

## 業 務

### 概覽

本公司為中國知名物業管理服務及商業運營服務供應商，為住宅及非住宅物業提供多樣化物業管理服務以及為購物商場的中高端物業及綜合用途物業開發提供全方位商業運營服務。根據第一太平戴維斯報告，我們為中國少數在物業管理服務及商業運營服務領域均具備強勁實力且規模覆蓋中國不同地區的服務供應商之一。根據CIA及中國房地產Top10研究組的數據顯示，於二零一八年，我們就綜合實力而言在中國物業服務百強企業中排名第16位。於二零一八年九月三十日，我們為中國11個省份、直轄市及自治區25個城市的61處物業提供物業管理服務，涉及在管總建築面積約為10.4百萬平方米。此外，根據第一太平戴維斯報告，就於二零一八年九月三十日的合同總建築面積而言，我們在華南地區及廣東省的商業運營服務供應商中分別排名第二及第三，及在中國商業運營服務供應商中排名第14。於二零一八年九月三十日，我們在中國六個城市向八個正在運營的商場提供商業運營服務，在管建築面積約為377,000平方米，向25個商場訂約提供商業運營服務，合同建築面積約為1.3百萬平方米，其中我們訂約向22個合同建築面積約為1.1百萬平方米的商場提供商業運營及管理服務。

我們提供的綜合服務範圍如下：

- **物業管理服務：**我們(i)在預售活動期間向物業開發商提供銷售輔助服務，如預售陳列單位及銷售辦公室的清潔、安保及維護；(ii)在交付前及交付後階段向物業開發商、業主或業主委員會提供一系列物業管理服務，如安保、清潔、園藝及維修與維護服務；及(iii)向所管理物業之業主或住戶提供社區增值服務，如公共區域及廣告位租賃服務及家居輔助服務。我們的管理組合涵蓋住宅物業及非住宅物業，如服務式公寓、辦公樓及幼稚園；為與我們的物業管理服務互補，我們於二零一七年在若干所管住宅社區透過移動應用程式為住戶推介線上線下平台，包括住戶認證、訪客授權、物業管理費支付、意見及投訴存檔、物業掛牌以及維修及維護服務請求等各種功能；及
- **商業運營服務：**我們(i)向物業開發商或業主提供市場定位及商戶招攬服務，主要包括(a)市場研究及定位服務，包括進行市場研究及分析及從營銷及定位方面就購物商場的設計及建築規劃提供建議；及(b)商戶招攬服務，包括進行商戶招攬程序，如甄選租戶及安排簽署租賃協議；及(ii)商業運營及管理服務，主要包括(a)向業主或租戶提供物業管理服務，包括安保、清潔、維修及維護服務；(b)向物業開發商或業主提供商戶管理及收租服務，包括為提高商戶的業績向彼等提供運營支持及指導，處理租戶查詢及投訴、處理租金支付並確保租戶按時交租；及(c)向物業開發商或業主提供包括停車管理在內的其他增值服務。我們的管理組合主要為購物商場。我們亦於二零一七年在若干所管購物商場向零售客戶推介線上線下平台，通過線上線下平台，零售客戶可接收新產品及／或服務的簡介及推廣信息，查詢及註冊累積信用積分會員。

## 業 務

下表載列於所示期間按業務分部劃分的總收入明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至九月三十日止九個月			
	二零一五年		二零一六年		二零一七年		二零一七年		二零一八年	
	人民幣千元	%								
	(未經審核)									
物業管理服務分部	149,289	83.2	224,876	84.7	317,933	72.9	232,279	83.1	322,376	72.8
商業運營服務分部	30,174	16.8	40,564	15.3	118,044	27.1	47,197	16.9	120,545	27.2
<b>總計</b>	<b>179,463</b>	<b>100.0</b>	<b>265,440</b>	<b>100.0</b>	<b>435,977</b>	<b>100.0</b>	<b>279,476</b>	<b>100.0</b>	<b>442,921</b>	<b>100.0</b>

於往績記錄期間，我們的收入及淨利潤錄得大幅增長。收入從截至二零一五年十二月三十一日止年度的人民幣179.5百萬元增至截至二零一六年十二月三十一日止年度的人民幣265.4百萬元，且進一步增至截至二零一七年十二月三十一日止年度的人民幣436.0百萬元，二零一五年至二零一七年的複合年增長率為約55.9%。淨利潤從截至二零一五年十二月三十一日止年度的人民幣27.0百萬元增至截至二零一六年十二月三十一日止年度的人民幣41.0百萬元，且進一步增至截至二零一七年十二月三十一日止年度的人民幣69.9百萬元，二零一五年至二零一七年的複合年增長率約為60.9%。

### 我們的競爭優勢

我們認為我們的成功主要有賴於以下競爭優勢：

#### 我們為中國領先的物業管理服務及商業運營服務供應商之一，業績可靠

我們為中國領先的物業管理服務及商業運營服務供應商之一，業績可靠。根據第一太平戴維斯報告，我們為中國少數在物業管理服務及商業運營服務領域均具備強勁實力且規模覆蓋中國不同地區的服務供應商之一。根據CIA及中國房地產Top10研究組的數據顯示，就綜合實力而言，我們在二零一八年中國物業服務百強企業中排名第16位。於二零一八年九月三十日，我們已於中國11個省份、直轄市及自治區的25個城市為61處物業提供物業管理服務，所管理的總建築面積約為10.4百萬平方米。此外，憑藉我們在提供物業管理服務方面的豐富經驗，我們於二零一三年開始在中國向購物商場提供商業運營服務。根據第一太平戴維斯報告，就於二零一八年九月三十日的合同總建築面積而言，我們在華南地區及廣東省的商業運營服務供應商中分別排名第二及第三。於二零一八年九月三十日，我們就合同總建築面積而言亦在中國商業運營服務供應商中排名第14。於二零一八年九月三十日，我們在中國六個城市向八個正在運營的商場提供商業運營服務，在管建築面積約為377,000平方米，向25個商場訂約提供商業運營服務，合同建築面積約為1.3百萬平方米，其中我們訂約向22個合同建築面積約為1.1百萬平方米的商場提供商業運營及管理服務。

## 業 務

我們所獲多項榮譽及獎項為我們有競爭力市場地位的有力佐證。從二零一六年至二零一八年，我們連續三年躋身中國物業服務百強企業及2017中國特色物業服務領先企業—智愛生活，並獲授2017-2018年度商業地產優秀輕資產運營商及獲授2017-2018年度商業地產創新表現獎。詳情請參閱本節「獎項及殊榮」一段。我們認為，所確立的市場地位及品牌認知度將使我們在業內佔得更多市場份額。

### 我們提供多元化服務，該等服務可提升我們的品牌價值及客戶滿意度

我們的多元化服務主要包括住宅及非住宅物業的物業管理服務及購物商場的商業運營服務，該等服務構成一個綜合服務組合。就物業管理服務而言，我們於預售階段向物業開發商提供銷售輔助服務。除交付前及交付後的標準物業管理服務外，我們亦向業主或住戶提供公共區域及廣告位租賃服務以及家居輔助服務等社區增值服務，旨在提升所管社區的便利程度。就商業運營服務而言，我們的全套服務範圍自市場定位及商戶招攬服務至商業運營及管理服務，涵蓋市場調查及定位、商戶招攬、物業運營及管理、商戶管理及收租以及其他增值服務。通過提供全套商業運營服務，就本質而言，我們乃按合約基準代表物業開發商或業主運營購物商場。根據第一太平戴維斯報告，我們為中國少數提供全套商業運營服務的服務供應商之一。我們的市場定位及商戶招攬服務，使我們可提早獲悉物業開發項目，以便我們於購物商場開業前可獲物業開發商委聘，並提供全套商業運營服務。由於我們已參與項目的初期階段，包括購物商場的營銷及定位，我們對購物商場的特點及其中的租戶有全面瞭解及廣泛認識，讓我們可定制商業運營及管理服務，及提升服務質素。我們亦可利用我們於物業管理行業的豐富經驗，於購物商場開始營業後為物業開發商及租戶提供優質商業運營及管理服務。

作為物業管理及商業運營服務的補充，我們於二零一七年推出包括移動應用程式及微信公眾號的線上線下平台，移動應用程式及微信公眾號分別可在我們的若干所管住宅物業及購物商場中使用。我們認為，由於移動應用程式可提升我們所管物業的業主或住戶的體驗以及提高其滿意度及忠誠度，同時，我們的微信公眾號有助於增加我們所管購物商場的人流量及鼓勵租戶與業主續租，因此，線上線下平台可補充我們的標準服務，繼而，將促使客戶留任我們作為物業管理服務及商業運營服務供應商，並於業內建立聲譽。因此，我們認為，多元化服務可提升我們的品牌價值及客戶滿意度，從而推動各業務領域快速發展。此外，由於我們同時為住宅及非住宅物業提供物業管理服務以及為購物商場提供商業運營服務，我們可與大量房地產開發商建立業務關係，使我們在獲取新項目方面佔據有利位置。我們的多元化服務亦使我們可拓寬收益流及降低單個行業波動的風險。我們未來計劃將進一步多元化我們的服務以滿足客戶不斷變化的需求，作為我們持續致力為客戶提供多元化服務的見證。

## 業 務

### 我們能充分利用與母公司集團的長期及穩定業務合作關係

我們已與母公司集團（為中國領先物業開發商）建立長期及穩定的業務合作關係。此密切的業務合作關係有助於鞏固我們作為知名物業管理服務及商業運營服務供應商的地位。母公司集團曾獲中國房地產Top 10研究組評為「二零一八年中國百強房地產開發商—營運效率十強」且排名第6及獲國務院發展中心企業研究所、清華大學房地產研究中心及CIA在「二零一八年中國百強房地產開發商」中評為第27名及在「二零一八年中國房地產企業—品牌價值百強」中評為第49名。母公司集團於截至二零一七年十二月三十一日止年度實現訂約銷售總額約人民幣45,590百萬元及訂約銷售面積約為4.5百萬平方米，年增長率分別約為78.1%及50.6%。於二零一七年十二月三十一日，母公司集團土地儲量約為24.9百萬平方米，其中面積為2.6百萬平方米的物業已竣工，面積為9.0百萬平方米的物業仍在施工及13.3百萬平方米的土地儲備用於未來開發，並於中國16個省、直轄市及自治區擁有逾124個物業發展項目。

於往績記錄期間，我們為母公司集團開發的大部分物業項目提供物業管理服務，並為母公司集團所開發以「奧園廣場」及「奧園城市廣場」為品牌的所有商業物業項目提供商業運營服務。鑑於與母公司集團擁有長期及穩定的業務合作關係，我們相信我們可自母公司集團豐富的項目儲備中獲益，從而推動物業管理服務及商業運營服務業務蓬勃發展。

### 我們於往績記錄期間實現了重大增長

於往績記錄期間，就所管物業數目及在管建築面積而言，我們實現了重大增長。就物業管理服務而言，於二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日及二零一八年九月三十日，我們共有計算收益的總建築面積分別為約5.2百萬平方米、7.1百萬平方米、8.6百萬平方米及10.4百萬平方米的25處、34處、51處及61處所管物業。於二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日及二零一八年九月三十日，我們亦訂約管理其合同總建築面積分別為約10.7百萬平方米、15.4百萬平方米、18.8百萬平方米及19.9百萬平方米的34處、45處、65處及67處物業。根據第一太平戴維斯報告，我們的計算收益的建築面積於二零一五年十二月三十一日至二零一六年十二月三十一日增加約36.5%及於二零一六年十二月三十一日至二零一七年十二月三十一日增加約21.1%，我們的增長率高於中國所管物業總建築面積增長率，其於二零一五年十二月三十一日至二零一六年十二月三十一日增加約6.1%及估計於二零一六年十二月三十一日至二零一七年十二月三十一日增加約5.5%。此外，於往績記錄期間的大幅增長亦表現在我們的排名持續上升。根據CIA及中國房地產Top 10研究組，就綜合實力而言，我們於二零一六年、二零一七年及二零一八年在中國物業服務百強企業中分別排名第22位、第19位及第16位。就商業運營服務而言，於二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日及二零一八年九月三十日，我們為所管總建築面積分別約為80,000平方米、101,000平方米、267,000平方米及377,000平方米的1處、2處、6處及8處運營中購物商場提供商業運營服務。於二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日及二零一八年九月三十日，我們亦訂約向其合同總建築面積分別約為299,000平方米、700,000平方米、942,000平方米及1.3百萬平方米的6處、11處、15處及25處購物商場提供商業運營服務。

## 業 務

根據第一太平戴維斯報告，鑑於物業管理服務及商業運營服務行業的主要增長驅動，我們認為我們的業務具備可持續增長潛力，該等驅動包括（但不限於）中國城市人口及人均可支配收入不斷增加（自二零一零年至二零一七年分別按複合年增長率約2.8%及9.6%增長）；已開發待售住宅物業及非住宅物業（包括用於銷售或租賃的零售、辦公室及工業物業）的供應增長（於二零一零年至二零一七年，其所售總建築面積按約7.1%的複合年增長率增長）；於零售物業的投資增加（自二零一零年至二零一七年按約15.7%的複合年增長率增長）及中國政府的有利政策。有關進一步詳情，請參閱本文件「行業概覽—中國物業管理服務行業及商業運營服務行業」一節。作為中國知名物業管理服務及商業運營服務供應商，我們相信，基於我們多元化的服務供應、強勁的品牌價值及全方位的優質商業運營服務，我們已經做好把握業界增長商機的準備。

### 我們就商業運營服務業務採用輕資產擴張模式可加快業務擴展

我們就商業運營服務業務採用輕資產擴張模式。我們相信，我們的輕資產模式可令我們維持較低的資本承擔，此大大降低了我們相較傳統物業開發商的現金流出債務，故可使我們將運營複製到眾多新物業並快速擴張。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，儘管商業運營服務分部所得收入分別僅佔總收益的約16.8%、15.3%、27.1%及27.2%，我們提供商業運營服務的購物商場數量及此分部產生的收入在逐漸增加。隨著我們所管理的購物商場數量的增加，我們亦在強化在商業運營服務的專業地位。此外，我們自二零一六年起開始尋求與獨立物業開發商合作的機會，並向一名獨立物業開發商提供商業運營服務，有關獨立物業開發商其後於二零一八年九月被母公司集團收購，佔截至二零一七年十二月三十一日止年度及截至二零一八年九月三十日止九個月商業運營服務分部所產生收入的約30.1%及13.3%。於二零一八年九月三十日，我們已與獨立物業開發商訂立11份商業運營服務合約。我們認為，由於商業物業市場不斷壯大及日益成熟，尋求具有廣闊行業網絡、能夠提供綜合服務的運營商及需要獨立商業運營服務供應商（如我們）的物業開發商將會增加。因此，我們相信，輕資產擴張模式將使我們獲得該行業的更多機會及拓展我們與獨立物業開發商的合作。

### 我們經驗豐富的專業管理團隊擁有強勁的執行能力及對行業的深入瞭解

我們經驗豐富的專業管理團隊（包括執行董事及高級管理層團隊）對我們的成功至關重要。我們的管理團隊由苗思華先生（執行董事兼本集團主席）領導，彼自二零一三年九月十六日起一直服務於本集團，並在中國物業管理服務及商業運營服務行業擁有豐富的經驗。彼獲贏商網及21世紀中國商業地產研究院評為2015年中國體驗式商業地產領航獎—中國體驗式商業創新人物。我們認為，管理團隊所擁有的深厚物業管理服務及商業運營服務行業知識及其管理理念對我們業務模式與文化的發展及提高至關重要，我們相信如此可使我們從競爭對手中脫穎而出，並有助於我們持續快速增長。

## 業 務

我們的管理團隊致力於使我們的物業管理及商業運營服務標準化，並已在該方面展現出了強大的執行力。我們提供系統化培訓，以幫助員工理解並遵守我們的服務標準及流程。運營標準化不僅可使我們的運營更有效率，還能確保為我們管理的所有物業持續交付優質服務，從而提高我們作為高端物業管理服務及商業運營服務供應商的聲譽。堅持標準化物業管理及商業運營服務，管理團隊就能有效地在新市場複製我們的運營並開發新客戶，從而發展可擴展商業模式。

### 我們的業務戰略

我們計劃透過實施以下戰略，加強我們在物業管理服務及商業運營服務行業的地位。

### 擴大商業運營服務業務，重點放在我們能夠獲得更高利潤率的中國城市

由於輕資產模式使我們能夠有效複製商業運營服務，我們計劃透過擴大現有及新市場的所管總建築面積以及積極自獨立第三方物業開發商獲取新合約，以提高我們於商業運營服務行業的市場份額。憑藉我們的成熟品牌及快速城鎮化帶來的機遇，新興城市的發展及普通家庭購買力的上升，我們打算選擇性地評估商業運營服務機遇，重點放在人口眾多且增長潛力大的中國三四線城市。根據第一太平戴維斯報告，由於自二零一二年以來中國未來發展作零售及辦公用途而交易的土地獲准總建築面積逾70.0%位於三四線城市，故商業運營服務供應商面對的主要機遇及挑戰將位於三四線城市（該等城市為未來零售物業開發的土地供應所在地）。我們已基於城市面積、人口、可支配收入及當地市場競爭狀況確定在未來三年內擬擴張城市的候選名單。舉例而言，我們計劃進軍湛江、賀州、桂林、北海及婁底等新市場。我們認為，與中國的一二線城市相比，於該等城市提供商業運營服務的運營成本相對較低，我們將能從中受益，因此，我們能夠就商業運營服務獲得更高的利潤率。我們亦認為，我們與眾多物業開發商良好的關係將有助於我們迅速擴展商業運營服務業務。

我們計劃透過內生增長以及戰略收購及投資擴大我們的商業運營服務業務。我們預期將聘請8名持經濟、管理、投資或其他相關專業碩士學位且於商業運營服務及物業管理服務項目方面擁有逾5年銷售及營銷經驗的人士以進一步擴充銷售及市場營銷團隊，開展各類銷售及市場營銷活動以獲取項目合約。我們亦計劃收購及投資在新市場提供服務的商業運營服務供應商，在該等市場，我們可實現較高利潤率。於最後實際可行日期，我們尚未識別任何可供收購或投資的目標公司。有關我們戰略收購及投資的標準及時間表詳情，請參閱本節「戰略收購及投資」各段。我們預計將[編纂][編纂]的約[編纂]用於尋求戰略收購及投資機遇，以收購或投資其他商業運營服務及物業管理服務提供商。

## 業 務

### 擴充我們的物業管理服務組合

我們努力將服務延伸至各類型物業，以擴充我們的物業管理服務組合。除向住宅物業提供物業管理服務外，我們於往績記錄期間向服務式公寓、寫字樓及幼兒園等各類非住宅物業提供物業管理服務，分別佔截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度及截至二零一八年九月三十日止九個月物業管理服務分部收益約41.2%、45.0%、45.6%及40.3%。我們力求不斷擴大物業管理服務組合以加強不同類型物業的專業管理知識。尤其是，我們向諸如服務式公寓、高端別墅、寫字樓、商業園、學校及醫院等物業提供物業管理服務，根據第一太平戴維斯報告，我們通常可就其收取高於住宅物業的物業管理費。我們認為，將我們的服務延伸至各類型物業，可豐富我們的收入流並增強我們作為多元化服務供應商的競爭優勢。我們計劃透過戰略收購及投資以及內生增長擴充我們的物業管理服務組合。於往績記錄期間，我們自獨立第三方收購三間物業管理服務公司即安徽瀚林、深圳華中及清遠樂信，以擴充我們的物業組合及擴大地域覆蓋範圍。有關我們戰略收購及投資的標準及時間表詳情，請參閱本節「戰略收購及投資」各段。於最後實際可行日期，我們尚未識別任何可供收購或投資的目標公司。就透過內生增長擴張而言，我們將進一步擴充銷售及市場營銷團隊，以從戰略上評估及參與招投標，以及開展其他銷售及市場營銷活動，以獲取項目合約。我們預計將[編纂][編纂]的約[編纂]用於尋求戰略收購及投資機遇，以收購或投資其他物業管理服務及商業運營服務提供商。

