

2022 物业管理行业发展报告

中国物业管理协会

2023 年 4 月

目 录

前言	2
一、行业发展的总体情况：稳中求进持续向好	2
（一）营业收入发展指数达到 550.0，行业产值近 1.4 万亿元	2
（二）管理面积发展指数达到 272.3，行业在管规模达 368 亿平方米	3
（三）从业人员发展指数达到 286.8，新增就业岗位 61 万个	4
二、行业发展的新环境：开拓高质量发展格局	4
（一）党建引领协同共治，加速融入治理体系	4
（二）直面疫情防控挑战，凸显物管行业价值	10
（三）市场空间持续扩容，增长模式回归理性	11
（四）降低地产关联风险，提升行业独立地位	14
三、行业发展的新趋势：党建引领 物业服务	15
（一）党建引领对物业管理行业发展的重要作用	15
（二）党建引领促进物业服务融入社区治理	15
（三）党建引领实现物业服务高质量发展	16
结语	17

前言

2022 年是党和国家历史上极为重要的一年。党的二十大胜利召开，擘画了全面建设社会主义现代化国家、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。对物业管理行业而言，也是机遇与挑战并存的一年。疫情持续和地产关联风险给行业发展带来挑战，物业服务企业战斗在疫情防控第一线，肩负重任迎接挑战，关键时刻更显行业价值。经历地产债务风险考验，规范公司治理，摆脱路径依赖，物业管理行业角色更加独立。市场空间持续扩容，发展模式逐步回归理性。行业重新认识和回归服务本质，践行社会责任担当，更好地服务群众对美好生活的期待，走向高质量发展之路。

一、行业发展的总体情况：稳中求进持续向好

（一）营业收入发展指数达到 550.0，行业产值近 1.4 万亿元

随着物业管理行业规模持续扩大、经营业态不断丰富，业务向社区和居民生活多场景渗透，在基础物业服务收入稳步增长的同时，社区增值服务和多种业态收入日益增加，行业的整体产值持续提升。经测算，2022 年物业管理行业营业收入发展指数为 550.0（图 1），营业收入达到 1.40 万亿元，同比增长 5.2%，增速高于服务业增加值同比增长¹2.9 个百分点。

¹ 2023 年 1 月 17 日，国家统计局发布《2022 年国民经济顶住压力再上新台阶》报告指出，全年服务业增加值同比增长 2.3%。



图1 行业经营总收入发展指数情况

（二）管理面积发展指数达到 272.3，行业在管规模达 368 亿平方米

随着我国城镇化的推进和老旧小区物业管理全覆盖的实施，以及行业不断在多业态布局、全业态发力拓展，行业的服务范围逐步向城市服务、乡村管理等领域延伸，在增量交付和存量渗透双重因素推动下，行业管理规模持续稳定增长。经测算，2022 年物业管理行业管理面积指数达 272.3（图 2），较上年增加 5.0 个百分点，管理面积达 368.4 亿平方米。单位面积营业收入 38.0 元/平方米，人均管理面积 4382 平方米/人。

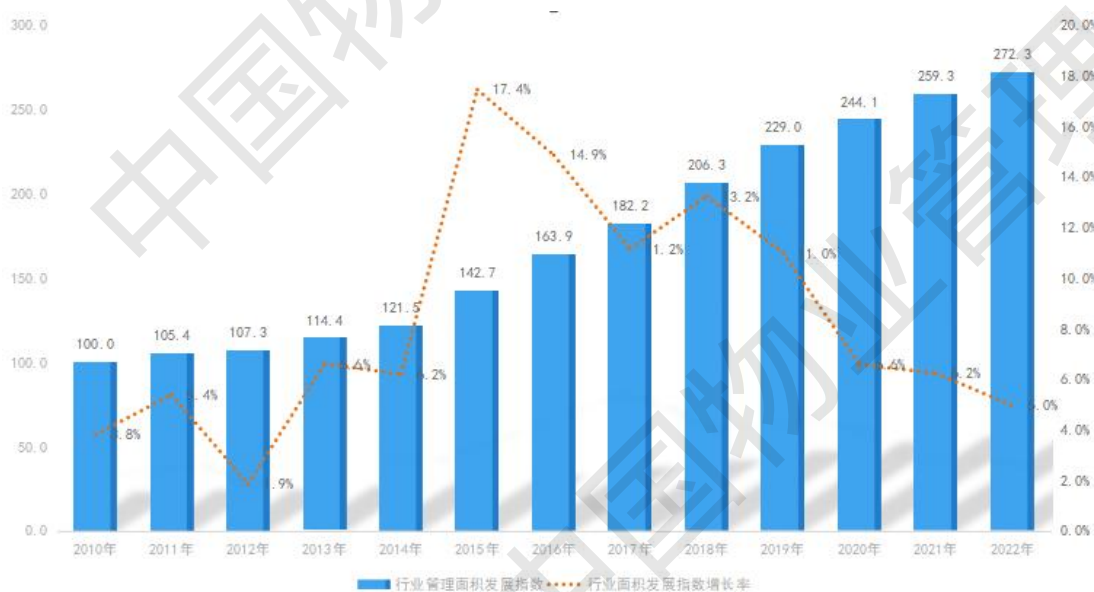


图2 行业管理面积发展指数情况

（三）从业人员发展指数达到 286.8，新增就业岗位 61 万个

物业管理行业规模大、业务范围广、企业数量多、项目覆盖范围广，成为稳定就业、拉动就业的重要平台。特别是随着物业管理行业社会价值、服务价值和资本价值的显现，行业对人才的虹吸效应增强。经测算，2022 年物业管理行业从业人员发展指数达 280.3（图 3），从业人员约 840.7 万人（不包含外包人员），同比增长 7.8%，新增 61.0 万人，人均营业收入为 16.6 万元/人。

