

2015 物业服务企业发展报告

中国物业管理协会

前 言

一、背景

2011 年，中国物业管理协会（以下简称“中国物协”）首次开展了全国物业管理综合实力百强企业排名活动，2013 年 9 月又以发布《物业管理行业发展报告》的形式，对全国物业管理综合实力前 200 名企业进行评价。两次活动的成功举办受到行业内外外的广泛关注和积极参与，对提高物业服务企业品牌知名度和影响力，增强企业综合实力和促进行业健康发展起到了积极作用。2015 年，中国物协将这一工作持续深入推进，在客观分析企业填报数据的基础上，评选出全国物业管理综合实力百强企业（共 200 家），编撰《2015 物业服务企业发展报告》（以下简称“报告”）。《报告》对企业管理规模、经营情况、服务特色等方面进行综合分析，树立优秀企业典型，全面、客观、真实地反映物业服务企业发展状况和发展趋势。

二、活动过程

（一）制定规则：中国物协通过制定《关于编撰〈2015 物业服务企业发展报告〉的实施方案》，明确了《报告》撰写的主要内容、组织实施、指标要素、分数计算方法、数据上报流程、实施原则、限制上报条件等内容，从制度上保证活动的公正性和严肃性。

（二）企业申报：2015 年 4 月，中国物协印发《关于发布〈中国物业管理创新发展论坛实施方案〉的通知》（中国物协【2015】1 号）文件后，得到全国各地物业管理行业主管部门、行业协会和广大物业服务企业的大力支持和积极响应。各地行业协会纷纷转发 1 号文件，推荐地方优秀企业参与活动申报工作。截止到 7 月 18 日，全国共有 496 家优秀会员单位在服务平台提交了有关数据和材料。

（三）审核数据：企业申报材料，经各地行业协会初审后报送中国物协。中国物协依据企业物业服务合同、示范项目证明文件、满意度测评报告和第三方审计报告等客观材料对企业申报材料进行复核和抽查审核，最大限度保证数据的真实、客观，力求结果公正、权威。经审核，360 家企业上报资料符合申报要求，覆盖 29 个省、自治区、直辖市共 62 个城市。

（四）指标要素

中国物协根据以下六项指标要素评定企业综合实力，指标数据的时点为 2014 年 12 月 31 日。

1. 管理面积：权重 30%。管理面积按合同签订面积并已进入实施管理的面积为计算依据。非建筑物面积及单一工程服务、单一绿化服务、单一清洁服务、单一秩序维护服务等管理类型不列入管理面积计算。

2. 示范项目：权重 10%。示范项目包括全国物业管理示范项目和省级物业管理示范项目。

3. 总资产：权重 6%。总资产为企业自有总资产，不包括属于上级公司权益合资合作公司权益和业主共有权益（如物业服务费中非酬金和利润）部分的资产。

4. 年经营总收入：权重 30%。经营总收入为企业物业管理费和各类经营收入总额。

5. 年净利润：权重 12%。年净利润为企业在物业管理和各类经营活动中产生的合法净利润，不含应上交给上级公司和属于业主权益的物业管理费节余。

6. 年度纳税总额：权重 12%。年度纳税总额为企业纳税的总额，不含个人所得税。

（五）综合排名：中国物协选取六项指标要素核定的最高数值为满分，每项指标得分按企业核定数值所占最高值的比重，再乘以权重后确定。排名按六项指标要素汇总分值排序，经专家委员会审定通过。

（六）报告撰写：中国物协组织《报告》撰写团队，对申报企业数据进行整理和分析，在多次酝酿《报告》提纲的基础上，分工协作撰写各章节内容，经反复修改完善后，形成《2015 物业服务企业发展报告》

三、有关说明

（一）《报告》中“2015TOP100、TOP20¹”数据是指时点为2014年12月31日的数据。“2013TOP200、TOP20²”数据是指时点为2012年12月31日的数据

（二）2015TOP100企业，共评出优秀物业服务企业200家，考虑部分企业综合分数相近，因此本次企业综合实力排名采用部分企业名次并列的方式，排出综合实力百强企业。

（三）本次活动得到了全国各地优秀物业服务企业的大力支持和参与，TOP100企业在管理水平、管理规模、经营状况、服务质量上代表了当前全国物业服务企业的最高水平，保证了《报告》的权威性。

（四）中国物协对《报告》提纲、内容、分析方法进行了认真地研究和论证，力求能够真实体现企业发展现状与趋势，提供更贴近企业需求的数据。

第一部分 综合实力 TOP100 企业名单

第二部分 企业情况分析

一、综合实力 TOP100 企业分析

（一）区域分布

TOP100企业从区域³分布情况看（图1、表1），东部沿海省区150家，占75%；中部省区20家，占10%；西部省区26家，占13%；东北三省4家，占2%。中、西部和东北的企业数量总和仅占TOP100企业的25%，与2013年相同，区域分布不均的情况尚无显著改善。与2013年相比，山东、北京和湖南进入TOP100企业的数量分别增加了7家、5家和5家，其它省市基本持平。广东以53家TOP100

¹ TOP100、TOP20 分别指排名前100名（共200家）和前20名（共20家）的企业。

² TOP200、TOP20 分别指排名前200名（共200家）和前20名（共20家）的企业。

³ 我国的经济区域划分为东部、中部、西部和东北四大地区。东部包括：北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南。中部包括：山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南。西部包括：内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏和新疆。东北包括：辽宁、吉林和黑龙江。

企业，继续领跑全国，其中深圳企业 35 家，上海，北京分别以 31 家和 25 家，名列三甲。（部分省市 TOP100 企业相关数据分析详见附表一）

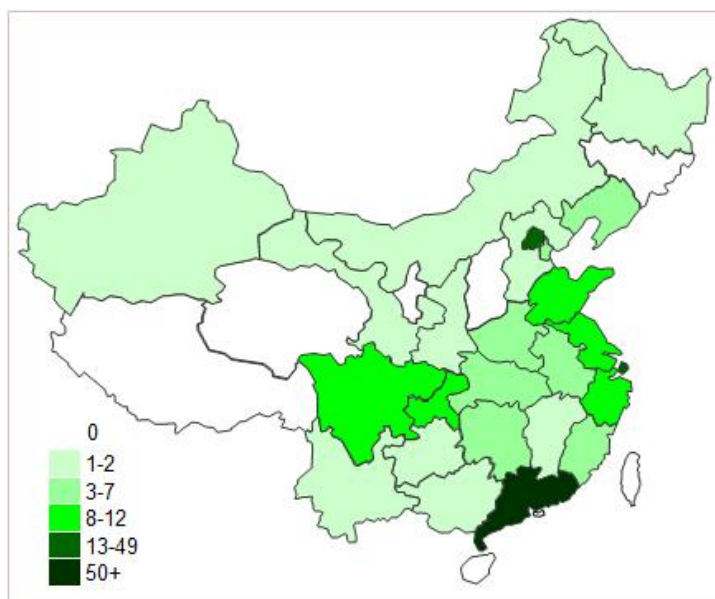


图 1 TOP100 企业全国区域分布情况

表 1 TOP100 企业城市分布情况

序号	省、自治区、直辖市	企业数量（家）	城市	企业数量（家）
1	北京市	25	—	—
2	上海市	31	—	—
3	天津市	3	—	—
4	重庆市	9	—	—
5	河北省	2	石家庄市	2
6	辽宁省	3	大连市	3
7	黑龙江省	1	大庆市	1
8	江苏省	8	南京市	2
			苏州市	3
			常州市	3
9	浙江省	9	杭州市	6
			宁波市	3
10	安徽省	3	合肥市	2
			淮南市	1
11	福建省	7	福州市	2
			厦门市	4
			泉州市	1
12	江西省	1	赣州市	1
13	山东省	12	济南市	7
			泰安市	2

			烟台市	1
			青岛市	1
			新泰市	1
14	河南省	6	郑州市	6
15	湖北省	4	武汉市	3
			宜昌市	1
16	湖南省	6	长沙市	5
			浏阳市	1
17	广东省	53	深圳市	35
			广州市	14
			珠海市	3
			顺德市	1
18	四川省	12	成都市	12
19	云南省	1	昆明市	1
20	甘肃省	2	兰州市	2
21	新疆维吾尔自治区	1	乌鲁木齐市	1
22	贵州省	1	贵阳市	1

（二）管理概况

1. 管理面积

TOP100 企业管理总面积 32.18 亿 m²，约占全国 165 亿 m² 物业管理面积的 19.5%，占比较 2013 年（13.6%）增加 5.9%。TOP100 企业平均管理面积 1609.08 万 m²，比 2013 年（983.76 万 m²）增加 625.32 万 m²，年均复合增长率⁴达到 27.89%。其中，管理面积超过 5000 万 m² 的企业有 11 家；3000-5000 万 m² 的企业有 13 家；低于 500 万 m² 的企业数量显著下降，由 72 家下降到 36 家。管理面积分布情况（图 2）

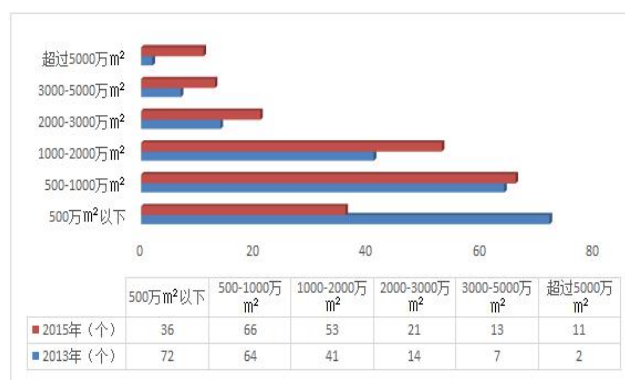


图 2 TOP100 企业管理面积分布情况

⁴ 年均复合增长率（CAGR: Compound Annual Growth Rate），是指该数值在特定时期内的年度增长率。计算公式为：CAGR=(现值/基础值)^{1/N}-1

TOP100 企业住宅物业管理面积为 22.12 亿平方米，占总面积的 68.8%。办公物业和工业园区物业的管理面积占总面积比重与 2013 年相比均有小幅下降，其它类型物业面积占比较 2013 年（13.7%）增加了 2.9 个百分点，占到 16.6%。各类型物业面积占比情况（图 3）。

