

業 務

概覽

根據戴德梁行報告，我們是中國領先的房地產交易服務提供商，原因是我們於2017年產生的一手房代理服務收入最多，房地產交易數據及土地數據所覆蓋的城市數量最多，且截至2017年12月31日以門店數量計房地產經紀網絡位居第二。我們主要提供一手房代理服務、房地產數據及諮詢服務以及房地產經紀網絡服務。我們的服務對象涵蓋房地產價值鏈中的各個範疇，包括房地產開發商、購房者和經紀公司及其他行業參與者。

自本公司於2000年成立以來，我們已在中國房地產業界贏得受人尊崇的聲譽並於以下各項主要業務建立起領先地位：

- 根據戴德梁行報告，截至2017年12月31日，我們的一手房代理服務於2017年產生人民幣39億元的收入，服務覆蓋186個城市，按這兩個口徑計，我們為中國最大的一手房代理服務提供商。憑藉高效的運營管理系統及靈活的資源配置，我們能夠為中國最大房地產開發商銷售大型項目。
- 根據戴德梁行報告，就房地產交易數據及土地數據均覆蓋的城市數目而言，我們是中國最大的房地產數據提供商。我們認為，「克而瑞」品牌與廣闊的地域覆蓋、多元化的服務產品、深刻的市場洞察力及持續創新息息相關。我們的研究報告及排行榜因其權威性、可靠性及專業品質而被頻繁引用並獲得廣泛認可。
- 截至2018年3月31日，我們已開創一種輕資產的「S2B2C」業務模式，向中國32個城市的中小型經紀公司提供房友品牌下的綜合服務從而幫助其更好地服務個人客戶。根據戴德梁行報告，自2016年1月以來，我們創建了中國第二大房地產經紀網絡。截至2018年3月31日，我們的全國性房友網絡覆蓋5,211家房友品牌門店，與主要運營自營店或加盟店的公司開展競爭。

我們的業務得益於我們與中國多家最傑出的房地產開發商之間的密切關係，尤其是在房地產開發行業內市場持續整合的趨勢下。我們為全部中國房地產開發商Top100或彼等各自的關聯公司提供服務。此外，房地產開發商Top100中的25家與股東有

業 務

聯繫*。於2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月，我們自該25家開發商產生的收入分別為人民幣895.5百萬元、人民幣1,479.7百萬元、人民幣2,118.8百萬元及人民幣416.7百萬元，佔各期間總收入的33.0%、37.0%、45.7%及44.8%。碧桂園、萬科及恒大（房地產開發商Top100中的前三名，亦為股東）於2017年錄得的合約銷售額合共約為人民幣1.6萬億元。截至最後可行日期，我們已與46家領先房地產開發商訂立戰略合作協議，年期介乎一至六年。我們與該等領先開發商的戰略關係可增強客戶對我們三大業務線服務需求的穩定性及可預測性。截至2018年3月31日，我們於1,068個一手房代理服務項目中擁有總建築面積為227.2百萬平方米的已訂約儲備物業，其中124.8百萬平方米乃於往績記錄期間與最大客戶恒大所訂約。

我們的三大業務線互為補充，產生了強勁的業務協同效應及大量的交叉銷售機會。我們自代理及經紀網絡服務的運營中收集大量房地產數據，這不斷壯大我們專有的數據庫，令我們得以提供最佳的數據及諮詢服務。我們憑藉自身的數據能力，在房地產開發項目的早期階段向房地產開發商提供市場調研報告、定位分析及可行性研究等各類服務，這令我們得以做好更充足的準備通過一手房代理服務及房地產經紀網絡服務來服務房地產開發商。此外，我們可通過房友品牌門店及所合作的其他房地產經紀公司物色新物業買方，幫助開發商客戶拓寬其銷售渠道。於2017年，2,093套新物業單位（總建築面積約190,005平方米）被售予我們為與房友品牌門店及其他房地產經紀公司合作的開發商客戶物色的買方。在三大業務引擎以及輕資產商業模式的推動下，我們於往績記錄期間實現大幅增長。我們的收入從2015年的人民幣27億元增至2017年的人民幣46億元，年複合增長率為30.6%，並從截至2017年3月31日止三個月的人民幣854.8百萬元增加8.8%至截至2018年3月31日止三個月的人民幣930.2百萬元。我們的年內利潤及全面收益總額從2015年的人民幣177.2百萬元增至2017年的人民幣765.3百萬元，年複合增長率為107.8%，並從截至2017年3月31日止三個月的人民幣135.1百萬元增加12.8%至截至2018年3月31日止三個月的人民幣152.4百萬元。

* 本公司股東中，15名股東分別為15家房地產開發商Top100的附屬公司，包括碧桂園、萬科及恒大；五名股東分別為另外五家房地產開發商Top100的控股股東；三名股東分別為另外三家房地產開發商Top100的董事的全資公司；就另外兩家房地產開發商Top100而言，股東由另一家與各自房地產開發商Top100控股股東相同的公司的董事全資擁有。

業 務

我們的優勢

我們擁有強大的客戶及股東基礎，並與中國多家領先房地產開發商建立戰略關係。

我們的業務得益於我們與中國多家最傑出的房地產開發商之間的密切關係。我們為全部中國房地產開發商Top100或彼等各自的關聯公司提供服務。中國的房地產開發市場最近數年集中度不斷提升，此趨勢預計將會持續。根據戴德梁行報告，按合約銷售額計，中國房地產開發商Top100的合併市場份額從2015年的約39.1%增至2017年的約56.8%，預計將於2020年達到62.8%至65.8%。同時，中國開發商愈加倚重有能力的第三方代理公司銷售新物業。根據戴德梁行報告，中國十大房地產諮詢代理公司的合併市場份額從2012年的約12.0%增至2015年的約17.1%，預計將於2020年達到24.6%至27.1%。我們相信，憑藉與龍頭開發商的戰略合作關係以及於執行大型項目方面的特有優勢，我們能坐擁優勢，把握該等市場趨勢帶來的增長機遇。

此外，房地產開發商Top100中的25家與股東有聯繫。根據戴德梁行報告所載數據，該等25家開發商於2017年共錄得合約銷售額約人民幣3.2萬億元，約佔房地產開發商Top100合約銷售總額的41.7%。根據戴德梁行報告，碧桂園、萬科及恒大（房地產開發商Top100中的前三名，亦為股東）於2017年錄得的合約銷售額合共約為人民幣1.6萬億元。

我們相信，我們全面且高效的服務對我們與領先房地產開發商的穩定關係至關重要。我們能在整個房地產開發週期內為開發商提供各類服務。在項目規劃階段，我們提供基於數據的諮詢服務以促進開發商的戰略規劃，如城市進入及地塊發現；在開發階段，我們提供基於軟件及數據的項目設計服務以及部件及材料的大規模數據庫；在銷售階段，我們通過案場銷售團隊與房友經紀網絡提供營銷諮詢與銷售服務。

我們與領先房地產開發商的長期合作對我們的業務至關重要，並且預計將會繼續推動我們未來的增長。2017年，我們平均與五大客戶保持逾九年的業務關係。截至最後可行日期，我們與46家領先開發商簽訂戰略合作協議，年期介乎一至六年。我們與重要客戶合作，共同制定年度銷售目標。我們與該等領先開發商的戰略關係為我們的三個主要業務線帶來穩定及可預測的客戶服務需求。截至2018年3月31日，我們於

業 務

1,068個一手房代理服務項目中擁有總建築面積為227.2百萬平方米的已訂約儲備物業。我們與主要客戶的長期合作歷史亦有助於令銷售額及其他業務程序標準化，進而改善我們的運營效率。最重要的是，我們與領先房地產開發商的合作乃互惠互利。我們的服務使客戶能夠抓住市場機遇並增大業務規模，從而對我們的服務產生更高需求。

我們是中國房地產數據與諮詢市場上具影響力的領導者。

自2002年創建原有房地產信息系統開始，我們一直在培育「克而瑞」品牌。今天，「克而瑞」為中國房地產行業最知名的品牌之一，被廣泛認可為頗具權威的房地產數據來源。根據戴德梁行報告，就房地產交易數據及土地數據均覆蓋的城市數目而言，我們是中國最大的房地產數據提供商。我們認為我們在房地產數據和諮詢方面的競爭優勢包括：

- **市場影響力：**我們的測評及排名獲高度好評且頗具影響力。我們的《中國房地產開發企業500強測評研究報告》被頻繁引用，以闡明開發商的行業地位（尤其在資本市場交易中）。我們的領先開發商排名亦被上海證券交易所和深圳證券交易所用作篩選國內公司債券發行人的標準之一。
- **數據廣度及深度：**我們的房地產數據採集自廣泛的渠道，該等數據現時覆蓋中國跨367個城市逾86,000個住宅項目、20,000個商業項目及748,000幅地塊。憑藉我們逾15年來累積的大量市場、項目、公司及客戶數據，我們相信現有及潛在競爭者難以複製我們的CRIC系統。
- **創新：**我們豐富的研發經驗及強大的研發能力使我們能夠不斷開發創新產品，解決客戶不斷變化的需求。我們已推出幾項新產品，包括CRIC數據營銷系統、CRIC投資決策系統及易樓移動應用程序。我們已在中國為我們的房地產數據及諮詢服務註冊逾50項軟件版權。
- **量身定制的諮詢服務：**利用我們強大的數據系統，我們能夠在房地產項目各個階段提供面向客戶需求量身定制的房地產諮詢服務，涵蓋旅遊地產、養老地產、商業地產、產業地產及城市運營。

業 務

我們的數據及諮詢服務與其他兩條業務線形成強勁的業務協同效應，帶來龐大的交叉銷售機遇。我們利用數據能力，在房地產開發項目的早期階段向房地產開發商提供市場研究報告、定位分析及可行性研究等各種服務，因此我們於取得代理合約方面更具優勢。我們自代理及經紀網絡服務的經營中收集大量房地產數據，此舉讓我們的自有數據庫不斷壯大，也能讓我們提供更佳的數據及諮詢服務。

我們龐大的業務規模及專業銷售團隊使我們的一手房代理服務獨具優勢，善於執行複雜的銷售項目。

我們無可比擬的地域覆蓋、龐大業務規模及豐富經驗使我們能夠為領先房地產開發商提供高效代理服務。根據戴德梁行報告，截至2017年12月31日，我們的一手房代理服務於2017年產生人民幣39億元的收入，服務覆蓋186個城市，按這兩個口徑計，我們為中國最大的一手房代理服務提供商。通過執行逾千個房地產銷售項目的經歷，我們已積累寶貴經驗並制定成熟的運作系統，側重於嚴格監控、有效員工培訓及高效內部管理。

尤其是，我們龐大的業務規模和高效的項目管理令我們在為領先房地產開發商執行大型項目方面具備競爭優勢。在大型銷售項目早期階段，我們與開發商密切合作，共同制定為具體項目量身定制的營銷服務計劃。我們為每個項目組建由精心挑選的銷售人員組成的專職團隊。為確保大型銷售項目的成功推出，我們通常在案場部署大量專業銷售人員。我們的全國覆蓋亦使我們能夠有效協調資源、提供及時反饋並快速作出項目執行調整。於往績記錄期間，我們已成功執行多個複雜的銷售項目，其中若干項目有一年或以上的年交易價值在人民幣50億元以上，包括總建築面積約7百萬平方米的恒大海上威尼斯及總建築面積超過200,000平方米的魯能公館。憑藉我們在項目開盤、銷售與營銷以及購房者召集、管理及服務方面的豐富經驗，我們能夠提高銷售效率並幫助開發商實現其銷售目標。

