

2025中国综合设施 产业生态报告

克而瑞集团副总裁 张兆娟

2025年12月

CRIC 克而瑞·物管

此文件仅供内部使用，未经克而瑞信息技术有限公司的书面许可，其他任何机构和个人不得擅自传阅、引用或复制

第一部分 基准调研分析

- 01 顶层规划分析
- 02 业务模式分析
- 03 资源配置分析
- 04 绩效及满意度

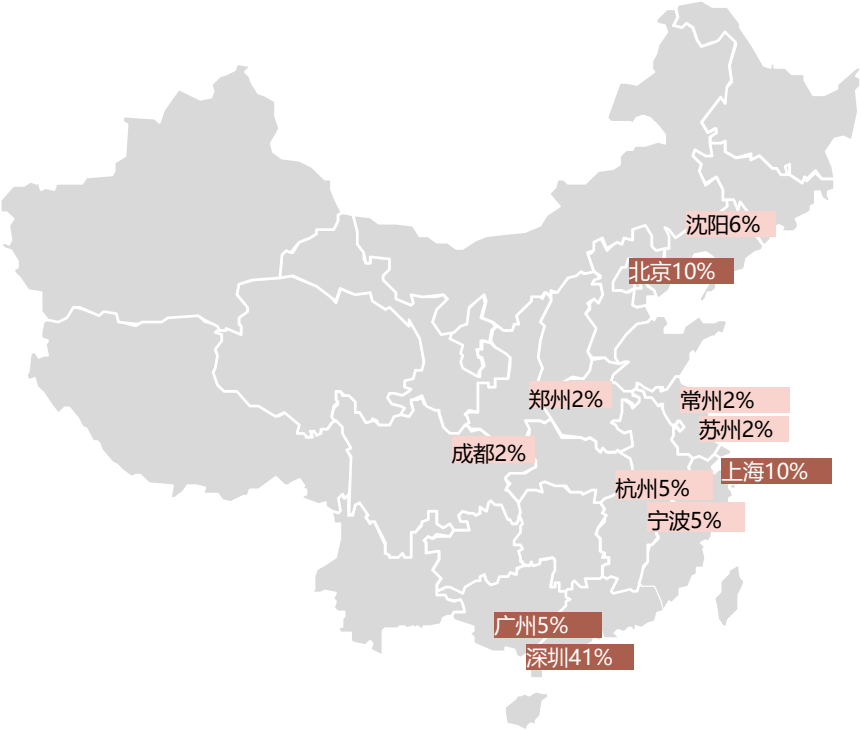
第二部分 行业趋势洞察

- 05 政策与市场洞察
- 06 需求方与服务方洞察
- 07 职场空间变化洞察
- 08 科技与人才洞察

所在地分布

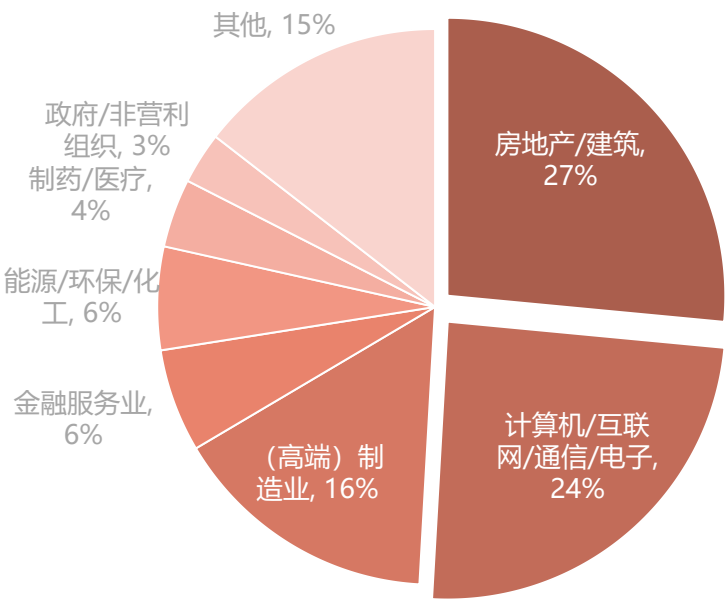
一线城市占比近7成

(北京、上海、广州、深圳等一线城市，总部研发与办公场景集聚，FM需求高度集中；强二线城市FM需求同步进入发展阶段)



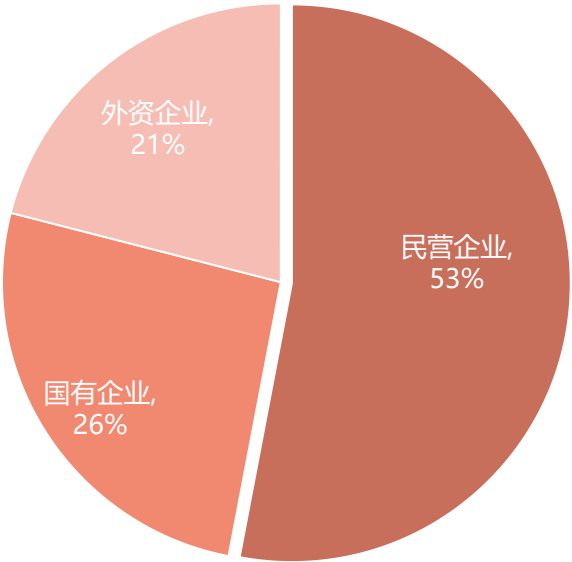
行业类型

房地产/建筑与计算机/互联网/通信/电子为主占据约半
其次为（高端）制造业

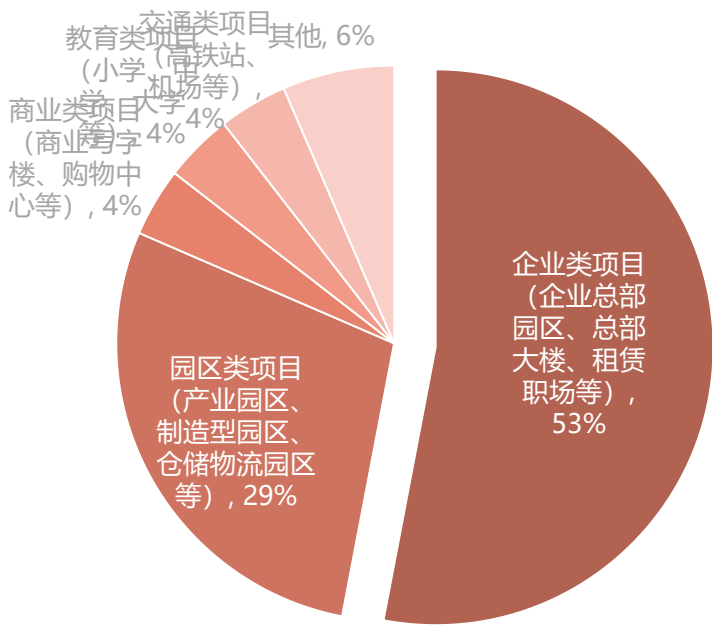


企业类型

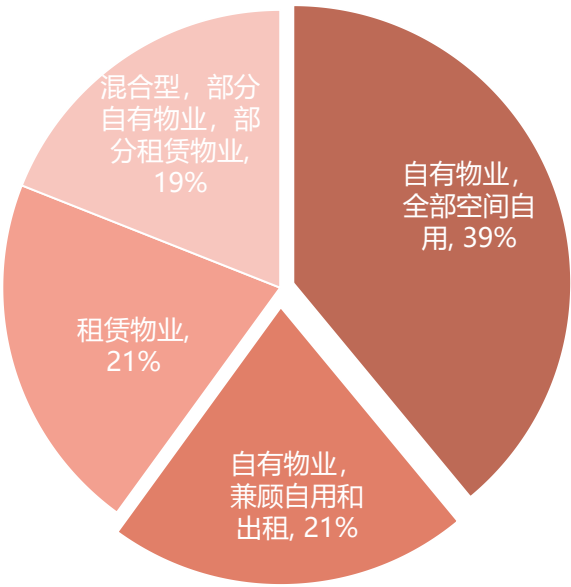
民营企业为主
其次为国有及外资企业



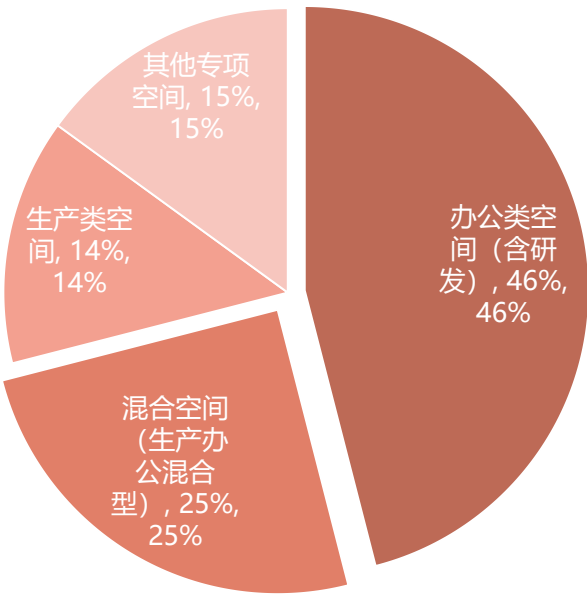
业态空间类型
企业类及园区类占比超8成



产权类型
自有物业占比6成



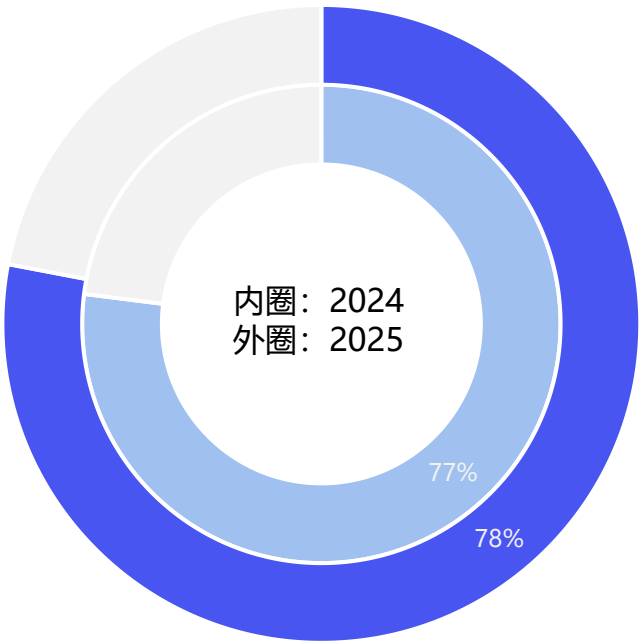
空间类型
办公类空间（含研发）占比近5成



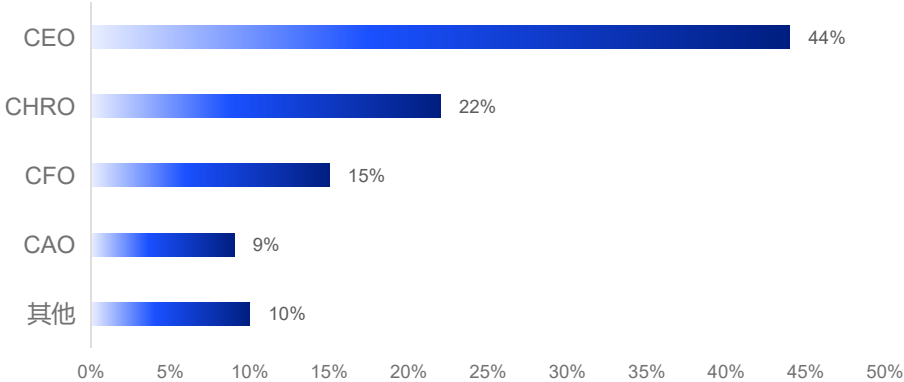
01

顶层规划分析

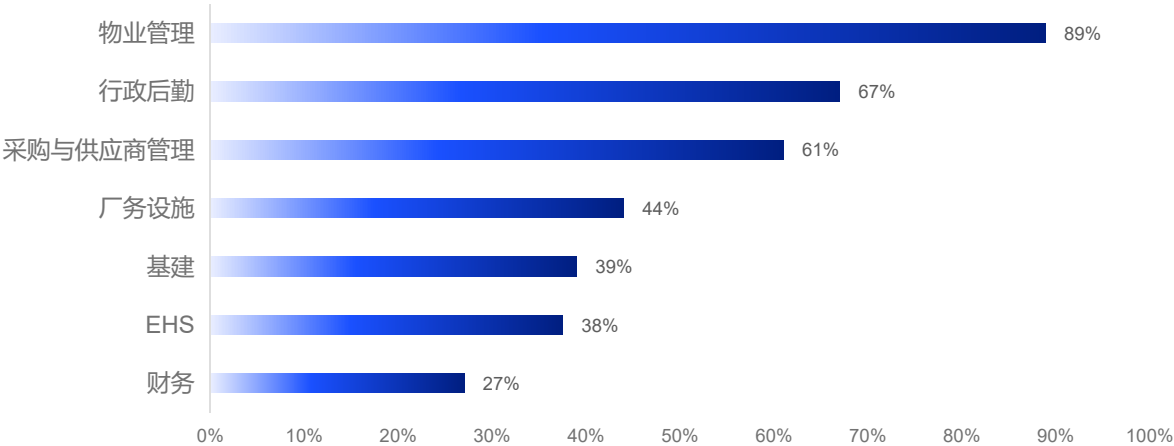
设立设施管理职能部门占比
保持稳定 (+1%)



汇报对象：以CEO为主



涉及模块：以物业管理、行政后勤、采购与供应商管理为主



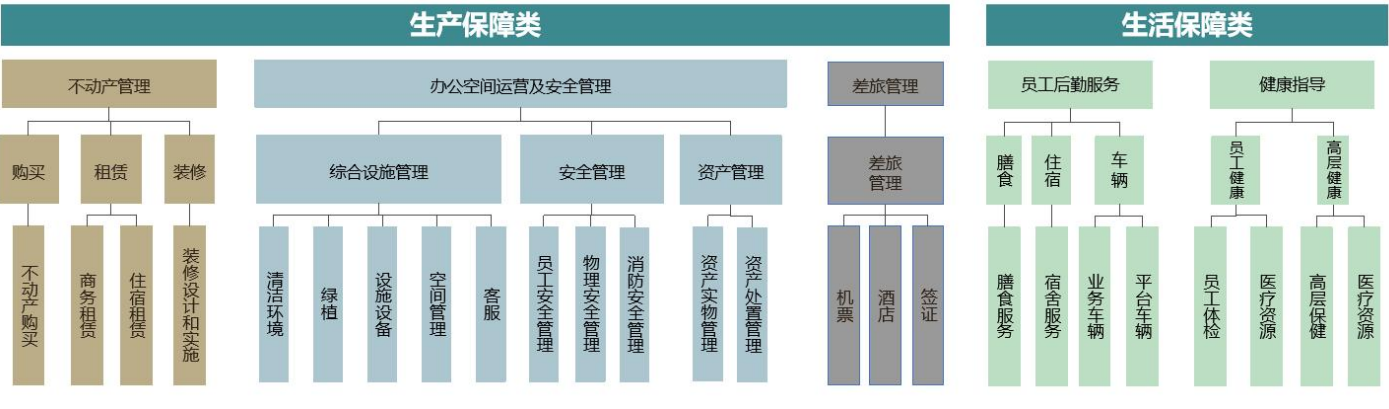
6万员工，500万平方职场面积



某世界500强集团公司



18万员工，2000万平方职场面积

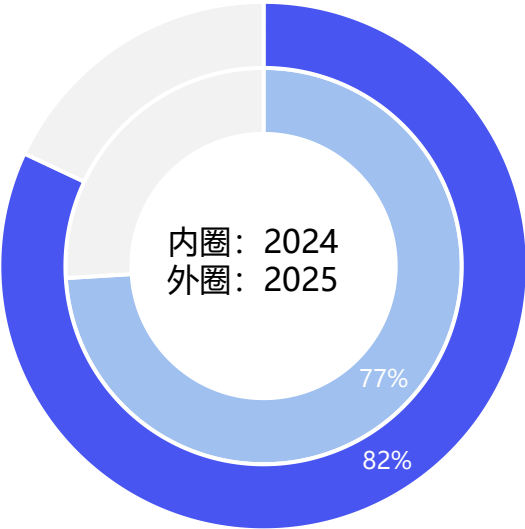


12万员工，1000万平方职场面积

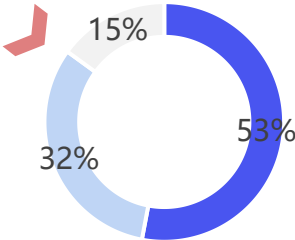
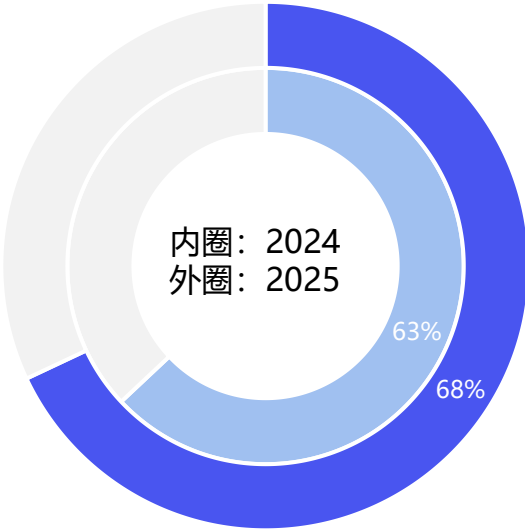


