2016 年上半年社区服务与 O2O 创新综合能力榜单 TOP30

榜单发布

2016．1H 社区服务与 O2O 创新综合能力榜单 TOP30

排名	企业名称	排名用分
1	万科物业	98.10
2	绿城服务	98.09
3	彩生活	96.49
4	碧桂园物业	95.54
5	保利物业	92.25
6	中海物业	91.44
7	金碧物业/恒腾网络	90.05
8	融创物业	89.26
9	万达物业	88.31
10	仁恒物业	88.06
11	中奥到家	87.74
12	金地物业	87.51
13	金科物业	87.14
14	龙湖物业	87.09
15	绿地物业	86.69
16	华润物业	86.64
17	蓝光物业	85.71
18	远洋物业	85.02
19	世茂物业	84.87
20	阳光城物业	84.64
21	招商物业	84.56
22	建业物业	84.20
23	时代物业	84.16
24	长城物业	83.43
25	鑫苑物业	83.35
26	金融街第一太平戴维斯	82.99
27	朗诗物业	82.91
28	正荣物业	82.87
29	华侨城物业	82.06
30	金茂物业	82.04

榜单解读

2015 年万科、保利、碧桂园、恒大等行业龙头企业率先刮起物业改革风，分拆物业业

务上市，试图借助互联网找到未来在物业服务领域盈利的模式。这股风潮在今年持续蔓延，越来越多的企业开始意识到物业业务这块蓝海，积极投身。

物业管理能力榜单评价的是企业在传统物业管理服务与社区服务创新方面的表现，综合反映了企业当前的管理规模、盈利能力、软硬件设施和服务创新能力。

- **规模和盈利：房企下属企业发展更具优势，独立第三方公司拓展略显乏力**

从近半年物业公司规模和收入变化情况来看，房企下属物业公司，发展优势更为明显。此次榜单排名前十的企业都为房企下属物业公司，且还是销售规模较大的行业龙头企业。自己的项目使用自有的物业公司，快速形成物业规模化发展，占据物业行业有利地位。借助开发东风，房企下属企业未来发展规模仍将快速扩大，例如恒大就提出到 2017 年物业管理将覆盖自身旗下开发的所有项目。按照恒大的去化规模，恒大物业的管理规模将在行业内领先。

除去利用自有项目外，部分物业优势企业还积极实现服务输出，例如万科、绿城、彩生活，由于物业管理体系已经十分成熟，物业品牌优势形成，拓展的非自有社区面积也逐步增加。

相较于房企下属物业公司的快速扩张，第三方独立公司在行业中的拓展略显乏力。从榜单构成来看，第三方物业公司在排行中所占比重少，且入榜企业名次均有所滑落，以中奥到家为例，2015 年年底排名第 7 位，此次排名下降 4 位排名 11。究其主要原因，主要是管理面积拓展慢，导致业务收入增长有限。

- **物业服务品质：硬件配套接近，软性特色服务增加客户满意度**

对于物业公司服务品质的考量从硬件和软件两方面展开。在硬件服务方面，随着市场的不断成熟，企业开发产品能力日益升级，在硬件配套上差距不大。

软性服务指标成为评分关键，通过调研数据反馈，我们发现较早介入物业服务转型的公司，凭借成熟的管理体系和服务标准，保持了一贯较好的服务口碑和较高的客户粘度。例如，仁恒、绿城，从反馈的评分数值来看，客户和行业内人士对于企业服务态度的评分接近满分。值得注意的是，在此次评分中，融创物业异军突起，亦获得高评分。

- **线上运营平台：APP 业务板块升级，实现线上线下的优势互补**

如何实现线上线下的优势互补也是物业公司的重要课题。线下服务、增强体验、创造用户粘度，是物业服务的本质。而线上销售提供丰富商品是物业服务飞得更高的翅膀，APP及线上服务平台必须丰富内容，提高实用性。

