

行業概覽

本節及本文件其他章節所載資料及數據乃取自多項官方及政府刊物、公開可取市場研究來源及取自我們委聘或購自中國指數研究院及艾瑞編製的研究報告，除非另有所指。

我們相信本文所呈現的資料來源恰當，包括所指明的對未來期間的前瞻性資料。我們已合理審慎摘錄並轉載有關資料。我們並無理由相信該等資料在任何重大方面屬虛假或含誤導成份，或遺漏任何重大事實致使該等資料在任何重大方面屬虛假或含誤導成份。該等資料未經我們、聯席保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、參與[編纂]的任何其他各方或任何彼等的各自的董事，高級職員，代表附屬人士或顧問核實，各方概不就該等資料的準確性、完整性發表任何聲明。該等資料未必與國內外其他資料來源所得的其他資料一致。因此，閣下不應過份依賴該等資料。

中國指數研究院及艾瑞諮詢集團的背景及方法

中國指數研究院

我們以總代價約人民幣740,000元購入使用及引用多份中國指數研究院刊物中有關中國物業管理行業的數據的權利。中國指數研究院於1994年成立，是中國房地產專業研究機構，擁有逾500個分折師。在中國覆蓋華北、長三角、華南、華中、西南五大區域，擁有分支機構20家，研究範圍覆蓋中國300多個城市。中國指數研究院擁有研究及追蹤中國物業管理行業的豐富經驗，並自2008年起開展中國物業服務百強企業研究。

中國指數研究院的研究主要考慮於過往三年內至少管理五項物業或建築面積100,000平方米的物業服務公司。中國指數研究院透過自多個一手及二手來源收集數據使用研究參數及假設，包括物業服務公司的數據(包括申報統計數字、網站及市場資料的數據)、中國指數研究院進行的調查、中國房地產指數系統(「中國房地產指數系統」)收集的數據、中國房地產統計年鑑、政府機關的公開資料及中國指數研究院為早前刊發的報告所收集的數據。中國指數研究院評估各物業服務公司的經營規模、財務表現、服務質量、增長潛力及社會責任，為物業服務公司的整體實力釐定排名。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)評估物業服務公司的增長潛力。除另有指明外，本文件中的數據分析主要根據中國指數研究院按上述因素排名的物業服務百強企業而進行。

行業概覽

以下載列中國指數研究院採用上述資料來源並視其為可靠來源的主要原因：

- 採納各中國政府機構的官方數據及公告乃一般市場慣例；及
- 中國指數研究院完全理解中國房地產指數系統的數據採集方法及所訂閱數據庫的數據來源以及fdc.soufun.com的數據庫。

於編製行業報告及區域排名資料時，中國指數研究院倚賴於下列假設：

- 本公司提供的經選項目的所有平均合同售價皆為準確；
- 統計局公佈的所有數據皆為準確；
- 來自相關地方房屋管理局有關住宅銷售交易的所有收集資料皆為準確；及
- 倘所訂閱數據乃來自知名公共機構，中國指數研究院倚賴該等機構的專業知識。中國指數研究院將不再核實該等資料或報告的準確性，且概不對該等資料的準確性承擔責任。

艾瑞

我們向艾瑞購入使用及引述的其有關中國電商行業的資料的權利，總代價約為人民幣180,000元。艾瑞於2002年成立，並擁有超過200名專家，為專注於對電子商務等中國互聯網行業進行深入研究的組織。自其成立以來，艾瑞已累積研究及監察中國互聯網行業發展的豐富經驗。艾瑞透過網上問卷、與業界專家及參與者的訪問、公開資料及其研究收集數據。

中國物業管理行業

中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初，自此中國物業管理行業茁壯成長。於2003年6月，國家正式頒布了《物業管理條例》，為本行業提供了法律框架。由於法律框架日益成熟，並確立了本行業的公開公平市場制度，進一步推動中國物業管理行業顯著增長。中國物業管理行業目前服務多類物業，包括住宅園區、辦公樓、購物中心、工業設施、學校及醫院。除傳統的物業管理服務外，物業服務公司提供多元化的服務，以饗客戶的需求。中國物業服務公司亦已開始透過從事O2O平台業務探索互聯網在增加收入和擴大收入來源方面發揮其效用。

