

## 行業概覽

本節所載資料摘錄自中指院編製的獨立報告。中指院編製的行業報告乃基於其數據庫、公開資料、行業報告及從訪問與其他來源取得的資料而編製。我們相信，本節所載資料的來源恰當，且我們在摘錄及轉載該等資料時已採取合理審慎的態度。我們並無理由相信該等資料屬虛假或存在誤導成分或已遺漏任何部分，致使該等資料屬虛假或存在誤導成分。我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、其任何董事、高級職員、聯屬人士、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方(中指院除外)並無獨立核實該等資料。我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、其任何董事、高級職員、聯屬人士、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方(中指院除外)並無就該等資料的完整性、準確性或公平性作出任何聲明，因此不應過分依賴該等資料。

### 中指院的背景及方法

我們以總成本人民幣800,000元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利。中指院擁有研究及追蹤中國物業管理行業的豐富經驗，並自2008年起已就物業服務百強企業進行研究。中指院的研究主要評估過往三年內管理至少十項物業或總建築面積500,000平方米或以上的物業管理公司。中指院使用研究參數及假設，並從多個一手及二手來源收集數據，包括(i)物業管理公司公佈的統計數據、網站及市場推廣材料；(ii)來自中國房地產指數系統及中國房地產統計年鑒的調查及數據；(iii)政府部門的公開數據；及(iv)為2008年至2019年中國物業服務百強企業及2013年至2018年中國物業管理企業品牌價值百強企業所收集的數據。此外，中指院自2008年起發佈中國物業服務百強企業的排名(按綜合實力計)，乃主要通過評估入圍物業服務企業上一年度有關管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力及社會責任的數據。中指院主要就收益增長率、在管總建築面積增長率、已訂約但未交付建築面積、僱員總數及僱員構成評估物業服務企業的發展潛力。

本節中的數據分析包括中指院排名的物業服務百強企業的數據及資料。於釐定該等排名時，中指院可能會將分數相同或非常接近的多家公司指定為相同的排名，因此業內有可能超過100家公司被列為物業服務百強企業。中指院可根據具體要求就若干指數編製物業服務百強企業的進一步排名。我們就[編纂]要求中指院根據我們於2013年

---

## 行業概覽

---

至2018年的在管建築面積、收益及淨利潤的複合年增長率對我們進行物業服務百強企業的評估。有關2014年至2018年各年中指院對物業服務百強企業排名的方法及物業管理服務供應商數目的更多資料，請參閱本文件「詞彙－物業服務百強企業」。於編製中指院報告時，中指院假設：(i)中國與全球的社會、經濟及政治狀況於預測期間將維持穩定；(ii)中國有關物業管理行業的政府政策於預測期間不會發生變化；(iii)相關統計局公佈的所有數據皆為準確；及(iv)從相關地方房屋管理局收集所有有關住宅銷售交易的所有資料皆為準確。

我們的董事確認，經作出合理查詢後，自中指院報告日期起，市場資料並無重大不利變動而可能導致本節資料在重大方面的準確性或完整性有所保留、產生矛盾、失實陳述或其他不利影響。

### 中國物業管理行業

#### 概覽

中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初中國成立第一家物業管理公司。自此之後，中國政府致力於應中國物業管理行業增長趨勢為該行業構建並更新監管框架。中國政府多年來不斷頒佈新的法規，旨在為物業管理行業設立公開的市場制度，促進其快速增長及發展。除住宅物業外，中國物業管理公司目前亦提供與多類物業有關的服務，例如辦公大樓、購物中心、工業園、學校及醫院等。

#### 中國物業管理行業的主要收費模式

在中國，物業管理公司自物業管理服務產生收益。此外，物業管理公司亦可從其他增值服務中獲得收益，其中包括諮詢服務、工程服務及社區增值服務（如公共區域運營、家政及清潔、房地產代理、財務、養老及護理服務）。

