

# 2023年 设施管理行业基准报告



易居克而瑞副总裁 张兆娟



2023年09月

指导单位：全国设施管理标准化技术委员会秘书处

参与单位：克而瑞，设施之家，行政联盟



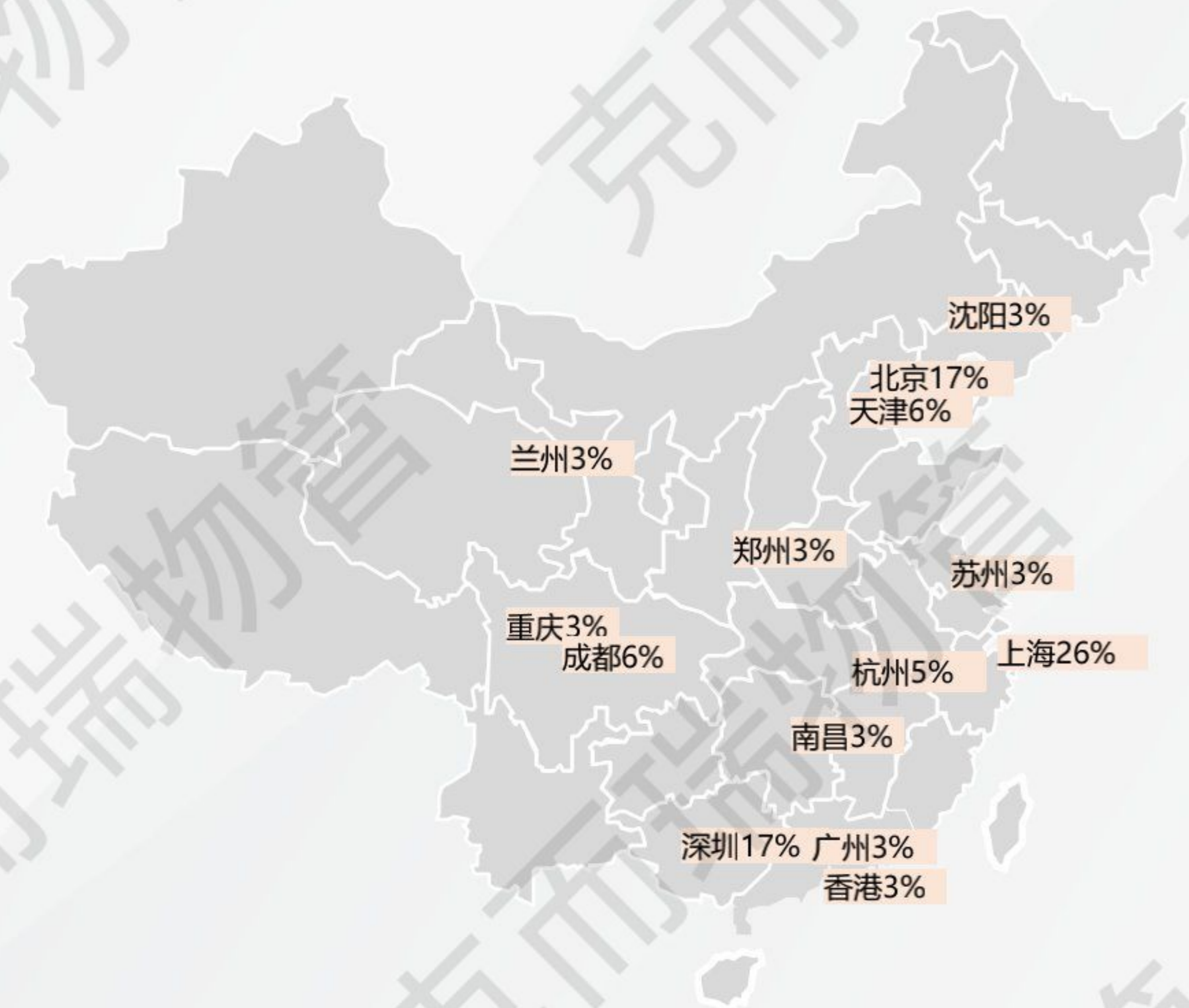


通过设施管理相关企业调研，聚焦FM需求主力领域访谈，以期建立行业基准

### 所在地分布

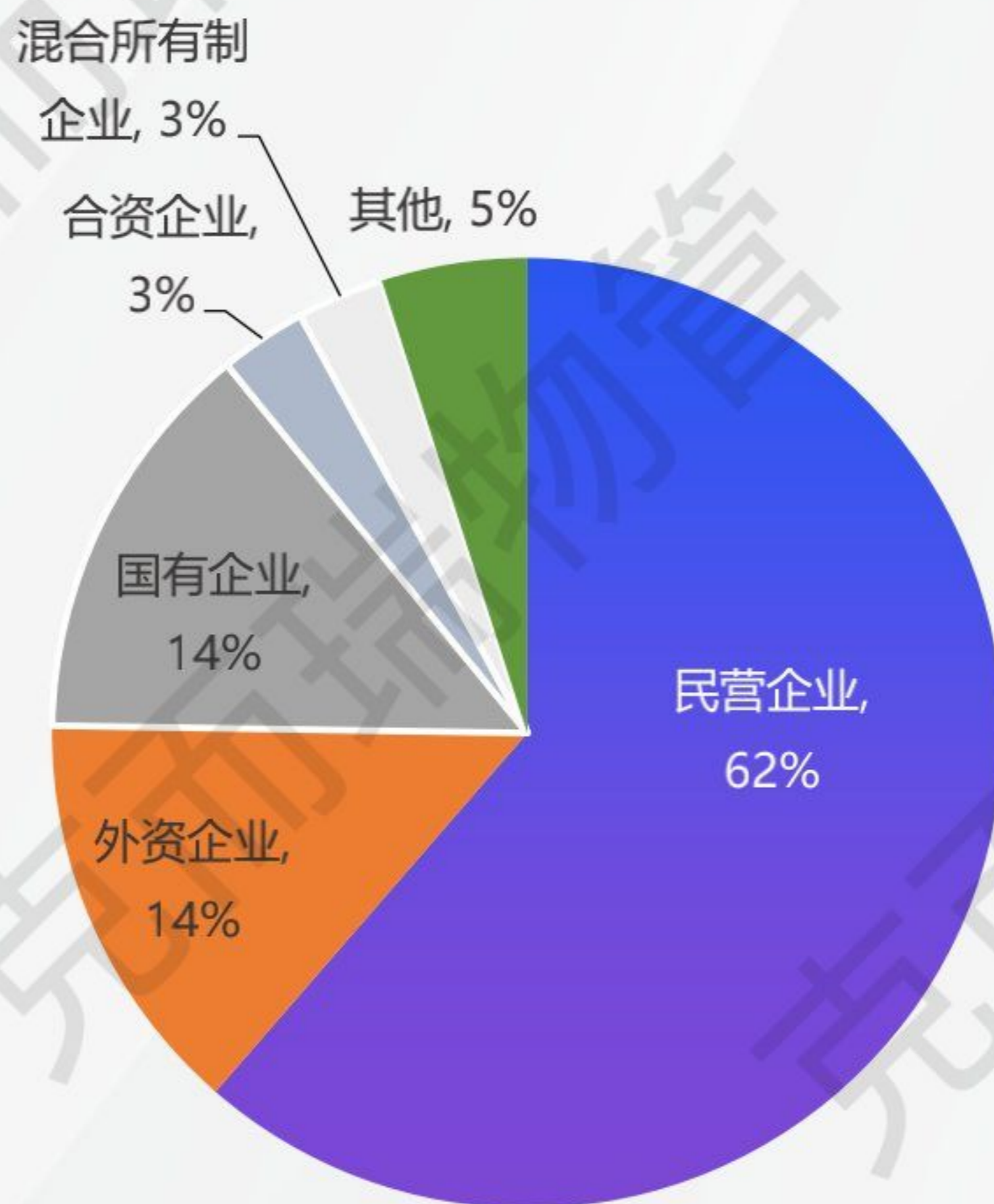
一线城市占比近7成

(北京&深圳&上海&广州等聚焦总部研发办公及园区较多，FM需求集中)



