

行業概覽

本章節以及本文件其他章節所載資料及統計數據來自由我們就[編纂]委託弗若斯特沙利文獨立編製的行業報告，即弗若斯特沙利文報告。此外，若干資料基於、源自或摘錄自(其中包括)政府機關及內部機構刊物、市場數據提供者及與各政府機構的通訊或其他獨立第三方來源(除非另有說明)。我們認為有關資料及統計數據的來源適當，且於摘錄及複製有關資料時已採取合理謹慎的措施。我們並無理由認為有關資料及統計數據在任何重大方面不實或具誤導性或遺漏任何事實致使該等資料及統計數據不實或具誤導性。本公司、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]或參與[編纂]的任何其他方或其各自董事、顧問及聯屬人士(不包括弗若斯特沙利文)並無獨立核實有關資料及統計數據，亦沒有就其準確性發表任何聲明。因此，不應過度倚賴該等資料。

資料來源及可靠性

我們已委聘弗若斯特沙利文就我們於香港營運所在選定行業的現狀及展望進行分析及報告。我們同意就編製及使用弗若斯特沙利文報告向弗若斯特沙利文支付約480,000港元的費用。除非另有說明，本節所載市場估計或預測代表弗若斯特沙利文對香港物業管理行業未來發展的看法。

弗若斯特沙利文於一九六一年成立，在多個行業開展行業研究並提供市場及企業策略、諮詢及培訓服務，包括汽車、交通及物流、化工、能源及電力系統、環保技術、電子、信息及通信技術以及醫療保健行業。編製報告時，弗若斯特沙利文倚賴透過初級及次級研究時所得的統計數據及資料。初級研究包括訪問業內人士及權威的第三方行業協會，而次級研究包括審閱公司年報、相關官方部門的數據庫、獨立研究報告及刊物，以及弗若斯特沙利文在過往幾十年建立的專用數據庫。

弗若斯特沙利文所作預測乃基於下列假設：

- 香港社會、經濟及政治環境預計將於預測期內維持穩定；
- 香港有關房屋及公共房屋行業的政府政策將於預測期內維持不變；
- 公共房屋供應增加、私人房屋土地供應增加以及對公共及私人物業的物業管理服務需求增加等主要市場驅動因素預計將推動香港物業管理服務市場的發展。

我們的董事認為，由於本節所用資料乃摘錄自弗若斯特沙利文報告，故該等資料來源可靠。我們的董事相信，弗若斯特沙利文是在其專業領域具備豐富經驗的獨立專業研究機構，因此弗若斯特沙利文報告乃可靠且並無誤導成分。

行業概覽

香港物業開發市場概覽

香港住宅物業開發項目

香港住宅單位的累計數量由二零一三年的約2,287,300個增加至二零一七年的約2,372,700個，複合年增長率為0.9%。預期該數字將於二零一七年至二零二二年按複合年增長率1.3%進一步增長至二零二二年的約2,528,600個。

下圖顯示香港住宅單位總數：



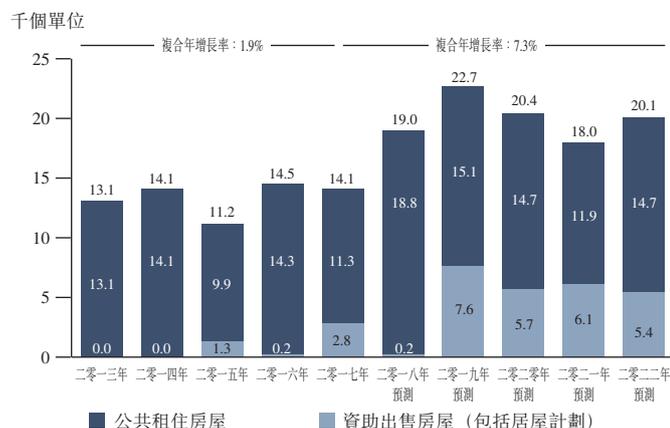
資料來源：香港特別行政區政府統計處、弗若斯特沙利文

於二零一七年至二零二二年期間，政府計劃興建超過100,200個公共房屋單位，複合年增長率高於二零一三年至二零一七年期間。此外，根據二零一七年施政報告，自二零一七年起未來十年的計劃公共房屋供應為約280,000個單位，意味著未來十年的後半段時間的公共房屋供應將會激增，為物業管理市場創造巨大的發展潛力。

