



物业用工风险管控白皮书

2024年10月

金柚网研究院

Agenda

01

物业行业发展现状

02

物业行业典型企业

03

物业行业用工风险

04

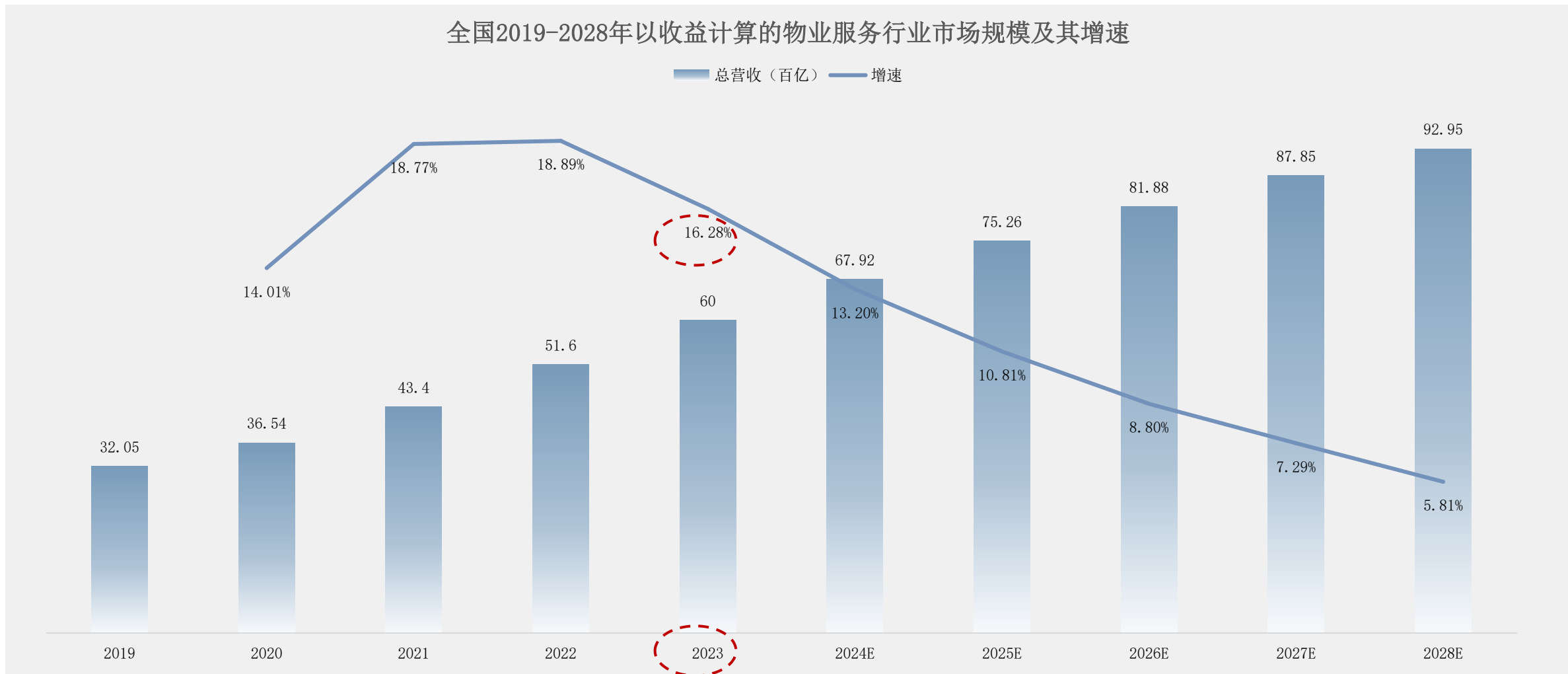
物业行业用工方案



01. 物业行业发展现状分析 15' 左右

物业服务行业整体发展增速放缓，由规模增长向质量增长方向转变

弗若斯特沙利文的资料显示，我国物业行业以收益计算的市场规模在2023年达到6千亿元，且预计未来五年内仍然会保持增长态势。增速自2023年之后开始放缓（疫情后宏观环境的因素，发展方向的转变）



物业企业在资本市场遇冷，上市企业市值和谋求上市的企业数量均呈下降趋势

- ① 疫情后时期，企业市值在不断地下降。（最大值下降、小于10亿元的企业数超过半数、大于百亿的企业数较2021年末减少一半）
- ② 2021-2024年6月末冲刺上市的企业数量分别为14家、7家、2家和1家。
- ③ 2021-2024年5月末的融资事件分别为7次、4次、1次和1次。

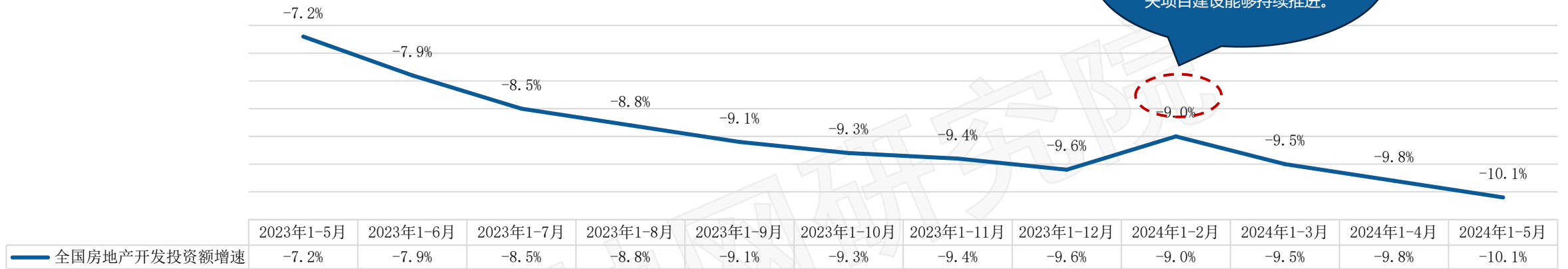
国内上市物业企业2021-2024年5月末的市值变化

指标	2021-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2023-5-31	2024-5-31
最大值（亿港元）	1571.95	905.01	635.68	813.71	620.84
最小值（亿港元）	1.86	0.47	0.34	0.55	0.43
大于百亿的企业数（家）	12	10	6	8	7
小于10亿的企业数（家）	10	24	34	28	36
市值均值（亿港元）	109.56	75.94	40.58	54.97	40.18
样本量（家）	56	62	64	63	65

