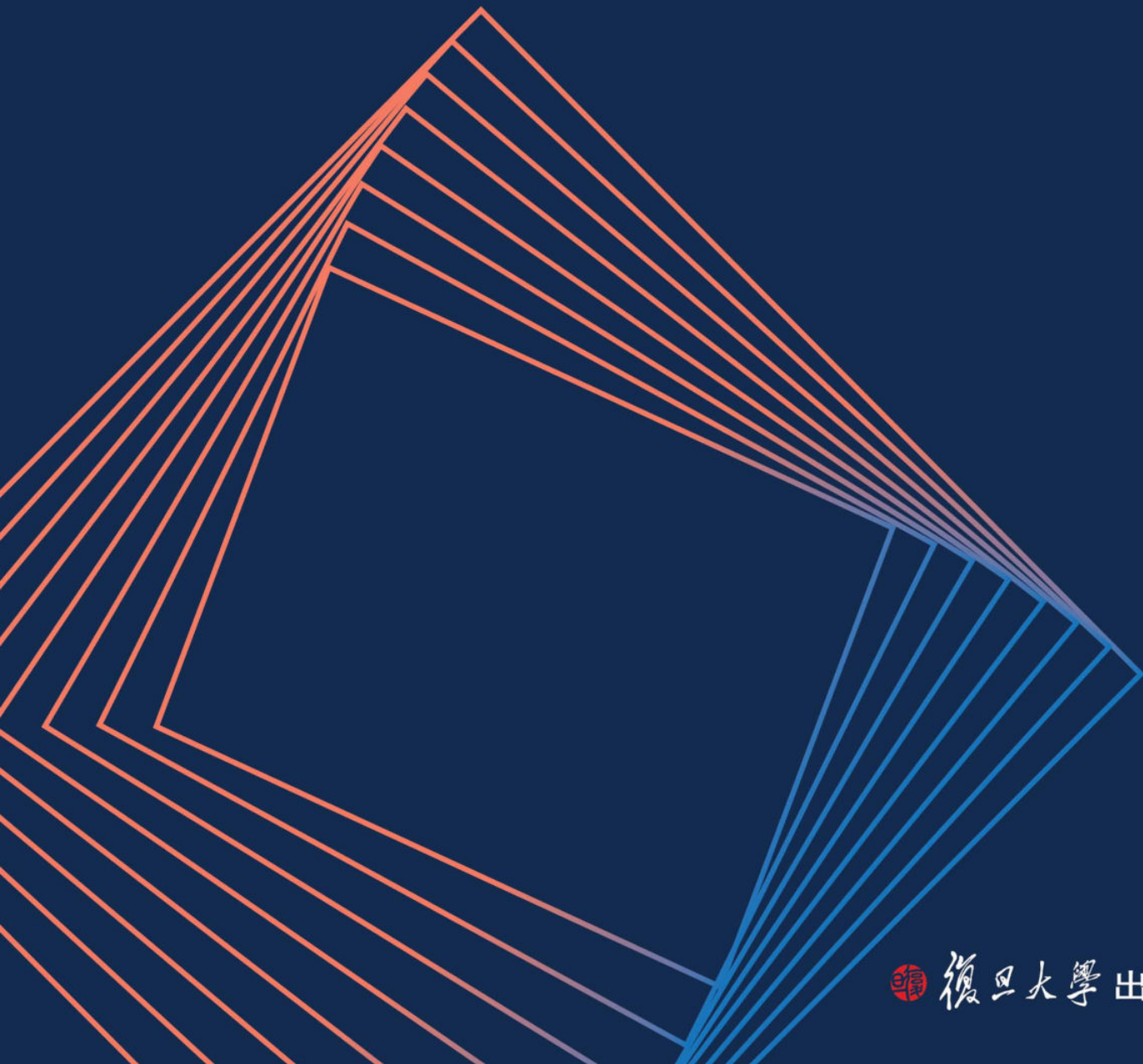


中国上市物业服务企业 价值创新研究报告(2018)

复旦大学城市发展研究院
复旦大学中国城镇化研究中心 编著



 复旦大学出版社

中国上市物业服务企业 价值创新研究报告

(2018)

