

中国物业管理协会文件

中物协〔2024〕5号

关于印发《中国物业管理协会 2023 年工作总结 和 2024 年工作计划》的通知

各会员单位：

《中国物业管理协会 2023 年工作总结和 2024 年工作计划》已经中国物业管理协会第五届常务理事会第十一次全体会议审议通过，现向会员单位印发。

附件：《中国物业管理协会 2023 年工作总结和 2024 年工作计划》

2024 年 2 月 19 日

附件

夯实基础 稳中求进 全力推动物业管理行业高质量稳步发展

(经中国物业管理协会第五届常务理事会第十一次
全体会议审议通过)

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，中国物业管理协会坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持稳中求进的工作总基调，贯彻新发展理念，构建发展新格局，在中央社会工作部、民政部、住房城乡建设部的领导和帮助下，在会员单位的支持下，不断提升协会服务国家、服务社会、服务群众、服务行业的能力，推动物业管理行业高质量发展。现将协会2023年工作情况和2024年工作计划报告如下：

一、2023年工作总结

(一) 聚焦思想转变，明确协会工作定位

坚持和加强党对协会工作的全面领导。结合协会实际制定落实好《中国物业管理协会主题教育工作计划》，强化政治担当，推动主题教育走深走实。严守政治纪律和政治规矩，严格执行中央八项规定精神，不碰“红线”，不越“底线”，通过召开警示教育大会、传达驻部纪检监察组通报的相关典型案例、观看警示教育片《永远吹冲锋号》等方式，警醒党

员干部职工强化廉洁自律意识，思想上时刻绷紧一根弦。积极参加民政部组织的“社会组织评估工作培训班”“社会组织负责人培训班”等培训活动，进一步提升协会负责人的政治站位、政治意识、政治能力和履职能力。组织理事单位走进西柏坡开展“深入学习贯彻党的二十大精神行业党建活动”，引导物业管理行业广大党员干部职工进一步坚定理想信念，走好物业管理行业新的赶考之路，把党的二十大精神学习好、宣传好、贯彻好。

推动“党建引领物业管理融入基层治理”工作。强化社区物业党建联建，以高质量物业服务推进“美好家园”建设。调研、征集专题案例200多个，覆盖全国30多个省、直辖市和自治区。通过开展“党支部书记讲主题教育专题党课”，在2023中国物博会上组织“党建引领 物业服务”专题展览、平行论坛，在泰安市专题召开“党建引领物业管理融入基层治理经验交流会”，编辑出版《党建引领物业管理融入基层治理报告》等方式，总结交流各地方、各物业服务企业加强党建引领、积极融入基层治理的先进经验和创新模式。

召开第五届第七次和八次理事会。分别向理事会汇报协会临时管理工作情况和协会换届筹备情况。明确了协会“四个服务”的工作定位：服务好国家，发挥好政府与企业桥梁纽带作用；服务好社会，在基层社会治理、稳岗就业、纠纷调解等方面履行社会责任；服务好行业，朴朴素素、实实在在为会员服务，为行业服务；服务好群众，在服务好小区上

下功夫，大力提升物业服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）聚焦服务国家，积极配合政府工作落实

贯彻落实住房城乡建设中心工作。组织举办第八届物业管理行业媒体工作交流会。充分调动全国物业管理媒体协作网的资源，宣传贯彻落实全国住房城乡建设工作会议精神和倪虹部长的重要指示精神，联合社会媒体、行业媒体力量，对行业重点宣传工作进行统筹报道，在行业更大的范围内形成思想共识。

撰写《深入学习贯彻习近平总书记回信精神 物业管理行业积极推进生活垃圾分类工作》《物业服务企业参与城镇老旧小区改造的经验做法、存在问题及对策建议》报告；广泛征求行业意见，积极向国家发改委和住房城乡建设部报送《关于〈产业结构调整指导目录〉反馈建议的报告》，推动将物业服务纳入《产业结构调整指导目录（2024年本）》“鼓励类-商务服务业”；通过18期《工作简报》报送协会重大活动和重点工作，让政府主管部门充分了解协会工作的进展情况，认可协会积极转变的态度和决心。

积极为政府部门提供决策建议。提交《关于〈关于最高人民法院于适用《中华人民共和国民法典》侵权责任编的解释（一）（征求意见稿）〉的修改建议》《行政许可事项取消后物业管理行业监管措施落实情况评估报告》《“物业服务企业资质”取消后物业管理行业发展情况评估报告》《2023

