

经发物业行业地位与核心竞争力 专项认证研究报告



2024年6月

目录

1. 中国宏观经济背景及房地产发展情况	1
1.1 中国宏观经济发展概况.....	1
1.2 中国房地产市场发展概况.....	2
2. 陕西省发展情况	5
2.1 陕西省宏观经济发展概况.....	5
2.2 陕西省房地产市场发展概况.....	7
3. 中国及陕西省物业管理行业的发展现状研究.....	7
3.1 中国物业管理行业概况.....	7
3.1.1 物业管理行业的发展历程.....	7
3.1.2 物业管理行业主要收入模式分析.....	9
3.2 中国物业管理行业的发展现状.....	11
3.2.1 管理规模持续扩大.....	11
3.2.2 经营绩效不断提升.....	12
3.2.4 科技融合推动创新.....	16
3.3 陕西省物业管理行业的发展现状.....	16
4. 驱动中国物业管理行业发展的主要因素.....	19
4.1 政策因素：政策环境持续改善，激发行业成长潜力.....	19
4.2 需求因素：城镇化与居民收入水平提升，为行业发展提供巨大空间.....	29
4.3 资本市场：成为行业健康快速发展的重要推动力.....	31
4.4 科技驱动：智能科技运用，减少运营成本，提升运营效率.....	33
5. 物业管理行业准入门槛和风险	34
5.1 行业准入门槛.....	34
5.2 行业面临的风险.....	35
6. 城市服务行业概况	36
6.1 城市服务行业发展概况.....	36
6.2 城市服务行业市场规模.....	38
6.3 城市服务行业驱动因素.....	39
6.4 城市服务行业准入门槛.....	39
6.5 城市服务业务模式.....	40
7. 经发物业行业地位	43
7.1 经发物业概览.....	43
7.1.1 企业简介.....	43
7.1.2 企业发展历程.....	43
7.2 经发物业行业地位.....	45
7.2.1 经发物业在中国物业服务百强企业中的地位.....	45

7.2.2	经发物业与 2024 中国物业服务百强企业均值的对比	46
7.2.3	经发物业在陕西省中的地位对比	48
7.2.4	经发物业与陕西省物业服务企业城市服务收入对比	50
7.2.5	中国物业管理行业前五大物业服务企业情况	51
7.3	经发物业与在港上市物业服务企业对比	52
7.3.1	在管面积及同比增速对比	52
7.3.2	营业收入及同比增速对比	52
7.3.3	净利润及净利率对比	53
7.3.4	每平收入及每平净利润对比	53
7.3.5	可比公司筛选	54
8.	经发物业核心竞争优势分析	56
8.1	深耕陕西省，管理规模持续增长，市场地位保持领先	56
8.1.1	稳固区域优势，均衡多业态布局，管理规模逐年上涨	56
8.1.2	推进市场化外拓业务，持续扩大企业管理范围	57
8.2	营收及盈利能力增长强劲，城市服务贡献不断上升	57
8.2.1	营业收入持续增长，长期发展趋势可观	57
8.2.2	盈利能力持续增强，净利润和净利润率快速增长	58
8.2.3	城市服务及增值服务收入贡献不断上升	58
8.2.4	每平营收表现亮眼，单位盈利能力优势明显	59
8.3	依托经发控股集团优质资源，不断拓展业务版图	60
8.3.1	依托集团多元化业务布局，协同快速发展	60
8.3.2	借助经发控股集团良好发展态势，提升区域内竞争优势	60
8.4	推进标准化建设，提升专业化运营水平，创造高满意度	61
8.4.1	构建标准化体系，提升专业化运营水平	61
8.4.2	深耕住宅物业，强化高端服务	62
8.4.3	发展政府物业服务及团餐服务，夯实特色优势	64
8.5	搭建智慧物业服务平台，有效提升运营水平	65
8.5.1	打造智慧物业服务平台，进一步提升服务效能	65
8.6	重视品牌建设，丰富品牌价值，不断提升企业知名度	68
8.6.1	加强品牌宣传力度，持续推广品牌形象	68
8.6.2	党建引领，赋能企业高质量发展	69
8.7	打造专业的管理团队，完善人才培养体系	69
8.7.1	优化人才结构，锤炼经验丰富的管理团队	69
8.7.2	持续丰富人才体系，激发员工工作潜能	69
9.	行业发展趋势展望及发展前景预测	70
9.1	行业发展趋势展望	70
9.1.1	行业集中度持续提升，企业规模分化加剧	70
9.1.2	智能化运用加速企业科技沉淀，促进效率与品质提升	71
9.1.3	IPO 仍有空间，国资背景企业迎来战略机遇期	72
9.1.4	标准化服务奠定扩张基础，高效运营加速发展	73
9.1.5	物业服务企业走独立市场化运营的道路势在必行	74
9.1.6	人才专业化不断凸显，驱动服务品质持续提升	75

9.1.7 行业政策不断规范出台，行业趋向透明化、诚信化	75
9.2 中国物业管理市场空间容量分析	77
9.3 未来城市服务市场空间容量	78
9.4 中国房地产监管政策对物业管理行业的影响	79
9.5 新冠疫情对中国物业管理服务市场和城市服务市场影响分析	82
9.5.1 短期内：物业服务企业成本及管理压力凸显	82
9.5.2 长期看：物业管理行业将迎来新的发展机遇	83
9.5.3 新冠疫情对中国城市服务市场影响分析	84
附录.....	85

1. 中国宏观经济背景及房地产发展情况¹

1.1 中国宏观经济发展概况

2023年，我国国内生产总值达1,260,582亿元，比上年增加55,858亿元，GDP增速约5.2%。面对复杂严峻的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务，我国坚持稳中求进工作总基调，加快构建新发展格局，有效应对超预期因素冲击，稳住宏观经济大盘，2018-2023年GDP复合年均增长率为6.5%，高质量发展稳步推进。经济发展动力正从传统增长点转向新的增长点，为我国实现经济结构优化、生活质量提升、民生改善等方面提供了稳定的经济社会环境。

2023年是我国历经三年新冠疫情防控转段后经济恢复发展的一年，但复杂严峻和不确定的外部环境，叠加国内有效需求不足、部分行业产能过剩、社会预期偏弱、风险隐患较多四重压力，我国经济持续回升向好的基础尚不牢固，经济社会发展承压明显。然而，我国经济韧性强、潜力大、活力足的特点没有改变，长期向好的基本面仍然保持，支撑高质量发展的要素条件依旧存在，我国将继续向着实现第二个百年奋斗目标稳步前行。

表 1-1：2018-2023 年中国宏观经济总体指标

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	复合 年增 长率
名义国内 生产总值 (亿元)	919,281.1	986,515.2	1,013,567.0	1,149,237.0	1,204,724	1,260,582	6.5%
实际国内 生产总值 增长率 (%)	6.7	6.0	2.2	8.4	3.0	5.2	NA
人均国内 生产总值 (元)	65,534.0	70,078.0	71,828.0	81,370.0	85,698.0	89,358.0	6.4%

¹ 本报告主要基于以下假设进行撰写：1) 中国及全球的社会、经济及政治状况将于预测期间内保持稳定；2) 政府对中国物业管理行业的政策将于预测期间维持不变；3) 有关统计部门的所有已发布数据均准确无误；4) 自相关地方住房管理部门取得有关住宅销售交易的一切收集所得资料均准确无误。

全社会固定资产投资(亿元)	488,499.4	513,608.3	527,270.3	552,884.2	579,556.0	509,708.0 ²	NA
总人口(万人)	140,541	141,008	141,212	141,260	141,175	140,967	0.1%
城镇人口总数(万人)	86,433	88,426	90,220	91,425	92,071	93,267	1.5%
城镇化率	61.5%	62.7%	63.9%	64.7%	65.2%	66.16%	1.5%
城镇人均可支配收入(元)	39,251.0	42,359.0	43,834.0	47,412.0	49,283.0	51,821	5.7%
居民消费价格指数CPI(%)	2.1	2.9	2.5	0.9	2.0	0.2	NA

数据来源：国家统计局，中指研究院整理

随着政府及相关改革政策支撑力度的稳步增强，中国城镇化进程不断推进，2018-2023年城镇化率复合增长率为1.5%。根据2021年中国社会科学院农村发展研究所和中国社会科学出版社联合发布的《中国农村发展报告2021》，到2035年中国城镇化率还将进一步提高到72%左右。此外，2021年全面放开三胎政策也对我国城镇人口规模产生正向推动作用，中国的城镇化进程正成为中国经济增长的重要驱动力。在城镇化水平不断提升的大环境下，中国居民人均可支配收入持续快速增长，2018-2023年，城镇人均可支配收入复合年均增长率为5.7%，收入的快速增长有力促进了经济的稳定与发展。

1.2 中国房地产市场³发展概况

在宏观经济平稳增长的市场环境下，随着城镇人口规模和人均可支配收入的不断增长，房地产开发投资额依旧保持相对较高增速，为房地产市场发展奠定了良好基础。但自2022年，我国宏观经济面临下行压力，同时超预期因素频出，叠加中长期住房需求动能释放减弱，

² 根据国家统计局统计公报，2023年全社会固定资产投资的数据与上年已公布的同期数据之间存在不可比因素，主要原因是：①改进和完善数据质量审核评估方法，剔除不应纳入报告期完成投资的前期土地费用以及跨地区、跨行业重复统计数据；②加强在建投资项目审核，剔除流动资产、消耗性生物资产等不符合固定资产投资统计范围的项目；③加强统计执法检查，对发现的问题数据按照相关规定进行了改正。故考虑到可比性，不做复合年增长率计算。

³ 根据国家统计局统计公报，本节2023年部分房地产数据与上年已公布的同期数据之间存在不可比因素，主要原因是：①加强在建房地产开发项目审核，剔除单纯一级土地开发等非房地产开发项目；②加强商品房销售数据审核，剔除退房和具有抵押性质等非商品房销售数据；③加强统计执法，对发现的问题数据按照相关规定进行了改正。故考虑到可比性，不做复合年增长率计算。

房地产行业面临的挑战前所未有。2023 年，“房地产市场供求关系发生重大变化”定调楼市，各级政府部门频繁优化楼市政策力促房地产市场平稳运行，政策环境已接近 2014 年最宽松阶段，但居民收入预期弱、房价下跌预期仍在等因素依然制约着市场修复节奏，新房市场调整态势未改，核心城市政策效果持续性不足。以价换量下，重点城市二手房市场表现好于新房。

2023 年，中国房地产投资总额达 11.1 万亿元，继续延续负增长态势；商品房销售额达 11.7 万亿元，远低于 2018 年水平。同期，商品房销售面积、商品房新开工面积分别为 11.2 亿平方米、9.5 亿平方米，均远低于 2018 年水平，商品房竣工面积较去年有增长，但房地产市场仍然承压明显。

表 1-2：2018-2023 年中国商品房市场总体情况

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
房地产投资总额（10 亿元）	11,642.5	12,774.7	13,643.8	14,224.8	12,807.5	11,091.3
商品房销售额（10 亿元）	14,613.0	15,580.2	16,906.9	17,694.6	12,965.6	11,662.2
商品房销售面积（百万平方米）	1,649.5	1,645.3	1,685.6	1,714.1	1,297.7	1,117.4
商品房新开工面积（百万平方米）	2,095.4	2,271.5	2,244.3	1,988.9	1,201.1	953.8
商品房竣工面积（百万平方米）	944.2	959.4	912.2	1,014.1	858.6	998.3

数据来源：国家统计局，中指研究院整理

从国家统计局数据来看，2023 年商品住宅投资额达到 8.4 万亿元。自 2020 年开始，房地产市场进入行业调整阵痛期，因一系列针对房地产市场调控政策的陆续出台，同时叠加疫情等因素，2023 年商品住宅销售额、商品住宅销售面积及商品住宅新开工面积分别较去年下滑至 10.3 万亿元、9.5 亿平方米、6.9 亿平方米。

表 1-1：2018-2023 年中国商品住宅市场总体情况

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
商品住宅投资额（10 亿元）	8,226.3	9,357.2	10,048.8	10,685.5	9,673.5	8,382.0
商品住宅销售额（10 亿元）	12,361.8	13,618.1	15,067.3	15,842.8	11,367.0	10,299.0

商品住宅销售面积（百万平方米）	1,421.9	1,440.4	1,483.2	1,496.0	1,095.6	948.0
商品住宅新开工面积（百万平方米）	1,534.8	1,674.6	1,643.3	1,463.8	877.5	692.9

数据来源：国家统计局，中指研究院整理

2018-2023年，办公楼开发投资额整体呈现波动下降趋势。办公楼开发投资自2018年出现回落，2019年-2020年略有回升，2021-2023年又有所放缓，2023年办公楼开发投资额为0.45万亿元。自2020年起，办公楼销售面积在30百万平方米附近波动，2023年，办公楼销售面积降至27.2百万平方米，远低于2018年。

表 1-4：2018-2023 年中国办公楼市场总体情况

	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
办公楼开发投资额（10亿元）	591.7	606.4	637.9	586.8	519.7	453.1
办公楼销售额（10亿元）	622.2	527.4	498.8	464.1	446.9	374.2
办公楼销售面积（百万平方米）	43.0	36.5	32.7	33.0	31.9	27.2
办公楼新开工面积（百万平方米）	60.5	70.8	66	52.2	31.8	25.9

数据来源：国家统计局，中指研究院整理

2018-2023年期间，中国商业营业用房开发投资额持续下跌。2023年，商业营业用房开发投资额为0.81万亿元，商业营业用房开发投资继续收紧。2023年，全年商业营业用房销售面积继续下降为63.6百万平方米。

表 1-5：2018-2023 年中国商业营业用房市场总体情况

	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
商业营业用房开发投资额（10亿元）	1363.0	1269.1	1252.5	1190.7	1018.8	805.5
商业营业用房销售额（10亿元）	1248.0	1067.3	945.7	926.0	776.5	661.9
商业营业用房销售面积（百万平方米）	114.0	96.9	88.3	85.8	78.2	63.6
商业营业用房新开工面积（百万平方米）	200.7	189.4	180.1	141.1	81.6	64.6

数据来源：国家统计局，中指研究院整理

根据“中国房地产业中长期发展动态模型”，结合国内外经济研究机构对 2024 年经济环境的预测，参照近期宏观政策及重要会议精神，对 2024 年房地产市场提出如下假设：我国宏观经济逐渐恢复，GDP 增速较 2023 年放缓；货币信贷政策继续发力稳经济；房地产调控政策延续宽松状态，因城施策力度仍较大；城中村改造等政策实质性落地。在满足假设条件、不发生超预期事件的前提下，根据“中国房地产业中长期发展动态模型”测算，2024 年全国房地产市场将呈现“销售规模仍有下行压力，新开工面积、开发投资或继续回落”的特点。

2. 陕西省发展情况

2.1 陕西省宏观经济发展概况

2023 年陕西省全年实现生产总值 33,786.1 亿元，在西北五省内排名第一，GDP 占西北五省整体的 45.7%；2023 年西北五省人均地区生产总值 71471 元/人，陕西省人均地区生产总值高于西北五省整体水平，达到 85,447.82 元/人。

表 2-1：2023 年西北五省 GDP 排名及占比

排名	地区	生产总值（亿元）	占比
1	陕西省	33,786.1	45.7%
2	新疆自治区	19,125.9	25.9%
3	甘肃省	11,863.8	16.1%
4	宁夏自治区	5,315.0	7.2%
5	青海省	3,799.1	5.1%

数据来源：国家统计局，中指研究院整理

2023 年陕西省各市 GDP 排名中，西安市位列第一，2023 年生产总值 12010.8 亿元，占陕西全省的 35.6%，同比持续增长 5.2%。

表 2-2：2023 年陕西省各市 GDP 排名及占比

排名	地区	生产总值（亿元）	占比
1	西安市	12010.8	35.6%
2	榆林市	7091.4	21.0%
3	咸阳市	2878.3	8.6%
4	延安市	2280.2	6.7%
5	铜川市	510.6	1.5%

6	杨陵区	185.2	0.5%
/	宝鸡市	2,743.1 (2022年)	8.4% (2022年)
/	渭南市	2,201.1 (2022年)	6.7% (2022年)
/	汉中市	1,905.5 (2022年)	5.8% (2022年)
/	安康市	1,268.7 (2022年)	3.9% (2022年)
/	商洛市	902.6 (2022年)	2.8% (2022年)

数据来源：国家统计局，中指研究院整理，部分城市数据官方暂未披露

陕西省地域面积约 20.56 万平方公里，占全国的 2.1%。陕西省是科教大省、中国重要的国防科技工业基地，科教资源富集，创新综合实力雄厚。陕西高校和科研机构众多，创新人才济济，有一批国家级高新区、开发区、示范区和大学科技园区；高端能源化工、装备制造、航空航天等产业实力雄厚，电子信息、汽车制造、新材料等产业发展势头迅猛。

2023 年陕西省全面贯彻落实党的二十大精神，积极领悟“五个扎实”“五项要求”“四个着力”等重要要求，全力推进“三个年”活动，推动各项事业发生本质性变化、取得标志性成果，经济实力稳步增长。2023 年陕西省全年实现生产总值 33,786.1 亿元，比 2018 年增加 9,844.2 亿元，2018-2023 年复合年均增长率为 7.1%；截至 2023 年底陕西省年末常住人口总数为 3,952 万人，比 2018 年增加 21 万人；民生领域持续向好，2023 年陕西省居民消费价格指数同比为 100.1。收入方面，2023 年陕西省城镇居民人均可支配收入为 44,713 元，高于西北五省城镇居民人均可支配收入水平，（2023 年西北五省城镇居民人均可支配收入 42,099 元），同比增长 5.4%，2018-2023 年复合年均增长率为 6.1%；陕西省的城镇化率已从 2018 年的 58.1% 上升至 2023 年的 65.2%，复合年增长率为 2.3%，2023 年西安城镇化率达到 79.88%。

表 2-3：2018-2023 年陕西省宏观经济主要指标

指标	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	复合 年增长率
地区生产总值 (亿元)	23,941.9	25,793.2	26,014.1	30,121.7	32,772.7	33786.1	7.1%
年末常住人口 (万人)	3,931.0	3,944.0	3,955.0	3,954.0	3,956.0	3952.0	0.1%
城镇人均可支配收入 (元)	33,319.0	36,098.0	37,868.0	40,713.0	42,431.0	44713.0	6.1%
全社会固定资产投资 (亿元)	26,249.0	26,878.9	27,846.6	26,983.3	29,115.0	/	/
居民消费价格指数 CPI (%)	2.1	2.9	2.5	1.5	2.1	0.1	NA

数据来源：国家统计局，中指研究院整理，部分数据官方暂未披露

2.2 陕西省房地产市场发展概况

近年来随着城镇化水平持续提升，陕西省在加速消费升级的同时，提高居民收入水平，刺激住房需求增加，推动整体市场经济平稳发展，近五年，陕西省房地产开发投资整体呈现快速发展趋势，房地产开发投资从 2018 年的 3,534.7 亿元增至 2021 年的 4,441.0 亿元，2022 年有所回落，降至 4,254.8 亿元，过去五年的复合年增长率为 4.7%。

但是囿于 2020 年爆发的疫情影响及全国房地产调控政策的收紧，陕西省商品房销售面积震荡下行，从 2018 年的 4,118.6 万平方米增至 2020 年的 4,452.1 万平方米，而后持续下降至 2023 年的 2,711.3 万平方米，过去五年复合增长率为-8.0%；2022 年陕西省新开工面积 4,413.4 万平方米，同比下降 26.1%，新开工面积降幅进一步扩大，过去五年的复合年增长率为-5.2%。

表 2-4：2018-2023 年陕西省房地产市场发展情况

指标	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	复合 年增长率
房地产开发投资 (亿元)	3,534.7	3,903.7	4,404.4	4,441.0	4,254.8	/	4.7%
房地产开发企业新开工房 屋面积(万平方米)	5,451.8	6,431.2	5,796.9	5,970.4	4,413.4	/	-5.2%
商品房销售面积 (万平方米)	4,118.6	4,401.1	4,452.1	4,260.1	3,308.7	2,711.3	-5.3%

数据来源：国家统计局，中指研究院整理，部分数据官方暂未披露

3. 中国及陕西省物业管理行业的发展现状研究

3.1 中国物业管理行业概况

3.1.1 物业管理行业的发展历程

迄今为止物业管理行业在中国已走过 40 多年的发展历程，截至 2023 年，有约 20 万名市场参与者。行业的发展先后经历了发展初期、规范期以及多元化发展新时期。1981 年 3 月，中国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司诞生，自此开启了我国物业管理行业初期发展阶段。此后，专业物业管理公司如雨后春笋般相继成立，一些优秀的企业开始大规

模扩张，政府部门亦越来越重视物业管理，相关法律法规陆续出台。2003年国务院、发改委以及住建部相继发布《物业管理条例》和《物业服务收费管理办法》，为物业管理行业提供了法律框架，推动行业步入规范阶段。

2007年10月，《中华人民共和国物权法》正式实施，确定了行业的公开公平市场制度，进一步加深法制化、规范化示范效应。2012年国务院在印发的《服务业发展“十二五”规划》中提出“鼓励物业服务企业开展多种经营，推动市场化、专业化的物业管理模式”，标志着物业管理行业迈向多元化发展新时期。在此基础上，国家相关部门还发布如《智慧社区建设指南（试行）》等其他规范，进一步鼓励促进物业服务企业发展多样化、专业化、标准化服务等。2020年12月至2023年12月，国家相关部门多次联合发布新政，如《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》、《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》、《“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》、《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知》、《关于开展完整社区建设试点工作的通知》、《扩大内需战略规划纲要（2022-2035年）》、《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》、《关于广州市引入社会资本参与城镇老旧小区改造试行办法的通知》、《关于规划建设保障性住房的指导意见》、《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025）》、《关于推进基本养老服务体系建设的意见》等，此外，2023年12月，国家发改委公布《产业结构调整指导目录（2024年本）》，将物业服务纳入“鼓励类-商务服务业”，“物业服务”内容更为细化、发展方向更为明确，定位更为清晰，为行业发展注入新的动能。物业管理行业在政策驱动下，积极采取融入基层社会治理、提高物业服务质量、发展生活服务业增值服务等措施，不断调整公司战略方向，为长久发展奠定良好基础。

与此同时，伴随互联网的蓬勃发展，物业管理行业也迎来了新契机。越来越多的物业服务企业借助互联网、物联网大数据、云计算、人工智能、虚拟现实等新技术进行跨界融合，不断加快智慧平台建设步伐，促进物业服务模式从密集型劳动输出向集约型现代服务模式的逐步转变。此外，2014年继彩生活第一次叩响资本市场的大门后，物业服务企业在资本市场逐渐受到更多青睐，许多企业借乘资本市场东风之势，自身价值得到重估，开辟多元融资渠道，加速凸显行业价值，从而进一步推动中国物业管理行业的健康快速发展。

图 3-1：物业管理行业两项加持示意



资料来源：中指研究院

历经几十年峥嵘岁月，物业管理行业已发生巨变，经济平稳增长、城镇化加速推进、消费升级和居民收入水平提高，为物业服务市场提供旺盛需求，行业政策逐步由规范性向支持、鼓励性演变；互联网的应用经历了从无到有，从概念逐步走向现实，行业科技含量快速提升；资本市场上，从被冷落到受关注再到受重视，企业价值获得重新定位，资本成为企业加速发展的助推器。这一系列政策、经济与科技环境等多方利好因素共同推动物业管理行业快速发展，规模持续壮大，社会地位显著提高，成为推动经济和民生建设、维护社会和谐稳定、促进城市可持续发展的重要行业。

3.1.2 物业管理行业主要收入模式分析

(1) 物业服务企业营业收入的来源

物业服务的营业收入是指物业服务企业从事物业服务和其他经营活动所取得的各项收入，包括物业服务费收入和多种经营⁴收入，其中物业服务费收入是大部分物业服务企业收入的主要来源。

物业服务费收入是指物业服务企业在从事物业管理活动过程中，为物业产权人、使用人提供维修、管理等基本物业服务所取得的直接收入，包括物业服务收入和物业大修收入。物业服务收入是指物业服务企业向物业产权人、使用人收取的公共服务费收入、公众代办性服务费收入和特约服务收入，如商业物业服务为客户提供的安保、清洁、维修维护服务等。物业大修收入指物业服务企业接收物业产权人、使用人的委托，对房屋共用部位、共用设施设备进行大修取得的收入。纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的房屋或者车位，物业服务费或者停车服务费由建设单位交纳。符合交付条件的房屋或者车位，物业服务费或者停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。如西安市

⁴ 多种经营：指物业服务企业在保证基础物业服务的同时，利用各种管理方式和手段，提供多种衍生性服务项目及特色化的服务项目，达到或超越《物业管理服务合同》中约定的服务质量要求，从而使物业服务增值的一种服务方式，包括业主增值服务、非业主增值服务。

规定业主暂不使用或使用后因自身原因空置 1 个月以上的房屋、自有或者租赁车位，经物业服务企业登记确认后其空置期间的物业服务费、停车服务费按物业服务合同约定收费标准的 70% 交纳，陕西省整体空置费一般按 50%-70% 收取。实行市场调节价的则按照物业服务合同的约定执行。一般来说物业服务企业对开发商与业主的空置费收费标准保持一致。

多种经营收入是物业服务企业提供除传统物业服务以外的其他业务活动所取得的间接收入，主要包括（1）非业主增值服务收入：案场服务收入、顾问咨询收入、工程服务收入及其他业务收入；（2）业主增值服务收入（社区服务收入）：具体包括社区空间运营收入、社区金融收入、社区房屋经纪收入、社区电商服务收入、社区家政服务收入、社区养老服务收入、社区其他服务收入等。如商业物业服务中为客户提供的营销推广服务、停车场、广告位、公共区域等增值服务。

此外，在物业管理行业中，企业的经营模式一般根据企业的实际经营情况、行业发展情况及客户使用需求等因素确定，通常，影响公司经营模式的关键因素包括公司的发展战略、行业相关法律法规及政策、行业供求状况以及房地产市场发展状况等。

