

業 務

概覽

我們是中國領先的物業管理公司之一。按於2012年12月31日所管理的住宅單位數目計，我們於2013年獲中國指數研究院評定為中國最大社區服務運營商。我們擁有三個主要業務分部：

- **物業管理服務**，主要包括：(i)為住宅社區(即附有住宅單位及商業或辦公室單位等非住宅性質配套設施的綜合用途物業)提供的保安、清潔、園藝、維修及保養等服務；及(ii)為物業發展商提供的預售服務，包括預售示範單位的清潔、保安及保養；
- **工程服務**，主要包括：(i)設備安裝服務；(ii)維修及保養服務；及(iii)透過我們的設備租賃計劃提供的自動化及其他設備升級服務；及
- **社區租賃、銷售及其他服務**，主要包括：(i)公共空間租賃協助；(ii)購物協助；及(iii)住宅及零售單位租賃及銷售協助。

就我們的物業管理服務分部而言，我們專注實施標準化、集約化及自動化策略，旨在提升服務質素、建立集約化管理及提高成本效益。

就我們的工程服務分部而言，我們主要按物業發展商的要求，就彼等的新物業發展項目向彼等提供設備安裝服務。我們相信此舉有助使收益來源多元化，並使我們得以與物業發展商建立業務關係，而彼等可能會委聘我們為其物業發展項目提供物業管理服務。我們亦就我們所管理或提供顧問服務的住宅社區提供工程服務，為樓宇的自動化及其他設備進行升級、維修及保養。

就我們的社區租賃、銷售及其他服務分部而言，我們主要提供公共空間租賃協助、購物協助、以及住宅及零售單位租賃及銷售協助。鑑於勞工成本上升，我們計劃進一步拓展我們的社區租賃、銷售及其他服務業務，該業務於往績記錄期內的溢利率高於我們現有的物業管理服務及工程服務業務。我們旨在向社區租賃、銷售及其他服務業務投放更多資源，並深信此舉將能使我們的業務更多元化及增強我們的盈利能力，從而提升我們作為中國物業管理行業領導之一的競爭優勢。

我們於往績記錄期內在收益及純利方面錄得大幅增長。我們來自持續經營業務的收益由2011年的人民幣146,500,000元增至2012年的人民幣196,500,000元，並進一步增至2013年的人民幣233,100,000元，2011年至2013年的複合年增長率為26.1%。我們來自持續經營業務的總純利自2011年的人民幣23,500,000元增至2012年的人民幣44,900,000元，並進一步增至2013年的人民幣45,500,000元，2011年至2013年的複合年增長率為39.2%。於2013年，我們來自持續經營業務的總純利受到人民幣22,900,000元的上市開支的負面影響。我們於2013年來自持續經營業務的總純利(不包括上市開支)為人民幣68,300,000元，自2011年起的複合年增長率為70.5%。

業 務

下表載列我們持續經營業務的三個主要業務分部於往績記錄期內所產生的收益明細：

	截至12月31日止年度					
	2011年		2012年		2013年	
	人民幣 千元	佔收益 百分比	人民幣 千元	佔收益 百分比	人民幣 千元	佔收益 百分比
物業管理服務	74,823	51.1	104,870	53.4	136,803	58.7
工程服務	46,840	32.0	59,494	30.3	51,623	22.1
社區租賃、銷售及其他服務	24,840	16.9	32,143	16.3	44,643	19.2
總收益	146,503	100.0	196,507	100.0	233,069	100.0

我們的競爭優勢

我們相信以下競爭優勢使我們得以在中國物業管理行業取得有利位置，並自競爭對手中脫穎而出：

我們乃領先的物業管理公司之一，擁有彪炳往績記錄及強大品牌認知度

按所管理的住宅單位數目計，我們乃中國領先的物業管理公司之一。按於2012年12月31日所管理的住宅單位數目計，我們於2013年獲中國指數研究院評定為中國最大社區服務運營商。就增長潛力而言，我們亦於2013年獲中國指數研究院在其中國物業服務百強企業研究報告中評為第2位。在編撰其報告時，中國指數研究院根據各種因素(包括收益增長率、手頭管理合約數目及合約管理建築面積增長率)評估物業管理公司的增長潛力。我們於成功增加合約管理建築面積及服務的住宅單位數目方面往績彪炳。

我們於2002年開業，並自此在深圳建立強大網絡。憑藉在深圳取得的成功，我們已擴展至中國其他人口密集的城市，如成都、惠州、西安、上海、南京及北京。於2013年12月31日，我們訂約管理436個住宅社區及提供顧問服務予179個住宅社區，合約管理建築面積合共分別約為63,300,000平方米及28,200,000平方米。於2011年、2012年及2013年12月31日，我們所管理或提供顧問服務的物業中分別有90.2%、92.0%及94.9%乃由保留集團以外的獨立第三方物業發展商興建。

我們獲得多項榮譽及獎項。我們於2009年至2013年間連續五年獲評為中國物業管理百強企業之一。請參閱「榮譽及獎項」一節。我們相信，憑藉優越市場地位及品牌認知度，我們能夠進一步提高於中國物業管理行業的市場份額。

業 務

憑藉實施標準化、集約化及自動化，我們能提供貫徹一致且具成本效益的住宅物業管理服務

根據中國指數研究院的資料，國家科技部提出業務模式創新及技術支援是加快現代服務業（包括物業管理行業在內）發展的基本原則之一。根據中國指數研究院的資料，於2009年至2012年，物業管理百強企業在自動化科技方面的投資持續增長。為加強我們的競爭力及減低對密集勞動力的依賴，我們專注實施標準化、集約化及自動化。我們有系統地將物業管理服務標準化，以於我們所管理的所有住宅社區套用同一高效率的方法履行有關服務。憑藉自動化裝置及總部網絡操作中心的協助，我們已於總部或地區辦事處集中管理若干標準化服務，而總部或地區辦事處可直接指揮及監督由駐場服務團隊提供的服務、直接收集住戶的反饋意見，及監督其後的補救措施。於2013年12月31日，我們已在我們所管理或提供顧問服務的約79個住宅社區透過設備租賃計劃完成自動化及其他設備升級服務。例如，我們擁有專利並安裝於住宅社區入口的防跟隨大門均為自動門，以減少對保安人員的需要。有關更多資料，請參閱「我們的工程服務—設備租賃」一節。

透過標準化、集約化及自動化策略，我們得以更有效地動用我們的員工團隊，例如將部分物業管理服務（包括清潔及園藝）外判予專門附屬公司或有能力服務多個住宅社區的合資格第三方承包商。根據中國指數研究院，於2012年12月31日，我們所管理的每百萬平方米合約管理建築面積的平均僱員人數為142名，少於同日百強物業管理公司每百萬平方米管理建築面積的平均僱員人數224名。於2013年12月31日，我們所管理的每百萬平方米合約管理建築面積的平均僱員人數為121名⁽¹⁾。我們相信落實標準化、集約化及自動化策略有助紓緩物業管理服務成本不斷上升的影響，並改善我們的溢利率。此外，我們已制定內部工程時間表為設備進行定期保養，列明將進行特定保養工作的日期及時間。我們的總部就該等保養工作向我們的保養團隊或第三方承包商發出指示，而彼等的項目團隊須於指定時間內到達住宅社區並展開保養工作。我們透過電郵或其他媒體傳送的設備保養前後的照片至總部，來審查和監督工作質量並評核設備狀況。其後，我們將向相關社區的駐場經理跟進並聽取反饋，以評估有關工作。

透過該等措施，我們得以透過貫徹一致及具成本效益的服務，回應住戶的需求及關注事項，藉以提高我們的品牌認知度，及使我們在尋找新商機時較其他同業具有重大的競爭優勢。

附註：

- (1) 於最後實際可行日期，中國指數研究院並無刊登有關2013年百強物業管理公司每百萬平方米管理建築面積的平均員工人數的資料。

業 務

我們具有可擴展的業務模式，使我們得以有效率地擴充業務

我們相信憑藉我們總部的集約化管理能力，我們能有效率地擴充物業管理業務。我們標準化的程序使我們能於開始管理新社區時立即貫徹一致及有效率地套用業務模式，而根據我們的經驗，這一般需時12個月至24個月。我們相信，我們的業務模式能使我們有效率地擴展物業管理服務，並同時降低我們對傳統物業管理行業所需的密集勞動力的依賴。

此外，我們相信物業管理服務的規模及集約化管理系統使我們能有效率地開發社區租賃、銷售及其他服務。我們受惠於我們所管理的住宅社區數目增長，進一步拓展客戶基礎並更深入滲透社區租賃、銷售及其他服務市場。集約化管理系統使我們透過內涵式增長或收購現有物業管理公司，在我們所管理的新住宅社區套用社區租賃、銷售及其他服務的運作。我們相信我們的業務模式有助提升我們的純利率，有關純利率於2011年及2012年分別為16.0%及22.8%，而根據中國指數研究院，百強物業管理公司於同年的平均純利率則分別為7.4%及8.0%。於2013年，我們的純利率為19.5%或29.3%(撇除2013年上市開支的影響)⁽¹⁾。

我們專注於繼續開發連繫住戶與當地社區租賃、銷售及其他服務供應商的線下及線上服務平台

憑藉我們對居於我們所管理或提供顧問服務的住宅社區的住戶需求的了解，我們策略性地專注為我們的社區租賃、銷售及其他服務開發一個服務平台，而住戶可透過該服務平台與當地社區租賃、銷售及其他服務供應商連繫。

透過我們的預先篩選機制及持續性評估，我們與環繞住宅社區的商圈內的合資格當地供應商緊密合作，在我們的服務平台上宣傳彼等的產品及服務。該等當地供應商包括供應大米、瓶裝水及食用油等若干生活必需品的當地供應商，以及提供餐廳、酒店、電影院、各類興趣班及補習班的其他產品供應商及服務供應商。我們相信我們的服務平台為該等當地供應商帶來多項其他競爭對手平台未必能提供的優勢，例如針對住戶的廣告及於短時間內向潛在客戶發放產品資訊的能力。由於供應商位處當地，我們相信住戶能覓得並享用最相關的產品。

我們現時主要透過一個線下服務平台提供社區租賃、銷售及其他服務。住戶可透過我們的駐場管理處或免費服務熱線直接下達訂單。此外，居住於我們透過彩生活網站提供線上購物協助的住宅社區的住戶均可在線上下達訂單。我們於2012年底開始推出線上購物協助平台，並透過

附註：

(1) 於最後實際可行日期，中國指數研究院並無刊登有關百強物業管理公司於2013年的平均純利率的資料。

業 務

彩生活網站經營線上服務平台。我們的線上業務由附屬公司透過架構合約經營。有關架構合約的進一步詳情，請參閱「歷史、重組及集團架構—架構合約」一節。於2013年12月31日，彩生活網站覆蓋358個住宅社區，而我們計劃進一步提高其能力，並以向住戶提供更多針對地區的產品及服務為目標。

我們相信，線下及線上服務平台對住戶而言乃合資格當地供應商提供的相關當地產品及服務的方便來源，有助我們維持住戶的滿意度及忠誠度，提高品牌認知度及使我們從競爭對手中脫穎而出。我們亦相信服務平台的發展為我們社區租賃、銷售及其他服務分部帶來收益增長，於2011年、2012年及2013年分別為人民幣24,800,000元、人民幣32,100,000元及人民幣44,600,000元。

我們擁有大量增長機會

根據中國指數研究院，中國物業管理行業高度分散。於往績記錄期內，我們透過內涵式增長及收購物業管理公司，增加我們的總合約管理建築面積以及我們所管理及提供顧問服務的住宅社區數目。我們透過獲得新物業發展項目及更換前任物業管理公司的住宅社區以及向地區物業管理公司提供顧問服務的服務委聘，實現內涵式增長。於2011年、2012年及2013年12月31日，我們分別訂約管理及提供顧問服務予212個、278個及436個住宅社區，2011年12月31日至2013年12月31日的複合年增長率為43.4%。於同日，我們訂約提供顧問服務的住宅社區數目分別為14個、23個及179個，2011年12月31日至2013年12月31日的複合年增長率為257.6%。於2011年、2012年及2013年12月31日，我們所管理的住宅社區的合約管理建築面積合共分別約為18,000,000平方米、32,300,000平方米及63,300,000平方米，2011年12月31日至2013年12月31日的複合年增長率為87.5%。於同日，我們訂約提供顧問服務的住宅社區所佔的建築面積分別合共為700,000平方米、1,700,000平方米及28,200,000平方米，2011年12月31日至2013年12月31日的複合年增長率為534.7%。

於往績記錄期內，按總額計，我們服務的物業組合增加了313個住宅社區，總合約管理建築面積增加54,700,000平方米。於該313個新增的住宅社區中，199個住宅社區（總合約管理建築面積為41,100,000平方米）乃透過新服務委聘取得，而餘下114個住宅社區（總合約管理建築面積為13,600,000平方米）乃透過收購其他物業管理公司取得。我們相信或可繼續透過取得新服務委聘及收購其他物業管理公司提升總合約管理建築面積。

除總合約管理建築面積的增長外，我們相信可憑藉我們有關住戶對當地產品及服務的需求的知識，以及我們日益增長的住戶基礎，進一步擴大社區租賃、銷售及其他服務分部。

業 務

我們具備經驗豐富及穩定的管理層團隊，團隊擁有強大的執行能力及對行業的深入知識

我們的管理層團隊由學識淵博及饒富經驗的專業人士組成，彼等於物業管理行業往績彪炳。我們的執行董事兼行政總裁唐學斌先生以及我們的執行董事兼營運總監董東先生各自於物業管理行業積逾15年經驗，並在加入本集團前於中海物業管理有限公司(由一家股份於聯交所主板上市的公司持有的大型物業管理公司)出任高級管理職位。此外，大部分高級管理層團隊成員均已任職本集團超過10年，並各自於物業管理業務的多個範疇積累豐富經驗。

我們管理層團隊的貢獻及執行能力推動我們的業務營運及未來發展計劃。此外，彼等於物業管理行業的豐富經驗及深入知識對我們發展及改善業務模式及文化至關重要，而我們相信這令我們可從競爭對手中脫穎而出，並為我們帶來快速增長。有關執行董事及高級管理層團隊的更多資料，請參閱「董事、高級管理層及僱員」一節。我們相信管理層團隊將繼續為我們未來業務發展的一個關鍵因素。

我們的業務策略

我們計劃強化於物業管理行業的地位，並進一步開拓一個綜合住宅社區服務平台。我們擬實施以下策略達致目標：

進一步提高我們於現有市場及新市場所管理的總建築面積及住宅單位數目，以擴展服務平台的覆蓋範圍及提升收益

根據中國指數研究院，中國當前的物業管理行業高度分散。我們計劃提高於現有市場及新市場所管理的總建築面積及住宅社區數目，以進一步拓展業務及提高於行業中的市場份額。我們計劃選擇性評估經濟發達地區中人口稠密城市(如省會、一線及二線城市)以及我們目前設有業務的地點的其他周邊地區的機會，以盡量提高規模經濟效益。例如，我們計劃於2015年底前進一步擴展華東(如上海、南京及蘇州)、華南(如深圳、惠州及東莞)、中國西北(如西安)及中國西南(如成都)的業務。此外，我們亦計劃於2015年底前進軍華中(如武漢)及中國西南(如重慶)的新市場。

於往績記錄期內，我們主要透過取得新服務委聘達致內涵式增長，從而提高合約管理建築面積及我們所管理的住宅社區數目。為加快擴展進程，我們除取得新物業管理合約外，亦打算更著重於選擇性尋求收購地區物業管理公司的機會。有關甄選項目的進一步資料，請參閱「我們的物業管理服務－擴充物業管理服務的目標社區甄選過程」一節。

業 務

我們相信，透過增加總合約管理建築面積及我們所管理的住宅社區數目，我們將能提高物業管理服務及工程服務分部的收益。此外，我們預期使用社區租賃、銷售及其他服務平台的住戶及業主數目將有所增長，繼而吸引更多當地供應商於我們的服務平台推廣其產品及服務。

進一步提升標準化、集約化及自動化水平，以提高服務質量及一致性，並盡量提高成本效益

我們定期檢討及改善服務，以進一步將服務標準化及於我們所管理或提供顧問服務的全部住宅社區內落實標準化服務。我們致力將更多駐場服務交由本集團旗下的專門附屬公司或第三方分包商。標準化亦提供檢討服務表現的一致標準。於2013年12月31日，我們透過設備租賃計劃在我們所管理或提供顧問服務的約79個住宅社區完成自動化及其他設備升級。我們計劃向我們所管理或提供顧問服務的額外約320個住宅社區提供自動化及其他設備升級服務，以將該等住宅社區整合至我們的物業管理業務模式，於2014年及2015年涉及的資本開支約為人民幣120,000,000元，將由[編纂]所得款項淨額撥支。請參閱「我們的工程服務－設備租賃」一節。我們根據物業管理合約獲授權進行該等升級。請參閱「我們的物業管理服務－標準化、集約化及自動化」一節。

我們相信能透過該等措施進一步提高服務質量及一致性，並改善駐場員工的效率。此外，我們相信標準化、集約化及自動化將有助舒緩勞工成本及其他營運成本上升所造成的影響。

進一步加強與工程服務業務客戶的現有關係及發展新關係

我們的物業管理服務及工程服務業務息息相關。作為拓展物業管理服務業務工作的一部分，我們計劃提高銷售及營銷力度，以加強與現有客戶的關係，並與新客戶建立關係，以取得更多工程服務合約。

我們以本身並無經營物業管理業務的物業發展商為目標進行設備安裝服務的營銷工作，並計劃繼續採取該策略。我們相信該策略將不僅令我們獲得更多工程服務合約，亦為我們帶來更多推廣物業管理服務的機會，繼而使我們得以進一步提高總合約管理建築面積及我們所管理住宅社區的數目。

繼續發展線下及線上服務平台，並提升彩生活網站的客戶服務質量及使用量

我們計劃進一步開發線下及線上服務平台。作為我們發展該平台工作的一部分，我們計劃就每個我們所管理的住宅社區聘請專責客戶關係經理，以進一步了解住戶的日常需要及令彼等更

業 務

熟悉我們的服務平台。我們亦擬投放更多資源，以物色能向住戶提供更多元化的產品及服務的合資格供應商。此外，我們計劃擴展彩生活網站的覆蓋範圍至更多我們所管理的住宅社區，以令更多住戶能登入至我們的線上平台以享用社區租賃、銷售及其他服務。於2013年12月31日，彩生活網站覆蓋我們所管理或提供顧問服務的358個住宅社區，而隨著我們繼續增長，我們亦計劃擴大有關覆蓋範圍至更多我們所管理的住宅社區。此外，透過顧問服務安排，我們旨在最終為住宅社區提供社區租賃、銷售及其他服務，進一步擴闊該等服務的客戶基礎。

我們擬於多個範疇投放更多資源，以培養住戶更常使用彩生活網站。例如，我們計劃擴大彩生活網站及其手機應用程式(以「彩之雲」的統稱推出市場)的功能，以提升普及程度、改善用戶體驗及提供更多服務(包括提供線上遊戲的連結及其他線上娛樂選擇)，吸引瀏覽量。此外，我們正制定客戶忠誠計劃(作為「彩付寶」推出市場)，而於彩生活網站上進行的交易將獲得獎勵點數，可用於支付物業管理費及於彩生活網站上向當地供應商購買產品或服務的費用。倘住戶及業主透過彩生活網站支付物業管理費，我們亦向彼等提供有關費用的折扣。

此外，我們正於部分我們所管理或提供顧問服務的住宅社區推出名為「彩生活空間」的駐場展示室。於彩生活空間，當地供應商可實地展示產品及服務，增加曝光率，而住戶亦可評估彼等的產品。部分彩生活空間展示室附設電腦，讓住戶熟習彩生活網站的功能。我們擬增加彩生活空間展示室陳列的產品及服務，且我們相信住戶對該等產品及服務的親身體驗將導致彩生活網站的使用量及購買量增加。

