

業 務

概覽

我們是香港公共房屋的領先物業管理服務供應商。根據弗若斯特沙利文報告，(i)按收益計算，我們是二零一七年香港公共房屋的最大物業管理服務供應商，市場份額約為12.6%；及(ii)按收益計算，我們是二零一七年香港住宅物業管理服務市場的第三大物業管理服務供應商，市場份額約為1.5%。我們於香港為公共及私人物業提供物業管理相關服務，包括(i)物業管理服務(包括一般管理、租務管理(僅就公共屋邨而言)、租金及管理費收取服務、護衛、潔淨、小型維修及保養、項目管理服務以及法律及行政支持服務(僅就私人屋苑而言))；(ii)獨立護衛服務；(iii)借調服務；及(iv)其他服務(即獨立潔淨服務及驗窗服務)。於往績記錄期間，我們主要提供物業管理服務及獨立護衛服務。於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們自向客戶提供物業管理服務及獨立護衛服務分別錄得收益約497.7百萬港元、571.9百萬港元、644.6百萬港元及172.8百萬港元，佔我們總收益的約96.4%、93.5%、96.5%及99.4%。於最後實際可行日期，我們(i)為40個公共物業(包括35個房屋屋邨、三個購物中心及兩個工廠)及64個私人物業(包括61個房屋屋邨、一個購物中心、一座工業樓宇及一座商業樓宇)提供物業管理服務；及(ii)為24個公共物業(包括11個房屋屋邨、兩個工廠、七個市區重建局項目場地及四個市區重建局安置區)提供獨立護衛服務。有關物業管理服務及獨立護衛服務的詳情，請參閱本節「服務」一段。

鑒於政府自二零零零年起推出有關私營機構更多參與公共屋邨管理的政策，我們於二零零一年開始經營我們的業務。我們最先於二零零一年獲房委會授出物業管理服務合約，開始為一個擁有4,878個住宅單位的公屋屋邨(大元邨)提供服務。憑藉我們為公共屋邨提供物業管理服務所獲得的經驗，我們於二零零四年將我們的物業管理服務擴展至私人屋苑領域，並最先獲觀塘的一處私人屋苑業主立案法團授出物業管理服務合約。本集團的客戶包括房委會、市區重建局、業主立案法團、業主委員會及私人物業的唯一業主。於往績記錄期間，房委會為我們最大的客戶，分別於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月貢獻總收益的約77.9%、75.9%、76.9%及76.5%。

於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們產生收益分別約516.5百萬港元、611.4百萬港元、668.3百萬港元及173.8百萬港元，並錄得溢利分別約13.7百萬港元、18.3百萬港元、36.5百萬港元及3.1百萬港元。

業 務

下表載列於往績記錄期間按客戶類別及部門劃分的收益明細。

客戶部門及類別	二零一六年 財政年度		二零一七年 財政年度		二零一八年 財政年度		二零一八年 三個月		二零一九年 三個月	
	佔總 千港元	收益 %								
	(未經審核)									
公共部門										
房委會	402,198	77.9	463,793	75.9	513,665	76.9	124,876	76.3	132,851	76.5
市區重建局	2,510	0.5	6,335	1.0	7,860	1.2	2,002	1.2	1,629	0.9
	<u>404,708</u>	<u>78.4</u>	<u>470,128</u>	<u>76.9</u>	<u>521,525</u>	<u>78.1</u>	<u>126,878</u>	<u>77.5</u>	<u>134,480</u>	<u>77.4</u>
私人部門										
業主立案法團	106,071	20.5	135,693	22.2	143,910	21.5	35,879	21.9	38,636	22.2
業主委員會	—	—	—	—	307	—*	—	—	230	0.1
唯一業主	5,699	1.1	5,593	0.9	2,533	0.4	920	0.6	418	0.3
	<u>111,770</u>	<u>21.6</u>	<u>141,286</u>	<u>23.1</u>	<u>146,750</u>	<u>21.9</u>	<u>36,799</u>	<u>22.5</u>	<u>39,284</u>	<u>22.6</u>
總計	<u>516,478</u>	<u>100.0</u>	<u>611,414</u>	<u>100.0</u>	<u>668,275</u>	<u>100.0</u>	<u>163,677</u>	<u>100.0</u>	<u>173,764</u>	<u>100.0</u>

*附註：指低於0.1%的百分比。

本集團提供物業管理服務、獨立護衛服務、借調服務及其他服務(即獨立潔淨服務及驗窗服務)。下表載列於往績記錄期間按所提供服務劃分的本集團收益明細：

服務類別	二零一六年 財政年度		二零一七年 財政年度		二零一八年 財政年度		二零一八年 三個月		二零一九年 三個月	
	佔總 千港元	收益 %								
	(未經審核)									
物業管理服務	396,516	76.8	454,955	74.4	518,992	77.7	123,647	75.5	139,655	80.4
獨立護衛服務	101,209	19.6	116,985	19.1	125,563	18.8	31,119	19.0	33,096	19.0
借調服務	15,946	3.1	32,084	5.3	21,997	3.3	8,344	5.1	—	—
其他服務 (附註)	2,807	0.5	7,390	1.2	1,723	0.2	567	0.4	1,013	0.6
總計	<u>516,478</u>	<u>100.0</u>	<u>611,414</u>	<u>100.0</u>	<u>668,275</u>	<u>100.0</u>	<u>163,677</u>	<u>100.0</u>	<u>173,764</u>	<u>100.0</u>

附註：其他服務包括獨立潔淨服務及驗窗服務。

業 務

房委會採取對各物業管理服務公司、護衛服務承辦商及潔淨服務承辦商設置工作量上限限制的政策。我們的主要營運附屬公司創毅物業為一間第二組公司物業管理服務公司、一名第一級A組護衛服務承辦商及一名第二級A組潔淨服務承辦商，其工作量受限於工作量上限限制。倘物業管理服務公司的工作量超出工作量上限限制，則其沒有資格就來自房委會的額外物業服務合約投標。於最後實際可行日期，我們已承接79,804個實際單位，相當於89,250個實際單位的上限（即物業管理服務公司的工作量上限限制85,000個實際單位加5%寬限）的約89.4%。倘護衛服務承辦商或潔淨服務承辦商的工作量超出相關級別服務承辦商的工作量上限限制，則其沒有資格就來自房委會的額外管理服務合約投標。創毅物業為第一級A組護衛服務承辦商。於最後實際可行日期，我們已承接60,321個實際單位，相當於70,000個實際單位的上限（即第一級A組護衛服務承辦商的工作量上限限制）的約86.2%。由於我們於二零一八年三月新近方獲列入第二級A組潔淨服務承辦商，於最後實際可行日期，我們尚未向房委會提供獨立潔淨服務，但我們已獲房委會授出一份獨立潔淨服務合約，將於二零一九年一月一日開始。於最後實際可行日期，我們已承接6,644個實際單位，相當於23,000個實際單位的上限（即第二級A組潔淨服務承辦商的工作量上限限制）的約28.9%。我們的業務增長可能受有關工作量上限限制所限制。有關所涉及的風險，請參閱本文件「風險因素—有關本集團業務的風險—由於本集團幾乎達到有關工作量上限限制的上限，我們的未來增長可能受限於工作量上限限制」一段。

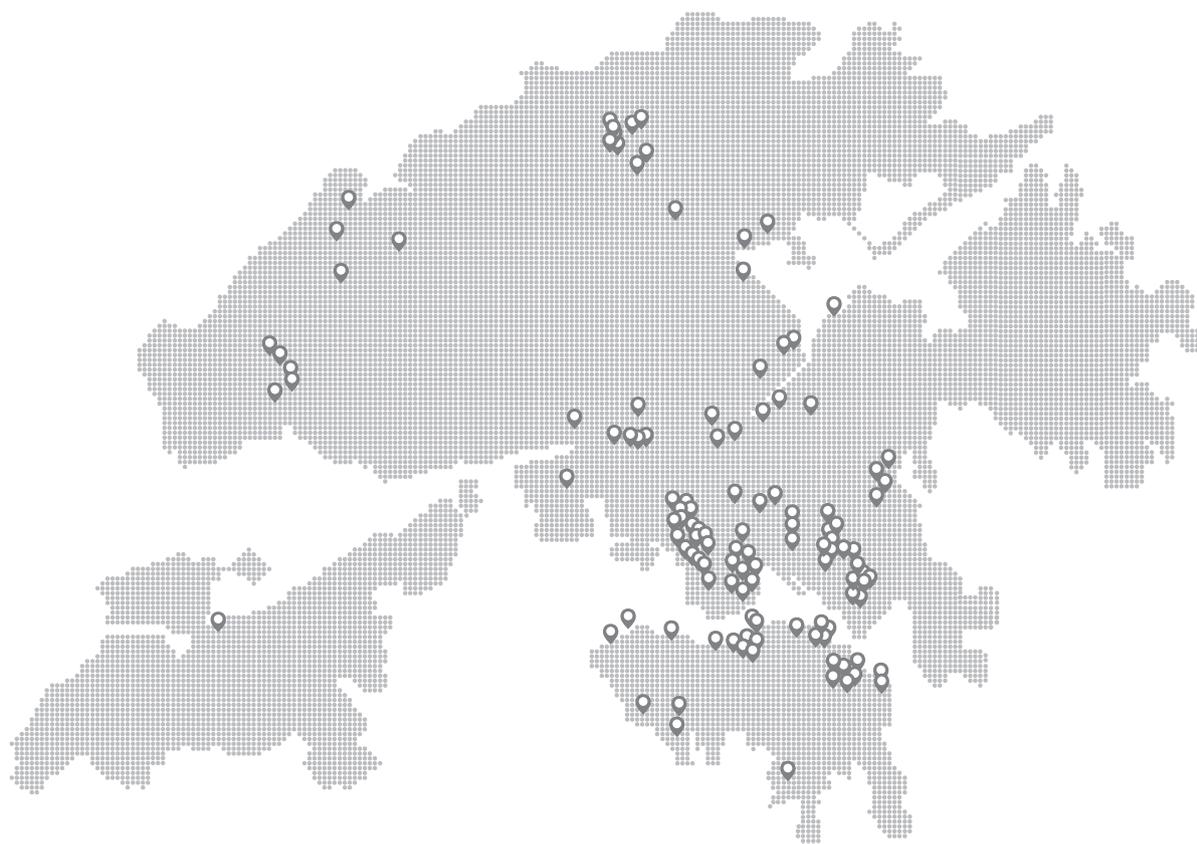
於最後實際可行日期，我們有約4,100名僱員，包括74名專業員工。我們的內部專業團隊包括房屋經理、測量師、工程師及建築師。彼等在物業管理方面的豐富專業知識以及深厚的知識及經驗成就了我們提供的優質服務。於二零一五年至二零一七年，我們於房委會的物業管理服務公司表現評核系統中就涵蓋一般管理服務、租務管理服務、租金及管理費收取服務、護衛服務、潔淨服務、小型維修及保養服務及項目管理服務的物業管理合約的得分於所有物業管理服務公司中獲得最高季度評級。作為對我們服務質量的嘉許，我們亦榮獲多個獎項，包括房委會頒發的「屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳物業服務公司（公共屋邨）：金獎」、「屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳護衛服務承辦商：金獎」及「屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳員工（物業管理）：金獎」及香港物業管理公司協會及香港測量師學會頒發的「優秀物業設施管理大獎2016—卓越獎：租者置其屋計劃及公共屋邨管理（彩園邨）」。

有關詳情，請參閱本節「主要資格及認證—獎項及嘉許」一段。

業 務

我們聘請及管理自家的員工，以提供我們的物業管理服務、護衛服務及潔淨服務。我們亦可向分包商分包我們的若干護衛及潔淨工作。於往績記錄期間，我們委聘若干名護衛服務分包商及潔淨服務分包商進行我們所管理的部分屋邨的護衛服務及潔淨服務。此外，於往績記錄期間，我們將我們的所有驗窗工作分包予獨立第三方。

於最後實際可行日期，我們管理的物業地點在香港地圖的分佈如下：



附註：上述「●」表示我們於最後實際可行日期提供服務的物業地點。

業 務

於往績記錄期間，我們主要提供物業管理服務及獨立護衛服務。於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們自向客戶提供物業管理服務及獨立護衛服務分別錄得收益約497.7百萬港元、571.9百萬港元、644.6百萬港元及172.8百萬港元，佔我們總收益的約96.4%、93.5%、96.5%及99.4%。下表載列本集團於往績記錄期間物業管理服務合約及獨立護衛服務合約的數目：

	二零一六年 財政年度	二零一七年 財政年度	二零一八年 財政年度	二零一八年 三個月	二零一九年 三個月
(1) 公共物業的物業管理服務合約					
年／期初	10	11	12	12	14
增加新合約	1	1	3	2	0
減：已終止／屆滿及並無重新競標／重續的合約數目	0	0	1	0	0
	<u>11</u>	<u>12</u>	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>14</u>
年／期末	<u>11</u>	<u>12</u>	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>14</u>
(2) 私人物業的物業管理服務合約					
年／期初	35	55	63	63	65
增加新合約	23	12	10	3	0
減：已終止／屆滿及並無重新競標／重續的合約數目	3	4	8	3	2
	<u>55</u>	<u>63</u>	<u>65</u>	<u>63</u>	<u>63</u>
年／期末	<u>55</u>	<u>63</u>	<u>65</u>	<u>63</u>	<u>63</u>
(3) 公共物業的獨立護衛服務合約					
年／期初	11	12	12	12	12
增加新合約	1	1	0	0	0
減：已終止／屆滿及並無重新競標／重續的合約數目	0	1	0	0	0
	<u>12</u>	<u>12</u>	<u>12</u>	<u>12</u>	<u>12</u>
年／期末	<u>12</u>	<u>12</u>	<u>12</u>	<u>12</u>	<u>12</u>

業 務

	二零一六年 財政年度	二零一七年 財政年度	二零一八年 財政年度	二零一八年 三個月	二零一九年 三個月
(4) 私人物業的獨立護衛服務合約					
年／期初	3	2	2	2	0
增加新合約	0	0	0	0	0
減：已終止／屆滿及並無重新競標／重續的合約數目	1	0	2	0	0
年／期末	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>0</u>

下表概述於最後實際可行日期我們獲訂約為公共及私人物業提供物業管理服務及獨立護衛服務的合約價值：

合約價值範圍(千港元)	各範圍的 合約數目	相關合約下的 公共物業數目	相關合約下的 私人物業數目
5,000 以下	47	無	48
5,000–10,000	8	13	4
10,001–50,000	25	17	11
50,001–100,000	2	5	1
100,001–150,000	5	15	無
150,001–200,000	2	5	無
200,001–250,000	1	9	無
總計	<u>90</u>	<u>64</u>	<u>64</u>

業 務

競爭優勢

我們相信，我們的成功及未來增長潛力乃源於以下競爭優勢：

我們是香港公共房屋的領先物業管理服務供應商及住宅物業的領先物業管理服務供應商之一

我們是香港公共房屋的領先物業管理服務供應商。根據弗若斯特沙利文報告，按收益計算，我們是二零一七年香港公共房屋的最大物業管理服務供應商，市場份額約為12.6%。於最後實際可行日期，我們為房委會的40處公共物業（包括35個房屋屋邨、三個購物中心及兩個工廠），涉及逾87,000個住宅單位提供物業管理服務。於二零一五年至二零一七年，我們於房委會的物業管理服務公司表現評核系統中就涵蓋一般管理服務、租務管理服務、租金及管理費收取服務、護衛服務、潔淨服務、小型維修及保養服務及項目管理服務的物業管理合約的得分於所有物業管理服務公司中獲得最高季度評級。房委會採用的服務合約評標系統相當重視非財務因素，例如在其物業管理服務公司表現評核系統的季度評級及服務質量，因此，倘我們的非財務因素相比我們的競爭對手更為優勝，房委會可能會以較我們競爭對手出價相對高的競投價將合約授予我們。在此情況下，我們將進而擁有更多財務資源，以維持我們的服務質量及進一步提升我們的競爭力。

作為對我們服務質量的嘉許，我們於多年經營中榮獲多個獎項，包括房委會頒發的「屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳物業服務公司（公共屋邨）：金獎」及「屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳護衛服務承辦商：金獎」及香港物業管理公司協會及香港測量師學會頒發的「優秀物業設施管理大獎2016—卓越獎：租者置其屋計劃及公共屋邨管理（彩園邨）」。有關詳情，請參閱本節「主要資格及認證—獎項及嘉許」一段。

除於香港公共房屋市場領先的地位外，我們亦是香港住宅物業的領先物業管理服務供應商之一。根據弗若斯特沙利文報告，按收益計算，我們是二零一七年香港住宅物業管理服務市場的第三大物業管理服務供應商，市場份額約為1.5%。於最後實際可行日期，我們為64個私人物業（其中包括若干大型私人屋苑）提供物業管理服務。於往績記錄期間，私人部門的物業管理服務合約大部

業 務

分獲本集團成功重續。就我們重續的部分服務合約而言，我們甚至能夠於就批准重續我們的服務合約而舉行的業主立案法團大會上獲得相關私人屋苑所有業主的一致同意。我們的董事相信這表示我們的客戶滿意我們的服務並對我們的服務質量充滿信心。

我們與房委會已建立長期及成熟的業務關係

自我們於二零零一年開始我們的業務起，我們於向房委會提供物業管理服務方面已累積超過17年的經驗。創毅物業的所有創始人成員均為房委會負責管理公共屋邨的前任僱員。因此，彼等熟知房委會的運作。我們認為，我們與房委會的長期穩定業務關係表明了我們作為能夠向房委會提供優質服務的可靠業務夥伴的地位。

