

- 时代商学院分析师：孙华秋
- 编辑：郭吉桐

聚焦战“疫” | 物管行业报告：智慧物业发力，营收或超万亿

【编者按】

新型肺炎疫情突如其来，牵动举国人心。一场没有硝烟的战“疫”已经打响。

面对汹涌而来的疫情，湖北多地相继“封城”，全国各地采取居家隔离、企业延迟复工、学校延迟开学等防控措施，口罩、体外诊断试剂、在线教育、远程办公、医疗废弃物处理、物业管理等产品和服务需求暴增，相关行业与企业也成国人关注的焦点。

它们的市场规模、竞争格局怎样？供给能力、产品质量如何？在本次疫情防控中又有哪些贡献？

时代商学院推出系列报告，聚焦疫情防控战中的关键行业与企业。

自新型冠状病毒疫情暴发以来，全国各地小区严阵以待，进行封闭式管理，发口罩测体温，严禁外来人出入，构筑起防疫的第一战线，为阻止疫情扩散作出重要贡献，很大程度上弥补了基层社区公共卫生供给和应急管理力量的不足。

在这场前所未遇的“战”疫中，小区管理成为居民安全的最后一道防线，从出入管控到清洁消毒，从最后1公里的物资代购到最后100米的快递代收。小区物业的应急防控体系渐清晰，物业管理服务的价值进一步受到人们的重视，物业管理公司也经历了一次专业化程度高低的检验。

