



上海复工后物业 需求调查

2022年6月

找报告，上“数据理河”

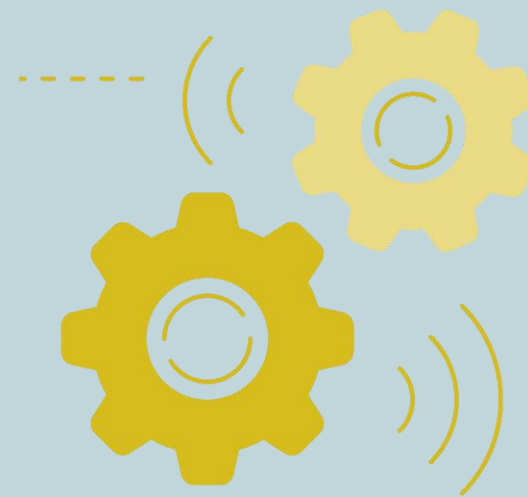
微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

复工复产：您是否做足准备？

物业管理是防疫体系的重要一环，已被国家住建部纳入当地疫情防控体系。这也意味着物业服务在疫情防控和基层治理的重要作用已上升至国家层面，也必将为行业未来的业务成长带来更多空间。

上海自6月1日起，进入加快全面复工复产的全新阶段，出台了取消企业复工复产审批制度、扩大企业防疫和消杀补贴范围、稳步提高企业达产率等一系列措施重振城市经济。针对工业企业的复工复产疫情防控指引也已更新至第三版。一些区域也已出台针对商办楼宇的防控工作提示，为楼宇管理方及租户提供相应指引。

我们针对物业管理最核心的三大环节：科技、可持续发展及服务，对上海包括机构投资者、开发商及第三方运营在内的共490位客户进行了调查，期望了解其复工后的主要的关切，并对中长期行业趋势进行观察分析。

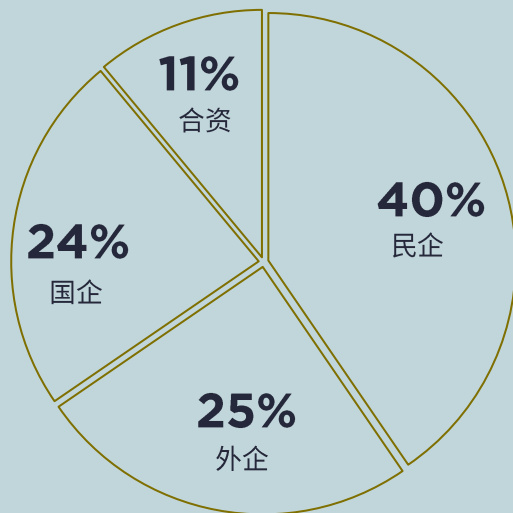


找报告，上“数据理河”

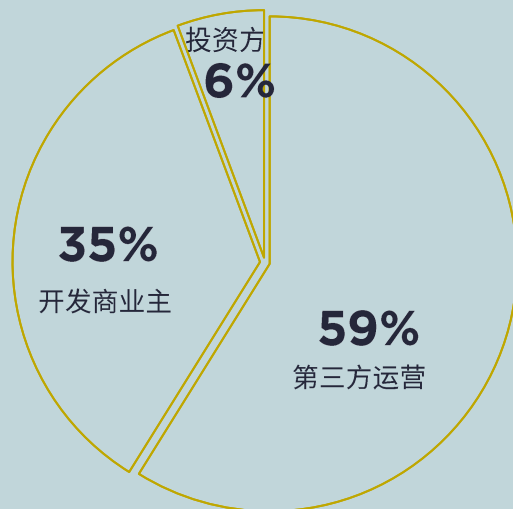
微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

