

## 行業概覽

除另有說明外，本章節所載資料來源於多份政府及官方刊物、其他刊物以及由我們委託中指院編製的市場研究報告。

我們認為有關資料來源恰當，且我們已合理審慎地摘錄及轉載該等資料。我們無理由相信該等資料在任何重大方面屬虛假或含誤導成分或遺漏任何事實致使該等資料在任何重大方面屬虛假或含誤導成分。我們、聯席保薦人、聯席全球協調人、聯席代表、聯席賬簿管理人或我們或彼等各自的任何董事、高級管理人員、代表及參與[編纂]的任何其他人士（不包括中指院）概無獨立核實該等資料，且並無就其準確性及完整性發表任何聲明。有關資料及統計數據可能與中國境內或境外所編製的其他相關資料及統計數據不一致。因此，閣下不應過度依賴該等資料。

### 中指院及其研究方法

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，是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、華中及中國西南五個地區的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年起已就物業服務百強企業進行研究。中指院在其研究中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收集的數據（包括來自申報統計數據、網站及市場資料的數據）、進行的調查、來自中國房地產指數系統的數據、政府部門的公開數據及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、服務質量、增長潛力及社會責任，就物業管理公司的綜合實力確定排名。中指院主要在收入增長率、在管總建築面積增長率、總合約建築面積增長率、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的數據進行。

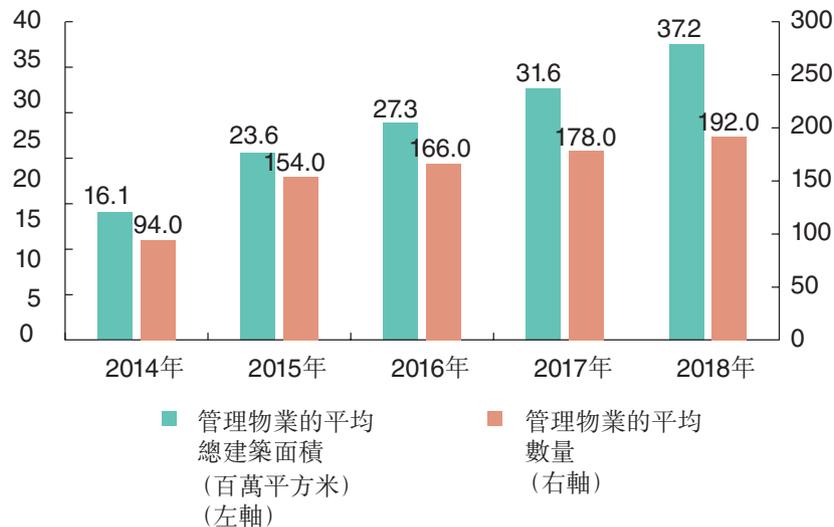
### 中國物業管理行業

#### 概覽

中國物業管理行業的歷史可追溯至20世紀80年代初，從那時起，中國物業管理行業歷經快速發展。於2003年6月，《物業管理條例》獲頒佈，規定了物業管理行業的監管框架。隨著更多法規的頒佈，該行業的公開公平市場制度得以確立，進一步促進了中國物業管理行業的顯著增長。中國物業管理行業現時服務的物業類型多樣，包括（其中包括）住宅物業、商業物業、寫字樓、公共物業、產業園區、學校及醫院。

## 行業概覽

近年來，隨著城鎮化進程加快和人均可支配收入持續增加，物業服務百強企業管理的建築面積和物業數量快速增長。根據中指院的資料，物業服務百強企業所管理物業的平均總建築面積從截至2014年12月31日的約16.1百萬平方米增至截至2018年12月31日的約37.2百萬平方米，複合年增長率為23.3%。根據中指院的資料，物業服務百強企業所管理物業的平均數量從截至2014年12月31日的94項增至截至2018年12月31日的192項，複合年增長率為19.5%。由於在管建築面積和物業數量增長，物業服務百強企業的平均收入從2014年的約人民幣425.0百萬元增至2018年的約人民幣886.2百萬元，複合年增長率為20.2%。下圖載列所示年度物業服務百強企業管理的平均總建築面積和平均物業數量。