預期我們服務平台的日漸普及將帶來更多社區租賃、銷售及其他服務分部產生額外收益的機會，而該分部的毛利率高於其他兩個業務分部。

培訓並吸引合適人才支持增長

我們的業務策略預視到總合約管理建築面積及所管理住宅社區數目將進一步增長。為支持有關增長，我們預期須培訓及吸引適合不同職位及職能的人才。

與過往做法一致，我們預期會通過內部培訓、與專業學院合作、橫向招聘及於所收購的公司選擇性挽留員工，培育充足人力資源。我們擁有全面的內部員工培訓系統，稱為「彩生活學院」。我們透過彩生活學院向現有主管、區域經理及其他將接任該等職位的僱員提供定期培訓。我們預期彩生活學院將繼續培育足夠的中級管理人才，以滿足我們的人力資源需求。

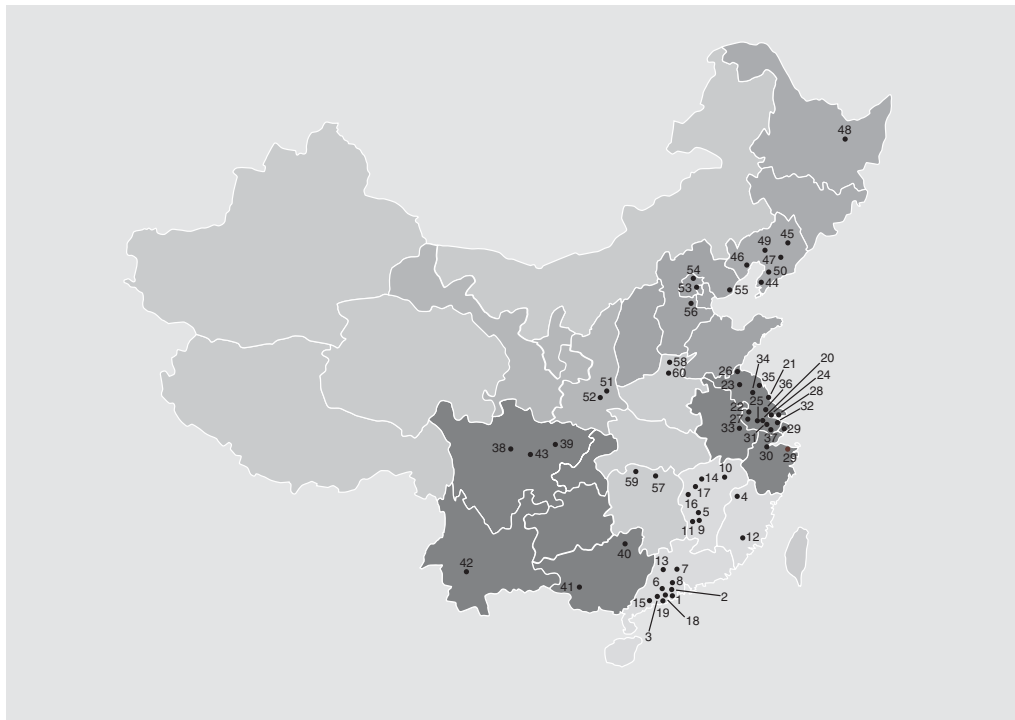
業 務

此外，我們計劃開辦課程及撰寫講座教材，以增加與更多專業學院的合作計劃，培育可於我們的業務模式及文化下茁壯成長的新人才。此外，我們亦於有需要時向外招聘人才，補充人手。由於我們計劃進行更多收購行動，我們亦將於所收購公司的員工中選擇性挽留合適人才。我們相信，擁有充足人才乃支持我們業務增長計劃及維持服務質量的關鍵。

我們的物業管理服務

地理分佈

下圖說明我們於2013年12月31日我們所管理或提供顧問服務的住宅社區的所在城市：



- | | | | | |
|--------|---------|--------|---------|---------|
| ■ 華南 | ■ 華東 | ■ 中國西南 | ■ 中國東北 | ■ 中國西北 |
| 1. 深圳 | 20. 常州 | 38. 成都 | 44. 蓋州 | 51. 渭南 |
| 2. 東莞 | 21. 東台 | 39. 重慶 | 45. 哈爾濱 | 52. 西安 |
| 3. 佛山 | 22. 高郵 | 40. 大理 | 46. 葫蘆島 | ■ 華北 |
| 4. 福州 | 23. 淮安 | 41. 桂林 | 47. 瀋陽 | 53. 北京 |
| 5. 贛州 | 24. 江陰 | 42. 南寧 | 48. 雙鴨山 | 54. 承德 |
| 6. 廣州 | 25. 句容 | 43. 自貢 | 49. 鐵嶺 | 55. 秦皇島 |
| 7. 河源 | 26. 連雲港 | | 50. 營口 | 56. 天津 |
| 8. 惠州 | 27. 南京 | | | ■ 華中 |
| 9. 景德鎮 | 28. 南通 | | | 57. 長沙 |
| 10. 南昌 | 29. 上海 | | | 58. 新鄉 |
| 11. 南康 | 30. 紹興 | | | 59. 益陽 |
| 12. 莆田 | 31. 蘇州 | | | 60. 鄭州 |
| 13. 清遠 | 32. 無錫 | | | |
| 14. 上饒 | 33. 蕪湖 | | | |
| 15. 陽江 | 34. 興化 | | | |
| 16. 宜春 | 35. 鹽城 | | | |
| 17. 鷹潭 | 36. 揚州 | | | |
| 18. 中山 | 37. 宜興 | | | |
| 19. 珠海 | | | | |

業 務

於往績記錄期內，我們的總合約管理建築面積錄得大幅增長。下表載列我們於所示日期在中國不同地區所管理或提供顧問服務的住宅社區及純商業物業的總合約管理建築面積及數目：

	2011年				2012年				2013年			
	由我們管理		根據我們的顧問服務安排		由我們管理		根據我們的顧問服務安排		由我們管理		根據我們的顧問服務安排	
	總合約管理建築面積 (千平方米)	數目	總合約管理建築面積 (千平方米)	數目	總合約管理建築面積 (千平方米)	數目	總合約管理建築面積 (千平方米)	數目	總合約管理建築面積 (千平方米)	數目	總合約管理建築面積 (千平方米)	數目
深圳.....	4,285	90	534	12	4,361	91	610	13	4,715	99	749	19
華南(不包括深圳) ⁽¹⁾	7,210	68	97	1	14,367	101	97	1	18,087	111	6,017	41
華東 ⁽²⁾	1,246	19	40	1	4,631	30	40	1	17,147	128	13,908	64
中國西南 ⁽³⁾	4,143	27	—	—	5,067	34	—	—	8,492	45	3,253	27
中國東北 ⁽⁴⁾	—	—	—	—	655	6	—	—	1,995	12	2,200	4
中國西北 ⁽⁵⁾	83	2	—	—	1,980	7	—	—	5,456	17	—	—
華北 ⁽⁶⁾	994	6	—	—	1,276	9	944	8	6,745	20	946	10
華中 ⁽⁷⁾	—	—	—	—	—	—	—	—	648	4	1,175	14
小計.....	17,961	212	671	14	32,337	278	1,691	23	63,285	436	28,248	179
純商業物業 ⁽⁸⁾	378	8	42	1	649	11	42	1	697	14	42	1
總計.....	18,339	220	713	15	32,986	289	1,733	24	63,982	450	28,290	180

附註：

- (1) 於2013年12月31日包括東莞、佛山、福州、贛州、廣州、河源、惠州、景德鎮、南昌、南康、莆田、清遠、上饒、陽江、宜春、鷹潭、中山及珠海。
- (2) 於2013年12月31日包括常州、東台、高郵、淮安、江陰、句容、連雲港、南京、南通、上海、紹興、蘇州、無錫、蕪湖、興化、鹽城、揚州及宜興。
- (3) 於2013年12月31日包括成都、重慶、大理、桂林、南寧及自貢。
- (4) 於2013年12月31日包括蓋州、哈爾濱、葫蘆島、瀋陽、雙鴨山、鐵嶺及營口。
- (5) 於2013年12月31日包括渭南及西安。
- (6) 於2013年12月31日包括北京、承德、秦皇島及天津。
- (7) 於2013年12月31日包括長沙、新鄉、益陽及鄭州。
- (8) 進一步詳情請參閱「與控股股東的關係—關係與策略—策略—本集團管理(或提供顧問服務)的15個純商業物業」一節。

業 務

於2013年12月31日，我們的覆蓋範圍已延伸至中國60個城市，而我們在有關城市訂約管理436個住宅社區，合約管理建築面積合共約為63,300,000平方米，並為179個住宅提供顧問服務，合約管理建築面積合共約為28,200,000平方米。於往績記錄期內，我們一直透過取得新服務委聘及收購其他物業管理公司擴展業務。下表載列我們所管理或提供顧問服務的住宅社區總合約管理建築面積及數目於往績記錄期內的變動：

	截至12月31日止年度											
	2011年				2012年				2013年			
	由我們管理		根據我們的 顧問服務安排		由我們管理		根據我們的 顧問服務安排		由我們管理		根據我們的 顧問服務安排	
	總合約 管理建築 面積 (千平方米)	住宅社區 數目	總合約 管理建築 面積 (千平方米)	住宅社區 數目	總合約 管理建築 面積 (千平方米)	住宅社區 數目	總合約 管理建築 面積 (千平方米)	住宅社區 數目	總合約 管理建築 面積 (千平方米)	住宅社區 數目	總合約 管理建築 面積 (千平方米)	住宅社區 數目
期初.....	12,283	161	639	11	17,961	212	671	14	32,337	278	1,691	23
新委聘 ⁽¹⁾	6,378	55	32	3	13,348	64	1,020	9	21,369	80	26,557	156
收購.....	132	3	—	—	1,510	11	—	—	11,985	100	—	—
終止 ⁽²⁾⁽³⁾	(832)	(7)	—	—	(482)	(9)	—	—	(2,406)	(22)	—	—
期末.....	<u>17,961</u>	<u>212</u>	<u>671</u>	<u>14</u>	<u>32,337</u>	<u>278</u>	<u>1,691</u>	<u>23</u>	<u>63,285</u>	<u>436</u>	<u>28,248</u>	<u>179</u>

附註：

- (1) 就我們所管理的住宅社區而言，新委聘主要包括物業發展商興建的新物業發展項目的服務委聘，而較小部分則為更換前任物業管理公司的住宅社區的服務委聘。就我們提供顧問服務的住宅社區而言，新委聘包括與地區管理公司訂立顧問服務協議。
- (2) 包括我們主要因基於商業因素不重續若干物業管理合約而終止管理的合約管理建築面積及住宅社區的數目。
- (3) 於2011年，六份有關代表住戶付款的住宅社區的物業管理合約被終止，及一份有關並無代表住戶付款的住宅社區的物業管理合約被終止。

於2012年，五份有關代表住戶付款的住宅社區的物業管理合約被終止及四份有關並無代表住戶付款的住宅社區的物業管理合約被終止。

於2013年，22份有關並無代表住戶付款的住宅社區的物業管理合約被終止。有關代表住戶付款的住宅社區及我們於作出終止決定時考慮的因素的更多資料，請參閱「財務資料—財務狀況表若干項目的說明—代表住戶付款／收款—代表住戶付款的分類」一節。

業 務

物業發展商性質

我們所管理或提供顧問服務的物業乃主要由保留集團以外的獨立物業發展商所興建。有關保留集團與我們之間的業務劃分資料，請參閱「與控股股東的關係－業務劃分」一節。下表載列我們於所示日期所管理或提供顧問服務的合約管理建築面積及物業數目按獨立物業發展商及保留集團劃分的明細：

	於12月31日											
	2011年				2012年				2013年			
	總合約 管理		佔總		總合約 管理		佔總		總合約 管理		佔總	
建築面積 (千平方 米)	合約管理 建築面積 百分比	佔物業 總數 百分比	物業數目	建築面積 (千平方 米)	合約管理 建築面積 百分比	佔物業 總數 百分比	物業數目	建築面積 (千平方 米)	合約管理 建築面積 百分比	佔物業 總數 百分比	物業數目	
由保留集團以外的獨立物業 發展商興建的物業 ⁽¹⁾	14,939	78.4	212	90.2	30,508	87.9	288	92.0	84,772	91.9	598	94.9
由保留集團興建的物業 ⁽¹⁾ ...	4,113	21.6	23	9.8	4,211	12.1	25	8.0	7,500	8.1	32	5.1
總計⁽¹⁾.....	19,052	100.0	235	100.0	34,719	100.0	313	100.0	92,272	100.0	630	100.0

附註：

(1) 包括住宅社區及純商業物業。

我們的物業管理服務的服務範疇

我們專注：(i)向住宅社區提供保安、清潔、園藝、維修及保養等物業管理服務；及(ii)向物業發展商提供預售服務，包括預售示範單位的清潔、保安及保養。於最後實際可行日期，我們亦管理或提供顧問服務予15個純商業物業。有關進一步詳情，請參閱「與控股股東的關係－關係與策略－策略－本集團管理(或提供顧問服務)的15個純商業物業」一節。

我們所提供的物業管理服務可分為以下類別：

- **保安服務**

我們致力提供優質保安服務，以確保我們所管理的社區受到良好的保護。我們力求透過設備升級，提高保安服務質素。我們提供的日常保安服務包括巡邏、進出控制、訪客處理及緊急情況處理。我們可能委聘第三方分包商提供若干保安服務。有關分包的詳情，請參閱「一分包」一節。

業 務

- **清潔及園藝服務**

我們透過本集團旗下的專門附屬公司或第三方分包商，為我們所管理的社區提供一般清潔、滅蟲及景觀保養服務。有關分包的詳情，請參閱「一分包」一節。

- **維修及保養服務**

我們為若干我們所管理的社區提供維修及保養服務。具體而言，我們一般負責以下項目的保養：(i)公共空間設施，如升降機、電梯及中央空調設施；(ii)消防安全設施，如滅火筒及火警警報系統；(iii)保安設施，如大閘入口控制及監控攝錄機；及(iv)公用設施，如發電機、水泵及水箱。我們透過本集團旗下的專門附屬公司或第三方分包商提供該等服務。有關分包的詳情，請參閱「一分包」一節。

於2013年12月31日，我們聘用超過5,000名駐場人員以提供物業管理服務。

標準化、集約化及自動化

為加強我們的競爭力及減低對人力的依賴，我們專注實施服務標準化、集約化及自動化。我們對物業管理服務進行評估，並制定流程以採用旨在紓緩不斷上升的勞工成本壓力的方式提供該等服務。

- **標準化**

我們根據所服務住宅社區的位置、總建築面積及物業管理費金額等因素，將其分為不同層級。我們已就各社區層級制定標準化服務供應程序，並將部分或全部該等程序套用於我們所服務的全部住宅社區。

- **集約化**

憑藉標準化程序，我們可達致於總部進行集中管理，其中我們於總部計劃、指揮、監察及評估服務流程及質素。

- **自動化**

我們致力透過採用停車場保安系統、樓宇進入系統及監控攝錄機等設備提高自動化，以減低對保安員及清潔員工等勞動人手的依賴。有關自動化的更多詳情，請參閱「我們的工程服務－設備租賃」。

裨益

我們相信，標準化讓我們一致地及有效率地於所服務的新住宅社區套用我們的服務程序。標準化及集約化為駐場團隊提供來自總部資源的技術及其他支援，並讓總部得以緊密監察及追蹤工作狀況，而我們相信此舉可改進營運效率，並確保提供一致及優質的服務。

業 務

此外，我們相信，集約化及自動化有助減低我們對密集勞動力的依賴及控制員工數目，而此等因素對業務拓展而言至關重要。舉例而言，我們能夠透過採用監控攝錄機及入侵偵測系統，僱用相對較少的駐場保安員以監視住宅社區及停車場的主要進出大閘，而有關設備乃由設於總部的中央網絡操作中心遠程控制及監察。

例子

根據經驗，我們按觸發服務需要的事件性質將物業管理服務分為下列三大類別。以下例子說明如何將標準化、集約化及自動化整合至我們的業務模式。

服務類別	例子	標準化應變措施、集約化指揮及監督
針對週期及經常性活動的服務	<ul style="list-style-type: none"> • 抄寫水錶及電錶 • 檢查玻璃窗戶、樓宇入口大門、樓梯及其他公共空間 • 清潔機房及設備 	<p>於出現服務需要前，我們的總部一般會透過手機通話、手機短訊或互聯網通訊，將預先計劃及排程的通告傳送予駐場服務團隊。</p>
針對社區生命週期不同階段的服務	<ul style="list-style-type: none"> • 預售協助－就預售安排提供物業管理服務，如園藝及清潔 • 物業交付－將物業數據輸入系統及協助業主驗收物業 	<p>駐場員工於工作完成前後均須匯報情況(一般透過手機將照片上載至我們的中央資料庫)，使總部能與駐場服務團隊緊密合作，以監控服務進度、完成情況並作出跟進評估。</p>

業 務

服務類別	例子	標準化應變措施、集約化指揮 及監督
緊急情況所需的服務	<ul style="list-style-type: none"> • 爆水管 • 颱風 • 住戶被困升降機 • 高空擲物 • 爆竊及搶劫 	<p>我們的總部已為緊急情況編製標準化程序，並將有關程序分發予駐場團隊。當發生有關情況，我們的駐場服務團隊能迅速採取行動，以盡量縮短應變時間。</p> <p>如未能以預先計劃的程序解決有關緊急情況，總部及地區辦事處可發出指示，直接協助駐場服務團隊即時有效地應付緊急事故。總部及地區辦事處亦會監察服務進度、完成情況並作出跟進評估。</p>

物業管理服務的收益模式

我們的物業管理服務自下列四類服務產生收益：

	截至12月31日止年度					
	2011年		2012年		2013年	
	人民幣 千元	佔物業 管理服務 收益百分比	人民幣 千元	佔物業 管理服務 收益百分比	人民幣 千元	佔物業 管理服務 收益百分比
酬金制物業管理服務.....	28,534	38.1	34,970	33.3	64,494	47.1
包幹制物業管理服務.....	33,311	44.5	39,044	37.2	34,744	25.4
預售服務.....	12,978	17.4	30,856	29.5	37,037	27.1
顧問服務 ⁽¹⁾	—	—	—	—	528	0.4
物業管理服務費總額.....	74,823	100.0	104,870	100.0	136,803	100.0

附註：

(1) 於2011年及2012年，我們顧問服務產生的收益並不重大，且性質主要為非經常性，因此，被視為於2011年及2012年產生自酬金制物業管理服務的收益。

業 務

於往績記錄期內，我們收取(i)按酬金制或包幹制收取的物業管理費(視乎個別社區的性質及要求而定)；(ii)按每項交易計算的預售服務費；及(iii)我們所提供顧問服務的費用。有關我們的顧問服務的進一步資料，請參閱「我們的顧問服務」一節。就我們所管理的社區而言，我們的對手方(包括物業發展商及業主協會)一般會就彼等傾向社區按酬金制或包幹制管理提出建議。根據建議書，我們其後透過評估預測盈利能力等主要因素進行財務評估。評估結果有助我們釐定是否接納建議書及接受委聘。下文詳細解釋該兩種基礎的差異。

- **按酬金制收取的物業管理費**

根據酬金制，我們有權首先保留業主按相關地方機關規定須支付的物業管理費的預定百分比(一般為10%)作為我們的收益。請參閱「與行業有關的法律及法規－中國物業管理板块的法律監管－物業管理企業的收費」一節。餘下的管理費則用作物業管理的營運資金，以補足與物業管理工作有關的物業管理開支。

倘扣除相關物業管理開支後營運資金出現盈餘，盈餘一般會計入下個年度期間，而結餘則計入我們資產負債表上的代表住戶收款。倘營運資金不足以支付相關物業管理開支，我們可能需要彌補不足額並首先代表社區管理處及業主付款，以於其後向住戶或業主收回有關款項。有關詳細資料，請參閱「財務資料－財務狀況表若干項目的說明－代表住戶付款／收款」一節。