（2）物业服务费收入方式：包干制与酬金制

物业服务费收入模式包括两类：包干制与酬金制。目前，中国市场上主流的物业服务收费方式仍为包干制。包干制指的是业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担；酬金制，指的是在预收的物业服务资金中，按约定比例或者约定数额，提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担。

大部分物业管理项目，尤其是住宅物业管理项目，多采用包干制。主要缘于包干制简单易行，以住宅小区为例，在包干制模式下，业主只需根据物业管理委托合同向物业服务企业交纳固定费用就可享受物业服务企业提供的各项服务；而在酬金制下，大额公共支出需经业委会（或业主大会或业主代表大会）讨论通过，由于业主数量较大，不仅众口难调，可能存在意见不一的情况，而且短期内召集所有业主（或业主代表）也非易事，极有可能出现延误现象，因此采取包干制更为便捷。

此外，包干制下物业服务企业自身承担着因其经营管理水平高低而带来的盈亏压力：一方面这对于企业具有明显的激励作用和盈利动机，将直接促使物业服务企业努力提升经营管理水平，大力发展集约经济，提高企业的盈利能力，促进企业自身的发展和进步；但另一方

面,因一些企业管理水平有限,迫于盈利的经营压力只能从降低服务质量来缩减人工等成本,导致服务质量达不到约定标准,致使业主满意度降低,影响自身声誉。而酬金制可以解决这些问题,不仅强化了业主的主体地位,发挥业主的监督机制,更有利于业主行使自身权利;另外,酬金制模式下,物业服务企业必须公布物业服务资金年度预、决算,且每年不少于一次公开其财务帐目,业主就相关支出问题有权提出质询,物业服务企业必须及时答复。相比包干制,酬金制加大了物业服务运作过程中财务透明度,缓解企业与业主双方的矛盾,大力推动物业管理行业的市场化进程。

伴随物业管理市场的日趋完善,一些一、二线城市的物业服务企业在非住宅物业管理的项目上,逐渐由采用包干制转变为采用酬金制,赢得了业主的认可,也在一定程度上解决了收费难的问题。在非住宅物业领域,越来越多的物业服务企业采用酬金制的收费模式,市场化定价的方式也比较趋同,如物业公司开展案场服务一般采用成本加成法,一般加成 10 - 30%,在保障好现场服务的同时,也能保障公司既得利益。

综合来看,包干制与酬金制各有利弊,物业服务企业应根据具体情况合理选择,如品牌优势较为突出的物业服务企业,针对市场化程度较高的物业项目,适合采用包干制;处于初期发展的企业或者业主结构合理的项目(尤其是非住宅型项目),适合采用酬金制模式,可以避免资金流转困难、经营亏损等一系列风险,因此,当前行业内大部分企业不购买业务中断险或诉讼险。

3.2 中国物业管理行业的发展现状

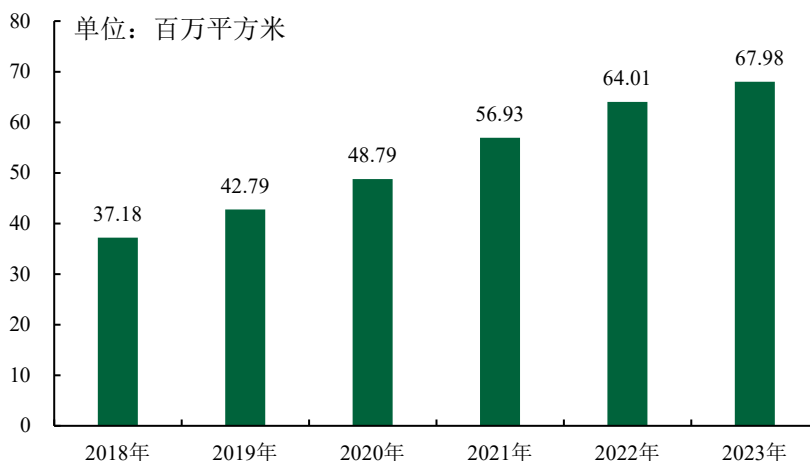
3.2.1 管理规模持续扩大

中国物业服务百强企业⁵在管面积⁶数量持续增长。据中指研究院数据显示,2018-2023年物业服务百强企业在管面积持续增加,2023年百强企业在管项目总建筑面积均值为6,798.10万平方米,连续五年持续上涨,呈现稳定增长态势,2018年至2023年复合年均增长率达12.83%,管理规模扩张明显。

图 3-2: 2018-2023 年百强企业管理面积均值变化趋势

⁵ 此处指的是中指研究院发布的“2024 中国物业服务百强企业名单”中的百强企业。

⁶ 此处的“在管面积”及下文出现的“管理面积”、“物业管理项目总建筑面积”等词均指的是:物业服务企业开始提供物业管理服务并收取物业服务费的项目建筑面积。



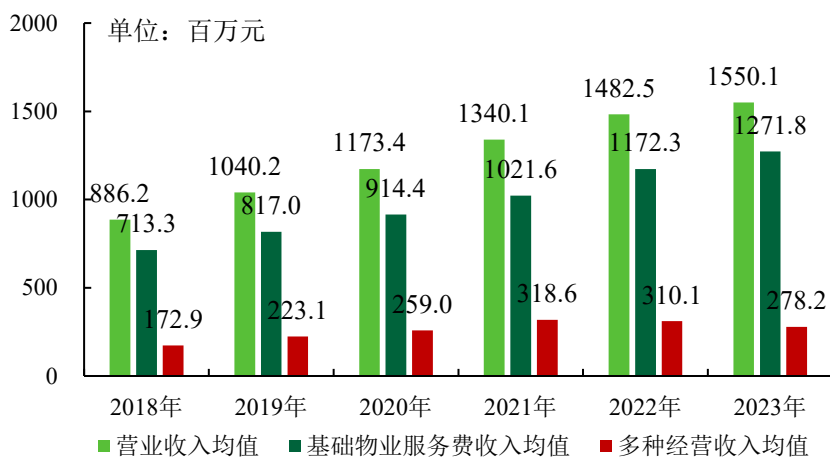
数据来源：中指研究院

在经济新常态下，中国物业管理行业发展迅速，管理规模稳定扩张，市场不断完善。首先，城镇化的持续推进与城镇人均年可支配收入的逐年快速增长，为物业管理行业经营规模的持续扩大提供了良好机会；其次，移动互联、物联网、大数据、云计算、智能硬件等新技术、新设备对物业管理的改造与升级，解决传统物业管理规模化的瓶颈问题，较高程度地提高了物业管理效率和管控水平；第三，良好的政策支持为物业管理行业持续健康发展提供了有力保障，极大地改善了物业管理行业发展的客观环境。

3.2.2 经营绩效不断提升

物业管理面积的持续增加与多种经营业务利刃出鞘，促使物业服务企业营业收入取得了较大增长。2023年，百强企业营收再创新高，全年实现营业收入均值达1,550.1百万元，较2022年增长4.56%，2018-2023年百强企业营业收入的复合年增长率为11.83%。基础服务领域，百强企业得益于内生增长加快、外延扩张持续，基础物业服务收入平稳增长，全年基础物业服务收入均值为1,271.8百万元，2018-2023年复合增长率为12.26%；多种经营服务领域，受宏观经济调整、关联方拖累及消费环境变化带来的消费降级等因素影响，2023年百强多种经营收入均值继续下降，收入均值为278.2百万元，同比下滑10.28%。在成本方面，员工费用占据营业成本中的主要比重。其中，2018年至2023年期间，物业服务百强企业的劳工成本分别占总销售成本的57.8%、59.1%、58.3%、58.4%、57.4%及56.8%。

图 3-3：2018-2023 年百强企业营业收入均值变化及构成



数据来源：中指研究院

2023年，服务行业对整体经济的贡献率继续增加，物业管理行业向现代服务业转型升级的步伐持续加快。在中指研究院开展的“中国物业服务价格指数系统”研究中，中国物业服务价格指数系统以城市各星级服务价格指数⁷为最低层级，逐级生成城市物业服务价格指数、二十城物业服务价格综合指数。计算物业服务价格指数时，以每个物业项目的建筑面积占样本库中所有合格物业项目建筑面积总和的比重为该物业项目权重。二十城物业服务价格指数稳中微升，在一定程度上反映了物业管理行业面临的环境是向好的。

表 3-1：2023 年 12 月二十城物业服务价格指数（按环比降序排列）

序号	城市	2022 年 12 月	2023 年 6 月	2023 年 12 月	同比	环比
	二十城	1075.37	1075.50	1075.67	0.03%	0.02%
1	南京	1097.60	1097.55	1099.94	0.21%	0.22%
2	济南	1028.28	1028.28	1029.53	0.12%	0.12%
3	杭州	1075.64	1077.00	1077.92	0.21%	0.09%
4	常州	1121.12	1120.63	1120.99	-0.01%	0.03%
5	无锡	1106.95	1107.63	1107.84	0.08%	0.02%
6	苏州	1093.63	1094.26	1094.39	0.07%	0.01%
7	青岛	1077.95	1078.34	1078.42	0.04%	0.01%
8	广州	1022.66	1023.00	1023.07	0.04%	0.01%
9	天津	1028.06	1027.29	1027.32	-0.07%	0.00%
10	宁波	1069.04	1071.03	1071.03	0.19%	0.00%
11	上海	1054.41	1054.41	1054.41	0.00%	0.00%
12	重庆	1109.39	1109.39	1109.39	0.00%	0.00%
13	北京	1132.30	1132.30	1132.30	0.00%	0.00%

⁷ 各星级服务价格指数是根据中国物业服务星级评价标准体系（包括软件标准体系和硬件标准体系），考核评分得出三星级、四星级和五星级物业。

14	南昌	1058.68	1058.68	1058.68	0.00%	0.00%
15	合肥	1040.60	1040.60	1040.60	0.00%	0.00%
16	昆明	1115.90	1115.90	1115.90	0.00%	0.00%
17	深圳	1042.30	1042.30	1042.30	0.00%	0.00%
18	成都	1047.50	1047.50	1047.50	0.00%	0.00%
19	武汉	1100.82	1100.23	1099.94	-0.08%	-0.03%
20	长沙	1103.55	1103.55	1102.90	-0.06%	-0.06%

数据来源：CREIS 中指数据，中指研究院综合整理

根据中指研究院《2023 年中国物业服务价格指数研究报告》数据显示，2023 年 12 月，二十城物业服务价格综合指数为 1075.67，同比上涨 0.03%，涨幅较去年同期收窄 0.04 个百分点；环比上涨 0.02%，涨幅较上期扩大 0.01 个百分点。同比来看，二十城中，南京、杭州、宁波等 8 个城市物业服务价格指数上涨，上涨城市数量较去年同期减少 4 个；上海、北京、重庆等 8 个城市物业服务价格指数与去年同期持平；武汉、天津等 4 个城市物业服务价格指数同比下跌。其中南京、杭州同比均上涨 0.21%；宁波、济南同比分别上涨 0.19%和 0.12%；无锡、苏州、青岛和广州同比涨幅则均在 0.10%以内。物业服务价格指数同比下跌城市中，武汉跌幅较大，为 0.08%；天津、长沙和常州同比跌幅分别为 0.07%、0.06%和 0.01%。

2023 年 12 月，二十城物业服务均价为 2.57 元/平方米/月。一线城市物业服务价格水平居前列，其中深圳均价最高，为 3.92 元/平方米/月；北京、上海紧随其后，分别为 3.45 元/平方米/月和 3.07 元/平方米/月；杭州、广州、天津、宁波、武汉均价分别为 2.84 元/平方米/月、2.74 元/平方米/月、2.74 元/平方米/月、2.62 元/平方米/月、2.56 元/平方米/月；青岛、成都等 6 个城市均价在 2.0-2.5 元/平方米/月之间；南京、济南等 6 个城市均价在 1.0-2.0 元/平方米/月之间，其中常州物业服务均价水平仍相对较低，为 1.26 元/平方米/月。

表 3-2：2023 年 12 月城市物业服务均价（单位：元/平方米/月）

城市	深圳	北京	上海	杭州	广州	天津	宁波	武汉	青岛	成都	——
样本均价	3.92	3.45	3.07	2.84	2.74	2.74	2.62	2.56	2.34	2.34	——
城市	苏州	重庆	无锡	长沙	南京	济南	昆明	南昌	合肥	常州	二十城综合
样本均价	2.32	2.27	2.24	2.13	1.93	1.80	1.73	1.69	1.66	1.26	2.57

*注：南京物业服务价格不含公摊费。

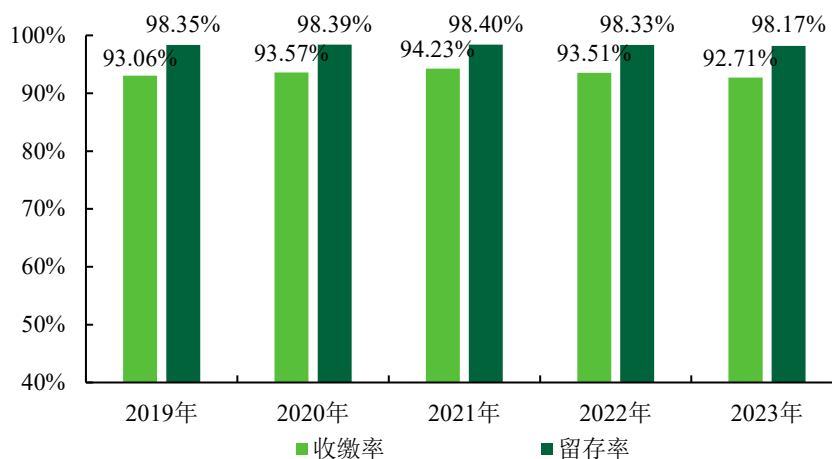
数据来源：CREIS 中指数据，fdc.fang.com，中指研究院综合整理

2023年，百强企业“增收不增利”现象仍在持续，毛利率和净利率双双下降，但降幅收窄。2023年，百强企业毛利润均值为3.23亿元，较上年增长0.81%，转降为升。净利润均值为8385.5万元，较上年下降11.18%，降幅收窄11.22个百分点。造成利润下降的主要原因包括：第一，受关联方影响，非业主增值服务大幅缩减，高毛利业务占比下降，由过去的利润“贡献点”转变为当前的“沉重负担”；第二，关联方面临流动性困境，导致企业对关联方应收款项计提的减值准备大幅增加，坏账风险加大，利润“失血”。第三，2023年，虽然商誉及无形资产占净资产的比重下降，商誉减值对于利润的冲击减弱，但是百强企业出于谨慎性考虑，计提商誉减值准备，对利润影响仍需要时间消化。

3.2.3 优质服务赢得发展

最近五年，百强企业物业服务费收缴率均值、项目留存率均值一直维持较高水平。服务费收缴率和项目留存率是体现服务水平的重要指标，是客户对服务质量评判的直观表现。2023年，百强企业物业服务费收缴率均值为92.71%，项目留存率均值为98.17%，继续保持高位运行，说明百强企业服务品质得到了业主的信任与认可。

图 3-4：2019-2023 年百强企业物业服务费收缴率与项目留存率



数据来源：中指研究院

从物业费角度看，百强企业平均物业费呈现出较强的刚性，住宅物业费因物业管理服务市场机制、价格机制和竞争机制等诸多方面因素影响，导致物业费提价难；非住业态物业管理费普遍高于住宅业态，但由于市场参与者众多，竞争程度直线上升，物业费在此过程中也可能“比下来”，因而百强企业若想取胜，在被动“优价”的同时，唯有提升品质。2022-

2024 百强企业在二线城市⁸的住宅物业费均值分别为 1.93 元/m²/月、1.89 元/m²/月、1.88 元/m²/月（企业数据维度：2021-2023 年），此外，2021-2023 年陕西省住宅物业费均值分别为 1.63 元/m²/月、1.69 元/m²/月、1.72 元/m²/月。

3.2.4 科技融合推动创新

随着物业管理行业数字化、信息化、智能化等技术的推广及应用，物业服务企业积极探索“物业+科技”融合，创新商业新模式，实现降本增效。一方面，百强企业尝试推进自动化、标准化、集约化管理体系建设，以数据集成管控平台为中心进行可视化监控，通过管理支撑平台合理配置资源，提升运营管理效率；另一方面，百强企业搭乘人工智能快车，有机联动智能硬件、物联网传感器等设备进行信息交互，协同“室内+户外+特种”服务机器人，提高管理服务效率，为业主及住户带来优质服务体验，有效提升运营效率及服务质量。

物业服务企业要想进一步实现高质量发展，数字化和智能化是赋能企业最有利的工具。在人力成本和业务范围的不断扩展的现实情况下，如何“由外向内”提质增效是行业内每个企业均需认真思考的问题。产业数字化是各行业都需要抓住的发展机遇，对于劳动密集型的产业，数字化更是不可错过的助力。虽然产业数字化的建设和发展过程存在诸多难题需要克服，尤其是在现阶段数字化、智能化更新迭代迅速的情况下，但物业服务企业依然紧紧抓住这一机遇，积极开展数字化和智能化建设。

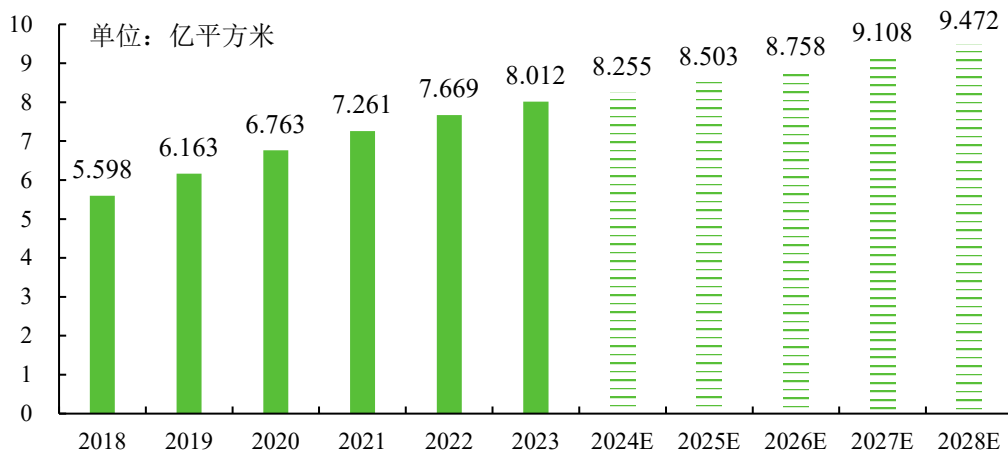
未来，对于支持智慧社区建设和发展大概率依然是行业政策的重要内容。同时，行业业务平台化、社区增值服务和体验的进一步优化均离不开数字化、智能化的助力。

3.3 陕西省物业管理行业的发展现状

根据陕西省房地产市场发展情况，结合中指研究院数据库监测的数据，2023 年陕西省有超过 4000 家物业服务企业，物业服务市场管理面积为 8.0 亿平方米，2018-2023 年复合增长率 7.4%，预计到 2028 年陕西省物业服务市场管理面积将增长至 9.5 亿平方米，2024-2028 年陕西省物业服务市场管理面积年均复合增长率约为 3.5%。

图 3-5：2018-2028 年陕西省物业服务市场管理面积情况及预测

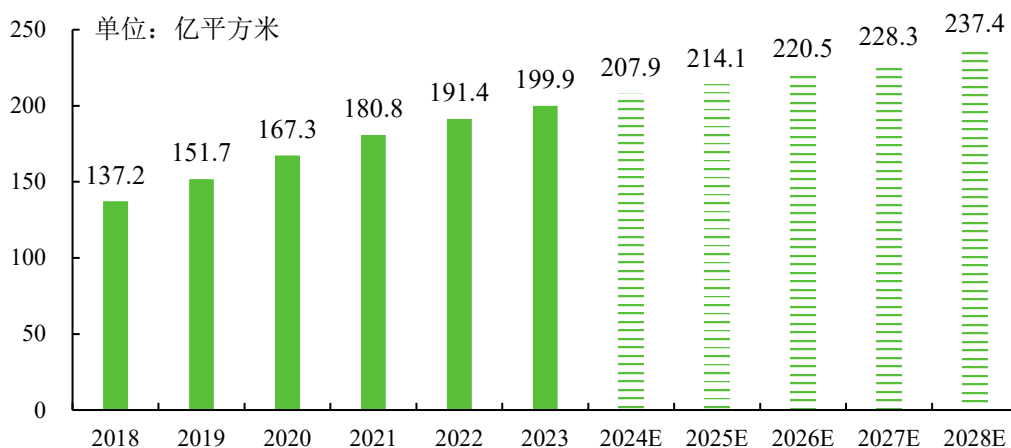
⁸ 根据国家统计局口径，城市层级划分如下：一线城市，北京、上海、广州、深圳；二线城市，天津、石家庄、太原、呼和浩特、沈阳、大连、长春、哈尔滨、南京、杭州、宁波、合肥、福州、厦门、南昌、济南、青岛、郑州、武汉、长沙、南宁、海口、重庆、成都、贵阳、昆明、西安、兰州、西宁、银川、乌鲁木齐。



数据来源：中指研究院整理测算

陕西省物业管理公司收入规模从 2018 年的 137.2 亿元增加至 2023 年的 199.9 亿元，复合年增长率为 7.8%，根据中指研究院测算，陕西省物业管理公司总收入预计将从 2024 年的 207.9 亿元增长至 2028 年的 237.4 亿元，复合年增长率为 3.4%。

图 3-6：2018-2028 年陕西省物业管理公司总收入情况及预测



数据来源：中指研究院整理测算

按照经发物业公共物业、住宅物业、商业物业三种主要服务业态划分标准，陕西省物业服务企业 2021—2023 年物业费均值区间整体变化不大，但结合相关定价政策的更新落地，并伴随房地产市场发展及物业服务市场的竞争，未来不同业态物业费收费标准可能会有一定浮动。

表 3-3：2021-2023 年陕西省物业服务企业各细分业态物业费均值区间

经发物业行业地位与核心竞争力专项认证报告

单位： 元/m ² /月	2021			2022			2023		
	物业费均值	均值区间	面积均值	物业费均值	均值区间	面积均值	物业费均值	均值区间	面积均值
公共 物业	5.24	1.00- 16.93	/	5.42	1.00- 17.38	/	5.44	1.00- 17.60	/
政府 大楼	8.85	3.20- 16.93	50646	8.80	3.20- 17.38	47993	8.85	3.06- 17.60	49534
教育 机构	2.36	1.00-7.40	35775	2.58	1.15-7.40	34569	2.56	1.00-7.40	35128
公共 设施	3.18	1.00- 16.25	44440	3.26	1.00- 16.70	48560	3.28	1.00- 17.00	52123
住宅 物业	1.63	0.40-2.10	/	1.69	0.40-2.20	/	1.72	0.40-2.20	/
中型 至大 型	2.01	0.60-2.10	803255	2.10	0.60-2.20	809224	2.16	0.65-2.20	787459
小型	1.58	0.40-2.10	326689	1.64	0.40-2.20	356777	1.62	0.40-2.20	334855
商业 物业	3.49	0.70-8.37	/	3.54	0.70-9.49	/	3.61	0.70-9.80	/
工厂	1.38	0.70-1.80	165578	1.26	0.70-1.80	179467	1.22	0.70-1.80	180569
产业 园区	1.76	0.70-6.00	287635	1.85	1.00-6.00	189660	1.85	1.00-6.00	203214
办公 楼宇	8.05	1.20-8.37	47826	9.09	1.50-9.49	49150	9.64	1.50-9.80	51002

从陕西省物业服务企业经营绩效来看，按照经发物业城市服务、住宅物业、商业物业三种业态划分，由于项目品质、服务需求、定价模式等因素影响，各业态的毛利率水平也存在一定差异，企业为了提升综合盈利能力，在项目选择、服务内容制定、成本管控等环节应该综合考量，将毛利率控制在合理水平。

表 3-4：2020-2023 年陕西省物业服务企业各业态毛利率区间

单位：%	2020	2021	2022	2023
城市服务	8.00-25.00	8.00-24.00	7.00-24.00	6.00-24.00
住宅物业	5.00-28.00	5.00-29.00	4.00-28.00	4.00-27.00
商业物业	7.00-29.00	7.00-29.00	6.00-27.00	6.00-27.00

4. 驱动中国物业管理行业发展的主要因素

4.1 政策因素：政策环境持续改善，激发行业成长潜力

(1) 不同地域的物业管理法律法规

物业管理法律法规是物业管理行业的顶层建设支柱，良好的政策环境为行业的健康发展打造重要基础。法律层面上，全国人民代表大会通过了《物权法》及相关法律，最高人民法院公布了《关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》和《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》；行政法规层面上，国务院对《物业管理条例》做了进一步的修订，并于2012年在《服务业发展“十二五”规划》中强调“健全符合行业特征和市场规律的价格机制，鼓励物业服务企业开展多种经营”，此后2015年又在《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》指出，开展加快发展现代服务业行动，促进服务业优质高效发展，推动生活性服务业向精细和高品质转变；行政规章层面上，有国家发展改革委印发的《关于放开部分服务价格意见的通知》和《关于调整销售电价分类结构有关问题的通知》，对非保障性住房物业服务费及住宅小区停车服务的收费要求进行了放开，并规范了各类销售电价的适用范围；《关于放开部分服务价格意见的通知》中提出，由各级价格主管部门要按照要求，结合修订地方定价目录，清理废止本地区制定出台的相关服务价格文件，尽快放开相关服务价格，并做好政策宣传解释工作。

近几年是物业管理行业深刻变革、快速发展的时期。为加快发展生活性服务业、促进消费结构升级，2015年11月19日国务院办公厅发布《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》，提出推动物业管理等生活性服务规范化、标准化发展，这是我国推动生活服务业发展的第一个全面、系统性文件，对物业管理行业规模提升、行业服务质量提高、市场行为规范、行业形象提升等方面必将产生重大影响。