行業概覽

主要增長動力

城鎮化快速及可支配收入不斷增加

中國自二十世紀八十年代以來，愈來愈變得城鎮化，而且可支配收入不斷增長。城鎮化增加，導致城市的數目及規模漸增，致使市場對住宅及其他房產項目需求漸殷，對物業管理服務的需求也隨著物業數量增多而愈來愈殷切。根據2014年3月出版的國家新型城鎮化規劃(2014-2020)，預期常住人口城鎮化率將於2020年達致60%。我們預期中國房產行業及物業管理行業將隨著城鎮化增加而繼續增長。

此外，中國的經濟增長快速，推動了中國的人均可支配收入持續增長。根據國家統計局的資料，由2008年的人民幣15,781元增至2014年的人民幣28,844元，複合年增長率約為10.6%。中國消費者對優質生活和優質物業管理服務的需求日益提升，這是中國物業管理行業增長的另一根本原因。

中國經濟增長導致國家形成了中高收入群體，因此，我們預期中國消費者的要求將愈見提升，也更願意為高質量支付溢價，除基本必需品外，越來越多的消費者願意選擇高質量的商品和服務。我們相信中高收入群體在中國正在崛起，其預算日益增加，對於中國國內針對高端市場的物業管理服務的發展有較大影響。

下表載列於所示期間，中國城鎮化水平及每年城鎮人均可支配收入：

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2008年－ 2014 年複合年 增長率
總人口(百萬).....	1,328.0	1,334.5	1,340.9	1,347.4	1,354.0	1,360.7	1,367.82	0.49%
城鎮人口(百萬).....	624.0	645.1	669.8	690.8	711.8	731.1	749.16	3.09%
城鎮人口佔總人口百分比(%)..	47.0%	48.3%	49.9%	51.3%	52.6%	53.7%	54.8%	不適用
城鎮人均可支配年收入 (人民幣).....	15,781	17,175	19,109	21,810	24,565	26,955	28,844	10.57%

資料來源：中華人民共和國國家統計局

土地供應及建築增長

隨著近年中國經濟發展和城鎮化進程加快，住宅物業供給和需求都經歷了可觀增長，市場對住宅物業的供求僅在過去幾年已經歷可觀增長，佔中國物業管理市場的發展的相當大的部分。

行業概覽

根據中國國家統計局及國土資源局，撥作物業發展的新土地的佔地面積由2008年的341.2百萬平方米增至2014年約1,353.9百萬平方米，年複合增長率約為25.8%。在建物業總建築面積由2008年約2,832.6百萬平方米增至2014年約7,264.8百萬平方米，年複合增長率約為17.0%。竣工物業的建築面積由2008年約665.4百萬平方米增至2014年約1,074.6百萬平方米，年複合增長率約為8.3%。下表載列所示期間新土地供應按性質劃分的建築面積明細：

	住宅				非住宅			
	一線城市 ⁽¹⁾	二線城市 ⁽²⁾	其他 特選城市 ⁽³⁾	總計	一線城市 ⁽¹⁾	二線城市 ⁽²⁾	其他 特選城市 ⁽³⁾	總計
	(百萬平方米)							
2008年.....	15.4	143.8	125.0	284.2	2.7	29.9	24.4	57.0
2009年.....	26.0	211.1	237.7	474.8	7.6	42.9	53.9	104.4
2010年.....	25.0	280.2	431.9	737.1	10.9	64.6	106.7	182.2
2011年.....	22.7	296.9	884.0	1,203.6	7.2	95.5	300.4	403.1
2012年.....	14.4	276.6	868.5	1,159.5	5.2	123.0	431.5	559.7
2013年.....	20.1	301.3	952.9	1,274.3	8.7	117.0	458.4	584.1
2014年.....	14.3	221.5	668.3	904.1	7.9	83.7	358.2	449.8

