

中国物业管理协会文件

中物协〔2022〕2号

关于印发《中国物业管理协会 2021 年工作报告 和 2022 年工作计划》的通知

各会员单位：

《中国物业管理协会 2021 年工作报告》和《中国物业管理协会 2022 年工作计划》已经中国物业管理协会第五届理事会第五次会议审议通过，现向会员单位印发。

- 附件：1. 《中国物业管理协会 2021 年工作报告》
2. 《中国物业管理协会 2022 年工作计划》

2022 年 3 月 11 日

附件 1

中国物业管理协会 2021 年工作报告

2021 年是“十四五”开局之年，是实现第一个百年奋斗目标，开启第二个百年奋斗目标新征程的一年，也是中国物业管理行业改革发展 40 周年。回望奋斗路，眺望奋进路，物业管理行业改革发展 40 周年，是筚路蓝缕、奠基立业的 40 年。中国物业管理协会成立 21 载，始终不渝为行业发展建功立业，铸就行业精神，积累宝贵经验。虽然协会驻会主要负责人受到党纪国法处分，给党委、主管部门和行业带来了严重的负面影响。但不管形势如何变化，不管遇到怎样的惊涛骇浪，协会始终不忘初心，在上级党委的指导下，及时成立由党支部、监事会和秘书处组成的应急管理临时工作组，通过请示汇报、集体决策等工作机制，确保协会稳定，沿着正确的方向坚定前行。

一、发挥党建引领作用

一是扎实开展党史学习教育。按照党中央统一部署和中央和国家机关行业协会商会党委的总体要求，制定《中国物业管理协会党史学习教育工作计划》，采取个人自学、集中读书、交流研讨、专题党课等方式开展学习，走进香山革命纪念馆重温入党誓词、与遵义物协参观遵义会址开展联学联建、梳理协会成立历程和

40 年发展的历史资料，结合“三会一课”深入学习习近平总书记“七一”重要讲话、在党史学习教育动员大会上的重要讲话和党中央指定的必读书目，认真完成规定的学习任务。

二是按照上级党委要求，严肃开展警示教育。以案明纪，引以为戒，通过开展警示教育、签署承诺书，严守政治规矩，严格执行中央八项规定及其实施细则精神，严格执行党风廉政建设的有关规定。把纪律、规矩挺在前面，不触碰“红线”，不逾越“底线”，进一步增强协会全体员工廉洁自律意识，提高拒腐防变能力。

三是深入开展“我为群众办实事”实践活动。一方面按照住房和城乡建设部的总体布署，扎实推动“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”工作。充分发挥协会桥梁纽带和行业自律作用，制定“加大物业服务收费信息公开力度的工作方案”；召开“加大物业服务收费信息公开力度工作座谈会暨第五届常务理事会第七次全体会议”，向行业发出“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”倡议；通过线上线下相结合的方式，动员会员单位签订《承诺书》，从“公开物业服务收费信息内容、畅通物业服务信息监督渠道、增加优质物业管理服务供给”等方面作出公开承诺。另一方面，通过在郑州举办行业党建工作专题培训班，帮助非公物业服务企业提高党建工作质量，积极推进物业管理行业党建创新发展。

四是深入学习领会党的十九届六中全会精神。深入学习《习

近平总书记关于<中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议>的说明》《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》和《中国共产党第十九届中央委员会第六次全体会议公报》，全面系统学习全会精神丰富内涵与核心要义，在深入领会党的百年奋斗的历史意义和历史经验的基础上，全面梳理物业管理改革发展40周年大事记，以图文并茂的形式，以回顾行业发展史的方式，深入领会以史为鉴、开创未来对行业高质量发展的重要要求。

二、配合政府开展工作

一是受住房和城乡建设部房地产市场监管司委托，承担并完成《物业服务企业开展居家社区养老服务试点方案及其实施研究》《<中华人民共和国物业管理条例>修订重大问题研究》《我国住宅专项维修资金管理体制改革与创新》三项重点课题研究工作，提供研究报告和相关政策建言，为行业主管部门提供决策参考。

