

## 行業概覽

除非另有說明，本節所載的資料是摘自各種政府及官方刊物、其他刊物及我們委託弗若斯特沙利文編製的市場研究報告。我們相信該等資料及統計數據的來源為有關資料及統計數據的適當來源，且董事已採取合理審慎態度摘錄及轉載有關資料及統計數據。我們並無理由相信有關資料及統計數據屬虛假或具誤導性，或遺漏任何將致使有關資料屬虛假或具誤導性的事實。本公司、獨家保薦人、[編纂]或我們或彼等各自的董事、顧問及聯屬人士概無獨立核實有關資料及統計數據。因此，本公司、獨家保薦人或我們或彼等各自的董事及顧問或參與[編纂]的任何其他各方概無就有關資料及統計數據的準確性及完整性發表任何聲明。因此，閣下不應對本節所載官方及非官方來源過分依賴。此外，由於收集任何行業及經濟數據固有的時滯性，本節所載部分數據可能僅代表相關數據收集當時的事態。因此，於評估本節所載資料時，閣下亦應考慮隨後的行業及中國經濟動態。

### 資料來源

我們已委託獨立市場研究及諮詢公司弗若斯特沙利文就中國的物業管理服務市場作出分析，並出具報告。弗若斯特沙利文為於一九六一年於紐約創立的獨立全球諮詢公司。弗若斯特沙利文提供行業研究及市場策略，並提供發展諮詢及企業培訓。其在中國的行業覆蓋範圍包括化學品、材料與食品、商業航空、消費品、環境與建築技術、醫療保健、工業自動化與電子、工業機械及技術、媒體與電訊。我們已同意就編製弗若斯特沙利文報告向弗若斯特沙利文支付總費用人民幣350,000元，而董事認為該費用反映市價。

編撰弗若斯特沙利文報告時，弗若斯特沙利文於收集相關市場數據所用的方法包括一手研究及二手研究。一手研究涉及與業內龍頭公司及行業專家對市場狀況的討論。二手研究涉及審閱公司報告、獨立研究報告及基於弗若斯特沙利文本身研究數據庫的數據。

弗若斯特沙利文報告所載分析及預測是基於編製有關報告時的以下主要假設：

- 於未來十年中國經濟可能維持穩定增長；
- 於預測期間中國的社會、經濟及政治環境很可能維持穩定；及
- 加速城鎮化、人均可支配收入持續增加及房地產市場進一步發展等市場驅動力將推動物業管理服務市場的發展。

董事經作出合理審慎查詢後確認，自最後可行日期起市場資料並無出現不利變動，以致本節所載資料可能附有保留意見、有所抵觸或受到影響。

### 中國物業管理服務市場

#### 定義及介紹

物業管理指對個人財產、設備、工具以及購作及用作興建、維修、維護可交付物業的實體資本資產的管理。大多數中國物業管理服務公司為各類型物業提供服務，包

## 行業概覽

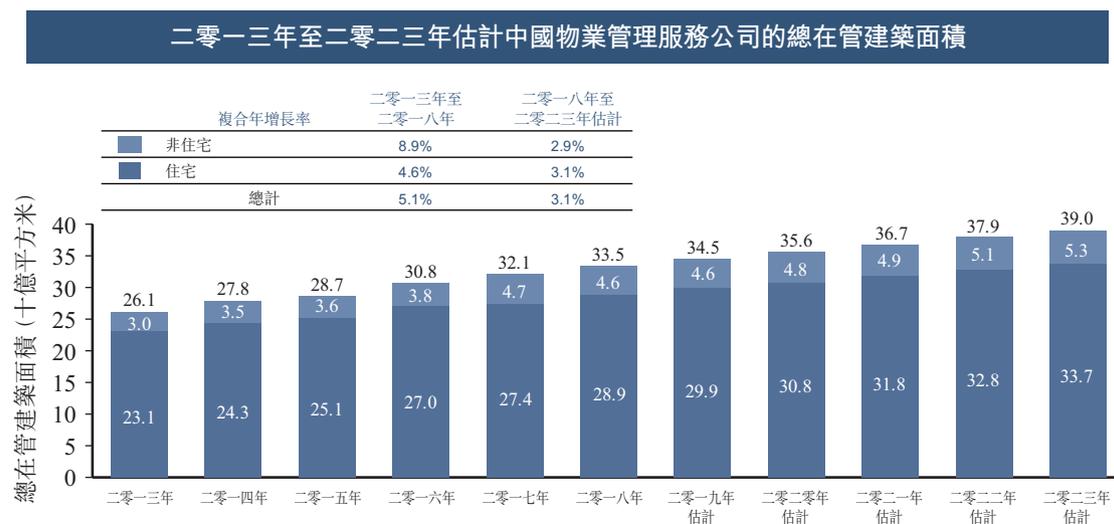
括住宅社區及非住宅社區，如辦公室大樓、政府大樓、購物中心、工業設施、表演場地及體育館、學校、醫院及其他。於中國，物業管理服務公司自其母公司或聯屬公司獲取房地產項目，屬尋常之事。