根據酬金制，我們本質上擔當業主的代理。我們將物業管理費的預定百分比確認為收益。儘管我們一般與駐場員工訂立僱傭合約，且我們為分包安排的訂約方，業主一般仍須透過社區管理處承擔與駐場員工及分包安排有關的相關成本。此外，經參考社區的規模及所分配的資源後，我們將就總部向有關社區提供物業管理服務時產生的開支支收費用。因此，我們一般並無根據按酬金制收取費用的物業管理合約產生任何直接成本。

有關更多資料，請參閱「財務資料－財務狀況表若干項目的說明－代表住戶付款／收款」一節。

業 務

- **按包幹制收取的物業管理費**

根據包幹制，我們有權將全數已收取的物業管理費保留。我們自物業管理費中支付與（其中包括）員工、清潔、垃圾處理、園藝及景觀、保安及涵蓋公共空間一般費用的開支。於合約年期內，倘我們收回的物業管理費不足以填補所有產生的開支，我們無權要求業主向我們支付不足額。然而，我們實際上會試圖與業主協會磋商提高物業管理費以填補不足額。概不保證我們可成功獲得有關增幅。請參閱「風險因素 — 關於我們的業務及行業的風險 — 我們按包幹制就我們所管理的若干社區收取管理費，可能令我們蒙受損失」一節。

根據包幹制，我們將向業主收取的全數物業管理費確認為收益，並確認就提供服務所產生的開支。因此，相關成本確認為我們的銷售成本。

- **預售服務費**

我們可能於物業發展初期獲物業發展商委任為物業管理公司。我們就物業發展商籌備預售活動向彼等提供預售服務，並根據我們收取的費用確認收益，而有關費用乃按我們部署的員工數目及職位計算。我們確認所產生的相關員工成本為就提供服務產生的銷售成本。

於2011年、2012年及2013年12月31日，按酬金制收取費用的社區分別佔我們住宅社區總合約管理建築面積的95.6%、94.5%及68.7%，而按包幹制收取費用的社區則分別佔我們住宅社區總合約管理建築面積的0.8%、0.5%及0.4%。於同日，我們提供顧問服務的社區分別佔我們住宅社區總合約管理建築面積的3.6%、5.0%及30.9%。我們在物業交付予業主前不會收取物業管理費。於2011年、2012年及2013年，酬金制物業管理服務的毛利率分別為100%、100%及98.2%。同期，包幹制物業管理服務的毛利率則分別為4.1%、20.7%及35.2%。預售服務毛利率分別為5.2%、5.9%及9.8%。任何由酬金制轉移至包幹制的組合改變將會影響我們的毛利率，請參閱「財務資料—影響經營業績的主要因素—業務組合」一節。

物業管理費的價格範圍

下表載列於所示日期我們按酬金制及包幹制管理的住宅社區內住宅範圍的物業管理費範圍（不包括於2013年12月31日不再由我們管理的該等社區）。相同地區的物業管理費水平會因物業種類及位置等因素而有所差別。

業 務

於12月31日

	2011年		2012年		2013年	
	住宅範圍的物業 管理費範圍 ⁽¹⁾		住宅範圍的物業 管理費範圍 ⁽¹⁾		住宅範圍的物業 管理費範圍 ⁽¹⁾	
	根據酬金制 (人民幣/ 平方米/月)	根據包幹制 (人民幣/ 平方米/月)	根據酬金制 (人民幣/ 平方米/月)	根據包幹制 (人民幣/ 平方米/月)	根據酬金制 (人民幣/ 平方米/月)	根據包幹制 (人民幣/ 平方米/月)
深圳.....	0.5–6.3	3.5	0.5–8.8	3.5	0.5–8.8	3.5
華南(不包括深圳) ⁽²⁾	0.4–4.6	—	0.35–1.0	—	0.6–6	—
華東 ⁽³⁾	1.15–3.8	—	0.5–3.8	—	0.1–2.9	1.2
中國西南 ⁽⁴⁾	0.55–4.0	—	0.35–4.2	—	0.55–5.68	—
中國東北 ⁽⁵⁾	—	—	0.8–1.5	—	0.7–1.5	—
中國西北 ⁽⁶⁾	0.3–3.0	—	0.3–3.95	—	0.8–3.95	—
華北 ⁽⁷⁾	1.06–4.07	—	0.7–4.07	—	0.4–2.8	—
華中 ⁽⁸⁾	—	—	—	—	1.38	—

附註：

- (1) 我們就商業及辦公室空間，以及停車場設有不同收費表。
- (2) 於2013年12月31日包括東莞、佛山、福州、贛州、廣州、河源、惠州、景德鎮、南昌、南康、莆田、清遠、上饒、陽江、宜春、鷹潭、中山及珠海。
- (3) 於2013年12月31日包括常州、東台、高郵、淮安、江陰、句容、連雲港、南京、南通、上海、紹興、蘇州、無錫、鹽城、蕪湖、興化、揚州及宜興。
- (4) 於2013年12月31日包括成都、重慶、大理、桂林、南寧及自貢。
- (5) 於2013年12月31日包括蓋州、哈爾濱、葫蘆島、瀋陽、雙鴨山、鐵嶺及營口。
- (6) 於2013年12月31日包括渭南及西安。
- (7) 於2013年12月31日包括北京、承德、新鄉、秦皇島及天津。
- (8) 於2013年12月31日包括長沙、益陽及鄭州。

定價政策

我們一般透過競標獲委任為物業管理公司，向社區提供物業管理服務，或提供預售服務。有關更多詳情，請參閱「與行業有關的法律及法規—中國物業管理板塊的法律監管—物業管理企業的委任」一節。當我們競投一項新委聘，我們一般根據多項因素為服務定價，包括(i)社區種類及位置、(ii)開支預測、(iii)預計競爭對手的定價，及(iv)當地政府有關物業管理費的價格指引。此外，我們會考慮透過設備租賃計劃的自動化及其他設備升級服務可實現的潛在節約成本，有關節約成本有助我們降低投標中的建議物業管理費。

當社區達致交付階段，我們向已售物業單位的業主收取物業管理費，有關費用一般按單位面積及社區範圍性質(如住宅範圍、零售範圍或停車場)計算。我們亦按低於已售住宅物業單位的業主所付費用的費率向物業發展商就餘下未售單位收取物業管理費。

業 務

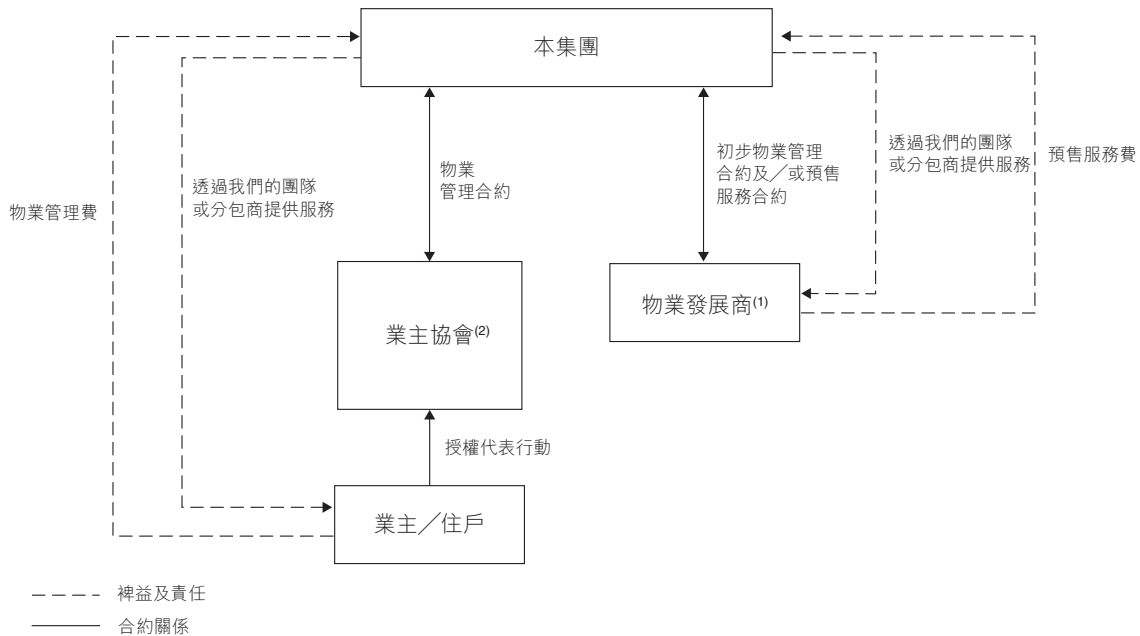
於中國，物業管理公司可能就物業管理服務收取的費用受相關中國機關嚴格規管及監管。國務院相關價格行政部門及建設行政部門共同負責監管及管理有關物業管理服務的收費。請參閱「與行業有關的法律及法規－中國物業管理板塊的法律監管－物業管理企業的收費」一節。董事相信，政府對收費施加的限制對我們於往績記錄期內的經營業績造成影響，此乃由於我們不能因應經營成本上升而靈活上調收費。因此，我們持續採納成本控制及透過社區租賃、銷售及其他服務增加收益來源等其他措施保持盈利能力。倘我們未能有效控制成本或自社區租賃、銷售及其他服務產生額外收益，董事相信政府對收費施加的限制將繼續影響我們的業務、財務狀況及經營業績，並可能對此等方面造成不利影響。請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－我們受影響中國物業管理行業的規管環境及措施所規限」一節。

付款期限

我們就物業管理服務每月收取物業管理費，並就預售服務按每項交易收取物業管理費。於往績記錄期內，我們自物業發展商收取若干物業作為我們向彼等提供物業管理服務的部分代價。請參閱「財務資料－選定損益表項目的說明－投資物業公平值變動」。

物業管理合約種類

下圖示列我們於按酬金制或包幹制提供物業管理服務及預售服務時與多方的關係：



業 務

附註：

- (1) 物業發展商可代表業主訂立初步物業管理合約，而該等合約對業主具法律約束力。
- (2) 業主協會可代表業主訂立物業管理合約，而該等合約對業主具法律約束力。

與物業發展商就物業管理服務訂立的合約

就新物業的服務委聘而言，我們一般於相關物業交付予業主前與物業發展商訂立初步物業管理合約。根據該等合約，我們負責指定區域的禮賓服務、保安及一般清潔。我們亦負責制定年度預算、服務計劃及最終會計報告。我們與物業發展商共同按中國相關法規驗收物業的公共空間及設施。物業發展商負責物業建築質量、提供空間予我們作為管理處、向我們提供物業藍圖、設計相關文件及完成檢驗資料。訂約方一般須首先透過磋商解決任何合約糾紛，而倘未能解決有關糾紛，則有關糾紛將透過調解或法院訴訟程序解決。

誠如中國法律顧問告知，根據《關於審理物業服務糾紛案件具體應用法律若干問題的解釋》（法釋(2009) 8號）（由最高人民法院於2009年5月25日公佈，並於2009年10月1日生效），於業主協會成立前物業發展商與物業管理公司簽訂的合約，以及有關合約所列的多項業主法律權利及責任均對隨後業主有效及具法律約束力，即使彼等並非有關合約的訂約方。在出售的情況下，目前及未來業主可自由就承擔相關物業管理合約項下多種法律權利及責任與對方訂立合約。根據該等合約，業主有責任直接向我們支付管理費，而我們的收益乃按包幹制或酬金制計算得出。該等合約一般並無訂明我們可以何等方式尋求收回逾期費用。我們透過家訪、文字訊息、電郵或電話持續聯絡有尚未支付物業管理費的住戶或業主。倘該等常用收款措施並不湊效，我們將聘請法律顧問對有關業主採取法律行動，以收回尚未支付的款項。

該等初步合約一般為期少於三年，並於業主協會訂立新物業管理合約時自動終止。倘於合約初始期限屆滿後，業主協會尚未組成或新物業管理合約尚未訂立，(i)倘相關合約規定有關自動重續，則初步合約將自動重續，直至業主協會訂立新物業管理合約為止；或(ii)我們可選擇不以正式續約形式延長我們的服務，在該情況下，任何一方可單方面終止合作關係而毋須承擔責任。於合約期內，倘我們決定透過不續約終止合約，我們將知會對手方，並繼續提供服務直至合約屆滿為止。誠如我們的中國法律顧問告知，倘我們向對手方支付補償，我們一般有選擇權在合約屆滿前單方面終止物業管理合約，並不再提供服務。倘單方面終止乃基於法律或合約理由，如對手

業 務

方不履行其重大責任，則我們亦可在毋須支付補償的情況下在合約屆滿前單方面終止合約，並不再提供服務。此外，雙方均可基於相互協定而同意提早終止。儘管於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，我們不曾在合約屆滿前單方面終止任何物業管理合約，但倘我們日後選擇單方面終止任何物業管理合約，我們擬與對手方磋商，以使合約可基於相互協定而終止，減低法律風險。

與業主協會就物業管理服務訂立的合約

我們與各相關業主協會訂立物業管理合約，以取代與物業發展商訂立的初步物業管理合約，或取代前任物業管理公司。誠如中國法律顧問告知，業主協會與物業管理公司訂立的該等合約，包括該等合約項下的多項業主法律權利及責任，亦對各業主協會所代表的業主有效及具有法律約束力，即使業主並非有關合約的訂約方。在出售的情況下，目前及未來業主可自由就承擔相關物業管理合約項下多種法律權利及責任定期與對方訂立合約。根據《物權法》(中國主席令第62號)，業主協會由業主選舉，並在有關物業管理的事宜上代表業主的利益，且協會的決定對業主具約束力。因此，我們可就結欠的物業管理費向業主提出法律申索。該等合約一般為期一至五年，而條款與初步合約大致相若。該等合約可透過下列形式予以延長(i)正式續約形式或(ii)實際形式，在此情況下，任何一方可單方面終止合作關係而毋須承擔責任。於合約期內，倘我們決定透過不續約終止合約，我們將事先知會對手方，並繼續提供服務直至合約屆滿為止。誠如中國法律顧問告知，倘我們向對手方支付補償，我們一般有選擇權在合約屆滿前單方面終止物業管理合約，並不再提供服務。倘單方面終止乃基於法律或合約理由，如對手方不履行其重大責任，則我們亦可在毋須支付補償的情況下在合約屆滿前單方面終止合約，並不再提供服務。此外，雙方均可基於相互協定而同意提早終止。儘管於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，我們不曾在合約屆滿前單方面終止任何物業管理合約，但倘我們日後選擇單方面終止任何物業管理合約，我們擬與對手方磋商，以使合約可基於相互協定而終止，減低法律風險。

按照中國法律及法規，具有一定規模的住宅物業的業主協會有權依據若干程序更換物業管理公司。有關更多詳情，請參閱「與行業有關的法律及法規－中國物業管理板塊的法律監管－物業管理企業的委任」一節。倘物業管理合約遭終止或不獲重續，我們可能受到不利影響。請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－大量社區物業管理服務遭終止或不獲重續可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響」一節。

業 務

我們與物業發展商及業主協會的物業管理合約界定我們將提供服務的範圍，當中一般包括社區內公共空間設施的保安、清潔、園藝、維修及保養。儘管我們未必會將整份合約分派予第三方處理，我們一般獲准將保安、清潔或維修及保養服務等部分服務分包予第三方。此外，該等合約授權我們或與我們合作的第三方向住戶或業主提供社區租賃、銷售及其他服務。該等合約一般規定我們符合若干質量標準，如國際標準化組織頒佈的ISO 9001:2000或ISO 9001:2004，或中國相關國家、省級或市政府機構頒佈的質量標準。有關與第三方分包商安排的資料，請參閱「一分包」一節。

就按包幹制管理的社區而言，我們負責任何因收回管理費不足以支付所產生物業管理開支所導致的任何不足額。就按酬金制管理的社區而言，根據《物業服務收費管理辦法》(發改價格(2003)1864號)，我們的中國法律顧問確認我們有法律權利要求我們按酬金制提供物業管理服務的社區的業主補足營運資金的不足額，惟須於地方主管機關規定的範圍內。然而，物業管理合約一般對可如何補足有關不足額的特定機制並無規定。儘管我們有法律權利可要求業主補足有關不足額，但我們一般不會行使該權利，以維持與業主的良好關係。取而代之，我們一般會嘗試運用在後續期間產生的營運資金盈餘補足有關不足額，而我們銳意透過加強物業管理費的收回及減低社區層面的成本達致營運資金盈餘。我們亦旨在透過控制預算及其他措施避免有關不足額。請參閱「財務資料－財務狀況表若干項目的說明－代表住戶付款／收款－提高代表住戶付款收回率的措施」一節。

我們已獲中國法律顧問告知，為調高我們的物業管理費，我們須進行若干行政程序，包括舉行業主大會。倘相當於(i)總單位數目50%以上；及(ii)該社區的總專有建築面積50%以上的業主批准動議，方可在適用政府指導價的規限下調高費用。然而，就董事所知，業主一般不願意增加其物業管理費。倘我們未能增加物業管理費，且經扣除物業管理開支後出現營運資金不足額，我們會尋求降低成本，以減少未來物業管理費的不足額，而這可能對我們的物業管理服務質量造成負面影響。請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－我們受影響中國物業管理行業的規管環境及措施所規限」一節。訂約方一般須首先透過磋商解決任何合約糾紛，而倘未能解決有關糾紛，則有關糾紛將透過調解或法院訴訟程序解決。

業 務

與物業發展商就預售服務訂立的合約

我們與物業發展商訂立預售物業管理合約。根據協議，我們同意派員駐場，協助物業發展商進行預售活動，而有關員工將負責(其中包括)預售示範單位的清潔、保安及保養服務。物業發展商同意按指定金額向每名獲派員工支付補償。該等協議乃按每項交易為基準訂立，一般設定於客戶通知我們不再需要我們的預售服務時屆滿。

我們的顧問服務

顧問服務的目的

為延伸覆蓋範圍、向更多受眾展示我們的服務及能力、使我們的品牌更廣為人知及擴闊社區租賃、銷售及其他服務的客戶基礎，我們已選擇性與地區物業管理公司訂立顧問服務合約。

根據該等安排，物業管理公司訂約於相關社區提供物業管理服務，而我們向該等地區物業管理公司提供諮詢及意見，使彼等得以憑藉我們的經驗及平台，改善彼等自身的營運標準及控制提供服務的營運成本。此外，我們訂約成立平台，於相關社區提供社區租賃、銷售及其他服務，日後可能為我們產生額外收益。

業務覆蓋及顧問服務的規模

於2013年12月31日，我們向中國179個住宅社區提供顧問服務。於2013年，我們的顧問服務產生的收益為人民幣500,000元，或年度總收益的0.2%。2013年顧問服務的毛利率為100%。

顧問服務的範圍

相關合約一般最少為期兩年。我們向該等地區物業管理公司就彼等營運的多個方面(如物業管理、工程、質量控制及人力資源管理)提供諮詢及意見。此外，我們可設立平台，以我們自有的品牌名稱於相關社區提供社區租賃、銷售及其他服務。有關我們的社區租賃、銷售及其他服務的資料，請參閱「我們的社區租賃、銷售及其他服務」一節。

此外，由於顧問安排項下的住宅社區管理處並無獨立法人身份，因此並無獨立銀行賬戶，我們向物業管理公司及相關住宅社區提供司庫職能服務，作為專有物業管理服務。該等管理處的所有交易均透過我們的司庫職能結算。

業 務

由於我們提供司庫職能，我們於2013年12月31日的根據顧問服務安排代表住宅社區住戶付款及收款分別為人民幣2,900,000元及人民幣3,300,000元。由於我們與物業管理公司而非與物業發展商、業主協會或業主訂立合約，我們的中國法律顧問向我們告知，任何根據顧問服務安排的代表住宅社區住戶付款應向對手方收回。有關進一步資料，請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－我們或未能收回全部代表住戶付款」及「財務資料－財務狀況表若干項目的說明－貿易及其他應收款項以及預付款項－其他應收款項及預付款項」兩節。

