

---

## 業 務

---

### 概覽

我們是中國江蘇省廣受認可的綜合社區服務供應商，在住宅及商業物業的管理方面擁有均衡的物業管理能力。經過多年的不斷發展，我們已在江蘇省物業管理市場建立區域領先地位，並在全國範圍內得到廣泛認可。自2017年以來，我們連續四年被中指院評為物業服務百強企業之一，就綜合實力而言，我們在2020年物業服務百強企業中排名第25位。根據中指院的資料，就綜合實力而言，我們亦在2020年江蘇省物業服務百強企業中排名第三。此外，就品牌價值而言，我們獲中指院評為2019中國華東物業服務領先品牌。

我們在中國提供社區服務已有15年以上，區域重心在長三角地區。為實現「讓生活更有溫度」的願景，我們一直努力奉行「以誠待客，卓越服務」，以服務於客戶的多樣化需求。截至2019年12月31日，我們的總合同建築面積約為27.6百萬平方米，涉及中國14個省、直轄市及自治區41個城市的167個項目，其中在管總建築面積約為15.8百萬平方米，涉及中國7個省、直轄市及自治區21個城市的94個項目。此外，截至2019年12月31日，我們提供顧問服務的物業合同建築面積約為2.7百萬平方米，涉及三個城市的17個項目。

我們的業務主要包括以下三條業務線：

#### 物業管理服務

我們向業主、住戶及租戶提供廣泛的物業管理服務，其中包括安保、清潔、綠化及園藝、設施管理以及維修及保養服務。我們的在管物業組合包括住宅、商業及其他物業。除住宅物業外，我們亦為各類商業物業提供物業管理服務，例如購物中心、家居裝飾及傢俱商城、酒店及主題公園。我們亦為寫字樓及學校等其他物業提供物業管理服務。

## 業 務

非業主增值服務 我們亦向非業主(主要為房地產開發商)提供增值服務，包括(i)向其他物業管理公司提供的顧問服務，幫助彼等向客戶提供更好的服務，(ii)向房地產開發商提供的房地產開發項目的前期規劃及設計諮詢服務，(iii)向房地產開發商提供的協銷服務，以協助其物業銷售場地及展廳的銷售及營銷活動，包括訪客接待、清潔、安保檢查及維護；及(iv)向房地產開發商提供的驗收服務等其他增值服務。

社區增值服務 我們向住宅物業業主及住戶提供社區增值服務，以改善其居住體驗，旨在實現其物業保值升值。住宅物業的社區增值服務主要包括(i)房產中介服務、(ii)美居服務、(iii)社區便民服務、(iv)公用區增值服務及(v)資產管理服務。

我們認為，物業管理業務乃我們創造收入的基礎，有助於擴大非業主增值服務及社區增值服務的客戶基礎。我們相信，通過提供多元化的服務，我們的社區增值服務可提高客戶的滿意度及忠誠度，提升品牌及服務的市場認可度並提高盈利能力。

下表載列我們於所示年度按業務線劃分的收入明細。

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
物業管理服務 . . . . .	222,917	86.7	279,884	80.2	354,767	70.5
非業主增值服務 . . . . .	21,899	8.5	54,097	15.5	121,352	24.1
社區增值服務 . . . . .	12,324	4.8	15,000	4.3	26,871	5.4
總計 . . . . .	<b>257,140</b>	<b>100.0</b>	<b>348,981</b>	<b>100.0</b>	<b>502,990</b>	<b>100.0</b>

我們於往績記錄期間取得迅速增長。收益由2017年的人民幣257.1百萬元增加至2018年的人民幣349.0百萬元，並進一步增加至2019年的人民幣503.0百萬元，複合年增長率為39.9%。我們的年度溢利由2017年的人民幣28.7百萬元增加至2018年的人民幣33.0百萬元，並進一步增加至2019年的人民幣57.1百萬元，複合年增長率為41.0%。

---

## 業 務

---

### 競爭優勢

我們認為以下競爭優勢乃我們取得成功的關鍵，並令我們從競爭對手中脫穎而出。

我們是一家深耕長三角地區、增長迅速的綜合社區服務供應商，在住宅及商業物業管理方面具有均衡的物業管理能力。

成立於2003年7月，我們已經成為一家廣受認可的綜合社區服務供應商。依託弘陽地產集團「住宅+商業雙輪驅動」的戰略優勢，自2015年起，除住宅物業外，我們亦開始管理商業物業，令我們在多業態物業管理方面積累了豐富的經驗。近年來，我們的住宅物業管理及商業物業管理協同促進，發展均衡。受益於弘陽地產集團近年來在住宅物業開發方面的快速增長，我們的住宅物業管理規模發展迅速。此外，我們亦不斷擴大業務外拓力度，在管理第三方開發商所開發物業方面實現持續增長。因此，我們的在管住宅物業總建築面積由截至2017年12月31日的7.2百萬平方米增加至截至2018年12月31日的7.9百萬平方米，並進一步增加至截至2019年12月31日的12.1百萬平方米，複合年增長率達29.5%。此外，受益於弘陽地產集團在商業物業開發方面的快速增長，我們擴大了在管商業物業組合，以涵蓋購物中心、家居裝飾及傢俱商城、酒店、主題公園等多種形式。截至2019年12月31日，我們的在管商業物業總建築面積達3.4百萬平方米，佔所有在管物業總建築面積的21.5%。我們亦逐步將物業組合拓展至寫字樓及學校等其他物業。憑藉多元化物業組合協同促進，我們於近年來錄得強勁增長。物業管理服務收益由2017年的人人民幣222.9百萬元增加至2019年的人人民幣354.8百萬元，複合年增長率達26.2%。憑藉強大的綜合實力，我們自2017年起連續四年被中指院評為物業服務百強企業，並就綜合實力而言在2020年物業服務百強企業中排名第25位。

此外，跟隨弘陽地產集團「做透大江蘇，深耕長三角，佈局都市圈」的戰略佈局，我們多年來植根江蘇省並深耕長三角地區，區域優勢明顯。就品牌價值而言，我們獲中指院評為2019中國華東物業服務領先品牌。長三角地區是中國經濟發展最繁榮及活躍的地區之一，作為「一帶一路」和「長江經濟帶」的交匯點，在全國經濟中具有重要地位。根據中指院報告，長三角地區的GDP從2014年的人人民幣12.9萬億元增加至2019年的人人民幣20.0萬億元，複合年增長率為9.2%。於2019年，長三角地區的GDP總量佔全國GDP的20.2%。於2019年，我們主要佈局的

---

## 業 務

---

南京市、上海市、蘇州市、無錫市、鎮江市及常州市的GDP總量佔整個長三角地區GDP的47.4%。截至2019年12月31日，我們於江蘇省、浙江省、安徽省及上海市有90個在管項目。我們相信，憑藉我們的地區優勢以及地方經濟的快速增長，我們將實現持續增長。

**全方位的多元服務為我們的業務提供持續增長動力，利潤率提升顯著。**

我們致力於為客戶提供全方位的服務以滿足客戶的多元化需求。例如，我們將針對房地產開發商的物業管理價值鏈服務延伸至上游領域，以於物業規劃及設計階段提供前期諮詢服務。我們參與項目的規劃、施工、驗收及交付。我們關注品質及居住體驗，在規劃及建設階段從未來業主、住戶及物業管理公司的角度向房地產開發商提供建議，以便於相關物業交付予業主後更好地提供物業管理服務。針對住宅物業業主及住戶，我們不斷拓展服務範圍，打造的「宸忻」高端服務體系已於2019年12月在廣州博愛湖一號（一個位於廣州的住宅物業開發項目）的銷售案場上線。此外，我們利用社區資源進一步多元化物業管理服務以滿足客戶需求。我們相信，成立一站式綜合服務平台以提供覆蓋全生命週期的物業管理服務，可拓寬營收渠道，並改善盈利能力。自2017年起，我們的社區增值服務由最初的房產中介業務擴增至美居服務、公用區增值服務、社區便民服務及資產管理服務等多種業務，涵蓋為業主提供全生命週期的物業管理。我們的社區增值服務收益從2017年的人民幣12.3百萬元增至2018年的人民幣15.0百萬元，並進一步增至2019年的人民幣26.9百萬元，複合年增長率達29.7%。

綜合社區增值服務亦有助於提升盈利能力。於2017年、2018年及2019年，我們的社區增值服務的毛利率分別為43.4%、45.2%及46.1%，高於相關年度的其他業務線。我們的整體毛利率亦從2017年的22.6%提升到2019年的25.3%。我們相信，多元化客戶服務將多元化收入來源並改善盈利能力。

**基於「業務一體化+智慧物聯」理念打造的弘陽小鎮一體化平台提升運營效率，優化整體客戶體驗，並且有利於我們降低運營成本，改善盈利能力。**

我們基於「業務一體化+智慧物聯」理念打造了弘陽小鎮一體化平台，為提升我們的管理效率及經營能力，降低公司運營成本起到重要支撐。我們的業務一體化平台由前台（即「弘生活APP」）及中台（包括業務中台、物聯網中台及數據中台）為支撐。依靠智能化的一體化業務平台，相比單純依靠人工的傳統管理方式，能及時發現任何工作事故或及時響應客戶詢問及要求，大

---

## 業 務

---

幅提升我們的工作效率。例如，當物聯網中台的弘智雲眸系統觀察到小區出現任何異常闖入、車輛佔道等情況，會立即自動將有關信息傳送至業務中台，並產生工單供現場工作人員第一時間進行處理。此外，住宅物業業主及住戶可通過「弘生活APP」享受社區一站式服務，我們相信可藉此提升客戶滿意度及黏性。

在智慧商業物業管理方面，我們透過「人一貨一場」線上系統，拓寬商家與消費者的聯繫渠道。「弘商匯」智慧商業物業管理系統除了提供前端服務外，亦憑藉我們的數據中台於後台收集客戶反饋。此外，我們利用AIOT技術協助租戶掌控能耗並制定節能計劃，以更好地實現節能。我們亦於2016年獲億翰智庫評為2016中國社區服務商•社區服務APP TOP20，於2018年獲億翰智庫評為2018中國社區服務商創新性十強及於2019年榮獲上海市物業管理行業協會頒發的智慧科技創新獎。另外，於2019年，我們的智能物業管理系統獲中國企業聯合會及中國企業家協會評為2019年全國智慧企業建設創新實踐案例。

**憑藉標準化運營及質量管控體系，我們的物業服務廣受客戶及行業認可。**

我們奉行「以誠待客，卓越服務」的管理理念，並建立標準化運營體系，對其不斷進行審查修正，以提高運營效率和服務質量。我們早在2009年就已通過ISO9001及ISO14001體系認證，並在2018年通過OHSAS18001體系認證，建立了健全的質量管理、環保、職業健康安全綜合體系，以系統化、規範化、標準化的運作有效夯實管理基礎，為服務品質提供保障，防範風險，提升企業競爭力和可持續發展能力。此外，針對住宅物業及商業物業的管理，我們建立了服務質量管控體系，確保優質的服務，以滿足客戶隨著生活水平提高而不斷更新的服務要求，從而提高品牌知名度及客戶滿意度。我們獲中指院評為2019中國物業服務專業化運營領先品牌企業。

我們的物業服務在標準化運營及質量管控方面贏得了業主及業內一致認可。我們自2017年起連續四年被中指院評為物業服務百強企業，並就綜合實力而言在2020年物業服務百強企業中排名第25名。於2020年，我們被中國物業管理協會、上海易居房地產研究院及中國房地產評測中心評為2020物業服務企業潛力獨角獸。於2018年，我們被億翰智庫評為中國社區服務商•客

---

## 業 務

---

戶滿意度模範企業TOP50。此外，我們在管的多個項目因在提供物業管理服務方面表現優異而榮獲多個獎項。例如我們在管的弘陽上院、弘陽春上西江及弘陽燕江府被中指院評為2018中國五星級物業服務項目，在管的弘陽旭日學府被中指院評為2018中國四星級物業服務項目。在商業物業管理領域，我們憑藉出色的管理服務被中國物業管理協會、上海易居房地產研究院和中國房地產評測中心評為2019商業物業服務領先企業。

我們在具有豐富物業管理經驗的高級管理團隊帶領下，凝聚了具有良好執行能力的專業團隊，並由我們完善的績效激勵和人才培養機制支持我們的可持續發展。

我們高度重視人才培養工作，深諳人才是企業可持續增長的核心競爭力，是我們的成功和持續發展的保障。我們由具有豐富物業管理經驗的高級管理團隊帶領。例如，執行董事及執行總裁楊光先生為全國物業管理企業經理，擁有逾21年的物業管理服務經驗，副總裁成健先生亦為全國物業管理企業經理，擁有逾19年的物業管理服務經驗。此外，我們的高級管理團隊成員平均擁有逾15年的物業管理從業經驗，有多年我們及知名同行從業背景，行業經驗豐富。在我們的管理團隊帶領下，我們亦建立了一支具有良好執行力的專業團隊。

我們倡導精英人才戰略，在員工激勵和人才培養方面均建有完善的體系。我們通過提供有競爭力薪酬待遇、人才培養計劃、內部晉升機制和營造充滿人文關懷的團隊氛圍來吸引和挽留員工。此外，我們建立了「高嚴苛選拔機制+特色人才培養計劃」階梯式人才培養機制，明確員工發展路徑，確保公司在不同發展階段對管理人才的需求。我們可能在未來採納股份期權或限制性股份等員工激勵計劃，但是截至最後可行日期尚未採納任何該等計劃。我們相信，我們的人才培訓計劃可強化公司的造血功能，增強核心戰隊能力，打造有序人才梯隊。

### 業務戰略

我們通過實施以下戰略致力成為「受人尊敬的美好生活運營服務商」：

繼續深化「做透大江蘇、深耕長三角、佈局都市圈」的戰略佈局，多種渠道擴大市場份額及物業組合。

除了在江蘇省進行的滲透及於長三角地區的深耕，我們亦選擇性的對重點都市圈進行了覆蓋。截至2019年12月31日，我們的在管總建築面積達到15.8百萬平方米，總合同建築面積達到27.6百萬平方米，覆蓋全國14個省、直轄市及自治區的41個城市。我們計劃繼續實施「做透大江

---

## 業 務

---

蘇、深耕長三角、佈局都市圈」的戰略，進一步強化我們在江蘇省的競爭優勢，以現有進入的城市為支點，輻射周邊城市，並選擇性開拓其他重點都市圈。

除了依託弘陽地產集團的計劃拓展，我們還將選擇優質合作夥伴(如第三方房地產開發商)，訂立更多的戰略合作協議，以擴大第三方開發商開發的物業組合。於在管物業種類上，除了持續拓展在管住宅物業組合及承接弘陽地產集團的商業物業之外，我們計劃獲得商業物業管理的新業務(如顧問服務)，進一步多元化客戶群。此外，我們計劃提升學校、產業園區及寫字樓等不同種類物業的管理能力。

除動用內部資源外，我們也將繼續採用多元化的方式不斷擴大運營規模。例如，我們計劃在長三角、西南、華南及華中地區物色合適的收購機會，並將管理規範、經營狀況良好的物業管理公司作為潛在收購目標。於甄選收購目標時，我們會考慮公司的品牌、運營規模、項目品質、續約能力、拓展能力、管理體系、現金流及收繳率以及盈利能力。我們預期於成功收購完成後擴大公司的運營規模。此外，於收購目標併入本集團後，我們計劃將我們的智能化運營系統植入至有關目標公司，提升其運營效率，降低其運營成本，並改善其盈利能力。請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

**繼續延伸物業管理服務價值鏈，滿足不同客戶的差異化需求。**

我們計劃從深度及廣度全方位拓展我們的物業管理服務價值鏈。在價值鏈的深度拓展上，我們計劃將高端物業服務體系「宸忻」服務推廣到我們的在管住宅項目。「宸忻」服務已於2019年12月在廣州博愛湖一號(一個位於廣州的住宅物業開發項目)的銷售案場上線。除標準物業管理服務外，「宸忻」系列的特色為(i)「宸管家」服務，旨在提供高質量及定制的管家、安保、清潔、維修及保養服務；(ii)「智美生活服務」，利用我們的標準化運營及採用智能操作系統，提供及時有效的服務，及(iii)多元化的社區活動，以提供更好的生活體驗，滿足客戶需求。我們的「宸忻」系列針對在管高端住宅物業的業主及住戶，配備有逾兩年服務行業經驗或擁有「金鑰匙國際聯盟」

---

## 業 務

---

認證的管家人員，為業主及住戶提供精緻、體貼、個性化及多元化的服務。我們期望「宸忻」服務能滿足客戶對於優質服務的需求，增加客戶黏性之餘亦提高盈利能力。為落實該項計劃，我們計劃動用[編纂][編纂]淨額的約[編纂]%招募具備酒店管理或服務管理等專業或教育背景的高端管家服務團隊，在未來兩年內，每年在五至八個項目推行「宸忻」服務，爭取逐漸覆蓋所有在管高端住宅物業。詳情請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途」。此外，我們亦計劃加大投入社區活動的設備及其他資源，通過多元化我們所提供服務的種類，為業主及住戶營造更佳的居住體驗。

此外，憑藉我們在提供增值服務方面的經驗，我們計劃持續通過深挖客戶需求、定制我們提供的服務及探索多元盈利模式。我們將聘請第三方機構對客戶進行滿意度調研以及定制化以客戶為導向的服務，開展神秘顧客拜訪，在對服務品質進行調查之餘，亦了解客戶需求。我們計劃應客戶需求，與合適的戰略夥伴開展合作，融合社區資源，匯聚優質商家，匹配客戶「最後一公里」的需求。我們相信，多元化的增值服務將提升客戶黏性，改善財務表現。

### **持續升級智能化系統和設備，深化智慧社區生態圈，提升服務品質和運營效率。**

我們認為智能化系統是我們競爭力的一個重要部分，因此，我們計劃不斷升級我們的智能化系統及設備，進一步鞏固我們此項競爭優勢。我們計劃招聘及培養專業技術專家及研發團隊，增加研發資金的投入，不斷升級弘陽小鎮一體化平台，藉此進一步實現降本增效。我們計劃投入研發資金，通過採用人工智能及區塊鏈等創新技術，整合各種業務終端並協同不同中台間的服務，提升大數據分析能力。我們亦將維護及升級現有服務及信息科技系統，以增強系統安全性及運營效率。

此外，我們亦計劃逐步於在管住宅及商業物業安裝並升級智能設備及系統。例如，我們計劃在未來兩年內，為20個住宅社區安裝人臉識別系統、「弘智雲眸」智能行為分析系統、智能停車系統、設備遠程EBA管理系統。我們預期，智能系統的運用將進一步改善盈利能力、提升客戶體驗並提升品牌形象。有關詳情，請參閱「業務 — 標準化運營及智能管理」。

