

## 行業概覽

本行業概覽一節載有源自政府刊物的資料及統計數據、我們從中指院購入的數據及公開可得數據。

我們相信本節所呈列的資料來源恰當，包括所示未來期間的前瞻性資料，而我們已合理審慎摘錄並轉載有關資料。源自中指院的資料及數據並非由我們、我們的關連人士或聯營企業或聯席保薦人委託編製，而中指院的資料及數據可由其所有訂購人進行訪問。我們並無理由相信該等資料屬虛假或含誤導成分，或遺漏任何事實致使該等資料屬虛假或含誤導成分。我們、聯席保薦人、我們或彼等各自的董事、高級職員、僱員、代理或代表或參與[編纂]的任何其他人士(中指院除外)概無獨立核實摘錄自政府官方刊物的資料、從中指院購入的數據及摘錄自公開可得來源的數據。該等資料未必與中國境內或境外其他來源的其他可得資料一致。我們、聯席保薦人、我們或彼等各自的董事、高級職員、僱員、代理或代表或參與[編纂]的任何其他人士(中指院除外)概不就該等資料的準確性、完整性或公平性發表任何聲明，因此，閣下不應過分依賴該等資料。

### 研究背景及方法

我們以總額人民幣0.8百萬元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利，並通過自公開可得來源獲得的數據對其進行補充(倘適用)。中指院為一間由500多名專業分析師組成的專家團隊聯合創辦的獨立房地產研究機構。中指院在研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富的經驗，並自2008年起已對物業服務百強企業展開研究。在研究中，中指院主要考慮過往三年內平均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。中指院採用研究參數和假設並從多個一手及二手來源收集數據，包括物業管理公司的數據(包括來自報告統計、網站及市場材料的數據)、其進行的調查、自中國房地產指數系統收集的數據、中國房地產統計年鑒、政府機關的公開資料及其為早前刊發的報告所收集的數據。中指院主要通過評估各物業管理公司的物業管理規模、營運表現、服務質量、增長潛力及社會責任對物業管理公司的綜合實力進行排名。中指院主要根據收入增長、在管總面積增長、儲備項目的合同管理面積及僱員人數及組成評估物業管理公司的增長潛力。本節中的數據分析主要基於對中國物業服務百強企業的研究而進行。

### 中國物業管理行業

#### 概覽

中國物業管理行業始於1981年，當時國內第一家物業管理公司於深圳經濟特區成立。繼《物業管理條例》於2003年正式頒佈及《中華人民共和國物權法》於2007年正式頒佈

## 行業概覽

後，物業管理行業的監管框架日趨完善和成熟，行業確立了一個公開公平的市場制度，促進了中國物業管理行業的顯著成長。現今，中國物業管理行業服務於多類物業，包括住宅物業、商業物業、寫字樓、公共物業、產業園、學校、醫院及其他物業。

在中國，物業管理費可按包幹制或酬金制收取。就物業管理費而言，中國物業管理行業的主流收費方式為「包幹制」，特別是對於住宅物業而言，由於該收費方式可通過省去業主和住戶對大額支出的若干集體決策程序，從而提升效率，並激勵物業管理服務提供商優化其業務，以提高盈利能力。另一方面，非住宅物業逐漸開始採用酬金制，使業主更深入地參與其物業管理，得以更加密切的監督物業管理服務提供商的表現。

近年來，隨著中國城市化進程加快及人均可支配收入的持續增長，物業服務百強企業的在管面積和在管物業數量快速增長。根據中指院的資料，物業服務百強企業管理的平均在管面積從2014年的16.1百萬平方米增至2018年的37.2百萬平方米，複合年增長率為23.3%，並預期將從2019年的43.3百萬平方米增至2021年的58.5百萬平方米，複合年增長率為16.3%，原因是物業服務百強企業的物業管理規模不斷擴大以及商品房建築面積持續增加。同時，物業服務百強企業的平均在管物業數量從2014年的94項增至2018年的192項，複合年增長率為19.5%，並預期將從2019年的207項增至2021年的239項，複合年增長率為7.6%。下圖載列所示年度物業服務百強企業的歷史及估計平均在管面積及平均在管物業數量：



