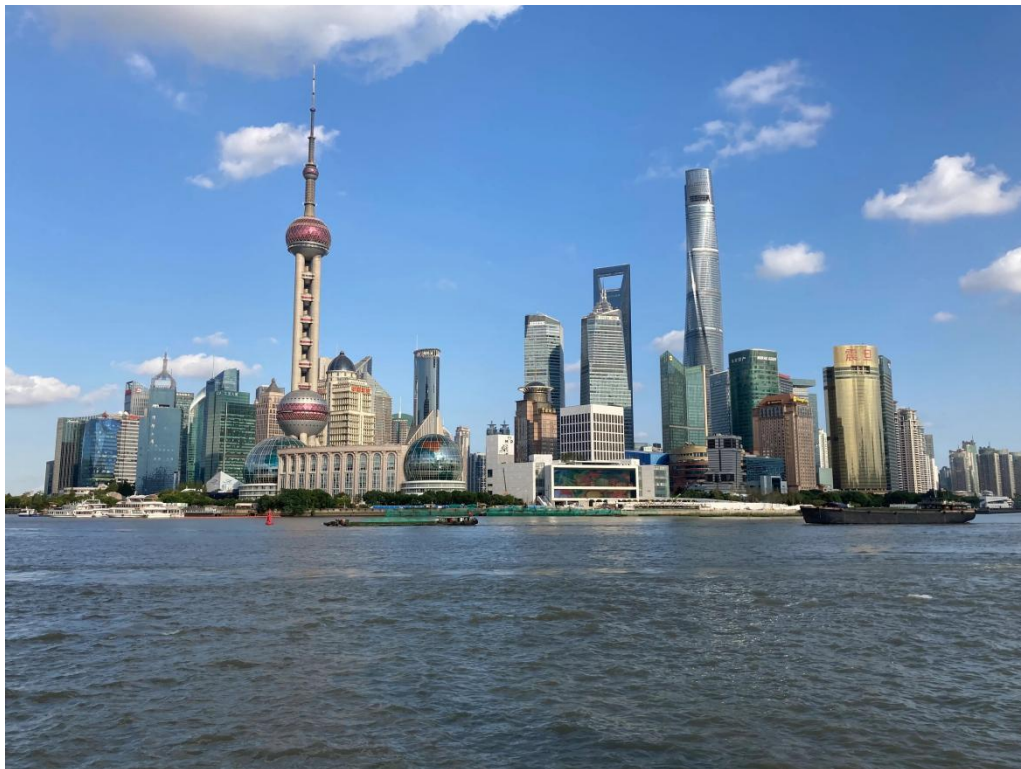


## 物业服务法律资讯



上海市律师协会物业管理业务研究委员会

2025 年 6 月

## 目录

一、法律法规 .....	2
关于印发《上海市住宅小区物业服务质量提升行动方案》的通知 （沪房物业〔2025〕78号） .....	2
上海市市场监督管理局关于深化电梯安全筑底行动开展电梯安全 排查整治的通知（沪市监特种〔2025〕153号） .....	7
关于印发《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》的通知（沪 民养老发〔2025〕6号） .....	16
关于印发《2025年上海市住宅老旧电梯安全评估和住宅电梯配备 远程监测装置工作方案》的通知 .....	19
二、行业咨询 .....	24
同一物业管理区域公共收益分配矛盾处置问题研究 .....	24
2025 物业营收入规模 500 企业研究报告 .....	28
小区物业管理用房要缴房产税吗？ .....	40
物业费：多个小区下调，10 城空置房少缴 .....	44
上市物企业务创新盘点 .....	50

## 一、法律法规

### 关于印发《上海市住宅小区物业服务质量提升行动方案》的通知

(沪房物业〔2025〕78号)

为进一步规范住宅小区物业服务行为，推动物业服务行业高质量发展，满足人民群众日益增长的美好居住生活需要，现将《上海市住宅小区物业服务质量提升行动方案》印发给你们，请各区结合实际抓好落实。

上海市房屋管理局

2025年5月28日

## 上海市住宅小区物业服务质量提升行动方案

为进一步规范住宅小区物业服务行为，推动物业服务行业高质量发展，满足人民群众日益增长的美好居住生活需要，根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《住房和城乡建设部关于印发住宅小区物业服务质量提升行动方案的通知》等规定，按照市委、市政府关于加强党建引领物业治理的指示精神，以及中央纪委国家监委关于群众身边不正风和腐败问题集中整治的工作部署，结合本市住宅小区物业服务实际情况，制定本方案。

### 一、主要任务

坚持问题导向，聚焦人民群众最关心的物业服务领域突出问题，从信息公开、服务提升、行业监管等方面，充分发挥物业服务在“好房子”建设管理中的积极作用，回应群众对“好服务”的期盼，推动物业服务“两升一降”（即公示率提升、履约率提升、投诉率下降），增强居民的幸福感和满意度。

#### （一）健全“6+N”信息公开机制

物业服务企业应当在住宅小区管理处等显著位置公开物业服务相关信息，保障业主知情权。

1、公开服务合同。公开小区与物业服务相关的各类合同，包括现行有效的物业服务合同及所有附件，以及电梯、消防、视频监控等共用设施设备维修养护、绿化养护等外包服务合同。

2、公开收费标准。公开小区各类物业服务企业直接收取或代为收取的服务项目和收费标准，包括物业费、专有部位维修费、停车位租赁费、门禁卡工本费、代收装修保证金等。

3、公开收入明细。公开小区内产生公共收入的所有项目清单，按规定时间公布公共收益、专项维修资金收支情况等。实施酬金制计费方式的小区，按规定公布物业服务资金收支与决算情况。

4、公开办事制度。公开居民办理小区物业服务相关事务的具体流程，包括住宅装修登记、机动车停放管理、出入门禁办理等。

5、公开服务履职报告。每季度公开物业服务履职报告，包括共用设施设备、共有绿化维护、共有区域保洁等服务计划以及上季度实际开展情况，项目经理回访、居民投诉、日常检查反映物业服务中存在问题的整改计划等。

6、公开联系方式。公开物业服务企业相关联系方式和监督电话，包括项目经理姓名、联系方式，小区管理处电话、24小时报修电话，物业服务企业名称、办公地址及服务投诉电话，962121 物业服务热线等。

为满足居民生活多样化需求，物业服务企业还应设置便民服务信息公开区域，为城管、公安等部门公示联系方式以及居家养老、装修垃圾（大件垃圾）清运等其他单位公示服务事项和收费标准提供便利。

## （二）实施“四个提升”推进服务升级

1、提升从业人员素质水平。组织开展物业服务企业从业人员职业道德宣贯，牢固树立“辛苦我一人、幸福千万家”的服务理念，熟练掌握并落实自身岗位规范，提升物业行业形象。健全项目经理回访沟通制度，每年听取不低于总户数50%以上业主的意见和建议，每月与业主委员会（或居民委员会）至少沟通一次。发挥市物业管理行业协会行业服务作用，搭建物业行业培训线上平台，通过免费

开放在线课程、定期举办公益讲座、丰富培训课程资源等方式，加强对项目经理、物业服务一线人员在职教育。指导和引导物业服务企业加强对企业员工的内训工作。开展物业行业职业技能竞赛活动，全面提升物业行业从业人员素质，强化服务意识。

2、提升物业企业履约水平。项目经理每季度组织住宅小区物业服务人员开展一次本小区物业服务合同专题学习，熟练掌握合同的约定事项。对照物业服务规范和物业服务合同等服务标准，结合项目经理日查、物业服务企业双周检查，每季度开展在管住宅小区履约率企业自评，并依据自评结果开展治理提升，集中解决影响履约率提升的短板弱项；通过市物业管理行业协会开展履约服务质量评价等方式，促进物业服务企业认真履行合同约定的职责，依约提供质价相符的服务，提升物业服务履约率。

3、提升小区物业服务水平。协助业主大会、居民委员会完善小区出入管理约定，做好小区引导地图及内部禁行区域标识设置、外来人员进小区提示提醒、门卫秩序维护、车辆停放管理等工作。按照相关法律法规的规定和物业服务合同的约定，做好小区环境卫生保洁、四害消杀、园林绿化养护、电梯、消防等共有设施设备养护和日常巡检等服务工作，履行生活垃圾和装修垃圾投放管理责任等职责，保障住宅小区运行平稳、有序。结合小区实际，配合落实老旧电梯更新改造、电动自行车充电桩增设等举措，有效提升小区整体面貌和居住品质。

4、提升智慧化管理水平。鼓励有条件的物业服务企业建设智慧物业服务管理平台，合法应用生物识别、门禁、扫码登记、小程序自动登记等方式，优化快递、网约配送服务、垃圾清运企业等外来人员和车辆出入管理，提升管理效能。依托上海市物业管理监管与服务信息平台、“上海物业”小程序等，搭建住宅小区物业服务信息公开专栏，拓展信息获取渠道，保障业主知情权。通过“上海智慧物业”APP及时报告住宅小区内违法违规行为，保障住宅小区运行安全。

### （三）健全“四个机制”促进长效监管

1、健全“有事先找我”诉求处置机制。向住宅小区居委会、物业服务企业公开街镇房管专员姓名及联系方式，实现日常业务指导、监督投诉处置短、平、



快、准。各级房管部门持续开展物业投诉“削峰斩尾”工作，跟踪、指导物业服务领域突出问题处置，推动从解决“一件事”向办好“一类事”延伸拓展。

2、健全“上下左右联动”监督机制。加强街镇每月排查、区房屋管理部门每月抽查和市房屋管理局专项检查工作，重点聚焦物业服务履约不到位、侵占业主公共收益、擅自改变物业服务用房用途、无正当理由拒不退出住宅小区等违法违规行。对于检查中发现的问题，按照本市物业行业信用管理的有关规定予以处理。贯彻落实纪检监察部门集中整治有关要求，会同城管执法、绿化市容、消防救援、市场监管等部门开展集中专项检查，加强对物业服务企业违法违规行为的综合监管，健全联合惩戒机制。

3、建立住宅物业服务点评机制。市房屋管理局每两个月组织各区房屋管理部门、区属房管集团及主要物业服务企业开展点评；区房屋管理部门每月组织辖区内街镇、住宅物业服务企业召开点评会，邀请部分居委会、业委会列席，通报住宅物业服务存在的问题，交流先进经验，部署下阶段重点工作，督促被点名的物业服务企业提高责任意识、提升服务水平、及时整改问题，引导业主大会、业委会选聘优质物业服务企业提供服务。加强行业自律，市物业管理行业协会依据自律性规范调解物业服务企业之间的纠纷，协助处置物业矛盾。

4、健全老旧小区托底保障机制。按照公开、自愿、择优的原则，区房屋管理部门选定包含区属房管集团下属国有独资、控股物业服务企业在内的若干综合能力强、服务能级高、先进经验多的物业服务企业纳入临时物业服务企业预选库，通过市场竞争、临时托管等方式，主动承接直管公房、系统公房、早期商品房等老旧小区以及矛盾纠纷突出小区的物业服务，突出区属房管集团民生保障的功能定位。通过选聘物业服务企业、业主自行管理、社区托底服务等方式，对年内新增无人管理小区实现兜底管理。

## 二、保障措施

一是加强党建引领，坚持党建引领物业治理，加强居民区党组织的领导，深化居民委员会指导监督、业主委员会和物业服务企业规范运作的协同机制，共同化解物业治理中的难点、堵点问题。二是加强组织领导，加强组织领导，各区房

屋管理部门要指导督促物业服务企业主要负责人履行住宅小区物业服务质量提升第一责任人职责，统筹协调、精细部署、稳步推进提升行动，确保各项任务扎实推进、取得实效。三是加强信息通报，各区房屋管理部门要按季度报送相关工作推进情况，总结提炼好的经验做法，加强宣传引导和政策宣贯，持续推动物业服务质量提升。

## 上海市市场监督管理局关于深化电梯安全筑底行动开展电梯安全 排查整治的通知（沪市监特种〔2025〕153号）

各区市场监管局，临港新片区市场监管局，市局执法总队，各有关单位：

为进一步深化上海市电梯安全筑底三年行动（2023—2025年），夯实电梯安全根基，促进行业健康发展，提升数字化监管水平，保障全市电梯安全运行，市局决定即日起在全市范围开展电梯安全排查整治工作，现就有关事项通知如下：