資料來源：中國國家統計局及國土資源局

- (1) 一線城市指北京、上海、深圳及廣州。
- (2) 根據中國國家統計局，二線城市包括除一線城市外的32個主要城市，包括省會，自治區行政首府，直轄市及國務院指定為「計劃單列市」的其他主要城市。
- (3) 其他特選城市包括根據國家統計局所分類，除一線及二線城市以外的中國70個大中型城市。

下表載列中國於所示期間按建築面積劃分的在建物業及竣工物業的明細：

	在建物業的建築面積			竣工物業的建築面積		
	住宅	非住宅	總計	住宅	非住宅	總計
	(百萬平方米)					
2008年.....	2,228.9	603.7	2,832.6	543.3	122.1	665.4
2009年.....	2,513.3	690.4	3,203.7	596.3	130.5	726.8
2010年.....	3,147.6	906.0	4,053.6	634.4	153.0	787.4
2011年.....	3,877.1	1,190.7	5,067.8	743.2	183.0	926.2
2012年.....	4,289.6	1,444.5	5,734.1	790.4	203.8	994.2
2013年.....	4,863.5	1,792.3	6,655.8	787.4	226.9	1,014.3
2014年.....	5,150.9	2,113.9	7,264.8	808.7	265.9	1,074.6

資料來源：中國國家統計局及國土資源局

行業概覽

主要市場趨勢

有利的政府政策

中國政府已頒布一系列有利政策，支持物業管理行業的發展。例如，中國國務院於2012年頒佈的《服務業發展「十二五」規劃》強調物業管理行業定價機制的改革及改進，並鼓勵物業服務公司實現服務多元化。中國發改委於2014年12月頒佈《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)，要求省級價格管理當局在經濟房及前期物業合同以外，廢除對住宅物業的價格控制及指導政策，並准許物業服務公司自由與物業業主磋商物業服務費。許多省級政府亦引入條例，其設計成推動地方物業管理行業的發展。例如，浙江省政府於2012年3月頒佈關於加快發展現代物業服務業的若干意見，頒布了一系列財政及金融激勵機制。我們相信多種政府有利政策將繼續改善及加快中國物業管理行業的發展及轉型。

中國物業服務公司日益獨立

許多中國物業服務公司過往由房地產開發商成立，目標為其本身的項目竣工後提供物業管理服務。隨著中國物業管理行業發展成熟，部分物業服務公司對於創始房地產開發商的依賴日漸減低，改為日益增加管理由第三方開發商所開發的物業所佔比重。中國住宅園區的居民亦會選擇其他公司對服務未達滿意水平的由房地產開發商訂約的物業服務公司進行替換。隨著品牌及獨立運營的物業服務公司的崛起，一批數目漸多的房地產開發商選擇委託知名的優質物業服務公司管理新開發的房產項目。

我們相信中國物業服務公司日益增加的獨立性，將推動行業健康競爭勢態，從而迫使行業參與者不斷改進他們的服務質量及盈利能力。

日益增加的成本壓力

物業管理行業需要大量勞動力，提供清潔、園藝、維修及保養以及保安服務。根據中國指數研究院，勞工成本為運營成本的單一最大成分。根據中國指數研究院於2015年下半年進行的調研，於2012年、2013年及2014年，所調查的20個主要城市的住宅物業的平均物業服務費相對穩定，並錄得輕微升幅。因此，許多物業服務公司發現僅提供物業管理服務難以提升甚至難以維持利潤率。