复旦大学城市发展研究院

复旦大学中国城镇化研究中心



图书在版编目(CIP)数据

中国上市物业服务企业价值创新研究报告. 2018/复旦大学城市发展研究院, 复旦大学中国城镇化研究中心编著. —上海: 复旦大学出版社, 2018. 9
ISBN 978-7-309-13869-6

I. ①中... II. ①复... ②复... III. ①上市公司-物业管理企业-企业管理-研究报告-中国-2018 IV. ①F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 197167 号

中国上市物业服务企业价值创新研究报告(2018)

复旦大学城市发展研究院 编著
复旦大学中国城镇化研究中心
责任编辑/陆俊杰

复旦大学出版社有限公司出版发行
上海市国权路 579 号 邮编: 200433
网址: fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com
门市零售: 86-21-65642857 团体订购: 86-21-65118853
外埠邮购: 86-21-65109143 出版部电话: 86-21-65642845
上海锦佳印刷有限公司

开本 890 × 1240 1/16 印张 6 字数 165 千
2018 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-13869-6/F · 2491
定价: 65.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社有限公司出版部调换。
版权所有 侵权必究

编写组

主 编: 张 年

编写人员: 赵永超 贺小林 周 琦

欧阳宇剑 朱丽娜 徐 丹 赵泽宇

视觉设计: 王桑琪

序一

现代物业服务学术研究领域，需要结合多学科视野和行业实战经验建立一套完整的概念体系和分析方法，在许多学者对上述问题寻求解决方案和深入研究的过程中，张年先生送来了《中国上市物业服务企业价值创新研究报告（2018）》（以下简称《蓝皮书》）样书。这份报告由复旦大学城市发展研究院、复旦大学中国城镇化研究中心主导、张年先生任主编，是国内首部物业服务蓝皮书。张年先生深耕物业管理行业超过20年，具有政府行政管理、市场实践、学术研究三重背景，出于对物业行业创新发展的情怀，依托复旦大学强大的科研优势，潜心创立了新时代物业服务价值创新指数，为推动物业行业转型升级具有一定的借鉴意义。

《蓝皮书》涵盖了五大维度22项评估指标，其中的案例对国内外先进物业服务企业和项目进行了深入分析，对于跟踪研究产业发展、揭示产业运行规律、指导企业创新实践，具有较强的时效性和行业指导性。概括起来，我认为，《蓝皮书》具有以下特点：国际视野，强调与国际物业服务研究的接轨与对话；理论独创，目前国内系统研究现代物业服务产业的著作见之较少；行业标杆，树立物业服务行业进步指数标杆，梳理行业发展的最新现状，分析国内外最新案例。

从物业管理行业近40年的发展历程来看，物业管理的重要性越来越凸显，物业服务与美好生活的关系越来越密切，物业服务的价值也越来越被社会所认同。《中国上市物业服务企业价值创新研究报告（2018）》不仅可以为政府推动物业服务产业发展提供政策参考与支撑，也能为企业投资物业服务提供咨询信息，同时为业界和大众提供物业服务的学术解读。

互联网、物联网、人工智能正在改写这个世界的规则，未来世界的发展方向将是多元化和协作化的，愿更多的研究学者、国内同行提供更多的精神食粮，为提高中国物业服务行业商业创新、服务创新和技术创新水平作出新贡献。

是为序。

中国物业管理协会会长



序二

党的十九大报告明确指出：“中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分发展之间的矛盾。”这一判断高屋建瓴，前瞻性地、精确地指出了我国服务业发展的问题和方向。

现代物业服务作为城市发展中最为重要的基础服务，其价值创新也成为市场、社会和政府共同关注的重要议题。如何实现现代物业服务的价值创新既是物业企业乃至整个行业在新时代找准战略定位和发展方向的关键一环，也是社会公众“获得感”和“满意度”的重要源泉，更是政府提出城市精细化治理“要向绣花一样精细”的根本原因。

