

業 務

概 覽

根據中國指數研究院，我們是中國領先的物業管理公司之一¹，業務亦覆蓋香港及澳門。於二零一五年五月三十一日，我們管理的物業類型包括住宅社區、商用物業和政府物業，所管理的建築面積達67.6百萬平方米。我們管理中高端物業，致力透過為客戶提供高質素及高水平的服務，提高客戶的滿意度，為我們所管理的物業保值增值。

我們擁有兩個主要業務分部：

- 物業管理服務，主要包括：(i) 為中高端住宅社區(包括綜合用途物業)、商用物業及政府物業提供的服務，如保安、維修及保養、清潔及綠化等；及(ii) 為其他企業提供的服務，如(為物業發展商提供)交付前服務、協助入伙服務、交付查驗服務及工程服務質量監控以及(為其他物業管理公司提供)諮詢服務；和
- 增值服務，主要包括：(i) 工程服務，包括(為物業發展商提供)自動化諮詢和工程產品銷售服務，以及(為物業管理公司提供)檢查、維修及保養及設備升級改造服務；和(ii) 社區租賃、銷售及其他服務，透過O2O平台為我們所管理物業的住戶及租戶提供不同類型的線下服務(包括公共空間租賃協助、購物協助以及就發展商已向業主交付的物業提供租賃協助和居家服務協助)及線上服務。

我們致力透過自動化、標準化及專業化的程序為客戶提供高質素及高水平的服務，提高經營效率及有效控制成本。透過綜合服務平台，我們致力於提供迎合客戶需要的服務，以豐富我們的收入來源並進一步提升我們的市場競爭地位。

在物業管理服務分部方面，我們按包幹制或酬金制收取物業管理費用。就我們大部分以包幹制收取物業管理費用的物業管理服務而言，我們將物業管理費用的全額錄作收益。我們自所管理物業按包幹制收取的物業管理費用支付開支，並確認該等成本為我們的直接經營開支。至於我們按酬金制收費的大部分物業管理服務，我們將物業管理費用按一個預先釐定的百分比率錄作收益。於扣除預先釐定百分比後餘下的物業

¹ 按營運規模、經營表現及效率、服務質素、發展潛力及社會責任等其他因素釐定。

業 務

管理費用用作物業管理的營運資金，以支付物業管理開支。與我們提供物業管理服務相關的成本，由我們按酬金制所管理物業的住客和租戶承擔。

我們的收益由截至二零一二年十二月三十一日止年度的港幣**1,444.9**百萬元增至截至二零一三年十二月三十一日止年度的港幣**1,844.1**百萬元，並於截至二零一四年十二月三十一日止年度進一步增至港幣**2,163.7**百萬元，即二零一二年十二月三十一日至二零一四年十二月三十一日的複合年增長率為**22.4%**。我們的收益由截至二零一四年五月三十一日止五個月的港幣**807.5**百萬元增至截至二零一五年五月三十一日止五個月的港幣**932.7**百萬元，即增長**15.5%**。本公司股東應佔我們的溢利由截至二零一二年十二月三十一日止年度的港幣**61.5**百萬元增至截至二零一三年十二月三十一日止年度的港幣**85.5**百萬元，並於截至二零一四年十二月三十一日止年度進一步增至港幣**97.1**百萬元，即二零一二年至二零一四年的複合年增長率為**25.7%**。本公司股東應佔我們的溢利由截至二零一四年五月三十一日止五個月的港幣**32.9**百萬元增至截至二零一五年五月三十一日止五個月的港幣**41.1**百萬元，即增長**24.9%**。

我們的競爭優勢

我們認為以下競爭優勢可讓我們在所經營的物業管理市場中有效競爭：

我們是具有可靠業績記錄的中國領先物業管理公司之一

根據中國指數研究院，我們是中國領先的物業管理公司之一，業務亦覆蓋香港及澳門。作為中國物業管理行業的先驅，我們感到非常自豪，並且相信，**29**年的悠久經驗讓我們搶佔了先機。我們的物業品牌與高質素物業管理服務形象緊密相連，我們豐富的行業經驗助我們取得高客戶滿意度及低終止合約率。

我們一直努力拓展營運業務，成功地在往績記錄期內促使管理建築面積和物業數量增長。我們管理的建築面積從二零一二年十二月三十一日的**34.1**百萬平方米，到二零一三年十二月三十一日增長到**45.9**百萬平方米，二零一四年十二月三十一日增長到**56.4**百萬平方米，二零一五年五月三十一日進一步增長到**67.6**百萬平方米。我們所管理的物業數量，包括住宅社區、商用物業和政府物業，從二零一二年十二月三十一日的**249**個，到二零一五年五月三十一日增長到**384**個。

我們起源於中國領先的物業發展商中國海外發展集團，該歷史使我們能夠確保作為富經驗物業管理服務提供者的地位。透過滿足客戶對高質素服務需求的往績記錄，我們與競爭對手得以區分並有助我們成為管理中高端物業的專家。我們相信我們於管理中高端物業的專長，使我們較管理與我們所管理物業相鄰社區物業的競爭對手在調整物業管理費方面具備更強的能力。此外，於往績記錄期內，我們於延續**130**項物業的

業 務

合約時，成功提高所管理物業的物業管理費。我們於往績記錄期內得以提高我們所管理物業的管理費，證明我們為客戶提供的價值。

我們強大的質量控制措施幫助我們確保良好的品牌識別度

通過利用我們自香港物業管理業務獲得的專長及我們對中國本土市場的深厚認識以及通過向客戶提供定制化的高質素物業管理服務，我們已於中國物業管理行業建立強勁品牌。我們為(i)使用國際標準(例如國際標準化組織認證)及(ii)根據於香港及中國物業管理行業獲得的專門技能推出管理系統及標準的首批中國物業管理服務提供者之一。我們相信，這些讓我們的品牌及服務質素在中高端物業管理方面獲得認可。我們旨在繼續利用我們良好的品牌聲譽，進一步深入中國、香港及澳門市場，拓展我們的業務及增強我們的盈利能力。

作為對我們高質素服務及產品的認可，我們獲得了各類榮譽及獎項，例如中國指數研究院和中國房地產TOP10研究組合辦的「2015年值得資本市場關注物業服務企業」，以及中國房地產研究會、中國房地產業委員會與中國房地產測評中心授予的2014中國物業管理企業品牌價值TOP10。有關頒授我們業務的榮譽及獎項詳情，請參閱「一榮譽及獎項」。我們相信我們公認的市場領導地位及於中國物業管理的豐富經驗使我們奪取增長中的中國物業管理行業更多市場份額並處於有利位置。

我們通過嚴格的質量控制系統，確保提供的產品和服務質量卓越、安全、高效，從而努力維護良好的品牌聲譽。我們取得了由國際標準化組織頒發的ISO 9001:2008, ISO 10002:2004以及ISO 14001:2004質量標準認證，同時，我們的職業安全健康管理系統獲得了職業健康安全體系OHSAS 18001:2007標準認證。這些認證說明我們確保服務質量和流程達到國際標準。此外，我們建立了一支團隊，專責與我們所管理物業的住戶及租戶維繫緊密關係，並積極尋求反饋。我們相信透過瞭解客戶需要，有助我們更有效為彼等服務，及物色新商機。

為確保我們的分包商維持嚴格標準，將預先篩選分包商列入合資格分包商官方列表前，我們謹慎評估預先篩選分包商與我們首次訂立合約的表現。我們相信，通過不斷提供高質量的服務，可以鞏固我們的品牌口碑，我們在物業管理行業可建立強大的增長基礎。

業 務

往績記錄期內，我們的物業管理服務合約並未出現任何非自願終止的情況，證明我們客戶的高滿意度。我們相信，我們全面的質量控制流程有助我們維持客戶的高滿意度。

我們在中國、香港和澳門擁有多元化的物業管理業務

我們的營運於一九八六年從香港起步，並策略性地拓展業務至國內和澳門。於二零一五年五月三十一日，我們為全中國共**48**個城市以及香港和澳門的客戶提供物業管理服務。業務分佈於中國大部分省會及經濟發展強勁、人口稠密、與物業管理服務密切度高及監管環境有利的城市。我們相信，我們是少數跨越中國、香港及澳門且服務遍及不同種類物業的大型物業管理公司之一。於二零一五年五月三十一日，我們管理的住宅社區數量達**341**個，商用物業數量達**31**個，政府物業**12**個，合計管理建築面積約**67.6**百萬平方米。

我們的業務收入來源多元化，其中物業管理業務為我們帶來越來越強勁的收入來源。我們在大部分一、二線城市均有業務運營，從而幫助我們在中高端物業管理方面獲得了良好的品牌認可度。通過中海宏洋物業收購，我們將業務進一步拓展至我們相信擁有重大增長潛力的三線城市的中高端物業。

我們擴展線下及O2O平台，為客戶提供創新的服務和產品，拓寬收入來源

基於對客戶需求的瞭解，我們成功地擴展線下及O2O平台，為特定地區的客戶提供全方位的服務和產品，如洗衣服務和管家服務。我們根據產品或服務的質素及售後交付能力精心選擇商家，並持續評估其表現，確保我們向客戶提供高質素服務及良好體驗。

憑藉我們專注於中高端物業項目管理的專業經驗，而我們的住戶和租戶均擁有高消費能力。我們透過提供多種租賃及銷售協助、家政、健康管理及其他聚焦特定客戶細分類別的服務(如商用物業租戶或新住戶)，從而更好地利用我們客戶群體的高消費能力。