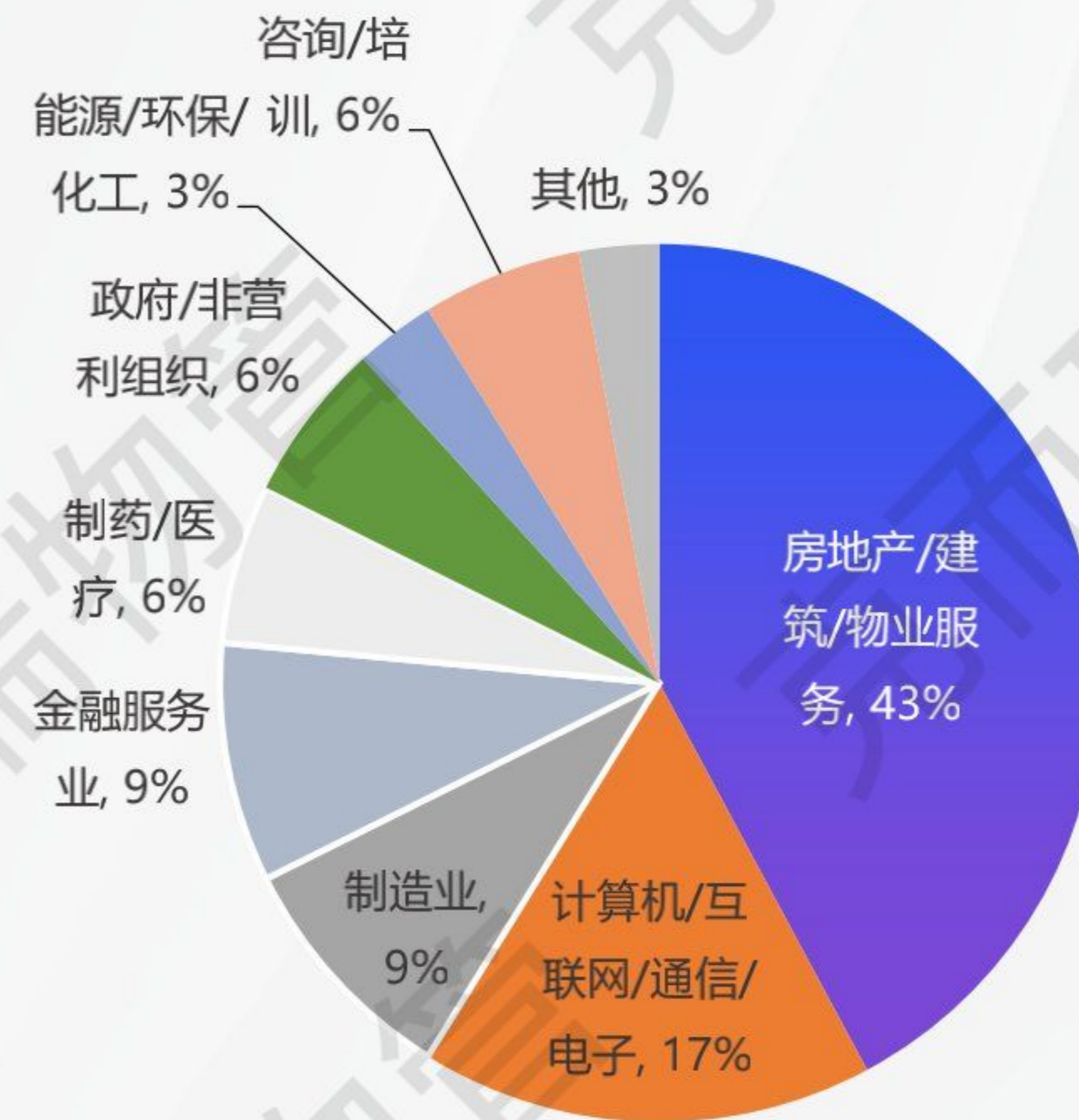
### 企业类型

民营企业为主  
其次外资及国有企业



### 行业类型

房地产/建筑/物业服务为主  
其次计算机/互联网/通信/电子

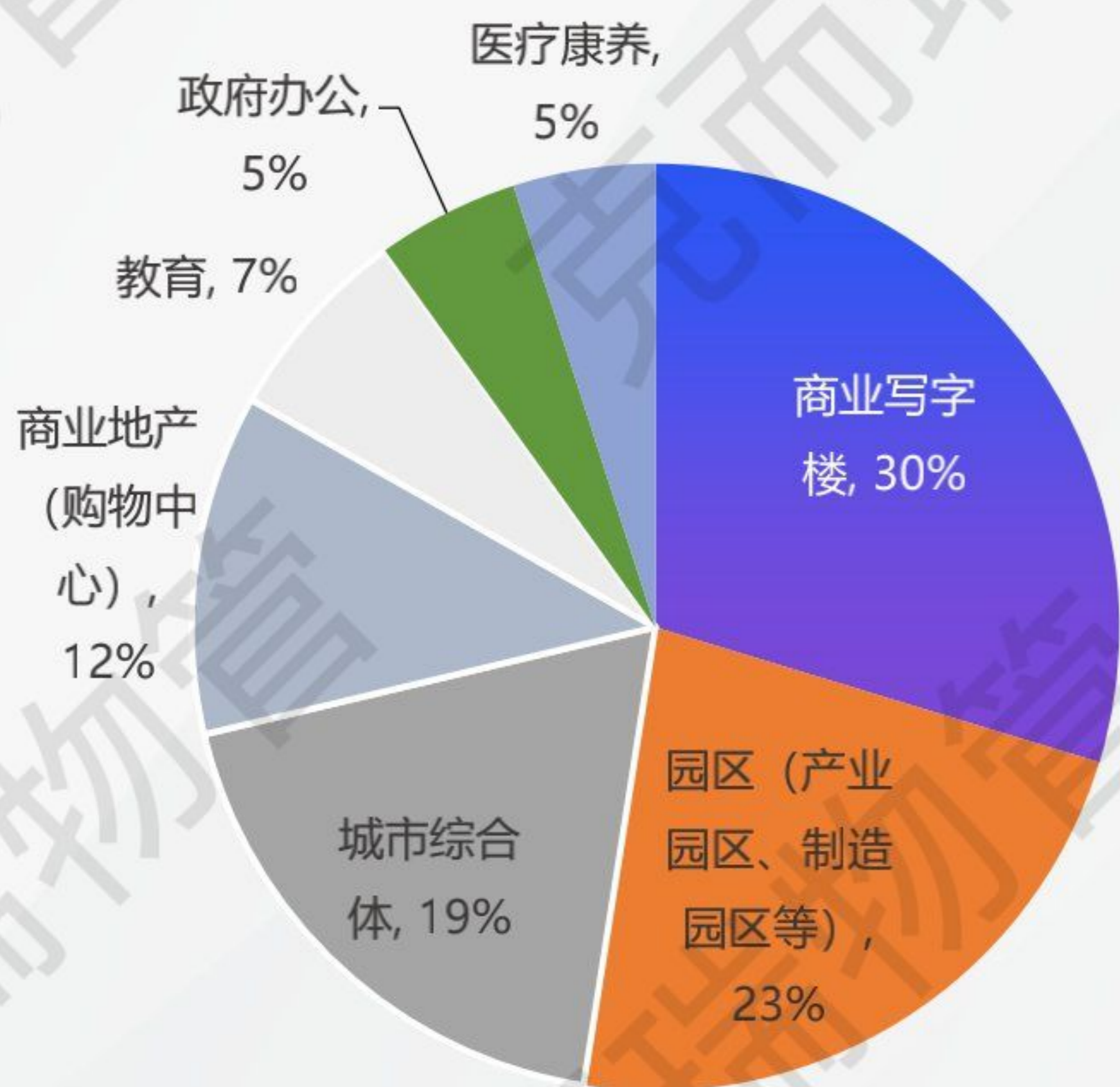




项目调研涵盖商写、园区、城市综合体多业态，同时以次新设施管理项目为主

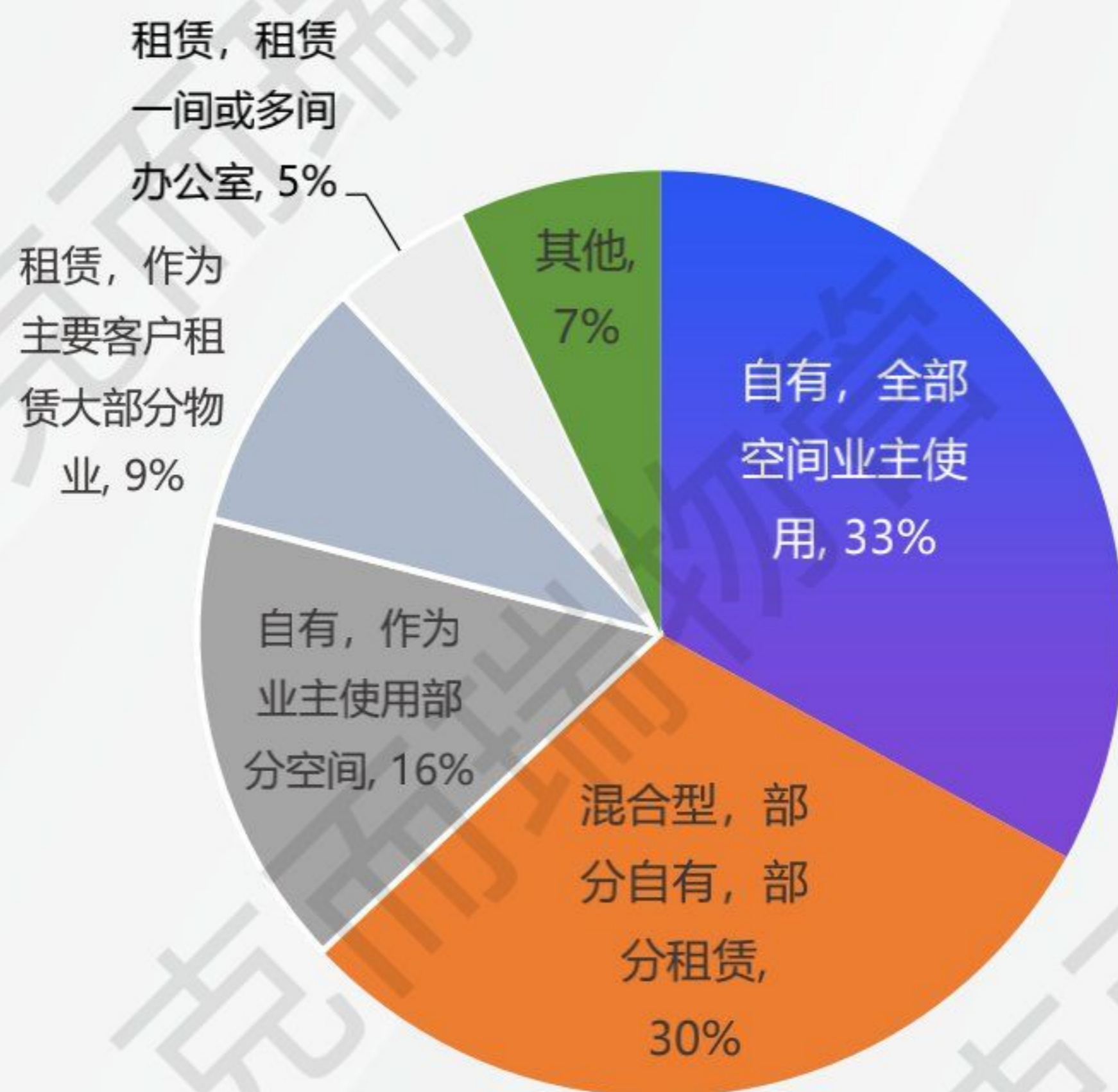
### 设施类型

商业写字楼、园区、城市综合体为主



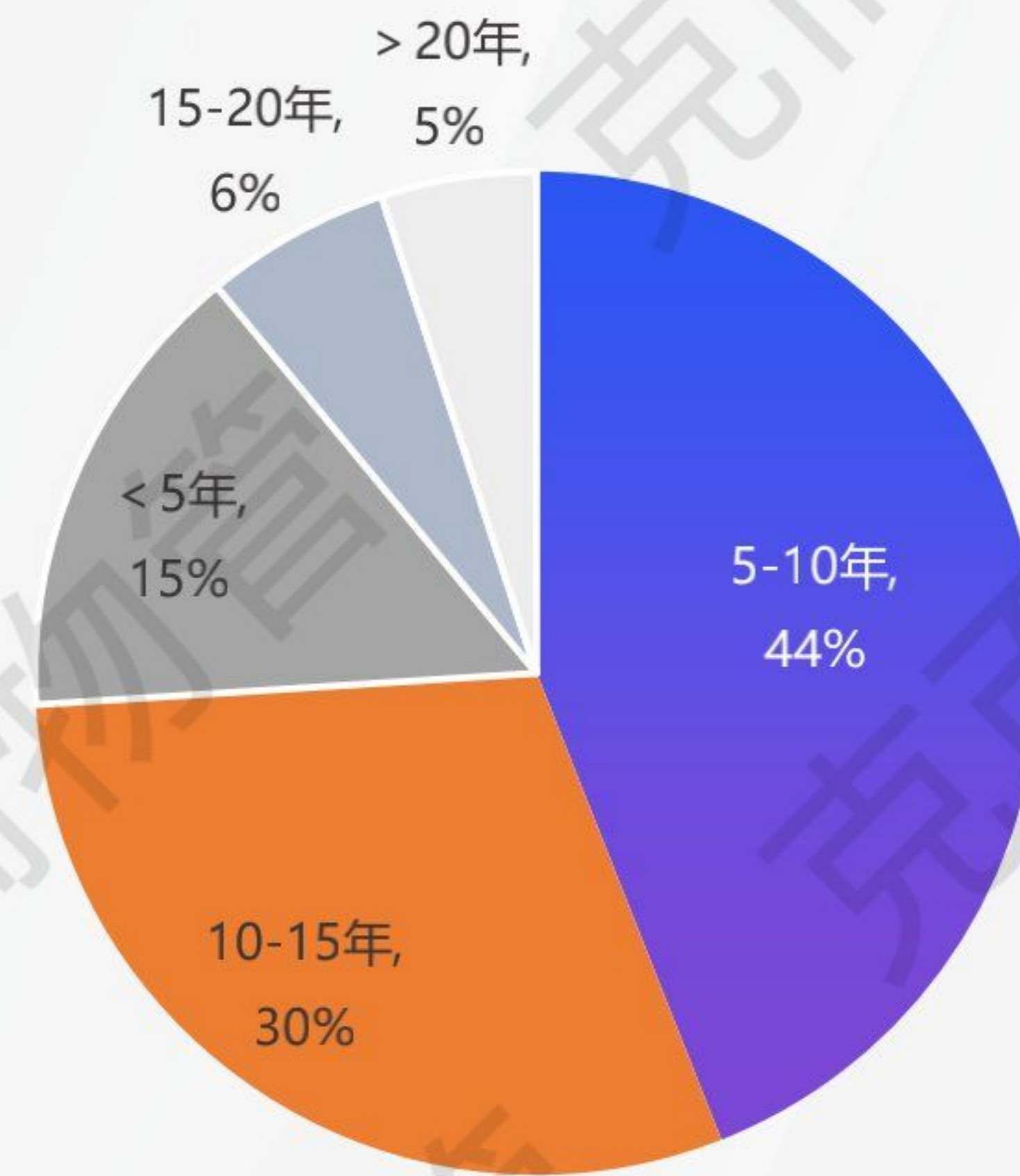
### 产权类型

自有及混合型占比超6成



### 设施项目使用年限

集中于5-15年设施管理项目





## 设施管理现状

设施管理现状  
设施管理预期

## 外包需求

整体外包比例  
业务外包需求  
外包考量因素

## 预算分析

预算方案  
数字化平台与工具  
能源改造  
空间重新规划及改造

## 考核关注

财务指标  
客户满意度  
风险应急及危机处理



## 设施管理现状

设施管理现状  
设施管理预期

## 外包需求

整体外包比例  
业务外包需求  
外包考量因素

## 预算分析

预算方案  
数字化平台与工具  
能源改造  
空间重新规划及改造

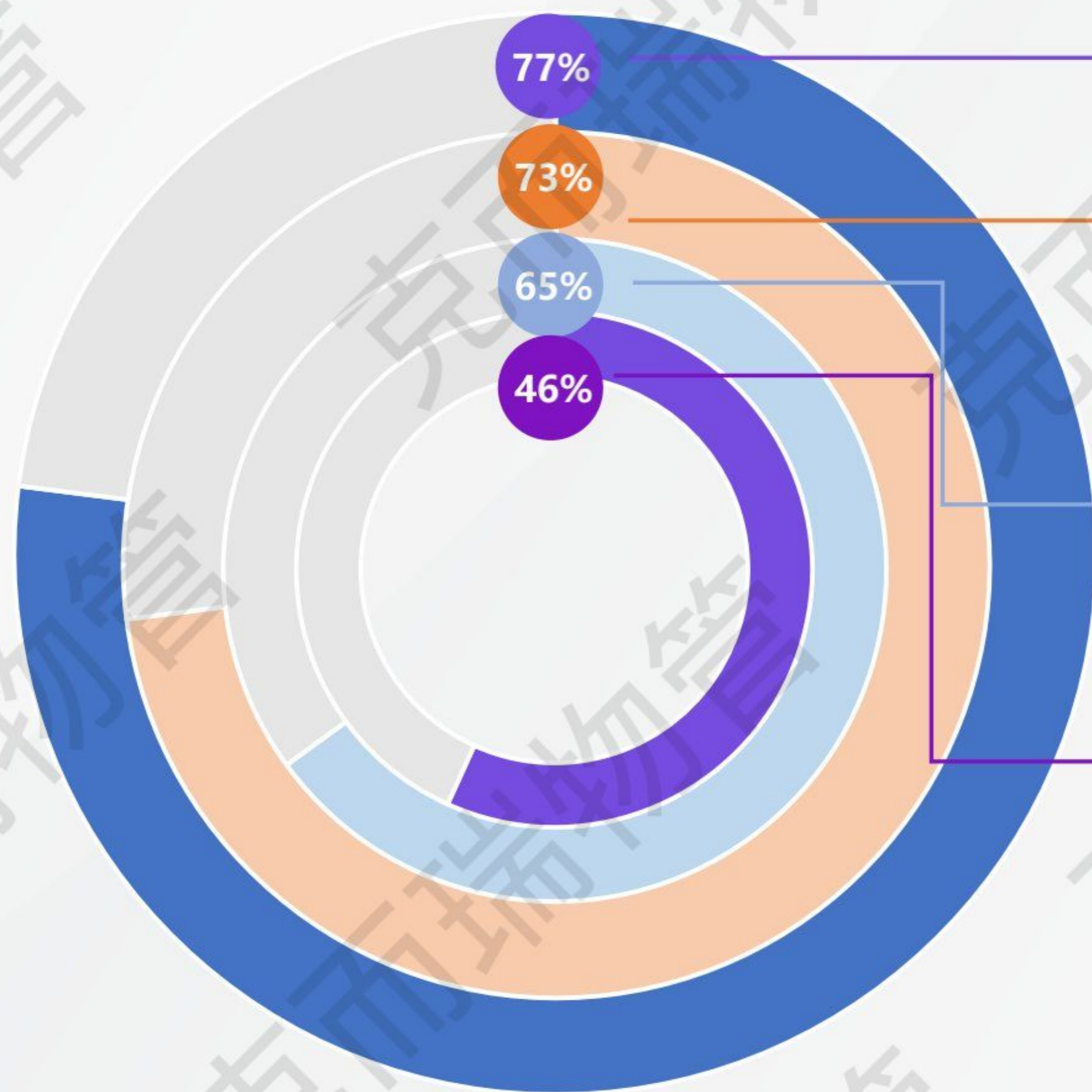
## 考核关注

财务指标  
客户满意度  
风险应急及危机处理



设施管理现状：多数甲方企业已形成设施管理认知与战略主张，但尚缺乏科学的工具（如SLA质量标准）

调研企业设施管理现状



77%调研企业有独立**设施管理职能部门**

多数企业的行政部门，部分设品质经理/设施经理

73%调研企业设施管理职能有**清晰的价值主张**


前三项：①改进员工服务，提升客户体验；②优化成本结构实现更优绩效；③保障业务连续性

65%调研企业设施管理职能制定**明确的战略、方针和发展目标**


46%调研企业设施服务有**明确的SLA质量标准**（SLA指企业与客户之间就服务品质、水准、性能等方面所达成的双方共同认可的协议）；45%会进行公示并定期测量



设施管理趋势：未来超6成甲方企业有意开展体系化认证，超8成希望以甲方标准提供服务



65%企业有意开展体系化认证 (ISO41001)



