

## 行業概覽

本節所載資料摘錄自中指院編製的獨立報告。中指院編製的行業報告乃基於其數據庫、公開資料、行業報告及從訪問與其他來源取得的資料而編製。我們認為，本節所載資料的來源恰當，且我們在摘錄及轉載該等資料時採取合理審慎的態度。我們並無理由相信該等資料屬虛假或存在誤導成分或遺漏了任何事實，致使該等資料屬虛假或存在誤導成分。我們、獨家保薦人、[編纂]、包銷商、彼等各自的任何董事、高級人員、聯屬公司、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方（中指院除外）並無獨立核實該等資料。我們、獨家保薦人、[編纂]、包銷商、彼等各自的任何董事、高級人員、聯屬公司、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方（中指院除外）並無就該等資料的完整性、準確性或公平性作出任何聲明，因此該等資料不應被過分依賴。

### 中指院的背景及方法

我們以總成本人民幣800,000元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利。中指院於1994年成立，為一家獨立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年起即就物業服務百強企業進行研究。中指院的研究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、網站及市場推廣材料、調查、收集的數據、從中國房地產指數系統收集的數據、中國房地產統計年鑒、有關政府部門的公開資料及其為過往刊發的報告所收集的數據。此外，中指院每年會頒佈物業服務百強企業，按綜合實力對中國物業管理公司進行排名，乃主要通過評估入圍物業管理公司上一年度有關管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力及社會責任的數據。中指院主要按收益增長率、在管總建築面積增長率及合約總建築面積增長率評估物業管理公司的發展潛力。本節中的數據分析主要基於中指院排名的物業服務百強企業。於釐定該等排名時，中指院可能會將分數相同或非常接近的多家公司指定為相同的排名，因此有可能超過100家公司被列為行業前100名。中指院可根據具體要求就若干指數編製物業服務百強企業的進一步排名。本公司就[編纂]要求中指院就其於2016年至2018年之淨利潤的年複合增長率使其入列物業服務百強企業。於編製中指院報告時，中指院假設：(i)中國與全球的社會、經濟及政治狀況於預測期間將維持穩定；(ii)中國有關物業管理之政府政策於預測期間不會發生變化；(iii)統計局公佈的所有數據皆為準確；及(iv)從相關地方房屋管理局收集所得有關住宅銷售交易的所有數據皆為準確。

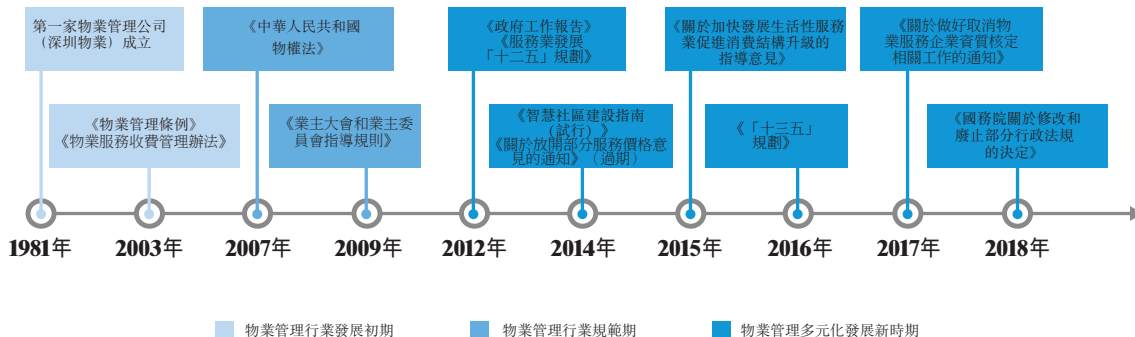
### 中國物業管理行業

#### 概覽

中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初，中國第一家物業管理公司於當時成立。自此之後，中國政府志在應中國物業管理行業增長趨勢設立監管框架，根據中指院報告，第一條監管框架即為2003年6月頒佈的物業管理條例。根據中指

## 行業概覽

院報告，2012年，國務院發佈《服務業發展「十二五」規劃》，提出「鼓勵物業服務企業開展多元化業務」。多年來，中國政府已頒佈更多法規，為物業管理行業設立公開公平的市場制度，進一步刺激其快速增長及發展。