我們近日推出線上平台，為特定地區的客戶提供更方便的途徑獲得我們的服務，拓寬收入來源。透過我們的線上線下平台，我們相信能提升客戶的高滿意度，拓寬收入來源及進一步鞏固管理中高端物業的核心能力。

業 務

我們的管理團隊經驗豐富、人員穩定，執行能力強，對行業有著深入瞭解

本集團在物業管理行業已歷經29年發展，積累了豐富的行業管理經驗，而我們的高級管理團隊全屬平均擁有超過10年業內經驗。我們的團隊在物業管理行業積累的豐富知識及執行能力，有助於推動我們發展成為具領先地位的物業管理公司。

我們重視培訓及員工事業發展，有助於培養具凝聚力的企業文化，確保服務達到高品質標準。我們的管理層在本集團服務多年的歷史有助我們培養出以滿足客戶需求為追求的團隊文化，使我們區別於其他競爭者。有關更多資料，請參閱「董事及高級管理層」。我們相信，我們強大的管理團隊對於增強我們的市場地位以及開發我們的業務起著至關重要的作用。

我們的業務戰略

客戶需求是推動我們企業發展的源動力，我們專注於向中高端物業提供優質的物業管理服務，憑藉良好口碑持續發展物業市場。我們擬通過以下主要業務戰略達到我們的目標：

繼續利用我們領先的「中海物業」品牌拓展我們的業務範疇

我們希望通過專注於在中國主要城市、香港和澳門的中高端物業管理的核心競爭力，穩固我們作為中高端物業管理服務供應商的品牌知名度。鑒於我們已經在50個城市經營業務，我們計劃通過擴大業務範疇為中高端客戶提供更完善的服務，從而進一步拓展這些市場，同時，借助我們在香港的高端物業管理經驗，積極拓展中國及海外高端物業及綜合用途物業管理市場，以實現這一目標。

為繼續善用我們在中高端物業管理方面的專長，我們計劃拓展與符合我們品牌形象和市場定位的物業發展商合作。特別是，我們計劃透過這些發展商擴大商用物業的物業管理服務。此外，為擴大我們的業務範圍，我們計劃在適當商機出現時，探尋在中國與其他物業管理公司合作或收購其他物業管理公司的可行性。

通過整合先進的物業管理技術進一步拓展我們的業務領域

我們將利用管理中高端物業方面的豐富經驗，持續擴展顧問諮詢服務。我們將提供切合客戶要求的定制服務，包括規劃設計評審、工程諮詢及設備選型服務，以達到

業 務

降低開發成本及優化物業功能的目標。我們提供的管理專業技能包括物業管理方案設計及現代化品質管控技術，以協助提升管理效率及降低物業管理成本。

繼續開發我們O2O平台以優化服務體驗

我們相信，我們的O2O平台在增加我們的業務日後帶來新機遇方面起著關鍵的作用。我們始終致力於開發O2O平台並且會繼續為其增添更多的額外資源，提供傳統物業管理服務範圍以外的服務，為客戶創造價值。我們有意透過更有效地整合線上線下服務協助客戶由線下服務轉移至線上服務，進一步推廣我們的線上服務平台。我們亦將投資更多資源於推廣我們的O2O平台，增加客戶對我們服務的關注，提高技術能力以支援平台運作。

我們計劃尋找機會與以下領域的潛在合作夥伴進行合作，拓展我們O2O平台的新服務及吸引更多用戶：

- 電子商務：(i)鼓勵線上線下商務合作，為客戶提供團購、網上市場、銷售及租賃平台、高端旅遊及家電維修；以及提供精準廣告推送及大數據分析的服務；及(ii)通過將我們內部資源與周邊社會資源整合，提供入戶維修、洗衣服務及代住戶短期分租車位等綜合服務；
- 金融：與銀行、保險及線上支付公司等不同的金融實體合作，提供理財、投資、小額貸款、賬單支付及其他支付服務；及
- 社交：通過多元化的興趣小組活動，提供基於互聯網移動互聯的社區社交服務，構建富凝聚力且聯繫緊密的社區。

進一步提高我們的服務質量的同時最大程度降低成本

我們密切關注客戶的需要，通過技術創新，保證有效監控服務品質、提升管理效率，提高物業管理服務的核心競爭力。

自動化和標準化是我們提高成本效率和改善服務品質的戰略的重要因素。我們打算在管理過程中繼續貫徹實施自動化措施，並且在日常操作中加強標準化管理。自動化和標準化使我們更好地利用我們的內部控制系統，以更有效的控制我們在中國，香港和澳門的業務運作。例如，我們計劃採用更多自動化措施，如實行現場質量監控系統、遠程視頻監控系統、智能訪客進入系統及停車場管理系統。

業 務

我們與高質素供應商和分包商保持緊密的聯繫，以確保高質量服務的一致性和可靠性，同時通過批量採購或規模經濟來控制成本。我們強調通過提高服務質量和可靠性，使我們從眾多競爭對手中脫穎而出。我們對所管理的物業進行規範性及標準性管理，使得物業保值增值。

吸引、培養和留住人才用以支持我們的業務發展

鑒於我們的業務進入迅速增長階段，為支持這一增長的需求，我們已經採取一系列的人力資源策略吸引、培養和留住人才，為業務增長提供人才保障。我們的管理人員立足於自身培養為主，並通過吸納行業優秀人才，引入更多與公司發展戰略及企業文化相符的優質人才。

我們向各級管理人員(由基層員工至高管)定制培訓計劃，以應對彼等對不同技能的需要。為輔助我們的招聘及培訓工作，我們將繼續與專業院校、行業機構建立長期合作關係，進行戰略規劃及建設不同的訓練營，並通過網路進修學院為員工提供及時且具有吸引力的學習機會。此外，我們已實施多項員工嘉許及獎賞措施，如星級評定，藉此進一步改進彼等的服務表現及工作經驗。

我們設計具備競爭力的薪酬及考核制度，通過定期的薪酬檢討、特殊崗位津貼、關鍵工作獎勵金、計件承包等多種方式，激勵員工多勞多得，提高員工的工作積極性、提升用工效率。並持續實施內部公開競聘，提供更豐富的長遠職業發展，為人才的長期服務增添保障。

業 務

僅在中海宏洋物業收購前，我們的業務跨越中國34個城市以及香港和澳門。透過中海宏洋物業收購，我們的業務覆蓋範圍增加14個城市，達至50個城市，遍佈以下地區：

華南區：	華東區：	華北區：
<ul style="list-style-type: none"> • 長沙 • 佛山 • 福州 • 贛州* • 廣州 • 桂林* • 南寧* • 汕頭* • 深圳 • 武漢 • 廈門 • 中山 • 珠海 	<ul style="list-style-type: none"> • 常州* • 杭州 • 合肥* • 上海 • 南昌 • 南京 • 南通* • 寧波 • 紹興* • 蘇州 • 無錫 • 鹽城* • 揚州* 	<ul style="list-style-type: none"> • 北京 • 呼和浩特* • 濟南 • 太原 • 天津 • 濰坊 • 鄭州
北方區：	西部區：	香港及澳門：
<ul style="list-style-type: none"> • 長春 • 大連 • 哈爾濱 • 吉林* • 青島 • 瀋陽 • 煙臺 • 淄博 	<ul style="list-style-type: none"> • 成都 • 重慶 • 昆明 • 蘭州* • 烏魯木齊 • 西安 • 銀川* 	<ul style="list-style-type: none"> • 香港 • 澳門

* 中海宏洋物業收購後新增的城市

下表載列於所示日期在中國不同地區、香港及澳門由我們管理的總建築面積：

	於十二月三十一日						於五月三十一日	
	二零一二年		二零一三年		二零一四年		二零一五年	
	(千平方米)	%	(千平方米)	%	(千平方米)	%	(千平方米)	%
華南區	9,404	27.6	11,279	24.6	12,822	22.7	16,125	23.9
華東區	5,579	16.4	8,303	18.1	9,820	17.4	11,832	17.5
華北區	4,722	13.9	6,288	13.7	7,650	13.6	10,207	15.1
北方區	4,552	13.3	6,885	15.0	9,163	16.3	10,827	16.0
西部區	6,411	18.8	9,418	20.5	11,505	20.4	12,790	18.9
香港和澳門.....	3,422	10.0	3,727	8.1	5,424	9.6	5,841	8.6
合計	34,090	100.0	45,900	100.0	56,384	100.0	67,622	100.0

業 務

下表載列於所示日期由我們管理按物業類別劃分的總建築面積：

	於十二月三十一日						於五月三十一日	
	二零一二年		二零一三年		二零一四年		二零一五年	
	(千平方米)	%	(千平方米)	%	(千平方米)	%	(千平方米)	%
住宅物業.....	31,669	92.9	43,169	94.1	53,107	94.2	63,986	94.6
商用物業.....	1,737	5.1	1,978	4.3	2,516	4.5	2,828	4.2
政府物業.....	684	2.0	753	1.6	761	1.3	808	1.2
合計	34,090	100.0	45,900	100.0	56,384	100.0	67,622	100.0

於二零一五年五月三十一日，我們在中國48個城市以及香港和澳門已訂約管理341個住宅社區、31個商用物業及12個政府物業，管理建築面積合共約為67.6百萬平方米。於往績記錄期內，我們主要透過取得新服務委聘擴展業務。下表載列由我們管理的總建築面積於往績記錄期內的變動：