2017年6月国家发展和改革委员会颁布《服务业创新发展大纲（2017—2025年）》，鼓励“推进社区适老化改造，提升物业服务水平”；同期，国务院出台《关于加强和完善城乡社区治理的意见》，提倡在农村地区扩大专业物管理范围；同年7月，住房城乡建设部联合国家发改委等七部门印发《关于加快培育和发展住房租赁市场的若干意见》，鼓励物业服务企业拓展住房租赁业务；12月《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》明确表示“不再受理物业服务企业的资质审核申请”，促进行业管理向市场监管转变，将有

利于充分释放发展活力，促进物业管理行业充分竞争，引导企业自觉提高服务水平，实现更好发展；2018年4月，《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》公布实施，对《物业管理条例》进行修改，取消了物业服务企业资质管理的相关规定，并增加了建立守信联合激励和失信联合惩戒机制的有关内容。在此基础上，各地方政府也根据自身情况纷纷出台了相应的法律法规，不断补充和完善物业管理行业的法律体系以支持更好的市场环境。

2020年10月，国家发改委及十四个其他部委联合发布《近期扩内需促消费的工作方案》，为物业行业多元化经营提供外部保障，有利于推动物业服务企业建设智慧小区、开展小区生活服务。

2021年1月5日，由住建部联合十部委发布了《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，根据《通知》内容可提炼为“一个明确”+“六大趋势”，其中“一个明确”即明确完善物业服务价格形成机制，强调住宅物业服务市场化定价基调，在实行政府指导价的区域建立动态调整机制，除此之外，《通知》从融入基层社会治理体系、健全业主委员会治理结构、提升物业管理服务水平、推动发展生活服务业、规范维修资金使用和管理、强化物业服务监督管理等6个方面提出要求，明确物业管理行业未来“六大趋势”，即：明晰各方主体责任，提高物业管理与基层治理的融合度、健全业主委员会治理结构，发挥业主自治能效、管理规模化、服务品质化、价格市场化、人员专业化；发展以生活服务为主的增值业务，加速智慧物业建设；维修资金使用和管理规范化以及应当建立物业服务信息公告制度和物业服务企业信用管理制度。“10号文”为住宅物业管理发展提供了一个清晰的路径，为物业费市场化定价释放积极信号，促进线上和线下服务的融合，鼓励物业管理服务提供商探索“物业服务+生活服务”模式。“10号文”的实施将在管理规模、服务质量、物业服务智能化建设、管理人员的专业化、价格的市场化、增值服务的开拓、管理标准化等方面对物业管理服务业产生积极影响。

2021年3月11日，十三届全国人大四次会议表决通过关于国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要，在整个十四五规划中，共有6次出现“物业”字样、共有25次出现“社区”字样，相比十三五规划而言对物业、社区的关注度和要求明显提升。从十四五规划中关于物业方面的内容来看，规划着重从物业服务品质以及对物业服务监管两方面要求来提高“质量”。从服务品质端来看，一方面物业服务定位于公益性和基础性服务供给，具有半公共属性，要不断提高物业服务覆盖率；另一方面物业服务具有准消费属性，需要不

断提高标准化水平和服务质量，带动多元化、高品质的服务消费。同时，物业服务企业积极参与到畅通国内大循环之中，通过个性化、差异化、品质化的产品，带动“消费”这一促进经济增长的马车。从政府监管端来看，要建立和完善统一开放，竞争有序的现代市场体系。一方面要求提高对物业行业的监管，侧面反映出处于高速增长期的物业企业需要进一步规范经营，有效地维护了业主的合法权益。另一方面要求提高社区管理能力，推动社会治理向基层化，专业化，服务化转变。

2022年8月17日，习近平总书记来到辽宁省沈阳市考察。总书记对提升社区服务功能寄予殷切嘱托。“要加强社区基层党组织建设，加强和改进社区工作，推动更多资源向社区倾斜，让老百姓体会到我们党是全心全意为人民服务的，党始终在人民群众身边。”社区工作看似只是日常琐事，却直接关系群众切身利益，为加快发展生活性服务业、促进消费结构升级、联接居民生活服务的“最后一公里”，近些年，国务院、住建部、发改委、银保监会等多部委，以及省事地方单位，发布相关指导性鼓励性政策，为推动物业行业健康发展明确了方向。

表 4-1：2021 年至今国家及地方政府出台针对物业管理行业的相关指导性政策

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
全国	2022 年 5 月	《关于深入推进智慧社区建设的意见》	提出了推进智慧社区建设六个方面的重点任务：一是集约建设智慧社区平台；二是拓展智慧社区治理场景；三是构筑社区数字生活新图景；四是推进大数据在社区应用；五是精简归并社区数据录入；六是加强智慧社区基础设施建设改造。
全国	2022 年 1 月	《“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》	全面推进城市一刻钟便民生活圈建设。引导市场、社会力量发展社区托育、养老等服务业态。鼓励发展社区物业、维修、家政、餐饮、零售、美容美发等生活性服务业。鼓励有条件的地方引进专业化物业服务，建立健全业主和物业服务企业双向选择机制。
上海	2022 年 1 月	《上海市促进养老托育服务高质量发展实施方案》	促进养老服务结构优化功能提升，扩大托育服务有效供给。
全国	2021 年 11 月	《关于推动生活性服务业补短板水平提高人民生活品质的若干意见》	大力发展社区便民服务，老年助残、居家照护 5 年内覆盖 80%以上小区

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
陕西	2021年9月	《陕西省“十四五”住房和城乡建设事业发展规划》	持续提高物业管理服务水平。加快物业管理标准化体系建设，贯彻实施《陕西省物业服务管理条例》，建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。推进居住、办公、商场等物业服务专业化、规范化管理，着力解决物业管理盲区等问题。加快物业服务管理模式升级，加快发展智慧物业及相关产业，构建智能物业服务平台，实现智能楼宇、智慧社区服务。积极推动和支持物业服务企业探索，“物业服务+养老服务”模式，鼓励物业服务企业建立养老服务专业人员队伍。
全国	2021年7月	《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》	完善支持社区服务业发展政策及推进社区服务标准化
陕西	2021年2月	《关于加强社区物业党建联建提升物业管理服务水平的指导意见》	要把社区物业党建联建纳入城市基层党建四级联动体系，各市（区）委负责规划指导，协调解决重大问题；各区（县、市）委负责具体指导推动，吸纳相关职能部门进入城市基层党建联席会；街道党组织负责统筹推进业委会、物业服务企业建立党组织，推动力量、资源、资金向社区下沉；社区党组织负责依托党建联席会，建立党建引领下的社区居委会、业委会（物管会）、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力；街道党组织推进综合执法力量常态化进网格、进小区，解决违法建设、噪音污染等问题；街道、社区党组织加强对住宅小区公共收益管理使用等情况的监督。
全国	2021年4月	《2021年新型城镇化和城乡融合发展重点任务》	支持老旧小区引入市场化物业服务或推行社区托管、社会组织代管等方式，提高物业服务质量和标准化水平等任务。
江苏	2021年4月	《关于贯彻〈江苏省物业服务收费管理办法〉的实施意见》	规定新收费标准分五个等级，多层最高不超过0.5-1.7元/平方米/月，高层不超过0.9-2.6/平方米/月。

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
全国	2021年3月	《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》	加快发展物业等服务业；加强物业服务监管，提高物业服务覆盖率、服务质量和标准化水平。
北京	2021年3月	《北京市物业管理委员会组建办法》	首次明确了物管会的“五步走”组建流程，同时以列举的方式明确了物管会的具体职责。
陕西	2021年2月	《关于加强社区物业党建联建提升物业管理服务水平的指导意见》	把社区物业党建联建纳入城市基层党建四级联动体系，形成治理合力；街道党组织推进综合执法力量常态化进网格、进小区，解决违法建设、噪音污染等问题；街道、社区党组织加强对住宅小区公共收益管理使用等情况的监督。
四川	2021年1月	《关于加快物业服务业转型升级发展助推城市基层治理能力提升的指导意见》	推进各类居民小区物业管理服务全覆盖，大力拓展家政、养老、电子商务、教育培训等服务，强化针对性、个性化的增值服务，提出探索“物业+社工”服务模式等。

资料来源：中指研究院整理

表 4-2：2021 年至今国家及地方政府出台针对物业管理行业的相关鼓励性政策

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
陕西	2023年10月	《关于印发推进基本养老服务体系建设实施方案的通知》	落实养老服务优惠扶持政策。开展居家和社区基本养老服务提升行动项目，引导社会力量参与提供基本养老服务，支持物业、家政服务企业因地制宜提供居家社区养老服务，落实土地、金融及税收优惠和行政事业性收费减免政策。
全国	2023年5月	《关于推进基本养老服务体系建设的意见》	完善基本养老服务保障机制。鼓励社会力量参与提供基本养老服务，支持物业服务企业因地制宜提供居家社区养老服务。提升基本养老服务便利化可及化水平。依托和整合现有资源，发展街道（乡镇）区域养老服务中心或为老服务综合体。支持社会力量为老年人提供日间照料、助餐助洁、康复护理等服务。引导社会化专业机构为其他有需求的老年人家庭提供居家适老化改造服务。

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
全国	2022年12月	《扩大内需战略规划纲要（2022-2035年）》	“积极发展服务消费。增加养老育幼服务消费”。加快健全居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，增加普惠托育供给，发展集中管理运营的社区托育服务、深化家政服务业提质扩容‘领跑者’行动。 推进家政进社区，构建24小时全生活链服务体系、提高社区公共服务水平。构建公共服务、便民利民服务、志愿互助服务相结合的社区服务体系，增强社区服务功能，引导社会力量参与社区服务供给，持续提升社区服务质量，提高社区服务智能化水平。支持“家政、养老、托幼、物业等业态融合创新”等内容。
全国	2022年10月	《关于开展完整社区建设试点工作的通知》	聚焦群众关切的“一老一幼”设施建设，聚焦为民、便民、安民服务，打造一批安全健康、设施完善、管理有序的社区样板，全力改善人居环境，努力做到居民有需求、社区有服务。
全国	2022年8月	《养老托育服务业纾困扶持若干政策措施》	一、房租减免措施。养老服务机构和托育服务机构属于中小微企业和个体工商户范畴、承租国有房屋的，一律免除租金到2022年底。……鼓励家政企业积极参与规范化居家上门养老托育服务，有效提升社区居家养老托育服务水平。
山东	2022年5月	《关于支持物业企业开展居家养老服务有关意见的通知》	鼓励物业企业开展居家养老服务，挖掘需求，鼓励物业企业先行先试；对接需求，鼓励上门提供居家养老服务；迎合需求，鼓励从业人员多专业化发展；评估需求，鼓励连锁品牌运营；多角度支持物业企业落实居家养老服务。
全国	2022年2月	《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知》	发展社区养老服务机构。支持社区养老服务机构建设和运营家庭养老床位，将服务延伸至家庭。支持物业企业发挥贴近住户的优势，与社区养老机构合作提供居家养老服务。

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
北京	2022年2月	《关于支持开展“物业服务+养老服务”试点工作的通知》	推动和支持物业服务企业探索“物业服务+养老服务”模式，增加居家社区养老服务的有效供给，更好满足广大老年人日益多样化多层次的养老服务需求。参加试点企业可以享受政策支持。
陕西	2021年12月	《西安市“十四五”服务业发展规划》	提出要“以打造居民和家庭服务业发展先行城市为目标”，围绕创造高品质生活，推动家庭和社区服务业专业化、规模化、标准化、信息化、网络化发展，健全城乡居民家庭服务体系，提高居民生活便利化水平。 建设社区服务云平台，积极发展社区服务，探索发展“宅生活”服务模式，推动开展“智慧社区”试点工程。建立一批智能型“未来社区”体验基地，提供社区安防、节能控制、智慧康养和智能保洁等全方位智能社区体验服务。
北京	2021年7月	《北京市住宅小区物业服务项目清单》和《北京市住宅小区物业服务成本计价规则(试行)》	一方面帮助物业服务企业在提供服务时能够有标准和参考依据；另一方面，确保服务合同、标准、内容清单和费用“真发生、对得上、算得清”。
全国	2021年5月	《关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》	推动“物业服务+生活服务”，完善管理制度，加强环境整治和自律规范。
广东	2021年1月	《关于做好广东省物业管理区域疫情防控工作的倡议书》	高度重视疫情防控；非必要不离粤过年；外防输入不放松；加强环境卫生管理；暂停各类大型集会活动；开展疫情防控宣传；落实员工防护防控；备战防寒抗冻工作。

资料来源：中指研究院整理

表 4-3：2021 年至今国家及地方政府出台针对物业管理行业的相关规范性政策

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
陕西	2022年12月	《陕西省养老服务条例》	县级以上人民政府及其民政部门应当推动养老服务机构在社区建立嵌入式服务机构，为老年人提供生活照料、助餐助行、精神慰藉等服务。支持物业和家政服务企业发挥自身优势，提供老年助餐、家政服务、物品代购、探视探访、费用代缴等形式多样的养老服务；县级以上民政部门应当会同相关部门推动居家社区养老信息化服务平台建设，整合医疗、餐饮、家政等各类资源，实现养老服务需求和供给的信息对接，为居家老年人提供紧急呼叫、家政预约、费用代缴等服务。
安徽	2022年9月	《安徽省养老服务条例》	县级以上人民政府应当推进城乡养老服务三级中心建设，社区养老站应当为老年人提供日常照料、助餐、助浴、健康指导、文体娱乐等便利可及的服务。
山西	2022年9月	《山西省社区居家养老服务条例》	街道办事处应当拓展社区党群服务中心、社区卫生服务中心和社区服务中心的养老服务空间，引导养老服务机构、物业服务企业等市场主体开展社区老年人用餐、医养结合等养老服务。应当采取提供场所、运营补贴、建设补贴、购买服务、信贷支持、财政贴息等措施，支持社会力量提供社区居家养老服务。
全国	2022年5月	《促进家政服务业提质扩容2022年工作要点》	提高社区家政服务便利高效性，大力推动家政行业职业化发展；鼓励有条件的地方谋划布局家政企业街区、产业园区和创业孵化基地，给予场地租金等优惠政策。
全国	2022年4月	《城乡社区环卫清洁服务要求》	城乡社区环卫清洁服务范围包括但不限于道路清洁、室内公共区域清洁、室外公共场所清洁、农贸市场清洁、公厕清洁、水域清洁、垃圾收集、垃圾运输、应急作业等方面。并对各个方面做出详细的要求和标准。
全国	2022年2月	《城市道路清扫保洁与质量评价标准》	标准主要包括总则、术语、道路清扫等级、道路清扫保洁作业、道路清扫保洁质量要求与评价5项内容，适用于城市道路清扫保洁作业和质量评价。

区域	颁发时间	法规/条例	主要内容
全国	2021年7月	《关于持续整治规范房地产市场秩序的通知》	要求整治未按照物业服务合同约定内容和标准提供服务；规范物业企业不退场的行为，进一步淘汰不规范物业企业，促进资源向优质企业集中。
河北	2021年5月	《河北省城镇住宅小区物业服务监管办法》	强化以“合同”为基础的监管内容，旨在促进物业管理市场平稳健康发展，提升城镇小区居住质量。
黑龙江	2021年3月	《黑龙江省住宅物业管理条例》	规定了建立健全社区党建引领；对街道办事处、乡镇人民政府依照法律授权行使相应行政处罚权等。
广州市	2021年2月	《广州市业主决策电子投票规则》	实现业主可以采用方便、快捷的电子投票方式，对物业服务区域内业主共有和共同管理的重大事项进行表决。
全国	2021年1月	《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》	从融入基层社会治理体系、健全业主委员会治理结构、提升物业管理服务水平、推动发展生活服务业、规范维修资金使用和管理、强化物业服务监督管理等6个方面对提升住宅物业管理水平和效能提出要求。

资料来源：中指研究院整理

越来越多针对物业管理行业的指导性、鼓励性等文件公布，表明行业逐渐受到重视，一方面促进物业服务企业与智慧城市、互联网、社区养老等相关领域的快速融合，拓宽物业服务边界，改变传统物业服务经营模式和经营理念，另一方面实现行业创新升级、助力物业服务成为推动经济发展和民生建设的重要产业。

（2）智慧社区服务的支持

2014年5月4日，住房和城乡建设部办公厅印发了《智慧社区建设指南（试行）》。指南指出：“智慧社区是通过综合运用现代科学技术，整合区域人、地、物、情、事、组织和房屋等信息，统筹公共管理、公共服务和商业服务等资源，以智慧社区综合信息服务平台为支撑，依托适度领先的基础设施建设，提升社区治理和小区管理现代化，促进公共服务和便民利民服务智能化的一种社区管理和服务的创新模式，也是实现新型城镇化发展目标和社区服务体系建设目标的重要举措之一。”

2020年12月住房和城乡建设部等部门印发了《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》。意见提出：“支持物业服务企业建设平台。住房和城乡建设主管部门

制定智慧物业管理服务平台建设工作规划，加强平台建设工作指引，在统一物业管理服务规范的基础上明确数据共享标准，促进物业服务行业资源整合。”“共享公共服务数据。通过数据集成、应用集成和平台集成等技术手段，推动智慧物业管理服务平台与各类政务服务平台、公用事业服务平台相关资源、信息和流程的协同和共享。充分利用数据交互成果，为住房公积金、住房保障、就医、就学、养老、供水、供电、供气、供暖以及社区警务等各种应用场景提供动态需求信息。”

2022年5月10日，民政部、中央政法委、中央网信办、发展改革委、工业和信息化部、公安部、财政部、住房城乡建设部、农业农村部等9部门印发《关于深入推进智慧社区建设的意见》，明确了智慧社区建设的总体要求、重点任务和保障措施等，提出坚持统筹规划、需求导向、安全发展，集约建设便民惠民智慧服务圈，让社区更加和谐有序、服务更有温度，不断增强居民获得感、幸福感、安全感；并提到，到2025年，基本构建起网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的智慧社区服务平台，初步打造成智慧共享、和睦共治的新型数字社区，社区治理和服务智能化水平显著提高，更好感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策施政、方便群众办事；还强调，要健全完善政府指导、多方参与的智慧社区建设资金投入机制，鼓励社会力量参与“互联网+社区服务”，创新提供服务模式和产品。

智慧社区是充分应用大数据、云计算、人工智能等信息技术手段，整合社区各类服务资源，打造基于信息化、智能化管理与服务的社区治理新形态，全面提升城乡社区治理服务智慧化、智能化水平。智慧社区的建设在国家层面得到认可与指导，对于传统物业管理转型升级是一种极大的政策支持。

(3) 物业服务标准化的推行

2015年3月，国务院印发《深化标准化工作改革方案》，鼓励具备相应能力的学会、协会、商会、联合会等社会组织和产业技术联盟协调相关市场主体共同制定满足市场和创新需要的标准，供市场自愿选用，增加标准的有效供给。2015年11月，国务院办公厅下发《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》，要求推动物业管理、房屋租赁经营等生活性服务规范化、标准化发展。2015年12月30日，国务院办公厅下发《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》，明确提出，编制新一代信息技术标准体系规划，建立面向未来、服务产业、重点突出、统筹兼顾的标准体系，支撑信息产业创新发展，推动各行业信息化水平全面提升。这些国家政策不仅鼓励物业服务企业利用移动互联技术，大力

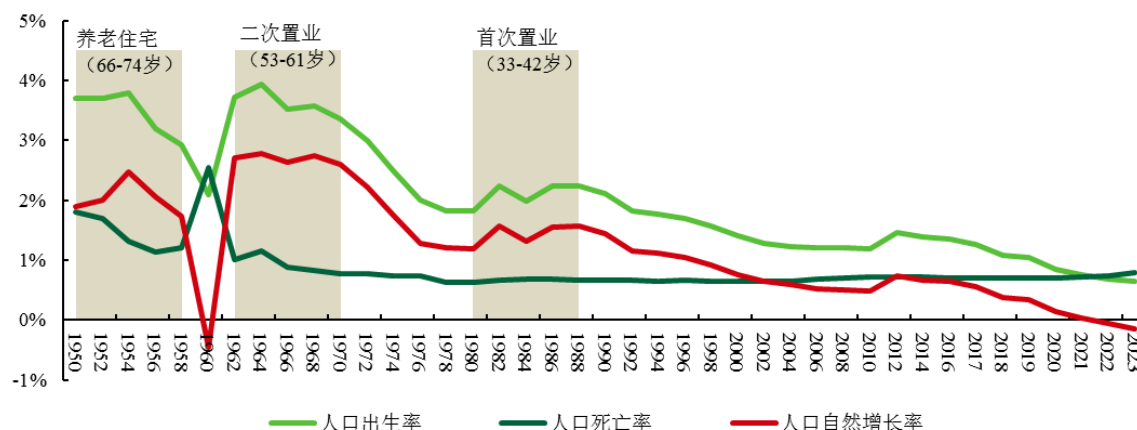
拓展社区增值服务业务，实现资源的有效整合与分配，同时促进了物业管理行业进一步实现传统物业服务质量的标准化与服务的多样化。

当前物业管理行业正处于向现代服务业转型升级的关键时期，标准化作为行业规范健康发展、企业高效运营的核心工具以及服务质量的衡量标杆，将在助推行业转型升级、可持续发展中发挥战略性、引领性和支撑性作用。随着“互联网+”时代的到来，在移动互联、大数据等信息技术的发展助推下，物业服务企业加大信息化投资力度，不断创新服务模式，改善服务质量，建立标准化的物业服务流程，提升服务水准并降低经营成本，从而推动物业管理的标准化运作。

4.2 需求因素：城镇化与居民收入水平提升，为行业发展提供巨大空间

置业人群数量的增长带动对物业服务需求的提升。1949年我们建国后，共出现过三次人口高峰，第一个人口高增长阶段（1949—1957年），8年间人口净增1.05亿；第二个人口高增长阶段（1962—1970年），9年净增人口1.57亿；第三个人口高增长阶段（1981—1990年），9年净增1.43亿，增长量高于前两次生育高峰的增长。出生于第三次人口增长高峰期的人群年龄2023年已达到33-42岁，首次置业和改善型置业需求旺盛，亦会直接带动对物业服务的需求。而出生于第一次人口增长高峰期（1949-1957年）的人群2023年已达到66-74岁，存在强劲的养老服务需求，人口结构及消费群体的变化对物业服务的品质提升及创新提出了更高的要求。

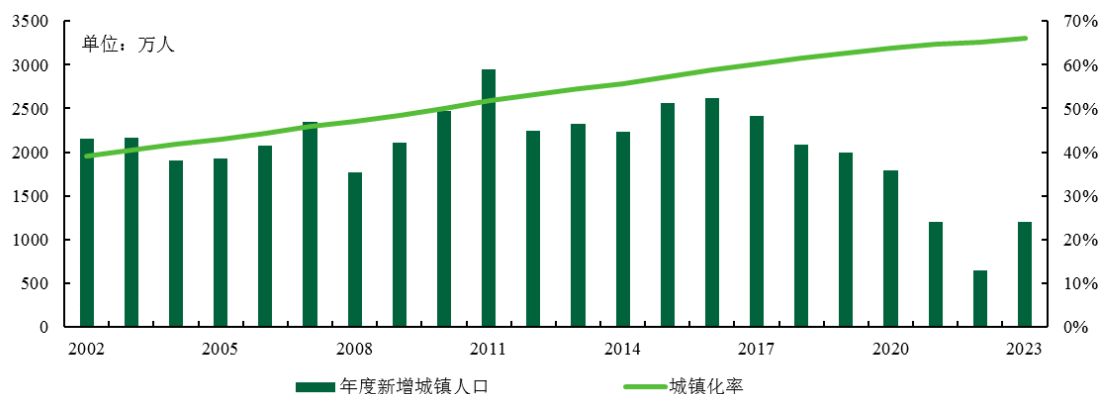
图 4-1：1949-2023 年人口出生率、死亡率和自然增长率



数据来源：国家统计局，中指研究院综合整理

城镇化水平的提升与房地产市场的快速发展为物业管理行业带来强劲需求。随着城镇化水平不断提升，城市数量的增加，房地产市场相应也得到了快速发展。2000-2023年，中国城镇化率由36.22%上升至66.16%，平均每年提高1.36个百分点，每年新增城镇人口超过2,000万。2023年，中国房地产开发企业竣工房屋面积达9.98亿平方米，较2000年2.51亿平方米增长了7.47亿平方米，复合年均增速约为6.48%。我国城镇化水平的稳步提高、城镇人口的持续增加与房地产市场的扩张，以此构成庞大的物业服务需求，直接推动物业管理行业的快速发展。

图 4-2：2000-2023 年新增城镇人口与城镇化率走势



数据来源：国家统计局，中指研究院综合整理

城镇人均可支配收入的提升为物业管理行业的发展提供机遇。据国家统计局数据显示，自2010年起，中国城镇居民人均可支配收入逐年增加，至2023年达51,821元人民币，2010年至2023年复合年均增长率约为8.83%。收入的持续增长对消费者追求更高品质物业服务产生较大推动作用，同时为物业管理行业的快速发展提供了良好机遇。

图 4-3：2000-2023 年城镇居民人均可支配收入及增长率走势



数据来源：国家统计局，中指研究院综合整理

4.3 资本市场：成为行业健康快速发展的重要推动力

资本市场深化改革的政策陆续出台，国内资本市场政策环境明显改善，为物业服务企业利用资本市场加快发展提供了巨大机遇。2015年11月证监会发布《关于进一步规范发行审核权力运行的若干意见》、《关于进一步推进全国中小企业股份转让系统发展的若干意见》。2016年5月27日，全国股转系统（新三板）公布市场内部分层方案《全国中小企业股份转让系统挂牌公司分层管理办法（试行）》，从盈利能力、成长性和市场认可三个维度划设创新层。自2016年6月27日起，全国股转公司正式对挂牌公司实施分层管理。分层之后，对进入创新层的物业服务企业将提出更高的信息披露及规范性要求，将有效降低投资者的信息收集成本，对挂牌公司形成引导效应。2017年12月5日，全国股转系统挂牌业务部总监李永春在第一财经新三板年度峰会上表示，下一步将进一步优化分层制度，分层制度优化完毕以后，会实施差异化制度安排，投资人遴选标的及投研决策提供更充分的信息和更大便利。同年12月11日，全国中小企业股份转让系统有限责任公司联合各主办券商、做市商、基金公司完成新一轮全网测试，测试内容包括集合竞价转让业务及盘后协议转让业务。作为多层次资本市场的重要组成部分，此番集合竞价与盘后大宗测试，将为未来新三板交易制度改革打下坚实基础。此外，在2019年之前，市面上已发行超40支物业费ABS，物业费ABS在行业内是常见的，但2019年，中国证券监督管理委员会发布资产证券化的监管问答，明确电影票款、不具有垄断性和排他性的入园凭证等未来经营性收入，物业服务费、缺乏实质抵押品的商业物业租金，不得作为资产证券化产品的基础资产现金流来源，物业费ABS发行数量