行業概覽

標準化日漸提升，並漸多採用資訊科技

中國百強物業服務公司大多已設立標準化的有關提供服務的運營程序。當物業服務公司開拓新市場，標準化是增長運營規模的同時保持服務質量方面不可或缺的前提。我們相信增用資訊科技可提升服務質量及減低勞工成本。例如，許多物業服務公司已採用中央化的資訊系統，讓總部管控中國的在管物業，以確保物業管理服務的質量；亦許可在住宅園區安裝自動化的門禁，從而減少提供保安服務所需的勞工成本。

服務及收入多元化

中國物業服務公司一直以來在尋找方法令服務及收入來源多元化。有關百強物業服務公司的收入明細，請參閱本節稍後「一 中國物業管理行業的競爭勢態—百強物業服務公司所管理的物業及提供的服務的類別」分節的圖表。彼等當中部分向房地產開發商提供的有關房產開發項目的地點選擇、項目規劃及設計、和銷售及市場推廣諮詢服務。部分運營房產代理或管理數目日益增多的辦公樓、購物中心及其他非住宅物業。亦有其他是提供超出傳統物業管理的服務，例如家居照料服務、管家服務、租賃及銷售管理，以及電子商務。我們相信中國物業服務公司將繼續尋找新的收入來源，並將進一步拓展他們的服務範圍，以滿足消費者的需求。

日益增加的收購合併活動

中國物業服務行業高度分散。透過收購合併進行的行業合併，預期會改善資源運用的效率，以及增加物業管理行業的規模經濟效益。許多物業服務公司使用收購合併作為緩解開拓中市場所涉及風險的工具，此舉有助新入行者透過善用收購或合併實體於地方市場已建立的資源，去滲透當地市場。

高端物業服務市場日益增長

近年高端物業服務市場增長迅速，服務規模持續擴大。根據中國指數研究院，百強物業服務公司管理的高端住宅物業的總數於2014年接近4,200個，自2012年以來複合年增長率為33.0%，遠高於同期百強物業服務公司承接的住宅物業總數的複合年增長率。百強物業服務公司管理的高端住宅物業總建築面積於2014年增至約665百萬平方米，自2012年以來複合年增長率為34.8%，而百強物業服務公司管理的所有住宅物業的總建築面積的複合年增長率為25.8%。百強物業服務公司管理的所有住宅物業當中，高端住宅物業按合同建築面積計的佔比於2014年亦增加至25.4%，而2012年佔比為21.6%。我們相信高端物業服務市場將繼續在可見將來擴大。

行業概覽

智慧型住宅園區的崛起

我們相信互聯網在中國物業管理行業的進一步轉型升級方面，發揮關鍵作用。中國過去幾年在電商交易方面有顯著增長。許多物業服務公司正在探索「智慧園區」的發展，其旨在利用互聯網，將住戶、相關住宅園區及管理住宅園區的物業服務公司連通。例如，部分物業服務公司已發展出智能手機應用程式，在管住宅園區的住戶可要求多種物業管理服務以及其他服務，並付費以及提供反饋意見，例如協助購買主糧食品。

