

# 江苏省住房和城乡建设厅文件

苏建房管〔2021〕101号

## 省住房城乡建设厅关于印发《江苏省“十四五” 物业服务发展规划》的通知

各设区市住房和城乡建设局，南京市住房保障和房产局：

现将《江苏省“十四五”物业服务发展规划》印发给你们，  
请结合实际，认真贯彻落实。

江苏省住房和城乡建设厅

2021年6月28日

（此件公开发布）

# 江苏省“十四五”物业服务发展规划

“十四五”时期是江苏在高水平全面建成小康社会的基础上，全面开启基本实现社会主义现代化建设新征程、深入推进“强富美高”新江苏建设、扎实推动高质量发展走在前列的关键阶段。本规划根据《江苏省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》精神，结合《江苏省“十四五”现代服务业发展规划》《江苏省“十四五”城镇住房发展规划编制指南》，在总结“十三五”期间全省物业管理服务行业发展情况的基础上，针对行业发展面临的机遇和挑战，阐明“十四五”期间江苏物业服务行业发展的指导思想、总体目标、主要任务和保障措施，是今后五年全省物业服务行业发展的纲领性文件。

## 一、“十三五”江苏省物业服务发展情况

### （一）发展成就

“十三五”期间，随着全省经济社会的持续发展和人民对美好生活需求的不断提升，特别是2018年《江苏省物业管理条例》再次修订实施以来，全省各地建立健全物业管理服务法规制度，积极培育和拓展物业服务市场，探索创新物业市场监管机制，打造稳定有序的物业服务人才梯队，努力规范市场主体行为。在边实践边治理的过程中，全省物业服务行业规模不断扩大，服务内容不断延伸，服务品质逐步提升，在参与城市治理、推动城市建

设、建设和谐社区、改善人居环境、吸纳社会就业、促进服务业健康发展等方面取得了积极成效。

**1. 物业服务法规制度体系不断完善。**全省各地有关部门认真贯彻落实《物权法》、国务院《物业管理条例》等法律法规，持续细化相关规定，形成以 2018 年新修订的《江苏省物业管理条例》为主干，以《关于建立健全物业纠纷多元化解机制的指导意见》（2016 年）、《关于提升社区物业服务水平促进现代物业服务业发展的指导意见》（2017 年）、《江苏省物业服务收费管理办法》（2018 年）、《江苏省住宅物业委托服务合同（示范文本）》（2018 年）、《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准》（2019 年）、《关于以党建引领全面提升物业管理服务水平的指导意见》（2019 年）、《江苏省住宅专项维修资金管理办法》（2019 年）、《江苏省住宅专项维修资金财务管理规定》（2019 年）等相关规定为支撑的物业管理法规体系。尤其在取消物业服务企业资质认定和物业执业资格取消注册的新形势下，为进一步培育市场、规范服务、引导行业健康发展提供了法制保障。全省共 12 个设区市完成地方物业管理条例的最新修订，苏州、连云港等市出台物业服务企业信用管理办法。

**2. 党建引领物业服务水平持续提升。**在全面提升物业服务及社区治理水平的进程中，全省各地积极探索“党建引领、行业指导、基层主抓”的物业管理服务新模式。在省委组织部和省住房和城乡建设厅联合发布《关于以党建引领全面提升物业管理服务

水平的指导意见》(2019年)的基础上,各地积极推行“双向进入、交叉任职”,突显行业党建和区域党建对物业管理服务的统领作用,并通过建立健全物业服务企业党组织,加快推进街道社区党组织领导下的各类组织有机衔接、良性互动、同向发力,共同提升基层治理水平。无锡市通过在基础较好的业主委员会里试点成立党支部,来推进党建引领下以点带面的红色物业服务机制;徐州市推行党建引领物业管理服务“组织全覆盖”和“工作全覆盖”的双覆盖,聚焦“管理服务质效提升”和“社区治理融合水平提升”的双提升;常州市打造近百个“红色物业·先锋管家”项目,形成党建引领下的物业服务企业、社区和业主委员会协同监督、协同议事的联动服务机制;淮安市通过完善党组织网络和社会治理网格“两网融合”的小区治理体系,提升市场化、专业化、集成化“三化驱动”的小区治理水平,构建党组织、业主自治组织、物业服务企业、业主“四方共治”的小区治理格局,深化实施“党建引领小区治理‘二三四模式’”。

**3. 物业服务全程监管得到巩固。**各地物业行政主管部门根据城市变迁新趋势及行业发展新动态,不断研究探索物业服务的标准化、信用体系建设、星级评定机制和重点帮扶机制等,形成业内标准导向、典型示范、信用监管和优胜劣汰有序竞争的市场格局。南京市通过启动物业管理“1+X辅导”试点,由品牌物业服务企业定点帮扶多个周边小区的物业管理工作,全面提升业主对物业服务的满意度;淮安市通过建立物业行业信用管理评级制度,

定期开展“金牌物业”评比，引导物业服务企业加强自律和规范发展，培育具有影响力的本地物业服务品牌；扬州市在条件成熟小区试点推行“酬金制”，实现物业服务日常运行的阳光化操作，重构物业服务企业与业主之间的信任关系；镇江市通过物业诚信系统平台的建设和使用，加强物业服务的事中事后监管，推动行业信用信息管理工作落到实处。

**4. 物业服务覆盖面不断扩大。**截至 2020 年底，全省共有物业服务企业 10302 家，物业服务项目 27684 个（其中住宅类项目 21817 个，非住宅类项目 5867 个），物业服务面积 280267 万平方米（其中住宅 234080 万平方米，非住宅 46187 万平方米）（详见图 1），平均每家企业管理项目 2.69 个，相比“十二五”末全省物业

