

## 業 務

### 概覽

我們是中國領先及快速發展的綜合物業管理服務供應商之一。於2019年，就綜合實力而言，我們於中指院發佈的物業服務百強企業中排名第13位。於2018年，我們於中國物業管理協會評選的物業服務企業綜合實力測評TOP 100中位列第11。我們憑藉經過市場檢驗的服務品質、品牌聲譽及多元化服務而從同行競爭中脫穎而出。我們自2016年起已連續四年獲中指院授予「中國物業服務專業化運營領先品牌企業」稱號。截至2019年6月30日，我們有204個物業管理在管總建築面積逾34.7百萬平方米的在管物業管理服務項目及六個在管總建築面積逾8.0百萬平方米的市政環衛項目。我們的物業管理服務項目包括位於中國15個城市的物業管理項目（包括住宅小區、工業園、商業物業及寫字樓、多功能綜合體、政府大樓、公共設施、機場及教育機構）。近年來，我們經歷了快速增長。根據中指院報告，我們的淨利潤自2016年至2018年以78.8%的年複合增長率增長，使我們於物業服務二十強企業中位列第四。

我們深深扎根於充滿活力的新興世界級城市群——大灣區。受益於優惠政策，大灣區的經濟（尤其是房地產行業）已展示巨大的發展潛力。截至2018年12月31日，於中國的90個在管項目中，有83個位於大灣區，約佔我們在管建築面積的82.7%，根據中指院報告，該比例在中國物業服務二十強企業中位居首位。截至2019年6月30日，我們於中國的204個在管物業管理服務項目及六個市政環衛項目中有191個位於大灣區，約佔我們在管總建築面積的87.7%。

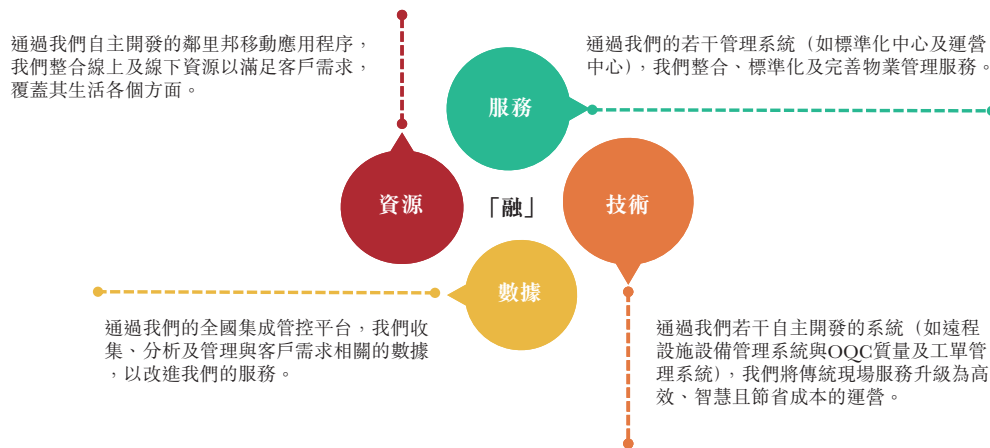
我們的服務與人們的日常生活密切相關，我們認為，我們的核心價值在於能夠讓客戶過上安全、舒適、健康及便捷的生活。經過逾20年的不懈努力，我們已成為一家能夠滿足客戶全面需求的綜合物業管理服務供應商。我們目前的主要服務包括：

- **物業管理服務。**我們為物業開發商、業主及居民提供廣泛的物業管理服務，主要包括安保、清潔、園藝以及維修及保養服務。我們開發了三種服務模式：(i)提供基本的優質物業管理服務以滿足業主及居民日常需求的「鬱金香」模式；(ii)為業主及居民提供全天候優質「一站式」管家服務的「向日葵」模式；及(iii)根據高端客戶的需求及喜好為其提供定制服務的「金百合」模式。於往績記錄期間，我們按包乾制就所有物業管理在管物業收取物業管理費。

## 業 務

- **非業主增值服務。**我們為非業主（主要是物業開發商）提供廣泛的物業相關業務解決方案，涵蓋其整個物業開發過程，包括：(i)施工現場服務，包括諮詢及安保服務；(ii)協銷服務，即協助物業開發商展示及推銷其物業，包括售前諮詢、樣板間管理、組織銷售活動以及物業開發項目的訪客接待；及(iii)開荒清潔服務，包括交付前的單位清潔。
- **社區增值服務。**我們為客戶（主要為業主及居民）提供多元化的社區增值服務，包括(i)公共空間租賃及停車位管理；及(ii)生活服務，該服務專注於業主及居民的日常需求，如特色管家服務、社區購物、社區公告、賬單支付服務、家電維修及保養以及社區活動組織服務。我們通過我們的管家與客戶的線下日常互動或借助我們的線上服務平台鄰里邦移動應用程序提供該等服務。
- **其他專業服務。**使我們從競爭者中脫穎而出的其他專業服務主要包括(i)電梯服務，包括電梯銷售、安裝、維修及保養；(ii)智能化工程服務，包括智慧園區、軟件開發、硬件安裝管理及若干維護服務；及(iii)市政環衛服務，包括城鄉道路清潔及垃圾管理。

我們已建立「融物業生態圈」，一個可令我們與客戶進行互動，以提升我們的業績表現及更好地滿足客戶需求的綜合性平台。我們的「融物業生態圈」如下圖所示：



---

## 業 務

---

我們於往績記錄期間取得強勁的財務表現。我們的收入從截至2016年12月31日止年度的人民幣372.9百萬元增至截至2018年12月31日止年度的人民幣695.8百萬元，年複合增長率為36.6%，並從截至2018年6月30日止六個月的人民幣307.6百萬元增加48.1%至截至2019年6月30日止六個月的人民幣455.7百萬元。我們的淨利潤從截至2016年12月31日止年度的人民幣20.1百萬元增至截至2018年12月31日止年度的人民幣64.2百萬元，年複合增長率為78.8%，並從截至2018年6月30日止六個月的人民幣27.8百萬元增加50.7%至截至2019年6月30日止六個月的人民幣41.8百萬元。

### 競爭優勢

我們認為，我們優異的財務表現、快速的增長及良好的市場聲譽乃歸因於以下競爭優勢。

**作為中國領先的物業管理服務供應商，我們深深扎根於大灣區，增長潛力顯著**

自2015年以來，我們連續五年蟬聯中指院根據綜合實力排名的物業服務百強企業稱號。憑藉我們的優質服務及豐富的行業經驗，我們的排名從2015年的第38位上升至2019年的第13位。於2018年，我們於中國物業管理協會評選的物業服務企業綜合實力測評TOP 100位列第11，其證明了我們作為中國物業管理市場的領先參與者的地位。我們的物業管理（不包括市政環衛服務）在管建築面積從截至2018年12月31日的18.8百萬平方米增加84.6%至截至2019年6月30日的34.7百萬平方米，我們的合約建築面積從截至2018年12月31日的27.7百萬平方米增加62.5%至截至2019年6月30日的45.0百萬平方米。

自我們於1998年在廣東省廣州市的首個物業管理項目以來，大灣區作為中國經濟最發達且增長最快的地區之一，一直是我們的戰略發展重點。於2019年2月18日，國務院發佈《粵港澳大灣區發展規劃綱要》，其中描繪充滿活力的世界級城市群藍圖。受益於優惠政策，大灣區的經濟（尤其是房地產行業）已展示巨大的發展潛力。歷經逾20年的砥礪前行，我們已在大灣區建立了穩固的業務。截至2018年12月31日，於中國的90個在管項目中，有83個位於大灣區，佔我們的物業管理在管建築面積的約82.7%，根據中指院報告，該比例在中國物業服務二十強企業中位居首位。截至2019年6月30日，我們於中國的204個在管物業管理服務項目及六個市政環衛項目中有191個位於大灣區，佔我們在管總建築面積的約87.7%。於2016年、2017年、2018年及截至2019年6月30日止六個月，我們來自大灣區的收入分別佔我們同期總收入的約92.6%、91.2%、88.9%及87.6%。

---

## 業 務

---

多年來，我們在物業管理方面積累了豐富經驗，並深入了解我們客戶的需求。有關經驗及了解創造了一個良性循環，即我們的客戶得到更好服務，我們的品牌傳播更廣，我們的業務發展更快。我們秉承「質量讓客戶驚喜，服務讓客戶感動」。我們以優良的品質、良好的信譽和多元化的服務贏得眾多獎項。例如，我們自2015年起連續五年被中指院譽為「中國物業服務百強服務質量領先企業」之一，且自2018年起已連續兩年被中指院譽為「中國特色物業服務領先企業」之一。截至2019年6月30日，我們管理的18個社區榮獲由中國物業管理協會及其當地分支機構評選的「示範住宅小區」，我們管理的八個社區被中指院命名為「五星級服務社區」。廣州市時代物業管理為廣東省及廣州市物業管理行業協會副會長單位，並獲得物業管理資質一級證書，這是中國物業管理行業的最高級別認證。根據中指院報告，我們的淨利潤自2016年至2018年以78.8%的年複合增長率增長，於物業服務二十強企業中位列第四。

我們以「輕資產」模式經營業務，該模式可產生穩定現金流量及可預測增長。「輕資產」模式使得我們能夠快速發展並迅速應對市場發展。我們認為，憑藉我們的規模及市場份額以及於業內領先地位的優勢，我們在捕捉大灣區物業管理行業未來發展機會方面處於有利地位。

### 時代中國集團的支持加上強大的業務發展能力提升了我們的競爭力及擴張速度

我們與大灣區領先的於香港聯交所上市的房地產開發商時代中國集團（其自我們成立之日起一直推動我們的發展）有著密切而廣泛的合作，為我們的持續發展奠定了基礎。根據中指院報告，就其於中國2019年的綜合實力而言，時代中國集團在中國物業百強開發商中排名第34位。根據時代中國集團截至2019年6月30日止六個月的中期業績公告，截至2019年6月30日，時代中國集團土地總儲備約為23.1百萬平方米，其中62.6%位於大灣區。另外，截至2019年6月30日，時代中國集團擁有85個城市更新項目。時代中國集團在物業儲備項目上的大力支持，為我們的可持續發展奠定了堅實的基礎。截至2019年6月30日，我們管理53處由時代中國集團開發的物業，總建築面積為15.3百萬平方米，佔我們的物業管理在管總建築面積的44.1%，而由時代中國集團開發的未交付給我們的總建築面積為6.5百萬平方米，預計將於未來兩年交由我們管理。我

---

## 業 務

---

們認為，我們的服務品質符合時代中國集團的高要求。於往績記錄期間，我們對時代中國集團所開發物業的中標率為100%，我們的業務規模隨著時代中國集團的擴張而擴大。於往績記錄期間，我們管理時代中國集團開發的所有物業。

我們向客戶提供的高品質物業管理服務、我們對客戶需求及偏好的深入認知與了解以及我們所提供的多元化服務組合，令我們於經營所在市場贏得聲譽，且更重要的是，有助於我們獲得第三方物業開發商的物業管理服務合同。通過我們嚴格的質量標準，我們能夠達到時代中國集團及其他物業開發商對我們的非業主增值服務（包括施工現場服務、協銷服務及開荒清潔服務）以及其他專業服務（包括智能化工程與電梯安裝及維護服務）的預期。通過我們多元化及定制化的服務，我們能夠繼續自時代中國集團獲得新服務合約。憑藉我們逐步積累的經驗及品牌知名度，我們能夠自更多的第三方物業開發商獲得合約及提高我們管理的非住宅物業的比重。此外，於2019年3月，我們收購廣州東康（廣東省一家知名物業管理及市政環衛服務供應商），令我們的物業組合增加了13.4百萬平方米的物業管理在管建築面積，為我們的物業管理（不包括市政環衛服務）在管總建築面積從截至2018年12月31日的18.8百萬平方米大幅增至截至2019年6月30日的34.7百萬平方米的主要貢獻方。截至2019年6月30日，我們有151項外拓的物業管理項目，較2018年12月31日增加235.6%。截至2019年6月30日，外拓的物業的物業管理在管總建築面積為19.4百萬平方米，較2018年12月31日增加259.3%。於2016年、2017年及2018年，外拓的物業產生的物業管理服務收入分別為人民幣41.6百萬元、人民幣75.6百萬元及人民幣108.4百萬元，年複合增長率為61.4%。外拓的物業產生的物業管理服務收入從截至2018年6月30日止六個月的人民幣54.0百萬元增加92.4%至2019年同期的人民幣103.9百萬元。於往績記錄期間，我們通過(i)收購具有高品質物業管理項目的第三方公司，或(ii)參與更多項目招標，增加外拓的物業的組合。

通過把握業務擴張機遇及時代中國集團的支持，我們已實現快速業務擴張並贏得深受市場信賴的品牌。我們自2016年起已連續四年獲中指院授予「中國物業服務專業化運營領先品牌企業」稱號。於2019年6月25日，作為對我們表現及發展潛力的認可，我們獲《經濟觀察報》和經濟觀察報研究院列為「2019年中國藍籌物業企業」。

---

## 業 務

---

多元化的服務組合，不僅可滿足各類物業與客戶的需求，更創造多元化的收入來源

我們已通過向住宅物業（如高端公寓、別墅及社區）及非住宅物業（如寫字樓、商業物業、工業園、多功能綜合體、政府大樓、公共設施、機場及教育機構）提供服務，致力於多元化我們的物業管理組合。截至2019年6月30日，非住宅物業分別佔物業總數及物業管理在管建築面積的51.0%及62.6%。

我們致力於改進服務，以更好地管理各類物業並滿足客戶的多方面需求。除高品質傳統物業管理服務外，我們亦向不同的客戶提供豐富的增值服務及其他專業服務。就物業開發商而言，我們的服務覆蓋其整個物業開發流程。我們在開工前提供諮詢服務。於施工過程中，我們提供施工現場管理及諮詢服務。預售開始後，我們提供銷售協助服務，協助物業開發商展示及推銷物業，包括售前諮詢、樣板間管理、組織銷售活動以及物業開發項目的訪客接待。主要建設工程完成後，我們提供電梯安裝服務及智能化工程服務以打造智慧園區。開發完成後，我們提供開荒清潔服務。我們持續提供物業管理以及電梯維護服務。就業主及居民而言，我們24小時待命，致力於使其生活更加安全、健康、舒適以及便捷。我們的社區增值服務包括（無論通過我們管家與客戶的線下日常互動或通過我們的線上服務平台鄰里邦移動應用程序）公共空間租賃及停車位管理以及生活服務，包括特色管家服務、社區購物、社區公告、賬單支付服務、家居保養以及社區活動組織服務。

為了進一步實現服務多元化，我們戰略性地開展了電梯安裝及維護、智能化工程及市政環衛等其他專業服務，使我們與其他業內同行區別開來，使我們得以多元化收入來源，並擴大我們的客戶群。我們持有特種設備安裝改造修理許可證，合資格提供電梯服務，包括電梯銷售、安裝、維修及保養。我們與多家電梯製造商合作。例如，我們擔任上海三菱電梯有限公司的特約銷售代理。我們以硬件集成商及軟件開發商的身份提供智能化工程服務。我們能夠為客戶提供全套智慧園區解決方案（包括軟件開發、硬件安裝管理及若干維護服務），從而有助於提升我們的服務質量及提高客戶滿意度。我們擁有環衛行業經營服務企業資質等級證書A級以及城市生活垃圾經營性清掃、

---

## 業 務

---

收集、運輸服務許可證等。自2019年3月起，我們為公共道路、垃圾站及公園等市政環衛項目提供道路清潔、垃圾回收及垃圾運輸服務。我們的附屬公司廣州東康為廣州環衛行業協會會長單位，且曾參與制定廣東省及廣州市的多項物業管理服務標準。其亦為國家和廣東省現代服務業先進標準體系試點企業。

我們認為提供多元化的運營服務將提升客戶忠誠度，提高品牌知名度以及提升財務表現。於2016年、2017年及2018年以及截至2018年及2019年6月30日止六個月，我們多元化服務（包括非業主增值服務、社區增值服務及其他專業服務）的收入分別為人民幣151.1百萬元、人民幣188.5百萬元、人民幣291.7百萬元、人民幣113.0百萬元及人民幣159.9百萬元，分別佔我們總收入的40.5%、36.3%、41.9%、36.7%及35.1%。

### 豐富的物業管理經驗及優質的服務，贏得高客戶滿意度

我們擁有逾20年的物業管理經驗。我們通過不懈努力，已在物業管理行業建立優質的品牌形象，且我們認為「時代鄰里」已經成為高品質物業管理的代名詞。我們開發出三種物業管理服務模式，為客戶提供定制化服務解決方案，包括：

- 「鬱金香」模式：提供基本的優質物業管理服務（如公共設施及公共區域的安保、清潔、園藝以及維修及保養）以滿足業主及居民的日常需求；
- 「向日葵」模式：為業主及居民提供全天候優質「一站式」管家服務。我們指定區域管家，其解決客戶需求，並通過全天開通的專屬服務熱線與客戶溝通。通過向日葵模式，我們旨在通過各種增值服務建立和諧社區；及
- 「金百合」模式：針對高端項目提供定制服務以滿足其廣泛需求的服務模式。我們的員工隨時準備付出更多努力為客戶提供超乎一般預期的協助。通過在現場服務團隊收集的一手資料基礎上建立的客戶數據庫，我們根據客戶需求及偏好提供定制化服務，包括組織定制私人活動、健身與休閒活動及家政服務，涵蓋客戶對衣、食、住、行的廣泛需求。通過金百合模式，我們旨在為客戶提供一流品質和卓越體驗。

---

## 業 務

---

我們秉承「質量讓客戶驚喜，服務讓客戶感動」的理念。我們認為質量控制對於我們業務的長期成功至關重要。我們已獲得國際標準化組織認證，即ISO9001質量管理體系認證、ISO14001環境管理體系認證、OHSAS18001及GB/T28001職業健康安全管理体系認證及ISO/IEC27001信息安全管理体系認證。該等認證是我們服務質量的明證。截至2019年6月30日，我們有一支由60名人員組成的質量控制團隊，其主要負責監督我們業務運營的所有方面，以確保所提供的服務符合我們的高標準及一貫方式。此外，我們對服務進行定期及隨機檢查，以確保符合我們的質量標準。另外，我們的客戶服務中心及鄰里邦一站式服務平台為客戶提供實時幫助。客戶可全天候撥打我們的服務熱線及使用鄰里邦移動應用程序。我們培訓的客戶服務代表及時回答客戶諮詢，積極主動地向客戶宣傳我們的服務並迅速解決客戶投訴。

憑藉我們優質的服務、市場聲譽及多元化服務，我們屢獲行業讚譽及認可。自2015年起，我們已連續五年被中指院評為「中國物業服務百強服務質量領先企業」之一。我們的多項在管物業因我們的服務品質備受認可而獲嘉獎。例如，廣州時代花園和清遠時代傾城頤景園被中指院評為五星級社區。此外，我們的竭誠服務為客戶提供優質的體驗並贏得高滿意度。根據賽惟諮詢，我們從2016年至2018年的客戶滿意度名列前茅。我們認為注重客戶服務能夠提升我們的品牌形象和客戶忠誠度。

### 標準化及智能運營以及先進的IT系統，同時提升了運營效率及客戶體驗

我們已在我們的智能管理及控制平台上應用多種先進技術，如物聯網、雲計算及人工智能計算。通過不斷升級及優化我們的全國集成管控平台，我們已標準化及智能化我們的運營，扁平化我們的管理架構及提高運營效率。全國集成管控平台集成了四大中心（標準化中心、數據中心、運營中心和指揮中心）和九個模塊（OQC質量及工單管理系統、遠程設施設備管理系統、客戶服務管理系統、遠程視頻管理系統、財務及預算管控系統、鄰里邦運營管理系統、智慧雲車場、智能門禁管控系統及人事組織管



