

# 中国上市物业服务企业 价值创新研究报告(2019)

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

**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. 2019/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, 2019. 10  
ISBN 978-7-309-14662-2

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-2019 IV. ①F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 221273 号

**中国上市物业服务企业价值创新研究报告(2019)**

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  
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

上海丽佳制版印刷有限公司

开本 787×1092 1/16 印张 6 字数 160 千

2019 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-14662-2/F·2628

定价: 75.00 元

---

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

## 编写组

---

主 编: 张 年

编写人员: 赵永超 周 琦 贺小林 郭建勋

陈飞龙 欧阳宇剑 赵泽宇

视觉设计: 王桑琪

# 前言

近年来，我国物业服务行业发生了翻天覆地的变化。行业的集中度不断增加，物业服务的内涵被重新定义。国内物业服务企业跟随“一带一路”的脚步，参与到了海外市场。在国内，物业服务的发展呈现三个主要特点：一是资本力量助力物业企业并购，进一步提高行业集中度和规模效应；二是科技力量助力物业企业转变模式理念，进一步提高服务的科技感、安全感和舒适感，从而降低了成本和提高专业化水平；三是增值服务推动物业企业实现基础服务与专业服务并重发展的局面，进一步增加营业收入和提高服务满意度。以上特点都从不同侧面表明，我国的物业服务行业正经历着一个跨越式的发展，形成了从传统服务行业向现代服务行业转变、从高速度发展转向高质量发展的趋势。

本报告系统梳理了2018—2019年我国上市物业企业发展情况，分享其在经营绩效、市场价值、商业创新、技术创新、服务创新等方面的发展特点和趋势，多维度展现中国上市物业服务企业的价值重塑和创新发展。特别是在技术创新方面，2018—2019年我国物业行业经历了一个“互联网+”价值破灭的过程，技术的使用更多考虑的是数据价值和场景的可行性，值得全体物业人深思。我们相信，在“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念的指引下，物业服务行业在技术方面的创新科技含量将会更高，对技术供给方的要求也会更高，以优势互补打造科技含量更高的服务。

中国上市物业服务企业价值创新研究报告课题组

2019年8月

# 目录

## CONTENT

### 报告篇

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 一、2019年中国上市物业服务企业发展研究报告 | 2  |
| （一）中国现代物业服务创新价值指数       | 2  |
| （二）经营绩效                 | 5  |
| （三）市场价值                 | 9  |
| （四）商业创新                 | 10 |
| （五）技术创新                 | 12 |
| （六）服务创新                 | 14 |
| 二、2018年中国现代物业服务业发展大事记   | 15 |

### 研究篇

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 一、我国物业服务企业分拆上市面临的挑战               | 18 |
| （一）2019年上市物业企业总体发展情况              | 18 |
| （二）物业分拆的背景和必要性                    | 19 |
| （三）物业分拆过程中实际面临的挑战                 | 21 |
| （四）专家观点：上市物业收购成为企业上市的可行选择         | 26 |
| 二、城市更新与我国的物业增值服务发展                | 28 |
| （一）城市更新：硬件更新的同时，更需要软服务的提升         | 28 |
| （二）城市更新中的物业服务角色定位                 | 29 |
| （三）城市更新中的物业服务案例分析                 | 30 |
| 三、从“物业服务”到“美好生活”，社区服务实现价值突破       | 33 |
| （一）物业服务行业的发展符合政策导向                | 33 |
| （二）现有社区服务的功能定位亟待扩展                | 34 |
| （三）推动政策创新，打通“社区服务”与“美好生活”的阻隔      | 35 |
| 四、长三角上市物业服务企业发展概况及区域服务一体化带来的挑战与机遇 | 38 |
| （一）2018年长三角一体化上升到国家战略             | 38 |