年行业劳动力统计情况分析报告》《从哈尔滨实践看物业服务企业在房屋装饰装修中的法律责任》《关于进一步加强房屋安全鉴定机构和从业人员管理》《财政部办公厅征求〈物业管理服务政府采购需求标准（办公楼类）〉》《关于征求〈房屋白蚁防治技术标准〉意见》《城市房屋白蚁防治管理规定》《关于电梯运维引入保险机制调研情况的报告》《物业管理区域涉疫垃圾处理操作指引》等调研报告，部分建议得到采纳。

配合政府部门相关工作推进。协助外交部行政司参与驻外使领馆项目物业管理工作，推荐部分符合条件的会员单位，并共同进行企业实地调研，助力外交一线工作，提升驻外物业服务水平，得到外交部行政司的肯定。配合住房城乡建设部房地产市场监管司开展房屋养老金制度研究和试点工作，参与房屋体检、房屋养老、房屋保险等制度研究；组织召开住宅专项维修资金引入保险机制研讨会，组织开展传统村落、红色基地、历史建筑、水利工程、护航亚运等白蚁综合治理专项行动。

积极落实民政部打击整治非法社会组织工作。面向全行业发出《关于开展“打击非法社会组织公益宣传”的倡议书》，联合协会会员单位、各地方物业管理协会及所属会员单位、行业企业共同开展专项行动。印刷2.5万张公益海报，以供会员单位在服务的小区、写字楼张贴；在2023中国物博会上推出了专题公益展区，利用会展效应向数万人传播，系列工作有效推动了“打击非法社会组织公益宣传”进楼宇、进社

区，保护了社会组织、企事业单位、人民群众的合法权益，得到民政部多次公开表扬。

（三）聚焦服务社会，提高行业服务水平

成功举办 2023 中国国际物业管理产业博览会。中国物博会以“发展高质量 服务新征程”为主题，236 家展商参展，展览展示 2.25 万平方米，吸引了专业观众 5.3 万人次。同期举办第六届物业管理创新发展论坛主论坛和房屋安全鉴定、住宅专项维修资金、超高层建筑低碳创新技术、标准化引领、行业人力资源发展、行业责任边界与老旧小区赋能、房地产业变局下的物业管理发展、社区及居家养老、粤港澳大湾区等 17 场分论坛，组织策划 22 条共 44 个物业管理项目的参观路线和多元化配套活动。获得 700 余家主流媒体关注，相关报道文章近万篇。活动的成功举办，促进了物业管理产业链供需双方的有效合作和协同发展，新技术、新成果得到了快速推广和企业应用，新理念、新模式、新经验赋能了行业健康持续发展，向行业展示了协会励精图治后的全新精神面貌。

扎实推进行业稳岗就业工作。组织 500 余家理事单位建立“物业管理行业就业情况统计”定期报送机制，2022 年末样本企业稳岗人数 152.99 万人，2023 年新增就业岗位 3.12 万个。部分理事单位通过主动对接进校园、进社区，召开见面会、专场招聘会、签约会，利用自媒体平台直播发布招聘需求，助力当地待岗人员实现“家门口”就业。组织召开物

业管理专业毕业生网络双选会。30家大型物业企业在全国200多个地市发布招聘信息，涵盖物业管理、财务、法务、教师、文秘、新闻、人力、数据研发、医养护理等十几种专业岗位，近40所院校400多名高校毕业生、实习生登记了就业需求，帮助物业服务企业解决用工缺口和压力，拓宽高校应届毕业生就业渠道。

助力行业法律纠纷调解。落实最高人民法院和住房城乡建设部《关于建立住建领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制的通知》，积极加入全国住房城乡建设领域民事纠纷调解事务联合协调委员会，探索推动住房城乡建设领域纠纷化解；助力各地法治建设提供技术、经济、管理、法律、政策等咨询服务1086次，协调行业内外纠纷297次；并通过协会微信公众号、《中国物业管理》杂志，围绕“物业服务纠纷调解”等热点，进行政策解读和经验宣传，为规避物业服务企业经营管理风险提供服务。