### 一、目标任务

#### （一）工作目标

依托市智慧电梯平台数据信息，综合应用“智慧+信用”监管模式，探索试点“非现场+无感”检查方式，着力解决主体责任履行不力、维保市场恶性竞争、检验检测自律不够等突出问题。至2025年底，实现数字赋能安全管理，主体责任进一步落实；失信企业持续清退，维保市场进一步集中；协会引领行业自律，检验检测进一步规范。

#### （二）工作任务

聚焦电梯重点领域和关键环节，督促电梯使用和维保单位以及检验、检测机构（含承接电梯自行检测业务的电梯维保单位，下同）依法依规履行职责，严格落实《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》《上海市电梯安全管理办法》《特种设备重大事故隐患判定准则》《上海市智慧电梯信息管理办法》等相关要求。通过电梯安全排查整治专项监督检查，查处一批违法案件，消除一批安全隐患，清退一批失信企业。

#### （三）范围及重点

本次电梯安全排查整治的范围为全市所有在用电梯，市局将在市场监管移动监管系统建立专项监督检查计划，各级市场监管部门自行申请涉企行政“检查码”，并对以下电梯加大监督检查频次：判定为存在重大事故隐患的电梯；经维



保单位或检验、检测机构报告，存在安全隐患的电梯；30日内发生3次及以上故障或投诉的电梯；使用单位无实际管理能力的电梯；由非市场主体办理使用登记的既有多层住宅加装电梯（以下简称“加装电梯”）；安全评估意见中存在Ⅰ类风险的住宅老旧电梯。

## 二、工作内容

### （一）电梯使用管理环节

1. 上海智慧电梯码已完成样式更新和功能升级（详见附件1），为市民提供更优乘梯安全服务。各级市场监管部门要按照“能换尽换”原则，督促电梯使用单位在电梯显著且易于乘客扫码的位置更新张贴智慧电梯码，由电梯维保单位扫码绑定电梯信息。

2. 各级市场监管部门要督促电梯使用单位严格按照《上海市智慧电梯信息管理办法》上传信息，根据电梯管理情况划分管理单元，逐个管理单元明确电梯安全总监和安全员，对电梯维保记录、困人救援工单、故障维修工单线上签字确认，落实电梯使用安全主体责任。

3. 各级市场监管部门要督促电梯使用单位保障电梯远程监测装置长期稳定运行，在新修订《上海市电梯安全管理办法》施行后安装监督检验合格的电梯，其远程监测装置应接入市智慧电梯平台并保持实时在线。

4. 各级市场监管部门要根据市智慧电梯平台推送线索信息，重点对维保单位或检验、检测机构报告的电梯安全隐患进行核查。要查清隐患电梯在用情况及电梯维保单位告知情况，发现电梯维保单位未书面告知电梯使用单位在故障排除前不得使用电梯的、电梯使用单位知晓电梯故障隐患情况未采取避免使用的安全措施的，严格依据《中华人民共和国特种设备安全法》等法律法规进行查处。

5. 对于《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》施行前由业主委员会、居民委员会等非市场主体办理使用登记的加装电梯，各区市场监管局要引导加装电梯所有权人委托小区物业服务企业承担电梯管理职责，办理使用登记变更。加装电梯难以确定使用单位、长期无人管理的，要主动与属地街镇、房屋管理部门沟通，争取区属房管集团提供托底保障服务。

6. 对于安装于民用建筑的井道中，利用沿刚性导轨运行的运载装置，进行运送人、货物的机电设备，经判定不符合电梯相关安全技术规范或标准的，各级市场监管部门要依据《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》第六十八条、第八十三条处理，责令立即停用并限期拆除设备。

## （二）电梯维护保养环节

1. 市局组织电梯维护保养工作质量专项抽查，抽查范围覆盖本市所有承接业务的电梯维保单位，检查方案另行制定。

2. 市局每季度公布本市电梯维保单位信用评价排名，通过智慧电梯码向市民公示。对于信用评价排名长期靠后的电梯维保单位，所辖区市场监管局要组织约谈，根据“三书一函”工作制度制发《整改通知书》，责令相关单位限期整改。

3. 市局每月核查企业社保缴费情况，梳理涉嫌资源条件严重不符合要求的电梯维保单位名单，所辖区市场监管局要对相关单位开展检查，重点核实人员配备是否符合《特种设备生产和充装单位许可规则》（TSG 07—2019）要求。对于电梯维保单位长期反复出现资源条件问题的，按照《中华人民共和国特种设备安全法》第八十一条予以清退。

4. 各级市场监管部门要根据市智慧电梯平台推送线索信息，重点对电梯超期未维保、维保间隔超期、困人救援超时、未上传住宅电梯维保信息等进行核查，应用智慧电梯数据信息试点非现场检查。结合 2025 年民生领域案件查办“铁拳”行动，查办一批电梯领域违法违规案件，以案促改纠正行业不正之风。

5. 市电梯行业协会会同市物业管理行业协会，加快起草《上海市住宅电梯维护保养合同（示范文本）》，由市局联合市房屋管理局发布。各区市场监管局要做好后续推广工作，引导小区物业服务企业与电梯维保单位签订示范合同，约定双方权利义务。

## （三）电梯检验检测环节

1. 市局组织电梯检验检测工作质量抽查，抽查范围覆盖本市所有承接业务的电梯检验、检测机构，检查方案另行制定。各级市场监管部门确有工作需要的，

可自行部署质量抽查工作。原则上，对同一家电梯检验、检测机构，在区级行政区不得重复实施3次以上质量抽查。

2. 市电梯行业协会制定出台《上海市电梯检验检测行业自律公约》，理顺产业链利益关系，强化电梯检验检测行业信用管理，采取自我承诺等方式逐步建立电梯检测行业退出机制，稳步推进企业优胜劣汰，激发市场主体竞争活力。

3. 对于违反行业自律公约和自我承诺的电梯检验、检测机构，各级市场监管部门要加大监管力度，重点检查其是否按照安全技术规范的要求开展检验检测活动。

### 三、进度安排

#### （一）宣传发动阶段（2025年6月）

市局召开全市电梯排查整治工作动员会，部署工作任务，明确工作要求。各级市场监管部门要做好辖区内动员部署，启动排查整治工作。要完成新版智慧电梯码发放，做好辖区电梯使用和维保单位培训。要结合“安全生产月”和“特种设备安全日”活动，加强安全乘梯、文明乘梯宣传，营造良好氛围。

#### （二）排查整治阶段（2025年7至10月）

各级市场监管部门要根据辖区情况开展电梯安全排查整治，对检查发现的违法违规行严格查处，对低质失信电梯维保单位坚决予以清退。10月底前，完成新版智慧电梯码更换，电梯使用单位对在用电梯的绑定率（上海市电梯使用管理系统 <https://shiyong.shse.info>）、电梯维保单位对住宅电梯维保信息的上传率（上海市电梯维保管理系统 <https://weibao.shse.info>）应不低于90%。

#### （三）巩固提高阶段（2025年11至12月）

各级市场监管部门要跟踪前期执法检查中发现的重大事故隐患，确保隐患电梯整改闭环。市局将对各区工作情况进行督导。

### 四、工作要求

## 上海市律师协会物业管理专业委员会

各级市场监管部门要全面部署推进工作，探索智慧监管、信用监管、非现场检查、无感监管等模式，提升电梯监管质效。要与属地街镇、房屋管理部门加强沟通联系，融合专业监管和综合治理优势，探索建立住宅电梯安全跨部门联动机制。要总结典型案例、汇总全年工作情况，于2025年12月15日前填写《典型案例报送信息表》（见附件2）、《工作情况汇总表》（见附件3）报送市市场监管局特种设备安全监察处（联系人：郑士嘉，联系电话：64220000 转 2612 分机）。

附件：

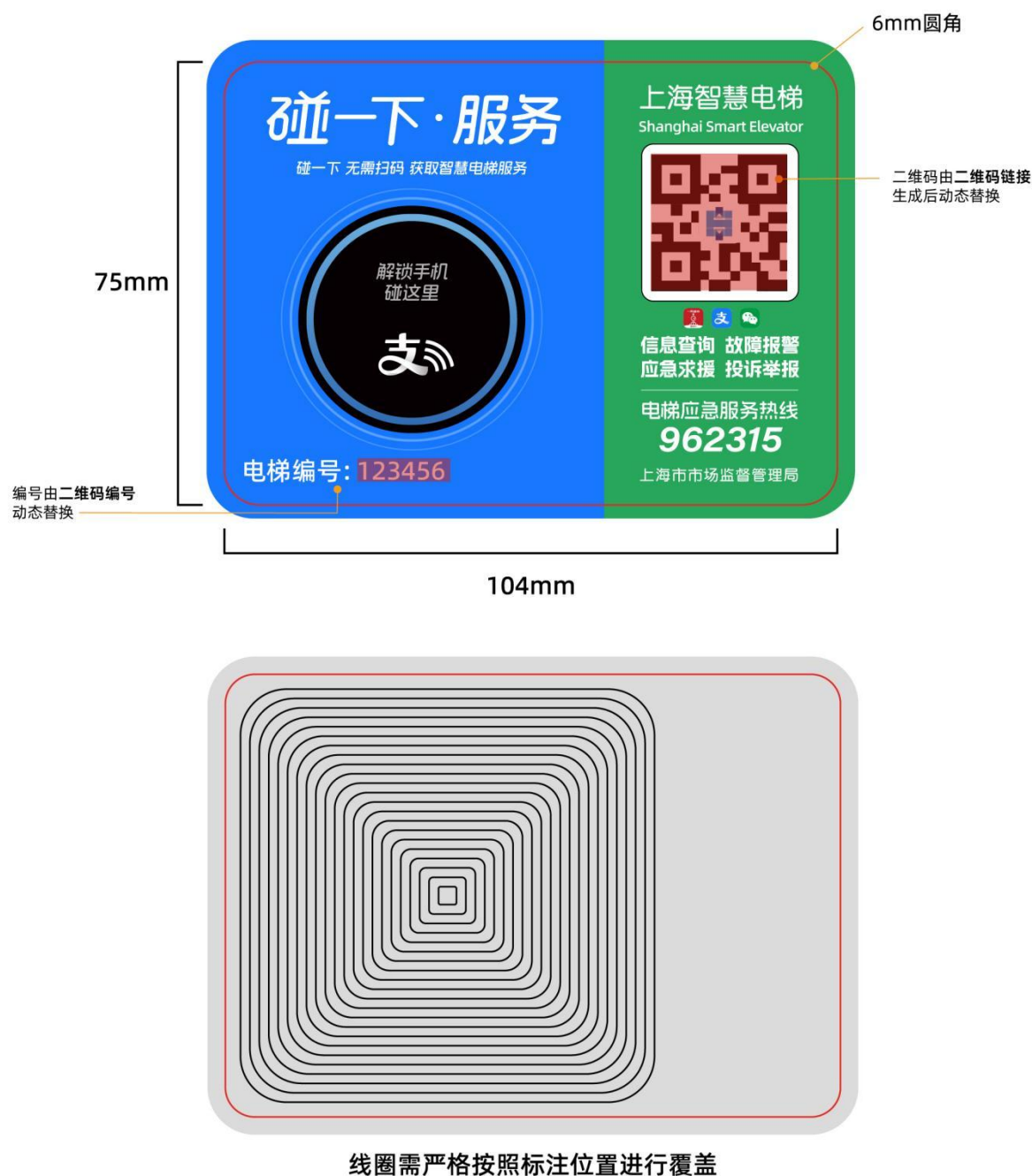
1. 新版上海智慧电梯码样式及调整说明
2. 典型案例报送信息表
3. 工作情况汇总表

上海市市场监督管理局

2025年5月30日

## 附件 1

### 新版上海智慧电梯码样式及调整说明



新版上海智慧电梯码调整说明：

1. 右侧中部增加“随申办”“支付宝”“微信”APP 标识，支持以上应用程序扫码获取服务；
2. 右侧下部增加“信息查询”“故障报警”“应急求援”“投诉举报”标识，

展示智慧电梯码的基本功能：

3. 右侧下部增加“电梯应急服务热线 962315”，提示电梯乘梯如遇突发事件可拨打热线呼救，由市电梯应急指挥中心提供公共安全服务；

4. 左侧增加了“碰一下·服务”“解锁手机碰这里”等标识，增加 NFC 功能蓝环图标，提示智慧电梯码用户（电梯乘客、安全管理人员、维保人员、检验检测人员等）可通过手机 NFC 功能获取服务；