85%调研企业按甲方质量标准提供服务



### 设施管理现状

设施管理现状  
设施管理预期

### 外包需求

整体外包比例  
业务外包需求  
外包考量因素

### 预算分析

预算方案  
数字化平台与工具  
能源改造  
空间重新规划及改造

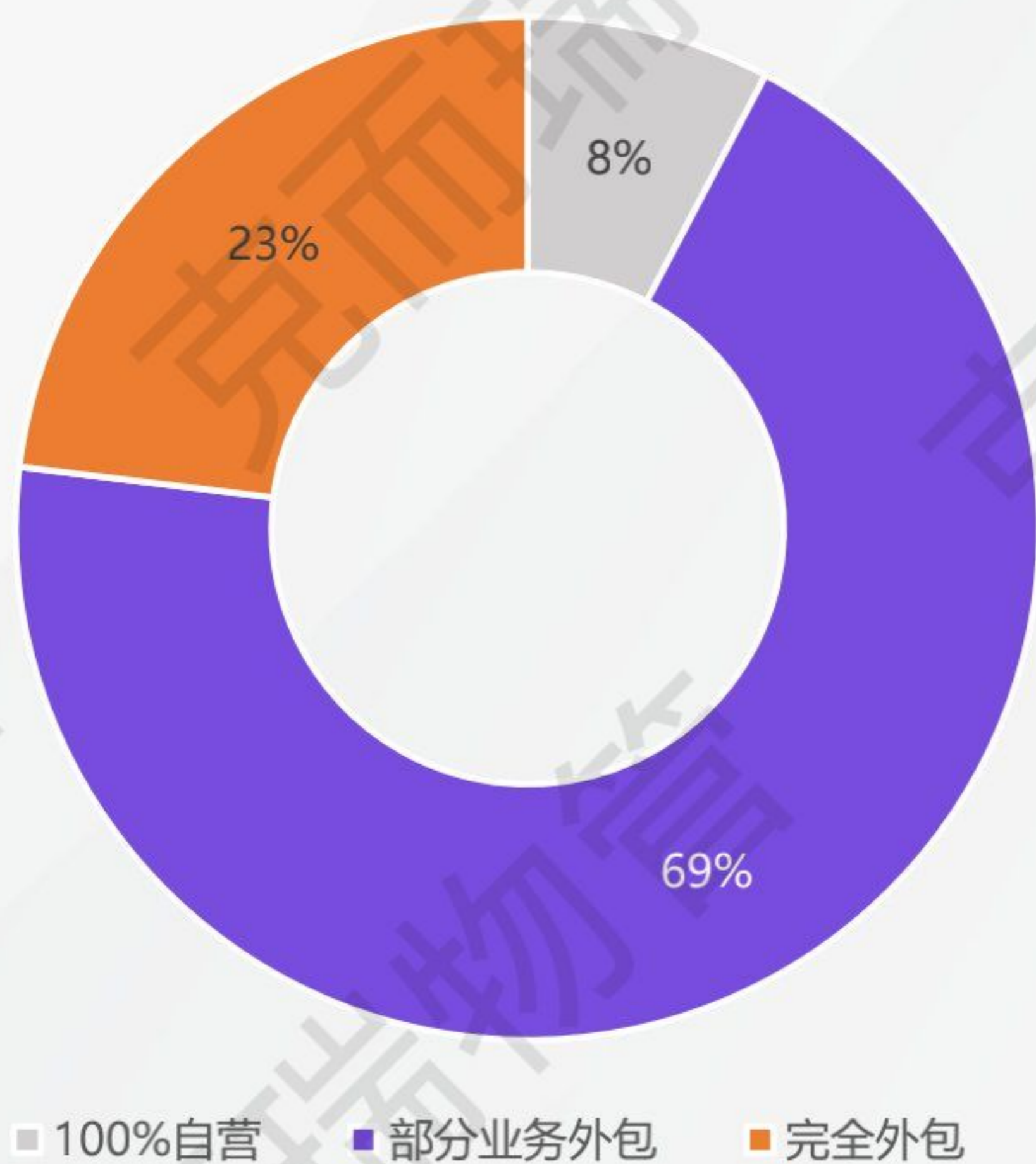
### 考核关注

财务指标  
客户满意度  
风险应急及危机处理

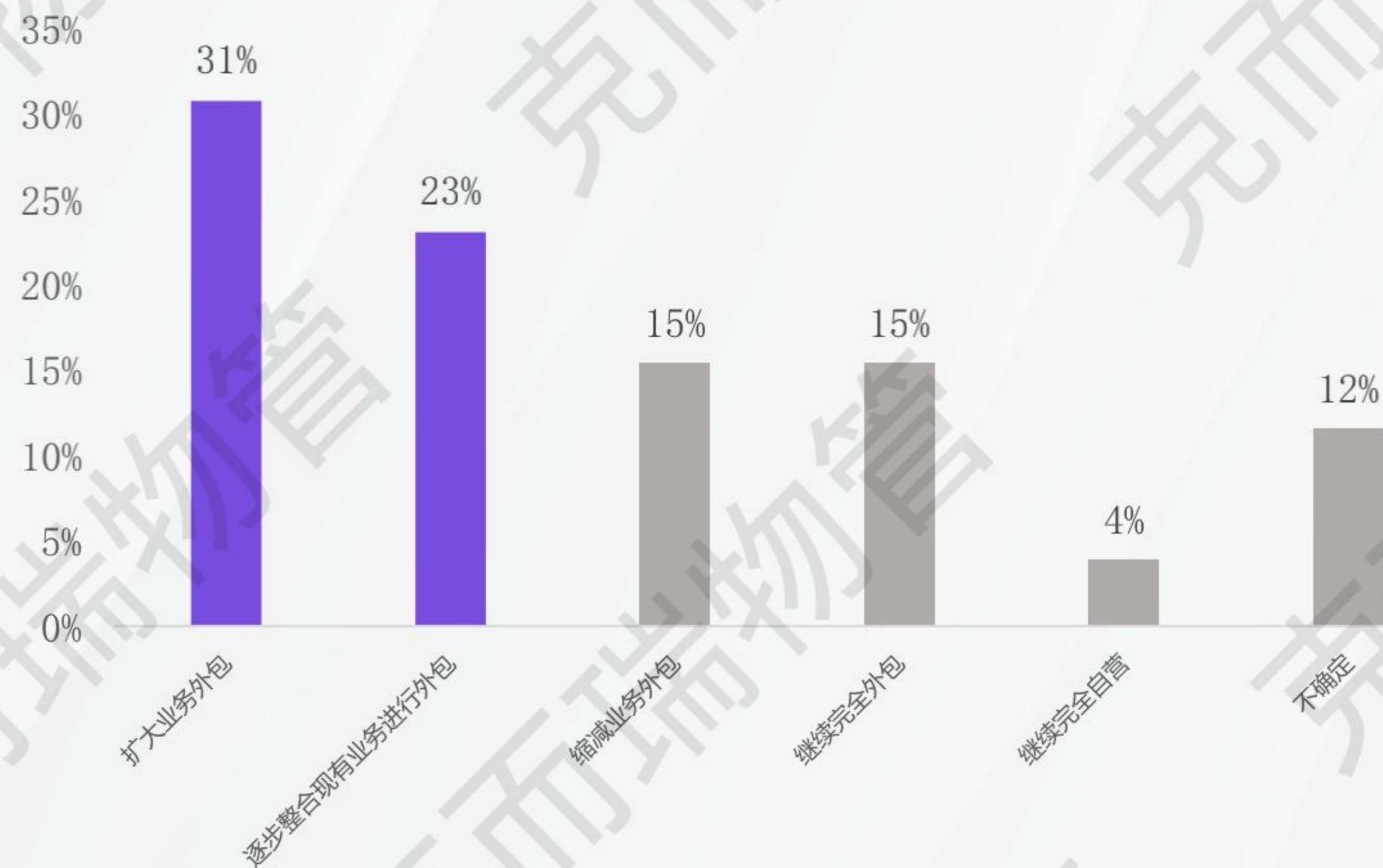


外包需求：目前超9成甲方企业选择不同程度外包，半数以上有意扩大外包比例

超9成企业不同程度外包，完全外包超2成



超5成企业有意扩大外包比例

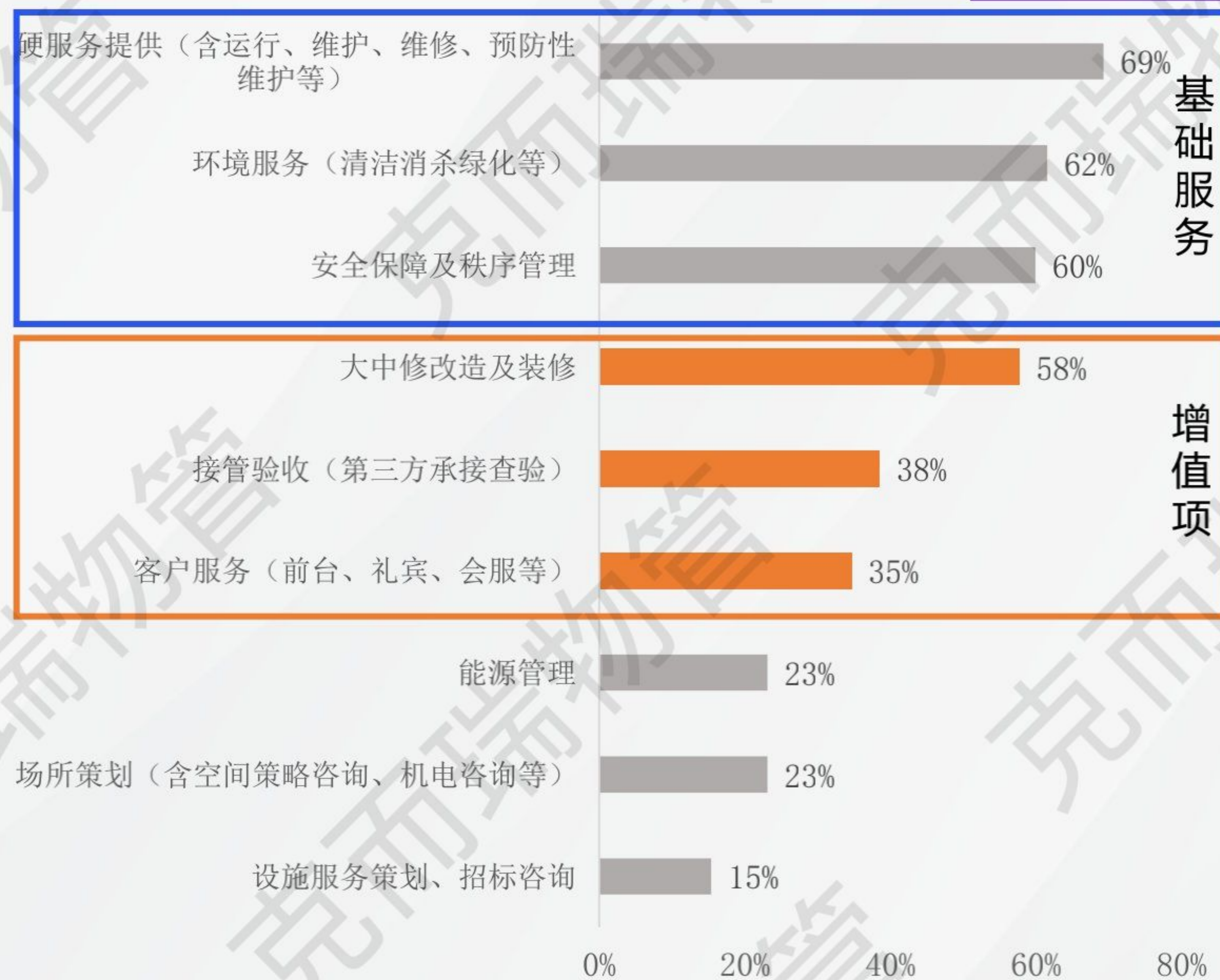




# 外包需求：以基础服务+改造装修等为主；商写楼对客户服务外包需求多，园区则在接管验收外包需求较多

## 整体各类型业务外包需求

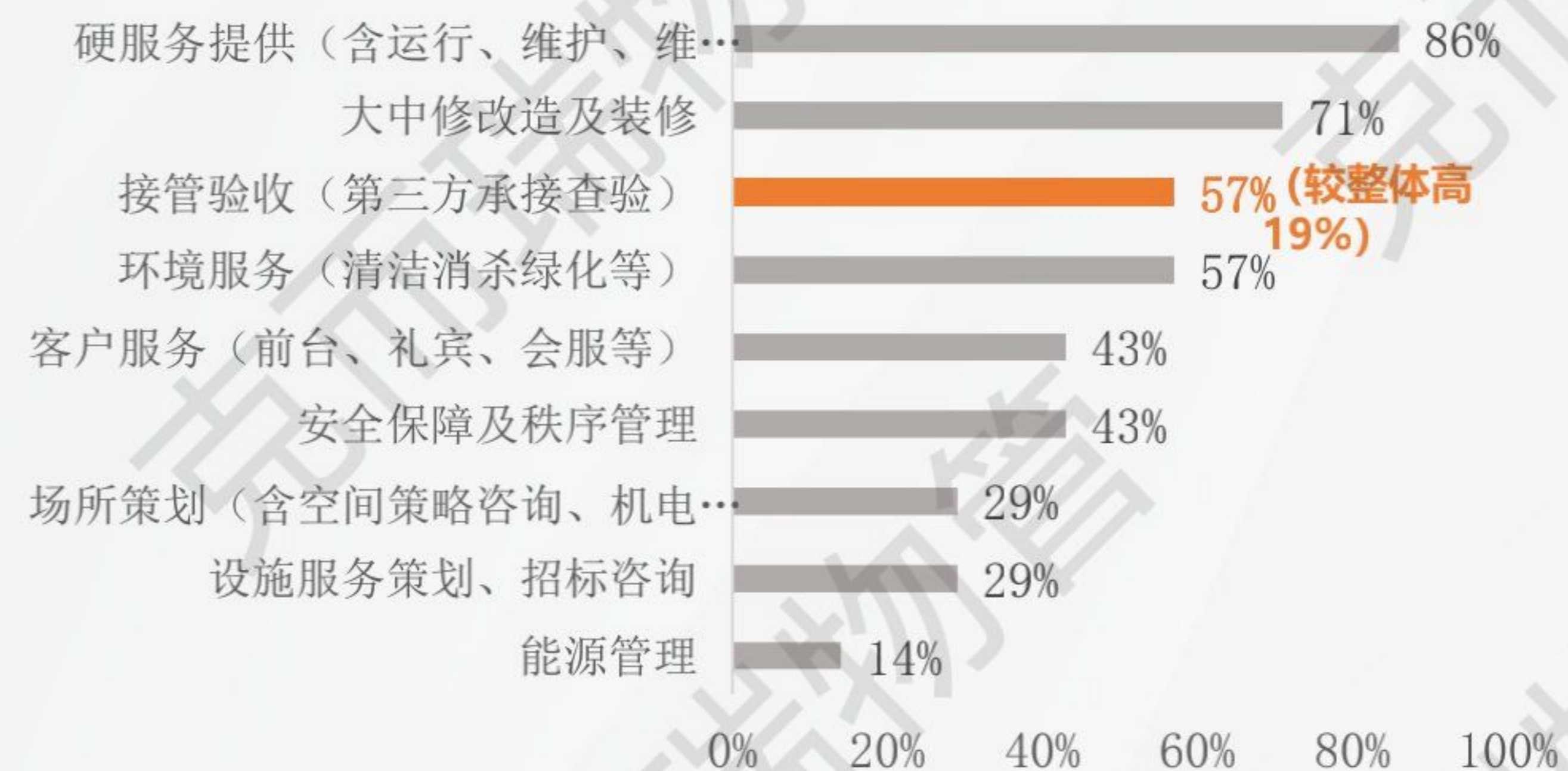
外包需求大



## 商写楼业务外包需求

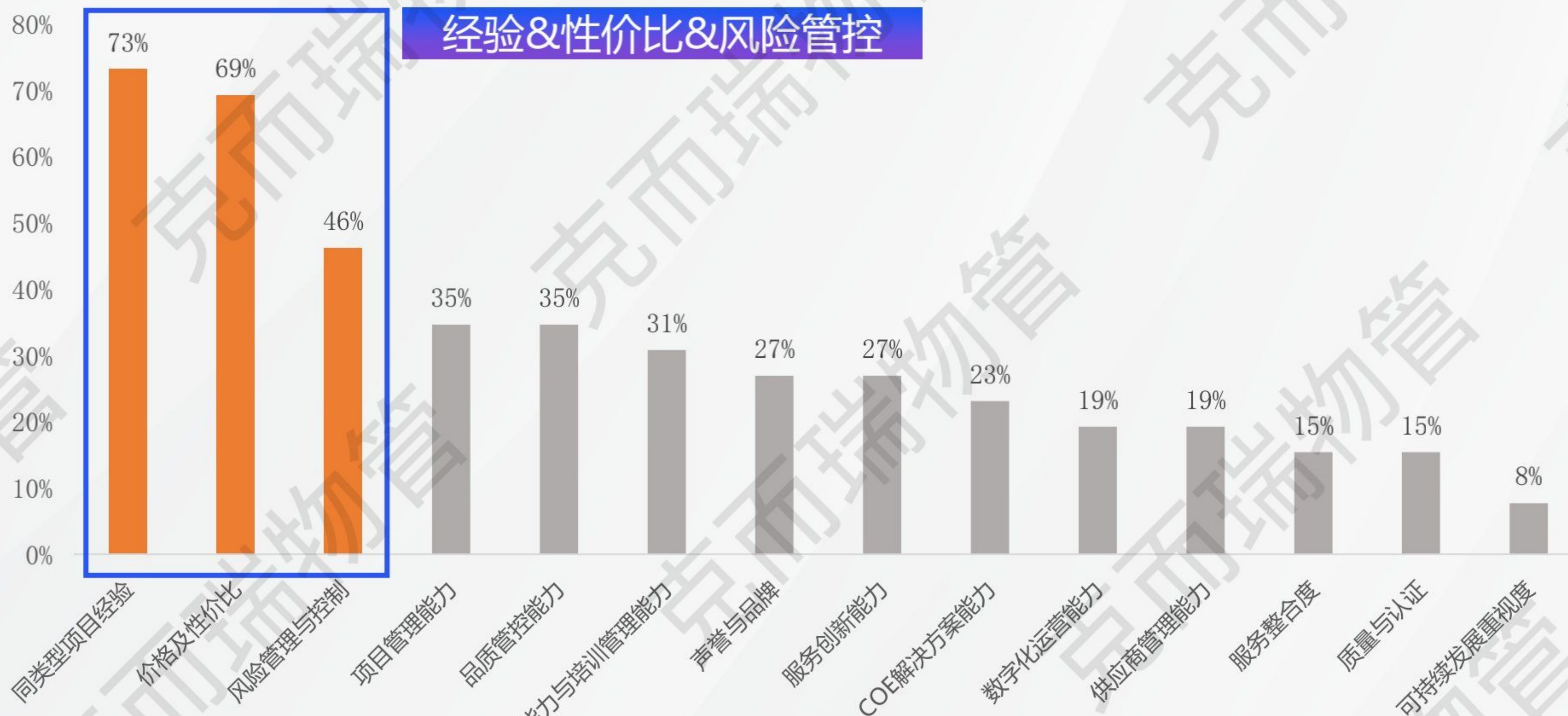


## 园区业务外包需求





各业务外包考量因素





