

2015 全国物业管理行业发展报告

中国物业管理协会

2014 年以来，我国经济正在向形态更高级、分工更复杂、结构更合理的阶段演化。经济发展进入新常态，增长速度从高速增长转为中高速增长；经济结构不断优化升级，第三产业消费需求逐步成为主体；增长动力从要素驱动、投资驱动转向创新驱动。坚持以提高经济发展质量和效益为中心，把转方式调结构放到更加重要位置，促进经济持续健康发展和社会和谐稳定，是新时期经济工作的总基调。经济发展仍处于重要的战略机遇期，发展高附加值的现代服务业成为经济发展新的增长点。

作为现代服务业的组成部分，物业管理行业在经济新常态下呈现出新的发展趋势，得到各方面关注。中国物业管理协会大力宣传《现代服务业科技发展“十二五”专项规划》，推广万科物业、绿城物业、长城物业、彩生活物业、上房物业、龙湖物业、蓝光嘉宝、民召物业等一批品牌物业服务企业在商业模式、服务方式、管理方法上创新与转型的经验，从而带动更多的企业认识到行业向现代服务业转型升级的紧迫性，并积极参与到行业持续发展的创新探索与实践中，取得了可喜的社会效益和经济效益。

然而，不能回避的是，客观上行业总体还处于低水平运行状态。物业服务企业盈利空间相对狭窄，服务内容和质量与广大业主的需求相比还存在一定差距。引入新技术、新业态和新方式，开创新的商业模式，提高物业管理的技术含量和产品附加值，实现从传统服务业向集约型现代服务业的转变，是物业管理科学发展的必然选择。

行业环境新变化

近两年来，我国物业管理行业无论是政策环境，还是市场环境，都发生了深刻变化。

从政策环境看：

2014 年 12 月，国家发展和改革委员会印发《关于放开部分服务价格意见的通知》，要求放开非保障性住房物业服务 and 住宅小区停车服务价格，表明行业在

全面深化改革道路上更进一步，对行业逐步建立并完善市场引导机制、运作机制和监督机制具有重要意义。2015 年，李克强总理在政府工作报告中指出，要深化服务业改革开放，促进服务业加快发展，促进服务业和战略性新兴产业比重提高、水平提升，优化经济发展空间格局，加快培育新的增长点和增长极，实现在发展中升级、在升级中发展。国务院《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》提出，充分发挥“互联网+”对稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险的重要作用；推动跨区域、跨领域的技术成果转移和协同创新；发展便民服务新业态，发展社区经济，在餐饮、娱乐、家政等领域培育线上线下结合的社区服务新模式。上述政策所产生的叠加效应，为物业管理实行“互联网+”提供了有力的政策依据和发展空间。物业管理行业开始了“互联网+”时代的创新旅程。

从市场环境看：

一是行业发展前景广阔。一方面，我国房地产市场持续发展，国家新型城镇化规划推进实施，为新型城市群建设注入活力。据国家统计局数据显示，2012-2014 年连续三年全国房屋竣工量高达 10 亿平方米左右；部分地方政府推行物业管理全覆盖，大量住宅区逐步引入物业管理。增量房、存量房以及老旧住宅区为物业管理行业提供了巨大的市场空间。另一方面，物业服务用户趋于成熟。用户对物业服务尤其是优质物业服务的购买意愿显著增强，部分物业服务企业基于用户多元化、个性化需求产生的非主营业务收入已超过物业服务主营业务收入。国家统计局发布的《2014 年国民经济和社会发展统计公报》显示，2014 年全年劳动生产率比上年提高 7%，人均 GDP 增速提高；全年全国居民人均可支配收入比上年增长 10.1%，同期居民价格消费指数增势放缓，扣除价格因素，人均可支配收入实际增长 8.0%，居民购买力持续增强。

二是“互联网+物业”成为发挥资本、互联网、物业管理各自优势，整合线上线下资源的产业融合新业态。互联网特别是移动互联网的出现，促成了“网上支付消费”和“社区 O2O 消费”两个巨大的服务消费市场。物业服务企业处在社会和社区的节点上，贴近社区的资源和用户，与社区基层组织、周边商业圈关联度高，在最后一公里乃至最后一百米内，成为社区资源的隐形掌握者。