	於十二月三十一日			於五月三十一日
	二零一二年	二零一三年	二零一四年	二零一五年
	(千平方米)	(千平方米)	(千平方米)	(千平方米)
期初	28,789	34,090	45,900	56,384
新委聘	5,301	12,517	10,485	11,427
自願取消.....	—	(707)	(1)	(189)
期末	34,090	45,900	56,384	67,622

於往績記錄期內，我們建立了若干城市管理中心，以促進我們業務的地理範圍擴展，同時盡量減少並控制我們管理的不同物業之間服務質素的差異。我們相信，建立該等城市管理中心，將有助我們為未來業務擴張作好準備，並使我們能夠通過未來擴張更好地利用規模經濟產生效益。

我們的物業管理服務範圍

我們專注於：(i)為中高端住宅社區(包括綜合用途物業)、商用物業及政府物業提供的服務，如保安、維修及保養、清潔及綠化等；及(ii)為其他企業提供的服務，如(為物業發展商提供的)物業交付前服務、協助入伙服務、入伙檢查服務、工程服務質量監控及(為其他物業管理公司提供)諮詢服務。

業 務

我們集中為中高端住宅社區(包括綜合用途物業)、商用物業及政府物業提供物業管理服務。我們管理的物業包括：

- 在中國：多項地標物業、甲級寫字樓(租戶包括財富500強企業及領事館辦事處)及眾多豪華住宅物業；及
- 在香港及澳門：多項政府物業及屋邨、高端住宅社區，包括多個位於香港島南區的高端豪華住宅物業。

我們所提供的物業管理服務可分為以下類別：

- **保安服務**

我們致力透過提供優質保安服務，確保由我們管理的物業的住戶和租戶得到良好保護。我們力求透過設備升級及推行自動化措施(如使用遙控監控系統、樓宇進入系統、電子巡更系統、電閘及停車場安全系統)，以及防火演習及天災疏散演習等員工培訓，提升保安服務的質素。我們提供的日常保安服務包括社區專職保安人員24小時巡邏值班、人員進出控制、訪客接待和登記，以及緊急情況處理。

- **維修及保養服務**

我們駐於管理處的駐場人員為由我們管理的若干物業提供有關設備和物業正常損耗的維修及保養服務。我們亦於單位交付業主前進行驗收，以收取查驗費用。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。我們已制定設備定期保養時間表並運用諮詢平台，令管理層能監察每項物業的保養狀況。我們除自行提供維修及保養服務外，亦透過第三方分包商提供同樣服務，如升降機和防火設備的維修及保養。有關分包的詳情，請參閱「分包」。

- **清潔及綠化服務**

我們為由我們管理的社區提供一般清潔、滅蟲及綠化服務。我們委託第三方分包商提供清潔服務。有關分包的詳情，請參閱「分包」。

業 務

物業管理服務的收益模式

我們的物業管理服務的收入來自以下三種服務：

	截至十二月三十一日止年度						截至五月三十一日止五個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一四年		二零一四年		二零一五年	
	港幣千元	%	港幣千元	%	港幣千元	%	港幣千元	%	港幣千元	%
按包幹制提供的										
物業管理服務.....	1,224,414	88.0	1,524,845	87.6	1,764,267	86.7	706,493	91.0	801,397	90.2
按酬金制提供的										
物業管理服務.....	46,002	3.3	58,667	3.4	83,114	4.1	33,029	4.3	35,557	4.0
其他服務.....	121,050	8.7	157,760	9.1	188,089	9.2	36,176	4.7	51,713	5.8
物業管理服務費合計.....	<u>1,391,466</u>	<u>100.0</u>	<u>1,741,272</u>	<u>100.0</u>	<u>2,035,470</u>	<u>100.0</u>	<u>775,698</u>	<u>100.0</u>	<u>888,667</u>	<u>100.0</u>

於往績記錄期內，我們(i)按酬金制或包幹制收取物業管理費(視乎個別物業的性質及要求而定)；及(ii)向物業發展商及其他物業管理公司提供其他服務而收取費用，如按每項交易計算的交付前服務的費用，該等服務包括關於物業適合入住前的保安、清潔以及保養及維修服務，以及諮詢服務費。我們會根據自潛在客戶收取的建議書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為其物業管理服務供應商。下文會更詳細解釋該兩種收費基準的差異。

- **按包幹制收取物業管理費**

就我們根據包幹制管理的大部分物業而言，我們有權將已收取的物業管理費全數保留。我們自物業管理費中支付我們因提供有關物業管理服務產生之開支。該等開支包括員工、清潔、垃圾處理、綠化、保安及涵蓋公共空間一般費用相關的開支。於物業管理合約年期內，倘我們收取的物業管理費不足以填補所產生的所有開支，我們無權要求業主向我們支付不足額。因此，於往績記錄期內，我們實施了若干成本管理方案，例如推行自動化措施(包括遠程視頻監控)以降低勞動成本、轉用LED燈具和實行節水措施以減輕公用服務成本，以及就我們提供的服務作出適當調整。上述措施有助我們於往績記錄期內自包幹制收費的合約中產生整體淨利潤。

業 務

我們的物業管理服務合約現時並無提供在成本較預期為高時調整價格的機制。然而，於往績記錄期內，我們與業主委員會商討更新若干合約時，曾成功上調管理費用，亦曾根據地方法例取得所需數目的業主同意而上調管理費用。然而，概不保證我們日後可成功上調管理費。請參閱「風險因素 — 與我們業務及行業相關的風險 — 我們按包幹制就我們所管理的若干物業收取管理費，可能令我們蒙受損失」。

就我們根據包幹制提供管理服務的大部分物業而言，我們向業主收取的物業管理費全數確認為收益，並確認我們就提供服務所產生的開支。因此，相關成本確認為我們的直接經營成本。

- **按酬金制收取物業管理費**

對於以酬金制管理的大部分物業，我們首先將我們向業主收取的物業管理費的預定百分比(在中國一般為10%)確認為我們的收益及毛利，餘下的管理費則用作物業管理的營運資金，以支付與提供物業管理服務有關的物業管理開支。

按酬金制管理物業時，我們實質作為業主的代理行事。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，但駐場員工及分包安排的相關成本一般由我們根據酬金制管理的住戶和業主承擔。因此，我們一般不會就按酬金制收取費用的物業管理服務合約產生任何直接成本。

倘扣除相關物業管理開支後營運資金出現盈餘，有關盈餘一般會計入下個年度期間。倘營運資金不足以支付相關物業管理開支，我們可能需要先行代物業管理處補貼不足金額及作出付款，其後再向住戶、租戶或業主收回有關款項。有關代我們管理的物業管理處根據酬金制支付的款項於我們的綜合財務狀況報表內記錄為其他應收款。截至二零一二年、二零一三年及二零一四年十二月三十一日及二零一五年五月三十一日，扣除減值撥備後，代我們管理的物業管理處根據酬金制支付的款項分別錄得港幣3.3百萬元、港幣9.3百萬元、港幣29.0百萬元及港幣62.6百萬元。

業 務

為了確保酬金制下代管理處支付的款項獲得高回收率，本公司採取下列措施：

- 確保早已為管理處設立銀行賬戶；
- 每月向管理處結算應收款；
- 按時迅速收取物業管理費，以提高管理處的資金流動性；
- 通過成本管理舉措，如使用節能措施及適時調整物業管理費，以提高管理處的資金流動性；及
- 根據物業的預期現金流量代管理處設定付款信貸限額，並且考慮在有關限額被超越時終止物業管理服務。

有關進一步資料，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」。

- **其他服務**

我們可能於物業發展初期獲物業發展商委任為物業管理服務供應商。我們向物業發展商提供交付前服務，如發展中物業示範單位的清潔、保安以及維修及保養，並根據我們收取的費用確認收益，而有關費用乃按我們的預計開支計算。我們亦提供服務以協助入伙、發展商向業主交付單位前查驗服務，以及工程質量監管配合服務。我們將所產生的相關勞工成本確認為就提供服務的 direct 經營成本。

我們亦就不同營運範疇(包括物業管理、工程、個人培訓、營銷策略及人力資源管理)向其他物業管理公司提供諮詢服務，利用我們的經驗及平台改善彼等各自業務的標準及改善彼等的經營成本效能。

於二零一二年、二零一三年、二零一四年十二月三十一日及二零一五年五月三十一日，按包幹制收取費用的物業分別佔我們管理總建築面積的**73.3%**、**70.2%**、**65.1%**及**59.3%**，而按酬金制收取費用的物業則分別佔我們管理總建築面積的**26.7%**、**29.8%**、**34.9%**及**40.7%**。截至二零一二年、二零一三年及二零一四年十二月三十一日止年度及截至二零一四年及二零一五年五月三十一日止五個月，按酬金制收費的物業管理服務的毛利率為**100.0%**。於相同期間，按包幹制收費的物業管理服務的毛利率則分別為**9.4%**、**12.2%**、**12.7%**、**13.9%**及**13.6%**。其他服務

業 務

的毛利率分別為31.1%、33.9%、30.8%、27.6%及31.0%。組合內如出現酬金制與包幹制之間的變動，將會對我們的毛利率造成影響，請參閱「財務資料 — 影響經營業績的主要因素 — 業務組合」。

