible in the background on the right side of the slide. It features several tall skyscrapers of varying heights and architectural styles. The skyline is reflected in the orange gradient bar at the bottom of the slide.

三、多措并举，取得效果显著

在利用各主流新闻媒体主动加大舆论宣传的同时，天津市国土房管局和天津市物业管理协会还通过多渠道开展政策法规宣传普及。

一是政策法规宣传进社区。从2013年开始，在全市已入住的住宅物业管理小区推行建立“两箱三栏”设施，由物业服务企业设立政策法规宣传栏作为固定宣传阵地，针对管理服务中业主普遍关心的问题，有针对性地开展宣传。由市国土房管局统一印制《物业管理政策法规知识问答50问》、房屋维修资金政策法规知识问答等宣传海报10000余份，下发到全市住宅物业管理小区张贴宣传。



三、多措并举，取得效果显著



为厘清物业管理服务与相关专业部门职责边界，2017年，统一设计制作住宅小区服务指南公示牌在全市实施专业化物业管理小区9.5万个楼门安装。通过不断加大宣传引导，近些年来，我市广大业主的共有财产意识，契约意识、规约意识和消费意识逐渐提高，参与共同管理主动性显著增强，物业管理矛盾纠纷明显下降。

三、多措并举，取得效果显著

二是政策法规宣传进街道（乡镇）、居委会。市、区两级物业管理行政主管部门始终把对全市街道（乡镇）、居委会普法宣传、促进提高依法履职专业能力和物业管理政策法规水平作为工作重点，在组织发放物业管理政策法规文件汇编、《我的物业我的家》专栏汇编的基础上，多批次组织有关人员集中进行业务培训。针对市政府决定给全市每个社区居民委员会设置1名物业专管员的实际，市国土房管局组织编写社区物业管理专职人员培训教材，满足培训所需。通过加大宣传培训，街道（乡镇）、居委会依法履职意识显著增强，依法履职专业能力明显提升。此外，还配合市、区两级司法部门组织开展人民调解员物业管理矛盾纠纷调解的专题培训，进一步提高了物业管理政策法规水平。



三、多措并举，取得效果显著

三是政策法规宣传进企业。为规范物业服务企业经营服务行为，引导项目经理依规依约履行物业服务合同，多年来，始终把物业管理政策法规培训作为每一名项目经理入职前的必修课；紧紧围绕住宅物业管理活动中遇到的机动车辆管理、房屋装饰装修、利用共用部位和设施经营等一系列热点问题，由各区房管局组织多批次物业服务企业负责人、项目经理专题培训，进一步强化了物业服务企业遵规守约的意识。



三、多措并举，取得效果显著

四是政策法规宣传进人民法院。天津市国土房管局和天津市物业管理协会十分重视与各级人民法院的沟通联系，宣传介绍行业政策法规，依法维护物业管理市场主体合法权益。主动向各级人民法院赠送物业管理政策法规文件汇编，要求各区房管局主动走访辖区人民法院，市国土房管局和市物业管理协会共同走访市高级人民法院和两个中级人民法院，加强了沟通交流，促进了各级人民法院依法公正审理物业管理纠纷案件。

此外，天津市物业管理协会还在网站上设置了曝光台，对物业服务企业经营服务过程中出现的严重违规违约行为进行公开曝光，形成了良好的舆论监督氛围，让企业不敢违规，敬畏法律。





各位同仁，刚才我汇报了物业协会与市国土房管局相互配合，密切协作，多措并举，加强宣传和培训的具体做法，与大家共同分享。在过去的几年中，天津在物业管理宣传、营造良好舆论氛围方面虽然做了一些工作，也取得了一些成效，但我们深感，距离中物协的要求还差的很远，与兄弟省市物业协会还有一定差距。我们以这次行业媒体工作交流会为契机，虚心学习借鉴大家好的经验做法，主动查找差距不足，放眼未来，敬业守土，在未来的宣传工作上更上一层楼。





谢谢大家，欢迎批评指正。



天津市物业管理协会