5. 左侧下部增加“电梯编号”标识，作为每台电梯的唯一性识别码，主要用于乘客拨打 962315 热线时告知坐席人员，帮助其快速准确识别电梯位置。



## 附件 2

## 典型案例报送信息表

填写时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
已办结办理状态：☐正在办理 ☐

案件类型			
案件名称			
涉案单位名称 (人员姓名)		证照情况 (许可信息)	
立案时间	年 月 日	结案时间	年 月 日
涉案环节	<input type="checkbox"/> 使用 <input type="checkbox"/> 维保 <input type="checkbox"/> 检验 <input type="checkbox"/> 检测		
是否处罚	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	作出处罚 时间	年 月 日
处罚决定 内容		罚款数额	(万元)
		没收违法 所得	(万元)
其他处理 内容	<input type="checkbox"/> 列入经营异常名录 <input type="checkbox"/> 列入严重违法失信名单 <input type="checkbox"/> 另案处理 <input type="checkbox"/> 约谈 <input type="checkbox"/> 其他：		
案件移送 公安机关	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	移送时间	年 月 日
通报情况	<input type="checkbox"/> 未通报 <input type="checkbox"/> 通报部门：	通报时间	年 月 日
案情摘要	(可附页)		
是否已公开	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
承办部门		联系人 (电话)	

说明：案件名称格式为××（单位）查处××（当事人）××（案由）案；案情摘要至少包括线索核查情况、调查经过、违法事实、处理结果等。

## 附件 3

## 工作情况汇总表

填报单位：\_\_\_\_\_ 填报日期：\_\_\_\_\_

填 报 人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

项目		工作情况
出动检查人员（人次）		
开展电梯相关监督检查（家次）		
其中	属于非现场检查（家次）	
	属于无感监管（家次）	
其中	检查电梯使用单位（家次）	
	检查电梯维保单位（家次）	
	检查电梯检验、检测机构（家次）	
	检查其他单位（家次）	
发现各类问题隐患（项）		
消除各类问题隐患（项）		
其中	发现重大事故隐患（项）	
	消除重大事故隐患（项）	
制发安全监察指令书（份）		
查办电梯领域违法违规案件（起）		
其中	电梯使用环节相关案件（起）	
	电梯维保环节相关案件（起）	
	电梯检验检测环节相关案件（起）	
	智慧电梯信息相关案件（起，单独统计）	
罚没金额（万元，仅统计结案案件）		
典型案例曝光（起）		
约谈企业（家）		
清退低质失信电梯维保单位（家）		

注：本表在 2025 年 12 月 15 日前报送市市场监管局特种设备安全监察处。

（联系人：郑士嘉，联系电话：64220000 转 2612 分机）

## 关于印发《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》 的通知（沪民养老发〔2025〕6号）

各区民政局、区住房保障房屋管理局，各有关单位：

现将《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》印发给你们，请结合实际推进落实。

上海市民政局

上海市房屋管理局

2025年4月15日

### 上海市推进“物业+养老”服务试点方案

为进一步贯彻落实《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》，住房和城乡建设部、发改委、民政部等部门《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》（建房〔2020〕92号），民政部、商务部等部门《关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施》等文件精神，现就推进“物业+养老”服务试点工作，结合本市实际，制订如下方案：

#### 一、试点内容

充分发挥物业服务企业常驻小区、贴近居民、响应快速等优势，根据所在区域老年人口结构和服务需求，有效整合各类养老服务资源，针对性地提供便捷高效、形式多样的多元化、个性化的“物业+养老”服务。

#### 二、试点目标

通过部分区探索试点建立形式多样、服务规范的“物业+养老”服务网络，发展一批熟悉了解居家养老服务需求、有意从事养老服务的物业服务企业，探索形成可持续、可复制、可推广的“物业+养老”模式，稳步提升社区居家养老服务能力和专业化水平。

#### 三、试点安排

1. 2025年4月至9月底：徐汇、黄浦、长宁、虹口、普陀、杨浦、闵行、嘉定、松江等区按照要求开展试点。

2. 2025年10月至12月底：市民政局会同市房管局对试点情况进行过程跟踪和工作指导基础上，及时总结试点经验，适时在全市推广。

#### 四、主要任务

##### （一）做好养老政策“宣传员”

助力面向老年居民的养老服务政策宣传。试点区民政部门整合“惠老政策包”等养老政策以及一网通办养老服务专区、市养老服务平台等官网官微的信息，汇编宣传资料，发放至试点区的街镇、居委会，由物业服务企业摆放在住宅小区物业管理处、门岗等显著位置，免费提供给老年居民查阅养老服务政策，助力养老政策宣传全覆盖。鼓励有条件的物业服务企业参与养老顾问培训，设立养老顾问咨询点。

##### （二）做好养老资源“信息员”

方便老年居民获取居家养老服务资源信息。试点区民政部门结合养老服务信息化平台建设、街镇养老服务工作实际情况，指导街镇社区综合为老服务中心、社区居家养老服务机构等梳理辖区内为老服务资源，包括养老服务、社区卫生服务、适老化改造、康复辅具租赁等为老服务资源，家政、维修、助浴、助洁、助行、助医、助急等专业服务企业以及志愿者组织、社区爱心企业等，统一提供给物业服务企业，在住宅小区物业管理处等专门位置展示各类相关服务资源的基本情况、服务内容、收费标准等信息。鼓励试点区打造居家社区养老统一管理平台，接入一网通办，统筹各类养老服务资源。

##### （三）做好居家养老“服务员”

有条件的物业服务企业可组建爱心志愿者队伍，聚焦高龄独居等特殊困难老年居民，结合日常工作常态化提供定期巡访关爱、协助垃圾投放、室内自用部位优质优价维修服务等助老爱心志愿服务。

有意从事居家养老服务的物业服务企业在依法依约履行好物业服务合同的基础上，可通过设立专门养老服务部门、依法登记养老服务机构等方式，为老年人提供上门服务或受托运营家门口养老服务设施，参与各类社区居家养老服务。开展生活照料、助餐点送餐上门以及助洁、助行、助医、助急、康复辅具租赁等居家养老服务的，应符合相关行业规定，并在住宅小区物业管理处醒目位置公示服务项目收费标准。

鼓励相关物业服务企业养老工作人员参与养老护理员职业技能培训并取得技能等级证书，逐步建立一支复合型、专业化的“物业+养老”服务人才队伍。

支持连锁品牌养老服务机构依法登记注册物业服务企业承接住宅小区物业服务，统筹资源做好养老服务。

#### 五、工作要求

各试点区民政部门、房管部门依托好社区治理党建引领议事协调机制，发挥好各自优势，细化分工、通力合作，统筹推进，采取多种方式，加大舆论宣传，强化协同配合。鼓励通过购买服务等形式，委托物业服务企业开展特殊困难老年人等群体的居家养老服务。

区民政部门负责指导提供养老服务的物业服务企业和相关服务机构，结合老年居民特点形成养老服务清单，合理设定服务价格；指导各街镇结合辖区内老年人需求盘活住宅小区内各类养老设施等公建配套设施，为有意愿、有能力的物业服务企业开展社区养老服务提供便利；加强养老服务质量监测，建立投诉反馈处理机制。

区房管部门协同民政部门指导物业服务企业开展养老政策宣传、养老资源信息公告，积极探索拓展社区居家养老服务模式。

区民政部门、区房管部门要加强对养老服务机构、物业服务企业的工作指导，落实落细各项养老政策措施，积极实践，及时研究解决问题，为全市进一步推广物业服务企业开展居家社区养老服务积累经验、创造条件。

## 关于印发《2025 年上海市住宅老旧电梯安全评估和住宅电梯配备远程监测装置工作方案》的通知

沪市监特种〔2025〕127 号

各区市场监管局、住房保障房屋管理局、财政局，各有关单位：

现将《2025 年上海市住宅老旧电梯安全评估和住宅电梯配备远程监测装置工作方案》印发给你们，请遵照执行。

（此页无正文）

上海市市场监督管理局 上海市房屋管理局  
上海市财政局

2025 年 5 月 12 日

### 2025 年上海市住宅老旧电梯安全评估和住宅电梯配备远程监测装置工作方案

为贯彻落实 2025 年市政府重点工作以及《中共上海市委办公厅 上海市人民政府办公厅印发〈上海城市管理精细化三年行动计划（2024—2026 年）〉的通知》（沪委办发〔2024〕49 号），结合市住房城乡建设管理委、市房管管理局、市市场监管局关于进一步加强既有住宅电梯使用安全管理工作有关要求，制定本方案。

#### 一、工作目标

2025 年，对 1 万台投入使用满 15 年的住宅老旧电梯开展安全评估或专家评议，为 2.5 万台住宅电梯配备远程监测装置（各区工作目标分解详见附件 1）。各区要结合辖区实际，力争超额完成工作目标，尽快实现本市住宅老旧电梯安全评估和住宅电梯远程监测全覆盖。

#### 二、工作安排

##### （一）前期准备阶段（2025 年 5 月）

各区市场监管局要按照本方案要求，牵头制定相应的实施方案，明确各相关部门的职责分工，通过政府采购等方式明确电梯安全评估机构和电梯远程监测装置供应商。要加强政策宣贯，做好前期动员，结合 2025 年超长期特别国债资金支持住宅老旧电梯更新工作、居民对电梯远程监测装置加装意愿等，明确本年度工作计划。

##### （二）推进实施阶段（2025 年 6 月至 11 月）

各区市场监管局要做到全面谋划、统筹协调、整体推进、同步验收，会同区住房保障房屋管理局督促项目实施部门严格按照时间节点推进工作（详见附件 1）。要指导项目实施部门对电梯安全评估机构、电梯远程监测装置供应商等实



施监督，提供符合验收要求的产品和服务（详见附件2）。要同步组织验收，对住宅老旧电梯安全评估报告的抽样比例不低于工作量的5%（工作量低于200台的，抽样数量不得低于10台），且覆盖所有电梯安全评估机构；对财政资金予以补贴的电梯远程监测装置应采取线上数据核查、线下功能试验等方式开展验收，抽样比例不低于工作量的5%（工作量低于600台的，抽样数量不得低于30台），且覆盖所有电梯远程监测装置供应商。市市场监管局对住宅老旧电梯专家评议工作组织实施抽查。

### （三）督导总结阶段（2025年12月）

各区市场监管局应汇总形成验收报告和工作总结。市市场监管局对各区工作进行督导。

## 三、保障措施

各区市场监管局要加强统筹谋划，组织协同各相关部门推进实施，协调解决工作中遇到的难点问题。要加强业务指导服务，落实资金保障和政策支持，保质保量完成工作目标。市市场监管局、市财政局牵头制订《上海市住宅老旧电梯安全评估和住宅电梯配备远程监测装置专项转移支付管理办法》。市、区两级财政根据该办法有关规定，做好住宅老旧电梯安全评估和为住宅电梯配备远程监测装置工作经费保障。

## 四、工作要求

### （一）分类评估电梯风险

对于业主已就住宅老旧电梯更新事项表决通过的，各区市场监管局、住房保障房屋管理局应加强业务指导，可组织开展专家评议，配合业主合理确定更新方案，对电梯导轨、铸铁对重块、轿架、层门等具有较高质量和较长使用寿命的零部件可视情予以保留。对于业主未达成一致意见的，应组织开展安全评估，推动业主就住宅老旧电梯更新改造修理事项进行表决。市电梯行业协会会同市物业管理行业协会，建立专家资源库，制定发布专家评议工作指南，为业主实施电梯更新提供公益性咨询服务。市住房城乡建设管理委、市房屋管理局协同市发展改革委、市市场监管局、市财政局，共同组织指导各区做好2025年超长期特别国债资金支持住宅老旧电梯更新有关工作。

### （二）加强智慧电梯建设

要结合2025年超长期特别国债资金支持住宅老旧电梯更新工作，鼓励新装电梯配备具有轿厢视频监控以及电动自行车进轿厢识别和阻止功能的远程监测装置，由各区探索电梯远程监测装置长效运行机制。

### （三）及时报送工作进展

各区要多措并举加强宣传，总结推广典型案例。在2025年6月至11月期间，每月20日前填写《工作推进情况表》（见附件3），报送市市场监管局特种设备安全监察处（联系人：郑士嘉，联系电话：64220000转2612分机）。