# 目录

## CONTENT

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| (二) 长三角上市物业服务公司发展现状            | 42        |
| (三) 长三角代表上市物业公司案例分析            | 42        |
| (四) 物业服务业一体化的问题瓶颈              | 45        |
| (五) 长三角物业服务业一体化趋势带来的机遇         | 46        |
| <b>五、2019年中国上市物业服务企业价值创新排名</b> | <b>50</b> |
| (一) 中国最具综合竞争力上市物业服务企业十强        | 50        |
| (二) 中国最佳经营绩效上市物业服务企业十强         | 51        |
| (三) 中国最具市场价值上市物业服务企业十强         | 52        |
| (四) 中国最具商业创新上市物业服务企业十强         | 53        |
| (五) 中国最具技术创新上市物业服务企业十强         | 54        |
| (六) 中国最具服务创新上市物业服务企业十强         | 55        |

## 案例篇

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>一、复珺科技：让城市生活更智慧</b>     | <b>58</b> |
| (一) AI指挥中心：3D可视化云平台实现大数据管理 | 59        |
| (二) AI物业：传统物业赋能专家          | 60        |
| (三) AI办公：传统办公全新变革          | 63        |
| (四) AI环卫：智慧物联助力垃圾分类        | 64        |
| (五) 复珺科技愿景                 | 68        |
| <b>二、美力新：智能国际的建装引领者</b>    | <b>69</b> |
| (一) 公司简介和发展历程              | 69        |
| (二) 国际标准与创新基因              | 69        |
| (三) 公司管理与党建模范              | 71        |
| (四) 公司发展愿景                 | 71        |
| <b>三、云梯：电梯场景价值的发掘者</b>     | <b>72</b> |
| (一) 公司简介与发展历程              | 72        |
| (二) 行业痛点与产品创新              | 72        |
| (三) 成功故事与代表案例              | 73        |
| (四) 发展愿景与业务规划              | 74        |

# 目录

## CONTENT

|                     |    |
|---------------------|----|
| 四、亿投传媒：高品质生活推荐专家    | 75 |
| （一）公司简介             | 75 |
| （二）发展历程             | 75 |
| （三）亿投价值：碎片化时代的精准营销  | 75 |
| （四）亿投愿景：高品质生活方式推荐专家 | 77 |
| 五、深兰科技及其在智慧物业方面的应用  | 78 |
| （一）公司简介             | 78 |
| （二）强大的研发能力          | 78 |
| （三）深兰人工智能技术在物业方面的应用 | 79 |
| 参考资料                | 81 |
| 复旦大学中国城镇化研究中心简介     | 84 |

# 报告篇



# 一、 2019年中国上市物业服务企业发展研究报告

## (一) 中国现代物业服务创新价值指数

价值和 innovation 是商业活动发展的主旋律，这在我国物业服务行业尤为显著。随着资本市场的进一步发展和新技术的普遍应用，价值创造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，投资者对社区服务企业的价值实现的要求，推动着社区服务企业对自身商业价值的进一步挖掘，促进社区服务企业自身的经营模式转型升级。



图1.1 社区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，全面囊括主板市场、新三板市场及香港重要社区服务类公司，纳入本研究范围的公司需要满足如下条件：

- (1) 在业务板块上单独列出物业服务类业务，物业服务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) 严格按照各地证券监管机构，披露相应事项，保证数据的真实、连续。

中国现代物业服务价值创新指标体系涵盖五大维度21项评估指标。指标总体基于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场价格；在模式创新方面，参考本课题组提出的社区服务商业创新模型（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行为进行衡量。

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，综合采用专家意见，集中体现行业内重要专家学者和行业领袖对于“价值创造”和“模式创新”的考量意见。



图1.2 中国现代物业服务价值指标体系

截至2019年5月30日，满足标准纳入中国现代物业服务创新价值评估范围的上市公司一共93家，比2018年度的104家减少11家。2019年度在新三板退市的物业服务企业达到21家，其中物业服务独立上市的企业有63家，占比达到67.7%。

