

海外物业巡礼

从欧艾斯 (ISS.CO) 看非住宅物管：以人为核心，业务覆盖全球

作者

刘章明 分析师
SAC 执业证书编号: S1110516060001
liuzhangming@tfzq.com

孙海洋 分析师
SAC 执业证书编号: S1110518070004
sunhaiyang@tfzq.com

欧艾斯 (ISS) 是全球领先的综合设施服务集团，也是业内鲜有的能够在全球范围内提供自主服务的公司之一。目前，欧艾斯拥有近 50 万名员工，年收入逾 700 亿丹麦克朗 (约合人民币 727 亿)，市值达 294 亿丹麦克朗 (合人民币约 308 亿元)。通过整合并优化运营流程，欧艾斯全面管理客户设施相关的多样化需求，随时随地为客户提供灵活的服务组合、保证始终如一的服务品质。

欧艾斯为全球的办公室、工厂、机场、医院等场所提供服务。公司旨在通过创造卓越的工作场所提升客户的参与感与幸福感，维护建筑物及内部设施使其保持最佳性能。

2018 年，欧艾斯 32% 的客户来自金融服务和 IT 行业，12% 的客户来自工业和制造业，11% 的客户来自医疗行业，10% 的客户来自公共行政行业，其余客户来自其他行业。

欧艾斯目前主要从事以下业务：(i) 设施管理服务，(ii) 清洁服务，(iii) 安保服务，(iv) 餐饮服务，(v) 物业服务，(vi) 办公支持服务

设施管理 (FM) 是一项多方面的管理服务，通过整合人员、地点、流程和技术，确保建筑环境正常运行，公司称其为“综合性设施服务”。

欧艾斯是设施管理领域的全球领导者，在该领域拥有超过 25 年的经验，公司的设施管理服务涉及所有服务交付的管理、行政管理、培训、运营管理、整合、创新，并为买方机构提供战略支持。放眼全球，鲜有其他公司有能够提供与欧艾斯比肩的服务广度与品质。

欧艾斯一般通过自营服务模式提供设施管理。通过管理本公司的员工，欧艾斯得以更好地控制、治理和管理所提供服务的每个环节，保证解决方案的质量与效率。

针对设施管理服务，欧艾斯在实践中的基础上建立了一套先进的流程框架，这使得公司无论在哪个国家运营都能提供同等品质的服务。清晰的流程也使员工与客户之间的沟通更加轻松。

公司运用 IFS 管理工具进行报告。该报告工具监控着业务组合内的所有活动，产生实时数据。如果某一生产基地的空调出现故障，它会立即显示在仪表盘上并迅速向客户报告。该系统还支持数据收集，这些数据随后可与其它企业系统的重要业务信息融合，提供充分的透明度，为更好、更快地做出决策奠定基础。

欧艾斯 2016-18 年实现的营收分别为 786.58 亿丹麦克朗、725.77 亿丹麦克朗、735.92 亿丹麦克朗 (约合人民币 764 亿)，2018 年同比增长 1.40%，营业收入保持比较稳定的状态；2019H1 营收 378.86 亿丹麦克朗 (约合人民币 393.7 亿)，2019H1 同比增长 4.95%。

将营业收入按 6 类业务划分：清洁服务收入占欧艾斯整体营收比重最高 2016-18 年分别占比 50%、48% 和 47%；其次是物业服务，2016-18 年分别占比 20%、21% 和 20%；餐饮服务 16-18 年占比 13%、13% 和 15%；安保服务和办公室支持服务近三年占比没有发生变化，都为 7%；设施管理服务所占比例最低，在 3%-4% 左右。总体而言欧艾斯收入的业务构成比较稳定，年际变化不大。

风险提示：地产销售面积下滑，核心人员流失，增值服务发展低于预期。



内容目录

1. 欧艾斯：全球领先综合设施服务集团.....	3
2. 办公服务的高效支持者和深入挖掘者.....	5
3. 2018 营收 736 亿丹麦克朗（约合人民币 764 亿）.....	9
4. 总结：以人为本，重视基础物管服务，提升用户粘性.....	11

图表目录

图 1：欧艾斯（ISS）是全球领先的综合设施服务集团.....	3
图 2：欧艾斯的客户构成.....	5
图 3：欧艾斯主要从事设施管理、清洁、安保等 6 个方面的工作.....	5
图 4：公司员工通过 IFS 管理工具监控业务活动.....	6
图 5：世界级的安保服务.....	7
图 6：世界级的安保服务.....	7
图 7：欧艾斯提供食堂设计和配餐服务.....	8
图 8：欧艾斯提供外带服务.....	8
图 9：欧艾斯 2018 年实现营收 735.92 亿丹麦克朗，同比增长 1.40%.....	9
图 10：2016-18 欧艾斯营收按业务划分.....	9
图 11：2016-18 欧艾斯营收按地区划分.....	9
图 12：欧艾斯各地区营收增速.....	9
图 13：欧艾斯 2018 营业支出 698.94 亿丹麦克朗，同比增长 0.45%.....	10
图 14：2016-18 欧艾斯的营业支出结构.....	10
图 15：2018 欧艾斯实现净利润 2.91 亿丹麦克朗，净利率 0.40%.....	10
图 16：净利润的减少主要是由剥离非核心业务导致的.....	10
表 1：欧艾斯的发展历史.....	3
表 2：欧艾斯所获荣誉.....	4
表 3：欧艾斯的全球化布局.....	4

