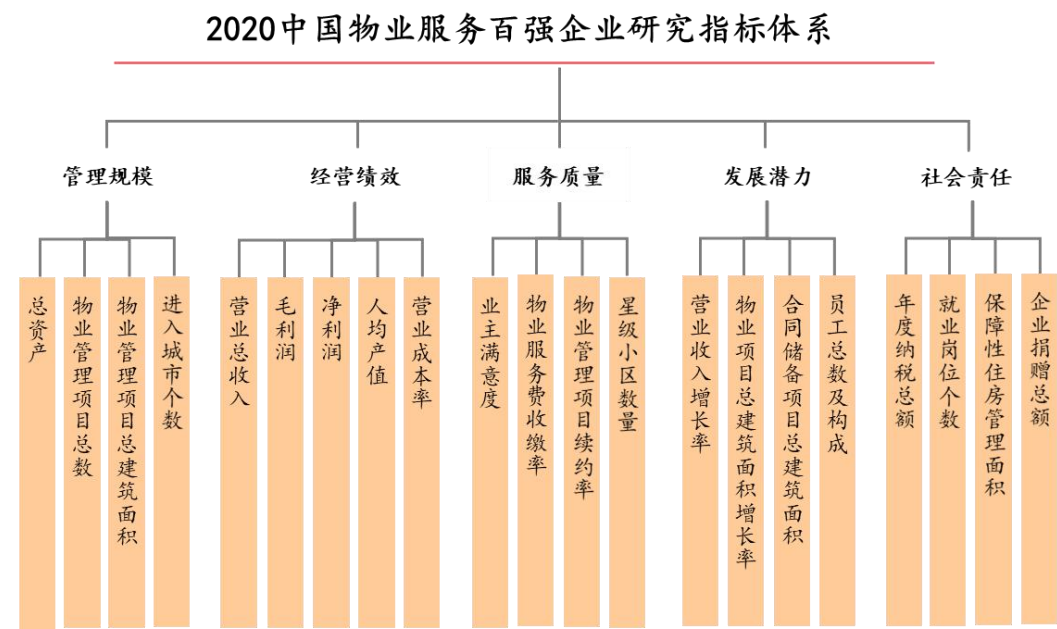


（一）评价指标体系



（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、管理规模与服务质量相结合。管理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，只有实现管理规模与服务质量的结合，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管理规模，在服务质量的评定方面，引入“星级小区数量”指标，与业主满意度、物业服务费收缴率及物业管理项目续约率结合，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，是否具有丰富的储备项目、较为完善的人才结构显示了企业未来的发展潜力，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得分及载荷矩阵，通过加权累加构成 2020 中国物业服务百强综合实力指数。

（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。

（五）复核审查

- 1、企业财务数据通过会计师事务所出具的报表进行复核；
- 2、对收集的数据坚持交叉复核：通过公开信息及统计局经济普查数据对企业填报数据交叉复核；对有疑问的数据中指研究院将进入社区进行业主一对一访谈现场复核；
- 3、根据企业历史数据交叉复核。

企业填报数据经过复核存在疑义或未提供数据的企业未纳入本次研究范畴。

（六）实施原则

- 1、自愿、诚信原则。此次活动由企业自愿参加，参加企业必须填报真实数据，并签署承诺书，对承诺内容负责。一经发现弄虚作假，取消评选资格。
- 2、客观、公平、公正原则。中指研究院本着公平、公正的原则对企业申报的数据进行审查，对企业发展情况做出客观分析和全面评价。
- 3、保密原则。活动过程中涉及的所有上报数据、审查结果均不得外传，如有泄漏，由责任人承担相应法律后果。

第三部分 2020 中国物业服务百强企业名单

排名	企业名称
1	碧桂园服务控股有限公司
2	绿城物业服务集团有限公司
3	保利物业发展股份有限公司
4	雅居乐雅生活服务股份有限公司
5	恒大金碧物业（金碧物业有限公司）
6	彩生活服务集团
7	龙湖物业服务集团有限公司
8	深圳市金地物业管理有限公司
9	招商局积余产业运营服务股份有限公司
10	金科物业服务集团有限公司
11	华润物业科技服务有限公司
11	四川蓝光嘉宝服务集团股份有限公司
11	幸福基业物业服务有限公司
11	新城悦服务集团有限公司
11	佳兆业美好集团有限公司
12	北京首开鸿城实业有限公司
12	河南建业新生活服务有限公司
12	世茂天成物业服务集团有限公司
12	上海永升物业管理有限公司
12	时代邻里控股有限公司
13	远洋亿家物业服务股份有限公司
13	富力物业服务集团
14	深圳市卓越物业管理有限责任公司
14	山东省诚信行物业管理有限公司
14	合生活科技集团有限公司
15	鲁能物业服务有限公司
15	南都物业服务集团股份有限公司
15	广东中奥物业管理有限公司
15	山东明德物业管理集团有限公司
15	广东龙光集团物业管理有限公司
15	广州奥园物业服务有限公司
16	金融街物业股份有限公司
16	上海高地物业管理有限公司
16	财信智慧生活服务集团有限公司
17	广州越秀物业发展有限公司
17	合景泰富物业
18	亿达服务集团有限公司
18	江苏银河物业管理有限公司
18	重庆天骄爱生活服务股份有限公司
19	荣万家生活服务股份有限公司

排名	企业名称
19	正荣物业服务有限公司
20	阳光城物业服务有限公司
20	融信物业服务集团
20	中化金茂物业管理（北京）有限公司
21	广州敏捷新生活物业管理有限公司
22	广州方圆现代生活服务股份有限公司
23	成都蜀信物业服务有限公司
23	东原物业集团
24	云南俊发物业服务有限公司
24	路劲物业服务集团有限公司
24	中天城投集团物业管理有限公司
24	南京银城物业服务有限公司
25	江苏中南物业服务有限公司
25	广州海伦堡物业管理有限公司
25	弘阳服务集团有限公司
25	华宇优家智慧生活服务集团有限公司
26	杭州滨江物业管理有限公司
26	珠海华发物业管理服务有限公司
26	厦门合嘉源生活服务集团有限责任公司
27	盛全物业服务股份有限公司
27	汇得行（中国）集团有限公司
27	深圳市国贸物业管理有限公司
28	北京亿展资产管理有限公司
28	朗诗绿色生活
29	福建伯恩物业集团有限公司
29	楷林物业管理有限公司
29	中铁建物业管理有限公司
30	重庆新鸥鹏物业管理（集团）有限公司
30	广州和融物业管理有限公司
30	贵州宏立城物业服务有限公司
30	青岛海尔地产服务有限公司
31	第一物业服务（北京）有限公司
31	重庆海泰管理服务有限公司
32	河北隆泰物业服务有限责任公司
32	福建世邦泰和物业管理有限公司
33	北京首欣物业管理有限责任公司
34	重庆新隆信物业管理有限公司
35	北京中铁第一太平物业服务有限公司
35	新力物业集团有限公司
35	浙江佳源物业服务集团有限公司

排名	企业名称
35	乐生活智慧社区服务集团股份有限公司
36	禹洲物业服务集团有限公司
36	建发物业服务集团有限公司
37	重庆加州物业服务集团有限公司
37	宁波新日月酒店物业股份有限公司
38	宁波奥克斯物业服务集团有限公司
39	北京科住物业管理有限公司
39	浙江祥生物业服务有限公司
39	山东绿地泉物业服务集团有限公司
40	和泓服务集团有限公司
40	北京金辉锦江物业服务集团有限公司
41	大悦城控股·中粮地产集团（深圳）物业管理有限公司
41	厦门联发（集团）物业服务集团有限公司
41	阳光恒昌物业服务股份有限公司
42	河南新康桥物业服务集团有限公司
43	福田物业发展有限公司
44	北京鸿坤瑞邦物业管理有限公司
45	深圳历思联行物业管理有限公司
46	深圳星河智善生活股份有限公司
46	上海新湖绿城物业服务集团有限公司
47	海纳物业服务集团有限公司
47	永旺永乐（江苏）物业服务集团有限公司
47	深圳市航天物业管理有限公司
48	重庆两江新区物业管理有限公司
48	优居美家物业服务有限责任公司
49	河北帝华物业服务集团有限公司
49	上海房德科创企业发展集团有限公司
49	中电建物业管理有限公司
50	重庆海源物业管理有限公司
51	上海景瑞物业管理有限公司
51	河南绿都物业服务集团有限公司
52	阳光壹佰物业发展有限公司
52	上海丰诚物业管理有限公司
53	上海光明房地产服务集团有限公司
53	重庆市长安物业管理有限公司
54	苏州新港物业服务集团有限公司
54	无锡顺茂物业管理有限公司
55	四川鼎晟物业服务集团有限公司
55	重庆融汇物业管理有限公司
55	广东实地物业管理有限公司
56	杭州宋都物业经营管理有限公司
56	成都嘉善商务服务管理有限公司

排名	企业名称
56	武汉惠之美物业服务有限公司
57	上海复瑞物业管理有限公司
57	福建省中庚物业管理有限公司
57	北京万通鼎安国际物业服务有限公司
57	深圳市之平物业发展有限公司
58	北京北大资源物业经营管理集团有限公司
58	泛海物业管理有限公司
58	云南巨和物业服务集团有限公司
59	浙江众安物业服务集团有限公司
59	领悦物业服务集团有限公司
59	北京金泰物业管理有限公司
59	安景物业服务集团有限责任公司
60	广西华保盛物业服务集团有限公司
60	深圳市莱蒙物业服务集团有限公司
60	河南兴业物联网管理科技有限公司
61	中冶置业集团物业服务有限公司
61	金服物业服务集团有限公司
61	中信泰富（上海）物业管理有限公司
61	武汉小竹物业管理有限公司
62	云南鸿园电力物业服务有限公司
62	深圳德诚物业服务有限公司
62	武汉当代恒居生活服务有限公司
63	大华集团上海物业管理有限公司
63	四川邦泰物业服务集团有限公司
63	广西彰泰物业服务股份有限公司
64	北京晟邦物业管理有限公司
64	西安天朗物业管理有限公司
64	苏州市会议中心物业管理股份有限公司
65	贵州绿地物业管理有限责任公司
65	潍坊恒信物业管理有限公司
65	长春赢时物业服务股份有限公司
66	江西燕兴物业管理有限公司
66	湖南建工物业发展集团有限公司
66	海南珠江格瑞物业管理有限公司
66	武汉百步亭花园物业管理有限公司
67	苏州优尼科物业管理有限公司
67	周原集团股份有限公司
68	北京鹏盛物业管理有限公司
68	青岛天泰爱家物业服务有限公司
69	合能生活服务集团
69	浙江大家物业服务集团有限公司
69	苏州市天翔物业管理有限公司

2020 中国物业服务百强企业研究报告

排名	企业名称
70	湖南中建物业服务有限公司
70	北京国瑞物业服务有限公司
70	成都成飞航空产业发展有限责任公司
71	银丰物业管理有限公司
71	北京首万物业服务有限公司
72	武汉嘉信物业管理有限公司
72	上海证大物业管理有限公司
72	武汉地产集团东方物业管理有限公司
73	苏州金狮大厦发展管理有限公司
74	中节能物业管理有限公司
74	深圳市鸿荣源物业服务有限公司
74	云南实力物业服务股份有限公司
75	武汉联投物业有限公司
75	南昌恒兴物业管理有限公司
75	葛洲坝物业管理有限公司
76	河南亚新物业服务有限公司
76	武汉福赛德物业管理有限公司
76	广东方直物业管理服务有限公司
77	东莞市光大物业管理有限公司
77	杭州新天地园区运营服务有限公司
77	石榴物业服务集团
77	上海家趣物业服务发展有限公司
78	宁夏民生物业服务有限公司
78	金鹏祥和物业管理有限公司
78	浙江中大普惠物业有限公司
79	沈阳万维物业服务集团有限公司
79	重庆新速达物业服务集团股份有限公司
79	深圳市嘉诚物业管理有限公司
79	四川汇德物业服务有限公司
80	厦门住总物业管理有限公司
80	安徽省恒泰物业管理有限责任公司
80	广西印象物业服务有限责任公司
80	万怡物业服务有限公司
81	广西诚愉和物业服务有限公司
82	天山物业服务有限公司
82	重庆凯美物业管理有限公司
82	陕西德杰物业管理有限公司
83	浙江金昌物业服务有限公司
83	四川阳光大地物业服务集团有限公司
84	贵阳兴隆物业管理有限公司