---

## 業 務

---

理系統)。請參閱本節「一 技術」。通過不斷升級平台，我們能夠進一步提升管理效率和服務品質。例如：

- 通過OQC質量及工單管理系統，我們固化了我們的服務管理標準、標準化了我們的僱員管理動作，將人為失誤減少到最低限度，保障了服務的一致性；同時，我們可通過OQC品質巡查系統接獲現場問題和業主需求反饋並自動指派給現場僱員，亦關注減少「發現問題」與「解決問題」之間的中間人力步驟以確保現場僱員處理問題及需求的及時性和質素。管理架構的扁平化使得我們的管理更加有效，提供服務更加高效，服務品質和客戶滿意度更高。
- 通過遠程設施設備管理系統，我們實現實時監控設施設備的各項參數並對異常數據指標進行報警。通過取代人工巡檢，及時地應對設施設備故障，我們能夠實現運營暢順有序及改善我們的服務質量。
- 通過智慧雲車場，我們提供在線支付及無感應支付方式，有效降低了人工成本及與現金管理有關的風險。我們相信此類現代化管理技術，能提升服務質量並有效降低成本；及
- 通過客戶服務管理系統（該系統包含了大管家管理系統和鄰里邦移動應用程序），我們收集並分析客戶資料，以了解客戶需求及要求，從而更好地提供服務。該客戶服務管理系統極大提高了客戶與我們之間的信息流通效率，讓整個決策和監管流程更加高效及有效，進而提高客戶滿意度。

我們致力於採用現代化技術手段及智慧終端設備來實現業務操作自動化，從而使人為失誤減少到最低，確保一致的服務程序及標準，減少我們對人工勞動的依賴性，提高服務品質及節約相關成本。

---

## 業 務

---

經驗豐富、開拓創新的管理團隊、具有競爭力的員工隊伍，加上完善的人力資源體系，為我們的可持續增長提供支持

我們認為我們的成功及未來前景一直並將繼續依賴我們的人員素質。我們的高級管理團隊在中大型企業管理方面具有豐富經驗，進入物業管理行業平均超過十年。此外，我們的高級管理團隊富有活力、思想開放及具有創新精神，並掌握先進的管理理念和技術。我們認為我們經驗豐富且富有創新精神的管理團隊已為我們的成功作出貢獻，並將進一步提高我們的執行力。

我們建立的企業文化得到僱員和客戶廣泛認可和接受。我們努力「讓更多人享受美好生活」，並堅持「用心呵護你一生」的理念。我們重視「廉潔、高效、變革及創新」的理念並致力於創造以績效為導向、鼓勵創新的企業文化，從而激勵僱員為業主及居民提供優質服務。

我們認為，人才是我們可持續發展的核心競爭力，並建立了有效的人力資源管理系統，以吸引、留住和培養優秀人才。我們依靠外部招聘來擴大求職者隊伍，吸引具有不同背景的人才，培養未來的領導者。我們還通過「鄰里新菁英」校園招聘計劃和校企聯盟招聘優秀畢業生。我們的總部為該等畢業生設計並實施長期職業發展規劃。

為了支援業務的快速發展和優化管理，我們專注於不斷提升僱員的技能。我們通過時代鄰里學院提供內部培訓，以培養專業的物業管理人才及儲備管理人才及提高彼等的通用技能、專業技能和工作技能。截至2019年6月30日，時代鄰里學院已建立九個大型職能培訓基地，培養逾600名全職內部培訓講師，自主開發600多個專業培訓課程，培訓近10,000名學員及逾4,000名儲備管理人才。此外，我們的在線app時代學堂亦為我們的僱員提供培訓課程，如提升管理技能、溝通技能及問題解決技能的課程。

通過健全的僱員福利制度、有競爭力的薪酬結構及績效激勵制度，我們吸引外部優秀人才加入本集團。我們認為，我們強大的管理團隊和完善的人力資源管理制度將使我們能夠保持足夠的有能力的僱員來提供優質服務，從而提升市場地位並保持競爭力。

---

## 業 務

---

### 業務策略

#### 擴大業務規模及市場份額，不斷鞏固我們的行業領先地位

我們計劃繼續鞏固我們在大灣區的領先地位，並大力提高我們在該地區的市場份額及提升我們的品牌形象。我們認為大灣區具有無可比擬的增長潛力，並預計未來該地區的物業將會升值。我們亦認為，大灣區居民對更高生活水平的需求將推動增值服務及定制服務（如我們所提供者）的市場需求。本集團與時代中國集團擁有逾20年的業務關係。鑒於長久的業務關係以及我們於物業管理行業20年的行業經驗、豐富的知識及市場聲譽，我們與時代中國集團已於合作過程中對彼此形成充分了解。於往績記錄期間，我們對時代中國集團所開發物業的中標率為100%。於往績記錄期間，除物業管理服務外，我們亦為時代中國集團提供非業主增值服務、社區增值服務及其他專業服務，進一步加強了我們與時代中國集團的合作關係。

根據中指院報告，本集團與時代中國集團之間的業務關係性質在2018年物業服務百強企業中屬常見。根據中指院報告，於2018年的物業服務百強企業中，約76.0%擁有物業開發背景，而就該等擁有物業開發背景的物業服務企業而言，來自其聯屬物業開發商的在管建築面積佔其在管總建築面積的比例為9.9%至100%，平均為54.8%。因此，我們打算繼續與時代中國集團保持密切合作。考慮到我們與時代中國集團的長期合作關係、我們可提供優質及多元化物業管理服務、增值服務及其他專業服務的能力以及我們在向客戶提供產品及服務方面與時代中國集團享有類似理念，使我們能夠更好地了解及滿足彼等的需求及要求，我們認為時代中國集團的進一步擴張可為我們帶來大量項目儲備。

我們計劃擴張至大灣區以外的中國其他一線、新一線及二線城市、新興經濟發達城市及具有高增長潛力、人口眾多及高消費水平的城市。我們計劃基於多項因素選擇目標城市，有關因素包括城市規模、人口、人均可支配收入、當地物業市場競爭及物業管理費平均水平。我們亦計劃跟隨時代中國集團的擴張足跡，截至2019年6月30日，其已擴張至華東地區及西南地區的市場。具體而言，我們計劃進一步擴張至華東地區（包括上海、南京及杭州）、西南地區（包括成都、重慶）及華中地區（包括武漢），該等地區物業管理費平均水平相對較高。我們有豐富的地域擴張經驗。於往績記錄期

---

## 業 務

---

間，我們通過收購廣州東康將業務擴張至湛江、唐山及欽州，通過與時代中國集團及其他第三方物業開發商合作將業務進一步擴張至清遠、郴州及長沙。憑藉我們與時代中國集團（其於中國上述選定城市有物業開發項目）的合作關係，且鑒於當前中國物業管理行業較為分散（2018年約有120,000家物業管理服務供應商，提供了大量收購機會）及我們在提供優質及多元化服務方面的專長，我們認為，通過進一步憑藉我們的規模、品牌價值及核心優勢（詳述於上文「一 競爭優勢」），我們已準備好從行業增長及整合機會中獲益。一經進入一個新的地域市場，我們或會考慮聘請當地供應商及分包商或僱用更熟悉當地物業管理服務行業的本地人員，以促進我們於新的地域市場順利運營。

我們亦計劃與第三方物業開發商建立廣泛的戰略合作。我們認為，我們的服務質量、品牌認知度及客戶滿意度使我們成為深受第三方物業開發商（尤其是無物業管理業務或其物業管理附屬公司不能提供目標客戶期望的優質服務的中小型開發商）歡迎的候選人。根據中指院報告，部分物業服務百強企業已於2018年與第三方物業開發商建立戰略合作，且越來越多的物業開發商尋求與可提供優質服務的物業管理服務公司合作的機會。我們認為，該趨勢為我們提供了大量機遇與該等物業開發商建立戰略合作。我們選擇合作夥伴時評估的關鍵標準包括(i)在當地市場具有良好聲譽及增長潛力的中小型物業開發商；(ii)擁有至少一百萬平方米土地總儲備；(iii)主要在我們經營所在或計劃日後進行業務拓展的地區經營業務；(iv)定位於中高端物業市場且平均物業管理費等於或高於市場平均值；及(v)於過往幾年無重大不合規事件或法律風險。於2020年，我們計劃與一家或以上第三方物業開發商建立戰略合作。截至最後實際可行日期，我們開始與三家第三方物業開發商進行初步協商以建立戰略合作。我們並無任何固定的合作夥伴或與任何第三方物業開發商建立戰略合作關係。我們計劃將內部資金用於與第三方開發商建立戰略合作關係、支付與營銷及差旅開支有關的主要成本。

---

## 業 務

---

此外，我們的目標是豐富我們的產品線及項目組合，比如政府項目、公共設施、工業園區及教育機構。我們認為我們能夠以此種方式使我們的物業管理組合和收入來源進一步多元化，並實現可持續增長。

中國政府不時調整或引入宏觀經濟調控政策，通過監管土地出讓、物業預售、銀行融資及稅收以及其他方式，鼓勵或限制民營物業行業的物業開發。具體而言，中國政府過去已引入各種限制性政策阻止房地產市場的投機行為。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們受中國政府有關中國房地產行業的法規所影響」。然而，鑒於以下原因，我們認為我們的經營及財務表現以及擴張計劃所受到的影響有限：(i)儘管物業增量市場或會受不利政策影響或限制，但由於業主及居民追求優質的服務及更佳的生活體驗，我們仍有大量市場機遇在現有物業管理服務市場擴張；(ii)除住宅物業外，我們亦日益注重非住宅物業，例如商業物業、政府工程、公共設施、工業園區、教育機構、博物館及機場，這些物業受房地產政策限制的影響較小，甚至完全不受影響。於往績記錄期間，非住宅物業的在管建築面積百分比從2016年的43.7%增至截至2019年6月30日的62.6%；(iii)我們已建立一個由總部業務拓展團隊和11個地區業務拓展團隊組成的「1+11」專業業務拓展團隊，可有效協助我們開拓新市場，獲得新項目。有關我們業務拓展團隊的詳情，請參閱「未來計劃及所得款項用途－戰略收購及投資計劃」；(iv)我們認為城市更新可通過優惠政策為我們帶來更多的發展機會；截至最後實際可行日期，我們共訂立了19份合約，為城市更新項目提供物業管理及增值服務。詳情請參閱本文件「概要－近期發展」；(v)根據中指院報告，物業管理行業高度分散，因此我們擁有充足的機遇通過收購及與其他物業管理服務公司開展戰略合作獲取項目；有關我們收購及投資計劃的詳情，請參閱「未來計劃及所得款項用途－戰略收購及投資計劃」；及(vi)由於我們愈加注重多元化服務，我們的未來發展將更依賴我們提升增值服務及其他專業服務的能力，而該等服務相對不易受房地產市場逆週期的影響。

---

## 業 務

---

### 通過戰略性收購及投資持續利用我們成熟的管理系統實現業務快速增長

我們計劃繼續通過收購及投資中小型物業服務企業來積極尋求擴張。我們計劃以(i)具有良好市場佔有率、增長潛力及盈利能力的專注於住宅物業的當地公司；(ii)專注於非住宅物業並可與我們現有物業組合相補充的公司；(iii)提供物業管理及相關服務（如安保、清潔、園藝及維護服務以及社區增值服務）的公司；及(iv)提供其他專業服務的公司（包括四家提供電梯服務的公司及一家提供市政環衛服務的公司）為目標。就收購物業管理服務公司而言，我們評估潛在目標的主要標準包括(i)擁有至少一百萬平方米的物業管理在管總建築面積，平均物業管理費等於或高於市場均價且設備狀況良好；(ii)於最近一個財政年度，淨利率大於5%；(iii)於過往幾年並無任何重大不合規事件及法律風險；及(iv)在當地市場擁有良好的聲譽且擁有增長潛力。就收購提供物業管理相關服務（如安保、清潔、園藝及維護服務）的公司而言，我們評估潛在目標的主要標準包括(i)於多個城市提供服務且具有相當規模；(ii)於最近一個財政年度，所產生收入逾人民幣20百萬元，並且淨利潤逾人民幣1百萬元；及(iii)於過往幾年概無重大訴訟。就收購提供其他專業服務（包括電梯服務及市政環衛服務）的公司而言，我們評估潛在目標的主要標準包括(i)取得開展電梯服務或市政環衛服務的相關有效牌照及許可證；(ii)過往幾年概無重大訴訟；(iii)就提供電梯服務的公司而言，最近一個財政年度所產生收入逾人民幣10百萬元，就提供市政環衛服務的公司而言，最近一個財政年度所產生收入逾人民幣60百萬元；及(iv)如躋身當地市場前十名則更佳。除上述外，我們於評估目標公司時亦或會考慮區域性市場份額、客戶滿意度、員工素質及當地人工成本。

根據中指院報告，中國目前的物業管理行業高度分散且亟待整合。於往績記錄期間，我們收購了駿安電梯、廣州萬寧及廣州東康且已成功完成整合。憑藉我們過往成功戰略收購的良好往績記錄、行業整合趨勢以及我們確立的市場地位及豐富的行業經驗，我們將繼續實施我們的收購戰略。

我們計劃將[編纂]所得款項淨額的約[編纂]%用於收購及戰略性投資。請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」一節。

---

## 業 務

---

### 通過數字化管理系統及自動化運營模式，進一步優化我們的業務模式及成本控制

我們計劃通過開發及升級我們的技術及智能運營來進一步提高我們的服務質量及運營效率：

- 我們計劃進一步投資開發及升級我們的內部管理系統。我們擬戰略性升級全國集成管控平台，以持續提高我們業務的標準化、集中化、數字化及自動化水平。我們將持續優化升級內部資源規劃系統、自動化辦公系統、財務系統、人力資源系統及合約管理系統。我們還計劃建設大數據平台。我們計劃收集及分析(i)我們客戶的數據（如房地產權證、身份證明信息、聯繫方式等）：我們將通過前端設備（例如面部識別門禁系統、車牌識別系統及視頻監控系統）收集數據，並將該等數據上傳至服務器。我們將選擇及分析有用數據以構建客戶行為並了解客戶需求；有關我們數據收集、使用及保留的詳情，請參閱本節「一 技術－數據」；及(ii)在管物業的數據：我們將通過物聯網技術、移動通信技術及傳感器技術收集數據，包括我們設備及系統的各種數據。我們將分析歷史數據並把握每個設備的運行狀態及參數以提升我們的運營效率。我們將優化我們的鄰里駕駛艙KPI管控系統（專為高級管理層而設以監督我們的運營並作出管理決策）、城市地圖系統（提供我們運營所在及我們考慮擴張的城市的物業管理市場相關資料）及投資管理系統。通過對該等內部管理系統的優化，我們得以實現決策的智能化和高效化，提高我們內部管理效率和服務質量。
- 我們致力於採用現代化科技為業主及居民提供更加便捷可靠的服務。依託於迭代升級我們的智慧大管家（使我們的管家取得客戶數據並處理客戶反饋）、智慧雲安防、智慧雲車場及智慧雲門禁等智能系統，我們將得以提高運營效率及提升服務質量。我們計劃通過優化增值服務系統平台，促進客戶與我們僱員之間的互動，並整合優質資源，以便更好地服務客戶及提升利潤增長。

---

## 業 務

---

我們將繼續投資物聯網、雲計算及AI技術。我們預期該等技術將為我們的業務帶來新的管理及服務模式，從而最終提升我們的盈利能力。該等技術的應用將使我們的管理架構扁平化並提升經營效率。此外，我們在獲得客戶同意後收集客戶資料並在決策過程中進行分析。根據相關中國法律法規，我們儲存及管理通過該等技術獲取或收集的客戶資料。請參閱本節「一 技術 — 數據」。例如，我們的遠程視頻監控系統可有效利用AI計算技術來識別各種管理場景，並自動將不尋常事件通知給我們的僱員或分包商，使其能夠及時作出反應。我們通過該等技術整合我們的線上線下服務，從而大大提高了我們的管理效率並最終減少人工成本。

我們計劃將[編纂]所得款項淨額的約[編纂]%用於我們的數字化管理系統及自動化運營。請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」一節。

### 繼續提供多元化及差異化的增值服務，以提升客戶體驗及滿意度

我們計劃繼續升級鄰里邦移動應用程序及提供更加多元化的社區增值服務。我們計劃與在家政、旅遊、房屋租賃、理財、房屋裝修等領域提供服務的第三方供應商合作。我們已制定各項業務計劃且正在尋找、評估及篩選合資格供應商。截至最後實際可行日期，我們已與若干供應商進行了初步協商，但並無與供應商訂立任何合約。我們亦計劃擴大我們社區購物服務中的產品供應。我們計劃於我們的鄰里邦移動應用程序投放該等服務及產品。未來，我們還可以在衛生、教育、旅遊、理財及財務諮詢領域提供社區增值服務。

我們還將積極擴大非業主增值服務的範圍。我們計劃繼續為物業開發商提供更多早期服務（例如諮詢服務及房屋檢查服務），二手物業的房地產代理及物業租賃協助，以加深我們與物業開發商的合作關係。

我們計劃將[編纂]所得款項淨額的約[編纂]用於發展我們的鄰里邦移動應用程序。請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」一節。



---

## 業 務

---

### 專注於發展我們的其他專業服務

根據中指院報告，電梯市場預計將與持續城市化及人口老齡化同步大幅增長。我們計劃進一步發展我們的電梯服務（包括電梯銷售、安裝、維修及保養），並與更多知名電梯品牌訂立代理合約。我們計劃收購更多合資格的電梯服務供應商以快速擴大我們的市場份額。此外，我們將繼續與時代中國集團合作，並向其開發的更多物業提供電梯服務（包括電梯銷售、安裝、維修及保養）。我們亦計劃進軍智能電梯服務市場，利用先進技術（如雲計算、互聯網、傳感器、大數據分析及數字化管理系統）從事電梯監控系統服務並整合傳統電梯服務，以準確把握電梯實時運行狀態及主要性能指標，並為電梯設備的改進及預防性維護提供技術支持。

我們認為物聯網等技術的發展及普及為我們帶來了更多商機。通過我們多年來於軟件開發及硬件整合方面積累的經驗，我們於智能化工程業務積累了豐富的經驗。憑藉我們的經驗及專業知識，我們計劃積極尋求與政府、物業開發商及物業服務企業的合作，以進一步擴張我們的智能化工程服務。我們計劃推出更多新產品及服務，發展我們的自有品牌智能產品，如智能停車場系統及智能家居設備，並提供一站式智慧園區解決方案。我們計劃建立一支銷售及業務拓展團隊以進行線上及線下營銷及推廣。

我們計劃重點關注環衛及環保產業，鞏固我們在大灣區的市場地位，並通過技術及服務質量在全國範圍內擴展。根據中國環保部環境規劃院，環衛市場規模預計於2028年超過人民幣4,000億元，且環保產業將成為經濟增長的重要支柱。根據相同來源，「十三五規劃」期間（自2016年至2020年），預計中國環保投資總額將達到人民幣17萬億元，環保行業將成為經濟增長的重要驅動力。我們計劃通過應用信息技術部署先進環衛設備以逐步取代人力從而提高效率，並提升服務質量。我們計劃將我們提供物業管理服務所獲得的經驗運用於市政環衛業務。同時，我們計劃收購資質良好且經驗豐富的市政環衛企業，以加速我們的擴張。此外，我們計劃憑藉時代中國集團在品牌價值、市場認可度及項目儲備方面的支持，成立一家從事環境評估、土地修復以及垃圾處理等業務的附屬公司。