物业管理服务作为一个新兴的服务行业，和其他消费服务业不同，物业管理费收缴不会受到疫情等公共突发事件的影响，体现明显的抗风险属性。

那么，物业管理行业的发展现状如何？市场规模和竞争格局如何？重点企业采取哪些措施应对疫情？

本报告将为你奉上相关研究成果。

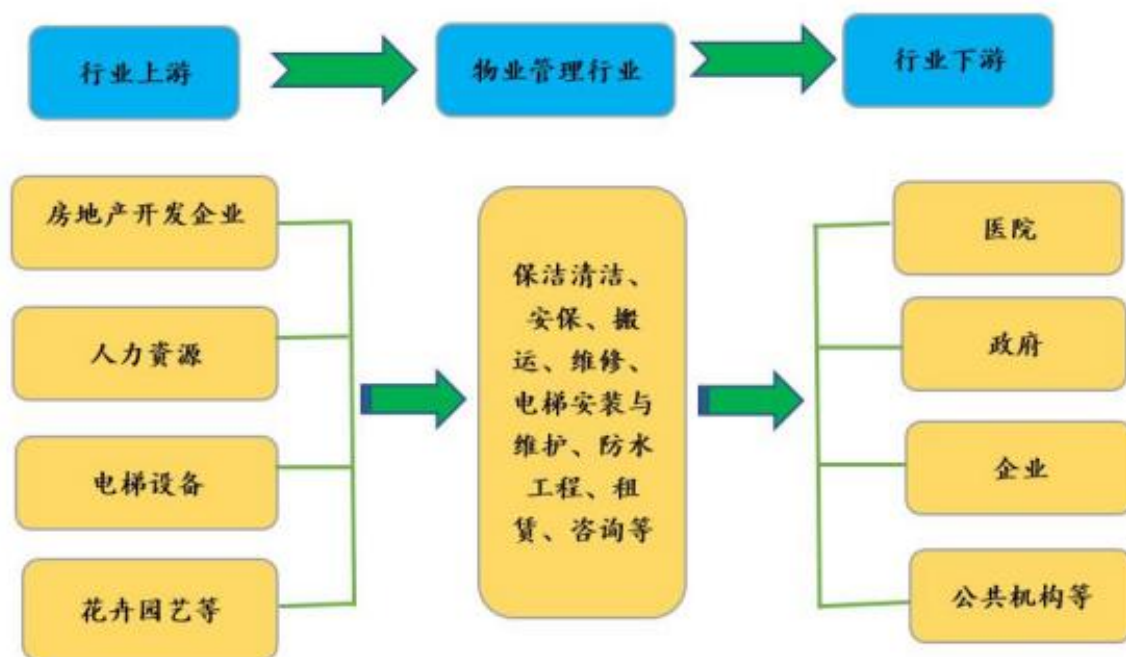
请务必阅读正文之后免责条款部分

一、物业管理简介

物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维护、养护、管理等活动。

物业管理行业上游主要为房地产开发企业和众多物业管理相关的材料供应商或服务供应商，下游客户为持有物业或使用物业的业主或住户，如医院、政府、企业、学校、产业园区、住宅小区等公共机构。

图表 1：物业管理行业上下游关系



资料来源：公开资料，时代商学院整理

我国物业管理行业诞生于20世纪80年代的深圳，虽起步较晚，但发展迅猛。

1981年3月10日，为满足深圳涉外商品房——东湖丽苑业主（主要是香港业主）对物业管理的消费需求，深圳市房地产管理局向深圳市编制委员会申请成立了全国第一家物业管理企业——深圳市物业管理公司，由此揭开了物业管理在中国蓬勃发展的序幕。

1994年，深圳颁布了我国第一部地方性物业管理法规《深圳经济特区住宅区物业管理办法》；2003年，国务院颁布了《物业管理条例》，我国物业管理行业逐渐迈向了法制化轨道；2017年，我国取消物业一级资质核定审批，监管趋于市场化，由此推动了物业管理行业快速发展。

图表2：物业管理行业法律法规及政策

主要法规政策	颁发部门	实施时间	主要内容
《物业管理条例》中华人民共和国国务院第379号令	国务院	2003年	规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益
《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》	最高人民法院	2003年	对于人民法院予以支持和不予支持的相关情况及适用法律进行了说明
《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	建设部	2003年	规范前期物业管理招标投标活动，保护招标投标当事人的合法权益；规范业主大会的活动，保障民主决策，维护业主的合法权益
《物业服务收费管理办法》	国家发改委、建设部	2003年	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
《普通住宅小区物业管理服务等级标准》	中国物业管理协会	2004年	对物业管理服务的各个等级设定了项目内容与标准
《物业服务企业资质管理办法》	建设部	2004年	加强对物业管理活动的监督管理，规范物业管理市场秩序，提高物业管理服务水平
《国家税务总局关于住房专项维修基金征免营业税问题的通知》	国家税务总局	2004年	鉴于住房专项维修基金资金所有权及使用的特殊性，对房地产主管部门或其指定机构、公积金管理中心、开发企业以及物业管理单位代收的住房专项维修基金，不计征营业税
《物业服务收费明码标价规定》	国家发改委、建设部	2004年	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
《物业管理条例》、《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》	国务院	2007年	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
《物业服务定价成本监审办法（试行）》	国家发改委、建设部	2007年	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
《建设部关于修改〈物业管理企业资质管理办法〉的决定》	建设部	2007年	对原管理办法进行了修改
《住宅专项维修资金管理暂行办法》	建设部、财政部	2008年	加强对住宅专项维修资金的管理，保障住宅共享部位、共享设施设备的维修和正常使用，维护住宅专项维修资金所有者的合法权益
《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释》	最高人民法院	2009年	对于人民法院予以支持和不予支持的相关情况及适用法律进行了说明

