

行業概覽

本節所載資料摘錄自中指院編製的獨立報告。中指院編製的行業報告乃基於其數據庫、公開資料、行業報告及從訪問與其他來源取得的資料而編製。我們相信，本節所載資料的來源恰當，且我們在摘錄及轉載該等資料時採取合理審慎的態度。我們並無理由相信該等資料屬虛假或存在誤導成分或已遺漏任何事實，致使該等資料屬虛假或存在誤導成分。我們、獨家保薦人、獨家賬簿管理人及獨家牽頭經辦人、包銷商、彼等各自的任何董事、職員、聯屬公司、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方(中指院除外)並無獨立核實該等資料。我們、獨家保薦人、獨家賬簿管理人及獨家牽頭經辦人、包銷商、彼等各自的任何董事、職員、聯屬公司、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方(中指院除外)並無就該等資料的完整性、準確性或公平性作出任何聲明，因此該等資料不應被過分依賴。

中指院的背景及方法

我們以總成本約人民幣800,000元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利。中指院於1994年成立，為一間獨立中國房地產研究機構，擁有逾500名分析師，覆蓋華北、華東、華南、華中及西南五個地區的600多個城市，落地分院16家。中指院擁有研究及追蹤中國物業管理行業的豐富經驗，並自2008年起即就物業服務百強企業進行研究。中指院的研究主要考慮過往三年內管理至少十項物業或總建築面積500,000平方米或以上的物業管理公司。中指院使用研究參數及假設，並從多個一手及二手來源收集數據，包括從物業管理公司、網站及市場推廣、調查收集的數據、從中國房地產指數系統收集的數據、中國房地產統計年鑒、有關政府部門的公開資料及其為過往刊發的報告所收集的數據。中指院主要通過評估各物業管理公司的管理規模、經營業績、服務品質、增長潛力及社會責任，為物業管理公司的整體實力確定排名。中指院主要在收入增長率、在管總建築面積增長率、合約總建築面積增長率、僱員總數及僱員構成方面評估物業管理公司的增長潛力。本節中的數據分析主要根據物業服務百強企業進行。於編製中指院報告時，中指院假設：(i) 中國與全球的社會、經濟及政治狀況於預測期間將維持穩定；(ii) 中國政府有關物業管理行業的政策於預測期間不會發生變化；(iii) 統計局公佈的所有數據皆為準確；及(iv) 從相關地方房屋管理局收集所得有關住宅銷售交易的所有數據皆為準確。

行業概覽

中國物業管理行業

概覽

中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初，中國第一家物業管理公司於當時成立。自此之後，中國政府志在應中國物業管理行業增長趨勢設立監管框架，第一條監管框架即為2003年6月頒佈的《物業管理條例》。多年來，中國政府已頒佈更多法規，為物業管理行業設立公開公平的市場制度，進一步刺激其快速增長及發展。除住宅物業外，中國物業管理公司目前亦提供與多類物業有關的服務，例如辦公大樓、購物中心、工業園、學校及醫院。

