

## 技術詞彙表

本技術詞彙載有本文件所用與本集團及我們業務有關的詞彙。若干該等詞彙未必與業內的標準釋義相符。

「佣金基準」	指	中國物業管理服務供應商通常採用的一種收益模式，根據該模式，物業管理服務產生的費用收入僅包括指定的百分比，或物業業主或物業開發商應付管理費總額中的固定數目金額，而有關管理費的餘下部分將用於支付管理相關物業所產生的開支；
「合同建築面積」	指	根據運營物業管理服務或商業運營服務合約所管理或將管理的建築面積，包括已交付及未交付建築面積；
「CRM」	指	客戶關係管理；
「EBA」	指	電子建築自動化；
「ERP」	指	企業資源規劃；
「建築面積」	指	建築面積；
「信息技術」	指	信息技術；
「包乾制」	指	中國物業管理服務供應商通常採用的一種收益模式，即物業管理服務供應商將就管理服務供應商及外判分包商向相關物業提供管理服務按每平方米收取預先釐定及預先協定的「全包」物業管理費。物業管理服務供應商將承擔管理相關物業產生的所有成本及開支；
「中高端物業」	指	物業管理費率較同一城市相同類型物業的市場平均水平更高的物業
「線上線下」	指	一種利用數字環境促使客戶自實體店採購商品或服務的系統；

## 技術詞彙表

「綜合實力」	指	中指院透過評估以下方面對物業管理公司的綜合實力進行排名： <ul style="list-style-type: none"><li>物業管理規模（經考慮總資產、管理的物業數目、在管合同總建築面積及公司經營所在的城市數目）；</li><li>經營績效（經考慮總收入、淨利潤、每名僱員的收益及經營成本佔總收益的百分比）；</li><li>服務質量（經考慮客戶滿意度、物業管理費收款率、物業管理合同續期率及星級社區的數目）；</li><li>發展潛力（經考慮收益增長、在管合同總建築面積增長、保留管理建築面積及僱員的數目及構成）；及</li><li>社會責任（經考慮支付的稅項金額、創造的工作機會的數目、經濟適用房的總建築面積及企業捐款的金額）</li></ul>
「QR 碼」	指	快速識別矩陣碼的縮寫，一類可用二維碼掃描儀或智能手機識別的點陣條形碼，其可將點轉換成各類漢字；
「物業服務百強企業」	指	中指院基於若干關鍵指標公佈的中國物業管理公司綜合實力年度排名，於二零一五年、二零一六年、二零一七年及二零一八年分別包括100家、210家、200家及200家此類公司，當中由於多家公司因分數非常接近而排名相同，故而二零一六年、二零一七年及二零一八年各年的公司數目超過100家
「計算收益的建築面積」或「所管建築面積」	指	已交付物業或正在運營的商場或就物業管理服務分部而言，交付通知送達首批物業業主後即可交付的物業（與之有關的物業管理或商業運營服務費用已於相關日期開始收取）的合同建築面積；及
「未交付建築面積」	指	尚不可交付物業的合同建築面積，於相關日期與之有關的物業管理服務或商業運營服務尚未開始