二是配合住房和城乡建设部开展物业服务企业发展居家社区养老服务试点工作。发布《关于组织物业服务企业开展居家社区养老服务试点工作的通知》，组织物业服务企业开展试点项目前期调研和申报工作；在北京、南京、深圳等地召开试点工作专题研讨会，交流企业开展居家社区养老服务案例经验，协助各试点项目制定《物业服务企业开展居家社区养老服务试点方案》；与上海交通大学住房与城乡建设研究中心共同组成课题组，开展养老实地调研，总结试点经验成果，形成《物业服务企业开展居

家社区养老试点方案及其实施研究课题报告（初稿）》，并向住房和城乡建设部房地产市场监管司提交《物业服务企业开展居家社区养老服务试点总结报告》。

三是宣传贯彻行业最新政策。邀请住房和城乡建设部房地产市场监管司相关负责人在第五届理事会第四次全体会议上解读《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》；参加梳理近三年物业管理行业政策法规，形成《物业管理相关政策法规汇编（2019—2021）》，并作为会员福利免费向会员单位发放，为会员单位了解和学习行业政策法规提供参考和帮助。

四是配合有关部门开展工作。向住房和城乡建设部汇报物业管理行业稳岗就业工作情况，提交《关于〈加强超高层建筑规划建设管理的通知（征求意见稿）〉的复函》；向财政部提交《关于〈政府采购货物和服务招标投标管理办法（修订草案征求意见稿）〉的建议》；会同国家发展改革委价格监测中心持续开展全国物业管理行业劳动力市场价格监测，形成2020年度《全国物业管理行业劳动力市场价格监测报告》。

三、提升会员服务质量

一是落实民主办会制度。三月在武汉市召开第五届理事会第四次全体会议和第五届常务理事会第五次全体会议；在新冠肺炎疫情防控常态化下，为提高协会的工作效率，采取通讯方式召开第五届常务理事会第六次、八次会议和第五届常务理事会临时会

议；举办第一届监事会第五次、六次会议。严格履行民主议事和决策制度，充分发挥协会理事、常务理事和监事职能，积极推进协会工作正常有序开展。

二是丰富会员单位交流活动。结合协会党支部开展“我为群众办实事”实践活动，在太原市、银川市、榆林市分别举办“暖心服务 携手同行”物业管理公益大讲堂暨年度会员交流活动，活动以宣贯、解读行业相关政策对物业管理行业带来新机遇和新要求为重点，从物业管理如何融入社会基层治理、提升服务品质创新服务理念、防范物业经营管理风险等方面进行交流分享。

三是成功举办 2020 年全国行业职业技能竞赛——“保利物业杯”全国物业管理行业职业技能竞赛。在人力资源和社会保障部、住房和城乡建设部的指导下，严格按照国家卫生健康委员会防疫要求，克服疫情防控的种种困难，精心组织协调各项会务工作，分别于 1 月（白蚁防治工工种）、3 月（物业管理员工种）、4 月（电工工种）在南宁市、合肥市和北京市顺利举行竞赛决赛。按照《人力资源社会保障部关于授予 2019—2020 年度职业技能竞赛优秀选手全国技术能手称号的决定》（人社部函〔2021〕99 号），授予陈良、侯德友、刘佰昌、隋贺、张文童、倪锦龙六名选手“2019—2020 年度职业技能竞赛优秀选手全国技术能手称号”。通过技能竞赛的举办，在行业内掀起了“比、学、帮、赶、超”的良好风气，提升了从业人员的专业能力和综合素质，为行业转型升级和高质量发展提供技术支撑和人才保障。

四、深入开展行业研究

一是组织开展课题研究工作。根据《中国物业管理协会 2021 年度物业管理课题研究计划》，通过线上召开立项课题工作会、参与重点课题中期汇报会、收集各课题中期成果报告、要求提交课题相关文章、组织结题材料提交和课题交流汇报会等方式跟进课题研究进展，有效指导课题组开展研究工作。年内完成《物业管理推进市域社会治理现代化过程中的创新发展路径研究》《物业管理推进城市更新行动效用研究》《物业服务企业品牌建设研究》3 个重点课题研究项目和 26 项年度课题研究项目，均已完成课题成果验收。