目标设定：设施管理价值主张与SLA标准愈加清晰，均较去年提升5个百分点，SLA质量标准过半由甲乙双方共同制定

制定清晰的价值主张占比
有小幅提升 (+5%)



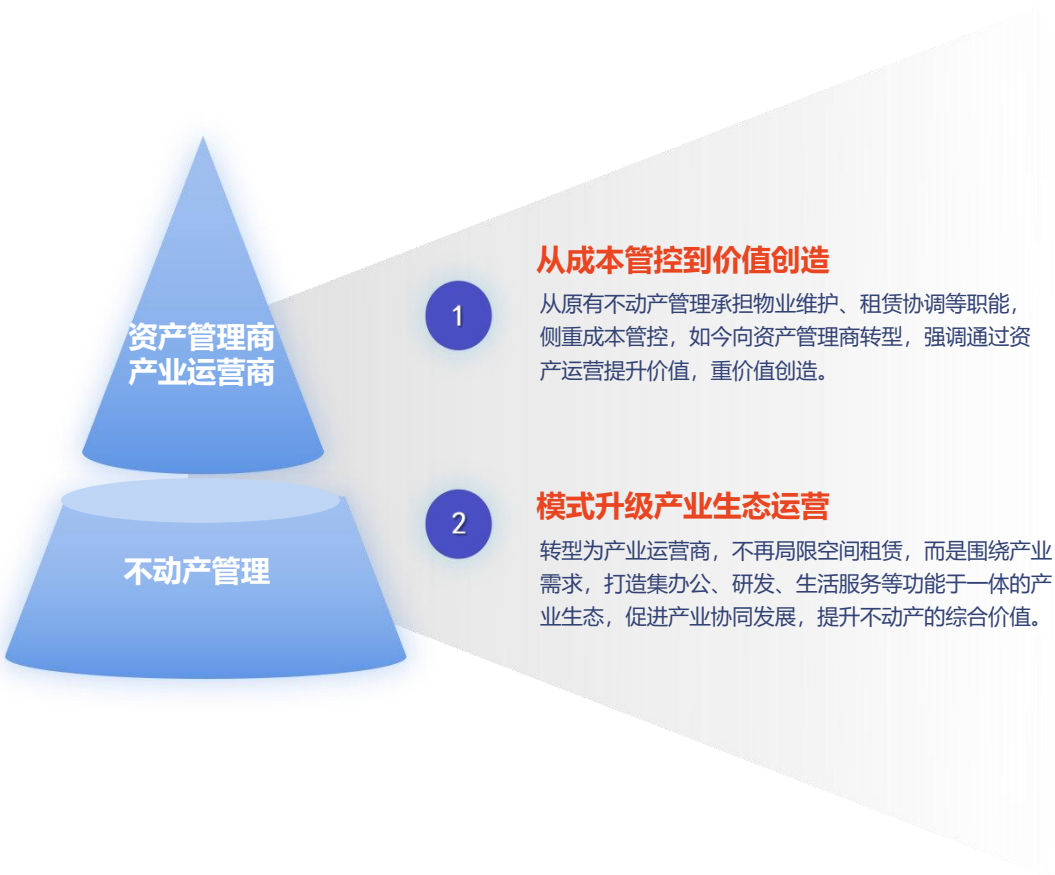
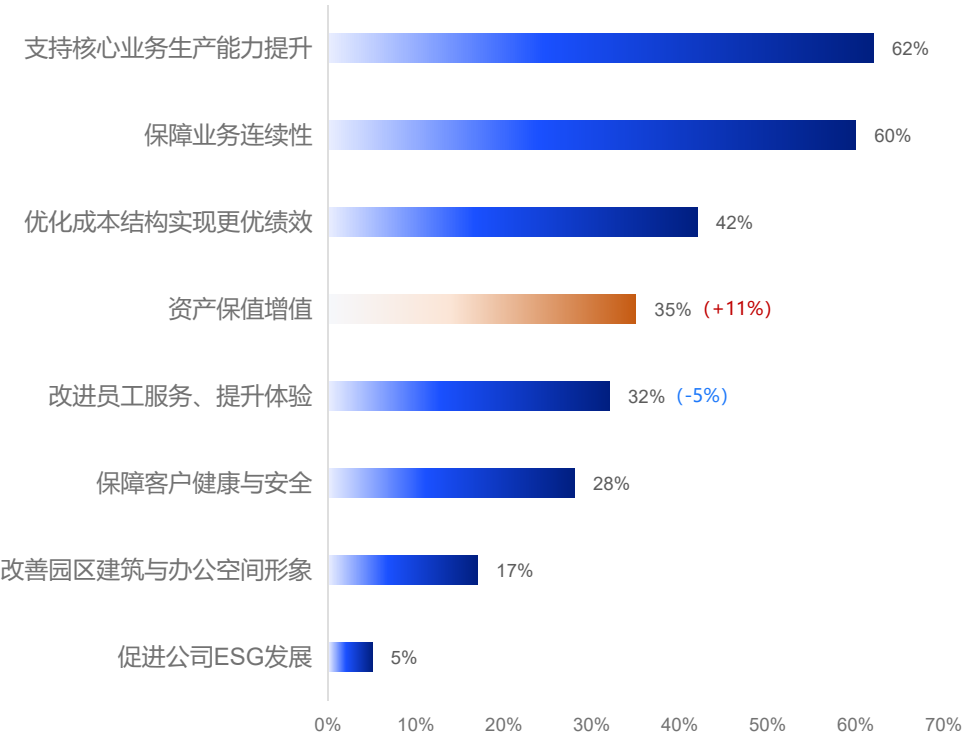
明确的SLA质量标准占比有小幅提升 (+5%)
SLA标准由需求方与服务方共同制定占比过半



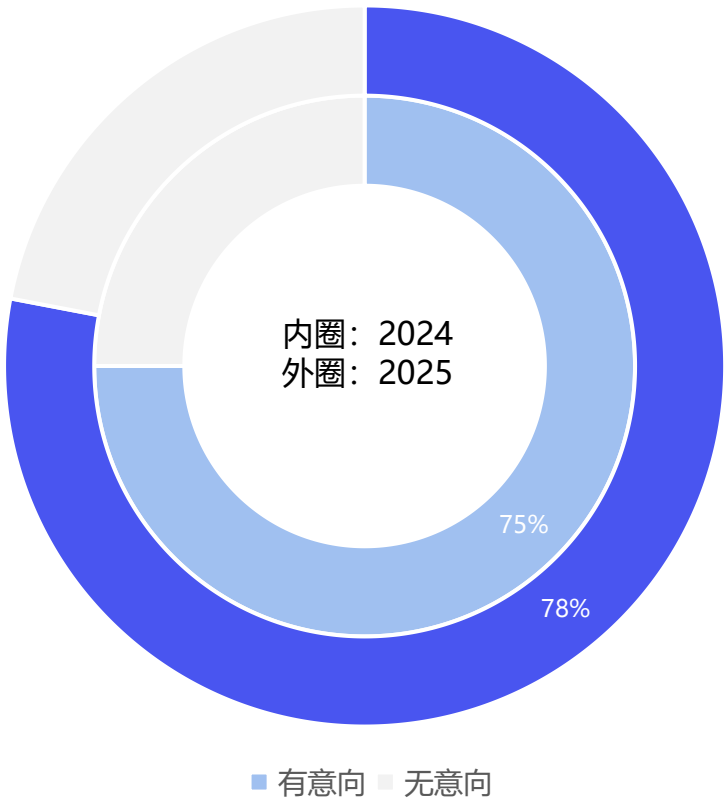
- 需求方与服务方共同明确SLA, 按此标准服务
- 需求方内部暂无SLA, 按服务商质量标准提供服务
- 基于第三方 (行业或最佳实践) 质量标准提供服务

价值主张：支持核心业务生产能力仍居首位
资产保值增值诉求明显上升，对员工服务与体验提升关注略有降低

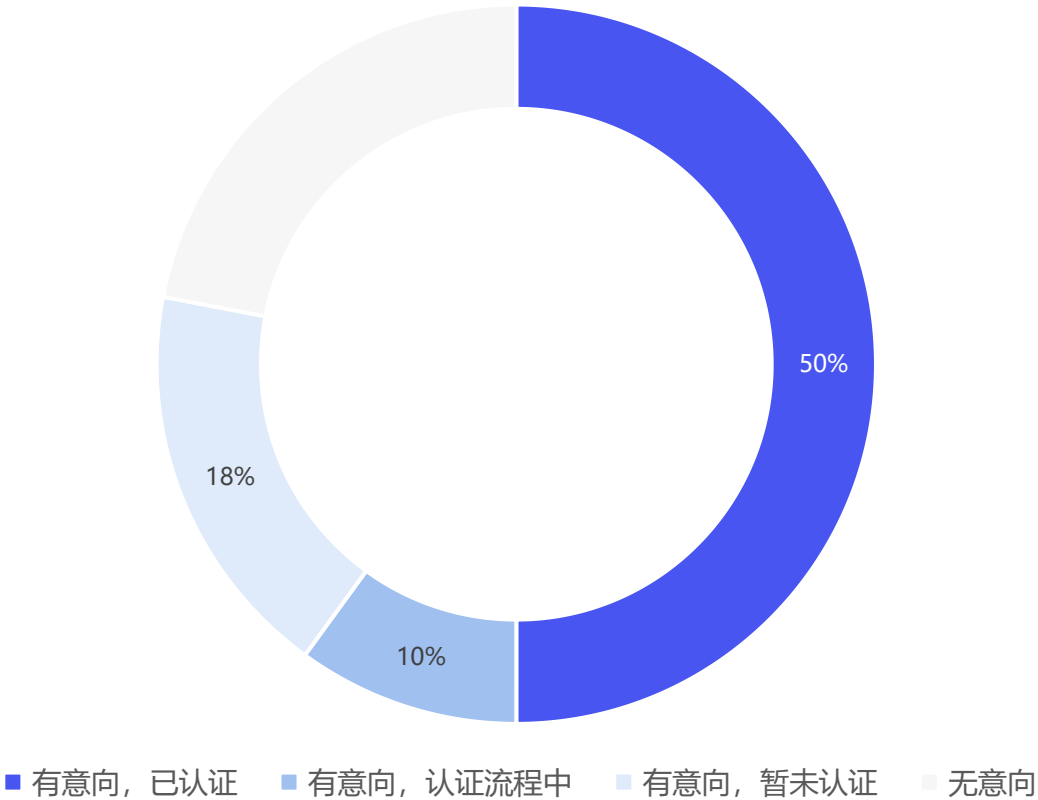
设施管理愈发注重成本管控与资源效益
多举措提升资产长效利用，降低闲置损耗、提升投入产出比



有意开展ISO41001体系化认证企业
持续提升 (+3%)



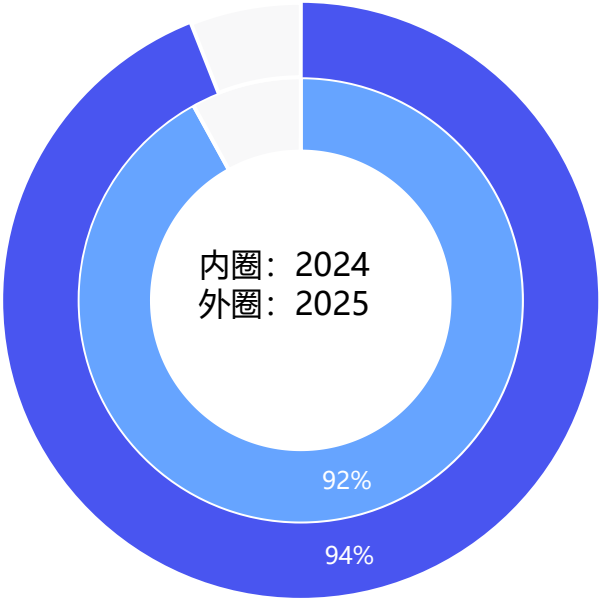
6成已完成认证/在认证流程中



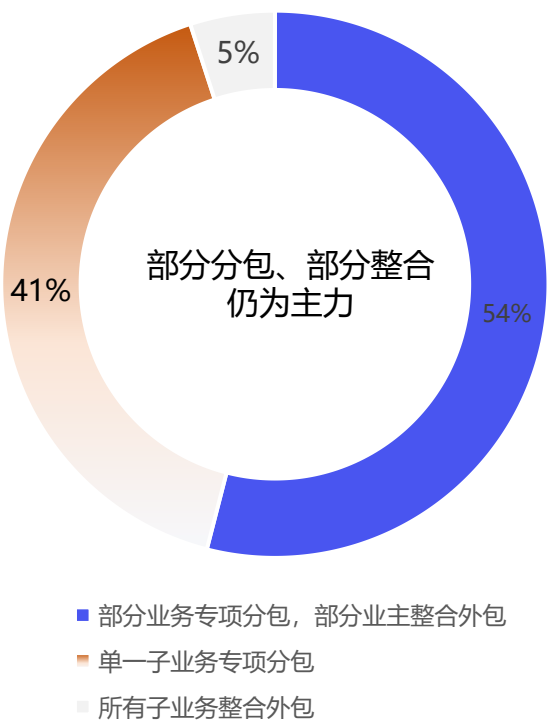
02

业务模式分析

外包需求较去年略有增加



部分分包，部分整合仍为主力



备注：3个及以上子业务板块整合后外包称为“整合外包”