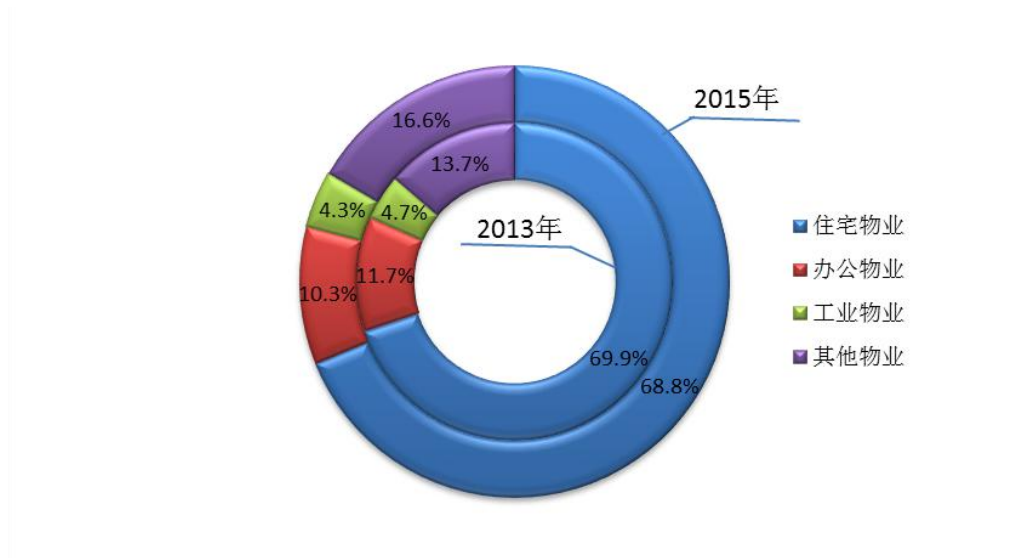


图 3 TOP100 企业各类型物业面积占比情况

2. 管理项目

TOP100 企业共管理 24558 个物业项目，较 2013 年（16174 个）增长 8384 个，各类型物业项目数占比情况（图 4）。其中住宅项目 11242 个，占项目总数的 45.8%，与 2013 年基本持平；办公项目 7209 个，占比为 29.4%；工业园区项目 744 个，占比为 3.0%。其它类型项目（学校、医院、场馆等业态）占比较 2013 年增加了 6.1 个百分点，达到 21.8%，复合增长率是 23.3%。企业管理项目分布情况（图 5）。

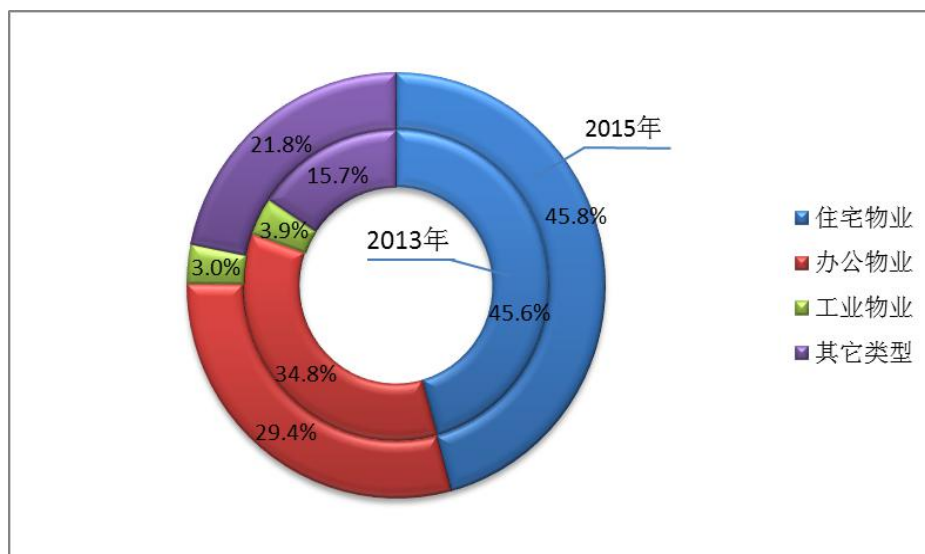


图 4 TOP100 企业各类型物业项目数占比情况

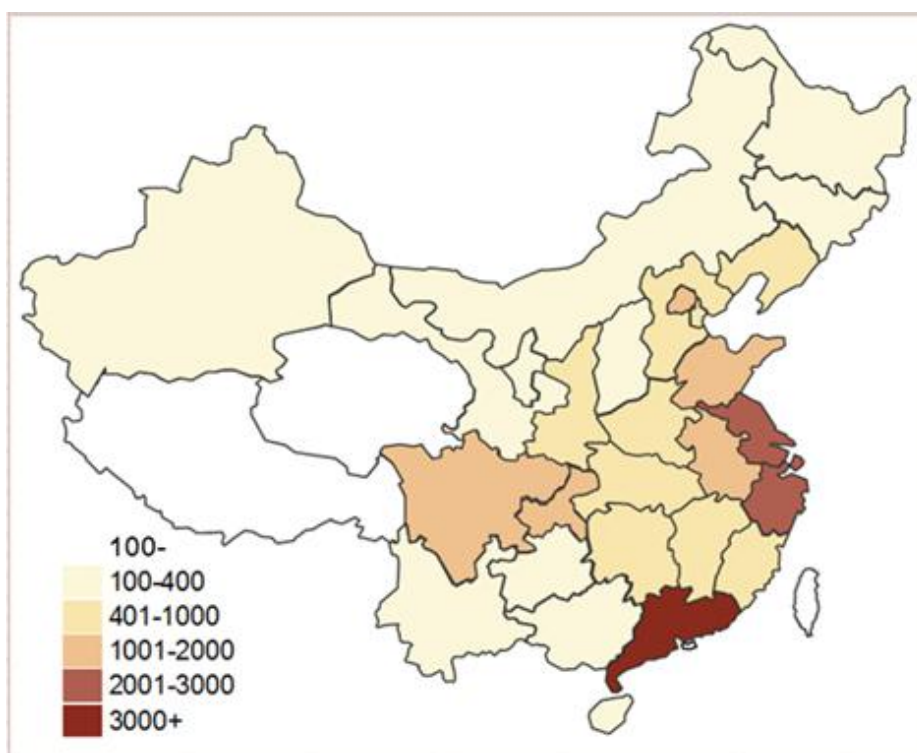


图 5 TOP100 企业管理项目分布情况

3. 物业服务费及收缴率

TOP100 企业所管理项目平均物业服务费为 4.465 元/㎡/月，住宅物业、工业园区物业和学校物业服务费分别为 2.116、2.535 和 2.642 元/㎡/月，办公物

业和商业物业服务费最高，分别为 7.795 和 8.546 元/m²/月，其次是场馆物业和医院物业，均高于 6 元/m²/月。企业物业服务费标准及收缴情况（图 6）。

TOP100 企业的物业服务费平均收缴率为 93.02%，办公物业、场馆物业、工业园区物业、学校物业和医院物业的收缴率均高于 95%，处于较高水平，住宅物业收缴率最低为 89.59%。

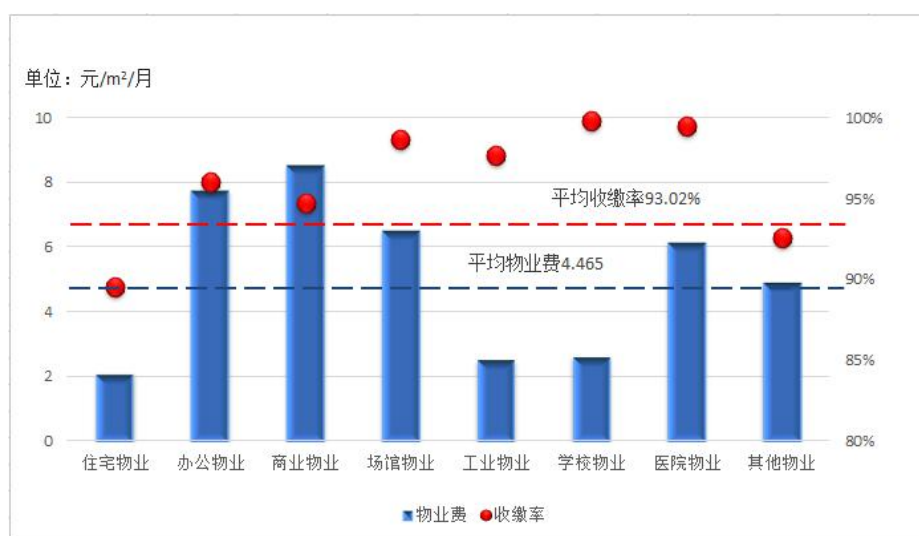


图 6 TOP100 企业物业服务费标准及收缴情况

4. 其它

TOP100 企业平均创建示范项目为 9.32 个，比 2013 年增加了 1.38 个。其中，TOP100 企业共获全国物业管理示范项目 669 个，较 2013 年（629 个）增加 40 个；获省级物业管理示范项目 1195 个，较 2013 年（958 个）增加 237 个。其中获全国和省级物业管理示范项目总数超过 20 个（含 20 个）的企业 21 家；10-19 个的 43 家；5-9 个的 66 家；4 个以下（含 4 个）的 70 家。

TOP100 企业管理保障性住房物业项目 360 个，管理面积达 7113.64 万 m²。（TOP100 企业管理项目情况相关数据详见附表二）

（三）经营情况

1. 总资产

TOP100 企业资产总额为 680.66 亿元，较 2013 年（449.87 亿元）增长 230.79 亿元，企业平均资产达到 3.4 亿元，复合增长率为 22.93%。其中，总资产超过

5 亿元的企业由 18 家增加到 33 家，而总资产小于 0.5 亿元的企业数量则由 29 家减少为 9 家。总资产分布情况（图 7）。

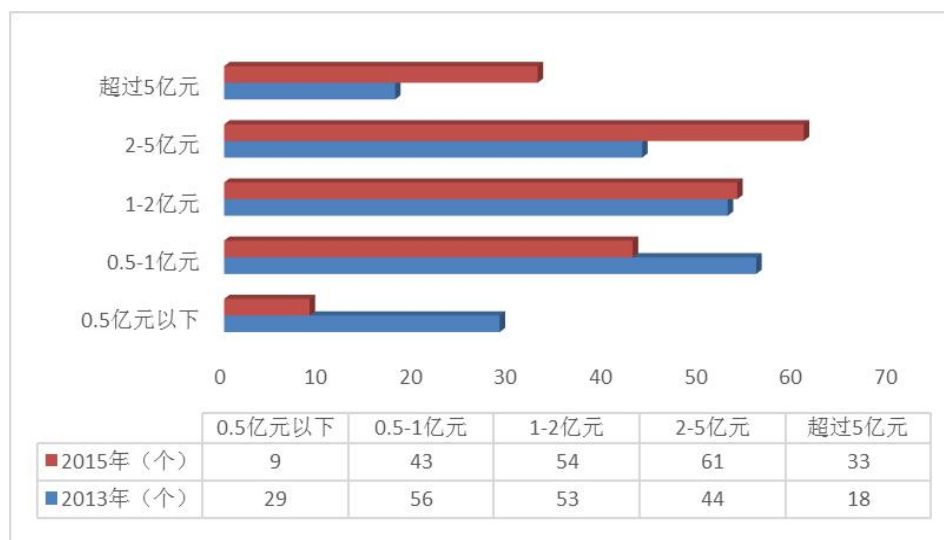


图 7 TOP100 企业总资产分布情况

2. 年营业总收入

TOP100 企业营业总收入达到 850.03 亿元，较 2013 年(551.17)增长 298.86 亿元，复合增长率达到 24.19%。其中，营业收入在 5 亿元以上的企业达到 52 家，超过 2013 年的 25 家，而小于 1 亿元的企业明显减少，由 2013 年的 33 家减少到 3 家。企业年营业总收入分布情况（图 8）。

