

業 務

概 覽

我們在香港提供以公營房屋為主的物業管理服務。於業績記錄期間，房委會為我們單一最大客戶，佔我們總收益差不多100%。我們的物業管理服務包括(i)屋邨管理(涉及一般管理、租務管理、財務管理、小型維修及保養)以及維修保養項目管理服務；(ii)保安服務；及(iii)潔淨服務。於最後實際可行日期，我們為28個公共房屋。我們亦為兩個公共房屋分別提供獨立潔淨服務及保安服務。我們亦根據弗若斯特沙利文報告，我們是2016年香港公共房屋的第二大物業管理服務供應商，按收益計算，市場佔有率為7.9%。

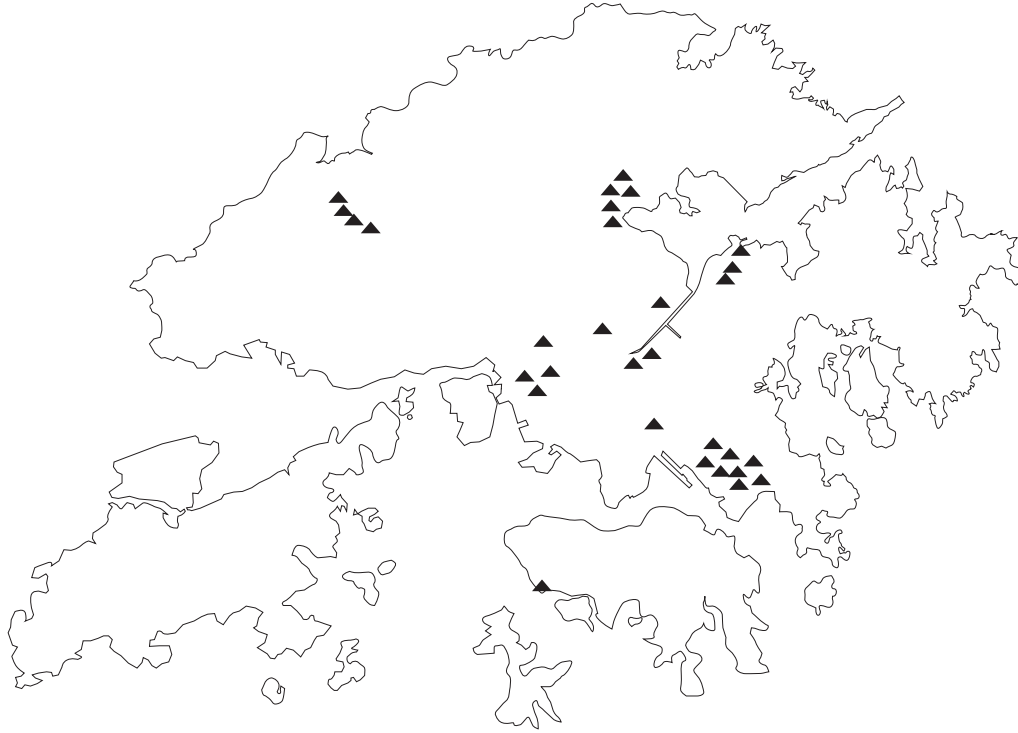
鑒於政府自2000年起推出有關增加參與公共屋邨管理的私人機構的政策，我們於2002年開展業務。我們首先於2002年獲房委會授出物業管理服務合約，開始為一個擁有6,192個住宅單位的公屋屋邨提供服務。過去多年來，我們逐漸擴充業務。於最後實際可行日期，我們有約2,200名僱員，管理28個公共屋邨約80,800個住宅單位。

我們的內部專業團隊包括房屋經理、測量師、屋宇設備工程師、建築師、電氣工程師、結構工程師、機械工程師及註冊會計師。彼等在物業管理方面的豐富經驗及多種專業知識成就了我們提供的優質服務。於過去五年，我們在房委會的物業服務代理表現評核系統的季度評級中位列頭三名物業服務代理。為嘉許我們的服務質量，我們亦榮獲多個獎項，包括房委會頒發的「屋邨管理服務承辦商大獎2016 — 最佳物業服務公司(公共屋邨) — 銀獎」。有關詳情，請參閱下文「獎項及殊榮」一段。

我們聘請及管理自家的勞工資源，以提供我們的物業管理服務。我們亦向分包商分包我們的若干工程。於2015年財政年度及2016年財政年度(直至2016年9月)，我們委聘一名潔淨服務分包商進行我們所管理的部分屋邨的潔淨服務。於2016年9月，我們已終止該等分包安排，自此由我們自己進行所有潔淨服務。日後我們仍會考慮分包部分工作予其他服務供應商，以提高我們的能力及運營可行性。

業 務

於最後實際可行日期，我們為28個公共屋邨提供屋邨管理服務，總地盤面積約1,751,389平方米。於最後實際可行日期，我們管理的屋邨的地理分佈於下列香港地圖顯示：



▲ 表示我們於最後實際可行日期提供服務的屋邨地點

於2015年財政年度、2016年財政年度及2017年四個月，我們產生收益分別約303.6百萬港元、344.5百萬港元及116.7百萬港元，並錄得純利分別約2.1百萬港元、13.3百萬港元及2.9百萬港元。

我們與房委會訂立的物業服務合約初步年期一般為三年，並可予延長兩年，而我們的獨立潔淨服務合約及獨立保安服務合約的初步年期一般為兩年，可予進行兩個延長，各自進一步延長兩年。我們有關兩個公共房屋的其中一份現有物業服務合約的可延長年期將於2018年12月31日屆滿，而我們於最後實際可行日期手頭上的其他物業服務合約的可延長年期將於2019年或2020年屆滿。於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們成功自房委會取得五份新服務合約，並延長我們所有初步年期已屆滿的現有合約。

業 務

競爭優勢

我們相信，我們的成功及未來發展潛力取決於以下競爭優勢：

我們是香港公營房屋的領先物業管理服務供應商之一

我們是香港公營房屋的領先物業管理服務供應商之一。根據弗若斯特沙利文報告，我們是2016年香港公共房屋的第二大物業管理服務供應商，按收益計算，市場佔有率為7.9%。於過去五年，我們在房委會的物業服務代理表現評核系統的季度評級中位列頭三名物業服務代理。為嘉許我們的服務質量，我們亦榮獲多個獎項，包括房委會頒發的「屋邨管理服務承辦商大獎2016 — 最佳物業服務公司(公共屋邨) — 銀獎」。有關詳情，請參閱下文「獎項及殊榮」一段。

除了我們作為名列房委會名單的其中一間認可物業服務代理、保安及潔淨服務承辦商的身份外，房委會及我們的其他潛在客戶通常會物色經驗豐富而可信賴的物業經理，有關經理須具備豐厚的經營資源和良好的服務質量，且彼等的承辦商須名列房委會名單。我們相信，我們的領先市場地位能使我們的客戶信賴我們的經營能力。特別是，房委會採用的物業服務合約評標系統相當重視非財務因素，例如在其物業服務代理表現評核系統的季度評級及服務質量。因此，倘我們的非財務因素相比我們的競爭對手更為優勝，房委會可能會以較我們競爭對手出價為高的競投價將合約授予我們。在此情況下，我們將擁有更多財務資源，以維持我們的服務質量及進一步提升我們的競爭力。

我們與房委會有長期及穩固的業務關係

自我們於2002年開展業務以來，我們已累積超過15年向房委會提供物業管理服務的經驗。我們熟悉房委會制訂的物業管理服務的規定及程序。我們相信，我們名列房委會名單的地位及我們與房委會的穩定業務關係，顯示了我們作為可迎合房委會服務需要的可靠合作夥伴的地位及我們與房委會之間的相互及互補性依賴。於業績記錄期間，我們成功自房委會取得五份新服務合約，並延長我們所有初步年期已屆滿的現有合約。

卓越往績是我們業主(包括房委會)於評估新合約投標時考慮的主要因素之一。尤其是，在房委會採用的物業管理服務合約評標系統下，往績記錄於總分當中佔相當大的比例。我們與房委會有長期及穩固的業務關係，由於這項因素使我們在往績較少及／或運營歷史較短的其他競爭對手當中突圍而出，故在投標時發揮重要作用。

業 務

我們與房委會訂立的物業管理服務合約一般規定以一次性付款的基礎收取服務費，初步年期為三年，可進一步延長兩年。由於我們對房委會制訂的物業管理服務的規定及程序瞭如指掌，我們在提交新合約標書時能夠提供更準確的成本估計，而且能夠以充足的資源更有效地管理不同的公共屋邨。

我們的內部專業團隊具備多種專業知識，讓我們為客戶提供多領域的物業管理解決方案

於最後實際可行日期，我們有約2,200名僱員，包括擁有專業資格的僱員，如英國特許房屋經理學會成員、香港房屋經理學會會員、建築師、測量師、結構工程師、機械工程師、屋宇設備工程師、電力工程師及註冊會計師。我們的內部專業團隊具備多種專業知識，讓我們為客戶提供多領域的物業管理解決方案，涵蓋一般管理、租務管理、財務管理、保安服務、清潔、小型維修及保養，以及項目管理服務。我們具備多元化的物業管理服務專業知識，可迎合客戶不同的需要。

除物業管理服務供應商提供的傳統服務外，我們的管理團隊具備多樣化專業知識，能夠為大規模維修及保養工程提供全面項目管理及監督。我們可在標準物業管理費之外就提供該等項目管理服務而收取額外的管理費。

我們董事相信，我們的內部專業團隊使我們處於較有利的位置，為客戶提供快捷可靠的服務，同時有效控制我們的服務質量。此外，我們為客戶提供服務之餘亦能夠累積經驗，長遠而言將進一步提升我們的競爭力。我們相信，有關服務體現了我們為客戶提供有效而多領域的解決方案，使我們從部分競爭對手中脫穎而出。

我們擁有一支資質良好、經驗豐富且成績斐然的管理團隊

我們的管理團隊是香港物業管理服務行業當中資歷優秀且經驗豐富的一員。本集團由主席兼執行董事何柱明先生及吳先生領導。何柱明先生在香港物業管理及保養行業方面擁有逾24年經驗，並為英國皇家測量師學會專業會員及香港測量師學會會員。吳先生於物業管理行業擁有逾23年經驗，為執業會計師及香港房屋經理學會會員。我們所有其他執行董事在香港物業管理行業擁有超過10年經驗。除了彼等在物業管理行業的經驗外，各執行董事／大部分執行董事也具備專業資格，包括合資格物業經理、建築師、註冊會計師、樓宇測量師、結構工程師、機械工程師及屋宇設備工程師。有關我們董事及高級管理層資歷及經驗的進一步詳情載於本文件「董事、高級管理層及員工」一節。

業 務

業務策略

根據弗若斯特沙利文報告，就收益而言，我們是2016年香港第二大的公共屋邨物業管理服務供應商。我們將繼續借助我們為香港公營房屋提供物業管理服務的經驗及往績記錄，以鞏固我們的領導地位並擴大我們於公營房屋方面的服務能力。我們亦將在其他政府或公共機構及私營板塊尋找機會以分散我們對房委會的依賴。然而，我們預期於短期內房委會將繼續為我們單一最大及最重要的客戶。為達成我們的目標，我們擬實施以下的主要策略：