房地产市场下行，直接导致物业公司新增项目减少

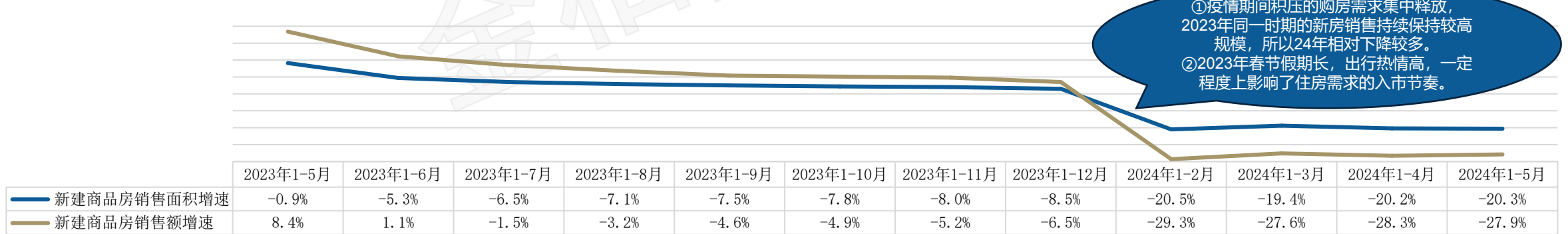
疫情对于全国经济形成冲击，也影响了居民消费能力，购房需求减少。加上政府对于房地产市场出台的一系列旨在防范楼市泡沫的政策，都导致房地产行业的不景气。

2023-2024年各月份全国房地产开发投资额增速



得益于房地产融资协调机制进程的不断加快，企业端资金支持力度加大，相关项目建设能够持续推进。

2023-2024年各月份全国新建商品房销售面积及销售额增速



①疫情期间积压的购房需求集中释放，2023年同一时期的新房销售持续保持较高规模，所以24年相对下降较多。
②2023年春节假期长，出行热情高，一定程度上影响了住房需求的入市节奏。

数据来源：国家统计局

房地产开发投资额增速及新建商品房销售面积增速和新建商品房销售增速均为累计数据，如2024年1-5月全国房地产开发投资额较上年同期下降10.1%。

“物业服务+生活服务”的提法不断深入，拓宽物业服务边界

一方面，对于“物业服务+生活服务”的提法由最初的“探索”到目前的“发展”，明确了该模式的成熟稳定性。另一方面，发布主体的级别不断提高，由“部委级”到“国家级”，足见国家的重视程度在加深。

关于“物业服务+生活服务”的相关政策梳理

发布时间	发文主体	政策文件	政策相关表述
2020年12月	住房和城乡建设部等	《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》	提出“构建线上线下生活服务圈，满足居民多样化生活服务需求。” 鼓励拓宽物业服务领域，在做好物业基础服务的同时，为家政服务、电子商务、居家养老、快递代收等生活服务提供便利。 对接各类商业服务、发展居家养老服务等。（概念的雏形）
2020年12月	住房和城乡建设部等10部门	《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》	在推动发展生活服务业板块提出：鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸， 探索“物业服务+生活服务”模式 ，满足居民多样化多层次居住生活需求。（第一次探索）
2023年7月	商务部等13部门	《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025）》	支持大型物业公司向民生领域延伸， 拓展“物业+生活服务” 。鼓励探索社区基金模式，规范运营管理，引导社会资本参与。按相关规定落实创业补贴、创业担保贷款等支持政策。
2023年11月	国家发展改革委	《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》	引导社区物业、家政公司提供普惠社区服务。在国家发展改革委举行专题新闻发布会解读中，住建部表示将持续加强和改进住宅物业管理工作，充分发挥物业服务企业贴近居民的优势，发展社区养老、托幼、家政、助餐等生活服务业务， 探索“物业服务+生活服务”模式 。推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务，提高智慧物业管理服务水平。
2024年7月	国务院	《关于促进服务消费高质量发展的意见》	激发改善型消费活力中，将居住服务消费作为其重点之一，相关表述为“鼓励有条件的物业服务企业与养老、托育、餐饮、家政等企业开展合作， 发展物业服务+生活服务模式 ”。

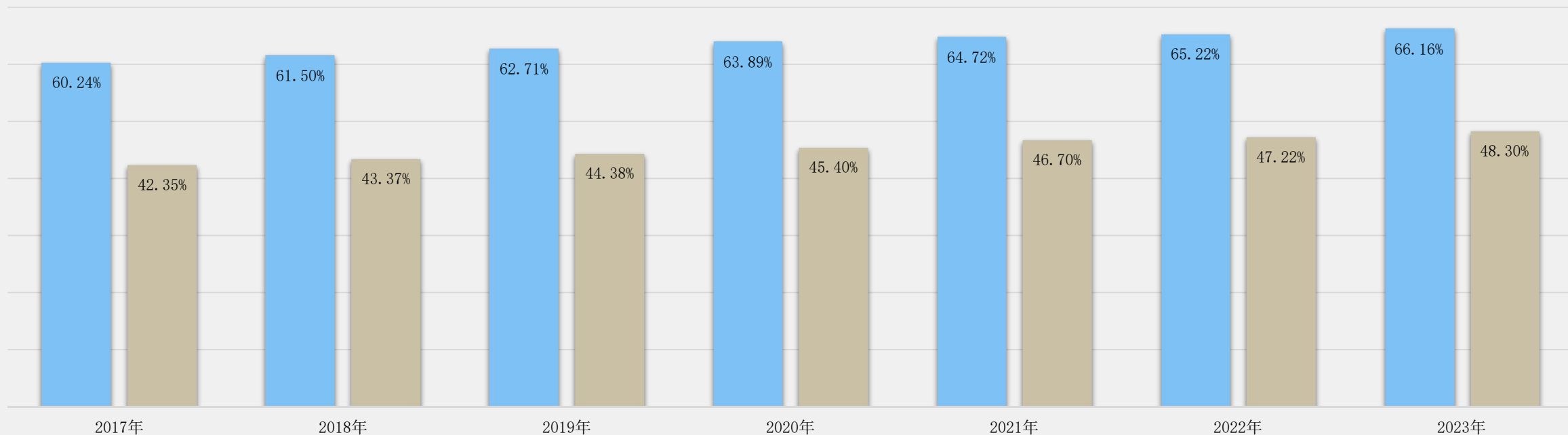
稳步增长的城镇化为物业行业提供增长空间

- ① 常住人口城镇化和户籍人口城镇化的持续增长。
- ② 落户政策的放宽。

我国2017-2023年常住人口城镇化率和户籍人口城镇化率

■ 常住人口城镇化率 ■ 户籍人口城镇化率

“十四五”期间，政府工作报告提出推进以人为核心的新型城镇化战略，加快农业转移人口市民化，助推我国城镇化的不断发展。2024年7月31日，国务院印发《深入实施以人为本的新型城镇化战略五年行动计划》的通知，提出放开放宽除个别超大城市外的落户限制，推行以经常居住地登记户口制度。