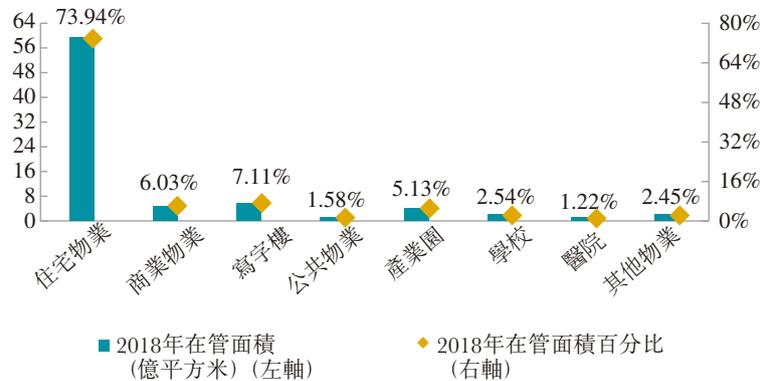
資料來源：中指院

根據中指院的資料，近年來物業服務百強企業的地域覆蓋範圍亦持續擴張，物業服務百強企業運營所在的城市平均數量由2014年的24個增至2018年的29個。

隨著在管面積及在管物業數量以及地域覆蓋範圍的顯著增長，物業服務百強企業的平均收入由2014年的人民幣425.0百萬元升至2018年的人民幣886.2百萬元，複合年增長率為20.2%。

## 行業概覽

儘管住宅物業佔物業服務百強企業在管總面積的大部分，中國物業管理公司亦尋求豐富其在管物業類型。下圖載列於2018年物業服務百強企業按物業類型劃分的在管面積：



資料來源：中指院

根據中指院的資料，中國物業服務百強企業的前30強企業中，大部分企業的母公司或控股股東從事地產開發業務。根據中指院的資料，在包含2018年度物業服務百強企業的220家公司<sup>1</sup>中，167家企業管理由其關聯的地產開發商開發的物業，相關物業的在管面積佔於2018年該等物業管理公司在管總面積的約50%。

### 行業增長推動力

根據中指院的資料，中國物業管理行業的發展有賴於以下主要推動力：

#### 城鎮化加快、人均可支配收入增加及商品房的發展

近年來，中國的城鎮化水平及人均可支配收入顯著提高，促進了物業管理行業的發展。根據中指院的資料，中國城鎮化率(即一定時期內城市人口規模的預期平均比率)從1998年的33.4%增至2018年的59.6%。中國物業管理行業預期將隨著城鎮化水平的提高而繼續增長。此外，根據中指院的資料，中國經濟快速增長推動城鎮人口的人均可支配收入持續增加，人均可支配收入於2018年增至人民幣39,251元，自2009年以來的複合年增長率為9.6%。中國消費者對更好的生活條件和優質物業管理服務的需求日益提升，也是中國物業管理行業增長的另一基本驅動力。

<sup>1</sup> 中指院刊發的按綜合實力劃分的2018年度中國物業管理公司的年度排名包含上述220間公司，原因為評分非常接近的多間公司並列排名。

## 行業概覽

隨著城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長，中國商品住宅物業(即為出售而開發的住宅物業)的供應亦急劇增加。根據中指院的資料，中國商品住宅物業的已售建築面積從2013年的12億平方米增至2018年的15億平方米，複合年增長率為5.0%。根據中指院的資料，於同期，每年在建商品住宅物業的建築面積從2013年的49億平方米增至2018年的57億平方米，複合年增長率為3.2%。

### 利好政策

國務院於2003年6月頒佈《物業管理條例》，標誌著中國物業管理行業監管框架之里程碑。其後，一系列鼓勵物業管理行業發展的利好政策相繼生效，包括但不限於《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》(要求省級價格主管部門廢止對保障性住房、房改房、老舊住宅小區及前期物業管理服務以外的非保障性住房的所有價格控制或指導政策)及《國務院辦公廳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》(旨在推廣(其中包括)將提供物業管理服務的標準化作為住宅服務業產業升級及多元化的一部分)。住房和城鄉建設部於2014年頒佈的《智慧社區建設指南(試行)》鼓勵並指出客戶需要通過數字化及智慧管理來升級傳統物業管理服務。其擴大物業管理服務的範圍並為物業管理行業帶來更多發展空間。此外，分權改革及政府職能轉變令對公共及其他物業的物業管理服務需求增加，且為物業管理公司擴大其公共及其他物業的物業管理服務規模帶來更多機遇。該等法律及政策共同開創扶持性及有序環境並不斷完善，加速行業及中國物業管理公司之發展。有關進一步詳情，請參閱「監管概覽—有關物業管理服務及其他相關服務的法律法規」。