我們開創了一種創新的輕資產業務模式，整合並賦能中小型房地產經紀公司。

我們已開創一種輕資產的「S2B2C」業務模式，賦能並整合房友品牌下的中小型經紀公司。在此業務模式下，我們向中小型房地產經紀公司（「B」）提供線上線下綜合服務（「S」），以幫助其更好地服務個人客戶（「C」）。我們不會於二級市場開設自己的房地產經紀門店，亦不會直接開展自身的房地產經紀業務。因此，我們已能迅速發展全國性經紀網絡，而無須大量的資本投資。

業 務

我們認為，中小型經紀公司最有可能使服務賦能最大化及運營干擾最小化，從而獲得成功。我們讓房友品牌門店集兩者之優點：較加盟店更大的自主權以及較獨立門店更為優質的品牌和服務支持。加入我們房友網絡的經紀公司享有強大的品牌認知度、便於使用的管理軟件以及廣博的知識及其他資源。此外，我們動員房友品牌門店和其他合作房地產經紀公司為開發商客戶物色新物業買方。相關銷售已拓展我們及參與經紀公司的收入來源，創造雙贏局面。同時，合作房地產門店的廣泛網絡亦幫助我們通過案場外物業銷售更好地服務我們的開發商客戶。

根據戴德梁行報告，自2016年1月起，我們創建了全國第二大房地產經紀網絡。截至2018年3月31日，我們的全國性房友網絡覆蓋32個城市的5,211家房友品牌門店。於2017年及截至2018年3月31日止三個月，我們與主要位於杭州、上海及鄭州三個城市的房友品牌門店及其他合作房地產經紀公司合作，為開發商客戶物色新物業買方，於2017年，該等經紀公司合共為2,093套新物業單位（總建築面積約為190,005平方米，交易總額為人民幣61億元）物色到買方。由於我們會動員更多城市的經紀公司銷售新物業，我們預期，房友網絡對總體業務的貢獻將愈來愈大。

我們擁有經驗豐富且穩定的管理團隊以及有效的員工培訓系統。

我們的管理團隊擁有豐富的房地產經驗及專業知識。我們由聯合創始人兼主席周先生領導，周先生是一名在中國房地產行業擁有逾20年經驗的公認專家。周先生因其成就和行業地位的表彰而屢獲殊榮。例如，2016年，他被評為「中國經濟年度人物」之一並獲得「中國商業領袖獎」。如同周先生，我們許多其他高級管理團隊成員亦是中國房地產行業的早期參與者。我們的高級管理團隊均擁有豐富的行業經驗，並在房地產服務、數據分析和其他相關領域擁有豐富的專業知識。我們穩定的高級管理團隊平均在本公司服務的時間逾12年。我們認為，我們經驗豐富且穩定的管理團隊對我們過去的成功作出了重大貢獻，並將繼續為我們的進一步增長作出貢獻。

我們認為，可持續提供高質量專業服務的銷售員工及有效的管理團隊對於我們成功擴張至新市場以及強化品牌來說至關重要。因此，我們為人員培訓和管理系統作出了極大努力。我們為不同功能部門及不同管理層級的僱員設計了量身定制的培訓計劃。就城市運營領導者而言，我們贊助其參加國內外頂尖商學院的執行管理課程。對

業 務

於中層經理而言，我們提供促進其職業發展和領導技能的課程。我們亦成立了「易家人才學院」，為僱員提供全面培訓。我們擁有完善的員工評估體系，可激勵僱員提高銷售量、效率和客戶經驗。通過以績效為基礎的薪酬計劃，我們旨在加強僱員的滿意度和管理我們的流動率。我們屢獲殊榮（包括2016年及2017年招聘網站51job.com授予的「中國典範僱主」獎項），證實了我們有效的人力資源管理。

我們的策略

為鞏固我們作為中國領先房地產交易服務提供商的地位，我們擬採取以下策略：

鞏固我們在一手房代理服務的領導地位

一手房代理服務歷來一直是我們的核心業務，並佔我們收入的很大比例。我們計劃通過進一步擴大我們在中國的地域足跡，進一步鞏固我們在行業內的領導地位。我們試圖進一步擴張至三四線城市，並在全國範圍內實現全面覆蓋。我們計劃進入另外52個城市（包括51個三四線城市及一個二線城市）及進一步提升我們目前已覆蓋的186個城市中38個城市的服務能力。為達到該等目標，我們計劃為經擴大業務租賃新的辦公場地、為經擴大業務購置日常運營設備及為經擴大業務招聘更多僱員。此外，我們力求把握住中國房地產開發行業的持續整合帶來的機遇，進一步加強我們與房地產開發商Top100的戰略合作。我們已與中國46家領先房地產開發商訂立戰略合作協議。我們認為，我們與該等房地產開發商的全面深入戰略合作將進一步促進我們所出售物業的總建築面積和交易價值增長。

進一步拓展我們的房友網絡及房友經紀網絡的收入來源

我們於2016年初建立了具備創新型「S2B2C」業務模式的房友房地產經紀網絡。自彼時起，截至2018年3月31日，我們已於32個城市創建擁有5,211家房友品牌門店的全國性經紀網絡。我們計劃加速拓展我們的經紀網絡，致力於2018年底前將房友品牌門店數量增至10,000家並覆蓋約52個城市。為吸引更多經紀公司加入房友網絡，我們計劃向其提供更多更好的賦能服務，幫助其更好地服務於其個人客戶。我們堅持開發易居房友管理系統及相關移動應用程序。該等工具旨在幫助房友品牌門店實現其業務的數碼化高效管理，令經紀人發佈房源及其潛在客戶尋找住房產品更加便捷。我們力求透過提高經紀網絡的效率及吸引力，提升房友品牌門店的客戶忠誠度。

業 務

我們展望，一個全國性經紀網絡可以成為我們為開發商客戶物色新物業買家的大型有效網絡，進一步鞏固了我們對房地產開發商的價值定位。於2017年及截至2018年3月31日止三個月，我們與主要位於三個城市（即杭州、上海及鄭州）的房友品牌門店和其他合作房地產經紀公司合作，為開發商客戶物色新物業買家。該等銷售所得的佣金已成為我們快速增長的新收入來源。於2017年，我們與房友品牌門店及其他房地產經紀公司合作為開發商客戶向我們所物色買家售出2,093套新物業單位（總建築面積約為190,005平方米）。我們擬於2018年底前，在更多城市複製我們的成功，並與全國約52個城市的經紀公司合作，為開發商客戶物色新物業買家。憑藉我們於房地產業的內部資源及外部聯絡，我們亦計劃通過房友網絡進一步分散收入來源，例如提供由業務合作夥伴所提供的公寓租賃、房地產金融、搬家及家居裝飾等服務。我們將持續擴大服務供應，致力於成為房地產行業參與者的一站式解決方案提供商。

進一步加強我們在房地產行業的影響力

品牌知名度對於我們的業務發展來說十分重要。「易居」和「克而瑞」在中國房地產行業十分著名，是頗負盛名的品牌。我們計劃通過定期組織行業會議、研討會、產品發佈會及其他促銷活動，進一步提高我們的品牌知名度和行業影響力。

我們的房地產開發商測評和排名在中國房地產行業內深受好評。加入我們的排名通常被視為房地產開發商威望的指標。我們試圖進一步優化評估方法，以維持和加強我們測評和排名產品的質量，從而進一步提高我們的聲譽和市場影響力。

投資於研究創新

我們計劃繼續對研發作出大量投資，以促進我們各個主要業務線的創新。

就一手房代理服務而言，我們計劃進一步優化我們的營銷和管理系統，以改善我們的運營效率。

就房地產數據及諮詢服務而言，我們計劃進一步拓展數據庫的種類和範圍，並升級我們的核心數據管理平台，我們認為，這將有助於我們開發新的創新型數據應用。此外，我們計劃探索我們房地產數據及諮詢服務的創新營銷渠道。例如，我們試圖通過新媒體平台提升我們的研究和數據分析能力，從而增強我們的市場影響力。另外，我們旨在擴大我們數據能力的應用場景，以增加新的收入來源。例如，我們計劃研究

業 務

政府活動中的房地產數據分析應用。我們計劃加大研究力度的特定產業領域包括(i)特色小鎮；(ii)商業地產；(iii)諸如共享工作空間及租賃公寓之類的商業空間運用；(iv)文化及旅遊地產；(v)健康及養老地產；及(vi)產業地產。就上述各領域而言，我們計劃開發綜合數據庫及評價與評估系統為各類客戶（包括政府、房地產開發商、服務提供商及投資者）提供服務。

就房地產經紀網絡服務而言，我們計劃進一步改善我們對房友品牌門店經紀服務的信息管理解決方案。我們已開發一套為房友品牌門店及其經紀人而設計的房地產管理系統和移動應用程序。我們計劃不斷優化該等工具以迎合經紀人日新月異的需求，並協助彼等提高業務管理效率。

為擴大我們提供予客戶的諮詢服務範圍，除於各三大業務線大力開展研究與創新外，我們亦已成立內部房地產創新中心，以開展創新業務的研究。我們主要致力於研究融匯了不同板塊的創新業務，例如共享辦公空間及服務式公寓以及各種類型的創新。通過創新，傳統房地產公司可實現其所嘗試的業務轉型。

在僱員身上加大投入以更好地為客戶服務

作為服務提供商，我們倚賴優秀僱員向客戶提供優質服務。維持一支有經驗有能力的僱員團隊對於我們的業務營運及未來發展意義重大。因此，我們致力於招聘有才能的僱員，並通過內部及外部培訓來持續提升僱員的服務能力。我們計劃統一招聘程序及拓寬招聘渠道，如與教育機構聯手培養有潛力的僱員。我們計劃與職業院校合作，為我們未來的僱員構建教育課程，該等課程經過特別定制且符合我們的要求。為培養有潛力的未來僱員，我們計劃幫助合作職業院校設立模擬工作場所現場培訓研習班及優異學生獎學金。在培訓方面，我們計劃於運營業務所在主要城市設立培訓中心。對於管理人員，我們在向其提供大量機會以提升其能力的同時，亦將執行系統化評估及考核程序以確保管理人員符合資格承擔更重大的職責。

我們的服務

概覽

我們主要提供以下三類服務：

- 一手房代理服務；

業 務

- 房地產數據及諮詢服務；及
- 房地產經紀網絡服務。

下表載列我們於所示期間按絕對金額和佔總收入百分比計算的收入明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2015年		2016年		2017年		2017年		2018年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(以千元計，百分比除外)									
	(未經審計)									
一手房代理服務	2,336,540	86.0	3,568,575	89.3	3,926,722	84.7	654,706	76.6	734,757	79.0
房地產數據及諮詢服務	379,906	14.0	396,397	9.9	629,422	13.6	185,758	21.7	167,633	18.0
房地產經紀 網絡服務	-	-	31,157	0.8	77,216	1.7	14,330	1.7	27,812	3.0
合計	<u>2,716,446</u>	<u>100.0</u>	<u>3,996,129</u>	<u>100.0</u>	<u>4,633,360</u>	<u>100.0</u>	<u>854,794</u>	<u>100.0</u>	<u>930,202</u>	<u>100.0</u>

一手房代理服務

於一手住宅房地產市場向房地產開發商提供營銷和銷售服務歷來是我們的核心業務。我們的一手房代理服務所得收入分別佔我們2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月總收入的86.0%、89.3%、84.7%及79.0%。下表載列我們於所示期間按城市等級劃分的一手房服務收入明細（均為絕對值及佔一手房代理服務總收入百分比）：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2015年		2016年		2017年		2017年		2018年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(以千元計，百分比除外)									
一線城市	645,988	27.6	833,028	23.3	732,762	18.7	116,093	17.7	164,503	22.4
二線城市	1,116,824	47.8	1,615,796	45.3	1,721,724	43.8	248,576	38.0	326,150	44.4
三四線城市	573,728	24.6	1,119,751	31.4	1,472,236	37.5	290,037	44.3	244,104	33.2
合計	<u>2,336,540</u>	<u>100.0</u>	<u>3,568,575</u>	<u>100.0</u>	<u>3,926,722</u>	<u>100.0</u>	<u>654,706</u>	<u>100.0</u>	<u>734,757</u>	<u>100.0</u>

