

内容目录

第一章 前言	3
第二章 2023-2028 年非住宅类物业管理市场前景及趋势预测	4
第一节 非住宅类物业管理行业监管情况及主要政策法规	4
一、行业主管部门和行业监管体制	4
二、行业主要法律法规政策	5
三、相关的法律法规、行业政策的主要影响	8
第二节 我国非住宅类物业管理行业主要发展特征	8
一、物业管理行业概况	8
二、行业技术水平及特点	11
三、进入本行业主要壁垒	11
(1) 品牌与经验壁垒	11
(2) 经营和管理壁垒	11
(3) 技术壁垒	12
四、行业周期性、区域性和季节性特征	12
(1) 周期性	12
(2) 区域性	12
(3) 季节性	12
五、与上、下游行业之间的关联性	12
第三节 2022-2023 年中国非住宅类物业管理行业发展情况分析	13
一、物业管理及非住宅物业管理行业现状	13
(1) 物业管理市场规模持续增长，非住宅业态市场规模增长迅速	13
(2) 非住宅物业服务收入过半，较高收费水平是其主要驱动因素	15
(3) 物业服务边界逐渐突破，多种经营收入增长迅速	17
二、医疗机构物业管理行业概况	18
三、政府机关及商业办公物业管理行业概况	19
四、教育机构物业管理行业概况	21
五、行业供需状况	22
第四节 2022-2023 年我国非住宅类物业管理行业竞争格局分析	26
一、行业竞争格局	26
二、行业内主要企业	28
(1) 招商积余（001914）	28
(2) 新大正（002968）	28
(3) 特发服务（300917）	29
(4) 南都物业（603506）	29
(5) 上房服务	29
(6) 国天物业	29
(7) 益中亘泰	29
第五节 企业案例分析：明喆集团股份有限公司	29
一、公司市场地位	29
二、公司的竞争优势与劣势	31

三、同行业可比公司的比较情况	34
第六节 2023-2028 年我国非住宅类物业管理行业发展前景及趋势预测	36
一、后勤社会化改革逐步深化，市场空间逐渐释放	36
二、逐渐融入城市治理，“城市管家”模式大势所趋	37
三、人力成本逐渐提高，智能化物业管理是重要趋势	38
第七节 2023-2028 年我国非住宅类物业管理行业面临的机遇与挑战	39
一、行业面临的机遇	39
（1）政策引导行业健康发展	39
（2）市场规模逐步扩大	40
（3）业务范围不断延伸	40
（4）科技助力行业降本增效	40
二、行业面临的风险	40
（1）人力成本逐年上升	40
（2）市场竞争风险	41
（3）服务质量有待提高	41
（4）高素质人才需求难以满足	41
第三章 非住宅类物业管理企业差异化运营策略及建议大全	41
第一节 打造脱颖而出的差异化	41
一、打造产品差异化	41
二、打造环境差异化	41
三、打造服务差异化	42
四、打造运营差异化	42
第二节 品牌差异化运营五大策略	43
一、渠道差异化，避开别人的优势领域	43
二、场景差异化，在不同的地方讲不同的故事	44
三、传达差异化，我比别人对你更有价值	45
四、体验差异化，在我这里你欲罢不能	46
五、用户差异化，我和你都是不一样的人	47
第三节 差异化品类定位的方法	48
一、挖掘文化属性	48
二、挖掘自身优势	48
三、挖掘未被满足的用户需求	49
四、挖掘竞争对手的空白象限	49
五、寻求跨界创新	49
六、聚焦原材料方面的卖点	50
六、体验环境方面的卖点	50
七、打造研发制作工艺方面的卖点	50
八、寻找营销手段的卖点	50
第四节 打造差异化的具体策略	51
一、出品创新	51
二、改善功能	51
三、文化差异性	51
四、干净新鲜	52
五、品类细分	52

六、情感塑造	52
七、服务能力	52
八、打造爆品	53
九、营造场景	53
十、包装	53
十一、跨界营销	54
十二、创新	54
第五节 差异化品类定位的三大陷阱	55
一、自嗨式定位	55
二、过于小众化	55
三、恶意跟风抄袭	55
第四章 非住宅类物业管理企业《差异化运营策略》制定手册	56
第一节 动员与组织	56
一、动员	56
二、组织	57
第二节 学习与研究	57
一、学习方案	57
二、研究方案	58
第三节 制定前准备	59
一、制定原则	59
二、注意事项	60
三、有效战略的关键点	61
第四节 战略组成与制定流程	63
一、战略结构组成	63
二、战略制定流程	64
第五节 具体方案制定	65
一、具体方案制定	65
二、配套方案制定	67
第五章 非住宅类物业管理企业《差异化运营策略》实施手册	68
第一节 培训与实施准备	68
第二节 试运行与正式实施	68
一、试运行与正式实施	68
二、实施方案	69
第三节 构建执行与推进体系	69
第四节 增强实施保障能力	70
第五节 动态管理与完善	71
第六节 战略评估、考核与审计	71
第六章 总结：商业自是有胜算	72

