

附件 1:

# 河北省物业管理行业协会 2021 年度工作报告及 2022 年工作计划

( 审 议 稿 )

## 2021 年度重点工作

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是“十四五”规划开局之年，也是全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的关键之年。纵观这一年行业的发展历程，河北物业人砥砺前行、努力奋进，严抓新冠肺炎疫情防控、开展“红色物业”行动、投身乡村振兴、融入社区治理大局、保障冬奥、助力“双创”……为促进我省经济建设、行业高质量发展、群众高品质生活发挥了积极作用。

作为全省物业服务行业组织，在这一年里，本会始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想和十九大精神为指引，按照本会第二届理事会制定的工作部署，以党建为统领，进一步增强责任感和使命感，在推动行业发展和提高工作能力、服务水平两个方面展现了新气象，实现了新作为，圆满完成了年度既定工作目标和上级交付的各项工作任务，为保障物业服务行业和谐稳健发展做出了应有的贡献。

### 一、抓好党支部建设，党建工作再上新水平

2021年，党支部坚持领导带头和以身作则，带领全体党员和工作人员坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指引，开展各项政治理论学习活动，进一步严肃党内政治生活，教育引导党员干部带头增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，提高政治站位，把准政治方向，坚定政治立场，严守政治纪律。本会党建工作有了新起色，作风建设焕发新面貌，保持了协会的稳定，增强了协会的凝聚力和战斗力。

为切实激发行业内广大党员和人民群众爱党爱国热情，坚定“永远跟党走”的政治信念，协会结合行业实际，开展了庆祝中国共产党成立100周年系列活动，号召各市物业管理协会、各会员单位积极开展党史学习教育活动、红色教育实践活动、“我为群众办实事”实践活动、“团结就是力量”专题学习教育活动。2021年6月25日，协会召集各市物业管理协会召开了全省物业管理协会工作座谈会暨行业协会党建工作座谈会，重点研究行业重点工作和党建工作，并赴中央统战部旧址参观学习。

## **二、完成换届工作，协会发展开启新征程**

至2021年，本会第一届理事会任期已满。基于新冠疫情防控需要，为保障广大会员及从业人员生命安全和换届工作有序开展，经省民政厅社会组织管理局批准，本会于2月22日至2月

28日采取通讯形式召开协会第二届第一次会员代表大会。大会审议通过了本会第一届理事会工作报告、第一届理事会财务报告、第一届监事会工作报告，审议通过了按照省民政厅模板修订的新版《章程》，选举出了本会第二届理事会会长、副会长、秘书长、常务理事、理事及第二届监事会主席、监事。本会形成了以高炳连为党支部书记、王铁炜为会长、石益青为秘书长的协会领导班子。会后，秘书处记录整理并向全体会员单位印发了《第二届第一次会员代表大会会议纪要》《河北省物业管理行业协会发展规划（2021—2025年）》。

### **三、发挥参谋助手作用，服务政府取得新成绩**

（一）协助省住房城乡建设厅落实行业监管。一是协助省厅起草了《河北省城镇住宅小区物业服务监管办法》及配套文件《前期物业服务合同示范文本》《物业服务合同示范文本》。经住建部门、行业协会、物业专家、法律工作者等多方、多次研讨论证，《办法》经厅务会议审议通过并于2021年5月1日正式实施。本会面向全行业发布了《关于贯彻执行〈河北省城镇住宅小区物业服务监管办法〉的倡议书》，并配合省厅完成新闻发布会录制及相关访谈工作。二是协助省厅完成外埠物业服务企业信用信息的备案管理工作。截至2021年底，近140家外埠企业成功备案，纳入信用信息管理系统，为全面落实信用信息管理和信用等级认

定奠定了基础。三是协助省厅落实“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。本会面向全行业发布“合法经营 规范收费”倡议书，倡议物业服务企业诚信履约，加大收费信息公开力度。2021年8月24日，本会组织召开了加大物业服务收费信息公开力度工作座谈会。会上，省内15家品牌物业服务企业带头签订“合法经营 规范收费”承诺书。四是协助省厅就行业高质量发展问题形成向省政府呈报的汇报材料。本会着重剖析了老旧小区改造后的物业服务问题、物业费合理调价机制问题、资质取消后物业市场无门槛问题、责任边界不清给物业服务企业带来风险问题、业主委员会运作不规范问题、水电暖专业经营单位管理责任问题、消防设施设备维修保养问题、电动汽车（电动自行车）充电问题，并提出针对性举措。

（二）接受各行政主管部门委托为制订相关行业政策建言献策。一是就《政府采购货物和服务招标投标管理办法（征求意见稿）》向省财政厅反馈意见建议，涉及对投标人的要求及资格预审、对评审专家的要求、评标程序及中标公告等问题。二是就《河北省城镇供水价格管理实施细则（征求意见稿）》向省发展和改革委员会反馈意见建议，涉及行业内绿化用水价格、趸售水价、小区总表到分表水费差额、供水管线和设施设备运行维护及修理更新费用等问题。三是就《河北省电动自行车管理条例（征求意见稿）》

