



上海市物业管理行业协会

2021年工作总结和2022年重点工作



第一部分

Contents

2021年主要工作完成情况



一、围绕庆祝建党百年，开展系列活动深化行业党建

- 大力弘扬本市物业行业改革发展成果和“辛苦我一人，幸福千万家”的上海物业行业精神
- 积极组织全体会员单位党组织广泛开展“全心为业主，红心永向党”为主题的七个一系列活动
- 推动行业党建工作向纵深发展



1、广泛开展“我为群众办实事”便民服务活动



2、评选表彰了一批行业先进典型

● 第二批行业党建品牌

- ❖ 上海中心大厦置业管理有限公司党总支
- ❖ 上海中建东孚物业管理有限公司党总支
- ❖ 上海古北物业管理有限公司党支部
- ❖ 上海申能物业管理有限公司党支部
- ❖ 上海生乐物业管理有限公司党总支
- ❖ 上海百联物业管理有限公司党委
- ❖ 上海光明生活服务集团党总支
- ❖ 上海明达物业管理有限公司党支部
- ❖ 上海益中巨泰（集团）股份有限公司党支部
- ❖ 上海德一置行物业管理有限公司党支部



● 第五届最美物业人

❖ 10名最美物业人标兵 50个最美物业服务团队 100名最美物业人

10
名
最
美
物
业
人
标
兵

刘 翀
刘燕飞
吴 刚
张旭辉
张洪久
赵志华
桂文俊
陶群珠
梁 杰
蒋伟英

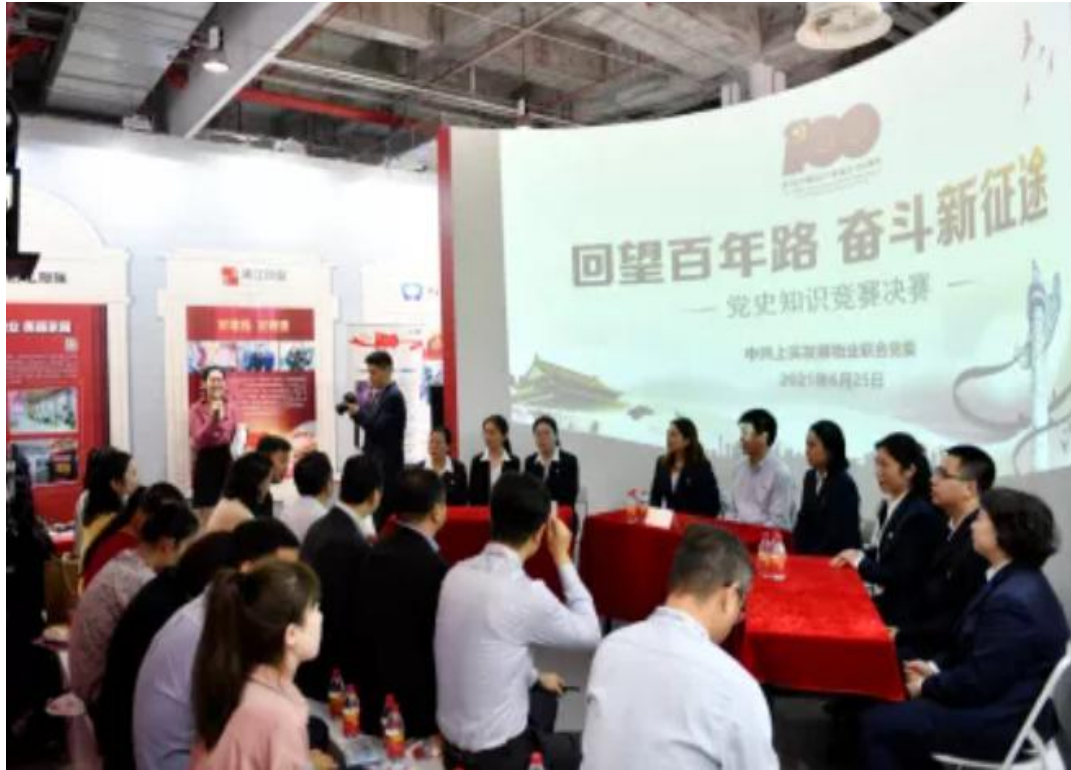
上海徐房绿化有限公司
华侨城物业（集团）有限公司上海分公司
上海锦宾物业管理有限公司
上海昌悦物业管理有限公司
上海悦佳物业管理有限公司
上海源灵物业管理有限公司
962121 物业服务呼叫中心
上海磊成物业管理有限公司
上海新长宁集团仙霞物业有限公司
上海铭杰物业管理有限公司