良好的往績為物業擁有人(包括房委會)評估新服務合約之競標時考慮的主要因素之一。尤其是，根據房委會採納之服務合約評標系統，往績記錄在總分中佔據重要比重。因此，我們與房委會長期及成熟的業務關係在競標中發揮重要作用，能使我們區別於往績記錄較少及／或經營歷史較短的其他競爭對手。此外，我們已成功自房委會取得有關公共屋邨的三份新的物業管理服務合約、重新競投及成功取得六份物業管理服務合約並已延長所有初始期限於往績記錄期間屆滿的現有物業管理服務合約。於往績記錄期間，我們在競投我們之前管理的公共屋邨服務合約方面的中標率極高。

我們擁有資質良好及經驗豐富並具有良好往績的管理團隊

我們的管理團隊資質良好並在香港物業管理服務行業擁有豐富經驗。本集團由潘建良先生及李兆華先生領導，彼等均於香港物業管理行業擁有超過20年經驗，並為英國特許屋宇經理學會會員或香港房屋經理學會會員。

我們的大多數執行董事(包括潘建良先生及李兆華先生)為房委會負責管理公共屋邨之前任僱員。彼等熟知房委會的運作。因此，我們的管理團隊在為公共屋邨提供物業管理服務方面擁有深厚知識及經驗。此外，我們所有執行董事於香港的物業管理行業擁有超過20年的經驗。有關董事及高級管理層資質及經驗的進一步詳情，載於本文件「董事、高級管理層及員工」一節。

業 務

我們的內部專業團隊具備多元的專業知識，使我們能夠為客戶提供多領域的物業管理解決方案

我們的內部專業團隊具備多元的專業知識，使我們能夠為客戶提供多領域的物業管理解決方案，涵蓋一般管理、租務管理、租金及管理費收取服務、護衛、潔淨、小型維修及保養、項目管理以及法律及行政支持。於最後實際可行日期，我們擁有74名專業員工，彼等擁有例如英國特許房屋經理學會會員、香港房屋經理學會會員、香港測量師學會會員、香港工程師學會會員、土木工程師學會會員、英國特許建造學會會員及香港建築師學會會員等專業資質。我們相信，憑藉多元的物業管理服務專業知識，我們能夠滿足公共或私人部門客戶各種不同類別的需求。

我們的董事相信，憑藉我們的內部專業團隊我們具備優勢地位，能為客戶提供快捷可靠的服務，同時有效控制我們的服務質量。此外，我們的管理團隊的多元專業知識亦能夠在物業管理服務供應商提供的傳統服務外，提供有關大型維修及保養項目的全面的項目管理及監察服務，因此，我們能夠在收取常規的物業管理費之外就提供該等項目管理服務收取更多的管理費。我們相信，有關服務體現了我們為客戶提供有效而多領域的解決方案，使我們從競爭對手中脫穎而出。

業務策略

本集團之業務策略為透過(i)競標額外物業管理服務合約、獨立護衛服務合約及獨立潔淨服務合約；(ii)擴大我們於居屋計劃屋苑、非住宅物業及私人屋苑的服務；(iii)升級電腦系統及會計系統；及(iv)透過於香港收購物業管理公司擴展業務，從而提升我們物業管理業務的增長及增加我們的市場份額。為達成我們的目標，我們擬實施以下的主要業務策略：

競標額外物業管理服務合約、獨立護衛服務合約及獨立潔淨服務合約

本集團擬競標額外物業管理服務合約、獨立護衛服務合約及獨立潔淨服務合約。

房委會採納對各物業管理服務公司、護衛服務承辦商及潔淨服務承辦商設置工作量上限限制的政策。我們的主要營運附屬公司創毅物業為一間第二組公

業 務

司物業管理服務公司、一名第一級A組護衛服務承辦商及一名第二級A組潔淨服務承辦商，其工作量受限於工作量上限限制。倘物業管理服務公司的工作量超過工作量上限限制，則其沒有資格就來自房委會的額外物業管理服務合約投標。作為第二組公司物業管理服務公司，創毅物業可承接管理的實際單位最高為物業管理服務公司工作量上限限制之85,000個實際單位加5%之寬限。換言之我們可承接的實際單位最高總數為89,250個實際單位。於最後實際可行日期，我們已承接79,804個實際單位，相當於89,250個實際單位的上限的89.4%。因此，我們可進一步投標及承接額外最多9,446個實際單位。

由於我們除物業管理服務外亦提供獨立護衛服務及獨立潔淨服務，我們擬自房委會競標獨立潔淨服務合約及獨立潔淨服務合約，乃因我們仍可以房委會名單內的第一級A組護衛服務承辦商及第二級A組潔淨服務承辦商身份承接更多單位，工作量上限限制分別為70,000個單位及23,000個單位。於最後實際可行日期，我們為60,321個實際單位提供獨立護衛服務，儘管由於我們新近方獲列入房委會名單的第二級A組潔淨服務承辦商而尚未向房委會提供任何獨立潔淨服務，但我們已獲房委會授出一份6,644個實際單位的獨立潔淨服務合約，將於二零一九年一月一日開始。因此，我們仍有能力從房委會承接分別最多為9,679及16,356個實際單位的獨立護衛服務合約及獨立潔淨服務合約。因此，我們承接額外房委會服務合約時將需要額外營運資金。我們計劃分配[編纂][編纂]的約39.8%[編纂](或約[編纂])(基於每股[編纂][編纂]的[編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]的中位數)作為承接預期將於二零一九年一月一日至二零二零年三月三十一日期間生效的12份額外房委會公共房屋屋邨(居屋計劃屋苑除外)服務合約的額外營運資金及估計履約保證抵押。

於最後實際可行日期，儘管我們仍有能力承接最多分別為9,446、9,679及16,356個實際單位的額外物業管理服務合約、獨立護衛服務合約及獨立潔淨服務合約，但我們的董事認為，(i)由於潛在服務合約內將予承接的單位數目可能未必與我們的剩餘實際單位完全契合，故本集團可能無法悉數動用工作量上限限制(包括物業管理服務公司工作量上限限制的5%寬限)項下的剩餘實際單位；及(ii)由於我們在競標時將更有選擇性及僅以能夠產生更為可觀利潤率的定價條款提交投標，故工作量上限限制項下有限的剩餘服務能力可能影響我們的競標策略。

業 務

擴大我們於居屋計劃屋苑、非住宅物業及私人屋苑的服務

本集團計劃進一步擴大我們的客戶基礎，投入更多資源管理居屋計劃屋苑、非住宅物業及私人屋苑。於最後實際可行日期，我們向居屋計劃屋苑、公共及私人非住宅物業及私人屋苑提供物業管理服務且我們一直獲邀參與該等屋邨及物業的投標。

工作量上限限制不適用於涉及居屋計劃屋苑、非住宅物業及私人屋苑的物業管理合約，這意味著我們在承接該等物業的物業管理服務合約方面將有更大自由度。此外，根據弗若斯特沙利文報告，(i)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約420億港元，複合年增長率為6.6%，且預期將於二零二二年進一步增至約551億港元，即二零一七年至二零二二年的複合年增長率為5.6%；及(ii)於二零一七年，私人住宅物業管理服務市場佔香港整體住宅物業管理服務市場約85.7%，及私人住宅物業管理服務的增長率快於公共房屋物業管理服務。憑藉我們的業務專業知識及我們於業內的經驗，我們相信我們可進一步拓展我們於居屋計劃屋苑、非住宅物業及私人屋苑的服務。

我們計劃分配[編纂][編纂]約[編纂](或約[編纂])(基於[編纂]每股[編纂][編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]的中位數)用於承接預期將於二零一九年一月一日至二零二零年三月三十一日期間生效的三份額外房委會居屋計劃屋苑及非住宅物業的物業管理服務合約。

我們計劃分配[編纂][編纂]約[編纂](或約[編纂])(基於[編纂]每股[編纂][編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]的中位數)承接預期將於二零一九年一月一日至二零二零年三月三十一日期間生效的14份額外私人屋苑物業管理服務合約。

升級電腦系統及會計系統

我們的董事相信我們的電腦系統及會計系統對我們的業務營運至關重要。為提高整體效率，我們計劃於二零一九年一月一日至二零二零年三月三十一日期間搬遷伺服器並升級網絡設備、內部資訊技術系統、企業資源規劃系統並重

業 務

寫公司網站。我們計劃分配[編纂][編纂]約[編纂](或約[編纂])(基於[編纂]每股[編纂][編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]的中位數)升級我們的電腦系統及會計系統。

透過於香港收購物業管理公司擴展業務

除有機發展外，我們亦計劃透過於香港收購私人部門提供物業管理服務的物業管理公司擴展業務。根據弗若斯特沙利文報告，於二零一七年，香港物業管理服務市場有超過500家市場參與者，而僅有約30家物業管理公司主要提供公共部門服務，其餘參與者主要向私人部門物業提供管理服務。董事認為收購物業管理公司就拓展私人部門業務而言是一種有效的方式。

我們未來將擇機進行收購，並根據我們的行業經驗及以下選擇標準選擇潛在收購目標：

- **管理團隊**：我們計劃繼續尋找擁有具備相關經驗的成熟管理團隊的潛在收購目標。
- **業務重心**：我們將業務重心是向私人住宅及非住宅物業提供物業管理服務且具備良好聲譽的物業管理公司視作目標。
- **目標規模及業務規模**：我們主要尋找具備未來增長潛力的中小型物業管理公司。董事認為與較大型公司相比，與中小型公司訂立較優惠的收購條款更為容易。
- **財務狀況及盈利能力**：我們考慮潛在目標的財務狀況及盈利能力並調查之前三年的財務業績是否處於上升趨勢。

於最後實際可行日期，我們尚未確定任何具體收購目標。

我們計劃分配[編纂][編纂]約[編纂](或約[編纂])(基於[編纂]每股[編纂][編纂]，即指示性[編纂]範圍每股[編纂][編纂]至[編纂]的中位數)用於於香港收購物業管理公司。

業 務

業務及營運

我們是香港領先的公共房屋物業管理服務提供商。根據弗若斯特沙利文報告，(i)按收益計算，我們是二零一七年香港公共房屋最大的物業管理服務提供商，市場份額約為12.6%；及(ii)按收益計算，我們是二零一七年香港住宅物業管理服務市場第三大物業管理服務提供商，市場份額約為1.5%。於往績記錄期間，房委會為我們的最大客戶，分別約佔我們二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月收益總額的77.9%、75.9%、76.9%及76.5%。我們於香港為公共及私人物業提供物業管理相關服務，包括(i)物業管理服務(包括一般管理、租務管理(僅就公共屋邨而言)、租金及管理費收取服務、護衛、潔淨、小型維修及保養服務、項目管理服務以及法律及行政支持服務(僅就私人屋苑而言))，(ii)獨立護衛服務；(iii)借調服務；及(iv)其他服務(即獨立潔淨服務及驗窗服務)。於往績記錄期間，我們主要提供物業管理服務及獨立護衛服務。於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們自向客戶提供物業管理服務及獨立護衛服務分別錄得收益約497.7百萬港元、571.9百萬港元、644.6百萬港元及172.8百萬港元，分別佔我們總收益的96.4%、93.5%、96.5%及99.4%。於最後實際可行日期，我們(i)為40個公共物業(包括35個房屋屋邨、三個購物中心及兩個工廠)及64個私人物業(包括61個房屋屋邨、一個購物中心、一座工業樓宇及一座商業樓宇)提供物業管理服務；及(ii)為24個公共物業(包括11個房屋屋邨、兩個工廠、七個市區重建局項目場地及四個市區重建局安置區)提供獨立護衛服務。我們將市區重建局項目場地及安置區分類為公共物業乃因我們就向相關項目場地及安置區提供獨立護衛服務而與市區重建局(為法定機構)訂立協議。

我們聘請及管理自家的勞工資源，以提供我們的物業管理服務、獨立護衛服務及獨立潔淨服務。我們亦向分包商分包我們的若干服務及潔淨工程。於往績記錄期間，我們委聘若干名護衛服務分包商及潔淨服務分包商進行我們所管理的部分屋邨的護衛服務及潔淨服務。此外，於往績記錄期間，我們將我們的所有驗窗工作分包予獨立第三方。我們亦聘請一支合資格工程師及註冊技工團隊，為客戶提供基本維修及保養服務。就大型保養及維修工程而言，我們擔任項目經理邀請外部承辦商或顧問投標，並代表客戶監督外部承辦商或顧問的工作。

業 務

我們管理的公共物業

於最後實際可行日期，我們為40個公共物業（包括35個房屋屋邨（含87,621個住宅單位）、三個購物中心及兩個工廠）提供物業管理服務。我們亦為24個公共物業（包括11個房屋屋邨、兩個工廠、七個市區重建局項目場地及四個市區重建局安置區）提供獨立護衛服務。由於我們最近才獲列入房委會名單內的第二級A組潔淨服務承辦商，截至最後實際可行日期，我們概無為任何公共屋邨提供獨立潔淨服務。我們向公共屋邨提供物業管理服務時，亦管理屋邨內的附屬非住宅單位、商業單位、購物中心及社區中心及車位（其零售設施及停車場已由房委會售予領展房地產基金的已分拆出售屋邨除外）。

香港公共房屋主要由房委會及香港房屋協會興建。房委會亦推出多個資助置業計劃（例如居屋計劃及租置計劃），讓公屋租戶購買自己的住所。

於二零一六年三月三十一日、二零一七年三月三十一日、二零一八年三月三十一日及二零一八年六月三十日，我們分別獲訂約為26個、32個、34個及35個公共房屋屋邨的71,531個、80,389個、88,207個及88,207個住宅單位提供物業管理服務。我們於業績記錄期間管理的住宅單位數目有所增加，乃由於我們成功自房委會獲得三份新的物業管理服務合約，重新競標並成功獲得六份物業管理服務合約並延長所有初始期限於往績記錄期間內屆滿的現有物業管理服務合約。

業 務

下表載列於最後實際可行日期本集團獲訂約就公共房屋屋邨向房委會提供物業管理服務的資料：

序號	屋邨／物業名稱	屋邨／物業類型	獲授合約日期	合約服務開始日期	合約屆滿日期	可延展期限屆滿日期 (已獲授)	按屋邨劃分的合約價值 千港元 (附註1)	於最後實際可行日期 屋邨實際單位數量(就計算 工作上限制而言)(附註2)	於最後實際可行日期 屋邨單位數量
1	彩園邨	公屋	二零一四年十月三十日	二零一五年一月一日	二零一七年十二月三十一日	二零一九年十二月三十一日	73,088	5,079	5,079
2	天平邨	租置計劃公屋		二零一五年一月一日	二零一七年十二月三十一日		5,878	281	1,125
3	太平邨	租置計劃公屋		二零一五年一月一日	二零一七年十二月三十一日		1,282	74	295
4	彩浦苑 (附註3)	居屋計劃	二零一五年一月二十三日至二零一八年三月二日	二零一八年四月一日	二零一九年十二月三十一日	二零一九年十二月三十一日	668	不適用	不適用
5	安盛苑 (附註3)	居屋計劃		二零一八年四月一日	二零一九年十二月三十一日	二零一九年十二月三十一日	354	不適用	不適用
6	小西灣邨	公屋					88,211	6,103	6,103
7	佳翠苑 (附註4)	居屋計劃					不適用	不適用	不適用
8	馬坑邨	公屋					40,312	916	916
9	西環邨	公屋					15,355	636	636
10	華貴邨華愛樓	租置計劃公屋					6,582	450	450
11	利東邨	租置計劃公屋	二零一五年二月十二日	二零一五年四月一日	二零一八年三月三十一日	二零二零年三月三十一日	11,667	616	2,463
12	華貴邨	租置計劃公屋					9,127	168	671
13	翠濠邨	租置計劃公屋					3,140	145	581
14	峰華邨	租置計劃公屋					2,974	99	394
15	海富苑海欣閣	租置計劃公屋					6,339	466	1,862
16	海富苑海泰閣	租置計劃公屋					758	758	758
17	海富苑海泰閣	租置計劃公屋					18,450	200	200
18	石籬(二)邨	公屋					131,408	10,317	10,317
19	富東邨	公屋	二零一五年十月二十六日	二零一六年一月一日	二零一八年十二月三十一日	尚未獲授(附註5)	32,213	1,664	1,664
20	秀茂坪邨	公屋	二零一六年四月二十九日	二零一六年七月一日	二零一九年六月三十日	尚未獲授	171,172	12,574	12,574
21	青俊苑	居屋計劃	二零一六年七月二十一日	二零一七年五月三十一日	二零一九年九月三十日	不適用	11,157	不適用	465
22	環翠邨逸翠樓	公屋					10,652	184	184
23	翠樂邨	公屋	二零一六年十月二十八日	二零一七年一月一日	二零一九年十二月三十一日	尚未獲授	11,527	320	320
24	康樂邨	公屋					15,144	475	475
25	鳳華(一)邨	公屋					46,131	2,272	2,272
26	連翠邨	公屋					12,218	288	288
27	華夏邨	公屋					11,777	187	187
28	顯徑邨	租置計劃公屋					3,552	150	601
29	顯徑邨	公屋	二零一六年十一月二十一日至二零一七年一月一日	二零一七年一月一日	二零一九年十二月三十一日	尚未獲授	14,611	799	799
30	美田邨	居屋計劃					89,620	6,713	6,713
31	錦泰苑 (附註6)	公屋	二零一七年八月三十日	二零一七年十月一日	二零二零年九月三十日	尚未獲授	1,280	不適用	不適用
32	梨木樹邨	公屋	二零一八年一月二十九日	二零一八年四月一日	二零二零年三月三十一日	尚未獲授	119,762	7,353	7,353
33	祥龍園邨	公屋					24,131	1,358	1,358
34	清河邨	公屋					90,247	7,162	7,162