三是资本市场改革和完善持续推进，尤其是新三板的扩容、地方股权交易中心的建立，促进物业管理行业形成了快速发展的新格局。彩生活物业在港交所

主板上市，北京东光、浙江开元、珠海丹田、青岛华仁、河南索克、克拉玛依城投鹏基等物业服务企业先后在新三板上市。物业服务企业通过融资，在行业内开展收购、兼并、重组，有力助推了企业规模的扩张和资源的整合。投资型企业与物业服务企业的业务融合，如中国平安人寿出资 50 亿元人民币收购碧桂园 9.9% 股权，在社区金融领域展开合作，满足住户金融需求，实现了企业业务种类和盈利点的增加。资本已经成为促进行业提速换挡、创新发展的重要驱动力。

行业发展新进步

近两年，行业积极应对管理成本攀升，从业队伍人才匮乏，经营理念滞后，管理方式粗放，地域发展不平衡，市场机制不完善等行业发展过程中存在的阶段性问题，在以下方面取得了新进步：

（一）基础服务取得新提升

基础物业服务是物业服务企业生存的核心要素，行业处于任何发展阶段都不能忽视。近两年，在全行业的共同努力下，基础服务水平有较大提升。一是服务理念端正，行业普遍认识到基础服务的重要性，各地行业主管部门、协会和物业服务企业纷纷开展“物业服务质量提升年”活动，宣传并实践“固本”“守正”的经营理念，认真做好物业管理本职工作。二是服务技能提升，企业越来越意识到行业设施设备管理的核心价值，注重技术能力的培训提升和先进设备体系的引入；广东、辽宁、合肥等地纷纷开展行业技能大比武、引导提高基础服务技能。三是服务品质提高，关注物业服务用户体验，增强与用户的交流互动，精细管理的同时简化服务流程。据调查显示，2014 年物业服务企业业主满意度较 2012 年有较大提高。扎实的基本功带来了经济效益和社会效益的外溢，物业管理行业在协助维护社会稳定、处理社会突发事件和抗击自然灾害中所发挥的重要作用，得到了社会的高度评价。

（二）管理规模取得新增长

据本次调查，截至 2014 年底，全国 31 个省市自治区物业管理面积约为 164.5 亿平方米，相比 2012 年的 145.3 亿平方米增长了约 13.5%，在管规模持续扩大。广东、河南、江苏三省物业管理面积位居前三。

从区域分布来看，经济较发达的东部地区在物业管理规模方面依然走在全国前列，约占全国管理面积的 44.5%，较 2012 年下降 2.5 个百分点；中部物业管理规模快速增长，约占全国的 23%，较 2012 年增长 2.7 个百分点，地区间差距呈现收缩态势；东北部和西部地区占比与 2012 年持平。值得注意的是，河南省和重庆市 2014 年物业管理面积相比 2012 年均较大幅度地上涨，一定程度上表明中部崛起、西部开发等因素对地区物业管理行业发展起到了积极作用。

（三）企业数量取得新增长

根据本次调查，截至 2014 年底，全国物业服务企业约 10.5 万家，与我国第三次经济普查数据基本持平，较 2012 年调查的企业数量 7.1 万家增长了约 48%。广东、江苏、山东位居前三。

从区域分布来看，东部地区物业服务企业数量仍远高于其他地区。四大区域里，东部地区物业服务企业约 4.8 万家，约占全国物业服务企业的 44%；中部地区约 2.5 万家，约占全国的 22.8%；西部地区约 2.8 万家，约占全国的 25.4%；东北部地区约 0.9 万家，约占全国的 7.8%。综合来看，中西部区域物业服务企业数量增长较快，与东部地区的差距进一步缩小。

（四）经营收入取得新增长

据本次调查，全国物业服务企业 2014 年经营总收入约为 3500 亿元，较 2012 年全国 3000 亿左右有较大增幅，增长了 16.7%。一方面物业在管面积持续增加，主营业务收入稳步增长；另一方面物业服务企业在互联时代拓展多元营收渠道，行业经营总收入实现了较大幅度的上涨。