### 多元化我們的服務種類以應對客戶日益變化的需求

我們認為，我們的過往成就乃歸功於可提升品牌價值及客戶滿意度的多元化服務。由於我們客戶的需求不斷變化，我們認為我們應持續提供多元化服務種類以滿足其需求，從而實現未來增長。基於我們現有的服務種類，我們計劃繼續增加可補充我們物業管理及商業運營服務的服務種類。我們認為，服務多樣化可提升所管物業業主、住戶及租戶的體驗，並讓我們可快速應對消費者的喜好及需求趨勢，從而通過提高所管購物商場的消費者人流量令物業開發商及業主受惠。因此，我們認為多元化服務擁有為客戶創造額外價值的巨大潛力並使我們可把握與第三方開發商的合作機會，同時長遠擴大我們的收益流。我們亦計劃將我們的多元化服務整合至我們的線上線下平台，以促進業主、住戶、租戶與我們有效互動。

## 業 務

為探索提供多元化服務的機會及評估提供各項服務（如醫療美容服務）及將我們的線上線下平台接入第三方運營的線上諮詢服務平台的可行性，我們與戰略夥伴訂立多份戰略合作協議。就醫療美容服務而言，於二零一八年八月，我們與一家在韓國首爾擁有13間「PPEUM」品牌門店的韓國醫療美容服務供應商（其專注於非醫療美容服務及醫療美容服務）訂立戰略合作協議，據此，該服務提供商將為我們提供美容服務技能及技巧培訓，及就美容醫療診所的運營及管理提供意見。為接入第三方運營的線上諮詢服務平台，於二零一八年八月，我們分別與「春雨醫生」及「健康160」訂立戰略合作協議，據此，我們將與彼等合作，以將我們的線上線下平台分別接入彼等的線上醫療諮詢服務平台。除以上舉措外，我們亦計劃探索提供中醫服務、養老服務及電訊服務的機會。為此，我們擬積極尋求可提供各項服務的戰略聯盟、投資及收購目標，該等服務可補充我們物業管理及商業運營服務。我們預計將[編纂][編纂]的約[編纂]用於尋求戰略收購及投資機遇，以收購或投資服務提供商，該等服務提供商可提供補充我們物業管理及商業運營服務供應商的服務。

### 繼續開發及升級線上線下平台以提高客戶體驗及促進建立大數據分析平台

我們相信，提升我們客戶的體驗乃我們取得成功的關鍵，而線上線下平台為補充傳統物業管理及商業運營服務以實現提升客戶體驗目標的重要戰略舉措。我們將繼續開發並升級我們線上線下平台，以擴大用戶基礎及推出創新功能。於二零一八年九月三十日，我們的線上線下平台包括服務於58個住宅社區的「奧悅家」移動應用程式及服務於八個我們所管購物商場的微信公眾號。我們擬將「奧悅家」移動應用程式覆蓋範圍擴大至所有所管住宅物業及增加有關移動應用程式功能。例如：我們計劃於移動應用程式上推出虛擬管家功能以補充用於服務住戶的線下管家服務，及增加移動電話門禁功能以替代進入我們所管社區的實體門禁卡。我們亦擬為我們向其提供商業運營服務的購物商場的零售客戶推出新移動應用程式。有關移動應用程式旨在通過提供集中支付及會員系統以及設立推廣活動平台連接租戶或業主與零售客戶。

用戶從我們線上線下平台所帶來的方便中受益，而我們能持續獲得用戶數據，從而使我們能夠建立大數據分析平台，繼而令我們可更好地理解其需求，分析其行為模式並為我們未來發展制定戰略。就所管商場租戶或業主而言，所收集的一手消費者數據將成為寶貴的市場情報，可用於制定銷售及市場推廣活動策略，以增加所管購物商場的消費者人流量。因此，我們的大數據分析平台將為我們所管購物商場的租戶或業主創造額外商業運營服務價值。此外，大數據分析平台使我們能夠分析所管社區住戶或業主的行為模式，繼而能夠採取各種措施迎合彼等的需求及提高物業管理服務的質量，以增強住戶或業主對我們服務的忠誠度及滿意度。我們預計將[編纂][編纂]的約[編纂]用於繼續開發及升級我們的線上線下平台。

## 業 務

### 開發智能服務系統及升級內部信息技術系統，以提高經營效率

我們堅持使用先進技術，以提升客戶體驗及運營效率。我們擬透過購買設備及設施或升級我們所管物業的設備及設施開發智能服務系統。例如，我們計劃升級我們所管購物商場的POS系統，預期其可令租戶僅用一個技術系統便可處理各類支付方式，包括信用卡、微信支付、支付寶、信用積分、預付卡及優惠券。有關系統旨在為零售客戶提供多元化靈活安全支付選擇及便利的支付體驗，藉此提高彼等的滿意度及忠誠度。我們亦計劃在我們所管物業推出智能停車管理系統，該系統預期可實現多項功能，如通過手機支付停車費、識別閒置停車位、視頻識別車牌號碼、向客人授出停車許可，從而節約客戶時間及改善停車體驗。我們將該智能停車管理系統與我們的線上線下平台相連，以最大限度地提升便利程度。為減少對人工的依賴及降低我們的營運成本，我們計劃安裝EBA系統，以便於遙距監控所管物業。

為進一步提高我們的營運效率，我們計劃通過設立CRM系統及升級ERP系統以升級內部信息技術系統。透過CRM系統，我們將能夠收集、整合及分析客戶數據及記錄，以便管理與客戶的關係。透過升級後的ERP系統，我們將能始終對所管物業進行標準化管理，並便於總部對每一所管物業進行更直接的管理。例如，我們將能夠維護所管物業設備及設施的電子數據庫，繼而能夠定期監控該等設備及設施的運行及進行維修及維護。我們亦將能夠在該等系統中記錄所有合約，以便進行合約管理，並可實現如在線批復合約，監控合約狀態及自動提醒合約到期日等多項功能。此外，我們擬建立信息管理系統，以於日後幫助我們提供多元化服務，有關詳情載於本節「多元化服務」各段。我們預計將[編纂][編纂]的約[編纂]用於開發智能服務系統及升級我們的內部信息技術系統。

### 業務模式

我們提供下列服務，其構成了我們的整體服務範疇：

- **物業管理服務：**我們(i)在預售活動期間向物業開發商提供銷售輔助服務，如預售陳列單位及銷售辦公室的清潔、安保及維護；(ii)在交付前及交付後階段向物業開發商、業主或業主委員會提供一系列物業管理服務，如安保、清潔、園藝及維修與維護服務；及(iii)向所管理物業之業主或住戶提供社區增值服務，如公共區域及廣告位租賃及家居輔助服務。我們的管理服務組合涵蓋住宅物業及非住宅物業，如服務式公寓、辦公樓及幼稚園。為與我們的物業管理服務互補，我們於二零一七年開始在若干所管住宅社區透過移動應用程式為住戶推介線上線下平台，包括住戶認證、訪客授權、物業管理費支付、意見及投訴存檔、物業掛牌及維修及維護服務請求等各種功能；及

## 業 務

- 商業運營服務：**我們(i)向物業開發商或業主提供市場定位及商戶招攬服務，主要包括(a)市場研究及定位服務，包括進行市場研究及分析及從營銷及定位方面就商場的設計及建築規劃提供建議；及(b)商戶招攬服務，包括進行商戶招攬程序，如甄選租戶及安排簽署租賃協議；及(ii)商業運營及管理服務，主要包括(a)向業主或租戶提供物業管理服務，包括安保、清潔、維修及維護服務；(b)向物業開發商或業主提供商戶管理及收租服務，包括為提高商戶的業績向彼等提供運營支持及指導，處理租戶查詢及投訴、處理租金支付並確保租戶按時交租；及(c)向物業開發商或業主提供包括停車管理在內的其他增值服務。我們的管理組合主要為購物商場。我們亦於二零一七年在若干所管購物商場向零售客戶推介線上線下平台，通過該線上線下平台，零售客戶可接收新產品及／或服務的簡介及推廣信息，查詢及註冊累積信用積分會員。

下表載列於所示期間按業務分部及客戶類型劃分的總收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至九月三十日止九個月			
	二零一五年		二零一六年		二零一七年		二零一七年		二零一八年	
	人民幣千元	%								
	(未經審核)									
物業管理服務分部	149,289	83.2	224,876	84.7	317,933	72.9	232,279	83.1	322,376	72.8
–外部客戶 <sup>(1)</sup>	82,105	45.8	133,557	50.3	207,451	47.6	152,520	54.6	202,254	45.7
–同系附屬公司及 關聯方	67,184	37.4	91,319	34.4	110,482	25.3	79,759	28.5	120,122	27.1
商業運營服務分部	30,174	16.8	40,564	15.3	118,044	27.1	47,197	16.9	120,545	27.2
–外部客戶 <sup>(1)</sup>	24,690	13.7	25,522	9.6	70,723	16.2	25,467	9.1	58,183	13.1
–同系附屬公司	5,484	3.1	15,042	5.7	47,321	10.9	21,730	7.8	62,362	14.1
<b>總計</b>	<b>179,463</b>	<b>100.0</b>	<b>265,440</b>	<b>100.0</b>	<b>435,977</b>	<b>100.0</b>	<b>279,476</b>	<b>100.0</b>	<b>442,921</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 向外部客戶提供服務產生的若干收益自母公司集團及其關聯方開發的物業。

## 業 務

### 物業管理服務

#### 概覽

我們於二零一一年開始提供物業管理服務並自此訂約去管理母公司集團開發的多數物業。於二零一五年，我們開始將業務拓展至管理第三方物業開發商開發的物業。自二零一一年開始營業起，我們已於二零一八年九月三十日將地理範圍從廣州拓展至中國11個省份、直轄市及自治區的25個城市。於二零一八年九月三十日，我們共管理61處物業及已訂約管理67處物業，合同總建築面積為19.9百萬平方米。於往績記錄期間，物業管理服務分部所產生的收益錄得穩定增長。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，物業管理服務分部所產生的收益為人民幣149.3百萬元、人民幣224.9百萬元、人民幣317.9百萬元及人民幣322.4百萬元，分別佔總收益約83.2%、84.7%、72.9%及72.8%。我們與母公司集團保持長期合作關係並預期向母公司集團開發的物業提供物業管理服務將繼續成為我們不久將來穩定的收入來源。誠如來自物業管理服務分部獨立開發商的收益增長所示，我們亦致力擴展我們與獨立物業開發商的合作。

下表載列於所示期間按服務類別劃分的物業管理服務分部所產生的收入明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至九月三十日止九個月			
	二零一五年		二零一六年		二零一七年		二零一七年		二零一八年	
	人民幣千元	%								
銷售輔助服務	21,870	14.6	28,000	12.5	43,920	13.8	29,282	12.6	67,937	21.1
物業管理服務	114,784	76.9	173,033	76.9	235,086	73.9	175,092	75.4	219,392	68.0
社區增值服務	12,635	8.5	23,843	10.6	38,927	12.3	27,905	12.0	35,047	10.9
<b>總計</b>	<b>149,289</b>	<b>100.0</b>	<b>224,876</b>	<b>100.0</b>	<b>317,933</b>	<b>100.0</b>	<b>232,279</b>	<b>100.0</b>	<b>322,376</b>	<b>100.0</b>

下表載列按物業開發商類型劃分的於所示日期的計算收益的總建築面積及於所示期間物業管理服務分部下提供物業管理服務產生的總收益明細：

	於十二月三十一日/截至十二月三十一日止年度									於九月三十日/截至九月三十日止九個月					
	二零一五年			二零一六年			二零一七年			二零一七年			二零一八年		
	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入
	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%
	(除百分比外均以千計)														
母公司集團及其關聯方 <sup>(1)</sup>	5,221	114,650	99.9	6,965	171,161	98.9	8,175	228,208	97.1	8,023	170,291	97.3	9,874	207,657	94.7
第三方物業開發商	19	134	0.1	116	1,872	1.1	391	6,878	2.9	205	4,801	2.7	558	11,735	5.3
<b>總計</b>	<b>5,240</b>	<b>114,784</b>	<b>100.0</b>	<b>7,081</b>	<b>173,033</b>	<b>100.0</b>	<b>8,566</b>	<b>235,086</b>	<b>100.0</b>	<b>8,228</b>	<b>175,092</b>	<b>100.0</b>	<b>10,432</b>	<b>219,392</b>	<b>100.0</b>

附註：

(1) 母公司集團關聯方包括母公司集團的同系附屬公司、合營企業及聯營公司。

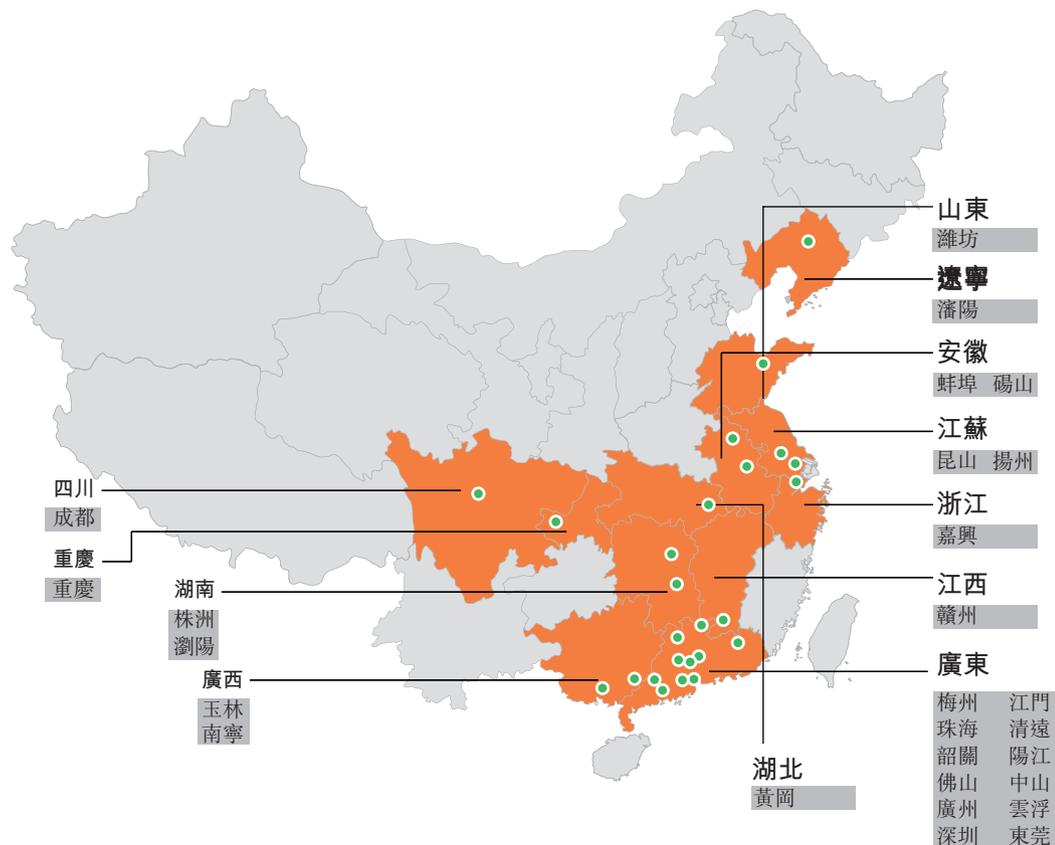
## 業 務

於最後實際可行日期，我們正管理第三方物業開發商開發的九處物業，計算收益的總建築面積達558,000平方米。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，我們的平均物業管理費率<sup>(附註)</sup>分別為(i)約每月每平方米人民幣1.8元、每月每平方米人民幣2.0元、每月每平方米人民幣2.3元及每月每平方米人民幣2.3元（就母公司集團及其關聯方開發的物業而言）；及(ii)約每月每平方米人民幣0.6元、每月每平方米人民幣1.3元、每月每平方米人民幣1.5元及每月每平方米人民幣2.3元（就第三方物業開發商開發的物業而言）。於往績記錄期間，第三方物業開發商開發的物業的平均物業管理費率低於母公司集團及其關聯方開發的物業，原因為(i)我們僅於相關期間下半期間開始為第三方物業開發商開發的若干物業提供物業管理服務並據此收取費用，此為截至二零一五年十二月三十一日止年度第三方物業開發商所開發物業的平均物業管理費率（每月每平方米人民幣0.6元）相對較低的主要原因；(ii)第三方物業開發商開發的大部分物業為住宅物業，其平均物業管理費率一般低於非住宅物業；及(iii)第三方物業開發商開發的兩處物業位於我們僅可收取較低物業管理費的三線城市。

*附註：*平均物業管理費率乃按相關期間的收益除以期末計算收益的建築面積計算。

### 地理範圍

以下地圖闡述於二零一八年九月三十日我們所管物業及我們已訂約管理的物業位置：



## 業 務

下表載列按地理位置劃分的於所示日期的計算收益的總建築面積及於所示期間物業管理服務分部產生的收益明細：

	於十二月三十一日／截至十二月三十一日止年度									於九月三十日／截至九月三十日止九個月					
	二零一五年			二零一六年			二零一七年			二零一七年			二零一八年		
	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入
平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	
	(除百分比外均以千計)														
華南地區 <sup>(1)</sup>	3,445	103,844	69.6	3,933	149,349	66.4	4,864	212,143	66.8	4,558	152,428	65.6	5,893	213,351	66.2
中國西南地區 <sup>(2)</sup>	664	16,473	11.0	1,270	33,096	14.7	1,284	39,480	12.4	1,284	29,163	12.6	1,586	40,216	12.5
中國東北地區 <sup>(3)</sup>	925	23,478	15.7	1,124	25,848	11.5	1,178	30,853	9.7	1,177	24,205	10.4	1,197	23,665	7.3
華東地區 <sup>(4)</sup>	176	2,024	1.4	594	8,065	3.6	743	19,866	6.2	712	14,637	6.3	1,206	27,834	8.6
華中及華北地區 <sup>(5)</sup>	30	3,470	2.3	160	8,518	3.8	497	15,591	4.9	498	11,846	5.1	550	17,310	5.4
總計	5,240	149,289	100.0	7,081	224,876	100.0	8,566	317,933	100.0	8,228	232,279	100.0	10,432	322,376	100.0

附註：

- (1) 華南地區包括廣東省及廣西壯族自治區。
- (2) 中國西南地區包括重慶市及四川省。
- (3) 中國東北地區包括遼寧省。
- (4) 華東地區包括安徽、福建、江蘇、江西、山東及浙江省。
- (5) 華中及華北地區包括湖南省、湖北省及北京市。

### 服務範圍

我們的物業管理服務包括三個主要類別：(i) 於預售活動中為物業開發商提供銷售輔助服務；(ii) 於交付前及交付後階段為物業開發商、業主或業主委員會提供各式物業管理服務；及(iii) 為我們所管理物業的業主或開發商提供社區增值服務，有關詳情載列如下：

- **銷售輔助服務** 我們為物業開發商提供預售活動的銷售輔助服務，如預售展示單元及銷售辦公室的清潔、安保及維護。

## 業 務

- 於交付前及交付後階段 我們為物業開發商就未售物業部分及為業主或業主委員會就已售物業提供管理服務：

**安保服務**—日常安保服務，包括（其中包括）交通管理、停車管理、巡邏、來訪監控、訪客處理、視頻監察、停車安全、應急處理及消防安全；

**清潔及園藝服務**—住宅及非住宅物業公共區域的一般清潔、衛生維護及園藝（包括修剪、施肥及除蟲）服務。有關公共區域可包括（其中包括）樓道、圍欄、門廳、地庫及花園等；及

**維修及維護服務**—提供住宅及非住宅物業公共區域內電梯系統、供電及配電系統、供水及排污系統、滅火系統以及其他設施及設備的維修及維護服務。

- 社區增值服務 我們為業主或所管理物業之住戶提供社區增值服務，主要包括公共區域及廣告位租賃服務及家居輔助服務。

### 管理物業組合

下表載列按物業類型劃分的於所示日期的計算收益的總建築面積及於所示期間物業管理服務分部項下提供物業管理服務所產生的收益明細：

	於十二月三十一日／截至十二月三十一日止年度									於九月三十日／截至九月三十日止九個月					
	二零一五年			二零一六年			二零一七年			二零一七年			二零一八年		
	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入
平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	
	(除百分比外均以千計)														
住宅物業	3,767	67,526	58.8	4,951	95,090	55.0	6,311	127,843	54.4	6,107	103,338	59.0	7,604	130,963	59.7
非住宅物業	1,473	47,258	41.2	2,130	77,943	45.0	2,255	107,243	45.6	2,121	71,754	41.0	2,828	88,429	40.3
總計	5,240	114,784	100.0	7,081	173,033	100.0	8,566	235,086	100.0	8,228	175,092	100.0	10,432	219,392	100.0