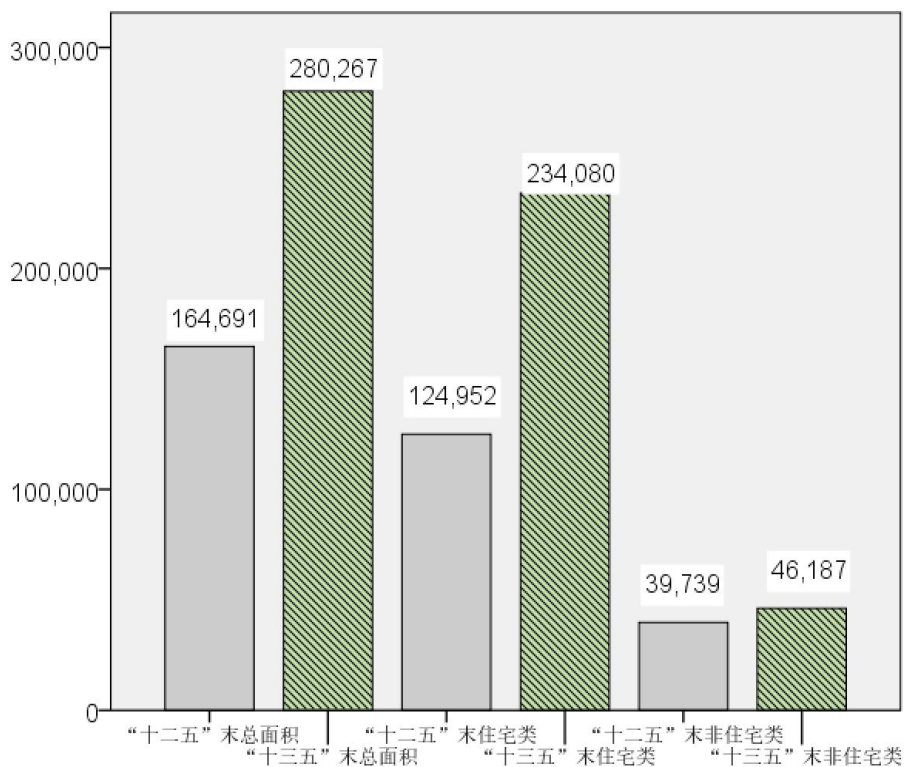


图1 “十二五”末与“十三五”末物业服务企业服务面积对比柱图（万平方米）

服务企业数增长 43.28%，物业服务面积增加 70.18%，其中住宅类服务面积增加 87.34%，非住宅类服务面积增加 16.23%。各地主管部门及物业服务企业积极探索基本物业服务全覆盖的具体方案，南京市启动住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2019-2021年），明确“一年初见成效，三年显著变化”的奋斗目标；苏州市姑苏区于2018年在全区170个老旧小区推行“大物业”管理模式，对无物业管理小区实行整体市场化打包，通过规模化经营降低成本，实现老旧小区的基本物业全覆盖；扬州市深入推动属地街道（乡镇）成立民办非企业性质的物业服务中心，为561个约1500万平方米老旧小区提供有保安、有保洁、有绿化

保养、有保修、有停车管理的“五有”基本物业服务，从而实现了市区住宅小区基本物业管理全覆盖。

5. 行业服务能力及管理水平稳步提升。2020年，全省物业服务企业主营业务收入453.32亿元，平均每家企业收入440.03万元，企业利润22.85亿元，总体利润率5.04%（其中省50强企业2019年度利润率为5.62%，超过全国百强物业服务企业3.53%的净利润率），平均每家企业净利润22.18万元。相比“十二五”末，全省物业服务企业主营业务收入增长189.66亿元，增加71.93%；企业利润增长11.71亿元（详见图2），增加105.12%。“十三五”期间省级示范物业管理项目创建446个。物业服务企业在微利中实现物业服务综合能力的稳步提升，物业服务范围遍布各行各业，服务内容在原有基础上向社区养老、社区团购、社区文旅、社区更新及社区电子商务等领域拓展，并与社区、业主委员会、社会组织和驻区单位等多方主体携手共同参与城市治理。特别在2020年新冠疫情爆发期间，物业服务企业不畏困难、筑牢小区防疫底线，为夺取全省各地抗疫阶段性胜利做出了积极贡献。

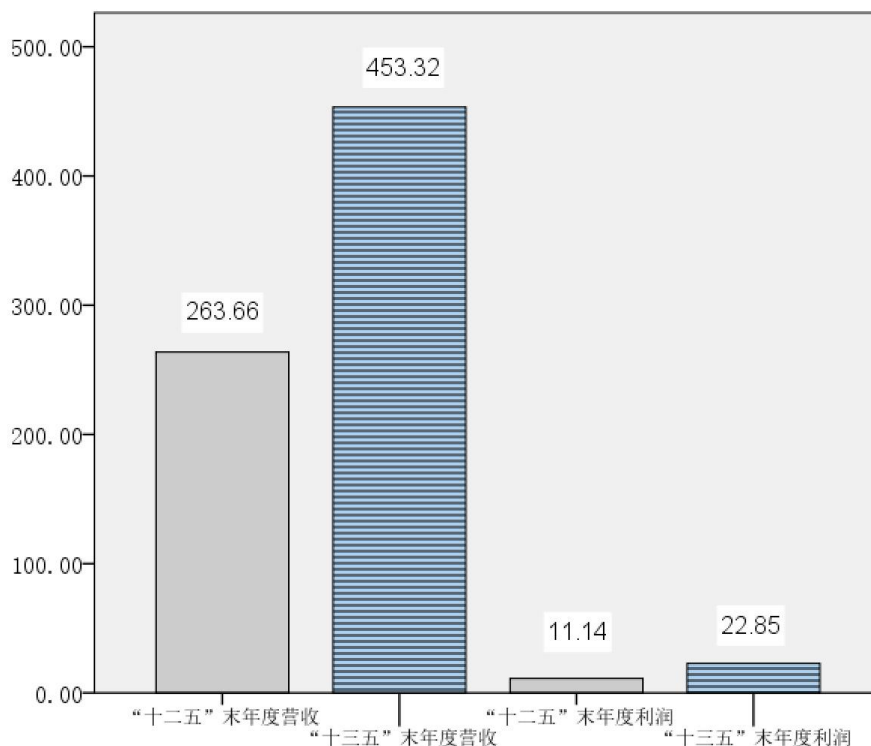


图2 “十二五”末与“十三五”末物业服务企业年度主营业务收入及利润对比柱图  
(亿元)