---

## 業 務

---

### 繼續吸引、培養及保留人才以支持業務增長

我們堅信，我們過去20年的成功很大程度上歸功於核心價值觀的落實及我們對僱員隊伍建設的重視。為持續取得成功，我們擬採取以下措施進一步投資於人才招聘及培養：

- 我們將吸引人才及提高僱員競爭力。我們擬聘用更年輕的人才及擁有更高學歷的人員。我們計劃通過「鄰里新菁英」及「校企聯盟」項目繼續招聘人才，並建立結構健康的僱員隊伍。
- 我們將進一步加強和改進我們的培訓體系，並更好地利用我們的時代鄰里學院。我們計劃通過與大學的深入合作進一步優化在線培訓課程，並不斷升級我們的在線培訓應用程序「時代學堂」，為僱員提供全面培訓支持。此外，我們計劃為僱員提供外部培訓及繼續教育機會以拓寬其視野、留住核心僱員及培養更多未來領導者。
- 我們計劃建立利益共享機制，讓僱員與我們共享利潤及風險。我們打算激勵僱員成為本公司的一員，以提高彼等的工作熱情、忠誠度及工作滿意度。

### 我們的業務模式

於往績記錄期間，我們主要從四條業務線產生收入。

#### 物業管理服務

我們為物業開發商、業主及居民提供廣泛的物業管理服務，主要包括安保、清潔、園藝以及維修及保養服務。我們的在管物業組合由住宅物業及非住宅物業組成，包括工業園、商業物業、寫字樓、多功能綜合體、政府大樓及公共設施、機場及教育機構。我們提供三種物業管理服務類型，包括(i)提供基本的優質物業管理服務以滿足業主及居民日常需求的「鬱金香」模式；(ii)為業主及居民提供全天候高品質「一站式」管家服務的「向日葵」模式；及(iii)根據高端客戶的需求及喜好為其提供定制服務的「金百合」模式。於往績記錄期間，我們按包乾制就所有物業管理在管物業收取物業管理費。

---

## 業 務

---

當客戶按包乾制聘用我們時，我們有權保留我們收到的全額物業管理費作為收入。在該等費用中，我們支付與提供物業管理服務相關的費用，並將該等費用確認為銷售成本。倘我們收取的物業管理費不足以涵蓋所產生的全部費用，我們無權要求業主支付差額。

### 非業主增值服務

我們向非業主（主要為物業開發商）提供廣泛的物業相關業務解決方案。我們的非業主增值服務主要包括(i)施工現場服務，包括諮詢及安保服務；(ii)協銷服務，即協助物業開發商展示及推銷其物業，包括售前諮詢、樣板間管理、組織銷售活動以及物業開發項目的訪客接待；(iii)開荒清潔服務，包括交付前的單位清潔。

### 社區增值服務

我們的社區增值服務旨在通過向業主提供一系列服務而提高其生活質量。我們將該等服務分為兩類：(i)公共空間租賃及停車位管理；及(ii)生活服務，該服務專注於業主及居民的日常需求，並在我們提供物業管理服務期間同時提供。我們的主要生活服務包括特色管家服務、社區購物、社區公告、賬單支付服務、家電維修及保養以及社區活動組織服務。我們通過我們的管家與客戶的線下日常互動或借助我們的線上服務平台鄰里邦提供該等服務。

## 業 務

### 其他專業服務

我們的其他專業服務主要包括(i)電梯服務，包括電梯銷售、安裝、維修及保養；(ii)智能化工程服務，包括智慧園區開發及管理、軟件開發、硬件安裝管理及若干維護服務；及(iii)市政環衛服務，包括城鄉道路清潔及垃圾管理。

下表載列我們於所示期間按業務線劃分的總收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2016年		2017年		2018年		2018年		2019年	
	(人民幣 千元)	(%)	(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 ...	221,821	59.5	330,533	63.7	404,071	58.1	194,585	63.3	295,828	64.9
非業主增值服務 ..	104,190	27.9	100,379	19.3	196,689	28.3	70,316	22.9	116,985	25.7
社區增值服務 ....	39,750	10.7	62,234	12.0	58,985	8.5	27,847	9.1	31,566	6.9
其他專業服務 ....	7,114	1.9	25,849	5.0	36,007	5.1	14,862	4.7	11,340	2.5
合計 .....	<b>372,875</b>	<b>100.0</b>	<b>518,995</b>	<b>100.0</b>	<b>695,752</b>	<b>100.0</b>	<b>307,610</b>	<b>100.0</b>	<b>455,719</b>	<b>100.0</b>

### 物業管理服務

#### 概覽

自1998年起，我們已簽約管理時代中國集團開發的幾乎所有物業（包括所有住宅物業）。自2013年起，我們開始管理外拓的物業。截至2016年、2017年及2018年12月31日以及2019年6月30日，我們的物業管理（不包括市政環衛服務）在管總建築面積分別約為13.1百萬平方米、16.0百萬平方米、18.8百萬平方米及34.7百萬平方米。於2016年、2017年及2018年以及截至2018年及2019年6月30日止六個月，物業管理服務所產生的收入分別為人民幣221.8百萬元、人民幣330.5百萬元、人民幣404.1百萬元、人民幣194.6百萬元及人民幣295.8百萬元，分別佔我們同期總收入的59.5%、63.7%、58.1%、63.3%及64.9%。

---

## 業 務

---

### 服務範圍

我們專注於向業主、住戶及物業開發商提供安保、清潔、園藝以及維修及保養服務等物業管理服務。我們所提供的物業管理服務可分為以下類別：

- **清潔服務**。我們通過標準化的清潔程序和先進的清潔工具為公共區域提供清潔、垃圾回收和害蟲防治服務，旨在為住戶創造一個乾淨整潔的生活環境。我們使用自動化清潔工具來提高我們清潔服務的專業性，並特別注意清潔人員的禮儀和效率。我們主要通過第三方分包商（其次通過我們的附屬公司）提供清潔服務。
- **園藝服務**。我們為我們管理的物業提供一般園藝服務。我們主要將園藝服務委託給第三方分包商。
- **安保服務**。我們力求提供優質安保服務，以確保我們管理的物業受到嚴密防護。我們尋求通過設備升級來提高我們安保服務的質量。我們提供的日常安保服務包括巡邏、電子門禁、視頻監控、停車場安保、訪客管理和應急響應。我們通過我們的附屬公司提供安保服務。
- **維修及保養服務**。我們一般負責供電和配電系統、供水和排水系統、設備管理智能輔助系統、消防系統、暖通系統、電梯、建築物及附屬設施和設備的維護。我們將消防系統維護服務委託給第三方分包商，並通過附屬公司提供其他服務。
- **空置物業管理**。我們為物業開發商提供空置物業管理服務，主要包括安保、電器檢查、物業狀況檢查、備用鑰匙保管、郵件收發、水電費代付及清潔服務。

於提供物業管理服務的同時，我們會保存並更新與業主及居民有關的記錄，以及答覆對我們服務的投訴及反饋。請參閱本節「— 質量控制 — 反饋及投訴管理」。

## 業 務

### 物業管理服務模式

我們提供三種物業管理服務模式，即：

- **「鬱金香」模式**：提供基本的優質物業管理服務（如公共設施及公共區域的安保、清潔、園藝以及維修及保養）以滿足業主及居民的日常需求；
- **「向日葵」模式**：向業主及居民提供全天候優質「一站式」管家服務。我們指定區域管家，其解決客戶需求，並通過全天專屬服務熱線與客戶溝通。通過「向日葵」模式，我們旨在通過多種增值服務建立和諧社區；及
- **「金百合」模式**：針對高端項目提供定制服務以滿足其廣泛需求的服務模式。我們的員工隨時準備付出更多努力為客戶提供超乎一般預期的協助。通過在現場服務團隊收集的一手資料基礎上建立的客戶數據庫，我們根據客戶需求及偏好提供定制化服務，包括組織定制私人活動、健身與休閒活動及家政服務。通過「金百合」模式，我們旨在為客戶提供一流品質和卓越體驗。

該等三種模式在由我們所收取的物業管理費、人員配置、服務標準及附屬設施方面有所不同。下表載列我們向不同組別客戶提供的不同服務。

	鬱金香服務	向日葵服務	金百合服務
• 私人活動組織（如生日派對）			✓
• 定制式家居保養服務			✓
• 第三方客戶滿意度調查		✓	✓
• 全天候管家服務		✓	✓
• 定期便利服務（如空調清洗、理髮及其他服務）		✓	✓
• 垃圾清掃服務	✓	✓	✓
• 水電費代收服務	✓	✓	✓
• 社區文化活動	✓	✓	✓

附註：

- (1) 在我們提供的服務中，我們免費為業主及居民代繳水電費、害蟲防治以及為我們的業主及居民組織社區活動及定制活動，同時為業主及居民提供維護和維修及管家作為我們收入的來源。



---

## 業 務

---

### 物業管理在管建築面積

於往績記錄期間，我們管理時代中國集團開發的幾乎所有物業（包括所有住宅物業）。截至2016年、2017年及2018年12月31日以及2019年6月30日，我們的物業管理（不包括市政環衛服務）在管總建築面積分別約為13.1百萬平方米、16.0百萬平方米、18.8百萬平方米及34.7百萬平方米，其中分別有約10.0百萬平方米、12.0百萬平方米、13.4百萬平方米及15.3百萬平方米為時代中國集團所開發。



## 業 務

下表載列我們截至所示日期的物業管理在管總建築面積明細、於所示期間按物業開發商劃分的物業管理服務收入及按物業開發商劃分的每平方米每月平均物業管理費明細：

	截至12月31日或截至該日止年度						截至6月30日或截至該日止六個月														
	2016年			2017年			2018年			2019年											
	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	平均物業 管理費 (%) (人民幣元)	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	平均物業 管理費 (%) (人民幣元)	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	平均物業 管理費 (%) (人民幣元)	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	平均物業 管理費 (%) (人民幣元)									
時代中國集團 <sup>(1)</sup> .....	10,007	180,186	81.2	2,95	11,962	254,952	77.1	2.98	13,356	295,634	73.2	3.05	12,704	140,598	72.3	3.03	15,279	191,969	64.9	3.13	
第三方物業開發商 <sup>(2)</sup> .....																					
外拓的物業.....	3,059	41,635	18.8	2.25	4,084	75,581	22.9	2.20	4,702	105,631	26.1	2.13	4,084	52,781	27.1	2.16	18,687	102,250	34.6	3.72	
時代中國集團與其他物業 開發商共同開發的物業.....	-	-	-	-	-	-	-	-	712	2,806	0.7	1.72	712	1,206	0.6	1.72	712	1,609	0.5	1.72	
小計.....	3,059	41,635	18.8	2.25	4,084	75,581	22.9	2.20	5,414	108,437	26.8	2.12	4,796	53,987	27.7	2.14	19,399	103,859	35.1	3.69	
合計/總計.....	13,066	221,821	100.0	2.69	16,046	330,533	100.0	2.67	18,770	404,071	100.0	2.68	17,500	194,585	100.0	2.68	34,678	295,828	100.0	3.48	

附註：

- 包括由時代中國集團單獨開發的物業以及時代中國集團與其他物業開發商共同開發而時代中國集團持有控股權益的物業。於2016年、2017年、2018年及截至2019年6月30日止六個月，我們就該等物業管理從時代中國集團產生的收入分別為人民幣13.4百萬元、人民幣14.3百萬元、人民幣19.2百萬元及人民幣19.4百萬元。同期，我們就該等物業管理從業主及居民產生的收入分別為人民幣166.8百萬元、人民幣240.7百萬元、人民幣276.4百萬元及人民幣172.6百萬元。
- 包括獨立於時代中國集團的外拓的物業，以及時代中國集團與其他物業開發商共同開發但時代中國集團並無持有控制權益的物業。外拓的物業亦包括由第三方建築公司建造的政府所有建築及其他公共物業。

---

## 業 務

---

於2016年、2017年及2018年，時代中國集團所開發物業的每平方米每月平均管理費高於外拓物業的平均管理費，主要由於絕大部分外拓的物業（主要為住宅物業）為「舊社區」，其物業管理費相對低於時代中國集團新開發住宅物業的物業管理費。截至2019年6月30日止六個月，外拓的物業的每平方米每月平均管理費顯著上升，主要由於我們於2019年3月收購東康令非住宅物業佔比增加，其通常比時代中國集團所開發物業（主要為住宅物業）收取的平均管理費更高。於2018年及截至2019年6月30日止六個月，我們由時代中國集團及其他物業開發商共同開發的物業均位於三線城市。有關物業的物業管理費遠低於時代中國集團所開發物業及外拓的物業（其中部分物業位於一、二線城市）的物業管理費。

外拓的物業的物業管理在管總建築面積所佔百分比由截至2016年12月31日的23.4%增加至截至2019年6月30日的55.9%。管理外拓的物業所產生的收入由截至2016年12月31日止年度的人民幣41.6百萬元增加至截至2018年12月31日止年度的人民幣108.4百萬元，年複合增長率為61.4%。管理外拓的物業所產生的收入由截至2018年6月30日止六個月的人民幣54.0百萬元增加92.4%至截至2019年6月30日止六個月的人民幣103.9百萬元。有關增長源自我們不斷努力擴大我們的物業管理服務覆蓋範圍以及增加物業服務類型，以涵蓋（其中包括）更多的外拓的物業。

## 業 務

### 合約建築面積及物業管理在管建築面積的變動

於往績記錄期間，我們一直在快速地擴大物業管理服務組合（主要通過取得新物業管理服務合同）。展望未來，我們打算通過有機增長及追求戰略性收購及投資機會來增加我們的業務規模及市場份額以及多樣化我們的業務範圍。請參閱本節「一 業務策略 — 擴大業務規模及市場份額，不斷鞏固我們的行業領先地位」。下表載列於往績記錄期間的合約建築面積及物業管理在管建築面積的變動：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2016年		2017年		2018年		2018年		2019年	
	物業管理 合約 在管建築 建築面積	物業管理 在管建築 面積	物業管理 合約 在管建築 建築面積	物業管理 在管建築 面積	物業管理 合約 在管建築 建築面積	物業管理 在管建築 面積	物業管理 合約 在管建築 建築面積	物業管理 在管建築 面積	物業管理 合約 在管建築 建築面積	物業管理 在管建築 面積
	(千平方米)									
截至期初.....	8,858	7,753	15,277	13,066	19,821	16,046	19,821	16,046	27,707	18,770
新業務 <sup>(1)</sup> .....	4,293	3,187	4,301	2,737	8,006	2,844	3,139	1,454	3,578	2,205
收購 <sup>(2)</sup> .....	2,126	2,126	243	243	-	-	-	-	13,760	13,760
終止 <sup>(3)</sup> .....	-	-	-	-	(120)	(120)	-	-	(57)	(57)
截至期末.....	<u>15,277</u>	<u>13,066</u>	<u>19,821</u>	<u>16,046</u>	<u>27,707</u>	<u>18,770</u>	<u>22,960</u>	<u>17,500</u>	<u>44,988</u>	<u>34,678</u>

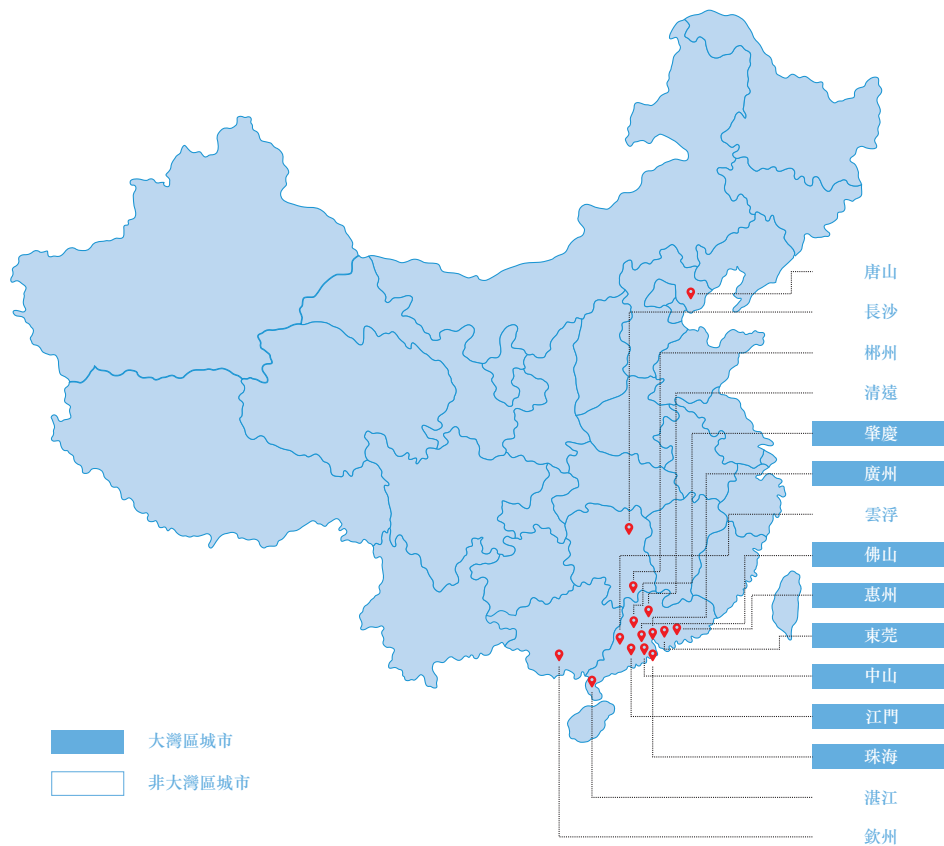
附註：

- (1) 就我們管理的住宅小區及非住宅小區而言，新業務主要包括由物業開發商開發的新物業的前期物業管理服務合同及供住宅小區取代其先前物業管理服務供應商的物業管理服務合同。
- (2) 指我們通過於2016年4月收購廣州萬寧、於2016年2月收購佛山市順德區合泰、於2016年4月收購珠海市原興、於2017年8月收購清遠盛業、於2019年3月收購廣州東康及於2019年4月收購清遠市榮泰獲得的業務。
- (3) 該等終止包括我們自願不續約某些物業管理服務合同，因為我們將資源重新分配給收益更高的業務，以優化我們的物業管理組合。

## 業 務

### 我們的地理分佈

截至2019年6月30日，我們在中國15個城市提供服務。下圖顯示截至2019年6月30日我們管理的物業所在的城市：



截至2019年6月30日，我們共有204項在管物業（市政環衛服務除外），並簽約管理50項物業，該等物業尚未移交予我們管理。截至2019年6月30日我們未交付建築面積為10.3百萬平方米。我們計劃隨著時代中國集團的戰略發展而擴張。憑藉我們已通過與時代中國集團的戰略合作所建立的強大品牌聲譽，我們已擴張至廣州、珠海、佛山、中山、清遠、東莞、惠州、長沙、肇慶、郴州、雲浮、江門、湛江、欽州、唐山等城市。