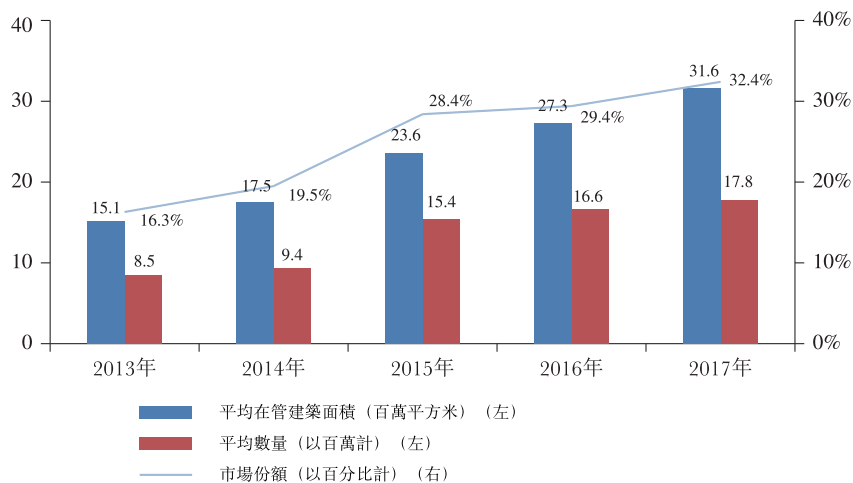
在中國，物業管理費的收費模式包括包乾制與酬金制。中國收取物業管理費的主流方式為包乾制，特別是對住宅物業而言。包乾制可省去業主與住戶對大額支出的若干集體決策程序，而酬金制收益模式要求進行該等程序。包乾制收益模式的另一優勢為激勵物業管理公司優化其成本架構及精簡彼等的業務運營，從而提高盈利能力，此舉有助於中國物業管理行業整體發展。然而，由於業主更深入地參與其物業管理，因此越來越多非住宅物業逐漸開始採用酬金制收益模式。酬金制收益模式能使業主更加密切地監管其物業管理公司，乃由於物業經理必須定期向業主提供預算表及賬目。

物業服務百強企業概覽

近年來，隨著城鎮化進程加快及人均可支配收入的持續增加，物業服務百強企業管理的建築面積及物業數量快速增長。物業服務百強企業在管物業的平均總建築面積從2013年的15.1百萬平方米增至2017年的31.6百萬平方米，複合年增長率為20.3%。物業服務百強企業在管物業的平均數量由截至2013年12月31日的84.8項增至截至2017年12月31日的178項，複合年增長率為20.4%。由於在管建築面積及物業數量增長，物業服務百強企業的平均收入從2013年的約人民幣293.9百萬元增至2017年的人民幣742.1百萬元，複合年增長率為26.1%。

行業概覽

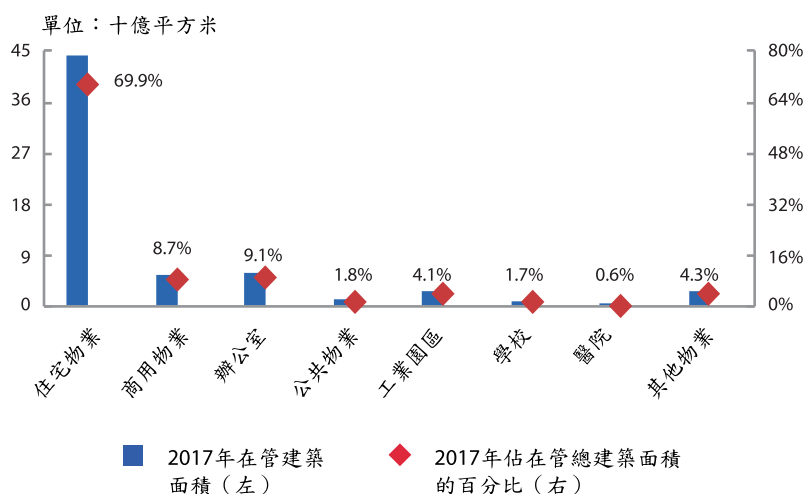
下表載列所示年份物業服務百強企業的平均在管建築面積、平均物業數量及市場份額的增長情況：



來源：中指院

根據中指院的資料，近年，物業服務百強企業的地域覆蓋範圍亦有所擴張。物業服務百強企業擁有業務的城市平均數量由截至2013年12月31日的22個增至截至2017年12月31日的28個。

住宅物業持續作為物業管理公司管理組合的主要物業類別。於2017年，物業服務百強企業管理的住宅物業總建築面積佔在管總建築面積的69.9%。我們相信，此部分由於物業管理公司加大力度整體提高住宅物業相關服務的質量及效率所致。此外，進行併購的物業管理公司傾向於根據其住宅物業組合的質量與數量挑選目標。下圖載列截至2017年12月31日物業服務百強企業管理的各類物業的總建築面積。



來源：中指院

行業概覽

附註：

- (1) 如中指院所定義，為可滿足各種公共終端用戶(包括博物館、紀念館、體育館、音樂廳、展覽中心以及如機場候機樓、高鐵站及公共汽車站等公共交通中心)的非住宅物業類。