物業管理服務公司一般提供以下服務：(1)傳統物業管理服務；及(2)其他服務包括，包括交付前服務、物業諮詢服務及增值服務。傳統物業管理服務指保安服務、清潔服務、停車場管理、電梯、自動扶梯及機械車位設備維修和保養、園林施工及綠化養護服務、設備與機器的日常維修及保養以及輔助客戶服務。增值服務包括(其中包括)健身服務、維修及保養服務以及家居生活服務。

物業管理服務公司可按包幹制或酬金制方式收取管理費用。包幹制指物業管理服務公司收取固定物業管理費並享有及承擔所有盈虧。根據酬金制標準，應付物業管理公司的佣金費用為聘請服務供應商向物業提供所有服務(為物業開發商或業主協會所負責)的全部成本及開支以外另加(及可能佔其中一定比例)的費用。物業管理費包幹制為中國住宅及非住宅樓宇物業管理服務市場的主導收益模式。通過採取此制，物業管理服務公司可借助一系列減省成本措施管理其成本，有關措施包括程序標準化、自動化及智能管理，以減少對人手勞工的倚賴。

### 物業管理服務市場的市場規模

#### 中國估計物業管理服務公司的總在管建築面積

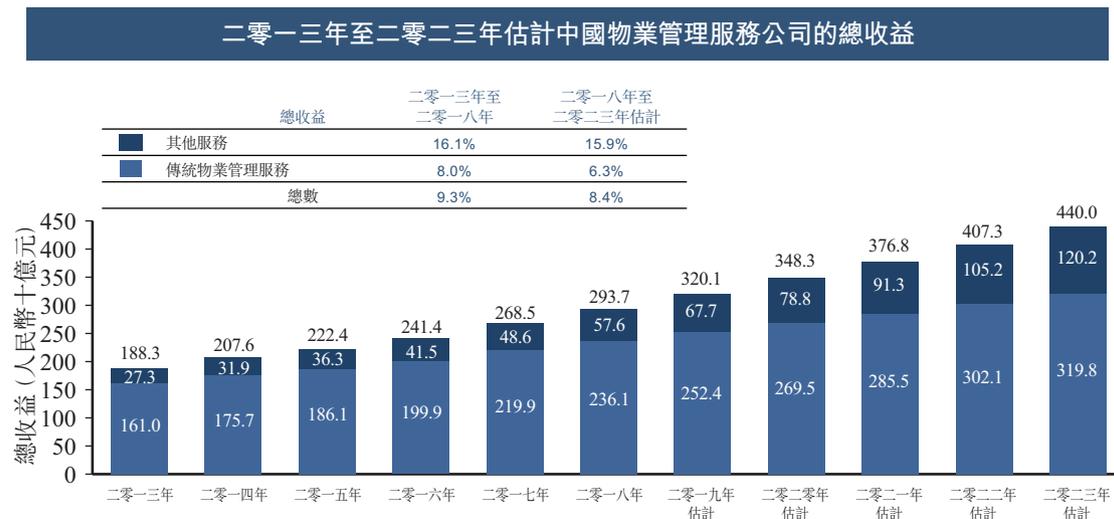


資料來源：弗若斯特沙利文

由二零一三年至二零一八年，物業管理服務公司的總在管建築面積由二零一三年的261億平方米增加至二零一八年的335億平方米，複合年增長率為5.1%。住宅物業的總在管建築面積於二零一八年達289億平方米，複合年增長率為4.6%，而非住宅物業的總在管建築面積於二零一八年達46億平方米，二零一三年至二零一八年的複合年增長率為8.9%。於二零二三年，總在管建築面積預期將達到390億平方米，預計二零一八年至二零二三年的複合年增長率為3.1%。