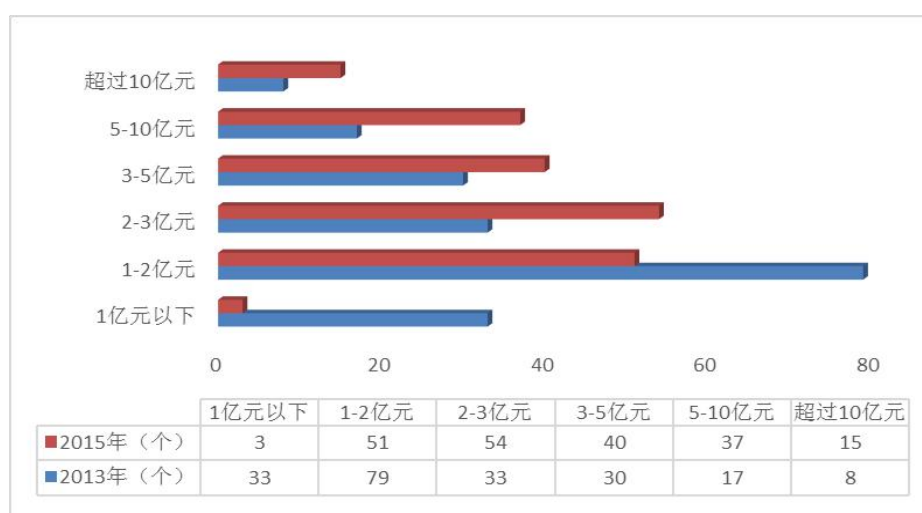


图 8 TOP100 企业营业总收入分布情况

TOP100 企业物业服务费收入 675.97 亿元，比 2013 年（435.63 亿元）增长 240.34 亿元，复合增长率为 24.57%。物业服务费收入占经营总收入的 79.52%，其中住宅物业服务费收入占 35.45%，办公物业服务费收入占 21.73%，商业物业服务费收入占 11.32%，其它类型物业服务费收入占 11.02%。企业经营收入构成情况（图 9）。

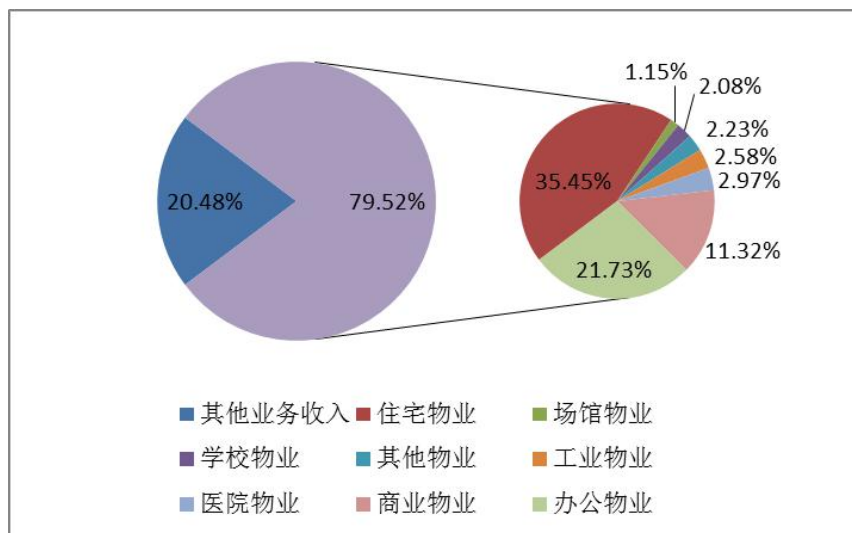


图 9 TOP100 企业经营收入构成情况

TOP100 企业其它物业经营收入 174.06 亿元，占总收入的 20.48%，比 2013 年（115.56 亿元）增加了 58.5 亿元，复合增长率为 22.73%。企业平均经营收入情况（图 10）。



图 10 TOP100 企业平均经营收入情况

3. 成本结构

TOP100 企业经营成本 741.94 亿元，营业成本率⁵为 87.28%。企业平均经营成本为 37096.84 万元，较 2013 年（23355.01 万元）增长 13741.83 万元，复合增长率为 26.03%。从成本构成来看，人员费用占比高达 56.47%，物业共用部分共用设施设备日常运行和维护费用占比为 9.45%，清洁卫生费、秩序维护费和绿化养护费占比分别为 7.94%、4.29%和 2.54%，办公费用、物业共用部分设施设备及公众责任保险费用、其它费用占比分别为 2.73%、0.6%和 15.99%。企业成本构成情况（图 11）。

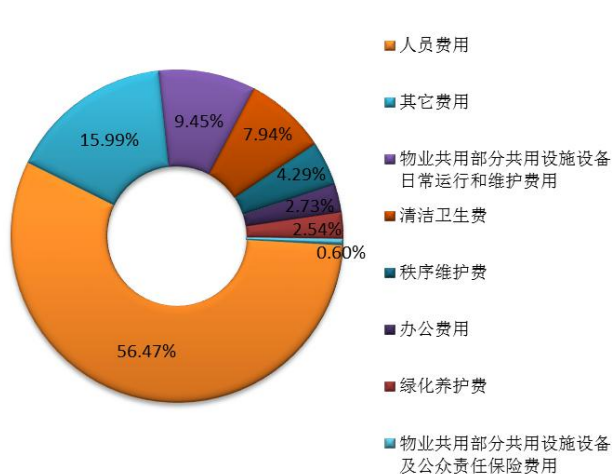


图 11 TOP100 企业成本构成情况

4. 年净利润

TOP100 企业净利润总额 52.58 亿元，比 2013 年（30.06 亿元）增加了 22.52 亿元，年均复合增长率为 32.26%。TOP100 企业平均净利润率 6.19%。年净利润在 500~2000 万元之间的企业近半。年净利润分布情况（图 12）。

⁵ 营业成本率=经营成本/物业经营总收入

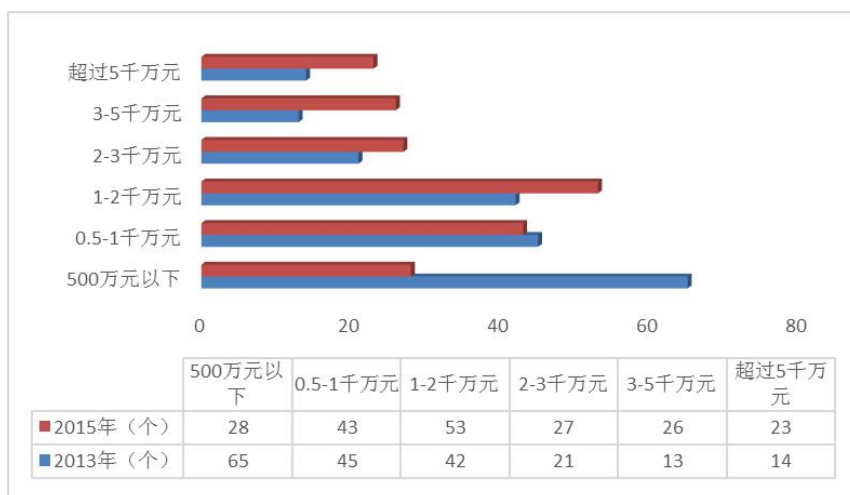


图 12 TOP100 企业年净利润分布情况

5. 年纳税总额

TOP100 企业纳税总额 61.12 亿元，比 2013 年（38.6 亿元）增加了 22.52 亿元，复合增长率达到 25.83%。TOP100 企业平均税收负担率为 7.19%。其中，30 家企业纳税总额超过 5000 万，年纳税额在 500~2000 万元之间的企业占 50%，相对集中。年纳税总额分布情况（图 13）。

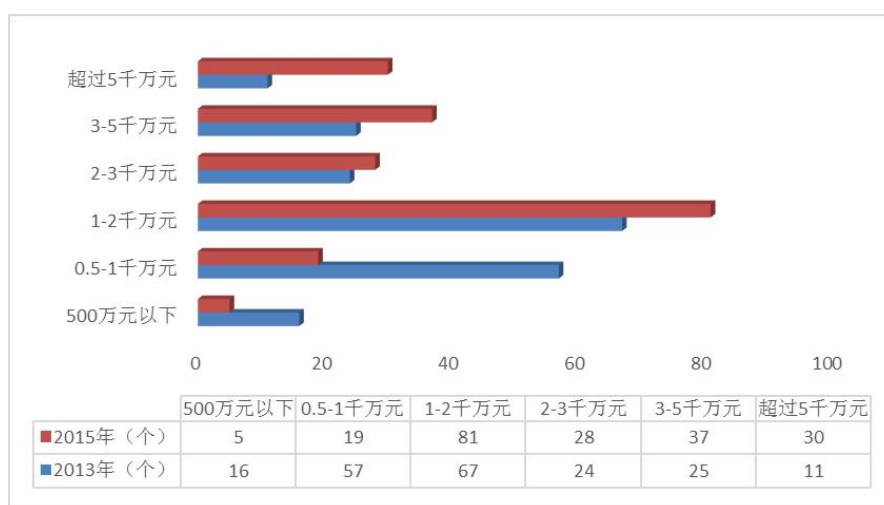


图 13 TOP100 企业年纳税总额分布情况

（四）人力资源情况

1. TOP100 企业人力资源情况

TOP100 企业从业人员 98.32 万人，与 2013 年（66.88 万人）相比增加 31.44 万人，复合增长率为 21.25%。其中，经营管理人员 14.03 万人，占 14.26%，操作人员 84.29 万人，占 85.74%。大专以上学历 20.98 万人，占从业人员的 21.33%，比 2013 年（20%）提高 1.33%。企业人力资源对比情况（图 14）。



图 14 TOP100 企业人力资源对比情况

TOP100 企业物业管理师人数为 8785 人，比 2013 年（5673 人）增长了 3112 人。（TOP100 企业人力资源情况相关数据见附表三）

2. 薪酬结构

TOP100 企业从业人员年人均工资为 40851 元。其中，经营管理人员年人均工资为 71853 元，操作人员年人均工资为 37174 元。

经营管理人员中，企业高层管理人员人均工资为 232651 元，项目经理为 109698 元，管理员为 57498 元。操作人员中，工程维修人员、秩序维护人员、清洁工、绿化工和其他工种人员平均工资分别为 45766 元、41839 元、27073 元、32322 元和 37717 元。企业从业人员人均工资情况（图 15）。



图 15 TOP100 企业从业人员人均工资情况

TOP100 企业从业人员工资分布中，经营管理人员工资总额 105 亿元，占比为 25%，操作人员工资总额 313 亿元，占比为 75%。其中，经营管理人员中企业