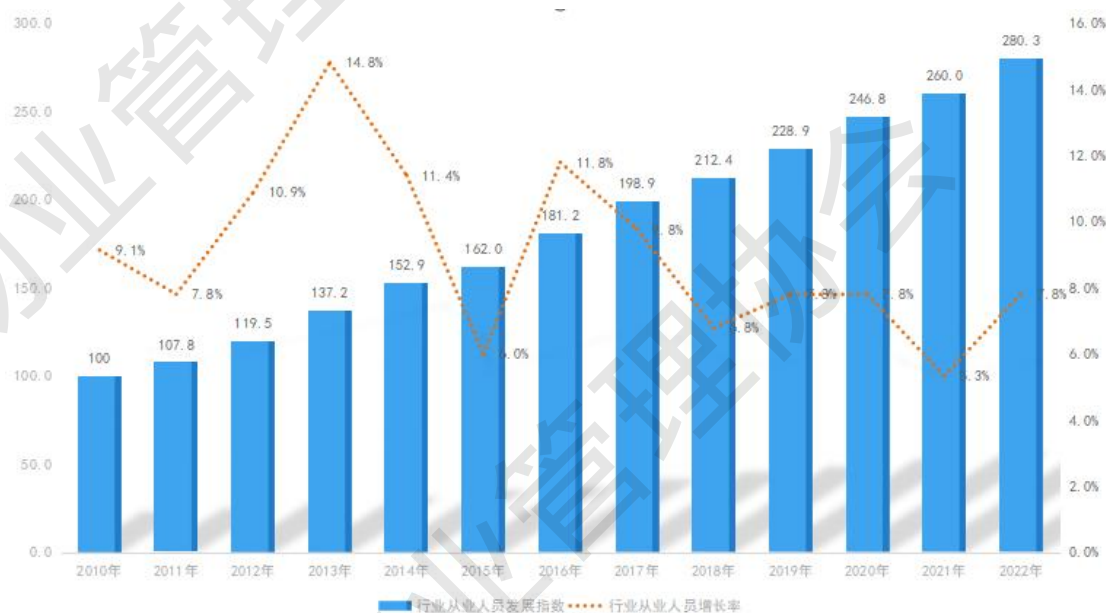


图 3 行业从业人员发展指数情况

二、行业发展的新环境：开拓高质量发展格局

（一）党建引领协同共治，加速融入治理体系

1. 融入基层治理，赋能行业发展。

2022 年，政策更加突出党建引领，全面落实党领导下的城乡社区协商制度，完善社区基层组织工作机制。国务院办公厅印发的《“十四五”城乡社区服务体系规划建设》要求，推动有物业服务的社区建立健全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作机制。强化社区党组织领导能力、居民委员会指导能力和物业服务企业服务能力。

2022 年 1 月，中共中央组织部、中共中央政法委员会、民政部、住房和城乡建设部联合

印发的《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）》进一步提出了具体措施：推进物业服务 and 物业服务企业党建全覆盖、强化党组织对业主委员会的指导、建立社区物业党建联建和协调共治机制。对于党建强、服务好、群众满意度高的物业服务企业，在物业服务项目招投标和物业服务企业评先评优时予以优先考虑，支持以政府购买服务等形式承接有关政务服务和公共服务。

物业服务企业加速融入基层治理，在重大工作应急预案、应急保障服务、疫情防控等领域协助政府，成为政府基层治理的好助手。通过党建引领为对物业服务企业发展赋能，补齐物业服务短板弱项，健全社区物业服务管理协商机制，破解基层管理难题。各省市制订行动计划，鼓励物业服务企业参与老旧小区改造和管理，推动物业管理全覆盖，促进社会和谐稳定。

表 1 2022 年物业服务融入基层治理政策

国家/地方	发文单位	名称	主要内容
国家	国务院办公厅	《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》	1 月 21 日印发。首次将城乡社区服务体系建设规划列为“十四五”时期重点专项规划之一。到 2025 年末，党建引领社区服务体系建设更加完善，服务主体和服务业态更加丰富，线上线下服务机制更加融合，精准化、精细化、智能化水平持续提升，社区吸纳就业能力不断增强，基本公共服务均等化水平明显提升。
国家	中共中央组织部、中共中央政法委员会、民政部、住房和城乡建设部	《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）》	1 月 29 日印发。进一步提出推进物业服务和物业服务企业党建全覆盖、强化党组织对业主委员会的指导、建立社区物业党建联建和协调共治机制。
国家	国家发展改革委	《2022 年新型城镇化和城乡融合发展重点任务》	3 月 17 日印发。加强基层社会治理。推动社区居民委员会设立环境和物业管理委员会，促进提高物业管理覆盖率和群众满意度。
国家	中共中央办公厅、国务院办公厅	《乡村建设行动实施方案》	5 月 23 日发布。加强农村基础设施和公共服务体系建设，建立自下而上、村民自治、农民参与的实施机制。