繼續擴大我們於公營房屋的服務能力

於最後實際可行日期，我們為28個公共屋邨提供物業管理服務，以及為兩個公共屋苑提供獨立潔淨服務及保安服務。於最後實際可行日期，我們管理的公共屋邨有約80,800個住宅單位。

我們可承接管理的實際單位最高為工作量上限限制之85,000個實際單位加超出工作量上限限制5%之限額。於最後實際可行日期，我們承接69,461個實際單位，相當於89,250個實際單位的上限(即工作量上限限制85,000個實際單位加5%寬限)的約77.8%。因此，我們可進一步投標及承接額外19,789個實際單位。根據房委會的計劃，2018年將有約27,000個公屋單位的三項物業管理合約重新公開招標，而約12,000個公屋單位的五個新屋邨將於2018年及2019年初完成，其物業管理合約於2018年公開招標。換言之，2018年將會有涵蓋合共約39,000個公屋單位公開招標的物業管理合約。因此，我們擬就更多房委會合約投標，充分利用公屋的工作量上限限制項下餘下19,789個實際單位。

根據房委會指引，為保持及符合資格名列房委會物業服務代理名單，所有物業服務代理保留的營運資金均須相當於(i)所有房委會物業管理合約的兩個月合約金額及(ii)物業服務代理承接的所有合約合計的一個月合約金額，包括房委會、其他政府部門及私營機構授予的服務合約，以及獲房委會考慮的所有投標。因此，我們承接更多房委會合約時將需要額外營運資金。

此外，我們須提供由香港持牌銀行發出的履約保證金，其金額相當於我們承接的所有房委會物業管理合約的兩個月合約金額，以作為合約擔保。根據我們履約保證金的現行條款，銀行會要求我們將履約保證金總值的若干百分比存作抵押。換言之，我們就更多房委會合約投標時，將需要動用額外資金以存放於銀行作為抵押。

業 務

為滿足房委會的額外營運資金要求，及就新合約投標時存作履約保證金抵押的額外現金，我們計劃分配[編纂][編纂]的約[編纂](或約[編纂])(基於每股[編纂][編纂]的[編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]的中位數)。

擴展及多元化我們的業務及客戶基礎

於業績記錄期間，我們成功就兩個居屋計劃屋苑獲得兩份居屋計劃屋苑管理合約。根據房委會網站，自2016/17至2020/21財政年度，預計將興建21,000個公共資助出售單位(包括居屋計劃單位)。由於興建的居屋計劃單位數量將會越來越多，我們計劃就更多居屋計劃屋苑管理合約投標，以拓展我們的業務。憑藉我們與房委會的長久穩定關係，我們認為我們在競投該等居屋計劃屋苑管理合約方面享有優勢，而且我們可參與到將會興建的居屋單位數量的未來增長中。此外，由於居屋計劃屋苑整體管理將於首兩年合約期限屆滿後由房委會轉移至居屋計劃屋苑業主立案法團，倘我們本身已在現有合約項下管理該屋邨，我們將在與該等居屋計劃屋苑新業主立案法團後重續現有居屋計劃屋苑物業管理合約上更具優勢。由於涉及居屋計劃屋苑物業管理的合約並不受限於工作量上限限制，我們將能夠就居屋計劃屋苑物業管理合約投標，而不受工作量上限限制所規限。

我們亦考慮擴大我們的客戶基礎至其他政府或公共機構(如學校、政府辦公室及公共休憩設施)以及私人住宅及工業物業，而我們過往曾獲不同業主邀請參與物業管理服務合約投標。由於本集團獲列入房委會物業服務代理名單，我們合資格參與政府合約投標。再者，與居屋計劃屋苑類似，工作量上限限制不適用於公共設施或私人住宅或工業物業的物業管理合約，意味著我們在承接上述物業的物業管理合約方面將有更大自由度。

如上所述，所有物業服務代理均須(其中包括)將營運資金保留至少相當於其承接的所有合約合計的一個月合約金額。儘管我們無須就居屋計劃屋苑、其他政府或公共機構或私營機構的服務合約支付履約保證金，但我們根據房委會指引承接更多合約時，仍須保留額外營運資金。因此，我們計劃分配[編纂]的[編纂]約[編纂](或約[編纂])(基於[編纂]每股[編纂][編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]中位數)承接該等潛在合約。

繼續提高經營效率及提升服務質量

我們對自身向我們管理屋邨的住戶及業主提供的服務質量深感自豪。我們設有內部專業團隊，包括房屋經理、樓宇測量師、屋宇設備工程師、建築師、電機工程師、結構工程師、機械工程師及執業會計師，彼等於物業管理方面的豐富經驗及多元化專門

業 務

知識為我們能夠提供優質服務的根源。為維持服務質量水平並配合我們的擴展計劃，我們將聘請足夠的專業人士以支持不斷拓展的物業管理服務。我們計劃使用內部產生的資金撥付招聘計劃。

物業管理行業勞工密集，於最後實際可行日期，我們有約2,200名僱員。因此我們認為在管理的立場有必要設有管理層與駐於屋邨工作的員工之間以及員工彼此之間的即時及有效溝通渠道。我們計劃僱用一名外部顧問開發我們自有的移動應用程式，為我們的員工提供「內聯網」平台。該移動應用程式將使我們的管理層能夠監察及基於現行情況與屋邨工作的員工進行實時溝通，並使我們的員工能夠向管理層或其主管作出即時報告以立刻關注及進行監督。董事相信該移動應用程式能夠讓我們提升我們的整體管理效率，如更有效地處理緊急情況，並有效地部署人力資源，轉而提高服務質量。為支援該移動應用程式，我們亦需要升級電腦系統及資訊科技基礎設施。

為實施開發移動應用程式及升級我們資訊科技基礎設施的計劃，我們計劃分配[編纂][編纂]的約[編纂](或約[編纂]) (基於每股[編纂][編纂]的[編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]的中位數)。

業務及營運

我們在香港提供以公營房屋為主的物業管理服務。於業績記錄期間，房委會為我們單一最大客戶，佔我們總收益差不多100%。我們的物業管理服務包括(i)屋邨管理服務(涉及一般管理、租賃管理、財務管理、小型維修及保養以及項目管理服務)、(ii)保安服務及(iii)潔淨服務。於最後實際可行日期，我們為28個公共房屋提供物業管理服務。我們亦為兩個公共房屋提供獨立潔淨服務及保安服務。

我們聘用自家的保安及清潔員工提供保安及潔淨服務。我們也聘請一支合資格工程師及註冊技工團隊，為客戶僱問提供基本維修及保養服務。就大型僱問保養及維修工程而言，我們擔任項目經理邀請外部承辦商或顧問投標，並代表客戶監督外部承辦商或顧問的工作。

我們在管的屋邨

於最後實際可行日期，我們為28個公共房屋提供服務，包括19個公屋屋邨、六個租置計劃公屋屋邨、一個可租可買計劃公屋屋邨及兩個居屋計劃屋苑。我們亦為兩個公屋屋邨提供獨立潔淨服務及保安服務。我們管理的公共屋邨包括約有80,800個住宅

業 務

單位。我們向公共屋邨提供物業管理服務時，也管理屋邨內的附屬非住宅單位、商業單位及車位(其零售設施及停車場已由房委會售予領展房地產基金的已分拆出售屋邨除外)。

香港公營房屋主要由房委會及香港房屋協會興建。香港公營房屋為低收入居民提供可負擔的房屋，原因是公營房屋的租金遠低於私營房屋，且獲得政府的大額資助。公營房屋是香港房屋的主要部分，本港接近一半人口在公營房屋居住，而公營房屋分佈在全港各個地區。房委會也推出多個資助置業計劃(包括居屋及租置計劃屋邨)，為公屋租戶提供購買住所的選擇。

於2015年12月31日、2016年12月31日及2017年4月30日，我們分別為26個公共屋邨79,761個、79,861個及79,705個住宅單位提供物業管理服務。我們於業績記錄期間管理的住宅單位數目會有所減少，乃由於房委會不時根據租置計劃出售單位予租戶。由於我們與房委會的合約訂明我們按一次性基準收取服務費，我們管理的住宅單位數目減少對我們於業績記錄期間收取的服務費總額並無影響。

服務

我們向客戶提供的服務視乎合約規定的服務類型，其中包括屋邨管理、保安及清潔服務，詳情如下：

屋邨管理服務

我們的屋邨管服務涵蓋一般管理、租務管理、財務管理、小型維修及保養服務以及項目管理服務。

一般管理服務

我們的物業管理團隊負責監督我們在管的屋邨內的設施日常管理。我們的物業及維修主任定期利用項目清單檢查屋邨內的設施，以確保樓宇建築設施的妥善運作。彼等也負責監督屋邨的清潔、廢物收集及處理安排以及相關設施。

我們物業管理團隊執行的其中一項主要工作，是處理對住戶及佔用人的生活及財產安全構成威脅的緊急情況。緊急情況的類別包括颱風及水災等極端天氣狀況、火災、於屋邨進行的犯罪活動及公用事業服務中斷。我們(作為物業經理)可採取以下措施解決問題：(i)檢查及糾正任何微細缺陷及/或作出匯報，以便指定承辦商作進一步跟進及修維工程；(ii)執行客戶服務，包括通知及提供相關支援；(iii)如遇緊急情況或意外，

業 務

疏散住戶或佔用人並通知警方、消防處或其他部門或公用事業公司；(iv)安排技工或相關承辦商修復缺陷或恢復短暫服務供應；(v)用圍欄隔開受影響地方及豎立警示牌；及(vi)維持秩序及控制人群。我們需要就重大意外向客戶提交報告連同採取跟進行動的報告。

租務管理

我們向房委會提供租務管理服務以管理公屋屋邨的租戶。我們的租戶管理服務包括(如屬佔用單位的新租戶)編製租約、清理單位及代表房委會將單位的空置管有權移交新租戶。我們的屋邨管理辦事處設有投訴及查詢設施，我們會保存已收投訴的登記和記錄，並採取跟進行動。我們提供及維持24小時運作並設有保安護衛當值的中央控制室，讓租戶及佔用人向我們查詢、作出投訴或匯報任何緊急情況。我們負責處理租戶有關我們服務及彼等生活環境(包括屋邨的清潔保安及維修等)的投訴及查詢。

我們協助房委會執行租約的條款及條件，包括偵查單位空置、分租、未獲授權佔用、未獲授權飼養寵物、未獲授權改建物業或物業用戶變動，並就此採取執行情序。我們也協助房委會執行屋邨管理扣分制。倘我們發現任何住戶違反租約或作出扣分制項下的不良行為，我們將向房委會舉報及建議適當的執行情序。如屬嚴重或多次違反租賃協議或作出扣分制項下的不良行為，我們將為房委會向違規租戶發出通知，於收取房委會的確認後，協助房委會驅逐違規租戶。

此外，我們透過審查有關增加或刪除獲准佔用單位的家庭成員的申請，根據租戶家庭入息評估需繳付租金，以及租戶繼續佔用其單位的資格，評估其是否符合資格佔用單位面積、評估租戶是否有權根據相關房委會優惠政策享有任何租金折扣，以及宣傳及解釋對租戶及佔用人造成影響的相關房委會政策，協助房委會管理租務事宜。