## 業 務

於往績記錄期間，我們的絕大部分收益來自管理住宅物業。我們管理的住宅物業的計算收益的建築面積由二零一五年十二月三十一日約3.7百萬平方米穩步增長至二零一八年九月三十日約7.6百萬平方米。我們預期住宅物業管理服務中計算收益的建築面積的有關增長將為可持續性，原因是我們可持續從母公司集團及獨立物業開發商獲得合約管理彼等開發的住宅物業。

我們致力通過訂約管理非住宅物業（如服務式公寓、辦公樓及幼稚園）多元化所管理的物業組合。我們相信，我們從管理物業中獲得的經驗及認可將有助於我們獲得更多合約來管理其他非住宅物業，包括商業園、學校及醫院。

### 物業管理費

於往績記錄期間，提供物業管理服務產生的收益主要按包乾制收取。於往績記錄期間，收益的部分金額亦按酬金制產生。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，按(i)包乾制；及(ii)酬金制收取自提供物業管理服務產生的收益分別佔物業管理服務分部所產生總收益的約100.0%、100.0%、99.8%及99.8%，及零、零、約0.2%及0.2%。

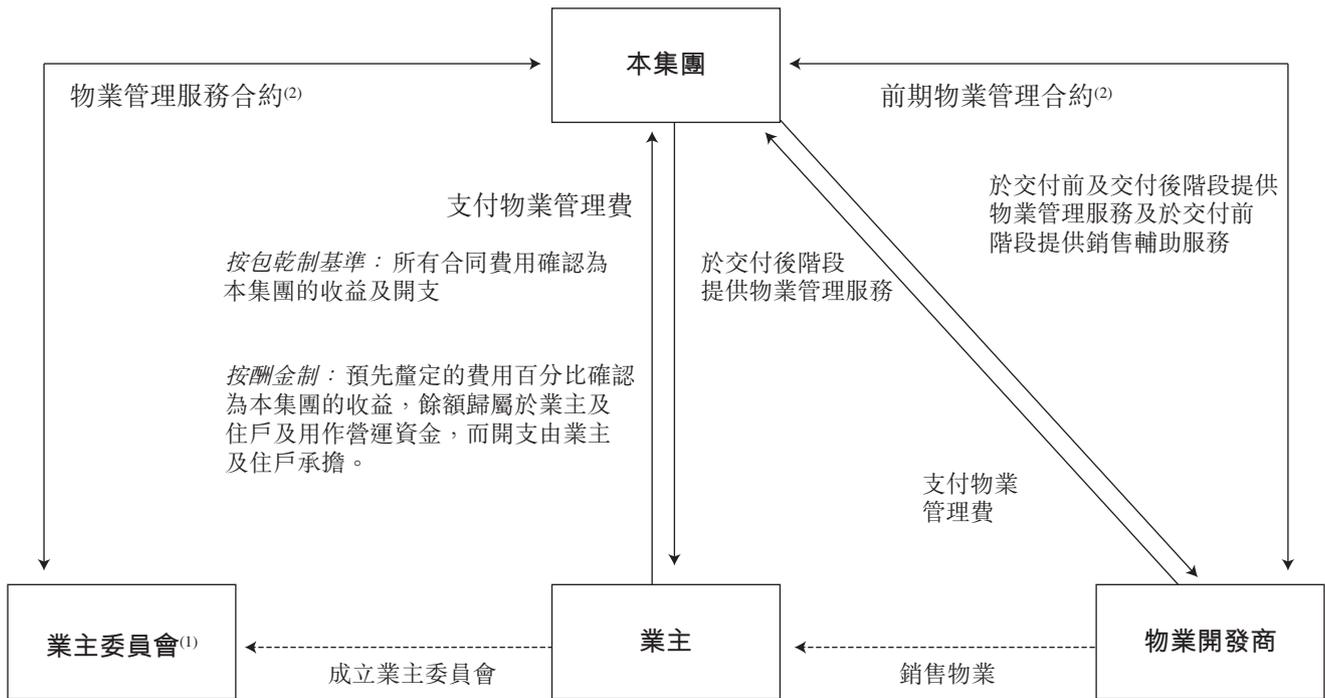
下表載列按收費模式劃分的於所示日期的計算收益的建築面積及於所示期間提供物業管理服務分部下物業管理服務產生的收益明細：

	於十二月三十一日／截至十二月三十一日止年度									於九月三十日／截至九月三十日止九個月					
	二零一五年			二零一六年			二零一七年			二零一七年			二零一八年		
	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入	建築面積	收入	收入
平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	平方米	人民幣	%	
	(除百分比外均以千計)														
包乾制	5,240	114,784	100.0	7,081	173,033	100.0	8,449	234,659	99.8	8,132	174,830	99.9	10,315	219,030	99.8
酬金制	-	-	-	-	-	-	117	427	0.2	96	262	0.1	117	362	0.2
總計	5,240	114,784	100.0	7,081	173,033	100.0	8,566	235,086	100.0	8,228	175,092	100.0	10,432	219,392	100.0

我們在釐定選擇按包乾制或酬金制收取費用時會計及多項因素，包括地方法規、物業開發商或業主委員會指定的定制需求、當地市況及個別物業的性質及特性，並逐項考慮上述因素。我們通過評估物業管理涉及的估計成本、過往收費比率、預期盈利能力以及過往提供物業管理服務的費用是否按包乾制或酬金制收取等關鍵因素評估潛在客戶。

## 業務

下圖說明我們與物業管理服務合約項下不同訂約方的關係及包乾制與酬金制的主要差異：



附註：

- (1) 業主委員會根據中國適用法律法規獲授權代表業主行事。
- (2) 客戶透過兩類協議委聘我們，即前期物業管理合約及物業管理服務合約。誠如我們的中國法律顧問告知，根據中國適用法律法規，物業開發商與我們於交付物業前訂立的前期物業管理合約對所有未來業主均具法律效力，而業主委員會與我們訂立的物業管理服務合約亦對所有業主均具法律效力。有關前期物業管理合約及物業管理服務合約的主要條款的進一步詳情，請參閱本節「物業管理服務—物業管理服務合約」一段。

### 按包乾制收取的物業管理費

根據包乾制收益模式，我們按月就物業管理服務（透過我們的自身僱員及第三方分包商提供）收取包括一切在內的固定費用，我們有權將向物業開發商、業主及住戶收取的全額物業管理費保留為收益及承擔就提供物業管理服務產生的成本並將有關成本確認為服務成本。根據第一太平戴維斯報告，包乾制收益模式為中國收取物業管理費的主要方式，尤其是住宅物業方面。有關進一步詳情，請參閱本文件「行業概覽—中國物業管理服務行業及商業運營服務行業—中國物業管理行業」一節。

## 業 務

於磋商及訂立物業管理服務合約前，我們會盡可能精確地對服務成本作出估計。服務成本包括勞工成本、清潔及園藝開支、公用開支及維護成本有關的開支。由於我們自行承擔有關開支，我們的利潤率受能否控制服務成本影響。倘服務成本高於預期，我們將無法自客戶收取額外款項維持利潤率。有關包乾制收益模式產生之風險的進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們未必能有效預測或控制提供物業管理服務的成本，故此我們通常按包乾制向客戶收款」一節。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，我們就管理物業產生虧損，我們分別就4處、6處、10處及8處物業按包乾制收取費用。虧損乃主要由於物業管理早期階段產生的成本所致。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，管理上述虧損物業產生的總收益分別約為人民幣10.7百萬元、人民幣15.7百萬元、人民幣21.4百萬元及人民幣19.4百萬元，分別佔同期物業管理服務分部所得總收益約7.1%、7.0%、6.7%及6.0%。

倘我們遭遇服務成本出現不可預見的增加，我們可在磋商重續物業管理服務合約時建議調高向業主或業主委員會收取的物業管理費。我們亦制定及試驗多種措施以控制成本及防止或減少相關虧損。該等措施包括（其中包括）就各具體項目制定詳細成本控制計劃、使用技術解決方案解決勞工短缺事宜及控制勞工成本、優化員工結構及安排以確保可能達到的最高效率、盡可能多地批量採購相關設備以減少成本及提倡節能措施。我們亦持續與第三方分包商開發合作機會，其可按競爭性價格提供優質服務。

### **按酬金制收取物業管理費**

根據酬金制收益模式，我們將客戶每月支付的物業管理費總額的一定比例（介乎10.0%至12.0%）確認為收益，而有關物業管理費的餘下部分則用作一般營運資金以撥付我們在提供物業管理服務中產生的成本。實際上，該等成本乃由向我們支付物業管理費的客戶承擔。倘扣除相關物業管理開支後，營運資金仍有盈餘，有關盈餘一般結轉至下一年度且有關結餘將代表住戶添加至我們資產負債表的收款項下。倘營運資金不足以支付相關物業管理開支，我們可能須補足有關差額及首先代社區管理處及業主墊付，並將有關差額確認為長期應收款項（視乎出現減值與否），以於其後自住戶或業主收回有關款項。相關風險，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們未必能按酬金制代業主及所管理物業住戶收回所有付款」一節。

當我們訂約按酬金制管理住宅社區時，我們實質上充當業主代理角色。儘管我們通常與現場員工訂立僱用合約且我們為有關分包安排的訂約方，但與現場員工及分包安排相關的成本一般由業主透過社區管理處承擔。此外，我們無權收取任何剩餘物業管理費盈餘用於撥付提供物業管理服務產生的成本。因此，我們通常並不就按酬金制收費的物業管理服務合約確認任何直接成本。在適用的情況下，有關成本由物業開發商、業主及住戶承擔。

## 業 務

下表載列按包乾制及酬金制所收取物業管理服務費的重大差異：

	按包乾制	按酬金制
(i) 我們的收益	我們將物業開發商、業主及住戶支付的物業管理費悉數確認為收益。	我們將物業開發商、業主及住戶支付的物業管理費的預先釐定的百分比（於往績記錄期間介乎10%至12%）確認為收益。
(ii) 我們提供物業管理服務產生的成本	我們承擔提供物業管理服務所產生的成本。	物業管理費的餘下部分用作營運資金以支付我們提供物業管理服務產生的成本而我們一般毋須提供物業管理服務產生的成本。
(iii) 一般物業管理服務費與我們提供物業管理服務產生的成本之間的差額或盈餘	倘所收取的物業管理費不足以支付產生的所有成本，我們無權要求業主向我們支付差額。	倘我們所收取的物業管理費金額不足以支付所產生的所有成本，我們毋須負責任何差額。任何差額或盈餘由物業開發商、業主及住戶承擔。

### 我們的定價政策

我們一般對服務定價所計及的因素包括(i) 當地定價規例；(ii) 毗鄰及可資比較社區收取的管理費；(iii) 我們的估計成本及目標利潤率；及(iv) 服務範圍及品質。我們定期評估財務資料，確保我們收取足夠的物業管理費以維持利潤率。於物業管理服務合約續約磋商期間，我們可提高物業管理費率作為繼續服務的先決條件。

國務院物價管理及建設管理部門共同負責監督及管理物業管理及有關服務的收費，我們亦受到中國政府頒佈的定價控制的限制。於二零一四年十二月，國家發展改革委頒佈《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》（「通知」），規定省級價格主管部門取締所有住宅物業相關價格控制及指導政策，惟若干情況除外。有關進一步詳情，請參閱本文件「監管概覽－對物業管理服務的法律監管」一節。我們預期，隨著有關地方部門通過實施通知的法規，住宅物業的定價控制將逐步放開。有關風險詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們易受中國物業管理行業及商業運營服務行業監管格局變動影響」一節。

## 業 務

截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，我們的平均物業管理費率：(i)住宅物業分別約為每月每平方米人民幣1.5元、每月每平方米人民幣1.6元、每月每平方米人民幣1.7元及每月每平方米人民幣1.9元；及(ii)非住宅物業分別約為每月每平方米人民幣2.7元、每月每平方米人民幣3.0元、每月每平方米人民幣4.0元及每月每平方米人民幣3.5元。根據第一太平戴維斯報告，名列「物業服務百強企業」的公司於二零一七年收取的平均物業管理費率，住宅物業約為每月每平方米人民幣2.3元，而商業物業及辦公樓宇分別約為每月每平方米人民幣7.0元及人民幣7.9元。我們的平均物業管理費率相對低於二零一七年「物業服務百強企業」上榜公司收取的平均物業管理費率，乃由於往績記錄期間我們的業務集中於三四線城市所致。誠如第一太平戴維斯所告知，物業管理公司收取的物業管理費受多項因素規限，包括但不限於，物業的位置、樓齡、質量及發展規模及彼等提供的輔助服務及設施。根據第一太平戴維斯對物業管理行業同業公司的研究，我們於往績記錄期間收取的住宅及非住宅物業平均管理費率與同期一般業內平均水平<sup>(附註)</sup>一致。

### 付款及信貸期

我們可按季度或月份收取物業管理費，取決於物業管理服務合約的條款。一旦我們發出月或季度繳費單，客戶應支付物業管理費。有關貿易應收款項的會計政策的進一步詳情，請參閱本文件「財務資料－估計不確定因素的主要來源」一節。於有關中國法律及法規允許的範圍內，除協定的物業管理費外，我們向業主及住戶收取公共區域消耗水及電的公共事業費，與彼等佔用的計算收益的總建築面積成比例。

我們主要接受透過線上轉賬、自動支付、信用卡或第三方平台（如微信支付及支付寶）支付物業管理費。為改善物業管理費及其他款項的及時收取，我們可透過短信及書面通知等渠道，定期提醒物業開發商、業主及住戶。就收取尚未支付的物業管理費而言，我們將以書面形式至少每月兩次提醒尚未支付款項的客戶。就於六個月後仍未支付物業管理費的客戶而言，我們將增加提醒頻率。於原到期日一年後，我們可透過法律顧問以掛號郵件發出繳款通知書，並可提起訴訟以索回尚未支付的款項。我們將每年發出一份繳款通知書，確保我們符合中國訴訟時效的規定，於規定的三年時間期限內，我們可就尚未支付的物業管理費提起訴訟。

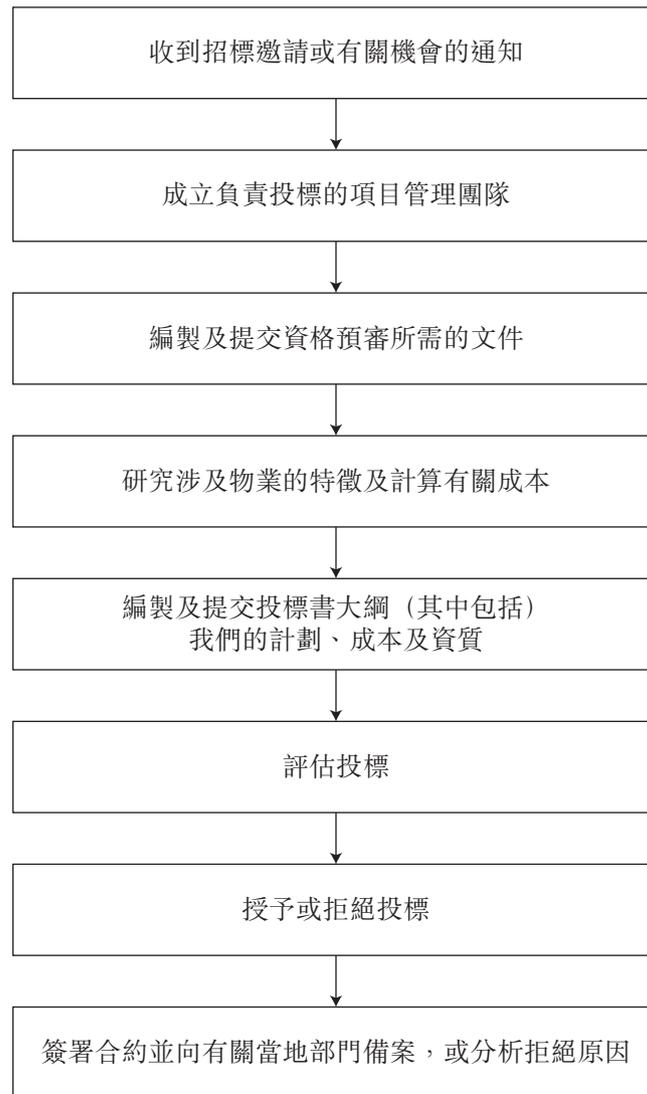
### 招標程序

誠如適用中國法律及法規所規定，我們透過參與招標、競標或磋商過程自物業開發商獲得前期物業管理合約，其中物業開發商對多個物業管理公司進行評估及選擇。招標邀請通常由在建物業的物業開發商發出，或來自有意更換其現有物業管理公司的住宅社區業主委員會。

**附註：** 誠如第一太平戴維斯所告知有關其研究之物業，二零一八年中國一線、二線及三線城市住宅物業的平均物業管理費分別介乎每月每平方米人民幣2.42元至人民幣3.15元、人民幣1.28元至人民幣2.32元及人民幣1.05元至人民幣1.98元，而二零一八年中國一線、二線及三線城市非住宅物業的平均物業管理費則分別約為每月每平方米人民幣13.88元、人民幣7.57元及人民幣3.26元。

## 業 務

以下流程圖闡述我們獲得物業管理服務合約的典型招標流程的每個階段：



於往績記錄期間，我們物業投標書的成功率為100.0%。

## 業 務

於往績記錄期間，我們透過(i)適用中國法律規管的招標程序或(ii)根據相關地方當局批准(或相關地方當局並無強制規定)進行的商業磋商自物業開發商取得前期物業管理合約。此外，截至二零一七年十二月三十一日止年度我們與並無根據中國法律法規以及相關地方當局的強制規定進行招標程序的物業開發商分別訂立七份前期物業管理合約(「**相關物業管理項目**」)。相關物業管理項目佔於二零一八年九月三十日的合同總建築面積少於4.0%。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，相關物業管理項目所產生的收益分別約為零、零、人民幣7.8百萬元及人民幣10.7百萬元，佔同期總收益約零、零、1.8%及2.4%。我們預計截至二零一八年十二月三十一日止年度相關物業管理項目產生的收益約為人民幣12.4百萬元。

誠如董事所確認，就相關物業管理項目甄選物業管理服務供應商時缺失招標程序乃由相關物業開發商而並非我們造成。誠如中國法律顧問所告知，鑒於(i)根據有關中國法律及法規，物業開發商應透過招標程序委聘物業管理服務供應商提供前期物業管理服務；及(ii)中國並無具體法律法規載明物業管理公司將因未能通過招標程序訂立前期物業管理合約而面臨行政處罰，上述未進行招標程序的情況不構成本集團的不合規事件。誠如中國法律顧問進一步告知，根據中國合同法規定，就訂立相關物業管理項目的前期物業管理合約缺失招標程序將不會影響該等合約的有效性。董事亦確認，基於中國法律顧問給出的意見及相關項目的合同建築面積及收入佔比相對較低，相關物業管理項目並無按規定進行招標程序的事實將不會對我們的業務、財務狀況或營運業績造成任何重大及不利影響。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的物業管理服務合約可能未經規定招投標程序而獲得」一節。

於最後實際可行日期，我們並無自相關當局獲悉就前期物業管理合約的任何規定招標程序而對相關物業開發商作出任何行政處罰或收到任何潛在行政處罰的通知。

當我們就現有合約的續簽直接與客戶磋商時，我們毋須根據有關中國法律及法規進行招標程序。

### 物業管理服務合約

#### 銷售輔助服務合約的主要條款

我們與物業開發商的銷售輔助服務合約通常包括以下主要條款：

- **服務範圍**－典型合約載列我們將提供銷售輔助服務的範圍，通常包括銷售辦公室的日常營運及維護；
- **績效標準**－銷售輔助服務合約將載列銷售輔助服務的預期標準，包括歡迎、服務潛在買家所需的標準及制服規定以及記賬規定；
- **銷售輔助費**－銷售輔助費為固定及每月對賬；
- **物業開發商的權利及責任**－物業開發商主要負責(其中包括)向我們提供履行合約責任的辦公設施及其他必要支持，以及有關銷售輔助服務的所有行政開支；

## 業 務

- *服務期限*—有關合約的期限通常介乎六至十二個月；
- *糾紛解決*—訂約雙方通常要求於訴諸仲裁前首先透過協商解決任何合約糾紛；及
- *終止*—物業開發商可於發出30日事先書面通知後終止典型銷售輔助合約。

