

中国物业管理协会文件

中物协〔2024〕23号

关于印发《中国物业管理协会发展规划 (2025-2029年)》的通知

各会员单位：

《中国物业管理协会发展规划（2025-2029年）》经中国物业管理协会第六次会员代表大会审议通过，现向全体会员单位印发。

附件：中国物业管理协会发展规划（2025-2029年）

中国物业管理协会

2024年12月24日

附件

中国物业管理协会发展规划 (2025—2029 年)

(经中国物业管理协会第六次会员代表大会审议通过)

中国物业管理协会第六届理事会任期的 2025—2029 年，是全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神的重要时期，是全面深化供给侧结构性改革，推进中国式现代化，基本实现社会主义现代化的关键时期；是满足人民日益增长的美好生活需要，推动物业管理行业高质量发展的关键时期；也是本会建立健全内部治理结构，充分激发内生动力和发展活力，大有作为的战略机遇期。为加强中国物业管理协会工作的前瞻性、战略性、系统性，依照《中国物业管理协会章程》，制定本规划。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，全面贯彻落实《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》和国家“十五五”规划，将中国物协改革发展放在“好房子、好小区、好社区、好城区‘四好’建设”中来开展，放在“健全社会治理体系”中来推进，放在“推进国家安全体系和能力现代化”中来谋划，放在“中国式现代化大局”中来统筹。在中央社会工作部、住房城乡建设部、民政部的领导下，以党建为引领，按照本会章程，努力加强自身建设，整合内外部资源，勇于担当作为，以求真务实的工作作风

充分发挥行业协会服务国家、服务社会、服务群众、服务行业的职能，推进物业管理行业高质量发展。

二、发展目标

（一）坚持党的全面领导，推动物业管理融入基层社会治理。树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，坚持将党的领导贯穿行业、协会发展各个方面，坚持和完善党建与业务融合发展，扩大物业管理行业党组织的覆盖，总结成功经验做法，在推动物业服务企业融入基层区域化党建联动机制上作出贡献。

（二）坚持以人民为中心，提升人民群众居住福祉。坚持站稳人民立场，把为人民群众谋幸福作为各项工作的出发点和落脚点，正确处理行业市场经济秩序和人民群众利益的关系，回归服务初心，从不断提高行业从业者专业能力、提升物业管理项目综合服务水平，促进物业管理矛盾纠纷就地化解等方面重点发力，主动为人民群众居住生活做好事、办实事、解难事。

（三）坚持守正创新，发挥物业管理的专业价值。坚持贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，培育物业管理专业核心竞争力，发展行业新质生产力，重点聚焦 5G、物联网等现代化信息技术在设施设备运维场景中的应用，促进数字家庭、智慧社区和智慧城市建设；发挥行业在稳岗促就业、可持续发展、维护社会和谐稳定等方面优势，尤其是在保障社会资产价值上发挥更大、更重要的作用；树立品牌企业、管理项目和模范人员，通过宣传典型形成示范带动，大力传播行业正能量，让社会了解

物业管理行业的专业价值和重要性。

（四）坚持以制度建设为主线，规范协会内部管理。健全协会现代化治理体系，完善秘书处内部制度、优化内部管理流程，强化协会秘书处、杂志社、培训中心业务整体统筹和服务能力，建立健全分支机构管理制度，加强分支机构负责人、活动等事项审核和管理，促进协会规范化运转，向 5A 级全国性社会团体迈进。

（五）坚持全面依法治国，推动现代物业服务体系和制度建设。探索建立质价相符的价格机制、完善行业自律管理机制、健全业主委员会治理结构、推动完善信用评价工作机制。全力配合优化物业管理行业市场化发展政策，完善物业服务价格形成和动态调节机制，推进物业服务标准化体系建设，探索物业管理在生活性服务和生产性服务方向的鼓励和支持政策。

（六）坚持系统观念，提升协会的影响力。坚持全国上下一盘棋，充分发挥地方的积极性，全力支持地方物业管理协会发展；不断扩大会员规模、覆盖面和服务满意度，增强协会在行业中的代表性、广泛性和权威性；依据章程业务范围和协会自身特点发展专业化、差异化、个性化服务，打造“中国国际物业管理产业博览会”“物业管理创新发展论坛”“物业管理行业职业技能竞赛”等服务品牌，提升协会影响力。

三、重点任务

（一）增强服务性

1. 服务国家。完善与国家部委沟通汇报工作机制，积极配合

调研、会议等工作开展，提升协会政策建言能力，主动参与《物业管理条例》《房屋养老金管理条例》《社会组织法》等政策法规制修订工作；组建协会专家组，聚焦行业发展战略规划，以及创新体系建设和体制改革方向，通过两会提案、专项报告等方式反映行业合理诉求；增强协会数据调查能力，建立以企业、项目、人员数据为基础的综合信息平台，形成地方数据、会员数据定期更新，以及就业统计、劳动力市场价格监测等专项调查的工作机制，为政府决策提供有力的数据支撑和参考。