我們的定價政策

在中國，我們一般透過投標過程，獲委任為物業管理公司向物業提供物業管理服務。有關更多資料，請參閱「附錄三 — 監管概覽 — 中國監管概覽 — 對從事物業管理服務的企業的法律監管」。我們入標競投一項新委聘工作時，一般會根據多項因素為服務定價，包括(i)基於擬定服務範圍及質素等因素所預測的開支；(ii)物業定位、種類及位置；(iii)可資比較物業的定價；(iv)當地政府有關物業管理費的價格指引(如有)；及(v)對競爭對手定價的估計。我們的定價會因應我們向所管理物業提供的服務程度而變化，此乃按照客戶選取的若干預設物業管理服務計劃而定。此外，我們會考慮可透過自動化及其他設備升級服務實現的潛在節約成本機會，讓我們可提高投標中的競爭力。

當物業達致交付階段時，我們按單位面積及物業範圍性質(如住宅範圍、零售商舖範圍或停車場)收取物業管理費。除非在若干地區的政府機構規定就未售出單位給予發展商物業管理費折扣優惠，否則我們一般就已售出及未售出單位收取相同的物業管理費。

物業管理公司可就物業管理服務收取的費用受相關監管機關的規管及監督規限。舉例來說，就我們於中國的業務而言，國務院轄下相關價格管理部及建設管理部共同負責監督及管理物業管理服務的收費，而該等收費可能需要依從中國政府指導價格。請參閱「附錄三 — 監管概覽 — 中國監管概覽 — 對從事物業管理服務的企業的法律監管」。請參閱「風險因素 — 與我們業務及行業相關的風險 — 我們受物業管理行業的規管環境及措施所規限」一節。然而，我們預期政府對物業管理費實行的價格管制將根據於二零一四年十二月十七日頒佈的《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》(發改價格[2014]2755號)在隨後時間放寬。我們相信，此項通知的實施條例將可令我們日後定價享有更大靈活性。有關更多資料，請參閱「附錄三 — 監管概覽 — 中國監管概覽 — 對從事物業管理服務的企業的法律監管」。

業 務

在香港，我們一般遵照不同的發展項目的大廈公契所載條款制定建議管理服務範圍，根據有關服務範圍釐定收費。就公共屋邨的管理服務而言，我們一般通過投標程序取得相關合約。我們在設定投標價時，一般會考慮相關服務範圍及市場狀況。

付款期限

我們一般按月收取物業管理服務的物業管理費，而物業適合入住前的交付前服務則按每項交易收取費用。就我們管理的住宅及商用物業，我們一般於各個月月初提前寄發下一個月費的發票。就我們管理的政府物業而言，我們一般就過去一個月的物業管理費用於各個月月初寄發發票。就按酬金制收取的物業管理費而言，於年末時的任何營運資金盈餘將撥入下個年度期間，而營運資金的任何不足金額將於下個年度期間首月向業主收取(各業主佔不足金額的份額一般與業主佔總收費面積的份額成正比)。我們根據提供每項交易所需的特定服務的估計成本計算就交付前服務收取的費用。

在中國，包幹制物業管理服務的收益乃按照相關物業管理服務合約的條款而收取。業主須於發出收款通知書時到期支付物業管理服務的收益。我們一般於向業主發出收款通知書後30日至一年內收取物業管理服務款項。在我們營運所在的若干地區，客戶習慣於下半年付款。因此，我們於下半年的現金收回率相對較高，而於農曆新年或其前後的現金收回率則較低。

在香港，按包幹制管理的物業所得的物業管理服務收入平均信用期為60日或以下。

為了更準時收取物業管理費及其他付款，我們已針對加強我們收取貿易及其他應收款的能力採取了其他措施。我們透過家訪、向業主郵寄繳款提示、寄發付款狀況通知書、電郵繳款提示及通過我們的線上至線下流動應用程式等措施，積極收取我們的應收款。

自動化及標準化

物業管理屬於高度勞動力密集的行業。加強我們的競爭地位並減低對勞動人手的依賴，我們專注實施服務自動化及標準化。我們會對物業管理服務進行評估並制定服務流程，以能紓緩勞工成本不斷上升壓力的方式提供該等服務。

業 務

我們已實施各種自動化與標準化措施，包括採用停車場保安系統、訪客系統、綠化系統、樓宇進入及保安系統、視像監控攝錄機、機房遠程監控系統、清潔自動化工具等，以減低對工程員、保安員及清潔員等勞動人手的依賴。有關自動化的更多詳情，請參閱「我們的增值服務—工程服務」。該等自動化措施有助我們提供標準化服務，確保服務質素的一致性及盡可能減少人為失誤，從而鞏固我們的品牌及聲譽。我們相信自動化及標準化可讓我們在不影響服務質素的情況下，有效率地擴大業務及複製相同的業務模式，從而有助我們擴展業務。

此外，我們相信自動化及標準化可減低我們對密集勞動力的依賴及控制員工數目，同時透過減低人為錯誤以維持我們管理物業的高保安水平，於改善成本效益方面擔當關鍵角色。我們的自動化及標準化措施可讓我們的總部更好地監察和評估我們的運作。例如透過採用能遠程控制的監控攝錄機及入侵偵測系統，我們可僱用相對較少的駐場保安員看守住宅社區及停車場的主要閘口。

物業管理服務的合約種類

我們在中國一般訂立兩類物業管理合約：(i)於個別物業交付予業主前與物業發展商訂立初步物業管理合約；及(ii)於個別物業交付予業主後及成立業主委員會後與業主委員會訂立合約。

就物業管理服務與物業發展商訂立的合約

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服務合約。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。我們與物業發展商共同按相關法規(如適用)驗收物業的公共空間及設施。物業發展商一般負責物業建築質量、提供空間供我們用作管理處及竣工驗收資料。訂約方一般須首先透過磋商解決任何合約糾紛，倘未能透過磋商解決，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)(由最高人民法院於二零零九年五月二十五日公佈，並於二零零九年十月一日生效)，就物業發展商與物業管理公司於業主委員會成立前所簽訂

業 務

的合約，以及有關合約所列明業主的各項法律權利及責任而言，對彼等均屬有效及具法律約束力。

該等初步合約一般為期不超過三年，並於業主委員會訂立新物業管理服務合約時自動終止。倘於合約初始年期屆滿後，業主委員會尚未成立或新物業管理合約尚未訂立，則(i)倘相關合約訂有自動重續條文，則初步合約將自動重續，直至業主委員會訂立新物業管理合約為止；或(ii)我們可選擇以不正式續約方式延長我們的服務，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，倘我們決定透過以不續約方式終止合約，我們將知會對方，並繼續提供服務直至合約屆滿為止。誠如我們中國法律顧問告知，倘我們向對方支付補償費用，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。倘基於法律或合約理由單方面終止合約，如對方不履行其重大責任，則我們亦可在毋須支付補償費用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合約。倘我們日後選擇單方面終止任何物業管理合約，我們擬與對方磋商，以使合約可基於相互協定而終止而減低法律風險。

與業主委員會就物業管理服務訂立的合約

我們與各相關業主委員會訂立物業管理服務合約，以取代與物業發展商訂立的初步物業管理服務合約，或置換前物業管理公司。誠如中國法律顧問告知，就業主委員會與物業管理公司訂立的該等合約而言，即使業主並非有關合約的訂約方，該等合約(包括物主於該等合約項下的多項法律權利及責任)亦對由各業主委員會所代表的業主均屬有效及具法律約束力。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各項法律權利及責任與對方訂立合約。根據《物權法》(中國主席令第62號)，業主委員會由業主選舉，並在有關物業管理的事宜上代表業主的利益，而委員會的決定對業主具約束力。我們因而就結欠的物業管理費向業主提出具法律執行效力的申索。

該等合約一般為期一至五年，而條款與初步合約大致相同。該等合約可透過下列形式延長：(i)正式續約；或(ii)按慣例延續服務，而在此情況下，任何一方均可單方面終止合作關係而毋須承擔責任。於合約期內，倘我們決定透過以不續約方式終止合約，我們將提前知會對方，並繼續提供服務直至合約屆滿為止。誠如我們中國法律顧

業 務

問告知，倘我們向對方支付補償費用，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。倘基於法律或合約理由單方面終止合約，如對方不履行其重大責任，則我們亦可在毋須支付補償費用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合約。

按照中國法律及法規，具有一定規模的住宅物業的業主委員會有權依據若干程序更換物業管理公司。有關更多資料，請參閱「附錄三一監管概覽—中國監管概覽—對從事物業管理服務的企業的法律監管」。倘物業管理服務合約遭終止或不獲重續，我們可能會受到不利影響。請參閱「風險因素—與我們業務及行業相關的風險—我們的物業管理服務遭大量終止或不予重續會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響」。

我們與物業發展商及業主委員會訂立的物業管理服務合約界定我們將提供服務的範圍，服務範圍一般包括我們所管理物業內公共空間設施的保安、清潔、綠化、維修及保養。儘管我們不可將整份合約分包予第三方，我們一般獲准將清潔或升降機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，如相關監管機構頒佈的質量標準。有關與第三方分包商之間的安排，請參閱「分包」一節。

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合法權利要求由我們所管理物業按酬金制提供業主填補不足的營運資金數額，惟須於地方主管機關規定的範圍內。

倘出現成本較預期為高，我們的物業管理服務合約現時並無提供價格調整機制。我們已獲中國法律顧問告知，如要上調我們的物業管理費，我們須進行若干行政程序，包括舉行業主大會。管理費只可在動議獲代表(i)總單位數目50%以上的業主；及(ii)該物業的總專有建築面積50%以上的業主批准下方可上調，並須受適用的政府指導價的規限。訂約方一般須首先透過磋商解決任何合約糾紛，倘未能透過磋商解決，則有關糾紛將透過調解或法院訴訟程序解決。