附件：

- 1. 各区工作目标分解表
- 2. 验收要求
- 3. 工作推进情况表

附件一

各区工作目标分解表

序号	行政区	2025 年二季度（20%）		2025 年三季度（累计 40%）		2025 年 11 月底（累计 100%）	
		住宅老旧电梯安全评估及专家评议（台）	住宅电梯配备远程监测装置（台）	住宅老旧电梯安全评估及专家评议（台）	住宅电梯配备远程监测装置（台）	住宅老旧电梯安全评估及专家评议（台）	住宅电梯配备远程监测装置（台）
1	浦东新区	540	1680	1080	3360	2700	8400
2	黄浦区	6	120	12	240	30	600
3	静安区	140	200	280	400	700	1000
4	徐汇区	40	200	80	400	200	1000
5	长宁区	40	200	80	400	200	1000
6	普陀区	140	240	280	480	700	1200
7	虹口区	100	40	200	80	500	200
8	杨浦区	120	80	240	160	600	400
9	宝山区	154	300	308	600	770	1500
10	闵行区	300	680	600	1360	1500	3400
11	嘉定区	180	500	360	1000	900	2500
12	金山区	40	20	80	40	200	100
13	松江区	140	130	280	260	700	650
14	青浦区	28	400	56	800	140	2000
15	奉贤区	30	200	60	400	150	1000
16	崇明区	2	10	4	20	10	50
合 计		2000	5000	4000	10000	10000	25000

附件 2

验收要求

- 一、住宅老旧电梯安全评估验收要求
- 1. 电梯安全评估机构应为经依法核准的电梯检验或检测机构；
  - 2. 电梯安全评估机构应符合《老旧住宅电梯安全评估规范》（DB31/T 885—2024）的基本要求、制度要求、人员要求和仪器设备要求；
  - 3. 电梯安全评估项目和程序应符合《老旧住宅电梯安全评估规范》（DB31/T 885—2024）的相关要求；
  - 4. 电梯安全评估机构应对住宅老旧电梯的导轨、铸铁对重块、轿架、层门等零部件的使用情况进行评估，并对可以合理保留的零部件给予建议；
  - 5. 电梯安全评估机构应对住宅老旧电梯的更新改造修理方案（如有）的可

行性进行评估，并对方案选择给予建议；

6. 电梯安全评估机构在出具电梯安全评估报告后，应在5个工作日内将报告上传至市智慧电梯平台。

## 二、住宅电梯远程监测装置验收要求

住宅电梯远程监测装置应接入市智慧电梯平台并保持实时在线，取得平台出具的《上海电梯远程监测装置数据验证及接入证明》。其中，对财政资金予以补贴的电梯远程监测装置还应满足以下要求：

1. 电梯远程监测装置供应商要有自建电梯物联网平台，与市智慧电梯平台完成数据对接，确保电梯远程监测数据真实、有效，并向电梯使用单位提供客户端使用（具备查看电梯轿厢内监控视频，实时推送电梯困人、故障报警信息等功能）；

2. 电梯远程监测装置应符合《智慧电梯监测终端技术要求》（DB31/T 1123—2018）的基本要求和设计要求，其产品质量保证期限不低于5年；

3. 电梯远程监测装置的信号类别、传输频率、在线率等，应符合市智慧电梯平台的物联网数据接入要求（详见<https://iot.shse.info/#/iotDataRule>），其产品型号应取得功能符合性评价证书，符合《智慧电梯监测终端技术要求》（DB31/T 1123—2018）后装监测终端二级信号要求；

4. 电梯远程监测装置应具备电动自行车进轿厢识别和阻止功能，电梯使用单位可根据管理需要选择识别或阻止功能；

5. 电梯远程监测装置供应商应免费提供不少于3年的电梯远程监测运维服务（含通信流量费用）。未经电梯所有权人和采购方同意，不得擅自利用电梯远程监测装置投放商业广告。

附件 3

工作推进情况表  
(2025 年\_\_\_\_月)

填报区：\_\_\_\_\_

填报人及联系方式：\_\_\_\_\_

项目名称	已完成且上传（接入） 市智慧电梯平台 （台）	已完成待上传（接入） 市智慧电梯平台 （台）	合计 （台）
住宅老旧电梯 安全评估			
住宅老旧电梯 专家评议			
住宅电梯配备 远程监测装置			

注：本表在 2025 年 6 月至 11 月期间，每月 20 日前报送。

（联系人：郑士嘉，联系电话：64220000-2612，电子邮箱：[403865824@QQ.com](mailto:403865824@QQ.com)）

## 二、行业咨询

### 同一物业管理区域公共收益分配矛盾处置问题研究

（作者：上海市律师协会物业管理专业委员会 日期：2025 年 4 月 28 日）

现实中，同一物业管理区域的小区因道路、河流等因素被自然划分成两个相对独立的两个区域并不鲜见，而对于此种情况下，业主之间因公共收益分配时产生矛盾，两个小区是否可以实施分账管理，公共收益是否由全体业主共享等问题，实践中存在较大争议。2025 年 4 月 28 日中午，上海律协物业管理专业委员会的多名委员在上海市锦天城律师事务所就这一问题展开研讨，现根据研讨内容整理为本文<sup>1</sup>，与大家分享。

#### 一、研讨会议背景简介

加州水郡（一期）和嘉誉湾（二期）是由同一开发商开发建设的小区，一期位于国秀路 599 弄（宗地面积 46765 m<sup>2</sup>），二期位于淞沪路 1888 弄（宗地面积 70796.73 m<sup>2</sup>），因以河道为界将两小区自然分割，两区域呈相互独立封闭状态。在物业管理区域划分上，加州水郡与嘉誉湾属于同一物业管理区域，共用物业用房及会所（均在二期）。在公共收益来源方面，由于二期无地面停车位，收益则主要来源于加州水郡（一期）的地面停车费。

自 2016 年开始，因嘉誉湾（二期）提出要求分账管理，由业主代表组织与居委会和街道领导沟通。2017 年 7 月，在街道有关职能部门主持下，加州水郡居委会牵头组织嘉誉湾小区楼组长召开专题工作会议，形成了会议决议，决定自 2017 年 7 月 1 日起加州水郡和嘉誉湾小区物业管理费用开始实施分账管理，物业服务资金等收入均以加州水郡和嘉誉湾区分独立建账，支出亦按两个片区分别支出，自此该模式一直沿用至今。近年来，因公共收益分配问题，嘉誉湾部分业主提出异议，要求共享加州水郡公共收益，而加州水郡全体业主坚决反对，双方争议由此产生。

#### 二、会议讨论焦点及主要内容

本次小组会议结合前述加州水郡及嘉誉湾业主之间公共收益分配问题展开讨论，以点带面，讨论上海类似小区问题，就公共收益分配与物业管理区域划分是否有必然关联，以及此类小区是否可实施分账管理、公共收益是否应由全体共

---

<sup>1</sup> 注：本文系根据上海律协物业管理专业委员会各位委员发言内容整理，在保持原意的同时作部分增删。



享等问题发表意见。

### 1. 原则上，物业管理区域内公共收益属业主共有

根据《民法典》第二百七十四条<sup>2</sup>、第二百七十五条第二款规定<sup>3</sup>以及《上海市住宅物业管理规定》第六十一条第二款<sup>4</sup>规定，占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车的车位，属于业主共有。此外，根据《民法典》第二百八十二条<sup>5</sup>、第二百八十三条<sup>6</sup>规定，利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。因此，有个别委员即认为，依据现行法律规定，地面停车位属于业主的共有部分，建筑区划内的全体业主有权享有该地面车位所产生的收益，鉴于加州水郡与嘉誉湾同属一个物业管理区域，在现行法律框架下，所产生的公共收益应由全体业主共同享有。相应地，根据《民法典》第二百八十三条的规定，在公共维修等事项中，全体业主也需共同分摊费用。与会委员对前述法律原则并无异议。

### 2. 两个相对独立的区域，土地面积互不分摊，按照公共收益分配原则，单个小区的停车收益也不应分摊

经查证，加州水郡与嘉誉湾小区分别建设于两块独立宗地之上，两区域土地无隶属关系，物理空间互不联通，且加州水郡区域内建设的停车位未占用嘉誉湾土地资源。两小区除物业管理用房外，配套设施及公共部位均不存在共用情况。根据《上海市住宅物业管理规定》第五十一条第二款的规定<sup>7</sup>、《关于进一步贯彻实施〈上海市住宅物业管理规定〉的若干意见》（沪房规范〔2021〕6号）（以下称“6号文”）第十六条<sup>8</sup>规定，公共收益归全体业主或者共同拥有该物业的业主所有。基于上述条款，结合两小区土地分摊以及相对封闭独立的实际情况，与

<sup>2</sup> 《民法典》第二百七十四条规定，建筑区划内的道路，属于业主共有，但是属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

<sup>3</sup> 《民法典》第二百七十五条第二款规定，占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。

<sup>4</sup> 《上海市住宅物业管理规定》第六十一条第二款规定，占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车的车位，属于业主共有。

<sup>5</sup> 《民法典》第二百八十二条规定，建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

<sup>6</sup> 《民法典》第二百八十三条规定，建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。

<sup>7</sup> 《上海市住宅物业管理规定》第五十一条第二款规定，公共收益归全体业主或者共同拥有该物业的业主所有，并应当单独列账。

<sup>8</sup> 《关于进一步贯彻实施〈上海市住宅物业管理规定〉的若干意见》（沪房规范〔2021〕6号）第十六条规定，公共收益归全体业主或者共同拥有该物业的业主所有。



会的多名委员认为，严格来说，嘉誉湾和加州水郡的业主群体不能构成对加州水郡地面车位拥有共有权的权利主体，彼此之间无需进行收益分摊。讨论中也有委员提出，上海市青浦区已存在类似情况的住宅小区，如位于青浦区崧文路 399 弄的新城盛景有 ABCDE 五个区，在实际管理过程中实行分区域收支独立核算、分摊的，该种做法可以在实践中予以参照。

### 3. 特殊情况下，全体业主可以就公共收益进行分账管理、按约分配

在前述案例中，加州水郡与嘉誉湾自 2017 年实施分账管理后，此前的公共收益已归集到加州水郡全体业主名下，每次经由业委会盖章确认，且该模式长期延续至今。此外，就加州水郡和嘉誉湾两个小区而言，因被河道划分为两个相对独立的区域，除物业管理用房外，两区域的公共设施设备都是独立配备的。2022 年，嘉誉湾小区地下车库维修项目，经嘉誉湾小区全体业主召开业主大会表决通过，完成了嘉誉湾地下车库的维修更新。

结合上述情况，经会议研讨，与会的多名委员一致认为，尽管加州水郡与嘉誉湾小区全体业主未就公共收益分配达成书面约定，但两小区自 2017 年起实施分账管理系经嘉誉湾业主代表提出、加州水郡业主同意，并在居委会牵头及街道的主持下最终形成决议，实质上是两区域业主达成的共识，且长期以来得到执行，可以视为是在居委会代行业委会职责下形成的业主大会，是业主之间共同约定意志，该模式长期沿用至今，具有事实上的约束力。且此前公共收益均归集至加州水郡账户并经业委会盖章确认，业委会盖章行为也是业委会之决议形成，在业主未行使撤销权撤销该决议之前，应当视为有效。此外，在公共部位维修方面，以往的小区公共维修事项表决是由单个小区全部业主单独进行表决，对于公共收益和维修资金实际上两小区可以区分使用。综上，从权责对等原则以及尊重历史决议、维护小区管理稳定性的角度出发，应维持现有公共收益分配现状。

会上，有部分委员补充提出，根据前述上海市 6 号文有关调整既有物业管理区域的相关规定，加州水郡和嘉誉湾因河道分割物理上完全独立，公共设施设备独立成套，两个小区已经初步具备调整为两个物业管理区域的条件，若加州水郡物业管理用房的配置符合相关规定（上海部分老小区甚至并未配备物业管理用房），两小区业主表决通过，完全是可以调整为两个物业管理区域的。不过考虑到加州水郡和嘉誉湾小区的现实情况，业主可能难以就物业管理区域划分达成一

致意见，且即便两小区分开独立管理，也应考虑给予两边业主相同的停车待遇，避免引发新的矛盾。

经过讨论，各位委员一致认为，就前述案例小区情况，除法律规定外，公共收益分配应考虑小区实际情况以及大多数业主意愿，双方应积极协商打破僵局并形成共识，以保障小区的和谐稳定以及物业服务的正常运行。同时，建议相关部门关注此类问题，必要时通过行政指导推动物业管理区域调整或适时出台分账管理指引等配套文件化解纠纷，为类似矛盾提供化解之道。