1. 欧艾斯：全球领先综合设施服务集团

欧艾斯（ISS）是全球领先的综合设施服务集团，也是业内鲜有的能够在全全球范围内提供自主服务的公司之一。目前欧艾斯拥有近 50 万名员工，年收入逾 700 亿丹麦克朗（约合人民币 727 亿），市值达 294 亿丹麦克朗（合人民币约 308 亿元）。

通过整合并优化运营流程，欧艾斯全面管理客户设施相关的多样化需求，随时随地为客户提供灵活的服务组合、保证始终如一的服务品质。

图 1：欧艾斯（ISS）是全球领先的综合设施服务集团



资料来源：公司官网，天风证券研究所

欧艾斯始创于 1901 年，在设施管理领域拥有超过一个世纪的国际化经验，并取得了全球性的成功。1973 年，欧艾斯集团正式诞生；2014 年，欧艾斯在丹麦哥本哈根交易所上市。

表 1：欧艾斯的发展历史

年份	重大事件
1901	Kjøbenhavn-Frederiksberg Nattevagt 安保公司（哥本哈根腓特烈斯贝守夜人）成立，后更名为 De Forenede Vagtselskaber（DFVS——联合安保公司）
1934	公司业务拓展，Det Danske Rengøringselskab（DDRS——丹麦清洁公司）成立
1940	聘请了世界上最早的人力资源经理之一——Gerda Buhl，设立“福利部”，帮助员工贷款、寻找住所并处理其他事项。
1962	Poul Andreasen 接管公司，建立起更强大的企业家精神，欧艾斯成为一家国际化的公司
1973	欧艾斯集团诞生，在 11 个国家拥有 32 家公司，拥有共计 35,000 名员工，年收入达 6.5 亿丹麦克朗
1989	欧艾斯的员工数量达到 100,000 人，成为全世界最大的服务公司之一
1993	收购美国国家清洁集团，此举使欧艾斯在美国的公司收入和员工数量翻番。
1994	引入管理教育项目，欧艾斯服务管理发展中心诞生（后被称为艾斯大学）
1995	Waldemar Schmidt 接替 Poul Andreassen 成为欧艾斯集团首席执行官
2000	员工数量超过 270,000 人，发布 5 年计划，称之为“创造 2005”
2005	欧艾斯从一个国际化清洁组织转变为一个全球服务集团和综合性设施服务供应商
2008	公司发布了“欧艾斯之道”战略，明确了以客户为目标的业务板块、所提供的服务以及欧艾斯在全球提供服务的地点。
2014	欧艾斯在哥本哈根证券交易所成功 IPO

2017 收购美国领先食品服务公司——Guckenheimer 以及战略工作场所管理与设计公司——SIGNAL

资料来源：公司官网，天风证券研究所

欧艾斯认为员工是公司最重要的资产，并在“以人为本”与“标准化流程”之间找到了一个恰当的平衡点。在公司“通过授权员工，提升服务质量推动客户实现其价值”的使命的驱使下，欧艾斯连续六年在 IAOP 全球外包 100 强排行榜上获得最高评级。

表 2：欧艾斯所获荣誉

年份	荣誉或奖项
2018	欧艾斯被评为世界上最佳外包商名单上的“超级明星”
2018	欧艾斯英国荣登 FM 品牌榜单
2018	欧艾斯英国荣获 FSM 每日卓越创新奖
2018	欧艾斯澳大利亚荣获健康医疗创新奖
2018	欧艾斯英国荣获年度最佳雇主和文化包容奖
2018	欧艾斯英国荣获平等包容奖
2017	欧艾斯在“全球最佳外包商”排名中位居前列
2017	欧艾斯在 2017 年道琼斯可持续发展指数中获得青铜排名
2017	欧艾斯瑞士荣获 2017 年度瑞士最佳雇主奖
2017	欧艾斯连续两年荣获 Frost & Sullivan 的亚太最佳实践奖
2017	欧艾斯员工授权应用程序荣获澳大利亚人力资源技术奖
2017	欧艾斯英国被评为最受尊敬的公司
2017	欧艾斯奥地利连续第三年被评为最佳招聘雇主
2017	欧艾斯项目和员工获丹麦社区奖'Fællesskabsprisen'表彰
2017	欧艾斯香港荣获杰出综合设施服务公司奖
2017	欧艾斯英国的员工获伊迪 (edie) 可持续发展领导者奖
2017	欧艾斯德国荣获“最佳外包服务奖”
2017	欧艾斯法国荣获“人力资本领袖奖”双料金牌
2017	欧艾斯瑞典凭借智能咖啡设备 (smart coffee device) 荣获“业务提升奖”
2017	欧艾斯香港荣获“全球设施管理创新与领导力奖”