**6. 龙头企业呈现规模化和梯队式发展。**随着江苏“十三五”期间经济社会的快速发展及人民居住生活品质的不断提升，在全省物业服务企业的共同努力下，特别在省级示范物业管理项目评价及省级物业服务行业综合实力排名50强评比的持续推动下，全省物业龙头企业逐渐成长壮大。以2019年度为例，全省物业服务行业前50强总资产达139.08亿元，共管理物业项目6740个，管理总面积达8.56亿平方米，企业总收入为176.50亿元，净利润为9.93亿元。“十三五”期间，在全省物业服务企业前50强的年度榜单中有68家企业上榜，其中有32家企业连续数年稳居前50强。在50强物业服务企业中，年营业总收入达亿元级的企业有



45家，其中苏州东吴和江苏银河已成长为10亿元级企业。我省上市的4家物业服务企业中，新城悦服务入围中国物业管理协会、上海易居房地产研究院、中国房地产测评中心联合发布的《2020物业服务企业上市公司测评报告》中全国前十强。

7. “智慧物业”助力行业转型升级。各地主管部门及企业积极探索并推广以数字经济为基础的“智慧物业”，特别是省内规模化、品牌化的物业服务企业，依托移动互联网及物联网技术的融合平台，通过数据的存储及分析，实现数字安防、智慧门禁、智能停车、设备设施远程监控、报修缴费在线完成，以及为业主画像并针对业主进行精准服务，引领行业转型升级。各市主管部门也在市级和区级层面研发各类小程序或APP平台，推动物业服务的流程再造和数字化呈现，以科技支撑提升物业服务的品质和效率。苏州工业园区率先试点“物业投票小程序”解决居民对物业服务需求中的“急难愁盼”问题，市级平台完成升级改造后也于2020年底上线；无锡市新吴区依托区级智慧物业平台研发的“智码开门”小程序，在疫情防控的关键期，在防止疫情蔓延、切实保障人民群众生命安全等方面发挥了积极作用；徐州市积极探索物业+智慧服务，通过建立“德家生活”微信小程序，为业主提供一站式线上线下物业服务及其他各类生活服务；泰州市打造的“智慧物业”平台，围绕维修资金、公共收入、物业费收支三大模块和物业服务行为，为全市物业小区进行“画像”，构建“数字印象”。

**8. 多元化解矛盾纠纷机制逐步建立。**针对物业矛盾纠纷较多且牵涉面较广的实际情况，全省各地主管部门联合多部门推动多元化解矛盾纠纷机制的建立和运用。省住房和城乡建设厅与省高级人民法院、省综治办、省公安厅和省司法厅联合印发《关于建立健全物业纠纷多元化解机制的指导意见》（2016年），通过细化属地行政主管部门、自治组织与相关职能部门的各方职责，充分发挥各地矛盾纠纷调处中心作用，完善人民调解、行政调解和司法调解等多种渠道的衔接机制，广泛引导社会力量积极参与物业纠纷化解工作，整合各方资源，积极构建物业纠纷多元化解工作体系，努力实现物业纠纷的有效预防和及时化解，促进社会和谐稳定。南通市经济技术开发区建立14个部门多元化解物业纠纷的联动机制，实现物业纠纷人民调解、行政调解与司法调处无缝对接，全过程、多形式、多手段处置物业纠纷，将矛盾化解在基层；盐城市积极探索建立巡回法庭制度，市区物业服务纠纷人民调解委员会于2020年度荣获司法部授予的“全国模范人民调解委员会”称号，该市亭湖区推出“老班长”调解室，选拔退伍军人中的佼佼者加入到物业矛盾纠纷的调解工作中，不断丰富和强化区人民调解队伍基础，“老班长”调解室成立以来，日均调解各类复杂矛盾纠纷3.6起，调解成功率达99.2%，执行率100%；泰州市推行的“两主体一协议”、“三公开三透明”、“3+1矛盾调处机制”有力化解了物业管理矛盾，推进物业管理服务健康发展。

**9. 参与基层社会治理初显成效。**“十三五”期间，基层治理中多方合作、多元共治的新场景越发突显，我省物业服务企业秉持精细化服务和专业化管理的优势，以创新基层治理中的服务者、参与者角色，在社区文化活动、公益活动、垃圾分类、网格化治理、文明城市建设和第七次人口普查等工作中，始终冲在一线，得到了社会的认可。特别在抗击新冠疫情的战役中，全省物业服务企业克服种种困难，自备抗疫物资、配合属地政府，坚守基层抗疫的最后一公里，为赢得抗击新冠疫情的阶段性胜利做出了贡献。为推动全省物业服务企业参与社会治理的常态化和制度化，各地积极探索相关引领性政策，例如连云港海州区探索在辖区内11个街道102个社区推广成本低、见效快的垃圾分类“物业自营”模式，鼓励物业服务企业积极配合开展垃圾分类工作。

经过多方努力，我省物业服务企业及行业发展不断深化拓展，形成了一定的产业规模效应，在经济社会发展中的作用日益突显。一是**物业标准化，提升了城市人居环境品质**。物业服务内容、流程和各类评价的标准化推动了物业服务向精准治理转型，通过不断修订标准体系、引导第三方评估、培育良性竞争格局和创建示范项目，不断改善群众居住环境、提升居住品质，增强了广大居民的获得感，提升了物业服务满意度。二是**物业规模化，缓解了城乡就业矛盾**。截至2020年底，全省物业服务企业从业人员达76.47万人，相比“十二五”末增加46.51%，其中很大一部分来自企事业单位分流人员、大中专毕业生、部队复转军人、下岗及