### **進一步提升服務標準，提升服務質量，提高客戶滿意度。**

我們制訂了一系列的制度以使我們的業務流程標準化和規範化。我們計劃持續升級服務標準，優化服務流程，確保標準化運營及優質服務覆蓋所有在管社區。另外，我們計劃投放更多資源逐步將我們開展的第三方機構客戶滿意度調研的覆蓋範圍擴展至所有在管社區，並將其常規化，以便我們能及時收取客戶反饋，並於日後作出改善。此外，我們亦計劃進行神秘顧客拜訪，對我們的增值服務品質進行調研，以於日後作出改善並多元化服務種類。

我們會根據客戶需求，針對不同的客戶群體量身設計不同體系的服務。我們擬提供四大體

---

## 業 務

---

系的物業管理服務，即針對剛需人群的標準服務體系、針對中端客戶的增值服務體系以及針對中高端客戶的特約服務管理體系及和諧社區服務體系。

**加速人才培養體系建設和憑藉以人才為本的企業文化，繼續招聘和保留技術及管理人才，不斷提升組織、人才、機制、文化和服務管理水平。**

為了更好的支撐業務的開展，未來，我們將秉承「總部做精、城市做強、項目做實」的管理理念，通過培訓和吸納更多人才，持續提升核心管理團隊和一線能力。隨著我們的發展步伐，我們計劃為拓展的城市公司招聘具有豐富行業經驗的中高層管理人員，為在新拓展地區複製我們的業務模式提供中堅力量。我們也計劃加強我們的校園招聘，吸收更多的大學本科畢業生進入集團，作為我們的管理後備人才，增加我們的內部培養人才儲備。我們將繼續加強內部高潛人員培養計劃的實施，給員工提供更多發展的機會和晉升機制，從而為日後發展留住更多人才。

此外，我們認為培訓是員工福利的其中一部分，有助於員工的自身發展，進而為集團提供更強的生產力。因此，我們計劃繼續強化員工培訓。我們的內部培訓計劃主要包括項目入職培訓、骨幹高潛人員培訓、項目經理培訓及管家培訓等。我們還計劃聘請第三方培訓機構針對附屬公司總經理、一線項目經理重點開展人才梯隊建設，並為員工提供業務專業能力提升培養項目，例如管家客戶服務與項目品質管理。我們相信，高效的人才招聘和培訓體制有利於我們在行業更持續穩健的發展。

### 業務模式

自2003年在南京成立以來，我們已由物業管理服務供應商發展為廣受認可的社區服務供應商，並在全國範圍內開展業務。我們向業主及住戶提供廣泛的物業管理服務。我們亦向非業主提供增值服務，並為業主及住戶提供社區增值服務。以下為我們於往績記錄期間及截至最後可行日期的三條主要業務線概要。

#### 物業管理服務

我們向業主、住戶及租戶提供廣泛的物業管理服務，其中包括安保、清潔、綠化及園藝、設施管理以及維修及保養服務。我們的在管物業組合包括住宅、商業及其他物業。除住宅物業外，我們亦為各類商業物業提供物業管理服務，例如購物中心、家居裝飾及傢俱商城、酒店及主題公園。我們亦為寫字樓及學校等其他物業提供物業管理服務。

## 業 務

### 非業主增值服務

我們亦向非業主提供增值服務，包括(i)向其他物業管理公司提供的顧問服務，幫助彼等向客戶提供更好的服務，(ii)向房地產開發商提供的房地產開發項目的前期規劃及設計諮詢服務，(iii)向房地產開發商提供的協銷服務，以協助其物業銷售場地及展廳的銷售及營銷活動，包括訪客接待、清潔、安保檢查及維護；及(iv)向房地產開發商提供的驗收服務等其他增值服務。

### 社區增值服務

我們向住宅物業業主及住戶提供社區增值服務，以改善其居住體驗，旨在實現其物業保值增值。住宅物業的社區增值服務主要包括(i)房產中介服務、(ii)美居服務、(iii)社區便民服務、(iv)公用區增值服務及(v)資產管理服務。

下表載列我們於所示年度按業務線劃分的總收益明細。

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
物業管理服務 . . . . .	222,917	86.7	279,884	80.2	354,767	70.5
非業主增值服務 . . . . .	21,899	8.5	54,097	15.5	121,352	24.1
社區增值服務 . . . . .	12,324	4.8	15,000	4.3	26,871	5.4
總計 . . . . .	<b>257,140</b>	<b>100.0</b>	<b>348,981</b>	<b>100.0</b>	<b>502,990</b>	<b>100.0</b>

我們認為，物業管理業務乃我們創造收入的基礎，有助於擴大非業主增值服務及社區增值服務的客戶基礎。通過提供多元化的服務，我們的社區增值服務可提升品牌及服務的市場認可度並提高盈利能力。

為整合我們的業務線，擴大線下服務的覆蓋範圍並增強客戶體驗，我們已為在管住宅物業的業主及住戶開發一個一站式服務平台「弘生活App」。此外，我們亦推出「弘商匯APP」，主要針對在管商業物業的租戶。有關服務平台的詳情，請參閱下文「— 標準化運營及智能管理 — 一站式服務平台」。三條業務線之間的協同作用有助於我們多元化收入來源及把握新市場機會。

## 業 務

下表載列於所示年度按最終付款客戶類型劃分的收益明細。

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	收益	佔總收益的 百分比	收益	佔總收益的 百分比	收益	佔總收益的 百分比
	(人民幣千 元)	(%)	(人民幣千 元)	(%)	(人民幣千 元)	(%)
由控股股東控制的公司 <sup>(1)</sup> . . . . .	135,969	52.9	153,166	43.9	232,253	46.2
由控股股東的密切家族成員控制 的公司 <sup>(2)</sup> . . . . .	7,453	2.9	7,447	2.1	11,064	2.2
一間同系附屬公司的合資企業及 聯營公司 <sup>(3)</sup> . . . . .	6,376	2.5	16,009	4.6	39,915	7.9
第三方 <sup>(4)</sup> . . . . .	107,342	41.7	172,359	49.4	219,758	43.7
<b>總計</b> . . . . .	<b>257,140</b>	<b>100.0</b>	<b>348,981</b>	<b>100.0</b>	<b>502,990</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 包括弘陽地產集團及紅太陽工業原料城集團。紅太陽工業原料城集團為控股股東的聯繫人。紅太陽工業原料城由曾先生擁有100%。
- (2) 包括控股股東的聯繫人紅太陽商業大世界。紅太陽商業大世界由曾素清女士(曾先生的胞姐)擁有90%及由陳思紅女士(曾先生的配偶)擁有10%。
- (3) 包括弘陽地產的合資企業及聯營公司，弘陽地產於該等公司並無控制權益。
- (4) 包括由業主、房地產開發商及租戶組成的第三方，其均獨立於控股股東。

### 物業管理服務

#### 概覽

自2003年以來，我們一直在中國提供物業管理服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日，我們的合同建築面積分別為12.2百萬平方米、15.8百萬平方米及27.6百萬平方米。截至2017年、2018年及2019年12月31日，我們的在管總建築面積分別約為9.1百萬平方米、9.9百萬平方米及15.8百萬平方米。於2017年、2018年及2019年，物業管理服務產生的收益分別為人民幣222.9百萬元、人民幣279.9百萬元及人民幣354.8百萬元，分別佔同年度總收益的約86.7%、80.2%及70.5%。

#### 物業管理服務的一般範圍

我們為住宅及商業物業提供物業管理服務，包括安保、清潔、綠化及園藝、設施管理、以及維修及保養服務。我們亦進一步多元化我們的在管物業組合，以覆蓋寫字樓及學校等其他物業。我們提供的物業管理服務可分為以下類別：

- **安保服務。**我們致力於提供優質的安保服務，以確保我們在管物業的安全。日常安保服務包括巡邏、電子門禁控制、視頻監控、停車場安全、消防安全管理、訪客管理及

---

## 業 務

---

緊急響應。我們亦於若干在管住宅物業運營由視頻監控、紅外探測器及其他智能設備組成的智能家居安全系統，以監控住宅物業，防止盜竊、入室盜竊及火災。我們將若干安保服務委託予第三方分包商。

- **清潔服務。**我們通過附屬公司及第三方分包商向在管物業提供一般清潔、垃圾清理及蟲害防治服務。
- **綠化及園藝服務。**我們通過附屬公司及第三方分包商向在管物業提供綠化及園藝服務。
- **設施管理。**我們通過附屬公司提供社區設施(例如停車場)管理服務。
- **維修及保養服務。**我們一般負責以下項目的保養(i)公用區設施，如電梯、電扶梯及中央空調設施；(ii)消防安全設施，如滅火器及火警系統；(iii)安保設施，如門禁及監控攝像頭；及(iv)公用設施，例如發電機、配電設備、水泵房、給排水系統。我們通過第三方分包商提供電梯維修及保養等若干維修及保養服務。

我們亦代表業主及住戶收取公用區的公用事業費。除住宅物業外，我們亦管理各類商業物業，例如購物中心，家居裝飾及傢俱商城、酒店及主題公園。我們向商業物業提供的物業服務類似於我們向住宅物業提供的上述物業管理服務。

截至2019年12月31日，我們僱用3,312名現場人員提供物業管理服務，並委聘427名選定分包商提供若干物業管理服務，主要包括安保、清潔、綠化及園藝、維修及保養服務。

### 地理分佈

自2003年在南京成立以來，截至2019年12月31日，我們已將地理分佈擴展至中國14個省、直轄市及自治區的41個城市(包括在管項目及已訂約管理但尚未交付的項目所在城市)。截至2019年12月31日，我們共有94個總建築面積約15.8百萬平方米的在管項目及73個總建築面積約11.8百萬平方米的已訂約管理但尚未交付的項目，其中我們預期18個總建築面積約2.6百萬平方米的項目將於2020年交付。截至同日，我們並無自己訂約管理但尚未交付的項目的物業管理服務產生任何收入。

截至最後可行日期，我們的總合同建築面積進一步增加至約29.6百萬平方米，由181個項目組成，包括總建築面積17.8百萬平方米的108個在管項目，及總建築面積11.8百萬平方米的73個已訂約管理但尚未交付的項目。

## 業 務

下圖顯示我們的地理分佈，包括截至2019年12月31日我們的在管項目及已訂約管理但尚未交付的項目所在省、直轄市及自治區。



下表載列截至所示日期的物業管理項目地理明細。

	截至12月31日或截至該日止年度											
	2017年				2018年				2019年			
	項目數目	在管建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣千元)	佔總收益 百分比	項目數目	在管建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣千元)	佔總收益 百分比	項目數目	在管建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣千元)	佔總收益 百分比
南京市	30	7,442.1	184,289	82.7	35	8,082.1	236,663	84.6	58	10,397.5	297,044	83.8
江蘇省 <sup>(1)</sup>	8	1,624.9	38,628	17.3	9	1,822.6	43,221	15.4	23	3,443.3	52,186	14.7
上海市	—	—	—	—	—	—	—	—	1	207.1	2,922	0.8
安徽省	—	—	—	—	—	—	—	—	7	865.7	2,213	0.6
山東省	—	—	—	—	—	—	—	—	2	264.6	360	0.1
湖南省	—	—	—	—	—	—	—	—	1	150.0	— <sup>(2)</sup>	—
河北省	—	—	—	—	—	—	—	—	1	76.9	42	0.0
浙江省	—	—	—	—	—	—	—	—	1	349.1	— <sup>(2)</sup>	—
總計	38	9,067.0	222,917	100.0	44	9,904.7	279,884	100.0	94	15,754.2	354,767	100.0

## 業 務

附註：

- (1) 不包括南京市。
- (2) 我們並無就若干項目錄得任何收益，原因是該等項目於2019年12月下旬方交付予業主。

### 在管物業組合

我們管理多元化的物業組合，包括(i)住宅物業，(ii)商業物業，包括購物中心、家居裝飾及傢俱商城、酒店及主題公園，及(iii)其他物業，包括寫字樓及學校。截至2017年、2018年及2019年12月31日，我們的在管總建築面積分別約為9.1百萬平方米、9.9百萬平方米及15.8百萬平方米，包括總建築面積約7.2百萬平方米、7.9百萬平方米及12.1百萬平方米的住宅物業以及總建築面積約1.9百萬平方米、2.0百萬平方米及3.4百萬平方米的商業物業。除努力擴大在管住宅物業組合外，我們亦致力於多元化在管商業及其他物業種類。

下表載列截至所示日期按物業類型劃分的在管總建築面積明細，以及截至所示年度按物業類型劃分的物業管理服務產生的收益及彼等佔物業管理服務產生的總收益的百分比。

	截至12月31日或截至該日止年度								
	2017年			2018年			2019年		
	建築面積	收益		建築面積	收益		建築面積	收益	
(千平方米)	(人民幣)		(千平方米)	(人民幣)		(千平方米)	(人民幣)		
	千元	(%)	千元	千元	(%)	千元	千元	(%)	
住宅物業 . . . . .	7,196.0	109,476	49.1	7,889.6	143,160	51.2	12,061.5	173,878	49.0
商業物業 . . . . .	1,851.6	111,048	49.8	1,995.7	134,193	47.9	3,380.8	177,095	49.9
其他物業 <sup>(1)</sup> . . . . .	19.4	2,393	1.1	19.4	2,531	0.9	311.9	3,794	1.1
<b>總計 . . . . .</b>	<b>9,067.0</b>	<b>222,917</b>	<b>100.0</b>	<b>9,904.7</b>	<b>279,884</b>	<b>100.0</b>	<b>15,754.2</b>	<b>354,767</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 其他物業主要包括寫字樓及學校。

### 物業管理建築面積

根據本公司自弘陽地產獲得的確認，弘陽地產委聘本集團就其於往績記錄期間單獨開發及交付的所有物業提供物業管理服務。此外，我們亦獲委聘為弘陽地產集團與第三方房地產開發商共同開發的大多數物業提供物業管理服務。根據內部記錄，於2017年、2018年及2019年，我們透過弘陽地產集團開發及交付的物業涉及的新服務委聘獲得的在管建築面積分別約為6.6百萬平方米、7.2百萬平方米及9.7百萬平方米，於同年，我們透過第三方房地產開發商(包括弘陽地產集團並無持有控制權益的合資企業)開發及交付的物業涉及的新服務委聘獲得的在管建築面積分別約為1.2百萬平方米、1.5百萬平方米及4.7百萬平方米。此外，我們亦管理由控股股東的聯

## 業 務

繫人紅太陽工業原料城集團及紅太陽商業大世界擁有的總建築面積約為1.3百萬平方米的若干商業物業。紅太陽工業原料城由曾先生擁有100%。紅太陽商業大世界由曾素清女士(曾先生的胞姐)擁有90%及由陳思紅女士(曾先生的配偶)擁有10%。有關詳情，請參閱「持續關連交易 — 須遵守申報、年度審核、公告及獨立股東批准規定的持續關連交易」。根據本公司自紅太陽工業原料城集團及紅太陽商業大世界獲得的確認，彼等委聘本集團就其於往績記錄期間擁有的所有物業提供物業管理服務。

下表載列截至所示日期的項目數目及在管總建築面積明細，以及截至所示年度按房地產開發商類型劃分的物業管理服務產生的收益。

	截至12月31日或截至該日止年度											
	2017年			2018年				2019年				
	項目數目	建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣千元)	佔總收益 百分比	項目數目	建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣千元)	佔總收益 百分比	項目數目	建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣千元)	佔總收益 百分比
<b>弘陽地產集團<sup>(1)</sup></b>												
住宅物業	24	6,041.7	96,749	43.4	27	6,429.8	119,389	42.7	39	7,998.7	125,909	35.5
前期階段 <sup>(2)</sup>	18	4,856.5	66,471	29.8	21	5,244.6	87,176	31.2	33	6,813.5	92,402	26.0
業主委員會階段 <sup>(3)</sup>	6	1,185.2	30,278	13.6	6	1,185.2	32,213	11.5	6	1,185.2	33,507	9.5
商業物業	3	568.6	38,907	17.5	4	712.7	51,048	18.2	14	1,725.1	68,794	19.4
其他物業	1	19.4	2,393	1.1	1	19.4	2,531	0.9	1	19.4	2,442	0.7
小計	28	6,629.6	138,049	62.0	32	7,161.9	172,968	61.8	54	9,743.2	197,145	55.6
<b>第三方房地產開發商<sup>(4)</sup></b>												
住宅物業	7	1,154.4	12,727	5.7	9	1,459.9	23,771	8.5	30	4,063.0	47,968	13.5
前期階段 <sup>(2)</sup>	6	779.9	6,943	3.1	8	1,085.4	17,924	6.4	19	2,164.5	36,870	10.4
業主委員會階段 <sup>(3)</sup>	1	374.5	5,784	2.6	1	374.5	5,847	2.1	11	1,898.5	11,098	3.1
商業物業	—	—	—	—	—	—	—	—	2	372.7	337	0.1
其他物業	—	—	—	—	—	—	—	—	5	292.4	1,353	0.4
小計	7	1,154.4	12,727	5.7	9	1,459.9	23,771	8.5	37	4,728.1	49,658	14.0
<b>控股股東的其他聯繫人<sup>(5)</sup></b>												
商業物業	3	1,282.9	72,141	32.3	3	1,282.9	83,145	29.7	3	1,282.9	107,964	30.4
<b>總計</b>	<b>38</b>	<b>9,067.0</b>	<b>222,917</b>	<b>100.0</b>	<b>44</b>	<b>9,904.7</b>	<b>279,884</b>	<b>100.0</b>	<b>94</b>	<b>15,754.2</b>	<b>354,767</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 包括弘陽地產集團單獨開發的項目及弘陽地產集團與其他房地產開發商共同開發的物業(弘陽地產集團持有該等物業的控制權益)。
- (2) 包括與房地產開發商就前期物業管理服務簽署的合同。
- (3) 包括與業主委員會及個別業主簽署的合同。
- (4) 包括獨立於弘陽地產集團的第三方房地產開發商開發的物業，以及為弘陽地產集團於其中並無控制權益的合資企業及聯營公司的房地產開發商開發的物業。
- (5) 包括控股股東的聯繫人紅太陽工業原料城集團及紅太陽商業大世界擁有的物業。

## 業 務

下表載列於所示年度我們按最終付款客戶類型劃分的物業管理業務收益明細。

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	收益	佔物業管理 服務收益 百分比	收益	佔物業管理 服務收益 百分比	收益	佔物業管理 服務收益 百分比
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
由控股股東控制的公司 <sup>(1)</sup> . . . . .	121,200	54.4	115,185	41.2	159,219	44.9
由控股股東的密切家族成員 控制的公司 <sup>(2)</sup> . . . . .	7,453	3.3	7,447	2.7	11,064	3.1
第三方 <sup>(3)</sup> . . . . .	94,264	42.3	157,252	56.1	184,484	52.0
<b>總計 . . . . .</b>	<b>222,917</b>	<b>100.0</b>	<b>279,884</b>	<b>100.0</b>	<b>354,767</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 包括弘陽地產集團及紅太陽工業原料城集團。紅太陽工業原料城集團為控股股東的聯繫人。紅太陽工業原料城由曾先生擁有100%。
- (2) 包括控股股東的聯繫人紅太陽商業大世界。紅太陽商業大世界由曾素清女士(曾先生的胞姐)擁有90%及由陳思紅女士(曾先生的配偶)擁有10%。
- (3) 包括獨立於控股股東的第三方。

