

業 務

概覽

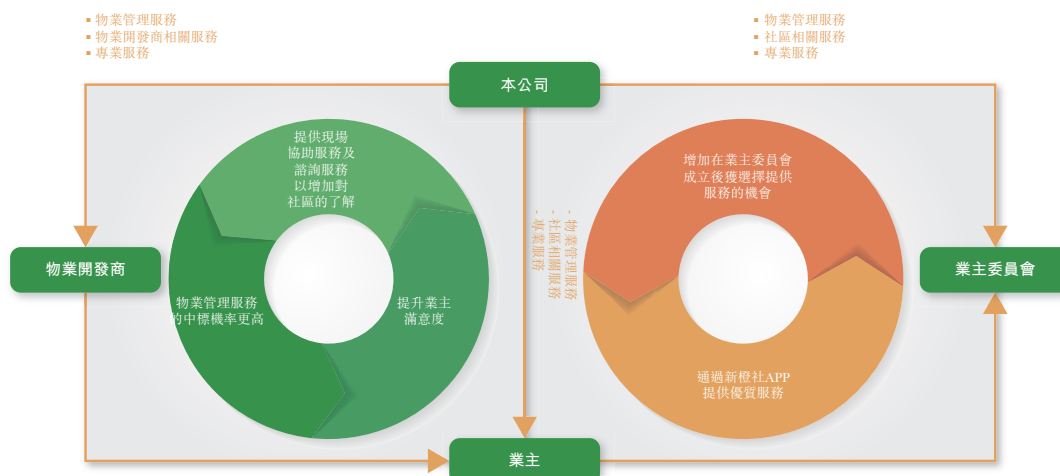
我們是中國增長最快的物業管理服務提供商之一。我們為物業開發商及所管理社區的住戶及租戶提供廣泛的物業管理服務及增值服務。我們亦已開發一站式信息服務平台新橙社APP，以更好地服務客戶。憑藉與新城集團（中國領先的物業開發商之一）建立的長期工作關係，我們能夠獲得穩定的物業管理項目來源。憑藉我們的優質服務及提升的市場知名度，我們已建立起以質量及客戶為導向的物業管理品牌。

我們已在中國提供物業管理服務逾22年。根據中國指數研究院的統計，按增長計，我們於2017年在中國排名第6位，並連續三年名列中國物業管理服務企業成長性十強，及按長江三角洲地區在管總建築面積計，我們於2017年在中國排名第8位。根據中國指數研究院刊發的《2017年中國物業服務百強企業研究報告》，我們在中國物業服務百強企業中排名第19位。截至2017年12月31日，我們的訂約物業管理服務服務遍佈蓋21個省、直轄市和自治區的49個城市，總合約建築面積為67.8百萬平方米，及在管總建築面積為36.3百萬平方米。

除物業管理服務外，我們亦提供增值服務，包括物業開發商相關服務、社區相關服務及專業服務。

我們的新橙社APP在實時滿足客戶對物業管理服務及增值服務的需求方面為彼等提供了更優越的體驗和便利。

下圖說明物業開發商、業主、業主委員會及我們之間的關係。



業 務

我們將我們於往績記錄期間的顯著增長歸因於我們對優質服務的重視。我們的收入由截至2015年12月31日止年度的人民幣400.3百萬元增長43.3%至截至2016年12月31日止年度的人民幣573.4百萬元，並持續增長51.1%至截至2017年12月31日止年度的人民幣866.4百萬元。我們的淨利潤由截至2015年12月31日止年度的人民幣23.0百萬元增長126.4%至截至2016年12月31日止年度的人民幣52.2百萬元，並進一步增長75.8%至截至2017年12月31日止年度的人民幣91.7百萬元。

競爭優勢

我們認為以下優勢令我們從競爭對手中脫穎而出：

按新項目收購、市場擴張、物業管理組合規模、地理覆蓋面及財務表現計，我們是中國增長最快的物業管理服務提供商之一

我們是中國領先的物業管理服務提供商，植根於長江三角洲地區，在強勁增長方面有出色的往績記錄。我們主要專注於向人口密度高及經濟發達的住宅地區提供物業管理服務，這是我們經營利潤的主要來源。我們高標準服務及快速增長而廣受認可。根據中國指數研究院的統計，按增長¹計，我們於2017年在中國排名第6位，並連續三年名列物業管理服務企業成長性十強，及按長江三角洲地區在管總建築面積計，我們於2017年在中國排名第8位。

根據中國指數研究院刊發的《2017年中國物業服務百強企業研究報告》，我們在中國物業服務百強企業中的排名從2010年第34位提升至第19位。有關更多詳情，請參閱本文件「業務－獎項及殊榮」一節。

我們將我們的快速增長歸因於我們在新項目獲取、市場擴張、物業管理組合規模、地理覆蓋面和財務表現方面所表現的能力。我們認為，我們的品牌吸引力在幫助我們維持物業管理服務合約的高續約率、與客戶建立新委聘機會及與業界人士建立強大的協同商機方面已經並將繼續發揮重要作用。

1 計算增長排名的因素包括收入、在管總建築面積、總合約建築面積及僱員資質。

業 務

往績記錄期間快速增長

截至2015年、2016年及2017年12月31日，我們的總合約建築面積分別為32.3百萬平方米、47.7百萬平方米及67.8百萬平方米，複合年增長率為45.0%。截至2015年、2016年及2017年12月31日，我們的在管總建築面積分別為19.3百萬平方米、27.5百萬平方米及36.3百萬平方米，複合年增長率為37.0%。合約建築面積及在管建築面積不斷增長說明我們憑藉優質服務快速增長及有管理更多物業的強大能力。

市場擴張的出色往績記錄

除新城集團外，我們亦與其他物業開發商維持良好的合作關係。我們與物業開發商（除新城集團外）、開發商（除新城集團外）所開發物業的業主委員會及個別業主簽署的協議所示的合約建築面積由截至2015年12月31日的1.5百萬平方米增加至截至2017年12月31日的16.1百萬平方米，複合年增長率為232.1%。我們與物業開發商（除新城集團外）、業主委員會及個別業主簽署的協議所示的在管建築面積由截至2015年12月31日的0.8百萬平方米增加至截至2017年12月31日的10.1百萬平方米，複合年增長率為257.3%。該等記錄大幅增長表明我們有能力向其他第三方物業開發商、業主委員會及個別業主進行市場擴張。

在獲取非住宅項目方面的勢頭不斷增長

我們管理各種物業組合，包括住宅及非住宅物業。非住宅物業包括寫字樓、多用途綜合體物業、工廠至公園及技術產業園。截至2015年、2016年及2017年12月31日，我們非住宅物業的在管建築面積分別為4.7百萬平方米、6.3百萬平方米及8.2百萬平方米，複合年增長率為31.8%。有關增長說明我們有能力管理更廣泛的物業組合。

雄心勃勃的地域擴張

截至2015年12月31日，我們的訂約物業管理服務協議覆蓋11個省、直轄市和自治區，及於截至2017年12月31日擴大至覆蓋21個省、直轄市和自治區，遍佈長江三角洲地區、華中、華北及華南地區。隨著業務擴張，於往績記錄期間，我們的物業管理服務和增值服務產生的收入快速增長。我們認為，我們穩健及不斷增長的物業管理組合規模和地理覆蓋面，令我們能夠更好地避免整體及區域市場波動及狀況的影響，並能為我們的業務營運帶來更豐厚的規模經濟效應。

業 務

財務表現強勁增長

於截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，我們產生的收入分別為人民幣400.3百萬元、人民幣573.4百萬元及人民幣866.4百萬元，複合年增長率為47.1%。同期，我們的毛利分別為人民幣100.4百萬元、人民幣161.9百萬元及人民幣242.2百萬元，複合年增長率為55.3%。我們的財務表現強勁增長證明了我們與同行競爭時的獨有優勢。

與新城集團建立的穩健及長期關係帶來顯著的增長機會

我們與新城集團建立的長期工作關係令我們成為住宅及多用途綜合體物業方面快速增長的物業管理服務提供商之一。根據CRIC的統計，按合約銷售計，新城集團（增長最快的物業開發商之一）的排名由2015年第21位升至2017年的第13位。憑藉我們的長期工作關係及持續合作，我們獲得各種穩定且優質的項目，令我們於往績記錄期間實現快速增長並在物業管理服務領域累積豐富的經驗。我們認為，我們與新城集團的長期關係，將為我們物業管理組合的持續增長及增值服務的進一步發展提供強大的驅動力。

我們廣泛的服務範圍提高了客戶滿意度

除物業管理服務外，我們竭力實現業務組合多樣化，向物業開發商所管理的社區提供增值服務。尤其是，我們提供(i)物業開發商相關服務，包括案場銷售協助服務和諮詢服務，以滿足物業開發商在整個物業開發期間各個階段的需要；(ii)社區相關服務，包括信息服務、社區便利服務和公共資源管理服務；及(iii)專業服務，包括電梯和智能保安設備的工程及維護服務。

我們認為，多樣化的服務範圍了增加住戶的選擇，並通過向彼等提供享受可滿足彼等生活及需求的更廣泛服務的益處提高彼等的滿意度。此外，客戶對我們增值服務的滿意度提高，使我們能夠保持對物業管理服務的高保留率，從而帶來穩定的未來收入來源。

