

行業概覽

本行業概覽一節載有轉載自政府刊物的資料及統計數據，我們從中指院購入的資料及公開可得數據。

我們相信本節所呈列的資料來源恰當，包括所示未來期間的前瞻性資料，而我們已合理審慎摘錄並轉載有關資料。轉載自中指院的資料及數據並非由我們、我們的關連人士或聯繫人或獨家保薦人委託編製，而中指院的資料及數據可由其所有認購人進行訪問。我們並無理由相信該等資料屬虛假或含誤導成份，或遺漏任何事實致使該等資料屬虛假或含誤導成份。我們、獨家保薦人、我們或其各自的任何董事、高級職員、僱員、代理或代表或任何參與[編纂]的其他人士（中指院除外）概無獨立核實摘錄自政府官方刊物的資料、從中指院購入的資料及摘錄自公開可得來源的數據。該等資料未必與中國境內或境外其他來源的其他可得資料一致。我們、獨家保薦人、我們或其各自的任何董事、高級職員、僱員、代理或代表或任何參與[編纂]的其他人士概不就該等資料的準確性、完整性或公平性發表任何聲明，因此，閣下不應過份依賴該等資料。

研究背景及方法

我們以我們認為反映類似刊物市價的總成本人民幣800,000元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利，並通過自公開可得來源獲得的數據對其進行補充（倘適用）。中指院為一間由超過500名專業分析師專家團隊聯合創辦的獨立研究機構，是中國名聲顯赫的房地產研究機構。中指院在研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富的經驗，並自2008年起已對物業服務百強企業展開研究。在研究中，中指院主要考慮過往3年內管理至少10項物業或總建築面積500,000平方米或以上的物業管理公司。中指院採用研究參數和假設並從多個一手及二手來源收集數據，包括物業管理公司的數據（包括來自報告統計、網站及營銷材料的數據）、其進行的調查、自中國房地產指數系統收集的數據、中國房地產統計年鑒、政府機關的公開資料及其為早前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物業管理規模、營運表現、服務質量、增長潛力及社會責任對物業管理公司的綜合實力進行排名。中指院主要根據收入增長率、總收費管理建築面積增長率、總訂約建築面積增長率、僱員總數及僱員組成評估物業管理公司的增長潛力。本節中的數據分析主要基於對中國物業服務百強企業的研究。於2017年，物業服務百強企業包括200家此類公司，原因是多家公司因分數非常接近而排名相同。

中指院依據以下假設編製行業報告及排名信息：(i)本公司所提供的全部資料及數據均屬準確；(ii)中國國家統計局的所有公開數據均屬準確；(iii)所有自中國當地相關房屋管理局收集的有關住宅銷售交易的資料均屬準確；(iv)倘所訂閱數據乃來自知名公共機構，中指院倚賴該等機構的專業知識；及(v)中國的社會、經濟及政治狀況於預測期間仍保持穩定。中指院不會核實有關資料或報告的準確性，對其準確性亦不負責。