	公厅		
国家	住房和城乡建设部，民政部办公厅	《关于开展完整社区建设试点工作的通知》	10月7日成文。从社区服务设施、宜居生活环境、智能化服务、社区治理机制四方面探索可复制可推广经验。
地方	深圳市住房和建设局	《关于推进住宅小区业主委员会三年全覆盖的通知》	4月发布。推进业主委员会全覆盖，加强业主委员会候选人遴选把关，切实推进“红色业委会”建设，规范有序开展业委会换届。充分发挥党支部领导核心作用，分类推进小区党支部应建尽建，建立党建引领业委会选举机制。
地方	中共北京市委、北京市人民政府	《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见》	5月发布。完善党全面领导基层治理制度，深化吹哨报到和接诉即办改革，加强基层政权治理能力建设，健全基层群众自治制度，推进基层法治和德治建设，提升基层治理精细化、智慧化水平，支持引导社会力量参与基层治理，夯实基层治理基础保障。
地方	深圳市人民代表大会常务委员会	《深圳经济特区社会建设条例》	6月发布。鼓励物业服务企业发展居家社区养老服务；发挥物业服务企业在基层治理中的作用；委托物业服务企业承担基层治理和公共服务事项应依法通过购买服务方式等。
地方	上海市人民代表大会常务委员会	《上海市浦东新区推进住宅小区治理创新若干规定》	9月发布。物业服务企业应当按照法律法规规定和物业服务合同约定履行职责。街道办事处、镇人民政府结合物业服务情况对辖区内住宅小区物业服务企业提出评价意见，纳入本市物业服务企业综合评价体系。
地方	海口市委组织部、市住建局等4部门	《关于加强社区物业党建联建提升基层治理水平的十条措施（试行）的通知》	7月发布。健全物业服务行业党建工作领导体系、扩大物业服务企业党的组织覆盖、加强党组织对业主委员会的领导、把党支部建在居民小区、全面深化社区物业党建联建、扎实推进党建示范点建设、强化党组织对物业服务企业的监督管理、靶向发力补齐物业服务短板弱项、健全社区物业服务管理协商机制等。
地方	张家口市委、	《关于强化党	7月发布。强化社区物业党建联建全覆盖；大力推进“红

	人民政府	建 引 领 打 造 “百姓物业” 提升社区物业 服务管理水平 的五项措施》	色业委会”建设；健全社区物业服务管理“四方协作”机制；建立社区物业服务管理质效考核评价体系；探索建立“张家口市百姓生活大管家服务联盟”。
--	------	---	--

资料来源：政府网站

2. 纵深推进制度建设，规范行业发展。

2022 年，各地陆续修订物业管理条例，完善基础制度建设，落实精细化管理。明晰各方权责划分，监督共有部位公区收益透明运作，完善物业管理企业信誉和信用等级制度。引导、推动、监督居民自治。鼓励业主和物业服务企业双向选择，提高服务品质，推动行业发展走向规范化、专业化。推动建立“质价相符”的物业费市场调节机制改革，改善行业发展环境。具体表现为：

第一，多地修订物业管理条例，将物业管理活动纳入基层治理体系。加强党对物业管理工作的领导、规范物业服务标准、完善业主大会和业主委员会运行机制、保障物业管理中各方主体的合法权益。例如，《杭州市物业管理条例》明确物业管理活动纳入基层治理体系；创新设立物业管理委员会制度。《烟台市物业管理办法》修订发布，明确物业管理横向 10 个主要部门和纵向市、区、镇街政府、社区居委会等 4 个层级职责，明确业主委员会、环境和物业管理委员会的组建条件、程序和权限。

第二，完善政策配套，推动老旧小区物业管理全覆盖。政府通过财政补贴，先尝后买、菜单式服务提升业主缴费意识。以空闲公共空间运营收入，平衡老旧小区物业服务收支。北京市住建委等五部门出台《关于进一步加强老旧小区改造工程建设组织管理的意见》，“坚持物业管理在前”，物业服务企业与服务标准已经确定的小区，方可列入年度改造任务计划。杭州市启动首批老旧普通住宅小区物业服务补助资金拨付，补助资金 5689.21 万元，惠及物业管理项目 384 个。山东省发布《老旧小区物业服务规范》地方标准，与老旧小区改造工作相衔接，服务标准与老旧小区设施设备特点相匹配。厦门市制定《“大物业”管理模式工作指引》，推动无物业小区通过物业“肥瘦搭配”模式、“投建管”一体化模式，实现物业管理全覆盖，试行期间鼓励“先尝后买、共建共治、长效管理”。

第三，明确服务标准，推动形成质价相符的市场调节机制。制订物业服务等级、标准和规范，推动物业费动态调价，形成“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市场调节

机制。推行物业服务价格评估制度，推进物业费标准较低的老旧小区启动价格调整和酬金制计价模式。例如，上海市发布住宅物业项目物业服务收费实行酬金制物业服务计费方式的通知，明确规定酬金制物业服务资金的构成以及资金管理等七项内容。湖南重新修订《湖南省物业服务收费管理办法》，明确管辖权限、定价规则、物业服务合同及监督管理。烟台发布普通住宅物业服务等级标准和评分标准六个等级，对各等级物业项目人员配置、日常服务内容作出详细规定，等级越高，服务、收费标准越高。广西发布物业服务五个等级指导标准，作为签订物业服务合同的内容、标准和等级的参考依据。西藏发布住宅小区物业服务星级评定办法和评定标准，填补自治区相关领域标准依据空白。