我們的顧問服務的付款期限及信貸期

我們就顧問服務收取費用。費用一般以(i)定期固定費用(一般具30天的信貸期)而不計及相關社區的表現或(ii)對手方來自管理相關社區的收益的若干百分比(一般須每月支付，並具30天的信貸期)計算，視乎合約而定。此外，儘管我們並無在2013年自顧問安排下的住宅社區產生任何社區租賃、銷售及其他服務溢利，日後任何有關溢利將定期由本集團與地區物業管理公司根據協定的百分比分攤。

顧問安排的合法性

我們的中國法律顧問告知，根據《物業管理條例》，物業管理公司可委托彼等管理範圍下若干專有物業管理服務予專有服務提供者。根據該條例，我們的中國法律顧問確認，本公司訂立顧問協議受法律許可，乃由於(i)我們與其他物業管理公司而非物業發展商或代表業主的業主協會訂立合約、(ii)我們僅向其他物業管理公司提供諮詢及意見以及僅向住戶及業主提供司庫職能等若干專有物業管理服務；及(iii)我們的顧問服務費由對手方而非業主支付。我們的中國法律顧問進一步確認，顧問協議合法有效，且對訂約方具約束力。

就我們所知，我們的顧問服務協議並無違反任何對手方與相關業主協會或物業發展商訂立的物業管理合約。此外，我們的中國法律顧問確認，即使物業發展商或業主協會質疑顧問安排，由於其並非顧問服務協議的訂約方，其對我們並無直接法律申索。因此，我們的顧問協議不會受物業發展商或業主協會質疑或終止。

業 務

下表為我們的物業管理服務及顧問服務主要分別的比較：

	物業管理服務	顧問服務
合約對手方.....	物業發展商或業主協會	地區物業管理公司
我們的主要責任及義務.....	<ul style="list-style-type: none"> • 保安服務 • 清潔及園藝服務 • 維修及保養服務 • 預售服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供諮詢及意見
司庫職能.....	我們向我們以酬金制方式管理的住宅社區提供司庫職能	我們向對手方以酬金制方式管理的住宅社區提供司庫職能
分包商的用途.....	我們可能委聘分包商提供若干物業管理服務	地區物業管理公司可能委聘分包商提供若干物業管理服務
主要供應商.....	分包商向我們所管理的住宅社區提供清潔、園藝及綠化等服務	概無主要供應商
客戶.....	我們所管理的住宅社區的物業發展商及業主協會	地區物業管理公司

業 務

	物業管理服務	顧問服務
付款期限及信貸期.....	一般為須於 30至90 天內支付的每月付款，信貸記錄良好的客戶可獲延長至最多一年付款	<ul style="list-style-type: none">• 定期固定費用(一般具30天的信貸期)；或• 對手方的收益的若干百分比(一般須每月支付，並具30天的信貸期)
信貸風險	信貸風險主要產生自我們向我們以酬金制方式管理的住宅社區提供的司庫職能，其引致代表住戶付款。我們有法律權利向業主收回有關應收款項	信貸風險主要產生自我們向對手方以酬金制方式管理的住宅社區提供的司庫職能，其引致代表顧問服務安排下的住宅社區住戶付款。我們有法律權利向對手方收回有關應收款項
僱員.....	總部及駐場員工	總部員工及我們分派駐場的顧問

業 務

物業管理合約屆滿時間表

於2013年12月31日，我們管理436個住宅社區，並為179個住宅社區提供顧問服務。下表載列於2013年相關物業管理合約根據其合約條款的屆滿時間表及其對收益的貢獻：

	住宅社區或 純商業物業數目及 相應合約管理建築面積				佔2013年的收益		佔2013年物業管理服務 總收益的百分比	
	我們所管理的住宅社區或 純商業物業		我們顧問 服務安排下的 住宅社區或純商業物業		我們所管理 的住宅社區 或純商業 物業	我們顧問 服務安排 下的住宅 社區或純 商業物業	我們所管理 的住宅社區 或純商業 物業	我們顧問 服務安排 下的住宅 社區或純 商業物業
	數目	(千平方米)	數目	(千平方米)	(人民幣 千元)	(人民幣 千元)	(%)	(%)
於下列期間屆滿的住宅 社區物業管理合約								
截至2014年12月31日止年度								
我們訂約管理的社區 ...	35	4,963	1	1	12,529	—	9.1	—
我們於合約屆滿後 提供服務的社區 ⁽¹⁾ ...	133	10,599	1	52	35,460	—	25.9	—
截至2015年12月31日								
止年度	41	7,667	10	413	15,873	—	11.6	—
截至2016年12月31日								
止年度及其後	68	12,335	154	26,153	10,912	528	8.0	0.4
並無指定日期 ⁽²⁾	159	27,721	13	1,629	33,760	—	24.7	—
小計	436	63,285	179	28,248	108,534	528	79.3	0.4
於下列期間屆滿的 純商業物業管理合約								
截至2014年12月31日止年度								
我們訂約管理的物業 ...	2	63	—	—	216	—	0.2	—
我們於合約屆滿後 提供服務的物業 ⁽¹⁾ ...	3	39	—	—	42	—	0.0	—
截至2015年12月31日								
止年度	—	—	1	42	—	—	—	—
截至2016年12月31日								
止年度及其後	4	225	—	—	25,540	—	18.6	—
並無指定日期 ⁽²⁾	5	370	—	—	502	—	0.4	—
小計	14	697	1	42	26,300	—	19.2	—
總計	450	63,982	180	28,290	134,834⁽³⁾	528⁽³⁾	98.5⁽³⁾	0.4⁽³⁾

附註：

- (1) 儘管相關物業管理合約經已屆滿，我們於2013年12月31日繼續為該等住宅社區或純商業物業提供服務。
- (2) 大部分該等物業管理合約均與物業發展商訂立，並將於各自的業主協會組成及訂立新物業管理合約時屆滿，而餘下的合約則並無指定屆滿日期。
- (3) 不包括於2013年屆滿的物業管理合約所產生的收益。

業 務

有關純商業物業的更多資料，請參閱「與控股股東的關係－關係與策略－策略－本集團管理（或提供顧問服務）的15個純商業物業」一節。

於往績記錄期內，儘管相關物業管理合約經已屆滿，我們繼續按相同條款向若干住宅社區及純商業物業提供服務。於2011年、2012年及2013年12月31日，我們分別根據有關安排向65個、84個及136個社區及物業提供服務。我們分別於2011年及2012年12月31日管理的該65個及84個社區及物業於2013年12月31日仍為我們所管理。這種合作關係可由任何一方單方面終止。於2011年、2012年及2013年，我們分別因對手方單方面決定終止合約而停止向兩個、三個及零個社區提供服務。

透過增長物業管理服務或顧問安排拓展的決定

我們的整體政策為透過與物業發展商或業主協會的新委聘內涵式增長，或透過收購其他物業管理公司發展我們的物業管理服務，以拓展我們的業務。然而，我們決定拓展的若干區域未必具有即時適合的內涵式增長或收購機會。於此情況下，我們可能考慮與地區物業管理公司訂立顧問安排。

擴充物業管理服務的目標社區甄選過程

自我們於2002年開業以來，我們的業務覆蓋範圍已從深圳延伸至中國60個城市，而我們於2013年12月31日在有關城市訂約管理436個住宅社區，並為179個住宅社區提供顧問服務。我們的營銷部門負責履行市場研究及業務發展職能。我們選擇性評估經濟發達地區中人口稠密城市（如省會、一線及二線城市）的機會。一旦我們於新城市設有業務，我們將設法於該城市或附近城市擴展業務，以盡量提高規模經濟效益。

取得新服務合約以達致內涵式增長

我們通常透過競標獲委任為物業管理公司，為住宅社區提供服務。競價邀約一般來自在建住宅社區的物業發展商，或來自擬更換現有住宅物業管理公司的已竣工住宅社區的業主協會。

新物業管理服務合約的識別過程及渠道

就內涵式增長而言，我們根據客戶的物業組合、背景及目標社區的開發時間表挑選客戶。我們亦就目標社區的財務狀況以及溢利及現金流量預測進行可行性分析。收集目標社區及目標客戶的所有資料後，我們進行數據分析，以挑選溢利率較高、知名度較高及項目發展規模較大的項目。當我們就新物業管理合約投標時，我們會考慮我們可透過設備租賃計劃的自動化及其他設備升級服務實現的潛在節約成本，而有關節約成本有助我們降低投標中的建議物業管理費。

業 務

向外收購物業管理公司

我們近年亦成功通過收購地區住宅物業管理公司擴展我們的覆蓋範圍，而該等公司於我們經營所在的同一地區管理多個住宅社區。下表載列我們於往績記錄期內收購的物業管理公司(包括彼等各自的附屬公司)的若干資料：

已收購公司名稱	實際收購日期 ⁽¹⁾	已收購股本權益 ⁽²⁾	代價 (人民幣千元)	地理位置	合約管理 建築面積 (千平方米) ⁽²⁾⁽³⁾	物業數目 ⁽²⁾⁽³⁾
截至2011年12月31日止年度						
惠州市友鄰物業管理.....	2011年7月	100.0%	500	華南(不包括深圳)	51	2
深圳市羅伯特管家.....	2011年7月	51.0%	600	深圳	81	1
截至2012年12月31日止年度						
鐵嶺正南物業管理.....	2012年1月	51.0%	1,980	中國東北	241	4
陝西蓮塘物業服務.....	2012年7月	100.0%	800	中國西北	236	2
河源市彩生活物業管理.....	2012年8月	100.0%	5,680	華南(不包括深圳)	1,033	5
截至2013年12月31日止年度						
秦皇島市宏添源物業服務....	2013年1月	51.0%	2,980	華北	3,286	24
南京名城物業管理.....	2013年1月	90.0%	5,680	華東	1,457	24
陝西彩生活物業管理.....	2013年3月	51.0%	不適用 ⁽⁴⁾	中國西北	394	4
南京慧韜物業管理.....	2013年5月	90.0%	5,280	華東	2,836	22
無錫市太湖花園物業管理....	2013年6月	80.0%	3,200	華東	774	8
南京錦江物業管理.....	2013年6月	90.0%	9,880	華東	2,115	12
上海欣周物業管理.....	2013年6月	70.0%	13,880	華東	3,260	31

附註：

- (1) 實際收購日期指財務報表中就會計處理所用的收購日期。請參閱本文件附錄一的會計師報告附註36。
- (2) 於上述各自的收購日期。
- (3) 數字包括已收購公司管理的純商業物業所佔的合約管理建築面積及物業數目。
- (4) 名義代價人民幣1元。

目標識別及評估

我們憑藉對行業格局的熟悉程度識別潛在收購目標。我們一般尋求能符合下列條件的目標：

- 合約管理建築面積超過100,000平方米；
- 管理狀況良好、地理集中，且適合推行我們的業務模式及策略的物業；

業 務

- 總負債少於人民幣5,000,000元；及
- 並無重大法律缺陷或障礙。

我們優先考慮具備下列條件的目標：(i)位於省會、一線及二線城市以及我們目前設有業務的地點的其他周邊地區；(ii)根據我們的估計，內部回報率超過20%；及(iii)具備一級資質證書等重要業務資源。於最近的收購事項，我們亦已設法推行多項措施以減低少數股東對已收購公司業務的影響力，包括(i)於收購協議中列明少數股東並無權力影響營運，而主要管理職位乃由我們提名的人選出任；及(ii)收購超過70%的目標股本權益。

於高級管理層作出收購決定前，我們的盡職審查及內部審核程序須包括審閱相關法律、財務及營運文件，包括但不限於下列各項：

- 目標的財政狀況、財務及稅務影響、溢利及現金流量預測以及收購成本等因素的可行性分析；
- 營業執照及資質證書；
- 經審核及管理財務報表；
- 債項資料；及
- 詳列目標物業管理費安排的文件。

作為我們可行性分析的一部分，我們亦考慮目標社區是否適合透過我們的設備租賃計劃進行自動化及其他設備升級。基於我們對大部分社區於完成自動化及設備升級之前及之後三個月財務表現的審閱，我們已節省勞工成本，而在若干情況下，亦已減低其他營運成本。此外，基於我們的審閱，經計及設備租賃成本，於完成升級後，上述社區的財務表現亦有所改善。因此，我們相信設備租賃計劃在社區層面節省足夠成本，以至少補足我們的設備租賃成本。透過設備租賃計劃的預期節約成本亦使我們得以於就新收購目標投標時降低定價。

我們亦依賴獨立第三方會計師行對收購目標進行財務盡職審查及審核。此外，管理層進行實地探訪，以評估目標的營運表現及釐定我們是否有改善空間。我們打算繼續進行選擇性收購，以加快我們的業務發展。於最後實際可行日期，我們並未識別任何特定收購目標。

業 務

收購後的評估

於收購地區住宅物業管理公司後，我們就其管理的各項物業訂立將須於指定時間內完成的若干財務及營運目標，包括：

- 訂立財政預算及主要表現指標，如(i)預計來自社區租賃、銷售及其他服務的收益；及(ii)預計來自物業管理服務的收入淨額；
- 人員編製計劃；
- 實施標準化、集約化及自動化策略；
- 自動化及其他設備升級；及
- 物色商機及提供社區租賃、銷售及其他服務。

我們按季評估各社區就達至上述目標的進度，並於發現不足時制定及推行必要的措施。儘管我們已收購的實體於2011年及2012年12月31日出現淨負債狀況，該等附屬公司自收購日期起分別能於2011年及2012年整體產生溢利約人民幣113,000元及人民幣91,000元。此外，我們毋須就商譽確認任何減值虧損，惟深圳市羅伯特管家除外。各物業管理公司的收購後業務減值評估乃根據物業管理服務分部中本集團實體的現金產生單位的減值評估。有關現金產生單位減值評估的進一步詳情，請參閱「財務資料－重大會計政策、估計及判斷－重大會計判斷及估計－商譽的估計減值」各節，而有關深圳市羅伯特管家的更多資料，請參閱「財務資料－選定損益表項目的說明－已確認的商譽減值虧損」。

顧問安排的選擇考量

當我們決定拓展至並無即時適合的內涵式增長或收購機會的若干地區時，我們可能考慮與地區物業管理公司訂立顧問安排。

為評估可能人選的適合性，我們評估多個因素，包括但不限於(i)地區物業管理公司的財務實力、聲譽及信用狀況；及(ii)其管理的住宅社區的營運及財務表現。有關評估令我們可初步評估該等可能人選交易的潛在信貸風險，以及是否具有透過協助可能人選改善經營及降低成本而創造價值的機會。

我們的中國法律顧問指我們的對手方乃我們可能尋求收回應收顧問費及代表顧問安排下的住宅社區住戶付款的相關物業管理公司。因此，彼等的財務及信貸表現影響我們顧問服務的信貸

業 務

風險。請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－與我們訂立顧問協議的地區物業管理公司的財務狀況可能使我們面臨若干信貸風險」。我們透過上述選擇考量減低有關風險。此外，我們與地區物業管理公司訂立顧問安排後，我們透過進行每月貿易應收款項分析及採取跟進行動以收回任何逾期餘額，以持續監控信貸風險。我們的會計部門亦定期審閱對手方的財務狀況。我們相信透過上述措施，我們將可盡量降低與我們的顧問服務有關的信貸風險。

我們的工程服務

我們透過外包予合資格第三方承包商及與其合作，以及透過我們專注於工程服務的附屬公司深圳市開元同濟，為物業發展商(包括主要獨立物業發展商，亦在較低程度上包括花樣年集團)及我們所管理的社區提供工程服務。有關向花樣年集團提供的工程服務詳情，請參閱「關連交易－不獲豁免持續關連交易－1. 深圳市開元同濟向保留集團提供工程服務」一節。我們的工程服務主要包括(i)設備安裝服務(包括自動化及其他硬件設備安裝服務及節能設備安裝服務)；(ii)維修及保養服務；及(iii)透過我們的設備租賃計劃提供自動化及其他設備升級服務。下表載列按服務類別劃分的工程服務分部收益明細：

	截至12月31日止年度					
	2011年		2012年		2013年	
	人民幣千元	佔工程服務 收益百分比	人民幣千元	佔工程服務 收益百分比	人民幣千元	佔工程服務 收益百分比
設備安裝服務.....	34,098	72.8	47,716	80.2	34,206	66.3
維修及保養服務.....	12,742	27.2	11,592	19.5	14,788	28.6
設備租賃.....	—	—	186	0.3	2,629	5.1
工程服務費總額	46,840	100.0	59,494	100.0	51,623	100.0

設備安裝服務

自動化及其他硬件設備安裝服務

我們根據物業發展商的要求向彼等提供自動化及其他硬件設備安裝服務，旨在使我們的收益來源更多元化，及與已委聘我們或可能於其後交付物業發展項目時委聘我們提供物業管理服務的物業發展商建立業務關係。該等服務一般涉及保安監察系統、對講器材、警報器、匙卡保安系統及電力供應系統等裝置的採購、設計及安裝。

業 務

已竣工項目

於2013年12月31日，我們已完成物業發展商的217個自動化及其他硬件設備安裝服務項目，其中170個為合約價值低於人民幣1,000,000元的項目，39個為合約價值介乎人民幣1,000,000元以上至人民幣4,000,000元的項目及七個為合約價值介乎人民幣4,000,000元以上至人民幣8,000,000元的項目，及一個為合約價值超過人民幣8,000,000元的項目。該217個已完成自動化及其他硬件設備安裝服務的項目的總合約價值約為人民幣154,000,000元。

下表載列我們於往績記錄期內竣工的選定自動化及其他硬件設備安裝服務項目：

地點	性質	竣工日期	合約價值
四川省成都.....	商業	2011年6月	約人民幣4,000,000元
四川省成都.....	商業	2011年8月	約人民幣8,000,000元
四川省成都.....	住宅	2012年3月	約人民幣2,200,000元
四川省成都.....	住宅	2012年4月	約人民幣2,500,000元
廣東省深圳.....	商業	2012年12月	約人民幣2,300,000元

在建項目

於2014年4月30日，我們有43個自動化及其他硬件設備安裝服務在建項目，其中20個為合約價值低於人民幣1,000,000元的項目，18個為合約價值介乎人民幣1,000,000元以上至人民幣4,000,000元的項目，三個為合約價值介乎人民幣4,000,000元以上至人民幣6,000,000元的項目，及兩個為合約價值超過人民幣6,000,000元的項目。該43個設備安裝服務在建項目的總合約價值約為人民幣95,300,000元。

下表載列我們於2014年4月30日的選定自動化及其他硬件設備安裝服務在建項目：

地點	性質	預計竣工日期	合約價值
天津.....	住宅	2014年12月	約人民幣4,200,000元
四川省成都.....	住宅	2015年6月	約人民幣5,800,000元
江蘇省蘇州.....	住宅	2014年11月	約人民幣3,800,000元
江蘇省蘇州.....	住宅	2014年12月	約人民幣5,300,000元
四川省成都.....	住宅	2014年8月	約人民幣3,600,000元