業 務

在香港及澳門的物業管理服務合約

在香港，我們與政府機構及業主立案法團訂立物業管理服務合約。我們按照該等合約向私人或公營房屋及政府設施提供一般物業管理服務，如清潔、保安以及維修及保養服務。與政府機構訂立的合約年期一般為三年，並可續期一至兩年，而與業主立案法團訂立的合約則由一至三年不等。我們視乎所提供的服務性質，收取一次性費用或固定用費。

在澳門，我們一般與政府機構、物業發展商及個別業主訂立物業管理服務合約。

物業管理服務合約屆滿時間表

於二零一五年五月三十一日，我們管理**341**個住宅社區、**31**個商用物業及**12**個政府物業。下表載列於二零一五年五月三十一日，根據按包幹制管理的物業及按酬金制管理的物業所管理的總建築面積，相關物業管理服務合約按其合約條款呈列的屆滿時間表。

	按包幹制 管理的物業 (千平方米)	按酬金制 管理的物業 (千平方米)	總計 (千平方米)
我們提供服務至合約到期過後的物業 ...	6,721	2,203	8,924
合約於截至二零一五年 十二月三十一日止年度到期	4,018	2,092	6,110
合約於截至二零一六年 十二月三十一日止年度到期	4,396	7,756	12,151
合約於截至二零一七年 十二月三十一日止年度到期	5,413	3,232	8,645
合約於截至二零一八年 十二月三十一日止年度及之後到期....	2,372	1,469	3,842
無指定到期日 ⁽¹⁾	16,961	10,989	27,950
總計	39,881	27,741	67,622

附註：

⁽¹⁾ 上述物業管理服務合約大部分均與物業發展商訂立，並且將於各自的業主委員會組成之時到期及訂立新物業管理服務合約，而餘下合約則無指定到期日。

業 務

透過發展物業管理服務進行拓展的決定

我們通常透過投標程序獲委任為物業管理公司，為物業提供服務。投標程序一般由發展中物業的發展商或有意置換現有物業管理服務供應商的已落成住宅社區的業主委員會或商用物業的業主提出。

我們的整體政策為透過與物業發展商或業主委員會訂立新委聘工作，以內生增長方式發展物業管理服務，藉以拓展我們的業務。我們旨在繼續專注於一線及二線城市管理中高端住宅及商用物業。我們現時於中國大部分省會以及香港和澳門均有業務。透過中海宏洋物業收購，我們亦已擴充我們的業務至中國發展中的三線城市，以進一步擴張我們的業務及客戶群。我們有意繼續尋求管理發展中三線城市的中高端物業。就香港的營運而言，我們擬專注於透過取得政府的物業管理服務合約發展我們的業務。

我們的目標是進一步提高於各現有地點的市場滲透率，爭取最大的規模經濟效益。此外，我們有意於出現合適機會時探尋與中國其他物業管理公司合作，或對其進行收購的機會。倘我們拓展地域覆蓋範圍，我們將基於下列準則選擇性評估不同城市的機會：**(i)**人口規模、**(ii)**經濟發展水平、**(iii)**文化氛圍、**(iv)**對物業管理服務的傾向；及**(v)**當地是否有利好提供物業管理服務的規例。

業 務

我們的增值服務

我們的增值服務分部包括：(i) 工程服務，包括(為物業發展商提供的)自動化諮詢和工程產品銷售服務，以及(為物業管理公司提供的)檢查、維修及保養及設備升級改造；和(ii) 社區租賃、銷售及其他服務，透過O2O平台為我們所管理物業的住戶及租戶提供不同類型的線上線下服務(包括就發展商向業主交付的物業提供公共空間租賃協助、購物協助和租賃協助，以及居家服務協助)。下表載列我們來自增值服務的收益按服務種類劃分的明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至五月三十一日止五個月			
	二零一二年		二零一三年		二零一四年		二零一四年		二零一五年	
	佔增值服務		佔增值服務		佔增值服務		佔增值服務		佔增值服務	
	港幣千元	收益的%	港幣千元	收益的%	港幣千元	收益的%	港幣千元	收益的%	港幣千元	收益的%
工程服務.....	30,171	56.5	53,618	52.2	81,531	63.6	16,149	50.7	20,615	46.9
社區租賃、銷售及 其他服務.....	23,213	43.5	49,177	47.8	46,723	36.4	15,696	49.3	23,376	53.1
總計	<u>53,384</u>	<u>100.0</u>	<u>102,795</u>	<u>100.0</u>	<u>128,254</u>	<u>100.0</u>	<u>31,845</u>	<u>100.0</u>	<u>43,991</u>	<u>100.0</u>

工程服務

我們向物業發展商、其他物業管理公司及由我們透過指定工程服務營運附屬公司管理的物業提供工程服務。我們的工程服務主要包括(i) 自動化諮詢及工程產品銷售；(ii) 維修及保養服務；及(iii) 自動化及其他設備升級服務。

我們於交付前階段向物業發展商提供自動化措施及產品，如訪客系統及遠程視頻監控系統。該等服務一般涉及保安監控系統、對講設備、警報器、保安巡更系統、停車場管理系統及電力供應系統等裝置的採購及設計。我們亦向物業管理公司及我們管理的物業提供設備升級服務、維修及保養服務、自動化服務及其他工程設備。我們的設備升級服務包括實行節能及節水措施，包括替換附有LED燈等設備的現有硬件、能源效益空調及再用水循環系統。我們與多間公司建立夥伴關係，確保物料有可靠供應，並透過批量採購盡量降低單位成本。

我們擁有專門致力於研究及開發工程產品(如遠程視頻監控設備)的人員。我們的自動化設備包括停車場保安巡更系統、設於無人看管出入口的自動倒閘收費系統、機房遠程監控系統及高清監控攝錄機。此等自動化措施有助減少提供物業管理服務方的

業 務

人員投入。例如透過我們的停車場管理系統及「雲瞳」遠程監控管理系統，我們可遠程監控所管理物業的情況，希望能藉此降減物業管理服務的成本。

社區租賃、銷售及其他服務

我們的社區租賃、銷售及其他服務分部主要提供公共空間租賃協助、購物協助、租賃協助及居家服務協助(如家政服務)。

我們向客戶提供社區租賃、銷售及其他服務，以補足我們的物業管理服務及針對客戶所需提供更佳服務。利用我們管理中高端物業的專長，我們致力向客戶提供範圍廣泛的服務，我們相信該等客戶願意就高質素服務支付溢價。我們最近推出線上O2O服務平台，於平台上客戶可便捷地搜尋及享受本地產品及服務。我們目前主要透過管理處或電話服務熱線提供社區租賃、銷售及其他服務。此外，視乎多項因素，包括當地商業環境及客戶的特定需求，於不同物業提供的社區租賃、銷售及其他服務或會有所不同。

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：

(1) 公共空間租賃協助

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，並收取酬金作為回報。我們一般將該等公共空間租予我們相信將會為住戶及租戶提供價值服務的商戶，如生活超市及汽車美容店。

(2) 購物協助

視乎產品或服務類別，居住於獲我們提供購物協助服務的物業的住戶及租戶，可於我們的駐場管理處、透過電話或手機程式(APP)平台下達訂單，有關平台最近於二零一四年十一月啟用。住戶可選擇貨到付現或以預付方式付款。我們計劃於將來推出網上支付服務。

(3) 租賃協助

我們向希望在我們所管理物業出租或放售單位的業主提供租賃協助服務。我們於物業獲承租或出售時收取酬金。

(4) 居家服務協助

我們協助住戶及租戶連繫居家協助服務(如家政服務及翻新設計)的提供商，並且於交易完成時收取費用。

業 務

我們的線下及O2O平台

我們現時透過線下平台提供社區租賃、銷售及其他服務，住戶及租戶可於駐場管理處或透過電話下達訂單。

我們的線下服務包括向當地零售商取得特別折扣售後服務、旅遊代理服務、家政服務、洗衣服務、物業代理服務。此外，我們亦作為線下產品平台，售賣家居產品、日常生活用品、新屋入伙產品。

我們的O2O平台最近於二零一四年十一月啟用，可透過我們的手機程式(APP)平台使用有關服務。居於由我們管理物業的各住戶及租戶均合資格註冊一個賬戶接入我們的手機程式(APP)平台(如該社區有提供服務)。我們的手機程式(APP)平台服務涵蓋三個類別：(i)基本服務，包括信息及當地新聞諮詢查詢平台、電子收據、投票服務及使用者回饋系統；(ii)「智能」服務，如訪客預約及停車場空位查詢系統；及(iii)其他服務，如購水、團購、物業租售信息發佈及租賃服務、家居協助服務及客戶服務意見搜尋。

由於我們O2O平台因應不同物業提供不同類型的產品及服務，故我們的O2O平台是以地區為本的平台。我們記錄並向相關當地供應商轉送在線訂單。住戶及租戶可視乎所訂購產品的類別而選擇不同的取貨方法。當地供應商可視乎所提供服務或產品的類別，提供送貨上門或於指定地點提供服務或產品。住戶及租戶可透過於送貨時以現金支付或以預付款形式支付其購買的產品及服務。

於二零一五年五月三十一日，O2O平台可供44個我們所管理的物業使用。我們相信，我們的O2O平台具備莫大潛力，讓我們可開拓中高端客戶網絡的高購買力。

與當地供應商的夥伴關係

我們在O2O平台上主要登載圍繞物業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相關市場分部，同時亦方便搜尋最相關的產品及服務。我們的駐場團隊積極聯繫我們所管理物業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。為了在服務平台提供質量優良的產品及服務，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。