二是加强课题研究成果转化。对接“中国知网”平台，拓宽课题研究成果的转化路径，知网收录《2015 物业管理课题研究优秀成果汇编》《物业管理课题研究优秀成果汇编(2016—2018)》和近年课题研究成果共计 158 篇，总下载次数达 3465 次，持续做好知识沉淀和积累。整理近两年课题研究成果，优选 20 篇汇编出版《物业管理优秀课题研究成果（2019—2020）》。

三是编撰行业报告和年鉴。采集分析行业最新数据，组织撰写《2021 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（2021 年）》和《物业管理行业 ESG 可持续发展研究报告（2021 年）》，供政府、行业、企业决策参考。出版《2020 中国物业管理行业年鉴》，全书共 260 万字，包括 50 篇研究报告、96 篇企业案例、25 篇政策法规、43 篇行业相关

数据、卷首语、疫情防控、行业发展大事记等。同时组织编撰《2021中国物业管理行业年鉴》，全面、真实、系统地记录行业事实资料。

四是征集物业管理微创新案例。面向全行业组织开展“物业管理微创新案例征集活动”，共收到百余家单位报送的微创新案例 315 篇，包括服务微创新 119 个，技术微创新 140 个，模式微创新 56 个。从原创性、低成本性、可推广性方面遴选出 68 个入围案例，组织“物业管理优秀微创新案例”网络投票，前 50 名以案例集的形式编入《2021 中国物业管理行业年鉴》，进一步推广应用优秀“微创新”成果，从“小切口”入手，解决真问题、小难点、办实事。

五、开展职业能力等级评价工作

一是初步建立职业能力等级评价制度体系。撰写并发布《物业管理员（师）职业能力评价管理办法》《物业管理员（师）职业能力评价考试实施细则》《物业管理员（师）职业能力等级评价考试违规行为处理办法》《高级物业管理师论文评审和论文答辩实施细则》等文件，为开展职业能力评价工作提供制度保障。

二是搭建职业能力评价服务平台。联合第三方在线考试服务机构搭建职业能力评价服务平台，实现申报人在线报名、全国统一线上闭卷网考、在线查询考试成绩或评价结果、下载打印电子证书等功能和服务；全年累计 54535 人次申报四个层级评价的远程在线考试，16002 人申报了物业管理师转换评价，累计 33553

人获得了物业管理员（师）职业能力等级证书。

三是筹划做好考务工作。分别发布上半年和下半年《物业管理员（师）职业能力等级评价考试报名简章》指导考试报名；编制考试实施方案及应急预案，组织考试全过程巡考及监考工作、考试违规行为处理、突发应急处置、考试合格人员公示公告及证书制作发放等工作；开通报名考试咨询热线，为申报人提供在线考试的技术咨询和指导服务，持续优化评价考试服务平台的功能和操作界面，及时解决申报人提出的问题。

六、强化行业品牌宣传工作

一是协会整合媒体资源优势，进一步巩固包括协会官网、微信公众号、视频号和《中国物业管理》杂志、全国物业管理媒体协作网、主流媒体等在内的媒体矩阵。组织举办第七届全国物业管理行业媒体工作交流会，编撰《物业管理行业媒体影响力报告》，凝聚媒体资源，提升行业宣传和信息交流工作的整体水平，切实推动行业品牌建设和高质量发展。

二是开设“品牌建设”主题年专栏。根据《“品牌建设年”宣传实施方案》，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，讲好行业品牌故事，展示行业品牌形象，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。

三是宣传物业管理改革发展 40 周年。开设“行业发展与展

望”专栏，梳理物业管理行业 40 年发展大事记，面向全行业组织开展“物业管理改革发展 40 年展望与思考”主题征文活动，遴选 40 余篇稿件在协会全媒体平台发布，回顾物业管理行业创业发展历史和突出贡献，展望行业发展趋势。

四是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，编撰《物业管理行业年度舆情监测报告》《“物业服务收费信息公开”舆情监测分析报告》，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。