我們設法將第三方房地產開發商開發的物業的在管總建築面積百分比由2017年12月31日的12.7%增長至2019年12月31日的30.0%。管理第三方房地產開發商開發的物業產生的收入由2017年的人民幣12.7百萬元增加至2019年的人民幣49.7百萬元，複合年增長率為197.5%。該增長主要歸因於我們不斷努力將物業管理服務擴展至第三方房地產開發商開發的物業。

截至2017年、2018年及2019年12月31日，我們訂約管理但尚未交付的由第三方房地產開發商開發的物業建築面積分別約為0.6百萬平方米、0.3百萬平方米及2.1百萬平方米。

---

## 業 務

---

### 物業管理服務合同

#### 住宅物業

我們與房地產開發商、業主委員會或業主訂立有固定年期或無固定年期的物業管理服務合同。截至2019年12月31日，我們有42份總建築面積約7.2百萬平方米(相當於物業管理服務合同項下物業管理建築面積的45.9%)的物業管理合同並無固定年期，餘下合同通常有介乎一年至三年的固定年期。一般而言，我們通常在房地產開發商獲得物業發展用地的土地使用權後進行投標，而房地產開發商通常會在預售開始前約半個月至一個月與物業管理公司簽訂前期物業管理服務合同。我們一般會在建設期間但在業主委員會成立前與房地產開發商簽訂前期物業管理服務合同。當業主委員會評估物業管理公司的標書時，其通常會考慮物業管理費、物業管理公司估計投入的資源、服務範圍及人員質素。考慮到於往績記錄期間我們於前期階段後與業主委員會訂立物業管理服務合同的成功率為100%以及業主及住戶的積極反饋，我們預計，往後與新成立的業主委員會續簽現有前期物業管理服務合同的可行性將不低於95%。然而，根據項目的運營表現，我們可能會考慮不與業主委員會續簽合同。於往績記錄期間，於弘陽地產集團開發的所有項目成立彼等各自的業主委員會後，我們能夠作為物業管理服務供應商續簽現有物業管理服務合同。就已成立業主委員會的已交付住宅物業而言，在獲業主大會委聘後，我們可與業主委員會簽訂物業管理服務合同。一般而言，我們與業主委員會續簽的物業管理服務合同的條款(包括費用及服務範圍)與之前的合同並無實質性差異，從而將對各個項目的利潤及盈利能力產生不利影響。

## 業 務

### 商業物業

就商業物業而言，我們主要與業主訂立物業管理服務合同。於往績記錄期間，我們與弘陽地產集團、紅太陽工業原料城集團、紅太陽商業大世界、江蘇亞東建設發展集團有限公司及一名獨立第三方房地產開發商(為相關商業物業的業主)訂立物業管理服務合同。紅太陽工業原料城集團及紅太陽商業大世界為控股股東之一曾先生的聯繫人。江蘇亞東建設發展集團有限公司因持有南京亞東物業管理49%股權為我們的關連人士。自2020年2月起，我們亦與弘陽地產集團擁有的商業物業的租戶訂立少量物業管理服務合同。

下表載列於所示年度我們按最終付款客戶類型劃分的商業物業管理服務收益明細。

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	佔商業物業 管理服務收益		佔商業物業 管理服務收益		佔商業物業 管理服務收益	
	收益	百分比	收益	百分比	收益	百分比
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
弘陽地產集團 . . . . .	20,300	18.3	18,239	13.6	19,124	10.8
紅太陽工業原料城集團 . . . . .	74,834	67.4	91,650	68.3	114,236	64.5
紅太陽商業大世界 . . . . .	7,453	6.7	7,447	5.5	11,064	6.2
江蘇亞東建設發展集團 有限公司 . . . . .	—	—	—	—	337	0.2
其他 <sup>(1)</sup> . . . . .	8,461	7.6	16,857	12.6	32,334	18.3
總計 . . . . .	<u>111,048</u>	<u>100.0</u>	<u>134,193</u>	<u>100.0</u>	<u>177,095</u>	<u>100.0</u>

附註：

(1) 包括我們收取停車管理費的在管商業物業的個人客戶或租戶。

## 業 務

下表載列截至2019年12月31日及最後可行日期物業管理服務合同的到期時間表。

	截至2019年12月31日		截至最後可行日期	
	在管建築面積 (千平方米)	合同數目	在管建築面積 (千平方米)	合同數目
<b>住宅物業</b>				
無固定年期的物業管理合同 <sup>(1)</sup> . . . . .	7,203.0	42	8,266.2	48
在以下時間到期的固定年期物業管理合同				
2019年12月31日 . . . . .	1,964.5	14	1,964.5	14 <sup>(2)</sup>
截至2020年12月31日止年度 . . . . .	1,837.1	9	1,837.1	9
截至2021年12月31日止年度及以後 . . . . .	<u>1,120.6</u>	<u>6</u>	<u>1,897.5</u>	<u>10</u>
小計 . . . . .	<u>4,922.2</u>	<u>29</u>	<u>5,699.1</u>	<u>33</u>
小計 . . . . .	<u>12,125.2</u>	<u>71</u>	<u>13,965.3</u>	<u>81</u>
<b>商業物業</b>				
無固定年期的物業管理合同 <sup>(3)</sup> . . . . .	23.7	1	23.7	1
在以下時間到期的固定年期物業管理合同				
2019年12月31日 . . . . .	—	—	—	—
截至2020年12月31日止年度 . . . . .	2,905.3	15	3,032.7	17
截至2021年12月31日止年度及以後 . . . . .	<u>451.8</u>	<u>3</u>	<u>495.3</u>	<u>4</u>
小計 . . . . .	<u>3,357.1</u>	<u>18</u>	<u>3,528.0</u>	<u>21</u>
小計 . . . . .	<u>3,380.8</u>	<u>19</u>	<u>3,551.7</u>	<u>22</u>
<b>其他物業</b>				
無固定年期的物業管理合同 . . . . .	—	—	—	—
在以下時間到期的固定年期物業管理合同				
2019年12月31日 . . . . .	—	—	—	—
截至2020年12月31日止年度 . . . . .	19.4	1	19.4	1
截至2021年12月31日止年度及以後 . . . . .	<u>228.8</u>	<u>3</u>	<u>252.3</u>	<u>4</u>
小計 . . . . .	<u>248.2</u>	<u>4</u>	<u>271.7</u>	<u>5</u>
小計 . . . . .	<u>248.2</u>	<u>4</u>	<u>271.7</u>	<u>5</u>
<b>總計 . . . . .</b>	<b><u>15,754.2</u></b>	<b><u>94</u></b>	<b><u>17,788.7</u></b>	<b><u>108</u></b>

附註：

- (1) 一般而言，無固定年期合同將於業主委員會成立及業主委員會與物業管理公司之間的新物業管理服務合同生效後終止。此外，於往績記錄期間，根據若干固定年期合同，在年期屆滿後，本集團繼續向房地產開發商、業主及住戶提供服務。據中國法律顧問所告知，倘大多數業主（倘彼等代表相關社區半數以上，並擁有相關社區總建築面積的50%以上），通過向我們支付物業服務費認可並批准本集團的表現，則業主與我們於該等大多數業主已支付物業服務費期間訂立事實合同。

## 業 務

- (2) 截至最後可行日期，兩份物業管理合同均處於續簽狀態，我們預期於2020年7月完成續簽。截至同日，12個項目的新業主委員會尚未成立，乃主要由於先前的業主委員會任職至期滿。成立新業主委員會的程序通常包括：(i)向項目所在地的當地街道辦事處填寫書面申請，以待批准，通常持續兩個月；(ii)與當地街道辦事處一併成立準備小組，與業主及住戶就成立新業主委員會進行溝通，通常持續兩個月；(iii)進行準備工作，公開展示有關成立業主委員會的相關文件，並收集社區潛在人選建議，通常持續三個月；(iv)召開業主大會，業主可投票決定成立業主委員會，通常需要兩個月；及(v)申請註冊新業主委員會獲當地街道辦事處批准，大約需要兩個月。因此，我們預期於2021年前在新業主委員會成立後與彼等續簽物業管理合同。
- (3) 截至2019年12月31日及最後可行日期，我們已就一項商業物業訂立無固定年期的前期物業管理服務合同。該商業物業的一部分已由房地產開發商售予個人買家，而相應的物業所有權已轉移予該等個人買家。一旦商業物業個人所有者之間成立業主委員會，且該業主委員會與物業管理公司之間的新物業管理服務合同開始生效，則有關前期物業管理服務合同將終止。

下表載列截至2019年12月31日及最後可行日期由弘陽地產集團所開發物業(包括弘陽地產集團與其他房地產開發商共同開發的物業(弘陽地產集團持有該物業的控制權益))的物業管理合同的到期時間表。

	截至2019年12月31日		截至最後可行日期	
	在管建築面積 (千平方米)	合同數目	在管建築面積 (千平方米)	合同數目
無固定年期的物業管理合同 <sup>(1)</sup> . . . . .	5,680.7	29	6,744.0	35
在以下時間到期的固定年期物業管理合同				
2019年12月31日 . . . . .	—	—	—	—
截至2020年12月31日止年度 . . . . .	3,145.0	19	3,272.5	21
截至2021年12月31日止年度及以後 . . . . .	917.5	6	1,279.7	9
小計 . . . . .	4,062.5	25	4,552.2	30
總計 . . . . .	<b>9,743.2</b>	<b>54</b>	<b>11,296.2</b>	<b>65</b>

附註：

- (1) 一般而言，無固定年期合同將於業主委員會成立及業主委員會與物業管理公司之間的新物業管理服務合同生效後終止。此外，於往績記錄期間，根據若干固定年期合同，在年期屆滿後，本集團繼續向房地產開發商、業主及住戶提供服務。據中國法律顧問所告知，倘大多數業主(倘彼等代表相關社區50%以上，並擁有相關社區建築面積的50%以上)，通過向我們支付服務費認可並批准本集團的表現，則業主與我們於大多數業主已支付服務費期間訂立事實合同。

於往績記錄期間，我們維持100%的物業管理服務合同續簽率。

## 業 務

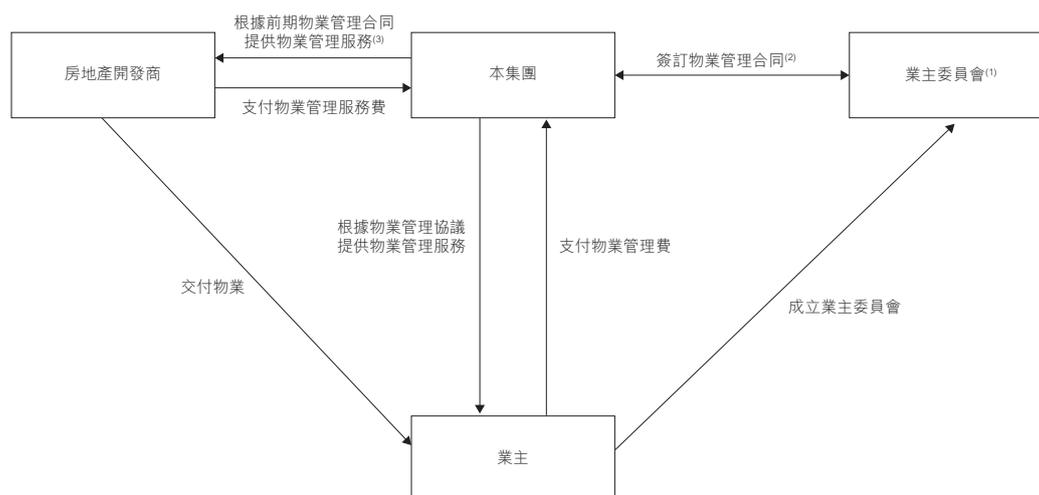
### 物業管理費

根據適用中國法律法規，物業管理費可按包乾制或酬金制收取。於往績記錄期間，物業管理服務所產生的所有收入均按包乾制收取。經計及(i)業主及住戶的概況，(ii)我們的預算支出及目標利潤，(iii)當地政府的物業管理費指導價(如適用)，及(iv)同一區域的可資比較物業的定價，我們可能於未來考慮按酬金制收取物業管理費。

我們通常自項目交付後的第四年起每年審查我們在管項目的物業管理費，並經計及我們產生的開支、現有盈利水平及市場價格，可考慮增加物業管理費。於往績記錄期間，我們於2017年提高一個住宅社區及於2018年提高兩個住宅社區的物業管理費，該等項目的物業管理合同均具有固定年期。

### 住宅物業

下圖說明我們與住宅物業物業管理合同各方的關係。



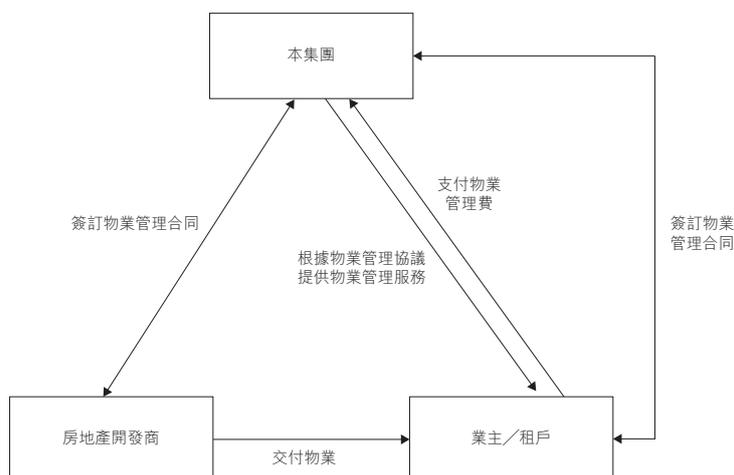
附註：

- (1) 業主委員會依法獲授權代表業主行事。適用中國法律法規並不強制要求成立業主委員會。業主委員會的成立須經有關業主在業主大會上投票，而該等大會須由構成法定人數的業主提出申請，並在有關政府部門的指導下舉行。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及法規 — 物業管理企業的委任」。
- (2) 根據適用中國法律，業主委員會與我們訂立的物業管理合同對有關業主委員會的所有業主均具有法律約束力。
- (3) 根據適用中國法律，於業主委員會成立前，房地產開發商與我們於物業交付予業主前訂立的前期物業管理合同對未來業主具有法律約束力。

## 業 務

### 商業物業

我們與業主及房地產開發商等客戶就管理商業物業訂立物業管理服務合同。下圖說明我們與商業物業物業管理合同各方的關係。



### 物業管理費

於往績記錄期間，我們在管的所有項目的物業管理費均按包乾制收取。根據包乾制合同，我們收取預先釐定的每平方米在管建築面積的物業管理費，該管理費指我們及分包商所提供全部物業管理服務的「全包」費用。根據各物業管理協議，我們一般按季度或半年度基準收取住宅及商業物業的物業管理費。我們有權保留向業主、住戶、租戶及房地產開發商收取的全額物業管理費。

我們承擔管理物業的成本，並確認該成本為銷售成本(包括與員工直接提供物業管理服務、公用區的維修及保養、設施管理、保潔、綠化及園藝以及安保服務相關的開支)。因此，向物業提供管理服務產生的成本對我們的盈利能力有直接影響。倘我們在合同期間收取的物業管理費金額不足以涵蓋產生的所有費用，我們無權要求業主及住戶或房地產開發商向我們支付差額。於往績記錄期間，我們就於2017年、2018年及2019年按包乾制管理的五個、七個及15個項目分別產生虧損合共約人民幣3.5百萬元、人民幣6.1百萬元及人民幣5.7百萬元。

---

## 業 務

---

於2017年產生虧損的五個項目中：

- 一個由弘陽地產集團的合資企業開發的住宅項目乃於2017年新交付，一個由獨立於弘陽地產集團的第三方開發的住宅項目乃我們於2016年年底自其他物業管理公司接管，兩個項目均處於我們管理的初期階段。於我們管理的初期階段，我們通常在人員配置、部署及協調第三方服務供應商方面產生相對較高的成本。我們隨後於2018年就該等兩個項目錄得溢利；
- 一個項目與一個我們在管的由弘陽地產集團開發的擁有10年以上歷史的住宅社區有關，其平均物業管理費相對較低，主要原因為根據中指院的資料，於開始為項目提供物業管理服務時業內平均物業管理費較低，以及當時住戶及業主對整體服務質量要求較低。隨後，我們通過提高設施升級後的平均物業管理費，於2019年錄得虧損減少，並預期於2020年通過實施標準化運營及智能管理，提高設施升級後的平均物業管理費，改善運營效率並降低運營成本，從而錄得溢利。有關標準化運營及智能管理的詳情，請參閱「— 標準化運營及智能管理」。此外，我們擬擴大該項目提供的社區增值服務，以增加我們自該項目產生的總收入；
- 一個項目與一個由弘陽地產集團開發的在管總建築面積小於0.1百萬平方米的住宅社區相關，我們就該項目持續錄得虧損，乃由於物業管理費相對較低及項目規模較小，我們的收益不足以涵蓋員工成本所致。2018年虧損增加，但隨後於2019年減少。我們預期於未來兩年藉引入智能社區生態系統(如部署智能停車系統及遠程設備EBA管理系統)改善服務質量並減少運營成本後，通過提高物業管理費錄得溢利；及
- 一個我們自其他物業管理公司接管的由獨立於弘陽地產集團的第三方開發的政府保障性住房項目，其平均物業管理費相對較低。由於持續虧損，我們並未於2019年到期後就該項目續簽物業管理服務合同。

---

## 業 務

---

於2018年產生虧損的七個項目中，除我們隨後自2017年起錄得虧損的三個項目外：

- 兩個項目與我們在管的均由弘陽地產集團開發的分別擁有九年及五年歷史的住宅社區有關，其平均物業管理費相對較低，主要原因為根據中指院的資料，於開始為項目提供物業管理服務時業內平均物業管理費較低，以及當時住戶及業主對整體服務質量要求較低。此外，我們於2018年就升級該項目的設施提高服務質量產生額外開支。我們隨後通過設施升級後提高平均物業管理費於2019年錄得溢利。我們預期通過實施標準化運營及智能管理，提高設施升級後的平均物業管理費，改善運營效率並降低運營成本，從而於不久將來實現盈利。有關詳情，請參閱「— 標準化運營及智能管理」。此外，我們擬擴大該等項目提供的社區增值服務，以增加我們自該項目產生的總收入；及
- 兩個項目與均由弘陽地產集團開發的各自在管建築面積約為0.1百萬平方米的住宅社區相關，其平均物業管理費相對較低。隨後，我們通過實施標準化運營及智能管理提高運營效率及減少運營成本，因而於2019年錄得虧損減少。我們預期日後通過運用相同方法錄得盈利。