業 務

序號	屋邨／物業名稱	屋邨／物業類型	獲授合約日期	合約服務開始日期	合約屆滿日期	可延長期限屆滿日期 (已獲授)	按屋邨劃分的合約價值千港元 (附註1)	於最後實際可行日期屋邨實際單位數量(就計算工作上限制制而言)(附註2)	於最後實際可行日期屋邨單位數量
35	寶達邨	公屋 公屋 公屋 租置計劃公屋 租置計劃公屋	二零一八年 四月二十六日	二零一八年 七月一日	二零二一年 六月三十日	尚未獲授	107,461	7,434	7,434
36	油塘邨						43,192	3,596	3,596
37	德田邨德欣樓						12,592	294	294
38	德田邨德康樓						9,326	219	219
39	德田邨					362	1,447		
40	興田邨					2,328	92	366	
於最後實際可行日期就計算工作上限制制而言的實際單位總數							79,804		87,621
於最後實際可行日期的單位總數									

附註：

1. 這指所獲得各份服務合約的初始合約價值，且並無計及各份服務合約項下的可延長期限及其後的服務費用的調整機制。
2. 實際單位數目按公屋單位總數加租置計劃公屋屋邨及可租可買計劃公屋屋邨未售單位總數的25%計算。此外，如上文所述，工作上限制將不適用於涉及居屋計劃屋苑的合約。
3. 根據彩園邨、天平邨及太平邨合約項下的兩份變更訂單，我們為彩浦苑及安盛苑的非住宅單位提供服務。因此，無法計入該等屋邨單位及彩浦苑及安盛苑實際單位的數目。
4. 根據佳翠苑的合約，我們僅須為非住用單位(包括空位及幼兒園)提供服務。因此，無法計入該等屋邨單位及佳翠苑實際單位的數目。
5. 房委會已邀請我們申請將石籬(二)邨的合約延長兩年，期限由二零一九年一月一日至二零二零年十二月三十一日。我們已申請合約延期，於最後實際可行日期，我們的申請尚待結果。
6. 根據錦泰苑的合約，我們僅須為非住用單位(包括屋邨公共區域、公共交通總站及空位)提供服務。因此，無法計入該等屋邨單位及錦泰苑實際單位的數目。

備註： 同一框架內的屋邨／物業乃於提供物業管理服務的同合約項下。

業 務

下表載列於最後實際可行日期本集團獲訂約就購物中心及工廠大廈向房委會提供物業管理服務的資料。誠如上文所述，工作量大上限制不適用於有關非住宅物業的合約。

序號	物業名稱 (附註1)	物業類型	獲授合約日期	合約服務開始日期	合約屆滿日期	可延長期限屆滿日期 (已獲授)	按物業劃分的合約價值 (附註2)
1.	洪福商場	購物中心	二零一五年四月二十七日	二零一五年七月三日	二零一七年七月二日	二零一九年七月二日	9,997
2.	開泰工廠大廈	} 工廠大廈	二零一六年十月十八日	二零一七年一月一日	二零一八年十二月三十一日	尚未獲授 (附註3)	23,568
3.	穗輝工廠大廈						
4.	愉田苑商場	購物中心	二零一六年十一月二十一日	二零一七年一月一日	二零一九年十二月三十一日	尚未獲授	2,886
5.	安泰商場	購物中心	二零一七年二月二十八日	二零一七年六月十二日	二零一九年六月十一日	尚未獲授	10,633

附註：

1. 本表列載物業管理服務合約指定購物中心或工廠大廈的名稱，並不包括我們管理公共屋邨附帶的購物中心。我們並無向愉田苑提供物業管理服務，及愉田苑商場的物業管理協議為美田邨、顯耀邨、顯徑邨及錦泰苑物業管理合約的一部分。
2. 這指所獲得各份服務合約的初始合約價值，且並無計及各份服務合約項下的可延長期限及其後的服務費用的調整機制。
3. 就將開泰工廠大廈及穗輝工廠大廈的合約由二零一九年一月一日延長兩年至二零二零年十二月三十一日，我們已提交合約延期提案，於最後實際可行日期正等待房委會答復。

備註： 同一框架內的物業乃於提供物業管理服務的同合約項下。

業 務

下表載列於最後實際可行日期本集團獲訂約就公共物業向房委會提供獨立護衛服務的資料：

序號	屋邨／物業名稱	屋邨／物業類型	獲授合約日期	合約服務開始日期	合約屆滿日期	可延展期限屆滿日期(已獲授)	可進一步延長期限屆滿日期(已獲授)	合約價值千港元 (附註1)	於最後實際可行日期應收單位數 量 (附註2)
1	大窩口邨	公屋	二零一三年八月七日	二零一三年十月一日	二零一五年九月三十日	二零一七年九月三十日	二零一九年九月三十日	24,993	7,860
2	沙角邨	公屋	二零一四年一月二十七日	二零一四年三月一日	二零一六年二月二十九日	二零一八年二月二十八日	二零二零年二月二十九日	22,089	6,376
3	新翠邨	公屋	二零一四年一月二十七日	二零一四年三月一日	二零一六年二月二十九日	二零一八年二月二十八日	二零二零年二月二十九日	21,209	6,645
4	愛民邨	公屋	二零一四年二月四日	二零一四年四月一日	二零一六年三月三十一日	二零一八年三月三十一日	二零二零年三月三十一日	16,583	6,295
5	順天邨	公屋	二零一四年二月十日	二零一四年四月一日	二零一六年三月三十一日	二零一八年三月三十一日	二零二零年三月三十一日	18,972	7,028
6	高怡邨	公屋	二零一四年二月二十一日	二零一四年四月一日	二零一六年三月三十一日	二零一八年三月三十一日	二零二零年三月三十一日	8,817	1,233
7	就業邨	公屋	二零一四年二月二十一日	二零一四年四月一日	二零一六年三月三十一日	二零一八年三月三十一日	二零二零年三月三十一日	13,138	4,300
8	坪石邨	公屋	二零一四年二月二十一日	二零一四年四月一日	二零一六年三月三十一日	二零一八年三月三十一日	二零二零年三月三十一日	11,790	4,579
9	天瑞邨一期	公屋	二零一四年六月二十六日	二零一四年八月一日	二零一六年七月三十一日	二零一八年七月三十一日	二零二零年七月三十一日	25,167	4,615
10	天瑞邨二期	公屋	二零一四年六月二十六日	二零一四年八月一日	二零一六年七月三十一日	二零一八年七月三十一日	二零二零年七月三十一日	3,170	1,020
11	宏昌工廠大廈	工廠大廈	二零一四年八月八日	二零一四年十月一日	二零一六年九月三十日	二零一八年九月三十日	二零二零年九月三十日	13,326	1,440
12	業安工廠大廈	工廠大廈	二零一六年六月十四日	二零一六年八月一日	二零一八年七月三十一日	二零二零年七月三十一日	尚未獲授	24,035	5,760
13	天恆邨	公屋							
於最後實際可行日期的單位總數									60,321

附註：

- 1 此處指有關服務合約獲授時的初始合約價值且其並無計及有關服務合約的可延長期限及其後有關服務費的調整機制。
- 2 屋邨單位數量與就計算工作上限限制而言的實際單位數量相同。

備註：同一框架內的屋邨／物業乃於提供獨立護衛服務的同一年合約項下。

業 務

我們管理的私人物業

於最後實際可行日期，我們為64個私人物業(包括61個房屋屋邨、一個購物中心、一座工業樓宇及一座商業樓宇)提供物業管理服務。

下表載列於最後實際可行日期按相關合約到期時間分類之本集團獲訂約提供物業管理服務的私人物業數目的分析：

到期年限	本集團獲訂約 提供服務的 私人物業數目
一年或以下或並無特定到期日期	31
一至兩年(包括兩年)	20
兩至三年(包括三年)	13
總計	64

服務

我們的服務範圍詳情根據本集團與各客戶之間訂立的合約而不同。根據合約規定的服務類型，我們向客戶提供的服務詳情載述如下：

物業管理服務

我們的物業管理服務涉及一般管理、租務管理(僅就公共屋邨而言)、租金及管理費收取服務、護衛、潔淨、小型維修及保養、項目管理服務以及法律及行政支持服務(僅就私人屋苑而言)。

一般管理服務

我們的物業管理團隊負責監督我們在管的屋邨內的設施日常管理。我們的物業及維修主任定期利用項目清單(包括照明系統、供水系統、排水管道、火警系統、消防系統、通風系統及電梯)檢查屋邨內的設施，以確保樓宇建築設施的妥善運作。彼等也負責監督屋邨的清潔、廢物收集及處理安排。

業 務

本集團的維修部門或相關物業的現場維修團隊負責安排或直接進行緊急維修工作。我們的員工會進行定期檢查，所有發現的缺陷將上報我們的維修團隊以下令整改。我們物業管理團隊執行的其中一項主要工作是，處理對住戶及佔用人的生活及財產安全構成威脅的緊急情況。緊急情況的類別包括颱風及水災等極端天氣狀況、火災、於屋邨進行的犯罪活動及公用事業服務中斷。我們（作為物業經理）可採取以下措施解決問題：(i)檢查及糾正任何微細缺陷及／或作出匯報，以便指定承辦商作進一步跟進及修維工程；(ii)執行客戶服務，包括通知及提供相關支援；(iii)如遇緊急情況或意外，疏散住戶或佔用人並通知警方、消防處或其他部門或公用事業公司；(iv)安排技工或相關承辦商修復缺陷或恢復短暫服務供應；(v)用圍欄隔開受影響的地方及豎立警示牌；及(vi)維持秩序及控制人群。我們需要就重大意外向客戶提交報告連同採取跟進行動的報告。

我們的物業管理團隊會監察於屋邨所在區域進行的任何改造及維修項目。我們設有投訴及查詢設施，負責處理住戶有關我們服務及彼等生活環境（包括屋邨的清潔及鄰里糾紛等）的投訴及查詢，並會保存已收投訴的登記和記錄及採取跟進行動。我們亦提供及維持24小時運作並設有保安護衛當值的中央控制室，讓租戶及佔用人向我們查詢、作出投訴或匯報任何緊急情況。所有住戶投訴通常由物業經理處理並在適當情況下向分區經理報告。

租務管理（僅針對公共屋邨）

我們向房委會提供以下租務管理服務以管理公屋屋邨的租戶：

- 就新租戶而言，編製租約、清理單位及代表房委會將單位的空置管有權移交新租戶；
- 協助房委會執行租約的條款及條件，包括偵查單位空置、分租、未獲授權佔用、未獲授權飼養寵物、未獲授權改建物業或物業用戶變動，並就此採取執行政序；
- 協助房委會執行扣分制。倘我們發現任何住戶違反租約或作出扣分制項下的不良行為，我們將向房委會舉報及建議適當的執行政序。如屬

業 務

嚴重或多次違反租約或作出扣分制項下的不良行為，我們將為房委會向違規租戶發出通知，於收取房委會的確認後，協助房委會驅逐違規租戶；及

- 透過審查有關增加或刪除獲准佔用單位的家庭成員的申請，根據租戶家庭入息評估租戶繼續佔用其單位的資格，評估其是否符合資格佔用單位面積、評估租戶是否有權根據相關房委會優惠政策享有任何租金折扣，以及宣傳及解釋對租戶及佔用人造成影響的相關房委會政策，協助房委會管理租務事宜。

租金及管理費收取服務

一般而言，本集團向客戶提供的租金及管理費收取服務包括(i)為公共屋邨收取租金、差餉或其他費用；(ii)為私人屋苑收取管理費用；(iii)支付屋邨開銷及開支；(iv)記錄及維護客戶賬戶；及(v)編製年度預算。

本集團負責代表房委會收取公共屋邨租戶或特許合約持有人的所有租金、差餉或其他應付費用，以及代表我們私人部門的客戶收取業主應付的物業管理費用。有關現金處理的內部控制措施的詳情，請參閱本節「內部控制—有關現金處理的內部控制措施」一段。除代表客戶收取租金、差餉、其他費用或管理費用外，我們亦協助客戶對拖欠租金、差餉、其他費用或管理費用採取跟進行動。倘有任何款項於到期日後尚未支付，我們可提醒欠款租戶、持牌人或業主支付未償還款項。倘欠繳情況持續，我們會向客戶建議適當的進一步行動。我們的會計文員負責會計及財務服務並記錄及保存客戶賬目。此外，我們會為房委會編製每日收入報告以記錄當日收取及已存入銀行的款項、收支報告及月租調整表以概述租金等收款狀況。此外，我們也透過制定屋邨的年度預算及下一個財政年度的估計經營開支，負責公共屋邨及私人屋苑的財務及預算控制事宜。

就分拆出售的零售及停車場設施(已簽立公屋公契，其屋邨公共地方由房委會及領展房地產基金共同擁有)而言，房委會將會擔任公契經理，負責管理屋邨公共地方，並就屋邨公共地方編製獨立財務賬目。房委會及領展房地產基

業 務

金共同為該等屋邨公共地方的管理費提供資金，有關資金將由彼等存入我們以彼等受託人身份開立及營運的獨立銀行賬戶。我們開立及營運的有關獨立銀行賬戶僅用作收取管理費及就屋邨公共地方的開支及日常營運作出付款，而我們僅以信託形式持有該等獨立銀行賬戶內的有關資金，惟房委會與我們並無訂立任何信託契據。所有該等信託賬戶均以相關屋邨的名義開立，如「創毅物業服務顧問有限公司或其簡稱為「屋邨名稱」的受託人」。於二零一六年三月三十一日、二零一七年三月三十一日、二零一八年三月三十一日及二零一八年六月三十日，本集團代表房委會於多個受託人銀行賬戶分別持有合共約17.7百萬港元、22.3百萬港元、28.5百萬港元及30.1百萬港元。

此外，於最後實際可行日期，居屋計劃屋苑（尚未成立業主立案法團）的管理費乃存入我們作為業主受託人開立及營運的銀行戶口，以支付屋邨開銷及開支。居屋計劃屋苑各單位的業主亦須向特別基金繳納相等於約兩個月管理費的款項，該等款項將存入我們以信託形式為全體業主持有的獨立銀行賬戶。此特別基金通常用於撥付資本性質開支或預期不會每年產生的開支，包括公共區域及設施的改造、改善及維修開支。該等信託賬戶以屋邨的名義開立，如「創毅物業服務顧問有限公司—「屋邨名稱」」。本集團於二零一八年財政年度方開始提供居屋計劃屋苑的物業管理服務。於二零一八年三月三十一日及二零一八年六月三十日，本集團於受託人銀行賬戶持有合共約1.3百萬港元及1.6百萬港元。

對於私人部門的客戶而言，部分客戶要求我們將我們收取的管理費存入我們作為其受託人開立及營運的銀行賬戶，以支付屋邨開銷及開支。部分客戶擁有自身收取管理費的銀行賬戶，然而，彼等開支付款乃由本集團處理。該等客戶允許本集團代彼等以信託方式持有獨立銀行賬戶內的部分資金。我們開立及營運的有關獨立銀行賬戶僅用作支付客戶屋邨的開銷及開支。該等客戶將預先商定的現金存入信託賬戶，作為本集團支付開支的營運基金。客戶將不時在信託賬戶中補足資金。另一方面，收取的管理費直接存入客戶自身的銀行賬戶。所有該等信託賬戶均以相關屋邨的名義開立，如「創毅物業服務顧問有限公司或其簡稱—「屋邨名稱」」。於二零一六年三月三十一日、二零一七年三月三十一日、二零一八年三月三十一日及二零一八年六月三十日，本集團代表該等客

業 務

戶於多個受託人銀行賬戶分別持有合共約20.4百萬港元、39.2百萬港元、29.7百萬港元及34.3百萬港元。有關我們處理該等委託賬戶的內部控制措施的詳情，請參閱本節「內部控制」一段。

護衛服務

我們的主要營運附屬公司創毅物業自二零零四年九月起一直為保安及護衛業管理委員會根據保安及護衛服務條例發出的保安公司牌照的持有人。本集團提供護衛服務以確保物業安全以及居民及物業用戶的安全得到保障。一般而言，我們的日常保安管理服務包括巡邏公共區域、屋頂及公共設施、看守大堂入口、門禁管控、記錄來訪人員及阻止闖入者、維持屋邨內的太平及秩序、阻止蓄意破壞、監察所有樓宇服務系統(包括升降機、水電及消防設備)運作、監察警報系統、小販、阻塞及未獲授權停車以及在非吸煙區禁止吸煙。我們的保安護衛亦會調查及跟進記錄住戶的投訴，並匯報住戶之間的糾紛。

除日常保安職責外，我們亦履行以下職責，其中包括(i)定期與消防處及其他相關政府部門聯繫，以制訂疏散預案；(ii)於需要時處理及履行緊急職責，例如通報警方或消防處及疏散住戶；及(iii)定期檢查，確保閉路電視保安系統、緊急後備電力系統、門鎖系統及消防設備的正常運行。此外，我們於公共屋邨內設立24小時中央保安控制室，以應付緊急情況、住戶或佔用人透過電話或親自作出的查詢或投訴、協調保安護衛之間的通訊及協調保安護衛工作。

於最後實際可行日期，我們擁有一支由約2,940名保安員工組成的團隊，為我們管理的屋邨提供多種護衛服務。該等保安員工擁有保安及護衛業管理委員會發出的相關保安人員許可證。於往績記錄期間，除我們自身的保安員工外，我們亦委聘部分護衛服務分包商履行護衛服務。有關我們分包安排的詳情，請參閱本節「供應商」一段。

潔淨服務

為維持我們管理屋邨內住戶的生活環境乾淨整潔，我們提供不同種類的潔淨服務，該等服務就服務範圍、清潔頻率及所需潔淨人員數量方面各有不同。潔淨服務範圍包括於公共區域、商業及相關配套設施、車位、道路以及屋邨內其他公共區域進行清潔，以保持清潔衛生狀況，包括為住宅單位提供上門垃圾