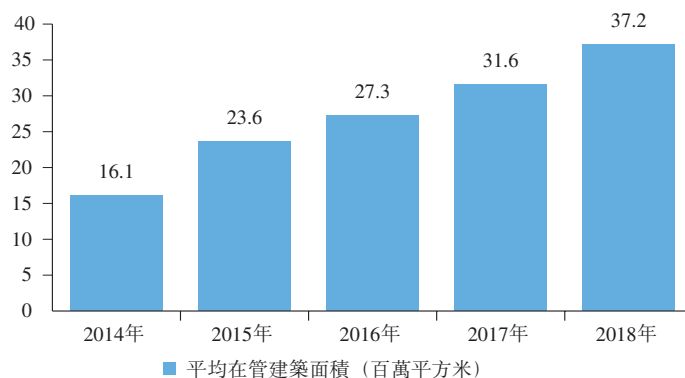
資料來源：中指院

在中國，物業管理費的計費模式包括包乾制與酬金制。中國收取物業管理費的主流方式為包乾制收益模式，特別是對住宅物業而言。包乾制收益模式可通過為業主及住戶省去大量支出的若干集體決策程序而提高效率，並激勵物業管理服務提供商優化運營以提高盈利能力。相較而言，非住宅物業逐漸採用酬金制模式，以使業主更深入地參與其物業管理，並使物業管理服務供應商受到更嚴密的監管。

### 中國物業服務百強企業概覽

近年來，隨著城鎮化進程加快及人均可支配收入的持續增加，中國物業服務百強企業管理的物業建築面積快速增長。中國物業服務百強企業在管物業的平均建築面積從截至2014年12月31日的16.1百萬平方米增至截至2018年12月31日的37.2百萬平方米，年複合增長率為23.3%。由於在管建築面積增長，中國物業服務百強企業的平均收益從2014年的約人民幣425.0百萬元增至2018年的人民幣886.2百萬元，年複合增長率為20.2%。

下表載列所示年份中國物業服務百強企業的平均在管建築面積的增長情況：

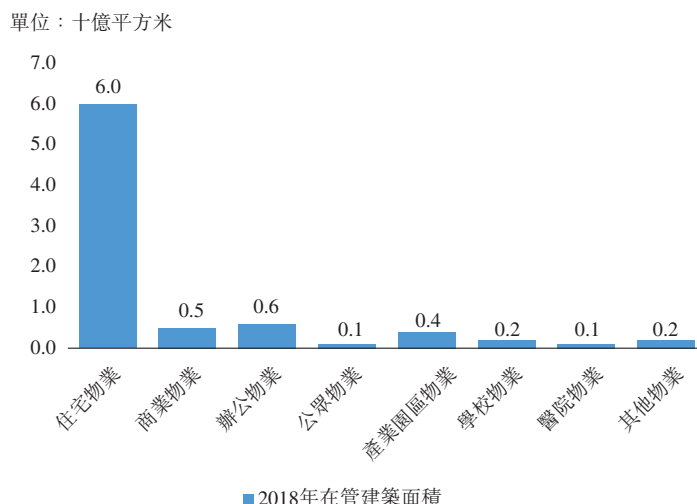


資料來源：中指院

住宅物業持續作為物業服務企業管理組合中的主要物業類型。截至2018年12月31日，物業服務百強企業管理的住宅物業總建築面積佔其管理總建築面積的73.9%。我們

## 行業概覽

認為，部分原因是物業服務企業在整體上致力於提升其住宅物業服務的質量及效率。下表載列截至2018年12月31日中國物業服務百強企業各種類型物業在管總建築面積：



隨著在管建築面積顯著增長，中國物業服務百強企業的盈利能力亦逐漸加強。中國物業服務百強企業的平均淨利潤從2016年的約人民幣45.8百萬元增加至2018年的約人民幣72.2百萬元，年複合增長率為25.6%。

