

卓越指数 2024物业服务卓越表现报告

观点指数研究院出品

目 录

03 物业服务卓越表现报告

- 业务运营
- 社区增值服务
- 非业主增值服务
- 财务管理
- 并购交易
- IPO
- 二级市场
- 政策表现

13 2024 物业服务卓越表现

研究成果说明及活动办法

- 2024 物业服务企业卓越表现
- 2024 物业服务企业品牌价值卓越表现
- 2024 物业服务企业管理能力卓越表现
- 2024 物业服务企业创新能力卓越表现
- 2024 物业服务企业服务力卓越表现
- 2024 物业服务企业城市服务卓越表现
- 2024 物业服务企业数字化卓越表现
- 2024 物业服务上市企业卓越财务表现

//

前言

房地产业处在新旧模式的过渡阶段，与之关联的物业服务行业正积极调整，探索新的发展路径。

2023年，物业服务企业回归品质服务，谋求长期、稳定的发展，行业整体规模获得有序提升。同时，随着近年来物业服务行业发展空间不断扩展，企业服务边界不断外延，新的机遇正应运而生。在人们日益增长的美好生活的需要以及企业自身降本增效的激励下，一些物业服务企业还在现代社区、数字技术等方面创新。可以说，物业服务行业依然大有可为。

过去一年里，哪些物业企业能脱颖而出，引领行业之先？2024物业服务卓越表现，旨在寻找和表彰过去一年在物业服务领域中追求卓越，能力出众的物业企业。

//

方米，较2022年度同比增长24.91%，增速同样较快。

需要正视的是，目前整体增量放缓已是行业共识，也基于此，大多物企在近些年开始调整自己的运营策略。

具体包括进行市场化扩张，发力新的赛道，竞争非住业态；强调回归品质服务，重视品牌建设，寻求更长期稳定的发展以科技赋能实现降本增效，进行数字化转型。另外有部分物企加大了非核心业务的外包，以优化资源配置；部分物企面对行业深度调整和市场不断变化，对组织架构和管理团队进行了必要调整。

2023年部分物企经营策略	
物企	策略
雅生活集团	树品牌、稳发展、强能力、促融合
金科服务	强化密度深耕，深度协同和浓度建设，聚焦现金流和回款有保障的高质量项目
世茂服务	抓收效率、聚焦服务方案提升，关注市拓中的集中化及协同性问题
合景悠活	收缩业务风险敞口，主动调整高风险、低效益项目；同时向非住及住宅存量市场倾斜
建发物业	寻求更多新盘拓展机会，提升二手盘管理经验，进行商业资产运营项目
保利物业	提升项目拓展密度，打造核心项目集群；实现多业态、多场景的服务融合，构建更具服务深度的业务体系
建业新生活	做好基础服务及增值服务；对效益不好项目主动撤场；对学校、医院、园区进行重点发力等

来源：观点指数整理

例如，在回归品质方面，雅生活集团对2023年及未来3年提出了“四个目标”，即“树品牌、稳发展、强能力、促融合”。具体来看，雅生活按“平台做轻，城市做实，项目做优”的组织定位，横向以“资源统筹，整合提效”为目标，推进区域、成员企业间融合；纵向以“管理下沉，平台精简”为导向，聚焦核心，完成城市公司平台搭建，驱动组织与业务共生。

金科服务主动大幅减少向金科集团在内的房地产开发商提供案场服务，聚焦现金流和回款有保障的高质量项目；建业新生活等也有类似动作，对效益不好的项目主动进行撤场等。

观点指数认为，对物企来说，强调高质量、市场化、独立化发展的时代已然来临。

新的赛道成为发力的重点，城市服务、商业运营、智慧科技应用、增值服务、非住物业管理、IFM（设施管理）、资产增值、内部管理和服力提升等潮流涌起，也对应提高了专业化要求，这给物企扩展服务深度与广度带来机遇。

观点指数注意到，目前各企业关注点有所不同，未来细分领域或将出现佼佼者。

建发物业曾于2022年9月与建发国际及建发房产签订框架

协议，将承接建发房产、建发国际以及其附属公司各类商业资产项目的商业运营业务。

商业运营业务壁垒高且盈利空间广阔，将轻资产商管业务放入上市物管企业也是目前开发商的常见做法，建发物业的商业运营业务主要通过其旗下的厦门悦发进行，目前其商业运营规模较小，不过，建发物业也表示，建发商管会充分利用国有企业背景及自身的品牌优势，积极探索国有平台下存量商业资产的外拓机会。

