

中国物业管理协会文件

中物协〔2020〕7号

关于印发《中国物业管理协会 2020 年工作计划》的通知

各会员单位：

《中国物业管理协会 2020 年工作计划》已经中国物业管理协会第五届常务理事会第三次次全体会议审议通过，现印发给你们。请结合本地区、本单位的实际情况，安排做好年度工作。

附件：《中国物业管理协会 2020 年工作计划》



附件

中国物业管理协会 2020 年工作计划

（经第五届常务理事会第三次全体会议审议通过）

2020 年，是“十三五”规划收官之年，也是全面建成小康社会的关键年。协会要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九届四中全会精神，统筹做好新冠肺炎疫情防控 and 年度各项工作任务。按照《中国物业管理协会发展规划（2019-2023）》的总体要求，抓重点、补短板、强弱项，加强能力建设，推动物业管理行业高质量发展。

一、坚持党建引领，巩固深化主题教育成果

（一）进一步强化理论学习

研究探索符合行业实际的政治理论学习机制，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻党的十九届四中全会对坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化作出的战略部署，引导会员单位党员干部群众增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，切实在学懂弄通做实上下功夫。通过组织集体学习、非公企业党建培训，搭建宣传网页等多种方式，创新活化学习载体，不断加强思想政治建设，提高政治站位，将主题教育学习成果转化为推动协会业务发展的动力。

（二）进一步加强党支部建设

坚持以支部党建带动能力提升、推动业务开展、保障事业发展，着力打造过硬支部。修订完善《中国物协党支部工作制度》，制定《2020年党支部学习计划》，按照《中国共产党党章》《中国共产党支部工作条例》和《中央和国家机关行业协会商会党支部标准化、规范化改进试点工作方案》的要求，进一步健全完善支部工作基本制度，贯彻执行民主集中制，认真落实重大事项请示报告、民主议事、党务公开等党支部工作制度。严格落实“三会一课”制度，规范有序召开党支部委员会议、党小组会议以及开展党员领导干部讲党课、主题党日等支部活动，不断提升党支部的政治功能和组织力，把核心工作中的“热点”、“难点”作为支部工作的切入点，切实增强支部工作的吸引力和感召力，激发党员的工作积极性和创造性。

（三）进一步推动党建工作与行业发展的融合

充分发挥党建与业务深度融合的积极效应，坚持把抓好党建作为促进行业发展的出发点和落脚点。探索创新参与基层社会治理工作的方式方法，协调好社区多元主体关系，加强党组织对业主、业主委员会、业主大会工作的指导和引领作用。通过培训、宣传等工作方式，引导物业服务企业，尤其是非公企业做好党组织建设工作，强化基层党组织的战斗堡垒作用，加强行业自律，把党建工作融合到业务工作的细枝末节、方方面面，以党建促发展，以发展强党建。

（四）进一步发挥桥梁纽带作用

坚持问题导向，通过实地开展会员调研、座谈会等形式，把理论学习和发现问题、解决问题相结合。依托行业内全国和各省市人大代表、政协委员，聚焦企业党建工作、基层社会治理、信用体系建设、增值税改革等行业集中反映的突出问题，向全国和地方“两会”提交提案，并报送相关政府部门。在协会网站和微信公众平台开设“在线咨询”和“征求意见”专栏，方便会员单位了解行业及协会相关业务工作，解答会员咨询实际问题，定期发送《物业管理行业动态》，建立畅通的会员沟通机制，健全会员服务体系。

二、坚持发挥行业专业优势，彰显物业管理新价值

（一）实行多措并举，统筹做好疫情防控工作

新冠肺炎疫情发生以来，协会推出多方面的工作举措，组织会员单位坚守在防疫一线，一手抓疫情防控，一手保障有序复工，同步做好稳岗就业、精准扶贫等工作，协会的组织能力、服务协调能力、宣传引导能力、标准化建设能力、调查研究能力、创新能力等均经受住了“大考”的检验。及时总结、全面梳理疫情防控期间全行业的突出贡献，收录相关文件、文章、报告、照片、视频等素材，组织编撰《物业管理行业新冠肺炎疫情防控专题纪实》文献汇编，记录好行业战疫故事。

（二）促进创新发展，推动物业管理行业转型升级

坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位。充分发挥我国超大规模的市场优势和内需潜力，增强多层次、多样化、高品质的

服务供给能力，拓宽物业管理覆盖面和物业服务领域；抓住城市更新和老旧住宅区改造的契机，扩大物业管理规模和领域，提升物业服务规范化、标准化水平，提升业主满意度；依托新基础设施的建设，增强物业服务信息化、数字化、智能化、智慧化水平，推动发展线上线下社区服务业。组织申报住房和城乡建设部软科学研究项目《物业管理体制改革和物业服务企业转型升级研究》，积极推动课题研究各项工作。