## 業 務

下表載列截至所示日期我們按城市劃分的物業管理在管總建築面積以及於所示期間按城市劃分的總收入明細：

	截至12月31日或截至該日止年度									截至6月30日或截至該日止六個月					
	2016年			2017年			2018年			2018年			2019年		
	建築面積	收入		建築面積	收入		建築面積	收入		建築面積	收入		建築面積	收入	
(平方 米)	(人民幣 元)	(%)	(平方 米)	(人民幣 元)	(%)	(平方 米)	(人民幣 元)	(%)	(平方 米)	(人民幣 元)	(%)	(平方 米)	(人民幣 元)	(%)	
	(以千計，百分比除外)														
<b>大灣區</b>															
廣州 .....	4,116	84,031	37.9	5,412	128,265	38.9	5,413	152,465	37.7	5,412	74,144	38.1	13,000	118,179	39.9
佛山 .....	3,451	54,575	24.6	4,317	78,436	23.7	4,825	95,151	23.5	4,440	46,938	24.1	6,796	64,320	21.8
珠海 .....	2,223	33,858	15.3	2,670	54,449	16.5	2,991	70,318	17.4	2,991	33,206	17.1	3,168	46,911	15.9
中山 .....	827	25,123	11.3	1,134	28,118	8.5	1,133	26,671	6.6	1,133	12,692	6.5	1,133	13,269	4.5
東莞 .....	120	4,482	2.0	120	6,627	2.0	120	6,537	1.6	120	4,361	2.2	1,508	8,828	3.0
肇慶 .....	574	3,254	1.5	287	5,003	1.5	287	5,022	1.2	287	2,292	1.2	2,961	5,628	1.9
惠州 .....	-	-	-	49	388	0.1	49	604	0.2	49	302	0.2	201	301	0.1
江門 .....	-	-	-	-	-	-	712	2,806	0.7	712	1,206	0.6	712	1,609	0.5
	11,311	205,323	92.6	13,989	301,286	91.2	15,530	359,574	88.9	15,144	175,141	90.0	29,479	259,045	87.6
<b>其他城市</b>															
清遠 .....	720	6,193	2.8	1,022	13,013	3.9	1,321	20,813	5.2	1,321	8,899	4.6	1,711	14,249	4.8
雲浮 .....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	300	978	0.3
湛江 .....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	650	0.2
郴州 .....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	280	351	0.1
長沙 .....	1,035	10,305	4.6	1,035	16,234	4.9	1,919	23,684	5.9	1,035	10,545	5.4	2,291	18,828	6.4
欽州 .....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	798	0.3
唐山 .....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	579	929	0.3
	1,755	16,498	7.4	2,057	29,247	8.8	3,240	44,497	11.1	2,356	19,444	10.0	5,199	36,783	12.4
<b>合計 .....</b>	<b>13,066</b>	<b>221,821</b>	<b>100.0</b>	<b>16,046</b>	<b>330,533</b>	<b>100.0</b>	<b>18,770</b>	<b>404,071</b>	<b>100.0</b>	<b>17,500</b>	<b>194,585</b>	<b>100.0</b>	<b>34,678</b>	<b>295,828</b>	<b>100.0</b>

### 物業管理服務合同

我們與物業開發商、業主委員會或業主訂立有固定期限或無固定期限的物業管理服務合同。於往績記錄期間，我們的大部分物業管理服務合同中的物業管理在管建築面積無固定期限，餘下合同通常有介乎三年至五年的固定期限。就物業開發商而言，我們一般會在相關物業建設期間但在業主委員會成立前簽訂前期物業管理服務合同。就業主委員會成立所在地已交付的住宅物業而言，在業主大會選出業主委員會之後我們可與業主委員會簽訂物業管理服務合同。就非住宅物業而言，我們可與業主訂立物業管理服務合同。

## 業 務

下表載列截至所示日期我們按物業管理服務合同對方劃分的物業管理在管建築面積明細及於所示期間按物業管理服務合同對方劃分的物業管理服務收入。

	截至12月31日或截至該日止年度									截至6月30日或 截至該日止六個月		
	2016年			2017年			2018年			2019年		
	物業管理 在管建築 面積	收入	(%)	物業管理 在管建築 面積	收入	(%)	物業管理 在管建築 面積	收入	(%)	物業管理 在管建築 面積	收入	(%)
	(平方米)	(人民幣元)		(平方米)	(人民幣元)		(平方米)	(人民幣元)		(平方米)	(人民幣元)	
	(以千計，百分比除外)											
物業開發商 <sup>(1)</sup> .....	10,358	171,709	77.4	12,912	250,244	75.7	15,404	304,468	75.4	19,084	199,423	67.4
業主委員會/ 業主及居民 .....	2,708	50,112	22.6	3,134	80,289	24.3	3,366	99,603	24.6	15,594	96,405	32.6
合計 .....	<u>13,066</u>	<u>221,821</u>	<u>100.0</u>	<u>16,046</u>	<u>330,533</u>	<u>100.0</u>	<u>18,770</u>	<u>404,071</u>	<u>100.0</u>	<u>34,678</u>	<u>295,828</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) 包括成立業主委員會後我們繼續根據原本與物業開發商簽訂的前期物業管理服務合同條款提供服務的物業管理項目。交付物業後，我們根據原本與物業開發商簽訂的前期物業管理服務合同條款，就物業管理服務向業主及居民收取物業管理費。

下表載列截至2019年6月30日我們在管物業的物業管理服務合同的到期時間表：

	合約 建築面積	物業管理 在管 建築面積	未交付 建築面積
	(以千平方米計)		
無固定期限的物業管理服務合同 <sup>(1)</sup> .....	23,068	18,060	5,008
在以下時間到期的固定期限 物業管理服務合同			
截至2019年12月31日止年度 .....	6,097	6,097	—
截至2020年12月31日止年度 .....	5,801	4,626	1,175
截至2021年12月31日止年度 .....	3,007	2,870	137
截至2022年12月31日止年度及 以後 .....	<u>7,015</u>	<u>3,025</u>	<u>3,990</u>
小計 .....	<u>21,920</u>	<u>16,618</u>	<u>5,302</u>
合計 .....	<u>44,988</u>	<u>34,678</u>	<u>10,310</u>

附註：

- (1) 無固定期限的物業管理服務合同一般為與物業開發商訂立的前期物業管理服務合同。該等合同通常將在成立業主委員會並簽訂新的物業管理服務合同時終止。

---

## 業 務

---

根據時代中國集團2019年中期報告，我們預期將於2019年獲時代中國集團授予25個物業管理服務項目，管理合約總建築面積約6.5百萬平方米；並於2020年獲授32個物業項目，合約總建築面積約為4.5百萬平方米。有關項目主要位於廣東省、湖南省、四川省及上海。有關估計乃基於多項假設而作出，其中包括：(i)如時代中國2019年中期報告所披露，時代中國集團所開發物業的交付時間表不會有任何重大變動；(ii)於往績記錄期間物業管理服務合同的簽訂與時代中國集團所開發物業的交付之間的時間差不會有任何重大不利變動；及(iii)該等物業的中標率將保持在100%的歷史水平。因此該等估計存在不確定性並可能發生變動。截至最後實際可行日期，我們已簽訂物業管理服務合同或中標管理21項物業（為我們預期將於2019年獲時代中國集團授予的25個項目的一部分），與時代中國集團的合約總建築面積約為5.7百萬平方米。該等物業項目主要位於廣東省。

### 前期物業管理服務合同的主要條款

我們的前期物業管理服務合同通常包括以下主要條款：

- **服務範圍**。我們提供標準的物業管理服務，包括公共區域以及相關設備及設施的安保、園藝、清潔、維修和維護。我們可能會將若干服務外包給符合資格的分包商。
- **標準**。合同載有提供物業管理服務的具體質量標準。合同亦列出我們的服務所涉及的區域。
- **物業管理費**。合約列有物業管理費，物業管理費通常應按包乾制支付。物業開發商一般負責支付未售出單位的物業管理費。倘我們已同意管理停車場，前期物業管理服務合同亦將訂明就有關服務應繳付的費用。就逾期物業管理費而言，物業開發商按逾期金額的一定比例支付相等於每日累計附加費的罰款。
- **物業開發商的義務**。物業開發商主要負責（其中包括）(i)為我們提供竣工圖以及其他建築設計文件及竣工驗收文件；(ii)物業場地及設施清單；及(iii)有關該物業內設施的使用、維修及保養的其他文件。

---

## 業 務

---

- **服務期限**。我們的前期物業管理服務合同一般無固定期限，並僅在成立相關業主委員會並簽訂新的物業管理服務合同以取代與物業開發商的現有合同時終止。如果合同屆滿且並未成立業主委員會，我們可能簽訂補充合同或新的管理合同。
- **糾紛解決**。訂約方通常須首先解決任何合同糾紛，如未能通過磋商解決，則有關糾紛將通過法院訴訟程序或仲裁解決。
- **其他服務**。我們可根據住戶需求向其提供其他有償服務並收取相應費用。

在物業開發商向業主交付物業後，業主可成立並運作業主委員會以在某些情況下代表彼等辦理有關該等物業的事宜。《中華人民共和國物權法》、《物業管理條例》及《業主大會和業主委員會指導規則》規定，擁有物業建築面積過半數且佔業主總人數過半數的業主可通過業主大會投票同意成立業主委員會。根據相關中國法律法規，非住宅物業的業主無須成立業主委員會。

截至2019年6月30日，我們管理的25個住宅小區已成立業主委員會，約佔我們所管理物業總數的12.3%。截至同日，我們亦有一處在管非住宅物業已成立業主委員會。業主委員會獨立於我們。我們需以合理的價格、優質的服務、科學化的管理手段等競爭優勢獲得業主大會的委任。倘成立業主委員會，根據適用的中國法律法規，業主大會可根據擁有物業總建築面積一半以上以及佔業主總人數一半以上的業主所投贊成票，聘請或解僱物業管理服務供應商。業主大會可根據若干甄選標準，以公開招標的方式或通過與特定物業管理服務供應商直接訂立合約來甄選新的物業管理服務供應商。請參閱本文件「監管概覽－物業管理服務的法律監管－物業管理企業的委任」。

若在向業主交付物業後未成立業主委員會，物業開發商與我們在預售和交房前階段簽訂的前期物業管理服務合同仍將具法律效力並對業主具約束力，業主有義務直接



---

## 業 務

---

向我們支付物業管理費。交付物業（包括非住宅物業）後，業主將成為我們物業管理服務的客戶，因此須向我們支付物業管理服務費。前期物業管理服務合同將在成立業主委員會及簽訂新的物業管理服務合同後終止。

### 與業主委員會和業主簽訂的合約的主要條款

我們與業主委員會簽訂的合約通常包括以下主要條款：

- **服務範圍**。我們通常同意提供一般物業管理服務，包括清潔、安保、園藝、停車場管理以及維修和維護。如果業主或住戶需要增值服務，其需與我們簽訂單獨的服務協議。我們可能會將若干服務外包給符合資格的分包商。
- **執行範圍及標準**。合約載列我們的物業管理服務範圍及預期標準，包括我們的服務所涉及的區域，及要求、頻率以及服務執行標準，如清潔公共區域及檢查設施（如供電和配電系統、供水和排水系統及消防系統）。
- **物業管理費**。合約列有物業管理費，該費用按包乾制支付。業主及居民負責支付與其房屋所有權證所載面積相符的物業管理費。倘業主及居民需要一般服務範圍未涵蓋的其他服務，其還須按業主及居民與我們訂立的相關協議單獨所作的協定，或適用於特定社區的標準收費表內所載者支付服務費。就逾期物業管理費而言，業主及居民按逾期物業管理費逾期金額的百分比支付附加費。倘我們已同意管理及租賃停車場，物業管理服務合同亦將詳述就有關服務應繳付的費用。
- **業主委員會的權利及義務**。業主委員會主要負責（其中包括）確保業主及居民了解並履行其物業管理費的支付義務，為我們提供辦公設施及根據我們的合約義務所需的其他支持。業主委員會有權獲知及監督公共基金的使用以及公共區域及公共設施的管理，並審閱我們編製的年度預算及物業管理計劃。

---

## 業 務

---

- **期限及終止**。該合約一般為期一至五年。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們及我們在管物業的任何業主委員會均無在合約到期日前單方面終止與業主委員會的任何物業管理服務合同。
- **糾紛解決**。訂約方通常須首先通過磋商解決任何合約糾紛，如未能解決，有關糾紛將通過法院訴訟程序或仲裁解決。
- **其他服務**。我們根據住戶需求向其提供維修及保養等服務並收取相關費用，如更換水龍頭、安裝照明燈具、室內木地板保養等有償服務。

根據相關中國法律法規，業主委員會由業主選出，並代表其於物業管理相關事宜中的權益。業主委員會的決定對全體業主均有約束力。據中國法律顧問告知，業主委員會與物業服務企業訂立的合約（包括業主在該等合約下的合法權利與義務）對各業主委員會所代表的業主有效及具有法律約束力，即使業主並非該等合約的訂立方。因此，我們可就應計及未付的物業管理費針對業主提出法律申索。業主及居民有權獲知及監督公共基金的使用以及公共區域及公共設施的管理。

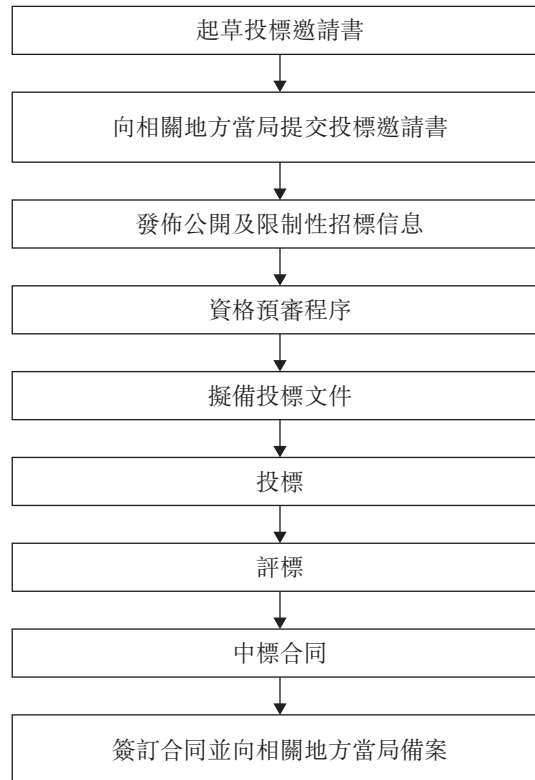
### 招標程序

於往績記錄期間，我們主要通過受適用中國法律規管的招投標程序自物業開發商獲得前期物業管理服務合同。根據《物業管理條例》及《前期物業管理招標投標管理暫行辦法》，住宅及同一物業管理區域內的非住宅的建設單位，應當通過招投標的方式選聘具有相應資質的物業管理企業。投標人少於三個或者住宅規模較小的，經物業所在地的區、縣人民政府房地產行政主管部門批准，可以直接採用協議方式選聘具有相應資質的物業管理企業。於往績記錄期間，經董事確認，除一個城市的四份前期物業管理服務合同（由物業所在地的相關政府部門認可）通過直接與物業開發商訂立前期物業管理服務合同獲得外，我們所有的前期物業管理服務合同均通過招投標程序獲得。

## 業 務

經該等物業所在地的縣人民政府房地產行政部門確認，前期物業管理服務合同的政府主管部門通過訂立前期物業管理服務合同直接選定我們為物業開發商的物業管理服務供應商，該等四份前期物業管理服務合同符合相關行政規定，且該等四份前期物業管理服務合同已備案並可執行。

以下流程圖顯示我們物業管理服務合同的一般招標程序的各個階段：



一般的招標程序主要涉及以下階段：

- **邀請**。招標人（通常為物業開發商或業主委員會）可在網站上發佈公告邀請潛在的投標人，並須列明物業管理項目的規格及要求。
- **提交邀請書**。有關項目的投標邀請書等文件及政府批文須事先提交予當地房地產行政主管部門並進行備案。
- **發佈公開及限制性招標信息**。招標人發佈招標信息，而且只有滿足招標要求的物業服務企業才有資格投標。

---

## 業 務

---

- **資格預審程序**。招標人進行初步資格評審，物業服務企業只有通過該資格評審才能參加投標。
- **擬備標書**。我們根據項目的具體要求擬備投標材料，以證明我們的競爭力。
- **投標**。投標人向招標人提交投標文件（通常包含物業管理提呈定價、建議及計劃以及投標邀請書中規定的其他資料）。
- **評標**。招標人成立評標委員會，以對所提交的投標文件進行審核及評級。評標委員會的評標過程及組成須遵守有關中國法律法規的要求。評標委員會於評估提呈資料時一般會考慮證書、服務質量、資金充足性及價格等因素。中標結果將在網站上公佈。
- **中標合同**。中標人於中標通知發出後30日內簽訂物業管理服務合同。
- **簽訂合同並向相關地方當局備案**。招標人預計於中標確認後30日內在相關地方當局備案中標結果。

一般招標程序通常持續60天。當我們直接與客戶協商續訂現有合同時，我們無需進行招標。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們的物業管理服務合同留存率分別為100%、98.8%、97.8%及97.6%。我們於2017年、2018年及截至2019年6月30日止六個月的留存率低於100%，主要由於我們因若干合約的利潤率較低而自願終止該等合約。此外，於2016年、2017年、2018年及截至2019年6月30日止六個月，我們物業管理服務合同的續約率分別為100%、92.3%、94.4%及100%。我們於2017年及2018年的續約率均低於100%乃主要由於我們選擇不續約某些利潤率較低的合同\*。

---

\* 我們的留存率按期內在管物業總數減同期我們不再管理的物業數，再除以期內在管物業總數計算。我們的續約率按期內成功續約的物業管理服務合同數除以同期到期的物業管理服務合同總數計算。因此，倘我們在相關物業管理服務合同屆滿前的期間內主動退出若干項目，在此期間我們的續約率及留存率將有所不同。

## 業 務

對於時代中國集團開發的物業及外拓的物業，我們均在獲得物業管理服務合同前完成招標程序，該過程為符合中國法律法規要求的標準招標程序。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，時代中國集團所開發物業的中標率分別為100%、100%、100%及100%。我們對時代中國集團所開發物業的中標率高主要是因為我們與時代中國集團長期合作、我們能提供優質物業管理服務，以及我們與時代中國集團在向客戶提供產品和服務方面有著相似的理念，所以我們能夠更好地了解和滿足彼等的需求和要求。同期，我們外拓的物業的中標率分別為100%、88.9%、25.4%及27.5%。對外拓的物業的中標率下降，主要是因為我們參與愈來愈多的招標程序，以爭取更多的機會以及向我們正建立品牌知名度的新市場拓展。

### 在管物業組合

我們管理多元化的物業組合，由住宅物業及非住宅物業組成，包括商業物業、寫字樓、多功能綜合體、政府大樓及公共設施、機場、工業園區及教育機構。雖然住宅物業已產生並將繼續產生最大比例的收入，但我們越來越重視豐富物業管理業態，致力豐富並均衡我們所提供的服務的項目類型。

下表載列我們截至所示日期按物業類型劃分的物業管理在管總建築面積及於所示期間按物業類型劃分的物業管理收入明細：

	截至12月31日或截至該日止年度									截至6月30日或截至該日止六個月					
	2016年			2017年			2018年			2018年			2019年		
	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	(%)	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	(%)	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	(%)	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	(%)	建築面積 (平方米)	收入 (人民幣元)	(%)
	(以千計，百分比除外)														
住宅物業...	7,351	163,681	73.8	8,989	239,600	72.5	10,764	283,107	70.1	9,785	138,632	71.2	12,956	184,016	62.2
非住宅 物業 <sup>(1)</sup> ...	5,715	58,140	26.2	7,057	90,933	27.5	8,006	120,964	29.9	7,715	55,953	28.8	21,722	111,812	37.8
合計.....	<b>13,066</b>	<b>221,821</b>	<b>100.0</b>	<b>16,046</b>	<b>330,533</b>	<b>100.0</b>	<b>18,770</b>	<b>404,071</b>	<b>100.0</b>	<b>17,500</b>	<b>194,585</b>	<b>100.0</b>	<b>34,678</b>	<b>295,828</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 包括辦公室、商業綜合體、工業園區、政府辦公大樓、醫院、機場、學校、博物館、音樂廳及已售予業主的停車位。

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，我們的大部分收入來自住宅物業管理。住宅物業的物業管理在管建築面積從截至2016年12月31日的7.4百萬平方米快速增至截至2019年6月30日的13.0百萬平方米。由於我們繼續訂約管理時代中國集團開發的住宅物業及外拓的住宅物業，我們認為我們住宅物業的物業管理在管建築面積將可持續增長。我們非住宅物業的物業管理在管總建築面積亦從截至2016年12月31日的5.7百萬平方米增至截至2019年6月30日的21.7百萬平方米。該快速增長主要是由於我們的有機擴張及收購物業服務企業。