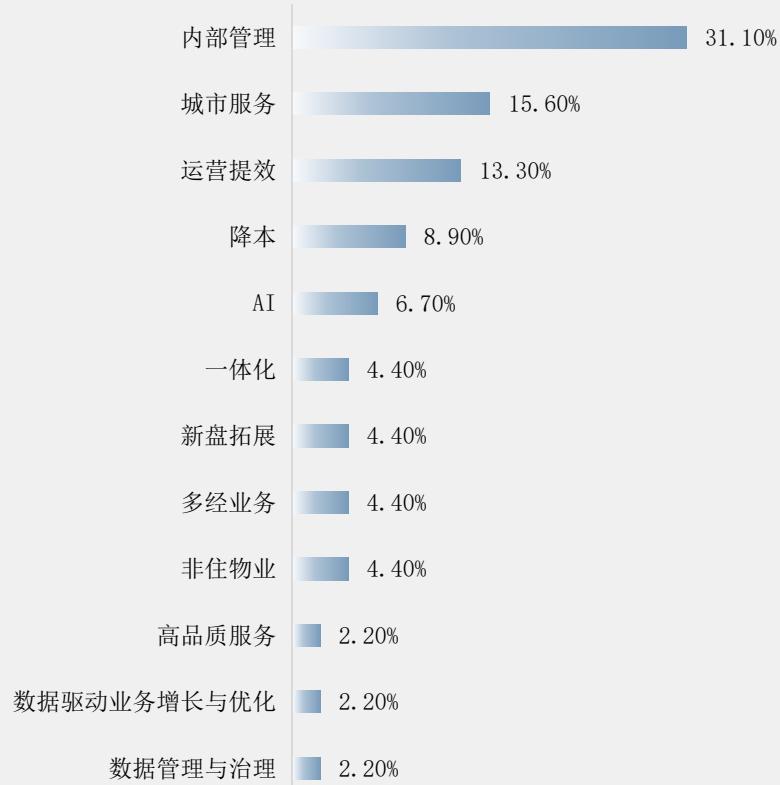
数据来源：国家统计局

户籍城镇化率的数据主要来自公安部每年的公开报道，其中2022年的数据由现有数据中常住人口城镇化率和户籍人口城镇化率的差额进行推算得出，数据反映城镇户籍人口的比重。户籍人口城镇化率（城镇户籍人口数/户籍人口总数）。

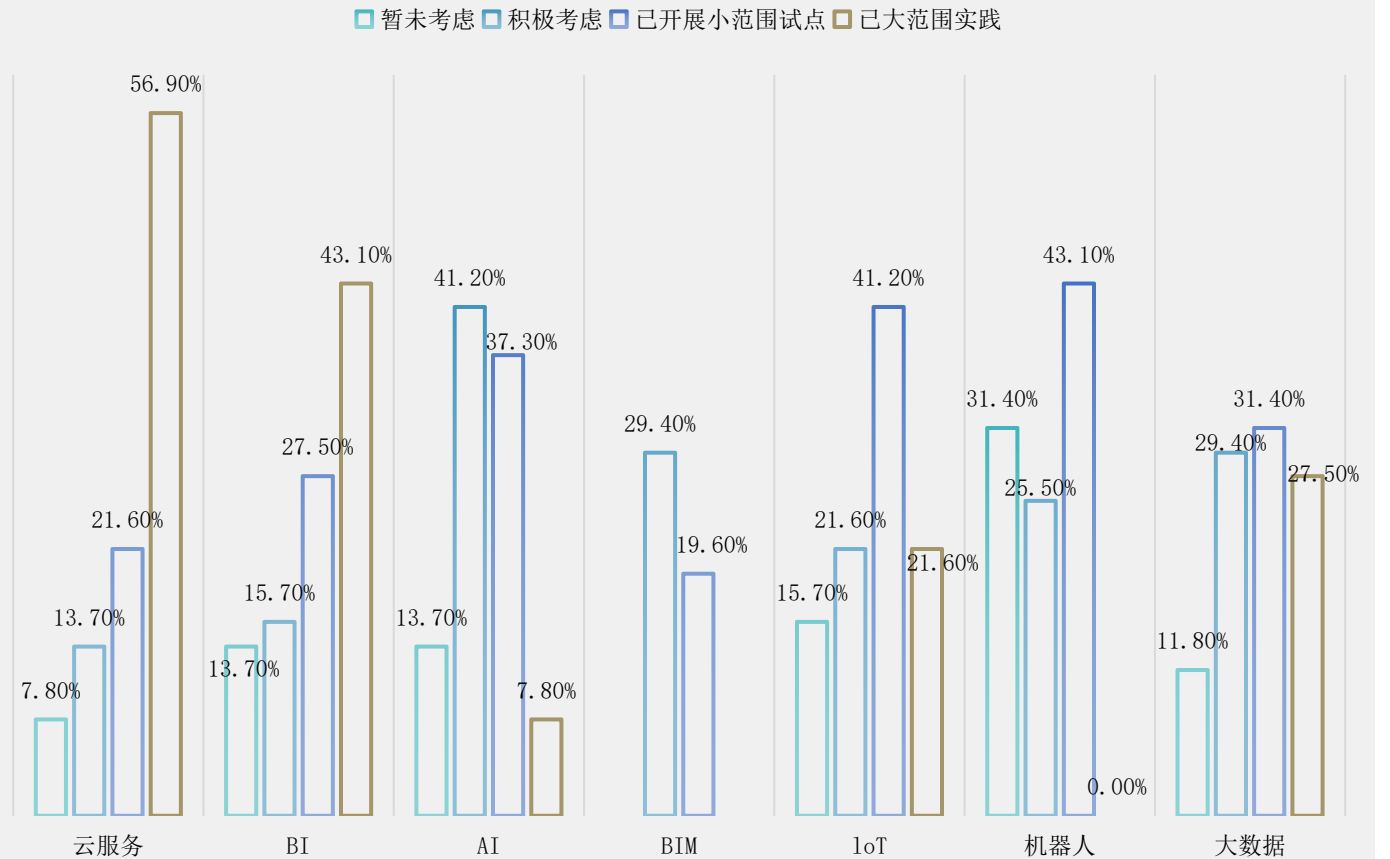
技术发展促进物业数字化落地场景的多元化，提升物业服务效率

绝大部分物业企业在借助数字化手段，包括云服务、大数据等核心技术的应用以提升业务运营效率。结合克尔瑞科创研究基于50家头部物企的访谈调研资料，2024年31.1%的企业会利用数字化应用到内部管理，15.6%的企业应用于城市服务，13.3%的企业应用于运营提效。

