



2016 中国物业服务百强企业研究报告

第一部分 研究背景与目的

中国共产党第十八届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》指出，开展加快发展现代服务业行动，促进服务业优质高效发展，推动生活性服务业向精细和高品质转变。移动互联技术的发展，促使物业服务企业在社区服务领域发生了巨大变革。国内资本市场的深化改革层层推进，资本市场环境明显改善，也为物业服务企业健康快速发展带来新契机。物业服务企业顺应新形势，运用新技术，积极创新服务模式，提升服务品质，构建新型服务关系。

自 2016 年起，中国物业管理协会和中国指数研究院双方共同成立“中国物业管理行业 TOP100 研究组”，开展“中国物业服务百强企业”研究。通过总结历年经验，研究组进一步完善了“2016 中国物业服务百强企业研究”方法体系，在全面、客观分析企业填报数据的基础上，评选出全国物业服务综合实力百强企业，并联合撰写《2016 中国物业服务百强企业研究报告》（以下简称“报告”），对企业管理规模、经营绩效、服务质量、发展潜力、社会责任等方面进行综合分析，全面、客观、真实地反映物业服务企业发展状况和发展趋势，树立优秀企业典型。

2016 中国物业服务百强企业研究的目的：

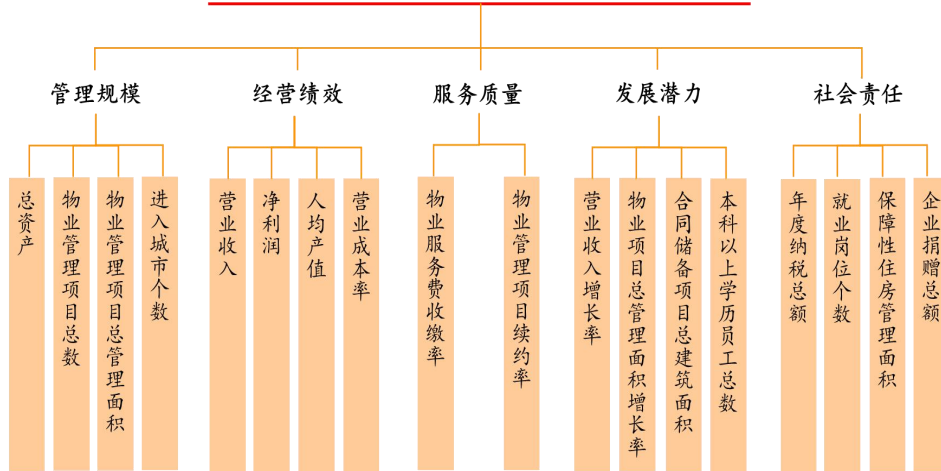
- （1）以客观的数据和研究结果，反映行业最新状况和主流企业的发展态势，为政府和相关部门研究制定行业政策、加强行业指导提供参考和依据；
- （2）科学评价企业的真实实力，发掘一批综合实力强、服务水平高、业主满意度高的优秀物业服务企业；
- （3）系统总结优秀企业服务理念和经营模式，供广大物业服务企业学

习借鉴，促进企业提升运作水平和服务质量。

第二部分 百强企业研究方法体系

(1) 评价指标体系

2016中国物业服务百强企业研究指标体系



(2) 评价方法

在研究方法上，为增加研究的严谨性，采用因子分析（Factor Analysis）的方法。因子分析法是一种从变量方差—协方差结构入手，在尽可能多地保留原始信息的基础上，用少数新变量解释原始变量方差的多元统计分析方法。计算中国物业服务百强综合实力时，根据最初几个特征值在全部特征值的累计方差贡献率大于或等于 80% 的原则，确定公共因子具体个数，然后再根据因子载荷矩阵确定各个因子的现实意义并进行重新命名，最后根据不同企业各个因子的得分及载荷矩阵，加权累加构成 2016 中国物业服务百强综合实力指数。

(3) 数据来源与复核

数据来源：物业服务企业填报的数据

数据复核：企业财务数据通过会计师事务所出具的审计报告进行复核；通过公开信息及统计局经济普查数据对企业填报数据交叉复核。

(4) 有关说明

2016 中国物业管理行业综合实力百强企业，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并列方式，排出综合实力百强企业。

本次活动得到了全国有关地方物业管理协会的大力支持和各地物业服

务企业的积极参与，综合实力百强企业在管理规模、经营绩效、服务质量、发展潜力、社会责任方面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。

中国物业管理行业 TOP100 研究组对《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。

第三部分 2016 中国物业服务百强企业名单

排名	单位名称
1	万科物业发展有限公司
2	绿城物业服务集团有限公司
3	保利物业管理有限公司
4	长城物业集团股份有限公司
5	广东碧桂园物业服务股份有限公司
6	中海物业集团有限公司
7	彩生活服务集团有限公司
8	万达物业管理有限公司
9	金科物业服务集团有限公司
10	深圳市金地物业管理有限公司
11	中航物业管理有限公司
11	华润置地（北京）物业服务服务有限公司
12	重庆新龙湖物业服务服务有限公司
12	招商局物业管理有限公司
13	北京首开鸿城实业有限公司
13	卓达物业服务股份有限公司
14	福星智慧家物业服务服务有限公司
14	鑫苑物业服务服务有限公司
14	佳兆业物业管理（深圳）有限公司
15	深圳市明喆物业管理有限公司
15	雅居乐物业管理服务有限公司
16	四川嘉宝资产管理集团股份有限公司
16	河南建业物业管理有限公司
17	广东公诚设备资产服务有限公司
17	幸福基业物业服务服务有限公司
18	远洋亿家物业服务股份有限公司
18	广东众安康后勤集团有限公司
19	上海锐翔上房物业管理有限公司
19	山东省诚信行物业管理有限公司
20	山东明德物业管理有限公司
20	上海东湖物业管理有限公司
21	广州市时代物业管理有限公司
21	山东东晨物业管理有限公司
21	北京金融街物业管理有限责任公司
22	广州奥园物业服务服务有限公司

排名	单位名称
22	宁波银亿物业管理有限公司
22	江苏银河物业管理有限公司
23	广州广电物业管理有限公司
23	世茂天成物业服务集团有限公司
23	上海科瑞物业管理发展有限公司
24	新中物业管理（中国）有限公司
24	新城物业服务服务有限公司
24	上海文化银湾物业管理有限公司
25	河北恒辉物业服务集团有限公司
25	广州粤华物业有限公司
25	广州市宁骏物业管理有限公司
26	鲁能物业服务服务有限公司
26	重庆大正物业管理有限公司
26	阳光城物业服务（福建）有限公司
27	廊坊荣盛物业服务服务有限公司
27	珠海葆力物业管理有限公司
27	深圳市保利物业管理集团有限公司
28	广东华信物业管理有限公司
28	广州方圆现代生活服务股份有限公司
28	云南俊发物业服务服务有限公司
29	兰州民召物业管理集团
29	河南正弘物业管理有限公司
29	上海陆家嘴物业管理有限公司
30	上海浦江物业有限公司
30	上海漕河泾开发区物业管理有限公司
30	中油阳光物业管理有限公司
31	上海上实物业管理有限公司
31	上海永升物业管理有限公司
31	上海复瑞物业管理有限公司
32	深圳市莲花物业管理有限公司
32	上海德律风置业有限公司
32	海南一卡通物业管理股份有限公司
33	路劲物业服务集团有限公司
33	中信物业服务服务有限公司
33	重庆天骄爱生活服务股份有限公司



排名	单位名称
34	四川悦华置地物业管理有限公司
34	广州和融物业管理有限公司
34	重庆新鸥鹏物业管理（集团）有限公司
35	广州市润通物业管理有限公司
35	北京中铁第一太平物业服务有限公司
35	河北隆泰物业服务有限责任公司
36	甘肃天庆物业管理有限公司
36	禹洲物业服务有限公司
36	重庆海泰管理服务有限公司
37	上海高地物业管理有限公司
37	广东东联物业管理有限公司
37	四川新华物业有限公司
38	深圳市国贸物业管理有限公司
38	宁波市亚太酒店物业管理有限公司
38	上海明华物业管理有限公司
39	长春房地（集团）有限责任公司
39	北京亿展资产管理有限公司
40	盛全物业服务股份有限公司
40	汇得行控股（中国）有限公司
41	中天城投集团物业管理有限公司
41	浙江开元物业管理股份有限公司
42	郑州新世纪物业服务服务有限公司
42	深圳市华侨城物业服务服务有限公司
43	山东宏泰物业发展有限公司
43	重庆新东原物业管理有限公司
44	福州泰禾物业管理有限公司
44	北京首欣物业管理有限责任公司
45	深圳市福田物业发展有限公司
45	伯恩（福建）物业管理有限公司
46	河南楷林物业管理有限公司
46	福建冠深物业管理有限公司
47	融信（福建）物业管理有限公司
47	河南正商物业管理有限公司
48	长沙市天创物业管理有限责任公司
48	江西燕兴物业管理有限公司

排名	单位名称
49	苏州市东吴物业管理有限公司
49	深圳市天健物业管理有限公司
50	厦门海投物业有限公司
50	重庆加州物业服务有限公司
51	第一物业（北京）股份有限公司
51	成都金房物业服务有限公司
52	中化金茂物业管理（北京）有限公司
52	成都嘉诚新悦物业管理有限公司
53	北京首华物业管理有限公司
53	深圳市新东升物业管理有限公司
54	浙江金都物业管理有限公司
54	北京航天万源物业管理有限公司
55	福建福晟物业有限公司
55	广东宏德科技物业有限公司
56	上海吉晨卫生后勤服务管理有限公司
56	广东省华侨物业发展有限公司
57	浙江浙大新宇物业集团有限公司
57	重庆隆鑫物业管理有限公司
58	天津天孚物业管理有限公司
58	成都嘉善商务服务管理有限公司
59	浙江祥生物业服务有限公司
59	四川民兴物业管理有限公司
60	北京住总北宇物业服务公司
60	深圳天安智慧园区运营有限公司
61	昆明银海物业服务服务有限公司
61	南京紫竹物业管理股份有限公司
62	重庆市长安物业管理有限公司
62	成都成飞物业服务有限责任公司
63	深业集团（深圳）物业管理有限公司
63	深圳市华佳宏物业投资集团有限公司
64	狮城怡安（上海）物业管理有限公司
64	仁恒物业服务管理（中国）有限公司
65	安徽省长城物业管理有限公司
65	厦门联发（集团）物业服务有限公司
66	浙江浙大求是物业管理有限公司



排名	单位名称
66	中土物业管理集团有限公司
67	杭州钱塘物业管理有限公司
67	上海中企物业管理有限公司
68	浙江大管家物业管理服务有限公司
68	北京和泓物业服务有限责任公司
69	江苏金枫物业服务有限责任公司
69	安徽诚和物业服务有限责任公司
70	深圳市大众物业管理有限公司
70	重庆泽京物业管理集团有限公司
71	湖南都美物业管理有限公司
71	深圳德诚物业服务有限责任公司
72	上海复欣物业管理发展有限公司
72	深圳市方益物业发展有限公司
73	永旺永乐（江苏）物业服务有限责任公司
73	深圳市东部物业管理有限公司
74	深圳市特科物业发展有限公司
74	上海航天实业有限公司
75	北京恒富物业服务有限责任公司
75	武汉天源物业管理有限责任公司
76	青岛海尔地产服务有限公司
76	南京新鸿运物业管理股份有限公司
77	北京网信物业管理有限公司
77	深圳市城建物业管理有限公司
78	长沙市长房物业管理有限公司
78	北京世纪城物业管理有限公司
79	上海紫泰物业管理有限公司
79	苏州新港物业服务有限责任公司
80	深圳市赛格物业管理有限公司
80	深圳市之平物业发展有限公司
81	上海百联物业管理有限公司
81	成都励志一行物业服务有限责任公司
82	浙江众安物业服务有限责任公司
82	江苏东恒国际物业服务有限责任公司
83	广州市庆德物业管理有限公司
83	北京鸿坤瑞邦物业管理有限公司