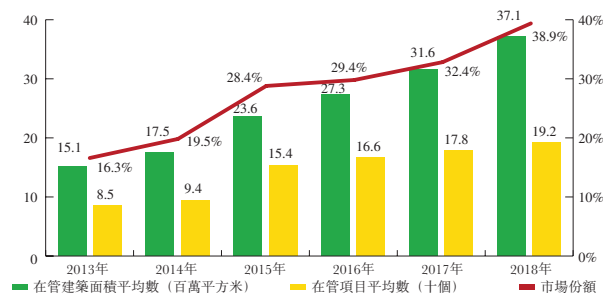
## 行業概覽

在中國，物業管理費的計費模式包括包幹制與酬金制。物業管理費包幹制模式為中國物業管理行業的主流收費模式，特別是對住宅物業而言。包幹制模式可通過省去業主與住戶有關大額支出的若干集體決策程序來提高效率，並激勵物業管理服務提供商優化其運營以提高盈利能力。相反，越來越多非住宅物業採用酬金制模式，該模式可讓業主更深入地參與其物業管理及更加密切地監督其服務提供商。

### 物業服務百強企業概覽

近年來，隨著快速城鎮化及人均可支配收入的不斷增長，物業服務百強企業的在管建築面積及物業數目迅速增加。物業服務百強企業的在管物業總建築面積平均數由2014年的17.5百萬平方米增至2018年的37.1百萬平方米，複合年增長率為20.7%。物業服務百強企業在管物業平均數由截至2014年12月31日的94個增至截至2018年12月31日的192個，複合年增長率為19.5%。由於在管物業的建築面積及數目增長，物業服務百強企業的收入平均數由2014年的約人民幣425.0百萬元增至2018年的人民幣886.2百萬元，複合年增長率為20.2%。

下圖載列於所示年度物業服務百強企業的在管建築面積中位數、物業數目中位數及市場份額的增長情況：

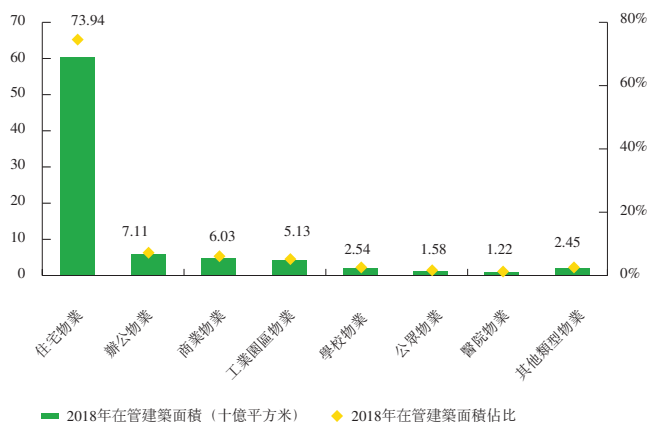


資料來源：中指院

根據中指院的資料，物業服務百強企業的地域覆蓋範圍近年來亦有所擴大。物業服務百強企業經營所在城市平均數由截至2014年12月31日的24個增至截至2018年12月31日的29個，複合年增長率為4.8%。

## 行業概覽

在管物業中，按在管總建築面積計，住宅物業佔比最大。下圖載列截至2018年12月31日物業服務百強企業各類在管物業的總建築面積：



資料來源：中指院

雖然住宅物業佔在管物業總建築面積的最大比例，物業管理公司仍尋求其在管物業類型的多元化。物業服務百強企業在管非住宅物業的總建築面積由截至2017年12月31日的約1,908.0百萬平方米增加11.7%至截至2018年12月31日的約2,131.7百萬平方米。

受客戶需求及競爭激烈推動，物業管理公司加大投資改進其服務質量及更加關注客戶要求。在傳統物業管理服務方面，物業管理公司引入各種一站式服務概念，如「管家服務」及「全方位服務」，均旨在提供全面及一站式解決方案，從而協助客戶滿足日常生活的各種需求。在增值服務方面，部分物業管理公司已自行建立線上線下社區服務平台以整合其管理及人力資源，提供多元化產品及服務。