業 務

自2016年至2017年，一線城市一手房代理服務所得收入有所下降，主要由於該等城市收緊有關購買住宅物業的若干限制性政策。

下表載列有關我們一手房代理服務的節選運營統計數據：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2015年	2016年	2017年	2017年	2018年
已售新物業總建築面積(百萬平方米).....	26.1	35.5	37.2	6.2	6.6
已售新物業的總價值(人民幣百萬元).....	267,468	406,078	432,982	73,480	83,306
平均佣金費率 ⁽¹⁾	0.87%	0.88%	0.91%	0.89%	0.88%
年末/期末已訂約儲備物業 ⁽²⁾					
總建築面積(百萬平方米).....					
一線城市.....	7.7	7.5	9.4	不適用	13.2
二線城市.....	83.2	92.5	113.7	不適用	135.1
三四線城市.....	70.0	65.4	83.0	不適用	78.9
合計.....	160.9	165.4	206.0	不適用	227.2

附註：

- (1) 平均佣金費率等於一手房代理服務所得收入除以已售新物業的總價值。
- (2) 已訂約儲備物業指我們已經訂約根據特定項目房地產代理協議進行銷售但於有關時間尚未出售的新物業。

根據過往經驗及我們的開發商客戶現時對我們公開的資料(尤其是其所預估的獲取所需銷售許可證及啟動銷售的時機)，我們預計，於2017年底的已訂約儲備物業的總建築面積中，約25%至30%可於2018年出售，約20%至25%可於2019年出售，其餘的則可於之後年度出售。

截至2018年3月31日，我們已建立起廣闊的一級市場房地產銷售網絡，覆蓋全國30個省份、直轄市及自治區的186個城市。截至2018年3月31日，我們擁有一支由逾16,000名銷售及營銷僱員組成的團隊。

我們的一手房代理服務主要包括為客戶開發的房地產項目制定和執行營銷與銷售策略、向有意購買者推廣項目以及促成銷售交易。就大部分銷售項目而言，開發商客戶負責彼等的廣告及其他促銷活動。

業 務

我們的一手房代理服務通常從受開發商聘用後，為項目量身定制營銷計劃開始。我們幫助開發商客戶為項目打造獨特的標誌性身份和品牌，於一手市場的有意購買者中建立對項目的長期意識，以便未來在二手市場進行出售。憑藉我們全面的CRIC數據庫，我們就高效進行廣告宣傳活動向開發商客戶提出建議，例如應優先選擇的地區或廣告渠道。

一旦開發項目已準備就緒進入銷售階段，我們會在案場為項目配備經過專業培訓的銷售人員，直至大部分單元售出為止。銷售團隊人員規模因物業項目規模而異。一般而言，於物業新推出前幾周內及／或處理大型物業項目時將有更多銷售人員駐守現場。我們的銷售人員為有意購房者提供物業建築、設計和施工方面的展示以及有關周邊社區與便利配套設施的信息，根據其購房標準推薦合適的戶型圖，並陪同有意購房者參觀單元和項目便利配套設施。我們的銷售人員亦會跟進銷售線索並向感興趣的購房者提供進一步協助。

我們龐大的業務規模和高效的項目管理令我們在為領先房地產開發商執行大型項目方面具備競爭優勢。於往績記錄期間，我們已成功執行多個複雜的銷售項目，每個項目的年交易價值均在人民幣50億元以上。舉例而言，我們為恒大海上威尼斯項目（位於江蘇省南通市）售樓時，於2016年售出總建築面積為698,100平方米、總價值為人民幣46億元的新單元，於2017年售出總建築面積為768,600平方米、總價值為人民幣65億元的新單元。該等項目的成功執行展示了我們動員銷售人員及分配其他資源成功處理複雜及大型銷售項目的能力。

為更好地服務主要開發商客戶及維持我們與其的密切關係，我們已與中國46家領先的房地產開發商訂立戰略合作協議。該等協議期限介乎一至六年，據此，我們與各開發商協定，我們將向開發商提供諮詢、數據及銷售服務，包括通過房友經紀網絡進行銷售。在與股東關聯方的戰略合作協議中，我們亦一致同意，我們將在一手房代理服務領域優先與對方開展合作，並努力達成不具約束力的年度銷售目標。該等戰略合作關係使我們供未來出售的項目儲備大幅增加。這亦有助於我們進駐新的城市及地區。一般而言，我們與房地產開發商的戰略合作並不是獨家的。然而，根據若干戰略合作協議，我們會擔任若干項目開發商客戶的獨家銷售代理或擁有擔任獨家銷售代理的優先權，這為我們提供了穩定的收入來源。

業 務

我們與有關開發商客戶就每個特定的房地產項目簽訂具體的代理協議。部分代理協議設有固定期限（一般為一年），並定期續簽。其他代理協議並無固定期限，於我們售出分配予我們的所有或幾乎所有物業後終止。倘我們未能於特定期限內出售所有將予出售物業中一定比例的物業，客戶一般有權單方面終止與我們簽訂的協議。我們通常按固定比例或根據我們的銷售業績按階梯比例收取佣金。部分協議亦就超出預定水平的銷售量提供獎勵佣金。於特定代理協議期限內，我們亦可能被要求不得向周邊區域的其他開發商提供一手房代理服務。

我們有時允許若干房地產開發商通過向我們轉讓其開發的若干物業來結算應付款項總額的有限比例部分。隨後，我們轉售該等物業以獲取現金。於2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月，我們分別獲得114個、11個、47個及7個物業單位的出售權，分別用於抵銷服務費人民幣137.3百萬元、人民幣14.4百萬元、人民幣71.0百萬元及人民幣3.0百萬元。

房地產數據及諮詢服務

我們的房地產數據及諮詢服務旨在滿足處於項目開發及銷售流程各階段的開發商客戶以及有著特定要求及需要的其他客戶的需求。我們的房地產數據及諮詢服務主要包括數據服務、測評及排名服務以及諮詢服務。房地產數據及諮詢服務分別佔我們2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月總收入的14.0%、9.9%、13.6%及18.0%。

數據服務

自我們的數據業務於2002年推出以來，我們已在CRIC系統（一系列自有房地產數據庫及分析系統）內彙編大量房地產相關信息。歷經逾十年的開發後，我們的CRIC系統已成為業內領先的房地產數據系統而被用戶於日常業務過程中頻頻使用。我們的CRIC系統目前已錄入逾86,000個住宅項目、20,000個商業項目及748,000幅地塊的資料，涵蓋中國367個城市。CRIC系統中的信息還包括房地產相關新聞、宏觀經濟、人口統計學和房地產行業具體統計數據以及有關中國房地產行業的研究報告。

我們從多種來源收集數據。我們的銷售員工及其他僱員在現場拜訪或銷售流程中收集大量一手數據。對於難以親自收集或親自收集效率很低的數據，我們會向第三方數據提供商購買。目前，我們主要購買兩類第三方數據。首先，我們購買有關房地產開發商廣告活動的數據，例如頻率、形式及廣告渠道。我們通過該等數據能夠更好

業 務

地理解開發商的推廣策略及成本，其有助我們提高CRIC房地產決策諮詢軟件及我們的研究報告。其次，我們購買有關具體人口統計的聚合數據，例如生活習性、網上行為及消費偏好。該等數據有助我們改善CRIC數據營銷系統及向開發商客戶提供更好的推廣建議。該等第三方數據為CRIC系統的有用補充（但並非核心部分）且不包含個人信息。此外，我們亦從政府部門及其他組織收集公開數據。我們未於CRIC系統中收集或儲存個人信息，例如姓名、聯繫方式或身份證號碼。

運用強大的CRIC系統，我們為客戶提供各類數據服務。我們的核心數據產品是CRIC房地產決策諮詢軟件。此外，我們亦推出多款其他產品，以滿足客戶的多樣化需求，其中包括CRIC數據營銷系統、CRIC投資決策系統以及築想系統。

就數據服務而言，我們通常簽訂期限介乎幾個月至一年的協議。協議屆滿後，我們會就新協議與客戶協商，內容可能包括新定價條款及不同服務範圍。服務費通常為固定值，取決於所覆蓋的城市數目、訂閱模塊和用戶賬戶及我們所提供的額外服務量和類別。付款可根據我們所提供服務的性質和範圍一次性結清或分期進行。

(1) CRIC房地產決策諮詢軟件

我們的CRIC房地產決策諮詢軟件擁有六大模塊。我們的客戶可根據自身具體需求訂購一個或多個模塊。

下表概述六個模塊的功能：

模塊	主要功能
CRIC市場顧問	<ul style="list-style-type: none">快速搜索覆蓋全國123個城市的房地產交易相關資料房地產市場多維度數據分析與對比競爭對手交易數據監測；其他競爭項目／產品對比全國新房地產項目最新資料搜索和項目及土地成交排名輕鬆快速生成市場報告的專業工具

業 務

模塊	主要功能
CRIC土地顧問	<ul style="list-style-type: none">• 提供各類搜索及智能地圖工具幫助開發商客戶及時掌握最新地塊信息• 多維度統計土地數據，以獨家榜單多維度排行全國367個城市的地塊• 為開發商客戶拿地提供專業的土地分析報告
CRIC商業顧問	<ul style="list-style-type: none">• 覆蓋全國42個主要城市的綜合數據庫，使客戶能夠一站式獲取全國商業信息• 多層次多維度透徹分析商業市場• 借助自有風險評估系統來評估給定城市的商業風險• 提供廣泛的商家品牌，可全面查詢商業信息
CRIC企業顧問	<ul style="list-style-type: none">• 從發展戰略、銷售及營銷到土地購買、項目開發及股價分析、財務表現等多維度全面透析全國房地產開發企業• 精確分析、深入洞察競企戰略• 定制知名房地產企業實時對比觀察
CRIC項目顧問	<ul style="list-style-type: none">• 為開發商客戶提供專業的房價分析及成交數據監控• 為開發商客戶提供競爭對手成交價格分析，及時推送競爭項目營銷信息
CRIC PLUS	<ul style="list-style-type: none">• 整合CRIC系統最受歡迎的功能• 強化住宅交易與基本信息的關聯• 提升土地、商業及辦公樓搜索，實現更全面的數據覆蓋• 增加企業庫搜索、企業詳情

業 務

我們的客戶還可訂閱由我們內部研究團隊基於數據庫數據編製的若干局部分析報告。該等報告通過分析大量數據，為客戶提供關於某些熱門領域的全新視角。

(2) CRIC數據營銷系統

我們的CRIC數據營銷系統幫助我們的開發商客戶取得更多精準營銷及確定目標客戶。根據開發商客戶的要求，我們的CRIC數據營銷系統通過對開發商客戶開發項目的案場訪客的行為及消費喜好進行整合分析來構建潛在購房者的基本資料。根據該等基本資料及其他數據資源，我們的CRIC數據營銷系統於普通人群中選出與該等基本資料類似的更多潛在購房者，從而顯著提高客戶營銷活動的效率。我們的CRIC數據營銷系統通過監控建議營銷策略的實際效果不斷補充及調整潛在購房者資料。建議營銷策略亦會根據最新資料更新，以確保及時有效地開展營銷工作。該線上營銷系統還能為我們的開發商客戶提供線下營銷的策略，從而提高整體營銷工作的成效和效率。