受访者背景

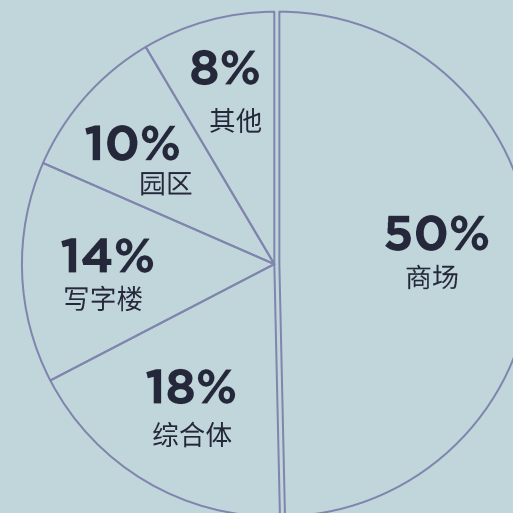
所有制



投资背景



物业形态



找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

八个问题：不止于当下

物业管理核心 – 科技赋能、可持续发展与人性化服务



科技

科技赋能物业管理行业转型升级。复工后行业最关注的科技应用是什么？哪些创新代表了行业发展未来趋势？



可持续发展

国内ESG理念发展已进入黄金期，也成为上市公司发展必须面临的问题。物业企业对可持续实践认知如何？



服务

面对诸多防疫要求，物业管理最关切的难点有哪些？面向未来可能出现的突发情况及租户的需求变化，还可以做好哪些准备？

找报告，上“数据理河”

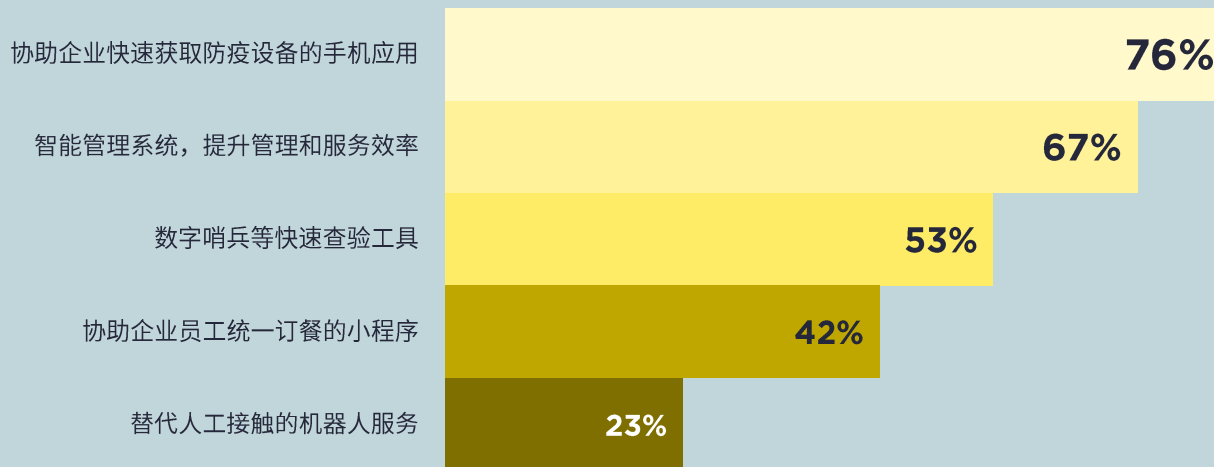
微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

科技对复工的首位应用： 迅速帮助企业获取防疫物资

科技是物业管理行业突破传统发展模式的重要推动力，保障了各行各业防疫期间的业务运行。在防疫相关的科技应用中，76%的受访者最关注如何协助物业管理乃至企业租户迅速获得抗原、口罩等防疫物资。这也体现出复工初期，物业管理需借助科技手段，对常态化防疫的潜在突发事件做出更为迅速的应急处理。

多数受访者已对数字哨兵等查验工具进行相应布置，但对防疫保障的重视程度远不止于此。此外，针对有可能出现的楼宇封控导致的管理人员紧缺，67%的受访者希望提升智能管理系统，优化系统设计，搭建远程设施设备监测等方式，实现远程操作管理。

Q：复工后，最受物业关注的科技应用



找报告，上“数据理河”