排名	企业名称
84	重庆康田物业服务有限公司
84	四川圣诚物业服务有限公司
85	大连豪之英物业管理有限公司
85	常州中房物业有限公司
85	北京天诺物业管理有限责任公司
86	重庆泽京物业管理集团有限公司
86	上海保集物业管理有限公司
86	四川和盟物业管理有限公司
87	万联生活服务集团股份有限公司
87	深圳市恒基物业管理有限公司
88	北京首钢物业管理有限公司
88	国瑞阳光物业管理集团有限公司
88	绿城绿发生活服务集团有限公司
89	江苏保华物业管理有限公司
89	厦门唐人物业管理有限公司
90	湘潭金世纪物业发展有限公司
90	四川鸿通春天物业服务有限公司
90	贵州一恒物业管理有限责任公司
90	成都优品道物业管理有限公司
91	绿益物业服务集团有限公司
91	重庆顺泰物业管理有限公司
91	成都世高物业管理有限公司
92	深圳市万厦世纪物业管理有限公司
92	大连华安物业管理有限公司
93	河南盛世物业管理有限责任公司
93	浙江晖永物业管理服务有限公司
93	重庆鑫永物业服务有限公司
94	重庆国强物业服务有限公司
95	东莞市汇景物业服务有限公司
95	贵州深盛佳物业管理有限公司
95	杭州和达物业管理有限公司
96	深圳荣晟智慧物业集团有限公司
97	南京亿文物业管理有限责任公司
98	上海科箭物业服务有限公司
98	广州市龙能城市运营管理股份有限公司
99	广东鼎龙物业服务有限公司
99	贵阳欣和逸居物业管理有限公司
100	山东长江物业服务有限公司
100	浙江宜居物业管理有限公司
100	福建晶洁物业服务有限公司

第四部分 2020 中国物业服务百强企业发展特点分析

一、管理规模：管理面积均值达 4279 万平方米，市场份额提升至四成，各层级持续分化

1. 管理面积均值增长 15.08%，管理项目数量均值增长 10.42%

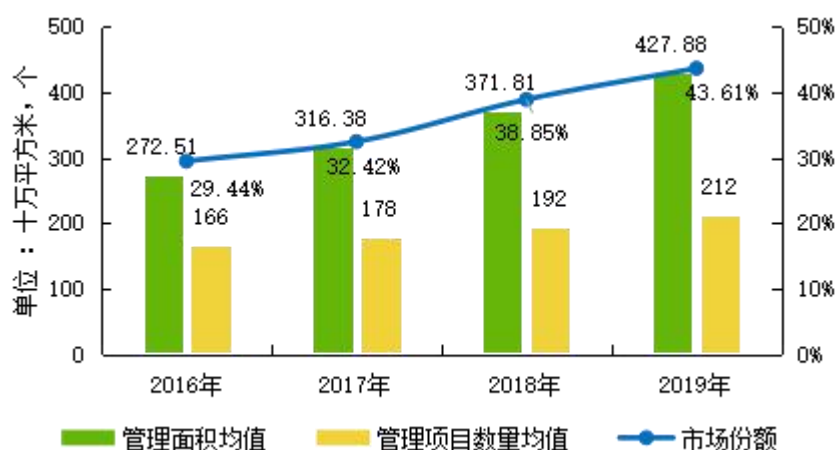


图 1：2016-2019 年百强企业管理面积、项目数量及市场份额变化情况

近年来，在城镇化持续推进、居民消费升级、鼓励性政策的推动下，叠加科技赋能与资本红利，物业管理行业迈入快速发展期。百强企业积极拥抱市场变化，实施多元化扩张策略，迎来管理规模的新一轮增长。2019 年，百强企业管理项目数量均值为 212 个，同比增长 10.42%，管理面积均值达 4278.83 万平方米，同比增速 15.08%。百强企业市场份额进一步扩大至 43.61%，市场集中度持续提升。

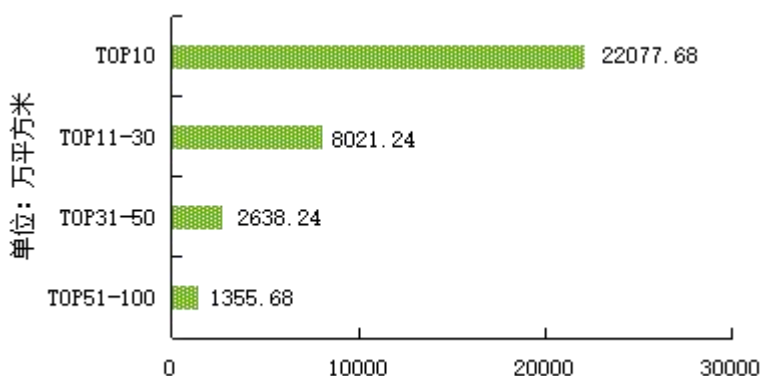


图 2：2019 年百强企业不同层级管理面积情况

百强企业不同层级规模分化明显，2019 年，TOP10 企业管理面积均值达 2.21 亿平方米，是百强企业均值的 5.16 倍，市场份额达 9.22%，强者恒强态势延续。TOP11-30 企业管理面积均值为 8021.24 万平方米，是百强企业均值的 1.87 倍，同比增长 26.05%，增速显著；TOP31-50 企业和 TOP51-100 企业管理面积均值分别为 2638.24 万平方米和 1355.68 万平方米，低于百强企业均值。

2. 依托兄弟公司开发、合作、布局优势，稳健扩规模

2019 年，规模快速扩张是百强企业发展的主基调。纵观百强企业过去一年的扩张成绩，可以发现，多方面借助兄弟开发企业资源优势，仍是百强企业实现规模增长的重要保障。2019 年，百强企业中有开发背景的企业数量占比近八成，这些企业的管理面积中约六成来自兄弟开发公司。

首先，百强企业承接兄弟公司独立开发的项目，每年获得管理面积的稳定增长；其次，在兄弟公司合作开发的项目中积极争取物业管理权，进一步扩大覆盖面积。此外，百强企业采取跟随战略，追随兄弟公司扩张步伐，借助开发企业和自身品牌优势，在兄弟公司开发项目的周边进一步延伸，拓宽物业服务半径，持续加大规模效应。

3. 注重高质量并购、拓宽服务边界，市场拓展加速

百强企业市场拓展不再盲目，采取更多样化、更科学的手段，促进管理规模高效扩张。

其一，百强企业凭借高品质服务和专业化团队，积极参与市场竞标，提升第三方全委项目中标率。

其二，百强企业依靠自有资金或资本融资，倾向于选择百强企业作为并购标的，实现强强联合，战略互补。

从并购特点来看，1) 并购活动多发生在百强企业之间，呈现强强联合的态势。2) 并购延伸到细分业态，助力百强企业提升不同领域管理能力。3) 百强企业通过并购科技、教育、电梯、保险等业务领域的专业公司，提升综合服务水平，延伸产业链条，创造新业务增长点。

其三，百强企业抓住非住宅物业领域新机遇，大力拓宽服务边界。随着后勤服务社会化改革进一步深化，以及在政府鼓励社会资本参与公共服务领域等政策引导下，百强企业积极承接政府机关、国有企业、事业单位等相关物业管理服务，顺势切入体育场馆、交通枢纽等公共服务领域，开辟外拓新渠道，进一步加速规模扩张。

此外，百强企业借助大数据、智能化等科技手段，精准掌握各城市土地市场、房屋竣工、项目招投标等信息，研判市场布局方向，发掘潜在项目信息，科学、高效地推进项目拓展。

最后，百强企业采取其他有效拓展手段，助力管理面积不断增长。例如与区域内中小型开发商进行战略合作，优先获取项目管理权；亦或签订前期顾问服务协议，获得良好成果及反馈后，进一步得到物业管理服务的委聘。

4. 抢抓主流市场深耕，单个城市管理面积均值达 138.03 万平方米

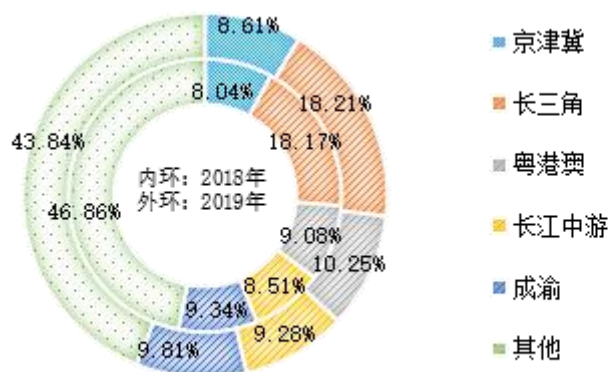


图 5：2018-2019 年百强企业不同城市群管理面积比例变化

规模为王的时代下，如何精准布局，是实现规模化发展的重要前提。百强企业紧跟城市群政策导向，充分利用区域经济发展和人口流入优势，重点挖掘核心区域蕴含的巨大物业服务需求，进行规模化布局。2019 年，百强企业 56.16% 的管理面积位于五大城市群，较 2018 年上升 3.02 个百分点，其中，长三角城市群管理面积占比最高达 18.21%；粤港澳、长江中游城市群面积比例分别为 10.25%、9.28%，较 2018 年分别增长 1.17、0.77 个百分点，增速较快；成渝和京津冀城市群的面积比例分别为 9.81% 和 8.61%，增速较为平稳。

基于对热点区域的深耕力度加大，以及对大存量城市的市场拓展，百强企业 2019 年单个城市项目数量均值为 6.84 个，同比增加 3.07%，单个城市管理面积均值 138.03 万平方米，较 2018 年增长 7.66%，单个项目管理面积均值 20.18 万平方米，同比增长 4.18%。

二、经营绩效：做大规模与做强增值服务双重发力，营收均值突破 10 亿元

1. 营收增速高于在管面积增速 2.3 个百分点，各层级企业收入差距拉大

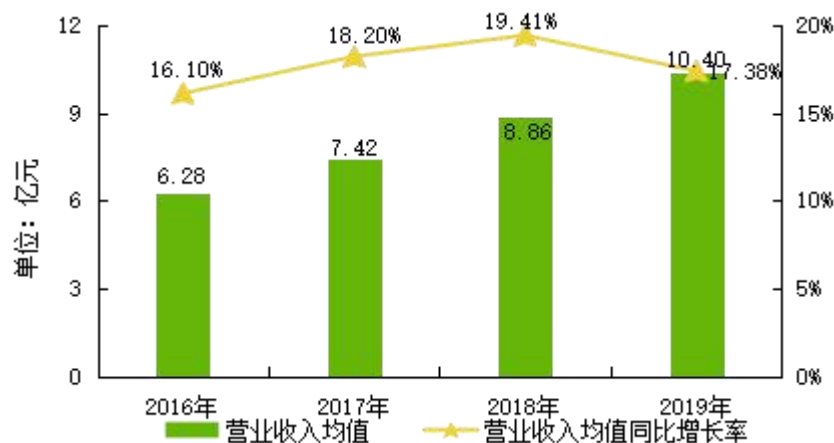


图 7：2016-2019 年百强企业营业收入及增速情况

百强企业通过承接兄弟开发公司项目、加速市场化拓展、挖掘核心区域市场潜力等手段，实现管理规模的大幅扩张，为基础服务收入的提升奠定坚实基础，同时增值服务呈现提速增长的良好局面，进一步推动营业收入跃上新高度。2019 年，百强企业营业收入均值达 10.40 亿元，同比增长 17.38%，高于在管面积增速（15.08%）2.3 个百分点，经营业绩保持稳健增长。

