

成都市物业管理协会

成物协发〔2021〕16号

关于开展2021年成都市物业服务行业发展 报告暨企业综合实力研究数据采集的通知

各会员：

近年来，随着政策、市场等外部环境的变化和企业转型升级的持续深入，物业服务行业发展状况正在发生深刻复杂变化。面对突如其来的新冠肺炎疫情，物业服务行业更是展现出强大的发展定力，充分展现了物业服务的专业价值和社会价值。为全面客观反映我市物业服务行业发展状况，盘点发展现状、总结发展经验、展望发展形势，加快推进我市物业服务行业高质量发展，我会决定开展2021年成都市物业服务行业发展状况暨企业综合实力研究工作，现将有关事项通知如下：

一、组织实施

本次研究工作由成都市物业管理协会组织实施。成都市诚信物业服务监测评估中心作为本次研究的第三方测评机构，具体落实数据收集、整理、审核、分析和研究。

协会组织成立企业综合实力研究专家委员会，对研究工作
进行全程指导监督并提供技术支持。

二、采集对象

（一）在成都市依法登记设立，具有独立法人资格，从事
物业管理服务活动的企业均可参加行业发展报告数据采集工
作。

（二）参加企业综合实力 50 强研究的企业还应同时满足以
下条件：

1.截止 2020 年底，企业在管项目总建筑面积不低于 100 万
平方米，或企业经营总收入不低于 3000 万元；

2.在成都市智慧物业服务管理平台记录的企业信用量化分
值不低于 60 分（等级不低于 B 级）；

3.2020 年度企业未发生重大安全、重大质量事故或其他严
重违反法律法规的行为，未被列入“信用中国”网上公布的“失
信黑名单”和“重点关注名单”，国家企业信用信息公示系统
中“经营异常名录”和“严重违法失信企业名单”。

注：总部型企业，所属分公司、非法人营业机构等非独立法人机构
可直接计入上报企业。下属或由上级单位整合合并的所属独立法人和具
有独立资质的企业可合并上报。

合资合作性质的公司或项目，合资合作对方是物业服务企业的，按
投资占股比例计算；对方不是物业服务企业的，面积可纳入计算，经济
指标按投资占股比例计算。

三、工作安排

（一）网上填报（4月27日-5月27日）

各单位登陆成都物协网站（www.cdpma.cn），点击首页“会员登录”进入“会员服务系统”，在“数据采集”中完成数据填报。

《数据采集表》中灰色表格为自动生成内容，企业无需填写；《物业管理项目清单》可选择通过excel文件上传导入（弹出页面中点击“模板下载”，按模板要求填写后导入）；相关证明材料（包括企业财务审计报告、业主满意度测评报告、优秀示范项目表彰证书、党组织成立批复文件、公益捐赠证明材料等）按照系统提示上传扫描件。

（二）递交审核（6月4日前）

待网上填报信息审核通过后，导出并打印《2020成都市物业服务行业发展报告暨企业综合实力研究数据采集表》和《物业管理项目清单》，并加盖企业公章送至成都物协秘书处。

（三）研究发布（7月31日前）

经收集、整理企业上报材料，复核申报数据，按照指标要素和方法进行数据分析，审定研究结果后，成都物协组织撰写《成都市物业服务行业发展报告》，并公开发布该报告和成都市物业服务企业综合实力50强及各单项研究成果。

四、指标体系

2020年成都市物业服务企业综合实力研究指标体系由指标要素和计算方法构成，通过对企业填报的各项指标数据进行计

算研究，按分数高低产生 50 强企业。

除特别注明外，年度有关指标数据以截止至 2020 年 12 月 31 日为准，财务相关指标以第三方机构出具的财务审计报告数据为准。

（一）指标要素

指标	权重	指标说明
年经营总收入	35%	2020 年企业物业管理费和各类经营收入总额。以企业财务审计报告数据为准
管理面积	25%	企业依据合同提供全面管理服务,于 2020 年 12 月 31 日前签订合同并已实际进场管理的项目建筑面积。实际管理时间依合同规定的交付时间为准。不含仅提供单项服务内容的项目
净利润	10%	2020 年企业在物业管理和各类经营活动中产生的净利润。以企业财务审计报告数据为准
经营活动现金流量净额	5%	2020 年经营活动现金流入与流出的差额。以企业财务审计报告数据为准
业主满意度	5%	以第三方机构出具的 2020 年业主满意度测评报告为准
收缴率	3%	2020 年所有在管项目实收物业费总额/应收物业费总额 $\times 100\%$
纳税总额	5%	2020 年度企业缴纳的增值税、城市维护建设税、所得税及附加的总额。不含企业代缴代扣的个人所得税
从业人数	2%	包括在岗职工、再就业的离退休人员、兼职人员、借用的外单位人员和第二职业者
公益捐赠金额	1%	2020 年以企业名义对外公益捐赠的金额。若为实物捐赠，可折算为等价金额
优秀示范项目	5%	在管项目中，2019、2020 年获得国家、