资料来源：公司官网，天风证券研究所

目前，欧艾斯业务覆盖欧洲、亚洲、太平洋洲、拉丁美洲及北美洲的 60 余个国家。其中，欧洲地区业务所占比重最大，北欧地区与欧洲大陆合计收入占集团收入的 71%。2018 年欧洲大陆和亚太地区增长较快，同比增长率都达到了 6%。

表 3：欧艾斯的全球化布局

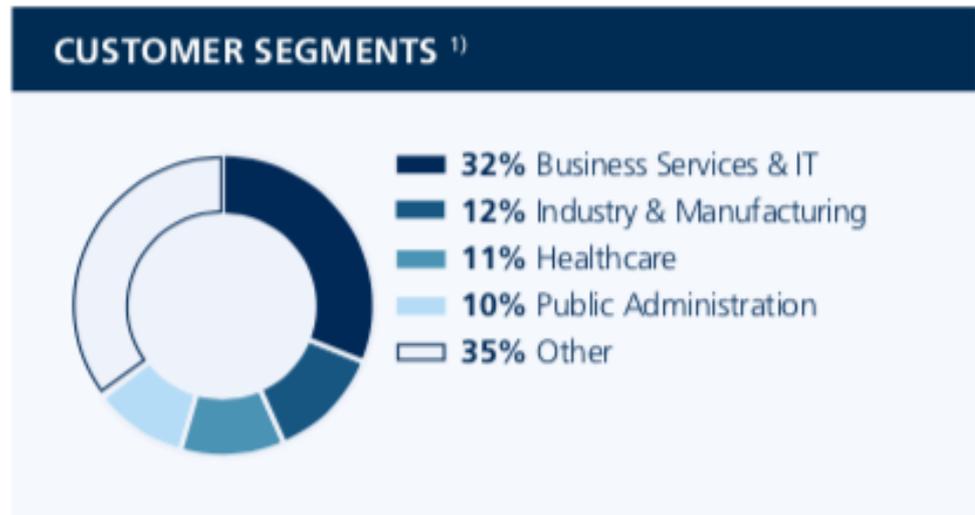
地区	占集团收入比重	同比增长率	主要客户份额	员工数量 (人)
美洲	11%	1%	54%	27368
北欧	33%	1%	70%	71580
欧洲大陆	38%	6%	50%	143063
亚太地区	17%	6%	59%	160529

资料来源：公司年报，天风证券研究所

欧艾斯在全球的办公室、工厂、机场、医院等场所提供服务。公司旨在通过创造卓越的工作场所提升客户的参与感与幸福感，维护建筑物及内部设施使其保持最佳性能。

2018 年，欧艾斯 32% 的客户来自金融服务和 IT 行业，12% 的客户来自工业和制造业，11% 的客户来自医疗行业，10% 的客户来自公共行政行业，其余客户来自其他行业。

图 2：欧艾斯的客户构成



资料来源：公司年报，天风证券研究所

2. 办公服务的高效支持者和深入挖掘者

欧艾斯目前主要从事以下业务：(i) 设施管理服务，(ii) 清洁服务，(iii) 安保服务，(iv) 餐饮服务，(v) 物业服务，(vi) 办公支持服务

图 3：欧艾斯主要从事设施管理、清洁、安保等 6 个方面的工作

<p>设施管理服务</p> <p>始终如一的高品质 服务的整合 IFS管理工具 我们如何保证品质</p>	<p>清洁服务</p> <p>灵活的合作伙伴 卓越清洁 服务概览 我们如何保证品质</p>	<p>安保服务</p> <p>照看您的公司 世界级的安全 服务概览 我们如何保证品质</p>
<p>餐饮服务</p> <p>您员工的选择 味道 服务概览 我们如何保证品质</p>	<p>物业服务</p> <p>工作环境的有效性 定制的方案 服务概览 我们如何保证品质</p>	<p>办公支持服务</p> <p>您的文化，我们的人员 服务的氛围 服务概览 我们如何保证品质</p>

资料来源：公司官网，天风证券研究所

● 设施管理服务

设施管理 (FM) 是一项多方面的管理服务，通过整合人员、地点、流程和技术，确保建筑环境正常运营，公司称其为“综合性设施服务”。

欧艾斯是设施管理领域的全球领导者，在该领域拥有超过 25 年的经验，公司的设施管理服务涉及所有服务交付的管理、行政管理、培训、运营管理、整合、创新，并为买方机构提供战略支持。放眼全球，鲜有其他公司有能够提供与欧艾斯比肩的服务广度与品质。