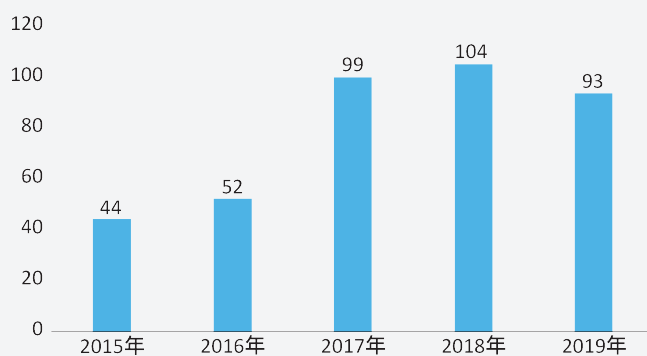


图1.3 近年物业服务类上市公司数量（A股、新三板、港股）

2019年纳入中国现代物业服务评估范围的上市公司中,有54%在新三板上市,28%在A股上市,18%在港股上市。相比2018年,在港股上市的公司数量明显增多。

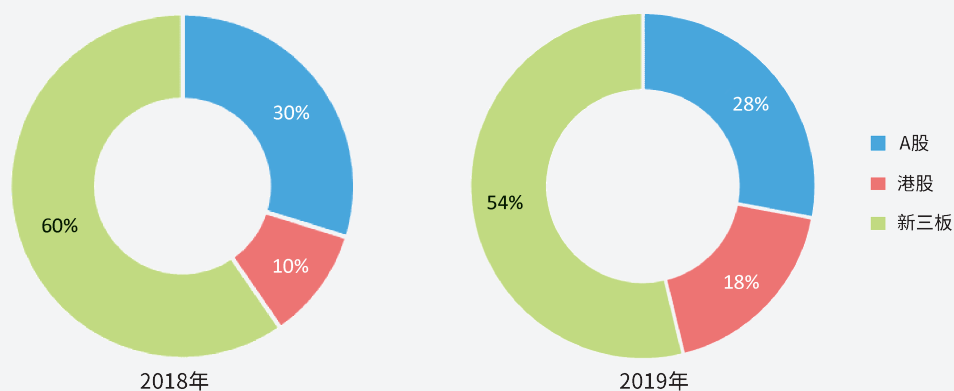


图1.4 2018—2019年度纳入评估范围的上市公司上市地点分布

从上市公司的地区分布看,广东省公司数量最多,为25家,占全部上市公司总数的26.9%,其次为北京市、浙江省和江苏省,分别为13家、8家和7家,分别占全部上市公司数的14.0%、8.6%和7.5%。从上市物业公司数量排名上看,2019年前四名与2018年保持一致,福建省、河南省排名下滑明显。

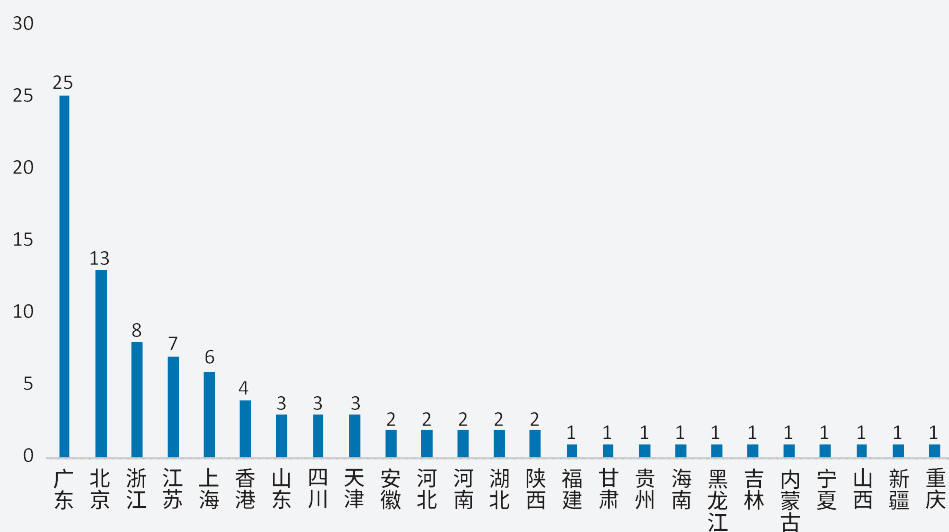


图1.5 2019年度纳入评估范围的上市公司注册地省份分布

## (二) 经营绩效

2019年度纳入评估范围的上市公司在2018财年总计完成物业服务类营业收入705.02亿元, 相比2017财年的545.4亿元, 增长29.27%; 平均每家上市物业公司的收入达