《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》	最高人民法院	2009年	对于人民法院予以支持和不予支持的相关情况及适用法律进行了说明
《业主大会和业主委员会指导规则》	住房和城乡建设部	2010年	规范业主大会和业主委员会的活动,维护业主的合法权益
《物业承接查验办法》	住房和城乡建设部	2011年	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
《国家发展改革委关于放开部分服务价格意见的通知》	国家发改委	2014年	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
《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	国务院	2016年	删去《物业管理条例》中关于物业管理职业资质的第三十三条、第六十一条
《城乡社区服务体系 建设规划(2016-2020 年)》	民政部	2016年	为增强城乡社区服务功能,提高城乡居民生活水平,促进城乡发展一体化,维护城乡基层和谐稳定,制定本规划
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)	国务院	2017年	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
国务院关于取消一批行政许可事项的决定 (国发〔2017〕46号)	国务院	2017年	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。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
《住房城乡建设部 科技创新“十三五” 专项规划》	住房和城乡 建设部	2017年	为践行绿色发展理念,深入实施创新驱动发展战略,推进新型城镇化建设,落实住房城乡建设部“十三五”发展规划工作部署,明确“十三五”时期住房城乡建设部科技创新发展思路、目标和重点任务,特制订本规划
《关于推进城市安全发展的意见》	中共中央办 公厅、国务院 办公厅	2018年	强化城市运行安全保障,有效防范事故发生,对推进城市安全发展提出相关意见
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)	国务院	2018年	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

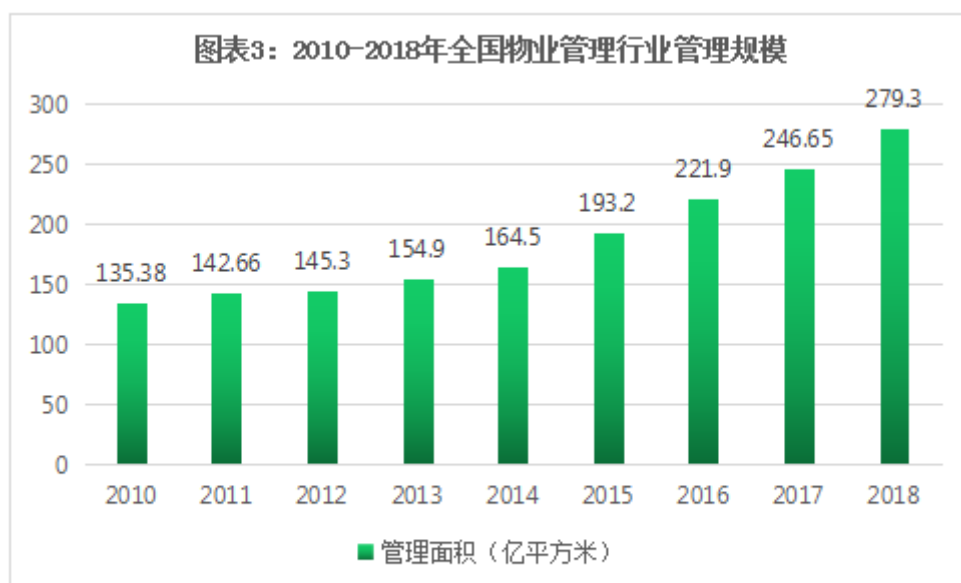
资料来源：公开资料

从物业管理服务业态看，物业服务公司在顺应市场大势、依靠规模取胜的基础上，不断提升专业服务能力，拓展物业服务的业态范围。目前，物业管理除了传统的住宅物业外，还有众多其他物业管理类型，诸如办公物业、商业物业、产业园区物业、政府公众物业、学校物业、医院物业等。相较住宅管理，此类管理业态具有更强的专业性，已发展成为物业管理行业中的重要分支。

二、行业概况

1. 营收或超万亿元

中国物业管理协会数据显示，2018年底全国物业管理行业管理面积为279.3亿平方米，同比增长13.2%，预计2019年行业管理面积将超300亿平方米。



数据来源：中国物业管理协会，时代商学院整理

从营业收入看，2018年全国物业管理行业营业总收入为7043.63亿元，比2017年增加1036.4亿元，增长17.25%。据中商产业研究院预测，预计2020年全国物业管理市场营业收入超1万亿元。