### 物業管理服務合約的主要條款

物業管理服務合約包括物業開發商的前期物業管理合約及業主或業主委員會的物業管理服務合約，通常包括以下主要條款：

- *服務範圍*—典型合約載列我們將提供物業管理服務的範圍，其通常包括保安、清潔、園藝及維修與維護服務。合約通常不包括社區增值服務，業主或住戶可訂立獨立服務協議要求增值服務；
- *績效範圍及標準*—合約載列與服務相關的領域以及物業管理服務的預期標準，如服務的績效頻率，包括清潔公共區域及檢查公共設施；
- *物業管理費*—合約載列物業開發商、業主或業主委員會按包乾制或酬金制應付物業管理費的金額。物業開發商負責支付仍未售出單元的物業管理費。就逾期的物業管理費而言，物業開發商、業主或業主委員會按逾期金額的若干比例支付相等於每日累計附加費的罰款；
- *物業開發商的責任*—物業開發商主要負責（其中包括）確保其買方理解及承擔有關支付物業管理費的責任、進行維修工作（如需要）以及向我們提供履行合約責任的辦公設施、文件及其他必要支持；
- *服務期限*—大部分合約無固定期限，惟將訂明其會於業主委員會與我們訂立的新物業管理服務合約生效時自動終止；
- *糾紛解決*—訂約雙方通常要求於訴諸仲裁前首先透過協商解決任何合約糾紛；及
- *終止*—其中一方發出事先書面通知終止合約。倘無故終止合約，終止方須承擔違約賠償金。

於物業開發商將物業交付業主後，業主可成立及運營業主委員會以代表業主行事。中華人民共和國物權法、物業管理條例及業主大會和業主委員會指導規則規定，擁有住宅社區已交付建築面積一半以上的業主可在業主大會上投票成立業主委員會。

## 業 務

業主委員會獨立於我們。為取得及繼續取得物業管理服務合約，我們必須以具競爭力的價格不斷提供優質服務。根據物業管理條例，擁有已交付物業建築面積一半以上的業主可在業主大會上以超過半數以上投票僱用或解僱物業管理公司。業主委員會可透過投標程序僱用新物業管理公司，或根據服務條款及條件、質量及價格等具體標準選擇一家物業管理公司。

倘物業交付後並無業主委員會成立，則我們與物業開發商於交付前訂立的前期物業管理合約將維持有效，並要求業主及住戶直接向我們支付物業管理費。前期物業管理合約將在與業主委員會訂立物業管理服務合約後終止。倘前期物業管理合約的初始期限屆滿，而並無業主委員會成立或我們並未與業主委員會訂立新物業管理服務合約，則屆時(i) 如有適當的期限，則前期物業管理合約將自動續期直至我們與業主委員會訂立物業管理服務合約；或(ii) 若合約中不帶任何自動續期條款，前期物業管理合約的訂約方可磋商將服務延期。我們與物業開發商訂立新物業管理服務合約。

下表載列於二零一八年九月三十日就我們訂約管理的物業訂立的物業管理服務合約之屆滿時間表：

	合同 建築面積 (以千平方 米計)	物業管理 服務合約數目
並無固定期限的物業管理服務合約 <sup>(1)</sup>	12,910	64
於下列日期屆滿的有固定期限的 物業管理服務合約		
截至二零一八年十二月三十一日止年度	1,039	5
截至二零一九年十二月三十一日止年度	2,959	14
截至二零二零年十二月三十一日止年度	190	2
截至二零二一年十二月三十一日止年度	589	1
截至二零二二年十二月三十一日止年度	—	—
截至二零二三年十二月三十一日止年度	153	1
已屆滿物業管理服務合約 <sup>(2)</sup>	2,059	11
<b>總計</b>	<b>19,899</b>	<b>98</b>

附註：

- (1) 並無固定期限的物業管理服務合約一般乃為與物業開發商訂立的前期物業管理合約，其將於業主委員會成立時自動終止。

## 業 務

- (2) 於二零一八年九月三十日，儘管物業管理服務合約的期限已屆滿，我們已繼續按該等合約的相同條款向相關物業提供物業管理服務。誠如我們的中國法律顧問所告知，鑒於已繼續按該等合約的相同條款向相關物業提供物業管理服務，各業主與我們之間存在事實上的合約關係，其可由各業主或我們終止。

下表載列於往績記錄期間按合約類型劃分的提供物業管理服務所產生的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至二零一八年	
	二零一五年		二零一六年		二零一七年		九月三十日止九個月	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
經常性合約	94,670	82.5	147,455	85.2	213,381	90.8	216,129	98.5
新合約	20,114	17.5	25,578	14.8	21,705	9.2	3,263	1.5
<b>總計</b>	<b>114,784</b>	<b>100.0</b>	<b>173,033</b>	<b>100.0</b>	<b>235,086</b>	<b>100.0</b>	<b>219,392</b>	<b>100.0</b>

截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，我們的物業管理服務合約續約率（即於相關期末生效且未到期的物業管理服務合約數目除以同期內任何時間生效的物業管理服務總合約數目）分別約為95.9%、98.6%、96.8%及98.0%。我們將繼續按我們於往績記錄期間已訂立且已到期的八份物業管理服務合約的相同條款提供物業管理服務。

### 社區增值服務

為提升我們所管社區的便利度以及解決我們所管物業業主及住戶的日常所需，我們透過於提供傳統物業管理服務的過程中與客戶進行日常接觸及互動，以及透過線上線下平台之一的「奧悅家」移動應用程式提供社區增值服務。我們的社區增值服務主要包括(i)公共區域及廣告位租賃服務；及(ii)家居輔助服務，如拎包入住服務、公用設施、家電及傢私的維修及維護及電訊服務。

截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，社區增值服務所產生的收益為人民幣12.6百萬元、人民幣23.8百萬元、人民幣38.9百萬元及人民幣35.0百萬元，佔物業管理服務分部收益的約8.5%、10.6%、12.3%及10.9%。

### 公共區域及廣告位租賃服務

公共區域屬全體業主共有。一般而言，我們根據物業管理服務合約或按照中國法律規定取得相當人數的業主同意後獲授權代表業主出租公共區域。我們協助業主租出公共區域及廣告位並向承租人收取費用。於往績記錄期間，我們向第三方物流公司及廣告公司租出我們所管物業的公共區域以向住戶提供智能儲物櫃服務及刊登信息材料。我們亦利用所管社區的公共區域組織社區活動並向第三方商戶收取企業贊助費。我們相信，該等活動能增加我們與住戶的參與度並在所管社區創造友好的氛圍。



## 業 務

### 商業運營服務

#### 概覽

我們於二零一三年開始向物業開發商及購物商場擁有人提供商業運營服務。鑑於我們與母公司集團的長期合作歷史，我們已向母公司集團根據「奧園廣場」及「奧園城市天地」品牌概念開發的購物商場提供商業運營服務。利用成功品牌「奧園廣場」及對購物商場運營及管理的專業知識，我們於二零一六年開始向獨立物業開發商提供商業運營服務。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，商業運營服務分部所產生的收益為人民幣30.2百萬元、人民幣40.6百萬元、人民幣118.0百萬元及人民幣120.5百萬元，分別佔總收益的約16.8%、15.3%、27.1%及27.2%。通過輕資產擴張模式，商業運營服務分部所得收益錄得顯著增長，自截至二零一六年至二零一七年十二月三十一日止年度增加約191.0%。於二零一八年九月三十日，我們向中國六個城市的八個正在營業的在管建築面積約為377,000平方米的購物商場提供商業運營服務，及已訂約向25個合同建築面積約為1.3百萬平方米的購物商場提供商業運營服務。

下表載列於所示期間按服務類別劃分的商業運營服務分部所產生的收入明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至九月三十日止九個月			
	二零一五年		二零一六年		二零一七年		二零一七年		二零一八年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
市場定位及商戶招攬服務	-	-	7,638	18.8	68,458	58.0	11,638	24.7	47,638	39.5
商業運營及管理服務	30,174	100.0	32,926	81.2	49,586	42.0	35,559	75.3	72,907	60.5
總計	<u>30,174</u>	<u>100.0</u>	<u>40,564</u>	<u>100.0</u>	<u>118,044</u>	<u>100.0</u>	<u>47,197</u>	<u>100.0</u>	<u>120,545</u>	<u>100.0</u>

(未經審核)

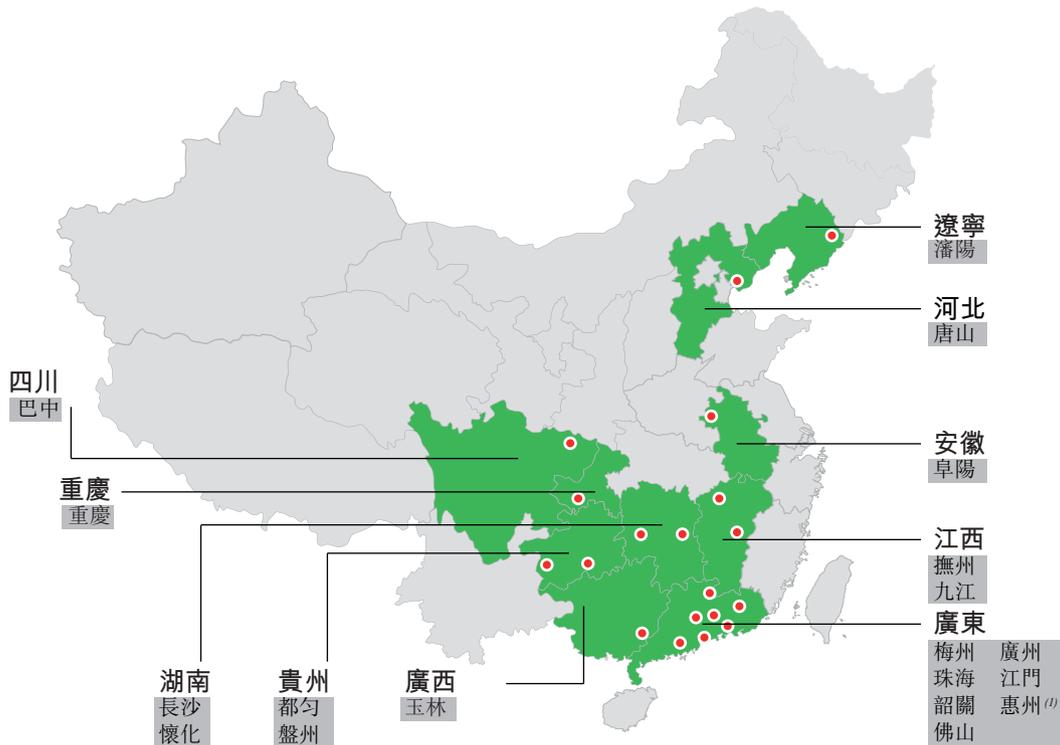
市場定位及商戶招攬服務產生的收益由截至二零一五年十二月三十一日止年度的零增至截至二零一六年十二月三十一日止年度的人民幣7.6百萬元，乃主要由於二零一六年開設蕉嶺奧園廣場所致。市場定位及商戶招攬服務產生的收益進一步增至截至二零一七年十二月三十一日止年度的人民幣68.5百萬元，乃主要由於所開設的購物商場數目由截至二零一六年十二月三十一日止年度的一間增加至截至二零一七年十二月三十一日止年度的四間所致。市場定位及商戶招攬服務產生的收益由截至二零一七年九月三十日止九個月的人民幣11.6百萬元增加至截至二零一八年九月三十日止九個月的人民幣47.6百萬元。該增加乃主要由於所開設的購物商場數目由截至二零一七年九月三十日止九個月的一間增加至截至二零一八年九月三十日止九個月的三間所致。

商業運營及管理服務產生的收益由截至二零一五年十二月三十一日止年度的人民幣30.2百萬元增加至截至二零一七年十二月三十一日止年度的人民幣49.6百萬元，並由截至二零一七年九月三十日止九個月的人民幣35.6百萬元增加至截至二零一八年九月三十日止九個月的人民幣72.9百萬元，乃主要由於我們管理或經營的購物商場數目增加所致。

## 業 務

### 地理範圍

以下地圖闡述於二零一八年九月三十日我們所管商場及我們已訂約管理的商場位置：



附註：

- (1) 經雙方協定，我們於二零一九年一月二十一日與惠州港蒼星城的授權運營商訂立終止協議，據此，我們同意不再向惠州港蒼星城提供商業運營服務。因此，於最後實際可行日期，我們並無管理或訂約管理惠州的任何購物商場。

## 業 務

下表載列按地理區域劃分於所示期間商業運營服務分部產生的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至九月三十日止九個月			
	二零一五年		二零一六年		二零一七年		二零一七年		二零一八年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元 (未經審核)	%	人民幣千元	%
華南地區 <sup>(1)</sup>	30,109	99.8	40,254	99.2	100,545	85.2	46,859	99.3	86,543	71.8
中國西南地區 <sup>(2)</sup>	-	-	-	-	17,116	14.5	33	0.1	27,694	23.0
中國東北地區 <sup>(3)</sup>	65	0.2	310	0.8	383	0.3	305	0.6	5,374	4.4
華東地區 <sup>(4)</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	934	0.8
<b>總計</b>	<b>30,174</b>	<b>100.0</b>	<b>40,564</b>	<b>100.0</b>	<b>118,044</b>	<b>100.0</b>	<b>47,197</b>	<b>100.0</b>	<b>120,545</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 華南地區包括廣東省。
- (2) 中國西南地區包括重慶市。
- (3) 中國東北地區包括遼寧省。
- (4) 華東地區包括江西省。

### 服務範圍

我們的商業運營服務包括兩個範疇：(i) 市場定位及商戶招攬服務；及(ii) 商業運營及管理服務，其詳情載列如下：

#### • 市場定位及商戶招攬服務

##### — 市場研究及定位服務

我們進行市場研究及分析，就可行性研究、財務預測及市場推廣及定位策略編製報告，旨在建立作出有關投資於購物商場項目及其營運的主要決策基準及從市場推廣及定位視角就購物商場的設計及建造計劃提供建議。

##### — 商戶招攬服務

我們進行招租程序，包括制定招租策略、識別目標租戶、甄選租戶及安排簽立租賃協議。

## 業 務

- **商業運營及管理服務**

- **物業管理服務**

我們向租戶提供以下服務：

**安保服務**—日常安保服務包括（其中包括），交通管理、停車管理、巡邏，門禁、訪客處理、錄像監察、停車場安全、緊急處理及消防安全；

**清潔及園藝服務**—一般清潔、衛生維護及園藝服務包括，商場公共區域的修剪、施肥及害蟲防治。有關公共區域可能包括（其中包括），樓梯、欄杆、走廊、地下室及花園；及

**維修及維護服務**—進行電梯系統、供電及配電系統、供水及排水系統、消防系統及位於商場公共區域的其他設施及設備的維修及維護服務。

- **商戶管理及收租服務**

我們為物業開發商或業主提供商戶管理及收租服務，包括制定租戶應遵守的內部運營程序、為提高商戶的業績向彼等提供運營支持及指導、處理租戶的諮詢及投訴、處理租金款項及確保租戶及時支付租金。

- **其他增值服務**

我們為物業開發商或業主提供包括停車管理在內的其他增值服務。

於往績記錄期間，我們於購物商場開業前一至兩年獲物業開發商委聘及於開業後達致約80.0%的入駐率，並於大部分購物商場的年期循環內維持高入駐率。我們一般於緊隨簽立商業運營服務合約後提供市場定位及商戶招攬服務，直至購物商場開業為止及於簽立商業運營服務合約後18個月內提供商業運營及管理服務，惟視乎購物商場的建築進度及實際開業時間而定。

## 業務

### 在管物業組合

下表載列於往績記錄期間已作出收入貢獻的各購物商場的若干資料：

購物商場	營業日期/ 預設營業日期 (年/月)	位置	入駐率 <sup>(1)</sup>				合約總數 (年)	合同總面積 (平方米)	收益模式	總收入			
			於十二月三十一日		於九月三十日					截至十二月三十一日止年度			
			二零一五年 (%)	二零一六年 (%)	二零一七年 (%)	二零一八年 (%)				二零一五年 (人民幣千元)	二零一六年 (人民幣千元)	二零一七年 (人民幣千元)	截至 九月三十日 止九個月
<b>市場定位及商戶招攬策略及商業運營及物業管理</b>													
1.	蘇州奧園廣場 <sup>(1)</sup> 二零一六年九月	蘇州	-	100.0%	100.0%	20	20,000	收益分成基準	-	8,069	3,516	3,084	
2.	五華奧園廣場 <sup>(1)</sup> 二零一七年一月	梅州	-	-	95.7%	20	26,000	收益分成基準	-	-	13,838	4,196	
3.	重慶綠園廣場 <sup>(1)</sup> 二零一七年十二月	重慶	-	-	99.7%	20	50,000	收益分成基準	-	-	17,116	11,369	
4.	珠海奧園廣場 <sup>(1)</sup> 二零一八年七月	珠海	-	-	-	20	69,000	收益分成基準	-	-	-	27,505	
5.	獅山奧園廣場 <sup>(1)</sup> 二零一八年十二月	佛山	-	-	-	20	47,000	收益分成基準	-	-	87	274	
6.	韶關印象廣場 <sup>(1)</sup> 二零一七年十二月	韶關	-	-	83.4%	-	44,000	不適用	-	-	5,056	426	
7.	江門奧園廣場 <sup>(2)</sup> 二零一七年十二月	江門	-	-	81.2%	20	105,000	收益分成基準	-	-	35,584	15,979	
8.	重慶茶園奧園廣場 <sup>(1)</sup> 二零一八年六月	重慶	-	-	99.7%	20	41,000	收益分成基準	-	-	-	16,235	
9.	蘇州才子巷 <sup>(2)</sup> 二零一八年十二月	蘇州	-	-	-	10	32,000	收益分成基準	-	-	-	934	
10.	瀋陽奧園 <sup>(1)</sup> 不適用 <sup>(3)</sup>	瀋陽	100.0%	100.0%	100.0%	-	15,000	不適用	65	310	383	5,374	
<b>僅市場定位及商戶招攬策略</b>													
11.	廣州奧園城市天地 <sup>(1)</sup> 二零一六年一月	廣州	不適用	不適用	不適用	2	137,000	不適用	-	416	2,255	-	
12.	康城廣場 <sup>(1)</sup> 二零一八年九月	廣州	不適用	不適用	不適用	-	40,000	不適用	-	-	-	4,579	
<b>僅物業運營及物業管理</b>													
13.	香洲奧園廣場 <sup>(1)</sup> 二零一八年十二月	廣州	98.3%	98.5%	96.9%	10	140,000	收益分成基準	30,109	31,769	40,209	30,550	
									<b>總計</b>	<b>30,174</b>	<b>40,564</b>	<b>118,044</b>	<b>120,545</b>

附註：

- 1) 母公司集團及其關聯方開發或擁有的購物商場。
- 2) 獨立物業開發商開發或擁有的購物商場。江門奧園廣場的控股公司於二零一八年九月由 母公司集團收購及擁有。
- 3) 合約有效日期指我們根據我們與物業開發商或業主訂立的相關商業運營服務合約開始提供商業運營服務的日期。
- 4) 入駐率乃基於內部記錄，按各有關期末購物商場的實際租賃面積除以可用租賃面積計算得出。一年內不同期間，入駐率可能較高或較低。
- 5) 於二零一五年九月，我們與瀋陽奧園的物業開發商訂立商業運營服務合約（「初始合約」），據此我們同意向購物商場項目提供市場定位及商戶招攬服務及物業運營及管理服務。預期購物商場於二零一六年六月一日後開業，於往績記錄期間，我們已向物業開發商開發的鄰近區域之各商鋪、幼兒園及酒店提供商業運營服務。於二零一八年五月，我們與物業開發商訂立初始合約的補充合約，據此，我們不再向購物商場項目提供物業運營及管理服務。