雖然，住宅物業仍佔在管物業總建築面積的最大比例，但物業管理公司追求在管物業類型的多元化。物業服務百強企業管理的非住宅物業總建築面積從截至2016年12月31日的15億平方米增加30.7%至截至2017年12月31日的19億平方米。

根據中指院的資料，物業服務百強企業的盈利能力亦越來越高。物業服務百強企業的平均純利從2013年的人民幣24.3百萬元增至2017年的人民幣57.3百萬元，複合年增長率為24.0%。

行業增長驅動因素

中國物業管理行業的發展有賴於多個關鍵驅動因素。

需求增長

根據中指院的資料，中國的城鎮化進程加快及人均可支配收入顯著增長，成為中國物業管理行業的主要增長驅動因素。中國城鎮化率(即一定時期內城市人口規模變化的預期平均速率)從截至1997年12月31日的31.9%增至截至2017年12月31日的58.5%且中國物業管理行業預計將相應平行增長。此外，中國經濟快速增長推動中高收入階層客戶的形成並推動中國城鎮人口的人均可支配收入持續增長，增至截至2017年12月31日的人民幣36,396元，自2009年12月31日起複合年增長率為9.8%。我們預計，上述中高收入階層客戶將願意付高價享受高品質生活，並會考慮在基本必需品之外的物品及服務上的更多自由花費。例如，對更好生活條件及更優質物業管理服務的需求增加。我們相信，中國中高收入階層的客戶湧現及彼等之消費力不斷提升將對中國中高端物業管理服務的發展產生極大影響。

供應增加

隨著中國城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長，商品房(即為出售而開發的住宅物業)的供應亦相應平行增加。商品房出售總建築面積從2012年的1,113.0百萬平方米增至2017年的1,694.1百萬平方米，複合年增長率為8.8%。

行業概覽

優惠政策

於2003年6月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為物業管理行業提供了監管框架。隨後，陸續有多部監管物業管理行業的各個方面的法律及規則開始生效，並為促進物業管理行業的發展頒佈了多項政策。該等法律包括但不限於《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》、《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》及《智慧社區建設指南（試行）》（「指南」）。該指南於2014年由住房與城市發展部頒佈，並鼓勵發展智慧社區，以使物業管理服務的提供現代化。國務院亦於2017年7月頒佈《關於加強和完善城鄉社區治理的意見》，鼓勵物業管理公司擴大業務運營及擴展服務至農村地區。此外，多個省市政府已頒佈其專用法律及法規，從而建立當地物業管理行業監管框架。例如，於2017年4月，江蘇省頒佈《江蘇省「十三五」物業管理行業發展規劃》，倡導廣泛利用創新型環保物業管理方案。我們預計，在政府鼓勵下及由於穩定監管框架的形成促進公開公平市場的發展，因此中國物業管理行業將在全國範圍內繁榮發展。

公佈的優惠政策亦為非住宅物業開闢重大市場潛力。例如，於2017年7月，國務院辦公廳頒佈《關於建立現代醫院管理制度的指導意見》，其建議醫院就彼等具體需求及特徵成立管理系統，從而促進彼等順利及成功運營。為此，其鼓勵醫院探索使用一站式服務平臺。此外，於2016年7月，國家機關事務管理局頒佈《機關事務工作「十三五」規劃》，倡議改善現代代理之管理及運營系統。此補充了《公共機構節約能源資源「十三五」規劃》的內容，其鼓勵政府機構於節約成本時利用物業管理公司的專業知識。我們相信該等政策將鼓勵大批非住宅業主及管理人士為專業物業管理服務商探索市場。有關更多物業管理行業相關法律及法規之資料，請參閱本文件「監管概覽」。