向省公安厅交通管理局反馈意见建议，涉及电动自行车停放、充电等问题。四是就《石家庄市养犬管理条例（修订草案）》《石家庄市停车场管理办法（草案）》《石家庄市爱国卫生条例（草案送审稿）》《石家庄市全民健身条例（草案征求意见稿）》中涉及物业管理的条款提出针对性意见建议。

（三）应省消费者权益保护委员会邀请参加住宅小区物业服务满意度测评座谈会。本会强调测评问题不能超出评价主体认知范畴，同时体现小区交付年限、保证同一小区合理样本量、不满意项说明原因，以保证满意度测评工作的客观、公正，且有助于物业服务企业改进工作。

#### **四、发挥协会优势，服务行业迈出新步伐**

（一）贯彻质量强省和标准化战略。为推动质量强省和标准化战略深入实施，以标准化助力供给侧结构性改革，协会在常态化宣贯行业标准的基础上，持续推进河北省物业管理“十佳项目”“标准化示范项目”认定工作。自2021年4月启动本年度认定工作以来，企业踊跃申报、扎实准备，各市物业协会主动作为、全力配合，经过严格的推荐（自荐）、市级预审预验、专家现场考核、公示和认定等程序，历时8个多月的认定工作圆满结束。经过“十佳项目”“标准化示范项目”认定工作的深入实践，越来越多的物业服务企业主动对标提升，把高质量发展固化为质量

意识、内化为质量自觉、转化为质量行动，并贯穿到物业服务全过程。此项工作自开展以来，获得社会各界高度关注和认可。省住房城乡建设厅出台的《河北省物业服务企业信用信息管理办法》明确省级十佳项目、省级标准化示范项目、市级标准化项目，可分别获得2分、1分、0.5分的加分激励。

（二）积极反映行业合理诉求。一是推动《河北省物业服务收费管理实施办法》的修订工作。该《办法》已过有效期，与行业实际不适应、不匹配情况日益突出，亟需通过修订文件进一步规范物业服务收费行为、维护业主和物业服务人的合法权益。经本会和行业企业、专家一致努力，省住房城乡建设厅、省发展改革委同意启动修订工作。省住房城乡建设厅委托本会组织专家全程参与、全力配合修订工作。本会立即于2021年底开展广泛行业调研、相关法律法规研究工作。2022年1月，本会在此基础上，形成《办法》修订初稿。本会正通过一对一征求专家意见、座谈论证等形式充分听取行业专家、政府部门、物业企业、业主、律师等多方意见，进一步完善和改进，以保障修订后的《办法》更科学、合理、可行，能够更好地指导物业收费工作，夯实行业发展之基。二是协会起草了《关于加强充电桩安全管理工作的建议》《关于进一步规范转供电行为的建议》《关于协调解决我省物业服务企业一线抗疫工作中相关问题的建议》，请人大、政协

代表将其带到我省两会，代行业发声。

（三）激发物业人合力共战疫情。面对年初严峻的疫情形势，协会发出《关于从严从实做好物业管理区域内疫情防控工作的通知》等系列文件，指导、宣传行业企业抗疫工作。省内物业人积极响应、执甲逆行、坚守一线，在做好日常基础服务的同时，配合做好卡点值守、核酸检测、采购和运送业主生活物品等工作，形成了社区+物业协同抗疫的模式。常态化疫情防控工作中，物业力量汇聚成一股股暖流，用有温度的服务筑牢了社区防疫安全屏障，获得业主和社会盛赞。

（四）办好职业技能竞赛。本会历来注重通过职业技能竞赛发现和培养人才。2021年3月、4月，本会分别带领河北赛区物业管理员选手、电工选手参加中国物业管理协会组织的2020年全国职业技能竞赛“保利物业杯”全国物业管理行业职业技能竞赛。我省90后选手李妍荣获物业管理员组第19名。通过技能竞赛，进一步激发了从业人员比技术、赛技能、争一流的工作热情，同时也发掘了一大批行业优秀人才。

（五）加强物业管理专家库建设。协会根据工作实际，对专家库实施动态管理，不断充实完善，确保专家质量。入库专家通过参与省“十佳项目”“标准化示范项目”认定、省市级政策法规制定中的意见反馈、行业高质量发展中问题与对策的研究等活

