

基于因子分析和聚类分析上市物业服务企业 竞争力评价研究

何艺¹

摘要

物业服务行业是基层治理与民生保障的关键一环，科学评价物业服务企业竞争力对于推动行业高质量发展具有重要意义。文章以 2023 年 58 家上市物业服务企业为研究对象，基于财务报表中的营业利润率等财务指标构建企业竞争力评价体系，运用因子分析法评价企业竞争力综合水平，结合聚类分析法识别企业竞争力类型特征。研究结果表明，上市物业服务企业可以分为三个类型，且大部分企业处于中等水平。针对不同类型企业的发展特征，提出优化财务结构、提升盈利质量、增强运营效率和价值创造能力等差异化发展策略，为上市物业服务企业竞争力提升及行业高质量发展提供管理对策与建议。

关键词：物业服务企业；竞争力；因子分析；聚类分析

1 引言

2026 年 4 月 14 日，国务院印发《关于推进服务业扩能提质的意见》，明确提出到 2030 年，我国服务业总规模迈上 100 万亿元台阶，要培育更多“中国服务”品牌，进一步提升服务业全球竞争力和影响力，持续增强人民群众的获得感。《意见》强调，要提升生活性服务业重点领域发展能级，增加居民服务优质供给，推进完整社区扩面提质增效，实施物业服务质量提升行动。

物业服务企业作为连接社区治理、居民生活服务与城市运行管理的重要主体，其服务质量、运营效率和持续发展能力直接关系到居民生活品质、社区治理水平和生活性服务业高质量发展。因此，在服务业扩能提质和物业服务质量提升的政策背景下，系统评价并提升物业服务企业竞争力，不仅有助于企业优化资源配置、增强盈利能力和可持续发展能力，也有助于推动物业服务行业由规模扩张向质量提升转变，进而为服务业高质量发展和民生福祉改善提供支撑。

企业竞争力是企业发展的潜在实力，是企业获得长期竞争优势的重要基础。国内外学者使用因子分析法和聚类分析法对企业竞争力进行综合评价，为物业服务企业竞争力评价提供参考依据。国内学者多以财务指标为基础，运用因子分析法和聚类分析法对不同行业上市公司的经营绩效、财务绩效和综合竞争力进行评价。黎明与熊伟（2020）利用因子分析法和聚类分析法对化妆品上市公司进行绩效评价，揭示我国化妆品企业与国外优秀企业在经营管理方面存在的差距。叶陈毅、

¹ 作者信息：澳门科技大学商学院，工商管理博士生；广西工业职业技术学院，工商管理学院专任教师，邮箱：cathyheyi82@163.com

管晓、杨蕾与陈依萍（2021）以医药制造业上市公司为研究对象，运用因子分析和聚类分析评价企业综合业绩，并从扩大生产规模、优化资本结构、加大科研创新投入等方面提出改进建议。侯向鼎（2021）基于财务指标和因子分析法，评价 A 股上市物流供应链企业绩效，并提出成本管控与资源整合建议。刘娟、程晨、牛勇与李宁（2023）选取多项财务指标，运用主成分分析和 K 均值聚类对科创板上市公司绩效进行评价，并提出加强应收账款管理、提升创新能力和优化资本结构等建议。刘敬伟、杨婷与童俊（2025）以白酒类上市公司为样本，运用因子分析法与聚类分析法对企业市场竞争力进行综合评价。梁玟等（2026）针对区县级医院构建学科发展竞争力评价指标体系，采用因子分析法与 TOPSIS 法进行综合评价，结果表明两种评价方法具有较高的一致性，可有效反映医院学科发展水平。上述研究为本文评价上市物业服务企业竞争力提供了方法借鉴。

2 指标体系与数据来源

2.1 指标体系

本研究以 2023 年香港上市的 58 家物业服务企业为研究对象，基于 9 个相关的财务指标构建评价体系，通过使用因子分析法与聚类分析法对企业进行竞争力综合评价。9 个竞争力评价指标分别为营业利润率、净资产收益率、毛利率、营业收入增长率、净利润增长率、总资产周转率、应收账款周转率、流动比率与资产负债率。