第一章 前言

一切的产品或者服务都是围绕供需关系而定的，供小于需时，消费者只需要购买功能即可。供

大于需时，消费者的需求便呈现多样化。

如何在激烈的同行竞争中胜出，打造差异化就显得尤为重要。

那么，如何非住宅类物业管理打造差异化，让你脱颖而出？

差异化品类定位的方法有哪些？

打造差异化的具体策略该怎么制定？

等等

下面，我们先从非住宅类物业管理行业市场进行分析，然后重点分析并解答以上问题。

相信通过本文全面深入的研究和解答，您对这些信息的了解与把控，将上升到一个新的台阶。这也将为您经营管理、战略部署、成功投资提供有力的决策参考价值，也为您抢占市场先机提供有力的保证。

第二章 2023-2028 年非住宅类物业管理市场前景及趋势预测

第一节 非住宅类物业管理行业监管情况及主要政策法规

非住宅类机构客户提供一体化后勤服务主要客户类型为医疗机构、行政事业办公、企业办公、教育机构、其他物业。根据《国民经济行业分类标准》（GB/T4754-2017），非住宅类物业管理所处行业名称为“K70 房地产业”之“K7020 物业管理”。

一、行业主管部门和行业监管体制

目前，我国物业管理行业实行的是政府监管与行业自律相结合的监管体制。

（1）政府主管部门

政府主管部门主要有住房和城乡建设部、县级以上人民政府房地产行政主管部门、县级以上人民政府价格主管部门、国家发展和改革委员会、财政部。

其中，住房和城乡建设部负责全国物业管理活动的监督管理工作；县级以上人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作；国家发展和改革委员会与住房和城乡建设部共同负责全国物业服务收费的监督管理工作；县级以上人民政府价格主管部门与同级房地产行政主管部门共同对物业服务收费行为进行监督；财政部与住房和城乡建设部共同制定专项维修资金收取、使用、管理的办法。

（2）行业自律组织

物业管理行业的自律性组织有中国物业管理协会和各地区物业管理协会等。

中国物业管理协会是以物业服务企业为主体，相关企业参加，按照有关法律、法规自愿组成的全国行业性的自律组织，具有国家一级社团法人资格，其主管部门为住房和城乡建设部。中国物业管理协会的主要职能包括：协助政府贯彻执行国家的有关法律、法规和政策；协助政府开展行业调研和行业统计工作，为政府制定行业改革方案、发展规划、产业政策等提供预案和建议；协助政府组织、指导物业管理科研成果的转化和新技术、新产品的推广应用工作，促进行业科技进步；代表和维护企业合法权益，向政府反映企业的合理要求和建议；组织制定并监督本行业的行规行约，建立行业自律机制，规范行业自我管理行为，树立行业的良好形象；进行行业内部协调，维护行业内部公平竞争；为会员单位的企业管理和发展提供信息与咨询服务；组织开展对物业服务企业的资质评定与管理、物业管理优秀示范项目的达标考评和从业人员执业资格培训等工作；促进国内、国际行业交流与合作。

二、行业主要法律法规政策

随着物业管理行业的快速发展，物业管理在社会管理、经济发展、吸纳就业，以及满足人民日益增长的物质文化美好生活需求方面的独特价值和作用日益显现。同时，我国各部门制定了一系列的法律法规来规范其发展，也推出了大量的产业政策为其中长期发展提供有利的环境和广阔的空间。具体如下：

物业管理行业主要法律法规及产业政策

序号	政策及法规名称	实施时间	发布机构	主要内容
1	《国务院办公厅转发教育部等部门关于进一步加快高等学校后勤社会化改革意见的通知》	2000年	教育部等六部委	尽快在全国绝大多数地区基本完成高等学校后勤社会化改革
2	《关于城镇医药卫生体制改革的指导意见》	2000年	国务院等八部委	明确提出了医院后勤服务社会化的概念
3	《物业管理条例》	2003年	国务院	规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益
4	《前期物业管理	2003年	建设部	规范前期物业管理招标投标活动，保

