

---

## 行業概況

---

本節所提供的資料來自董事所獲得的各種官方及非官方刊物。本公司、保薦人、包銷商或其任何彼等各自之聯屬人士或顧問並無編製或獨立核實該等刊物。因此，無法保證本節提供的資料準確或完整地說明行業的狀況，該等資料可能並不準確，閣下亦不應過分依靠該等資料。

### 物業管理

#### 引言

物業管理涉及管理物業以及為業主、租戶及其他相關人士提供相關服務。物業管理人的職責是以專業及具成本效益的方式，計劃、組織、實施以及監督物業管理的工作。一般而言，物業管理人負責提供物業的管理、維修及保養、保安以及清潔服務。物業的管理、維修及保養主要包括建築物的運用、建築物結構及設施以及各種建築物服務系統的維修保養，例如建築物的空調／通風系統、公用設施供應系統、照明系統、升降機、電梯及水管系統、排水及防火安全系統的維修保養。保安服務則是為業主、租戶及其他相關人士提供安全保衛服務，主要包括對建築物的出入實施監控，並於建築物公用地方進行巡邏。清潔服務主要包括公用地方及設施的清潔，清倒垃圾及滅除蟲害。雖然物業管理的行業慣例是將其中若干服務分判予其他服務提供者承包，但物業管理人仍須負責物業管理的總體監督與執行。物業管理人的最終目標，是建立並維持一個舒適而管理完善的生活、工作及購物環境，從而達致物業保值。

#### 香港的物業管理

經過物業市場多年的發展，香港的物業管理行業已經成為一個主要的服務行業，聘用了數目可觀的物業管理經理、物業助理、樓宇裝備工程師、維修保養測量師、技術員、保安員、管理員及清潔員。

#### 行業規則

香港物業管理工作以建築物管理條例及公契為基本依據。建築物管理條例提供了一個法律框架，確定了建築物單位或一組建築物的業主成立法團的規則及規定，以及管理建築物或一組建築物的規則及規定。公契為於土地註冊處註

冊之文件，註明建築物單位業主的權利、權益及義務。一般情況下，大廈業主會成立立案法團或其他業主／租戶組織，如業主委員會或互助委員會，並選舉一個管理委員會以代表上述該等組織，參與物業管理人的管理工作並對物業管理人進行監督。物業管理人除了提供物業管理服務，還須根據建築物管理條例為管理開支編製全年預算，編製收支表，與及開設和管理一個與管理物業有關的獨立銀行賬戶。此外，建築物管理條例頒佈的工作守則中載有規定，業主法團採購用品、商品及服務超過規定的限額時，應透過招標的方式進行。

為提升香港房屋管理專業水平，香港房屋經理學會條例（香港法例第507章）（「香港房屋經理學會條例」）及房屋經理註冊條例（香港法例第550章）（「房屋經理註冊條例」）已頒佈，為達到香港房屋經理學會認可之資歷及經驗的專業房屋經理提供註冊服務，並且規範該等註冊經理的專業操守。

除了建築物管理條例、香港房屋經理學會條例及房屋經理註冊條例，香港並無制定其他監管物業管理行業的具體法例。然而，物業管理是一個橫跨多個行業的多元化專業業務，包括提供維修保養及保安服務，因此，尚有其他各種法律對提供該等服務的樓宇裝備工程師、保養測量師、技術員及保安員的資格及條件作出規管。

### 招標

香港的物業管理人通常透過招標獲得管理合約，不管是公營機構或私營機構的物業管理合約均如是。同樣，在大部份情況下，香港的物業管理人亦須根據建築物管理條例及由此頒發的工作守則，透過招標方式安排物業管理合約下的分判合約。

香港常用的招標方法包括公開招標及選擇性招標。舉行公開招標時，客戶會於報章刊登招標邀請函，所有有興趣者均獲邀請參加投標。舉行選擇性招標時，客戶則僅向一些被納入投標者名單的單位或已經符合預選條件及／或技術要求的單位發出招標文件。設定選擇性招標的目的是為了提高招標過程的效率。

## 行業概況

就香港的公營機構而言，香港房委會設有各種不同類型的核准物業管理代理商名冊以管理居屋苑、公共租住屋邨、工廠大廈及商場物業，與及物業服務合約項目（詳情見下表）。要列入該等認可名冊，物業管理代理商須符合一定的條件，其中包括管理組合規模、該等代理商之管理經驗或其管理人員的經驗，以及財務背景等；只有被列入相關名單的物業管理代理商才獲准參加相關物業的招標。私營機構方面，部份業主組織參考香港房委會制定的基準以甄選物業管理公司，並根據選擇性招標的方法邀請物業管理公司提交投標書。除了參考香港房委會制定的標準外，業主組織亦會根據所需服務的性質及範圍制定其他的標準。

物業類型	列入名冊準則	房委會認可名冊上的物業管理公司數目 <sup>(1)</sup>
居屋計劃屋苑 — 名冊甲 (可標投各類居屋苑的物業管理合約)	<ul style="list-style-type: none"><li>— 管理不少於2,000個住宅／商業單位；</li><li>— 至少擁有5年物業管理經驗，或至少有2名高級員工為房委會認可的專業團體執業會員，並且於取得認可資格後擁有不少於5年的物業管理經驗；及</li><li>— 財政狀況健全</li></ul>	27 (包括新昌管理)
— 名冊乙 (可標投不超過1,000個單位的居屋苑的物業管理合約)	<ul style="list-style-type: none"><li>— 管理不少於1,000個住宅／商業單位；</li><li>— 至少擁有3年物業管理經驗，及至少有1名高級員工為房委會認可的專業團體執業會員，並且於取得認可資格後擁有不少於3年的物業管理經驗；及</li><li>— 財政狀況健全</li></ul>	4

