

## 業 務

### 概覽

我們是一家信譽卓越的物業管理服務供應商，向中國住宅及非住宅物業提供全面的物業管理及相關服務。根據灼識諮詢報告，(i)於二零一八年，按所管理的總建築面積計，我們於北京物業管理市場排名第21，市場佔有率約為0.35%；及(ii)於二零一八年，按所管理的總建築面積計，我們於北京非國企背景開發商附屬公司物業管理市場中排名第九，市場份額約為0.7%。通過我們秉承「讓人們住的開心」的服務理念並在提供服務時堅守「友善、堅韌、創新、卓越」的核心價值，我們的願景是成為中國卓越的物業管理服務供應商。秉承鴻坤集團的企業文化，我們致力向業主及住戶提供的不止是物業管理服務，我們致力於通過提供種類多樣的增值服務及在我們管理的物業組織各種活動，將我們的服務理念付諸實踐。我們引以為傲的是在我們管理的住宅物業營造舒適愉快的生活環境，並且為業主及住戶構建和睦互助的鄰里關係，令他們能夠輕鬆享受多元化服務，滿足彼等的日常需求。憑藉我們建立多年的業務，致力提供物業管理服務，取得良好往績記錄及經驗，加上我們對物業開發商及住戶的需求的理解和把握，我們逐步將服務範圍擴大至包括物業開發商相關服務。

我們於二零零三年成立並於二零零四年開始營業，專注於在大北京地區提供物業管理服務。自二零一零年起，我們逐步將業務拓展至周邊地區，例如天津以及河北省的涿州市及廊坊市。自二零一四年起，我們將業務擴展至中國南部直至海南省的東方市及三亞市。我們已於二零一七年進一步擴展至中國東南部直至湖北省的宜昌市，以及於二零一八年擴展至中國西部的陝西省神木市。於二零一九年八月三十一日，我們在遍及京津冀地區、海南省、湖北省及陝西省的八個城市提供物業管理服務，管理的總收益建築面積約為4.9百萬平方米，包括21項住宅物業（總共超過39,000個單位）及15項非住宅物業。

多年來我們所獲得的眾多獎項及證書，證明我們的物業管理服務質量優勝。從二零一六年起，我們連續四年入選中國指數研究院評選的「中國物業服務百強企業」，而且我們於二零一九年在「中國物業服務百強企業」排名第48。於二零一七年，我們獲住建部頒發中華人民共和國物業服務企業一級資質證書，此乃中國物業管理行業的最高資質水平。此外，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在管的五項住宅物業獲命名為中國物業服務行業示範基地以及我們在管的三項北京住宅物業獲命名為北京市物業管理示範項目（四星級）。有關進一步詳情，請參閱本節「獎項及認可」。

## 業 務

我們提供三種服務，分別為：

- (i) 物業管理服務—我們為住宅與非住宅物業（主要包括辦公室大樓及購物商場、舖位以及其他設施，例如體育場）的業主及住戶提供多種物業管理服務，主要包括：(a)維修及保養；(b)保安；(c)清潔及園藝；(d)管理及租賃停車位；及(e)其他物業管理相關服務；
- (ii) 物業開發商相關服務—我們的物業開發商相關服務包括(a)協銷服務；(b)交付前清潔及準備服務；(c)交付後維修服務；及(d)規劃及設計諮詢以及檢查服務。我們主要向物業開發商提供有關服務；及
- (iii) 增值服務—我們為業主及住戶提供的社區相關增值服務介乎家居生活服務至向業主及住房提供方便的其他增值服務。此外，我們舉辦不同社區活動及盛事以供業主及住戶參與。透過該等增值服務及活動，我們旨在提升業主及住戶的生活體驗，令到物業價值得以保全及提高。

於往績記錄期，我們取得穩健收益增長。我們的收益由二零一六年的約人民幣116.5百萬元增加至二零一七年的約人民幣191.6百萬元，並於二零一八年進一步增加至約人民幣251.2百萬元，相當於二零一六年至二零一八年的複合年增長率約為46.8%。我們的收益由截至二零一八年八月三十一日止八個月的約人民幣158.1百萬元增加至截至二零一九年八月三十一日止八個月的約人民幣175.4百萬元，相當於增長率約為10.9%。下表載列我們於所示期間的收益按提供的服務類型劃分的明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	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										
—住宅物業	50,829	43.6	72,509	37.9	102,284	40.7	64,845	41.0	73,780	42.1
—非住宅物業	22,961	19.7	40,674	21.2	67,017	26.7	42,488	26.9	48,809	27.8
	73,790	63.3	113,183	59.1	169,301	67.4	107,333	67.9	122,589	69.9
物業開發商相關服務	32,858	28.2	61,337	32.0	62,487	24.9	39,259	24.8	41,235	23.5
增值服務	9,854	8.5	17,038	8.9	19,389	7.7	11,494	7.3	11,532	6.6
總計	116,502	100.0	191,558	100.0	251,177	100.0	158,086	100.0	175,356	100.0

## 業 務

下表載列於所示日期我們的(i)合約建築面積；(ii)收益建築面積；及(iii)我們的在管物業(就我們已開始為其提供物業管理服務的物業而言)數目：

	於十二月三十一日		於 八月三十一日		於 最後實際 可行日期
	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一九年	
<b>住宅物業</b>					
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	4,382	5,449	5,805	5,805	6,705
收益建築面積 (千平方米)	2,565	3,273	3,948	4,068	4,413
在管物業數目	13	20	21	21	24
<b>非住宅物業</b>					
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	699	913	1,031	1,304	1,316
收益建築面積 (千平方米)	308	473	629	785	796
在管物業數目	6	10	15	15	17
<b>總計</b>					
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	5,081	6,362	6,836	7,109	8,021
收益建築面積 (千平方米)	2,873	3,746	4,577	4,853	5,209
在管物業數目	19	30	36	36	41

附註：

- (1) 合約建築面積指本集團根據已簽署的物業管理服務協議，管理的總建築面積及將管理的總建築面積。

## 業 務

下表載列於所示日期我們的(i)合約建築面積；及(ii)將管理的物業（就我們尚未開始為其提供物業管理服務的物業而言）數目：

	於 八月三十一日 二零一九年	於 最後實際 可行日期
<b>住宅物業</b>		
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	3,700	2,996
將管理的物業數目	13	11
<b>非住宅物業</b>		
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	92	223
將管理的物業數目	1	3
<b>總計</b>		
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	3,792	3,219
將管理的物業數目	14	14

附註：

(1) 合約建築面積指本集團根據已簽署的物業管理服務協議將管理的物業的總建築面積。

自於二零零四年開展業務以來，我們一直主要為中國知名物業開發商集團鴻坤集團開發的物業提供物業管理服務。於二零一六年、二零一七年及二零一八年十二月三十一日及二零一九年八月三十一日以及最後實際可行日期，鴻坤集團開發及由本集團管理的物業應佔的總收益建築面積分別約為2.9百萬平方米、3.7百萬平方米、4.5百萬平方米、4.8百萬平方米及5.2百萬平方米，分別佔我們的總收益建築面積的100.0%、100.0%、約99.1%、99.1%及99.0%。根據灼識諮詢報告，鴻坤偉業（鴻坤集團的成員公司）是京津冀地區的物業開發商龍頭，且從二零一三年起連續七年入選中國房地產開發企業100強。

於往績記錄期，母集團為我們最大客戶，為本集團貢獻收益分別約人民幣40.4百萬元、人民幣74.7百萬元、人民幣91.2百萬元及人民幣59.3百萬元，分別佔我們的總收益約34.7%、39.0%、36.3%及33.8%。

## 業 務

下表載列於所示期間我們來自(i)母集團；及(ii)第三方客戶的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元 (未經審核)	%	人民幣千元	%
母集團	40,434	34.7	74,659	39.0	91,232	36.3	55,270	35.0	59,335	33.8
第三方客戶	76,068	65.3	116,899	61.0	159,945	63.7	102,816	65.0	116,021	66.2
總計	<u>116,502</u>	<u>100.0</u>	<u>191,558</u>	<u>100.0</u>	<u>251,177</u>	<u>100.0</u>	<u>158,086</u>	<u>100.0</u>	<u>175,356</u>	<u>100.0</u>

於往績記錄期，(i)我們就提供物業管理服務來自母集團的收益分別約為人民幣7.1百萬元、人民幣12.7百萬元、人民幣28.5百萬元及人民幣18.5百萬元，分別相當於物業管理服務總收益約9.6%、11.2%、16.8%及15.1%；(ii)我們就提供物業開發商相關服務來自母集團的收益分別約為人民幣32.9百萬元、人民幣60.7百萬元、人民幣60.6百萬元及人民幣40.7百萬元，分別相當於物業開發商相關服務總收益的100.0%、約98.9%、97.0%及98.7%；而(iii)我們就提供增值服務來自母集團的收益分別約為人民幣0.5百萬元、人民幣1.3百萬元、人民幣2.1百萬元及人民幣0.1百萬元，分別相當於增值服務收益的5.3%、7.7%、10.8%及1.0%。

有關我們與母集團的關係以及與母集團的業務劃分的詳情，請參閱本文件「與控股股東及母集團的關係」。

隨著互聯網及技術世界快速發展和智能手機的普及使用，我們認識到邁向以技術主導的時代趨勢和需求。於二零一八年八月，我們推出一站式在線服務平台的手機應用程序鴻坤薈，讓業主及住戶可以及時與我們互動，並使用我們的物業管理服務。該應用程序由鴻坤集團開發，其後由我們於二零一九年六月收購。我們管理的物業的註冊業主及住戶可以通過鴻坤薈進行網上繳付物業管理費、安排家居維修、報告公共區域的任何設施故障或損壞、跟進已向現場物業管理人員作出的請求及投訴、使用信息服務及了解社區動態、直接與我們的客戶服務人員交流及為我們提供回饋意見及推薦意見，以改善我們的服務。鴻坤薈亦可作為業主、住戶的電子前門鑰匙，而訪客在獲得業主或住戶的適當授權後可進入物業。於二零一九年八月三十一日，鴻坤薈有超過28,800名註冊用戶。為了提高我們服務的質量及效率，並優化客戶體驗，我們計劃繼續開發我們的在線服務平台，並擴大向我們管理的物業的業主及住戶所提供的服務範圍。

## 業 務

### 我們的競爭優勢

我們認為，以下主要優勢對於我們的持續成功至關重要，對我們的未來前景而言亦屬不可或缺：

#### 我們是中國一家信譽卓越的物業管理服務供應商，往績記錄超卓

我們是一家信譽卓越的物業管理服務供應商，向中國住宅及非住宅物業提供全面的物業管理及相關服務。根據灼識諮詢報告，(i)於二零一八年，按所管理的總建築面積計，我們於北京物業管理市場排名第21，市場佔有率約為0.35%；及(ii)於二零一八年，按所管理的總建築面積計，我們於北京非國企背景開發商附屬公司物業管理市場中排名第九，市場份額約為0.7%。我們自二零零四年起一直於中國提供物業管理服務。通過秉承我們「讓人們住的開心」的服務理念並在提供服務時堅守「友善、堅韌、創新、卓越」的核心價值，我們的願景是成為中國卓越的物業管理服務供應商。秉承鴻坤集團的企業文化，我們竭力於不僅僅是為我們管理的物業的業主及住戶提供物業管理服務。通過提供種類多樣的增值服務，並在我們管理的物業組織各種活動，我們致力於將我們的服務理念付諸實踐，令自己於競爭對手中脫穎而出。我們為在我們管理的住宅物業中創造舒適及愉快的生活環境並培養我們管理的住宅物業的業主及住戶的關係緊密社區意識以及易於獲得多元化服務而感到自豪。

我們相信，經過超過15年的經營，我們已經建立以優質和可靠服務取勝的品牌形象及聲譽。為了確保我們能夠始終如一地為客戶提供優質服務，我們制定標準化和嚴格的質量控制措施，涵蓋我們業務營運的各個方面，包括但不限於提供物業管理服務、選擇及管理分包商和採購材料。有關我們的質量控制程序的詳情，請參閱本節「質量控制」。通過提供優質的物業管理服務，我們致力於提升業主及住戶在我們管理的物業的生活質量，並保持其物業的價值。

我們在提供優質物業管理服務方面擁有良好的往績記錄，多年來我們所獲得的眾多獎項即是對我們的服務和行業地位的認可。我們自二零一六年起連續四年入選中國指數研究院評選的「中國物業服務百強企業」，而且我們於二零一九年在中國物業服務百強企業排名第48。於二零一七年，我們獲住建部頒發中華人民共和國物業服務企業一級資質證書，此乃中國物業管理行業的最高資質水平。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們管理的若干住宅物業獲得多個政府機構及代理頒授多個物業管理服務質量的獎項及認可，證明我們的服務質量優勝。例如，於二零一六年，我們於北京管理的三處住宅物業鴻坤·派郡、鴻坤·大滿貫及禮域府獲北京市住房和

## 業 務

城鄉建設委員會命名為北京市物業管理示範項目(四星級)。於二零一七年，我們於北京管理的兩項住宅物業鴻坤·花語墅及鴻坤·林語墅獲中國指數研究院命名為2017中國物業服務行業示範基地。此外，同年，我們在河北省管理的一項住宅物業鴻坤·理想灣獲保定市住房和城鄉建設局評為2017年度保定市物業管理優秀住宅小區。於二零一八年，我們管理的兩項住宅物業北京的鴻坤·曦望山及海南省的鴻坤·理想海岸均獲中國指數研究院認可為2018中國物業服務行業示範基地，而於二零一九年，鴻坤·理想灣(我們於河北省管理的一項住宅物業)獲中國指數研究院認可為2019中國物業服務行業示範基地。有關我們的獎項及認可之詳情，請參閱本節「獎項及認可」。

當我們在二零零四年開始營業時，我們主要為北京的住宅物業提供物業管理服務。從那時起，我們開始(i)擴大我們的管理物業組合的範圍至涵蓋非住宅物業；及(ii)擴大我們的地理版圖，從北京延伸到京津冀地區。於往績記錄期，我們的總收益建築面積及收益均錄得穩健增長。我們的總收益建築面積從二零一六年十二月三十一日的約2.9百萬平方米增加至二零一八年十二月三十一日的約4.6百萬平方米，相當於複合年增長率約為26.2%。我們的總收益建築面積於二零一九年八月三十一日進一步增加至約4.9百萬平方米。我們的收益由二零一六年的約人民幣116.5百萬元增加至二零一七年的約人民幣191.6百萬元，並於二零一八年進一步增加至約人民幣251.2百萬元，相當於複合年增長率約為46.8%。我們的收益由截至二零一八年八月三十一日止八個月的約人民幣158.1百萬元增加至截至二零一九年八月三十一日止八個月的約人民幣175.4百萬元，相當於增長率約為10.9%。

我們相信，我們的經營歷史和強大的品牌聲譽已經並將繼續為我們的業務增長及未來擴展作出貢獻。

### 通過與母集團的長期穩定業務關係，我們的競爭力得到提升

母集團由我們的控股股東控制的一組公司(包括鴻坤集團)所組成。鴻坤集團主要在中國從事物業開發。根據灼識諮詢報告，鴻坤偉業(鴻坤集團的成員公司)是京津冀地區的物業開發商龍頭，且從二零一三年起連續七年入選中國房地產開發企業100強。有關母集團的進一步詳情，請參閱本文件「與控股股東及母集團的關係－業務劃分－母集團」。

我們管理多元化住宅物業組合(包括別墅、聯排、商品房、經濟適用房及公寓樓)和非住宅物業(主要包括辦公樓及購物商場、舖位及其他設施(例如體育場))。自二零零四年開展業務以來，我們一直主要為鴻坤集團開發的物業提供物業管理服務。於二零一六年、二零一七年及二零一八年十二月三十一日及二零一九年八月三十一

## 業 務

日以及最後實際可行日期，鴻坤集團開發及由本集團管理的物業應佔的總收益建築面積分別約為2.9百萬平方米、3.7百萬平方米、4.5百萬平方米、4.8百萬平方米及5.2百萬平方米，分別佔我們的總收益建築面積的100.0%、100.0%、約99.1%、99.1%及99.0%。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們獲鴻坤集團委聘向鴻坤集團於中國開發的所有物業提供物業管理服務。自二零零四年以來，通過與母集團的長期穩定業務關係，我們在提供物業管理及相關服務方面積累了豐富的經驗。

於往績記錄期，我們大部分的物業管理服務收益來自管理鴻坤集團開發的物業，分別約為人民幣73.8百萬元、人民幣113.2百萬元、人民幣166.5百萬元及人民幣120.7百萬元，分別佔我們物業管理服務總收益的100.0%、100.0%、約98.4%及98.5%。

我們與母集團的長期穩定業務關係一直是我們業務增長的關鍵驅動因素之一。我們相信，我們與母集團的長期業務關係，我們多年來在行業中建立的良好往績記錄和聲譽，以及我們對母集團的期望和要求的深刻理解和把握，未來將繼續把本身定位為管理鴻坤集團所開發物業的首選服務公司。我們預計，我們為鴻坤集團開發的物業提供物業管理服務將繼續為我們提供穩定的收益來源，而我們的競爭力將會因鴻坤集團不斷增長的項目儲備及物業開發項目組合而得到提升。

雖然我們於往績記錄期管理的物業主要由鴻坤集團開發，惟我們一直積極尋求其他獨立第三方物業開發商的物業管理委聘。於往績記錄期，我們向三家獨立第三方物業開發商提供物業開發商相關服務。我們相信，我們管理鴻坤集團所開發的多元化物業組合的經驗，能為我們探索與第三方物業開發商合作的商機提供堅實的基礎。

### 我們已建立有效的內部管理系統，可促進營運效率及程序標準化

我們的業績及財務穩定性與我們的營運效率密切相關。我們已建立標準化的營運模式和有效的內部管理體系，並按照ISO認證所代表的質量標準制定內部指南及書面操作手冊，載列標準化的操作程序。我們併入該等指南及操作手冊作為員工培訓課程的一部分，以確保他們在履行職責時遵守我們的質量標準。

我們已獲得中國質量認證中心的多項認證，涉及我們業務營運的各個方面：(i) GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015質量管理體系認證；(ii) GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015環境管理體系認證；及(iii) OHSAS 18001:2007 GB/T 28001-2011職業健康和安全管理體系認證。中國質量認證中心是一家經中國國家質量監督檢驗檢疫總局



## 業 務

和國家認證認可監督管理委員會批准的中國檢驗認證集團旗下的專業認證機構。該等認證表明我們的管理體系及服務符合國際標準。

此外，我們採用了一系列自動化及技術解決方案，包括以下內容，有助於有效管理我們業務營運的核心方面：

- (i) E控中心—我們在北京總部每日24小時運作的中央控制中心，以確保我們的服務符合我們的質量標準；
- (ii) 400熱線—我們的24小時客戶服務熱線，此令我們能夠為我們管理的物業的業主及住戶提供即時協助。於往績記錄期，我們與鴻坤集團共用400熱線。自二零一八年一月起，400熱線的營運及管理已轉交我們負責，因此，我們負責此後的一切費用及開支。於轉交後，鴻坤集團繼續按服務費委聘我們使用400熱線就鴻坤集團開發的特定物業提供銷售及售後客戶查詢熱線服務。有關進一步詳情，請參閱本文件「關連交易—(C)非豁免持續關連交易」。
- (iii) 鴻坤薈—為我們管理的物業的業主及住戶而設的一站式在線服務平台，讓彼等可以方便使用我們的服務；
- (iv) H-Butler鴻管家—供我們的職員內部使用以有效率地存取與處理我們的物業管理服務的手機應用程序；及
- (v) 自動及智能解決方案—我們採用人工智能和自動化系統來減輕員工在日常營運中的重複和累贅的工作。我們計劃逐步採用自動化智能解決方案來管理停車場。我們的長期目標是創建一個綜合的中央智能解決方案平台，通過該平台可以監控所有公共設施。

有關我們的自動化管理系統的詳情，請參閱本節「我們的技術創新」。

我們相信，我們已採用的自動化及技術解決方案將可逐步減少我們在提供物業管理服務方面對人手操作的依賴，從而提高我們的營運效率，並降低營運成本。

### 我們的管理團隊經驗豐富且具備廣泛的行業專長

我們的管理團隊經驗豐富，專注投入發展業務。我們相信在她們的領導下已為我們的成功作出重大貢獻，並將繼續為我們未來的業務增長盡心盡力作出貢獻。我們的高級管理團隊由我們的執行董事吳國卿女士領導，彼擁有超過17年的中國物業管理行業經驗，並負責本集團的整體管理及業務營運（包括制定策略及營運計劃、監督各部門的工作進度及為本集團作出日常業務決定）。我們的市場開發部門由孔令功先生領導，彼擁有超過10年的物業管理經驗，深刻的市場洞察力，負責監督本集團的

## 業 務

業務發展、製訂營銷策略以及併購。我們高級管理團隊的其他成員亦有深厚的行業知識及超過七年的相關行業經驗。有關董事及高級管理層的背景及經驗詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層」。

我們相信，憑藉董事及高級管理層的集體經驗及強大的執行能力，彼等可帶領本集團制定業務策略，以捕捉物業管理行業的新機遇，並應付客戶對物業管理服務所提出的更高要求和表達的喜好。

### 我們的業務策略

我們的目標是提升我們的競爭力和市場地位，並增加我們在中國物業管理行業的市場份額。我們打算通過以下關鍵策略來實現我們的目標：

#### 擴大我們的地理版圖及經營規模以拓寬我們的收益來源

我們於二零零四年開始營業，專注於在大北京地區提供物業管理服務。自二零一零年起，我們逐步將業務拓展至周邊地區，例如天津及河北省的涿州市及廊坊市。自二零一四年起，我們將業務擴展至中國南部直至海南省的東方市及三亞市。我們於二零一七年進一步擴展至中國東南部直至湖北省的宜昌市，以及於二零一八年擴展至中國西部的陝西省神木市。於二零一九年八月三十一日，我們在遍及京津冀地區、海南省、湖北省及陝西省的八個城市提供物業管理服務，管理的總收益建築面積約4.9百萬平方米，包括21項住宅物業（總共超過39,000個單位）及15項非住宅物業。

憑藉我們在物業管理方面的聲譽及經驗，我們打算透過在目標地區建立分支機構或附屬公司及策略性收購當地物業管理公司的全部權益，擴大我們在中國的市場覆蓋範圍（擬在二零二一年之前涵蓋至少五個城市）來增加我們的市場份額。就地理位置而言，我們的主要目標是進入人口密度及消費能力較高的地區，例如：上海、太原市、佛山市、鄭州市及無錫市。

於往績記錄期後，由新型冠狀病毒(2019-nCoV)引致的呼吸道疾病最早於二零一九年底在中國湖北省武漢市爆發，並在中國境內乃至全球持續擴散。新型冠狀病毒株被認為具有高度傳染性，並可能構成嚴重的公共衛生威脅。武漢市由二零二零年一月二十三日起正式封鎖，而中國其他主要城市以及其他國家及地區亦實施包括旅遊限制在內的嚴格措施以遏制冠狀病毒爆發。預期是次爆發將導致大量死亡個案，因此很可能會對中國（特別是武漢市及湖北省）人民的生活和經濟產生不利影響。中國（尤其是武漢市及湖北省）房地產市場可能受到不利影響。房地產市場前景、經濟下滑及／或負面營商氣氛均可能對物業管理市場造成間接影響，而我們的業務營運及財務狀況或會受到不利影響。然而，根據灼識諮詢報告，預計冠狀病毒的爆發將對

## 業 務

中國物業管理行業所帶來的影響就長遠而言屬有限，原因如下：(i)由於目前的在管建築面積及物業管理收費將不受冠狀病毒爆發影響，故現有物業管理市場的規模將不太可能受到影響；及(ii)由於二零二零年一月農曆新年假期延長令物業建設及銷售活動被推遲，然而，根據國務院及中國地方政府公佈的通知，農曆新年假期最多可延長至二零二零年二月十日，而物業建設及銷售活動將在其後逐步恢復。有關進一步詳情，請參閱本文件「風險因素－我們的業務營運可能受到源自中國湖北省武漢市的新型冠狀病毒爆發所影響」。儘管中國房地產市場可能會因爆發冠狀病毒而受到一定程度的影響，但鑑於中國城市人口及城市化比率持續上升，我們認為人口稠密及高消費力的地區（如上海、太原市、佛山市、鄭州市及無錫市）對住宅及商業物業的需求將繼續高企。根據灼識諮詢報告，預期冠狀病毒爆發將導致全國短期內出現一定程度的經濟放緩，但長遠而言不太可能影響上海、太原市、佛山市、鄭州市及無錫市的區域宏觀經濟發展計劃及吸納人才計劃，並疫情一旦得到有效控制，預期該等城市的住宅及商業物業以及相關物業管理服務的需求前景將繼續保持樂觀。因此，我們認為地區性擴展計劃屬可行之舉。

所有選定的五個城市存在物業管理服務的充足需求及市場潛力。根據灼識諮詢報告，對於上海市場，在管物業總建築面積從二零一四年的約794.3百萬平方米增加至二零一八年的約921.2百萬平方米，複合年增長率為約3.8%，以及預計於二零二三年將進一步增加至約1,082.2百萬平方米，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為約3.3%。於二零一七年，上海的商品住宅物業銷售總建築面積達到約13.4百萬平方米，以及已竣工的商品住宅總建築面積達到約18.6百萬平方米。