香港公共房屋物業開發項目

香港房屋市場新增公共房屋單位由二零一三年的約13,100個增加至二零一七年的約14,100個，複合年增長率為1.9%，且根據政府計劃，預期將於二零一七年至二零二二年按複合年增長率7.3%增長至二零二二年的約20,100個。

下圖顯示香港新增公共房屋單位：



資料來源：香港特別行政區政府統計處、弗若斯特沙利文

行業概覽

受施工延誤影響，新落成公共房屋數量於二零一五年大幅下跌。一般而言，每年新增公共房屋單位保持適度增長。由於房委會及香港房屋協會推出包括公共租住房屋及資助出售房屋（包括居屋計劃）在內的公共房屋開發計劃，預期香港新增公共房屋單位將於未來幾年增加。

香港物業管理市場概覽

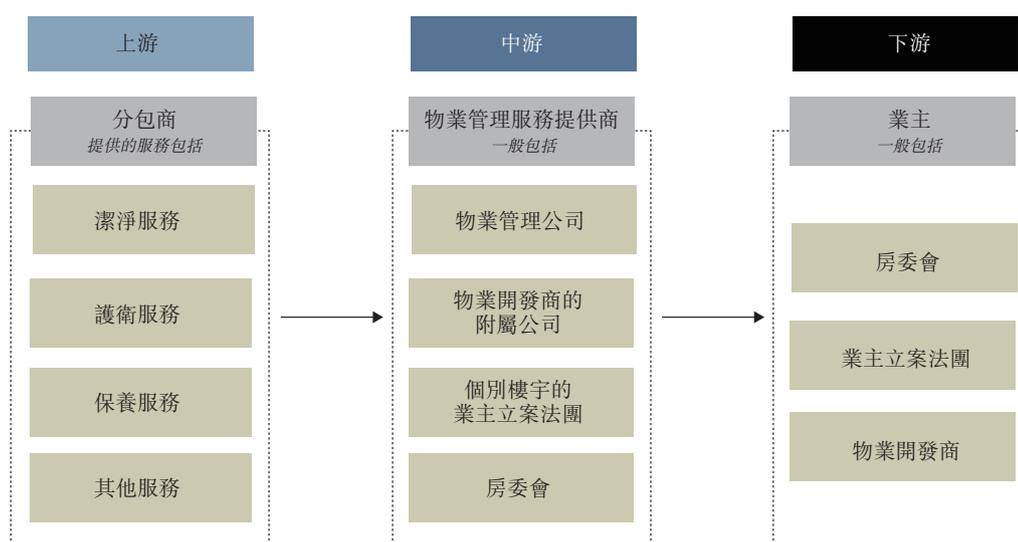
物業管理服務的定義及板塊

香港物業管理服務包括以下四個板塊：

- **物業、設施及場地管理**涵蓋向業主、租戶及設施用戶提供的營運及其他支援服務，如與不同各方舉行定期會議、投訴處理、財務管理等。此外，亦會向會所、停車場等若干特別類型的場地提供管理服務。
- **物業相關護衛服務**旨在確保住戶或用戶及其財產的安全。除指派保安人員到個別樓宇外，亦包括安裝及運行監視設施，如閉路電視及其他保安控制系統。
- **環境衛生及管理服務**主要涵蓋一般清潔、特殊清潔、病蟲防治、廢棄物管理及物料回收。環境管理服務主要指景觀提升，如園藝服務。
- **維修及保養服務**涵蓋樓宇的多個系統及設施，包括消防系統、排水系統、電力系統、升降機及電梯等。