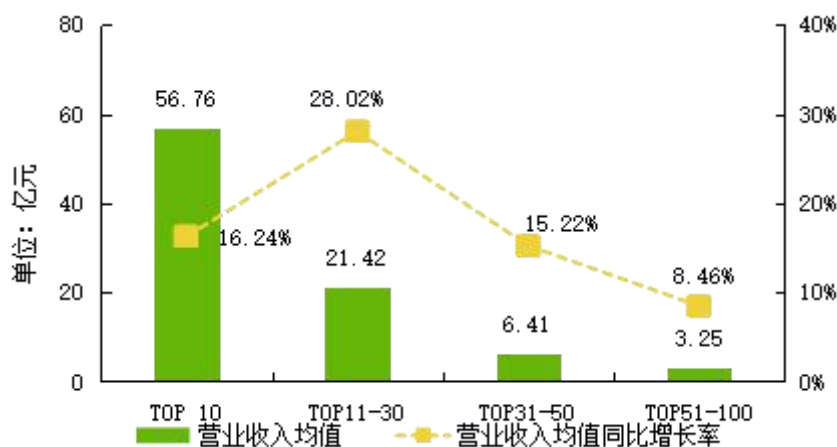


图 9：2019 年百强企业分层级营业收入均值及增长率

在经营业绩整体保持良好增长态势的同时，百强企业各层级收入差距拉大，其中 TOP10 企业营业收入均值 56.76 亿元，同比增速 16.24%，领先优势更加显著；TOP11-30 企业营业收入 21.42 亿元，同比增长 28.02%，高于百强企业均值增速 10.64 个百分点，增长最快；TOP31-50、TOP51-100 企业的营业收入均值分别为 6.41 亿元、3.25 亿元，分别同比增长 15.22%、8.46%，均低于百强平均增速。

2. 业主增值服务渗透率大幅上升，居家服务收入贡献增长显著

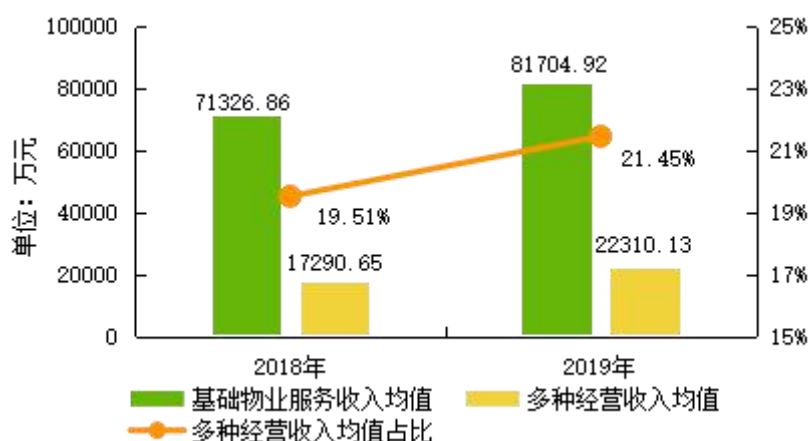


图 10：2018-2019 年百强企业基础物业服务与多种经营收入情况

受益于增值服务的加速增长，百强企业的营收结构持续优化。2019 年，百强企业基础物业服务收入均值达 8.17 亿元，同比增长 14.55%，占总营业收入的 78.55%，依然是百强企业的主要收入来源；多种经营收入均值为 2.23 亿元，同比增长 29.03%，多种经营收入占总营业收入比重为 21.45%，较 2018 年增加 1.94 个百分点，多种经营对业绩拉动能力不断增强。

从多种经营收入的构成来看，非业主增值服务是主要贡献来源，2019 年非业主增值服务占多种经营收入的比重为 54.68%；业主增值服务收入增长迅速，占多种经营收入的比重为 45.32%，较 2018 年（42.11%）提升 3.21 个百分点。

业主增值服务收入的大幅提升主要得益于：一方面，管理面积增加，推动业主增值服务的客户基数显著增长，进而产生规模经济效益；另一方面，百强企业从需求、产品、渠道等多维度推进，开发贴近业主真实需求的增值服务产品，促使增值服务产品的渗透率不断提升。

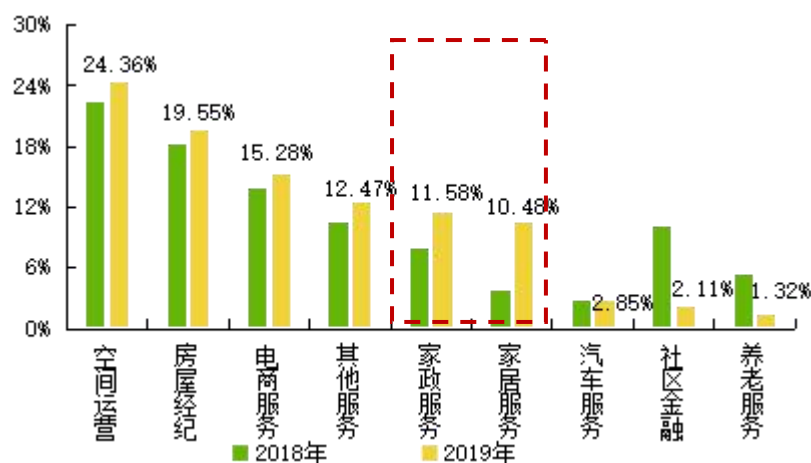


图 13: 2018-2019 年百强企业业主增值服务收入占比情况

从增值服务的具体细项来看，百强企业更加注重对业主的线下服务，重点发力居家类增值服务，2019 年，家政服务与家居服务收入大幅增长，占业主增值服务总收入比重分别为 11.58%、10.48%，较上年提升了 3.57 个百分点、6.67 个百分点。此外，空间运营收入占业主增值服务比重为 24.36%，房屋经纪、电商服务的比重均超过 15%，分别为 19.55%、15.28%；汽车服务、社区金融、养老服务比重均出现了不同程度的下跌，比重分别为 2.85%、2.11%、1.32%。

3. 成本结构基本固化，智能化投入短期成效甚微，营业成本率仅下降 0.46 个百分点

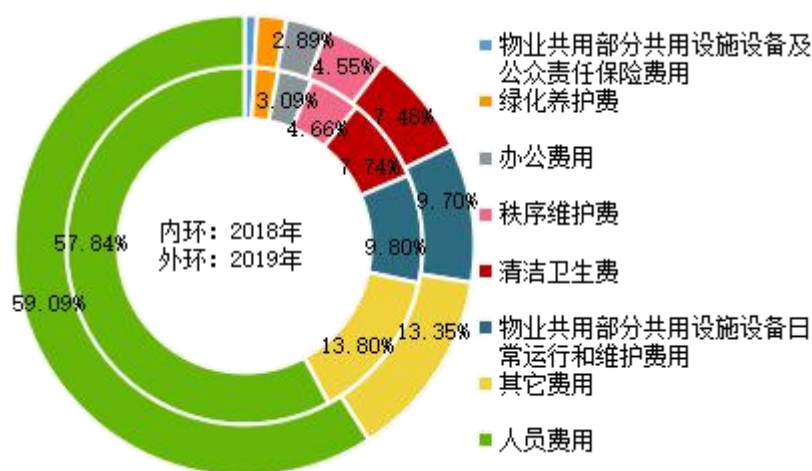


图 14: 2018-2019 年百强企业营业成本构成情况对比

伴随管理规模的扩张和增值服务的迅速发展，以及公司未来业务发展需要，百强企业对人才数量及质量需求不断增长，加之平均工资刚性增长，进一步导致人员费用支出增加。2019 年，百强企

业营业成本均值为 7.90 亿元，同比增加 16.66%。百强企业成本结构已基本固化，其中人员成本仍是百强企业主要支出项，人员费用占比达 59.09%，较去年增长 1.25 个百分点；物业共用部分共用设施设备日常运行和维护费用、清洁卫生费、秩序维护费、办公费用、绿化养护费、物业共用部分共用设施设备及公众责任保险费用略有下降，占比分别为 9.70%、7.48%、4.55%、2.89%、2.06%、0.88%。

基础业务外包是当前物业管理行业中具有一定综合优势的管理手段之一。一方面，专业化分工可以提高单项服务效率，减少在人力管理方面的成本；另一方面，专业服务公司不断进行服务创新，提升工作效率，优化服务质量与客户体验。善道资管专注办公、商业、文旅三大地产领域全周期服务，结合全生态房屋优养的新模式，打造互联网+多元化、多维度的运营管理服务体系，实现资产增值整合，达到资产价值最大化。

2020 中国物业生态链优质服务商
善道（杭州）资产管理有限公司
重庆振华保安服务有限公司
北京时代匠心大数据科技有限公司
重庆泰来保安服务有限公司

基础业务外包比例上升趋势缓慢，降本作用恐难进一步提升。一般而言，出于整体运营考虑以及风险的把控，物业服务企业通常会将业务外包控制在一个适度、合理的比例范围内。从百强企业数据来看，2016-2019 年，绿化、秩序维护、清洁、设备维护养护业务外包比例增长趋势缓慢，3 年复合年均增速分别为 0.92%、1.28%、0.71%、2.33%，各项业务外包比例已经基本趋于稳定，未来百强企业通过增加基础业务外包比例来持续降低成本的想法已经较难实现。

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。彩生活不断进行科技化改造，通过“北斗七星”实现基础物业管理科技赋能，进而提高综合管理效率，降低人工成本；同时与京东、360 在安防、大数据、物联网、人工智能等领域开展深度合作，延伸服务领域，提升服务质量。

2020 中国物业科技赋能领先企业
彩生活服务集团

碧桂园服务控股有限公司
金科物业服务集团有限公司
龙湖物业服务集团有限公司
深圳市金地物业管理有限公司

百强企业科技投入持续加大，短期内降本增效作用难以显现。2019 年，有 30 余家百强企业智能化建设费用超千万元，大部分企业智能化建设费用投入在 100-500 万元之间。整体而言，百强企业智能化费用投入在持续扩大，但目前来看，依靠技术创新降低成本的效果不佳，主要原因是：首先，智能化建设所需前期投入很大，且短期内看不到明显回报，导致部分企业对长期投入产生担忧；其次，智能化产品存在服务盲区，以至于许多劳动密集型岗位不能有效被科技所替代，加之企业出于服务品质的考量，人员成本费用居高不下；此外，智能化设施设备趋于高性能化、自动化、信息化，其运行管理与维护成本较高，无形中也会增加企业开支；最后，由于物业从业人员整体素质与能力不尽相同，导致智能化设备使用效率不高，降本增效作用尚有提升空间。

受制于人工成本不断上涨，项目外包降本作用的局限性，以及智能化投入成效不显著等综合因素影响，百强企业陷入成本管理瓶颈，2019 年，百强企业营业成本率为 75.98%，仅下降 0.46 个百分点。



图 16：2017-2019 年百强企业营业成本情况

4. 净利润率差异化显著，规模与增值服务成为提升盈利空间的关键



图 17：2016-2019 年百强企业毛利润均值及毛利润率

2019 年百强企业毛利润率为 24.02%，增长 0.46 个百分点，稳中有升。一方面，百强企业在拓展规模、丰富管理业态的基础上，通过集团赋能、区域管理等措施对在管项目进行整合，形成规模效应；另一方面，通过积极拓展高毛利的增值服务，有效促进毛利率进一步提升。

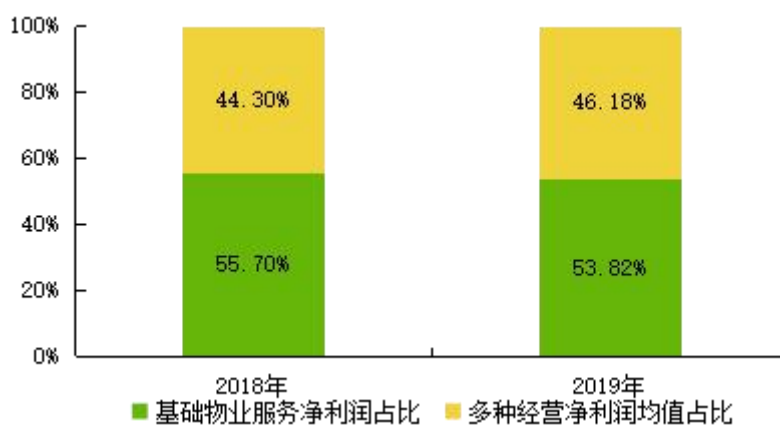


图 18：2018-2019 年百强企业净利润构成情况

2019 年，百强企业净利润均值为 9112.37 万元，同比增长 26.19%；基础物业服务净利润均值为 4904.45 万元，同比增长 21.92%，占净利润均值的比重为 53.82%；多种经营净利润均值为 4207.92 万元，同比增长 31.55%，对净利润的贡献度达 46.18%。