## 设施管理现状

设施管理现状  
设施管理预期

## 外包需求

整体外包比例  
业务外包需求  
外包考量因素

## 预算分析

预算方案  
数字化平台与工具  
能源改造  
空间重新规划及改造

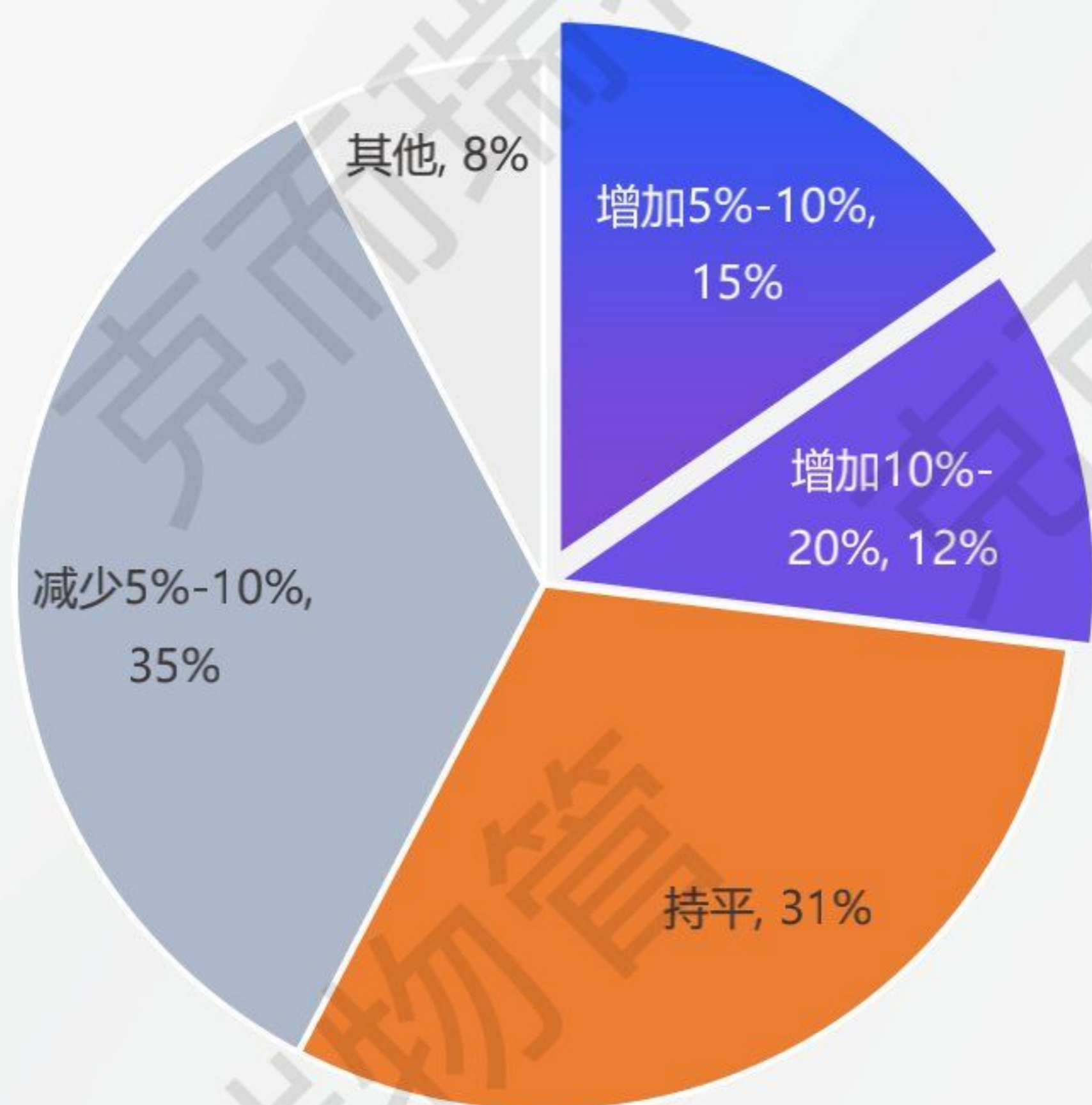
## 考核关注

财务指标  
客户满意度  
风险应急及危机处理

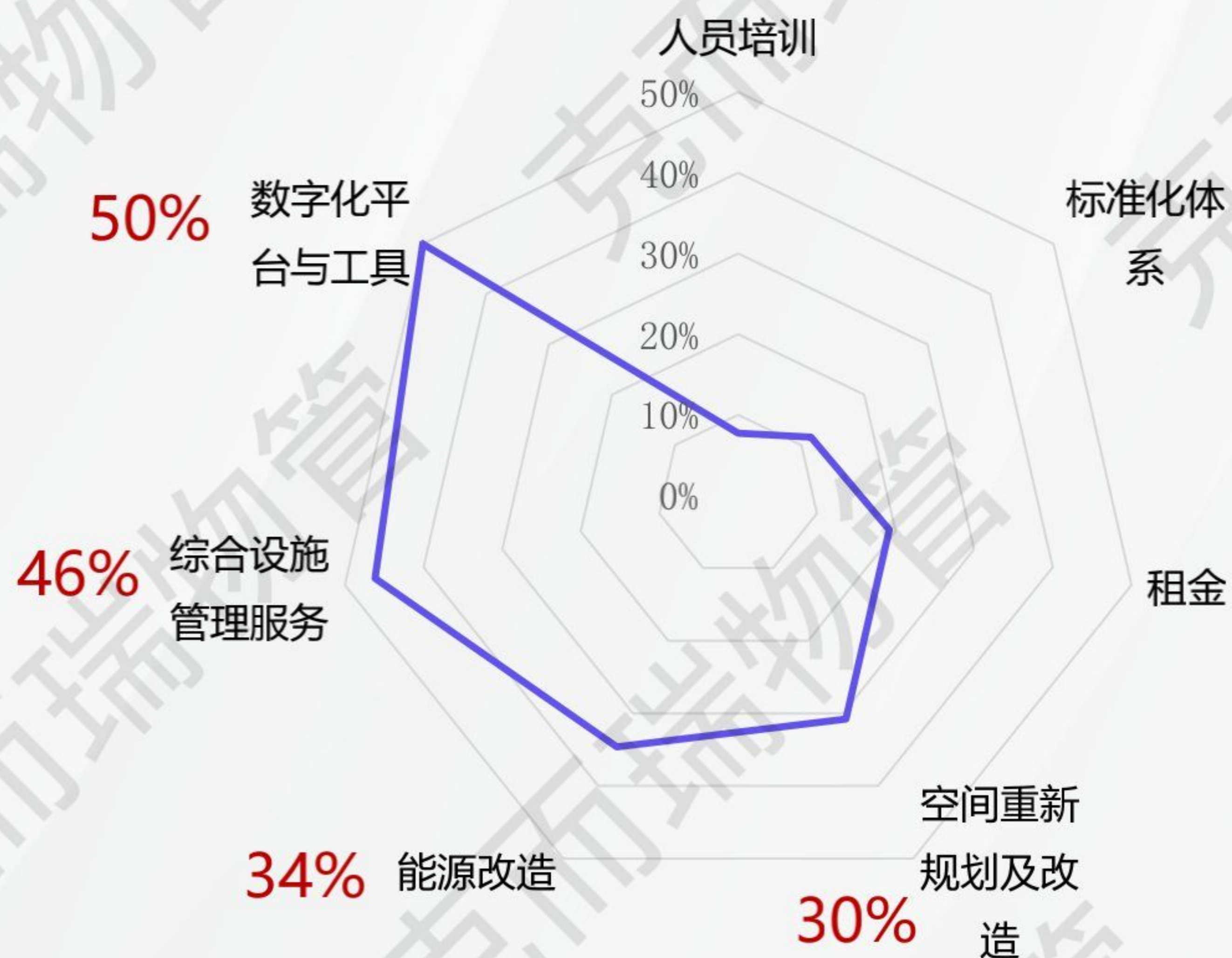


预算分析：6成甲方企业设施管理预算较去年持平或减少，数字化平台与工具为重点增加预算类型，其次为综合设施管理服务，能源改造及空间重新规划

较上一年设施管理预算变化



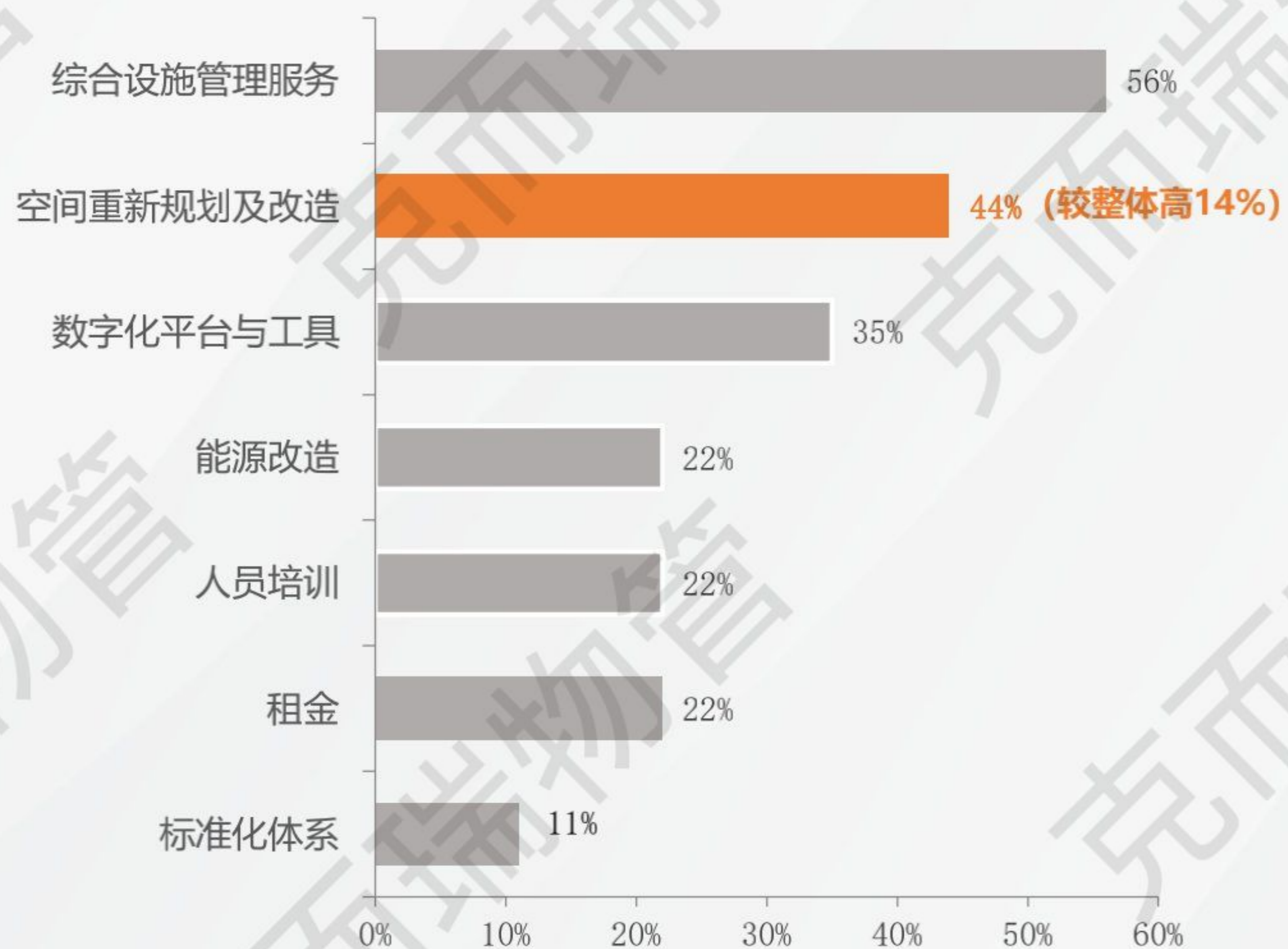
本年度增加最多的预算类型



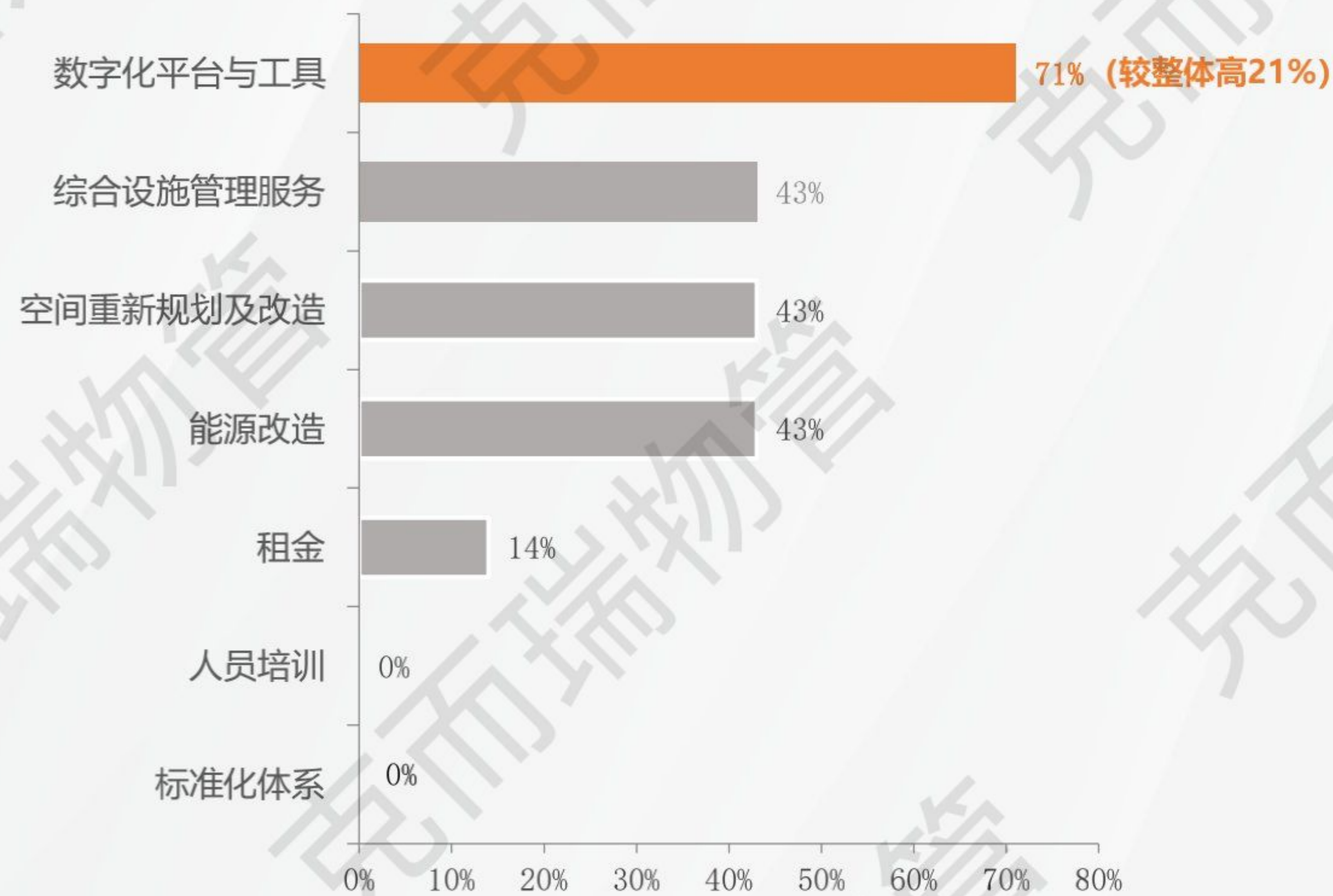


# 分业态而言，商写业主更注重空间重新规划与改造；园区业主更注重数字化平台与工具

### 商写业态增加预算类型



### 园区业态增加预算类型





## FM数字化战略





能源改造：超6成甲方企业已建立FM可持续发展战略，近半数已开展（计划开展）相关认证