## 2025 物业营业收入规模 500 企业研究报告

文章来源：中物智库

在钢筋水泥的现代都市森林里，物业服务如同无声的脉络，串联起现代生活的呼吸与心跳。当城市天际线不断刷新高度，物业行业正经历从基础维护者向生活赋能者的深刻蜕变。此刻，我们选择以营业收入为棱镜，折射这个万亿级赛道的成长轨迹与未来光谱。可以说，营业收入不仅是企业生存的“经济脉搏”，更是行业转型的“价值刻度”。

在物业行业从规模扩张迈向质量重构的转折点上，营业收入如同一面三重镜像：于市场竞争力而言，它是企业服务溢价能力的直观映射，衡量着从“基础运维”到“多元生态”的价值跃迁；于企业发展生命力而言，其增长率揭示企业穿越周期的韧性，是判断“黄昏企业”与“朝阳品牌”的分水岭；于行业洞察力而言，营收结构的变化暗藏服务模式变革的密码，从传统“四保”服务到智慧社区、绿色服务、多元化服务的转型浪潮在此显影。没有哪个指标比营业收入更能同时诉说企业的过去耕耘、当下活力和未来野心。

数据的真实与敬畏尤为值得铭记。本报告覆盖 500 家样本企业，其中非上市企业的营收数据需通过多维建模推演，我们深知，在集中度高度分散的物业行业，营业收入数据的推算如同绘制一幅动态星图，虽有科学框架为基，仍难免细微偏差。若您发现局部星光失准，恳请指引修正。这份报告并非封闭的结论，而是开放的起点：每一次数据纠偏，都是对行业真相的又一次逼近。

当您翻开这份报告，不仅是在阅读数据，更是在参与定义行业的价值坐标系，因为所有伟大的变革，都始于对核心指标的深刻凝视与集体共创。

### 01 2030 年物业管理行业全景展望：万亿级市场的进阶之路与增长新范式

中国物业管理行业历经 44 年发展，已实现从无到有、从小到大的历史性跨越。2019 年，行业营收规模首次突破万亿元大关，标志着中国物业管理行业正式迈入高质量发展新阶段。这一里程碑式的成就，既是中国城镇化进程加速推进的生动注脚，也是服务业转型升级的重要体现。

基于全国经济普查数据及中国物业管理协会权威统计数据，并综合考量当前行业的发展现状与未来趋势，中物智库对物业行业全景进行了预测。中物智库研究显示：2024 年全国物业管理行业营收规模预计达 1.797 万亿元，同比增长 5.97%。这一预测数据折射出行业发展的三大核心驱动力：基础服务标准化进程加速、多业态融合布局深化、增值服务生态体系持续完善。这些结构性变革正在重塑行业发展格局，为未来增长奠定坚实基础。

值得关注的是，行业将迎来新的历史性突破——预计 2027 年整体营收规模将跨越 2 万亿元大关。这意味着在突破首个万亿规模后，行业仅用 8 年时间有望实现第二个万亿增长，年复合增长率高于同期 GDP 增速，彰显了物业管理行业强劲的内生增长动能和创新活力。

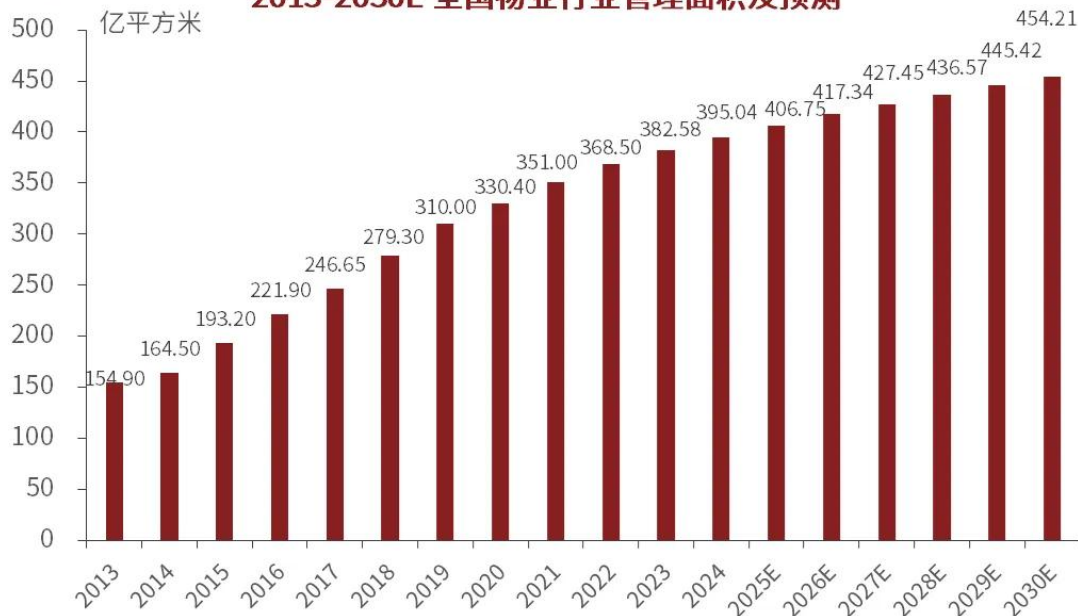
展望 2030 年，行业将步入成熟发展期，预计全国物业管理营收规模将接近 2.40 万亿元，2024-2030 年间年复合增长率保持在 4.74% 的稳健水平。尽管增速较快速发展期有所放缓，但在高基数背景下仍保持合理增长区间，显示出行业已建立起可持续的发展模式。



管理规模方面，2024 年末全国物业管理面积预计达 395.04 亿平方米，同比增长 3.26%。在新型城镇化战略推进、城市更新行动实施、以及产业园区、公共服务等多元业态拓展的合力推动下，预计 2030 年管理规模将突破 450 亿平方米，



2013-2030E 全国物业行业管理面积及预测



注：2024-2030年数据为中物智库预估，其他年份数据来源于中国物业管理协会

数据来源：中国物业管理协会，中物智库预测

年均增长率稳定在 2.35% 左右。

站在新的历史起点，物业管理行业战略机遇与转型挑战并存。面对增速放缓、市场分化的宏观环境，行业亟需破解成本收益结构性矛盾、服务供需模式错位等深层次问题。要实现可持续发展，物业企业须保持清醒认知，以“刀刃向内”的勇气突破发展桎梏。一方面，通过标准化建设、数字化转型和精益运营实现服务能级跃升，构建真正“质价相符”的市场化服务体系；另一方面积极开拓城市服务、资产运营等新赛道，在多元业态中寻找增长动能。此外，以品质服务为基，并深度参与老旧小区改造、基层治理等社会课题，实现经济价值与社会价值统一。未来，主动适应变革、积极创新服务模式的企业，将有望在行业转型升级浪潮中把握先机，赢得长远发展。

## 02 营收 500 样本企业分析：三重镜像下的竞争格局

在行业从规模扩张转向质量重构的关键节点，我们认为营业收入是反映物业行业竞争力、生命力和洞察力的关键指标，并创新性的提出物业行业营收的“三重镜像”理论，即营业收入作为核心指标，立体化呈现行业发展态势，既是企业市场竞争力的直观体现，也是检验企业抗周期能力的试金石，更是行业服务模式变革的风向标。基于此理论，本文对营业收入 500 样本企业进行深度解构，揭示行业竞争格局与生存逻辑。

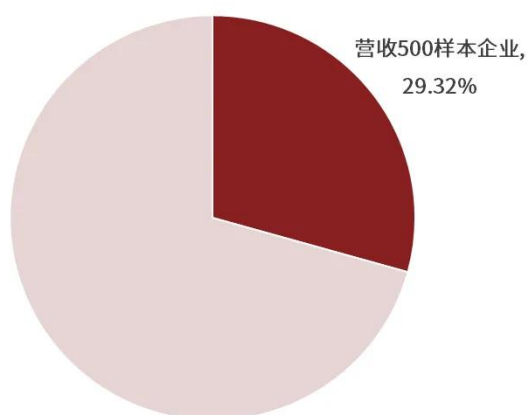
## ■ 营收 500 样本企业概况分析

行业集中度：营收 500 样本企业占比近三成，头部垄断格局成型

数据显示，2024 年营收 500 样本企业营收总值达到 5269.81 亿元，在行业总营收中占比达到 29.32%，也再次验证了样本企业对行业趋势的强代表性。



营收500样本企业在行业总营收中占比（2024年度数据）



数据来源：中物智库整理

不同营收层级之间的贡献度差异较大。头部企业通过规模化扩张与多元化布局（如非住业态、增值服务）形成强壁垒，主导行业增长，呈现“二八效应”。



其中，前 20 样本企业营收合计 2607.13 亿元，在 500 家样本企业中占比高达 49.47%，即近半数营收由仅 4% 的头部企业贡献。前 100 样本企业营收合计 4001.02 亿元，在样本企业中占比高达 75.92%，即头部 1/5 的企业贡献了样本企业超 3/4 的营收，头部垄断格局清晰。而剩余 400 家企业仅贡献 24.08% 的营收。

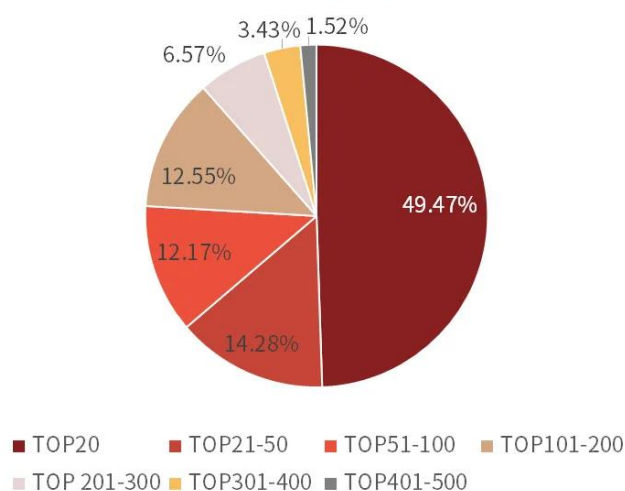
头部企业通过规模化扩张与多元化业态布局构建护城河，形成“资本+品牌+技术”三重壁垒，形成强者恒强的马太效应。行业正加速从分散走向集中，中小企业面临生存空间挤压。

### 层级分化特征：行业营收呈金字塔结构，头部集中效应显著

行业呈现显著的“金字塔式断层”，从塔尖到塔基的规模差距达 77 倍，各层级特征如下：



各层级企业营收总值在样本企业营收中的占比  
(2024年度数据)



数据来源：中物智库整理



营收500样本企业不同层级门槛值、均值、中位数  
及其典型特征（2024年度数据）

层级	门槛值	均值（亿元）	中位数	特征分析
TOP 20	约39亿元	130.36	103.26亿元	头部企业规模断层领先，均值是中位数的1.26倍，极少数超大型物企，如万物云、碧桂园服务等拉高整体水平。
TOP 50	约18亿元	67.19	约33亿元	营收跨度大，中位数仅为均值一半，内部差异显著。
TOP 100	约10亿元	40.01	约18亿元	中位数不足均值的一半。
TOP 200	约5亿元	23.31	约10亿元	
TOP 300	约3亿元	16.70	约6亿元	行业“长尾”特点凸显。
TOP 400	约1亿元	12.97	约5亿元	
TOP 500	约5000万元	10.54	约3亿元	半数企业营收不足3.3亿，竞争格局高度分散。

资料来源：中物智库整理

（1）门槛值差异大，规模断层

从营收 20 样本企业门槛值约 39 亿元到营收 500 样本企业的约 5000 万元，差距达 77 倍，层级间存在明显“断层”。



营收500样本企业不同层级门槛值、差距及特征  
（2024年度数据）

层级	门槛值	与 TOP500 门槛值差距	核心特征
TOP20	约39亿元	约77 倍	头部企业具有规模优势，叠加生态化布局等占据资源制高点
TOP50	约18亿元	约36 倍	区域龙头与垂直领域先锋的 竞争地带
TOP100	约10亿元	约20倍	中小规模企业占比提升，转型压力凸显
TOP500	约5000万元	——	超半数企业营收不足 3.3 亿，依赖住宅基础服务

资料来源：中物智库整理

（2）营收中枢下移

营收 500 样本企业中位数仅约 3.30 亿元，超半数企业仍处于中小规模阶段，营业收入依赖传统四保等住宅基础服务，对如养老、托育等增值服务与商业、城市服务等非住业态拓展不足。