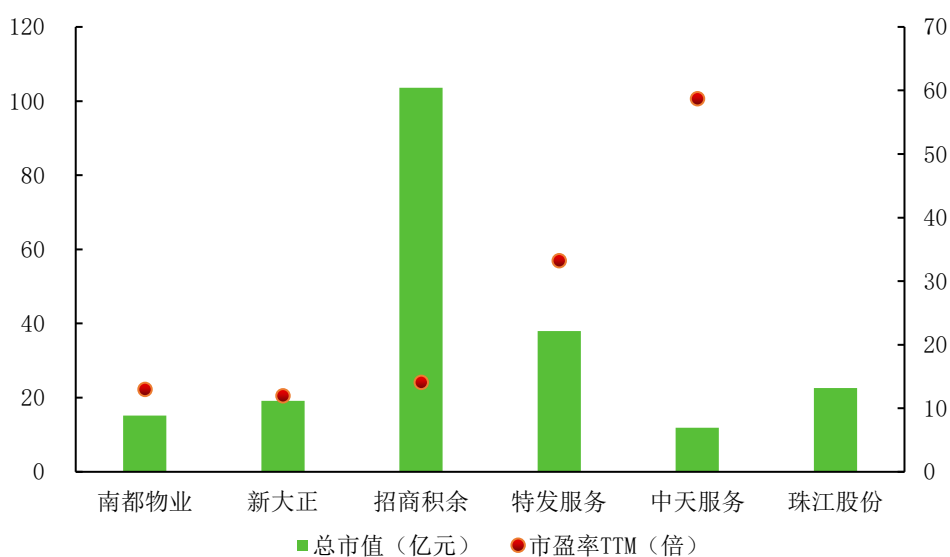
骤减。

(1) 国内 A 股市场

2018 年 2 月 1 日，南都物业正式在上海证券交易所主板挂牌上市，成为国内首家登陆 A 股的物业服务企业，也是行业发展重要的里程碑。2019 年 12 月 3 日，新大正挂牌深圳证券交易所，成为通过 IPO 方式登陆 A 股的板块新星。此外，物业服务企业登陆 A 股的方式也有所突破，2019 年 4 月 15 日，招商局蛇口工业区控股股份有限公司发布关于筹划购买中航善达 22.35% 股份及筹划以招商物业 100% 股权认购中航善达非公开发行股份的提示性公告，于 2019 年 12 月 15 日重组完成，公司正式更名招商积余，标志着物业管理行业 A 股第一家物业服务企业正式诞生。2020 年 12 月 21 日，特发服务于深圳证券交易所上市，成为 A 股第四家物业服务企业。2022 年 8 月 30 日，巴士在线更名为中天服务，配合之前公司通过股东大会审议《关于变更公司经营范围的议案》、《关于修订〈公司章程〉的议案》等内容，确定公司成为 A 股第五家物业服务企业。2023 年，珠江股份完成重大资产重组，将持有的涉房业务相关资产及负债与珠江实业集团、广州珠江健康资源管理集团合计持有的珠江城市服务 100% 股权进行资产置换，成为 A 股第六家物业服务企业。

截至 2024 年 4 月 19 日，南都物业、新大正、招商积余、特发服务、中天服务和珠江股份市值分别达到 15.2 亿元、19.1 亿元、103.6 亿元、38.0 亿元、11.9 亿元和 22.6 亿元。

图 4-4：2024 年 4 月 19 日 A 股 6 家上市物业服务企业市值及市盈率⁹情况



⁹ 此处市盈率剔除极值和负值。

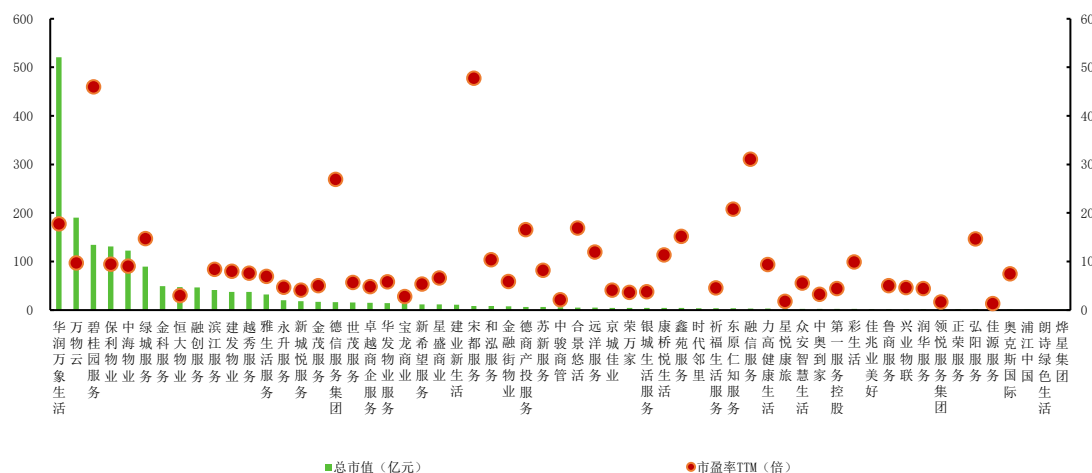
数据来源：wind，中指研究院整理

(2) 香港主板市场

2014年6月，彩生活在港交所上市，成为中国物业管理行业资本市场第一股。此后物业服务企业在资本市场不断受到投资者的青睐，尤其随着“物业+互联网”新模式的不断发展，促使物业服务企业的价值也逐步升高。继彩生活以后，中海物业、中奥到家、绿城服务、祈福生活服务、浦江中国、雅生活服务、碧桂园服务、新城悦服务、佳兆业服务、永升生活服务、滨江服务、奥园健康、和泓服务、鑫苑服务、银城生活服务、保利物业、时代邻里、宝龙商业、华发物业、兴业物联、焯星集团、建业新生活、金融街物业、弘阳服务、正荣服务、卓越商企服务、第一服务控股、融创服务控股、金科服务、世茂服务、合景悠活等共60家物业服务企业陆续登陆香港上市。

根据2024年4月19日收盘数据，60家上市物业企业中，华润万象生活市值最高，达520.7亿元，优势明显，居港股物业股市值第一位；万物云以市值190.1亿元，位列港股第二；碧桂园服务以134.6亿元的总市值位居第三位。

图 4-5：2024 年 4 月 19 日港股上市物业服务企业市值及市盈率¹⁰情况



数据来源：wind、中指研究院整理

4.4 科技驱动：智能科技运用，减少运营成本，提升运营效率

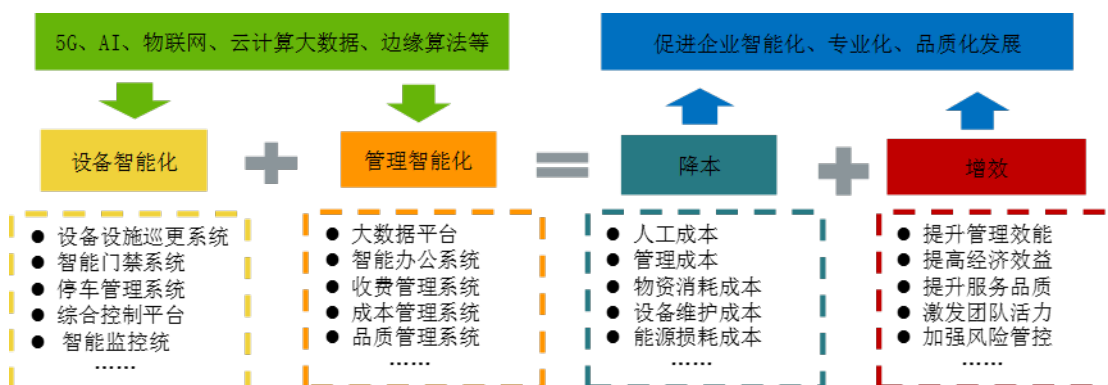
互联网技术的发展为物业管理行业转型升级提供条件。目前，智能化应用格局初显：物业服务企业立足于物业服务本身，基于现有互联网技术，针对性研发满足社区智能化建设的

¹⁰ 此处市盈率剔除极值和负值。

服务组件，并根据使用对象分别设立系统入口，将使用对象需求的所以服务系统集中于一个终端，而后依据不同场景，将这些终端入口组合，最终形成完整的智能化应用方案。

随着智能化建设深入，物业服务百强企业依托科技化、数字化信息管理平台，在 5G 时代抢占先机，完成企业智能化转型升级，同时，通过科技赋能，有效降低管理和运营费用，提升服务效率及品质。一则，物业服务企业进行设备智能化改造，通过引入设备设施巡更系统、智能门禁系统、停车管理系统等，对基础物业服务中各类服务进行标准化、自动化、集约化管理，减少对人力劳动的依赖和物资损耗，提高工作效率；二则，通过信息技术升级完成管理智能化变革，精简管理结构，加强部门间协同管理，采取信息化办公方式，有效降低管理费用和沟通成本，提升项目管理效率和精细度，切实提高经济效益。

图 4-6：物业服务百强企业通过科技赋能实现降本增效



5. 物业管理行业准入门槛和风险

5.1 行业准入门槛

一个行业的准入门槛，随着这个行业的发展而逐渐提高。中国物业管理行业的发展历经四十余年，企业数量众多而相对规模较小，从业人员素质不高，地域差距明显，准入门槛相对较低。

对于物业服务企业而言，准入门槛具体表现在四个方面：

(1) 品牌门槛：品牌是物业服务企业发展的生命，是对外扩张的利器，物业服务企业的品牌对其发展至关重要。随着居民消费品质的提高、物业管理行业整体水平提升以及行业竞争的加剧，对物业服务质量也提出了更高要求，品牌日益成为物业管理行业的进入壁垒。

物业服务百强企业通过数十年的服务及运营已建立起品牌声誉。与之相比，新参与者若无成熟品牌或与行业参与者的深厚业务关系，则会在市场渗透时面临较大困难。

(2) 资金门槛：随着规模的扩张，物业服务企业更注重深化以自动化、智能化为特征的技术革新，通过购置机械设备替代人工、打造企业信息管理系统、逐步推广社区智能化等方式提升管理效率，逐渐从劳动密集型向技术与资金密集型结合的方向发展，进而升高资金门槛；对于融资能力有限的新参与者，可用资本设立了高壁垒。

(3) 管理门槛：随着物业管理行业竞争力的不断加强，管理团队及其管理经验和水平日渐成为企业核心竞争力的重要因素，优秀的物业服务企业在物业管理内容、信息系统运用、财务管理等方面各有特点，在接管体量较大的项目上具有显著的优势，形成一定的管理门槛。

(4) 专业人才与技术门槛：作为劳动密集型产业，拥有服务项目中所需的各类中、高级管理人才与专业技术人员，并建立长期稳定的人才培养机制和人力资源优势，是物业服务企业实现成功运营的重要保障。此外，随着大数据、互联网技术的应用，物业服务企业创新业务模式、大力发展业主和非业主增值服务，专业人才的支撑作用更加凸显。

5.2 行业面临的风险

物业管理风险指物业服务企业在服务过程中，由于企业或企业以外的自然、社会因素所导致的应由物业服务企业承担的意外损失。

(1) 市场竞争风险：目前我国物业管理行业市场竞争激烈且高度分散，国内物业服务企业数目众多，行业集中度逐年提升。随着市场的竞争日趋激烈，业主对物业服务的选择权增加，对于物业服务的要求将更加专业化、标准化，物业服务企业在未来的市场竞争中仍存在一定的竞争风险。

(2) 成本控制风险：目前，物业管理行业以包干制模式收取物业服务费为主，即物业服务企业向业主收取固定的物业服务费用，在支付物业服务成本之后，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担。当物业服务企业收取的物业管理费不足以补足产生的所有物业管理服务成本，物业服务企业将受到损失。

(3) 接管物业来源集中的风险：现阶段，国内行业排名居前的大多数物业服务企业是所属房地产开发企业的子公司或关联企业，这种股权关系有利于物业服务企业获得较为稳定的物业项目来源。但未来，若开发商业务发展放缓或选聘其他物业服务企业管理新开发的物

业，可能会影响公司物业管理面积的扩张和收入规模的提升。

（4）人工成本上涨风险：物业管理行业属于劳动密集型行业。2018-2023年，百强企业人员费用占比（人员费用在营业成本中占比）分别为57.84%、59.09%、58.32%、58.39%、57.42%及56.83%，占比均过半，说明百强企业主要面临人工成本的压力，其来源于：1）最低工资增加，中国的最低工资主要由各地区或区域根据相关省、市及自治区政府确定的标准设定，近年来各地区及区域最低工资大幅增加，直接影响人工成本；2）员工数量增加，百强企业规模持续扩张，随着业务扩张员工人数持续增加，除人工成本外，员工人数增加亦增加了其它相关成本，如培训费用、管理费用等。

（5）人力资源短缺风险：物业管理行业整体存在薪酬水平不高、招聘难、招聘的基层员工对工作认同度不高等问题。随着物业管理业务规模不断扩张，物业服务企业需要充足的人才储备提升服务水平，保障企业未来发展。物业服务企业面临难以吸引大量优秀的人才，从而使公司在发展过程中面临着因人力资源不足而带来的发展短板。如果公司基层员工的服务水平、管理人员的管理水平及管理团队规模不能适应公司规模扩张，将对公司的发展形成制约。

（6）收并购带来的风险：近年来，物业管理行业的并购热度较高，物业服务企业通过收并购可以扩大规模进而促进经营业绩及盈利能力的提升。收并购短时间会给企业带来大量的项目资源，但收并购企业与标的企业双方在企业文化、管理人员和管理队伍素质与能力等许多方面存在差异，可能会出现管理手段不一致、不协调，影响整体管理水平从而阻碍企业高质量发展。此外，在收并购完成后，如果不能采取有效办法使人力、财力、物力达到互补，使资源不能真正有机结合，将会增加企业经营风险，加重企业经营负担。

6. 城市服务行业概况

6.1 城市服务行业发展概况

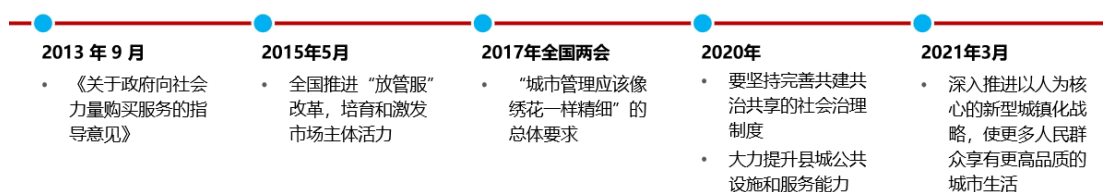
近年来，中国物业管理行业发展迅速，进入“黄金发展时代”，发展路径愈走愈宽。在此期间，物业服务企业持续探索新业务模式，不仅将业务从住宅物业管理拓展至非住宅领域，更是挖掘了诸如社区养老、美居服务、城市服务等多元业务。其中，城市服务脱颖而出，成为当下各头部企业争相布局的重点赛道。

城市服务是以政府采购、公私合营，混合改制为交易形式，以公共服务为载体、以城

市空间运营、产业支持发展、社区民生服务为主要领域。通过数字化赋能、智慧化手段，实现规模化、一体化运营，面向城市政府、企业、居民提供综合服务的集合总称。其本质是将城市的公共空间及资源整合为一体，由物业公司等专业性机构进行统筹管理，包括但不限于市政环卫、园林绿化、智慧停车和城市照明等。

自 2013 年 9 月起，《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》颁布，进一步推动政府职能转变与公共服务改善,2017 年总书记提出“城市管理应该像绣花一样精细”的总体要求。2021 年国家层面进一步提出深入推进以人为核心的新型城镇化战略，使更多人民群众享有更高品质的城市生活。政策层面为城市服务领域打开了广阔空间。

图 6-1：国家层面城市服务相关政策演进



“城市精细化管理”在业务层面主要包含三个方面的要求：1) 标准化：主要是健全城市精细化管理标准体系，推动建立城市管理分级分类体系；2) 专业化：在环卫作业、垃圾分类、园林绿化、街容街貌整治、交通综合整治、地线管线等各个条线引入市场力量，提升专业化水平；3) 平台化：建设城市管理服务平台，推进多部门网格化管理“多网合一”，主要是加强各个部门的协同调度。

在此背景下，“城市服务”这一新型物业模式出现，给物业服务企业参与城市公共服务和社会治理提供了良好的机遇，进而催生巨大的城市服务市场。物业服务企业把深耕于物业管理行业的经验与城市生态建设相结合，将物业服务最新理念带入城市治理，与政府一同打造“城市服务”新合作模式，让物业成为“城市治理”的重要一环。

➤ 城市服务与物业管理的联系

在推进“城市精细化管理”的进程中，物业服务企业进军城市服务应运而生。**城市服务**，本质上是将公共空间和公共资源当作一个整体，通过引入市场化力量，对整个城市进行专业化、精细化、智慧化的统筹管理。

服务对象方面：传统物业管理服务的业务及服务对象与城市服务具有一致性。近年来，物业管理公司积极拓展非住宅项目，其管理业态中覆盖了较多公共建筑，其中政府办公楼、公共场馆、公园等业态甲方为地方政府，与城市服务一致。

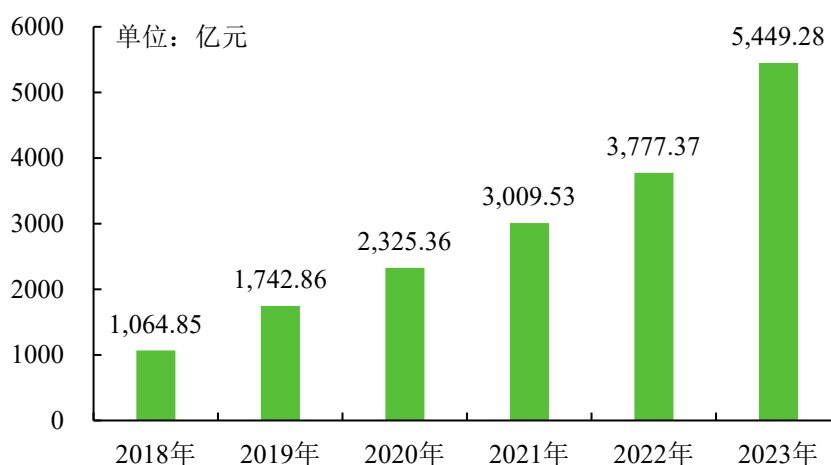
业务线条方面：传统物管服务与城市服务的细分业务条线高度重合。除了社区物管服务

对应老旧小区物业管理之外，单项业务来看，保洁对应城市环卫运营，保安对应城市秩序协管，绿化对应城市园林绿化养护，设施管理对应城市设施管理，社区空间运营对应城市资源运营，甚至物管公司近年来提倡的科技赋能亦能对应城市智慧服务，通过机械化、大数据、APP 等手段赋能城市管理。因此，在推进“城市精细化管理”的进程中，物业管理公司在基础业务层面具备天然优势。目前物业企业进入城市服务领域，主要依靠“专业服务+智慧平台+行政力量”相融合的方式，对城市公共空间与公共资源、公共项目实行全流程“管理+服务+运营”模式。

6.2 城市服务行业市场规模

在城市精细化管理背景及“放管服”改革持续推进下，城市治理公共服务市场不断开放，城市服务市场空间不断释放，市场规模不断增长。根据测算，2023 年，全国物业服务企业开展城市服务市场空间达到了 5,449.28 亿元，2018-2023 年复合年均增长率达 38.62%。

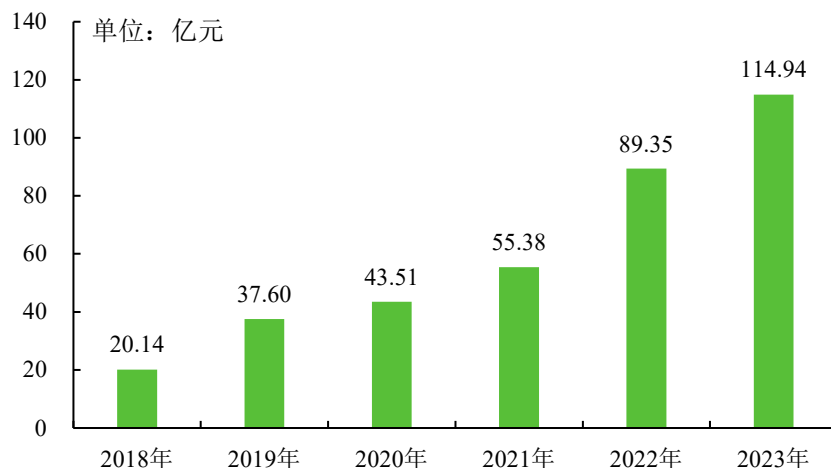
图 6-2:2018-2023 年全国物业服务企业开展城市服务市场空间



数据来源：中指研究院测算

2023 年，陕西省物业服务企业开展城市服务市场空间达到 114.94 亿元，2018-2023 年复合年均增长率达 41.68%。

图 6-3:2018-2023 年陕西省物业服务企业开展城市服务市场空间



数据来源：中指研究院测算

6.3 城市服务行业驱动因素

1) **政策驱动**：随着国家政策的不断变动，城市服务逐渐步入市场化发展。同时，国家愈发重视生态文明建设及城市环境卫生，不断加强环境保护和生态系统保护及修复，对于城市生态环境整体提升具有一定影响。此外，近年来国家持续出台各种政策，从智慧停车、城市停车等多角度支持停车行业发展。国家相关政策促使城市服务行业迎来新的发展机遇，极大地拉动了城市服务行业市场需求，促进城市服务行业快速发展。

2) **城镇化进程加速，城镇化水平提升**：随着政府及相关改革政策支撑力度的稳步增强，中国城镇化率从2018年的61.5%增长至2023年66.2%，连续多年保持增长态势，城镇化进程步入加速阶段。同时，现阶段推行的新型城镇化建设对城市建设各方面的要求逐年提高，城镇化水平随之提升。

3) **科技驱动，智能化水平不断提高**：近年来，随着智慧城市概念的兴起，各级政府与企业对智慧城市建设愈发重视，加大智慧化建设投入，并引入大数据、物联网等技术，打造专业化智慧城市服务平台，以科技赋能行业发展，实现城市治理的进一步优化。

6.4 城市服务行业准入门槛

1) **经验壁垒**：城市服务通常要求供应商在本行业中具有丰富的项目经验，在招标文件中要求投标者说明过往的经营业绩、参与过的项目情况等相关证明材料。该行业需要对终端客户的个性化需求制定综合解决方案，包括前端设计、中端项目实施及后续运维服务，新进入者很难在短时间内建立这种综合服务能力。因此，投标过程中的项目经验构成新进

入者的经验壁垒。

2) 技术壁垒：城市服务涉及到众多的服务领域，而不同服务领域的技术标准和要求差异化很大。比如，城市服务涉及地下综合管廊、地线、管线管养、交通治理、河流水质等新的设施设备维护场景，对物业服务企业的专业服务能力、技术能力要求更高，城市信息化治理的研究范畴中涉及网络互通、信息融合、智能建筑管理、通信自动化、大数据和云计算等技术，研发环节中突破这些关键技术具有一定的难度，对技术创新和产品研发能力要求较高、研发周期较长。新进入者在研发过程中，可能面临因研发技术路线出现偏差、研发投入成本过高、研发进程缓慢等问题导致项目失败的风险。因而，本行业具备较高的技术壁垒。

3) 人才壁垒：本行业众多应用领域对高级技术人员的综合技术能力要求较高，除了必须具备专业技术能力外，还必须深入了解行业的业务流程、管理标准、相关技术和应用环境，并能针对不同层级、不同区域的特点进行合理规划设计。只有长期服务于应用领域的企业才有机会培养出兼具行业知识和项目建设经验的人才，并能提供专业综合的解决方案。因此，如果新进入者没有足够数量的兼具行业知识和项目建设经验的复合人才，很难在市场占据有利地位。

6.5 城市服务业务模式

城市服务未来市场空间大，物业服务企业承接城市服务项目具有天然优势。近年来，物业管理行业头部企业都纷纷加强城市服务的布局。代表企业如万科物业（万物云城）、保利物业、碧桂园服务、龙湖智慧服务等。

图 6-4：部分物业服务企业探索城市服务领域案例



资料来源：中指研究院

万物云城联合大横琴城资打造“物业城市”，通过“专业服务+智慧平台+行政力量”相融合的方式，对城市公共空间与资源实行全流程“管理+服务+运营”。碧桂园服务坚持新型城镇化聚焦战略、以城市公共服务、城市资源经营、城市数字治理三大核心业务，在韩城市、衡水市、开原市等城市推出升级“城市共生计划”，助力城市高质量发展；龙湖智慧服务组建“龙湖悦来城市管理有限公司”，定位新型城市管理综合服务提供商，从城市照明设备、道路预警设备、城市水系规划、市政绿化、安防等各方面，与政府运营管理部门形成配合，打造城市一体化的物业系统。保利物业打造“镇兴中国”物业服务品牌，通过深耕城市多元业态和城镇全域化，助力基层社会治理建设，针对各类型治理需求创新打造多样的管理模式（景区、城镇全域化及城镇优选等），已在嘉善天凝镇、大云镇、西塘古镇及上海罗店镇、杨行镇等地取得一定的管理成效。近年来，保利物业继续探索环卫一体化产业，延伸城市服务产业链，加大产业协同力度，成功接管了洛阳市涧西区、广州市南沙区、大连市普兰店区等环卫项目。