業 務

收集服務、收集及處理來自商業及相關配套設施、車位、屋邨道路以及屋邨內其他公共區域的廢物、清除在公共區域棄置的物品、對公共區域（如升降機、遊樂場設施、風扇及其他設施）進行清潔並消毒、檢查露天排水系統以及清理堵塞的排水管。

作為我們潔淨服務的附屬部分，我們亦提供以下服務，其中包括(i)於公共區域進行滅蚊、滅鼠及滅蟲工作；(ii)透過提供不同類型的垃圾回收箱、將回收物料與生活垃圾分開、開展有關推廣減廢的計劃或活動及向住宅單位分派可降解的垃圾袋，於屋邨內推廣回收；及(iii)屋邨的整體美化及園藝，包括定期灌溉植被、維持所有已種植區域的整齊清潔、改良或更換以保持景觀植被狀況良好並不時檢查屋邨內的植被及樹木。

於最後實際可行日期，我們擁有一支由約550名清潔員工組成的團隊，為我們管理的屋邨提供多種潔淨服務。於往績記錄期間，除我們自身的清潔員工外，我們亦委聘部分潔淨服務分包商履行潔淨服務。有關我們分包安排的詳情，請參閱本節「供應商」一段。

小型維修及保養服務

我們定期進行小型維修及保養，以確保我們管理的物業保持安全良好的維修狀況。我們的技工進行物業管理服務合約所載的必要小型維修及樓宇服務以及緊急樓宇保養工程，有關工程一般包括清理阻塞的排水系統、調整閘門及門窗的鉸鏈、提供沙包作臨時保護、用圍欄隔開危險場地、斜坡或缺陷設備並豎立警示牌，以及封閉或破門進入需收回單位。

此外，我們的物業管理服務合約開始時，我們會勘察屋邨的狀況（如牆壁、地板、樓梯、管道及排水設施、屋邨道路及人行道）並就缺陷或不合規事宜作出匯報，及檢查樓宇內是否存在任何未授權建築工程及／或樓宇服務工程。而後我們會就樓宇及樓宇設施的維修及保養提出建議，並在事先征得客戶同意的情況下，進行或協調必要的維修及保養工作。本集團保養僱員僅進行基本或簡單的電氣裝配及排水維修及保養工程。其他保養或維修工程（如升降機及消防系統保養）僅由專門承建商進行。本集團將協調及協助客戶聘請有關專門承建商。

業 務

項目管理服務

我們就外部顧問或承辦商進行的大型維修、保養或樓宇工程提供項目管理服務。所涉及的工程類型通常為有關水電供應及消防、空調及機械通風、升降機及自動扶梯以及保安警報系統的維修、改建、加建及改良工程。作為項目經理，我們的工作範疇一般包括：(i)編製設計圖、圖則及工程設計書、預算估計、投標及合約文件；(ii)分析退回的投標及向客戶作出適當的建議；(iii)監察及監督工程的執行；(iv)檢查工程質量及驗證工程完竣；及(v)代表我們的私人客戶就應付承辦商的費用編製及償付賒欠賬。就房委會而言，如樓宇工程完竣後發現有工程缺陷，我們亦會於合約所述的缺陷責任期內採取跟進行動。

我們設有一支由房屋經理、測量師、工程師及建築師組成的內部專業團隊，向客戶提供項目管理服務。於最後實際可行日期，我們有74名持有管理、工程與樓宇服務資格的專業員工，其中兩名為根據建築物條例獲委任的授權人士。

就代表房委會招募承辦商或顧問而言，我們通過依據房委會提供的核准名單進行招標而選擇合適的承辦商或顧問，而房委會將批准相關委聘。房委會直接聘用承辦商或顧問並負責支付相關承辦商或顧問費用。

就代表我們的私人部門客戶招募承辦商或顧問而言，我們通過邀請投標或公開招標方式選擇合適的承辦商或顧問，而客戶將批准委聘。我們的私人部門客戶會直接委聘承辦商或顧問並負責結算承辦商或顧問費用。

法律及行政支援服務(僅就私人屋苑而言)

於最後實際可行日期，本集團擁有58名專業僱員，彼等為英國特許房屋經理學會成員或香港房屋經理學會會員。我們亦以各種方式支援我們客戶的行政工作，包括(i)在建築物公共區域編製及張貼事件及關注問題公共通告；(ii)編製業主立案法團及業主委員會會議議程及會議記錄；及(iii)代表業主立案法團及業主委員會起草通訊。我們亦協助我們的客戶協調及處理索償及訴訟事宜，例如申請向居民收回管理費及於必要時聯絡律師。

業 務

借調服務

我們通過向房委會借調我們具備若干資格的員工（包括二級監理工程師（承辦商）及合約物業服務人員）向房委會提供借調服務以提供屋宇驗收、保養工程監督、屋邨管理及相關服務等多項服務。於往績記錄期間，我們曾向房委會提供借調服務。然而，於最後實際可行日期，我們並無提供任何借調服務。

驗窗服務

我們根據建築物條例項下的強制驗窗計劃向房委會的公共物業提供驗窗服務。我們將驗窗工作分包予獨立第三方並對其進行的工作進行監督。

客戶

本集團的客戶包括房委會、市區重建局、業主立案法團、業主委員會及私人物業的唯一業主。下表載列我們於往績記錄期間按客戶類別及部門劃分的收益明細：

客戶部門及類別	二零一六年 財政年度		二零一七年 財政年度		二零一八年 財政年度		二零一八年 三個月		二零一九年 三個月	
	估總 千港元	估總 收益%								
(未經審核)										
公共部門										
房委會	402,198	77.9	463,793	75.9	513,665	76.9	124,876	76.3	132,851	76.5
市區重建局	2,510	0.5	6,335	1.0	7,860	1.2	2,002	1.2	1,629	0.9
	<u>404,708</u>	<u>78.4</u>	<u>470,128</u>	<u>76.9</u>	<u>521,525</u>	<u>78.1</u>	<u>126,878</u>	<u>77.5</u>	<u>134,480</u>	<u>77.4</u>
私人部門										
業主立案法團	106,071	20.5	135,693	22.2	143,910	21.5	35,879	21.9	38,636	22.2
業主委員會	—	—	—	—	307	—*	—	—	230	0.1
唯一業主	5,699	1.1	5,593	0.9	2,533	0.4	920	0.6	418	0.3
	<u>111,770</u>	<u>21.6</u>	<u>141,286</u>	<u>23.1</u>	<u>146,750</u>	<u>21.9</u>	<u>36,799</u>	<u>22.5</u>	<u>39,284</u>	<u>22.6</u>
總計	<u>516,478</u>	<u>100.0</u>	<u>611,414</u>	<u>100.0</u>	<u>668,275</u>	<u>100.0</u>	<u>163,677</u>	<u>100.0</u>	<u>173,764</u>	<u>100.0</u>

*附註：指低於0.1%的百分比。

業 務

下表載列本集團於往績記錄期間按所提供服務劃分的收益明細：

服務類別	二零一六年 財政年度		二零一七年 財政年度		二零一八年 財政年度		二零一八年 三個月		二零一九年 三個月	
	千港元	佔總 收益%								
物業管理服務	396,516	76.8	454,955	74.4	518,992	77.7	123,647	75.5	139,655	80.4
獨立護衛服務	101,209	19.6	116,985	19.1	125,563	18.8	31,119	19.0	33,096	19.0
借調服務	15,946	3.1	32,084	5.3	21,997	3.3	8,344	5.1	—	—
其他服務 (附註)	2,807	0.5	7,390	1.2	1,723	0.2	567	0.4	1,013	0.6
總計	<u>516,478</u>	<u>100.0</u>	<u>611,414</u>	<u>100.0</u>	<u>668,275</u>	<u>100.0</u>	<u>163,677</u>	<u>100.0</u>	<u>173,764</u>	<u>100.0</u>

附註：其他服務包括獨立潔淨服務及驗窗服務。

下表載列於往績記錄期間我們的五大客戶詳情：

二零一六年財政年度

排序	客戶名稱 (客戶類別)	所提供服務類別	於最後實際可行 日期與本集團業 務關係的時長	收益 (千港元)	佔本集團收益 的概約百分比 (%)
1.	房委會	物業管理服務及 獨立護衛服務	17年	402,198	77.9
2.	客戶A (業主立案法團)	物業管理服務	10年	28,540	5.5
3.	客戶B (業主立案法團)	物業管理服務	5年	10,347	2.0
4.	客戶C (業主立案法團)	物業管理服務	4年	10,158	2.0
5.	客戶D (業主立案法團)	物業管理服務	3年	6,383	1.2
五大客戶合計				<u>457,626</u>	<u>88.6</u>
所有其他客戶				<u>58,852</u>	<u>11.4</u>
總收益				<u>516,478</u>	<u>100.0</u>

業 務

二零一七年財政年度

排序	客戶名稱 (客戶類別)	所提供服務類別	於最後實際可行 日期與本集團業 務關係的時長	收益 (千港元)	佔本集團收益 的概約百分比 (%)
1.	房委會	物業管理服務及獨立 護衛服務	17年	463,793	75.9
2.	客戶A (業主立案法團)	物業管理服務	10年	29,006	4.7
3.	客戶B (業主立案法團)	物業管理服務	5年	11,183	1.8
4.	客戶C (業主立案法團)	物業管理服務	4年	10,602	1.7
5.	客戶D (業主立案法團)	物業管理服務	3年	6,559	1.1
五大客戶合計				521,143	85.2
所有其他客戶				90,271	14.8
總收益				611,414	100.0

業 務

二零一八年財政年度

排序	客戶名稱 (客戶類別)	所提供服務類別	於最後實際可行 日期與本集團業 務關係的時長	收益 (千港元)	佔本集團收益 的概約百分比 (%)
1.	房委會	物業管理服務及獨立 護衛服務	17年	513,665	76.9
2.	客戶A (業主立案法團)	物業管理服務	10年	29,655	4.4
3.	客戶B (業主立案法團)	物業管理服務	5年	12,054	1.8
4.	客戶C (業主立案法團)	物業管理服務	4年	10,917	1.6
5.	客戶E (業主立案法團)	物業管理服務	10年	6,932	1.0
五大客戶合計				573,223	85.7
所有其他客戶				95,052	14.3
總收益				668,275	100.0

業 務

二零一九年三個月

排序	客戶名稱(客戶類別)	所提供服務類別	於最後實際可行日期與本集團業務關係的時長	收益 (千港元)	佔本集團收益的概約百分比 (%)
1.	房委會	物業管理服務及獨立護衛服務	17年	132,851	76.5
2.	客戶A (業主立案法團)	物業管理服務	10年	7,458	4.3
3.	客戶F (業主立案法團)	物業管理服務	1年以下	3,661	2.1
4.	客戶B (業主立案法團)	物業管理服務	5年	3,006	1.7
5.	客戶C (業主立案法團)	物業管理服務	4年	2,826	1.6
五大客戶合計				149,802	86.2
所有其他客戶				23,962	13.8
總收益				173,764	100.0

於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度各年及二零一九年三個月，我們前五大客戶的收益分別佔本集團總收益的約88.6%、85.2%、85.7%及86.2%，而最大客戶房委會的收益分別佔本集團總收益的約77.9%、75.9%、76.9%及76.5%。據董事所深知，於往績記錄期間，概無董事、彼等各自的緊密聯繫人或擁有我們股本超過5%的股東於我們的任何五大客戶中擁有任何權益。除本文件「業務一訴訟及潛在索償」及「財務資料一若干主要資產負債表項目的討論一貿易及其他應收款項」等段落所披露者外，於往績記錄期間，我們與任何客戶並無任何重大糾紛或索償。

我們與房委會的關係

房委會為法定機構，負責制定及推行公共房屋計劃，以達致政府的公共房屋政策目標。於往績記錄期間，房委會為我們最大的客戶，於二零一六年財政年度、二

業 務

零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，房委會應佔總收益分別約為402.2百萬港元、463.8百萬港元、513.7百萬港元及132.9百萬港元，分別佔我們總收益約77.9%、75.9%、76.9%及76.5%。

我們已與房委會建立長期良好的業務關係，業務往來持續超過17年。根據弗若斯特沙利文報告，按收益計算，我們是二零一七年香港公共房屋最大的物業管理服務供應商，市場份額約為12.6%。多年來，我們已榮獲房委會多個獎項及嘉許，包括但不限於屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳物業服務公司(公共屋邨)：金獎及屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳護衛服務承辦商：金獎。有關我們所獲得主要獎項的詳情，請參閱本節「主要資格及認證—獎項及嘉許」一段。此外，於二零一五年至二零一七年，我們於房委會的物業管理服務公司表現評核系統中就涵蓋一般管理服務、租務管理服務、租金及管理費收取服務、護衛、潔淨、小型維修及保養服務及項目管理服務的物業管理合約的得分於所有物業管理服務公司中獲得最高季度評級。

房委會對物業管理服務公司、護衛服務承辦商及潔淨服務承辦商的限制

房委會已採取政策對不同領域的承辦商設定工作量上限限制，以多元化各承辦商的供應來源或服務。倘物業管理服務公司的手頭工作量及將競投物業管理服務合約項下的實際單位超出物業管理服務公司工作量上限限制總數加5%之限額，則該物業管理服務公司不合資格競投房委會的額外物業管理服務合約。自二零零七年八月起，房委會將每名物業管理服務公司適用的工作量上限限制設為70,000個實際單位。於二零一六年十二月一日或之後招標的公屋物業管理服務合約的工作量上限限制已由70,000個實際單位增至85,000個實際單位，每名物業管理服務公司可獲工作量上限限制以外4,250個實際單位的5%寬限。換言之，每名物業管理服務公司(包括我們)可承接的實際單位的最高總數為89,250個。實際單位數目乃按公屋屋邨單位總數另加附設租置計劃公屋屋邨及可租可買計劃公屋屋邨的未出售單位總數的25%計算。除於二零一六年十二月生效的物業管理服務公司工作量上限限制增幅外，物業管理服務公司工作量上限限制並無任何增幅。倘護衛或潔淨服務承辦商的工作量超出有關級別服務承辦商的工作量上限限制，則其不合資格競投房委會的額外服務合約。於最後實際可行日期，一級A組護衛服務承辦商的工作量上限限制為70,000個實際單位。就II級A組潔淨服務承辦商而言，於最後實際可行日期的工作量上限限制為23,000個實際單位。

業 務

創毅物業是房委會物業管理服務公司名單上的第二組公司物業管理服務公司之一，因此受到物業管理服務公司工作量上限限制規限。於最後實際可行日期，創毅物業已承接79,804個實際單位，相當於89,250個實際單位的上限（即物業管理服務公司工作量上限限制85,000個實際單位加5%寬限）的約89.4%。換言之，我們可進一步承接9,446個實際單位。倘我們管理的實際單位數目達到物業管理服務公司工作量上限限制，我們將不合資格競投額外物業管理服務合約，直至我們管理的實際單位數目降至物業管理服務公司工作量上限限制以下水平為止。創毅物業是房委會護衛服務承辦商名單上的一級護衛服務承辦商之一，因此受到有關級別護衛服務承辦商工作量上限限制規限。於最後實際可行日期，創毅物業已承接60,321個實際單位，相當於70,000個實際單位的上限（即一級A組護衛服務承辦商工作量上限限制）的約86.2%。換言之，我們可進一步承接9,679個實際單位。倘我們管理的實際單位數目達到一級A組護衛服務承辦商工作量上限限制，我們將不合資格競投額外護衛服務合約，直至我們管理的實際單位數目降至一級A組護衛服務承辦商工作量上限限制以下水平為止。創毅物業亦於二零一八年三月新近獲列入房委會名單的第二級A組潔淨服務承辦商。於最後實際可行日期，創毅物業並未向房委會提供獨立潔淨服務但我們已獲房委會授出一份獨立潔淨服務合約，將於二零一九年一月一日開始。於最後實際可行日期，創毅物業已承接6,644個實際單位，相當於23,000個實際單位的上限（即第二級A組潔淨服務承辦商的工作量上限限制）的約28.9%。有關工作量上限限制涉及的風險，請參閱本文件「風險因素—有關本集團業務的風險—由於本集團幾乎達到有關工作量上限限制的上限，我們的未來增長可能受限於工作量上限限制」一段。

鑒於在建公屋單位數量不斷增加及考慮到工作量上限限制的過往上調，我們的董事認為，工作量上限限制的水平可能於未來上調以讓物業管理服務公司、護衛服務承辦商或潔淨服務承辦商能夠承接新建公屋單位的物業管理、護衛或潔淨服務。

對房委會的依賴

於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，房委會為我們最大的客戶，佔我們收益分別約77.9%、75.9%、76.9%及76.5%。根據弗若斯特沙利文報告，由於房委會為香港大部分公屋的擁有人，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。此外，房委會（即所有11名活躍的物業管理服務公司（包括創毅物業）的單一或主要客戶）佔11名目前與房委會訂有活躍物業管理服務合約的物業管理服務公司（包括創毅物業）收益的絕大部分。根據弗若斯特沙利文報告，按收益計算，我們是二零一七年香港公共房屋最大的物業管理服務供應商，市場份額為12.6%。由於我們在香港為公共房屋提供物業