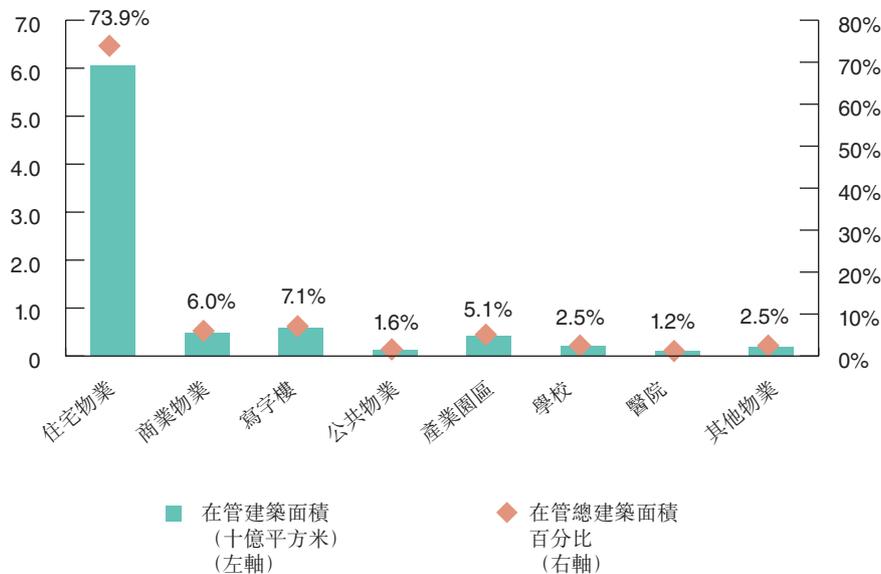


資料來源：中指院。

根據中指院的資料，物業服務百強企業的地域覆蓋範圍亦於近年不斷擴張。截至2018年12月31日，物業服務百強企業擁有業務的城市平均數量增至29個，自2014年起的複合年增長率為4.8%。

於在管物業中，住宅物業就在管建築面積而言佔最大份額。下圖載列截至2018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。

## 行業概覽



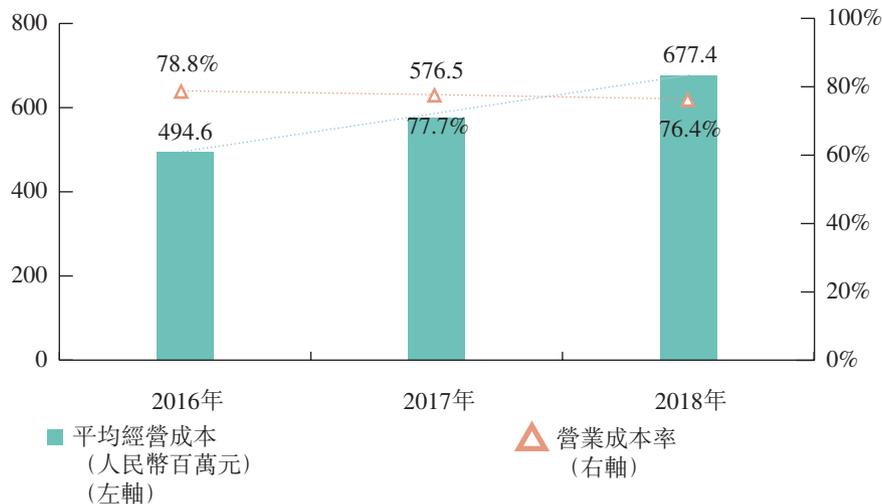
資料來源：中指院。

儘管住宅物業仍佔在管物業總建築面積的最大比例，但物業管理公司已尋求將其管理物業類型多元化。物業服務百強企業所管理非住宅物業的總建築面積從截至2017年12月31日的約1,908.0百萬平方米增加11.7%至截至2018年12月31日的約2,131.7百萬平方米。