数量		省级、市级优秀示范项目的数量
成立党组织数量	4%	企业及在管项目中成立党组织的数量

（二）计算方法

1.将各物业服务企业的每项指标值用直线型无量纲化方法进行统计处理（数值区间为 0-100）。利用指标的极大值计算指标的无量纲值，定义为 $MAXxi$ 。若个别奇异值对数据影响过大，取前三名的均值作为 $MAXxi$ ，并将数值大于 100 均定义为 100。

2.将标准化后的物业服务企业各项指标，按相应权重进行加权平均。

3.各个要素加权后分数相加得出最终得分。根据最终得分排序结果，确定综合实力研究成果。

五、其他事项

2020 年成都市物业服务企业综合实力研究也将产生出下列单项研究成果：

（一）“创新发展引领企业”，综合考虑智慧物业建设、企业研发投入、企业专利软著、多种经营收入等因素。

（二）“最具发展潜力企业”，综合考虑企业各项经营财务指标增长率、合同储备面积、员工综合素质、成本控制能力等因素。

（三）“市场拓展领先企业”，综合考虑企业并购、项目业态分布、项目地域分布、第三方外拓项目数等因素。

（四）“特色物业服务领先企业”，综合考虑企业在党建引领、参与社会治理、提供城市公共服务、提升社区品质生活

等因素。

（五）其他单项研究成果。根据行业发展状况和企业填报情况，将可能产生出其他单项研究成果。

六、联系方式

联系人：高文婷、安瑞基

电 话：028-61158879、028-85265106

地 址：高新区交子大道 383 号中海国际中心 F 座 304 室

QQ 答疑群：830039448（填报过程中如有疑问可进群咨询）

附表：

1.2021 年成都市物业服务行业发展报告暨企业综合实力研究数据采集表

2.物业管理项目清单（样表）



附表 1

**2021 年成都市物业服务行业发展报告
暨企业综合实力研究
数据采集表**

企业名称（盖章）_____

企业注册地 _____

填 报 日 期 _____年_____月_____日

数据采集说明

感谢贵单位参与 2021 年成都市物业服务行业发展报告暨企业综合实力研究数据采集工作，本采集表中的数据主要用于编撰《2021 成都市物业服务行业发展报告》。

贵企业填报本表即视为同意对有关填报数据进行分析、研究和发布，并对所填报数据的真实性负责。协会承诺将本着公开、公平、公正原则，对参与此次活动的企业做出客观分析和评价。活动过程中企业的所有填报数据，在未经企业允许的情况下，不向第三方提供。

感谢贵单位对协会研究工作的支持！

成都市物业管理协会

2021 年 4 月 21 日

附表 1.1

企业基本情况表

企业名称				
企业登记注册类型		☐ 国有企业 ☐ 民营企业 ☐ 合资企业 ☐ 外资企业 ☐ 其他企业	注册地	
通讯地址				
企业成立时间			企业网址	
统一社会信用代码			法人代表	
负责人	姓 名		职 务	
	手 机		邮 箱	
联系人	姓 名		职 务	
	手 机		邮 箱	
是否总部型企业		☐ 是 ☐ 否	是否上市企业	☐ 是 ☐ 否
与开发企业关系		☐ 隶属 ☐ 合作 ☐ 无关系		
企业是否成立党组织		☐ 是, _____ (填写党组织全称) ☐ 否	成立党组织的物业项目数量(个)	
2020 年党建工作重大事件				
2020 年获得市级及以上表彰情况				
2020 年智慧物业建设情况				

2020 年开展居家社区养老服务情况	
2020 年参与国家标准、行业标准、地方标准制修订情况	
2020 年获得专利及软件著作权情况	

续表 1 企业从业人员情况表

（截至 2020 年 12 月 31 日）

指标名称	数量（人）	年人均工资（元）
企业从业人员总数		
一、按岗位分类	—	—
（一）经营管理人员		
其中：企业高层管理人员		
职能部门人员		
项目经理		
（二）操作人员（含外包）		
其中：物业管理员（客户服务）		
设施设备维护员		
秩序维护员		
环境维护员		
绿化养护员		
其他工种		