七、加强协会内部组织建设

一是中国物业管理协会秘书处。年内修订《中国物业管理协会采购管理办法》《中国物业管理协会工作人员薪酬管理办法》《中国物业管理协会投资管理办法》，并报经协会五届八次常务理事会审议通过；进一步梳理协会秘书处各部门、所属机构、分支机构各部门职责和岗位职责，汇编形成《中国物业管理协会岗位职责手册（1.0 版）》；强化秘书处周例会工作制度，汇报秘书处各部门、《中国物业管理》杂志社、培训中心工作开展情况，并集体协调决策秘书处内部工作事项；优化秘书处内部工作流程，调整公文报签、合同管理、收文管理等业务流程，提升办公效率；形成内部讨论学习机制，每周至少召开两次集体讨论会，集中讨论内部管理制度、沟通重要事项议题、学习调研专业机构，形成定期的沟通交流机制，统一工作思路。

二是中国物业管理协会工会。10月召开中国物业管理协会工会会员大会，选举产生工会主席、经费审查委员会主任、女职工代表，审议通过《中国物业管理协会工会章程》《中国物业管理协会工会支出费用标准》，坚持以员工需求为中心，做好福利关怀和活动开展，让员工共同参与组织建设，加强团队协作，增强团队核心凝聚力。

三是《中国物业管理》杂志社。杂志围绕“防控疫情 物业人在行动”“迎建党百年 建红色物业”“我为群众办实事”“见证20年”“40年展望与思考”等选题，编辑撰写文章100多篇；组织编辑和记者深入北京、上海、郑州、深圳、成都、西安、海南、沈阳等地，走进50余家协办单位和业内企业进行采访，编辑出版了《2021智慧物业管理调研报告》《见证20年——杂志创刊20周年》《2020全国物业管理行业职业技能竞赛专辑》等专刊；健全完善内部管理制度，优化团队建设，梳理岗位职责，确保杂志平稳过渡和各项工作依法合规开展。

四是中国物业管理协会培训中心。在严格落实北京市海淀区教委和培训班属地防疫部门的要求下，组织开展了4期物业承接查验与设施设备管理专业技术岗位师资培训班、1期物业管理设施设备绿色运行师资培训班和1期物业服务企业品牌与标准化综合能力提升培训班，为行业技术型人才提供专业课程。

八、发挥分支机构专业职能

（一）白蚁防治专业委员会。举办第二届全国白蚁防治工职

业技能竞赛；组织开展全国爱国主义教育示范基地白蚁危害调查，指导各蚁害省白蚁防治机构开展“红色基地白蚁防治”专项行动，保障革命文物得到及时有效的保护；指导浙江省做好传统村落名城名镇名村白蚁危害治理试点工作，通过示范项目引领，持续推进传统村落白蚁综合治理；协助开展《城市房屋白蚁防治管理规定》修订工作，组织 14 个蚁害省专家成立工作组，经反复研讨修订，形成正式修订稿。

（二）房屋安全鉴定委员会。改版升级房屋安全网，定期推送房屋医士微信公众号，内部交流通讯《房屋医士》复刊，制定《融媒体信息上报制度》，构建“一网一微一刊”的媒体矩阵；发布《行业发展白皮书（概述版）》，承担《房屋安全鉴定机构运作现状调查研究》课题研究，征集“农村危房排查、公共安全排查、抗击疫情”方面的优秀案例；贯彻落实中央一号文件精神，发布《助力脱贫攻坚暨乡村振兴倡议书》。

（三）物业维修资金研究专业委员会。配合住房和城乡建设部起草《住宅专项维修资金管理办法（修订稿）》；组织开展《我国住宅专项维修资金管理体制改革与创新》课题研究；协助完成全国维修资金调研，建立数据报送平台，汇总分析数据并形成调研报告；撰写“全国住宅专项维修资金监管平台建设方案”；完成房屋全生命周期内所有共用部分、共用设施设备维修费用测算报告；修订并印发《全国住宅专项维修资金监管专家库成员管理办法》；协助四川省、黑龙江省住房和城乡建设厅起草完成《四