价值创新的重点既在于“价值”，更在于“创新”，但最终须立足于“服务”。如何更好地发掘价值？如何更好地总结创新？如何更好地探索服务？为此，复旦大学城市发展研究院中国城镇化研究中心团队在全面搜集和梳理上市物业服务企业发展现况的基础上，连续两年发布这份饱含期待的《中国上市物业服务企业价值创新研究报告》，从经营绩效、市场价值、商业创新、技术创新、服务创新等多维度对中国上市物业服务企业价值创新进行了全方位评估。我们期望通过对中国物业服务发展主题、价值创新、实践案例等方面进行的探索、研究和展示，能助力新时代中国物业服务的可持续发展。愿所有有志于物业服务创新的市场主体与研究机构携起手来，用理论指导实践，靠实践创新价值，一起成就美好生活！

复旦大学城市发展研究院院长



目录

CONTENT

第一部分

2018年中国上市物业服务企业价值创新研究报告	1
1.1 中国上市物业服务企业价值创新指标体系	2
1.2 经营绩效	5
1.3 市场价值	7
1.4 商业创新	8
1.5 技术创新	10
1.6 服务创新	11

第二部分

2018年中国上市物业服务企业发展主题研究	13
2.1 从物业并购看未来物业服务业发展逻辑	14
2.1.1 中国物业行业并购发展历程	14
2.1.2 规模驱动模式：彩生活收购万达物业	15
2.1.3 互补性驱动：雅生活与绿地集团强强联合	17
2.1.4 增值服务驱动：中奥到家更加专注于专业物业服务	19
2.1.5 小结	20
2.2 科技之力赋能美好生活新图景	21
2.2.1 物业服务要满足房屋基础设施的技术发展	21
2.2.2 物业服务要满足客户配套服务需求的技术发展	22
2.2.3 物业服务要满足客户衍生服务的技术发展	23
2.2.4 物业服务要满足提高自身服务质量和降低成本的技术发展	24
2.3 大型物业企业组织结构调整与管理创新	25
2.3.1 物业企业组织变革的必要性	25
2.3.2 以品牌价值输出为核心的全球管控理念	26
2.3.3 物业集团机构变革与组织赋能	29
2.3.4 物业企业管控模式发展趋势	32
2.4 物业增值服务的模式类型与内容创新	34
2.4.1 物业增值服务三种主要模式	34
2.4.2 物业增值服务内容创新	38

目录

CONTENT

第三部分

2018年中国上市物业服务企业价值创新排名	41
3.1 中国最具综合竞争力上市物业服务企业TOP10	42
3.2 中国最佳经营绩效上市物业服务企业TOP10	43
3.3 中国最具市场价值上市物业服务企业TOP10	44
3.4 中国最具商业创新上市物业服务企业TOP10	45
3.5 中国最具技术创新上市物业服务企业TOP10	46
3.6 中国最具服务创新上市物业服务企业TOP10	47

第四部分

2018年中国物业服务业创新案例	49
4.1 浦江物业：跨越发展造就公众物业领军上市公司	50
4.1.1 公司背景	50
4.1.2 公司荣誉	50
4.1.3 领先优势	51
4.1.4 业务模式	52
4.1.5 未来战略	53
4.2 亿投传媒：打造社区第一眼媒体	55
4.2.1 公司简介	55
4.2.2 发展历程	55
4.2.3 产品形式	56
4.2.4 产品功能	56
4.2.5 社区回报	57
4.2.6 亿投优势	57
4.2.7 取得成果	58
4.2.8 发展规划	58

目录

CONTENT

4.3 无限城市：物业“智管理”开启智慧园区新纪元	59
4.3.1 人员管理系统	60
4.3.2 四表集抄管理系统	61
4.3.3 车辆管理系统	61
4.3.4 楼宇管理系统	62
4.3.5 应急指挥系统	63
4.3.6 园区智慧化运营	63
4.4 共享雨伞：出行最后一公里的下一个风口	64
4.4.1 发展现状	64
4.4.2 发展背景	64
4.4.3 发展历程	65
4.4.4 功能创新	66
4.4.5 商业模式	67
4.4.6 发展规划	67
4.5 泰狗科技：足不出户享受科技服务	68
4.5.1 为客户创造便利	68
4.5.2 产品精益求精	69
4.5.3 不只是洗车	70
4.6 复珥科技：物业赋能专家，美好生活行家	71
4.6.1 以指数评估价值	71
4.6.2 以诊断发现价值	72
4.6.3 以合作提升价值	72
2017年中国物业服务行业发展大事记	75
参考资料	77
复旦大学中国城镇化研究中心简介	79