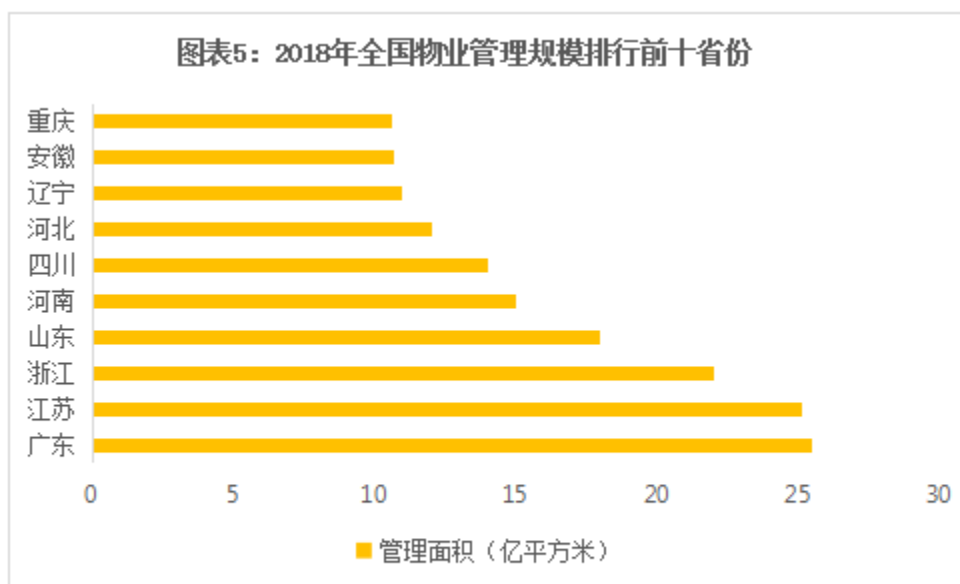


数据来源：中国物业管理协会，时代商学院整理

2. 粤苏浙领跑全国

从区域看，广东省、江苏省和浙江省物业管理面积位居前三，物业管理面积分别为25.6亿平方米、25.4亿平方米、21.6亿平方米。山东、河南、四川、河北、辽宁、安徽、重庆、上海物业管理面积均超10亿平方米。

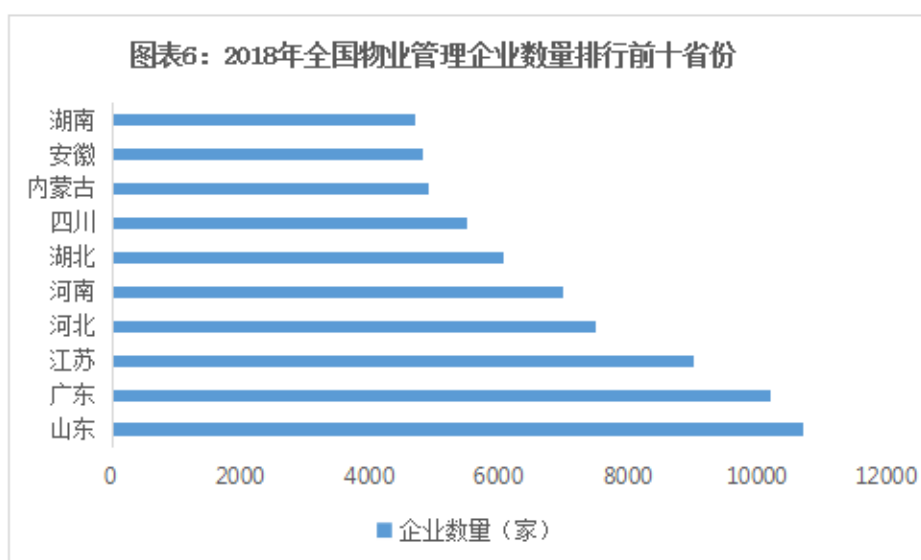
其中，万科物业、恒大金碧物业、彩生活(01778.HK)、碧桂园服务(06098.HK)、雅生活服务(03319.HK)、保利物业(06049.HK)等头部物业管理企业均位于广东省珠三角地区，这也与广东房地产业的强劲实力密切相关。物业管理属于房地产配套设施，依托于房地产开发企业的发展。此外，物业管理全国前十强中的绿城服务(02869.HK)位于浙江省，江苏省则多是中小型物业管理企业。