根據灼識諮詢報告，對於太原市場，在管物業總建築面積從二零一四年的約72.8百萬平方米增加至二零一八年的約97.7百萬平方米，複合年增長率為約7.6%，以及預計於二零二三年將進一步增加至約136.5百萬平方米，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為約6.9%。於二零一七年，太原市的商品住宅物業銷售總建築面積達到約7.3百萬平方米，以及已竣工的商品住宅總建築面積達到約2.5百萬平方米。

根據灼識諮詢報告，對於佛山市場，在管物業總建築面積從二零一四年的約191.4百萬平方米增加至二零一八年的約304.4百萬平方米，複合年增長率為約12.3%，以及預計於二零二三年將進一步增加至約524.6百萬平方米，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為約11.5%。於二零一七年，佛山市的商品住宅物業銷售總建築面積達到約20.8百萬平方米，以及已竣工的商品住宅總建築面積達到約7.8百萬平方米。

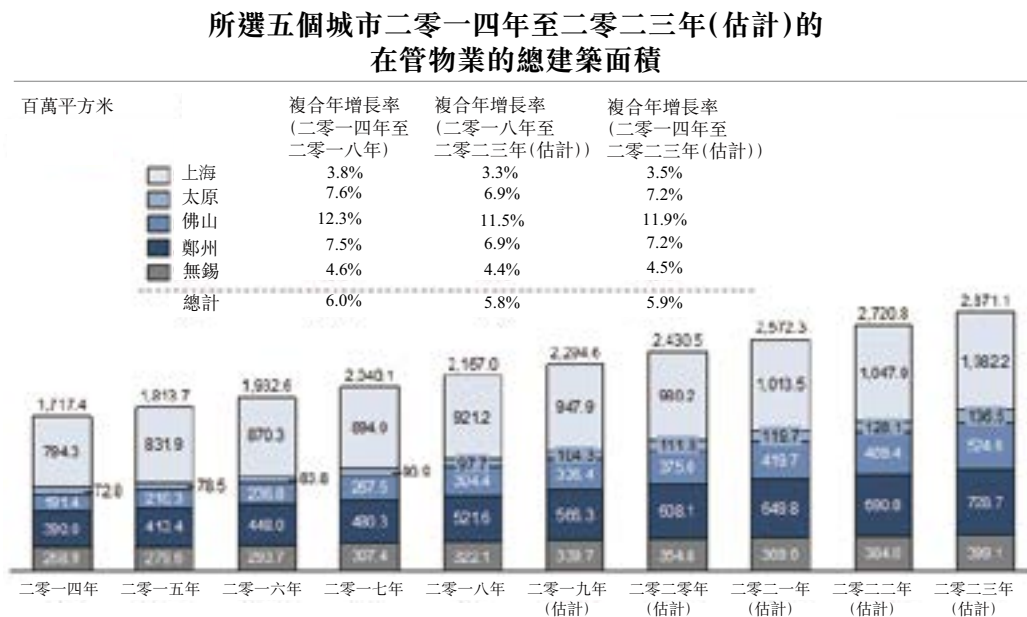
## 業 務

根據灼識諮詢報告，對於鄭州市場，在管物業總建築面積從二零一四年的約390.0百萬平方米增加至二零一八年的約521.6百萬平方米，複合年增長率為約7.5%，以及預計於二零二三年將進一步增加至約728.7百萬平方米，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為約6.9%。於二零一七年，鄭州市的商品住宅物業銷售總建築面積達到約27.4百萬平方米，以及已竣工的商品住宅總建築面積達到約10.3百萬平方米。

根據灼識諮詢報告，對於無錫市場，在管物業總建築面積從二零一四年的約268.9百萬平方米增加至二零一八年的約322.1百萬平方米，複合年增長率為約4.6%，以及預計於二零二三年將進一步增加至約399.1百萬平方米，二零一八年至二零二三年的複合年增長率為約4.4%。於二零一七年，無錫市的商品住宅物業銷售總建築面積達到約10.4百萬平方米，以及已竣工的商品住宅總建築面積達到約8.6百萬平方米。

根據灼識諮詢報告，上海和佛山市的物業管理行業的競爭格局相對集中以及主要參與者主要是大型的國家級企業。另一方面，太原市、鄭州市和無錫市的物業管理行業的競爭格局較為分散。鄭州和無錫市場的主要參與者包括大型國家級企業和當地企業，而太原市場主要包括當地企業。

下表載列所選五個城市中二零一四年至二零二三年的在管物業的總建築面積。



資料來源：灼識諮詢

我們的策略是在我們的目標領域利用當地物業管理公司的資源以及彼等對當地市場的行業了解。我們認為收購當地物業管理公司具有策略意義，因為我們可以在相對較短的時間內有效地開發新的當地市場並擴大我們的市場佔有率以覆蓋更廣泛

## 業 務

的地理區域。為了完全掌控我們的擴張計劃，我們目前無計劃成立任何合營企業或策略聯盟，但收購當地物業管理公司的全部權益以於短期未來執行此業務策略。由於多間物業管理公司乃附屬於若干物業開發商，我們認為收購有關地方物業管理公司更為合適，原因是此舉不僅可獲得當地專才（即員工）和專業知識，亦可透過有關收購與(i)其他物業開發商（透過無間斷地持續提供目標公司原本取得於合約項下的服務）；及(ii)（倘適用）所收購目標公司的前附屬物業開發商（透過現用所收購目標與前附屬物業開發商的人員之間的現有關係或合約）建立關係。再者，鑑於近期對中國物業開發商的銷售及集資／債務融資活動實施更嚴格的措施，中國部分物業開發商正面對現金流量不足或債務比率偏高的問題。董事相信，該等物業開發商可能需要另覓方法改善其財務狀況，例如透過出售其附屬業務分部（如附屬的物業管理分部）整合其核心業務，讓本集團可識別更多收購機會和目標。我們正在確定適當的收購目標，以推進我們的擴張計劃。在做出任何收購決定之前，我們將透過考慮多項因素仔細進行可行性分析，該等因素包括但不限於潛在目標的過往業績、經營規模、主要財務指標、市場地位及聲譽。我們計劃動用[編纂][編纂]約[編纂]%或約[編纂]港元以收購當地物業管理公司，促進我們於中國的擴張計劃。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途」。

我們亦計劃擴大經營規模，增加我們所管理的總建築面積及物業數目，主要透過利用我們與鴻坤集團長期穩定的業務關係，並利用鴻坤集團物業開發項目不斷增長的項目儲備及組合的前景，以取得有機增長。與此同時，由於我們多年來在行業中建立了良好的聲譽，且鑑於我們良好的往績記錄，我們相信，我們已具備增加我們市場佔有率的良好條件，而我們的目標是通過積極尋求從獨立第三方物業開發商獲得更多物業管理委聘來實現該目標。

根據灼識諮詢報告，附屬於物業開發商的物業管理公司能利用其關係提高自其所附屬的物業開發商獲得服務的機會屬行業慣例。董事相信本集團於隨著母集團擴充擴大本身營運規模時可因此利用我們與母集團之間的關係。

我們所識別進行擴張計劃的五個選定城市為人口密度及消費力均較高（對物業開發而言為有利條件）的地區，因此對物業管理服務存在潛在需求。因此，物業開發商（包括母集團）將對拓展至該等新市場感到興趣。據董事所深知，於最後實際可行日期，母集團已為配合本集團的未來擴充而分別於該五個選定城市中至少擁有一個物業開發項目。因此本集團將可利用我們與鴻坤集團的關係，透過向由鴻坤集團開

## 業 務

發的物業提供物業管理服務而在當地物業管理服務市場佔一席位。董事認為，鑑於該五個城市的物業開發市場前景正面，加上本集團於該區逐漸累積品牌知名度，為我們向該區尋找我們能提供的服務質素及規模或並無附設任何物業管理公司的獨立物業開發商提供服務提供更多機會。

根據灼識諮詢報告，我們認為物業管理服務本身的性質一般不受中國境內地域差異的影響。我們已制定標準化營運的準則及營運程序，旨在為客戶提供優質的標準化服務，而不論標的物業之地理位置。我們亦認為，任何本地市場的業務聯繫及市場信息均為尋求將其地理據點擴展至新地區的任何企業的關鍵要素。因此，我們計劃通過利用我們目標區域的當地物業管理公司的資源及行業知識擴大其地理據點，以致我們可以善用現有本地業務聯繫的存在及此等當地物業管理公司可以便捷地為我們帶來潛在商機。此外，我們預計母集團將繼續把我們定位為首選服務公司，並委聘我們為鴻坤集團在此等城市開發的物業提供物業管理服務，因此，我們相信我們將能夠從容地在此等城市建立當地據點。於最後實際可行日期，鴻坤集團於中國上海、太原市、佛山市、鄭州市及無錫市建立附屬公司及／或分公司以於該等城市發展物業開發業務。因此，儘管我們並無在此五個目標城市營運的任何過往經驗，惟有關的經驗缺乏對我們的擴展計劃的可行性不會產生任何負面影響。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們於上海及廣東省佛山市（均為我們擴張的目標城市）從鴻坤集團就其開發的物業取得兩項物業管理服務協議。

我們計劃將[編纂][編纂]其中約[編纂]%或約[編纂]港元用於我們在中國的策略地域擴張。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途」。此外，我們計劃將約[7.2]百萬港元的內部資金用於為中國的有關擴展計劃提供資金。

### 進一步發展和加強我們的資訊系統及技術創新，盡量提高成本及營運效率，並優化我們的客戶服務

根據灼識諮詢報告，中國的物業管理行業傳統上一直屬勞動密集型。隨著互聯網及技術世界的迅速發展，該行業已經轉型為技術驅動型。儘管清潔、園藝、設備保養或現場保安等物業管理服務的功能要素可以分包及通過監督管理，惟負責日常運作及客戶關係管理的現場物業管理團隊的整體管理職能必須由我們進行。為盡量提高成本及營運效率，我們計劃繼續開發及盡量優化我們的資訊系統，以實現物業管理服務的數碼化及標準化。此外，為了提高我們服務的質素及效率並優化客戶體驗，我們亦計劃繼續開發我們的一站式在線服務平台。

## 業 務

我們計劃進一步改進並升級我們的管理系統。我們在日常營運中利用鴻坤薈及H-Butler 鴻管家等一系列資訊系統，有效管理我們的業務在很大程度上取決於該等系統的穩健性、完整性及安全性。尤其是，我們擬進一步優化內部管理系統的硬件及基礎設施網絡，以提高我們的服務及程序標準化、自動化及數碼化水平。為實現此目標，我們擬日後引入以下與物業管理相關的功能、服務提供及提升：

- (i) *擴展一站式在線服務平台鴻坤薈*：我們計劃擴展鴻坤薈的功能，包括擴展在線可獲得信息的範圍，以包括有關其他增值服務的信息，以及引入其他附加功能，例如電子門鑰匙、盛事及活動預訂等；
- (ii) *引入自動化停車場管理系統*：我們計劃通過使用人工智能編程（例如車牌識別程序）實現自動停車場管理系統（其提高服務質量及停車場用戶的體驗），此舉令我們能夠實現收費及其他主要停車場管理功能的自動化。自動化系統亦令司機能夠定位彼等所停的車輛；
- (iii) *在公共設施安裝電子監控裝置及傳感器，以監察電力等不同設施的使用情況*：我們計劃推出一個自動化系統，用於執行普通而重複的功能（例如讀取電錶）及激活若干已預先編程的解決方案或措施，以提高營運效率，並確保管理服務的順利運行；及
- (iv) *將所有公共設施整合入一個集中式智能解決方案平台*：我們計劃將所有公共設施整合入一個單一的集中式平台，藉此對彼等進行監控及控制，從而使我們能夠迅速響應並採取適當行動，通過分析所收集的元數據，不斷適應業主及住戶不斷變化的需求。

我們相信，透過加強業務營運各方面的標準化及自動化，我們能夠為客戶提供一貫的高質量服務，並減少對勞動力的依賴，從而盡量提高我們的成本效率、加強營運效率及提升整體競爭力。

我們於二零一八年八月為我們所管理物業的業主及住戶推出了一個手機應用程序鴻坤薈。於二零一九年八月三十一日，鴻坤薈有超過28,800名註冊用戶。我們將鴻坤薈定位為我們所管理物業的業主及住戶的一個方便使用及綜合一站式服務平台。鴻坤薈有助我們更迅速處理業主及住戶的要求，而毋需彼等親臨我們的接待處尋求服務，從而令我們與業主及住戶的互動更加方便。我們擬繼續投入資源開發我們的在線服務平台，並計劃增加鴻坤薈的用戶群及提升用戶參與度。隨著我們從鴻坤薈

## 業 務

用戶方面累積的數據，我們將能夠更適當地評估及了解用戶的喜好及行為。我們相信這將有助於我們進一步開發更好的服務產品，以滿足我們所管理物業的業主及住戶的需求及喜好。目前，我們已在鴻坤薈提供一系列服務，涵蓋在線支付物業管理費、提交服務要求、回饋意見及建議、存取我們的信息服務及社區新聞，並直接與客戶服務人員互動。我們將繼續擴充我們在鴻坤薈上提供的各種服務及功能，以優化用戶體驗。為進一步提高用戶滿意度，我們亦計劃與業務合作夥伴合作，為我們的鴻坤薈提供更廣泛的功能，例如旅遊代理服務及其他類型增值服務。

我們計劃將[編纂][編纂]其中約[編纂]%或約[編纂]港元用於開發及提升我們的資訊系統及技術創新，以盡量提高我們的成本及營運效率，並優化客戶的體驗及滿意度，其中(i)約[編纂]港元，佔[編纂][編纂]約[編纂]%將用於擴展我們的手機應用程序鴻坤薈及H-Butler 鴻管家；(ii)約[編纂]港元(佔[編纂][編纂]約[編纂]%)將用於擴展我們管理的若干住宅物業內的新自動停車場管理系統；及(iii)約[編纂]港元(佔[編纂][編纂]約[編纂]%)將用於開發集中式智能解決方案平台。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途」。

### 擴大我們的增值服務，以促進我們所管理物業業主及住戶的社區意識

與所有服務行業一樣，我們相信能夠提供針對用戶需求量身定制的個性化及周到的增值服務乃成功的關鍵。我們相信，我們的成功在很大程度上取決於我們為客戶提供一貫且高質量服務的能力。自二零零四年開展業務以來，通過秉承我們「讓人們住的開心」的服務理念並在提供服務時堅守「友善、堅韌、創新、卓越」的核心價值，我們的願景是成為中國卓越的物業管理服務供應商。秉承鴻坤集團的企業文化，我們致力於為我們所管理物業的業主及住戶提供優質的物業管理服務。作為物業管理服務供應商，我們處於豐富業主及住戶生活體驗的最前線。我們尋求建立及維護一個充滿活力，且業主及住戶之間關係緊密的社區。為此，我們致力於在我們管理的物業中提供各種增值服務，以滿足業主及住戶的日常需求。基於我們的服務理念，我們不時於我們管理的物業為業主及住戶組織各種活動及社區賽事，如節日期間的慶祝活動、體育賽事以及當地一日遊。例如，每逢農曆年，我們向住戶贈送春聯，以共賀新歲，獻上佳節祝福。於三月的雷鋒日我們亦組織為長者住戶提供免費的理髮及自行車修理服務。每年四月，我們於植樹節或前後組織住戶參加植樹及當地社區綠化。對於五月的端午節，我們舉辦包糰子比賽，供住戶參加。於兒童節(六月一日)，我們組織不同的活動，鼓勵兒童參與社區發展，例如在社區內擔任「一日清潔工」或「一日



## 業 務

門衛」等。對於中秋節，我們組織的慶祝活動是我們社區活動的亮點之一，住戶參演的到場率非常高。至若春和景明，又或秋高氣爽之時，尤其是重陽，最宜戶外活動，我們舉辦遠足及短途旅行。我們亦利用長達一周的國慶假期為住戶組織各種活動及娛樂。為促進環境保護及減少浪費，我們會為住戶組織跳蚤市場以交換二手物品。

除我們組織的各種社區活動外，我們亦為業主及住戶提供其他有償增值服務以滿足日常需要，例如供暖及空調服務、公用事業費代收服務、室內維修及保養服務、家政服務等。此外，為了向業主及住戶提供家居提升構想及資源的便利途徑，我們與設計及翻新服務、家具及裝修材料等的第三方供應商合作，向彼等出租場地以作陳列展示並與業主及住戶交流互動。我們相信，通過舉辦社區活動及盛事，鼓勵及歡迎業主及住戶參加，以及提供社區相關增值服務，為業主及住戶的日常需求提供便利，我們能夠極大提高及優化業主及住戶的生活體驗及滿意度。

我們將繼續培養我們所管理物業的業主及住戶的社區意識，並以創造愉快的生活環境為目標，繼續為我們所管理的物業帶來多元化的增值服務。有關多元化增值服務包括集團採購服務及旅行資訊共享及轉介服務。我們會尋求與其他服務供應商合作，提供此等增值服務，藉此我們會提供場地及宣傳服務以供提供增值服務。我們亦計劃加強及利用我們的手機應用程式鴻坤薈，作為我們為業主及住戶提供服務的平台。我們計劃逐步擴展鴻坤薈的功能，以便我們提供增值服務，例如公用事業費代收服務，以及出租我們所管理的物業的公共區域以及拎包入住服務的預留功能。我們亦計劃利用鴻坤薈來提供有關將由我們直接向業主及住戶提供的季節性商品及日常必需品的多媒體資料。經我們的中國法律顧問告知，倘若資料是於鴻坤薈免費向業主及住戶提供，以及季節性商品及日常必需品由我們直接提供，則我們通過鴻坤薈提供增值服務屬於非經營性互聯網信息服務類別，因此，我們毋須申請互聯網信息服務的增值電信業務經營許可證。我們的中國法律顧問進一步告知，由於我們將於鴻坤薈銷售的是季節性商品及日常必需品，因此，我們毋須取得任何牌照。尤其是，我們計劃在我們所管理的物業中開發一個多面體的生態體系，提供各方面的社區服務，例如文化、社會社區、健康及福利以及教育。我們相信，業主及居民的舒適生活越來越依賴於在多個方面獲得不同類型的服務、信息及活動，以滿足他們個人的需求。因此，我們相信，無論是我們直接提供還是其他增值服務供應商提供的線上或線下服務、信息及活動的多方面生態系統可以滿足業主及住戶的多種需求，並提升用戶體驗。為此，我們計劃與不同的業務夥伴探討合作機會，以引進相關產品及服務。

## 業 務

我們計劃將[編纂][編纂]中約[編纂]%或約[編纂]港元用於擴大我們的增值服務。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途」。

### 透過培訓、宣傳及其他激勵措施提升我們的服務質量

除維持品牌形象以及我們於中國作為優質物業管理服務供應商的聲譽以外，我們非常重視維持高質量的服務水準。因此，員工恪守我們的核心價值觀對於我們的成功起到很大作用。為支持我們的地域擴張及業務增長，我們將繼續為員工強化及裝備必要的最新知識及技術以讓我們順利提供各種不斷多元化的服務，推介給業主及住戶，讓他們享受便利的舒適生活。為了挽留人才，我們將繼續提供豐厚薪酬待遇及提供內部晉升機會，以期讓員工的長期利益跟隨我們的發展步伐。我們相信，通過加強員工之間的技術、士氣及合作，可以提高效率、忠誠度、工作滿足感、服務質量，從而提升我們的品牌形象及整體業務經營。

我們計劃將[編纂][編纂]中的約[編纂]%或約[編纂]港元用於員工發展。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途」。

### 通過加強營銷及推廣工作，提升我們的品牌形象並提高品牌知名度

我們非常注重維護我們的品牌形象，並建立我們作為中國優質物業管理服務供應商的聲譽。於往績記錄期，我們主要在我們的網站及我們所管理物業的公告板上推廣我們的品牌及服務。我們相信，我們已經成功地在我們的經營所在地將我們自身打造成為熟練的物業管理服務供應商。為進一步提升我們的品牌形象、提高客戶對我們品牌的認受性和有效擴大我們在中國的業務區域，我們計劃主要透過我們的移動應用程序鴻坤薈、網站自媒體、微信公眾號及物業管理行業的網站、參與物業管理行業的博覽會及比賽、參加物業管理相關峰會、參與物業管理行業的質量評估和交流與會議以及參與社區服務，以加強我們的營銷及推廣工作。我們相信，透過培養獨特出眾的品牌形象及提升品牌認受性，我們將提升我們成功爭取未來物業管理委聘的能力，擴大向我們尋求服務的獨立第三方物業開發商的範圍，並擴大我們的業務覆蓋區域。

我們計劃將內部資金用於為營銷及推廣工作提供資金。

### 我們的業務模式

我們是一家信譽卓越的物業管理服務供應商，向中國的住宅及非住宅物業提供全面的物業管理及相關服務。通過秉承我們「讓人們住的開心」的服務理念並在提供服務時堅守「友善、堅韌、創新、卓越」的核心價值，我們的願景是成為中國卓越的物業管理服務供應商。秉承鴻坤集團的企業文化，我們為所管理物業的業主及住戶努

## 業 務

力提供的不止是物業管理服務，我們亦致力於通過提供種類多樣的增值服務及在我們管理的物業組織各種活動，將我們的服務理念付諸實踐。我們引以為傲的是在我們管理的物業營造舒適愉快的生活環境，並且為我們管理的物業的業主及住戶構建和睦互助的鄰里關係，令彼等能夠輕鬆享用多元化服務，滿足彼等的日常需求。

於二零一九年八月三十一日，我們橫跨京津冀地區、海南省、湖北省及陝西省在八個城市提供物業管理服務，總收益建築面積約為4.9百萬平方米，包括21項住宅物業（總共超過39,000個單位）及15項非住宅物業。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們提供三類服務，分別為(i)物業管理服務；(ii)物業開發商相關服務；及(iii)增值服務。

下表載列於所示期間按所提供的服務類型劃分的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元 (未經審核)	%	人民幣千元	%
物業管理服務										
– 住宅物業	50,829	43.6	72,509	37.9	102,284	40.7	64,845	41.0	73,780	42.1
– 非住宅物業	22,961	19.7	40,674	21.2	67,017	26.7	42,488	26.9	48,809	27.8
	73,790	63.3	113,183	59.1	169,301	67.4	107,333	67.9	122,589	69.9
物業開發商相關服務	32,858	28.2	61,337	32.0	62,487	24.9	39,259	24.8	41,235	23.5
增值服務	9,854	8.5	17,038	8.9	19,389	7.7	11,494	7.3	11,532	6.6
總計	116,502	100.0	191,558	100.0	251,177	100.0	158,086	100.0	175,356	100.0

## 業 務

下表載列所示期間按地理區域劃分的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元 (未經審核)	%	人民幣千元	%
京津冀地區										
—北京	74,541	64.0	112,241	58.6	131,774	52.5	81,562	51.6	93,060	53.1
—天津	8,858	7.6	18,860	9.8	36,574	14.6	23,462	14.8	24,713	14.1
—河北省	26,680	22.9	43,545	22.8	51,602	20.5	33,947	21.5	38,037	21.7
小計	110,079	94.5	174,646	91.2	219,950	87.6	138,971	87.9	155,810	88.9
其他地區										
—海南省	6,423	5.5	11,602	6.1	11,950	4.8	6,555	4.1	7,154	4.1
—湖北省	-	-	2,935	1.5	11,301	4.5	7,287	4.6	6,532	3.7
—江蘇省	-	-	1,024	0.5	2,209	0.9	1,478	0.9	2,051	1.2
—安徽省	-	-	1,351	0.7	2,980	1.2	1,895	1.2	1,922	1.1
—陝西省	-	-	-	-	2,787	1.0	1,900	1.3	1,887	1.0
小計	6,423	5.5	16,912	8.8	31,227	12.4	19,115	12.1	19,546	11.1
總計	116,502	100.0	191,558	100.0	251,177	100.0	158,086	100.0	175,356	100.0

於往績記錄期，我們總收益的約94.5%、91.2%、87.6%及88.9%分別來自於京津冀地區提供的服務。我們預計，我們在京津冀地區的物業於不久的將來將繼續為我們貢獻佔很大部分的收益。為促進我們的地域擴張，於最後實際可行日期，我們已於中國各地設立13間主要分公司。有關該等分公司的詳情，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構」。我們相信，設立有關分公司可為我們進一步擴展業務做好準備，使我們能夠更好地利用規模經濟。

### 物業管理服務

我們為我們所管理物業的業主及住戶提供廣泛的物業管理服務，包括(i)維修及保養服務；(ii)保安服務；(iii)清潔及園藝服務；(iv)管理及租賃停車位；及(v)其他物業管理相關服務。於往績記錄期，我們管理住宅及非住宅物業，包括辦公大樓及購物商場、舖位以及其他設施，例如體育場。於往績記錄期內，我們總收益的約63.3%、59.1%、67.4%及69.9%分別來自提供物業管理服務。

## 業 務

### 物業開發商相關服務

我們向物業開發商提供物業開發商相關服務，包括(i)協銷服務；(ii)交付前清潔及準備服務；(iii)交付後維修服務；及(iv)規劃及設計諮詢以及檢查服務。於往績記錄期，我們主要向鴻坤集團提供物業開發商相關服務，以及自二零一七年起延伸至向第三方物業開發商提供該等服務。

