

中国物业管理协会文件

中物协〔2021〕11号

关于印发《中国物业管理协会 2021 年工作计划》的通知

各会员单位：

《中国物业管理协会 2021 年工作计划》已经中国物业管理协会第五届理事会第四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 2021 年工作计划》



附件

中国物业管理协会 2021 年工作计划

(经中国物业管理协会第五届理事会第四次全体会议审议通过)

2021 年，是中国共产党建党 100 周年，是“十四五”规划开局之年，是我国物业管理行业发展 40 周年。协会要始终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五中全会精神，着力把握新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，坚持以供给侧结构性改革为主线，将品牌建设作为改善物业服务供给结构，促进企业提质增效升级的重要抓手，以“品牌建设年”为工作重点，着力推动物业管理行业高质量发展。

一、坚持党建引领，夯实协会党建工作基础

(一) 高质量开展党史学习教育活动。将贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九届五中全会精神，同学习党史、新中国史、社会主义发展史结合起来，深刻感悟党的创新理论的真理力量、实践力量、人格力量，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，不断增强“四个意识”，坚持“四个自信”，做到“两个维护”。通过潜心自学、专题学习、专题培训、开展实践活动、召开专题组织生活会和民主生活会等多种方式，把党史学习教育贯穿全年，把学习习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿始终，把学史明理、学史增信、学史崇德、学史

力行贯穿始终，把学党史、悟思想、办实事、开新局贯穿始终。

（二）强化协会党组织功能。贯彻落实《中国共产党支部工作条例（试行）》和中央和国家机关工委《关于加强中央和国家机关行业协会商会党建工作的意见（试行）》的通知要求，以“打牢协会商会党组织建设基础、为党守好协会商会重要阵地”为目标，强化政治功能与服务功能相统一，严格落实“三会一课”、组织生活会、谈心谈话、民主评议党员等组织生活制度，提高党建活动质量，夯实党建工作基础；对标《中央和国家机关行业协会商会党支部标准化规范化建设试点工作方案》要求，从党支部建设、组织生活、功能作用、党员队伍建设、制度保障等方面入手，不断推进党支部标准化规范化建设，努力将党支部建设成为“政治功能强、支部班子强、党员队伍强、作用发挥强”的新时代新担当新作为的战斗堡垒。

（三）促进党建与业务深度融合。提高党建融入协会业务工作全领域、全过程、全方位重要性的认识，把抓好党建促进业务发展作为出发点和落脚点，每年由支部开展党建与业务工作为主题的面对面交流，全面推进党建工作向纵深发展、向业务领域延伸，充分发挥深度融合的积极效应，形成党建工作与业务同部署、同落实、同推进和“一盘棋”的工作格局。组织开展内容丰富和形式多样的“建党100周年”主题宣传活动，深入挖掘行业党组织“不忘初心、牢记使命”的题材、素材，鼓励会员单位党组织创建“优秀服务窗口”，组织开展便民活动，引导行业企业党组

织依法执业、诚信从业，引导行业从业人员增加政治认同，引导行业有序参与社会治理、提供公共服务、承担社会责任。切实使党性得到锻炼，思想受到洗礼，彰显使命担当，鼓足干劲，以优异成绩迎接建党一百周年。

二、坚持品牌建设，积极营造行业发展新环境

（四）实施行业品牌提升行动。坚持以高质量品牌建设为重点，以提高物业服务质量和效益、深化供给侧结构性改革为主线，以夯实服务质量基础、增强物业管理创新能力、健全质量标准体系、培育高素质行业人才、优化行业发展环境和促进产业融合发展等方面为方向，加快推动物业管理与基层社会治理、城市更新、新型城镇化建设、社区经济、居家养老、促进消费升级、绿色低碳发展等领域深度融合，打造特色品牌服务内容，培育特色品牌示范项目，打好品牌建设工作的“组合拳”，全面提升集群品牌价值、区域品牌价值、行业品牌价值，提高社会各界对行业的认知、凝聚社会共识、扩大行业影响力。

（五）统筹行业品牌建设。着力举办好第五届理事会第四次全体会议、第三届全国物业管理职业技能竞赛、第二届白蚁防治行业职业技能竞赛、物业管理产业博览会等最具影响力的品牌活动；着力打造好第六届中国物业管理创新发展论坛、“良法善治与行业发展”物业管理法治论坛、超高层建筑运营管理论坛、人力资源创新发展论坛、产业发展趋势论坛、物业管理产学研论坛等最具有专业性的品牌论坛；着力撰写好《物业管理行业发展指

数报告》《物业管理行业 ESG 可持续发展报告》《物业管理行业媒体影响力报告》《物业管理行业舆情报告》等最具权威性的品牌报告；着力编纂好《中国物业管理行业年鉴》《中国物业管理》《物业管理实施设备管理指南》《物业管理承接查验指南》《超高层建筑设施设备管理指南》等最具参考性的品牌书刊；着力引导好物业服务企业建立完善品牌管理体系，切实提高品牌建设能力、品牌竞争力与品牌价值，培育行业最具代表性的品牌企业集群。