### 市場驅動因素

中國物業管理行業的發展有賴於多個關鍵驅動因素：

#### 城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長

根據中指院報告，中國的城鎮化進程加快及人均可支配收入增長，成為中國物業管理行業的主要增長驅動因素。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1998年12月31日的33.4%增至截至2018年12月31日的59.6%，中國物業管理行業併行增長。城鎮化進程加快、城市人口增長及物業市場擴張產生大量對物業管理服務的需求，刺激該行業快速發展。此外，中國經濟快速增長推動中高收入階層客戶的形成並推動中國城鎮人口的人均可支配收入持續增長，截至2018年12月31日，已增至人民幣39,251元，自2009年12月31日起年複合增長率為9.6%。我們預計，上述中高收入階層客戶將愈發願意付高價享受高質量生活，並會增加在基本必需品之外的物品及服務上的自由花費。例如，對更好生活條件及更優質物業管理服務的需求或會增加。我們相信，中國中高收入階層的客戶湧現及彼等之消費力不斷提升將對中國中高端物業管理服務的發展產生極大影響。

#### 商品住宅物業開發

隨著中國城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長，商品房（即為出售而開發的住宅物業）的供應亦相應增加。根據中指院報告，中國已售商品住宅物業總建築面積從截至2013年12月31日的1,305.5百萬平方米增至截至2018年12月31日的1,716.5百萬平方米，年複合增長率為5.6%。全國商品房新開工總建築面積由截至2017年12月31日的1,786.5百萬平方米增加17.2%至截至2018年12月31日的2,093.4百萬平方米。

#### 優惠政策

根據中指院報告，於2003年6月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為物業管理行業提供了監管框架。隨後，陸續有多部監管物業管理行業的各個方面的法律及規則開

## 行業概覽

始生效，並為促進物業管理行業的發展頒佈了多項政策。該等法律及規則以及政策包括但不限於《國家發展和改革委關於放開部分服務價格意見的通知》及《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》。國務院及中共中央亦於2017年6月頒佈《關於加強和完善城鄉社區治理的意見》。根據中指院報告，中國政府頒佈多項政策鼓勵物業管理公司擴大業務運營及擴展服務至農村地區。

### 中國物業管理行業未來發展趨勢

#### 增強市場集中度及併購活動

中國物業管理行業分散且具競爭力。大型物業管理公司通過內生增長及併購中小型物業管理公司積極加速擴張，以擴大在管物業管理規模及實現規模經濟，從而提升市場地位。因此，就在管建築面積而言，中國物業服務百強企業的市場份額從截至2014年12月31日的19.5%增加至截至2018年12月31日的38.9%。物業服務百強企業截至2018年12月31日總計收購327家物業服務企業，收購物業管理面積總計為635.0百萬平方米。物業服務百強企業通過收購獲得的物業管理面積佔百強企業新增管理面積的7.8%。

於2018年，中國物業服務百強企業亦表明彼等在評估及選擇目標方面越來越具有戰略性。選擇潛在目標是因為彼等有能力協助收購方履行有關其服務、資源或其他技術技能的若干業務策略或達至特定的協同優勢。尤其是若干中國物業服務百強企業尋求能夠幫助改善及支持其在線平台技術方面的戰略合作夥伴。通過有選擇的戰略性併購，中國物業服務百強企業能在全國範圍內迅速擴張。根據中指院報告，物業服務百強企業目前主要專注於精進其專業知識及於其已開展業務活動的城市參與競爭。

#### 加強信息技術標準化及增加信息技術的採用

標準化幫助物業管理公司改善其服務質量，是各地區業務運營可持續擴展的基礎。中國政府已發佈《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》。根據中指院報告，該項政策旨在引入標準化物業管理服務質量理念。許多中國物業服務百強企業已設立內部標準化運作程序，以指引彼等提供服務。

根據中指院報告，近年來，信息技術在物業管理服務中發揮著越來越重要的作用。物業管理公司利用信息技術實施技術解決方案，以實現關鍵業務運營自動化。有關技術解決方案最大程度降低了人為失誤且使物業管理公司能始終如一地採用標準化程序及質量標準。由此一來，彼等對人工勞動力的依賴性會降低，因此僱用僱員及分包商相關的成本亦會降低。此外，集中化信息技術使物業管理公司能夠監控其分公司、附屬公司及辦事處的行政與財務運營，並能確保彼等始終如一地應用我們的政策、程序及質量標準。



---

## 行業概覽

---

### **互聯網推動多樣化服務和智慧園區中的新機遇**

為應對住戶對更高質量及多元化服務的需求和物業管理公司的綜合成本增加帶來的越來越大的經營壓力，更多物業管理公司願意調整其業務模式。信息技術和互聯網往往對物業管理行業的服務多樣化發揮促進作用。在互聯網和移動應用程序的幫助下，智慧園區的發展逐步升溫。以住戶需求為核心，「智慧園區」旨在通過整合線上線下信息資源、反映社區特徵和使用物聯網、AI技術、雲計算、智能終端和其他信息技術，實現生活服務的數字化、自動化、現代化和協同作用。中國相關政府部門也強烈鼓勵發展社區增值服務和智慧園區。