(3) 均值与中位数偏离

前 20 样本企业营收均值约是中位数的 1.26 倍，表明存在极少数超大型企业，如万物云、碧桂园服务等拉高整体水平；前 50、前 100 和前 200 样本企业营收的中位数仅为均值的一半左右，反映头部企业内部差异显著，呈现分化。例如，前 50 样本企业营收跨度从约 18 亿至 439.93 亿，分化剧烈。

(4) 行业呈现典型“金字塔结构”

行业呈现典型“金字塔结构”，头部企业凭借资源优势快速扩张，行业资源加速向头部集中，中小物企受限于规模与能力，需通过差异化或区域深耕突围。



营收500样本企业不同层级概况

企业层级	特点	核心挑战	转型路径	典型策略案例
塔尖 (TOP20)	规模化+生态化巨头	高基数下增速放缓、利润率平衡	科技 + 生态 双轮驱动	万物云：科技收入超 30 亿元，构建“空间科技服务”生态； 碧桂园服务：立足社区物业服务场景，联动生态链伙伴，持续推进“1+N+X”社区生活服务模式，构建完整生态体系。
塔身 (TOP21-100)	区域龙头或专业赛道企业	全国化扩张难、头部挤压效应	区域深耕 + 垂直专业化	南都物业：由深耕长三角区域向江浙沪区域转变，截至2024年，总签约面积中，江浙沪区域面积占比85.58%；全年新签约面积中，江浙沪区域面积占比92.51%。
塔基 (TOP101-500)	区域优势企业	规模瓶颈、依赖基础服务，转型成本高	差异化细分 + 联盟整合	老旧小区改造：绑定地方政府，承接保障性住房服务； 区域联盟：与本地中小物企联合采购降本，共享增值服务资源

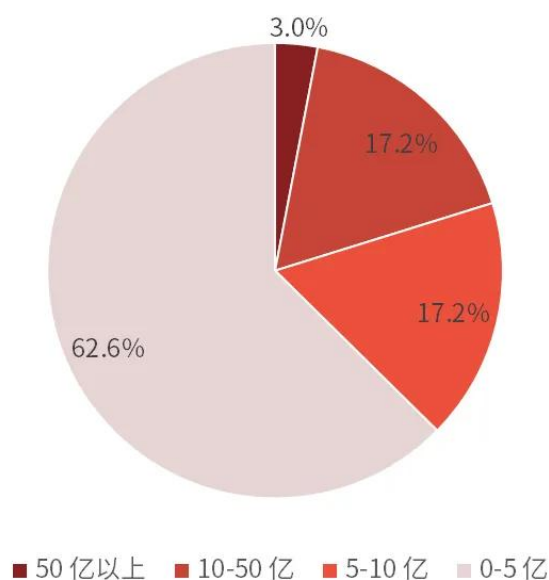
资料来源：中物智库整理

03 四大营收区间的生存逻辑：从生态巨头到长尾筑基

根据不同营收规模可以对 500 家样本企业划分为四个区间，营收在 50 亿以上，构建了完整的全生命周期服务、生态成熟的头部物企；营收在 10 至 50 亿具有中坚力量的专业化领跑物企；营收在 5 亿至 10 亿处于生存竞争压力大的转型突围型物企；以及营收在 5 亿以下处于行业长尾，积极精耕细作的“小而美”的物企。从企业数量和占比上看，本次纳入分析的样本企业处于这四个区间的物企数量分别为 15 家、86 家、86 家和 313 家，占比分别达到 3.0%、17.2%、17.2% 和 62.6%，呈现出头部企业优势集中，长尾效应明显的特征。



营收规模区间企业数量占比（2024年度数据）



数据来源：中物智库整理



四大营收区间企业数量、占比及典型特征

营收区间	企业数量	占比	区间企业典型特征
50 亿以上	15 家	3.0%	头部企业，多元化布局（住宅 + 非住 + 增值服务），科技赋能显著。
10-50 亿	86 家	17.2%	区域龙头 / 国资物企，基本盘稳固，布局多业态，尝试社区增值服务。
5-10 亿	86 家	17.2%	中型物企，聚焦区域项目，对母公司依赖强，增值服务处于探索期。
0-5 亿	313 家	62.6%	中小物企，业态布局单一，项目布局分散，以基础物业服务为主。

资料来源：中物智库整理

生态构建者：50 亿以上

从不同的营收区间来看，样本企业中，营收在 50 亿以上的企业为 15 家，占比 3.0%，作为头部企业，贡献了 45.46% 的营收。这类头部企业往往构建了较为完善的生态体系，具有资本、品牌和技术的三重竞争壁垒，具有规模优势、多元业态布局广泛，社区增值服务等多元业务开展成熟，更加关注生态化布局和场景深耕，以及科技投入上较高。

例如，15 家样本企业的在管面积约 75 亿平方米，在行业中占比近 20%，集中度较高，具有较强的规模效应；招商积余（62.27%）和保利物业（60.89%）非住在管面积则均超过 60%；碧桂园服务以资产保值增值和业主生活需求为核心，围绕业主家庭成长周期、房产价值周期和社区成熟发展周期，提供全方位的社区生活服务。2024 年，公司突破传统零售模式，深耕场景体验，优化服务链路，打造“物业+专业”的近场信任链零售形态，社区增值服务收入达到 41.91 亿元。保利物业（28.16 亿元，16.57%）、绿城服务（33.73 亿元，18.21%）和恒大物业（20.68 亿元，16.21%）等社区增值服务收入占比也均超过 15%；万物云、绿城服务等头部物企凭借前沿科技，不仅显著提升自身经营效能，还构建起对外输出的科技服务体系，开辟新的创收渠道。2024 年，万物云 AIoT 及 BPaaS 解决方



案服务收入达 30.21 亿元，同比增长 8.6%。绿城服务科技服务收入达 3.41 亿元，毛利率达 38.7%，较上年同期增加 0.6 个百分点。

龙头企业具有较强的竞争壁垒，然而，高处不胜寒，这些龙头企业在高基数下普遍增速放缓，面临诸多挑战。物业服务合同外拓难度提升，非居业主外包预算下降、新房交付放缓、存量房品质物业服务需求下降等问题接踵而至，企业亟需在规模扩张与利润率提升之间找到新的平衡点，以稳固其行业领军地位。

#### 专业领跑者：10-50 亿

数据显示，样本企业中营收处于 10 至 50 亿的企业数为 86 家，占比 17.2%，是行业的专业化中坚力量。它们以专业性、区域密度、成本控制、响应速度等优势，在细分领域深耕细作，兼具品牌口碑与专业壁垒。

例如，金科服务积极探索团餐等新业务，拓展服务边界；明喆集团在政府公建、医院等业态展现强劲专业竞争力；南都物业、滨江服务、建业新生活在区域内精耕细作，凭借高服务密度和服务品质赢得良好口碑。这些企业不满足于现状，积极在全国化拓展中强化专业能力，寻找发展新机遇，有望在进一步探索中实现进阶破圈，为行业注入新活力，成为连接头部巨头与中小物企的关键纽带。

#### 转型突围者：5-10 亿

样本企业中营收处于 5 至 10 亿的企业数为 86 家，占比 17.2%，处于生存型竞争阶段。人力成本是其敏感痛点，对住宅物业依赖度高，增值服务单一，多依赖本地开发商低价竞争，业务结构相对单一。这类企业亟待转型升级，寻找新的盈利增长点，突破生存瓶颈，以适应行业发展的新要求。

#### 长尾筑基者：5 亿以下

样本企业中营收处于 5 亿以下的企业数 313 家，占比高达 62.6%，呈现出典型的长尾特征。这些企业项目面积普遍在 1500 万平方米以下，项目布局分散，以基础物业服务为主。在行业竞争加剧、头部企业扩张的背景下，它们面临着更大的生存压力。然而，危机中亦有机遇，这些长尾筑基者若能精准定位，在细分



赛道如老旧小区改造等领域深耕细作，打造“小而美”的特色服务，有望在行业细分市场中占据一席之地，实现差异化发展，为行业生态的多样性贡献力量。

## 04 行业分化下的未来图谱：3-5 年关键变革期

营收规模分层不仅是企业实力的体现，更直观地反映了物业管理行业“马太效应”的加剧。在行业从规模竞赛向质量竞争转型的关键期，企业需要根据自身规模阶段重新定位：头部企业强化生态协同，用科技重构服务效率，中部企业以专业建立壁垒，长尾企业靠特色赢得生存空间，共同构成行业生态的多元图谱。

头部企业凭借“住宅基本盘+非住增长极+科技赋能+生态”的强大组合拳，构建起难以逾越的护城河，强者愈强。中小物企则在夹缝中求生存，需在区域精耕、专业细分或联盟合作中寻找破局之道。未来 3-5 年，行业营收结构将加速转型，向“高毛利业态主导、科技驱动增长”的方向迈进。在这个关键时期，无论企业处于何种营收区间，都需以质量变革应对规模瓶颈，通过提升服务品质、优化运营效率、加强科技应用等手段，实现可持续发展，在行业分化的大潮中找准自身定位，书写属于自己的生存与发展篇章。未来也或将出现“区域性物管服务集团”的新物种，打破现有规模分层格局。

## 小结

当营收数据不再仅是财务数字，而成为服务价值的量化表达，物业行业正迎来从“规模红利”向“价值红利”的历史性转折。在营收重构的价值新时代，营收数字正在转化为三种新型生产力：一是，服务力，即单位营收所带来的客户满意度；二是科技力，即数字化投入带来的边际效益；三是生态力，即多元业务协同产生的增值空间。而那些能够实现“三力平衡”的企业，将在行业分化中赢得战略主动。

未来已来，在 2030 年 2.4 万亿市场规模的新图景中，那些能够将“空间服务”转化为“生活价值”、把“数据资产”沉淀为“服务能力”的企业，终将在营收棱镜的折射中，显现出穿越周期的真正光芒。这是一个最好的时代，因为每

个企业都有机会定义行业的未来；这也是一个最具挑战的时代，唯有深刻理解营收背后的价值逻辑，才能在变革浪潮中屹立潮头。

#### 关于数据来源与准确性的说明

本研究报告以物业管理行业 500 家企业作为样本，涵盖主板上市物企、新三板物企及其他非上市物企。其中，非上市企业数据因信息披露有限，是结合企业提交、过往表现、行业对标及多维建模推演得出。尽管我们力求通过科学方法与交叉验证提升数据精度，但受统计口径差异、非公开数据估算等因素影响，部分企业的营收数据可能存在细微偏差。若您发现疏漏或失准之处，恳请不吝指正，我们将及时核查并更新。

物业行业的分散性与服务模式的快速迭代，使得营收数据的追踪如同“动态拼图”——既需严谨的财务逻辑，也需对区域差异、业务结构变化的敏锐洞察。我们深知，任何模型推演皆无法完全替代企业真实经营数据，因此特别呼吁更多物业企业加入本项研究，共同完善行业基准数据库。您的参与，将助力行业从“模糊估测”走向“精准描摹”，为政策制定、投资决策与战略规划提供更坚实的依据。

我们认为，这份报告的价值，不仅在于呈现当下的营收格局，更在于搭建一个持续进化的行业观察框架。每一份补充数据、每一条修正建议，都是推动行业认知向真相更近一步的基石。我们期待与业界同仁携手，以开放、透明的数据生态，照亮物业行业高质量发展的前路。

---

## 小区物业管理用房要缴房产税吗？

宋安成

近期，物业公司反映收到税务局将对物业管理用房征税的通知，向我咨询物业管理用房是否应当缴纳房产税。我亦是第一次听闻该消息，因为在个人看来，物业管理用房用于物业管理服务，为全体业主所有，无论如何物业公司不应缴纳房产税。由于税法领域的专业性，且自己对税法确实了解较少，通过各种渠道恶补了关于房产税的知识。

房产税（Real estate tax）以房地产市场评估价值为税基，是对房地产所有者或使用者按年度征收的地方政府税收。根据《中华人民共和国房产税暂行条例》（2011年修订，以下简称“条例”）第二条规定：“房产税由产权所有人缴纳。产权属于全民所有的，由经营管理的单位缴纳。产权出典的，由承典人缴纳。产权所有人、承典人不在房产所在地的，或者产权未确定及租典纠纷未解决的，由房产代管人或者使用人缴纳。”