欧艾斯一般通过自营服务模式提供设施管理。通过管理本公司的员工，欧艾斯得以更好地控制、治理和管理所提供服务的每个环节，保证解决方案的质量与效率。

针对设施管理服务，欧艾斯在实践中的基础上建立了一套先进的流程框架，这使得公司无论在哪个国家运营都能提供同等品质的服务。清晰的流程也使员工与客户之间的沟通更加轻松。

公司运用 IFS 管理工具进行报告。该报告工具监控着业务组合内的所有活动，产生实时数据。如果某一生产基地的空调出现故障，它会立即显示在仪表盘上并迅速向客户报告。该系统还支持数据收集，这些数据随后可与其它企业系统的重要业务信息融合，提供充分的透明度，为更好、更快地做出决策奠定基础。

图 4：公司员工通过 IFS 管理工具监控业务活动



资料来源：公司官网，天风证券研究所

● 清洁服务

欧艾斯有 80 年的清洁服务提供经验，多年来，一直是世界知名的领先清洁公司。现如今，欧艾斯仍然是全球最大的清洁公司，是卓越清洁方面的领先开拓者。

在较长时期内保持始终如一的品质，是欧艾斯从竞争对手中脱颖而出的重要原因。欧艾斯为客户提供包括地板、窗户以及两者间的所有区域的专业清洁服务，并记录员工与《服务水平协议》(SLA) 和质量标准相关的工作绩效，以保证每一次清洁服务的高质量完成。

欧艾斯的清洁服务会根据客户的季节性变化更新服务内容，并在行业最新趋势的基础上提供创新性解决方案。同时公司的清洁材料也有统一标准，欧艾斯精心挑选专业的清洁材料，与单一跨国供应商紧密合作，共同提升品质，驱动公司日常清洁服务中所使用的设备、工具和产品不断创新。

● 安保服务

欧艾斯在安保领域拥有超过 100 年的服务经验，即使当前欧艾斯已经发展成一个全方位的设施管理公司，但安保服务仍然是公司的优势业务。公司的服务范围覆盖企业的方方面面，包括实物和非实物资产，配合与时俱进的安保新技术和新系统，为客户提供世界级的安全。

欧艾斯的安保服务包括以下内容：

(1) 风险和威胁分析：欧艾斯的安保服务从需求评估和风险评估开始，初始评估主要包括威胁分析和对安全概况的研究，事项构成了设定服务交付的骨架。

(2) 人员和技术支持：公司对新技术持开放态度，实时跟进前沿技术，但只选择经过实践检验的理念和系统；同时，公司对员工进行持续的培训和教育，以充分发挥新技术和新理念的潜能。

(3) 最优流程设定：通过定制服务来优化客户的流程，降低成本并提升效率。

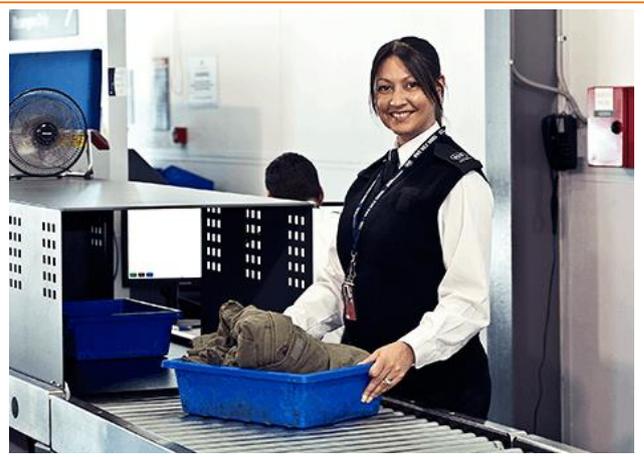
(4) 转移客户风险：将风险从客户的企业转移到欧艾斯是确保客户企业在面对危机时仍能保持顺利运营的一种方式。公司通过实施安全风险评估、起草危机管理、根据具体客户需求定制的业务连续性计划，提供从保护客户的品牌和知识产权，到保障复杂的跨国公司安全的安保服务。

图 5：世界级的安保服务



资料来源：公司官网，天风证券研究所

图 6：世界级的安保服务



资料来源：公司官网，天风证券研究所

● 餐饮服务

欧艾斯的餐饮服务包括两个维度，一是从员工日常早午餐到高级餐饮的配餐服务，二是为公司设计利于放松、充电和社交的餐饮区域。这两个维度的服务都可以有效地为职场创造更好的体验，并且提升员工福祉，促进团队间更好地协作，提高生产力。

