

## 業 務

### 概 覽

我們是中國知名且發展迅速的物業管理服務供應商，提供多元化的物業管理服務及生活社區增值服務。憑藉20多年的提供物業管理服務的經驗，我們通過提供優質服務建立了信譽良好且值得信賴的品牌形象。我們由南京當地的物業管理服務供應商蛻變成爲南京及江蘇省首屈一指的物業管理服務供應商之一。根據弗若斯特沙利文報告，於二零一八年，我們按收益計在南京及江蘇省的物業管理服務供應商中分別排名第一及第五。

我們的業務涵蓋多種物業，包括住宅物業及非住宅物業，例如政府設施、金融機構、物業銷售場地、公園、高速公路服務區、產業園區、混合用途物業、學校及辦公大樓。於二零一九年四月三十日，我們的物業管理服務涵蓋中國10個城市，包括江蘇省的七個城市以及長三角城市群中其他省份的三個城市，在管建築面積約達19.6百萬平方米。於二零一九年四月三十日，我們管理197項物業，包括89項住宅物業及108項非住宅物業，服務超過100,000戶家庭。

多年來，我們獲得眾多獎譽，以肯定我們的服務質量。我們屢獲殊譽，包括(a)於二零一七年至二零一九年憑藉業務規模、營運效率、服務質量、增長潛力及社會責任躋身中國物業服務百強企業；(b)以二零一八年及二零一九年按業務市值計，名列中國物業服務行業市場化營運領先企業；(c)於二零一七年至二零一九年躋身中國物業服務百強滿意度領先企業；(d)於二零一八年位列中國華東物業領先品牌；及(e)自二零一二年起連續六年位列江蘇省物業服務行業綜合實力五十強企業。

我們兩大業務線(即物業管理服務及生活社區增值服務)組成一個綜合服務平台。通過該兩大業務線達致的協同效益，有助我們多元化發展收入來源，同時透過向客戶提供互補服務，鞏固我們與客戶的關係。

### 物業管理服務

根據我們所管物業的性質，我們提供部分或全部下列物業管理服務：

- (i) 保安服務；
- (ii) 清潔服務；
- (iii) 停車場管理；
- (iv) 特種電梯、自動扶梯及機械車位設備維修和保養；

## 業 務

- (v) 園林施工及綠化養護服務；
- (vi) 設備與機器的日常維修及保養；及
- (vii) 輔助客戶服務。

### 生活社區增值服務

就我們管理的住宅物業而言，生活社區增值服務包括：

- (i) 生活社區便利服務；
- (ii) 共用空間增值服務；及
- (iii) 健身服務。

秉承「超越顧客期待，服務創造價值」的經營理念，以及「生活+」的服務理念，我們採納「服務網格化、業務模塊化、模塊專業化、管理數據化」的業務模式，以優質物業管理服務為客戶提供服務並創造價值。我們將本集團管理的住宅物業的住戶劃分為不同的社區網格，每個網格分配一個生活顧問，生活顧問作為本集團所管理有關物業的主要聯繫人，滿足客戶需求及為客戶提供貫徹一致的優質服務。

下表載列於所示期間按業務分部劃分的總收益明細：

	二零一六財年		二零一七財年		二零一八財年		二零一九年首四個月	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
物業管理服務	168,949	74.3	232,737	76.1	367,641	78.6	154,923	83.7
生活社區增值服務	58,420	25.7	73,164	23.9	100,025	21.4	30,193	16.3
總計	<u>227,369</u>	<u>100</u>	<u>305,901</u>	<u>100</u>	<u>467,666</u>	<u>100</u>	<u>185,116</u>	<u>100</u>

## 業 務

在管物業的總建築面積由二零一六年十二月三十一日約6.6百萬平方米增加至二零一八年十二月三十一日的約15.5百萬平方米，並於二零一九年四月三十日進一步增加至19.6百萬平方米。與此同時，我們的收益由二零一六財年約人民幣227.4百萬元大幅增加至二零一八財年約人民幣467.7百萬元，複合年增長率約27.2%。我們的總收益由二零一八年首四個月的人民幣125.1百萬元增加48.0%至二零一九年首四個月的人民幣185.1百萬元。

附註：上述建築面積不包括純粹提供特種電梯、自動扶梯及機械車位維修及保養以及園林施工及綠化養護服務而無聘請本集團提供其他物業管理服務的服務工作。

### 我們的優勢

我們相信以下競爭優勢對我們的成功及未來的發展起著至關重要的作用：

**我們是中國知名且發展迅速的物業管理服務供應商，能夠吸引新客戶及維持現有客戶。**

自一九九八年進軍中國物業管理市場以來，我們在南京建立了強大的區域品牌。我們依靠我們穩健的聲譽、客戶的認可度及市場實力吸引新客戶，增強市場份額並留住現有客戶。憑藉豐富的行業經驗和對客戶的深入了解，我們不斷努力創造和提供廣泛的優質服務，以滿足客戶的需求和需要。

*吸引新客戶的能力。*憑藉我們穩健的服務質量及市場聲譽，我們擁有強大的業務開發能力，這使我們在行業中獲得競爭優勢，能夠尋找市場機遇，(a)獲得已落成住宅物業及非住宅物業的聘用，以取代當時現有物業管理公司；及(b)獲得地產開發商聘用。

於二零一六年、二零一七年及二零一八年十二月三十一日以及二零一九年四月三十日，就已落成住宅物業及非住宅物業(我們取代當時現有物業管理公司，擔任物業管理服務供應商)獲委聘的物業在管建築面積分別約為3.4百萬平方米、6.4百萬平方米、9.6百萬平方米及13.2百萬平方米。

就我們獲地產開發商委聘工作方面，我們一直與銀城國際控股集團及銀城地產集團建立良好的業務關係，進一步提升我們作為具競爭力和經驗豐富的物業管理服務供應商的市場地位，使本集團得以從彼等雄厚的物業項目儲備中獲益。

於二零一六年、二零一七年、二零一八年十二月三十一日及二零一九年四月三十日，銀城國際控股集團及／或銀城地產集團所開發物業的在管建築面積分別約為3.0百萬平方米、3.6百萬平方米、3.6百萬平方米及4.1百萬平方米。於二零一九年四月三十日，我們管理由銀城國際控股集團及／或銀城地產集團分別開發的38個物業。於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們就銀城國際控股集團及／或銀城地產集團開發的物業投標的中標率分別為100%、100%、90%及100%。

## 業 務

與此同時，我們亦於往績記錄期間迅速增長，獲得獨立第三方地產開發商的物業管理合同。於二零一六年、二零一七年及二零一八年十二月三十一日以及二零一九年四月三十日，就獨立第三方地產開發商所開發物業於前期階段的在管建築面積分別約為0.2百萬平方米、0.8百萬平方米、2.2百萬平方米及2.3百萬平方米，於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們就獨立第三方地產開發商開發的物業投標的中標率分別約為100%、100%、83.3%及100%。

*維持現有客戶的能力。*由於我們致力精益求精的為客戶提供優質服務，我們獲得很高的物業管理協議續約率及客戶滿意度。於往績記錄期間，我們的物業管理協議的續約率(按特定年度續期物業管理協議的數目除以同年到期的物業管理協議數目計算)分別約為98.7%、99.1%、100%及100%。

由於我們努力提供優質的物業管理服務，多年來，我們獲得眾多獎譽，以肯定我們的服務質量。我們(a)於二零一七年至二零一九年憑藉業務規模、營運效率、服務質量、增長潛力及社會責任躋身中國物業服務百強企業；(b)於二零一八年及二零一九年按業務市值，名列中國物業服務行業市場化營運領先企業；(c)於二零一七年至二零一九年躋身中國物業服務百強滿意度領先企業；(d)於二零一八年列位中國華東物業領先品牌；及(e)自二零一二年起連續六年位列江蘇省物業服務行業綜合實力五十強企業。董事相信，我們提供的優質物業管理服務，已有助並將繼續有助於我們取得新的委聘合約，並維持物業管理協議的高續約率。

**我們通過一貫的經營模式，提供優質的物業管理服務並支持業務快速增長。**

董事相信，憑藉我們為客戶提供全面便捷服務的「生活+」理念，及貫徹「服務網格化、業務模塊化、模塊專業化、管理數據化」的業務模式，我們能夠減少對密集勞工的依賴並提高我們的營運效率、服務質量和增強競爭力。

*服務網格化。*本集團的做法是將其管理的住宅物業的住戶劃分為不同的社區網格，每個社區網格由約300戶家庭組成，每個網格分配一個生活顧問，而根據弗若斯特沙利文報告，我們的同業公司一般為約每500戶家庭分配一個生活顧問。我們的生活顧問對其各自所管物業以及本集團的服務質量及服務組合有透徹認識。我們的生活顧問不僅會適時回應並處理客戶的要求及投訴，也會充當本集團有關在管物業的主要聯繫人，客戶的相關問題會向生活顧問提出，生活顧問會協調現場資源以解決各項問題。憑藉

## 業 務

我們的優質服務，於二零一六年、二零一七年及二零一八年，我們在物業管理服務滿意度調查中分別獲得[88]％、[93]％及[88]％的平均評分，遠遠高於由獨立第三方機構所進行調查的[63]％、[67]％及[68]％業內平均滿意度。於最後可行日期，我們有約300名生活顧問為住宅客戶提供服務。我們亦特別注重服務質量，並將質量控制視為業務長遠致勝的關鍵。我們的質量控制團隊主要負責從質量控制角度監督我們的業務運營，專注於維持質量標準、促使內部政策及服務程序標準化，並監督該等標準的遵循情況。董事相信，於各社區網格設置生活顧問可提高我們的成本效益，並為我們提供更多靈活性，以分配人手，簡化工作流程，從而確保服務質量的保持。

**業務模塊化。**我們致力於向客戶提供各類優質服務。我們的附屬公司根據專門職責及職能，為客戶提供各項專業服務，包括由銀城科技負責提供特種電梯、自動扶梯及機械車位的維修及保養服務、由南京先禾負責進行園林施工及綠化養護服務、由銀城健身負責提供健身相關服務。此外，為了將我們的服務標準化，我們制定了內部控制政策，涵蓋我們提供的各類服務，包括我們提供服務的所有政策、標準化程序和規程。我們為員工提供持續培訓，確保他們遵守我們的服務標準和程序。我們憑藉服務能力，能夠有效應對不同客戶需求。

**模塊專業化。**董事認為，我們可向客戶提供專業服務的能力使我們能從競爭對手中脫穎而出。根據弗若斯特沙利文，物業管理服務公司自行提供特種電梯及電梯維修及保養等專業服務的情況並不常見，而提供有關服務必需具備特別資質及執照。相反，物業管理服務供應商一般聘請分包商提供有關專業服務。我們提供專業服務的能力從我們亦獲若干物業管理公司委聘，獨立提供特種電梯、自動扶梯及機械車位的維修及保養服務以及園林綠化服務這些例子中可見一斑。我們擁有多項資質及執照，使我們能夠為客戶提供全面及多元化的物業管理服務及生活社區增值服務，包括物業管理、樓宇翻新及電梯維修服務等全部或部分物業管理服務。例如，為提供特種電梯及機械車位的維修及保養服務，本集團擁有各種資質及執照，包括下列特種設備安裝改造維修許可證：(i) A級—曳引驅動機、液壓乘客電梯；B級—自動扶梯與自動人行道；C級—其他類型電梯及雜物電梯；及(ii)起重機械—機械式停車設備。由於我們擁有各種資質和執照，我們能夠承接各類項目，如特種設備維修和保養項目。



## 業 務

**管理數據化。**為更妥善管理客戶需求，我們已設立數據化管理系統，讓我們能夠獲取多方面數據，包括有關在管物業的基本資料、房間編號、住戶名稱及物業建築面積。通過此系統，我們能分析數據，相應提升服務質量。有關管理方法不僅有助我們設立統一物業服務標準，以確保服務質量如一，亦可減少人為錯誤、消除許多有關記載及儲存數據的費時文書程序，從而提升服務效率。