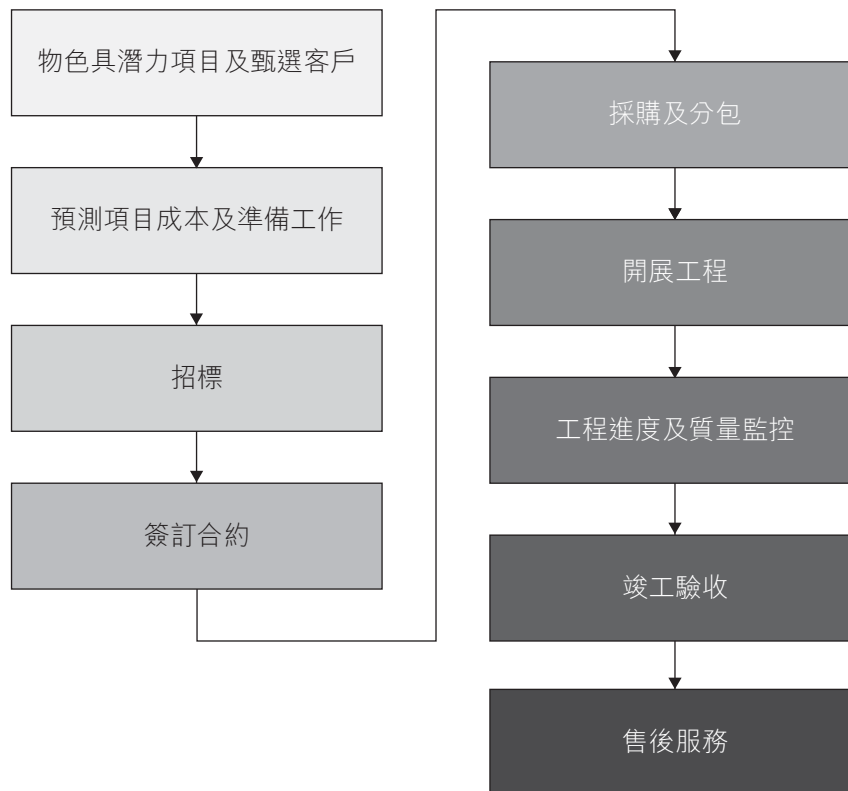
業 務

於2014年4月30日，我們有以下將開展的部分已訂約項目：

地點	性質	合約日期	預計竣工日期	合約價值
江蘇省無錫.....	商業	2013年1月	2014年6月	約人民幣3,200,000元
廣東省東莞.....	住宅	2013年5月	2014年12月	約人民幣1,500,000元
廣西壯族自治區桂林 ..	住宅	2013年6月	2014年12月	約人民幣8,600,000元

自動化及其他硬件設備安裝服務的項目工作流程

下圖說明我們的工程服務項目工作流程基於標準化程序的主要步驟：



- 物色具潛力項目及甄選客戶

我們的銷售及營銷團隊透過維持與物業發展商的關係及進行有關發展中物業、新建物業發展項目及已交付物業發展項目的市場研究物色具潛力的工程項目。我們的銷售及營銷團隊亦參與多個房地產貿易展覽會及項目競價邀約。我們基於客戶的物業組合、背景及計劃項目的時間表甄選客戶。在收集所有有關具潛力項目及客戶的資料後，我們進行數據分析以選出溢利率較高、知名度較高及項目發展規模較大的項目。一旦物色到具潛力在的項目，我們的工程師將與我們的準客戶討論有關需要。

業 務

- 預測項目成本及準備工作

我們的行政部門根據我們的技術部門編製的項目計劃及工作清單制定項目成本預測。項目經理就計劃原材料用量進行駐場調查及討論可行技術方案及將有關數據發送至行政部門以編製項目成本預測以及設備及配件的報價單。

- 招標

收到招標邀請後，我們的營銷人員根據客戶的需要進行分析，以確定工作範圍以及成本及技術要求。技術員其後根據招標要求準備前期工作規劃。工作規劃經營銷部門經理及我們的總經理批准後，營銷人員將準備投標文件。

- 簽訂合約

倘我們獲得有關項目，我們一般將於收到投標文件後與客戶訂立協議，訂明最終合約價、工作範圍及付款安排。我們其後將組成項目團隊推行項目。

- 採購及分包

我們的技術部門制定各項目所需原材料的清單，而該清單已計入行政部門的項目成本預測。採購設備及原材料須獲得行政部門事先批准，而任何並無計入項目成本預測的採購必須取得事先批准。倘我們須外包部分工程，我們會根據多項準則甄選我們的分包商，例如彼等持有的相關技術執照及往績記錄。有關分包的詳情，請參閱「一分包」一節。我們於進行項目期間一直維持對分包商的質量監控。我們亦可與獨立第三方服務供應商訂立合約，以提供售後服務。請參閱「質量控制－第三方分包商及採購的質量控制」一節。

- 開展工程

在建設工程的準備工作中，我們舉行技術會議，以向工程團隊詳細解釋工作規劃。技術部門草擬工作規劃，而該規劃其後由項目經理基於營運需求檢討及修訂。項目主管亦在進行工作前安排物流事宜，例如工程團隊的住宿及開設當地銀行賬戶等。

- 工程進度及質量監控

工程期因各項目的工作量及複雜程度而異，為期約三個月至三年不等。於工程過程中，我們遵循我們的建設計劃，以按時完成工程工作為目標。然而，倘須對工程計劃作出修訂，我們將與我們的客戶溝通，並在修改工程規劃前取得彼等的同意。項目經理每月編製有關上一個月完成的工作的進度報告，且該報告亦包括成本、薪金明細及所產生的其他開支。

業 務

我們相信質量監控是我們工程服務業務的關鍵。我們規定所有建設工人具備相關資格，且我們定期向彼等提供培訓。我們於工作過程中一直執行質量監控常規，且我們僅向合資格供應商購買原材料。項目經理於交付時檢驗原材料。此外，我們亦制定項目經理於工作過程中每個階段須滿足以進入下一階段的詳細要求。

- 竣工驗收

於竣工後，我們通常在交付前一個月內進行系統試行，並保存試行的詳細記錄以確保有關系統可靠。我們的項目經理及客戶將進行最終驗收。我們亦向我們的客戶提供產品培訓，並保存培訓過程的詳細記錄作為我們竣工文件的一部分。

- 售後服務

客戶服務部門負責收集客戶對所提供的工程服務的反饋意見。項目的主管地方工程師負責項目的維修及保養。售後服務團隊包括來自保養部門、工程部門及技術部門的人員。我們亦可與獨立第三方服務供應商訂立合約，以提供售後服務。

我們的定價政策

我們一般透過競價過程獲得新委聘。我們基於工程項目類別、項目成本預測、採購需求及所涉及的技術複雜程度等多項因素為我們的服務定價。

付款及信貸條款

合約付款條款一般根據工程作業的進度釐定，而高達合約價值若干指定百分比的款項將按月或分期向我們支付。除保證金外(金額一般介乎合約價值的3%至5%，並可由客戶於竣工驗收後保留最多兩年)，餘下的合約價值於項目完成及我們通過客戶的質量檢測後向我們支付。於往績記錄期內，我們自物業發展商收取若干物業作為我們向彼等提供工程服務的部分代價。請參閱「財務資料—選定損益表項目的說明—投資物業公平值變動」一節。

節能設備安裝服務

我們以LED燈、動態感應燈及具能源效益的升降機等節能設備取代我們所管理或提供顧問服務的社區的現有硬件，協助該等社區實現能源節約。於2013年12月31日，我們已於139個住宅社區完成安裝節能設備。安裝後，我們保留該等裝置的擁有權。我們一般會以48個月免息期，就安裝費按月向客戶發出賬單，而該等費用包括初始成本，另加按所節省的能源成本的百分

業 務

比或每部所安裝裝置的固定費用計算的收益部分。我們現正向我們所管理或提供顧問服務的所有物業推出節能技術，以提升能源效益。由於我們於2012年下半年方開始業務，此項服務所產生的收益於往績記錄期內並不重大。



維修及保養服務

我們向我們所管理或提供顧問服務的物業提供維修及保養服務。於2013年12月31日，我們獲委聘為我們所管理或提供顧問服務的480個住宅社區提供維修及保養服務。餘下我們所管理或提供顧問服務的住宅社區主要由其他第三方承包商或當地駐場員工提供維修及保養服務。

我們就升降機、防火設備及排水系統等各種樓宇硬件提供維修及保養服務。我們按多項因素為維修及保養服務定價，包括作業的複雜程度及涉及的資源。就所提供的服務而言，我們就此以按月或按季等方式收取分期付款。

設備租賃



自2012年下半年起，我們透過我們的設備租賃計劃開始為我們所管理或提供顧問服務的住宅社區提供自動化及其他設備升級服務。於2013年12月31日，我們已分別在約79個住宅社區完成了自動化及其他設備升級。我們現正向我們所管理或提供顧問服務的更多住宅社區提供該等設備升級，而該等升級主要包括下表載列的設備：

設備	目的	例子
停車場保安系統 . . .	住戶可於停車場入口以通行證刷卡，以打開保安閘。此外，機器於訪客的車輛進入前發出入閘票，以供訪客於支付泊車費後離開停車場之用。	
車輛遙控進入系統 . .	住戶可申請於彼等的車輛安裝儀器，而當車輛靠近時，感應器能因偵察到該儀器而打開停車場保安閘。	

業 務

設備	目的	例子
個人自動進出系統...	住宅社區各個無人看守的入口已安裝防跟隨大門。	
樓宇進入系統.....	進入住宅樓宇的大門已安裝讀卡器，而讀卡器會在感應到正確的准入證後開啟大門。	 
遠程監控攝錄機...	住宅社區的主要地點已安裝監控攝錄機，以加強保安。該等監控攝錄機由我們總部的操作員監察。	
電子巡邏車輛.....	該等車輛讓我們的駐場員工以更高效率巡邏住宅社區。	
指示牌.....	我們設立指示牌，以主要告知住戶指引方向、我們的免費服務熱線及彩生活網站。	

業 務

設備	目的	例子
彩生活空間.....	彩生活空間為我們新型的駐場管理處，其設有展覽室展示部分於彩生活網站上提供或宣傳的產品或服務。請參閱「我們的社區租賃、銷售及其他服務—我們的線下及線上服務平台—彩生活空間」一節。	 

我們根據相關租賃協議（其一般為期五年，並與同一住宅社區的物業管理合約年期並無關連）於合約期內及其後維持對該等裝置的擁有權。倘物業管理合約早於租賃協議屆滿，我們有權拆除該等自動化及其他設備，並重新安裝在其他住宅社區，而我們預期此舉不會產生顯著成本。

我們基於多項因素釐定購買自動化及其他設備升級服務材料所需的資本開支金額，如相關社區的規模及技術要求。一般而言，社區需要約半年時間完成設備升級，惟須視乎每個升級項目的複雜程度而定。我們每月向相關社區收取租賃付款，並就每月租賃付款定價，以使初步資本開支一般可於約兩至四年半內收回，而設備租賃合約則一般為期五年。因此，我們相信，我們的定價政策允許我們在合理期間內收回設備租賃計劃的資本開支。

設備租賃所產生的收益乃入賬為工程服務項下的經營租賃租金收入—設備租賃，並於2011年、2012年及2013年分別為零元、人民幣200,000元及人民幣2,600,000元。由於我們在2012年下半年方開始透過我們的設備租賃計劃為相關社區提供自動化及其他設備升級服務，故有關收益於往績記錄期內並不重大。請參閱「與工程服務有關的合約—設備租賃」一節。於2013年為數人民幣2,600,000元的設備租賃收入中，約人民幣1,500,000元與於2012年所產生的約人民幣4,900,000元的資本開支有關。在此基礎上，經計及2013年設備租賃業務分部77.9%的平均毛利率後，2012年產生資本開支的設備租賃計劃的回本期約為四年，而我們認為該回本期整體與我們的設備租賃計劃的定價基準一致。

業 務

我們提供該等服務，藉以減低物業管理服務的成本及提高相關社區的可持續性。基於我們對大部分社區於完成自動化及設備升級之前及之後三個月財務表現的審閱，我們已節省勞工成本，而在若干情況下，亦已減低其他營運成本。此外，基於我們的審閱，經計及設備租賃成本，於完成升級後，上述社區的財務表現亦有所改善。因此，我們相信設備租賃計劃在社區層面節省足夠成本，以至少補足我們的設備租賃成本。透過設備租賃計劃帶來的預期節約成本亦使我們得以於就收購目標或新物業管理服務合約投標時降低定價。

與工程服務有關的合約

設備安裝服務

就自動化及其他硬件設備安裝服務而言，深圳市開元同濟與物業發展商訂立工程服務合約。該等合約一般載有我們的工作範圍、質量標準及我們必須完成工作的期限。該等合約亦詳列我們負責採購、設計及安裝的設備型號、數量及單位價格。我們一般可在客戶事先批准下分包工程。

就節能設備安裝服務而言，由深圳市開元同濟持有51%的深圳市安彩華能源投資與相關物業管理公司訂立為期不多於五年的合約。根據該等合約，我們承擔節能裝置的初步採購及安裝，並於合約期內提供該等裝置的保養。

維修及保養服務

就維修及保養服務而言，深圳市開元同濟與相關物業管理公司訂立一般為期不多於五年的合約，以提供定期維修及保養服務。該等合約載有我們的工作範圍，如需要維修及維修及保養服務的設備、服務規律、緊急服務程序及服務質量。

設備租賃

就透過我們的設備租賃計劃提供的自動化及其他設備升級服務而言，深圳市開元同濟與為及代表住宅社區的相關物業管理公司訂立一般為期五年的租賃協議。根據該等合約，深圳市開元同濟一般須負責自動化裝置的初步採購及安裝。我們就採購該等裝置所產生的開支於綜合財務狀況表入賬為物業、廠房及設備，並按直線基準折舊。深圳市開元同濟可能委聘分包商履行安裝服務。該等協議亦訂明將予安裝的設備的工作期、測試運行情(一般為一個月)、價格及數量。

業 務

我們的社區租賃、銷售及其他服務

住戶及業主對當地產品及服務的需求

我們的社區租賃、銷售及其他服務主要包括(i)公共空間租賃協助；(ii)購物協助；及(iii)住宅及零售單位租賃及銷售協助。我們的主要社區租賃、銷售及其他服務產生一次過收益，此乃由於相關收益乃產生自每宗與客戶的交易，惟作為住宅及零售單位租賃及銷售協助一部分的線上租賃資料平台使用費除外，其產生經常收益。於2011年、2012年及2013年，所產生的該等收益佔總社區租賃、銷售及其他服務收益的約11%、4%及12%。

隨著我們總合約管理建築面積及我們所管理或提供顧問服務的住宅社區數目增長，我們認為大量的住戶及業主將帶來對當地產品及服務的潛在需求。此等住戶及業主一向主要依賴線下渠道搜查大量資料以尋找相關的產品及服務。我們相信可藉此機會推出一個服務平台，讓住戶及業主可以更具效率的方式尋找及享用當地產品及服務。憑藉與居於我們所管理或提供顧問服務的住宅社區的住客及業主互動的機會，我們已戰略性將自身定位於當地供應商與該等住戶及業主之間，以開發服務平台讓彼等能尋找並獲得可應付有關需求的若干社區租賃、銷售及其他服務。

下表載列於往績記錄期內由我們的社區租賃、銷售及其他服務產生的收益明細：

	截至12月31日止年度					
	2011年		2012年		2013年	
	人民幣 千元	佔社區租賃、 銷售及其他 服務 收益百分比	人民幣 千元	佔社區租賃、 銷售及其他 服務 收益百分比	人民幣 千元	佔社區租賃、 銷售及其他 服務 收益百分比
社區租賃、銷售及其他服務						
公共空間租賃協助.....	6,897	27.8	9,677	30.1	14,578	32.7
購物協助.....	5,362	21.6	8,359	26.0	13,928	31.2
住宅及零售單位租賃及 銷售協助.....	6,306	25.4	3,960	12.3	9,166	20.5
其他 ⁽¹⁾	2,297	9.2	7,440	23.1	6,971	15.6
小計.....	20,862	84.0	29,436	91.5	44,643	100.0
物業代理服務.....	3,978	16.0	2,707	8.5	—	—
社區租賃、銷售及其他服務費總額...	24,840	100.0	32,143	100.0	44,643	100.0

業 務

附註：

- (1) 包括資訊系統軟件使用費及清潔服務費。我們授權我們所管理或提供顧問服務的物業的物業管理處使用我們的資訊科技軟件，並按月收取使用費。清潔服務費乃因我們向我們所管理或提供顧問服務並按酬金制收取物業管理費的物業住戶提供清潔服務而產生。

社區租賃、銷售及其他服務組合

我們向我們所管理或提供顧問服務的住宅社區住戶及業主提供社區租賃、銷售及其他服務，以提高生活質素及為該等住戶及業主提供便利。我們目前主要透過辦公室平台提供社區租賃、銷售及其他服務。

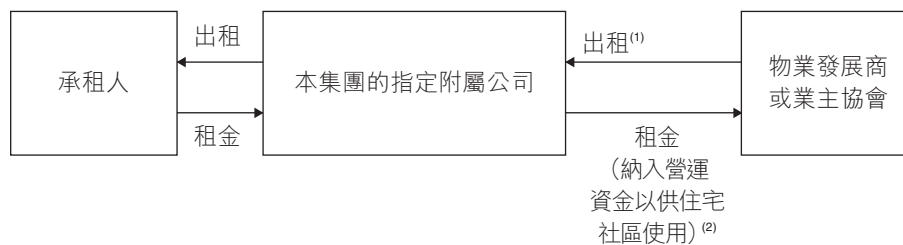
我們預期社區租賃、銷售及其他服務將持續演變，以迎合住戶及業主不斷轉變的需要。此外，社區租賃、銷售及其他服務可因應多項因素而在不同住宅社區會有所不同，包括當地商業環境及住戶及業主的特定需求。於2013年12月31日，我們已為358個我們所管理或提供顧問服務的住宅社區提供社區租賃、銷售及其他服務。

我們的主要社區租賃、銷售及其他服務可分類為下列主要類別：

- (i) **公共空間租賃協助。**住宅社區的實體宣傳空間(如升降機內牆或公共空間)為物業發展商或業主的財產。我們協助彼等出租該等空間，並收取佣金作為回報。我們亦就住宅社區的額外空間提供該等服務，並將有關空間出租作貯存空間。

一般而言，根據合約訂明的付款條款，我們的承租人須定期(每季、每六個月或每十二個月)繳交租金。

下圖大致說明我們公共空間租賃協助的服務流程：



附註：

- (1) 業主(透過彼等的業主協會或代表彼等的物業發展商)授權物業管理公司向我們的指定附屬公司出租公共空間以收取費用。

業 務

(2) 營運資金池乃代表業主維持。

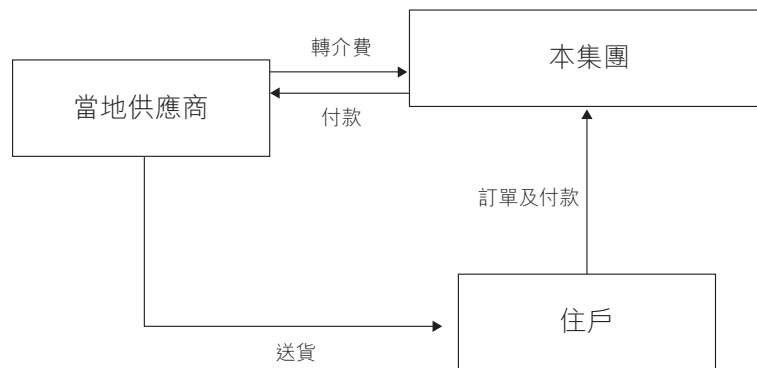
有關我們於公共空間租賃協助方面的合約安排，請參閱「有關我們社區租賃、銷售及其他服務的主要合約—有關公共空間租賃協助的合約」一節。

(ii) **購物協助。**視乎產品或服務類別而定，住戶可透過我們的駐場管理處、免費服務熱線或覆蓋358個住宅社區(於2013年12月31日)的彩生活網站下達訂單。

一般而言，凡購買大米、瓶裝水及食油，住戶會於駐場管理處或透過免費服務熱線下達訂單。駐場管理處維持一定存貨水平的瓶裝水，以應付住戶的迫切需要。瓶裝水、食油及大米供應商會根據我們的訂單將貨物運送至我們所管理或提供顧問服務的住宅社區。付款一般於送貨時結清，而我們會從供應商獲得售價的若干百分比或固定費用作為轉介費。此外，我們亦購入及維持自家的水果存貨，並將水果售予社區的住戶。