2. 服务社会。鼓励物业服务企业通过市场化竞争实行专业化物业管理，不断扩大物业管理覆盖范围，稳定和扩大就业岗位。持续推进《产学研融合促进物业管理人才就业行动计划》，搭建企业与学校对接平台，提升行业吸纳高校毕业生能力；充分发挥物业服务企业直接联系群众的优势，倡导物业管理主动融入基层社会治理，深挖物业项目一线的优秀经验做法，宣传推广“美好家园”案例，撰写《党建引领物业管理融入基层治理报告》，构建共建共治共享的基层社会治理新格局，营造和谐稳定的社会氛围。

3. 服务群众。以为人民群众谋幸福作为协会和物业服务企业共同的努力目标，以提升居民居住品质和幸福感为导向，积极参与“四好”建设，梳理提炼业主居住期间的新情况、新问题和新要求，为“好标准、好设计、好材料、好建造”提供全生命周期的专业“好服务”。鼓励有条件的物业服务企业拓展服务范围，积极与养老、托幼、餐饮、家政、文化、健康、房屋中介、快递、

外送等企业开展合作，发展“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。积极承担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工作，持续推进《住宅物业投诉纠纷成因探析及优化研究》课题成果转化，找准行业问题进行针对性改善，推进物业纠纷有效化解和源头治理，切实提升群众满意度。

4. 服务行业。持续通过《产业结构调整指导目录（2024年本）》引导相关部门制定鼓励产业发展规划、招商引资方向、财税优惠政策等，积极参与《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）修订工作，明确行业“生活服务业”的属性和定位，促进行业分类更加合理。构建行业专业知识体系，出版《中国物业管理行业年鉴》《物业管理概论》《物业管理法规政策》《物业管理实务》《物业经营管理》《物业管理综合知识》等行业书籍；提升知识服务能力，持续开展“暖心服务 携手同行”物业管理公益大讲堂，每月邀请知名专家学者授课，向从业人员提供免费精品课程；提升课题研究能力，每年固定组织开展重点课题和年度课题研究工作，不定期针对行业热点、难点问题开展专项调查研究，为行业发展提供理论支持。

（二）增强引领性

1. 做好意识形态工作。严格落实意识形态工作责任制，始终把讲政治摆在首位，坚决贯彻党管媒体原则，举办好“物业管理行业宣传工作会议”，准确解读政策，加强正面宣传，使全行业在理想信念、价值理念、道德观念上紧紧团结在一起；开展好行

业舆情监测、舆情研判，完善新闻发言人工作机制，针对重点关注事件协同行业内外媒体做好回应和引导等工作。将《中国物业管理》杂志打造成为行业主流媒体阵地，强化“专业专注 前瞻洞察”学术属性，大幅提升杂志期刊和电子刊的发行量；改版协会官方网站，优化内容建设，强化系统集成，整合微信、视频号等新媒体资源，提高新媒体产品制作能力，推出更多短视频等群众爱看、爱听，可交流、能互动的新闻产品，用富有说服力、感召力的内容，广泛有效地传播，引导社会各界深入认知物业管理工作的专业价值。

2. 加强标准体系建设。根据行业发展需求，适时更新物业服务标准体系和标准明细表；做好标准编制的全生命周期管理，在标准预研、标准立项、编制审查、质量把控、推广宣贯等环节提高过程质量，每年发布不少于 30 项团体标准，加大团体标准储备。从国家标准建设出发，扎实开展全国物业服务标准化技术委员会（SAC/TC560）工作，充分发挥协会的统筹优势，推荐优秀团标向国标、行标转化。推动行业与国际标准接轨，学习借鉴国外先进的标准化管理经验，促进标准化组织之间相互交流。

3. 提升从业人员素质。以提升行业从业人员“应知应会”基础服务技能为理念，培养行业实用型人才为主要方向，探索设立实操培训基地，优化培训中心课程体系，与地方物业管理协会和相关机构合作，开展物业承接查验与设施设备管理培训、标准化综合能力提升培训、企业中高层管理人员培训、卓越项目经理综合能力提升培训等工作；搭建协会在线学习平台，探索行业从业

人员职业发展培训路径；申办全国物业管理行业职业技能竞赛，在物业管理师、白蚁防治工的基础上，探索房屋安全鉴定工程技术人员、消防安全管理员、智能楼宇管理员等新竞赛科目，探索高校学生竞赛模式，筑牢从业人员基础服务技能，弘扬工匠精神。

（三）增强凝聚性

1. 共建地方协会交流平台。强化协会与地方协会的议事协商和工作协同机制，通过召开物业管理协会会长论坛和全国（片区）物业管理协会工作座谈会，因地制宜地研讨各区域所面临的突出问题，就行业发展方向、实施举措达成共识。支持地方协会工作开展，以合作办学、委托课题研究、承办专题会议活动等方式合作，促进物业管理行业区域协同发展。