我們認為實行管理方法可確保我們於在管物業提供貫徹一致的優質服務，從而提高客戶滿意度並增強彼等對我們服務的信心。

**我們能夠在各類物業提供多元化的物業管理服務，得以增加收益來源。**

董事認為，我們向客戶提供多元化物業管理服務的能力，實屬一大優勢，使我們在業內競爭對手中脫穎而出。

除在管住宅物業外，我們致力增加物業管理組合種類，將服務拓展至由九類物業組成的非住宅物業，分別為政府設施、金融機構、物業銷售處、公園、高速公路服務區、產業園區、混合用途物業、學校及辦公大樓。於往績記錄期間，我們就非住宅物業的物業管理服務所得收益分別約為人民幣58.9百萬元、人民幣86.0百萬元、人民幣138.5百萬元及人民幣61.9百萬元，分別佔二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月我們的物業管理服務總收益約34.9%、36.9%、37.7%及40.0%。我們於二零一九年四月三十日的在管非住宅物業包括(i)五項政府設施，包括省政府辦公室及機構；(ii) 10個高速公路服務區；及(iii)在江蘇省的15間金融機構總部及分支機構。

憑藉為各類物業提供廣泛物業管理服務的能力，我們相信，我們已作好更佳的部署，以維持業務增長的動力。董事認為，各類服務有效整合可擴闊收入來源及提升我們的競爭力及市場知名度。

**我們能向客戶提供多元化的生活社區增值服務。**

我們致力通過提供在管住宅物業的生活社區增值服務，多元化發展服務組合，以滿足客戶不斷變化的需求。本集團直接提供，並委聘分包商及其他渠道向客戶提供多元化的生活社區增值服務。我們相信，通過為客戶提供廣泛的生活社區增值服務，此舉有助提高客戶的滿意度及忠誠度，並提高在管住宅物業的便利水平。

## 業 務

本集團直接提供的生活社區增值服務。為提升客戶的生活體驗並維持及增加客戶的社區或物業價值，我們提供一系列生活社區增值服務。我們為在管住宅物業的住戶及其他當地居民提供健身設施。於最後可行日期，我們營運三間健身中心(包括兩間健身會館及一間24小時營運的健身房)，健身會員人數超過4,000名。除向健身會員提供健身設施外，我們透過內部健身教練及業務夥伴的教練舉辦定期健身訓練課程，例如健身及健美課程、定制私人課程及青少年體育訓練課程。為提升我們與住戶的互動，並方便住戶獲取更多資訊，我們提供共用空間增值服務，據此，我們出租物業的共用空間及廣告空間，以為住戶提供資訊。我們亦為客戶提供社區便利服務，包括快遞及充電服務，於二零一九年四月三十日，我們於社區安裝了超過130個快遞儲藏櫃及500個汽車充電站。

分包商及其他渠道提供的生活社區增值服務。我們作為渠道供應商，委聘分包商及其他渠道提供廣泛生活社區增值服務，包括洗衣及洗車服務以及農產品銷售。為促進在管住宅物業業主及住戶獲取有關服務，我們亦建立「生活+」社交媒體賬戶，於二零一九年四月三十日，追隨者逾39,000名作為線上至線下平台及在管住宅物業的業主及住戶與生活顧問的互動渠道。我們將「生活+」社交媒體賬戶連結至各服務供應商，包括(i) 24小時洗衣服務供應商；(ii) 24小時洗車服務供應商；及(iii) 農產品供應商。透過此渠道，客戶可獲取檢查快遞狀態、預約洗衣及洗車服務等一系列生活社區增值服務。

**我們擁有經驗豐富的管理團隊及具備卓越執行能力的團結營運團隊。**

我們的管理團隊由知識淵博且經驗豐富的專業人士組成，彼等於物業管理服務行業擁有良好往績記錄，對我們於中國物業管理服務行業的發展帶來寶貴貢獻。我們的管理團隊成員對中國的物業管理服務行業、人口狀況及客戶喜好方面擁有深入了解。我們經驗豐富的管理團隊由李春玲先生帶領，其主要負責本集團的整體戰略決策、業務規劃及日常管理與運營。李先生於中國酒店及房地產行業積逾23年經驗。請參閱本文件「董事、高級管理層及僱員」，以了解董事及高級管理層的詳細資歷及經驗。

## 業 務

我們的業務經營理念為「超越顧客期待，服務創造價值」，並已形成我們的企業文化，獲本集團上下廣泛認同及執行。我們擁有勤奮的員工，彼等在銷售及營銷、項目管理、財務及客戶服務等各個領域具有豐富的專業知識。我們認為員工是我們服務質量及客戶體驗的關鍵。為留住及激勵我們的僱員，我們為僱員提供適應崗位要求的職業發展前景和專業技能發展培訓，以擴展他們的技能和專業知識。我們亦使用表現花紅激勵員工。我們設立了一個內部機制評估員工的表現。我們相信，我們的人力資源管理制度不僅能確保我們擁有足夠合資格人員繼續為客戶服務，還能使我們保持競爭優勢。我們相信該等政策可以吸引及留住人才，並有效提升我們的服務質量。

### 我們的策略

#### 通過併購繼續拓展業務，以擴大我們在中國物業管理服務行業的市場份額

要拓展於中國物業管理服務行業的市場份額，我們必須能夠擴大在管物業的總建築面積及數量。於往績記錄期間，我們於南京及無錫收購四間物業管理公司，提高地理覆蓋範圍及業務規模。根據弗若斯特沙利文的資料，長三角城市群吸引了來自其他地區的人才，故對長三角城市群的物業需求於近年持續上升。長三角城市群的商品房成交總建築面積由二零一三年191.1百萬平方米增至二零一八年243.0百萬平方米，複合年增長率為4.9%。房地產行業的穩定發展刺激了對物業管理服務的需求。為順應長三角城市群物業管理服務行業的增長趨勢，我們計劃通過併購物業管理公司的方式以繼續拓展業務。特別是，我們計劃收購(i)有良好市場聲譽的物業管理公司，以擴展我們的物業管理組合；(ii)從事提供專業服務，並擁有各類資質和執照的公司；及(iii)所提供產品或服務可與我們的生活社區增值服務互補的公司。

我們將繼續尋求潛在收購機會，並根據我們行業經驗及以下甄選準則揀選潛在目標：

**目標地理位置：**我們計劃優先在長三角城市群尋找收購目標，據此我們可整合這些收購目標各自的專長，從而維持我們的增長。

**管理團隊：**我們計劃繼續尋找潛在收購目標，這些收購目標必須具有相關經驗的管理團隊。我們亦著重物色與本集團擁有相似企業文化、服務理念及管理方法的管理團隊。



## 業 務

**業務重點：**我們的目標為收購(i)提供物業管理服務且具有良好市場聲譽的公司，以擴展我們的物業管理組合；(ii)從事提供專業服務，並擁有各類資質及執照的公司；及(iii)所提供產品或服務可與我們的生活社區增值服務互補的公司。

**財務狀況及盈利能力：**我們將考慮潛在目標的財務狀況、盈利能力及前景。

於最後可行日期，我們尚未確定任何併購目標。倘我們物色到潛在收購目標，我們將進行評估，以了解其運作以及其管理團隊及業務模式。

收購潛在目標所需的資本在很大程度上取決於收購目標的規模。此外，我們將在所收購業務上採用我們的營運標準及流程，此將使我們能夠有效地管理越來越複雜、持續拓展的業務，並節省成本。

我們相信，通過併購擴展我們的業務，我們可藉擴大在管物業總數及在管物業的總合約建築面積，擴闊我們就住宅及非住宅物業提供的物業管理服務組合以及專業服務。

### 持續擴大我們於非住宅物業的業務，進一步擴展收入來源及增長動力

我們致力於將服務擴展至各類物業，以擴展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，於往績記錄期間，我們為各類非住宅物業提供物業管理服務，於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月分別佔我們來自物業管理服務分部的收益約34.9%、36.9%、37.7%及40.0%。根據弗若斯特沙利文的資料，長三角城市群非住宅物業的物業管理服務所產生收益預計將由二零一八年約人民幣374億元增加至二零二三年約人民幣492億元，複合年增長率約為5.6%。有鑒於此，我們計劃積極發展非住宅物業的物業管理服務，以培育新的業務和增長動力，擴大我們於非住宅物業的業務，以配合非住宅物業數目日增的需要。

憑藉豐富經驗及完善的服務程序，我們將繼續探索有關新類型及現有非住宅物業的新服務委聘，例如醫院、學校及公園。特別是，我們的目標是尋求管理地標建築物的委聘機會，以提高我們的品牌知名度。

## 業 務

### 繼續多元化發展我們的生活社區增值服務及提升我們的品牌知名度

基於物業管理服務行業競爭激烈，物業管理服務供應商必須透過提供更多多元化服務，以加強競爭力，達致較大經營規模並提高客戶滿意度。

我們計劃透過推廣我們的「生活+」社交媒體賬戶及引進更多業務夥伴(主要為提供我們服務範圍以外的服務營運商，例如長者照顧服務、保健及健身服務以及學前教育服務)加入「生活+」社交媒體賬戶，以即時滿足客戶的需要，從而提升我們的品牌能力。我們的目標是建立業務夥伴網絡，彼等希望在「生活+」社交媒體賬戶展示其服務或產品，從而豐富其內容及為我們締造更多商機。此舉亦使我們成為一間提升品牌認受性及能力的綜合物業管理服務供應商。我們認為，客戶更願意向值得信賴品牌的物業管理公司支付更多物業管理費，其將進一步改善我們的財務表現及整體競爭力。

### 於智能系統方面作出投資，以增強服務質量並提升客戶體驗

我們致力向物業業主及住戶提供更方便可靠的服務。我們計劃藉購買或升級在管物業的設備及設施，以開發智能系統。例如，我們計劃於在管物業出入口處安裝智能門禁系統、安裝具有車牌識別技術的智能車輛管理系統、智能火警探測及滅火技術、智能家居管理系統及其他遠程監控系統，從而減少所需保安數目、節省客戶時間、提升客戶體驗，並增加我們的溢利增長。此舉亦可改善我們的標準化及數碼化水平，確保提供貫徹一致的優質服務，並減少人為錯誤及控制營運成本。為進一步開發智能系統，我們有意積極尋求政府、物業開發商及金融機構的潛在委聘工作，透過承接更多大型項目以推廣我們在智能系統的能力。我們亦計劃與龍頭智能系統供應商合作，以提升我們的智能科技。

### 升級內部信息技術系統，以提升營運效率

為提高營運效率及減低管理成本，我們計劃提升我們的企業資源規劃系統及數字化數據管理系統。透過加強企業資源規劃管理系統，我們將能維持在管物業的標準化管理，並促進總部更直接全面地管理在管物業。透過更新數字化數據管理系統，我們將能收集、整合及分析客戶數據及記錄，有助管理與客戶的關係。我們的管理層可查閱在管物業的實時數據、瞭解行業最新趨勢從而作出應對以及監控我們的在管物業，藉此提升我們的服務表現及整體營運效率。我們計劃外判予獨立第三方開發商，協助系統升級、實施及人員培訓。

### 繼續招聘更多技術及管理人才，同時為員工提供培訓，以配合業務擴展所需

為支持上述業務策略，我們擬培訓及吸納更多人才以勝任本集團不同工作崗位。

## 業 務

**為僱員提供定期培訓：**我們的培訓計劃是我們為僱員提供的福利其中一部分。我們擬繼續為僱員及生活顧問提供事業發展機會並於內部提供晉升機會，此舉有助我們留住主要員工及未來領導的接班人。我們的僱員培訓計劃主要包括入職培訓及在職培訓。我們計劃與若干職業教育機構合作，並籌辦更多外部培訓課程，讓僱員掌握一般及技術技能以及工作場所安全等知識，以增加僱員對各種危害、安全操作及緊急情況的認識。