## 行業概況

物業類型	列入名單準則	房委會認可名冊上的物業管理公司數目 <sup>(1)</sup>
公共租住屋邨及工廠大廈	<ul style="list-style-type: none"><li>— 管理不少於2,000個住宅單位的物業組合；</li><li>— 至少擁有5年物業管理經驗，或至少有2名高級員工為房委會認可的專業團體的執業會員，並且於取得認可資格後擁有不少於5年的物業管理經驗；及</li><li>— 財政狀況健全</li></ul>	17 (包括新昌管理)
商場	<ul style="list-style-type: none"><li>— 管理不少於建築面積40,000平方米的零售物業；</li><li>— 至少擁有3年物業管理經驗；及</li><li>— 財政狀況健全</li></ul>	20 (包括新昌管理)
— 名冊1 (可標投各類商場的物業管理合約)		
— 名冊2 (只可標投丙類及丁類商場 <sup>(2)</sup> )	<ul style="list-style-type: none"><li>— 管理不少於500個住宅單位以及不少於建築面積500平方米的零售物業，或不少於建築面積1,500平方米的零售物業；</li><li>— 至少擁有1年物業管理經驗，或至少有1名高級員工為房委會認可的專業團體執業會員，並且於取得認可資格後，擁有不少於5年的管理經驗；及</li><li>— 財政狀況健全</li></ul>	19

## 行業概況

物業類型	列入名單準則	房委會認可名冊上的物業管理公司數目 <sup>(1)</sup>
物業服務合約	<p>關於物業管理方面：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— 管理不少於2,000個住宅單位；及</li><li>— 至少擁有5年物業管理經驗；</li></ul> <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— 管理不少於2,000個住宅／商業單位；及</li><li>— 至少有2名從房屋署招聘的高級員工，且為房委會認可的專業團體執業會員，並且於取得認可資格後，擁有不少於5年的公營房屋管理經驗</li></ul> <p>有關物業維修保養方面：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— 過往5年所承擔的物業維修保養服務的總開支不少於5,000萬港元；及</li><li>— 至少擁有5年統籌和管理維修保養及改善工程經驗；</li></ul> <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— 過往5年所承擔的物業維修保養服務的總開支不少於2,500萬港元；及</li><li>— 至少有2名從房屋署招聘的全職物業維修保養高級員工，且為房委會認可的專業團體的執業會員並有少於5年的物業維修保養工作經驗</li></ul> <p>一般條件：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— 財政狀況健全</li></ul>	29 (包括新昌管理)

<sup>(1)</sup> 截至最後實際可行日期

<sup>(2)</sup> 此為房委會的內部分類準則

資料來源：房委會網站

### 酬金

香港的物業管理公司一般透過經理人酬金合約或各種形式的定額包賬式合約獲得收入。

#### (i) 經理人酬金合約

採用經理人酬金合約，物業管理的成本由客戶承擔，而物業管理公司會獲得一筆固定的酬金，或者相等於該成本的一個固定百分比的經理人酬金。根據此等安排，物業管理公司無需面對成本超出預算的風險。

#### (ii) 定額包賬式合約

採用定額薪津及酬金合約，物業管理公司僅承擔管理物業過程中所聘駐物業員工的薪金及相關成本，而業主則向物業管理公司支付一筆固定的費用作為經理人酬金，並支付一整筆費用以抵償該成本。故根據此合約模式，除經理人酬金外，物業管理公司或許能夠透過有效的成本控制獲得額外利潤。

根據全包賬式合約，管理物業之所有成本由物業管理公司承擔，而物業管理公司會獲得一整筆費用作為提供管理服務及相關成本的報酬。根據此合約模式，物業管理公司的毛利率取決於其控制成本的能力。

全包賬式合約通常包括其他鼓勵性或懲罰性的條款，根據該等合約，該整筆費用可能因為成功達致成本節約而向上調整；相反亦可能因未達致某個規定的服務水準而向下調整。

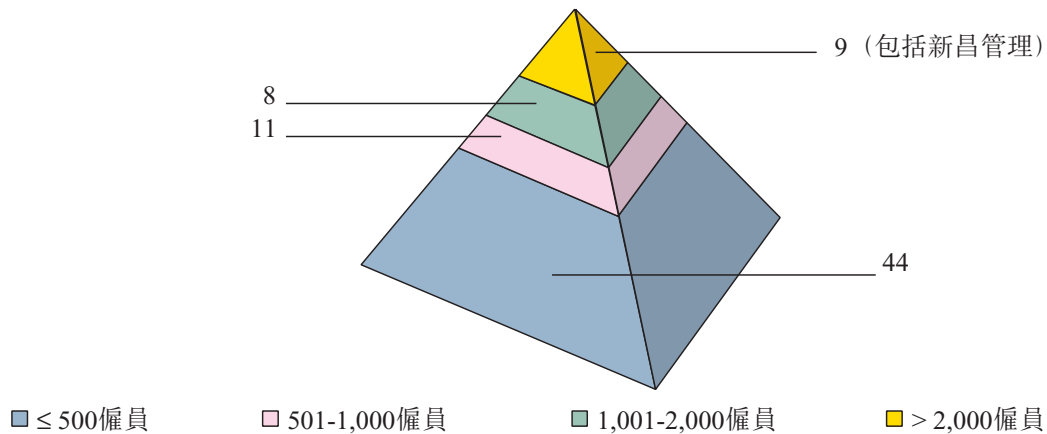
就私人物業而言，香港物業管理行業廣泛採用經理人酬金合約。由於業主組織對減少管理開支波動的要求不斷提升，故定額薪津及酬金合約有時亦被採用。另一方面，公營機構多採用全包賬式合約，而該等合約的整筆費用會因應通貨膨脹或通貨緊縮而調整。根據董事對此行業之了解，在設施管理行業，結合鼓勵性條款與懲罰性條款的全包賬式合約雖被廣泛採用，卻鮮有用於物業管理行業。