到7.58亿元, 比2017财年增长44.6%。新城悦、碧桂园服务等重量级物业公司在港股上市, 极大地提升了目前上市物业服务公司的总体规模和平均规模。

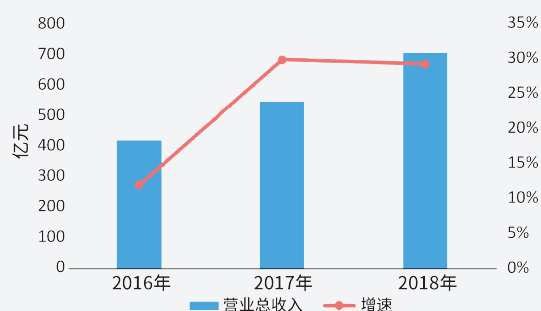


图1.6 2016—2018年上市物业服务公司营业总收入情况

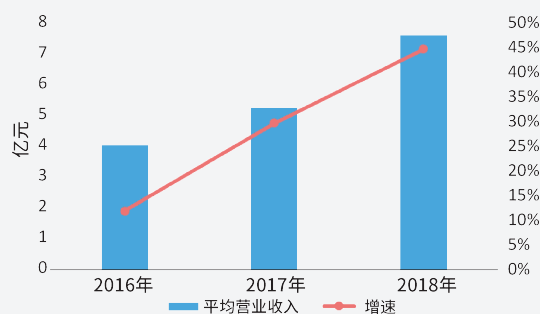


图1.7 2016—2018年上市物业服务公司平均营业收入情况

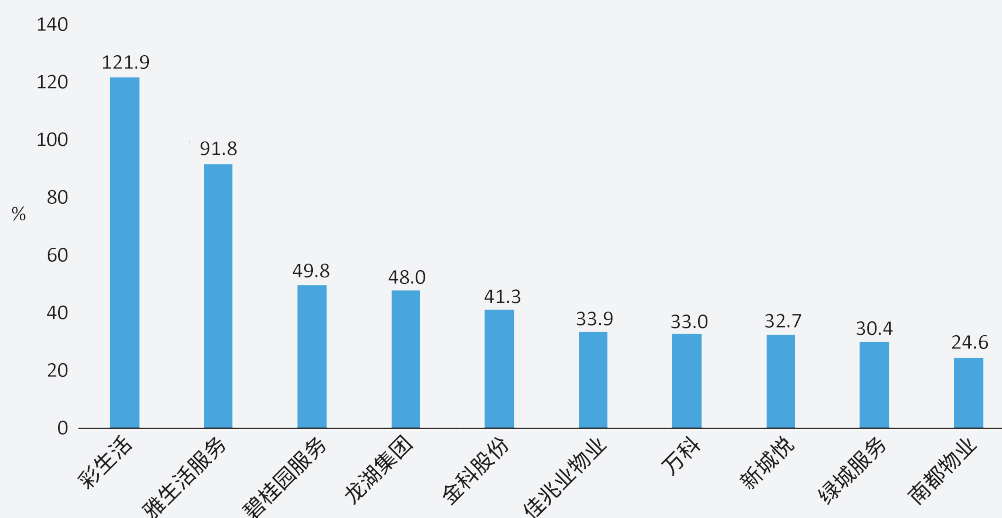


图1.8 2018年主要上市物业服务公司营业收入增速情况

从收入规模分布上看,10亿元以上的大型物业服务企业比例明显增多,从2017年的12%,上升到2018年的18%;5 000万元以下营业收入的比例明显减少,由2017年的16%缩减到2018年的不到10%。我国上市物业服务企业的公司质量明显改善。