数据来源：中国物业管理协会，时代商学院整理

3.前五十强市场集中度仅18.91%

中国物业管理协会数据显示，2018年全国物业服务企业共12.7万家，同比增长7.2%；从业人员约983.7万人，同比增长8.7%。其中，山东、广东、江苏、河北和河南的企业数量均超过7000家，分别为1.07万家、1.02万家、0.9万家、0.75万家和0.7万家。

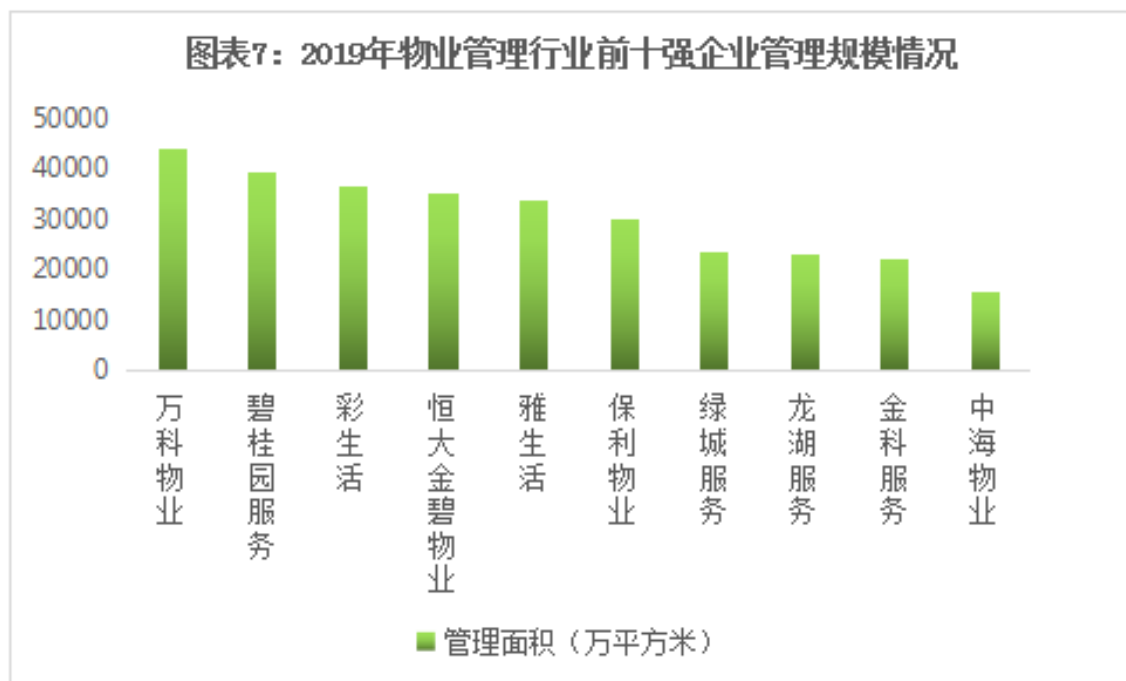


数据来源：中国物业管理协会，时代商学院整理

据克而瑞数据，2019年共有15家物业管理企业管理面积突破1亿平方米。

其中，位列第一梯队的企业包括万科物业、碧桂园服务、彩生活(01778.HK)、恒大金碧物业及雅生活服务，管理面积均在3亿平方米以上；第二梯队包括保利物业、绿城服务、龙湖服务，管理面积介于2亿-3亿平方米。此外，中海物业(02669.HK)、长城物业、招商积余(001914.SZ)、金地物业管理面积均超过或接近1.5亿平方米。

值得一提的是，物业管理行业市场仍较为分散。2019年，全国前十大物业管理企业市场集中度仅10.06%，管理面积门槛值为1.5亿平方米；前三十大物业管理企业市场集中度为16.02%，管理面积门槛值为6000万平方米；前五十大物业管理企业市场集中度为18.91%，管理面积门槛值为3000万平方米。