下表載列於所示期間向(i)鴻坤集團及(ii)第三方物業開發商提供物業開發商相關服務產生的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	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	%
向下列人士提供物業										
開發商相關服務：										
- 鴻坤集團	32,858	100.0	60,676	98.9	60,609	97.0	38,226	97.4	40,685	98.7
- 第三方物業開發商	-	-	661	1.1	1,878	3.0	1,033	2.6	550	1.3
總計	<u>32,858</u>	<u>100.0</u>	<u>61,337</u>	<u>100.0</u>	<u>62,487</u>	<u>100.0</u>	<u>39,259</u>	<u>100.0</u>	<u>41,235</u>	<u>100.0</u>

### 增值服務

作為提升住戶體驗及促進社區意識的一種方式，我們提供增值服務，以滿足我們所管理物業的業主及住戶的日常需求，包括(i)家居生活服務(例如公用事業費代收服務、提供空調及供暖，以及家居維修及保養服務)；及(ii)出租公共區域。

於往績記錄期，我們透過河北諾登(其於二零一七年七月成立，以及由我們及廣州諾登分別擁有55%及45%)提供設備維修及安裝服務。我們其後於二零一八年十二月將我們於河北諾登的55%權益出售予廣州諾登，並隨之停止提供有關服務。

於往績記錄期，我們亦透過非全資附屬公司北京鴻坤有愛管家提供家政服務。我們已於北京鴻坤有愛管家在二零一八年七月註銷後停止提供家政服務。

出售河北諾登及註銷北京鴻坤有愛管家並無對我們的業務經營及財務表現造成任何重大影響。

下表載列所示期間我們的增值服務收益的明細：

## 業 務

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	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	%
家居生活服務	6,337	64.3	9,290	54.5	10,386	53.6	5,478	47.7	6,676	57.9
出租公共區域	2,857	29.0	5,188	30.4	5,180	26.7	3,041	26.5	4,645	40.3
設備維修及安裝服務	-	-	-	-	2,798	14.4	2,798	24.3	-	-
家政服務	-	-	1,178	6.9	99	0.5	99	0.9	-	-
其他	660	6.7	1,382	8.2	926	4.8	78	0.6	211	1.8
總計	<u>9,854</u>	<u>100.0</u>	<u>17,038</u>	<u>100.0</u>	<u>19,389</u>	<u>100.0</u>	<u>11,494</u>	<u>100.0</u>	<u>11,532</u>	<u>100.0</u>

我們與第三方供應商合作以提供我們的若干增值服務。我們亦利用公共區域組織社區活動，並協助住戶組織社區活動，例如住戶馬拉松、體育比賽及其他娛樂及節日慶祝活動。

作為我們技術發展的一部分，於二零一八年八月，我們推出手機應用程序鴻坤薈，其為一個一站式的在線服務平台，令我們所管理物業的註冊業主及住戶藉此可獲得我們的物業管理服務。

透過此等與社區相關的增值服務及社區活動及盛事，我們希望改善並提高我們的服務質量及客戶的體驗與滿意度，並提供及促進住戶間的和諧及健康生活方式。

### 物業管理服務

#### 概覽

我們於二零零四年開始營業，專注於在大北京地區提供物業管理服務。自二零一零年起，我們逐步將業務拓展至周邊地區，例如天津、河北省的涿州市及廊坊市。自二零一四年起，我們將業務擴展至中國南部直至海南省的東方市及三亞市。於二零一七年，我們進一步擴展至中國東南部直至湖北省的宜昌市，以及於二零一八年擴展至中國西部的陝西省神木市。於二零一九年八月三十一日，我們橫跨京津冀地區、海南省、湖北省及陝西省在八個城市提供物業管理服務，管理總收益建築面積約4.9百萬平方米，包括21項住宅物業（總共超過39,000個單位）及15項非住宅物業。

## 業 務

下表載列於所示日期就我們已開始為其提供物業管理服務的物業而言，我們的(i)合約建築面積；(ii)收益建築面積；及(iii)在管物業數目：

	於十二月三十一日		於 八月三十一日		於 最後實際 可行日期
	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一九年	
<b>住宅物業</b>					
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	4,382	5,449	5,805	5,805	6,705
收益建築面積 (千平方米)	2,565	3,273	3,948	4,068	4,413
在管物業數目	13	20	21	21	24
<b>非住宅物業</b>					
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	699	913	1,031	1,304	1,316
收益建築面積 (千平方米)	308	473	629	785	796
在管物業數目	6	10	15	15	17
<b>總計</b>					
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	5,081	6,362	6,836	7,109	8,021
收益建築面積 (千平方米)	2,873	3,746	4,577	4,853	5,209
在管物業數目	19	30	36	36	41

附註：

- (1) 合約建築面積指本集團根據已簽署的物業管理服務協議，管理的總建築面積及將管理的總建築面積。

## 業 務

下表載列於所示日期我們的(i)合約建築面積；及(ii)將管理的物業（就我們尚未開始為其提供物業管理服務的物業而言）數目：

	於 八月三十一日 二零一九年	於 最後實際 可行日期
<b>住宅物業</b>		
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	3,700	2,996
將管理的物業數目	13	11
<b>非住宅物業</b>		
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	92	223
將管理的物業數目	1	3
<b>總計</b>		
合約建築面積 <sup>(1)</sup> (千平方米)	3,792	3,219
將管理的物業數目	14	14

附註：

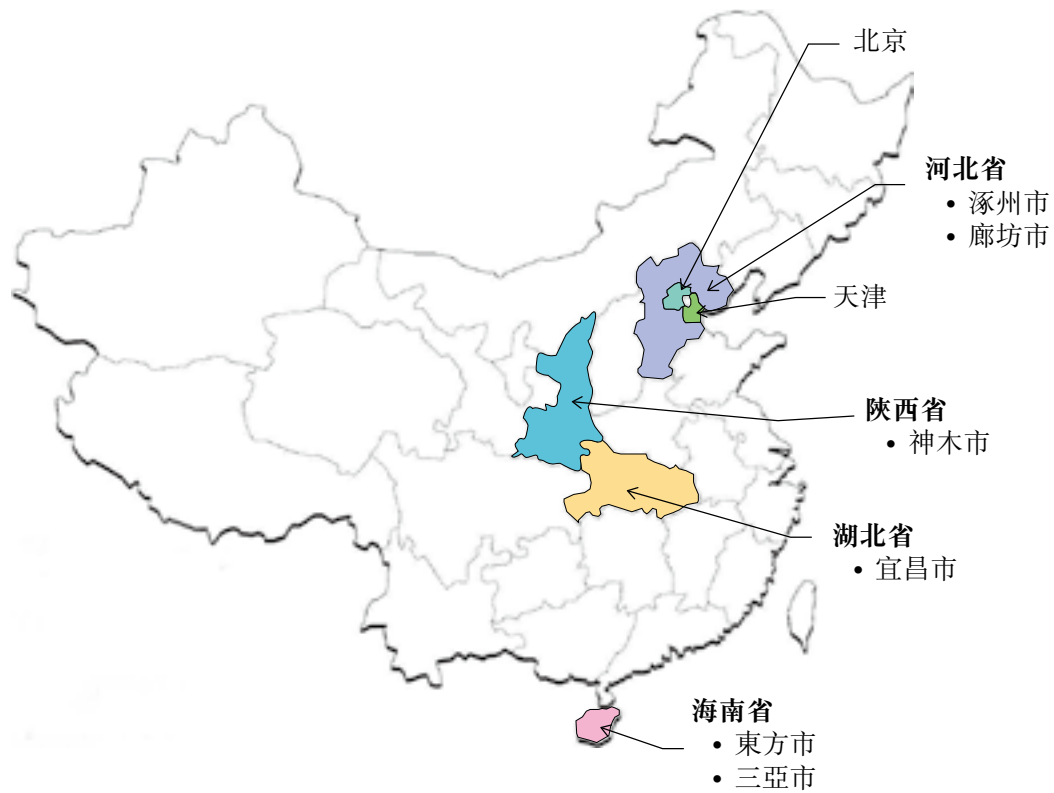
(1) 合約建築面積指本集團根據已簽署的物業管理服務協議將管理的物業的總建築面積。



## 業 務

### 我們的業務區域

下圖說明於二零一九年八月三十一日我們所管理物業的地理覆蓋範圍：



## 業 務

下表載列於所示日期(i)我們的在管住宅及非住宅物業；(ii)物業的位置；(iii)開始提供物業管理服務的年份及月份；(iv)物業的類型；(v)收益建築面積；及(vi)我們的在管住宅單位數目按地理區域劃分的明細：

所管理物業名稱	城市	開始提供物業管理服務的年份及月份	類型	於二零一九年八月三十一日		於最後實際可行日期	
				收益建築面積 千平方米	住宅單位	收益建築面積 千平方米	住宅單位
<b>北京</b>							
1. 鴻坤·派郡#	北京	二零零九年六月	住宅	59.6	435	59.6	435
2. 鴻坤·大滿貫#	北京	二零一零年九月	住宅	79.8	724	79.8	724
3. 鴻坤·禮域府#	北京	二零一二年五月	住宅	296.9	2,745	296.9	2,745
4. 鴻坤·曦望山#	北京	二零一四年三月	住宅	93.6	814	93.6	814
5. 鴻坤·林語墅	北京	二零一四年八月	住宅	110.4	262	110.4	262
6. 鴻坤·花語墅	北京	二零一五年五月	住宅	42.8	221	42.8	237
7. 鴻坤·理想家園	北京	二零一二年六月	住宅	189.0	3,588	189.0	3,588
8. 瑞海家園	北京	二零零四年八月	住宅	418.2	4,730	418.2	4,730
9. 七星長安	北京	二零一七年十月	住宅	3.2	56	3.2	56
10. 鴻坤廣場C辦公樓	北京	二零一八年十二月	非住宅	15.4	-	15.4	-
11. 鴻坤·體育公園	北京	二零一六年一月	非住宅	20.7	-	20.7	-
12. 鴻坤廣場D辦公樓	北京	二零一八年五月	非住宅	10.8	-	10.8	-
13. 鴻坤廣場AB辦公樓	北京	二零一五年五月	非住宅	40.1	-	40.1	-
14. 鴻坤廣場購物中心	北京	二零一四年一月	非住宅	101.5	-	101.5	-
15. 鴻坤·金融谷	北京	二零一六年二月	非住宅	112.4	-	112.4	-
16. 鴻坤·雲時代	北京	二零一六年二月	非住宅	109.8	-	109.8	-
17. 鴻坤·智谷	北京	二零一七年一月	非住宅	45.0	-	45.0	-
18. 鴻坤·中礦華飛	北京	二零一七年一月	非住宅	17.3	-	17.3	-
19. 西紅門鴻坤·智谷	北京	二零一七年九月	非住宅	73.0	-	73.0	-
20. 順景總部公元	北京	二零一七年九月	非住宅	4.6	-	4.6	-
21. 鴻坤·生物醫藥谷	北京	二零一八年十一月	非住宅	27.7	-	27.7	-
22. 鴻坤·國際生物醫藥園	北京	二零一九年七月	非住宅	158.5	-	158.5	-
	小計			<u>2,030.3</u>	<u>13,575</u>	<u>2,030.3</u>	<u>13,591</u>
<b>天津</b>							
23. 鴻坤·原鄉郡／ 鴻苑花園	天津	二零一六年五月	住宅	238.0	2,043	238.0	2,043
24. 鴻坤·原鄉半島／ 觀瀾花苑	天津	二零一七年八月	住宅	84.1	604	84.1	938
25. 鴻坤·原鄉小鎮／ 理想花園	天津	二零一七年十一月	住宅	76.2	1,012	76.2	1,012
26. 鴻嘉廣場(附註1及2)	天津	二零一八年一月	非住宅	48.4	-	48.4	-
27. 鴻源廣場(附註1及2)	天津	二零一八年一月	非住宅	不適用	-	不適用	-
	小計			<u>446.7</u>	<u>3,659</u>	<u>446.7</u>	<u>3,993</u>

## 業 務

所管理物業名稱	城市	開始提供物業管理服務的年份及月份	類型	於二零一九年八月三十一日		於最後實際可行日期	
				收益 建築面積 千平方米	住宅單位	收益 建築面積 千平方米	住宅單位
<b>河北省</b>							
28. 鴻坤•果嶺墅／理想陽光	廊坊	二零一二年十二月	住宅	489.3	2,039	489.3	2,039
29. 鴻坤•原鄉溪谷／理想嘉業	廊坊	二零一七年十月	住宅	141.6	998	196.6	998
30. 鴻坤•理想瀾灣／理想家苑	廊坊	二零一七年十一月	住宅	127.7	1,433	128.0	1,437
31. 新幹綫	涿州	二零一七年四月	住宅	297.9	3,076	325.0	3,105
32. 鴻坤•理想灣	涿州	二零一五年十月	住宅	487.0	4,921	487.0	4,921
33. 涿州高鐵新維港	涿州	二零一九年十月	住宅	-	-	30.0	247
34. 香河•韻達物流基地 <sup>△</sup>	廊坊	二零一九年九月	非住宅	-	-	10.0	-
35. 承德避暑文化產業園區 <sup>△</sup>	承德	二零一九年九月	非住宅	-	-	1.1	-
	小計			<u>1,543.5</u>	<u>12,467</u>	<u>1,667.0</u>	<u>12,747</u>
<b>湖北省</b>							
36. 國賓一號 <sup>(附註2)</sup>	宜昌	二零一七年九月	住宅	336.6	1,830	336.6	1,830
<b>海南省</b>							
37. 鴻坤•理想海岸 <sup>#</sup>	東方	二零一五年十一月	住宅	269.1	4,496	269.1	4,496
38. 鴻坤•山海墅	三亞	二零一五年十月	住宅	185.2	2,707	185.2	2,707
	小計			<u>454.3</u>	<u>7,203</u>	<u>454.3</u>	<u>7,203</u>
<b>陝西省</b>							
39. 錦界煤礦單身公寓 <sup>△</sup>	神木	二零一八年一月	住宅	41.8	1,027	41.8	1,027
<b>安徽省</b>							
40. 鴻坤•理想城	滁州	二零二零年一月	住宅	-	-	147.9	75
<b>江蘇省</b>							
41. 無錫理想灣	無錫	二零二零年一月	住宅	-	-	84.5	206
	合計			<u>4,853.2</u>	<u>39,761</u>	<u>5,209.1</u>	<u>40,672</u>

# 根據酬金制的物業管理項目

△ 由第三方物業開發商開發的物業

附註：

- 於最後實際可行日期，鴻嘉廣場及鴻源廣場作為單個物業管理，總收益建築面積約為48,400平方米。
- 國賓一號於二零一七年九月被鴻坤集團收購。鴻嘉廣場及鴻源廣場由鴻坤集團於二零一八年一月收購。

## 業 務

### 在管物業組合

我們管理多樣化的物業組合，包括經濟適用房乃至帶別墅的高端住宅社區，以及非住宅物業，包括辦公大樓及購物商場、舖位及其他設施（例如體育場）。

下表載列於下文所示期間／日期我們的(i)物業管理服務收益；(ii)收益建築面積；及(iii)按物業類型劃分的管理物業數目的明細：

	於十二月三十一日／截至十二月三十一日止年度												於八月三十一日／截至八月三十一日止八個月												
	二零一六年				二零一七年				二零一八年				二零一八年		二零一九年										
	所管理		收益		所管理		收益		所管理		收益		所管理		收益										
收益建築面積	物業數目	收益	收益	收益建築面積	物業數目	收益	收益	收益建築面積	物業數目	收益	收益	收益建築面積	物業數目	收益	收益	收益									
千平方米	個	人民幣千元	千平方米	個	人民幣千元	千平方米	個	人民幣千元	個	人民幣千元	千平方米	個	人民幣千元	千平方米	個	人民幣千元									
住宅	2,565	89.3	13	50,829	68.9	3,273	87.4	20	72,509	64.1	3,948	86.3	21	102,284	60.4	3,591	86.0	21	64,845	60.4	4,068	83.8	21	73,780	60.2
非住宅	308	10.7	6	22,961	31.1	473	12.6	10	40,674	35.9	629	13.7	15	67,017	39.6	586	14.0	13	42,488	39.6	785	16.2	15	48,809	39.8
總計	2,873	100.0	19	73,790	100.0	3,746	100.0	30	113,183	100.0	4,577	100.0	36	169,301	100.0	4,177	100.0	34	107,333	100.0	4,853	100.0	36	122,589	100.0

除在地理上擴展外，我們亦繼續尋找管理更多非住宅物業的機會。於往績記錄期，我們管理的非住宅物業總收益建築面積由二零一六年十二月三十一日的約0.3百萬平方米穩定增加至二零一九年八月三十一日的約0.8百萬平方米。我們預計我們未來管理的非住宅物業的收益建築面積將逐步增長。我們相信，我們從管理辦公大樓及購物商場、舖位以及其他設施（例如體育場），獲得的經驗及認可將有助於我們日後成功爭取其他非住宅物業的管理服務協議。

下表載列所示期間我們的(i)收益建築面積；及(ii)所管理物業數目的變動：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日		於往績記錄期後及直至最後實際可行日期	
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一九年		最後實際可行日期	
	收益	所管理	收益	所管理	收益	所管理	收益	所管理	收益	所管理
建築面積	物業數目	建築面積	物業數目	建築面積	物業數目	建築面積	物業數目	建築面積	物業數目	
	千平方米		千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	
於年／期初	2,746	18	2,873	19	3,746	30	4,577	36	4,853	36
新增	127	1	873	11	1,109	8	279	1	356	5
已終止	-	-	-	-	(278)	(2)	(3)	(1)	-	-
已屆滿	(461)	(2)*	-	-	(101)	(3)	(1,235)	(5)*	(377)	(1)
已重續	461	2*	-	-	101	3	1,235	5*	337	1
於年／期末	2,873	19	3,746	30	4,577	36	4,853	36	5,209	41

## 業 務

- \* 鴻坤集團開發的兩個及五個住宅物業的服務協議原有條款已到期，但自動延期至二零一六年以及截至二零一九年八月三十一日止八個月成立業主委員會為止，此乃由於在該等物業的服務協議到期之前尚未成立業主委員會。經中國法律顧問確認，包含自動將其屆滿日期延長直至業主委員會成立為止的條文的服務協議不視為已屆滿以及於所示期間仍然有效。

於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，我們有關非住宅物業物業管理服務協議之續約比率（按特定期間之經重續物業管理服務協議數目除以已到期物業管理服務協議數目（如有）計算，當中並無計及年／期內已終止的協議）分別為不適用、不適用、100.0%、不適用及不適用。

儘管我們為此等住宅物業訂立的服務協議一般為期三年，惟倘於服務協議屆滿後三個月內未有成立業主委員會，則服務協議的年期會自動重續，直至業主委員會成立為止。於往績記錄期，位於湖北省宜昌市的國賓一號已於二零一九年五月成立業主委員會。於往績記錄期內及直至最後實際可行日期，除湖北省宜昌市的國賓一號外，由鴻坤集團開發以及由我們管理的住宅物業概無成立業主委員會，因此，據中國法律顧問所確認，相關服務協議概無於所示期間內屆滿。於二零二零年一月，已成立之國賓一號業主委員會已就物業與我們訂立新物業管理服務協議，為期兩年。另外，於二零一八年，由第三方物業開發商開發的一項住宅物業的物業管理服務協議已到期並續簽。我們與相關住宅物業的物業開發商重續有關物業管理服務協議。因此，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們有關住宅物業的物業管理服務協議的續約率分別為不適用、不適用、100.0%、不適用及100.0%。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們將三份物業管理服務協議到期前將其終止（包括於往績記錄期兩項住宅物業以及一項非住宅物業的物業管理服務協議），所有均是物業開發商／業主方面的原因。

因物業開發商未向業主交付住宅物業可供我們管理，我們終止了上述兩項住宅物業管理服務協議以及因非住宅物業隨後會被清拆，因此終止了上述一項非住宅物業管理服務協議。

### 物業管理費

於往績記錄期，我們主要按包幹制收取物業管理費，而我們的物業管理服務收益當中有少量金額乃按酬金制產生。

業 務

下表載列於所示日期／期間按收取物業管理費的基準劃分的(i)物業管理服務收益；及(ii)收益建築面積明細：

	二零一六年			二零一七年			二零一八年			二零一九年					
	於十二月三十一日／截至十二月三十一日止年度			於八月三十一日／截至八月三十一日止八個月			於八月三十一日／截至八月三十一日止八個月			於八月三十一日／截至八月三十一日止八個月					
	收益建築面積 千平方米	收益 人民幣 千元	%	收益建築面積 千平方米	收益 人民幣 千元	%	收益建築面積 千平方米	收益 人民幣 千元	%	收益建築面積 千平方米	收益 人民幣 千元	%			
包幹制	2,147	63,423	86.0	2,947	101,955	90.1	3,378	158,914	93.9	3,378	100,849	94.0	4,054	115,353	94.1
酬金制	726	10,367	14.0	799	11,228	9.9	799	10,387	6.1	799	6,484	6.0	799	7,236	5.9
	2,873	73,790	100.0	3,746	113,183	100.0	4,177	169,301	100.0	4,177	107,333	100.0	4,853	122,589	100.0

---

## 業 務

---

於往績記錄期的平均物業管理費（按提供物業管理服務所產生的總收益除以各自年度／期間末的總收益建築面積計算）分別約為每月每平方米人民幣2.1元、每月每平方米人民幣2.5元、每月每平方米人民幣3.1元及每月每平方米人民幣3.2元。

### **按包幹制收取的物業管理費**

就包幹制而言，我們把全部物業管理費總額確認為收益。我們是否會產生溢利取決於我們控制成本的能力。根據有關安排，我們承擔於物業管理服務協議年期內產生的所有費用。由於所有價格調整均受到相關法律及法規監管，倘若我們收取的物業管理費金額不足以覆蓋所有產生的開支，我們無權要求業主及住戶或物業開發商向我們支付服務合約的差額。

於往績記錄期，本公司並無就按包幹制模式管理的物業產生任何重大虧損。

### **按酬金制收取的物業管理費**

就酬金制而言，於往績記錄期內，根據我們對可收取物業管理費的可能性的評估，我們收取物業管理費總額的預定百分比作為佣金。物業管理費（經扣除我們的佣金後）用作營運資金以支付物業管理所產生的開支。作為業主及住戶的代理人，我們無權獲得所收到的物業管理費在扣除我們的費用及與提供管理服務相關的開支後的任何盈餘，而根據物業管理服務協議，任何直接成本須由業主及住戶承擔。

在有盈餘的情況下，其將結轉至下一個年度期間。倘若出現暫時的短缺差額，我們可能需要以自有的資源補足有關差額，並代表業主及住戶支付，其後方向彼等收回。

我們的中國法律顧問確認，根據物業服務收費管理辦法（改發價格[2003]第1864號），我們有合法權利可要求業主及住戶向我們償還按佣金制所收取的物業管理費的差額（如有）。

## 業 務

下表載列我們按包幹制與按酬金制收取的物業管理服務費之間的重大差異：

	按包幹制	按酬金制
收益確認	我們將物業開發商、業主及住戶已付的全部物業管理費確認為收益。	我們將物業開發商、業主及住戶已付的預定百分比的物業管理費確認為收益。
我們提供物業管理服務所產生的成本	我們承擔提供物業管理服務所產生的成本。	我們在提供物業管理服務時所產生的一切直接成本應由業主及住戶承擔。
一般物業管理服務費與提供物業管理服務產生的成本之間的差額或盈餘	倘若收到的物業管理費金額不足以支付所有已產生的成本，我們無權要求業主向我們支付差額。	倘若我們收到的物業管理費金額不足以支付所有已產生的成本，我們對任何差額概不負責。物業開發商、業主及住戶承擔／享有任何差額或盈餘。

我們在確定是否按包幹制或酬金制收取物業管理費時考慮多項因素，包括當地法規、物業開發商規定的個性化要求、當地市場條件以及個別物業的性質和特徵，視具體情況而定。我們通過評估關鍵因素評估潛在客戶，例如物業管理所涉及的估計成本、歷史收費率、預計盈利能力以及提供物業管理服務的費用先前是否按包幹制或酬金制收取。

### 我們與物業開發商的關係

於往績記錄期，我們管理的大多數非住宅及住宅物業由鴻坤集團（母集團之一部份）開發。有關我們與母集團的關係及母集團的業務劃分的詳情，請參閱本文件「與控股股東及母集團的關係」。我們通過招標或通過協議委任從鴻坤集團獲得該等物業管理項目。



## 業 務

下表載列於所示日期／期間我們從(i)鴻坤集團及(ii)第三方物業開發商開發的物業獲得的物業管理服務收益及收益建築面積明細：

	於十二月三十一日／截至十二月三十一日止年度												於八月三十一日／截至八月三十一日止八個月								
	二零一六年				二零一七年				二零一八年				二零一八年				二零一九年				
	收益建築面積		收益		收益建築面積		收益		收益建築面積		收益		收益建築面積		收益		收益建築面積		收益		
	千平方米	%	千元	%	千平方米	%	千元	%	千平方米	%	千元	%	千平方米	%	千元	%	千平方米	%	千元	%	
由下列開發的物業：																					
- 鴻坤集團	2,873	100.0	73,790	100.0	3,746	100.0	113,183	100.0	4,535	99.1	166,514	98.4	4,135	99.0	105,433	98.2	4,811	99.1	120,702	98.5	
- 第三方物業開發商	-	-	-	-	-	-	-	-	42	0.9	2,787	1.6	42	1.0	1,900	1.8	42	0.9	1,887	1.5	
	<u>2,873</u>	<u>100.0</u>	<u>73,790</u>	<u>100.0</u>	<u>3,746</u>	<u>100.0</u>	<u>113,183</u>	<u>100.0</u>	<u>4,577</u>	<u>100.0</u>	<u>169,301</u>	<u>100.0</u>	<u>4,177</u>	<u>100.0</u>	<u>107,333</u>	<u>100.0</u>	<u>4,853</u>	<u>100.0</u>	<u>122,589</u>	<u>100.0</u>	