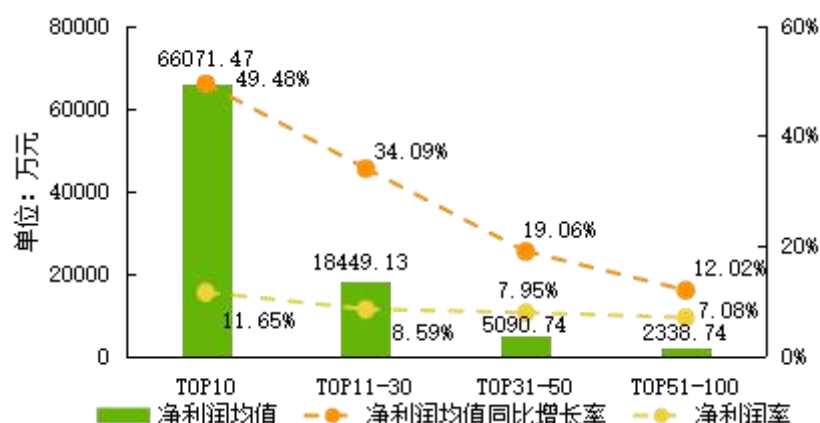


图 19：2019 年百强企业分层级净利润均值、净利润率及增长率

百强企业各层级净利润及净利润率水平分化趋势加剧。2019 年 TOP10 企业净利润均值为 6.60 亿元，是百强企业净利润均值的 7.25 倍，净利润同比增速为 49.48%，呈现越大越快的发展趋势；TOP11-30 企业净利润均值为 1.84 亿元，是百强企业净利润均值的 2.02 倍，净利润同比增速为 34.09%；TOP31-50、TOP51-100 企业净利润均值分别为 5090.74 万元、2338.74 万元，分别同比增长 19.06%、12.02%，增长相对缓慢。

2019 年，百强企业净利润率为 8.76%，较去年增长 0.61 个百分点，盈利能力进一步增强。从各层级净利润率来看，TOP10 平均净利润率为 11.65%，高于百强企业平均净利润率 2.89 个百分点，盈利能力最突出；TOP11-30 企业平均净利润为 8.59%，与百强企业平均净利润率基本持平；TOP31-50 和 TOP51-100 企业平均净利润率为 7.95% 和 7.08%，均低于百强企业平均净利润率。

通过梳理百强企业数据，可以发现，高利润率企业通常具备以下特点：1）规模带来的收入基本面不断扩大。企业通过内增外拓方式不断扩大在管面积，并进行有效协同管理，使得规模效应凸显。2）增值服务占营业收入比重较高。增值服务利润率远高于基础物业服务，增值服务占总营收比重越高的公司，利润率也相对较高。3）在成本管控和组织管理方面具备领先优势。人员成本一直是物业服务企业最大的费用开支，不断压缩企业盈利空间，企业通过推进组织变革，精简组织架构，推行市场化机制，提升管理效能，并且借助互联网技术，以科技替代人工，实现降本增效。

三、服务质量：以温度与深度服务赢得人心，收缴率与续约率保持高位

1. 坚守抗疫一线获业主信赖，彰显服务价值

随着消费升级和服务行业的快速发展，消费者对服务质量的要求也愈来愈高。百强企业从业主实际诉求出发，坚持服务初心，通过标准化体系建设、创新服务模式、搭建智慧物业服务平台、延伸服务链条等措施不断提升服务质量。尤其在疫情期间，百强企业迅速反应，坚守一线，持续付出，让业主看到物业服务企业的敢作为、能作为，进一步加强了与业主之间的关系，服务价值得到认可。

面对疫情，百强企业迅速成立疫情防控小组，采取一系列防控措施，包括升级服务体系、开展暖心服务、科学宣传引导、借助科技防疫等，全面做好防疫工作。其一，对管辖社区迅速实施封闭管理，严格执行人员、车辆筛查与测温登记，并全面提升清洁标准，强化消杀作业；同时设置固定的外卖、快递取货点，减少人员间近距离接触，降低感染风险。其二，为配合国家科学防疫、消减群众不安的情绪，百强企业借助社区及楼宇公告栏、管家微信、微信公众号等各种渠道，每日普及防疫小知识并及时公布最新的情况，做好辟谣、引导工作。此外，为保障一线物业员工健康、避免人员间的高频次接触，百强企业积极落地科技应用，实行科学防疫，提高防疫效率。

在社区实施封闭管理后，居家业主日常生活受到影响，生活物资逐渐匮乏，尤其是在疫情重灾区，业主无法出门采购，生活步入窘态。百强企业在做好社区防疫工作的基础之上，自发为业主提供代买生活用品、代拿快递等便民服务，并积极协调生活物资，打造线上购买平台，保障业主日常生活，实现社区“最后 100 米”服务的精准触达。如龙湖智慧服务发起“蔬果抢鲜送”活动，在全国多地严格甄选专业供应商，为有需要的家庭提供蔬果配送到家服务，保障数万龙湖业主的日常蔬果供应；此外，还通过业主 APP “U 享家” 为业主提供诸如健康问诊，线上购物等服务，满足业主日常生活需求。

2020 中国互联网社区运营领先企业
合生活科技集团有限公司
龙湖物业服务集团有限公司
保利物业发展股份有限公司

此外，为缓解业主居家隔离时期的负面情绪和精神压力，百强企业创新服务，通过举办线上趣味活动，为业主居家生活增添一些趣味，也让业主感受到物业服务企业的温情服务，拉近物业与业主之间关系。

2. 重点企业满意度 80.50 分，社区卫生、安保与有偿服务备受关注

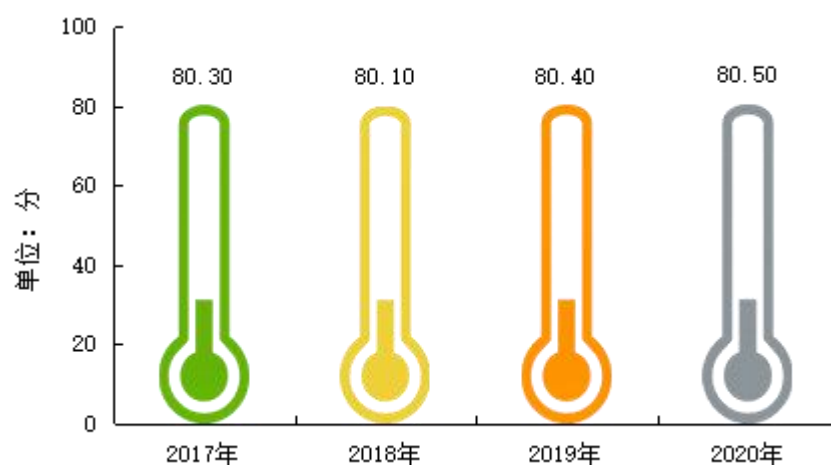


图 23：2017-2020 年重点企业整体服务水平满意度情况

百强企业凭借科技化、系统化、标准化的管理手段，立足业主需求，提供用心、细致、周到的物业服务，以优质的服务和高效管理赢得业主信赖，促使业主满意度上升。2020 年 1-5 月，中指研究院采用自主研发的全新满意度专业调研平台—中指云调查，选取全国 100 多个城市进行了线上调研，通过二维码扫描、公众号嵌入、短信通知及移动 APP 答题等多种渠道回收数据，调研结果显示，重点企业的整体服务水平满意度为 80.50 分，满意度保持在 80 分以上。

从业主对百强企业各分项服务的满意度来看，物业人员素质与有偿服务满意度最高，同时，社区安保、社区文化活动、解决业主报修等项目业主满意度较 2019 年小幅提升。从业主对物业分项服务的关注度来看，业主最为关注的三项指标分别为社区卫生、社区安保与有偿服务，其中有偿服务关注度较 2019 年大幅提升，此外社区文化活动与车辆管理关注度也小幅提升。

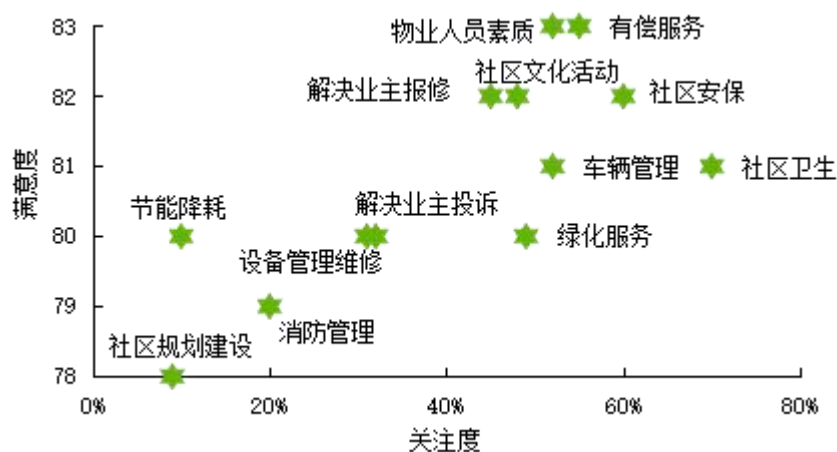


图 24：2020 年百强企业分项服务业主满意度调查结果

优质服务促使百强企业收缴率和续约率多年来保持高位。2019 年，百强企业物业服务费收缴率均值为 93.06%，续约率均值为 98.35%，收缴率与续约率继续保持在高位，说明百强企业服务品质得到业主认可。



图 25：2016-2019 年百强企业物业服务费收缴率与项目续约率情况

办公物业、公众物业、产业园区物业、学校物业及医院物业的收缴率继续保持高水平，分别为 97.50%、98.42%、97.22%、98.25%和 98.72%，均高于百强企业物业服务费收缴率均值；商业物业收缴率为 93.33%，略高于百强企业物业服务费收缴率均值；住宅物业收缴率为 91.63%，低于百强企业物业服务费收缴率均值，存在一定提升空间。

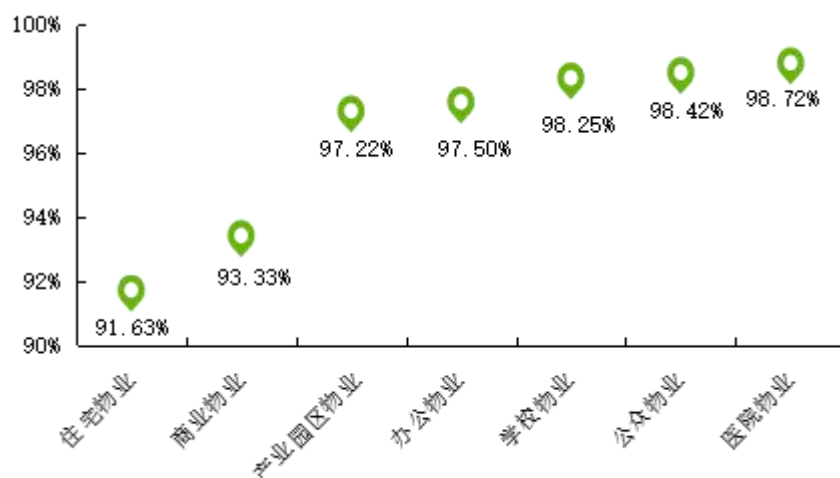


图 26：2019 年百强企业各业态物业费收缴率情况

3. 百强企业二手房价格高出周边同等项目 4.21%，优质服务助力业主资产保值增值

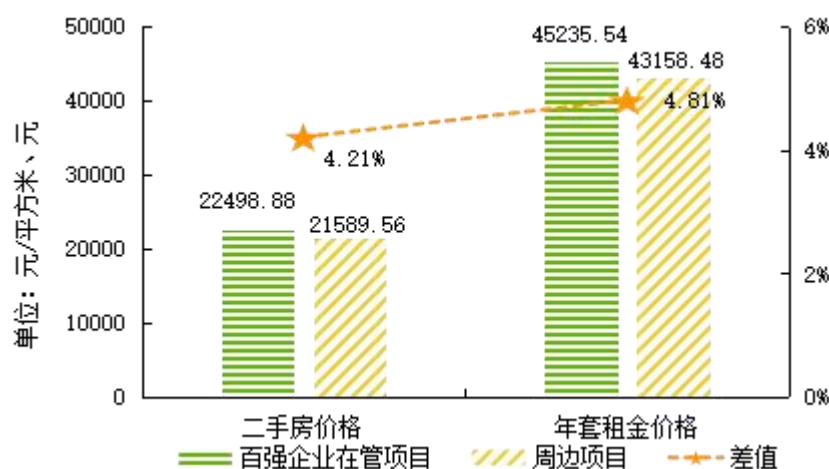


图 27：2019 年百强企业在管项目二手房售价、租金与周边项目均价比较

高品质物业服务可以帮助业主实现房屋保值增值。百强企业积极加强房屋及配套设施的日常维护和修缮，延长房屋的使用寿命；同时，以业主美好生活为出发点，围绕人、房、公共资源等要素，开展丰富的社区服务，活跃社区商业，构建良好的社区生态圈，让业主体验社区服务的美好，帮助业主的房屋资产实现保值增值。2019 年，百强企业在管项目二手房价格为 2.25 万元/平方米，高于周边项目二手房价格 4.21%；百强企业在管项目年套租金价格为 4.52 万元，比周边项目租金高 4.81%，可见百强企业通过提供优质服务使得在管项目实现增值保值。

