

# 西咸研究

(第 29 期·总第 277 期)

西咸新区研究院

2022 年 7 月 1 日

---

## 新形势下推动国家级新区物业行业高质量发展的思考与建议

——以沣东新城为例

王 伟

当前，物业管理行业正迈入发展黄金时代，特别是在疫情常态化防控背景下，行业的边界与内涵正在加快重塑。近年来，沣东新城物业管理行业从无到有、从小到大，得到了较快发展。在新的形势下，如何立足国家级新区战略使命，抢抓国家中心城市和西安都市圈建设契机，洞察潜在市场机会、寻求长远发展路径、持续提高运营水平，为新区企业和居民提供安全、舒适、便捷的服务。结合国内先进经验，就推动新区物业行业高质量发展提出相关的思考建议。

## 一、国内物业管理行业发展现状及趋势

(一) 全国物业管理发展情况。1981年3月10日，深圳市成立了全国第一家物业管理企业——深圳市物业管理公司，随后中海、万科、国贸、中航、金地等一批物业企业在深圳诞生。1993年3月全国物业管理专家研讨会召开后，全国掀起了物业管理建设高潮。截至2021年，我国共注册333万家物业管理公司，上市物业企业59家，国内行业产值达数百亿元。

(二) 西安物业管理行业的发展现状。1993年，西安市房地三分局率先在市生产小区实施物业管理，此后西安物业管理行业呈快速发展之势。目前全市现有独立法人物业管理企业2000余家。开发区中，**高新区**率先组建了物业管理企业，比如成立于1996年的高科物业管理有限责任公司，目前在管项目60个，面积约500余万平方米；创建于1997年5月的高新枫叶物业服务管理有限责任公司服务项目33个，面积近400万平方米，占到高新区成熟社区的近半数。**经开区**经发物业股份有限公司成立于2004年，服务面积约700万平方米，服务范围已拓展至韩城市 and 新疆。**曲江新区**圣境物业管理有限公司成立于2005年8月，在管项目近30余个，累计管理面积近500万平方米，2011年4月整合成立为曲江圣境城市发展服务有限公司。

### (三) 当前物业行业发展的趋势

一是服务类型不断延伸，服务边界持续拓展。探索“物业服务+生活服务”模式，物业服务企业加快向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸。

**二是整合并购不断加速，行业规模化曲线明显。**部分中小型物业企业借力并购、市场拓展、战略合作等手段快速提升市场份额，行业集中度将进一步提升。

**三是城市服务不断焕新，服务半径不断扩大，**城市服务将成为物业企业扩大规模的重要手段，部分头部物业企业通过拓展、收并购等方面介入城市公共服务领域。

**四是科技赋能不断加深，数字化变革引领未来。**智慧物业、智慧社区进一步覆盖，物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术将不断应用。

## **二、沔东新城物业管理行业发展现状和存在问题**

### **（一）发展现状**

**起步期：**沔东新城物业管理行业是伴随着新区的成立逐步发展起来的。2012年1月，为了适应新城的建设发展，沔东集团成立西安沔东物业管理有限公司，其后本地物业服务企业如雨后春笋般出现，如国企性质的昆明池物业、科统物业、文商物业等，民营性质的和平物业、秦东物业、沔秦物业等，部分城中村也组建了自己的小型物业公司。

**发展期：**随着西咸一体化持续推进，众多大型房企迅速涌入，逐步聚集了阳光智博服务、戴斯永绿、保利、嘉宝服务等20余家一线物业服务企业。在知名品牌企业的刺激带动下，沔东新城区域的物业企业快速发展，最具代表性的沔东物业管理有限公司创新“邻里守望模式、亲情服务模式、管家服务模式”，成为沔东物业行业的一面旗帜。

**壮大期：**2019年3月，沣东发展集团组建成立了陕西西咸沣东物业集团股份有限公司，将原西安沣东物业公司、西安沣渭城市服务公司、沣东沣河景区公司并入，实现优势互补和资源优化配置。经过三年发展，目前公司在管项目70余个，服务面积1463万平方米，已成为新区规模最大的物业服务企业。