### 市場環境

現時，香港的物業管理市場已經發展得相當成熟及競爭激烈。

根據香港物業管理公司協會的資料，截至二零零三年二月二十二日止，香港具有管理200個住宅單位以上、或3,000平方米商用物業或10,000平方米工用物業組合相關經驗的物業管理公司共有72家。如下圖表所示，大多數物業管理公司聘用少於500名僱員，當中僅有少數公司（包括新昌管理）聘用超過2,000名僱員。

根據僱員數目劃分的香港物業管理公司數量



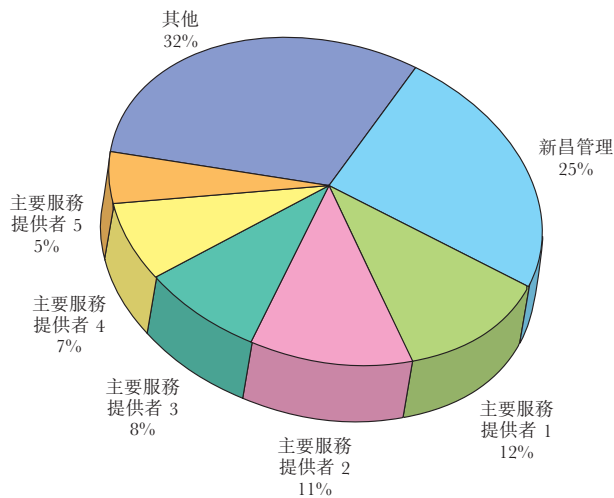
資料來源：香港物業管理公司協會

香港大部份大型購物商場由大型的地產發展商興建及持有以作收租用途。為盡量提高租賃收入，管理該等購物商場需要採用較新穎的管理方式，其中包括舉行商場宣傳活動、管理租戶組合以及控制購物人流。故此，該等商場大多由業主管理。同樣，大多數高級寫字樓均由旨在獲取租賃收入的大型地產發展商興建、擁有及管理。而若干缺乏物業管理專長的發展商則會尋找獨立的物業管理公司提供物業管理服務。此外，若干國際性的物業管理公司為擴大其服務範圍，亦會在物業管理服務外提供物業租賃服務。

在住宅方面，香港的主要地產發展商已普遍成立附屬物業管理公司，以管理其發展的物業，為物業提供維修保養服務並使之保持良好狀態，以助物業保值並提高發展商的聲譽。在擁有龐大客戶基礎的前提下，發展商附屬公司已成

為物業管理行業的主要服務公司。同時，在房委會外判政策下，少數獨立的物業管理公司由於成功獲得公營機構的合約而進一步鞏固其市場地位。以下圖表說明主要物業管理公司在公營機構物業管理合約市場佔有率的詳細資料：

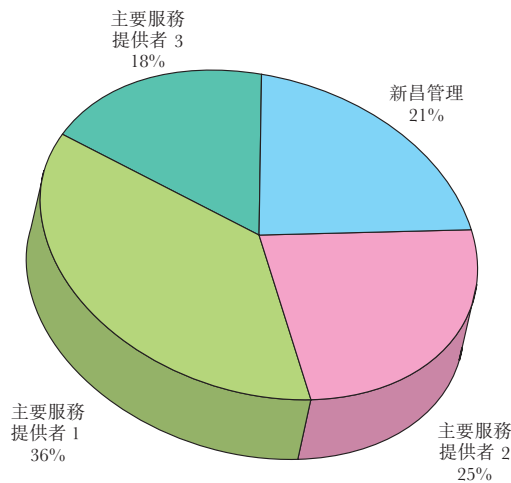
主要物業管理公司在物業服務合約的市場佔有率(以合約金額計算)<sup>(1)</sup>



(1) 截至二零零三年一月二十四日止

資料來源：香港特區政府憲報

主要物業管理公司在政府產業署所批合約的市場佔有率(以合約金額計算)<sup>(1)</sup>



(1) 截至二零零一年七月二十七日止

資料來源：香港特區政府憲報



## 行業概況

儘管香港的物業管理市場湧現一批實力雄厚的主要物業管理公司，在市場日趨成熟下，競爭狀況仍然持續。激烈的競爭，隨着建築物管理條例的制定及修訂，業主法團可更靈活地終止聘用物業管理公司，故經理人酬金利潤一直有下調壓力。同時，房委會外判的工作一般採取全包賬式合約方式。因此，獲得公營機構合約的物業管理公司之收入模式，正由經理人酬金模式轉變為定額包賬式模式。儘管收入模式的轉變影響著該等公司的風險回報狀況，然而，實行嚴格成本管理及具經濟規模效益的公司，應能夠透過成本效益，提高定額包賬式模式業務的盈利能力。