根據中指院的資料，物業服務百強企業主要通過提供傳統物業管理服務及增值服務來提高盈利能力。通過多元化服務、採用升級的技術及標準化程序且更為自動化，物業服務百強企業通常能夠降低其運營成本並提高成本效益。根據中指院的資料，2017年及2018年物業服務百強企業的運營成本率分別為77.7%及76.4%。

---

## 行業概覽

---

### 行業增長驅動因素

中國物業管理行業的增長取決於多個關鍵驅動因素。我們於下文討論若干驅動增長的關鍵因素。

### 有利的政策

於2003年6月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為中國物業管理行業提供了監管框架。隨後，陸續有多部監管物業管理行業的各個方面的法律及規則開始生效，並為促進物業管理行業的發展頒佈了多項政策。該等法律、規則及政策包括但不限於《國家發展和改革委關於放開部分服務價格意見的通知》及《關於加快發展生活性服務業促進消費結構升級的指導意見》。此外，多個省市政府已頒佈其專用法律及規則，從而建立當地物業管理行業監管框架。我們預計，政府的鼓勵和多個監管框架將助力中國物業管理行業繼續在全國範圍內實現增長。

頒佈的有利政策亦為非住宅物業提供巨大的市場潛力。例如，於2017年7月，國務院辦公廳頒佈《關於建立現代醫院管理制度的指導意見》，建議醫院根據自身具體需要及特點建立管理制度，促進醫院順利及成功運營。為此，其鼓勵醫院探索使用一站式服務平台。我們相信該等政策將鼓勵大批非住宅業主及管理人士為專業物業管理服務商探索市場。有關物業管理行業相關法律及法規的更多資料，請參閱本文件「監管概覽」。

### 需求增長

根據中指院的資料，中國城鎮化大幅提高及人均可支配收入顯著增長，成為物業管理行業的主要增長驅動因素。中國城鎮化率（即一定時期內城鎮人口規模變化的預期平均速率）由截至1997年12月31日的31.9%升至截至2018年12月31日的59.6%。隨著中國城鎮化水平的提高，預計中國物業管理行業將繼續增長。此外，中國經濟快速增長推動城鎮人口的人均可支配收入持續增長，截至2018年12月31日增至每年人民幣39,251元，自2013年12月31日起複合年增長率為7.8%。中國消費者日益需要更好的生活條件及優質的物業管理服務，這是中國物業管理行業增長的另一個根本原因。此

## 行業概覽

外，我們認為，中國中高收入階層的湧現及其消費力不斷提升帶動對更優質產品和服務的需求，將對中國中高端物業管理服務的發展產生重大影響。

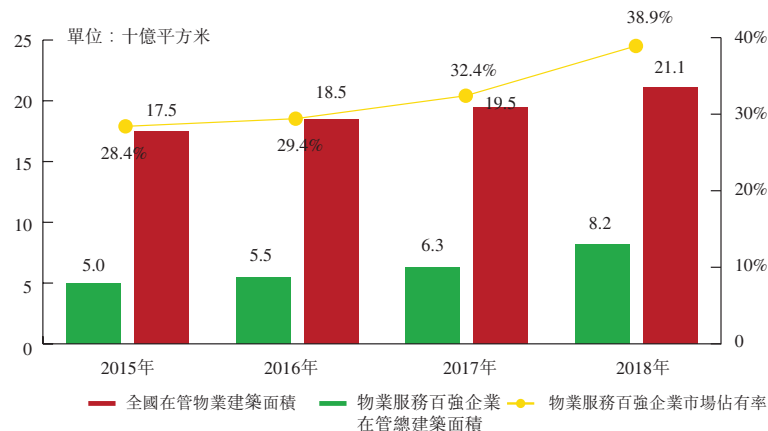
### 供應增加

隨著快速城鎮化及人均可支配收入不斷增長，中國商品房的供應亦激增。商品房出售總建築面積由截至2013年12月31日的約1,305.5百萬平方米增至截至2018年12月31日的約1,716.5百萬平方米，複合年增長率為5.6%。