中國物業管理行業發展趨勢

增強市場集中度及併購活動的選擇性

中國物業管理行業分散且具競爭力。大型物業管理公司通過有機增長及併購中小型物業管理公司積極加速擴張，以擴大在管物業管理規模及實現規模經濟，從而

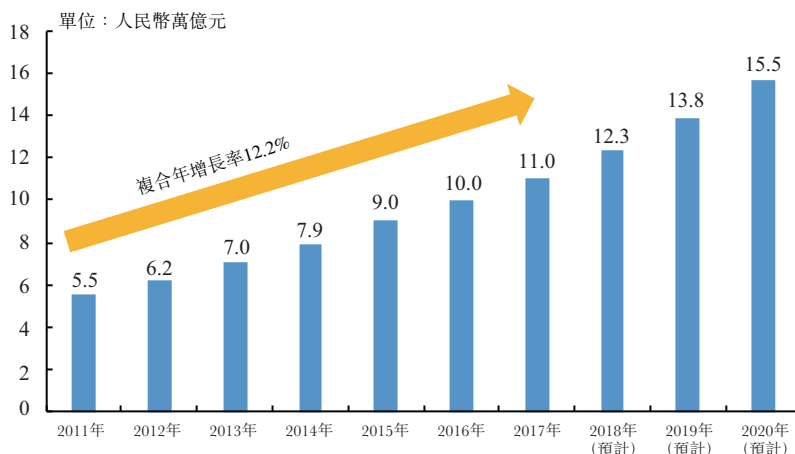
行業概覽

提升市場地位。因此，就在管建築面積而言，物業服務百強企業的市場份額從2013年的16.3%增加至2017年的32.4%。

於2017年，物業服務百強企業亦表明彼等在評估及選擇目標方面越來越具有戰略性。選擇潛在目標是因為彼等有能力協助收購方履行有關其服務、資源或其他技術技能的若干業務策略或特定的協同優勢。尤其是若干物業服務百強企業尋求能夠幫助改善及支持其在線平臺技術方面的戰略合作夥伴。通過有選擇的戰略性併購，物業服務百強企業能在全國範圍內迅速擴張。根據中指院的資料，物業服務百強企業目前主要專注於充實專業知識及於其已開展業務活動的城市競爭。

多樣化服務及收益來源中的新機遇

隨著多樣化及優質物業管理服務的整體需求增加，越來越多的物業管理公司擴大提供的社區增值服務範圍。彼等通過有效利用因特網及信息技術，已顯著擴大服務範圍。根據中指院的資料，由於社區增值服務迎合業主及住戶的需求，因此具有極大的市場潛力。預期社區增值服務的市場容量將從截至2011年12月31日的人民幣5.5萬億元增至截至2017年12月31日的人民幣11.0萬億元，複合年增長率為12.2%。下圖載列2011年至2020年社區增值服務市場容量的預期增長：



來源：中指院

加強信息技術標準化及增加信息技術的採用

標準化不僅使物業管理公司改善其服務品質，亦是業務運營在各地區可持續擴展的基礎。中國政府已發佈指導性意見，以幫助加強物業管理服務品質的標準化及實現更好的資源分配及整合。許多中國物業服務百強企業已設立內部標準化運作程序，以指引彼等提供服務。

行業概覽

近年來，信息技術在物業管理服務中發揮著越來越重要的作用。物業管理公司利用信息技術為關鍵業務運營自動化補充技術方案。技術方案最大程度降低人為錯誤且能使物業管理公司始終如一地採用標準化程序及質量標準。由此一來，彼等對人工勞動力的依賴性會降低，因此僱傭員工及分包商相關的成本亦會降低。此外，集中信息技術能使物業管理公司監控其分部、附屬公司及辦公室的行政與財務運營，並能確保彼等始終如一地應用我們的政策、程序及質量標準。

越來越關注服務品質

根據中指院的資料，消費者於挑選物業管理服務商時越來越重視服務品質。消費者不再僅依據成本考量作出選擇，而會權衡費用與相應服務品質，從而決定如何購買最具價值的服務。中高收入階層消費者增多且更願意付高價享受高品質生活及考慮提高自由花費，已促使提高生活品質的需求增長。此外，一流物業管理服務提升物業價值。