在业务布局方面，从已有项目布局方面分析，城市服务开展较早的头部物业服务企业如万物云城主要布局一、二线城市的新区，如珠海横琴新区、雄安新区、成都高新技术产业开发区；碧桂园服务主要布局三四线城市，如开原、韩城、遵义等；保利物业则以乡镇为突破口，在嘉善县多个村镇取得良好示范效应。

从运作模式分析，万物云城以“大平台”的角色承接政府综合性需求，然后按照细分领域进行二次招标，属于总包-分包的业务运作形式。由于整体负责范围较广，据公司介绍，

横琴项目参与工作的人数超过 1700 人；保利物业直接从政府方承接项目，且所承接项目多为垂直领域项目（如交通整治、公共管理），从已有的招标项目来看，单个项目所需人员编制一般小于 100 人；碧桂园服务从运作模式上较为灵活，如“遵义金融商务中心（CBD）项目”进行了多次分包，“韩城市 108 国道北线交通隔离栏、标识牌、桥梁护栏等公共设施清洗清洁项目”则为垂直领域保洁项目，公司还承接部分住宅前期物业项目。

从**股权结构**维度分析，万物云城城市服务项目主要由国资控股（珠海大横琴集团持股 60%、中国雄安集团城市发展投资持股 60%），万科物业操盘，具体表现在董事长和总经理人选；碧桂园服务城市服务项目则多由公司本身控股，合资方为政府部门或当地企业（韩城市新城区房管所持 40%、衡水市财政局持股 40%）；保利物业因其央企背景，较少涉及合资，多由公司单独进行投标。

综上所述，物业服务企业进军城市服务业务，目前仍处于探索阶段。物业服务企业进入“城市服务”“大物业服务”是自身服务能力成熟后的自然延伸，对行业新市场开拓具有积极意义。除上述企业外，越来越多的物业服务企业发布了类似战略，并逐渐涉入了城市服务，其价值在于通过深度整合资源，为特定城市、地域提供一体化公共服务解决方案。但城市服务领域门槛较高，除了对企业背景有一定要求之外，对专业化服务也有更高的要求。伴随着城市治理公共服务市场的不断开放，不仅央企、国企大型品牌物业服务企业有品牌及背景优势，专业化服务企业也有空间。

7. 经发物业行业地位

7.1 经发物业概览

7.1.1 企业简介

西安经发物业股份有限公司（以下简称“公司”），成立于 2000 年，隶属于西安经济技术开发区经发集团，注册资金人民币伍仟万元，具有国家一级物业服务管理资质，是一家以物业管理服务为根基，以信息服务平台为介质，以智慧科技为手段的综合服务型企业。

经发物业秉持向上、向善、向美的文化定位，以“深耕高端住宅，发展行政办公”为战略方针，不断快速发展。截至 2023 年年底，经发物业在管面积超 1,400 万平方米，涵盖住宅、高档住宅、酒店式公寓、写字楼、行政办公、商业区、高等院校等多种领域，在管项目布局西安、韩城、铜川、石河子等地市，累积为 10 万+业户提供品质服务，并向各类优质物业提供全程顾问服务。

按照新的发展战略，经发物业将坚守“做中国优秀物业服务企业”的愿景，坚定不移的贯彻“以人为本、服务至上、注重细节、追求完美”的服务理念，以日臻完善的服务体系和先进科学的服务模式，全面提升经发物业品牌价值，为美好城市建设及物业服务行业健康快速发展持续做出新贡献。

7.1.2 企业发展历程

2004 年 12 月，西安经发物业管理有限责任公司改组成立。

2005 年 2 月，接管经开区管委会城运办公楼物业。

2005 年 6 月，接管经发大厦前期物业。

2006 年 2 月，成立白桦林居物业管理处。

2006 年 3 月，荣获陕西省质量服务信誉 AAA 级单位。

2007 年 10 月，通过 ISO9001 及 ISO9001:2000 国际质量管理体系认证。

2007 年 11 月，成立发物业公司工会。

2008 年 7 月，Call center 客服系统正式启用。

2010 年 5 月，成立“行政分公司”。

2011 年 1 月，获得国家住房与城乡建设部颁布的物业服务企业一级资质证书。

2011 年 12 月，推出物业费代收代扣业务。

2012年11月，获得陕西省档案工作目标管理AAA认证。

2013年1月，荣获西安服务业名牌称号。

2013年11月，成立文景路分公司，接管文景东西区住宅项目。

2014年8月，公司官方网站正式上线。

2015年3月，公司微信公众号正式开通。

2016年5月，成为陕西省第三批服务业标准化试点单位。

2016年8月，公司微信服务号实现缴费功能。

2017年9月，白桦林居小区首次业主大会。

2017年11月，启动“一站式租赁服务”。

2018年4月，经发E家APP职能上线。

2019年3月，自主研发“智能斑马线亮化警示功能系统”。

2019年5月，经发物业房屋租售系统正式上线。

2019年12月，微信商城小程序正式上线。

2020年12月，完成股改，成立“西安经发物业股份有限公司”，成立“新疆赛德经发物业管理有限公司”。

2021年6月，在韩城成立合资公司“韩城市城投经发物业服务有限公司”，并成立专业子公司“西安经发人力资源服务有限公司”、“西安经发消防技术服务有限公司”。

2021年12月，完成对经建物业、加泰物业、经开物业的收购。

2022年5月，完成陕西日行物业管理服务有限公司的收购。

2022年12月，完成西安经发城市服务有限公司以及西安经发环境有限公司的收购。物业设备智能化管理小程序研发上线。

2023年1月，完成经开物业股权招拍挂。

7.2 经发物业行业地位

7.2.1 经发物业在中国物业服务百强企业中的地位

2024年4月，由北京中指信息技术研究院主办，北京中指信息技术研究院中国房地产TOP10研究组、中国物业服务指数系统承办的“2024中国物业服务百强企业研究成果发布会暨第十七届中国物业服务百强企业家论坛”于北京隆重召开。经发物业连续两年跻身物业服务百强企业行列，2024年综合实力排名进升至第44位。

图 7-1：经发物业荣获 2024 中国物业服务百强企业¹¹荣誉证书

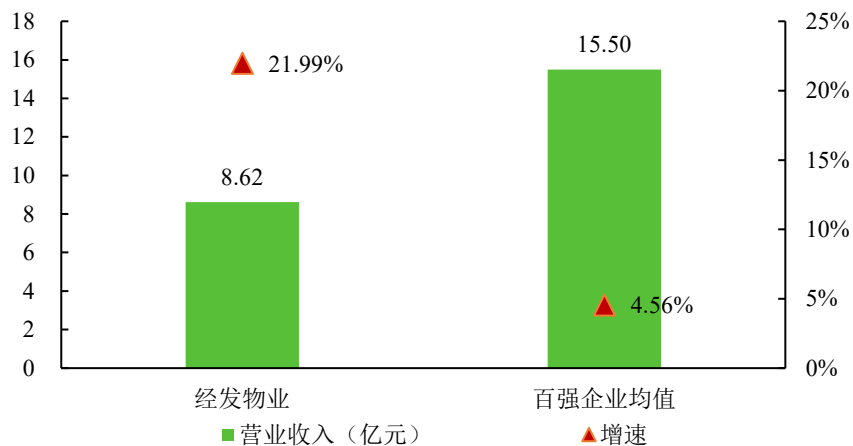


¹¹ 中国物业服务百强企业研究以前一年年度为研究时间段，同时结合过去五年的综合经营表现及未来三年成长潜力，涵盖管理规模、经营绩效、服务质量、发展潜力、社会责任五个一级指标，21个二级指标，全面考量企业的综合实力，下文均简称“百强企业”。

7.2.2 经发物业与 2024 中国物业服务百强企业均值的对比

(1) 营业收入及增速对比

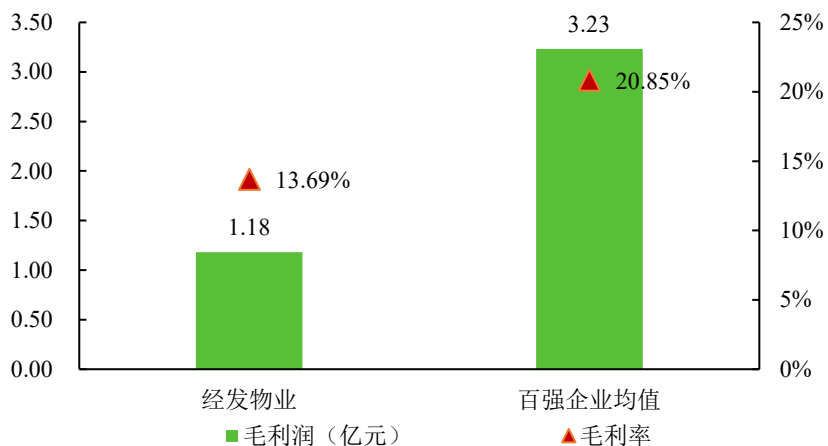
图 7-2：2023 年经发物业营收与百强企业营收均值及增长率对比情况



2023 年，经发物业营业收入 8.62 亿元，较同期百强企业营业收入均值 15.50 亿元存在一定差距，但营收增速同比增长 21.99%，高于百强企业均值水平 17.43 个百分点。

(2) 毛利润及毛利率对比

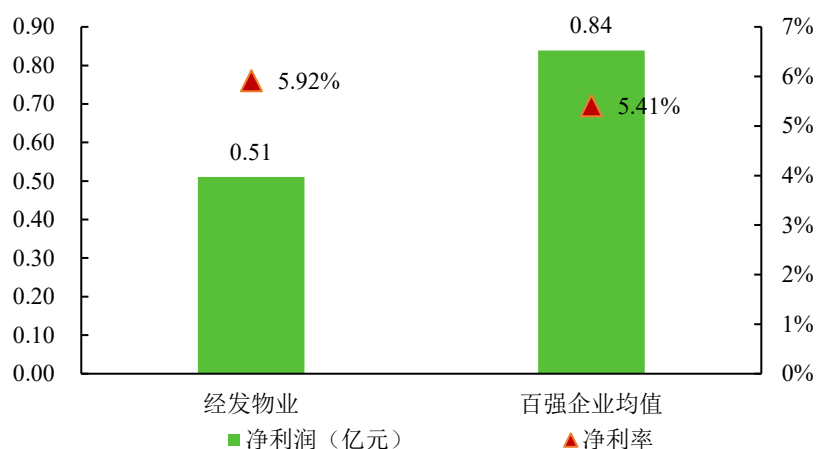
图 7-3：2023 年经发物业营收与百强企业毛利润及毛利率对比情况



2023 年，经发物业毛利润 1.28 亿元，较百强企业毛利润均值 3.23 亿元存在一定差距；2023 年，经发物业毛利率为 13.69%，亦低于百强企业毛利率。

(3) 净利润及净利率对比

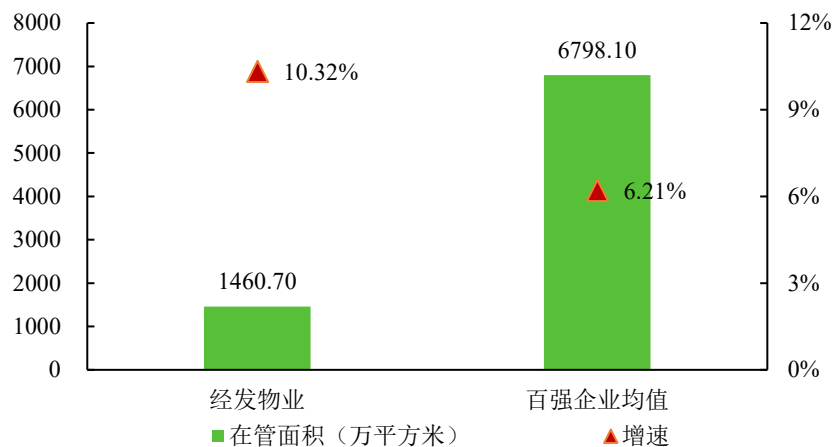
图 7-4：2023 年经发物业营收与百强企业净利润及净利率对比情况



2023 年，经发物业净利润为 0.51 亿元，较百强企业净利润均值 0.84 亿元存在一定差距；2023 年，百强企业净利率均值约为 5.41%，经发物业净利率约为 5.92%，略高于百强平均水平。

(4) 在管面积及在管面积增速对比

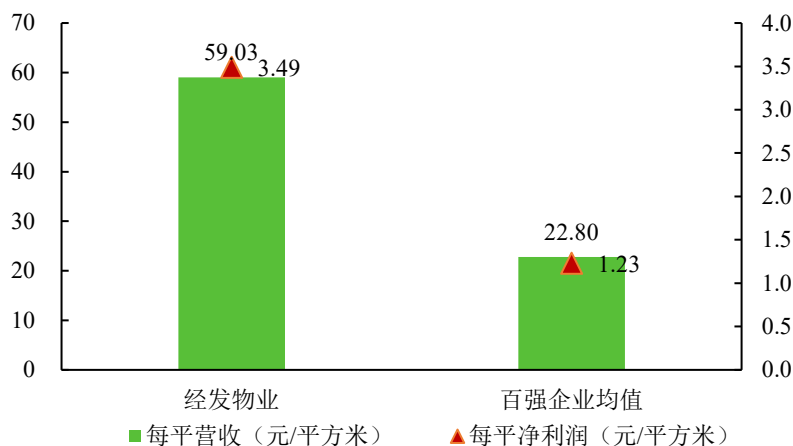
图 7-5：2023 年经发物业营收与百强企业在管面积及在管面积增速对比情况



2023 年，经发物业在管面积为 1,460.70 万平方米，较百强企业在管面积均值 6,798.10 万平方米尚有差距，但经发物业在管面积增速达 10.32%，高于百强企业 4.11 个百分点。

(5) 每平营收及每平净利润对比

图 7-6：2023 年经发物业与百强企业每平营收和每平净利润对比情况



2023 年，经发物业每平营收为 59.03 元，是百强企业均值（22.80 元）的 2.59 倍，同时，经发物业每平净利润达 3.49 元，亦高于百强企业均值（1.23 元）。

7.2.3 经发物业在陕西省中的地位对比

2023 年，经发物业在陕西省在管面积为 1,408.8 万平方米，占陕西省物业服务市场管理面积（8.012 亿平方米）的 1.76%，在 2024 中国物业服务百强企业陕西省在管面积中，排名第 2 位；在陕西省物业服务企业 2023 年陕西省在管面积中，排名第 3 位。

表 7-1：经发物业与物业服务百强企业 2023 年陕西省在管面积排名

排名	企业名称	背景	在管面积（万平方米）	陕西省市场占有率（%）	是否上市公司
1	物业公司 J	一家 2004 年成立的物业管理服务提供商，主要从事为住宅、写字楼、学校、产业园等物业提供服务。	超 2000	超 2.50	否
2	经发物业	--	1408.8	1.76	--
3	物业公司 A	一家 1986 年成立的物业管理服务提供商，主要从事为住宅、商业、写字楼、产业园等物业提供服务。	近 1300	近 1.62	是
4	物业公司 B	一家 1993 年成立的物业管理服务提供商，主要从事	近 1200	近 1.50	否

		物业管理服务、资产和客户资源运营服务。			
5	物业公司 C	一家 2018 年注册设立的物业管理服务提供商，主要从事为居民住宅、商业写字楼、工业园区等物业提供服务。	近 1000	近 1.25	否

表 7-2：经发物业与陕西省物业服务企业 2023 年陕西省在管面积排名

排名	企业名称	背景	在管面积（万平方米）	陕西省市场占有率（%）	是否上市公司
1	物业公司 J	一家 2004 年成立的物业管理服务提供商，主要从事为住宅、写字楼、学校、产业园等物业提供服务。	超 2000	超 2.50	否
2	物业公司 E	一家于 1990 年成立的物业管理服务提供商，主要从事提供物业管理服务、资产服务及设施服务。	超 1500	超 1.87	是
3	经发物业	--	1408.8	1.76	--
4	物业公司 A	一家 1986 年成立的物业管理服务提供商，主要从事为住宅、商业、写字楼、产业园等物业提供服务。	近 1300	近 1.62	是
5	物业公司 B	一家 1993 年成立的物业管理服务提供商，主要从事物业管理服务、资产和客户资源运营服务。	近 1200	近 1.50	否

7.2.4 经发物业与陕西省物业服务企业城市服务收入对比

2023 年，经发物业城市服务收入 5.25 亿元，占陕西省物业服务城市服务市场空间¹²（114.94 亿元）的 4.57%，在陕西省物业服务企业城市服务收入中，排名第 1 位。

表 7-3：经发物业与陕西省物业服务企业城市服务收入排名

排名	企业名称	背景	收入（亿元）	陕西省市场占有率（%）	是否上市公司
1	经发物业	—	5.25	4.57	—
2	物业公司 G	一家于 2014 年成立的物业管理服务提供商，主要从事物业服务、城市维护管理、景区运营管理等服务领域。	逾 3.87	逾 3.37	否
3	物业公司 H	一家于 1992 年成立的物业管理服务提供商，主要从事提供物业管理服务、业主增值服务、城市服务及延伸增值服务。	逾 2.41	逾 2.10	是
4	物业公司 I	一家于 2005 年成立的综合物业管理及社区生活服务提供商，主要从事综合物业管理、多元增值服务、城市服务业务及数字科技业务。	逾 2.02	逾 1.76	是
5	物业公司 B	一家 1993 年成立的物业管理服务提供商，主要从事物业管理服务、资产和客户资源运营服务。	逾 1.84	逾 1.60	否

¹² 指物业公司可以进入的城市服务市场空间。

7.2.5 中国物业管理行业前五大物业服务企业情况

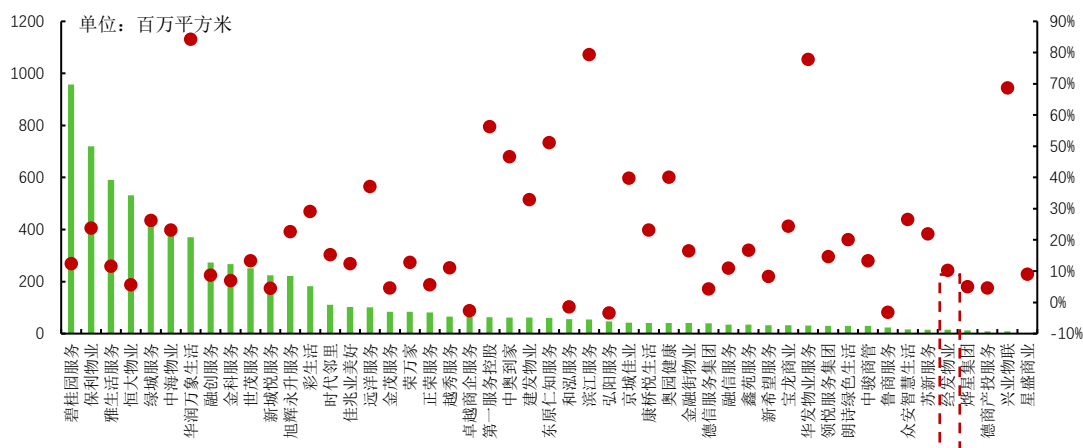
表 7-4：2023 年中国物业管理行业前五大物业服务企业情况（以在管面积计）

企业名称	背景	在管面积公司（万平方米）	市场份额（%）	是否上市公司
碧桂园服务控股有限公司	一家于 1992 年成立的物业管理服务提供商，主要从事为住宅、商业、写字楼、产业园、学校、公园及公共建筑等物业提供服务。	逾 95,600	逾 3.17	是
万物云空间科技服务股份有限公司	一家于 1990 年成立的物业管理服务提供商，主要从事提供物业管理服务、资产服务及设施服务。	逾 84,000	逾 2.78	是
保利物业服务股份有限公司	一家于 1996 年成立的物业管理服务提供商，主要从事为住宅、写字楼、商业综合体等物业提供服务。	逾 71,900	逾 2.38	是
雅生活智慧城市服务股份有限公司	一家于 1992 年成立的物业管理服务提供商，主要从事提供物业管理服务、业主增值服务、城市服务及延伸增值服务。	逾 59,000	逾 1.95	是
恒大物业集团有限公司	一家于 1997 年成立的物业管理服务提供商，主要为住宅、商业、公建等物业提供服务。	逾 53,200	逾 1.76	是

7.3 经发物业与在港上市物业服务企业¹³对比

7.3.1 在管面积及同比增速对比

图 7-7：2023 年经发物业与在港上市企业在管面积及同比增长率对比

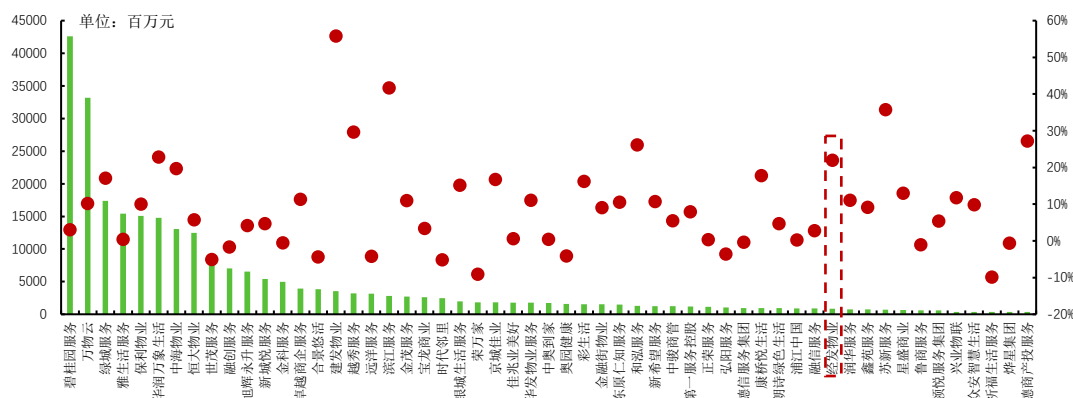


数据来源：上市公司年报、中指研究院综合整理

截至 2023 年 12 月 31 日，经发物业在管面积为 1,460.7 万平方米，与已披露相关数据的 48 家在港上市物业服务企业相比，其在管面积位居第 45 位。从增长率来看，2023 年经发物业在管面积同比增长率为 10.32%，位居第 34 位，管理面积稳定增长。

7.3.2 营业收入及同比增速对比

图 7-8：2023 年经发物业与在港上市企业营业收入及同比增速率对比



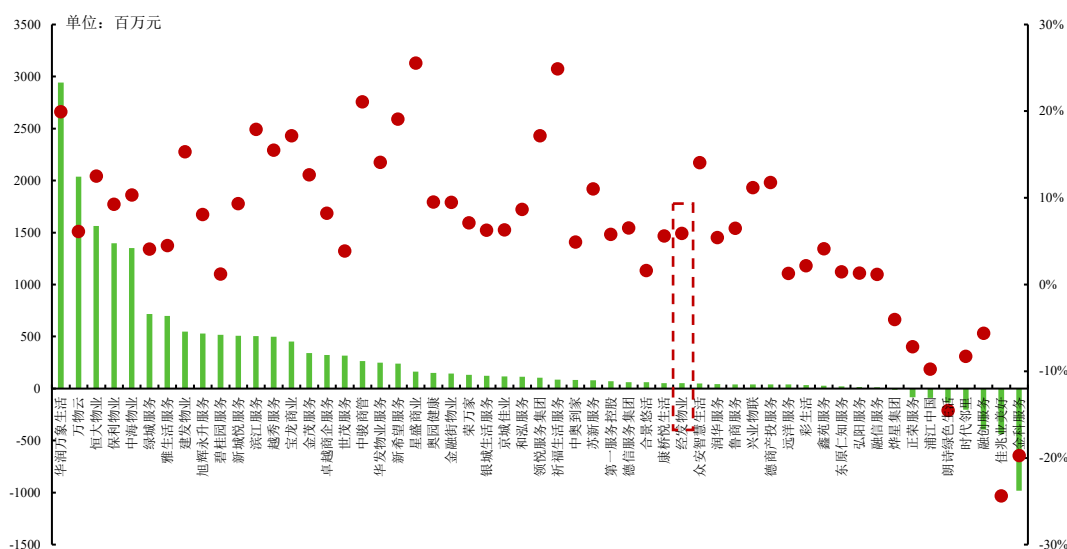
数据来源：上市公司年报、中指研究院综合整理

¹³ 在港上市企业对比时，截至更新日，如遇有企业对应指标尚未披露，则该企业不参与对比，下同；对比企业中，旭辉永升服务业绩未经审计，仅供参考。

2023 年，经发物业营业收入为 8.62 亿元，同比增长 21.99%，与已披露相关数据的 54 家在港上市物业服务企业相比，位居第 44 位。未来，随着公司战略思维的转变，市场化拓展与增值服务业务的深入将进一步提高营收规模，而科技手段的引入将进一步实现降本增效，进而提升公司的盈利能力。