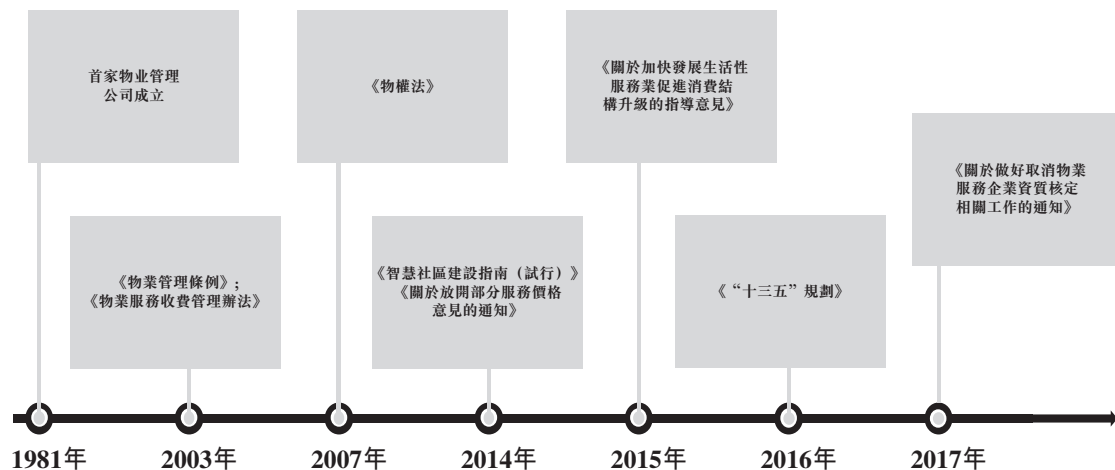
行業概覽

我們於中指院編製的2018年中國物業服務百強企業名單中位列第48。排名由中指院考慮以下因素後釐定：(i)管理面積。計及總資產、物業管理項目總數、總收費管理建築面積及企業進駐城市數目。(ii)經營表現。計及收入、純利、每名僱員的收入及營運成本佔總收入百分比。(iii)服務質量。計及客戶滿意率、物業管理費收繳率、物業管理服務重續率及星級社區數目。(iv)增長潛力。經計及收入增長率、在管合約總建築面積增長率、總合約儲備建築面積及僱員的數目及組成。(v)社會責任。經計及年度稅項付款總額、提供的工作數目、經濟適用房管理面積及捐款總額。基於此，我們認為有關數據及統計資料屬可靠。

中國物業管理行業

概覽

中國物業管理行業發端於1981年，國內第一家物業管理公司於深圳經濟特區成立。深圳的物業管理行業成為中國其他地區的標桿，引領行業快速發展。《物業管理條例》於2003年正式頒佈後，物業管理行業的監管框架日趨完善和成熟，行業確立了一個公開公平的市場制度，促進了中國物業管理行業的顯著成長。現今，中國物業管理行業服務於多類物業，包括住宅物業、商業物業、辦公物業、公眾物業、產業園區物業、學校物業、醫院物業及其他類型物業。根據中指院的資料，於2017年，中國有約118,000家物業管理服務供應商。下圖列示多年來中國物業管理行業的監管框架發展：



資料來源：中指院

行業概覽

物業管理公司透過以下方式賺取收入：

- **收入來源。**物業管理公司的收入主要來自於物業管理服務（主要包括安保、清潔、綠化、園藝以及維修及保養服務）。除物業管理費外，物業管理公司的收入亦來自業主及非業主增值服務（包括金融服務、物業代理服務、電商、家政服務、老年人服務、物業諮詢服務及工程技術服務）。
- **包干制或酬金制。**在中國，物業管理費收費模式包括兩類：包干制或酬金制。中國物業管理行業的主流物業收費收入模式為「包干制」，特別是對於住宅物業而言，由於該收費方式便於使用且可通過省去業主和住戶對大額支出的若干集體決策程序，從而提升效率，並激勵物業管理服務供應商優化其業務，以提高盈利能力。另一方面，非住宅物業逐漸開始採用酬金制，使業主更深入地參與其物業管理，且物業管理服務供應商的表現亦受到更加密切的監督。

市場前景

中國物業管理行業的主要特徵包括：

- **市場集中度提高。**中國物業管理行業高度分散而競爭激烈。大型物業管理公司透過內部增長及併購中小規模的物業管理公司積極加速擴張，以擴充在管物業規模，從而實現規模經濟效益及加強資源有效配置。例如，根據中指院的資料，於2017年至2018年，彩生活服務集團有限公司以總成本人民幣2,167.5百萬元收購八家物業管理公司。於進軍新市場時，眾多物業管理公司通過併購規避風險，藉此，大型物業管理公司利用已於當地市場佔一席之地的併購實體的資源進入當地市場。此外，市場愈發集中。根據中指院的資料，按收費管理建築面積計，中國物業服務百強企業的市場份額由2013年的16.3%上升至2017年的32.4%。此外，按2017年收費管理建築面積計，中國物業服務百強企業中的十強佔市場份額的11.1%。
- **標準化及智能化管理住宅社區。**隨著互聯網、移動應用程式、雲計算及其他相關技術的應用普及，物業管理公司不斷開發及／或採用住宅社區智能化管理。中國物業管理公司已增加其於智能管理系統的投資以盡量減少人為失誤及就各項目採用一致的服務程序及標準。應用智能管理系統為客戶提供便利且智能的服務界面，便於提供物業管理服務及提高客戶滿意度。

