

## 行業概覽

除另有所指外，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我們委聘或購自中國指數研究院編製的研究報告。

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]的任何其他各方或我們或彼等各自的任何董事、高級職員、聯屬人士或顧問獨立核實，概不就該等資料的準確性或完整性發表任何聲明。該等資料未必與中國國內或國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元購入使用及引用中國指數研究院多份刊物中有關中國物業服務行業的數據的權利。中國指數研究院於1994年成立，是中國專業房地產研究機構，擁有逾500名分析師，覆蓋華北、長三角、華南、華中及中國西南部等五個區域，擁有分支機構20家，研究範圍涵蓋中國超過300個城市。中國指數研究院對研究及追蹤中國物業服務行業擁有豐富經驗，自2008年起一直對中國物業服務百強企業進行研究。

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在管建築面積達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、網站及營銷材料的數據)、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、政府機關的公開數據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，為物業服務公司的綜合實力釐定排名。中國指數研究院根據各種因素(包括收入增長率、已簽訂儲備合同數目及在管合同建築面積增長率)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了解中國房地產指數系統中指數據庫的數據採集方法及所訂閱數據庫的數據來源以及fdc.soufun.com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下列假設：

- 本公司提供的選定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；
- 自相關地方房屋管理局收集所得有關住宅銷售交易的所有資料皆為準確；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，且概不對其準確性承擔責任。

### 中國物業服務行業

中國物業服務行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初，自此中國物業服務行業迅速成長。2003年6月正式頒布了《物業管理條例》，為規管物業管理行業提供了法律框架。隨著法律框架日益成熟，確立了本行業的公開公平市場制度，進一步推動中國物業服務行業顯著增長。中國物業服務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。根據中國政府頒布的《物業服務收費管理辦法》第九條，可以採取包幹制或者酬金制等形式約定物業服務費用。物業服務費所採用的「包幹制」乃中國物業服務行業的主流模式。

## 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城鎮化步伐加快，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，致使住宅及其他房產項目需求增加，對物業管理服務的需求也隨著物業數量增多而越來越殷切。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，中國經濟快速增長，推動了中國的城鎮人均可支配年收入持續增長，根據中國國家統計局的資料，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%。中國消費者對更好生活條件和優質物業管理服務的需求日益提升，也是中國物業服務行業增長的另一根本原因。

中國經濟增長導致中高收入階級形成，因此，我們預期中國消費者的要求將越見提升，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對商品和服務作出自由支配的消費。我們相信中高收入階級在中國崛起，其財政預算日益增加，對於中國高端市場的物業管理服務發展有莫大影響。

下表載列於所示期間中國的城鎮化水平及城鎮人均可支配年收入：

	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	1,367.8	0.49%
城鎮人口(百萬).....	624.0	645.1	669.8	690.8	711.8	731.1	749.2	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

#### 土地供應及建築持續增長

近年中國經濟發展和城鎮化進程加快，住宅物業的供求經歷了可觀增長，僅僅過去幾年，中國物業服務行業已有相當大的發展。

## 行業概覽

根據中國國家統計局及國土資源局的資料，中國撥作物業發展的新土地的佔地面積由2008年約341.2百萬平方米增至2014年約1,353.9百萬平方米，複合年增長率約為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，複合年增長率約為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，複合年增長率約為8.3%。下表載列所示期間按性質劃分的新土地供應總佔地面積明細。

	住宅				非住宅			
	一線城市 <sup>(1)</sup>	二線城市 <sup>(2)</sup>	其他 特選城市 <sup>(3)</sup>	總計	一線城市 <sup>(1)</sup>	二線城市 <sup>(2)</sup>	其他 特選城市 <sup>(3)</sup>	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的分類，二線城市包括除一線城市以外的36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) 根據中國國家統計局的分類，其他特選城市包括除一線及二線城市以外的中國108個經濟發達的[非地區]中心城市及地級市。

下表載列中國於所示期間按性質劃分的在建物業建築面積及竣工物業建築面積明細：

	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《服務業發展「十二五」規劃》，強調改革及改進物業管理行業定價機制，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)，要求省級價格主管部門在保障性住房及前期物業服務合同以外，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。許多省級政府亦出合法規，旨在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》，頒布了一系列適用於浙江省物業服務公司等等的財政及金融激勵。我們相信多項有利的政府政策將繼續改善及加快中國物業服務行業的發展及轉型。