7.3.3 净利润及净利率对比

图 7-9：2023 年经发物业与在港上市企业净利润及净利率对比

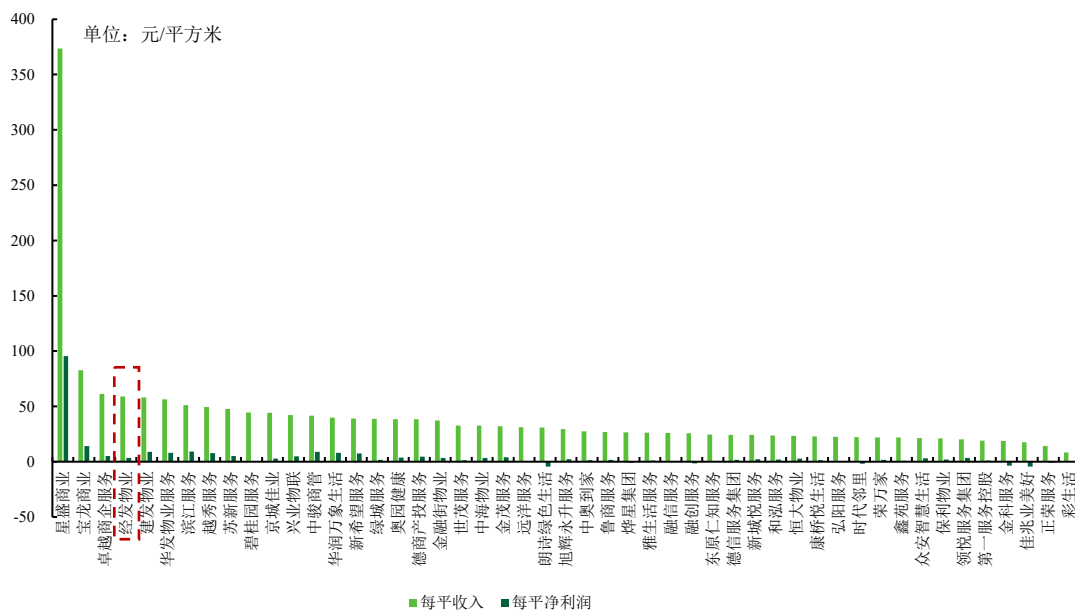


数据来源：上市公司年报、中指研究院综合整理

2023 年，经发物业净利润为 5,101.8 万元，与已披露相关数据的 54 家在港上市物业服务企业相比，位居第 36 位；净利润率为 5.92%，与已披露相关数据的 54 家在港上市物业服务企业相比，位居第 37 位。

7.3.4 每平收入及每平净利润对比

图 7-10：2023 年经发物业与在港上市企业每平收入及每平净利润对比



2023 年，经发物业每平营收为 59.03 元，与已披露相关数据的 48 家在港上市物业服务企业相比，位居第 4 名，经发物业每平净利润 3.49 元，与已披露相关数据的 48 家在港上市物业服务企业相比，位居第 17 名。

7.3.5 可比公司筛选

根据经发物业实际情况，可比公司筛选设定条件为：1) 香港联交所主板上市；2) 2022 年在管面积不超过 2000 万平方米；3) 2022 年物业管理费收入占比超过 50%；4) 2022 年非住宅物业管理费收入占总物业管理费收入 50%以上。有苏新美好生活服务股份有限公司（苏新服务，02152.HK）和德商产投服务集团有限公司（德商产投服务，02270.HK）为可选取的可比公司。

表 7-5：经发物业可对比公司 2022 年情况

企业	背景	在管面积(百万)/营业收入(百万)/净利润(百万)	物业管理费收入占比	非住宅物业管理费占比
苏新服务	深耕长三角，主要从事城市服务、商业物业管理、住宅物业管理及物业租赁。在 2022 中国物业服务百强企业排名 46。	7.0/522.0/65.7	56.1%	84.25%
德商产	深耕成渝的综合物业管理服务	8.2/267.3/33.6	52.3%	51.6%

投服务	和商业运营服务提供商，主要从事物业管理和增值服务。			
-----	---------------------------	--	--	--

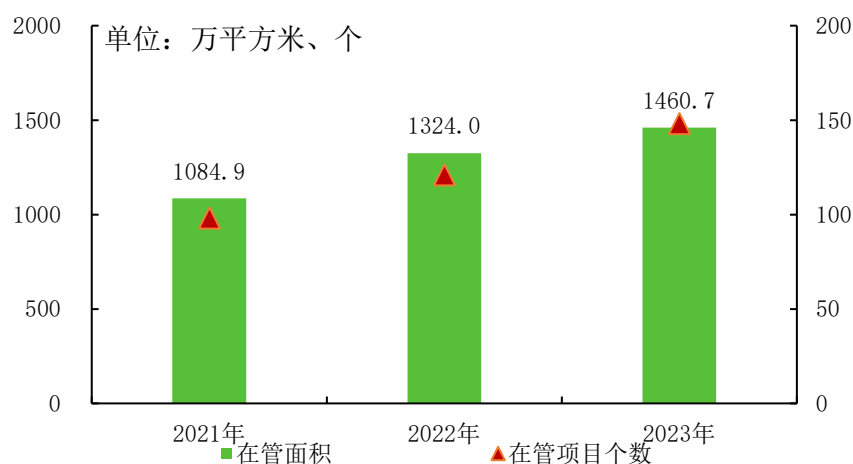
8. 经发物业核心竞争优势分析

8.1 深耕陕西省，管理规模持续增长，市场地位保持领先

8.1.1 稳固区域优势，均衡多业态布局，管理规模逐年上涨

经发物业充分把握区域发展机遇，重点布局陕西省，逐渐辐射西北地区，管理规模实现稳定增长。2023年，经发物业在管面积达1,460.7万平方米，较2021年的1,084.9万平方米增长375.8万平方米，2021-2023年复合增速为16.03%，实现逐年增长。同时，经发物业的在管项目数量从2021年的98个增加至2023年的148个，2021-2023年复合增速达22.89%，保持稳定增长。

图 8-1：2021-2023 年经发物业在管项目数量及在管面积情况



一方面，经发物业深耕陕西省，以西安市为依托，快速拓展项目，推进全省布局。2023年，经发物业在陕西省的在管面积达1,408.8万平方米，占总在管面积的96.45%，在2024中国物业服务百强企业陕西省在管面积对比中，经发物业排名第2位，市场地位持续领先。此外，经发物业积极走出陕西省，对外拓展项目，目前已经在新疆等省市开展业务，为企业的扩张之路奠定良好的基础。

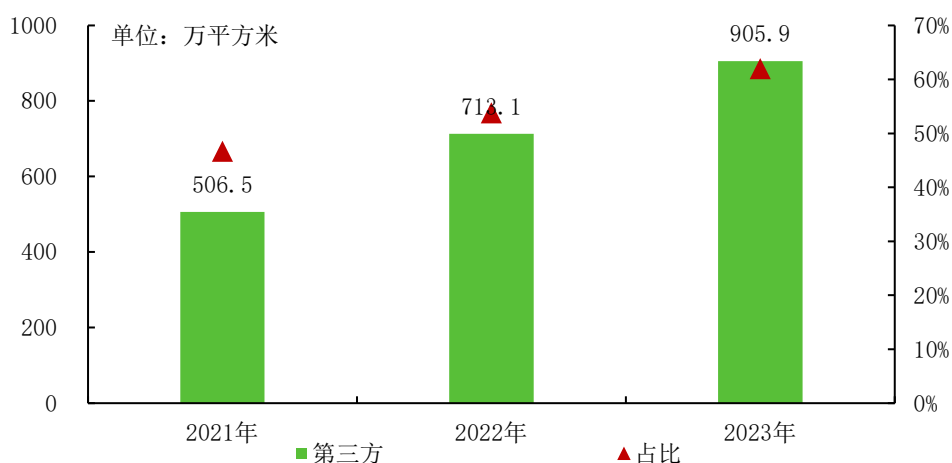
另一方面，经发物业持续涉足多种业态，为创收不断“加码”，目前已形成以住宅物业为依托，逐渐向城市服务、办公物业、商业物业、公众物业、产业园区物业、教育物业、医院物业延伸的态势，不断拓宽发展空间，助力管理规模持续增长。经发物业在布局住宅物业的同时，不断布局产业园区物业、教育物业等业态，进一步均衡管理业态，沉淀多种物业服

务管理经验，提升企业核心竞争力。

8.1.2 推进市场化外拓业务，持续扩大企业管理范围

经发物业凭借良好的品牌、标准化的服务等，不断增强外部拓展能力，市场竞争力不断增强，加速企业规模的提升。经发物业在借助经发集团等关联公司的基础上，以“深耕高端住宅，发展行政办公”为市场化战略方针，积极寻求市场化拓展，用“内生式生长+外延式拓展”模式稳步提升管理规模，进一步扩大企业影响力。2023年，经发物业的在管面积中，有62.02%来自第三方，较上一年度增长8.16个百分点，面积达905.9万平方米，2021-2023年复合增长率为33.74%，实现快速推进市场化。

图 8-2：2021-2023 年经发物业来自第三方在管面积市场化情况

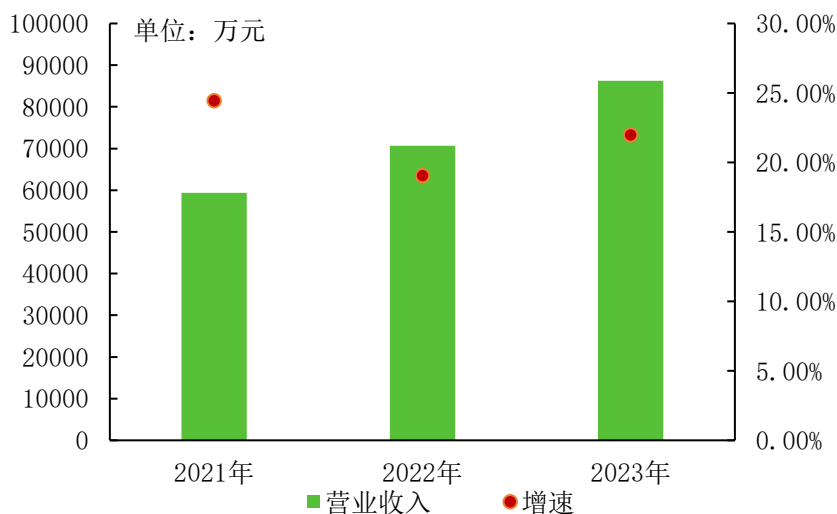


8.2 营收及盈利能力增长强劲，城市服务贡献不断上升

8.2.1 营业收入持续增长，长期发展趋势可观

从营业收入来看，2021年-2023年，经发物业营业收入持续增长，由5.94亿元增至8.62亿元，2021-2023复合年增长率为20.52%，整体营收呈持续增长趋势。就基础物业服务费收取而言，经发物业与陕西省行业区间基本保持一致，但未来随着公司的发展战略逐渐落地，多元化服务的不断涉及，整体营收依然会保持良好的增速不断增长。

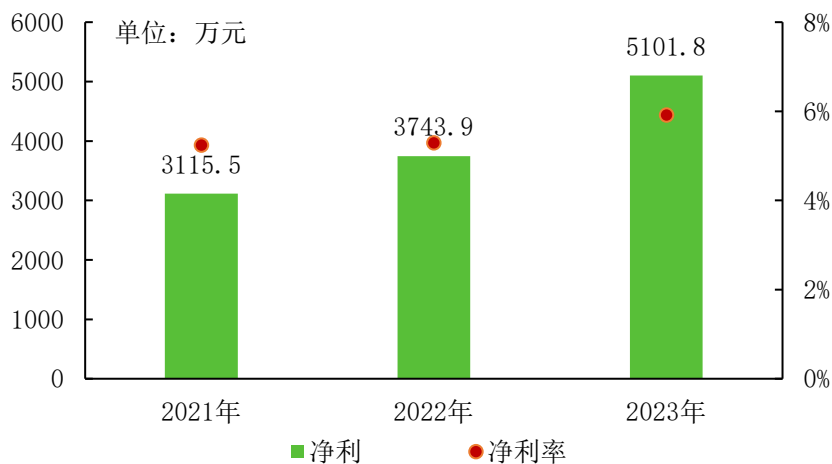
图 8-3：2021-2023 年经发物业营业收入变化



8.2.2 盈利能力持续增强，净利润和净利润率快速增长

2021年-2023年，经发物业各业态毛利率与陕西省物业管理公司保持同一区间内，净利润由3,115.5万元增长至5,101.8万元，2021-2023年复合增长率为27.97%。未来随着公司标准化运营体系的进一步落地实施及规模化发展，将降低成本并提高经营效率。

图 8-4：2021-2023 年经发物业净利润率和净利润变化



8.2.3 城市服务及增值服务收入贡献不断上升

经发物业加速推进城市服务业务布局，除了提供政府、公建类物业服务，同时大力发展城市保洁服务，目前城市保洁业务下设有西安经发城市服务有限公司、西安经发环境有限公司两家子公司，员工共计2600余人，管理各类环卫车辆220余台，业务涵盖经开区的市政

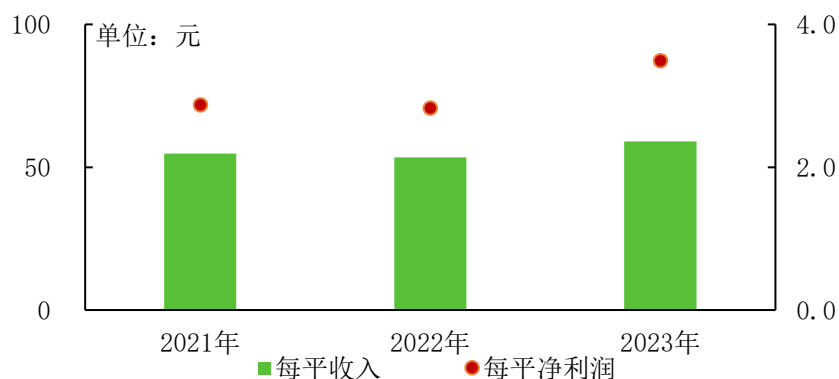
道路、天桥、地下通道、城中村、市政公厕的清扫等。西安经发城市服务有限公司（曾用名：西安经发保洁有限公司）2011 年通过 ISO9000 质量管理体系认证；2015 年通过市级安全生产标准化三级认证并荣获经开区“治污减霾先进单位”称号；2017 年作为市容环卫企业通过了质量、环境、职业健康安全三体系认证工作；2018 年荣获西安市首批生活垃圾分类示范单位；经发物业在城市服务及城市增值服务业务开展时聚焦城市热点需求，如政务服务、餐饮服务、停车管理服务，并参考行业区间制定与行业相近的收费标准，2023 年经发物业城市服务实现营收 5.25 亿元，占经发物业总营收的 60.9%，是经发物业整体营收来源的重要组成部分。经发物业在内部管理上力求科学、完善、人性化，在道路保洁等城市服务作业上追求安全、细致、专业化，逐渐向城市一体化服务发展，最终或可形成区域内城市服务优势，为经发物业创收再添利器。

经发物业以基础物业服务为根本，拓展多元化服务空间，不断丰富增值服务种类，目前增值服务包括案场服务、美居、房屋租售、管家服务、会议服务、政务服务、餐饮服务（政务接待、商务宴请、高端菜单定制）及资产增值服务等，在实现收入多元化的同时，增强客户黏性。经发物业也联动经发集团优质资源，凭借完善的服务体系和优质的服务品质，创新多元业务，在增值服务方面取得较好的成绩。

8.2.4 每平营收表现亮眼，单位盈利能力优势明显

2021 年-2023 年，经发物业每平营收均超过 50 元，2023 年，经发物业每平营收为 59.03 元，是百强企业均值（22.80 元）的 2.59 倍，同时，经发物业每平净利润达 3.49 元，亦高于百强企业均值（1.23 元）。每平营收表现亮眼，展现出经发物业单位盈利能力较强，未来，基于优质的服务及客户的高认可度，伴随管理规模的进一步提升，在单位营收持续保持增加的态势下，经发物业的整体盈利水平亦将稳步提升。

图 8-5：2021-2023 年经发物业每平营收和每平净利润情况



8.3 依托经发控股集团优质资源，不断拓展业务版图

8.3.1 依托集团多元化业务布局，协同快速发展

西安经发控股（集团）有限责任公司（简称“经发控股”）成立于2010年5月，是由国家级西安经济技术开发区管理委员会设立的大型国有独资企业。作为西安经开区开发建设的主力军，企业定位城市建设运营服务商，形成了城市开发与服务、城市基础设施建设与运营、城市更新、产业园投资与运营、产业服务与投资五大业务板块。

经发控股集团致力于为立足城市建设运营服务和区域经济高质量发展贡献力量。自成立以来，经发控股集团开发建设白桦林系高品质住宅及商业项目提升区域人居环境；实施西安市委、市人大、市政府、市政协北迁项目；相继承担经开区汽车零部件产业基地、隆基乐叶5GW单晶光伏电池项目、市儿童医院经开院区、红会医院高铁新城院区、开元剧场等市级重点建设项目，代建区内多所公办学校项目，并配合第十四届全运会举办，高质量完成经开区“17+25”涉赛道路改造及老旧小区改造、十四运电力改造提升等项目建设任务。经发物业目前在管业态涵盖城市服务、住宅、高档住宅、酒店式公寓、写字楼、行政办公、商业区、高等院校等多种领域，经发控股集团如此丰富的项目建设业态，可以与经发物业在拓宽多元化服务业态过程中产生一定的协同效应，助力经发物业业务快速发展。

8.3.2 借助经发控股集团良好发展态势，提升区域内竞争优势

经发控股集团在西安“北跨”等相关政策利好之下，紧跟经开区高质量发展步伐，拥有十分强劲的发展态势，连续多年蝉联2023陕西百强企业、2023西安百强企业名单。截止2023年9月，经发控股注册资本100亿元，资产总额750亿元，社会影响力不断提升，作为集团直属控股公司，经发物业在集团优质资源优势及社会影响力的加持下，区域内竞争优势明显。

经发物业目前已承接西安市政府、西安市委、西安市人大、西安市纪委、陕西省政府、陕西省应急厅、经开区管委会、灞桥区政府、西安市委党校等政府物业服务¹⁴，经开区内多所公办学校项目，以及白桦林系列高品质住宅和商业项目，依托区属国有的企业性质及集团良好的发展态势，经发物业目前的城市服务在管业务及项目在经开区遍地开花，未来随着集团快速高质量发展，经发物业的区域竞争优势将会进一步提升。

¹⁴ 政府物业服务是指为国家党政机关、政府单位用于办公的建筑物提供物业服务。

8.4 推进标准化建设，提升专业化运营水平，创造高满意度

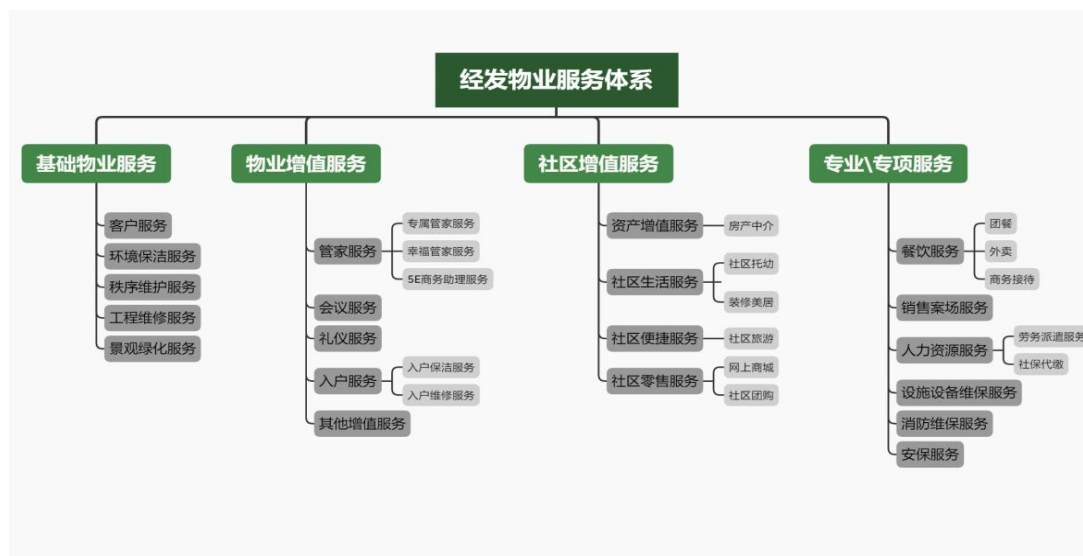
8.4.1 构建标准化体系，提升专业化运营水平

经发物业注重标准化建设，加速企业标准化建设工作，通过建立一系列高品质服务标准体系，进一步提升服务水准。同时，经发物业专注打造“经发服务体系”，通过规范实践中的工作细节，全面提升服务质量。2022年9月，公司成功通过危害分析与关键控制点(HACCP)体系(V1.0)认证，与公司现行质量、环境、职业健康安全管理体系融合，实现四体系的有效落地，餐饮服务模块向更加科学化、规范化和标准化。2023年成功获取四体系认证审核证书。

截止2023年年底，经发物业对《服务类物资管理规范》、《委外工程管理规范》、《合同管理办法》、《线上报销管理规程》、《公文处理工作规范》、《印信管理办法》等14项标准进行修订，另外根据企业发展需要制定《业务外包管理办法》1项标准。

标准化管理体系在提高运营管理效率的同时，高效的提升了业主体验并降低了公司成本，有助于公司在夯实主业的同时，更有效地推进服务外延，从而达到降本增效的目的。凭借对标准化体系及专业化运营的建设，经发物业荣获由中指院颁发的“2023中国物业服务专业化运营领先品牌企业”奖项。

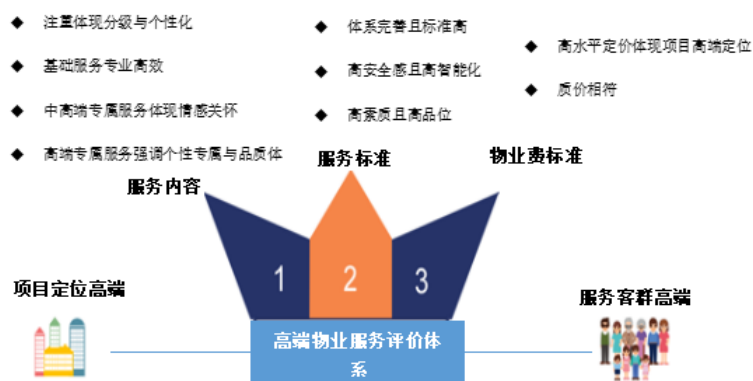
图 8-6：经发物业服务体系



8.4.2 深耕住宅物业，强化高端服务

中指研究院从服务内容、服务标准与“质价相符”三个角度出发，用多个指标定义高端物业服务，认为高端物业服务是以客户为核心，为满足不同客群（主要为高端客群）的差异化、个性化需求，提供的内容多、体系完善且标准高的服务；同时以品质认证作为手段（例如“物业服务星级评价标准体系”），在满足当地物业管理行业相关政策、法律法规的基础上，服务品质与物业费呈正相关关系，并达到“质价相符”。

图 8-7：高端物业服务评价体系



图：高端物业服务体系三大核心要素：服务内容；物业费标准；服务标准

经发物业秉承为高净值人群量身定制的理念，以“管家式”社区物业服务有效满足业主的基础保障、个性需求和品质诉求；以优质的资源能级、社区规划、产品服务，成为打动业主的品质力量。

图 8-8：经发物业在管部分住宅项目



白桦林团圆



白桦林溪



白桦林漫步



自然界河山

从经发物业高端物业服务内容来看，经发物业从服务出发，以“满意+惊喜”的臻享管家服务标准，为业主提供“朝送晚迎”、代订鲜花、机票等各类代办服务等定制的高规格专属管家服务。

此外，经发物业率先在西安物业管理行业内引进楼宇管家服务，为每栋楼配置专属楼宇管家，缩短物业服务距离，使服务更加便捷高效，楼宇管家秉持服务至上的理念，全方位提升服务温度，多维度满足业主对品质生活的需求，为业主营造高品质的居住环境；从服务标准来看，经发物业融合多年服务经验，形成了基础扎实且标准化程度高的完善的物业服务体系，注重结合客户需求差异，提供定制化物业服务，不断提升精细化水平。

根据中指研究院 2023 中国物业服务满意度普查结果，经发物业满意度 92.6 分，满意率 96.1%，显著高于行业平均水平，彰显出经发物业的优质服务获得了广大业主的认可。同时，经发物业凭借出色的服务质量，于 2024 年 4 月荣获由中指研究院颁发的“2024 中国物业服务百强满意度领先企业”称号。

图 8-9：经发物业荣誉证书



8.4.3 发展政府物业服务及团餐服务，夯实特色优势

经发物业作为国有企业，始终坚持“深耕高端住宅、发展行政办公”的战略方针，积极拓展政务服务，目前已服务陕西省政府、陕西省应急厅、西安市委、西安市人大、西安市政府、西安市纪委、经开区管委会、政务大厅、西安市委党校等在市场上具有影响力的政府单位及机构。经发物业持续完善基础服务、会议服务、餐饮服务标准化体系，保障行政办公类物业管理水平持续提升，被中指研究院评为“2023 中国特色物业服务领先企业——政府物业服务”。

图 8-10：经发物业荣誉证书



经发物业有着丰富的接待餐、会议团餐、位餐等接待用餐供应经验，为客户提供专业优质的接待餐、工作餐等后勤餐饮服务支持。凭借多年的政府服务经验，经发餐饮持续完善标

标准化流程，坚持标准化运营，形成了具备自身特色的服务优势。首先，强化内部管理，经发餐饮运用科学有效的工具及标准化体系思维强化内部管理，先后引进后厨“4D管理”，“触点服务”等管理标准，开展“品质行动”、“主题月活动”、“标准化菜品”等服务品质提升行动；其次，导入管理体系，2022年，经发餐饮持续向科学化、规范化、标准化管理迈进，完成了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系的导入，顺利通过HACCP危害分析与关键控制点体系的认证；另外，经发物业还配备专职食品安全员，在科学化管理体系之上，通过人工二次把关，进一步保障食品安全。

根据陕西省委办公厅、省政府办公厅2019年4月2日出台的《陕西省党政机关办公用房管理办法》，其中提到要“建立健全政府向社会购买物业服务机制。除安全或者保密等有特殊要求的，党政机关办公用房物业服务应当通过向社会购买的方式，按照政府采购规定进行购买，逐步实现物业服务社会化、专业化。”未来随着政府办公物业服务不断市场化发展，经发物业凭借着自身优势及行业认可，将会在此业务领域迎来更广阔的发展空间。