数据来源：克而瑞数据，时代商学院整理

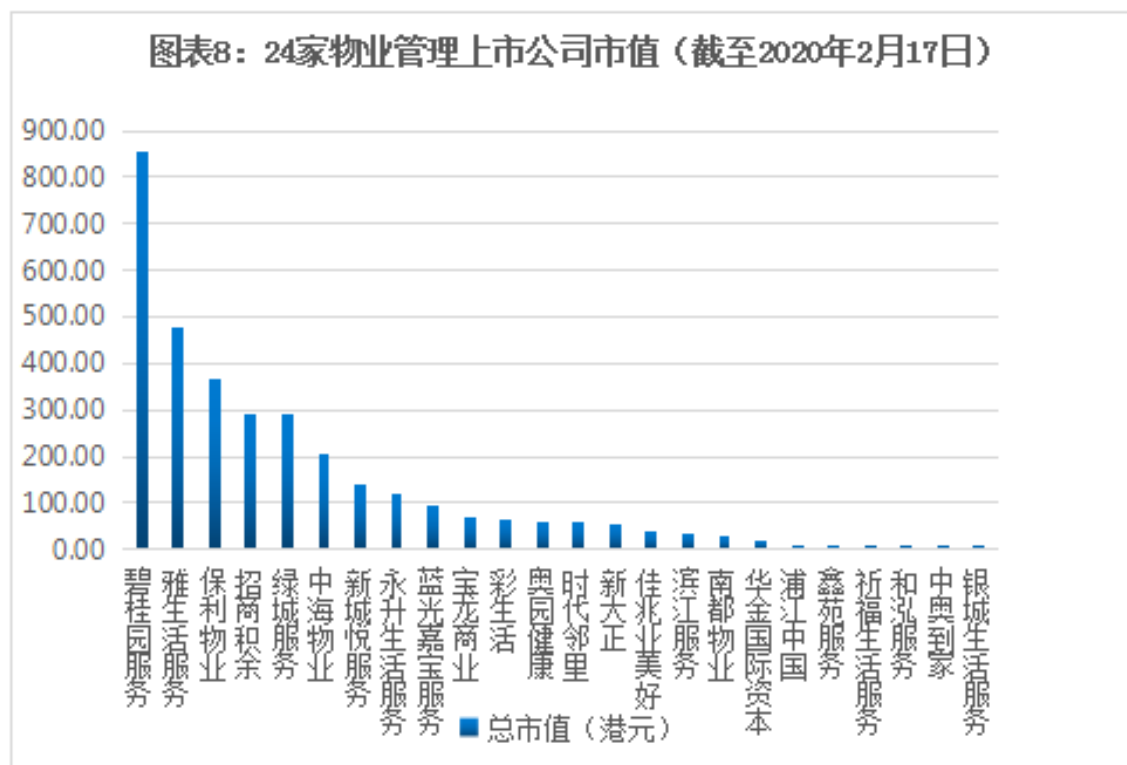
不过，随着物业管理价值被逐步认识，未来龙头企业的扩张将进一步加速，而依托大型房地产企业的物业管理公司受益最大，行业集中度将进一步提升。

三、典型企业案例

新型肺炎疫情暴发以来，各地防控升级，不少小区启动封闭式管理，对来往人员进行核查，并实施消毒、体温检测、物资发放、疫情上报等工作。在小区周边餐饮商铺纷纷关闭、居民外出活动受限的情况下，众多小区推出“最后一公里”物资代购、快递外卖“无接触配送”措施，有效解决疫情防控时期业主的生活难题，为当下物业运营形式提供了一个新的发展契机。

与此同时，“智慧物业”在此次物业抗疫一线中“发力”，刷脸出入、智慧停车、智慧安防、在线报修、在线缴水电费、在线问诊、线上超市等智能化服务高效安全地保障了疫情状态下小区居民的日常生活，彰显了优质物业管理服务的价值所在。