根據中指院報告，物業管理公司不斷通過線上及線下(O2O)信息資源整合開發社區智能管理，並向業主及住戶提供一站式服務平台。根據中指院報告，物業管理服務公司預計將加強擴張及多元化增值服務(例如家政、社區零售業務、社區老年人護理、托兒及諮詢服務)。根據中指院報告，社區增值服務因滿足業主及住戶的需求而具有巨大的市場潛力。截至2018年12月31日社區增值服務的市場容量已達人民幣0.9萬億元，且預計將於2025年增至人民幣1.8萬億元。

### **越來越關注服務質量及成本控制**

根據中指院報告，消費者於挑選物業管理服務商時越來越重視服務質量而不再僅依據成本考量作出選擇。中高收入階層消費者增多且更願意付高價享受高質量生活及考慮提高自由花費，已促使提高生活質量的需求增長。

受客戶需求和激烈的競爭驅動，物業管理公司已投資改善其服務質量，並注重客戶需求。中國物業服務百強企業通過(其中包括)改善其傳統物業管理服務及通過應用技術解決方案提升服務質量，對此趨勢作出響應。根據中指院報告，物業管理公司已通過創新技術解決方案和適當提高分包商服務比例來降低其整體銷售成本，提高運營效率並提升服務質量。根據中指院報告，委外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。

### **人工及運營成本上漲**

物業管理服務市場屬勞動密集型，且人工成本是物業管理服務企業服務成本的最大組成部分。於該市場，日常運營(例如安保、清潔、園藝以及維修及保養服務)嚴重依賴人工勞動。自2016年至2018年，中國物業服務百強企業的人工成本分別佔彼等銷售總成本的53.4%、55.8%及57.8%。中國的最低工資主要根據省級及地方政府頒佈的標準制定。近年來，各地區的最低工資已顯著增加，直接增加人工成本。此外，公用事業費如電費、水費等於最近數年亦有所增加。人工成本及公用事業費上漲或會導致物業管理公司的溢利率減少，並對市場內的公司造成更多壓力。

## 行業概覽

### 城市更新項目的新機遇

根據中指院報告，近年來，越來越多的物業管理公司參與到城市更新項目中來。城市更新項目是指對城市原有基礎設施進行拆除、改造和安全維護的工程。隨著我國經濟發展由「高增速」向「高質量」逐步轉型，城市更新中對現有基礎設施的升級、改造和創新利用將成為城市發展的新方向和新的經濟增長點。

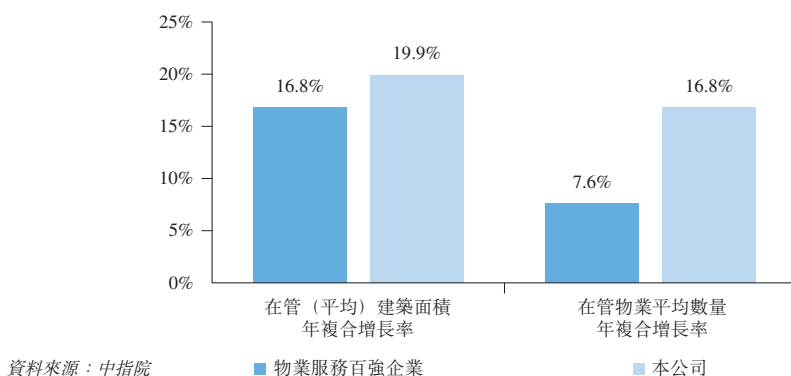
### 競爭格局

#### 概覽

根據中指院報告，中國物業管理行業分散且具有競爭力，於2018年約有120,000家物業管理服務商在該行業運營。我們主要與其他中國物業服務百強企業競爭，尤其是於大灣區運營的企業。根據中指院報告，就在管建築面積而言，2018年中國物業服務百強企業的市場份額約為38.9%。根據中指院報告，就綜合實力而言，我們在2019年物業服務百強企業中排名第13位，較2015年的第38位提高了25位。