动，为行业的发展作出了突出贡献。部分专家还兼任省政采评标专家，他们的政治素质、业务素质得到省财政和招标方、投标方的高度认可。

（六）宣传行业发展成果。一是全面展示行业风采。为反映行业物业服务企业在基础服务、党建、公益、精神文明建设、创新经营、社区文化等方面的成果，激发更多的企业投入到高品质建设、高质量发展中来，结合服务标杆引领计划和优质服务创建工程，协会会同各市物业管理协会在行业内遴选了一批典型单位和个人作为行业标杆，报道其先进事迹供业内企业对标提升。二是应邀参与“冀房之星”专家评审工作。此项活动由河北省新闻网主办，本会高炳连书记已连续三年应邀担任专家评审工作。经公正、公开、客观、专业的评审工作，我省10家物业服务企业荣获“冀房之星·金牌物业”、2家获该奖项提名奖，5位物业企业家荣获“冀房之星·领军人物”、1位企业家获该奖项提名。通过此项评选活动，可以提高广大市民对物业服务品牌的认知度，促进物业服务企业实施品牌战略。

（七）正面引导社会舆论。一是贯彻落实《河北省物业管理行业协会新闻发言人制度》，规范本会新闻发布行为，专项问题由专人进行专业解答，保证了协会重大新闻、重要信息发布的客观性、及时性、正确性、权威性，对加强与社会各界的沟通与协



调、营造行业发展的良好舆论环境起到了重要作用。二是应省市主流媒体邀请进行热点问题解答。高炳连、石益青、马伟刚同志多次作客河北电视台、石家庄电视台、河北新闻网、燕赵都市报、石家庄新闻广播等新闻平台，就老百姓关心的行业热点问题进行专业地答疑解惑。三是客观解答业主咨询投诉。2021年，本会接到业主各类咨询、投诉百余件，涉及物业费、财产损失、消防、电梯、开发商遗留问题等引发的纠纷。本会按照相关政策法规进行了客观解答处理。

（八）加强省市协会间的协作互动。本会会同各市物业管理协会开展“十佳项目”“标准化示范项目”考核活动，并在各项工作中注重与市级协会的沟通联系，以利于全省性活动的高效推进。同时，本会通过组织召开全省物业管理行业协会工作座谈会，围绕省市协会自身建设、行业重点工作进行专题研讨，对增强省市协会之间和各市协会之间的密切协作、形成强有力的工作合力具有显著推动作用。

## **五、夯实服务基础，服务会员取得新成效**

（一）通过提升秘书处服务能力更好地服务会员单位。为会员服务是协会职责所在，一年来本会秘书处牢记协会服务宗旨，群策群力，主动贴近会员，细化会员服务，改进服务方式，拓展服务功能，强化会员联系机制，及时回应会员诉求。加强会员管

理，整理会员档案，完善服务内容，广泛吸引企业加入协会。同时，秘书处团队进一步加强学习，勇于担当，遵守纪律，加强团结，有效提高了履职能力，为更好地服务会员单位奠定了良好基础。

（二）通过协调争端、法律援助更好地服务会员单位。本会利用行业组织的优势在政府部门与会员单位之间、会员单位与业主之间、协会内部各会员单位之间以及省内外同行之间扮演者协调人的角色，为行业领域之间的相互支持、协同发挥了重要作用。同时协会通过设立专职法律顾问、与专业律师事务所合作等形式，为会员单位提供更多的法律咨询和法律援助，使会员单位合法权益得到更好地保护。

（三）通过提供信息、推广经验更好地服务会员单位。2021年，本会通过微信公众号、网站、《河北物业管理》宣传推介企业讯息 700 余条，涵盖党建、公益、精神文明建设、创新经营、社区文化等多个方面。通过此项工作，将会员企业有影响力、充满正能量的良好行为在更广阔的平台宣传、展示出来，既能树立企业的良好形象、增加其品牌效应，又能激发更多的企业投入到行业的高品质建设、高质量发展中来。同时，会员单位可以在“会员通讯群”“冀物协”为首的微信群中交流学习，进而达到互惠双赢、事半功倍的效果。

（四）通过职业技能培训更好地服务会员单位。鉴于疫情期间对线下大规模会议的限制，本会在保留线上公益课堂的同时，加大实务管理知识发布力度，常态化利用网站、微信公众号发布行业实务、法律法规、专家观点、案例分析、管理经验等知识。本会还应会员单位要求，多次赴市、县进行职业技能培训。此项培训针对企业实际需求定制且培训效果显著，得到了各市物业管理协会和广大会员单位的肯定和好评。

（四）通过强化行业自律更好地服务会员单位。加强物业服务行业自律建设，是行业治理能力现代化的重要内容。本会在配合省住房城乡建设厅落实物业服务企业信用信息管理工作的同时，常态化以《河北省物业服务行业行规行约》为基石，从行业准则、行业规约、行业道德的角度明确企业及从业人员的职业操守及行为规范，有效地引导会员企业信用自律，维护行业、企业的良好形象，提升企业从业的荣誉感和自律守信的责任感。