業 務

管理服務領域的領先地位，我們對房委會的依賴屬不可避免且預期將會繼續。儘管我們依賴房委會，我們的董事認為，基於以下主要因素，我們日後能夠維持我們的業務：

- (i) 於二零一四年十二月十六日，政府發佈《長遠房屋策略》，表示將會興建更多公屋單位以配合香港不斷增加的人口。根據政府發佈的《長遠房屋策略二零一七年週年進度報告》，於二零一七／一八財政年度起五年內將透過房屋計劃興建約75,200個公屋單位及25,100個資助出售單位。隨著日後落成的公屋數目增加，我們董事認為，房委會對於向物業管理服務供應商外判公屋物業管理服務的需求將持續增加，預期將有利於我們未來的業務增長。
- (ii) 我們已與房委會建立長期業務關係，業務往來持續超過17年。於最後實際可行日期，我們為房委會的40處公共物業，涉及逾87,000個住宅單位提供物業管理服務。根據弗若斯特沙利文報告，按收益計算，我們是二零一七年香港公共房屋最大的物業管理服務供應商，市場份額為12.6%。於往績記錄期間，房委會對我們有關公共屋苑的物業管理服務需求保持穩定增長，我們已於往績記錄期間成功獲得房委會三份新的物業管理服務合約，重新競投及成功取得六份物業管理服務合約及與房委會續延我們所有初始期限已屆滿的現有物業管理服務合約。
- (iii) 房委會一般透過招標程序授出服務合約。房委會（作為公營機構）已制定投標甄選政策及判標程序，以確保每名投標者（包括本集團）根據其既定的投標甄選準則獲得客觀公平的待遇。我們的董事認為，憑藉本節「競爭優勢」一段所討論我們的競爭優勢（特別是我們的服務質量以及在房委會的服務合約評標系統取得高分），我們於投標物服務合約時具備競爭優勢。
- (iv) 要投標房委會的物業管理服務合約，承辦商必須為房委會物業管理服務公司名單內的認可承辦商，並且從一開始已符合房委會的所有資格規定。根據弗若斯特沙利文報告，申請納入及維持於該名單內的財務、技術及管理規定可能對進入公共房屋物業管理市場的新企業構成一定程度的准入門檻。根據於最後實際可行日期房委會網站所公佈的資料，名單內合共只有

業 務

21名認可第二組公司承辦商。該等認可承辦商中，僅有11名(包括創毅物業)目前與房委會訂有活躍的物業管理服務合約。因此，本集團在提供公共房屋物業管理服務領域的競爭對手數量有限。

- (v) 由於房委會是政府資助的法定機構，我們的董事認為，房委會的信貸風險及流動資金風險甚微。房委會按照與本集團訂立的服務合約所規定的時間按時結付我們的發票。於往績記錄期間，我們並無出現房委會嚴重延遲結付發票的情況，亦無出現房委會違反服務合約的情況。
- (vi) 除房委會外，我們亦向包括業主立案法團、業主委員會及唯一業主在內的私人屋苑客戶提供物業管理相關服務。於最後實際可行日期，我們分別向私人部門的61個業主立案法團、一個業主委員會及兩個唯一業主提供服務。此外，我們亦為不同類型的物業提供服務，包括住宅物業及非住宅物業，包括購物中心、工業樓宇、商業樓宇及工廠等。此外，多年來，我們曾接獲來自其他政府部門、公營機構及私人部門客戶的多個服務招標邀請。我們董事認為，憑藉我們的業務專長、在業界的良好聲譽及我們名列房委會物業管理服務公司名單的地位，我們將有機會承接更多來自其他政府部門、公營機構或私人部門的項目。

我們的董事已注意到我們存在依賴房委會的風險。就此而言，我們的長期策略為繼續鞏固我們與房委會的業務關係及維持於公共部門的領先地位，同時尋求於適當機會來臨時自其他政府部門、公營機構或私人部門承接更多物業管理服務合約。董事謹此強調，由於我們長期策略的執行及成熟仍需時日，我們預期房委會於可見將來將繼續為我們的最大客戶。

新服務合約的投標程序

我們的服務合約一般是透過公開招標及邀約投標的方式取得。就公開招標而言，房委會會於報章及／或政府憲報發表公開邀約，有興趣人士可提交投標。就邀請投標而言，邀請將送至已入圍或機構選定的物業管理服務供應商。服務合約是以公開招標抑或邀請投標方式授出，乃取決於客戶不同的做法。就公共屋邨的服務合

業 務

約而言，房委會通常的授標做法是邀請投標，僅相關房委會名單下的合資格承辦商方會獲邀投標，房委會將一批過集合數份投標，而投標一般每季或於有需要時寄出。相關房委會名單下的承辦商合資格提交的投標數目視乎該批或該季度的投標數目及其表現而定。舉例說，當單一批次或一季有少數投標情況下，只有表現較優的承辦商會獲邀作出有意提交投標的意向。就私人屋苑而言，根據《建築物管理條例》，業主立案法團或業主委員會委任新物業管理公司通常應以邀請投標方式進行。

公共房屋界別的投標程序

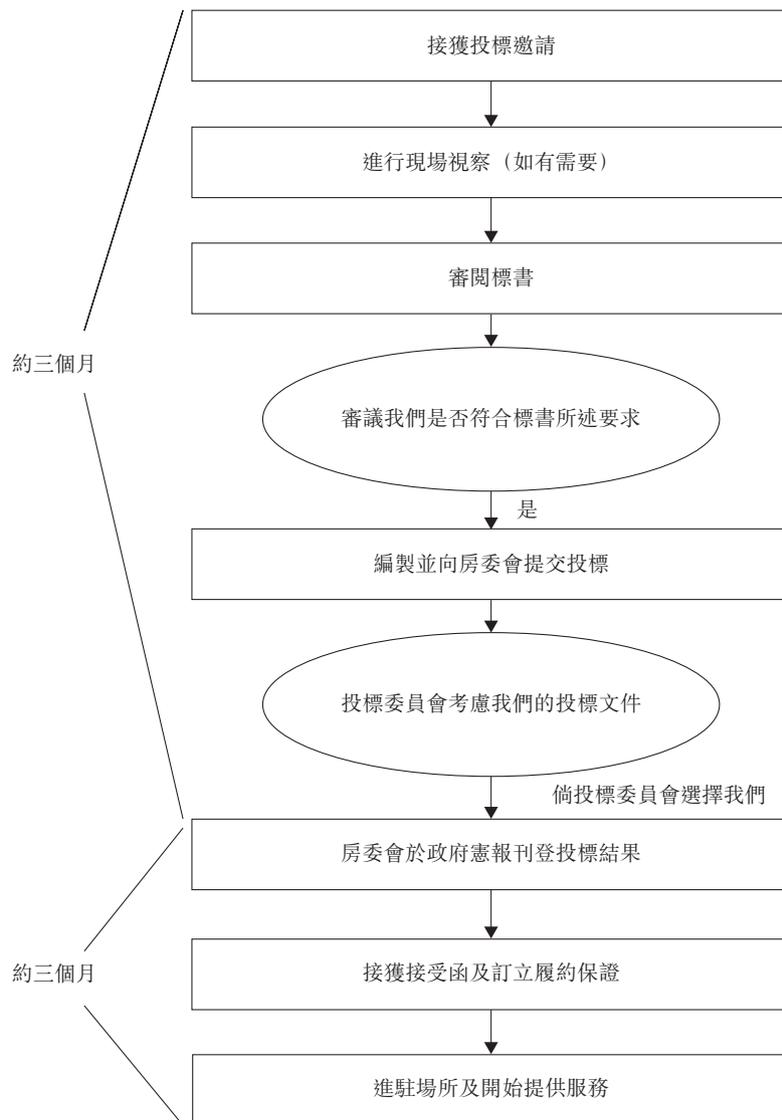
我們一般獲房委會邀約提交潛在服務合約的投標。我們的執行董事將評審投標資料及釐定潛在服務合約對本集團而言是否可接受。倘若認為潛在服務合約為可以接受，我們就會編製並向房委會提交投標建議書。根據房委會的物業服務合約評標系統，房委會會根據財務考慮因素(包括投標者的財務能力及投標價)及非財務考慮因素(包括管理建議書及過往表現)評估投標。於評核物業管理服務公司的過往表現時，房委會亦會考慮有關物業管理服務公司收到的劣質報告或失責通知書。於往績記錄期間，本集團並無收到房委會根據房委會指引發出的任何劣質報告或失責通知書。

我們須根據招標文件的規定及屋邨的圖則，於管理建議書中披露(其中包括)將委派的合資格員工人數、保安及／或清潔員工工資、用於護衛及／或潔淨服務的資源、員工的每天工作時數、場地及職業安全。為提高我們獲選的機會，在房委會招標資料許可的情況下，我們一般會在最低服務及工作要求以外提出額外服務，以及在招標資料條件規定的最低員工人數以外建議委派額外人數的合資格員工。

投標文件亦包括我們的介紹及已填妥的投標表格。我們的負責人員可於招標期安排場地視察或審查，以更準確地評估屋邨。除上文所述者，房委會亦會審查及調查我們有關安全及環境方面的定罪記錄以及任何曾發生致命或嚴重工作場所安全事故的記錄。

業 務

房委會投標委員會（「投標委員會」）一般負責考慮及決定所有有關採購、投標、報價及合約的事宜。投標委員會由來自不同專業背景的委員組成，部分委員亦為房委會委員。於研究房委會的建議後，投標委員會將作出選擇決定。投標申請結果將刊登於政府憲報。以下為說明我們取得房委會新服務合約的投標程序流程圖：



就我們的董事所深知及確信，房委會進行投標及挑選物業管理公司，通常需要三個月左右時間。獲房委會選中後，我們會接獲接受函並訂立以房委會為受益人由我們銀行發出的履約保證。就物業管理服務合約而言，履約保證金額一般相當於兩

業 務

個月的屋邨物業管理費。就護衛合約而言，履約保證金額一般相當於一個月的屋邨服務費。

私人房屋界別的投標程序

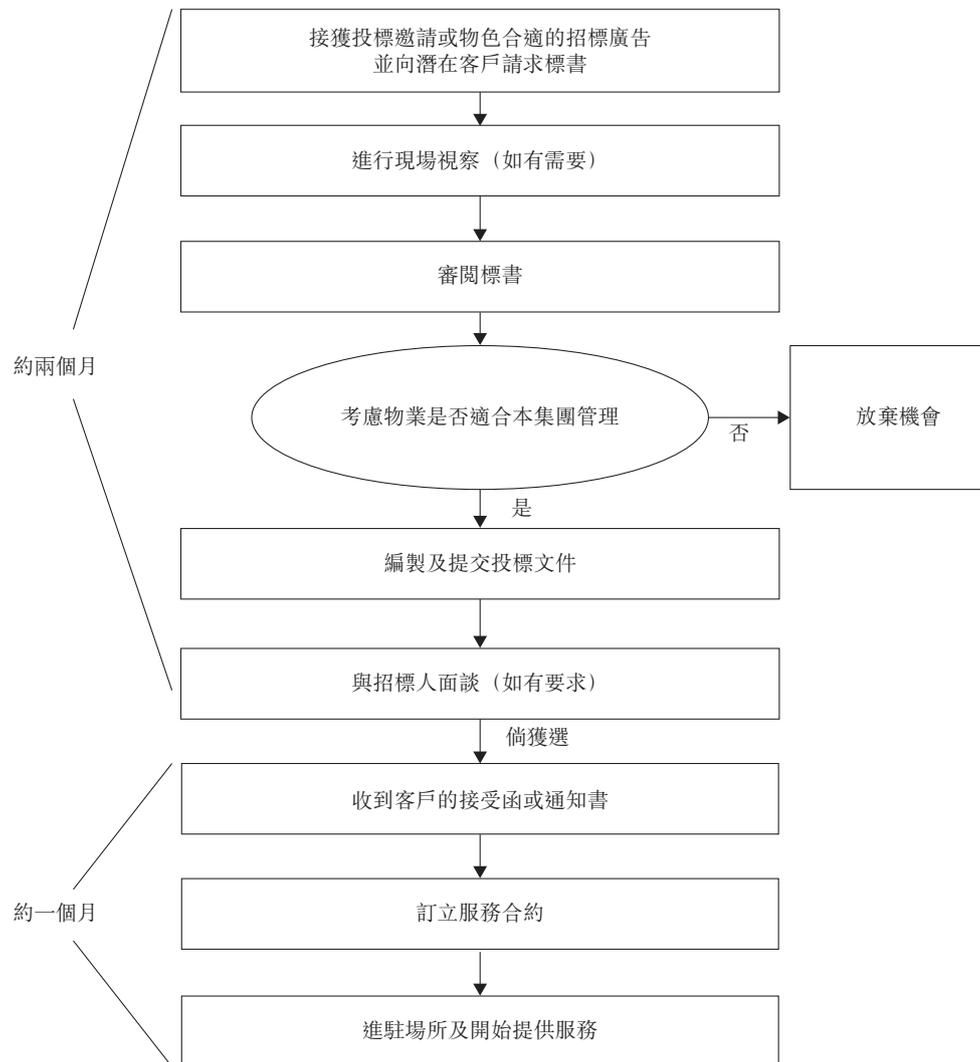
我們已就參加私人屋苑服務合約投標制定一系列程序。我們會定期查看本港報章有關潛在客戶刊登的招標廣告。此外，我們亦不時接獲潛在客戶的投標邀請。潛在客戶提供的招標文件通常載列服務目標及預期標準，例如所需保安護衛人數及潔淨次數。我們將瀏覽招標文件並核對所需服務範圍是否屬於我們能力以內。我們的員工亦可能進行實地視察，審查物業的狀況。

簡言之，我們只會在(i)所需服務範圍屬於我們能力以內；(ii)我們管理層認為項目費用扣除估計成本後尚有合理的利潤；及(iii)物業狀況可以接納的情況下，才會把握商機及提交投標。

根據招標文件的規定及物業的圖則，我們通常需要載列我們建議服務計劃的詳情，例如物業經理、合資格員工、所有必要領域的支援員工(包括技術人員及管理層人員、保安護衛及清潔工)的角色及數目，以及潔淨次數。我們將估計所需成本、釐定報價及編製投標文件。投標文件通常包括我們建議的一次性合約費、我們的概況、管理建議及我們服務的條款及條件。視乎客戶的要求，我們可能需要出席面對面投標會訪並演示我們的建議服務計劃。倘我們獲授服務合約的要約，我們通常會收到客戶的通知書，並將與客戶訂立服務合約。

業 務

以下為說明我們取得私人部門客戶新服務合約的投標程序流程圖：



業 務

中標率

下表闡述創毅物業於往績記錄期間有關公共及私人物業物業管理服務合約、公共物業獨立護衛服務合約及獨立潔淨服務合約的中標率：

年份／期間	投標次數	中標次數	中標率
二零一六年財政年度			
— 公共物業物業管理服務合約	7	2	28.6%
— 私人物業物業管理服務合約	11	11	100.0%
— 公共物業獨立護衛服務合約	1	1	100.0%
二零一七年財政年度			
— 公共物業物業管理服務合約	20	6	30.0%
— 私人物業物業管理服務合約	18	11	61.1%
— 公共物業獨立護衛服務合約	17	零	零
二零一八年財政年度			
— 公共物業物業管理服務合約	9	3	33.3%
— 私人物業物業管理服務合約	26	11	42.3%
— 公共物業獨立護衛服務合約	6	零	零

業 務

年份／期間	投標次數	中標次數	中標率
二零一九年三個月			
— 公共物業物業管理服務合約	1	1	100%
— 私人物業物業管理服務合約	5	零	零
— 公共物業獨立護衛服務合約	4	零	零
— 公共物業獨立潔淨服務合約	5	1	20%

於往績記錄期間，我們就公共及私人物業的物業管理服務合約、公共物業的獨立護衛服務合約及獨立潔淨服務合約共提交130份投標。於二零一六年財政年度，我們提交19份投標，中標14份，中標率73.7%。於二零一七年財政年度，我們提交55份投標，中標17份，中標率30.9%。於二零一八年財政年度，我們提交41份投標，中標14份，中標率34.1%。於二零一九年三個月，我們提交15份投標，中標兩份，中標率為13.3%。

在釐定是否提呈服務合約的投標時，我們會考慮眾多因素，如屋邨的住宅單位數量、所需服務的種類及範圍、投標邀請列明的指引價格、屋邨的實際及財務狀況、我們的營運資金狀況及我們的服務能力。董事相信，策略性投標政策可讓我們最大限度地提升營運效率，評估最新市場發展及定價趨勢並與房委會及其他潛在客戶保持緊密關係。

於二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們的所有公共物業獨立護衛服務合約均未中標。我們的董事認為，中標率低的原因主要為於往績記錄期間本集團的資源有限及第一級A組護衛服務承辦商的工作量上限限制項下的剩餘服務能力有限。因此，本集團的策略為更有選擇性地進行投標且僅以會產生更豐厚利潤率的定價條款提交投標，而非為增加中標率而降低競標價格。儘管我們以不具競爭力的價格投標會降低中標率，但參與競標可令我們獲得有關我們的投標價格與中標價格之間差異的資料。我們的董事相信，有關最新市場趨勢的資料

業 務

對我們未來的投標設定適當的定價條款至關重要。此外，透過不時回應投標邀請，我們可在市場上保持活躍度並與房委會保持聯繫。

除房委會邀請的物業管理服務合約外，於往績記錄期間，我們亦獲邀就居屋計劃屋苑、非住宅物業及私人部門物業提呈物業管理服務合約投標。工作量上限限制項下的限制僅適用於房委會的物業管理服務合約及獨立護衛及潔淨合約，因此，我們不受涉及居屋計劃屋苑、非住宅物業及私人屋苑物業管理的合約的任何能力限制所約束。