財務管理服務

我們每月代表房委會向租戶或特許合約持有人收取所有租金、差餉或其他應付費用。我們收取的租金或其他費用一般為現金及偶然為支票，同時我們鼓勵租戶或特許合約持有人以電子方式付款。我們收取租戶或特許合約持有人的付款後，須於每個工作天將所得款項存入房委會指定的銀行賬戶。由於收款金額龐大，我們或會安排專門的護衛公司護送我們所得款項至附近銀行。我們也負責支付屋邨辦事處日常營運產生的開支及費用，包括水電及電話開支。由於我們向租戶收取租金及其他費用，我們設有有關(i)現金及銀行管理及(ii)財務報告及披露的指引，以規管就所得款項或所產生開支的記賬及記錄。

業 務

除了收取租金或其他費用外，我們也協助房委會就拖欠租金、差餉或其他費用採取跟進行動。倘應付租金於到期日尚未支付，我們可提醒欠款租戶或特許合約持有人支付未償還款項。倘租金或其他費用欠繳情況持續，我們會向房委會建議適當的進一步行動。

我們也透過制定屋邨的年度預算及下一個財政年度的估計經營開支，負責財務及預算控制事宜。我們管理團隊的執業會計師負責會計及財務服務。此外，作為財務管理的一部分，我們會為房委會編製每日收入報告以記錄當日收取及已存入銀行的款項、相關由我們／的收支報告報告及月租調整表以概述租金等收款狀況。

就分拆出售的零售及停車場設施(已簽立公屋公契(「公契」)，其屋邨公共地方由房委會及領展房地產基金共同擁有)而言，房委會將會擔任公契經理，負責管理屋邨公共地方，並就屋邨公共地方編製獨立財務賬目。於履行財務管理服務時，我們負責為屋邨公共地方提供簿記及會計服務，我們會代表房委會編製屋邨公共地方的財務賬目，有關賬目須經外部核數師定期審核及查閱。房委會及領展房地產基金共同為該等屋邨公共地方的管理費提供資金，有關資金將由彼等存入我們以彼等受託人身份開立及營運的獨立銀行賬戶。我們開立及營運的有關獨立銀行賬戶僅用作收取管理費及就屋邨公共地方的開支及日常營運作出付款，而我們僅以信託形式持有該等獨立銀行賬戶內的有關資金，惟房委會與我們並無訂立任何信託契據。有關信託賬戶以相關屋邨的名義開立，如「雅居物業管理有限公司或其簡稱以屋邨名義受託」。

小型維修及保養服務

我們定期進行小型維修及保養，以確保我們管理的屋邨保持安全良好的維修狀況。我們的物業服務合約開始時，我們會勘察屋邨的狀況，如建築及屋宇裝備設施就不足或不合規事宜作出匯報。我們會進行技術檢查，以及每年評估樓宇狀況。我們亦會檢查樓宇是否有任何未獲授權的建築工程及／或屋宇設備工程，並會聯同住戶進行跟進，如有需要會要求租戶或代表拆除任何有關未獲授權工程使其回復原狀。

我們的技工進行物業服務合約所載的必要小型維修及緊急及屋宇裝備保養工程，有關工程一般包括清理阻塞的排水系統、調整閘門及門窗的鉸鏈、提供沙包作臨時保護、用圍欄隔開危險場地、斜坡或缺陷設備並豎立警示牌，以及封閉或破門進入需收回單位。於最後實際可行日期，我們有約170名僱員主要負責一般維修及保養，其中約

業 務

30名僱員為註冊電業工程人員及一名僱員為持牌水喉匠。其他保養或維修工程(如升降機及消防系統保養)則由專門承建商進行，我們負責協調及協助聘請有關專門承建商。

項目管理服務

除上述的小型維修及保養服務外，我們可於客戶委聘外部承辦商或顧問進行大型維修或保養或建築工程時提供項目管理服務。我們設有一支由建築師、樓宇測量師、結構工程師、機械工程師、屋宇設備工程師及電氣工程師組成的內部專業團隊，就大型建築工程向客戶提供專業顧問服務。於最後實際可行日期，我們有13名持有工程與屋宇設備資格的專業員工，其中兩名為根據建築物條例獲委任的授權人士。

我們負責的工程類型通常是(i)有關水電供應及消防、空調及機械通風、升降機及自動扶梯以及保安警報系統的維修、改建、加建及改善項目；及(ii)現有樓宇的改建及加建工程。大部分承辦商由房委會直接委聘，餘下承辦商則由我們代其戶取得。就代表房委會採購承辦商服務而言，我們會負責執行透過邀約投標方式自房委會提供的認可名單中選擇合適的承辦商。作為項目經理，我們將召開管理層會議以考慮選擇承辦商。

我們作為項目經理的工作範疇包括(i)編製設計圖、圖則及工程設計書、預算估計、投標及合約文件；(ii)分析收到的投標及作出適當的建議；(iii)發出工程訂單以便外部承辦商或顧問執行工程；(iv)監督及監察工程的執行；(v)檢查工程質量及證明工程完竣；及(vi)代表客戶就應付承辦商的費用準備及償付賒欠賬。如建築工程完竣後發現有工程缺陷，我們也會於合約訂明的缺陷責任期內採取跟進行動。

由於外部承辦商或顧問由房委會聘用，房委會負責結算外部分包商的費用。於外部承辦商或顧問進行的工程完竣後，我們有權收取項目管理費，款額為項目合約金額的若干百分比，此乃定額管理費以外的收費。

保安服務

我們的主要營運附屬公司雅居自2002年起一直為保安及護衛業管理委員會根據保安及護衛服務條例發出的保安公司牌照的持有人。於最後實際可行日期，我們擁有一支由1,189名保安員工組成的團隊，為我們在管的屋邨提供多種保安服務，彼等擁有保安及護衛業管理委員會發出的相關保安人員許可證。根據我們與房委會訂立的物業服務合約，我們須在屋邨的各棟樓宇安排全天候保安護衛，以及在入口大堂安排至少一名護衛。

業 務

我們的保安服務例子包括定期巡邏公共地方、屋頂及公共設施、看守大堂入口以作通道管控、維持屋邨的太平和秩序，阻止蓄意破壞、防止任何人士未經授權進入樓宇並驅逐有關人士、檢查所有屋宇設備系統(包括升降機、水電及消防設備)正常運作、監察警報系統、小販、阻塞及扣分制規定的未獲授權活動、未獲授權停車及在非吸煙區吸煙。我們的保安護衛亦會查看、調查及就住戶的投訴作出跟進記錄，並會匯報住戶之間的糾紛。

除了日常保安工作外，如遇緊急情況，我們的保安護衛在需要時須處理及履行緊急任務，例如通報警方或消防處及疏散住戶。我們亦定期與消防處及其他相關政府部門聯繫，以制訂疏散預案。我們不時進行測試，以確保閉路電視保安系統、緊急後備電力系統、門鎖系統及消防設備恰當運作。此外，我們在所有由我們管理的屋邨內設立24小時營運的中央保安控制室，以應付緊急情況、住戶或佔用人透過電話或親自作出的查詢或投訴，協調保安護衛之間的通訊、監察彼等履行職務，以及作為與總辦事處聯繫及於發生緊急情況時協調保安護衛工作的中心。

潔淨服務

為了維持我們在管的屋邨內住戶的生活環境乾淨整潔，我們提供不同種類的潔淨服務。我們於公共地方、商業及相關配套設施、車位、道路，以及屋邨內其他公共地方進行清潔，以保持清潔衛生狀況，包括為住宅單位提供門到門垃圾收集服務、收集及處理來自商業及相關配套設施、車位、屋邨道路、以及屋邨內其他公共地方的廢物、清除在公共地方棄置的物品、清潔公共地方(如升降機、遊樂場設施、公共傢具、風扇及其他設施)並進行消毒、檢查露天排水系統以及清理堵塞的排水管。我們也在公共地方進行滅蚊、滅鼠及滅蟲工作。所需的清潔次數及清潔員工人數視乎不同物業管理合約而定。

除了潔淨服務外，我們也協助在屋邨推廣回收。舉例說，我們在樓宇內提供不同類型的垃圾回收箱，將回收物料與住戶垃圾分開，推行有關推廣減廢的計劃或活動，以及向住宅單位分派可降解的垃圾袋。

作為我們潔淨服務的附屬部分，我們負責屋邨的整體美化及園藝，包括定期灌溉植物、修剪及維持所有已種植地方的整齊清潔，進行美化或更換以保持景觀植物狀況良好，並定期檢查屋邨的植物及樹木。

除了我們於業績記錄期間委聘英華(一名潔淨分包商)商提供潔淨服務的四個屋邨以外，我們透過本身的員工提供上述潔淨服務。於2016年9月，我們已終止有關分包安

業 務

排，自此由我們自己進行所有潔淨服務。有關我們分包安排的詳情，請參閱本節「業務—供應商」一段。於2015年財政年度、2016年財政年度及2017年四個月，我們聘用296名、620名及681名清潔員工。

客戶

自註冊成立以來，我們一直專注於向房委會提供我們的服務及將繼續如此行事。於業績記錄期間，我們有三名客戶，分別是(i)房委會；(ii)一個私人住宅物業的業主立案法團；及(iii)一個私人工業物業的業主立案法團。房委會為法定機構，負責發展及推行公營房屋計劃，實現政府有關公營房屋的政策目標。於業績記錄期間，房委會為我們的單一最大和最重要的客戶，且於2015年財政年度、2016年財政年度及2017年四個月，房委會應佔總收益分別為約302.8百萬港元、342.4百萬港元及116.7百萬港元，分別佔我們總收益的99.7%、99.4%及100%。

就我們董事所深知，於業績記錄期間，我們董事、彼等各自的緊密聯繫人或擁有我們股本5%以上的股東概無於我們三名客戶中擁有任何權益。

房委會對物業服務代理的限制

房委會已採取政策，對不同領域的承辦商設定工作量上限限制，以多元化各承辦商的供應來源或服務，作為風險管理措施。倘若房委會名單上的承辦商的工作量超出工作量上限限制，則其不符合資格競投房委會的更多合約，而倘若其手頭工作量及將予競投的合約項下的實際單位超出工作量上限限制總數加5%之限額，則該承辦商不允許承接額外合約。

工作量上限限制適用於每名物業服務代理。於2016年12月1日或之後招標的公屋物業服務合約的工作量上限限制已由70,000個實際單位增至85,000個實際單位，每名物業服務代理可獲工作量上限限制以外4,250個實際單位的5%寬限。換言之，物業服務代理(包括我們)可承接的實際單位的最高總數為89,250個。實際單位數目乃按公屋屋邨單位總數另加附設租置計劃公屋屋邨及可租可買計劃公屋屋邨的未出售單位總數的25%計算。

雅居是房委會物業服務代理名單上的物業服務代理之一，亦受到工作量上限限制所規限。於最後實際可行日期，雅居承接69,461個實際單位，相當於89,250個實際單位的上限(即工作量上限限制85,000個實際單位加5%寬限)的約77.8%。換言之，我們可進一步承接19,789個實際單位。倘我們管理的實際單位數目達到工作量上限限制，我們將不符合資格投標其他合約，直至我們管理的實際單位數目降至工作量上限限制以下水平為止。有關工作量上限限制涉及的風險，請參閱本文件「風險因素—倘我們未能動用投標限額或拓展客戶基礎，我們的未來增長將受到限制」一段。