排名	单位名称
84	杭州绿宇物业管理有限公司
84	浙江颐景园物业服务有限公司
85	深圳市万厦居业有限公司
85	深圳华强物业管理有限公司
86	云南巨和物业服务有限责任公司
86	深圳市恒基物业管理有限公司
87	安徽新亚物业管理发展有限公司
87	上海景瑞物业管理有限公司
88	北京城承物业管理有限责任公司
88	西安天朗物业管理有限公司
89	深圳市莱蒙物业服务有限公司
89	新世界发展（武汉）物业管理有限公司
90	天津市天房物业管理有限公司
90	深圳星河智善生活股份有限公司
91	温州丽洁物业管理有限公司
91	河南绿都物业服务有限公司
92	云南实力物业服务有限责任公司
92	大连豪之英物业管理有限公司
93	苏州市会议中心物业管理股份有限公司
93	海南珠江物业酒店管理有限公司
94	阳光壹佰物业发展有限公司
94	江苏中住物业服务开发有限公司
95	武汉百步亭花园物业管理有限公司
95	四川港联华茂物业服务有限责任公司
96	重庆华宇物业服务有限责任公司
96	安徽创源物业管理有限公司
97	深圳市嘉诚物业管理有限公司
97	深圳市鹏基物业管理有限公司
98	泛海物业管理有限公司
98	桂林彰泰物业服务有限责任公司
99	重庆同景物业服务有限责任公司
99	郑州仁和物业服务有限责任公司
100	四川远鸿物业管理有限公司
100	合肥市新华物业管理有限公司
100	河南新康桥物业服务有限公司

第四部分 2016 中国物业服务百强企业发展特点分析

一、区域¹分布：中南与华东继续主导，华北与西南逐步崛起

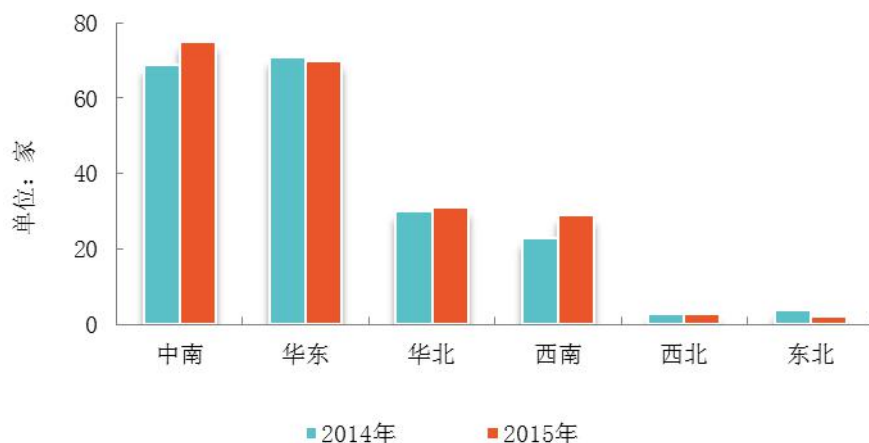


图 1：2014-2015 年百强企业区域分布情况

百强企业全国区域分布呈阶梯状，其中，中南与华东分别以 75 家和 70 家企业持续引领全国物业管理行业的发展；华北和西南分别有 31 家和 29 家企业，同比分别增加 1 家和 6 家企业，加速向中南与华东地区看齐；西北与东北共有 5 家企业进入百强阵营。对比 2014 年来看，中南、华北与西南地区进入百强企业的数量有所增加。

分省市来看，广东省以 54 家企业领跑全国。深圳市 36 家，北京市 24 家，上海市 24 家，持续荣获前三甲。

¹ 区域划分采用统计局数据采集的常规分类方式进行，华北包括北京市、天津市、河北省、山西省、内蒙古自治区；东北包括辽宁省、吉林省、黑龙江省；华东包括上海市、江苏省、浙江省、安徽省、福建省、江西省、山东省；中南包括河南省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、海南省；西南包括重庆市、四川省、贵州省、云南省、西藏自治区；西北包括陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区。

表 1：百强企业城市分布情况

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	24	-	-
2	上海市	24	-	-
3	天津市	2	-	-
4	重庆市	13	-	-
5	河北省	5	石家庄	2
			廊坊	3
6	辽宁省	1	大连	1
7	吉林省	1	长春	1
8	江苏省	10	南京	5
			苏州	5
9	浙江省	15	杭州	10
			宁波	2
			温州	2
			绍兴	1
10	安徽省	5	合肥	5
11	福建省	9	厦门	3
			福州	6
12	江西省	1	赣州	1
13	山东省	6	济南	4
			青岛	1
			肥城	1
14	河南省	9	郑州	9
15	湖北省	5	武汉	5
16	湖南省	4	长沙	4
17	广东省	54	深圳	36
			广州	15
			珠海	1
			汕头	1
			顺德	1
18	海南省	2	海口	2
19	广西壮族自治区	1	桂林	1
20	四川省	11	成都	11
21	云南省	4	昆明	4
22	贵州省	1	贵阳	1
23	甘肃省	2	兰州	2
24	陕西省	1	西安	1

二、管理规模：加速扩张，百强企业市场占有率提升至 28.42%

1. 管理面积复合增长率达 33.90%，行业集中度进一步提升（管理面积整体情况分析）

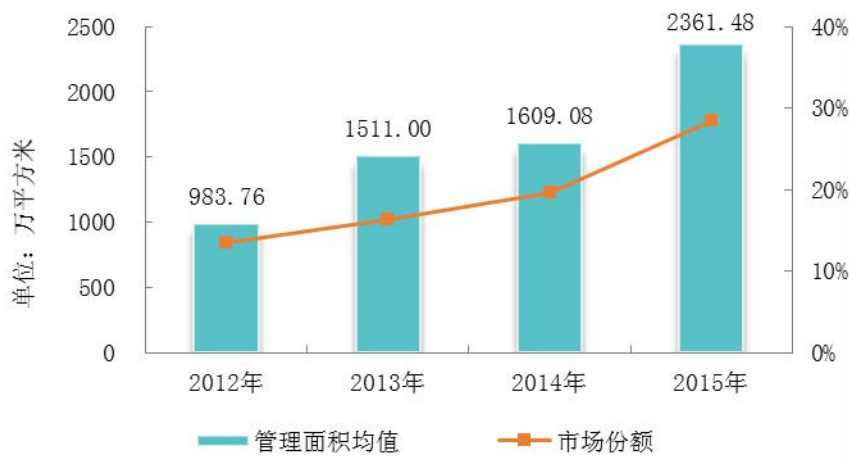


图 2：2012-2015 年百强企业管理面积情况

百强企业 2015 年管理面积总值达 49.59 亿平方米，占全国物业管理面积（174.50 亿平方米）²的 28.42%，较 2014 年（19.50%）提升 8.92 个百分点，行业集中度进一步提升。百强企业通过兼并收购快速扩大管理规模，尤其是排名前十企业的兼并收购面积和数量均占据百强企业兼并收购总数的一半以上，管理面积同比大幅增长 74.84%；其次是百强企业自身的实力不断壮大，促进规模提升。

2015 年，百强企业管理面积均值为 2361.48 万平方米，同比增长 46.76%，连续三年持续上涨，2012 年至 2015 年复合增长率达 33.90%，管理规模扩张明显。

² 2015 年全国物业管理面积根据 2014 年全国物业管理面积与 2015 年全国商品房竣工面积之和估算得出

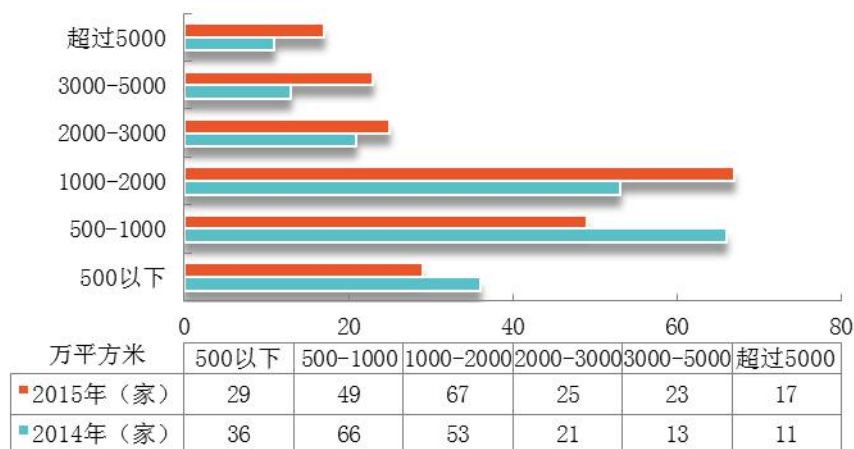


图 3：2014-2015 年百强企业管理面积分层级情况

按管理面积层级划分，2015 年管理面积在 5000 万平方米以上的百强企业有 17 家，比上年增加 6 家；3000-5000 万平方米有 23 家，增加 10 家；2000-3000 万平方米有 25 家，增加 4 家；1000-2000 万平方米有 67 家，增加 14 家。整体来看，管理面积在 1000 万平方米以上的百强企业大幅增加了 34 家，呈现明显的规模化发展趋势。

2. 住宅增长最快达 60.12%，是最重要的管理业态（分业态管理面积情况分析）

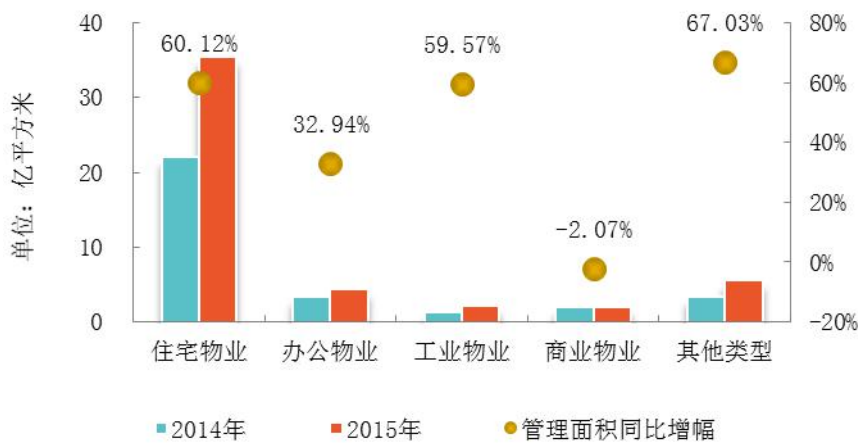


图 4：2014-2015 年百强企业分业态管理面积情况

分业态来看，百强企业 2015 年住宅物业管理面积总量达到 35.45 亿平方米，同比 2014 年（22.12 亿平方米）大幅增长 60.12%，增长迅速；办公物业管理面

积总计 4.41 亿平方米，同比增长 32.94%；工业物业管理面积总计 2.21 亿平方米，同比增长 59.57%；商业物业管理面积总计 1.98 亿平方米，同比下滑 2.07%。

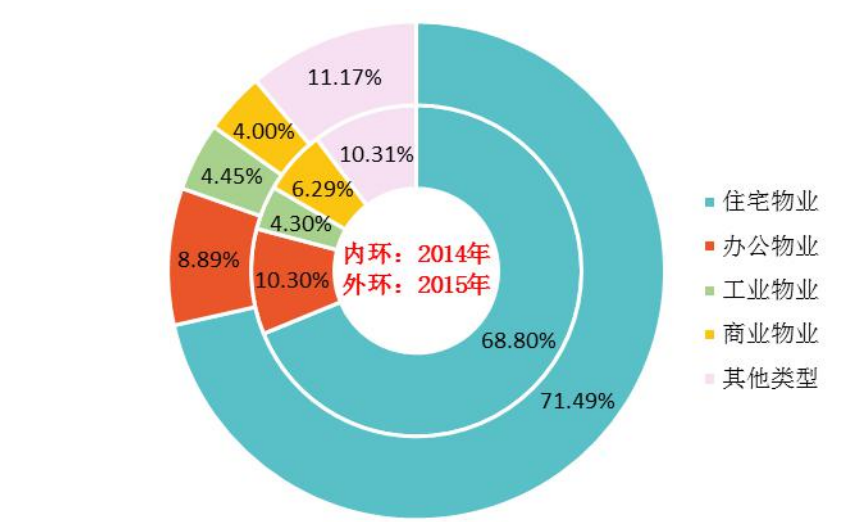


图 5：2014-2015 年百强企业各业态分布情况

百强企业 2015 年住宅物业管理面积占比 71.49%，同比提升 2.69 个百分点。住宅物业仍是百强企业最主要的物业服务业态。一方面，住宅仍是房地产增量市场的主力军，2015 年住宅竣工面积达 7.38 亿平方米，占全国商品房竣工面积的 73.75%；另一方面，百强企业重视基础服务业务的发展，加大力度开拓住宅市场，有效增加了住宅管理面积；同时，由于社区经济的持续火热，住宅物业管理的价值进一步凸显，百强企业的兼并收购企业也以住宅管理项目为主，助推了住宅物业的占比提升。