（六）夯实品牌建设年宣传工作。发布《“品牌建设年”宣传实施方案》，部署年度重点宣传工作和各个阶段的工作要点、职责分工。在协会网站、微信公众号、《中国物业管理》杂志等媒体，开辟“品牌建设”主题年专栏，以文章、图片、专访、音频、视频等多种形式融合传播，深度挖掘和报道企业在品牌定位、品牌规划、品牌形象、品牌主张和品牌价值观等品牌建设方面的先进经验，全面推动主题年深入有效地开展，讲好行业品牌故事，展示好行业品牌形象，提升行业品牌知名度和美誉度，为行业品牌建设提供更加有力的舆论支持。

（七）营造良好健康的舆论环境。加强行业舆情监测工作，建立周、月度行业舆情监测常态化工作机制和年度舆情报告发布制度，增强行业的政策把握能力、舆情研判能力、释疑解惑能力和回应引导能力；组织举办第七届全国物业管理行业媒体工作交流会，开展物业管理媒体影响力研究，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；加强行业

媒体宣传人才队伍的建设，重点围绕舆情管理、品牌建设等方面开展线上线下相结合的业务培训，针对行业热点、焦点问题组织线下交流活动，正确引导行业营造健康的舆论宣传氛围。

三、坚持改革发展，庆祝物业管理行业 40 周年

（八）开展系列宣传庆祝活动。在住房和城乡建设部和地方行业主管部门的支持下，根据物业管理改革发展 40 周年庆祝活动实施方案的内容，联合地方物业管理行业协会、物业服务企业、业主等，有组织、有计划地开展全国和地方性宣传庆祝活动，营造行业与业主同乐的 40 周年庆祝活动氛围。全面回顾我国物业管理行业创业发展历史和突出贡献，宣传物业服务企业在改革发展中的实践探索和宝贵经验，弘扬物业管理从业人员砥砺前行的奋斗意志和行业精神，提升和扩大物业管理行业的社会认可度和影响力。

（九）召开 40 周年庆祝大会。拟于 10 月上旬在深圳市召开“物业管理行业改革发展 40 周年庆祝大会”，包括播放物业管理改革发展 40 周年专题片、先进事迹报告和重要讲话等内容；会议期间组织召开第六届中国物业管理创新发展论坛、2021 国际物业管理产业博览会、物业管理行业改革发展 40 周年成就展；编辑出版《物业管理行业改革发展 40 周年纪念册》、征集物业管理“微创新”案例、开展全国公益巡讲等活动安排。通过庆祝活动的开展，充分展示我国物业管理行业改革发展 40 年的光辉历程、伟大成就和宝贵经验。

四、坚持创新驱动，开拓行业发展新优势

（十）推动行业发展转型升级。充分发挥我国超大规模的市场优势和内需潜力，推动物业服务向高品质、多样化升级，向专业化和价值链高端延伸，加强公益性、基础性服务供给，推动物业服务线上线下融合发展，提升广大业主的满意度；抓住城市更新、城镇老旧小区改造和完整居住社区建设的契机，扩大物业管理覆盖面和物业服务领域，提升物业服务规范化、标准化、品牌化水平；实现巩固“社区的力量”脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接，提升城镇乡村管理的社会服务水平；依托新型基础设施建设，增强物业服务信息化、数字化、智能化、智慧化水平；践行绿色发展理念，通过先进运营理念、高新技术应用和精细管控经验等，提升建筑项目全生命周期物业管理水平，实现建筑绿色低碳运营，降低碳排放强度。

（十一）深化行业标准化建设。结合“十四五”行业发展新形势和新需求，持续优化团体标准供给力度和供给质量，配合推进国家标准的立项、研制和宣贯工作，逐步构建科学、完善、先进的行业标准框架体系。积极探索标准应用的创新方法与思路，建立团体标准与服务认证相结合的工作机制，努力推进《设施设备绿色运行管理服务规范》（T/CPMI 011-2020）和《高等学校物业服务规范》（T/CPMI 012-2021）等团体标准认证工作的落地实施，创建一批服务认证项目，形成以标准促进行业管理与服务质量提升的示范效应。

（十二）健全会员服务体系。持续完善《中国物业管理协会会员管理办法》，优化新会员单位入会程序和服务内容，加强对物业服务企业、专委会委员、供应服务商等会员单位的分类管理；完善与会员单位沟通交流和需求响应的工作机制，通过组织优秀企业对标学习交流互动，定期发送《物业管理行业动态》、内部研究报告，提供“在线咨询”“征求意见”等渠道，丰富会员服务内容，增强与会员单位间的粘性；适时在会员单位中发起信用承诺活动，提升会员单位的诚信自律意识；开展首届物业管理改革“微创新”案例征集活动，推广好物业服务企业微创新成果，以真问题小难点打造新亮点。

（十三）提升理论研究供给水平。受部房地产市场监管司委托，承担《〈物业管理条例〉修订研究》《住宅专项维修资金管理体制改革与创新》《物业服务企业开展居家社区养老试点方案及其实施研究》三项重要课题研究工作；探索物业服务成本信息和计价规则监测和定期公布工作机制；发布《2021年度物业管理课题研究计划》，加强对课题研究内容引导和过程的管控，注重对企业优秀案例的收集、整理和研究提炼，汇编《物业管理优秀课题研究成果》；以行业理论研究成果为基础，对接知网等相关知识服务平台，策划知识服务内容框架和输出渠道，拓宽优秀课题研究成果的转化路径。