8.5 搭建智慧物业服务平台，有效提升运营水平

8.5.1 打造智慧物业服务平台，进一步提升服务效能

近年来随着智能化、数字化的发展，经发物业针对不同业态，自主研发出了一套属于自己的服务平台和体系。经发物业的PEIMS设备管理系统、ERP物业管理系统、经发e家智慧物业系统，运用“一个平台+N云服务模式”——即在一个信息化管理平台的基础之上，搭载N个功能性子模块，实现物业设备管理、客户触点服务、企业运营管理的智能化。

图 8-11：经发物业设备智能化管理示例



PEIMS 设备管理系统包含消防、发电机、供暖、电梯、排水、给水等模块，通过在环境中布设传感器将各类数据传输到 PC 端和移动端，实现物业核心设备的远程实时监控和预警功能。

图 8-12：经发物业 PEIMS 取得 6 项国家版权局认证的软件著作权



ERP 物业管理系统作为物业综合的信息管理平台，功能包含公用资料整合、客服管理、结算管理、协同办公、呼叫中心等系统。该系统实现了所有业主资料及房屋资料的集中管理、物业费下费和收取自主核算、业主投诉报修和工单处理进度过程管控、“400”专席客服 24 小时业主诉求热线等功能。

除了上述功能外，业主端经发 e 享小程序可实现线上投诉报修、缴费、小区通知浏览，并连接智能门禁系统，实现在线开门。同时连接智能停车场系统，在线付费抬杆，实现停车场无人值守。社区业务大厅、社区康养中心、家政保洁、社区食堂、社区商城、社区团购等功能为业主打造了 24 小时生活圈功能，享受更加快捷、便捷的生活服务。

企业内部管理方面，内部经发 e 享小程序可针对人力资源管理模块，实现人员管理、薪酬管理、社保管理、员工自助平台、绩效管理和培训管理的在线化、系统化，实现员工人员

信息管理、组织机构管理、考勤管理、薪资管理等集成和统一，让企业办公与物联相结合，打造开放接口，实现物业与服务的全连接、全融合、全智能。

8.6 重视品牌建设，丰富品牌价值，不断提升企业知名度

8.6.1 加强品牌宣传力度，持续推广品牌形象

当前，物业服务企业的品牌建设已经成为行业企业高质量发展的重要共识，物业品牌建设不仅可以挖掘物业服务企业品牌价值内涵，对企业提升品牌形象、沉淀品牌资产、强化行业地位等都发挥了十分重要的作用。

经发物业秉承“让生活更美好”的品牌理念，近年来，持续围绕物业服务的商业本质，通过挖掘客户价值打造产品的生态位，并采取品牌赋能核心物业服务及社区增值服务的方式实现价值放大。不断提升对外宣传频率，扩大宣传渠道，保证物业公司对外形象正确、统一，整体品牌建设及知名度有序提升。凭借优异的市场表现和品牌影响力，经中指研究院相关评价，2022年经发物业的品牌价值估值达15亿元。

图 8-13：经发物业品牌价值估值证书



此外，经发物业为加强小区精神文明建设，增强社区凝聚力贡献力量，在项目定期开展“比邻节”文化活动，打造社区专属IP、组织多样节日主题文化活动，通过现场业主交互加深品牌印象和能量，深化主题活动影响力，大力推广经发物业品牌形象。

8.6.2 党建引领，赋能企业高质量发展

经发物业持续坚持党建引领，用活用好“红色物业”党建联盟，建立健全联建运行制度，探索“红色物业”融入小区治理新路径，规范党建联席会议制度，形成可复制、可推广、可持续的长效机制，提升业主群众的幸福指数。加快推进“红色物业”创建工作，提升高质量发展引领能力。结合物业特色创建党建活动，加大党建品牌创新力度，探索运用“党建+N”创新模式，打造经发物业党建特色品牌，进一步提升物业管理服务规范化、精细化和科学化水平。

8.7 打造专业的管理团队，完善人才培养体系

8.7.1 优化人才结构，锤炼经验丰富的管理团队

在物业服务企业加速转型的风口，人才的竞争形势愈发激烈。多年来，经发物业致力于选拔优秀人才，提升员工素质，在奠定高品质服务基础上，为企业可持续发展不断注入新鲜“血液”。截至2023年底，经发物业共有7,939名员工，经发物业经过多年历练，已经形成专业能力强、管理能力优的领导团队，不断助力企业远航。目前，公司核心管理团队成员平均物管经验超18年，且大部分高级管理人员均为公司内部培养员工，高级管理人员均已获得学士学位或以上学位。

8.7.2 持续丰富人才体系，激发员工工作潜能

人才是企业可持续发展的源动力，是企业核心竞争力的重要组成部分。经发物业多年来注重人才培养，不断更新人才培养体系，致力于选、育优质人才，在提高员工工作能力的同时，夯实企业管理及服务品质。目前，经发物业内部拥有较为健全且适应公司长期发展的学习发展机制，已有“经发工坊”人才发展体系中孕育的“菁苗计划”与“菁发行动”人才培养计划，以及“鹰系列”（雏鹰、飞鹰、雄鹰）培训体系支撑下的培训项目，主要以年度为大培养周期，并分解为月度和季度为小实施周期，全面涵盖新员工、基层岗位员工、一般管理人员、中高级管理人员等公司各级别、各工种员工的学习成长需要。

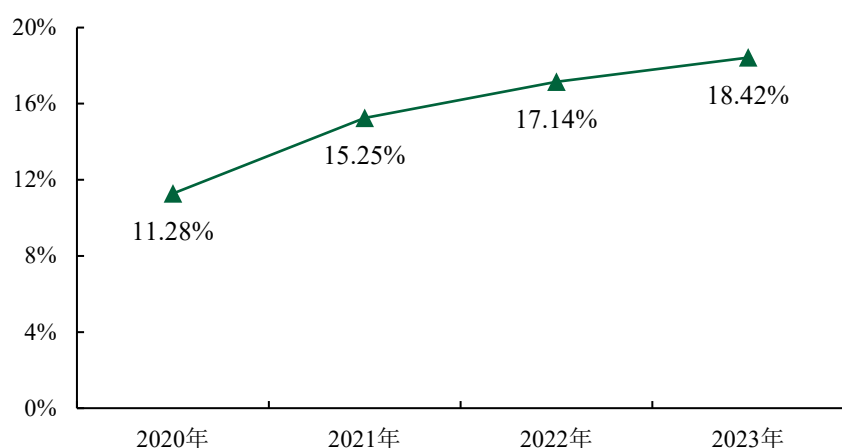
9. 行业发展趋势展望及发展前景预测

9.1 行业发展趋势展望

9.1.1 行业集中度持续提升，企业规模分化加剧

随着房地产存量房时代的到来及物业管理行业的快速发展，物业管理市场将有更多的发展空间，行业集中度会进一步扩大。中国物业管理行业的市场集中度持续增加主要由于大型物业管理公司通过内生增长及并购中小型物业管理公司的方式积极加速扩张，以致扩大物业管理规模，实现规模经济，提升市场地位。据中指研究院研究结果显示，2020-2023年中国物业管理行业前十大物业服务企业在管面积持续增加，总市场份额从11.28%提升至18.42%，行业集中度持续提升。

图 9-1：2020-2023 年中国物业管理行业前十大物业服务企业¹⁵市场份额情况



数据来源：中指研究院

但经历近几年的调整后，物业管理行业的发展脚步显著放缓，管理规模增速进一步下降，高质量发展成为主旋律。2023年，百强企业管理面积均值为6798.10万平方米，同比增长6.21%，增速较上年下降6.22个百分点，近5年来首次低于10%；合约面积均值为8759.36万平方米，同比增长2.16%，增速较上年下降9.43个百分点。管理面积保持增长主要得益于两个方面，第一，2023年保交楼成效显著，关联方项目供给成为管理面积增量的重要来源；第二，百强企业通过市场竞标、合资合作等方式开展市场化外拓，取得良好成效。管理

¹⁵ 此处前十大物业服务企业以在管面积计。

面积增速下降的原因主要有三方面，第一，百强企业有所取舍，主动退出部分效益不佳的项目，对管理面积的增长产生影响；第二，年内并购市场冷淡，快速扩规模手段难以持续；第三，行业由增量市场转为存量市场，竞争更为激烈，市场拓展内卷严重。在此背景下，物业服务企业应把握发展机遇，积极应对行业变化，将发展速度与效益、质量结合起来，谋求自身高质量、可持续发展。

未来几年，伴随物业管理行业集中度的提高，百强企业的管理规模将进入加速分化的通道，届时，企业间的规模差异将会更加明显。不同规模的企业基于各自的战略目标，将按照差异化的发展路径在行业内展开激烈竞争。全国性大型企业，如碧桂园服务、保利物业、雅生活集团等在继续扩充规模的同时，积极进行科技赋能，向公共服务领域开拓；中型企业则会更倾向与选择强化区域优势，背靠关联地产企业，深耕地方业务，同时加速并购提升规模，发展多样化增值业务以增加客户粘性；小型企业则牢牢守住大本营，同时寻求低成本的规模扩张机会，持续巩固自身专业优势，保持业绩稳定，提升盈利水平。

9.1.2 智能化运用加速企业科技沉淀，促进效率与品质提升

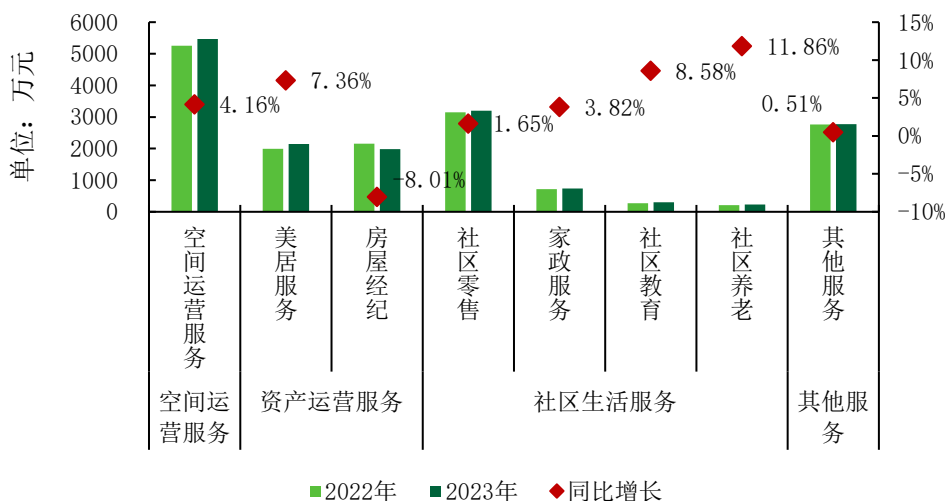
在智能科技与物业跨界合作的风口下，更多物业服务企业借助移动互联化、信息化、数据化及智能化契机，加深业务相互融合，开展多元增值服务业务，进一步提升企业盈利能力。未来，物业企业与科技智能手段的融入将更加深入、广泛。

一方面，在云端应用、电子商务、物联网、大数据、人工智能等信息技术的赋能下，越来越多的物业服务企业主动运用科技元素提升技术、升级服务，如通过智能门禁系统、智能楼控系统、能源管理系统以及巡逻机器人、配送机器人、咨询机器人等逐步代替人工操作，进而实现降本增效和“技术现代化”，许多物业管理公司通过将云应用、电子商务、物联网、大数据和人工智能等信息技术应用到业务运营中，在一定程度上降低了成本，提高了盈利能力。此外，技术解决方案较大限度地减少人为错误，并使物业管理和商业运营公司能持续地应用其标准化程序和质量标准，这也将一定程度上减少物企对人工的依赖性，并可能在一定程度上减少聘用员工和外包员工的费用。

另一方面，物业企业一站式社区综合服务平台搭建和运营将日趋成熟，将有效承载社区空间运营、社区金融、社区房屋经纪、社区电商、社区家政、社区养老等增长服务，业主利用微信公众号、手机 APP 等接口，便可获得全生命周期的各项服务，同时，物业企业也将直接得益于此，实现社区增值服务的快速发展。2023 年，受限于消费大环境的影响，居民收入

预期降低、消费降级等导致需求没有明显增长，社区增值服务收入均值为 1.66 亿元，与上年基本持平，业务的大幅提振尚待时日；在社区增值服务中，空间运营服务、资产运营服务、社区生活服务仍为主要组成部分，2023 年的收入均值分别为 5468.8 万元、4120.8 万元及 4470.4 万元，合计占社区增值服务收入的比重达 84.7%，其中，空间运营服务主要包括停车场运营、广告投放或租赁等业务，同比增长 4.16%。

图 9-2：2022-2023 年百强企业各类社区增值服务收入均值及同比变化



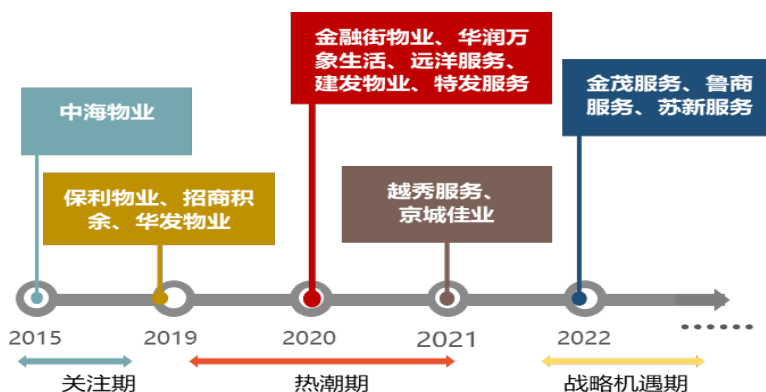
数据来源：中指研究院

9.1.3 IPO 仍有空间，国资背景企业迎来战略机遇期

截至 2023 年 12 月 31 日，共有 66 家物业管理公司登陆资本市场，2 家物业管理公司在上海证券交易所上市，4 家物业管理公司在深圳证券交易所上市，60 家在香港证券交易所上市。

目前物业服务企业 IPO 节奏明显放缓，但未来以下三类企业冲击资本市场仍有机会和空间：一、由于物管行业可延伸的专业赛道众多，例如商业运营、城市服务、IFM 等，在专业赛道中的佼佼者仍是资本市场潜在的敲钟人；二、国资背景企业特别是地方国资企业发展目标坚定，未来在资本市场会更加奋勇有为；三、有一定规模的企业，仍受投资者的关注，具备冲击资本市场的实力。

图 9-3：2015-2023 年国资背景物业服务企业上市情况



数据来源：中指研究院

截至目前，共有 14 家国资背景企业登陆资本市场，国资背景企业处于 IPO 战略机遇期，未来或出现上市新浪潮：第一：当前，国企更具有优势，容易赢得投资者认可；第二：物业是集团是实现转型升级的重要抓手，分拆物业上市会给集团带来新的发展机会，同时，物业分拆上市有利于提升集团整体估值。第三：上市是重要的融资渠道，可以为规模扩张，业务发展，智能化建设等方面提供支持。

资本市场将助力上市物业企业提高市场竞争实力，进一步加速物业管理行业的发展。一方面，上市物业企业可以利用丰富的募集资金开展高质量的收并购，快速实现规模扩张和自身成长发展；另一方面，加大技术创新投入和智能平台建设，加强合作深度，有效提升服务品质、经营绩效、优化服务模式，挖掘更大蓝海。未来十年，登陆主板市场的物业服务企业或超 100 家，总市值有望突破万亿，行业在资本市场的发展前景可期，更多物业服务企业借助资本市场实现腾飞。

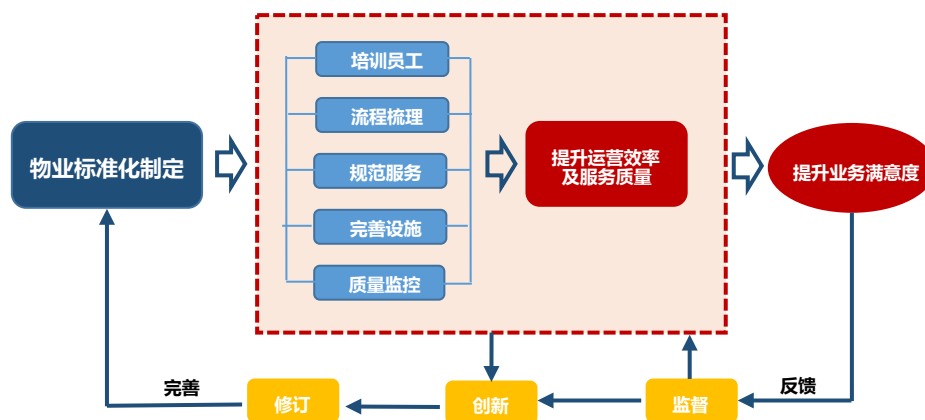
9.1.4 标准化服务奠定扩张基础，高效运营加速发展

标准化可以提供物业服务企业的服务质量，也是其在不同地区持续扩张的重要基础。国家政策的出台和引导，为物业管理标准化发展带来了新的发展契机。2015 年 3 月，国务院印发《深化标准化工作改革方案》，鼓励具备相应能力的学会、协会、商会、联合会等社会组织 and 产业技术联盟协调相关市场主体共同制定满足市场和创新需要的标准，供市场自愿选用，增加标准的有效供给。2015 年 11 月，国务院办公厅下发《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》，要求推动物业管理、房屋租赁经营等生活性服务规范化、标准化发展。2015 年 12 月 30 日，国务院办公厅下发《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020 年）》，明确提出，编制新一代信息技术标准体系规划，建立面向未来、服务产业、重点突出、统筹兼顾的标准体系，支撑信息产业创新发展，推动各行业信息化水平全面提升。

2018年1月1日，修订后的新《标准化法》正式实施，成为一个重要事件节点。这些国家政策促进了物业管理行业进一步实现物业服务质量的标准化与服务的多样化。

随着“互联网+”时代的到来，在移动互联、大数据等信息技术的发展助推下，物业服务企业加大信息化投资力度，不断创新服务模式，改善服务质量，建立标准化的物业服务流程，采取集约化管理，提升服务水准并降低经营成本，百强物业管理公司在一定程度上能够通过服务多元化、采用升级技术和标准化程序以提高自动化程度来降低成本率从而推动物业管理的标准化运作。集约化的信息系统可以使物业管理和商业运营公司更好的应用其运营制度、程序及提供质量保证。在中国物业服务百强企业中，多家企业都建立了内部的标准化操作程序以作为提供服务的指南。

图 9-4：百强企业物业管理标准创建和实施



当前物业管理行业正处于向现代服务业转型升级的关键时期，标准化作为行业规范健康发展、企业高效运营的核心工具以及服务质量的衡量标杆，将在助推行业转型升级、可持续发展中发挥战略性、引领性和支撑性作用。物业服务的标准化运作与服务质量的提升，不仅可以提高业主居住满意度，同时是未来行业发展的重要趋势。

9.1.5 物业服务企业走独立市场化运营的道路势在必行

在过去很长时间里，由于物业服务企业与房地产开发企业的天然隶属关系，物业服务一般由其下属物业服务企业承接，更便于及时沟通和解决后续物业维护维修等问题，因此，相较于独立市场化的物业服务企业，有开发商背景的物业服务企业在承接母公司项目方面更具有市场优势。随着房地产业 20 多年的快速发展，物业服务企业日渐成熟，在专业化领域的深耕必将催生规模化发展诉求。近年来，房地产存量房时代的逐渐到来以及后勤服务社会化改革进一步深化，加速了物业服务企业市场化趋势。

物业管理行业市场化程度不断加深，物业服务收费逐步形成以市场调节机制为主，政府指导为辅的价格体系，企业按照市场规律开发物业新项目和各类增值服务项目，建立市场化的供应链机制与管控流程，全面提高、增强企业开展增值物业市场的能力。

9.1.6 人才专业化不断凸显，驱动服务品质持续提升

在行业科技含量不断提升、业务多元化发展需求的引导下，物业服务企业将会进一步加快人才队伍建设，储备和积累更多具备信息化、智能化管理能力的高素质人才，驱动物业服务品质持续提升。一方面，随着我国物业管理行业创新快速发展，人工智能、虚拟现实等新技术跨界应用日渐成熟，物业服务企业需要更多的优秀人才特别是具备复合型专业管理、创新、技术人才，以满足物业现代化管理和业务多元化的发展。另一方面，在物业服务企业向精细化、专业化服务集成商转型升级的趋势指引下，物业服务企业逐步将传统物业服务如保洁、绿化、秩序维护等基础性服务外包给更专业化的公司，更加注重客户体验和服务品质，围绕业主和住户需求，不断推出“管家式服务”、“一站式服务”、“全方位服务”等概念，建设素质高、能力强、专业化的人才梯度来驱动企业服务品质的持续提升。

图 9-5：物业服务企业人才队伍建设方向示例



未来，随着物业服务企业愈发注重专业化、高素质人才的培养和引进，物业管理行业将会涌现出一批业务能力强、综合素质高且具国际视野的优秀职业经理人，作为卓越的舵手，他们与快速发展的物业服务企业互相成就，并最终引领行业的风帆驶向深蓝。

9.1.7 行业政策不断规范出台，行业趋向透明化、诚信化

2015年11月19日，国务院办公厅印发《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》，其中明确提出，推动房地产中介、房屋租赁经营、物业管理、搬家保洁等

生活性服务规范化、标准化发展。随着业主服务理念的不断升级转变，物业服务内容不断丰富和延伸，家政、养老、健康、文化、体育、旅游等服务业都可整合到社区服务范围内。在国家有利政策的支持下，物业管理行业显现出强大的发展潜力。

2017年1月21日，国务院发布《关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》，取消了物业服务企业二级及以下资质认定，全国各地停止审批物业服务企业二级及以下资质审批。

2017年9月6日，国务院常务会议决定取消物业服务企业一级资质核定、对外承包工程项目投标核准等52项国务院部门行政许可事项。2017年12月，住建部印发了《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》，要求各地落实《国务院关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》（国发[2017]7号）和《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发[2017]46号）。按照推进供给侧结构性改革的要求，推行和强化质量认证这一市场经济基础性制度，有利于加强质量监管，营造公平竞争市场环境，促进中国制造提质升级、迈向中高端。取消资质后，住房和城乡建设部要研究制定物业服务标准规范，通过建立黑名单制度、信息公开，推动行业自律等方式，加强事中事后监管，防止出现监管空白。

2018年3月19日，国务院公布《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》，删去《物业管理条例》第二十四条中的“具有相应资质的”；第三十二条第二款修改为：“国务院建设行政主管部门应当会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信管理”；第六十条改为第五十九条，删去其中的“情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销资质证书”；第六十一条改为第六十条，删去其中的“物业服务企业挪用专项维修资金，情节严重的，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书”。

2020年5月28日，《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）正式颁布，并将于2021年1月1日起施行。

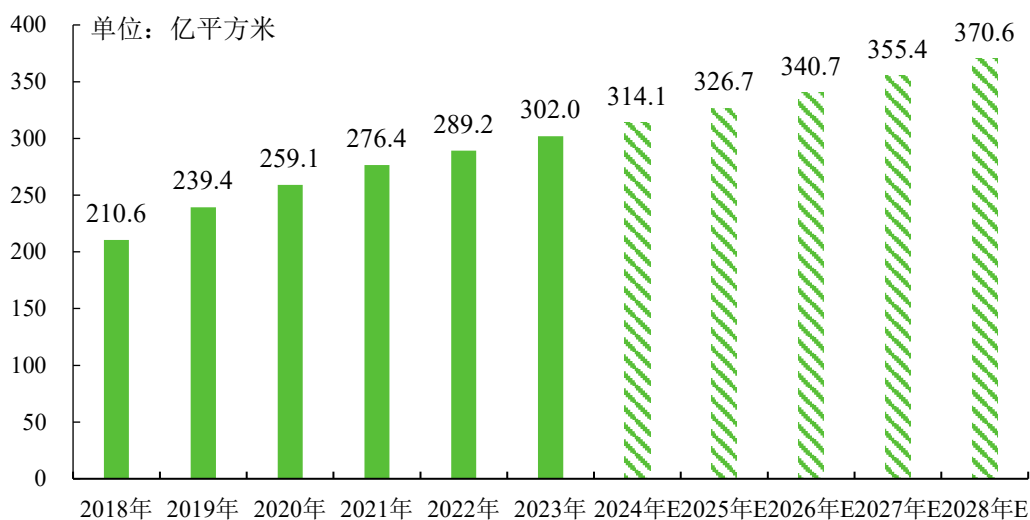
对于物业管理行业来说，《民法典》进一步明确了业主和物业服务企业的权利和义务，有利于解决并减少物业纠纷，对于业主共同决定事项的相关规定，提高了业主表决效率，其中，降低使用维修资金的表决门槛并扩大其使用范围，将促进物业服务企业加强对社区设施的维护维修、提升整体管理效率和服务品质；降低解聘物业服务企业的表决门槛，或将推动物业行业整合，促使企业进一步提升服务品质，以提高业主满意度。总体来说，《民法

典》的出台有利于引导物业服务企业更好地发行职责、提升物业服务的效率与质量，推动物业行业持续健康发展。

9.2 中国物业管理市场空间容量分析

中国物业管理行业竞争激烈且高度分散。中国物业管理行业的历史可追溯至二十世纪八十年代初，当时广东省深圳市成立第一家物业管理公司。自此之后，中国政府致力于应中国物业管理行业增长趋势为该行业构建并更新监管框架。中国政府多年来不断颁布新的法规，旨在为物业管理行业设立公开的市场制度，促进其快速增长及标准化经营。中国物业管理公司目前亦提供与多类物业有关的服务，包括住宅物业、商业物业、写字楼、公共物业、产业园、学校及医院等。截至 2023 年 12 月 31 日，中国有逾 200,000 家物业管理公司。中国物业管理公司在管总建筑面积由 2018 年的 210.6 亿平方米增加至 2023 年的 302.0 亿平方米，复合年增长率为 7.48%。根据中指院预测，中国物业管理公司的预期在管总建筑面积预计将从 2023 年的 302.0 亿平方米增加至 2028 年的 370.6 亿平方米，复合年增长率为 4.18%。