行業概覽

此外，為提高服務質量及降低員工成本，絕大部分物業服務百強企業已設立自身的內部標準化營運程序，以加快實施智能化管理以及推動創新，以便維持其領先的市場地位。

- **在管物業類型及服務多元化。**為應對客戶需求不斷演變及成本上升帶來的營運壓力增加。物業管理公司不斷促進在管非住宅物業類型的多樣化，原因是管理非住宅物業的利潤率高於住宅物業。物業管理公司亦透過提供盈利能力較高的各種增值服務，不斷促進收入來源多樣化。該等服務包括向物業開發商及其他物業管理公司提供的諮詢服務，以及向業主及住戶提供的社區增值服務，如家居生活服務、電子商務服務、物業價值管理服務及其他專業服務。此外，根據中指院的資料，社區增值服務的市場潛力巨大，且預期社區增值服務市場的市場規模將於2022年達致人民幣18.8萬億元。下圖載列於所示年度社區增值服務的歷史及預計市場規模：



資料來源：中指院

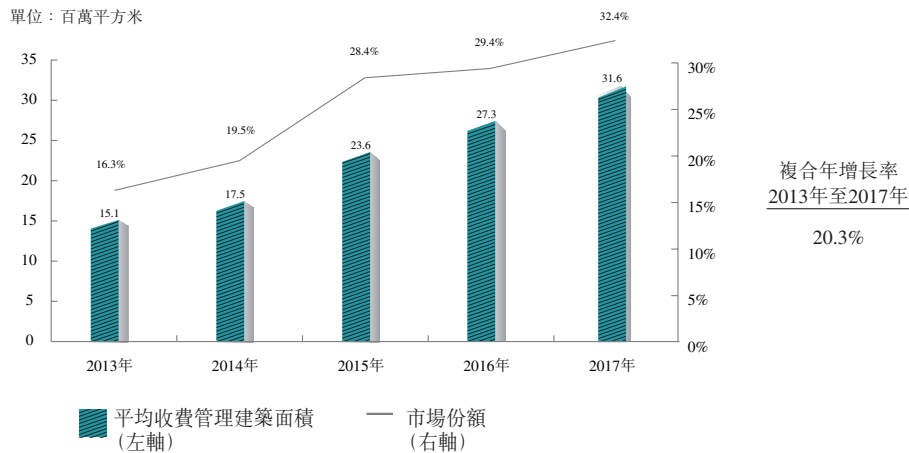
- **分包商使用增加。**面對日益增長的勞工成本壓力，許多物業管理公司透過分包商提供一般清潔、綠化及園藝、維修保養及安保等若干服務。例如，物業服務百強企業委聘以提供一般清潔服務的分包商比例由2016年的59.2%上升至2017年的60.3%。
- **招聘專業人才。**大多數物業服務百強企業透過招聘網站、校招計劃、招聘會、招聘公司及內部推薦不斷招聘、培訓及挽留各職位及職能的合資格、專業及技術熟練的人才。鑑於人力資源於業內的重要性，物業管理公司將繼續投入資源招聘及培訓專業及技術熟練的人才，以提高物業管理服務質量。