再就业人员、农村进城务工人员。抗疫期间在其他行业停摆或减员的情形下，物业几乎 24 小时不打烊，不仅稳定了城乡就业，还不断吸纳中高端管理型人才，提升行业的整体竞争力。三是**物业品牌化，加速了行业优化及转型升级**。各地在通过示范项目评价、信用星级评定等工作推动行业优胜劣汰的过程中，加快了物业品牌化战略，一批重信用、讲实效、惠民生、有担当，强化人才梯队、服务技能和在线平台建设的优秀物业服务企业不断涌现，加速了行业优化及企业的转型升级，为推动全省物业服务行业的高质量发展奠定了基础。四是**物业产业化，加快了城市服务业的发展进程**。随着全省城市化率突破 70%，城市房地产业进入稳定发展期，城市各行各业及百姓生活均离不开物业管理服务。伴随物业服务市场体系的建构，逐渐形成了安保、绿化及物业硬件配套等相关产业供应链，加之物业服务为安居生活提供全程保障服务，物业服务在城市网格治理、综合治理及突发事件中的作用越来越突显，物业服务行业突破固有产业形态，正在形成覆盖上下游的完整产业链，加快了城市服务业发展进程。五是**物业社会化，成为城市基层治理体系的重要支撑**。物业从管理走向服务，进而纳入基层治理体系，成为政府在城市治理终端的重要抓手。除了常规的物业服务以外，物业服务企业在基层参与疫情防控、文明城市创建、人口普查、养老扶弱及其他日常治理工作中，突显自身的行业地位和社会担当，降低了城市治理成本，提升了城市治理水平。

## （二）面临的机遇与挑战

“十四五”期间，江苏省的经济社会发展、新型城镇化建设、现代服务业发展以及基层治理的数字化进程等将为物业行业的发展提供良好机遇。与此同时，物业行业的发展也会面临诸多挑战。

### 1. 物业行业面临的机遇

党的十九届五中全会对加强和创新社会治理提出了新要求，作为社会治理重要组成部分的物业管理服务行业，社会治理的新要求为物业管理服务行业创新发展赋予了新的使命。《民法典》于2021年起实施，其中的物权篇具体条款为物业管理服务行业规范发展带来了更多机遇。我省“十四五”经济社会发展规划纲要确定了经济社会发展目标，为我省物业服务行业的转型升级创造了条件，为未来五年我省物业服务行业健康、稳定、可持续发展发展提供了良好机遇。

习近平在考察江苏时强调，要全面把握新发展阶段的新任务新要求，坚定不移贯彻新发展理念、构建新发展格局，并要求在改革创新、推动高质量发展上争当表率，在服务全国构建新发展格局上争做示范，在率先实现社会主义现代化上走在前列。我省正处于推动“强富美高”新江苏建设的关键时期，围绕总书记提出的“争当表率、争做示范、走在前列”的最新要求，以及十九届五中全会提出的“加快推进城市更新行动，加强城镇老旧小区改造和社区建设”，“加快推进康养、文旅、物业等现代服务业的发展，加速服务业的标准化、品牌化建设”，“加强数字社会、数

字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平”，我省物业行业的发展将迎来新一轮发展机遇。

2020 年底，住房和城乡建设部连续印发了《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》《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》，为加快发展物业服务业、推动物业服务向高品质多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要明确了思路；为对接新型基础设施建设，加快建设智慧物业管理服务平台，补齐居住社区服务短板，推动物业服务线上线下融合发展指明了方向；为推动和支持物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式，切实增加居家社区养老服务有效供给，更好满足广大老年人日益多样化多层次的养老服务要求，促进家庭幸福、邻里和睦、社区和谐明晰了举措。

## 2. 物业行业面临的挑战

当前及未来一段时期，我省物业管理行业发展依然面临着一些困难和亟待解决的问题。从行业自生发展角度来说，大部分企业管理规模偏小，平均每家企业管理项目只有 2.69 个。从业人员学历普遍较低，即使是我省 50 强企业，拥有本科及以上学历者也仅占其从业人员总数的 5.1%，专业人才尤其是创新型、复合型人才十分匮乏。同时，行业的集中度也不高，龙头企业、品牌企业不多，全省上市企业只有 4 家，年营业总收入达亿元的企业只有

45家，10亿元以上企业只有2家，在一定程度上还存在发展不充分的问题。从企业服务能力角度来看，大部分企业主要还是从事传统的基本物业服务，服务水平也不高，难以有效满足人民群众日益增长的多样化、个性化需求，业主还有很多不满意。同时，企业的创新意识还不强，跨领域、跨行业开展养老、家政以及商务等延伸服务还不多，转型升级乏力。在融入新科技、新技术方面，利用信息技术、互联网技术搭建智慧物业平台，开展线上线下生活服务，还有待进一步加强。从行业监管角度来看，物业服务企业资质取消以后，相对应的加强事中事后监管法规制度尚不健全，联合监管机制还不完善；同时，在行业自律和诚信体系建设方面，还存在行业自律意识不足，统一的“守信激励、失信惩戒”的物业服务市场环境有待进一步完善。从与物业管理服务相关的小区治理来看，业主自治机制尚不完善，广大业主主动参与小区事务管理意识不强，业主大会和业主委员会成立难，业主委员会是否依法规范运作等问题，依然是当前亟需研究和破解的难题。多部门联动、多层次配合协同化解和处置物业矛盾纠纷的机制还不成熟，矛盾纠纷不能就地得到有效解决，相关投诉、信访在房地产领域占比依然较高。另外，物业服务企业如何更好地融入基层社会治理，相关部门如何加强联动执法进小区力度，以及如何加强党组织在基层社会治理中的领导和引领作用等，与构建现代化社会治理体系尚有差距。