2024年物业企业计划的数字化应用领域



2024年不同技术在物业行业的应用





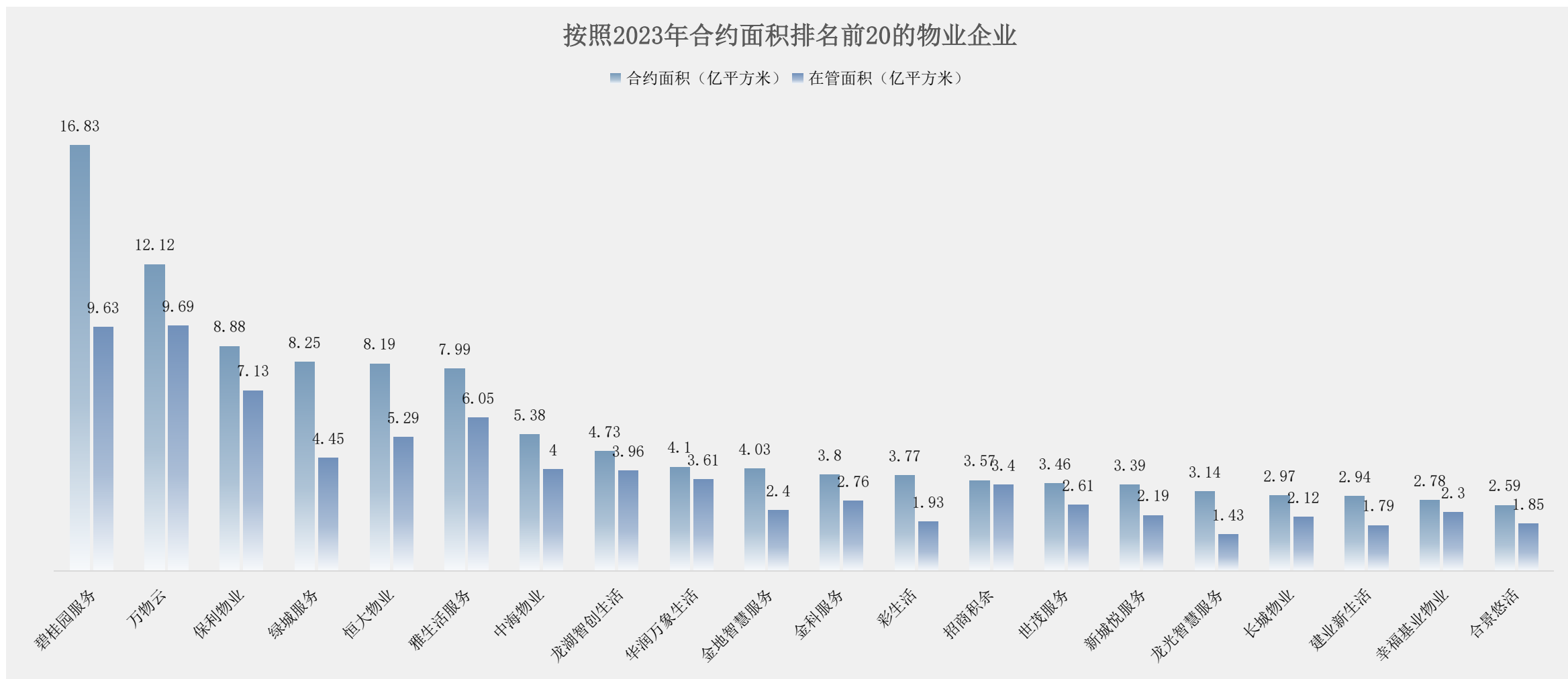
02. 物业行业典型企业分析

碧桂园服务、万物云、保利物业2023年合约面积和在管面积均位于行业前三位

按照2023年合约面积计算，碧桂园服务、万物云和保利物业位列前三，这三大品牌也是2023年按照在管面积排名位于前三位的企业。2023年万物云和碧桂园服务的在管面积相当，保利物业位列第三。

按照2023年合约面积排名前20的物业企业

■ 合约面积（亿平方米） ■ 在管面积（亿平方米）



数据来源：克尔瑞2023年中国物业服务企业管理规模榜（统计时间为2023.01.01-2023.12.31）

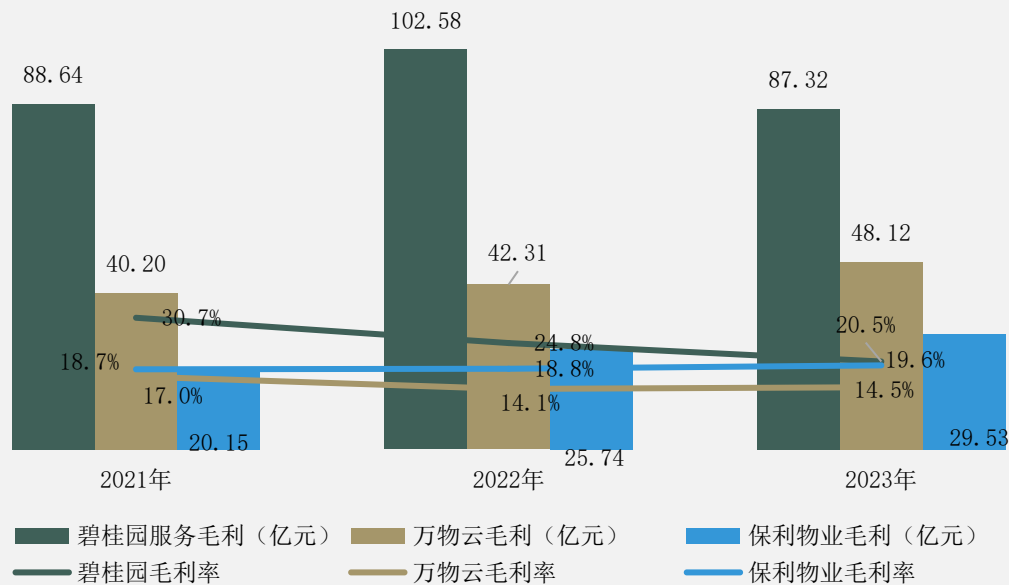
合约面积是指企业累计合同签约面积，包括在管面积和储备面积。在管面积是指已经交付企业管理、产生收益的面积。