中國物業管理行業的競爭勢態

進入門檻及分散市場

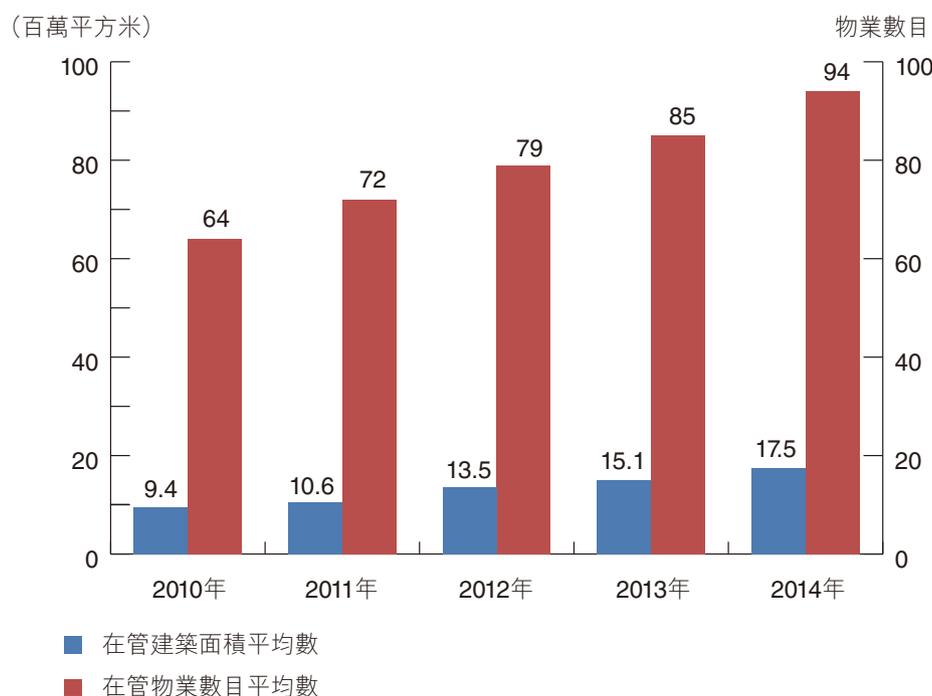
我們相信中國高端物業管理行業的進入門檻較高。根據中國法律，物業服務公司分為三級即第一級、第二級及第三級。持有第一級物業服務資格證書的公司合資格管理所有類型及面積的物業，而持有第二級物業服務資格證書的公司只能管理建築面積為300,000平方米以下的住宅園區及總建築面積少於80,000平方米的非住宅物業，而持有第三級物業服務資格證書的公司只能管理建築面積為200,000平方米以下的住宅園區及總建築面積少於50,000平方米的非住宅物業。物業服務公司需通過年度審查程序方可保留其資格。於最後實際可行日期，我們分別有六間、五間及四間附屬公司持有第三級、第二級及第一級物業服務資格證書。

物業服務行業高度分散，根據中國指數研究院的資料，於2014年，業內有逾70,000家公司。然而，其中業務運營已達全國性規模且品牌深得客戶認識的企業並不多。中國物業管理協會是業內組織，據其資料顯示，於2013，二百強物業服務公司所管理的物業樓面面積，僅佔全國物業服務公司所管理面積的13.6%。我們相信業內具強大市場知名度的大型企業，相比其他企業較有競爭優勢。

行業概覽

百強公司所管理的物業的規模及地域分布

根據中國指數研究院的資料，中國百強物業服務公司的在管項目總建築面積均值，由2010年的約9.4百萬平方米增至2014年的約17.5百萬平方米，年複合增長率約為16.8%。中國百強物業服務公司名單內公司的在管物業數目平均數由2010年的64個增至2014年的94個，年複合增長率約為10.1%。下圖載列於所示期間，中國百強物業服務公司的在管項目總建築面積均值及在管物業數目平均數。



資料來源：中國指數研究院

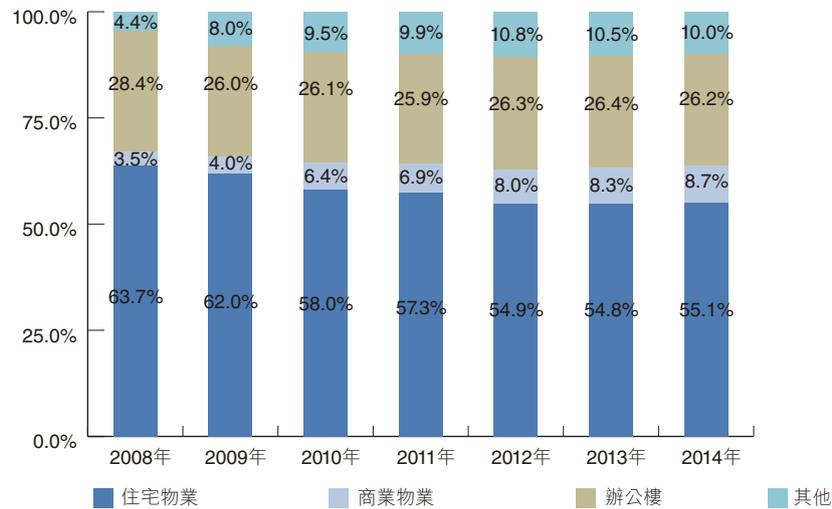
根據中國指數研究所的資料，由2010年至2014年間，在管物業數目平均數有所增加，主要是由於百強物業服務公司的地域擴充及其現有市場提升滲透率。