**招募更多人才及擴大員工隊伍：**我們相信擁有足夠的優秀員工，可為我們的擬定業務增長提供重要支援，並可維持我們的服務質量。具體而言，我們計劃為物業管理服務招聘更多管理級人員及生活顧問。

我們相信上述措施將有助我們吸引、留住、激勵及培育優秀的僱員，並使僱員的利益與投資者的利益保持一致。

### 我們的業務模式

於往績記錄期間，我們自兩大業務線產生收益，分別為(i)物業管理服務；及(ii)生活社區增值服務。我們向住宅物業和非住宅物業提供物業管理服務，並向住宅物業提供生活社區增值服務。

#### 物業管理服務

#### 住宅物業

我們向業委會和住戶提供多項物業管理服務：

- (i) 保安服務；
- (ii) 清潔服務；
- (iii) 停車場管理；
- (iv) 維修及保養特種電梯、自動扶梯和機械車位；
- (v) 園林施工及綠化養護服務；
- (vi) 日常維修及保養設備和機器；及
- (vii) 輔助客戶服務。

## 業 務

### 非住宅物業

我們管理由九類物業組成的眾多非住宅物業組合，即政府設施、金融機構、物業銷售場地、公園、高速公路服務區、產業園區、混合用途物業、學校及辦公大樓。與住宅物業相似，我們就非住宅物業提供的物業管理服務亦包括上述保安服務、清潔服務、停車場管理服務、維修及保養特種電梯、自動扶梯和機械車位以及日常維修及保養設備和機器服務，以及其他輔助客戶服務。

### 生活社區增值服務

我們於在管住宅物業提供以下生活社區增值服務，以滿足客戶不斷變化的需求，並提高便利：

- (i) 生活社區便利服務；
- (ii) 共用空間增值服務；及
- (iii) 健身服務。

通過這兩條業務線實現的協同效益有助我們拓展收入來源，並通過為客戶提供互補的服務，鞏固雙方的關係。下表載列於所示期間按業務分部劃分的總收益明細：

	二零一六財年		二零一七財年		二零一八財年		二零一九年首四個月	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
物業管理服務	168,949	74.3	232,737	76.1	367,641	78.6	154,923	83.7
生活社區增值服務	58,420	25.7	73,164	23.9	100,025	21.4	30,193	16.3
總計	<u>227,369</u>	<u>100.0</u>	<u>305,901</u>	<u>100.0</u>	<u>467,666</u>	<u>100.0</u>	<u>185,116</u>	<u>100.0</u>

### 物業管理服務

我們自一九九八年起於中國提供物業管理服務逾20年，由南京當地的物業管理服務供應商蛻變成為南京及江蘇省兩地首屈一指的物業管理服務供應商之一。於二零一九年四月三十日，我們的物業管理服務涵蓋中國十個城市，包括江蘇省的七個城市

## 業 務

和長三角城市群中其他省份的三個城市，在管建築面積約達19.6百萬平方米。於二零一九年四月三十日，我們管理197項物業，包括89項住宅物業及108項非住宅物業，為超過100,000戶家庭提供物業管理服務。

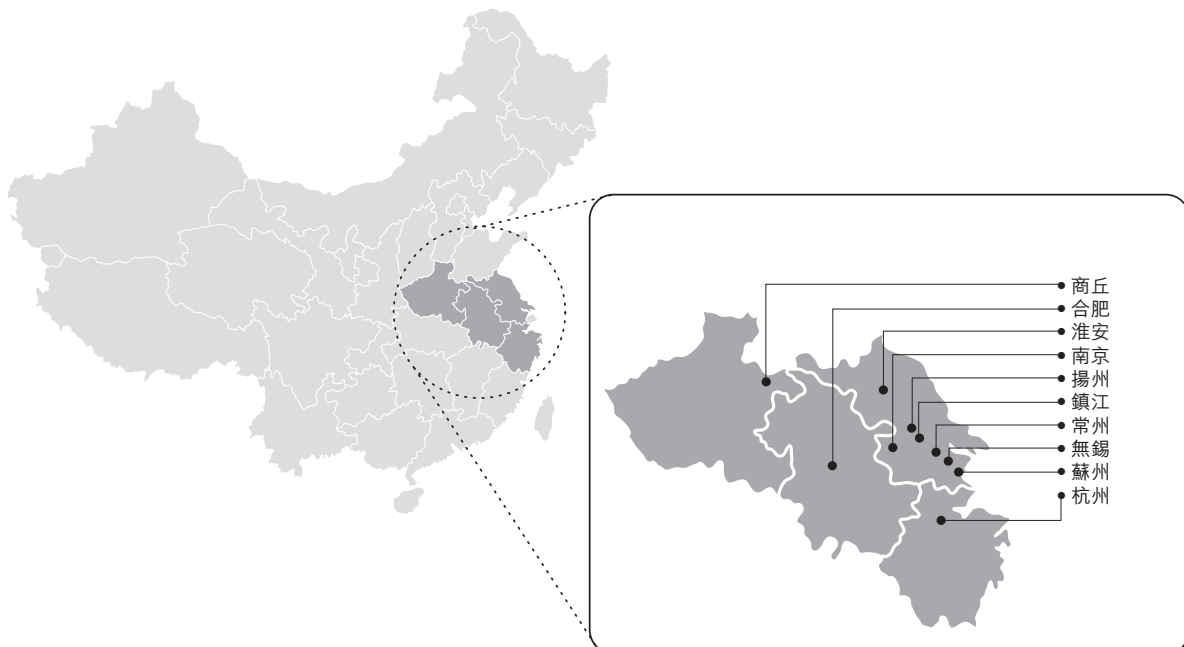
下表載列於所示日期我們的(i)合約建築面積；(ii)在管建築面積；及(iii)所管物業數目：

	於十二月三十一日			於四月三十日
	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一九年
合約建築面積 <sup>(附註)</sup> (千平方米)	9,969	14,018	22,296	26,584
在管建築面積 <sup>(附註)</sup> (千平方米)	6,614	10,769	15,463	19,615
所管物業數目	63	102	162	197

附註：上述建築面積不包括純粹提供特種電梯、自動扶梯及機械車位維修及保養以及園林施工及綠化養護服務而無聘請本集團提供其他物業管理服務的服務工作。

### 地理覆蓋範圍

下圖說明於二零一九年四月三十日我們所管物業的地理覆蓋範圍：





## 業 務

下表載列於所示日期按地理區域劃分我們的(i)在管建築面積；及(ii)所管物業數目明細：

	於十二月三十一日						於四月三十日	
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一九年	
	建築面積 <small>(附註)</small>	數目	建築面積 <small>(附註)</small>	數目	建築面積 <small>(附註)</small>	數目	建築面積 <small>(附註)</small>	數目
	(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)	
南京	5,860	60	9,189	94	12,231	141	14,738	165
長三角城市群 (南京除外)	754	3	1,580	8	3,232	21	4,877	32
<b>總計</b>	<b>6,614</b>	<b>63</b>	<b>10,769</b>	<b>102</b>	<b>15,463</b>	<b>162</b>	<b>19,615</b>	<b>197</b>

附註：上述建築面積不包括純粹提供特種電梯、自動扶梯及機械車位維修及保養以及園林施工及綠化養護服務而無聘請本集團提供其他物業管理服務的服務工作。

下表載列就所示期間我們按地理區域劃分的物業管理服務收益明細：

	二零一六財年		二零一七財年		二零一八財年		二零一九年首四個月	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
南京	153,537	90.9	213,025	91.5	320,070	87.1	130,174	84.0
長三角城市群 (南京除外)	15,412	9.1	19,712	8.5	47,571	12.9	24,749	16.0
<b>總計</b>	<b>168,949</b>	<b>100.0</b>	<b>232,737</b>	<b>100.0</b>	<b>367,641</b>	<b>100.0</b>	<b>154,923</b>	<b>100.0</b>

於往績記錄期間，超過80%的物業管理服務收益來自南京的物業。我們預期在不久將來，南京的物業將繼續佔我們業務的重大部分。除我們於南京已設立的總部外，於最後可行日期，我們亦於無錫設立分公司，以促進我們業務地域範圍的擴展，在保持服務質量的同時盡量控制及減少各地區及各在管物業之間的服務標準差異。我們相信於無錫設立分公司將有助我們為業務進一步擴展作好準備，讓我們更好地利用我們的規模經濟。

## 業 務

### 物業管理服務種類

我們向住宅和非住宅物業提供物業管理服務。非住宅物業由九類物業組成，即政府設施、金融機構、物業銷售場地、公園、高速公路服務區、產業園區、混合用途物業、學校及辦公大樓。

下表載列於所示期間我們按物業類型劃分的物業管理服務收益明細：

	二零一六財年			二零一七財年			二零一八財年			二零一九年首四個月		
	在管建築面積			在管建築面積			在管建築面積			在管建築面積		
	人民幣千元	%	(千平方米)	人民幣千元	%	(千平方米)	人民幣千元	%	(千平方米)	人民幣千元	%	(千平方米)
住宅物業	110,063	65.1	5,629	146,763	63.1	9,110	229,122	62.3	13,103	93,003	60.0	15,678
非住宅物業	58,886	34.9	985	85,974	36.9	1,659	138,519	37.7	2,360	61,920	40.0	3,937
<b>總計</b>	<b>168,949</b>	<b>100.0</b>	<b>6,614</b>	<b>232,737</b>	<b>100.0</b>	<b>10,796</b>	<b>367,641</b>	<b>100.0</b>	<b>15,463</b>	<b>154,923</b>	<b>100.0</b>	<b>19,615</b>

### 住宅物業

根據我們所管物業的性質，我們提供部分或全部下列物業管理服務：(i)保安服務；(ii)清潔服務；(iii)停車場管理服務；(iv)維修及保養特種電梯、自動扶梯及機械車位；(v)園林施工及綠化養護服務；(vi)日常維修及保養設備和機器；及(vii)輔助客戶服務。

### 物業管理服務

#### (i) 保安服務

我們提供的標準保安服務主要包括維持社區秩序、24小時監控、巡邏、護衛、進出控制，訪客處理及緊急情況處理。於若干物業管理協議中，客戶要求我們專為防火提供火警防護服務。

#### (ii) 清潔服務

我們的清潔服務一般包括清理我們所管物業的共用空間及盥洗室以及為客戶提供廢物管理服務。視乎我們的可用資源而定，我們一般會委聘分包商為客戶提供清潔服務。

## 業 務

### (iii) 停車場管理服務

倘在管物業有停車位，我們亦會因應住戶的要求為客戶提供停車場管理服務。我們停車場管理服務的一般範圍包括管理交通流量、停車位的使用及停車場的道路使用。

### (iv) 維修及保養特種電梯、自動扶梯及機械車位

就維修及保養特種電梯、自動扶梯及機械車位而言，我們持有相關資質及執照。因此，我們的內部技術人員能夠對若干系統及設備進行維修及保養、執行日常管理及檢查，而彼等亦負責規劃設備保養及保管每日記錄，確保服務設施區域的設備運行正常。根據《特種設備安全監察條例(2009年修訂)》，我們須定期為電梯提供維修及保養服務。

### (v) 園藝及園林綠化服務

我們致力保持所管物業內綠色植物的生長及美觀。我們於此方面的服務範圍包括(a)日常花園及庭院的養護及翻新(例如修剪、施肥及病蟲害防治)；及(b)園林綠化設計及工程項目(例如園林綠化服務)。我們一般自行承接園林綠化設計及工程項目。我們可能視乎可用資源而將部分園林施工及綠化養護工程分包予分包商。

### (vi) 日常維修及保養設備和機器服務

我們於此方面的服務範圍分為兩類，一是向樓宇設施及設備提供例行檢查及營運，另一類是其正常磨損的維修及保養。我們的維修及保養服務通常涵蓋所管物業的共用空間、外牆及／或共用空間的設備和設施及不同樓宇設施，包括(a)消防及安全設施以及服務系統，例如滅火器及火警警報系統；(b)共用空間設施，例如電子自動系統；及(c)公用設施，例如發電機、水泵及水箱。除消防及安全設施以及服務系統外，我們會透過僱員提供上述服務。就消防及安全設施以及服務系統的維修及保養，由於該等工作受中國法律規管，需要由特種分包商執行，故我們將維修及保養外判予具有必要資格的分包商執行。