此外，优质的物业服务可以显著提升业主对房地产开发商的满意度，这不仅能提高业主的忠诚度，实现再次购买，还能带来更多新客户，进而反哺房地产开发商新房的销售。最后，物业服务企业通过良好的服务，促使品牌形象深入人心，使得业主在选择购房时关注点从“选小区看开发商”到“选择拥有好物业的小区”，进而有助于未来获得更多全委物业管理服务合同。绿城服务凭借高端住宅物业领域丰富经验，依托“四季生活”服务平台，健全业主画像标签体系，并整合集团内各类居家生活服务需求数据，为业主提供更加精细化、便捷化生活服务，优化业主服务体验。

2020 中国高端物业服务领先企业
绿城物业服务集团有限公司
星河湾物业
龙湖物业服务集团有限公司
中化金茂物业管理（北京）有限公司
广州越秀物业发展有限公司
融信物业服务集团
泛海物业管理有限公司

四、发展潜力：把握政策红利与资本机遇，实现业务延伸与规模增长

1. 百强企业储备面积均值增长 63.75%，TOP10 企业储备面积均值超 2 亿平方米

储备规模是物业服务企业发展的重要驱动力，在“房住不炒”的基调下，房地产市场保持平稳发展，百强企业借势加大项目储备力度，为企业未来发展赋能。2019 年，百强企业的合同储备项目数量均值为 95 个，合同储备项目面积均值为 1685.07 万平方米，同比增长分别为 35.71%和 63.75%，较近几年同比增长大幅提升。



图 28：2016-2019 年百强企业合同储备面积均值及储备项目数量均值情况

2019 年，不同层级的百强企业项目储备差距拉大，TOP10 企业合同储备项目面积均值为 2.03 亿平方米，储备项目数量均值为 1044 个，较 2018 年分别增长 100.88% 和 64.57%，且分别是百强企业均值的 12.05 倍和 10.99 倍，遥遥领先于其他层级企业，强者愈强的趋势更加明显。



图 29：2019 年百强企业不同层级合同储备项目情况

2. 百强企业非住宅管理面积占比提升五个百分点，广阔空间仍有待开拓

近年来，非住宅物业服务市场由于市场空间大、物业费均价高、收缴率高、提价较为容易等诸多优势受到百强企业青睐。

首先，非住宅物业管理市场细分赛道多，市场空间大。目前，百强企业涉及的非住宅领域主要包括商业物业、办公物业、公众物业、学校物业、医院物业以及产业园区物业等。根据国家统计局数据，2000-2019 年，全国商业营业用房、办公楼、场馆类用房、科研及教育用房、医疗用房的累计竣工面积分别为 15.67 亿平方米、4.32 亿平方米、4.93 亿平方米、17.69 亿平方米及 4.64 亿平

方米。截至 2019 年底，全国各类产业园区已超 1.5 万个，包括国家级开发区 600 余家，省级开发区 2000 余家，市场容量巨大。

其次，相较于住宅物业，非住宅业态物业费普遍较高。2019 年，百强企业管理项目平均物业费为 3.86 元/㎡/月，其中，办公物业、商业物业、医院物业服务费均超过 6 元/㎡/月，分别为 6.99 元/㎡/月、6.28 元/㎡/月、6.22 元/㎡/月；公众物业、产业园区物业、学校物业及其他类型物业服务费分别为 3.38 元/㎡/月、3.31 元/㎡/月、3.25 元/㎡/月、4.02 元/㎡/月；住宅物业服务费最低，为 2.09 元/㎡/月。同时，非住宅物业的客户一般是支付能力较强的公司法人群体，对于物业费的上涨不敏感，提价相对容易。

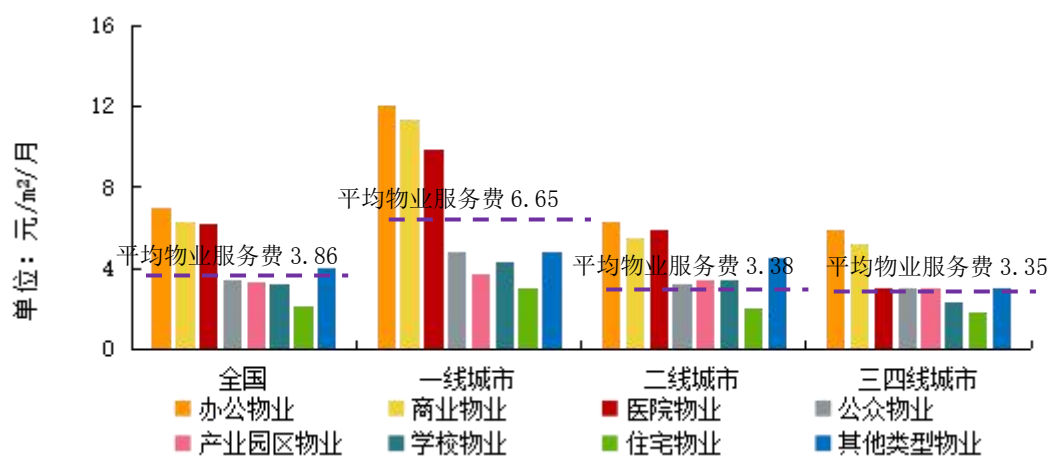


图 31：2019 年百强企业全国及不同城市级别平均物业服务费标准

再次，非住宅业态还具有政策利好属性。随着“机关及企事业单位后勤服务社会化改革”和“公共服务领域鼓励社会资本参与投资和运营”等一系列政策的推出，会不断释放出学校物业、医院物业、公众物业等管理业态项目，给物业服务企业带来业务增量。



图 32：2018-2019 年百强企业住宅和非住宅业态的管理面积占比情况

2019 年，百强企业的在管项目中，非住宅业态的面积占比由 2018 年的 26.06% 上升至 31.12%，实现进一步提升。因非住宅业态具有较高的门槛，企业想要步入相关领域需要一定的品牌与实力。目前百强企业中，涉足学校物业、公众物业和医院物业的企业最少，数量占比分别为 52.46%、43.44% 和 32.38%，非住宅物业市场还有待于百强企业进一步开发。随着对非住宅领域的深拓，行业中将产生更多专注非住宅领域的优秀物业服务企业。

3. 物业费动态调整、“老旧改”等政策红利推动下，企业迎来新机遇

物业管理行业的背景正发生着深刻变革，政策由规范型逐步向鼓励型转变，物业服务市场也将加速扩充。一方面，**物业费市场化提升议价空间**。2014 年，国家发改委出台的《关于放开部分服务价格意见的通知》奠定了物业服务费的市场化定价基调，此后，陆续有近十个省市放开了物业管理费指导价。2019 年以来，江苏省、广东省等地陆续完善物业服务的相关管理办法，物业费“破冰”行动仍在推进，物业服务企业也逐渐从政策中获益。

另一方面，**政策鼓励激发百强企业探索服务范围的延伸**。2019 年《政府工作报告》提出，城镇老旧小区量大面广，要大力进行改造提升，更新水电路气等配套设施，支持加装电梯，健全便民市场、便利店、步行街、停车场、无障碍通道等生活服务设施。据国家住建部初步统计，截至 2019 年 5 月，全国共有老旧小区近 16 万个，建筑面积约为 40 亿平方米，老旧社区改造工程正加快推进，市场空间巨大。国家鼓励运用市场化方式吸引社会力量参与，给物业服务企业的发展提供了新的舞台。

此外，随着“社区养老”、“城市更新”、“城市精细化管理”以及“简政放权、放管结合、优化服务”等相关政策的陆续出台，物业服务企业也将借政策东风，顺势开拓新的服务领域。作为行业内最早开展城市服务的企业之一，幸福基业物业紧跟政策步伐，已为固安、香河等全国 50 余座城市提供专业化、智慧化的城市服务。依托移动互联网、大数据、云计算等科技，整合城市内各类资源，建立起集城市生产、城市运营、城市决策为一体的智能运营管理平台，实现实时数据监控；同时整合环卫、交通、供水、供热、污水处理等多个城市管理子系统，通过监控调度，及时合理分配各类资源，用精细化和动态化的方式提升城市服务效能，开创“智能化、可视化、数字化”的物业服务新模式并涵盖至城市服务的各类核心场景，为城市物业保值增值，将城市打造成为更加安全舒适、美观便捷的和谐幸福城市。

2020 中国城市物业服务领先企业
幸福基业物业服务有限公司
保利物业发展股份有限公司
北京首开鸿城实业有限公司
贵州宏立城物业服务有限公司
时代邻里控股有限公司

4. 资本持续助推企业规模扩张，加速人才结构优化

截止目前，港股主板上市的物业服务企业已达 23 家，物业服务企业上市进程进入加速阶段。港股物业板块的总市值从 2019 年初的 736.59 亿增长至 2020 年 5 月 7 日的 3080.21 亿元，增长超 3 倍；物业板块平均市盈率达 33.37，远高于港股主板的市盈率 9.68，充分体现了资本市场对物业管理行业的高度认可。预计未来两年，物业板块依然会呈现持续扩张态势。上市物业服务企业利用资本平台优势，制定明确的发展规划，优先扩大管理规模，同时吸纳更多优质人才，保障企业健康成长，不断提升行业地位。

据各公司年报、上市公司信息披露，**截至目前，港股主板 23 家上市企业自上市以来，融资净额共计超 237 亿元。**从 2019 年新上市物业服务企业募集资金用途来看，拟用于收并购及战略投资的资金比例较之前上市企业的 50%-60%提高至约 60%-70%，这将大力推动行业集中度的加速提升；其次，上市物业服务企业重视智能化系统和社区平台建设，拟将约 10%-20%的资金用于建设社区生态；

此外，上市企业拟将约 10%-15% 的资金用于增值服务拓展或员工发展，其余资金用于运营资金及一般企业用途。

上市物业服务企业作为行业的佼佼者，在引领行业快速发展的过程中扮演着重要角色。截至目前，从募集资金的已使用情况来看，大部分企业的主要资金用途为扩规模。

物业服务企业上市之后，发展前景更好，知名度也大大提高，因此人才的吸聚力也更强。如同时，为留住人才，百强企业也在不断优化内部薪酬体系，逐步完善激励计划，通过一系列举措增强员工的归属感和认同感，激发员工的积极性和创造性，提高企业在未来创造价值的能力和长远竞争能力。