（五）从业人员数量取得新增长

根据本次调查，截至 2014 年底，物业管理行业从业人员约为 711.2 万人，较 2012 年的 612.3 万增长了约 16.2%，人员数量增长速度较快。

从数据中可以看出，物业管理行业发展地域差异仍较为突出。东部地区物业管理行业从业人员约 353.2 万人，约占全国从业人员的 49.7%；中部地区约 136.8 万，约占全国的 19.2%；西部地区约 179.6 万人，约占全国的 25.2%；东北部地区约 41.6 万，约占全国的 5.9%。值得注意的是，从业人员数量反映出中西部加快增长的态势，尤其以河南、陕西等省市增速尤为明显，区域间差距有所缩小。

（六）商业模式创新取得新进展

物业服务企业一直积极创新商业模式，并成功取得新进展。最具代表性的是，彩生活以 3.3 亿元收购深圳开元国际 100% 股权，此次并购增强了彩生活在中高端社区物业管理方面的实力，彩生活社区 O2O 增加 30 多万户家庭、100 多万用户，涉及超过 130 个物业管理项目。万科物业向行业输出“睿服务”解决方案，先后与金隅集团、北京首创置业等企业签约合作，全面进入市场化发展轨道。截至 2015 年 6 月底，长城一应云联盟伙伴已达到 75 家企业，覆盖全国 1500 多个物业管理项目，服务面积超过 3.3 亿平方米，一应云平台聚合了约 320 万户家庭，超过 1000 万人口。通过并购、联盟，扩大管理规模，增加服务客户数量，有利于发挥集约和规模效应，增加经营性收入，推动行业快速发展。

行业发展新趋势

从总体看，物业管理行业的发展将围绕着以下六个方面展开：

（一）经营理念上，从为物业售后的整个使用过程提供对房屋及其设备、基础设施与周围环境的专业化管理，到依靠高新技术和现代管理方法、模式及组织形式，向不同消费主体提供更高质量的基础物业服务及个性化、专业化的定制式衍生产品和服务。

（二）管理手段上，从技术含量较低，生产服务形式单一，产品同质化现象严重，缺乏核心竞争能力，到广泛应用包括现代信息化技术手段在内的高新技术和管理工具，实现管理升级，提升服务品质，降低生产成本，行业逐步进入大数据时代。

（三）服务创新上，从产品边界狭窄，服务功能创新局限，行业平均利润率较低，到通过资产管理、资本经营和产业链上的延伸服务，拓展产业边界，实现服务价值创新。

（四）人力资源上，从服务生产者以传统作业人员为主，不强调专业分工，组织结构单一，管理水平普遍较低，到主要服务生产者由传统操作型向专业复合型转变，各专业能级不断细分，组织结构设计合理完整，人员配置充分有效。

（五）管控模式上，从运作模式以劳动密集型和简单劳动提供为主、投入产出比较低，到通过服务功能换代和服务模式创新，向知识密集型企业转变，实现高增值服务，产出附加值高。

（六）产业链上，从服务产业链发育不够成熟、专业化能力较低，到服务产业链发展呈集群式特点，产业融合特征明显，服务具有差异化。

具体而言，物业管理行业将主要呈现以下三个发展趋势：

（一）互联网与物业管理行业深度融合

第三次工业革命开创了信息时代，云端应用、电子商务、物联网成为支撑大数据、智慧城市的重要技术应用。互联网与传统物业的跨界融合，催生了物业管理行业全新的服务模式，赋予物业服务新的内涵，促进了行业的高附加值化，为行业发展带来新的经济增长点。物业服务企业顺应社会经济的发展和居民生活消费需求结构的升级，一方面，积极借助“互联网+物业”的模式，应用移动互联网、云平台等新技术，整合社区周边餐饮、房屋经纪、物流等商业资源，渗透到衣食住行等与生活息息相关的领域；另一方面，探索“物业+互联网”模式，通过手机APP、微信公众号等打造一站式综合服务平台，提供便捷、周到的高品质物业服务。