受客戶需求和激烈競爭驅動，物業管理公司已就改善其服務質量作出投資，並更加注重客戶需求。在傳統物業管理服務方面，物業管理公司已引入「管家服務」、「一站式服務」及「全方位服務」的概念，滿足客戶日常生活中的各種需要。在增值服務方面，物業管理公司正推廣「互聯網+」概念，以建立線上及線下社區服務平台並整合周邊商圈資源，藉以豐富產品與服務供應並提升客戶忠誠度。提升後的服務質量和多元化服務有助提高物業服務百強企業的客戶保留率。

根據中指院的資料，物業服務百強企業透過提供傳統的物業管理服務及其他多元化服務提高其盈利能力。根據中指院的資料，物業服務百強企業的平均淨利潤由2017年增長26.0%至2018年的人民幣72.2百萬元。物業服務百強企業的物業管理服務平均淨利潤由2017年增長20.3%至2018年的人民幣40.2百萬元，而增值服務的平均淨利潤由2017年增長33.9%至2018年的人民幣32.0百萬元。透過令其服務多元化及採用技術、標準化及自動化，物業服務百強企業已經能夠降低其經營成本並實現成本效益。根據中指院的資料，於2017年及2018年，物業服務百強企業的營業成本率分別為77.7%及76.4%。下圖載列所示年度物業服務百強企業的平均經營成本及營業成本率。

## 行業概覽



資料來源：中指院。

### 中國物業管理行業的主要收入模式

在中國，物業管理公司通過物業管理服務產生收入。此外，物業管理公司也從其他增值服務產生收入，包括（其中包括）諮詢服務、工程服務及社區增值服務，例如公用區營運、家政及保潔、房屋經紀、金融、長者照顧及護理服務。

在中國，物業管理費可按包乾制或按酬金制收取。中國物業管理行業的主流物業管理費收費模式為包乾制，特別是對於住宅物業而言。包乾制模式可省去業主和住戶對大額支出的若干集體決策程序而提升效率，並鼓勵物業管理服務供應商優化其業務，以提高盈利能力。相反，酬金制模式在非住宅物業中漸趨採用，允許業主更多地參與其物業管理，而服務供應商則受到更嚴密的監督。

### 行業增長驅動力

中國物業管理行業的增長取決於多個關鍵驅動因素。

### 有利政策

於2003年6月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為物業管理行業建立監管框架。自此，一系列法律及法規生效，以規範物業管理行業的各個方面，並製定多項政策促進該行業的發展。該等政策包括但不限於於2014年12月頒佈的《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》及於2015年11月頒佈的《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》。國務院亦於2017年6月頒佈《關於加強和完善城鄉社區治理的意見》，鼓

## 行業概覽

勵物業管理公司擴大業務經營，將彼等的專業知識引入農村。我們預期在政府的鼓勵下，中國的物業管理行業在全國範圍內將繼續蓬勃發展，並形成穩定的監管框架，促進發展開放公平的市場。

優惠政策的頒佈亦為非住宅物業開闢巨大的市場潛力。例如，國務院辦公廳於2017年7月頒佈《關於建立現代醫院管理制度的指導意見》，建議醫院根據其自身具體需求及特點，建立管理制度以促進醫院順利成功運作，鼓勵醫院為達此目的探索一站式服務平台的使用。此外，國家機關事務管理局於2016年7月頒佈《機關事務工作「十三五」規劃》，倡導提升現代機構的管理及運營體系。該計劃為《公共機構節約能源資源「十三五」規劃》作出內容上的補充，鼓勵政府機構利用物業管理公司的專業知識節約能源成本。我們認為，該等政策將鼓勵日益增多的非住宅物業業主及管理人員探索專業物業管理服務供應商的市場。有關物業管理行業相關法律及法規的更多資料，請參閱本文件「監管概覽」。