## 行業概覽

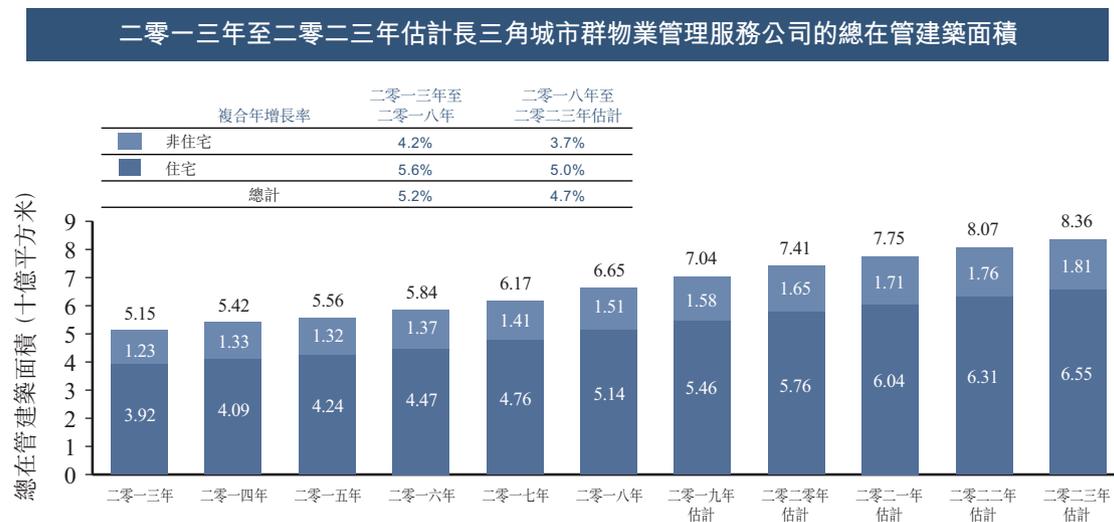
### 中國物業管理服務公司的總收益



資料來源：弗若斯特沙利文

對於中國的物業管理服務公司而言，其大部分收益來自傳統物業管理服務，於二零一八年約佔80.4%。於二零一三年至二零一八年，管理物業服務公司的總收益由人民幣1,883億元增加至人民幣2,937億元，複合年增長率為9.3%。於二零二三年，總收益預期將達致人民幣4,440億元，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為8.4%。近年來，物業管理公司一直致力尋求多元化拓展服務及收益來源。隨著服務更趨多元化，該等公司提供的其他服務總收益由二零一三年的人民幣273億元增加至二零一八年的人民幣576億元，並預期於二零二三年達人民幣1,202億元，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為15.9%。