五、社会责任：稳就业提供岗位数超 120 万，诚信经营纳税总额达 126 亿元

1. 就业岗位数量增长 9.05%，纳税总额增长 16.09%，承接保障房面积增长 11.05%

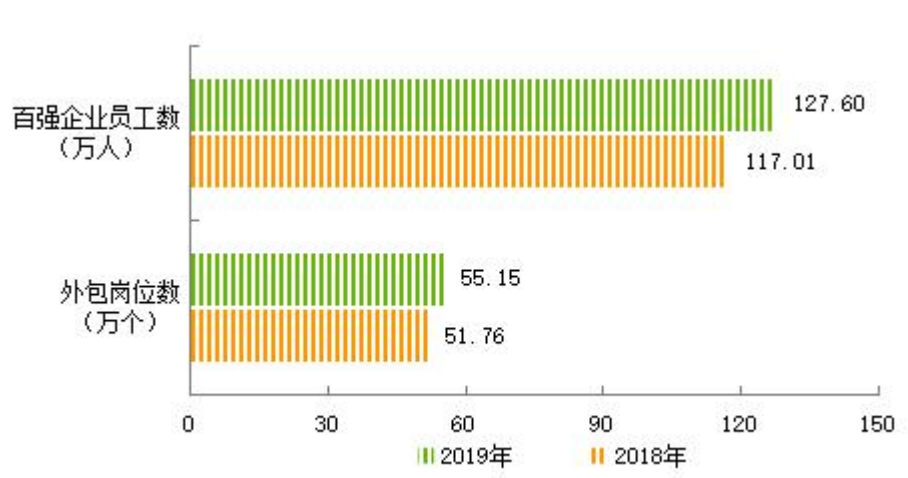


图 36：2018-2019 年百强企业员工总数及外包岗位总数

2019 年，全国就业人员数量同比下降 0.15%，在就业形势紧张的背景下，百强企业全面贯彻国家稳就业政策，积极吸纳更多社会劳动力。2019 年，百强企业提供就业岗位 127.60 万个，同比增长 9.05%，保持较快增长速度；提供外包岗位 55.15 万个，同比增长 6.55%，其中多数为秩序维护、保洁、绿化等基础服务岗位，在解决基层就业，促进社会和谐稳定方面发挥了重要作用。雅生活服务 2019 年在职员工数量达 2.88 万人，较 2018 增长 34.45%，在经济整体面临下行压力、多个行业

面临“裁员潮”的形势下，雅生活服务继续保持高增长岗位需求，为社会更多剩余劳动力提供就业机会。



图 37：2018-2019 年部分物业服务百强企业员工数量

百强企业坚持诚信经营，依法履行纳税义务，认真践行社会责任，传递守信正能量。2019 年，百强企业纳税总额达 126.10 亿元，同比增长 16.09%，远高于 2019 年全国税收收入增长率（1.02%）。

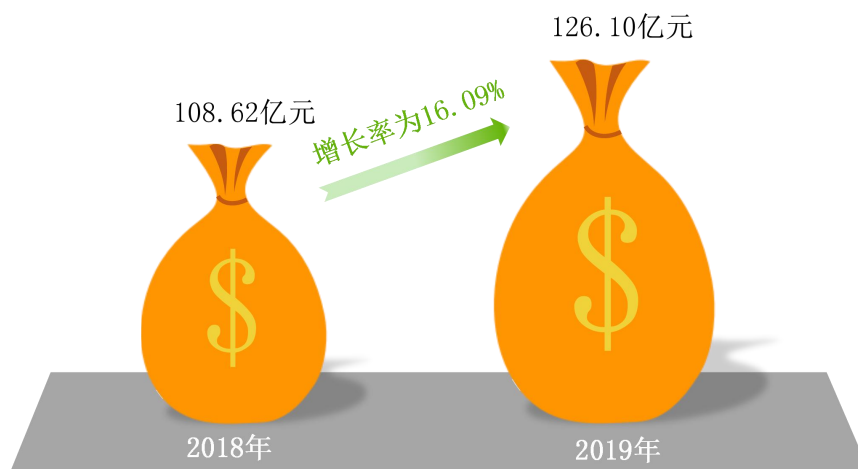


图 38：2018-2019 年百强企业纳税总额及增长率

百强企业以实际行动践行社会责任，积极参与保障房的物业管理工作，为政府分忧。2019 年，百强企业管理保障性住房项目总数达 894 个，总建筑面积为 1.75 亿平方米，同比增幅达 11.05%。同时，百强企业不断探索保障房服务模式升级与创新，让更广泛的城市居民享受高品质的物业服务。

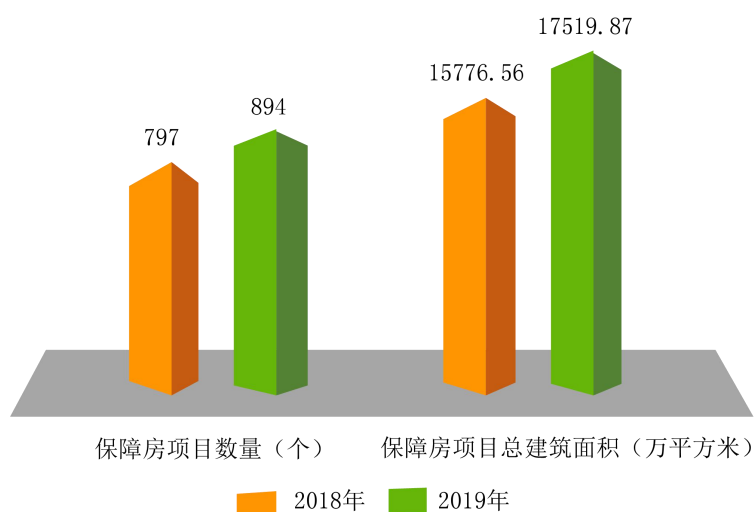


图 39：2018-2019 年百强企业保障房项目数量及总建筑面积

2. 积极参与疫情防控、开展公益活动，全面践行社会责任

自 2020 年初新冠肺炎疫情爆发以来，百强企业主动承担起大量社区防疫工作，充分发挥物业服务企业在社会基层治理中的主力军作用。百强企业自行承担防控物资采购、员工加班费等费用，在成本压力大幅增加情况下，仍然坚守在防控疫情第一线，做好“外防输入，内防扩散”工作，积极协助各地方政府构建全域防线，从消毒防护、宣传、封闭管理等方面作出全方位部署，用优质的服务和守责的态度，为业主创造安全、健康、便利的生活和工作环境。

同时，百强企业积极投身关爱弱势群体、慈善捐赠等各类公益活动，努力回馈社会，共创和谐美好社会环境。

2020 中国物业服务百强企业专项研究分析

2020中国物业服务百强企业服务规模TOP10

序号	企业名称
1	碧桂园服务控股有限公司
2	彩生活服务集团
3	保利物业发展股份有限公司
4	幸福基业物业服务有限公司
5	恒大金碧物业（金碧物业有限公司）
6	龙湖物业服务集团有限公司
7	雅居乐雅生活服务股份有限公司
8	富力物业服务集团
9	深圳市金地物业管理有限公司
10	华润物业科技服务有限公司

2020中国物业服务百强企业成长性领先企业

序号	企业名称
1	雅居乐雅生活服务股份有限公司
2	幸福基业物业服务有限公司
3	新城悦服务集团有限公司
4	融信物业服务集团
5	上海永升物业管理有限公司
6	广东龙光集团物业管理有限公司
7	阳光城物业服务集团有限公司
8	华宇优家智慧生活服务集团有限公司
9	浙江祥生物业服务有限公司
10	世茂天成物业服务集团有限公司
11	远洋亿家物业服务股份有限公司
12	上海高地物业管理有限公司
13	浙江佳源物业服务集团有限公司
14	江苏中南物业服务集团有限公司

2020中国物业服务百强企业经营绩效TOP10

序号	企业名称
1	碧桂园服务控股有限公司
2	雅居乐雅生活服务股份有限公司
3	龙湖物业服务集团有限公司
4	华润物业科技服务有限公司
5	深圳市金地物业管理有限公司
6	保利物业发展股份有限公司
7	彩生活服务集团
8	幸福基业物业服务有限公司
9	中天城投集团物业管理有限公司
10	亿达服务集团有限公司

2020中国物业服务百强服务质量领先企业

企业名称	企业名称
深圳市金地物业管理有限公司	融信物业服务集团
金科物业服务集团有限公司	中化金茂物业管理（北京）有限公司
龙湖物业服务集团有限公司	上海高地物业管理有限公司
恒大金碧物业（金碧物业有限公司）	广州海伦堡物业管理有限公司
雅居乐雅生活服务股份有限公司	鲁能物业服务有限公司
幸福基业物业服务有限公司	金融街物业股份有限公司
华润物业科技服务有限公司	第一物业服务（北京）有限公司
北京首开鸿城实业有限公司	阳光城物业服务有限公司
广州越秀物业发展有限公司	上海景瑞物业管理有限公司
合景泰富物业	朗诗绿色生活

2020中国物业服务百强满意度领先企业

企业名称	企业名称
绿城物业服务集团有限公司	广州方圆现代生活服务股份有限公司
金科物业服务集团有限公司	鲁能物业服务有限公司
保利物业发展股份有限公司	上海高地物业管理有限公司

北京首开鸿城实业有限公司	重庆加州物业服务有限公司
恒大金碧物业（金碧物业有限公司）	正荣物业服务有限公司
万象美物业管理有限公司	青岛海尔地产服务有限公司
雅居乐雅生活服务股份有限公司	广州海伦堡物业管理有限公司
富力物业服务集团	朗诗绿色生活
云南俊发物业服务有限公司	广西彰泰物业服务股份有限公司
珠海华发物业管理服务有限公司	安徽省恒泰物业管理有限责任公司

2020中国物业服务年度社会责任感企业

企业名称	企业名称
北京首开鸿城实业有限公司	中电建物业管理有限公司
保利物业发展股份有限公司	北京首欣物业管理有限责任公司
华润物业科技服务有限公司	福建省中庚物业管理有限公司
广州奥园物业服务有限公司	河南绿都物业服务有限公司
中天城投集团物业管理有限公司	大华集团上海物业管理有限公司
厦门联发（集团）物业服务有限公司	沈阳万维物业服务集团有限公司
中冶置业集团物业服务有限公司	上海家趣物业服务发展有限公司
江苏中南物业服务有限公司	万联生活服务集团股份有限公司
重庆两江新区物业管理有限公司	朗诗绿色生活
武汉地产集团东方物业管理有限公司	湖南中建物业服务有限公司

2020中国物业管理行业市场化运营领先企业

序号	企业名称
1	广东中奥物业管理有限公司
2	合景泰富物业
3	融信物业服务集团
4	北京亿展资产管理有限公司
5	北京万通鼎安国际物业服务有限公司
6	乐生活智慧社区服务集团股份有限公司
7	财信智慧生活服务集团有限公司
8	上海高地物业管理有限公司
9	南京银城物业服务有限公司
10	阳光恒昌物业服务股份有限公司

2020中国专项物业服务优秀企业

商业物业管理	
大悦城控股·中粮地产集团（深圳）物业管理有限公司	深圳星河智善生活股份有限公司

江苏银河物业管理有限公司	远洋亿家物业服务股份有限公司
深圳历思联行物业管理有限公司	杭州新天地园区运营服务有限公司
龙湖物业服务集团有限公司	弘阳服务集团有限公司
办公物业管理	
金融街物业股份有限公司	北京金泰物业管理有限公司
深圳市卓越物业管理有限责任公司	阳光恒昌物业服务股份有限公司
楷林物业管理有限公司	贵州绿地物业管理有限责任公司
中化金茂物业管理（北京）有限公司	贵州一恒物业管理有限责任公司
龙湖物业服务集团有限公司	广西印象物业服务有限责任公司
杭州和达物业管理有限公司	万怡物业服务股份有限公司
上海中企物业管理有限公司	大连豪之英物业管理有限公司
上海证大物业管理有限公司	山东省诚信行物业管理有限公司
产业园区物业管理	
幸福基业物业服务有限公司	南都物业服务集团股份有限公司
亿达服务集团有限公司	杭州和达物业管理有限公司
中节能物业管理有限公司	上海房德科创企业发展集团有限公司
重庆海泰管理服务有限公司	深圳星河智善生活股份有限公司
深圳市国贸物业管理有限公司	上海东久磐易物业管理有限公司
深圳市金地物业管理有限公司	广西诚愉和物业服务有限公司
医院物业管理	教育物业管理
宁波奥克斯物业服务有限公司	山东明德物业管理集团有限公司
广东众安康后勤集团有限公司	江西美城物业管理有限公司
爱玛客服务产业(中国)有限公司	珠海市丹田物业管理股份有限公司