四川省住宅专项维修资金基础数据标准（送审稿）》、《关于进一步加强住宅专项维修资金管理工作的通知（初稿）》。

（四）设施设备技术委员会。组织召开设施设备技术委员会第三届四次全体会议，推动物业管理行业绿色高质量发展。组织撰写和审定《超高层设施设备管理指南》，协调中国建筑工程出版社做好指南的出版发行工作；配合协会开展物业承接查验与设施设备管理专业技术岗位师资培训班和物业管理设施设备绿色运行师资培训班；配合做好全国物业管理职业技能竞赛，选派设施设备技术委员会精研技术专家，参与电工职业竞赛决赛命题组、裁判组相关工作，落实开展设施设备绿色运行管理服务认证工作。

（五）标准化工作委员会。推动与中国教育后勤协会达成战略合作协议，联合发布团体标准《高等学校物业服务规范》，形成协会间资源共享，开展校园物业标准化建设；组织完成年度团体标准立项征集和评审工作，确定三项团体标准立项，围绕“我为群众办实事”工作重点，组织编写《物业服务收费信息公示规范》，召开标准制定专项会议，面向社会公开征求意见，最终形成团体标准报批稿件；在中国质量（杭州）大会和服务业质量提升座谈会上分享物业服务标准化经验；参与国家市场监督管理总局质量发展局重点课题《住宅物业服务质量监督评价方案》评审，扩大物业标准化的影响力。

（六）人力资源发展委员会。围绕“品牌建设年”的工作主题，积极配合开展物业管理员（师）职业能力等级评价工作；支

持国家开放大学现代服务与不动产管理学院建设；探索“1+X”证书制度在行业职业能力及学历教育之间的落地实施；协调沟通人力资源和社会保障部，完成《国家职业分类大典》“物业管理员”职业定义、工作任务等职业信息的修订和线上答辩工作，同步完成物业管理员国家职业技能标准（2021修订版）的编制工作，目前该标准已经在人社部中国就业网完成公开意见征求。

（七）法律政策工作委员会。通过“分组+分区域”模式，提升组织活力与贡献力，成功举办第四届物业管理法治论坛，提高行业法治意识和能力；参与民法典、《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》等法律法规宣讲，举办《高层民用建筑消防安全管理规定》线上研讨会进行专题解读；参与《物业管理条例》修订、最高人民法院关于多元纠纷调解讨论及相关文件起草、《中华人民共和国噪声污染防治法（草案）》研究修改等工作，积极建言献策，助力行业健康发展。

（八）产业发展研究专业委员会。承接并完成协会《物业管理推进城市更新行动效用研究》重点课题研究，组织召开“城市更新中的物业管理”主题研讨会；开展“双月谈”活动，收集“城市更新”为主题的文章13篇，以《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》为主题的文章10篇。

（九）产学研专业委员会。举办公益云课，为业内外人士提供职业生涯规划、招投标、人才队伍建设、民法典、红色物业等专业分享；成立专题工作组，确定工作任务，促进产学研理论与

实践融合；开展学术与教学研讨工作，组织高校及企业委员就行业人才培养等话题开展学术与教学研讨工作，联合高校委员开展相关行业热点课题调研；开展行业课题研究工作，积极参与并承担协会《高校物业管理专业人才培养现状分析及提升对策》课题研究工作，组织开展课题讨论、交流。

（十）社区生活服务委员会。年内召开一届二次全体会议，一届二次、三次主任委员会议；围绕社区服务和社区经济分别对委员单位、非委员物业企业、业主及供应商企业设计调研问卷，并进行问卷调查；召开“社区经济与生活服务”论坛，就社区经济与生活服务等话题进行沟通交流；走访地方行业协会和品牌物业服务企业，就增值服务业务开展实地考察。

附件 2

中国物业管理协会 2022 年工作计划

2022 年，协会继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳字当头、稳中求进的工作总基调，重点从调整机构设置、加强制度建设、优化治理体系、筑牢数据基础、蓄积服务功能等方面发力，统筹强化协会“一盘棋”建设，以钉钉子的精神把协会工作做实做深做透，以崭新的面貌推动行业健康高质量发展。