欧艾斯的配餐服务包括以下内容：

(1) 餐馆/食堂和外卖：餐馆和食堂是配餐方案的核心，能够提供早餐、午餐和晚餐。根据客户的具体要求需求，欧艾斯将为客户提供让人放松、符合实际的多功能餐饮空间设计方案，并持续提供餐饮支持。考虑到员工工作压力大，欧艾斯提供了可选择的外卖解决方案，公司员工可以通过我们的外卖 App 点餐并带回家。

(2) 咖啡厅/门店：着职场的变化发展，员工越来越需要一个工间休息的区域。咖啡厅可以提供空间，让员工们可以放松、社交，在繁忙的日程间隙进行快速的休息调整。欧艾斯提供零售咖啡厅概念并配备咖啡师，咖啡师会走出柜台，为员工提供以人为本的服务。

(3) 活动及高级餐饮服务：为会议和活动提供服务。客户可以通过欧艾斯定制活动或会议需要的餐点，通过点餐系统，与会人员可以从多种多样的会议或活动选择中无缝地点选自己想要的食物或饮料。

(4) 零售商店：包括充分树立品牌的零售商业街店铺和食堂内的销售点，让员工有机会采购生活必需品，或者为特殊场合购买完美的礼品。

图 7：欧艾斯提供食堂设计和配餐服务



资料来源：公司官网，天风证券研究所

图 8：欧艾斯提供外带服务



资料来源：公司官网，天风证券研究所

● 物业服务

欧艾斯通过将客户公司资产的相关信息与世界各地数百个相似运营体系的数据进行对比处理，针对建筑运营、维护、优化和资产生命周期管理提出一系列全面、可执行的解决方案，为目标公司创造一个安全、温暖、明亮、有效的工作环境。

欧艾斯为客户提供定制的解决方案和灵活管理：

(1) 建筑与工程服务的运营和维护：建筑内的工程服务提供了客户赖以获取所有电力、照明、水和其他设备的基础设施。欧艾斯拥有在不同环境下提供这些服务的数年经验，熟悉从零售单位和本地办公室，到企业总部和制造中心的工程维护。

(2) 关键环境工程：关键环境是正常工程服务的自然延伸，支持着对客户至关重要的运营，包括诸如数据中心、可控制造流程和医疗环境等方面。对这些环境而言，最基本的需求是运营中无突发故障、对活动的可审计证明拥有高水平的控制。

多年来，欧艾斯一直为世界各地的各种关键环境提供工程服务，并且已经发展出一套全面的流程和规程，称为“综合性关键环境工程”（ICEE）框架。ICEE 拥有运营保障流程和一个培训与发展项目，以协助保障合规性并借助始终如一的牢固系统支持本地团队，从而为客户提供有弹性的、可衡量的服务。

(3) 能源与可持续性：公司客户在能源、水、废物和碳方面通常都要满足内外部目标。欧艾斯在支持客户达成目标方面有独特的优势，依靠自身在建筑中的所有服务团队，公司可以直观地提出问题并就工作提升的新方式给出建议。同时，公司通过欧艾斯生态中心来管理客户的能源与可持续性需求，解决了数据管理的痛点，让客户获得决策所需的信息并了解自身的目标完成情况。

● 办公支持服务

欧艾斯支持服务包括：前台部门和后台部门的支持、福利设施和劳动力供应，具体包括接待服务、邮件处理、呼叫中心服务、会议室管理等支持服务。

3. 2018 营收 736 亿丹麦克朗 (约合人民币 764 亿)

欧艾斯 2016-18 年营收分别为 786.58 亿丹麦克朗、725.77 亿丹麦克朗、735.92 亿丹麦克朗 (约合人民币 764 亿), 2018 年同比增长 1.40%, 营业收入保持比较稳定的状态; 2019H1 营收 378.86 亿丹麦克朗 (约合人民币 393.7 亿), 2019H1 同比增长 4.95%。

将营业收入按 6 类业务划分:

清洁服务收入占整体营收比重最高 2016-18 年分别占比 50%、48%和 47%;

其次是物业服务 2016-18 年分别占比 20%、21%和 20%;

餐饮服务 2016-18 年占比 13%、13%和 15%;

安保服务和办公室支持服务近三年占比没有发生变化, 都为 7%;