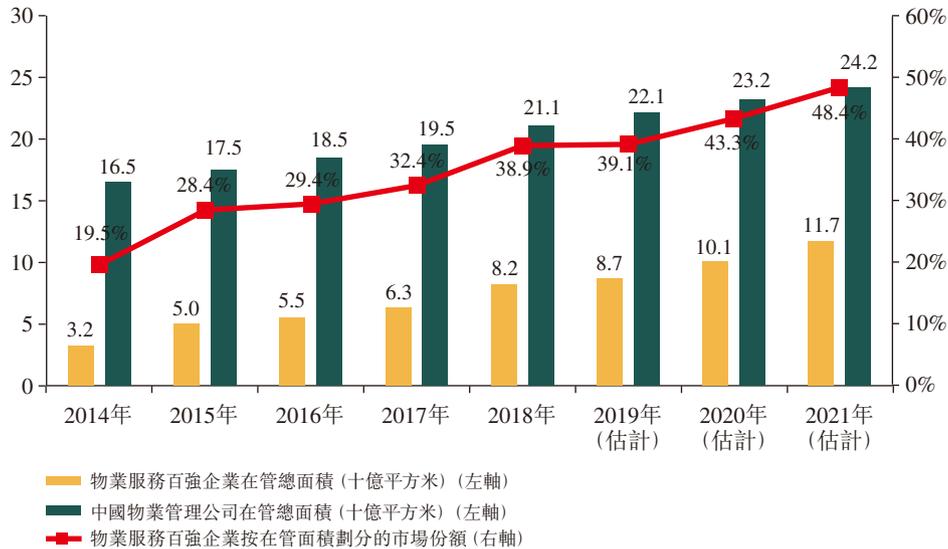
### 市場趨勢

中國物業管理行業的主要市場趨勢包括：

- **市場集中度提高。**中國物業管理行業分散且競爭激烈。大型物業管理公司透過內部增長及併購中小型物業管理公司積極加速擴張，以擴大物業管理規模及實現規模經濟效益，藉此提高市場地位。此後，市場趨於更加集中。根據中指院的資料，物業服務百強企業的在管總面積於2014年至2018年按26.5%的複合年增長率增加，並預期於2019年至2021年將按16.0%的複合年增長率增加。同時，中國物業管理公司的在管總面積於2014年至2018年按6.3%的複合年增長率增加，並預期於2019年至2021年將按7.1%的複合年增長率增加。根據中指院的資料，中國物業管理公司中，物業服務百強企業在管面積的集中度由2014年的19.5%上升至2018年的38.9%，複合年增長率為4.9%，並預期將由2019年的39.1%增至2021年的48.4%，複合年增長率為4.7%，乃由於市場持續集中化以及商品房的建築面積持續增加。根據中指院的資料，受益於市場集中度的提升，2014年至2018年物業服務百強企業前十名平均