高层管理人员、项目经理和管理员工资总额占比分别为 3%、6%和 16%，操作人员中工程维修工，秩序维护人员、清洁工、绿化工和其它工种分别占 12%、34%、15%、2%和 12%。企业员工工资分分布情况（图 16）。

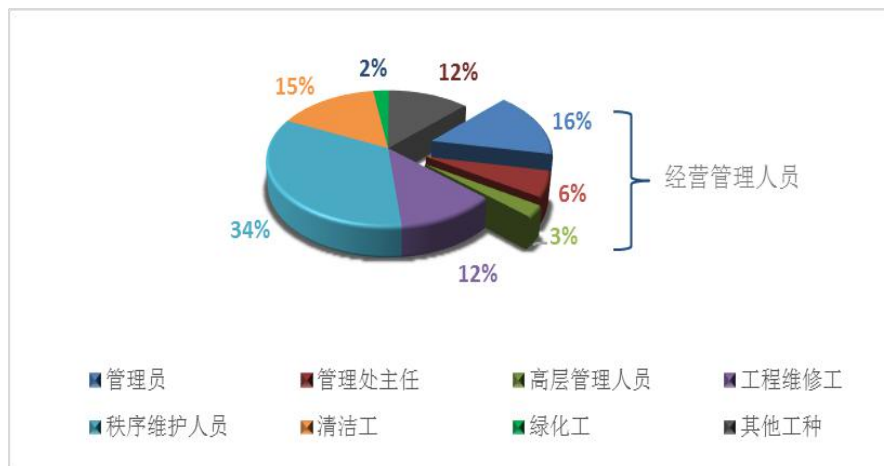


图 16 TOP100 企业员工工资分分布情况

（五）业务外包情况

TOP100 企业中有 159 家将部分基础业务交由专业分包公司管理。外包单位派驻人员总数为 27.93 万人，已占到一线员工的 24.9%⁶，比 2013 年（19.65 万人）增长 8.28 万人，复合增长率 19.25%。

其中，清洁业务外包员工占到外包员工总数的 53.46%。其次是秩序维护员、绿化人员和设备维修养护人员，分别占 27.13%，11.49%和 7.91%。企业基础业务外包人员数量增长情况（图 17）。

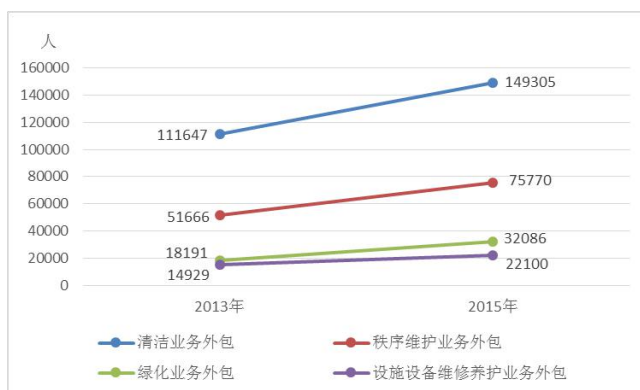


图 17 TOP100 企业基础业务外包人员数量增长情况

⁶一线员工=外包单位派驻人员+企业操作人员；

2015 年外包单位派驻人员/一线员工=279261/(279261+842944)*100%=24.9%

2013 年外包单位派驻人员/一线员工=196433/(196433+573656)*100%=25.5%

（六）满意度测评情况

本次《报告》数据采集过程中，收集了申报企业的物业服务满意度调查报告。从上报资料反映，TOP100 企业都以不同形式开展了业主满意度（率）测评工作。这些企业中，由企业自行组织测评的有 98 家，由第三方测评机构组织调查的有 55 家，两者结合的有 47 家。每年进行一次测评的有 116 家，每半年进行一次一次的 53 家，每季度进行一次一次的 24 家。

二、综合实力 TOP20 企业分析

TOP20 企业代表了目前物业服务企业在管理规模、盈利能力、服务质量等方面的最高水平，在行业中占据非常重要的地位。本部分通过对 TOP20 企业数据进行分析，并分别与 2013TOP20、2015TOP100 企业数据进行对比，以期展示 TOP20 企业特色，归纳总结企业的经验与做法。

（一）综合实力 TOP20 企业

TOP20 企业（表 2）从分布看，广东省 10 家，其中深圳市 8 家，广州市和顺德市各 1 家；北京市 3 家，上海市 2 家，其余 5 家分别分布在重庆市、河北省、浙江省、河南省和四川省。

表 2 综合实力 TOP20 企业

序号	单位名称	序号	单位名称
1	万科物业发展有限公司	11	华润置地（北京）物业服务有限公司
2	绿城物业服务集团有限公司	12	深圳市金地物业管理有限公司
3	保利物业管理有限公司	13	河北卓达物业服务有限公司
4	彩生活服务集团有限公司	14	招商局物业管理有限公司
5	广东碧桂园物业服务有限公司	15	佳兆业物业管理（深圳）有限公司
6	中海物业管理有限公司	16	鑫苑物业服务有限公司
7	长城物业集团股份有限公司	17	万达物业管理有限公司
8	重庆新龙湖物业服务有限公司	18	四川嘉宝资产管理集团有限公司
9	中航物业管理有限公司	19	上海锐翔上房物业管理有限公司
10	北京首开鸿城实业有限公司	20	上海东湖物业管理有限公司

（二）指标对比分析

1. 综合指标数值对比

TOP20 企业平均管理面积 5592.5 万平方米，平均主营业务收入 13.8 亿元，平均净利润 1.05 亿元，净利润率 7.6%。在各项指标的复合增长率中，除营业总收入和员工数的复合增长率与 TOP100 企业基本持平外，其余指标增长率均明显高于 TOP100 企业（图 18）。（TOP20 企业综合指标对比相关数据见附表四）



图 18 TOP20 与 TOP100 各项指标增速对比情况

从市场集中度方面来看，TOP20 企业管理总面积 11.185 亿 m^2 ，占 TOP100 企业管理总面积的 34.76%；示范项目 571 个，占 TOP100 企业总示范项目的 30.63%；总资产 266 亿元，占 TOP100 企业总资产的 39.08%；总经营收入 276 亿元，占 TOP100 企业总经营收入的 32.47%。TOP20 企业员工数量 28.48 万人，虽然仅占 TOP100 企业的 28.97%，但 TOP20 企业外包人员数量 11.49 万人，占 TOP100 企业的 41.16%。TOP20 各项指标在 TOP100 中的占比情况（图 19）。



图 19 TOP20 各项指标在 TOP100 中的占比情况

2. 项目管理情况对比分析

(1) 管理规模

表 3 TOP20 企业管理规模情况对比

指标名称	单位	TOP20	TOP21~100 ⁷	2013TOP20
平均管理面积	万m ²	5592.54	1166.47	3215.3
人均管理面积	m ²	3927.23	3006.48	3294
平均管理项目数	个	324.2	100.41	262
平均示范项目数	个	28.55	7.18	23
平均顾问项目数	个	36.5	4.41	21.9
平均顾问项目面积	万m ²	938.39	20.78	508.51

TOP20 企业平均管理面积 5592.54 万m²，人均管理面积 3927.23 m²，平均管理项目 324.2 个，平均顾问项目 36.5 个，平均顾问项目面积 938.39 万m²。与 2013TOP20 企业相比，平均管理面积增长 2377.24 万m²，涨幅达 73.94%，体现了较突出的成长性。彩生活集团 2014 年 6 月在香港上市后，通过收购、股权合作等方式，加速扩大企业管理规模，服务面积延伸到中国 109 个城市及海外 1 个城市，管理面积近 2 亿平方米，初步形成了以深圳总部为基地，辐射全国的战略布局。

(2) 示范项目数量

TOP20 企业平均创建全国和省级物业管理示范项目 28.55 个。万科物业 25 年来始终以“持续超越客户不断增长的期望”为宗旨，持续为客户提供专业优质的物业服务，在管国优及省优示范项目达 104 个，已成为行业内荣获该项殊荣最多的品牌物业服务企业。中海 58 个，绿城 53 个、保利 50 个、上房，东湖、中航、首开鸿城实业、长城、招商局、新龙湖、华润物业创建的示范项目数均在 20 个以上，体现了这些企业优秀的项目管理能力。

3. 经营情况对比分析

表 4 TOP20 企业经营情况对比

⁷ TOP21~100 是 TOP100 企业中第 21 至 100 位的企业，共 180 家。

指标名称	单位	TOP20	TOP21~100	2013TOP20
平均总资产	万元	132994.45	23037.06	82427.17
平均年经营总收入	万元	137997.99	31890.73	88556.79
人均经营收入	万元	9.69	8.22	9.07
其它物业经营收入/年经营总收入	%	36.65%	17.51%	30.7%
平均净利润	万元	10494.13	1754.97	5125.01
净利润率	%	7.6%	5.5%	5.79%
人均经营成本	万元	8.11	7.32	7.45
经营成本率	%	83.67%	89.05%	82.14%
平均纳税总额	万元	10480.65	2331.03	6250.97

TOP20企业平均年经营总收入13.8亿元，平均净利润10494.13万元。TOP20企业其它物业经营收入占年经营总收入的比重为36.65%，高于TOP21-100企业17.51%的平均值。人均经营收入达到9.69万元，同样高于TOP21-200企业8.22万元的均值。其中首开鸿城实业、四川嘉宝、河南鑫苑、彩生活、保利、万科、绿城、长城、河北卓达等企业其它经营收入占比均超过35%。TOP20企业满意度由第三方机构测评的共12家，平均满意度达到91.6%，较高的业主满意度是企业开展多种经营的基础。

从成本的角度来看，TOP20企业的经营成本率为83.67%，低于TOP21-100企业89.02%的数值。从利润角度来看，TOP20企业的净利润率为7.6%，高于TOP21-100企业5.5%的数值（图20）。TOP20企业的人均管理面积达到3927.23m²，高于TOP21-200企业3006.48m²的均值。充分表明，TOP20企业在成本控制方面的突出优势，企业通过重构组织架构，优化管理流程，扩大管理半径，以及对信息化、智能化设施设备的升级改造，提高了企业和管理项目的配置水平，有效减少了企业的人工成本。

