

行業概覽

本節及本文件其他章節所載若干資料及統計數據乃來自多個政府刊物、市場數據提供者及其他獨立第三方來源。此外，本節及本文件其他章節所載若干資料及統計數據亦來自我們委託中國指數研究院獨立編製有關[編纂]的行業報告或中國指數研究院報告。我們認為，有關資料及統計數據的來源屬恰當，於摘錄及複製有關資料時已採取合理審慎的措施。我們無理由相信有關資料及統計數據屬失實及具誤導成分或已遺漏任何事實致使有關資料或統計數據失實或具誤導成分。本公司、[編纂]、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、任何參與[編纂]的其他各方或彼等各自的董事、顧問及聯屬公司無獨立核實該等資料及統計數據。因此，本公司、[編纂]、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、任何參與[編纂]的其他各方或彼等各自的董事、顧問及聯屬公司對本文件所載有關資料及統計數據是否正確或準確概不發表任何聲明。基於上述理由，不應過分依賴本節所載的資料。

資料來源及可靠性

我們購買使用及引述中國指數研究院有關中國物業管理行業的多份刊登數據，總代價約為人民幣800,000元。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600位分析師。其覆蓋中國五個區域：華北、華東、華南、華中及中國西南部，其分支機構覆蓋75個城市。中國指數研究院對研究及追蹤中國物業管理行業擁有豐富經驗，自2008年起一直對物業服務百強企業進行研究。於2018年5月，中國指數研究院根據彼等於2017年對中國物業服務百強企業進行的調研，出版《2018年中國物業服務百強企業研究報告》。由於在《2018年中國物業服務百強企業研究報告》中，多名物業管理服務提供商的排名相同，以致物業管理公司總數由過往年度刊發的報告中的100家，增加至200家。

中國指數研究院通過自多個一手及二手來源收集數據使用研究參數及假設，包括物業管理服務提供商的數據（如申報統計數字、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、中國房地產統計年鑒、政府機關的公開數據、來自會計師事務所、公開資料、自行進行的調

行業概覽

查的財務數據及其過往報告所收集的數據。中國指數研究院通過評估各物業管理服務提供商的業務規模、財務表現、服務質量、增長潛力及社會責任，為物業管理服務提供商的綜合實力排名。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。

中國物業管理行業概覽

中國物業管理行業的歷史追溯至1981年。自此，該行業歷經快速發展。於2003年，國務院、國家發改委及住房和城鄉建設部頒佈《物業管理條例》及《物業服務收費管理辦法》，規定了物業管理行業的法律框架。由於政府引進更多法規，其促進行業更規範的發展，且物業管理行業的公開公平市場制度得以確立。該行業目前向不同類型的物業提供多類服務，包括住宅物業、寫字樓、工業設施、購物中心、學校及醫院。根據中國指數研究院的統計，截至最後實際可行日期，中國有超逾100,000名物業管理服務提供商。

物業管理服務行業發展迅速，目前包括不同類別的服務，並非由之前的傳統物業管理服務提供。受客戶的高需求及行業內激烈的競爭驅動，物業管理公司已投資改善其服務質量，並通過提供物業管理服務及增值服務注重客戶需求。

- 於物業管理服務方面，物業管理服務提供商已推出新的便民服務，如管家服務及一站式信息服務平台，以提升住戶日常生活的便利性。
- 於增值服務方面，物業管理服務提供商正推廣「互聯網+」概念，打造線上線下社區平台，提供一系列產品及服務，以提升客戶滿意度。

關鍵增長驅動力

刺激行業增長的利好政策

於2003年6月，《物業管理條例》及《物業服務收費管理辦法》制定促進物業管理行業服務標準化的法律框架。有關更多資料，請參閱「監管概覽」一節。隨後，政府頒發一系列新法律及政策（如《物權法》、《關於審理物業服務糾紛案件具體應用法律若

行業概覽

干問題的解釋》及《關於審理建築物區分所有權糾紛案件具體應用法律若干問題的解釋》)，以推動物業管理行業的發展。該等法律及政策為物業管理行業的發展營造出有序的支持性環境。

此外，政府實施一系列指導方針以促進物業管理行業的發展，如《關於加快發展生活性服務業促進消費結構升級的指導意見》，提出了促進生活方式標準化服務的理念。該等指南鼓勵物業管理服務提供商通過多元化其物業管理服務擴大其物業管理服務範圍。