物業管理服務市場的行業價值鏈

一般而言，香港物業管理服務市場的價值鏈包括分包商、物業管理服務提供商及業主。



資料來源：弗若斯特沙利文

行業概覽

香港物業管理服務市場的市場規模

香港物業管理服務總收益由二零一三年的約497億港元增加至二零一七年的627億港元，複合年增長率為6.0%，且預期將於二零一七年至二零二二年按複合年增長率5.4%增長至二零二二年的約814億港元。

下圖顯示香港物業管理服務的收益：



資料來源：弗若斯特沙利文

由於香港物業開發市場的大舉發展，物業管理服務市場保持穩定的增長率。住宅物業的物業管理服務構成香港物業管理服務市場的最大組成部分。此外，由於對住宅空間的需求相對強勁，其於過往及預測期間在所有板塊中顯示出最快的增長率。

香港住宅物業管理服務市場的市場規模

香港住宅物業管理服務的總收益由二零一三年的約325億港元增加至二零一七年的420億港元，複合年增長率為6.6%，且預期將於二零一七年至二零二二年按複合年增長率5.6%進一步增長至二零二二年的約551億港元。

下圖顯示香港住宅物業管理服務(包括公共及私人部門)的收益：



資料來源：弗若斯特沙利文

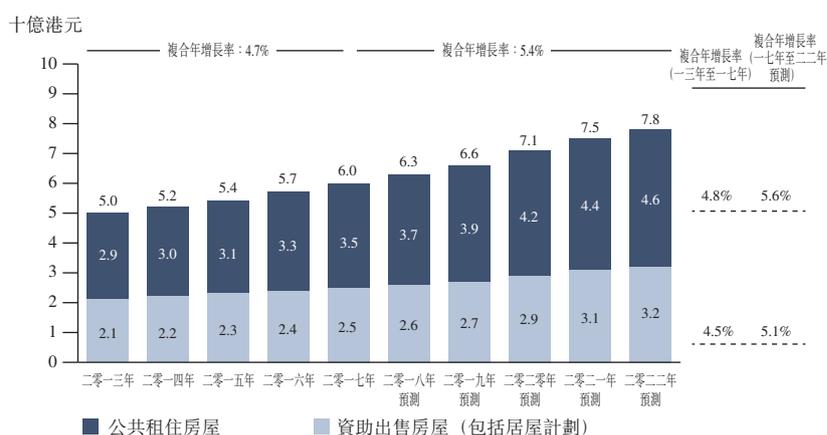
行業概覽

私人住宅物業管理服務對香港住宅物業管理服務市場的貢獻最大。此外，私人住宅物業管理服務的增長率較公共房屋物業管理服務更快。於未來，受香港公共房屋市場的發展所推動，公共房屋物業管理服務的增長將趕上私人部門。

香港公共房屋物業管理服務市場的市場規模

公共房屋包括公共租住房屋及公共資助出售房屋。公共租住房屋指包括公屋、中轉房屋、出租屋邨、郊區公共房屋及長者安居樂住屋計劃在內的發展計劃。公共資助出售房屋指包括可租可買計劃、租置計劃、居屋計劃、重建置業計劃、私人機構參建居屋計劃、中等入息家庭房屋計劃、夾心階層住屋計劃、住宅發售計劃及資助出售房屋項目在內的發展計劃。香港公共房屋物業管理服務市場的總收益由二零一三年的約50億港元增加至二零一七年的60億港元，複合年增長率為4.7%。預期該收益將於二零一七年至二零二二年按複合年增長率5.4%進一步增長至二零二二年的約78億港元。