### 中國物業管理行業趨勢及挑戰

#### 市場集中度提升，競爭加劇

經過數十年的發展，若干物業服務百強企業已加快服務創新及擴大業務規模。此外，市場集中度不斷提升，中國物業管理行業的參與者正面臨日益激烈的市場競爭。中國物業管理行業競爭激烈，大型物業管理公司積極改善彼等的戰略佈局並加快擴張步伐，主要透過有機增長及併購增加彼等的市場份額及實現較好的經營業績，物業管理公司可能因此而面臨難以整合所收購業務與現有業務帶來的種種挑戰。下圖列示所示年度中國物業管理公司的總建築面積、物業服務百強企業所管理的總建築面積及以在管總建築面積計的物業服務百強企業的總市場份額：



資料來源：中指院

---

## 行業概覽

---

### **在業務及多元化服務中不斷採用信息技術**

中國物業管理行業的主要收費模式是物業管理費包幹制，根據中指院的資料，近年來，勞動成本不斷增加，此乃勞動密集型的物業管理行業的參與者維持持續發展所面臨的重大挑戰。鑒於成本及開支增加，參與者的利潤率可能下降，參與者甚至可能會虧損。通過利用雲應用、電子商務、物聯網、大數據及人工智能等信息技術，多數物業管理公司得以削減人工成本並提升盈利能力。例如，智能門禁、智能樓宇管理、智能能源管理、巡邏機器人、送貨機器人及諮詢機器人等人工智能技術大大減少了物業管理公司的人工成本。此外，通過採用新技術並使用電子服務平台，物業管理公司能夠有效整合分配資源，以提供更加多元化的社區增值服務並進一步將彼等的服務擴展至公共空間管理、社區財務、房地產代理及家政服務。因此，非業主增值服務及社區增值服務產生的收益日益成為物業管理公司的重要收益來源。此外，為優化成本控制，保持競爭力，物業管理公司需實現運營標準化及自動化，提高能力及服務質量，滿足客戶的多樣化需求。

### **對專業人員的需求增加**

物業管理行業亦面臨種種挑戰，該等挑戰乃系難以以相對較低薪資招募高素質專業人員所致。一方面，隨著快速的技術發展，物業管理公司須招募更多具備管理及技術技能的合資格專業人才。另一方面，物業管理公司亦不斷將清潔、園林綠化及安全等業務營運中的勞動密集型部分外派予外包商，同時更加重視招聘和培訓專業化和技術熟練型人員，促進智能化管理及信息技術的實施以及推動創新，以便維持其領先的市場地位。

### **不斷加強行業參與者之間的合作與平台共享**

隨著物業管理行業向標準化及自動化的轉變，更多大型物業管理公司開始向其他物業管理公司及物業開發商提供諮詢服務，以擴展彼等的地理分佈、展示彼等的服務及能力、提升彼等的品牌聲譽及推廣彼等的在線服務平台。有關服務包括物業管理諮詢、自動化諮詢、工程諮詢及共享在線服務平台。

---

## 行業概覽

---

### 非住宅物業的市場潛力

根據中指院的資料，中國物業管理公司一直尋求多元化彼等的管理組合，除住宅物業外，包括工業園、醫院及學校等非住宅物業。物業管理公司通常可就非住宅物業收取高於住宅物業的物業管理費。例如，2018年住宅物業的平均物業管理費為每月每平方米人民幣2.3元。相比之下，2018年商業物業、辦公樓宇、工業園及學校的平均物業管理費分別為每月每平方米人民幣7.0元、每月每平方米人民幣7.8元、每月每平方米人民幣3.6元及每月每平方米人民幣3.6元。根據中指院的資料，非住宅物業有巨大的市場潛力，乃由於(i)持續推出非住宅物業管理相關的多項有利法律及法規，促進穩定的監管框架的形成；及(ii)越來越多的非住宅業主或運營商將彼等之物業管理委派予市場中的專業服務商。