（三）推进“共同缔造”活动，打造共建共治共享的社会治理格局

贯彻落实《住房和城乡建设部关于在城乡人居环境建设和整治中开展美好环境与幸福生活共同缔造活动的指导意见》，以改善业主身边、房前屋后居住环境的关键小事为切入点，发挥物业管理在促进公共卫生、城市管理、治安防范、精神文明建设等领域的作用。受部住房和城乡建设房地产市场监管司委托，与中国经济体制改革研究会共同开展《城镇住宅小区物业管理体制改革研究》课题工作，及时总结物业服务企业在改善社会治理环境、凝聚社会治理共识、实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动的经验做法，发动业主“共谋、共建、共管、共评、共享”，提升业主的获得感、幸福感、安全感。

（四）助力“社区的力量”，坚决打好消费扶贫攻坚战

深入贯彻习近平总书记在决战决胜脱贫攻坚座谈会上关于“开展消费扶贫行动”重要讲话精神，联合中国扶贫志愿服务促

进会持续推动“社区的力量”消费扶贫攻坚战专项行动。疫情期间与中国社会扶贫网共同搭建“保供·扶贫 心连心行动”平台，推动扶贫农产品变疫情防控“菜篮子”保供品。同时，聚焦“三区三州”的藏区青稞产业，与中国社会扶贫网联合开展“社区的力量——藏区青苗牵手计划”，通过建立藏区青稞种植基地、认购青稞田、帮扶陪伴藏区儿童成长等方式，逐步探索形成市场机制下西藏乡游、儿童互助、青稞体验、产品销售等产业一体化的社区支持农业发展下的消费扶贫模式。积极配合住房和城乡建设部扶贫办和房地产市场监管司开展相关扶贫工作。

三、坚持供给侧结构性改革，全面推动“能力建设年”

（一）提高行业发展的理论研究能力

依据《中国物业管理协会 2020 年度物业管理课题研究计划》开展协会年度课题研究工作，聚焦《物业管理在社会治理新格局中的作用》《物业设施设备安全风险管控的研究》《物业管理行业数据平台建设初探》《物业服务企业能力形成机理及提升路径研究》《老旧小区供水系统改造问题研究》等重点课题研究项目，加强课题研究过程的内容引导和管控，拓宽优秀课题成果的转化路径。适时发布《物业管理行业发展指数报告》《物业管理行业劳动力市场价格监测报告》，为企业制定发展规划、经营战略、服务标准提供参考依据。继续做好年鉴编撰工作，提高年鉴报告内容的质量水平，年底公开出版《2020 中国物业管理行业年鉴》。采用线上线下结合的方式，适时召开第六届中国物业管理创新发

展论坛，打造以主题论坛、专委会工作会议+论坛，以及相关专题研讨为主的论坛矩阵，为会员单位提供高层次、高质量、多维度的内容分享。

（二）夯实行业发展的标准化体系建设能力

稳步推进国家标准和团体标准的研制发布，支持和倡导物业服务企业服务标准自我声明和“领跑者”制度。组织开展服务认证（物业管理）审查员培训、协会团体标准宣贯解读和标准化综合能力提升等标准化建设系列培训工作，全面提高企业和从业人员的标准化意识和运用标准提升服务品质的技术能力。推动团体标准的落地实施，探索建立《中国物业管理协会物业服务认证制度》，健全配套工作规则和措施，组建行业内服务认证专家团队，适时开展首批物业服务认证试点工作。

（三）增强行业发展的风险防范能力

搭建物业管理行业法律政策咨询服务工作平台，开展法律法规的专业政策解读、业务指导和普法宣传，推动行业矛盾纠纷多元预防调处化解机制的建立和完善，引导会员单位以调解为抓手，积极化解矛盾纠纷。研发《物业管理风险防范和安全管理》课程培训内容，重点挖掘和分析员工、财产安全风险，停车场责任风险，消防事故及隐患风险，物业主体及设施设备运行风险，公共区域安全隐患，经营管理风险等方面的典型案例，强化行业和企业依法防范风险意识和能力。

（四）巩固行业发展的协同能力

着力解决行业区域发展不平衡不充分的问题，制定针对物业管理基础薄弱地区的培训计划，采用“送教上门”等形式，按需调整培训内容和班次；通过“公益讲堂”“对标学习”等形式，将行业发展的新趋势、新理念、新技术等“带进去”，促进物业管理区域协同发展。探索建立行业头部企业与中小型物业服务企业合作共享机制，通过联学共促、经验输出、科技赋能，提高中小型物业服务企业管理效率和服务质量。

四、坚持团结、鼓励、正面宣传为主，建立行业宣传大格局

（一）以习近平总书记重要回信精神为重点，增强行业发展信心

把学习宣传贯彻落实习近平总书记重要回信精神作为当前一个时期重要工作任务，做到政治站位有高度，思想认识有深度，舆论宣传有热度，贯彻落实有力度，确保习近平总书记重要回信精神在全行业落地生根、结出硕果。大力宣传物业管理行业在新冠肺炎疫情防控工作中的专业价值和特殊贡献，深入挖掘全国物业管理行业从业者在疫情防控工作中涌现的先进典型和突出事迹，引导广大从业者以先进典型为榜样，切实干好本职工作、服务奉献社会。