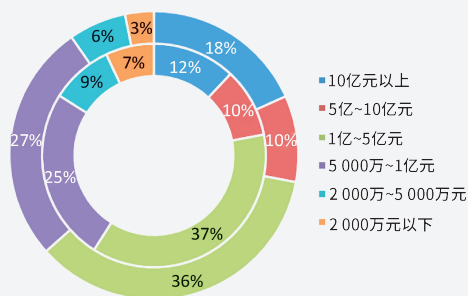


图1.9 2017—2018年中国上市物业服务公司营业收入分布对比(里圈:2017年;外圈:2018年)

从管理面积上看,2019年纳入评估范围的上市公司在2018年年底物业管理面积总计36.01亿平方米,相比2017年年底的29.27亿平方米增幅达23.0%;2018年公司平均管理面

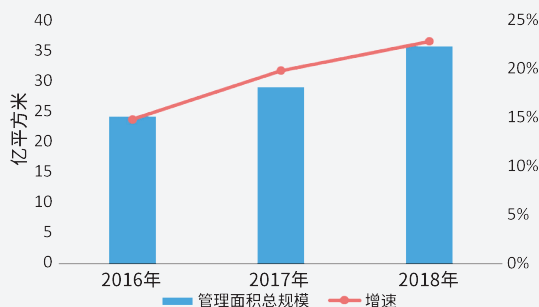


图1.10 2016—2018年上市物业服务公司管理面积总规模情况

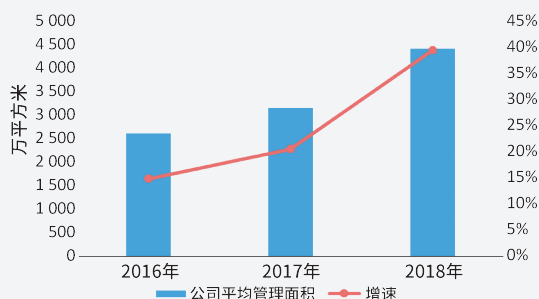


图1.11 2016—2018年上市物业服务公司平均管理面积情况

积为4 445.9万平方米,相比2017年的平均管理面积增幅达41.6%。上市物业公司平均管理面积突破4 000万平方米。

从规模分布上看,2018年上市公司物业管理面积在1亿平方米以上、1 000万~5 000万平方米和100万~500万平方米三个区间增加比例较多,其中1 000万~5 000万平方米的物业公司增加数量最多,中大型物业服务企业逐渐成为上市物业服务公司主流,从侧面反映出行业集中度的快速提升。

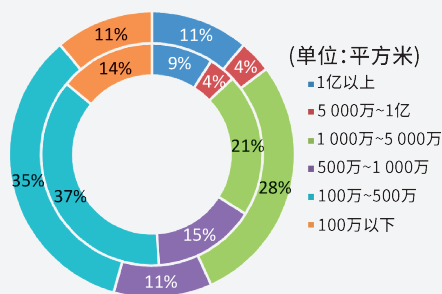


图1.12 2017—2018年中国上市物业服务公司管理面积分布对比(里圈:2017年;外圈:2018年)

从盈利水平上看，2019年纳入评估范围的上市公司其2018年平均毛利率为24.19%，相比2017年的25.11%略有下降，但总体仍保持在近年较高水平。

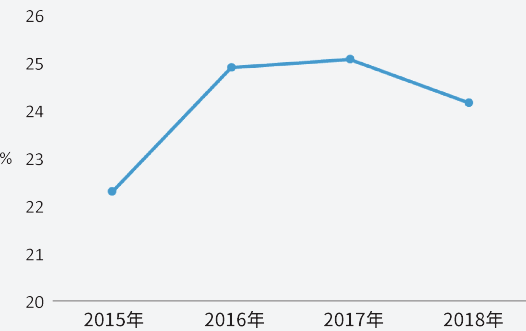


图1.13 近年中国上市物业服务公司毛利率水平变化

从盈利水平的分布来看，2018年毛利率在30%以上的公司比例有所缩小，由2017年的32%缩小到2018年的26%；毛利率在20%以下的公司占比提高，由2017年的38%扩大到2018年的44%，导致行业平均盈利水平下降。