物业管理服务在营收中发挥基石作用，碧桂园盈利能力强相对更高

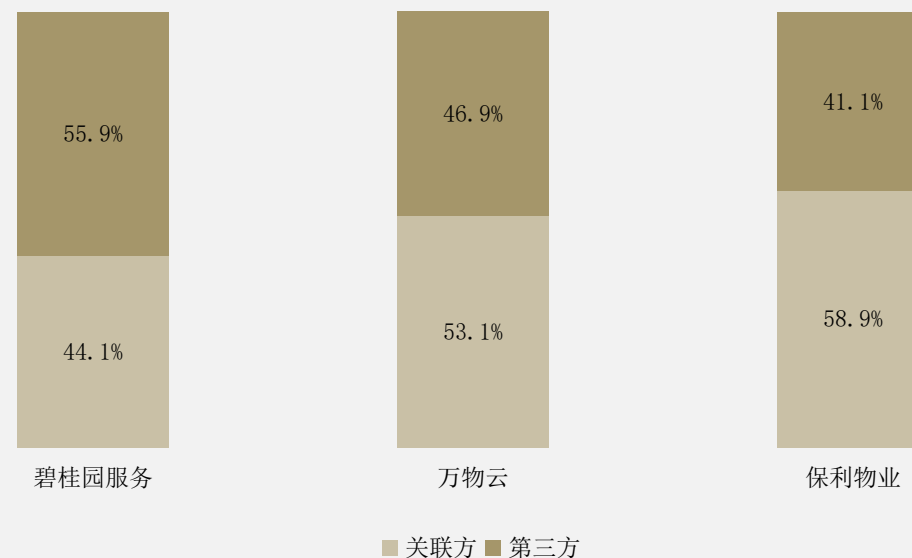
碧桂园服务、万物云、保利物业2023年分业务类型的营收占比

碧桂园服务						
物业管理服务	社区增值服务	非业主增值服务	“三供一业”	城市服务	商业运营服务	-
58%	8.8%	3.6%	15.3%	11.5%	2.4%	-
万物云（万物云的住宅物业服务+物业和设施管理服务相当于碧桂园服务的物业管理服务）						
住宅物业服务	居住相关资产服务（相当于社区增值服务）	其他社区增值服务	物业和设施管理服务	开发商增值服务（加其他社区增值相当于非业主增值）	城市空间整合服务	AIoT及BPaaS解决方案服务
51.2%	4.1%	1.1%	25%	8.1%	2.1%	8.4%
保利物业						
物业管理服务	非业主增值服务	社区增值服务	-	-	-	-
67.4%	13.9%	18.7%	-	-	-	-

三家企业2021-2023年度毛利及毛利率变化趋势



三家企业2023年物业管理服务分项目来源的营收占比



数据来源：企业财报

碧桂园服务毛利率高的原因：第三方外拓占比高，经营规模大带来的规模效应

一线服务类员工是核心用工，碧桂园服务50岁以上员工占比高

碧桂园服务、万物云、保利物业2023年分类型员工占比（人/%）

碧桂园服务-21.37万人					
服务类	业务类	专业类	管理类	-	-
79.8% (170640人)	2.1% (4449人)	11.4% (24443人)	6.6% (14180人)	-	-
万物云-10.13万人					
服务类	专业类	管理类			
42% (42539人)	56.5% (57225人)	1.5% (1519人)			
保利物业-3.39万人					
现场员工	管理人员	行政、人力资源及财务人员	营运及增值服务管理人员	市场拓展人员	其他人员
94.4% (33217人)	0.6% (199人)	1% (361人)	2.4% (855人)	0.3% (97人)	1.3% (461人)