某头部企业基于**规模效应与降本需求**整合现有供应商

规模效应

整合多品类服务、统一管理
接口，提升资源协同效率

降本需求

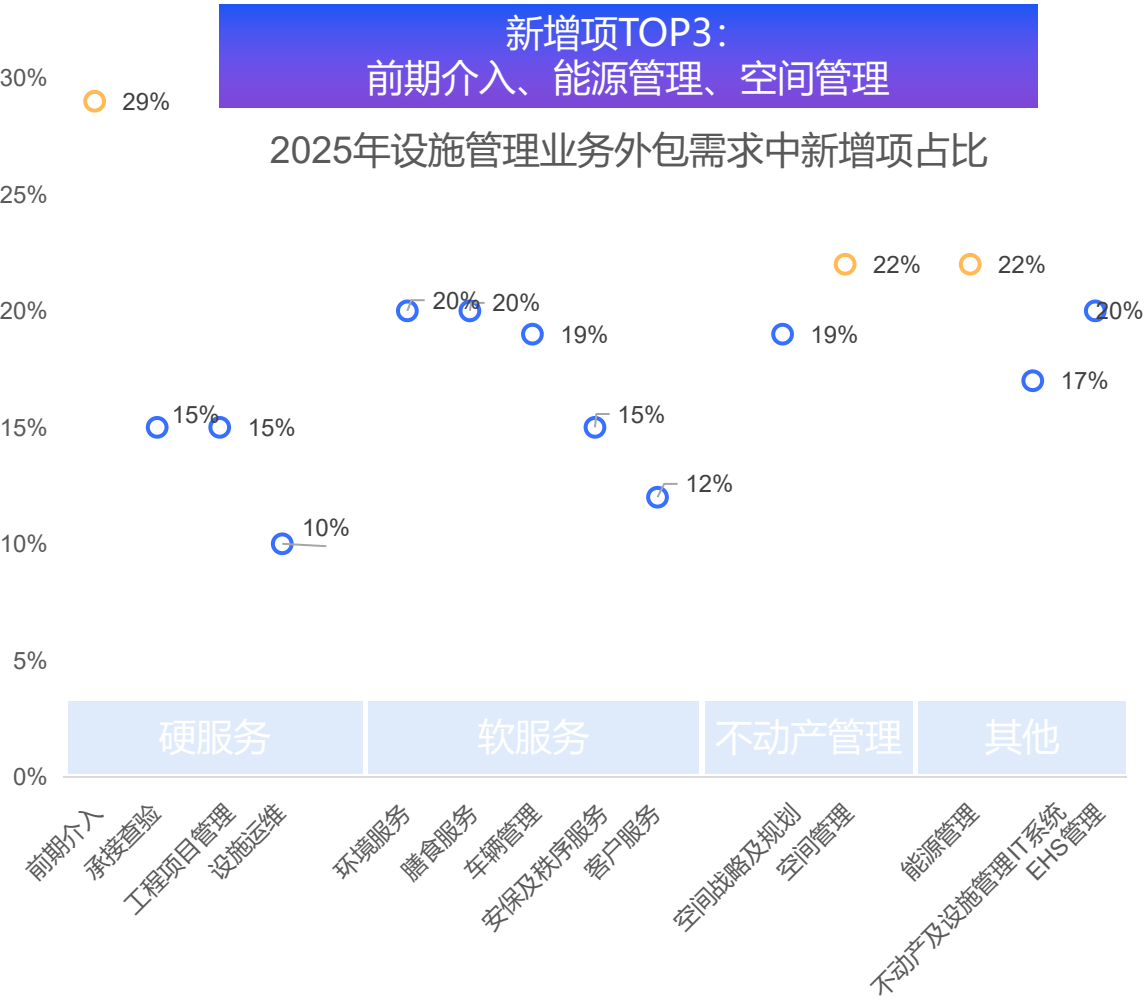
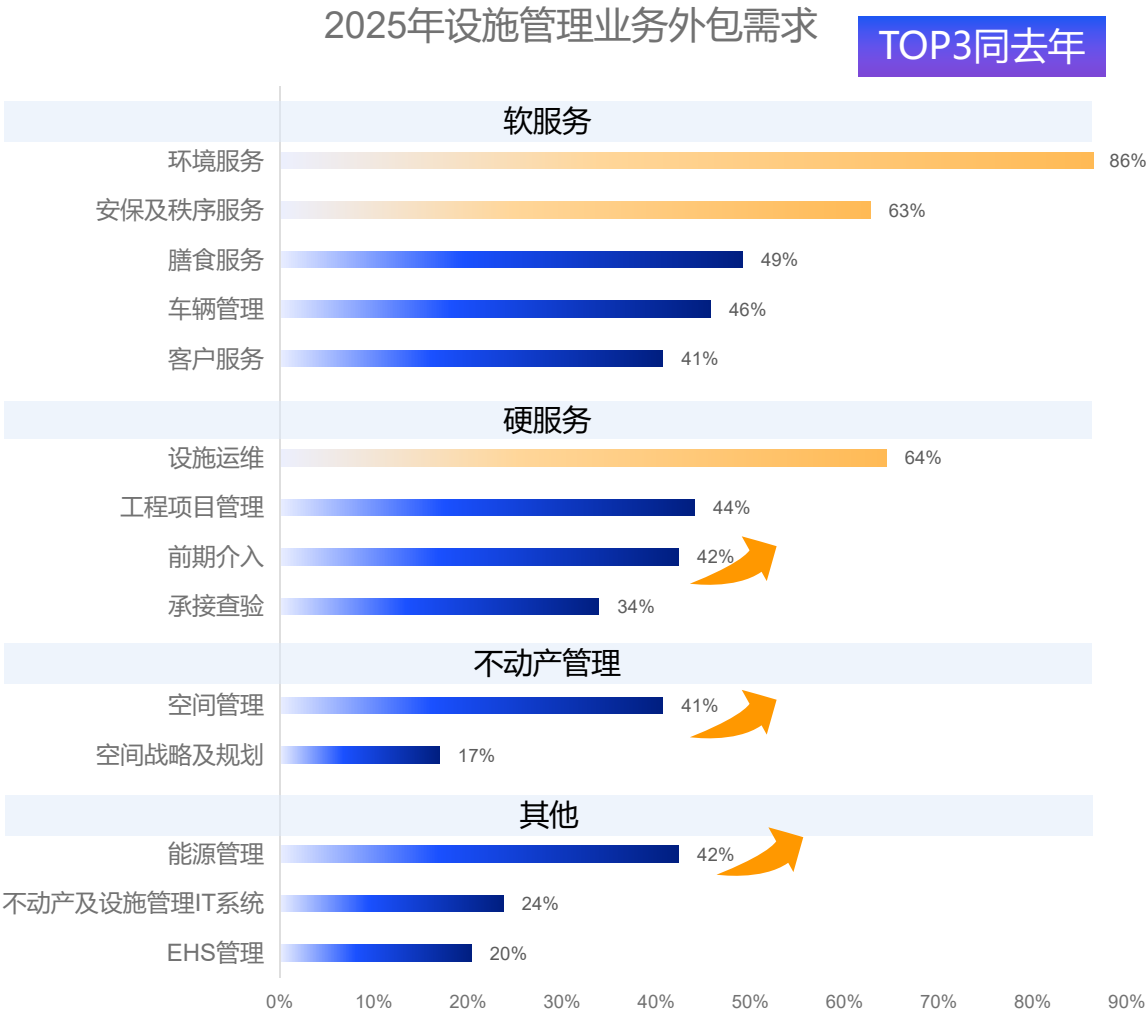
以整体打包价谈判提升议价
能力，优化支出



提升服务方投入度

对服务方而言，服务内容及合
同额增加使得投入度更高

细分业务：环境服务、设施运维、安保及秩序服务外包持续位列前三（同去年），前期介入、空间管理、能源管理外包需求有所增加



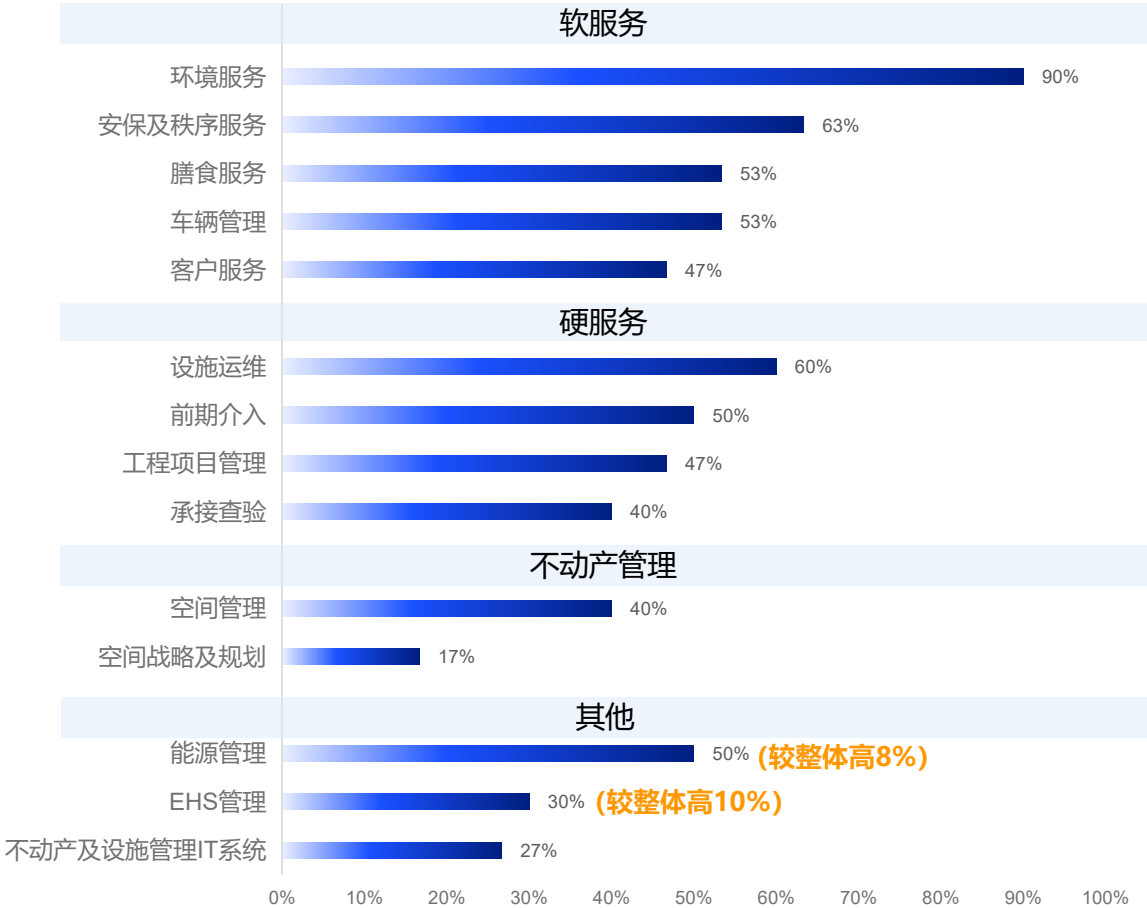
备注：根据设施管理服务类别分为软服务、硬服务、不动产管理、其他类；软服务包括：环境服务（如日常清洁、专项清洁、绿化、消杀、空气治理等）；安保及秩序服务（如保安、安保巡逻等）；膳食服务（如员工食堂、接待餐饮等）；客户服务（如前台服务、接待服务、礼宾服务、会务服务等）；车辆管理（如通勤车、公务车等）；硬服务包括：设施运维（如设备巡检、设备状态监控、维修保养、预防性维护等）；承接查验（如第三方承接查验服务）；前期介入（如设备选型、驻场监管、审图等）；工程项目管理；不动产管理包括：空间管理（如空间定位、空间规划、租赁等）；空间战略及规划；其他类包括：能源管理（如能源审计、能源改造、能源管理系统等）；EHS管理（如安全风险评估、安全培训、应急预案等）；不动产及设施管理IT系统



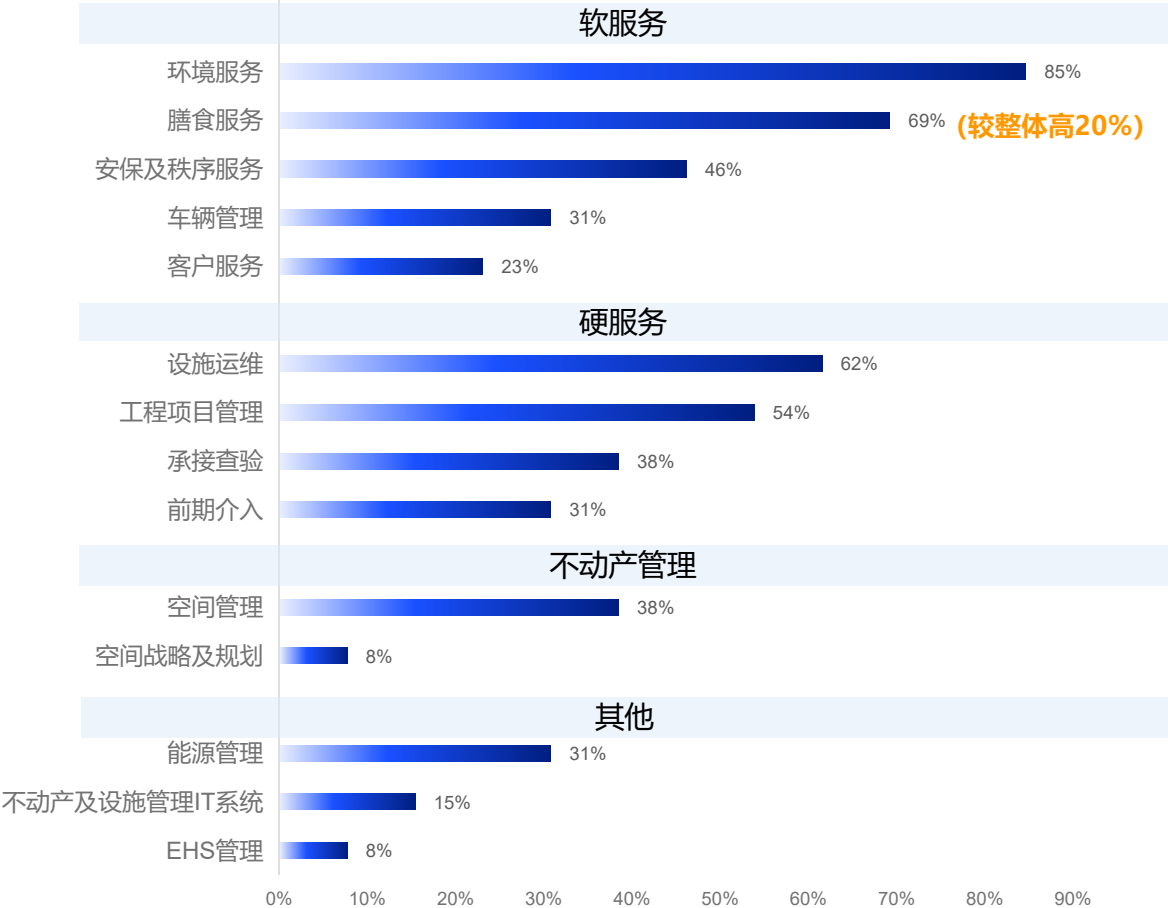
细分业务：企业（总部）类在EHS管理、能源管理外包较整体高（2024：能源管理）；
园区类在膳食服务外包较整体高（2024：承接查验）



企业类项目（企业总部园区、总部大楼、租赁职场等）
设施管理业务外包需求



园区类项目（产业园区、制造型园区、仓储物流园区等）
设施管理业务外包需求



外包考量：性价比仍居首位，5成企业价格权重50%-70%，价格权重超70%渐多；
同比去年，同类型项目经验更受关注，外资与国企表现更为突出

2024年外包考量TOP3

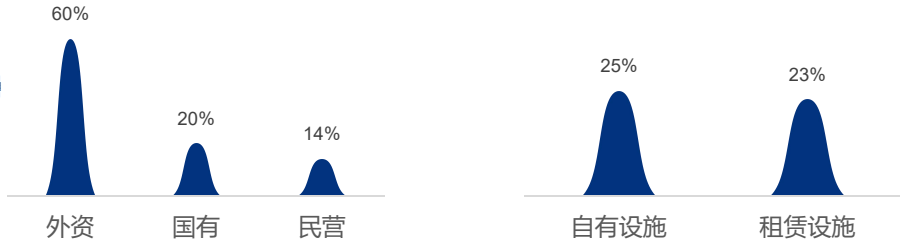
- ①性价比
- ②整体服务方案的竞争力
- ③同类型项目经验

2025年外包考量TOP3

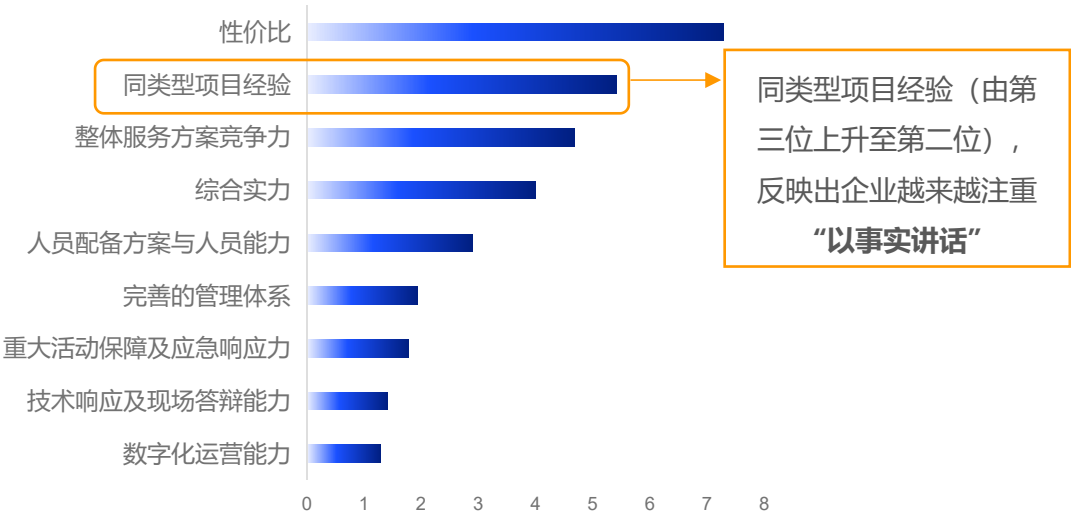
- ①性价比
- ②同类型项目经验
- ③整体服务方案的竞争力

风险管控要求
降低试错成本

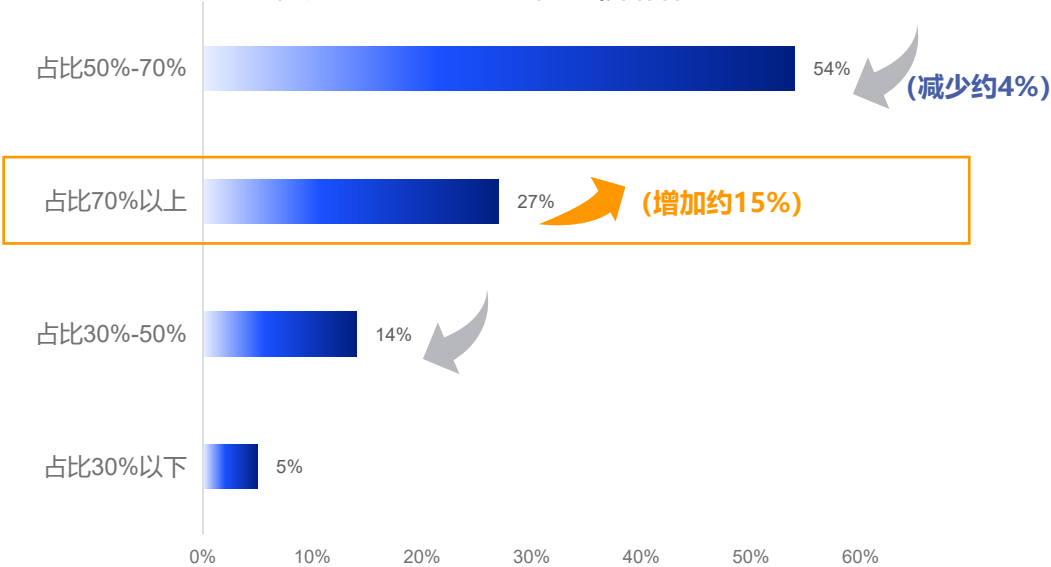
外资与国有企业更注重同类型项目经验
(各类型企业将“同类型项目经验”排序第一占比)