2.2 研究对象与数据来源

截止 2023 年底，我国共有 66 家上市物业服务公司，其中港股主板 60 家，A 股 6 家，包括保利物业、碧桂园服务、华润万象生活及万物云等企业。考虑到数据的可比性和研究的准确性，剔除数据缺失及会计核算年度不一致对象，选取 58 家港股主板上市公司为研究对象。所有 2023 年财务数据均来源于国泰君安数据库。

3 实证分析

3.1 数据预处理

资产负债率属于适度指标，按一定标准做正向化处理。为消除量纲差异，使用 Z-Score 对数据进行标准化处理。由于资产负债率为适度指标，为保持指标一致性，对其进行正向化处理。

3.2 因子分析

3.2.1 模型检验

KMO 检验（Kaiser-Meyer-Olkin 检验）和 Bartlett 球形检验是检验数据适用性的常用方法。为检验上市物业服务企业竞争力评价指标是否适合进行因子分析，本文采用 KMO 检验和 Bartlett 球形检验进行判断。

表 1 KMO 检验和 Bartlett 球形检验结果

Kaiser-Meyer-Olkin		0.646
KMO 检验	近似卡方	228.792
	自由度	36
	显著性	0.000

根据表 1 结果，KMO 值为 0.646（大于 0.5）且 Bartlett 球形检验呈显著性（小于 0.01），说明各财务指标之间存在相关性，适合做因子分析。

3.2.2 提取公共因子

根据表 2 的结果可知，第一个成分的解释能力占总变量方差的 26.307%，第二个成分的解释能力占总变量方差的 22.876%，第三个成分的解释能力占总变量方差的 21.267%，旋转后的样本方差累积贡献率为 70.450%。

表 2 相关系数的方差贡献率

成分	初始特征值			旋转后方差贡献率		
	总计	方差%	累积%	总计	方差%	累积%
1	3.342	37.134	37.134	2.368	26.307	26.307
2	1.928	21.425	58.559	2.059	22.876	49.183
3	1.070	11.891	70.450	1.914	21.267	70.450
4	0.913	10.148	80.598			
5	0.671	7.459	88.057			
6	0.462	5.133	93.190			
7	0.307	3.413	96.603			
8	0.182	2.019	98.622			
9	0.124	1.378	100.000			

3.2.3 因子载荷矩阵

表 3 是旋转后的载荷矩阵。根据表 3 可知，第一个公因子在资产负债率和流动比率载荷系数较高，分别为 0.919 及 0.743，主要反映企业的偿债能力水平，可以命名为偿债能力因子。第二个公因子在净利润增长率、营业利润率及营业收入增长率上的载荷系数较高，分别为 0.816、0.712 及 0.694，主要反映企业的利润盈利能力及发展潜力，可以命名为盈利成长能力因子。第三个公因子在应收账款周转率及毛利率上的载荷系数最高，分别为 0.868 及 0.759，反映企业资金营运效率和价值创造能力，可以命名为运营效率与价值创造能力因子。

表 3 旋转后的因子载荷矩阵

	成分		
	1	2	3
资产负债率	0.919	0.126	-0.015
总资产周转率	-0.831	0.149	-0.086
流动比率	0.743	0.109	0.526
净利润增长率	0.213	0.816	0.112
营业利润率	0.235	0.712	0.523
营业收入增长率	-0.169	0.694	0.119
净资产收益率	-0.040	0.571	-0.014
应收账款周转率	-0.098	0.153	0.868
毛利率	0.374	0.068	0.759

根据表 3 的因子载荷矩阵，可以计算得到公因子得分系数矩阵，详情见表 4。

表 4 成分得分系数矩阵

	成分		
	1	2	3
资产负债率	0.451	0.082	-0.223
总资产周转率	-0.386	0.099	0.071
流动比率	0.257	-0.054	0.192
净利润增长率	0.087	0.441	-0.153
营业利润率	0.015	0.287	0.152
营业收入增长率	-0.101	0.367	-0.044
净资产收益率	-0.012	0.329	-0.134
应收账款周转率	-0.220	-0.114	0.588
毛利率	0.031	-0.134	0.437