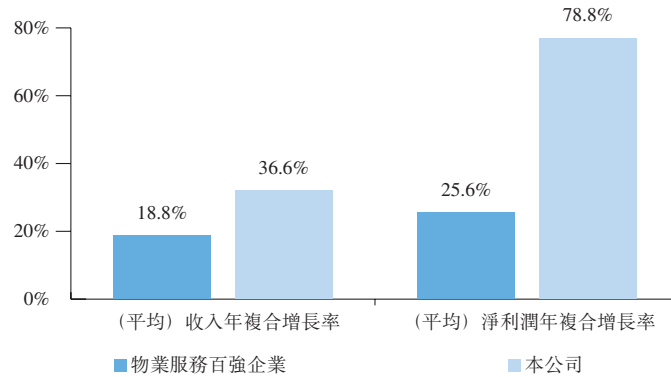
#### 我們的競爭地位

中國主要物業管理公司的在管建築面積和在管物業數量穩定增長。根據中指院報告，本公司在管物業平均數量自2016年至2018年以16.8%的年複合增長率增長，高於物業服務百強企業在管物業平均數量7.6%的年複合增長率。同期，我們的在管建築面積以19.9%的年複合增長率增長，相對高於物業服務百強企業平均在管建築面積16.8%的年複合增長率。另外，我們平均每個項目的建築面積（按本公司在管總建築面積除以在管物業數量計算）為208,556平方米，高於物業服務百強企業平均每個項目的建築面積。



中國主要物業管理公司的盈利能力因在管建築面積增加及實施有效的成本控制措施而穩定增長。根據中指院報告，物業服務百強企業的平均收入及平均淨利潤自2016年至2018年的年複合增長率分別為18.8%及25.6%，而我們的同期收入及淨利潤的年複合增長率分別為36.6%及78.8%。根據中指院報告，以淨利潤的年複合增長率來看，自2016年至2018年，我們在2019年物業服務二十強企業中排名第四。

## 行業概覽



根據中指院報告，2018年，我們的多元化服務（包括非業主增值服務、社區增值服務及其他專業服務）所得收入佔我們收入的41.9%，遠高於同年中國物業服務百強企業19.5%的佔比。

我們的合同儲備項目數量由截至2016年12月31日的14項增至截至2018年12月31日的45項，年複合增長率為79.3%，遠高於中國物業服務百強企業在相同期間的年複合增長率(8.0%)。與此同時，本公司合同儲備項目建築面積自2016年至2018年以年複合增長率101.1%增加，遠高於中國物業服務百強企業的合同儲備項目建築面積在相同期間的年複合增長率12.0%。

根據中指院報告，於2018年，中國物業服務百強企業在管住宅物業的平均物業管理費為每平方米每月人民幣2.3元；相較之下，於2018年，本公司在管住宅物業的平均物業管理費為每平方米每月人民幣2.4元。

本公司已深深扎根於大灣區逾20年，並不斷擴大大灣區的物業管理範圍，進一步鞏固了在該區域的競爭優勢。截至2018年12月31日，於我們全國90個在管項目中，有83個位於大灣區，約佔我們物業管理在管建築面積的82.7%，根據中指院報告，於中國物業服務二十強企業中位居首位。

### 准入壁壘

**品牌知名度和美譽度：**根據中指院報告，若消費者對服務質量越來越重視，新市場參與者於融入該市場方面將面臨困難。於選擇物業管理服務商時，物業開發商、業主及住戶極有可能優先選擇經營歷史悠久的公司。相比已於多年服務中建立品牌價值且以優質而聞名的物業管理公司，新市場參與者處於劣勢。