可持续发展战略



楼宇节能改造



FM相关认证

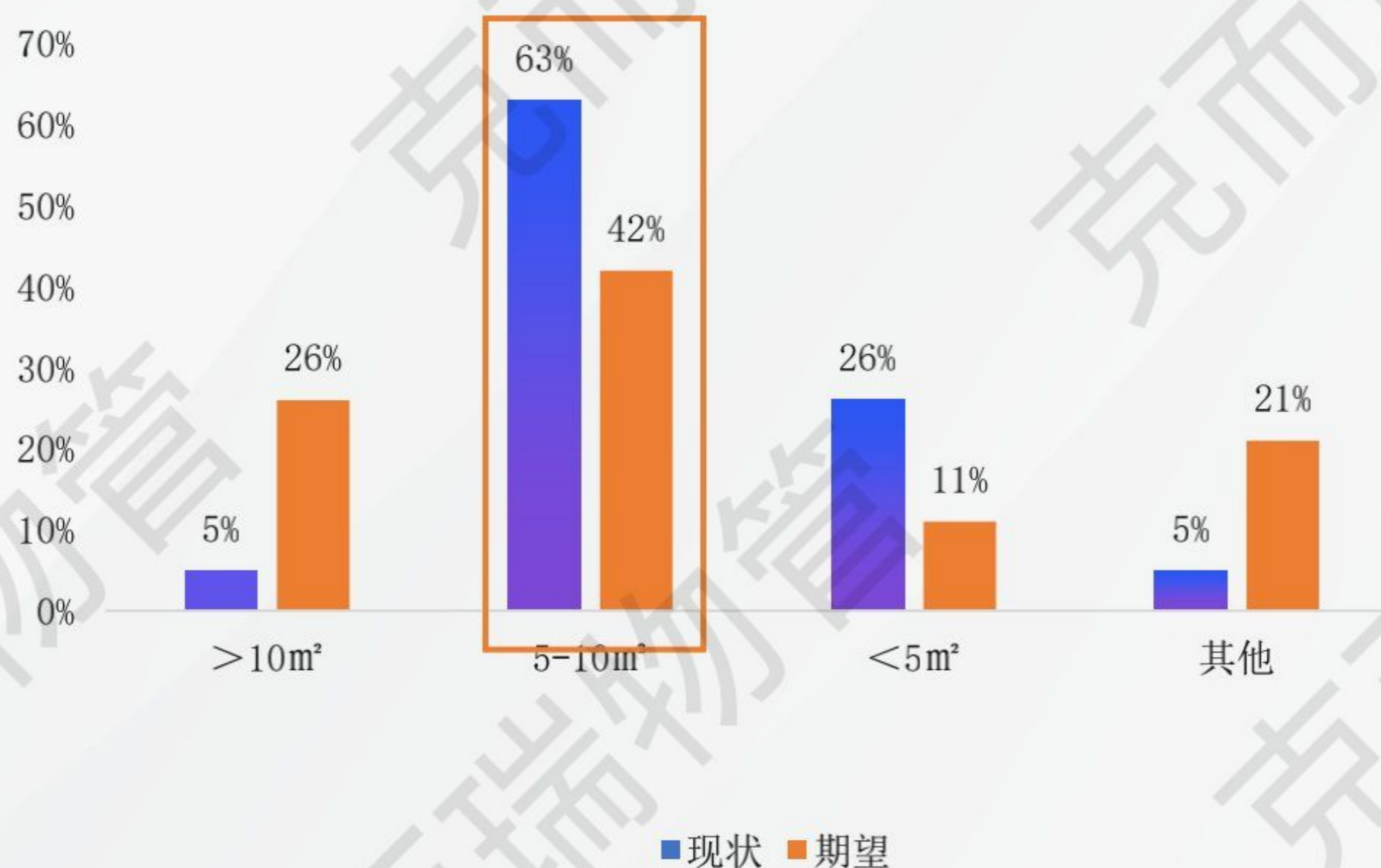




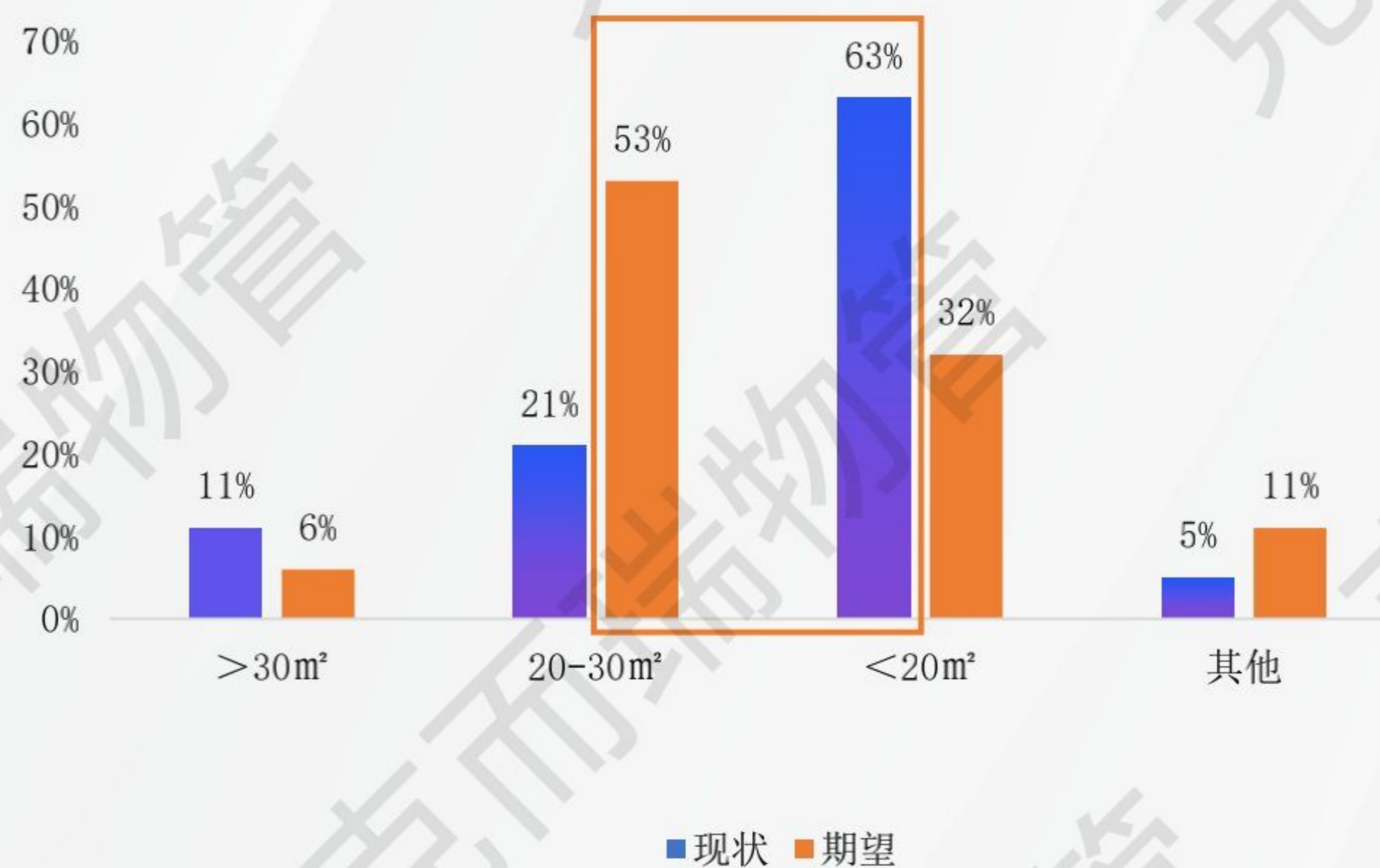
## 空间重新规划及改造：2成甲方企业期望工位面积增加至 > 10m<sup>2</sup>，超半数期望独立办公室面积标准增加

- 固定工位平均面积集中于5-10m<sup>2</sup>；2成企业期望工位面积增加至 > 10m<sup>2</sup>
- 独立办公室面积集中于 < 20m<sup>2</sup>；超半数企业期望面积增至20-30m<sup>2</sup>

### 固定工位平均面积



### 独立办公室面积标准

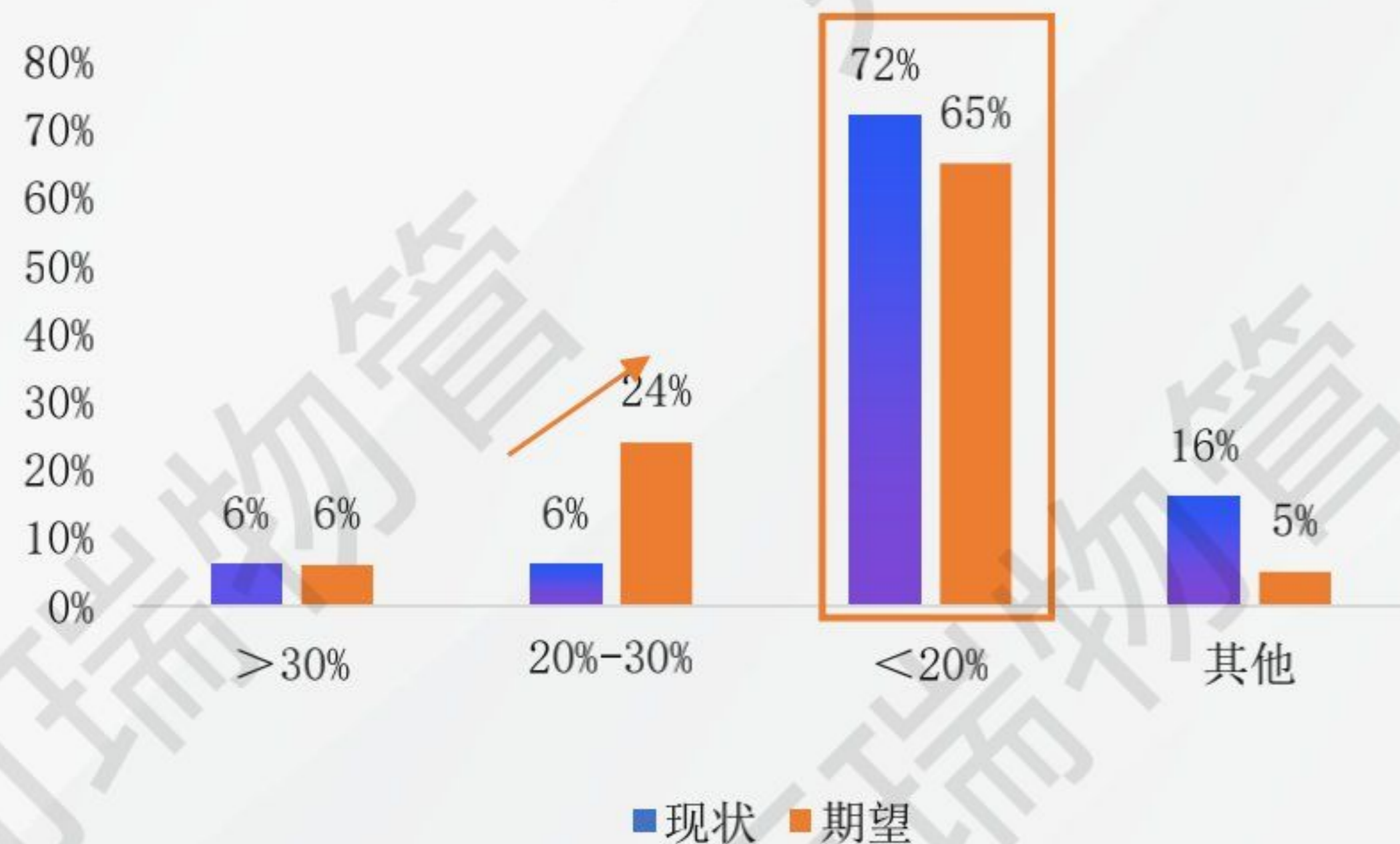




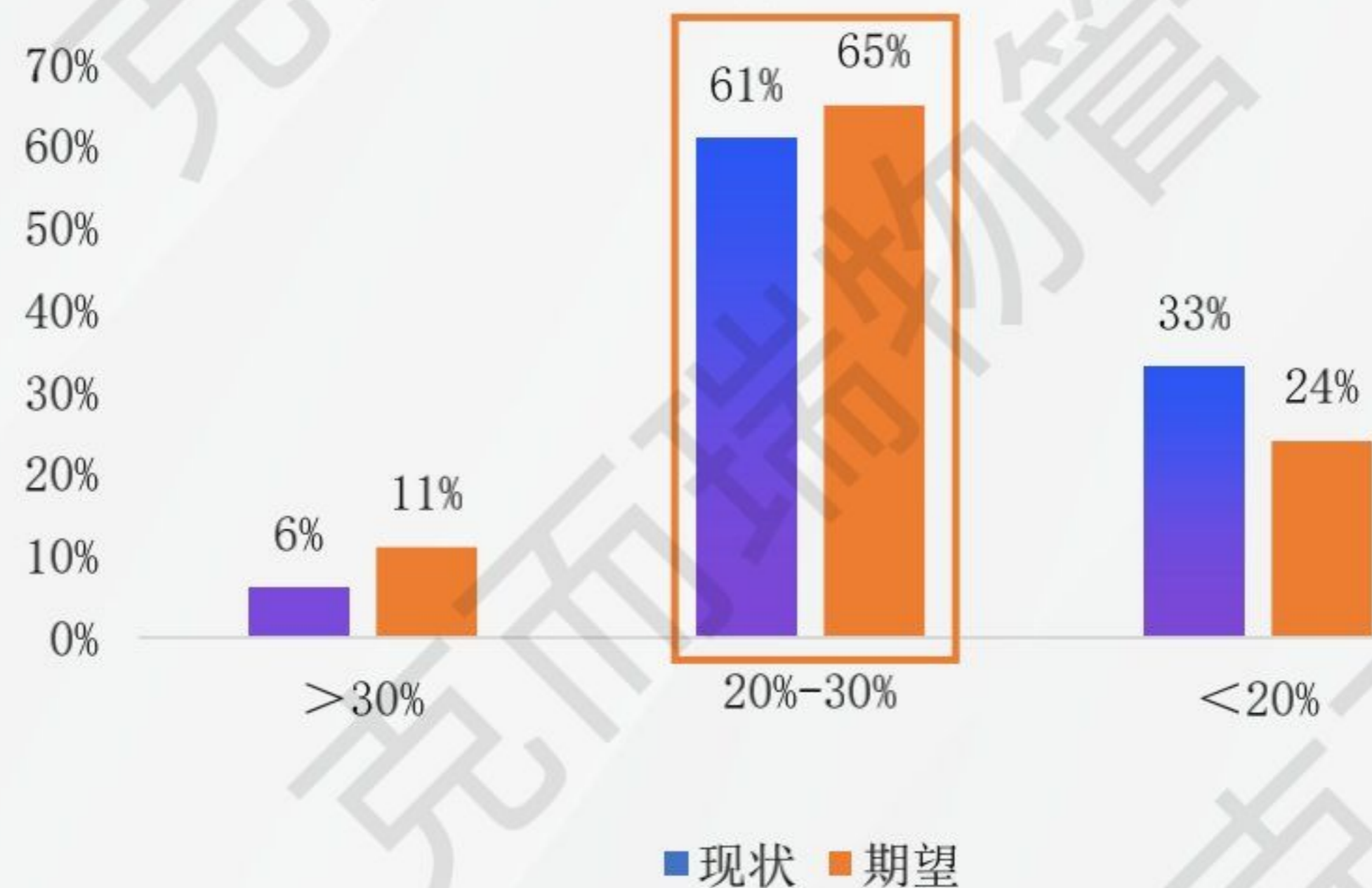
## 空间重新规划及改造：现有会议室配比基本满足需求，近6成期望卫生间配比在现有基础上增加

- 流动工位比例集中 < 20%；2成企业期望流动工位比例20%-30%
- 会议室配比集中在20%-30%，基本满足需求
- 卫生间配比集中在 < 10%；近6成期望配比提升至10%-15%