### 行業展望

根據香港特別行政區政府差餉物業估價署編製的預測（詳情見下表），儘管近年來物業市場不景氣，香港私營機構在可見將來仍有大量物業落成。估計在此情況下，市場應會對物業管理公司的服務產生持續的需求。

#### 香港私營機構物業落成量預測（及其他相關統計）

	二零零二年十二月底存量	落成			
		二零零二年 實際存量	二零零三年 預計存量	二零零四年 預計存量	二零零五年 預計存量
住宅(單位數量)	1,093,447	34,035	30,512	27,700	27,747
寫字樓(平方米)	9,286,500	165,600	233,500	377,400	87,500
商用物業(平方米)	9,230,700	138,000	118,200	95,400	94,500

資料來源：香港特別行政區政府差餉物業估價署網站

同時，根據房委會編製的公營房屋建造量預測（詳情見下表），儘管自二零零三年開始新的居屋單位已經無限期停止興建（興建中單位除外），為滿足公營機構的一般房屋規定，香港的公共租住房屋單位落成量於可見將來仍然龐大。連同房委會繼續將現有公共租住房屋的管理及維修保養服務的外判，物業管理行業將繼續獲得新的商機。

## 行業概況

### 房委會編製的公營房屋建造量預測(及其他相關統計數字)

	建造量					
	二零零二年 三月底存量	二零零二/零三年 實際數量	二零零三/零四年 預計數量	二零零四/零五年 預計數量	二零零五/零六年 預計數量	二零零六/零七年 預計數量
公共租住						
房屋單位						
(單位數量)	640,000	29,000	24,100	20,600	23,100	23,100
居屋計劃						
單位/私人						
參建						
計劃單位 <sup>(1)</sup>						
(單位數量)	348,000 <sup>(2)</sup>	10,700	62,000	0	0	0

(1) 一種受房委會資助的出售單位

(2) 除居屋計劃單位及私人參建計劃單位外，尚包括房委會資助的其他類型出售單位

資料來源：房委會網站

嚴重急性呼吸系統綜合症危機過後，人們醒覺到保持一個乾淨、衛生的居住、工作及購物環境不僅幫助預防傳染性疾病的蔓延，更能為有關物業保值。由於市場對優質可靠管理服務的需求增加，故有利於專業及市場記錄良好的物業管理公司的發展。同時，香港特別行政區政府再次肯定有意強制執行聘用合資格的物業管理公司，管理有嚴重管理及維修問題的建築物，繼而為行業帶來商機。

從長遠計，客戶期望的轉變及科技發展日新月異，物業管理服務日益趨向以客為本。特別是隨著以高科技建設的智能大廈逐漸落成，將推使物業管理公司根據客戶個別要求提供度身訂造嶄新的服務組合，如互聯網技術支援服務，為行業提供新的商機。

### 中國的物業管理

近年，隨著房地產市場的發展以及經濟迅速增長，人民生活水平日益提高，對中國的物業管理需求亦隨之不斷增長。不過，由於該行業仍然處於發展初期，

---

## 行業概況

---

故業內結構非常鬆散，大批規模較小的參與者在激烈的競爭環境下營運。

### 行業規範

隨著中國物業管理行業的發展，有關部門正在制定行業法規。為規範迅速發展的中國物業管理市場，中國建設部於二零零零年一月一日實施物業管理企業資質管理制度，對在中國提供物業管理服務的公司提出取得企業資質的要求。按該等物業管理公司的經營規模、管理人員的資歷以及其他條件劃分為三個資質等級（下表對此有所說明）。只有按照資質管理制度取得資質證書的物業管理公司，方可獲准在中國提供物業管理服務，且其資質等級須每隔兩年核定一次。

類別	主要條件	所獲資格
一級	<ul style="list-style-type: none"><li>— 至少管理兩種以上不同類型的物業；</li><li>— 管理組合的總建築面積，至少等於所管理的以下各類物業的100%規定面積，參照基準如下：<ul style="list-style-type: none"><li>(i) 多層住宅200萬平方米；</li><li>(ii) 高層住宅100萬平方米；</li><li>(iii) 獨立式住宅（別墅）15萬平方米；</li><li>(iv) 辦公樓宇、工業及其他物業50萬平方米；</li></ul></li><li>— 至少有30名中級以上職稱管理及工程技術人員，企業經理及超過80%的部門負責人持有中國建設部或其授權地方機構頒發之有關崗位證書；及</li><li>— 註冊資本人民幣500萬元或以上</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— 有資格參加全國所有物業管理項目的投標、議標</li></ul>

---

## 行業概況

---

類別	主要條件	所獲資格
二級	<ul style="list-style-type: none"><li>— 至少管理兩種以上不同類型的物業</li><li>— 管理組合的總建築面積，至少等於所管理的以下各類物業的100%規定面積，參照基準如下：<ul style="list-style-type: none"><li>(i) 多層住宅80萬平方米；</li><li>(ii) 高層住宅40萬平方米；</li><li>(iii) 獨立式住宅（別墅）6萬平方米；</li><li>(iv) 辦公樓宇、工業及其他物業20萬平方米；</li></ul></li><li>— 至少有20名中級以上職稱管理及工程技術人員，企業經理及超過60%的部門負責人持有中國建設部或其授權地方機構頒發之有關崗位證書；及</li><li>— 註冊資本人民幣300萬元或以上</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— 有資格參加全國30萬平方米以下物業管理項目的投標、議標</li></ul>
三級	<ul style="list-style-type: none"><li>— 至少有8名中級或以上職稱管理及工程技術人員，企業經理及超過50%的部門負責人持有中國建設部或其授權地方機構頒發之有關崗位證書；及</li><li>— 註冊資本人民幣50萬元或以上</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>— 有資格參加限於本省（自治區、直轄市）區域內15萬平方米以下物業管理項目的投標、議標</li></ul>

