

附件

山东省物业管理协会 2022 年工作总结

2022 年是党的二十大召开之年，是“十四五”规划实施的关键一年，是进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年，也是“齐鲁红色物业”建设收官之年和新一轮物业服务行业文明创建开启之年。山东省物业管理协会（以下简称“协会”）在山东省民政厅的坚强领导和山东省住房和城乡建设厅有力指导下，协会党建工作与行业赋能齐头并进，不断强化协会服务属性，提升服务质效，较好地完成了 2022 年工作任务，现将工作总结汇报如下：

一、坚定党建引领，把牢政治方向

今年以来，面对国际疫情严峻复杂、行业发展形势不断变化等实际情况，协会始终坚持以党的建设为引领，赋能会员单位转型升级，以党建共建为纽带，推动党建工作与业务工作深度融合，努力助推物业管理高质量发展取得新突破。

一是强化理论武装，筑牢思想基础。为深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，着重学习党的二十大报告中关于社区治理、绿色发展、区域协调发展等重要论述，跟进学习习近平总书记最新重要讲话、重要指示批示精神，协会党支部全年共组织集体学习 12 次、主题党日活动 12 次、党员讲党课 5 次、专题研

讨 10 次，并积极参加山东省社会组织总会圆桌协商会、大讲堂等系列活动。

二是汇聚发展动力，凝聚奋进力量。2022 年 9 月 7 日，山东省社会组织综合党委下发《2022 年省社会组织综合党委所属党组织评星定级结果公示》，山东省物业管理协会党支部被评选为“四星级党支部”。为探索创新党建工作思路，协会深入业务发展，举办“强化党建引领 助推康养产业发展”党建活动，充分发挥片区枢纽示范作用，促进二环南片区党支部之间党建工作与业务交流融合；强化理论引导，开展“推进红色物业 激活红色细胞”专题党课活动，进一步加深物业服务企业对中央、省委、省住建厅加强党建引领有关精神和要求的理解，提高物业服务企业党建工作质量；坚持调研走访，赴地市物业管理协会、高等院校、会员单位进行座谈交流，分享党建工作经验，提升协会服务水平。

三是打造党建文化阵地，弘扬党建新风尚。为进一步夯实基层党建阵地基础，增强党员群众文化素养和党性修养，努力为党员干部营造“处处是课堂、时时受教育”的浓厚氛围，不断提升党建活力，发挥党建引领作用，协会党支部严格按照标准建立“党建文化墙”。文化墙设置“党的权利与义务”“不忘初心牢记使命”“全面深入学习两学一做 全面推动从严治党”等板块，宣传党章、党规和党支部工作制度，并涵盖当前协会党建工作重点内容，有效增强协会党支部工作的直观性、教育性和指导性，成为

党员干部群众学习党的最新理论知识、了解党支部最新工作动态的新园地，充分激发党建新活力。

二、紧扣发展主题，推动行业建设

为凝聚思想共识，集聚发展合力，提升服务水平，协会围绕习近平总书记关于社区治理工作的重要指示与行业主管部门的工作部署，把疫情防控、推进新时代技能人才队伍建设、行业高质量发展作为首要任务，稳步推动各项工作有序开展。

一是加强宣传力度，打造舆论阵地。为深入贯彻全省物业服务行业文明创建“办实事”活动精神，助推“齐鲁红色物业”持续走深走实，切实做好全省物业管理区域疫情防控宣传引导工作，协会勇担新时代使命任务，不断振奋精神、凝聚力量，全面加强宣传力度。协会积极利用自身媒体矩阵及外部合作媒体，累计发布超 1200 篇有关行业声音、企业动态及疫情防控等方面文章，以党建引领和精细服务为方向，以助推品牌建设、营造文明创建活动良好氛围为核心，以及时高效分享优质经验为抓手，为行业发展赋能增彩。

二是举办技能竞赛，提高业务技能。党的二十大报告指出：“教育、科技、人才是全面建设社会主义现代化国家的基础性、战略性支撑”，为培养物业管理行业专业技能人才，协会联合山东省建设工会共同举办山东省“技能兴鲁”职业技能大赛——第四届山东省物业管理行业职业技能竞赛。竞赛自启动以来，迅速成立以省物业管理协会、省建设工会、省城市建设职业学院及各市

有关单位负责同志为成员的竞赛组织委员会，经各赛区晋级选拔及推荐，最终共有 88 位参赛选手脱颖而出参加竞赛决赛。因省内部分城市相继发生聚集性疫情并外溢至多个市区，疫情防控面临复杂严峻形势，经竞赛现场属地疫情防控部门建议，决定延期举办竞赛决赛。竞赛组织委员会将根据疫情防控情况于次年举办竞赛决赛。

三是完善分支机构，升级服务能力。根据《山东省物业管理协会章程》规定，协会相继成立山东省物业管理协会标准化工作委员会、山东省物业管理协会人力资源与教育发展专业委员会、山东省物业管理协会设施设备与维修资金专业委员会、山东省物业管理协会品牌文化建设与产业融合委员会，各分支机构紧跟协会工作部署，明确自身定位、职责，积极有为开展工作，为不断改善和提高协会服务质量和水平奠定了坚实基础。