在这一维度考评上发展最快的是恒大地产的恒腾网络 ,其社区覆盖度与用户活跃度表现名列前茅。此外，绿城各方面推进得最顺利，现又开发“园区增值服务”板块；万科综合实力最强，其对业主的关怀和私密性也是业内做的最好；中奥到家凭借管家服务致力于提升服务质量；长城物业进行了转型，由旗下企业一应社区商务集团牵头成立了“一应云联盟”。

- **物业发展空间：回归物业本质，做差异化好服务**

物业费在短期内仍是物业公司主要收入来源。在附加服务难以短期实现收益时，迎合客户的需求，挖掘特色的增值服务将有助于企业收取较高物业费。因此，不仅做好服务而且做出差异化，才是物业企业获得可持续发展动力的关键。

从调研情况来看差异化物业服务有三大特征：**一、智能化社区正在兴起。**部分物业公司携手腾讯、小米等互联网企业搭建智慧社区。例如金地集团在北京未未来试点屋内、屋外两大体系的智能化设备；**二、丰富社区活动，坚持活动持续性。**在这方面金科始终坚持，融创后来居上 ,为业主定期举行社区主题活动 ,增强客户粘度 ;**三、高端物业热衷搭建圈层平台。**绿城创建无锡首席高端社交平台——玉兰会；仁恒物业的定期高端沙龙。因此，以上企业凭借差异化，持续性和影响力的物业增值服务在“社区发展空间”的各项指标中得到了较高评分。

亮点企业

- **绿城物业：保持传统物业好口碑，拓展园区增值服务**

绿城是行业内较早介入物业板块单独分拆上市发展的企业。今年 7 月，绿城服务集团有限公司正式在港交所主板挂牌上市，这是继彩生活、中海物业、中奥到家之后内地第四家

赴港上市的物业公司。

绿城在传统物业管理服务上已经形成良好的口碑，物业管理体系已经十分成熟，近年来迅速扩张，除自有项目规模拓展外，通过输出相关服务，拓展非自有社区面积也逐步增加。同时凭借领先的品牌和优质的服务，亦能获得较高的管理费用。除此之外，绿城积极拓展新的物业服务创收板块，通过建立一站式平台，凭借互联网、手机 APP、线下体验等途径为园区的业主和住户提供产品及服务，形成园区增值服务。

传统物业保证规模与收入，园区增值实现创新，使得绿城物业在社区服务与 O2O 创新综合能力上行业领先。

- **恒腾网络：强强联手资源共享优势互补，坚持物业创新发展战略**

恒腾网络在此次排行榜中位列第七，作为恒大和腾讯两大不同行业巨头跨界合作打造的互联网物业平台，凭借其在创新领域的不断发展，获得较高排名。

2015 年 7 月，恒大、腾讯双方收购香港上市公司并建立互联网社区服务网上平台 “恒腾网络”。恒腾网络业务内容包括物业服务、邻里社交、生活服务三大基础板块，业务涵盖互联网家居、社区金融两大增值板块。

平台在成立之初就具有许多企业没有的优势，**首先是规模**，根据恒腾网络发展计划 2017 年将覆盖恒大下属所有楼盘。初步估计，涉及全国 170 多个城市的 400 多个社区，物业管理面积达到 5000 万平方米，业主近 400 万。**其次是互联网技术**，与其他企业自主开发不同，恒大与腾讯接合作发展，直接获得腾讯先进的互联网技术资源和庞大的用户群数据库支持。**第三，两家企业都拥有金融相关牌照**，这使得社区金融增值板块不再是口号，而是可以快速实现的目标。虽然目前平台还处于亏损状态，影响其在收入方面的评分，拥有创新业务和规模基础，企业在此次排行榜中排名仍然靠前。