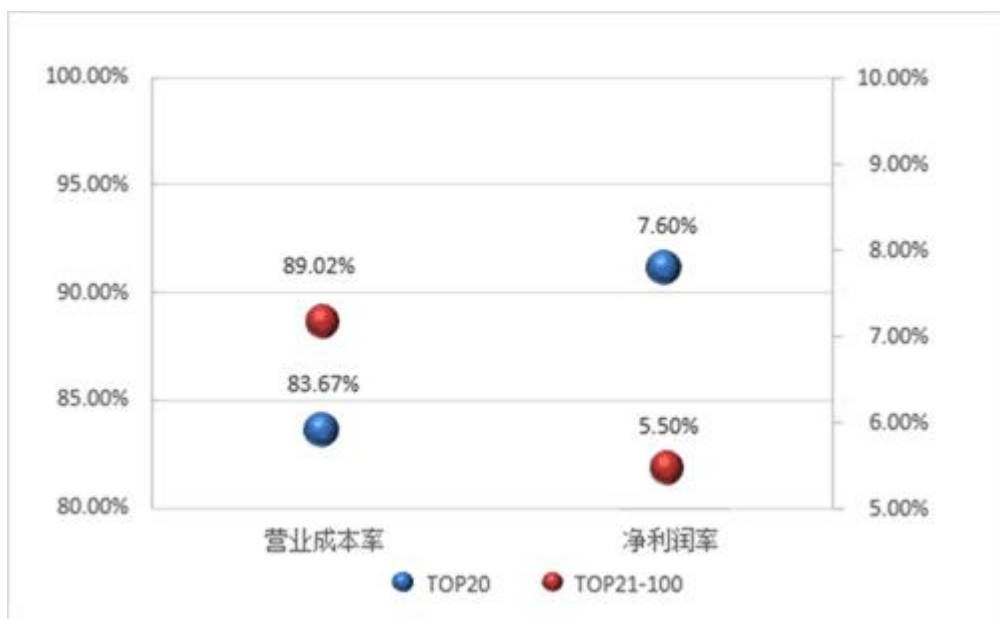


图 20 TOP20 企业营业成本率和净利润率对比

4. 人力资源对比分析

表 5 TOP20 企业人力资源情况对比

指标名称	单位	TOP20	TOP21~100	2013TOP20
平均员工数	人	14240	3880	9761
平均外包人员	人	5747	913	4170
平均物业管理师	人	148	32	91
经营管理人员：企业操作人员	-	1:3.89	1:7.52	1:4.67
外包派驻人员：企业操作人员	-	1:1.97	1:3.75	1:1.93
平均本科学历以上人数（人）	人	1254	197	643

TOP20 企业平均员工数 14240 人，平均外包人员 5747 人。TOP20 企业经营管理人员与企业操作人员之比为 1:3.89，外包派驻人员与企业操作人员之比为 1:1.97。TOP20 企业逐步控制企业操作层员工增长数量，将基础业务进行专业外包，将主要精力集中在企业核心业务能力建设上。

TOP20 企业平均本科学历以上人员达到 1254 人，占从业人员总数 8.81%。平均拥有物业管理师 148 人，其中万科、长城、绿城、首开鸿城实业、长城、鑫苑、万达等企业物业管理师人数均超过 200 人。

第三部分 相关数据分析

本次申报活动共收集了 360 家企业所管理的 30322 个项目数据，包括项目所在地、物业类型、物业服务费标准、收费方式、收费标准、收缴率等内容，通过分析这些数据，对了解当前物业管理行业的一些基本情况、存在的问题，具有较高的参考价值。

一、项目总体情况

在 30322 个项目中，26054 个项目实行包干制收费，占 85.9%，4268 个项目实行酬金制收费，占 14.1%，与 2013 年基本持平。全国多层住宅项目物业费收缴率为 86.37%，高层住宅项目为 89.52%，办公物业项目为 96.29%。（各地区物业服务费标准及收缴情况见附表五）

由于这些项目的管理单位都是各地方优秀企业，服务水平相对较高，管理的项目相对较好，其物业服务费标准和收缴率均明显高于全国水平，不能代表全国整体情况。

二、业主委员会成立情况

在全部项目中，已成立业主委员会的有 4421 个，占 14.58%。其中在 15283 个住宅样本中，有 3340 个项目成立了业主委员会，占住宅项目总数的 21.85%。各地住宅项目业主委员会成立情况（表 6）。

表 6 各地住宅项目业主委员会成立情况

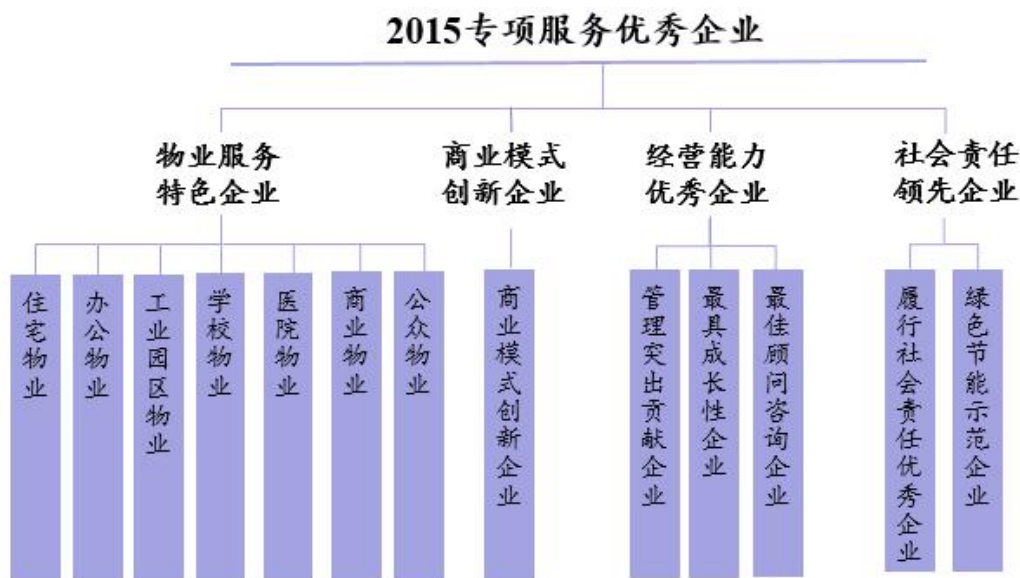
序号	省、自治区、直辖市	住宅样本数	已成立业委会样本数	业委会项目占比	序号	省、自治区、直辖市	住宅样本数	已成立业委会样本数	业委会项目占比
	全国	15283	3340	21.85%	—	—	—	—	—
1	北京市	979	108	11.03%	17	河南省	573	29	5.06%
2	上海市	1166	541	46.40%	18	湖北省	401	113	28.18%
3	天津市	401	57	14.21%	19	湖南省	343	47	13.70%
4	重庆市	665	180	27.07%	20	广东省	2253	485	21.53%
5	河北省	268	17	6.34%	21	广西	220	16	7.27%
6	内蒙古	84	11	13.10%	22	四川省	890	276	31.01%
7	辽宁省	499	129	25.85%	23	云南省	118	21	17.80%
8	吉林省	142	32	22.54%	24	贵州省	116	8	6.90%
9	黑龙江省	137	43	31.39%	25	宁夏	64	17	26.56%
10	山西省	68	9	13.24%	26	陕西省	228	14	6.14%
11	江苏省	1584	288	18.18%	27	甘肃省	60	10	16.67%
12	浙江省	1614	474	29.37%	28	海南省	112	27	24.11%
13	安徽省	497	85	17.10%	29	青海省	5	0	0



14	福建省	541	127	23.48%	30	西藏	—	—	—
15	江西省	470	56	11.91%	31	新疆	139	10	7.19%
16	山东省	608	73	12.01%	32	香港	38	37	97.37%

第四部分 单项优秀物业服务企业

在本次申报活动中,各企业还根据自身特点选报了单项优秀物业服务企业。中国物协根据企业各单项指标要素和申报资料,评选出物业服务特色企业、商业模式创新企业、管理突出贡献企业、履行社会责任企业、绿色节能示范企业、最具成长性企业和最佳顾问企业。



一、物业服务特色企业

单位名称	物业类型	单位名称	物业类型
彩生活服务集团有限公司	住宅物业	甘肃省通信产业物业管理有限公司	办公物业
佳兆业物业管理（深圳）有限公司	住宅物业	北京金融街物业管理有限责任公司	办公物业
深圳市开元国际物业管理有限公司	住宅物业	上海东湖物业管理有限公司	办公物业
河南建业物业管理有限公司	住宅物业	中土物业管理集团有限公司	办公物业
江苏新城物业服务服务有限公司	住宅物业	大连豪之英物业管理有限公司	办公物业
广州城建开发物业有限公司	住宅物业	深圳市赛格物业管理有限公司	办公物业
深圳市保利物业管理集团有限公司	住宅物业	四川新华物业有限公司	办公物业
上海复瑞物业管理有限公司	住宅物业	浙江永成物业管理有限公司	办公物业
成都蜀信物业服务服务有限公司	住宅物业	新中物业管理（中国）有限公司	办公物业
上海农工商旺都物业管理有限公司	住宅物业	江苏东恒国际物业服务服务有限公司	办公物业
浙江金都物业管理有限公司	住宅物业	北京网信物业管理有限公司	办公物业
深圳市城建物业管理有限公司	住宅物业	深业集团（深圳）物业管理有限公司	办公物业
上海联源物业发展有限公司	住宅物业	武汉贵阁物业管理有限责任公司	办公物业



珠海中珠物业管理服务有限公司	住宅物业	江苏信和物业服务有限公司	办公物业
上海古北物业管理有限公司	住宅物业	宁波新上海国际物业管理有限公司	办公物业
重庆新东原物业管理有限公司	住宅物业	成都市银杏物业管理有限责任公司	办公物业
烟台天马物业管理有限责任公司	住宅物业	北京金隅物业管理有限责任公司	办公物业
山东鲁商物业服务有限公司	住宅物业	安徽信联物业服务有限公司	办公物业
重庆财信物业管理有限公司	住宅物业	广东建工恒福物业有限公司	办公物业
西安怡人物业管理有限公司	住宅物业	上海新世纪房产服务有限公司	办公物业
重庆海泰管理服务有限公司	工业园区物业	山东明德物业管理有限公司	学校物业
长治市华通物业管理有限公司	工业园区物业	苏州市东吴物业管理有限公司	学校物业
广州广电物业管理有限公司	工业园区物业	重庆大正物业管理有限公司	学校物业
江苏悦达物业管理有限公司	工业园区物业	长沙市天创物业管理有限责任公司	学校物业
浙江京兴物业管理有限公司	工业园区物业	浙江浙大新宇物业集团有限公司	学校物业
淮南东华实业（集团）有限责任公司	工业园区物业	广州市开物物业管理有限公司	学校物业
新汶矿业集团泰兴物业有限责任公司	工业园区物业	珠海市丹田物业管理股份有限公司	学校物业
济南龙泉物业管理有限责任公司	工业园区物业	广东宏德科技物业有限公司	学校物业
上海漕河泾开发区物业管理有限公司	工业园区物业	深圳市新东升物业管理有限公司	学校物业
内蒙古恒欣利和物业服务有限公司	工业园区物业	山东宏泰物业发展有限公司	学校物业
上海明华物业管理有限公司	公众物业	安徽新亚物业管理发展有限公司	学校物业
上海浦江物业有限公司	公众物业	深圳市特科物业发展有限公司	学校物业
广东省华侨物业发展有限公司	公众物业	上海生乐物业管理有限公司	学校物业
深圳市龙城物业管理有限公司	公众物业	深圳市大众物业管理有限公司	学校物业
福建冠深物业管理有限公司	公众物业	浙江浙大求是物业管理有限公司	学校物业
北京闻达敏斯物业管理服务有限公司	公众物业	郑州仁和物业服务有限公司	学校物业
潍坊昌大公共建筑物业管理有限公司	公众物业	深圳市嘉诚物业管理有限公司	学校物业
温州星河物业管理有限公司	公众物业	四川华玮物业管理有限公司	学校物业
北京首华物业管理有限公司	公众物业	芜湖市鸠兹物业管理有限责任公司	学校物业
扬州嘉宏物业管理有限公司	公众物业	上海紫泰物业管理有限公司	学校物业
上海益中亘泰物业管理有限公司	医院物业	万达商业管理公司	商业物业
广东众安康后勤集团有限公司	医院物业	深圳市莲花物业管理有限公司	商业物业
武汉同济物业管理有限公司	医院物业	宁波银亿物业管理有限公司	商业物业
上海吉晨卫生后勤服务管理有限公司	医院物业	上海百联物业管理有限公司	商业物业
深圳市明喆物业管理有限公司	医院物业	北京中铁第一太平物业服务有限公司	商业物业
勤好（北京）物业管理有限公司	医院物业	福建永安物业管理有限公司	商业物业
爱玛客服务产业（中国）有限公司	医院物业	上海保利物业酒店管理集团有限公司	商业物业
上海复旦医院后勤服务有限公司	医院物业	四川悦华置地物业管理有限公司	商业物业