## 業 務

下表載列我們於二零一八年九月三十日已訂約提供或已提供商業運營服務但於往績記錄期間尚未作出收入貢獻各購物商場的若干資料：

物業	位置	合約生效日期 <sup>(3)</sup>	合約期限 (年)	收益模式	合同 建築面積 (平方米)	實際/預期 開業日期 <sup>(4)</sup> (年/月)	市場定位及 商戶招攬 服務的服務費 (人民幣千元)	
<b>市場定位及商戶招攬服務及商業運營及管理服務</b>								
1.	重慶國際城 <sup>(1)</sup>	重慶	二零一六年一月一日	20	收益分成基準	22,000	二零二零年十二月	7,619
2.	蘿崗奧園廣場 <sup>(1)</sup>	廣州	二零一八年一月三日	10	收益分成基準	35,000	二零一九年四月	13,110
3.	惠州港薈星城 <sup>(2)(5)</sup>	惠州	二零一七年 十二月二十三日	10	溢利分成基準	31,000	不適用	6,600
4.	懷化壹線國際商業街 <sup>(2)</sup>	懷化	二零一七年 十二月二十八日	10	溢利分成基準	60,000	二零一九年十二月	8,300
5.	都勻奧園廣場 <sup>(2)</sup>	都勻	二零一八年 四月二十九日	10	溢利分成基準	70,000	二零一九年十月	14,000
6.	盤州奧園廣場 <sup>(2)</sup>	盤州	二零一八年 五月十一日	10	收益分成基準	45,000	二零一九年一月	5,000
7.	唐山香木林廣場 <sup>(2)</sup>	唐山	二零一七年 六月二十五日	10	溢利分成基準	125,000	待物業開發商通知	18,000
8.	巴中巴河廊橋 <sup>(2)</sup>	巴中	二零一八年 一月二十六日	10	溢利分成基準	34,000	二零一九年十月	4,380
9.	梅州集一尚城廣場 <sup>(2)</sup>	梅州	二零一八年 二月二十五日	10	溢利分成基準	52,000	二零二零年十月	7,000
10.	阜陽嘉年華廣場 <sup>(2)</sup>	阜陽	二零一八年 四月十六日	10	溢利分成基準	35,000	二零二零年十月	7,000
11.	九江修水歡樂海岸 <sup>(2)</sup>	九江	二零一八年 六月八日	10	溢利分成基準	50,000	二零一九年五月	7,000
12.	珠海梅溪商業廣場 <sup>(2)</sup>	珠海	二零一八年 七月二十一日	自合約生效日期至 二零二三年 十二月三十一日	收益分成基準	26,800	二零一九年四月	6,500
<b>僅市場定位及商戶招攬服務</b>								
13.	瀏陽奧園廣場 <sup>(1)</sup>	瀏陽	二零一七年七月一日	自合約生效日期起計 直至開業日期	不適用	27,000	二零一九年十月	7,465
14.	玉林奧園廣場 <sup>(1)</sup>	玉林	二零一八年 五月二十五日	自合約生效日期起計 直至開業日期	不適用	56,000	二零一九年五月	16,790

附註：

- (1) 母公司集團及其關聯方開發或擁有的購物商場。
- (2) 獨立物業開發商開發或擁有的購物商場。
- (3) 合約生效日期指我們根據我們與物業開發商或業主訂立的相關商業運營服務合約開始提供商業運營服務的日期。
- (4) 預期開業日期指根據我們與物業開發商所訂立的相關商業運營服務合約或收到物業開發商確認，預計購物商場開業的日期。購物商場的實際開業日期或因多項因素（包括但不限於施工進度、商戶招攬進度及其他無法預見的情況）而有所延遲。
- (5) 由於我們與惠州港薈星城的授權運營商（「星城運營商」）訂立的原商業運營服務協議（「星城服務協議」）訂明的所有先決條件均未達成，經雙方協定，我們於二零一九年一月二十一日與星城運營商訂立終止協議（「星城終止協議」）。根據星城終止協議，我們同意不再向惠州港薈星城提供商業運營服務並向星城運營商退還人民幣1.0百萬元中的人民幣0.8百萬元（「退款金額」，即星城運營商根據星城服務協議向我們支付的部分預付服務費），經計及我們根據星城服務協議就編製市場定位報告已產生的成本。於最後實際可行日期，我們已結清該退款金額。

## 業 務

我們的管理組合主要涉及購物商場。我們於最後實際可行日期所管購物商場的若干資料載列如下：

### 番禺奧園廣場



番禺奧園廣場於二零一二年十二月開始運營，並為我們首個商業運營服務項目。其坐落於廣東省番禺區中心，高速公路及廣州地鐵縱橫交錯，交通便利，並以眾多世界知名產品及國內頂尖設計師品牌為特色。其一站式服務令購物商場成為本地市場的先鋒。

於二零一八年九月三十日，番禺奧園廣場訂約面積約為140,000平方米，其入駐率約達97.3%。

### 江門奧園廣場



江門奧園廣場坐落於廣東省江門市，毗鄰多個人口密集的住宅區及商業區。江門奧園廣場於二零一七年十二月開始運營。我們將江門奧園廣場定位為提供各種消費品及各類餐廳的家庭購物場所。江門奧園廣場內亦設有多個主題區，每個主題區的消費品及服務（包括（其中包括）具教育服務的兒童樂園、兜售兒童產品及體育用品的零售店、健身房、餐廳及供娛樂體驗的電影院）各具特色。

於二零一八年九月三十日，江門奧園廣場訂約面積約為105,000平方米，其入駐率約達81.2%。

## 業 務

### 珠海奧園廣場



珠海奧園廣場坐落於廣東省珠海市，於二零一八年七月開始運營。其改進了購物環境，花壇及各種照明設備等裝飾為其增添了藝術元素。珠海奧園廣場吸引了普通零售、體育用品零售、教育及培訓、娛樂以及餐廳及食品服務方面的租戶，許多租戶均首次進駐珠海。

於二零一八年九月三十日，珠海奧園廣場訂約面積約為69,000平方米，其入駐率約達99.6%。

### 重慶茶園奧園廣場



重慶茶園奧園廣場坐落於重慶市，於二零一八年六月開始運營。我們將重慶茶園奧園廣場定位為社區購物商場，為零售消費者提供輕鬆的社交空間。重慶茶園奧園廣場提供傳統購物、超市、健身房、餐廳及休閒設施。

於二零一八年九月三十日，重慶茶園奧園廣場訂約面積約為41,000平方米，其入駐率約達99.7%。

## 業 務

下表載列於最後實際可行日期有關我們訂約提供物業運營服務的購物商場的若干資料：

### 集一尚城廣場

集一尚城廣場坐落於廣東省梅州市梅縣區，預期於二零二零年十月開始運營。集一尚城廣場將位於梅縣中心，毗鄰梅縣的主幹道。我們將集一尚城廣場定位為社區購物商場，為零售消費者提供輕鬆的社會空間。集一尚城廣場訂約面積約為52,000平方米。

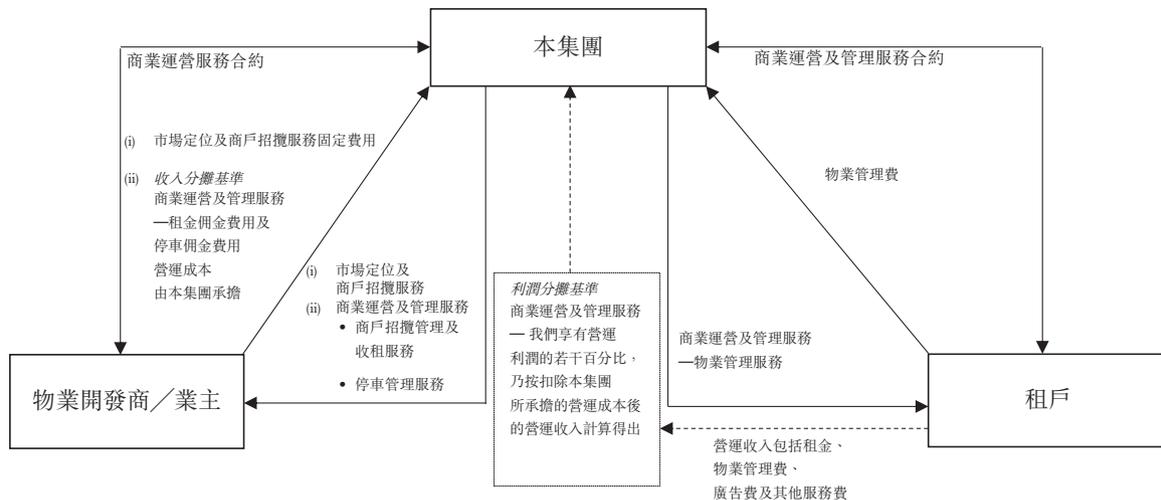
### 都勻奧園廣場

都勻奧園廣場坐落於貴州省都勻市，布依族苗族自治州州府，預期於二零一九年十月開始運營。都勻奧園廣場將位於都勻市中心，與其餘自治州間，交通便利。都勻奧園廣場為城市綜合體及地方政府協辦的主要項目。都勻奧園廣場訂約面積約為14,000平方米。

### 商業運營服務費

於往績記錄期間，我們按收入分成基準就市場定位及商戶招攬服務收取固定服務費及就商業運營及管理服務收取服務費。於往績記錄期間，我們亦訂立若干商業運營服務合約，據此，經我們與各物業開發商公平磋商後，我們同意按利潤分成基準就商業運營及管理服務收取服務費。於釐定按收入或利潤分成基準就商業運營及管理服務收取服務費時，我們按個案基準考慮多項因素，包括購物商場的位置及設施、項目規模、物業開發商或業主的喜好、預計收入及運營成本，尤其是潛在租金收入增長。

下圖闡述我們與商業運營服務合約項下各方的關係及收益分成與利潤分成基準之間的主要差別：



## 業 務

### 按收益分成基準收取的服務費

根據收益分成基準收益模式，我們收取(i)服務費，包括就物業管理服務的物業管理費、銷售點系統租賃費及廣告費；(ii)就商戶招攬管理及收租服務的租賃佣金費，即每月固定費用或每月總租金收入的若干比例（以較高者為準）；及(iii)就其他增值服務項下的停車管理服務的停車佣金費用，即總停車場收入的若干比例。根據商業運營服務合約條款，我們通常承擔提供服務產生的成本，包括但不限於員工成本、培訓成本、維修及維護開支、清潔開支及稅項開支。

### 按利潤分成基準收取的服務費

根據利潤分成基準收益模式，我們就商業運營及管理服務收取按商場年度運營利潤一定比例計算的服務費，年度利潤即商場運營產生的收益，包括但不限於租金、物業管理費收入、廣告收入及扣除提供服務產生的運營成本後來自經營及管理商場產生的其他運營收入，運營成本包括但不限於員工成本、培訓成本、維修及維護開支、清潔開支及稅項開支（受商業運營服務合約條款所規限）。我們亦可能就於有關商場使用我們品牌名稱收取執照費。

根據我們於往績記錄期間訂立若干按利潤分成基準收取商業運營及管理服務費的商業運營服務合約，倘按年內經營溢利一定比例計算的服務費低於最低擔保，我們有權收取一筆固定服務費作為合約期限首年或首2年或整個合約期的最低擔保。然而，我們無權就一個我們於往績記錄期間訂立的商業運營服務合約（已於往績記錄期間後終止）項下的商業運營及管理服務收取任何服務費的最低擔保。詳情請參閱本節「商業運營服務－在管物業組合」各段。我們無法向閣下保證日後我們訂立的商業運營服務合約將包括該等服務費的最低擔保。因此，倘我們無權收取任何服務費的最低擔保及我們商場的運營及管理導致虧損，則我們未必可就我們的開業後服務收取任何服務費及收回任何經營成本。有關風險請參閱本文件「風險因素－我們未必能按利潤分成基準就商業運營及管理服務收取任何服務費」一節。

截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，我們因分別向零個、零個、一個及三個商場提供商業運營及管理服務而產生虧損約為零、零、人民幣0.3百萬元及人民幣1.0百萬元，乃由於該等商場處於營運初期。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，我們就向上述商場提供商業運營及管理服務所產生的總收益分別為約零、零、人民幣87,000元及人民幣16.0百萬元，分別佔同期商業運營服務分部所產生的總收益的約零、零、0.1%及13.3%。

## 業 務

### 我們的定價政策

我們一般參考商場的特徵、規模及位置、商戶招攬的難易度及服務期限釐定物業開發商或業主就市場定位及商戶招攬服務應付的固定服務費價格。對於按收入分成基準收費的商業運營及管理服務，我們(i)參考市場研究報告、業務計劃及商場的定位釐定租戶應付的租金費用價格；及(ii)參考我們的預算、估計成本及目標利潤率釐定租戶應付的物業管理費。我們定期評估財務資料，確保我們控制運營成本以維持利潤率。

就我們根據於往績記錄期間訂立的若干商業運營服務合約將按利潤分成基準收費的商業運營及管理服務而言，我們同意按介乎年內經營溢利的15.0%至20.0%收取服務費。

### 付款及信貸期

我們服務費的付款及信貸期各不相同，並視乎商業運營服務合約的條款而定。我們就市場定位及商戶招攬服務收取的固定服務費通常由物業開發商於(i)訂立服務合約；(ii)我們開始商戶招攬現場工作；(iii)商戶招攬完成率達到50.0%至60.0%；(iv)商場試運營前10個營業日至一年；及/或(v)商場開業一個月時分批支付。

就按收益分成基準就商業運營及管理服務收取的服務費而言，(i)就物業管理服務收取的服務費一般按月度或季度基準由租戶直接向我們支付；(ii)租賃佣金費一般每半年向我們支付，方式為直接從由我們收取的租戶應付租金扣除我們的佣金；及(iii)停車場佣金費一般每半年向我們支付，方式為直接從停車場收入扣除我們的佣金。

按利潤分成基準就商業運營及管理服務收取的服務費一般由物業開發商或業主每季度向我們支付。

物業開發商、業主或租戶應於我們發出繳費單時支付費用，而我們通常於發出繳費單90天內收到款項，於某些情況下，我們有權代表物業開發商，向租戶收取租金及停車費，並從中扣除或保留物業開發商應支付我們的費用。

## 業 務

### 商業運營服務合約

#### 與物業開發商及業主所簽訂合約的主要條款

我們與物業開發商或業主訂立的商業運營服務合約通常包括以下主要條款：

- **服務範圍**—典型合約載列我們將提供運營服務的範圍，通常包括(i)市場定位及商戶招攬服務；及(ii)商業運營及管理服務，包括物業管理、商戶招攬管理及收租及其他增值服務。我們亦允許物業開發商或業主於商業運營服務合約期限內使用「奧園」品牌名稱，故有關購物商場乃於「奧園」品牌下進行營運；
- **服務費**—合約載列我們商業運營服務的服務費，包括(i)通常於商場開業前應支付市場定位及商戶招攬服務的固定服務費及(ii)按收益分成或利潤分成基準收取及於商業物業開業後應付的商業運營及管理服務的服務費；
- **我們的責任**—我們主要負責(其中包括)管理商場的運營、定期就商場的運營及業務計劃向物業開發商或業主報告、及制定將提交物業開發商或業主批准的每年商場運營預算及預測。此外，我們一般承擔提供服務時產生的營運成本，包括但不限於員工成本、培訓成本、維修及維護開支、清潔開支及稅項開支；
- **物業開發商或業主的責任**—物業開發商或業主主要負責(其中包括)就商場的運營自中國政府部門取得所有執照、許可及同意，並確保商場的所有設施符合商業運營的規定；
- **服務期限**—我們的合約的固定期限可能介乎10至20年，惟將訂明當物業開發商或業主出售全部或部分商場，或我們連續三年未能達致預測收入時我們有權發出事先書面通知終止有關合約；及
- **糾紛解決**—訂約雙方通常要求於訴諸訴訟前首先透過協商解決任何合約糾紛。

#### 與租戶合約的主要條款

我們與租戶簽訂的商業運營及管理服務合約通常包括以下主要條款：

- **服務範圍**—典型合約載列我們將提供物業管理服務範疇，通常包括安保、園藝、清潔、維修與維護以及停車管理服務；

## 業 務

- **服務費**—合約載明物業管理費、垃圾清潔費及公共事業費金額。就逾期服務費而言，需按逾期金額若干百分比繳納相等於每日累計附加費的罰款；
- **租戶的責任**—租戶主要負責（其中包括）確保店內及其樓層公共區域設施完好，向我們報告店舖將進行的裝修工程以供審批及清潔下水道及煙管（如適用）。此外，租戶須對偷竊、火災及其他自然災害以及店內人身傷害及財產毀壞引致的損失負責；
- **服務條款**—我們的合約通常為期五年；
- **糾紛解決**—訂約雙方通常要求於訴諸仲裁前首先透過協商解決任何合約糾紛；及
- **終止**—雙方可於達成共識後終止合約。倘我們不再擔任購物商場的商業運營服務供應商，我們有權終止合約而毋須為違約負責。

### 線上線下平台

為應對物業開發商、業主、住戶及租戶的需求，我們已努力優化業務模式並改善服務質量。受益於互聯網和移動應用程序，我們已於二零一七年打造及推出線上線下平台，以提高客戶體驗及滿意度。

我們透過中國附屬公司深圳奧佳運營線上線下平台。線上線下平台的功能主要包括(i) 接受住戶服務請求，其後我們將就我們提供的服務收取服務費；及(ii) 提供若干免費服務。故我們自提供服務產生收益而非提供有償互聯網信息服務。根據國務院於二零零零年九月二十五日頒佈、於同日生效並於二零一一年一月八日經修訂的《互聯網信息服務管理辦法》，互聯網信息服務是指通過互聯網向上網用戶提供信息的服務活動，可分為經營性互聯網信息服務和非經營性互聯網信息服務。經營性互聯網信息服務是指通過互聯網向上網用戶有償提供信息或網頁製作等服務活動。非經營性互聯網服務是指通過互聯網向上網用戶無償提供具有公開性、共享性信息的服務活動。一項互聯網信息服務是否被視為經營性或非經營性服務活動取決於其是否無償提供互聯網信息。有關進一步詳情，請參閱「規管概覽—對互聯網信息服務的法律監管—互聯網信息服務的監管」一節。據中國法律顧問所告知，(i) 因為我們的客戶毋須支付我們提供的互聯網信息服務，故深圳奧佳進行的業務被視為「非經營性互聯網信息服務」。我們自線上線下平台不獲取任何收益；(ii) 深圳奧佳已取得及完成有關業務的必要備案及登記；(iii) 非經營性互聯網信息服務並不屬於基礎電訊服務或增值電訊服務類別，因此，無需增值電訊服務許可證；及(iv) 深圳奧佳的業務並不受相關中國法律法規下有關外資所有權的規限。

## 業 務

我們的線上線下平台整合線上及線下的信息及資源、連接我們與所管住宅物業的業主及住戶，讓彼等可輕鬆使用我們的服務，並使我們所管購物商場的租戶及業主可推出及宣傳新產品及服務。雖然我們相信線上線下平台與我們的服務相輔相成，但仍然處於相對早期的發展階段，且市場機遇與挑戰及風險並存。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的線上線下平台或無法按計劃發展」一節。

我們的線上線下平台主要包括「奧悅家」安卓與iOS 移動應用程式及微信公眾號，其詳情載列如下。

### 「奧悅家」移動應用程式

我們於二零一七年六月推出「奧悅家」移動應用程式（前稱「佳園」及「奧園物業」），旨在滿足我們在管住宅社區住戶的多元化需求。於二零一八年九月三十日，「奧悅家」移動應用程式涵蓋八處我們所管理的住宅物業，擁有約14,800名註冊用戶。「奧悅家」移動應用程式具備以下功能：

- |                |  |
|----------------|--|
| (i) 住戶認證       | 我們可透過移動手機認證住戶的身份。一旦認證，住戶可享受各種線上服務。       |
| (ii) 訪客授權      | 住戶可向其訪客發送二維碼，通過二維碼訪客將被認證並允許進入社區。         |
| (iii) 支付物業管理費  | 住戶可支付或存入物業管理費並查看歷史賬單。                    |
| (iv) 查詢及提出投訴   | 住戶可提出投訴並連同圖片發送查詢。                        |
| (v) 物業掛牌       | 業主可提交彼等可供租賃或出售的物業及停車位詳情，我們將安排員工提供物業代理服務。 |
| (vi) 維修及維護服務請求 | 住戶可要求其單元及公共區域的維修及維護服務及我們將安排第三方商戶提供有關服務。  |

### 微信公眾號

我們於二零一七年已為若干所管購物商場的零售客戶設立微信公眾號。通過關注微信公眾號，零售客戶可接收新產品及／或服務的簡介及推廣信息，查詢及註冊累積信用積分會員。於二零一八年九月三十日，我們的微信公眾號服務於八家所管購物商場。