下圖顯示香港公共房屋物業管理服務的收益：



資料來源：弗若斯特沙利文

公共房屋的物業管理服務於過往數年均保持穩定增長。受香港公共房屋市場發展所推動，物業管理服務市場將於不久將來繼續穩定增長。

香港房委會外判公共房屋物業管理服務

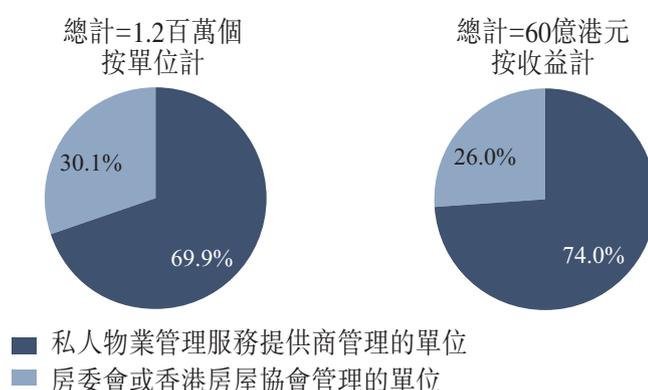
房委會為負責規劃及實施香港公營房屋計劃的法定機構，而房屋署為負責管理公共租住房屋屋邨的執行機構。

自二零零零年起，房委會將物業管理服務外判予私人服務提供商並鼓勵房委會僱員加入或成立該等私人物業服務公司。

行業概覽

截至二零一七年年底，公共房屋單位總數約為1.2百萬個，其中單位總數的約69.9%由私人物業服務提供商管理及約30.1%仍由房委會或香港房屋協會管理。二零一七年，香港公共房屋物業管理服務的市場總收益(包括提供予公共租住房屋及資助出售房屋(包括居屋計劃)的物業管理服務收益)約為60億港元，其中市場總收益的約74.0%來自私人物業服務提供商管理的單位。

下圖顯示截至二零一七年年底香港公共房屋物業管理服務市場(按單位劃分)及二零一七年產生收益的明細：



附註：公共房屋物業包括公共租住房屋屋邨單位及資助出售房屋(包括居屋計劃)。

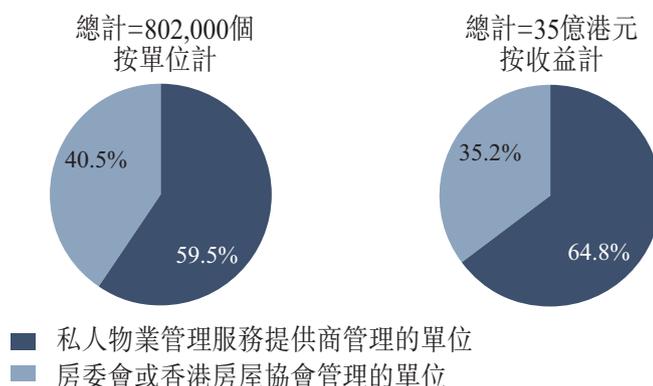
資料來源：房委會、香港房屋協會、香港物業管理公司協會、公司網站、弗若斯特沙利文

就公共租住房屋物業而言，截至二零一七年年底，公共租住房屋單位總數約為0.8百萬個，其中約59.5%由私人物業服務提供商管理及約40.5%仍由房委會或香港房屋協會管理。同時，房委會對每一物業管理服務公司實工作量上限限制政策，為個別物業管理服務公司每次管理的房委會島內公共租住單位設定最高數目。於二零一六年十二月之前，公屋屋邨物業服務合約的工作量上限限制為70,000個實際單位，而其自二零一六年十二月一日起增至85,000個實際單位，如物業管理服務公司的工作量超過工作量上限限制且接近提交投標的工作量上限限制，則繼續採納5%寬限並獲授新合約。

由於香港公屋數目不斷增加及市場上大型參與者承接的實際單位逐漸達到上限，房委會於不久將來很可能會進一步增加工作量上限限制。因此，工作量上限限制增加將導致大型物業管理服務公司管理的單位數目增加。