万物云专业类员工比重更高：1、业务结构，2、物业管理服务占比高对一线员工需求应该大，这里是全职员工的概念，后面会涉及到的就是劳务分包成本较高。

万物云50岁以上员工占比：业务结构，另外就是其劳务分包金额大，可能将基层的一些服务岗位外包出去了。



2023年
50岁以上员工

碧桂园服务

43.1%
92159人

万物云

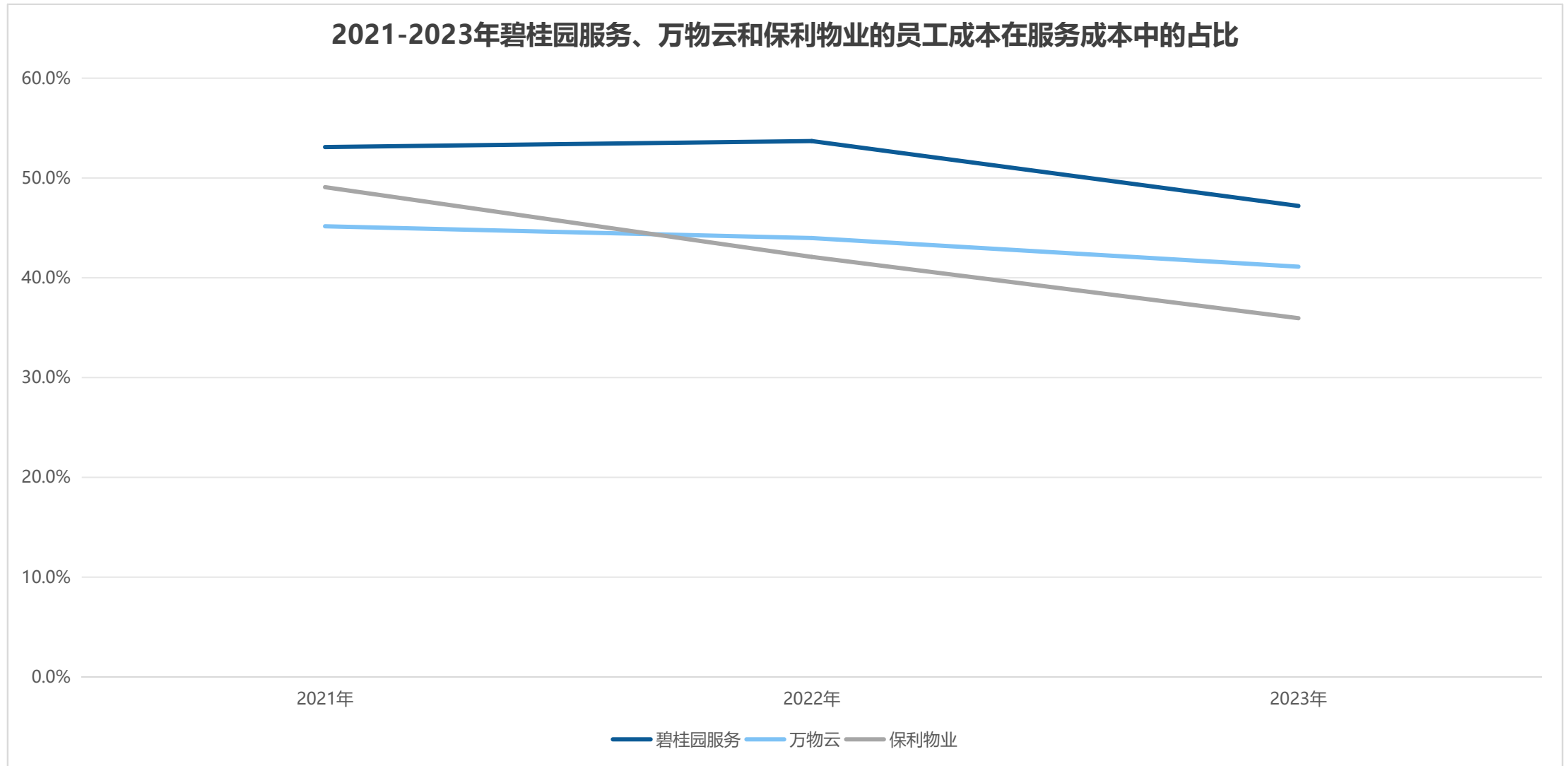
3.8%
3824人

保利物业

10.5%
3553人

保利物业50岁以上员工占比相对低一些，但是在2023年员工规模下降的情况下，仅50岁以上员工是增长的。

自有员工成本在服务成本中的占比呈下滑趋势，均存在劳务分包需求





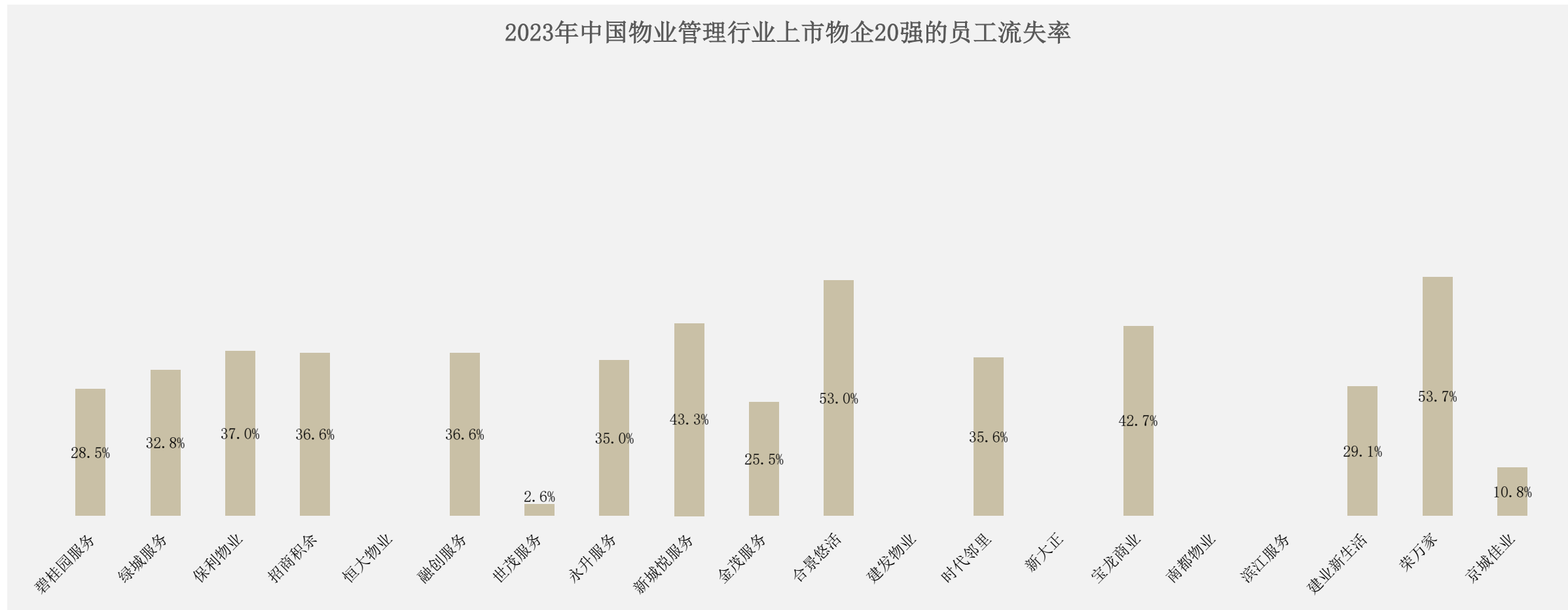
03. 物业行业用工风险分析

2024年物业行业上市企业前20强中超半数员工流失率在30%以上，引发用工难、培训难

人社部公布的全国招聘大于求职“最缺工”的100个职位排行中，保洁员和保安员大部分时间在前十的位置，2022年第四季度数据显示，保洁员和保安员分别位列第7位和第8位。

除去缺失数据的5家企业，有13家企业的员工流失率超过25%，9家企业员工流失率超35%，甚至有两家上市企业的员工流失率在2023年超50%。

2023年中国物业管理行业上市物企20强的员工流失率

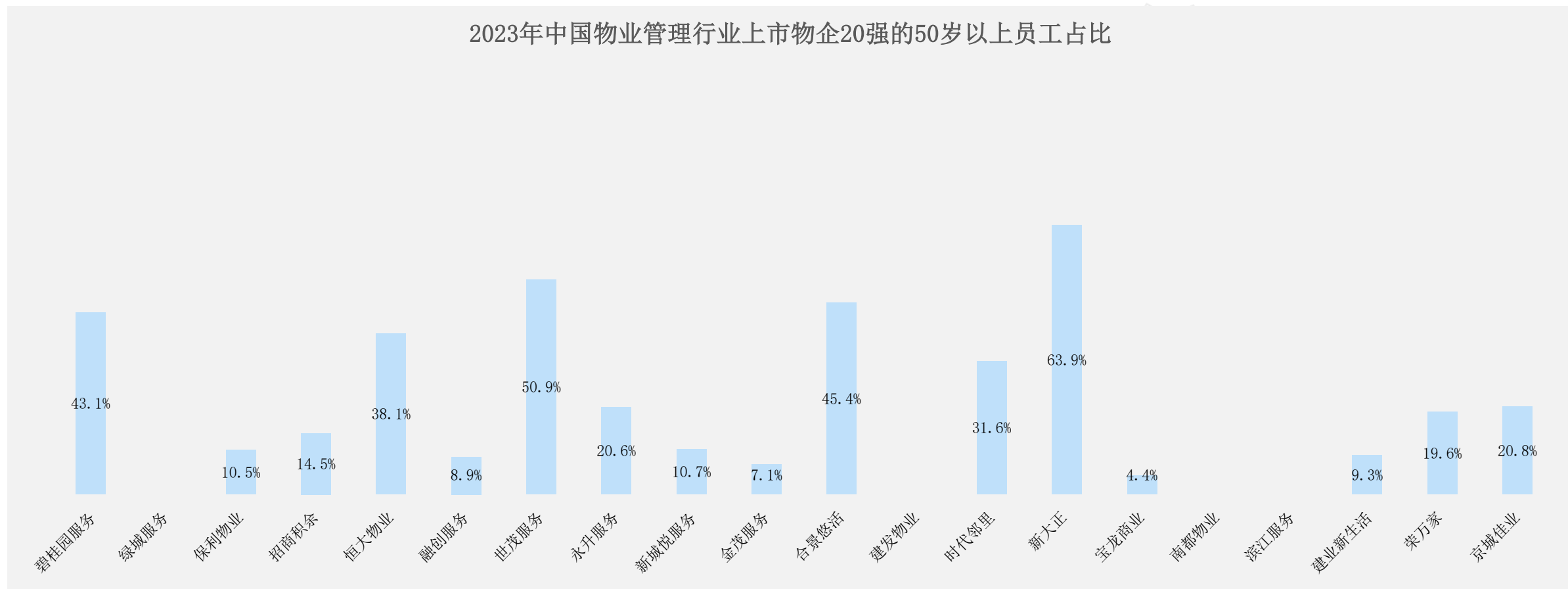


数据来源：中物智库发布的2024年中国物业管理行业上市物企20强（综合考虑管理规模、经营收入、盈利能力、成长潜力、资本市场表现、创新能力等紧张综合研究），各企业2023年ESG报告
注：未显示员工流失率的企业表明该企业2023年尚未披露ESG报告或者未披露员工流失率这一指标。人社部“最缺工”职位无最新数据，仅更新至2022年第四季度。