我們的CRIC數據營銷系統包括兩個模塊：精準營銷模塊和訪客分析模塊。精準營銷模塊通過分析不同組別的來電和網上點擊以幫助客戶提升網絡營銷效率。訪客分析模塊主要深入分析案場訪客，以確保精準營銷模塊所用潛在購房者特徵的準確性。

(3) CRIC投資決策系統

為協助客戶進行投資決策，我們開發了CRIC投資決策系統以為客戶投資決策提供有用信息及智能工具。我們的CRIC投資決策系統通過房地產投資程序中的三個主要步驟（即城市進入、板塊選擇及地塊發現）為客戶提供協助：

- **城市進入。**我們的決策系統首先通過採用逾400個指標，縮小符合客戶發展戰略的城市數量。該等指標覆蓋了我們客戶決定是否進入一個區域市場通常考慮的指標，包括該城市基本情況、土地市場和房地產行業目前的發展狀況。篩選出可能的選擇後，我們的系統可對所有潛

業 務

在城市進行對比評估並生成該等城市的測評。我們的智能工具將有關測評連同其他相關信息直接表現在地圖上，方便客戶進行決策。

- **板塊選擇**。我們的決策系統運用多維模型分析，對投資者所關注的房地產不同領域的投資機會進行評估。該系統亦可幫助客戶比較及分析有關領域並監視相關數據的變動。像城市進入一樣，我們的智能工具可將相關信息及分析結果顯示在地圖上，幫助客戶理解信息。
- **地塊發現**。我們的決策系統可輕便地在地圖上呈現一個城市的土地市場情況，亦可呈現特定地塊的過往資料與當前狀況、周邊房地產項目及其他相關信息，從而得以全面評估該地塊。該系統幫助客戶掌握最新土地市場趨勢，預測未來發展，並幫助客戶管理風險、作出戰略規劃。此外，該系統可通過我們豐富的數據及不同的功能模塊快速呈現一個全面的土地報告。

(4) 築想系統

我們的築想系統主要為開發商客戶提供項目設計階段和項目開發階段的軟件和數據服務以及相關諮詢服務。我們的築想系統現已於房地產行業服務超過2,800名用戶，包括若干房地產開發商Top100。築想系統中的產業鏈數據包含逾39,000家供應商、逾96,000種部件及材料。我們通過築想系統提供兩類服務：產品標準化服務、材料採購諮詢與品牌庫服務。

產品標準化服務。我們提供產品標準化服務及諮詢服務，幫助客戶簡化項目管理。依靠我們專有的CPA1.0標準應用平台及CPA2.0全週期管理平台，我們幫助客戶實現標準產品數據和項目開發進度的雙軌管控，提高項目質量、降低建安成本。

材料採購諮詢與品牌庫服務。我們依靠自主研發的採購數據庫提供採購諮詢服務，如各類原材料技術規格諮詢。我們的專業意見可充當客戶評估自供應商所接收投標的技術基礎，這在很大程度上促進了客戶的採購流程。我們的供應商牌庫包括大量供應商信息，並可分類及向開發商客戶推薦合適的供應商及原材料。我們的服務不僅滿足房地產開發商的採購需求，同時幫助供應商篩選目標客戶。

業 務

測評及排名服務

利用我們在房地產數據方面的優勢，我們亦開始提供房地產測評及排名服務。經過逾十年致力於對房地產行業的深入研究與分析，我們建立了具權威性的數據研究分析體系，已連續七年發佈研究報告及測評。

下表概述我們的主要測評研究報告：

測評研究報告	描述
《中國房地產開發企業500強測評研究報告》	從七個方面對中國房地產開發500強企業進行綜合研究，即企業規模、風險管理、盈利水平、發展潛力、運營績效、創新及社會責任
《中國房地產上市公司測評研究報告》	從八個方面對在中國內地、香港、新加坡及美國等地上市的中國房地產公司進行綜合研究，即經營規模、抗風險能力、盈利水平、發展潛力、管理效率、創新能力、社會責任及資本市場表現
《中國房地產企業品牌價值測評研究報告》	對房地產開發企業及產業鏈中其他相關企業的品牌價值進行科學研究
《中國三四線城市房地產發展潛力測評研究報告》	基於對因城市發展需要及各種外部因素導致的房地產物業供求的分析，對中國三四線城市房地產市場的發展潛力進行綜合研究

下表載列我們的主要排行榜及其發佈頻次：

排行榜	頻次
《2017年中國房企銷售排行榜TOP200》	每月一次
《中國房地產企業新增貨值排行榜TOP30》	每月一次
《中國房地產企業品牌傳播力排行榜TOP100》	每月一次
《2017年中國房企運營收入排行榜TOP30》	每季度一次
《中國房地產項目銷售排行榜TOP100》	每月一次

業 務

我們的研究報告和排名受到中國房地產行業參與者的高度好評且頗具影響力。舉例而言，我們的《中國房地產開發企業500強測評研究報告》被頻繁引用，以闡明開發商的行業地位（尤其在資本市場交易中）。我們的領先開發商排名亦被上海證券交易所和深圳證券交易所用作篩選國內公司債券發行人的標準之一。

我們努力出具客觀、獨立的報告和排名，且不會因企業入選我們報告和排名收取任何費用。我們在完成相關報告或排名後提供增值服務，由此從測評及排名服務獲得收入。舉例而言，我們可幫助客戶整理我們的測評和排名編輯媒體報告中與該客戶有關的內容，以用於其營銷活動。我們還可對特定客戶開展深入研究，以補充我們的主要測評報告，並幫助其分析其市場定位和品牌知名度。我們通常簽訂期限不超過一年的協議。客戶一般須於簽訂協議後短期內支付所有或大部分服務費。

諮詢服務

運用我們強大的數據系統，我們能夠向開發商客戶提供房地產諮詢服務，從而滿足其在設計、開發及銷售階段的特定需求，及解決彼等遇到的具體問題。除開發商客戶外，我們亦向商業銀行、房地產行業協會、政府物業及規劃機構以及有意投資房地產行業的投資者提供房地產諮詢服務。

我們在項目開發流程的各個階段為房地產開發商客戶提供諮詢服務。在項目初期，我們就土地開發權轉讓事宜向房地產開發商提供建議並推進土地開發權的轉讓。當房地產開發商取得一塊土地的開發權後，我們會向其提供多種服務。例如，我們開展項目可行性研究，其中包括關於市場狀況和趨勢的一般信息，以及關於人口統計數據及項目所在地區現有和擬建設施的信息。我們亦提供對附近開發項目房地產交易記錄的綜合分析，包括平均售價和銷售活動，所採用的營銷及推廣活動，所提供的設施和服務以及該等項目的目標群體。我們與開發商合作確定目標群體及最佳單位面積、價格表、室內及景觀設計標準、建築材料以及各開發階段的服務和設施。項目開發完成後，我們將就項目銷售提供營銷及宣傳策劃諮詢服務。

我們的核心房地產諮詢服務主要專注於五類地產：

- **旅遊地產**。我們為開發商客戶提供一站式諮詢服務，幫助彼等做出正確的決策、實現順利銷售和長期運營及實現戰略目標。

業 務

- **養老地產**。我們向開發商客戶提供養老地產市場戰略研究、養老產品線研究、市場可行性研究、策劃定位、項目開發運營及提供商管理。
- **商業地產**。我們向商業地產開發商提供全方位的諮詢服務，包括前期市場研究和項目定位分析、中期商業顧問與招商諮詢及後期運營管理諮詢。
- **產業地產**。我們依託豐富的資源向政府及房地產開發商提供諮詢服務，幫助彼等對產業園區進行整體戰略定位和制定開發及運營策略。
- **城市運營**。我們依託行業最新的研究成果向政府及房地產開發商提供與城市開發及運營策略相關的高度集成專業諮詢服務，如新城區開發的城市發展規劃、運營模式以及投資及經濟預算。

就諮詢服務而言，我們通常訂立期限不超過一年的協議。服務費乃按諮詢報告的內容以及我們於提供諮詢服務時投入的人力資源及時間而釐定的預先協定固定金額收取。服務費可一次性結清或於項目的若干特定重要階段完成後分期支付。

此外，我們亦向房地產開發商提供綜合交易諮詢服務，以幫助其與其他開發商完成房地產交易。我們提供的服務主要包括項目相關調研與分析，例如當地房地產市場調研及開發項目的戰略定位以及交易相關促成服務（如物色對特定房地產開發項目感興趣的買家以及起草、協商及執行交易協議）。於執行交易協議及結算交易對價後，我們將向委聘我們的開發商收取佣金。

除住宅物業外，我們亦提供有關商業地產的交易服務。於2018年1月，我們推出一款移動應用程序「易樓」而令有關服務更簡便流暢。「易樓」為一個信息平台，潛在賣家可通過我們於其上發佈待售商業地產的相關信息。有意投資者的代理商可通過「易樓」應用程序免費訪問有關房地產的基本信息。代理商亦可獲取有關物業的更多信息，如賣家的詳細信息及有關物業的相關風險警告。倘代理商對任何發佈的信息有意向，則可與我們接洽。我們的調研團隊可應要求出具有關物業的評估報告，以便投資者作進一步決策及安排面對面的討論與協商。我們不會就用戶於該應用程序上發佈信息而收取任何費用，但我們就出具評估報告及安排面對面的討論與協商收取費用。

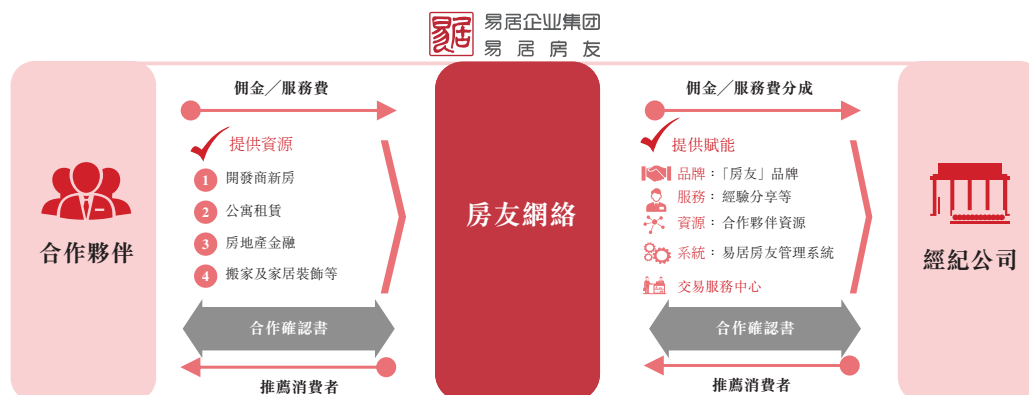
業 務

房地產經紀網絡服務

於2016年1月，我們以「房友」品牌的名義推出房地產經紀網絡服務，以整合中國中小型房地產經紀公司。我們認為，就潛在業務合作夥伴對高效的市場推廣渠道以獲取大量個人客戶需求而言，龐大而活躍的房友品牌門店網絡為具吸引力的價值主張。該等業務合作夥伴可能包括房地產及其他相關行業的各供應商及服務提供商。作為房友網絡產生收入的首個主要舉措，目前我們利用房友網絡為開發商客戶物色新物業買方。未來，我們亦通過房友網絡探索其他收入來源，如業務合作夥伴提供的公寓租賃、房地產金融、搬家及家居裝飾。

為吸引中小型房地產經紀公司成為房友品牌門店，我們向其提供資源及服務賦能，助力其業務營運。該等中小型經紀公司主要提供二級市場房地產經紀服務，但亦可於其擁有相關資源時提供一手房代理服務及其他配套服務。憑藉我們於業內全方位的資源及品牌知名度，我們允許中小型房地產經紀公司以「房友」品牌的名義開展業務，並利用我們的服務及資源向其個人客戶提供更專業高效的服務，最終提升其整體競爭力。截至2018年3月31日，我們已向全國32個城市5,211家房友品牌門店提供了服務。

