



上海市物业管理行业发展报告

上海市物业管理行业协会

一、行业基本情况

（一）物业管理规模

上海现有房屋建筑总面积 11.25 亿平方米。物业管理总面积 8.99 亿平方米，占全市建筑总面积的 79.91%，其中居住类 5.93 亿平方米，物业管理覆盖率 96.74%；非居住类 3.06 亿平方米，物业管理覆盖率 59.76%。

（二）物业服务企业

上海现有物业服务企业 2630 家。协会会员单位 1298 家，其中物业服务企业会员 1181 家，占物业服务企业总数的 44.90%。国有企业 535 家，占企业总数的 20.34%，民营、股份制、合资等非公经济企业 2095 家，占企业总数的 79.66%。

（三）物业管理范围

全市物业管理范围主要集中在住宅物业、办公物业、产业园区物业、学校物业、医院物业、商业物业、公众物业等领域。

（四）行业经营情况

2014 年行业经营总收入 591.35 亿元，占上海 GDP 总量的 2.51%，主营收入 461.25 亿元，占经营总收入的 78%。平均利润率为 2.29%，总利润为 13.54 亿元。

（五）人力资源状况

上海物业管理行业从业人员约 41.03 万人。

——岗位分布：秩序维护 19.9 万人；维修 7.3 万人；保洁绿化 9.5 万人；客服 1.8 万人；管理人员 2.42 万人。

——年龄结构：30 岁以下 3.08 万人；30 至 40 岁的 8.31 万人；40 至 50 岁的 12.05 万人；50 至 55 岁的 8.99 万人；55 至 60 岁的 7.36 万人；60 岁以上 1.24 万人。

——文化结构：初中及以下文化 23.11 万人；高中文化 12.37 万人；大专文化 3.98 万人；本科以上学历 1.57 万人。

——技能结构：初级职称 1.85 万人；中级职称人员为 1.63 万人；高级职称人员为 187 人；初级工 0.61 万人；中级工 0.34 万人；高级工 0.07 万人；技师和高级技师 0.02 万人。

——人员流动率：行业年均人员流动率约 22%，其中秩序维护人员年均流动率 35%，个别企业秩序维护人员年均流动率高达 46% 以上。

——工资收入：每月薪酬水平在 3000 元以下的占 81.45%；3000 元—5000 元的占 13.66%；5100 元以上的占 4.89%。

（六）物业服务公众满意度

从 2011 年至 2014 年，上海社会公众对物业服务满意度指数总体保持在 80.05 以上。

二、行业创新转型发展实践

（一）拉长产业链条

基于传统基础服务向横向、纵向延伸，形成结构合理、有较强竞争能力的产业链。将业务延伸到设施管理、招商营销、物业经营、居家养老、家政服务、房屋租赁等。如上海万科物业加强社区资源整合与经营性业务拓展，开展幸福驿站建设，开办“第五食堂”、“万物仓”等业务。仙霞物业开发“慧生活”物业服务平台，依托现代化信息技术手段，集“智慧型互联、管家式体验、互动性平台”于一体，以建设“手机+WEB+管理平台”为基础，通过平台展示与输出，积极打造居家养老、家政服务等新业务，全方位为居民呈现新型智慧社区版图。西部集团将原来的物业管理处打造成“西部365”中心，将物业服务延伸到住户生活的诸多领域。“付费通”终端、快递包裹存放机、空调清洗、金融服务、家政服务、社区养老、二次装修等更多增值社区服务使业主有更多更便利的选择，让业主感受到物业服务价值。上实物业推出包括陪诊、陪聊等六大类共计210项内容的长者服务，为物业管理区域内60岁以上长者提供生活便利。