物業服務百強企業通過(其中包括)改善其傳統物業管理服務及通過應用技術解決方案提升服務品質，對此趨勢作出響應。

非住宅物業的市場潛力

根據中指院的資料，中國物業管理公司一直致力於多樣化管理組合，除住宅物業外，非住宅物業包括如工業園、醫院及學校。一般而言，物業管理公司向非住宅物業收取的物業管理費高於住宅物業。例如，2017年住宅物業的平均物業管理費率為每月每平方米人民幣2.3元，相比而言，2017年工業園、學校及醫院的平均物業管理費率分別為每月每平方米人民幣3.6元、每月每平方米人民幣3.4元及每月每平方米人民幣6.9元。

擴大管理組合以涵蓋非住宅物業將為物業管理公司帶來優勢，包括提高利潤、多樣化收益流及提高品牌知名度與市場份額。根據中指院的資料，非住宅物業有巨大的市場潛力，乃由於(i)持續推出非住宅物業管理相關的各種優惠法律及法規，促進穩定的監管框架的形成；及(ii)越來越多的非住宅業主或運營商將彼等之物業管理委派予市場中的專業服務商。

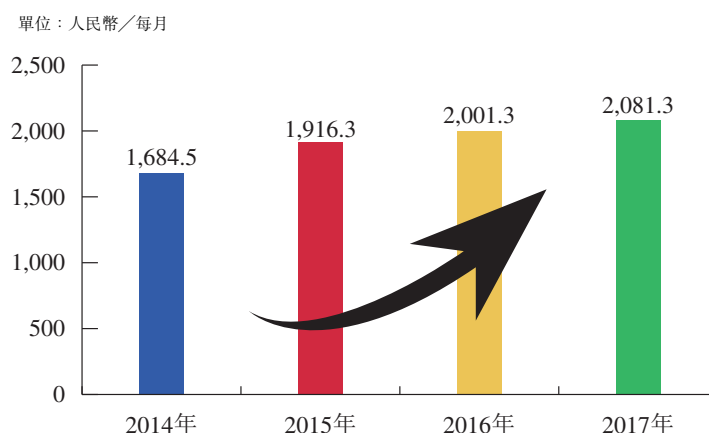
過往價格趨勢

物業管理公司維持不斷增長的人工成本與提供優質服務之間必要性的平衡。物業管理業務依賴可用的廉價及充足的勞動力。然而，根據中指院的資料，近年來通

行業概覽

貨膨脹已導致消費者的整體消費額、薪資及其他相關人工成本上漲。此對尋求擴大業務運營的物業管理公司造成額外的壓力。由此，彼等須擴充勞動力。

下圖列示2014年至2017年一線城市最低工資增長情況：



來源：中指院

根據中指院的資料，物業管理公司可以通過創新技術解決方案和適當提高分包商服務比例來降低其整體銷售成本。近年來，物業服務百強企業積極嘗試並採用技術解決方案實現其業務運營自動化。由此，彼等能夠提高運營效率並提高服務品質。根據中指院的資料，委外可使物業管理公司降低總體人工成本，並利用分包商在各自領域的專業知識來提高服務效率。

競爭

競爭格局及競爭地位

根據中指院的資料，中國物業管理行業分散且具有競爭力，於2014年約有105,000家物業管理服務商在該行業運營。

我們主要與其他物業服務百強企業競爭，尤其是中國物業開發商的聯屬公司。就在管建築面積而言，2017年我們於物業服務百強企業中的市場份額為0.4%。然而，根據中指院的資料，中國物業市場近期大熱已刺激物業開發商及其聯屬物業管理公司增長。該等物業管理公司能依賴其聯屬物業開發商作為商機的自然來源，促

行業概覽

使彼等擴大在管建築面積。2017年，物業服務百強企業中，147家具有物業開發背景，且佔物業服務百強企業所管理總建築面積的79.4%。對於具有物業開發背景的物業管理公司，彼等在管建築面積的59.5%來源於物業開發商。同時，資源充足且以市場為導向的物業管理公司亦可能在沒有聯屬公司支持時佔據市場份額及建立品牌價值。