2020 中国特色物业服务领先企业

企业名称	特色领域
保利物业发展股份有限公司	星云企服—商办服务品牌
雅居乐雅生活服务股份有限公司	公建类综合服务领先品牌
恒大金碧物业（金碧物业有限公司）	社区附加值提升
彩生活服务集团	智慧社区
龙湖物业服务集团有限公司	智慧服务领先企业
深圳市金地物业管理有限公司	企业总部服务及集团化科技管控平台
金科物业服务集团有限公司	城市服务
华润物业科技服务有限公司	悦+智慧生活服务
幸福基业物业服务有限公司	城市服务
佳兆业美好集团有限公司	多元智慧业态
时代邻里控股有限公司	品质特色服务
世茂天成物业服务集团有限公司	世茂服务深蓝社区
富力物业服务集团	商业物业服务领先企业
合生活科技集团有限公司	中国领先的社区科技综合运营商
广州奥园物业服务有限公司	悦服务模式
南都物业服务集团股份有限公司	保障房服务
金融街物业股份有限公司	商务物业服务
上海高地物业管理有限公司	蜂巢服务
合景泰富物业	多元业态综合服务商
广州越秀物业发展有限公司	社区运营服务
重庆天骄爱生活服务股份有限公司	商住产一体化
亿达服务集团有限公司	城市配套后勤服务运营商

融信物业服务集团	高端物业服务品牌融御
中化金茂物业管理（北京）有限公司	臻管家高端智慧服务
广州敏捷新生活物业管理有限公司	心服务
广州方圆现代生活服务股份有限公司	东方管家
中天城投集团物业管理有限公司	科技引领多元「蜜服务」
江苏中南物业服务有限公司	健康 TED 社区生活服务
华宇优家智慧生活服务集团有限公司	钻石优管家服务
汇得行（中国）集团有限公司	高端楼宇服务运营商
广州和融物业管理有限公司	管家服务专业化
第一物业服务（北京）有限公司	中国绿色科技物业创新企业
河北隆泰物业服务有限责任公司	360 度，贴身管家服务
北京首欣物业管理有限责任公司	特色餐饮增值服务
新力物业集团有限公司	产城综合服务专家
北京科住物业管理有限公司	科教综合保障服务
山东绿地泉物业服务有限公司	山东本土物业服务百强企业满意度领先
阳光壹佰物业发展有限公司	人文社区建设
重庆融汇物业管理有限公司	复合大盘运营服务
北京万通鼎安国际物业服务有限公司	单一业主服务
泛海物业管理有限公司	智慧园区数字云物业管理平台
北京北大资源物业经营管理集团有限公司	科创服务
金服物业服务集团有限公司	城市综合服务商
深圳德诚物业服务有限公司	高端楼宇服务+智慧安防服务体系
北京晟邦物业管理有限公司	党建引领航物业
西安天朗物业管理有限公司	系统生活服务商
贵州绿地物业管理有限责任公司	医疗业态服务供应商
武汉百步亭花园物业管理有限公司	红色物业
江西美城物业管理有限公司	中国物业“五心”服务创导者及校园贴心管家
深圳市鸿荣源物业服务有限公司	有温度的服务、幸福社区
宁夏民生物业服务有限公司	多元化品质服务
北京天诺物业管理有限责任公司	引领胡同物业服务创新发展
绿城绿发生活服务集团有限公司	美好人居综合服务商
东莞市汇景物业服务有限公司	科创文旅综合服务商引领者
贵州深盛佳物业管理有限公司	公建物业服务
浙江宜居物业管理有限公司	宜居颐养
智达基业物业管理（北京）有限公司	政府后勤托管专家
辽宁国宾物业管理顾问有限公司	智慧服务

2020 中国主要城市物业服务优秀企业

北京 TOP10	上海 TOP10	重庆 TOP10	成都 TOP10	昆明 TOP10
首开物业	万科物业	金科服务	蓝光嘉宝服务	俊发物业
长城物业	大华物业	龙湖智慧服务	万科物业	万科物业
首欣物业	高地城市服务	天骄爱生活	保利物业	巨和物业
金融街物业	永升生活服务	财信智慧服务集团	华润物业科技	鸿园物业
科住物业	新城悦服务	华宇优家	龙湖智慧服务	云南城建物业集团
龙湖智慧服务	保利物业	东原物业	中海物业	实力物业
中海物业	金地物业	万科物业	蜀信物业	云南建投物业
华润物业科技	龙湖智慧服务	保利物业	中铁建物业	中林物业
远洋物业	世茂服务	华润物业科技	嘉诚新悦物业	云南城投物业
首万物业	中海物业	中海物业	荣万家生活服务	浩洋物业

杭州 TOP10	无锡 TOP10	郑州 TOP10	贵阳 TOP10	南宁 TOP10
绿城服务	金科服务	建业新生活	中天城投物业	广西华保盛物业
万科物业	万科物业	康桥物业	宏立城物业	龙光物业
南都物业	龙湖智慧服务	金科服务	万科物业	万科物业
滨江物业	无锡顺茂物业	万科物业	贵州绿地物业	保利物业
开元物业	绿城服务	绿城服务	中铁建物业	万怡物业
龙湖智慧服务	开元物业	中海物业	兴隆物业	彰泰物业
彩生活	新城悦服务	绿都物业	金碧物业	广西诚愉和物业
保利物业	阳光壹佰物业	长城物业	保利物业	华润物业科技
宋都物业	华润物业科技	雅生活服务	世纪颐和物业	荣和物业
新城悦服务	长城物业	亚新物业	美的物业	中铁建物业

专题：透视资本道与术，构筑物业价值高地

2020 年，全球金融市场出现大幅波动，在资本市场整体低迷的情况下，上市物业服务企业表现强劲，成为资本市场的一道风景线。中指研究院自 2008 年开展物业服务百强企业研究以来，见证了企业的成长，在这一过程中，26 家企业陆续走上资本市场舞台。回顾企业的上市历程，通过分析上市物业服务企业的发展情况和资本表现，总结物业资本的道与术，帮助物业服务企业进一步认识资本市场，加速利用资本，实现跨越发展。

一、物业资本风头强劲

2014 年，彩生活的上市拉开物业服务企业进军资本市场的序幕。截至 2020 年 4 月 30 日，23 家物业服务企业在香港上市，总市值达 3354.10 亿港元；3 家企业登陆 A 股市场，总市值为 365.94 亿元。纵览上市历程，2014-2017 年上市进程缓慢，2018-2019 年上市物业服务企业数量达 18 家¹，是 2014-2017 年上市企业家数（6 家）的 3 倍，可见，2018 年开始，物业服务企业加速蓄力上市，行业迎来上市窗口期。

物业服务企业上市后，资本表现各有千秋。对比港股、A 股整体市盈率来看，大部分物业服务企业市盈率高于市场平均水平。根据 2020 年 4 月 30 日收盘数据，26 家上市企业中，18 家市盈率高于 A 股平均市盈率，其中 11 家市盈率是 A 股平均市盈率两倍以上。可见，物业服务企业资本市场

¹ 华金国际资本和招商积余上市途径较为特殊，以实际完成物业股上市时间 2019 年为准。

表现强劲。

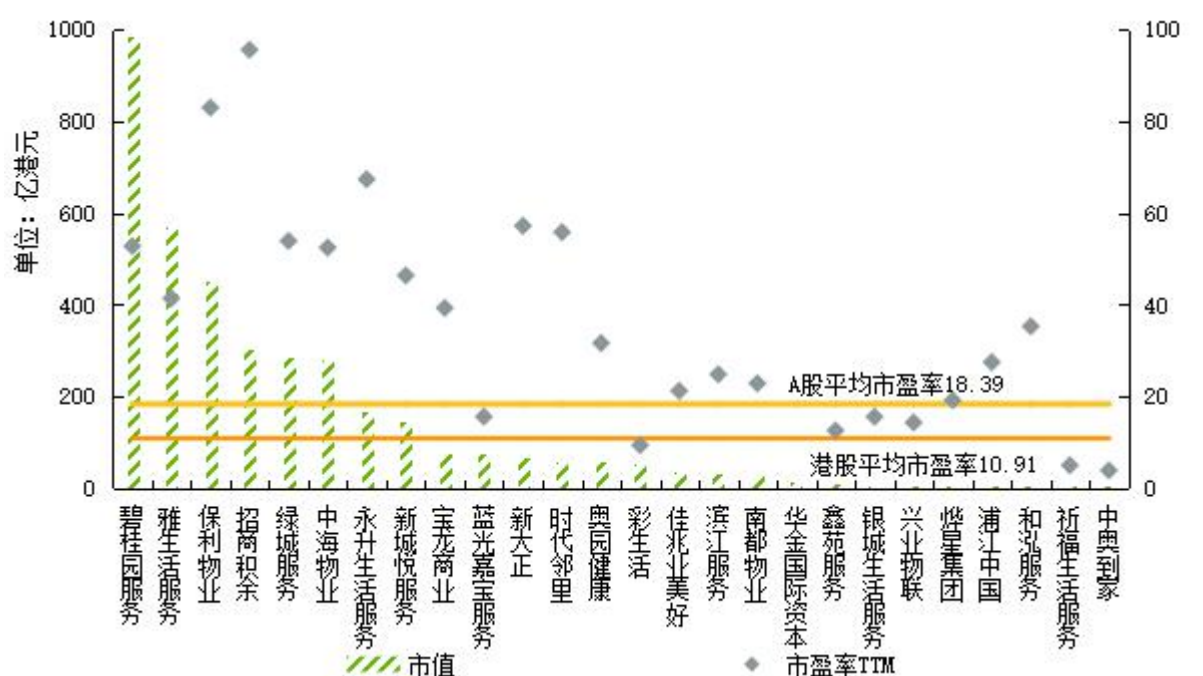


图 2：上市物业服务企业市值、市盈率情况²

多数物业服务企业上市后持续赢得资本的青睐。根据 2020 年 4 月 30 日收盘数据，超过 50% 的物业服务企业市值较上市首日实现增长，其中有 8 家市值翻倍。

总体来说，物业服务企业的价值在资本市场得到了肯定，资本市场表现呈“稳而有进”态势，尤其是在新冠疫情期间，香港恒生指数大幅下跌、上证指数及深证成指第一季度均出现下滑，资本市场大幅波动。物业股在资本市场不乐观的大环境下，凭借在抗疫中的卓越表现及持续向好的业绩，资本势头强劲，赢得投资者信心及认可。

二、物业资本的道与术：从追概念到回归基本面

1. 借势“互联网+”：彩生活破局，中海物业、绿城服务顺势登陆资本市场

曾经的物业服务企业，被认为是房地产开发企业的“附属品”，仅有传统物业服务的作用；2014 年，第一家物业服务企业出现在资本舞台，打破大众固有印象，是物业服务企业被资本追逐的起始

² 市值、市盈率截至 2020 年 4 月 30 日。

点。

追溯至 2014 年，融合“互联网+”与物业服务是企业获得资本认可的加分因素。当时，大部分物业服务企业作为房地产服务商，主要开展保安、保洁、绿化、工程维保等传统物业服务，负责房屋的“售后”工作，但 2012-2013 年，伴随“互联网+”应用的日益深化，物业服务企业纷纷借助 O2O 的概念，搭建智慧社区平台及移动互联网平台，通过应用大数据平台、引入智能设备和推广移动互联网 APP 来提升服务质量，尤其是 APP 的应用更加为企业的发展奠定良好基础。