保利物业2023年7月正式成为IFMA国际设施管理协会年度战略合作伙伴，在IFMA拥有的16大专委会中，保利物业已进入企业设施、机场设施、非营利性设施、设施管理咨询、设施设备、博物馆与文化馆设施等8项专委会，意味着其国际设施管理领域的知名度和影响力将提升。

另外，人事变动可以看出企业的战略、业务转型趋势。2023年物企的人事变动主要体现在高管层的更换、创始人退出以及董事、监事的离开等。

其中，碧桂园服务试图拓展新的增长边界，徐彬淮作为继任者，主要负责业务创新战略规划、运营管理、数位化管理及社区生活服务事业经营等。

2023年部分物企人事变动情况			
物企	职位	变动前	变动后
碧桂园服务	执行董事、总裁	李长江	徐彬淮
彩生活	董事会主席	潘军	朱晋东
中海物业	执行董事、行政总裁	杨鸥	肖俊强
合景悠活	行政总裁	孔健楠	王建辉
建业新生活	执行董事	王干	史书山
保利物业	董事长	黄海因	吴兰玉
金科服务	财务总监	徐国富	闫凌阳

来源：观点指数整理

观点指数认为，2023年是物企为了适应外部环境的变化，实现可持续发展进行重要战略调整的一年。未来，随着行业竞争趋向激烈，市场集中度或将持续提升；央企及有实力的头部物企仍将占据主导优势；细分赛道中拥有优势的物企也将获得更好的发展机会。

02 | 社区增值服务

增速放缓、探索持续

在由大量交付带来的面积增长红利消退后，物业管理企业

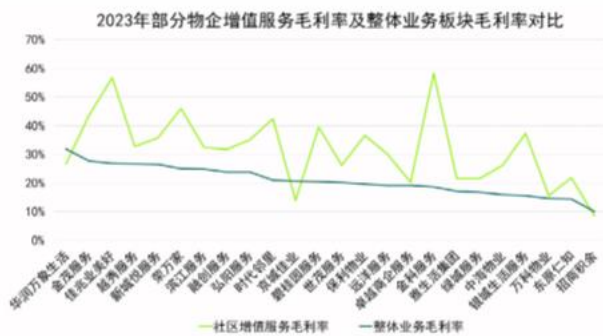
逐渐寻找新的增长驱动力，就企业经营层面而言，增值服务能够使物管企业更加独立于地产周期，可以改善物业管理企业面积驱动的主逻辑。

并且，物业服务企业认识到社区增值服务在提升业主生活品质、增强业主黏性以及提高企业自身发展中的重要作用。通过提供特色服务和销售商品，物业服务企业旨在改善业主居住环境，从而实现业务模式的多元化和稳定盈利。

2023年度物企增值服务收入延续较低增速，基本延续了上个年度的态势。

主要是因为国内经济环境承压、消费需求收缩，社区零售到家服务以及社区传媒等业务需求减少；同时，房地产销售下滑，跟房屋资产相关的经纪业务、美居业务等受到影响。

据观点指数统计，社区增值业务板块依然能够为企业带来较高的利润空间，2023年度，样本物企的整体毛利率均值约为20.80%，而社区增值服务业务板块整体的毛利率均值为31.64%，高出整体业务毛利率均值超10个百分点。



数据来源：公司公告，观点指数整理

同时，样本港股物企社区增值服务毛利率中位数为 32%，而整体毛利率中位数为 20.3%，观点指数认为，当前物企在整体业务能力方面较为集中，或者目前增值服务方面的门槛不高。

值得注意的是，2023H1样本物企社区增值服务毛利率均值较2022H1的48.97%出现大幅下降，影响因素包括了宏观环境与关联方企影响、民企开发商关联收入拖累、新交付项目减少导致业务缩减，人工成本上升等。