序号	政策及法规名称	实施时间	发布机构	主要内容
	《招标投标管理暂行办法》			护招标投标当事人的合法权益
5	《物业服务收费管理办法》	2004年	国家发改委、建设部	规范物业服务收费行为，保障业主和物业管理企业的合法权益
6	《物业服务收费明码标价规定》	2004年	国家发改委、建设部	物业管理企业向业主提供服务，应当按照本规定实行明码标价，标明服务项目、收费标准等有关情况
7	建设部关于印发《前期物业服务合同（示范文本）》的通知	2004年	建设部	推动建立业主自我管理、自我约束的机制，维护全体业主的共同利益；引导前期物业管理活动当事人通过合同明确各自的权利与义务，减少物业管理纠纷
8	《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》	2007年	国务院	规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境
9	《物业服务定价成本监审办法（试行）》	2007年	国家发改委、建设部	政府价格主管部门制定或者调整实施政府指导价的物业服务收费标准，对相关物业服务企业实施定价成本监审
10	《业主大会和业主委员会指导规则》	2010年	住房和城乡建设部	规范业主大会和业主委员会的活动，维护业主的合法权益
11	《物业承接查验办法》	2011年	住房和城乡建设部	规范物业承接查验行为，加强前期物业管理活动的指导和监督
12	《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》	2013年	国务院办公厅	明确要求在公共服务领域更多利用社会力量，加大政府购买服务力度
13	《国家发展改革委关于放开部分服务价格意见的通知》	2014年	国家发改委	加强对有关服务市场价格行为的监管，坚决依法查处串通涨价、价格欺诈等不正当价格行为，维护正常市场价格秩序，保持价格水平基本稳定，保障市场主体合法权益

14	《国务院办公厅关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》	2015年	国务院办公厅	推进公立医院后勤服务社会化
15	《国务院关于修改部分行政法规的决定》中华人民共和国国务院第666号令	2016年	国务院	删去《物业管理条例》中第三十三条、第六十一条
16	国务院关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定（国发〔2017〕7号）	2017年	国务院	取消物业服务企业二级及以下资质认定。取消审批后，住房城乡建设部要研究制定物业服务标准规范，通过建立黑名单制度、信息公开、推动行业自律等方式，加强事中事后监管
17	国务院关于取消一批行政许可事	2017年	国务院	取消物业服务企业一级资质核定。取消审批后，住房城乡建设部通过以下

序号	政策及法规名称	实施时间	发布机构	主要内容
	项的决定（国发〔2017〕46号）			措施加强事中事后监管：1.加快完善物业服务标准和规范。2.充分发挥物业服务行业组织自律作用。3.指导地方加强对物业服务企业的监管,畅通投诉举报渠道,推行“双随机、一公开”抽查,及时查处违法违规行为。4.建立物业服务企业“黑名单”制度,推动对失信者实行联合惩戒。5.推动与相关政府部门的信息共享,加强企业信息备案管理
18	国务院关于修改和废止部分行政法规的决定（国务院令 第698号）	2018年	国务院	删去《物业管理条例》中关于资质的规定,增加行业诚信管理条款
19	《深化政府采购制度改革方案》	2018年	中央全面深化改革委员会	深化政府采购制度改革要坚持问题导向,强化采购人主体责任,建立集中采购机构竞争机制,改进政府采购代理和评审机制,健全科学高效的采购交易机制,强化政府采购政策功能措施,健全政府采购监督管理机制,加快形成采购主体职责清晰、交易规则科学高效、监管机制健全、政策功能完备、法律制度完善、技术支撑先进的现代政府采购制度
20	《关于开展建立健全现代医院管理制度试点的通知》	2018年	卫生健康委等六部门	健全完善后勤管理,探索医院“后勤一站式”服务模式,推进后勤服务社会化
21	《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》	2020年	住建部等六部门	推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务

22	《关于印发医疗机构废弃物综合治理工作方案的通知》	2020年	卫健委等十部委	通过规范分类和清晰流程,各医疗机构内形成分类投放、分类收集、分类贮存、分类交接、分类转运的废弃物管理系统。充分利用电子标签、二维码等信息化技术手段,对药品和医用耗材购入、使用和处置等环节进行精细化全程跟踪管理
23	《高等学校物业服务规范》	2021年	中国物业管理协会与中国教育后勤协会	以客户为中心,识别客户感知的服务特性要求,引入服务设计、服务补救等先进服务理念,对物业服务提供对应的管理要求提出成熟度评价要求,并提出创新管理、全面融入高校后勤“服务育人”理念,以适应高校后勤社会化改革及物业行业发展趋势
24	《医院智慧管理分级评估标准体	2021年	国家卫健委	为指导各地、各医院加强智慧医院建设的顶层设计,充分利用智慧管理工