北京斯马特物业管理有限公司	医院物业	苏州物源物业管理有限公司	商业物业
合肥创源物业管理有限公司	医院物业	四川艾明物业管理有限公司	商业物业

随着物业管理行业的快速发展，企业所管理的物业类型也日趋多样化。企业在细分市场竞争中，把精力重点集中在某一业态或某几个业态领域，从而形成自身在专业领域的独特优势和服务特色。作为占据物业管理面积近七成的住宅物业，因其掌握社区入口和业主资源，受到资本市场的追捧，彩生活、佳兆业和河南建业等企业，把住宅物业作为市场拓展的重点，以顾客需求为导向，以专业服务为核心，以资源整合为重点，通过融入互联网思维，着力打造全新的社区经济生态圈；上海东湖、甘肃通信、北京金融街等企业，深入探索办公物业个性化、精细化、高标准的服务需求与特性，打造在办公物业管理的核心竞争力；重庆海泰、广州广电，上海漕河泾等企业，以工业园区为纽带，塑造管理有序、服务周到、优质整洁的园区形象和多元化、一体化的园区物业管理服务特色。山东明德、苏州东吴、珠海丹田等企业，基于在学校物业管理多年的专业经验和服务团队，针对不同学校的特点和服务需求，制定个性化的物业管理服务方案，为学校师生提供贴心舒适的教学与生活环境；医院后勤保障是医院功能运作中不可或缺的环节和重要保证，上海益中亘泰、广东众安康、武汉同济等企业，通过实行完善的一体化综合服务体系，为医院和病人打造卫生、安静的医疗环境，提供“一站式”便捷的服务；万达商业、上海百联、宁波银亿等企业，积累丰富的商业物业管理经验，致力于打造以商业项目为核心优势，用商业思维运作的物业管理模式；上海明华、广东华侨和深圳龙城等企业，着眼于公众物业客户“满足需求、体现全局”的服务宗旨，已经形成自己独创的、实效的公众物业管理流程和模式。

二、商业模式创新企业

单位名称	商业模式
上海锐翔上房物业管理有限公司	“99 生活”社区生活服务 O2O 平台
河北卓达物业服务有限公司	全龄化社区居家养老服务体系
河南正弘物业管理有限公司	“好生活”物业服务模式
江苏银河物业管理有限公司	苏宁社区 O2O 生态圈
山东省诚信行物业管理有限公司	幸福 360 智慧人居体系

浙江南都物业管理有限公司	“悦嘉家”社区商业服务平台
广东中奥物业管理有限公司	“中奥到家”社区生活服务体系
万科物业发展有限公司	“睿服务”体系
中航物业管理有限公司	机构物业集成服务商
长城物业集团股份有限公司	“一应云”智慧平台
四川嘉宝资产管理集团有限公司	“生活家”服务体系

近两年，伴随着移动互联网的逐步普及，物业服务企业在做好传统服务的同时，也在不断尝试新的延伸服务，试水线上、线下联动的社区电商、社区家政、社区金融等服务。通过商业模式的创新，物业服务企业不仅在收入方面有实实在在的 increase，更是给整个行业带来了可以预期的发展前景。万科物业通过对房屋、业主、设施设备、员工等数据的整合，进一步优化基础服务，提出“睿服务”体系，开创了“基础业务你跟我做，增值业务我跟你做”的全新合作共赢模式。长城物业不断升级“一应云”系统，将线下传统物业管理迁徙到线上运行，以提高顾客满意度和物业管理效率，构建社区服务生态圈，目前已聚合了 66 位成员，物业管理面积超过 3 亿平方米，服务项目近 2 千个，住户逾 300 万户。卓达物业建立起较为系统的全龄化社区居家养老服务体系，利用物业服务占社区服务中的主导地位优势，通过包含各方面的 672 条人性化特色养老服务，使老年人不出社区，不脱离熟悉的生活环境，即能享有专业化养老机构的服务。中航物业以“打造中国最大的机构物业集成服务商”为企业愿景，积极探索商业模式创新，整合各方资源，创新运营系统，明确了逐步推进机构物业总包模式向单边平台化靠近的运作模式，建立好基础设施、技术设施、管理设施三类设施，增强平台吸引力，实现平台和业务自主体的互利共赢。诚信行围绕“标准化管理、信息化管理、团队建设、培训、企业文化建设、资产保值增值”六大核心竞争力，对内部管理和外部服务进行全面提升和优化，推出幸福 360 智慧人居体系，全力打造“光明生活、无忧生活、智慧生活、健康生活、安全生活、精彩生活、便利生活、亲情生活”八大服务体系，真正实现将物业服务回归到业主本身的需求之中，为客户创造价值。

三、经营能力优秀企业

单位名称	服务特色	单位名称	服务特色
------	------	------	------

北京市新奥物业管理有限公司	管理突出贡献企业	上海德律风置业有限公司	最具成长性企业
上海上实物业管理有限公司	管理突出贡献企业	天津港滨物业管理有限责任公司	最具成长性企业
上海中企物业管理有限公司	管理突出贡献企业	重庆华宇物业服务服务有限公司	最具成长性企业
天津天孚物业管理有限公司	管理突出贡献企业	哈尔滨景阳物业管理有限公司	最具成长性企业
重庆新龙湖物业服务服务有限公司	管理突出贡献企业	河北恒辉物业服务集团有限公司	最具成长性企业
大连仲邦维行物业服务服务有限公司	管理突出贡献企业	鑫苑物业服务服务有限公司	最具成长性企业
郑州市永威物业服务服务有限公司	管理突出贡献企业	武汉福星惠誉物业服务服务有限公司	最具成长性企业
山东东晨物业管理有限公司	管理突出贡献企业	浙江赞成物业管理有限公司	最具成长性企业
浙江开元物业管理股份有限公司	管理突出贡献企业	湖南都美物业管理有限公司	最具成长性企业
宁波市亚太酒店物业管理有限公司	管理突出贡献企业	阳光城物业服务（福建）有限公司	最具成长性企业
世茂天成物业服务集团有限公司	管理突出贡献企业	广州粤华物业有限公司	最具成长性企业
苏州工业园区国际科技园产业管理有限公司	管理突出贡献企业	深圳市万厦居业有限公司	最具成长性企业
深圳市金地物业管理有限公司	管理突出贡献企业	西安曲江新区圣境物业管理有限公司	最具成长性企业
中海物业管理有限公司	管理突出贡献企业	成都嘉诚新悦物业管理有限公司	最具成长性企业
广州珠江物业酒店管理有限公司	管理突出贡献企业	新疆广汇物业管理有限公司	最具成长性企业
广州天力物业发展有限公司	管理突出贡献企业	绿城物业服务集团有限公司	最佳顾问咨询企业
广州东康物业服务服务有限公司	管理突出贡献企业	中铁建（北京）物业管理有限公司	最佳顾问咨询企业
赣州市久治物业管理有限公司	管理突出贡献企业	上海文化银湾物业管理有限公司	最佳顾问咨询企业
云南实力物业服务服务有限公司	管理突出贡献企业	金科物业服务集团有限公司	最佳顾问咨询企业
宁夏中房集团银川物业服务服务有限公司	管理突出贡献企业	深圳市之平物业发展有限公司	最佳顾问咨询企业
北京市嘉宝物业管理有限公司	最具成长性企业	辽宁国宾物业管理顾问有限公司	最佳顾问咨询企业
仁恒物业服务管理（中国）有限公司	最具成长性企业	港联物业（中国）有限公司	最佳顾问咨询企业
狮城怡安（上海）物业管理有限公司	最具成长性企业	杭州滨江物业管理有限公司	最佳顾问咨询企业
上海科瑞物业管理发展有限公司	最具成长性企业	郑州新世纪物业服务服务有限公司	最佳顾问咨询企业
上海复欣物业管理发展有限公司	最具成长性企业	成都信谊物业有限公司	最佳顾问咨询企业

面对市场环境的变化和竞争的加剧，企业更加注重转型升级，不断提升经营管理能力。龙湖、金地、中海物业等企业，将创造性思想转换为实用服务产品、可行操作方法以及高效管理方式，凭借移动互联等新技术手段，坚持标准

化服务运营理念，不断提高企业工作效率、核心竞争力和品牌价值；河南鑫苑、武汉福星惠誉、成都嘉诚新悦等物业服务企业以明确的企业发展战略，在专业化领域不断开拓创新，重点围绕企业所在城市和周边省市发展，形成区域集中优势，管理面积和营业收入均实现大幅增长；绿城物业、港联物业、辽宁国宾物业等企业，凭借多年的社区管理与服务经验，先进的物业服务理念和技术，为委托方的产品设计、工程建设及物业服务过程中的各种问题提出合理的解决方案及优化建议，提升房地产产品的品质和物业服务质量。