下圖列示我們的房友房地產經紀網絡如何與業務合作夥伴、房地產經紀公司及其個人客戶聯繫。

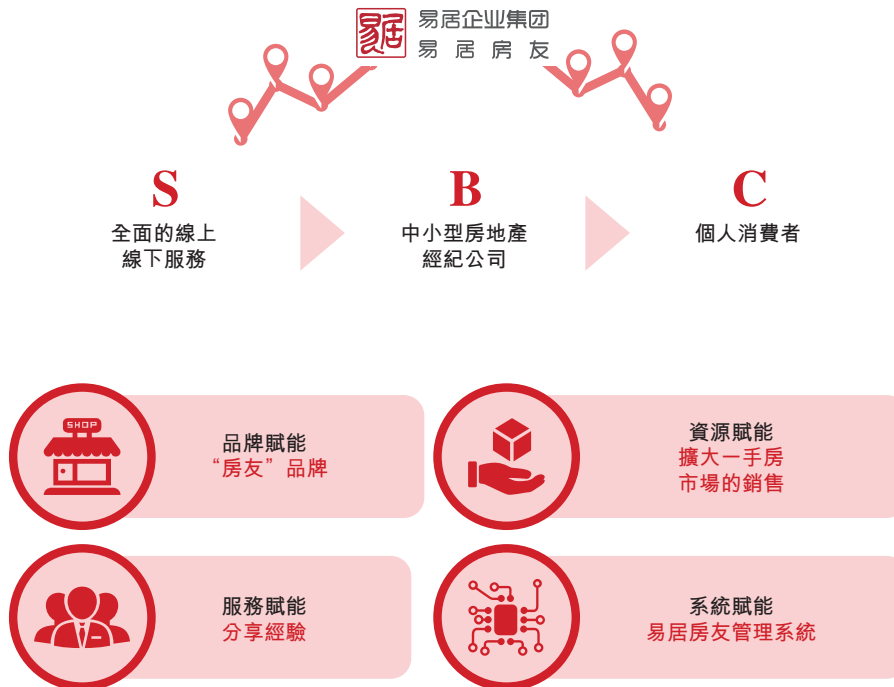


附註：公寓租賃、房地產金融、搬家及家居裝飾為我們計劃未來向房友品牌門店提供的資源。

業 務

我們向房地產經紀公司提供的服務

我們採用了「S2B2C」業務模式以吸引房地產經紀門店成為房友品牌門店，即我們向中小型房地產經紀公司（「B」）提供全面的線上線下服務（「S」），以幫助其更好地服務於其個人消費者（「C」）。在該業務模式下，我們不會於二級市場開設自己的房地產經紀公司，亦不會直接開展自身的房地產經紀業務。本質上而言，我們經營一個基於服務的賦能網絡，幫助中小型房地產經紀公司在二手房市場獲得成功及自一手房市場獲得額外的收入。



我們與房友品牌門店簽訂的合作協議期限一般介乎二至三年。根據該等協議，我們授權經紀公司使用「房友」品牌，並提供軟件、培訓及其他相關服務。我們並無就該等服務向經紀公司收取費用，但我們一般要求其支付保證金。倘經紀公司違反特定規定，如未使用「房友」品牌或使用其他品牌開展業務、未使用「房友」標識重新裝飾門店、法律不合規或損害「房友」品牌的聲譽，我們有權扣減部分或全部保證金。我們並未於任何二級市場房地產交易中擔任代理人或中介，且除作為交易服務提供商（倘有關客戶在易居房地產交易服務中心完成其交易）外，我們並未與房友品牌門店的客戶建立任何合約關係，詳述如下。

業 務

我們認為，房友網絡主要向中小型房地產經紀公司就以下方面提供賦能：

- **品牌名稱。**我們允許中小型房地產經紀公司使用我們的「房友」品牌名稱來開展業務。在一家新門店加盟「房友」網絡後，我們會自費對該門店進行裝潢，確保「房友」標識得到適當展示，且該門店的外觀會與其他房友品牌門店保持一致。我們亦鼓勵經紀人將我們所開發的移動應用程序用於二級市場房地產經紀服務及穿著「房友」的制服，從而提升其專業形象。
- **服務。**為幫助房友品牌門店高效運營業務，我們定期與其分享我們在業務運營和內部管理方面的經驗。舉例而言，我們定期舉行信息分享會，與其分享我們對若干政府政策的解讀及開展案例分析。
- **資源。**我們向房友品牌門店提供各類資源（該等資源通過其他途徑無法獲得）。其中一項主要資源是進入一手房代理市場。憑藉我們於一手房代理市場的領先地位及資源，我們幫助房友品牌門店通過銷售一級市場房地產物業單位而開拓其收入來源。我們亦計劃向房友品牌門店提供其他資源，例如我們的業務合作夥伴所提供的公寓租賃、房地產金融、搬家及家居裝飾等服務。房友品牌門店可通過向購房者或賣房者推薦該等配套服務賺取佣金。
- **系統。**房友品牌門店亦可受益於我們專為房友品牌門店設計的易居房友管理系統及相關移動應用程序。易居房友管理系統助力房友品牌門店在其業務營運的各個方面（例如房源管理、財務管理及人力資源管理等）實現數碼化高效管理。相關移動應用程序則有助中介公司管理其房源。中介公司在帶客戶看樓的同時，亦可將物業圖片上傳至該系統。

為幫助房友品牌門店向個人客戶提供專業服務及促進二級市場房地產交易，我們已成立易居房地產交易服務中心。我們在該等中心配備經專業培訓的僱員，以幫助個人客戶妥善轉讓物業業權，並完成交易。該等服務使房友品牌門店能夠更為有效地與主要經紀鏈上的自營店或加盟店（該等門店通常享有其母公司或特許人給予的基礎設施及服務支持）競爭。當於易居房地產交易服務中心完成一項二級市場房地產交易

業 務

時，我們可向相關經紀公司或個人客戶收取服務費。於2016年、2017年及截至2018年3月31日止三個月，有關交易服務費分別為人民幣3.1百萬元、人民幣9.4百萬元及人民幣3.0百萬元。儘管交易服務費於往績記錄期間僅佔我們收入的一小部分，但我們認為，易居房地產交易服務中心在房友網絡的擴張中起著重要的作用，原因為其進一步加強房友品牌門店的品牌形象及聲譽，並贏得個人客戶的信任。易居房地產交易服務中心為我們向房地產經紀公司提供綜合賦能服務的樞紐。例如，我們於易居房地產交易服務中心組織信息分享會以提高經紀公司僱員的知識和專業技能。隨著該等中心提供標準化的優質服務，我們旨在吸引更多的房地產經紀公司成為房友品牌門店，並提高現有房友品牌門店的滿意度及忠誠度。截至2018年3月31日，我們已在27個城市成立50個服務中心。

我們向業務合作夥伴提供的服務

我們認為，龐大而活躍的房友品牌門店網絡為有效的市場推廣渠道，幫助房地產及其他相關行業的各供應商及服務提供商向個人客戶推銷其產品及服務。我們就房友經紀網絡提供的市場推廣服務向我們的業務合作夥伴收取佣金或其他形式的服務費。

目前，我們主要通過房地產經紀公司為開發商客戶物色新物業場外買家而自房地產經紀網絡服務獲得收入。該等房地產經紀公司包括房友品牌門店及其他經紀公司。不同於房友品牌門店（其從我們上述綜合賦能服務中獲利），其他經紀公司僅在一手房市場物色物業買家領域與我們合作。就該領域而言，與房友品牌門店合作和與其他房地產經紀公司合作的條款大致一樣。其通過尋找潛在場外買家並將其帶到我們開發商客戶的售樓處而於每筆銷售完成後收取佣金。該等經紀公司形成強大的全國網絡，從而拓寬了我們於一手房市場銷售物業單位的渠道。

我們的房友網絡獨立於房地產代理部經營其一級市場房地產銷售，並就收取單獨佣金自行與房地產開發商訂立協議。我們按項目基準與房地產開發商就通過房友經紀網絡銷售一級市場房地產單位訂立協議，且該等協議的服務期限通常較短（為幾個月）。對於通過房友網絡向開發商客戶提供的物色物業買方的服務，我們通常按固定比例或根據我們的銷售業績按遞進比例或根據每次成功銷售按固定金額收取佣金。若佣

業 務

金按物業價值比例收取，平均佣金費率整體上高於我們的一手房代理服務的平均佣金費率。在每筆銷售成功完成後我們將場外房地產買家帶到開發商售樓處而向房地產開發商收取佣金。通常情況下，該等佣金的80%將隨後支付予促成銷售的相關經紀公司。

由房友網絡所提供的物色買家的服務不同於一手房代理服務，亦不與其構成競爭，且有關服務佣金不屬於相關一級市場房地產代理所收任何佣金（如有）。對於任何新房地產銷售項目，開發商客戶可利用我們的房地產代理服務制定並執行營銷和銷售策略，向潛在買家推廣該項目，促進簽約及開發商案場銷售交易的其他方面的達成。作為開發商客戶營銷手段的一部分，開發商可同時委聘我們的房友經紀網絡及／或房友網絡以外的房地產經紀公司，獲取潛在買家並將彼等帶到售樓處。倘由房友網絡促成的交易於案場完成，而我們的房地產代理服務業務已訂約就該項目為開發商提供服務，則除房友網絡收取的佣金之外，我們的房地產代理服務業務一般有權根據與開發商訂立的相關代理協議單獨獲得佣金。

下表載列於所示期間與我們的開發商客戶向房友品牌門店及其他房地產經紀公司物色的新物業買方銷售的新物業單位相關的節選統計數據：

	截至12月31日止年度		截至 3月31日止 三個月
	2016年	2017年	2018年
已售新物業單位數目	1,064	2,093	527
其中：			
通過房友品牌門店	612	1,194	290
通過其他房地產經紀公司	452	899	237
已售新物業單位總建築面積（千平方米）	87.0	190.0	53.8
平均佣金費率 ⁽¹⁾	2.77%	2.24%	1.98%

附註：

(1) 不包括佣金為固定金額（而非按物業價值比例計算）的交易。

業 務

於2017年及截至2018年3月31日止三個月，我們與主要位於三個城市（即杭州、上海及鄭州）的經紀公司合作，為開發商客戶物色新物業買方。房友品牌門店數量從截至2017年12月31日的4,075家（覆蓋22個城市）增至截至2018年3月31日的5,211家（覆蓋32個城市），並進一步增至截至2018年5月31日的7,051家（覆蓋52個城市）。我們計劃於更多城市複製我們的成功並於2018年底將該52個城市的房友品牌門店數量增至10,000家。此外，我們計劃與所有該52個城市的經紀公司合作以為開發商客戶物色新物業買方。在房友網絡已開始營運的城市，我們預期將因當前對我們的服務滿意的房友品牌門店口口相傳而受益。在房友品牌門店所有人開設更多的門店擴展業務時，我們預期亦會隨著現有的房友品牌門店發展。此外，我們於該等城市的僱員將繼續發展與其他中小型經紀公司的關係。對於我們計劃入駐的新城市，我們計劃首先對當地房地產經紀市場進行全面調研。基於市場數據，我們計劃派遣僱員訪問目標經紀門店以探討與門店所有人合作的可能性。我們亦計劃利用我們與房地產行業協會及關鍵意見領袖的關係組織促銷活動及向當地房地產經紀公司介紹房友的S2B2C業務模式。