第五部分

第一部分

2018年中国上市物业服务企业 价值创新研究报告

1.1

中国上市物业服务企业价值创新指标体系

价值和 innovation 是商业活动发展的主旋律。特别是中国物业服务行业，随着资本市场的进一步发展和新技术的普遍应用，价值提升和模式创新之间的关系更加密切：一方面模式创新是提升商业价值的重要方式，一个可持续的创新模式可以加速企业商业价值的实现；另一方面，投资者对上市物业服务企业存在价值实现的诉求，推动着上市物业服务企业对自身商业价值的进一步挖掘，促进上市物业服务企业自身经营模式的转型升级。



图1 现代物业服务企业模式创新与价值创造的关系

课题组借鉴复旦大学城市发展研究院、复旦大学中国城镇化研究中心的研究成果，将其“中国物业服务企业价值创新指标体系”应用到上市物业服务企业。企业范围囊括主板市场、新三板市场及香港H股中重要的上市物业服务企业，要求纳入本研究范围的公司要满足如下三个条件：

- (1) 在业务板块上单独列出物业服务类业务，物业服务应作为公司主要业务板块之一；
- (2) 对物业服务业务单独财务核算；
- (3) 严格按照相关监管机构的要求，披露相应事项，做到数据的真实、连续。

中国现代物业服务企业价值创新指标体系涵盖五大维度22项评估指标。指标体系分为企业的价值创造和模式创新两大维度。在价值创造方面，主要表现在企业的经营绩效和市值价值；在模式创新方面，参考课题组提出的上市物业服务企业商业创新模型(Community Service Innovation Business model, CSIB)，从商业创新、技术创新和服务创新三个维度，对企业在物业服务业务方面的创新情况进行评估。

在指标体系权重方面，课题组与行业内重要专家学者充分讨论，采用层次分析法(AHP)，综合采纳专家意见，对5个一级指标和22项二级指标赋予相应权重。



图2 中国现代物业服务价值指标体系

截至2018年5月30日，满足标准的、纳入中国上市物业服务创新价值评估范围的上市公司一共104家，比2017年度的99家增加5家。其间退市有6家，包括泓升股份、银城物业、恒昌物业、天骄股份、紫竹物业和世联君汇。