#### 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，目的為其本身的項目竣工後提供物業管理服務。隨著中國物業服務行業發展成熟，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，由第三方開發商所開發的在管物業所佔比重增加。若房地產開發商訂約的物業服務公司的服務水平未達滿意水平，中國住宅園區的住戶亦日漸傾向替換該等物業服務公司。隨著中國品牌及獨立運營的物業服務公司冒起，越來越多物業開發公司選擇委聘知名的優質物業服務公司管理其新開發的房產項目。

我們相信中國物業服務公司自主性日增，將可促進行業健康競爭，從而迫使業者不斷改良服務質量及盈利能力。

#### 成本壓力日增

物業管理行業需要大量勞動力，提供保潔、園藝、維修、保養及保安服務。根據中國指數研究院，勞動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維持穩定，並錄得輕微升幅。因此，許多物業服務公司發現越來越難以單憑提供物業管理服務來提升或維持利潤率。

## 行業概覽

自2011年起，中國地方政府以支持改善物業管理服務質量為重要政策目標。根據中國指數研究院的資料，為回應以上政策發展，物業服務公司日漸增加外包其營運中勞動密集的部分，以便員工專注於其核心管理職責。尤其在勞動成本持續增加的情況下，物業服務百強企業通過將勞動密集的職能外包，以提升其管理專業，提高服務水準，並降低運營成本。

### 日益規範化及採用信息科技

中國物業服務百強企業大多已就提供服務設立規範化的作業程序。物業服務公司開拓新市場時，規範化是擴大運營規模並同時保持服務質量的先決條件之一。我們相信，增加採用信息科技有助提升服務質量及減低勞動成本。例如，許多物業服務公司已採用中央信息系統，由總部監控中國各地的在管物業，以確保物業管理服務的質量。很多物業服務公司亦在住宅園區安裝自動閘門，以便減少提供保安服務所需的勞動成本。

### 服務及收入多元化

中國物業服務公司一直積極分散服務組合及收入來源。有關物業服務百強企業的收入明細，請參閱本節下文「中國物業服務行業的競爭格局—物業服務百強企業的在管物業及服務類別」分節的圖表。彼等當中部分向房地產開發商提供有關房產開發項目的選址、項目規劃及設計、銷售及營銷的諮詢服務，部分經營房產代理或管理數目日益增多的辦公、購物及其他非住宅物業，亦有其他提供標準物業服務以外的服務，例如家居照料服務、家政服務、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，並將進一步拓展其服務範圍，以滿足消費者的需求。

### 併購活動日益增加

中國物業服務行業高度分散。透過併購進行行業合併，預期會改善物業管理行業的資源運用效率及增加規模經濟效益。許多物業服務公司使用併購作為減低開拓新市場的風險的工具，藉此，新進軍者可利用已於本地市場佔一席位的併購實體的資源，進入本地市場。

### 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，物業服務百強企業管理的高端住宅物業數目於2014年接近4,200個，自2012年以來複合年增長率為33.0%，遠高於同期物業服務百強企業管理的住宅物業總數的複合年增長率。物業服務百強企業管理



## 行業概覽

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%，而物業服務百強企業管理的所有住宅物業的總建築面積複合年增長率為25.8%。物業服務百強企業管理的所有住宅物業當中，高端住宅物業按在管合同建築面積計於2014年的佔比亦增加至25.4%，而2012年佔比為21.6%。我們相信高端物業服務市場在可見將來將繼續擴大。

### 智慧型住宅園區冒起

我們相信互聯網在中國物業服務行業的進一步轉型升級方面，將發揮關鍵作用。中國近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，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，在管住宅園區的住戶可藉此要求各種物業管理服務、付費及提供反饋意見，並可享受其他服務，例如協助購買主要食糧。

### 中國物業服務行業的競爭格局

#### 概覽

我們的物業管理服務主要與全國、地區及地方的大型物業服務公司競爭。我們相信，主要競爭因素包括經營規模、服務價格與質量、品牌知名度及財務資源等。

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，但其中業務運營已達全國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年的200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管理的所有物業面積的13.6%。根據中國指數研究院的資料，於2014年12月31日，中國物業服務百強企業的在管物業總建築面積平均為17.5百萬平方米，在管合同建築面積超過65.0百萬平方米的物業服務公司不超過九家。根據中國指數研究院的資料，於2014年，物業服務十強企業的在管平均建築面積為120.0百萬平方米，佔物業服務百強企業的在管總建築面積約6.9%，而我們的在管建築面積為65.9百萬平方米，佔物業服務百強企業的在管總建築面積約3.8%。該等公司一般為住宅及商業物業提供物業管理服務，當中部分公司亦提供顧問諮詢服務及增值服務。