根据表 4 成分得分系数矩阵，算出 3 个公因子得分，计算公式如下：

$$F_1=0.451X_1-0.386X_2+0.257X_3+0.087X_4+0.015X_5-0.101X_6-0.012X_7-0.220X_8+0.031X_9$$

$$F_2=0.082X_1+0.099X_2-0.054X_3+0.441X_4+0.287X_5+0.367X_6+0.329X_7-0.114X_8-0.134X_9$$

$$F_3=-0.223X_1+0.071X_2+0.192X_3-0.153X_4+0.152X_5-0.044X_6-0.134X_7+0.588X_8+0.437X_9$$

3.2.4 竞争力综合得分

上市物业服务企业竞争力综合得分模型的计算公式如下，综合得分按照从高到低进行排序，计算结果见表 5：

$$F=\frac{0.2631}{0.7045}F_1+\frac{0.2288}{0.7045}F_2+\frac{0.2127}{0.7045}F_3$$

表 5 上市物业服务企业竞争力综合得分

排序	公司名称	综合得分	排序	公司名称	综合得分
1	祈福生活服务	1.63	30	鲁商服务	-0.01
2	星盛商业	1.57	31	华发物业服务	-0.05
3	中骏商管	0.89	32	融信服务	-0.09
4	华润万象生活	0.83	33	万物云	-0.1
5	宝龙商业	0.73	34	雅生活服务	-0.1
6	新希望服务	0.67	35	中海物业	-0.11
7	领悦服务集团	0.61	36	京城佳业	-0.13
8	彩生活	0.61	37	世茂服务	-0.13
9	越秀服务	0.56	38	中奥到家	-0.14
10	众安智慧生活	0.51	39	弘阳服务	-0.15
11	兴业物联	0.43	40	绿城服务	-0.15
12	滨江服务	0.35	41	力高健康生活	-0.15
13	苏新服务	0.35	42	润华生活服务	-0.16
14	卓越商企服务	0.34	43	融创服务	-0.17
15	金融街物业	0.31	44	碧桂园服务	-0.18
16	保利物业	0.25	45	远洋服务	-0.22
17	德商产投服务	0.25	46	正荣服务	-0.24
18	康桥悦生活	0.19	47	时代邻里	-0.27
19	宋都服务	0.15	48	烨星集团	-0.36
20	金茂服务	0.13	49	银城生活服务	-0.37
21	新城悦服务	0.11	50	金科服务	-0.49
22	和泓服务	0.09	51	东原仁知服务	-0.54
23	合景悠活	0.06	52	建业新生活	-0.69
24	旭辉永升服务	0.03	53	恒大物业	-0.95
25	鑫苑服务	0.03	54	方圆生活服务	-1
26	星悦康旅	0.02	55	佳源服务	-1.07
27	第一服务控股	0.01	56	佳兆业美好	-1.12
28	荣万家	0.01	57	浦江中国	-1.21
29	德信服务集团	0.00	58	朗诗绿色生活	-1.39

根据表 5 可知，在 2023 年 58 家上市物业服务企业之中，竞争力综合得分大于 0 分的企业共有 28 家，其中大于 0.5 分的企业有 10 分，祈福生活服务排名第一。

3.3 聚类分析

聚类分析是一种根据研究对象之间的相似程度进行分类的多元统计分析方法，其基本思想是物以类聚。聚类分析根据研究对象的不同可分为 R 型聚类和 Q 型聚类。R 型聚类以指标变量为研究对象，Q 型聚类以样本企业为研究对象。本文基于提取的 3 个公共因子 F1、F2、F3，采用 Q 型聚类中的离差平均法对 58 家上市物业服务企业竞争力结果进行聚类分析，根据聚类分析结果，企业被分为 3 个类型，分类结果见表 6。

表 6 市场竞争力分类结果

类别序号	数量	企业名称
第一类	2	祈福生活服务、星盛商业
第二类	49	华发物业服务、滨江服务、中海物业、银城生活服务、宝龙商业、华润万象生活、宋都服务、中骏商管、彩生活、东原仁知服务、德商产投服务、和泓服务、润华生活服务、万物云、绿城服务、京城佳业、保利物业、新城悦服务、金茂服务、苏新服务、越秀服务、鑫苑服务、新希望服务、众安智慧生活、金融街物业、兴业物联、领悦服务集团、星悦康旅、中奥到家、旭辉永升服务、第一服务控股、康桥悦生活、卓越商企服务、金科服务、合景悠活、烨星集团、力高健康生活、远洋服务、时代邻里、融创服务、世茂服务、正荣服务、弘阳服务、雅生活服务、荣万家、碧桂园服务、融信服务、德信服务集团、鲁商服务
第三类	7	建业新生活、方圆生活服务、朗诗绿色生活、佳兆业美好、浦江中国、佳源服务、恒大物业