第四，完善物业服务企业信用监管制度。随着国家明确信用体系顶层设计，全国各地加快完善信用监管环境。全国已有 21 个省级、48 个地市级行政地区（不含港澳台地区）的住建主管部门陆续出台物业服务企业信用监管相关制度。全国各地市级住建部门，特别是物业管理行业发展较好、规模较大的地级市，也相继出台市级信用监管相关政策。全国物业服务企业信用监管形势在逐步建立和完善。下一步将加快推进行业信用体系建设，完善管理办法和信用评价指标，建立物业服务企业信用信息平台。

表 2 截至 2022 年各地物业管理行业信用体系政策建设情况

级别	地区	政策名称	发文日期
省级	北京	《北京市物业服务企业信用信息管理办法》	2011/4/11
省级	上海	《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》	2019/7/1
省级	重庆	《重庆市物业服务企业和物业项目负责人信用管理办法(试行)》	2020/4/3
省级	天津	《天津市物业服务企业信用管理办法(试行)》	2021/12/14
省级	青海	《青海省物业服务企业信用评价管理办法》	2016/12/30
省级	广西	《广西壮族自治区物业服务行业信用信息管理办法(试行)》	2018/8/15
省级	浙江	《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》	2018/9/11
省级	安徽	《安徽省物业服务企业信用管理暂行办法》	2018/10/16
省级	云南	《云南省物业服务企业信用评价管理办法(试行)》	2019/6/18
省级	山东	《山东省物业服务企业信用信息管理办法》	2019/12/6
省级	四川	《四川省物业服务企业信用信息管理办法》	2020/2/27
省级	陕西	《陕西省物业服务企业信用评价管理办法(试行)》	2020/6/16
省级	内蒙古	《内蒙古自治区物业服务企业信用信息管理暂行办法(征求意见稿)》	2020/11/10
省级	新疆	《新疆维吾尔自治区物业服务企业信用评价管理办法(试行)》	2020/12/17
省级	河北	《河北省物业服务企业信用信息管理办法》	2020/12/30
省级	宁夏	《宁夏回族自治区物业服务企业及物业从业人员信用信息管理办法(试行)》	2021/9/18
省级	黑龙江	《黑龙江省物业服务企业信用信息管理办法》(征求意见稿)	2021/11/12

省级	福建	《福建省物业服务企业信用综合评价办法（征求意见稿）》	2022/9/14
省级	湖南	《湖南省物业管理行业信用管理办法（征求意见稿）》	2022/10/20
省级	吉林	《吉林省物业服务企业信用管理办法》	2022/10/20
省级	江西	《江西省物业服务企业信用信息管理暂行办法》	2022/12/26
市级	淮安	《淮安市物业服务企业信用管理暂行办法》	2015/10/9
市级	洛阳	《洛阳市物业服务企业信用信息管理办法》	2015/12/24
市级	昆山	《昆山市物业服务企业信用信息管理暂行办法》	2016/1/28
市级	鄂尔多斯	《鄂尔多斯市物业服务企业信用管理办法》	2016/7/14
市级	南京	《南京市物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》	2017/1/6
市级	兰州	《兰州市物业企业信用等级评定规定（试行）》	2017/8/10
市级	赣州	《赣州市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》	2017/12/22
市级	毕节	《毕节市物业服务企业信用信息管理办法》	2017/12/22
市级	阜阳	《阜阳市物业服务企业信用评价管理办法（试行）》	2017/12/26
市级	钦州	《钦州市物业服务企业信用信息管理暂行规定》	2017/12/27
市级	西安	《西安市物业服务企业及项目经理信用信息管理办法》	2018/1/1
市级	无锡	《无锡市物业服务企业信用档案与评价管理办法（试行）》	2018/1/31
市级	镇江	《镇江市物业服务企业及项目负责人信用信息管理暂行办法》	2018/8/2
市级	连云港	《连云港市物业服务企业信用信息管理办法》	2018/8/3
市级	咸宁	《咸宁市物业服务企业信用信息管理暂行办法》	2018/10/1
市级	聊城	《聊城市物业服务企业信用综合评价管理办法（试行）》	2018/11/15
市级	扬州	《扬州市区物业服务企业和项目经理信用信息管理暂行办法》	2019/1/1
市级	安庆	《安庆市物业服务企业信用综合评价办法》	2019/1/3
市级	太原	《太原市物业服务企业信用评价实施意见（试行）》	2019/1/19
市级	苏州	《苏州市物业服务企业信用管理办法（试行）》	2019/2/27
市级	宝鸡	《宝鸡市物业服务企业信用信息管理暂行规定》（征求意见稿）	2019/2/28
市级	温州	《温州市物业服务企业信用信息管理办法》	2019/9/29
市级	石家庄	《石家庄市物业服务企业信用信息管理办法》	2019/10/18
市级	宁波	《宁波市物业服务企业和物业项目经理信用信息管理办法（试行）》	2019/11/5
市级	乌海	《乌海市物业服务企业信用评价管理办法（试行）》	2019/11/8
市级	厦门	《厦门市物业服务企业及项目经理信用综合评价办法》	2020/1/1
市级	武汉	《武汉市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》	2020/1/10
市级	怀化	《怀化市物业服务企业信用信息管理办法》	2020/6/1
市级	沈阳	《沈阳市物业服务企业和物业项目负责人信用信息管理办法》	2020/6/10
市级	大连	《大连市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》	2020/6/22
市级	马鞍山	《马鞍山市物业服务企业信用管理暂行办法》	2020/7/1
市级	银川	《银川市物业服务企业及项目经理信用信息管理办法》	2020/7/20
市级	长春	《长春市物业服务企业信用管理暂行办法》	2020/8/25
市级	成都	《成都市物业服务机构及项目负责人信用信息管理办法》	2020/9/24
市级	辽源	《辽源市物业服务企业信用信息管理暂行办法》	2020/10/27
市级	哈尔滨	《哈尔滨市物业服务企业信用评价管理办法》	2021/4/15