### 長三角城市群物業管理服務公司在管總建築面積

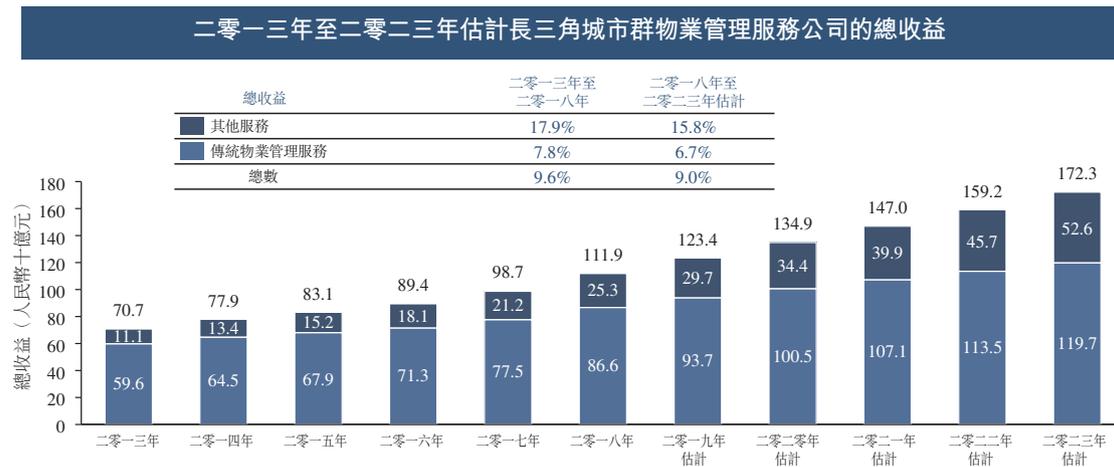


資料來源：弗若斯特沙利文

由二零一三年至二零一八年，長三角城市群物業管理服務公司的總在管建築面積由二零一三年51.5億平方米增至二零一八年66.5億平方米，複合年增長率為5.2%。住宅物業的總在管建築面積於二零一八年達51.4億平方米，於二零一三年至二零一八年的複合年增長率為5.6%，而非住宅物業的總在管建築面積於二零一八年達15.1億平方米，於二零一三年至二零一八年的複合年增長率為4.2%。於二零二三年，總在管建築面積預期將達到83.6億平方米，於二零一八年至二零二三年預期複合年增長率為4.7%。

## 行業概覽

### 長三角城市群物業管理服務公司的總收益



資料來源：弗若斯特沙利文

就長三角城市群的物業管理服務公司而言，其大部分收益來自傳統物業管理服務，於二零一八年約佔77.4%。由二零一三年至二零一八年，長三角城市群的物業管理服務公司總收益由人民幣707億元增至人民幣1,119億元，複合年增長率為9.6%。於二零二三年，預期總收益將達到人民幣1,723億元，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為9.0%。隨著服務日趨多元化，該等公司提供的其他服務錄得的總收益由二零一三年的人民幣111億元增至二零一八年的人民幣253億元，預期於二零二三年將達到人民幣526億元，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為15.8%。

### 長三角城市群物業管理服務公司的平均物業管理費

住宅及非住宅物業管理服務公司的平均物業管理費近年來微升。住宅物業的平均物業管理費自二零一三年每月每平方米人民幣1.19元升至二零一八年每月每平方米人民幣1.35元，複合年增長率為2.6%。至於非住宅物業，平均物業管理費於二零一八年達到每月每平方米人民幣3.51元，並預期達到每月每平方米人民幣3.82元。非住宅物業的物業管理費通常高於住宅物業，主要是由於服務範圍較廣及設施維護及管理成本等成本較高。