於往績記錄期，我們向第三方物業開發商開發的物業提供的物業管理服務的毛利率低於向鴻坤集團開發的物業所提供者的毛利率，主要是由於：(i)就我們管理鴻坤集團開發的物業而言，由於我們與其業務關係更長以及在管物業的整體規模更大，可實現規模經濟，我們一般產生較低的每平方米每月物業管理服務成本；及(ii)就我們管理由第三方物業開發商開發的物業當中的首個物業管理服務項目（即錦界煤礦單身公寓）而言，我們產生較高的每平方米每月物業管理服務成本，(a)以擴大我們的物業管理服務組合，鞏固合作並改善我們的客戶體驗及品牌形象；及(b)主要由於此僅為一個收益建築面積約為42,000平方米的規模相對較小的物業管理服務項目。

儘管我們管理的大部分物業乃由鴻坤集團開發，作為我們擴張計劃的一部分，我們積極尋求獨立物業開發商的物業管理委聘以期通過採取以下措施減少依賴鴻坤集團：

### (i) 向第三方物業開發商提供物業開發商相關服務

於往績記錄期內，我們就三項由第三方物業開發商開發的物業提供協銷服務（即物業開發商相關服務的其中構成部分）。儘管於往績記錄期內並無就我們過往為所涉及物業提供協銷服務的項目取得物業管理服務合約，但董事認為透過向第三方物業開發商提供物業開發商相關服務，我們可接觸到更多第三方物業開發商並與之建立業務關係，而有關第三方物業開發商或會因滿意我們優質的服務而委聘我們作為其物業的物業管理服務供應商。

---

## 業 務

---

### **(ii) 積極物色及爭取潛在項目**

於往績記錄期內，我們積極物色及爭取市場上的商機（不論有關物業是由鴻坤集團還是其他第三方物業開發商開發）。董事相信，儘管本集團可利用與母集團之間的關係取得物業管理項目，且物業開發商通常傾向使用本身的聯屬物業管理公司屬行業慣例，惟我們仍不斷尋求擴大客戶基礎。我們將繼續接洽第三方物業開發商，特別是與中國物業管理公司並無明顯聯屬關係者。

### **(iii) 透過策略性收購擴大地理版圖**

由於大多成熟或大型第三方物業開發商均由本身的聯屬公司或有合作關係的外聘服務供應商提供物業管理服務，故我們的業務策略為透過策略性收購物業管理服務公司擴大地理版圖。董事認為，策略性收購的好處為我們可透過利用位於本集團目標地區的地方物業管理公司的現有客戶基礎（包括第三方物業開發商）及其他資源，並利用該等公司於當地市場的行業知識，於相對較短的時間內快速進軍新的地方市場及擴大市場據點。詳情請參閱本節「我們的業務策略」及本文件「未來計劃及[編纂]用途」。

鑑於物業開發商通常傾向使用本身的聯屬物業管理公司屬行業慣例，董事認為且獨家保薦人亦同意上述措施在有關情況下屬合適及有效的措施，而此可以我們最近於二零一九年九月成功取得兩項由第三方物業開發商開發的兩項非住宅物業的物業管理服務協議作為佐證，一項位於河北省承德市，合約建築面積約1,100平方米以及一項位於河北省廊坊市，合約建築面積約10,000平方米。

## 業 務

就董事所深知，就於最後實際可行日期我們已開始提供物業管理服務的物業而言，下表載列於所示期間(i)物業類型；(ii)物業的位置；(iii)於最後實際可行日期的合約建築面積；(iv)於最後實際可行日期的收益建築面積；及(v)鴻坤集團將交付而我們將提供物業管理服務的物業的預期收益建築面積：

	於最後實際 可行日期的 合約建築面積 千平方米	於最後實際 可行日期的 收益建築面積 千平方米	預期收益建築面積 <sup>(附註)</sup>	
			截至十二月三十一日止年度 二零二零年 千平方米	二零二一年 及此後 千平方米
<b>住宅物業</b>				
北京	1,569	1,294	6	269
天津	705	398	50	257
河北省	2,580	1,655	53	872
海南省	505	454	–	51
湖北省	540	337	13	190
陝西省	42	42	–	–
安徽省	496	148	192	156
江蘇省	268	85	95	88
<b>非住宅物業</b>				
北京	1,247	737	–	510
天津	58	48	–	10
<b>總計</b>	<b>8,010</b>	<b>5,198</b>	<b>409</b>	<b>2,403</b>

## 業 務

就董事所深知，就於最後實際可行日期我們尚未提供物業管理服務的物業而言，下表載列於所示期間(i)物業類型；(ii)物業的位置；(iii)於最後實際可行日期的合約建築面積；及(iv)鴻坤集團將交付而我們將會提供物業管理服務的物業的預期收益建築面積：

	於最後實際 可行日期的 合約建築面積 千平方米	預期收益建築面積 <small>(附註)</small>	
		截至十二月三十一日止年度 二零二零年 千平方米	二零二一年 及此後 千平方米
<b>住宅物業</b>			
天津	1,170	—	1,170
河北省	1,624	224	1,400
湖北省	203	—	203
<b>非住宅物業</b>			
上海	92	—	92
廣東省	95	—	95
總計	<u>3,184</u>	<u>224</u>	<u>2,960</u>

附註：

預期收益建築面積乃根據董事所深知作出估計且視乎鴻坤集團的相關物業實際交付時間表而有所變化。

就董事諮詢鴻坤集團後深知，於最後實際可行日期，位於河北省、天津市及海南省的三項物業由鴻坤集團開發。鑑於鴻坤集團與我們之間的長期及穩定業務關係，尤其是，鑑於在往績記錄期及直至最後實際可行日期，鴻坤集團委任我們為鴻坤集團開發／擁有的所有物業提供物業管理服務，我們認為鴻坤集團將會於二零二零年就該等物業與我們訂立物業管理服務協議。預期該等物業將合共有不少於138,000平方米的合約建築面積。上述估計乃基於多項假設，包括(其中包括)，該等物業的開發及交付時間表並無重大不利變動，以及可能受非我們能控制的因素所影響，例如，鴻坤集團經營或其按計劃開展物業發展項目的能力的任何變化。

---

## 業 務

---

### 我們的物業管理服務範圍

我們的物業管理服務包括：

#### **維修及保養服務**

我們的維修及保養服務包括(i)公共區域設施及設備；(ii)停車場及機動與非機動車輛的停車位；(iii)公用設施及設備，例如備用發電機、水泵等；(iv)滅火器等消防及安全設施；及(v)物業的一般保養。就若干物業(一般為非住宅物業)而言，我們的服務亦包括暖氣及空調設施保養等。我們的現場作業技術人員進行例行檢查，並提供維修服務，以確保有關設施及設備正常運作。

#### **保安服務**

我們的保安服務主要包括(i)巡邏物業處所；(ii)守衛物業的大門及入口；(iii)控制到訪物業；(iv)向訪客及住戶提供協助；及(v)處理緊急情況。於往績記錄期，我們將我們管理的若干物業的保安服務分包予專業保安服務供應商。我們亦利用位於每個物業控制室的中央監控系統，讓我們的物業管理人員每天24小時監控物業的關鍵區域。

#### **清潔及園藝服務**

我們通過專門提供清潔服務的分包商為住宅和非住宅物業的公共區域提供一般清潔服務。該等公共區域可能包括樓梯、走廊、地下室以及花園。我們通過我們的分包商提供園藝服務，包括修剪、施肥和防治害蟲。我們努力保持我們所管理的物業的綠化可持續發展和風景秀麗。

#### **管理及租賃停車位**

我們管理物業內的停車位，並負責控制交通及車輛進入停車位。我們的員工監視及記錄進出停車場的車輛，並收取停車費。我們計劃逐步引入自動化系統，採用車牌辨識程序，實現自動化收費及其他主要停車場管理功能，以減少我們的人力資源需求及相關經營成本。

#### **其他與物業管理相關的客戶服務**

我們維護及更新我們管理物業的業主及住戶的記錄，並回覆及記錄彼等對我們服務的投訴和回饋意見。我們透過前台、24小時客服熱線(400熱線)及手機應用程式鴻坤薈與業主及住戶互動及向彼等提供協助。

## 業 務

### 定價

我們管理的每個住宅及非住宅物業的物業管理服務費乃根據多項因素釐定。就北京物業而言，我們採用市場導向價格及一般考慮(i)物業類型(即住宅或非住宅、小型社區型住宅物業或別墅等)以及適合有關物業的業主或住戶的服務範圍；(ii)物業的位置；(iii)我們的預算開支及我們的利潤率；及(iv)該地區可資比較物業的定價等因素。就北京以外物業而言，我們將進一步考慮地方政府對該等費用的價格指引定價。

下表載列於所示期間按(i)物業類別；及(ii)物業開發商類型收取物業管理費的範圍：

	截至十二月三十一日止年度			截至 八月三十一日 止八個月
	二零一六年 每月每平方米 人民幣元	二零一七年 每月每平方米 人民幣元	二零一八年 每月每平方米 人民幣元	二零一九年 每月每平方米 人民幣元
<b>住宅物業</b>				
—公寓	1.1至5.0	1.1至5.0	1.1至5.0	1.1至5.0
—聯排	0.6至2.6	0.6至4.0	0.6至4.0	0.6至4.0
—別墅	2.6至10.0	2.6至10.0	2.6至10.0	2.6至10.0
<b>非住宅物業</b>				
—辦公室及購物商場	18.1至60.0	18.1至60.0	18.1至60.0	3.9至60.0
—舖位	0.6至14.9	0.6至14.9	0.6至14.9	0.6至14.9
—其他設施	16.7	15.2至60.8	15.0至60.8	15.0至60.8
<b>鴻坤集團</b>	0.6至60.0	0.6至60.8	0.6至60.8	0.6至60.8
<b>第三方物業開發商</b>	不適用	不適用	5.5	5.6

下表載列於所示期間按物業開發商類型區分的所收取平均物業管理費明細：

	截至十二月三十一日止年度			截至 八月三十一日 止八個月
	二零一六年 每月每平方米 人民幣元	二零一七年 每月每平方米 人民幣元	二零一八年 每月每平方米 人民幣元	二零一九年 每月每平方米 人民幣元
鴻坤集團	2.1	2.5	3.1	3.1
第三方物業開發商	不適用	不適用	5.5	5.6
<b>總計</b>	<b>2.1</b>	<b>2.5</b>	<b>3.1</b>	<b>3.2</b>

---

## 業 務

---

於往績記錄期，我們對非住宅物業收取的物業管理費高於住宅物業的物業管理費。因此，儘管於往績記錄期我們管理的非住宅物業的總收益建築面積少於住宅物業的總收益建築面積，來自管理非住宅物業所貢獻的每月每平方米收益高於住宅物業。

中國政府對物業管理公司就物業管理服務可收取的費用金額作出限制。有關進一步詳情，請參閱本文件「監管概覽－物業管理企業的收費」。因此，我們可能不獲准調整我們的費用以應對不斷上升的營運成本，特別是勞動成本。為了維持盈利能力，我們已採用其他成本控制措施，並實現業務多元化，包括其他服務，例如增值服務。

視乎有關物業所處於的交付階段，我們向物業開發商或個別業主提供物業管理服務。對於已交付但未出售的物業（無論住宅或非住宅）以及未出租非住宅物業，我們向物業開發商提供物業管理服務，並向其收取物業管理費。對於已交付及已出售物業（無住宅或非住宅）以及已出租非住宅物業，我們向已出售物業的業主或租賃物業的住戶（視情況而定）提供物業管理服務，並向其收取物業管理費。我們的物業管理費通常根據單位的大小及物業的性質（例如其是否屬住宅物業、辦公室、商場或停車場）釐定。對於住宅物業，我們根據物業類型（例如其是否屬公寓、聯排或別墅）進一步區分收費標準。

### 付款及信貸條款

我們的住宅物業管理費一般按年收取，而我們的非住宅物業管理費一般按月或季度收取。業主及住戶一般應提前支付住宅物業的物業管理費。我們並無授出物業管理費的付款信貸期。物業管理費於我們的付款通知發出時（其一般於曆年結束前15日發出）到期，並應由業主支付。我們可對逾期費用收取滯納金，通常以每日0.01%至0.05%的比率按日收取。

為確保及時收取管理費，我們已採取各種措施，如家訪、發出付款提示及張貼付款通知。當物業管理費逾期時，我們由專人向有關住戶送達逾期付款通知，並通過頻繁的付款提示及家訪跟進。倘若未在合理時間內支付管理費，我們將向相關住戶發出繳款通知書。倘若發生涉及龐大金額的延遲付款，我們可能會提出訴訟以收取有關費用。於往績記錄期，我們分別收回逾期管理費約人民幣87,000元、人民幣64,000元、人民幣0.1百萬元及人民幣40,000元。

## 業 務

於往績記錄期，我們的物業管理費收取率分別約為93.2%、91.4%、91.1%及88.5%。根據灼識諮詢報告，由二零一六年至二零一八年，京津冀地區從第三方客戶收取物業管理費的平均收取率維持相對穩定。於二零一八年，京津冀地區從第三方客戶收取物業管理費的整體收取率約為90%。鑑於截至二零一九年八月三十一日我們在管物業的大多數位於京津冀地區，我們認為我們於往績記錄期從第三方客戶收取物業管理費的收取率可比得上同業。展望未來，我們計劃透過(i)設定收取逾期物業管理費的內部目標作為本集團年度財務規劃的一部分；(ii)定期檢討管理物業的物業管理費收取率；(iii)透過實施獎金及獎勵計劃鼓勵僱員積極追收未付物業管理費；(iv)宣傳鴻坤薈的費用付款功能；及(v)通過短信、鴻坤薈的通知信息及由專人通知等渠道向住戶發送定期付款提醒，進一步改善物業管理費的收取率。

當業主或住戶轉讓及出售其物業時，彼等預付的物業管理費的未用餘額將獲退還，而新業主或住戶應相應提前繳付年度管理費。

### 我們的營運系統

我們的表現及財務穩定性與我們的營運效率密切相關。我們已建立集中化、數碼化及標準化的營運系統，以確保我們能夠以及時及具有成本效益的方式提供高品質的物業管理服務。

#### 管理集中化

對於我們管理的每項物業，我們已建立一個中央控制中心（即我們的E控中心），包括400熱線呼叫中心及視頻監控指揮系統，以便可以24小時實時存取物業內的多維數據，從而減少所需的員工人數。

#### 客戶服務的數字化

於二零一八年八月，我們為業主及住戶推出一站式在線服務平台手機應用程式鴻坤薈及為我們的物業管理人員進入我們的在線管理平台推出H-Butler 鴻管家，該等應用程式均由鴻坤集團開發，其後由我們於二零一九年六月收購。通過鴻坤薈，我們管理的物業的業主及住戶可以透過彼等的智能手機直接與我們互動，並獲取我們的物業管理服務有關的訊息。加上我們現場物業管理人員內部使用的在線平台H-Butler 鴻管家，我們相信鴻坤薈可以提高我們的營運效率，並讓我們能夠迅速向業主及住戶作出回應。有關詳情，請參閱本節下文「我們的一站式在線服務平台」。



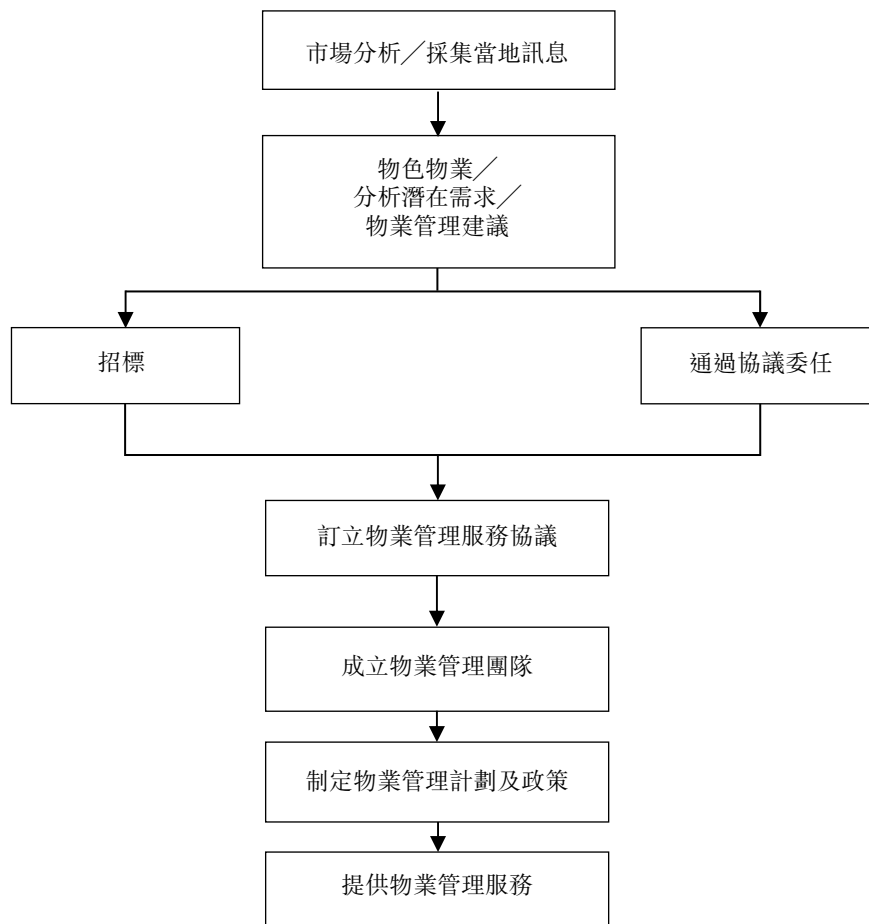
## 業 務

### 程序標準化

為確保我們為所管理的每項及每一類物業的所有業主及住戶提供始終如一的高品質服務，我們將有關以下各項的營運及服務程序的各個方面標準化：(i)服務質量；(ii)提供服務；(iii)培訓；(iv)員工評估；及(v)維護我們的品牌形象。

### 獲得物業管理項目

下圖說明物業管理服務營運的關鍵流程，從物色項目到提供物業管理服務：



## 業 務

我們首先進行地區的市場分析並獲取關鍵訊息，例如附近是否會有新的基礎設施及新的物業開發計劃、該地區的人口統計、地方政府政策等。然後，我們評估預期資金回收率、物業類型、物業規模、競爭等因素。一旦確定了合適的物業，我們就會評估有關特定物業的潛在物業管理需求，並編撰物業管理建議，同時考慮(i)將提供的服務範圍；(ii)所需的員工人數；(iii)符合及適合該物業概況的服務標準及質素；(iv)任何額外增值服務的需求及此類增值服務的範圍；(v)物業內可用的設施；及(vi)物業所處於的階段，其是否處於交付前階段抑或可以交付。

根據中國法律，物業開發商通常需要通過招標程序（無論是公開招標，抑或邀請投標）選擇其住宅物業的物業管理服務供應商。然而，倘若少於三名參與者或物業的規模太小，主管的中國監管機構可允許物業開發商直接通過委任委聘物業管理服務供應商，並免除遵守招標過程的規定。

一般的招標過程主要涉及以下步驟：

- |             |  |
|-------------|--|
| 步驟1 邀請      | 物業開發商向地方當局提出招標邀請。然後，物業開發商可以發佈公告，以邀請潛在投標人或向至少三名合資格投標人發出私人邀請，當中載列招標的物業管理項目的規格及要求。      |
| 步驟2 資格預審    | 物業開發商可以根據邀請文件的條文預審投標人的投標資格。  |
| 步驟3 投標提交    | 投標人向物業開發商提交投標文件，其中一般載有物業管理的建議定價、建議及計劃以及招標所規定的其他資料。在提交正式的投標文件之前，可能要求投標人提供資格預審文件以進行審查。 |
| 步驟4 審查      | 物業開發商一般會成立一個投標審查委員會，對提交的投標進行審查及排名。投標審查委員會在審查建議書時一般會考慮認證、服務質量、資金可用性及建議費用水平等因素。        |
| 步驟5 甄選      | 根據審查結果，投標審查委員會一般會向物業開發商推薦不超過三名候選人。然後，物業開發商將委聘排名首位的物業管理公司。                            |
| 步驟6 授予及簽訂合約 | 預計授予中標者的物業管理服務協議將於授出後30天內簽訂，並在向中國物業管理主管機構提交後生效。                                      |

---

## 業 務

---

對於需要招標的情況，我們將根據我們對物業開發商或業主委員會（視情況而定）的評估及預測準備及提交我們的標書／投標，供彼等考慮。對於通過協議進行委任的情況，我們將制訂我們的初步物業管理計劃，並將其提交予物業開發商或業主委員會（視情況而定）以進行磋商。

倘若我們獲得物業管理項目，我們將與物業開發商或業主委員會（視情況而定）訂立具法律約束力的物業管理服務協議，當中列明我們所提供的服務的主要條款。

於往績記錄期內，本集團在無需經過招標或競標過程的情況下獲授有關16項物業的物業管理服務協議，佔於往績記錄期授予我們的物業協議總數的約48.5%。

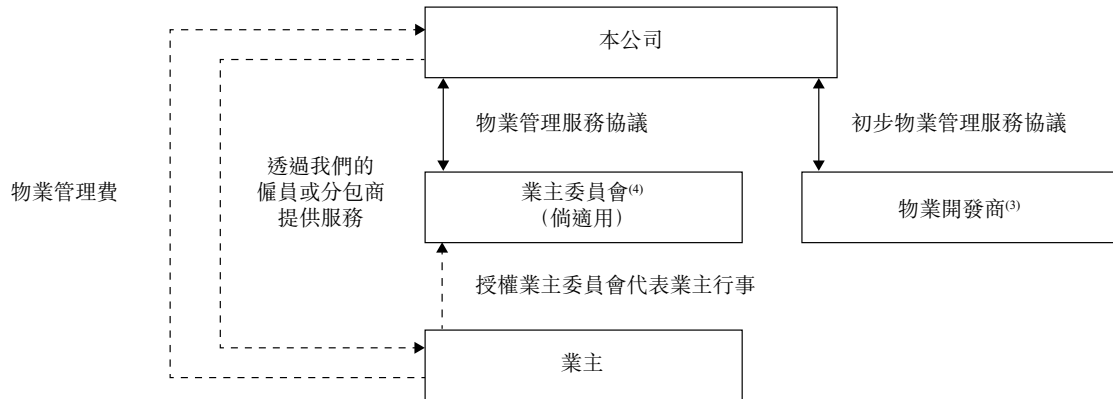
### 我們的物業管理服務協議

就住宅物業而言，我們在售前及交付前階段與物業開發商訂立一份初步物業管理協議，按中國法律規定，有關協議將於業主委員會成立後，我們與其訂立新的物業管理協議之時終止。我們與物業開發商訂立的物業管理服務協議仍有有效直至業主委員會成立以及通過與其他服務供應商訂立獨立物業管理服務協議更換我們為止。於最後實際可行日期，除位於湖北省宜昌市的國賓一號於二零一九年五月成立業主委員會外，我們的在管物業概無成立業主委員會。

就非住宅物業而言，我們與物業開發商、業主或物業租戶（視情況而定）訂立一份物業管理協議。在非住宅物業交付予其業主之後，如業主將佔用該等處所作自用，則業主將成為我們的客戶。同樣地，如該等處所出租，則其租戶將成為我們的客戶，並因此而向我們支付物業管理費。

## 業 務

下圖說明物業管理服務協議項下各訂約方之間的關係：



附註：

- (1) 實線表示各訂約方之間將訂立具有約束力的協議。
- (2) 虛線表示訂約方之間不會訂立任何協議。
- (3) 物業發展商與我們訂立初步物業管理服務協議。據中國法律顧問告知，根據中國法律，有關協議對未來業主具有法律約束力。
- (4) 業主委員會可能代表業主與我們訂立物業管理服務協議。於最後實際可行日期，除湖北省宜昌市的國賓一號於二零一九年五月成立業主委員會外，我們的在管住宅物業概無成立業主委員會。於二零二零年一月，已成立之國賓一號業主委員會已就物業與我們訂立新物業管理服務協議，為期兩年。