## 業 務

### 用戶數據保護

我們的線上線下平台收集用戶數據，包括姓名、性別、生日、電話號碼、地址及付款記錄、投訴及維修與維護要求。我們已實施下列內部控制措施以提高我們用戶數據的安全：

- 我們已於我們的系統安裝殺毒軟件，且我們不時更新該軟件並定期開展病毒入侵檢測。我們亦仔細檢查所有傳入資料，以確保其並無攜帶病毒；
- 我們已採納定期系統檢查、密碼策略、用戶授權及批准、數據備份及數據恢復測試等程序以保障用戶數據；
- 我們已指定信息技術部門對我們的線上線下平台及系統進行多次檢討，以確保用戶數據的收集、儲存及使用符合我們的內部政策及適用法律法規。我們的信息技術部門負責限制僱員對用戶數據的訪問權；
- 我們已向我們的僱員提供培訓，以確保彼等知悉與用戶數據保障有關的內部政策；及
- 可獲取用戶數據的信息技術部門僱員已與我們訂立保密協議，以防止彼等濫用或洩露用戶數據。根據該等協議，我們的僱員承諾，未經我們同意，不會向第三方洩露商業機密（包括用戶數據）。

由於用戶於認購時同意有關使用我們線上線下平台的條款及條件，我們會保留用戶數據以防其終止認購。該等數據仍須遵守上文所載數據保護相關內部政策。

### 戰略收購及投資

作為業務策略的一部分，我們計劃擴大商業運營服務業務的規模，重點放在可實現更高利潤率及擴充物業管理服務組合的中國城市。更多詳情請參閱本節「我們的業務戰略」各段。除採用內生增長措施外，我們計劃通過(i)兼併與收購（收購物業管理服務及商業運營服務提供商的多數股權）；(ii)投資（收購物業管理服務及商業運營服務提供商的少數股權）；及(iii)通過與物業管理服務及商業運營服務提供商開展業務合作建立合營公司實現該等策略。於往績記錄期間，我們分別以代價人民幣2.0百萬元、人民幣2.5百萬元及人民幣0.5百萬元自獨立第三方收購三間物業管理服務公司安徽瀚林、深圳華中及清遠樂信之全部股權，以擴展我們的物業組合及地理覆蓋範圍。有關代價乃於我們與有關賣方經過公平磋商並參考獨立估值師就安徽瀚林及深圳華中編製的估值報告以及清遠樂信的註冊資本而釐定。我們認為，戰略收購及投資物業管理服務及商業運營服務提供商可令我們進入新的地區市場，並有效擴大我們的投資組合，因此為實現我們的業務策略的有效途徑。

## 業 務

### 選擇標準

我們根據我們的行業經驗及以下選擇標準尋求潛在收購及投資機遇及選擇潛在目標：

- **地理位置**—我們主要面向一二線城市的物業管理服務提供商。我們亦面向主要位於湛江、賀州、桂林、北海及婁底等三四線城市管理商場的商業運營服務提供商，此與我們於因運營成本較低而可獲得較高利潤率的中國城市提供商業運營服務的策略一致。我們認為，該等潛在收購及投資將可為我們提供進入新的地區市場的有效途徑及支持我們擴大物業組合的策略；
- **業務重點**—我們面向業務重點為向服務式公寓、高端別墅、寫字樓、商業園、學校及醫院提供物業管理服務的物業管理服務提供商，根據第一太平戴維斯報告，我們通常可向彼等收取較高的物業管理費。我們亦面向業務重點為向一流物業開發商開發的頂級購物商場提供商業運營服務的商業運營服務提供商；
- **管理團隊**—我們計劃繼續尋找擁有具區域專業知識及營銷網絡的管理團隊的潛在目標，以幫助我們加強服務質素及擴展至新的地理位置；及
- **財務狀況及盈利能力**—我們將考慮潛在目標的財務狀況及盈利能力，包括但不限於過往三年的財務業績是否呈上升趨勢。具體而言，我們以於最近財政年度錄得純利不低於人民幣2.0百萬元且純利率不低於10.0%的物業管理服務供應商及於最近財政年度錄得純利不低於人民幣5.0百萬元且純利率不低於15.0%的商業運營服務供應商為目標。
- **經營規模及市場份額**—我們以在管建築面積不少於150,000平方米且於彼等各自所在地區排名前三的物業管理服務供應商及在管建築面積不少於70,000平方米且管理組合位於市中心或地標區域的商業運營服務供應商為目標。

誠如第一太平戴維斯所告知，在中國為一線購物商場提供服務的若干非物業開發商的附屬商業運營服務提供商可能滿足我們的選擇標準。然而，鑒於我們並無對任何商業運營服務提供商進行可行性研究，於最後實際可行日期，我們尚未識別任何潛在目標。

此外，我們擬與大型一線物業開發商合作成立合資公司。

## 業 務

### 時間表

於二零一八年下半年，我們計劃在我們的目標地理位置推廣我們的品牌及收集有關物業管理服務及商業運營服務提供商之資料。我們計劃於二零一九年上半年開始與我們的收購及投資目標進行磋商並進行可行性研究。自二零一九年下半年起，我們計劃收購或投資滿足我們的選擇標準的物業管理服務及商業運營服務提供商。我們預期有關收購或投資於二零二一年六月三十日前完成。

此外，我們計劃分階段收購目標公司股權。我們將首先收購該公司的部分而非全部股權，並與其進行業務協作，以瞭解其運營，並於我們進一步收購股權前確定其管理團隊及業務模式是否可與我們的管理團隊及業務模式融合。在與該等投資公司進行一段時間的協作後，我們可能考慮增加於該等公司的投資或收購該等公司的多數股權。

### 收購後整合

於簽立交易協議後，我們通常派遣管理人團隊進駐目標公司，以實施收購後整合計劃。我們的目標為將被收購公司的資源、運營及管理盡快按商業上可行的方式整合至本集團。以下為我們通常採取的整合步驟示例：

- **人力資源**—我們通常選擇挽留被收購公司的僱員，以確保其運營穩定。為加快留任人員融入本公司，我們通常將被收購公司的甄選重要僱員暫時轉派至我們業務的類似職位。我們亦採取措施，如向被收購公司派遣導師團隊提供專門培訓，以致力在被收購公司實施我們的僱員培訓制度。如必要且適當，我們會調整被收購公司僱員的崗位職責；
- **運營程序及質量控制**—我們要求被收購公司採用我們的運營程序，包括我們就物業管理及商業運營服務制定的標準化運營程序。此外，為了在被收購公司複製我們的質量控制體系，我們將在被收購公司管理的物業設立我們的內部質量監督程序。同時，我們將引入外部質量監督機制，供業主及住戶就我們的服務質量提供意見；及
- **社區增值服務及線上線下平台**—我們擬在被收購公司管理的物業引入我們的社區增值服務及線上線下平台。總部將根據市場需求及有關物業可供使用的資源調整我們的社區增值服務及線上線下平台。

## 業 務

### 多元化服務

#### 中醫及醫療美容服務

為實施我們多元化服務種類的業務戰略以滿足客戶不斷變化的需求，我們已於我們的在管物業設立及營辦兩間中醫中心並計劃設立及營辦一間醫療美容診所。我們預計經營該中心及診所可使我們更深入瞭解中醫及醫療美容服務於我們在管物業的需求及客戶偏好，從而制定未來計劃。以下載列我們已開設或計劃開設的中醫中心及醫療美容診所的若干詳情：

診所	地點	實際/ 估計面積 (平方米)		實際/預期 開業日期	服務類型	估計投資總額 <sup>(1)</sup> (人民幣百萬元)		估計收支平衡期 (月) <sup>(2)</sup>	估計投資回收期 (月) <sup>(3)</sup>
		實際	估計			總額	資金來源		
1.	一間中醫中心	我們於廣州的在管住宅物業	2,719	二零一八年十二月	中醫諮詢、複雜性疾病診斷、 老年人保健服務	5.3	內部資金	7	28
2.	一間中醫中心	我們於廣州的在管住宅物業	260	二零一八年十二月	中醫諮詢、複雜性疾病診斷、 老年人保健服務	1.0	內部資金	10	30
3.	一間醫療美容診所	我們於廣州的在管商業物業	2,000	二零一九年 上半年前	護膚、微整及整形手術	9.1	內部資金	7	33

#### 附註：

- (1) 估計總投資成本主要包括翻新成本、設備成本、銷售及推廣開支及雜項開支。
- (2) 估計收支平衡期指我們提供服務的相關中心或診所未產生淨收入或淨虧損所需的時間。
- (3) 估計投資回收期指我們提供服務的相關中心或診所較初始現金投資產生現金流入淨額所需的時間。

於最後實際可行日期，我們為設立中醫中心訂立兩項租約並就設立該中心及醫療美容診所產生約人民幣4.3百萬元開支。

於為中醫中心及醫療美容診所挑選適合物業時，我們已計及或將計及以下因素：

- 位置、面積、周邊環境及競爭格局；
- 人口或消費者人流量；及
- 租金及租賃條款。

## 業 務

於最後實際可行日期，我們已根據有關中國法律及法規自相關中國機構取得經營兩間中醫中心及醫療美容診所所需牌照。

誠如我們的中國法律顧問所告知，我們計劃開設的醫療美容診所屬《美容醫療機構、醫療美容科(室)基本標準(試行)》下的醫療美容門診部類別，其中訂明有關門診部類別應滿足的具體標準，如床位、科室及醫療人員數目。進一步詳情請參閱「監管概覽—對醫療美容服務的法律監管」一節。

為更好地實施擴張計劃，我們於二零一八年八月與獨立第三方吉紐思株式會社訂立不具法律約束力的戰略合作協議，據此，吉紐思株式會社將向我們提供全套美容服務技能及技巧、就醫療美容診所的營運及管理提供意見以及為我們的診所委派韓國的合資格專業人士(包括醫生、皮膚護理專家及美容顧問)以提供現場培訓。吉紐思株式會社為一家在韓國首爾擁有13間「PPEUM」品牌門店的韓國醫療美容服務供應商，其專注於非醫療美容服務及醫療美容服務。鑑於吉紐思株式會社於醫療美容行業的專長及其在提供優質服務方面的聲譽，我們認為，與吉紐思株式會社的戰略合作為我們提供進入美容服務行業的捷徑，因而促進我們於中國的未來擴張。

### 我們線上線下平台經改進的功能

為改進我們線上線下平台的功能，我們與戰略夥伴訂立以下戰略合作協議，以透過我們的線上線下平台接入彼等營運的線上醫療諮詢及預約服務平台：

- 於二零一八年八月九日，我們與獨立第三方北京春雨天下軟件有限公司(「北京春雨」)訂立不具法律約束力戰略合作協議，該公司主要從事營運免費移動應用程式「春雨醫生」，該應用程式旨在為中國患者及執業醫生建立溝通渠道進行線上醫療諮詢。根據該協議，我們將與北京春雨合作以(其中包括)透過我們的線上線下平台接入彼等營運的線上醫療諮詢服務平台。在北京春雨營運的該線上平台上，我們的客戶可直接向執業醫生諮詢醫療建議，而醫生可輕鬆訪問客戶健康數據；及
- 於二零一八年八月十三日，我們與獨立第三方深圳市寧遠科技股份有限公司(「深圳寧遠」)訂立戰略合作協議，該公司主要從事營運免費移動應用程式「健康160」，該應用程式旨在提供線上醫療預約服務及為中國患者及執業醫生建立溝通渠道進行線上醫療諮詢。根據該協議，我們將與深圳寧遠合作以(其中包括)透過我們的線上線下平台接入彼等營運的線上醫療預約服務平台。在深圳寧遠營運的該線上平台上，我們的客戶可向執業醫生預約就診。

誠如中國法律顧問所告知，由於線上醫療諮詢服務及預約服務平台由第三方擁有及運營，我們並不受相關中國法律法規下有關外資所有權的規限。

## 業 務

### 釐定提供多元化服務的未來計劃的考慮因素

我們已根據以下因素釐定提供多元化服務的未來計劃：

- **我們作為多元化服務供應商的競爭優勢**—我們認為，我們的過往成就乃歸功於可提升品牌價值及客戶滿意度的多元化服務。詳情請參閱本節「我們的競爭優勢—我們提供多元化服務，該等服務可提升我們的品牌價值及客戶滿意度」各段。由於客戶需求不斷變化，我們認為，我們應繼續多元化服務種類，以滿足彼等的需求，從而實現未來發展；
- **維持及鞏固作為中國領先物業管理及商業運營服務提供商之一的市場地位**—作為中國領先物業管理及商業運營服務提供商之一，除提供物業管理及商業運營服務外，我們致力創造及交付額外價值以保持競爭力。我們認為，我們提供可補充物業管理及商業運營服務的多元化服務的能力將令我們從競爭對手中脫穎而出並使我們能夠維持及鞏固市場地位；及
- **中醫及醫療美容服務不斷增長的需求**—根據弗若斯特沙利文報告，按收益計，中國中醫及美容服務的市場規模於二零一三年至二零一七年快速增長，且受（其中包括）有利的政府政策、人口老齡化加劇、對中醫的認識日益加深、人均可支配收入增加、目標客戶人數持續增長及美容服務接受程度逐漸上升等多種因素的影響，預計於二零一八年至二零二二年將按複合年增長率介乎10.5%至20.9%增長。詳情請參閱本文件「行業概覽—中國大健康行業」一節。鑒於需求日益增長，我們認為，在我們的在管物業提供中醫及醫療美容服務契合我們多元化服務種類的計劃。

### 銷售及市場營銷

我們的銷售及市場營銷團隊主要負責規劃和制定我們的整體市場營銷戰略、進行市場研究、協調我們的銷售及市場營銷活動，以發掘新客戶並維持和加強我們與現有客戶的關係、管理招標及磋商物業管理服務及商業運營服務合約的條款。我們的總部負責管理我們的整體銷售及市場營銷戰略，而我們的地區附屬公司及分公司則負責在其各自的地區實施我們的銷售及市場營銷策略。

我們已採取為以下各類客戶量身定製的銷售及市場營銷措施：

#### 物業開發商

- **母公司集團**—於往績記錄期間，我們大部分物業管理服務收入來自母公司集團開發的物業。我們預期向母公司集團開發的物業提供物業管理及商業運營服務將繼續成為我於可見未來穩定的收入來源。我們將與母公司集團保持長期合作關係。

## 業 務

- **第三方開發商**—我們將致力通過提供優質的服務擴展我們與獨立物業開發商的合作。此外，我們實行各種激勵措施，以鼓勵員工利用我們的品牌、資本及平台等資源獲取第三方開發商所開發物業的物業管理服務及商業運營服務合約。根據該等激勵措施，倘僱員成功取得新項目，彼等將獲授現金獎勵，金額乃參考有關項目的規模及位置以及產生的利潤而釐定。

### 業主、住戶及租戶

我們向所管物業（包括住宅及非住宅物業及商場）的業主、住戶及租戶提供服務。對於住宅物業，我們主要透過在社區服務中心、我們的網站及線上線下平台發佈廣告來舉辦營銷活動，及在社區組織活動來展示我們的服務品種。對於商場，我們推出各種迎合商場目標零售客戶的營銷活動，旨在增加客戶流及促進業主、租戶、零售客戶及我們之間的互動。例如，我們在所管商場的公共區域設立臨時兒童遊樂場以吸引家庭。我們亦不時透過在部分所管商場可用的線上線下平台舉辦推廣活動。

### 客戶

我們擁有龐大、不斷增長且忠誠的客戶群，主要包括物業開發商、業主、業主委員會及租戶。於最後實際可行日期，我們已與大部分主要客戶建立介乎八個月至七年的穩固業務關係。下表載列我們業務線各自的主要客戶類型。

業務線	主要客戶
<b>物業管理服務</b>	
• 銷售輔助服務	物業開發商
• 交付前及交付後階段的物業管理服務	業主及業主委員會
• 社區增值服務	物業開發商、業主及住戶
<b>商業運營服務</b>	
• 市場定位及商戶招攬服務	物業開發商及業主
• 商業運營及管理服務	租戶、物業開發商及業主

## 業 務

截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，向我們五大客戶（母公司集團及其關聯方視為單一客戶）提供服務所產生的收益分別約佔我們總收益的44.8%、41.8%、45.2%及43.4%。同期，而向我們單一最大客戶，母公司集團及其關聯方提供服務所產生的收益分別約佔我們總收益的43.0%、40.8%、35.9%及41.4%。

於往績記錄期間，除母公司集團及其關聯方外，我們的所有客戶均為獨立第三方。於最後實際可行日期，據董事所知，除母公司集團及其關聯方外，董事、監事、其緊密聯繫人或擁有我們5%以上已發行股本的任何股東，均未於我們任何五大客戶中擁有任何權益。

### 供應商

我們已與大部分主要供應商（主要由分包商構成）建立長期的穩健業務關係。下表載列我們業務線的主要供應商類別：

業務線	主要供應商
<b>物業管理服務</b>	
• 銷售輔助服務	提供清潔及園藝服務的分包商
• 交付前及交付後階段的物業管理服務	提供清潔及園藝以及維修及保養服務的分包商
• 社區增值服務	提供維修及維護服務的分包商
<b>商業運營服務</b>	
• 市場定位及商戶招攬服務	廣告及公關公司
• 商業運營及管理服務	提供清潔及園藝以及維修及維護服務的分包商

截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，向我們五大供應商作出的採購額分別約佔我們採購總額的34.5%、32.5%、15.9%及14.5%，而向我們單一最大供應商作出的採購額分別約佔我們採購總額的17.4%、16.7%、4.5%及3.8%。

於往績記錄期間，我們的五大供應商均為獨立第三方。於最後實際可行日期，據董事所知，董事、監事、其緊密聯繫人或擁有我們5%以上已發行股本的任何股東，均未於我們任何五大供應商中擁有任何權益。我們並未與五大供應商訂立任何長期協議。我們通常與供應商訂立一年期協議並每年續約。

## 業 務

### 供應商的選擇及管理

我們保存有一份合資格供應商名單。我們每六個月根據供應商的背景、資質及行業聲譽以及向我們提供的產品或服務品質對彼等進行評估。我們只會在地區辦事處推薦及評估其背景、資質及行業聲譽後，才會將之前未曾合作過的新供應商加入該名單。我們通常透過競爭招標過程聘用供應商。對每類產品或服務的供應，我們自合資格供應商名單中選擇勝任的供應商，並向該名單上至少三名供應商發出招標邀請。我們評估招標，並考慮各種因素，包括其產品或服務的價格、質量及交付時間。

選定的供應商開始提供產品或服務後，我們將每年定期監控及評估其表現。在每次評估中，將對各供應商進行打分。我們對獲得不同分數的供應商採取不同的跟進措施。倘選定的供應商連續兩年獲得高分，我們可能與該供應商訂立戰略合作框架協議。相反，倘選定的供應商多次表現不達標，我們可能自合資格供應商名單中刪除該供應商。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無與供應商產生重大分歧，而可對我們的業務、財務狀況及營運業績產生重大不利影響。

### 分包

我們外包若干勞動密集型服務和專業或技術服務，主要包括分包予分包商的清潔、綠化、園藝、維修及保養服務，從而降低我們的經營成本、提高服務質量並將更多的資源集中用於管理和其他增值服務，提升運營的整體盈利能力。我們的分包商專門經營他們所從事的服務，因此可以高效的方式提供服務。截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，分包成本分別為人民幣26.2百萬元、人民幣38.6百萬元、人民幣58.5百萬元及人民幣65.6百萬元。

### 分包合約的主要條款

一般而言，獨立分包商與我們所訂立的分包合約通常包括以下主要條款：

- *期限*—分包合約通常為期一年，可經相互同意後重續；
- *我們的責任*—我們負責為分包商提供彼等完成服務所需支持，可包括（例如）無償使用辦公室設施及水電；
- *分包商的責任*—分包商負責根據相關分包合約規定的範圍、頻率及標準並遵照所有適用法律法規提供服務。倘表現不達標，分包商須在我們規定的期限內採取必要的整改措施。倘彼等未能如此行事，我們有權要求損害賠償、僱用替代分包商提供承包服務以及從我們與未履行或表現不佳的分包商約定的合同價格中扣除我們招致的任何費用，或終止合同；

## 業 務

- **風險分擔**—分包商對其員工所造成的任何人員受傷、意外、勞資糾紛或違規承擔責任。我們一般要求分包商就其對住戶和我們的物業造成的任何損害向我們作出賠償。分包商亦須管理其自身員工並根據中國法律為其員工支付所有社會保險和住房公積金供款，並承擔任何違反適用中國法律的責任；
- **採購材料**—分包商負責採購向我們提供服務需要的所有原材料。採購成本通常包含在分包費用內；
- **分包費用**—分包費用一般按月支付，包括採購原材料的成本、人工成本、設備保養成本、稅務開支以及分包商招致的其他雜項費用；
- **終止**—我們定期監督及評估分包商的表現，倘多次表現不達標，則可終止分包協議。我們亦可於發出30日事先書面通知後終止協議。倘我們無故失職，分包商可終止分包協議；
- **不得轉讓**—未經我們的事先同意，分包商不得向任何第三方轉讓或轉包其義務。