業 務

我們董事認為，隨著興建的公屋單位數目持續增加，以及考慮到工作量上限限制過往曾獲上調，工作量上限限制水平日後可能會增加，以讓物業服務代理承接新建公屋單位的物業管理服務。

對房委會的依賴

於2015年財政年度、2016年財政年度及2017年四個月，房委會為我們的單一最大及最重要客戶，佔我們收益分別約99.7%、99.4%及100%。根據弗若斯特沙利文報告，依賴房委會乃公共房屋物業管理服務供應商的常見市場現象。多年內，我們專注於公營機構及已逐漸累積向公營房屋提供物業管理服務的經驗、專業知識及往績。根據弗若斯特沙利文報告，我們是2016年香港公共房屋的第二大物業管理服務供應商，按收益計算，市場佔有率為7.9%。此外，我們自房委會贏得眾多獎項及認可。例如，在房委會舉辦的屋邨管理服務大獎2016，雅居贏得五個獎項，包括「屋邨管理服務大獎2016—最佳物業服務公司(公共屋邨) — 銀獎」及「最佳物業服務公司(租者置其屋計劃)」。有關詳情，請參閱下文「獎項及嘉許」一段。由於房委會為香港大部分公屋的擁有人，及由於我們幾乎全部收益來自公營房屋管理，我們對房委會的依賴屬市場現象，且預期將會繼續。我們董事認為，基於以下的主要因素，我們日後能夠維持我們的業務：

- (i) 於業績記錄期間，房委會對我們物業管理服務有穩定的需求。房委會制定了逐年推展建設計劃，以實現公營房屋供應目標。於2014年12月16日，政府公布《長遠房屋策略》，表示將會興建更多公屋以配合香港不斷增加的人口。根據政府發佈的《長遠房屋策略》2016年週年進度報告，於2015至16財政年度起五年內透過興建居屋推出約73,200個公屋單位及16,200個資助出售單位。隨著日後落成的公屋數目增加，我們董事認為，房委會對於向物業管理服務供應商外判公屋物業管理服務的需求將日益殷切，預期這將有利於我們未來的業務增長。
- (ii) 房委會是積極參與發展及管理公屋的最大公營機構。房委會是公屋的最大業主。根據弗若斯特沙利文報告，房委會(即所有11名活躍的物業服務代理(包括雅居)的單一或主要客戶)亦為11名目前與房委會訂有活躍物業管理服務合約的物業服務代理(包括雅居)的收益作出絕大部分的貢獻乃屬於行業常態。
- (iii) 我們與房委會建立長期業務關係，原因是我們的業務關係已持續超過15年。於最後實際可行日期，我們為房委會管理28個公共房屋，涉及逾80,800個住宅單位。多年來，我們已逐步建立我們的物業組合，及我們已成功於業績記錄期

業 務

間獲得五項物業管理服務合約(三項為公屋及兩項為居屋計劃屋苑)及延長我們所有與房委會訂立的現有服務協議(其初始期限已屆滿)。

- (iv) 我們相信，房委會的信貸風險及流動資格風險乃微不足道，原因是房委會是政府資助的法定機構。房委會每月結算我們的發票，這進一步證明房委會與我們維持令人滿意而可靠的業務關係。
- (v) 房委會一般透過招標程序授出物業管理服務合約，而我們董事認為，按本節上文「競爭優勢」一段所討論我們的競爭優勢(特別是我們的服務質量以及根據物業服務合約評標系統取得的高分數)使我們於投標物業管理服務合約時取得競爭優勢，而我們將可藉此提高競爭力。此外，房委會(作為公營機構)已制定投標甄選政策及判標程序，以確保每名投標者(包括本集團)根據其既定的投標甄選準則獲得客觀公平的待遇。於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們成功自房委會取得五份新服務合約，並延長我們所有初步年期已屆滿的現有合約。
- (vi) 要投標房委會的物業管理服務合約，承辦商必須為房委會物業服務代理名單內的認可承辦商，並且從一開始已符合房委會的所有資格規定。根據於最後實際可行日期房委會網站所公佈的資料，名單內合共只有21名認可承辦商。該等認可第二組公司承辦商僅有11名(包括雅居)目前與房委會訂有活躍物業管理服務合約。根據弗若斯特沙利文報告，申請納入及維持於該名單內的財務、技術及管理規定可能對進入公共房屋物業管理市場的新企業構成若干程度的准入門檻。
- (vii) 我們有能力為私人住宅(包括住宅及工業大廈)提供物業管理服務。於業績記錄期間，我們分別為一處私人住宅物業及一處工業發展物業的業主立案法團提供物業管理服務。於2016年4月及5月，我們分別終止私人住宅物業及工業物業的物業管理服務合約，以於當時把握機會管理兩個居屋計劃屋苑。我們董事相信，我們具備為私人機構物業管理市場提供服務所必要的經驗、資本、知識、業務專業技能及訣竅。
- (viii) 除了房委會外，我們一直以來不時接獲來自其他政府部門、公營機構及私營界別有關物業管理項目的多個投標邀請。我們董事認為，憑藉我們的信譽及我們名列房委會物業服務代理名單的地位，我們將有機會承接更多來自其他政府部門、公營機構或私營界別的項目。

業 務

我們董事注意到我們過度依賴於房委會的風險。就此而言，我們的長期策略為將繼續鞏固我們與房委會的業務關係及維持於公營機構的領先地位，同時尋求於適當機會來臨時自其他政府或公共機構或私營機構承接更多物業管理服務合約。董事擬強調，由於我們的長期策略將需時執行及成熟，我們預期房委會將繼續為我們於可見將來的單一最大及最重要客戶。

新合約的投標程序

香港公營機構一般透過公開招標及邀約投標的方式授出物業管理服務合約。就公開招標而言，房委會會發表公開邀約，有興趣人士可提交標書。至於邀約投標，房委會會向選定的相關物業服務代理所屬人士發出投標邀約。房委會將一批過集合數份投標，而投標一般每季或於有需要時寄出。物業服務代理合資格提交的投標數目視乎該批或該季度的投標數目及有關代理於其他房委會合約的表現而定。舉例說，當單一批次或一季有一至兩個投標，只有表現較優勝的物業服務代理會獲邀作出有意提交標書的意向。

公營房屋界別的投標程序

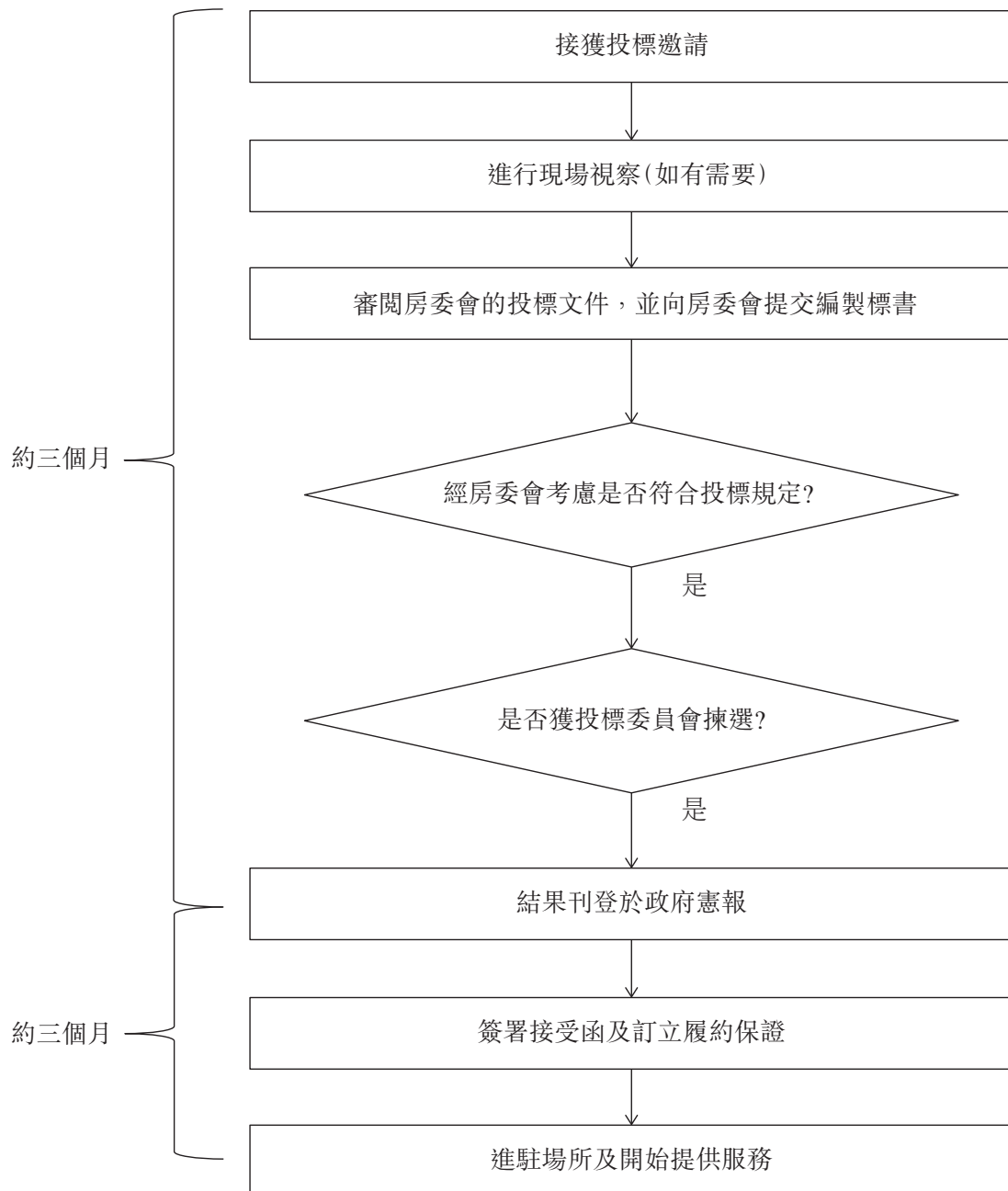
我們一般獲房委會(我們的主要客戶)邀約提交潛在合約的投標。我們的執行董事一旦根據我們對投標資料的評審認為潛在合約為可以接受，我們就會編製並向房委會提交投標建議書。根據物業服務合約評標系統，房委會會根據財務考慮因素(包括投標者的財務能力及投標價)及非財務因素(包括管理建議書及過往表現)評估投標。

根據招標文件的規定及屋邨的圖則，我們須於管理建議書中披露(其中包括)將予分配的合資格員工人數、保安及/或清潔員工工資、用於清潔及/或保安服務的資源、清潔員工的每天工作時數、場地及職業安全。為了提高我們獲選出的機會及在房委會招標資料許可的情況下，我們一般會在最低服務及工作要求以外提出有關管理建議書的提升及修訂項目，以及在招標資料條件規定的最低員工人數以外建議將會額外分配的合資格員工人數。

標書也包括我們的背景及已填妥的投標表格。合約主任可於招標期安排場地視察或審查，以更準確地評估屋邨。除上文所述者，房委會也會審查及調查我們有關安全及環境方面的定罪記錄以及任何曾發生致命或嚴重工作場所安全事故的記錄。