業 務

我們的新橙社APP為住戶提供一站式信息服務平台，以實時滿足住戶的各種需求

我們已設計並建立移動應用程序新橙社APP，將我們的物業管理服務與增值服務整合，以提升所管理社區住戶的生活方式。我們的新橙社APP是針對住戶的附加服務，有助於住戶更有效檢索關於我們服務的信息，並提升彼等居住在我們在管物業期間的體驗。根據我們的內部記錄，截至2017年12月31日，我們的新橙社APP吸引了約272,964位註冊用戶，月活躍用戶率為26.1%（月活躍用戶為每月至少登錄一次我們的新橙社APP的用戶）。

橙管家

我們通過新橙社APP的橙管家模塊向大部分我們的在管物業提供管家式服務。橙管家通過一個綜合在線平台實時向住戶提供私人定制及即時的服務，以更好地實時滿足彼等的需求。

截至2017年12月31日止年度，根據我們的內部記錄，我們通過橙管家收到140,855項在線服務請求。我們要求管家在收到客戶於八時三十分至二十二時正作出的在線服務請求後三分鐘內回應，於2017年，99.96%的請求在規定的時間內回應。通過提高客戶滿意度及允許住戶享用廣泛的增值服務，新橙社APP令我們將保留率維持在高水平。由於住戶習慣於我們方便和優質的服務，隨著我們繼續向擴大後的客戶群提供類似服務，我們可實現規模經濟。我們認為，新橙社APP及橙管家模塊已通過提供即時響應系統以及細緻周到和多樣化的服務範圍，大大提高了我們客戶的滿意度。

我們先進的數據和內部管理系統及我們強調僱員培訓計劃可令我們在財務參數內經營的同時保持客戶高滿意度

我們利用先進技術收集及管理數據以及設計內部管理系統，以便我們可實時監控全國範圍內單個項目或匯總的收入、開支及經營數據。此外，我們非常重視僱員培訓，以確保向客戶一貫提供標準服務，灌輸我們以客戶為導向的服務理念。因此，於往績記錄期間，概無住戶（通過業主委員會行事）建議終止與我們訂立的物業管理服務協議。

業 務

管理系統

我們是業內開發社區線上線下營運系統的領先公司之一，可追溯至2015年。在2017年，我們推出綜合預算管理系統，並成立共享會計服務中心。執行該等系統令我們的團隊能夠更有效地管理業務營運，進行高效的管理決策，及有效提供服務。

我們建立公共資源管理系統，以方便我們持續控制創新業務服務及其他資源。我們已推出綜合預算管理系統和思源業務管理系統，該等系統允許我們記錄能耗數據並幫助我們進行資源管理。通過對歷史數據分析，我們能夠更好地了解客戶需求及物業管理的表現，從而優化我們的管理模式。

僱員培訓計劃

僱員配置模式在不同物業之間有所不同。各物業管理區域會指定聯絡人，負責為不同職責配置人員。為更好地分配僱員，我們尋求為僱員賦予多項責任。

我們已建立一系列僱員培訓計劃，包括新畢業生培訓計劃、項目經理培訓計劃（其中我們為僱員提供培訓課程和職業規劃）及總經理培訓計劃。培訓計劃對公司各層級和部門的員工量身定制。我們的僱員培訓計劃幫助僱員熟悉我們以客戶為中心的理念及為各業務條線建立服務標準，以保證向客戶提供優質服務及開發滿足客戶需求的服務。我們嚴格執行服務標準及面向客戶的理念鞏固了我們物業管理服務及增值服務業務條線的聲譽，而我們認為將於我們獲取其他項目時為我們提供競爭優勢。

我們已培養及保留一支經驗豐富且專業的管理團隊，往績記錄出色

我們的管理團隊由知識淵博、經驗豐富且在物業管理行業有出色往績記錄的專業人士組成，這些人士對我們業務的進一步發展不可或缺。戚小明先生於2015年1月加入本公司，自此一直擔任董事長及執行董事。在加入本公司前，戚小明先生自2002年9月起在江蘇新城工作並在多個管理崗位任職。戚小明先生得到一支經驗豐富且專業的管理團隊的支持，團隊所有成員對中國的物業管理行業有深入的了解並充滿熱情。我們的執行董事和主要高級管理層成員對我們的成功和業務發展至關重要。有關董事和主要高級管理層成員的更多信息，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節。

業 務

業務戰略

我們的計劃是專注於在中國市場上提供優質的專業物業管理服務，並憑藉我們的經驗、專業知識及知名度將我們的地理覆蓋範圍擴大至全中國橫向整合，及通過提供更多不同系列的物業管理服務以縱向整合方式，擴大業務。我們計劃通過實施以下戰略實現我們的目標：

我們旨在擴大我們物業管理服務的業務規模，及通過選擇性地追求戰略、合作及收購機會，擴大我們的在管物業的組合

我們努力將我們的業務擴大至全國。我們旨在於我們有一席之地的省份擴大市場份額並物色快速城市化帶來的機遇。根據我們目前的市場定位，我們優先考慮於長江三角洲地區進一步加強業務規模，其次是在中國人口密度高的其他省份，如安徽、四川及山東，我們認為，這將帶來長期益處及財務收入。我們旨在提供物業管理服務方面實現全國覆蓋及更大的盈利能力。

除通過內生增長措施發展我們的業務外，我們計劃物色戰略投資和收購機會，以擴大我們服務產品供應及在管物業組合的深度和廣度。根據中國指數研究院的數據，中國目前的物業管理行業高度分散。因此，我們計劃通過戰略投資及收購其他物業管理服務提供商繼續積極擴張。我們的收購目標包括每年收入超過人民幣100百萬元或淨利潤超過人民幣10百萬元的住宅物業管理服務提供商，或每年收入超過人民幣50百萬元或淨利潤超過人民幣5百萬元的非住宅（寫字樓及工業園）物業管理服務提供商，或將與我們的業務產生協同效應的中國物業開發商的附屬物業管理公司。我們認為，有關戰略投資及收購計劃將加強我們物業服務及在管物業的組合。通過擴大我們的組合，我們能夠從規模經濟中獲益，並在我們組合內的不同物業之間利用人力資源、設備和資源。此外，擴大我們的物業組合將同時提高我們在當地的市場知名度及品牌認知度。

我們努力建立商業夥伴網絡，以為住戶提供更多不同系列的服務

我們認為，住戶對我們物業管理服務標準的評估，在很大程度上取決於社區生活方式的便利水平。因而，我們計劃向住戶提供各種新服務，並將其整合至我們為實時滿足住戶需求而設計的新橙社APP。除現有增值服務外，我們計劃提供養老服務、健康及健身服務、食品及餐飲服務以及資產管理服務。

業 務

首先，我們計劃升級新橙社APP，以支持及經營我們所有的增值服務。因此，我們的住戶將可通過其移動設備更方便地查閱我們的新服務範圍。其次，我們旨在建立有意在我們的新橙社APP上呈列其服務或產品的商業夥伴網絡，豐富其電子商務內容並為我們的商家及自身創造更多商機。我們有能力收集和分析新橙社APP中消費者偏好等數據並有選擇地追求可盈利的商業機會，包括但不限於投資或收購商業夥伴公司或與其合作。

由於新橙社APP的使用更加活躍，我們將收到更多有關我們社區的數據，這有助於我們為住戶介紹或改善我們的服務或產品。

我們努力通過培訓計劃及職業發展機遇吸引、留住及激勵人才

我們認為，我們成功最重要的因素之一是我們吸引、招聘和留住優秀僱員的能力。我們努力通過提供僱員培訓計劃、鼓勵公司內部晉升及進行招聘，招募和留住優秀僱員。我們計劃實施或執行以下政策：

- 僱員定期培訓：我們的僱員培訓計劃是我們向僱員提供的一部分福利。

視乎僱員的職能、層級和經驗，我們有相應的計劃，旨在幫助僱員發展更專業的物業管理行業意識。我們持續為僱員提供職業發展和支持，此舉有助於我們留住關鍵僱員及未來的領導人。

- 鼓勵內部晉升：在我們通進行橫向招聘前，我們選擇在內部提拔僱員至管理崗位，前提是彼等具備所需的才能和積極性。通過此舉，我們認為僱員的動機及忠誠度將得到提高。
- 人才招聘：由於我們計劃進一步擴大業務，我們亦將有選擇地從市場中招聘合適的人才。我們認為，擁有足夠的人才儲備將為我們規劃的業務擴張提供關鍵支持並有助於維持服務質量。

我們擬利用先進技術優化我們的業務模式以控制成本及提高我們的整體利潤率

建設智能社區

我們專注於利用先進技術提升住戶體驗及提高我們服務的成本效益。儘管物業管理屬勞動密集型行業，但在社區中使用技術已令我們實現若干流程的自動化，這減

業 務

少我們依賴勞工手動履行此職能，從而降低了我們的勞工成本。我們打算與人工智能（「人工智能」）公司合作，使用人工智能技術自動識別我們經營中的異常情況。例如，倘保安離開崗亭超過指定的範圍，我們的系統自動將其識別為異常事件並實時通知管理層。計劃引入其他信息管理系統，以幫助住戶建立智能社區，包括執行內部監控系統、門禁系統、電梯控制系統、資源管理、停車場門禁系統、自動鎖門系統和其他智能設備。我們堅信，通過加強智能信息管理營運，我們將專注於我們信息服務的質量控制，管理物業項目的成本效率及提高我們的整體利潤率。