### (vii) 輔助客戶服務

我們為客戶提供輔助服務，一般包括(i)收取水電費服務；(ii)協助在管住宅物業的業主及住戶處理日常服務；(iii)處理客戶投訴、解答查詢、跟進事情進展及反饋；及(iv)禮賓服務。我們亦為客戶提供在管物業訪客的禮賓服務、解答查詢、訪客登記及茶點服務等。因應客戶要求，本集團亦會提供活動管理服務。

## 業 務

### 非住宅物業

與住宅物業相似，我們就非住宅物業提供的物業管理服務亦包括上述保安服務、清潔服務、停車場管理服務以及日常維修及保養設備和機器服務。非住宅物業的客戶亦可選擇聘用本集團提供物業管理協議所列的一項或多項物業管理服務，如特種電梯、自動扶梯及機械車位單項維修及保養服務，以及公司管理服務。因此，我們能夠靈活照顧客戶的需要及要求。

### 物業管理服務的收益模式

於往績記錄期間及於最後可行日期，我們絕大部分的物業管理費按包幹制收取，而餘款則以酬金制收取。於最後可行日期，我們的全部住宅物業管理費及絕大部分非住宅物業管理費均按包幹制收取。我們按包幹制收取的物業管理服務所產生物業管理收益分別佔物業管理服務於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月的總收益約99.7%、99.5%、99.7%及99.9%。我們按酬金制收取的物業管理服務所產生物業管理收益分別佔物業管理服務同期的總收益約0.3%、0.5%、0.3%及0.1%。

下表載列於所示期間按收益模式劃分的物業管理服務所產生收益明細及於所示日期的總在管建築面積明細：

	於十二月三十一日或截至該日止年度									於四月三十日 或截至該日止四個月		
	二零一六年			二零一七年			二零一八年			二零一九年		
	收益	收益	建築面積 (附註)	收益	收益	建築面積 (附註)	收益	收益	建築面積 (附註)	收益	收益	建築面積 (附註)
(人民幣 千元)	(%)	(千 平方米)	(人民幣 千元)	(%)	(千 平方米)	(人民幣 千元)	(%)	(千 平方米)	(人民幣 千元)	(%)	(千 平方米)	
包幹制	168,473	99.7	6,511	231,574	99.5	10,599	366,457	99.7	15,293	154,856	100.0	19,592
酬金制	476	0.3	103	1,163	0.5	170	1,184	0.3	170	67	0.0	23
總計	<u>168,949</u>	<u>100.0</u>	<u>6,614</u>	<u>232,737</u>	<u>100.0</u>	<u>10,769</u>	<u>367,641</u>	<u>100.0</u>	<u>15,463</u>	<u>154,923</u>	<u>100.0</u>	<u>19,615</u>

附註：上述建築面積不包括純粹提供特種電梯、自動扶梯及機械車位維修及保養以及園林施工及綠化養護服務而無聘請本集團提供其他物業管理服務的服務工作。

### 包幹制

根據包幹制，我們一般就我們提供的物業管理服務收取一筆就所有單位按每建築面積事先釐定的物業管理費，即「全包」費。因此，我們須承擔處理物業管理協議所載物業管理服務涉及的一切成本(包括保安、清潔及園藝、維修及保養服務的勞工成本

## 業 務

以及涵蓋物業的一般開銷)。倘產生額外開支，我們一般無權要求客戶向我們支付差額。因此，根據包幹制，於提供物業管理服務的過程中，我們節省成本的能力與我們的盈利能力直接相關。有關按包幹制收取物業管理費的相關風險，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們以包幹制提供物業管理服務或使我們蒙受虧損。」。

於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們分別有8份、20份、35份及35份虧本物業管理協議，於有關期間該等協議產生的收益約為人民幣14.7百萬元、人民幣33.5百萬元、人民幣54.3百萬元及人民幣16.9百萬元。此主要由於我們獲委聘取代當時現有物業管理公司而進行的前期工作所產生成本較高，以將該等物業的整體狀況改善至符合正常服務標準，導致前兩至三年項目的盈利能力較低。基於董事經驗，我們一般預期該等項目於第三年及之後方有盈利。我們已制定多項內部措施以避免蒙受虧損。例如於訂立新包幹制物業管理協議前，我們一般會分析潛在項目的風險及成本，以磋商合適的物業管理費。倘董事預計預測盈利能力降至低於我們的最低要求且並無須期經過多年營運後有所改善，我們一般不會訂立包幹制物業管理協議。在我們與客戶簽訂包幹制物業管理協議後，我們建立財務預算，並定期審查各項目的收益及成本。我們亦積極實施成本節約措施，例如配置科技及機器以減省所需勞動力。

根據包幹制，我們將向客戶收取的物業管理費全數確認為收益，而就提供物業管理服務產生的直接經營成本確認為銷售成本。

### 酬金制

根據酬金制，除物業管理費外，我們一般收取額外的預定款項，其一般佔我們的物業管理費總額的[8]%至[15]%，而有關物業管理費的餘額則用作營運資金，以物業管理所產生的開支。實際上，該等成本由向我們支付物業管理費的客戶承擔。倘在扣除相關物業管理開支後出現營運資金盈餘，則盈餘一般會結轉至下一個年度期間，結餘將於資產負債表上列賬為代住戶收款。倘營運資金不足以支付相關物業管理開支，我們可能需要先彌補差額並代表客戶付款，其後再向客戶收回還款。

根據酬金制，我們主要擔當客戶的代理人。與現場員工和分包安排有關的相關成本通常由客戶承擔。在扣除我們作為物業經理的應收費用後，我們無權收取客戶就物業提供服務所產生成本及開支而支付的額外物業管理費。因此，我們一般不會確認物業管理協議項下按酬金制產生的任何直接成本。有關成本由客戶承擔(視情況而定)。

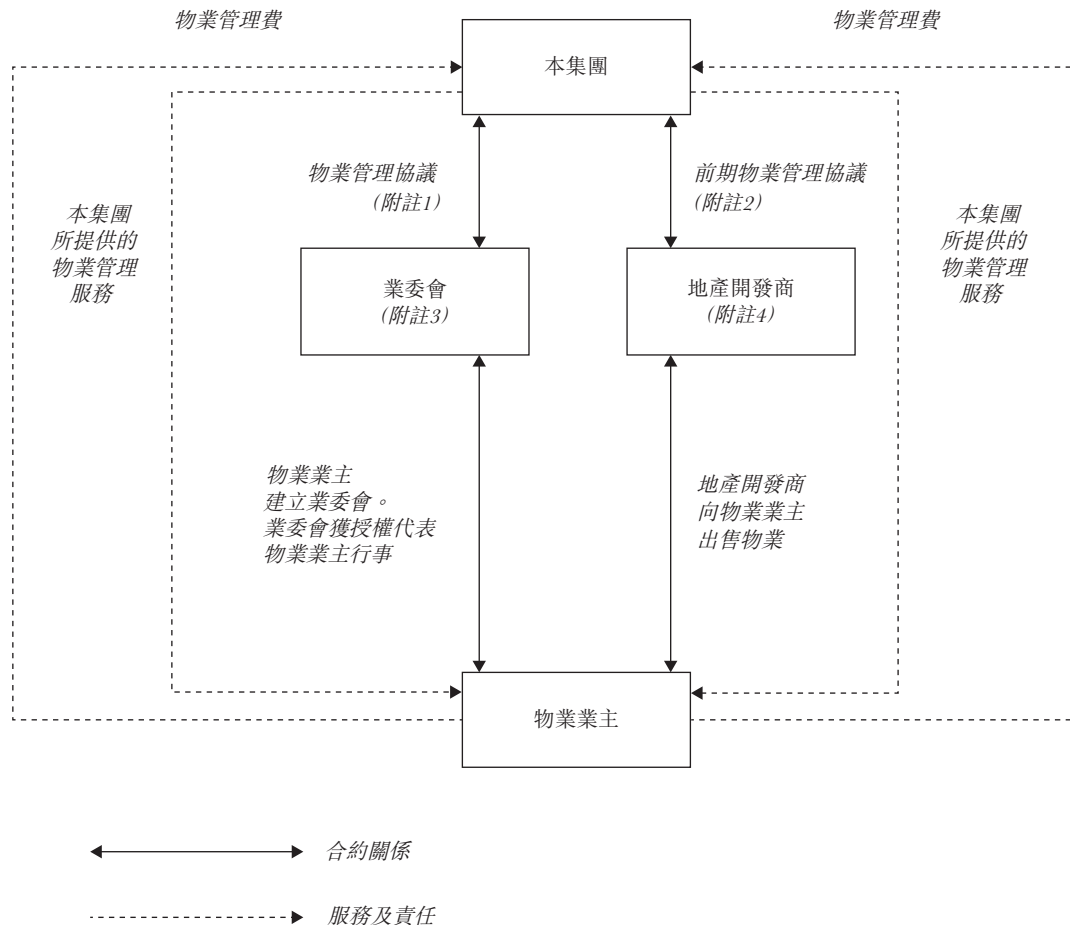


## 業 務

### 物業管理協議

提供物業管理服務受(i)新開發物業交付予物業業主前，地產開發商與我們所訂立的前期物業管理協議；或(ii)已開發物業交付予物業業主且業委會已根據中國法律成立後，業委會與我們所訂立的物業管理協議所規管。

下圖說明我們根據前期物業管理協議及物業管理協議與不同訂約方的關係。



附註：

1. 物業業主可透過物業業主大會上選擇委聘我們。一旦我們獲選，業委會將代表物業業主與我們訂立物業管理協議，而該協議對物業業主具法律約束力。
2. 地產開發商可代表物業業主與我們訂立前期物業管理協議，而該協議對物業業主具法律約束力。

## 業 務

3. 業委會代表物業業主與我們訂立物業管理協議。根據《物權法》(中華人民共和國主席令第62號)，業委會由物業業主選舉產生，並就有關物業管理事項代表彼等的利益，而該會的決定對物業業主具有約束力。據我們中國法律顧問確認，因此我們就任何未支付物業管理費有權對物業業主依法提出申索。
4. 地產開發商與我們訂立前期物業管理協議。誠如我們的中國法律顧問所告知，根據最高人民法院於二零零九年五月十五日頒布並於二零零九年十月一日生效的《關於審理物業服務糾紛案件具體應用法律若干問題的解釋》(法釋二零零九年8號)，儘管業委會及獨立物業業主均非前期物業管理協議的訂約方，但由地產開發商與物業管理公司正式簽署的前期物業管理協議仍屬有效並對隨後的物業業主具有法律約束力。

### 銀城國際控股集團及／或銀城地產集團

本集團一直向銀城國際控股集團(該公司從事(其中包括)在長三角城市群為全齡客戶提供優質住宅物業的物業開發業務及銀城地產集團提供物業管理服務)。於往績記錄期間，我們於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，分別就銀城國際控股集團及／或銀城地產集團開發的物業項目遞交兩份、一份、十份及一份公開標書，並於公開招標中標兩次、一次、九次及一次。銀城國際控股集團及／或銀城地產集團開發的物業的中標率分別為100%、100%、90%及100%。有關銀城國際控股集團及／或銀城地產集團與本集團之間的業務描述資料，請參閱「與控股股東的關係—控股股東及其緊密聯繫人於其他業務的權益」。

### 其他獨立第三方地產開發商

我們營運多年，成功積極向獨立第三方地產開發商獲取新商機，由此證明我們已建立一個業務模式，可在獨立於銀城國際控股集團及／或銀城地產集團物業開發業務的情況下運作。於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們就獨立第三方地產開發商開發的物業分別遞交六份、六份、六份及一份公開標書，並於公開招標中標六次、六次、五次及一次。於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們有關獨立第三方地產開發商所開發物業的中標率分別約為100%、100%、83.3%及100%。