3、举办行业党建论坛



4、举行行业展览和主题展示活动



5、举办全行业文艺汇演



6、开展全行业征文故事活动

“红色记忆，海派传承——可阅读的建筑，有温度的物业人”故事征文活动

一等奖（共3篇）

- 1、《我在洋山这些年》 作者：上实服务 江加强
- 2、《我是光荣“红”孩儿》 作者：上海德律风置业有限公司 李文灏
- 3、《红色记忆，爱与温暖》 作者：上海卫事康卫生管理服务有限公司 刘媛媛



7、举办新一轮全行业技能大赛

18个区工委和在管项目超过60个的大型企业，开展竞赛近百场，参与人数数万人。

2000余名选手参加各区初赛，309名参赛选手脱颖而出参加全市总决赛



- ◆ 组织700余名党组织书记举办了“第八期物业服务企业党组织书记培训班”
- ◆ 首次举办了本市物业服务企业300多名党务干部培训班
- ◆ 线上、线下党课和专题报告会，累计8000多人参与收听收看



二、继续推进改革创新，着力解决行业发展热点难点问题

- 探索形成的价格监测、价格评估和价格协商“三位一体”质价相符的市场化物业服务收费机制
- 积极配合市房管局、市市容绿化局等有关部门，研究推出相关政策文件，针对性解决行业当前面对的突出问题



1、推进完善物业服务价格评估工作

- ◆ 开展了三期《住宅物业服务价格评估规范》水平能力培训考核，共计**280名学员**参与培训及综合评定，其中**126人通过考核**，通过率为45%
- ◆ 现有**21家第三方评估机构**、**80名持证人员**开展价格评估工作。接受了各类评估项目**277个**，其中**189个小区**已完成了调价或正在商议中，占比**70%**
- ◆ 在已完成的评估项目中，约有**28%左右**的住宅小区调价成功



2、推广物业服务履约质量评价工作

- ◆ **238人**通过了培训考核，获得履约质量评价人员资格
- ◆ 目前，全市已有**97个项目**申报了履约质量评价，完成评价**88个**，其中符合**63个**、基本符合**24个**、不符合**1个**



3、配合政府有关部门研究出台相关政策文件

- ◆ 完成物业服务企业六维度综合评价研究
- ◆ 完成物业管理承接查验课题研究
- ◆ 做好物业服务企业受托管理既有住宅加装电梯合同示范文本的拟定和加装电梯管理费用测算统计工作
- ◆ 完成住宅小区基础应急预案示范文本（初稿）的编制工作
- ◆



4、开展专家委员会复核调整和课题研究工作

- ◆ 将履约质量评价人员、物业服务价格评估人员中符合专家条件的人员统一纳入协会专家库进行管理
- ◆ 取消已退休离岗或未参与协会任何工作专家的聘任
- ◆ 依托行业专家，协会2021年共开设研究课题**13个**，目前已有**12个**课题按时和提前完成，1个课题已基本完成



三、不断强化队伍建设，提升从业人员综合服务能力

- 召开了2021年度行业人力资源与培训专项工作会议
- 发布《上海市物业管理行业协会关于行业人才发展三年计划（2021—2023年）》和《物业经理系列职业水平证书管理办法（试行）》
- 统筹规划了今后三年的行业人才发展蓝图