於2019年產生虧損的15個項目中，除我們隨後自2018年起錄得虧損的四個項目外：

- 兩個與均由弘陽地產集團開發的住宅社區有關的項目乃分別於2018年及2019年新交付，一個與由獨立於弘陽地產集團的第三方開發的住宅社區有關的項目乃於2019年自其他物業管理公司接管，彼等均處於我們管理的初期階段。於我們管理的初期階段，我們通常在人員配置、部署及協調第三方服務供應商方面產生相對較高的成本。我們預期，通過服務質量升級後提高運營效率、減少運營成本及提高物業管理費，該等項目將於未來兩年實現盈利；
- 一個與由弘陽地產集團的合資企業開發的住宅社區相關的項目，我們已就即將於2020年交付的籌備工作產生開支。我們預期於物業交付並開始收取物業管理費後錄得溢利；

---

## 業 務

---

- 一個項目與一個由弘陽地產集團開發的擁有10年以上歷史的住宅社區有關，其平均物業管理費相對較低，主要因為根據中指院的資料，於開始為項目提供物業管理服務時業內平均物業管理費較低，以及當時住戶及業主對整體服務質量要求較低。此外，我們於2019年就升級該項目的設施提高服務質量產生額外開支。我們預期通過實施標準化運營及智能管理，提高設施升級後的平均物業管理費，改善運營效率並降低運營成本，從而於不久將來實現盈利。有關標準化運營及智能管理的詳情，請參閱「— 標準化運營及智能管理」。此外，我們擬擴大該項目提供的社區增值服務，以增加我們自該項目產生的總收入；
- 五個與由獨立於弘陽地產集團的第三方開發的住宅社區有關的項目乃於收購南京亞東物業管理後獲得。有關詳情，請參閱「— 收購南京亞東物業管理及上海安邸」；及
- 一個與由獨立於弘陽地產集團的第三方開發的住宅社區有關的項目乃於收購上海安邸後獲得。有關詳情，請參閱「— 收購南京亞東物業管理及上海安邸」。我們預期於將南京亞東物業管理及上海安邸管理的項目整合至本集團時就該等項目實施標準化運營系統及智能社區生態系統，如採納智能門禁系統、智能停車系統及智能巡邏系統，以利用我們在標準化管理方面的豐富經驗及智能營運方面的優勢提高運營效率、降低運營成本並提高盈利能力。有關標準化運營及智能管理的詳情，請參閱本節「— 標準化運營及智能管理」。截至最後可行日期，我們正處於整合過程中，並預期於2020年就該等透過收購南京亞東物業管理及上海安邸獲得的項目實現盈利。

於往績記錄期間，於上述虧損項目中，我們透過投標承接其他物業管理公司的兩個虧損項目及透過商業磋商承接一個虧損項目，該等項目於我們開始提供服務前亦處於虧損狀況。於該三個項目中，我們透過根據物業管理協議收取較高的平均物業管理費於2018年就一個項目實現盈利結果，預期於未來兩年內就另一個項目實現盈利結果。餘下一個項目由於持續產生虧損，我們並未於2019年到期後續簽物業管理服務合同。於2017年、2018年及2019年，自該等虧損物業所產生的總收入分別約為人民幣18.8百萬元、人民幣25.5百萬元及人民幣39.9百萬元，分別佔同年度總收入的約7.3%、7.3%及7.9%。倘我們錄得持續虧損且無法實現盈利結果，我們可能會考慮於到期時不續簽若干項目的合同。然而，我們擬繼續管理大多數虧損項目，旨在通過多種節省成本的措施逐步提高盈利能力。我們擬在若干運營歷史相對較長的住宅社區內進行軟件及

---

## 業 務

---

硬件升級，實施標準化運營及智能社區生態系統，以便我們能夠降低運營成本並改善服務質量，從而提高我們的物業管理費。此外，我們擬擴大該等項目所提供的社區增值服務，其利潤率通常高於物業管理服務。我們預期未來通過我們的運營增加該等項目產生的整體收益。有關更多資料，請參閱本文件「風險因素 — 與業務及行業有關的風險 — 我們按包乾制提供物業管理服務或使我們蒙受損失」一節。我們已制定多項內部措施(包括實施標準化運營及採納智能經營系統)以降低成本及改善項目定價時的開支估計，以預防或減少有關差額。為降低成本，我們已在服務方面實施數字化、流程標準化及操作自動化。請參閱下文「— 標準化運營及智能管理」分節。

我們將來可能會考慮按酬金制收取物業管理費。與按包乾制收取的物業管理費不同，按酬金制收取的物業管理費乃根據物業管理公司的實際成本加合理利潤釐定。因此，當按月結算物業管理費時，根據酬金制計算的物業管理費可能會因實際成本而每月不同，根據中指院的資料，此與行業慣例一致。然而，根據行業慣例，按包乾制及按酬金制收取的費用在支付條款及收款期限方面並無重大差異。倘我們採用酬金制及根據實際成本加合理利潤收取物業管理費，我們面臨的成本管理風險可能會降低。

### 物業管理合同

#### 住宅物業

根據有關中國法律規定，房地產開發商通常會通過招投標程序選擇物業管理服務供應商，並與獲委聘的物業管理服務供應商就住宅物業訂立前期物業管理服務合同。倘投標人少於三名或所管理物業規模較小\*，則中國法律允許房地產開發商在不進行任何招投標程序的情況下選擇物業管理服務供應商，惟須經中國主管物業行政部門批准。

---

\* 《物業管理條例》及其他相關中國法律法規並未提供「小」的標準以量化國家層面不要求招投標程式的情況。《江蘇省物業管理條例》等地方政府條例規定，倘住宅物業的建築面積小於30,000平方米，則房地產開發商獲准在不進行任何招投標程式的情況下選擇物業管理服務供應商，惟須經住宅物業所在地縣級人民政府住房部門的批准。

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，在預售及交付前階段，我們向弘陽地產集團及第三方房地產開發商開發的項目提供物業管理及其他相關服務。我們通常通過由適用的中國法律法規規管的標準公開招標程序從房地產開發商處獲得住宅物業的初步物業管理服務委聘。於往績記錄期間，就弘陽地產集團及弘陽地產集團並無持有控制權益的弘陽地產集團的合資企業及聯營公司開發的物業而言，我們維持100%的中標率。於2017年、2018年及2019年，就獨立於弘陽地產集團的第三方物業及項目而言，我們的中標率分別為75.0%、16.7%及25.0%。第三方房地產開發商開發的物業的投標中標率相對較低，乃主要由於行業競爭日益激烈，以及由於我們加強客戶多元化努力，令參與招標或投標的項目數量增加所致。我們致力於提高投標的成功率，因此自2019年以來，我們的投標成功率均錄得提高。

此外，在當地法規允許的情況下，我們亦通過與包括弘陽地產集團在內的房地產開發商進行商業談判，獲得若干住宅物業的初始物業管理服務合同。我們已按照當地法規的要求向當地相關政府部門辦理合同登記。

於往績記錄期間，我們有關商業物業的所有物業管理服務合同，包括由控股股東的聯繫人所擁有的合同，均是根據法律法規通過商業談判獲得的。

於往績記錄期間後及直至最後可行日期，(i)我們已就弘陽地產集團開發的總建築面積約為1.59百萬平方米的住宅物業提交10份投標書，且均已中標。此外，我們已通過商業談判獲得由弘陽地產集團開發的一項商業物業的委聘，總建築面積約為43,600平方米。根據平均物業管理費及在管建築面積，截至2020年12月31日止年度，10項住宅物業及一項商業物業產生的物業管理費總收入將分別約為人民幣37.1百萬元及人民幣3.7百萬元；(ii)我們並無就控股股東的聯繫人所擁有的任何物業提交任何投標書；及(iii)我們已就獨立第三方房地產開發商開發的物業提交七份投標書，並已競得一個建築面積約262,800平方米的住宅物業項目，我們擬向該項目提供物業管理服務及社區增值服務，預計於截至2020年12月31日止年度將收取總費用約人民幣4.9百萬元。此外，我們於2019年12月就獨立第三方房地產開發商開發的建築面積約23,500平方米的幼兒園提交一份投標書，並已於最後可行日期競得該項目，我們預計於截至2020年12月31日止年度將收取物業管理費約人民幣2.5百萬元。

---

## 業 務

---

### 與房地產開發商所簽訂合同的主要條款

我們與房地產開發商簽訂的合同通常包括以下主要條款：

- **服務範圍。**與房地產開發商訂立的典型合同載列階段性服務範圍。在物業建設竣工前，我們通常向公用區及設施提供物業管理服務，包括安保、清潔、綠化及園藝、公用道路保養及維修，以及公共設施維護。於建設竣工後，除上述服務外，我們亦收取公用事業費與服務費、管理停車場及提供家政服務。
- **履約標準。**合同載有我們提供的主要服務的特定標準，主要參考當地住房管理部門發佈的標準。
- **物業管理費。**合同列明按包乾制或酬金制應付的物業管理費金額。房地產開發商負責支付未售物業單位的物業管理費，該等費用通常在簽訂物業管理合同且首套房屋交付買家後開始累計。房地產開發商須按逾期金額的一定百分比就逾期物業管理費支付每日附加費。
- **房地產開發商的義務。**房地產開發商主要負責確保每名購房者承諾將遵守物業管理合同、在社區提供充足空間以供我們用作現場物業管理處及為我們提供藍圖以及其他建築設計文件及竣工驗收文件。
- **服務期限。**所有合同僅在相關業主委員會成立並簽訂新的物業管理合同替換與房地產開發商訂立的現有合同時到期。
- **爭議解決。**訂約方通常須首先通過協商解決任何合同糾紛，如未能解決，有關糾紛將通過法律訴訟程序解決。

在房地產開發商向業主交付物業後，該等業主可成立並運作業主委員會以管理該等物業。根據相關中國法律法規，集體擁有社區過半數總建築面積且佔業主總數一半以上的業主可於業主大會投票同意成立業主委員會。

截至2019年12月31日及最後可行日期，我們在管的17個及18個項目已成立業主委員會，分別佔截至同日我們在管項目總數的約18.1%及16.7%。截至2019年12月31日及最後可行日期，我們在管的已建立業主委員會的項目總建築面積分別約為3.1百萬平方米及3.1百萬平方米。

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，前期階段之後與業主委員會訂立物業管理合同的成功率為100%。業主委員會獨立於我們。我們需以有競爭力的費率向住戶及業主提供優質服務以獲得業主大會的委聘。根據《物業管理條例》，業主大會可通過擁有社區過半數總建築面積且佔業主總數一半以上的業主於業主大會投票同意聘任或解僱物業管理服務供應商。業主委員會可通過競標方式選聘新的物業管理服務供應商，亦可按照特定標準(如服務條款及條件、服務質量及服務價格)直接與物業管理服務供應商簽訂合同。

倘向業主交付物業後業主委員會尚未成立，房地產開發商與我們在預售及交付前階段簽訂的前期物業管理合同(「前期管理合同」)仍將有效並對業主具約束力，業主有義務直接向我們支付管理費。前期管理合同將在業主委員會成立且簽訂新的物業管理合同時終止。根據相關法律法規，房地產開發商可與物業管理公司訂立具有或並無固定期限的前期管理合同。於往績記錄期間，我們訂立的前期管理合同均無固定期限。倘前期管理合同具有固定期限，於前期管理合同的初始期限到期後仍未成立業主委員會或業主委員會與我們尚未簽訂新的物業管理合同，則(i)前期管理合同將自動續期，直到與業主委員會簽訂新的物業管理合同為止(倘前期管理合同中有相關適用條文)，或(ii)雙方可選擇延長服務(倘合同中並無任何自動續約條文)，在該等情況下，房地產開發商將與我們簽訂新的管理合同。

### 與業主委員會所簽訂合同的主要條款

我們與業主委員會簽訂的合同通常包括以下主要條款：

- **服務範圍。**根據與業主委員會訂立的典型合同，我們提供一般物業管理服務，包括公共設施及設備的維修及保養、公用區維護、綠化、園藝、清潔、安保、消防及應急響應。倘業主或住戶需要裝修、停車及物業維護等其他服務，其需與我們簽署單獨的服務合同。此外，我們亦可同意代公用事業公司向業主及住戶收取公用事業費。我們可能會將若干服務外包予合資格分包商。

---

## 業 務

---

- **物業管理費。**合同載列按包乾制或酬金制應付的物業管理費金額。業主及住戶負責支付與其佔用建築面積成比例的物業管理費。倘業主及住戶需要一般服務範圍未涵蓋的其他服務，其亦須按業主或住戶與我們訂立的相關協議項下單獨協定者，或按適用於特定社區的標準收費表內所載者支付服務費。業主及住戶須繳納留作公共設施及公用區維修及保養之用的公共基金。業主及住戶就逾期物業管理費支付每日附加費，通常為逾期金額的0.5%<sup>00</sup>。
- **分攤公用區的利潤。**根據相關法律法規，如果我們利用社區的公用區產生收入，例如在電梯發佈廣告，則我們須與業主分攤利潤。合同亦載有我們與業主分攤該利潤的方式。
- **業主及住戶的權利與義務。**根據相關中國法律法規，業主委員會由業主選舉產生，並代表業主於物業管理相關事宜中的權益。業主委員會所作的決定對全體業主均有約束力。據中國法律顧問所告知，即使業主並非有關合同的訂約方，惟業主委員會與物業管理公司訂立的合同(包括業主在有關合同下的多項合法權利與義務)對各業主委員會所代表的業主有效並具有法律約束力。因此，我們可就應計及尚未支付的物業管理費對業主提出法律申索。業主及住戶有權獲知及監督公共基金的使用以及公用區及公共設施的管理，並審閱我們編製的年度預算及物業管理計劃。於出售或出租物業前，業主須向我們支付所有尚未支付的物業管理費。於出售或出租物業時，業主須告知買家或租戶是否存在物業管理合同及買家或租戶在該合同下的義務。業主與其物業住戶共同承擔支付物業管理費的責任。
- **業主委員會的權利與義務。**業主委員會有權獲知及監督公共基金的使用以及公用區及公共設施的管理，並審閱我們編製的年度預算及物業管理計劃。業主委員會須向我們提供必要支持，方便我們開展工作，如所有必要的圖紙、記錄、材料及辦公場地。
- **期限及終止。**一般而言，有關合同通常有一至四年的固定期限。若干有關合同規定，倘於現有合同到期後，相關業主委員會與其他物業管理公司之間並無訂立新合同，則現有合同的期限將延長至相關業主委員會與新委聘的物業管理公司之間訂立的新物業

---

## 業 務

---

管理合同開始生效為止。倘業主委員會決定不與我們續簽新物業管理合同，彼等須於屆滿日期前三個月向我們發出書面通知。

- 爭議解決。訂約方通常須首先通過協商解決任何合同糾紛，如未能解決，有關糾紛將通過法院訴訟程序解決。

### 商業物業

我們與業主等客戶訂立物業管理服務合同以管理商業物業。下文概述有關商業物業的物業管理服務合同的一般條款。

#### 商業物業合同的主要條款

- **服務範圍**：我們一般提供物業管理服務，包括公用區的安保、清潔、綠化、園藝以及相關設備及設施的維修及保養。
- **履約標準**。合同載明提供物業管理服務所需的質量標準。
- **客戶的義務**。有關商業及其他物業的物業管理服務合同的客戶主要負責（其中包括）：**(i)**以約定方式支付物業管理費；**(ii)**提供即時可用的辦公空間供我們使用；及**(iii)**確保公用區設備及設施的質量。
- **物業管理費**。合同規定物業管理費一般按月或按季度繳交。我們亦會就逾期繳納物業管理費收取滯納金，並有權向客戶提起法律訴訟，要求收取有關費用。
- **服務期限**。商業物業的物業管理服務合同通常有一至三年的固定合同期限。倘房地產開發商將部分商業物業出售予個人買家，且物業所有權的相應部分已轉讓予該名個人買家，我們將與房地產開發商簽訂並無固定期限的前期物業管理服務合同。有關前期物業管理服務合同僅在業主委員會成立並簽訂新的物業管理合同以替換無固定期限的前期物業管理服務合同時方會失效。據我們的中國法律顧問所告知，根據適用的中國法律及法規，儘管並無強制要求建立商業物業的業主委員會，惟商業物業的業主可成立業主委員會。

---

## 業 務

---

### 物業管理費的定價

#### 住宅物業

我們通常基於多種因素對住宅物業(包括前期階段及業主委員會階段)的服務定價，包括(i)物業類型及位置，(ii)項目的整體規劃，(iii)服務標準及範圍，(iv)預算開支，(v)目標利潤率，(vi)業主及住戶概況，(vii)地方政府對物業管理費的指導價(如適用)，及(viii)同一區域可資比較物業的定價。根據物業管理合同，我們可在合同續期時與業主及住戶協商上調物業管理費。與物業管理費有關的風險詳情，請參閱「風險因素 — 與業務及行業有關的風險 — 前期物業管理服務合同下的物業管理費定價須遵守中國法律法規」。

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有關住宅物業的物業管理服務收費，我們可能須參考政府的指導價釐定有關費用。有關更多資料，請參閱本文件「監管概覽 — 有關物業管理服務及其他相關服務的法律及法規 — 物業管理企業的收費」一節。董事確認，我們於往績記錄期間收取的物業管理費符合有關價格管控方面的中國法律法規。

#### 商業物業及其他物業

於釐定商業物業管理的價格時，我們會計及估計開支、預期溢利及行業定價水平。商業物業的物業管理費乃透過商業磋商釐定。於2017年及2018年上半年，我們就商業物業管理收取固定物業管理費。於2018年下半年，我們開始按成本加成基準結合合理利潤率為商業物業服務定價。

我們於計及估計開支、預期溢利及行業定價水平後釐定其他物業的物業管理服務價格。其他物業的物業管理費為物業管理合同項下協定的固定費用。

#### 平均物業管理費

根據中指院的資料，於往績記錄期間，我們的物業管理費大致與中國物業管理公司收取的物業管理費的相關市場趨勢一致。於2017年、2018年及2019年，住宅物業的平均物業管理費分別約為每平方米每月人民幣1.27元、每平方米每月人民幣1.57元及每平方米每月人民幣1.54元，而商業物業的平均物業管理費分別約為每平方米每月人民幣5.00元、每平方米每月人民幣5.60元及每平方米每月人民幣7.08元。住宅物業的平均物業管理費由2017年的每平方米每月人民幣1.27元增加至2018年的每平方米每月人民幣1.57元，乃由於我們於2018年新開始管理的若