升級社區信息管理系統

我們定期分析及監控數據，不斷改進我們的信息管理系統，包括我們的全面預算管理系統、共享財務管理系統、社區監控系統和決策信息系統。截至最後實際可行日期，我們引入各種允許我們規範服務並在在管物業之間分享資源的自動化技術以方便作出管理決策。該等自動化技術包括我們的全面預算管理系統、思源業務管理系統（包括資源管理和能源消耗管理）和共享會計服務中心。我們打算增強我們的信息管理系統來提高決策效率，降低管理成本，以及實現更高的利潤率。

我們的業務模式

於往績記錄期間，我們的收入來自兩個業務條線，即物業管理服務及增值服務。我們的增值服務包括三個業務分類，即物業開發商相關服務、社區相關服務及專業服務。

物業管理服務

我們向住戶提供廣泛的物業管理服務，包括物業及設備維護、保安服務、保潔服務、園藝服務、公共區域維護及其他物業管理相關服務。我們管理多樣化的物業組合，包括住宅物業及非住宅物業（包括寫字樓、多用途綜合體、工廠、公園及技術產業園）。於往績記錄期間，我們的大部分收入來自提供物業管理服務。

業 務

增值服務

我們的增值服務包括三類服務：物業開發商相關服務、社區相關服務及專業服務。

- 物業開發商相關服務包括兩類與物業開發商相關的服務，即案場銷售協助及諮詢服務。
 - 案場銷售協助服務：我們提供現場及樣板房保潔、保安巡查及維護、停車、接待及指引服務，以提升潛在業主的參觀體驗。我們亦為潛在業主組織服務活動及其他相關客戶服務。
 - 諮詢服務：我們的諮詢服務涉及整個物業開發期間的物業諮詢服務，包括設計諮詢、現場驗收及服務。我們亦在物業交付前提供詳細驗收服務。此外，我們提供臨時協助，如就質保期內的物業維護與物業開發商聯絡及協調。
- 社區相關服務：我們一般向客戶提供信息服務、社區便利服務及公共資源管理服務。
 - 信息服務：我們通過我們的一站式信息服務平台新橙社APP向業主及租戶提供有關在線購物、家用電器保潔及維護以及旅遊信息的在線信息服務。我們亦向住戶提供線下信息服務，包括室內裝飾及裝修以及其他相關服務。

業 務

- 社區便利服務：我們於社區提供室內保養服務、安全通行卡及門禁卡銷售及其他單點服務。
 - 公共資源管理服務：我們經營及管理業主授權的公共區域，如出租廣告區域。
- 專業服務：我們的專業服務包括向物業開發商及物業項目提供電梯及智能保安設備的專業工程及維護服務。

下表載列我們於截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度按業務條線劃分的總收入明細：

	截至12月31日止年度					
	2015年		2016年		2017年	
	(人民幣元)	%	(人民幣元)	%	(人民幣元)	%
			(以千計，百分比除外)			
物業管理服務	293,878	73.4	399,201	69.6	567,177	65.5
增值服務	106,379	26.6	174,171	30.4	299,193	34.5
總計	<u>400,257</u>	<u>100.0</u>	<u>573,372</u>	<u>100.0</u>	<u>866,370</u>	<u>100.0</u>

物業管理服務

概覽

隨著我們擴張至中國國內的各種住宅及非住宅物業，我們的物業管理服務業務條線取得增長。截至2015年、2016年及2017年12月31日，我們的總合約建築面積分別約為32.3百萬平方米、47.7百萬平方米及67.8百萬平方米。截至2015年、2016年及2017年12月31日，我們在管總建築面積分別約為19.3百萬平方米、27.5百萬平方米及36.3百萬平方米。截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，所提供物業管理服務所得收入分別為人民幣293.9百萬元、人民幣399.2百萬元及人民幣567.2百萬元，分別約佔我們相同年度總收入的73.4%、69.6%及65.5%。

業 務

服務範圍

我們致力於提供物業管理服務，如公共及停車區域管理服務、公共設備服務、客戶服務及其他物業管理相關服務。我們所提供的物業管理服務可分為下列四類：

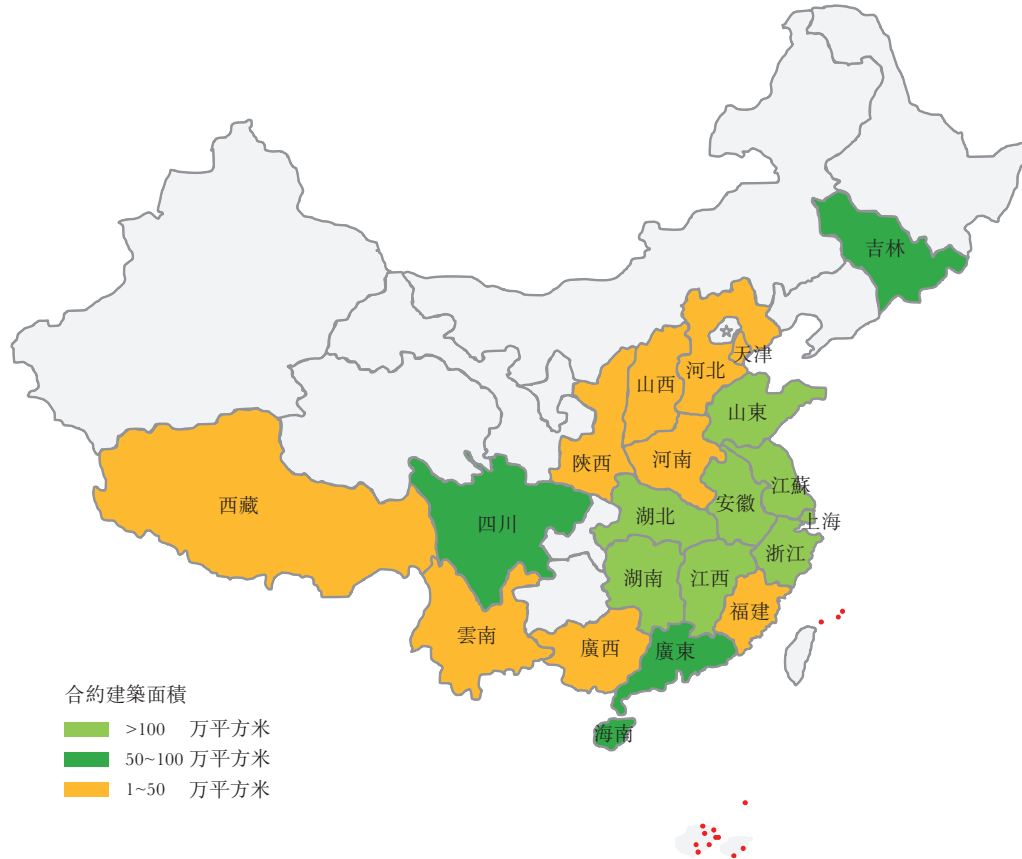
- 保安服務：我們提供高品質的保安服務以確保我們的在管物業處於安全狀態並受到良好保護。我們尋求通過設備升級來提高我們的保安服務質量。我們所提供的日常保安服務包括巡邏、電子門控、視頻監控、停車場保安、訪客管理及應急響應。
- 公共及停車區域管理服務：我們向我們所管理物業的公共區域（停車場除外）提供一般保潔、滅蟲及園藝服務。我們亦向停車場提供保潔及管理服務。
- 公共設備保養服務：我們一般負責所管理物業內的公共設備，包括供配電系統、供水系統、排水系統、消防系統、樓宇以及配套設施及設備的保養工作。
- 客戶服務：我們提供優質客戶服務以確保住戶感到便利、愉悅及幸福。我們提供的常規客戶服務一般包括日常服務回應、住戶接待、處理查詢、家庭裝修協助、物業維修協助、社區活動組織及日常業主關懷。

我們將若干物業管理服務外包予外聘專業服務提供商。截至2018年3月31日，我們僱用了3,069名人員駐紮項目現場以提供物業管理服務，並向82家分包公司外包若干物業管理服務，包括若干保安服務、電梯保養、保潔及園藝服務。

業 務

我們的地理覆蓋面

截至2017年12月31日，我們的物業管理服務遍佈21個省、直轄市及自治區（包括江蘇、上海、浙江、安徽、湖南、山東、湖北、江西、吉林、海南、四川、福建、天津、雲南、山西、廣東、廣西、河北、河南、陝西及西藏）的49個城市。下圖說明截至2017年12月31日我們擁有在管物業的省、直轄市及自治區及於各省、直轄市及自治區的合約建築面積水平。



業 務

下表載列我們截至2015年、2016年及2017年12月31日的總合約建築面積及在管建築面積明細及截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度按地理位置劃分的物業管理服務收入及佔物業管理服務總收入的百分比。