设施管理服务所占比例最低在 3%-4%左右。

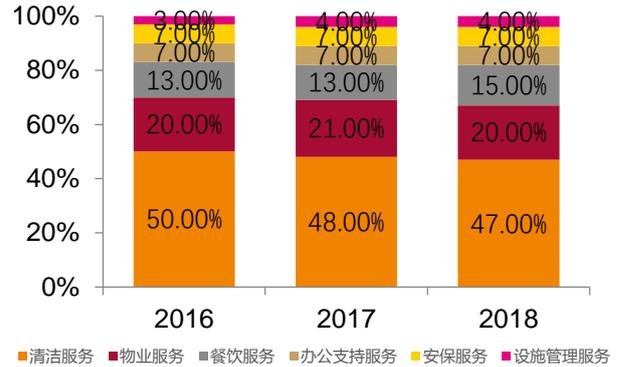
总体而言欧艾斯收入的业务构成比较稳定, 年际变化不大。

图 9: 欧艾斯 2018 年实现营收 735.92 亿丹麦克朗, 同比增长 1.40%



资料来源: 公司年报, 天风证券研究所

图 10: 2016-18 欧艾斯营收按业务划分



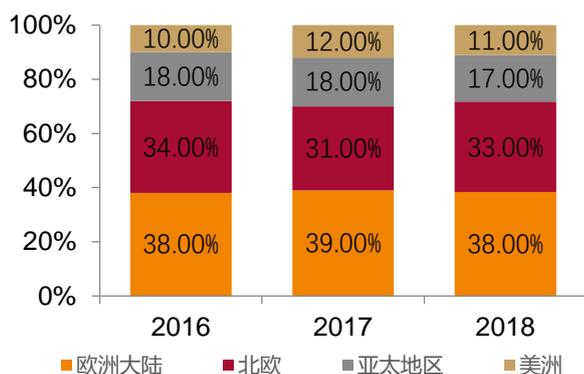
资料来源: 公司年报, 天风证券研究所

欧艾斯的主要服务市场在欧洲, 2018 年欧洲大陆实现的营收占比 38%, 北欧占比 33%; 亚太市场为公司带来了 17% 的收入, 美洲为 11%。

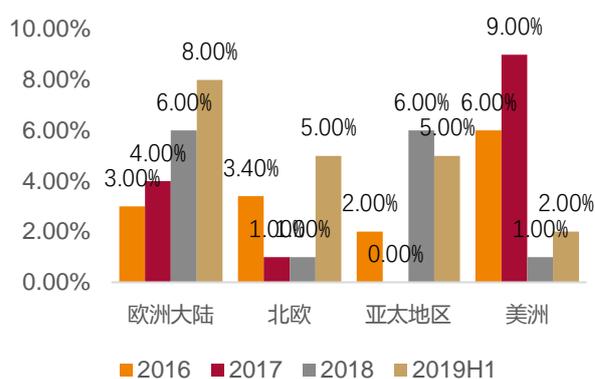
欧洲大陆呈加速增长态势, 2016-18、2019H1 的增速分别为 3%、4%、6%和 8%; 北欧及亚太地区在 2019H1 都达到了 5% 的增长率; 美洲在 2016-17 增速较快, 2018 和 2019H1 增速回落。总体而言, 欧艾斯各地区的业务都保持平稳增长。

图 11: 2016-18 欧艾斯营收按地区划分

图 12: 欧艾斯各地区营收增速



资料来源：公司年报，天风证券研究所



资料来源：公司年报，天风证券研究所

欧艾斯 2016-18 年的营业支出分别为 741.15 亿丹麦克朗、695.82 亿丹麦克朗、698.94 亿丹麦克朗，2018 年同比增长 0.45%；2018H1 和 2019H1 营业支出分别为 347.03 亿丹麦克朗、364.68 亿丹麦克朗，2019H1 同比增长 5.09%。**营业支出的变动幅度与营业收入的变动基本匹配，欧艾斯的营业支出比较稳定。**

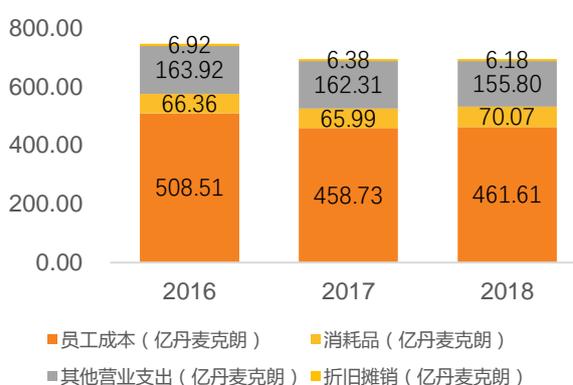
作为一家以自营为主的服务型企业，欧艾斯拥有近 50 万名员工，其营业支出主要来自员工成本。2018 年欧艾斯的员工成本为 461.61 亿丹麦克朗，同比增长 0.63%，占比 66.04%，同比增加 0.11pct。

图 13：欧艾斯 2018 营业支出 698.94 亿丹麦克朗，同比增长 0.45%



资料来源：公司年报，天风证券研究所

图 14：2016-18 欧艾斯的营业支出结构



资料来源：公司年报，天风证券研究所

2016-18 年欧艾斯实现的归母净利润分别为 22.20 亿丹麦克朗、20.07 亿丹麦克朗、2.91 亿丹麦克朗（约合人民币 3.02 亿），对应的净利率分别为 2.82%、2.77%、0.40%；**2019H1 归母净利润 4.02 亿丹麦克朗（约合人民币 4.18 亿），净利率 1.06%。**