根据聚类分析结果，计算三个公共因子和综合因子的均值并进行比较，结果如表 7 所示。

表 7 聚类分析均值比较

类别序号	F1	F2	F3	综合因子
第一类	1.47103	-0.48091	3.99944	1.60047
第二类	0.12902	0.29280	-0.18928	0.08612
第三类	-1.32344	-1.91221	0.18224	-1.06010

(1) 第一类型企业包括祈福生活服务与星盛商业共 2 家上市物业服务企业。该类别企业综合因子得分均值为 1.60047，在所有类别中位居首位。从企业竞争力综合得分排名来看，祈福生活服务与星盛商业分别位列样本企业第一名与第二名，说明该类别企业在行业中处于领先地位。

从单因子分值来看，运营效率与价值创造能力因子的分值最高，并且高于综合因子得分均值，说明该类别企业在资金运营效率、成本控制能力以及价值创造能力方面具有显著优势，能够通过较高的经营效率和服务价值实现企业市场竞争力的提升。偿债能力因子得分虽然略低于综合因子得分均值，但相比其他类别企业来说表现较好，表明企业财务结构较为稳健，具备一定的抗风险能力。盈利成长能力因子得分为负数，说明该类别企业在盈利增长和规模扩张方面相较于样本平均水平并不占优势，未来仍需进一步提升盈利质量和持续成长能力。

第一类型企业属于竞争力领先企业。他们的核心优势在于较强的运营管理能力与价值创造能力，并通过稳健的财务管理能力进一步强化竞争优势。但该类企业仍需在盈利增长和长期发展能力方面持续优化，进一步拓展增值服务领域，培育新的利润增长点，增强盈利成长能力和可持续发展能力，以进一步巩固其行业地位。

(2) 第二类型企业包括华发物业服务、滨江服务、中海物业、银城生活服务、宝龙商业、华润万象生活、宋都服务等 49 家上市物业服务企业，是样本企业中数量最多的一类。该类别企业综合因子得分均值为 0.08612，在所有类别中位居第二。从企业排名来看，该类别涵盖大部分行业代表性企业，竞争力相对稳定，能够较好的反映当前上市物业服务企业发展水平。

从单因子分值来看，盈利成长能力因子分值最高，并且高于综合因子得分均值，表明该类别企业在盈利水平、收入增长和利润增长等方面具有一定优势，能够通过持续的经营增长提升企业

竞争力。偿债能力因子分值为正数并且也高于综合因子得分均值，说明该类别企业整体资本结构较为合理，具备较好的风险抵御能力和持续经营能力。相比之下，运营效率与价值创造能力分值最低，表明该类别企业在资金周转效率、成本控制以及价值创造能力方面仍存在一定提升空间。

第二类型企业在盈利成长能力和财务稳健性方面表现较好，形成了其竞争力的重要支撑，但在运营效率和价值创造能力方面尚未形成明显优势。未来应进一步加强应收账款管理，提高资金周转效率，优化服务成本结构，积极拓展高附加值增值服务，不断提升企业价值创造能力，从而推动企业综合竞争力的持续提升。

(3) 第三类型企业包括建业新生活、方圆生活服务、朗诗绿色生活、佳兆业美好、浦江中国、佳源服务与恒大物业共 7 家上市物业服务企业。该类别企业综合因子得分均值为-1.06010，位于样本企业末位，在企业竞争力综合得分排名中也位居样本企业尾部，表明整体竞争力水平相对较弱，在竞争中面临较大发展压力。

从单因子分值来看，运营效率与价值创造能力因子分值为正数并且高于综合因子得分均值，说明该类别企业在运营管理效率、成本管控和价值创造方面仍具有一定基础，能够通过提高经营效率维持企业运营。然而，偿债能力因子和盈利成长能力因子得分均为负值，尤其是盈利成长能力因子得分最低，表明企业在收入水平提升、盈利增长以及持续发展能力方面相对薄弱，成长动力不足。偿债能力因子得分较低，反映出企业财务状况和风险应对能力仍有待提升。