除適用於中國全國各地的企業資質管理制度外，各地方政府，包括北京市、廣東省、深圳市及上海市的地方政府，也制訂了各自管轄區內物業管理活動的法規。此外，中國國務院最近頒佈了全國的《物業管理條例》，並於二零零三年九月一日生效。為了與已頒佈全國的《物業管理條例》一致，相關配套法規和規範性文件正在制定，而各地省市政府亦需要相應地修改其法規。頒佈、制定及修訂此等法規旨在釐清物業管理所涉有關各方的權利及義務，以及為物業管理行業提供一個有系統的規範環境。

### 招標

最近頒佈全國的《物業管理條例》鼓勵住宅物業的發展商透過招標形式讓管理公司競投物業管理合約。根據董事對行業的認識，發展商一般還透過類似本招股章程本節之分節「香港的物業管理」一段所描述的招標方法讓管理公司競投管理合約。

### 酬金

為保護公眾利益，中國住宅市場的物業管理服務受國家或地方政府制定的物業服務收費辦法制約。根據董事對行業的認識，其他物業管理類型的酬金可透過協商而制定，而物業管理公司一般透過經理人酬金合約或各種定額包賬式合約獲得酬金。

### 市場環境

中國物業管理市場處於發展初期，競爭劇烈。

根據二零零三年六月二十日中國建設部總經濟師兼房地產業司司長謝家瑾女士的發言以及非完整的統計資料，二零零二年末中國共有超過2萬家物業管理公司，從業人員超過230萬，顯示大多數公司的經營規模較細及聘用人員較少。非完整的統計資料還顯示，截至二零零二年末，全國物業管理的覆蓋率已佔物業總數的38%，已發展的城市已達50%以上；深圳市則已超過95%。

根據董事對行業的認識，大多數國內的本地物業管理公司集中於管理住宅物業，並傾向進行價格競爭而非服務質量的競爭。相反，已經進入中國市場的國際性物業管理公司傾向於針對高級的商業及住宅項目，強調優質服務。

董事感到樂觀的是，雖然競爭激烈，中國物業管理行業的長期增長前景令人鼓舞，因為經濟有望保持強勁增長，物業市場亦會保持發展。董事還預期隨著本行業的發展，對高質素及能夠提供可靠服務之物業管理公司的需求會不斷

增長，行業結構會趨於集中，促使小規模及低效率公司被市場淘汰，並使擁有充足資源的公司按照規模經濟原則運作，使其最終成為市場的領導者。

### 設施管理

#### 引言

設施管理將實際工作間與人及機構的工作協調一起，將企業管理、建築學、行為科學及工程科學一併結合。設施管理職能的外判可令機構的設施運作成本減少，從而提高機構的營運效率，使客戶於工作間專注發展其核心業務以達致生產效率的提升。在此條件下，設施管理服務提供者的角色是管理工作間並就主要管理層的非核心業務提供支援服務，讓客戶將資源集中於提升核心業務的發展，使之能加強競爭能力、推行創新的計劃以達到其業務發展目標。

設施管理專注於(i)主要設施及樓宇系統的運作及預防性維修保養：如冷熱空調系統、電力及機械系統；(ii)建築材料的維修保養、渠務及木工等一般性維修保養；(iii)樓宇系統的管理：如樓宇管理系統、智能防火警報系統及整體保安管理系統；(iv)策略性設施管理解決方案：如工作間設計、顧問及能源管理諮詢；(v)工作間支援服務：如郵件室運作、茶水間運作、清潔、客戶服務系統管理、保安及行政管理等工作等；(vi)一般設施管理服務：如工作間資產管理、財務預算管理、搬遷管理、工程項目管理(即小型辦公室的搬遷)、承包商管理及水電氣設施管理。

相對而言，設施管理是一門新的行業，其發源於六十年代末期的美國，當時因白領工人冒起而產生了資訊技術，工業時代開始轉向資訊時代，從而令市場對新工具、新技能以及新的工作空間有更大的需求。到了二零零零年，現代企業經歷了多年持續及廣泛的外判後，越來越著重以核心業務為導向、建立核心能力、以客為本、建立策略性結構以及依靠技術支援。

#### 服務

設施管理人提供的廣泛服務類別包括設施操作及維修保養、工作間設計及諮詢、項目管理解決方案、能源管理、工作間支援服務及工作間資產管理。以

下個案分別闡釋，設施管理服務提供者因應個別客戶的特定業務需要而進行服務設計與安排。

### 物流業

物流業的設施管理以維持一個關鍵專案、不中斷操作的營運環境以及提供保安及交通管理為目標。例如，設施管理服務提供者在一個空運貨物操作環境的挑戰是盡量減低故障發生，同時實現最佳維修保養效率。設施管理服務提供者透過採用平衡各項定期及預防性計劃的維修保養策略，專注於提高設施的生產率及效率。同時，透過實施安全及健康計劃，有助盡量減少營運的中斷。從財務的觀點看，實施能源管理計劃並分析設施資產有效周期成本，可減少水電氣設施及資本支出。

