

# 2013-2018年中国物业服务 行业运营态势与发展趋势研究报告

## 报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

[www.cction.com](http://www.cction.com)

## 一、报告报价

《2013-2018年中国物业服务行业运营态势与发展趋势研究报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.cction.com/report/201310/99531.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、说明、目录、图表目录

### 第一章 物业服务行业发展背景 18

#### 1.1 行业定义与分类 18

##### 1.1.1 物业服务的定义 18

##### 1.1.2 物业服务的分类 18

###### (1) 按照服务性质分类 18

###### 1) 物业公共服务 18

###### 2) 物业经营服务 19

###### (2) 按照服务对象分类 20

###### 1) 居住物业服务 20

###### 2) 商务物业服务 20

###### 3) 工业物业服务 20

###### 4) 特种物业服务 21

#### 1.2 物业服务行业发展环境分析 21

##### 1.2.1 我国城镇化发展进程分析 21

##### 1.2.2 我国宏观经济运行状况分析 23

##### 1.2.3 我国人口及收入状况分析 25

###### (1) 人口数量和变化趋势分析 25

###### (2) 人口的构成结构分析 25

###### (3) 家庭类型对物业服务的影响 27

###### (4) 人口的密度和地理分布分析 27

###### (5) 消费者收入水平分析 28

##### 1.2.4 我国国民消费现状分析 28

#### 1.3 我国物业服务行业发展现状分析 29

##### 1.3.1 我国物业服务行业整体发展现状 29

##### 1.3.2 我国优秀物业服务企业发展现状 30

##### 1.3.3 我国中小型物业服务企业发展现状 31

#### 1.4 我国物业服务行业价格指数分析 32

### 第二章 中国物业服务行业经营效益分析 34

#### 2.1 物业服务行业盈利能力分析 34

- 2.1.1 物业服务行业净资产收益率分析 34
- 2.1.2 物业服务行业总资产报酬率分析 34
- 2.1.3 物业服务行业营业收益率分析 35
- 2.1.4 物业服务行业盈余现金保障倍数分析 35
- 2.1.5 物业服务行业成本费用利润率分析 36
- 2.1.6 物业服务行业资本收益率分析 36
- 2.2 物业服务行业发展状况分析 37
  - 2.2.1 物业服务行业营业增长率分析 37
  - 2.2.2 物业服务行业资本保值增长率分析 37
  - 2.2.3 物业服务行业营业利润增长率分析 38
  - 2.2.4 物业服务行业总资产增长率分析 38
  - 2.2.5 物业服务行业技术投入比率分析 39
- 2.3 物业服务行业资产质量分析 40
  - 2.3.1 物业服务行业总资产周转率分析 40
  - 2.3.2 物业服务行业应收账款周转率分析 40
  - 2.3.3 物业服务行业不良资产比例分析 41
  - 2.3.4 物业服务行业流动资产周转率分析 41
  - 2.3.5 物业服务行业资产现金回收率分析 42
- 2.4 物业服务行业债务风险分析 42
  - 2.4.1 物业服务行业资产负债率分析 42
  - 2.4.2 物业服务行业已获利息倍数分析 43
  - 2.4.3 物业服务行业速动比率分析 43
  - 2.4.4 物业服务行业带息负债比率分析 44

### 第三章 中国物业服务行业竞争现状与市场策略 45

- 3.1 我国物业服务行业竞争格局分析 45
- 3.2 我国物业服务行业竞争结构分析 46
  - 3.2.1 物业服务行业潜在进入者威胁分析 46
    - (1) 物业服务行业投资风险小 46
    - (2) 人力资源供应两级分化 47
    - (3) 物业服务市场规模不断扩大 47
    - (4) 物业服务市场管理不完善 47

3.2.2 物业服务行业现有企业间竞争分析	47
(1) 现有市场的竞争	48
(2) 持续发展能力的竞争	48
(3) 核心竞争力的竞争	48
(4) 行业的体制竞争	48
3.2.3 物业服务行业替代品替代能力分析	49
3.2.4 物业服务行业对消费者议价能力	49
3.2.5 物业服务行业对供应商议价能力	50
3.2.6 物业服务行业竞争结构生态图	50
3.3 我国物业服务行业竞争趋势分析	51
3.3.1 物业服务企业竞争市场化	51
3.3.2 物业服务企业经营集团化	51
3.3.3 物业服务企业专业服务分包化	52
3.3.4 物业服务行业竞争白热化	52
3.3.5 物业服务内容创新化	52
3.3.6 物业服务企业竞争全球化	52
3.4 我国物业服务市场供需平衡分析	53
3.4.1 物业服务市场需求现状分析	53
3.4.2 物业服务市场供给现状分析	53
3.5 物业服务企业市场竞争策略分析	54
3.5.1 物业服务顾客满意度服务策略分析	54
(1) 顾客满意服务策略的作用	54
(2) 顾客满意度指数评价体系	55
(3) 顾客满意度服务策略分析	56
1) 以顾客满意为中心的经营理念	56
2) 以顾客满意为旨的质量管理	56
3) 以顾客满意为准则的服务管理	56
4) 以顾客满意为导向的信息管理	56
3.5.2 物业服务企业体验式营销策略分析	57
(1) 体验式物业服务营销的作用	57
(2) 体验式物业服务营销策略分析	58
1) 感官体验式物业营销分析	58