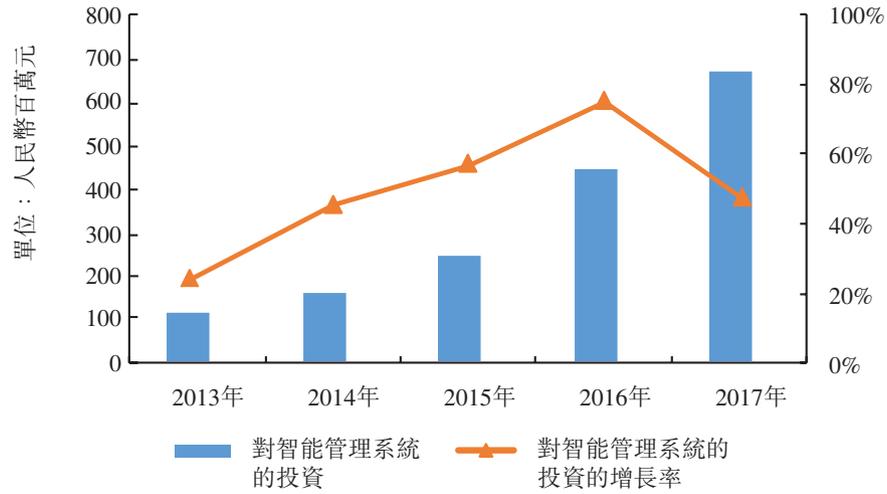
由於更多規則、法規及指導的頒佈，中國物業管理行業受到越來越多的審查和監管。此將有助於調整物業管理服務提供商的服務產品，以跟上智能城市的需求、互聯網及其他相關領域的發展，並拓寬物業管理服務的範圍，及將對傳統物業管理服務業務模式及經營理念產生深刻的變化。隨著時間的推移，其有助於促進產業創新及升級，且有助物業管理行業在促進經濟發展及民生方面發揮越來越重要的作用。

增加智能管理系統投資

物業管理服務提供商面臨物業管理行業固有的問題，包括效率低、成本高及體力勞動密集。服務提供商開始投資智能物業管理系統以改善該等挑戰。物業服務百強企業專注於智能管理系統的投資，迅速推動了其使用和建設。於2017年，物業服務百強企業平均投資智能管理系統達人民幣7.2百萬元，較2016年增長49.8%。於2013年至2017年，物業服務百強企業對智能管理系統的平均投資的複合年增長率為57.9%。

行業概覽

2013年至2017年物業服務百強企業對智能管理系統的平均投資及增長率走勢



資料來源：中國指數研究院報告

行業概覽

需求增加

城鎮人均可支配收入增長為物業管理行業的發展提供機遇。據國家統計局數據顯示，自2009年起，中國城鎮人均可支配年收入逐年增加，至2017年達人民幣36,396元，複合年增長率為9.8%。收入的持續增長促使消費者尋求優質的物業管理服務，為物業管理行業的快速發展提供了機遇。

此外，城鎮化水平的提升與房地產市場的快速發展為物業管理行業創造強勁需求。自1997年至2017年，中國城鎮化率由31.9%上升至58.5%，複合年增長率為1.3%，每年新增城鎮人口約21.0百萬。中國已售商品房總建築面積由2012年的11億平方米增加52.2%至2017年的17億平方米。城鎮化發展、城鎮人口的增加與房地產市場的擴張，產生龐大的物業服務需求，直接推動該行業的快速發展。

2009年至2017年城鎮人均可支配年收入及增長率走勢



資料來源：中國指數研究院報告

物業供應及新開工面積增長

中國物業市場經過20多年的發展，已逐步從新興產業轉向成熟產業。過去20年，物業行業快速成長，已售商品房建築面積增長8倍之多，達至17億平方米，投資額增長至人民幣11.0萬億元。根據國家統計局數據顯示，自2016年至2017年，商業樓宇銷售總建築面積增加7.7%至總建築面積1,694.1百萬平方米。自2016年至2017年，新開發商品房建築面積增加7.0%至總建築面積1,786.5百萬平方米。