此外，倘住戶所居住的住宅社區設有我們透過彩生活網站提供的線上購物協助，彼等可於線上下達訂單。凡購買由我們選定的當地供應商提供的當地產品及服務的住戶，可於彩生活網站下達及結算其訂單。於透過彩生活網站下達及結算訂單時，我們會保留彼等的部分付款作為轉介費。另請參閱「——我們的線下及線上服務平台」。

下圖說明我們線下購物協助的服務流程：



有關我們於購物協助方面的合約安排，請參閱「有關我們社區租賃、銷售及其他服務的主要合約—有關購物協助服務的合約」一節。

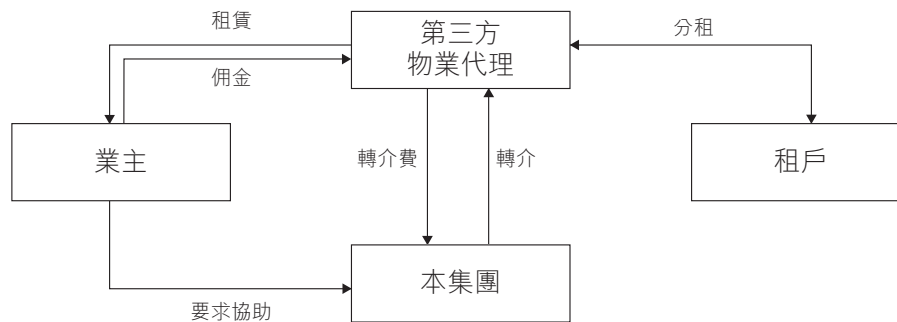
業 務

(iii) **住宅及零售單位租賃及銷售協助**。當業主向我們尋求租賃協助時，我們會將個案轉交予獨立第三方物業代理，而該代理會作為一手租戶以固定租期向業主承租單位，並以溢價或於涵蓋一手租戶所享免租期的期間以租金分租單位予合適租戶。就每宗成功的轉介個案而言，我們有權收取轉介費，該費用乃按固定費用，另加物業代理就使用我們的線上租賃資料平台所得的收益中的若干百分比(倘適用)計算。於應付分租租客時，物業代理承擔業主一般將負責的所有責任。除租賃協助外，我們亦轉介尋求出售其單位的業主予一名獨立第三方物業代理，並收取按該代理從業主收取的佣金中的若干百分比計算之轉介費。

於2011年，我們亦有分租業務，當中我們與業主訂立租賃協議，並於其後分租物業予不同的承租人。我們確認租賃與分租租金支出的淨差額為收益。我們逐步停止這做法並以上一段所述的安排取代。

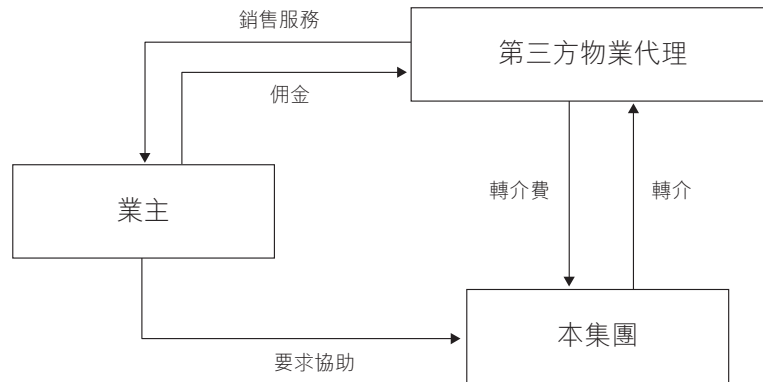
有關我們於住宅及零售單位租賃及銷售協助方面的合約安排，請參閱「有關我們社區租賃、銷售及其他服務的主要合約—有關住宅及零售單位租賃及銷售協助的合約」一節。

下圖說明我們住宅及零售單位租賃協助的服務流程：



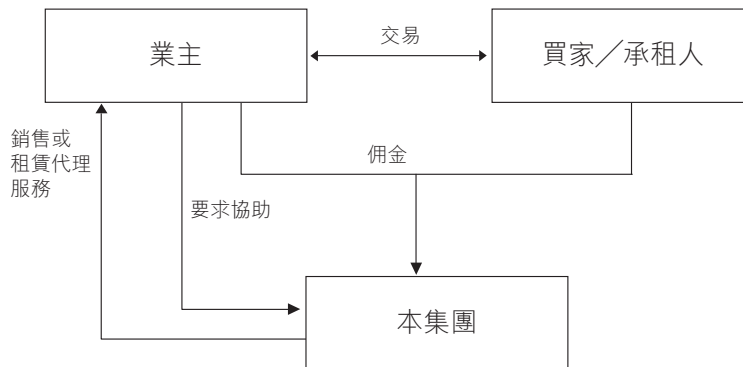
業 務

下圖說明我們住宅及零售單位銷售協助的服務流程：



- (iv) **物業代理服務。**以往，我們的附屬公司深圳市星彥行置業向尋求出租或出售彼等於我們所管理住宅社區的物業的業主提供物業代理服務。深圳市星彥行置業於物業獲承租或出售後時收取佣金。基於物業代理服務的勞工密集性質使然，我們相信該等服務會分散我們管理層對開發服務平台的集中力。因此，我們於往績記錄期內逐步停止物業代理服務，並以透過上述第三方物業代理提供的住宅及零售單位租賃及銷售協助服務取代，以更集中於開發我們的服務平台。

下圖說明我們物業代理服務的服務流程：



我們的線下及線上服務平台

我們現時透過我們的線下平台提供社區租賃、銷售及其他服務，讓住戶可於駐場管理處或透過免費服務熱線下達訂單。我們計劃透過進一步擴大彩生活網站的覆蓋範圍及於彩生活空間宣傳我們的線上服務，以開拓我們的線上平台。請參閱「一彩生活空間」一節。

業 務

彩生活網站

我們計劃進一步擴大彩生活網站www.colourlife.com的覆蓋範圍。居住於我們所管理或提供顧問服務的住宅社區的各住戶(如有)均合資格登記賬戶以進入網站，亦可透過手機應用程式進入網站。

鑒於在彩生活網站上提供的產品及服務類別因應不同住宅社區而各異，故彩生活網站乃以地區為主導。我們記錄並向相關當地供應商轉送線上訂單。住戶可視乎所訂購產品的類別而選擇不同的取貨方法。視乎所提供服務或產品的類別而定，當地供應商可提供送貨上門或於指定地點提供服務或產品。住戶可在作出線上訂購時以銀行卡或信用卡支付其購買的產品及服務，或於送貨時以現金支付。

於2013年12月31日，彩生活網站可供358個我們所管理或提供顧問服務的住宅社區使用。

彩生活空間

我們計劃透過彩生活空間宣傳線上服務平台，而彩生活空間乃讓供應商得以展示彼等於彩生活網站提供或宣傳的產品及服務的駐場展覽室。我們早前已與婚禮攝影師、酒店及電影院等當地供應商合作，讓其於彩生活空間展示彼等的產品及服務。住戶可與當地供應商交流，並親身體驗彼等的產品及服務。此外，彩生活空間提供實質地點，讓我們可指導住戶如何使用彩生活網站。請參閱「我們的工程服務—設備租賃」一節。

於2013年12月31日，我們已為77個我們所管理或提供顧問服務的住宅社區設立彩生活空間。

與當地供應商的夥伴關係

我們相信，我們的服務平台為當地供應商提供獨一無二的好處，並較其他純電子商務業務等競爭性宣傳平台更具獨特優勢。在其他電子商務網站上的宣傳一般並非針對位置，而用戶須篩選大量資料，以尋找與其相關的產品及服務。相比之下，我們主要登載圍繞住宅社區的當地供應商的宣傳廣告，而我們相信這將有助當地供應商對準最具潛力的客戶，同時亦方便住戶搜尋最相關的產品及服務。此外，我們相信針對位置的服務亦對鄰近小餐廳等當地供應器具吸引力，該等餐廳可能在毋須於全國性電子商務網站刊登廣告的情況下亦可吸引住戶惠顧。

我們的駐場團隊積極聯繫我們所管理住宅社區附近商圈內的供應商，並邀請彼等於我們的服務平台推廣其產品及服務。為使服務平台提供的產品及服務品質優良，我們仔細評估與我們合作的當地供應商。請參閱「質量控制—供應商的質量控制」一節。

業 務

有關我們社區租賃、銷售及其他服務的主要合約

有關公共空間租賃協助的合約

作為物業管理公司，我們根據我們的物業管理合約獲物業發展商或業主協會授權將公共空間出租予第三方用戶。我們的物業管理附屬公司(代表授權方)一般將該等空間出租予我們的其中一家指定附屬公司，如深圳市彩生活網絡服務。該等合約一般為期不多於三年，據此，我們的指定附屬公司每月向我們各物業管理附屬公司作出租金付款。該等付款被我們的物業管理附屬公司視為額外營運資金，以供住宅社區使用。指定附屬公司其後與廣告公司或需要貯存空間的人士等第三方訂立合約，以出租訂約空間。該等合約一般視乎租賃而載列範圍。該等合約一般於一年後屆滿，並於相互協定下可予重續。

有關購物協助服務的合約

我們與合資格供應商訂立合作協議，以供應產品及服務。該等協議的年期為一年至約十年不等。我們可能負責於我們所管理的住宅社區提供貯存空間，以供供應商維持駐場存貨，而供應商則保留存貨的擁有權。住戶一般於彼等訂購的產品交付後付款，而我們則從供應商獲得售價的若干百分比或一筆固定費用作轉介費。

有關住宅及零售單位租賃及銷售協助的合約

我們與物業代理訂立合約安排，以向我們所管理住宅社區的住宅或零售單位業主提供租賃及銷售協助。根據該等合約，我們負責收集有意出租或出售其物業單位的業主的資料，並將有關資料轉交物業代理。就零售單位而言，我們就每宗成功轉介的租賃收取佣金。物業代理與業主訂立信託協議，據此，物業代理獲授權代表業主管理及出租物業。物業代理其後與租戶訂立租約並收取租賃付款。根據有關信託協議及租約的條款，據此而起的衝突將分別由業主與物業代理之間，以及由物業代理與租戶之間解決。

我們與物業代理訂立的主要合約安排為我們與獨立第三方深圳市彩之家房地產策劃有限公司(「彩之家」)訂立的協議。根據協議，我們每年向彩之家提供代理服務的佣金將由訂約雙方於同年年底釐定及落實，而彩之家須在翌年7月至12月期間以六期等額的分期付款支付應付代理費。此外，我們訂立協議以允許彩之家使用我們的線上租賃資料平台。我們於各報告期末後十二個月就彩之家使用線上租賃資料平台的貿易應收款項向彩之家發出賬單。於收益確認條件獲達成後，於發出發票前確認的代理費及平台使用費乃於綜合財務狀況表中確認為將予發出的發票。就代理費將予發出的發票乃於翌年7月至12月期間於發出發票時確認為貿易應收款項。

業 務

於2011年、2012年及2013年，自我們就住宅及零售單位租賃及銷售協助與彩之家進行的交易所產生的收益分別為人民幣3,600,000元、人民幣4,000,000元及人民幣9,200,000元，當中包括代理費及平台使用費。由於該等交易並無直接應佔成本，故有關收益與毛利相同。此外，於2011年、2012年及2013年12月31日，我們就住宅及零售單位租賃及銷售協助與彩之家進行的交易產生之將予發出的發票分別為人民幣4,000,000元、人民幣5,900,000元及人民幣7,000,000元。該等結餘其後於最後實際可行日期全部結清，惟於2013年12月31日將予發出的發票除外，該等發票將於2014年到期。有關更多資料，請參閱「財務資料—財務狀況表若干項目的說明—貿易及其他應收款項以及預付款項」一節。此外，我們於2011年、2012年及2013年12月31日應收彩之家的貿易應收款項分別為人民幣800,000元、人民幣1,900,000元及人民幣2,000,000元，有關貿易應收款項其後於最後實際可行日期全數結清。

於最後實際可行日期，我們概無租賃投資物業予彩之家。

分包

為更有效動用我們的員工團隊，我們委聘合資格第三方分包商提供若干物業管理及工程服務，如保安、清潔、園藝、維修及保養以及設備安裝服務，而就我們所深知及深信，該等分包商均為獨立第三方。我們持續監察及評估第三方分包商的能力是否達到我們的要求及標準。我們亦與多名第三方分包商及我們的專門附屬公司就不同服務合作。我們旨在建立及維持一套有效的全面的分包商管理系統。

為確保工程的整體質素，我們已編製第三方分包商名單，有關分包商乃根據多項因素挑選，包括彼等持有必要牌照、過往工作參考、業內聲譽、往績記錄及報價的價格競爭力。

分包商與我們訂立的一般分包協議大致包括以下重大條款：

- 工作範圍及分包率，包括將由分包商產生的勞工成本及雜項開支；
- 訂約各方的權利及責任，如何方負責投購適用保險的安排及分包商遵從我們指示的責任。分包商通常負責投購適用保險；
- 禁止分包商於未經批准前轉讓或進一步分包其工作；
- 倘分包商未能於指定完成日期前完工，分包商須支付損害賠償；
- 我們有權保留一筆保證金，而倘工作質素達到必要標準，保證金將於保證期屆滿後發放予分包商；

業 務

- 符合有關工程的相關安全規則及法規；及
- 分包商承諾就其任何違約、不遵約或不履約事件，或其任何導致客戶責任申索的行為或不作為等若干情況，向我們提供彌償保證。

於最後實際可行日期，據董事所知，概無董事、彼等的聯繫人士擁有我們5%以上的股本或於任何五大分包商中擁有任何權益。我們已與大部分主要供應商建立業務關係超過三年。

我們的供應商

下表載列我們分別於三個業務分部的主要供應商：

業務分部	主要供應商
物業管理服務	分包商為我們所管理的住宅社區提供清潔、園藝及景觀等服務
工程服務	分包商及設備供應商
社區租賃、銷售及其他服務	不適用 ⁽¹⁾

附註：

(1) 包括我們維持少量產品存貨的供應商。

我們的主要供應商為工程服務分部的原料供應商，彼等的業務均位於中國。我們與大部分主要供應商建立業務關係已達五年以上。於2011年、2012年及2013年，我們的五大供應商分別佔我們的總採購額約32.7%、32.9%及68.4%，而我們的最大供應商則分別佔總採購額14.5%、14.0%及23.6%。於往績記錄期內，我們在從供應商獲得產品或服務方面並無遇到任何重大延誤。另請參閱「風險因素—關於我們的業務及行業的風險—我們依賴第三方分包商履行若干物業管理及工程服務」一節。

我們一般就工程服務與第三方原材料供應商訂立為期一至三年的合約。我們一般根據業務所需採購原材料，並維持低存貨水平。合約通常訂有固定的原材料價格，並註明將予供應的原材料及數量。根據合約條款，我們獲得最多三十天的信貸期，以向供應商結清購買原材料的應付款項。

我們一般就物業管理服務與第三方分包商訂立為期一年的合約。合約訂明清潔及垃圾清理等工作範圍以及服務頻次。第三方分包商須管理彼等本身的員工，並就彼等的業務承擔責任。我們一般從我們的物業管理及工程服務第三方分包商獲得30至60天的信貸期。

業 務

於往績記錄期內，我們概無與社區租賃、銷售及其他服務供應商訂立任何重大合約。

於最後實際可行日期，概無董事、彼等的聯繫人士或據董事所知擁有我們5%以上股本的任何股東於任何五大供應商中擁有任何權益。

我們的客戶

下表載列我們分別於三個業務分部的主要客戶類型：

業務分部	主要客戶
物業管理服務	物業發展商及我們所管理住宅社區的業主協會
工程服務	物業發展商及我們所管理住宅社區的業主協會
社區租賃、銷售及其他服務	當地供應商，包括與我們合作的第三方物業代理

我們已與大部分主要客戶建立約三年至五年的業務關係。截至2011年、2012年及2013年12月31日止年度，我們五大客戶分別佔收益約13.6%、8.9%及9.9%，而我們最大客戶則分別佔收益5.7%、2.2%及4.4%。

根據相關物業服務協議條款，物業管理服務的物業管理服務費一般於提供服務當日起計30天內到期。然而，我們可選擇性向若干信貸記錄良好的包幹制物業管理服務及預售服務客戶延長信貸期至最長一年。我們向預售服務客戶授予的信貸期一般介乎30天至90天。有關設備安裝服務客戶付款及信貸期的進一步資料，請參閱「我們的工程服務－設備安裝服務－自動化及其他硬件設備安裝服務－付款及信貸條款」一節。

就社區租賃、銷售及其他服務客戶而言，視乎涉及的服務種類而定，我們可授出最多十二個月的信貸期。

業 務

花樣年控股的五家附屬公司(即天津松江花樣年置業有限公司、蘇州市花萬里房地產開發有限公司、成都花百里置業有限公司、無錫花樣年房地產開發有限公司及天津市花千里房地產開發有限公司)為我們於往績記錄期內的五大客戶。截至2013年12月31日止三個年度，我們自與該五家實體進行的交易所得的收益分別佔總收益的7.3%、1.2%、1.7%、1.6%及1.2%。除該五家實體外，於最後實際可行日期，概無董事、彼等的聯繫人士或據董事所知擁有我們5%以上股本的股東於我們五大客戶中擁有任何權益。

營 銷

我們於總部設有營銷團隊，負責計劃及制定整體營銷策略、進行市場研究及協調所有營銷活動，如向物業發展商及業主協會推廣我們的品牌及服務能力。彼等不時與相關行業組織聯繫，推廣業務並提高我們品牌於各區的認知度。此外，我們的營銷部門亦負責於不同地區進一步加強與物業發展商的現有關係及建立新的關係。我們總部的營銷團隊監督各地區營銷團隊，從而監管駐場員工進行的營銷活動。

我們的營銷團隊負責為物業管理業務及工程業務與區內的物業發展商維持關係。駐場員工負責向當地供應商推廣我們的業務模式、與彼等維持關係，並邀請彼等向我們所管理社區的住戶宣傳產品及服務。於往績記錄期內，我們亦將營銷活動外包。有關進一步詳情，請參閱「財務資料—選定損益表項目的說明—銷售及分銷開支」一節。

我們相信，我們的營銷工作使物業發展商及業主協會對我們品牌及服務能力更熟悉。此外，我們相信營銷活動能增加使用我們的服務平台宣傳及提供產品或服務的當地供應商的數目。我們供應商網絡的規模亦為我們帶來機會，以進一步提升服務平台對物業發展商、業主協會、業主及住戶的吸引力。由於我們正設法於現時經營的市場擴展業務覆蓋範圍並進入新市場，我們計劃擴大營銷團隊以應付不同業務分部的業務需要。

業 務

免費服務熱線

為提供更佳客戶體驗及改善客戶服務，我們向我們所管理的住宅社區住戶提供免費服務熱線。透過熱線，住戶能向我們作出投訴及反饋，以及訂購我們服務平台宣傳的產品。住戶亦可致電熱線，要求家居維修服務。



競爭

中國物業管理行業高度分散。我們的主要競爭對手包括大型國家級、地區及地方住宅物業管理公司，部分公司可能較我們擁有更優越的往績及更雄厚的財務及其他資源、更廣泛的知名度及更強大的規模經濟效益。我們與主要競爭對手的競爭牽涉多項因素，主要包括規模、品牌認知度、財務資源、價格、服務質量及其他因素。我們的工程服務面對其他物業管理公司及提供類似服務供應商的競爭。此外，由於當地供應商於我們的服務平台作廣告宣傳，我們亦面臨電子商務等其他廣告平台的競爭。

我們相信物業管理業務實施標準化、集約化及自動化能有助減低成本及提高駐場員工的效率。我們致力繼續開發社區租賃、銷售及其他服務平台，以迎合住戶及業主對當地產品及服務的需求，從而提升我們於物業管理行業的競爭力。有關更多資料，請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－我們的業務與芸芸競爭對手激烈競爭，倘我們未能成功與現有及新競爭對手競爭，我們的業務、財務狀況、經營業績及前景可能受到重大不利影響」及「行業概覽－中國物業管理行業－競爭」兩節。