## 二、指导思想、基本原则及发展目标

### （一）指导思想

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以习近平总书记系列重要讲话特别是视察江苏时的重要讲话精神为根本遵循，以《民法典》为基准，以不断满足人民群众对美好生活的需要为目标，坚持以人民为中心的发展思想，按照国家提出的“十四五”时期经济社会发展六大“新”目标，以及《江苏省国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》，认真落实《物业管理条例》以及《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》《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》等要求，巩固和完善物业服务标准化、专业化和社会化的科学定位，加强法规政策建设和制度扶持，不断扩大物业服务规模，着力提高服务能力，全面提升基层社会治理水平，强化品牌化、信息化和智慧化建设，加快物业服务业向现代服务业的转型升级，推动江苏物业服务行业“争当表率、争做示范、走在前列”，为建设“强富美高”新江苏和“美丽江苏”提供有力支撑。

### （二）基本原则

**1. 坚持以人民为中心，增进百姓福祉。**以人民对美好居住生活的向往为目标，以百姓对福祉提升的期待为准绳，推动物业服



务高质量发展。通过多渠道、多层次、多门类的优化物业服务的品质、拓展物业服务的种类、提升物业服务的效能，加速传统物业向现代物业的转型。要把加强和改善住宅物业服务作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，更好满足百姓日益增长的多层次、多样化、个性化需求。

**2. 坚持服务导向，促进产业发展。**以现代服务理念为指导，持续推进物业服务标准化、品牌化、信息化和现代化。在优选和推广重点品牌企业服务模式的基础上，重点扶持本地企业的规模化和多元化发展，以服务促效益、以品质拓市场，鼓励物业服务企业向生活服务业和养老服务业的跨界融合，并深耕社区，加快推进物业服务产业的创新发展。

**3. 坚持依法治理，优化行业生态。**以各级各类物业相关法律法规文件为基准，以加快推进行业转型升级为目标，着力理顺涉及物业服务各职能部门的权责关系，构建完善物业服务信用体系和第三方评价体系，强化信用管理和示范项目在招投标和政府购买中的作用，扩大优质物业服务企业的覆盖率和影响力，逐步推行与新发展理念相匹配的“红色物业”“智慧物业”和“全科物业”发展模式，健全完善行业治理与属地治理相结合的双轨机制，努力构建服务规范、运营健康、透明公正和精准高效的现代物业服务体制。

**4. 坚持科技支撑，培育智慧物业。**以服务效能及满意度提升为导向，顺应信息社会快速变迁的消费模式和互动模式，巧用善

用各类线上线下新技术平台和智能服务硬件设施，努力打造符合公众需求和行业发展趋势的智慧物业，整体提升物业服务品质和水平。

**5. 坚持融合发展，推动共治共享。**以新型城镇化、经济体系和社会治理同步现代化发展为契机，通过开放平台、链接资源和创新赋能，积极推进物业行业与多部门联动、与资本市场对接、与社会组织合作、与业主自治组织协商，营造服务多维、发展多元、合作多赢的共建共治共享新格局。

### （三）发展目标

到“十四五”末，全省物业管理体制更加健全，物业服务市场更加规范，服务质量和业主满意度持续提升，物业服务企业参与社会治理体系更加成熟，物业管理服务行业不断发展壮大，打造和培育一批行业品牌企业、领军企业，引领江苏物业管理服务行业高质量发展。

——**加强党建引领，全面提高物业服务发展水平。**全面构建“党建引领、行业指导、基层主抓”的物业管理服务新模式，充分发挥基层党组织的政治优势和组织优势，通过扩大党的组织覆盖和工作覆盖，形成上下协调、权责清晰、交叉任职、多方联动、齐抓共管的责任体系，全面提升党建引领物业服务水平，实现党组织领导下的基层多方联动服务机制100%建立，创建省、市党建引领物业服务工作示范点300个，培育50家物业行业党建品牌企业。

——**加强市场引导，全面提升物业服务供给水平。**延伸物业管理服务上下游产业链，推动物业服务企业转型升级，聚焦标准化、品牌化和多元化，支持物业服务企业进入资本市场，提高物业行业集中度，形成 500 家综合服务能力品质示范企业和 100 家较大规模物业服务企业，培育年营业总收入达亿元级企业 50 家，10 亿元级龙头企业 5 家。创建省级示范物业管理项目 500 个。

——**加强信用监管，全面规范物业行业市场行为。**积极探索以信用监管为主导的物业行业监管体系，研究制定省级物业行业信用监管制度和信用征集评价标准，试点对物业服务企业的多维度综合评价工作机制。推进物业服务企业信用承诺和信用征集制度，推动建立物业行业信用成果发布运用机制，加快构建以信用管理为核心的新型市场监管机制，“十四五”期间实现信用成果在政府采购类招投标平台 100%运用。

——**加强数字赋能，全面打造现代物业综合服务平台。**把握数字化、网络化、智能化融合发展契机，着力打造以移动互联网、云计算、大数据、物联网和人工智能等技术应用为主导的现代物业综合服务平台。通过全面推进“智慧物业”建设，分享技术红利、降低物业运营成本、推动平台资源链接、加强物业主体间的沟通与赋能、促进物业企业的现代化转型升级。到“十四五”末，建设 500 个智慧物业管理服务项目。

——**加强多元共治，全面推动物业行业融入基层治理体系。**改进社区物业服务管理，加强社区党组织、社区居民委员会对业

主委员会和物业服务企业的指导和监督，建立健全社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制。引导物业服务企业与社区、业主自治组织、社会团体及驻地单位等携手联动，在社区经济发展、社区空间营造、社区网格治理，以及社区养老、社区医护和社区教育等方面开展多元合作，全方位拓展物业服务能力，建立现代物业服务多元参与、共享共融的合作机制，“十四五”期间，建设 1000 个“物社”联动、“物社”共治住宅小区。

### **三、主要任务**

#### **（一）政府主导引领，持续优化物业服务行业的运行机制**

##### **1. 完善物业服务的行业及属地双管机制**

为推动物业管理服务行业的高质量发展，满足百姓对物业服务日益增长的需求，物业服务需逐渐适应行业主管与属地监管同步推进的“双管”机制。加强行业主管部门对物业服务招投标制度、与业主合同签署过程、服务过程中的质量控制、维修资金使用、各项公共收支信息公开，以及服务结果的评估等事前事中事后的全过程监管，维护业主和使用人的合法权益，持续规范物业服务的市场监管机制。积极鼓励街道建立物业管理工作机制，指导辖区内物业管理服务活动、推动业主委员会成立并监督其运行过程，培育物业管理示范项目、监督物业项目有序交接、加强物业纠纷调解组织的常态化建设等，共同推进物业管理服务的行业主管与属地监管的双轨制进程。