行業概覽

物業服務百強企業概覽

收費管理建築面積

下圖載列所示年份物業服務百強企業的平均收費管理建築面積：

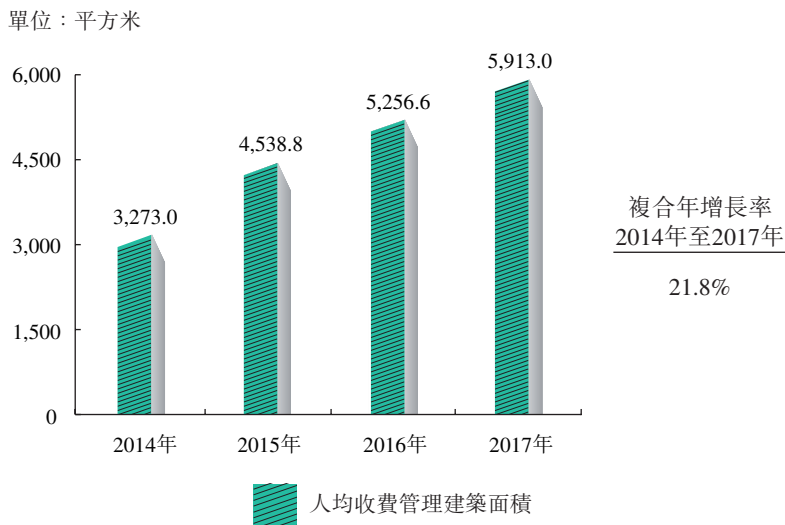


資料來源：中指院

附註：平均收費管理建築面積按物業服務百強企業管理的總收費管理建築面積除以物業服務百強企業名單上的公司數目計算。

近年來，隨著中國城市化進程加快和人均可支配收入的持續增加，物業服務百強企業管理的收費管理建築面積和物業數量快速增長。隨著收費管理建築面積和在管物業數量顯著增長，物業服務百強企業的平均收入由2013年的人民幣293.9百萬元飆升至2017年的人民幣742.1百萬元，複合年增長率為26.1%。

下圖載列所示年份物業服務百強企業管理的人均收費管理建築面積：



資料來源：中指院

附註：人均收費管理建築面積按物業服務百強企業管理的總收費管理建築面積除以管理該等收費管理建築面積的僱員總數計算。

行業概覽

物業服務百強企業管理的人均收費管理建築面積逐漸從2014年的3,273.0平方米增加至2017年的5,913.0平方米，複合年增長率為21.8%。

在管物業類型

下表載列物業服務百強企業2017年按物業類型劃分的收費管理建築面積：



資料來源：中指院

由於加大力度提升住宅物業相關服務的質量及效率，2017年住宅物業佔物業服務百強企業的總收費管理建築面積的69.9%。此外，2017年開發的社區住宅物業總建築面積為718百萬平方米，佔同年所開發的社區物業總建築面積的70.8%。另一方面，物業服務百強企業亦尋求透過併購多元化其在管物業類型。物業服務百強企業非住宅物業的總收費管理建築面積由2016年的15億平方米增至2017年的19億平方米。

與物業開發商的關係

中國物業服務百強企業中的大部分企業的母公司或控股股東從事物業開發業務。在包括2017年物業服務百強企業的200家公司中，147家公司管理物業開發商（均屬彼等之關聯方）開發的物業，有關物業的收費管理建築面積佔該等物業管理公司2017年總收費管理建築面積的60.0%。

歷史價格趨勢

物業管理費

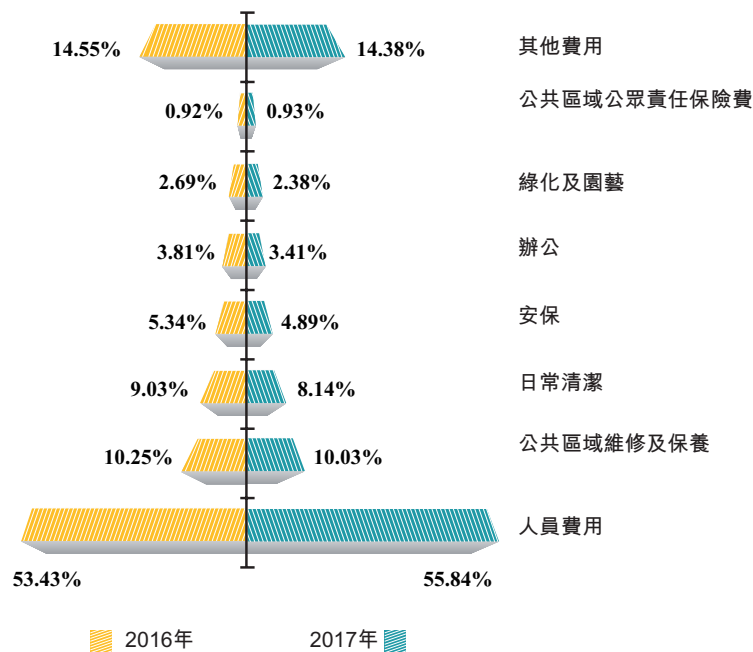
根據中指院的資料，於2015年至2017年，住宅物業平均物業管理費維持穩定。物業服務百強企業於2016年及2017年收取的每月平均物業管理費保持穩定，均為每平方