	截至12月31日或截至該日止年度											
	2015年			2016年			2017年					
	合約 建築面積	在管 建築面積	物業管理服務收入	合約 建築面積	在管 建築面積	物業管理服務收入	合約 建築面積	在管 建築面積	物業管理服務收入	合約 建築面積	在管 建築面積	物業管理服務收入
	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(人民幣元)	%
	(以千計，百分比除外)											
長江三角洲												
地區 ¹	28,042	18,549	280,498	95.4	40,753	25,640	377,659	94.6	54,235	31,846	498,453	87.9
華中 ²	2,584	790	13,380	4.6	3,653	1,510	20,820	5.2	7,786	2,923	43,366	7.6
華北 ³	568	-	-	-	1,730	176	470	0.1	3,180	867	9,430	1.7
華南 ⁴	1,059	-	-	-	1,527	164	252	0.1	2,607	641	15,928	2.8
總計	<u>32,253</u>	<u>19,339</u>	<u>293,878</u>	<u>100.0</u>	<u>47,663</u>	<u>27,490</u>	<u>399,201</u>	<u>100.0</u>	<u>67,808</u>	<u>36,277</u>	<u>567,177</u>	<u>100</u>

在管物業組合

我們管理多樣化的物業組合，主要包括住宅物業及包括少部分的非住宅物業。非住宅物業介乎寫字樓、工廠至公園及技術產業園。雖然我們從管理住宅物業錄得且預期將繼續錄得大部分物業管理服務收入，但作為我們努力拓闊收入來源的一部分，我們正擴大其他類型物業於組合中的百分比。

下表載列我們截至2015、2016及2017年12月31日的在管總建築面積明細及截至2015、2016及2017年12月31日止年度住宅物業及非住宅物業所賺取的物業管理服務收入及其各自佔總物業管理服務收入的百分比。

	截至12月31日或截至該日止年度									
	2015年			2016年			2017年			
	在管建築 面積	物業管理服務收入		在管建築 面積	物業管理服務收入		在管建築 面積	物業管理服務收入		
	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(人民幣元)	%	
	(以千計，百分比除外)									
住宅物業	14,633	219,724	74.8	21,225	284,862	71.4	28,104	392,961	69.3	
非住宅物業及 其他	4,706	74,154	25.2	6,265	114,339	28.6	8,173	174,216	30.7	
總計	<u>19,339</u>	<u>293,878</u>	<u>100.0</u>	<u>27,490</u>	<u>399,201</u>	<u>100.0</u>	<u>36,277</u>	<u>567,177</u>	<u>100.0</u>	

¹ 長江三角洲地區包括江蘇、上海及浙江。

² 華中地區包括安徽、湖南、湖北、江西及河南。

³ 華北地區包括山東、山西、河北、陝西、吉林及天津。

⁴ 華南地區包括福建、廣西、廣東、海南、雲南、四川及西藏。

業 務

於往績記錄期間，我們管理的住宅物業的總建築面積從截至2015年12月31日的14.6百萬平方米快速增至截至2016年12月31日的21.2百萬平方米，並增長至截至2017年12月31日的28.1百萬平方米。由於我們繼續將我們的業務營運擴展至廣東、山西、陝西及其他省份等地域，我們預期來自住宅物業管理服務的在管建築面積將持續增長。

除擴大地理覆蓋外，我們致力豐富我們在管物業組合，以覆蓋更多非住宅物業。我們認為，我們管理非住宅物業的先前經驗及因此獲得的讚譽將有助於我們獲取更多管理寫字樓、技術產業園及其他非住宅物業的協議。

獲取物業管理項目的過程

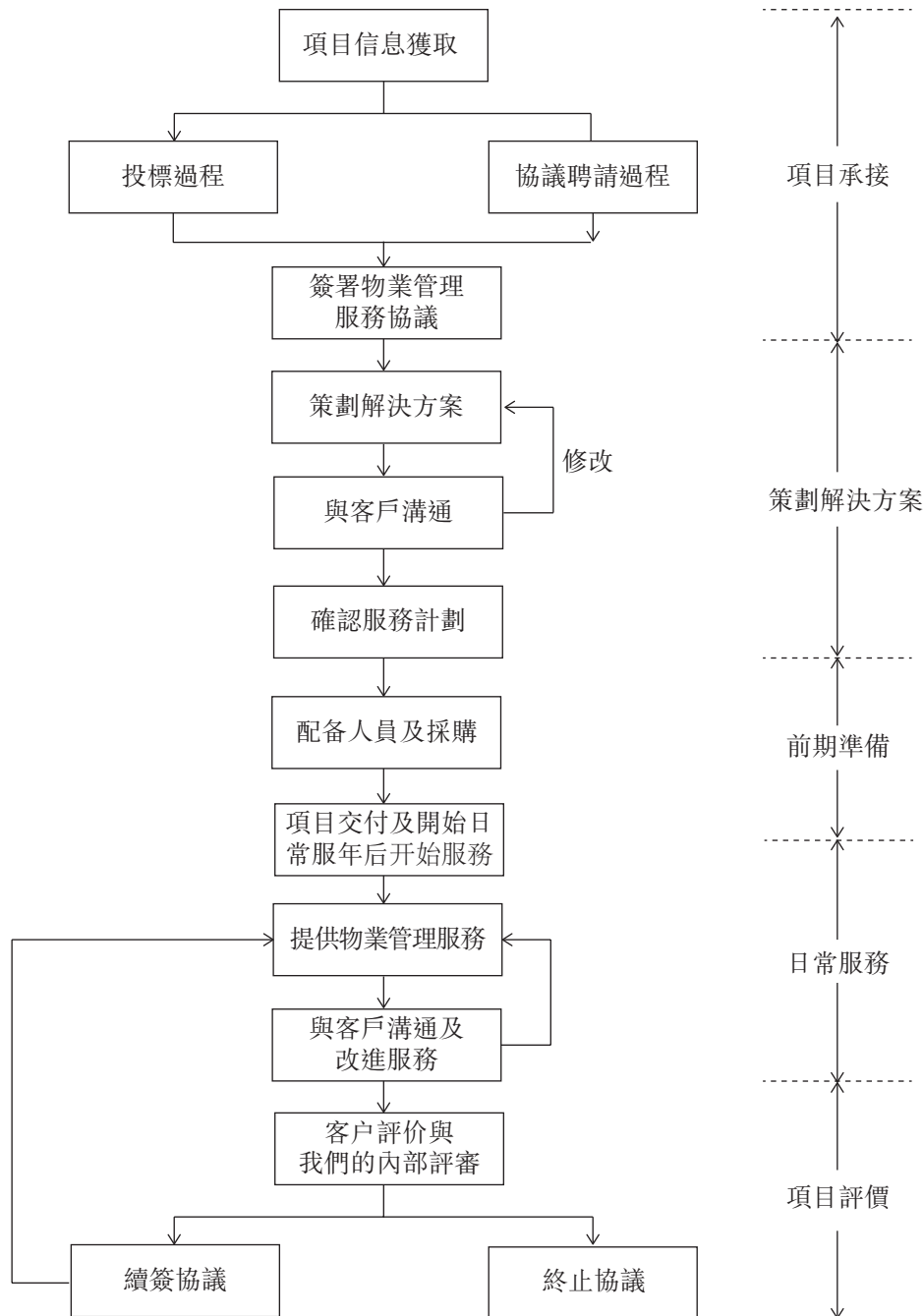
獲取物業管理項目的過程涉及以下各項：識別項目、規劃解決方案、事先籌備、日常服務及審核項目。新物業管理項目一般通過(i)投標（包括公開投標及邀標）；及(ii)協議委聘取得。

對於預期投標人在三名以上或涉及大量建築面積的項目，我們一般須通過物業開發商或業主委員會組織的投標過程。在投標過程中，我們於初步審核及評估招標文件後決定是否投標，及如我們決定投標，我們將編製投標文件並提供給物業開發商或業主委員會，供彼等考慮。倘我們獲授協議，我們將簽署具法律約束力的物業管理服務協議，以載列我們服務的條款。

在投標人數目有可能少於三名或總建築面積相對較小時，我們通過協議聘請流程，及在任何情況下均須根據中國法律經有關機構批准。於協議委聘的過程中，我們嚴格篩選位於對我們有利區域的物業管理項目。對我們識別的項目，我們制定及提供初步服務安排條款並提交給物業開發商、個人業主或業主委員會，以啟動磋商。一旦達成協議，我們將簽署具法律約束力的物業管理服務協議，以載列我們服務的條款。

業 務

以下流程圖說明我們的物業管理服務自識別項目至服務協議重續／終止的基本流程：



業 務

物業管理費

於往績記錄期間，我們物業管理業務條線的收入主要按包幹制收取。於往績記錄期間，我們亦有相對少量收入按酬金制收取。根據包幹安排，業主支付固定物業服務費，而我們承擔銷售成本。根據酬金安排，業主應付的物業管理費包括兩個部分：營運資金（就我們所產生的所有物業管理開支而言）及固定百分比的款項（就我們的物業管理服務而言）。

截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，我們按包幹制收費的服務所產生的物業管理服務收入分別約佔我們總物業管理服務收入的99.3%、99.5%及99.6%。我們按酬金制收費的服務所產生的物業管理服務收入分別約佔我們截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度總物業管理服務收入的0.7%、0.5%及0.4%。截至2015年、2016年及2017年12月31日，我們按包幹制分別管理合共96個、175個及254個項目以及按酬金制分別管理合共9個、8個及9個項目。

下表載列於所示日期的在管總建築面積明細及於截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度按不同收入模式劃分的物業管理服務收入及佔總物業管理服務收入百分比。