劳动力老龄化现象相对普遍，超半数上市企业50岁以上员工占比达20%以上

除去未披露ESG报告的四家企业，有半数企业50岁以上员工的占比在20%以上，个别企业50岁以上劳动力的占比超过50%。范围扩展到披露2023年ESG报告的42家上市企业，半数企业50岁以上员工占比超过20%，11家上市企业50岁以上员工占比超过30%。

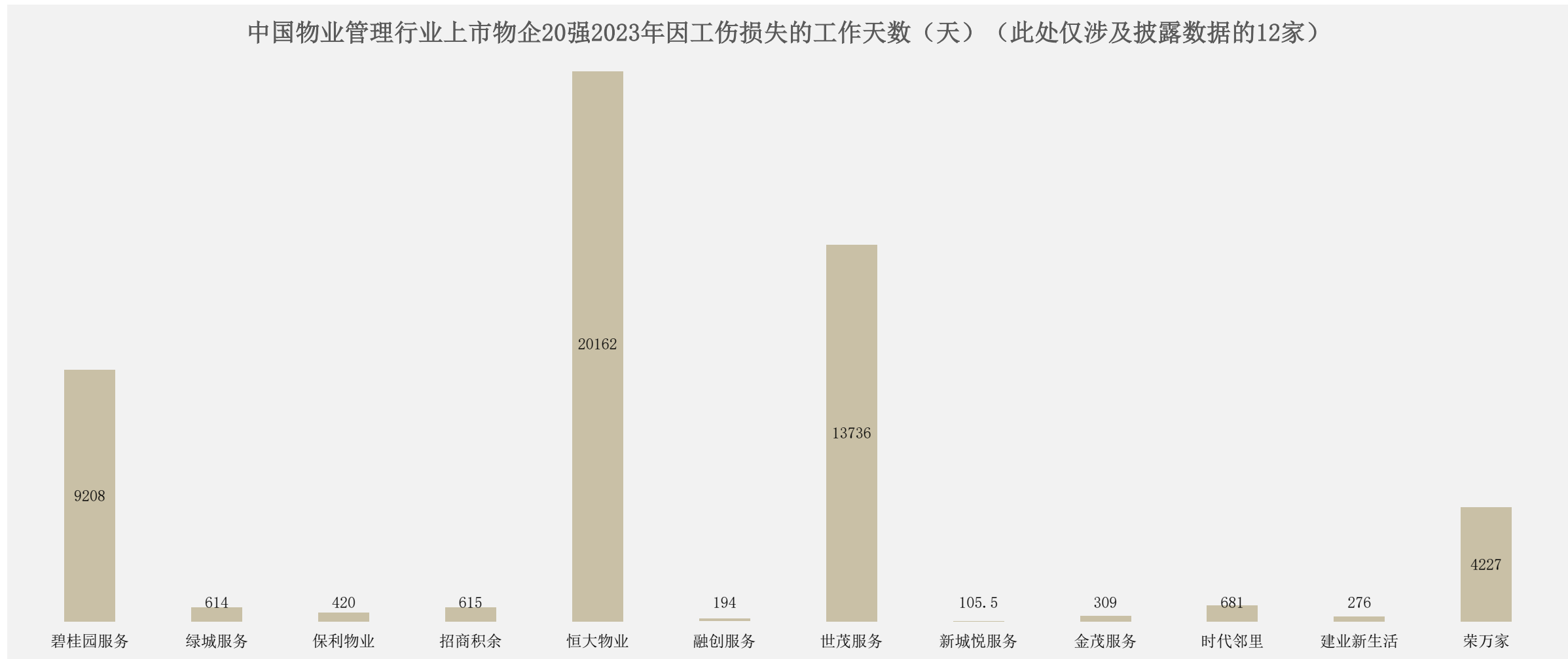
超龄劳动力会引发劳动关系难认定，劳动权益保障难落实等超龄劳动力用工风险。



物业行业工伤事件较为普遍，部分企业2023年因工伤损失的工作天数上万

基于中物智库发布的2024年中国物业管理行业上市物企20强榜单，考察员工因工作关系导致工伤的情况，在披露的12家企业中，大部分企业因工伤损失的工作天数在500天以上，甚至部分超过一万天。整体上看，绝大部分物业企业发生工伤事故的次数较多，员工工伤风险较大。

中国物业管理行业上市物企20强2023年因工伤损失的工作天数（天）（此处仅涉及披露数据的12家）



数据来源：中物智库发布的2024年中国物业管理行业上市物企20强，各企业披露的2023年ESG报告
注：因工作关系损失的工作天数=因工伤请假的天数。

物业企业项目分布广泛、分散，不同地区的批量用工招聘、管理难度大

对于物业企业而言，项目分布在不同的地区，将面临两个主要问题：

其一，不同城市的项目如何及时进行员工配置；其二，不同城市、不同项目的员工管理如何进行统一管理调度。

中国物业管理行业上市物企20强的业务分布（截至2023年12月31日）

企业名称	业务分布情况	重点覆盖地区	企业名称	业务分布情况	重点覆盖地区
碧桂园服务	遍布31个省/直辖市/自治区，香港及海外	珠三角、长三角、长江中游、京津冀、成渝	合景悠活	覆盖超100个城市	大湾区、长三角、中西部为核心的布局
绿城服务	遍布30个省/市/自治区的204个城市	长三角	建发物业	16个省、市、自治区的63个城市	-
保利物业	遍布29个省/直辖市与自治区的209个城市	京津冀、长三角、珠三角、中部城市群	时代邻里	覆盖82个城市	大湾区、长三角、成渝、华中
招商积余	覆盖全国156个城市	珠三角	新大正	覆盖全国124个城市	-
恒大物业	遍布310个主要城市	-	宝龙商业	40多个城市	长三角、珠三角
融创服务	覆盖100多个城市	-	南都物业	40余个城市	长三角
世茂服务	全国100多个城市	重点布局长三角、环渤海、海峡与中西部四大核心高能级城市群	滨江服务	十多个城市	江浙地区
永升服务	覆盖全国110座城市	集中分布在东部地区	建业新生活	河南18个地级市和7个其他省份	集中在河南地区
新城悦服务	覆盖201个城市	长三角、环渤海	荣万家	覆盖69个城市	环渤海、长三角、中西部
金茂服务	遍及中国24个省、直辖市及自治区的70个城市	-	京城佳业	13个省市	京津冀、成渝