- 2) 情感体验式物业营销分析 59
- 3) 思考式物业服务营销分析 59
- 4) 行动式物业服务营销分析 59
- 5) 关联式物业服务营销分析 59
- 3.6 物业服务企业核心竞争力的培育 60
  - 3.6.1 企业核心竞争力的本质 60
  - 3.6.2 物业服务企业核心竞争力的特征 60
    - (1) 物业服务产品性质特殊 60
    - (2) 物业服务产品的延展性 61
    - (3) 物业服务管理的动态性 61
    - (4) 物业服务客户的价值性 61
    - (5) 物业服务经营的独特性 61
  - 3.6.3 物业服务企业缺乏核心竞争力原因 62
  - 3.6.4 物业服务企业核心竞争力构成分析 63
    - (1) 物业服务企业服务能力分析 63
    - (2) 物业服务企业策划能力分析 65
    - (3) 物业服务企业管理和技术能力分析 70
    - (4) 物业服务企业整合能力分析 71
  - 3.6.5 物业服务企业核心竞争力决定因素 73
    - (1) 企业规模分析 73
    - (2) 企业无形资源分析 73
    - (3) 与相关产业的关系 74
    - (4) 区域资源经济政策的影响 74
  - 3.6.6 物业服务企业核心竞争力构成体系 74
  - 3.6.7 提升物业服务企业核心竞争力建议 75
    - (1) 建立和加强策划部门建设 75
    - (2) 加强企业的知识管理建设 76
    - (3) 重视人力资本的经营建设 76
    - (4) 注重企业文化的培育打造 76
    - (5) 实施绿色环保的经营策略 77

#### 第四章 中国物业服务行业区域市场投资机会 78

4.1 北京市物业服务市场投资机会分析	78
4.1.1 北京市经济与房地产行业分析	78
4.1.2 北京市物业服务政策法规建设现状	79
4.1.3 北京市物业服务行业规模分析	80
4.1.4 北京市物业服务企业资质结构分析	80
4.1.5 北京市物业服务需求现状与趋势	80
(1) 北京市物业服务需求现状分析	80
(2) 北京市物业管理价格指数分析	81
(3) 北京市物业服务新增需求预测	82
4.1.6 北京市物业服务市场竞争现状分析	83
4.1.7 北京市物业服务市场投资机会分析	83
4.2 深圳市物业服务市场投资机会分析	84
4.2.1 深圳市经济与房地产行业分析	84
4.2.2 深圳市物业服务政策法规建设现状	85
4.2.3 深圳市物业服务行业规模分析	86
4.2.4 深圳市物业服务企业资质结构分析	86
4.2.5 深圳市物业服务行业人才结构分析	87
4.2.6 深圳市物业服务企业项目管理规模	87
4.2.7 深圳市在管物业服务项目业态分析	89
4.2.8 深圳市物业服务需求现状与趋势	90
(1) 深圳市物业服务需求现状分析	90
(2) 深圳市物业管理价格指数分析	91
(3) 深圳市物业服务新增需求预测	91
4.2.9 深圳市物业服务市场竞争现状分析	93
4.2.10 深圳市物业服务市场投资机会分析	93
4.3 上海市物业服务市场投资机会分析	94
4.4 广州市物业服务市场投资机会分析	100
4.5 重庆市物业服务市场投资机会分析	105
4.6 成都市物业服务市场投资机会分析	111
4.7 天津市物业服务市场投资机会分析	117
4.8 济南市物业服务市场投资机会分析	124

## 第五章 物业服务企业发展策略与经营模式分析 131

### 5.1 国际五大行发展策略分析 131

#### 5.1.1 世邦魏理仕发展策略分析 131

- (1) 企业发展简况 131
- (2) 企业业务架构 134
- (3) 企业核心竞争力分析 135
- (4) 企业主要经营状况分析 138
- (5) 企业物业管理理念分析 138
- (6) 企业物业资产管理规模 138
- (7) 企业经典项目案例分析 139
- (8) 企业最新投资并购动向 139
- (9) 企业发展优劣势分析 140