未來，我們亦可能通過房友網絡開發其他收入來源，如提供由業務合作夥伴提供的公寓租賃、房地產金融、搬遷及家居裝飾等服務。由於房友品牌經紀門店的個人客戶經常於完成房地產交易前、交易過程中或交易後需要配套服務，故我們的目標業務合作夥伴為於房地產及相關行業需藉助有效的市場渠道以獲取大量個人客戶的服務提供商。例如，我們計劃在我們營運房友網絡的地域市場與全國及地區的家飾服務提供商發展合作關係。我們相信，我們的房友網絡能幫助彼等向許多需要家居裝飾服務的購房者推銷其服務。

就我們的客戶採購及推廣服務而言，我們計劃根據業務合作夥伴所提供服務的性質及相關行業慣例，按交易價值的固定金額或比例，向我們的業務合作夥伴收取服務費。我們預計，從業務合作夥伴收到的部分服務費將支付予相關經紀公司。

對於我們進入的每個新服務區域，我們通常計劃在一個或一些地域市場試水該業務，並在擴展至我們運營房友網絡的所有地域市場前評估其成本及效益。對於每個服務領域，我們計劃首先對相關市場進行深入調研，旨在藉此確定主要參與者及其客戶的購買需求。隨後，我們計劃接觸有良好營運記錄的服務提供商以尋求合作機會。我們亦計劃利用與房地產開發商及其他客戶的現有業務關係與該等潛在業務合作夥伴建立聯繫。截至最後可行日期，我們的房友網絡尚未與業務合作夥伴（房地產開發商除外）建立任何重大合作關係。

業 務

風險管理

儘管房友品牌門店獨立經營業務，不代表我們為個人客戶提供服務，但其行為可能會影響「房友」品牌的聲譽及對我們的整體業務造成影響。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－倘我們的僱員或業務合作夥伴從事不當或違法行為，則我們的聲譽可能受損且我們可能面臨監管調查、成本及負債問題」一節。因此，我們已就房友品牌門店的篩選制定若干標準及程序。我們要求每家房友品牌門店持有有效經營許可證，經營範圍包括房地產經紀、銷售、出租及房地產經紀公司獲適用法規許可從事的其他相關業務。此外，我們審查每一家房友品牌門店的法律合規情況及於當地市場的聲譽。董事確認，於往績記錄期間，房友品牌門店並無任何對我們的業務及經營業績造成重大不利影響的不妥行為。

我們一家提供房地產經紀網絡服務的附屬公司已於武漢與多家商業銀行訂立安排，以為二手房市場的購房者提供過渡性擔保。截至2017年12月31日，該等過渡性擔保產生了人民幣85.3百萬元的或有負債，而截至2018年3月31日為人民幣52.2百萬元。根據上文所述及相關法律法規，我們的中國法律顧問認為，武漢房友不應被視為一家經營融資擔保業務的公司，因此無需獲得融資擔保業務經營許可證。請參閱「財務資料－或有負債」及「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們為武漢的二手房市場的購房者提供按揭貸款擔保，倘該等購房者拖欠按揭貸款還款，我們可能因此須向承按銀行負責」各節。

銷售及營銷

我們並無專門設立營銷團隊進行品牌營銷及推廣以提高我們的品牌知名度及吸引開發商客戶或購房者，主要是由於我們已通過多年來的發展建立了品牌知名度，且若干業務活動具有品牌營銷及推廣的自然效應。例如，我們每年召開會議發佈若干行業排名及針對房地產行業各熱門話題及分部的研究報告。儘管該項業務活動的主要目的並非品牌營銷及推廣，但其具有品牌推廣的客觀效應。

業 務

客戶

我們的客戶主要為中國房地產開發商，我們過往絕大部分收入來自該等客戶。我們的客戶亦包括使用我們房地產數據及諮詢服務的銀行、投資者及政府，以及使用我們於易居房地產交易服務中心所提供服務的房地產經紀公司及其客戶。有關我們與客戶協議條款的詳情，請參閱「我們的服務」分節。

於2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月，我們自單一最大客戶恒大獲得的收入分別為人民幣605.8百萬元、人民幣1,074.2百萬元、人民幣1,626.5百萬元及人民幣314.5百萬元，佔我們各期間總收入的22.3%、26.9%、35.1%及33.8%。同期，我們自五大客戶獲得的收入分別為人民幣860.4百萬元、人民幣1,464.5百萬元、人民幣2,045.2百萬元及人民幣437.5百萬元，佔我們各期間總收入的31.7%、36.6%、44.1%及47.0%。於2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月，我們的五大客戶均為中國房地產開發商，與我們建立平均長達八年以上的業務關係。截至最後可行日期，我們已與46家領先房地產開發商訂立戰略合作協議。有關該等協議的詳情，請參閱上文「我們的服務－一手房代理服務」分節。

我們的部分主要客戶為股東。除股東恒大及萬科（於[編纂]前各持有本公司15%的股份）外，概無董事、彼等各自的緊密聯繫人或據董事所知擁有我們5%以上已發行股本的股東於往績記錄期間及直至最後可行日期在任何五大客戶中擁有任何權益。

供應商

於往績記錄期間，最大供應商為勞務派遣機構，乃由於我們的部分中國附屬公司過往於其主要業務活動中聘用大量被派遣僱員。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－未能完全遵守中國勞動相關法律或會使我們面臨潛在處罰」一節。2015年及2016年全部五大供應商及於2017年及截至2018年3月31日止三個月五大供應商中的四家均為勞務派遣機構。與勞務派遣機構訂立的勞務派遣協議一般為期一至三年，或無限期，但可通過事先通知而終止。我們每月按人頭向勞務派遣機構付款。此外，我們通常將付予派遣僱員的薪金及社會福利金按月轉賬予相關勞務派遣機構，其負責將薪金及社會福利支付予派遣僱員。我們於若干情況下可終止若干人員的派遣，如不能勝任工作或玩忽職守，對我們造成重大損害的。

業 務

除勞務派遣機構外，供應商亦包括辦公空間供應商、翻新服務提供商、廣告公司及協助我們銷售一級市場房地產單位的房地產經紀公司等。

於2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月，我們自單一最大供應商的採購額分別為人民幣438.1百萬元、人民幣536.0百萬元、人民幣354.0百萬元及人民幣55.2百萬元，佔我們各相應期間總採購額的18.9%、17.4%、10.0%及8.3%。同期，我們自五大供應商的採購額分別為人民幣1,017.6百萬元、人民幣1,182.5百萬元、人民幣592.1百萬元及人民幣121.2百萬元，佔我們各相應期間總採購額的43.9%、38.4%、16.7%及18.1%。於往績記錄期間，我們的供應商均非我們的主要客戶。概無董事、彼等各自的緊密聯繫人或據董事所知擁有我們5%以上已發行股本的股東於往績記錄期間及直至最後可行日期在任何五大供應商中擁有任何權益。

研發

截至2018年3月31日，我們的研發團隊擁有807名僱員，為所有業務分部研發新產品及升級現有產品。具體而言，我們的房地產數據及諮詢服務分部對807名僱員中的606名負責。該606名僱員主要負責開發及維護CRIC系統。彼等在房地產、信息技術及／或其他相關行業經驗豐富，其中多數擁有學士或以上學位。有賴於經驗豐富的專業研發團隊，我們得以開發內部核心技術用於各產品及開發針對客戶的具體需求而為其量身定制的產品。截至2018年3月31日，我們已獲中華人民共和國國家知識產權局授予三項專利及於中國註冊121項軟件版權。自2008年起，我們的一家附屬公司上海築想信息科技股份有限公司已連續獲認定為「高新技術企業」。於2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月，我們在研發活動中分別花費人民幣34.2百萬元、人民幣35.8百萬元、人民幣40.7百萬元及人民幣12.7百萬元。

我們的研發團隊亦為我們的服務運營提供支持。彼等積極參與供內部使用的項目相關研究及為我們的客戶進行該等研究。我們的研究人員亦收集、編製及分析市場及項目數據，以更新及檢驗CRIC系統中的信息。彼等定期在CRIC系統編製專題報告以供分發，編製週期為每週、每月及每年。我們的研究團隊亦開發出CRIC數據營銷系統及CRIC投資決策系統。該等產品不僅通過房地產數據及諮詢服務直接服務客戶，亦大幅提升了我們一手房代理服務的效率及效益。

業 務

就房地產經紀網絡服務而言，我們的研究團隊已開發出一套適用於房地產經紀公司的全面業務管理系統。該系統為經紀公司管理二級市場房地產交易及於一手房市場進行銷售提供支持。除通過標準化程序簡化物業存貨及潛在客戶的管理外，其亦可實現交易、付款、佣金及物流管理的整合。

競爭

中國房地產服務行業發展迅速，極為分散，且競爭激烈。相比房地產開發，房地產服務需要的資本投入較少。如此相對較低的准入門檻使新的競爭者得以快速進入市場並同我們競爭。在房地產服務行業的競爭主要依賴品牌知名度、服務質量及範圍以及整體客戶體驗。儘管我們在運營所在的各地域市場面臨競爭，我們相信在房地產服務市場中，我們沒有在服務範圍及地域覆蓋面方面與我們相當的競爭者。

就一手房代理服務而言，我們與銷售網絡遍佈中國多個城市的其他主要服務提供商進行競爭。在我們業務所在地域市場，我們亦同地方一手房代理服務提供商競爭。在房地產數據及諮詢服務市場，我們與中國房地產信息服務提供商及房地產諮詢服務提供商均構成競爭。我們採用創新「S2B2C」業務模式提供房地產經紀網絡服務，我們認為中國並無任何主要競爭對手已成功採用該模式。然而，房友品牌門店與中國知名房地產經紀公司構成競爭。由於我們業務的成功部分取決於房友品牌門店的成功，故我們受到來自中國該等其他房地產經紀公司的競爭的影響。整體而言，我們認為，概無競爭對手能在服務的全方位及質量方面與我們進行有效競爭。

有關該行業競爭格局及我們的市場地位的詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

獎項及榮譽

我們自成立以來已就我們所提供服務的質量以及我們的傑出成就獲得多個獎項和榮譽。下表所列為自2015年以來我們獲得的部分重大獎項及榮譽。

年份	獎項／榮譽	頒獎機構	獲獎實體
2017年	2017中國房地產開發企業500強首選服務商品牌•營銷代理類	中國房地產業協會、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心	易居企業(中國)集團

業 務

年份	獎項／榮譽	頒獎機構	獲獎實體
2017年	2017年中國典範僱主	前程無憂	易居企業（中國）集團
2017年	2016年度數據和信息服務企業「金橋獎」	上海市房地產經紀行業協會	易居企業（中國）集團
2017年	2016年度營銷代理企業「金橋獎」	上海市房地產經紀行業協會	易居祥悅
2017年	2015年度營銷代理企業「金橋獎」	上海市房地產經紀行業協會	易居企業（中國）集團
2016年	2016年中國典範僱主	前程無憂	易居企業（中國）集團
2016年	上海市軟件行業協會第六屆理事會會員	上海市軟件行業協會	上海克而瑞信息技術有限公司
2016年	上海市軟件行業協會第七屆理事會會員	上海市軟件行業協會	上海克而瑞信息技術有限公司
2016年	第二十屆中國國際軟件博覽會上海展團「優秀參展企業」	上海市經濟和信息化委員會、上海市軟件行業協會	上海克而瑞信息技術有限公司
2016年	第二十屆中國國際軟件博覽會上展出產品「CRIC數據營銷」榮獲優秀參展產品	上海市經濟和信息化委員會、上海市軟件行業協會	上海克而瑞信息技術有限公司
2015年	2014年度上海市高新技術成果轉化項目百佳	上海市科技創業中心、上海市高新技術成果轉化服務中心、上海市火炬高科技產業開發中心	上海克而瑞信息技術有限公司