### 江蘇省物業管理服務公司總在管建築面積

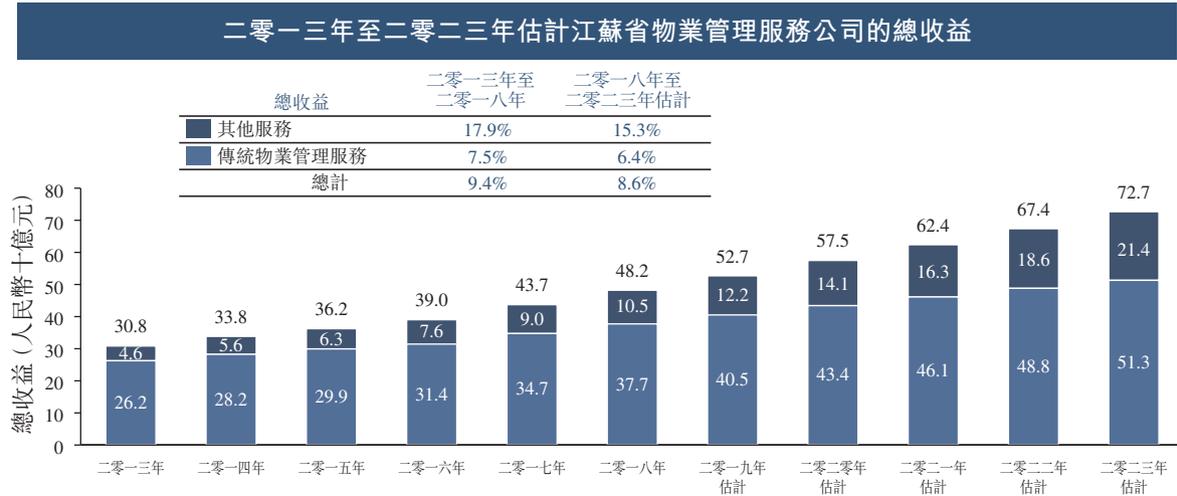


資料來源：弗若斯特沙利文

## 行業概覽

二零一三年至二零一八年，江蘇省物業管理服務公司總在管建築面積自二零一三年22.5億平方米增長至二零一八年28.6億平方米，複合年增長率為4.9%。住宅物業總在管建築面積於二零一八年達到22.5億平方米，自二零一三年至二零一八年複合年增長率為5.0%。非住宅物業總在管建築面積於二零一八年達到6.1億平方米，自二零一三年至二零一八年複合年增長率為4.5%。於二零二三年，總在管建築面積預計將達35.6億平方米，自二零一八年至二零二三年複合年增長率預計將為4.5%。

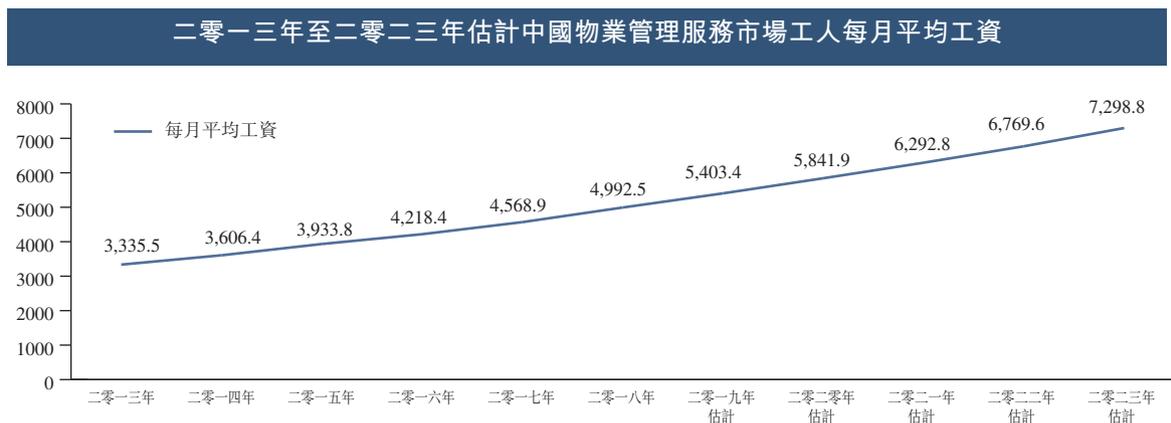
### 二零一三年至二零二三年估計江蘇省物業管理服務公司的總收益



資料來源：弗若斯特沙利文

就江蘇省的物業管理服務公司而言，其大部分收益來自傳統物業管理服務，於二零一八年佔約78.2%。自二零一三年至二零一八年，江蘇省物業管理服務公司總收益由人民幣308億元增加至人民幣482億元，複合年增長率為9.4%。於二零二三年，預期總收益將達人民幣727億元，自二零一八年至二零二三年複合年增長率為8.6%。近年，物業管理服務公司一直尋求多元化拓展服務及收益來源。隨著服務更趨多元化，該等公司提供的其他服務總收益由二零一三年的人民幣460億元增加至二零一八年的人民幣105億元，並預期於二零二三年達人民幣214億元，自二零一八年至二零二三年的複合年增長率為15.3%。

### 物業管理服務市場工人平均工資



資源來源：弗若斯特沙利文

## 行業概覽

近年來，隨著中國經濟及物業管理服務市場快速增長，物業管理服務市場的工人平均工資持續上升。由二零一三年至二零一八年，物業管理服務市場的工人每月平均工資已由二零一三年人民幣3,335.5元增至二零一八年人民幣4,992.5元，複合年增長率為8.4%。於二零二三年，工人每月平均工資預期達至人民幣7,298.8元，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為7.9%。於二零一八年，物業管理服務公司的勞工成本一般佔其總成本約50%至80%。

### 市場推動因素

**人均可支配收入增加及急速城鎮化：**於二零一三年至二零一八年，每年的人均可支配收入由人民幣26,467元增加至人民幣39,251元，複合年增長率為8.2%。該增長對中國居民的購買力及對物業管理服務的需求帶來利好影響。同期，中國城鎮化率由53.7%上升至59.6%，升幅為5.9個百分點。急速城鎮化導致對物業管理服務的需求日增及房地產市場持續發展。因此，人均可支配收入增加及持續城鎮化成為物業管理服務市場一大推動因素。