### 越來越關注服務質量

根據中指院的資料，消費者於挑選物業管理服務商時越來越重視服務質量。消費者不再僅依據成本考量作出選擇，而會權衡費用與相應服務質量，從而決定如何購買最具價值的服務。中高收入階層消費者增多且更願意付高價享受高質量生活及考慮提高可自由支配支出，已促使提高生活質量的需求增長。此外，一流物業管理服務提升物業價值。物業服務百強企業通過(其中包括)改善其傳統物業管理服務及通過應用技術解決方案提升服務質量，對此趨勢作出響應。

### 過往價格趨勢

物業管理公司維持不斷增長的人工成本與提供優質服務必要性之間的平衡。物業管理業務依賴可用的廉價及充足的勞動力。然而，根據中指院的資料，近年來通貨膨脹已導致消費支出總額、薪資及其他相關人工成本上漲。有關變動對尋求擴大業務運營的物業管理公司造成額外的壓力。為實現擴大業務運營的目標，彼等需擴充勞動力。

根據中指院的資料，物業管理公司或會通過創新技術解決方案和適當提高外包商服務比例來降低其整體銷售成本。近年來，物業服務百強企業積極嘗試並採用技術解決方案實現其業務運營自動化。由此，物業服務百強企業能夠提高運營效率並提升服務質量。根據中指院的資料，外判可使物業管理公司降低總體人工成本，並利用外包商在各自領域的專業知識來提高服務效率。



---

## 行業概覽

---

根據中指院的資料，2016年至2018年，物業服務百強企業的人工及分包成本按絕對金額及銷售成本比例增加。2017年及2018年，物業服務百強企業的平均銷售成本分別約為人民幣576.5百萬元及人民幣677.4百萬元。2017年及2018年，物業服務百強企業的人工成本與銷售成本比率分別為55.8%及57.8%。此外，物業服務百強企業的外包商數目由2016年的約0.4百萬增加30.2%至2018年的約0.5百萬。

### 競爭

#### 競爭格局

中國物業管理市場的集中度不斷增加。我們的物業管理服務主要與大型全國性、區域及地方物業管理公司競爭。

過去幾年，中國主要物業管理公司的在管總建築面積穩步增長。由於大型物業管理公司的在管總建築面積經歷快速增長，故彼等近幾年取得更多優勢。由於在管總建築面積增加及有效成本控制措施，中國主要物業管理公司盈利能力穩步提升。

根據中指院的資料，2019年及2020年，按綜合實力計，我們分別位列2019中國物業服務百強企業第22名和2020中國物業服務百強企業第19名。根據中指院的資料，我們為中國增長最快的物業管理公司之一。按2019年收益及淨利潤的增長率計，我們在2020物業服務百強企業首三十名中分別排名第十及第三，而按2018年收益及淨利潤的增長率計，我們在2019中國物業服務百強企業首三十名中分別排名第四及第七。根據中指院提供的2018年的相關營運數據，就非業主增值服務及社區增值服務產生的收益佔總收益的比重而言，我們亦在2019中國物業服務百強企業中排名第三。

