



物业行业观察二：物企科技 化实践与方向



投资建议

我们认为科技化建设是产业互联网时代物业企业提效降本、创新业务的重要选项。头部物企是科技化建设的先行者与主导者，我们认为短期内其有望在人均效能、运营管理效率和服务品质等方面与中尾部物企逐渐拉开差距，中长期则有望借助科技化工具打造“中小物企生态联盟”、打开服务的物理边界，进一步巩固竞争壁垒。我们认为上市物企中，碧桂园服务、绿城服务、金科服务、旭辉永升服务和中海物业的科技化战略清晰、资源投入较丰富，且已取得了初步成果。

理由

“是什么”——产业互联网时代物业企业的“基础设施”。我们认为物企科技化建设是产业互联网重塑传统行业的体现，未来科技化工具或将成为物业企业的“基础设施”。业务角度，物企科技化可分为企业数字化中后台（财务、人力系统等）、企业运营前台（设施设备运维、员工调度管理等）、面向客户的服务平台（业主 APP、智慧社区硬件等）等层次；场景角度，物企面向 C 端住宅社区的科技化实践较为普遍，具备相关资源禀赋的物企亦向 B 端、G 端场景进行延伸。

“为什么”——助力基础服务降本增效、新赛道业务延伸。基础服务端，我们认为科技化建设通过后台运营效率提升、智能硬件工具完善等，解放一线员工从事“更有温度”的服务，实现成本、效率和品质的同时优化，托举企业整体盈利能力；衍生赛道端，我们认为科技化系统将作为助力新

业务开展的实用工具，赋能产品设计、获客、用户数据沉淀等全业务流程。

“谁来做”——头部物企主导，多方参与者共建生态。静态成本收益视角，我们认为管理规模是决定物企能否自研、自建科技化系统的关键要素，头部物企方能在有效时间内收回自建成本；动态竞争格局视角，我们认为头部物企在资源投入、线下运营管理经验、尾部市场触达等方面具备优势，未来头部物企或将主导平台建设，互联网公司、科技硬件公司等为其提供技术支持、硬件供应和产品补充，多方共建科技化生态。

“往哪走”——“广义市占率”概念强化、物理边界进一步打开，头部物企竞争壁垒夯实。一方面，我们认为未来头部物企有望以科技化为抓手打造“生态联盟”，向中小物企输出成套科技化解决方案，并在此基础上寻求更广义、更深入的资源整合与业务合作；另一方面，我们认为头部物企有望将大数据分析、AIoT 平台建设等能力由社区场景逐步延伸至城市场景，进一步迈向“城市运营服务商”、打开成长空间。基于此，我们认为科技化建设有望在中长期维度上巩固头部物企竞争壁垒。

风险

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_39029