### 需求增長

根據中指院的資料，中國的城鎮化及人均可支配收入顯著增長，已成為物業管理行業的主要增長驅動力。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2018年12月31日的59.6%。預計中國物業管理行業將隨著國家城鎮化水平的不斷提高而持續增長。此外，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長，自2013年12月31日增至截至2018年12月31日的每年人民幣39,251元，複合年增長率為8.2%。中國消費者日漸需要更好的生活條件和優質物業管理服務，是中國物業管理行業增長的另一根本原因。中國的經濟增長亦導致中高收入階層的形成。因此，我們預計中國消費者將日趨精明，願意付高價享受優質生活。此外，我們預計更多的中國消費者會考慮增加基本必需品以外商品及服務的自由支配開支。我們相信，中國中高收入階層的湧現及其消費力的不斷提升，將對中國中高端物業管理服務的發展產生重大影響。

## 行業概覽

### 供應增長

隨著城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長，商品房的供應也急劇增加。商品房已售總建築面積從截至2013年12月31日的約1,305.5百萬平方米增至截至2018年12月31日的約1,716.5百萬平方米，複合年增長率為5.6%。

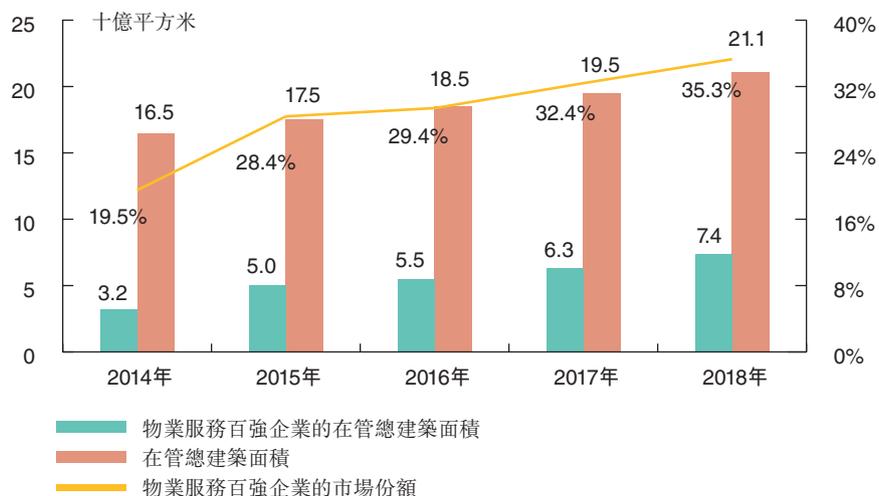
### 資本市場的進一步發展

中國資本市場的進一步發展為物業管理行業提供增長機會和多元化融資渠道。規管資本市場的若干政策已經生效，以改善資本市場的監管環境，如《關於進一步規範發行審核權力運行的若干意見》、《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》和《全國中小企業股份轉讓系統掛牌公司分層管理辦法（試行）》。截至2018年12月31日，有一家物業管理公司在上海證券交易所上市，11家物業管理公司在聯交所上市，以及56家物業管理公司在全國中小企業股份轉讓系統上市。資本市場的發展使物業管理公司能夠獲得更多資金，使資金來源多元化並實現業務擴展。

### 中國物業管理行業的發展趨勢

#### 市場集中度提高

物業管理行業經過數十年發展後，部分物業服務百強企業已加快創新其服務並擴大業務規模。此外，市場集中度不斷提高。在分散和充滿競爭的物業管理行業，大型物業管理公司積極改善其戰略佈局並加快其擴展速度，主要透過自然增長及合併和收購增加其市場份額並實現更好的經營業績。下圖列示所示年度中國物業管理公司的總建築面積、物業服務百強企業的在管總建築面積及物業服務百強企業按在管總建築面積計的總市場份額。



資料來源：中指院。

## 行業概覽

### **業務和多元化服務中越來越多地採用信息技術**

借助雲應用、電子商務、物聯網、大數據和人工智能等信息技術，許多物業管理公司降低了人工成本並提高了盈利能力。例如，智能入口通行、智能建築管理、智能能源管理、巡邏機器人、交付機器人和諮詢機器人等人工智能技術大大降低了物業管理公司的人工成本。此外，通過採用微信公眾賬號和移動應用等服務平台，物業管理公司可以有效整合和分配資源，以提供多元化的社區增值服務，並進一步將服務拓展至公共空間管理、社區金融、房屋經紀、家政等。因此，增值服務產生的收入日漸成為物業管理公司的重要收入來源。