### 公共運輸

就公共運輸業而言，有效管理維修車廠非常重要。在一般情況下，車廠配備重要的系統，如剎車檢測機器、煙量測試器、電子發動機故障檢測裝置以及廢氣排放檢測系統。設施管理服務提供者面臨的挑戰包括將非定期的維修集中進行，縮短因故障導致的停運時間並加快提供服務的速度。該等問題可以採用電腦化保養管理系統解決，該等系統能夠透過建立中央統籌中心，計劃、監控及管理保養工作以減低營運成本。此外，設施管理提供者與客戶可透過達成管理服務標準協議及設立主要成效指標，提升設施的整體效率。

### 資訊科技

就資訊科技行業而言，評估、滿足及預測資訊科技客戶不斷變動的需求是實現有效設施管理的重點。設施管理服務提供者的主要目標是幫助客戶減少管理層管理設施之時間，以便他們能集中於其核心業務的策略規劃。為了提高資訊科技行業客戶的生產力、效率及成本效益，設施管理服務提供者可以透過24小時客戶服務及支援中心以及電腦化的維修管理系統管理相關設施，項目性運作流程亦可幫助設施管理服務提供者按照統一標準提供服務。此外，運用電腦化的維修管理系統及流程更可以為客戶提供服務質量方面的量化資料，從而讓客戶作出明智及快捷的管理決定。

### 一般工作環境

於一般工作環境中，其中一個最大挑戰是減低營運成本之同時，維持客戶滿意率。設施管理服務提供者需提供訓練有素及能夠獨立工作的人員為客戶設施提供支援，以協助客戶達致上述目標。設施管理服務提供者致力尋求服務增值，藉有效管理客戶營運預算，精簡營運模式，幫助客戶專注於核心業務。實施設施管理計劃首先需評估客戶資源及流程，然後根據初期和持續的評估，實施及管理運作模式上的改變。設施管理服務提供者透過為客戶提供重要設施資料的高層次管理報告，以改善客戶管理決策，從而提升客戶的效率。

### 香港及中國的設施管理

設施管理是一個新興行業，其概念源於九十年代初期跨國企業業務擴張而傳入香港及中國。根據董事對該行業的了解，由於大規模投資於設施及基礎設施的公司需要控制成本並延長該等資產的使用期，因而帶動設施管理服務的需求。漸多公司為專注於其核心業務能力而制定提升營運效率的策略；因而進一步驅使該等公司外判非核心職能予設施管理服務提供者。

### 行業規範

香港並無特定的法例規限設施管理行業。不過，設施管理是跨越多個領域的經營活動，需要廣泛技術以應付客戶設施的重點作業系統所需的營運及維修保養，故提供該等服務的工程師、技術人員及其他人員的資格條件受到現行法例的規管。同樣地，中國亦無具體法例規管設施管理行業，外資物業管理公司之設施管理分部的業務營運是受物業管理的資質管理制度所規範。本招股章程中，本節標題為「中國的物業管理」一節對該等資質證書有所說明。在中國，設施管理業務的跨行業特點與香港一樣，同樣需要聘用多方面的技術專才，而這些技術專才均需具備全國或地區性認可的有關牌照。



---

## 行業概況

---

香港有兩個專業的設施管理協會：(i)香港設施管理學會及(ii)國際物業設施管理協會香港分會。該等協會致力於促進提升設施管理水準，為行業在香港訂立約束機制。協會的目標是預報並指導設施管理的發展方向，提供與設施管理有關的高品質培訓、資訊及開展交流活動，增進各界的設施管理意識及業界的認可，從而引導設施管理行業的成長。國際物業設施管理協會香港分會有超過240名成員，是北美洲以外國際物業設施管理協會中最大的分會組織。國際物業設施管理協會的專業證書計劃還透過確立全球的專業執業標準、促進該專業的增值並影響此項專業的未來方向，成為設施管理行業的約束機制。

### 酬金

根據董事對行業的了解，香港及中國設施管理服務提供者，一般透過各種形式的定額包賬式合約或經理人酬金合約獲取報酬。就董事之了解，其中以包括鼓勵性或懲罰性計劃的全包賬式合約在設施管理行業最為普遍。

### 招標

香港的設施管理合約一般是透過招標獲得。當然，除公營機構之設施管理合約以外，法律或法規並不一定要求設施管理合約進行招標，然而因業界認為招標是公司管治外判的良好方法，故招標在市場上乃十分普遍。設施管理客戶多為大型公司、上市公司及跨國企業，並較強調良好的公司管治。儘管客戶的具體情況各不相同，透過招標簽訂私營機構之設施管理合約是一個普遍做法而並非特別例子。中國亦有實行招標制度，原因是典型的設施管理客戶尤其是跨國企業，不論其地域所在，通常要求在整個機構內統一實行公司管治原則。

### 市場環境

由於香港及中國的設施管理市場正處於發展初期，雖無具體證據顯示，但董事相信，中國本地服務提供者未有能力提供先進及優質的設施管理服務以配合國際客戶對設施管理不斷增長的需求。根據董事對行業的了解，中國設施管理服務主要由以提供住宅及商業物業管理服務為主業的公司，以額外服務形式提供。