二、按学历分类	数量（人）
其中：博士研究生	
硕士研究生	
本科生	
大专生	
中专生	
高中以下	
三、按职称分类	数量（人）
其中：高级职称	
中级职称	
初级职称	
无职称	
四、企业党员（含预备党员）人数	
其中：组织关系在本企业党组织中的党员人数	
五、年度安置就业、再就业总人数	
其中：接收应届毕业生	
安置部队复转退军人	
安置下岗、失业人员	
接收农村务工人员	
接收建档立卡贫困劳动力	
接收残疾人群体	

续表 2 物业管理项目情况表

(截至 2020 年 12 月 31 日)

类型	项目数 (个)	建筑面积 (万平方米)	服务总户 数(个)	物业费均 价(元/平 米·月)	平均收费 率(%)
一、在管物业项目					
(一)分业态:	—	—	—	—	—
1.住宅物业					
其中:多层住宅					
高层住宅					
独立式住宅					
保障性住房					
2.办公物业					
3.产业园区物业					
4.其他类型物业					
其中:学校物业					
医院物业					
商业物业					
场馆物业					
其他物业					
5.城市服务项目					

6.乡村服务项目					
(二)分地区:	—	—	—	—	—
成都地区			—	—	—
非成都地区			—	—	—
(三)分项目来源:	—	—	—	—	—
所属或合作开发商 关联项目			—	—	—
第三方外拓项目			—	—	—
二、合同储备项目				—	—
三、物业顾问项目				—	—

续表 3 企业业务外包情况表

(截至 2020 年 12 月 31 日)

指标名称	项目数 (个)	建筑面积(万 平方米)	外包单位投入 总人数
企业外包项目合计			
一、设备维修养护业务外包项目			
二、秩序维护业务外包项目			
三、保洁业务外包项目			
四、绿化业务外包项目			
五、其他业务外包项目			

续表 4 企业经营情况表

(财务相关指标以会计师事务所出具的企业财务审计报告数据为准)

指标名称	2020 年 (万元)	2019 年 (万元)
一、总资产		
其中：净资产		
二、年经营总收入		
(一) 物业服务费收入		
分业态	—	—
1.住宅物业		
2.办公物业		
3.产业园区物业		
4.其他类型物业		
其中：学校物业		
医院物业		
商业物业		
场馆物业		
其他物业		
5.城市服务项目		
6.乡村服务项目		
分地区	—	—
成都地区		

非成都地区		
(二) 多种经营收入		
1.社区服务收入		
其中：社区电商服务收入		
社区房屋经纪收入		
社区家政服务收入		
社区养老服务收入		
社区其他服务收入		
2.顾问咨询收入		
3.其他业务收入		
三、营业成本		
(一) 物业管理营业成本		
其中：人员费用		
物业共用部位共用设施设备 日常运行和维护费用		
绿化养护费		
清洁卫生费		
秩序维护费		
物业共用部位共用设施设 备及公众责任保险费用		
办公费用		
其它费用		
(二) 多种经营营业成本		

四、经营活动现金流量净额		
五、利润总额		
六、年净利润		
其中：多种经营净利润		
七、年度纳税总额		
八、企业公益捐赠总额		

*2020 年、2019 年均为自然年度，即同一年度的 1 月 1 日到这一年度的 12 月 31 日。

续表 5 业主满意度情况表

一、业主满意度测评分值	
二、是否为第三方测评	☐ 是，测评机构_____； ☐ 否
三、业主满意度测评的抽样率(%)	
四、业主满意度测评内容（多选）	☐ 品牌形象 ☐ 客户期望 ☐ 客户服务 ☐ 房屋及共用设施设备 ☐ 秩序维护 ☐ 环境卫生 ☐ 绿化养护 ☐ 车辆管理 ☐ 信息沟通 ☐ 其它服务 ☐ 物业服务价值

续表 6 近三年企业市场拓展情况表

一、近三年新增物业管理项目情况			
新增项目数量（个）	建筑面积(万平方米)	涵盖业态类型	新签总合同金额 (万元)
二、近三年新进入城市情况			
新进入城市数量（个）	城市名称	建筑面积（万平方米）	涵盖业态类型

三、近三年企业收并购情况				
被并购企业名称	并购时间	企业注册地	股权转让份额 (%)	建筑面积 (万平方米)

续表 7 企业情况介绍表

企业 情况 介绍	包括基本情况简介，企业经营管理理念、特色服务和商业模式，企业发展目标和发展战略等，可另附表。（字数不少于 2000 字） 签 章： 年 月 日
----------------	---