行業概覽

下圖顯示二零一七年香港公共租住房屋物業管理服務市場(按單位劃分)及收益的明細：



附註：公共租住房屋物業包括公共租住單位及公共租住房屋屋邨內按租置計劃及可租可買計劃出售的公寓。

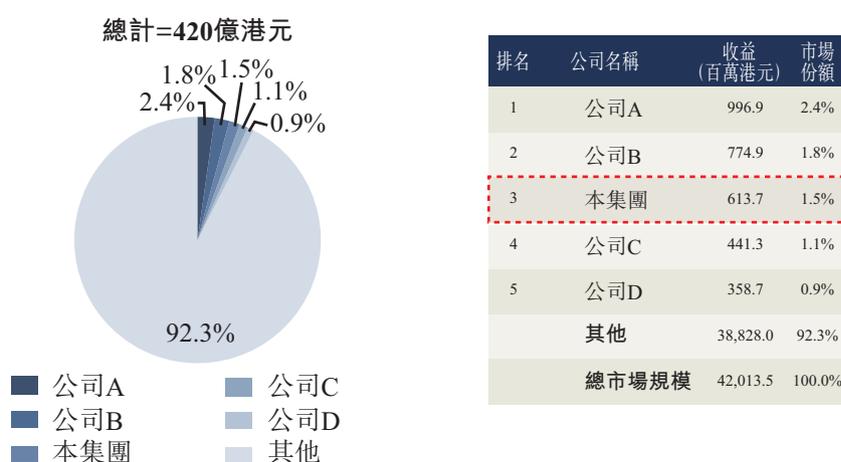
資料來源：房委會、香港房屋協會、香港物業管理公司協會、公司網站、弗若斯特沙利文

香港物業管理市場的競爭格局

香港住宅物業管理服務市場的競爭格局

二零一七年，香港住宅物業管理服務市場的總收益約為420億港元且香港住宅物業管理服務市場較為分散。二零一七年，香港物業管理服務市場擁有逾500家市場參與者。二零一七年，前五大住宅物業管理服務提供商的收益佔市場總額的約7.7%。二零一七年，我們於市場位列第三，市場份額約為1.5%。

下圖顯示二零一七年香港住宅物業管理服務市場的排名及市場份額：



附註：本集團的市場份額僅供參考，原因為我們來自住宅物業管理服務的收益乃就二零一八年財政年度計量，以計算我們的市場份額。

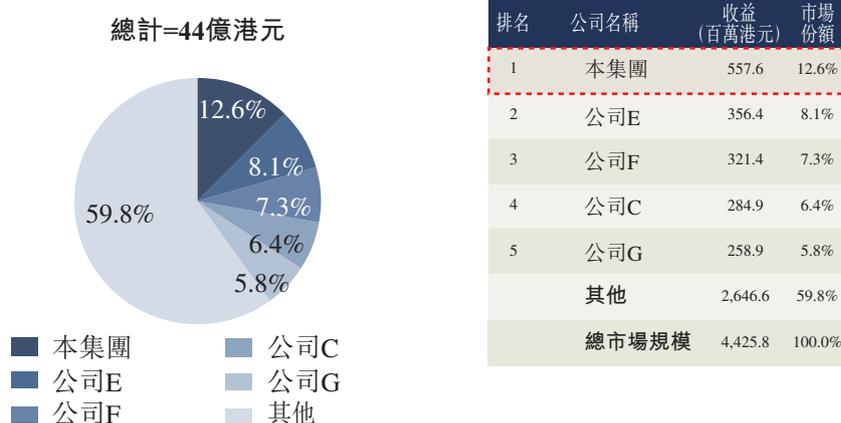
資料來源：房委會、香港房屋協會、香港物業管理公司協會、公司網站、弗若斯特沙利文

行業概覽

香港公共房屋物業管理服務市場的競爭格局

二零一七年，香港公共房屋物業管理服務市場的總收益約為44億港元。二零一七年，香港物業管理服務市場有超過500名市場參與者，而香港公共房屋物業管理服務市場中僅有約30名市場參與者專注向公共租住房屋及資助出售房屋（包括居屋計劃）提供服務，剩餘市場參與者主要專注向私人部門物業提供管理服務。二零一七年，前五大公共房屋物業管理服務提供商佔市場的約40.2%，而我們於市場位列第一，市場份額約為12.6%。