我們與房委會的服務合約主要條款

我們與房委會訂立的服務合約按房委會提供的標準格式訂立。一般與房委會所訂立典型物業管理服務合約、獨立護衛服務合約及借調服務合約所載的主要合約條款概述如下：

與房委會的物業管理服務合約

- | | | |
|----------|---|--|
| 人數 | : | 房委會將具體說明我們於每個屋邨提供服務將予分配的最低人數 |
| 期限 | : | 就公屋、租置計劃公屋屋邨、可租可買計劃公屋屋邨而言，初步年期為三年，並可予延長兩年；就居屋計劃屋苑而言，為期兩年 |
| 付款條款 | : | 每月底交付已簽署的結算單連同付款申請，列明我們就已提供工程及服務的服務費以及向房委會索取的償付金額。於我們交付結算單日期起30日內，房委會將評估及核實結算單內容，並於其後21日內向我們付款 |
| 我們的權利及義務 | : | 提供服務，包括設施管理、護衛、清潔、維修及保養、項目管理、租金及管理費收取服務及租務管理 |

業 務

- 房委會要求的保證金及抵押品 : 由我們銀行發出以房委會為受益人的履約保證一般相當於兩個月服務費的金額
- 終止協議 : 合約屆滿時或由房委會發出90日書面通知
- 協議續期條件 : 請參閱本節「客戶—我們與房委會的服務合約主要條款—現有物業管理服務合約初步年期屆滿時續期」一段。
- 我們服務費的調整機制 : 自合約開始日期起每12個月，我們的服務費須受調整機制所規限，有關機制的方程式乃按(i)綜合消費物價指數及(ii)摘錄自工資及薪金總額按季統計報告內擔任一般清潔工及保安護衛的人士的工資指數計算。

與房委會的獨立護衛服務合約

- 期限 : 初步年期為兩年，可予進行兩次延長，每次延長兩年
- 付款條款 : 每月底交付已簽署的結算單連同付款申請，列明我們就已提供工程及服務的服務費
- 我們的權利及義務 : 為合約內訂明的屋邨及設施提供護衛服務
- 房委會要求的保證金及抵押品 : 由我們銀行發出以房委會為受益人的履約保證相當於一個月服務費的金額
- 終止協議 : 合約屆滿時或由房委會發出三個月書面通知
- 協議續期條件 : 請參閱本節「客戶—我們與房委會的服務合約主要條款—現有獨立護衛服務合約初步年期屆滿時續期」一段。

業 務

我們服務費的調整機制：自合約開始日期起每12個月，我們的服務費須受調整機制所規限，有關機制的方程式乃按(i)綜合消費物價指數及(ii)摘錄自工資及薪金總額按季統計報告內擔任保安護衛的人士的工資指數計算。

與房委會的借調服務合約

人數：房委會將具體說明我們提供服務將予分配的最低人數

期限：為期兩年

付款條款：每月底交付已簽署的結算單連同付款申請，列明我們就已提供工程及服務的服務費以及向房委會索取的償付金額。於我們交付結算單日期起30日內，房委會將評估及核實結算單內容，並於其後21日內向我們付款

我們的權利及義務：我們負責(其中包括)所有招聘手續，例如刊登廣告、檢查候選人的資歷及經驗；並控制借調人員的行為及紀律，並採取適當措施維持該控制

房委會要求的保證金及抵押品：由我們銀行發出以房委會為受益人合約規定金額的履約保證

終止協議：合約屆滿時或由房委會發出90日書面通知

業 務

我們與房委會的現有物業管理服務合約及獨立護衛服務合約剩餘期限

於最後實際可行日期，我們手頭上擁有與房委會訂立的14份物業管理服務合約（有關35個房屋屋邨、三個購物中心及兩個工廠）。下表載列於最後實際可行日期我們與房委會現有物業管理服務合約的剩餘年期：

初始期限於截至三月三十一日止年度屆滿的合約數目 (於最後實際可行日期尚未授出延期)					
二零一九年	二零二零年	二零二一年	二零二二年	可延長期限於 截至二零二零年三月 三十一日止年度屆滿 的合約數目	並無可延長期限且期 限將於 截至二零二零年三月 三十一日止年度屆滿 的合約數目
2 (有關1個房屋屋邨 及2個工廠)	5 (有關12個房屋屋 邨及2個購物中心)	2 (有關3個房屋屋 邨)	1 (有關4個房屋屋 邨)	3 (有關14個房屋屋 邨及1個購物中心)	1 (有關1個房屋屋 邨)

於最後實際可行日期，我們手頭上擁有與房委會訂立的11份獨立護衛服務合約（有關11個房屋屋邨及兩個工廠）。下表載列於最後實際可行日期我們與房委會現有獨立護衛服務合約的剩餘年期：

首次延長期限 於截至二零二一年三月三十一日 止年度屆滿的合約數目	第二次延長期限 於截至三月三十一日止年度屆滿的合約數目	
	二零二零年	二零二一年
1 (有關1個房屋屋邨)	8 (有關8個房屋屋邨)	2 (有關2個房屋屋邨 及2個工廠)

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們成功延長所有初始期限已屆滿的現有物業管理服務合約及獨立護衛服務合約。服務合約整個期限（包括經延長期限）屆滿後，房委會將邀請合資格承辦商就相關屋邨的新服務合約提交投標。根據目前投標程序，只要我們繼續名列房委會物業管理服務公司名單，而我們管理的實際單位數目並無超過適用工作量上限限制，我們合資格重新投標即將到期的物業管理服務合約及獨立護衛服務合約。

現有物業管理服務合約初步年期屆滿時續期

倘房委會擬延長服務合約年期，其將會於初步合約年期屆滿前至少90天向我們發出通知書，確認其意向。我們須於接獲房委會的通知書日期起14天內向

業 務

- 期限 : 一至四年(最長服務合約年期為兩年)，部分載有自動重續條款，據此協議可根據該條款重續^(附註1)
- 我們的權利及義務 : 1. 擔任管理人(定義見建築物管理條例)及行使建築物管理條例項下管理人之權利及履行義務^(附註2)
2. 根據合約規定向屋邨提供物業管理服務
3. 於有關財政年度結束後三個月內編製下個財政年度之物業預算
4. 編製月度管理賬目
- 終止協議 : 合約到期或本集團或客戶以三個月之書面通知終止
- 我們服務費的調整機制 : 倘法定最低工資有任何變動，(i)倘經修訂法定最低工資低於服務合約規定的工資，則不會修訂保安或清潔人員的工資，(ii)倘經修訂法定最低工資水平高於服務合約規定的工資，工資將按法定最低工資增長百分比加上服務合約規定的約定百分比向上調整

附註：

1. 根據建築物管理條例，倘物業管理服務的價值超過或可能超過200,000港元或業主立案法團年度預算的20%(以較少者為準)，則必須以招標方式採購建築物的物業管理服務。然而，業主立案法團可透過於立案法團股東大會上通過業主決議案之方式免除重續現有物業管理服務合約的招標要求，以按決議案訂明的有關條款及條件重續現有物業管理服務提供商的合約，前提是採購的服務類型維持不變。
2. 根據建築物管理條例，管理人的權利及義務包括釐定管理費總額、保存賬目以及開立及維持銀行賬戶等。根據建築物管理條例，管理人角色的詳情，請參閱本文件「監管概覽」一節。

業 務

於往績記錄期間，於服務合約年期屆滿後，本集團已與大部分客戶重續服務合約。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，除本節「訴訟及潛在索償」一段所披露者外，本集團未接獲物業居民的任何重大投訴。重大投訴界定為任何涉及(i)聲稱本集團犯下刑事罪行；或(ii)索償金額超過100,000港元的投訴。

定價政策

於往績記錄期間，我們的主要收益來自於一次性收費的服務。於釐定服務合約的投標價時，我們參考多項因素，其中包括：(i)現行市場費率；(ii)成本分析(當中計及所提供的服務、須調配員工的工資之潛在增長、分配至項目的資源、相關服務條款、物料成本、分包商費用(如有)、項目位置及規模以及客戶提供的時間表)；(iii)我們的預算加合理的利潤率；及(iv)客戶的關係、信譽或背景。

我們屬於勞動密集型行業，我們的勞動力成本是我們服務成本的重要組成部分。對於與房委會訂立的服務合約，我們可根據年度費用調整機制，參考(i)綜合消費物價指數及(ii)摘錄自工資及薪金總額按季統計報告內擔任一般清潔工及保安護衛的人士的工資指數的變動調整一次性服務費。就香港私人部門的服務合約而言，大部分服務合約可能不包括價格調整機制，就有關法定最低工資變動作出的調整除外。儘管有上述價格調整機制，我們的董事認為於籌備投標或服務定價時準確估計成本對我們至關重要，以便我們可將潛在服務成本增加轉嫁予客戶，並解決隨著時間推移而成本增加的風險。有關所涉及的風險，請參閱本文件「風險因素—有關本集團業務的風險—按包乾制提供物業管理服務可能使我們面臨損失」一段。

付款條款及信貸期

我們通常每月向客戶寄發發票，要求客戶每月結算服務費。一般而言，我們的客戶會延遲結算每月服務費。於往績記錄期間，我們服務的所有收益以港元計值。

對與房委會訂立的物業管理服務合約而言，我們交付月結單連同付款申請(列明我們就已提供工程、服務的服務費、向房委會索取的償付金額)，連同索取開銷及開支的支持文件。誠如與房委會訂立的物業管理服務合約所規定，房委會將於我

業 務

們交付月結單日期起30天內，核證結算單，並於其後21天內向我們付款。就獨立護衛服務合約而言，規定房委會須在交付結算單之日起計23個營業日內付款。

就我們私人部門的客戶而言，我們的客戶須於發票日期起計14日內向我們付款。

除本文件「業務—訴訟及潛在索償」及「財務資料—若干主要資產負債表項目的討論—貿易及其他應收款項」各段所披露者外，於往績記錄期間，我們並無錄得任何壞賬，在收取客戶付款方面亦無任何重大困難。

於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們的貿易應收款項平均周轉天數分別約62.0天、59.8天、61.6天及61.3天。有關貿易應收款項周轉天數的進一步分析，請參閱本文件「財務資料—若干主要資產負債表項目的討論—貿易及其他應收款項—貿易及未開票應收款項」一段。我們密切持續監察貿易應收款項結餘及逾期結餘，以考慮是否需要就貿易應收款項發出催繳單或計提減值撥備。

就與房委會簽訂的物業管理服務合約而言，我們的財務經理將每月監查尚未償還應收賬款的狀況。區域經理／高級區域經理將會對逾期超過60日的任何尚未償還款項採取跟進行動。就私人部門的客戶而言，董事會主席的私人助理將編製每月未付管理費用報告，以監查尚未償還應收賬款。場地負責人將會對逾期超過90日的任何尚未償還款項採取跟進行動。

季節性

鑒於往績記錄期間我們的大部分收益來自固定年期服務合約，且我們每月向客戶寄發金額相對固定的發票，故我們的收益並無重大季節性波動。

市場推廣

本集團業務嚴重依賴現有合約的持續性。董事認為，聲譽及口碑對本集團的成功至關重要。因此，本集團的策略並非投放大量資源於直接廣告宣傳且我們並無維持龐大的市場推廣團隊。董事認為，提供優質服務及與住戶及佔用人維持良好關係是提升我們聲譽的方法。就公共屋邨而言，我們認為我們的服務質量在房委會向我們授出新標書或延長我們服務合約現有年期時擔當重要角色。就私人屋苑而言，除

業 務

提供優質服務外，我們認為與業主立案法團成員（為本集團的客戶）維持良好的客戶關係有助於透過口耳相傳將本集團推廣至鄰近地區。董事亦認為，倘客戶、住戶及佔用人滿意我們的服務，彼等或會透過個人網絡向其他業主立案法團成員推薦我們，從而提高我們日後競投其他物業成功中標的機會。

儘管本集團並無投放大量資源於直接廣告宣傳，但本集團熱衷於參與慈善活動，以取得公眾知名度。於過往，本集團獲多個組織及政府部門頒發多項獎項。董事認為，該等獎項代表對本集團優質服務的認可，並有助於提升公眾意識。有關該等獎項的詳情，請參閱本節「主要資格及認證—獎項及嘉許」一節。董事相信，透過參與活動及運動，我們可提升我們的企業形象及推廣我們的品牌。

供應商

我們的供應商大致分為(i)護衛服務分包商；(ii)潔淨服務分包商；(iii)驗窗服務分包商；及(iv)潔淨物料、員工制服以及維修及保養的供應商，彼等均位於香港。

下表載列於往績記錄期間我們五大供應商的詳情：

二零一六年財政年度

排名	供應商名稱	提供的服務類型	於最後實際可行日期與本集團的業務往來時間	交易金額 (千港元)	佔採購總額的 概約百分比 (%)
1.	供應商A	潔淨服務	12年	34,385	41.5
2.	供應商B	護衛服務	10年	15,371	18.6
3.	供應商C	潔淨服務	12年	10,045	12.1
4.	供應商D	潔淨服務	2年	5,854	7.1
5.	供應商E	潔淨服務	10年	3,595	4.3
五大供應商合計				69,250	83.6
所有其他供應商				13,521	16.4
採購總額				82,771	100.0

業 務

二零一七年財政年度

排名	供應商名稱	提供的服務類型	於最後實際可行日期與本集團的業務往來時間	交易金額 (千港元)	佔採購總額的 概約百分比 (%)
1.	供應商A	潔淨服務	12年	36,418	40.8
2.	供應商B	護衛服務	10年	14,469	16.2
3.	供應商C	潔淨服務	12年	10,818	12.1
4.	供應商D	潔淨服務	2年	6,203	7.0
5.	供應商F	驗窗服務	4年	6,149	6.9
五大供應商合計				74,057	83.0
所有其他供應商				15,170	17.0
採購總額				<u>89,227</u>	<u>100.0</u>

二零一八年財政年度

排名	供應商名稱	提供的服務類型	於最後實際可行日期與本集團的業務往來時間	交易金額 (千港元)	佔採購總額的 概約百分比 (%)
1.	供應商A	潔淨服務	12年	31,564	42.2
2.	供應商C	潔淨服務	12年	14,950	20.0
3.	供應商B	護衛服務	10年	14,627	19.6
4.	供應商G	潔淨服務	6年	3,085	4.1
5.	供應商F	驗窗服務	4年	1,059	1.4
五大供應商合計				65,285	87.3
所有其他供應商				9,520	12.7
採購總額				<u>74,805</u>	<u>100.0</u>

業 務

二零一九年三個月

排序	供應商名稱	提供的服務類型	於最後實際可行日期與本集團的業務往來時間	交易金額 (千港元)	佔採購總額的 概約百分比 (%)
1.	供應商A	潔淨服務	12年	7,260	36.9
2.	供應商C	潔淨服務	12年	4,941	25.1
3.	供應商B	護衛服務	10年	3,731	19.0
4.	供應商F	驗窗服務	4年	938	4.8
5.	供應商G	潔淨服務	6年	519	2.6
五大供應商合計				17,389	88.4
所有其他供應商				2,288	11.6
採購總額				19,677	100.0

於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，與我們五大供應商的交易金額分別約為69.3百萬港元、74.1百萬港元、65.3百萬港元及17.4百萬港元，分別佔採購總額的83.6%、83.0%、87.3%及88.4%。根據我們與潔淨服務供應商簽訂的分包協議，我們須在彼等向房委會提交所要求的文件後60天內向彼等作出付款。根據我們與護衛服務供應商簽訂的分包協議，我們的供應商須在每個月底向我們提交彼等的發票及其他支持文件，而我們須在交付該等文件之日起一個月內評估及確認所提交的文件。我們將在確認後的一個月內向供應商付款。對於我們的驗窗服務供應商，於往績記錄期間內授出的信貸期一般為發票日期起30天。

就我們董事所深知，於往績記錄期間，我們董事、彼等各自的緊密聯繫人或擁有我們股本5%以上的股東概無於我們五大供應商中擁有任何權益。於往績記錄期間，我們並無與任何供應商有任何重大爭議或索償。

分包安排

我們聘請及管理自家的勞工資源，以提供我們的物業管理服務、護衛服務及潔淨服務。我們亦向分包商分包我們的若干護衛及潔淨工作。於往績記錄期間，我們委聘若干名護衛服務分包商及潔淨服務分包商進行我們所管理的部分屋邨的護衛服務及潔淨服務。此外，於往績記錄期間，我們將我們的所有驗窗工作分包予獨立第三方。

業 務

於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，本集團分別委聘15名、九名、18名及15名分包商。於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們的分包成本約為74.8百萬港元、79.8百萬港元、65.7百萬港元及17.6百萬港元，分別佔總收益的14.5%、13.0%、9.8%及10.1%。我們與分包商訂立獨立分包協議，其主要條款與我們同客戶的服務合約所載有關服務的部分相同，惟任一訂約方可向另一方發出兩個月的書面通知終止分包協議。此外，我們訂有政策規定分包協議須載有禁止分包商進一步分包服務予其他個人或公司的條款。

我們的分包政策

我們的最大客戶房委會要求護衛及潔淨服務分包商必須為相關房委會名單上的認可承辦商。因此我們只會挑選獲房委會認可的分包商。倘房委會同意分包商委任，則其將向我們提供批准函。我們挑選分包商的其他主要準則為：(i)服務質量；(ii)價格及付款條款；(iii)分包商的規模和信譽；(iv)持有任何認證或認可(如ISO認證)；(v)供應情況；及(vi)經驗。根據將予提供的相關服務的要求，我們將挑選適當的分包商入圍，並邀請分包商提供報價。

分包商提供服務的質量控制

為了確保我們分包商提供服務的質量，我們定期及不時巡查大廈及公共區域。物業管理團隊每星期進行定期檢查，按照標準清單進行檢查，及評估大廈及公共地方內所有相關屋邨的服務質量。分包商的任何不符合標準的表現將予記錄，並於每日早上的簡報會直接向管理層匯報。物業管理團隊將會與牽涉的分包商跟進事項。倘重複未能符合分包協議規定的服務標準，我們會發出警告函；倘多次嚴重未能符合標準，我們或會終止分包協議。於最後實際可行日期，我們董事確認，我們並無收到任何有關分包商提供服務的質量的重大投訴。