## **（二）存在问题**

**一是整体规模较小，发展后劲不足。**目前，沣东新城区域内约有物业管理企业近20家，但规模企业不足5家，绝大多数仅管理1-2个项目，整体呈现数量多且分散、经营范围小、技术含量低等特点，导致区域物业管理难以向高层次发展。

**二是市场两级分化明显，竞争格局加剧。**随着物业服务行业市场准入放开，企业数量剧增，行业集中度低下，无序竞争加剧，区域品牌物业服务企业实现高品质服务难度不断加大。

**三是管理体系不成熟、项目业态单一。**当前，居民对社区生活服务的需求不断增长，沣东部分物业管理企业因体系不成熟，管理经验不足，项目业态单一，导致居民口碑褒贬不一，影响了整体形象。

## **三、思考与建议**

当前正是物业管理行业发展的重要机遇期，在政策端、需求端趋势向好。新形势下，沣东新城物业管理行业要立足创新城市发展方式主题主线、西安都市圈和西咸一体化战略机遇，持续提高运营能力，塑造国家级新区物业品牌。

**（一）进一步整合区域资源，打造西部区域首选物业服务。**

在新的市场环境下，企业通过收并购、重组整合等方式，进入资本市场将成为常态。未来，可通过重组联合、产权转让、整体划拨等形式，对区域内的企业进行整合，重置优质资源，按服务属性整合为各类品牌化物管企业。例如，根据区域行业特性，可将泮东物业集团旗下三家公司打造成专业化、规模化、品牌化的物业服务企业，整体统筹区域内的所有物业项目，打造差异化产品。其一负责高端住宅、商务写字楼、产业园区等业态，其一接管安置小区、市政配套、社会公建等项目，其一主管景区、公园等文旅项目，实现产品精细化、管理一体化、服务特色化，降低运营成本，做大规模和体量，为企业上市、提升核心竞争力夯实基础。

（二）深耕特色和增值服务生态圈，提升品牌价值。发展特色服务对物业企业来说就是抢占差异化竞争赛道，在同质化较高的物业行业中脱颖而出。当前，规模大、专业化、有品牌的大型物业企业在做好品质服务的基础上，应积极寻找战略突破，争取政策、项目、资金支持，提供精细化和特色化服务。起步阶段，可发挥自身资源优势，寻求品牌代理、房屋租售、车位代理租售等；后期可以深挖社区生活，提供特色服务，如社区新零售、社区电商、美居服务、家政服务、银发经济、亲子教育、社区金融等，将物业管理融入到社区服务中，提升物业品牌价值。

（三）抢抓发展机遇和政策红利，助力提升城市服务能级。抢抓发展机遇和政策红利，在老旧小区改造、城镇公共服务等方面，找准契合点和切入点，拓展城市服务新路径。同时，建议新区相关部门通过推动规模化集约化管理、盘活公共区域资源、发

布机会清单和举办资源对接会等方式，进一步提高城乡物业服务管理覆盖面，落实税收支持、财政补贴等配套政策措施，为区域龙头物业企业做大做强提供条件，提升新区整体物业管理品牌知名度。

（四）创新服务模式，推动品质化、智能化、专业化发展。积极推动区域内物业管理行业数字化转型，广泛运用 5G、互联网、物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，一方面，搭建“智慧物业”信息化平台，强化物业管理、公共服务和生活服务应用，提高物业服务的专业化、数字化、智能化水平。另一方面，以“人文+科技+场景构建”为驱动，将科技、智能等元素引入物业服务，联通线上 APP 与线下各类生活服务，在服务业态开发、服务手段创新、服务品质提升上下功夫，提升新区物业服务行业的产品力、服务力。

（作者系陕西西咸沣东物业集团股份有限公司副总经理）

---

送：西咸新区管委会、西咸集团班子成员。

省委政研室、省政府研究室。

西安市委政研室、市政府研究室。

发：各新城管委会班子成员及部门，各新城集团班子成员及部门，西咸管委会各部门、西咸集团各部门，各街办（镇）。

---