分包

我們委聘合資格分包商提供若干業務，如清潔、綠化以及升降機維修及保養，而就我們所深知及深信，該等分包商均為獨立第三方。

業 務

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，包括彼等的(i)業務表現、(ii)於相關行業的經驗、(iii)業內聲望、(iv)符合監管許可規定之程度及(v)報價的價格競爭力。我們將合資格分包商加入我們的官方名單之前，會仔細監督預先挑選的分包商在與本公司首次訂立的合約中的表現。

我們通過招標程序挑選清潔及綠化分包商，定期監察及評估該等分包商的能力是否達到我們的要求及標準。至於我們的升降機維修及保養服務，我們已與具領先地位的升降機製造及維修公司結成夥伴。合作夥伴方式讓我們可以合理成本取得維修及保養服務與材料，就該等服務及材料建立採購程序，以及預定保養期間，更相信藉此可讓我們達到有關服務的質量一致，減少短缺風險，以及通過批量訂購節省成本。

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：

- 工作範圍及分包價格，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，如由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，分包商須賠償損失；
- 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；
- 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。

我們一般就相關服務每年與分包商簽約。於往績記錄期內，我們的分包安排未曾受到任何重大干擾以致對我們業務造成重大影響。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。

業 務

於往績記錄期內，我們一般在我們的物業管理及工程服務第三方分包商獲得的**30至60日**的信用期內，主要以銀行轉賬及支票結算付款。

於最後實際可行日期，概無董事、彼等的緊密聯繫人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分包商中擁有任何權益。我們已與大部分主要供應商建立超過三年的業務關係。

我們的供應商

我們的供應商主要包括我們的原材料供應商和分包商。我們的主要供應商為向我們所管理的物業提供清潔、綠化服務的分包商。我們已與大部分主要供應商建立超過五年的業務關係。於截至二零一二年、二零一三年及二零一四年十二月三十一日止年度及截至二零一五年五月三十一日止五個月，我們的五大分包商分別佔我們的分包成本、設備維修及保養成本以及確認為開支的存貨成本總計約**11.3%**、**10.1%**、**14.4%**及**12.1%**，而我們的最大供應商則分別佔我們的分包成本、設備維修及保養成本以及確認為開支的存貨成本總計約**3.0%**、**2.9%**、**5.2%**及**3.4%**。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—與我們業務及行業相關的風險—我們的質量控制受從事相關物業管理及工程服務的第三方分包商的影響」一節。

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、彼等的緊密聯繫人或據董事所知擁有本公司**5%**以上已發行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

大部分獲得我們所提供物業管理服務的主要客戶已與我們建立超過十年的業務關係。於截至二零一二年、二零一三年及二零一四年十二月三十一日止年度及截至二零一五年五月三十一日止五個月，五大客戶分別佔我們的收益約**28.3%**、**27.6%**、**23.0%**及**16.7%**，而最大客戶則分別佔我們的總收益約**16.8%**、**17.7%**、**13.8%**及**7.0%**。

物業管理服務費乃根據相關物業管理服務合約的條款收取，一般於收款通知書發出後到期以現金及銀行轉賬支付。至於在中國的物業管理服務，我們通常於發出收款通知書後**30日**至一年內收取物業管理服務付款。至於在香港的物業管理服務，我們通常授出的平均信貸款為不超過**60日**。

業 務

我們根據相關合約條款收取主要以銀行轉賬結算的工程服務費，一般在發出付款要求後60日內收到。社區租賃、銷售及其他服務收入於收款通知書發出後到期支付。我們將新客戶加入增值服務分部前，會就潛在客戶的信貸質素及各客戶的界定信貸評級限額進行評估，並且每年檢討對各客戶給予的信貸評級限額。

中國海外發展集團及中國建築國際集團為我們於往績記錄期內的五大客戶。截至二零一二年、二零一三年及二零一四年十二月三十一日止年度及截至二零一五年五月三十一日止五個月，我們自(i)與中國海外發展集團進行的交易所得的收益分別佔總收益約16.8%、17.7%、13.8%及6.6%；(ii)與中國建築國際集團的交易所得的收益分別佔總收益約1.6%、1.1%、0.8%及0.7%。

除中國海外發展集團及中國建築國際集團外，於最後實際可行日期，概無董事、彼等的緊密聯繫人或就董事所知，擁有本公司5%以上已發行股本的任何股東於我們五大客戶中擁有任何權益。

質量控制

於二零一五年五月三十一日，我們的質量控制部共有一百零六名員工，主要專注於(其中包括)建立及維持我們的內部質量標準、就客戶投訴及客戶滿意度調查及分析作中央管理以及審閱並批准有關質量管理及規格的合約條款標準形式。我們的質量控制團隊平均擁有四年相關行業經驗，並且擁有進行品質認證評估(如ISO及OHSAS標準認證)的資格，而總部則由五名平均擁有12年相關行業經驗的員工組成。

物業管理服務的質量控制

我們的服務質量及內部管理分別就質量管理、客戶滿意度、環境管理及職業健康與安全管理獲ISO 9001:2008、ISO 10002:2004、ISO 14001:2004及職業健康安全管理体系OHSAS18001:2007標準認證。本公司採取嚴格質量監控措施以確保達致質量標準。我們已設立一個多級別檢測系統，按三個級別進行：總部、分支機構及物業管理處。於往績記錄期內，我們建立了若干城市管理中心，以促進我們業務的擴展，同時盡量減少並控制我們管理的同級別物業之間服務質素的差異。檢測均可透過預定及突擊到訪形式進行。總部級別的品質檢測每年進行，將對各城市示範項目及體系認證項目全面覆蓋。分支級別的品質檢測每季進行，將針對新或特別項目作更頻繁檢測。物業管理處級別的檢測按每日、每星期及每月基準由管理處進行。

業 務

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。根據ISO 10002:2004規定，我們確定和解決住戶的需要和意見。我們的住戶及租戶可通過我們的駐場管理處、電話及我們的網站提供意見。我們調查住戶的滿意度，亦定期檢討我們的投訴處理過程以進一步提升服務質素。

下列為我們在國際標準機構之標準下獲得的認證概要：



自二零零八年九月一日起：

- (i) 中海物業(香港)就其設計與提供物業管理和設施管理服務之質素管理系統獲得ISO 9001:2008認證；
- (ii) 美博就其樓宇保養、維修和改善工程之質素管理系統獲得ISO 9001:2008認證；及
- (iii) 中海保安就其提供專業保安服務之質素管理系統獲得ISO 9001:2008認證。

以上認證由通用公證行頒發，通用公證行為全球領先的檢驗、鑒定、測試和認證機構。獲得ISO 9001認證顯示我們相關附屬公司已提升其服務水平至通用的國際標準，並展示了其實力，持續提供滿足客戶及符合法定和監管要求的服務。

業 務



自二零零八年九月一日起：中海物業(香港)就其設計與提供物業管理和設施管理服務獲通用公證行頒發 ISO 10002:2004 認證。ISO 10002:2004 代表處理一個組織的商品和服務的相關投訴之國際標準，包括計劃、設計、營運、保養及改善。投訴處理過程適合作為整個質量管理體系的過程之一，強調下列範疇的投訴處理：

- 通過建立包括投訴等反饋在內的以顧客為關注焦點的開放環境和解決所收到的所有投訴，以及增強組織改進其產品和顧客服務的能力，提高顧客滿意程度；
- 最高管理層應通過資源的充分配置和拓展(包括人員培訓)來參與和履行義務；
- 識別並重視投訴者的需要和期望；
- 為投訴者提供公開、開放、有效和便於使用的投訴過程；
- 分析和評價投訴內容，以便改進產品和顧客服務質量；
- 審計投訴處理過程；及
- 評審投訴處理過程的有效性和效率。

業 務



自二零零八年九月一日起：

- (i) 中海物業(香港)就其設計與提供物業管理和設施管理服務的環境管理系統獲通用公證行頒發ISO 14001:2004認證；及
- (ii) 美博就其樓宇保養、維修和改善工程的環境管理系統獲得ISO 14001:2004認證。

此認證顯示我們相關附屬公司已建立、實行、維持及改善其環境管理系統至通用的國際標準。



自二零零八年九月一日起：

- (i) 中海物業(香港)就其設計與提供物業管理和設施管理服務的職業健康和安全管理系統獲通用公證行頒發OHSAS 18001:2007認證；及
- (ii) 美博就其樓宇保養、維修和改善工程的職業健康和安全管理系統獲通用公證行頒發OHSAS 18001:2007認證。

此OHSAS 18001認證顯示我們相關附屬公司的職業健康和安全管理系統符合通用的國際標準。

業 務



自二零一一年十月十二日起：中海物業(澳門)就其設計和提供物業管理和設施管理服務的質素管理系統獲得ISO 9001:2008認證。此認證由香港品質保證局頒發，香港品質保證局為香港政府一個非分配利潤組織。ISO 9001 認證顯示我們相關附屬公司已提升其服務至通用的國際標準，並展示了其實力，持續提供滿足客戶及符合法定和監管要求的服務。

我們可能不時於日常業務過程中接獲住戶投訴。於接獲有關投訴時，透過在我們的內部平台設立日誌記錄該等投訴，我們分析並評估投訴，而各級管理層會跟進響應相關問題的進度。我們根據所收到投訴的嚴重級別、可實施性級別及投訴的主旨事項進行分類，為員工處理該等投訴提供系統的指引。