業 務

房委會投標委員會(「投標委員會」)一般負責考慮及決定所有有關採購、投標、報價及合約的事宜。投標委員會委員為公職人員，投標委員會由來自不同專業背景的委員組成，部分委員亦為房委會委員。於研究房委會的建議後，投標委員會將作出決定。投標申請結果將刊登於政府憲報。以下為說明我們取得新物業管理、保安或潔淨服務合約的投標程序流程圖：



業 務

就我們董事所深知及確信，房委會進行投標、挑選及委任物業管理公司，通常為期約三個月。獲房委會揀選中後，我們將簽署接受函，並以房委會為受益人訂立由我們銀行發出的履約保證。履約保證金額一般相當於我們兩個月的屋邨物業管理費。

投標成功率

如本節「客戶—房委會對物業服務代理的限制」一段所述，倘若房委會名單上的承包商工作量超過工作量上限限制，則其不符合資格競投更多房委會的合約。就於2016年12月1日或之後將接受招標的公屋屋邨的物業服務合約而言，其對每個物業服務代理的工作量上限限制由70,000個實際單位增加至85,000個實際單位，另有超出工作量上限限制5%之限額，即4,250個實際單位。換言之，工作量上限限制項下實際單位加5%之限額的最大總數為89,250個實際單位。

我們衡量是否為服務合約提交招標時，通常會考慮到屋邨的住宅單位的數量、屋邨狀況、所提供的服務類型、營運資金充足率、於招標邀請列明的指引價格以及我們的服務能力。我們可能不時以提交招標回應招標通知或邀請，即使是於我們未必有足夠能力為房委會或其他潛在客戶承接更多合約時。董事相信，該策略讓我們可評估最新市場發展及定價趨勢，乃由於我們將於招標不成功時得悉我們招標價格與成功招標價格之間的差異。該資料在未來合約招標上對我們有用。此外，回應招標通知或邀請有助我們維持我們與房委會及其他潛在客戶的關係。因此，我們仍不時以競爭力較低的定價條款提交標書，競投該等我們認為提供較低可能性的合約，或當我們的管理層及員工資源不足或當市場有其他更佳機會時，我們有十足期待認為我們成功的機會將大幅降低。

於2015年1月1日，我們根據工作量上限限制制度管理約66,116間實際單位，讓我們有能力根據當時的工作量上限限制制度配額70,000間實際單位進一步承接3,884個工作量上限限制實際單位。於2015年財政年度，我們就房委會提供的投標提交四份物業管理服務合約標書，而我們贏得其中三份。因此，於2015年12月31日前，我們已經承接69,158間實際單位，接近當時工作量上限限制70,000間，則有效防止我們進一步競投就公屋屋邨的物業管理服務合約。於2016年財政年度，我們就一份就設有業主立案法團的租置計劃公屋屋邨的物業管理服務合約提交標書，但並不成功。

除房委會邀請就公屋、租置計劃公屋及可租可買計劃公屋屋邨的物業管理服務合約外，我們亦獲房委會邀請就居屋計劃屋苑以及單獨保安及清潔服務合約提交標書，該等合約不受於業績記錄期間適用工作量上限限制及於私人部門的其他物業管理服務合約。

業 務

於2015年財政年度，我們各就一處私人住宅物業及一處私人工業物業提交一份服務合約，而我們贏得兩份合約。於2016年財政年度，我們就居屋計劃屋苑的物業管理服務合約提交三份標書，而我們獲授其中兩份。我們應房委會邀請就單獨保安及清潔服務合約提交12份標書，我們認為該等合約的盈利能力整體而言較物業管理服務合約低，而所有標書均不成功。我們認為我們未能取得該等合約，乃因為我們採用上述的策略導致我們的定價條款高於其他投標者。於2017年四個月，我們就單獨保安或清潔服務合約提交兩份標書，而出於上述原因，兩份標書均不成功。

私營房屋界別的投標程序

我們已就參加投標制定一系列程序。除定期查看本港報章有關潛在客戶刊登的招標廣告外，我們亦不時獲接潛在客戶的投標邀請。潛在客戶提供的投標文件通常載列目標及預定服務標準，例如所須保安護衛數目及潔淨的次數。我們的管理層或物業管理主任亦可能進行場地視察，審查物業的狀況。我們只會在(i)所須服務範圍屬於我們能力以內；(ii)我們管理層認為項目的物業管理費扣除估計成本後尚有合理的利潤；及(iii)物業狀況大致上可以接納，才會把握商機及提交標書。

根據招標文件的規定及物業的圖則，我們通常需要載列我們建議服務計劃的詳情，例如物業經理、合資格員工、所有必要領域的支援員工(包括技術人員及管理層人員、保安員護衛及清潔工)的角色及數目，以及潔淨的次數。我們將估計所需成本、釐定報價及編製標書。標書通常包括我們建議的一次性合約費、我們的背景、管理建議及我們服務的條款及條件。倘我們獲授物業管理服務合約的邀約，我們通常從客戶收取通知函件，並將與客戶訂立服務合約。

業 務

我們合約的主要條款

我們與房委會訂立的合約一般按房委會提供的標準格式訂立。房委會也會具體說明我們按合約規定於每個屋邨提供服務將予分配的最低人數。我們合約的其他主要條款相若，概述如下：

物業管理合約

- | | | |
|--------------|---|---|
| 期限 | : | 就公屋、租置計劃公屋屋邨、可租可買計劃公屋屋邨而言，初步年期為三年，並可予延長兩年；就居屋屋邨而言，為期兩年 |
| 付款條款 | : | 每月底交付已簽署的結算單連同付款申請，列明我們就已提供工程及服務的費用以及向房委會索取的償付金額。於我們交付結算單日期起30日內，房委會將核實結算單內容，並於其後21日內向我們付款 |
| 我們的權利及義務 | : | 提供服務，包括設施管理、保安、清潔、維修及保養、項目管理、財務管理及租務管理 |
| 房會要求的保證金及抵押品 | : | 由我們銀行發出以房委會為受益人的履約保證一般相當於我們兩個月服務費的金額 |
| 終止協議 | : | 於合約或房委會90日書面通知屆滿時 |
| 協議續期條款 | : | 請參閱本節「客戶—現有合約屆滿時續期」一段。 |
| 我們服務費的調整機制 | : | 自合約開始日期起每12個月，我們的服務費須受調整機制所規限，有關機制的方程式乃按(i)綜合消費物價指數及(ii)摘錄自工資及薪金總額按季統計報告內擔任一般清潔工及保安護衛的人士的工資指數計算 |

業 務

獨立潔淨服務及保安服務

期限	各初步年期為兩年，可予進行兩個延長，各自進一步延長兩年
付款條款	每月底交付已簽署的結算單連同付款申請，列明我們就已提供工程及服務的費用。房委會將於我們交付結算單日期起23個營業日內向我們付款
我們的權利及義務	為合約內訂明的屋邨及設施提供潔淨或保安服務
房委會要求的保證金及抵押品	由我們銀行發出以房委會為受益人的履約保證相當於我們一個月服務費的金額
終止協議	就潔淨合約而言，合約屆滿時或由房委會發出90天書面通知；就保安合約而言，合約屆滿時或由房委會發出三個月書面通知；
協議續期條款	於續約的預先通知發出日期前五年內不觸犯相關法律
我們服務費的調整機制	自合約開始日期起每12個月，我們的服務費須受調整機制所規限，有關機制的方程式乃按(i)綜合消費物價指數及(ii)摘錄自工資及薪金總額按季統計報告內擔任一般清潔工及保安護衛的人士的工資指數計算

我們現有合約的剩餘期限

我們有關兩處公共屋邨的現有物業管理服務合約之一的可延長期限將於2018年12月31日屆滿，而我們於最後實際可行日期手頭上的其他物業管理服務合約的可延長期限將於2019年或2020年屆滿。於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們成功延長所有初始期限已屆滿的現有合約。服務合約整個期限(包括經延長期限)屆滿後，房委會將邀請合資格物業服務代理就相關屋邨的新服務合約提交標書。根據目前投標程序，只要我們繼續名列房委會物業服務代理名單，而我們管理的實際單位數目並無超過適用工作量上限限制，我們合資格重新投標到期服務合約。

業 務

現有合約初步年期屆滿時續期

我們與房委會的物業服務合約的初步年期一般為三年，並可予延長兩年。房委會於決定是否在合約初步年期屆滿後續期時，將行使全權酌情考慮我們的表現或房委會認為適合的其他事宜。我們合約的續期程序由房委會提出，方法是向我們發出通知書確認其有意於初步合約期屆滿前延長合約期至少90天。我們須於收取房委會的通知書日期起14天內向房委會發出確認書接納延長合約，否則房委會將認為我們拒絕續期。於收取我們接納續期的確認書後，房委會將發出確認函以確認續期，並說明已延續的合約屆滿日期。

於考慮是否續期時，房委會考慮我們所提供的服務質量，方法是給予我們承辦商評分，即所有屋邨於過去四個季度直至合約屆滿前的季度屋邨評分（「季度屋邨評分」）的滾動平均值。季度屋邨評分乃參照房委會、屋邨管理諮詢委員會、獨立顧問公司及租戶的意見或回饋，以及房委會就特定方面（如突擊檢查及危機管理）的管理評價就三個月期間作出計算。每個屋邨的所有季度屋邨評分及所有屋邨的平均季度屋邨評分必須達到若干合格分數以上，才可符合續期資格。我們董事確認，於最後實際可行日期，我們於取得合約續期方面並無任何重大障礙，原因是我們所管理屋邨取得的季度屋邨評分較房委會目前設定的合格分數為高。

定價政策

於業績記錄期間，我們主要產生收益的服務乃按包幹制收費。就與房委會訂立的服務合約而言，我們的一筆過服務費乃根據年費調整機制調整，並經參考(i)綜合消費物價指數及(ii)摘錄自工資及薪金總額按季統計報告內擔任一般清潔工及保安護衛的人士的工資指數。此外，倘我們需要就我們物業管理服務合約下的大型維修及保養項目進行項目管理及監督，我們能夠基於合約金額的一定百分比收取額外費用。

我們於就服務合約釐定招標價格時會考慮以下各項因素，包括：(i)現行市場比率；(ii)計及所提供服務的成本分析、須分配的員工的潛在工資增長、分配予項目的資源、相關服務條款、物料成本、分包商費用(如有)、項目位置及規模，以及客戶提供的時間表；(iii)我們的預算加合理利潤率；及(iv)客戶的關係、信譽或背景。

鑒於勞工成本不斷上漲，而我們的業務性質屬於勞動密集型，於準備投標或服務定價時準確估計成本對我們至關重要。我們董事認為，我們的客戶會於提交任何招標文件或訂立任何服務合約前預期準確評估成本(包括勞工成本的可能上漲)。

業 務

儘管我們與房委會的大部份服務合約容許按照香港綜合消費物價指數及香港一般清潔工及保安護衛工資指數的變動根據調整機制調整服務費，我們通常在投標過程中估計費用時盡早考慮勞工成本的可能變動，而非臨時調整收費。另一方面，香港大部分物業管理合約為招標合約，且招標條款由客戶預先設定，可能不包括價格調整機制。因此，倘我們決定就該合約提交標書，我們通常依賴於準備初步要約條款階段對成本的準確評估，以將可能增加的服務成本轉嫁予客戶和防止成本隨時間推移而增加的風險，亦依賴我們的成本控制措施，防止成本超支。有關所涉及風險，請參閱本文件「風險因素—以一次性付款的基礎提供物業管理服務或使我們蒙受損失」一段。