百強物業服務公司所管理的物業及提供的服務的類別

為使收入多元化並改善盈利能力，中國物業服務公司竭力在住宅物業以外，擴充其管理物業的類別。其中，自2008年起，物業服務公司一直在擴大商業物業管理的收入佔比。

行業概覽

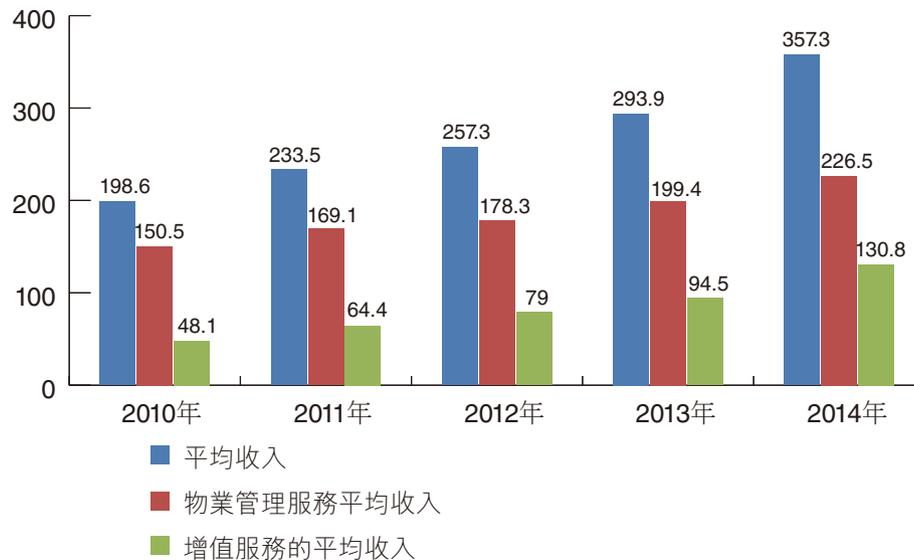
下圖載列於所示期間，中國百強物業服務公司所管理物業按類別劃分的物業管理服務收入明細。



資料來源：中國指數研究院

此外，百強物業服務公司銳意在傳統管理服務以外，提供多元化的服務，例如向房地產開發商提供諮詢服務，以及向業主和住戶提供管家服務、租賃、銷售管理及家居照料服務。下圖載列於所示期間，中國百強物業服務公司的平均總收入、物業管理服務平均收入及增值服務的平均收入。

(人民幣百萬元)



資料來源：中國指數研究院

行業概覽

我們在中國物業管理行業的競爭形勢

位居高檔住宅物業管理市場的領導地位

根據中國指數研究院於2014年12月進行的市場調研項目，中國指數研究院按各企業一系列相關指標的加權評分，排列中國高端住宅物業管理市場的首十大企業。我們獲中國指數研究院評為中國高端住宅物業服務公司的第一名，是十大企業中獲取最高加權評分的企業。中國指數研究院進行市場調研項目考慮的相關指標包括下列各項：