### 潛在客戶

根據香港特區政府統計處的資料顯示，截至二零零二年六月一日止，在香港開展地區業務之海外公司有3,119家，其中包括948家地區總部及2,171家區域辦事處。其中世界最大500家跨國企業中，近400家已於中國設立了公司。此外，中國加入世貿，促進了外資的流入，以及增加了技術密集型大型項目及基礎設施項目。估計現時外資研究與開發中心超過200間。財富雜誌更於報告指出，約有92%的跨國企業考慮在未來數年於中國設立地區總部。

北京、廣州、深圳及上海是跨國企業首先於中國設立製造工廠及研究與開發中心的策略地點。此外，跨國企業漸趨將此類工廠及研發中心設立於中國54個國家指定的「經濟技術開發區」。據估計，跨國企業於北京、廣州及上海的「經濟技術開發區」設立了約453個設施，其中約有217個設施為財富500強所建立。

董事相信中國致力於開發先進技術，為設施管理服務提供者帶來大量商機。其中最明顯的例子，是位於北京的北京中關村科學園，其為中國國務院批准的首個國家級科學園，其目標是發展成為中國最大的高科技軟體發展及生產中心。今天，被稱為「中國矽谷」的北京中關村科學園便集合了大批科技創新中心、研發中心、工程技術中心、技術研究所及孵化中心。

北京中關村科學園由5個不同專業的科學園區組成。海澱園為最大的開發區，是資訊科技、生物工程、醫藥及機構研究與開發的中心。豐台園是資訊科技、尖端製造業、生物工程及藥物開發的中心。昌平園為生物工程、醫藥開發、環境技術、電子通訊及尖端製造業中心。電子城科技園為電子通訊中心。亦莊科技園為高科技先進製造中心。

中國政府實施了一系列政策，鼓勵外國公司投資北京中關村科學園，推動其發展，其最終目標是將北京中關村科學園建成一個國際科技中心。據北京中關村科學園管委會提供的資料，截至二零零二年末，約有8,200家高科技公司設於北京中關村科學園的商業物業設施及主要大樓內，總建築面積超過900萬平

方米。其中更約有1,500家跨國公司投資的高科技公司及研究與開發中心落戶於北京中關村科學園，該等跨國企業包括微軟、甲骨文、英特爾、國際商業機器、諾基亞、摩托羅拉、惠普及思科。另外約有6,700家當地企業如聯想集團，與及超過200家研究與學術機構如北京大學及清華大學落戶於北京中關村科學園。

董事相信，對高質素設施管理服務提供者而言，跨國企業及當地企業的湧入，顯示出一個潛力龐大的市場，該等高質素設施管理服務提供者將能夠從北京中關村科學園提供的新商機中獲取巨大收益。

### 市場規模

由於設施管理在香港及中國是個新概念，故並無以行業為單位的全面公開統計資料。不過，董事認為，在評估地區設施管理的潛在需求時，有三個因素需要考慮：(i)有關外判設施管理職能的公司習慣；(ii)香港及中國外商直接投資流入的情況；(iii)該等外商直接投資流入的方向。據目前的研究顯示，外判非核心工作間服務，包括外判設施管理服務，是連同跨國企業在內各企業普遍及不斷增長的現象。此外，香港及中國正繼續招攬全球最大規模的外商直接投資，而大部份外商直接投資來自跨國企業的资金，當中包括投資於設施方面的資金，為該地區的設施管理需求提供強勁增長動力。

- 外判習慣及帶動因素

越來越多企業(尤其是跨國企業)透過將其設施管理職能外判而大幅度地節省了成本。一家知名的顧問公司最近對400家代表世界許多大型公司的物業及設施管理公司進行了調查，以獲取公司當前對設施管理外判的態度。其中約20%列入財富100家的公司對「二零零二全球外判調查」作出回應：超過83%的回應者代表每年收入超過10億美元的公司，而該等公司又佔年收入超過100億美元的公司的最大比例(約49%)。約75%的回應者管理464,000平方米以上的物業，而其代表的物業數目近55,000。

接受「二零零二全球外判調查」的企業中約有37%回應指已外判了設施管理。將設施管理外判的公司中約有69%在報告指出計劃維持現有設施管理外判幅度，約22%在報告指出計劃增加外判設施管理幅度。約70%的回應者在報告指出，外判服務提供者實現了符合預期或高於預期的成本節約，外判實現的成本節約大概為5%至15%不等。