中國、長三角城市群及江蘇省的人口、城鎮化及人均可支配年收入

	二零一三年	二零一四年	二零一五年	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一三年至 二零一八年 複合年 增長率
<b>中國</b>							
總人口(百萬)	1,360.7	1,367.8	1,374.6	1,382.7	1,390.1	1,395.4	0.5%
城鎮人口(百萬)	731.1	749.2	771.2	793.0	813.5	831.4	2.6%
城鎮化率	53.7%	54.8%	56.1%	57.4%	58.5%	59.6%	2.1%
人均可支配年收入(人民幣)	26,467	28,844	31,195	33,616	36,396	39,251	8.2%
<b>長三角城市群</b>							
總人口(百萬)	149.9	150.5	151.0	151.7	152.7	154.0	0.5%
城鎮人口(百萬)	102.0	103.7	104.9	107.0	109.0	111.4	1.8%
城鎮化率	68.0%	68.9%	69.5%	70.5%	71.4%	72.3%	1.2%
人均可支配年收入(人民幣)	36,912	39,811	43,040	46,521	50,375	54,664	8.2%
<b>江蘇省</b>							
總人口(百萬)	79.4	79.6	79.8	80.0	80.3	80.5	0.3%
城鎮人口(百萬)	50.9	51.9	53.1	54.2	55.2	56.0	1.9%
城鎮化率	64.1%	65.2%	66.5%	67.8%	68.7%	69.6%	1.6%
人均可支配年收入(人民幣)	31,586	34,346	37,174	40,152	43,622	47,200	8.4%

資料來源：中國國家統計局；弗若斯特沙利文

**房地產市場的持續發展：**由於持續城鎮化及人均可支配收入增長，中國政府已增加土地供應。因此，房地產市場近年來持續發展。中國商品房成交的總建築面積由二零一三年1,305.5百萬平方米增加至二零一八年1,716.5百萬平方米，複合年增長率為5.6%。因此，房地產市場持續發展帶動對物業管理服務的需求。

**數據數字化及技術的廣泛涵義：**隨著物業管理服務市場的發展，中國的物業管理服務公司提供越來越多標準的服務。具體而言，信息技術及數據數字化的改進使公司能有效提高服務質量，並降低運營成本、勞工成本、能源及材料消耗。

## 行業概覽

**參與資本市場：**隨著更多物業管理服務公司參與資本市場，資本市場的有力支持是物業管理服務市場的主要動力。多元化資本運營方式可以加速物業管理服務公司之間的整合及併購，使公司能夠大幅提高市場份額，形成規模管理效益。此外，參與資本市場可以加速服務質量改進，並提高品牌聲譽及客戶的認受性。

**非住宅物業及增值服務的增長需求：**隨著基礎設施加快興建，且基於城鎮化推進，商業物業及公共設施不斷發展，辦公大樓、醫院、購物商場、公園及學校等非住宅物業的數目與日俱增，刺激到對物業管理服務的需求。同時，基於生活質素持續改善，對物業管理服務的需求不斷增加，而要求亦不斷提高，特別是滿足日常生活各方面的增值服務。

**有利政策：**由於上海及長三角地區分別被視為經濟中心及國際門戶，故中國政府一直不斷為長三角城市群的城市群發展提供必要的政策支持。例如，於二零一三年九月成立上海自由貿易區。於二零一八年，國務院頒布《關於建立更加有效的區域協調發展新機制的意見》，將長三角城市群的發展規劃升級至以上海為中心的國家戰略水平。該地區的輔助政策鼓勵經濟發展，為長三角城市群的物業管理服務公司帶來發展機遇。此外，為促進江蘇省物業管理服務市場的健康及可持續發展，省政府於過去幾年已建議一系列支持及有利政策。例如，江蘇省住房和城鄉建設部於二零一七年頒布《江蘇省「十三五」物業管理行業發展規劃》，以積極規範物業管理服務市場，並促進江蘇省轉型及升級。

### 未來的機遇

**提高標準化及自動化水平：**不同公司提供的物業管理服務質量可能差異甚大。因此，愈來愈多領先公司正致力提升物業管理服務的標準，如社區智能系統，包括門禁系統及停車場管理系統等。此外，擬對自動化技術作出更多投資，以改善物業管理服務的效率。該等公司預期透過加強自動化技術改善企業管理的效率及促進優質服務。