行業概覽

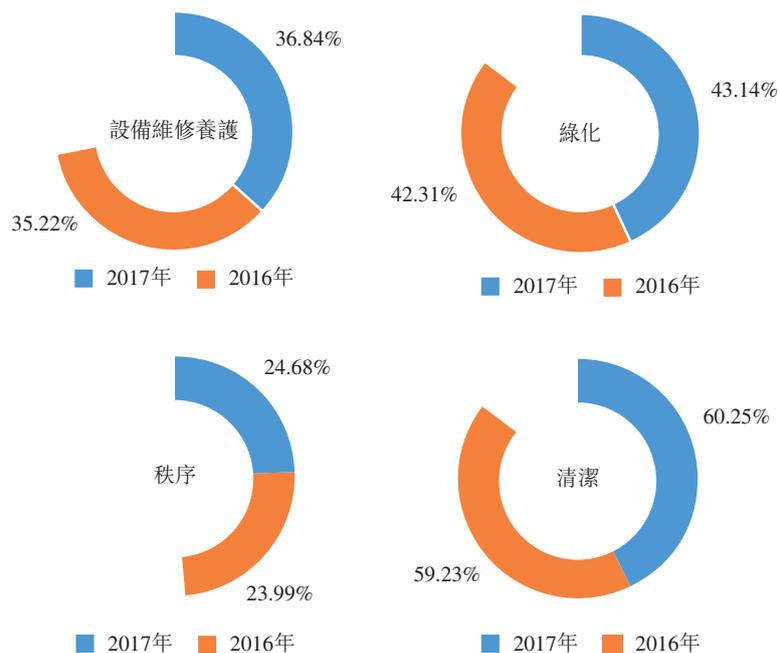
預期中國物業行業將持續快速發展，進入物業管理行業發展黃金時期。根據中國指數研究院報告，預計到2020年全國物業管理行業規模可達243億平方米。近年來，物業管理行業集中度呈現不斷提升的趨勢。至2016年，百強企業管理總建築面積達55億平方米，佔全國物業管理總建築面積的29.4%，而2012年佔13.5%。

中國物業管理行業發展趨勢

不斷利用分包商

根據中國指數研究院，物業服務百強企業繼續向分包商分包物業管理服務的若干方面。通過分包，彼等可提供專業服務，有效減低成本，因而維持利潤率。同時，物業管理服務提供商記錄運營數據，進行現場隨機評估，並採取其他措施控制業務流程，確保服務質量。於2017年，分包商的數目佔在物業服務百強企業工作的全體僱員的38.3%。在物業服務百強企業工作的分包商的數目由2016年的397,400個分包商增加18.1%至2017年的469,200個。在2017年物業服務百強企業的469,200個分包商中，清潔服務、綠化服務、設備維修養護和秩序維護的分包商數目分別佔60.9%、12.2%、6.3%及20.6%。此外，於涉及提供清潔服務項目的物業服務百強企業中，60.3%的僱員外判予分包商。同樣，對於綠化服務、設備維修養護及秩序服務，43.1%、36.8%及24.7%的僱員分別外判予分包商。

2016年與2017年物業服務百強企業物業管理服務外包項目佔比



資料來源：中國指數研究院報告

行業概覽

除作為行業主要增長驅動因素的科技進步及外包外，物業服務百強企業在提供物業管理服務及增值服務方面亦向新渠道開放。因而，每個僱員的平均勞動產出及平均在管建築面積有所增加，這有助於降低運營成本，同時維持盈利能力。於2017年，物業服務百強企業每個僱員的平均勞動產出為人民幣139,900元，比2016年增長15.5%，每股僱員的在管建築面積為5,913.0平方米，比2016年增長12.5%。此外，2017年物業服務百強企業的平均運營成本佔總收益的77.7%，較2016年下降1.1%。

「互聯網+」成為多元化服務及智能社區的驅動力

物業管理行業針對住戶需求開發一系列新服務及智能社區以提供更高質量及更多元化服務。此外，物業管理行業的勞動密集型性質增加了運營成本，導致物業管理服務提供商更樂意調整彼等的業務模式。物業管理服務與互聯網的整合鼓勵智能社區的發展，從而提高了物業管理服務的效率及質量。此外，其促使行業引進一站式信息服務平台的概念以滿足業主和居民需求。

物業管理服務提供商使用社交媒體平台及移動應用等方式進一步拓展彼等增值服務的範圍。在*智能社區建設指南(試行)*中，物業管理行業在發展社區增值服務及建設智能社區方面，得到國家級的指導及認可。此外，合併物業及互聯網的創新發展不僅增加了物業管理服務的效率及質量，同時拓展進入其他行業(如社區家政、養老服務、房地產服務及諮詢等)。物業管理服務與互聯網的整合促進提供一站式信息服務平台以滿足住戶需求。