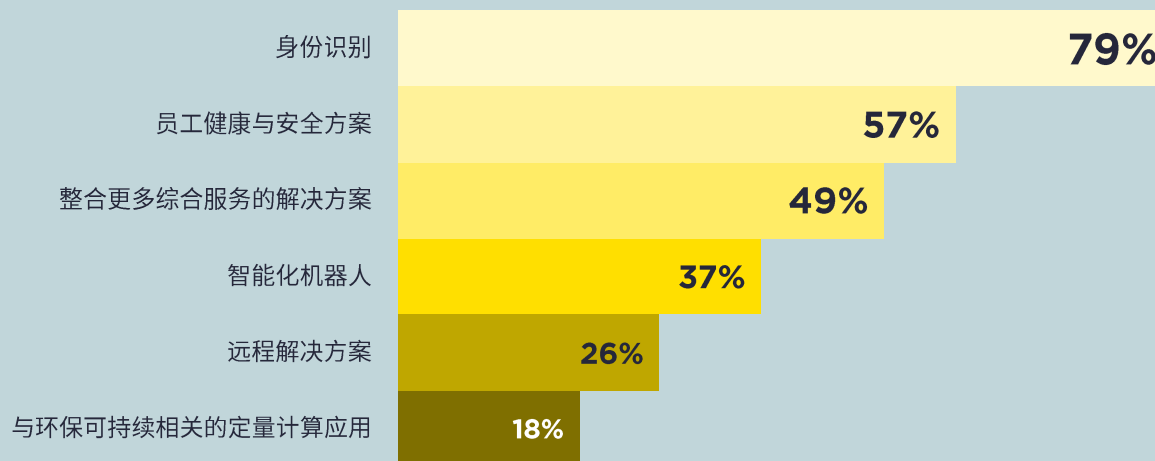
微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

服务于人：物业领域科技应用的长期趋势

展望未来的物业场景，搭建智慧平台与AI人工智能不仅是协助物业管理企业降本增效、提升服务体验的方式，也能够更从容应对防疫带来的不确定性因素。但调查结果反馈显示，选择综合型智慧解决方案与智能化机器人应用的受访者比例并未进入前二位。当前的物业管理方对直接与楼宇“人员”相关的辅助应用更为关注。高达79%的受访者认为包括扫码、人脸识别在内的身份识别

工具会进一步推进；57%的受访者认为提升楼宇员工健康安全的科技手段更为重要。科技应用的智能化不应停留于提升管理效率，更应注重如何实现与用户的有效沟通，建立信任。人性化及智能化结合的专业服务才会是未来的行业方向。

Q：长远来看，哪些科技手段会得到更广泛的应用



找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

绿色认证：理念普及与实践存在认知差距

Q：所在项目是否获得可持续绿色建筑认证？

绿色建筑认证已成为很多新建项目的必选项，仅10%的受访者表示其项目并未或得绿色建筑认证。但同时却有57%的受访者并不清楚所在项目是否获取了绿色认证。这表明不少业主或运营方对可持续绿色理念仍缺乏足够的员工普及意识。