## 業 務

干住宅物業收取的物業管理費整體高於我們於2017年管理的物業。住宅物業的平均物業管理費輕微減少至2019年的每平方米每月人民幣1.54元，乃主要由於收購南京亞東物業管理所致，其住宅項目收取的物業管理費低於我們。商業物業的平均物業管理費由2017年的每平方米每月人民幣5.00元增加至2018年的每平方米每月人民幣5.60元，乃主要因為於2018年自設施管理(如停車場管理)錄得更多收益，而2018年的在管建築面積維持不變。商業物業的平均物業管理費進一步增加至2019年的每平方米每月人民幣7.08元，乃主要由於2018年5月完成翻新後，新進入弘陽廣場的若干知名品牌向我們支付的物業管理費更高，因為我們為滿足其需求產生更多經營開支。該增加亦歸因於管理家居裝飾及傢俱商城的物業管理費更高，原因為該商場部分倉庫的用途於2019年改為商鋪。

下表載列於往績記錄期間弘陽地產集團及第三方房地產開發商所開發物業以及控股股東的聯繫人所擁有物業的平均物業管理費。

	截至12月31日止年度		
	2017年	2018年	2019年
	(每平方米每月人民幣元)		
<b>住宅物業</b>	<b>1.27</b>	<b>1.57</b>	<b>1.54</b>
弘陽地產集團 <sup>(1)</sup>	1.33	1.59	1.58
第三方房地產開發商 <sup>(2)</sup>	0.92	1.50	1.42
<b>商業物業</b>	<b>5.00</b>	<b>5.60</b>	<b>7.08</b>
弘陽地產集團 <sup>(1)</sup>	5.70	5.97	7.23
第三方房地產開發商 <sup>(2)</sup>	—	—	2.85
控股股東的其他聯繫人	4.69	5.40	7.01
<b>其他物業<sup>(4)</sup></b>	<b>10.26</b>	<b>10.85</b>	<b>10.60</b>
<b>總計</b>	<b>2.05</b>	<b>2.43</b>	<b>2.56</b>

附註：

- (1) 包括弘陽地產集團單獨開發的項目及弘陽地產集團與其他房地產開發商共同開發的物業(弘陽地產集團持有該物業的控制權益)。
- (2) 包括獨立於弘陽地產集團的第三方房地產開發商開發的物業，以及為弘陽地產集團於其中並無控制權益的合資企業及聯營公司的房地產開發商開發的物業。
- (3) 包括控股股東的聯繫人紅太陽工業原料城集團及紅太陽商業大世界擁有的物業。紅太陽工業原料城由曾先生擁有100%。紅太陽商業大世界由曾素清女士(曾先生的胞姐)擁有90%及由陳思紅女士(曾先生的配偶)擁有10%。
- (4) 包括寫字樓及學校。

## 業 務

於2019年，第三方開發商開發的商業物業的平均物業管理費為每平方米每月人民幣2.85元，大幅低於弘陽地產集團所開發物業的物業管理費。該等商業物業主要包括由南京亞東物業管理所管理的地鐵站購物區，其與弘陽地產集團開發並由我們管理的購物中心以及家居裝飾及傢俱商城相比，物業管理費收費較低。據中指院確認，就商業物業收取的物業管理費視乎物業種類而各異。

董事確認，與弘陽地產集團訂立的合同條款(包括收取的物業管理費)與其他第三方開發商的條款相當。

下表載列於往績記錄期間我們按地區收取的平均物業管理費。

	截至12月31日止年度		
	2017年	2018年	2019年
	(每平方米每月人民幣元)		
南京市 . . . . .	2.06	2.47	2.80
江蘇省 <sup>(1)</sup> . . . . .	1.98	2.22	1.93
其他 <sup>(2)</sup> . . . . .	—	—	1.03
總計 . . . . .	<u>2.05</u>	<u>2.43</u>	<u>2.56</u>

附註：

(1) 不包括南京市。

(2) 包括上海市、安徽省、山東省及河北省。就計算本表格內的平均物業管理費而言，並無計及湖南省及浙江省的項目，原因是我們於往績記錄期間並無自位於湖南省及浙江省的項目產生任何收入。該等項目於2019年12月下旬方交付予業主。

### 支付條款及信貸條款

就住宅物業而言，我們通常會按季度發出並無信貸期限的物業管理費繳款通知書。我們通常於每年第二及第四季度收取物業管理費。就商業物業而言，我們通常發出並無信貸期限的物業管理費繳款通知書，並每季度收取物業管理費。

業主、住戶及租戶應在我們發出無信貸期的繳款通知書後支付到期的物業管理費。根據相關物業管理合同，我們有權收取滯納金。

在相關法律法規允許的範圍內，除協定的物業管理費外，我們亦向在管物業的業主、住戶及租戶按其所佔用的建築面積比例就公共設施、公共設備及公用區所耗水電收取公用事業費。

## 業 務

在管住宅物業的業主及住戶通常以現金或通過支付寶及微信以電子方式付款，而商業物業的租戶通常通過支付寶及微信或銀行轉賬等電子方式付款。

我們進行減值分析並使用撥備矩陣計量預期信貸虧損。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們就物業管理費錄得預期減值虧損分別為人民幣0.4百萬元、人民幣0.5百萬元及人民幣0.5百萬元。然而，於往績記錄期間，我們並無實際撇銷任何壞賬。

### 物業管理服務組合的增長

於往績記錄期間，我們主要通過從房地產開發商或業主委員會獲得新的服務合同及收購當地物業管理公司的方式不斷拓展物業管理服務業務。我們亦計劃於將來通過收購更多具有互補業務組合及具備行業經驗的區域物業管理公司擴大覆蓋範圍。下表載列我們於往績記錄期間的(i)合同建築面積及(ii)在管建築面積的變動情況。

	截至12月31日止年度											
	2017年				2018年				2019年			
	已簽約		在管		已簽約		在管		已簽約		在管	
合同數目	建築面積 (千平方米)	合同數目	建築面積 (千平方米)	合同數目	建築面積 (千平方米)	合同數目	建築面積 (千平方米)	合同數目	建築面積 (千平方米)	合同數目	建築面積 (千平方米)	
於年初	41	9,459.8	26	6,113.5	58	12,233.2	38	9,067.0	85	15,794.9	44	9,904.7
新合同 <sup>(1)</sup>	17	2,773.4	13	2,953.5	27	3,561.7	6	837.7	62	9,345.5	33	4,140.7
收購 <sup>(2)</sup>	—	—	—	—	—	—	—	—	25	2,972.0	22	2,236.6
終止 <sup>(3)</sup>	—	—	—	—	—	—	—	—	(5)	(527.8)	(5)	(527.8)
於年末	58	12,233.2	38	9,067.0	85	15,794.9	44	9,904.7	167	27,584.6	94	15,754.2

附註：

- (1) 就我們管理的住宅、商業及其他物業而言，新合同主要包括有關房地產開發商興建的新物業開發項目的服務合同，其次為有關取代其之前物業管理公司住宅物業的服務合同。
- (2) 該等指於往績記錄期間透過收購若干當地物業管理公司而取得的新合同。
- (3) 該等包括我們因部分相關客戶未能履行其付款責任而自願不續訂與房地產開發商及／或業主委員會訂立的物業管理服務協議。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間後及直至最後可行日期的(i)合同建築面積及(ii)在管建築面積變動。

	於2019年12月31日後及直至最後可行日期			
	已簽約		在管	
	合同數目	建築面積 (千平方米)	合同數目	建築面積 (千平方米)
於期初	167	27,584.5	94	15,754.2
新合同 <sup>(1)</sup>	14	1,920.3	14	2,034.6
收購 <sup>(2)</sup>	—	—	—	—
終止 <sup>(3)</sup>	—	—	—	—
於期末	<u>181</u>	<u>29,544.8</u>	<u>108</u>	<u>17,788.8</u>

附註：

- (1) 就我們管理的住宅、商業及其他物業而言，新合同主要包括有關房地產開發商興建的新物業開發項目的服務合同，其次為有關取代其之前物業管理公司住宅物業的服務合同。
- (2) 該等指於往績記錄期間後及直至最後可行日期透過收購若干當地物業管理公司而取得的新合同。
- (3) 該等包括我們因部分相關客戶未能履行其付款責任而自願不續訂與房地產開發商及／或業主委員會訂立的物業管理服務協議。

### 收購南京亞東物業管理及上海安邸

根據我們的投資及收購策略，我們於2019年8月收購兩間物業管理公司，即南京亞東物業管理及上海安邸，旨在收購物業管理組合具吸引力的當地物業管理公司。考慮到被收購公司為包括住宅及商業物業以及一所學校在內的不同類型的物業提供物業管理服務，保持穩定的經營業績，並且位於我們認為具有巨大增長潛力的長三角地區，我們相信，該等收購乃對我們業務運營及戰略的補充，有助於加強我們的市場地位，鞏固我們在長三角地區的地理分佈，並將進一步擴大我們的物業管理業務規模，為我們提供增長機會。我們預期在被收購公司管理的項目中實施我們的標準化運營及智能社區生態系統，如智能門禁系統、智能停車系統、智能巡邏系統等，利用我們在智能管理方面的優勢，提高運營效率，降低運營成本，提高盈利能力。有關詳情，請參閱本節「— 標準化運營及智能管理」。於2019年，南京亞東物業管理及上海安邸貢獻的收益分別為人民幣21.5百萬元及人民幣3.1百萬元，佔我們於同年度總收益的4.2%及0.6%。根據現有物業管理費及在管建築面積，南京亞東物業管理及上海安邸管理的項目全年產生的估計年度物業管理費收入總額將分別約為人民幣51.5百萬元及人民幣7.4百萬元。

---

## 業 務

---

### 南京亞東物業管理

南京亞東物業管理是南京一家本地物業管理公司。於收購後，南京亞東物業管理向19個總建築面積為2.0百萬平方米的住宅物業項目、一個建築面積為23,700平方米的商業物業項目及一所建築面積為25,000平方米的學校提供物業管理服務。此外，南京亞東物業管理亦擁有兩個總建築面積為0.2百萬平方米已訂約但未交付的提供物業管理服務的住宅物業項目。南京亞東物業管理的合同條款與我們的合同條款類似。視乎在管物業的樓齡及類型，物業管理服務費按包乾制基準收取，於2019年介乎每平方米每月人民幣0.60元至每平方米每月人民幣3.60元。

### 上海安邸

上海安邸是上海一家本地物業管理公司。於收購後，上海安邸擁有一個建築面積為0.2百萬平方米的在管住宅物業項目及一個建築面積為0.5百萬平方米訂約提供物業管理服務的項目（包括寫字樓及商業物業）。上海安邸的合同條款與我們的合同條款類似。物業管理服務費按包乾制基準收取，於2019年的住宅物業為每平方米每月人民幣5.10元及位於住宅物業內的底層零售空間為每平方米每月人民幣20.0元。

### 非業主增值服務

我們亦向房地產開發商及其他物業管理公司等非業主提供增值服務，以解決彼等在物業開發及管理各階段的各種需求。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，非業主增值服務產生的收入分別為人民幣21.9百萬元、人民幣54.1百萬元及人民幣121.4百萬元，分別佔相關年度總收入的8.5%、15.5%及24.1%。由於弘陽地產集團於2017年後經歷快速增長，自2018年以來，我們自非業主增值服務錄得的收益增加。我們提供增值服務的項目數量增加與弘陽地產集團以及其合資企業及聯營公司啟動的項目數量增加整體一致。於2019年，非業主增值服務收入大幅增長乃主要由於我們向其提供協銷服務的項目（尤其是弘陽地產集團開發的物業）數量增加所致。

## 業 務

下表載列於所示年度按最終付款客戶劃分的非業主增值服務收益明細。

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	收益 (人民幣千元)	非業主增值服 務收益佔總收 益的百分比 (%)	收益 (人民幣千元)	非業主增值服 務收益佔總收 益的百分比 (%)	收益 (人民幣千元)	非業主增值服 務收益佔總收 益的百分比 (%)
由控股股東控制的公司 <sup>(1)</sup> . . . . .	14,694	67.1	35,983	66.5	70,737	58.3
一間同系附屬公司的合資企業及聯營 公司 <sup>(2)</sup> . . . . .	6,376	29.1	16,009	29.6	39,915	32.9
第三方 <sup>(3)</sup> . . . . .	829	3.8	2,105	3.9	10,700	8.8
<b>總計</b> . . . . .	<b>21,899</b>	<b>100.0</b>	<b>54,097</b>	<b>100.0</b>	<b>121,352</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 包括弘陽地產集團及紅太陽工業原料城集團。紅太陽工業原料城集團為控股股東的聯繫人。紅太陽工業原料城由曾先生擁有100%。
- (2) 包括弘陽地產的合資企業及聯營公司，弘陽地產於該等公司並無控制權益。
- (3) 包括由業主、房地產開發商及租戶組成的第三方，其均獨立於控股股東。

於往績記錄期間，我們一直為非業主提供增值服務，主要包括(i)向其他物業管理公司提供的顧問服務，幫助彼等向客戶提供更好的服務，(ii)從物業管理角度就物業開發項目向房地產開發商提供的前期規劃及設計諮詢服務，(iii)向房地產開發商提供的協銷服務，以協助彼等在物業銷售場地及展廳的銷售及營銷活動，包括訪客接待、清潔、安保檢查及維護；及(iv)向房地產開發商提供的驗收服務等其他增值服務。

- **顧問服務。**自2019年起，我們向若干當地物業管理公司提供顧問服務，幫助彼等向客戶提供更好的服務。截至2019年12月31日，我們向蘇州市、無錫市及杭州市的合共17個項目提供顧問服務，總合同建築面積約為2.7百萬平方米。根據我們與有關當地物業管理公司訂立的顧問合同，彼等繼續為相關物業提供物業管理服務，而我們向彼等提供有關其運營(例如物業管理、質量控制、標準化運營及智能管理)的諮詢意見，以便彼等能夠利用我們的經驗及平台提高彼等自身的服務標準並控制其運營成本。無論何時需要，我們均可指派項目管理人員到現場工作，協助彼等建立自己的標準化運營系統及智能管理系統。我們相信，我們在高端物業管理服務方面的行業認可專長、品牌名稱、在標準化運營及智能管理方面擁有的豐富經驗以及我們的地理覆蓋範圍，使我們能夠及時應對其他當地物業管理公司的各種需求。同時，我們相信提供顧問服

---

## 業 務

---

務將令我們能夠提升品牌知名度及多元化我們的收益來源。根據中指院的資料，超過一半的物業服務百強企業已開始提供顧問服務，其貢獻的收益佔2019年非業主增值服務的約20.1%。預計於不久將來會有更多具有強大品牌影響力的物業管理公司開始提供顧問服務。根據中指院的資料，由於中國物業管理市場高度分散，我們相信基於我們的品牌知名度及國內排名，我們有能力持續向當地物業管理公司提供顧問服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，顧問服務收益分別為零、零及人民幣225,000元。

- **前期規劃及設計諮詢服務。**我們從物業管理角度就物業開發項目向房地產開發商提供前期規劃及設計諮詢服務。我們與房地產開發商訂立服務協議以提供前期規劃及設計諮詢服務。我們關注品質及居住體驗，在規劃及建設階段從未來業主、住戶及物業管理公司的角度向房地產開發商提供建議，以便於相關物業交付予業主後更好地提供物業管理服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們向一個、四個及30個項目提供前期規劃及設計諮詢服務，自前期規劃及設計諮詢服務分別產生收益人民幣0.2百萬元、人民幣1.8百萬元及人民幣10.4百萬元。收益增加乃主要由於我們提供有關服務的項目數量增加所致。於往績記錄期間，我們的絕大部分前期規劃及設計諮詢服務均提供予弘陽地產以及弘陽地產集團的合資企業及聯營公司。
- **協銷服務。**我們亦向房地產開發商提供協銷服務，以協助彼等在物業銷售場地及展廳的銷售及營銷活動，包括訪客接待、清潔、安保檢查及維護。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們分別向16個、32個及69個項目提供協銷服務，自協銷服務分別產生收益人民幣19.1百萬元、人民幣46.1百萬元及人民幣101.1百萬元。收益增加乃主要由於我們提供有關服務的項目數量增加所致。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，協銷服務收益的96.4%、96.7%及89.5%乃提供予弘陽地產以及弘陽地產集團的合資企業及聯營公司。

---

## 業 務

---

- **其他增值服務。**此外，我們向房地產開發商提供其他增值服務，主要包括驗收服務及其他交付前服務。單元驗收服務專注物業的功能、質量及設計。交付前服務主要包括清潔及物業交付的其他準備工作。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們向五個、11個及23個項目提供驗收服務及交付前服務，驗收服務及交付前服務分別產生收益人民幣2.7百萬元、人民幣6.3百萬元及人民幣9.6百萬元。收益增加乃主要由於我們提供有關服務的項目數量增加所致。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，其他增值服務收益的85.0%、90.9%及100.0%乃提供予弘陽地產集團及其合資企業及聯營公司。

我們的增值服務費主要根據估計開支、預期利潤及行業定價水平釐定。我們通常對顧問服務、前期規劃及設計諮詢服務以及驗收服務收取固定費用。於往績記錄期間，我們對前期規劃及設計諮詢服務收取的固定費用介乎每平方米人民幣3元至每平方米人民幣4元，而就驗收服務收取的固定費用為每平方米人民幣2.0元。我們按「成本加成」基準就協銷服務按固定加成比率收取費用。於往績記錄期間，固定加成比率一般介乎9%至15%。我們不會根據銷售金額就協銷服務向房地產開發商收取任何費用。就顧問服務收取的費用乃參考我們的估計資源投入及開支後經商業磋商釐定。我們通常不會向非業主增值服務客戶授予信貸期。我們的非業主增值服務合同期限通常在客戶告知我們無需繼續提供服務時到期。

於往績記錄期間，我們的絕大部分收入來自向弘陽地產以及弘陽地產集團的合資企業及聯營公司提供的增值服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們來自弘陽地產集團(包括其合資企業及聯營公司)的非業主增值服務收入分別為人民幣20.8百萬元、人民幣52.0百萬元及人民幣110.7百萬元，佔相關年度非業主增值服務總收入的95.0%、96.1%及91.2%。我們與弘陽地產集團(包括其合資企業及聯營公司)就增值服務訂立的所有合同均通過商業談判獲得，據中國法律顧問所告知此乃法律法規允許及據中指院所告知此乃符合行業慣例。董事認為，該等合同與亦向弘陽地產集團提供物業管理服務的其他第三方物業管理公司可資比較。就我們亦向獨立於弘陽地產集團的第三方開發商提供的協銷服務而言，我們與弘陽地產集團(包括其合資企業及聯營公司)訂立的條款可與和第三方開發商訂立的條款可資比較。此外，我們相信我們與弘陽地產集團(包括其合資企業及聯營公司)有關其他增值服務的條款亦符