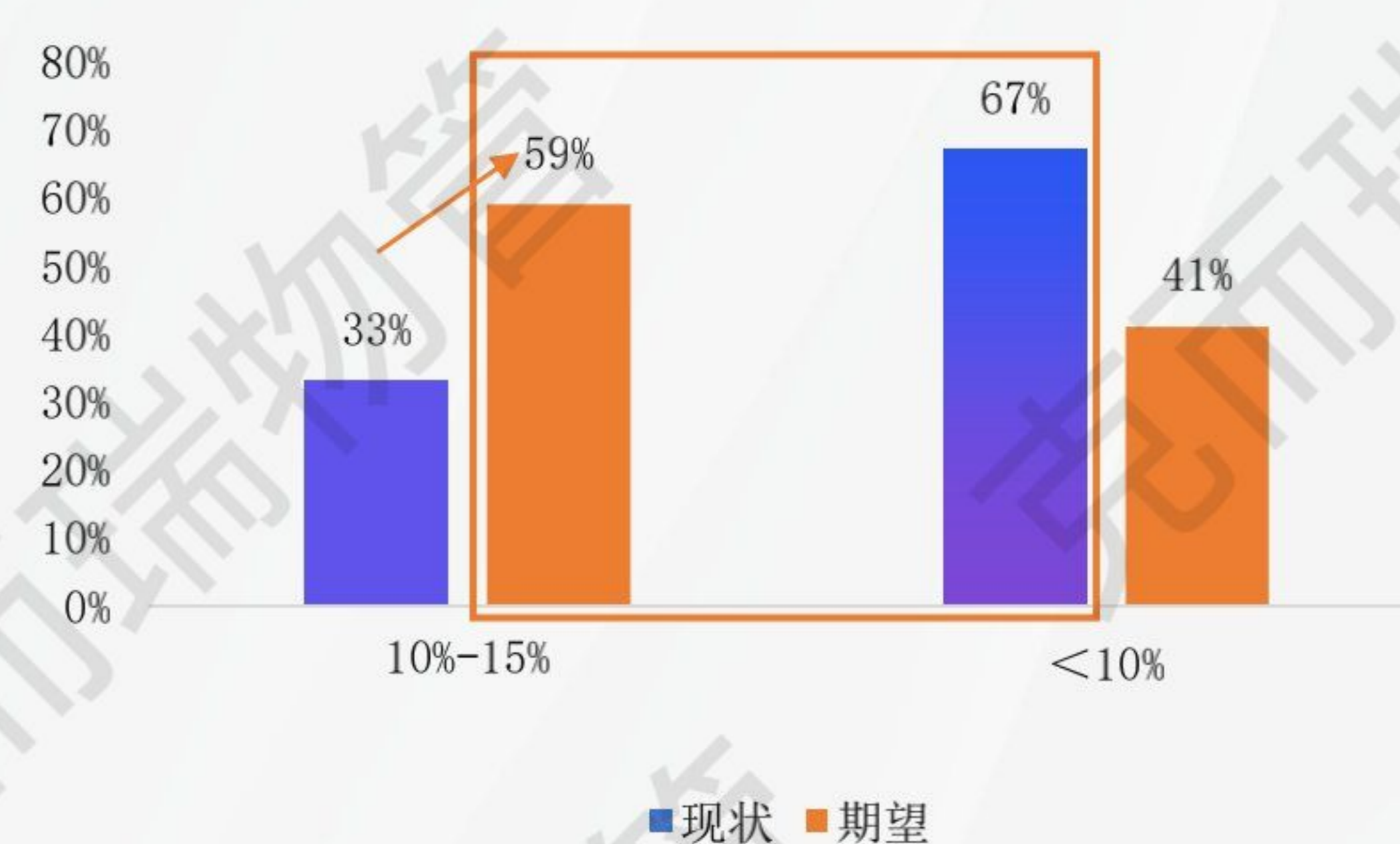
### 流动工位比例



### 会议室配比



### 卫生间配比





## 设施管理现状

设施管理现状  
设施管理预期

## 外包需求

整体外包比例  
业务外包需求  
外包考量因素

## 预算分析

预算方案  
数字化平台与工具  
能源改造  
空间重新规划及改造

## 考核关注

财务指标  
客户满意度  
风险应急及危机处理



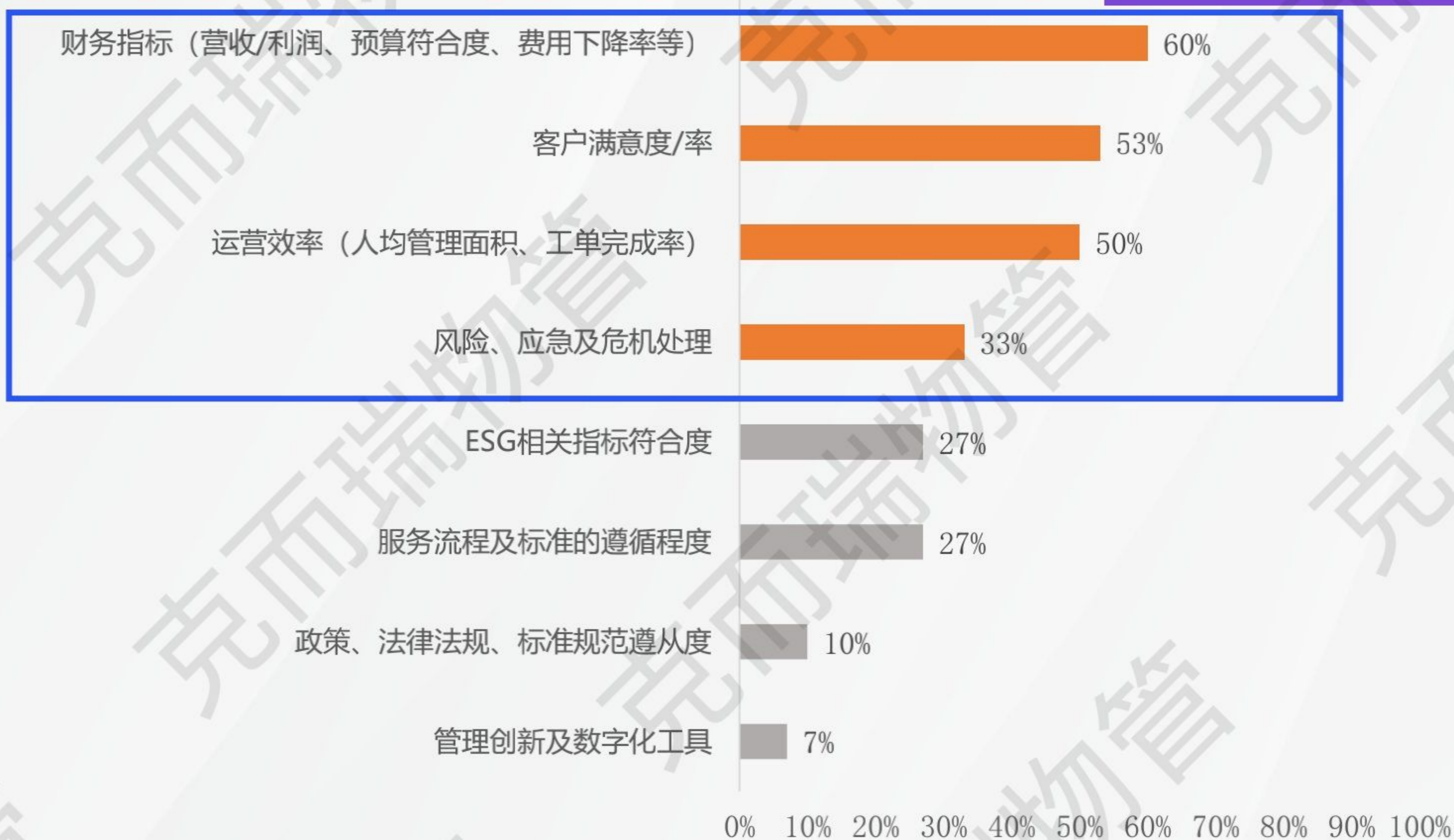
考核关注：近7成甲方企业建立设施管理KPI考核，主要关注财务指标、客户满意度、运营效率、风险应急及危机处理