在几组不同物业类型中，写字楼的绿色认证普及较高，约30%的受访者明确表示已获得绿色认证。

就不同类型业主而言，对绿色建筑认证类型的选择偏好存在一定差异。其中，民企项目的偏好性最强，近一半（48%）的认证集中于中国绿色建筑认证（CGBL）。

48%

在已获取绿色认证的项目中，民企开发商中有48%选择中国绿色建筑认证



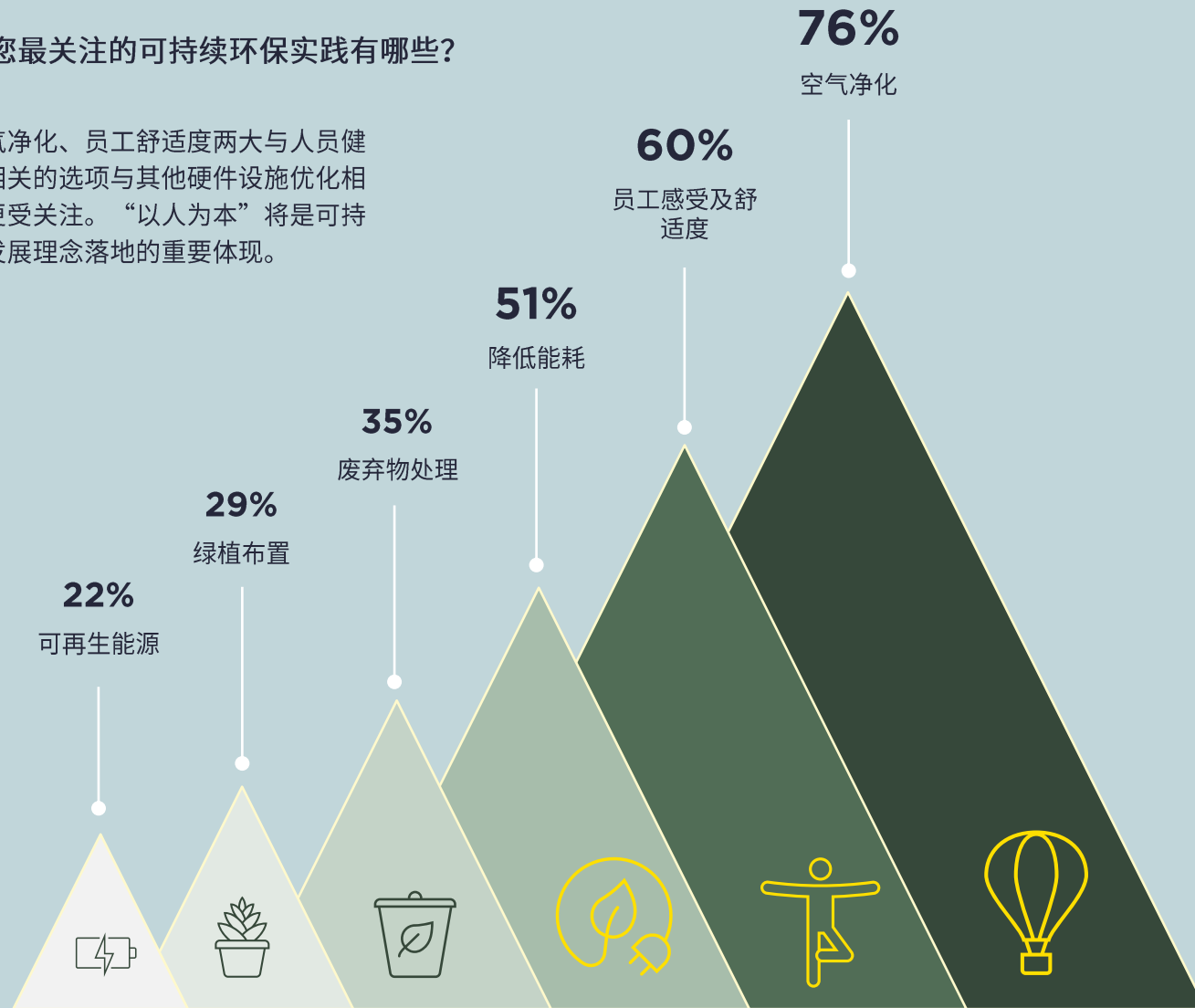
找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