物業管理服務逐步標準化

物業管理服務提供商正加大信息化投資力度，發展創新服務，改善服務質量，建立標準化的物業服務流程，並通過採取集約化管理降低經營成本。對技術的投資有利於促進物業管理標準化運作。

隨著流程標準化的出現促進了行業的大力發展，優秀物業服務供應商藉助互聯網來規範和改善服務質量。標準化對物業管理行業的健康發展、高效的業務運營和服務

行業概覽

質量的衡量標杆起著至關重要的作用。此外，標準化在行業轉型升級及可持續發展中發揮戰略性、引領性和支撐性作用。營運的標準化和服務質量的提升，不僅可以提高業主居住滿意度，同時是未來行業發展的重要趨勢。

繼續招聘專業化人才以提升物業管理服務的質量

在行業科技含量不斷提升及業務多元化發展需求的引導下，物業管理服務供應商將持續更新隊伍，需求及留任更多具備信息管理及技術能力的人才，驅動物業管理服務質量持續提升。此外，隨著我國物業管理行業創新快速發展，人工智能、虛擬現實等新技術的應用日漸成熟，物業服務管理供應商需要更多的優秀人才，以使用該等技術。尤其需要管理、創新、技術方面的專業知識，以滿足現代化物業管理服務的發展和業務多元化需求。

此外，隨著物業服務供應商整合及轉化為精細化及專業化服務的供應商，彼等將並開始逐步將物業管理服務的傳統組成部分，如保潔、園藝及秩序維護，外包予專業的分包公司，允許其更加注重客戶體驗及服務質量。圍繞業主和住戶需求，物業管理服務提供商已引進「管家服務」、「一站式服務」及「全方位服務」等概念，並建立有能力不斷提高服務質量的專業隊伍。擁有可提供服務以滿足業主及住戶需求的人才可提升物業管理服務質量。

行業間進行合作以實現更快的擴張

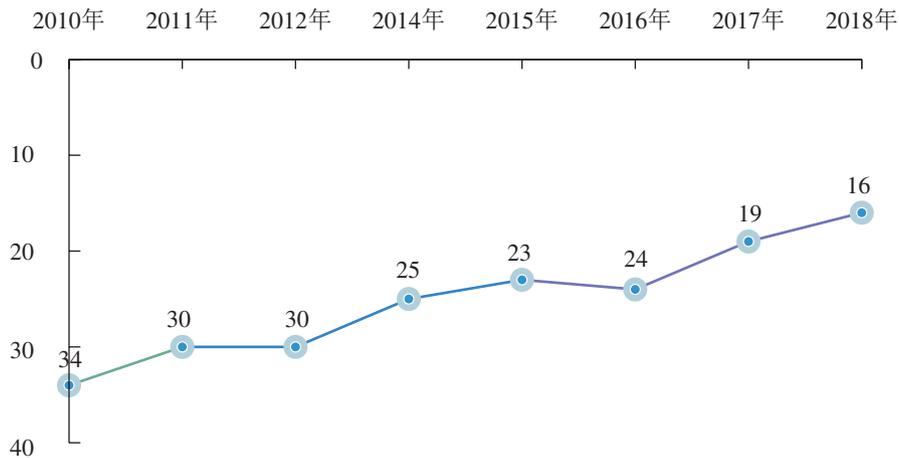
物業管理服務提供商較之前而言現更容易實現快速擴張。物業管理行業充斥著標準化和易於複製的管理系統，物業管理服務提供商可以輕鬆地複製管理系統，而不是通過委員會諮詢或進行併購交易。通過合作及相互利用平台，物業管理服務提供商可以更低成本實現快速擴張。物業管理服務提供商依靠使用平台、管理系統、管理模式或品牌塑造進行擴張。

行業概覽

競爭格局

中國指數研究院每年發佈《物業服務百強企業研究報告》，評估過往三年平均在管項目至少有十個或平均在管建築面積至少達500,000平方米的合資格物業管理服務提供商。根據《2018年中國指數研究院物業服務百強企業研究報告》，我們的排名由2010年的第34位提升至2018年的第16位，顯示我們在物業管理行業的整體表現不斷提高。於2018年及2017年，該等排名計及各物業管理服務提供商的收益、在管總建築面積、總合約建築面積及僱員資質。我們分別在中國物業服務百強企業中排名第7位及第6位。