（二）创新商业模式

改变劳动密集和简单服务提供的现状，成为规模化、集约化、专业化经营的技术密集型、服务创新型现代物业服务商。一些企业运用互联网、电子商务技术，推进智慧社区建设和智能化管理，改变传统运作模式。还有些企业着手管理流程再造，提高管理效率和产业附加值。如借助政府平台优势，“上海物业”APP已完成一期建设和推广试点工作。物业服务企业除了借助这个平台加强与业主联系沟通，完善物业基本服务之外，还可依托这个平台，为老百姓提供多内容、全方位、深层次的居家及衍生服务。并逐步构建“上海物业”APP物业企业使用联盟，带动整个物业服务行业的转型升级。景瑞物业改变管控方式，引入更具灵活性、机动性、成

长性的X岗位，形成了有高效价值的“1+5+X”发展模式，实现了分公司管理结构的全面升级。

（三）试水跨界经营

通过资产管理、资本经营和产业链上的延伸服务，挑战产业边界，实现服务价值创新。一些企业适应市场需求，根据自身目标与资源作出战略选择，以打破产品、行业边界，尝试跨产业多元化经营手段，追求便捷和高效的产业融入，实现价值创新。如为加速物业服务与互联网经济的深度融合，实现物业服务与O2O无缝对接，上海上置物业配合集团推出互联网金融智慧社区投资项目生根落地，打造天地e家互联网金融社区服务平台，他们在项目管理处设立了18个金融服务室（台），金融服务中心设立全天候操作服务值班员，为业主理财营造便利温馨环境。公司还积极推进兼具社区物业管理、社区商业（社区团购）、社区金融服务、家居智能及社区邻里互动的“天地e家”服务平台体系建设，开张“幸福家庭”实体店，使传统单一的物业服务模式向新型化、多元化、电子商务一体化综合型物业服务模式创新发展。

（四）构建战略联盟

依据网络技术，强化资源整合，实现规模小而散、资源共享性差的企业主体向规模化、集约化、专业化经营的现代物业服务商转变。互联网技术的迅猛发展，改变着传统的物业管理运作模式，也为服务创新提供了有力的工具和支撑。近年来，上海部分企业以共同的发展需求和利益为基础，以提升核心竞争力和创新能力为目标，组建具有资源集群优势，风险分担、资源共享、优势互补的企业创新合作。如上海锐翔上房物业联合12家物业服务企业，签订互联网社区生活服务合作协议，共同探索创新商业模式和新的社区生活服务模式。他们将房地产服务产业链纵向整合，迈向房地产综合服务业务、互联网线上平台资源与物业服务企业线下服务团队、终端客户资源的紧密合作。将物业服务企业

资源的横向整合，通过数百个住宅项目资源整合产生的聚合效应与规模优势，开展社区生活服务的深度合作。

（五）实施集成模式

从传统的经营模式向集成化经营模式转化，实现多资源、多供应渠道的集成，推进市场细分，向管理型企业转变。一些企业实现“集成管理”，承担全面协调和整合的工作，通过服务标准、管控方式、完善的工作计划以及作业流程，将服务内容细化到相关行业。如上海科瑞物业大力推进管理层与作业层的分离，将清洁、绿化等业务全面外包，编制了“管作分离”模式下的“科瑞物业管理运作规范”、全面提升企业的组织管理能力和选择、监控、评价和判断合格供应商的专业管理水平，将自身从基础性事务中解脱出来，将腾出的更多的精力放在更有价值的设备管理、资产管理等业务开拓上，综合实力明显增强。

（六）企业整合并购

通过资本融合，实现快速扩张，从而加强企业的相对市场地位，获取市场竞争优势和价值。一些企业为了迅速占有市场、获取更高利润，利用资本优势，通过兼并收购并整合其他企业，以增强自身实力，提升综合优势和能力。如上海浦江物业通过并购整合，完成了两次脱胎换骨的蜕变，实现了两次量与质的飞跃。第一次收购久事公司外滩物业有限公司，第二次实现与狮城怡安（上海）物业管理有限公司强强联手，使企业产权结构、资产重组、经营业态得到进一步优化。