### **對專業人員的需求不斷增加**

一方面，隨著技術快速發展，物業管理公司需要招聘更多具備管理和技術技能的合格專業人才。另一方面，物業管理公司也越來越多地將勞動密集型業務（如保潔、綠化和秩序維護）外包給分包商，同時更加重視招聘和培訓專業技術人員，以便推進智能管理和信息技術並促進創新，以保持其領先的市場地位。

### **行業參與者之間的合作和平台共享不斷增加**

隨著物業管理行業向標準化及自動化過渡，更多大型物業管理公司開始為其他物業管理公司及物業開發商提供諮詢服務，以擴展其地域分佈、展示其服務及能力、提升其品牌聲譽及推廣其在線服務平台。這些服務包括物業管理諮詢、自動化諮詢、工程諮詢和在線服務平台共享。通過諮詢服務，區域物業管理公司可以利用大型物業管理公司的經驗和平台，提高自身運營水平及控制運營成本。

### **與獨立物業開發商的合作不斷增加**

一般來說，物業管理公司通過承擔大型物業開發商開發的房產合約（如果其附屬於這些物業開發商），能夠更好地擴展業務和市場覆蓋範圍。近年來，隨著物業管理行業的市場競爭加劇及物業管理公司根據市場價格收取的費用越來越高，物業管理公司需要在市場上競爭由獨立物業開發商開發的項目。

## 行業概覽

### 過往價格趨勢

物業管理公司不斷在持續增長的人工成本與必須提供優質服務之間取得平衡。物業管理業務有賴提供大量廉價勞動力。然而，根據中指院的資料，近年來通貨膨脹已導致消費者開支、薪資及其他相關人工成本的整體金額上升。此種變化對尋求擴展其業務運營的物業管理公司造成額外的壓力。為實現此目標，彼等須擴大勞動力。

根據中指院的資料，物業管理公司或會通過以技術解決方案進行創新並適度增加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操作自動化。

藉此，物業服務百強企業能夠提高運營效率並提升服務質量。根據中指院的資料，分包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。

根據中指院的資料，2016年至2018年，物業服務百強企業的勞工及分包成本的絕對數字及佔銷售成本的百分比均有所增加。於2016年、2017年及2018年，物業服務百強企業的平均銷售成本分別為約人民幣494.5百萬元、人民幣576.5百萬元及人民幣677.4百萬元。由於實施了有效的成本控制措施及操作自動化，於2016年、2017年及2018年，人工成本對銷售成本比率分別為53.4%、55.8%及57.8%。物業服務百強企業的分包商的數目由2016年的約0.4百萬增加30.2%至2018年的約0.5百萬。分包商對前線僱員比率由2016年的38.3%增至2018年的44.2%。