---

## 業 務

---

### 物業管理服務協議的主要條款

我們與物業開發商或業主委員會或業主或非住宅物業之租戶（視情況而定）的物業管理服務協議的主要條款及安排基本上相同，通常包括以下各項：

服務範圍	<p>對於住宅及非住宅物業，我們的服務通常包括公共區域的設備及設施的整體管理、維修及保養、交通管制、停車場、排水及公用事業管理、保安及監視服務、衛生及園藝服務。我們通常會將每項服務的協定服務質量標準附加至服務協議中，以供參考。</p> <p>對於額外費用（其通常在我們管理物業的管理辦公室展示），我們可為住宅物業的業主及住戶提供額外服務（如家政、家居室內維修及保養等）。對於非住宅物業，任何額外服務的費用及範圍將單獨磋商。</p>
管理的區域及設施	<p>協議將規定將由我們管理的總建築面積及服務區域（其通常包括走廊、停車場及屋頂等公共區域及水管、電梯及水泵等設施）。</p>
我們的費用	<p>我們的費用通常按包幹制或酬金制收取，取決於每份物業管理服務協議。</p> <p>視乎我們所管理物業類型，我們通常收取固定金額的費用，有關費用須於有關協議期限內按年提前支付。我們根據我們在提供服務時將產生的估計費用來確定我們收取的費用金額。倘若我們的客戶要求我們提供超出我們協定範圍的服務，我們亦有權收取額外服務費。</p>
我們的責任	<p>對於住宅物業，為促進順利交付物業管理服務，我們有權規管公共區域、設備及設施的使用，以維持該等公共區域的秩序及衛生。</p>

---

## 業 務

---

對於我們按酬金制收取費用的物業，我們須編製並向住戶／業主委員會公佈物業管理服務的年度預算，以遵守中國法律。我們按年向住戶披露物業管理服務收入及開支。

對於我們按包幹制收取費用的物業，我們同意通知及知會住戶我們的物業管理服務的任何重大發展。

對於非住宅物業，我們通常有權要求房東及租戶遵守我們制定的規定，以維持公共區域的秩序及衛生及設施正常運作。

### 客戶的責任

對於住宅物業，除準時支付管理費外，客戶通常負責(i)在物業內免費為員工提供辦公空間、住宿、員工食堂等；(ii)就公共區域／設施以及住宅及非住宅物業的維修及保養特別基金作出協定的供款；及(iii)全面合作及遵守我們就日常提供物業管理服務而設立的規則及規範。

對於售前及／或交付前階段的未售出住宅單位或物業，物業開發商須負責在保修期內對物業進行維修及保養。物業開發商須轉移所有技術資料、藍圖及有關以下各項的資料：(i)公用事業；(ii)設備及設施；及(iii)使我們能夠提供物業管理服務的所有所需文件。

### 服務期限

對於住宅物業，我們的服務協議期限通常為三年，並一般將予續約，直至與業主委員會訂立新管理服務協議為止。

對於非住宅物業，我們的服務協議年期不少於一年，並視乎所管理的非住宅物業的類型而有所不同。

## 業 務

對於屬於售前及／或交付前階段與物業開發商訂立的服務協議而言，有關服務協議將於與業主委員會簽訂新的服務協議時終止。倘若於服務協議屆滿後三個月內並無成立業主委員會，則服務協議的期限將自動延長，直至業主委員會成立，惟條件是(i)物業開發商不反對我們繼續提供服務；及(ii)我們同意繼續提供物業管理服務。

我們的中國法律顧問告知我們，儘管業主委員會或業主均並非初步物業管理服務協議的訂約方，惟根據中國法律規定，此等合約對未來業主具有法律約束力，而業主有責任根據此等協議直接向我們支付管理費。當物業發展商與業主訂立物業買賣協議時，我們通常採取以下預防措施，向業主強調他們遵守初步物業管理服務協議的法律責任：(i)我們會要求物業發展商將初步物業管理服務協議的主要條款納入其物業買賣協議；及(ii)我們在業主與物業開發商簽署物業買賣協議之同時與業主訂立單獨的確認函或物業管理服務協議。確認函載有與初步物業管理服務協議相同的條款。

根據中國法律，並不強制業主成立業主委員會，且並無時間限制。此適用於住宅及非住宅物業。成立業主委員會須經相關業主於業主大會上投票決定，以及有關大會乃根據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的相關政府部門指引下舉行。因此，鑑於成立業主委員會完全是業主自主決定，故本集團向我們管理的住宅及非住宅物業提供物業管理服務對業主成立業主委員會的決定並無影響。根據灼識諮詢報告，於二零一九年十月三十一日，由京津冀前30名的物業管理公司管理的約80%住宅物業並無成立業主委員會。鑑於上文所述，董事認為，於最後實際可行日期，我們管理的住宅物業(除湖北省宜昌市的國賓一號外)概無成立業主委員會是行業常見或普遍現象。倘若業主委員會成立，該業主委員會可代表業主委聘物業管理公司以及根據中國法律訂立對全體業主具有法律約束力的物業管理服務協議。於二零二零年一月，已成立之國賓一號業主委員會已就物業與我們訂立新物業管理服務協議，為期兩年。

---

## 業 務

---

董事對本集團與新成立的業主委員會續簽現有物業管理服務協議的可能性保持樂觀，理由如下：

根據灼識諮詢報告，業主委員會在評估招標／投標時考慮的主要因素一般包括：(i)投標人的聲譽及資質；(ii)投標人將提供的定價及相關服務；及(iii)將分配用於管理物業的人員及資源。

基於上文所述以及我們於物業管理行業約15年的往績，董事相信，業主委員會於評估招標／投標及選擇物業管理服務公司時一般會考慮以下重要標準：

### 服務質量

誠如於整個服務行業，董事相信，本集團的成功很大程度上取決於我們向客戶提供始終如一和優質的服務。董事相信，本集團已發展與優質及可靠服務聯繫一起的品牌形象及聲譽，這一點可以本集團多年來獲得的多個獎項佐證。

我們致力樹立社區意識，並透過各種增值服務豐富業主及住戶的生活體驗，以改善及優化業主的生活質量、體驗和客戶對我們服務的整體滿意度，重點是完善物業管理服務的質素和種類。



---

## 業 務

---

### 定價

定價是業主委員會在選擇物業管理服務供應商時一般會考慮的重要因素之一。根據灼識諮詢報告，位於同一地理位置的可比較物業有一個物業管理費的市場範圍是物業管理行業的慣例，以及物業管理服務供應商提供類似服務範疇及質量收取的物業管理費亦有一個市場範圍。誠如灼識諮詢所確認，我們在管住宅物業的現時物業管理費水平在相關市場範圍內。基於上文所述，董事相信，除了由於通脹作出的任何調整之外，當我們於業主委員會成立後與之續簽協議時，本集團擬收取的物業管理費水平不會嚴重偏離原有水平。因此，董事認為，本集團將能夠將我們的物業管理服務定價維持在有競爭力的水平。

我們通過採取成本控制措施並提高運營效率，進一步努力保持有競爭力的價格。董事相信，由於以下理由，我們可以實現成本控制和營運效率：

- (i) *逾15年的物業管理經驗*—根據灼識諮詢報告，物業管理的順利運作需要在人員分配、資源分配、衝突處理等各個方面具有豐富的項目經驗。這些經驗有助於物業管理公司更有效地分配資源，從而可以降低營運成本和提高利潤率。董事認為，本集團於過去15年管理物業累積的知識及經驗對我們的營運效益貢獻良多。

---

## 業 務

---

- (ii) 於日常運作中採用自動化及智能解決方案－我們計劃進一步改善和升級信息系統，使我們的物業管理服務數字化和標準化。通過重複性功能的自動化，我們的員工可以免去多餘的任務，例如讀取電錶，並可專注於其他需要更多人工互動的關鍵物業管理功能。此外，自動化系統可以提高整體營運效率，可以自動發現問題並可以更迅速地啟動預設程序的解決方案或措施，以確保管理服務的平穩運行，從而可以減少對人工的依賴、提高成本和運營效率，並優化我們的服務標準。
- (iii) 使用移動應用程序－H-Butler鴻管家在日常運作及管理物業中協助我們的員工，讓他們遠程登錄我們的線上管理平台，而鴻坤蒼讓本集團所管理的物業的業主及住戶與我們的員工直接互動，並且通過手機方便獲得物業管理服務。董事相信，H-Butler鴻管家及鴻坤蒼可讓我們的物業管理員工快速回應業主及住戶，從而提高我們的營運效率。

### 品牌認可

根據灼識諮詢報告，現有及潛在客戶會基於往績及聲譽評估物業管理服務供應商的質素。具有卓越品牌形象的公司通常因其優質服務得到認可，從而能夠有效取得業主及住戶的信任及忠誠。

## 業 務

董事相信，鑑於本集團於市場上的良好往績記錄及聲譽，我們已鑄造獲得業主及住戶以及行業認可的正面品牌形象。我們多年來已獲得多個服務獎項及認可，例如，我們於二零一九年在中國指數研究院評選的「中國物業服務百強物業」排名第48、於二零一八年，按所管理的總建築面積計，我們於北京物業管理市場排名第21，市場佔有率約為0.35%、於二零一八年，按所管理的總建築面積計，我們於北京非國企背景開發商附屬公司物業管理市場中排名第九，市場份額約為0.7%。

### 與主要物業開發商的 聯屬關係

倘若一間物業管理公司與一間知名或大型物業開發商有聯屬關係，取得與業主委員會續簽協議的機會則一般會較大，此乃由於有關物業管理公司能夠利用其聯屬物業開發商的品牌形象，從而增強業主及住戶對服務質量及可靠性的信心。根據灼識諮詢報告，從二零一六年一月至二零一九年十月，於業主委員會成立之後，大約80%與小型物業開發商有聯屬關係的物業管理公司將會被替換，而僅不足5%與大型物業開發商（例如本集團）的物業管理公司將於業主委員會成立後被替換。

此外，倘若與業主委員會續簽物業管理服務協議，預期不會對本集團的利潤及盈利能力造成重大不利影響。中國政府對物業管理公司就物業管理服務可收取的費用金額施加限制。有關進一步詳情，請參閱本文件「監管概覽－物業管理企業的收費」。因此，在與業主委員會續簽協議的情況下，我們能夠收取的物業管理費水平會被監管。因此，董事相信，在通脹和成本控制的前提下，本集團在與業主委員會續簽協議時要收取的費用水平將繼續在市場範圍內。為了維持我們的競爭力，我們的使命是秉承「讓人們住的開心」的服務理念，並堅守提供優質可靠服務和提高客戶滿意度的核心價值。預計在與業主委員會續簽協議時，本集團將提供的服務範圍將基本相同或進一步擴大。

## 業 務

於往績記錄期，位於湖北省宜昌市的國賓一號已於二零一九年五月成立業主委員會。於二零二零年一月，已成立之國賓一號業主委員會已就物業與我們訂立新物業管理服務協議，為期兩年。我們向有關物業的業主及住戶收取類似水平的物業管理費，並已根據相似的條款和條件續簽有關物業管理服務協議。

下表載列於最後實際可行日期我們有關已開始提供物業管理服務的物業的物業管理服務協議的屆滿時間表：

物業數目	佔物業 總數的 百分比 %	合約建築 面積 千平方米	佔總合約 建築面積 的百分比 %	收益建築 面積 千平方米	佔總收益 建築面積 的百分比 %	
<b>鴻坤集團開發的物業</b>						
<i>有固定期限 (附註)</i>						
一年或以下	4	10.5	73	0.9	64	1.2
一年以上及最多兩年	2	5.3	679	8.5	410	8.0
兩年以上及最多三年	7	18.4	760	9.5	434	8.4
三年以上	1	2.6	276	3.5	159	3.1
<i>無固定期限</i>						
— 服務協議並無載列固定期限及協議將於業主委員會成立前有效	18	47.4	4,247	53.3	2,465	47.8
— 原有固定期限已屆滿及協議載有自動延長服務協議期限直至業主委員會成立為止的條款	6	15.8	1,933	24.3	1,624	31.5
<b>總計</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>7,968</b>	<b>100.0</b>	<b>5,156</b>	<b>100.0</b>
<b>第三方物業開發商</b>						
<i>開發的物業</i>						
<i>有固定期限</i>						
一年或以上	2	66.7	11	20.8	11	20.8
三年以上	1	33.3	42	79.2	42	79.2
<b>總計</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>

附註： 一般而言，對於我們附有固定期限的物業管理服務協議，該等協議的期限將自動延長至相關物業的業主委員會成立為止。

## 業 務

不論我們的初步物業管理服務協議包含固定期限抑或無固定期限，倘若由業主委員會（倘已成立）所訂立的物業管理服務協議於我們的初步物業管理服務協議年內生效，則我們的初步物業管理服務協議將會根據物業管理條例自動終止。於往績記錄期內，湖北省宜昌市國賓一號已於二零一九年五月成立業主委員會。於二零二零年一月，已成立之國賓一號業主委員會已就物業與我們訂立新物業管理服務協議，為期兩年。

下表載列於最後實際可行日期我們尚未開始提供物業管理服務的物業有關的物業管理服務協議的屆滿時間表：

物業數目	佔物業 總數的 百分比 %	合約建築 面積 千平方米	佔總合約 建築面積 的百分比 %	
<b>鴻坤集團開發的物業</b>				
<i>有固定期限(附註)</i>				
十年以上	1	7.7	92	2.9
<i>無固定期限</i>				
— 服務協議並無載列固定期限及協議將於業主委員會成立前有效	12	92.3	3,092	97.1
總計	<u>13</u>	<u>100.0</u>	<u>3,184</u>	<u>100.0</u>
<b>由第三方開發商開發的物業</b>				
<i>無固定期限</i>				
— 載有自動延長服務協議期限直至業主委員會成立為止的條款	<u>1</u>	<u>100.0</u>	<u>35</u>	<u>100.0</u>

附註：一般而言，對於我們附有固定期限的物業管理服務協議，該等協議的期限將自動延長至相關物業的業主委員會成立為止。

於最後實際可行日期，鴻坤集團並未交付上述物業供我們進行物業管理，因此，該等物業的收益建築面積並不適用。

不論我們的初步物業管理服務協議包含固定期限抑或無固定期限，倘若由業主委員會（倘已成立）所訂立的物業管理服務協議於我們的初步物業管理服務協議年內生效，則我們的初步物業管理服務協議將會根據物業管理條例自動終止。

## 業 務

下表載列我們於所示期間按物業管理服務協議類型劃分的物業管理服務收益及收益建築面積的明細：

	於十二月三十一日／截至該日止年度		於八月三十一日／截至該日止八個月		二零一八年		二零一九年										
	二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年										
	收益 人民幣 千元	收益 人民幣 千元	收益 人民幣 千元	收益 人民幣 千元	收益 人民幣 千元	收益 人民幣 千元	收益 人民幣 千元	收益 人民幣 千元									
收益建築面積	%	%	%	%	%	%	%	%									
千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米									
266	20.0	431	11.5	32,818	29.0	613	13.4	65,750	38.8	585	14.0	41,825	39.0	771	15.9	45,294	36.9
2,607	80.0	3,315	88.5	80,365	71.0	3,964	86.6	103,551	61.2	3,592	86.0	65,508	61.0	4,082	84.1	77,295	63.1
2,873	100.0	3,746	100.0	113,183	100.0	4,577	100.0	169,301	100.0	4,177	100.0	107,333	100.0	4,853	100.0	122,589	100.0

物業管理服務協議：

- 有固定期限
- 無固定期限

總計

---

## 業 務

---

### 物業開發商相關服務

憑藉我們良好的往績記錄及自我們物業管理業務所得的經驗，除提供物業管理服務外，我們亦向物業開發商提供廣泛的物業開發商相關服務。

我們在房地產開發項目的早期階段，為物業開發商提供物業規劃和設計諮詢服務。於物業開發竣工後，我們提供交付前檢查服務，檢查物業單位，並就單位完工的充足性及完整性向物業開發商提供意見。我們提供協銷服務和部署人員，協助物業開發商管理及維護物業開發商設立的現場銷售中心以及樣品單位的衛生及秩序。我們提供清潔及其他服務以準備物業交付予買家。最後，我們在交付後為新住宅和非住宅物業提供維修服務。

於往績記錄期，我們分別自提供物業開發商相關服務產生收益約人民幣32.9百萬元、人民幣61.3百萬元、人民幣62.5百萬元及人民幣41.2百萬元，分別相當於我們的收益總額約28.2%、32.0%、24.9%及23.5%。於往績記錄期，我們自物業開發商相關服務的大部份收益來自鴻坤集團，金額分別約為人民幣32.9百萬元、人民幣60.7百萬元、人民幣60.6百萬元及人民幣40.7百萬元，分別相當於我們物業開發商相關服務的總收益100.0%、約98.9%、97.0%及98.7%。

## 業 務

下表載列我們在所示期間提供不同類型的物業開發商相關服務所賺取的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	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	%
協銷服務										
– 協銷服務	26,800	81.6	40,788	66.5	42,047	67.3	28,142	71.7	28,860	70.0
– 400熱線 <sup>(附註)</sup>	-	-	-	-	2,000	3.2	1,244	3.2	1,293	3.1
小計	26,800	81.6	40,788	66.5	44,047	70.5	29,386	74.9	30,153	73.1
交付前清潔及										
準備服務	5,519	16.8	16,045	26.2	10,455	16.7	5,259	13.4	1,546	3.7
交付後維修服務	-	-	2,192	3.6	3,610	5.8	2,407	6.1	2,465	6.0
規劃及設計諮詢以										
及檢查服務	539	1.6	2,312	3.7	4,375	7.0	2,207	5.6	7,071	17.2
總計	32,858	100.0	61,337	100.0	62,487	100.0	39,259	100.0	41,235	100.0

附註：於往績記錄期，我們與鴻坤集團共用400熱線。自二零一八年一月起，400熱線的營運及管理已轉交我們負責，因此，此後由我們負責一切成本及開支。於轉讓後，鴻坤集團繼續委聘我們使用400熱線就鴻坤集團開發的特定物業提供銷售及售後客戶查詢熱線服務，並收取服務費。有關進一步詳情，請參閱本文件「關連交易—(C)非豁免持續關連交易」。

### 我們的物業開發商相關服務的範圍

下文載列我們的物業開發商相關服務的概要：

#### 協銷服務

我們的協銷服務包括清潔、保安、園藝、維護樣品單位和訪客管理。我們調派人員協助物業開發商管理及維護物業開發商設立的現場銷售中心及樣品單位的衛生及秩序。設立樣品單位旨在為潛在買家展示物業的不同單位。考慮到預計訪客數目，以及對樣品單位的保安、交通控制、為訪客準備的茶點及飲料、保養及管理秩序的需要，物業開發商一般會委聘物業管理服務供應商提供此等服務作為將為物業提供物業管理服務的預演。根據我們的協銷服務協議，我們有義務遵守客戶規定的服務標準，而我們的客戶有義務向我們提供我們提供服務所需的設施和設備。我們本身或通過分包商提供協銷服務。我們按成本加成基準收取固定服務費用，由客戶於服務協議過程中按月支付。



---

## 業 務

---

於往績記錄期，我們與鴻坤集團共用400熱線。自二零一八年一月起，400熱線的營運及管理已轉交我們負責，因此，此後由我們負責一切成本及開支。於轉讓後，鴻坤集團繼續按服務費委聘我們使用400熱線就鴻坤集團開發的特定物業提供銷售及售後客戶查詢熱線服務。我們按成本加成基準收取根據服務協議的條款應付的固定服務費用。

### **交付前清潔及準備服務**

作為我們交付前清潔及準備服務的一部分，我們為物業提供清潔服務，以確保物業在買家收樓前衛生整潔。我們亦安排事前準備，以確保設施、保安運作正常及可讓業主及住戶隨時入伙。我們本身及通過分包商提供此等服務。我們參考物業建築面積按成本加成基準向物業開發商收取費用。

### **交付後維修服務**

我們為新住宅及非住宅物業提供交付後維修服務。於交付後，業主或住戶可能會投訴彼等物業的狀況問題（例如牆身有洩漏及裂縫）。物業開發商將與我們聯繫以糾正此等問題。我們按成本加成基準向物業開發商收取費用。

### **規劃及設計諮詢以及檢查服務**

憑藉我們的物業管理經驗，我們可以通過向物業開發商提供交付前諮詢服務來參與物業開發項目的早期階段。我們認為這可讓我們建立及擴大與物業開發商的業務聯繫，從而使我們在從物業開發商成功爭取管理服務合約方面具有競爭優勢。我們於設計及開發階段提供諮詢服務，例如運輸及公共區域規劃建議，此舉可以提高我們的物業管理服務的效率。

我們亦為物業開發商提供設計諮詢服務，以利用我們親自接觸業主及住戶的豐富經驗提升彼等的表現。我們從業主及住戶的需求角度向物業開發商提供建議，從而幫助物業開發商設計迎合及適合準業主及住戶需求及預期的物業。評估及意見一般涵蓋個別單位、公共區域、地下室、景觀、供水及排水系統以及消防系統等關鍵領域。於建築期間，我們會不時進行現場檢查，並從物業管理服務供應商的角度跟進我們所發現的任何問題。

## 業 務

我們提供的交付前檢查服務包括於物業建設完成後檢查物業單位，並從業主及住戶的角度向物業開發商提供有關單位完工充足性及完整性的建議。我們的核查專注於單位的功能、質量及設計方面。我們於現場檢查期間進行大量測試及調查，以發現潛在的瑕疵。我們通常按建築面積收取交付前檢查服務費。

### 服務費用

#### 定價

我們會就我們的物業開發商相關服務收取固定費用。我們會考慮多項因素來釐定我們的物業開發商相關服務費用。就北京物業而言，我們採用市場導向價格及一般考慮各項因素，例如(i)物業類型；(ii)服務範圍；(iii)物業位置；(iv)我們的預算開支和利潤率；及(v)競爭對手所收取的現行市場價格。至於北京以外物業而言，我們的物業開發商相關服務費將基於地方政府對該等費用的價格指引來定價。我們因應不同個案就收費進行磋商。我們一般會向客戶授予約30日的信貸期。

#### 我們物業開發商相關服務的協議的主要條款

服務範圍	我們的服務通常包括協銷服務、交付前清潔及準備服務、交付後維修服務、規劃設計諮詢及檢查服務或此等服務的組合。
我們的收費	我們一般收取固定費用(根據成本加成基準計算，通常考慮服務範圍及所部署的員工人數)。
客戶的責任	客戶通常需要向我們提供必要的用品、設備和工作空間，以便我們的員工提供此類服務。
服務期限	我們的服務協議期限通常為一年。

### 增值服務

我們竭力提供的服務不僅僅是物業管理服務。作為提升我們住戶的生活體驗及提升我們管理的物業的業主及住戶的社區意識的一種方法，我們提供增值服務，以滿足業主及住戶的日常需要。為營造愉快的生活環境，以及提供及促進住戶之間的和諧與健康的生活方式，我們希望改善及提高我們的服務質量及客戶的體驗及滿意度，並將繼續為我們管理的物業帶來多樣化的增值服務。我們的計劃是在我們管理的物業中發展多方面的生態系統，在文化、社區、健康及幸福以及教育等各個領域提供社區服務。

## 業 務

於往績記錄期，我們的增值服務產生的收益分別約為人民幣9.9百萬元、人民幣17.0百萬元、人民幣19.4百萬元及人民幣11.5百萬元，佔總收益的約8.5%、8.9%、7.7%及6.6%。

下表載列我們在所示期間提供不同類型的增值服務所賺取的收益明細：

	截至十二月三十一日止年度						截至八月三十一日止八個月			
	二零一六年		二零一七年		二零一八年		二零一八年		二零一九年	
	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	%
家居生活服務	6,337	64.3	9,290	54.5	10,386	53.6	5,478	47.7	6,676	57.9
出租公共區域	2,857	29.0	5,188	30.4	5,180	26.7	3,041	26.5	4,645	40.3
設備維修及安裝服務	-	-	-	-	2,798	14.4	2,798	24.3	-	-
家政服務	-	-	1,178	6.9	99	0.5	99	0.9	-	-
其他	660	6.7	1,382	8.2	926	4.8	78	0.6	211	1.8
總計	<u>9,854</u>	<u>100.0</u>	<u>17,038</u>	<u>100.0</u>	<u>19,389</u>	<u>100.0</u>	<u>11,494</u>	<u>100.0</u>	<u>11,532</u>	<u>100.0</u>

### 我們增值服務的範圍

為了向業主及住戶提供便利以滿足彼等日常需求，我們提供一系列增值服務，包括：

#### 家居生活服務

我們(i)向住宅及非住宅物業的業主及住戶提供公用事業費代收服務，並收取服務費。其後，我們直接向相關公用事業供應商支付公用事業費；(ii)向我們管理的非住宅物業以及位於住宅物業內的舖位提供空調服務；(iii)向我們管理的非住宅物業以及位於住宅物業內的舖位提供供暖服務；及(iv)透過委聘第三方供應商為我們所管理的住宅及非住宅物業提供家居維修及保養服務。

## 業 務

### 其他社區相關服務

出租公共區域－我們可向第三方服務供應商出租公共區域空間，以供裝設廣告燈箱、蒸餾水自動販賣機、電梯內屏幕及其他設施（視適用情況而定）。我們亦與設計及翻新服務、家具及裝修材料等第三方供應商合作，向彼等出租場地以作陳列展示並與我們所管理的物業的業主及住戶互動。我們根據相關協議收費。

根據物業管理服務協議，租賃公共區域而收取的某一百分比（一般為50%）費用將由我們收取，作為服務費用以及確認為我們的服務收入，而其餘部分將用於抵銷公共區域的管理及維護成本。於往績記錄期，我們將剩餘的費用應用於公共區域的保養，而並無將其支付或分派予業主。