（四）聚焦服务行业，筑牢行业发展基础

推进区域协会工作协同。在全国七个片区分别组织召开物业管理协会工作座谈会，共计30多家省级行业协会、155家市级行业协会负责人参会。座谈会期间调研了党建引领物业管理融入基层治理、老旧小区、垃圾分类等方面的特色项目，地方协会负责人结合地方工作实际，分享了配合政府部门开展工作、积极融入基层治理、加大行业正面宣传、物业费调价机制、行业人才建设等方面的亮点举措。通过座谈交

流，强化了协会与地方协会的协同联动机制、各区域协会之间的合作机制。2023 中国物博会得到了各地方行业协会的鼎力相助，近 200 家地方行业协会作为协办单位组团参展观展，大大提升了行业的向心力和归属感。通过收集、整理、分析各地方的行业数据和协会情况，从人员数量、合约管理面积和年度营业收入等维度，撰写《2023 物业管理行业地方协会调研报告》，为进一步推进协会高质量发展提供了有针对性的数据支持。

加强行业理论研究体系建设。充分发挥行业协会优势，积极引导物业服务企业、专业院校、研究机构等共同参与各项课题，围绕房屋安全管理、物业服务价格机制、物业增值服务、老旧小区可持续性服务等热点问题立项 20 个年度课题。确立《住宅小区治理机制和方法创新研究》《住房养老金立法研究》《物业服务企业信用评价指标体系及机制研究》3 个重点课题。其中，住房养老金课题研究工作为房屋养老制度建立的可行性提供基础理论参考，通过组织调研摸底地方房屋养老金基本情况，研究实施路径和方法；住宅小区治理机制课题总结了各地住宅小区治理体制机制创新做法和成效，为党建引领物业管理融入基层治理提供更加有效的发展建议和方向；物业服务企业信用评价课题结合我国各省市对物业服务企业信用评价体系的建设情况，分析各地行业信用指标模型的共性与特性，对行业构建整体信用评价指标体系提

出优化与调整建议。

加快推进行业标准化体系搭建。申请成为全国物业服务标准化技术委员会秘书处承担单位，组织筹备全国物标委换届工作，召开“物业管理行业标准工作研讨会”，修改完善“物业管理行业标准体系”。年内立项《中央空调系统运行管理规范》《医院物业保洁管理规范》《房屋安全鉴定工作规范》等16项团体标准，完成《体育场馆服务规范》《写字楼物业服务质量价格规范》等10项标准中期评审。完成住房城乡建设部《住宅专项维修资金管理基础数据标准》《住宅专项维修资金管理信息系统技术规范》修订工作；与中国民用机场协会签订战略合作，共同推进机场业态的物业服务标准制定。

（五）聚焦服务会员，提供优质服务内容

推动会员信用评价工作。结合行政许可事项取消后行业监管评估意见建议，通过总结分析全国各地信用评价工作开展情况，草拟适用于全国物业服务企业的评价指标，并初步建立信用评价系统平台，同时积极向政府主管部门汇报阶段性开展情况，逐步缩小与目标要求的差距，寻求共识，持续推进信用评价工作的进度。

加强行业人才建设。探索以最集约最高效的方式对全国物业从业人员进行专业知识和技能培训，协会推出了“公益大讲堂”，邀请行业内外知名专家，免费向会员单位和行业从业人员开展公益培训。通过“线下+线上”相结合的模式，

推出《以党建为引领，促进物业管理深度融入基层治理》《加强科学防汛能力，应对城市内涝》《落实电梯管理责任，保障电梯安全运行》《物业管理责任边界》《物业企业如何做好垃圾分类工作》等 18 期公益课程，专业解答物业服务企业最关切的问题。全年累计观看量达 36.85 万人次，已经成为物业管理行业最受欢迎的专业课程之一。

持续强化以设施设备管理为核心的基础能力建设，举办 7 期物业承接查验与设施设备管理专业技术岗位技能培训班，共计培训学员 1558 人，课程内容评价满意度达 96.40%、专家讲师教学评价满意度达 96.25%、培训服务评价满意度达 93.51%；举办面向企业中高层管理人员的培训课程，累计参加培训 100 余人。

落实会员权益内容。按月寄送《中国物业管理》杂志，编辑发送 23 期《资讯择要》，帮助会员单位及时、准确了解最新行业政策、企业动态等；官网添加“会员之家”专栏，提供“在线咨询服务”功能，梳理会员单位最关心的问题 213 项，及时响应并解答 4396 条问题对话；开展第二届物业服务“微创新”案例征集工作，收集 689 份稿件，筛选优秀服务案例进行宣传和推广；建立理事单位企业微信群，及时发送各类讯息和活动通知，进一步增强会员凝聚力、归属感，提高会员服务的效率和水平；调整会员服务管理系统，升级统计分析功能设置并进行界面优化，完成部分会员单位信息