## 2022 年度重点工作

**一、加强协会党建工作。**一是全面落实党的路线方针政策，认真接受上级党组织领导，切实抓好协会党支部建设，发挥其战斗堡垒作用和党员的模范带头作用。**二是**学习贯彻习近平新时代

中国特色社会主义思想，加强理论学习和党性教育，进而加强协会组织建设和思想建设。

**二、坚持科学民主办会。**根据《章程》规定，坚持科学民主办会，充分发挥理事会的议事决策功能。组织好理事会、常务理事会议及年度工作会议。

**三、加强秘书处建设。**按照省民政厅要求，认真做好建章立制工作，规范协会发展与运作，努力提高秘书处工作人员的业务水平，提高工作效率和工作质量。

**四、加强行业标准化建设。**一是做好行业标准、地方标准的宣贯工作，提高社会知晓度和利用率，引领行业标准化发展，提升城市精细化管理水平。二是继续联合各市物业管理协会开展好河北省“十佳项目”“标准化示范项目”考核认定工作，落实行业标杆引领计划。

**五、引领行业融入新的发展格局。**一是引导行业与智慧社区、养老托育融合发展，鼓励物业服务企业进行数字化智能化改造，精准高效满足业主消费需求。二是促进物业管理与社区治理融合发展，引导物业服务企业履行职责，积极参与社区治理。三是引导行业参与乡村振兴，为美丽宜居乡村建设添砖加瓦。四是鼓励物业服务企业在公益助农、消费扶贫、就业扶贫方面持续发力，为巩固脱贫攻坚成果做出新贡献。五是倡导绿色科技物业，为业

主提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务。

**六、加强行业人才队伍建设。**一是按照省住房城乡建设厅工作安排，做好 2022 年度河北省物业服务行业“天成杯”职业技能竞赛承办工作；按照中国物业管理协会工作安排，做好“2022 年全国物业管理行业职业技能竞赛”河北赛区承办工作。二是继续完善物业管理专家库，充分发挥专家在咨询服务、宣贯行业政策法规、探讨解决行业发展问题、推进行业技术进步和管理创新等工作中的重要作用。三是开展形式多样的专业培训活动，不断提升我省物业服务从业人员的技术水平和 service 品质。

**七、推进行业自律体系建设。**一是贯彻《河北省物业服务企业信用信息管理办法》，配合省住房城乡建设厅继续做好信用信息管理工作。二是继续贯彻《河北省物业管理行业行规行约》，营造诚实守信的市场环境，促进行业健康发展。

**八、做好政府服务工作。**一是积极参与我省物业服务相关政策的制、修订和宣贯工作。二是稳抓行业安全，继续协助省住房城乡建设厅做好安全生产督导工作。三是接受省住房城乡建设厅、省民政厅领导，做好两厅委托的各项工作。四是引导物业服务企业明晰在社区治理的角色定位，提高政府对行业的认可，推进物业纳入抗疫防疫的联防体系中去。

**九、做好会员服务工作。**一是针对会员单位不同服务需求，

改进服务方式，延展服务功能，广泛吸收规范运作的企业和单位入会。**二是**密切与会员单位的联系，了解会员动向和需求，及时回应会员诉求。**三是**积极向政府及相关部门反映行业和会员诉求，并提出可行性建议。**四是**宣传行业发展成果，引导企业实施品牌战略，为其发展提供强大的舆论支持和良好的外部环境。**五是**致力于企业发展需要，开展多种形式的咨询培训、调查研究等工作。**六是**开展行业交流与合作，为会员开展学习交流、参观考察提供协调联络服务。

**十、做好社会服务工作。****一是**围绕智慧社区产品、社区配套资源和服务、智能安防、智能停车、清洁技术等领域，搭建上下游企业供需精准对接和创新合作的公共服务平台。**二是**继续与河北新闻网、《今日资讯》、946 交通广播等网络、电视、广播类媒体深入合作，解答行业热点问题和群众关心的物业服务问题。**三是**依照法律法规客观解答业主咨询投诉，协助其妥善解决问题，增进业主对物业服务工作的认识和理解，督促物业企业增强服务意识、提高服务质量，营造和谐社区氛围。

物业人在加强物业管理区域疫情防控、协助完成社区防疫工作、满足居民疫中基本生活需求等方面发挥着不可替代的作用。

当前和今后一个时期，本会将在省民政厅、省住房城乡建设

厅正确领导下，在各市物业管理协会大力配合下，在广大会员单位的积极响应与支持下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不忘初心、牢记使命，真抓实干、勇往直前，真正使协会成为政府调控的协助者、行业发展的推动者、企业进步的促进者、市场秩序的维护者，肩负起协会使命和责任，奋力谱写创新发展新篇章，为促进我省物业服务行业持续稳健、高质量发展作出新的更大贡献！