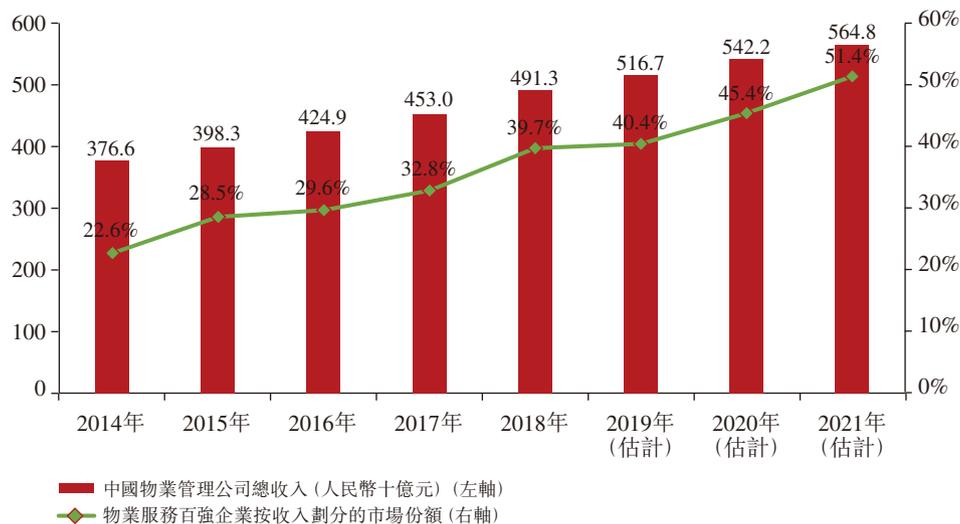
## 行業概覽

純利的複合年增長率高於物業服務百強企業的行業平均水平。下圖載列所示年度中國物業管理公司的歷史及估計在管總面積，及物業服務百強企業按在管總面積劃分的合計市場份額：



資料來源：中指院

根據中指院的資料，中國物業管理公司的總收入於2014年至2018年按6.9%的複合年增長率增加，並預期於2019年至2021年將按4.6%的複合年增長率增加。根據中指院的資料，中國物業管理公司中，物業服務百強企業的收入集中度由2014年的22.6%上升至2018年的39.7%，複合年增長率為4.3%，並預期將由2019年的40.4%增至2021年的51.4%，複合年增長率為2.8%，乃由於市場持續集中化以及商品房的建築面積持續增加。下圖載列所示年度中國物業管理公司的歷史及估計總收入，及物業服務百強企業按收入劃分的合計市場份額：

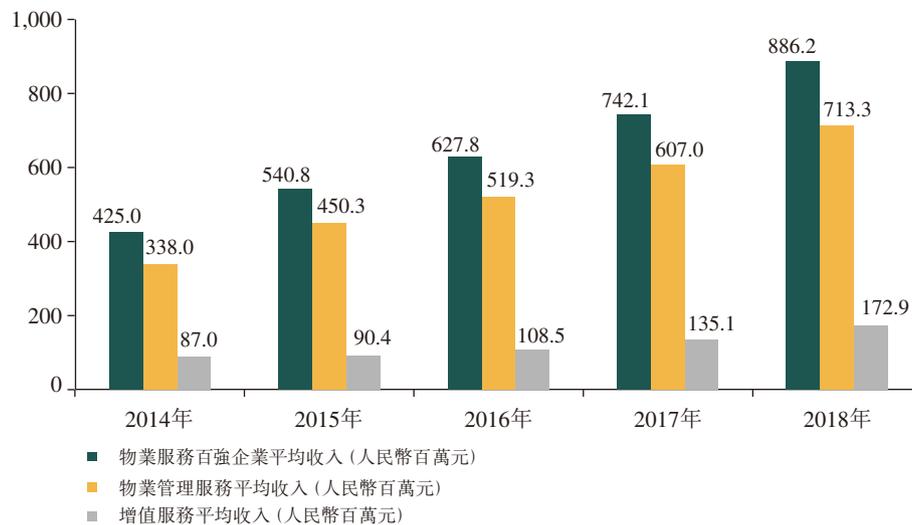


資料來源：中指院

- 在管物業類型及服務多元化。為應對客戶需求不斷演變及面臨成本上漲帶來的日益增加的營運壓力，物業管理公司迫切地探索不同業務模式及機遇。

## 行業概覽

物業管理公司不斷加強非住宅物業管理的類別多樣化，原因是管理該等物業的利潤率通常高於住宅物業。物業管理公司亦透過提供盈利能力較高的各種增值服務，不斷促進收入來源多樣化。該等增值服務主要包括向物業開發商及其他物業管理公司提供的案場協銷服務及諮詢服務，以及向業主及住戶提供的社區增值服務，如社區生活服務、電子商務服務、物業價值管理服務及其他多種定制服務。根據中指院的資料，物業服務百強企業的平均收入於2014年至2018年按20.2%的複合年增長率增加。物業服務百強企業物業管理服務的平均收入於2014年至2018年按20.5%的複合年增長率增加，而物業服務百強企業增值服務的平均收入於2014年至2018年按18.7%的複合年增長率增加。下圖載列所示年份物業服務百強企業按服務類別劃分的平均收入：



資料來源：中指院

- **智慧社區興起。**隨著互聯網、移動應用程序、雲計算、人工智能及其他相關技術的普及以及中國政府的鼓勵，物業管理公司不斷為其物業管理組合開發智能化及智慧管理，旨在透過線上線下資訊及資源整合，實現各項服務的數字化、自動化、現代化及協同化，及向業主、住戶及租客提供一站式服務平台。
- **提升標準化、採用資訊技術及專業人才。**為提高服務質量及降低勞動成本，大部分物業服務百強企業已設立自身的內部標準操作程序，且更頻繁地採用資訊技術。該等公司亦不斷將業務營運中的勞動密集型部分外派予分包商，同時更加重視招聘和培訓專業化及技術熟練型僱員，促進智慧管理及資訊技術的實施以及推動創新，以便維持其領先的市場地位。