業 務


我們相信，中國相關法律及法規項下成為物業管理公司的資格準則(特別是與一級物業管理公司相關的準則)乃潛在公司進入物業管理行業的門檻。於最後實際可行日期，我們分別有四間、三間及六間營運附屬公司及聯營公司獲評為中國相關法律及法規項下的一級、二級及三級物業管理公司。有關不同級別物業管理公司的分類，請參閱「與行業有關的法律及法規－中國物業管理板塊的法律監管－物業管理企業的資格。」一節。

研發

於2013年12月31日，我們的內部研發部門共有八名員工，大部分均於研發方面積逾十年經驗，並負責辦事處管理系統(用於集約化管理我們的物業管理業務)的維護以及彩生活網站的維修及保養工作。除對辦事處管理系統及彩生活網站進行維護外，彼等亦負責與外部的資訊科技公司合作開發技術解決方案。

於往績記錄期內，我們以物業管理費支付系統及企業資源規劃系統協助我們更有效地管理及提高服務的效率及一致性。我們日後將研究投放更多資源開發客戶關係管理系統及遙距監視系統，進一步精簡我們的標準化、集約化及自動化業務模式。我們將大量研發工作外包予外部的資訊科技公司。

知識產權

知識產權乃我們強大品牌認受性的關鍵要素，亦為我們業務不可或缺的一部分。我們為「彩生活」商標「 彩生活」的商標註冊擁有人。此外，我們視彩生活網站為我們社區租賃、銷售及其他服務平台的額外渠道。我們透過架構合約享有由附屬公司經營的www.colourlife.com網站產生的經濟利益。架構合約詳情載列於「歷史、重組及集團架構－架構合約」一節。

於最後實際可行日期，我們的重大知識產權包括22個於中國註冊的商標及六個我們作為註冊擁有人的域名。

於最後實際可行日期，我們概不知悉任何有關以下各項的重大侵權事件：(i)我們侵害第三方擁有的任何知識產權；或(ii)任何第三方侵害我們擁有的任何知識產權。我們知識產權的進一步詳情載列於本文件附錄四「法定及一般資料－B.我們業務的其他資料－2.本集團的知識產權」一節。

業 務

僱員

於2013年12月31日，我們聘有7,739名全職僱員。我們亦將園藝及清潔等部分勞工密集的工作分包予第三方分包商。我們僱員於2013年12月31日按職能劃分的明細載列如下：

職能	僱員數目		
	由我們承擔的勞工成本		按酬金制管理的社區承擔的勞工成本 ⁽¹⁾
	總部及地區辦事處	按包幹制管理的社區的駐場員工	
保安、清潔及其他.....	102	231	5,535
工程.....	159	25	397
技術.....	71	—	1
營運.....	27	16	294
銷售及營銷.....	58	—	1
研發.....	8	—	—
質量控制.....	28	—	1
行政.....	196	17	23
法律及會計.....	57	14	226
其他.....	35	10	207
總計.....	741	313	6,685

於2013年12月31日按地理位置劃分的僱員明細載列如下：

地區	僱員數目		
	由我們承擔的勞工成本		按酬金制管理的社區承擔的勞工成本 ⁽¹⁾
	總部及地區辦事處	按包幹制管理的社區的駐場員工	
深圳.....	280	129	977
華南(不包括深圳).....	108	—	1,354
華東.....	224	51	2,464
中國西南.....	43	13	683
中國東北.....	8	2	357
中國西北.....	75	104	675
華北.....	3	14	175
總計.....	741	313	6,685

附註：

- (1) 按酬金制管理的社區的駐場員工勞工成本乃以代表該等社區管理的款項支付。因此，我們的財務報表並無確認彼等的勞工成本。

業 務

我們與僱員訂立個人僱傭合約，內容包括工作地點、工作範圍、工時、工資、僱員福利、工作場所的安全及衛生狀況、保密責任及終止理由等事宜。該等僱傭合約並無固定期限，或倘有固定期限，則一般為期不多於三年，而我們其後會根據表現考核評估是否續約。

我們所有全職僱員均獲發固定薪金，並可能會按職位而獲授其他津貼。此外，僱員亦可能按僱員表現獲授酌情花紅。我們定期進行表現考核，確保僱員就彼等的表現獲得反饋意見。

我們與若干專業學院合作籌辦培訓課程，並向該等學院提供教材。我們聘請已完成課程並取得所需資格的合資格學員，以補充我們人手方面的需要。此外，我們透過稱為「彩生活學院」的全方位內部人員培訓系統，繼續為員工提供課室及線上培訓，提高彼等的技術及服務知識，以及關於行業質量標準及工作場所安全標準的知識。我們一直與僱員保持良好工作關係。我們的僱員並無通過任何工會或以任何集體談判協議方式磋商僱傭條款。於往績記錄期內，概無發生已經或有可能對我們業務造成不利影響的重大勞資糾紛。

質量控制

於2013年12月31日，我們的質量控制部門共有29名員工，主要專注於(其中包括)編製服務程序、質量標準及工作流程圖，以及監督及檢討表現。我們的質量控制團隊平均有七年相關行業經驗。

物業管理服務的質量控制

我們的服務質量獲ISO 9001認證。我們相信質量控制乃業務的關鍵，並要求僱員及我們委聘的第三方分包商嚴格遵守我們的質量標準。我們重視並積極回應住戶的反饋意見。我們的總部設有免費服務熱線回應住戶查詢。駐場員工亦積極邀請住戶提出反饋意見，並定期檢查住宅社區的結構及硬件，以識別潛在問題。我們定期調查住戶的滿意度，亦定期對各級員工進行質量控制檢討，以進一步提升服務質量。

我們不時於日常業務過程中接獲住戶投訴。於接獲住戶投訴時，我們會設立日誌記錄該等投訴，而各級管理層會跟進回應相關問題的進度。於往績記錄期內及於最後實際可行日期，我們並無接獲可能對我們營運造成重大不利影響的任何住戶投訴。請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－我們或會不時牽涉因業務營運而產生的法律及其他爭議及申索」一節。

我們已設立多級檢查系統，包括每日、每週及每月檢查。我們的駐場經理每日及每週檢查住宅社區的服務質量，而總部則每月進行檢查。

業 務

為確保保持服務質量，我們亦特別著重資料共享。在我們業務架構內，從駐場員工至高級管理人員的每層員工均可於同一企業數據庫內輸入第一手數據。高級管理人員可獲得該等資料並配合所需知識及資源，制定即時及最佳的解決方案，並與駐場服務團隊合作解決住戶於我們所管理或提供顧問服務的不同住宅社區的問題。

第三方分包商及採購的質量控制

我們按國際標準化組織頒佈的若干質量標準(如ISO 9001)，對第三方分包商進行質量控制程序。

我們就分包予第三方分包商的各主要服務(如清潔及定期保養)制定詳盡日程表、工作流程圖及質量標準。例如，就清潔服務而言，我們的日程表會列明具體服務進行時間、將予清潔的地點及將予進行的工作。按照我們的清潔工作流程圖，合約工人須於指定時間到達指定地點，並將一套工作地點的圖片上載至我們的數據庫。清潔工作須按照我們的質量標準進行。工作完成後，工人須上載另一套工作地點的照片以作質量檢測。此外，我們的駐場員工會检查工作地點，確保第三方分包商清潔工作的質量。

我們定期按多項因素為第三方分包商評分，該等因素包括彼等的工作表現、質量、準時情況及我們接獲的投訴數字。倘第三方分包商的評分屬低水平，我們有權減少向彼等支付的款項，而倘評分持續處於低水平，則我們有權終止合約。

就用於工程服務的各种零件及裝置等原材料而言，我們的技術部門會首先評估於服務時使用該等原材料的技術可行性。我們其後將對供應商進行進一步盡職審查，包括試行彼等的產品。供應商通過審核後，我們會立即將彼等加入合資格供應商名單。我們僅向合資格供應商名單上的供應商進行採購，並會定期對合資格供應商評分並相應調整有關名單。

供應商的質量控制

我們與我們所管理或提供顧問服務的住宅社區附近的當地供應商合作，藉以提供若干社區租賃、銷售及其他服務，且我們亦制定質量控制系統，以預選並持續評估該等當地供應商的服務質量。我們總部的服務平台營運部負責推行質量控制系統，保存並定期更新符合我們系統的合資格當地供應商名單。我們僅與合資格的當地供應商訂立合約。

業 務

我們根據一系列準則預選我們所管理住宅社區附近的當地供應商，該等準則包括彼等的資格、業務表現、售後服務能力、技術能力及產品質量。我們會於認可該當地供應商後將其加入合資格當地供應商名單。我們按年檢討合資格當地供應商名單，並按價格、產品質量、交付能力、對我們服務平台的支持、於我們服務平台的銷售記錄及售後服務等多項因素，對各合資格當地供應商進行評估及評分。倘於業務交易中發現任何欺詐行為或其他不合規情況，我們可能會從名單剔除該等當地供應商。

榮譽及獎項

我們獲中國多個單位頒發榮譽及獎項，以表揚(其中包括)我們的財務實力、發展狀況、客戶滿意度、對社會責任的關注及於中國住宅物業管理行業的整體聲譽。下表載列我們的主要獎項：

年份	榮譽／獎項	頒獎單位
2010年至2013年	中國物業服務品牌企業	中國房地產TOP 100研究組
2009年至2013年	中國物業服務百強企業	中國指數研究院、 中國房地產TOP 10研究組
2013年	2013中國物業服務領先品牌企業	中國指數研究院
2013年	物業管理綜合實力二百強企業	中國物業管理協會
2013年	中國物業服務百強企業 成長性TOP 10	中國指數研究院專家組、 中國房地產TOP 10研究組
2013年	2013中國特色物業服務 領先企業	中國指數研究院、 中國房地產TOP 10研究組
2013年	中國最大社區服務運營商	中國指數研究院
2011年	物業管理改革發展三十周年 「綜合實力百強企業」	中國物業管理協會
2011年	彩生活模式物業服務標杆企業	深圳物業管理三十年標杆 企業評選委員會

業 務

年份	榮譽／獎項	頒獎單位
2011年	2010年納稅億元樓宇優質服務三等獎	中共福田區委員會與福田區人民政府
2010年	最具成長型與社會貢獻獎	深圳商報與晶報
2010年	中國物業管理協會常務理事單位	中國物業管理協會
2010年	十年報導功勳單位「金榕樹獎」	南方報業傳媒集團與南方都市報
2009年	慶祝建國六十周年深圳市物管行業社會責任感強、業主信賴企業推介	深圳市物業管理協會與深圳特區報
2008年	深圳物管十大品牌	深圳特區報、晶報及香港商報
2007年	2007年深圳物管十大經營模式	深圳報業集團聯合新浪網等媒體
2007年	2007年度中國十大業主最滿意物業管理企業	中國房地產指數系統

保險

我們已就多個我們所管理的物業購買社區服務責任保險。我們一般要求第三方分包商為僱員購買意外保險，或為僱員於我們場地履行職務時的任何工傷承擔責任。我們相信，我們的投保範圍與中國行業慣例一致，且我們於往績記錄期內概無遇到任何重大保險索賠。然而，我們的投保範圍可能不足以保障我們免受若干營運風險及其他災害，這可能會對業務造成不利影響。請參閱「風險因素－關於我們的業務及行業的風險－我們保險的保障範圍或不足以涵蓋或完全無法涵蓋我們可能遭受的虧損及負債」一節。

業 務

社會、健康及安全問題

我們須遵守中國有關勞工、健康、安全、保險及意外事故的多項法律及法規，包括《勞動法》、《勞動合同法》、《勞動合同法實施條例》、《社會保險費徵繳暫行條例》、《工傷保險條例》、《失業保險條例》、《企業職工生育保險試行辦法》、《社會保險法》、《住房公積金管理條例》及其他由相關政府機關不時頒佈的相關法律、法規、規則及條文。

我們遵照相關法律及法規，為僱員福利參與多項社會福利計劃。請參閱「董事、高級管理層及僱員—僱員薪酬」一節。我們的人力資源部人員負責處理社會、健康及安全事宜。彼等管理僱傭及相關事項，並了解該範疇最新法律發展及我們遵照相關規定的情況。此外，我們已制定內部政策，旨在透過如進行安全培訓等措施推廣工作安全，並設定安全目標，以推廣安全工作環境及盡量減低工傷。於往績記錄期內，我們部分附屬公司並無嚴格遵守監管社會保險供款的地方政策。此外，我們部分附屬公司並無按照住房公積金管理條例，為中國的僱員開設戶口、存款或支付所需金額。請參閱「法律訴訟及合規—不合規記錄」一節。

於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，概無導致我們任何當值僱員身故或承受重大人身傷害的意外報告。

資格及執照

我們就物業管理服務及工程服務持有多項資格及執照。於最後實際可行日期，我們就物業管理服務及工程服務持有以下資格及執照：

授出年份	接收人	資格／證書／執照	授出機構或機關	有效期
物業管理服務				
2013年.....	陝西彩生活物業管理	物業服務企業資質證書(三級)	西安市住房保障和房屋管理局	2013年12月25日至 2018年12月24日
2013年.....	南京慧韜物業管理服務	物業服務企業資質證書(一級)	住房和城鄉建設部	2013年9月10日至 2015年7月1日
2013年.....	南京名城物業管理	物業服務企業資質證書(一級)	住房和城鄉建設部	2013年9月10日至 2015年2月6日

業 務

授出年份	接收人	資格／證書／執照	授出機構或機關	有效期
2013年.....	河源市彩生活物業管理	物業服務企業資質證書(三級)	河源市住房和城鄉規劃建設局	2013年1月30日至 2015年1月30日
2013年.....	陝西蓮塘物業服務	物業服務企業資質證書(三級)	西安市住房保障和房屋管理局	2013年8月5日至 2014年8月4日
2013年.....	深圳市匯港物業管理	物業服務企業資質證書(三級)	深圳市住房和建設局	不適用 ⁽¹⁾
2013年.....	深圳市彩生活物業管理	物業服務企業資質證書(一級)	住房和城鄉建設部	不適用 ⁽¹⁾
2013年.....	南京錦江物業管理	物業服務企業資質證書(二級)	江蘇省住房和城鄉建設廳	2013年12月27日至 2015年10月25日
2012年.....	秦皇島市宏添源物業服務	物業服務企業資質證書(一級)	住房和城鄉建設部	2012年7月2日至 2015年7月1日
2011年.....	鐵嶺正南物業管理	物業服務企業資質證書(三級)	鐵嶺市住房和城鄉建設委員會	不適用 ⁽¹⁾
2010年.....	惠州市友鄰物業管理	物業服務企業資質證書(三級)	惠州市房產管理局	不適用 ⁽¹⁾
2010年.....	無錫市太湖花園物業管理	物業服務企業資質證書(二級)	江蘇省住房和城鄉建設廳	正在重續
2008年.....	上海欣周物業管理	物業服務企業資質證書(二級)	上海市房屋及土地資源管理局	不適用 ⁽¹⁾

業 務

授出年份	接收人	資格／證書／執照	授出機構或機關	有效期
工程服務				
2013年.....	深圳市開元同濟	特種設備安裝改造維修許可證(B級)	廣東省質量技術監督局	2013年3月8日至 2017年3月7日
2013年.....	深圳市開元同濟	保護系統的設計、安裝及保養證書(二級)	廣東省公安廳保安辦	2013年2月6日至 2015年2月6日
2012年.....	深圳市開元同濟	安全生產證書	廣東省住房和城鄉建設廳	2012年8月20日至 2015年8月20日
2005年.....	深圳市開元同濟	進行樓宇智能系統項目證書(三級)	深圳市建設局	不適用 ⁽²⁾
社區租賃、銷售及其他服務				
2013年.....	深圳市彩之雲網絡	電信與信息服務業務經營許可證	廣東省通信管理局	2013年7月17日至 2018年7月17日

附註：

- (1) 我們獲中國法律顧問告知，住房和城鄉建設部或其他政府機關概無發佈任何規管物業服務企業資質證書有效期的相關規則或法規。
- (2) 我們獲中國法律顧問告知，概無任何規管該證書的有效期的相關規則或法規。

物業

於最後實際可行日期，我們於成都、天津及廣東省擁有**15**項物業，樓面面積合共約為**4,035.0**平方米，並由我們持作投資物業以賺取租金收入或作資本升值。下表載列我們自有物業的詳情：

編號	自有物業	建築面積 (平方米)
1.	廣東惠州市惠陽區淡水白雲路2號私享家酒店5樓06室及7樓09室	104.6
2.	深圳市鹽田區明珠大道花樣年花港家園第2層202號及203號房 ⁽¹⁾	128.2

業 務

編號	自有物業	建築面積 (平方米)
3.	廣東惠州市惠陽區淡水堯崗下劉屋別樣城1310、1311、1313、1511、1512、1515、48-2505、48-2605、48-2705、48-2805、48-2905、48-3005、48-3105及48-3205室或廣東惠州惠陽區淡水深汕高速與惠南街交界	805.6
4.	廣東博羅縣園洲鎮劉屋村大瑛埔園洲花園第9座701室	222.1
5.	廣東惠州市惠東縣白花鎮太陽坳太陽工業城英倫印象602、701、702及801室	291.7
6.	深圳匯港名苑南區第1層B023D	93.6
7.	廣東博羅縣宏明西路一品中央瓏園10棟305室	70.2
8.	廣東惠州大亞灣新際首座一單元211、302、304、307、411、2806、2813及2814室，二單元2808、2809及2810室	580.3
9.	廣東東莞市南城區塘貝北路孚泰明園2號樓306及2106室	66.2
10.	廣東深圳市鹽田區明珠大道花樣年花港家園32F及32G	73.0
11.	成都市蒲江縣鶴山鎮順城路88號大溪谷2幢1單元2209、2210、2211及2212室 ⁽²⁾	245.7
12.	天津天津涇水道和解放南路交口天津喜年廣場2及3號樓114舖	138.8
13.	天津天津香年廣場1-2-1308及1-2-1309室	296.8
14.	廣東惠州市博羅縣園洲鎮禦景豪庭2期B7棟202、203、303及403室	553.2
15.	廣東惠州大亞灣經濟技術開發區石化大道花郡8-602、8-603、8-703、8-803及8-903室	365.0

除我們正就上文第3號、第5號、第7號、第8號、第12號至第15號申請相關房屋所有權證外，我們已就的所有自有物業取得房屋所有權證。我們獲中國法律顧問告知，概無任何法律障礙妨礙我們取得相關的房屋所有權證。

附註：

- (1) 此物業已轉讓予第三方。我們正更改相關房屋所有權證。
- (2) 此物業2210室及2212室已轉讓予第三方。我們正更改相關房屋所有權證。

業 務

我們亦於多個地點租賃九項物業作為辦公室或其他商業用途。下表載列我們租賃物業的詳情：

編號	承租人	地點	建築面積 (平方米)	租賃到期日
1.	深圳市彩生活社區科技 ⁽¹⁾	深圳市	20	2022年2月28日
2.	河源市華達物業管理	廣東河源市	90	2016年10月19日
3.	深圳市星彥行置業 ⁽²⁾	深圳市	10,800	2017年12月31日
4.	秦皇島市宏添源物業服務	河北秦皇島市	191	2016年12月20日
5.	秦皇島市宏添源物業服務	河北秦皇島市	70	2014年10月17日
6.	陝西彩生活物業管理	陝西西安市	140	2022年3月2日
7.	上海欣周逸浦	上海	51	2020年8月31日
8.	南京錦江物業管理	江蘇南京	200	2019年6月30日
9.	上海欣周物業管理	上海	240	2014年12月31日