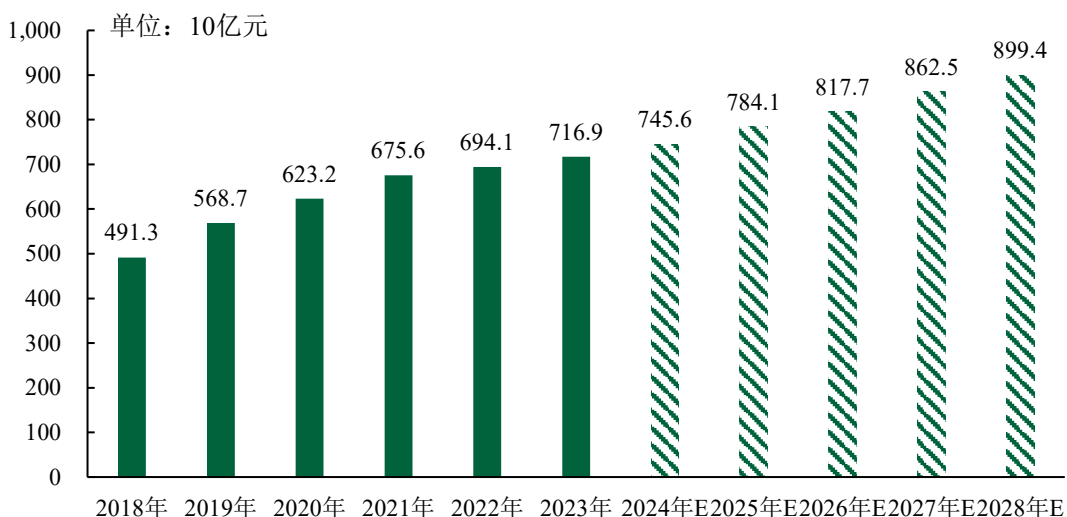
图 9-6：2018-2028 年全国物业管理面积情况及预测



数据来源：中指研究院测算

中国物业管理公司收入由 2018 年的 4913 亿元增加至 2023 年的 7169 亿元，复合年增长率为 7.85%。根据中指院预测，中国物业管理公司的预期收入预计将从 2023 年的 7169 亿元增加至 2028 年的 8994 亿元，复合年增长率为 4.64%。

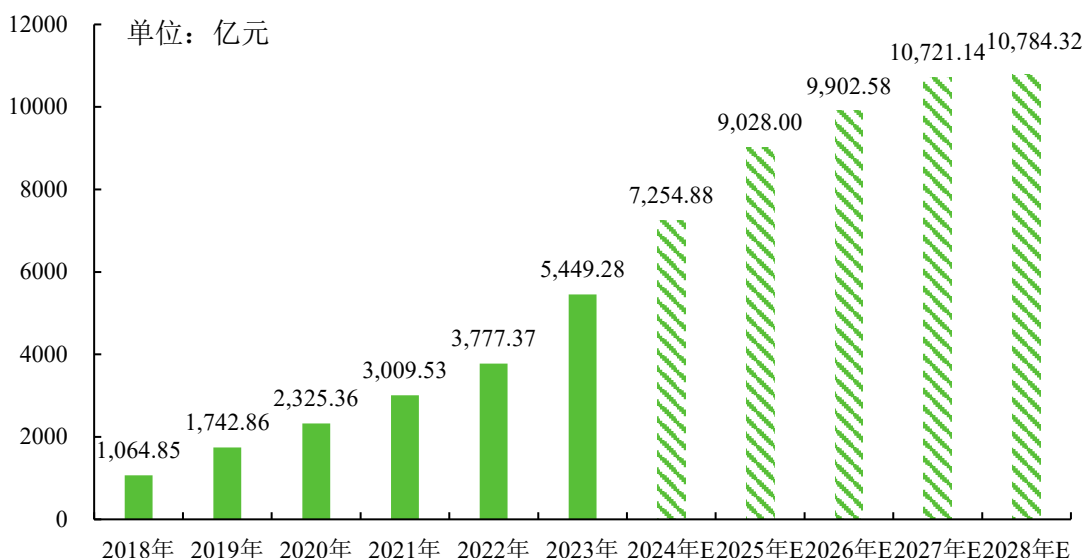
图 9-7：2018-2028 年全国物业管理收入情况及预测



9.3 未来城市服务市场空间容量

随着政策推进及城市治理公共服务市场不断开放，整体城市服务市场空间不断释放，物业服务企业开展城市服务市场空间逐年增长，根据测算，全国物业服务企业开展城市服务市场空间从2018年的1064.85亿元增加至2023年的5449.28亿元，复合年均增长率达38.62%，预计该市场空间将自2023年的5449.28亿元增加至2028年的10,783.32亿元，复合年增长率为14.63%。

图 9-8：2018-2028 年全国物业服务企业开展城市服务市场空间及预测数据

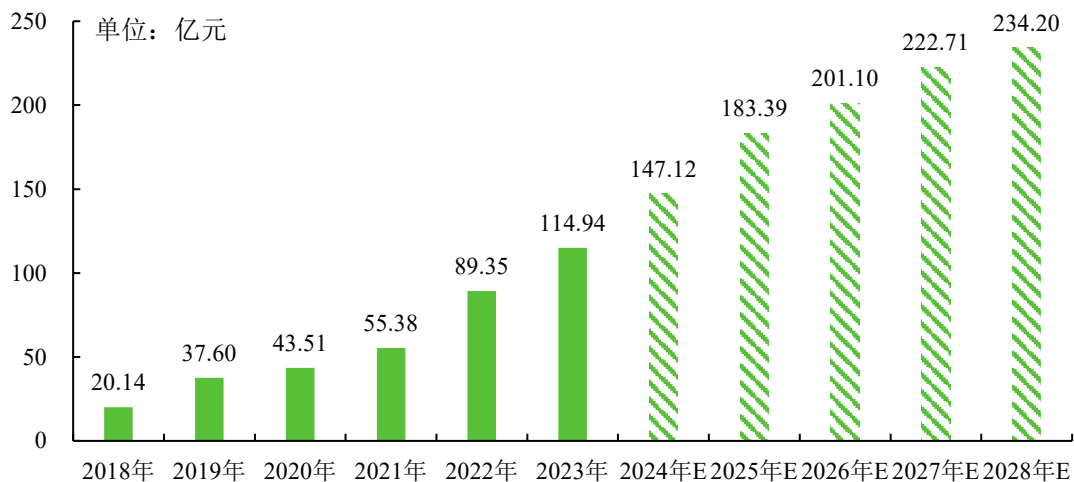


数据来源：中指研究院测算

陕西省物业服务企业开展城市服务市场空间从2018年的20.14亿元增加至2023年的

114.94 亿元，复合年均增长率达 41.68%，预计该市场空间将自 2023 年的 114.94 亿元增加至 2028 年的 234.20 亿元，复合年增长率为 15.30%。

图 9-9：2018-2028 年陕西省物业服务企业开展城市服务市场空间及预测数据



数据来源：中指研究院测算

9.4 中国房地产监管政策对物业管理行业的影响

(1) 《关于持续整治规范房地产市场秩序的通知》对物业管理行业的影响

2021 年 7 月，住房和城乡建设部等八部门联合发布《关于持续整治规范房地产市场秩序的通知》，在第二条“因城施策突出整治重点”的第四款中，对物业服务提出的整治重点包括：“未按照物业服务合同约定内容和标准提供服务；未按规定公示物业服务收费项目标准、业主共有部分的经营与收益情况、维修资金使用情况等相关信息；超出合同约定或公示收费项目标准收取费用；擅自利用业主共有部分开展经营活动，侵占、挪用业主共有部分经营收益；物业服务合同依法解除或者终止后，无正当理由拒不退出物业服务项目。”

上述规定并非首次提出，在《民法典》、《物业管理条例》中已经对按照合同履行、公示收费标准等内容做出过相应的规范或要求。本次《通知》是对之前规定的强调，从具体的操作层面进行再次规范。《通知》的发布，有利于规范物业市场，逐步淘汰操作不合规、服务品质不达标企业，促进行业进一步发展。对于本就运营规范的物业企业、特别是规范经营的上市公司而言，有助于其扩大市场份额，让老百姓享受到更多规范而优质的物业服务。

《通知》要求整治未按照物业服务合同约定内容和标准提供服务，甚至侵害业主利益，挪用业主共有部分经营收益，擅自利用业主共有部分开展经营活动等做法。

目前全国物业服务企业超 20 万家，部分企业的确存在《通知》上提到的运营不规范等问题，但优秀的物业服务企业在日常运营过程中，更加注重规范管理，服务质量较高，基本不涉及上述不合规问题。尤其是上市公司，在上市过程中，会面临证监会等监管机构的严格审核，无论在合规层面，还是在数据层面，都有律师、会计师等层层把关，规避了企业在经营过程中可能存在的风险，《通知》中提到的问题，都得到规范整治。以公共收益为例，上市公司不仅要求要当期合规，更要追溯既往。因此，对于公共收益部分，很多公司倾向于采用最谨慎、最保守的口径进行处理，严格程度远高于《通知》的要求。

《通知》强调整治物业企业不退场的行为，将进一步淘汰不规范物业企业，促进资源向优质企业集中。此举将为运营规范的企业创造更多的市场拓展机会。当前物业管理市场中存在部分合同解除或终止后无正当理由拒不退场的现象，阻碍了优质物业服务企业的市场拓展，同时导致业主无法享受高品质的物业服务。整治物业企业不退场的行为，可以促进资源向优质企业集中。尤其对于上市公司而言，可以更顺利接管存量项目，有利于市场拓展，扩大优质物业服务的覆盖面。

（2）关于“三道红线”对地产及物业管理行业的影响

“三条红线”是房地产市场长效机制建设的重要内容，也是房地产金融审慎管理制度的重要组成部分。政策的目的在于矫正一些企业盲目扩张行为，增强房地产企业融资管理的市场化、规则化和透明化。

对于房地产行业而言，首先在一定程度上抑制房地产行业增速，促进房地产市场平稳健康发展；其次，在房地产企业投资方面短期投资放缓，长期土拍市场更加稳健。同时在融资方面，短期融资受阻，长期融资成本会降低（在政策监管下，企业运营将更健康）；最后，房地产行业未来发展格局基本固化，不同阶层企业间差距将增大，国企、央企发展优势将越来越明显，依靠财务杠杆实现规模跨越式增长的方式将难以实现。

对于物业管理行业而言，政策引领下房地产市场将平稳健康发展，促进房地产业务升级，促使房地产企业进一步发展物业管理、房地产代建等轻资产赛道。一方面，具备准公共服务属性的物业管理行业将受到更多的关注；另一方面，物业服务企业将进一步加强第三方房地产存量项目拓展，丰富多业态服务场景，实现规模效应并拓宽更多的盈利空间。

在“三条红线”等调控政策之下，部分房地产企业选择通过出售旗下优质物业的资产，以尽快缓解短期资金流动性问题。结合 2021-2022 年房地产行业的整体趋紧的市场形式来看，房地产行业的洗牌将持续影响物业行业的重整，行业市场集中度将加速提升。类

似碧桂园服务收购富力物业及彩生活核心资产的并购行为将持续发生。

在“三道红线”等调控政策下，物业管理行业的本质并未改变。物业服务企业的现金流稳定、轻资产运营等优势特征显著，在行业市场出现波动的情况下，抗周期能力较强，具备较大的发展潜力。

(3) 房地产税对地产及物业管理行业的影响

2021年10月23日，全国人大常务委员会授权国务院在部分地区开展房地产税改革试点工作（「房地产税改革政策」）。根据房地产税改革政策，试点地区的房地产税征税对象为居住用和非居住用等各类房地产，不包括依法拥有的农村宅基地及其上住宅。土地使用权人、房屋所有权人为房地产税的纳税人。然而，截至本招股章程日期，房地产税改革政策尚未具体说明房地产税的试点地区、税基或税率等细节。房地产税改革政策是中国政府长期努力遏制房地产市场过热和炒房，促进房地产市场健康稳定的另一举措。

根据中指院的资料，征收房地产税预期会对试点地区的房地产市场产生影响，影响程度取决于各地区对房地产开发的依赖程度，以及房地产市场的现状和发展情况。总体而言，征收房地产税有望降低对房地产开发的依赖，短期内影响试点地区的房地产交易，缓解试点地区房价急剧上涨。

在土地供应方面，根据中指院的资料，征收房地产税将在一定程度上产生替代土地使用权地价的作用，有利于地方政府财政，减少对土地使用权出让的依赖，促进土地合理供求。持有房地产成本的增加预期将重塑购房者的偏好，从而促使房地产开发商根据实际市场需求调整物业供应。加上房地产交易成本的下降，征收房地产税有望增加二手房的供应，促进房地产市场的流动性，有鉴于此，部分大城市的供需矛盾将得到缓解，房地产价格将趋于稳定。

推进房地产立法改革在一定程度上可能会影响新建物业管理项目的可得性，但这些政策长远而言预计不会改变房地产的供需格局，并有利于发展健康稳定的房地产市场以及健康、有序、优质的物业管理市场。

(4) 《关于建立银行业金融机构房地产贷款集中度管理制度的通知》对地产及物业管理行业的影响

为实施好房地产金融审慎管理制度，推动金融供给侧结构性改革，促进房地产和金融市场平稳健康发展，中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会发布《关于建立银行业金融机构房地产贷款集中度管理制度的通知》（以下简称《通知》），自2021年1月1日起实施。《通知》明确了房地产贷款集中度管理制度的机构覆盖范围、管理要求及调整机制。综

合考虑银行业金融机构的资产规模、机构类型等因素，分档设置房地产贷款余额占比和个人住房贷款余额占比两个上限，对超过上限的机构设置过渡期，并建立区域差异化调节机制。建立房地产贷款集中度管理制度，是健全我国宏观审慎管理制度和完善房地产金融管理长效机制的重要举措，有助于提高金融体系韧性和稳健性，有助于银行业金融机构优化信贷结构，有助于房地产市场的平稳健康发展，有助于推动金融、房地产同实体经济均衡发展。

该举措同“三线四档”、“两集中供地”从需求和供给两端同时收紧，改变了房地产行业“高杠杆”、“高周转”的发展模式。房地产贷款集中度管理制度相关指标设定充分考虑了银行业金融机构实际情况，并采取了分类分档、差异化过渡期、区域调节机制等多种机制安排。同时，从实际情况来看，大型银行房地产贷款总量占比较高，整体未超上限，中型银行及部分小型银行超限，但总量相对偏低。综合来看，本政策对房地产行业影响偏中性。

为反映区域化差别，在制订本地注册银行机构的集中度要求时，容许有适当的灵活性。管理制度安排两至四年的过渡期，以确保顺利实施相关政策，促进房地产市场和金融市场的平稳健康发展。2022年以来，房地产行业承压下行，2023年1月13日，国新办举行2022年金融统计数据新闻发布会，会上多次提及支持房地产的相关举措，其中包括将合理延长房地产贷款集中度管理制度过渡期，房企“三线四档”规则完善参数设置，将减少银行的信贷约束，给予房企宽松的融资环境，减小融资及债务压力。

对物业管理行业而言，一方面物业企业收入主要来自于其已经签约在管物业项目，《通知》的出台不会对此类收入产生影响，另一方面，物业企业新拓项目除了来源于从开发商处承接的住宅物业，还包括相当数量的商业、办公、学校、医院等非住宅物业管理项目，整体而言，《通知》对物业管理行业并无实质影响，行业本质未变。那些在融资、信用端优良的开发商旗下的品质物业服务企业，将在未来的行业发展中更具备优势。

9.5 新冠疫情对中国物业管理服务市场和城市服务市场影响分析

9.5.1 短期内：物业服务企业成本及管理压力凸显

短期内，新冠肺炎疫情对物业管理行业主要体现在成本及管理方面。一是成本增加，物业公司处于防疫第一线，物业服务人员需要大量的口罩、手套、消毒水等防疫物资，加之公共区域消毒清洁任务大幅增加，物业公司额外的物资采购成本急剧增加；同时假期延长，需要为物业服务人员支付额外的加班费用和疫情岗位补贴，无形中增加公司成本支出。二是管理压力加大，疫情爆发情况下防疫知识不足、物资储备不充分、社会责任承担中权责略微不

对等、一线员工对防疫了解和防疫措施执行力等问题,对管理带来挑战。对于非住宅物业(办公楼宇)而言,COVID-19 疫情的爆发及相关疫情防控政策的执行使得企业正常生产运营受到一定程度影响,部分持续遭受财务损失的办公楼宇租户可能会终止其租赁协议,导致对非住宅物业的物业费收入可能产生不利影响。此外,受疫情影响,物业公司在项目拓展、增值服务开展方面也会受到一定程度的限制。

尽管 COVID-19 疫情增加了物业管理服务提供商的短期经营成本,并增加了物业管理服务提供商对其雇员和分包商的额外补贴,但长期而言,疫情也可能增加增值服务的需求,刺激物业管理服务提供商收入的增长。综合来看,疫情会对物业服务企业运营产生影响,但更多是短期性质的冲击,对企业中长期的发展不会有更大制约。

9.5.2 长期看:物业管理行业将迎来新的发展机遇

尽管疫情给物业公司短期运营带来一定影响,但从长期来看,疫情对物业管理行业也是一个新的发展机遇。1) 推动物业管理行业智能化与数字化。疫情期间,物业服务企业积极运用“互联网+”等科技,借助智慧云平台、智能门禁、智能停车系统等产品,提高疫情防控效率。疫情对于智能化的需求,会倒逼物业服务企业通过信息技术升级完成管理智能化变革,未来,物业管理行业将进一步运用技术替代人工,提高智能化发展水平。2) 催生新的社区增值服务模式和业务。疫情使得绝大部分业主居家封闭,给了物业服务企业更多与业主接触的机会,物业公司可以利用与业主接近、智能化平台建设取得一定成果以及可以实现最后 100 米服务触达等优势,围绕业主的衣食住行等生活服务需求,创新服务模式和产品,挖掘新的收入增长点。3) 品牌价值与口碑得到提升。特殊时期,物业管理行业被政府和社会各界重视,物业企业品牌价值得以体现;同时疫情加深了业主对物业公司的信任,增强客户黏性,为物业费收缴与定价奠定基础;此外,疫情会使服务优质的物业公司快速建立起品牌形式和口碑,业主会倾向于选择服务品质高、口碑好的物业公司,会为日后区域深耕,开疆扩土奠定基础。4) 推动物业管理行业整体管理水平提升。疫情过后,物业服务企业会加强风险管理和应急管理建设,建立风险应急管理机制,优化管理模式,进一步增强企业防风险的能力和突发事件管理能力。5) 政策支持力度加大。从中央到地方各级政府陆续出台支持政策,以缓解疫情带来的短期负面影响,物业服务企业不仅可以缓解疫情带来的成本压力,还可以借助政策东风实现可持续发展。

9.5.3 新冠疫情对中国城市服务市场影响分析

新冠肺炎疫情对城市服务的影响：（1）短期内，由于疫情防控需要，消杀频次的提高、垃圾转运的多重消毒、员工大量使用口罩和手套等防疫物资等因素，使得城市服务运营成本急剧增加；同时，疫情开始，由于一线员工对防疫不了解、防疫措施执行不到位等问题，管理承压明显。此外，受疫情影响，企业在业务拓展等方面也会受到一定程度的限制。（2）中长期来看，疫情也促进城市服务迎来新的发展机遇。1）加速智能化、机械化进程。疫情期间，受限于疫情对一线员工的影响，业务开展效率、质量下降，智能化、机械化的重要性显著提升。未来，城市服务将进一步运用技术替代人工，提高智能化发展水平。2）品牌影响力提升。特殊时期，城市服务尤其是环卫等服务，被政府和社会各界重视，企业为抗击疫情所做出的服务，得到了政府和公众的认可，企业口碑快速累积，影响力进一步扩大，有助于业务开展。3）推动城市服务管理水平提升。疫情过后，企业优化管理模式，提升服务质量，并完善应急管理机制，进一步增强企业核心竞争力和突发事件管理能力。4）政策支持力度加大。国家政策频频提及农村、县城地区，人居环境整治、新基建水平提升等需求加速释放，城市服务将加速发展。

附录

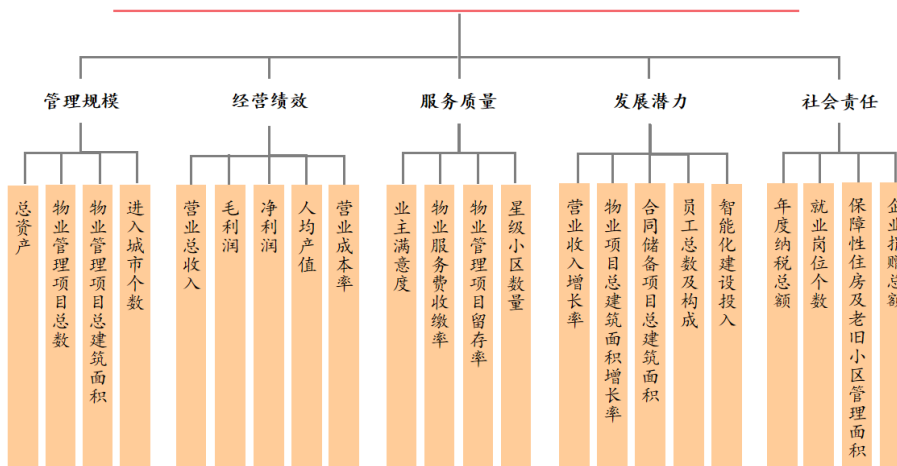
1. 研究方法

“中国物业服务百强企业研究”概况

由中指研究院开展的“中国物业服务百强企业研究”，自2008年以来已连续进行十六年，这十六年中，研究组紧扣行业发展脉搏，深入研究物业服务企业经营规律，为促进行业良性运行、企业快速成长发挥了重要作用，相关研究成果已成为评判物业服务企业综合实力及行业地位的重要标准，对促进物业管理行业的跨越发展和物业服务企业的转型升级，起到了重要的推动作用。

（一）评价指标体系

2024中国物业服务百强企业研究指标体系



（二）评价指标体系设计原则

指标体系的设计遵循以下三个准则：

1、服务规模与服务质量相结合。经营规模的持续扩大是物业服务企业提升市场占有率、获得稳定业绩的主要方式，而良好的服务质量是企业绩效提升的有力支撑，只有实现经营绩效与服务质量的结合，才能实现企业的持续健康发展。中指研究院继续采用总资产、物业管理项目总数、总建筑面积、进入城市个数来评价企业的服务规模，在服务质量的评定方面，引入“员工总数及构成”指标，与业主满意度、物业服务费收缴率、物业管理项目留存率、星级小区数量及完善的人才结构结合，来综合评价企业的服务质量。

2、经营绩效与发展潜力相结合。经营绩效不仅是关注企业盈利能力和运营能力的重要指标，也是企业市场拓展和发展速度的重要保障，而是否具有丰富的储备项目、规范化的管理体系以及企业智能化投入的多寡则显示了企业未来的发展潜力。而营业成本率的控制则体现了企业的成本控制水平，对经营绩效有较大影响。

3、经营业绩与社会责任相结合。作为与业主日常生活密切相关的行业，物业服务企业在构建和谐社会方面发挥了重要的作用。企业对社会的积极贡献有利于提高群众对于物业服务企业的认知度，树立企业品牌形象，促进企业快速发展。中指研究院采用年度纳税总额、就业岗位个数、保障性住房及老旧小区管理面积和企业捐赠总额四个指标评价企业的社会责任贡献，引导行业重视社会责任。

（三）计量评价方法

采用因子分析（Factor Analysis）的方法。因子分析是一种从变量方差——协方差结构入手，在尽可能多地保留原始信息的基础上，用少数新变量解释原始变量方差的多元统计分析方法。它将原始变量分解为公共因子和特殊因子之和，并通过因子旋转，得到符合现实意义的公共因子，然后用这些公共因子去解释原始变量的方差。计算中国物业服务百强综合实力时，主要是计算各构成要素的相关矩阵，通过相关矩阵得到特征值、累计特征值及因子载荷。根据最初几个特征值在全部特征值的累计百分率大于或等于某百分比的原则，确定公共因子的具体个数。然后再根据因子载荷矩阵确定各个因子的现实意义并进行重新命名，最后根据不同企业各个因子的得分及载荷矩阵，通过加权累加构成 2022 中国物业服务百强综合实力指数。在确定排名时，可能会将同一排名分配给得分相同或非常接近的多家公司，因此，有可能有 100 多家公司被列为行业内的前 100 家物业管理公司。

（四）门槛值

1、依法设立、具有独立法人资格；

2、按照国际惯例和国内目前行业整体发展现状，中指研究院确定现阶段入选门槛值为：近三年平均在管项目数量不低于 10 个或平均在管项目总建筑面积不低于 50 万平方米；

3、为了引导物业服务企业做大做强，中指研究院鼓励企业以集团的名义参与。

2. 数据来源

1、物业服务企业填报的数据；

2、中国房地产 TOP10 研究组对业主进行的满意度调查数据；

3、中国房地产指数系统（CREIS）数据库及中国房地产统计年鉴；

4、物业服务企业对外公布的信息（包括企业网站信息和对外派发的宣传资料）；

5、有关政府部门（包括建委、房管局和统计局等）的公开数据；

6、历年中国物业服务百强企业研究收集的企业数据资料；

7、历年中国物业服务品牌价值研究收集的企业数据资料。

3. 评价主要维度及历年物业百强企业数量

中指研究院单独或与其他机构共同公布的中国物业服务企业综合实力年度排名,所依据的多项关键指标包括该等公司于上一年的管理规模、经营表现、服务质量、发展潜力及社会责任。

2015年、2016年、2017年、2018年、2019年、2020年、2021年、2022年、2023年及2024年发布的排名分别包括100家、210家、200家、200家、220家、244家、264家、254家、224家、200家企业。2016年、2017年、2018年、2019年、2020年、2021年、2022年、2023年及2024年各年公司的数量均超过100家(由于分数相同或非常接近的多家公司排名相同)。