单位名称	服务特色	单位名称	服务特色
北京顺天通物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	中化金茂物业管理（北京）有限公司	绿色节能示范企业
北京首开鸿城实业有限公司	履行社会责任优秀企业	华润置地（北京）物业服务有限公司	绿色节能示范企业
北京天鸿宝地物业管理经营有限公司	履行社会责任优秀企业	北京大唐物业管理有限公司	绿色节能示范企业
万达物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	北京鲁能物业服务有限责任公司	绿色节能示范企业
天津市房信物业发展有限公司	履行社会责任优秀企业	中油阳光物业管理有限公司	绿色节能示范企业
天津华夏物业管理发展有限公司	履行社会责任优秀企业	国贸物业酒店管理有限公司	绿色节能示范企业
上海中星集团申城物业有限公司	履行社会责任优秀企业	上海永绿置业有限公司	绿色节能示范企业
重庆洪泉物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	上海景瑞物业管理有限公司	绿色节能示范企业
大连远洋物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	天津津滨联合物业服务有限公司	绿色节能示范企业
大连新兴物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	新世界发展（武汉）物业管理有限公司	绿色节能示范企业
长春房地（集团）有限责任公司物业发展公司	履行社会责任优秀企业	河南楷林物业管理有限公司	绿色节能示范企业
山东保丽洁物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	广东公诚设备资产服务有限公司	绿色节能示范企业
湖南中建物业服务服务有限公司	履行社会责任优秀企业	招商局物业管理有限公司	绿色节能示范企业
保利物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	深圳市航天物业管理有限公司	绿色节能示范企业
兰州城关物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	深圳市福田区物业发展有限公司	绿色节能示范企业
成都金房物业服务服务有限公司	履行社会责任优秀企业	深圳市东部物业管理有限公司	绿色节能示范企业
陕西诚悦物业管理有限责任公司	履行社会责任优秀企业	西安紫薇物业管理有限公司	绿色节能示范企业
江西燕兴物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	昆明银海物业服务服务有限公司	绿色节能示范企业
柳州市安和物业服务有限公司	履行社会责任优秀企业	乌鲁木齐华源物业管理有限公司	绿色节能示范企业
中天城投集团物业管理有限公司	履行社会责任优秀企业	克拉玛依市城投鹏基物业股份有限公司	绿色节能示范企业

四、社会责任领先企业

物业服务企业以强烈的社会责任感，在提供社会就业，履行纳税义务，参与保障性住房服务，维护社区和谐等方面，做出了卓有成效的工作。首开鸿诚、顺天通、成都金房等企业，积极探索保障性住房和老旧小区等的物业服务模式，最大程度提升物业服务质量，为政府解忧，为地方和谐稳定做出贡献；中化金茂、华润置地、中油阳光等企业通过对所管物业项目开展绿色节能技术改造，设备维修保养进行信息化的管理，制定管理节能手册等手段，对节能工作进行规范，达到节能降耗、降低运营成本的目的，践行绿色管理、节约能源的社会责任。

第五部分 企业发展特点

一、管理规模不断拓展，增强企业发展动力

据国家统计局数据显示，2014 年我国的城镇化率达到 54.77%，以年均增长 1.02 个百分点的速度稳步提高，有将近 7.5 亿人生活居住在城镇。2013、2014 年，全国商品房竣工面积分别达到 10.14 和 10.7 亿 m²（其中住宅为 7.87 和 8.09 亿 m²）。可以看出，国家城镇化进程的快速推进和房地产市场的蓬勃发展，扩大了市场对物业管理的有效需求，促使 TOP100 企业管理规模以年复合增长率 27.89% 的速度快速扩张。同时，随着政府、企事业单位后勤管理等辅助性事项的社会化改革逐步深入，学校、医院、场馆等物业业态的面积占比由 2013 年 5.6%，增长到 7.19%，这三种业态的年复合增长率均在 40% 以上。TOP100 企业在物业管理面积和覆盖物业类型均实现较快增长的同时，管理面积集中度由 2013 年的 13.6% 提升到 19.5%。

二、注重物业基础服务，提升企业管理水平

在基础物业服务方面，TOP100 企业利用智能化硬件、信息化管理软件和移动化操作终端，逐步优化设备管理、秩序维护、绿化保洁等基础服务体系，强化对建筑物全寿命周期的管理能力，切实提升了企业的管控能力和执行效率，业主满意度得到持续增长。TOP100 企业通过互联网技术的广泛应用，带来了企业组织架构的变革，实现了物业服务流程的优化和再造，使得人均管理面积由 2013 年的 2941 m²，增长到 3273 m²，TOP20 企业更达到人均管理面积 3927.23 m²。在整体提升企业管理和服务水平的同时，也减少了人员配置，降低了企业的综合运营成本。

三、经营成本不断攀升，促使企业多元化发展

TOP100 企业经营成本达 741.94 亿元，占到物业总收入的 87.28%，复合增长率为 26.03%。年均最低工资标准 13% 左右的上涨和企业 7.19% 的税收负担率，特别是住宅项目物业费整体价格较低，调价机制尚未健全，使得企业的成本压力日益沉重。TOP100 企业积极应对持续上涨的成本压力，在保证服务质量的基础上，一方面严格控制企业经营成本，另一方面则从满足业主消费需求出发，

适时开展房产经纪、家电维修、居家养老等服务项目。目前，TOP100 企业多种经营收入已占到经营总收入的 20.48%，成为企业拓展盈利空间的主要途径。随着居民消费结构的不断升级和对便捷生活方式的追求，业主服务需求的多元化和个性化已经成为一种常态，切实提升企业自身的需求管理能力，将是企业适应市场环境的重要体现。

四、运用互联网技术，创新企业商业模式

近两年，物业管理行业的商业模式正在不断地发生着改变，逐渐从单一走向多元化，从传统走向现代化，从满足业主的基本需求走向满足业主的深层需求。TOP100 企业管理居住小区 11242 个，面积 22.13 亿 m²，服务业主近 7000 万人。在互联网的大时代背景下，业主资源被赋予新的商业价值，物业服务企业正在尝试打破固有的物理围墙和行业边界，充分利用 APP、微信和 LBS 等“互联网”技术，尝试由服务的提供者转变为平台资源整合商，努力构建物业管理生态圈和社区商业生态圈，通过创新物业管理商业模式，更好的为业主提供服务。

物业服务思维更迭历程

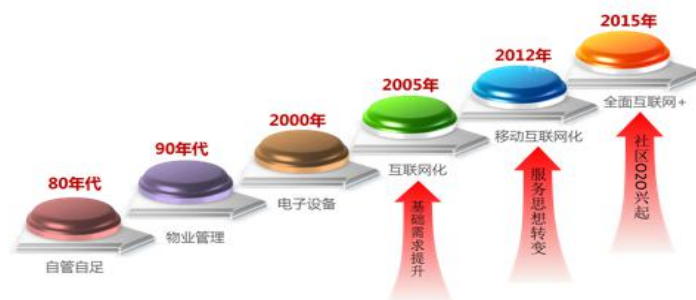


图 22 物业服务思维更迭历程

五、优化人力资源结构，培育企业核心竞争力

从员工结构对比看，TOP100 企业经营管理人员占比为 14.2%，管理和操作员工占比与 2013 年基本保持不变。从员工学历对比看，TOP100 企业大专以上学历人员占比较 2013 年提高 1.33 百分点，其中，TOP20 企业平均本科学历以上的人员数量比 2013 年翻了一倍，达到 1254 名。从对人才需求看，TOP100 企

业逐步开展的创新经营和跨界融合业务，对懂资产管理、IT 技术、社区商业、居家养老等业务的复合型人才需求激增。TOP100 企业正在积极吸收高素质和创新型人才，培养、优化和储备企业的核心竞争力团队，从而推进企业的战略实施、践行企业的管理理念，支撑企业的转型升级。

六、物业管理价值广泛认可，重塑企业社会地位

此次申报活动，企业提交了住宅项目二手房交易均价和管理面积两项数据，根据测算，TOP100 企业管理的物业资产总额高达 40 万亿元。万科、绿城、保利等标杆企业在管项目的二手房售价普遍高于周边同等项目，而在房屋租赁市场，也同样促使项目产生溢价。优质的物业服务，已经成为业主置业所要考虑的重要因素之一。随着 TOP100 企业运作的逐步规范，管理水平的不断提高，平均 93.02% 的物业费收缴率表明业主较高的满意度和对物业服务的广泛认可。与此同时，物业服务企业凭借得天独厚的社区资源优势 and 轻资产运营模式，越来越受到资本市场的关注，企业价值正在被重新定义和发掘。物业服务企业在创造价值的同时，社会关注度和地位也在持续不断地提升。

七、资本市场助力发展，加快企业战略布局

物业管理所拥有的社区客户资源，规范的运作模式和最后一公里的联接点，是其它行业所不具备的独特优势，受到越来越多投资公司和互联网公司的青睐。借助资本力量，已经有一些先行的企业走在行业前面。2014 年 6 月，彩生活 在香港上市吹响了物业服务企业借力资本市场发展的号角。TOP100 企业中部分优秀企业也在紧锣密鼓筹划进入资本市场。随着国内新三板市场关注度的提升，北京东光、浙江开元、珠海丹田、青岛华仁、河南索克和克拉玛依城投鹏基等 6 家物业公司，已经在新三板挂牌交易。此外，在北京、上海、广州、深圳、青岛等区域性股权交易中心，物业服务企业也十分活跃。通过资本市场的推动，物业服务企业将实现加速发展、快速布局和迅速扩张。

八、积极履行社会责任，传递企业正能量

伴随着物业管理覆盖面的不断扩大，物业服务企业对吸纳社会就业发挥着积极作用。TOP100 企业提供的就业岗位数量为 98.32 万个，外包岗位 27.93 万

个，其中绝大多数为秩序维护、保洁、绿化等技术含量较低的岗位。TOP100 企业积极参与保障性住房的物业管理，克服保障房管理收费标准低、费用收缴率低、人员复杂难管理等难题，共管理保障性住房项目 360 个，房屋面积 7113.64 万平方米。TOP100 企业的税收贡献为 61.12 亿元，比 2013 年增加了 22.52 亿元，复合增长率达到 25.83%。除此之外，TOP100 企业在居家养老服务、绿色物业节能、维护社区和谐等方面也发挥了重要作用。

结语：

本《报告》在 2013 年《企业发展情况报告》的基础上，进行了结构上的调整、数据内容的更新和表现形式的改进，主要体现以下几方面：一是数据量有了大幅提升，数据质量较高，对各项数据进行的梳理、总结和归纳，能够真实、客观的反映企业发展的现状；二是进行了大量的对比和分析，包括 TOP20 与 TOP100 企业的比较、2015 与 2013 两年主要指标数据的对比和分析，对了解企业发展情况、把握行业发展趋势有重要的参考价值；三是对当前物业服务企业发展特点和存在问题的归纳分析，对加强行业法规政策研究，反映行业实际困难和问题，促进行业发展环境的改善，推动行业健康发展都将起到重要作用。

参加本次活动的企业，是中国物业管理行业最优秀的企业群体，这些企业在经营理念、管理水平、发展战略、品牌塑造、商业模式创新等方面都取得了可喜的成绩，为行业争得了美誉。但我们也清醒认识到，在物业管理行业的 10 万余家企业中，小微企业数量多、管理水平参差不齐、人员素质偏低、业主投诉较多等问题还比较突出，解决制约行业发展的瓶颈，促进行业规范发展的任务还很艰巨。中国物协将大力推广优秀企业的经验和做法，带动更多的中小物业服务企业共同进步。同时，通过对品牌企业的宣传，树立行业的良好形象，提高行业的社会认知度。

中国物协对各级物业管理行业主管部门、行业协会在数据采集与报告撰写工作中给予的大力支持和帮助，对广大优秀物业服务企业的积极参与表示衷心的感谢！中国物协将继续对物业管理行业评价指标体系及方法进行研究和完善，持续收集分析企业发展数据，为深入开展行业发展研究，提供客观、详实的数据支持，供物业管理主管部门、行业协会、广大企业和社会各界参考。