## **2. 健全党建引领下的“红色物业”服务机制**

坚持物业服务各项工作以党建为引领，切实发挥基层党组织的领导核心作用。推动物业服务企业和业主委员会成立党组织，建立健全党建引领下的社区居委会、物业服务企业和业主委员会的协调运行机制，鼓励物业服务企业和业主委员会中的党员担任社区党组织兼职委员，推动有条件的物业服务区域党建联建、加强物业管理协会和物业服务机构的党组织共建，通过“双向进入、交叉任职”，形成党委领导、行业指导、基层主抓、多方参与、协商共建的“红色物业”服务机制，有效稳固“党员示范、协同共治”的常态化局面。

## **3. 强化现代物业服务的示范引领机制**

在降本增效、业主满意和科技支撑的多轮驱动下，全省持续开展省级示范物业管理项目评价和党建引领物业管理工作示范点评价工作，以示范引领全面升级。针对不同的物业管理项目，面向差异化的服务区域和服务群体，鼓励各类物业服务企业大胆尝试相匹配的运营模式，例如面向老旧小区或失管小区，开展与基层政府合作推行的托底式、包干式运营；针对经适房、普通商品房可探索链接各类优质资源的模块式、组合式运营；在业主委员会良性运行和居民积极性高的小区可倡导公开透明和居民自治的信托制、酬金制运营；而在中高端商品房小区，可探索科技赋能下的集约化、智能化运营等，通过运营思维下的高效设计，突破时间与空间的局限，从劳动密集型向资源密集型和技术密集型企

业转型，推动物业管理服务行业的服务升级和管理变革。

## （二）企业转型升级，加快建设现代化的物业服务产业链

### 1. 深化物业服务的标准化和精细化工作

全方位持续推进从物业管理到物业服务、从传统物业到现代物业、从线下物业服务到线上线下同步物业服务的标准化制定和落地执行工作。将优质服务理念、高端服务品质、领先服务技术均融入物业标准化推广的进程中。需着力研究不同服务区域、不同服务群体的差异化需求，以及安保、绿化和各级各类生活服务的多元化供给体系，长期监测物业服务市场的人才、价格和技术最新变化，积极探索定制式、全科式物业服务，推进物业服务的精细化战略。

### 2. 推进物业服务的规模化和品牌化建设

面对即将到来的物业发展黄金十年，对企业而言，应抓住机遇，在技术赋能和人才赋能的基础上进行规模扩张，并通过持续的服务升级、运营升级和平台升级强化品牌建设，为业主提供与时俱进的高品质物业服务；对行业而言，应在地方政府的政策扶持下尽最大努力寻求不断扩大物业管理服务面积，让更多市民享受专业化、高品质的物业服务，并借助行业协会和第三方专业力量孵化、培植和推广物业服务企业品牌。

### 3. 推动物业服务的信息化和数字化进程

依托移动互联网、物联网、大数据、云计算、区块链和人工智能等数字技术，运用 APP 和微信小程序等应用平台，在各级相

关部门的大力扶持下，逐步扩大全省物业服务企业和行业信息化平台的覆盖面，进而推动物业服务线上线下服务的全覆盖。运用传感器、全球定位、射频识别、红外感应等装置与技术，全面感知、识别和记录水、电、气、热、安防、消防、电梯、水泵、照明、管线、变压器等设施设备运行数据和小区车辆、安防等管理数据，形成硬件智能运行平台。运用数字平台推进物业在报修、运营、协商、服务、投票、统计和反馈等方面的常规功能在线化，形成物业服务的主客之间、软硬件之间、始端和终端之间的数字应对闭环，开启“一键抵达、全程服务”的物业信息化发展新时代。鼓励品牌企业先行先试智能物联应用体系，搭建数字化物业智慧综合运营平台，探索实现运营一体化、服务平台化、应用移动化和即时化的智能服务流程。在智能安防、智能维护和智能停车等硬件设施智能化基础上，提升“物联+AI+数据+应用”的数字化服务力，打通以往难以实现的定制化、多触点、可追溯的服务流程，在保护业主信息安全的基础上创建以客户为中心的全链条数字智能服务，加快建设可复制、可推广的“智慧物业”江苏品牌。

#### **4. 构建物业服务的多元化和现代化产业链**

打破传统物业单一、微利的产业格局，借助全行业互联互通的各级平台，培育绿化、安保、卫生和维护等专业化及品牌化供应体系，链接社区养老、社区家政、社区团购、社区教育和社区医疗等各类各级优质资源，加强与地方政府、街道社区、上下游

产业和业主社群的沟通协作，构建产供销适度分离又紧密合作的物业产业新生态系统，引导物业服务企业建构用户导向和运营优化下的“大物业”服务理念、更新传统物业服务产品结构、加快适应信息时代服务产业变化趋势，围绕服务理念、产品供给、运营体系、服务效能和社会效益等全方位打造现代化流程，提升物业管理服务行业的综合竞争力。

### **（三）市场稳定有序，多方培植良性互动的物业服务体系**

#### **1. 加强物业管理服务行业诚信体系和评价体系建设**

鼓励各地通过建立信用信息管理办法，定期向社会公布物业服务企业的诚信信息和不良信用记录，逐步将企业诚信体系建设与项目招投标、服务定价及示范评价等进行关联，进一步加强行业诚信体系的建设。持续加强物业服务质量年度评价、随机抽查体制建设，构建物业服务企业的自我评定、社区评定、协会评定、业主评定和第三方专业评定的多维度评价体系，形成优胜劣汰的行业风气。鼓励各地分类指导，实行中高端物业、普通商品房物业、经适房保障房物业、街道托底物业等的分级分类评定和监管措施，强化信用评价在政府购买和业主选聘等方面的应用。