一、加强党建引领

一是坚持党对协会工作的全面领导。把坚持党的全面领导贯彻到协会工作的全过程各方面，深度融合党建工作与协会业务工作，把方向、议大事、审预算、定决策、提建议，形成党建工作和业务工作一起谋划、一起部署、一起落实、一起推进的工作格局。

二是强化党组织制度落实和功能发挥。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，切实提高组织生活质效；贯彻落实党风廉政建设有关要求，以协会纪律作风制度建设为重点，以“党员先锋岗”建设为抓手，严格党员

干部工作纪律，调动干事的积极性，强化服务水平和能力。

三是持续深化党史学习教育成果。通过组织党建工作调研、培训学习、交流参观、主题党日活动，深入领会党的百年奋斗的历史意义和历史经验，把巩固拓展党史学习教育成果同落实“十四五”规划各项任务要求结合起来，把以史为鉴、开创未来的思想理念，体现到推进协会年度重点工作中来，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

二、扎实做好会员服务

一是坚持民主办会规范运作。严格坚持以《中国物业管理协会章程》为核心的法人治理结构，民主办会、科学办会、开放办会，强化理事会、常务理事会的合规有效运作，稳妥推进届中调整工作，充分发挥内部民主决策和监督治理机制，不断强化自律自治，规范会员单位行为，营造公平竞争的市场环境。

二是扎实做好会员发展和管理工作。围绕物业管理产业链发展会员单位，持续优化会员入会、会员服务、会员咨询、会员活动等业务流程；通过实地走进会员单位和线上调查问卷等方式，了解会员单位的真实需求，将意见建议转化为解决方案，切实为会员单位办实事、解难题、减负担、促发展。

三是丰富会员服务内容和形式。多维度协调行业的优势资源，扎扎实实落实好会员单位的各项权益；持续开展“物业管理微创新案例征集”活动；探索会员单位信用档案建设工作；通过丰富、实在、多元的服务内容，增进会员单位与协会之间的粘性，提升

会员单位满意度。

三、深化行业理论研究

一是持续开展课题研究工作。发布《2022 年度物业管理课题研究计划》，引导行业理论研究方向，深度介入并指导课题研究立项、中期、调研、结题等阶段的工作顺利开展；以发表文章、政策建言等方式，以知网平台收录和网络教育等途径，多维度转化课题研究成果，让先进理念和研究成果更多地惠及会员单位。

二是系统性编撰行业年鉴。出版发行《2021 中国物业管理行业年鉴》和组织编撰《2022 中国物业管理行业年鉴》，以报告、数据、政策、案例、图片等方式，展示物业管理行业和物业服务企业的发展状况，提高社会各界对物业管理行业价值的认知。

三是深入基层开展调查研究。重点围绕《深入推进物业管理融入基层社会治理体系的创新研究》《“社区+物业+养老服务”模式的支持政策研究》等重点课题研究项目，扎扎实实地深入企业、项目开展调查研究，形成有数据、有质量的一手研究资料，推进物业管理在国家治理体系与治理能力现代化过程中发挥更重要的作用。

四、完善职业能力等级评价

一是健全和完善物业管理员（师）职业能力等级评价工作相关制度。适当调整考试方式、考试周期、考试命题、考试评判等工作机制，着力完善和管控申报、审核、公示、反馈、申诉、巡查、举报、回溯等工作流程，切实为行业从业人员参与评价工作

提供优质服务。

二是修编物业管理员（师）职业能力等级评价的参考教材。组织业内专家对《物业管理基本制度与政策》《物业管理》《物业管理实务》《物业管理综合能力》等教材进行修订，系统梳理和提炼行业最新、最重要的知识要点，探索建设电子试题库。

三是规范物业管理员（师）职业能力等级评价的组织工作。以公开招标的方式，甄选专业的第三方考试平台服务机构，优化评价考试平台的服务功能和信息交互，力争高效便捷、安全有序地完成好职业能力等级评价补考工作。

五、主动凝聚社会共识

一是加强行业媒体的融合协作。组织举办第八届全国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，联合社会媒体对行业重点宣传工作进行统筹安排，共同营造健康的社会舆论氛围。