## 業 務

下表載列於所示日期按開發商類別劃分的(i)總在管建築面積；及(ii)在管物業數目的明細：

	於十二月三十一日						於四月三十日	
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一九年	
	建築面積		建築面積		建築面積		建築面積	
	(附註)	數目	(附註)	數目	(附註)	數目	(附註)	數目
	(千		(千		(千		(千	
	平方米)		平方米)		平方米)		平方米)	
銀城國際控股								
集團／銀城地產								
集團開發的物業								
－前期階段	1,575	8	2,126	10	2,181	11	2,627	13
－業委會	1,439	15	1,443	17	1,455	22	1,465	25
小計	<b>3,014</b>	<b>23</b>	<b>3,569</b>	<b>27</b>	<b>3,636</b>	<b>33</b>	<b>4,092</b>	<b>38</b>
獨立第三方地產								
開發商開發的								
物業								
－前期階段	203	3	841	6	2,203	11	2,303	12
－業委會	3,397	37	6,359	69	9,624	118	13,220	147
小計	<b>3,600</b>	<b>40</b>	<b>7,200</b>	<b>75</b>	<b>11,827</b>	<b>129</b>	<b>15,523</b>	<b>159</b>
總計	<b>6,614</b>	<b>63</b>	<b>10,769</b>	<b>102</b>	<b>15,463</b>	<b>162</b>	<b>19,615</b>	<b>197</b>

附註：上述建築面積不包括純粹提供特種電梯、自動扶梯及機械車位維修及保養以及園林施工及綠化養護服務而無聘請本集團提供其他物業管理服務的服務工作。

## 業 務

下表載列於所示期間按地產開發商類別劃分的物業管理服務收益明細：

	二零一六財年		二零一七財年		二零一八財年		二零一九年首四個月	
	人民幣		人民幣		人民幣		人民幣	
	(千元)	%	(千元)	%	(千元)	%	(千元)	%
銀城國際控股								
集團／銀城地產								
集團開發的物業								
－前期階段	24,963	14.8	34,302	14.7	44,643	12.1	20,819	13.4
－業委會	39,537	23.4	40,863	17.6	43,115	11.7	14,182	9.2
小計	<b>64,500</b>	<b>38.2</b>	<b>75,165</b>	<b>32.3</b>	<b>87,758</b>	<b>23.9</b>	<b>35,001</b>	<b>22.6</b>
獨立第三方地產								
開發商開發的								
物業								
－前期階段	2,269	1.3	8,224	3.5	17,774	4.8	12,656	8.2
－業委會	102,180	60.5	149,348	64.2	262,109	71.3	107,266	69.2
小計	<b>104,449</b>	<b>61.8</b>	<b>157,572</b>	<b>67.7</b>	<b>279,883</b>	<b>76.1</b>	<b>119,922</b>	<b>77.4</b>
總計	<b>168,949</b>	<b>100.0</b>	<b>232,737</b>	<b>100.0</b>	<b>367,641</b>	<b>100.0</b>	<b>154,923</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

### 物業管理協議的主要條款

服務範圍	<p>住宅物業協議一般載列我們的物業管理服務範圍，通常包括保安、清潔、園林施工及綠化養護以及維修及保養服務。我們的協議一般不包括生活社區增值服務，在管物業的業主及住戶可通過訂立獨立服務協議要求提供該等服務。</p> <p>就非住宅物業協議而言，一般包括保安、清潔、停車場管理服務以及日常維修及保養服務。非住宅物業的客戶亦可選擇委聘本集團以提供物業管理協議內的一類或多類物業管理服務。</p> <p>前期物業管理協議通常與住宅物業的物業管理協議具有相同服務範圍。</p>
服務內容及標準	<p>協議載列與我們服務有關的範圍，以及我們物業管理服務的預期標準，如(i)住宅物業服務執行頻率，包括清潔公共區域及檢查公共設施；及(ii)就非住宅物業而言，分配予提供服務的員工人數。</p>
年期及終止	<p>我們與業委會訂立的物業管理協議通常為期一年至三年，可在無相關業委會的書面反對的情況下重續。</p> <p>前期物業管理協議一般並無訂明期限。然而，前期物業管理協議將繼續有效，直至業委會與我們或另一物業管理公司訂立物業管理協議為止。於往績記錄期間，我們繼續向若干物業提供物業管理服務，而相關前期物業管理協議或物業管理協議已到期並處於重續過程中。</p>



## 業 務

於違約的情況下，例如，(i)倘我們未經客戶同意而提高物業管理費；(ii)倘我們肆意向客戶收費；或(iii)或倘我們嚴重違反物業管理協議的條款且未能糾正有關違約行為，則客戶可於到期日之前單方面終止協議。

物業管理費	住宅物業的物業管理費於已購物業交付後開始產生。非住宅物業的物業管理費於協議簽立後開始產生
分包	除另有說明外，我們通常允許將物業管理服務的個別組成部分外包予專門的第三方承辦商。例如，我們可能會選擇將若干保安或清潔外判予第三方分包商，而我們僅進行整體協調及規劃工作。
試用期	我們與業委會訂立的若干物業管理協議規定約三至六個月的試用期，據此，我們須達到協議所載服務滿意度的若干水平。未能達到該滿意度，則協議會終止。

於物業開發商將物業交付給業主後，業主可成立及運營業主協會，代表業主行事。《中華人民共和國物權法》及《物業管理條例》規定，擁有住宅物業建築面積過半且佔總人數過半數的業主，可於業主大會上投票決定成立業主委員會。當前期的物業管理協議到期後，我們可能會與新組成的業委會就物業管理協議重續進行磋商。於磋商期間，因我們持續為該等物業管理項目提供服務，故業主及居民有義務依法向我們支付物業管理費。倘我們簽訂的前期管理協議並無因定期限，且於物業交付後未成立業委會，據我們的中國法律顧問確認，物業業主及住戶亦有義務依法為我們持續提供的服務直接向我們支付物業管理費。

### 物業管理服務費

我們一般透過招標程序獲委任為物業管理公司，以提供物業管理服務。當我們競投新物業管理協議或與客戶就重續現有協議進行磋商時，我們一般會根據多項因素為服務定價，包括(i)我們的預算開支，包括勞工成本及分包費用；(ii)項目的建築面積或地點(iii)物業管理協議的條款及條件；(iv)客戶要求的物業管理服務範圍；(v)物業的類別及地點；及(vi)現行市況及對競爭對手的估計定價。就住宅物業而言，我們須遵從當地政府對物業管理費用的指引價格物業管理。此外，就以包幹制計算及支付費用的協

## 業 務

議而言，我們將考慮透過規模經濟、自動化及其他設備升級服務節省潛在成本，從而有助我們降低標書內提出的建議物業管理費。於往績記錄期間，我們住宅物業的平均物業管理費用分別約為人民幣2.10元平方米／月、人民幣1.66元平方米／月、人民幣1.72元平方米／月及人民幣1.60元平方米／月。

儘管我們為服務定價時會考慮上述因素，惟物業管理公司就物業管理服務可能收取的費用受中國相關機關嚴格規管及監督。自二零一四年十二月起，《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》（發改價格2014 2755號）規定省級價格行政機關廢除住宅物業的所有價格控制或指引政策，惟保障性住房及前期物業管理協議除外。就我們所管理的物業而言，於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年以及二零一九年首四個月，我們分別約有26.9%、27.6%、28.4%及25.1%的在管建築面積受價格管制。同期，我們分別約有16.1%、18.2%、16.9%及21.6%的物業管理服務總收益受價格管制。有關詳情，請參閱「監管概覽—物業管理服務—物業管理服務收費」。

附註：

平均物業管理費用的計算方法是將年／期內物業管理服務產生的收益除以相應年／期內的在管平均建築面積（即相關年度／期間在管總平均建築面積的年／期初開支結餘及年／期終結餘的總額除以2）

### 我們的投標程序及投標策略

以下闡述我們投標程序的工作流程：



我們一般透過審查於物業管理招標平台上所刊發的招標通告或透過招標邀請，以識別新商機。

於接獲招標或報價詳情後，我們會對招標要求進行初步評估。我們會評估該項目的盈利能力、承接該項目的可行性（經參考所須專業知識及資質）、現有勞動力及管理資源以及估計成本，包括分包成本及有關項目的潛在利潤率。為更加了解該項目的物業及社區環境，我們或會於若干情況下進行實地視察。於實地視察後，倘我們認為該等物業的設施、設備及機械存有內在缺陷或生活社區業主及住戶就管理該等物業方面存有意見分歧，或現有資源已被其他項目佔用，則我們或會拒絕招標邀請。

## 業 務

倘我們認為某一項目具商業可行性，則我們的高級管理層將就遞交招標書進行擬備工作。舉例而言，我們的高級管理層會詳細審閱項目要求，並徵求供應商及分包商的報價。

之後，我們可以擬訂一份全面的招標建議書，主要包括服務範圍、該項目的詳細成本計劃及建議協議條款。於獲取我們的招標書後，客戶會發出進一步招標查詢或與本集團進行招標面談，藉此澄清我們所遞交招標書的詳情，方決定是否向本集團出具協議。倘我們的標書獲批，我們將會與相關地方管理機關簽訂協議並安排存檔備案。倘我們的標書被拒，我們將會分析被拒背後的原因。

就銀城國際控股集團及／或銀城地產集團先前所開發的物業而言，在獲批物業管理協議前，我們亦會進行相同的招標程序，此為一項受適用中國法律及法規所規管的標準招標程序，與我們就第三方地產開發商所開發的物業所進行的程序相同。

### 生活社區增值服務

為提高所管理社區的便利水平及客戶體驗、滿意度及忠心度，我們提供生活社區增值服務，以滿足所管理住宅物業的業主及住戶的日常需要。該等服務乃藉由我們於提供物業管理服務的過程中與客戶的日常聯繫及互動以及通過「生活+」社交媒體賬戶所提供。

我們的生活社區增值服務主要包括(i)生活社區便利服務；(ii)共用空間增值服務；及(iii)健身服務。

於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，生活社區增值服務所產生的收益約為人民幣58.4百萬元、人民幣73.2百萬元、人民幣100.0百萬元及人民幣30.2百萬元，分別佔總收益約25.7%、23.9%、21.4%及16.3%。

### 生活社區增值服務的類別

#### (i) 生活社區便利服務

我們提供廣泛的生活社區便利服務，包括(i)廢物管理服務；(ii)家居生活服務；(iii)汽車充電服務；(iv)快遞服務；(iv)洗衣及洗車服務；(v)農產品供應服務，以提升在管住宅物業業主和住戶的便利程度。

本集團直接提供(i)廢物管理服務，我們向業主及住戶收取廢物管理費以及對廢物較多的業主收取額外的費用；及(ii)更換燈泡及管道清洗等家具管理服務，我們向客戶收取所提供服務的服務費。

## 業 務

我們亦作為渠道供應商，委聘分包商及其他渠道提供(i)快遞服務，我們的客戶可使用我們的快遞儲藏櫃接收其快遞包裹；(ii)汽車充電服務，我們的客戶可使用我們的充電站為其電動車充電；(iii)洗衣及洗車服務，我們的客戶可通過「生活+」社交媒體賬戶預約由我們的業務夥伴提供的洗衣及洗車服務；及(iv)銷售農產品服務，我們的客戶可通過「生活+」社交媒體賬戶訂購農產品。

### **(ii) 共用空間增值服務**

我們出租升降機廣告位置等物業共用空間的廣告位置，並收取租金作為回報。我們亦可能出租共用空間用作業務營運。共用空間為所有物業業主的整體物業。一般而言，我們獲授權根據前期物業管理協議或物業管理協議或根據中國法律所規定在物業業主同意下代表物業業主出租共用空間。我們與廣告及媒體公司訂立最多為期三年的獨立協議。視乎協議條款而定，我們定期向廣告及媒體公司收取租金收入或自彼等收取一次性付款。為向客戶提供健康的生活環境，我們嚴禁廣告及媒體公司宣傳非法資料。