那么，物业公司需为物业管理用房缴纳房产税吗？这里我们展开讨论。

从《条例》内容看，未明确物业管理用房是否应缴纳房产税。从《条例》第五条<sup>9</sup>免征房产税的房产范围解读，也难以得出物业管理

---

<sup>9</sup> 《中华人民共和国房产税暂行条例》第五条 下列房产免纳房产税：

- 一、国家机关、人民团体、军队自用的房产；
- 二、由国家财政部门拨付事业经费的单位自用的房产；
- 三、宗教寺庙、公园、名胜古迹自用的房产；
- 四、个人所有非营业用的房产；
- 五、经财政部批准免税的其他房产。

用房可以不缴纳房产税的结论。但有一点可以确定，免缴房产税的范围一般是自用非经营用房，要缴纳房产税的房屋一般应为经营用房，故在此展开讨论物业管理用房是否属于经营性用房？

官方并未定义物业管理用房概念，一般的理解物业管理用房是专用于物业管理活动，如办公、值班、存放工具等，属于小区公共服务设施，根据《物业管理条例》第37条规定：“物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。”由于经营属性与房产税征收有密切关系，物业管理用房用于物业管理是否构成“经营”成为问题的焦点。经营性用房，一般是指用于商业经营（如商铺、饭店），以营利为目的的房屋。物业服务企业接受开发商或业委会委托提供物业管理服务本身是经营活动，可能有人会理解，物业公司用物业管理用房提供经营活动的，自然应缴纳房产税。本律师认为，这一理解并不正确。首先，如果将物业管理用房理解为物业公司为自身经营所用的房屋，那么，小区的门卫室、消防控制室、垃圾房，均是物业公司办公或提供服务的房屋，难道也属于经营用房并应缴纳房产税，这样的观点显然不当。因为这一理解忽略了这些房屋的本质——即以上房屋属于小区的配套用房，配套用房本质系为保证小区良好运行而设置，并非为物业公司经营而设置。不管住宅小区是否聘请物业公司管理，即使是业主“自治”，小区配套用房必须依法配置使用，业委会无法从法律层面改变配套用房的功能以进行经营活动。所谓物业公司利用物业管理用房经营只是表象，这完全不同于物业公司承租房屋用于企业办公，或者其它经营

性企业租赁房屋用于生产经营，例如连锁酒店租赁大厦经营住宿业务，工业企业租赁厂房用于生产等。

其次，实务中，部分地方政府明文确定不应对物业管理用房征收房产税。比如《重庆市财政局 重庆市地方税务局关于印发土地增值税等财产行为税政策执行问题处理意见的通知》（渝财税〔2015〕93号）规定，“使用居民住宅区内业主共有房产进行物业管理、为小区业主服务的，不征收房产税”。其理由是使用居民住宅区内业主共有房产进行物业管理、为小区业主服务，不属于“经营性用房”。

如果仍然有观点坚持认为物业管理用房属于经营性用房，就应当缴纳房产税，那么谁是纳税主体呢？我们要再回到《条例》的规定。根据《条例》第二条之规定，可以解读出三个纳税主体：一是所有权人；二是全民所有房屋的经营管理单位；三是代管人或使用人交纳（针对产权未确定、产权人不在房产所在地的特殊情况）。根据《条例》之规定，在物业管理用房明确为全体业主所有情况下，无论如何也解读不出由物业公司负担房产税的结论。部分支持对物业管理用房征收房产税的观点，引用《财政部 国家税务总局关于房产税城镇土地使用税有关政策的通知》【财税〔2006〕186号】的规定：“对居民住宅区内业主共有的经营性房产，由实际经营（包括自营和出租）的代管人或使用人缴纳房产税。其中自营的，依照房产原值减除10%至30%后的余值计征，没有房产原值或不能将业主共有房产与其他房产的原值准确划分开的，由房产所在地地方税务机关参照同类房产核定房产原值；出租的，依照租金收入计征。”根据前文所述，属于业

主共有的经营性房产不应当包括物业管理用房，除非有些地方明确规定小区可以配置**物业经营用房**的情况下，如浙江等地。若小区物业用房真要按照财税〔2006〕186号执行，那么房产税的缴纳分两种情况。若小区采取自治管理，应由业主委员会缴纳房产税；若小区委托物业管理公司管理，由物业公司代全体业主缴税。从结果看，最终税收承担人应当是全体业主，而物业仅负代缴义务，依据是以下政策文件。

根据《财政部国家税务总局关于房产税城镇土地使用税有关问题的通知》【财税〔2009〕128号】第一条规定：“无租使用其他单位房产的应税单位和个人，依照房产余值**代缴纳**房产税。”对这一政策规定的理解同样存在两种路径：一、物业管理用房不是经营用房，而是配套用房，故无需缴纳房产税；二、物业管理用房是经营用房，物业公司代为缴纳房产税，最终承担纳税责任的是全体业主，还是会回到前文所述的结论上。

其实，涉及物业管理的税收存在诸多其它问题，比如酬金制物业费是以所有收取的物业费为基数缴纳增值税，还是仅以酬金为基数缴纳增值税，小区停车收益是否应缴纳增值税等等。各地税务部门的要求及税务口径不尽相同，税务部门应当给出统一的解释和操作，否则即印证了“刑不可知，则威不可测”的古话，我国“依法治税”的口号也成为空谈。

最后笔者也不禁感慨，经济下行的环境之下，税务部门太难了。



## 物业费：多个小区下调，10城空置房少缴

文章来源：中物智库

近期，物业费“降价潮”备受关注。多地小区物业宣布下调物业费，如2024年以来，武汉市已有超40个小区的物业公司宣布下调物业费，降幅普遍在10%到35%之间。与此同时，目前全国已有10多个城市加入空置房物业费打折的行列。

究其缘由，主要受青岛、武汉、银川、武汉、广州等城市重申物业费指导价影响，部分业主质疑所在小区物业费显著高于政府指导价，要求物企对照政府规定的物业服务标准，详细公示超等级物业服务方案或者下调物业费。

进入2025年，多个城市出台新规，对空置房物业费实施打折优惠，如江苏省镇江市对连续空置6个月以上的住宅物业费最多交70%、湖南省长沙市针对已办理房屋交付手续却未入住或未使用的空置房，物业费交纳实行阶梯式优惠；甘肃省兰州市明确“空置”认定标准：需满足水、电、燃气连续6个月零使用，且房屋未装修或未出租。

在房地产市场整体压力下，不少业主开始重新评估起物业服务的价值。虽然从目前物业费下调的小区数量与城市整体小区数量来看，占比依然较低，但从2021年至今小区物业换手率及收缴率来看，市场对物业服务满意度下行明显。

### 01 多城百余个项目下调物业费，整体占比不足1%

近期，全国多地小区物业费降价引发关注。

如重庆某别墅物业费从4.5元/平方米/月降到了2.09元/平方米/月；武汉某高端小区物业费从7.6元/平方米/月下降到3.8元/平方米/月，某刚需小区物业费由此前的2.5元/平方米/月，下调至1.1元/平方米/月；常州某小区宣布物业费由原先的1.8元/平方米/月下调至1元/平方米/月；南昌某小区物业费由原先的2.8元/平方米/月下调至2元/平方米/月……

从整体降价幅度来看，大部分都在10%以上，少数超过50%。

主要受广州、重庆、银川、青岛、武汉等城市公示物业费标准影响，最终引发降价舆情。

2023 年 11 月，广州发布了物业费新规，物业服务基准价仍保持 2010 年水平，住宅一级前期物业服务收费最高不超过 2.8 元/平方米·月。

2024 年 2 月，重庆发布《重庆市政府定价的经营服务性收费目录清单（2024 年版）》的公告，前期物业服务收费最高 1.9 元/平方米·月，自 2024 年 6 月 1 日起正式施行。

随后 2024 年 5 月，银川和青岛城阳区先后发布关于印发《银川市普通住宅前期物业服务 and 停车收费政府指导价标准方案》的通知及《关于对普通住宅前期物业服务收费超出政府指导价进行自查整改的通知》。

在青岛城阳区要求物企自查整改之后，2024 年 10 月 22 日，青岛西海岸新区市场监督管理局等 3 部门联合印发《关于严格执行青岛市普通住宅前期物业服务收费价格政策的特别提醒告诫函》，要求 70 家超出政府指导价的小区物业公司限期调整收费并退费。

部分城市/区域政府指导价政策



时间	城市	政策文件	变化
2023年11月	广州	《广州市普通住宅前期物业服务收费政府指导价标准（2023年版）》	最高不超过2.8元/平方米·月，与2010年持平
2024年2月	重庆	关于发布《重庆市政府定价的经营服务性收费目录清单（2024年版）》的公告	限价1.9元/平方米·月，8年未变
2024年5月	银川	关于印发《银川市普通住宅前期物业服务 and 停车收费政府指导价标准方案》的通知	限价2.2元/平方米·月
2024年5月	青岛（城阳区）	《关于对普通住宅前期物业服务收费超出政府指导价进行自查整改的通知》	——
2024年6月	武汉（江夏区）	《关于制定江夏区住宅前期物业服务收费标准的通知》	限价2.4元/平方米·月
2024年10月	青岛（西海岸新区）	《关于严格执行青岛市普通住宅前期物业服务收费价格政策的特别提醒告诫函》	——

● 资料来源：公开资料整理

据公开资料显示，2024 年指导价发布后，上述几城百余个项目实现了物业费的下调，降幅主要集中在 20%-35% 之间。

多数降价小区通过业主与物业公司友好协商达成，物业公司承诺降低物业费，但不降低物业服务标准。部分降价小区则是借助更换物业公司的方式，达成降低物业费的诉求。

虽然 2024 年至今已有多个小区物业费降价，但据克而瑞物管的研究数据显示，在 2024 年调研的全国 40 多个重点城市中，仅有 4 个城市物业费明显降价，而在这 4 个城市的近万个项目中，也仅有百余个项目降价，占比不到 1%。

## 02 空置房物业费打折，整体收缴率承压

在多个小区物业费下调的同时，多城宣布空置房可以少缴物业费。

如江苏省镇江市出台新规，从 2025 年 2 月 1 日起，镇江市住宅连续空置 6 个月以上的，经业主书面告知、物业服务企业确认后，空置期间前期物业服务费按规定标准的 70% 交纳。空置超过 24 个月的由双方协商确定，未协商或未能达成一致的，继续按照规定标准的 70% 交纳；

湖南省长沙市发布通知，自 2025 年 3 月 1 日起，针对已办理房屋交付手续却未入住或未使用的空置房，物业费交纳实行阶梯式优惠。交房次月起连续空置至第 24 个月，按收费标准的 70% 交纳；从第 25 个月起至空置结束，按 90% 交纳。

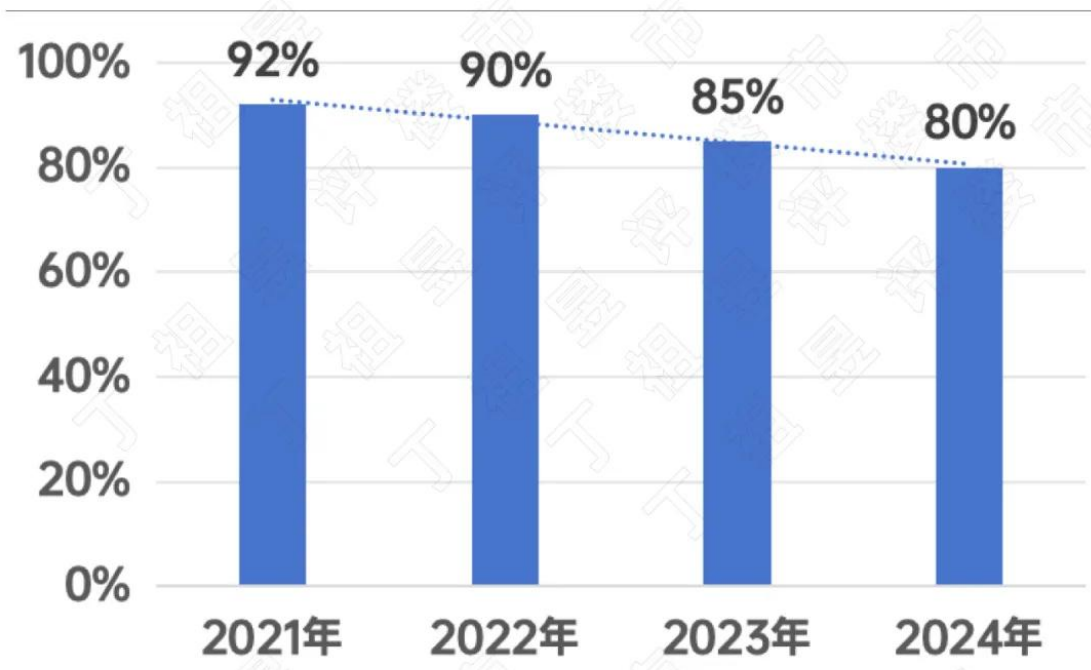
2025 年初兰州市住建局发布《物业服务收费管理细则》，对之前《兰州市物业服务收费管理实施办法》中“空置房”进行了特别强调：需满足水、电、燃气连续 6 个月零使用，且房屋未装修或未出租。