目前，物企社区增值服务主要包括社区生活服务、空间运营及广告、家装美居、资产管理等类别。其中生活服务类比较广泛，团餐、托幼及养老等业务获得成长。

部分物企社区增值服务内容	
物企	内容
中海物业	涵盖(i)小区资产管理(例如:租赁协助、房产交易代理托管、公共空间租赁协助、向物业业主提供一站式商铺资产管理服务及自有产权房产的租赁);(ii)居家生活服务(以满足物业住户各方面的居家生活需求,包括房屋生息、家庭保洁、新零售、到家服务、旅游休闲、教育培训、健康养老、汽车服务、平台服务等);及(iii)商业服务运营(以满足商务用户的需求)
碧桂园服务	到家服务、房地产经纪服务、本地生活服务、小区传媒服务、家装中介服务
保利物业	(i)社区资产管理服务,以业主社区资产为中心,整合美居服务、车位代租服务、房屋租售经纪等服务;(ii)小区生活服务及其他,涵盖社区零售、家政服务、车场服务、空间运营及其他服务
雅生活服务	生活及综合服务、家装宅配服务、空间运营及其他服务、机构类增值服务
金科服务	(i)家庭生活服务,包括小区团购、家庭保洁服务、到家服务、旅游服务等;(ii)园区经营服务,包括公共资源管理服务(如公共场所租赁服务)、小区代运营服务及亲子教育等;(iii)家庭焕新服务,包括房屋一站式硬装、软装、家居单品销售、老旧房屋翻新、拎包入住服务等;及(iv)资产管理服务等,包括新房、二手房及车位租售及营销服务、商业运营服务等
世茂服务	社区资产管理服务、智慧场景解决方案、车位资产管理服务、美居服务、新零售服务、校园增值服务及养老服务
旭辉永升服务	家庭生活服务、停车位管理及租赁服务、物业经纪服务及公用区域增值服务
新城悦服务	公共资源管理服务、小区工程服务、广泛装修服务、资产管理服务、餐饮服务、设施管理以及其他多种便民生活服务

来源：观点指数整理

以团餐来看，早先涉及这一领域的主要包括保利物业、金科服务、新希望服务及新城悦服务等少数几家，截至2023年末，入局团餐领域的已有龙湖智创生活、美置服务，雅生活等十多家物企。

截至2023年末物企团餐入局者		
物企	入局方式	时间
龙湖智创生活	与美餐达成合作,开拓“物业+团餐”	2023年10月
美置服务	与麦金地合作,开拓“物业+中高端团餐服务”	2023年8月
雅生活	与美餐合作,探索“物业+团餐”	2023年1月
绿城服务	与千禧鹤合作,推出雅韵美及雅枫品牌,进军团餐领域	2021年10月
金地智慧服务	与新又好集团合作,成立“金新想滋味”	2021年8月
金科服务	与凯耀旅业合作,涉及团餐等业务	2021年5月
碧桂园服务	成立“碧桂园”,布局团餐业务	2021年4月
新希望服务	成立团餐业务团队	2021年1月
世茂服务	并购“浙大新宇”,进入高校后勤服务赛道	2020年8月
新城悦服务	收购诚悦时代,开启团餐业务	2020年5月
保利物业	与团餐公司广州中味合作	2018年11月

来源：观点指数整理

崛起的团餐业务近些年也受到政策的支持和广泛关注。如《国务院办公厅关于印发国民营养计划(2017-2030年)的通知》《团餐企业经营规范》等法律、法规及标准规范的制定,及不断修订和完善。2022年10月,住建部、民政部联合发布《关于开展完整社区建设试点工作的通知》,提到社区应规划建设食堂等一系列便民商业服务设施。反映出相关部门对民生、社区食堂建设的重视。

团餐市场的服务对象主要为学校、企业、医院等,这些与物业企业服务的场景相似,增加了物企进入团餐市场的契机。物业公司通过物业与团餐的一体化经营,可以提高客户管理对接的效率和便捷性,同时提升客户的服务体验,有利于增加业主粘性。此外,物业公司的智慧化系统、项目保洁等服务人员可以复用,降低运营成本,增加人效。

但也会有一些情况使得入局团餐变得没有那么具备吸引力,例如目标客户对性价比的要求会比较高,造成团餐的利润很薄;随着进场的玩家越来越多,竞争压力也会越来越大;面临着预制菜争议、食品安全、供应链等挑战,物企在该领域的探索还将继续。