二是提升行业媒体宣传人才队伍素质。重点围绕舆情管理、品牌建设、内容创作、媒介渠道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，加强媒体通讯员队伍建设，提升行业宣传和信息交流工作的整体水平。

三是不断提高用网治网水平。开展物业管理媒体影响力研究，推进周、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，提高对行业热点事件、突发事件宣传报道的客观性和时效性。科学认识网络传播规律，提高用网治网水平，把协会网站、

微信公众号、视频号、《中国物业管理》杂志打造成为宣传行业发展、彰显行业价值的主要渠道。

六、开展行业品牌活动

一是组织召开“第六届中国物业管理创新发展论坛”。采用“线上+线下”“主论坛+专委会分论坛+主题分论坛”结合的运作模式，权威发布《2022 物业管理行业发展指数报告》，表彰第三届全国物业管理行业职业技术能手，为行业从业人员搭建高层次、优品质、多维度的交流平台。

二是组织办好“第四届全国物业管理行业职业技能竞赛”。制定、完善和落实技能竞赛实施方案，筹备组建技能竞赛组委会、命题专家组和仲裁组，及时掌握分赛区的实施情况，统筹部署、周密安排好物业管理员、电工、白蚁防治工的决赛工作，确保技能竞赛各项工作平稳、圆满完成。

三是开展“第十届物业管理行业摄影展”。面向全行业征集优秀摄影摄像作品，透过镜头展现物业人在美好家园建设、服务创新、疫情防控、冬奥保障等方面的奉献与风采，彰显“诚信服务 务实创新 专业规范 共治和谐”的行业精神，谱写新时代物业管理行业的劳动者之歌。

七、健全内部治理体系

一是加强秘书处内部管理制度建设。修订汇编《中国物业管理协会内部管理制度》，优化《中国物业管理协会岗位职责手册》，起草《中国物业管理协会业务操作工作手册（1.0版）》，强化制

度建设和执行，明确岗位设置和职责，规范工作流程和标准，推进协会秘书处内部治理科学化、业务规范化和工作标准化。

二是打造专业的学习型组织。适当调整协会秘书处、所属机构、分支机构的组织机构和人员配置，建立与行业发展相适应的人才储备和培养机制；通过“走出去”调查研究、“公开讲”内部研讨、“线上学”自选课程等方式开展学习交流，从职业能力、专业能力、个人能力等方面提升员工的综合素质和业务水平。

三是构建基础的信息管理系统。梳理整合协会秘书处各业务模块所涉及的数据和信息资源，建立业务关联和数据联动，打通各部门间数据信息孤岛；以信息化建设来推进协会秘书处在制度执行、业务开展、管理服务等方面的系统性、协同性和落地性，提升协会的管理和服务效能。

八、提升专业优势能力

一是转型《中国物业管理》杂志社。全面调整杂志社的业务模式，强化以内容创造和知识服务为核心的经营理念；优化杂志现有栏目设置，增加宏观研究类、深度分析类、一线调查类文章，为行业呈现一本有思想、有专业、有影响力的全新杂志；联动杂志、微信公众号、视频号等传播载体，用融媒体思路构建新型传播矩阵；通过举办《中国物业管理》杂志协办年会，设计形式多样、体验良好的活动内容，呈现出一场思想的盛宴。

二是激活中国物业管理协会培训中心。调整健全培训中心组织架构，逐步完善内部管理制度和 workflows；以“物业设施设备

管理培训班”业务版块为模板，建立标准化的培训班运作模式，统一培训中心岗位技能证书，并逐步向电子证书转换；发布和落实《2022年度物业管理培训计划》，适时研发新培训项目，组建培训师资队伍，稳步提高培训教学的质量和水平。

三是发挥各分支机构专业领域特长。进一步完善《中国物业管理协会分支机构管理办法》，优化和整合分支机构设置和工作职能；规范分支机构专业化运作模式，提升专项业务的研究能力，加速纵深发展的创新能力，强化专业领域资源整合能力，促进分支机构先进经验的交流，为会员提供有效的专业服务。