付款條款及信貸期

我們通常每月向客戶寄發發票，要求客戶每月結算服務費。於業績記錄期間，我們服務的所有收益以港元計值。

對於房委會，就物業管理而言，我們交付月結單連同付款申請(列明我們就已提供工程、服務的服務費、向房委會索取的償付金額)，連同索取開銷及開支的支持文件。誠如房委會的合約所規定，房委會將於我們交付結算單日期起30天內，核證結算單，並於再21天內向我們支付。就獨立保安及潔淨服務合約而言，其規定房委會應於我們發出報表日期起計23個營業日內付款。

於業績記錄期間，我們並無錄得任何壞賬，在收取客戶付款方面亦無任何重大困難。

於2015年財政年度、2016年財政年度及2017年四個月，我們的服務應收款項平均周轉日數分別約48.2天、51.5天及58.2天。有關服務應收款項周轉日數的進一步分析，請參閱本文件「財務資料—若干收益表項目的說明—貿易應收款項」一段。我們密切持續監察服務應收款項結餘及逾期結餘，以考慮是否需要服務應收款項催繳單或減值撥備。

季節性

鑒於業績記錄期間我們的大部分收益來自固定年期物業管理合約，而合約一般為期三年及可續期兩年，且我們每月向客戶寄發金額相對固定的發票，故本集團的收益並無重大季節性波動。

業 務

市場推廣

儘管我們並無維持龐大的市場推廣團隊或投放大量資源於直接廣告宣傳，我們董事相信提高服務質量及與住戶及佔用人維持良好的關係是建立我們信譽的方法。由於我們大部分業務來自房委會，我們認為我們的服務質量在房委會向我們授出新標書或延長我們合約現有年期時擔當重要的角色。我們董事亦認為，倘我們的客戶、住戶及佔用人滿意我們的服務，彼等或會透過個人網絡向其他業主立案法團成員推薦我們，從而提高我們日後競投其他物業成功中標的機會。

此外，為提高我們以自家品牌名稱「雅居」提供的服務的商譽及質量，本集團亦參與社會活動、地區社區節目及慈善活動，以取得公眾知名度。例如，我們的員工定期參加樂施毅行者及環島行。我們也為住戶及佔用人舉辦節日活動及環保推廣活動，以促進與彼等的溝通。我們定期參與由政府舉辦有關環境衛生或保護的活動或運動，包括取得節能及減廢獎狀及定期舉辦「洗太平地」。我們董事相信，我們可透過參與活動及運動提高我們的企業形象及推廣我們的自家品牌名稱「雅居」。

供應商

我們的供應商大致分為(i)分包商及(ii)潔淨物料、員工制服、維修及保養以及警衛隊伍的供應商，彼等均位於香港。於業績記錄期間，我們五大供應商為包括潔淨服務分包商英華(直至2016年9月，因我們於此終止其服務並由我們自有的員工進行所有潔淨服務)以及我們的潔淨物料、員工制服及警衛隊伍供應商。

下表載列於業績記錄期間我們五大供應商的詳情：

2015年財政年度

排名	供應商	提供的服務/ 產品類型	交易金額 (千港元)	佔我們 採購總額的 概約百分比 (%)	於最後 實際可行日期 與本集團建立 業務關係年期
1.	英華	潔淨服務	30,227	82.0%	7年
2.	B	膠袋	828	2.2%	2年
3.	C	制服	644	1.7%	3年
4.	D	專業護衛服務	459	1.2%	3年
5.	E	垃圾桶	353	1.1%	2年
		合計	<u>32,511</u>	<u>88.2%</u>	

業 務

2016年財政年度

排名	供應商	提供的服務／ 產品類型	交易金額 (千港元)	佔我們 採購總額的 概約百分比 (%)	於最後 實際可行日期 與本集團建立 業務關係年期
1.	英華	潔淨服務	13,993	67.4%	7年
2.	B	膠袋	1,326	6.4%	2年
3.	F	膠袋	1,210	5.8%	1年
4.	G	潔淨物料	798	3.8%	2年
5.	D	專業護衛服務	405	2.0%	3年
合計			<u>17,732</u>	<u>85.4%</u>	

2017年四個月

排名	供應商	提供的服務／ 產品類型	交易金額 (千港元)	佔我們 採購總額的 概約百分比 (%)	於最後 實際可行日期 與本集團建立 業務關係年期
1.	F	膠袋	619	32.6%	少於一年
2.	G	潔淨物料	381	20.1%	2年
3.	I	膠袋	177	9.3%	1年
4.	J	膠袋	174	9.2%	1年
5.	K	潔淨物料	156	8.2%	1年
合計			<u>1,507</u>	<u>79.5%</u>	

於2015年財政年度、2016年財政年度及2017年四個月，支付予我們五大供應商的總費用分別約32.5百萬港元、17.7百萬港元及1.5百萬港元，分別佔我們採購總額的88.2%、85.4%及79.5%。於2015年財政年度及2016年財政年度，英華是為我們提供潔淨服務的最大供應商，而我們支付予英華的費用分別為約30.2百萬港元及14.0百萬港元，分別佔我們採購總額的82.0%及67.5%。於2016年9月，我們終止其服務並由自有員工承接所有潔淨服務。於2017年四個月，向我們的最大供應商(為一名獨立第三方)支付的費用約為619,000港元。主要供應商授予我們的信貸期一般介乎30日至60日。

業 務

英華作為我們的潔淨服務分包商

於業績記錄期間，我們委聘英華作為分包商為我們管理的若干屋邨提供潔淨服務以幫助我們的業務增長。我們於2016年9月終止其服務，自此由自有員工承接所有潔淨服務。

於最後實際可行日期，英華由楊女士的父親(我們其中一名股東，緊隨[編纂]及資本化發行完成後將於本公司約[編纂]已發行股本擁有權益(未計及因行使根據購股權計劃可能授出的任何購股權而可能發行的任何股份))擁有60%。楊女士亦為英華的董事之一。經考慮到雅居與英華就英華(作為分包商)提供潔淨服務訂立的服務合約的條款及條件，我們董事認為，雅居與英華於業績記錄期間訂立的分包安排乃在一般業務過程中按公平基準訂立，屬公平合理。

除我們的潔淨服務分包商英華外，於業績記錄期間，我們董事、彼等的緊密聯繫人或任何股東(本身或據我們董事所深知擁有本公司已發行股本超過5%)概無於我們任何五大供應商擁有任何權益。於業績記錄期間，我們並無與任何供應商有任何重大爭議或索償。

分包安排

儘管我們致力安排由本身的員工提供物業管理服務，我們於業績記錄期間委聘英華提供潔淨服務，以幫助我們的業務增長。儘管我們已於2016年9月終止其服務，且於最後實際可行日期我們並無委聘任何服務供應商進行工作，自此由自有員工承接所有潔淨服務，但我們可能於需要時就營運彈性於日後委聘分包商，以配合我們的業務增長。

我們的分包政策

我們的單一最大及最重要客戶房委會要求潔淨服務分包商必須為房委會潔淨服務承辦商名單上的認可潔淨及保安服務分包商。因此我們只會挑擇獲房委會認可的分包商。此外，我們挑選分包商的準則為(其中包括)：(i)服務質量；(ii)價格及付款條款；(iii)分包商的規模和信譽；(iv)持有任何認證或認可(如ISO認證)；(v)供應情況；及(vi)經驗。根據將予提供的相關服務的要求，我們將挑選適當的分包商入圍，並以邀請分包商進行投標。

分包商提供服務的質量控制

為了確保我們分包商提供服務的質量，我們物業管理隊伍需要定期及不時巡查大廈及公共地方。物業管理隊伍每星期進行定期檢查，按照標準清單進行檢查，及評估大廈及公共地方內所有相關屋邨的潔淨程度及保安服務。分包商的任何不符合標準的

業 務

表現將予記錄，並於每日早上的簡報會直接向管理層匯報。物業管理隊伍將會與牽涉的分包商跟進事項。重複未能符合分包協議規定的服務標準，可能導致我們終止分包協議。於最後實際可行日期，我們董事確認，我們並無收到任何有關分包商提供服務的質量的重大投訴。

質量管理

我們非常重視我們所提供服務的質量。我們董事相信，服務質量對於建立及扶持我們業務發展至關重要，也是我們成功的主要因素之一。因此，我們已制訂綜合政策手冊，涵蓋質量管理系統、環境管理系統，以及職業、健康及安全管理系統。為建立質量控制架構，已實行一系列措施。

由於我們的服務乃於我們管理的屋邨進行，我們指派物業及維修主任每週視察場地，這項監控措施確保物業參照我們的標準清單獲妥善管理。主要觀察範圍包括：(i) 保安員工的表現；(ii) 大廈公眾地方及屋邨公共地方的狀況；(iii) 維修及保養工程(如有)的進度及安全；及(iv) 任何未處理投訴的處理進度。負責的分區經理將重複檢查物業的狀況及跟進重大事項。

分區經理將向最高管理層匯報顯著重大事項以獲得指示及意見。我們的高級管理層(包括執行董事)及分區經理每日舉行營運會議，在高級物業管理人員參與及協助下，討論事項的狀況及解決方案。

為表揚我們在維持質量管理系統國際標準的努力，雅居獲頒發ISO9001：2015(自ISO9001：2008修訂)品質管理系統標準、ISO10002：2014客戶滿意度管理系統標準、ISO14001：2015(自ISO14001：2004修訂)環境管理系統標準及OHSAS 18001：2007職業健康安全管理体系標準。

投訴管理

從住戶及估用人接獲的投訴，可能反映物業管理服務的問題。我們已建立詳細的投訴管理程序，以及時處理所有投訴事宜，並維持我們的服務標準於高水平。就通過電話接獲的投訴，我們的物業主任或經理一般需要於一小時內回應住戶。就書面作出的投訴，我們的物業主任或經理須致電投訴人了解情況及更新現狀。相關的物業主任或經理將要前往有關場地，及於有需要時解決問題。收件人須於七日內按照內部監控政策以書面回覆。

業 務

根據內部監控政策，所有投訴記錄於「投訴日誌」，而處理過程由分區經理定期審閱及監督。典型投訴，例如鄰居發出噪音及污水渠汙塞通常於14日內處理。就其他投訴類別，調查通常於十日內進行。這些程序確保所有投訴及時處理和解決，從而保持服務質素。

主要資格及認證

為了提供物業管理或保安服務，我們須根據香港法例或有關法規取得若干牌照或資格。上述詳情載於本文件「監管概覽」一節。下表載列於最後實際可行日期雅居持有的資格及牌照：

牌照／許可證	資格	相關政府部門或法定機構	牌照／許可證年期
保安公司牌照	第一類別—提供保安護衛服務	保安及護衛業管理委員會	2012年11月8日至 2017年11月7日
房委會保安服務承辦商名單—IIA級	符合房委會保安服務合約招標的資格	房委會	不適用 ^(附註)
房委會物業服務代理商名單—第二組公司	符合房委會物業管理服務合約招標的資格	房委會	不適用 ^(附註)
房委會潔淨服務承辦商名單—IIA級	符合房委會潔淨服務合約招標的資格	房委會	不適用 ^(附註)
註冊電業承辦商證書	符合資格提供電氣安裝服務	機電工程署署長	2016年12月19日 至2020年3月19日