### 競爭

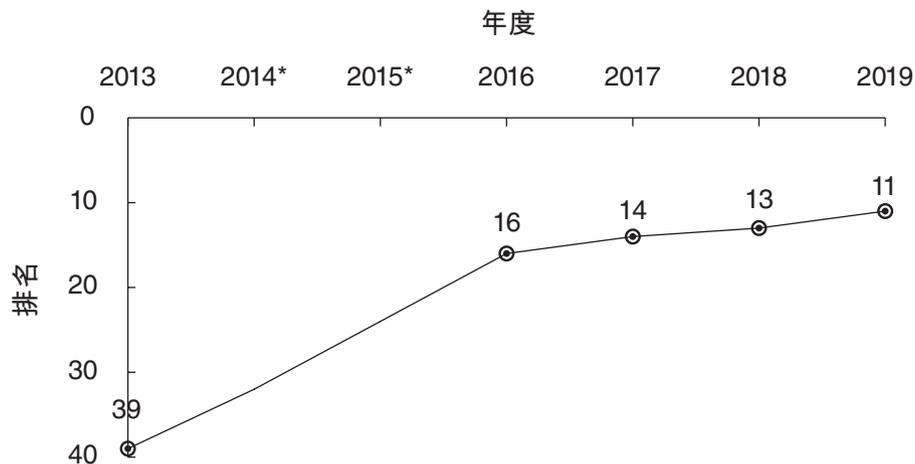
#### 競爭格局

中國的物業管理市場高度分散且日益集中。我們的物業管理服務主要與大型國家級、地區及地方物業管理公司競爭。我們的諮詢服務與提供類似服務的其他物業管理公司及相關行業參與者競爭。我們的社區增值服務與提供類似服務的其他物業管理公司及工程公司競爭。例如，向業主及住戶提供的社區增值服務或會與銷售食品及雜貨的供應商及電商業務競爭，而我們的社區增值服務亦可能就銷售和租賃服務與物業代理以及就廣告服務與廣告公司競爭。

## 行業概覽

過去幾年，中國主要物業管理公司的在管建築面積穩步增長。近年來，大型物業管理公司因在管建築面積快速增長而獲得更多優勢。物業服務十強企業的平均在管建築面積從截至2017年12月31日的約215.9百萬平方米增加10.8%至截至2018年12月31日的約239.2百萬平方米。平均在管建築面積的同比增長率為同期物業服務百強企業相應數據的6.43倍。由於在管建築面積增加及有效的成本控制措施，中國主要物業管理公司的盈利能力穩步提升。根據中指院的資料，物業服務十強企業於2018年的平均淨利潤約為人民幣442.0百萬元，為物業服務百強企業同年平均淨利潤的6.12倍。

本集團於2013年至2019年就綜合實力而言在中國物業服務百強企業的排名



資料來源：中國指數研究院報告

\*：我們並未參與2014年及2015年的物業服務百強企業報告。

我們是中國西南地區領先的物業管理服務供應商。根據中指院的資料，截至2018年12月31日，就在管總建築面積而言，我們在2019中國西南地區物業服務百強企業中名列第四位，2018年，就收入和淨利潤而言，我們在2019中國西南地區物業服務百強企業中名列第三位。

## 行業概覽

截至2018年12月31日，就在管總建築面積而言我們在2019中國西南地區物業服務百強企業中的排名

排名	物業管理服務供應商	在管總建築面積 (百萬平方米)
1	A	超過100.0
2	B	超過100.0
3	C	超過42.0
4	本集團	41.6
5	D	超過30.0

資料來源：中指院

就2018年收入而言，我們在2019中國西南地區物業服務百強企業中的排名

排名	物業管理服務供應商	收入 (人民幣百萬元)
1	B	超過3,700.0
2	A	超過3,100.0
3	本集團	1,464.5
4	E	超過1,000.0
5	D	近600.0

資料來源：中指院

就2018年淨利潤而言，我們在2019中國西南地區物業服務百強企業中的排名

排名	物業管理服務供應商	淨利潤 (人民幣百萬元)
1	A	超過360.0
2	B	超過320.0
3	本集團	297.0
4	E	超過140.0
5	D	近60.0

資料來源：中指院

### 進入壁壘

根據中指院的資料，進入物業管理行業存在若干壁壘，包括：

- **品牌**：包括本公司在內的頂尖物業管理公司通過數十年服務和運營已建立品牌聲譽。相比之下，新參與者由於並無任何成熟品牌或與行業參與者建立業務關係，故在進入市場方面會面臨越來越多的困難。

## 行業概覽

- **資本要求：**由於物業管理公司採用自動化和智能技術，通過設備採購、智慧社區管理和IT系統提高管理效率，故需要龐大資本投資。獲得資本的能力對融資能力有限的新參與者造成很大的障礙。
- **運營和管理專業化：**為了更好地控制成本和確保服務質量，物業管理公司需要實現運營的標準化和自動化以提高其管理更多物業的能力。大型物業管理公司相比新參與者擁有更多資源投入運營的標準化和自動化。
- **人才專業化：**隨著互聯網和新技术的興起，物業管理行業對合資格僱員的需求日益加大，故新物業管理公司在招募和留住優質僱員方面面臨困難。

### 董事確認

截至最後實際可行日期，董事經合理審慎考慮後確認，自本節所載各項數據的相應日期以來，市場信息並無任何不利變動而可能限制、抵觸或影響本節所載資料。