## 行業概覽

### 行業風險與挑戰

根據中指院的資料，中國物業管理行業面臨的風險主要包括：

- **勞動成本持續增加。**中國物業管理行業屬勞動密集型行業。根據中指院的資料，截至2016年、2017年及2018年12月31日止年度，物業服務百強企業的員工成本佔服務成本的百分比分別為53.4%、55.8%及57.8%。近年來，各地區的最低工資有所增加。此外，物業服務百強企業(按在管面積計)的市場份額由2017年的32.4%增至2018年的38.9%。物業服務百強企業需要招聘更多員工以擴大物業管理規模，從而預期將支付更多員工薪酬及福利，以及相關培訓及管理費用。
- **人力資源短缺。**物業管理行業亦面臨挑戰，例如難以以較低的薪酬吸引合適的人選，招聘優秀員工，而同時物業管理公司需要足夠的人才儲備來改善服務質量並確保物業管理規模擴大及未來發展。倘物業管理公司無法招聘足夠的合適人才，其發展或會遭遇阻礙。

有關行業相關風險的更多資料，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險」。

### 競爭

#### 競爭格局

中國物業管理行業分散且競爭激烈，根據中指院的資料，於2018年，業內有約120,000家運營中的物業管理公司。

作為一家規模龐大且物業管理組合龐大的著名參與者，我們的物業管理服務主要與中國大型國家級及區域級物業管理公司競爭。我們的增值服務與提供類似服務的其他物業管理公司以及相關行業參與者開展競爭。

我們是中國領先的物業管理服務提供商，根據中指院於2019年的綜合實力排名，我們在中國物業服務百強企業中排名第四。自2014年起，以綜合實力計，我們在中指院的中國物業服務百強企業中一直保持在前五名，而在具備央企背景的中國物業服務百強企業中則排名第一。於2019年，根據中指院的資料，我們的管理規模在物業服務百強企業中亦排名第四。根據中指院的資料，自2016年12月31日至2018年12月31日，我們的在管面積複合年增長率高達52.6%，高於物業服務百強企業的行業平均水平。根據中指院的資料，中國的物業管理行業高度分散，按2018年的在管面積計，我們於2018年12月31日的在管面積佔中國物業管理公司市場份額約0.9%。

此外，於2018年12月31日，我們每項在管物業的平均在管面積約為252,345.7平方米，遠高於同日物業服務百強企業的行業平均水平(僅為193,652.6平方米)。

## 行業概覽

根據中指院的資料，截至2018年12月31日止年度，我們的收入為人民幣4,229.4百萬元，佔2018年中國物業管理公司市場份額約0.9%（按收入計）。下表載列2018年中國的十大物業管理公司（按收入計）：

排名	物業管理公司	收入 (人民幣十億元)	市場份額
1	公司A	接近10.0	接近2.0%
2	公司B	逾6.0	接近1.4%
3	公司C	逾5.0	逾1.0%
4	公司D	逾4.5	接近1.0%
5	公司E	接近4.5	約0.9%
6	本集團	4.2	接近0.9%
7	公司F	逾3.5	逾0.7%
8	公司G	接近3.5	約0.7%
9	公司H	逾3.0	接近0.7%
10	公司I	逾3.0	逾0.6%

資料來源：中指院

### 進入壁壘

根據中指院的資料，中國物業管理行業的進入壁壘主要包括：

- **品牌。**中國頂尖的物業管理公司（包括我們自身）透過數十年的服務及營運已塑造品牌聲譽。相反，新入行者由於並無建立品牌及並無與行業參與者建立業務關係，進入市場的難度日益增加。
- **營運及管理專業化。**為更好地控制成本及保持服務質量，物業管理公司需要標準化及自動化運營模式方可提高其管理更多物業的能力。大型物業管理公司較新入行者擁有更多資源投資於運營的標準化、自動化及智慧管理。
- **人才專業化。**隨著互聯網及其他技術的普及，物業管理行業對合資格僱員的需求日益增加。對於新入行者而言，招募及挽留高素質的專業化僱員被視為一道主要障礙。

### 董事確認

董事在作出適當查詢後確認，自上述來源刊發日以來，市場資料並無出現可能會限制、否定本節所載資料或對其造成不利影響的重大不利變動。