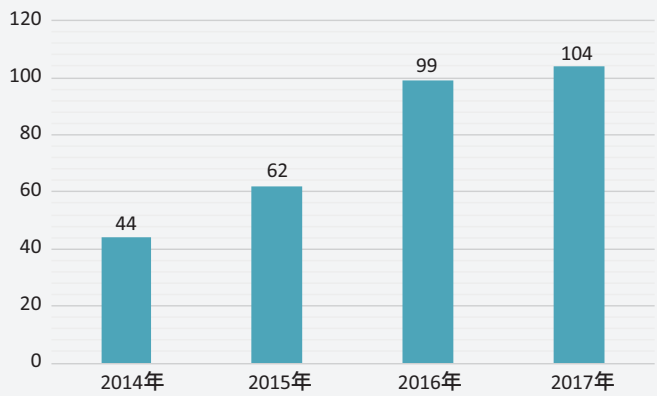


图3 近年物业服务类上市公司数量（A股、新三板、H股）

2018年纳入评估范围的上市公司中，A股上市公司31家，H股上市公司11家，新三板公司62家。独立上市的物业服务公司有68家，非独立上市物业服务公司36家。

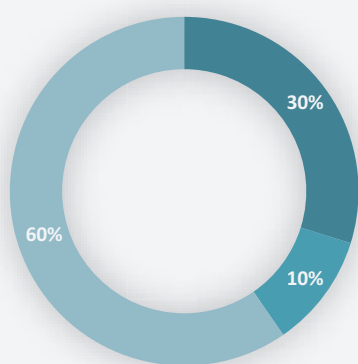


图4 2018年度上市公司上市地点分布

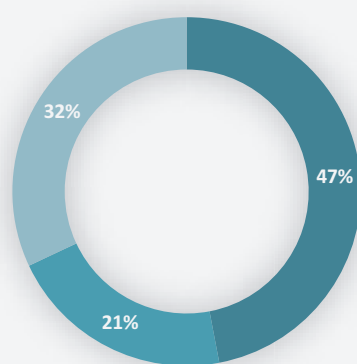


图5 2018年度上市公司类型分布

从上市公司的地区分布看，广东省公司数量最多为24家，占全部上市公司总数的23%，其次为北京市和浙江省，都为15家，占上市公司总数的14.4%。

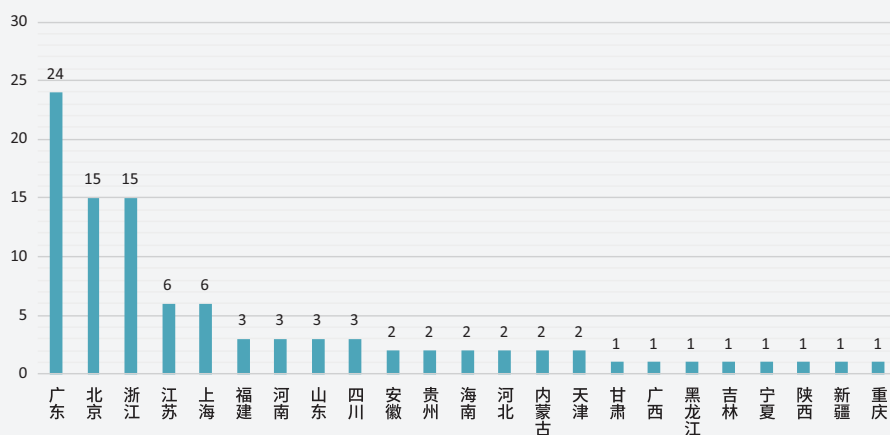


图6 2018年度纳入评估范围的上市公司注册地省份分布

1.2 经营绩效

2018年度纳入评估范围的上市公司,其2017年实现营业收入总计545.4亿元,平均每个公司营业收入5.24亿元,相比2016年营业总收入419.9亿元,即平均每个公司收入4.04亿元,同比增长29.8%。中国上市物业服务企业整体营业收入实现较快增长,平均增速有所回升。

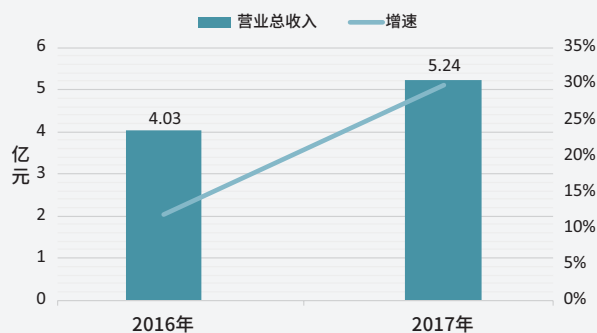


图7 2017年相比2016年营业收入表现

从收入规模分布上看,1亿至5亿元营业收入的物业公司占比最多,达到37%。其次是5000万至1亿元营业收入的上市公司,占比为25%,相比2016年是增长最多的板块。

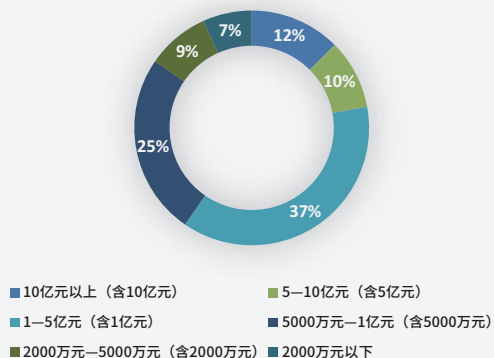


图8 2017年中国上市物业服务企业营业收入分布情况

从管理面积上看,2018年纳入评估范围的上市公司,其2017年物业管理面积总计29.27亿平方米,公司平均管理面积为3181.23万平方米。相比2016年公司平均管理面积2634.4万平方米,同比增长20.7%。从分类统计看,上市公司的物业管理面积大多分布在100万—500万平方米,占全部上市公司的37%;其次为1000万—5000万平方米,占比21%。