### 質量控制

我們優先考慮服務的質量並認為質量控制是業務長期致勝的關鍵。我們的專業質量控制團隊主要負責制定及維持服務標準、標準化服務程序、在整個營運過程中監督服務質量以確保有關標準得以遵守、對我們的僱員進行協作培訓以提升服務質量及對服務進行定期檢查。

### 對服務的質量控制

我們於二零一七年獲得ISO9001:2015認證以認可我們的服務質量。為確保持續交付優質服務，我們已制定一套服務質量監控制度，旨在於我們管理的所有物業中統一服務標準。我們已採納適用於我們管理的所有物業的標準化內部政策及服務程序。我們一般要求我們的物業管理員工在每輪定期檢查後填妥檢查核對表，以監控和記錄物業的最新狀況。該核對表專門為不同類型的裝置和設備而設計。我們亦採用由內部監督和外部反饋所組成的雙重評價體系，可使我們高效地管理我們的服務質量並提高客戶的體驗。

## 業 務

### 對分包商的質量控制

我們通常會在與分包商的合約中納入待提供服務的詳細質量標準。我們定期監控和評估分包商的表現，並在分包商的服務未能達到約定的標準時要求其採取必要的整改措施及向我們支付罰金。我們亦就分包商所提供服務的質量，對業主和住戶進行年度調查。我們有合同權利根據該調查的結果來調整分包費用及決定是否繼續分包合同。更多詳情請參閱本節「供應商－供應商的選擇及管理」一段。

### 對第三方商家的質量控制

我們實施多項措施及政策以確保第三方商家所提供的產品和服務的質量，例如在與商家訂立合作協議前篩選候選商家。商家亦須就因其有缺陷的產品或不合格的服務而招致的損失向我們作出賠償。我們亦有權在其表現不合格時替換第三方商家。

### 反饋及投訴管理

在日常業務營運過程中，我們會不時收到我們所管理物業的業主、業主委員會及住戶對我們的服務提出的反饋、建議及投訴（如報失報修）。我們已建立內部程序來記錄、處理及應對反饋、建議及投訴，並對回覆的結果進行後續審查。我們要求客戶的所有請求及投訴都應及時得到回覆並在規定的時限內得到解決。倘必要，我們將對投訴安排實地回訪以瞭解投訴性質。每天收到的所有投訴及受理有關投訴的進展應於該日結束前予以審閱以避免投訴被延遲受理。我們將視乎投訴性質在問題獲解決後回訪客戶，從而確保客戶對結果感到滿意，並恢復其對我們服務的信心。倘我們並未對客戶進行回訪，而在問題獲解決後一星期內並無收到進一步投訴，則我們將認為有關投訴已獲滿意解決。

為了提供更好的客戶體驗及提升我們的客戶服務，我們為在管物業提供了服務熱線及電郵地址。通過該熱線及電郵地址，我們的客戶可以諮詢服務相關事宜、向我們提供投訴及反饋以及訂購我們服務平台上宣傳的產品。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在服務或產品方面並未遭遇任何將會對我們的運營或財務業績造成重大不利影響的客戶投訴。

## 業 務

### 研發

於二零一八年九月三十日，我們的研發團隊由8名人員組成，其中大部分擁有大學文憑。我們的內部研發團隊主要負責對移動應用程序的研發及維護。

截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月，研發開支總額分別約為零、零、人民幣412,000元及人民幣1.4百萬元。

### 知識產權

我們認為知識產權對我們的成功至關重要。我們主要倚賴商標及商業秘密以及我們的僱員及第三方對保密及不競爭所作的合約承諾方面的法律法規來保護我們的知識產權。於最後實際可行日期，我們已在中國註冊五個域名。

我們與奧園集團有限公司（中國奧園的間接全資附屬公司）訂立商標許可協議，據此，奧園集團有限公司授予本集團使用本文件附錄五「法定及一般資料—5.有關我們業務的進一步資料—B.我們的知識產權」一節所載商標的權利。進一步詳情請參閱本文件「關連交易—(A)獲全面豁免遵守申報、年度審閱、公告及獨立股東批准規定的持續關連交易—1.商標許可協議」一節。

於最後實際可行日期，我們並不知悉(i)本集團已對任何第三方的任何知識產權或任何第三方已對本集團的任何知識產權作出任何可能會對我們的業務經營造成重大不利影響的侵犯行為；或(ii)已在知識產權方面與第三方產生任何糾紛。

### 獎項及殊榮

下表載列於往績紀錄期間及直至最後實際可行日期我們獲得的若干獎項：

獎項或殊榮日期	獎項或殊榮名稱	頒獎實體
二零一八年	2018中國物業服務百強企業	CIA
二零一八年	2018中國物業服務年度社會責任感企業	CIA

## 業 務

獎項或殊榮日期	獎項或殊榮名稱	頒獎實體
二零一八年	2018中國特色物業服務領先企業—智愛生活	CIA
二零一八年	2017-2018年度商業地產優秀輕資產運營商	商業地產金坐標獎評選委員會及贏商網
二零一八年	2017-2018年度商業地產創新表現獎	商業地產金坐標獎評選委員會及贏商網
二零一八年	由我們提供商業運營服務的一個購物商場，珠海奧園廣場被提名為2018年度品牌商關注新開業購物中心Top 100	贏商大數據中心
二零一八年	由我們提供商業運營服務的一個購物商場，蘿崗奧園廣場被提名為2018年度品牌商關注擬開業購物中心Top 50	贏商大數據中心
二零一七年	2017中國物業服務百強企業	CIA
二零一七年	2017中國特色物業服務領先企業—智愛生活	CIA
二零一七年	2017中國物業服務年度社會責任感企業	CIA

## 業 務

獎項或殊榮日期	獎項或殊榮名稱	頒獎實體
二零一七年	中購聯中國購物中心行業2017年度 城市發展推動獎	中購聯購物中心發展委員會 （「中購聯」）
二零一七年	中購聯中國購物中心2017年度行業 優秀商業管理公司獎	中購聯
二零一六年	2016中國物業服務百強企業之一	CIA
二零一六年	2015-2016年度廣東省十佳最具 競爭力物業服務企業	中國企業新聞網、亞太經濟時報社 及廣東省社會科學院企業 研究所

### 競爭

根據第一太平戴維斯報告，中國物業管理行業競爭激烈且高度分散，僅不足2.5%的市場參與者可劃分為較大型公司及與眾多小型公司競爭。市場極度分散無序的特性對具備專業知識、財務實力及背景的大型公司或開發商聯屬實體極為有利。根據CIA及中國物業管理協會，於二零一七年，中國物業管理百強企業按在管建築面積計算的市場份額約為32.4%。中國商業運營服務行業較為分散，國內或區域內僅有少數供應商競爭，物業開發商聯屬的服務供應商佔主導地位，第一太平戴維斯估計於二零一七年物業開發商聯屬的服務供應商總數達到約5,400個。

作為中國領先物業管理服務及商業運營服務供應商之一，我們主要與大型國內、地區及地方物業管理公司競爭。我們認為，主要競爭因素包括，其中包括，營運規模、服務價格及質量、品牌認可度及財務資源。根據CIA及中國房地產十強研究組，我們於二零一八年就綜合實力而言在中國物業服務百強企業中排名第16位。根據第一太平戴維斯報告，於二零一八年九月三十日，我們就合同總建築面積而言在華南地區及廣東省分別在商業運營服務供應商中位列第二及第三，及在中國商業運營服務供應商中排名第14位。

有關我們營運所在行業及市場的進一步詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

## 業 務

### 職業健康及安全

我們受有關勞工及安全事宜的中國法律規限。此外，我們已建立職業安全衛生體系、已實施ISO14001標準並定期向僱員提供工作場所安全培訓，以增強其工作安全意識。根據相關中國法律及法規，物業管理服務供應商須保養所管物業的若干設施，如若干煙感器及滅火系統。於往績記錄期間，存在（例如）若干我們所管物業的部分煙感器及滅火系統不能正常運行的案例。於往績記錄期間，相關機關已就其發現我們的其中10處所管物業處以合共人民幣163,000元的行政罰款。我們已在可能的情況下採納經改善之內部控制措施以防止該等事件再次發生。例如，我們已採用最新的消防安全操作說明書及指定操作人員每日巡邏我們的所管物業；及指定安全管理人員每月全面檢查消防設備確定消防設備是否損壞。於最後實際可行日期，我們的內部監控顧問已審閱該等經改善之內部監控程序且並無提出任何額外建議。經計及上述因素後，董事認為，經改善的內部監控措施屬充足有效，而相關案例並無對我們的業務營運或財務狀況產生重大不利影響。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，除上文所披露者外，我們已在所有重大方面遵循有關工作場所安全的中國法律，且並未發生任何已對我們的運營造成重大不利影響的事件。

### 環境保護

我們致力根據適用環境保護法律法規經營業務並已根據適用中國法律法規的規定標準實施相關環境保護措施。鑑於我們業務的性質，我們認為我們無須承擔重大的環境責任風險或合規成本。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未因違反中國環境法律而遭受任何罰款或處罰，且我們並未因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

### 保險

我們認為，我們的承保範圍符合中國的行業慣例。我們針對我們的業務運營所引致的重大風險及責任維持保單，主要包括就第三方因我們的業務運營所遭受或與之相關的財產損失或人身傷害而承擔責任的責任保險。根據我們與分包商訂立的協議，分包商須對涉及彼等向本集團提供服務之僱員的所有工傷、事故及勞動糾紛負責。

儘管我們享有保險保障，且我們認為保障範圍符合於中國從事類似業務的公司的慣例，然而，我們的承保範圍可能不足以保障我們免受若干運營風險及其他危害的影響，而該等風險及危害可能會對我們的業務造成不利影響。進一步詳情請參閱本文件「風險因素—與我們的業務及行業有關的風險—我們保險的承保範圍可能無法充分涵蓋有關業務風險」一節。

## 業 務

### 僱員

我們十分重視招募高素質人才。我們自大學及其他公司招聘人才，並為我們的僱員提供持續培訓及發展機遇。

於二零一八年九月三十日，我們在中國共擁有3,532名全職僱員。下表載列於二零一八年九月三十日按職能劃分的僱員明細：

	僱員人數	佔總人數的百分比
董事會辦公室	4	0.1%
人力行政部	272	7.7%
財務部	177	5.0%
資訊科技部	18	0.5%
物業業務服務部	2,579	73.1%
商業運營服務部	477	13.5%
健康管理服務部	5	0.1%
<b>總計</b>	<b>3,532</b>	<b>100.0%</b>

下表載列於二零一八年九月三十日按地理位置劃分的全職僱員明細：

	僱員人數	佔總人數的百分比
廣東省	2,044	57.9%
重慶市	521	14.8%
湖南省	171	4.8%
廣西壯族自治區	164	4.6%
安徽省	156	4.4%
遼寧省	153	4.3%
四川省	81	2.3%
江蘇省	57	1.6%
山東省	45	1.3%
其他 <sup>(1)</sup>	140	4.0%
<b>總計</b>	<b>3,532</b>	<b>100.0%</b>

附註：

(1) 其他主要包括浙江省、江西省、福建省、湖北省、天津市、陝西省、北京市及雲南省。

於二零一八年九月三十日，我們於中國共有65名外派員工，主要負責協助我們提供物業管理服務。

除本節「歷史不合規事件」各段所披露者外，根據適用中國法律法規，我們為中國僱員向社會保險（包括養老、醫療、失業、生育及工傷保險）及住房公積金供款。

---

## 業 務

---

於最後實際可行日期，僱員概無成立任何工會。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們概無遭遇任何重大罷工或與僱員產生任何勞資糾紛，及自相關政府機關或第三方收到任何投訴、通告或頒令，亦無遭遇任何有關社會保險或住房公積金的申索。

### 招聘

我們努力通過提供具競爭力的工資和福利、系統性的培訓機會及內部晉升調動，聘用市場上有才能的僱員。我們的招聘流程主要包括以下階段：

- **人才需求**—需要僱員的部門報告其需求，並提供詳細的職位說明及要求；
- **求職者搜尋**—我們通過在線廣告及僱員推薦等多種渠道搜尋求職者；
- **甄選**—我們的甄選流程主要包括(i)人力資源部審查及篩選簡歷；(ii)需要僱員的部門篩選簡歷；及(iii)人力資源部及需要僱員的部門進行面試；
- **聘用**—我們為選定的求職者安排具體職位、確定薪資及通過聘用該等求職者的內部批准。一經批准，我們便會向選定的求職者發送聘用通知函；
- **招聘評估**—我們會不時評估招聘流程，並於必要時優化招聘標準及流程。

### 培訓

我們為新僱員提供入職培訓項目以令彼等掌握其職務所需的技能及知識，並會對現有僱員提供持續定期培訓以加強彼等的技能組合。僱員培訓項目主要涵蓋業務營運等主要領域，包括（但不限於）企業文化及政策、特定職務所需的技術知識、領導能力及有關服務性質的一般知識。

### 銀行賬戶及現金管理政策

我們設有銀行賬戶及現金管理系統，以管理附屬公司及分支機構於其日常業務過程中的現金流入及流出情況，詳情如下：

---

#### 現金流量交易

與客戶支付物業管理費、租金或其他服務費有關的現金流入

---

#### 現金處理政策及內部控制措施

附屬公司及分支機構須各自就與客戶支付物業管理費、租金或其他服務費有關的現金流入開立銀行賬戶。

## 業 務

### 現金流量交易

### 現金處理政策及內部控制措施

與向供應商付款有關的現金流出

附屬公司及分支機構須各自就向供應商付款有關的現金流出開立銀行賬戶。附屬公司及分支機構支付予供應商的款項須經上級盡職監管人員預先批准。一經批准，相關款項應直接從附屬公司及分支機構的銀行賬戶撥付。

自附屬公司及分支機構銀行賬戶  
現金轉賬至本公司中心銀行賬戶

我們每月將存入附屬公司及分支機構銀行賬戶的現金轉賬至本公司的中心銀行賬戶。

自本公司中心銀行賬戶現金轉賬至  
附屬公司及分支機構銀行賬戶

我們就專為與向供應商付款有關的現金流出開立的附屬公司及分支機構銀行賬戶設定現金水平。我們將於必要及適當時調整現金水平，以促進附屬公司及分支機構的業務運營。倘實際現金水平低於預定現金水平，我們將本公司中心銀行賬戶的現金轉至附屬公司及分支機構的銀行賬戶，以每日補足差額。

庫存現金及存款

我們的附屬公司及分支機構不得持有超過若干金額的手頭現金。我們要求於收到款項日內將超出款項存入附屬公司及分支機構的銀行賬戶。附屬公司及分支機構須每日將庫存現金報告及每月將銀行報表遞交總部的財務控制部，其亦須每日檢查及每月對賬以查找及解決差異或發現的其他問題以及記錄調查結果。總部的財務控制部須不時檢查附屬公司及分支機構編製的報告及記錄。

開立及管理附屬公司及  
分支機構的銀行賬戶

附屬公司及分支機構須遵守與開立銀行賬戶有關的內部政策及程序，其須於開立銀行賬戶前填寫申請表，且須經總部財務控制部批准。

## 業 務

### 物業

#### 自有物業

於最後實際可行日期，我們於中國擁有一處總建築面積約為50平方米的物業，並持作自用。於最後實際可行日期，我們已獲該物業的房屋所有權證。

由於於最後實際可行日期物業權益（定義見上市規則第5.01(3)條）的賬面值少於總資產的15%，我們並無於本文件載入有關物業權益的估值報告。

#### 租賃物業

於最後實際可行日期，我們共租賃總建築面積約13,985平方米的64處物業，主要於中國作辦公室及員工宿舍用途。

於最後實際可行日期，業主於中國36處總建築面積約10,984平方米的租賃物業並無獲得或向我們提供相關房屋所有權證及聯權共有人的同意書。誠如中國法律顧問所告知，我們無法確認業主是否擁有將該等物業租賃予我們的法定權利或所要授權，有關物業是否受按揭或第三方權利規限，或有關租賃是否面臨來自第三方的質疑。董事認為，並無房屋所有權證的租賃物業乃主要用作辦公室及員工宿舍，且可輕易覓得替代物業，故有關缺陷將不會對我們的整體業務或財務狀況造成重大不利影響。

於最後實際可行日期，我們並無根據中國法律法規之規定向當地房屋管理機關對25處租賃物業的租賃協議備案，乃主要由於相關業主不合作及不具備業權證書所致。誠如中國法律顧問所告知，有關機關可能會勒令我們對此不備案行為作出整改，而倘我們未能於規定期間內作出整改，我們將因此被處以每份協議人民幣1,000元至人民幣10,000的罰款。我們因未能對該等租賃協議備案而被施加的罰款估計總額約為人民幣25,000元及人民幣250,000元。於最後實際可行日期，我們並無因上述未能對該等租賃協議備案而收到任何監管機關有關潛在行政處罰或強制行動的任何通知。誠如中國法律顧問所告知，未能對該等租賃協議備案不會影響租賃協議的有效性，亦不會對業務營運產生重大不利影響或對[編纂]構成重大法律障礙。

倘有關機關要求我們登記租賃協議，而相關業主並不配合，我們擬於附近覓得替代地點並於短期內進行搬遷。鑑於我們的業務性質，我們並不認為任何有關租賃物業的搬遷將對營運造成任何重大中斷。儘管我們可能產生額外搬遷成本，董事認為，這不會對業務、營運或財務狀況造成任何重大影響。有關風險，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們於中國免費佔用若干租賃物業，且我們的部分租賃協議並未在相關政府機構辦理登記」一節。

## 業 務

### 我們免費佔用的物業

於最後實際可行日期，我們免費佔用(i)業主在我們為其提供物業管理服務的物業擁有的50處總建築面積約為34,431平方米的物業管理辦公室；及(ii)物業開發商或業主在我們為其提供商業運營服務物業的物業所擁有的11處總建築面積約為2,558平方米的商業管理辦公室（「該等安排」）。誠如中國法律顧問所告知，鑒於我們並未訂立租賃協議及未就該等安排支付租金，故根據中國法律及法規該等安排不構成租賃，因此，我們毋須向有關部門進行備案及登記該等安排。

如中國法律顧問所告知，由於物業開發商須根據中國法律及法規為像本公司一樣的物業管理公司規劃及提供物業管理辦公空間以供使用，因此本公司有權免費使用物業開發商提供的50處物業管理辦公室中的42處。然而，由於規劃物業管理辦公室仍在施工，50處物業管理辦公室中總建築面積約832平方米的8處物業管理辦公室乃物業開發商提供的臨時物業管理辦公室。因此，有關業主或地方機關可能要求我們搬出該等辦公室。如中國法律顧問所告知，儘管我們面臨搬遷風險，根據中國法律及法規以及物業管理合約，相關物業開發商須為我們提供其他辦公室以供使用。同時，相關物業開發商已同意根據彼等與我們訂立的相關商業運營服務協議為我們提供11處商業管理辦公室以供免費使用。該等商業管理辦公室的業主並未於最後實際可行日期獲得或向我們提供相關房屋所有權證。誠如中國法律顧問所告知，我們無法確定有關業主是否擁有合法權利或必要授權授予我們免費使用該等物業的權利，也無法確定該等物業是否受限於抵押或第三方權利或我們使用該等物業是否會受第三方質疑。董事認為，由於該等無房屋所有權證的物業主要用作我們的辦公室，且已有代替物業，故該等瑕疵不會對我們的整體業務或財務狀況造成重大不利影響。有關風險（如搬遷風險），請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們於中國免費佔用若干租賃物業，且我們的部分租賃協議並未在相關政府機構辦理登記」一節。

### 法律程序與合規

#### 法律程序

我們可能會在日常業務過程中不時被牽涉進法律程序或爭議（如與客戶和供應商產生的合約爭議）中。於往績記錄期間及於最後實際可行日期，並無任何待決或威脅針對我們或任何董事提出的訴訟或仲裁程序或行政程序會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響。

## 業 務

### 執照、批文及許可

據中國法律顧問告知，董事確認，於往績記錄期間及於最後實際可行日期，我們已就我們在中國的業務運營向中國相關機關取得所有重要執照、批文及許可。下表載列我們現時所持有經營中醫中心及醫療美容診所的主要執照及許可證清單：

編號	實體	執照名稱	屆滿日期
1.	中醫門診部	醫療機構執業許可證	二零二三年十二月十二日
2.	中醫門診部	食品經營許可證	二零二三年十月二十三日
3.	中醫診所	食品經營許可證	二零二三年十月三十一日
4.	中醫診所	中醫診所備案證	—
5.	奧悅醫療	醫療機構執業許可證	二零二四年一月三十一日