序号	政策及法规名称	实施时间	发布机构	主要内容
	系（试行）》			具，提升医院管理精细化、智能化水平，特制定医院智慧管理分级评估标准体系。体系中包括运行保障管理，涵盖后勤服务管理、安全保卫管理、医疗废弃物管理、楼宇管控、信息系统保障管理五个方面
25	《城乡社区环卫清洁服务要求》	2022年	国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会	城乡社区环卫清洁服务范围包括但不限于道路清洁、室内公共区域清洁、室外公共场所清洁、农贸市场清洁、公厕清洁、水域清洁、垃圾收集、垃圾运输、应急作业等方面。并对各个方面做出详细的要求和标准

三、相关的法律法规、行业政策的主要影响

2021年国家卫健委发布《医院智慧管理分级评估标准体系（试行）》，指导各地、各医院加强智慧医院建设的顶层设计，充分利用智慧管理工具，提升医院管理精细化、智能化水平，特制定医院智慧管理分级评估标准体系。体系中包括运行保障管理，涵盖后勤服务管理、安全保卫管理、医疗废弃物管理、楼宇管控、信息系统保障管理五个方面。对于相关物业管理服务企业的信息化、智慧化要求更加严格，医院物业管理行业的准入门槛进一步提高，信息化、智慧化水平不高的物业管理服务企业的进入难度将进一步增加，有利于明喆集团股份有限公司进一步扩大医院物业管理的市场份额，行业集中度有望进一步提升。

2021年3月，“十四五”规划纲要提出要加快生活性服务业品质化发展。以提升便利度和改善服务体验为导向，推动生活性服务业向高品质和多样化升级。其中，包括加快发展物业服务业。

综上所述，以上政策的发布将进一步营造更加透明的竞争环境，为独立第三方物业管理服务企业的业务开展提供了有利条件，有利于行业的健康发展。同时，部分业态的准入门槛将进一步提高，增大信息化水平不高、管理效率低下的物业管理服务企业的进入难度，有利于明喆集团股份有限公司进一步提升市场份额。

第二节 我国非住宅类物业管理行业主要发展特征

所属行业概况将围绕物业管理行业整体概况以及各主要细分业态行业概况，即医疗机构物业管理行业概况、政府机关及商业办公物业管理行业概况、教育机构物业管理行业概况进行阐述。

一、物业管理行业概况

本概况将围绕物业管理行业起源、物业管理行业概述、物业管理整体现状以及细分的非住宅物业管理行业现状进行阐述。

①物业管理行业起源

在国外，物业管理已经有一百多年的历史，近代意义上的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。英国当时的工业革命使得大量的农村人口涌入城市，这引发巨量的住房需求。为了满足这些需求，一些房地产开发商建造了一批简易住宅以低廉价格租给工人居住。但由于住宅条件简陋、设施不全、缺乏管理等因素，导致居住环境日趋恶化、承租人拖欠租金、开发商投资效益无法保障

等各种问题出现。英国人奥克维娅·希尔（Octavia Hill）女士是公认的近代“物业管理”的创始人，她在 1880 年至 1886 年间为其名下出租房屋制定了一套房屋管理办法，引导并要求租户严格遵守。这套管理办法在实施后效果良好，引发当地业主纷纷效仿。这种“早期的物业管理活动”改善了居住的条件，为业主和承租人双方带来了好处，在一定程度上解决了房屋的维护和居住的环境管理等种种问题。

19 世纪早期，英国的工业革命在西欧和北美传播，进而使得物业管理在这些地区也逐渐有了社会基础。1908 年，由美国芝加哥大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特组织的芝加哥建筑物管理人员组织（CBMO—Chicago Building Managers Organization）召开了第一次全国性会议，宣告了全世界第一个专门的物业管理行业组织的诞生。