### **(iii) 健身服務**

為於所管理社區內推廣健康的生活方式，我們為健身會員提供健身設施。我們通過內部健身教練或我們業務夥伴的健身教練向本集團所營運健身中心的健身會員安排定期健身訓練課程，如健身及健美課程、定制私人課程及青少年體育訓練課程。於二零一九年四月三十日，我們擁有超過[4,000]名健身會員及約30名健身教練。多年來，我們一直迅速應對市場的需求，持續增加健身服務的種類。我們經營三間健身中心(包括兩間健身會館及一間24小時營運的健身房)，且於最後可行日期向健身會員提供有氧運動及萊美有氧健身課程、普拉提班及兒童健身培訓。我們的健身中心不僅為大學學生的訓練基地，亦為江蘇省退役運動員提供就業機會。

## 我們的供應商

我們的主要供應商主要為(i)提供清潔、諮詢、維修及園藝及園林綠化服務的分包商；(ii)提供設備和機器的供應商。我們的供應商通常授予我們[10]日至[15]日的信貸期。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們向供應商採購材料或服務並未出現任何重大困難，供應商亦無出現任何重大違約或延遲而對我們的業務營運造成重大不利影響。

### 主要供應商

於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們向最大供應商的購買額分別為人民幣6.9百萬元、人民幣5.7百萬元、人民幣5.0百萬元及人民幣1.0百萬元，分別佔我們購買總額約11.9%、6.8%、3.7%及2.5%。同期，我們向五

## 業 務

大供應商的購買額分別為人民幣15.7百萬元、人民幣19.6百萬元、人民幣16.1百萬元及人民幣2.7百萬元，分別佔我們購買總額約27.2%、23.6%、11.8%及6.6%。我們與於往績記錄期間內的五大供應商維持平均四年的業務關係。

於往績記錄期間，我們一般與我們五大供應商訂立為期最多三年的協議。除上文所披露者外，我們並無與我們五大供應商訂立任何長期或獨家協議。

於最後可行日期，我們並不知悉任何資料或安排，可能會導致我們與往績記錄期任何五大供應商的關係終結或終止。概無董事、彼等各自的緊密聯繫人或任何股東(據董事所知，於最後可行日期擁有本公司已發行股本總數5%以上者)於往績記錄期間及於最後可行日期在任何五大供應商擁有任何權益。

### 我們的五大供應商

下表載列我們於二零一六財年的五大供應商詳情：

排名	供應商	所購買 主要服務／產品	開始業務 關係年份	付款方式	購買額 (人民幣 千元)	佔購買 總額 百分比 (%)
1	供應商A	清潔服務	二零一四年	銀行轉賬	6,873	11.9
2	供應商B	諮詢服務	二零一六年	銀行轉賬	4,640	8.0
3	供應商C	清潔服務	二零一五年	銀行轉賬	3,335	5.8
4	供應商D	停車場管理 系統	二零一四年	銀行轉賬	543	0.9
5	供應商E	園藝服務	二零一三年	銀行轉賬	339	0.6
				總計	15,730	27.2

## 業 務

下表載列於二零一七財年我們五大供應商的詳情：

排名	供應商	主要採購服務／產品	開始業務關係年份	付款方式	採購金額 (人民幣千元)	總採購百分比 (%)
1	供應商F	滅火服務	二零一七年	銀行轉賬	5,675	6.8
2	供應商A	清潔服務	二零一四年	銀行轉賬	5,105	6.1
3	供應商C	清潔服務	二零一五年	銀行轉賬	4,272	5.1
4	供應商G	維修服務	二零一四年	銀行轉賬	2,321	2.8
5	供應商H	快遞櫃	二零一七年	銀行轉賬	2,266	2.7
				總計	<b>19,639</b>	<b>23.6</b>

下表載列於二零一八財年我們五大供應商的詳情：

排名	供應商	主要採購服務／產品	開始業務關係年份	付款方式	採購金額 (人民幣千元)	總採購百分比 (%)
1	供應商A	清潔服務	二零一四年	銀行轉賬	4,990	3.7
2	供應商I	人力資源	二零一八年	銀行轉賬	4,397	3.2
3	供應商J	清潔服務	二零一五年	銀行轉賬	2,961	2.2
4	供應商C	清潔服務	二零一五年	銀行轉賬	1,974	1.4
5	供應商K	停車場管理系統	二零一七年	銀行轉賬	1,807	1.3
				總計	<b>16,129</b>	<b>11.8</b>



## 業 務

下表載列二零一九年首四個月我們五大供應商的詳情：

排名	供應商	主要 採購服務／產品	開始業務 關係年份	付款方式	採購金額 (人民幣 千元)	總採購 百分比 (%)
1	供應商A	清潔服務	二零一四年	銀行轉賬	1,032	2.5
2	供應商C	清潔服務	二零一五年	銀行轉賬	579	1.4
3	供應商L	園林施工及 綠化養護 服務	二零一八年	銀行轉賬	397	1.0
4	供應商M	消費品	二零一九年	銀行轉賬	363	0.9
5	供應商D	園林服務	二零一三年	銀行轉賬	327	0.8
				總計	<b>2,698</b>	<b>6.6</b>

### 分包

我們將清潔及若干項目保養服務等若干物業管理服務及生活社區增值服務委託予於該等服務具有專長的合資格第三方分包商。於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們的分包成本分別為人民幣15.3百萬元、人民幣24.4百萬元、人民幣40.7百萬元及人民幣17.1百萬元，佔銷售總成本約8.6%、9.6%、10.2%及10.9%。

我們相信分包安排可使我們減低營運成本及為核心業務貢獻更多資源，並提升業務的整體盈利能力。

### 遴選我們的分包商

我們遴選分包商乃基於彼等的背景、資質及行業聲譽以及彼等向我們提供的服務及產品質量。我們定期監控及評估分包商的表現。有關詳情，請參閱本節「質量控制—分包商的質量控制」。

## 業 務

### 分包協議的主要條款

一般分包協議的主要條款如下：

- 年期。分包協議一般為期一年，並可在雙方同意下重續。
- 我們的權利及責任。我們一般負責提供必要的工作設施。
- 分包商的權利及責任。分包商負責根據分包協議所指定範圍及標準提供服務，並遵守所有適用法律及法規。倘表現未達標，分包商須於我們要求的期間內採取必要的糾正措施。分包商須自行管理其提供合約服務的員工，而我們與分包商所委派的員工之間並不存在僱傭關係。
- 分包費用。分包費用一般參考有關勞工成本、材料成本所產生的成本及分包商協議所定的其他雜項成本釐定。

### 我們的客戶

我們的客戶主要包括地產開發商、業委會及我們管理物業的業主及住戶。此表載列我們兩條業務線的主要客戶：

業務線	主要客戶
物業管理服務	地產開發商、業委會及我們管理物業的業主及住戶
生活社區增值服務	我們管理住宅物業的業主及住戶以及其他當地居民

於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們來自最大客戶的收益達人民幣14.4百萬元、人民幣34.8百萬元、人民幣35.4百萬元及人民幣9.5百萬元，佔我們總收益分別約6.4%、11.4%、7.6%及5.1%。同期，我們來自五大客戶的收益達人民幣35.9百萬元、人民幣59.6百萬元、人民幣69.8百萬元及人民幣22.2百萬元，佔我們總收益分別約15.8%、19.5%、14.9%及12.0%。

於往績記錄期間，我們向五大客戶提供物業管理及輔助服務。我們授予客戶的信貸期分別介乎一個月至三個月，而於往績記錄期間，我們並無經歷彼等出現任何重大違約。於往績記錄期間，我們與五大客戶持續維繫的業務關係平均約為六年。於最後可行日期，我們並不知悉有任何將導致與任何五大客戶的關係終止的資料或安排。

## 業 務

### 我們五大客戶

下表載列於二零一六財年我們五大客戶的詳情：

排名	客戶	主要 提供服務	開始業務 關係年份	付款方式	收益貢獻 (人民幣 千元)	佔總收益 百分比 (%)
1	銀城地產集團 (附註)	物業管理及 輔助服務	二零一一年	銀行轉賬	14,445	6.4
2	客戶A	物業管理服務	二零一五年	銀行轉賬	7,758	3.4
3	客戶B	物業管理服務	二零一二年	銀行轉賬	6,291	2.8
4	客戶C	物業管理服務	二零一三年	銀行轉賬	3,723	1.6
5	客戶D	物業管理服務	二零一一年	銀行轉賬	3,658	1.6
				總計	<b>35,875</b>	<b>15.8</b>

下表載列於二零一七財年我們五大客戶的詳情：

排名	客戶	主要 提供服務	開始業務 關係年份	付款方式	收益貢獻 (人民幣 千元)	佔總收益 百分比 (%)
1	銀城地產集團 (附註)	物業管理及輔助 服務	二零一一年	銀行轉賬	34,797	11.4
2	客戶A	物業管理服務	二零一五年	銀行轉賬	7,680	2.5
3	客戶C	物業管理服務	二零一三年	銀行轉賬	7,165	2.3
4	客戶B	物業管理服務	二零一二年	銀行轉賬	6,102	2.0
5	客戶D	物業管理服務	二零一一年	銀行轉賬	3,849	1.3
				總計	<b>59,593</b>	<b>19.5</b>

## 業 務

下表載列於二零一八財年我們五大客戶的詳情：

排名	客戶	主要 提供服務	開始業務 關係年份	付款方式	收益貢獻 (人民幣 千元)	佔總收益 百分比 (%)
1	銀城地產集團／銀城國際 控股集團(附註)	物業管理及 輔助服務	二零一一年	銀行轉賬	35,406	7.6
2	客戶C	物業管理服務	二零一三年	銀行轉賬	12,415	2.7
3	客戶A	物業管理服務	二零一五年	銀行轉賬	8,462	1.8
4	客戶E	物業管理服務	二零一七年	銀行轉賬	7,680	1.6
5	客戶B	物業管理服務	二零一二年	銀行轉賬	5,820	1.2
				總計	<b>69,783</b>	<b>14.9</b>

下表載列二零一九年首四個月我們五大客戶的詳情：

排名	客戶	主要 提供服務	開始業務 關係年份	付款方式	收益貢獻 (人民幣 千元)	佔總收益 百分比 (%)
1	銀城地產集團／銀城國際 控股集團(附註)	物業管理及 輔助服務	二零一一年	銀行轉賬	9,519	5.1
2	客戶C	物業管理服務	二零一三年	銀行轉賬	4,389	2.4
3	客戶B	物業管理服務	二零一二年	銀行轉賬	2,804	1.5
4	客戶A	物業管理服務	二零一五年	銀行轉賬	2,779	1.5
5	客戶E	物業管理服務	二零一七年	銀行轉賬	2,739	1.5
				總計	<b>22,230</b>	<b>12.0</b>

附註：

於二零一八年，根據公司重組，銀城國際控股集團收購銀城地產集團若干附屬公司。由於銀城地產集團及銀城國際控股集團由黃先生最終控制，銀城國際控股集團及銀城地產集團於二零一八財年及二零一九年首四個月的收益將合共以示呈列。

## 業 務

除銀成地產集團、銀城國際控股集團及彼等各自聯營公司外，董事、彼等各自的緊密聯繫人或任何股東(就董事所知於最後可行日期擁有我們已發行股本5%以上者)於往績記錄期間概無於我們五大客戶中擁有任何權益。我們於往績記錄期間的五大客戶概無為我們的供應商。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並無產生客戶出現任何違約而對我們有重大影響。

### 客戶關係管理

我們的客戶關係管理工作旨在通過為客戶創造優越價值並提供令其滿意的服務，從而建立及維持可持續的客戶關係。我們認為客戶關係管理對我們業務取得長期的成功至為關鍵。我們已採取各種措施積極與客戶建立長期關係，其主要包括：