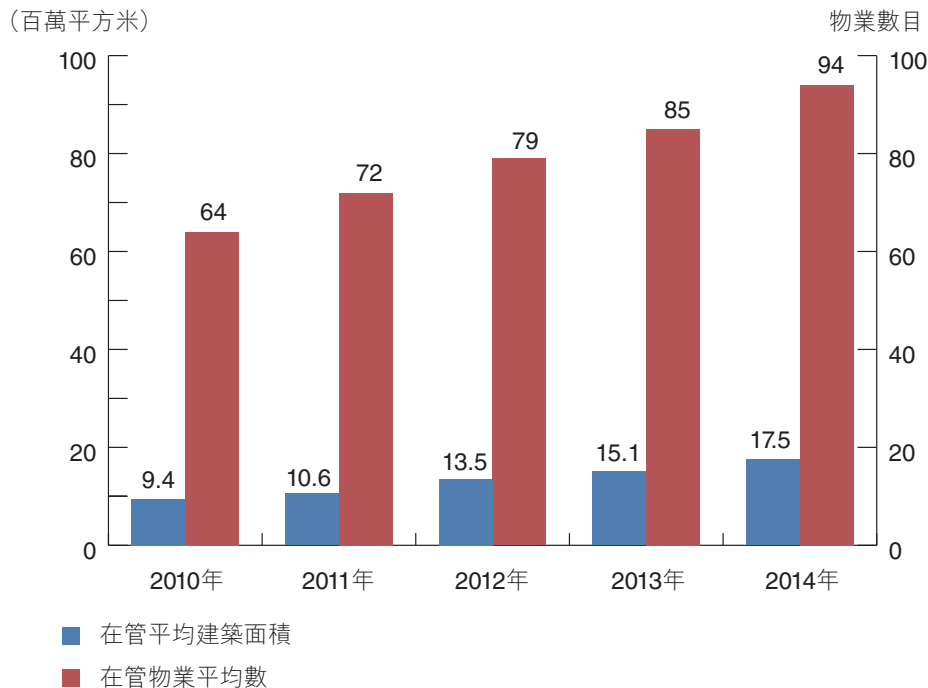
## 行業概覽

### 進入門檻

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，即一級、二級及三級。持有一級物業服務企業資質證書的公司合資格管理所有類型及面積的物業，持有二級物業服務企業資質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建築面積少於80,000平方米的非住宅物業，而持有三級物業服務企業資質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建築面積少於50,000平方米的非住宅物業。於最後實際可行日期，我們分別有六家、五家及四家附屬公司持有三級、二級及一級物業服務企業資質證書。

### 物業服務百強企業的在管物業規模及地域分布

根據中國指數研究院的資料，中國物業服務百強企業的在管平均建築面積，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，複合年增長率約為16.8%。中國物業服務百強企業名單內公司的在管物業平均數由2010年的64個增至2014年的94個，複合年增長率約為10.1%。下圖載列於所示期間中國物業服務百強企業的在管平均建築面積及在管物業平均數。



資料來源：中國指數研究院



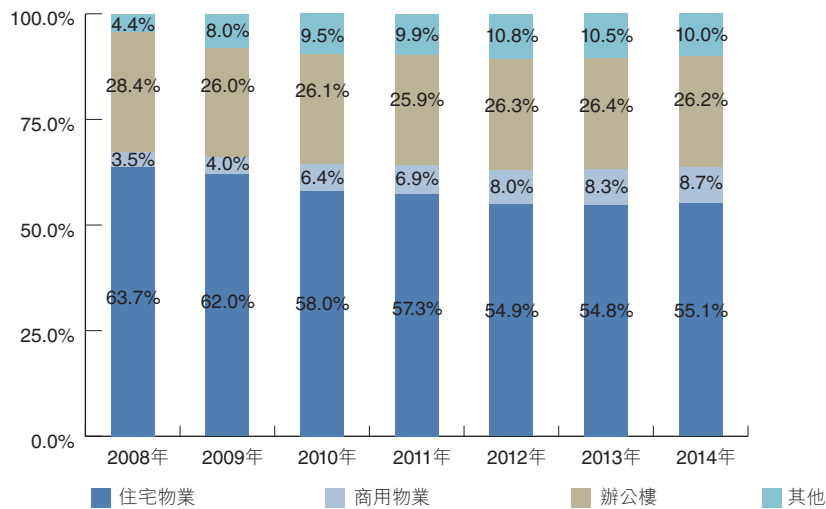
## 行業概覽

根據中國指數研究所的資料，2010年至2014年間在管物業的平均建築面積及平均數有所增加，主要是由於物業服務百強企業的地域擴充及提升現有市場滲透率。

### 物業服務百強企業的在管物業及服務類別

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。尤其自2008年起，物業服務公司一直擴大商用物業管理的收入佔比。