市级	南昌	《南昌市物业服务企业信用信息管理暂行办法》	2021/4/29
市级	广州	《广州市物业服务企业信用信息管理办法》	2021/7/28
市级	中山	《中山市物业服务行业诚信管理办法(试行)》	2021/9/18
市级	许昌	《许昌市物业服务企业信用管理暂行办法》	2021/12/31
市级	义乌	《义乌市物业服务企业信用信息管理办法》	2022/1/5
市级	深圳	《深圳市物业服务评价管理办法》	2022/1/10
市级	合肥	《合肥市物业服务企业及项目负责人信用信息暂行管理办法》	2022/3/21
市级	延吉	《延吉市物业服务企业信用管理办法(征求意见稿)》	2022/5/16
市级	济宁	《济宁市物业服务企业信用信息管理办法(试行)》	2022/5/25
市级	烟台	《烟台市物业服务企业信用信息管理办法》	2022/7/5
市级	海口	《海口市物业服务企业信用信息管理办法(征求意见稿)》	2022/8/4
市级	衡水	《衡水市物业服务企业信用信息管理办法》	2022/9/6

资料来源：中国物业管理协会

(二) 直面疫情防控挑战，凸显物管行业价值

1. 政府发文将物业服务企业纳入疫情防控体系。

在疫情防控工作中，物业服务企业不畏挑战、勇担责任，成为对政府号令响应最快、执行力最强的力量之一。克服人工、防疫物资等成本增加的压力，迅速采取防控措施，承担部分公共服务内容，成为社区联防联控主力军。

2022年5月，住房和城乡建设部、国家邮政局联合印发《关于做好疫情防控期间寄递服务保障工作的通知》。要求各级住房和城乡建设部门要配合地方有关部门，将物业服务企业纳入当地疫情防控体系，协助解决物业服务企业在防疫工作中遇到的实际困难，指导物业服务企业做好物业管理区域内的疫情防控工作，切实保障一线物业服务从业人员必要的个人防护物品和消毒物资。政府发文将物业服务企业纳入当地疫情防控体系，体现了物业服务在基层治理体系中的价值和地位，健全了社会应急机制，体现了服务型政府赋权和协同治理初衷。

表3 2022年疫情防控支持政策

文件	主要内容
《关于做好疫情防控期间寄递服务保障工作的通知》	住房和城乡建设部、国家邮政局5月份印发《通知》，将物业服务企业纳入当地疫情防控体系。
《关于进一步加强住宅物业服务项目疫情防控中从业人员防护的通知》	北京市住建委5月份发布《通知》，将北京市住宅物业服务项目疫情防控工作纳入社区防控体系。

《上海市加快经济恢复和重振行动方案》	上海市人民政府 5 月份印发《上海市加快经济恢复和重振行动方案》的通知，对物业服务、邮政快递、住宿、文化旅游等行业防疫和消杀支出，给予分档定额补贴。
《深圳市物业服务企业疫情防控服务财政补助工作指引》	深圳住建局、财政局 8 月份发布《工作指引》，按在管建筑面积 1 元/平方米标准一次性发放财政补贴。
《浦东新区物业行业抗击疫情助企纾困财政补贴实施细则》	上海浦东新区建设和交通委、发改委 8 月发布《细则》，按 0.5 元/平米/月标准，发放最多不超过 3 个月物业管理费补贴。

资料来源：政府网站

2. 大力支持政府购买服务。

政策鼓励有条件的地区按照政府向物业服务企业购买公共服务的方式，对于物业服务企业的疫情防控支出，给予一定补偿。通过政府购买服务方式，可以有效组织和发动社会各方，整合抗疫队伍力量，配合当地部门投入到紧急抗疫行动中，有力支持各项疫情防控工作开展。例如，深圳市通过政府购买服务，组织 20 多家物业服务企业参与到疫情防控、卡口值守、物资配送等全链条抗疫工作中。

政府购买服务，让物业服务企业在疫情防控中角色和权责界面更加清晰，顺应了基层治理全域化、社会保障专业化的发展趋势。有效帮助解决企业疫情防控中的实际困难，让企业专注于提升服务响应能力，及时帮助解决群众封控期间维修、送医、买药、生活物资采购等多元生活需求。