**行業加速整合：**近年來，物業管理服務市場因政策環境、市場競爭及信息科技而日趨於集中。物業管理服務公司致力與同業結盟及整合以達致規模經濟，令中國物業管理服務市場日趨集中。特別是一些領先物業管理服務公司積極尋求透過併購以提升管理標準及核心競爭力。

**擴大服務範圍：**物業管理服務逐步從住宅物業管理擴展至辦公室、產業園區、公共設施等非住宅物業管理。隨著「三供一業」分離移交工作，物業管理服務範圍將包括更多物業類型，而服務供應商將逐步參與市政管理。加上社區消費力提升，物業管理服務公司會將傳統物業服務延伸至生活服務，即涵蓋購物、旅遊、團購、快遞等日常生活各方面的服務，於未來進一步拓展業務鍊及產業鍊。

**專業及分部服務：**隨著物業管理服務範圍逐步擴大，主要參與者不斷提高其規模。面對激烈的競爭，中小型物業管理服務公司將尋求於特種服務以及商業辦公室、護兒、旅遊、教育、產業園區等的細分服務中拓展自有的生存空間，專注於制定差異化的策略及建立獨特的服務品牌。預期未來將衍生一群中小型公司，專長於若干服務領域，且能夠於中國的物業管理服務市場維持其各自的管理及運營優勢。

## 行業概覽

**非住宅物業的潛力：**物業管理服務公司現正擴展服務至各種類型的物業，特別是非住宅物業，這是中國物業管理服務市場的發展趨勢。提供非住宅物業服務的入行門檻相對較高。舉例來說，醫院基於綜合建築佈局及先進的醫療設施，故其需要資源整合及管理能力强勁的管理公司。同時，由於物業管理服務的要求高，且競爭格局相對緩和，故提供非住宅物業服務較有利可圖。

**較低層級城市的潛力：**雖然長三角城市群覆蓋上海、南京及杭州等多個經濟發達的先進城市，但較低層級城市諸如江蘇省鎮江市及揚州市、安徽省蕪湖市及滁州市以及浙江省湖州市及舟山市仍有龐大的發展潛力。該等城市大多處於發展中狀態，有利於物業管理服務公司擴展地域覆蓋範圍。此外，該等城市的物業管理服務市場相對未成熟，可以為有意於早期搶佔市場份額的物業管理服務公司提供潛在機會。

**廣泛應用O2O平台提供增值服務：**互聯網行業的進一步發展、對物業管理服務的需求日趨多元化，加上住宅社區服務的發展，將促進住宅社區O2O平台的增長。物業管理服務公司一般會透過O2O平台提供增值服務。應用O2O平台不僅可整合線下及線上資源，亦可方便及高效提供相關物業管理服務，而這已是物業管理服務市場的發展趨勢，因為大量需要多元化及全面高效及優質物業管理服務的中高端住宅及非住宅物業均位於長三角城市群。因此，在長三角城市群發展成熟的物業管理服務市場中，預期市場參與者將集中於發展O2O平台，以維持競爭優勢。

**促進物業管理服務全面覆蓋：**為促進物業管理服務市場發展，江蘇省致力透過提供清潔、安保及園林景觀維修等傳統物業管理服務，加快舊住宅社區的改造，並將於日後進一步推動物業管理服務的全面覆蓋。同時，江蘇省將努力建立物業管理服務市場的標準制度及監管制度，不斷擴大標準制度及監管制度的覆蓋範圍。

### 潛在威脅及挑戰

**勞工及運營成本上漲：**眾所周知，物業管理服務市場屬勞動密集型市場，涉及大量員工(如保安員、清潔工及維修技工)。近年來每月最低工資一直持續上升。此外，公用事業費如電費、水費等於最近數年亦有所增加。勞工成本及運營成本上漲或會導致物業管理服務公司的溢利率減少，對市場內的公司造成更多壓力。

**競爭激烈：**由於城鎮化率高、經濟發展加速以及住宅及非住宅物業分配充足，長三角城市群的物業管理服務市場競爭非常激烈。為保持競爭力，物業管理服務公司必須增加資本投資，以擴大服務範圍，改善服務質量及維持品牌聲譽。此外，長三角城市群的物業管理服務工人的每月平均工資較中國其他地區為高，此舉為物業管理公司帶來更大成本壓力，進一步導致市場競爭激烈。