3. 管理项目数量大幅增长 31.94%，城市分布更为广泛（管理项目城市分布情况分析）

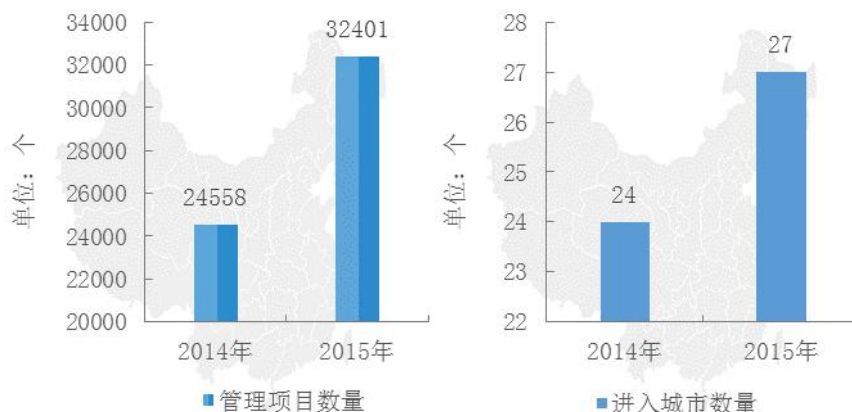


图 6：2014-2015 年百强企业管理项目与进入城市数量

百强企业 2015 年管理项目总计 32401 个，较 2014 年增加 7843 个，增速达 31.94%；百强企业进入城市数量均值为 27 个，较 2014 年增加 3 个，区域覆盖更为广泛，其中进入城市超过 30 个的企业有 40 家，占比达 19.05%，全国性综合布局态势尽显。2015 年，百强企业注重对进驻城市的深耕，在单个城市的管理项目总量达到 1200 个，同比增加 177 个。

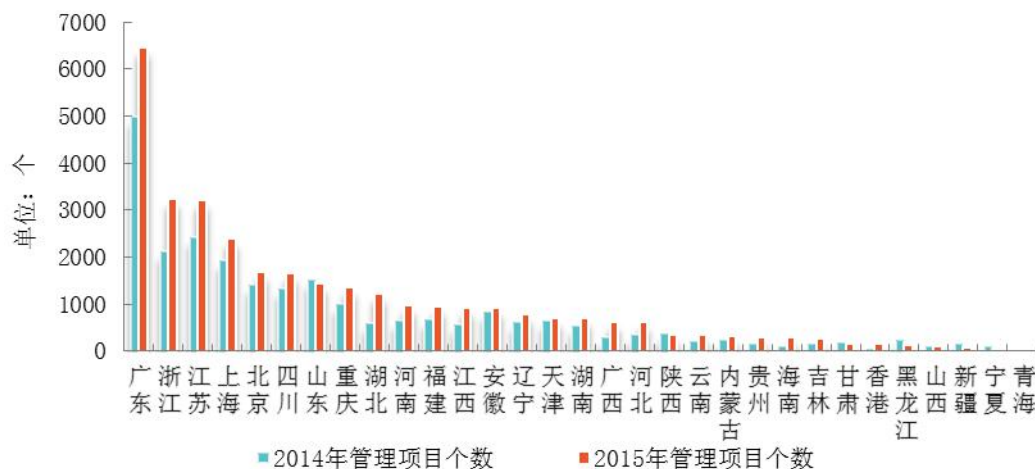


图 7：2014-2015 年百强企业管理项目省市³分布情况

按省份分析，2015 年，百强企业在广东省的管理项目达到 6462 个，同比增

³ 按省份划分时，忽略管理项目个数小于 10 个的省市。

加 1475 个，既是唯一一个管理项目数量超过 5000 个的省份，也是管理项目数量扩充最为迅速的省份，继续领跑全国；百强企业在浙江省与江苏省管理项目数量均在 3000 个以上，分别为 3234 个和 3215 个；值得一提的是，百强企业在湖北省、广西省和海南省的管理项目数量分别为 1214、628 和 300 个，同比增幅均超过 50%。

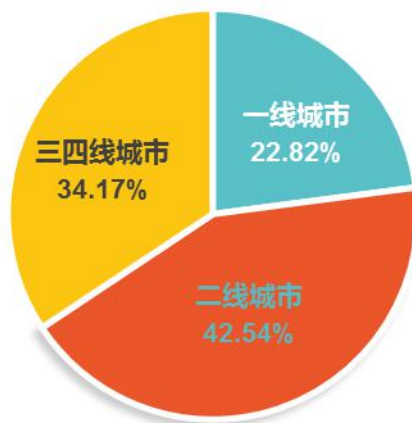


图 8：2015 年百强企业管理项目城市分布情况⁴

从城市分布结构来看，百强企业 2015 年在一线城市管理项目 7393 个，占比 22.82%；二线城市管理项目 13783 个，占比 42.54%；三四线城市管理项目 11072 个，占比 34.17%。

4. 兼并收购 200 余家物业服务企业，优化行业资源配置（企业兼并收购情况分析）

百强企业通过兼并收购有效扩大管理规模，百强企业 2015 年总计收购 200 余家物业服务企业，收购物业管理面积总计为 3.85 亿平方米，占百强企业全年管理面积总增量（17.41 亿平方米）的 22.11%，成为百强企业管理规模迅速扩大的重要途径。如彩生活自 2011 年以来，先后并购多家物业服务企业，其中 2015

⁴ 一线城市包括北京、上海、广州、深圳；二线城市包括天津、重庆、杭州、南京、武汉、成都、苏州、大连、厦门、西安、长沙、宁波、无锡、福州、沈阳、青岛、济南、南昌、合肥、郑州、太原、石家庄、长春、哈尔滨、呼和浩特、海口、南宁、兰州、昆明、贵阳、西宁、银川、乌鲁木齐、温州、北海、三亚；三四线城市包括：东莞、潍坊、包头、常州、桂林、南通、徐州等。

年更以 3.3 亿元并购深圳开元国际 100%股权，并购面积达 3170 万平方米，占彩生活管理面积的 10.45%，此次收购有效扩充彩生活管理规模的同时，有利于实现资源整合和优势互补。

表 2：部分百强企业兼并收购情况

收购方	时间	事件
彩生活	2015.2	并购香港世纪物业，进驻香港。
	2015.6	彩生活斥资 3.3 亿元并购开元国际物业管理有限公司 100%股权。
中海物业	2015.5	以 5000 万元收购中海宏洋物业 100%股权。
万科物业	2015.6	净资产入股卓弘物业和北京佰嘉物业，扩大物业布局。
	2015.11	收购东莞卓圣物业，正式开拓莞北市场。
一卡通	2015.6	以 2173.58 万元收购亿城物业 100%股权。
第一物业	2015.9	以 300 万元认购西安盛领博兴物业管理服务有限公司 100%的股权。

5. 资本市场成企业规模发展助力器，企业总资产大幅增长 32.43%（总资产情况）

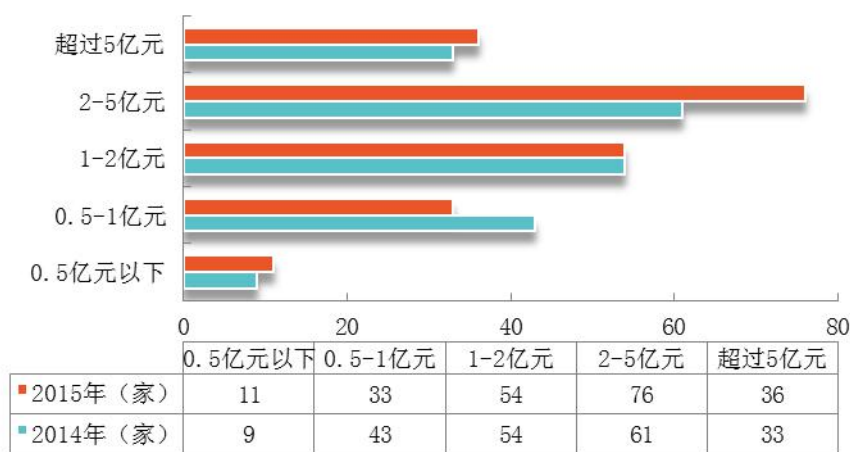


图 9：2014-2015 年百强企业总资产分布情况

百强企业 2015 年资产总额为 901.42 亿元，同比增长 32.43%，企业资产均值达 4.29 亿元。其中，资产超过 5 亿元的企业有 36 家，较 2014 年增加 3 家；2-5 亿元的企业 76 家，增加 15 家；0.5-1 亿元的企业 33 家，减少 10 家。整体来看，百强企业的资产规模增长明显，一方面百强企业积极筹划进入资本市场，

部分企业成功登陆港交所和新三板，借助资本市场实现资产规模的大跨步增长；另一方面，通过资本市场融资，百强企业加速兼并收购，有效提升企业的资产水平。

2015 年，百强企业借助资本市场的力量，通过兼并收购的方式，不断拓展管理规模，形成规模化运营，有利于优化资源配置、提升市场竞争力。

三、经营绩效：固本守正促营收增长，降本增效助利润提升

1. 物业服务收入快速增长带动总营收增速超 27%（营业收入及构成情况分析）

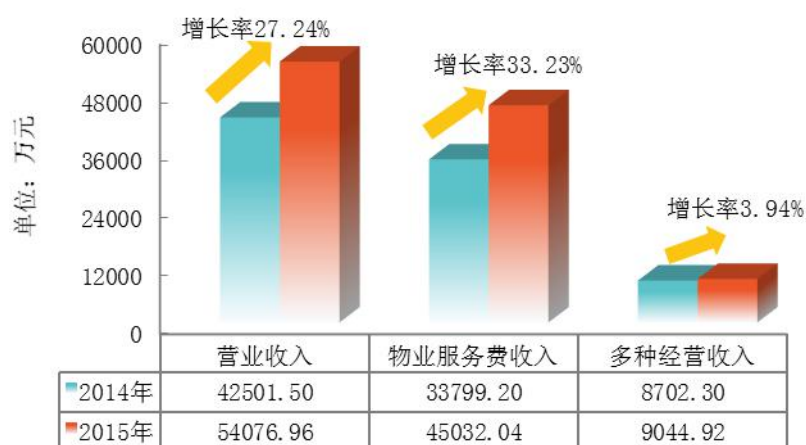


图 10：2014-2015 年百强企业营业收入构成及变化

2015 年，在物业管理行业进入跨界融合、创新发展的大背景下，百强企业紧抓历史机遇，大胆创新实践，全年实现营业收入总值 1135.61 亿元，均值达 54076.96 万元，同比增幅达 27.24%，实现快速增长。首先，传统物业服务领域，在企业大举兼并收购和积极外拓项目的驱动下，物业服务收入增长明显，2015 全年物业服务收入总值 945.67 亿元，均值为 45032.04 万元，同比增加 11232.84 万元，增长率为 33.23%，业绩贡献达到 83.27%，是百强企业营业收入的主要来源；其次，在做好“守正”经营的同时，百强企业大力创新、拓展多种经营服务，2015 年多种经营收入总值 189.94 亿元，均值为 9044.92 万元，增长率为 3.94%，占营业收入的 16.73%。随着百强企业多元创新业务的进一步发展，其业绩贡献

度将不断提升，助力企业构建多元共赢的经营模式。

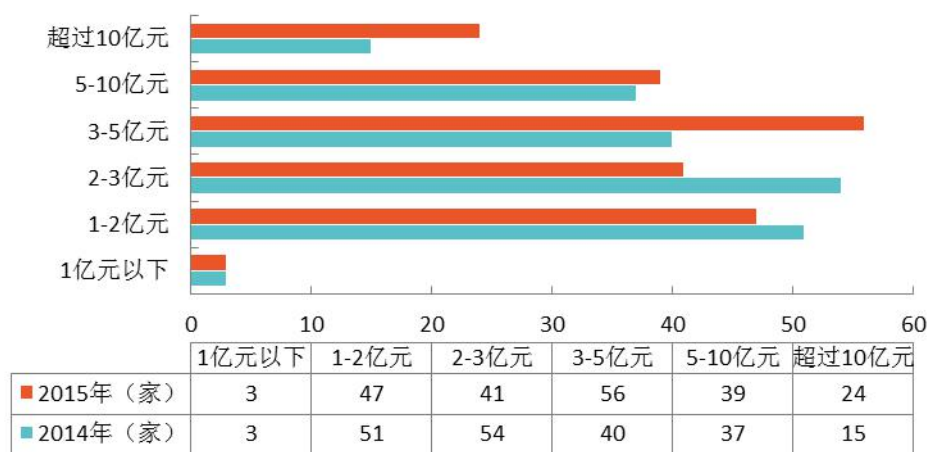


图 11：2014-2015 年分层级营业收入的百强企业分布情况

百强企业整体实力显著提升，2015 年营业收入超 10 亿元以上企业 24 家，同比增加 8 家，强者恒强之势明显。百强企业中，2015 年营业收入 3-5 亿元、5-10 亿元及超过 10 亿元三个层级的企业均有不同程度增加，其中 3-5 亿元规模企业增幅最高，达到 16 家；小于 2 亿元企业数量继续减少，由 54 家减少至 50 家。