	截至12月31日或截至該日止年度								
	2015年			2016年			2017年		
	在管建築 面積	物業管理服務收入		在管建築 面積	物業管理服務收入		在管建築 面積	物業管理服務收入	
(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(人民幣元)	%	
	(以千計，百分比除外)								
包幹制	18,659	291,874	99.3	26,834	397,027	99.5	35,505	564,905	99.6
酬金制	680	2,004	0.7	656	2,174	0.5	772	2,272	0.4
總計	<u>19,339</u>	<u>293,878</u>	<u>100.0</u>	<u>27,490</u>	<u>399,201</u>	<u>100.0</u>	<u>36,277</u>	<u>567,177</u>	<u>100.0</u>

按包幹制收取物業管理費

根據包幹制物業管理服務協議，物業管理費按每月每平方米建築面積收取，指各物業管理服務協議內議定的由我們及分包商所提供的物業管理服務之「全包」費用。因此，我們須承擔物業或設施日常管理過程中涉及的一切相關成本，如員工、保安、保潔、園藝、保養以及涵蓋物業的一般間接費用。倘產生任何額外開支，我們無權要求業主支付差額部分。因此，根據包幹制，我們在提供物業管理服務的過程中節省成本

業 務

的能力與我們的盈利能力正相關。有關更多資料，請參閱本文件「風險因素－倘我們未能就履行包幹制物業管理服務控制成本，我們可能會遭受虧損，且我們的利潤率可能會下降」一節。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無任何重大虧損的包幹制項目。我們已制定各種內部措施，以避免虧損。在訂立新的包幹制物業管理服務協議前，我們一般會分析潛在項目的風險及成本，以磋商適當的物業管理費。倘我們預計預期盈利能力降至低於我們的最低要求，我們將不會訂立包幹制物業管理服務協議。在我們與客戶簽訂包幹制物業管理服務協議後，我們將建立財政預算，並審查收入及銷售成本。我們亦將積極實施節約措施，以確保項目利潤不會低於我們的最低要求。此外，當物業管理涉及的成本增加時，我們亦可能與客戶磋商增加物業管理費。

在扣除一切成本及稅款後，我們可享有來自有關包幹款項的盈餘（如有）。從客戶的角度看來，該等包幹制協議將減少開支波動的風險。因此，我們在控制成本及增加勞工動用效率上採取嚴格方針，以增加我們的利潤率。倘我們能夠成功執行成本節省政策及措施以降低銷售成本，我們將能夠在按包幹制付款的協議下達至較大利潤。此外，我們獲授權全面執行我們管理系統、標準化設施管理技術及方法的靈活性，可令我們提供優質服務。有關措施讓我們可達至高客戶滿意程度，我們認為，其將讓我們於日後有能力爭取較高物業管理費及競爭新項目。

按包幹制支付物業管理費時，我們將我們向客戶收取的物業管理費的全數金額確認為收入，並將我們就提供物業管理服務產生的經營成本確認為我們的銷售成本。

按酬金制收取的物業管理費

根據酬金制物業管理服務協議，我們的住戶一般按季就所有單位支付事先釐定金額的每平方米建築面積物業管理費，及我們一般收取有關費用事先釐定的百分比作為服務費。我們的服務費一般佔住戶應付物業管理費的7%至10%，而有關管理費的餘下部分用作營運資金以支付我們所產生的物業管理開支。住戶有權獲得彼等已付物業管

業 務

理費（經扣除我們作為物業經理的應收費用後）超出與提供物業服務相關的成本及費用的任何部分，並負責支付任何差額。倘我們按酬金制收取費用，我們將不會產生任何經營成本，因此，我們以按酬金制收取的費用經營物業管理服務將仍可盈利。

採用特定收入模式乃視乎各個別物業的性質及要求而定。我們於協商過程中一般會盡力服從客戶的要求及在釐定採用哪種收入模式時配合彼等的需要或按招標文件的規定行事。物業開發商或業主委員會決定是否按包幹制或酬金制收費，我們按收入模式評估項目時會考慮多項因素。我們亦通過評估諸如管理物業的預期成本、歷史收費比率、預計盈利能力及該物業此前是否按包幹制管理等關鍵因素評估潛在客戶。

物業管理費的定價政策

我們在對物業管理服務定價時一般會考慮多項因素，包括(i)物業類型及位置、(ii)我們的預算成本、(iii)服務及標準的訂約範圍、(iv)我們在城市的品牌知名度、(v)地方政府政策及定價指導、(vi)上一任物業管理服務提供商收取的物業管理費（如適用）及(vii)可持續發展的可能性。根據物業管理服務協議，我們可與業主及業主委員會協商上調物業管理費。

國務院相關物價管理部門和建設管理部門共同負責監督及管理前期物業管理服務的相關收費，及我們在釐定有關費用時可能需要參考政府指引。更多詳情請參閱本文件「監管概覽－物業管理企業的收費」一節。

截至2017年12月31日，對我們在管住宅物業收取的平均物業管理費為人民幣1.6元／平方米／月。

業 務

有關我們物業管理服務的協議

我們物業管理項目的來源

我們從新城集團及其他開發商等開發商、業主委員會及個別業主獲得物業管理項目。於往績記錄期間，新城集團開發的物業的合約建築面積由截至2015年12月31日的30.8百萬平方米增至截至2017年12月31日的51.7百萬平方米，而新城集團開發的物業的我們在管建築面積由截至2015年12月31日的18.5百萬平方米增至截至2017年12月31日的26.2百萬平方米。儘管於往績記錄期間由新城集團開發的物業的合約建築面積及在管建築面積穩定增長，但我們的優質服務已令我們從其他物業開發商、開發商（除新城集團外）所開發物業的業主委員會及個別業主取得物業管理項目，因為與上述人士訂約的物業的合約建築面積由截至2015年12月31日的1.5百萬平方米增加至截至2017年12月31日的16.1百萬平方米，複合年增長率為232.1%，及與上述人士訂約的物業的在管總建築面積由截至2015年12月31日的0.8百萬平方米增加至截至2017年12月31日的10.1百萬平方米，複合年增長率為257.3%。

於往績記錄期間，我們的大部分收入來自管理新城集團開發的物業。於前期階段，新城集團開發的物業的合約建築面積由截至2015年12月31日的26.3百萬平方米增加至截至2017年12月31日的39.8百萬平方米，而新城集團開發的物業的在管建築面積由截至2015年12月31日的14.0百萬平方米增加至截至2017年12月31日的15.5百萬平方米。於業主委員會階段，新城集團開發的物業的在管建築面積由截至2015年12月31日的4.6百萬平方米增加至截至2017年12月31日的10.7百萬平方米。由於我們的優質服務使然，於往績記錄期間，在我們進入業主委員會階段時，新城集團開發的物業的所有業主與我們簽署物業管理服務協議。

業 務

下表載列截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度由我們在不同階段提供物業管理服務的物業的總合約建築面積及在管總建築面積明細連同物業管理服務相關資料。

	截至12月31日或截至該日止年度											
	2015年				2016年				2017年			
	合約		在管		合約		在管		合約		在管	
	建築面積	建築面積	物業管理服務收入		建築面積	建築面積	物業管理服務收入		建築面積	建築面積	物業管理服務收入	
(平方米)	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(平方米)	(人民幣元)	%	(平方米)	(平方米)	(人民幣元)	%	
(以千計，百分比除外)												
新城集團.....	30,790	18,548	290,173	98.7	37,127	20,803	347,710	87.1	51,673	26,178	445,870	78.6
—前期階段.....	26,283	13,976	247,887	84.4	26,590	11,317	232,526	58.2	39,822	15,492	252,259	44.5
—業主委員會階段 ¹	4,507	4,572	42,286	14.3	10,537	9,486	115,184	28.9	11,851	10,686	193,611	34.1
其他.....	1,463	791	3,705	1.3	10,536	6,687	51,491	12.9	16,135	10,099	121,307	21.4
總計.....	<u>32,253</u>	<u>19,339</u>	<u>293,878</u>	<u>100.0</u>	<u>47,663</u>	<u>27,490</u>	<u>399,201</u>	<u>100.0</u>	<u>67,808</u>	<u>36,277</u>	<u>567,177</u>	<u>100.0</u>

我們物業管理服務協議的主要條款

各物業管理服務協議的條款有所不同，大部分客戶訂立列明由我們提供全部服務的標準化物業管理服務協議。部分客戶可能選擇就我們所提供的各項服務與我們訂立個別協議。

我們已概述及歸納的常見主要條款載列如下：

年期及終止

倘我們與物業開發商在預售及交付前階段簽署前期物業管理服務協議，有關協議將於業主委員會成立時終止，但根據法律將持續有效且具約束力，直至業主委員會成立並訂立新的物業管理服務協議止。

¹ 在業主委員會階段，亦包括「新城控股的寫字樓」及「個人業主」數目。

業 務

倘我們與業主委員會或個人業主簽署物業管理服務協議，該等協議的年期介乎一至五年，經雙方同意後可延期。雙方可共同同意提前終止協議。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，雖然我們於到期日之前並無單方面終止任何物業管理服務協議，倘我們日後決定如此行事，我們擬與對手方進行磋商，致使協議可於雙方同意下終止以盡量減低任何法律風險。

我們的責任

我們負責協議內訂明由我們向客戶提供的物業管理服務的範圍及標準，如物業及設備維護、保安、保潔、園藝、工程及維護服務。於若干協議中，我們須負責提供全套服務，而於其他協議中，我們僅須提供一類或兩類物業管理服務，如僅保安及保潔服務。因此，我們在此方面可靈活地配合客戶的要求。