質量管理

我們非常重視我們所提供服務的質量。我們董事相信，服務質量對於建立及扶持我們業務發展至關重要，也是我們成功的主要因素之一。因此，我們已制訂一套政策手冊，涵蓋質量管理系統、環境管理系統，以及職業、健康及安全管理系統。為建立質量控制架構，已實行一系列措施。

業 務

由於我們的服務乃於我們管理的屋邨進行，我們指派物業及維修主任每年至少視察場地兩次，這項監控措施確保物業參照我們的標準清單獲妥善管理。主要觀察範圍包括：(i)保安員工的表現；(ii)大廈公眾地方及屋邨公共區域的狀況；(iii)維修及保養工程(如有)的進度及安全；及(iv)任何未處理投訴的處理進度。負責的分區經理將重複檢查物業的狀況及跟進重大事項。

分區經理將向最高管理層匯報屋邨情況及顯著重大事項以獲得指示及意見。我們的高級管理層(包括執行董事)及分區經理每季度舉行營運會議，在高級物業管理人員參與及協助下，討論事項的狀況及解決方案。

為表揚我們在維持質量管理系統國際標準方面的努力，創毅物業獲頒發ISO 9001:2008品質管理系統標準、ISO 10002:2014客戶滿意度管理系統標準、ISO 14001:2004環境管理系統標準及OHSAS 18001:2007職業健康安全系統標準。

投訴管理

從客戶、住戶及佔用人接獲的投訴，可能反映物業管理服務的問題。我們已建立詳細的投訴管理程序，以及時處理所有投訴事宜，並維持我們的服務標準於高水平。本公司總部設置24小時電話熱線以解決住戶的所有查詢及投訴。關於以標準投訴表報告的投訴，我們的員工須根據我們的內部控制政策於收到報告後兩個工作日內處理。就書面作出的其他投訴，我們的物業主任或經理須於五天內確認收到投訴，然後我們的員工將收集資料並進行調查，如有必要將進行實地視察。根據內部控制政策，我們的員工須於收到報告後二十一日內對投訴作出實質性回復。

根據內部監控政策，所有口頭及書面投訴記錄於「投訴日誌」，而處理過程由分區經理定期審閱及監督。典型投訴，例如一般樓宇維修通常於兩周內處理。就其他緊急投訴，如護衛及潔淨服務不足之處及排水系統堵塞，我們的員工將於收到報告或檢查後24小時內處理。該等程序確保所有投訴及時處理和解決，從而保持服務質素。

業 務

主要資格及認證

為了提供物業管理或護衛服務，我們須根據香港法例或有關法規取得若干牌照或資格。上述詳情載於本文件「監管概覽」一節。下表載列於最後實際可行日期本集團持有的牌照及資格：

牌照／許可

附屬公司名稱	牌照／許可	資格	相關政府部門或法定機構	牌照／許可證年期
創毅物業	房委會物業管理服務公司名單一第二組公司	符合房委會物業管理服務合約招標的資格	房委會	不適用 (附註1)
創毅物業	房委會護衛服務承辦商名單一一級A組	符合房委會護衛服務合約招標的資格	房委會	不適用 (附註1)
創毅物業	房委會潔淨服務承辦商名單一二級A組	符合房委會潔淨服務合約招標的資格	房委會	不適用 (附註1)
創毅物業	保安公司牌照	第一類別一提供保安護衛服務	保安及護衛業管理委員會	二零一四年九月二十二日至二零一九年九月二十一日
創毅物業	註冊電業承辦商證書	符合資格提供電氣安裝服務	機電工程署署長	二零一六年九月二十六日至二零一九年十月十七日
創毅工程	註冊電業承辦商證書	符合資格提供電氣安裝服務	機電工程署署長	二零一八年八月十四日至二零二一年十一月九日
創毅工程	註冊小型工程承建商(公司)證書	合資格從事A、B、C、D、E、F、G類型的小型工程的第II、III級別	房屋署	二零一六年七月八日至二零一九年六月二十一日

附註：由於年度續期名單須待遵守若干房委會的規定及支付年度續期費後，方告作實，故並無呈列有效期。

業 務

有關我們提供服務的發牌規定的進一步資料，請參閱本文件「監管概覽」一節。

誠如香港法律諮詢顧問建議，創毅物業已就其成立及業務營運向香港有關監管機構取得所有必要的認證、許可證及牌照，並已於所有重大方面遵守所有有關其營運的相關法律及法規。

認證

下表載列創毅物業的主要認證：

首次獲授年度	認證	頒授團體或機構	有效期／屆滿日期
二零零八年	ISO 9001:2015 質量管理體系標準	國際認可認證有限公司	二零二零年九月十三日
二零一二年	ISO 10002:2014 客戶滿意度管理體系標準	國際認可認證有限公司	二零二一年四月十日
二零一零年	ISO 14001:2015 環境管理體系標準	國際認可認證有限公司	二零一九年九月十八日
二零零八年	OHSAS 18001:2007 OHS 管理體系標準	國際認可認證有限公司	二零二零年十二月十三日

獎項及嘉許

下表載列創毅物業於往績記錄期間及直至最後實際可行日期取得的主要獎項及嘉許：

獲獎年份	獎項	頒授團體或機構
二零一七年	屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳物業服務公司(公屋)：金獎	房委會
二零一七年	屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳公共屋邨(物業服務)—大型公共屋邨組別：銀獎(彩園邨)	房委會

業 務

獲獎年份	獎項	頒授團體或機構
二零一七年	屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳公共屋邨(物業服務)—小型公共屋邨組別：金獎(富東邨)	房委會
二零一七年	屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳屋邨經理(物業管理)—金獎(林小芳女士，石籬(二)邨)及銅獎(余少玲，寶達邨)	房委會
二零一七年	屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳屋邨經理(保養)：銅獎(羅榮元先生，彩園邨)	房委會
二零一七年	屋邨管理服務承辦商大獎2017—最佳護衛服務承辦商：金獎	房委會
二零一六年	屋邨管理服務承辦商大獎2016—最佳物業服務公司(公共屋邨)：金獎	房委會
二零一六年	屋邨管理服務承辦商大獎2016—最佳公共屋邨(物業服務)—大型公共屋邨組別：金獎(清河邨)—大型公共屋邨組別：銅獎(石籬(二)邨)	房委會
二零一六年	屋邨管理服務承辦商大獎2016—最佳公共屋邨(物業服務)	房委會
二零一六年	屋邨管理服務承辦商大獎2016—最佳公共屋邨(物業服務)—小型公共屋邨組別：銀獎(富東邨)	房委會
二零一六年	屋邨管理服務承辦商大獎2016—最佳物業服務公司(物業管理合約)	房委會
二零一六年	屋邨管理服務承辦商大獎2016—最佳屋邨經理(物業管理)：銅獎(余少玲，寶達邨)	房委會

業 務

獲獎年份	獎項	頒授團體或機構
二零一六年	屋邨管理服務承辦商大獎2016—最佳護衛服務承辦商：金獎	房委會
二零一六年	優秀物業設施管理大獎2016—卓越獎：租者置其屋計劃及公共屋邨管理(彩園邨)	香港物業管理公司協會及香港測量師學會
二零一五年	屋邨管理服務承辦商大獎2015—最佳物業服務公司(公共屋邨)：金獎	房委會
二零一五年	屋邨管理服務承辦商大獎2015—最佳物業服務公司(物業管理合約)	房委會
二零一五年	屋邨管理服務承辦商大獎2015—最佳物業服務公司(租者置其屋計劃屋邨合約)	房委會
二零一五年	屋邨管理服務承辦商大獎2015—最佳公共屋邨(物業服務)—大型公共屋邨組別：銅獎(小西灣邨)	房委會
二零一五年	屋邨管理服務承辦商大獎2015—最佳公共屋邨(物業服務)—小型公共屋邨組：銀獎(富東邨)	房委會
二零一五年	屋邨管理服務承辦商大獎2015—最佳屋邨經理(物業管理)：金獎(陳志遠，清河邨)及銅獎(林小方，石籬(二)邨)	房委會

業 務

僱員、員工培訓及管理

下表列載於二零一六年三月三十一日、二零一七年三月三十一日、二零一八年三月三十一日、二零一八年六月三十日及最後實際可行日期，我們的僱員數目：

	於二零一六年 三月三十一日	於二零一七年 三月三十一日	於二零一八年 三月三十一日	於二零一八年 六月三十日	於最後實際 可行日期
僱員數目	3,101	3,651	3,906	4,013	4,129

下表列載於最後實際可行日期我們按職能劃分的僱員總數：

工作職能	僱員數目
屋邨管理(包括管理及總部員工)	642
護衛	2,936
清潔	551
總計	4,129

於最後實際可行日期，保安僱員佔我們僱員總數的約71.1%。根據《保安及護衛服務條例》，我們從事保安工作的所有僱員須持有有效的保安人員許可證。我們設有控制系統及更新我們所有從事保安相關工作的僱員的許可證狀況。於最後實際可行日期，我們所有保安僱員均持有相關保安人員許可證。

我們調動保安及清潔員工於彼等各自獲派的屋邨工作。我們亦聘有具備各種技術專長及知識的專業人員團隊提供服務。於最後實際可行日期，我們聘用具有專業資格的僱員人數載列於下表：

專業資格	僱員人數
英國特許房屋經理學會會員	36
香港房屋經理學會會員	22
測量師	6
香港工程師學會會員	5
土木工程學會會員	1
英國特許建造學會會員	2
建築師	2
總計	74

業 務

於上述專業人員當中，我們有兩名根據《建築物條例》註冊的認可人士。認可人士為若干建築工程必須委任的法定認可合資格人士，且認可人士將為該等工程的協調人及監督人。

於最後實際可行日期，擁有必要資格及經驗以維持本集團作為房委會名單上的認可物業管理服務公司、護衛及潔淨服務承辦商之一的僱員人數符合房委會指引所列明的最低要求。有關進一步詳情，請參閱「監管概覽—與物業管理行業有關的香港法例—房委會名單」一段。由於已充分滿足最低要求，我們並不認為部分該等僱員離職會對我們作為房委會名單上認可物業管理服務公司、護衛及潔淨服務承辦商之一造成重大影響。本集團會監察持續合規情況並於任何該等合資格僱員離職時尋找合適替代人選。

培訓及發展

我們高度重視我們員工提供的服務質量。因此，我們投放大量資源於員工發展，為員工提供在職培訓，同時定期安排培訓課程使彼等重溫及提升技能及知識，以及增進對客戶的規則或規定的了解及定期取得最新資料，從而積極促進僱員持續發展。

為確保員工接受適當培訓，為客戶提供貫徹始終的優質服務，以及保障職員工作場所的安全，我們提供入職培訓並鼓勵員工持續接受安全培訓，包括：

- 意外及緊急狀況培訓、最新法律資訊及住戶投訴處理等方面的定期培訓；
- 有關處理緊急情況的培訓，包括基本服務詳情、聯同消防處進行防火演習及住戶及佔用人緊急疏散演習；及
- 為員工提供有關租務管理、租金及管理費收取服務及行政工作後勤的行政培訓。

有關我們為員工提供安全培訓的詳情，請參閱本節「工作場所安全及健康—有關工作場所安全的僱員培訓」一段。

僱員薪金及福利

我們向僱員提供的薪酬待遇包括薪金、酌情花紅及津貼。一般而言，我們根據彼等的個人資歷、職位及年資釐定僱員薪金。我們已設立年度審議制度以評估僱員的表現，而有關評估則作為我們就僱員加薪、花紅及晉升作出決策的基礎。我們參

業 務

與了《強制性公積金計劃條例》規定的強積金，並已根據上述法律及法規作出相關供款。除上述者外，我們概無參與任何其他退休金計劃。

作為勞動密集型產業，我們的員工相關成本（包括薪金、工資及其他員工福利、退休計劃供款、員工長期服務金與未休帶薪休假折算工資撥備）佔服務成本相當大一部分。於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，我們的僱員福利開支分別約為396.3百萬港元、477.0百萬港元、535.4百萬港元及138.3百萬港元，佔相應期間我們總收益的約76.7%、78.0%、80.1%及79.6%。有關僱員福利開支之敏感度分析，請參閱本文件「財務資料—影響我們財務狀況及經營業績的關鍵因素—僱員福利開支及法定最低工資」一段。

法定最低工資

儘管我們與房委會的大部分服務合約容許按照香港綜合消費物價指數及香港一般清潔工及保安護衛工資指數的變動根據調整機制調整服務費及我們與私人部門客戶的大部分服務合約容許參考法定最低工資的變動調整服務費，我們通常在投標過程中估計費用時即開始考慮勞工成本的可能變動。

於往績記錄期間，法定最低工資於二零一五年五月一日由每小時30.0港元增至每小時32.5港元，並於二零一七年五月一日由每小時32.5港元進一步增至每小時34.5港元。於往績記錄期間，我們全體僱員的工資不少於不時生效的適用法定最低工資。法定最低工資增加可能導致我們的勞工成本增加。然而，我們能夠於每12個月期間經參考(i)綜合消費物價指數及(ii)摘錄自工資及薪金總額按季統計報告內擔任一般清潔工及保安護衛的人士的工資指數的變動後調整與房委會的服務合約下的費用。我們亦能夠在法定最低工資發生變動及經修訂的法定最低工資高於我們與私人部門的服務合約所訂工資時調整多數相關服務合約項下的費用。因此，我們的董事認為，有關調整機制將至少能夠部分補償法定最低工資增加對我們盈利能力的影響。

購股權計劃

我們有條件採納購股權計劃。購股權計劃的主要條款於本文件附錄四「4.購股權計劃」一段概述。

業 務

工作場所安全及健康

工作場所安全政策、指引及程序

我們高度重視僱員的健康及安全，致力為員工以及我們管理屋邨的住戶及佔用人提供安全及健康的工作及生活環境。我們已採納綜合安全及健康管理系統（「該系統」），該系統包括安全政策、安全指引及程序，以促進職業健康安全，預防工作過程中發生事故，減少職業危害，以及確保遵守香港的適用法律及法規。於往績記錄期間內，我們所採納及採用的該系統載有防止我們服務過程中可能發生的損傷或事故的工作安全措施。我們要求員工嚴格執行並遵守該系統。我們將持續投入足夠的資源及力度以保持並改善安全管理，從而減少我們有關安全問題的風險。我們董事已確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，相關部門並無因違反香港健康及安全法例、法規或規章而對我們施加任何條件或特別安全要求。

有關工作場所安全的僱員培訓

向各級別人員提供之充分安全培訓在有效預防事故方面發揮至關重大作用。我們已為所有受聘工地僱員實施結構性培訓計劃，如以下所載：

- 工作開始前的培訓：於每名僱員開始工作前，我們的註冊安全主任向所有僱員提供入職安全培訓。
- 定期培訓計劃：我們的註冊安全主任亦編製定期培訓計劃，要求我們的相關員工參加有關安全規則及規例的安全培訓。
- 不定期培訓：安全培訓可能不定期舉行，以就防止發生意外事故提供特定培訓（如需要）。

該等培訓專注於提高職業安全健康意識的不同方面。我們安全培訓主題主要包括以下方面：

- 火災；
- 預防中暑；
- 化學洩漏；
- 電力事故及觸電；

業 務

- 密閉空間作業；及
- 高空工作及使用爬梯及工作平台。

我們認為向所有員工提供充足的安全資料宣傳對有效預防事故至關重要。我們採納各種措施，如海報宣傳及向員工派發安全資料宣傳單及指引，以加強彼等的安全意識並發展於屋邨內的安全文化。於辦公室的戰略位置及物業的不同區域張貼警告標識及通知。

記錄及處理僱員工傷事故的程序

由於我們作為物業管理服務供應商的工作性質，僱員或會因工傷向我們索償。因此，我們制定了一套記錄及處理僱員工傷事故及工傷索償的程序。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們的僱員並無重大違反工作安全規則，我們在工人安全方面並無遭遇任何重大事故或意外，亦無違反有關工作及健康事宜的適用法律及法規。董事預期全部仍在進行的人身傷害及僱員索償將充分受到保險保障。有關保單的進一步詳情，請參閱本節「保險」一段。有關於往績記錄期間及直至最後實際可行日期的訴訟的進一步詳情，請參閱本節「訴訟及潛在索償」一段。

環境保護

我們深明環境保護的重要性，同時我們致力於滿足社區對健康生活及工作環境的期望。我們參照服務合約的規定，為我們管理的屋邨制定下列主要環境保護措施：

- 為住戶及佔用人提供按不同垃圾類型劃分的獨立回收箱；
- 推行減廢計劃及措施；
- 評估回收工作的成績及進行宣傳工作，以改善有關方面的表現；
- 向住宅單位提供及派發可降解垃圾袋；
- 使用環保清潔劑；及

業 務

- 定期檢查所有園景及種植區，確保所有植被達到良好的維護標準，以增加及維持屋邨的綠化面積。

我們亦確保我們的僱員獲得適當的教育、培訓及／或經驗以遵守我們的環境管理政策。於往績記錄期間，我們並無就環境保護產生重大開支。

遵守廢物處置條例

我們有關廢物處理的服務

由於我們為我們管理的屋邨提供潔淨服務，我們的服務包括清空住戶及佔用人場所的垃圾箱，收集各樓層垃圾房的垃圾並將所收集垃圾轉移至樓宇的垃圾收集點，以及收集屋邨內商業及相關配套設施、車位、道路及其他公共區域產生的廢物並將其轉移至屋邨的垃圾收集點（「門到門服務」）。我們處理的廢物種類主要包括住戶廢物及行業廢物。