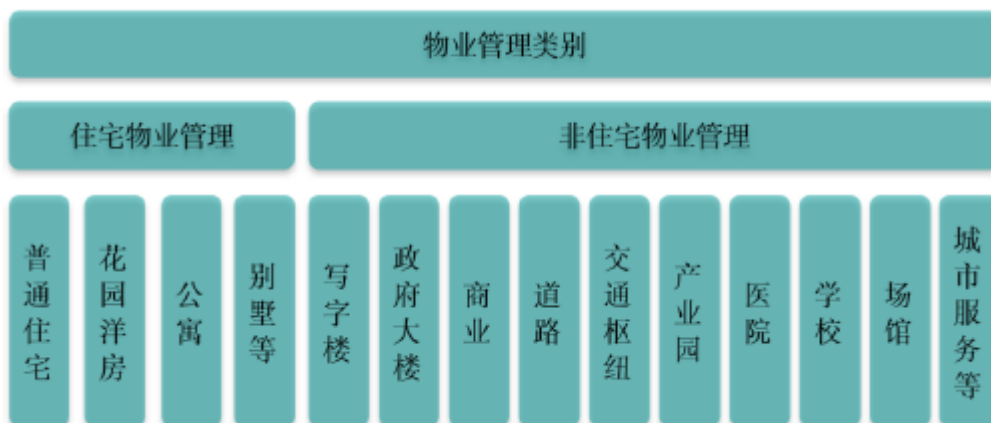
在我国，1949 年新中国成立后，城市房屋归入国家计划，房屋脱离了商品的属性。国家拥有房屋的所有权，将其作为福利分配给职工和市民；职工和市民拥有房屋的使用权，而房屋由政府和企业事业单位设立的管理机构统一管理。由于没有实现市场化的“物业管理”，政府和各个经济组织单位要承担一笔巨大的房屋维护管理的资金。

我国物业管理起源于改革开放之后，20 世纪 80 年代初，近代意义上的物理由我国香港引入，深圳是公认的我国内地物业管理的发源地，是我国物业管理的先行者。

②物业管理行业概述

物业管理是物业管理机构受物业所有人或使用人的委托，依照合同和国家相关法律，对已经竣工验收并投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地，运用现代管理科学和先进技术，以经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理，并为物业所有人和使用人提供高效、周到的服务，使物业发挥最大的使用价值和经济价值。

根据物业类型的不同，可以将物业管理分为住宅物业管理和非住宅物业管理。所谓住宅物业是指居民赖以生存的空间和必要的条件，即住宅以及附属的设备设施和环境，主要包括普通住宅、花园洋房、公寓、别墅等；非住宅物业是指住宅物业以外的物业类型，主要包含商业物业、写字楼、产业园、多功能综合楼、政府大楼、医院、学校及其他公共设施等。具体如下图所示：



住宅物业管理的重点包括物质环境和社会环境要求两个方面。物质环境管理要求做好小区治安、消防、卫生、交通、文体、娱乐等公共设施配套建设和环境的整洁美化工作。社会环境管理要求建立健全专业管理与业主自治管理机制，充分发挥业主委员会的作用，协调理顺内、外部各方关系。

非住宅物业管理突出治安、消防管理，同时重视清洁卫生和环境管理。强调建筑物、设备设施的日常维修及养护，及各类设备、设施的正常运行。学校、医院等特种物业的管理针对各类不同物业的不同特点，分别实施有效的管理和服务。

相对于住宅物业，非住宅物业有如下特点：

首先，服务对象的多元性。住宅物业管理面向的是相对稳定的多业主居民群体，此类群体相对固定，但是居民数量往往较多，且较为分散。非住宅物业管理面向的更多是单业主的企业或机构，此类客户对物业服务的需求和感知更加多元，除具有与住宅类客户一样的基本需求外，还具有公众属性、社会影响力等特点。

其次，服务需求和要求不同。住宅物业对环境管理的要求主要在于小区公共区域的干净舒适和绿化美观，而对于非住宅物业，不同业态之间有较大差异。

例如，学校是集师生教育、学习、休闲、娱乐、就餐、运动等多种功能于一体的综合性场所，因此，学校物业管理较住宅物业管理更为复杂多元化，服务范围涵盖了教学楼、办公室、体育文化场馆、学生公寓、食堂等多种类型场所。不同类型的场所就会延伸出不同的服务需求，如图书管理、教室管理、体育场地管理。随着服务内容不断规范化、标准化，物业管理的内容已经由对校内建筑及其附属设施设备的维护管理延伸至为师生提供一体化后勤的全过程服务。总体来看，目前学校物业管理服务的内容主要分为基础物业服务以及多元化专项服务两大类，具体服务内容基于学校和服务企业的不同而各具特色。

此外，医院物业管理最基本的要求在于保持安全、舒适的医院环境，以满足患者、家属和医疗

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/085104112120011220>