近两年来，物业管理企业掀起一股上市潮，截至2020年2月17日，物业管理行业合计24家公司登陆资本市场（港股21家，A股3家），总市值合计超3300亿港元。本次疫情期间，物业管理企业在社区抗疫一线普遍防治得力，且其现金流稳定的属性被进一步认可，在资本市场上也表现不俗。



数据来源：公开资料，时代商学院整理

1. 碧桂园服务：开展防疫智能化服务

碧桂园服务成立于1992年，是当前国内资本市场上市值最大的上市物业管理公司，业务涵盖住宅物业、商业物业、写字楼物业等多种业态，为全国280多个城市、840个物业项目提供服务，业主超过140万户。随着母公司碧桂园集团房地产业务的迅速扩张，并受益于品牌效应，碧桂园服务物业管理面积正迅速扩张。

2019年上半年，碧桂园服务实现营业收入35.16亿元，同比增长74.41%；归母净利润为8.17亿元，同比增长73.41%。2月12日，碧桂园服务发布公告称，预计公司2019年归母净利润同比增长超过50%。

同时，其借助智能安防监控云平台、智能门岗系统、物业信息化管理系统、业主APP等新应用，自动监控社区防疫消毒数据，并对鄂籍车辆追踪管控，实现防疫智能化。此外，碧桂园服务还充分保障居家业主的生活需求，业主在社区APP在线下单买日用品，在线通知专属管家，即有物业人员提供送货上门服务，使得业主足不出户即可拿到商品，社区防疫的效率和成果得到显著提升。

此外，其母公司碧桂园集团捐赠设立的抗击新型冠状病毒疫情基金规模累计已达2亿元。

港股市场上，2月3—17日累计11个交易日，碧桂园服务累计涨幅高达25%，股价创下历史新高。截至2月17日，总市值高达861亿港元。

2.雅生活服务：上门提醒业主防疫

雅生活服务背靠雅居乐集团和绿地集团两大股东，业务涉及住宅物业服务、高端商务写字楼资产管理、公共物业服务、社区商业，下设华东、华南、华北、华中、西南、西北、海南7个区域，旗下控股17大物业品牌，业务覆盖全国26个省市自治区，服务项目近3000个，服务人员超5万人。

2019年上半年，雅生活服务实现营业收入22.41亿元，同比增长59.44%；归母净利润为5.41亿元，同比增长62.88%。2月11日，雅生活服务发布公告称，预计公司2019年归母净利润同比增长约45%。

疫情期间，雅生活服务通过“入网、入格、入家庭”式防控，发挥社区群防群控优势，重点加强进出门岗登记检查、疾控宣传、电梯消毒、游乐区消毒等防治措施，及时在业主群、朋友圈、公告栏、宣传栏等发布防疫资讯，并上门拜访和提醒业主防疫常识。此外，雅生活乐享荟提前恢复生鲜配送服务，竭力拓宽业主的日用品购买渠道，保障业主居家生活。

港股市场上，2月3—17日11个交易日，雅生活服务累计涨幅高达37.62%，股价同样创历史新高。截至2月17日，总市值达478亿港元。

3. 绿城服务：架设“热成像”系统智能化监测体温

绿城服务成立于1998年，业务已覆盖全国137个城市，服务的物业类型涵盖市政公建项目、城市综合体、商务写字楼、别墅、公寓、高科技产业园等，接管、咨询及代管的合同数目逾2000个。

2019年上半年，绿城服务营业收入为36.63亿元，同比增长25.13%；归母净利润为2.34亿元，同比增长2.21%。

面对疫情，绿城服务通过自身开发的智慧社区服务平台，全面掌握了较为精准的业主基础信息，并上线“园区住户行程收集”调查工具，提供在线义诊服务，对社区居民基本情况的摸排采集工作起到了极大的助力作用，不仅减少接触感染几率，更极大提升社区防控工作效率。部分物资充足的绿城物业还免费提供口罩、温度计、免洗消毒液、消毒水等物品。