根據中指院的資料，旭輝集團發展成為知名物業開發商，為我們自身增長提供堅實的基礎。然而，旭輝集團的物業開發項目的合約建築面積所佔百分比已從截至2015年12月31日的86.1%降至截至2017年12月31日的46.1%。另一方面，第三方物業開發商的物業開發項目的合約建築面積所佔比例已從截至2015年12月31日的13.9%增至截至2017年12月31日的53.9%。該等數據表明，儘管我們享有聯屬公司的支持，我們亦能獨立搜尋及把握市場機會。根據中指院的資料，於2018年，我們就綜合實力而言在物業管理公司之中排名第20名，從2017年的第23名上升了3名，且讓我們首次躍居物業服務二十強企業。根據中指院的資料，於2015年至2017年，於物業服務二十強企業中，就在管建築面積之複合年增長率而言，我們排名第五，就營運收入之複合年增長率而言，我們排名第六，及就純利之複合年增長率而言，我們排名第一。

中國大型物業管理公司的在管建築面積穩定增長。根據中指院的資料，物業服務百強企業於2015年、2016年及2017年管理的平均建築面積分別為23.6百萬平方米、27.3百萬平方米及31.6百萬平方米。同年，我們的在管總建築面積分別為9.8百萬平方米、16.1百萬平方米及26.5百萬平方米，表明我們的同期增長趨勢與競爭者持平。

中國大型物業管理公司的盈利能力因在管建築面積增加及實施有效的成本控制措施而穩定增長。根據中指院的資料，物業服務百強企業於2015年、2016年及2017年的平均純利分別為人民幣39.2百萬元、人民幣45.8百萬元及人民幣57.3百萬元，而同期我們的純利分別為人民幣15.6百萬元、人民幣33.6百萬元及人民幣76.4百萬元。該增長趨勢表明，我們增加在管建築面積及實施成本控制措施的工作已見成效。

准入壁壘

品牌

根據中指院的資料，若消費者對服務品質越來越重視，新市場參與者在融入該市場方面將面臨困難。於挑選物業管理服務商時，物業開發商、業主及住戶極有可能優先選擇經營歷史悠久的公司。相比已於多年服務中建立品牌價值且以優質而聞名的物業管理公司，新市場參與者處於劣勢。

行業概覽

資金要求

由於物業管理公司開始嘗試或實施技術方案以實現業務運營自動化及降低人工成本，尤其倘彼等的業務運營規模較大且中國範圍內附屬公司及分公司必須一致採納彼等的政策，因此所需資金持續增加。

管理質量

根據中指院的資料，管理團隊的專業知識及經驗可能為物業管理公司帶來極大的競爭優勢。目前，物業管理公司必須保證附屬公司、分公司及辦事處整個網絡無縫採納技術方案、管理系統、服務品質標準及內部政策與程序。

人才與技術專家供應

物業管理有賴於人力勞動力執行物業管理服務及實施革新技術方案。物業管理公司越來越難以招募及保留熟知業內最新技術進步的人才。新市場參與者可能難以與品牌價值更高及更重視人才的物業管理公司競爭。

我們的競爭優勢

若干主要競爭優勢包括(i)我們為中國物業管理行業中具有競爭優勢地位的快速成長的市場參與者；(ii)我們擁有支持我們的可持續增加的富有遠見及經驗豐富的高級管理團隊、具有凝聚力並擁有較強執行力的運營團隊以及堅實的人力資源管理系統；(iii)我們通過系統標準化及品質改進贏得的良好聲譽；(iv)我們具有多元化管理物業及服務組合及強大的創新能力；(v)我們擁有旭輝集團的支持以及良好的業務開發能力；及(vi)我們有審慎的財務政策並實施有效的成本控制。有關更多詳情，見本文件「業務—競爭」。

董事確認

截至最後實際可行日期，董事合理審慎地確認，自委託中指院報告日期以來，市場資料並無發生任何致本節所載資料產生保留意見，相抵觸或受到影響的不利變動。