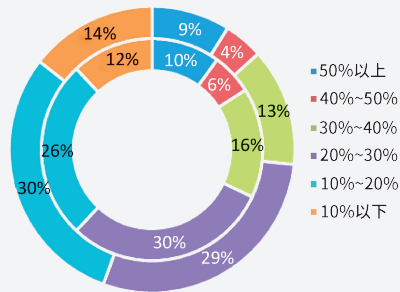


图1.14 2017—2018年中国上市物业服务公司毛利率水平分布对比（里圈：2017年；外圈：2018年）

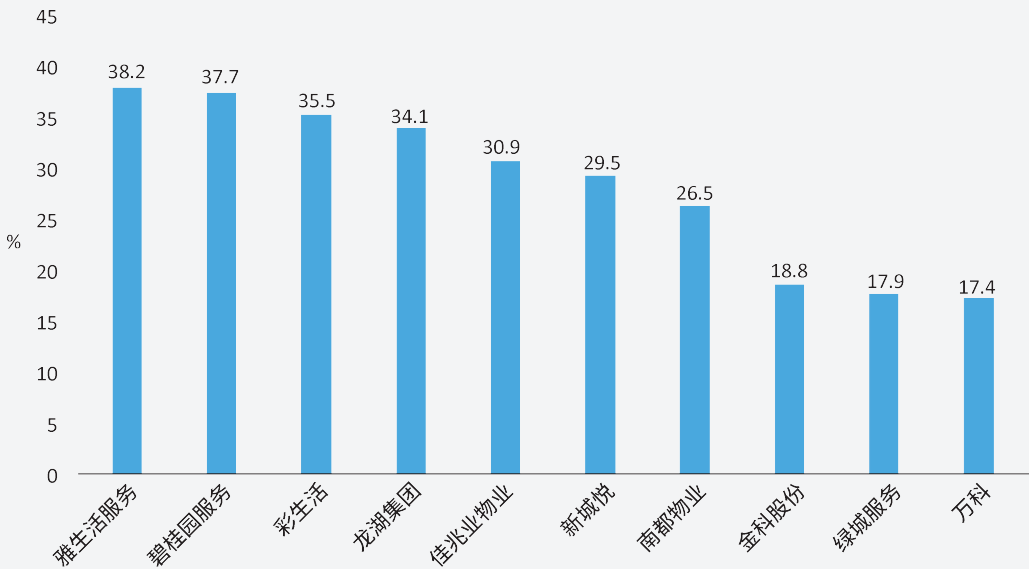


图1.15 主要上市物业服务公司毛利率水平

从单位面积营业利润看,2019年纳入评估范围的上市公司其2018年每平方米月均营业利润为3.09元,相比2017年的3.63元减少了0.54元,行业整体面临利润下降的压力。

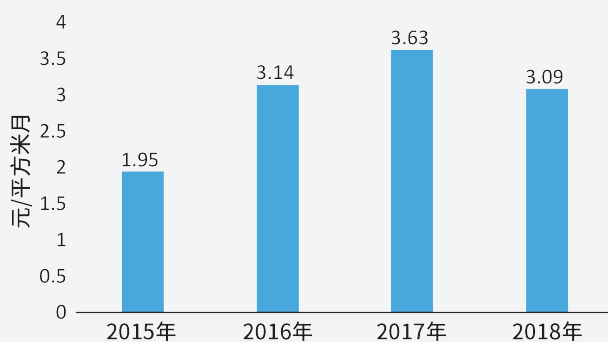


图1.16 2015—2018年上市物业服务公司单位面积月均营业利润情况

从单位面积员工数量上看,2019年纳入评估范围的上市公司其2018年每百万平方米需要员工数量为315.4人,相比2017年的339.2人继续呈下降趋势,行业整体人员成本继续压缩。