04. 物业行业用工方案

专业化招聘服务体系，有效应对物业企业招聘难问题

通常情况下会因为当地市场无经营分支、招聘渠道单一等难以匹配合适的用工。

一线服务人员是核心用工，对技能要求不高且流失率较高，小规模企业多缺乏完善的招聘制度和流程，进而对员工信息了解不完全。

及时配置用工

01

- ◆ 人力资源机构的用工招聘渠道相对于物业企业更为多样化，加上在不同地区的服务站点布局，能够快速响应企业的招聘诉求，帮助企业在异地顺利开展业务。
- ◆ 专业的人力资源机构一般在各地都有着长期稳定合作的供应商，供应商充足的用工资源能够满足物业企业在不同地区的用工需求。

精准管控风险

02

- ◆ 帮助物业企业在最短时间内匹配到合适的用工，为企业省去了人员筛选、背调、面试等事务，减少因前期员工信息不全导致的用工风险。
- ◆ 有效识别潜在用工风险，如入职不足月时的社保断缴非连续风险。

员工管理流程数字化，为物业企业省去繁杂事务

不同的工作时间意味着员工工时、工资等计算方式的差异，日常对于基层服务人员的事务管理将更为繁杂。项目往往在多个城市和地区都有分布，汇集到总部人力资源部门时，相关的事务操作难度也会进一步放大。

员工服务全流程数字化管理方案

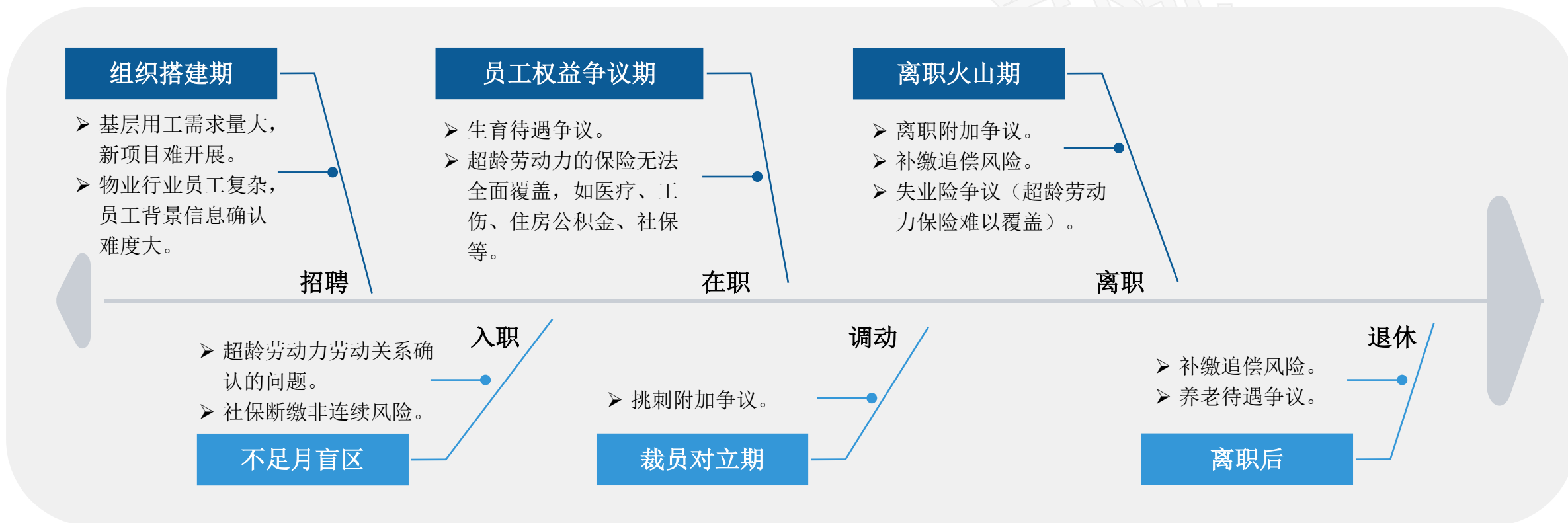


覆盖员工全生命周期的外包服务体系，全方位管控风险

员工从入职到离职的整个生命周期都会涉及到法律规范问题。

物业行业因基层员工规模大、超龄劳动力比重高等原因，还将面临员工招聘难、劳动关系认定难、员工权益保障落实难等诸多问题。

物业企业在员工不同生命周期可能遇到的用工风险



更精准的商保解决方案，直面物业行业多样、复杂的用工风险

随着新就业形态的出现，用工场景变得越来越多样化，进而用工潜在风险出现的可能性也会变大。

物业企业在用工管理中可能出现的用工风险及应对思路

可能的风险类型	物业行业用工风险场景	解决思路
工伤风险	<ul style="list-style-type: none"> ①保洁、维修等在工作过程中出现的临时性事故； ②与业主交流的过程中发生的意外事件； ③特殊工作环境如小区入口等车流量大、电梯故障段等引发的人身伤亡风险； ④物业行业基层岗位员工老龄化现象普遍，存在潜在的疾病爆发风险。 	劳务外包、雇主责任险等
劳动权益保障	超龄劳动力的保险权益无法全面覆盖。	劳务外包、补充医疗险等
投保时间问题	<ul style="list-style-type: none"> ①人员流动性大，频繁的入离职导致可能存在投保的遗漏等； ②部分工作时段工伤事故风险相对更大。 	超短期意外险

退休年龄延长或增加行业用工风险，物业企业对专业用工方案的需求更大

国家统计局的数据显示，2023年我国65岁及以上人口达到约2.17亿人，占总人口的比重约为15.4%，数据表明我国已经进入了中度老龄化社会。

男职工和原法定退休年龄为55周岁的女职工



原法定退休年龄为50周岁的女职工



职工类型	原法定退休年龄	延长规则	达到的法定退休年龄
男职工	六十周岁	每4个月延迟一个月	六十三周岁
女职工	五十周岁	每2个月延迟一个月	五十五周岁
	五十五周岁	每4个月延迟一个月	五十八周岁

① 不同年份出生员工的退休年龄存在差异，劳动关系等的确认具有更多的不确定性和复杂性。

② 员工年龄结构趋于高龄化，用工风险如工伤、伤亡风险进一步增加，用工风险不可控性更高。



Thank You

2024年10月