续表 8 协会审核意见表

协会审核 意见	签 章： 年 月 日
----------------	-------------------------

填表说明：

1. 企业全称:填写物业服务企业(单位)在工商行政管理部门登记的全称,与企业(单位)公章所使用的名称一致。
2. 联系地址:填写由邮政部门认可的单位所在地地址。不要填写邮政信箱号。
3. 企业成立时间:指工商行政管理部门登记核准设立的日期。
4. 统一社会信用代码:国家统一社会信用代码,未转换企业请填写法人(单位)代码。
5. 企业从业人员(续表1):指在物业服务企业中工作,取得工资或其它形式的劳动报酬的全部人员。包括:在岗职工、再就业的离退休人员、在企业中工作的外方人员和港澳台方人员、兼职人员、借用的外单位人员和第二职业者。不包括离开本单位仍保留劳动关系的职工。
6. 年人均工资(续表1)=报告期实际支付的全部职工工资总额/报告期全部职工平均人数。工资总额是指单位在一定时期内直接支付给本单位全部职工的劳动报酬总额,包括计时工资、计件工资、奖金、津贴和补贴、加班加点工资、特殊情况下支付的工资,以及单位缴纳的个人养老、医疗、住房等保险,均包括在内。
7. 建档立卡贫困劳动力(续表1):是指完成审批流程,建立贫困档案,纳入全国扶贫开发信息系统动态管理的贫困家庭劳动力。
8. 建筑面积(续表2):指本企业依据合同提供全面管理服务,已交付使用的物业项目面积,不含仅提供单项服务内容的项目面积。
9. 物业费均价(续表2)=单个项目物业费标准的总和/项目总数。
10. 平均收费率(续表2)=所有项目实收物业费总额/应收物业费总额×100%。
11. 住宅物业(续表2):指用于居住的房屋建筑,包括多层住宅、高层住宅、独立式住宅等。多层住宅指6层以下(含6层)的住宅楼宇。高层住宅指7层以上(含7层)的住宅楼宇。独立式住宅指单栋独户的别墅项目,联排别墅按多层住宅计算。
12. 保障性住房项目(续表2):指政府为中低收入住房困难家庭所提供的限定标准、

限定价格或租金的住房，一般由廉租住房、经济适用住房和政策性租赁住房构成。

13.办公物业（续表 2）：指机关、团体、企业、事业等单位使用的各类办公用房。

14.产业园区物业（续表 2）：指用于促进某一产业发展为目标而创立的特殊区位环境，在一定区域内聚集若干企业。

15.其他类型物业（续表 2）：指凡不属于上述用途的房屋建筑。如学校物业、医院物业、商业物业、场馆物业（如体育场馆、博物馆、机场）等。

16.物业顾问项目（续表 2）：指在物业管理过程中提供咨询服务，从事关于不动产的咨询、估计、经营及管理的项目数量。

17.设备维修养护、秩序维护、保洁、绿化业务外包项目（续表 3）：指企业在管项目中，各类业务实行分包给专业公司情况。

18.社区电商服务收入、社区房屋经纪收入、社区家政服务收入、社区养老服务收入、社区其他服务收入（续表 4）：指企业在提供物业管理服务的同时，为在管小区业主提供相应服务所取得的收入情况。

附表 2

物业管理项目清单（样表）

企业名称（盖章）：（按项目所在地顺序填写，可另附页）

序号	项目所在城市	项目名称	物业业态	项目来源	建筑面积 (万 m ²)	物业费标准 (元/m ² /月)	三年内是否上涨物业费，上涨幅度	收费方式	2020 年收费率 (%)	业主委员会情况	项目交付日期	获全国、省、市级示范项目年份
1	四川成都	XXX	多层住宅物业	所属或合作开发商	XXX	XXX XXX	是，20%	包干制	XXX	已成立	X 年 X 月	2019 年省级
2	四川绵阳	XXX	多层住宅物业	所属或合作开发商	XXX	XXX	否	酬金制	XXX	筹备中	X 年 X 月	2020 年市级
			商业物业		XXX	XXX	否					
3	陕西西安	XXX	城市服务	第三方外拓	XXX	XXX	否	包干制	XXX	未成立	X 年 X 月	—
4				—								
5												

注：

- 1.物业业态按照多层住宅物业、高层住宅物业、独立式住宅物业、办公写字楼物业、产业园区物业、商业物业、学校物业、医院物业、场馆物业、其他物业、城市服务、乡村服务等填写。
- 2.一个项目涉及多种业态的，请分别列出物业业态、建筑面积和物业费标准。
- 3.项目来源按照所属或合作开发商、第三方外拓填写。
- 4.建筑面积、物业费标准、调整物业费幅度等数值，保留小数点后两位。
- 5.获市级及以上示范项目年份栏仅填写 2019、2020 年数据。

信息公开属性：主动公开

成都市物业管理协会秘书处

2021 年 4 月 27 日印发