附註：儘管需要每年續期，有效期並未列出。我們每年從房委會收到要求函件，支付年度續期費，以保留其於名單上的身份。

有關我們提供服務的發牌規定的進一步資料，請參閱本文件「監管概覽」一節。

誠如我們的法律顧問確認，雅居已就其場所及業務營運向香港有關監管機構取得所有必要的認證、許可證及牌照，並已於所有重大方面遵守所有有關其營運的相關法律及法規。

業 務

認證

下表載列雅居的主要認證：

首次獲授年度	獎項／認證	頒授團體或機構	有效期／屆滿日期
2011年	ISO 9001：2015品質管理系統標準	國際認可認證有限公司	2020年7月20日
2011年	ISO 10002：2014客戶滿意度管理系統標準	國際認可認證有限公司	2020年7月20日
2011年	ISO 14001：2015環境管理系統標準	國際認可認證有限公司	2020年7月20日
2011年	OHSAS 18001：2007職業健康安全 管理管理系統標準	國際認可認證有限公司	2020年7月20日
2011年	正式會員	香港物業管理公司協會	不適用 ^(附註)

附註： 除支付年費外，會籍並無每年續期的規定。

業 務

獎項及嘉許

下表載列雅居於業績記錄期間及直至最後實際可行日期取得的主要獎項及嘉許：

獲獎年份	獎項	頒授團體或機構
2017	屋邨管理服務承辦商大獎2016 — 最佳物業服務公司(公共屋邨) — 銀獎	房委會
2017	屋邨管理服務承辦商大獎2016 — 最佳公共屋邨(物業服務) — 大型公共屋邨組別(四千伙以上) — 銀獎 — 大元邨	房委會
2017	屋邨管理服務承辦商大獎2016 — 最佳公共屋邨(物業服務) — 小型公共屋邨組別(四千伙以下) — 銅獎 — 安田邨	房委會
2017	屋邨管理服務承辦商大獎2016 — 最佳公共屋邨(物業服務) — 小型公共屋邨組別(四千伙以下) — 銅獎 — 水邊圍邨	房委會
2017	最佳物業服務公司(租者置其屋計劃屋邨)	房委會
2016	卓越設施管理獎2015 — 卓越獎(公營租住及資助購置房屋) — 天耀邨	香港設施管理學會
2016	卓越設施管理獎2015 — 優異獎(公營租住及資助購置房屋) — 利安邨	香港設施管理學會
2016	屋邨管理服務承辦商大獎2015 — 最佳物業服務公司(公共屋邨) — 銅獎	房委會

業 務

獲獎年份	獎項	頒授團體或機構
2016	屋邨管理服務承辦商大獎2015 — 最佳公共屋邨 (物業服務) — 小型公共屋邨組別(四千伙以下) — 銅獎 — 水邊圍邨	房委會
2015	卓越設施管理獎2015 — 優異獎(公營租住及 資助購置房屋) — 利安邨	香港設施管理學會
2015	屋邨管理服務承辦商大獎2014 — 最佳物業服務 公司(公共屋邨) — 銀獎	房委會
2015	屋邨管理服務承辦商大獎2014 — 最佳公共屋邨 (物業服務) — 小型公共屋邨組別(四千伙以下) — 銅獎 — 水邊圍邨	房委會

僱員、員工培訓及管理

下表載列於2015年12月31日、2016年12月31日、2017年4月30日及最後實際可行日期我們的僱員人數：

	於 2015年 12月31日	於 2016年 12月31日	於 2017年 4月30日	於 最後實際 可行日期
僱員數目	1,436	2,053	2,205	2,229

下表載列於最後實際可行日期我們按職能劃分的僱員總數：

職能	僱員人數
保安	1,189
清潔	685
屋邨管理(包括管理及總部人員)	355
合計	<u>2,229</u>

業 務

於最後實際可行日期，我們的保安僱員主要包括保安及清潔員工，佔我們僱員總數約53.3%。根據保安及護衛服務條例，我們從事保安工作的所有僱員須持有有效的保安人員許可證。我們維持一個控制系統，而各屋邨的屋邨經理監督及更新我們所有從事保安相關工作的僱員的許可證狀況。於最後實際可行日期，我們所有保安僱員均持有相關保安人員許可證。

我們調動保安及清潔員工於彼等各自獲派的屋邨工作。我們負責租賃管理及財務管理的員工主要駐守於彼等各自的屋邨辦事處，部分則駐守於總部辦事處，為所屬屋邨辦事處的同事提供中央支援。我們亦聘有具備各種技術專長及知識的專業人員團隊提供服務。於最後實際可行日期，我們聘用具有專業資格的僱員人數載列於下表：

專業資格	僱員人數
英國特許房屋經理學會成員	6
香港房屋經理學會成員	14
建築測量師	4
電氣工程師	1
機械工程師	2
結構工程師	1
建築服務工程師	3
建築師	2
註冊會計師	2
	<hr/>
合計	<u><u>35</u></u>

於上述專業人員當中，我們有兩名根據建築物條例註冊的授權人士。授權人士為若干建築工程必須委任的法定認可合資格人士，授權人士將為該等工程的協調人及監督人。

培訓及發展

我們高度重視我們員工提供的服務質量。因此，我們投放大量資源於員工發展，為員工提供在職培訓，同時定期安排培訓課程使彼等重溫及提升技能及知識，以及增進對客戶的規則或規定的瞭解及定期取得最新資料，從而積極鼓勵僱員持續發展。

業 務

為確保員工接受適當培訓，為客戶提供貫徹始終的優質服務，以及保障職員工作場所的安全，我們提供入職培訓並鼓勵員工持續接受安全培訓，包括：

- 意外及緊急培訓、最新法律資訊及住戶投訴處理等方面的定期培訓；
- 有關處理緊急情況的培訓，包括基本服務詳情、聯同消防處進行防火演習及緊急疏散住戶及佔用人演習；及
- 為員工提供有關租務管理、財務管理及後勤行政工程的行政培訓。

有關我們為員工提供安全培訓的詳情，請參閱本節「工作場所安全及健康 — 有關工作場所安全的僱員培訓」一段。

僱員薪金及福利

我們向僱員提供的薪酬待遇包括薪金、酌情花紅及津貼。一般而言，我們根據彼等的個別資歷、職位及年資釐定僱員薪金。我們已設立年度審議制度以評估僱員的表現，而有關評估則構成我們就僱員加薪、花紅及晉升作出決策的基礎。

我們參與了《強制性公積金計劃條例》規定的強積金計劃，並已上述法律及法規作出相關供款。除上文所披露者外，我們概無參與任何其他退休金計劃。

作為勞動密集型產業，我們的員工相關成本(包括薪金、工資及其他員工福利、退休計劃供款、員工長期服務金與未休帶薪休假折算工資撥備)佔服務成本相當大一部分。於2015年財政年度、2016年財政年度及2017年四個月，我們的僱員福利開支約為247.9百萬港元、294.2百萬港元及107.5百萬港元，佔總收益分別約81.6%、85.4%及92.2%。

法定最低工資

儘管我們與房委會的大部份服務合約容許按照香港綜合消費物價指數及香港一般清潔工及保安護衛工資指數的變動根據調整機制調整服務費，我們通常在投標過程中估計費用時盡早考慮勞工成本的可能變動。於業績記錄期間，法定最低工資由每小時30港元增至每小時32.5港元於2015年5月1日生效，並於2017年5月1日由每小時32.5港元進一步增至每小時34.5港元。於業績記錄期間，法定最低工資增加所帶來的影響亦對我們的員工成本及收益構成影響。我們的員工福利總開支由2015年財政年度約247.9百萬港元增加至2016年財政年度約294.2百萬港元。另一方面，我們的收益亦由2015年財

業 務

政年度約303.6百萬港元增加至2016年財政年度約344.5百萬港元，主要由於按照香港綜合消費物價指數及香港一般清潔工及保安護衛工資指數的變動根據調整機制調整我們的服務費。

我們董事確認，於業績記錄期間，我們全體僱員的工資不少於不時生效的適用法定最低工資。法定最低工資增加可能導致我們的勞工成本增加。然而，由於我們能夠每隔12個月期間調整我們於合約項下的收費，加上我們大部分僱員的工資較不時生效的適用法定最低工資為高(從而為法定最低工資增加提供緩衝)，故於業績記錄期間法定最低工資增加不會導致我們的員工相關成本大幅增加。

購股權計劃

我們有條件採納購股權計劃。購股權計劃的主要條款於本文件附錄四「D.購股權計劃」一段概述。

工作場所安全及健康

工作場所安全政策、指引及程序

我們高度重視僱員的健康及安全，致力為員工以及我們管理屋邨的住戶及佔用人提供安全及健康的工作及生活環境。我們已採納綜合安全及健康管理系統(「該系統」)，該系統包括安全政策、安全指引及程序，以宣傳職業健康安全，預防工作過程發生事故，減少職業危害，以及確保遵守香港的適用法律及法規。於業績記錄期間內，我們所採納及採用的該系統載有防止我們服務過程中可能發生的損傷或事故的工作安全措施。我們要求嚴格執行並遵守我們的安全政策、安全指引及程序。我們將持續投入足夠的資源及力度以提高及改善安全管理，從而減少我們有關安全問題的風險。我們董事已確認，於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，相關機構並無因違反香港健康及安全法例、法規或規章而對我們施加任何條件或特別安全要求。

業 務

有關工作場所安全的僱員培訓

向所有人員提供之充分安全培訓在有效預防事故方面發揮至關重大作用。我們已為所有受聘工地僱員實施結構性培訓計劃，如以下所載：

- 工作開始前的培訓：於每名僱員開始工作前，我們的註冊安全主任向所有僱員提供入職安全訓練。
- 半年度培訓計劃：我們的註冊安全主任亦準備半年度培訓計劃，要求我們的相關員工參加有關安全規則及規例的安全培訓。
- 不定期培訓：安全培訓可能不定期舉行，以就防止發生意外事故提供特定培訓(如需要)。

該等培訓專注於提高職業安全健康意識的不同方面。我們安全培訓主題主要包括以下方面：

- 處理及預防火災及正確使用消防設備；
- 預防中暑；
- 煤氣洩漏及爆炸；
- 處理及預防電力事故及觸電；
- 工作場所暴力事件；及
- 高空工作及使用爬梯及工作平台

我們認為向所有員工提供充足的安全資料宣傳對有效預防事故至關重要。我們採納各種措施，如海報宣傳及向員工派發安全資料宣傳單及指引，以加強彼等的安全意識並發展於屋邨內的安全文化。於辦公室及物業的不同位置張貼警告標語及通知。

記錄及處理僱員工傷事故的程序

由於我們作為物業管理服務供應商的工作性質，僱員或會因工傷向我們索償。因此，我們制定了一套記錄及處理僱員工傷事故及工傷索償的程序。有關健康及工作安全事故記錄及處理系統的資料已納入該系統，可供僱員查閱。該系統包括向屋邨經理或安全主任報告事故及事故詳情；展開事故的相關調查；及向勞工處提交法定報告及提交保險索償(如適用)。