## 業 務

合行業規範。據中指院所告知，我們就非業主(包括弘陽地產集團(包括其合資企業及聯營公司))增值服務所收取的費用處於物業服務百強企業收取的平均費用範圍。憑藉我們在物業管理及品牌形象方面的專長，自2017年以來，我們已逐步將非業主增值服務的客戶群擴展至獨立第三方房地產開發商。我們認為，向獨立第三方房地產開發商提供該等服務可於物業開發初期培養與該等客戶的關係，從而使我們後續能夠從彼等獲得物業管理業務。

### 社區增值服務

憑藉我們物業管理的長期經驗及專業團隊，我們向業主及住戶提供廣泛的社區增值服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，社區增值服務產生的收入分別為人民幣12.3百萬元、人民幣15.0百萬元及人民幣26.9百萬元，分別佔同年度總收入的4.8%、4.3%及5.4%。

下表載列於所示年度按最終付款客戶類型劃分的社區增值服務收益明細。

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	收益	社區增值服務 收益佔總收益 的百分比	收益	社區增值服務 收益佔總收益 的百分比	收益	社區增值服務 收益佔總收益 的百分比
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
由控股股東控制的公司 <sup>(1)</sup> . . . . .	75	0.6	1,998	13.3	2,297	8.5
第三方 <sup>(2)</sup> . . . . .	12,249	99.4	13,002	86.7	24,574	91.5
總計 . . . . .	<b>12,324</b>	<b>100.0</b>	<b>15,000</b>	<b>100.0</b>	<b>26,871</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 包括弘陽地產集團及紅太陽工業原料城集團。紅太陽工業原料城集團為控股股東的聯繫人。紅太陽工業原料城由曾先生擁有100%。
- (2) 包括由業主、房地產開發商及租戶組成的第三方，其均獨立於控股股東。

為提升我們在管住宅物業的業主及住戶的社區生活體驗並實現其物業保值增值，我們向業主及住戶提供廣泛的社區增值服務。為住宅物業提供的社區增值服務主要包括房產中介服務、美居服務、社區便民服務及社區資源運營服務以及資產管理服務。

- **房產中介服務。**我們於2015年開始提供住宅房產中介服務。截至最後可行日期，我們擁有一支由40名具有豐富房產中介服務經驗的成員組成的房產中介團隊。我們主要為在管物業提供物業購買及／或租賃交易中介服務。我們通常向賣方及買方收取佣金，該佣金乃按合同購買價格的固定百分比計算，通常是在成功完成物業購買交易後向買

---

## 業 務

---

方收取1.2%，而我們通常在成功完成物業租賃交易後收取一個月租金作為佣金。我們亦協助業主申請房產證及／或按揭貸款。此外，我們為房地產開發商提供代理服務，以吸引潛在購房者。我們已就房產中介服務獲得必要的房地產經紀文件。

- **美居服務。**截至2019年12月31日，我們擁有一支由七名成員組成的團隊提供美居服務。我們與第三方裝修公司合作，其中我們作為代理為在管物業的業主及住戶提供拎包入住成套設計及裝修服務，以打造即時入住住宅。我們協助在管物業的業主及住戶物色合適的第三方裝修公司裝修及佈置住房、採購傢俱、家電及配件。我們亦為在管物業的業主及住戶提供二手物業翻新代理服務。我們向第三方裝修公司或家電商收取合同金額的預先協商百分比，作為美居服務的佣金。我們不會向在管物業的業主或住戶收取服務費用。
- **社區便民服務。**我們與第三方商家合作提供社區便民服務，例如旅遊服務、家政服務、家用電器維修及保養服務以及快遞服務，重點滿足在管物業住戶的日常需求。我們向第三方商家收取合同金額的預先協商百分比，作為社區便民服務的佣金。
- **社區資源運營服務。**我們致力於通過優化公用區資源來增加社區資源運營的收入，其中包括(i)在公用區(例如外牆、大堂及電梯間)發佈廣告；(ii)租賃社區物業及設施，例如租賃社區內會所的多功能室及運動場地；及(iii)租賃公用區進行第三方商業活動。根據相關法律法規及我們的物業管理合同，我們有義務與業主委員會或個別業主(倘適用)分攤社區資源運營服務的利潤。
- **資產管理服務。**我們協助弘陽地產集團銷售其開發但於項目交付後仍未售出的停車場。房產中介團隊亦參與資產管理服務。我們就協銷的每個停車場向弘陽地產集團收取預定佣金。請參閱「持續關連交易 — (D)須遵守申報、年度審核及公告規定，但獲豁免遵守獨立股東批准規定的持續關連交易」。我們計劃將該服務擴展至為第三方房地產開發商銷售庫存物業及停車場。

---

## 業 務

---

根據相關法律法規，就若干利用社區公用區的社區增值服務，例如社區便民服務及社區資源運營服務，我們須與業主委員會或業主分攤該等服務的利潤。我們與業主委員會或業主協商分攤比例，通常介乎約30%至50%之間。於扣減與業主委員會或業主分攤的部分利潤後，社區增值服務收益按淨值基準入賬。

於往績記錄期間，我們並未為商業及其他物業提供任何增值服務。

對於涉及與第三方服務供應商或商家合作的社區增值服務，我們基於多種因素選擇合適的第三方服務供應商或商家，該等因素包括產品或服務的質量、價格競爭力以及對客戶需求的響應能力。我們採取準入門檻及質量控制措施，以確保由該等第三方提供的產品或服務的質量。我們通常與該等第三方訂立書面協作合同，當中載列(其中包括)轉介費率、結算機制、交付產品或服務的物流以及賠償責任。倘表現不佳，我們可能會替換第三方服務供應商或商家。此外，根據我們與第三方服務供應商或商家達成的協議，倘我們涉及因其提供的服務或產品而引起的任何法律訴訟，我們有權要求有關服務供應商或商家向我們提供彌償。就因其服務或產品而引起的任何潛在糾紛而言，我們亦保留有關服務供應商及商家的質量保證金。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並未就第三方服務供應商或商家提供的產品或服務收到業主、住戶及租戶的任何重大投訴，亦無牽涉任何重大法律訴訟。

### 標準化運營及智能管理

為增強競爭力，減少對勞工的依賴及成本，我們專注於實施標準化運營、數字化及信息科技以及自動化運營。我們對物業管理服務進行評估，並制定有關程序，旨在按可提高運營效率、確保服務質量一致、幫助開發可擴展的業務模式及緩解勞工成本增加壓力的方式提供有關服務。

### 標準化運營

我們已在環境管理、職業健康與安全管理以及質量管理等關鍵服務領域實施標準化運營。我們於2009年獲得中國合格評定國家認可委員會出具的質量管理體系GB/T19001/ISO9001認證、環境管理體系GB/T24001/ISO14001認證及於2018年獲得職業健康與安全體系GB/

## 業 務

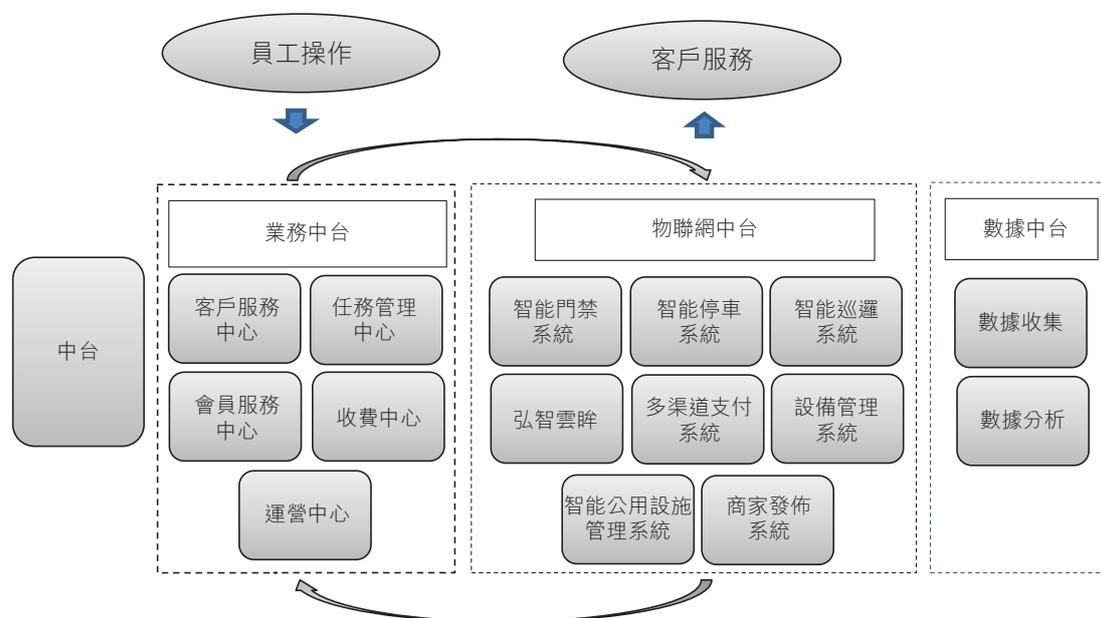
T28001/OHSAS18001認證，此令我們成為江蘇省獲得「三標一體」認證的「國家一級資質物業服務企業」。請參閱下文「一 牌照、許可證及證書」。此外，我們在環境及秩序維護、設備及設施維修保養以及客戶服務等若干業務運營中採用一致標準。

我們已制定詳細的物業管理服務標準。我們的有形標準包括「綠草、清水、新設施及淨土」供現場工作人員遵循。此外，我們訂有「快速響應」要求，要求我們的客戶中心在收到客戶投訴或請求後五分鐘內做出響應並分配任務，我們的工作人員須在20分鐘內到達現場並在兩個小時內完成任務。對於複雜的問題，我們一般會在一天內解決。

憑藉我們在物業管理方面的豐富經驗，我們不斷更新或頒佈新的內部標準，以進一步完善物業管理並滿足客戶日益變化的需求。我們已制定一系列指導方針、規則、服務手冊及實踐指南，為涵蓋品牌建設、質量控制及運營管理的關鍵標準及程序提供詳細指引，以確保一致及高品質的物業管理服務。例如，我們已建立涵蓋總部、項目公司及項目管理團隊的「三級」垂直質量控制管理系統。我們相信，這一系列指導方針、規則、服務手冊及實踐指南使我們能夠在不影響服務質量的情況下有效地擴大規模並持續複製我們的運營模式。

### 「弘陽小鎮」業務一體化平台

我們已建立一個全面的綜合平台。我們的平台依託於我們的業務中台、物聯網中台及數據中台。下圖列示我們的業務一體化平台的結構。



---

## 業 務

---

通過業務中台的運營，員工可以獲取訂單或接受任務分配，管理收費並監督服務的執行情況。通過物聯網中台的運營，客戶可以享受智能訪問、智能停車及智能安保服務。不同的中台可利用我們的集中式系統進行交互。例如，倘弘智雲眸發現任何異常闖入或佔用社區道路，有關信息將自動傳給業務中台生成工作任務，並即時分配至現場人員。我們認為，採用業務一體化平台可提高我們的工作效率，並為我們的客戶提供更好的服務。

我們亦致力於將為住宅物業構建的「弘生活」智慧社區生態圈及為商業物業構建的「弘商匯」智慧商業生態圈整合到「弘陽小鎮」業務一體化平台中，以進行集中運營及管理。憑藉住宅及商業物業之間的協同作用，我們相信我們能夠滿足客戶的多樣化需求，並增加商業及住宅物業的增值收入。

### 「弘生活」智慧社區生態圈

「弘生活」智慧社區生態圈乃根據客戶需求及市場趨勢而為住宅物業打造。該智慧社區生態圈集成智能門禁系統、智能停車系統、智能巡邏系統、弘智雲眸、多渠道支付系統及設備管理系統，以提供統一及標準化服務。

- **智能門禁系統。**我們已為社區安裝人臉識別系統。住戶無需出示門禁卡或任何身份證件即可進入社區。此外，我們已將門禁系統集成至我們的「弘生活」移動應用程序中。住戶使用手機即可進入物業，而無需任何鑰匙或門禁卡。住戶亦可使用手機遠程控制訪客進入。
- **智能停車系統。**我們使用車牌識別停車控制系統來監控及管理停車場，與傳統停車控制系統相比，其更具成本效益。車牌識別停車控制系統由車輛傳感器、車牌識別攝像頭及出入車道上的路障組成。註冊停車用戶可使用此系統自動出入停車場。該系統亦可識別臨時停車用戶，並在出口按系統設定的停車價向彼等收費。
- **智能巡邏系統。**我們的智能巡邏系統將待檢設備、檢查範圍、檢查頻率、巡邏路線及其他要求等巡邏工作任務分配予安保人員。安保人員亦須掃瞄現場二維碼或使用近場通訊以於系統中報告彼等的工作完成狀況。

---

## 業 務

---

- **弘智雲眸**。我們已建立中央視頻監視監控系統弘智雲眸，以顯示及分析所管社區的實時監控視頻。通過採用該系統，我們能夠更有效地進行安全檢查。此外，該系統亦可通過視頻行為識別系統識別跌倒或異常逗留等異常情況，並將任務分配至現場人員。
- **多渠道支付系統**。我們已實現全方位電子支付覆蓋，並就所有物業管理服務接受支付宝及微信支付等電子支付方式。業主及住戶可通過我們的「弘生活APP」付款。
- **設備管理系統**。每台設備均有一個獨特的二維碼，其中載有該設備的詳情，以便日後管理、檢查及維護。系統中的設備信息亦可用於巡邏任務分配及檢查。

### 「弘商匯」智慧商業生態圈

「弘商匯」智慧商業生態圈通過上線「人 — 貨 — 場」拓寬商家與消費者之間的聯繫。「弘商匯」為商家及消費者提供支持性服務。此外，我們採用AIOT技術監控能耗，旨在建立可實現節能的能源管理計劃。

- **智能公用設施管理系統**。我們能夠收集實時公用設施消耗統計數據，而商家可使用其手機訪問該等數據。通過該系統，我們可通過手機實現集中統計管理及在線預付款，而無需人工收款及付款，因此，我們相信可減少人工成本，提高管理效率。
- **智能巡邏系統**。我們採用在線定位及無傳感器檢測技術以及移動應用程序來管理商業物業的實時巡邏，並將巡邏統計數據傳輸至我們的服務器進行集中管理。此外，我們使用現場二維碼掃描匯報職責，從而提高巡邏效率。
- **智能停車系統**。我們使用與住宅物業管理所用相同的車牌識別停車控制系統，以提高我們的工作效率及減少人工成本。
- **商家發佈系統**。租戶可免費使用我們的商家發佈系統，作為與「弘商匯」智慧商業生態圈的其他商家成員分享資料的平台。

---

## 業 務

---

### 一站式服務平台

我們已建立一個智能服務平台，以整合服務資源，滿足住戶的生活需求。我們於2015年9月推出一站式服務平台「弘生活APP」。「弘生活」移動應用程序可在配置安卓及iOS系統的移動設備上使用。於最後可行日期，我們的在線服務平台已吸引超過65,000名註冊會員，其中絕大部分已證實為我們在管物業的業主及住戶。註冊用戶可通過「弘生活APP」移動應用程序獲取我們的服務，主要具備以下功能：(i)就社區活動及公用設施中斷等物業管理通知發佈社區公告；(ii)在線管理員協助、預約及反饋；(iii)社區便民服務，例如定位周邊購物中心、醫院及公共機構；(iv)報告維修請求並安排維修後勤；(v)支付物業管理費，審查及追蹤月度費用表並接收我們發出的付款提醒；(vi)社區電子佈告欄系統；及(vii)獎勵積分商店為用戶兌換獎品。

此外，我們於2018年亦為在管商業物業的租戶推出「弘商匯APP」。註冊租戶可以訪問該平台以接收通知，實時查看其單位的公用事業消費統計數據。

根據國務院頒佈的自2000年9月25日生效並於2011年1月8日修訂的《互聯網信息服務管理辦法》，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，可分為經營性互聯網信息服務和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。一項互聯網信息服務是否被視為經營性或非經營性服務活動取決於其是無償或有償提供互聯網信息。

於往績記錄期間，在線購物服務、團購服務、廣告及社區活動等若干在線服務(統稱為「ICP相關應用程序服務」)通過「弘生活APP」向其會員及商戶有償提供。據中國法律顧問所告知，根據《互聯網信息服務管理辦法》的規定，提供ICP相關應用程序服務被視為經營性互聯網信息服務，因此需要獲得ICP許可證。然而，由於缺乏對相關法律法規的了解，我們未能在提供ICP相關應用程序服務之前獲得必要ICP許可證。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度各年，ICP相關應用程序服務產生的收入分別為人民幣0.4百萬元、人民幣0.2百萬元及人民幣0.2百萬元。截至2019年12月31日，我們已通過將收費社區活動的業務模式更改為免費社區活動，停止提供任何經營性互聯網信息服務，並終止透過「弘生活APP」提供的所有其他ICP相關應用程序服務。

---

## 業 務

---

根據《互聯網信息服務管理辦法》，相關行政部門有權沒收相關收入，並向我們處以最高收入五倍的罰款。然而，考慮到(i)我們已終止或更改業務模式以遵守《互聯網信息服務管理辦法》，且並無其他ICP相關應用程序服務，(ii)我們自ICP相關應用程序服務產生的相關收入微不足道；及(iii)根據《中華人民共和國行政處罰法》，行政部門通常不會對已糾正且不會導致任何不利後果的輕微違規行為處以任何行政處罰，我們的中國法律顧問認為，我們因提供未經授權的經營性互聯網信息服務而受到行政處罰的風險極微。

據中國法律顧問所告知，(i)除ICP相關應用程序服務外，截至最後可行日期，我們透過上述「弘生活APP」及「弘商匯APP」所提供的上述其他服務被視為「非經營性互聯網信息服務」，原因在於我們使用在線服務平台作為工具協助提供服務，並於平台免費提供互聯網信息；(ii)我們已達成互聯網信息服務及移動互聯網應用程序信息服務相關法規及備案要求，包括非經營性互聯網信息服務備案。有關相關法規及備案要求的詳情，請參閱「行業概覽 — 有關物業管理服務及其他相關服務的法律及法規 — 互聯網信息服務的法規」及「行業概覽 — 有關物業管理服務及其他相關服務的法律及法規 — 移動互聯網應用程序信息服務的法規」；(iii)非經營性互聯網信息服務並不屬於基礎電信服務或增值電信服務類別，因此，我們透過在線服務平台開展我們的現有業務無需增值電信服務許可證；及(iv)我們的在線服務平台上的非經營性互聯網信息服務並不受相關中國法律法規下有關外資所有權的規限。