#### 5.1.2 仲量联行发展策略分析 140

- (1) 企业发展简况 140
- (2) 企业业务架构 142
- (3) 企业主要经营情况分析 142
- (4) 企业物业管理理念分析 144
- (5) 企业物业资产管理规模 144
- (6) 企业经典项目案例分析 144
- (7) 企业最新投资并购动向 145
- (8) 企业发展优劣势分析 145

#### 5.1.3 戴德梁行发展策略分析 146

#### 5.1.4 第一太平戴维斯发展策略分析 149

#### 5.1.5 高力国际发展策略分析 153

### 5.2 国内标杆物业服务企业经营模式分析 156

#### 5.2.1 深圳市万科物业服务有限公司经营模式分析 156

- (1) 企业发展简况 157
- (2) 企业主业及物业项目类型 158
- (3) 企业经营规模分析 158
- (4) 企业在管项目分析 158
- (5) 企业新签项目分析 158
- (6) 企业经营模式分析 158



- (7) 企业区域布局策略 159
- (8) 企业经营优劣势分析 159
- 5.2.2 浙江绿城物业管理有限公司经营模式分析 159
  - (1) 企业发展简况 159
  - (2) 企业主业及物业项目类型 160
  - (3) 企业经营规模分析 160
  - (4) 企业在管项目分析 160
  - (5) 企业新签项目分析 160
  - (6) 企业经营模式分析 161
  - (7) 企业区域布局策略 161
  - (8) 企业经营优劣势分析 161
- 5.2.3 北京首开鸿城实业有限公司经营模式分析 162
- 5.2.4 中航物业管理有限公司经营模式分析 164
- 5.2.5 深圳市金地物业管理有限公司经营模式分析 171

## 第六章 国际物业服务行业发展经验借鉴 247

- 6.1 国际物业服务行业管理制度分析 247
  - 6.1.1 规管物业服务行业的方法 247
    - (1) 英国为代表的由专业团体自我规管 248
    - (2) 新加坡、香港为代表的自愿认证计划 248
    - (3) 日本、中国内地为代表的强制发牌照制度 248
  - 6.1.2 业主管理团体的立法模式 249
    - (1) 德国为代表的具有法人资格的团体模式 249
    - (2) 香港为代表的具有法律人格的团体模式 250
    - (3) 日本为代表的附条件的法律人格团体模式 250
    - (4) 美国为代表的判例实务上的法律人格团体模式 250
  - 6.1.3 物业管理法的立法模式 251
    - (1) 意大利、澳门为代表的民法模式 251
    - (2) 英国、加拿大为代表的住宅法模式 251
    - (3) 日本为代表的建筑物区分所有权法模式 252
    - (4) 香港、台湾为代表的物业管理专法模式 252
- 6.2 国际物业服务行业发展状况与经验借鉴 252

- 6.2.1 美国物业服务行业发展状况 252
- 6.2.2 瑞士物业服务行业发展状况 253
- 6.2.3 法国物业服务行业发展状况 254
- 6.2.4 比利时物业服务行业发展状况 255
- 6.2.5 新加坡物业服务行业发展状况 255
- 6.2.6 香港物业服务行业发展状况 257
- 6.2.7 澳门物业服务行业发展状况 258
- 6.2.8 国际物业服务行业发展经验借鉴 259
  - (1) 完善配套法规体系 259
  - (2) 推进物业服务专业化 259
  - (3) 推行多样化物业服务模式 260
  - (4) 改革物业服务收费体制 260
  - (5) 培养专业化管理人才 261
  - (6) 加快引入物业保险 261

## 第七章 物业服务行业商业模式构建与设计 262

- 7.1 中国物业服务行业经营模式分析 262
  - 7.1.1 房地产价值链售后服务型模式 262
    - (1) 售后型模式定义 262
    - (2) 售后型模式代表企业 262
    - (3) 售后型模式点评分析 262
  - 7.1.2 物业服务行业基本型模式 263
    - (1) 基本型模式定义 263
    - (2) 基本型模式代表企业 263
    - (3) 基本型模式点评分析 265
  - 7.1.3 增值型物业服务模式 266
    - (1) 增值型模式定义 266
    - (2) 增值型模式代表企业 266
    - (3) 增值型模式点评分析 268
  - 7.1.4 物业服务行业经营模式对比 268
- 7.2 中国物业服务企业盈利模式分析 269
  - 7.2.1 盈利模式创新的影响因素分析 269