目前已经崭露头角的新城悦服务在2020年通过收购诚悦时代开启团餐业务进击之路。随后收购上海学府餐饮，完成了在医院、高校、办公等全业态领域的后勤餐饮服务布局。

2022年，新城悦服务新增苏州海奥斯餐饮、天津金玉和上海翔禧物业三项并购，进一步补全公司在工厂、园区业态团餐服务以及医疗业态团餐服务等方面的能力。2023H1新城悦服务团餐业务收入 2.22亿元，占社区增值服务收入的比例达到49.8%，同比大幅增长约55.3%。

金科服务通过收购、合作以及内部孵化子品牌等方式，已经建立起从高端星级酒店餐饮服务，中大型高端团餐再到社区餐饮的差异化业态布局，为其带来了显著的收益增长。

2023年度该公司物业服务+团餐服务联合中标项目超10个；餐食服务收入约3.44亿元，同比增长73.8%，第二增长点初步成形。

观点指数认为，物企将在社区增值服务的范围和深度上持续拓展，追求服务的优化和升级，在质量和服务内容上不断寻求突破和提升。同时，随着城镇化进程的加快和老龄化问题的凸显，物业服务企业将承担更多的社会责任和公共服务功能，如何满足多元业务的融合发展，将是物企面临的主要课题。

2023年度，物业服务企业的非业主增值服务收入整体持续明显下降，其中民营物企因为关联房企销售下行幅度更大，业务收缩更为严重；央企该业务板块下降较小。



数据来源：企业公告，观点指数整理

数据显示，万物云、中海物业、绿城服务及保利物业 2023 年度的非业主增值业务板块收入均超过20亿元，其中，中海物业同比增长18.3%，保利物业降幅为4.60%。

以变动幅度来看，2023年度增长较快的包括越秀服务、中海物业、京城佳业等，分别同比增长39.6%、18.30%及15.40%；另外，金茂服务、绿城服务及招商积余等也都实现双位数的涨幅。同比下降幅度较大的包括融创服务、金科服务、荣万家、世茂服务等，下降幅度为60%左右。

非业主增值服务一定程度上还反映了物企背后关联房企的销售实力。

例如，保利物业在该业务领域维持着超20亿元的收入，同时其关联方保利发展2023年度权益销售金额为3057亿元，登顶榜首；中海物业关联方中国海外发展则以2855.4亿元的权益销售金额位列第二名（2023年1-12月房地产企业销售表现·观点月度指数）。

总结当前企业公布的报告，非业主增值服务下降主要影响因素包括了房地产销售下降带来的案场协销服务萎缩；开发商的前期交付服务和顾问服务下降；开发商车位和尾盘销售业务减少；施工现场服务、开荒清洁服务减少等。

这也可以看出，该业务一直都与地产周期的波动联系紧密。因而，物企非业主增值服务盈利能力也大打折扣。

2023年度，仅滨江服务、金茂服务及越秀服务等少数几家物企的非业主增值服务毛利率高于整体毛利率，大部分物企该业务板块毛利率出现明显下滑。

目前，非业主增值板块毛利率预期呈现出一定的复杂性。

03 | 非业主增值服务 滑坡明显，或进一步分化

非业主增值服务主要围绕房地产开发全周期的各个环节展开，旨在满足房地产开发过程中的各类衍生需求，包括开发前期的项目规划、设计管理，物业销售的案场协销、营销策划，房屋交付前的房屋检验评估以及完成交付后的尾盘代理销售等。

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/105020121144011231>

保利物业	(i) 向物业开发商提供的案场协销服务，以协助其物业销售处及展厅的市场营销活动，主要包括接待、清洁、安保检查及维护；(ii) 写字楼租赁；及(iii) 其他非业主增值服务，如咨询、承接竞标、交付
新生活服务	主要包括提供给开发商的案场物业管理服务及其他外延增值服务
金科服务	(i) 案场服务；(ii) 简介服务；及(iii) 顾问及其他服务
旭辉永生服务	以案场管理为主的协销服务（服务的内容主要为案场提供保安、清洁、绿化、礼仪接待等服务），额外专项定制服务、前期规划及设计咨询服务、房修服务以及交付前检验服务。该等非业主大部分为物业开发商
新城悦服务	案场销售协助服务、咨询服务和验房服务

来源：观点指数整理