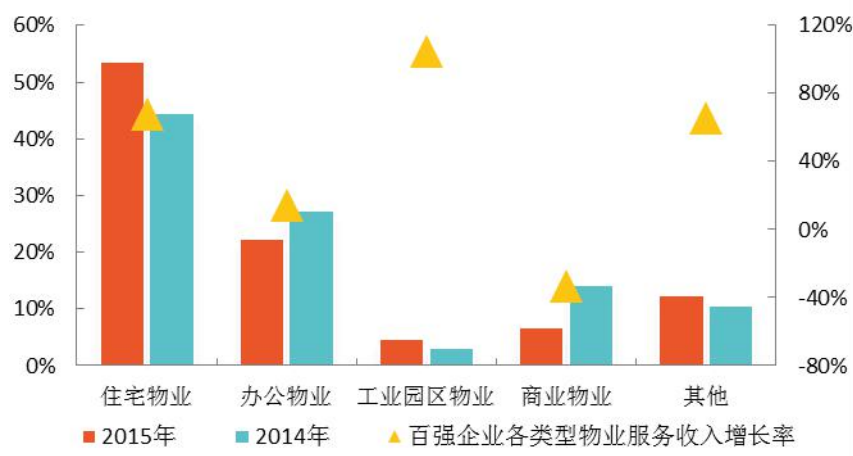


图 12：2014-2015 年百强企业各类业态物业服务收入占比对比情况

基础服务领域，百强企业依托过硬的专业能力，实现多业态管理百花齐放。百强企业 2015 年住宅物业服务费收入 506.50 亿元，占物业服务费总收入的 53.56%，同比 2014 年（301.34 亿元）增长 68.09%，是企业发展的坚实基础；办

公物业服务费收入和商业物业服务费收入的占比分别为 22.34%、6.80%，工业园区物业收入占 4.75%，占比明显增加。

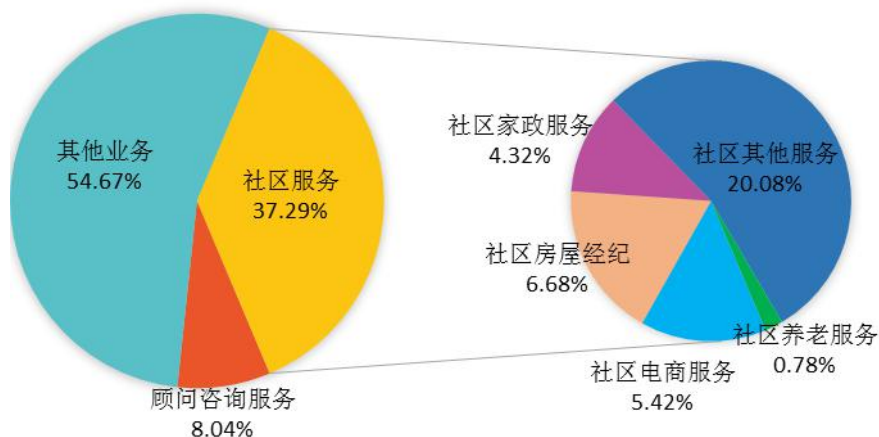


图 13：2015 年百强企业多种经营服务收入构成情况

延伸服务领域，百强企业开展多种经营业务涵盖社区服务、顾问咨询服务及企业整合自身优势资源开设的其他多元特色服务。百强企业利用自身的资源优势，嫁接移动互联、大数据、云计算等新技术，收集、整理和分析业主的衣食住行等生活需求数据，发掘物业服务有效需求。2015 年，百强企业社区服务收入总值 70.83 亿元，均值 3372.78 万元，占多种经营收入的比重达到 37.29%；其中，房屋经纪服务和社区电商服务是大部分百强企业开展多元业务的重要方向，两者在多种经营收入中占比分别为 6.68%和 5.42%。同时，基于自身技术优势和丰富的管理、运营经验，百强企业开展的顾问咨询业务全年收入 727.10 万元，占比为 8.04%；此外，百强企业结合自身资源禀赋，多维度拓展其他服务种类，其他业务收入占比达到 54.67%。

2. 净利润同比增长 48.99%，基础服务盈利贡献近七成（净利润及构成情况分析）

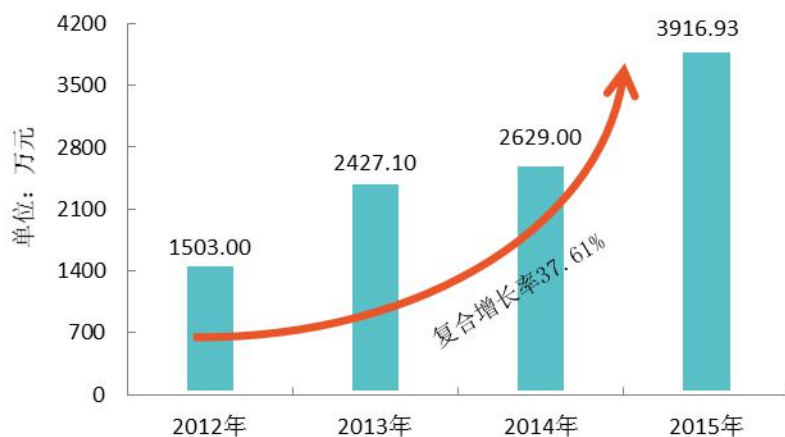


图 14：2012-2015 年百强企业净利润均值及变化情况

2015 年，百强企业净利润总值 82.26 亿元，盈利规模持续扩大；均值为 3916.93 万元，同比增长 48.99%，2012 年至 2015 年复合增长率达到 37.61%。百强企业 2015 年平均净利润率为 7.43%，同比增长 1.24 个百分点，盈利能力持续处于上升通道。2015 年，物业管理市场各方正能量持续发酵，百强企业因势而谋、应势而动，由内而外对传统经营思路 and 模式进行变革和创新，从各个环节强化成本管控，提升人均绩效，进而推动利润率的提升。

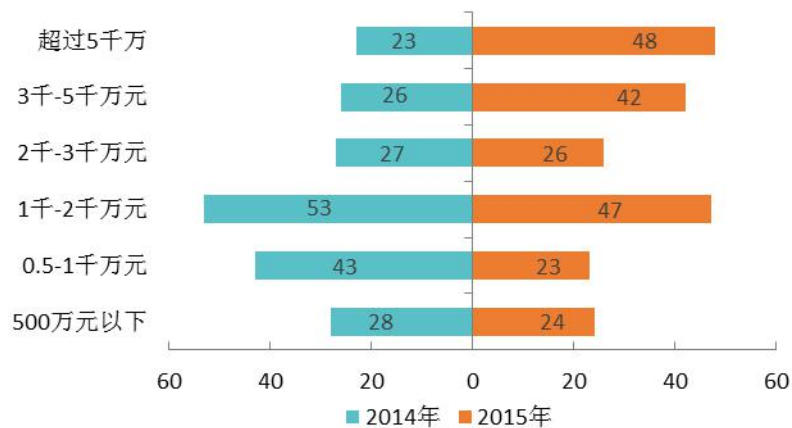


图 15：2014-2015 年分层级净利润的百强企业分布情况

百强企业中，2015 年净利润在三千万以上的企业数量达到 90 家，较 2014 年增加 31 家，且净利润超过五千万的企业数量由 2014 年的 23 家增长为 48 家，而净利润在一千万以下企业比例由 2014 年的 35.50% 下降至 22.38%。百强企业整

体盈利规模提升显著。

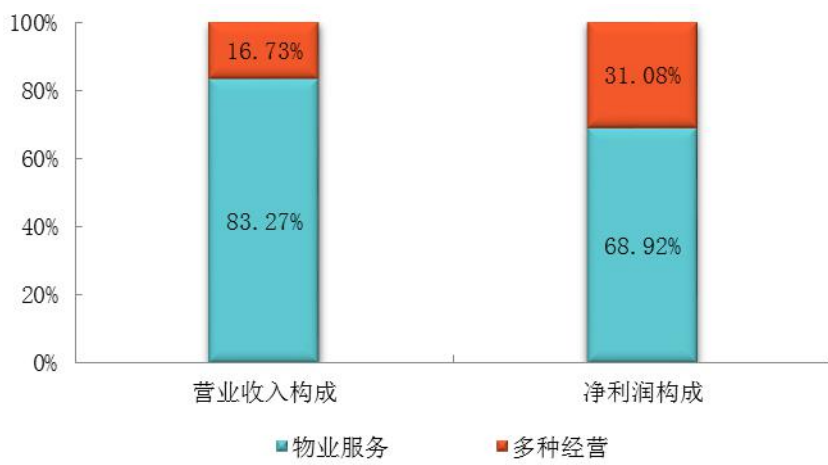


图 16：2015 年百强企业营业收入结构和净利润结构对比

从盈利结构来看，呈现以物业服务为主体，与多种经营业务相辅相成的盈利模式：百强企业 2015 年物业服务净利润均值为 2699.67 万元，占企业平均净利润的 68.92%，是净利润的主要贡献力量；多种经营净利润均值达 1217.26 万元，占比 31.08%。对比来看，多种经营在为百强企业创造利润方面发挥了关键作用。

一方面，百强企业不断优化管理项目的服务质量，在管理项目的承接方面，主动退出盈利能力差、发展潜力低的亏损项目，保持物业服务的合理利润；另一方面，在多种经营服务领域，积极融合渗透新技术，开展附加值高的多元业务，为整体盈利能力改善培育新增长点。

3. 新技术应用有效降低成本和提升人均绩效（营业成本和人均绩效分析）

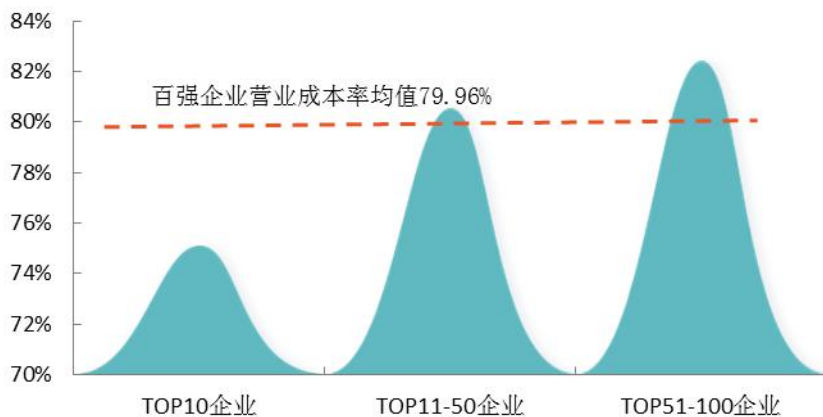


图 17：2015 年百强企业内部分层级营业成本率情况

百强企业 2015 年经营成本总值为 908.04 亿元，均值为 43239.94 万元，同比 2014 年（37096.84 万元）增长 16.56%，经营成本虽有所上涨，但由于营业收入的增长更为显著，因此营业成本率整体呈下降趋势：2015 年营业成本率为 79.96%，较 2014 年（87.28%）下降 7.32 个百分点。这主要在于：一方面，百强企业通过新技术对传统物业服务在软硬件方面进行自动化、信息化、智能化升级，设备设施进行实时全远程监控、自动维护及节能改造等，大幅降低企业管理、运作、能耗及物耗方面的成本，实现基础物业管理成本的有效降低；另一方面，通过高科技手段的引入，使复杂业务和重复性作业变得扁平化、智能化和标准化，降低企业人员数量与劳动强度，降低企业的人工成本。从百强各层级企业成本控制表现来看，排名前十的企业营业成本率低于百强企业，得益于其对高新技术的充分利用及在智能化方面的有效投入。