2025年设施管理业务外包考量因素



2025年设施管理招标策略价格权重

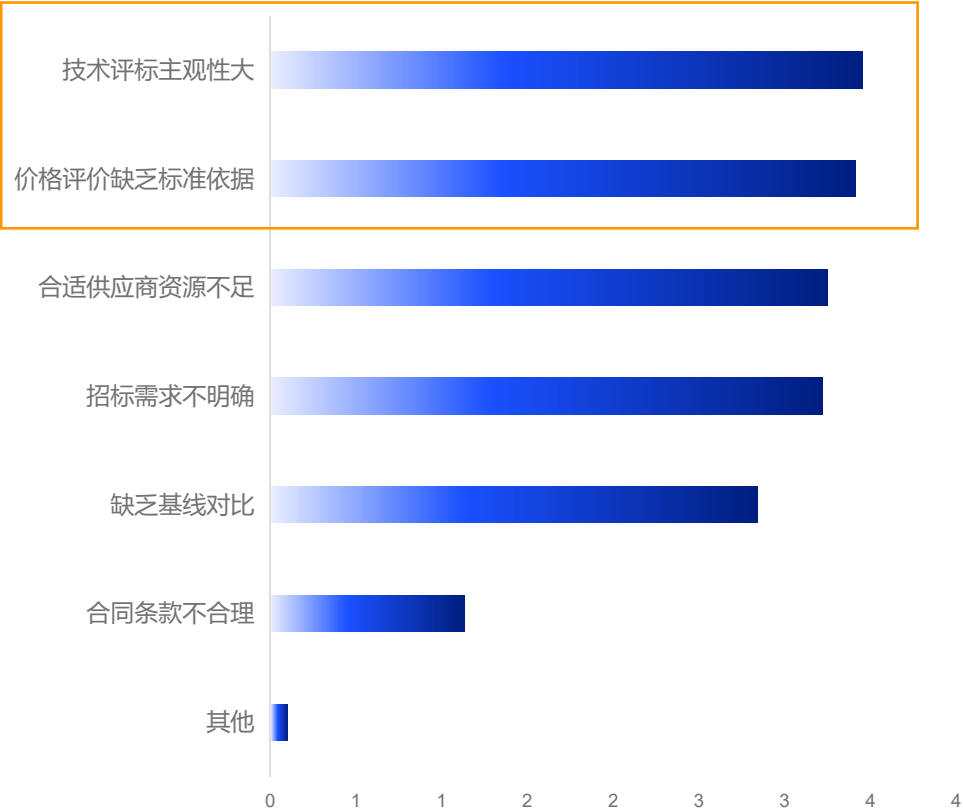


外包考量：技术评标主观性大、价格评价缺乏标准为招标痛点（2024：缺乏基线）；
供应商专业性与自我管理能力不足为未续签主要原因（2024：供应商团队能力）

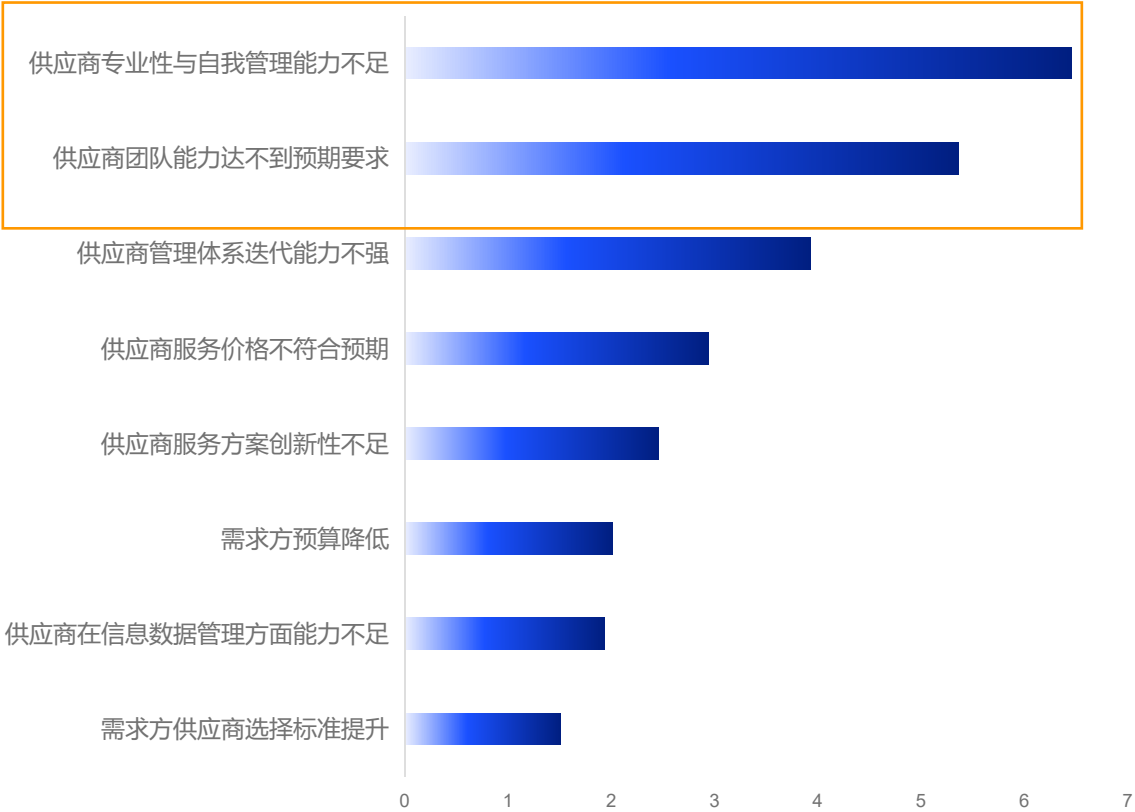
招标痛点：技术评标主观性大、价格评价缺乏标准

未续签原因：供应商专业性、团队能力为主因

2025年设施管理业务招标痛点



2025年设施管理业务未续签原因

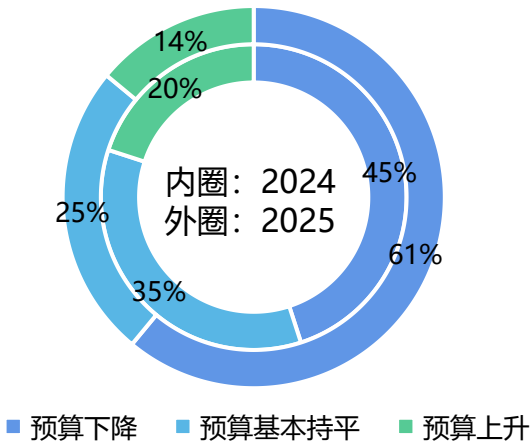


03

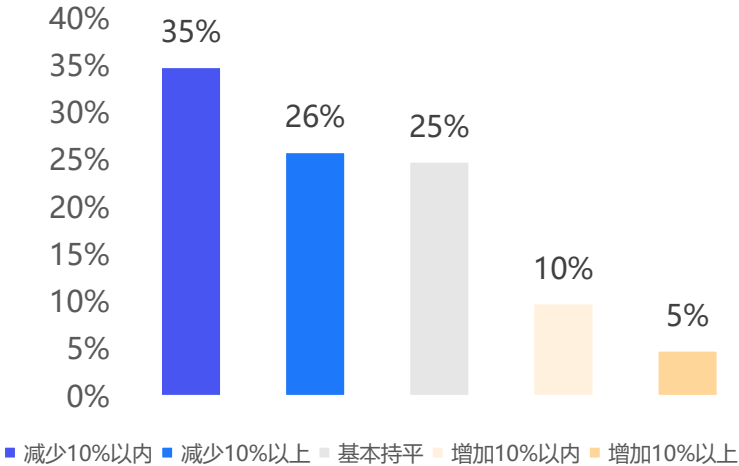
资源配置分析

财务资源：2025年，企业预算紧缩持续加剧，六成企业预算下降（2024：45%），多数降幅控制在10%以内

2025年设施管理预算变化



减少10%以内
仍为主旋律

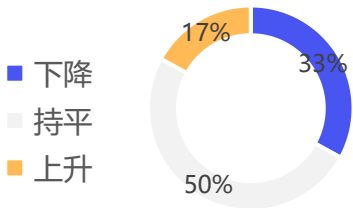


分行业表现



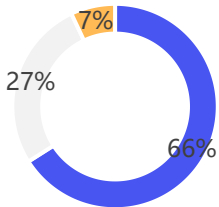
计算机/互联网/通信/电子

持平企业占比较平均高25%



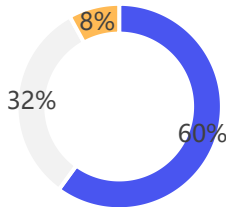
房地产/建筑

下降企业占比较平均高5%



高端制造业

持平企业占比较平均高7%



财务资源：环境服务、安保秩序、车辆管理预算减少突出；设施运维预算增加突出（同去年）；客户服务及能源管理居二、三位

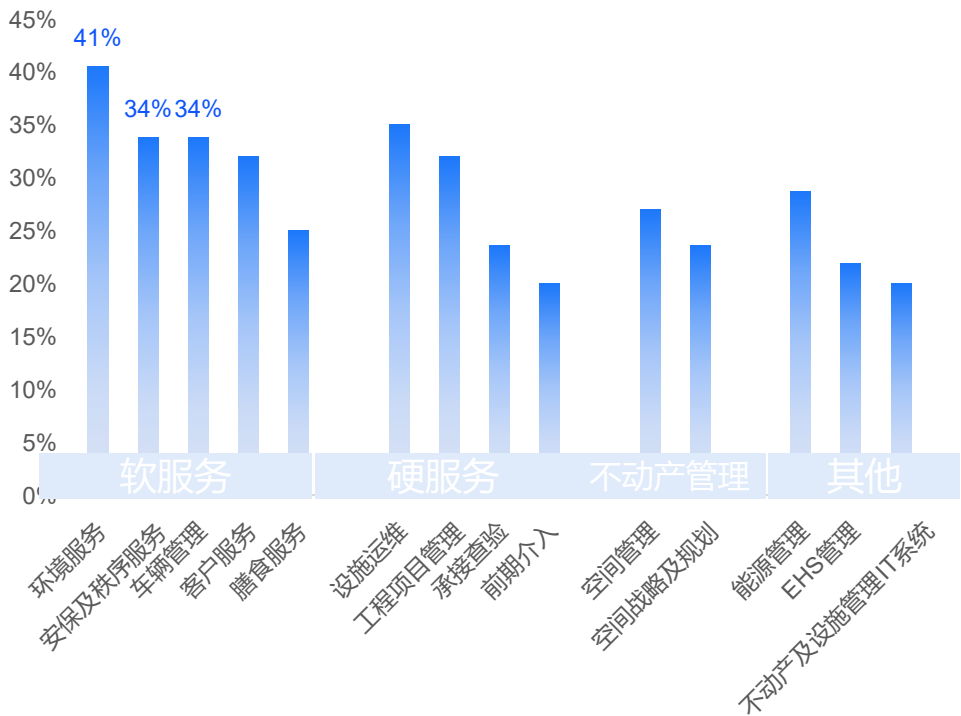
2025年
预算减少
TOP3

- ①环境服务
- ②安保及秩序服务
- ③车辆管理

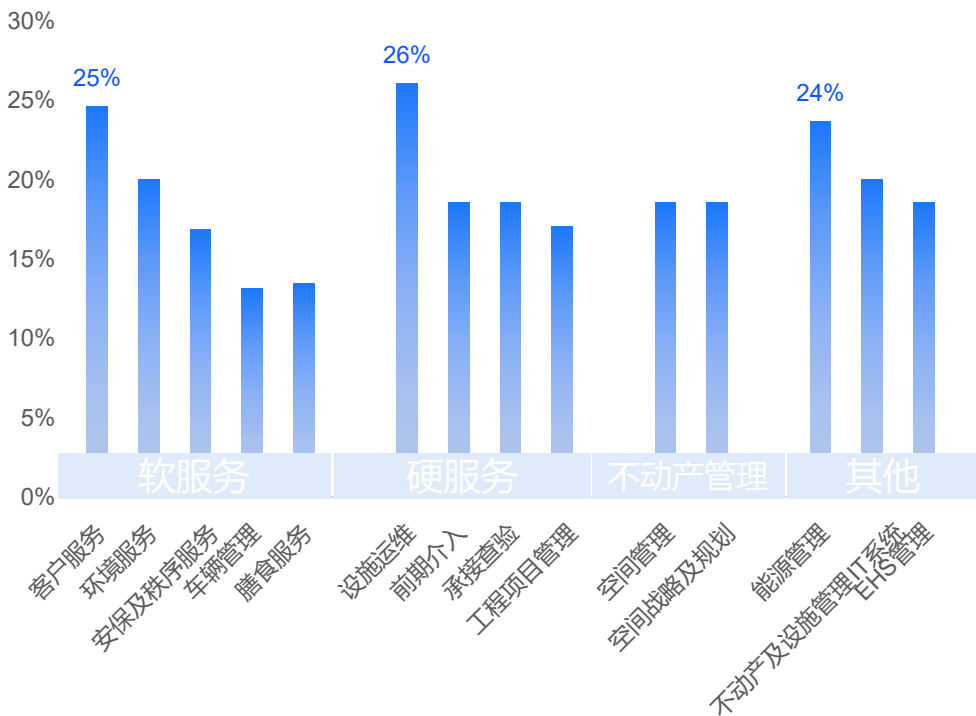
2025年
预算增加
TOP3

- ①设施运维
- ②客户服务
- ③能源管理

2025年设施管理业务预算减少企业占比

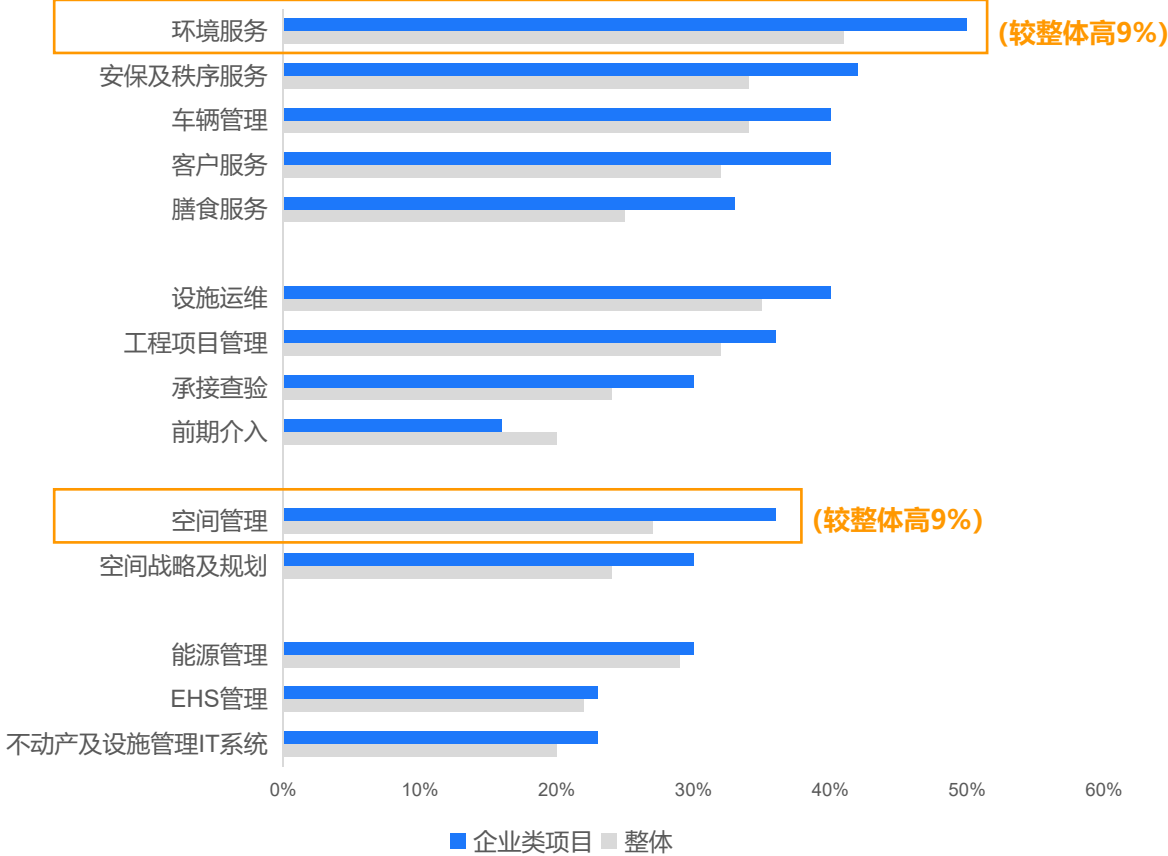


2025年设施管理业务预算增加企业占比

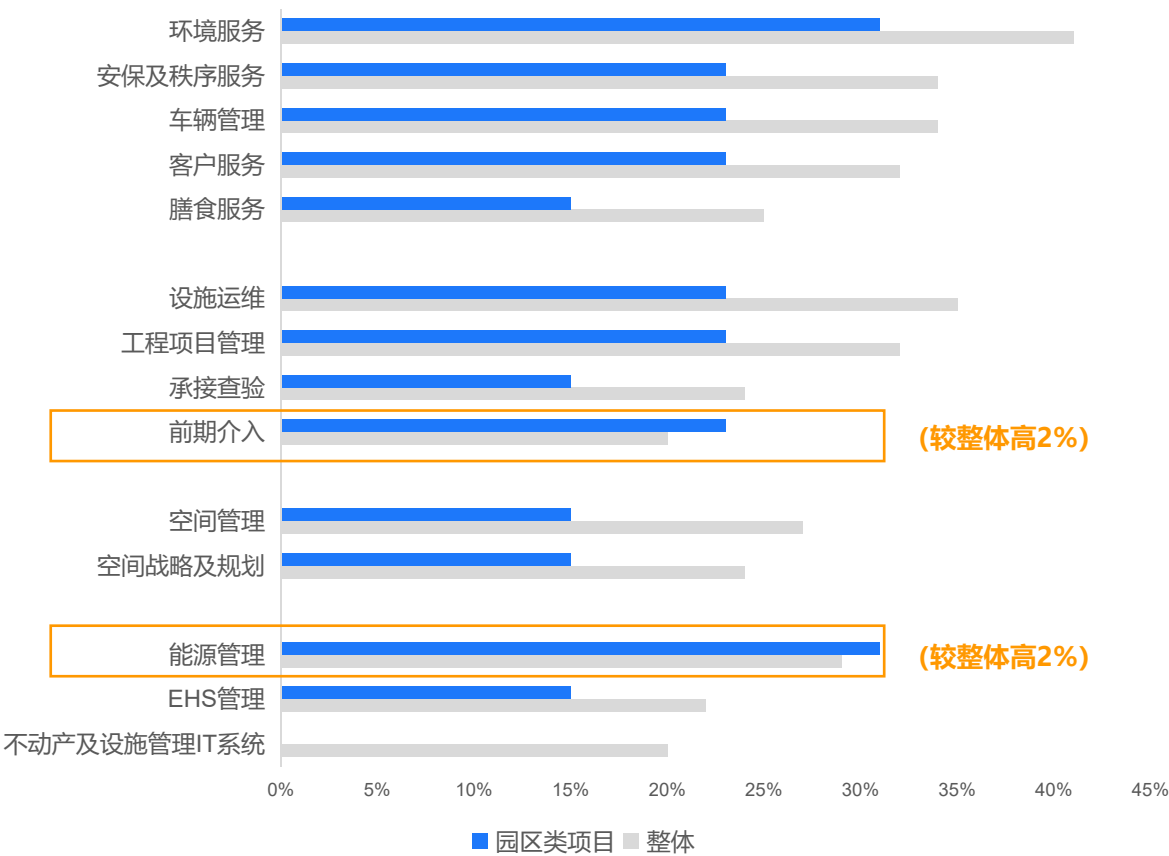


财务资源：企业（总部）类在空间管理、环境服务管控更严（2024：公共能源）；