KPI考核指标



设施服务KPI考核方向

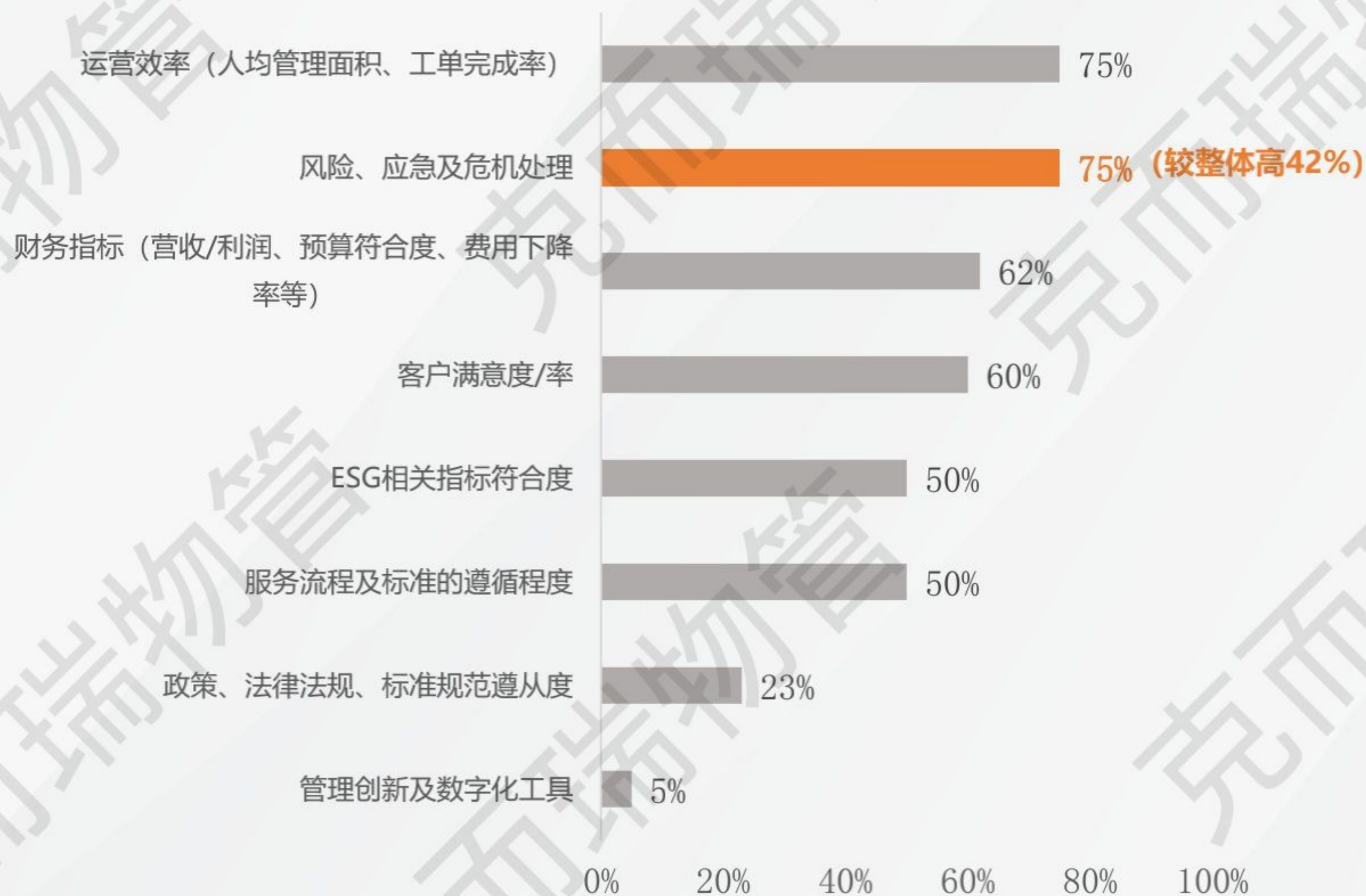
财务指标&客户满意度  
&运营效率&风险应急



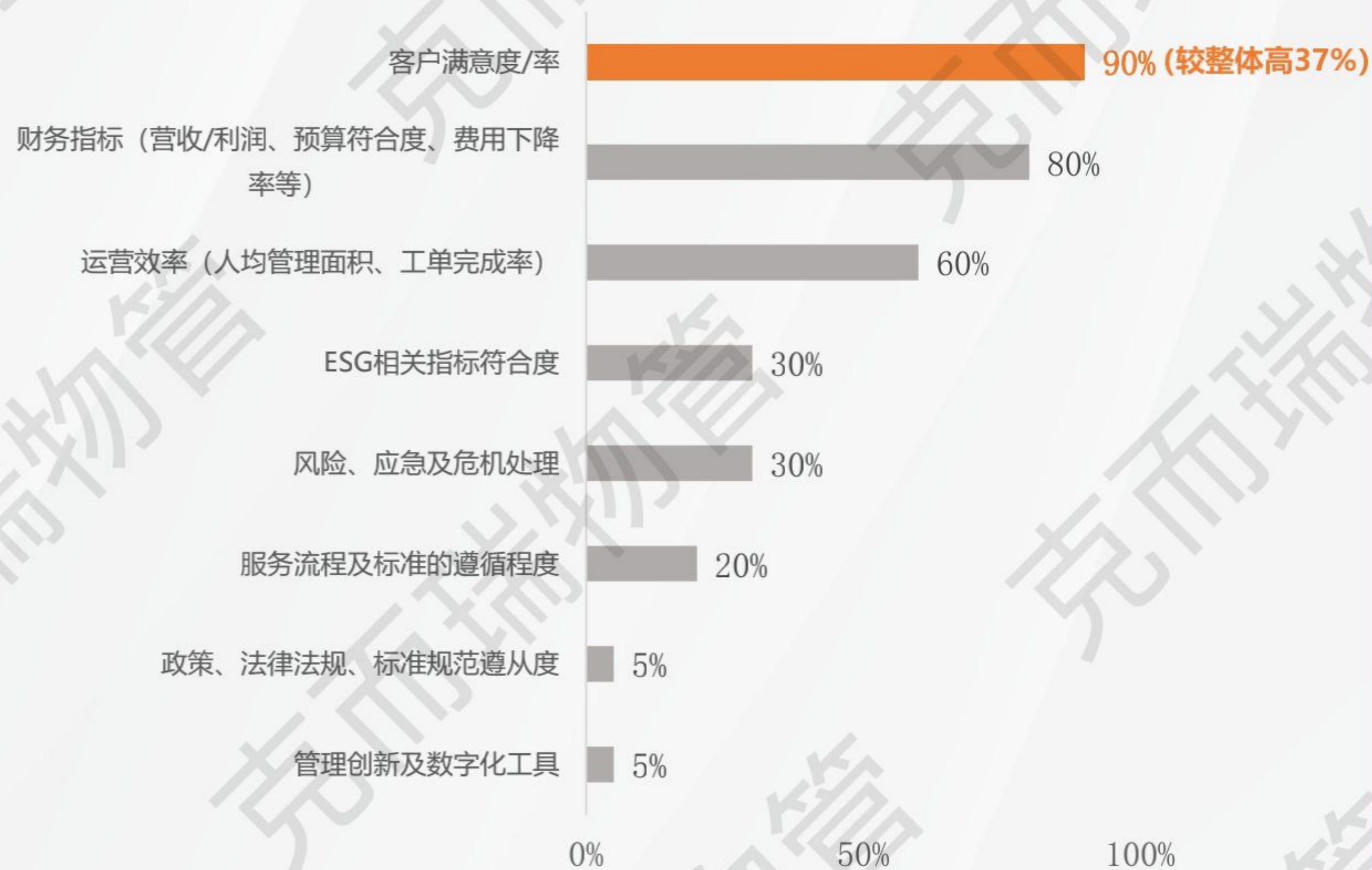


分业态而言，商业写字楼对风险、应急及危机处理KPI考核较关注；园区业态更强调客户满意度考核

商写业态设施服务KPI考核方向



园区业态设施服务KPI考核方向



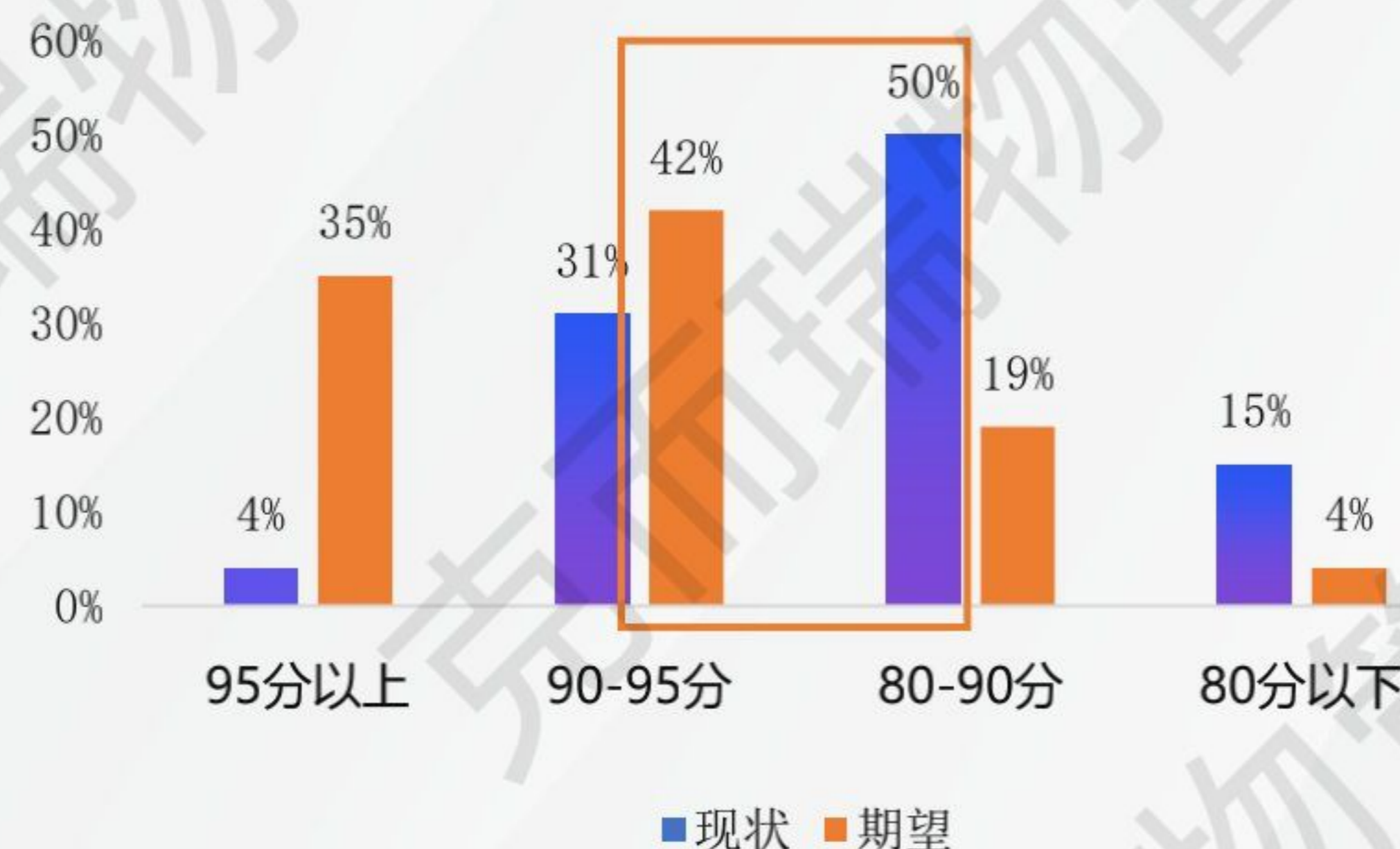


甲方满意度：超2成满意度较上一年有提升，仍有6成满意度低于预期  
安全秩序、环境保洁、设备设施满意度较高，餐饮、绿植、车辆管理满意度偏低

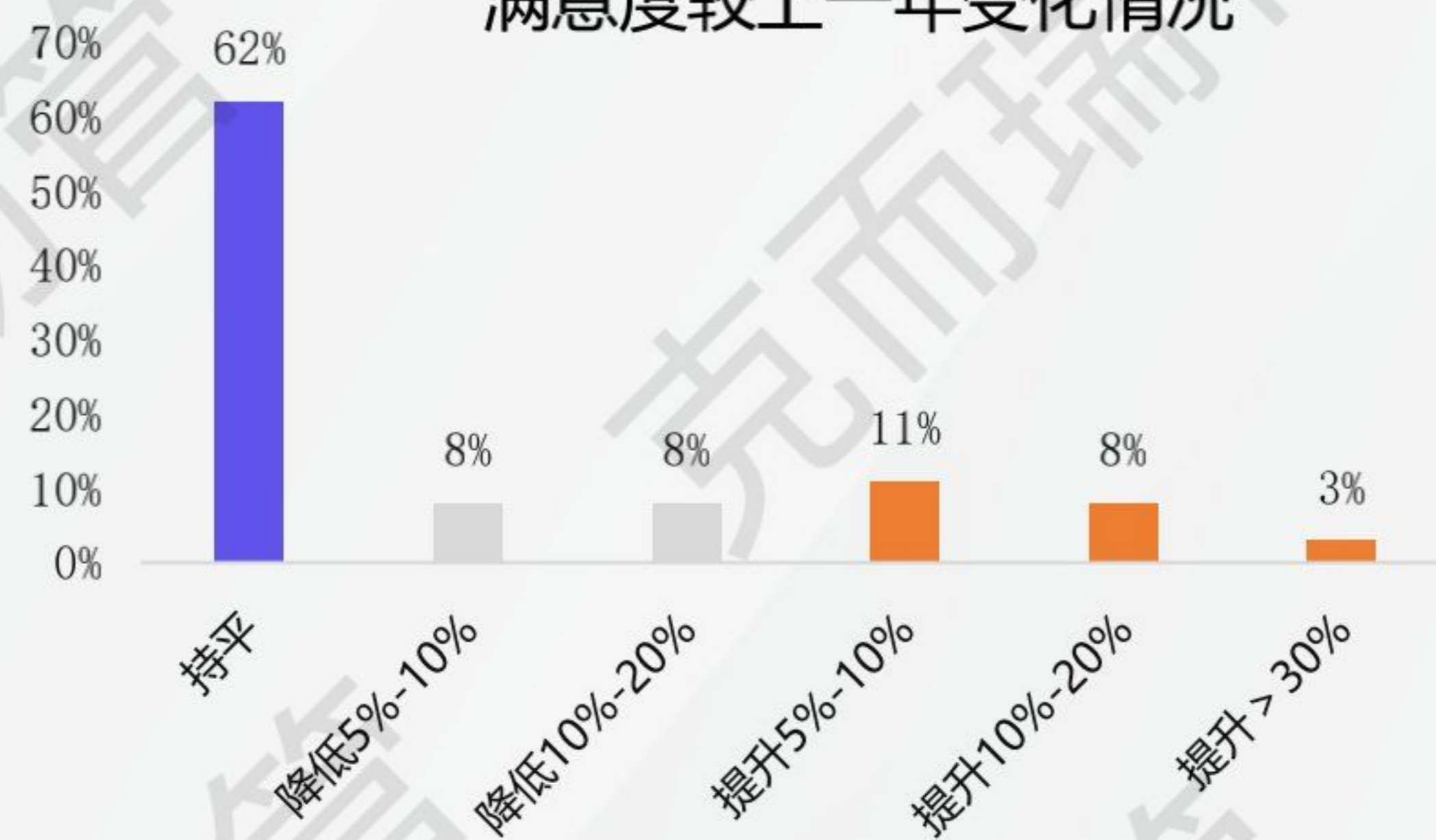
整体满意度指标



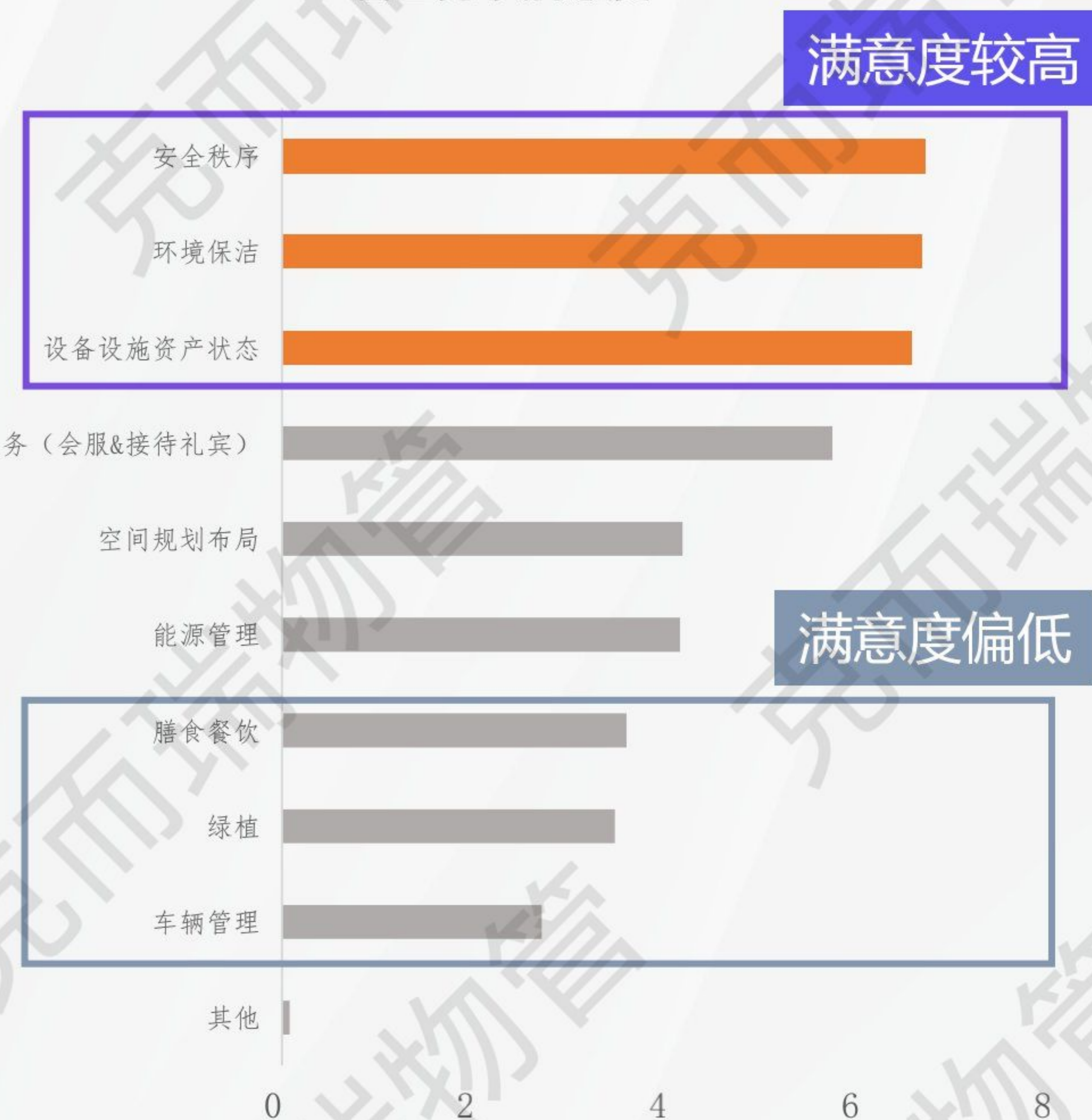
设施管理项目满意度



满意度较上一年变化情况



各业务项满意度

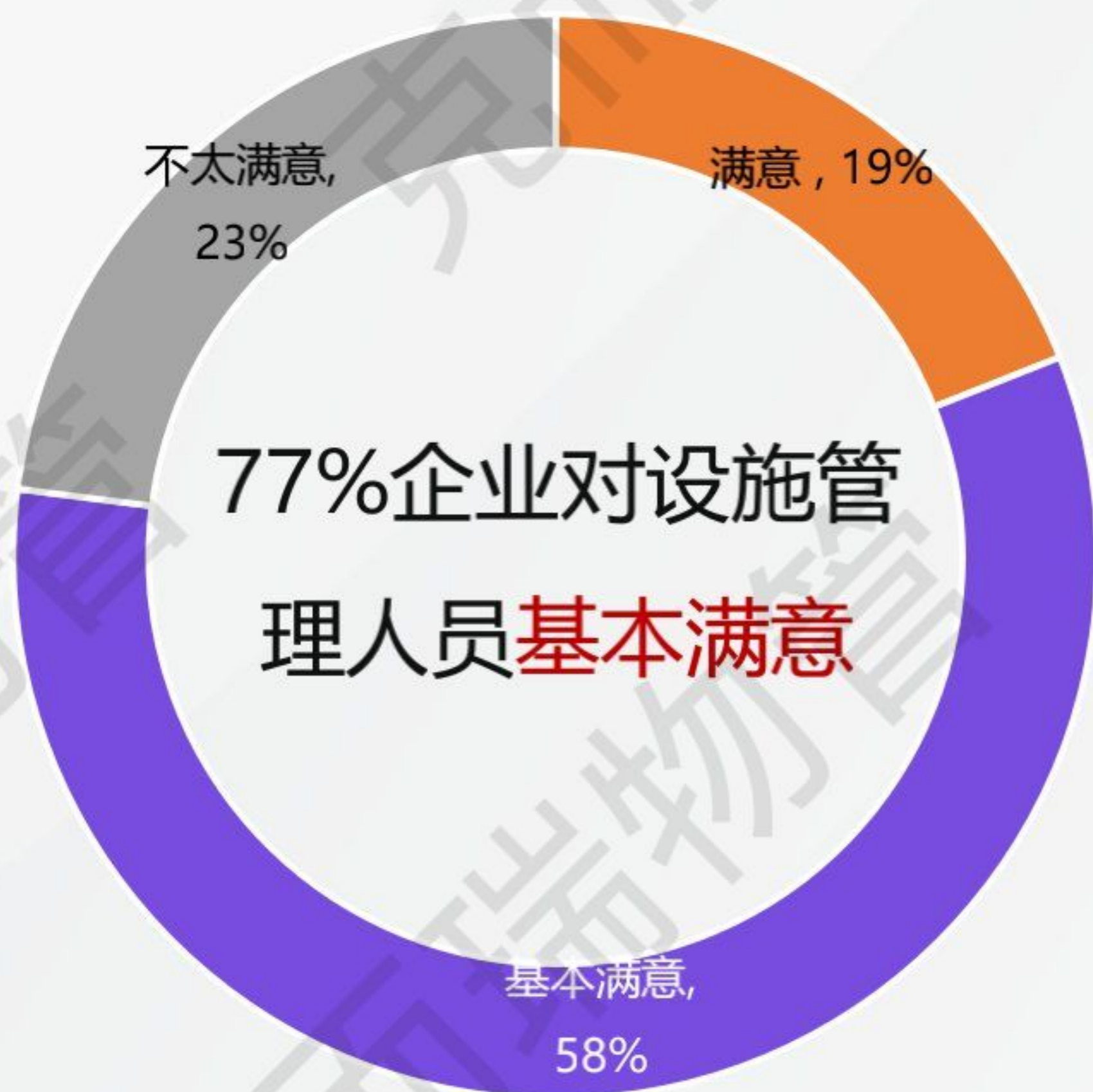


注：满意度与预期有较大偏差是指满意度现状与预期跨越两个维度，如满意度现状80-90分，期望95分以上

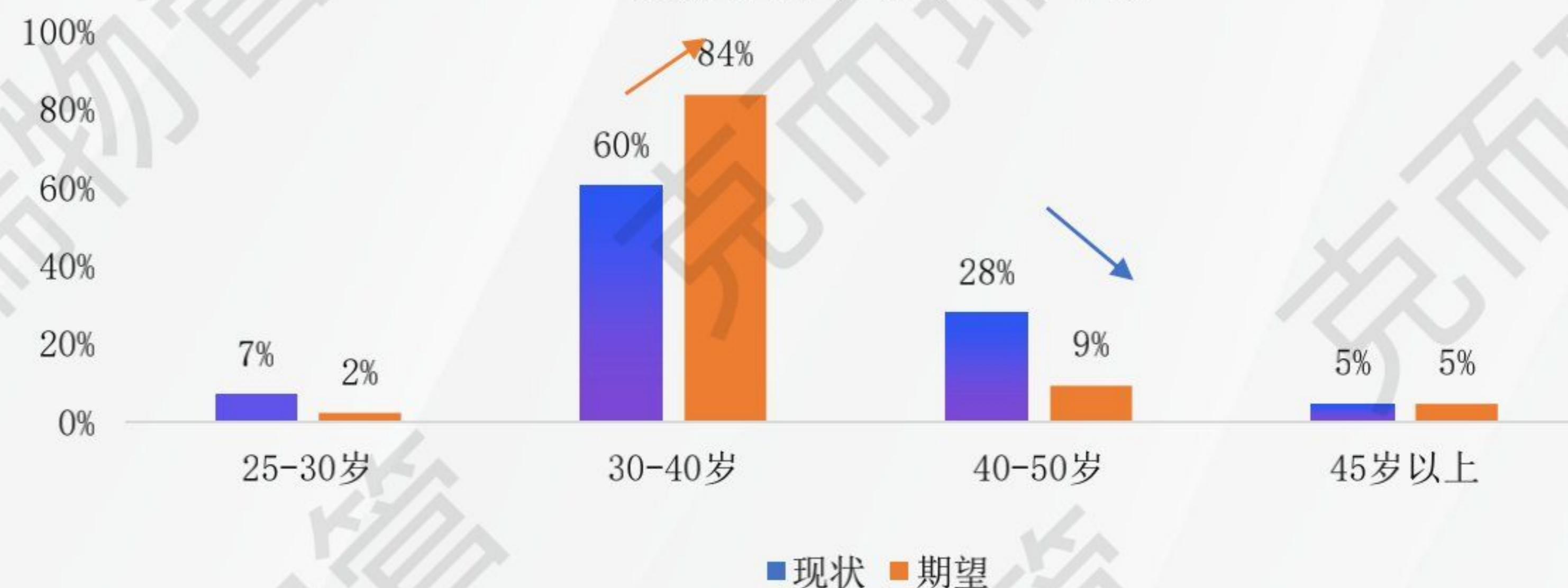


甲方满意度-对设施管理人员：约8成基本满意，且期望人员年龄30-40岁；  
目前人员薪酬区间20-29万占据主力，超2成期望薪酬提升

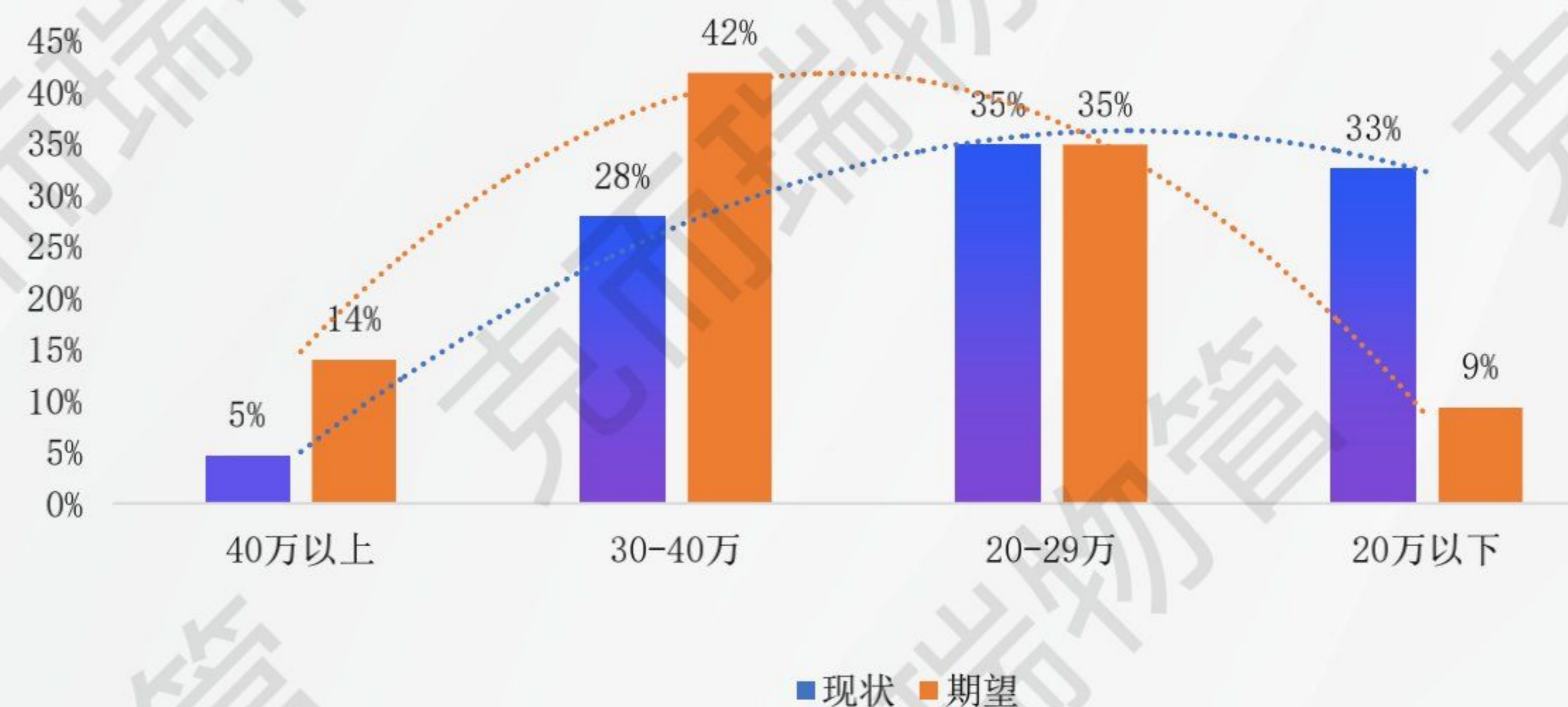
人员满意度指标



设施管理人员平均年龄



设施管理人员平均薪酬

