

技術詞彙

本技術詞彙載有本文件所採用有關本集團業務的詞彙。因此，該等詞彙及其含義未必與業內標準定義或用法一致。

「管家服務」	指	由我們的受訓僱員、派遣工人及分包商為住戶提供的個人化服務
「主席信箱」	指	我們為提高服務質素而設立的電子郵箱，本公司的客戶及僱員可藉此直接向本公司主席發送郵件
「商業用途物業」	指	主要作商業用途的物業
「酬金制」	指	物業管理業務線的收益產生模式，據此，我們的物業管理費收入僅包括業主或物業發展商應付管理費總額的特定百分比，而有關管理費的餘下金額將用於促使其他服務供應商向物業提供服務
「公共空間」	指	住宅物業的公共空間，包括停車場、游泳池、廣告宣傳板及會所
「合約管理建築面積」	指	於有關日期生效的物業管理合約項下訂明由我們管理或將由我們管理的建築面積
「企業資源規劃」	指	企業資源規劃，一種包含一套公司綜合應用的業務管理軟件，用以收集、儲存、管理及詮釋其業務活動數據
「建築面積」	指	建築面積
「獨立物業管理公司」	指	與物業發展商並無關聯的物業管理公司
「關鍵績效指標」	指	關鍵績效指標，一種用以評價某方或某人參與特定活動成績的績效計量方式
「配送到戶」	指	用於電子商貿派送網絡的詞彙，以描述貨物由運輸樞紐運往客戶家中或營業地點的流動情況

技術詞彙

「包幹制」	指	物業管理業務線的收益產生模式，據此，我們每月向所有單位(不論已售或待售)收取預先釐定的每建築面積物業管理價格，該價格代表我們團隊及分包商所提供全部物業管理服務的「全包」費用。根據包幹制，業主及物業發展商將分別負責每月向我們支付已售及待售單位的管理費
「O2O業務」	指	由我們開發的線上到線下營運，旨在提升向住戶提供的物業管理服務，亦為向住戶提供產品及服務設立電子商貿門戶
「住宅社區」或「住宅物業」	指	單純作為住宅用途的物業或綜合用途物業(包含住宅單位及非住宅性質的配套設施，例如商業或辦公室單位)，但不包括單純商業用途物業
「計算收益建築面積」	指	已交付或於該等物業首批業主接獲交付通知後準備交付的物業的合約管理建築面積，於有關日期已開始就該等建築面積收取物業管理費
「物業服務百強企業」	指	根據中國指數研究院及中國房地產Top 10研究組進行的年度研究，基於多項因素(包括營運規模、財務表現、服務質素、增長潛力及社會責任等)評定的物業服務百強企業
「未交付建築面積」	指	尚未準備交付物業的合約管理建築面積，於有關日期並未開始就該等建築面積收取物業管理費及提供管理服務
「微信平台」	指	我們在微信註冊的公開賬戶，我們在管物業的住戶可訂閱該賬號，為我們向訂閱人士發放信息的途徑
「400服務熱線」	指	我們提供的客戶服務熱線以促進我們與在管物業住戶之溝通