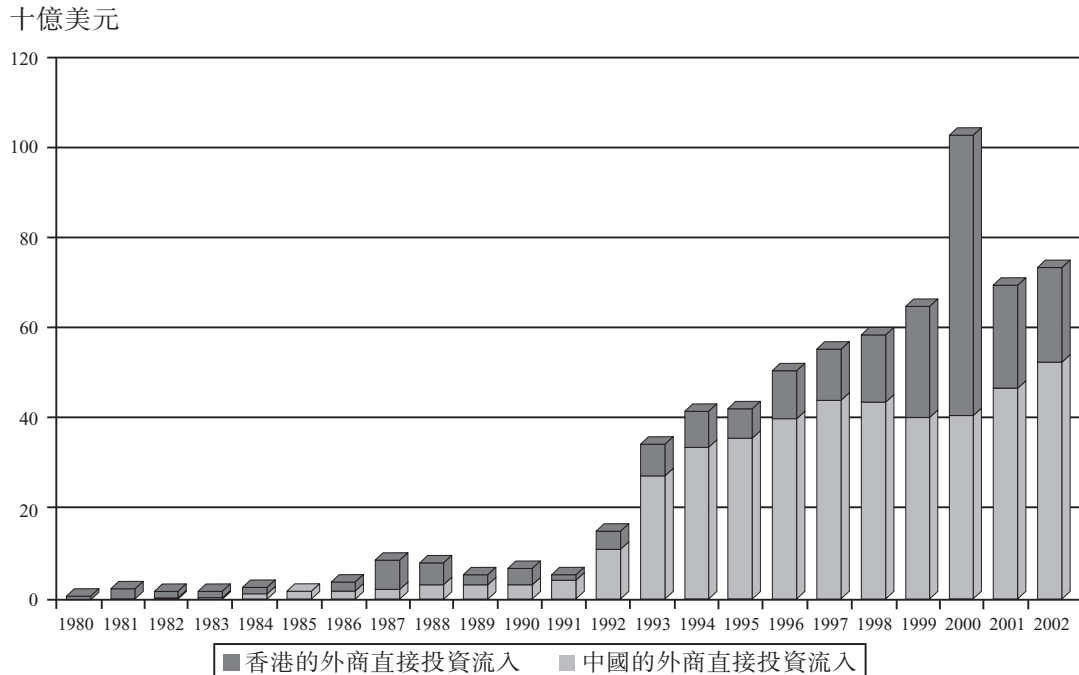
美國外判學會進行的另一項調查報告指出，外判實現的成本節約一般約為9%。故根據兩項調查報告的合併加權平均外判節約金額顯示，客戶透過外判實現成本節約平均為8.4%。重要的是，該等預期的8.4%成本節約中，不包括客戶將非核心職能外判以獲取更大程度上專注於其核心業務所產生的協同效應收益。董事認為，設施管理服務提供者與其客戶分別從外判中獲得收益。一方面，外判使客戶能夠專注於核心業務，其內部職員可放下辦公室及行政管理職能，然後為企業加強營運效率。另一方面，設施管理服務提供者的員工，置身於一個以盈利為中心的環境中工作，接受專業的培訓，將具有更清晰的發展目標，並能夠在為客戶提供設施管理服務的過程中提高生產力及發揮更高的專業水平。董事相信，潛在成本節約，加上企業持續的外判趨勢，定能大力推動香港及中國設施管理行業的發展。

- 外商直接投資流入情況

香港及中國的外商直接投資不斷增加。董事相信，目前的外判經營活動及其推動因素與外商直接投資流入情況有關，而外商直接投資中，部份已經投資

興建設施，並將會繼續投資；就此，將設施管理外判應能實現大幅度的成本節約。

### 香港及中國的外商直接投資統計數字



資料來源：聯合國貿易和發展會議

根據聯合國貿易和發展會議的二零零二年世界投資報告，於二零零零年，在中國註冊的外資工業企業共有363,885家。聯合國貿易和發展會議更估計，中國可能於二零零二年已超過美國成為世界上最大的外商直接投資國家。估計於二零零二年，香港及中國的外商直接投資流入比率，將佔世界的2.5%及9.9%。

#### • 外商直接投資性質

目前，市場上並無外商直接投資興建設施之營運及維修保養的成本數字的直接統計資料，然而董事認為，可透過以行業營運及成本為基準的資料，以及外商直接投資流入量統計資料進行合理估計。根據美國供暖製冷及空調工程師協會（「ASHRAE」）的意見，設施建造成本應於40年的使用期限內進行分攤。ASHRAE估計，在此期限內，僅有11%的資本化成本用於建築，50%的成本將用於設施的維修保養及營運，而25%的成本將用於改建。根據ASHRAE的公式，每年營運及維修保養一項設施的成本約為該設施建造成本的11.4%。換言之，一項40年使用期的設施維修保養及營運成本約為建造該設施成本的5倍。

---

## 行業概況

---

在一九九零至二零零二年，香港及中國外商直接投資流入估計共達4,250億美元或以上。以外商直接投資總值的1%、2%及4%三個不同比例的資金用於建造設施為例，按照ASHRAE的計算，自一九九零年以來，用於香港及中國現有外商直接投資的資金興建的設施之維修保養及營運費用總值估計分別約為4.82億美元、9.66億美元及19億美元。故董事相信，二零零二年香港及中國設施管理的潛在市場規模可以合理地估計為介乎約4.82億美元至19億美元之間，而且以後仍會繼續增長。

### 行業展望

董事認為，未來外商直接投資流入多寡，為香港及中國設施管理行業前景中的關鍵決定因素。根據聯合國貿易和發展會議的統計資料，自一九九零年以來，香港及中國外商直接投資的複式年增長率約為29%。鑒於設施管理行業為一個新興行業，現在仍無法保證未來外商直接投資增長率會與過往的增長率相同或超過過往的增長率，故僅能合理地推斷外商直接投資中用於設施建設的部份。不過，結合上述外商直接投資提供1%、2%或4%資金興建設施情況，以及圖表上顯示的29%（歷史比率）、14.5%（歷史比率之一半）及7.25%（歷史比率之四分之一），外商直接投資複式年增長率將產生一個九組情況。董事認為，該等情況合理地說明了香港及中國設施管理行業的長遠增長前景。從以下外商直接投資增長率及外商直接投資所建設施投資的模型顯示，香港及中國設施管理市場可能由二零零三年約5.18億美元至25億美元之間的規模，增長至二零一三年約11億美元至320億美元之間的規模。董事相信，過往所達至的成本節約以及

## 行業概況

設施對營運及保養要求的上升將驅使外判需求增加，從而令中國及香港的設施管理市場不斷向前邁進。

### 香港及中國設施管理市場潛在規模