設備維修及安裝服務－於往績記錄期，我們透過河北諾登（其於二零一七年七月成立，並由我們及廣州諾登分別擁有55%及45%權益）提供設備維修及安裝服務。鑑於我們在提供設備維修及安裝服務方面缺乏經驗及專業知識，我們依賴廣州諾登提供有關服務，以期在適當時候獲取專業知識。然而，鑑於我們在掌握必要技能或聘用合資格員工方面需投入更多的努力及時間，我們得出結論，我們繼續與廣州諾登一同從事提供有關服務在經濟上將不再可行。我們其後於二零一八年十二月向廣州諾登出售於河北諾登的權益，並隨之停止提供有關服務。董事確認，於往績記錄期，於二零一八年，提供有關服務所產生的收益約達人民幣2.8百萬元，僅佔同年我們的總收益約1.1%，相對不重大且對本集團的財務表現並無重大影響，而我們與廣州諾登在合作的過程中並無任何爭議。

家政服務－於往績記錄期，我們透過北京鴻坤有愛管家（其於二零一七年三月成立，並由我們擁有51%權益）提供家政服務。最終，我們決定終止與其他股東從事提供有關服務，繼而申請取消北京鴻坤有愛管家的註冊。我們已於北京鴻坤有愛管家在二零一八年七月註銷後停止提供家政服務。董事確認，於往績記錄期，於二零一七年及二零一八年，提供有關服務所產生的收益分別約為人民幣1.2百萬元及人民幣99,000元，分別僅佔同年我們的總收益約0.5%及0.04%，相對不重大且對本集團的財務表現並無重大影響，而我們與其他股東在合作的過程中並無任何爭議。

此外，我們與第三方供應商合作提供其他社區相關服務，例如拎包入住服務。我們亦管理我們所管理物業的會所及公共區域。

---

## 業 務

---

我們亦在公共區域設置社區共用的跑步機及自助便利店和洗衣機等，以滿足業主及住戶的日常需要。

我們進一步為住戶提供室內裝飾及裝修、學習及教程、營地教育、洗衣及其他服務。該等信息主要通過位於物業內、現場管理辦公室的廣告牌以及口碑來傳播。自二零一八年八月以來，該等信息可在我們的移動應用程序鴻坤薈中進一步取得。

### 盛事及活動

作為我們企業社會責任的一部份，我們為住戶提供可用的公共區域，協助其舉辦社區活動，例如住戶馬拉松、運動比賽及其他娛樂和節日慶祝活動。例如，每逢農曆年，我們向住戶贈送春聯，以共賀新歲，獻上佳節祝福。於三月的雷鋒日我們亦組織為長者住戶提供免費的理髮及自行車修理服務。每年四月，我們於植樹節或前後組織住戶參加植樹及當地社區綠化。對於五月的端午節，我們舉辦包糉子比賽，供住戶參加。於兒童節（六月一日），我們組織不同的活動，鼓勵兒童參與社區發展，例如在社區內擔任「一日清潔工」或「一日門衛」等。對於中秋節，我們組織的慶祝活動是我們社區活動的亮點之一，住戶參演的到場率非常高。至若春和景明，又或秋高氣爽之時，尤其是重陽，最宜戶外活動，我們舉辦遠足及短途旅行。我們亦利用長達一周的國慶假期為住戶組織各種活動及娛樂。為促進環境保護及減少浪費，我們會為住戶組織跳蚤市場以交換二手物品。

我們相信，此等社區活動和盛事不僅創造歸屬感及為業主及住戶提供社交場地，亦可以加深我們與業主及住戶的接觸，讓我們更了解其需求及喜好，從而幫助我們度身訂造未來的增值服務範圍。

### 服務費用

#### 定價

就我們提供的增值服務而言，我們按所提供服務的類別收取固定費用。指定服務的費用於我們所管理物業的管理處以及宣傳欄展示，而自二零一八年八月起，於手機應用程序鴻坤薈展示。就第三方服務供應商所提供的服務而言，我們將以佣金的形式向第三方服務供應商收取費用。倘若第三方供應商提供的此類服務需要使用公共區域的空間，我們將根據相關協議對佔用的空間收取額外費用，而有關費用乃參考其他當地供應商就提供類似服務所收取的價格釐定。就公用事業費代收服務（例如供電及供水）而言，供應商將直接向我們開出賬單，而我們將按加成向業主或住戶收取，惟受當地部門允許的最高金額所規限。

---

## 業 務

---

### 我們增值服務協議的主要條款

對於由第三方服務供應商提供的服務，我們通常與該等供應商簽訂書面協議，以提供增值服務。有關協議通常訂明(其中包括)我們的費用及佣金、結算機制、物流、服務期限以及與其提供的服務有關的(如適用)任何私產(例如廣告燈箱、平面顯示屏或蒸餾水售賣機)的詳情。

### 我們的技術創新

為加強我們的競爭力、減少我們對體力勞動的依賴、提高我們的成本及營運效益及改善我們的服務標準，我們已採納一系列自動化及技術解決方案，包括以下內容：

#### **E控中心**

我們已於北京總部設立中央控制中心E控中心，一天24小時營運。E控中心自每個由我們所管理物業的實體接待處收集實時運作及監控資訊。我們相信，中央E控中心可讓我們實現服務標準化及提高營運效率。

#### **400熱線**

400熱線連接至我們的中央E控中心。憑藉400熱線，業主及住戶可方便地每日24小時隨時提出客戶服務要求及投訴，而我們亦可為彼等提供即時協助。

#### **鴻坤薈**

鴻坤薈是我們的一站式在線服務平台，旨在讓我們管理的物業的業主及住戶方便使用我們的服務。有關詳情，請參閱本節下文「我們的一站式在線服務平台」。

#### **H-Butler 鴻管家**

H-Butler鴻管家旨在方便我們的員工進行物業的日常營運及管理。通過該移動應用程序，我們的員工可以使用手機直接訪問及處理與工作相關的事務來遠程辦公，從而增強我們的員工的機動性，並提高解決我們客戶需求的效率。有關詳情，請參閱本節下文「我們的一站式在線服務平台」。

---

## 業 務

---

### 自動化及智能化解決方案

為了減輕員工在日常營運中的重複和累贅的工作，我們在日常營運中逐步採用不同形式的智能解決方案和自動化系統。於往績記錄期，除我們的手機應用程序鴻坤薈及H-Butler 鴻管家外，我們計劃逐漸為我們管理的停車場引入新的自動化系統。通過使用車牌辨識程序等人工智能編程，不僅可以實現收費和其他關鍵停車場管理功能的自動化，還可以提高服務質量和停車場用戶的體驗。例如，它可以幫助司機找到所停放的車輛。未來，我們計劃向我們所管理物業的公共設備引入各種電子監控設備和傳感器以監控不同設施的使用（例如電力）。通過將重複功能予以自動化，我們的員工可以從累贅任務（如讀取電錶）中釋放出來，從而可以專注於需要更多人工互動的其他關鍵物業管理功能。此外，自動化系統可以提高效率，可以自動識別問題，並可以迅速啟動預編程的解決方案或措施，以確保我們的服務平穩運作。我們計劃將所有公共設施整合到一個中央智能解決方案平台中，通過該平台可以監控所有公共設施，從而將我們的服務效率提高到最大，並讓我們通過分析所收集的元數據，不斷適應業主和居民不斷變化的需求。

### 我們的一站式在線服務平台

根據灼識諮詢報告，由於互聯網急速發展，世界正經歷一場革命性的轉變。智能電話及手機應用程序已成為絕大部份行業的重要工具。為回應此無可避免的轉變以及旨在為我們所管理物業的業主及住戶提供簡單便利途徑以獲得我們的服務，於二零一八年八月，我們推出手機應用程序一站式在線服務平台鴻坤薈，該應用程序由鴻坤集團開發，其後由我們於二零一九年六月收購。我們管理物業的註冊業主及住戶可以通過鴻坤薈進行網上繳付物業管理費、安排家居維修、報告公共區域的任何設施故障或損壞、跟進已向現場物業管理人員作出的請求及投訴、使用信息服務及了解社區動態、直接與我們的客戶服務人員交流及為我們提供回饋意見及作出推薦，以改善我們的服務。其亦可作為業主、住戶的電子前門鑰匙，而訪客在獲得業主或住戶的適當授權後可進入物業。

## 業 務

為使營運順暢及提高我們提供物業管理服務的效率及效益，我們在二零一八年八月推出手機應用程序H-Butler 鴻管家（由鴻坤集團開發，其後由我們於二零一九年六月收購），供我們的物業管理人員內部使用以訪問我們的在線管理平台。通過此手機應用程序，我們的員工可以報告在巡邏處所期間發現的違規行為，以及查看有關報告，以及物業的業主或住戶通過鴻坤蒼的報告功能、我們的400熱線或我們的現場管理辦公室所報告者。H-Butler 鴻管家會提醒並指導附近的員工協助及解決所發現的違規行為。被指派的員工在接受任務及解決違規行為後，將通過H-Butler 鴻管家作出報告。倘若需要額外的工作，我們的員工可以使用此手機應用程序請求協助並安排跟進工作。為確保快速解決業主及住戶的需求，(i)倘若已報告事件，但未有在收到報告後六分鐘內分派予員工；(ii)倘若事件已分派，但未在分派後15分鐘內解決；或(iii)（倘若額外工作屬必要）倘若跟進工作並無於24小時內進行，則H-Butler 鴻管家會提醒管理層。

此外，我們的員工可以存取(i)可為物業提供的增值服務的價目表；(ii)其他員工的工作分配；(iii)客戶報告、投訴及查詢；及(iv)（就管理層及高級職員而言）有關(a)所管理物業的狀況，以及所管理的每個單位的業主及住戶的統計數據及資料；(b)管理費的逾期及收取狀況；及(c)投訴來源及範圍。

我們相信，加上H-Butler 鴻管家，鴻坤蒼可以提高我們的營運效率，並讓我們能夠迅速向業主及住戶作出回應。我們計劃繼續開發我們的一站式服務平台，並擴展我們可能向所管理物業的業主及住戶提供服務的範圍及功能。此外，我們計劃透過將增值服務範圍作擴展及多元化以包括其他新的服務（例如旅遊代理服務），於我們所管理物業開發多面體的生態系統。為此，我們計劃與業務夥伴攜手合作，為我們的鴻坤蒼帶來範圍廣泛的服務及產品。

根據國務院發佈並於二零零零年九月二十五日生效，經於二零一一年一月八日修訂的《互聯網信息服務管理辦法》（「**互聯網信息服務辦法**」），互聯網信息服務是指通過互聯網向上網用戶提供信息的服務活動，可以分為經營性互聯網信息服務及非經營性互聯網信息服務。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。某項互聯網信息服務被視為經營性還是非經營性，取決於互聯網信息的提供是無償還是有償的。從事提供經營性互聯網信息服務的實體應申請互聯網信息服務增值電信業務經營許可證。就非經營性互聯網信息服務的營運而言，僅需向相關中國政府部門備案。舉例而言，根據互聯網信息服務辦法，公司可於並無互聯網內容提供商（「**互聯網內容提供商**」）許可證的情況下在網上出售其本身的產品或服務，原因是此情況被視為將本身的產品或服務擴大提供至客戶（相對於提供信息予他人作商業用途），而倘若公司以中介人身份銷售其他供應商的產品或服務，則須取得互聯網內容提供商許可證，原因是公司通過提供互聯網信息促進供應商與客戶之間的商業交易而獲利。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽—對互聯網信息服務的法律監管—互聯網信息服務的監管」。



## 業 務

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們透過H-Butler鴻管家及鴻坤薈提供的服務均屬免費。使用H-Butler鴻管家及鴻坤薈可節省人力資源、提高效率及加強質量控制，有助本集團提供物業管理服務。然而，本集團並無就使用H-Butler鴻管家及鴻坤薈或本集團於該等手機應用程序提供的信息向用戶收取額外費用。我們的中國法律顧問告知我們，(i)透過H-Butler鴻管家及鴻坤薈開展的業務被視為非經營性互聯網信息服務，此乃由於我們並無直接或間接就提供互聯網信息服務收取任何費用；(ii) H-Butler鴻管家及鴻坤薈的非經營性互聯網信息服務備案已完成以及我們透過H-Butler鴻管家及鴻坤薈開展目前業務不需要或不必取得牌照或許可證；及(iii)我們目前的業務不受相關中國法律及法規的外商所有權限制所限。經我們的中國法律顧問的進一步告知，我們通過鴻坤薈提供的在線支付服務不需要任何牌照或許可證，包括《非金融機構支付服務管理費辦法》（「辦法」）規定的支付業務許可證，此乃考慮到(i)根據《辦法》，在線支付服務提供商在擔任收款人與付款人之間的中介時須獲得支付業務許可證；(ii)鴻坤薈使用第三方在線支付服務提供商，包括微信支付及支付寶，以及該等在線支付服務提供商已取得必需的支付業務許可證；及(iii)我們從未開發過亦無本身的電子支付工具，以在鴻坤薈提供資金轉移服務。

### 銷售及營銷

我們的市場發展部主要負責我們營銷策略的整體計劃及開發、進行市場研究，以及協調前線管理服務員工，向現有客戶收集意見，以改善我們的策略。我們進駐每項物業的管理團隊負責執行此等營銷計劃。由於我們的客戶主要為(i)物業開發商；及(ii)業主及住戶，我們已採納配合不同需求而設計的不同營銷方案：

### 物業開發商

於往績記錄期，我們從提供物業管理服務的所賺取的大部分收益乃來自向鴻坤集團開發的物業提供服務。我們預計向鴻坤集團開發的物業提供物業管理服務將繼續為我們帶來穩定的收益來源。我們將繼續與母集團維持長遠的合作模式。

除維持我們的業務關係以及盡量發揮我們與母集團的關係優勢之外，我們繼續尋求來自獨立第三方物業開發商的業務機會。我們進行調查並透過我們特別為目標物業開發商準備的建議書與他們接洽致力拓展我們的物業開發商客戶基礎。我們亦已實施獎勵計劃鼓勵我們的僱員自第三方物業開發商取得物業管理服務合約。我們亦透過定期聯絡物業開發行業參與者，旨在宣傳我們的品牌、推廣我們的服務，以及提高我們的品牌知名度。

## 業 務

---

除了物業管理服務外，我們還向物業開發商提供有關銷售其物業的協銷服務（作為物業開發商相關服務的一部分）。

### 業主及住戶

我們已實施不同的營銷措施，迎合不同類別的業主及住戶。舉例而言，我們透過我們的移動應用程序鴻坤蒼、我們的網站、網站自媒體、微信公眾號及物業管理行業的網站、參與物業管理行業的博覽會及比賽、參加物業管理相關峰會、參與物業管理行業的質量評估和交流會與會議以及參與社區服務，宣傳我們的品牌及服務。我們積極推廣自身，並於我們所管理物業的告示板張貼資訊。作為營銷的方式，我們透過持續改善及特別為我們所管理物業的業主及住戶而制定的管理服務質素及範圍，以滿足他們的需求，致力建立及維持我們的品牌形象及聲譽。

## 業 務

### 客戶

我們的客戶主要包括物業開發商、非住宅物業租戶以及我們所管理物業的住戶。

截至二零一六年十二月三十一日止年度我們五大客戶的詳情載列如下：

排名	客戶	背景及 主要業務	所提供的 服務類別	業務關係 年期	付款條款	付款方法	收益 人民幣千元	佔收益總額 百分比 %
1.	母集團	由控股股東控制的主要從事物業開發、物業租賃、業務投資及發展、投資及發展旅遊業務及其他業務的一組中國公司。	主要由該客戶開發的位於京津冀地區、海南省及湖北省的住宅及非住宅物業的物業管理服務、物業開發商相關服務及增值服務	約十五年	按月支付 上月款項	銀行轉賬	40,434	34.7
2.	北京永輝超市有限公司	一間主要在中國經營超市的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按月提前 支付款項	銀行轉賬	2,041	1.8
3.	客戶A	一間主要在中國經營電影院的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	816	0.7
4.	客戶B	一間主要以經營兒童室內遊樂場的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按月提前 支付款項	銀行轉賬	621	0.5
5.	客戶C	一間主要在中國經營咖啡館的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按月提前 支付款項	銀行轉賬	505	0.4
				總計			<u>44,417</u>	<u>38.1</u>

## 業 務

截至二零一七年十二月三十一日止年度我們五大客戶的詳情載列如下：

排名	客戶	背景及 主要業務	所提供的 服務類別	業務關係 年期	付款條款	付款方法	收益 人民幣千元	佔收益總額 百分比 %
1.	母集團	由控股股東控制的主要從物業開發、物業租賃、業務投資及發展、投資及發展旅遊業務及其他業務的一組中國公司。	主要由該客戶開發的位於京津冀地區、海南省及湖北省的住宅及非住宅物業的物業管理服務、物業開發商相關服務及增值服務	約十五年	按月支付 上月款項	銀行轉賬	74,659	39.0
2.	昆尚(北京)文化交流有限公司	一間中國有限公司，主要在中國經營體育中心及「昆侖對決」競賽。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約四年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	2,943	1.5
3.	北京永輝超市有限公司	一間主要在中國經營超市的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按月提前 支付款項	銀行轉賬	2,035	1.1
4.	客戶A	一間主要在中國經營電影院的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	770	0.4
5.	客戶D	一間主要在中國租賃共享辦公室的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約四年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	751	0.4
總計							81,158	42.4

## 業 務

截至二零一八年十二月三十一日止年度我們五大客戶的詳情載列如下：

排名	客戶	背景及 主要業務	所提供的 服務類別	業務關係 年期	付款條款	付款方法	收益 人民幣千元	佔收益總額 百分比 %
1.	母集團	由控股股東控制的主要從物業開發、物業租賃、業務投資及發展、投資及發展旅遊業務及其他業務的一組中國公司。	主要由該客戶開發的位於京津冀地區、海南省及湖北省的住宅及非住宅物業的物業管理服務、物業開發商相關服務及增值服務	約十五年	按月支付 上月款項	銀行轉賬	91,232	36.3
2.	昆尚(北京)文化交流有限公司	一間中國有限公司，主要在中國經營體育中心及「昆侖對決」競賽。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約四年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	2,813	1.1
3.	客戶E	在上海證券交易所及聯交所上市的主要從事在中國煤炭開採及運輸以及經營煤電廠的中國集團。	向該客戶(即陝西省住宅物業業主)提供物業管理服務	約兩年	按月支付 上月付款	銀行轉賬	2,787	1.1
4.	北京永輝超市有限公司	一間主要在中國經營超市的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按月提前 支付款項	銀行轉賬	2,035	0.8
5.	客戶A	一間主要在中國經營電影院的中國有限責任公司。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	1,658	0.7
總計							100,525	40.0

## 業 務

截至二零一九年八月三十一日止八個月我們五大客戶的詳情載列如下：

排名	客戶	背景及 主要業務	所提供的 服務類別	業務關係 年期	付款條款	付款方法	收益 人民幣千元	佔總收益的 百分比 %
1	母集團	我們的控股股東所控制的一組中國公司，主要從事物業開發、物業租賃、業務投資及發展、投資及發展旅遊業務及其他業務。	主要由該客戶開發的位於京津冀地區、海南省及湖北省的住宅及非住宅物業的物業管理服務、物業開發商相關服務及增值服務	約十五年	按月支付 上月款項	銀行轉賬	59,335	33.8
2	客戶E	於上海證券交易所及聯交所兩地上市的中國集團，主要在中國從事開採及運輸煤炭以及經營煤炭發電廠。	向該客戶(即陝西省住宅物業業主)提供物業管理服務	約兩年	按月支付 上月款項	銀行轉賬	1,887	1.1
3	昆尚(北京)文化交流有限公司	一間中國有限公司，主要在中國經營體育中心及「昆侖對決」競賽。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約四年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	1,865	1.1
4	客戶A	一間中國有限公司，主要在中國從事營運電影院。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按季提前 支付款項	銀行轉賬	1,516	0.9
5	北京永輝超市有限公司	一間中國有限公司，主要在中國從事營運超市。	向該客戶(即北京非住宅物業租戶)提供物業管理服務及增值服務	約五年	按月提前 支付款項	銀行轉賬	1,330	0.7
總計							65,933	37.6

## 業 務

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們與我們客戶之間並無出現可能對我們的業務造成重大不利影響的糾紛。

於往績記錄期，

- 產生自我們五大客戶的收益分別佔我們的收益總額約38.1%、42.4%、40.0%及37.6%；及
- 除母集團及客戶D外，我們所有五大客戶均為獨立第三方。

據董事所知，截至最後實際可行日期，除母集團由我們的控股股東控制，及客戶D由趙彬先生直接擁有11.2%外，董事、彼等各自的緊密聯繫人或就董事所知擁有我們已發行股本5%或以上的其他股東概無於任何我們五大客戶中擁有權益。

### 於往績記錄期的最大客戶

於往績記錄期，產生自我們最大客戶母集團(截至最後實際可行日期由我們的控股股東控制)的收益分別佔我們的收益總額約34.7%、39.0%、36.3%及33.8%。

下表載列母集團於所示期間按服務類型劃分的收益貢獻明細：

	截至十二月三十一日止年度			截至八月三十一日止八個月	
	二零一六年 人民幣千元	二零一七年 人民幣千元	二零一八年 人民幣千元	二零一八年 人民幣千元 (未經審核)	二零一九年 人民幣千元
物業管理服務	7,053	12,678	28,523	15,243	18,535
物業開發商相關服務	32,858	60,676	60,609	38,226	40,686
增值服務(附註)	523	1,305	2,100	1,801	114
總計	<u>40,434</u>	<u>74,659</u>	<u>91,232</u>	<u>55,270</u>	<u>59,335</u>

附註：我們向母集團提供的增值服務收益包括我們於往績記錄期透過河北諾登提供設備維修及安裝服務所產生的收益。於二零一八年十二月我們出售於河北諾登的權益後，我們已停止提供有關服務。

## 業 務

### 客戶集中的理由

根據灼識諮詢報告，於房地產行業中，物業開發商傾向委聘其作為物業管理服務供應商的聯屬公司管理其物業乃屬普遍現象。灼識諮詢認為，由於聯屬公司之間的長期合作關係及互信，物業管理服務供應商往往有較高的成功率在由其聯屬物業開發商舉辦的招標中成功中標。對物業開發商而言，此舉可確保彼等所開發的物業（尤其是前期階段）將獲得穩定、連貫及可靠的物業管理服務。對物業管理服務供應商而言，透過利用其對其各自聯屬物業開發商的深入了解以及可靠的企業及業務關係，此舉為確保穩定收益來源的方式。鑑於此等互惠互利的益處，於物業管理行業中，物業開發商成為最大客戶，並為其聯屬物業管理服務供應商貢獻大部份收益乃屬無可避免。

### 我們與物業開發商的關係

董事認為，鑑於物業銷售可能下降，從而不利於將來在中國建造新的住宅物業，中國政府最近採取的收緊中國物業開發商的銷售和籌集資金／舉債活動的措施可能會對我們(i)物業管理服務；及(ii)物業開發商相關服務的需求產生潛在影響。

### 對本集團經營及財務表現的影響

然而，董事相信，對本集團的整體經營及財務表現的影響可能並不重大，原因如下：

#### 最近的措施增加了向首次購房者的貸款成本

根據日期為二零一九年八月二十五日的中國人民銀行公告[2019]第16號一新發放商業性個人住房貸款利率有關事宜公告，首套房的商業性個人住房貸款利率不低於貸款基礎利率，而第二套房的商業性個人住房貸款利率則不低於貸款基礎利率加60個基點。購房者的利息負擔增加無疑會抑制人們的購房意願，因此可能在壓制住宅物業建設方面產生連鎖反應。儘管如此，董事認為，新措施僅反映了已經存在的市場慣例，主要針對控制房地產投機。根據灼識諮詢報告，自二零一七年以來首次購房利率一直在上升，而於二零一八年十二月首次購房平均貸款利率約為5.68%，約為當時貸款基礎利率的1.16倍（即4.9%）。首次住房的平均貸款利率在二零一九年初開始下降，但在二零一九年七月再次上升，在二零一九年九月達到5.51%，約為當時貸款基礎利率的1.12倍（即4.9%）。

根據灼識諮詢報告，鑑於購買物業的決定受到多種因素的影響，僅提高利率未必直接影響買家的入市決定。



## 業 務

此外，董事相信，鑑於中國政府繼續實施促進城市化的政策，人口大量湧入新市區所產生的住宅物業的基本需求將不會受到重大影響。董事相信，加上城市重建帶來的持續需求，對住宅物業的整體需求可能不會受到重大影響，並且對本集團的整體收益和提供物業管理服務的溢利不會產生重大影響。

### *近期措施可能導致物業銷售下降，但仍需管理和維護未售出的物業*

中國政府最近針對物業開發商實施的緊縮措施可能對物業銷售產生負面影響，從而延長了所有單位的銷售時間。據董事於諮詢鴻坤集團後所深知，自近期緊縮措施的實施以來及直至最後實際可行日期，鴻坤集團開發的物業的銷售並未受到不利重大影響。即使將來出售所有單位需要額外時間，未售出的物業仍需要得到管理和維護，而通常物業開發商將承擔未售出物業的管理費。因此，我們對未售出物業的物業管理服務不會受到重大影響。