業 務

於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們的僱員並無重大違反工作安全規則，我們在工人安全方面並無遭遇任何重大事故或意外，亦無違反有關工作安全及健康事宜的適用法律及法規。董事預期全部仍在進行的人身傷害及僱員索償的重大賠償將充分受到保險保障。有關保單的進一步詳情，請參閱本節「保險」一段。有關訴訟的進一步詳情，請參閱本節「訴訟」一段。

環境保護

我們深明環境保護的重要性，同時符合社區對健康生活及工作環境的期望。我們參照服務合約的規定，為我們管理的屋邨制定主要環境保護措施，包括：

- 為住戶及佔用人提供按不同垃圾類型劃分的獨立回收箱；
- 推行減廢計劃及措施；
- 評估回收工作的成績及進行宣傳工作，以改善有關方面的表現；
- 向住宅單位提供及派發可降解垃圾袋；
- 使用環保清潔劑；及
- 定期檢查所有園景及種植區，確保所有植物達到良好的維護標準，以增加及維持屋邨的綠化面積。

我們也確保僱員獲得適當的教育、培訓及／或經驗以遵守我們的環境管理政策。於業績記錄期間，我們並無就環境保護產生重大開支。

遵守廢物處置條例

我們有關廢物處理的服務

由於我們為我們管理的屋邨提供潔淨服務，我們的服務包括清空住戶及佔用人場所的垃圾箱，收集各樓層垃圾房的垃圾並將所收集垃圾轉移至屋邨的垃圾收集點，以及收集屋邨內住戶單位商業及相關配套設施、車位、道路及其他公共地方產生的廢物轉移至大廈的垃圾收集點(即「門到門服務」)。我們處理的廢物種類主要包括住戶廢物及行業廢物。

業 務

廢物處置條例的相關條例

根據廢物處置條例，收集當局包括食環署及環保署（「**收集機關**」）。食環署一般負責廢物處置條例第9條所述服務，包括搬遷及處置住戶廢物、街道廢物、行業廢物、禽畜廢物及動物廢物（「**服務**」）。根據廢物處置（建築廢物處置收費）規例（香港法例第354N章）及廢物處置條例，環保署一般負責建築廢物、化學廢物及醫療廢物。

廢物處置條例第11條（不適用於建築廢物）禁止任何人士提供收集當局或持牌方所提供的任何服務，除非該人士根據廢物處置條例第10(1)條經食環署或環保署署長發出牌照（「**牌照**」）。

廢物處置條例第12(1)條規定，倘：

- (a) 收集當局或任何持牌人士疏忽或未能移除當局或該人士根據廢物處置條例第9或10條為其提供服務的任何樓宇的住戶廢物達48小時；或
- (b) 收集當局或持牌人士未提供移除住戶廢物的服務，

則任何樓宇的佔用人或負責樓宇管理的任何人士從任何樓宇移除住戶廢物，不屬於廢物處置條例第11條所訂的罪行。

食環署及環保署的確認

我們的香港法律顧問查詢廢物處置條例的有關條例後，環保署及食環署分別於2017年5月12日及2017年5月16日發出函件（「**函件**」）確認（其中包括）：

- (a) 食環署及環保署目前並無根據廢物處置條例第10(1)條向任何私人企業發出任何牌照提供廢物處置條例第9條所述任何服務；
- (b) 環保署並無涉及提供廢物處置條例第9(a)條所述的住戶廢物清理及處置；
- (c) 食環署並無提供廢物收集門對門服務；及
- (d) 根據環保署的記錄，雅居並無有關廢物處置條例第11條的定罪記錄。

我們提供潔淨服務的廢物處置條例合規情況

我們的法律顧問表示，基於彼對廢物處置條例的理解及上述食環署的確認，於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們有關廢物清理及處置服務的潔淨服務已遵守所有適用香港法律及法規（包括廢物處置條例）。

業 務

合 規

我們董事已確認，於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無性質屬重大影響不合規或系統性不合規的不合規事件。我們的董事亦已確認，於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團已向相關政府機關取得全部所需的許可、批准及牌照以營運香港現有業務。

內 部 控 制

我們認可良好企業管治的重要性並致力通過多項方法提升企業管治。董事會有責任確保我們維持健全和有效的內部監控措施，務求在任何時間都能維護我們的業務和資產。

本集團已採取下列措施以確保持續遵守各項適用法律法規及加強內部監控：

- (a) 由香港法律顧問所編製的大綱概要載列[編纂]後我們董事的持續監管規定。該大綱已於2017年7月分發予我們董事並經彼等審閱。
- (b) 我們董事及本集團高級管理層成員已參加由本公司香港法律顧問於2017年7月舉辦的培訓課程。課程內容包括上市公司董事的持續義務及職責，其中包括董事、發行人的持續責任、須予公布的交易、關連交易、證券交易及企業管治守則。
- (c) 本公司已委任吳福華先生為我們公司秘書，彼負責本集團的日常遵規事宜。彼亦負責監督召開本公司股東周年大會的時間。
- (d) 本公司已成立審核委員會，以監督本公司財務報告、風險管理及內部監控是否符合創業板上市規則的規定。
- (e) 本公司已委任宋理明先生(本公司執行董事)為我們的合規主任，以輔助董事會監督及監察我們妥為遵守適用於本集團的相關法例、規則及規例。
- (f) 本公司已委任博思融資為我們的合規顧問，以根據創業板上市規則就合規事項提供意見。

為籌備[編纂]，我們已於2017年6月委聘一間獨立外部諮詢事務所(「**內部控制顧問**」)審閱我們的內部控制系統及程序(「**內部控制審閱**」)。內部控制顧問提供建議供我們的管理考慮，以加強我們的內部控制及程序。我們已採取行動採用建議的措施及程序以

業 務

加強我們的內部控制系統。內部控制顧問於2017年7月進行跟進審閱，以審閱本集團採取應對內部控制審閱建議的管理層行動的情況（「跟進審閱」）。內部控制顧問於跟進審閱並無提出進一步建議。

內部控制審閱及跟進審閱乃基於本公司所提供的資料進行，而內部控制顧問並無就內部控制作出保證或意見。

我們董事認為，本集團採納的內部控制系統對管理我們的業務風險而言屬足夠及有效。

物業

於最後實際可行日期，我們向一名獨立第三方租賃一項位於香港新界沙田安耀街3號11樓1102至1103室的物業作為我們的辦公室，建築樓面面積為約1,561平方呎，租期自2017年7月5日起為期三年，於2020年7月4日屆滿。於最後實際可行日期，我們也獲房委會許可使用24個屋邨辦事處。

於最後實際可行日期，我們並無擁有任何物業。因此，我們毋須根據創業板上市規則第8.01A條於本文件載列任何估值報告。根據香港法律第32L章公司條例（豁免公司及供股章程遵從條文）公告第6(2)條，本文件就公司（清盤及雜項條文）條例附表三第34(2)段獲豁免遵守公司（清盤及雜項條文）條例第342(1)(b)條的規定，其要求就我們的所有土地及房屋權益提供估值報告。

知識產權

於最後實際可行日期，我們正在香港申請註冊一個商標及已註冊對我們的業務屬重大的一個域名 **www.modernliving.com.hk**。有關對我們的業務屬重大的知識產權的其他資料，請參閱本文件附錄四「B.有關本集團業務的其他資料—2.本集團的知識產權」一段。

除本文件披露的商標、專利及域名外，我們的業務或盈利能力對任何商標、專利、域名或其他知識產權概無重大依賴。

於最後實際可行日期，據我們所知，(a)我們並無侵犯第三方的任何知識產權；或(b)任何第三方侵犯我們的知識產權。於業績記錄期間，我們亦無面對有關我們或第三方知識產權侵權的任何未決或面臨的申索或我們對第三方作出的任何申索。

業 務

競爭

我們就公營機構管理合約的投標與其他物業管理公司競爭。我們董事相信，我們於房委會物業服務代理名單(該名單再細分為第一組公司及第二組公司)內與其他十名屬第二組公司的物業服務代理(彼等亦於房委會物業服務代理名單內)直接競爭，並積極承接房委會物業管理合約。儘管該等其他十間管理公司的規模、服務範圍及財務信譽各有不同，卻有可能是與我們於物業管理市場(特別是公營房屋界別)競爭的對手。我們董事相信，物業管理市場新業務的競爭並不熱切，香港對物業管理服務(特別是公營房屋)的需求有穩定的增長。根據弗若斯特沙利文報告，我們是2016年香港公共房屋的第二大物業管理服務供應商，按收益計算，市場佔有率為7.9%。

有關香港物業管理業務市場的其他資料，請參閱本文件「行業概覽」一節。

研發

於業績記錄期間及於最後實際可行日期，我們並無參與任何研發活動。然而，我們的管理團隊仍然緊貼物業管理行業的最新發展。

保險

就為我們在管的屋邨涉及的風險提供保障，我們已投保不同種類對我們營運關鍵或重要的保單，包括(i)僱員賠償保單；(ii)公眾責任保單；及(iii)辦公室保單。

我們根據僱員補償條例投購僱員賠償保單，承保範圍涵蓋我們僱員於香港受僱期間任何有關死亡、工傷或傷殘而需支付的任何費用的責任。就僱員少於200名的場所而言，任何一項索償的彌償限額為100百萬港元，就僱員超過200名的場所而言，則為200百萬港元。

於最後實際可行日期，我們於任何一項索償的公眾責任保單限額為25百萬港元及於任何一段保險期為無限。保單涵蓋就我們及我們僱員提供服務產生或有關的以及疏忽行為或遺漏造成任何人身受傷或財產損害賠償索償的責任。

我們也投購辦公室保單，涵蓋第三方或第三方財產於本集團主要營業地方蒙受或招致任何損失或損害賠償的責任，就一項索償的彌償限額為500,000港元。

業 務

訴訟及潛在申索

於其日常業務過程中，本集團可能於法律行動、索償及爭議中被起訴或成為抗辯人而面對風險。向本集團提出法律程序的性質大致上包括(i)本集團的僱員就僱員賠償提出的索償；(ii)因人身受傷提出的索償；及(iii)勞資糾紛。

於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無本集團的成員公司牽涉任何重大訴訟、仲裁或索償，而就董事所知，於最後實際可行日期，本集團任何成員公司概無尚未了結或面臨要脅的任何重大訴訟、仲裁或索償。

本集團以其本身名義投保不同種類的保單，為本集團面對的法律或其他業務風險提供保障。尤其為，本集團已投保僱員賠償保單。房委會亦為本集團所有在管的物業投保公眾責任保險。董事相信僱員或第三方申索人蒙受人身受傷的任何重大索償，應已由本集團及房委會投保的保險提供充足保障。

於2015年財政年度、2016年財政年度及截至2017年四個月，本集團毋須於其財務報表內就訴訟及多宗索償作出任何撥備，原因是董事認為所有重大訴訟案件及索償或可由我們的保險得到足夠保障。於業績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已就13宗索償個案達成和解，包括八宗僱員補償索償、四宗人身傷害索償及一宗勞資糾紛。當中所涉和解總額及法律成本為約3.6百萬港元，大部分均受保險保障。