1、持续抓好行业人才培养

- ◆ 物业经理（高级）试点培训班共计招生**1540人**，鉴定通过人数**821人**
- ◆ 物业管理员三级（物业经理中级双证班）共527人参与认定，**428人**通过
- ◆ 物业设备操作专项能力班（物业经理初级双证班）共培训鉴定**1833人**
- ◆ 物业服务项目经理训练营（物业经理初级双证班）培训**1198人**
- ◆ 行业人才数据库中物业经理系列持证人员已达**20000余人**



2、支持发展高技能人才基地

- ◆ 成立专门团队引导帮助物业企业申报专项补贴，目前已签约企业**60家**，涉及人数**15000余人次**，预计补贴总金额**900余万元**，至11月末已有14家企业收到政府补贴金额**283万余元**
- ◆ 协助**东湖物业**申报技能大师工作室，协助**上实物业**和**锐翔上房物业**分别申报了首席技师工作室



3、巩固扩大企业网院建设

- ◆ 更新电子课程**200余门**，平台**550余门**专业课件已陆续拥有自主知识产权
- ◆ 全年物学网开设各类公益性学习活动**4场**，累计**6332人次**参与
- ◆ 举办行业专项精修课**6场次**，累计**48430人次**参与
- ◆ 举办各类线上公益讲座**7场次**，累计培训**169747人次**
- ◆ 服务本市、外地企业内训和技能竞赛**70余场次**，人员**3200余人次**
- ◆ 全年新签正式物学网企业用户**14家**，续签**52家**



四、聚焦年度重点工作，助推行业高质量可持续发展

1、举办国际物业博览会和高峰论坛



共有**153家**参展商参展，较19年增加了10%。
吸引了外省市近**40个**
协会以及**1.2万名**行业内外人士到场参观



2、开展星级企业测评编制行业发展报告

- ◆ **664家**企业进行了星级企业的测评申报，经审核有**633家**企业符合测评标准，较2020年增加了近20%
- ◆ 5星级**62家**、4星级**74家**、3星级**130家**、2星级**172家**、1星级**195家**



3、组织本年度行业诚信承诺活动

◆ 2021年度诚信承诺共申报906家，经过各区工委初审、专家现场检查，共评选出AAA级**185家**，AA级**179家**，A级**129家**，诚信承诺**341家**。现已公示中。有效期内诚信承诺共有**1266家**，占比70%。

4、修订市优项目申报条件、评审标准和星级测评指标

◆ 分三次组织专家委员会各专业组长、研究中心课题组组长和市优检查分组组长进行研讨，共修订申报条件和评审要求条款11条，进一步完善市优秀示范项目申报评审的公正性、适时性和前瞻性。



(1) 进一步修订和完善了市优项目评选申报条件及评审标准

修正内容包括：

- 市优项目分为**居住、非居住（学校医院、资产管理、其他非居住）**
- 申报数量控制，按总数和区分配名额
- 新项目与复审项目统一申报、评审
- 对申报条件进行了部分调整，例如：

收缴率由原来的“95%（含）以上”改为“**90%以上（含）**”（疫情原因）

管理面积——住宅**5万平方米**以上，非居**4万平方米**以上（独栋**3万平方米**以上）

资产管理、历保建筑**1万平方米**（含）以上



- 规划红线内的同一物业服务企业管理的多个项目**按一个项目**计算；
- 规划红线内未实施统一物业管理服务的，只接受**一家总承包服务企业**申报；
- 医院学校项目、资产管理项目按医院学校、资产管理考核标准，不设入围得分线按额定数总量控制；
- 医院、学校项目，符合申报面积的，按教育卫生专业委员会制定的评审条件进行申报；
- 资产管理类项目，按资产管理业委员会制定的评审条件进行申报，其物业管理服务合同内应有委托商业运营或参与运营的条款。