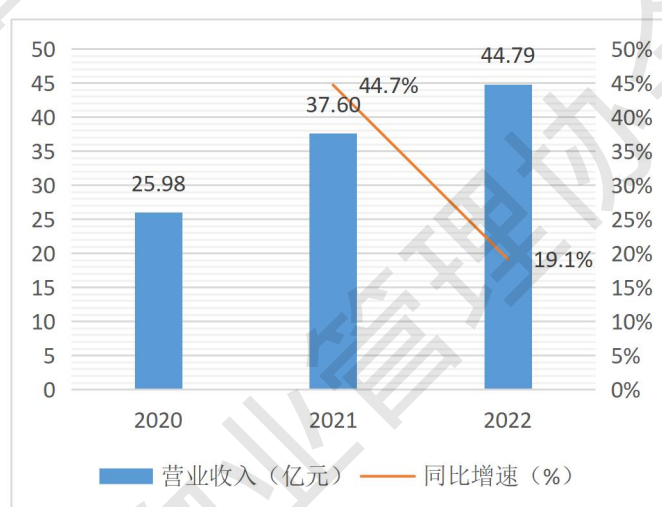
3. 疫情中稳就业展现行业担当。

2022 年，在疫情影响下，扎实做好稳就业工作，成为推进经济社会平稳发展的重中之重。物业管理行业在落实稳岗就业工作中贡献突出。根据中国物业管理协会开展的行业就业情况统计数据显示，2022 年前三季度，502 家样本企业 2021 年底从业人员 205.33 万人，2022 年第三季度从业人员 236.57 万人，三季度净增长 31.24 万人。其中，新吸纳应届高校毕业生 1.96 万人，部队复转退军人 1.53 万人，安置下岗、失业人员再就业 2.45 万人，农村劳动力转移就业 23.93 万人，残疾人群体 0.27 万人，其他 1.10 万人。行业稳岗扩岗作用显著，尤其在助力农村务工人员就业、保障低收入人群就业、带动下游产业就业等方面作用突出。

（三）市场空间持续扩容，增长模式回归理性

1. 营业收入和管理规模保持增长，但增速放缓。

2022 年物业服务企业增长势头有所放缓。以上市企业为例，虽然上市企业数量增加，但总市值、平均营业收入增长率、平均管理面积增长率却出现了下降，主要原因是受疫情因素和地产关联影响。2022 年末，62 家上市物业服务企业总市值为 4205 亿元，反而比 2022 年初的 56 家企业总市值 5016 亿元减少了 811 亿元。按 53 家同样本口径上市物业服务企业样本，2022 年平均营业收入为 44.79 亿元，同比增速均值 19.1%，而 2021 年平均营业收入为 37.60 亿元，同比增速均值为 44.7%；2022 年的平均营业收入增长率同比下降了 25.6 个百分点。同样，按 41 家同样本口径上市物业服务企业样本²，平均管理面积为 1.41 亿平方米，同比增速均值为 18.7%，较 2021 年的 1.19 亿平方米、同比增速均值 50.9%均有明显下降。



注：三年均值按 53 家同样本公司数据计算

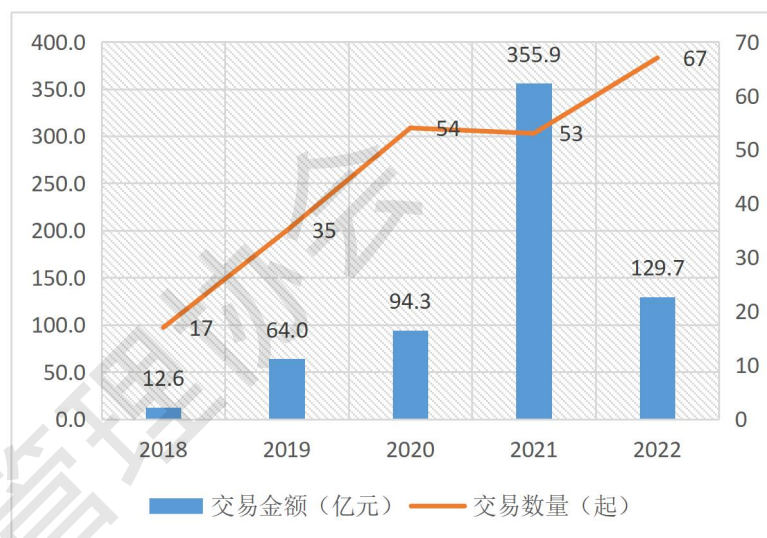
数据来源：企业年报

图 4 2020-2022 年上市物业服务企业平均营业收入及增速

2. 企业收并购步伐放缓，物业服务企业估值理性。

2022 年，上市物业服务企业公告收购金额 129.7 亿元，与 2021 年的 355.9 亿元相比，下降 63.6%。从 2018 年开始，物业服务企业掀起上市热潮，在资本力量推动下，收并购快速拓规模成为潮流。物业服务企业并购交易金额成倍增长，并在 2021 年达到顶点。2022 年，受地产行业影响叠加疫情因素，物业并购数量下降，估值回归理性。企业通过收并购扩张趋向谨慎，更加关注收购标的质量和战略协同性。2022 年并购金额与 2020 年相比，仍然上升了 37.5%。收并购长期增长趋势未变，仍是实现快速增长的有效手段。而且，随着估值回调，2022 年央、国企在收并购领域表现更加积极。通过收购的方式，加速规模扩张，增加区域管理浓度，夯实细分专业领域能力。