（二）以能力建设为核心，凝聚行业宣传力量

重点宣传国家全面建成小康社会，学习贯彻党的十九届四中全会精神，引导会员单位将思想和行动统一到全面建设社会主义现代化国家新征程上来。聚焦行业“能力建设年”主题，发布

《“能力建设年”年度宣传实施方案》，部署年度重点宣传工作和各阶段的工作要点、职责分工，全面推动主题工作深入有效地开展。组织第六届全国物业管理行业媒体工作交流会，凝聚行业媒体资源，创新运作方式，提升行业宣传和信息交流工作的整体水平。

（三）以内容建设为根本，提升行业作用价值

联合新华社、人民网、中国建设报等权威媒体和各地主流媒体、全国物业管理行业媒体协作网成员单位，组织主题采访工作，结合新型城镇化建设、脱贫攻坚、社区党建、垃圾分类、智慧物业等关注点，挖掘行业参与基层社会治理的实践案例、突出贡献和典型人物，打造更多有思想、有温度、接地气、聚人气的报道，宣传行业在基层社会治理中的作用和价值，坚定从业人员自信、自立、自强的职业信念，增强从业人员的使命感、归属感、荣誉感和成就感。

（四）以创新载体为突破，打造传播新优势

中国物协网站、微信公众平台、《中国物业管理》杂志要紧跟信息发展趋势，以技术丰富表现，优化和规范“策、采、编、发”等流程，畅通信息沟通交流渠道，完善信息发布内容审核机制，促进传统媒体和新媒体的融合发展。注重加强舆情管理，通过专业理论学习、舆情应对实践，不断增强协会的政策把握能力、舆情研判能力、释疑解惑能力和回应引导能力，定期发布《物业管理行业舆情监测报告》。

五、坚持人才队伍建设，提升行业从业人员素质

（一）扎实做好行业稳就业工作

坚持就业是民生之本，抓住推行新型城镇化战略的发展契机，扩大物业管理覆盖面，创造更多就业岗位，稳定行业就业总量。同时，进一步支持企业吸纳应届大学毕业生，召开“2020年春季高校物业管理人才网络双选会”，推进物业管理行业产教融合、校企合作，实现学校培养与企业用人的有效衔接。增加安置农村务工人员、企事业单位下岗分流人员、部队复转退军人，突出抓好建档立卡贫困户、残疾人群体等重点群体就业工作，提升就业能力，优化就业结构。

（二）构建行业终身学习的立交桥

加快推进国家开放大学现代物业服务与不动产管理学院专业课程开发和学习中心建设，切实做好学院首期招生工作。进一步完善1+X证书制度试点工作，推动物业学分银行学分认证、积累和转换。修订出版《物业设施设备管理指南》培训教材，开展《物业承接查验和设施设备师资培训班》。发挥网络教育和人工智能优势，创新培训和学习方式，培养多层次、高素质的人才队伍。针对行业不同层级人力资源的发展需求，构建更具包容性、更加开放灵活的行业终身学习的培训体系。

（三）推动职业技能等级认定工作

根据党中央、国务院关于将技能人员水平评价由政府认定改为实行社会化认定的部署要求，持续健全物业管理行业职业人才

培养工作机制，提升行业从业人员的职业素质和能力。积极向人力资源和社会保障部申报社会培训评价组织资格和《物业管理员（师）国家职业技能标准》，同步编制团体标准《物业管理员（师）职业技能要求》，加快推进开展物业管理行业职业技能等级认定工作。

六、坚持制度保障，提高协会治理能力现代化水平

（一）完善制度建设，促进协会规范发展

严格按照民政部有关要求，依据《中国物业管理协会章程》，健全协会理事会、常务理事会、监事会制度，加强预算编制和执行管理制度，修订协会内部管理制度，强化制度的执行落实，推进内部治理科学规范。根据党的十九届四中全会精神，组织修订《中国物业管理协会发展规划（2019-2023）》，分解与落实规划重点任务和各项工作，明确协会秘书处和各所属机构职责分工、紧密协作配合，共同高质量推动规划落地实施。

（二）加强内部管理，提高服务行业的能力

建立健全与秘书处岗位职责、工作业绩紧密关联的评价、使用和激励制度，规划员工职业发展路径，调动员工积极性、主动性、创造性，营造良好的干事氛围。完善升级协会内网、外网管理系统，搭建行业研究数据库，加大力度推进协会数字化服务能力，解决工作协同性不够、存在信息孤岛等问题。加强法律顾问单位和财务审计单位对协会业务工作的专业支撑。

（三）聚焦专业领域，促进分支机构规范发展

修订和完善《中国物业管理协会分支机构管理办法》，加强对分支机构的业务指导、规范运作和工作协调，充分发挥各分支机构的专业领域特长，不断提升业务能力和服务水平，在实现专业纵深发展的同时，注重专委会之间的沟通交流、业务合作与协同发展，在专业中彰显价值，在合作中实现共赢。