（二）物业管理行业集中度稳步提升

受到政策环境、市场竞争和技术水平等因素的影响，物业管理行业集中度有较程度的提高。政策因素方面，新型城镇化、西部开发和东北振兴规划实施，国内城乡和区域发展趋于平衡。行业市场竞争日趋激烈，大批品牌企业凭借其优质物业服务输出能力，在开拓物业市场、提高市场份额等方面的优势日益显现。产业结构优化和产业融合加剧，企业间兼并重组等经济行为持续进行，优胜劣汰竞争机制作用凸显。规模企业投入资金研发互联网技术平台，聚合企业成立发展联盟，规模效益显著增加，也将进一步促进行业集中度的提升。

（三）物业管理行业价值逐步兑现

伴随居民不断增长的多层次、高品质生活需求，物业管理行业的价值日趋凸显。一方面，技术变革和产业融合引发行业主动谋求变革，改造管控体系和运行流程，创新商业和服务模式，现代服务业转型升级趋势明显。“互联网+”、轻资产等优势吸引资产市场的关注，使得物业服务企业的经济价值升高。另一方面，优质的物业管理成为提升楼盘居住价值和投资价值的重要砝码，如具前瞻性的房产开发商已经逐渐意识到物业服务在房产竞争中的重要性；在万科的所有客户

中，60%以上的客户是因万科的品牌和物业而来。物业管理的行业价值在市场化过程中逐步得到有效兑现。

行业未来新主张

（一）顺应消费升级趋势，科学管理用户需求

物业服务企业应当在做好保洁、绿化、秩序维护和维修养护等传统物业服务的基础上，科学定位用户需求层级，关爱用户身心健康、文化娱乐等内在需求；整合社区商业和电商等服务资源，满足用户便捷、高效和有品质保障的外在生活需求；引导用户参与共建

共享高品质服务和品牌价值，增强用户的归属感、幸福感和荣誉感。运用大数据技术并结合 CRM 客户服务系统，实现业主生活习惯和消费行为的数字化处理，追踪业主服务需求变化，从而促进物业服务产品的改进和提升。

（二）充分整合社区资源，构建社区生态圈

促进物业管理行业与互联网的深度结合，运用互联网思维影响企业管理体制，倡导去中心化和去中介化的平台化管理体制。通过有效整合相关产业资源、引导用户深度参与交互、鼓励员工参与平台建设等方式，把物业管理行业相关的“物”聚合在平台，把用户、员工和资源所有者等利益相关者凝聚为收益与风险共担的利益共同体，构筑新型物业服务生态圈，实现全价值链的共享价值。同时，在基于互联网技术的网络平台上，突破传统电商平台聚合局限，构建场景式消费模型，满足用户个性化商品和服务的消费理念。

（三）培育专业人才梯队，完善人力资源结构

物业管理行业人力资源结构将趋于专业化、综合型、高端化，应通过完善职业资格认定制度，建立专业化职业经理人队伍；鼓励人才跨行业流动，注重 IT 人才在企业管理和信息化平台方面作用的发挥；培育物业设施设备技术领域专业人才；储备管理智慧社区的综合型人才。鼓励大专院校和职业学校开设物业管理专业教育，开展“校企合作”和“联合办学”，如万科与北京吉利大学成立的“万科物业学院”，粤华物业与深圳房地产和物业管理进修学院共同创办内部学习机构“粤华管理学院”等，为物业服务企业乃至物业管理行业培养多层次的优秀人才助力。

（四）鼓励行业协同竞合，推动市场健康发展

鼓励物业服务企业尊重政府和市场两只手在经济发展中的协调作用，处理好经济主体之间的关系，公平公正公开地参与市场竞争，并在竞争与合作过程中实现共赢，避免在价格、市场份额、人才等方面的恶性竞争行为。倡导加强行业标准化工作，提升行业标准整体水平，规范企业市场行为，形成政府引导、市场驱动、社会参与、协同推进的标准化工作格局。

（五）创新管理和服务理念，加速行业转型升级

物业管理行业将通过与互联网络和高端设备管理技术的融合，探索和创新服务和管理模式，改造和提升企业组织管理架构，积极发现新兴服务领域和业态，通过跨领域资源整合，坚定地向智慧型的现代服务业转型升级。鼓励国内物业服务企业在集成自身优势的基础上，以具有国际标准的服务模式，结合海外物业管理需求，加速海外市场拓展，为行业转型升级探索国际空间。