² 部分上市企业未披露规模数据，样本数量有所减少。

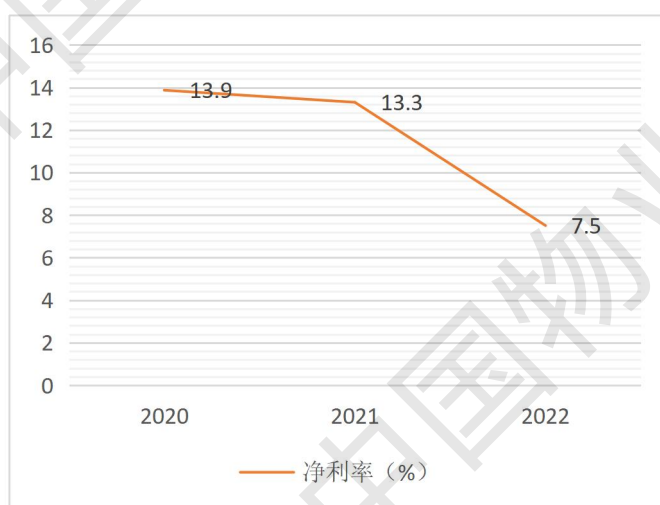


资料来源：企业公告

图 5：上市物业服务企业历年并购交易金额

3. 利润率下降，行业发展模式回归理性。

2022 年，上市物业服务企业利润率下降显著。按 51 家同样本口径，2022 年上市物业服务企业净利率均值 7.5%，同比下降了 5.8 个百分点。与之相比，2020 和 2021 年的净利润均值分别为 13.9% 和 13.3%。利润率下滑主要源于房地产行业变化和疫情因素。例如房地产关联方交付及非业主增值服务下降，案场、车位、房屋经纪等高毛利业务收缩；应收账款风险暴露，计提坏账影响物业服务企业利润。疫情使得物业服务企业成本支出上升；业主增值服务开展受阻等。规模和营收增长，而利润没有相应提升，促使企业反思快速拓规模的增长模式。继续调整、深化转型，实施科技提效，探索空间服务整合，真正实现从规模增长到效益实现。行业正在调整中重塑新的增长逻辑，行业发展模式逐步回归理性。



注：三年均值按 51 家同样本公司数据计算

数据来源：企业年报

图 6 2020-2022 年上市物业服务企业净利率均值

（四）降低地产关联风险，提升行业独立地位

2022 年，地产关联行业遇到的困境，也给物业管理行业带来明显影响。在资产市场，房地产开发行业指数和物业管理行业指数变化高度相关。在增量空间上，地产企业土地储备和销售量减少，将在未来几年影响物业服务企业的新增管理面积规模。在企业经营上，房地产开发企业流动性短缺，对关联物业服务企业的资金划拨调用，影响到后者的经营独立性。



数据来源：Choice

图 7 2022 年房地产开发和物业管理指数走势

在此背景下，物业服务企业急需增强管理规范性、提升经营独立性。物业管理源于地产开发，但与地产制造业属性及高速周转金融属性不同，物业管理本质上是服务性行业，长期增长来自于服务覆盖的规模广度和业务拓展的深度。独立化发展有助于物业服务企业摆脱关联方经营不利因素影响，降低企业自身发展的不确定性。

物业服务企业正从多方面增强发展独立性：一是部分企业引入战略投资者，实现股权结构的多元化。伴随股权结构变化，有望推动内部治理的规范化。二是建立合规体系，规范管理制度、财务制度、风控制度等，推动物业服务企业经营管理上的规范化、独立化。三是增强市场外拓能力，持续提升管理规模中的第三方占比，减少对关联方依赖。在经历风险考验后，物业管理行业的独立属性日益显著。

三、行业发展的新趋势：党建引领物业服务

基层治理是国家治理的基石。统筹推进乡镇（街道）和城乡社区治理创新，是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。《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》强调，“坚持党对基层治理的全面领导，把党的领导贯穿基层治理全过程、各方面”。物业服务企业常年坚守在社区一线，与人民群众有着密切的联系，是党委和政府联系群众、服务群众的“神经末梢”，必须融入党建引领的基层治理体系，以党建引领拓展发展空间、实现转型升级，为人民群众美好生活提供服务。

（一）党建引领对物业管理行业发展的重要作用

党建引领，就是要发挥党的建设的政治引领、思想引领、组织引领和工作引领等作用。在物业管理行业中主要体现在以下几方面：

1. 政治引领。习近平总书记指出，“加强基层党组织建设，要以提升组织力为重点，突出政治功能。”要把物业管理行业和物业服务企业党组织建设成为宣传党的主张、贯彻党的决定、领导基层治理、团结动员群众、推动改革发展的坚强战斗堡垒。

2. 思想引领。要坚持用党的创新理论武装头脑，充分发挥思想政治工作优势，建设符合社会主义核心价值观的先进文化，为物业管理行业长远发展提供强大的精神动力。

3. 组织引领。习近平总书记强调，“要加强党的领导，推动党组织向最基层延伸，健全基层党组织工作体系，为城乡社区治理提供坚强保证。”符合条件的物业服务企业必须按规定成立党的组织，选优配强党组织带头人。充分发挥党组织政治核心作用和党员先锋模范作用，确保企业沿着正确的方向发展。