#### **2. 推动行业发展的法律法规普及和舆论引导**

随着《民法典》及各市新修订《物业管理条例》的落地实施，围绕物业管理服务的权责、合同、质价，以及与社区、业主委员会、居民之间的互动关系等最新条款，可通过编辑小故事，制作“物业 100 问”、“物业大家谈”等系列手册或小视频，在微信平



台和物业服务平台等进行宣传推广，加强物业行业发展的最新信息在主流媒体的曝光度，让政府和社会及时更新对物业行业的认知，让业主和物业服务企业保持信息对称和良性沟通，让行业外其他主管部门熟知物业行业的最新发展情况，协同推进物业服务市场的净化与优化。

### **3. 完善物业服务的稳价和调价市场化机制**

根据《民法典》《中华人民共和国价格法》《江苏省价格条例》《江苏省物业管理条例》和《江苏省物业服务收费管理办法》等法律法规，结合江苏实际，遵循合理、公开、质价相符的原则确定，区分不同物业的性质和特点，在相关主管部门指导下，既从民生民情出发，实施一定时间和一定区域内的稳价机制，也要综合考虑物业公共服务平均成本及各地人力成本、居民消费价格指数变动情况，定期对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，向业主公开评估结果，并通过广泛征询、民主协商等法定程序，实施适时动态调价。鼓励建设单位、业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业，支持物业服务企业开展正当的价格竞争，促进物业服务收费通过市场竞争机制形成。

### **4. 形成多方联动的物业纠纷协商解决机制**

充分发挥行业指导和属地监管的联动优势，积极搭建物业与街道、社区、公安、城管、民政、市场监管、消防以及行业协会多方联动的纠纷调解平台，并将属地人大代表和政协委员纳入平

台，以平台为载体，探索业主协商、基层协商、在线协商等多种平台化、邀约制联合协商模式，推动联合执法进小区、民主协商进小区的常态化进程，着力应对物业纠纷调处，引导业主以理性合法的方式表达利益诉求，为业主提供绿色通道和多方资源就地解决物业纠纷问题。

#### （四）人才赋能培力，共同助力物业服务行业的持续拓展

##### 1. 培育和构建现代物业人才发展体系

拓展传统物业人才的职能和资历架构，为物业从业人员构建从服务技能、沟通技巧、社群运营到社区治理等全方位赋智赋能培训体系，弥补物业从业人员老龄化和受教育水平相对较低的短板，促进物业从业人员在服务理念和技能上的自我成长，推动与社区养老、医疗和教育等基层服务相关人才的互动交流，以全域开放、可持续创新的新型物业发展理念，推动全科物业人才的培育和发展。随着物业信息平台、数字化运营系统的广泛推广和应用，各地主管部门、行业协会应联合高校、研发机构和数据公司等共同推动数字物业人才的孵化和培育工作，并通过数字物业人才的联合培育和打造，吸引更多优秀人才加入物业管理服务行业，提升物业服务企业的人才竞争力。同时为推进物业服务向生活服务、医养服务和其他定制式服务等社区综合服务的纵深发展，在配置和培育常规物业人才的基础上，广泛链接街道社区、周边企业、社会组织的相关服务类和管理类人才资源，通过灵活购买服务时间、引进培训课程、外包服务板块和搭建“一对一”“一对多”

服务平台等多种模式来补齐物业综合服务的短板，实现综合服务的扩张和升级。

## **2. 发挥行业协会对行业发展的支持和推动作用**

作为物业服务企业的合作交流平台，各地行业协会应以现代物业发展的开放式、前瞻性要求为基准，担负起物业领域在行业自律、政策引导、信息互通、培训赋能、示范评估、法律支撑和数字转型等方面的职责，可以通过定期召开最新物业法规政策宣讲会、行业发展焦点话题研讨会、物业数字化创新分享会，以及“走出去、请进来”的方式带领物业服务企业学习借鉴物业发展先进地区经验，让物业服务企业能够随时向行业协会借力借智。行业协会也可常设物业管理专家人才库，吸引相关行业翘楚并热心推动现代物业服务业发展的多领域精英，灵活运用签约式、聘用制方式，以协会为平台，以专家为引领，长期为行业把脉、为企业建言，助推物业管理服务行业向现代服务业的转型。

### **（五）社会共治共享，创新创建互嵌共生的基层治理场景**

#### **1. 推进物业服务企业积极融入基层社会治理体系**

秉持“大物业”“全科物业”的服务理念和服务格局，鼓励企业承接政府购买的各类各级公共服务项目，积极参与基层政府的常规治理和应急治理工作，鼓励“社工+物业”“城管+物业”“网格+物业”“综治+物业”等双重叠加岗位的设置，探索全科社区人才和全科物业人才间的互通有无和轮岗轮值，并构建物业与社区、物业与街道、物业与属地企事业单位及社会组织的伙伴关系。

鼓励企业加快提升老旧小区物业管理面积，主动融入社区环境美化、社区适老化改造、社区公共空间的更新升级等硬件整治，主动通过自我赋能和资源链接，引导居民协商确定老旧小区的管理模式，参与到社区居家养老、社区文旅活动、社区社会工作和社区网格治理中，担当好老旧小区的总管家和贴心人角色，在城市治理的最后一公里承担好终端服务者职责。

## 2. 构建业主委员会良性运营和社区共治体系

以《民法典》和省市物业管理条例中关于业主委员会成立和运营的法条为准绳，在鼓励居民广泛参与小区自治的基础上，逐渐形成以街道、社区、物业服务企业、小区业主和第三方审计机构为主体的业主委员会监管体系，探索业主委员会权责明晰、信息公开、财务透明、协商共治和换届审计等治理机制，确保业主委员会依法依规阳光运行。对无法成立或无条件成立业主委员会的小区，推行由小区业主代表为主体，由街道、社区和物业服务企业共同成立的物业管理委员会，共同维护小区日常的良性运行，为小区居民创建共治共享的美好生活环境。为加快突破业主委员会成立难和运营难的人才瓶颈，探索制定业主委员会人员的素质标准和能力标准体系，鼓励“两代表一委员”参选业委会成员，提高业主委员会成员中党员比例，通过对已经参与业主委员会或对参与业主委员会有兴趣的业主进行定期培训，使其了解最新物业管理法律法规制度，学习多方协商沟通技巧，掌握物业信息化和数字化要领，培育一批有责任感、有公德心、有沟通能力并具