附註：

(1) 相關租賃由深圳市彩生活社區科技的法律代表訂立。

(2) 我們的總部。

除上述第1號及第3號的物業外，其他七項租賃的出租人並無向相關中國機關就租賃進行登記。有關更多資料，請參閱「法律訴訟及合規—不合規記錄」一節。

由於我們的各項物業於2013年12月31日的賬面值低於綜合總資產15%，故根據上市規則第5章及公司(清盤及雜項條文)條例(豁免公司及招股章程遵從條文)公告第6(2)條，本文件獲豁免遵守公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條有關公司(清盤及雜項條文)條例附表三第34(2)段要求我們就所有土地或樓宇權益提供估值報告的規定。

業 務

法律訴訟及合規

我們已就業務向相關政府機關取得所有重大批文、許可、牌照及證書，所有該等批文、許可、牌照及證書均為有效及通用。除「一不合規記錄」一節所披露者外，我們一直於各重大方面遵守中國適用法律及法規。我們並無因不遵守有關我們業務的任何中國法律或法規而面對重大罰金或法律訴訟。

於2012年9月，深圳市布吉於深圳龍崗區人民法院就供水合約糾紛向我們其中一家附屬公司深圳市彩生活物業管理及其附屬公司提出訴訟，涉及總金額為人民幣10,900,000元，當中包括被指拖欠款項人民幣2,600,000元及被指延遲付款的罰款及利息人民幣8,300,000元。我們拒絕向深圳市布吉支付款項，乃由於我們相信大部分有關金額乃因輸送至社區途中漏水及耗水所致。我們進一步相信漏水乃由於深圳市布吉安裝的喉管有缺陷所致。此外，鑒於深圳市布吉未能為個別住宅單位安裝水錶，且由於深圳市布吉與我們並無訂立供水合約，個別住宅單位的用水不應由我們承擔，我們相信深圳市布吉所追討的金額並無合理依據。然而，相關法院已向一家銀行發出通知，凍結深圳市彩生活物業管理於銀行賬戶的銀行存款人民幣1,000,000元，以確保向深圳市布吉支付水費。於最後實際可行日期，相關法院並未發出最終裁決，而訴訟的金額尚未落實。考慮到現況及根據本集團獲得的法律意見，董事認為毋須作出撥備。請參閱「一財務資料一或然負債」一節。

我們在日常業務過程中時可能不時涉及法律訴訟或糾紛，包括與我們客戶及供應商的合約糾紛。除上文所披露者外，於最後實際可行日期，概無任何針對我們或任何董事的待決或面臨威脅的法律訴訟、仲裁程序或行政程序，而將對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響。

不合規記錄

除下文所披露者外，於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，我們已於各重大方面遵守適用於我們的法律及法規。下表載列於往績記錄期內若干過往不遵守適用法規的事件概要。董事認為該等不合規事件(不論為個別或集體事件)均不會對我們的營運或財務造成重大影響。

業 務

已採取的 糾正行動、撥備及 最新狀況

於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，我們並無收到相關中國機關的通知，要求我們繳付尚未支付的社會保險或住房公積金供款、辦妥住房公積金登記或開設住房公積金賬戶。

(i)就由我們承擔勞工成本的附屬公司而言，我們已於財務報表中就2011年、2012年及2013年的該等負債分別作出人民幣1,900,000元、人民幣1,700,000元及人民幣2,500,000元的撥備；及(ii)就由按酬金制管理的社區承擔勞工成本或由附屬公司而言，倘出現有關社會保險或住房公積金的糾紛，我們將根據法院或仲裁的裁決支付款項，並要求相關業主就所有有關該等糾紛的社會保險及住房公積金負責。由於我們相信相關業主協會須負責相關供款，我們並無就此不合規事件計提任何撥備。

法律後果及 潛在最大及 其他財務責任

未能按時繳納社會保險供款：中國相關機關可能通知我們須於指定限期前繳納尚未支付的供款，及(i)就任何於2011年7月1日前積欠的未付社會保險供款而言，倘尚未於有關限期前繳納款項，我們可能面臨相等於自相關保險基金到期支付日期起按日計算的欠繳金額0.2%的罰款；及(ii)就任何於2011年7月1日後積欠的未付社會保障供款而言，我們可能面臨自相關保險基金到期支付日期起按日計算的欠繳金額0.05%的罰款。倘我們未能繳納拖欠的款項，則可能面臨欠繳供款金額一至三倍的罰金。

未能就住房公積金辦妥登記或開設住房公積金賬戶：中國相關機關可能通知我們須於指定限期前辦妥登記及開設住房公積金賬戶，而倘我們未能於指定限期屆滿前如此行事，則可能面臨介乎人民幣10,000元至人民幣50,000元的罰款。

未能按時繳納住房公積金供款：中國相關機關可能通知我們須於指定限期前繳納尚未支付的供款，而倘我們未能如此行事，則相關人民法院可能責令我們繳納該等款項。

不合規原因

(i)我們部分僱員由於不願負擔彼等部分的社會保險及住房公積金供款，因此並無參與社會保險及住房公積金計劃；及(ii)就由按酬金制管理的社區承擔勞工成本的僱員而言，除上述原因外，根據相關法規，業主應負責支付薪金、社會保險及住房公積金供款。

過往不合規事件

社會保險及住房公積金

於往績記錄期內，我們部分中國附屬公司並未為僱員就若干社會保險基金及住房公積金的繳存辦理登記及/或支付全部供款，當中包括(i)由我們承擔勞工成本的附屬公司；及(ii)由按酬金制管理的社區承擔勞工成本的附屬公司。

業 務

已採取的 糾正行動、撥備及 最新狀況

於往續記錄期內及直至最後實際可行日期，我們並未受任何機關責令為任何未登記租賃協議辦理登記，或受到對我們的租賃第2類租賃協議項下任何物業的權利的任何質疑。我們獲中國法律顧問告知，就第1類租賃協議項下的物業而言，尚未登記租約的合法性、有效性或可強制執行性不會受到影響。就我們租賃協議未有登記而言，我們相信最高潛在罰款並不重大。因此，由於我們認為所面對的風險並不重大，我們目前並無就此類不合規事件計提任何撥備。由於上述各項，我們計劃於彼等的一般年內繼續留守未登記租賃協議項下的物業，而於有關年期屆滿後或倘我們須自第2類租賃協議的有關物業遷出，我們將致力遷移至能合作登記相關租賃協議的業主擁有的物業。倘我們遷出我們的未登記租賃物業，我們相信市場上有租金可資比較及可供使用的替代物業。遷出七項未登記租賃物業的估計時間及成本約為一年及約人民幣3,000,000元。因撇減現有租賃物業裝修對損益造成的影響估計約為人民幣1,000,000元，乃根據及參考我們的深圳總部(為我們最大的租賃物業)租賃物業裝修成本的賬面淨值得出。基於上述考慮，董事認為該等物業對業務並不重要，因此我們面對的風險並不重大。

法律後果及 潛在最大及 其他財務責任

我們獲中國法律顧問告知，根據中國法律、法規及地方規則(尚相關)，倘河源、南京、秦皇島或上海的相關機關要求我們就相關租賃協議辦理登記，而我們未能於指定期限前辦妥，我們可能就要每項租賃協議面臨介乎人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。另外，我們獲中國法律顧問告知，於西安，僅業主須因未有登記租賃協議而遭罰款。此外，倘任何第2類租賃協議受第三方或相關機關提出質疑，我們可能須遷徙。有關更多資料，請參閱「風險因素—關於我們的業務及行業的風險—我們租賃若干物業的權利可能受到質疑，此可能妨礙我們繼續經營受影響設施」。

不合規原因

登記租賃協議需要業主合作，包括向相關機關呈交彼等的身份證明文件及相關房屋所有權證，因此登記的辦理視乎業主是否合作，並超出我們控制範圍。

過往不合規事件

租賃登記

於最後實際可行日期，我們自不同業主租賃九項位於中國的物業，而當中七項租賃並未辦理登記。於七項租賃協議中，(i)其中兩項關於我們在秦皇島及上海的租賃尚未向相關政府機關登記，而相關業主能提供房屋所有權證(「第1類租賃協議」)；及(ii)其中五項關於我們在河源、南京、秦皇島、上海及西安的租賃尚未向相關政府機關登記，而相關業主未能提供房屋所有權證(「第2類租賃協議」)。我們目前以該等地點作為辦公室。有關其到日期等更多資料，請參閱「物業」一節。

業 務

已採取的糾正行動、撥備及其他最新狀況	法律後果及潛在最大及其他財務責任	不合規原因	過往不合規事件
<p>於往續記錄期內及直至最後實際可行日期，我們並無收到相關中國機關的通知，要求我們停止電信服務、交出任何收入或支付任何罰款。</p> <p>深圳市彩之雲網絡已取得電信與信息服務業務經營許可證，而我們已計劃透過架構合約，通過深圳市彩之雲網絡經營增值電信服務。</p> <p>倘我們被責令交出相關收入及因違反行為而被處罰款，我們相信我們的財務承擔可能達人民幣1,900,000元。由於我們認為所面對的風險並不重大，我們目前並無就此類不合規計事件計提任何撥備。</p>	<p>中國相關機關可能責令並無取得電信與信息服務業務經營許可證而從事增值電信服務的公司(i)停止有關業務；(ii)退回任何自該等業務的非法收入；及(iii)支付介乎自該等業務所非法賺取的收入三至五倍的金額的罰款，或倘並無非法收入或該等非法收入低於人民幣50,000元，則支付介乎人民幣100,000元至人民幣1,000,000元的罰款。情節嚴重者，中國相關機關可能責令關閉有關網站。</p>	<p>在我們獲悉未能重續電信與信息服務業務經營許可證後，未能趕及於許可證失效前制定最合適的業務解決方案。</p>	<p>違反電信法</p> <p>自2012年6月1日起至2012年11月30日，深圳市彩生活網絡服務於其電信與信息服務業務經營許可證有效期屆滿後，仍繼續於colourlife.com網站經營增值電信服務。</p> <p>於2012年12月1日，深圳市彩生活網絡服務與獨立第三方深圳市彩安局科技有限公司訂立合約，據此，(i)深圳市彩安局科技有限公司為colourlife.com網站的註冊擁有人及營運商；(ii)深圳市彩安局科技有限公司承擔所有與經營colourlife.com網站相關的風險及負責所有經營導致的成本；(iii)深圳市彩生活網絡服務從colourlife.com網站的用戶收取網站產生的所有收入；及(iv)深圳市彩生活網絡服務向深圳市彩安局科技有限公司支付該等總收入經扣除佣金後的預設百分比的金額。</p>

業 務

已採取的 糾正行動、撥備及 最新狀況	法律後果及 潛在最大及 其他財務責任	不合規原因	過往不合規事件
<p>誠如深圳市市場監督管理局及陝西省工商行政管理處發出的書面確認書所述，我們的相關中國附屬公司遵守有關機關的規定支付相關罰款，而我們的中國法律顧問通商律師事務所已確認有關相關主管機關具備發出有關確認書的資格。此外，相關附屬公司已獲得所需許可證經營其員工食堂。</p>	<p>倘公司並未按相關法規及時完成年度登記，其將面臨(i)工商部門責令完成登記，及(ii)介乎人民幣10,000元至人民幣100,000元的罰款。倘於責令後60天內尚未完成登記，公司的營業執照將被吊銷。</p> <p>未首先從相關工商部門取得許可證而從事涉及食品及飲料服務營運的公司將被罰款。</p>	<p>我們三家中國附屬公司未能按相關法規的規定及時完成規定年檢手續；而另一家中國附屬公司因未獲所需許可證經營員工食堂而違反相關食物製備法規。</p>	<p>相關工商部門對我們施加的罰款</p> <p>於往績記錄期內，我們三家中國附屬公司因未能及時完成年檢手續，而分別遭罰款人民幣10,000元、人民幣2,000元及人民幣3,000元；而我們另一家中國附屬公司因違反相關食物製備法規而被罰款人民幣2,000元。</p>
<p>根據我們的理解，自吊銷相關營業執照以來，概無就任何分公司或深圳市星彥置業未能完成年檢手續而尚未施加或可能施加的潛在行政懲處。取消五家分公司的營業執照過程正在進行，而我們相信，該五家分公司未能適時完成年檢手續並不構成重大的不合規事件。由於我們相信所面對的風險並不重大，故我們目前並未就該不合規事宜計提任何撥備。</p>	<p>相關中國機關可能責令未能完成年檢手續的分公司(i)於指定的時間內完成年檢手續，並支付少於人民幣30,000元的罰款，及(ii)倘其未能於指定的時間內完成年檢手續，則會吊銷其營業執照。</p>	<p>深圳市星彥置業已終止營業，亦無計劃重開各相關分公司的運作。</p>	<p>於往績記錄期內，深圳工商行政管理局因深圳市星彥置業未能及時完成年檢手續而吊銷其五家分公司的營業執照。</p>

業 務

已採取的 糾正行動、撥備及 最新狀況	法律後果及 潛在最大及 其他財務責任	不合規原因	過往不合規事件
<p>於最後實際可行日期，(i)貸款的本金及利息全數金額已根據貸款協議悉數償付；(ii)我們並不知悉貸款所引起或與其有關的任何待決或面臨威脅的糾紛；及(iii)深圳市彩生活網絡服務或(就我們所知)借款人概無接獲中國人民銀行有關貸款的任何通知或命令。我們確認，除貸款外，概無中國附屬公司為任何企業間貸款的訂約方(不論為借款人或貸款人)。基於上述，我們獲中國法律顧問告知(i)中國人民銀行就貸款向我們貸款的中國附屬公司施加罰款的可能性不大；(ii)我們的貸款中國附屬公司就貸款面臨法律程序的可能性不大；及(iii)即使我們的貸款中國附屬公司面臨任何法律程序，對貸款中國附屬公司作出的任何不利決定或判斷不會對我們的業務、經營業績及財務狀況構成或造成任何重大不利影響。因此，我們相信糾正行動並非必要，且現時我們並無就此不合規事件計提任何撥備。</p>	<p>根據貸款通則，中國人民銀行可能向企業間貸款的借房人施加貸款引致的「非法收入」介乎一至五倍的罰款。</p>	<p>該貸款乃為支付借款人的暫時現金流量需求而作出。根據貸款通則，中國人民銀行禁止企業間貸款的無理行為。</p>	<p>於往績記錄期內，深圳市彩生活網絡服務使用其資金向第三方企業提供貸款(「貸款」)人民幣4,500,000元，按年利率10%計息。我們的中國法律顧問認為貸款構成「企業間貸款」。請參閱「風險因素—關於我們的業務及行業的風險—我們可能因向第三方提供企業間借貸而受中國人民銀行處罰或面對不利的司法裁決」一節。</p>

業 務

內部監控

為有效記錄及監控開支及付款，我們已採納下列政策：

- (i) 我們已就簽署合約或採購訂單制定內部審批政策。僅當付款符合相關合約、採購訂單，或稅務單據以及貨物或服務發票，方會按照我們的內部審批政策授出付款授權；
- (ii) 稅務單據及發票由指定部門保存，而我們已制定記錄保存系統及相關程序以加強收集稅務單據及發票。倘供應商無法提供稅務單據或發票，我們將於我們的稅務發票登記冊作出相應的記錄，而我們的出納部門以及財務及業務經理負責跟進單據或發票的收集；及
- (iii) 我們的開支將按累計基準計入賬目記錄，而我們將於每年稅務申報前審查會計記錄及結算應付款項及應計款項。

此外，為繼續提升企業管治及預防不合規事件重複發生，我們擬採取或已採取以下措施：

- (i) 我們已委聘一名中國法律顧問，就未來遵守中國法律及法規向我們提供法律服務；
- (ii) 我們已委任浩德融資有限公司為合規顧問，就上市規則的若干合規事宜向我們提供意見；
- (iii) 我們已於2014年6月11日成立審核委員會，其主要職責包括(其中包括)為財務申報程序、內部控制及風險管理系統的效用提供獨立意見；
- (iv) 我們已改良及正繼續改良內部控制框架，採用一套內部控制手冊及政策，包括企業管治手冊，內容涵蓋企業管治、風險管理、營運、法律事務、財務及審計；
- (v) 我們已安排董事及高級管理層於上市前出席由法律顧問提供的適用法律及法規(包括上市規則)培訓課程。我們將繼續安排由我們委聘的中國法律顧問及／或任何合適認證機構提供的多項培訓課程，以向董事、高級管理層及有關僱員提供相關法律及法規的最新資料；
- (vi) 我們已就合規事宜加強僱員培訓，以建立企業文化並提高僱員的合規意識及責任；
- (vii) 於2013年9月，我們已指派執行董事周勤偉先生監督及監控過往不合規事項的糾正情況。彼亦須負責評估及監督我們持續遵守內部控制政策的情況、於有需要時建議額外的內部控制措施以及統籌僱員合規培訓。周先生將每半年向董事會匯報本集團的合規情況。周先生於不同實體執行內部控制及與合規相關的職責，包括(a)於利農國際控股

業 務

有限公司擔任2011年薩賓斯－奧克斯利法案合規項目的領導；(b)於先正達(中國)投資有限公司以團隊成員身分參與負責按項目基準提高及推行內部控制政策；及(c)於羅兵咸永道會計師事務所向中國公司提供顧問意見，協助彼等改善內部控制程序，以遵守中國會計規則，並按項目基準對客戶進行薩賓斯－奧克斯利法案合規審核。有關更多資料，請參閱「董事、高級管理層及僱員—董事—執行董事—周勤偉先生」一節。具體而言，周先生負責監督下列措施的推行，以糾正我們的不合規事宜及預防日後有相近的事件發生：

- 就我們的社會保險及住房公積金的不合規事宜而言，(i)就由我們承擔勞工成本的僱員而言，我們的所有相關中國附屬公司已經開設住房公積金賬戶，並按相關法規開始適時支付供款，而我們將要求所有有關僱員參與社會保險及住房公積金的供款；及(ii)自2013年11月起，我們已逐步以第三方人力派遣公司取代由按酬金制管理的社區承擔勞工成本的現有僱員，有關公司將負責為社會保險及住房公積金供款；
 - 就我們租賃登記的不合規事宜而言，(i)自2013年6月起，我們已設立評估未來租賃的程序，當中包括一份載有於我們訂立任何未來重大租賃協議前必須符合的規定(例如業主呈交登記租賃所必要的文件)的檢查清單；(ii)獲指派的員工將每月檢查新簽立租賃協議的登記狀況，而倘租賃協議未有及時登記，則與相關各方跟進；及(iii)如有必要，我們將諮詢我們的中國法律顧問，獲取法律意見；
 - 就我們電信法的不合規事宜而言，深圳市彩之雲網絡已於2013年7月17日獲發電信與信息服務業務經營許可證，而我們已訂立架構合約，以管理及控制深圳市彩之雲網絡的營運；及
 - 就我們過往年不遵守檢程序及食物製備法規的事宜而言，自2012年12月起，我們已指派若干具相關法律及法規知識的僱員，連同我們的合規部門，負責確保年檢程序可及時完成及整體的法律合規；及
- (viii) 於2013年9月，我們成立合規部門，由周勤偉先生出任主管。周先生獲一名具約五年國際知名會計師事務所審核經驗的監事以及一名具法律學位及法律實務經驗的助理直接支援。

業 務

基於(i)「一不合規記錄」所述導致我們不合規事件的事實及情況、(ii)就有關事件已採取的糾正措施及(iii)前述的內部控制措施，董事認為而聯席保薦人於檢討上述內部控制措施後信納，(a)上述措施將有效確保設有適當的內部控制系統，以預防日後出現不遵守中國法律及法規的類似情況；及(b)我們的不合規事件不會對上市規則第3.08、3.09及8.15條項下的對董事合適性及上市規則第8.04條項下的本公司合適性造成任何重大影響。

我們已委聘獨立內部控制顧問以檢討本集團內部控制系統的設計與落實。於最後實際可行日期，我們已落實內部控制顧問於審閱後所建議的所有內部控制措施，而我們的內部控制顧問已向我們報告，我們實施的內部控制系統並無對本集團的營運而言屬重大的缺陷。因此，董事認為我們的內部控制措施屬足夠及有效，且概無導致聯席保薦人相信上述措施屬並非足夠及有效的事宜。