業 務

僱員

截至2018年3月31日，我們擁有20,004名全職僱員，均位於中國。我們的僱員均位於本公司上海總部及根據業務策略而分佈至中國其他城市。下表載列截至2018年3月31日按職能劃分的僱員人數：

職能	僱員人數	佔總數的百分比
銷售及營銷.....	17,773	88.9
研發.....	807	4.0
管理、一般及行政.....	1,416	7.1
合計.....	20,004	100.0

我們的成功取決於我們吸引、挽留和激勵合資格人員的能力。作為我們挽留策略的一部分，我們向僱員提供除基本薪金之外的以績效為基礎的現金紅利及其他激勵。

我們主要通過大學招聘會及其他招聘活動、求職網站及在職僱員引薦的方式招聘僱員。我們已就僱員招聘、培訓及評估建立內部政策及程序。我們尤為注重對僱員的培訓，我們視僱員為我們最重要的資產。所有新聘僱員須在試用期內通過高強度的培訓。我們亦邀請外部專家（包括易居研究院的專家）向我們的僱員提供持續的培訓。我已就分配培訓資源、實施培訓計劃及收集反饋落實內部政策。我們對所有僱員進行年度績效評估，並採用以績效為基礎的紅利及升職作為對良好績效的獎勵。我們主要倚賴內部培訓專家及高級僱員所提供的內部培訓。此外，於2015年、2016年及2017年以及截至2018年3月31日止三個月，我們分別產生與外部各方提供的員工培訓計劃相關的開支人民幣2.0百萬元、人民幣5.2百萬元、人民幣5.5百萬元及人民幣0.8百萬元。

我們已成立工會，我們的僱員可自願加入。我們認為，我們與僱員保持著良好的工作關係。為促進一個健康有活力的工作環境，我們定期組織文娛活動，如籃球賽及攝影展等。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並未經歷任何重大勞資糾紛或於為我們的營運招聘員工時遇到任何困難。

業 務

就一手房代理服務而言，我們倚重銷售及營銷僱員進行宣傳策劃，從而促成物業單元的銷售。我們並不能完全控制僱員與購房者及其他相關方的接洽活動。儘管我們已採用內部政策並已訂立有關合約以規管僱員行為，但倘僱員牽涉不當或違法行為，我們的聲譽可能受損。此外，我們可能會因僱員採取的行動而承擔責任，這會令我們面臨監管調查及處罰。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－倘我們的僱員或業務合作夥伴從事不當或違法行為，則我們的聲譽可能受損且我們可能面臨監管調查、成本及負債問題」一節。董事確認，於往績記錄期間，僱員並無發生任何可引發監管調查及處罰以致對我們的業務及經營業績造成重大不利影響的不當行為。

被派遣勞動者

截至2018年3月31日，我們20,004名僱員中包括中國附屬公司或分支機構聘用的合計1,602名被派遣勞動者，佔我們勞動力總數的8.0%。根據於2014年3月1日生效的《勞務派遣暫行規定》，用工單位使用的被派遣勞動者數量不得超過其用工總量的10%，用工單位有兩年過渡期遵守該項規定。截至2018年3月31日，我們11家中國附屬公司或分支機構並未遵守被派遣勞動者最高比例的規定。截至2018年6月15日，該11家中國附屬公司或分支機構均已採取補救措施且已遵守勞務派遣規定。

社會福利

在中國法律法規的要求下，我們參與地方政府管理的僱員社會福利計劃。上述計劃包括住房公積金、退休金、醫療保險、社會保險、生育保險及失業保險。根據相關中國法律法規，我們在上述計劃下須為每名僱員作出的供款應根據僱員上一年的實際薪資水平計算，且受限於地方政府不時規定的最低及最高水平。

業 務

住房公積金登記

根據適用中國法律，任何公司均須自其成立起30天內於相關當地住房公積金經辦機構進行登記。截至最後可行日期，我們有106家中國附屬公司或分支機構（其中三家正在辦理撤銷登記）因無任何僱員，未於當地住房公積金經辦機構登記。根據中國法律顧問基於向住房公積金地方相關管理部門的諮詢結果所作出的意見，除正在辦理撤銷登記的三家附屬公司或分支機構以外：

- 該等附屬公司或分支機構中的78家的主管地方住房公積金經辦機構不受理並無僱員的公司的登記申請；及
- 餘下25家附屬公司或分支機構的主管地方住房公積金經辦機構受理並無僱員的公司的登記申請，惟該等公司可延遲至其擁有僱員後進行登記，且不會受到任何罰款。

倘上述103家附屬公司或分支機構中的任何一家有意於未來擁有僱員，我們將要求其可在可行範圍內盡快在當地住房公積金經辦機構進行登記。

據中國法律顧問告知，相關機構可責令任何未能於當地住房公積金經辦機構登記的公司於規定期限內整改該違規行為。如未於規定期限內完成整改，該公司可能遭處以人民幣10,000元至人民幣50,000元不等的罰款。截至最後可行日期，概無我們的附屬公司或分支機構被責令就未遵守於有關當地住房公積金經辦機構進行登記的規定作出整改。

董事認為未遵守規定於當地住房公積金經辦機構登記未曾亦不會對我們的業務或經營業績產生重大不利影響，原因如下：(i)截至最後可行日期，我們概無附屬公司或分支機構被責令就不遵守於當地住房公積金經辦機構登記的規定作出整改；(ii)中國法律顧問認為，基於向有關當地住房公積金經辦機構所作諮詢，我們就未遵守規定於當地住房公積金經辦機構登記而遭相關部門處罰的可能性相對較低；及(iii)即使上述25家實體被責令在當地住房公積金經辦機構進行登記，但無法於規定期限內做到，最高罰款將為人民幣1.25百萬元。

業 務

住房公積金供款

根據適用中國法律，任何公司均須為其僱員作出住房公積金供款。於往績記錄期間，我們的六家附屬公司或分支機構並無為其受聘時間少於一年或六個月（視情況而定）的僱員繳納住房公積金供款。截至2018年5月15日，該六家實體均已為其所有僱員繳納住房公積金供款。

有關僱傭合規的內部控制

我們已採用內部政策確保遵守適用於我們的各項僱傭相關法律法規。就各中國附屬公司，我們要求人力資源部按月計算被派遣勞動者數量佔勞動者總數的比例以確保遵守中國相關勞務派遣規定。此外，倘現在沒有任何僱員的任何附屬公司或分支機構將來開始擁有僱員，或倘我們將來成立任何新的擁有僱員的附屬公司或分支機構，我們將要求彼等自其開始擁有僱員30日內向相關社會保險及住房公積金機構登記。我們的法務部負責監督成立新附屬公司或分支機構及其遵守經營許可、登記及其他適用法律規定的情況。

保險

我們投購若干第三方責任險。我們亦為僱員作出社會保險供款，及為中級管理層購買補充醫療保險。與行業慣例一致，我們未投保中國法律未強制要求的任何業務中斷保險或產品責任保險。我們亦未投保主要人員人壽保險、承保我們的網絡基礎設施或信息技術系統損毀的保險保單或任何物業保險保單。有關我們保險承保相關風險的資料，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的保險承保可能並不充分」一節。

物業

自有物業

我們擁有若干物業，主要歸因於部分房地產開發商客戶向我們轉讓其所開發的若干物業，以履行其於營銷及銷售協議下就我們的服務應承擔的部分付款責任。我們於中國九個城市擁有40處物業。

業 務

租賃物業

截至最後可行日期，我們已在中國租賃165處物業主要用作辦公場所用於業務經營，其中六處物業歸於上海總部。

就其中39處租賃物業而言，業主並未於我們要求提供房屋所有權證後向我們提供該等證書的副本，因此我們無法確定彼等是否為該等物業的所有人。就我們所租賃的32處物業而言，業主尚未根據土地使用權證上規定預期用途租賃該等物業。據中國法律顧問告知，該等租賃的以上問題或會影響我們繼續使用該等物業。

就其中三處租賃物業而言，相關租賃協議已屆滿且尚未續期。我們正在續訂到期協議。

我們將上述租賃物業用作辦公場所。我們認為即使我們因業主的潛在業權不完整或不當使用或我們未重續租賃協議不得不遷至其他物業，鑒於我們主要將該等租賃物業用作辦公場所，及我們經營業務所在地已備好多處其他可用物業，搬遷成本較低。因此，我們認為，未進行登記不會對我們的業務經營造成重大不利影響。

此外，我們租賃用於業務經營的127處物業的租賃協議未於相關中國政府機構進行登記。據中國法律顧問告知，未於相關中國政府機構登記該等租賃協議並不影響該等租賃協議的效力，但相關中國政府機構可能責令我們限期登記租賃協議。如未進行登記，我們可能被處以每份租賃協議人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。截至最後可行日期，我們並未遭受任何政府機構責令登記任何租賃協議。倘我們日後遭責令登記，中國法律顧問認為，倘我們於限期內完成登記程序，相關中國政府機構將不會對我們作出處罰。

於2018年3月31日，(i)我們各非物業活動（定義見於《上市規則》第5.01(2)條）物業權益的賬面值均在我們綜合資產總值的15%以下；及(ii)我們各物業活動（定義見於《上市規則》第5.01(2)條）的物業權益的賬面值低於我們綜合資產的1%，及我們物業活動的物業權益的賬面總值不超過我們綜合資產的10%。因此，根據《上市規則》第五章與第32L章《公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》第6(2)條，就《公司（清盤及雜項條文）條例》附表三第34(2)段有關本集團於土地或樓宇全部權益之估值報告之規定而言，本文件豁免遵守《公司（清盤及雜項條文）條例》第342(1)(b)條的規定。

業 務

知識產權

「易居」系列品牌、我們的專屬CRIC系統及其他知識產權對我們在中國房地產服務行業的競爭優勢作出貢獻。我們依賴結合中國商標、商業機密及版權法以及對僱員、承包商及其他人士施加的程序和合約保密及發明轉讓義務，以保護我們的品牌、CRIC系統及其他知識產權。我們的若干軟件版權與CRIC系統有關。

截至最後可行日期，我們擁有(i)四項註冊專利；(ii)118項軟件版權；(iii)247項中國註冊商標及三項香港商標註冊申請；及(iv)52個註冊域名。詳情請參閱附錄五「有關我們業務的其他資料－知識產權」一節。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並無牽涉任何對本集團具有任何重大影響的知識產權侵權申索。有關我們可能面臨的此類風險，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能不時面臨與第三方的知識產權糾紛」一節。

牌照及許可證

下表概述對我們業務經營屬重要的牌照及許可證。

牌照／許可證	持有人	授予機關	授予日期	屆滿日期
上海市房地產經紀企業備案證書	易居祥悅	上海市住房和城鄉建設管理委員會	2017年5月19日	無屆滿日期
杭州市房地產經紀企業備案證書	杭州易居永創房地產經紀有限公司	杭州市住房保障和房產管理局	2017年7月3日	2019年7月3日
納入營業執照	山西易居金岳房地產經紀有限公司	太原市房產管理局	2018年6月1日	無屆滿日期但須接受年度檢查(已通過2018年年度檢查)
上海市房地產經紀企業備案證書	上海大乘房地產經紀有限公司	上海市普陀區住房保障與房屋管理局	2017年1月20日	無屆滿日期