廢物處置條例的相關條例

根據廢物處置條例，廢物收集當局包括食環署及環保署（「廢物收集當局」）。食環署一般負責廢物處置條例第9條所述服務，包括搬遷及處置住戶廢物、街道廢物、行業廢物、禽畜廢物及動物廢物（「服務」）。根據《廢物處置（建築廢物處置收費）規例》（香港法例第354N章）及廢物處置條例，環保署一般負責建築廢物、化學廢物及醫療廢物。

廢物處置條例第11條（不適用於建築廢物）禁止任何人士提供廢物收集當局或持牌方所提供的任何服務，除非該人士根據廢物處置條例第10(1)條經食環署或環保署署長發出牌照（「牌照」）。

廢物處置條例第12(1)條規定，任何建築物的佔用人，或任何負責管理建築物的人士，如在下列情況下從建築物清理住戶廢物，並不屬於觸犯廢物處置條例第11條所訂的罪行：

- (a) 廢物收集當局或持有牌照的人士疏忽或未能為其根據廢物處置條例第9條或第10條提供服務的任何建築物清理住戶廢物達48小時；或
- (b) 廢物收集當局或持有牌照的人未提供清理住戶廢物的服務。

業 務

食環署及環保署的確認

我們的香港法律顧問查詢廢物處置條例的有關條例後，環保署及食環署分別於二零一八年三月二十七日及二零一八年三月二十八日發出函件（「函件」）確認（其中包括）：

- (a) 環保署及食環署目前並無根據廢物處置條例第10(1)條向任何私人企業發出任何牌照提供廢物處置條例第9條所述任何服務；
- (b) 環保署並無涉及提供廢物處置條例第9(a)條所述的住戶廢物清理及處置；
- (c) 食環署並無提供廢物收集門到門服務；及
- (d) 根據環保署及食環署的記錄，創毅物業及創毅工程並無有關廢物處置條例第11條的定罪記錄。

我們提供潔淨服務的廢物處置條例合規情況

香港法律諮詢顧問表示，基於彼對廢物處置條例的理解及上述食環署的確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們有關廢物清理及處置服務的潔淨服務已遵守所有適用香港法例及規例（包括廢物處置條例）。

合規

我們董事已確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無性質屬重大影響不合規或系統性不合規的不合規事件，並無接獲房委會根據房委會指引發出的任何不利報告或違規通知。我們的董事亦已確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團已向相關政府機關取得全部所需的許可、批准及牌照以營運香港現有業務。

內部控制

我們認可良好企業管治的重要性並致力通過多項方法提升企業管治。董事會有責任確保我們維持健全及有效的內部控制措施，務求在任何時間都能保障我們的業務及資產。

有關現金處理的內部控制措施

我們代表房委會向公共屋邨租戶收取租金、差餉及費用，以及代表我們私人部門的客戶向業主收取管理費及其他收費。租戶或業主可以現金、支票或電子方式付款。於代表房委會收到租戶以現金支付的租金、差餉及費用後，租金、差餉及費用

業 務

將於每個工作日存入房委會持有的獨立銀行賬戶。我們代表我們私人部門的客戶收取的管理費及其他收費將：(i)存入我們客戶的賬戶；或(ii)存入我們以信託形式持有的賬戶。由於我們代表客戶收取現金，我們已採取(其中包括)以下有關現金處理及防止僱員挪用現金的內部控制措施：

公共屋邨

(i) 收取現金及保存記錄

我們繳費處的人員於收到現金後會即時將現金收款錄入電腦系統並代表房委會向收款人發出正式收據。我們的會計人員編製每日收款報告並將其上交至房委會的負責人員作每日記錄。

(ii) 現金保存

所有自收款人收到並保存於屋邨繳費處的現金均由我們的指定僱員監察。

(iii) 現金轉移

我們的指定僱員負責將所收到的現金存入銀行。指定僱員每日(或倘於我們的指定收款時間後收取款項，則下一個工作日)將所收到的現金存入房委會的指定銀行賬戶。

(iv) 現金對賬

我們每月編製租金對賬單並每月將有關對賬單上報房委會。

私人屋苑

(i) 收取現金及保存記錄

我們的指定僱員即時將現金收款錄入電腦系統或我們的記賬簿中。

(ii) 現金保存

所有自收款人收到並保存於屋邨繳費處的現金均由我們的指定僱員監察。

業 務

(iii) 現金轉移

我們的指定僱員負責按每日或每週基準將收到的款項存入客戶指定的銀行賬戶。

(iv) 財務報告

我們定期編製私人屋苑財務報表，以供私人部門客戶記錄。

就董事所深知，於往績記錄期間，我們並無發生任何與現金處理或收取來自租戶、持牌人或業主的付款有關的僱員挪用現金事件。

有關代表房委會及領展房地產基金持有的信託賬戶的內部控制措施

就已分拆出售屋邨的屋邨公共區域管理基金而代表房委會及領展房地產基金持有的信託賬戶而言，我們已採取下列有關運營及處理信託賬戶的內部控制措施：

(i) 於信託賬戶中收取及接收管理費

我們每月將正式管理費發票上交至房委會及領展房地產基金。來自房委會及領展房地產基金的管理費乃通過自動轉賬或直接入賬而存入獨立指定的信託賬戶。屋邨公共區域的發票登記簿、銀行結單及銀行對賬單的副本連同其他支持文件或附表會作為月度匯報的一部分上交至房委會作記錄。

(ii) 自信託賬戶作出的支出或付款

所有自信託賬戶作出的支出或付款均由房委會要求。房委會向相關屋邨辦事處發出付款指引以就指定的支出或經營開支作出付款。收到付款指引後，我們的屋邨辦事處為指定的購買或開支準備支票。所有支票付款均必須經創毅物業的任何兩名董事簽署。

(iii) 屋邨公共區域財務賬目的定期報告及審計

所有與信託銀行賬戶有關的交易均記錄於獨立的賬簿中。屋邨辦事處就屋邨公共區域編製一組獨立的財務賬目。屋邨辦事處編製匯報（包括財務賬目、預算變動、現金流預測、銀行結單、發票登記簿、支票登記簿及其他支持文

業 務

件)定期上交至房委會作記錄。此外，委聘獨立外部核數師進行季度檢查及內部控制審閱，檢查結果呈報予房委會及領展房地產基金。

就董事所深知，於往績記錄期間，房委會及獨立內部核數師就屋邨公共區域管理基金及信託賬戶作出且呈報予房委會及領展房地產基金的檢查中並無任何針對我們的不利發現。

有關代表居屋計劃屋苑業主持有的信託賬戶的內部控制措施

誠如本節「服務—租金及管理費收取服務」一段所披露，我們已作為受託人代表居屋計劃屋苑業主運營銀行賬戶。我們運營及處理該等信託賬戶的內部控制措施與我們就私人部門客戶信託賬戶所採納的措施類似。

有關代表我們私人部門的客戶持有的信託賬戶的內部控制措施

我們已採取下列有關運營及處理代表私人部門客戶持有的信託賬戶的內部控制措施：

(i) 自信託賬戶作出的支出或付款

我們私人部門的客戶根據我們的要求批准自信託賬戶作出的所有支出或付款。收到客戶付款指示後，我們的財務人員將該指示錄入我們的電腦系統。電腦系統將通知高級管理人員(包括物業經理)供其審批。一經批准，支票將由創毅物業的兩名獲授權簽署人簽署。

(ii) 賬目概要

所有與信託銀行賬戶有關的交易均記錄於獨立的賬簿中。屋邨辦事處定期向私人部門客戶編製屋邨賬目概要以供記錄之用。

此外，本集團已採取下列措施以確保持續遵守各項適用法律法規及加強內部監控：

(a) 由香港法律顧問所編製的大綱詳情載列[編纂]後我們董事的持續監管規定。該大綱已於二零一八年六月分發予我們董事並經彼等審閱；

業 務

- (b) 我們董事及本集團高級管理層成員已參加由香港法律顧問於二零一八年六月舉辦的培訓課程。課程涉及公眾上市公司董事的持續責任及職責，包括發行人持續責任、須予公佈的交易、關連交易、證券交易及企業管治守則等相關課程；
- (c) 本公司已委任梁文輝先生為我們的公司秘書，彼負責本集團的日常合規事宜。彼亦負責監督召開本公司股東週年大會的時間；
- (d) 本公司已成立審核委員會，以監督本公司財務報告、風險管理及內部控制系統是否符合上市規則的規定；及
- (e) 本公司已委聘第一上海融資作為我們的合規顧問以就[編纂]後根據上市規則的合規事宜提供意見。

為籌備[編纂]，我們已於二零一八年二月委聘一間獨立外部諮詢事務所（「**內部控制顧問**」）審閱我們的內部控制系統及程序（「**內部控制審閱**」）。內部控制顧問提供建議供我們的管理層考慮，以加強我們的內部控制措施及程序。我們已採取行動採用建議的措施及程序以加強我們的內部控制系統。內部控制顧問於二零一八年五月進行跟進審閱，以審閱本集團採取應對內部控制審閱建議的管理層行動的情況（「**跟進審閱**」）。內部控制顧問於跟進審閱中並無提出進一步建議。

內部控制審閱及跟進審閱乃基於本公司所提供的資料進行，而內部控制顧問並無就內部控制作出保證或意見。

我們的董事認為，本集團採納的內部控制措施對管理我們的業務風險而言屬足夠及有效。

業 務

物業

於最後實際可行日期，我們擁有一處物業。我們所擁有物業的詳情如下：

地址	登記擁有人	用途	概約可銷售面積 (平方英尺)
新界 葵涌 打磚坪街49至53號 華基工業大廈 2座25樓E及F室	創毅物業	工業	5,663

根據上市規則第5.01B(2)(a)條，倘物業權益(定義見上市規則第5.01(3)條)之賬面值(定義見上市規則第5.01(1)條)等於或高於其總資產(定義見上市規則第5.01(4)條)的15%，文件必須包括該物業權益的估值報告全文。由於於二零一八年六月三十日(即我們的最近期經審核綜合財務狀況表日期)我們擁有的上述物業的賬面值並未超過我們總資產的15%，因此我們毋須根據上市規則第5.01A條於本文件內載列任何估值報告。

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，本文件就公司(清盤及雜項條文)條例附表三第34(2)段獲豁免遵守公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條的規定，該條要求就我們的所有土地或樓宇權益提供估值報告。

於最後實際可行日期，我們向獨立第三方租賃以下物業供我們營運所需：

地址	登記擁有人	用途	概約樓面面積 (平方英尺)	租期	租金
香港 新界 葵涌 梨木道79號 亞洲貿易中心 28樓 17及18室	獨立第三方	工業或倉庫或二者 兼具，配套及直接 與工業運營有關之 辦公室	1,266	二零一八年一月二 十六日起至二零二 零年一月二十五日 止(包括首尾兩日)	每月16,000港元(包 括差餉、政府租 金、管理費及空調 費)

業 務

知識產權

於最後實際可行日期，我們已於香港註冊一個商標並曾註冊對我們的業務屬重大的一個域名 www.cpsc.hk。有關對我們的業務屬重大的知識產權的進一步資料，請參閱本文件附錄四「2.有關我們業務的其他資料—2.2本集團的知識產權」一段。

除本文件披露的商標及域名外，我們的業務及盈利能力對任何商標、專利、域名或其他知識產權概無重大依賴。

於最後實際可行日期，據我們所知，(a)我們並無侵犯任何第三方擁有的任何知識產權；或(b)任何第三方並無侵犯我們擁有的任何知識產權。於往績記錄期間，並無因我們或第三方擁有的知識產權遭侵權而產生的任何未決或我們面臨威脅或我們向第三方提出的申索。

競爭

我們就公共部門物業管理服務合約的投標與其他物業管理公司競爭。我們的董事認為，於房委會物業管理服務公司名單(該名單再細分為第一組公司及第二組公司)內，我們與其他十名屬第二組公司的物業管理服務公司(彼等亦於房委會物業管理服務公司名單內，並積極承接房委會物業管理服務合約)直接競爭。儘管該等其他十間管理公司的規模、服務範圍及財務狀況各有不同，卻有可能是我們於物業管理市場(特別是公共房屋界別)競爭的對手。我們的董事相信，物業管理市場對新業務的競爭並不激烈，香港對物業管理服務(特別是公共房屋)的需求有穩定的增長。根據弗若斯特沙利文報告，我們是二零一七年香港公共房屋的最大物業管理服務供應商，按收益計算，市場份額為12.6%。

有關香港物業管理業務市場的其他資料，請參閱本文件「行業概覽」一節。

研發

於往績記錄期間及於最後實際可行日期，我們並無參與任何研發活動。然而，我們的管理團隊仍然緊貼物業管理行業的最新發展。

業 務

保險

就為我們管理的屋邨涉及的風險提供保障，我們已投保不同種類對我們營運關鍵或重要的保單，包括(i)僱員賠償保單；(ii)公眾責任保單；及(iii)專業責任保單。

我們根據僱員補償條例投購僱員賠償保單，承保範圍涵蓋我們僱員於香港受僱期間任何有關死亡、受傷或殘疾而需支付的任何費用的責任。就僱員少於200名的場所而言，任何一項索償的彌償限額為100.0百萬港元。

於最後實際可行日期，我們於任何一項索償的公眾責任保單限額為10.0百萬港元及於任何一段保險期的保險金額為無限。保單涵蓋因我們及我們僱員提供服務產生或與之相關並因彼等疏忽行為或不作為造成任何人身損傷或財產損害索償的責任。

於最後實際可行日期，我們就任何一項索償及總計的專業彌償保單限額為50.0百萬港元。保單涵蓋就我們因提供或未能提供專業服務而導致違反職責而產生或與之相關的任何索償的責任。

參考弗若斯特沙利文報告，董事確認本集團的保險覆蓋面符合行業慣例。

訴訟及潛在索償

於日常業務過程中，本集團面對於法律訴訟、索償及糾紛中被起訴或成為被告的風險。針對本集團提出法律程序的性質一般包括(i)本集團的僱員就僱員賠償提出的索償；(ii)因人身受傷提出的索償；(iii)勞資糾紛；及(iv)合約糾紛。

於往績記錄期間及於最後實際可行日期，本集團涉及一項持續重大訴訟，當中創毅物業作為原告針對香港私人屋苑的業主立案法團(「被告」，於往績記錄期間並非我們的五大客戶之一)未能支付我們的發票於香港高等法院提起法律訴訟。

創毅物業於二零一一年二月一日成為被告的管理人，並自此一直向被告提供物業管理服務。於往績記錄期間，被告對收益的貢獻金額約為11.8百萬港元。

業 務

被告未能結算創毅物業於二零一六年五月至二零一七年五月期間及二零一七年九月至二零一七年十一月期間的發票。由於被告持續拖欠，創毅物業於二零一七年十一月後終止向被告提供物業管理服務。創毅物業於二零一七年十一月二十三日針對被告提交起訴書，就尚未償還的服務費用索償總額約6.0百萬港元。

被告於二零一八年一月十八日提出抗辯及反申索。根據抗辯及反申索，儘管被告承認其有義務支付被告應當結算的創毅物業發票內所載大部分項目；但被告指稱(i)創毅物業違反其作為物業管理人及時向被告提供適當的賬簿及賬目記錄及其他財務紀錄及被告的陳述的職責，致使被告無法釐定其財務狀況；及(ii)於二零一七年十一月終止服務協議後，創毅物業在私人屋苑管理及行政事宜方面錯誤地保留屬於被告的文件。被告進一步指稱，由於創毅物業上述失職，令其遭受損失及損害，因此提出抵銷及反申索(「反申索」)。然而，被告並未詳細說明抗辯及反申索所述損失及損害。

我們的董事認為(i)被告提出的反申索屬不真實且僅屬聲稱；及(ii)創毅物業已妥善向被告提供有關賬簿及賬目記錄及其他財務紀錄及被告的陳述，並於終止服務後已將創毅物業所擁有所有屬於被告的文件歸還予被告。

鑒於：(i)不可否認創毅物業提供且被告享有物業管理服務；(ii)被告確實已結算部分發票；及(iii)並無證據說明創毅物業所指稱的失職，倘有證據，被告將會遭受實際損失及損害，我們的香港法律諮詢顧問認為，創毅物業擁有充足理據針對被告就尚未償還的服務費用索償總額約6.0百萬港元。

此外，創毅物業已就其提供物業管理服務所引致或與之有關的失職投購專業責任保險(「專業彌償保單」)。基於(i)專業彌償保單條文及(ii)有關保險公司於二零一八年六月二十九日致創毅物業的確認函，反申索將由專業彌償保單支付，我們的香港法律諮詢顧問認為創毅物業對反申索的負債(如有)將由專業彌償保單支付。

於最後實際可行日期，上述持續重大訴訟案件管理會議已定於二零一九年二月二十日舉行。

業 務

除上文所披露者外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無本集團的成員公司牽涉任何重大訴訟、仲裁或索償，而就董事所知，於最後實際可行日期，本集團任何成員公司概無尚未了結或面臨威脅的任何重大訴訟、仲裁或索償。

本集團以其本身名義投保不同種類的保單，為本集團面對的法律或其他業務風險提供保障。尤其為，本集團已投保僱員賠償保單。房委會亦為本集團管理的所有公共物業投保公眾責任保單。我們的董事相信僱員或第三方申索人蒙受人身受傷的任何重大索償，應已由本集團及房委會投保的保險提供充足保障。

於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，本集團並無就訴訟或僱員索償作出重大金額付款。於二零一六年財政年度、二零一七年財政年度、二零一八年財政年度及二零一九年三個月，本集團毋須於其財務報表內就訴訟及多宗索償作出任何撥備，原因是我們的董事認為所有重大訴訟案件及索償或可由我們的保險得到足夠保障。