於2016年1月1日開始，我們的附屬公司廣州東康已連續三次中標，訂約管理廣州博物館，提供宣傳教育、安保、水電設施維修及保養、清潔、園藝等服務。於2015年7月1日開始，廣州東康兩次中標，並訂約管理華南師範大學，提供清潔和園藝等服務。於2012年6月18日開始，廣州東康五次中標管理廣東省廣州市白雲區國稅局及各分局項目，提供安保、清潔、園藝、工程、會務、餐飲等服務。於2015年7月30日開始，我們的附屬公司廣州東康兩次中標，並訂約管理東莞鴉片戰爭博物館，提供安保、清潔、園藝、停車場管理、票務、文件管理等服務。得益於我們持續努力擴大客戶群及豐富在管物業組合，我們管理非住宅物業所得收入佔我們物業管理服務所得總收入的比重由2016年的26.2%上升至2017年的27.5%，並進一步上升至2018年的29.9%。截至2019年6月30日止六個月，管理非住宅物業所得收入佔我們物業管理服務所得總收入的37.8%。我們認為，我們通過管理多元化的非住宅物業而積累的經驗及知名度，將令我們可進一步擴大在管物業組合及客戶群。

### 物業管理費

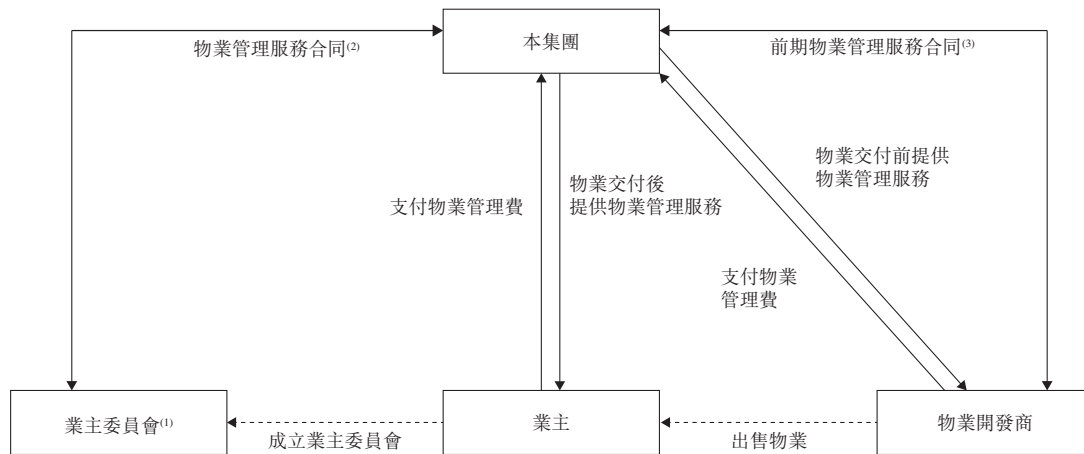
於往績記錄期間，我們物業管理業務的全部收入按包乾制收取。

我們於決定按包乾制或酬金制收取物業管理費時會考慮多項因素。該等因素包括但不限於地方法規、物業開發商或業主委員會要求、當地市況、個別物業的性質及特徵。評估潛在客戶時，我們的物業管理團隊會評估諸如管理物業的預期成本、歷史收

## 業 務

費標準、預計盈利能力及該物業此前為按包乾制或酬金制管理等關鍵因素。於往績記錄期間，我們按包乾制管理所有物業，原因是我們認為包乾制模式有利於我們強化成本意識，提高我們的競爭力，降低成本及提高運營效率。

下圖說明我們與物業管理服務合同各方的關係。



附註：

- (1) 業主委員會根據適用法律獲授權代表業主行事。
- (2) 依據中國法律，業主委員會與我們訂立的物業管理服務合同對所有業主均具有法律約束力。
- (3) 依據中國法律，物業開發商與我們於物業交付予業主前訂立的前期物業管理服務合同對將來的業主具有法律約束力。

### 按包乾制收取的物業管理費

在包乾制收入模式下，我們就我們的所有物業管理服務收取固定及「全包」物業管理費，我們按季或按月收取該等費用，視乎物業管理服務合同的具體條款而定。我們有權保留向業主、住戶及物業開發商收取的全額物業管理費。

在包乾制模式下，我們承擔管理物業的成本，並確認有關成本為我們的服務成本（包括與僱員直接提供物業管理服務、公共區域的維護及維修、設施管理、清潔及垃圾處理以及安保相關的開支）。因此，我們的利潤率受我們降低服務成本能力的影響。倘我們的服務成本高於預期，我們將無法向客戶收取額外款項以維持我們的利潤率。於往績記錄期間，我們按包乾制管理的若干物業產生虧損。於2016年、2017年、2018年及截至2019年6月30日止六個月，我們分別因兩項、四項、四項及四項按包乾制管理的物業項目產生總額分別為人民幣1.8百萬元、人民幣1.5百萬元、人民幣0.6百萬元及

---

## 業 務

---

人民幣0.4百萬元的虧損。於2016年、2017年、2018年以及截至2019年6月30日止六個月，該等虧損物業項目產生的總收入分別為人民幣16.7百萬元、人民幣19.9百萬元、人民幣14.6百萬元及人民幣7.0百萬元，分別約佔我們同期總收入的4.5%、3.8%、2.1%及1.5%。該等項目乃通過我們收購獲得或長期處於在管。我們已提高物業管理費，通過提供多元化服務增加收入及提高盈利能力，或停止管理該等物業的大部分，並計劃於日後對其餘物業盡量採取相同做法。截至最後實際可行日期，我們已提高一項虧損物業項目的物業管理費，並預計於截至2019年12月31日止年度錄得該物業項目的利潤。此外，我們錄得另一項虧損物業因停車位擴建而實現的停車位管理服務收入增長，並預計於截至2019年12月31日止年度錄得該物業的利潤。我們計劃於2020年提高另外兩個虧損物業項目的物業管理費，並預計於截至2020年12月31日止年度錄得該等物業項目的利潤。倘我們未能提高有關虧損物業項目的物業管理費，且有關項目未能於我們努力實現社區增值服務多樣化後盈利，我們或會考慮停止管理有關虧損物業項目。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們的收入來自包乾制物業管理服務。若我們在提供物業管理服務時無法估計或控制成本，我們可能會蒙受損失」。

### 定價政策

我們在為服務定價時一般會考慮多種因素，例如社區類型和位置、我們的預算、目標利潤率、業主及居民概況以及我們的服務範圍和質量。我們會定期評估我們的財務資料，以評估我們有否收取足夠的物業管理費以維持我們的盈利能力。於2019年6月30日後及截至最後實際可行日期，根據中國相關法律法規，經專有部分佔總建築面積過半數的業主且佔總人數過半數的業主同意後，我們上調了我們管理的三項物業的物業管理費。

國務院相關物價管理部門及建設管理部門共同負責監督及管理物業管理服務相關收費，該等費用需參考政府的指導價格。我們亦須遵守中國政府的價格管制。於2014年12月，國家發改委發佈《國家發展和改革委員會關於放開部分服務價格意見的通知》（「通知」），要求省級價格主管部門廢止對住宅物業（若干例外情況除外）的所有價格控



## 業 務

制或指導政策。根據由廣東省發展和改革委員會及廣東省住房和城鄉建設廳發佈並於2019年8月1日生效的《關於進一步規範物業服務收費的通知》，實行政府指導價的物業服務收費，具體標準由物業服務企業在政府指導價範圍內與業主協商確定，不再報當地發展和改革委員會備案。請參閱本文件「監管概覽－物業管理服務的法律監管－物業管理企業收費」。隨著相關地方當局通過實施通知的法規，住宅物業的價格管制已逐步放開。

下表載列截至所示日期按物業類型劃分的物業管理在管建築面積及平均物業管理費明細：

	截至12月31日或截至該日止年度						截至6月30日或截至該日止六個月			
	2016年		2017年		2018年		2018年		2019年	
	物業管理 在管建築 面積	平均物業 管理費	物業管理 在管建築 面積	平均物業 管理費	物業管理 在管建築 面積	平均物業 管理費	物業管理 在管建築 面積	平均物業 管理費	物業管理 在管建築 面積	平均物業 管理費
	(人民幣元 每平方米 (千平方米)	(人民幣元 每平方米 每月)	(人民幣元 每平方米 (千平方米)	(人民幣元 每平方米 每月)	(人民幣元 每平方米 (千平方米)	(人民幣元 每平方米 每月)	(人民幣元 每平方米 (千平方米)	(人民幣元 每平方米 每月)	(人民幣元 每平方米 (千平方米)	(人民幣元 每平方米 每月)
按物業類型劃分：										
住宅物業.....	7,351	2.23	8,989	2.32	10,764	2.39	9,785	2.37	12,956	2.50
非住宅物業.....	5,715	9.35	7,057	8.51	8,006	8.04	7,715	9.15	21,722	5.39
合計／總計.....	<u>13,066</u>	<u>2.69</u>	<u>16,046</u>	<u>2.67</u>	<u>18,770</u>	<u>2.68</u>	<u>17,500</u>	<u>2.68</u>	<u>34,678</u>	<u>3.48</u>

於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們就所管理住宅物業收取的平均物業管理費分別約為人民幣2.23元每平方米每月、人民幣2.32元每平方米每月、人民幣2.39元每平方米每月及人民幣2.50元每平方米每月。根據中指院報告，於往績記錄期間，我們的非住宅物業的平均物業管理費高於住宅物業的平均物業管理費，與該行業一致。截至2019年6月30日止六個月，非住宅物業的平均物業管理費減少，主要是由於收購廣州東康，其大部分在管物業為政府類物業，如博物館、公共設施及政府大樓。該等物業的平均物業管理費通常比商業樓宇及寫字樓相對較低。

### 支付條款和信用條款

我們可能按季或按月收取物業管理費，具體視物業管理服務合同的條款而定。我們通過各種渠道向業主發送提醒及通知，例如通過書面通知、電話、短信或當面提醒。我們通常於當前支付週期末至少提前五天通知業主支付下一支付週期物業管理

---

## 業 務

---

費。我們會向物業管理費逾期一個月的業主發出第一封催繳單，並會在物業管理費逾期超過兩個月後向業主發出第二封催款單。倘逾期物業管理費在三個月後仍未繳付，我們將通過律師發出正式通知書。倘上述所有措施均不成功，我們最後可能會通過法院解決糾紛。在適用中國法律允許的範圍內，除協定的物業管理費外，我們還會按業主所佔用物業管理在管總建築面積的比例，向其收取公共區域所用水電的相關水電費。

我們通常會在向業主發出催款提醒函後30天內收到物業管理服務付款。

客戶可以現金、通過線上或線下轉賬、自動支付、借記卡或信用卡或微信支付及支付寶等第三方移動支付平台向我們支付應付金額。

截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2018年及2019年6月30日止六個月，我們的物業管理費收取率分別為90.3%、88.5%、89.0%、82.9%及85.7%。業主及居民傾向於在下半年，尤其是接近年末時結算未清繳的物業管理費餘額。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們收回應收貿易款項會受季節性波動影響」。

### 非業主增值服務

我們為非業主（主要為物業開發商）提供一系列增值服務。

### 施工現場服務

我們向物業開發商提供包括諮詢服務及安保服務在內的施工現場服務。我們憑藉在物業管理方面的運營經驗及對客戶提高其業績的需求的了解為物業開發商提供初步規劃和諮詢服務。於規劃及施工階段，我們提供諮詢服務，並對項目進行評估以確保設備選型能夠滿足物業管理要求以及業主及居民的需要。我們的評估範圍包括僱員安全、消防安全及安保。於施工期間，我們不時進行實地察看，並從物業管理服務供應商的角度跟進我們發現的問題。一般情況下，我們與物業開發商訂立施工現場服務協議。於往績記錄期間，我們通過我們的附屬公司提供施工現場服務。我們通過在成本之外收取利潤附加費釐定該等服務的費用。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們的施工現場服務所得收入分別佔非業主增值服務收入的18.1%、20.9%、21.6%及17.9%。

---

## 業 務

---

### 協銷服務

物業開發商（包括時代中國集團及第三方物業開發商）可能聘請我們為其銷售及租賃辦事處提供協銷服務。我們派遣僱員到現場協助物業開發商展示及推銷其物業，包括售前諮詢、樣板間管理（如園藝、安保及維護）、銷售活動組織以及物業開發項目的訪客接待等。我們就每個物業開發項目而提供的協銷服務包含於協銷服務協議中，該等協議通常載列派遣員工的標準並可能載有發出通知後予以終止的固定條款。

我們通過在成本之外收取利潤附加費釐定該等服務的費用。於往績記錄期間，我們通過我們的附屬公司及分包商提供協銷服務。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們協銷服務所得收入分別佔我們非業主增值服務收入的54.0%、67.7%、61.9%及71.9%。

### 開荒清潔服務

我們為物業開發商提供開荒清潔服務。我們於向物業買方交付之前幫助物業開發商清潔單元以令物業適合交付及提升其客戶滿意度。我們通過在成本之外收取利潤附加費釐定該等服務的費用。於往績記錄期間，我們通過分包商提供開荒清潔服務。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，開荒清潔服務所得收入分別佔我們非業主增值服務收入的14.4%、10.5%、16.2%及10.2%。

### 社區增值服務

作為物業管理服務的延伸，為滿足業主及居民對便利性的追求，提升客戶體驗和增加其忠誠度，我們提供廣泛的兩類服務，即公共空間租賃及停車位管理以及生活服務。我們的公共空間租賃及停車位管理主要包括公共設施及空間租賃以及停車位管理服務。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們公共空間租賃及停車位管理所得收入分別佔我們社區增值服務收入的77.9%、69.0%、73.0%及75.2%。專注於業主及居民的日常需求，我們的生活服務主要包括特色管家服務、社區購物、社區公告、賬單支付服務、家電維修及保養以及社區活動組織服務。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們生活服務所得收入分別佔我們社區增值服務收入的22.1%、31.0%、27.0%及24.8%。我們向業主及居民提供社區增值服務的詳情如下：

---

## 業 務

---

### 公共空間租賃及停車位管理

#### 公共設施及空間租賃服務

我們代表業主向第三方出租某些公共區域作廣告及其他用途，如電梯內及外牆上的廣告位。我們在考慮廣告主題、目標位置及租賃期後與承租人確定租賃價格。租賃公共區域所得收入將主要用於公共維修及維護資金，可用於支付智慧社區升級，從而進一步提升其生活水平。我們代業主收取租金並通過按租金的協定百分比收取服務費產生收入。截至2019年6月30日止六個月，我們並無與租用我們在管物業廣告位的部分現有客戶續訂服務協議，且正在訂立新的服務安排以增加服務費及擴大客戶群。請參閱本文件「財務資料－經營業績」。

#### 停車位管理服務

我們為停車位所有人管理停車位。我們幫助停車位所有人管理停車位，向個人用戶出租停車位及向使用停車位的租戶收取管理費。我們一般按月或按季度向停車位所有人收取服務管理費。我們通過在成本之外收取利潤附加費釐定該等服務的費用。

### 生活服務

#### 特色管家服務

我們的管家通過電話及面對面交談的方式與業主及居民保持頻繁溝通，以聽取並了解彼等的問題及需求，以便更好地不時預見並及時回應彼等的要求，從而建立相互信任而友好的客戶關係。業主及居民於需要時向我們的管家尋求幫助，且幾乎我們在管住宅小區的所有生活服務均會報告予管家，而管家將對情況進行評估並分配及協調適當的現場資源以回應客戶的要求並解決有關問題。

#### 社區購物服務

為滿足客戶購物需求，我們使用成本加成法，通過在產品單位成本上加價為產品定價。我們的加價視乎產品類型及現行市價而有所不同。我們的社區購物服務包括線上及線下銷售與推廣。業主及居民可通過鄰里邦移動應用程序上的線上推廣活動或通過與我們管家的溝通，獲取有關產品優點的信息。

---

## 業 務

---

### 社區公告

為構建溫暖和諧社區，我們通過鄰里邦移動應用程序為用戶提供查閱社區公告的途徑。鄰里邦移動應用程序可將其註冊用戶引向有關社區資訊及本地新聞的各種內容以及提供日常生活小貼士的精選文章。

### 賬單支付服務

我們通過鄰里邦移動應用程序為住戶支付賬單（如物業管理費）提供便利，該應用程序可將註冊用戶引導至第三方支付平台，如微信支付及支付寶。

### 家居保養服務

我們提供家居保養服務，例如家用電器及固定裝置的維護和安裝以及空調機清潔等。我們通過分包商或附屬公司提供該等服務。我們通過在成本之外收取利潤附加費釐定該等服務的費用。我們在鄰里邦移動應用程序上向業主提供有關第三方服務供應商的信息。該等第三方服務供應商承擔任何潛在事故責任。

### 社區活動組織服務

我們致力於組織各項社區活動，以構建溫暖和諧社區。我們已建立的社區文化活動品牌「我愛我家」，其在我們在管社區中備受認可。我們亦組織各種節假日社區活動，如「親子運動會」、「鄰里百家宴」、「時代趣樂部」及「幸福1+1溫馨家庭節」。該等活動深受業主及居民的歡迎，已成為我們服務的特色。

### 我們的鄰里邦移動應用程序

我們的社區增值服務通過(i)在提供物業管理服務過程中與業主及居民的日常互動；及(ii)我們的移動應用程序「鄰里邦」實現。我們的鄰里邦移動應用程序提供優質的用戶體驗，使用戶可享受各種社區產品及服務。截至2018年12月31日及2019年6月30日，鄰里邦移動應用程序分別有607,541名及632,098名註冊用戶。鄰里邦移動應用程序於2018年及截至2019年6月30日止六個月的平均月活躍用戶數分別為45,057人及51,168人。

## 業 務

鄰里邦移動应用程序的主要功能包括(i)社區增值服務；及(ii)鄰里星選。下圖顯示了我們鄰里邦移動应用程序的主要功能：



### 享受社區增值服務

我們的鄰里邦移動应用程序可向用戶提供獲取我們物業管理及增值服務的渠道，例如(i)一鍵維修和服務申請（服務+）：住戶可通過我們的鄰里邦移動应用程序或線下服務中心向管家提交維修申請或其他服務申請，而管家可安排工程師進行相應檢查及維修；(ii)智能門禁：業主及居民僅憑手機即可進出；(iii)公告：用戶可查看各種公告（如停水通知）；(iv)賬單支付：用戶可通過我們的鄰里邦移動应用程序支付其賬單（如手機充值及支付物業管理費），該程序可將註冊用戶引導至第三方支付平台（如微信支付及支付寶）；及(v)周邊商家：住戶可搜索周邊商家（如理髮店和補習班）及其相關信息。



### 鄰里星選

我們通過鄰里邦移動应用程序鄰里星選向業主及居民提供產品銷售。我們的註冊客戶可使用我們的移動应用程序在線選購產品，並通過管家送貨服務、第三方送貨服務或親自上門提貨等方式收取所購買商品。我們按批發價格自供應商處大批量購買

## 業 務

商品，並從供應商提供的批發價格與我們向註冊用戶收取的零售價格之間的差額中獲利。我們的加價根據產品類型及市價而有所不同。下圖及截屏顯示了我們鄰里邦移動應用程序的線上購物功能及界面：



根據《電信條例》，開展電信業務應自工業和信息化部或電信主管行政機關獲得電信業務經營許可證／進行備案。《電信業務分類目錄》明確了電信業務的詳細分類。根據《互聯網信息服務管理辦法》，從事經營性互聯網信息服務的，應當申請辦理互聯網信息服務增值電信業務經營許可證。經營性互聯網信息服務，是指通過互聯網向上網用戶有償提供信息或者網頁製作等服務活動。非經營性互聯網信息服務，是指通過互聯網向上網用戶無償提供具有公開性、共享性信息的服務活動。請參閱本文件「監管概覽－互聯網信息服務的法律監管－互聯網信息服務監管」。