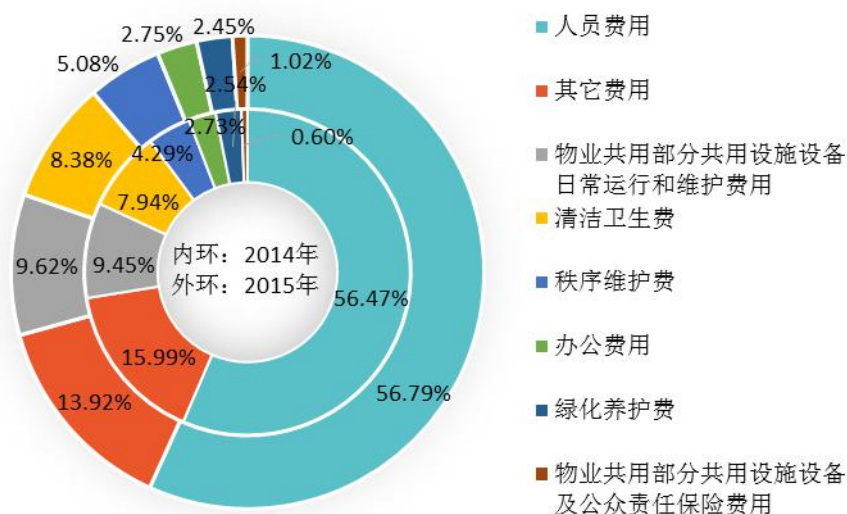


图 18：2014-2015 年百强企业成本构成情况对比

从成本构成来看，人力成本占比依然过半，是百强企业营业成本主要构成。2015 年百强企业人员费用占比 56.79%，较 2014 年小幅增加 0.32%，主要是高新技术的应用，对专业人才的要求更高，大量专业技术人才的引进导致企业人力成本比重增加。物业共用部分共用设施设备日常运行和维护费用占比为

9.62%，清洁卫生费、秩序维护费和绿化养护费占比分别为 8.38%、5.08%和 2.45%，较 2014 年均不同程度增加；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 2.75%、1.02%和 13.92%。



图 19：2014-2015 年百强企业人均管理面积和人均产值变化情况

百强企业 2015 年人均产值为 10.39 万元，同比增长 20.22%；人均管理面积 4538.77 平方米，同比增长 38.67%，企业人均绩效实现稳步提升。新技术的应用是百强企业提升人均绩效的有效手段。一方面，百强企业借势“互联网+”东风，将移动互联、大数据等新技术充分运用到物业服务中，实现设备设施管理信息化、自动化、智能化，通过统一的应用平台系统进行集约化、精细化管理，服务效率有了显著提升；另一方面，新技术的投入使百强企业人力资源结构得到优化，改善企业资源配置效率。

四、服务质量：专业化分工提升服务水平，高品质管理实现项目增值

1. 加大基础业务外包力度，专业专注提升品质（业务外包情况分析）

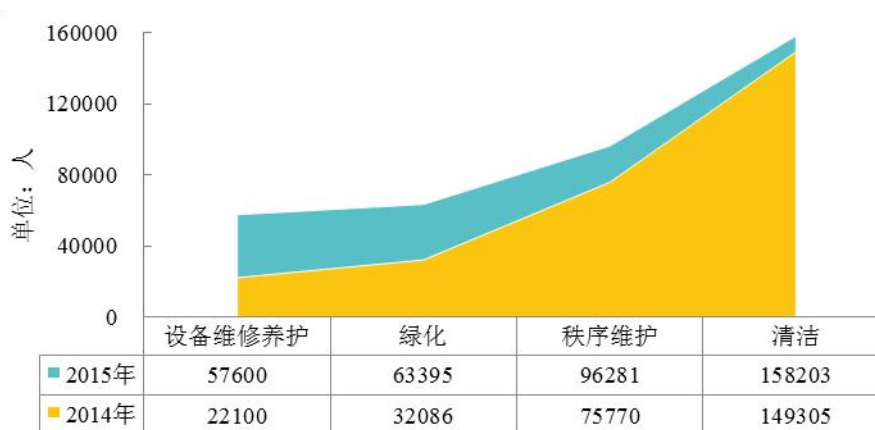


图 20：百强企业基础业务外包人员情况

百强企业通过将基础业务外包，利用专业服务公司提供的优质低价服务，实现专业化、集约式管理，降低企业经营成本的同时，提升专业服务水平。2015年，有 169 家百强企业将部分基础业务交由专业外包企业管理，比 2014 年（159 家）上涨 6.29%。对比企业员工与外包人员数量来看，百强企业 2015 年外包员工数为 38.00 万人，占一线员工的 26.55%⁵，比 2014 年（27.93 万人）增长 10.07 万人，增长达到 36.05%，外包单位投入人数大幅增长，其中设备维修养护业务外包人数比 2014 年增加了 1.61 倍，绿化业务外包人数比 2014 年增加 97.58%，秩序维护业务和清洁业务外包人数同比分别增加 27.07%和 5.96%。

⁵一线员工=外包单位派驻人员+企业操作人员；

2014 年外包单位派驻人员/一线员工=279261/(279261+842944)*100%=24.89%

2015 年外包单位派驻人员/一线员工=379971/(379971+1050985)*100%=26.55%

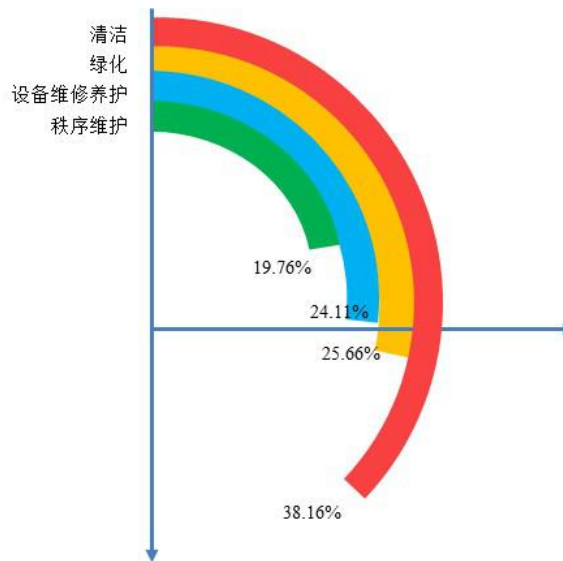


图 21：2015 年百强企业各类业务外包项目数量占比情况

百强企业充分利用外包公司的专业化优势，把需要人员较多且技术含量低的业务外包，集中精力提升核心业务水平；同时，物业服务企业可以站在专业公司和客户之间，对服务作出客观评价，良性的互动和评价机制会使服务更加完美，使客户成为最大的受益者。2015 年，百强企业外包项目中，清洁业务外包项目占总项目数的 38.16%，绿化业务外包项目占总项目数的 26.55%，设备维修养护和秩序维护业务分别占 24.11% 和 19.16%。

2. 成立业委会加强企业与业主良性互动（业委会成立情况）

百强企业 2015 年管理的 32401 个项目中，已成立业主委员会的有 4760 个，占 14.69%。分业态来看，在 17896 个住宅样本中，有 3548 个项目成立了业主委员会，占住宅项目总数的 19.83%，上海、浙江、湖北等地业委会成立比例较高。成立业主委员会为物业服务企业和业主之间搭建沟通的桥梁，使企业和业主之间形成良性互动机制。

表 3：2015 年百强企业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	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	成立业委会样本数	业委会项目占比
----	-----------	-------	----------	---------	----	-----------	-------	----------	---------

	全国	17896	3548	19.83%	-	-	-	-	-
1	北京市	919	104	11.32%	17	河南省	733	38	5.18%
2	上海市	1151	539	46.83%	18	湖北省	790	328	41.52%
3	天津市	392	65	16.58%	19	湖南省	439	37	8.43%
4	重庆市	727	133	18.29%	20	广东省	2455	476	19.39%
5	河北省	435	23	5.29%	21	广西	438	70	15.98%
6	内蒙古	145	21	14.48%	22	四川省	1064	246	23.12%
7	辽宁省	550	96	17.45%	23	云南省	195	10	5.13%
8	吉林省	196	20	10.20%	24	贵州省	177	25	14.12%
9	黑龙江省	65	10	15.38%	25	宁夏	38	2	5.26%
10	山西省	75	0	0	26	陕西省	227	7	3.08%
11	江苏省	1881	312	16.59%	27	甘肃省	79	11	13.92%
12	浙江省	2045	674	32.96%	28	海南省	229	12	5.24%
13	安徽省	461	56	12.15%	29	青海省	7	1	14.29%
14	福建省	645	107	16.59%	30	新疆	54	6	11.11%
15	江西省	634	64	10.09%	31	香港	90	41	45.56%
16	山东省	556	14	2.52%	32	澳门	4	0	0

3. 以优质赢得优价，百强企业“务”有所值（物业服务费分析）

良好的物业管理质量是企业增加客户黏性的基础，百强企业通过不断细化基础服务和拓展多元化服务，赢得了客户的高度认可。

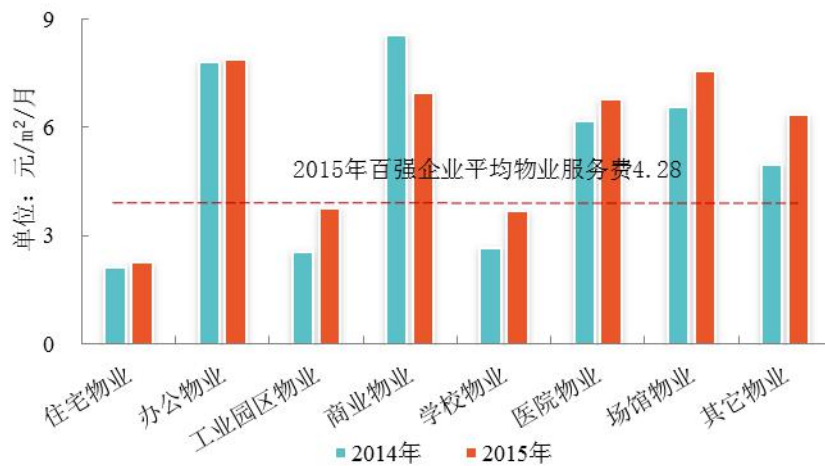


图 22：2014-2015 年百强企业物业服务费标准及变动情况

2015 年，百强企业管理项目平均物业服务费为 4.28 元/㎡/月，与 2014 年平均物业服务费基本持平，各业态平均物业服务费除商业物业外，比 2014 年均有一定程度的提升。其中，住宅物业与办公物业的平均物业服务费为 2.24、7.89 元/㎡/月，比 2014 年分别上涨了 6.05%、1.22%；医院物业、场馆物业和其他物业分别为 6.79、7.56 和 6.36 元/㎡/月，比 2014 年分别上涨 9.71%、15.48%和 28.62%；工业园区物业和学校物业为 3.77、3.70 元/㎡/月，涨幅分别达到了 48.72%和 40.05%；商业物业平均物业服务费为 6.96 元/㎡/月，比 2014 年（8.55 元/㎡/月）下降了 18.56%。

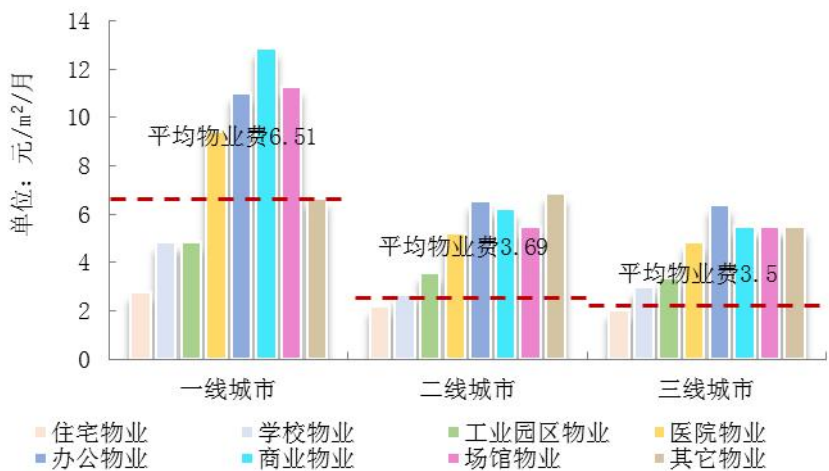


图 23：2015 年百强企业不同城市平均物业服务费标准

从城市分布情况看，北京、上海、广州和深圳一线城市的平均物业服务费为 6.51 元/㎡/月，高于二线城市的平均物业服务费 3.69 元/㎡/月和三线城市的平均物业服务费 3.50 元/㎡/月。一线城市的各业态平均物业服务费均高于二三线城市，二线城市的住宅物业、学校物业、办公物业和其他物业收费标准与三线城市相差不大，其余业态二线城市均高于三线城市。