(2) 对星级测评的标准进行了调整

- 对企业人员情况指标进行了精简和完善，例如：

将原“物业管理专业人员数”和“专业技术人员比例”，调整为“定期组织在职人员参加物学网等线上教育行业培训”；

“经行业相关部门培训并发证人员数”调整为“项目经理持证占项目总数比例”

- 调整了营业总收入、利润总额和纳税总额等财务状况指标，例如：

“营业总收入”、“利润总额”均上浮，“营业总收入”满分底线从5000万元调整到1亿元，“利润总额”满分底线从400万元调整为1000万元；



- 明确了可纳入统计的对应荣誉及荣誉有效期，部分对应指标信息需上传证明材料，例如：
“中级以上职称的人员”需上传证书
梳理荣誉条款，原“文明小区”等不再作为优秀班组荣誉
采纳各项荣誉的有效期为近2年的，如市优采纳的是2020年结果，
职业技能竞赛技术能手采用的是2020、2021年结果
- 对发现有**弄虚作假**的情况，将在下半年核实确认后再给予星级评定



5、积极开展扶贫公益活动

- ◆ 为西藏日喀则拉孜县荣白村**586名**群众建设图书阅览、娱乐、会议、学习等场所筹集捐赠资金**20万元**
- ◆ 召开物业行业上海住宅小区适老化改造座谈会，探索建立“**适老化联盟**”

6、做好行业专业咨询服务

- ◆ 共接受业委会自行组织招标的来电、来访咨询工作**近百起**
- ◆ 承接部分区房管部门、会员单位委托的专业咨询服务**20余起**，为委托单位提供专业指导或书面报告



五、夯实自身基础建设，不断提升秘书处服务管理水平

1、在调整充实组织架构方面

- ◆ 增设行业教育卫生专业委员会、社区咨询服务专业委员会和临港新片区工作委员会，筹备标准化和可持续发展两个专业委员会

2、在内部管理建设方面

- ◆ 完成“三考核一评估”管理办法中的考核内容
- ◆ 定期召开会长、秘书长、工（专）委等各层面工作例会
- ◆ 召开行业改革发展三十周年座谈会



3、在对外沟通联络方面

- ◆ 牵头组织召开了长三角物业管理服务联盟会议和京、津、惠、渝、沪五省市友好协会会议
- ◆ 先后邀请或前往全国部分省市协会走访交流，共同探讨加强区域联动合作途径，共同谋划行业未来发展方向

4、在会员服务方面

- ◆ 本年度协会共发展会员**180家**，退会47家，现有会员单位**1791家**，本年度会费收缴率为**97%**

5、在财务管理方面

- ◆ 2021年全年收入**1247.17万元**，支出**1201.63万元**，本年结余**45.54万元**





第二部分
Contents

2022年重点工作安排



一、深入学习贯彻党的十九届六中全会精神，不断深化行业党建工作

- 1、动员本市物业行业各级党组织和广大党员加强政治思想学习
- 2、要加强对物业企业党建工作的指导
- 3、要继续培塑行业优秀典型
- 4、党建带动群团建设



二、聚焦热点难点问题，聚力为民做好事办实事解难事

1、继续聚力破题住宅小区“三难”问题

2、积极探索物业服务向生活服务延伸



三、进一步规范行业市场环境，推动行业改革创新转型

- 1、要完善市场化物业服务价格机制
- 2、要防止资本野蛮生长，进一步规范市场行为



四、进一步加强行业人才队伍建设，助力行业高质量可持续发展

- 1、深入开展群众性的立功竞赛活动
- 2、抓好各类行业培训工作
- 3、继续办好行业职业技能比赛等活动
- 4、推动企业劳模工作室、技师工作室的建设



五、进一步完善协会组织架构，加强自身建设，不断提升服务管理新动能

- 1、进一步理顺协会的分支机构
- 2、加强对会员单位的工作指导
- 3、加强同外省市的联络沟通





永葆初心、牢记使命，乘风破浪、扬帆远航，为
推动本市物业管理行业高质量发展，为上海人民
城市和美丽家园建设，贡献我们物业人的力量