- **融创物业：集团整合物业平台，规模品质实现快速发展**

此次排行榜中融创物业异军突起，一跃进入排行榜前十，企业能够在短期内实现排名快速提升主要有二方面的原因：

一是，企业整合了相关业务平台，管理规模和收入明显增加。在整合前，物业管理业务分散在不同的区域公司内，无法形成规模化发展。且随着融创集团销售规模的快速增长，需要管理的规模显著增加，产品类型也变得多元化。由此融创着手整合物业服务管理平台，将原本分散的架构统一整合，进而组建融创物业集团，作为企业运营物业管理服务的平台。通过整合，业务出现集聚化效应，规模和收入实现高速增长。

二是，服务品质提升，构建“幸福社区”。融创物业定位为个性化、品质优的高端物业。个性化体现在，企业以大数据为基础针对不同年龄段客户制定相对应的服务内容。并在此基础上围绕“舒心“、”安全“、”便捷“、”常新“和”阳光“五个关键词，将社区打造成一个有温度，有情感，有情怀的幸福社区。从排行榜评分反馈来看，融创物业确实将这些目标落到实处，在物业服务品质和社区发展空间都得到了较高得分，使得企业在排行榜中排名迅速提升。

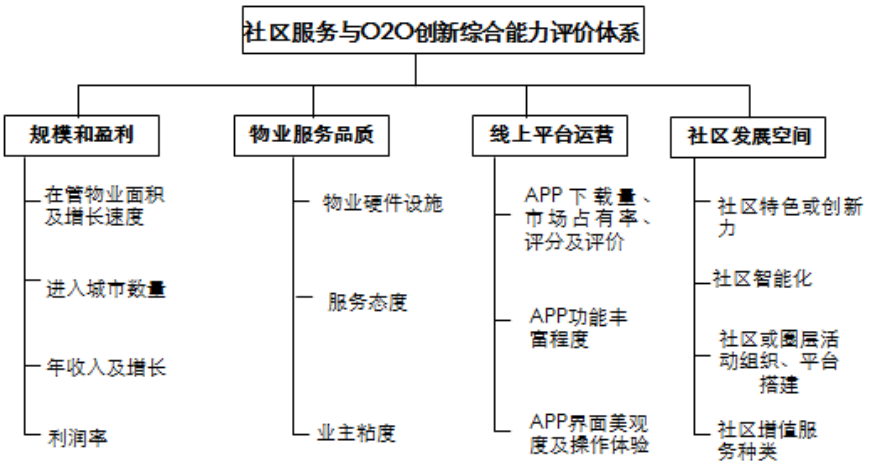
榜单说明

本次榜单测评研究对象按存在形式和组织架构，可分为附属于房地产开发企业的物业管理公司和第三方的物业管理公司。通过发布“社区服务与 O2O 创新综合能力”榜单，我们能够科学地评价和度量企业在新兴领域的竞争力，帮助希望进入该领域或正在发展该领域的企业找到重点拓展的方向，和差异化的品牌定位策略。

各项指标由客观量化指标和主观评判指标共同构成，以保证客观准确性和主观真实性。客观量化指标主要来自企业公布、CRIC 、中国房地产测评中心等，主观评判指标则是通过对新闻资料的搜集整理、对业主满意度的调研以及对专业人士的访谈等途径为主观指标赋值。

榜单评价指标体系共包含 4 项一级指标，分别为规模和盈利、物业服务品质、线上平台运营以及社区发展空间。一级指标下再分设多个二级指标，从具体可量化或可评估的角度对一级指标予以解释。

图：社区服务能力与 O2O 创新能力评价指标体系



指标体系算法：

$$\sum k_s w_{si}\left(\sum \frac{a_{sij}-\min(a_{si})}{n_{si}(\max(a_{si})-\min(a_{si}))}\times 100\right)$$

注：k 代表一级指标权重，w 代表二级指标权重，a 代表二级指标样本，n 代表二级指标的样本数量，s 代表一级指标编号，i 代表二级指标编号，j 代表样本编号，max 和 min 分别代表样本取值范围的最大值与最小值。