### *近期措施可能刺激物業打折銷售*

根據灼識諮詢報告，可以觀察到，最近對中國物業開發商的銷售和集資／舉債活動實施了緊縮措施，這對面臨現金流量不足或高負債比率問題的開發商產生了一定的影響。有關開發商可能被迫降低單位價格以改善收款情況。但是，這些緊縮措施對財務狀況更健康的開發商的影響可能有限。據董事於諮詢鴻坤集團後所深知，鴻坤集團開發及出售的物業的售價並無顯著波動，並且自二零一九年七月實施最新措施以來及直至最後實際可行日期，鴻坤集團的集資／發債活動並無遇到任何困難。此外，物業單位價格的下降可能會刺激潛在購買者的整體購買意願。因此，短期而言，緊縮措施對中國物業開發商的影響是有限的，而對物業管理服務和物業開發商相關服務的需求的影響在短期內也將是微不足道的。

### *近期措施可能會刺激物業開發商的重組，增加收購其聯屬物業管理服務公司的機會*

最近對中國物業開發商的銷售和集資／舉債活動實施的緊縮措施已經對面臨現金流量不足或高債務比率問題的開發商產生了一定的影響，而有關開發商可能需要尋求改善其財務狀況的方法。董事認為，除了降低價格以刺激物業單位的銷售外，物業開發商可能會嘗試通過出售附屬業務部門（例如其聯屬物業管理服務部門）來鞏固其核心業務，從而改善其財務狀況，這樣為本集團提供更多的機會和收購目標，從而推進我們的擴張計劃。

## 業 務

據董事於諮詢鴻坤集團後所深知，鴻坤集團保持足夠的營運資金及現金流進行業務經營，以及自於二零一九年七月實施緊縮措施以來及直至最後實際可行日期，對鴻坤集團的財務狀況並無重大不利影響。然而，概不保證中國政府將來不會採取可能進一步影響中國房地產市場的額外或其他緊縮措施，從而從長期而言影響鴻坤集團的業務。

### 對本集團擴張計劃的可行性和影響

董事相信，本集團目前的擴張計劃是可行的，這體現在本集團最近成功：(i)於二零一九年七月在上海取得一處非住宅物業的一項物業管理服務協議；(ii)於二零一九年九月取得兩處非住宅物業的兩項物業管理服務協議，一處位於河北省承德市以及一處位於河北省廊坊市；及(iii)於二零一九年九月取得兩處住宅物業的兩項物業開發商相關服務協議，一處位於河北省張家口市以及一處位於廣東省佛山市。這表明我們物業管理服務及物業開發商相關服務的需求仍在不斷增長。更重要的是，董事相信，我們分別成功從鴻坤集團就其開發的物業取得上海及廣東省佛山市（均為我們擴張的目標城市）的一項物業管理服務協議及一項物業開發商相關服務協議，足證我們有能力執行我們的擴張計劃，並且有關擴張計劃是實際可行的。

### 供應商

我們的供應商主要包括(i)提供清潔、園藝、維修及地盤保安服務的分包商；(ii)公用事業服務供應商；及(iii)我們營運所需材料的供應商。

於往績記錄期，除我們的最大供應商、二零一七年的第四大供應商及二零一八年的第五大供應商（全部均向我們供應電力）外，五大供應商當中的餘下供應商為向我們提供若干服務的分包商，而我們向五大供應商作出採購的金額分別約為人民幣34.7百萬元、人民幣41.4百萬元、人民幣52.5百萬元及人民幣43.3百萬元，分別佔我們總採購約56.0%、48.4%、46.7%及51.3%。我們的主要供應商一般給予我們20天的信貸期。我們與五大供應商並無任何長期或獨家協議。於往績記錄期，我們一般與五大供應商訂立為期一年的協議。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無經歷任何與供應商有關的業務重大延誤、供應短缺或中斷的情況。

## 業 務

截至二零一六年十二月三十一日止年度五大供應商的詳情載列如下：

排名	供應商	背景及 主要業務	提供產品/ 服務	業務關係 年期	信貸期	付款方法	採購額 人民幣千元	佔總採購 之百分比 %
1.	供應商A <sup>(附註)</sup>	一間主要在中國從事提供電力的國有企業。	電力	約七年	按月提前支付	銀行轉賬	22,278	35.9
2.	北京利奧美潔保潔服務有限公司	一間主要在中國從事提供清潔服務的中國有限責任公司。	清潔服務	約四年	從發票日期起計20日	銀行轉賬	4,260	6.9
3.	北京千翔保安服務有限公司	一間主要在中國從事提供保安服務的中國有限責任公司。	保安服務	約五年	從發票日期起計20日	銀行轉賬	3,418	5.5
4.	北京世紀天睽環境管理服務有限公司	一間主要在中國從事提供清潔服務的中國有限責任公司。	清潔服務	約四年	從發票日期起計20日	銀行轉賬	2,624	4.2
5.	供應商B	一間主要在中國天津從事提供物業管理服務的中國有限責任公司。	物業管理 分包	約四年	月底後滿15日付款	銀行轉賬	2,145	3.5
						總計	34,725	56.0

附註：供應商A由控股公司及其附屬公司組成。

## 業 務

截至二零一七年十二月三十一日止年度五大供應商的詳情載列如下：

排名	供應商	背景及 主要業務	提供產品/ 服務	業務關係 年期	信貸期	付款方法	採購額 人民幣千元	佔總採購 之百分比 %
1.	供應商A <small>(附註1)</small>	一間主要在中國從事提供電力的國有企業。	電力	約七年	按月提前支付	銀行轉賬	27,356	32.0
2.	北京利奧美潔保潔服務有限公司	一間主要在中國從事提供清潔服務的中國有限責任公司。	清潔服務	約四年	從發票日期起計20日	銀行轉賬	5,088	6.0
3.	北京千翔保安服務有限公司	一間主要在中國從事提供保安服務的中國有限責任公司。	保安服務	約五年	從發票日期起計20日	銀行轉賬	3,944	4.6
4.	供應商C <small>(附註2)</small>	一間主要在中國從事提供電力的國有企業。	電力	約六年	按月提前支付	銀行轉賬	2,842	3.3
5.	供應商D	一間主要在中國從事提供清潔服務的中國有限責任公司。	清潔服務	約四年	從發票日期起計5日	銀行轉賬	2,132	2.5
						總計	41,362	48.4

附註：

1. 供應商A由控股公司及其附屬公司組成。
2. 供應商C由控股公司及其附屬公司組成。

## 業 務

截至二零一八年十二月三十一日止年度五大供應商的詳情載列如下：

排名	供應商	背景及 主要業務	提供產品/ 服務	業務關係 年期	信貸期	付款方法	採購額 人民幣千元	佔總採購 之百分比 %
1.	供應商A <sup>(附註1)</sup>	一間主要在中國從事提供電力的國有企業。	電力	約七年	按月提前支付	銀行轉賬	34,642	30.8
2.	北京利奧美潔保潔服務有限公司	一間主要在中國從事提供清潔服務的中國有限責任公司。	清潔服務	約四年	從發票日期起計20日	銀行轉賬	5,517	4.9
3.	供應商E	一間主要在中國從事提供清潔服務的中國有限責任公司。	清潔服務	約兩年	從發票日期起計10日	銀行轉賬	4,619	4.1
4.	北京銀盾保安服務有限公司	一間主要在中國從事提供保安服務的中國有限責任公司。	保安服務	約三年	從發票日期起計20日	銀行轉賬	4,128	3.7
5.	供應商C <sup>(附註2)</sup>	一間主要在中國從事提供電力的國有企業。	電力	約六年	按月提前支付	銀行轉賬	3,582	3.2
總計							52,488	46.7

附註：

1. 供應商A由控股公司及其附屬公司組成。
2. 供應商C由控股公司及其附屬公司組成。

## 業 務

截至二零一九年八月三十一日止八個月我們五大供應商的詳情載列如下：

排名	供應商	背景及 主要業務	所供應 產品/服務	業務關係 年期	信貸期	支付方法	採購 人民幣千元	佔採購總額 的百分比 %
1	供應商A <sup>(附註)</sup>	一間國有企業， 主要在中國從事供電。	電力	約七年	按月提前支付	銀行轉賬	22,311	26.4
2	北京千翔保安服務 有限公司	一間中國有限 公司，主要在 中國提供保安 服務。	保安服務	約五年	從發票日期 起計20日	銀行轉賬	8,083	9.6
3	供應商E	一間中國有限 公司，主要在 中國從事提供 清潔服務。	清潔服務	約兩年	從發票日期 起計10日	銀行轉賬	5,209	6.2
4	供應商F	一間中國有限 公司，主要在 中國從事提供 勞動服務。	清潔服務	約一年	從月終日期 起計5日	銀行轉賬	3,855	4.6
5	北京銀盾保安服務 有限公司	一間中國有限 公司，主要在 中國從事提供 保安服務。	保安服務	約三年	從發票日期 起計20日	銀行轉賬	3,838	4.5
總計							43,296	51.3

附註： 供應商A由控股公司及其附屬公司組成。

於往績記錄期，

- 我們向五大供應商的採購額合共佔我們的總採購額分別約56.0%、48.4%、46.7%及51.3%；及
- 我們向最大供應商的採購額佔我們的總採購額分別約35.9%、32.0%、30.8%及26.4%。

---

## 業 務

---

據董事所知：

- 於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們所有五大供應商均為獨立第三方；及
- 於最後實際可行日期，據董事所知，概無擁有我們已發行股本5%或以上的董事、彼等各自之緊密聯繫人或其他股東於任何五大供應商中擁有任何權益。

### 分包

為了將我們的成本及營運效率最大化，我們將清潔、園藝、設備保養、地盤保安服務及停車場管理外包予獨立第三方分包商。我們非常重視甄選我們的分包商並監控其服務質量。我們認為，分包安排使我們能夠利用分包商的資源及專業知識，從而降低營運成本，並提高整體效率及盈利能力。為確保我們服務的整體質量，我們為每種不同類型的服務存置一份合資格分包商名單。於往績記錄期，我們的分包成本分別約為人民幣22.5百萬元、人民幣36.5百萬元、人民幣52.0百萬元及人民幣45.4百萬元，分別約佔我們的總服務成本28.7%、29.5%、30.7%及41.5%。

根據我們在中國物業管理行業的經驗，我們相信可用分包商能夠在必要時取代任何現有的分包商。因此，我們認為我們的業務營運不依賴於我們任何分包商。

### 分包商的甄選及管理

我們已就分包商的甄選及管理制定內部政策。我們根據多項準則甄選我們的分包商，包括(其中包括)資格、專業知識及往績記錄經驗、聲譽、我們過往與彼等的工作關係、所提供服務的質量及可靠性，以及價格競爭力。為確保選定的分包商符合我們的服務要求及標準，我們會定期監察其表現，並不時在現場向分包商的指定人員提出意見及建議。我們會每年對分包商進行評估，且我們可能會根據評估結果調整合資格分包商名單。

---

## 業 務

---

### 分包協議的主要條款

我們與獨立分包商按一般商業條款訂立分包協議。一般分包協議的主要條款載列如下：

服務範圍	通常包括清潔、園藝、設備保養（例如電梯）、現場安全及／或停車場管理功能。
分包費用	分包費用一般為固定的。
付款及信貸期	我們的信貸期一般收到發票後開始計算為20個工作天。
我們的責任	通常，我們需要向分包商提供進入處所的通道及提供協助以方便彼等提供服務。
分包商的責任	分包商負責按照協定範圍及標準提供服務，以遵守相關法律及法規。倘若所提供服務低於標準，則分包商須在合理期間內予以糾正，直至我們滿意。分包商須管理其員工，我們與分包商指派的員工之間並無僱傭關係。
服務期限	一般介乎一至兩年。
風險分配	分包商須對其於提供分包服務過程中對物業或人員造成的所有損失或損害負責。分包商必須就所造成的任何損害向我們作出彌償。
不得轉讓	我們通常不允許分包商將服務（不論是全部還是部分）轉讓或分包，除非獲得我們事先同意。



## 業 務

### 質量控制

作為一家聲譽良好的物業管理服務供應商，我們優先考慮服務質量，並相信質量控制對我們業務的長遠成功至關重要。我們有一支專門的質量控制團隊，主要負責(i)監督維持服務標準；(ii)規範服務程序；及(iii)監督此等程序的實施。

### 物業管理服務的質量控制

我們已獲取GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015及OHSAS 18001:2007 GB/T 28001-2011認證，作為對我們服務質量的肯定。ISO 9001為質量管理體系的國際標準。ISO 14001為一系列與環境管理相關的標準，旨在協助機構(i)盡量減少其營運對環境的負面影響；(ii)遵守適用的法律、法規及其他環境導向的要求；及(iii)持續改善上述領域。OHSAS 18001為國際職業健康及安全管理體系規範。

下表載列於最後實際可行日期我們獲得的證書的詳情：

證書	發證機構	發出日期	到期日
GB/T 19001-2016/ ISO 9001:2015	中國質量認證中心	二零一八年一月十一日	二零二一年一月十日
GB/T 24001-2016/ ISO 14001:2015	中國質量認證中心	二零一八年一月十一日	二零二一年一月十日
OHSAS 18001:2007 GB/T 28001-2011	中國質量認證中心	二零一八年一月十一日	二零二一年一月十日

我們已根據ISO認證所指的質量標準制定內部指引及政策。我們的營運中心負責在我們所管理物業不時進行質量檢查，並準備評估報告。有關檢查一般涵蓋我們所管理物業的各方面，包括一般操作、安全措施及緊急處理。根據檢查結果及觀察，我們所管理物業的管理團隊可能需要進行整改並改善其服務。

---

## 業 務

---

### 對分包商的質量控制

我們通常在分包協議中列載分包商提供的服務質量標準及要求。我們會定期監察及審視分包商的表現，並可能要求他們對任何不合標準的表現採取適當的整改措施。如果分包商未能按照我們的標準及要求提供服務或未能糾正其不合格的表現，我們可能會從我們的合資格分包商名單中找出替代的分包商。

### 回饋意見及投訴管理

作為我們提供物業管理服務時以客為先策略的一部分，我們重視客戶的回饋意見及建議。我們的客戶一般通過撥打我們的400熱線、透過我們的一站式在線服務平台鴻坤薈，或通過親身訪問我們所管理物業的接待處，向我們回饋意見及作出投訴。此外，我們不時會與業主及所管理物業的居民進行面談，以期尋求他們的意見及建議，以進一步改善我們的服務。此外，我們連同鴻坤集團將委聘外部諮詢公司對客戶滿意度進行年度調查，這讓我們可以解決所識別的服務不足之處以及在未來改善我們的服務。

我們重視處理客戶關心的事宜，並及時提供有效的解決方案。我們亦已制定內部指引及程序，以指導我們的員工回應、記錄及處理客戶回饋的意見及投訴。我們要求員工記錄所有客戶回饋的意見及投訴。我們的政策是，我們應立即回應客戶的請求及投訴，並在指定時間內解決。根據投訴的性質，我們可能會安排親身訪問以更好地解決客戶的疑慮。在解決客戶的要求及投訴後，我們可能會訪問客戶，以跟進他們的案例並記錄他們的意見。我們亦要求每個管理物業的管理團隊每月對客戶回饋的意見及投訴進行分析，以避免未來類似事件的再次發生。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無接獲任何有關我們的服務的客戶投訴會對我們的營運或財務表現造成重大不利影響。

## 業 務

### 我們的現金管理政策

我們大部分透過銀行轉賬、支票付款及通過我們的手機應用程序鴻坤薈在線轉賬的方式收取提供服務(即物業管理服務、物業開發商相關服務及增值服務)的費用，而相對少部分以現金收取。於往績記錄期，總收益的約14.6%、9.9%、6.0%及3.8%分別以現金收取。

我們實行現金管理系統，以管理我們於日常業務過程中的現金收支情況。下文列載我們的現金管理政策的詳情：

現金流量交易	現金處理政策及內部控制措施
與來自客戶支付的物業管理費、存款及服務費有關的現金流入	我們的客服人員專門負責在我們所管理物業的接待處收取現金。管理團隊駐紮於我們各個所管理物業，(i)每天檢查相較發出賬單收取現金的實際金額；及(ii)每天將收到的現金存入我們的銀行賬戶。我們亦會進行每月對賬，以識別手持現金及銀行賬戶餘額之間的任何差異。
有關向我們的供應商及分包商付款的現金流出	在向供應商和分包商付款之前，我們必須提交申請，說明付款的目的、涉及的金額及其他相關資訊。我們總部的財務管理部門負責審核及批准付款申請。
現金存貨及存款	當手持現金超過若干水平時，我們及時將超額金額存入銀行賬戶。  我們亦制定保安措施，例如監視攝像機及保險箱，以確保能夠安全地存放我們收到的現金。
開設及管理銀行賬戶	我們已制定有關開設銀行賬戶的內部政策及程序。我們總部的財務管理部門負責對我們所開設的銀行賬戶進行全面監控及管理。

## 業 務

### 研究及開發

於往績記錄期，我們並無錄得任何研發總開支。我們打算在未來增加研發開支，特別是與我們的信息系統和一站式在線服務平台—鴻坤薈有關的優化工作方面。有關更多詳情，請參閱本文件「我們的業務策略—進一步開發和提升我們的資訊系統及技術創新，以盡量提高成本及營運效率，並優化我們的客戶服務」和「未來計劃及[編纂]用途」。

### 市場競爭

根據灼識諮詢報告，從二零一四年到二零一八年，中國物業管理行業的市場規模(按在管物業的總建築面積計算)從約146億平方米增加至約217億平方米，複合年增長率約為10.4%，預計二零一八年至二零二三年的複合年增長率將達到約9.7%。預計多項市場推動因素將有助於中國物業管理行業的增長。該等因素計有(但不包括)(i)不斷增長的城市人口和人均住房面積；(ii)持續投資中國房地產市場；(iii)日益多元化的增值服務；(iv)物業管理費上漲；及(v)有利的政府政策。

根據灼識諮詢報告，北京的物業管理行業相當分散。於二零一八年，按所管理的總建築面積計算，於北京非國企背景開發商附屬公司物業管理市場上前十大公司佔約11.8%的市場份額，而我們排名第九，市場份額約為0.7%。根據灼識諮詢報告，中國物業管理公司的成功和表現取決於彼等的服務質量、經營規模、品牌聲譽和可持續的資本投入。從二零一六年起，我們連續四年入選中國指數研究院評選的「中國物業服務百強企業」，而且我們於二零一九年在「中國物業服務百強企業」排名第48。我們相信，由於我們的競爭優勢，我們能夠與其他行業參與者競爭，其中包括(i)我們快速的業務發展與未來的增長前景；(ii)具有高客戶滿意率和合同續簽率的優質服務；(iii)多元化增值服務；及(iv)我們經驗豐富和專業的管理團隊，擁有高效的內部管理系統。此外，根據灼識諮詢報告，進入中國物業管理行業的新市場進入者將面臨重重障礙，例如(i)品牌認知和忠誠度；(ii)行業經驗；(iii)資本要求；及(iv)技術能力。

有關我們所經營行業及市場的更多詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

---

## 業 務

---

### 我們的物業

#### 自置物業

於最後實際可行日期，我們擁有下列住宅物業：

位置	面積(平方米)	物業用途
中國河北省涿州市 鴻坤理想灣第30幢 2單元1902號房	87.56	員工宿舍

上述所列物業由我們用於上市規則第5.01(2)條所界定的非物業活動。於二零一八年十二月三十一日，概無構成我們非物業活動一部分的單一物業權益具有我們總資產15.0%或以上的賬面值。根據公司條例(豁免公司及招股章程遵從條文)公告(香港法例第32L章)第6(2)條，本文件獲豁免遵守上市規則第5章以及公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條有關公司(清盤及雜項條文)條例第34(2)段的規定，因此，本文件毋須納入有關本集團的土地或建築物權益的估值報告。

於二零一七年一月二十三日，我們與物業開發商訂立買賣協議，以購買上述物業。於最後實際可行日期，物業開發商已申請初步物業註冊，此乃申請及獲取房屋產權證的必需程序。經我們的中國法律顧問告知，根據中國法律，買賣協議有效且具有法律約束力，我們將在取得上述房屋產權證後擁有上述物業的完全合法所有權。

---

## 業 務

---

### 租賃物業

於最後實際可行日期，我們租用下列住宅物業：

位置	面積(平方米)	物業用途
中國北京市大興區西紅門鎮 欣榮北大街45號院1號樓108-1號	800	辦公室
中國河北省涿州市理想灣 小區一期4-1-802	84.71	員工住宿
中國河北省廊坊市安次區 理想家苑27棟2單元602室	94.71	員工住宿

## 業 務

我們的董事確認，我們正在根據相關租賃協議所許可的用途使用該等租賃物業。於最後實際可行日期，我們並不知悉有第三方就上述物業的權屬提出可影響我們目前估用的任何質疑。

於最後實際可行日期，我們所租用物業的租賃協議並未根據中國法律規定向當地住房管理機構登記，主要原因是我們的業主在登記相關租賃協議時不合作，此乃我們無法控制的因素。我們的中國法律顧問已告知我們，我們可能會被主管部門責令糾正未辦理登記手續的情況，而倘若我們未能在規定的時間內糾正，則可能會就每份協議被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。我們因未有登記租賃協議而遭處罰的罰款估計總額為人民幣3,000元至人民幣30,000元。於最後實際可行日期，我們並無因未有登記上述租賃協議而收到任何監管機構發出有關潛在行政處罰或執法行動的任何通知。誠如我們的中國法律顧問所告知，未登記租賃協議不會影響租賃協議的有效性或租賃物業的使用。我們的董事認為該等未登記行為不會對我們的業務營運或財務表現造成任何重大不利影響。

倘若我們被要求遷出任何或全部租用物業，鑑於我們的經營性質及租用物業的用途，我們認為搬遷(如有)不會導致我們業務出現任何嚴重中斷，此乃由於市場上隨時可獲得相同條款及條件的替代物業。雖然我們可能產生額外的搬遷成本，但我們的董事認為這不會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成任何重大影響。

### 社會、健康、工作安全及環境事務

我們遵守中國關於勞工、安全及環境保護事項的法律及法規。我們已建立職業安全制度，實施GB/T 28001標準，定期為員工提供工作場所安全培訓，以提高其對工作安全事宜的認識。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守與工作場所安全有關的中國法律，並且概無發生任何對我們業務營運產生重大不利影響的事件。

鑑於我們的業務性質以及據中國法律顧問所告知，我們毋須承擔重大環境責任風險或相關的合規成本。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們概無因違反中國環境法律而遭到任何罰款或懲罰，亦無因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

## 業 務

### 保險

我們相信，我們的保險保障符合中國的行業慣例。我們已就業務營運產生的主要風險和責任投購保險，主要包括(i)責任保險，涵蓋因我們的業務營運而產生或與業務營運相關並對第三方造成財物損失或人身傷害而須承擔的責任；及(ii)財產保險，涵蓋我們所擁有或我們代管動產及不動產的相關損害。我們進一步要求分包商為其在我們所管理的物業場所提供服務的僱員購買意外保險。

我們受到責任及財產保險的保障，我們認為這些保險的保障範圍是在中國從事相同和類似業務的公司的慣常做法。然而，我們的保險保障範圍可能並不足夠，從而可能對我們的業務帶來不利影響。有關更多詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務有關的風險－我們的保單未必能就所有與我們的業務營運相關的申索提供充分保障」。

### 知識產權

我們相信，我們的知識產權對我們的業務營運至關重要。我們依靠結合註冊商標及域名保護我們的知識產權。

於最後實際可行日期，我們在中國擁有一個域名（即**www.hongkunwuye.com**）及一個商標。

此外，我們已與鴻坤集團訂立商標許可協議，據此，鴻坤集團已授予我們權利以免付特許權費的方式使用13個中國商標及五個香港商標。有關進一步詳情，請參閱本文件附錄五「B.有關我們業務的進一步資料－2.本集團的知識產權」及本文件「關連交易－(B)獲全面豁免持續關連交易」一節。

於最後實際可行日期，我們的董事並不知悉任何有關(i)我們侵犯第三方擁有的任何知識產權；或(ii)任何第三方侵犯我們擁有的任何知識產權的事項。此外，於最後實際可行日期，我們並無涉及任何由我們提起或針對我們而提起及對我們的業務構成重大不利影響，並有關侵犯知識產權的重大索賠的具威脅性或待決訴訟或法律程序。



## 業 務

### 僱員

#### 我們的僱員

於最後實際可行日期，我們共有1,083名全職僱員。下表載列於最後實際可行日期按職能角色劃分的僱員人數：

	人數
營運中心	68
財務管理	24
人力資源及行政	24
工程管理	69
物業管理及維修	893
市場發展	5
<b>總計</b>	<b>1,083</b>

下表列出於最後實際可行日期按地理位置劃分的僱員人數：

	人數
北京	474
天津	133
河北省	263
海南省	91
湖北省	85
安徽省	21
江蘇省	11
香港	5
<b>總計</b>	<b>1,083</b>

於最後實際可行日期，我們的僱員並無成立任何工會。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無發生任何對我們的業務造成重大不利影響的重大勞資糾紛。董事相信我們與員工保持良好的工作關係。