O2O 的优势，在于可以将互联网思维传递到物业服务中，加速物业服务企业转型的同时，为企业实现营业收入的提升开辟新途径。一方面，物业服务企业围绕社区业主需求，通过 APP 为业主提供基础物业服务，如缴纳物业费、物业报修及投诉等，快速、便捷地与业主建立紧密联系，进而形成天然的流量入口，引流效果较好。另一方面，物业服务企业通过自营、供应商合作、战略投资等多种方式拓展增值服务种类，不断拓宽服务范围，优化资源利用，针对刚需和高频需求提供服务，进而延伸多个领域。

因此，物业服务企业搭乘“互联网+”与 O2O 的快车，开启资本市场的“征战之路”。第一家上市物业服务企业——彩生活，借势“互联网+”，以社区 O2O 概念破局资本市场。当时的彩生活，基于 O2O 发展战略，持续丰富彩之云平台，2013 年成立 E 装修、2014 年战略参股 E 师傅，后续在管辖区域孵化多个“E 系列”服务产品，不断发掘创收新渠道，从而吸引资本关注。

此后，部分物业服务企业也顺势登陆香港市场，成为第一批抢滩资本市场的“弄潮儿”。如中海物业全面推进社区 O2O 建设，融合线上线下服务，提升服务满意度的同时，增加企业创收能力；绿城服务 2014 年 9 月试点“智慧园区”项目，探索智慧园区领域，同时扩大线上服务端“幸福绿城”APP 覆盖面，吸引庞大的客群，为未来增值服务平台的发展夯实基础，成为企业持续盈利的蓄水池。

总而言之，在进击资本市场的前期阶段，物业服务企业捕捉“互联网+”契机，敏锐把握发展机遇，通过融合互联网技术，拓展服务及管理的新模式，创新全新服务领域，实现向智慧型现代化服务商转型；同时，随着社区 O2O 发展逐渐受到资本市场关注，部分物业服务企业改变服务理念，凭借前期积累的业主资源，整合跨领域优势资源，以社区 O2O 服务为基础，进一步构建社区生态圈，

为企业高速发展添砖加瓦，从而赢得资本青睐。

2. 做大规模：碧桂园服务、雅生活服务、保利物业在管面积超 2 亿平方米，市值跻身前三甲

2018 年，上市热潮来袭，物业服务企业纷纷强化自身实力，从多维度打磨核心竞争优势，以期顺利上市，进而充盈企业资金，加速企业发展。通过研究目前港股市值名列前茅的物业服务企业，我们发现，做大规模是博得资本关注的重要因素之一。

从市值前三甲的企业来看，根据招股书披露信息，碧桂园服务、保利物业在竞争优势第一点均提到管理规模大，可见管理规模的大小是物业企业证明实力的重要途径。

从市值突破 100 亿港元的 7 家香港上市物业服务企业来看，储备面积高、外拓能力强也可增强投资者信心。

从市场化程度来看：已经披露市场拓展面积的企业中，大部分企业已积极向外拓展市场，减少对关联开发企业的依赖，进而不断充实企业发展动力，获得资本的追捧。

此外，高品质收并购作为最直接、最有效扩充规模的途径，也成为资本考察的重要因素。2019 年，行业内并购案频频发生，尤其是上市物业服务企业借助充盈的资金，持续推进收并购工作，为企业快速提升管理规模提供“捷径”。

3. 加速成长：新城悦服务、永升生活服务营收增速超 70%，股价涨幅超 5 倍

中型企业成长属性依然突出，投资者对未来发展预期良好。成长性好的物业服务企业，如新城悦服务和永升生活服务均在招股书核心竞争优势的第一点披露到“快速发展”和“快速成长”的关键词，由于管理面积的扩张和增值服务的开展，两家企业营收增速连年攀升，在上市后资本市场表现抢眼。

4. 做强特色：时代邻里、奥园健康以物业基本盘，叠加多元服务，赢得高市盈率

（1）做组合：时代邻里、奥园健康以多元增值服务吸引资本

部分物业服务企业纷纷亮出“组合拳”，以物业管理服务为基础盘，围绕社区和业主叠加增值特色服务，实现体量扩大，探索物业管理的多样性与可能性，挖掘利润新的增长点，推动企业稳步增长。此类物业服务企业，以时代邻里和奥园健康为典型代表，两家企业的规模和业绩在上市企业中处于中位，从企业披露的招股书中可以看到，“多元化业务组合”成为两家企业共有的上市亮点，企业通过战略布局和自身服务特色挖掘组合服务，为自己赢得“附加分”，获得了资本市场的赏识。

（2）塑特色：浦江中国、宝龙商业精耕细分业态，登上资本舞台

部分物业服务企业在历经市场多年的探索后，不再盲目开展增值服务业务，而是集合自身资源和特点，精准定位，理性发展适合企业自身的特色业务，探索更多可能性，开辟新的盈利增长点，筑造品质的服务产业链，资本市场表现良好。在披露的招股书中可以发现，浦江中国和宝龙商业分别通过深耕公众物业和商业物业的细分领域形成了独具特色的服务品牌，加深了社会对其的认知，成为此类的主要代表企业。

三、深挖服务护城河，构筑物业价值高地

回归物业服务本质，“守住门”和“做好服务”是物业服务企业挖深服务护城河的重要抓手。一方面，疫情突然来袭，让企业和业主更加认知到安全的价值，物业服务企业通过门岗、巡逻等安保措施，为业主营造安全、放心的社区氛围，升华“守住门”的价值；另一方面，从标准化和专业化的角度，进一步升级服务，提升专业能力，同时，利用工具提升管控效率，确保基础服务的水准，从而提高收缴率和物业服务收费；此外，物业服务企业要围绕社区里的“人”和“房屋”，布局刚需、高频的服务，通过有粘性、有温度的服务创造价值，构筑物业价值高地。

1. “守住门”：强化安保人员技能，建设标准化安防体系，借助科技提升服务效率

物业企业需要通过人员、管理、软硬件配置来持续提高辖区安全系数。第一，安保人员通过门岗、巡逻等方式进行安全巡防，是物业企业对外展示形象的重要一环，其专业能力、服务素质将影响业主对物业的第一印象，因此，物业企业一方面在甄选工作人员和外包安保服务时，需要认真考核员工专业技能、服务态度等方面，选拔优秀、合格的员工；另一方面，需要定期对安保工作人员开展专业知识培训和技能大赛，全面提升安保人员实操能力，促进安保服务品质的提升。第二，不断细化、标准化安防体系，确保服务的输出质量及可复制性。第三，辅以科技手段，提升安全防控效率及质量。

2. 做好服务：提升基础服务质量，打造有温度、有粘性的增值服务

优质服务赢得客户认同，为物业费收缴与再定价奠定基础，增收减负提升设施建设及服务品质，助力资产保值增值，加速价值高地的构筑。物业企业快速响应，精准触达客户防疫需求，阶段性衍生出社区高频消杀、体温监测、快递代收驿站及蔬果配送等精细化服务，与业主建立良好的信任纽带，业主的满意度和缴费意愿得以提升。此外，基于业主对物业企业服务的高认可度，为其未来进行物业费的适度提价赢得空间，将一定程度上增加企业收入，缓解现金流压力，为企业软硬件建设和服务模式的升级优化提供有力保障，进一步加速物业企业的价值释放，尤其历经业主与社会检验，仍处在价值高地的物业服务企业能够恒久保值增值。

在深挖“护城河”过程中积极作为的物业企业，更能加深业主信任感，为家政、居家服务等服务场景建立强连接，良好的品牌效应是公司维持较高的物业费定价的重要支撑，尤其高品质、高口碑的物业企业将获得更高的收缴率水平。

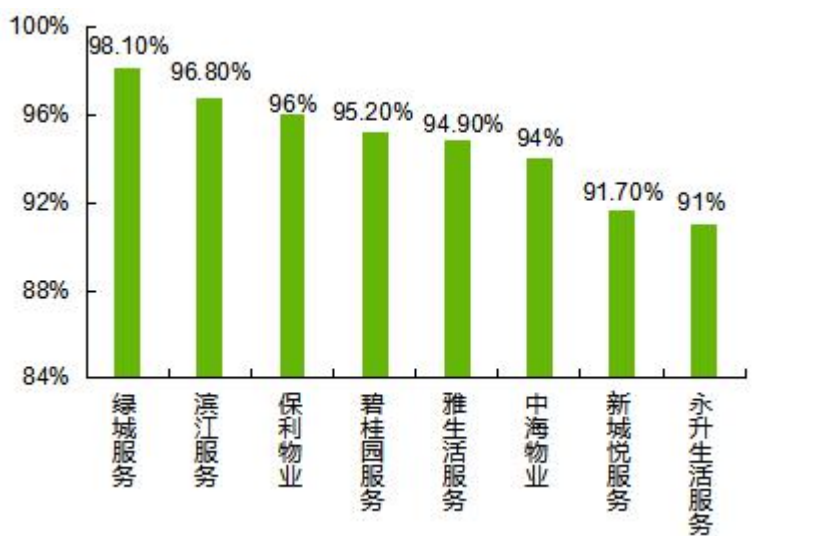


图 25：部分上市物业服务企业 2019 年物业费收缴率

平均物业费稳步提升，2019 年，上市物业服务企业平均物业费均呈小幅上涨趋势，均实现了 1%-3% 的增长幅度，其中，绿城服务平均物业费由 2013 年 2.69 元/平方米/月上涨至 3.15 元/平方米/月，碧桂园服务和永升生活服务来自第三方的平均物业费呈现大幅增长态势，分别增长至 2.26 元/平方米/月和 3 元/平方米/月，同比增长达 21.51% 和 63.93%，物业企业更具定价权，业主对其更加认可，企业价值得以彰显。

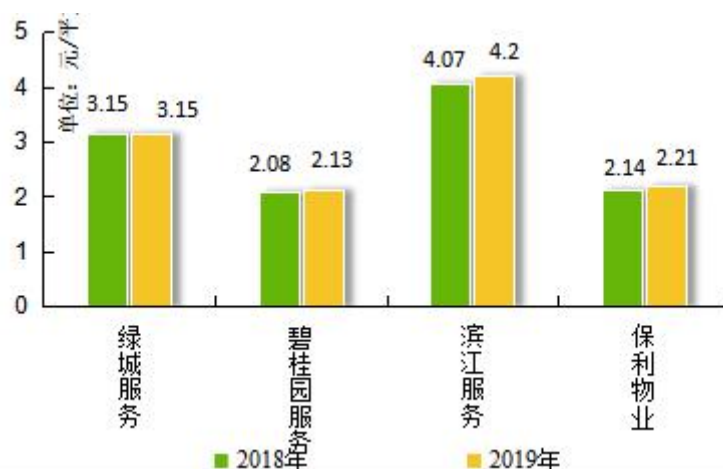


图 26：2018-2019 年部分上市物业服务企业物业费

(2) 助力资产保值增值，品质楼盘均价高于周边约 20%

物业企业内修品质，外塑形象，积极强化线下服务力，有效促进资产保值增值。我们通过部分物业企业二手房售价及租金与周边同等项目的对比，可以进一步发现优质物业服务会为楼盘带来溢价。从二手房售价来看，如绿城杭州玉兰花园项目，二手房价格高于周边约 15%；广州碧桂园天玺湾项目，二手房价格高于周边约 25% 以上。**由此可见，消费者更愿意为优质的物业服务支付溢价，且优质的物业服务是业主再次购买开发商新开楼盘的依据，因此，优质的物业品牌会形成对前端地产业务的反哺。**

总体而言，物业服务企业通过深挖护城河，一方面能够为物业企业带来更多收入，实现更多利润增长点，创造企业价值；另一方面，为业主营造安心、舒适的小区环境，物业企业是资产保值增值的“捍卫者”，通过打通“最后的一百米”加筑社区“护城河”。同时，通过优秀的防疫表现，推动企业与业主粘性的加速融合，促进物业企业在健康、持续的发展中实现品牌的良性扩张，赢得广泛的赞誉和良好口碑，带动房地产企业知名度及二手房溢价水平的提升。当进入高品质社区服务的

良性循环后，也将会赋予社区更多创造价值的可能性，长远来看，具有更高的增值空间，且能恒久保值，最终，获得资本的认同。