下圖顯示二零一七年香港公共房屋物業管理服務市場的排名及市場份額（不包括房委會或香港房屋協會直接管理的單位）：



附註：本集團的市場份額僅供參考，原因為我們來自公共房屋物業管理服務的收益乃就二零一八年財政年度計量，以計算我們的市場份額。

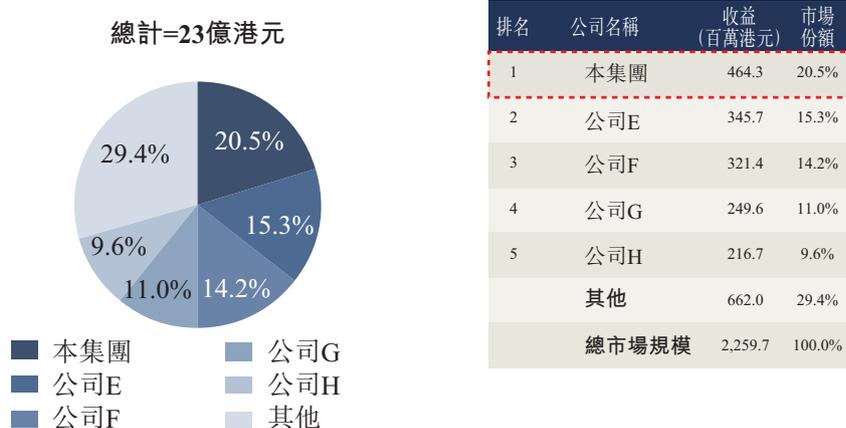
資料來源：房委會、香港房屋協會、香港物業管理公司協會、公司網站、弗若斯特沙利文

香港公共租住房屋物業管理服務市場的競爭格局

二零一七年，香港公共租住房屋物業管理服務市場的總收益約為23億港元。二零一七年，共有11間營業的物業管理服務提供商（包括創毅物業）為公共租住房屋提供物業管理服務。二零一七年，前五大公共租住房屋物業管理服務提供商佔市場的約70.6%。這表示市場集中度相對較高。此外，就該等11間營業的物業管理服務提供商而言，房委會為其單一或最大客戶及房委會對其收益的貢獻佔重大份額。對房委會的倚賴就公共房屋的物業管理服務提供商而言乃市場常態。按二零一七年財政年度的收益計算，我們於市場位列第一，市場份額約為20.5%。

行業概覽

下圖顯示二零一七年香港公共租住房屋物業管理服務市場的排名及市場份額（不包括房委會或香港房屋協會直接管理的單位）：



附註：本集團的市場份額僅供參考，原因為我們來自公共租住房屋物業管理服務的收益乃就二零一八年財政年度計量，以計算我們的市場份額。

資料來源：房委會、香港房屋協會、香港物業管理公司協會、公司網站、弗若斯特沙利文

香港物業管理服務市場的驅動因素

公共房屋供應不斷增加。 根據二零一七年十二月發佈的二零一七年長遠房屋策略年度進度報告，政府計劃於二零一八年至二零二七年興建280,000個公共房屋單位，包括約200,000個公共租住房屋及約80,000個資助出售房屋（包括居屋計劃）且政府已物色土地以於二零一八年至二零二七年十年期間興建約237,000個公共房屋單位。此外，根據行政長官二零一八年施政報告，政府擬提高公共房屋比率，分配更多土地用於公共房屋開發並承諾政府新開發土地70%房屋單位將用於公共房屋。不斷攀升的住宅房屋供應將創造更多物業管理需求，乃因約60%的公共房屋管理服務外判予合資格物業管理公司。

私人房屋土地供應不斷增加。 政府於二零一八／一九年預算，二零一八／一九年私人房屋的潛在土地供應容量預期可產生約25,500個單位。未來三至四年的一手私人住宅物業市場的供應約為97,000個單位及二零一八年至二零二三年私人住宅單位的平均年產量估計約為20,800個單位。

服務質量及市場秩序提升。 立法會於二零一六年頒佈《物業管理服務條例》，為整個物業服務市場提供一致及清晰的標準。根據《物業管理服務條例》，從事該行業的所有公司及管理人員未來均必須經物業管理業監管局發牌。