备契约精神和公民精神的业主委员会优质运营人才，推动全省业主委员会的良性运行。

### **3. 鼓励物业服务企业进军社区生活和养老服务业**

利用物业服务企业熟悉居民、服务半径短、响应速度快等优势，在做好物业基础服务的同时，对接社区商圈和供水、供电、医疗、教育等公用事业服务平台，为居民提供生活缴费、在线预约、家政服务、社区代购、快递代收、维修保养、社区园艺、美容美发、“三点半课堂”等各类生活服务，鼓励物业服务企业线下“代跑腿”“接力办”，助力实现公共服务线上“一屏办”“指尖办”，全方位探索“物业服务+生活服务”、物业服务企业向现代社区综合服务企业的转型升级。面对已经到来的老龄化和高龄化社会，物业服务企业应积极利用自身对场地、服务以及设施管理拥有主动权的优势，整合或引入相关资源，从盘活小区既有公共房屋和设施入手，参与推动小区公共空间的适老化改造，组建培育专业化养老服务队伍，在老年人口密集区以社区为依托、与社区社会组织联手合作布局小型养老服务点，搭建智慧养老信息平台，打造以老年人日间照料、上门陪护、家政服务为主要内容，提供健康管理、康复理疗、心理咨询、老年课堂、陪诊陪购、乐活乐娱和助餐助浴等为主要形式的居家养老服务，探索“物业服务+养老服务”的品牌化、连锁化和智能化的新型居家养老服务模式。

## 四、保障措施

### （一）持续完善法规条例，创新试点示范机制

各地物业主管部门、属地监管部门、行业协会及其他相关部门应及时跟踪物业行业动态，定期总结全省物业服务创新做法和经验，深入研究省市《物业管理条例》实施过程中的难点问题，在贯彻落实《江苏省物业管理条例》并做出细化规定的基础上，将实践证明行之有效、立法条件成熟的改革举措提请省或市人大及其常委会上升为地方性法规，为地方物业服务工作的有序开展提供法规制度保障。学习全国同行的先进经验，加强在全省各地开展各类各级物业服务创新试点、创新示范和创新实验区的工作，通过示范引领和试点实验，全面提升我省物业管理服务行业的社会化、数字化和现代化水平。

### （二）构建部门联动平台，推进政府购买服务

建立由住房和城乡建设部门牵头，发展改革、工业与信息化、自然资源和规划、市场监督管理、公用事业、卫生健康、生态环境、公安、司法、城市管理、民政、应急、财政、电力、消防、水务等部门和街道组成的物业协商委员会制度，加强分工协作和统筹协调，充分认识到物业管理服务与民生民情紧密关联，掌握物业管理服务行业发展态势，及时协商解决工作中遇到的重大问题，推动多部门联合执法、联合协商进小区的常态化。进一步转变观念，协同合作，通过政府购买服务的方式将属于政府职责范围且适合通过市场化方式提供的基层治理工作沉入小区、交给物

业服务企业，把提高物业管理服务行业发展水平和服务能力、培育和规范物业服务市场、减轻物业服务企业负担、落实扶持政策工作列入各级政府和相关部门重要议事日程，确保各项工作和扶持政策落实到位。

### （三）培植物业产业生态，引领现代服务行业

各地主管部门应深入研究物业管理服务行业的发展规律和最新发展趋势，了解并培植行业的供应链、人才库、信息平台及运营生态圈，将物业服务加快纳入生活服务类行业及现代综合服务业发展规划，落实财政补贴奖励、税费优惠、金融扶持等政策，切实减轻企业经营负担。按照质价相符原则，加快完善和放开物业服务收费标准，鼓励各地对在达标创优、节能减排、安置就业、社区建设及抗疫防洪等应急治理中做出突出贡献的物业服务企业给予奖励。

### （四）链接数字科技资本，推动行业数字转型

各地主管部门及行业协会应跟踪了解数字科技发展趋势，关注信息社会下物业管理服务行业发展及公众百姓需求的最新动态，积极链接先进技术行业的数字资源和平台资源，加快培育物业从业人员的科技素养和专业能力，推动地企合作、校企合作、社企合作，引导和帮助物业服务企业的数字转型，逐步树立物业服务企业信息公开、平台开放、服务精准、技术领先的行业形象。

### （五）强化舆论正向引导，营造社会共治氛围

发挥各级政府和有关部门、行业协会、物业服务企业等单位

的宣传主阵地作用，畅通各地主流媒体和有影响力自媒体的渠道，大力宣传物业行业的最新动态、物业服务的最新模式、物业服务企业的最新发展等，也可利用多媒体、可视化方式积极传播业主与物业服务企业良性互动、物业担当社会责任和参与社会治理等的场景，对媒体曝光的物业服务中的不良现象或维权过程中的矛盾纠纷确保件件回应、事事反馈，引导新闻媒体坚持正确舆论导向，弘扬社会正能量，充分调动各方力量，共同营造良性的社会共治氛围。

#### （六）加强属地监管评估，完善信息发布制度

积极推动物业服务纳入基层社会治理体系的进程，试点各类各级的交叉任职、联合执法和平台合作，加强街道属地对物业服务企业的监管和评估，完善物业服务业信息平台建设，不断推进物业信息定期发布制度。加快建立物业服务业发展形势分析制度，完善物业服务业和重点联系企业运行的监测分析，建立多方合作的动态评估体系，健全督查督办机制和奖惩激励机制，确保规划顺利实施。