2. 增强会员代表性。扩大会员数量和中小企业覆盖面，积极发展管理规范、信用度高、社会责任感强的优秀物业服务企业成为会员。单位会员从业人员、管理面积、营业收入占行业比重由50%提升到60%以上；吸纳优质的产业链供应商企业加入协会；明确个人会员的入会条件、权益与义务，搭建个人会员职业规划路径，通过传递行业资讯，继续教育和交流研讨等活动，提高个人会员的职业素养和专业技术能力，发展优秀个人会员5000名。

3. 搭建产业链交流平台。以国际视野和产业融合高度办好中国国际物业管理产业博览会，不断完善中国物博会管理制度和操作规程，通过申办制调动各地方积极性，实现产业互利共赢、协同增长。持续举办物业管理创新发展论坛，充分做好“展”与“会”的相互结合，优化一站式展销、高品质论坛和特色主题活动的紧

密布局，为物业服务企业优选产业链供应商做好服务，为参展企业开拓中国市场、拓展国际业务提供新机遇，为行业从业者提供思想盛宴，打造独具品牌影响力的产业交易和交流平台。

（四）增强自律性

1. 规范开展协会工作。遵循章程召开会员代表大会、理事会、常务理事会议，报告年度工作、重大活动情况和财务状况，加强预算和审计工作，落实民主选举、民主决策和民主管理；增强协会监事会职能发挥，监督协会各项工作开展情况及经济活动，确保协会各项工作公开、公平、公正、透明。制定协会年度工作、会议活动、课题研究、标准建设、培训、外事等计划，并严格执行。

2. 增强行业自律性。倡导行业自律，完善《物业管理行业从业人员职业道德规范》和《中国物业管理协会会员诚信自律公约》；持续落实个人信息安全、生活垃圾分类、消防安全防范、舆论宣传引导、废弃汽车治理、行业廉洁自律、畅通配送服务等方面倡议；倡导“诚信服务、务实创新、专业规范、共治和谐”的行业精神，营造诚信执业良好氛围，维护行业整体利益和会员合法权益。

3. 推进行业信用建设。持续收集各地方开展信用评价工作的相关信息，不断完善《物业服务企业信用评价标准》，满足全国范围的适用性和落地性，适时开展物业服务企业信用评价工作；探索协会与政府间的信用信息互联共享，推进行业自律在社会信用体系建设中发挥积极作用，为高效规范、公平竞争、充分开放的全国统一大市场建设贡献行业力量。

四、保障措施

（一）加强党组织建设工作

以标准化、规范化高质量推进党建工作为目标，发挥党组织在“三重一大”等重要方面的把关定向和团结稳定的作用；通过党支部活动积极宣传党的路线方针政策和国家有关法律法规，监督引导协会落实中央各项文件和习近平总书记重要讲话精神，确保协会工作的正确方向；持续扩大党员队伍，设立“党员先锋岗”促进党员先锋模范作用发挥，把员工队伍紧紧地团结在党组织周围，共同促进协会的健康发展。

（二）完善内部工作机制

要依照法规政策和章程，细化会员代表大会、理事会、常务理事、监事会等内部机构的职权、议事规则和履职要求。监事会加强对负责人、理事、财务管理人员职务行为的监督。修订完善协会关于会员管理、资产管理、财务管理、内部管理等方面的规章制度，使协会各项工作和内部建设做到有章可循、规范运行，提高协会自身素质，强化服务能力。

（三）加快数字化建设

注重运用移动互联、云计算、大数据等信息技术，整合协会外网、内网、嵌入端口等各专项服务版块，计划3年内完成集综合办公、会员信息、会务服务、数据采集、继续教育、知识服务等功能为一体的管理系统，加大力度提升协会工作的效率和水平。以创新、开放的思维探索构建行业横向联动、纵向贯通的信息化平台，方便会员使用，实现地方协会共享，推进和提高行业整体

数字化水平。

（四）发挥分支机构作用

健全分支机构管理制度，建立分支机构负责人年度述职工作机制，加强对分支机构的管理与服务，加大对分支机构工作开展的支持，稳定分支机构业务模式和经费来源，促进分支机构间先进经验交流，增强分支机构的协会归属感。各分支机构围绕协会年度工作计划开展工作，调动和整合好专业领域资源，为协会及行业发展建言献策，为会员提供有效的专业服务，推进在各自专业领域纵深发展。

（五）重视人员能力提升

统筹协会秘书处、杂志社、培训中心的人员管理，建立健全与岗位职责、工作业绩紧密关联的人才培养、评价、使用和激励制度，严格落实工作台账督办工作机制，确保规划目标和重点任务的顺利完成；开展“五个一”提升计划，即每年每人至少参与一项课题研究或标准制定、参加一次业务培训、开展一次调研、发表一篇文章、讲一节专业课；提升人员服务意识，增强协同能力，改进工作作风，创新思维模式，强化服务手段。

（六）充分调动内外资源

充分发挥协会组织行业专家的资源优势，在标准制修订、行业发展研究、服务质量提升、重点问题解决等方面提供有力的智力支撑；发挥协会的平台优势，协调会员单位和其他行业协会、科研院所、专业公司等社会机构的多元资源优势，以市场化方式和途径开展合作，优势互补，资源共享，创造更高的社会价值。