於往績記錄期內及於最後實際可行日期，我們並無接獲任何可能對我們營運造成重大不利影響的住戶或租戶投訴。請參閱「風險因素－與我們業務及行業相關的風險－我們或會不時牽涉因業務營運而產生的法律、勞工及其他爭議及申索」。

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發的若干質量標準(如質量管理標準ISO 9001:2008、ISO 10002:2004、ISO 14001:2004、客戶滿意度及環境管理以及職業健康安全管理体系OHSAS 18001:2007)，對第三方分包商進行質量控制程序。我們在挑選分包商時考慮以下因素：(i)業務表現、(ii)相關領域經驗、(iii)業內聲譽及(iv)彼等的報價的價格競爭力。視乎合約價值而定，可能通過競標程序挑選分包商。

一經識別符合挑選準則的分包商，我們的營運團隊透過面試、當場測試及其他評估方法預選人選，並將成功的人選呈交供採購評審委員會批准成為潛在合資格分包商。我們其後會在與該人選訂立第一份合約時監察及評估其表現。僅在第一份合約表現符合我們要求的人選方被視為全面批准。我們批准分包商後將該分包商加入合資格分包商名單。我們僅與合資格分包商定期訂立合約。

業 務

供應商的質量控制

我們與我們所管理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。我們總部的品質管理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。

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(i)業務表現、(ii)售後服務能力、(iii)技術能力、(iv)產品質量及(v)所達到的監管許可規定。我們會於認可該當地供應商後將其加入當地合資格供應商名單。我們按年檢討合資格當地供應商名單，並按(i)價格、(ii)產品質量、(iii)交付能力、(iv)對我們服務平台的支持、(v)於我們服務平台的銷售記錄及(vi)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。

品牌管理

我們的品質管理和市場策略團隊負責主導我們的品牌管理工作、策劃拓展市場，並組織針對我們旗下管理之物業住戶和租戶的宣傳活動。我們有意著眼於提供優質物業管理服務的核心競爭力，並已向我們的平台所提供的商品和服務之內部流程、分包商及銷售商實施有力的品質控制措施，以維持我們的高水準。更多詳情，請參閱「質量控制」。

競爭

中國、香港和澳門的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、地區及地方物業管理公司。我們與主要競爭對手主要從規模、品牌、盈利能力及服務質量各方面競爭。我們的工程服務面對其他物業管理公司及提供類似服務的工程公司的競爭。

我們相信物業管理服務實施自動化及標準化能有助減低成本、提高員工效率及提升服務質素及一致性，從而加強我們的業務。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 — 與我們業務及行業相關的風險 — 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 — 競爭」。

業 務

知識產權

我們與中海地產集團及中國海外發展商標訂立日期為二零一五年六月九日的商標轉讓協議以進行「附錄六一一般資料—B.有關本公司業務的進一步資料—2.本集團的知識產權」一節所載的商標轉讓。我們亦與中海地產集團及中國海外發展商標訂立過渡商標特許安排，作為中海物業商標完成登記註冊成為本集團商標的註冊擁有人或受讓人前的使用若干商標的過渡安排。有關更多資料，請參閱「關連交易」。

於最後實際可行日期，我們持有6個商標註冊及16個域名，並獲批予使用23個商標(其中一個現正申請註冊中)，該等商標及域名對我們的業務屬重大。有關該等知識產權的更多資料載出於「附錄六一一般資料—B.有關本公司業務的進一步資料—2.本集團的知識產權」一節。

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。

僱員

於二零一五年五月三十一日，我們聘有約21,115名全職僱員。我們亦將清潔及綠化等部分勞工密集的工作外包予第三方分包商。我們僱員於二零一五年五月三十一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		按酬金制管理的物業承擔的勞工成本 ⁽¹⁾
	總部及地區辦事處	按包幹制管理的物業的駐場員工	
保安、清潔及綠化	—	6,456	5,290
工程	159	—	—
技術	248	2,059	1,489
營運	609	2,334	1,708
營銷策略	73	—	—
質量控制	106	—	—
法律及會計	147	—	—
其他 ⁽²⁾	102	207	128
總計	1,444	11,056	8,615

業 務

附註：

- (1) 按酬金制管理的物業的駐場員工勞工成本乃以代表該等物業管理的款項支付。因此，我們的財務報表並無確認彼等的勞工成本。
- (2) 包括司機、廚師、庫管及前台接待。

於二零一五年五月三十一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		按酬金制管理的物業承擔的勞工成本 ⁽¹⁾
	總部及地區辦事處	按包幹制管理的物業的駐場員工	
華南區	674	1,910	2,746
華東區	243	2,777	813
華北區	135	1,618	1,695
北方區	137	1,034	1,398
西部區	220	2,525	1,228
香港及澳門	35	1,192	735
總計	1,444	11,056	8,615

附註：

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

我們一般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。該等僱傭合約中，大部分有固定期限，一般為期不多於三年，少數無固定期限，而我們其後會根據表現考核評估是否續約。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，並且按僱員表現獲授酌情花紅。

我們的全方位培訓課程為員工提供課室及在線培訓，提高彼等的技術及服務知識，以及關於行業品質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。

業 務

榮譽及獎項

我們獲中國、香港和澳門多個單位頒發榮譽及獎項，以表揚(其中包括)我們的發展狀況、客戶滿意度、對社會責任的關注及於中國和香港物業管理行業的整體聲譽。

下表載列我們於往績記錄期內的主要獎項：

年份	榮譽／獎項	頒獎單位
二零一五年	2015年值得資本市場關注物業服務企業第1名	中國指數研究院；中國房地產TOP10研究組
二零一五年	2015物業服務百強社會責任感企業TOP10第4名	中國指數研究院；中國房地產TOP10研究組
二零一五年	2015中國物業百強服務規模TOP10第9名	中國指數研究院；中國房地產TOP10研究組
二零一四年	2014中國物業管理企業品牌價值10強	中國房地產研究會；中國房地產業協會與中國房地產測評中心
二零一四年	2013年度深圳市物業服務企業綜合實力50強第二名	深圳市物業管理協會
二零一四年	深圳市知名品牌	深圳市知名品牌評價委員會
二零一四年	屋邨管理服務承辦商大獎—最佳公共屋邨(物業服務)小型公共屋邨組別—常樂邨(銅獎)	香港房屋委員會
二零一四年	二零一四年度保安服務最佳培訓獎	職業訓練局及香港警務處防止罪案科

業 務

年份	榮譽／獎項	頒獎單位
二零一四年	屋邨管理服務承辦商大獎一 最佳物業管理服務供應商一 小型公共屋邨一長沙灣村 (金獎)	香港房屋委員會
二零一四年	屋邨管理服務承辦商大獎一 最佳物業管理服務公司一 安全管理	香港房屋委員會
二零一三年	全國物業服務企業TOP200 第六名	中國物業管理協會
二零一三年	2012年度深圳市物業服務企業 綜合實力50強(第二名)	深圳市物業管理協會
二零一三年	屋邨管理服務承辦商大獎一 最佳物業管理服務公司一 安全管理	香港房屋委員會
二零一二年	2012中國物業服務百強企業 服務規模TOP10	中國房地產TOP10研究組

保險

我們已就多項我們所管理的物業購買公眾責任保險。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、香港和澳門的行業慣例一致，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 — 與我們業務及行業相關的風險 — 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」。

社會、健康及安全問題

我們須遵守中國、香港和澳門有關勞工、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

業 務

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。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，並瞭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，我們個別分公司並無嚴格遵守監管社會保險供款的地方政策或按照住房公積金管理條例，為中國的僱員支付住房公積金若干所需金額。於往績記錄期內，並無根據香港及澳門法律有關社會、健康及安全事宜的不合規情況。請參閱「一不合規」。

於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，我們的業務營運過程中並無導致任何重大申索或賠償的意外事故。

企業社會責任

我們致力於高水平企業社會責任並旨在培養負責任的企業公民。本公司於此方面的參與主要包括針對其服務地區及受災與貧窮社區的社會福利工作。

我們舉辦並參與一系列社區活動，包括：

- 對弱勢社群及天然災害受害人進行物資及款項捐贈工作，包括對弱勢學校的輔導計劃及對二零零八年四川地震、二零一三年蘆山地震及二零一三年寧波水災受害人的捐贈活動；
- 定期捐血活動；
- 自閉症兒童關懷活動及義教機會；
- 探訪及關懷安老院舍。

環境事務

我們致力於可持續發展並就我們所管理項目的能源節省及減低碳排放採取高準則，其中某些準則已獲美國綠色建築議會「領先能源與環境設計」的認證。於若干獲管理物業，我們利用技術專門知識及能力，組織並參與各項計劃，包括：

業 務

- 中水系統以減少水浪費及公用事業成本；
- 建築節能設備改造領域，如中央空調系統、再用水循環系統的變頻改造；
- 於若干數目的管理物業推行LED轉換項目，以轉移對煤能源的依賴及減少碳排放；及
- 一般環境活動，例如植樹、地球一小時及無汽車日。

我們遵守適用環境法例及法規的年度費用一般已計入本集團收取的物業管理費，而有關費用預期並不重大。

物業

於最後實際可行日期，我們擁有約**39**項物業(大部分位於廣東)，總建築面積約**10,000**平方米，用作上市規則第**5.01(2)**條定義下的非物業活動，主要作為員工宿舍及停車位。

於最後實際可行日期，我們租賃約**153**項物業(大部分位於廣東)，總建築面積約**18,000**平方米，用作上市規則第**5.01(2)**條定義下的非物業活動，主要作為員工宿舍及辦公空間。