## 業務

### 歷史不合規事件

於往績記錄期間及於最後實際可行日期，除以下歷史不合規事件外，董事並無知悉本集團有任何重大不遵守適用法律法規的情況：

### 有關社保基金及住房公積金供款的不合規情況

不合規事件	不合規原因	法律結果及潛在最高處罰	所採取的補救及改進措施
於往績記錄期間，我們並無(i)於規定的期限內就我們附屬公司及分公司若干僱員的社保向相關中國機關登記；(ii)於規定的期限內為我們若干附屬公司及分公司辦理住房公積金繳存登記或為我們若干僱員辦理住房公積金賬戶設立手續；及(iii)根據相關中國法律法規規定為若干僱員悉數繳納社保及住房公積金供款。於二零一八年九月三十日，尚未繳付的社保及住房公積金供款總額分別為約人民幣33.4百萬元及人民幣12.2百萬元。	該等不合規事件乃主要由此前有關中國附屬公司及分公司負責相關事宜的員工並未完全理解我們經營所在區域的不同法規要求所致。此外，據董事作出合理查詢後所深知，若干僱員因不願承擔等應繳部分供款而不願參與社保及住房公積金計劃。	就未能向相關中國機關登記社保及住房公積金而言，根據相關中國法律法規，相關機關可要求我們於規定的期限內為僱員分別註冊及設立社保及公積金賬戶，否則，相關機關可分別處以(i)尚未支付社保基金供款金額一至三倍的罰款；及(ii)人民幣10,000元至人民幣50,000元的罰款。	於最後實際可行日期，我們已為中國附屬公司及分公司的所有僱員註冊及設立社保及公積金賬戶。自二零一八年五月起，我們已開始為中國附屬公司及分公司的所有僱員全額支付社保及住房公積金供款。我們已於二零一八年底前為55個中國附屬公司及分公司的僱員支付全額住房公積金供款。根據與有關政府部門的溝通，繳費基數的調整通常在每年的指定時間進行，而不同地區的時間有所不同。因此，我們期望在二零一九年下半年，根據經調整繳費基數為餘下中國附屬公司及分公司的所有僱員作出全額供款。據我們的中國法律顧問確認，根據相關中國法律法規，我們為中國附屬公司及分公司的所有僱員全額供款不存在任何法律障礙。
			就社會保險供款而言，(i)除於關鍵時間並無任何僱員的若干中國附屬公司及分公司外，我們的大多數中國附屬公司及分公司已於二零一八年獲當地社保機關書面及/或口頭確認；及(ii)我們的中國法律顧問就中國附屬公司及分公司進行公開搜索，根據上述書面及/或口頭確認以及公開搜索結果，(i)並無對相關中國附屬公司及分公司處以任何行政處罰；及/或(ii)於往績記錄期間，相關機關並無因該等公司在人力資源及社會保障方面不遵守法律法規而對其作出任何調查。誠如中國法律顧問所告知，相關中國機關為可提供相關確認的合資格機關，理據是該等機關為該等中國附屬公司及分公司的直接管轄機關。

## 業 務

不合規事件	不合規原因	法律結果及潛在最高處罰	所採取的補救及改進措施
	<p>就未能悉數繳納社保及住房公積金供款而言，根據相關中國法律法規，相關中國機關可(i)要求我們在規定的時限內支付尚未繳付社保供款，而我們可能須就每日延誤支付相等於尚未繳付款項0.05%的延遲支付費用，倘我們未能作出有關供款，則須支付尚未繳付供款金額一至三倍的罰款；及(ii)判令我們在規定的時限內支付尚未繳付住房公積金供款，否則，相關中國機關可向人民法院申請強制執行。</p> <p>根據上文所載的相關中國法律法規，於二零一八年九月三十日，我們因不合規事件產生的潛在最高負債（即社保及住房公積金供款的尚未繳付總額及未繳付社保供款的延遲支付費用）達人民幣約60.0百萬元。</p> <p>根據於二零一八年九月三十日的社保供款欠繳金額人民幣33.4百萬元，倘我們未能於期限內按規定支付有關款項，我們於二零一八年九月三十日可能被處以潛在最高罰款人民幣100.2百萬元。</p>	<p>就住房公積金供款而言，(i)我們若干中國附屬公司及分公司已於二零一八年獲當地住房公積金機關書面及/或口頭確認；及(ii)我們的中國法律顧問就中國附屬公司及分公司進行公開搜索，根據上述書面及/或口頭確認以及公開搜索結果，(i)並無對相關中國附屬公司及分公司處以任何行政處罰；及/或(ii)於往績記錄期間，相關機關並無因該等公司在人力資源及社會保障方面不遵守法律法規而對其作出任何調查。誠如中國法律顧問所告知，相關中國機關為可提供相關確認的資格機關，理據是該等機關為該等中國附屬公司及分公司的直接管轄機關。</p> <p>我們就截至二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年九月三十日止九個月的有關因社保及住房公積金供款不合規產生的潛在負債分別於財務報表內計提總金額人民幣1.6百萬元、人民幣2.2百萬元、人民幣5.7百萬元及人民幣6.3百萬元。董事認為有關撥備屬充足。</p> <p>我們已採取若干加強內部監控措施以防止不合規事件的再次發生。有關詳情，請參閱本節「法律程序與合規－內部監控」一段。</p>	

## 業務

### 不合規事件

### 不合規原因

### 法律結果及潛在最高處罰

鑒於(i)我們的大多數相關中國附屬公司及分公司已於二零一八年獲當地社保機關書面及/或口頭確認；(ii)我們的若干相關中國附屬公司及分公司已於二零一八年獲當地住房公積金機關書面及/或口頭確認；(iii)我們的中國法律顧問已對相關中國附屬公司及分公司進行公開搜索，確認：(a)並無對相關中國附屬公司及分公司施加任何行政處罰；及/或(b)於往績記錄期間，相關機關並無因該等公司在人力資源及社會保障方面不遵守法律法規而對其作出任何調查；(iv)我們承諾，倘社保或住房公積金主管部門要求我們的相關中國附屬公司及分公司於期限內作出供款，我們將確保相關中國附屬公司及分公司將及時遵守；及(v)董事確認，於最後實際可行日期，我們並無收到主管部門要求支付社保及住房公積金供款欠繳金額的任何書面通知，故我們的中國法律顧問認為我們的相關中國附屬公司及分公司被主管機關施加任何處罰的風險甚微。

如中國法律顧問所告知，根據《勞動保障監察條例》第20條，倘違反勞動保障法律及法規的行為自發生之日起計兩年內，或倘違反勞動保障法律及法規的行為有連續狀態，則自行為終了之日計算兩年內，未被發現或舉報，中國有關部門將不再查處該等不合規事項。中國法律顧問認為，於自有關僱員僱傭終止之日起計兩年期後且有關僱員於該兩年期間並未投訴，中國有關部門要求我們支付未繳社保及住房公積金供款金額的可能性甚微。

### 所採取的補救及改進措施

我們的控股股東已承諾，倘相關機關要求我們支付尚未繳付社保及住房公積金供款，或要求我們就有關尚未繳付供款支付任何延遲費用或罰金，我們的控股股東將為我們支付逾期供款及中國相關機關施加的任何延遲費用及罰金。

董事認為，不合規事件將不會對我們的業務或營運業績產生重大不利影響，原因如下：(i)我們預期於二零一九年下半年前根據適用中國法律法規為中國附屬公司及分公司的所有僱員作出社保及住房公積金供款；(ii)如上文所述，我們已獲得相關地方機關書面及口頭確認；(iii)我們已就相關期間的有關不合規事件作出發備；(iv)我們已制定內部措施以確保我們持續遵守適用中國法律法規；及(v)我們的控股股東已承諾支付尚未繳付供款及中國相關機關施加的任何延遲費用及罰金。

## 業務

### 有關稅務申報的不合規情況

#### 不合規事件

二零一八年上半年之前，我們的稅務申報乃按現金收入基準編製，據此，收益按所收取付款的實際金額入賬，本集團負責編製稅務申報人員誤解並錯誤地認為此乃有關期間常見的行業慣例。根據該現金收入基準，本集團優先向第三方收款，而非向系附屬公司及關聯方，原因是我們認為關聯方的違約風險較低。因此，我們的中國附屬公司及分公司於往續記錄期間向中國稅務機關提交的稅務申報（「監管申報」）乃按本集團所收取付款的實際金額計算，而此種計算方法並無嚴格遵守相關中國法律及法規。

#### 不合規原因

不合規事件乃主要由於(i)本集團負責編製稅務申報人員誤認為業內的稅務申報乃按所收取金額進行，此種做法並非罕見；及(ii)本集團負責人員錯誤地認為鑒於本集團於往續記錄期間之前為中國奧園集團的一部分，故本集團延遲收取管理費實際上將不會對根據中國法律及法規進行的稅務計算產生任何影響。

#### 法律結果及潛在最高處罰

根據《中華人民共和國稅收徵收管理法》及《中華人民共和國稅收徵收管理法實施細則》，相關中國機關可要求我們在規定時間內支付欠繳稅款，否則，有關機關可處以等於欠繳稅款0.5倍至5倍的罰款。

本集團已取得本公司所有相關中國附屬公司及分公司的相關當地稅務主管部門的書面及/或口頭確認，確認直至往續記錄期間末：(a)各相關當地稅務主管部門並無就不合規事件對本公司相關中國附屬公司或分公司施加行政處罰、進行調查或提出額外要求；及(b)並無有關納稅的重大不合規事件。鑒於以上確認及(i)就我們於截至二零一三年、二零一四年、二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年四月三十日止四個月稅務申報而言，我們已向中國稅務機關進行重新申報，及除廣州奧園的兩間分公司未能繳納應付額外稅款外，我們已根據相關中國法律及法規繳納所有額外稅款及相關稅款滯納金；(ii)基於以上整改措施，相關中國附屬公司及分公司不屬《中華人民共和國稅收徵收管理法》及《中華人民共和國稅收徵收管理實施細則》規定因不合規事件而遭處罰的範圍；(iii)對於廣州奧園的兩間分公司而言，未結清額外稅款乃因當地稅務機關繳稅系統的技術問題所致，且我們承諾於技術問題解決後立即繳納額外稅款及滯納金；及(iv)相關中國稅務機關就不合規事件追繳未繳稅款、欠繳稅款或滯納金的時效期為自相關稅款到期應付日期起計至多5年，故就截至二零一三年十二月三十一日止年度前的不合規事件向我們施加行政處罰已超過時限。誠如我們的中國法律顧問所告知，相關中國稅務機關因不合規事件對我們施加行政處罰的風險甚微。

#### 所採取的補救及改進措施

我們於財務報表中截至二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度欠繳稅款的滯納金分別計提總金額人民幣2.6百萬元及人民幣3.4百萬元的撥備。

自二零一八年上半年識別該事件以來，我們於編製稅務申報時已更改該做法及採納應計基準。除廣州奧園的兩間分公司因當地稅務機關繳稅系統技術問題而未能於重新申報後即時安排繳納應付額外稅款約人民幣90,000元外，我們亦將有關修訂追溯應用於二零一三年至二零一七年，就所有相關中國附屬公司及分公司向中國稅務機關重新進行申報以修正該等差額及支付約人民幣39.5百萬元及約人民幣12.0百萬元的額外稅款及滯納金。

我們的中國附屬公司及分公司（除上述廣州奧園兩間分公司外，應佔按應計基準計算的稅項與截至二零一三年、二零一四年、二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年四月三十日止四個月稅務申報的全部總差額）已於二零一八年五月至二零一九年一月期間獲得地方稅務部門的書面及/或口頭確認，各自確認相關政府機關並無就上述不合規事件對相關中國附屬公司及分公司施加任何行政處罰。誠如我們的中國法律顧問所告知，基於該等稅務機關為該等中國附屬公司及分公司的直接規管機關，故相關稅務機關為提供相關確認的主管機關。此外，經我們的中國法律顧問確認，根據公開搜索，我們的中國附屬公司及分公司於往續記錄期間並無捲入任何重大稅務不合規事件。

## 業 務

不合規事件	不合規原因	法律結果及潛在最高處罰	所採取的補救及改進措施
<p>誠如中國法律顧問所告知，根據相關中國法律法規，(i)就計算所得稅而提交的賬目原則上應於向客戶交付貨品或提供服務而賺取收入時釐定（「應計基準」），而不論付款時間或收款時間；(ii)就計算營業稅而提交的賬目應於稅務活動發生時及本集團收到付款或本集團已達致有權收取該等款項的基準時（以較早者為準）釐定；及(iii)就計算增值稅而提交的賬目應於稅務活動發生時及本集團收到付款或提前出具發票時（以較早者為準）釐定。按應計基準及按所收取付款的金額計算的稅項差額的其中一個主要原因為時間差。</p>			<p>鑒於(i)我們的中國法律顧問告知，倘基於上述不合規事件乃主要由於本集團負責人員的錯誤理解所致，及因此，本集團於往績記錄期間按現金收入基準進行的稅務申報並不構成逃稅、拒絕納稅或納稅欺詐；累計欠繳金額超過人民幣0.1百萬美元，則就本公司中國附屬公司/分公司的不合規事件追討欠繳稅項的限期為三年或五年；(ii)我們的稅務顧問告知，於二零一三年一月一日至二零一八年九月三十日期間，我們的中國附屬公司及分公司並無有關營業稅、增值稅及企業所得稅的應繳欠繳稅項；(iii)除因就廣州奧圖的兩家公司重新進行稅務申報產生額外應付稅項約人民幣90,000元（有關款項因地方稅務機關的繳稅系統出現技術問題而無法於重新進行稅務申報後立即支付）外，截至二零一七年十二月三十一日止五個年度有關不合規事件的額外稅款及滯納金（已根據稅務機關徵管體制設定的公式自動計算）已由相關稅務機關自本集團的銀行賬戶悉數扣除；(iv)我們已獲得本公司中國附屬公司及分公司（除上述廣州奧圖兩間分公司外，應佔按應計基準計算的稅項與截至二零一三年、二零一四年、二零一五年、二零一六年及二零一七年十二月三十一日止年度以及截至二零一八年四月三十日止四個月內的過往稅務申報的全部總差額）成立所在地的逾60個當地稅務機關（包括國家稅務局及地方稅務局）的上述書面及/或口頭確認，確認各政府機關並無就上述不合規事件對相關中國附屬公司及分公司施加任何行政處罰；及(v)我們的中國法律顧問認為，相關稅務機關就不合規事件施加額外處罰的風險甚微，故我們認為向中國稅務機關重新進行的稅務申報及支付的額外稅款為最終定論且具決定性。</p> <p>我們的控股股東已承諾，倘相關機關因欠繳稅款要求我們支付任何滯納金或罰金，我們的控股股東將就中國相關機關施加的任何滯納金及罰金向我們提供彌償保證。</p> <p>我們已採取若干加強內部監控措施以防止不合規事件的再次發生。有關詳情，請參閱本節「法律程序與合規－內部監控」各段。</p> <p>董事認為，不合規事件將不會對我們的業務或經營業績產生重大不利影響，原因如下：(i)我們已遵守適用中國法律法規按應計基準計算稅額、向中國稅務機關重新申報及支付額外稅款；(ii)如上文所述，我們已自相關主管稅務機關獲得上述書面及/或口頭確認；(iii)我們已就相關期間的不合規事件計提撥備；(iv)我們已制定內部措施以確保我們持續遵守適用中國法律法規；及(v)我們的控股股東已承諾就中國相關機關施加的任何滯納金及罰金向我們提供彌償保證。</p>

## 業 務

於二零一八年，為糾正中國附屬公司及分公司就截至二零一七年十二月三十一日止五個年度採用現金收付基準編製過往稅務申報的稅務狀況，我們向中國稅務機關重新進行稅務申報。下表載列我們自客戶收到的實際付款、原始稅務申報所列收益、稅務狀況及根據原始稅務申報我們於截至二零一五年及二零一六年十二月三十一日止年度支付的企業所得稅金額（不包括番禺商業運營服務業務的財務業績。進一步詳情，請參閱本文件附錄一「會計師報告－歷史財務資料附註－2. 集團重組及歷史財務資料的編製及呈列基準」一節）：

	截至十二月三十一日止年度	
	二零一五年	二零一六年
	人民幣千元	人民幣千元
自客戶收到的實際付款		
－獨立第三方	75,716	120,947
－同系附屬公司及關聯方	45,883	54,348
已收實際付款	121,599	175,295
原始稅務申報所列收益	127,198	171,347
淨差額	(5,599)	3,948
<b>根據原始稅務申報應付企業所得稅</b>	<b>12</b>	<b>-</b>

附註：截至二零一七年十二月三十一日止年度，我們並無就企業所得稅重新進行稅務申報，乃由於期內我們的原始稅務申報已採用應計基準編製。

下表載列收益及應付企業所得稅（摘自本文件附錄一會計師報告，包括番禺商業運營服務業務的財務業績）：

	截至十二月三十一日止年度	
	二零一五年	二零一六年
	人民幣千元	人民幣千元
年內已付企業所得稅	-	12
收益	179,463	265,440
<b>年內企業所得稅</b>	<b>10,198</b>	<b>18,496</b>

董事確認上文所述者乃採用應計基準編製。誠如上文所述，由於在編製過往稅務申報時採用現金收付基準，相比使用應計基準，我們於截至二零一五年及二零一六年十二月三十一日止年度的企業所得稅分別少報約人民幣10.2百萬元及人民幣18.5百萬元。

## 業 務

### 內部監控

我們已就[編纂]委聘一名獨立內部監控顧問（「內部監控顧問」），以檢討我們於二零一七年一月至二零一八年四月期間就若干經協定領域的內部監控事宜，且其已向我們提供若干調查結果及相關推薦意見。該內部監控顧問亦已於二零一八年六月、二零一八年七月及二零一八年十二月就推薦意見的執行情況進行跟進檢討。我們已採納所有推薦意見。尤其是，我們已採納一系列有關（其中包括）企業管治、風險評估及管理、反腐敗、資料披露、保密及財務報告的內部監控政策及程序，以達致有效及高效營運、可靠的財務報告及遵守適用法律法規。

### 增強內部監控措施，防止不合規事件再次發生

為防止不合規事件再次發生，我們已實施以下增強內部監控措施：

- 就社保及住房公積金供款而言：
  - 我們設有僱傭法及相關法規規定之檢查清單，以監控我們遵守該等法律法規之情況。該等法律法規包括但不限於住房公積金管理條例、勞動合同法實施條例及勞動人事爭議仲裁辦案規則；
  - 我們已就監控我們持續遵守僱傭法之情況設立內部程序，包括(i)確定僱傭相關法律法規，如社保及住房公積金、年假、最低工資及個人所得稅；(ii)指定人力資源經理監控及確保我們已遵守該等法律法規，以及確定該等法律法規的任何更新資料；及(iii)於必要時自相關機構取得完稅憑證及其他相關證書；及
  - 我們已指定薪酬經理完成每月社保及住房公積金之計算，其後須由我們的人力資源經理批准；
- 就稅務申報而言：
  - 我們已設立內部程序，據此我們附屬公司的會計部門將編製納稅申報表，經首席會計官審閱後僅須上傳至稅務系統；及
  - 我們已採納稅務管理政策，涵蓋稅項撥備、處理逾期付款處罰及逾期繳稅以及其他稅務相關事宜等領域；

---

## 業 務

---

- 我們已編製合規檢查清單並指定我們的法務部主管監控及審閱遵守檢查清單上項目之情況，及根據適用法律法規按季度更新該檢查清單。我們的首席財務官亦須按季度審閱該檢查清單。
- 我們已制定未來培訓計劃並將定期安排董事、高級管理層及相關僱員參加與我們的業務營運有關的適用法律法規方面的培訓，包括（但不限於）社保及住房公積金供款以及稅務申報方面的培訓。

### 董事及聯席保薦人意見

根據實施經改進內部政策及補救行動、本集團業務性質及營運規模，董事認為(i)本集團的內部控制措施對於防止不合規事件再次發生屬充分及有效；(ii)本集團已制定充分有效的內部控制程序；及(iii)上述不合規事件並不影響上市規則第3.08條及第3.09條項下董事擔任上市發行人董事的適當性或上市規則第8.04條項下本公司[編纂]的適當性。經計及上述經改進內部政策及補救行動，倘有效採納及實施，聯席保薦人就此同意董事的觀點。