倘表現未能達標，我們須於特定期間內採取必要的糾正措施。倘我們不能加以糾正，客戶有權單方面向我們終止協議。

業 務

我們所管理的區域及設施	物業管理服務協議列明總建築面積及我們所管理的服務區域主要包括物業的共用區域（包括社區內的屋頂、走廊及地庫、大堂、洗手間、停車場及道路等）及設施（包括物業內的水管、升降機、扶手電梯、水管道系統、照明、電力系統、空調系統及消防系統等）。
有關物業管理開支的公告	我們一般按半年或年度基準向住戶公佈物業管理開支。
表現指標	<p>部分客戶要求我們在物業管理服務協議中列明我們將要遵循及達致的若干表現指標及目標。</p> <p>我們一般亦會在與個人業主的協議中列明條款，規定倘我們未能滿足服務標準要求，尤其是物業管理服務協議所載的服務水準要求，則可扣除應付本公司費用。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無作出重大扣減安排。</p>
我們的費用	我們根據物業管理服務協議向客戶收費。有關更多詳情，請參閱本節「按包幹制收取的物業管理費」及「按酬金制收取的物業管理費」一節。
風險分擔	我們須就我們在提供物業管理服務過程中對在管物業、業主及／或其租戶造成的任何損失承擔責任並向客戶作出賠償。

業 務

分包	我們獲准將部分物業管理服務外判予分包商。
預付款項或按金	根據物業管理服務協議，我們有權向物業住戶收取預付款項或按金。

下表顯示截至2015年、2016年及2017年12月31日我們簽約管理的物業的物業管理服務協議（包括已到期但我們繼續提供物業管理服務的協議、為在建物業提供物業管理服務的協議及分包予我們的物業管理服務協議）總數變動。

	截至12月31日		
	2015年	2016年	2017年
	協議數目		
於期初	76	110	188
新委聘	34	78	83
終止	—	—	4 ¹
於期末	110	188	267

下表載列截至2017年12月31日將於截至2018年、2019年及2020年12月31日止年度或之後到期的協議數目。

	協議數目		合約建築面積 (千平方米)
	協議數目	協議數目	(千平方米)
固定期限	135		31,167
— 截至2018年12月31日止年度	49		8,440
— 截至2019年12月31日止年度	46		10,636
— 截至2020年12月31日止年度或之後	40		12,091
無固定期限	132		36,639

¹ 經內部評估後我們建議在這四個情況中終止。

業 務

增值服務

概覽

於往績記錄期間，我們已持續擴大增值服務的業務規模並取得增長。我們提供三類增值服務，即開發商相關服務、社區相關服務及專業服務。截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，我們的增值服務所得收入分別為人民幣106.4百萬元、人民幣174.2百萬元及人民幣299.2百萬元，分別約佔我們同年總收入的26.6%、30.4%及34.5%。

物業開發商相關服務

服務範圍

我們向物業開發商提供我們主要向物業開發商提供兩類相關服務：案場銷售協助服務及諮詢服務。

我們主要向我們尋求與其建立合作關係的物業開發商提供案場銷售協助服務。我們旨在向潛在買家提供愉悅的置業體驗及通過我們的案場銷售協助服務提升其參觀體驗，以通過展示我們的服務形象為物業開發商創建良好的服務品牌。我們的案場銷售協助服務一般包括為潛在買家提供樣板房保潔、保安巡查及維護、接待、停車、指引、組織服務活動及其他相關服務。我們已實施案場銷售協助服務的質量標準並定期評估案場銷售協助服務的質量。

我們的諮詢服務包括整個物業開發期間的物業諮詢服務，包括設計諮詢、現場驗收及風險評估服務。我們亦提供物業交付前的詳細驗收服務。此外，我們通過指定現場團隊提供協助，如交付前個別單位、公共區域及停車場的質量驗收及質保期內規定的服務。我們利用我們在物業服務及項目管理方面的經驗提高物業項目的整體質量並幫助物業開發商解決潛在缺陷及問題以讓住戶滿意。

業 務

物業開發商相關服務費用

我們根據多項因素對我們的物業開發商相關服務進行定價，包括所需的服務、協議期限、銷售成本、當地的市況以及個別物業的性質及要求。我們要求客戶對我們的案場銷售協助服務作出季度付款。截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，物業開發商相關服務所產生的收入分別為人民幣74.4百萬元、人民幣108.6百萬元及人民幣175.5百萬元。

社區相關服務

服務範圍

我們的社區相關服務主要包括信息服務、社區便民服務及公共資源管理服務。

我們向住戶提供線上及線下信息服務。我們一般通過一站式信息服務平台新橙社APP提供有關在線購物、電器保潔及維修及旅遊信息的在線信息服務。我們的線下信息服務一般由物業服務人員提供，包括室內裝飾及裝修。

我們向住戶提供社區便利服務，包括室內保養服務、安全通行卡及門禁卡銷售及其他單點服務，旨在為我們的住戶提供一個更方便、更愉快的社區生活。

我們亦根據業主授權提供公共資源管理服務，一般包括經營及管理公共區域，如出租廣告區域。

社區相關服務費用

我們通過新橙社APP所提供的在線信息服務而言，我們並不就於平台獲取信息或購物向客戶收費。就線下信息服務而言，我們向供應商收取進場及管理費。就社區便利服務而言，我們直接向使用該等服務的業主及租戶收費。就公共資源管理服務而言，我們一般根據有關物業管理服務協議從公共資源管理中收取若干比例的經營盈餘作為我們的服務費。

截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，我們的社區相關服務所得收入分別為人民幣17.2百萬元、人民幣27.3百萬元及人民幣43.3百萬元。

業 務

專業服務

服務範圍

我們向物業開發商及物業項目提供專業服務，包括電梯及智能保安設備的專業工程及維護服務。我們通過江蘇達順電梯工程有限公司（一家專門從事電梯保養及翻新業務的子公司）提供電梯工程及維護服務，包括電梯改造、更新及維護服務。我們亦有資格提供電梯安裝服務。我們通過常州市萬睿智能系統工程有限公司（一家專門為物業項目提供智能設施及設備服務的子公司）提供智能保安設備工程及維護服務，包括保安設備安裝、建造、翻新及保養服務。

專業服務費用

我們的電梯工程服務一般按季度付款。有關服務在分期付款至質量檢測的短期間內提供。截至2015年、2016年及2017年12月31日，我們的物業專業服務產生的收入分別為人民幣14.7百萬元，人民幣38.3百萬元及人民幣80.4百萬元。

我們的新橙社APP

我們設計了一款將我們的物業管理服務與增值服務整合以增強住戶日常生活便利性並作為一站式信息服務平台的移動應用程序。我們的新橙社APP涵蓋在線購物，並提供旅遊信息及其他信息，如家用電器保潔及維修，並充當智能門鎖系統。新橙社APP亦允許我們員工與住戶直接溝通，令我們能夠快速及有效地提供服務。截至2017年12月31日，根據我們的內部記錄，我們的新橙社APP有約272,964位註冊用戶，月活躍用戶率為26.1%。

業 務

以下圖示為我們的新橙社APP提供的主要功能。



橙管家

橙管家模塊是我們新橙社APP上的其中一個模塊，可使員工應住戶要求提供定制且即時的服務。憑藉橙管家的幫助，我們能夠即時回應在線服務請求並為住戶創造管家式社區生活。

根據我們的內部記錄，於截至2017年12月31日止年度，我們通過橙管家收到140,855個在線服務請求。我們要求管家在收到客戶於八時三十分時至二十二時正作出的在線服務請求後三分鐘內回應，於2017年99.96%的請求在三分鐘內回應。於2017年，在140,855個在線服務請求訂單中，103,435個住戶已對我們的服務進行評分，及根據我們的內部記錄，我們在滿分5.0分中獲得4.9分的平均分。

電子商務平台

新橙社APP亦充當住戶的電子商務平台。通過新橙社APP，住戶能夠購買我們的供應商在線提供的產品。我們的供應商一般出售的產品包括日常消費品，如大米、油、麵粉等。該電子商務平台為我們的住戶提供更方便的社區生活。

根據我們的內部記錄，於2015年至2017年，在線訂單由截至2015年12月31日的16,667個增長至截至2017年12月31日的121,859個。截至2017年12月31日，通過我們的新橙社APP進行的累計交易金額共達人民幣192.0百萬元。

市場擴張

我們的擴張及市場營銷團隊主要負責規劃及制定我們的整體市場營銷戰略、進行市場研究、協調我們的銷售及市場營銷活動，以發掘新客戶並維持及加強我們與現有

業 務

客戶的關係。我們的總部負責管理我們的整體銷售及市場營銷戰略，如向公共部門寫字樓及物業的住戶推廣我們的品牌認知度及服務實力。

我們在我們管理的主要物業指派的現場員工負責向我們的客戶推廣我們的業務模式，並與彼等保持關係。我們認為，我們的市場營銷努力成功加深客戶對我們的品牌及服務的印象。我們計劃擴大我們的市場營銷團隊，照顧我們不同市場的客戶的業務需求，提供不同種類的物業管理服務。