服务收费标准是否合理、能否得到业主的认可，关键在于“质价相符”。百强企业通过增强服务意识，提高服务能力，不断完善社区服务体系，满足业主多元化、便捷化需求，使业主感受到优质服务；同时深入解决业主需求痛点，赢得

业主的信任与支持。在按质论价、优质优价的市场定价原则下，百强企业平均物业服务费相对较高，是市场竞争下百强企业不断努力提升服务水平的成果，也是业主自愿选择优质服务的必然结果。

4. 品质服务保障企业收缴率与续约率稳居高位(收缴率和续约率情况分析)

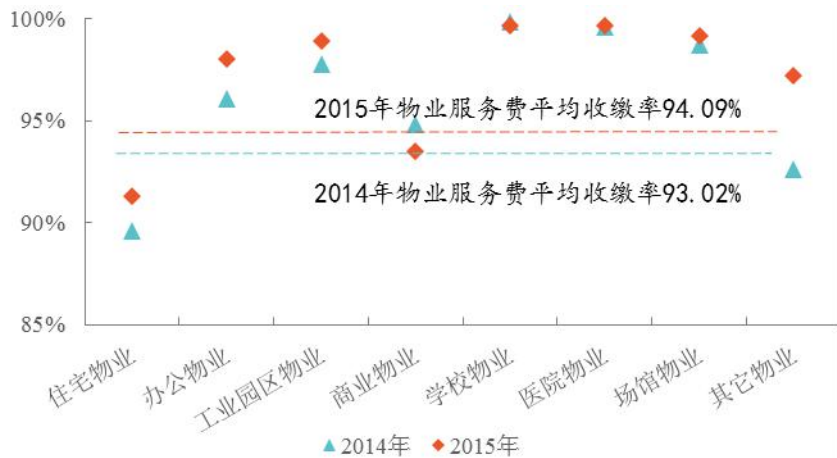


图 24：2014-2015 年百强企业物业服务费收缴情况

优质的物业服务是百强企业提升业主满意度、增加客户黏性的基础，百强企业通过建立质价相符机制，为业主提供物有所值的品质服务，物业服务费收缴率位于较高水平。2015 年，百强企业的物业服务费平均收缴率为 94.09%，比 2014 年（93.02%）上涨 1.07 个百分点，其中，住宅物业、办公物业、工业园区物业和其他物业的平均收缴率分别为 91.3%、98.01%、98.88%和 97.18%，比 2014 年收缴率分别高出 1.91%、2.03%、1.15%和 4.92%；医院物业、场馆物业和学校物业的平均收缴率为 99.62%、99.15%和 99.65%，与 2014 年收缴率基本持平；商业物业收缴率为 93.49%，较 2014 年略降 1.37%。

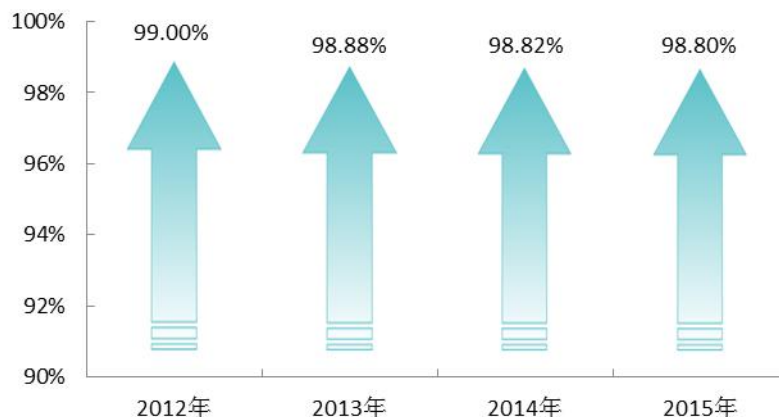


图 25：2012-2015 年百强企业管理项目平均续约率情况

优质的物业服务为百强企业树立了良好的行业口碑，增强业主与百强企业持续合作的信心，百强企业管理项目续约率保持高位稳定。2015 年百强企业管理项目平均续约率为 98.80%，近四年的项目平均续约率都保持在 98%以上，体现了业主对百强企业优质服务的认可。

良好的物业服务质量是物业服务企业可持续发展的基础。在市场竞争中，一些优秀物业服务企业主动提升服务意识，提高自身专业化服务能力，高水准的物业服务得到了客户的认可，物业服务费处于较高水平，收缴率和续约率也居于高位；同时重视客户的感受与需求，以业主需求为中心完善服务体系，赢得了业主的好评与信任，与业主建立持续稳定的合作关系。

五、发展潜力：项目储备持续增加，人才结构不断优化

1. 储备项目连续四年增加，为未来发展提供保障（合同储备项目情况分析）

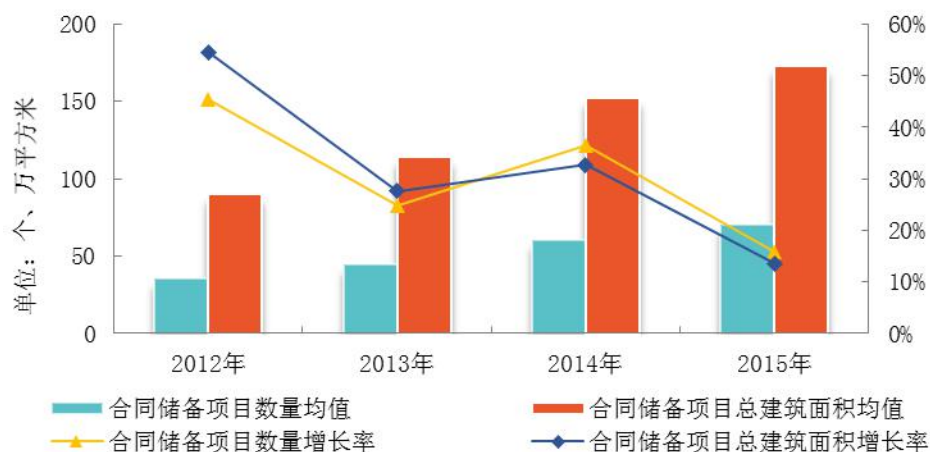


图 26: 2012-2015 年百强企业合同储备项目情况

百强企业 2015 年的合同储备项目总量为 14736 个，均值为 70.30 个，同比增长 15.82%；合同储备项目总建筑面积为 36290.10 万平方米，均值为 172.81 万平方米，同比增长 13.62%。百强企业的合同储备项目连续四年增加，企业承接项目的能力不断获得市场认可，为企业未来的发展扩张提供了有效保障。

2. 优化人员结构，助力企业服务升级（人才结构及薪资结构分析）

人才对公司的生存与发展具有重要作用，有效的人才战略可以提升企业的竞争力。2015 年，百强企业不断增加管理人员支出，在吸引人才方面加大资金支持，保障企业规模化和多元化发展的专业人才需求。

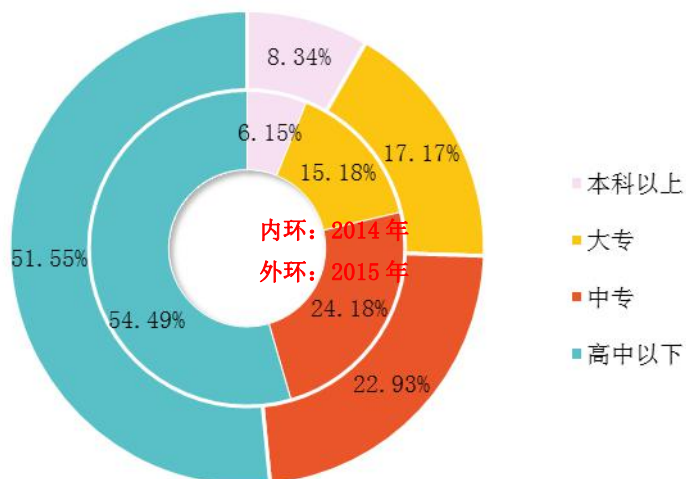


图 27：2014-2015 年百强企业人力资源情况对比

2015 年，百强企业从业人员总计 105.10 万人，较 2014 年（98.32 万人）增长 6.9%，管理层人员 15.43 万人，操作层人员 89.67 万人。从学历情况看，其中本科以上人员 8.77 万人，占比 8.34%，比重增长 2.19 个百分点；大专学历人员 18.05 万人，占比 17.17%，增长 1.99 个百分点；中专学历人员 24.10 万人，占比 22.93%；高中以下人员 54.18 万人，占比 51.55%，下滑 2.94 个百分点。整体来看，百强企业从业人员中高学历人才增长明显，为企业开展多元业务提供人才保障。

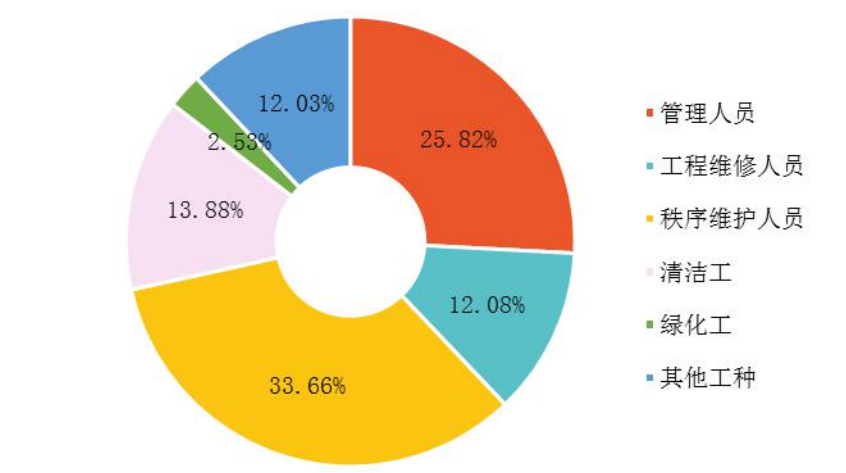


图 28：2015 年百强企业员工工资支出分布情况

2015 年，百强企业员工工资总额为 466.76 亿元，其中，秩序维护人员工资总额为 157.12 亿元，占比 33.66%；管理人员工资总额为 120.54 亿元，同比增长 14.80%，占工资总额的 25.82%，同比 2014 年（105 亿元）提升了 0.82 个百分点。

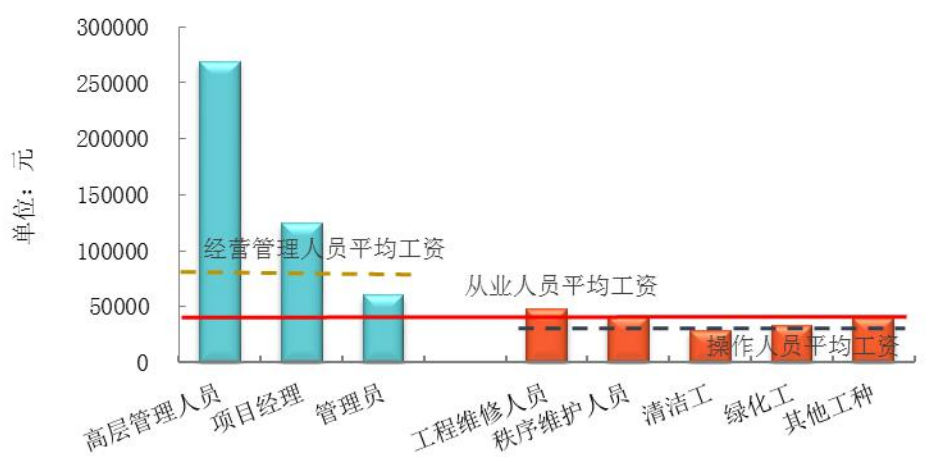


图 29：2015 年百强企业从业人员年人均工资情况

百强企业从业人员年人均工资为 44412.07 元，同比上涨 8.72%。其中经营管理人员工资 78114.12 元，同比上涨 8.71%；操作人员工资 38612.11 元，同比上涨 3.87%。经营管理人员中，高层管理人员工资为 268944.84 元，项目经理为 124313.71 元，管理人员为 60554.87 元；操作人员中工程维修人员、秩序维护人员、清洁工、绿化工和其他工种的工资分别为 47955.79 元、41681.79 元、28758.75 元、33366.40 元和 39663.17 元。