园区类在能源管理与前期介入管控更严（直接降低运营开支，2024：设备维保）

企业类项目（企业总部园区、总部大楼、租赁职场等）
设施管理业务分项预算减少情况

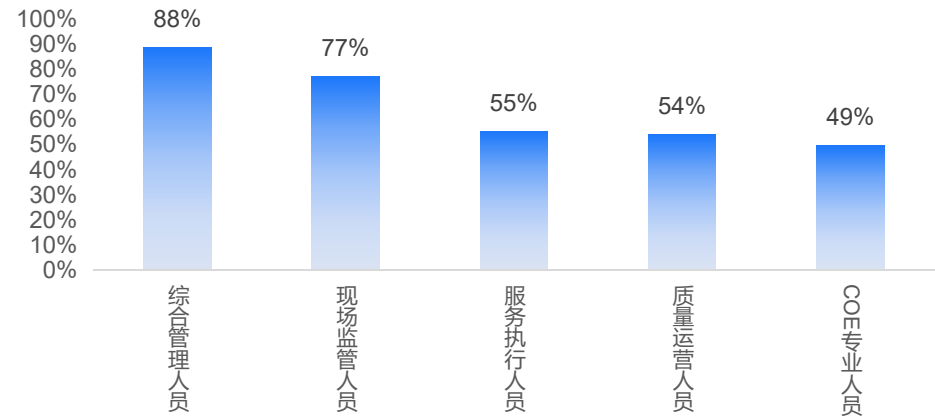


园区类项目（产业园区、制造型园区、仓储物流园区等）
设施管理业务分项预算减少情况

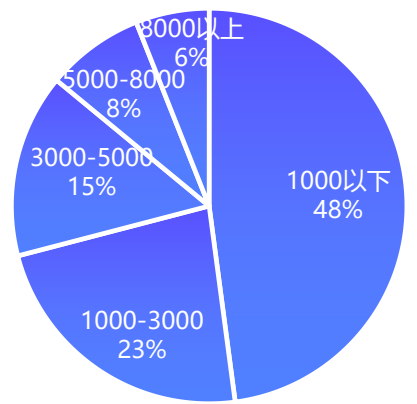


人力资源：管理人员以综合管理和现场监管为主，近半数企业管理人员人均服务员工不足1000人，共享中心建设显著提升服务效能，近4成企业设施经理年薪低于20万元

2025年项目管理人员职能/岗位



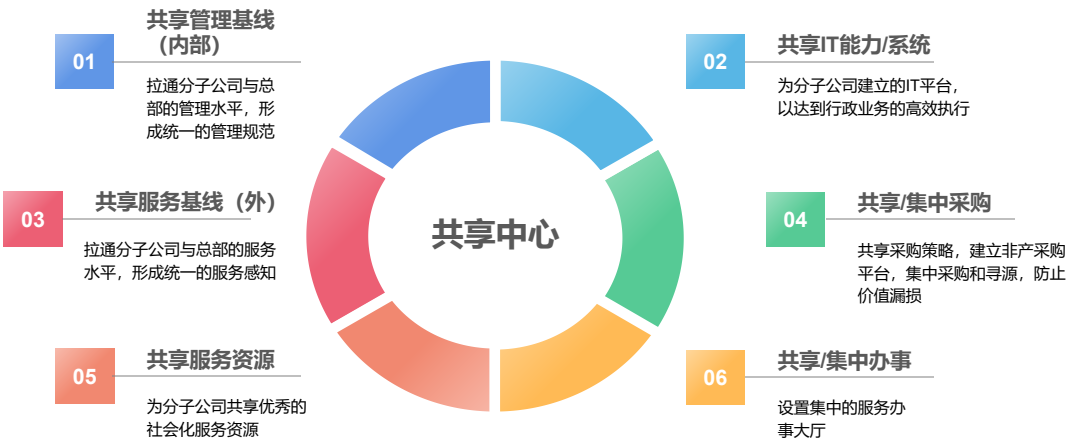
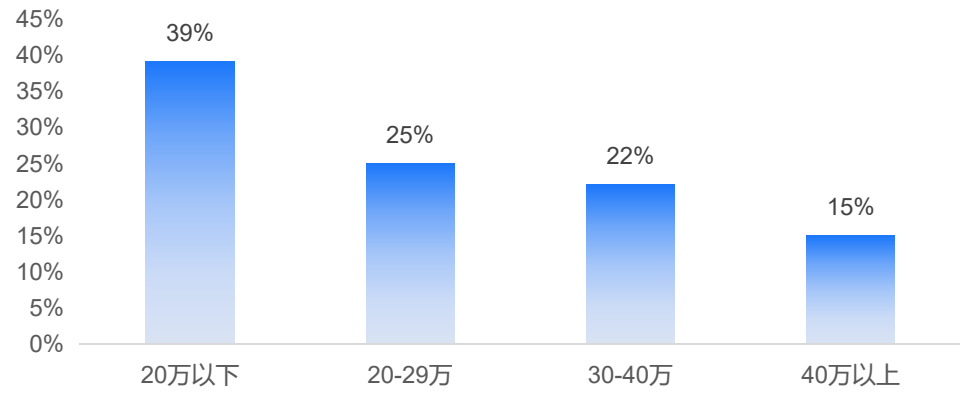
2025项目管理人员人均服务人数



近半数企业人均服务人员数在1000人以下

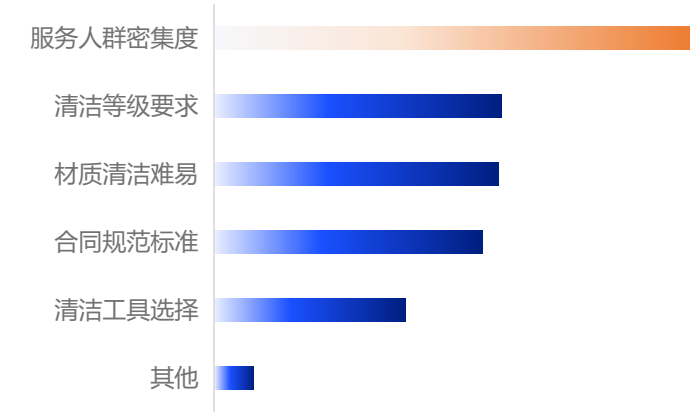
少数企业通过共享中心等建设，人均服务人员达8000+人

2025年项目的设施经理人员薪酬情况

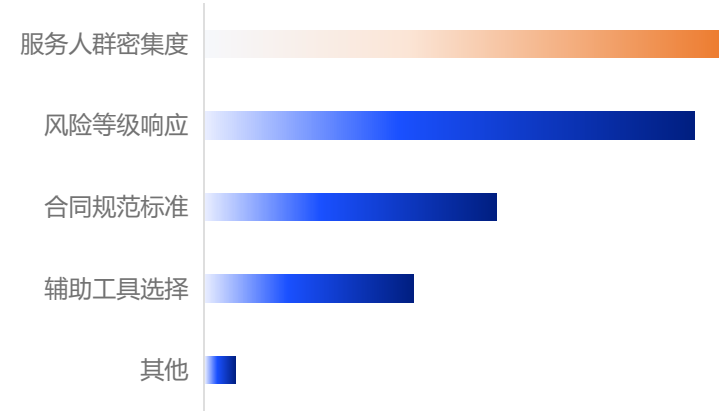


人力资源：保洁与安保服务受人群密集度影响较大，人均管理面积分布较分散；设施运维则主要受设备复杂度影响，人均管理面积多超8000m²

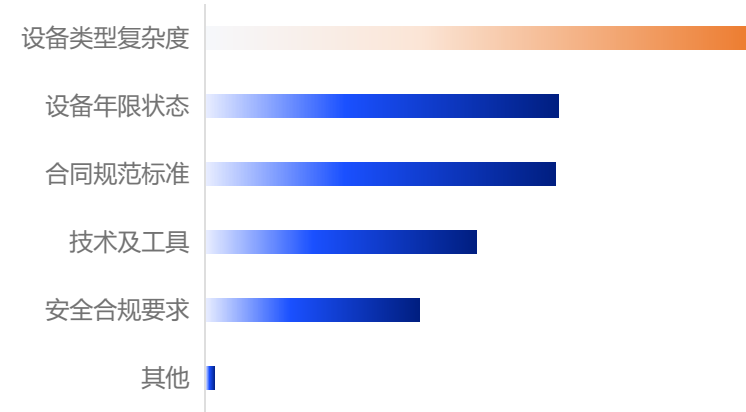
2025年保洁服务基线影响因素



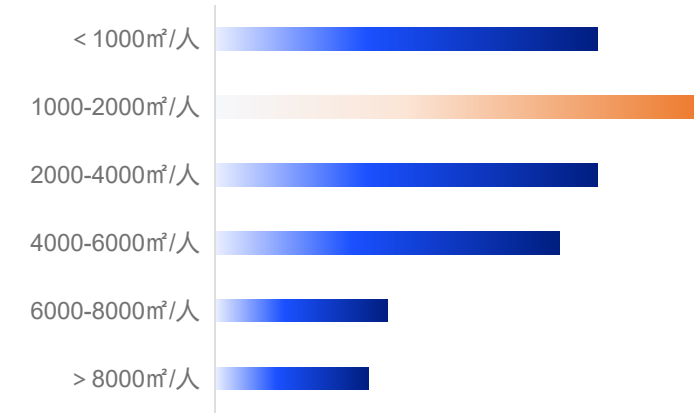
2025年安保及秩序服务基线影响因素



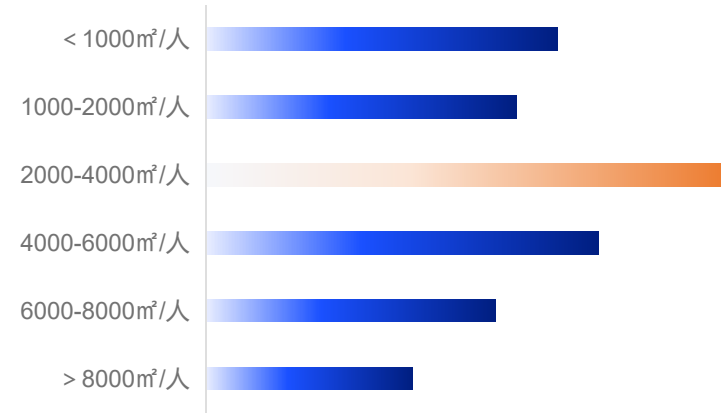
2025年设施运维服务基线影响因素



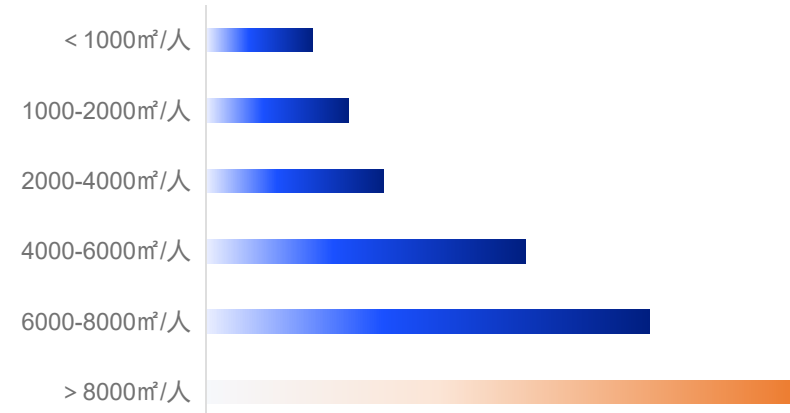
2025年保洁服务人均管理面积



2025年安保及秩序服务人均管理面积

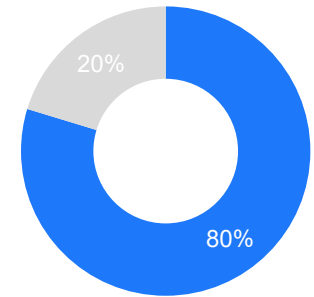


2025年设施运维服务人均管理面积



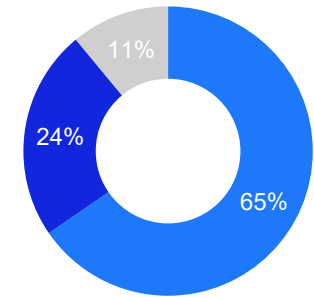
能源资源：8成企业已开展或计划开展节能改造，以企业自主改造占据主流，近4成企业能源管理费用 < 100元/平方米·年，自有设施投入能源费用较整体更高