- *管理客戶滿意度及溝通*。我們定期徵求及收集客戶對我們服務的意見反饋及投訴。為提供更良好的客戶體驗及提升我們的客戶服務，我們提供客戶服務熱線以接聽意見反饋、投訴及建議。住戶亦可利用我們的「生活+」社交媒體賬戶接收公告、有關即將舉行的事項及活動的資訊、廣告及宣傳。
- *互補的服務*。根據我們一些住宅物業管理協議，我們可利用所管理社區的共用空間定期提供各種活動。例如，於所管社區的戶外露天空間籌辦社區活動，讓住戶可以聯誼及舒展身心。該等服務可提高我們與住戶的互動，同時可提供更多機會，讓我們了解住戶的消費活動。

### 銷售及營銷

我們的銷售及營銷團隊主要負責我們的業務發展、營銷策略，進行市場調查以及統籌銷售、營銷及品牌推廣活動，藉以招攬新客戶以及維持和鞏固我們與現有客戶的關係。

我們已就下列分部／業務線採納以下銷售及營銷措施：

- *住宅物業管理*。我們主要透過當地房屋管理局的網站、行業協會的網站、政府機關的網站及通過第三方招標代理，推廣我們的服務及物色潛在項目。
- *非住宅物業管理*。我們主要通過國家招標網站、政府公共資源招標網站、第三方招標代理機構及物業業主推廣我們的服務。

## 業 務

### 競爭

根據弗若斯特沙利文報告，中國物業管理服務業競爭激烈且高度分散。業內營運的物業管理服務公司超過100,000家，而於二零一八年按收益計，十大公司僅佔約16.1%。我們主要根據規模、品牌、盈利能力及服務質量等多項因素與大型全國性、地區性及當地物業管理公司競爭。

我們認為，主要競爭因素包括(其中包括)經營規模、價格及服務質量、品牌知名度及財務資源。根據弗若斯特沙利文報告，於二零一八年按收益計，我們分別在南京及江蘇省物業管理服務供應商排名第一及第五。

有關我們經營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。

### 質量控制

我們尤其注重服務質量，並認為質量控制是業務長遠致勝關鍵。我們的質量控制團隊有九名成員，主要負責從質量控制角度監督我們的業務運營，專注於維持質量標準、使內部政策及服務程序標準化，並監督該等標準的遵循情況。我們的質量控制團隊平均擁有超過七年相關行業經驗，而大部分主要成員均擁有大學學位。

### 我們服務的質量控制

我們根據ISO 9001、ISO 14001及OHSAS18001認證所呈列的標準進行營運。ISO 9001有關機構要符合標準須達到的要求。ISO 14001是與環境管理相關的一系列標準，其制定目的是幫助機構(i)盡量減少營運對環境造成的負面影響；(ii)遵守適用的法律、法規和其他環保要求；及(iii)就上述各項持續作出改善。OHSAS 18001是一項國際職業健康和安全管理系統規範。

在日常業務過程中，我們徵求並收集客戶對我們服務的意見反饋及投訴。客戶可通過撥打我們的客戶服務熱線，與我們駐地的員工或於我們定期探訪主要客戶期間進行溝通，向我們提供反饋及投訴。



## 業 務

我們已建立一套全面的標準化技術和質量控制指引，為我們物業管理服務的所  
有主要方面提供質量控制標準及規範的詳細要求。該等指引適用於我們的物業管理項  
目。我們要求員工在收到客戶反饋及投訴迅速記錄於我們的中央客戶服務管理系統內。  
彼等亦須聯絡客戶，以迅速取得個案的初步資料。與客戶聯繫的情況必須以書面及照  
片形式記錄和存檔。負責有關個案的員工必須於一天內與客戶作出有建設性的聯繫，  
並解決個案。我們亦定期舉行評估會議，以討論發現的任何臨時問題以及應採取的補  
救措施。

### 分包商的質量控制

我們通常在分包協議中載列預期的質量標準。我們不定期評估分包商的表現，並  
在未達到標準時要求分包商採取適當及必要的整改措施。倘我們的分包商未能按照我  
們的質量標準執行，我們有權收取罰款、扣除分包費用及甚至終止協議，並根據我們  
的評估結果決定是否續簽分包協議。有關進一步詳情，請參閱本節「我們的供應商－  
分包」及「我們的供應商－分包協議的主要條款」各段。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並無遇到任何對我們的服務有重大  
影響的投訴。

### 知識產權

我們重視我們的品牌發展，並已註冊商標以保護我們營運的所有方面。於最後可  
行日期，我們認為我們為於中國兩個商標的註冊擁有人對我們的業務至關重要。我們  
獲銀城地產許可分別於中國及香港使用一個商標。此外，我們已於香港註冊一個域名。  
有關我們知識產權的進一步詳情載於本文件附錄四「法定及一般資料－B.有關我們業  
務的其他資料－2.本集團的知識產權」。於最後可行日期，我們並不知悉我們侵犯第三  
方擁有的任何知識產權。

## 業 務

### 獎項及嘉許

下表載列直至最後可行日期我們的主要獎項及嘉許：

年度	獎項／嘉許	頒發組織／機構
二零一七年至 二零一九年	憑藉業務規模、經營效率、服務質量、 增長潛力及社會責任方面獲頒 中國物業服務百強企業	中國指數研究院
二零一八年至 二零一九年	憑藉業務市值獲領 中國物業服務行業市場化營運領先企業	中國指數研究院
二零一七年至 二零一九年	憑藉客戶滿意度獲領 中國物業服務百強滿意度領先企業	中國指數研究院
二零一八年	中國華東物業領先品牌	中國指數研究院
二零一二年至 二零一七年	江蘇省物業服務行業綜合實力 五十強企業	江蘇省房地產協會
二零一七年至 二零一八年	中國藍籌物業年會卓越發展企業	經濟觀察報
二零一八年	南京市民最喜愛的物業 與社區營運品牌	現代快報第九屆南京市 物業管理論壇

## 業 務

### 保險

我們相信，我們的保險保障符合中國的行業慣例。我們已就業務營運中產生的主要風險及責任投購保險，主要包括(i)涵蓋因我們的業務營運引致損害責任的公眾責任保險；(ii)涵蓋因我們的業務營運而令第三方蒙受個人損傷或損害所招致的責任的公眾責任保險；及(iii)涵蓋與僱員意外受傷及由僱員導致第三方損傷有關的僱主責任保險。

然而，存在若干我們並無投保的風險，使我們在業務經營過程中可能產生的損害及責任未必會獲得充分的保險保障。有關進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業相關的風險－我們的保單未必就所有與我們的業務管理相關的申索提供充分保障。」

### 僱員

於二零一九年四月三十日，我們共有4,086名全職僱員。下表載列按職能劃分的僱員明細：

職能	僱員人數
高級管理層	6
物業管理服務	3,948
生活社區增值服務	39
資訊科技	2
銷售及營銷	10
客戶關係	15
人力資源及行政	30
財務及會計	24
法律及內部審核	4
其他	8
總計	<u><u>4,086</u></u>

## 業 務

下表載列按地理位置劃分的僱員明細：

地 區	僱 員 人 數
南京	3,208
長三角城市群(不包括南京)	878
<b>總 計</b>	<b>4,086</b>

我們過去一直並預期將繼續把某些勞動密集的服務工作和特殊技術服務工作分包予分包商，主要包括清潔及維修服務。該等分包安排使我們可以利用分包商的人力資源及技術專長，減低我們依賴勞工，並加強我們業務營運的整體盈利能力。

我們設有工會，工會代表僱員權益，並就勞工相關議題與管理層密切合作。董事認為，我們與僱員維持良好關係。於往績記錄期間及直至最後可行日期，概無僱員投訴或提出申索或勞資糾紛已對或可能會對我們的營運產生重大不利影響。

### 招聘

我們積極透過各種渠道，例如校園招聘、投放廣告及內部推薦，招聘有技能及合資格的人員。每名求職者均擁有同等的就業機會。彼等將會獲得平等待遇，且不會對性別、年齡及種族作出歧視。

### 培訓

我們認為，我們的員工是本集團其中一項最重要的資產。我們為僱員設立系統化的培訓計劃，根據員工的崗位及專長提升彼等對企業文化、物業開發項目、銷售技巧及資訊科技技能的知識。人力資源部籌劃入職培訓，並向新僱員派發入職指引，使彼等熟悉本集團的業務營運。「未來之星」見習管理人員計劃為畢業生提供勝任我們未來管理崗位的培訓。

### 留聘

僱員的薪酬待遇包括薪金及花紅。一般而言，我們根據僱員的履歷、經驗、職位及年資釐定僱員薪金，並根據僱員表現及本集團經營業績釐定花紅。我們認為，與我們業務經營地區的市場標準相比，我們僱員收取的薪金及福利具競爭優勢。

## 業 務

### 社會健康、安全及環保事宜

我們須遵守中國有關勞工及安全的法律。我們已設置職業安全衛生系統，實行國家職業安全衛生規則及標準，以及定期為僱員提供工作間安全培訓，以提高彼等的工作安全意識。誠如中國法律顧問所告知，於往績記錄期間及直至最後可行日期，除本文件「業務-法律訴訟及合規-法律合規」一節所披露者外，我們已遵循中國有關工作場所安全及在所有重大方面的法律及法規。

鑒於我們的業務性質，我們相信，我們不會承受有關環境問題的重大風險或合規成本。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們概無因不遵循中國環境法律而遭受任何重大罰款或處罰，而我們亦無因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

### 物業

#### 自有物業

於最後可行日期，我們在南京擁有四項物業，總建築面積約1,000.8平方米。我們自有的物業主要用作員工宿舍。於最後可行日期，我們已就[所有]自有物業取得所有權證。

我們並無於二零一九年四月三十日賬面值佔資產總值15%或以上的單一物業，因此，按照香港法例第32L章公司條例(豁免公司及文件遵從條文)公告第6(2)條所規定的豁免，我們毋須就物業權益編製估值報告。

#### 租賃物業

於最後可行日期，我們於中國租賃40項物業作為辦公室及健身中心，總建築面積約14,716.9平方米。據董事所確認，該等物業中並無個別物業對我們營運而言屬重大。

於最後可行日期，18項總建築面積約13,534.0平方米的物業向出租人租賃，彼等已提供充足及有效的房屋所有權證或其他所有權文件。中國法律顧問告知我們，就具備房屋所有權證或其他所有權文件的租賃物業所訂立的該等租賃協議為有效及具約束力，且我們有權按照該等租賃協議的條款合法佔用及使用該等租賃物業。餘下22項總建築面積約1,182.9平方米的物業乃向出租人租賃，彼等無法提供有效的房屋所有權證或其他充足的所有權文件。誠如中國法律顧問所告知，我們無法確定出租人是否有合法權利或必要授權可向我們出租該等物業。除以上40項租賃物業外，於最後可行日期，我們佔用八項總建築面積約400.0平方米的物業用作辦公室，但並無有效的租賃協議，主要由於相關租賃協議已屆滿。董事認為由於未有充足及有效的所有權證或所有權文件未有有效的租賃協議的租賃物業主要用作辦公室，而且隨時可覓得物業替代，故該等缺失將不會對我們整體業務或財務狀況構成重大不利影響。

## 業 務

於最後可行日期，我們租賃的40項物業中，39項租賃協議並無根據中國法律及法規的規定與地方房屋管理部門進行備案，主要由於[相關出租人不合作，且欠缺所有權證。誠如中國法律顧問告知，主管機關可能責令我們糾正此項未備案事宜，而倘我們未能於指定期限內作出糾正，我們可能會因該未備案事宜被處以金額最高為每項協議人民幣10,000元的罰款。於最後可行日期，我們並無接獲任何監管機關就因我們未有就上述租賃協議辦理登記的事宜可能施加行政處罰或強制執法行動的通知。中國法律顧問已告知我們，未有登記租賃協議將不會對租賃協議的有效性造成影響。