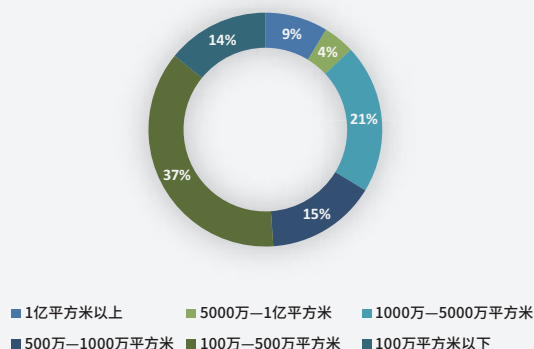


图9 2017年中国上市物业服务企业管理面积分布情况

从盈利水平上看,2018年纳入评估范围的上市公司,其2017年毛利率平均为25.11% (剔除极端值),相比2016年平均毛利率24.93%提高了0.18个百分点,相比2015年平均毛利率提高了3.79个百分点。近年中国上市物业服务企业的平均盈利能力处于稳步提升的通道。

从盈利水平的分布来看,2017年毛利率在20%至30%区间的公司最多,占比30%;其次是10%至20%毛利率的公司,占比26%。相比2016年,30%至40%毛利率区间的比例提升最多,从2016年的12%提高到2017年的16%。

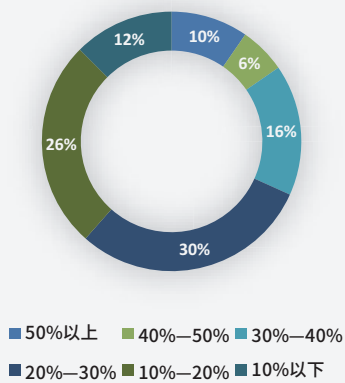


图10 2017年中国上市物业服务企业毛利率分布情况

从单位面积营业利润看，2018年纳入评估范围的上市公司，其2017年每平方米月均营业收入为3.63元(包括酬金制和包干制)，相比2016年的3.14元和2015年的1.95元，分别提高0.49元和1.68元。从一定程度上说明中国上市物业服务企业近年转型升级成效较为明显，单位管理面积效益稳步提升。

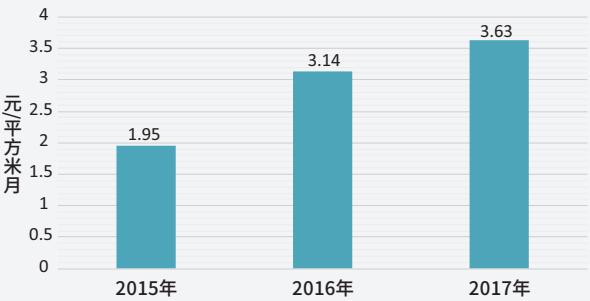


图11 2015年至2017年单位面积月均营业利润情况

从单位面积员工数量上看，2018年纳入评估范围的上市公司，其2017年每百万平方米需要员工数量为339.2人。总体来看物业管理规模越大，单位面积所需要的员工数量就越少，一方面是由于规模效应，另一方面则是更多新技术的使用，导致单位员工管理能力的提升。管理面积1亿平方米以上的物业服务公司可以将每百万平方米员工数量降低到100人以下，而管理规模100万平方米以下的物业公司则需要近700名员工。

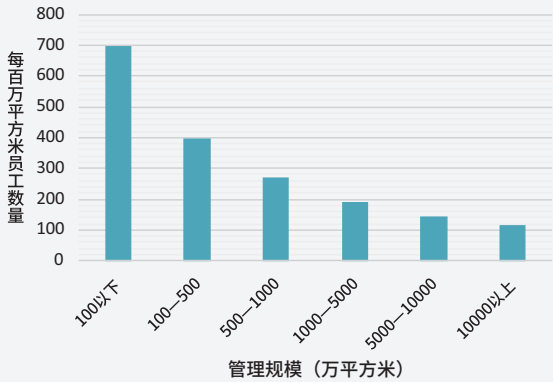


图12 物业管理面积的规模效应

1.3 市场价值

截至2017年12月31日，剔除极端值后，纳入评估范围的上市公司市值总计9863.5亿元，相比2016年年底的8049.4亿元，同比上涨22.5%。同期沪深300指数上涨21.8%，房地产行业（申万分类）下跌10.3%，物业服务行业市场表现整体好于市场指数水平。