2010年至2018年西藏新城悅在中國物業服務百強企業¹中的綜合實力排名



資料來源：中國指數研究院報告

附註：我們並無參與2013年物業服務百強企業研究報告評選

我們在江蘇省提供物業管理服務有悠久的歷史並已積累豐富的經驗。截至2017年12月31日，我們江蘇省項目的在管總建築面積為25.6百萬平方米。於2018年江蘇省物業服務百強企業中，按在管總建築面積計，我們排名第三位。

2018年物業服務百強企業¹在江蘇省的在管總建築面積排名

排名	物業管理服務提供商	在管總建築面積（千平方米）
1	A	超過60,000
2	B	超過40,000
3	西藏新城悅	25,637.4
4	C	接近20,000
5	D	接近15,000

來源：中國指數研究院

¹ 物業服務百強企業為由中指院公佈的中國物業服務企業年度排名。其所依據的多項關鍵指標包括管理規模、經營表現、服務質量、服務增長、增長潛力及社會責任。

行業概覽

截至2017年12月31日止年度，我們於江蘇、浙江及上海的在管建築面積為31.8百萬平方米。因此，我們於2018年在相同區域的物業服務百強企業中排名第六位。

西藏新城悅於2018年物業服務百強企業¹在江蘇、浙江及上海的排名

排名	物業管理服務提供商	在管總建築面積 (千平方米)
1	A	超過100,000
2	B	超過100,000
3	C	超過85,000
4	E	接近70,000
5	F	超過35,000
6	西藏新城悅	31,845.8

此外，於往績記錄期間，我們經歷快速增長。實際上，較我們於香港聯交所上市的競爭對手而言，按合約建築面積計，我們乃增長最快的物業管理服務供應商，及按在管建築面積計，我們乃增長第二快的物業管理服務供應商。

2015年至2017年於香港上市的物業管理服務提供商建築面積的復合年增長率

服務提供商	合約面積復合年增長率 (2015年至2017年)	服務提供商	在管建築面積復合年增長率 (2015年至2017年)
西藏新城悅	45.00%	W	49.50%
S	42.75%	西藏新城悅	36.96%
T	40.48%	C	29.01%
A	16.34%	Y	24.63%
V	9.21%	Z	-3.93%

來源：中國指數研究院

我們在增值服務領域中佔據獨特優勢。於2017年，我們來自增值服務的收入達人民幣299.2百萬元，遠高於該年中國物業服務百強企業增值業務的行業平均收入人民幣135.0百萬元。2017年我們來自增值服務的收入佔本期間收入的34.5%，遠高於中國物業服務百強企業的行業平均數18.2%。

¹ 物業服務百強企業為由中指院公佈的中國物業服務企業年度排名。其所依據的多項關鍵指標包括管理規模、經營表現、服務質量、服務增長、增長潛力及社會責任。

行業概覽

進入壁壘

物業管理服務提供商的進入壁壘如下文所述：

- **品牌：**隨著家庭消費持續增加、物業管理行業採納的標準整體提高及對物業管理服務的預期更高，行業內競爭更加激烈及品牌已成為一項重要因素。
- **資金門檻：**由於業務規模的擴大，物業管理服務提供商日漸傾向於使用自動化及智能技術。公司正在用智能管理系統及設備取代密集的體力勞動工作，引進企業信息管理系統，並推廣智能社區的理念。管理效率已提高及該行業向技術驅動及資本密集型產業轉移。這將進一步提高物業管理行業新進入者的資本門檻。
- **管理：**隨著物業管理行業競爭日益激烈，擁有具備必要經驗的強大及穩定的管理團隊實屬必要。為於行業中有效競爭，物業管理服務提供商需要較高的管理標準。提供商利用特殊的管理系統，如信息系統及財務管理系統，令其管理大型項目方面具有顯著的優勢。這構成一定的管理門檻，較小的物業管理服務提供商將難以與之競爭。
- **人才及技術：**作為勞動密集型產業，具備中高層管理人員及專業技術人員實屬必要。開發長期穩定的人才庫及充足的人力資源乃物業管理服務提供商經營成功的重要因素。此外，隨著物業管理行業應用大數據及互聯網，物業管理服務公司一直在發展創新的業務模式及非傳統增值服務。專業人員及技術在物業管理行業所發揮的作用正在逐漸增加。

董事確認

截至最後實際可行日期，董事在採取合理措施之後確認，自本節所載各項數據的相應日期以來，市場信息並無任何可能限制、抵觸或影響本節所載資料的不利變動。