就相關風險而言，請見「風險因素—我們使用租賃物業的權利可能遭第三方的質疑，或我們可能因租賃物業的業權瑕疵或沒有有效的租賃協議而被迫搬遷，或我們可能須就未能登記租賃協議而承擔責任，凡此種種可能導致我們的經營中斷或令我們遭到處罰」。

### 執照、許可證及證書

經中國法律顧問確認，並根據相關中國機關確認，除「業務—法律訴訟及合規—法律合規」中所披露的詳細信息，我們已就中國業務自相關中國機關取得及持有所有重大執照、許可證、證書及資質，且所有執照、許可證、證書及資質均為有效及具有效力。

我們的部分重要許可證及執照的有效期有限。我們會監察許可證及執照的效力，並依時於到期日期前申請重續相關許可證及執照。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們在取得或重續業務營運所需的許可證及執照方面並無遇上任何重大困難。

### 法律訴訟及合規

#### 法律訴訟

我們可能會於日常業務過程中不時涉及法律、仲裁或行政訴訟。於最後可行日期，我們並無涉及任何我們認為將會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響的實際或待決法律或仲裁訴訟。具體而言，我們並無涉及任何第三方向我們提出或通知有關本集團的重大申索或行政處罰，反之亦然。

於最後可行日期，董事並不知悉任何可能會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響的本集團現時或待決的訴訟及仲裁申索。

#### 法律合規

除下文所披露者外，於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並不知悉有關適用法律及法規的不合規事件或系統性不合規事件所造成的任何重大影響。



## 業務

不合規事件	不合規事件的主要原因	法律後果、潛在最高懲罰及其他財務責任	已採取/將採取的整改行動(以及已採取的經提升內部控制措施)
於往績記錄期間，我們未能按照中國法律所規定，為部分僱員作出社會保險基金及/或住房公積金的全額供款。	發生該等不合規事件的主要原因為部分僱員不擬承擔彼等的供款部分，故彼等選擇不向社會保險基金及/或住房公積金登記，及/或根據彼等的實際收入作出供款。此外，由於僱員的高流失率，有時我們未能及時作出供款。	中國法律顧問告知我們，倘主管政府機關認為我們為僱員作出的社會保險基金供款不符合相關中國法律及法規的規定，我們可能會被責令在一定期限內支付未付金額及繳納金額相等於每日未付總額0.05%的滯納金。倘我們未能支付未付金額或滯納金，我們可能會被處以介乎社會保險基金供款未付總額一至三倍的罰款。	我們大部分中國附屬公司及分公司已取得當地相關社會保障及住房公積金管理局的書面確認，均表示(i)截至書面確認日期為止，未有施行行政處罰；及/或(ii)中國相關附屬公司/分公司已遵守各法律法規。中國法律顧問告知我們，相關證書已由中國主管政府頒布。
		中國法律顧問亦告知我們，倘中國主管政府機關認為我們為僱員作出的住房公積金供款不符合相關中國法律及法規的規定，我們可被責令在限期內向相關中國當地機關支付餘額，倘我們未能支付，其可向人民法院申請強制執行。	於二零一九年六月五日，中國法律顧問與南京人力資源和社會保障局面談。經確認，倘並無收到涉及的僱員提出群訴，則南京人力資源和社會保障局將不會主動要求我們補交任何未繳納的社會保障基金或就過往任何不合規事件被懲罰。中國法律顧問告知我們，已與中國主管政府進行面談。

## 業 務

不合规事件	不合规事件的主要原因	法律後果、潛在最高懲罰及其他財務責任	已採取/將採取的整改行動 (以及已採取的經提升內部控制措施)
		<p>有關該不合规事件相關風險的更多資料，請見本文件風險因素「我們或須根據中國法律及法規作出額外的社會保障基金及/或住房公積金供款」的風險因素。</p>	<p>於二零一九年六月五日，中國法律顧問亦與南京住房公積金管理中心面談。經確認，倘並無收到涉及及的僱員提出群訴，則南京住房公積金管理中心將不會主動要求我們補交任何未繳納的住房公積金或就過往任何不合规事件被懲罰。中國法律顧問告知我們，已與中國主管政府進行面談。</p>
			<p>根據人力資源社會保障部於二零一八年九月二十一日發出的《關於貫徹落實國務院常務會議精神切實做好穩定社保費徵收工作的緊急通知》(「通知」)，嚴厲禁止相關機關自行組織並集體收回企業過往未繳付的社會保障基金進行清繳。</p>
			<p>根據上述書面確認、面談及通知，中國法律顧問認為，(i)就中國附屬公司及南京辦事處而言，相關當地政府機關將主動集體收回過往未繳納的社會基金及/或住房公積金或就未能作出社會保障基金及住房公積金供款對我們處以罰款的風險甚微；及(ii)就中國附屬公司及南京以外的辦事處而言，相關當地政府機關將主動集體收回過往未繳納的社會基金對我們處以罰款的風險甚微，而我們可能會被相關政府機關責令補交未繳納住房公積金。</p>

## 業 務

### 已採取/將採取的整改行動 (以及已採取的經提升內部控制措施)

### 法律後果、潛在最高懲罰 及其他財務責任

### 不合規事件的主要原因

### 不合規事件

於二零一六財年、二零一七財年、二零一八財年及二零一九年首四個月，我們於財務報表中就該等潛在責任已作出的撥備總額分別為人民幣1.3百萬元、人民幣1.5百萬元、人民幣3.2百萬元及人民幣1.8百萬元，即分別為相應期間的供款缺額。

控股股東已承諾，於往績記錄期間，因我們未能向社會保險基金及住房公積金作出全額供款而引致或與其他有關的任何未付金額、罰款及其他金錢損失，向我們作出彌償。

我們已採納若干經強化內部控制措施，以防不合規事件再次發生。該等內部控制措施包括(其中包括)，(i)更新及實行內部人力資源手冊及合規標準，以確保嚴格遵守相關法律及法規；(ii)審閱僱員的個人僱用記錄，並與財務及會計部合作，核查社會保障及住房公積金供款金額；及(iii)對董事、高級管理層及核心僱員就相關法律及法規進行內部培訓。

根據上文所述，董事認為，有關事件不會對我們的營運及財務狀況造成重大不利影響。

## 業務

不合规事件	不合规事件的主要原因	法律後果、潛在最高懲罰及其他財務責任	已採取/將採取的整改行動 (以及已採取的經提升內部控制措施)
<p>於往績記錄期間，本集團在未經審核及未經審計的財務報表中，就提供建築裝飾服務。</p>	<p>該不合规事件發生主要由於對相關資產及許可證要求的錯誤詮釋。</p>	<p>根據《中華人民共和國建築法》、《建築企業資質標準》及《工程設計資質標準》，承包單位應當取得合適證書的資質後，方可在其資質證書的範圍內承接建築工程。</p> <p>誠如中國法律顧問所告知，違反中華人民共和國建築法承包單位可能會被責令停止建築活動、沒收違法所得及罰款。</p>	<p>發現不合规情況後，我們自二零一九年六月起不再提供建築裝飾服務。於最後可行日期，我們正向相關政府機關申請必要的資質。中國法律顧問告知我們，申請必要的資質將不會有任何重大法律障礙，前提為我們須遵守中國法律及法規所訂明的一切規定，並按中國相關政府機關提交一切所需文件。誠如董事所確認，相關政府機關僅向擁有必要資質的企業授予安全生產許可證。緊隨獲取必要資質後，我們將開始申請安全生產許可證。誠如中國法律顧問所告知，可能存在相關政府機關向我們收取罰款、沒收違法收益以及勒令我們暫停建築活動的風險。</p>
			<p>於二零一九年六月二十一日，我們的法律顧問與江蘇省住建廳建築市場監管處進行面對面的訪談。其中確認，有關部門不會主動調查，且倘無必要資格從事提供小型建築裝飾服務的企業概無收到投訴，則不會對其處以罰款。中國法律顧問告知我們，已與中國主管政府進行面談。</p>
			<p>於往績記錄期間，提供建築裝飾服務產生的收益分別約為人民幣零元、人民幣11,000元、人民幣870,000元及人民幣198,000元。誠如董事所確認，我們將不會提供設計及建築裝飾服務，直至取得必要資格及安全生產許可證。</p>

## 業務

不合規事件	不合規事件的主要原因	法律後果、潛在最高懲罰及其他財務責任	已採取/將採取的整改行動 (以及已採取的經提升內部控制措施)
		<p>誠如建設部發出的《建築施工企業安全生產許可證管理規定》，建築施工企業未取得安全生產許可證，不得從事建築施工活動。</p> <p>誠如中國法律顧問所告知，反《建築施工企業安全生產許可證管理規定》，在未取得安全生產許可證擅自從事生產的企業可能遭責令停止生產及沒收違法所得，並處以人民幣100,000元至人民幣500,000元的罰款。</p>	<p>控股東已承諾因我們在未獲取必要資質及安全生產許可證的情況下從事提供設計及建築裝飾服務業務所產生或與其有關的任何未付金額、其他金錢損失費用及開支，向我們作出彌償。</p> <p>為確保本集團能獲取所有必要批准及許可，我們已採納下列措施：(i)我們已委任一名管理人士，監督及維持所有資格、牌照及許可，並定期核查有效期；(ii)我們的法律及內部審核部諮詢我們的外聘律師，以瞭解我們是否存在相關法律及法規的不合規風險；(iii)每年，我們的法律及內部審核部負責申報資格、牌照及許可的合規情況；及(iv)我們亦向董事、高級管理層及核心僱員就相關法律及法規提供持續培訓。</p> <p>基於上述，董事認為，有關事件將不會對我們的營運及財務狀況造成重大不利影響。</p>

## 業 務

經考慮本節所披露的引致不合規事件的事實及情況，以及本集團為減低不合規事件再次發生而採取的經強化內部控制措施，董事認為而獨家保薦人認同，(i)我們已根據上市規則的規定設有充足及有效的內部控制程序；及(ii)過去不合規事件將不會影響董事根據上市規則第3.08條、3.09條及8.15條擔任[編纂]發行人董事的合適性以及本公司根據上市規則第8.04條[編纂]的合適性。

### 內部控制及風險管理

董事會負責監督及確保我們維持穩健有效的內部控制及風險管理系統，藉以時刻保障股東的投資及我們的資產。

為籌備[編纂]，我們已外聘內部控制顧問，審視我們的內部控制，其中包括(i)於財務結算及報告、銷售、採購及一般信息科技控制的業務流程控制及企業控制；及(ii)向我們呈報事實調查，及就上述過程及程序的內部控制建議改善方法。內部控制顧問根據其調查結果就我們的內部控制系統提出多項整改及改善措施。因此，我們已因應該等調查結果及建議實施整改及改善措施。內部控制顧問亦已完成跟進我們就內部控制系統採取的行動。

我們面臨多項市場風險。有關該等市場風險的論述，請參閱本文件「風險因素」。為應付該等挑戰，我們維持一套風險管理及內部控制政策及措施，藉以識別、評估及管理營運所產生的風險。風險管理及內部控制政策的主要特色包括下列各項：

- 我們採取嚴格的質量控制以及監管措施及程序以規避風險。有關進一步詳情，請參閱本節「質量控制」一段；
- 我們的人力資源及行政部門負責監控僱員對內部規則及手冊的遵守情況，確保我們遵守相關監管要求及適用法例，減少法律風險；
- 我們設置內部程序，處理客戶提出的投訴；
- 我們就我們所委聘的分包商設置一個遴選及監察政策，包括處理有關分包商的任何投訴或疏忽的遴選標準及審查制度；及
- 我們已成立由全體獨立非執行董事組成的審核委員會，作為改善風險管理及企業管治措施的一部分。審核委員會的主要職責是就我們的財務申報程序、內部控制及風險管理系統的有效性，向董事提供獨立檢討意見，監督審核過程及進行由董事指派的其他職責。