更新和网络安全等级保护测评工作，保障会员系统使用安全，完善会员数据统计分析，提升用户体验。

（六）聚焦媒体宣传，落实舆情监测机制

做好舆论宣传主阵地。通过各类行业大型活动、重点工作、重点课程的报道和输出，探索构建了行业内外媒体协同联动、各方力量共同配合的新闻宣传和舆论引导“朋友圈”。协会工作共近 30 次获得新华财经、中国建设报、中国社会组织动态的头版/头条报道。全年出版杂志 12 期，重点围绕党建引领物业管理融入基层治理、贯彻全国住房城乡建设会议精神、老旧小区改造、垃圾分类、装修管理、高空坠物、中国物博会、智慧物业、纠纷调解等选题，深入 20 多个城市、60 余家企业采访，面向一线约稿，发布文章 450 余篇，为物业管理行业正面发声，发挥了行业宣传和舆论主阵地作用；协会微信公众号、网站、视频号、《中国物业管理》杂志等宣传媒介已建设成为协会品牌和专业的展现窗口、行业品牌的输出平台、行业知识服务的重要载体。协会宣传平台建设实现了新突破，持续发送行业正能量信息 1000 多条，年内微信公众号阅读量 200 多万次，网站浏览量 100 多万次，视频号直播、播放观看近 100 万次。

完善协会舆论宣传工作机制。建立《中国物业管理协会宣传工作管理办法》；全面落实舆情监测常态化工作机制，进行实时舆情研判和回应引导，并发布月度舆情报告 12 篇，年度舆情报告 1 篇。通过日常舆情监测、舆情研判和宣传引

导，行业年内未出现重大舆情。面向行业发起了“保障个人信息安全 维护公民合法权益”倡议，组织开展了《全媒体时代意识形态斗争与舆论风险防控》培训，为行业发展营造了良好的舆论环境。

协会按照民政部社会组织管理局要求，顺利完成协会法人变更和备案，不断完善协会内部管理制度，规范协会业务工作健康有序发展，连续两年年度检验合格。今年的成绩来之不易。这些成绩的取得，根本在于以习近平新时代中国特色社会主义思想指引，是中央社会工作部、民政部、住房城乡建设部坚强领导的结果，离不开有关部门和各级行业主管部门的关心帮助，各地行业协会和全体会员单位的大力支持。

在肯定成绩的同时，也要清醒地看到，我们的工作还存在不足，一些短板需要补，一些已部署的工作任务推动力度小、进展慢。这些问题都亟待解决，需要我们在今后的工作中继续付出更大的努力。

二、2024年工作计划

2024年中央经济工作会议提出“促进房地产市场平稳健康发展”“加快构建房地产发展新模式”“实施城市更新行动”。全国住房城乡建设工作会议上，倪虹部长提出“用高品质、新科技、好服务引领发展、满足需求，努力让‘人人有房住、房子有人住、人人住好房’”“要优服务，拓展物业服务范围，

满足居民多样化居住服务需求”。贯彻党中央的决策部署，落实住房城乡建设部的工作要求，就是我们行动的指南。2024年确定主题为“夯实基础年”，协会将借助召开第六次会员代表大会的契机，在工作理念、工作方法、工作制度上持续优化，集中精力巩固发展根基，不断激发新动能、拓展新领域、开辟新格局。

一、坚持党的领导。持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，重点落实关于住房城乡建设工作的重要论述，巩固拓展主题教育成果，真正做到学思用贯通、知信行统一。持之以恒加强党风廉政建设，深入学习贯彻党的自我革命战略思想和全面从严治党的战略方针，以钉钉子精神贯彻落实中央八项规定及其实施细则，坚决纠治“四风”。把从严管理监督和鼓励担当作为统一起来，打造忠诚干净担当的干部队伍，加快培养积极分子，加强思想淬炼、政治历练、实践锻炼、专业训练，提高工作本领，把专业、敬业作为工作追求。执行好“三会一课”制度、“三重一大”事项决策实施办法，加强协会党支部建设，夯实党建工作基础。