此外，绿城服务在部分小区架设“热成像”物联网终端系统，对进出人员进行智能化体温监测，出现异常体温人员，系统实时报警。

港股市场上，2月3—17日11个交易日，绿城服务累计涨幅高达24.76%，股价也创历史新高。截至2月17日，总市值达287亿港元。

4. 招商积余：参与武汉火神山后勤保障

招商积余前身为中航善达，实控人为国资委，2019年公司收购招商物业100%股权，实现了中航物业与招商物业两大优质资产的珠联璧合，并成为A股物业板块的龙头企业。

招商积余服务范围覆盖居民生活、企业机构、城市公共三大类、20多种业态，服务对象包括中央及地方公权机构、金融机构、国内著名企业、跨国集团。

2019年三季度，招商积余实现营业收入39.2亿元，同比下滑2.27%；归母净利润为1.38亿元，同比下降83.35%。

为预防、控制新型冠状病毒肺炎在社区及员工队伍中传播扩散，招商积余旗下招商物业每天对重点位置进行消毒，主要包括单元门把手、园区垃圾桶、消防栓、电梯、走廊楼梯等公共区域，严防所有卫生死角。同时还专门设置废弃口罩回收箱，统一回收业主废弃口罩，并进行垃圾桶消毒与处理，从源头切断传播途径。各个社区实行外来车辆劝返、来访人员登记、业主回家门岗测试体温、物业上访查看业主健康状况等。

招商积余还通过旗下中航物业的智慧物业“π”平台强化防疫措施。此外，招商积余还参与了武汉火神山医院的后勤保障工作，驰援抗疫第一线。

A股市场上，2月3—17日11个交易日，招商积余累计涨幅高达33.79%，股价也创历史新高，总市值为281亿元。

5. 奥园健康：开展免费线上义诊

奥园健康（03662.HK）是中国奥园（03883.HK）分拆出的物业管理及商业运营服务企业，于2019年3月在香港主板上市。奥园健康在全国29个城市为75处物业提供物业管理服务，在管总建筑面积约1200万平方米。此外，奥园健康旗下奥园商管累计管理的商业项目30余个，商业经营面积逾百万平方米。2019年11月，奥园健康被纳入MSCI明晟中国小型指数成分股，成为资本市场的“新锐”力量。

2019年上半年，奥园健康实现营业收入3.92亿元，同比增长46.63%；归母净利润为0.9亿元，同比增长151.82%。

疫情发生以来，奥园健康对每一个商业和住宅项目进行全覆盖消毒杀菌，旗下各小区均紧急配备电子测温枪、血氧检测仪，对商户、小区往来人员进行体温监测，从源头上控制疫情传播。同时加强关注员工发热情况，一旦发现异常情况，立即上报。并通过业主群、朋友圈、公告栏等随时发布防疫资讯动态，在门岗、休闲区域向业主住户派发防疫宣传单张，普及防疫常识。

为做好疫情宣传与防控，缓解线下医院就诊压力，降低因前往医院带来的感染风险，奥园健康携手春雨医生开展针对新型冠状病毒肺炎疫情的“免费线上义诊”，让每一位业主可以足不出户进行免费线上问诊咨询，实时响应7*24小时服务。

港股市场上，2月3—17日11个交易日，奥园健康累计涨幅高达42.34%，股价也创历史新高，总市值为57.4亿港元。

时代商学院是广东时代传媒有限公司旗下智库，依托上市公司南方传媒（601900）的雄厚资源，基于时代传媒10余年内容生产与决策分析的深厚积淀，致力于成为集传播力、影响力、思想力、执行力为一体的新型智库，将为政府和企业合作伙伴提供项目分析、决策支持、数据挖掘、趋势研判等研究和咨询服务。



【严正声明】本文（报告）基于已公开的资料信息撰写，文中的信息或所表述的意见均不构成对任何人的投资建议。文章版权归原作者及原出处所有，未经时代商学院授权，任何媒体、网站及微信公众平台不得引用、复制、转载、摘编或以其他方式使用上述内容。获得授权转载，仍须注明出处。（联系邮箱：TimesBusiness@163.com）