据不完全统计，目前宣布空置房物业费打折的城市已经有 10 多个。

事实上，近年来物业费收缴率明显下降，其中空置房缴费意愿下降尤为明显。业主主观认为没有享受物业服务，便不需要缴纳物业费。但其实小区的环境绿化、公共卫生、保安巡逻都需要一定的经费来维持。

正是在这样的背景下，越来越多项目提出空置房物业费打折的措施，试图提高空置房缴费意愿，同时也保证了业主的房屋财产权益。据克而瑞物管统计，2021年至今，上市物企平均物业收缴率已从92%跌至2024年的80%。

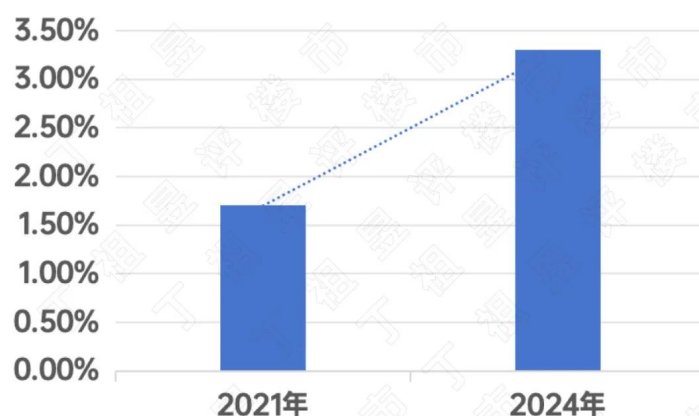
## 上市物业企业平均物业费收缴率变化



● 数据来源：克而瑞物管整理

物业费作为长期刚性支出，对中低收入家庭构成显著负担，老旧小区业主负担更重，收缴率更低。同时，由于物业费收缴率下降容易导致恶性循环，从而降低物业企业的稳定性，数据显示2024年全国年更换物业项目数量约2万个，换手率从2021年的1.7%升至3.3%。

## 2021-2024年物业项目换手率变化



● 数据来源：克而瑞物管研究整理

### 03 物业费之争仍将继续，物企需加快转型

物业服务作为一种现代化的房屋管理模式，历经多年的孵化和发展，行业规模曾快速增长，在推动社会经济发展和居民生活层面起到了越来越重要的作用。

在对美好生活的追求下，广大人民群众逐渐意识到物业服务的重要性，物业服务价格也逐渐成为业主关心的问题之一。

近年来，政府多次强调物业服务收费价格应主要通过市场竞争形成，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定；施行政府指导价的，也大多建立了动态调整机制。

但从当前行业的实际运行情况来看，随着人工成本的上升以及人们对物业服务水平要求的提高，物业服务质量与价格是否相符，物业服务价格是否过高等问题的讨论日益增加。

作为业主，当然希望每一分钱都能得到应有的回报，作为物企，也希望在保证服务质量的同时，能够实现可持续的发展。我们认为，随着物业费限价、业委会自主意识加强，以及物业费与收缴率双降等多重因素叠加，2025年的物业费之争仍将继续。

物业费争议的本质，是城市化进程中公共服务市场化改革的缩影。若要让业主从“价格敏感型”转向“价值认知型”，物业企业必须完成三重跃迁：从成本控制者转型为资源整合者，从基础服务商升级为生活解决方案商，从被动执行者进化为社区治理参与者。唯有如此，才能破解“降价死循环”，实现业主满意度与企业可持续发展的双赢。

#### 小结

2024年至今出现的“物业费降价潮”，可以算得上是物业服务行业内出现的一个新现象。它的好处在于，可以让我们越来越正视物业服务的价值，进而重视物业费的问题。

过去，很多物业靠开发商“输血”，而如今必须靠提升服务质量抢市场、换来业主的信任。

可以说物业管理行业目前正处于品牌重塑与价值升级的关键时期，在物业回归服务本源与初心之后，一个“提升行业价值”的时代也将来临。



上市物企业务创新盘点

文章来源：物股通

上半年，在多重因素的交织下，整个行业的舆情几乎被调降物业费垄断。虽然阻力重重，但部分物企仍然在探索新发展范式的道路上。比如万科物业用一本服务清单重建业主信任，世茂服务以冷链投资叩响万亿市场大门，南都物业和新大正则用无人机与机器人重塑服务价值链。当创新渗透至行业毛细血管，传统物业正裂变出颠覆性基因。

01 服务模式革命：弹性定价重构业主与物业的契约

6月13日，在2025中国物业服务企业综合实力研究成果发布会上，万科物业副总经理邹明放出重磅信息，万科物业针对物业费采取“弹性定价”模式，并向行业开源两方面内容。

此前，万科物业将508项服务拆解为158项必选服务（如电梯维保等法定项目）与350项自选服务（如绿化修剪频次）。在打响本轮降价第一枪的重庆，金域学府翰林小区业主率先通过协商将高层物业费从3元/㎡降至2.28元/㎡，降幅达24%。

事项类型（事项编码）		类别（专业编号）	空间（空间编号）		作业类别（作业编号）	
物业空间作 业SLA共计 508项	A1 基于法律法规、行业规范必选服务	FA设备 73项	地下车库 01	设备夹层 02	巡检 100	巡查 101
			楼栋 03	大堂出入口 04	检测 102	检验 103
		EQ设施 81项	大堂 05	架空层 06	保养 104	维修 105
			标准楼层 07	消防楼梯间 08	防冻 106	清陶 107
			避难层 08	电梯轿厢 09	清洗 108	清扫 109
	A2 基于万科物业价值观必选服务	CL清洁 110项	弱电井 10	强电井 11	巡扫 110	擦拭 111
			水管井 12	屋面 13	擦拭 112	除尘 113
			电梯机房 14	消防稳压泵房 15	刮洗 114	冲洗 115
			消防水泵房 16	喷淋独立报警阀室 17	清理 116	消毒 117
			风机房 18	消防控制室 19	分拣 118	打腊 119
B 事项可选服务	LA绿化 145项	消防气体灭火室 20	发电机房 21	深度清洁 120	垃圾收倒 121	
		自维配电室 22	二级配电室 23	转运（中邮站-市政） 122	除雪 123	
	SA安全（含处突） 84项	生活水泵房 24	泳池机房 25	白蚁消杀 124	老鼠消杀 125	
		中水泵房 26	商业休闲广场 27	蟑螂、蚊蝇消杀 126	浇灌 127	
	CS客户服务 15项	.....(49个)		.....(100-158)		

这一模式的核心突破在于服务清单透明化与定价权转移：1）成本可视：公区收益 80%归业主，50%强制用于公共修缮并公示；2）动态挂钩：数字化工单系统按月生成服务报告，业主可实时监督履约；3）行业开源：2025 年 6 月，万科将 508 项标准及《弹性定价白皮书》向全行业开放，推动中小物企低成本复制。

创新维度	传统模式痛点	弹性定价解决方案
服务选择权	业主被动接受打包服务	350项自选服务按需定制
成本透明度	费用去向不透明	公区收益分配强制公示
行业适配性	头部企业垄断创新	开源标准降低中小物企门槛

02 技术融合爆发：无人机与机器人重塑服务价值链

在低空经济与具身智能的浪潮下，上市物企技术布局从单点工具升级为生态级重构。以南都物业为例，其通过“资本+技术”双轮驱动的方式开展 AI 生态布局。

- 1）战略控股云象机器人：1500 万元投资持股 8.57%，成为最大产业股东，共建“算法+硬件+场景”闭环。其 9000 万方管理面积为机器人提供海量测试场景，目标降低人工成本 10%；
- 2）产业基金捕获前沿技术：设立赛智助龙基金，重点投资宇树科技等人形机器人企业，构建“技术孵化-场景验证”链条，研发费用同比激增 80.63%。

企业	技术方向	核心场景	降本增效成果	商业化进展
南都物业	清洁机器人+AI算法	社区安防、设备运维	目标降低人工成本10%	基金存续7年，技术嵌入中试
新大正	无人机+无人清扫车	校园巡检、航空物业	巡检效率提升80%	35所高校全覆盖

与此同时，A 股另一家上市物企新大正，正在成为低空经济定义空间服务的新范式。

其成立无人机科技公司，在重庆大学虎溪校区实现巡检效率提升 80%，覆盖人工盲区水域与植被监测，精度达 0.5 m<sup>2</sup>；在 35 所高校部署“智赛洁”无人车，单台替代 3-4 名人力，配套 AI 调度平台动态优化路径，农业植保效率提升 30%。

6 月 12 日，一场旨在探索产教深度融合新模式的签约仪式在重庆城市管理职业学院举行，标志着新大正无人机科技公司与该校正式开启全面战略合作的新篇章。

03 赛道裂变：从社区服务到万亿产业链整合

与时偕行，上市物企的边界正突破“四保一服”，向高增长赛道延伸。

6 月 19 日，世茂服务公告，拟斥资 2.376 亿元联合无锡星河打造辽西最大智慧冷链枢纽，整合物流与新能源资源，构建“全温域、全链条”供应链体系，响应国家“十四五”冷链规划。

核心条款	具体内容
成立时间	2025年6月19日订立合伙协议
参与主体	有限合伙人（LP）：上海世茂天境（世茂服务间接全资附属公司） 普通合伙人（GP）：无锡星河
经营目的	在中国辽宁省葫芦岛区域开发冷链物流项目的投资及运营
存续期限	无固定期限，除非根据合伙协议约定终止或解散
出资总额	人民币2.4亿元
出资安排	➢上海世茂天境：出资2.376亿元（占比99%） ➢无锡星河：出资240万元（占比1%） ➢出资方式：现金 ➢出资期限：2025年8月30日前
管理机制	无锡星河作为普通合伙人担任执行事务合伙人，负责日常运营管理、财务汇报、利润分配方案拟定等 重大事项（如名称变更、经营范围调整、不动产处分等）需全体合伙人一致同意
财务核算	作为世茂服务的合营企业，按权益法核算，业绩不纳入世茂服务财务报表合并范围
利润分配	➢每年最晚12月31日前审计 ➢利润先提取10%留存用于弥补亏损或扩大经营 ➢剩余利润中普通合伙人和有限合伙人各分配50%
亏损分担	➢按出资比例分担 ➢有限合伙人以出资额为限承担债务责任 ➢普通合伙人承担无限连带责任
战略定位	打造辽西地区规模最大、科技含量最高、辐射能力最强的“全温域、全链条、全场景”现代化智慧冷链枢纽，响应国家“十四五”冷链物流规划及京津冀协同发展战略。

此外，万科物业与高和资本成立社商基金，装入持重资产探索“蝶城+社商”模式，抢占社区消费终端；

招商积余“沃土云林”模式整合到家服务、空间运营等业务，增值服务收入占比突破 15%，成为轻资产平台运营商。

## 04 创新生态：政策与资本的双重催化

创新落地依赖外部生态的协同进化。

从政策端看，重庆 2024 年修订《物业服务收费管理办法》为弹性定价提供合法性；从资本端看，2025 年 6 月 3 日，新大正与南都物业因技术布局获资本市场双重认可，股价双双涨停。

未来，行业有望呈现三重范式跃迁：

服务产品化：弹性定价模式有望覆盖更多存量小区，业主自治意识觉醒倒逼服务清单标准化；

载体无人化：头部物企项目将部署无人机或机器人，人力成本占比从 60%降至 45%；

能力跨界化：物业工程师需掌握无人机调度或 AI 训练，新大正年输出 500 名低空经济专业人才。

### 小结

当万科物业的 508 项服务清单成为行业开源标准，当世茂服务的冷链版图向辽西延伸，当南都物业的算法芯片嵌入清洁机器人——物业行业的价值锚点已从“空间管理”转向“生态运营”。

这场创新竞赛的终极赢家，必属于那些将技术基因、政策红利与用户需求编织成飞轮的企业。