(1) 企业质价相符对盈利模式创新的影响	270
(2) 企业管理规模对盈利模式创新的影响	270
(3) 企业发展阶段对盈利模式创新的影响	270
7.2.2 盈利模式创新的关键要点分析	270
(1) 围绕业主需求进行设计	270
(2) 前期充分的市场调研	271
(3) 要以物业经营为基础	271
(4) 充分利用物业本身优势	271
(5) 经营兼顾开源与节流	272
(6) 经营与收益的合法性	272
7.3 中国物业服务企业价值链的构建	272
7.3.1 价值链的概念分析	272
(1) 传统价值链分析	273
(2) 价值网分析	274
(3) 价值链管理分析	274
7.3.2 中国物业服务企业价值链构建	275
(1) 中国物业服务企业基本价值链分析	275
(2) 中国物业服务企业延伸型价值链分析	276
(3) 中国物业服务企业拓展型价值链分析	277
(4) 中国物业服务企业价值网分析	278
7.3.3 中国物业服务企业商业模式创新价值链视角	279
7.3.4 中国物业服务企业“价值链-商业模式创新”模型	279
7.4 中国物业服务企业商业模式创新设计	280
7.4.1 物业服务企业商业模式创新的目的	280
7.4.2 物业服务企业商业模式创新驱动力	281
7.4.3 物业服务企业商业模式的创新分析	282
(1) 物业服务企业聚焦型商业模式	282
(2) 物业服务企业延伸型商业模式	283
(3) 物业服务企业拓展型商业模式	283
(4) 物业服务企业竞合型商业模式	283
(5) 物业服务企业商业模式创新关系	284
7.4.4 物业服务企业商业模式创新路径分析	285

- (1) 创新路径之依托技术聚焦服务 285
- (2) 创新路径之积极延伸拓展空间 286
- (3) 创新路径之服务外包联盟合作 287

## 第八章 物业服务行业投资远景与发展趋势 289

### 8.1 物业服务行业投资前景与机会 289

#### 8.1.1 物业服务投资前景与风险 289

- (1) 物业服务投资前景与机会分析 289
- (2) 物业服务行业主要投资风险分析 290

#### 8.1.2 物业服务运营中风险管控体系建立 291

- (1) 物业服务风险的影响分析 291
- (2) 物业服务风险的类型识别 292
- (3) 物业服务风险的级别评估 295
- (4) 物业服务风险管控体系建立 297
- (5) 物业服务企业风险管理分析 298

### 8.2 中企顾问网建议 301

#### 8.2.1 大型物业服务企业发展建议 301

#### 8.2.2 中小型物业服务企业发展建议 302

## 报告图表摘要

图表1 物业公共服务的业务模块 25

图表2 物业公共服务实际工作中的服务内容 26

图表3 物业经营服务的业务模块 26

图表4 物业服务按服务对象分类 27

图表5 1949-2012年我国城镇化进程趋势(单位:%) 28

图表6 2012年我国正处于城市化进程加速阶段(单位:%) 29

图表7 2018和2020年我国城镇化率预测(单位:%) 29

图表8 2001-2012年中国国内生产总值及增长速度(单位:万亿元,%) 30

图表9 2001-2012年我国房地产开发投资额及同比增速(单位:亿元,%) 31

图表10 2001-2012年我国人口数量及自然增长率(单位:万人,%) 32

图表11 第六次全国人口普查中的人口性别结构(单位:%) 32

图表12 第六次全国人口普查中的人口受教育程度结构(单位:%) 33

- 图表13 2006-2012年末我国人口年龄结构（单位：%） 33
- 图表14 第六次全国人口普查人口数占比前二十名地区（单位：%） 34
- 图表15 2001-2012年我国城镇居民人均可支配收入（单位：元，%） 35
- 图表16 1978-2012年我国城镇居民恩格尔系数变化趋势（单位：%） 36
- 图表17 2000-2012年我国城镇居民消费性支出复合增速（单位：%） 36
- 图表18 我国优秀物业服务企业的发展特点 37
- 图表19 我国中小型物业服务企业的发展特点 38
- 图表20 2005-2012年全国物业管理价格指数 39
- 图表21 2009-2012年我国物业服务行业净资产收益率（单位：%） 41
- 图表22 2009-2012年我国物业服务行业总资产报酬率（单位：%） 41
- 图表23 2009-2012年我国物业服务行业营业收益率（单位：%） 42
- 图表24 2009-2012年我国物业服务行业盈余现金保障倍数（单位：倍） 42
- 图表25 2009-2012年我国物业服务行业成本费用利润率（单位：%） 43
- 图表26 2009-2012年我国物业服务行业资本收益率（单位：%） 44
- 图表27 2009-2012年我国物业服务行业营业增长率（单位：%） 44

详细请访问：<http://www.cction.com/report/201310/99531.html>