除一項總建築面積約**120**平方米用作辦公空間的物業外，我們已就所擁有的全部物業取得房屋所有權證。我們現正申請相關房屋所有權證，而中國法律顧問已告知我們，並無重大法律障礙阻止我們就該物業取得相關房屋所有權證。

於最後實際可行日期，約**77**項租賃物業(總建築面積約**6,000**平方米)的出租人並未取得或向我們交付相關房屋所有權證。中國法律顧問已告知我們，我們未能確定出租人是否擁有合法權利或所需授權出該等物業，該等物業是否附帶抵押或第三方權利，或該等租賃是否受第三方所爭議。董事認為，由於大部分欠缺房屋所有權證的租賃物業均用作員工宿舍，不會影響我們的日常業務營運，而且隨時可覓得場所替代，故該等缺失將不會對我們整體業務或財務狀況構成重大不利影響。董事進一步確認，於有關租賃期間，彼等並無受任何第三方所爭議。

於最後實際可行日期，約**150**項物業的租賃協議並未向相關中國機構登記。中國法律顧問已告知我們，根據由住房和城鄉建設部頒佈並於二零一一年二月一日生效的《住房與商品房屋租賃管理辦法》，可能就每項物業可能承擔的最高行政處罰為人民幣

業 務

10,000元。我們的中國法律顧問認為，租賃物業未有登記將不會影響租賃協議的有效性，或對我們按照租賃協議及中國法律及法規管有及使用該等物業構成影響。

於最後實際可行日期，我們租賃約兩項位於香港的物業，總建築面積約874平方米，用作上市規則第5.01(2)條定義下的非物業活動，主要作為辦公空間。

於最後實際可行日期，我們租賃約五項位於澳門的物業，總建築面積約420平方米，用作上市規則第5.01(2)條定義下的非物業活動，主要作為員工宿舍及辦公空間。

於二零一五年五月三十一日，並無構成非物業活動一部分的單一物業權益擁有賬面值(定義見上市規則第五章)15%或以上的總資產。因此，無須將物業估值納入本上市文件。

執照及許可

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們已就我們於本身營運所在司法權區經營業務取得所有重要的執照及許可(包括由住房和城鄉建設部發出的物業管理資質證書(一級))。除我們在到期前已申請續期的廣州光大花園的物業管理資質證書(二級)外，該等執照及許可於往績記錄期內發出，現仍有效及生效。有關執照現正辦理續期，預期將於相關監管機構自更新若干監管程序而停止辦理資質證書續期過後，恢復辦理續期之時獲得續期。中國法律顧問已告知我們，在恢復辦理資質證書續期後，有關執照的續期並無任何重大法律障礙。中國法律顧問已告知我們，相關監管機構因若干監管更新程序曾停止辦理資質證書續期，在其恢復辦理續期後，有關執照的續期並無任何重大法律障礙。我們為業務營運申請任何重要執照或許可續期時，未曾遭受任何拒絕。

有關營運我們的業務所需的重要執照及許可之進一步資料，載於「附錄三 — 監管概覽」。

法律及規管程序

我們於一般業務過程中不時可能涉及法律訴訟或糾紛。於往績記錄期內及於最後實際可行日期，本集團之成員公司概無涉及任何重大訴訟、申索或仲裁，且據我們所知，亦無任何待決或對本集團任何成員公司構成威脅的重大訴訟、申索或仲裁。

業 務

不合規

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，我們的業務已於各重大方面遵守相關法律及法規，且並無嚴重違反或觸犯適用於本集團的法律及法規，致使會對我們的業務或財務狀況整體造成重大不利影響。

社會保險及住房公積金全額供款

於往績記錄期內，我們部分附屬公司及分公司並無為若干僱員登記社會保險及住房公積金及／或為之作出全數供款。出現此類不合規行為的原因是，於往績記錄期內，(i) 我們的部分僱員不情願參與我們的社會保險及住房公積金計劃；(ii) 本集團所在位置與農民工所處不同位置之間的社會保險及住房公積金法規在供款方法及時間方面存在問題；及(iii) 部分僱員未能完成其社會保險及住房公積金戶口的首次登記及申請，因此沒有相關賬戶資料，令我們無法作出供款。

根據《住房公積金管理條例》，(i) 若我們未於規定時限前完成住房公積金登記，我們可能就各不合規附屬公司或分公司被處以人民幣10,000元至人民幣50,000元不等的罰款；及(ii) 若我們未於規定時限內繳納住房公積金供款，我們可能須按照有關人民法院的判令作出有關付款。根據《中華人民共和國社會保險法》，對於我們未於規定時限內全數支付而累計的未繳付社會保險供款，我們可能須自有關供款應交之日起每日按0.05%的複合比率繳納罰款。若未於規定時限內作出付款，我們可能須繳納未供款金額一至三倍的罰款。

我們對社會保險及住房公積金的逾期供款以及就此可能遭受的最高罰款合共估計約為人民幣9.6百萬元。於往績記錄期內，中海物業管理有限公司的一個分公司遭受行政處罰，並被責令繳納逾期社會保險供款人民幣751,827.8元。該款項已於二零一三年九月悉數繳付。我們的董事經考慮多項因素後，包括不合規事件的性質及金額，對本集團的潛在財務影響，以及我們的中國法律顧問就本集團被徵收罰款的風險給予的意見，認為毋須就社會保險及住房公積金之未繳付金額及逾期供款而可能產生的罰款作撥備。

所採取的整改措施及最新狀況

我們已實施下列內部控制措施，確保本集團上市前遵守社會保險及住房強積金供款的相關規例：

- (a) 制定有關管理本公司僱員的社會保險及住房強積金之政策；

業 務

- (b) 有關社會保險及住房強積金的通告及培訓素材已傳送到本公司分公司的相關人事和行政部門；及
- (c) 內部審計小組已更新二零一五年內部審計計劃，將「社保和公積金員工繳納管理的合規性」納入審計範圍，以監督各級單位執行情況。

本公司已委聘一間獨立諮詢公司（「**內部控制顧問**」）於二零一五年四月作為本公司的內部控制顧問，以審閱本公司就此不合規事件作出的整改，包括有關政策、通告、培訓素材及內部審計計劃，且無更進一步建議。

內部控制審閱由內部控制顧問根據無保證委約及基於本公司提供的資料進行。

有關我們採用的內部控制措施之進一步資料，請參閱下文「**內部控制**」。

除上文所披露者外，誠如我們的中國法律顧問所告知，我們在所有重大方面遵從社會保險及住房公積金法律及法規。除上文所披露者外，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並未收到相關政府部門任何要求我們支付未繳納社會保險及住房公積金供款的要求。根據彌償契據，中國海外已承諾就上市日期前相關政府部門要求支付未繳納社會保險及住房公積金供款及／或任何因此施加的罰款向我們作出彌償。

考慮到中國海外提供的彌償保證，違反社會保險及住房公積金相關法律及法規不會對我們的財務狀況及營運造成重大不利影響。

內部控制

我們的董事會審核委員會負責制訂及檢討我們的內部控制措施及慣例。

為確保日後於上市後符合適用法律及法規（包括上市規則），及避免上述過往不合規事件再次發生，除現有的內部控制制度外，我們已採納以下內部控制措施改善我們的企業管治及內部控制：

- (a) 於每月總經理辦公會將會討論有關本集團遵守適用法律及法規的任何更新或問題，而我們的審計部須負責監督及跟進任何新法律及法規要求，以及我們對該等要求的遵守情況；

業 務

- (b) 審計部和財務核崗對內控系統的有效性進行年度審閱。年度審閱將涵蓋所有重要的內部控制職能，包括有關財務、營運及合規事宜的內部控制，以及審閱所有營運部門是否遵守其契約責任及適用的法律及法規；
- (c) 我們已委任公司秘書識別上市規則、公司條例及證券期貨條例的相關規定，並且組織相關培訓課程；
- (d) 我們將採納有關營運、管理、採購、財務、人力資源、法律事宜及企業管治的經編纂內部控制手冊，當中載有僱員於上市前應盡快遵守的內部批准及審計程序；
- (e) 我們將於上市前盡快委聘中國法律顧問向我們提供法律意見，及確保我們未來符合中國法律及法規；
- (f) 我們的董事已於二零一五年六月參加由我們的香港法律顧問進行的培訓課程，內容有關(其中包括)聯交所上市公司董事的責任、持續企業管治要求及職責；
- (g) 我們的審核委員會由獨立非執行董事組成，將獨立評估我們的財務控制、內部控制及風險管理體系，以確保我們的管理層履行其建立有效內部控制體系的責任；及
- (h) 我們已委聘新百利融資有限公司為我們的合規顧問，以就上市規則相關合規事宜向我們提供意見。

中國海外的彌償保證

根據彌償契據，中國海外已同意就本集團因上述任何不合規事件而產生或遭受的任何成本、開支、申索、負債、罰款、虧損或損失對本集團作出彌償。

我們的董事相信中國海外擁有充足資源可根據彌償契據兌現其就上述不合規事件對本集團提供彌償的承諾。

業 務

我們董事及聯席保薦人的意見

誠如上文所述，我們已就過往該等不合規事件採取必要整改措施。

基於上文所述，經考慮上述事件的事實及成因，以及我們為防止再次發生所識別事件而採取更嚴謹的內部控制措施，董事認為，且聯席保薦人亦贊同，我們的內部控制系統足以有效地應付其目前的營運，並且認為不合規事件並無對董事根據上市規則第3.08條及第3.09條所述的合適性以及我們根據上市規則第8.04條所述的上市合適性構成任何重大影響。