可持续发展：健康要素胜过硬件标准

Q：您最关注的可持续环保实践有哪些？

空气净化、员工舒适度两大与人员健康相关的选项与其他硬件设施优化相比更受关注。“以人为本”将是可持续发展理念落地的重要体现。

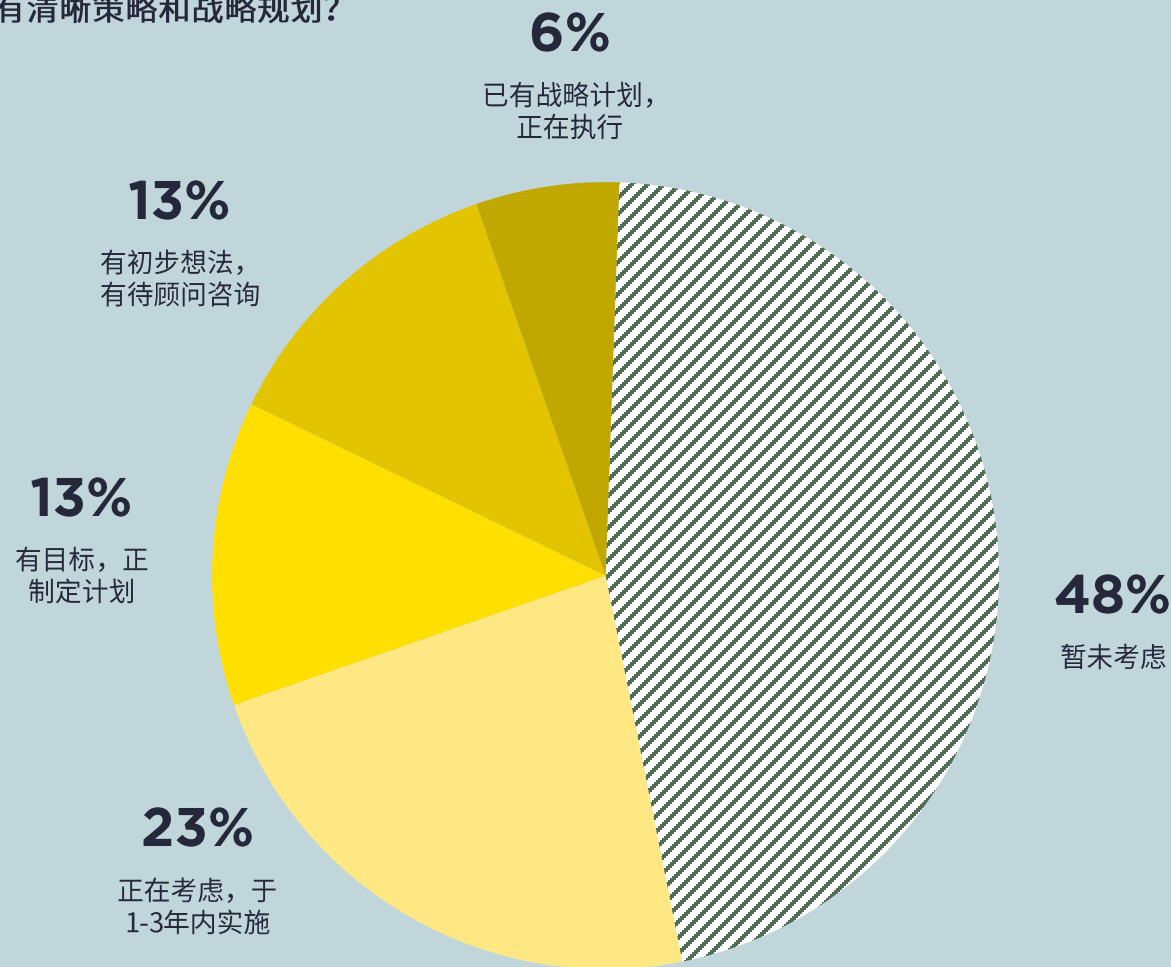


找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

近半数受访者缺乏ESG与双碳治理长远规划，可持续发展推进之路依然任重道远

Q：企业在实现绿色低碳转型及ESG治理是否已有清晰策略和战略规划？



找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新



房地产业占全球碳排放的40%，是各国推进净零碳排放的重点行业之一。上海的计划至2025年，全市的碳排放总量达峰，比全国目标提前5年。

在此背景下，随着行业加入碳排放额度管理名单范围不断扩大，投资人、业主及终端客户均将受到国家双碳战略以及资本市场ESG披露的双重压力。一方面，可再生能源的使用、楼宇节能技术、信息化平台等绿色科技将会得到更广泛的应用；另一方面，企业更需主动披露可持续发展的实施路径，以满足资本市场的合规要求。

然而我们的调查显示，超过一半的受访者并不清楚其项目是否获得了绿色认证，而近半数受访者缺乏ESG与双碳治理长远规划，可持续发展推进之路依然任重道远。

相较而言，央企/国企的可持续战略制定大幅领先民企及外企，72%的受访者表示已经制定或正在考虑ESG的长期目标与规划。外企的比例约为47%，虽然很多跨国公司已有全球ESG战略，但在中国尚未完全落地。民企的比例偏低，仅有38%。