**資金需求：**由於物業管理公司開始嘗試或實施技術解決方案以實現彼等業務運營自動化及降低人工成本，尤其倘彼等的業務運營規模較大且中國範圍內附屬公司及分公司必須一致採納彼等的政策，因此將需持續增加大量資金。

**管理質量：**根據中指院報告，管理團隊的專業知識及經驗或會為物業管理公司帶來極大的競爭優勢。目前，物業管理公司必須保證附屬公司、分公司及辦事處整個網絡無縫採納技術解決方案、管理體系、服務質量標準及內部政策與程序。

**人才及技術專業知識的可用性：**物業管理依賴於人力執行物業管理服務及實施並革新技術解決方案。物業管理公司越來越難以招募及留住熟知業內最新技術進步的人才。新市場參與者或會難以與品牌價值更高且更重視人才的較大物業管理公司競爭。

## 行業概覽

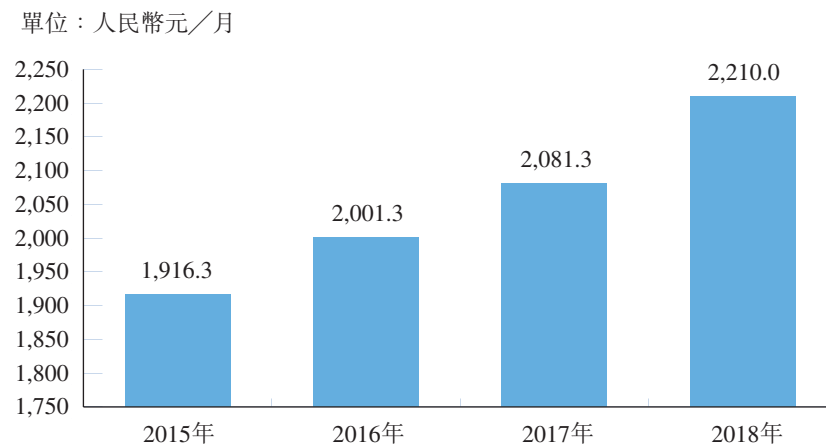
### 我們的競爭優勢

請參閱本文件「業務－競爭優勢」。

### 歷史價格趨勢

物業管理公司維持不斷增長的人工成本與提供優質服務必要性之間的平衡。物業管理業務依賴可用的廉價及充足的勞動力。然而，根據中指院報告，近年來通貨膨脹已導致消費者的整體消費額、薪資及其他相關人工成本上漲。此對尋求擴大業務運營的物業管理公司造成額外的壓力。擴大業務運營時，彼等須擴充勞動力。

下圖列示2015年至2018年一線城市最低工資增長情況：



資料來源：中指院

根據中指院報告，物業管理公司或會通過創新技術解決方案和適當提高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運營自動化。由此，彼等能夠提高運營效率並提高服務質量。根據中指院報告，委外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。

### 中國市政環衛市場

#### 概覽

根據中指院報告，市政環衛市場主要包括城市道路清掃、垃圾清運和公共廁所清潔市場。我們戰略性地重點關注道路清潔和垃圾清運市場。全國城市道路清潔總面積由2012年的57億平方米增至截至2017年12月31日<sup>1</sup>的84億平方米，年複合增長率為8.0%，預計將進一步增至截至2023年12月31日的130億平方米，自2017年的年複合增長率為8.0%。2017年<sup>1</sup>，城市垃圾收集量為215百萬噸，比2012年增長26.0%，預計將進一步增至2023年的284.0百萬噸，自2017年的年複合增長率為4.7%。未來，隨著城市道路清掃和生活垃圾清運需求的增加，市政環衛市場規模將不斷擴大，增長前景廣闊。

1. 根據中指院報告，截至最後實際可行日期，國家統計局尚未公佈2018年中國城市道路清潔總面積及城市垃圾清運量。



## 行業概覽

### 市場驅動因素及未來趨勢

根據中指院報告，市政環衛市場的增長主要來源於市場需求量上漲，其由以下因素驅動：

**城鎮化進程加速及人均可支配收入的增長。**根據中指院報告，中國城市化加速和人均可支配收入的增長是中國市政環衛市場的主要增長動力，這導致了城市人口裏中高收入階層的形成。城市裏中高收入人群對城市生活條件的期望越來越高，這將極大地促進市政環衛產業的發展。

**政府財政投入的提升。**根據中指院報告，為促進市政環衛產業的持續發展，政府對城鄉社區的財政投入穩步增加。2018年，政府用於城鄉社區事務的財政投入從2013年的人民幣1.1萬億元增至2018年的人民幣2.3萬億元，年複合增長率為15.3%。