截至最後實際可行日期，我們的鄰里邦移動應用程序主要向其註冊用戶提供多種社區產品及服務（如家居保養服務、賬單支付服務及社區購物服務）。註冊用戶應支付其所購買的上述產品或服務，但無需就使用我們的鄰里邦移動應用程序或我們提供的非經營性互聯網服務支付任何費用，且我們通過移動應用程序提供的社區產品及服務為非經營性互聯網信息服務。據中國法律顧問告知，本集團通過鄰里邦移動應用程序開展的業務不構成增值電信服務或經營性互聯網信息服務，因此，我們在鄰里邦移動應用程序上提供服務無須取得ICP許可證。

---

## 業 務

---

### 其他專業服務

我們向客戶提供其他專業服務，包括(i)電梯服務（包括電梯銷售、安裝、維修及保養）；(ii)智能化工程；及(iii)市政環衛服務。

### 電梯服務

我們通過我們的附屬公司駿安電梯提供電梯服務，包括電梯銷售、安裝、維修及保養，駿安電梯具備提供該等服務的資質。駿安電梯擔任上海三菱電梯有限公司廣東省授權銷售代理已逾十年。截至2019年6月30日，駿安電梯已安裝逾500部電梯，且已向逾3,000部電梯提供維修及保養服務，該等服務覆蓋政府項目、工業園區、酒店、購物廣場、醫院、住宅樓及多功能綜合體等多個項目。

於往績記錄期間，我們通過以下方式釐定電梯服務費：(i)就電梯銷售及電梯維修服務而言，我們在成本之外收取利潤附加費；(ii)就電梯保養服務而言，我們對若干零件或電梯若干部件的成本收取約定費用的上限，倘我們產生的成本超過約定範圍，則加收額外費用；及(iii)就電梯安裝服務而言，於2016年、2017年及2018年，電梯供應商通過代理協議聘請我們為代理找到電梯採購方（主要為物業開發商），並為通過我們找到的電梯採購方提供電梯安裝服務。我們按電梯供應商設定的固定費率收取代理佣金及安裝服務費。

截至2019年6月30日止六個月，作為我們業務優化計劃的一部分，我們開始與一名電梯供應商及若干電梯採購方磋商，旨在擴大我們的電梯服務以納入大宗採購及分銷整梯業務，以此獲得物業開發商大額訂單及在我們電梯安裝服務定價時獲得更多的靈活性。截至2019年10月31日，我們已與電梯採購方訂立四項大宗採購及分銷整梯合約，合約總值約為人民幣9.3百萬元。採用新業務模式後，我們預計電梯服務收入亦將包括整梯銷售收入。此外，綜合現行市價、產品特徵、時間要求及物業位置等因素，我們預期將可對電梯安裝服務自行定價，而非遵循電梯供應商設定的固定費率，這將使我們在定價方面更具靈活性，從而進一步提高我們電梯安裝服務的盈利能力。截至2019年6月30日止六個月，在與電梯供應商及採購方進行磋商的過程中，我們暫時暫停簽訂部分新合約，這導致我們截至2019年6月30日止六個月電梯服務收入較2018年同期有所減少。



---

## 業 務

---

電梯及電梯部件的銷售收入在資產控制權轉移至客戶時確認。電梯安裝、維修及保養的服務收入在提供服務時確認。

我們與廣東省的院校合作，以提升我們僱員的技能。秉信一支訓練有素的團隊能為客戶提供更優質的服務，我們亦開設內部培訓課程，向僱員提供專門培訓，以提高員工的技能。為更好地處理緊急情況和及時滿足客戶需求，我們設置了24小時熱線，客戶可通過該熱線要求維修並提供反饋。為提高電梯用戶的安全意識，我們開展免費教育活動，指導物業管理服務供應商和業主如何應對電梯事故及在電梯事故中逃生，該活動廣獲客戶接受。

### 智能化工程

我們為物業開發商及少部分業主提供智能化工程服務。我們的智能化工程服務主要包括：

- **提供智慧園區解決方案**：我們為物業開發商提供諮詢服務以及銷售智能化工程設備，旨在在各個方面提供智慧園區解決方案，包括但不限於項目規劃及施工監理諮詢。
- **安裝管理服務**：我們提供有關各種智能設備安裝的管理服務，以建立智慧園區。該等設備包括（其中包括）社區安防設備設施、智慧雲車場及智慧管控平台。我們亦提供包括若干維修及保養服務在內的售後服務以確保智能設備的持續運行。

通過提供智能化工程服務，我們已為我們的客戶開發一系列定制產品。例如，我們已開發一套具有多種線上及線下功能的智能停車管理系統，如線上支付及折扣管理系統、車牌識別系統及巡檢系統。我們認為有關系統為我們的客戶減少了人工成本並優化了客戶體驗。此外，我們亦為第三方提供軟件開發服務。

就我們的智能化工程服務而言，我們通過在成本之外收取利潤附加費釐定費用。

---

## 業 務

---

### 市政環衛服務

我們的附屬公司廣州東康是持有環衛行業A級資質的以市場為導向的專業市政環衛服務供應商。我們於2019年3月收購廣州東康。請參閱本文件「歷史、重組及公司架構－於往績記錄期間的主要收購」。我們為公共道路、垃圾站及公園等市政環衛項目提供道路清潔、垃圾回收及垃圾運輸服務。自成立起及截至2019年6月30日，廣州東康先後服務逾260家公司和政府客戶。例如，廣州東康在廣東省肇慶市高新區提供道路清潔及垃圾回收服務，服務總建築面積為58.5百萬平方米。廣州東康亦於廣州市增城區荔城提供市政環衛服務，主要涵蓋市政道路、公共草坪、水池及公共廁所等。其亦於廣州市南沙區提供道路清潔及景觀維護服務。廣州東康為廣州環衛行業協會會長單位，且曾參與制定廣東省及廣州市的多項物業管理服務標準。其亦為國家和廣東省現代服務業先進標準體系試點單位。

我們就市政環衛服務收取相關政府釐定的總包費。

### 技術

#### 基礎設施及系統

為減少人為失誤及對人工的依賴，最終提升我們的整體競爭力，我們使用技術解決方案並盡可能使我們的主要業務運營實現自動化。我們已在我們的智能管理及控制平台上應用多種先進技術，如物聯網、雲計算及人工智能計算。通過不斷升級及優化我們的全國集成管控平台，我們標準化我們的運營並提高運營效率。全國集成管控平台集成了四大中心（包括標準化中心、數據中心、運營中心和指揮中心），其使得我們的業務運營程序簡化。具體而言，標準化中心建立業務各個方面的標準化模式。根據有關模式，數據中心收集、分析及管理數據，運營中心跟蹤我們業務運營的詳情及監控與標準化模式的偏差，而指揮中心收集來自運營中心的反饋信息，並於必要及適當時作出調整。

---

## 業 務

---

於四個中心下進行運營時，全國集成管控平台運行覆蓋我們業務各個方面的九個模塊。例如，OQC質量及工單管理系統處理及管理日常維護請求及質量投訴，分派工單至相關部門，設置檢查目標，生成檢查計劃，並將數據匯報至更高一級部門以作進一步處理。智慧雲車場就我們功能不同（如繳費管理及車牌識別）的項目的停車系統提供集中管理。財務及預算管控系統，用於編製及細化我們的預算，綜合我們的日常業務運營信息，監控可能會影響我們目標利潤的因素，對我們的預算作出調整，以及就我們的業務運營作出及時反饋。遠程設施設備管理系統，用於及時監督設施及設備的各項參數，並就異常數據指標發出警報。客戶服務管理系統，用於收集及分析客戶資料，以為我們的決策制定及監督流程提供有用資料。

在該九大模塊的基礎上，我們又有三個管理系統提供輔助，分別是以人力資源管理、日常辦公和財務管理為核心的管理系統。我們認為，有關互連技術系統將持續減少我們對於人工的依賴，簡化我們的通訊渠道，以及提升我們的業務運營效率。

### 數據

我們在必要時會收集客戶數據以提供服務。舉例而言，為申請門禁卡，客戶需提供房地產權證及身份證明文件。在鄰里邦移動應用程序上進行網上購物時，客戶需提供其送貨地址及聯繫方式。我們亦為面部識別門禁系統收集客戶的面部ID。我們主要通過鄰里邦移動應用程序收集客戶數據。我們在用戶註冊鄰里邦移動應用程序時獲得用戶同意。用戶通過點擊「同意」按鈕，授權我們根據已協商目的、方式及範圍使用其個人資料。

### 數據訪問及儲存

任何業務部門或城市分支機構的僱員在歸檔新入手數據時須(i)使用各自的僱員ID登錄數據系統，及(ii)為每個新數據條目創建操作歷史和操作日誌。已歸檔數據不可隨意修改。僱員在驗證客戶提供的有效身份證明文件後，可使用僱員ID登錄數據系統，更新客戶的基本信息，為此，將創建新的操作歷史和操作證書。客戶在驗證其有效的法律文件或手機號碼後，亦可自行修改系統中的基本信息。項目數據無法使用僱員ID登錄系統修改。我們已自往績記錄期初起通過以下方式安置一個防篡改、防洩露、防

---

## 業 務

---

攻擊和防病毒的數據安全系統：(i)購買安全可靠的產品和服務，(ii)採取數據管控措施，包括但不限於用戶識別系統、行為跟蹤系統及黑名單，及(iii)採用數據防洩露系統、終端安全訪問許可系統、病毒防禦系統及垃圾郵件攔截系統，以確保所有類型內部資料及客戶數據的安全。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們的數據保護系統產生的相關開支（包括採購成本及維修費）分別為人民幣0.4百萬元、人民幣1.1百萬元、人民幣2.2百萬元及人民幣0.4百萬元，該等開支由時代中國支付。於[編纂]後，我們計劃承擔維護數據保護系統的費用。預期年度維護費用約人民幣0.5百萬元，不會對我們的業務和經營業績造成任何重大影響。

### 數據使用

倘數據屬於以下任何一種或多種數據，則不可共享：(i)有關客戶隱私的數據、(ii)僱員個人資料、(iii)有關我們財務狀況的數據及(iv)有關我們項目的數據。該等數據僅可於下列情形中共享：(i)共享屬切實必要，(ii)申請共享按我們的數據共享程序備案，及(iii)共享目的經我們審核，且共享範圍受／將受嚴格控制。數據的處理、分類、管理及使用應根據我們的數據隱私及數據安全政策進行。於往績記錄期間，數據管理部及業務部已建立完善的保密數據使用管理系統，對數據的提取、複製、傳輸及銷毀進行嚴密管理。我們已引進數據庫保密審計系統及4A安全內部控制平台確保客戶及系統數據安全以及阻止未經授權訪問。倘任何將予共享的資料涉及保密數據，則數據管理部應根據我們的保密管理程序報告保密數據的類型、範圍及使用情況，且保密數據須經批准方可共享。獲批准共享保密數據前須與接受方達成保密協議方可進行。倘發生任何違反我們數據管理政策或任何濫用客戶數據的情況，我們可視乎情況的嚴重性責令相關人士及／或實體糾正彼等的行為、通報批評、實施若干紀律制裁或以其他方式對該等人士及／或實體提起法律訴訟。對於違反相關法律法規的該等人士及／或實體，我們將根據相應的法律法規提起訴訟。

---

## 業 務

---

### 數據保留期限

於2019年10月25日前，我們根據內部政策不受時間限制保留客戶信息。於2019年10月25日後，考慮到我們業務快速擴張，我們將客戶數據保留政策變更為：(i)在合約期限內收集、儲存及使用客戶數據；及(ii)自合約終止或到期之日起一年保留相關數據，之後系統將自動刪除該等數據以防數據洩露。

鑒於(i)我們經用戶同意收集及使用其個人資料；(ii)我們僅收集及使用與我們所提供服務相關的用戶個人資料；(iii)我們已實施嚴格的違反數據政策罰款規則；及(iv)我們已採取必要的技術措施（包括防篡改、防洩露、防攻擊、終端安全訪問權限、垃圾郵件攔截及防病毒的數據安全系統）確保信息安全，中國法律顧問已告知我們，我們在個人資料收集及使用方面符合相關中國法律法規。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未遭遇任何重大的數據隱私遭侵犯、洩露或產生數據隱私糾紛的情況。

### 研發

為了減少我們對人工的依賴並提高我們的綜合競爭力，我們致力於採用技術解決方案及盡可能地使我們主要業務運營實現自動化。例如，我們的主要舉措之一是於往績記錄期間建立了技術研發中心。

### 人員

我們的研發中心致力於為物業管理服務提供一站式現代管理解決方案。截至2019年6月30日，我們有一個由36人組成的研發中心，其中大部分人員具備大學或以上學位。我們的研發團隊主要負責（其中包括）鄰里邦移動應用程序、內部IT系統的開發及維護以及為第三方提供軟件開發服務。

### 舉措

憑藉軟件開發的技術實力及現代化物業管理行業遠見，我們研發了一系列居於物業管理行業前沿的管理軟件。該等軟件，如訪客預約系統，創建了無紙化工作環境下的物業管理服務自動化及標準化的在線網絡，助力我們簡化複雜的業務程序、減少重複勞動，從而降低直接勞動成本及物業管理服務總成本。除軟件及設備外，我們亦就各種技術平台挖掘商機。例如，我們為時代中國集團開發了線上物業銷售系統，該系

## 業 務

統為時代中國集團的重要銷售渠道，使時代中國集團的僱員、業主、二手物業經紀人及其關係網內人員能通過銷售時代中國集團開發的新物業獲得佣金。截至最後實際可行日期，線上物業銷售系統有超過38萬名註冊用戶。除時代中國集團以外，我們亦與其他物業服務企業及其他客戶建立了戰略合作關係，協助開發物業管理系統及／或IT系統等多個系統，以促進其運營。

我們亦與第三方製造商合作，開發及定制多種作商業用途的設備。我們研發了物業管理行業首台自助終端機，全天候無間斷運作提供多種服務。我們亦研發了一款物業收費POS機，消除了傳統刷卡收費的弊端，通過簡單導航，實現了系統與系統之間的無縫對接。

### 開支

截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2019年6月30日止六個月，我們的研發開支總額分別為人民幣4.0百萬元、人民幣3.9百萬元、人民幣2.2百萬元及人民幣1.7百萬元。

### 客戶及供應商

#### 客戶

我們的客戶群主要包括物業開發商、業主及居民以及政府部門。下表載列我們各業務線的主要客戶類型。

業務線	主要客戶
物業管理服務	物業開發商、業主及居民
非業主增值服務	物業開發商
社區增值服務	物業開發商、業主、住戶及第三方供應商
其他專業服務	物業開發商、業主及居民

截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2019年6月30日止六個月，我們的最大客戶分別佔我們總收入的32.3%、23.4%、31.1%及26.8%。截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2019年6月30日止六個月，我們的五大客戶分別佔我們總收入的34.0%、26.4%、34.2%及29.4%。

## 業 務

下表載列我們截至2019年6月30日止六個月的五大客戶的詳情：

排名	客戶	背景資料	我們提供的服務	銷售額	佔總收入百分比	與本集團的關係	開始業務關係	信貸期
(人民幣千元)								
1.	客戶A (時代中國集團)	中國一家主要房地產開發商	物業管理服務、非業主增值服務及其他專業服務	122,254	26.8%	關連人士	自1998年起	按月或按季度
2.	客戶B	廣州市區級稅務局	物業管理服務	3,256	0.7%	獨立第三方	自2019年起	按月
3.	客戶C <sup>(1)</sup>	一家總部位於廣州，專注房地產開發、物業管理及物業代理服務的公司	非業主增值服務	2,974	0.7%	關連人士	自2017年起	按月
4.	客戶D	位於大灣區的省級水利廳	物業管理服務	2,667	0.6%	獨立第三方	自2019年起	按月
5.	客戶E <sup>(2)</sup>	一家總部位於清遠，專注房地產開發、物業管理及物業代理服務的公司	非業主增值服務	2,588	0.6%	關連人士	自2017年起	按月
向五大客戶的銷售額				133,739	29.4%			

附註：

- (1) 時代中國持有客戶C 90.91%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團及客戶C的獨立第三方股東對客戶C共同行使控制權，且客戶C為時代中國集團的合資企業。
- (2) 時代中國持有客戶E 90%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團及客戶E的獨立第三方股東對客戶E共同行使控制權，且客戶E為時代中國集團的合資企業。

## 業 務

下表載列我們截至2018年12月31日止年度的五大客戶的詳情：

排名	客戶	背景資料	我們提供的服務	銷售額	佔總收入百分比	與本集團的關係	開始業務關係	信貸期
(人民幣千元)								
1.	客戶A (時代中國集團)	中國一家主要房地產開發商	物業管理服務、非業主增值服務及其他專業服務	216,558	31.1%	關連人士	自1998年起	按月或按季度
2.	客戶F <sup>(1)</sup>	日本一家製造及銷售電梯及自動扶梯，並提供保養服務的第三方公司	其他專業服務	9,390	1.4%	獨立第三方	自2016年起	按安裝進度
3.	客戶C <sup>(2)</sup>	一家總部位於廣州，專注房地產開發、物業管理及物業代理服務的公司	非業主增值服務	4,144	0.6%	關連人士	自2017年起	按月
4.	客戶G <sup>(3)</sup>	一家總部位於珠海，專注房地產開發及運營的公司	非業主增值服務	4,046	0.6%	關連人士	自2017年起	按月
5.	客戶E <sup>(4)</sup>	一家總部位於清遠，專注房地產開發、物業管理及物業代理服務的公司	非業主增值服務	3,789	0.5%	關連人士	自2017年起	按月
向五大客戶的銷售額				237,927	34.2%			

附註：

- (1) 客戶F於2016年及2017年亦為我們的供應商之一。於往績記錄期間，我們通過向客戶F提供電梯服務獲得收入。此外，由於收購駿安電梯前已獲得電梯採購及安裝項目，我們亦於2016年及2017年向客戶F購買電梯。於2016年、2017年及2018年以及截至2019年6月30日止六個月，我們向客戶F作出的銷售額分別為人民幣0.3百萬元、人民幣8.6百萬元、人民幣9.4百萬元及人民幣0.9百萬元，分別佔總收入的0.1%、1.7%、1.4%及0.2%。於2016年及2017年，我們自客戶F作出的採購額分別為人民幣2.3百萬元及人民幣0.5百萬元，分別佔總採購額的2.4%及0.4%。董事確認，該等交易乃基於經公平磋商後達成的商業條款。



## 業 務

- (2) 時代中國持有客戶C 90.91%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團及客戶C的獨立第三方股東對客戶C共同行使控制權，且客戶C為時代中國集團的合資企業。
- (3) 時代中國持有客戶G 50%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團及客戶G的獨立第三方股東對客戶G共同行使控制權，且客戶G為時代中國集團的合資企業。
- (4) 時代中國持有客戶E 90%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團及客戶E的獨立第三方股東對客戶E共同行使控制權，且客戶E為時代中國集團的合資企業。

下表載列我們截至2017年12月31日止年度的五大客戶的詳情：

排名	客戶	背景資料	我們提供的服務	銷售額	佔總收入百分比	與本集團的關係	開始業務關係	信貸期
(人民幣千元)								
1.	客戶A (時代中國集團)	中國一家主要房地產開發商	物業管理服務、非業主增值服務及其他專業服務	121,528	23.4%	關連人士	自1998年起	按月或按季度
2.	客戶F	日本一家製造及銷售電梯及自動扶梯，並提供保養服務的第三方公司	其他專業服務	8,645	1.7%	獨立第三方	自2016年起	按安裝進度
3.	客戶H <sup>(1)</sup>	一家總部位於廣州，專注房地產開發和運營的公司	非業主增值服務	2,526	0.5%	關連人士	自2010年至2017年	按季度