72%

的央企/国企已经有明晰或在考虑中的ESG目标

找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

如何消毒消杀？ 所有人都在问

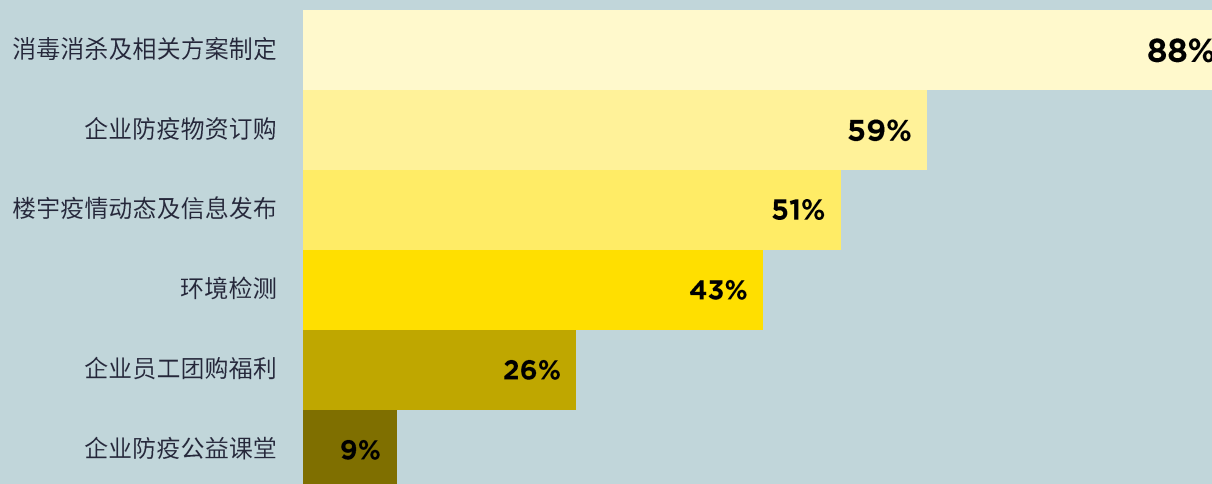
在关于防疫相关的服务措施中，88%的受访者对消毒消杀工作方案最为关注。这也是在所有八个问题所有选项中，选择比例最高的一项，充分说明市场对消毒消杀的正确执行方案需要相关部门给予更加明确指引。