行業概覽

米人民幣4.3元。此外，2017年物業服務百強企業的平均物業管理費收繳率及物業管理服務續約率分別增加至94.14%及98.48%。

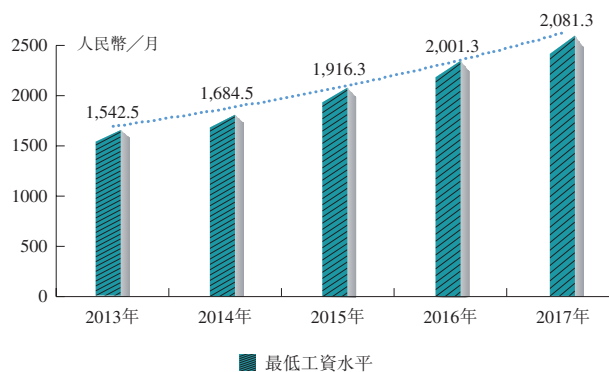
勞工成本

勞工成本為物業服務百強企業成本中的最大組成部分，分別佔物業服務百強企業2016年及2017年成本總額的53.43%及55.84%。由於中國主要城市的最低工資水平上漲及僱員人數增加，物業服務百強企業面對日益增長的勞工成本壓力。其他成本包括日常清潔、綠化及園藝、安保、維修及保養。下表載列物業服務百強企業於所示年度的成本架構：



資料來源：中指院

物業管理行業需大量勞動力提供保潔、園藝、維修、保養及安保服務。下圖載列於所示年度中國四大城市（北京、上海、廣州及深圳）最低工資水平：



資料來源：中指院

行業概覽

行業增長推動力

根據中指院的資料，中國物業管理行業的發展有賴於以下主要推動力：

- **城鎮化加快及人均可支配收入增加。**近年來，中國的城鎮化水平及人均可支配收入顯著提高，促進了物業管理行業的發展。根據中指院的資料，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1997年的31.9%增至2017年的58.5%。中國物業管理行業預計將隨著國家城鎮化水平的提高而繼續提高。此外，根據中指院的資料，中國經濟快速增長推動城鎮人口的人均可支配收入持續增加，於2017年增至人民幣36,396元，自2009年至2017年的複合年增長率為9.8%。中國消費者對更好的生活條件和優質物業管理服務的需求日益提升，也是中國物業管理行業增長的另一基本驅動力。
- **商用物業的發展。**隨著城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長，中國商用物業（即為出售而開發的住宅物業）的供應亦急劇增加。根據中指院的資料，於中國開發的商用物業總建築面積於2013年至2017年整個期間保持穩定，為1,000百萬平方米或以上。中國物業開發總投資於2017年亦激增至人民幣11.0萬億元。中國物業開發市場的發展為物業管理公司未來擴展業務提供了充分機會。
- **有利政策。**國務院於2003年6月頒佈及於2016年2月修訂的《物業管理條例》，標誌著物業管理行業監管框架之里程碑。其後，一系列支持物業管理行業發展的有利政策相繼生效，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》、《國務院辦公廳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《關於做好取消物業服務企業資質核定相關工作的通知》。該等法律及政策共同營造並將繼續改善扶持性及有序環境，加速行業及中國物業管理公司之發展。有關進一步詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關物業管理服務及其他相關服務的法規」一節。
- **進入中國及香港資本市場。**中國當局頒佈若干法律及政策，包括中國證監會於2015年頒佈的《關於進一步規範發行審核權力運行的若干意見》及《關於進一步推進全國中小企業股份轉讓系統發展的若干意見》。該等法律及政策為物業管理公司透過其股份於中國的證券交易所上市獲得資金創造有利