8成企业已开展或计划开展节能改造



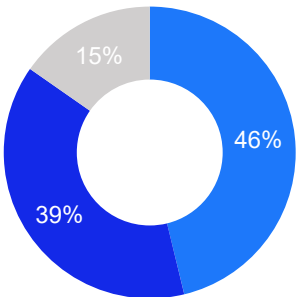
■ 已开展或计划开展 ■ 未开展

以企业自主改造占据主流（超6成）



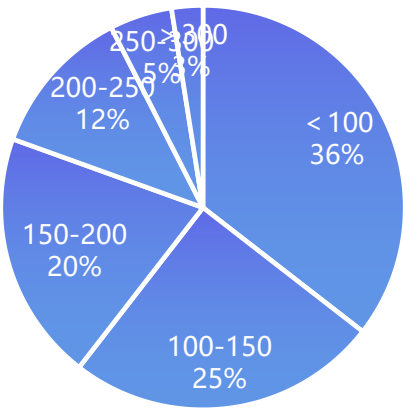
■ 企业自主改造 ■ 合同能源管理 ■ 不确定

在合同能源管理者中，能源费用托管型占比近半



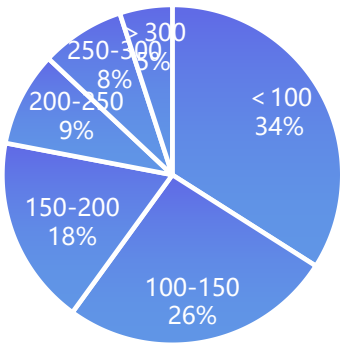
■ 能源费用托管型 ■ 节能效益分享型 ■ 节能量保证型

近4成企业能源管理费用 < 100元/平方米·年



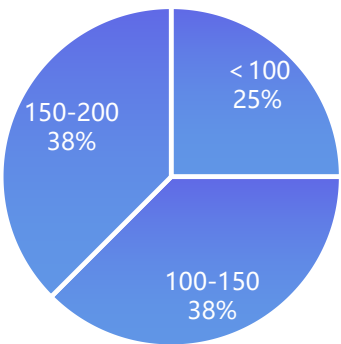
自有设施能源费用 > 200元/平方米·年较整体高2个百分点

自有设施



租赁设施能源费用 < 150元/平方米·年较整体高2个百分点

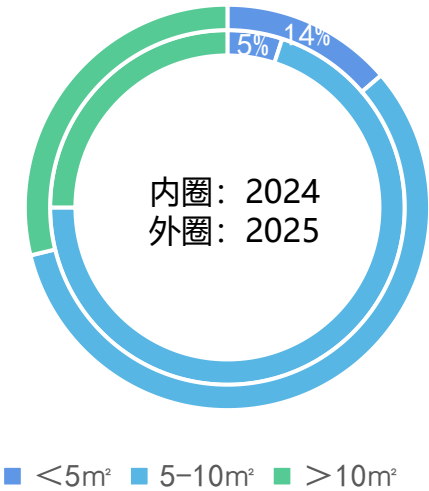
租赁设施



空间资源：办公空间固定工位仍以5-10m²为主（同去年），流动工位占比多在20%-30%
(2024：<20%居主)，空间布局导向“空间降本”“灵活化、敏捷化”

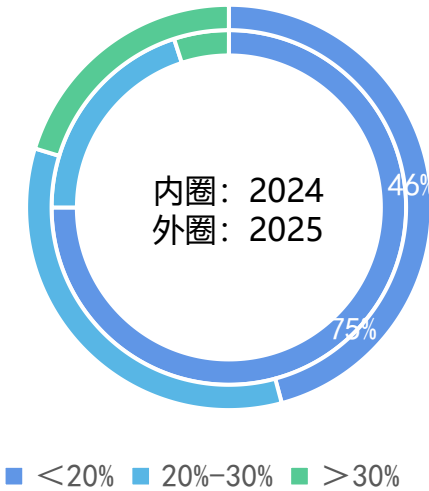
固定工位面积 < 5m²企业
有所增加 (+9%)
更趋“空间降本”

固定工位面积



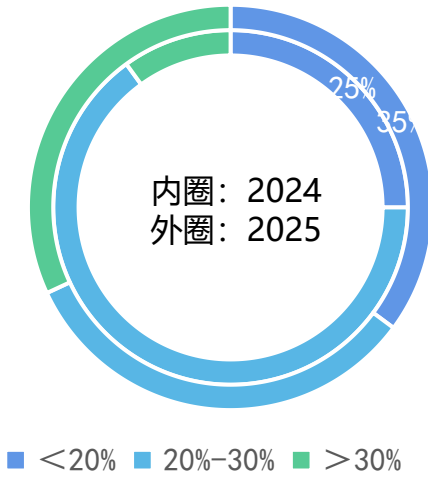
流动工位比例 > 20%企业
有所增加 (+29%)
更趋“灵活化、敏捷化”

流动工位比例

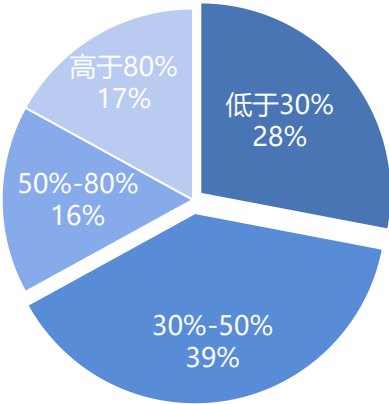


会议室配比 < 20%企业
有所增加 (+10%)
更趋“线上化、轻量化”

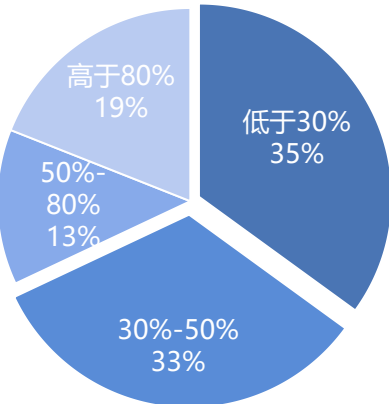
会议室配比



设施管理所需数据信息的完整度
(通过自动采集可以实现的比例)



信息化/数字化对设施管理业务的覆盖度
(已全面数字化业务占有所有业务比重)

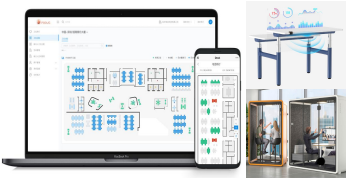


数字化场景变多，智慧食堂等愈发常见

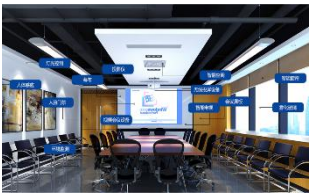
智慧食堂



智能工位&静音仓



智慧会议室



差旅平台



某500强企业行政数字化场景-智慧园区数字化建设

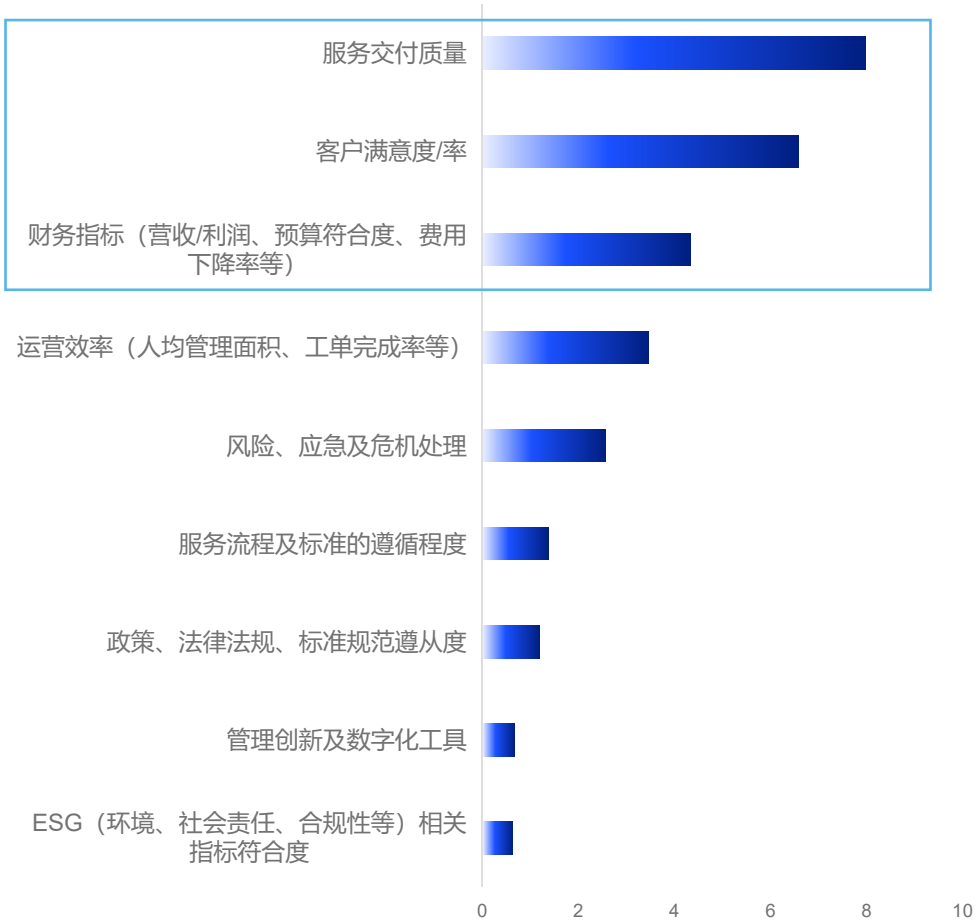
某500强企业智慧园区数字化建设					
便捷服务	综合安防	高效运维	便捷通行	节能低碳	智慧办公
智能餐厅 智能储物柜 园区导览 智能机器人	视频联动 视频AI分析 视频巡更 综合处置	设备监测 设备可视化 故障告警联动 工单巡检等	一卡通行 统一授权 访客管理 停车管理	能耗监测 节能控制策略	高速网络覆盖 智能会议室等

04

绩效及满意度

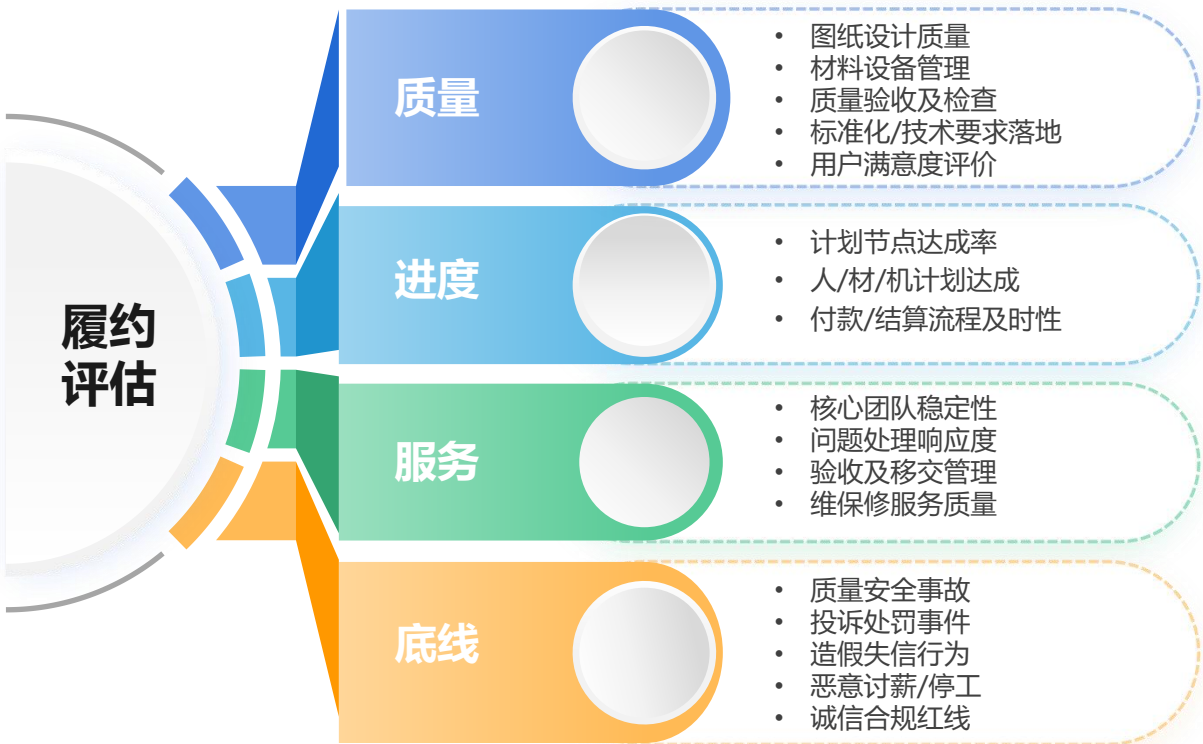
绩效评价与管理：服务交付质量仍居首位（同去年），客户满意度仍位列第二位，财务指标则由第四位上升至第三位

2025年设施管理业务外包考量因素



某500强企业设施管理供应商履约评估

- 供应商评估：过程月度绩效评价/项目完工绩效评价
- 过程绩效评估得分与进度款支付比例挂钩（服务交付质量等指标、考评优秀提高付款比例，低于基准值暂扣相应比例进度款）
- 绩效考核成绩不合格，进入辅导期，限期整改，强制切换份额，直至暂停合作