五、坚持人才引领，加强行业人才队伍建设

（十四）组织开展职业能力等级评价工作。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，深化物业管理行业技能人才评价制度改革，建立健全物业管理从业人员职业能力等级评价体系。按照人力资源和社会保障部有关要求，配合修订《物业管理师国家职业技能标准》；根据《物业管理师（师）职业能力评价规范》（TCPMI 010-2020）和《物业管理师（师）职业能力等级评价管理办法（试行）》《物业管理师（师）职业能力等级评价实施细则》和《物业管理师（师）继续教育管理办法》，开展首批物业管理师（师）职业能力等级评价工作。

（十五）建立高质量人才培养体系。组织开展国家开放大学现代物业与不动产管理行业学院物业管理专业春秋季招生、课程建设和教学教务工作，推动物业学分银行学分积累、认定和转换工作；继续打造《物业承接查验与设施设备管理专业技术岗位师资》《物业管理项目经理岗位技能》《建筑设施设备绿色运行维护管理》《物业服务标准化及服务认证》等精品培训项目，有针对性地研发培训课程内容，培养高素质、专业化的师资团队，持续改进和提高培训工作质量和效率；融合与创新培训形式与内容，组织开展物业管理人才职业技能提升行动，建设创新性、应用型、技能型行业人才队伍；制定《物业管理从业人员职业操守和行为准则》，规范从业人员行为，提高从业人员整体素质。

（十六）强化行业就业优先导向。持续做好贫困劳动力稳岗就业工作，鼓励和倡导物业服务企业多渠道稳定和扩大就业，坚持扩大就业容量，提升就业质量，促进充分就业；通过双选招聘会、校企定向合作等方式，吸纳应届大学毕业生，增加安置农村务工人员、下岗再就业人员、部队复转军人，以及建档立卡贫困户、残疾人等群体，保障从业人员待遇和权益；建立行业就业情况统计、企业用工需求调查和劳动力市场价格监测等工作机制，定期撰写《物业管理行业稳岗就业工作情况汇报》《物业管理行业劳动力市场价格监测报告》，供政府、行业决策参考。

六、坚持系统观念，构建行业发展支撑体系

（十七）提升行业发展协同能力。召开 2021 年全国物业管理协会工作座谈会，巩固完善与各地方行业协会联动机制，协同进步，共同做好行业年度重点工作；加快推进京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区、长三角等重点城市群物业管理行业发展，努力打造行业创新服务平台和新增长极；通过“公益讲堂”“对标学习”“送教上门”等形式，将行业发展的新趋势、新理念、新技术带进物业管理基础薄弱地区，促进物业管理区域协同发展；探索行业品牌企业输出专业、成熟解决方案的方式，与中小型物业服务企业建立合作共享机制，通过业务指导、科技赋能、平台运营等方式，提高中小型物业服务企业管理效率和服务质量。

（十八）增强行业风险防范能力。以贯彻实施《中华人民共和国民法典》为工作重点，做好配套法律法规解释和实际运用问

题归集，通过系列研讨会、专项调研、法律扶贫、公益援助等方式，提升行业和企业法律业务能力和水平；推进行业矛盾纠纷多元预防调处化解机制，加强与人民法院的定期工作沟通，推动各地建立以行业业务骨干和律师为主体的调解队伍，适时成立物业纠纷仲裁机构；挖掘行业内案件审判的典型案例，通过典型个案所确立的裁判规则以案说法，从法律知识、宣传渠道和风险防控角度，指导企业及时妥善化解纠纷，为企业、行业的稳定和谐发展保驾护航。

（十九）提升专业领域服务能力。充分发挥白蚁防治、房屋安全鉴定、物业维修资金研究、设施设备技术、标准化工作、人力资源发展、法律政策工作、产业发展研究、产学研、社区生活服务等专业委员会的作用，调动和激发委员工作积极性，持续创新委员会工作方式方法，提升业务能力和服务水平，实现在各细分专业领域纵深发展和横跨专业领域的协同发展，努力打造具有更加精细化、更强创新力、更高附加值、更优布局的产业链供应链，推进物业管理产业基础高级化、产业链现代化。

（二十）强化协会现代化治理能力。依据《中国物业管理协会章程》，进一步健全协会理事会、常务理事、监事会制度，强化协会内部管理制度、预算编制管理制度的执行落实；完善秘书处各部门、各专业委员会和所属单位的工作职责手册和岗位职责说明书，加强内部业务工作的指导和协调，建立年度述职的工作机制；完善升级协会内网、外网管理系统，规范内部信息化办

公标准和工作审批流程，提升工作协同、信息共享和办公效率；强化协会秘书处人员内部学习制度，通过政治理论、行业热点、政策法规、成果报告等多方面的专项培训，不断提升员工业务能力和服务水平。