第三类企业属于竞争力相对薄弱型企业，其竞争优势主要体现在运营效率和价值创造能力方面，但该优势尚不足以弥补偿债能力和盈利成长能力的短板，从而导致企业综合竞争力水平偏低。该类企业在今后发展中应重视优化资本结构，合理控制企业负债水平，提高流动资产周转效率，增强企业应对财务风险的能力。同时，应加强企业市场拓展能力和经营管理水平，可以通过培训或引进管理方面人才，调整企业战略发展方向，实现企业收益增长，推动企业可持续发展。

4 结论与建议

本文通过使用因子分析法和聚类分析法，对我国上市物业服务企业竞争力水平进行评价，发现上市物业服务企业整体发展水平不均衡，企业竞争力存在梯度差异，行业呈现头部领先、中部聚集以及尾部分化的发展格局。基于此，对我国上市物业服务企业发展提出以下建议：（1）提升服务力，提高客户满意度。物业服务企业的竞争正由规模扩张逐渐转向质量提升，应更加注重经营质量和价值创造能力的提升。企业应深化在管项目的精细化运营，通过优化服务流程、构建专业化技术标准与培养专业复合型人才等方式，不断提升存量项目经营效率，形成企业差异化竞争壁垒，实现可持续的服务溢价。（2）加强生态力，构建多元业务协同的增值空间。在住宅物业市场增长放缓背景下，医院后勤、高校物业及城市服务等非住宅业态已成为新的行业增长方向。企业应结合自身资源禀赋，深耕细分领域，提升专业服务能力 and 市场化外拓能力，增强企业抗周期风险能力和持续盈利能力。企业应整合社区服务、商业运营和城市服务等资源，形成业务协同效应，提高客户黏性和品牌影响力，通过积极拓展社区增值服务和非住宅业态专业服务，优化收入

结构,提高单位面积产出水平,培育差异化竞争优势。(3)提高科技力,获取数字化投入所产生的边际效益。物业服务企业应充分利用大数据、物联网和人工智能等技术优化运营管理流程,提高设备管理效率和客户服务质量,推动数字化投入向经营效益转化,实现降本增效和服务升级。总的来说,物业服务企业应坚持以服务品质为核心,不断提升客户满意度和品牌价值,逐步形成服务力、生态力和科技力协同发展的竞争优势,推动企业实现高质量和可持续发展。

参考文献

- 黎明 & 熊伟. (2020)。基于因子分析与聚类分析的化妆品上市公司绩效评价. 财会通讯, (14), 96-99.
- 叶陈毅, 管晓, 杨蕾 & 陈依萍. (2021)。医药制造业上市公司综合业绩评价研究——基于因子分析与聚类分析. 财会通讯, (12), 127-130+163.
- 侯向鼎. (2021)。A 股上市物流供应链企业财务绩效评价——基于因子分析法. 山西财经大学学报, 43 (S2), 53-57.
- 刘娟, 程晨, 牛勇 & 李宁. (2023)。基于多元统计分析的科创板上市公司绩效综合评价. 湖南师范大学自然科学学报, 46 (06), 149-155.
- 刘敬伟, 杨婷 & 童俊. (2025)。基于因子分析和聚类分析白酒类上市公司市场竞争力评价. 中国酿造, 44 (12), 310-315.
- 梁玟, 石景芬, 苟敬, 王宇婵, 刘志会 & 李丹. (2026)。基于因子分析和 TOPSIS 法的区县级医院学科发展竞争力综合评价研究. 中国医院, 30 (7), 49-53.

Competitiveness Evaluation of Listed Property Service Enterprises Based on Factor Analysis and Cluster Analysis

He Yi

Abstract

Scientifically evaluating the competitiveness of property service enterprises is essential for promoting high-quality industry development. Using data from 58 listed property service enterprises in 2023, this study constructs a competitiveness evaluation system based on financial indicators such as operating profit margin. Factor analysis assesses overall competitiveness, while cluster analysis identifies distinct firm types. The results indicate that listed property service enterprises can be divided into three types, with most companies at a medium level. Based on the characteristics of each category, this study proposes strategic recommendations, including optimizing financial structure, improving profitability, enhancing operational efficiency, and increasing value creation capabilities. These strategies provide management countermeasures and suggestions for improving the competitiveness of listed property service enterprises and promoting high-quality development of the industry.

Keywords: Property service enterprise; Competitiveness; Factor analysis; Cluster analysis