## 業 務

排名	客戶	背景資料	我們提供的服務	銷售額	佔總收入百分比	與本集團的關係	開始業務關係	信貸期
(人民幣千元)								
4.	客戶I <sup>(2)</sup>	一家總部位於中山，專注房地產開發的公司	非業主增值服務	2,243	0.4%	獨立第三方	自2016年至2018年	按季度
5.	客戶J	一家總部位於深圳，提供職業培訓、IT諮詢、軟件開發及教育諮詢服務的第三方機構	社區增值服務	1,876	0.4%	獨立第三方	自2017年起	按月
向五大客戶的銷售額				136,818	26.4%			

*附註：*

- (1) 時代中國持有客戶H 90.91%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團及客戶H的獨立第三方股東對客戶H共同行使控制權，且客戶H為時代中國集團的合資企業。
- (2) 時代中國持有客戶I 49%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，客戶I為時代中國集團的聯營公司。

下表載列我們截至2016年12月31日止年度的五大客戶的詳情：

排名	客戶	背景資料	我們提供的服務	銷售額	佔總收入百分比	與本集團的關係	開始業務關係	信貸期
(人民幣千元)								
1.	客戶A (時代中國集團)	中國一家主要房地產開發商	物業管理服務、非業主增值服務及其他專業服務	120,525	32.3%	關連人士	自1998年起	按月或按季度

## 業 務

排名	客戶	背景資料	我們提供的服務	估總收入		與本集團的關係	開始業務關係	信貸期
				銷售額	百分比			
(人民幣千元)								
2.	客戶K	廣東省地級市供電局	其他專業服務	2,891	0.8%	獨立第三方	自2016年至2017年	按項目進度
3.	客戶L <sup>(1)</sup>	一家總部位於廣州，專注房地產開發的公司	非業主增值服務	1,820	0.5%	關連人士	自2016年起	按月
4.	客戶M <sup>(2)</sup>	一家總部位於廣州，專注房地產開發、物業管理及物業租賃的公司	非業主增值服務	1,123	0.3%	關連人士	自2013年起	按月
5.	客戶N	一家總部位於廣州，提供信息傳輸、軟件及信息技術服務的第三方公司	社區增值服務	373	0.1%	獨立第三方	自2016年起	按季度
向五大客戶的銷售額				126,732	34.0%			

**附註：**

- (1) 時代中國持有客戶L 45%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團及客戶L的獨立第三方股東對客戶L共同行使控制權，且客戶L為時代中國集團的合資企業。
- (2) 時代中國持有客戶M 30%的權益。根據股份轉讓協議及組織章程細則，時代中國集團對客戶M的戰略性財務政策及運營政策決策施加重大影響，且客戶M為時代中國集團的聯營公司。

除時代中國集團及其聯營公司外，我們於往績記錄期間的五大客戶均為獨立第三方。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，據董事所知，概無董事、其緊密聯繫人或擁有我們已發行股本超過5%的權益的任何股東在我們任何五大客戶中擁有任何權益（除時代中國集團及其聯營公司外）。截至2019年6月30日，我們與五大客戶的平均合作年限接近6.6年。有關與時代中國集團及其聯營公司的交易詳情，請參閱本文件「關連交易」一節。

---

## 業 務

---

我們通常向客戶授出為期30至90天的信貸期，以現金、通過線上或線下轉賬、自動支付借記卡或信用卡或微信及支付寶等第三方移動支付平台收取付款。

有關我們與客戶簽訂的服務合約的主要條款，請參閱本節「物業管理服務－物業管理服務合同」。

### 供應商

我們已與大部分主要供應商建立穩定、長期的業務關係。下表載列各業務線的主要供應商類型。

業務線	主要供應商
物業管理服務	提供清潔、園藝及消防系統維護服務的分包商
非業主增值服務	提供園藝及清潔服務的分包商
社區增值服務	廣告運營商
其他專業服務	提供電梯及智能化工程服務的分包商

截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2019年6月30日止六個月，我們的最大供應商分別佔我們銷售成本總額的4.6%、5.7%、7.0%及4.5%。截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2019年6月30日止六個月，我們的五大供應商分別佔我們銷售成本總額的15.3%、18.6%、21.7%及13.3%。我們的五大供應商均為提供清潔、園藝及保養服務的分包商。

## 業 務

下表載列我們截至2019年6月30日止六個月的五大供應商的詳情：

排名	供應商	背景資料	我們採購 的服務	採購額 <i>(人民幣千元)</i>	佔總 採購額 百分比	佔銷售 成本總額 百分比	與我們的 合作年限 <i>(年)</i>	信貸期
1.	供應商A	清潔服務、道路清潔、 景觀及其他項目服務	清潔	15,120	17.1%	4.5%	12	60天
2.	供應商B	工程環境保護設施建造	清潔	11,654	13.2%	3.5%	10	60天
3.	供應商C	建築物清潔及環境服務	清潔	8,071	9.1%	2.4%	3.5	60天
4.	供應商D	工程及技術研究及 試驗開發	清潔	5,827	6.6%	1.7%	8	60天
5.	供應商E	景觀工程服務； 滅鼠除蟲服務	清潔	3,802	4.3%	1.1%	1	60天
對五大供應商的採購額				44,474	50.3%	13.3%		

下表載列我們截至2018年12月31日止年度的五大供應商的詳情：

排名	供應商	背景資料	我們採購 的服務	採購額 <i>(人民幣千元)</i>	佔總 採購額 百分比	佔銷售 成本總額 百分比	與我們的 合作年限 <i>(年)</i>	信貸期
1.	供應商A	清潔服務、道路清潔、 景觀及其他項目服務	清潔	35,402	19.4%	7.0%	11.5	60天
2.	供應商C	建築物清潔及環境服務	清潔	30,258	16.6%	6.0%	3	60天
3.	供應商B	工程環境保護設施建造	清潔	29,140	16.0%	5.8%	9.5	60天
4.	供應商F	育林工程服務及其他 園藝服務	園藝	8,300	4.6%	1.6%	3	60天
5.	供應商D	工程及技術研究及 試驗開發	清潔	6,491	3.6%	1.3%	7.5	60天
對五大供應商的採購額				109,591	60.1%	21.7%		

## 業 務

下表載列我們截至2017年12月31日止年度的五大供應商的詳情：

排名	供應商	背景資料	我們採購 的服務	採購額  (人民幣千元)	佔總 採購額 百分比	佔銷售 成本總額 百分比	與我們的 合作年限  (年)	信貸期
1.	供應商A	清潔服務、道路清潔、 景觀及其他項目服務	清潔	22,119	16.2%	5.7%	10.5	60天
2.	供應商C	建築物清潔及環境服務	清潔	20,565	15.0%	5.3%	2	60天
3.	供應商B	工程環境保護設施建造	清潔	14,821	10.8%	3.8%	8.5	60天
4.	供應商D	工程及技術研究及 試驗開發	清潔	8,064	5.9%	2.1%	6.5	60天
5.	供應商F	育林工程服務及其他 園藝服務	園藝	6,802	5.0%	1.7%	2	60天
對五大供應商的採購額				72,371	52.9%	18.6%		

下表載列我們截至2016年12月31日止年度的五大供應商的詳情：

排名	供應商	背景資料	我們採購 的服務	採購額  (人民幣千元)	佔總 採購額 百分比	佔銷售 成本總額 百分比	與我們的 合作年限  (年)	信貸期
1.	供應商C	工程環境保護設施建造； 建築物清潔服務	清潔	13,115	13.4%	4.6%	1	60天
2.	供應商A	清潔服務、道路清潔、 景觀及其他項目服務	清潔	13,005	13.3%	4.5%	9.5	60天
3.	供應商B	建築物清潔及環境服務； 市政道路清潔	清潔	8,898	9.1%	3.1%	7.5	60天
4.	供應商G	建築物建設；房屋建設 工程設計服務	房屋維修 工程	4,545	4.6%	1.6%	3	60天
5.	供應商D	工程及技術研究及 試驗開發	清潔	4,182	4.3%	1.5%	5.5	60天
對五大供應商的採購額				43,745	44.7%	15.3%		

---

## 業 務

---

我們於往績記錄期間的五大供應商均為獨立第三方。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，概無董事、其緊密聯繫人或據董事所知擁有我們已發行股本超過5%的任何股東在任何五大供應商中擁有任何權益。我們並無與五大供應商簽訂任何長期協議。我們通常會與供應商簽訂一年期協議並按年重續。

我們的供應商一般向我們授出期限為60天的信貸期，而我們主要以銀行轉賬的方式結算應付供應商款項。

有關我們與主要供應商簽訂的服務合約的主要條款，請參閱本節「一分包」。

### 分包

我們會將部分勞動密集型服務以及專業或技術服務（主要包括清潔、園藝、消防系統維護服務、牆壁清潔以及部分維修及保養服務）外包給分包商，從而可令我們降低運營成本、提高服務質量並分配更多資源予管理及其他增值服務。截至2019年6月30日，我們已委聘269家分包商，提供清潔、園藝、消防系統維護服務及開荒清潔服務。我們的分包商專門經營彼等所從事的服務，因此可以高效的方式經營服務。我們認為該等分包安排可使我們利用分包商的人力資源和技術專業知識，降低我們的人工成本並提高我們業務的整體盈利能力。截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2019年6月30日止六個月，分包成本分別為人民幣64.3百萬元、人民幣87.9百萬元、人民幣123.1百萬元及人民幣55.8百萬元，分別約佔我們總銷售成本的22.4%、22.6%、24.4%及16.8%。於往績記錄期間，全部分包商均為獨立第三方。

截至最後實際可行日期，概無董事、其緊密聯繫人或據董事所知擁有我們股本超過5%的任何股東在任何五大分包商中擁有任何權益。

### 分包商的選擇及管理

我們的總部存有一份合資格分包商名單。對於該名單所載的各個分包商，我們跟蹤其背景、資質及向我們提供分包服務的過往表現。我們定期審核合資格分包商名單。我們的附屬公司及當地分支機構應與我們總部選定及管理的分包商合作。

---

## 業 務

---

我們通常通過競爭招標過程聘用分包商。對每類產品及服務的供應，我們自合資格分包商名單中選擇勝任的分包商，並向該名單上至少三名分包商發出招標邀請。我們評估招標，並考慮各種因素，包括其產品或服務的價格、質量及交付時間、專業資格及行業聲譽。

選定的分包商開始提供承包服務後，我們將每年或根據需要監控及評估其表現。我們還將根據該等評估不時更新分包商的記錄。在每次審核中，將對各分包商進行打分。我們將根據評估的分數對分包商採取不同的管理措施。如該分包商存在多次不合標準的表現，我們將終止與該分包商的協議，並將該分包商從我們合資格分包商名單中移除。

### 分包協議的主要條款

- **服務範圍**：我們的分包協議通常載列服務範圍。例如，清潔服務分包協議可能包括公共區域的每日清潔以及水池及水箱的專業清潔。
- **服務標準**：合約通常列明分包商提供的主要服務的具體標準。合約亦可能規定了某些類型服務的頻率。
- **牌照及許可證**：我們的分包協議可能載列對分包商及其工人的資質要求。
- **費用及付款**：我們的分包協議可能規定一次性支付或分期支付。費用通常包含增值稅，因此供應商必須提供增值稅發票。
- **訂約方的義務**：分包商有義務達到合約規定的服務標準，並遵守相關法律法規。分包商可能有義務支付薪水及工資、勞動保險以及與其僱員相關的任何其他開支。分包商亦可能有義務為其僱員提供必要的培訓。
- **合約期限**：合約的固定期限通常為一年。



---

## 業 務

---

### 銷售及營銷

我們的銷售及營銷團隊主要負責規劃和制定我們的整體營銷戰略、進行市場研究、組織我們的銷售及營銷活動以及參與市場投標，以與第三方物業開發商訂立新合約並維持和加強我們與現有客戶的關係。我們的銷售及營銷團隊亦積極與領先的物業服務企業溝通，積極參與行業交流活動，以學習業內先進的營銷戰略。

截至2019年6月30日，我們有一支由57人組成的銷售及營銷團隊。截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度以及截至2019年6月30日止六個月，我們的銷售及營銷開支總額分別為人民幣6.4百萬元、人民幣7.4百萬元、人民幣8.5百萬元及人民幣4.7百萬元。

### 質量控制

我們認為質量控制對於我們業務的長期成功至關重要，並把服務質量放在首位。截至2019年6月30日，我們有一支由60名成員組成的專業質量控制團隊。我們的質量控制團隊通過線上監控及線下監督雙管齊下控制服務質量的各個方面，包括客戶服務、安全服務、維修服務及環境服務。

我們實施一套全面的措施及政策以確保我們所提供服務的質量，且我們在各個方面均遵守國際標準。於2017年，我們就有關物業管理中所涉及的信息安全管理活動獲得了GB/T 22080-2016 / ISO/IEC 27001:2013信息安全管理體系認證。於2019年，我們就我們的物業管理服務所涉及的質量管理體系獲得了ISO 9001:2015 IQNet認證證書、就我們的物業管理服務所涉及的環境管理體系獲得了ISO 14001:2015 IQNet認證證書及就我們的物業管理服務所涉及的職業健康與安全體系獲得了ISO 45001:2018 IQNet認證證書。本公司已在所有質量管理方面遵守ISO 9001:2015質量管理標準、ISO 14001:2015環境管理標準、ISO/IEC 27001:2013標準及ISO 45001:2018職業健康與安全管理標準。

### 反饋及投訴管理

在日常業務運營過程中，我們會不時收到我們所管理物業的業主及居民對我們的服務提出的反饋（如報告物業損失及公共設施報修）、建議及投訴。我們設立全國服務熱線以管理客戶的反饋及投訴。我們亦已建立內部程序來記錄、處理、應對反饋、建議及投訴，並對回覆的結果進行後續審查。例如，我們的內部程序要求僱員應在十分

---

## 業 務

---

鐘內回應客戶的請求及投訴，並在指定時間內解決問題。我們的管理系統會自動對未能在指定時間內得到解決的請求及投訴升級到更高級別，並向相關僱員發出警報，以尋求進一步的解決方案。我們通常在問題獲解決後的48小時內回訪客戶，從而確保客戶對結果感到滿意，並恢復其對我們服務的信心。

為了提供更好的客戶體驗及提升我們的客戶服務，我們為居住在我們所管理的住宅物業的住戶提供全國服務熱線。通過該熱線，我們的客戶可以諮詢服務相關事宜以及向我們提供投訴及反饋。

於往績記錄期間，我們在服務或產品方面並未遭遇任何將會對我們的運營或財務業績造成重大不利影響的客戶投訴。

### 設備管理

我們的服務及運營涉及多種設備及設施，如電梯、消防系統、清潔工具及智慧園區設備等。我們根據適用法律法規及我們內部規定的要求定期對該等設備及設施進行檢查及維護。根據中國相關法律法規，物業管理服務供應商有義務及時申報電梯檢驗。於往績記錄期間，我們中國附屬公司的兩家分公司未能及時申報部分在管物業電梯檢驗。我們已採取多項內部控制強化措施，以避免日後發生類似事件，例如(i)每日巡邏，以預先識別電梯的任何故障（如有）；(ii)於各地區物業服務企業指定一名僱員監督電梯檢查；及(iii)開發及完善我們的設備管理系統以減少人為失誤。截至最後實際可行日期，我們的內部控制顧問已審閱該等內部控制強化措施且並無提出任何其他建議。經考慮以上所述，董事認為內部控制強化措施屬充分有效，且有關事件並未對我們於往績記錄期間的業務運營或財務狀況造成重大不利影響。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們可能會不時牽涉因運營而產生的法律及其他糾紛以及申索或面臨行政訴訟」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵循有關工作場所安全的中國法律，且並未發生任何已對我們的運營造成重大不利影響的事件。

---

## 業 務

---

### 知識產權

我們認為知識產權對我們的成功至關重要。我們主要倚賴有關商標及商業秘密的法律法規以及我們的僱員及第三方對保密及不競爭所作的合約承諾來保護我們的知識產權。截至最後實際可行日期，我們在中國註冊了39個自主研發軟件的著作權及44項商標，並有兩項專利已取得中華人民共和國國家知識產權局批准。截至最後實際可行日期，我們亦擁有八個域名。

截至最後實際可行日期，我們並不知悉(a)本集團已對任何第三方的任何知識產權或任何第三方已對我們的任何知識產權作出任何可能會對我們的業務經營造成重大不利影響的侵犯行為；或(b)在知識產權方面與第三方產生的任何糾紛。

此外，截至本文件日期，時代發展集團許可我們使用23項商標。有關我們已註冊知識產權及知識產權申請的詳情，請參閱本文件「附錄四－法定及一般資料」。

### 物業

截至最後實際可行日期，我們在中國各地共租賃252處物業作為辦公室、員工宿舍及食堂，總建築面積約為36,447.7平方米。截至最後實際可行日期，我們並未根據適用中國法律的規定向當地房屋管理部門登記我們242處租賃物業的租賃協議，主要由於(i)我們的業主於登記相關租賃協議時缺乏合作；及(ii)我們的業主未取得我們若干租賃物業的所有權證書及所有權證明之事實。(i)及(ii)都超出了我們的控制範圍。中國法律顧問已告知我們，主管部門可能會責令我們糾正未能登記的情況，且倘我們未能在規定期間內糾正，可能會因此對每份協議處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。截至最後實際可行日期，我們並無因未登記上述租賃協議而收到監管機構關有關此舉可能的行政處罰及執法行動的任何通知。中國法律顧問亦已告知我們，未登記租賃協議將不會影響該等租賃協議的有效性，且董事認為未登記該等協議之舉亦不會對我們的業務運營產生重大不利影響或構成[編纂]的重大法律障礙。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們的部分租賃協議並未在有關中國機關進行備案，因此我們可能會遭受行政罰款」。

## 業 務

截至最後實際可行日期，我們在中國的租賃物業（總建築面積約13,143.9平方米）36.1%的出租人未取得或未向我們提供其取得的相關物業業權證明書或可出租有關物業的權利證明。據中國法律顧問告知，我們無法確定出租人是否擁有合法權利或必要授權向我們出租該等物業，也無法確定該等物業是否受限於抵押或第三方權利或該等租賃是否會受第三方質疑。董事認為，由於無樓宇業權證明書的租賃物業主要用作我們的食堂、員工宿舍及辦公室，且代替場所隨時可用，所以該等瑕疵不會對我們的整體業務或財務狀況造成重大不利影響。

截至最後實際可行日期，我們並無擁有任何不動產，且我們並無任何單一物業的賬面值達到或超過我們總資產的15%。因此，依照香港法例第32L章《公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》第6(2)條所規定的豁免，我們無需就我們的物業權益編製估值報告。

### 獎項及榮譽

於往績記錄期間，我們因我們產品及服務的質量和受歡迎度而獲得認可。我們在管的多項物業獲得了多項認可我們服務質量的獎項。例如，我們在管的八項物業（包括廣州時代花園及清遠時代傾城頤景園）獲中指院評為五星社區。廣州時代花園亦獲得由中國物業管理協會頒發的全國物業管理示範住宅小區。此外，我們在管的一項物業獲評為國家級物業管理示範小區之一，我們在管的八項物業獲評為省級物業管理示範小區，而我們在管的九項物業獲評為市級物業管理示範小區。我們獲得的部分重要獎項及榮譽載列如下：

獎項	年份	授獎實體
• 物業服務百強企業	2019年	中國指數研究院
• 中國物業服務百強服務質量領先企業	2018年、 2019年	中國指數研究院
• 2019年中國藍籌物業企業	2019年	《經濟觀察報》及經濟觀察報 研究院
• 中國特色物業服務領先企業－品質住宅服務	2019年	中國指數研究院
• 物業服務企業綜合實力測評TOP 100（排名第11）	2018年	中國物業管理協會
• 廣東省物業管理行業協會最佳會員	2018年	廣州市物業管理行業協會