整体来看，百强企业通过加大储备项目数量和优化人员结构，助力企业未来发展，同时互联网技术的发展，以及资本市场对物业管理行业的支持，为百强企业的平台化转型提供了更大的可能。

六、社会责任：广泛吸纳社会就业做贡献，扩大保障房管理面积促和谐

1. 提供就业岗位超百万，新增保障房管理面积超四千万平方米（就业岗位和保障房管理情况分析）

伴随物业管理行业的扩张和升级，物业服务企业对人才的需求不断提升，在吸纳社会就业方面保持较快增长速度。2015 年，百强企业提供就业岗位数量 105.10 万个，同比增长 6.90%，提供外包岗位 38.00 万个，其中绝大多数为秩序维护、保洁、绿化等技术含量较低岗位，在解决社会人员就业和维护社会稳定方面发挥了重要作用。

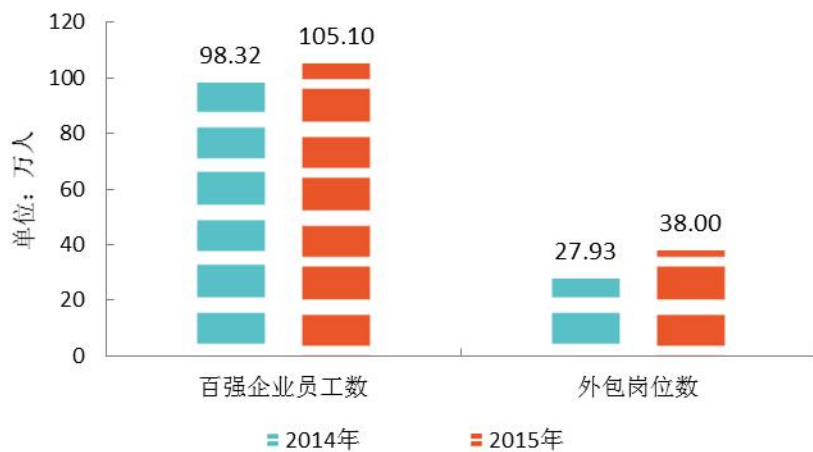


图 30：2014-2015 年百强企业员工总数和外包岗位总数

同时，百强企业积极参与保障性住房的物业管理，2015 年，共管理保障性住房项目 779 个，房屋面积 11429.43 万平米，同比增加 4315.79 万平方米，增长率达 60.67%，积极践行社会责任，为政府排忧解难。

2. 积极纳税总额超 60 亿，踊跃捐赠践行社会责任（纳税、捐赠情况分析）

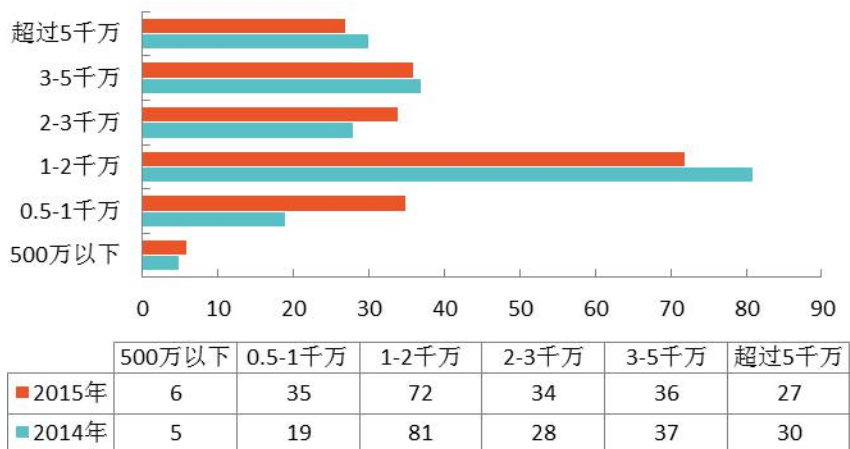


图 31：2014-2015 年百强企业年纳税额分布情况

百强企业持续注重依法纳税，为国家税收做出贡献。百强企业 2015 年共纳税 63.14 亿元，纳税额均值为 3006.85 万元，比 2012 年增加 1076.85 万元，年均复合增长率达到 15.93%。其中，27 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 50.95%，相对集中。此外，百强企业积极进行社会捐赠，践行社会责任，捐赠总额达到 14406.89 万元，占总营收的比重为 0.13%。

七、2016 中国物业服务 TOP10 企业⁶各项指标优势显著，引领行业发展

表 4：2016 中国物业服务 TOP10 企业

序号	单位名称
1	万科物业发展有限公司
2	绿城物业服务集团有限公司
3	保利物业管理有限公司
4	长城物业集团股份有限公司
5	广东碧桂园物业服务股份有限公司
6	中海物业集团有限公司
7	彩生活服务集团有限公司
8	万达物业管理有限公司
9	金科物业服务集团有限公司
10	深圳市金地物业管理有限公司

TOP10 企业拥有更强的市场竞争力、更好的品牌形象和更高的服务水平，全面引领行业发展。本部分通过对 TOP10 企业各项数据与百强、TOP11-100、2015TOP10 企业比较分析，展现 TOP10 企业突出的规模优势、先进的经营理念和创新的商业模式，总结归纳企业的经验和做法，为行业做出示范。从 TOP10 企业的分布来看，广东省 7 家，其中深圳 5 家，广州 1 家，顺德 1 家；其余 3 家分布在北京、重庆和浙江杭州。

1. TOP10 企业主要指标均值超过百强企业 4 倍以上（综合指标数值对比）

2015 年，TOP10 企业管理规模、业绩持续向好，大幅领先百强企业。其中，TOP10 企业的管理面积均值同比大幅增长 74.84%，达 13332.60 万平方米，是百强企业的 5.7 倍；总资产均值 21.99 亿元，是百强企业的 5.1 倍，管理规模迅速扩张；TOP10 企业营业收入均值 22.17 亿元，净利润均值 1.82 亿元，分别是百强企业的 4.1 倍和 4.7 倍，企业经营业绩和盈利能力突出。

⁶以下简称“TOP10 企业”

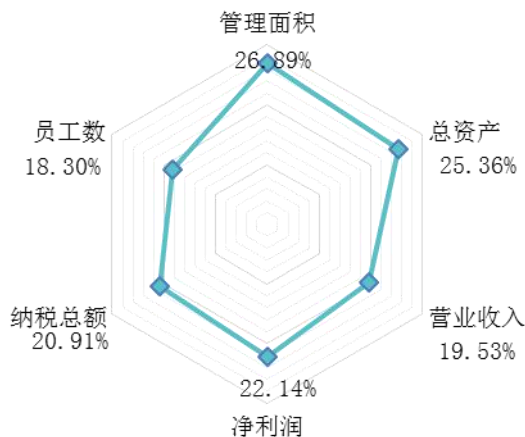


图 32：TOP10 企业主要指标在百强企业中的占比情况

从 TOP10 企业主要指标在百强企业中的贡献度来看，除员工人数外，其余各项指标的占比均超过 20%。其中，管理面积总值 13.33 亿平方米，占百强企业管理总面积的 26.89%；总资产 219.92 亿元，占百强企业总资产的 25.36%；总营收 221.75 亿元，占百强企业总营收的 19.53%；净利润总额 18.21 亿元，占百强企业净利润的 22.14%。

2. 管理面积均值 1.33 亿平方米，TOP10 企业管理规模实现跨越式增长（项目管理情况对比分析）

表 5：TOP10 企业管理规模情况对比

指标名称	单位	2016TOP10	2016TOP11-100	2015TOP10
管理面积均值	万平方米	13332.60	1781.49	7625.48
管理项目数均值	个	744	125	460
顾问项目数均值	个	64	13	36
人均管理面积	平方米	6933.30	3995.03	4104.75

TOP10 企业管理面积均值 1.33 亿平方米，平均管理项目 744 个，分别增长 74.84%和 61.72%，是 TOP11-100 企业增长速度的 1.98 和 3.28 倍；人均管理面积达 6933.30 平方米，同比增长 68.91%，是 TOP11-100 企业的 2.32 倍，人员结构更为优化。

3. 多元业务促营业收入显著增长，新技术助 TOP10 企业降本增效（经营情况对比分析）

表 6：TOP10 企业经营情况对比

指标名称	单位	2016TOP10	2016TOP11-100	2015TOP10
总资产均值	万元	219918.92	33643.48	188471.68
营业收入均值	万元	221749.48	45100.12	176406.67
人均产值	万元	11.53	10.11	9.50
净利润均值	万元	18210.33	3149.17	14248.93
纳税总额均值	万元	13206.08	2458.52	17931.85

2015 年，TOP10 企业的营业收入和净利润均值分别为 22.17 和 1.82 亿元，同比分别增长 25.70%和 27.80%。对比来看，TOP10 企业的营业收入和净利润均值分别是 TOP11-100 企业均值的 4.92 倍和 5.78 倍，规模化优势明显。从人均绩效来看，TOP10 企业人均产值上升 21.44%，达到 11.53 万元。

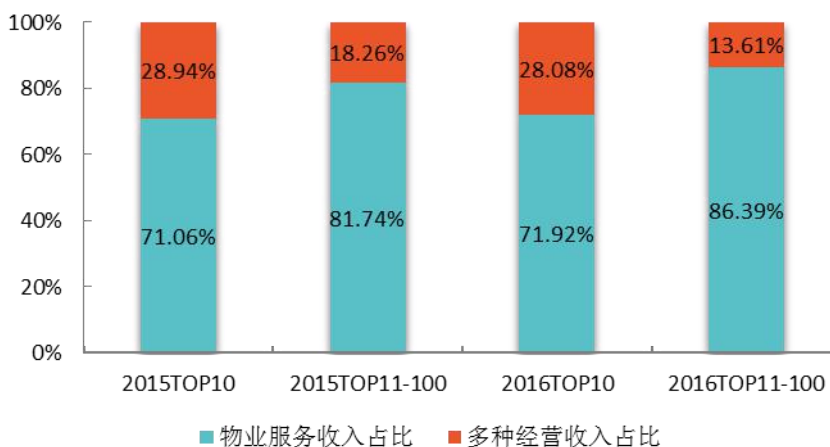


图 33：TOP10 企业营业收入构成情况对比

从营业收入构成看，2015 年，TOP10 企业物业服务收入均值为 15.95 亿元，占营业收入的 71.92%，是最重要的收入来源。TOP10 企业的多种经营收入均值为 6.23 亿元，比 2014 年（5.11 亿元）增长 21.98%，占比 28.08%；相比 TOP11-100 企业多种经营收入占比仅为 13.61%的情况而言，TOP10 企业更加注重发展多种经营业务，如万科、绿城等物业服务企业的多种经营收入占总营收的比重超过 40%，为企业带来了更高的附加值。

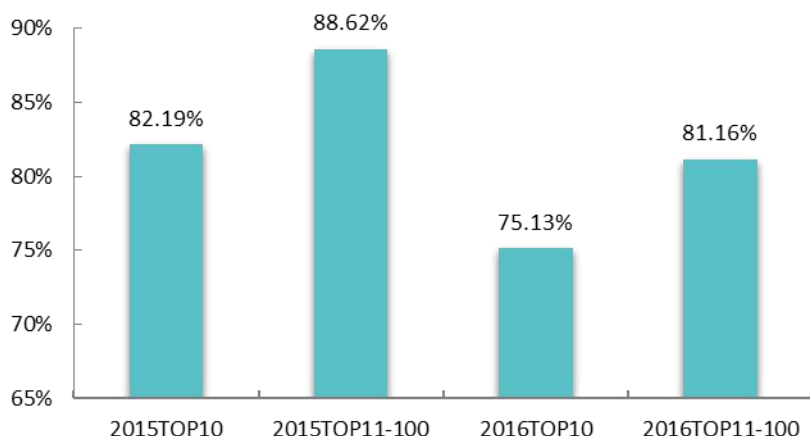


图 34：TOP10 企业营业成本率对比

2015 年，TOP10 企业营业成本率为 75.13%，比上年下降 7.06 个百分点，低于同期 TOP11-100 企业 6.03 个百分点。源于 TOP10 企业加强推进信息化建设，探索物业管理新技术和新方法，减少中间环节，有效降低营业成本率。