### 有關數據安全及私隱保護的內部控制措施

我們已採取全面的內部控制措施，以保護有關內部運營數據及外部數據（例如通過我們的在線服務平台獲取的用戶數據）的數據安全及私隱。我們會定期在獨立的數據備份系統中備份數據，以最大程度降低數據丟失的風險。此外，我們同時擁有「弘生活App」操作系統的App版本及微信小程序版本。倘系統出現故障，用戶可通過另一版本訪問我們的系統。我們亦設有預警平台，可監視「弘生活App」及其他自動化設備的運行，因此令我們可及時應對任何系統錯誤。

我們已建立內部規則及指導方針限制對我們的信息系統中內容的訪問權。我們根據員工的職位及職責授予彼等不同級別的訪問權限，並採用密碼控制以防止未經授權訪問機密信息。我們定期檢查系統日誌，記錄系統用戶的行為，以進一步確保信息安全。我們亦設有機房及電子設備訪問及控制系統，禁止任何未經授權的訪問。同時，我們定期對數據進行本地化及遠程備份，

---

## 業 務

---

並進行恢復測試以確保所存儲信息的有效性。我們亦安排員工負責信息相關硬件的日常維護。此外，我們組織年度信息資產綜合風險評估，並調整信息風險控制及安全管理策略。我們亦設有信息安全應急機制。我們定期開展應急演習，並相應完善我們的信息管理系統。

### 銷售及營銷

我們的銷售及營銷團隊主要負責規劃及制定整體營銷策略、進行市場研究、協調我們的銷售及營銷活動，以獲取新客戶並維持及加強我們與現有客戶的關係。我們的總部管理整體銷售及營銷策略，而我們的區域附屬公司及分支機構則監督我們在各區域內的銷售及營銷活動的實施情況。

### 客戶

#### 概覽

我們擁有龐大、不斷增長及忠實的客戶群，主要由房地產開發商、業主、住戶及租戶組成。我們已與大多數主要客戶建立穩定業務關係。下表載列我們三條業務線各自的主要客戶類型。

業務線	主要客戶
物業管理服務 . . . . .	業主、住戶及租戶、業主委員會及房地產開發商
非業主增值服務 . . . . .	房地產開發商及其他物業管理公司
社區增值服務 . . . . .	業主及住戶

於2017年、2018年及2019年，來自五大客戶的銷售收入分別佔總收入的約54.3%、48.4%及50.5%，於同期，來自單一最大客戶的銷售收入分別佔總收入的約26.4%、26.3%及24.0%。於往績記錄期間，我們已與五大客戶建立長期業務合作關係。我們與五大客戶訂立的物業管理合同的主要條款(包括支付條款)乃屬本節「— 物業管理合同」分節所述的正常商業條款。我們通常並無向客戶授予任何信貸期。

於往績記錄期間，弘陽地產集團為我們的五大客戶之一。於2017年、2018年及2019年，來自弘陽地產集團的收入分別約為人民幣61.1百萬元、人民幣61.5百萬元及人民幣120.5百萬元，分別佔同年度總收入的約23.8%、17.6%及24.0%。有關弘陽地產集團產生的收入集中風險，請參閱「風險因素 — 與業務及行業有關的風險 — 我們的大部分收益來自於我們為弘陽地產集團所開發項目提供的物業管理服務，該等項目我們無法控制」。

## 業 務

### 五大客戶

下表載列於2017年五大客戶的詳情。

排名	客戶	主要業務活動	業務關係年限	交易金額 (人民幣千元)	佔總收益的 百分比 (%)
1	紅太陽工業原料城	商業物業租賃	5年	67,805	26.4
2	弘陽地產集團	物業開發	17年	61,135	23.8
3	南京紅太陽商業大世界有限公司	商業物業租賃	5年	7,453	2.9
4	弘陽地產的聯繫人	物業開發	3年	1,731	0.7
5	弘陽地產的聯繫人	物業開發	3年	1,455	0.6

下表載列於2018年五大客戶的詳情。

排名	客戶	主要業務活動	業務關係年限	交易金額 (人民幣千元)	佔總收益的 百分比 (%)
1	紅太陽工業原料城	商業物業租賃	5年	91,650	26.3
2	弘陽地產集團	物業開發	17年	61,516	17.6
3	南京紅太陽商業大世界有限公司	商業物業租賃	5年	9,372	2.7
4	弘陽地產的聯繫人	物業開發	5年	3,926	1.1
5	弘陽地產的聯繫人	物業開發	3年	2,343	0.7

下表載列於2019年五大客戶的詳情。

排名	客戶	主要業務活動	業務關係年限	交易金額 (人民幣千元)	佔總收益的 百分比 (%)
1	弘陽地產集團	商業物業租賃	17年	120,487	24.0
2	紅太陽工業原料城	商業物業租賃	5年	114,281	22.7
3	南京紅太陽商業大世界有限公司	物業開發	5年	11,064	2.2
4	弘陽地產的聯繫人	物業開發	2年	5,013	1.0
5	弘陽地產的聯繫人	物業開發	3年	3,194	0.6

截至最後可行日期，我們概不知悉有任何情況或安排將會導致我們於往績記錄期間中斷或終止與我們任何五大客戶的關係。

於往績記錄期間，所有五大客戶均為本集團的關連人士。有關紅太陽工業原料城及南京紅太陽商業大世界有限公司與本集團的關係詳情，請參閱本文件「持續關連交易」。截至最後可行日期，除本文件所披露者外，於往績記錄期間，概無任何董事、彼等的緊密聯繫人或就董事所知擁有我們已發行股本5%以上的任何股東於我們的任何五大客戶中擁有任何權益。

## 業 務

### 供應商

#### 概覽

我們已與大多數主要供應商建立穩定的長期業務關係。下表載列我們三條業務線各自的主要供應商類型。

業務線	主要供應商
物業管理服務 . . . . .	提供安保、清潔、綠化及園藝、以及維修及保養服務的分包商
非業主增值服務 . . . . .	提供清潔、綠化及園藝、以及維修及保養服務的分包商
社區增值服務 . . . . .	提供生活服務的商家

於2017年、2018年及2019年，向我們五大供應商作出的採購額分別佔我們總採購額的約36.1%、45.9%及30.5%，於同期，向我們單一最大供應商作出的採購額分別佔我們總採購額的約16.5%、19.5%及14.0%。

於往績記錄期間，所有五大供應商均為獨立第三方。我們並未遭致與我們的供應商有關的任何重大延誤、供應短缺或營運中斷，或因供應商導致的任何重大產品索賠。截至最後可行日期，概無董事、其緊密聯繫人或就董事所知擁有我們5%以上已發行股本的任何股東於我們的任何五大供應商中擁有任何權益。我們並未與五大供應商訂立任何長期合同。我們通常與供應商訂立為期一年的合同並每年續約。

供應商(包括五大供應商)通常授予我們30個營業日的信貸期限，向供應商付款通常以銀行轉賬結算。

#### 五大供應商

下表載列於2017年五大供應商的詳情。

排名	供應商	主要業務活動	業務關係年限	交易金額 (人民幣千元)	佔總採購額的 百分比 (%)
1	分包商A	清潔服務	6年	10,463	16.5
2	分包商B	安保服務	5年	4,278	6.7
3	分包商C	清潔服務	4年	3,433	5.4
4	分包商D	清潔服務	3年	2,469	3.9
5	分包商E	智能服務	3年	2,255	3.6

## 業 務

下表載列於2018年五大供應商的詳情。

排名	供應商	主要業務活動	業務關係年限	交易金額 (人民幣千元)	佔總採購額的 百分比 (%)
1	分包商A	清潔服務	6年	18,203	19.5
2	分包商D	清潔服務	3年	7,594	8.2
3	分包商F	清潔服務	3年	7,335	7.9
4	分包商B	安保服務	5年	7,000	7.5
5	供應商G	食品供應	5年	2,653	2.8

下表載列於2019年五大供應商的詳情。

排名	供應商	主要業務活動	業務關係年限	交易金額 (人民幣千元)	佔總採購額的 百分比 (%)
1	分包商A	清潔服務	6年	17,517	14.0
2	分包商D	清潔服務	3年	9,128	7.3
3	分包商F	清潔服務	3年	6,445	5.2
4	分包商H	清潔服務	3年	2,867	2.3
5	分包商I	清潔服務	1年	2,108	1.7

### 分包

我們將若干勞動密集型服務及專業服務(主要包括清潔、安保、綠化、園藝以及維修及保養服務)委派予分包商，此舉可令我們降低經營成本、提高服務質量及將更多資源集中於管理及其他增值服務。我們相信，該等分包安排能夠使我們利用分包商的人力資源及技術專長，降低我們的勞工成本及提高業務的整體盈利能力。截至2019年12月31日，我們委聘427個選定分包商提供若干物業管理服務，主要包括安保、清潔、綠化及園藝、維修及保養服務。於2017年、2018年及2019年，向第三方分包商支付的費用分別約為人民幣38.8百萬元、人民幣64.6百萬元及人民幣86.0百萬元，分別佔總銷售成本約19.5%、23.1%及22.9%。根據初步評估，董事認為，COVID-19疫情不會對我們截至2020年12月31日止年度的分包費用產生重大影響。有關詳情，請參閱「— COVID-19疫情對業務的影響」。

截至最後可行日期，概無董事、彼等的緊密聯繫人或就董事所知擁有我們已發行股本5%以上的任何股東於我們的任何五大分包商中擁有任何權益。

### 分包商甄選及管理

我們旨在建立及維持一套有效全面的供應商管理系統。我們持續監察及評估分包商的能力是否達到我們的要求。為確保分包商的整體質量，我們建立了合資格分包商名單，分包商的甄選乃基於其背景、資質及向我們提供分包服務的過往表現等因素。

---

## 業 務

---

### 分包合同的主要條款

獨立分包商與我們訂立的分包合同通常包括以下主要條款：

- *服務範圍*。合同載明分包商有義務提供的服務範圍，如公用區安保、清潔、綠化、園藝及相關設備及設施的維修及保養（視乎情況而定）。
- *履約標準*。合同載列提供分包服務所需的質量標準。
- *分包商的責任*。分包商負責承擔原材料或耗材成本，並為其員工投購適當保單。
- *分包費用*。分包合同根據各員工的固定平均費用及同意分配予我們項目的員工人數來確定固定分包費用。實際分包費用將根據當值員工人數按月計算。分包費用按月支付。
- *服務期限*。我們的分包合同通常為六個月至一年的固定期限。
- *終止*。倘分包商的表現未能達到協定的標準，我們有權終止合同。

### 質量控制

我們在提升服務品質上往績彪炳，我們認為質量控制是業務長期致勝的關鍵。我們擁有一支專業的質量控制團隊，其主要專注於整個運營過程中維持服務標準、使服務流程標準化及監督服務質量。

我們定期監控及評估分包商的表現，並可能在分包商的服務未達到規定標準時要求彼等採取必要的整改措施。我們亦會針對我們分包商提供的服務質素在業主及住戶中進行調查。若分包商未達到我們的標準或未能令客戶滿意，或未通過我們進行的年度考核，則彼等將會自我們選定的合格分包商名單中除名。

鑑於我們業務的性質，我們在日常業務過程中不時收到客戶的建議、評價及投訴。我們通過在內部系統上創建日誌來記錄、分析及評估此類客戶回饋，而我們各級管理層會跟蹤解決相關客戶投訴及問題的進度。於往績記錄期間，我們並無經歷任何有關我們的服務或產品的客戶投訴，而該等投訴或會對我們的營運或財務業績造成重大不利影響。

---

## 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及法規以及我們的僱員及第三方對保密及不競爭所作的合同承諾來保護我們的知識產權。截至最後可行日期，我們已註冊69個商標，包括「弘生活APP」使用的**弘生活**。截至同日，我們在中國註冊一個域名，並在香港註冊一個域名。截至最後可行日期，我們正在申請註冊四個商標。於2020年3月，我們與弘陽集團就若干於香港註冊的商標訂立商標許可協議。此外，我們計劃於[編纂]後與弘陽集團就若干在中國註冊的商標訂立商標許可協議。董事認為，由於我們已就使用「弘陽服務集團有限公司」的名稱取得弘陽地產的同意，在我們的名稱中使用「弘陽」將不會侵犯弘陽集團或弘陽地產的知識產權。儘管「弘陽」並非香港的註冊商標，在我們的名稱中使用「弘陽」不大可能會侵犯香港其他人士的知識產權。有關協議的詳情，請參閱「持續關連交易 — (c)獲全面豁免持續關連交易 — 1.商標許可協議」。有關進一步詳情，請參閱本文件附錄四「B.有關我們業務的其他資料 — 2.本集團的知識產權」一節。

於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們並不知悉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本集團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，或已在知識產權方面與第三方發生任何糾紛。

### 獎項及認可

下表載列截至最後可行日期我們獲得的若干獎項。

年度	獎項／認可	頒獎單位
2020年 . . .	中國物業服務百強企業綜合實力(第25名)	中國指數研究院
2020年 . . .	2020物業服務企業潛力獨角獸	中國物業管理協會、上海 易居房地產研究院及中 國房地產評測中心

---

## 業 務

---

<u>年度</u>	<u>獎項／認可</u>	<u>頒獎單位</u>
2020年 . . .	2020中國物業企業資本關注度十強	億翰智庫
2019年 . . .	中國物業服務百強企業綜合實力(第35名)	中國指數研究院
2019年 . . .	2019商業物業服務領先企業	中國物業管理協會、上海 易居房地產研究院及中 國房地產評測中心
2019年 . . .	2019中國華東物業服務領先品牌 (品牌價值七億五千二百萬元)	中國指數研究院
2019年 . . .	2019中國物業服務市場化運營領先品牌企業	中國指數研究院
2019年 . . .	2019中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中國指數研究院
2018年 . . .	中國物業服務百強企業綜合實力(第44名)	中國指數研究院
2018年 . . .	2018中國社區服務商•創新性TOP100	億翰智庫
2018年 . . .	中國社區服務商•客戶滿意度模範企業TOP50	億翰智庫
2017年 . . .	中國物業服務百強企業綜合實力(第50名)	中國指數研究院
2017年 . . .	2017中國物業服務行業市場化運營領先企業	中國指數研究院

## 業 務

年份	項目	獎項／認可	頒獎單位
2018年	弘陽上院	2018中國五星級物業服務項目	中國指數研究院
2018年	弘陽春上西江	2018中國五星級物業服務項目	中國指數研究院
2018年	弘陽燕江府	2018中國五星級物業服務項目	中國指數研究院
2018年	弘陽旭日學府	2018中國四星級物業服務項目	中國指數研究院

### 競爭

中國的物業管理行業競爭激烈且高度分散，市場參與者眾多。根據中指院的資料，我們的物業管理服務及非業主增值服務主要與大型國家級、地區及地方物業管理公司競爭。我們的社區增值服務與提供類似服務的其他物業管理公司及工程公司競爭。根據中指院的資料，就綜合實力而言，我們在2020中國物業服務百強企業中排名第25位。我們認為，中國物業管理行業對中端及低端分部的准入門檻相對較低，但對高端分部的准入門檻相對較高。我們認為，主要競爭因素包括經營規模、服務價格及質量、品牌知名度及財務資源等。有關我們經營所在行業及市場的更多詳情，請參閱本文件「行業概覽」。

### COVID-19疫情對業務的影響

於2019年12月，在湖北省武漢市首次發現COVID-19。於2020年1月30日，世界衛生組織宣佈COVID-19疫情構成國際關注的突發公共衛生事件，並說明其決定乃基於病原體傳播至醫療基礎設施薄弱的國家可能產生的影響。於2020年3月12日，世界衛生組織宣佈COVID-19疫情為大流行病。根據世界衛生組織於2020年3月19日的情況報告，截至2020年3月19日，COVID-19疫情已蔓延至168個國家和地區，影響人數達209,839人，並導致全球8,778人死亡。

截至最後可行日期，我們擁有一個總建築面積為0.1百萬平方米的在管住宅項目位於湖北省武漢市及兩個我們為其提供協銷服務的項目分別位於湖北省武漢市及襄陽市。截至同日，我們於湖北省共有54名員工。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們於湖北省的業務產生的收益分別為零、人民幣0.2百萬元及人民幣0.6百萬元。此外，我們有大量業務集中在確診病例較多的江蘇省。為預防或控制疫情，中國政府在全國範圍內採取了一系列措施，其中包括限制企業復工、交通管制、出行禁令及對感染的人士及任何被視為可能已感染的人士施加強制

---

## 業 務

---

檢疫要求。截至最後可行日期，我們並無因COVID-19而造成任何勞動力短缺，亦無在收取物業管理費上遇到重大困難。據董事諮詢弘陽地產集團後所悉，我們預計在按計劃交付弘陽地產集團所開發由我們管理的項目方面不會有任何重大延遲。鑑於上文所述，董事認為，本集團面臨的須暫停業務的風險極小。

為防止COVID-19於我們在管社區內傳播，我們已在應急系統下針對COVID-19及時採取增強衛生及預防措施，包括向現場工作人員分發防護口罩及其他設備，於樓宇入口處測量體溫，進行手部及桌面消毒以及公用區消毒等。截至最後可行日期，我們於湖北省的所有現場工作人員均未感染COVID-19。我們的緊急響應工作獲得相關政府部門的積極認可。於2020年第一季度，我們就實施增強衛生措施及向為應對COVID-19而於實施防範措施中加班工作或表現良好的員工發放加班費及績效獎金而產生的總成本為人民幣2.2百萬元。我們可能會於不久將來繼續採購醫療及清潔用品，以確保僱員的安全，我們認為其成本對我們的財務業績將並不重大。根據初步評估，董事確認，與增強措施相關的成本不會對我們截至2020年12月31日止年度的財務狀況造成重大影響。

自COVID-19疫情爆發至最後可行日期，我們的物業管理服務並無終止或中斷。截至最後可行日期，我們的七份物業管理合同下的在管建築面積增加0.7百萬平方米，而我們在管的總建築面積達16.4百萬平方米。我們於2020年第一季度的主要財務指標（包括收益、毛利及毛利率）較2019年同期維持穩定。我們於2020年第一季度的收款率較2019年同期略有上升。

自COVID-19疫情爆發至最後可行日期，由於根據全國政府機關要求關閉物業銷售場地及暫停房地產開發進程，我們的協銷服務及前期規劃及設計諮詢服務已暫停約半至一個月。然而，由於暫停協銷服務乃由於房地產開發商的銷售活動暫停而引起，而前期規劃及設計諮詢服務費一般根據工程進度支付，故我們仍有權在暫停期內根據與客戶的合同條款就協銷服務收取服務費及就我們完成的前期規劃及設計諮詢工作收取費用。截至最後可行日期，我們就所有項目的協銷服務及前期規劃及設計諮詢服務已恢復正常。基於以上所述，我們預計COVID-19不會對我們的非業主增值服務造成任何重大不利影響。