### 進入壁壘

**品牌聲譽：**大多數消費者偏好知名物業管理服務公司而非知名度較低的服務供應商。良好的品牌聲譽有賴多年來的管理及積累，而知名及經驗豐富的公司的品牌聲譽經多年建立，因此難以被新參與者趕上。

**資本要求：**越來越多物業管理服務公司正使用管理系統及設備，以取代勞工進行密集體力工作，以提升營運效率。因此，向成為資本密集型產業的轉型進一步提升新參與者的資本要求。

## 行業概覽

**客戶關係：**客戶關係是影響物業管理服務公司業務的決定性因素之一。例如，醫院及政府機構等客戶對優質物業管理服務有更高要求，與彼等的合作是基於良好客戶關係。因此，此市場的新參與者難以建立如此良好客戶關係。

**營運及管理能力：**隨著中國物業管理服務專業化及標準化，能幹穩定的管理團隊已成為物業管理服務公司保持市場競爭優勢的必備條件。因此，能夠更高效提供服務對許多公司(尤其是市場新參與者)而言是一項挑戰。由此，營運及管理能力一直是中國物業管理服務市場的進入壁壘之一。

**技術水平：**各物業管理服務公司有其核心信息營運及管理能力(尤其是信息系統的建立)。主要參與者通過結合自身業務特點建立其信息系統，並通過長期探索形成其技術優勢。因此，技術水平亦為物業管理服務市場新參與者的進入壁壘。

**人力資源：**物業管理服務公司隨著長期營運，形成其人才儲備、培訓機制及激勵機制。新參與者及主要參與者於人才引進及培養以及對全公司的統一價值觀及理解方面存在明顯差距。與此同時，人才偏向於物業管理服務市場的知名公司而非新參與者工作。

**服務資格及執照：**少數物業管理服務公司能夠提供專業服務，該等服務需要持有相關資格及執照，如特種電梯、自動扶梯及停車場機械設備的維修及保養，無此類資格及執照的公司必須聘請分包商。對於新參與者而言，資格及執照是進入壁壘之一，可能大大加重其外包專業服務的成本壓力。

## 競爭格局

中國物業管理服務市場明顯分散。於二零一八年，中國有超過100,000家物業管理服務公司，而十大公司僅佔中國物業管理服務市場的總收益約16.1%。

### 二零一八年江蘇省五大物業管理服務公司

排名	公司	市場份額(%)
1	公司A	2.01%
2	公司B	1.24%
3	公司C	1.19%
4	公司D	1.12%
5	本集團	0.97%
五大		6.53%
其他		93.47%
總計		100%

資料來源：年報；弗若斯特沙利文

## 行業概覽

江蘇省物業管理服務市場相對較分散，於二零一八年，五大公司佔總收益約6.53%。就二零一八年總收益而言，本集團排名第五位，收益為人民幣467.7百萬元，佔江蘇省物業管理服務市場總收益約0.97%。我們(a)於二零一七年至二零一九年獲評為以業務規模、運營效率、服務質量、增長潛力及社會責任計的中國物業服務百強企業；(b)於二零一八年及二零一九年獲評為以業務市盈率計的2018中國物業服務行業市場化營運領先企業；及(c)於二零一七年至二零一九年獲評為以客戶滿意度計的中國物業服務百強滿意度領先企業。

### 二零一八年南京五大物業管理服務公司

排名	公司	市場份額(%)
1	本集團	5.77%
2	公司D	4.69%
3	公司A	2.69%
4	公司E	2.48%
5	公司F	1.95%
五大		17.58%
其他		82.42%
總計		100%

資料來源：年報；弗若斯特沙利文

作為中國一家知名且發展迅速的物業管理服務供應商，本集團擁有多種競爭優勢，能夠吸引新客戶及挽留到現有客戶，有能力提供優質物業管理服務，同時秉承業務模式，維持業務增長的動力，且能夠為不同類型物業提供多樣化的物業管理服務，使我們能夠多元化發展收益來源、為客戶提供多元化生活社區增值服務，並具有經驗豐富的管理團隊及團結的營運團隊，往績的執行能力超卓。