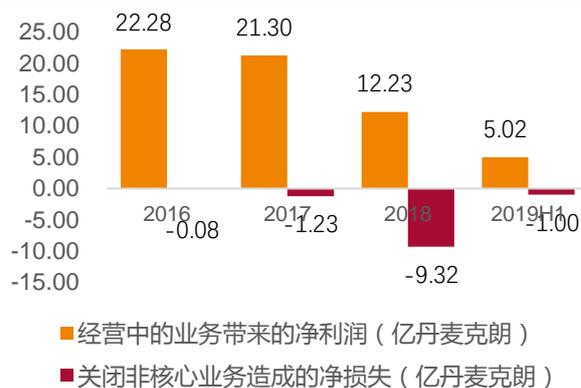
2018 年净利润的大幅减少主要是由于 2018 年剥离大量非核心业务所致。2018 年，欧艾斯宣布将加大对大客户的关注和投资，并最终在 13 个国家/地区剥离业务。剥离业务导致欧艾斯在 2018 年形成了 9.32 亿丹麦克朗的净损失。

图 15：2018 欧艾斯实现净利润 2.91 亿丹麦克朗，净利率 0.40%

图 16：净利润的减少主要是由剥离非核心业务导致的



资料来源：公司年报，天风证券研究所



资料来源：公司年报，天风证券研究所

4. 总结：以人为本，重视基础物管服务，提升用户粘性

物业公司为典型人力密集型行业，借鉴全球知名非住宅物管欧艾斯经验，将员工作为公司最重要资产，在“以人为本”与“标准化流程”之间找到了一个恰当的平衡点。通过授权员工，提升服务质量推动客户实现其价值，进而持续提升市场份额及规模。

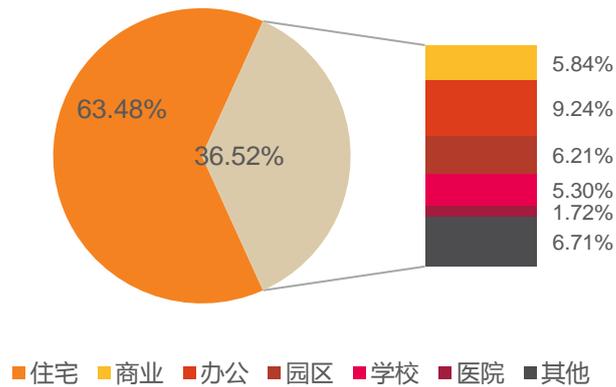
作为物管公司，保洁保安为核心基础业务，其仍占据欧艾斯目前近 7 成营收，具体来看 2016-18 年清洁服务收入分别占比 50%、48%和 47%；物业服务 2016-18 年分别占比 20%、21%和 20%。传统业务是获取用户服务粘性的最重要方式，通过基础服务获取业主信任，进而进一步提升增值服务空间，打开成长天花板。

非住宅物业主要包括商业物业、办公物业、园区物业和公建物业。城市公建物业又可进一步细分为学校物业、医院物业、公共交通物业等。非住宅物业覆盖范围广，是物管行业的重要组成部分。非住宅领域市场空间广阔。中指院数据显示，2018 年全国产业园区物业在管面积 8.9 亿平方米；医院数量 2.9 万个，其中三级医院 2267 个，二级医院 8081 个；教育发展统计公报显示，18 年全国普通高等学校数量 2663 所（含独立学院 265 所）。

2018 年 500 强物管企业非住宅营收占比超 50%。中物研协数据显示，2018 年 500 强物管企业非住宅管理面积占比 36.52%，非住宅基础物业管理服务营收占比 52.38%。具体来看：商业、办公、园区、学校、医院在管面积分别为 6.49 亿平方米，10.98 亿平方米，7.39 亿平方米，6.29 亿平方米，2.04 亿平方米，非住宅总管理面积 43.41 亿平方米。

图 17：18 年 500 强物管企业非住宅在管面积占比 36.52%

500强各业态在管面积占比

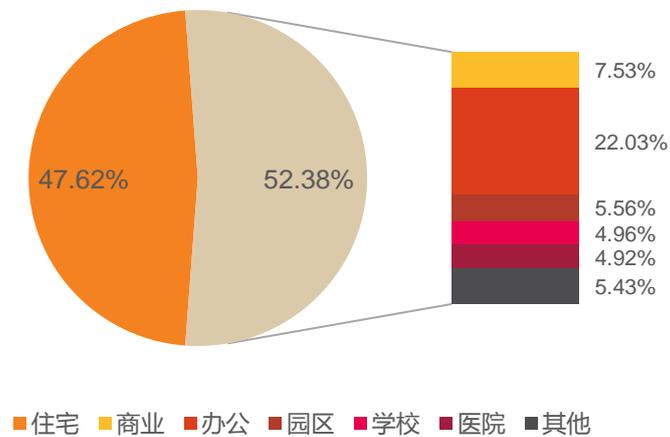


资料来源：中物研协，天风证券研究所

2018年500强基础物业管理服务商业、办公、园区、学校、医院营收分别为169.86亿元，497.19亿元，125.40亿元，112.03亿元，111.17亿元，非住宅总营收1182.50亿元。