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。对比2017年,2018年各个管理规模区间的上市物业企业每百万平方米需要的员工数量都所有下降,其中100万平方米以下的中小物业员工需求量下降了15%。500万~1 000万平方米管理规模的物业公司对员工的需求量反而大幅提高了48%,成为吸纳物业服务劳动力的主力。

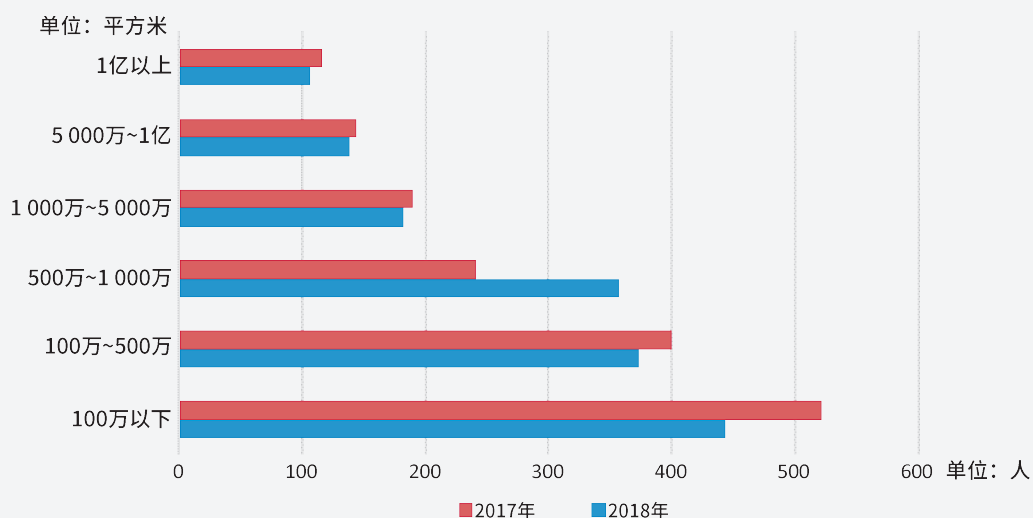


图1.17 2017—2018年不同物业管理面积的规模效应对比

### (三) 市场价值

截至2018年12月31日,剔除极端值后,纳入评估范围的上市物业服务公司市值总计7 534.0亿元,相比2017年下降14.6%。下降的原因一方面是由于2018年度退市和不再挂牌企业数量较多,另一方面与2018年整体资本市场大幅下挫有关。上市物业服务公司的市场表现仍好于同期沪深300指数和上证指数。2018年上市物业服务企业总市值下降14.6%,同期沪深300下降25.3%,上证指数下降24.6%。

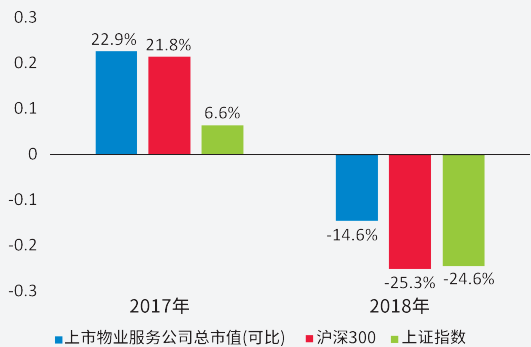


图1.18 2017—2018年上市物业服务企业市场表现情况对比

2018年中国物业服务类上市公司市值平均下降4.15%(算术平均),其中涨幅最大的上市物业服务企业是华仁物业,受拟被雅生活服务收购影响,公司年度市值涨幅高达186%。

剔除极端值后,2019年纳入评估范围的物业服务类上市公司其2018年平均估值为

14.2倍(动态市盈率,截至2018年年底),相比2017年的13.9倍略有提高,但仍未恢复到2016年的估值高点。其中,南都物业是A股独立上市物业服务公司中估值最高的企业,达到24.9倍,浦江中国是港股上市物业服务公司中估值最高的企业,达到37.8倍。总体而言,目前我国资本市场对物业服务公司的估值偏理性。