05

政策与市场洞察

双碳政策

从“目标引领”到“落地管控”，政策如今覆盖能源使用、碳足迹管理的全链条规范。

ESG政策

从“自愿披露”到“强制合规”。设施管理的合规性与透明度成为甲方组织的核心竞争力之一。

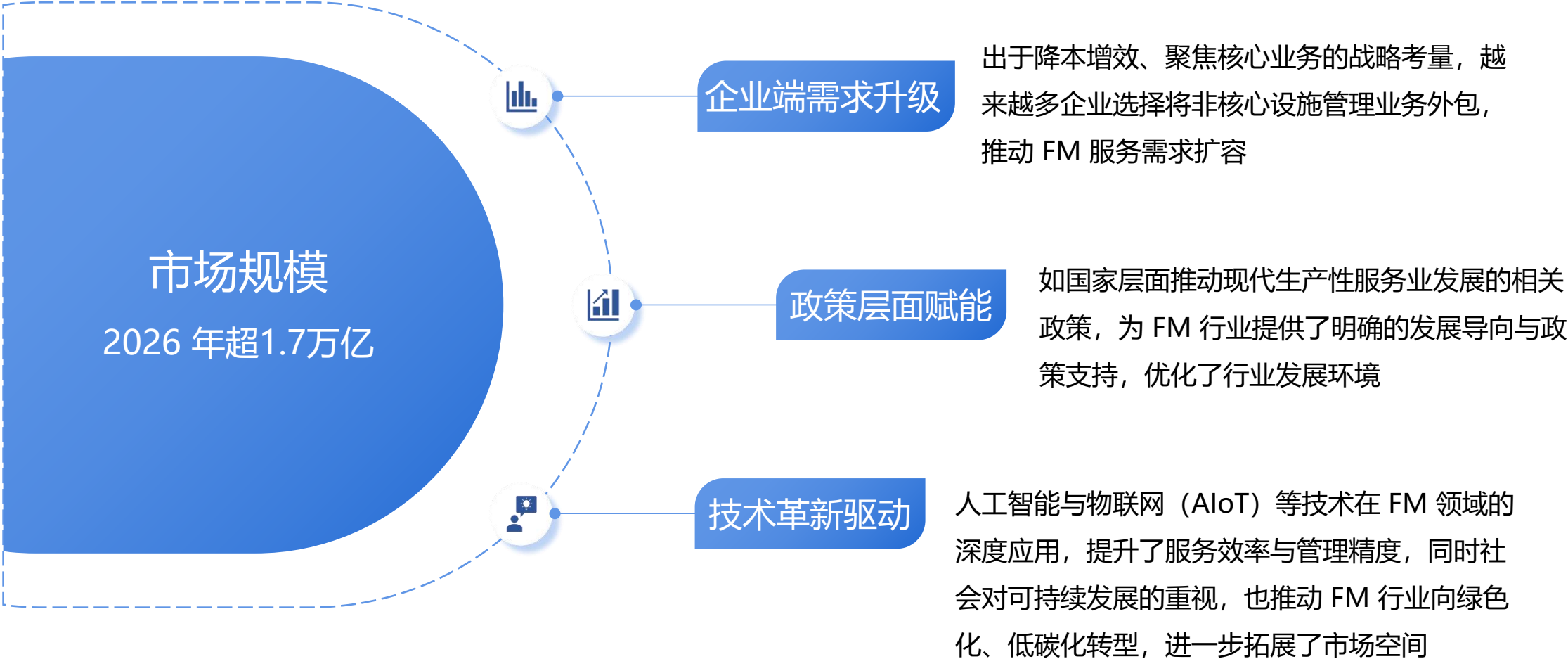
新质生产力政策

以“技术创新”为内核。促使FM 组织将加大智能技术投入，提升设施运营效率与安全韧性。

数字化转型政策

以“系统整合”为抓手，聚焦“数据打通”与“平台建设”，要求FM 组织构建全域协同智慧管理体系。

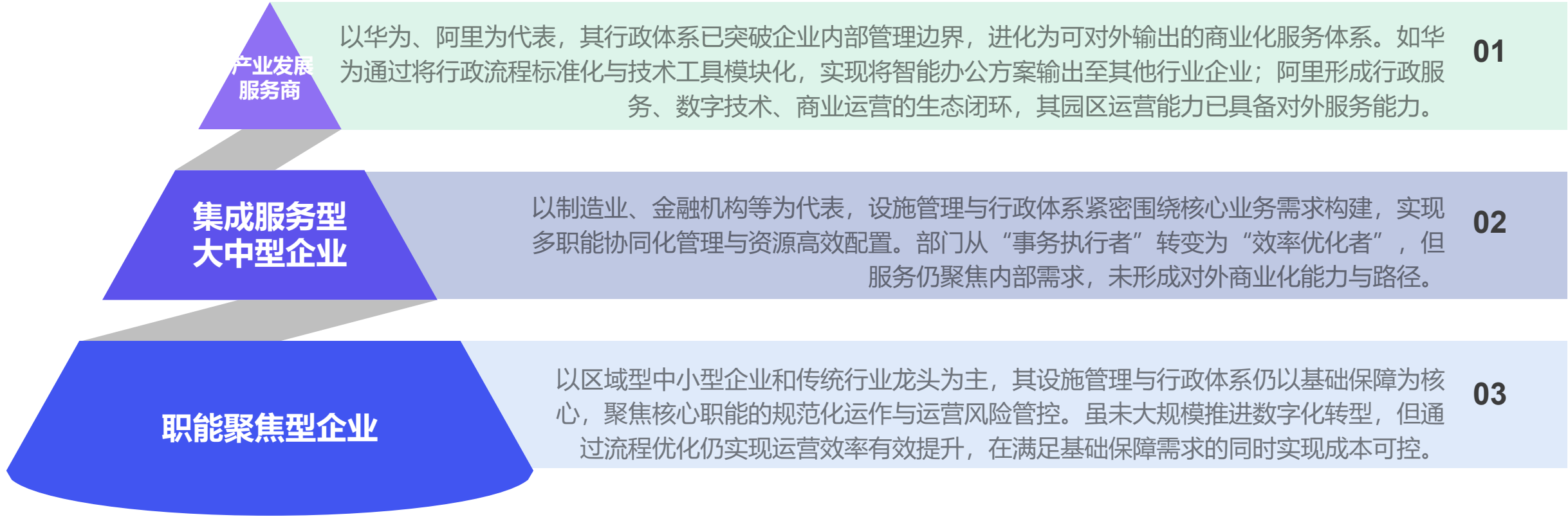
政策领域	典型政策文件	政策核心要求	企业应对重点
双碳	《中华人民共和国能源法》	构建清洁低碳能源体系，强化设施能源节约与高效利用。	建立设施能耗台账，实施空调、照明等设备节能改造，开展碳足迹核算与减排规划。
	《关于建立碳足迹管理体系的实施方案》	统一碳足迹核算、报告、标识标准。	对接碳管理平台，完善建材、设备碳排放数据采集，应对供应链碳足迹核查。
	《上市公司信息披露管理办法》（修订版）	将可持续发展报告纳入法定披露，强化 ESG 信息监管。	建立 FM 运营数据与 ESG 指标的映射机制，确保能耗、安全等数据可追溯、可披露。
ESG	《企业可持续披露准则——基本准则（试行稿）》	从治理架构、风险管控、指标与目标等核心维度，为企业披露与设施管理相关的可持续信息提供了明确依据与操作指引。	结合设施场景制定减碳与风险防控目标，建立设施能耗、碳排等数据收集验证系统，对标准则细化披露指标。
	《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》	提供 90 个行业 165 项 ESG 指标，细化相关披露要求。	对照行业指南梳理 FM 合规点，优化废弃物处理、空间安全等管理流程。
新质生产力	《关于推进新型城市基础设施建设 打造韧性城市的意见》	推动新一代信息技术与城市基础设施建设深度融合，构建智能高效的新型城市基础设施体系。	引入 BIM 技术等进行设施全生命周期管理，部署建筑机器人参与运维，接入城市 CIM 平台。
数字化转型	《城市数字公共基础设施标准体系》	规范了融合基础设施数字化、智能化建设标准，包括建筑、市政、交通、水利 / 水务、能源等领域公共基础设施数字化、智能化建设标准。	对照标准体系中融合、感知等核心规范，推进建筑等自有设施的数字化与智能化改造。
	《工业企业和园区数字化能碳管理中心建设指南》	明确了数字化能碳管理中心的建设目标、业务功能、技术方案和保障措施。	依据指南明确的业务功能与技术架构，推进数字化能碳管理中心建设或升级现有系统，实现能耗与碳排放的精准计量、智能分析及可视化管控。



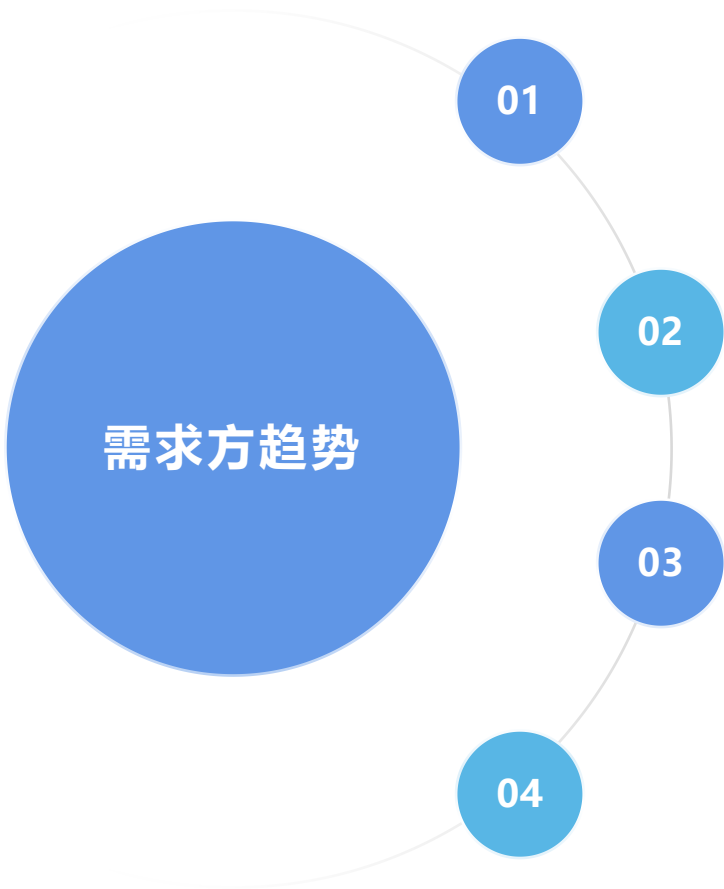
06

需求方与服务方洞察

需求方：基于服务能力、技术应用深度与价值输出路径差异，呈现层级化发展格局，在体系构建与效能发挥上呈现显著差异化特征



需求方：对于空间灵活性需求将进一步攀升，专业化发展需求凸显，个性化需求增加，全周期场景服务需求进一步提升



空间灵活性需求上升

过去以空置率为核心指标，聚焦“是否闲置”；未来远程办公、灵活工位将更加普及，空间使用效率成为更精准 KPI，将关注“如何创造高价值”

专业化需求进一步提升

未来将提高对外包合作方的专业门槛，从技术能力、服务标准到行业经验、风险管控等维度，核心诉求聚焦于通过专业化合作实现业务价值的最大化

个性化需求增加

过去，场景设施管理以标准化基础服务为主，忽视不同行业办公的差异化属性。未来，个性化服务需求增加，与行业办公特性、客户属性等精准匹配，兼顾员工体验与业务适配需求

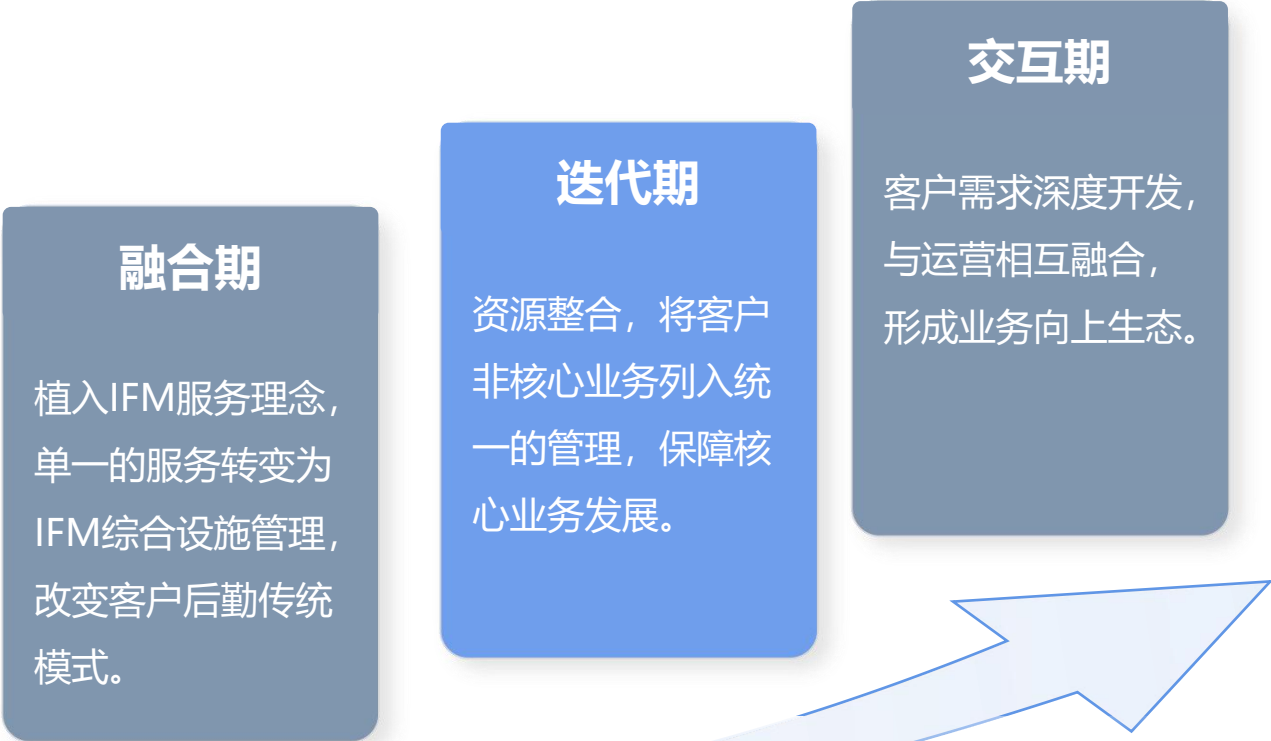
全周期场景服务需求提升

未来，将愈发注重覆盖规划、建设、运营等全流程的一体化服务。这一转变源于需求方对设施价值最大化的追求，也推动设施管理从单一运营维护向全链条专业支撑升级

服务方：基于服务层次与合作阶段的差异，呈现分层进阶的服务格局，在服务深度与价值输出上体现差异化特征



从融合到迭代，到交互，为客户持续赋能



综合设施管理通过整合安保、运维、清洁等多元业务，能为企业显著降低运营成本、提升管理效率，未来将更受大型企业青睐。不过，企业对服务方的专业化纵深要求也在同步加深，不再满足于“全覆盖”的基础服务，更强调细分领域的“高专业度”



强化综合设施管理布局

环保法规收紧与企业 ESG 战略升级，正推动 FM 行业加速绿色化转型。同时逐步从规模化扩张转向专业化、技术驱动发展。头部企业纷纷通过收并购强化能力边界，动作背后凸显的是行业向数字化、精细化服务转型的核心方向



加速绿色化转型

数字技术则成为重塑设施管理服务模式的关键变量，AI、IoT 与大数据正从“概念应用”转向“实战落地”，成为服务方提效控本的核心工具。数字工具正逐渐成为 FM 行业的核心基础设施，推动行业从传统“人力密集型”向现代“技术驱动型”转型