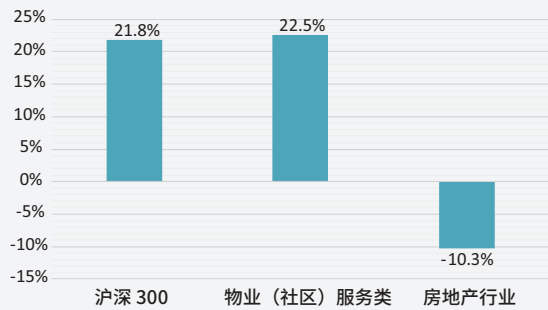


图13 2017年度物业服务行业表现整体优于市场

2017年中国物业服务上市公司市值平均上涨8.42%（算术平均），其中索克物业涨幅最大，为449.4%。主要原因是索克物业于2017年5月发行股份，募集资金不超过4284万元，用于成立分公司、股权收购、补充流动资金及物业管理人工智能化开发应用，公司通过增发增大公司总市值。

2017年年底，剔除极端值后，纳入评估范围的物业服务上市公司平均估值为13.9倍（动态市盈率，截至2017年年底），相比2016年年底平均15.1倍，估值有所下降。

截至2017年12月31日，美股（含纽交所、纳斯达克和美国证券交易所）中，物业服务相关的上市公司有258家，总市值为10969.5亿美元，是我国的物业服务相关上市公司市值总和的近7倍。中国物业服务上市公司总数占全部上市公司总数的1.6%，市值占全部上市公司总市值的0.9%；美国物业服务相关上市公司总数占全部美股上市公司的5.5%，市值占全部上市公司总市值的2.6%。

表1 2017年年底中美物业服务上市公司对比

比较类型	中国物业服务上市公司	美国物业服务上市公司
上市公司市值（亿元人民币）	9863.5	71300
数量占比	1.6%	5.5%
市值占比	0.9%	2.6%

1.4 商业创新

企业的商业创新模式有多种类型，难以就其商业模式类型进行系统分类，但是所有商业模式创新都可以从其创新结果上进行衡量，包括转变企业的增长模式，改善企业经营质量，提高企业的无形价值。



图14 物业服务公司商业模式创新示意

这里的企业“增长模式”是指按照“自然增长—企业并购—企业联盟—系统平台—生态圈—资源共享”等排列的一系列由低到高的模式。“单位员工产值”是指企业每个正式员工创造的收入规模，“单位投入产值”是指企业的净资产收益率。“无形价值”这里用企业的商誉来衡量。

2018年，纳入评估范围的物业服务类上市公司的增长模式大多还处于自然增长的水平，达到61%。

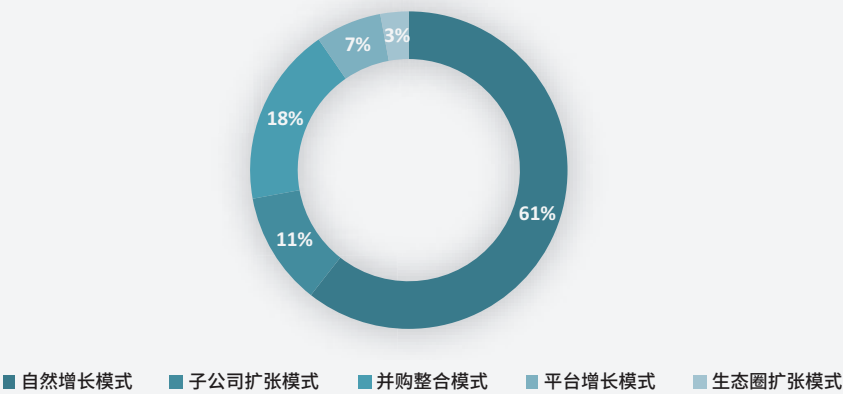


图15 2018年上市物业服务企业增长模式分布