与之前科技应用的关注点类似，在服务类的选项中，协助企业防疫物资订购排名靠前。相较之下，与防疫相关度较弱的员工团购及公益课堂受关注度偏低。

88%

受访者最关注消毒消杀的方案制定

Q：复工后，最受关注的疫情相关服务

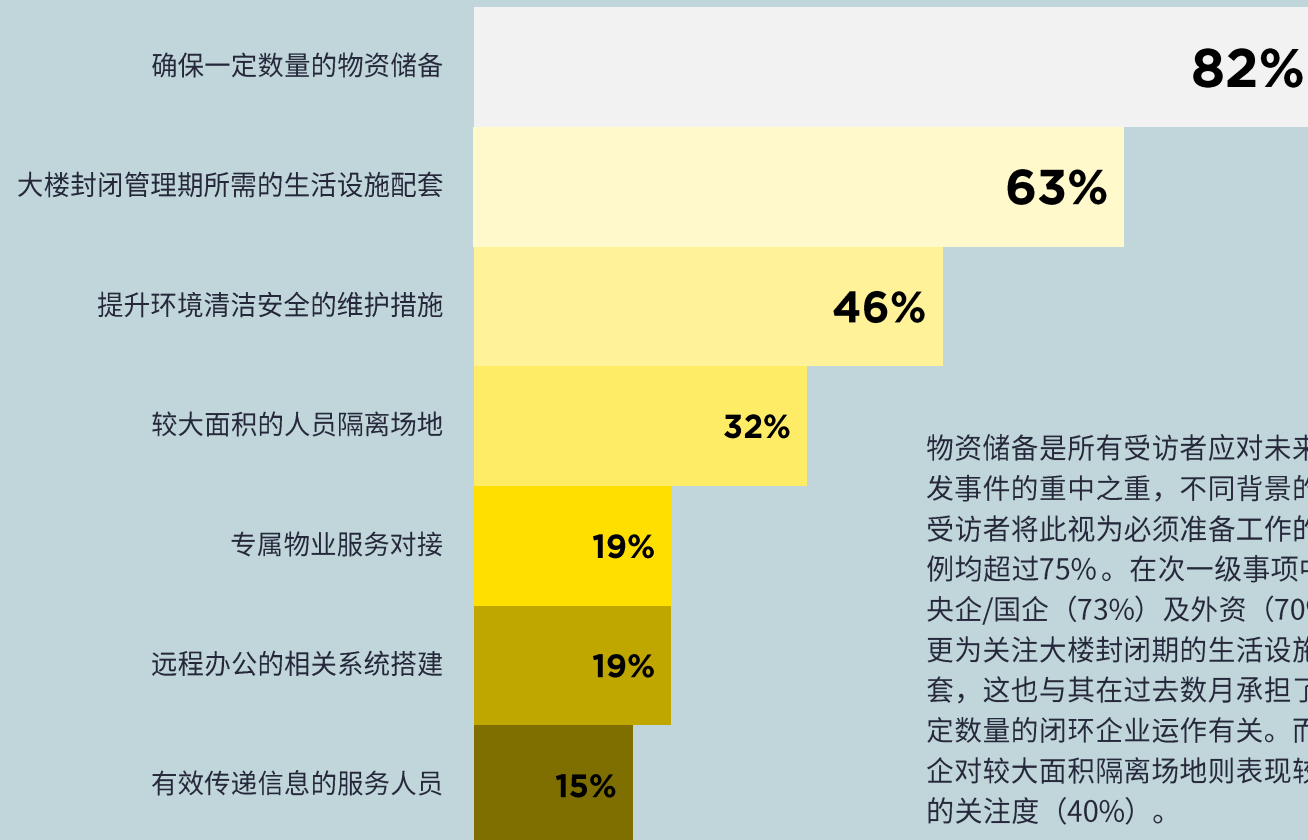


找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新

应对未来的不确定性： 储备足量物资

Q：针对未来可能出现的不确定状况，您认为应做好哪些方面的准备



物资储备是所有受访者应对未来突发事件的重中之重，不同背景的各受访者将此视为必须准备工作的比例均超过75%。在次一级事项中，央企/国企（73%）及外资（70%）更为关注大楼封闭期的生活设施配套，这也与其在过去数月承担了一定数量的闭环企业运作有关。而民企对较大面积隔离场地则表现较强的关注度（40%）。

找报告，上“数据理河”

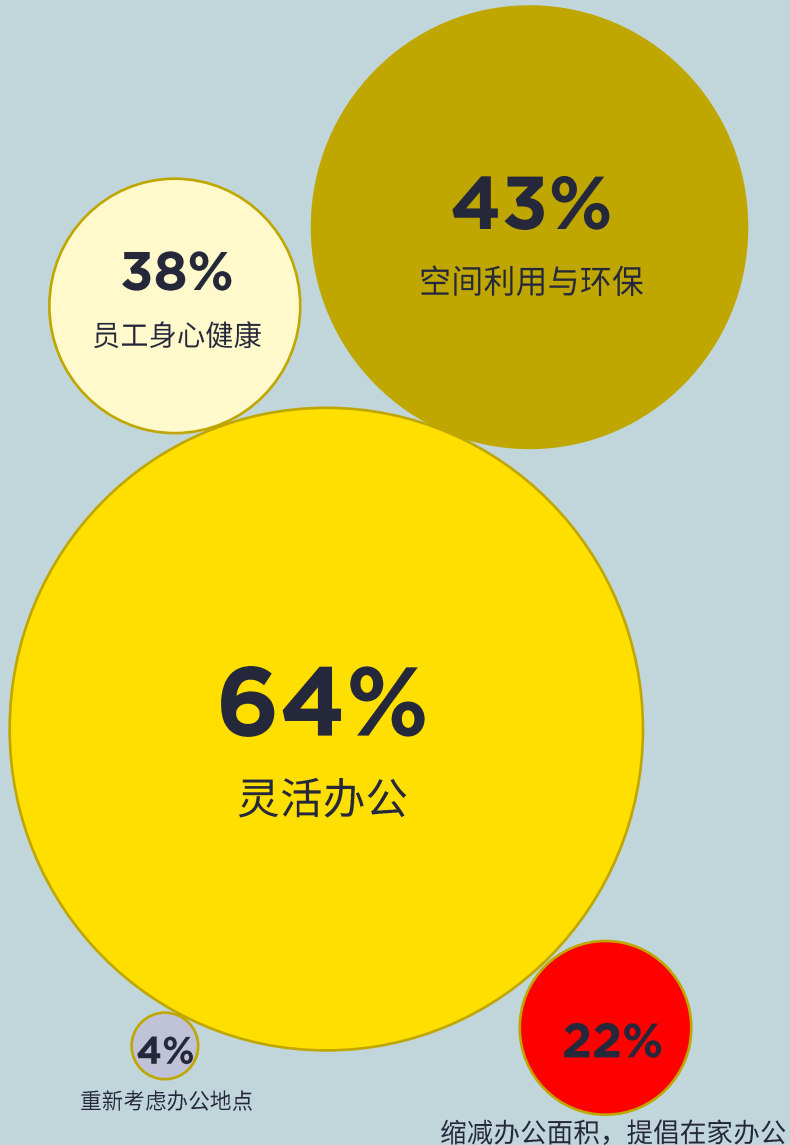
微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群（13462421224）同步分享更新