新建物業的服務範圍擴大。 隨著物業變得更加先進及現代化，物業管理服務市場的服務標準及範圍均有所提升。未來，物業管理服務將包括電子監視、控制系統管理等服務。新建高級物業將獲提供更加定制化的服務。物業管理服務提供商的收益渠道將有所擴大。

行業概覽

香港物業管理服務市場的准入門檻

經驗及往績記錄。 在公共部門，在房委會合約正式投標期間，投標評估過程中過往表現的權重相對較大，這意味著一間具有較好過往經驗的公司較其他並無過往經驗的公司具有較大優勢。在私人部門，業主通常亦會參考過往表現將合約授予擁有豐富經驗的物業管理服務提供商。由於新參與者因缺乏經驗而難以進入市場，故該准入門檻對新參與者而言較高。

人才要求。 香港物業管理服務對物業、設施及場地管理、護衛服務、環境衛生及潔淨服務、維修及保養服務等各個領域的服務要求較高，並要求有該等領域的專業人員及管理人才。由於缺乏足夠的人才，新參與者在進入公共或私人物業管理市場時面臨困難。此外，未來，並無物業管理人(第1級)或(第2級)牌照的管理人員將不獲批准於市場中從業。

公司資格要求。 在公共部門，房委會合約的投標人必須為房委會名單中的認可物業管理服務公司。為獲納入名單，公司必須在財政能力、技術及管理經驗方面達到高要求。此外，根據二零一六年通過的《物業管理服務條例》，所有物業管理公司(包括公共及私人部門)必須持有牌照以提供服務。因此，於未來，無法獲得必須的牌照的公司將無法於市場中展開競爭，從而導致更高的准入門檻，並使現時的市場領先者在一定程度上受惠。

物業管理服務市場的發展趨勢

市場監管及秩序提升。 立法會於二零一六年通過《物業管理服務條例》，為所有物業管理服務提供商提供一致及清晰的標準。未來，從事該行業的所有公司及人員未來均必須經物業管理業監管局發牌。

外判公共物業管理服務。 由於政府資源有限，房委會現時將公共房屋的大部分物業管理服務外判予私人物業管理公司。隨著未來公共房屋供應不斷增加，預期公共物業管理服務的市場規模將增加。

向分包商外判次要服務。 於物業管理市場，許多公司傾向於將潔淨及護衛服務等次要服務外判予專門分包商。由於該等分包商的准入門檻相對較低，預計將有更多公司以具競爭力的價格及優質工程專門提供潔淨及護衛服務等特定次要服務，從而可能進一步推動物業管理公司外判次要服務。

小型物業開發商外判予有經驗的物業管理公司。 許多小型物業開發商缺乏經驗及能力提供具競爭力的物業管理服務。由於物業管理服務質量為潛在住宅房屋買家的主要考慮因素之一，許多小型物業開發商傾向於選擇具有經驗的物業管理公司以增加其物業的價值。

行業概覽

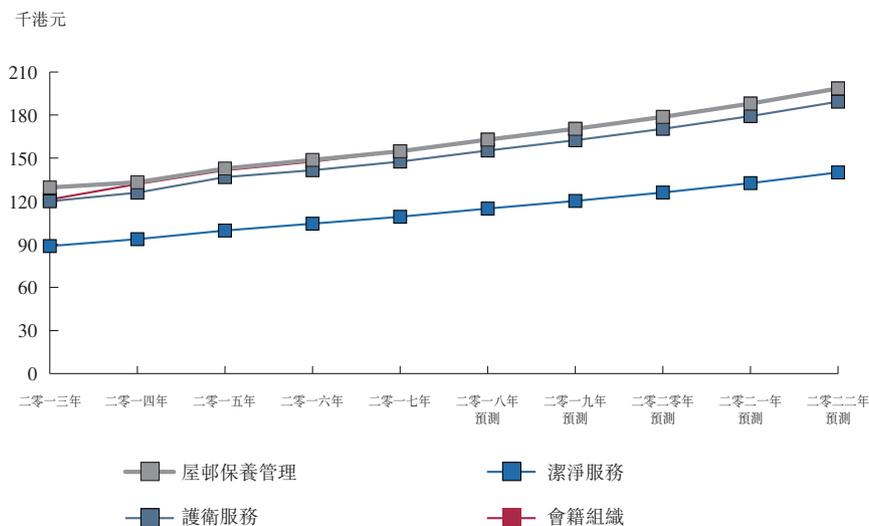
來自中國開發商的外判業務增多。近年來，許多中國內地大型物業開發商進入香港市場。與其本地同業不同，許多中國開發商一般並無物業管理附屬公司或並未與香港的物業管理公司建立長期合作，從而為擁有良好聲譽及成功往績記錄的本地物業管理公司帶來機會，以成為該等新開發物業的物業管理服務提供商。