我們的市場擴張措施主要包括收集招投標信息、通過各種營銷渠道向目標客戶推廣。我們亦通過媒體專訪、新聞發佈會及經驗交流會向目標觀眾推廣我們的質量管理實務及業務發展。此外，我們擬繼續改善物業管理服務質量，以獲得現有客戶的更多推薦及轉介，而我們認為此舉是有效及符合成本效益的業務宣傳方式。我們認為，我們的增值服務亦讓我們在管物業的業主、租戶及其他用戶受惠於廣泛服務，滿足彼等的生活需要，從而有助我們取得新的物業管理服務的委聘工作。

由於我們的市場擴張措施使然，由其他開發商（除新城集團外）開發的物業的合約建築面積由截至2015年12月31日的1.5百萬平方米增加至截至2017年12月31日的16.1百萬平方米，複合年增長率為232.1%。由其他開發商（除新城集團外）開發的物業的在管總建築面積由截至2015年12月31日的0.8百萬平方米增加至截至2017年12月31日的10.1百萬平方米，複合年增長率為257.3%。於截至2017年12月31日止年度，管理新城集團之外的開發商所開發的物業產生的收入佔我們總物業管理服務收入的21.4%。

客戶

我們有一個龐大、不斷增長且多樣化的客戶群，主要包括物業開發商和住戶。於截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，我們的五大客戶所產生的收入分別約佔我們總收入的30.1%、27.2%及27.3%。同年，物業管理服務，向單一最大客戶由王先生控制的實體及王先生的合營企業及聯營公司匯總的銷售產生的收入分別約佔我們總物業管理服務收入的29.5%、26.7%及26.7%。有關我們與新城集團業務關係的相關風險因素的資料，請參閱「與我們的業務及行業有關的風險」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們與客戶之間並無出現任何可能對我們的業務造成重大不利影

業 務

響的糾紛。據我們所知，截至最後實際可行日期，我們並不知悉任何可能導致我們與任何主要客戶之間的關係終止的信息或安排。除王先生（於最後實際可行日期，擁有新城發展控股70.50%的權益）外，截至最後實際可行日期，董事、彼等各自聯繫人或就董事所知擁有我們已發行股本5%或以上的其他股東概無於往績記錄期間內於任何五大客戶中擁有權益。

供應商

我們的供應商主要包括提供保潔、保安、園藝及電梯維護服務的分包商、原材料供應商以及當地的水電供應商。我們已與若干主要供應商建立長期的穩健業務關係。截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，向我們五大供應商作出的採購額分別約佔我們採購總額的10.1%、22.0%及35.3%。同年，向我們最大供應商作出的採購額分別佔我們採購總額的4.4%、10.4%及21.4%。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們與供應商之間並無出現任何重大糾紛，亦無遭遇任何嚴重違反我們供應商協議的情況。據我們所知，截至最後實際可行日期，我們並不知悉任何可能導致我們與任何主要供應商之間的關係終止的信息或安排。截至最後實際可行日期，除我們擁有其中一個五大供應商6%的股本外，董事、彼等各自聯繫人或擁有我們已發行股本5%或以上的股東概無於往績記錄期間內於任何五大供應商中擁有權益。於往績記錄期間，概無主要供應商為我們的客戶。

分包

我們向分包商外包若干勞動密集型、專業或技術服務，主要包括保潔、保安、園藝及電梯維護服務。物業管理服務及增值服務獲得分包商的協助以向客戶提供優質服務，此舉可令我們降低經營成本、提高服務質量並將更多的資源投入管理及其他服務。我們的分包商專門從事其所從事的服務，因此可以更高效的方式提供服務。我們認為該等分包安排可使我們利用分包商的人力資源及技術專業知識，有效降低我們的勞工成本並提高我們業務的整體盈利能力。截至2015年、2016年及2017年12月31日止年度，分包成本分別為人民幣57.0百萬元、人民幣146.9百萬元及人民幣297.7百萬元，分別約佔我們總銷售成本的19.0%、35.7%及47.7%。除本文件其他地方所披露者外，截至最後實際可行日期，董事、彼等各自聯繫人或擁有我們已發行股本5%或以上的股東概無於往績記錄期間內於任何五大分包商中擁有權益。

業 務

風險分擔	分包商對其在提供承包服務過程中的違約所造成的任何財產受損或人員受傷承擔責任。我們一般要求分包商就其對住戶及我們的財產造成的任何損害向我們作出賠償。分包商一般須根據中國法律為其員工支付所有社會保險及住房公積金供款，並承擔任何違反適用中國法律或行業標準的責任及職責。
採購原材料	原材料由分包商自行採購，惟我們一般採購及提供保安人員的全套裝備除外。採購成本一般包含在分包費用之內。
分包費用	我們一般按季支付分包費用，惟我們按月向提供保安服務的分包商支付分包費用，包括採購原材料的成本、勞工成本、設備保養成本、稅項開支以及分包商招致的其他雜項費用。
終止	我們定期監督及評估分包商的表現，倘多次表現不達標，則可終止分包協議。
不得轉讓	未經我們的事先同意，分包商不得向任何第三方轉讓或轉包其義務。

質量控制

我們認為質量控制是業務長期致勝的關鍵。我們擁有一支專業的質量控制團隊，其主要專注於整個運營過程中維持服務標準、使服務流程標準化及監督服務質量。

我們已建立質量管理體系以及環境與職業健康安全管理体系，以在我們繼續提供廣泛的物業管理服務時確保服務質量。所有業務活動及服務質量均須在公司、分公司

業 務

及項目層面進行檢查及評估。此外，我們已制定評估指引，明確及規範各項步驟，以確保住戶滿意。我們的地區服務中心對日常物業管理服務進行例行檢查並開展專項調查，以確保向所有業主提供優質服務。

我們聘請第三方顧問在我們的服務範圍內對業主及租戶進行客戶滿意度調查。彼等就服務質量、反應速度及客戶服務對我們的各項物業管理服務進行客觀評估。我們旨在通過顧問的發現來提高及改善服務質量。

對分包商的質量控制

我們一般會在與分包商的協議中納入待提供服務的詳細質量標準。我們定期監控及評估分包商的表現，並在分包商的服務未能達到約定的標準時要求其採取必要的整改措施。我們亦就分包商所提供服務的質量，對業主及租戶進行年度調查。我們有合同權利調整分包費用及決定是否繼續簽訂分包合同。有關更多詳情，請參閱本節中「一分包一分包商的選擇及管理」分節。

對第三方賣方的質量控制

我們實施多項措施及政策以確保第三方賣方所提供的產品及服務的質量，例如在與商家訂立合作協議前篩選候選賣方。賣方亦須就因其有缺陷的產品或不合格的服務而招致的損失向我們作出賠償。我們亦有權在其表現不合格時替換第三方賣方。

反饋及投訴管理

於日常業務營運過程中，我們會不時收到業主及我們所管理物業的租戶對我們的服務提出的反饋、建議及投訴（如財產報失及公共設施維護請）。我們已建立內部程序記錄、處理及應對反饋、建議及投訴，並對回覆的結果進行後續審查。我們鼓勵住戶使用我們的新橙社APP聯繫我們的物業管理人員。當我們在我們的新橙社APP上收到報告時，我們要求自上午八時三十分至下午十時正客戶的所有請求及投訴在三分鐘內得到回覆，要求客戶服務經理在指定時間內了解並傳達問題以解決具體問題。我們將所有投訴的有關程序錄入我們的內部系統，於完成流程時提交及確認，並於客戶審閱後關閉該流程。通過該方式，整個流程自始至終可以監控，且可恢復其對我們服務的信心。

業 務

知識產權

我們認為知識產權對我們的成功至關重要。我們主要倚賴有關商標及商業秘密的法律及法規以及我們的僱員及第三方對保密及不競爭所作的合約承諾來保護我們的知識產權。截至最後實際可行日期，我們在中國註冊了3個專有軟件程序、5個商標及3個域名。截至最後實際可行日期，我們已申請註冊12個商標。

截至最後實際可行日期，我們並不知悉(a)本公司已對任何第三方的任何知識產權或任何第三方已對本公司的任何知識產權作出任何可能會對我們的業務經營造成重大不利影響的侵犯行為；或(b)已在知識產權方面與第三方發生任何糾紛。

獎項及殊榮

我們是一家紮根於長江三角地區的物業管理公司，且我們已擴張至中國多個省份、直轄市和自治區。我們是中國物業管理協會的會員單位。

我們已在中國提供物業管理服務逾22年。根據中國指數研究院的統計，按增長計，我們於2017年在中國排名第6位，並連續三年名列中國物業管理服務企業成長性十強，及按長江三角洲地區在管總建築面積計，我們於2017年在中國排名第8位。根據中國指數研究院刊發的《2017年中國物業服務百強企業研究報告》，我們在中國物業服務百強企業中排名第19位。

下表載列截至最後實際可行日期我們獲得的若干獎項：

年份	獎項／殊榮	頒獎實體
2017年	2017中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2017年	2017中國物業服務百強企業成長性TOP10	中國指數研究院
2016年	2016中國物業服務百強企業	中國物業管理協會、 中國指數研究院
2016年	2016中國物業服務百強企業成長性TOP10	中國指數研究院
2016年	2016中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中國指數研究院

業 務

年份	獎項／殊榮	頒獎實體
2015年	2015物業管理綜合實力百強企業	中國物業管理協會
2015年	2015物業服務特色企業（住宅物業）	中國物業管理協會
2015年	2015中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2015年	2015中國物業服務百強企業成長性TOP10	中國指數研究院
2015年	2015中國物業服務企業「互聯網+」開發應用創新大賽領先企業	中國指數研究院