Q：预计租户在未来对空间的使用考量有何变化？

企业对居家办公形式始终存在一定争议，很多观点认为在家办公无法确保有效沟通及效率，而员工也时常感觉精力难以集中，工作时间拉长。但无论如何，超过半数受访者认为，居家与办公室相结合的灵活办公模式将成为企业面对未来不确定性的最佳方案。

整体而言，受访者倾向认为企业对未来空间使用会更注重有效利用及健康。认为对办公空间将进行大幅变动的可能性（搬迁或缩减面积）依然较低。主动适应环境的变化，积极调整策略应对，仍是更加务实的选择。



思考：如何迎向更远的未来

充足保障、可持续实践与员工关怀



以更智能的方式实现平台管理

面对持续存在的各类突发事件，楼宇管理只有快速应变才能从容应对。物理管理者应设立有效的计划，通过科技介入辅助每个环节，实现信息传递的流畅与透明，确保运作稳定。



可持续实践有待持续推进

可持续理念正逐渐融入房地产全生命周期，在双碳目标推动下，企业的价值与风险已开始与碳排放直接挂钩，双碳规划成为企业可持续发展的必由之路。企业需要自上而下推进并践行可持续理念，真正引领绿色未来。



多层面的员工关怀

为物业的最终使用者，即企业员工提供有效周到的服务，始终是物业管理的核心。员工需要更加健康的环境、更好的安全保障、更便利的配套服务，要求物业服务必须通过更加多元的方式带动人性化服务进一步完善。

找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新



物业及资产管理部

孟喆
主管、高级董事
中国区
marco.meng@savills.com.cn

范洁
高级经理
华东区
april.fan@savills.com.cn

市场研究部

James MacDonald
主管、高级董事
中国区
james.macdonald@savills.com.cn

张琳
董事
中国区
chester.zhang@savills.com.cn

第一太平戴维斯是一家在伦敦股票交易所上市的全球领先房地产服务提供商。公司于1855年创立，具有悠久的历史传承以及强劲的增长态势。第一太平戴维斯是行业引领者而非跟随者，在全球设有逾600家分公司与联营机构，广泛分布于美洲、欧洲、亚太、非洲和中东地区。本报告仅作一般信息用途。未经事先许可，任何人不得对其相关内容或全部内容进行出版、复制或引用。同时本报告亦不构成任何合同、计划书、协议或其他文档的依据。第一太平戴维斯已尽全力确保报告内容的准确性，但对于该报告的使用而导致直接或间接的相关损失不承担任何责任。本报告版权所有，未经第一太平戴维斯研究部书面许可，不得以任何形式对该报告的部分或全部内容进行复制。



扫一扫小程序
查看更多研究报告

找报告，上“数据理河”

微信小程序、知识星球、www.bj-xinghe.com、微信群 (13462421224) 同步分享更新