4. 工作引领。要开展为民服务，履行社会责任，彰显使命担当。在开展基础物业、便民服务及睦邻活动等常态化工作的同时，重点关注社区孤寡、空巢、残疾及困难家庭，建立信息档案，开展邻里爱心互助活动，让社区群众感受到有温度、有感情的物业服务，把党和政府的温暖传递到群众心中。

（二）党建引领促进物业服务融入社区治理

一是促进基层党建创新发展的必然要求。党的基层组织是党的全部工作和战斗力的基础。目前，社区党建工作还滞后于社区治理创新发展的形势和广大居民的要求。社会治理重

心的下移与公共资源下沉不匹配。人力、服务、管理等社会治理资源向基层倾斜力度不够，基层的人才缺乏和基础设施不完善，社区党组织履职的人手不足、经费欠缺、权责不清等问题比较普遍。这就需要发挥物业服务企业对社区治理的参与作用。但是，物业服务领域党建引领的作用发挥仍不充分，党的组织覆盖、工作覆盖和党建工作效能有待继续提升，党组织的领导核心作用不够彰显，党员的先锋模范作用尚未显示出来，必须将物业服务企业的党建工作融入社区建设，实现党的组织联建，增强工作合力。

二是助推基层治理现代化的现实选择。当前，我国面临百年未有之大变局，社会主要矛盾发生转化，经济社会发展呈现出一系列新特点、新趋势，对基层社会治理提出了新的更高的要求。一是社会矛盾趋于复杂化。不同主体的多种利益诉求相互交错，容易发生矛盾和冲突。二是居民服务需求更加多元化。要求物业服务企业不仅提供大众化服务，更要提供个性化服务，既要保障治安稳定，更要注重提升幸福指数。三是居民参与的内生动力不足。业主大会成立难、议事难，业主委员会合规履职率不高，部分业主公共精神和参与意识不强。四是治理机制不健全。一些住宅社区业主自治和小区共治不活跃，社会组织和志愿者的参与作用不充分，矛盾纠纷基层调解和小区综合治理的合力不强，民主协商、民主评议机制不健全，数字治理、智慧治理发展不充分。这就要求构建“各方联动、齐抓共管”的基层治理格局，完善“民有所呼、我有所应”的工作机制。发挥党组织领航、把舵的作用，是促进物业服务企业融入社区治理、完善社区治理体制机制的关键。

（三）党建引领实现物业服务高质量发展

一是拓展物业服务发展空间。党建引领为物业服务企业参与社会治理提供了一个有效的平台，物业服务企业可借此拓展多元化服务网络，寻找新的盈利增长点。根据《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）》，对于党建强、服务好、群众满意度高的物业服务企业，在物业服务项目招投标和物业服务企业评先评优时予以优先考虑，支持以政府购买服务等形式承接有关政务服务和公共服务。这就为物业服务企业经营转型升级提供了新机遇。物业管理行业积极探索“物业+养老+托幼”服务模式，提供短期托管、陪护、就餐、社区食堂、文化娱乐等助老扶幼保障型服务，激发社会力量参与城乡基层治理的内生动力。

二是为物业服务发展赋能。赋能组织建设。通过“党建带群建，群建促党建”，发挥党组织带领工、青、妇组织的积极作用。赋能队伍建设。通过组织成立党员突击队，发挥党员先锋模范作用，让党旗在基层治理第一线（特别是在新冠疫情防控斗争中）高高飘扬。

赋能难题破解。物业服务企业常常会遇到一些棘手问题，如，住户侵占绿地、封闭阳台、私自搭建构筑物、丢弃宠物粪便、垃圾不分类、违规出租房屋等现象时，物业服务企业“不好管”或“不敢管”。这不仅带来很多安全隐患，也影响了企业提供服务的质量。加强党建引领，融入基层治理，可以发挥党组织协调各方的组织优势，形成解决难题的合力，共同破解小区治理难题。

三是提升物业服务企业社会形象。在物业服务企业中建设党组织，强化党建工作，有利于端正物业服务企业的经营管理理念，提高物业服务企业“为民办实事”的思想觉悟，提高物业服务质量和水平，赢得业主对物业服务的认可。同时，将物业服务企业融入基层管理工作，在物业服务的商业运营过程中承担起社会责任，可以打破公众把物业管理看作“打扫卫生、看大门”的刻板印象。从传统对“物”的管理和维护转变为对“人”的服务和关怀，促进物业服务向现代服务业加快转型升级。

结语

展望未来，物业管理行业作为民生服务担当，正站在新起点、开启新征程。进一步融入基层治理体系，做政府基层治理的好助手。完善网格化管理、精细化服务，为居民提供家门口的优质服务和精细管理。聚焦群众急难愁盼问题，更深入参与养老、托育等居民生活服务供给。参与城市更新，助力政府惠民政策落实到“最后一公里”。以科技创新推动转型发展，建设智慧社区，融入智慧城市。实现城市、社区、物业服务企业资源统筹、联管联动。履行社会责任，将环境、社会和公司管治全面发展融入行业，走可持续发展道路。绿色赋能，在“建筑、社区、城市”三大服务场景中转型布局。2023年，物业管理行业将更坚定地迈向高质量发展道路，为人民群众创造高品质的生活空间。