- **高檔住宅物業的總在管合同建築面積及對應的數目。**根據中國指數研究院，我們以高檔住宅物業總在管合同建築面積及對應數目而言，是具領導地位的企業之一。
- **在管物業等級。**中國指數研究院所設計的評分制度是兼顧在管住宅物業的硬件特點以及物業管理服務的質量，按此制度，中國指數研究院將住宅物業評定為五星級、四星級、三星級或三星以下級別，當中五星級代表硬件設施及物業管理服務均達最佳質量。根據中國指數研究院於2014年就十個特定城市進行的市場調研，達四星級或以上的住宅物業達本公司管理的所有住宅物業的**56.5%**，此乃十個城市當中的最高評分。十個城市包括北京、上海、杭州、南京、寧波、蘇州、青島、長沙、武漢及合肥，中國指數研究院相信此等城市乃中國各地高檔住宅物業管理市場的代表。
- **客戶滿意度。**根據中國指數研究院2014年的資料，我們以客戶滿意度而言，是百強物業服務公司之中的最佳的物業服務公司，滿意度達**92.8%**，而所有百強物業服務公司的平均數為**85.4%**。
- **以城市數目而言的市場覆蓋面。**截至2015年9月30日，我們管理**598**項物業，總在管合同建築面積達**74.0**百萬平方米，遍布全國**23**個省、直轄市及自治區的超過**73**個城市。百強物業服務公司管理的物業於2014年平均覆蓋**24**個城市。

行業概覽

在總體實力及在管建築面積方面，具領導地位。

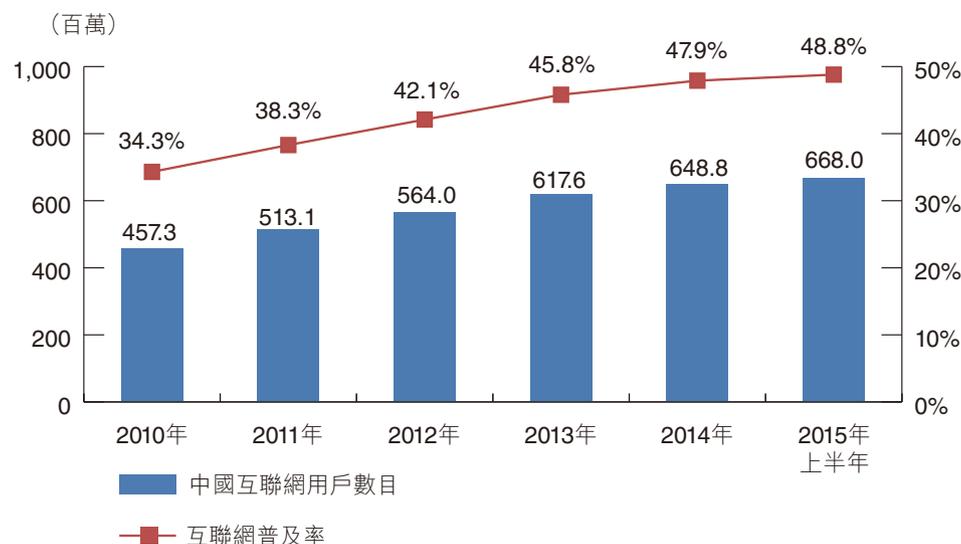
在中國指數研究院的中國百強物業服務公司排名中，分別自2011年及2012年以來，我們在綜合實力及服務規模方面持續位居第二。截至2014年12月31日，我們的在管物業總合同建築面積達65.9百萬平方米，此乃百強物業服務公司平均數17.5百萬平方米的約四倍；本公司的在管物業數目達532個，此乃百強物業服務公司平均數94個的約五倍。