業 務

牌照／許可證	持有人	授予機關	授予日期	屆滿日期
西安市房地產經紀機構備案證明	陝西易居不動產投資顧問有限公司	西安市住房保障與房屋管理局	2015年12月16日	無屆滿日期
澄邁縣房地產中介機構備案登記表	海南易居旅遊地產經紀有限公司	澄邁縣住房保障與房產管理局	2017年12月18日	2018年12月18日
天津市房地產經紀機構備案證明	天津易居金岳房地產經紀有限公司	天津市南開區房地產管理局	2016年6月15日	無屆滿日期
房地產經紀機構備案證書	河南易居房地產顧問有限公司	鄭州市住房保障和房地產管理局	2017年2月13日	2019年3月31日
合肥市房地產經紀機構備案證書	安徽易居金岳房地產營銷策劃有限公司	合肥市房地產管理局	2017年9月22日	2019年9月21日
南京房地產經紀企業備案證明	南京金岳房地產銷售有限公司	南京市房地產市場管理處	2015年11月18日	2019年11月18日
濟南市房地產經紀機構（臨時）備案證書	濟南金岳房地產經紀有限公司	濟南市住房保障和房產管理局	2017年12月20日	2018年12月19日
武漢市房地產經紀機構備案證	武漢易居投資有限公司	武漢市江漢區住房保障和房屋管理局	2017年3月13日	2019年3月13日
具不同名稱之房地產經紀實體備案證明	在中國經營房地產經紀業務的123家其他附屬公司及分支機構	相關當地房地產管理機構	不同日期	部分無屆滿日期，其他者介乎2018年7月26日至2021年12月31日

業 務

截至最後可行日期，由於我們控制範圍以外的情況，我們從事房地產經紀業務的三家附屬公司或分支機構未取得備案證明。具體而言，儘管我們已提出申請，但由於主要備案程序尚未制定，有關該等附屬公司或分支機構其中一家的當地房地產管理機構暫時無法接受任何備案申請。對於另外兩家附屬公司或分支機構，截至最後可行日期，當地備案系統近期重新開放後正在處理我們的備案申請。我們自該等三家附屬公司產生的收入僅佔我們於往績記錄期間總收入的一小部分。據我們的中國法律顧問告知，根據其與有關當地房地產管理機構之間的談話，相關機構准許這三家附屬公司或分支機構在未備案的情況下開展房地產經紀業務而不會遭受任何行政處罰。除上文所披露者外，於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們已向中國相關政府機構取得開展業務經營所需的一切重要牌照、許可證、批文及證明，且該等牌照、許可證、批文及證明均屬全面有效。我們正重續即將到期的牌照或許可證。

健康、安全及環境事宜

我們是一家倚賴員工向客戶提供服務的服務提供商。我們並不運營任何生產設施或以其他方式對環境造成任何重大威脅。因此，我們並不面臨重大健康、安全或環境風險。為確保符合相關法律法規，我們將尋求法律建議（如適用），並考慮不時對內部政策作出調整。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們概未因未遵守健康、安全或環境法規而受到任何罰款或其他處罰。

數據保護

在提供一手房代理服務及房地產經紀網絡服務的正常運營過程中，我們收集有意及實際物業買方自願提供的若干個人資料。該資料將主要作兩種用途：(i)在整個物業購買交易過程中向物業買方發送更新資料；及(ii)提交銷售概覽表以供開發商確認各物業單位的成功銷售。所收集的資料存儲於內部銷售管理系統，獲取該資料須嚴格符合授權範圍，以限制在非必要情況下獲取有關物業買家資料。需要獲取該資料的每名相關員工擁有一個內部銷售管理系統用戶名及密碼。所有物業買方資料由信息技術部集中管理並存儲於基於雲計算的數據中心。我們的內部銷售管理系統及CRIC系統為兩個區別管理的獨立系統。我們的CRIC系統沒有收集或儲存個體的個人資料（如身份證號碼），我們亦無使用內部物業買家數據庫以便於提供房地產數據及諮詢服務。

CRIC系統的少數客戶位於中國境外，主要包括總部位於香港的金融機構及開展中國房地產業研究的專業機構。此外，在我們為內部物業買家數據庫向其收集個人資料的物業買家中，小部分為非中國公民。因此，我們可能須受保護個人資料的相關海

業 務

外法律所規限。然而，鑒於(i)海外客戶僅可以訪問並不包含個人信息的CRIC系統；(ii)我們僅在中國境內而不是中國境外為內部物業買家數據庫收集若干個人資料，且CRIC系統客戶（包括海外客戶）無法訪問該等個人資料；(iii)在我們為內部物業買家數據庫向其收集個人資料的物業買家中，僅有一小部分為非中國公民；(iv)於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並無因收集、儲存及使用非中國公民的個人資料而受到任何相關海外監管機構的任何調查、處罰或譴責；(v)我們的所有數據均儲存於中國境內而不是中國境外的服務器；(vi)我們並無自CRIC系統客戶收集個人信息（不論彼等位於中國境內或境外）；及(vii)如下文所詳述，我們已就收集、使用及儲存個人資料採取相關內部政策並實施措施（通用於所有個人資料，包括我們向非中國公民收集的資料），故董事認為，與可能違反保護個人資料的海外法律相關的風險較小，且其對我們業務的潛在影響並不重大。儘管如此，我們將通過每月對內部物業買家數據庫進行審查，繼續監控保護個人資料的相關海外法律的發展以及潛在及實際物業買家的人口變化情況。倘我們發現某一外國的公民登錄了我們的內部物業買家數據庫，我們將及時根據該國的相關資料保護法律，進一步加強我們的內部程序。

我們已採納並實行有關收集、使用及儲存個人資料的內部政策及措施，以確保符合相關法律法規的規定。我們已採納內部安全措施防止、發現及處理與數據洩漏、安全漏洞以及未經授權進入我們系統獲取數據有關的潛在問題。具體而言，我們要求所有僱員對個人資料保密。加入我們的每名僱員須簽署相關承諾並通過內部培訓及測試。需要進入內部銷售管理系統的任何僱員須根據內部流程提出申請，嚴厲禁止未經授權複製或傳送有關資料。如職位變動或僱傭終止，瀏覽權限將予撤銷。數據收集及數據存儲由不同內部團隊管理。我們不時檢查數據備份系統以保證其得到良好維護及正常運行。我們採取終止僱傭等內部紀律措施，以懲罰違反內部數據保護政策的行為。倘屬嚴重違反，我們亦或採取法律措施。

內部控制顧問已對有關信息技術系統、流程及控制的內部政策的設計與實施進行審查，尚無重大發現。

業 務

根據(i)與負責經營房地產數據及諮詢服務的有關人士的會談，及(ii)對CRIC系統相關界面的檢查，中國法律顧問認為(a)在提供房地產數據及諮詢服務的過程中，我們未要求客戶提供其個人資料及存儲有關個人資料，因此我們未涉及使用及披露個人資料，及(b)於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們在所有重大方面遵守有關個人資料保護的法律。

基於(i)我們單獨管理內部銷售管理系統與投放市場的CRIC系統，(ii)我們就保護個人資料及防止僱員濫用該等資料所採取的全面措施，(iii)內部控制顧問並無就有關IT系統、流程及控制的內部政策發現重大調查結果，及(iv)上述中國法律顧問的意見，董事認為，我們的內部控制系統對確保遵守相關個人資料保護法律而言屬充足及有效。

經計及(i)上述董事的意見；(ii)上述中國法律顧問的意見；及(iii)根據聯席保薦人開展的盡職調查工作，包括(a)審查與本集團針對收集、使用及儲存個人資料的內部政策及措施有關的相關文件，(b)與本集團管理層討論上述內部政策及措施，(c)與本公司內部控制顧問討論相關內部控制系統及(d)審查本公司內部控制顧問的報告，聯席保薦人同意上述董事意見，認為本集團內部控制系統對確保遵守相關個人資料保護法律而言屬充足及有效。

法律訴訟及合規情況

我們在日常業務過程中涉及法律或其他糾紛。大部分法律訴訟是我們為執行根據合約享有的權利而提出的合約申索。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並未牽涉我們認為會對我們的業務、經營業績、財務狀況或聲譽及合規情況產生重大不利影響的任何實際或待決法律、仲裁或行政訴訟（包括任何破產或接管訴訟）。我們並未因該等訴訟而產生對我們整體經營業績而言屬重大的法律費用及開支。

我們主要受國家及地方的住房管理部門監管。該等監管機構不時開展檢查。董事確認，於往績記錄期間，並無發生任何不合規事件，該等事件可引發監管行動及處罰以致對我們的業務及經營業績造成重大不利影響。就上文「僱員」及「物業」所披露的不合規事件而言，我們已實施相應的補救措施及若干預防措施，以防止該等不合規事件再次發生。

業 務

風險管理及內部控制

風險管理

風險管理是我們業務取得成功的關鍵。我們就業務運營實施內部風險管理政策。

我們日常運營中的主要風險包括整體市況和中國房地產市場監管環境的變化、支持增長的可用融資、其他房地產服務公司的競爭及我們管理增長的能力。請參閱「風險因素」一節，了解關於我們所面臨的各種風險和不確定因素的討論。我們還面臨各種市場風險。尤其是，我們面臨在正常業務過程中產生的利率、外匯、信貸和流動性風險。請參閱「財務資料－有關市場風險的定性和定量披露」一節，了解關於該等市場風險的討論。

為應對上述挑戰，我們已建立以下架構，以管理自身風險：

- 董事會負責並獲一般授權管理本公司經營，且負責管理本集團的整體風險。其負責考慮、審閱及批准涉及重大風險敞口的任何重大業務決策，如我們擴張至新房地產服務市場、採用新業務模式、將房友經紀網絡擴張至新地區及與若干開發商客戶建立戰略合作關係的決策。
- 各業務線的業務管理部負責管理涉及我們業務日常營運的風險。此外，我們亦設有支持部門，負責管理若干特定風險，如法律合規風險及信息風險。
- 我們亦已設立內部審計部，負責內部審計及合規。內部審計部獨立於其他部門，直接向董事會報告。

內部控制

董事會負責建立我們的內部控制系統並審查其有效性。我們委聘獨立內部控制顧問（「內部控制顧問」）對我們2016年12月至2017年11月期間的內部控制系統進行審查。內部控制顧問已根據協定範圍，就我們內部控制系統的若干方面開展審查程序，包括收入、採購、固定資產管理、人力資源、財務管理和信息技術。內部控制顧問於2018年1月進行現場工作，並在其報告內提供了多項調查結果和建議。重大調查結果主要包括：

業 務

- 內部規則及程序缺陷，例如缺乏與（其中包括）以下各項相關的內部規則及程序：(i)與政府官員的往來，(ii)反洗錢，及(iii)關聯方資料的一致及統一管理；及
- 僱傭相關缺陷，例如違反勞務派遣、住房公積金登記及供款相關的監管規定。

在作出若干適當的調整解決該等內部控制缺陷後，內部控制顧問確定的內部控制調查結果並未導致附錄一所載的於往績記錄期間根據IFRS編製的綜合財務資料存在任何重要錯誤陳述。

我們其後因應相關調查結果和建議採取糾正措施：

- 我們已根據內部控制顧問的建議制定相關內部規則及程序，例如企業與政府關係準則、反洗錢政策、易居關聯方管理辦法；及
- 有關我們就僱傭相關缺陷採取的措施，請參閱「業務－僱員－有關僱傭合規的內部控制」一節。

內部控制顧問已於2018年4月就本公司所採取的措施對本公司的內部控制系統進行跟進程序，並進一步匯報意見。截至最後可行日期，我們確認概無任何尚未完成的重大內部控制調查結果。

我們已在集團層面建立內部控制職能，負責監察我們持續遵守規管我們業務運營的相關中國法律法規，以及監督任何必要措施的實施情況。此外，我們計劃為董事、高級管理層及有關僱員定期提供持續培訓課程和／或與相關中國法律法規有關的最新資料，務求積極識別任何與潛在不合規相關的關注事項和問題。我們的首席財務官及聯席公司秘書周亮先生負責確保我們整體持續合規。