行業概覽

環境。此外，香港資本市場為物業管理公司提供另一途徑以籌集資金。不斷進入中國及香港的資本市場為物業管理公司的未來發展提供資金。

競爭

進入壁壘

根據中指院的資料，中國物業管理行業的進入門檻主要包括：

- **營運及管理專業化。**不同類型的物業所需服務及標準不同，服務於某一類型物業的物業管理公司未必能夠為其並無服務經驗的其他類型物業提供服務。為更好地控制成本及保持服務質量，物業管理公司需要標準化及自動化營運模式方可提高其管理更多物業之能力。大型物業管理公司較新入行者擁有更多資源投資於營運的標準化、數字化及智能化管理。
- **人才及技術。**隨著互聯網及其他技術的普及，物業管理行業對優質管理人員及專業人員的需求量日益加大。對於新入行者，招募和挽留優質專業化僱員被視為一道主要障礙。此外，隨著大數據及互聯網於物業管理行業的應用，物業管理服務供應商不斷開發創新業務模式及非傳統增值服務。專業人士及技術於物業管理行業的重要性日益凸顯。
- **資本。**隨著物業管理行業盛行採用及開發智能化管理，對資本的需求將日益增加。為與現有物業管理公司競爭，新入行者須就開發信息技術注入大量資金，以實現物業管理服務的數字化及現代化。
- **品牌。**隨著物業管理行業整體服務質量提高及競爭愈發激烈，客戶對物業管理服務質量的期望更高。已透過數十年的服務經驗建立聲譽及品牌形象的知名物業管理公司因其優質服務保證而廣受客戶認可。相較而言，並無成熟品牌的新入行者於進入市場時將面對巨大困難。

競爭格局

中國物業管理行業分散且競爭激烈。根據中指院的資料，於2017年，業內有約118,000家運營中的物業管理公司。中國主要物業管理公司的盈利能力因收費管理建築面積增加及實施有效的成本控制措施而穩步提升。我們主要與其他物業服務百強企業競爭。根據中指院的資料，於2017年，以收費管理建築面積計，物業服務百強企業的

行業概覽

市場份額約為32.4%，而我們的市場份額約為0.04%。我們於中指院編製的「2018中國物業服務百強企業」中排名第48位。此排名由中指院基於對各公司的管理規模、經營業績、服務質量、發展潛力及社會責任的評估而釐定。

物業服務百強企業面對多項威脅及挑戰。擁有較高期望的客戶要求物業管理公司提供更優質、專業及標準化的服務。此外，物業管理公司正面對日益增長的成本壓力。隨著我們的競爭對手擴充服務組合，或新競爭對手進入現有或新市場，競爭或會日益激烈。

互聯網及智能管理系統有助於物業管理百強企業的發展。透過互聯網，物業管理公司能夠提供電子商務等新型服務。智能管理系統的出現使物業管理公司能夠改善其服務質量及效率，從而提高客戶滿意度。此外，為商業物業、辦公物業、學校及醫院等非住宅物業提供物業管理服務具有市場潛力。

競爭優勢

中國物業市場近期情緒高漲，帶動物業開發商及其聯屬物業管理公司的發展。和泓置地集團發展成為享譽盛名的物業開發商，為自身發展打下堅實基礎。我們能依賴和泓置地集團作為業務機會的自然來源，促使我們擴大收費管理建築面積。

儘管我們享有聯屬人士的支持，我們亦能獨立搜尋及把握市場機會。我們就第三方開發物業開發項目的總收費管理建築面積由2015年的約151,000平方米增加至2018年的約540,000平方米。此外，我們的收費管理建築面積實現穩步增長及提升，於2016年12月31日、2017年12月31日及2018年9月30日分別為5.4百萬平方米、5.9百萬平方米及6.3百萬平方米。

我們亦受惠於高效地利用人力資源。於2017年，我們的人均收費管理建築面積增至6,732平方米，較物業服務百強企業的平均水平高820平方米。

我們的其他主要競爭優勢包括：(i)我們的市場地位日益提升；(ii)我們已開發物業管理組合併於目標城市複製我們的業務模式；(iii)我們提供綜合社區相關服務及物業開發商相關服務，使我們能夠多樣化我們所提供的服務及提升我們業務的客戶忠誠度；(iv)我們可透過實施標準化及智能化管理服務流程始終提供高品質服務及產生可持續溢利；及(v)我們擁有經驗豐富的專業管理團隊及高效人力資源系統。有關進一步詳情，請參閱本文件「業務－競爭優勢」一節。

董事確認

董事在作出查詢後確認，自上述資料來源之刊發日期起，市場信息並無任何可能限制、抵觸或不利影響本節所載資料的重大不利變動。