中國電商行業

我們相信互聯網將帶領中國物業管理行業轉型升級。許多物業服務公司正在探索利用互聯網，將住戶、相關住宅園區及管理住宅園區的物業服務公司連通。

中國互聯網的普及及使用

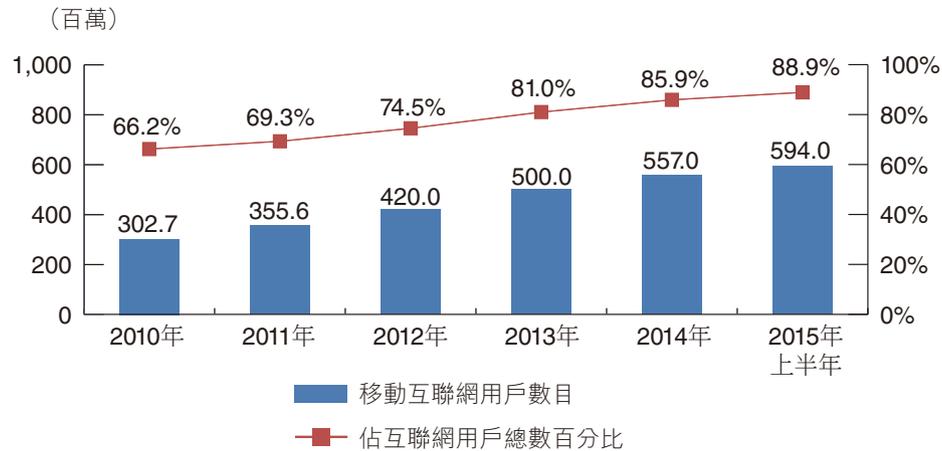
中國電商行業近年有顯著增長，在很大程度上，是互聯網及移動設備漸趨普及使用的結果。根據中國互聯網絡信息中心的資料，互聯網普及率由2010年12月31日的34.3%增至2015年6月30日的48.8%，同時互聯網用戶數目由2010年12月31日的約457.3百萬增至2015年6月30日的約668.0百萬。下圖顯示於所示期間中國互聯網普及率及互聯網用戶數目。



資料來源：中國互聯網絡信息中心

行業概覽

根據中國互聯網絡信息中心的資料，移動互聯網用戶數目大幅增長，於2015年6月30日達約594百萬。下圖載列於所示期間中國移動互聯網用戶數目以及其佔中國互聯網用戶總數的百分比：



資料來源：中國互聯網絡信息中心

中國電子商務交易的規模及組成部分

下圖載列於所示期間中國電商交易的規模。

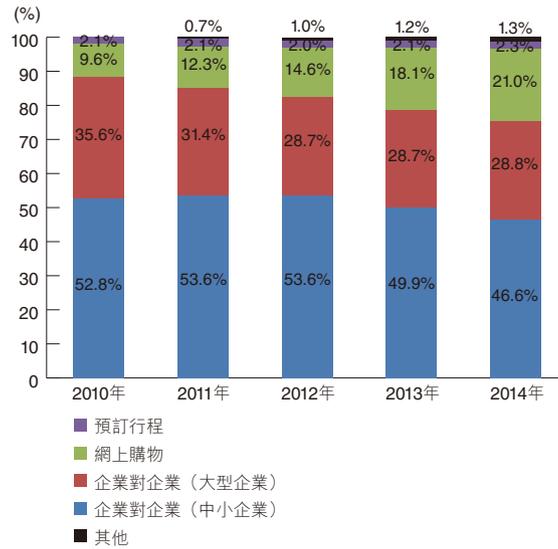


資料來源：艾瑞

根據艾瑞的資料，中國電子商務交易主要包括中小企業及大型企業之間的企業對企業交易。其次，中國電商交易亦包括預訂行程、網上購物、企業對企業及其他。

行業概覽

下圖顯示於所示期間中國電商交易的組成部分。



資料來源: 艾瑞

中國網上購物的規模

根據艾瑞的資料，中國網上購物自2010年起增長迅速。根據艾瑞的資料，中國網上購物價值由2010年的人民幣4,610億元增至2014年的人民幣27,889億元，複合年增長率為56.8%。網上購物佔零售消費品百分比持續上升，由2010年的2.9%上升至2014年的10.6%。下圖載列於所示期間網上購物交易總值及網上購物佔零售消費品總值百分比。



資料來源: 艾瑞

董事確認

截至最後實際可行日期，經合理審慎考慮後，董事確認，自此節所載各項數據各自的日期起，市場資料並無出現可能會限制、抵觸或影響本節所載資料的不利變動。