市政環衛行業的未來趨勢主要包括：

**提高機械化程度。**由於市政環衛服務標準嚴格、要求較高，市場參與者紛紛加大對環衛車的投入，以提高環衛車的自動化程度，降低人工成本。

**智能技術的日益普及。**近年來智能技術在市政環衛行業中發揮著越來越重要的作用。市政環衛服務企業採用技術解決方案，實現業務運營數字化。

**項目規模變大。**預計未來單一市政環衛項目規模將會變大，這對市場參與者的管理、服務質量和資金量提出了更高的要求。

### 競爭及准入壁壘

根據中指院報告，市政環衛行業處於市場化階段，分散且具有競爭力。市政環衛公司一般通過公開招標（尤其是政府項目）獲得服務合約。政府對招標公司的專業能力設定了具體且較高的標準，表明市政環衛行業准入門檻相對較高。根據中指院報告，我們於2019年7月收購的附屬公司廣州東康是一家以市場為導向的專業市政環衛服務提供商，擁有環衛行業A級資質，為廣州環衛行業協會會長單位以及國家和廣東省現代服務業先進標準體系試點企業。

市政環衛行業准入壁壘主要包括：

**公開投標的高門檻。**市政環衛公司一般通過公開投標（尤其是政府項目）獲得服務合約。新市場進入者可能會發現很難與具更高資質及更佳品牌知名度的大型市政環衛公司競爭。

**高行業標準。**根據中指院報告，市政環衛行業相對較高的服務標準增加了新市場進入者獲得及重續服務合約的難度。

## 中國電梯服務市場

### 概覽

根據中指院報告，電梯服務包括電梯的銷售、安裝、維修及保養。作為電梯製造業的下游產業，中國電梯服務行業在中國電梯製造業快速發展所創造的巨大市場力量的推動下，已經持續發展了30年。

### 驅動因素及未來趨勢

根據中指院報告，電梯服務市場的增長主要受下列兩項因素驅動：

## 行業概覽

**快速城鎮化和人口老齡化。**根據中指院報告，由於快速的人口老齡化，電梯服務行業的市場需求驅動力已經轉變為舊電梯的升級改造、家用電梯市場增量的加快以及現有建築的電梯安裝。由於城鎮化加速，中國電梯數量從截至2015年12月31日的430萬台增至截至2018年12月31日的630萬台，年複合增長率為13.8%並預計在未來以相對較高的增速增長。根據中指院報告，政府工作報告在2018年至2019年連續兩年提出「支持加裝電梯和無障礙環境建設」，亦極大程度促進電梯服務市場的發展。

**有利政策。**根據中指院報告，政府出台了鼓勵和支持電梯安裝的各項政策，如2019年2月住建部辦公廳發佈《住宅項目規範（徵求意見稿）》及《非住宅項目規範（徵求意見稿）》均明確要求新建的建築物安裝電梯，從而逐步促進電梯服務市場的快速增長。

近年來，電梯產量逐年遞增，不斷推動電梯服務市場規模的增長。根據中指院報告，電梯產量由2015年的529,000部增至2018年的719,000部，年複合增長率為10.8%，且預計將由2018年進一步增至2023年的1,200,000部，年複合增長率為10.8%。電梯產量的穩步增長不斷促進電梯銷售、安裝、維修及維護等相關服務的增長，為電梯服務業提供了良好的發展空間。

### 競爭及准入壁壘

根據中指院報告，中國電梯服務行業競爭激烈。電梯服務業進入壁壘主要包括以下方面：

**資質要求高。**根據中指院報告，電梯服務公司應當取得相應的經營許可證才能經營。2019年5月13日，國家市場監督管理總局頒佈的《特種設備生產和充裝單位許可規則》。根據中指院報告，該規定對與電梯行業相關的兩個許可證（製造和安裝）做出了全面、詳細的規定，進一步增加了電梯服務業的進入壁壘。

**嚴格的政府監管。**根據中指院報告，由於電梯服務行業的監管規定越來越多，新進入電梯服務行業的市場參與者將面臨來自政府監管的巨大壓力。

**有相關資質的僱員少。**根據中指院報告，由於國家市場監督管理總局於2019年2月發佈的《國家市場監督管理總局關於特種設備行政許可有關事項的公告（第3號）》，對電梯服務從業人員的資質要求有所提高，新進入市場的公司可能會發現，招聘符合資質要求的僱員有較大困難。

### 董事確認

截至最後實際可行日期，董事合理審慎地確認，自委託中指院報告日期以來，市場資料並無發生任何或會導致本節所載資料產生保留意見、相抵觸或受到影響的不利變動。