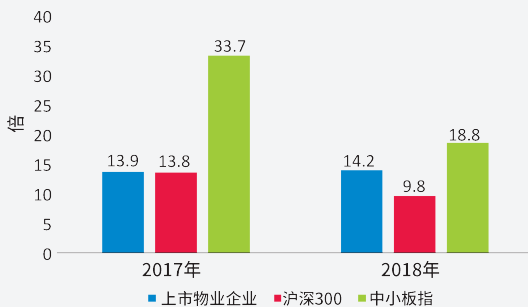


图1.19 2017—2018年上市物业服务企业估值对比表现

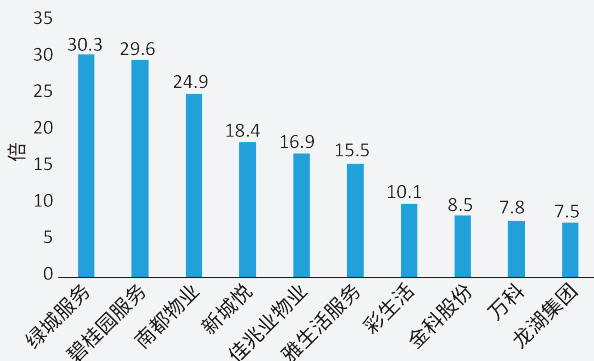


图1.20 2018年主要上市物业服务企业估值对比表现(截至2018年年底,动态市盈率)



(四) 商业创新

企业的商业创新模式有多种类型，很难就其商业模式类型进行分类，但是所有商业模式创新都可以从其创新结果上进行衡量：一是是否转变了企业的增长模式，二是是否使企业经营质量得到提升。

**(1) 企业规模增长的模式：**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”等一系列由低到高的模式，对物业服务公司当年的企业增长模式进行分类。

**(2) 企业质量提升的模式：**反映到单位投入产出效率，根据物业服务业特点，选择

“单位投入产值”（ROE）与“单位员工产值”（ROEM）两个指标。

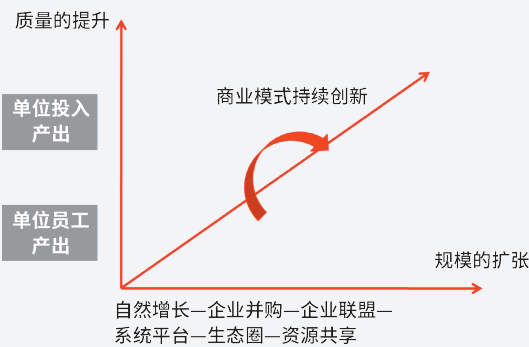


图1.21 物业服务公司商业模式创新示意

2018年，纳入评估范围的物业服务类上市公司，其增长模式大多还处于自然增长型扩张的水平，达到68%。这一比例相比2017年增长了7个百分点。然而，采取生态平台型扩张的物业企业占比下降了8个百分点，这说明物业运营企业开始对这一模式采取谨慎的态度。

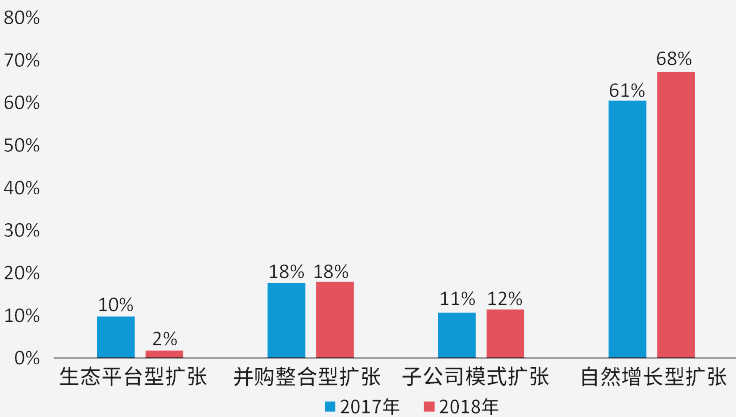


图1.22 2018年上市物业服务公司增长模式分布