下圖載列於所示期間，中國物業服務百強企業按在管物業類別劃分的物業管理服務收入明細。

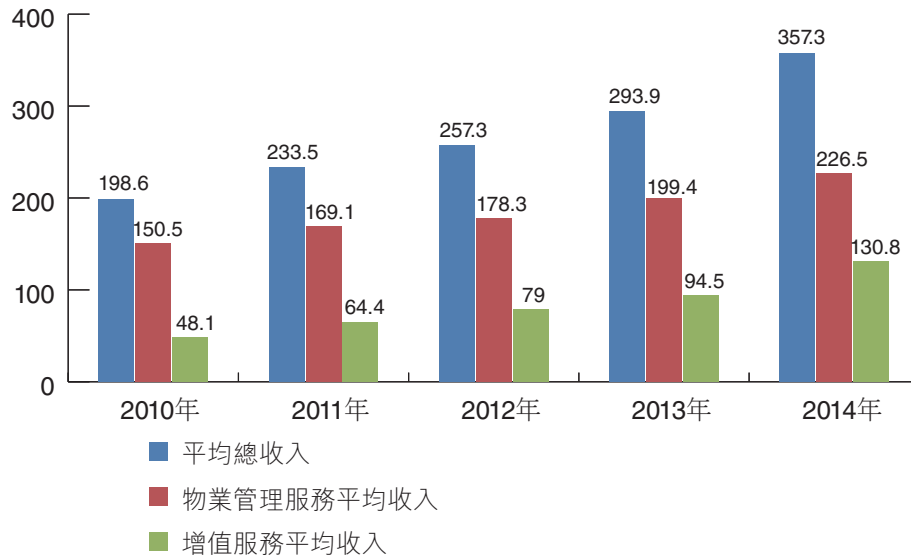


資料來源：中國指數研究院

## 行業概覽

此外，物業服務百強企業銳意在標準物業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家政服務、租賃及銷售管理以及家居照料服務。下圖載列於所示期間，中國物業服務百強企業的平均總收入、物業管理服務平均收入及增值服務平均收入。

(人民幣百萬元)



資料來源：中國指數研究院

### 我們在中國物業服務行業的競爭形勢

#### 高端住宅物業管理市場的佼佼者

根據中國指數研究院於2014年12月進行的市場調研，中國指數研究院按各企業一系列相關因素的加權評分，列出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考慮的相關因素包括下列各項：

- 高端住宅物業的在管合同建築面積及對應的數目。根據中國指數研究院，我們以高端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。中國指數研究院設計的評分制度兼顧在管住宅物業的硬件特點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年就十個城市進行的市場調研，獲評四星級或以上的住宅物業

## 行業概覽

佔本公司管理的所有住宅物業的**56.5%**，為十個城市當中最高。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全中國高端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的資料，於**2015**年我們在所有物業服務百強企業之中客戶滿意度排名第一；於**2014**年滿意度平均達**92.8%**，而同年物業服務百強企業的平均數為**85.4%**。
- **按城市數目計的市場覆蓋面**。於**2015**年**12**月**31**日，我們管理**637**項物業，總在管合同建築面積達**82.8**百萬平方米，遍布全國**23**個省、直轄市及自治區的**82**個城市。**2014**年，物業服務百強企業管理的物業平均覆蓋**24**個城市。

### 在綜合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物業服務百強企業排名中，自**2011**年及**2012**年以來，我們分別持續在綜合實力及經營規模方面位居第二。中國指數研究院評估以下方面，為物業服務公司的綜合實力釐定排名：

- 經營規模，計及企業經營的城市數目、總在管合同建築面積、在管物業數目及總資產；
- 財務表現，計及總收入、毛利率、員工人均收入以及銷售及行政開支及融資成本佔總收入百分比；
- 服務質量，計及客戶滿意率、物業服務費收繳率及物業服務合同續約率；
- 增長潛力，計及收入增長、總在管合同建築面積增長、保留在管建築面積、員工人數及組成以及對企業技術及情報或「智慧園區」的收入；及
- 社會責任，計及已付稅項金額、創造工作機會數目及保障性住房的總在管建築面積。

於**2014**年**12**月**31**日，我們的總在管合同建築面積達**65.9**百萬平方米，乃所有物業服務百強企業平均數(**17.5**百萬平方米)的約四倍；本公司的在管物業數目達**532**個，此乃所有物業服務百強企業平均數(**94**個物業)的約五倍。

### 董事確認

於最後實際可行日期，經合理審慎考慮後，董事確認，自本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。