除本節下文「法律訴訟及合規情況」中披露的情況外，我們已根據適用的中國法律及法規為員工投購社會保險和支付住房公積金供款。

---

## 業 務

---

### 招聘

我們的人力資源和行政部門負責招聘工作。鑑於物業管理行業的勞動密集型性質，我們非常重視招聘合資格及能勝任的員工，以為客戶提供優質物業管理服務。為此，我們制定了與招聘流程相關的內部政策和程序。我們的招聘流程主要包括以下主要階段：

#### 招聘要求

我們的人力資源和行政部門從本集團內部收集職位空缺信息，並發佈載有詳細職位描述和要求的職位資料。

#### 尋覓應聘者

我們通過各種渠道尋找應聘者，包括內部轉職和宣傳、網上招聘廣告、員工推薦、獵頭公司、校園招聘及招聘會。

#### 篩選和挑選

我們會考慮各種因素對應聘者進行審查和篩選，例如申請人的教育證書、工作經驗、專業資格及知識、性格和申請人的面試表現。我們挑選合適應聘者時，著重德才兼備。

#### 聘用

對於成功通過我們的面試和內部審批程序的經選定應聘者，我們會將其分派到指定的職位、設定其工資水平，協助其完成崗前培訓及辦妥必要的文件記錄。

#### 員工培訓

我們認為我們的僱員是保持我們的服務質素及客戶滿意的關鍵。培訓是我們為挽留及激勵優秀員工所採取的措施之一。我們為員工提供有系統而廣泛的培訓，以確保我們的員工具備足夠的專業技能，為客戶提供始終如一的優質物業管理服務。我們的人力資源和行政部門負責為員工設計培訓計劃，分配培訓資源以及保存員工培訓記錄。我們在考慮許多因素後，制定並檢討我們的培訓課程，包括客戶反饋和建議、我們的內部政策以及近期行業發展和趨勢。在崗前培訓結束後，新入職員工將被分派到指定崗位，高級團隊成員將繼續提供在職培訓。對於展現出具有優秀潛力的經挑選新聘員工和現有員工，我們通過派遣有關員工參加由獨立第三方培訓機構舉辦的管理和領導技能提升課程，為其提供進一步的管理培訓。

---

## 業 務

---

### 挽留僱員

我們相信員工的士氣和表現與我們的業務發展和增長直接相關。除具競爭力的薪酬待遇以及晉升和發展機會外，我們還會每月提供具競爭力的績效獎金以獎勵員工，有關獎金連同工資按月發放給員工。我們認為基於績效的獎金是我們薪酬方案中較具吸引力其中一項特點，也是推動我們員工提升表現的重要因素。

### 獎項及認可

多年來，我們獲得中國不同實體的多個獎項，以表彰我們的服務質量。下表列出我們於往績記錄期及直至最後實際可行日期榮獲的主要行業及業務獎項及認可：

年份	榮譽／獎項	頒發機構
二零一九年	2019中國物業服務行業示範基地 (項目：鴻坤·理想灣)	中國指數研究院
二零一八年	2018中國藍籌物業30強	經濟觀察報
二零一八年	2018中國社區服務商·客戶 滿意度模範企業50強	億翰智庫
二零一八年	2018中國社區服務商100強	億翰智庫
二零一八年	中國「美好生活」品牌計劃首批 候選獨角獸企業	樂居財經

## 業 務

年份	榮譽／獎項	頒發機構
二零一八年	2018中國最具創新力物業管理品牌	中國品牌經濟研究院， 中國企業品牌經濟峰會
二零一八年	2018中國物業成長性領先企業	中國指數研究院
二零一八年	2018中國物業服務行業示範基地 (項目：鴻坤·曦望山及鴻坤·理想海岸)	中國指數研究院
二零一七年	中華人民共和國物業服務企業 一級資質證書	住建部
二零一七年	2017中國物業管理企業綜合實力 100強	中國房地產業協會、上海 易居房地產研究院、中國 房地產測評中心
二零一七年	3·15誠信體系單位	中國保護消費者基金會 3·15系統工程建設辦公室
二零一七年、 二零一八年	中國物業服務特色品牌企業一 鴻生活生態體系	中國指數研究院
二零一七年	2017年度全市物業服務優秀住宅 小區 (項目：鴻坤·果嶺墅)	廊坊市住房保障和房產管 理局

## 業 務

年份	榮譽／獎項	頒發機構
二零一七年	保定市物業管理優秀住宅小區 (項目：鴻坤·理想灣)	保定市住房和城鄉建設局
二零一七年	2017中國物業服務行業示範基地 (項目：鴻坤·林語墅及鴻坤· 花語墅)	中國指數研究院
二零一六年、 二零一七年、 二零一八年、 二零一九年	中國物業服務百強企業	中國物業管理協會、中國 指數研究院
二零一六年	北京市物業管理示範項目(四星級) (項目：鴻坤·派郡、鴻坤·大滿貫 及鴻坤·禮域府)	北京市住房和城鄉建設 委員會
二零一六年	北京物業管理行業協會理事單位	北京物業管理行業協會
二零一六年	中國物業管理協會會員單位	中國物業管理協會

## 業 務

### 執照、批准及許可證

我們的中國法律顧問確認，於最後實際可行日期，我們已就我們在中國的業務營運向相關中國當局取得所有重大執照、批准及許可證，且全部仍然有效及生效。

以下為最後實際可行日期我們所持有的中國主要執照及許可證：

編號	執照／許可證	頒發機構	授出日期	到期日
北京鴻坤				
1.	人防工程使用證(公京[大]防用字2016-22號)	北京市大興區人民防空辦公室	二零一九年十一月二十二日	二零二零年十一月二十一日
2.	人防工程使用證(公京[大]防用字2016-23號)	北京市大興區民防局	二零一八年十一月三十日	二零一九年十一月二十九日 <sup>(附註)</sup>
3.	人防工程使用證(公京[大]防用字2015-3號)	北京市大興區人民防空辦公室	二零二零年一月二日	二零二零年八月九日
4.	人防工程使用證(公京[大]防用字2015-2號)	北京市大興區人民防空辦公室	二零二零年一月二日	二零二零年八月九日
5.	人防工程使用證(公京[大]防用字2013-15號)	北京市大興區人民防空辦公室	二零一九年十一月十三日	二零二零年十一月十二日

## 業 務

編號	執照／許可證	頒發機構	授出日期	到期日
6.	人防工程使用證(單京[大]防用字2015-51號)	北京市大興區人民防空辦公室	二零一九年十月二十五日	二零二零年十月二十四日
7.	人防工程使用證(公京[大]防用字2015-4號)	北京市大興區人民防空辦公室	二零二零年一月二日	二零二零年八月九日
8.	衛生許可證(大衛水監字[2019]第00006號)	北京市大興區衛生和計劃生育委員會	二零一九年一月十日	二零二三年一月九日
9.	衛生許可證(大衛水監字[2018]第00031號)	北京市大興區衛生健康委員會	二零一九年十二月三十一日	二零二三年十二月三十日
10.	衛生許可證(大衛水監字[2018]第00072號)	北京市大興區衛生和計劃生育委員會	二零一八年四月二十四日	二零二零年四月二十三日
11.	衛生許可證(大衛水監字[2017]第00003號)	北京市大興區衛生和計劃生育委員會	二零一八年十二月二十七日	二零二零年十二月二十六日

### 北京鴻坤東方分公司

1.	高危險性體育項目經營許可證(46900720180001)	東方市文化廣電出版體育局	二零一八年九月十八日	二零二三年十二月三十一日
2.	衛生許可證(東衛公證字(2017)第050122號)	東方市衛生和計劃生育委員會	二零一七年十二月六日	二零二一年十二月五日

## 業 務

編號	執照／許可證	頒發機構	授出日期	到期日
3.	飲用水衛生合格證 (琼衛水設證字(2019) 第469007-03004號)	東方市衛生和計劃 生育委員會	二零一九年 六月二十四日	二零二三年 六月二十三日

### 北京鴻坤三亞分公司

1.	公共場所衛生許可證 (吉)衛公證字[2019] 第0014號)	三亞市吉陽區衛生和 計生局	二零一九年 五月七日	二零二三年 一月二十一日
2.	公共場所衛生許可證 (三)衛公證字[2018] 第0036號)	三亞市衛生和計劃 生育委員會	二零一八年 一月二十三日	二零二二年 一月二十二日
3.	高危險性體育項目經營 許可證(瓊F高危(2019) 201號)	三亞市旅遊和文化 廣電體育局	二零一九年 七月二十九日	二零二四年 七月二十八日

### 北京鴻坤天津分公司

1.	天津市二次供水設施 清洗消毒證明 (津二供清字 第WQJZ218號)	天津市武清區水務局	二零二零年 一月十三日	二零二零年 六月四日
2.	衛生許可證 (津(武清)衛水證字 [2017]第00022號)	天津市武清區 行政審批局	二零一七年 三月二十一日	二零二一年 三月二十日



## 業 務

編號	執照／許可證	頒發機構	授出日期	到期日
天津鴻盛				
1.	衛生許可證(津(武清)衛水證字[2018]第00048號)	天津市武清區 行政審批局	二零一八年 一月四日	二零二二年 一月三日
北京鴻坤物業管理				
1.	衛生許可證(朝衛水監字[2016]第00064號)	北京市朝陽區衛生和 計劃生育委員會	二零一八年 五月十五日	二零二零年 五月十四日
2.	人防工程使用證 (京[朝]防用字A26-014號)	北京市朝陽區人民 防空辦公室	二零一九年 六月七日	二零二零年 六月六日
北京雲時代				
1.	食品經營許可證 (JY31131011450621)	北京市食品藥品監督 管理局經濟技術 開發區分局	二零一七年 十月十八日	二零二二年 十月十七日
2.	食品經營許可證 (JY31131012366760)	北京市食品藥品監督 管理局經濟技術 開發區分局	二零一九年 四月二十六日	二零二四年 四月二十五日
北京鴻坤谷				
1.	食品經營許可證 (JY31115072196986)	北京市大興區食品 藥品監督管理局	二零一八年 十二月十二日	二零二三年 十二月十一日

## 業 務

編號	執照／許可證	頒發機構	授出日期	到期日
	鴻坤(北京)商業管理			
1.	人防工程使用證 (公京[大]防用字 2015-35號)	北京市大興區民防局	二零一九年 六月十二日	二零二零年 六月十一日

附註：於最後實際可行日期，我們已申請延長該等證書的有效期。經我們的中國法律顧問告知，我們在延長有關證書的有效期方面預計不會遇上任何重大困難。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在獲取或重續所需業務營運執照、批文及許可證方面並無遇到任何重大困難。誠如我們的中國法律顧問所告知，我們預計在到期重續必要的執照、批文及許可證時將不會遇到任何法律障礙。

### 法律訴訟及合規情況

#### 法律訴訟

我們可能不時成為在我們的日常業務過程中產生的法律、仲裁或行政程序的當事人。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無捲入與客戶、供應商、分包商或其他人士之間並對我們的業務、經營業績及財務狀況而言屬重大的任何法律或其他爭議。董事確認，於最後實際可行日期，我們並無涉及任何重大法律、仲裁或行政程序。此外，於最後實際可行日期，董事並不知悉可能面臨可能會對我們的業務、經營業績或財務狀況產生重大不利影響的任何索償或法律、仲裁或行政程序。

#### 法律合規情況

下表載列我們於往績記錄期及直至最後實際可行日期於相關中國法律法規下的重大不合規事件及我們為應對該等事件而採取的糾正措施：

## 業 務

### 社會保險及住房公積金供款

#### 不合規事件及原因

我們未能按照中國法律法規的要求為部分員工登記及／或繳足社會保險及住房公積金。發生該等不合規事件主要是由於(i)我們部分員工選擇不參加社會保險基金及／或住房公積金，原因是彼等不願承擔其供款部分；及／或(ii)我們未有充分理解中國法律法規要求。

於二零一九年八月三十一日，未繳納社會保險及住房公積金總額分別約為人民幣10.2百萬元及人民幣9.2百萬元。

#### 法律後果及可能最高處罰

我們的中國法律顧問告知我們，根據中國法律及法規，若未能於規定時限為僱員辦理社會保險登記，我們可能會被處以未繳社會保險基金供款一至三倍的罰款。承擔直接責任的主事人及其他直接責任人若未辦理該登記，應當被處以人民幣500元至人民幣3,000元的罰款。倘若任何主管部門認為我們為僱員繳付的社會保險金不符合相關中國法律法規的規定，我們可能會被勒令在一定期限內繳付未付款項以及每天繳付相當於未付款項總額0.05%的滯納金。倘若我們未能在一定期限內繳納未付款項或滯納金，我們可能會被處以社會保險基金供款未付金額總額一至三倍的罰款。

#### 所採取的補救及糾正措施

我們獲得大部份僱員所在中國縣市主管部門的書面及／或口頭確認，表明(i)並無記錄顯示違反有關社會保險及住房公積金供款相關法律法規的行為；及(ii)我們的相關中國附屬公司及分支機構並無遭施加行政處罰。

我們的中國法律顧問認為，相關書面／口頭確認是由主管部門發出。

我們的董事確認，本集團公司從未因違反社會保險或住房公積金條例而遭中國有關主管部門施加任何罰款或處罰。

## 業 務

### 不合規事件及原因

### 法律後果及可能最高處罰

我們的中國法律顧問亦告知我們，若未能於規定期限為僱員辦理住房公積金登記，我們可能會被處以人民幣10,000元至人民幣50,000元的罰款。倘若任何主管政府部門認為我們作出的住房公積金供款不符合相關中國法律法規的規定，其可勒令我們在一定期限內向相關地方部門繳付未付款項。倘若我們未有相關應行事，其可向中國人民法院申請強制執行。

根據上述有關中國法律及法規，於二零一九年八月三十一日，我們因不合規事件而引致的可能最高負債（即未繳納社會保險及住房公積金總額及未繳社會保險的滯納金）約為人民幣22.6百萬元。

根據於二零一九年八月三十一日尚未繳付社會保險金額約為人民幣10.2百萬元計算，倘若我們未能於指定期間內繳交所規定款項，則直至二零一九年八月三十一日須面對的可能最大罰款將約為人民幣30.6百萬元。

### 所採取的補救及糾正措施

經我們的董事確認，就(i)過往未繳付的社會保險供款；(ii)未繳付的住房公積金供款；及(iii)以較低標準而非實際薪金繳付該等供款而言：

- (a) 此類安排是經與我們的僱員磋商並達成共識後作出，其中部分僱員不願意作出該等供款付款；及
- (b) 我們的僱員於最後實際可行日期並無就上述安排提出異議或投訴。

我們自二零一九年七月以來已經開始安排根據中國適用法律法規為現有及新聘僱員繳付社會保險及住房公積金供款。

不合规事件及原因	法律後果及可能最高處罰	所採取的補救及糾正措施
		我們的控股股東已同意就與社會保險及住房公積金供款有關的所有不合规、違規或違約事件向本集團作出彌償。

我們的董事認為毋須就未繳社會保險及住房公積金款項作出撥備，此乃基於(i)上述地方社會保險及住房公積金部門的確認；(ii)彼等對多項因素的評估，包括不合规的性質及金額；(iii)我們的控股東就不合規事件對本集團作出的彌償；及(iv)於最後實際可行日期，我們並無收到相關中國部門的任何通知，聲稱我們未繳足社會保險費及住房公積金，並要求在規定期限之前繳納相應數額。我們亦不知悉任何僱員投訴或要求繳付社會保險費及住房公積金供款，我們亦無收到勞動仲裁庭或中國法院關於這方面爭議發出的任何法律文件。

鑑於上述情況，我們的中國法律顧問認為，我們因上述未能為僱員登記及／或向社會保險及住房公積金作出全數供款而受到處罰的風險微乎其微。

我們的董事認為，我們的業務營運不會受到重大不利影響，該等事件亦不會構成[編纂]的重大法律障礙。

## 業 務

### 我們與同系附屬公司之間的貸款

#### 不合規事件

經我們的中國法律顧問告知，我們於往績記錄期與同系附屬公司訂立了幾筆貸款交易，而這些交易是中國人民銀行於一九九六年頒佈的《貸款通則》（「**貸款通則**」）所禁止。

我們應收一間同系附屬公司的貸款金額為人民幣30.0百萬元，於二零一六年一月的年利率為6%以及自二零一六年二月至二零一七年九月的年利率為10%以及我們應收該同系附屬公司的貸款金額為人民幣3.7百萬元，自二零一七年一月至九月的年利率為10%。

#### 法律後果及可能最高處罰

我們的中國法律顧問告知，根據《貸款通則》，禁止非金融機構之間的貸款，以及中國人民銀行可對違規貸款人處以相當於從該貸款交易產生的收入（收取利息）的1-5倍的罰款。

基於我們與同系附屬公司之間的貸款總額，截至二零一九年八月三十一日，中國人民銀行可能對我們施加的最高罰款額約為人民幣25.1百萬元。

#### 所採取的補救及糾正措施

經董事確認，就我們與同系附屬公司之間的貸款交易而言：

- (a) 於最後實際可行日期，我們從未受到任何相關主管當局任何的處罰、法律程序、調查或通知；
- (b) 於最後實際可行日期，我們從未收到同系附屬公司的任何投訴、要求或異議；
- (c) 貸款由相關貸款人的內部財務資源提供資金；
- (d) 該等貸款是於日常業務和經營過程中使用的；
- (e) 應收同系附屬公司的所有附息貸款已於二零一七年全部清償；及
- (f) 於二零一九年八月三十一日，我們應收同系附屬公司的所有未償還貸款將在**[編纂]**前清償。

## 業 務

### 不合規事件

我們於二零一六年、二零一七年及二零一八年十二月三十一日及二零一九年八月三十一日應收同系附屬公司的其他貸款分別約為人民幣37.1百萬元、人民幣45.5百萬元、人民幣57.3百萬元及人民幣106.5百萬元，為免息以及主要是本集團代同系附屬公司支付的資金轉賬和費用。

### 法律後果及可能最高處罰

### 所採取的補救及糾正措施

董事進一步承諾，本集團於[編纂]後將不會與我們的同系附屬公司訂立任何非貿易性質的公司間資金安排。

我們的中國法律顧問進一步告知，根據於二零一五年六月二十三日頒佈並於二零一五年九月一日生效的最高人民法院關於審理民間借貸案件適用法律若干問題的規定（「民間借貸案件有關規定」），非金融機構之間的貸款乃為生產或業務營運融資而提供則屬合法，惟貸款合同根據中國合同法無效或於民間借貸案件有關規定特別規定的無效借貸合同範圍內，而只要所收取的年利率不超過24%，中國法院將裁定貸款人在法律上有權享有該利息收入。

有鑑於此，我們的中國法律顧問認為：(i)該等貸款對有關各方具有法律約束力；及(ii)我們遭中國人民銀行根據《貸款通則》處罰的風險很小。

董事認為，此舉不會對我們的業務營運造成任何重大不利影響，亦不會對[編纂]構成重大法律障礙。



## 業 務

我們的董事確認，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，除上文所披露者外，我們已在所有重大方面遵守相關的中國法律及法規。

### 董事及獨家保薦人的意見

經考慮上述過往不合規事件的性質及原因以及我們中國法律顧問的意見、我們所採取的糾正行動及所採納的內部控制措施，董事認為且獨家保薦人同意(i)本集團的內部控制措施足以並可有效避免日後再次發生類似不合規事件；(ii)本集團制定了上市規則第3A.15(5)條所指的充足及有效的內部控制程序；及(iii)過往不合規事件不影響上市規則第3.08條及3.09條下有關董事擔任[編纂]董事的合適性或上市規則第8.04條項下有關本公司[編纂]的合適性。

### 風險管理與內部控制

#### 風險管理及內部控制措施

我們已實施各項風險管理政策與措施，以識別、評估及管理營運產生的風險。有關我們管理所識別的主要風險的詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險」一節。此外，我們面對多種金融風險，包括在日常業務過程中出現的信貸及流動資金風險。有關該等金融風險的討論，請參閱本文件附錄一會計師報告附註29。

為於[編纂]完成後監控風險管理政策及企業管治措施的持續實施情況，我們已採納或將採納(其中包括)下列風險管理及內部控制措施：

- 成立審核委員會，負責監督我們的財務記錄、內部控制程序及風險管理系統。有關委員會成員的資歷與經驗以及審核委員會職責的詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層－董事委員會－審核委員會」；
- 委任李嘉威先生為公司秘書，以確保我們的業務遵守相關法律及法規。請參閱本文件「董事及高級管理層」以獲得其履歷詳情；
- 委任同人融資為我們於[編纂]後的合規顧問，以就上市規則的遵守情況向我們提供意見；及
- 聘請外部法律顧問，以於必要時就上市規則的遵守情況向我們提供意見，並確保我們遵守相關監管要求及適用法律。

## 業 務

為籌備[編纂]，本集團已委聘獨立內部控制顧問（「**內部控制顧問**」），以根據協定範圍對我們的內部控制體系進行覆核（「**內部控制覆核**」）。在內部控制審查過程中，我們的內部控制顧問識別了多項與我們的內部控制政策及程序有關的調查結果，包括需要(i)設立正式機制及政策以管理及監控我們遵守有關企業管治、董事買賣上市發行人證券、行為操守、內幕消息及資料披露程序的上市規則規定的情況；(ii)加強有關財務報告及披露的政策及程序；及(iii)加強或設立有關營運流程的政策及程序，例如物業管理、固定資產、稅務管理、現金及資金管理、一般計算機控制及保險管理。我們已實施內部控制顧問建議的內部控制增強措施，包括但不限於(i)建立遵守上市規則規定的政策及程序；(ii)修訂有關財務報告及披露的政策；及(iii)加強或建立有關營運流程的政策及程序。我們的內部控制顧問於二零一九年五月及六月曾進行跟進覆核，以審閱本集團為回應內部控制覆核的發現所採取的增強措施情況（「**跟進覆核**」）。在考慮增強措施的實施情況及跟進覆核結果後，董事信納我們的內部監控系統對我們目前的營運而言屬足夠及有效。

關於收集、存儲、使用、保密、訪問權限以及對收集的個人數據的監控，我們採用了各種政策及實施方法（「**數據管理政策**」），詳情如下：

我們每季度審查數據管理政策的實施情況，並進行隨機檢查。此外，我們每季度向我們的物業經理及主管提供培訓，以及我們管理的每個物業都會不定期組織內部培訓。

我們管理的每個物業的管理處均收集有關業主及住戶的基本個人信息，例如其姓名、地址、電話號碼、緊急聯繫方式以及我們認為必要的直系親屬（例如配偶）的姓名，以便提供日常物業管理服務。當他們仍然是我們管理的物業的業主及住戶時，我們會保留有關業主及住戶的個人信息。當有關業主及住戶不再是我們管理的物業的業主及／或住戶時，並且前提是相關業主及住戶並無拖欠應收物業管理費及／或並無其他未解決的問題時，我們將不再保留其個人信息。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，未經業主及住戶的事先同意，我們並無(i)收集和使用他們的個人信息；(ii)將此類個人信息出售、披露或非法提供予他人；或(iii)未經其同意或要求，或在明確拒絕時，亦未將任何商業信息發送予業主或住戶。

此外，當業主及住戶首次於移動應用程序鴻坤薈註冊賬戶時，物業管理處收集的個人信息將自動同步到他們在鴻坤薈中的用戶賬戶。除上述個人信息（將由業主及住戶註冊）外，我們將不會通過鴻坤薈要求業主及住戶提供任何其他個人信息。當用戶(i)登錄鴻坤薈；(ii)將電子鑰匙（以快速響應(QR)碼的形式）發送給訪客進入場所；

## 業 務

或(iii)通過鴻坤薈提交任何報告，在獲得用戶授權及同意後，鴻坤薈可以訪問(a)用戶的位置；(b)手機儲存的相冊；(c)聯繫人列表；及(d)微信，而我們將僅在授權範圍內使用有關信息。

除上文所述外，董事確認本集團並未從我們管理的物業的業主及住戶收集其他個人信息。

董事進一步確認，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團並無(i)發生任何未經授權的個人信息洩露；(ii)非法收集或使用有關信息；或(iii)在所有重要方面涉及與業主及住戶的個人信息有關的任何糾紛或投訴。

基於以上所述，我們的中國法律顧問認為我們已遵守有關個人信息收集和使用的適用中國法律及法規。有關中國信息安全及私隱保護監管制度的進一步詳情，請參閱本文件中的「監管概覽－信息安全及私隱保護」。

### 客戶資料保障措施

我們於業務經營過程中及透過鴻坤薈手機應用程序收集數據，當中包括姓名、性別、出生日期、電話號碼、地址和付款記錄、投訴及維修和保養要求等。除由業主及住戶註冊的個人信息外，鴻坤薈不會要求他們提供任何其他個人信息，而僅會在授權範圍內使用我們客戶的個人數據。為提升客戶資料的保安(作為我們內部控制措施的一部分)，我們已實施以下措施：

- 我們已於我們的系統安裝防毒軟件，並不時更新有關軟件。我們定期進行病毒入侵檢測。我們亦會檢查所有傳入資料，以確保有關資料並無病毒；
- 我們已採納定期系統檢查、密碼政策、用戶授權和批准、數據備份及數據恢復測試等程序以保障用戶資料；
- 我們已指定員工進行定期系統檢查，以確保有關資料的收集、儲存及使用符合我們的內部政策及適用法律和法規。我們已就僱員進入伺服器及存取用戶資料的權限實施限制；及
- 我們已向僱員提供培訓，以確保彼等知悉我們有關資料保護的內部政策。