标准化工作委员会以团体标准建设为工作重心，扎实推进各项工作高效开展。一是召开一届一次全体会议；二是完成《山东省物业管理协会物业服务团体标准体系》顶层设计；三是立项征集第一批团体标准，并组织八项团体标准的立项论证；四是参与山东省团体标准协作创新联合体，通过区域联合、产业上下游联合等多项举措开拓团体标准建设与实施路径，用标准助力“山东物业 走在前列”、“用标准引领物业服务”新生态。

人力资源与教育发展专业委员会致力于进一步探索会员单位加强人才队伍建设的路径与举措。一是发展人才与资源优势，

自成立以来共吸纳委员近百人；二是编制《山东省物业管理协会人力资源与教育发展专业委员会工作规则》；三是举办《业主大会成立和运行实操业务指导》《全国消防宣传月》等线上公益培训活动，通过聚焦教育教学、协调各方资源，服务企业发展、满足行业人才需求；四是成功推动山东省物业行业职业技能等级认定工作，开展物业管理员（4级、3级）职业技能等级认定工作，全省已通过认定2000余人，成功推动我省物业行业职业技能等级认定工作的开展；五是提升从业人员整体学历水平，开展国家开放大学、北京林业大学物业管理等相关专业2022年春、秋季招生工作，共录取新生178人，其专科54人、本科124人，并协助国开大学物业管理学院专业课程建设，实现了物业管理专业（专起本）专业课程建设95%的完成率。

设施设备与维修资金专业委员会以提升物业企业的保值增值空间、增强企业核心竞争力为发展目标。自成立以来，专委会积极利用平台优势，紧抓行业专业发展的重点、难点、热点问题，从设施设备与维修资金基础管理着手，规范管理流程，形成管理制度，培养管理人才，积累管理经验，探索高新技术，研究前沿动态，以务求实效的工作作风，深化专业领域，提供技术支持，积极服务会员单位，助推我省物业行业设施设备与维修资金管理水平的不断提升。

三、砥砺前行担当，提升服务效能

为持续推进“服务会员企业、加强诚信建设、争创文明行业、促进行业发展”的根本任务，协会积极强化责任意识，提升服务效能，以“山东物业 走在前列”为目标定位，以促进会员单位又好又快发展为出发点和落脚点，积极为行业高质量发展贡献力量。

一是夯实基础管理，做好保障服务。山东省物业管理协会消费维权工作站经山东省消费者协会批准后正式挂牌成立，协会起草《山东省物业管理协会消费维权工作站管理办法》《山东省物业管理协会消费维权工作站投诉处理试行规范》等规范性文件，在协会媒体矩阵及多家省级媒体平台公布维权工作站的投诉电话、邮箱等联系方式，并逐步完善投诉登记、处理、建档的工作流程。协会聘请山东海右律师事务所为维权工作站提供法律服务，协助维权工作站处理消费者的投诉、接访、法律问题解答、调解等方面工作，更好地在合法、合理、合规的范围内维护会员单位及消费者权益、规范维权工作站工作。

二是深入行业交流，探索发展思路。根据《山东省物业管理协会章程》要求和业务需要，协会定期召开会长工作会、理事会、秘书长座谈会、省内外行业协会交流座谈会，注重对行业市场结构调整变化新形势的研究，了解会员单位发展新需求，积极向政府有关部门反映关乎行业、企业生存发展的重大问题，持续助推行业健康发展。

三是热心公益事业，助力乡村振兴。为深入贯彻落实中央实施乡村振兴战略的决策部署以及习近平总书记关于慈善事业的

重要论述，协会紧紧围绕职责所在、能力所及的工作领域贯彻乡村振兴行动与慈善公益活动。一是根据《山东省民政厅 山东省发展和改革委员会 山东省乡村振兴局印发〈关于动员引导社会组织参与乡村振兴的实施方案〉的通知》等有关文件要求，发布《关于动员会员单位积极参与乡村振兴专项行动的通知》，积极动员有条件、有能力的会员单位，自愿参加乡村振兴专项行动。协会并与山东省住房和城乡建设厅驻菏泽市东明县刘楼镇第一书记完成帮扶前期对接工作，将一万余元善款汇至该地。二是协会参加由山东省民政厅、山东省慈善总会联合举办的 2022 年省管社会组织“慈心一日捐”活动动员大会，并向省慈善总会捐助善款，为助力打造乡村振兴齐鲁样板及我省公益事业健康发展积极贡献自身力量。

四是紧跟党的步伐，唱响胜利赞歌。为深入领会和准确把握党的二十大的深刻要义、二十大报告以及党章的深刻内涵，协会多方联动，全面掀起全体会员单位深入学习宣传贯彻党的二十大精神热潮。一是联合《城市开发》杂志社、大众网·海报新闻共同举办“喜迎二十大 奋进新征程”主题征文活动，多篇优质作品情感充沛、叙述详实，营造出“迎接党的二十大胜利召开”的浓厚氛围，进一步激励物业管理行业战线上广大党员干部职工的责任感、荣誉感和使命感。二是联合山东省建筑安全与设备管理行业协会、山东省建设监理与咨询协会、山东省房地产业协会等 8

家社会组织共同开展“向党献礼——庆祝二十大召开”摄影展征稿活动，展现我省新时代物业管理领域的崭新面貌。