三、工作方向和任务

（一）整合行业优质资源，推进行业创新转型

行业发展必须以创新为驱动，以转型为抓手。将零碎分散的资源整合起来转化为优势，不断采用

新技术、新手段、新模式，借助物联网发展平台，寻求市场化服务和民生需求的互动、推进物业基础服务和社区生活服务相结合，鼓励创新精神和推广转型经验。加大对“西部365”、锐翔上房“99生活服务”、万科“幸福社区”、仙霞“慧生活”服务平台创新模式和途径的宣传、推广。推动物业服务企业探索新的增值服务业态、新的发展模式，结合线上线下资源，开辟新的经营门路和新的盈利空间，寻找潜在市场和未来商机，调整发展方向和策略。支持和鼓励物业服务企业参与社区养老服务，兴办或运营形式多样的居家养老助老服务。

（二）发挥引领功能，推动三年行动计划落实

正确定位物业行业在住宅小区综合治理中的角色地位。上海市政府办公厅转发《关于加强本市住宅小区综合治理工作意见的通知》和《关于同意〈上海市加强住宅小区综合治理三年行动计划〉的通知》的出台，为物业行业转型创新提供了难得的发展机遇。要以两个文件为契机，按照三年行动计划的部署，积极参与住宅小区综合治理。完善物业服务市场机制，促进收费公开透明。按照市场原则，推动建立“质价相符、按质论价”物业服务收费机制的建立。构建物业服务价格咨询、评估和协调平台，定期公布物业服务内容等市场信息。建立物业服务市场信息发布机制，充分发挥社会中介专业化服务作用，大力推行酬金制物业服务收费方式，做好欠缴物业服务费信息录入信用平台工作。推动行业创新发展成果应用。做好中国物业管理创新发展论坛、《2015 物业管理行业发展报告》成果推广，做好上海物业行业转型发展的成果应用。培育一批转型创新典型和物业服务品牌。利用好“营改增”税收政策和“双特”人员就业补贴政策，缓解物业服务企业招工难用人难矛盾。

（三）加强诚信自律建设，培育领军企业和人才

努力提升行业诚信自律水平。在行业中大力倡导诚实守信的道德规范和行为准则，充实和修订相

关规定和评价指标，提升创建诚信承诺活动水平。继续加强行业规范和作业标准化建设，进一步延伸相关物业服务的标准化建设。大力培育和宣扬品牌企业，继续多方面、多渠道发掘培育行业领军人才，努力提升行业社会形象和满意度。发挥行业专家队伍的咨询服务作用，完善专业技术委员会自我运作机制。

（四）完善职业培训体系，提升行业技能水平

加大职业技能培训力度。继续挖掘潜力，扩大助理物业管理师培训、鉴定规模，联合相关行业和企业、院校，组织好各类从业人员岗位等级资格培训，积极推动在行业内实施技能等级和学历教育“双证融通”试点。争取政府政策补贴培训项目，继续利用上海市高技能人才培养基地实施政策，配合市房管局物业管理公共实训基地建设实施工程，努力为更多从业人员提高作业水平和就业能力创造条件。

（五）加强行业服务引导，满足企业发展需求

发挥协会服务企业功能。为企业在行业政策、

经营战略、市场营销、人才选聘、相关产业链供应商等方面提供信息服务。发挥先进企业和优秀项目示范效应，协会将建立物业管理现场服务示范交流基地。试点建立大师、首席技师工作室，切实发挥行业优秀高技能人才在技术攻关、技能传承上的带头作用。构建行业核心价值观，充分利用行业宣传载体，加强舆论引导，弘扬行业正能量。积极参与中国物业管理媒体协作网活动，拓展更新行业宣传媒体，利用协会公众微信号等传播平台加强行业优秀文化宣传。

（六）深化行业党建工作，推进社会组织党建试点

进一步发挥物业行业党建工作指导委员会作用。推动上海市社会工作党委、上海市建设交通党委在协会开展的“社会组织创新党建工作”、“建设先锋社会组织示范点单位”和“深化社会组织枢纽式党建工作”三个试点工作。扩大党建工作在行业的两个覆盖，落实开展好“建设先锋——服务型党组织建设示范点”创建等活动。