附表一 部分省市 TOP100 企业数据分析

指标名称	企业数量(个)	平均管理面积(万㎡)	平均示范项目(个)	平均总资产(万元)	平均年经营收入(万元)	平均年净利润(万元)	平均年纳税总额(万元)
全国	200	1609.1	9.3	34032.8	42501.5	2628.9	3056.0
北京	25	1134.8	7.4	51227.4	42476.7	1088.1	2749.4
上海	31	1295.1	10.8	22582.6	36601.6	1825.8	2283.9
天津	3	448.4	12.7	36907.1	45468.9	1316.3	4039.8
重庆	9	1917.2	9.4	27636.9	38566.4	3509.5	2832.5
辽宁	3	671.9	7.3	5203.7	17280.6	1029.1	955.8
江苏	8	1044.6	5.9	15336.3	19764.9	1119.5	1418.6
浙江	9	2398.7	12.8	36891.3	60057.8	3526.2	4283.3
安徽	3	1249.9	6.7	6022.8	22107.0	641.9	634.5
福建	7	1096.8	5.9	11256.0	17874.0	1041.8	1370.5
山东	12	1490.0	4.7	17204.9	33325.3	2468.6	2559.5
河南	6	1508.9	11.0	33548.8	37792.2	4453.7	3547.5
湖北	4	1384.0	3.5	23288.0	44194.7	2511.7	3323.1
湖南	5	1045.0	3.2	15659.2	24251.5	1630.8	1990.7
广东	54	2374.3	12.2	52100.9	58075.7	3966.6	4304.6
其中：深圳	35	2374.3	13.7	56016.8	58100.2	3921.2	4369.6
四川	12	923.7	5.9	18470.1	32809.0	2676.3	2338.5

注：部分省、自治区企业样本数量小于3家，未纳入计算。

附表二 TOP100 企业管理项目情况

指标名称	项目数(个)		各类型项目数量占比		管理面积(万㎡)		各类型项目面积占比	
	2015年	2013年	2015年	2013年	2015年	2013年	2015年	2013年
物业项目总数	24558	16174	100.0%	100.0%	321816	196753	100.0%	100.0%
1. 住宅物业	11242	7376	45.7%	45.6%	221304	137588	68.8%	69.9%
其中：多层住宅	—	—	—	—	54327	36952	—	—
高层住宅	—	—	—	—	150696	86989	—	—
独立式住宅	—	—	—	—	16281	13647	—	—
2. 办公物业	7209	5636	29.3%	34.8%	33175	23064	10.3%	11.7%
3. 工业园区物业	744	621	3.0%	3.9%	14035	9276	4.3%	4.7%
4. 其它类型	5363	2541	21.8%	15.7%	53302	26825	16.6%	13.7%
其中：学校物业	1179	614	—	—	13553	6175	—	—
医院物业	658	305	—	—	5568	2605	—	—
商业物业	2417	953	—	—	20250	6599	—	—
场馆物业	469	301	—	—	4017	2237	—	—
其它物业	640	368	—	—	9913	9209	—	—

附表三 TOP100 企业人力资源情况

	2015 年		2013 年	
指标名称	人员数量 (人)	占比	人员数量 (人)	占比
企业从业人员	983183	—	668774	—
其中: 物业管理师	8785	—	5673	—
一、按学历分类	—	—	—	—
其中: 博士	95	0.01%	50	0.01%
硕士	1951	0.20%	1152	0.17%
本科	58428	5.94%	36516	5.46%
大专	149283	15.18%	96045	14.36%
中专	237736	24.18%	145318	21.73%
高中以下	535690	54.49%	389693	58.27%
二、按工作岗位划分	—	—	—	—
1. 企业经营管理人员	140239	14.26%	95118	14.22%
其中: 高层管理人员	4779	3.41%	4132	4.34%
管理处主任	22528	16.06%	15046	15.82%
管理员 (主管)	112932	80.53%	75940	79.84%
2. 企业操作人员	842944	85.74%	573656	85.78%
其中: 工程维修人员	105118	12.47%	78193	13.63%
秩序维护员	334534	39.69%	241317	42.07%
清洁工	236455	28.05%	137289	23.93%
绿化人员	30784	3.65%	21190	3.69%
其它工种	136053	16.14%	95667	16.68%

附表四 TOP20 企业综合指标数值对比

指标名称	单位	TOP20	与 2013TOP20 比较		与 TOP100 比较		
			2013TOP20	TOP20 增速	TOP100	TOP100 增速	TOP20/100
管理面积	万㎡	111850.77	64306.07	31.88%	321815.91	27.89%	34.76%
其中: 住宅	万㎡	93051.81	53944.37	31.34%	221304.13	26.82%	42.05%
示范项目总数	个	571	460	11.41%	1864	8.38%	30.63%
其中: 全国	个	201	195	1.53%	669	3.13%	30.04%
省级	个	370	265	18.16%	1195	11.69%	30.96%
总资产	万元	2659888.98	1648543.48	27.02%	6806560.16	23.00%	39.08%
年营业总收入	万元	2759959.76	1771135.82	24.83%	8500290.35	24.19%	32.47%
其中: 物业管理收入	万元	2024442.7	1227342.27	28.43%	6759833.15	24.57%	29.95%
年经营成本	万元	2309360.97	1454590.12	26.00%	7419368.47	26.03%	31.13%
年净利润	万元	209882.55	102500.2	43.10%	525776.30	32.26%	39.92%
年纳税总额	万元	209613.07	125019.3	29.49%	611198.04	25.83%	34.30%
员工总数	人	284808	195218	20.79%	983183	21.25%	28.97%
其中: 经营管理人员	人	58224	34447	30.01%	140239	21.42%	41.52%
企业操作人员	人	226584	160771	18.72%	842944	21.22%	26.88%
本科以上人员	人	25078	12859	39.65%	60474	26.62%	41.47%
外包人员总数	人	114938	83411	17.39%	279261	19.23%	41.16%

附表五 各地区物业服务费标准及收缴情况

序号	省、自治区、直辖市	总样	多层住宅			高层住宅			独立式住宅			办公物业			医院物业		
			样本数	物业服务费	收缴率	样本数	物业服务费	收缴率	样本数	物业服务费	收缴率	样本数	物业服务费	收缴率	样本数	物业服务费	收缴率
	全国	3032 2	4958	1.635	86.37%	8909	2.054	89.52%	1416	3.364	91.52%	8502	7.571	96.29%	736	6.085	99.62%
1	北京市	1750	371	2.152	89.63%	550	2.639	88.25%	58	5.009	91.25%	539	12.86	96.84%	37	6.748	99.63%
2	上海市	2381	397	1.88	88.12%	643	2.427	91.08%	126	3.998	91.47%	637	13.991	96.95%	88	9.127	99.99%
3	天津市	783	98	2.473	84.57%	269	2.333	90.50%	34	3.304	84.97%	202	12.297	97.23%	19	10.175	100.00%
4	重庆市	1234	188	2.183	91.72%	440	1.596	91.08%	37	3.36	92.62%	191	5.319	99.12%	9	—	—
5	河北省	434	79	1.41	79.73%	174	1.603	85.64%	15	3.369	93.62%	85	4.346	93.91%	14	6.941	99.90%
6	内蒙古	289	27	1.308	85.02%	50	1.945	86.30%	7	— ⁸	—	136	6.819	90.03%	5	—	—
7	辽宁省	772	214	1.451	90.79%	242	2.002	86.57%	43	3.655	89.70%	182	7.8	98.33%	9	—	—
8	吉林省	207	65	1.738	92.57%	65	1.772	93.58%	12	4.133	91.02%	46	8.389	99.12%	1	—	—
9	黑龙江省	299	61	1.251	91.57%	65	1.774	94.04%	11	2.324	86.06%	116	5.198	99.72%	2	—	—
10	山西省	113	27	0.873	82.14%	40	1.678	88.98%	1	—	—	15	4.927	99.91%	3	—	—
11	江苏省	3000	447	1.624	83.25%	916	1.811	86.77%	221	3.037	88.07%	718	5.957	97.26%	67	4.891	99.96%
12	浙江省	2614	434	1.484	87.54%	937	2.067	89.95%	242	3.132	89.34%	538	5.479	96.07%	39	6.648	99.30%
13	安徽省	1040	187	0.761	92.90%	282	1.23	93.16%	28	2.559	92.11%	256	3.821	96.08%	38	4.027	99.68%
14	福建省	836	134	1.736	81.01%	367	1.665	86.51%	40	2.986	90.85%	136	5.463	89.87%	14	7.824	100.00%
15	江西省	693	266	1.434	79.20%	173	1.804	89.67%	31	1.983	92.05%	125	4.3	82.31%	13	3.665	98.74%
16	山东省	1859	207	1.392	92.61%	344	1.903	89.89%	58	3.608	93.86%	554	4.375	98.10%	158	4.144	98.83%
17	河南省	802	181	1.039	88.74%	354	1.558	88.09%	38	2.314	95.00%	110	4.929	91.41%	16	3.038	99.84%
18	湖北省	735	129	1.431	90.40%	240	2.076	87.79%	32	2.403	93.75%	142	7.083	92.35%	42	6.374	100.00%
19	湖南省	670	87	1.641	93.28%	228	1.957	88.59%	28	2.886	92.26%	153	4.312	84.91%	17	4.495	97.48%

⁸样本数量低于 10 个未列入计算

20	广东省	6158	634	2.036	83.37%	1409	2.587	92.92%	210	3.676	94.96%	2633	8.129	97.17%	113	7.296	99.86%
21	广西	370	94	1.166	90.82%	117	1.451	90.32%	9	—	—	95	3.119	92.01%	2	—	—
22	四川省	1645	274	1.57	81.87%	551	1.829	89.86%	65	3.254	89.48%	395	7.261	97.04%	8	—	—
23	云南省	257	39	1.532	81.29%	70	1.518	71.33%	9	—	—	85	6.606	95.73%	8	—	—
24	贵州省	208	72	1.47	84.08%	39	2.086	94.51%	5	—	—	37	3.085	98.45%	5	—	—
25	宁夏	124	22	1.235	86.20%	42	1.484	82.42%	0	—	—	45	5.114	98.59%	1	—	—
26	陕西省	447	54	1.955	87.57%	153	1.645	83.99%	21	3.171	77.73%	143	6.606	95.60%	1	—	—
27	甘肃省	224	24	1.075	93.32%	35	1.789	96.77%	1	—	—	141	2.271	99.09%	5	—	—
28	海南省	136	44	2.348	84.89%	41	2.899	90.70%	27	5.391	96.35%	9	—	—	1	—	—
29	青海省	12	2	—	—	3	—	—	0	—	—	4	—	—	1	—	—
31	新疆	183	99	0.91	67.15%	33	1.746	87.40%	7	—	—	31	7.568	95.96%	1	—	—
32	香港	47	1	—	—	37	5.682	100%	0	—	—	3	—	—	0	—	—