4. 人才结构优化提升 TOP10 企业竞争实力（人力资源对比分析）

表 7：TOP10 企业人力资源情况对比

指标名称	单位	2016TOP10	2016TOP11-100	2015TOP10	2015TOP11-100
员工人数均值	人	19230	4459	18577	4197
外包人数均值	人	10056	1446	7826	1058
经营管理人员：企业操作人员	-	1:3.88	1:6.47	1:3.52	1:7.04
外包单位投入人员：企业操作人员	-	1:1.52	1:2.67	1:1.85	1:3.47
本科学历以上人数均值	人	1605	372	1390	245

2015 年，TOP10 企业员工人数均值为 19230 人，同比增加 653 人；外包人员均值为 10056 人，同比增加 2230 人，相比较来看，外包人员数量增长更为迅速，TOP10 企业专业化程度不断提升。本科学历以上人数均值达到 1605 人，比 2015TOP10 企业增加 200 余人。

第五部分 结语

2015 年是我国全面完成“十二五”规划的收官之年，也是我国“十三五”改革发展的规划布局之年。在这一关键时期，物业服务企业积极适应新常态、把握新常态、引领新常态，紧紧抓住移动互联时代的重大机遇，整合资源，以运用

新理念和新技术为发展支撑，努力推动业态创新、管理创新和服务创新，提供优质规范便捷的物业服务。2015 年百强企业借助资本的力量，依托兼并收购、城市拓展和深耕战略，管理规模取得新增长；经营绩效方面，营业收入再上高峰，成本率下降与人均绩效提升双管齐下助推百强企业净利润的高增长；服务质量方面，百强企业重塑工匠精神，为业主提供更加精细化的服务，得到业主的积极肯定。放眼未来，物业服务企业因智乘势，深挖物业服务消费蕴含的巨大潜力，让物业服务更有价值。

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成绩，为行业争得了美誉。中国物业管理行业 TOP100 研究组通过“2016 中国物业服务百强企业研究”，发掘出一批规模大、实力强、服务品质高的优秀物业服务企业，并将大力推广优秀企业的经验和做法，发挥示范带头作用，引领行业内企业共同进步；同时，将通过对品牌企业的宣传，树立行业的良好形象，提升行业的社会认知度。

中国物业管理行业 TOP100 研究组对广大优秀物业服务企业的积极参与表示衷心的感谢！在总结以往研究经验的基础上，研究组将继续对有关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，为深入开展行业研究提供客观、详实的参考与依据。

附表一 部分省市百强企业数据分析

指标名称	企业数量 (个)	平均管理面积 (万㎡)	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	210	2361.48	42924.82	54076.96	3916.93	3006.85
北京	26	1703.64	54273.22	58681.31	2819.15	3253.90
上海	24	1871.17	27872.09	47881.73	2360.61	2537.10
重庆	13	2395.39	47383.07	50024.89	5517.37	3095.21
河北	5	3084.93	34314.70	69586.66	6341.68	3733.24
江苏	10	791.27	15440.93	26687.92	2104.89	1470.36
浙江	15	2032.45	23247.47	48547.21	3369.67	2455.79
安徽	4	1048.00	4521.20	18930.41	572.22	862.57
福建	9	1752.60	35143.11	37918.92	2612.16	2227.61
山东	6	2907.01	22708.06	51153.01	4864.22	2837.12
河南	8	1848.78	44314.26	44684.79	5520.58	2534.78
湖北	5	2450.40	46375.84	47106.41	3495.46	2539.73
广东	54	4020.79	68273.39	80263.94	5640.67	4500.16
其中：深圳	34	3830.11	76145.37	78052.63	5372.57	4298.08
四川	11	1618.66	24778.47	40968.42	4622.43	2409.52
云南	4	1238.32	27769.34	22159.60	3237.91	988.49

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 百强企业管理项目情况

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	2014年	2015年	2014年	2015年	2014年	2015年	2014年
物业项目总数	32401	24558	100.00%	100.00%	495916.33	321816.13	100.00%	100.00%
1.住宅物业	17896	11242	55.23%	45.80%	354532.17	221304.48	71.49%	68.80%
其中：多层住宅	—	—	—	—	73255.62	54327.46	—	—
高层住宅	—	—	—	—	257983.20	150696.24	—	—
独立式住宅	—	—	—	—	23293.35	16280.78	—	—
2.办公物业	6963	7209	21.49%	29.40%	44086.47	33174.62	8.89%	10.30%
3.工业园区物业	1135	744	3.50%	3.00%	22068.03	14034.86	4.45%	4.30%
4.其它类型	6408	5363	19.78%	21.80%	75229.66	53302.17	15.17%	16.60%
其中：学校物业	1528	1179	—	—	20187.84	13553.48	—	—
医院物业	608	658	—	—	6746.62	5567.92	—	—
商业物业	2999	2417	—	—	19836.65	20250.46	—	—
场馆物业	543	469	—	—	6716.47	4016.84	—	—
其它物业	730	640	—	—	21742.08	9913.47	—	—



附表三 百强企业人力资源情况

	2015 年		2014 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	1050985	—	983183	—
一、按学历分类	—	—	—	—
其中: 博士	107	0.01%	95	0.01%
硕士	2539	0.24%	1951	0.20%
本科	85056	8.09%	58428	5.94%
大专	180474	17.17%	149283	15.18%
中专	241011	22.93%	237736	24.18%
高中以下	541798	51.55%	535690	54.49%
二、按工作岗位划分	—	—	—	—
1.企业经营管理人员	154313	14.68%	140239	14.26%
其中:高层管理人员	5525	0.53%	4779	3.41%
管理处主任	24440	2.33%	22528	16.06%
管理员 (主管)	124348	11.83%	112932	80.53%
2.企业操作人员	896672	85.32%	842944	85.74%
其中:工程维修人员	117607	11.19%	105118	12.47%
秩序维护员	376945	35.87%	334534	39.69%
清洁工	225216	21.43%	236455	28.05%
绿化人员	35381	3.37%	30784	3.65%
其它工种	141523	13.47%	136053	16.14%

附表四 TOP10 企业综合指标数值对比

指标名称	单位	2015 年数据			2014 年数据		
		TOP10	TOP100	TOP10/100	TOP10	TOP100	TOP10/100
管理面积	万㎡	133325.98	495910.77	26.89%	76254.75	321815.91	23.70%
其中: 住宅	万㎡	117035.01	354352.17	33.03%	65947.11	221304.13	29.80%
总资产	万元	2199189.20	9014212.24	24.40%	1884716.80	6806560.16	27.69%
年营业总收入	万元	2217494.79	11356161.58	19.53%	1764066.67	8500290.35	20.75%
其中: 物业管理收入	万元	1594859.33	9456728.43	16.86%	1253597.52	6759833.15	18.54%
年经营成本	万元	1666023.03	9080387.36	18.35%	1449924.57	7419368.47	19.54%
年净利润	万元	182103.25	822555.32	22.14%	142489.34	525776.30	27.10%
年纳税总额	万元	132060.84	631438.54	20.91%	179318.49	611198.04	21.83%
员工总数	人	192298	1050985	18.30%	185772	983183	18.89%
其中: 经营管理人员	人	39417	154313	25.54%	41073	140239	29.29%
企业操作人员	人	152881	896672	17.05%	144699	842944	17.17%
本科以上人员	人	16047	87702	18.30%	13903	60474	22.99%
外包人员总数	人	100559	379971	26.46%	78257	279261	28.02%

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		
			样本数	物业服务费	收缴率	样本数	物业服务费	收缴率
	全国	32401	4876	2.05	91.47%	11299	2.14	91.13%
1	北京市	1674	306	2.45	93.15%	539	2.96	93.74%
2	上海市	2379	334	2.37	90.44%	679	2.49	91.74%
3	天津市	705	96	2.15	88.17%	258	2.67	89.10%
4	重庆市	1343	217	1.92	92.64%	457	2.09	92.58%
5	河北省	610	78	1.84	94.84%	307	2.06	95.11%
6	内蒙古	330	49	1.59	88.87%	89	1.94	83.96%
7	辽宁省	776	180	1.77	92.18%	313	2.21	91.58%
8	吉林省	267	71	1.86	92.87%	109	2.23	91.68%
9	黑龙江省	131	23	1.65	97.43%	40	1.77	91.75%
10	山西省	105	16	1.84	91.70%	55	2.17	92.70%
11	江苏省	3215	484	1.83	89.58%	1179	1.94	88.93%
12	浙江省	3234	452	1.58	92.98%	1287	2.05	90.59%
13	安徽省	914	118	1.26	92.83%	309	1.28	91.36%
14	福建省	944	137	1.90	93.27%	448	1.86	93.81%
15	江西省	922	239	1.58	87.60%	362	1.58	81.69%
16	山东省	1434	181	1.90	96.60%	314	2.04	93.78%
17	河南省	977	233	1.17	92.28%	452	1.69	89.25%
18	湖北省	1214	239	1.39	90.74%	510	1.91	90.95%
19	湖南省	702	83	1.97	92.38%	320	1.91	90.08%
20	广东省	6462	543	2.08	92.45%	1637	2.76	93.13%
21	广西	628	141	1.19	87.44%	280	1.41	85.35%
22	四川省	1668	341	1.98	90.59%	648	1.95	90.59%
23	云南省	336	53	1.83	96.05%	124	1.62	91.45%
24	贵州省	305	89	1.54	84.37%	81	1.95	85.93%
25	宁夏	56	8	— ⁷	—	30	1.45	78.57%
26	陕西省	357	49	4.29	79.69%	172	1.56	86.69%
27	甘肃省	169	37	1.25	92.65%	42	1.76	88.22%
28	海南省	300	59	2.86	88.37%	132	2.50	90.03%
29	青海省	17	0	—	—	5	—	—
30	新疆	74	17	1.87	92.09%	30	2.25	89.26%
31	香港	149	3	—	—	87	2.62	99.61%
32	澳门	4	0	—	—	4	—	—

⁷ 样本个数低于 10 个未列入计算

序号	省、自治区、直辖市	独立式住宅			办公物业		
		样本数	物业服务费	收缴率	样本数	物业服务费	收缴率
	全国	1721	3.50	92.11%	6963	7.89	98.01%
1	北京市	74	5.86	92.34%	497	11.00	98.26%
2	上海市	138	4.82	92.94%	605	14.44	99.29%
3	天津市	38	3.31	85.65%	155	12.03	96.76%
4	重庆市	53	4.44	92.89%	162	7.27	97.38%
5	河北省	50	3.17	95.51%	56	4.09	98.76%
6	内蒙古	7	-	-	123	5.54	97.47%
7	辽宁省	58	3.59	86.65%	119	8.83	98.23%
8	吉林省	16	3.91	79.53%	32	7.20	98.82%
9	黑龙江省	2	-	-	26	4.27	99.95%
10	山西省	4	-	-	5	-	-
11	江苏省	218	3.29	90.18%	581	6.13	97.94%
12	浙江省	306	3.07	91.29%	500	5.82	96.09%
13	安徽省	34	2.43	90.95%	162	3.75	93.19%
14	福建省	60	3.41	96.15%	125	6.12	98.39%
15	江西省	28	1.86	92.76%	146	4.55	97.17%
16	山东省	65	3.58	92.69%	391	3.58	98.45%
17	河南省	48	2.34	94.69%	82	7.37	93.29%
18	湖北省	41	2.82	94.33%	187	6.52	96.45%
19	湖南省	36	2.97	94.16%	111	5.53	98.13%
20	广东省	275	3.33	94.99%	2206	8.20	98.59%
21	广西	17	2.25	94.56%	90	3.28	99.21%
22	四川省	75	3.09	88.36%	324	6.83	97.46%
23	云南省	18	2.75	76.05%	39	7.90	98.50%
24	贵州省	7	-	-	28	7.10	99.50%
25	宁夏	0	-	-	7	-	-
26	陕西省	6	-	-	54	9.02	95.85%
27	甘肃省	0	-	-	63	3.49	99.98%
28	海南省	38	5.72	93.85%	26	8.89	93.34%
29	青海省	2	-	-	6	-	-
30	新疆	7	-	-	10	14.43	98.08%
31	香港	3	-	-	46	16.43	99.74%
32	澳门	0	-	-	0	-	-

特别声明：

本研究报告版权属于中国物业管理行业 TOP100 研究组、中国物业管理协会和中国指数研究院所有，未经书面许可任何机构或个人不得以任何形式断章取义、修改、复制、刊登；报告内容仅供内部参考，研究组对使用报告及其内容所引发的任何直接或间接损失概不负责。为保护研究成果知识产权，未经中国物业管理行业 TOP100 研究组、中国物业管理协会和中国指数研究院书面授权，任何单位或个人不得擅自使用中国物业服务百强企业研究成果从事挂牌等商业经营活动。