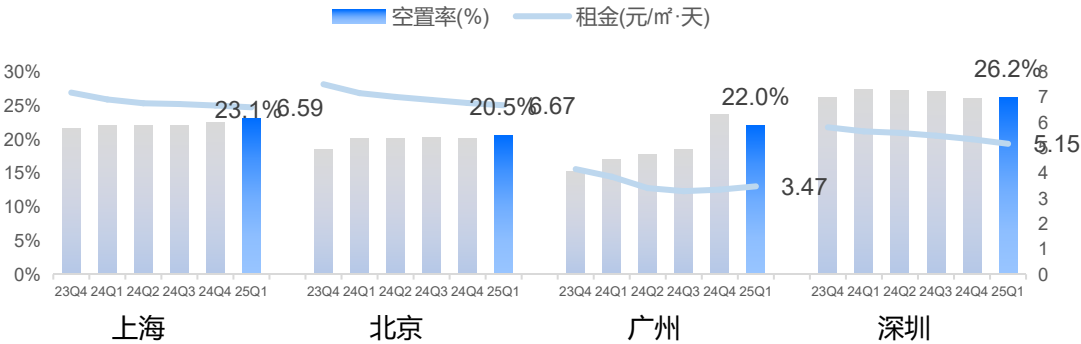
向专业化、技术驱动

07

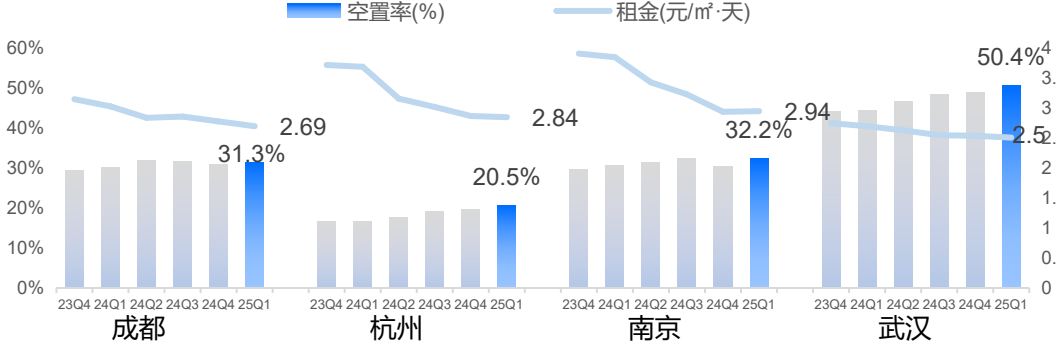
职场空间变化洞察

职场空间：市场过剩，一线城市办公空置率超20%警戒线，二线城市升至30%以上，园区租金和出租率创新低，中心城市地段空置率亦连年走高

一线城市空置率均超警戒线(20%)
广州租金跌落至二线城市水平，广州、深圳空置率止升回稳

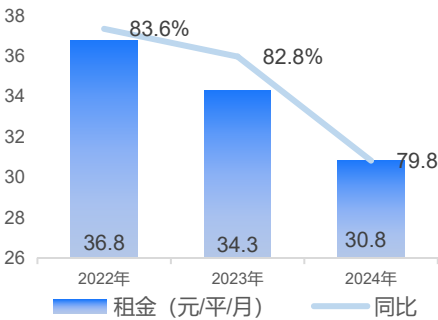


典型二线城市空置率上升至30%以上
近1年租金普遍跌幅近20%

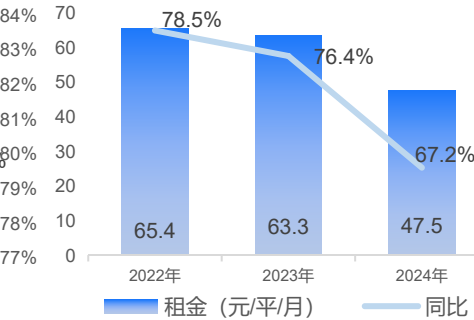


产业园租金和出租率创新低，厂房依旧相对抗压

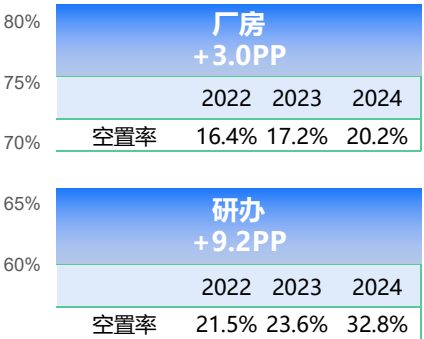
2022-2024年重点城市
工业厂房租金及出租情况



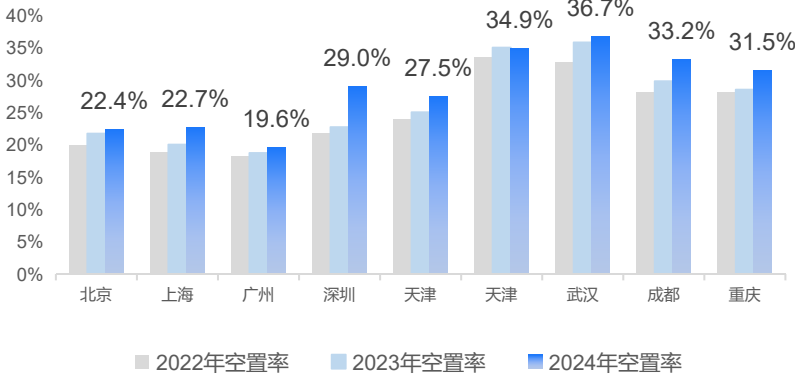
2022-2024年重点城市
研发办公租金及出租情况



2024年空置率
同比变化



中心城市地段的产业园空置率亦连年走高
打破“核心地段必保值”的惯性认知
2022-2024年各城市核心区域板块产业园空置情况



职场空间：多地出台针对性政策助力产业园提质增效，政策红利一方面降低了企业入驻成本，同时更引导资源向产业园集中，推动其成为产业发展核心载体

CRIC 克而瑞·物管

财税金融支持

如西部地区产业园企业可减按 15% 税率征收企业所得税，部分沿边园区新办企业享受企业所得税地方分享部分 "五免五减半" 政策。

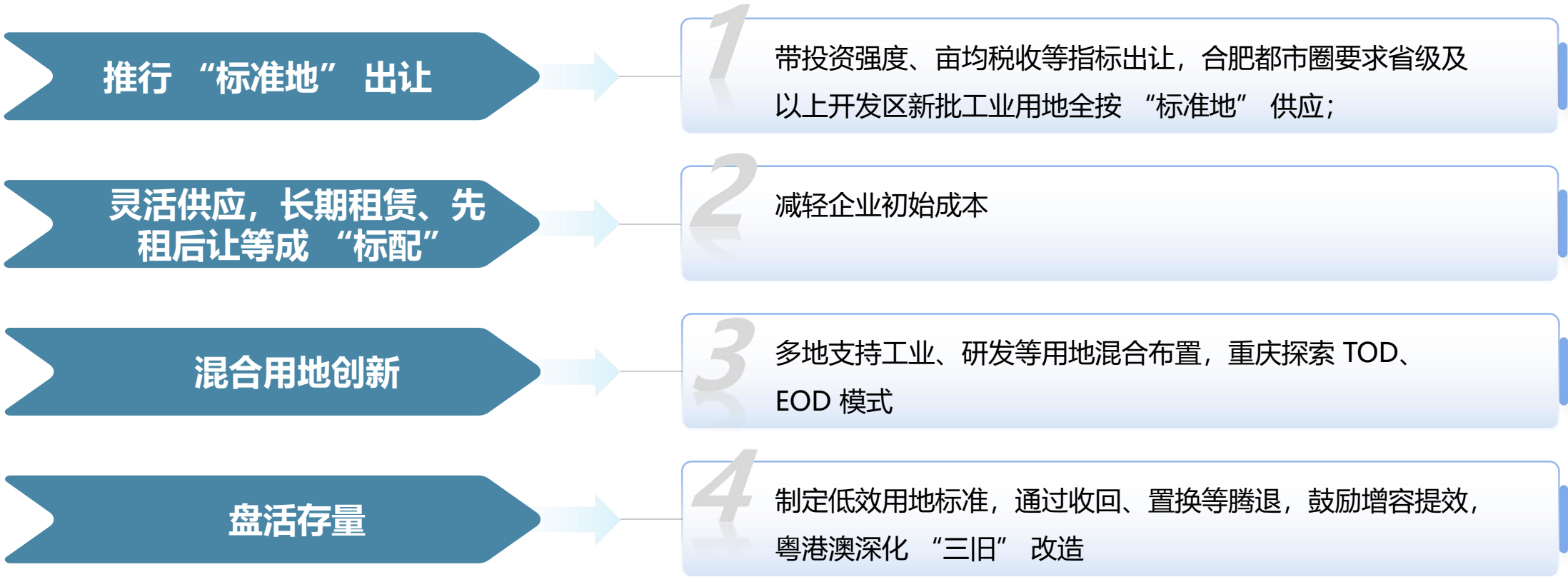
产业园提质增效

杭州滨江区 2025 年预算安排 18.2 亿元支持科创平台建设，对新认定的国家级、省级科技企业孵化器给予专项奖励，还为入驻孵化器的企业提供最高 50% 的房租补贴

赋予产业园战略定位

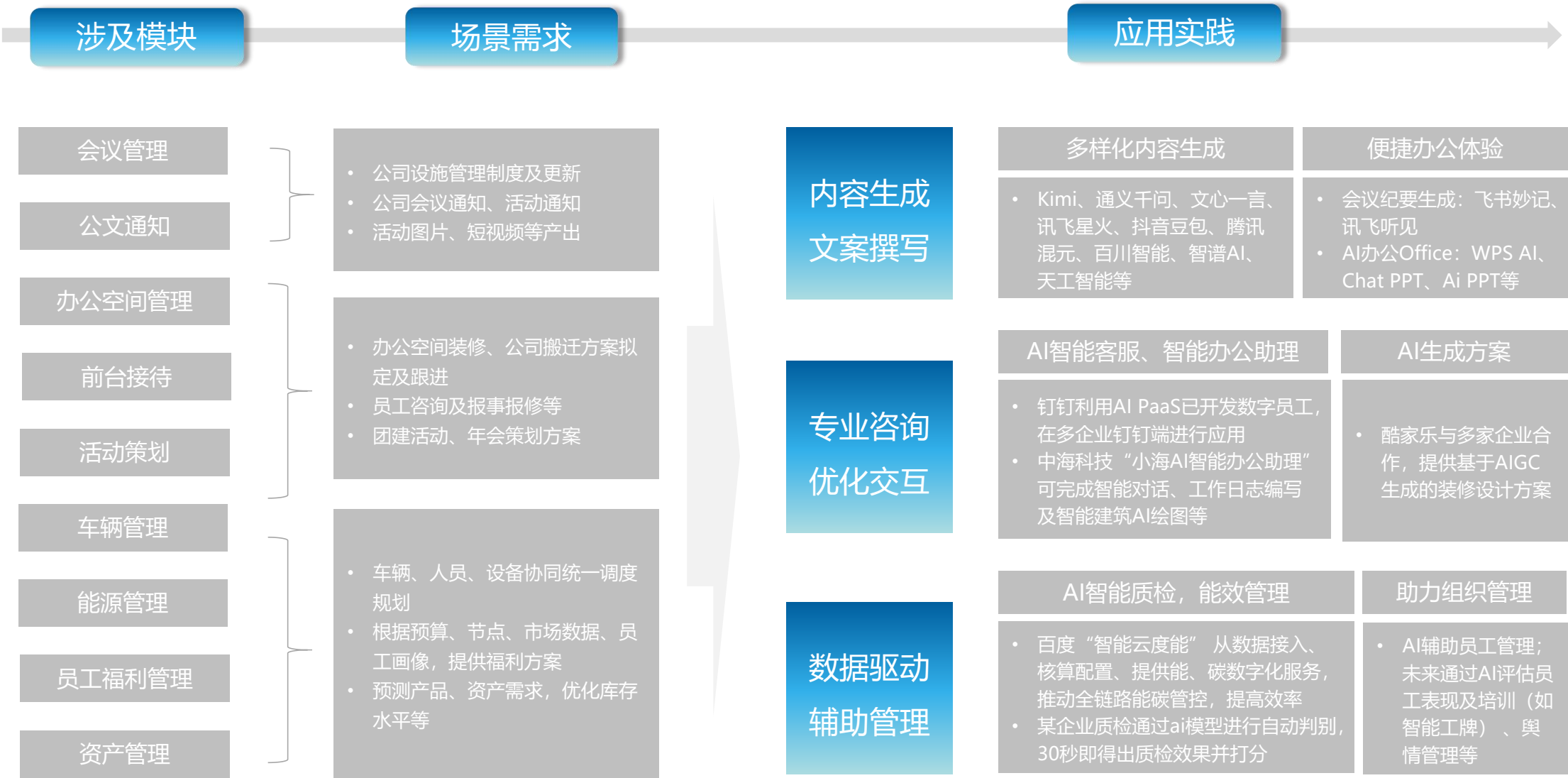
广州琶洲被定为国家级 "互联网 +" 创新示范区，通过 "数字 + 会展 + 总部" 的融合模式吸引产业集聚。

2025 年 9 月，国务院批复 10 个地区开展要素市场化配置综合改革试点,北京城市副中心、苏南重点城市、粤港澳大湾区内地九市等均在列；十城方案聚焦“工业用地改革”，旨在以市场化手段提升工业用地配置效率。



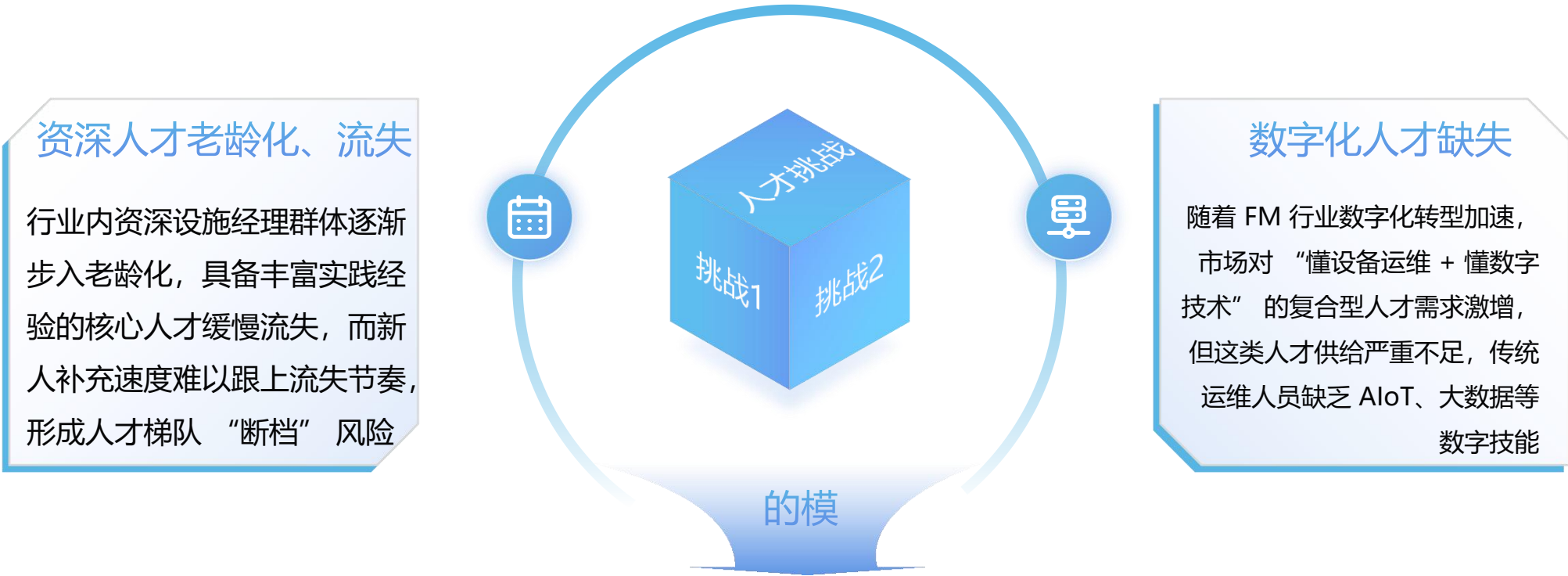
08

科技与人才洞察



场景分类	子场景	功能设计
一、智能设备健康管理场景	预测性维护系统	基于时序数据分析和大模型推理能力构建设备运行机理模型，预测故障周期；通过数字孪生技术映射三维模型与实时数据，自动生成维护工单及备件更换建议。
	多模态质量监测	集成图像识别与传感器数据，开发建筑结构健康监测模块，分析裂缝、沉降等异常数据，生成含风险等级和修复方案的专业报告。
二、智慧能源优化场景	动态能耗管理	构建“碳足迹分析-策略优化-执行反馈”闭环系统，基于大模型分时分区控制空调、照明等设备，结合天气预测调整运行参数。
	能源异常溯源	利用知识图谱建立设备能耗关系网络，当能耗超标时自动追溯关联设备并生成优化建议。
三、智能化运维交互场景	语音控制中枢	开发免触控语音助手，支持自然语言指令（如“B2层空调调至26度”），通过思维链训练技术理解上下文意图，调用API执行复杂操作。
	虚拟数字人服务	部署3D交互助手，提供建筑知识问答、巡检导航、应急指导等功能，集成20万条工艺DNA库。
四、全生命周期数据管理场景	智能文档引擎	构建BIM模型与运维文档关联数据库，支持三维空间检索；通过多模态大模型解析非结构化数据，自动生成设备履历表。
	知识沉淀系统	建立企业级运维知识库，利用大模型抽取工单记录中的有效经验，形成标准流程库，支持新员工智能培训。
五、智慧安全管控场景	智能巡检系统	融合无人机巡检影像与AI视觉分析，识别消防通道占用、设备漏油等隐患，自动生成整改建议。
	应急预案推演	基于深度强化学习构建突发事件模拟系统，输入火灾/漏水等场景后，自动生成人员疏散路径和设备关停序列等最佳方案。
六、用户服务体验升级场景	智慧空间服务	开发会议室智能预约系统，根据参会人数推荐场地并预调环境参数，集成无感通行技术。
	报修智能路由	用户通过App拍照报修后，系统自动识别问题类型，结合维修工技能标签和当前位置实现工单最优分配。

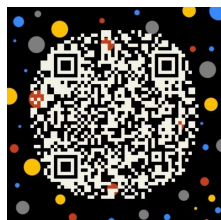




“校企联合 + 职业认证” 创新培养模式成为突破口

高校可依托 FM 行业需求，开设融合设备运维、数字技术的相关专业，通过校企合作引入行业真实案例与实践资源，让学生在校期间就能积累符合行业需求的技能；企业则可联合专业机构推出职业认证体系，针对在职人员开展数字技能培训与认证，同时吸引高校毕业生通过认证进入行业，形成“培养 - 认证 - 就业”的闭环

提升物企价值 共建美好生活



微信搜一搜

演讲者



微信搜一搜

克而瑞物管



微信搜一搜

中物研协