二、坚持统筹推进。推动物业管理高质量发展，必须处理好当前与长远、需求和供给、效率和公平、市场与责任等关系，加强前瞻性思考、全局性谋划、战略性布局、整体性推进。根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》和《产业结构调整指导

目录(2024年本)》,进一步明晰产业结构调整方向和产业发展定位。围绕“建设好房子”主动介入从开发建设到维护使用的房屋全生命周期基础性制度完善工作,参与房屋体检、房屋养老金、房屋保险等制度建设。制定“中国物业管理协会发展规划(2024-2028)”,加快形成推动物业管理行业高质量发展的服务、研究、标准、评价等指标体系,让高质量发展有引领、有支撑、有评价。

三、坚持重点突破。紧紧围绕物业管理直接关系到人民群众的居住福祉这一核心,以加强党建引领物业管理融入基层治理为着力点、切入点,依托物业服务企业、服务项目、社区网格等工作载体,强化社区物业党建联建,发挥党员模范先锋作用;做好“加强物业管理 共建美好家园”活动的政策宣传和舆论引导,深度挖掘典型经验和做法;坚持和发展新时代“枫桥经验”,协同最高人民法院和住房城乡建设部,推动住房城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制,开展物业管理行业诉讼对接工作试点,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

四、坚持基础支撑。大力加强基础性工作,为推动物业管理行业转型发展筑牢根基。加强调查研究工作,围绕物业服务投诉纠纷现状、破解物业管理责任边界、质价相符价格机制、行业诚信自律建设等行业发展难题和突出矛盾,分区域开展专题调查研究,察实情、出实招、办实事、求实效。加强标准化建设,做好物业管理行业标准顶层设计规划,逐

步建立以国家、行业标准为规范，行业协会团体标准为引导和企业标准为领先的行业标准体系。加强舆论宣传，严格落实意识形态工作责任制，加强物业管理行业正面宣传，提升舆情监测和应对能力，完善新闻发言人工作机制，整合全行业新媒体资源和力量，推出更多群众爱读、爱听、爱看，可交流、能互动、促思考的新闻产品，唱响物业优质服务“大合唱”。加强数据统计分析，根据全国物业服务注册企业数量、人员数量、管理规模、营业收入等核心数据、信息，分析行业对国民经济拉动作用，彰显行业价值。

五、坚持能力建设。促进物业管理行业资源配置效率，集中展示物业产业链新产品、新技术和新服务，交流研讨行业发展前沿趋势，7月下旬在北京举办2024中国国际物业管理产业博览会和第七届物业管理创新发展论坛；提高物业服务水平，拓展物业服务范围，推动住宅物业服务向高品质和多样化升级，非住宅物业服务向专业化和价值链高端延伸。引导物业服务企业筑牢安全底线、加强对物业管理区域内房屋共用部位和共用设施设备的维修、养护和管理，协助有关部门做好物业管理区域内的自然灾害和公共安全防范工作。提升行业从业人员能力，持续做好物业设施设备、企业标准化建设等基础性培训课程，持续打造行业“公益大讲堂”品牌。加强协会自身建设，完成协会办公场所变更，做好2024年全国性社会组织评估工作，不断强化论坛活动、评比达标和收费行为等规范管理，提升健康可持续发展能

力。

六、坚持行业自律。组织召开好协会第六届会员代表大会，公平公正公开选出能干事、敢担当、有责任、愿奉献的理事会代表和协会负责人，持续深入推进廉洁建会，营造行业风清气正的良好生态；推进物业管理行业诚信体系建设，在信用记录归集、信用信息共享、信用大数据分析、信用风险预警、失信行为跟踪监测等方面探索，构建以信用为核心的事中、事后市场监管机制，营造行业公平诚信的市场环境；加强协作协同协商，凝聚地方行业协会力量，发挥头部物业服务企业标杆作用，建立规范有序市场秩序，回归物业服务本质。

2024年协会要围绕“夯实基础建设”开展好各项工作，切实做好“实”字文章，想明白、干实在。当好落实党中央、住房城乡建设部决策部署的-execution者、行动派、实干家，要不折不扣抓落实，要雷厉风行抓落实，要求真务实抓落实，要敢做善为抓落实。始终保持奋发有为的精神状态，坚定信心，保持定力，主动担当作为，加强协同配合，巩固发展根基，扎实推动物业管理行业高质量发展。