競爭

中國的物業管理行業競爭激烈，市場參與者眾多。我們認為，中國物業管理行業對中低端分部設立的進入壁壘相對較低，但對高端分部設立的進入壁壘相對較高。我們主要與大型的全國性物業管理公司競爭。於2017年，根據中國指數研究院發佈的數據，我們名列中國物業管理企業成長性第6名。於2017年，根據中國指數研究院發佈的數據，我們在綜合實力方面名列物業服務百強企業第19位。

我們認為，主要競爭因素包括經營規模、服務價格及質量、品牌知名度及財務資源等。

有關我們經營所在行業及市場的詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

社會、健康、工作安全及環境事宜

我們受有關勞工、安全及環境保護事宜的中國法律的規限。此外，我們已建立職業安全衛生體系、已實施ISO24001及OHSAS28001標準並定期向僱員提供工作場所安全培訓，以增強其工作安全意識。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵循有關工作場所安全的中國法律，且並未發生任何已對我們的運營造成重大不利影響的事件。

我們認為環境保護至關重要，並已在業務運營過程中採取有關措施，確保我們遵守所有適用規定。鑒於我們業務的性質，我們認為我們無須承擔重大的環境責任風險

業 務

或合規成本。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未因違反中國環境法律而遭受任何罰款或處罰，且我們並未因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

保險

我們認為，我們的承保範圍符合中國的行業慣例。我們針對我們的業務運營所引致的重大風險及責任維持保單，主要包括(i)就第三方因我們的業務運營所遭受或與之相關的財產損失或人身傷害而承擔責任的責任保險；及(ii)為我們所擁有或託管的動產及不動產的損害提供保障的財產保險。我們要求分包商為其向本公司提供服務的僱員購買意外保險，並且根據我們與分包商訂立的協議，分包商須對其僱員遭受的所有工傷負責，直接因我們造成的傷害除外。我們享有財產及責任保險的保障，且我們認為保障範圍符合中國類似公司的慣例。然而，我們的承保範圍可能不足以保障我們免受若干運營風險及其他危害的影響，而該等風險及危害可能會對我們的業務造成不利影響。有關更多詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的保險可能無法充分涵蓋或根本無法涵蓋我們可能遭遇的損失及責任」一節。

僱員

截至2018年3月31日，我們在中國合共擁有3,581位全職僱員。下表載列截至2018年3月31日按部門劃分的僱員明細：

部門	僱員人數
企業管理.....	45
財務管理.....	103
品質管理.....	101
業務開發.....	58
行政及人力資源.....	86
現場員工.....	3,069
工程公司.....	119
合計.....	<u>3,581</u>

我們認為，我們的成功部分取決於我們吸引、招募及留住優秀僱員的能力。我們努力通過提供具競爭力的薪酬及福利、系統性的培訓機會及內部晉升，在市場上招募及留住優秀僱員。於我們的招聘過程中，我們通過多種渠道（包括在線廣告、獵頭及僱員推薦）尋求最適合我們空缺職位的人才。我們通過(i)人力資源部審查其簡歷；(ii)需要僱員的部門篩選簡歷；及(iii)人力資源部及需要僱員的部門進行面試以甄選我們的

業 務

有意求職者。一旦通過面試，我們便會向選定的求職者發送聘用通知函。為提高效率及優化招聘標準，我們會不時評估招聘流程及效果。

為確保向客戶提供的服務的質量及滿意度，我們為全體僱員制定標準化僱員培訓計劃，以滿足不同工作部門的不同職務要求。此包括周詳的迎新計劃，讓所有的新僱員熟悉我們的企業文化、服務理念、營運系統、消防及工作安全以及預期向客戶提供的服務水平。所有現任僱員亦須不時接受持續技能發展培訓。此外，高級管理層及若干傑出的僱員會獲邀參加大學或專業培訓機構舉辦的培訓課程及計劃，使他們能夠進一步增進知識及技能。我們認為，新員工培訓及現任員工的持續培訓乃維持以客為本服務及吸引業主信任的關鍵。

截至最後實際可行日期，我們的僱員隸屬工會，即西藏新城悅物業服務工會，且我們亦已成立中國共產黨委員會支部。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在招聘適當僱員進行業務活動方面並未遇到任何重大困難。我們概未與僱員發生任何重大糾紛，亦未遭遇任何可能會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響的罷工、勞資糾紛或行業訴訟。

物業

截至最後實際可行日期，我們擁有持作自用的兩個物業，主要包括中國不同地點辦公室，總建築面積約為630.3平方米。我們已就所擁有的物業獲得房屋所有權證。有一個物業我們並無取得所有權，但我們已提交申請，及我們的中國法律顧問認為，根據中國法律我們訂立的物業購買協議有效。我們亦在不同地點租賃36個物業，總建築面積約為4,001.94平方米，作辦公、業務運營及員工住宿自用。

倘我們需搬遷，我們有意在附近找尋替代地點並在相對較短的時間內進行搬遷。鑒於我們的業務性質，我們認為任何有關租賃物業的搬遷均不會令我們的業務運營出現任何重大中斷。儘管我們可能招致額外的搬遷費用，我們並無預期有關費用會對我們的業務、運營或財務狀況將不會受到任何重大影響。

業 務

截至最後實際可行日期，若干與我們租賃物業（用作子公司的註冊地址）有關的租賃協議未根據適用的中國法規的規定在有關中國房屋管理機構備案，原因是業主在註冊有關租賃協議方面不合作。因此，我們可能會因未完成備案而面臨行政罰款。

誠如中國法律顧問告知，未就我們的若干租賃協議完成行政備案，不會使有關租賃協議無效或無法執行。截至最後實際可行日期，我們在租賃和使用該等物業方面並無遇到任何重大障礙和困難，且我們並無因物業產權瑕疵或未完成行政備案而須承擔任何行政、民事或刑事責任。經考慮所有這些因素後及根據我們中國法律顧問的意見，董事認為，未完成行政備案不太可能對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響，因此，不被視為違規事件。

截至最後實際可行日期，我們並無單一物業的賬面值佔我們資產總值的15%或以上，故根據香港法例第32L章《公司條例（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》第6(2)條的豁免規定，我們無需就我們的物業權益編製估值報告。

牌照、批文及許可證

我們須就提供服務取得及重續若干證書、許可證及牌照。有關我們在中國進行業務經營所需重要證書、許可證及牌照的更多資料，請參閱「監管概覽」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已取得我們經營所有必需的證書、許可證及牌照，且所有該等證書、許可證及牌照均處於其各自有效期內。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們概無於重續該等證書、許可證及牌照方面遭遇任何重大困難，且目前我們預期於該等證書、許可證及牌照到期時重續（如適用）不會存在任何困難。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就任何與維持及重續我們重要證書、許可證及牌照有關的不合規而受到有關政府處罰。

法律程序與合規

我們可能會在日常業務過程中不時被牽涉進法律程序或爭議（如與客戶及供應商產生的合約爭議）中。除上文所披露者外，截至最後實際可行日期，並無任何待決或威脅針對我們或任何董事提出的訴訟或仲裁程序或行政程序會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響。

業 務

內部控制與風險管理

我們已實施各項風險管理政策與措施，以識別、評估及管理營運產生的風險。管理、內部及外部舉報機制、補救措施以及意外事件管理所確認的風險類別詳情已被編入我們的政策中。有關我們管理所確認的主要風險的詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險」一節。

此外，我們面臨各項財務風險，包括在日常業務過程中出現的利率、信貸及流動資金風險。有關該等財務風險的討論，請參閱本文件「財務資料－有關市場風險的定性及定量披露」一節。

為於[編纂]後監控及持續實施風險管理政策及企業管治措施，我們已或將採取（其中包括）下列風險管理及內部控制措施：

- 成立審核委員會，負責監督我們的財務記錄、內部控制程序及風險管理系統。有關該等委員會成員的資質與經驗以及審核委員會職責的詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層－董事委員會－審核委員會」一節；
- 委任蔡文為為首席財務官以及林玉玲及尤建峰為聯席公司秘書，以確保我們的業務遵守相關法律及法規。有關彼等的履歷詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節；
- 於[編纂]後委任綽耀資本有限公司為合規顧問，以就上市規則的遵守情況向我們提供建議；及
- 聘請外部法律顧問，以於必要時就上市規則的遵守情況向我們提供建議，並確保我們遵守相關監管要求及適用法律。

最後，我們已或將在[編纂]前針對貪腐及欺詐活動採取各項內部法規，其中包括針對收取賄賂及回扣，以及不當使用公司資產所採取的措施。實施有關法規的主要措施及程序包括：

- 授權審核及監管部門承擔日常執行反貪腐及反欺詐措施的職責，包括處理投訴、確保舉報人的安全及開展內部調查；

業 務

- 定期向高級管理層及僱員提供反貪腐合規培訓，以增強其反貪腐知識，並遵守適用法律及法規（包括員工手冊中針對不合規情況的相關政策和明示禁例）；及
- 就任何已識別的貪腐或欺詐行動採取整治措施，對已識別的貪腐或欺詐行動作出評估，並提出及實施預防措施，以避免日後出現不合規情況。

董事認為，有關控制及措施對避免僱員發生貪腐、賄賂或其他不當行為乃屬充分及有效。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未因金錢及非金錢賄賂活動的申索或指控而受到任何政府調查或起訴。