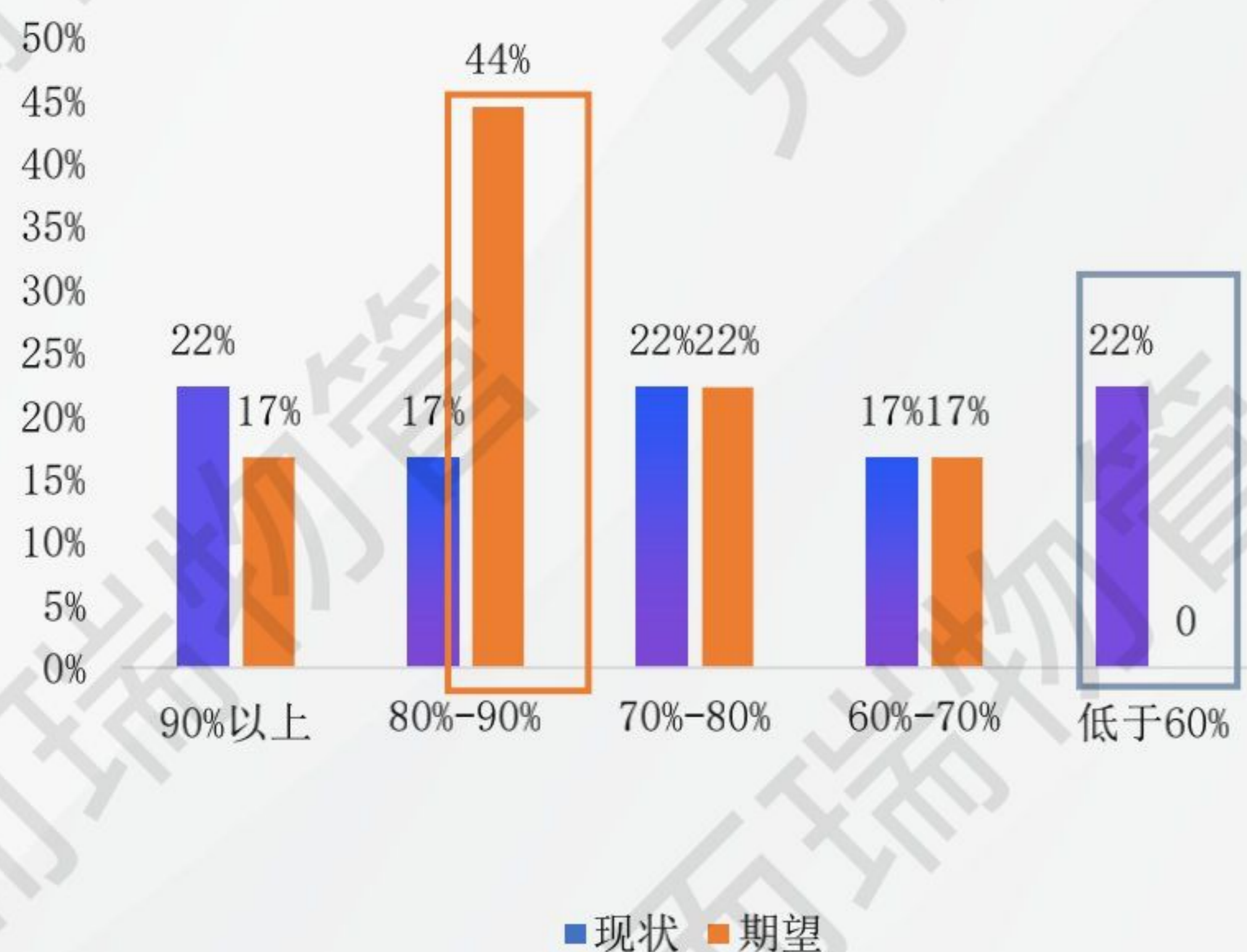




# 甲方满意度-对餐饮服务：超3成期望提供加班餐，人均餐饮标准偏低导致就餐率不甚理想，餐饮满意度偏低

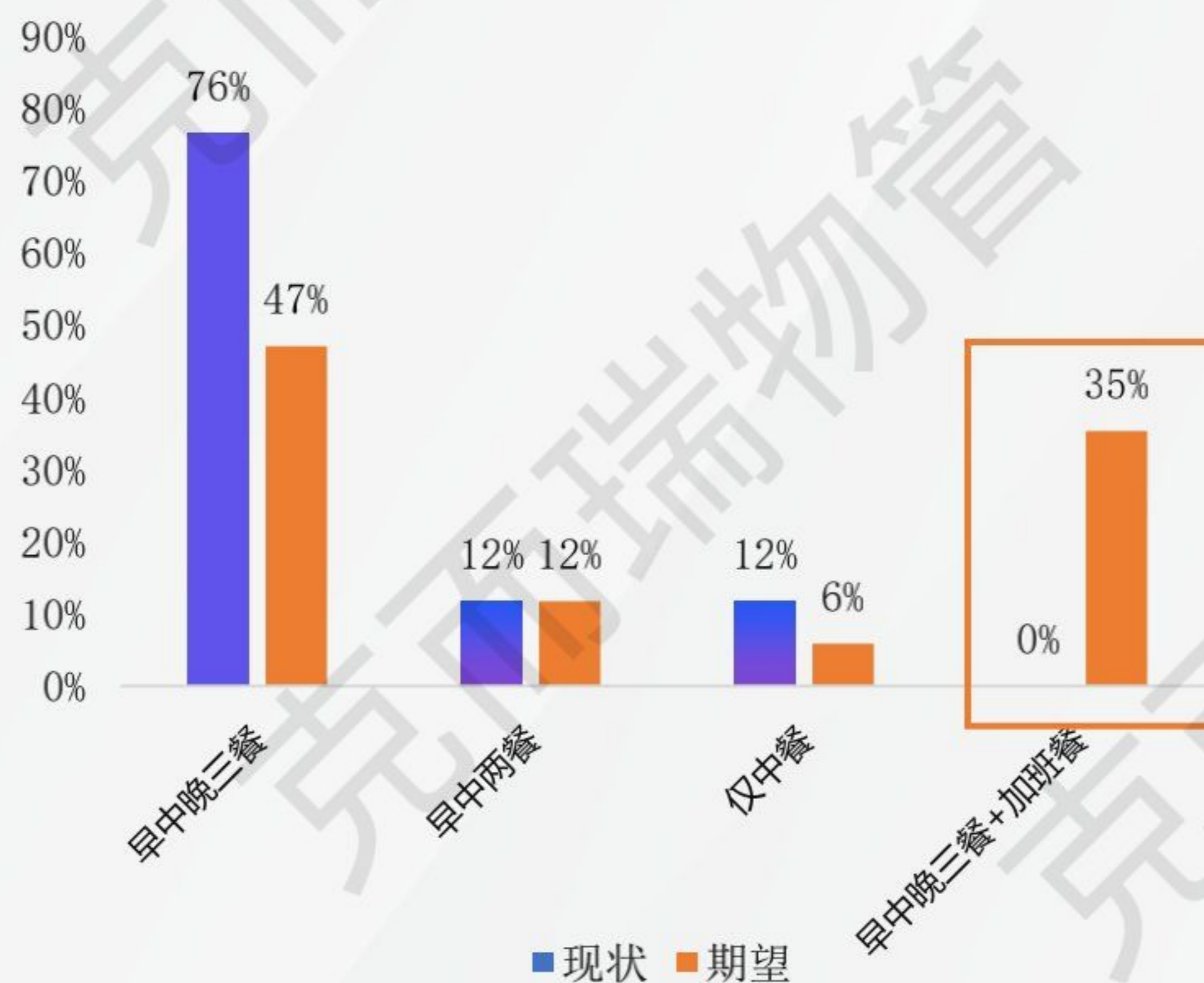
## 项目就餐人数比例

4成企业期望就餐率在80%-90%



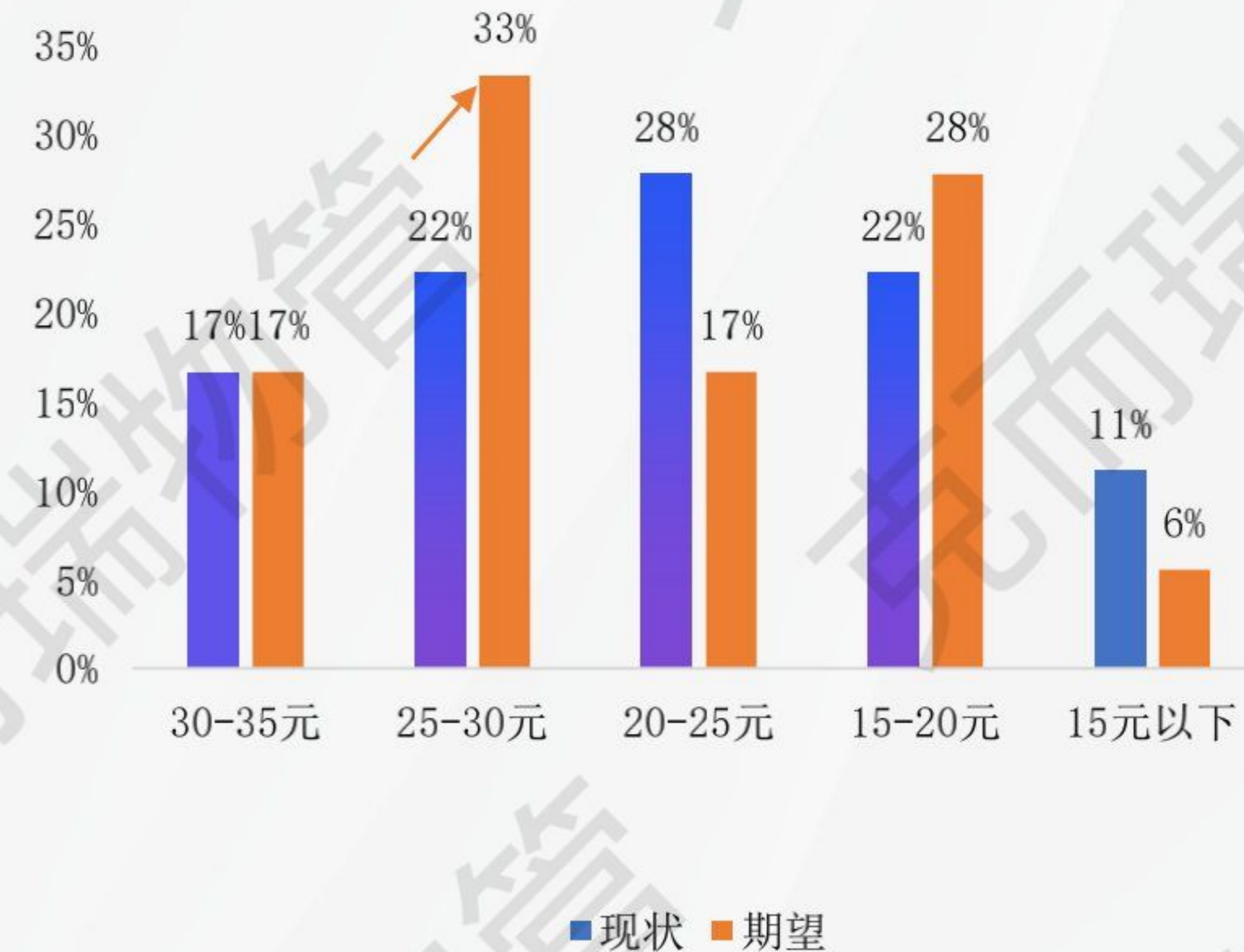
## 项目餐饮供餐数量

超3成期望提供加班餐



## 项目人均餐饮标准

目前餐标集中在20-25元，约5成期望餐标25元以上





风险应急及危机处理：超9成甲方企业设施项目已制定应急预案，仍有2成企业尚未引起充分重视（未建立相应的考核目标）

业务保障——业务连续性及应急管理



93%企业设施项目  
制定了**应急预案**



79%企业设施项目业务  
连续性建立**考核指标**



## 总结

### 需求方认知

- 形成初步认知及战略主张
- 有意**体系化**认证
- 期望**甲方标准**服务
- 尚缺乏**科学工具** (SLA)

### 设施管理商机

- 外包需求及意愿**不断扩大**
- 基础四保较成熟，商写重**客户服务**，园区重**接管验收**
- 餐饮、绿植、车辆管理满意度偏低
- **数字化平台与工具**、综合设施管理为预算重点增项

### 需求方关注

- 价值主张
  - ①改进员工服务，提升客户体验
  - ②优化成本结构实现更优绩效
  - ③保障业务连续性
- 考核关注
  - ①财务指标
  - ②客户满意度
  - ③运营效率
  - ④风险应急及危机处理



# 提升物企价值 共建美好生活

更多研究，请关注  
克而瑞物业管理