物業管理服務市場的勞工成本

勞工成本為物業管理服務提供商的主要成本組成部分。主要工作類型包括屋邨保養管理、護衛服務、潔淨服務及會籍組織。物業管理市場聘請的工人數目由二零一三年的約230,600名略微增加至二零一七年的242,600名，複合年增長率為1.3%。

屋邨保養管理及會籍組織的員工的年度僱傭薪酬中位數最高，二零一七年約為每年154,800港元，其後是護衛服務（每年約147,600港元）及潔淨服務（每年約109,200港元）。預計未來幾年，香港物業管理員工的年度僱傭薪酬中位數將穩定增長。

下圖顯示香港年度僱傭薪酬中位數（按工作職能劃分）：



資料來源：香港特別行政區政府統計處、弗若斯特沙利文

香港物業管理服務市場的市場限制因素

新規導致供應短缺及收費增加。香港立法會於二零一六年年中通過《物業管理服務條例》，規管香港物業管理行業的發牌制度。無牌公司於三年過渡期後不獲批准進入物業服務市場。新條例會產生經驗豐富的參與者可能無法獲得牌照進而導致市場參與者減少的風險。

行業概覽

依賴政府政策及規例。 公共租住房屋乃香港住宅物業的重要組成部分。超過一半的公共租住房屋管理服務由房委會外包予私人公司。由於房委會為香港大部分公共租住房屋的擁有人，依賴房委會乃公共房屋物業管理服務供應商的常見市場現象。房委會備有一份物業管理服務候選人正式認可名單。物業管理服務市場在很大程度上取決於權威及官方政策。

本集團的競爭優勢

根據弗若斯特沙利文報告，下列為本集團的競爭優勢：

與房委會建立長久及穩固的業務關係。 我們自二零零零年成立以來，已與房委會建立長久及穩固的業務關係。與此同時，我們的物業管理服務深受房委會認可。過去五年，我們在房委會物業管理服務公司表現評估系統中的公屋物業管理服務季度評級方面位列第一，因此在房委會每年組織的屋邨管理服務承辦商大獎活動中榮獲多項殊榮，如屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳物業服務公司(公屋)：金獎。因此，長期而言，長久及穩固的業務關係及備受認可的良好服務有助於我們向房委會招攬公共房屋業務。

各種物業管理服務經驗豐富。 我們提供的物業管理服務包括但不限於公共房屋、私人房屋、工廠以及商業及工業樓宇的潔淨、護衛、電子設備保養、園藝保養、現場管理、工程諮詢、租金及管理費收取服務。此外，我們在為不同類型樓宇提供多種服務方面擁有豐富經驗，有助於我們提供高質量的服務。

多元化的客戶群。 儘管我們主要自房委會獲得合約，但我們亦與產業中心、購物商場、商業樓宇、豪華地產等私人業主建立業務關係。私人部門的業務有助於我們避免對單一客戶的倚賴，而多元化的客戶群有助於我們輕鬆擴展業務。

規模經濟。 隨著勞工成本不斷上漲，勞動密集型物業管理市場面臨巨大挑戰。憑藉豐富的資源及集約化管理，我們能夠大幅減少成本，較其他小型公司具有成本優勢。