---

## 業 務

---

儘管如此，在我們僅能收回約40%的服務費的極端情況下，並考慮到(i)截至2020年3月31日的現金及現金等價物，(ii)按[編纂]每股[編纂][編纂]港元(即[編纂]範圍的下限)計算的[編纂][編纂]淨額的[編纂]%將用作我們的營運資金，(iii)基於現有經營規模的經營活動所用估計現金淨額，包括維持營運的估計每月員工成本及其他相關費用；及(iv)我們用於加強衛生措施的估計開支與我們於2020年第一季度實際產生的水平相同，董事認為，自2020年3月31日起，本集團的財務狀況可維持約12至14個月。

我們持續監控COVID-19疫情的狀況以及地方政府為預防及控制疫情而採取的各種監管措施。倘情況惡化，我們將繼續評估此次疫情對我們的影響，並可能會加強措施以減輕對業務營運、經營業績、財務狀況及前景產生的不利影響。

根據中指院的資料，由於COVID-19大流行病抑制了現場銷售，並對中國消費者的購房意願及購買力造成不利影響，中國房地產市場在短期內總體上已受到不利影響。根據中指院的資料，自2020年4月以來，隨著國民經濟的復甦，中國房地產市場已逐步復甦，且由於房地產開發商積極開展銷售活動、市場利率下調及若干城市出台吸引人才的地方政策，預計購房需求將在不久將來進一步穩定並可能增加。此外，儘管受到COVID-19的影響，惟與2015年至2019年相比，2020年第一季度全國及江蘇省的城鎮失業率保持相對穩定。根據中指院的資料，鑑於房地產市場的復蘇及穩定的就業環境，預計住宅物業業主或住戶支付物業管理費的能力不會受到重大不利影響。由於住宅物業管理為大多數物業管理公司的主要業務，故預計COVID-19不會對中國的物業管理行業造成重大不利影響。

考慮到：(i)我們在湖北省的業務並不構成整體業務的重要組成部分；(ii)我們並無因COVID-19造成任何勞動力短缺；(iii)我們預計我們有足夠的營運資金來應對自本文件日期後未來至少12個月的需求；(iv)儘管我們的協銷服務及前期規劃及設計諮詢服務自COVID-19爆發至最後可行日期被暫停約半個月至一個月，我們的物業管理服務並未被終止或暫停，我們的非業主增值服務的經營業績並未受到重大不利影響；(v)我們並無在收取物業管理費上遇到重大困難且預計收取物業管理費不會遇到任何重大困難；及(vi)自2020年4月開始，對中國經濟及房地產市場的影響已逐漸恢復，我們預計，COVID-19疫情(包括其對中國整體經濟的影響)將不會對我們於截至2020年12月31日止年度的業務營運及經營業績產生任何重大不利影響。請參閱「財務資料 — 流動資金及資金來源 — 營運資金」。此外，儘管我們計劃探索華中(包括湖北省)的收購或投資目標，我們預計COVID-19疫情不會對我們的投資戰略造成任何重大不利影響，因為我們

---

## 業 務

---

在湖北省並無明確的目標且我們可能探索其他省份及地區的收購或投資目標。有關詳情，請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。然而，我們仍需承擔由COVID-19引起的若干風險。有關詳情，請參閱「風險因素 — 與業務及行業有關的風險 — 我們面臨與COVID-19疫情相關的若干風險。」

### 社會責任、職業安全及環境事宜

#### 社會責任

我們致力於成為一家負責任的企業。通過利用自身網絡及資源，我們與當地社區進行溝通，瞭解彼等的需求並分配資源幫助有需要的人，例如孤寡老人及留守兒童。我們亦不時向慈善機構捐款。例如，在COVID-19爆發，社區被封閉期間，我們協助在管住宅物業的業主及住戶購買食品及生活必需品，並看望孤寡老人及留守兒童，發放生活必需品。

#### 職業安全

我們受有關工作安全事宜的中國法律規限。我們已建立職業安全衛生體系、已實施OHSAS18001標準，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。於往績記錄期間及直至最後可行日期，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。

#### 環境保護

我們受有關環境保護事宜的中國法律規限。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。鑑於我們業務的性質，我們認為我們無須承擔重大的環境責任風險或合規成本。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們產生的環保開支分別為人民幣1.9百萬元、人民幣2.5百萬元及人民幣3.0百萬元。我們預期，近期與環境保護有關的開支將保持相對穩定。於往績記錄期間及直至最後可行日期，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。

## 業 務

### 保險

我們認為，我們的承保範圍符合中國的行業慣例。我們針對我們的業務運營所引致的重大風險及責任設有保單，主要包括(i)就第三方因我們的業務運營所遭受或與之相關的財產損失或人身傷害而承擔責任的責任保險；及(ii)為我們所擁有或託管的動產及不動產的損害提供保障的財產保險。我們要求分包商為其向本集團提供服務的僱員購買意外保險，並且根據我們與分包商訂立的合同，分包商須對其僱員遭受的所有工傷負責，直接因我們造成的傷害除外。

我們享有財產及責任保險的保障，且我們認為保障範圍符合中國類似公司的慣例。然而，我們的承保範圍可能不足以保障我們免受若干運營風險及其他危害的影響，而該等風險及危害可能會對我們的業務造成不利影響。有關更多詳情，請參閱本文件「風險因素 — 與業務及行業有關的風險 — 我們的保單未必就所有與我們的業務營運相關的申索提供充分保障」一節。

### 僱員

截至2019年12月31日，我們於中國共僱用3,628名全職僱員。下表載列我們截至2019年12月31日按職能劃分的僱員明細。

職能	僱員人數	佔總人數的%
現場項目管理及服務 <sup>(1)</sup>	3,312	91.0
人力資源及行政	90	2.7
增值服務	81	2.2
財務、法律及審核	69	1.9
客戶關係及運營	42	1.2
管理	20	0.6
市場開發	14	0.4
<b>總計</b>	<b>3,628</b>	<b>100.0%</b>

附註：

(1) 包括提供客戶服務、現場安保管理、維修及保養以及綠化及園藝服務的一線員工。

此外，截至2019年12月31日，我們共委聘427名選定分包商。於提供安保、清潔、綠化及園藝、維修及保養服務等勞動密集型及專業服務時，我們通常委派予分包商，此舉可令我們降低營運成本、提高服務質量及分配更多資源用於管理及其他增值服務。分包商的甄選基於背景、資格及向我們提供分包服務的過往表現等因素。有關詳情，請參閱本節「— 分包」。

---

## 業 務

---

我們致力於為全體員工提供平等的機會及多元化的工作環境。我們設有完善的招聘制度及內部晉升制度。我們通過在線招聘、招聘會、校園招聘及轉介相結合的方式僱用員工。於往績記錄期間，我們並無透過勞務派遣委聘任何員工。為向員工提供公平的競爭機會，管理職位亦向所有僱員公開以供其申請。

我們根據員工各自的職責及職位要求為員工提供入職培訓、技術技能培訓、領導力培訓及績效提升培訓等全方位在線及現場培訓。我們旨在通過培訓提高員工的工作技能及績效。我們亦鼓勵員工參加第三方提供的培訓。此外，我們為需要提高績效的新入職人員及員工安排導師。

根據中國相關法律法規，為使中國僱員享有福利，我們向社會保險基金(包括養老基金、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險)及住房公積金作出供款。於2017年、2018年及2019年，我們就有關社會保險及住房公積金作出的供款總額分別約為人民幣21.1百萬元、人民幣28.4百萬元及人民幣39.3百萬元。

於往績記錄期間，我們的若干附屬公司未足額繳納社會保險及住房公積金供款。請參閱「法律訴訟及合規 — 歷史不合規事件」。

### 內部控制及風險管理

為籌備[編纂]，我們已於2019年委聘一名獨立內部控制顧問，根據協定的範圍對我們的內部控制系統進行內部控制審查(「**內部控制審查**」)。在內部控制審查過程中，內部控制顧問已提供其調查結果及建議。其後，我們已採取加強的內部控制措施進行改進。內部控制顧問已對增強的內部控制系統進行後續審查，並無發現進一步缺陷。在計及實施增強措施以及後續跟蹤審查的結果後，董事信納，我們的內部控制系統對我們的當前營運環境乃充足及有效。

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。有關管理層所識別有關業務經營的主要風險詳情，請參閱本文件「風險因素 — 與業務及行業有關的風險」一節。此外，我們面臨各項財務風險，包括在日常業務過程中出現的利率、價格、信貸及流動資金風險。有關該等財務風險的討論，請參閱本文件「財務資料 — 有關市場風險的定性及定量分析」一節。

## 業 務

為於[編纂]後監控風險管理政策及企業管治措施的持續實施，我們已或將採取(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。有關該等委員會成員的資格及經驗，以及就審核委員會職責的詳細說明，請參閱「董事、監事及高級管理層 — 董事委員會 — 審核委員會」；
- 委任賈傑先生擔任我們的財務總監，黃儒傑先生為我們的公司秘書，以確保我們的運營符合相關法律法規的要求。有關其履歷詳情，請參閱「董事及高級管理層」。
- 於[編纂]後，委任農銀國際融資有限公司擔任我們的合規顧問，以就遵守上市規則向我們提供建議；及
- 聘請外部法律顧問，以就遵守上市規則向我們提供建議，並確保我們遵守相關監管要求及適用法律(倘必要)。

## 物業

截至最後可行日期，我們並無擁有任何物業。

截至最後可行日期，我們於租賃協議項下共有九項物業。下表載列租賃物業詳情。

編號	地址	業主	租金	租期	續簽
1.	南京市大橋北路9號弘陽大廈	弘陽地產集團	每年人民幣0.6百萬元	2020年1月1日至 2023年12月31日	於租賃期屆滿後，無論我們是否續簽，我們均應在租賃期屆滿前三個月向弘陽地產集團發送書面通知(倘租賃期超過三年(不包括三年)，則為六個月)。倘我們書面通知弘陽地產集團放棄續租，或我們未在上述期限內向弘陽地產集團提出書面續租請求，或弘陽地產集團與我們無法就續租達成一致，則我們應被視為放棄續租權。
2.	杭州市西湖區文三路259號	獨立第三方	每年人民幣4,500元	2019年6月13日至 2020年6月12日	不適用
3.	長沙市雨花區勞動東路222號 永升商業廣場	獨立第三方	每平方米每月人民幣1.5 元	2019年2月25日至 2022年2月24日	於租賃期屆滿後，倘業主擬續租，則乙方應享有在相同條件下續租的優先權。
4.	上海市奉賢區奉城鎮東街98號	獨立第三方	每年人民幣2,400元	2018年11月7日至 2048年11月6日	不適用
5.	開封市龍亭區文興苑小區	獨立第三方	每年人民幣13,000元	2018年7月1日至 2023年6月30日	不適用
6.	張家港市楊舍鎮沙洲西路121號	獨立第三方	每年人民幣48,000元	2017年12月1日至 2022年12月1日	不適用
7.	湖州仁北家園	獨立第三方	每年人民幣18,576元	2019年10月21日至 2020年10月20日	不適用

## 業 務

編號	地址	業主	租金	租期	續簽
8.	深陽市天日湖鎮東麻路888號	深陽亞東實業發展有限公司	每年人民幣5,000元	2018年7月20日至 2021年7月19日	於租賃期屆滿後，倘深陽亞東實業發展有限公司擬續租，則應在租賃期屆滿前一個月通知我們，並須提前支付下一年的租金。
9.	常州市天寧區中吳大道1777號	常州弘陽廣場置業有限公司	無	2019年8月26日至 2022年8月25日	不適用

截至最後可行日期，我們尚未自出租人收到七項物業的充足或有效所有權證書或其他所有權文件。該等租賃物業被用於業務運營或將用作辦公室。據中國法律顧問所告知，我們無法確定出租人是否有合法權利或必要授權可向我們出租該等物業。董事認為，由於未有充足及有效所有權證書或所有權文件或未有有效的租賃協議的租賃物業主要用作辦公室，而儘管我們可能招致額外成本，惟我們認為，其對我們而言並不重大。鑑於市場供應充足，我們相信我們將能夠按照合理商業條款及時找到替代物業，估計額外搬遷成本對我們而言將並不重大。因此該等缺失將不會對我們整體業務或財務狀況造成重大不利影響。截至最後可行日期，我們並無以租戶身份登記九項租賃。我們尋求租賃物業的業主的配合，以登記該等已簽立的租賃協議。租賃協議的登記要求向有關部門提交業主的若干文件，包括其身份證明文件及物業所有權證明，因此登記須獲得業主的配合，而這並非我們所能控制。據中國法律顧問所告知，未登記並不會影響該等租賃協議的有效性和可執行性。然而，有關政府部門可能要求我們在一定時限內登記該等未登記的租賃協議，及若我們未能如此糾正，則可能就每份未登記租賃協議被處以最多人民幣10,000元的罰款。

截至最後可行日期，我們尚未因租賃協議未予以登記而收到任何監管部門發出的有關行政處罰或強制執行的通知。董事認為，該等未登記租賃協議不會對我們的經營或財務造成重大影響。因此，我們的財務報表未就此作出撥備。為確保持續遵守中國有關登記所簽立租賃協議的法律法規（而我們為所簽立租賃的租戶），我們將繼續尋求租賃物業業主的配合，以向中國有關政府部門登記已簽立的租賃協議，並在未來採取多種風險控制措施以降低該等監管風險。我們認為，我們已在內部實施充足有效的措施。然而，由於我們無法掌控業主，故概不保證業主是否將及將何時登記相關用於業務營運、員工宿舍或將用作辦公室的租賃。請參閱「風險因素 — 與業務及行業有關的風險 — 我們使用租賃物業的權利可能受到第三方的挑戰，或我們可能因業權缺陷而被迫搬遷，或我們可能須就未有為租賃協議備案而負責，此可能導致我們的營運中斷及面臨罰款」。

## 業 務

於往績記錄期間，我們已以零代價租賃或被允許使用關連人士的若干物業。有關詳情，請參閱「持續關連交易 — (C)獲全面豁免持續關連交易 — 2.物業租賃」。

截至最後可行日期，我們並無單一物業的賬面值佔我們資產總值的15%或以上，因此，根據香港法例第32L章公司條例（豁免公司及招股章程遵從條文）公告第6(2)條的豁免規定，我們無需就我們的物業權益編製估值報告。

### 牌照、許可證及證書

據中國法律顧問所告知，除營業執照外，我們提供物業管理服務並無特定牌照及許可證規定。我們於中國的證書主要包括以下各項。

證書名稱	授予機構	授出日期	屆滿日期
質量管理體系認證 (GB/T19001-2016/ISO9001 : 2015)	北京中安質量評估 中心	2018年8月27日	2021年8月26日
職業健康安全體系認證 (GB/T28001-2011/ OHSAS18001 : 2007)	北京中安質量評估 中心	2018年8月27日	2021年3月11日
環境管理體系認證 (GB/T24001-2016/ISO14001 : 2015)	北京中安質量評估 中心	2018年8月27日	2021年11月11日

根據中國法律意見，董事確認，於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們已向中國有關當局取得在中國開展業務所需的所有重要牌照、批文及許可證。於往績記錄期間及直至最後可行日期，我們概無於重續該等牌照、許可證及證書方面遭遇任何重大困難，且目前我們預期於該等牌照、許可證及證書到期時重續（如適用）不會存在任何困難。

### 法律訴訟及合規

#### 法律訴訟

我們可能會在日常業務過程中不時牽涉法律訴訟或糾紛（如與客戶及供應商產生的合同糾紛）。截至最後可行日期，概無任何未決或對我們或任何董事構成威脅的訴訟或仲裁程序或行政程序會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響。

---

## 業 務

---

### 歷史不合規事件

於往績記錄期間，八間附屬公司於2017年至2019年未能根據中國相關法律法規為部分員工繳納足額社會保險及住房公積金。此乃主要由於地方當局對中國法律法規的執行或詮釋不一致，及該等附屬公司的行政管理人員對中國相關法律法規理解不足。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，上述附屬公司尚未繳足的社會保險及住房公積金供款分別為人民幣0.1百萬元、人民幣0.2百萬元及人民幣0.5百萬元。據中國法律顧問所告知，有關政府部門可能要求限期支付未繳的社會保險金，而每延遲一天，我們可能須支付相當於未繳金額0.05%的滯納金；倘我們未能支付，我們可能會被處以未繳供款一至三倍的罰款。中國法律顧問亦告知我們，根據中國相關法律法規，我們可能會被勒令限期支付未繳的住房公積金，倘我們未能支付，則可向中國的人民法院申請強制執行。除八間附屬公司外，我們已獲得有關政府部門書面確認或與有關政府部門進行面談，確認本集團餘下附屬公司已作出充足社會保險及住房公積金供款。於往績記錄期間，我們並無經歷任何與社會保險及住房公積金有關的罰款。

截至最後可行日期，我們的大多數附屬公司已於2020年1月至2020年3月獲得相關政府部門的書面確認或與相關政府部門進行面談，確認我們並無任何未繳社會保險及住房公積金及／或並無因未能繳納足額社會保險及住房公積金而對我們施加罰款的記錄。中國法律顧問認為，相關政府部門乃提供有關確認書的主管部門。

為審慎起見，我們就2017年、2018年及2019年的有關潛在負債於財務報表分別全數計提撥備約人民幣0.1百萬元、人民幣0.2百萬元及人民幣0.5百萬元。

我們對內部政策及指引進行了修訂，以包括(i)計算社會保險及住房公積金供款的指引，(ii)指定附屬公司層面經驗豐富的人力資源人員處理與社會保險及住房公積金供款有關的事宜，包括所有文件歸檔、繳納供款以及根據相關政府政策及法規更新內部指引，及(iii)我們的會計及財務部門將審查有關供款的計算，並妥善保存任何繳款記錄。概無董事涉及上述違規事件。在檢討上述內部監控措施後，董事認為上述措施已足夠，並將有效地確保適當的內部監控制度，以防止日後再次出現類似的不遵守中國法律法規的情況。

---

## 業 務

---

經考慮：(i)如上文所述已通過書面確認或面談獲得相關政府部門的確認；(ii)我們已就相關年度的有關不合規情況計提撥備；(iii)我們已制定內部控制政策，以確保我們持續遵守有關社會保險及住房公積金供款的相關法律法規；(iv)根據中國法律顧問的資料，已通過書面確認或面談獲得確認的附屬公司被要求支付往績記錄期間的未繳供款，或因上述不合規事件而被處以罰款的風險較低；及(v)於往績記錄期間，我們與員工之間在社會保險或住房公積金供款方面並無重大糾紛，董事認為，該等事件將不會對我們的業務或經營業績造成重大不利影響。

有關與該等不合規事件相關的風險，請參閱「風險因素 — 與業務及行業有關的風險 — 我們可能須根據中國法律法規作出額外社會保險及／或住房公積金供款」。

### 對沖

我們並無使用任何衍生工具及其他工具作對沖用途。