图 18：18 年 500 强物管企业非住宅基础服务营收占比 52.38%

500强各业态基础服务营收占比



资料来源：中物研协，天风证券研究所

预计2025年非住宅物业市场规模2628.48亿元。中指院预计到2025年，非住宅销售面积累计达到37亿平方米，按非住宅物业费均值（5.92元/月/平方米）计算，市场规模2628.48亿元。商品住宅销售面积累计238亿平方米，按照百强企业住宅物业费（2.25元/月/平方米）计算，市场规模6426亿元；整体市场规模9054.48亿元，非住宅市场规模占比29.03%。

分析师声明

本报告署名分析师在此声明：我们具有中国证券业协会授予的证券投资咨询执业资格或相当的专业胜任能力，本报告所表述的所有观点均准确地反映了我们对标的证券和发行人的个人看法。我们所得报酬的任何部分不曾与，不与，也将不会与本报告中的具体投资建议或观点有直接或间接联系。

一般声明

除非另有规定，本报告中的所有材料版权均属天风证券股份有限公司（已获中国证监会许可的证券投资咨询业务资格）及其附属机构（以下统称“天风证券”）。未经天风证券事先书面授权，不得以任何方式修改、发送或者复制本报告及其所包含的材料、内容。所有本报告中使用的商标、服务标识及标记均为天风证券的商标、服务标识及标记。

本报告是机密的，仅供我们的客户使用，天风证券不因收件人收到本报告而视其为天风证券的客户。本报告中的信息均来源于我们认为可靠的已公开资料，但天风证券对这些信息的准确性及完整性不作任何保证。本报告中的信息、意见等均仅供客户参考，不构成所述证券买卖的出价或征价邀请或要约。该等信息、意见并未考虑到获取本报告人员的具体投资目的、财务状况以及特定需求，在任何时候均不构成对任何人的个人推荐。客户应当对本报告中的信息和意见进行独立评估，并应同时考量各自的投资目的、财务状况和特定需求，必要时就法律、商业、财务、税收等方面咨询专家的意见。对依据或者使用本报告所造成的一切后果，天风证券及/或其关联人员均不承担任何法律责任。

本报告所载的意见、评估及预测仅为本报告出具日的观点和判断。该等意见、评估及预测无需通知即可随时更改。过往的表现亦不应作为日后表现的预示和担保。在不同时期，天风证券可能会发出与本报告所载意见、评估及预测不一致的研究报告。

天风证券的销售人员、交易人员以及其他专业人士可能会依据不同假设和标准、采用不同的分析方法而口头或书面发表与本报告意见及建议不一致的市场评论和/或交易观点。天风证券没有将此意见及建议向报告所有接收者进行更新的义务。天风证券的资产管理部门、自营部门以及其他投资业务部门可能独立做出与本报告中的意见或建议不一致的投资决策。

特别声明

在法律许可的情况下，天风证券可能会持有本报告中提及公司所发行的证券并进行交易，也可能为这些公司提供或争取提供投资银行、财务顾问和金融产品等各种金融服务。因此，投资者应当考虑到天风证券及/或其相关人员可能存在影响本报告观点客观性的潜在利益冲突，投资者请勿将本报告视为投资或其他决定的唯一参考依据。

投资评级声明

类别	说明	评级	体系
股票投资评级	自报告日后的 6 个月内，相对同期标普 500 指数的涨跌幅	买入	预期股价相对收益 20%以上
		增持	预期股价相对收益 10%-20%
		持有	预期股价相对收益 -10%-10%
		卖出	预期股价相对收益 -10%以下
行业投资评级	自报告日后的 6 个月内，相对同期标普 500 指数的涨跌幅	强于大市	预期行业指数涨幅 5%以上
		中性	预期行业指数涨幅 -5%-5%
		弱于大市	预期行业指数涨幅 -5%以下

天风证券研究

北京	武汉	上海	深圳
北京市西城区佟麟阁路 36 号	湖北武汉市武昌区中南路 99 号保利广场 A 座 37 楼	上海市浦东新区兰花路 333 号 333 世纪大厦 20 楼	深圳市福田区益田路 5033 号平安金融中心 71 楼
邮编：100031	邮编：430071	邮编：201204	邮编：518000
邮箱：research@tfzq.com	电话：(8627)-87618889	电话：(8621)-68815388	电话：(86755)-23915663
	传真：(8627)-87618863	传真：(8621)-68812910	传真：(86755)-82571995
	邮箱：research@tfzq.com	邮箱：research@tfzq.com	邮箱：research@tfzq.com