## 業 務

獎項	年份	授獎實體
• 物業管理先進單位	2018年	廣州市紅棉物業管理行業協會
• 物業服務企業綜合實力測評TOP 100	2018年	中國物業管理協會及上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
• 廣州市物業管理行業協會第六屆理事會副會長單位	2018年	廣州市物業管理行業協會
• 物業管理企業突出貢獻獎	2018年	廣州市紅棉物業管理行業協會
• 中國特色物業服務領先企業－智慧社區卓越運營能力	2018年	中國指數研究院
• 中國物業服務專業化運營領先品牌企業	2017年	中國指數研究院
• 中國物業服務專業化運營領先品牌企業	2017年	中國指數研究院

## 競爭

中國物業管理行業高度分散。我們的主要競爭對手包括大型國有、地區及地方住宅物業服務企業，其中部分公司可能比我們擁有更出色的往績記錄及更雄厚的財務和其他資源、更廣泛的知名度和更龐大的經濟規模。我們與主要競爭對手的競爭牽涉多項因素，主要包括規模、品牌知名度、財務資源、價格、服務質量和其他因素。我們的物業管理服務主要與大型國有和地區物業服務企業競爭。根據中指院報告，按2019年綜合實力來看，我們在物業服務百強企業中排名第13。我們認為，主要競爭因素包括（其中包括）經營規模、價格和服務質量、品牌知名度和財務資源。

根據中指院報告，中國物業管理行業的增長歸因於對物業管理服務的需求上升、商品房的供給增加以及政府政策利好等主要驅動因素。中國近年來經濟發展迅速已導致城市化加速、中高收入階層消費者形成以及城市人口人均可支配收入持續增長。我們預計，上述中高收入階層消費者將更願意為質量支付溢價，並增加其基本必需品以外的商品及服務（包括優質的物業管理服務）的可自由支配支出。此外，中國的快速城市化使得商品房的供給增加，我們可以為之提供物業管理服務，以滿足相應需求。

---

## 業 務

---

為與該等趨勢保持一致，物業服務百強企業在管建築面積以及在管物業數量都有所增加。因此，物業服務百強企業平均收入由2016年的人民幣627.8百萬元增至2018年的人民幣886.2百萬元，年複合增長率為18.8%。我們主要與物業服務百強企業競爭，特別是中國知名物業開發商的聯屬公司。根據中指院報告，時代中國集團良好的聲譽和穩定的發展為我們自身的發展提供了堅實的基礎。然而，於往績記錄期間，我們在時代中國集團開發的物業中的物業管理在管建築面積比例有所下降，而我們在外拓的物業中的物業管理在管建築面積的比例有所增加。這表明，我們能夠在享受聯屬公司支持的同時，獨立地發現及利用市場機會。

我們認為，憑藉我們的競爭優勢，我們能夠繼續與其他行業參與者競爭。根據中指院報告，我們的優勢亦因我們作為擁有良好品牌聲譽、充足資本資源、優質管理以及人才及技術專長可用性的成熟市場參與者的地位而得到加強，而所有該等優勢均為新市場進入者的准入壁壘。請參閱本文件「行業概覽」及「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們的業務競爭極其激烈，我們可能無法與現有及新競爭對手成功競爭」。

### 健康、安全及環境保護

我們受有關勞工、安全及環境保護事宜的中國法律的規限，並定期向僱員提供工作場所安全培訓，以增強其工作安全意識。請參閱本節「一 僱員」。

我們認為環境保護至關重要，並已在業務運營過程中採取有關措施，確保我們遵守所有適用規定。鑒於我們業務的性質，我們認為我們無須承擔重大的環境責任風險或合規成本。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未因違反中國環境法律而遭受任何罰款或處罰，且我們並未因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

### 僱員

我們努力打造注重僱員福利和歸屬感的充滿關懷的工作環境，關注僱員的日常需要，開展各種僱員活動以促進協作，並提供持續培訓以促進僱員的長期職業發展。我們與僱員的典型勞動合同大多數為固定期限勞動合同，通常規定有工作地點、工作範圍、工作時間、工資、僱員福利、保密義務及終止條款。於有關合同終止前，我們通

## 業 務

常會根據相關僱員的績效評估而評定每份勞動合同的續簽事宜。我們僱員的薪酬待遇一般包括薪金及花紅。我們基於資質及經驗年數等因素釐定僱員薪酬。僱員亦可獲得福利，包括醫療護理、退休福利、工傷保險及其他雜項。

截至2019年6月30日，我們共有7,890名全職僱員，按職能劃分的明細如下：

職能	僱員人數
管理 .....	28
工程 .....	790
客戶服務.....	1,782
清潔及園藝.....	1,227
客戶助理.....	3,554
財務 .....	97
品質 .....	132
人力資源.....	149
技術研發.....	34
營銷及銷售.....	72
其他 <sup>(1)</sup> .....	25
合計 .....	<b>7,890</b>

附註：

(1) 主要包括在內部審查部門、投標及採購部門以及中長期項目管理部門工作的僱員。

## 招聘

為吸引及留住人才，我們根據業務發展需求，制定及定期更新各崗位招聘標準且不斷尋求機會以拓寬我們的招聘渠道。除傳統招聘渠道外，包括人才市場招聘、網絡招聘及內部推薦，我們重點推進以下創新招聘渠道：

- **校企聯盟**：我們已經和院校簽訂合作協議，設立各種項目。例如，我們在某些院校設立時代班，提供定制培訓課程並推廣我們的企業文化。我們相信時代班不僅能夠讓畢業生掌握滿足我們需求的知識及技能，還能使其更好的理解我們的企業文化，因此能夠幫助彼等更快地適應我們的工作場

---

## 業 務

---

所。另舉一例，某些院校安排學生參加我們的定期實習項目，在此期間，學生可接受在職培訓和了解我們的企業文化。在實習期間表現良好的學生，可於實習結束時獲得全職工作的機會。通過校企聯盟方式，能夠幫助推廣我們的企業文化，並在吸納符合我們需求的優秀人才，優化基層崗位人才結構方面起到積極推進作用。

- **「鄰里新菁英」**：鄰里新菁英以211/985院校及其他領先教育機構的頂尖人才為目標。我們通過校園招聘，從該等院校招募畢業生建立管理人員儲備。

### 培訓

我們於2012年設立時代鄰里學院，旨在培養專業人才和優秀管理幹部。時代鄰里學院利用專業及一流的人才培養體系，在全職業生涯週期提供職業軌道，支持步入正軌的僱員的長期發展，其中包括：

- **新僱員入職培訓**：我們為新僱員提供各種線上課程及面授培訓課程，讓彼等了解我們的企業文化。我們亦為新僱員安排與高級管理層的面對面會談，提高僱員對我們的戰略規劃的理解及增強僱員的歸屬感。
- **為全體僱員提供職業培訓**：為提高僱員的職業技能，我們針對僱員的職位需求為彼等提供培訓。該等培訓課程由多種模塊構成，包括物業模塊、職能模塊、智能化模塊及互聯網電商模塊，每個模塊都針對職業技能的具體領域。我們還建立了評估體系以評估僱員的技能，就僱員表現提供反饋以及提供僱員晉升及漲薪的依據。
- **為未來人才儲備設置「新菁英培訓項目」**：我們已與多所院校建立合作項目，提供量身定制的培訓及實習機會。參加新菁英培訓項目的畢業生可報名參加由導師（通常是擁有豐富經驗的骨幹僱員）帶教的培訓課程，參加崗位輪換實習，以及參加課題競賽，而所有前述各項均有助彼等發展職業技能和通用技能。新菁英培訓項目還提供講座，供行政管理人員分享彼等的



---

## 業 務

---

行業見解，從而讓學生了解行業趨勢。我們希望參加新菁英培訓項目的學生能對本公司及行業有深入了解，並為我們的未來人才儲備做貢獻。

- **管理層的領導力培訓：**為提升管理層領導力，我們將開展時代儲將、時代新將、時代中將及時代上將系列培訓課程，分別為本公司儲備管理人員、基層、中層及高級管理人員提供管理技能及專業技能培訓，以提高其管理能力。

時代鄰里學院定期提供多項活動，如案例分享、向其他業內領先公司學習及進行交流以及專業技能大賽，以促進我們僱員之間的交流，並加強我們僱員與業內其他公司之間的合作。我們預計該等活動以及時代鄰里學院提供的其他課程能啟發僱員的思維、拓寬其視野並促進創新。

### 企業文化

我們形成了獲僱員及客戶廣泛認可及支持的企業文化。我們竭力「讓更多人享受美好生活」並遵循「用心呵護你一生」的理念。

我們重視「廉潔•高效•變革•創新」，並且每月舉辦學習會及分享會，以提升我們的企業文化。我們擬成立文化宣傳團隊，以向僱員提供培訓。我們認為企業文化培訓將使僱員的利益與本公司利益相結合，以實現共同目標。

此外，我們致力於建立績效導向及鼓勵創新的企業文化，並通過開展各類企業文化活動（如體育比賽、才藝表演及專業技能競賽）鼓勵僱員展示才華。

### 糾紛及不合規

我們始終與僱員維持良好的工作關係。於往績記錄期間，概無發生已經或可能對我們業務產生重大不利影響的重大勞資糾紛。

---

## 業 務

---

### 現金管理政策

我們設有銀行賬戶及現金管理系統，以管理附屬公司及分支機構於其日常業務過程中的現金收支情況。我們要求每天存放人民幣1,000元以上的現金，每日對銀行賬戶進行盤點，核查現金結餘並開展賬戶日清月結以降低與現金管理有關的風險。此外，我們要求附屬公司及分支機構以銀行轉賬的方式進行交易結算，以提高資金管理的安全性。

客戶可以現金、通過銀行轉賬和POS收款的方式或通過第三方線上支付平台（包括微信支付和支付寶）支付物業管理費、押金或服務費。由於存在現金管理風險，我們建議相關人員指導客戶使用非現金方式付款。

---

#### 現金流量交易

---

#### 現金處理政策及內部控制措施

業主及居民向我們的附屬公司及分支機構支付物業管理費

我們要求附屬公司及分支機構及時將所有收取的現金存入其銀行賬戶。我們定期檢查附屬公司及分支機構的銀行賬戶結餘。

將現金從附屬公司及分支機構的銀行賬戶轉賬至我們的中心銀行賬戶

我們每月通過銀企直聯轉賬渠道將存入附屬公司及分支機構銀行賬戶的現金轉賬至我們的中心銀行賬戶。

將現金從我們的中心銀行賬戶轉賬至附屬公司及分支機構的銀行賬戶

經管理團隊審批附屬公司及分支機構提交的現金預算及計劃後，我們將現金從我們的中心銀行賬戶轉賬至附屬公司及分支機構。

---

## 業 務

---

### 現金流量交易

向附屬公司及分支機構的供應商、  
服務供應商及分包商支付款項

### 現金處理政策及內部控制措施

附屬公司及分支機構對其供應商、服務  
供應商及分包商的付款須經上級負責  
監管人員預先批准。一經批准，相關  
款項應直接從附屬公司及分支機構的  
銀行賬戶撥付。

我們定期檢查及監控附屬公司及分支  
機構的銀行賬戶結餘及手頭現金結餘。

我們要求附屬公司及分支機構日清  
月結，以及時發現其銀行賬戶結餘、  
手頭現金與內部會計系統之間的任何  
差異，並及時分析及解決所有差異。

各級管理層根據內部手冊所授權限審批  
付款申請。

## 保險

我們投購中國法律強制的養老保險、醫療保險、生育保險、工傷保險和失業保險。我們亦為部分僱員投購非中國法律強制的僱主責任保險。我們認為我們的保險範圍已超出或至少符合中國一般市場慣例。於往績記錄期間，我們並無就我們的業務提出任何重大保險索賠。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們保險的保障範圍可能無法充分涵蓋與我們業務相關的風險」。

## 風險管理及內部控制

我們已實施多項風險管理政策與措施，以識別、評估及管理運營產生的風險。我們已將內部和外部舉報機制管理過程中識別的風險類別、風險事件補救措施以及意外事件詳情編入我們的政策中。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有

## 業 務

關的風險」。我們風險管理的關鍵目標包括：(i)識別與我們運營有關的不同風險；(ii)評估及管理所識別的風險；(iii)針對已識別風險制定恰當的風險管理策略；(iv)監控及管理已識別風險以及確定我們所能承受的風險水平；及(v)實施措施以降低所識別的風險。

為籌備[編纂]，我們已委聘獨立內部控制顧問審閱我們的內部控制系統，主要涵蓋以下各方面的控制及程序：我們的服務、供應商管理、現金管理、薪酬管理、財務及會計、稅務管理、信息技術系統、保險、職業健康及安全、保護及其他一般控制措施。

我們的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各種整改及改善措施。同時，我們已實施整改及改善措施以應對有關調查結果及建議。內部控制顧問亦已如期完成跟進我們實施的整改及改善措施，同時我們並未收到內部控制顧問提出的任何額外推薦建議。綜上所述，董事及獨家保薦人認為，就我們目前的業務環境而言，內部控制強化措施屬足夠有效。

### 牌照及許可證

我們須就我們的業務運營取得多項牌照、許可證及證書。據中國法律顧問告知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已獲得開展本文件所披露業務的正式牌照。概無證據表明任何有關部門正在考慮修改、暫停或撤銷我們現時有效的證書、牌照及許可證。

下表載列我們截至本文件日期與我們在相關司法管轄區運營有關的牌照及許可證：

證書／牌照／ 許可證	持有人	司法管轄區	發證日期	屆滿日期
市政環衛資質證書 (C級)	廣州市時代物業管理	中國	2018年3月14日	2021年2月7日
市政環衛資質證書 (A級)	廣州東康	中國	2019年7月26日	2022年3月25日
城市生活垃圾清掃、收集、 運輸許可證	廣州東康	中國	2019年3月15日	2022年3月31日

## 業 務

證書／牌照／ 許可證	持有人	司法管轄區	發證日期	屆滿日期
勞務派遣營業執照	廣州東康	中國	2019年7月22日	2021年6月9日
食品經營許可證	廣州東康－ 東圖餐廳	中國	2018年4月4日	2023年4月3日
高科技企業證書	廣州市鄰里智能化	中國	2018年11月28日	2021年11月27日
建築企業資質證書	廣州市鄰里智能化	中國	2018年6月26日	2023年4月2日
高科技企業證書	廣州市時代鄰里邦	中國	2016年11月30日	2019年11月29日 <sup>(1)</sup>
食品經營許可證	廣州市時代鄰里邦	中國	2016年1月21日	2021年1月20日
特種設備安裝、改造、 修理許可證	駿安電梯	中國	2019年1月29日	2023年2月1日

附註：

- (1) 我們已提交續期申請。廣州市時代鄰里邦被列入全國高新技術企業認定管理工作領導小組辦公室於2019年12月2日公佈的廣東省2019年第三批擬認定高新技術企業名單。

## 法律程序及不合規

### 法律程序

我們在日常業務過程中會牽涉到經營所在司法管轄區的法律或其他糾紛。我們所提起的大部分法律程序均涉及針對客戶的合約索賠。針對我們的法律程序主要包括僱員提出的勞資索賠。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無董事牽涉到上述索賠及程序。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們或任何董事均無懸而未決或可能被提出並將對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的訴訟或仲裁程序或行政程序。

---

## 業 務

---

### 有關社會保險及住房公積金的過往不合規事件

據中國法律顧問告知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未遭受任何涉及違反與我們業務有關的中國法律或法規的重大罰款或法律訴訟。下文載列於往績記錄期間違反適用法規的過往事件摘要。董事認為，以下不合規事件不會對我們造成重大運營或財務影響。

#### 不合規事件的背景

於往績記錄期間，本公司和個別中國附屬公司及分支機構未能按中國法律的規定為部分僱員登記及／或全額繳納社會保險及住房公積金。

#### 不合規的原因

發生該等不合規事件主要是因為：(i)我們部分提供安保、維修、維護及客戶服務的僱員（構成我們基數大且流動性強的勞務人員）傾向於不繳納社會保險及住房公積金；(ii)已在原居住地購買新農合保險的部分外來務工人員要求我們不需要為其繳納社會保險及住房公積金；及(iii)我們未能根據適用法律法規為部分僱員繳納社會保險及住房公積金至指定賬戶，由於我們努力改善對僱員的社會保險賬戶的管理，因其在其他城市擁有本集團有效的社會保險賬戶，因此我們無法在其目前工作所在城市為其繳納社會保險及住房公積金。

#### 法律後果及潛在最大處罰

根據相關中國法律法規，如果我們未能按規定全額繳納社會保險供款，(i)相關中國機關可能要求我們在規定期限內繳納尚未繳付的社會保險供款，而我們可能須就延遲的日數每日繳納相當於未繳金額的0.05%的滯納金；如果我們未能作出相關付款，我們可能被處未繳供款一至三倍的罰款；及(ii)就未繳納的住房公積金供款而言，我們可能會被勒令在規定期限內繳納尚未繳付的住房公積金供款。如果我們未能於該限期內作出付款，相關中國機關可能會向中國法院申請強制執行。此外，我們將就未能於規定期限內完成住房公積金登記而被處人民幣10,000元至人民幣50,000元的罰款。

## 業 務

董事認為，該不合規事件不會對我們的業務及經營業績產生任何重大不利影響，乃因考慮到：(i)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未自有關中國機關收到任何通知，要求我們就社會保險及住房公積金支付重大差額或罰款；(ii)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未受到任何行政處罰；(iii)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因社會保險及住房公積金接獲任何重大僱員投訴，亦無就此與僱員發生任何重大勞務糾紛；(iv)於2016年、2017年、2018年及截至2019年6月30日止六個月，我們分別就該等潛在負債在財務報表內對差額作出撥備共計人民幣2.5百萬元、人民幣4.7百萬元、人民幣5.4百萬元及人民幣5.6百萬元；(v)本公司及其絕大多數中國附屬公司及分支機構已獲得當地社會保險及住房公積金部門的書面或口頭確認，聲明：於往績記錄期間並無實施行政處罰。中國法律顧問告知我們，有關書面及口頭確認乃由主管部門發出或作出；及(vi)最終控股股東承諾，倘有關機關要求我們繳納逾期社會保險及住房公積金供款，或我們需就該等逾期供款繳納任何滯納金或罰款，其將為我們就逾期供款及有關機關施加的任何滯納金及罰款作出彌償。

鑒於以上所述，我們的中國法律顧問告知，上文所提及的未能為僱員登記及／或全額繳納社會保險及住房公積金供款並不構成[編纂]的重大法律障礙。

我們已採取以下整改措施以防止日後出現相關不合規事件：

- **審議與記錄**。我們已制定內部控制政策，要求全面遵守社會保險及住房公積金相關法律法規，並指定一名熟悉社會保險及住房公積金相關法律法規的高級人員實施我們的內部控制政策，避免日後出現不合規。我們的人力資源專員將監控付款情況並定期編製有關供款金額的報告，供董事會審議；
- **培訓**。就社會保險及住房公積金相關法律法規對董事、高級管理人員及若干僱員進行內部培訓。制定並向僱員分發我們已開始實施並符合相關中國法律法規的社會保險及住房公積金供款相關內部控制政策；

---

## 業 務

---

- **不斷提高了解法律進展情況的意識。**定期了解與社會保險及住房公積金相關的中國法律法規的最新進展，並與政府機構溝通，確保我們的計算和支付方式符合相關法律法規；
- **外部法律顧問。**定期諮詢外部法律顧問，以了解我們是否面臨不遵守社會保險及住房公積金相關法律法規的風險。