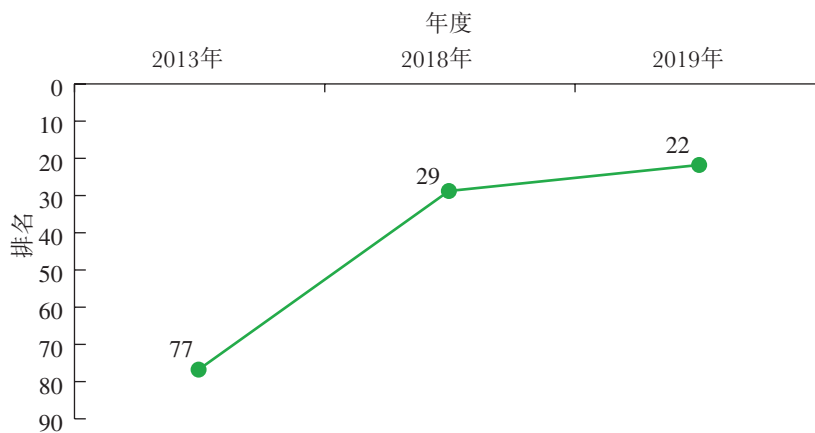
根據中指院的資料，長三角地區乃中國發展最快、最富裕的地區之一。長三角地區的區域經濟發展程度高，城鎮化率高，近年來，人均可支配收入保持快速增長，帶動了物業管理服務市場的發展。2018年，長三角地區的在管總建築面積約為50億平方米，佔全國在管總建築面積的23.7%，而2019中國物業服務百強企業中有65家位於長三角地區。根據中指院的資料，基於2018年的相關運營數據，以非業主增值服務及社區增值服務收益在總收益中所佔百分比計，我們位居第一。按收益增長率計，我們在總部位於長江三角洲地區的2019年物業服務百強企業及2020年物業服務百強企業中分別位居第四及第九。截至2018年12月31日，按我們在長三角地區的在管總建築面

## 行業概覽

積計，我們的市場份額約佔中國所有物業管理公司在長三角地區的在管總建築面積的0.1%。

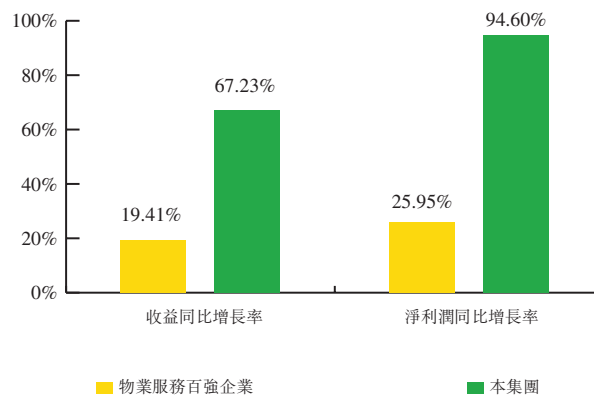
根據中指院的資料，海峽西岸地區（乃一區域經濟帶）近年整體增速快，名義國內生產總值不斷增長，海峽西岸地區的城鎮化率不斷提高，持續刺激該地區的物業管理服務需求。2018年，海峽西岸地區的在管總建築面積達近15億平方米，佔全國在管總建築面積的7.1%，而2019中國物業服務百強企業中有七家位於海峽西岸地區。截至2018年12月31日，按海峽西岸地區的在管建築面積計，我們的市場份額約佔中國所有物業管理公司於海峽西岸地區的在管總建築面積的0.2%。

### 2013年至2019年選定年度本集團在綜合實力方面於中國物業服務百強企業中的排名



資料來源：中指院報告

下圖顯示我們2018年的收益及淨利潤增長率<sup>(1)</sup>與2019中國物業服務百強企業的2018年收益及利潤平均增長率<sup>(1)</sup>比較。



資料來源：中指院報告

附註：

(1) 收益及淨利潤增長率按下列公式計算：

---

## 行業概覽

---

$$\text{增長率} = \frac{\text{2018年收益／淨利潤} - \text{2017年收益／淨利潤}}{\text{2018年收益／淨利潤}} \times 100.0\%$$

### 准入壁壘

根據中指院的資料，物業管理行業存在若干准入壁壘，包括：

- *品牌*。包括我們在內的物業服務百強企業通過數十年服務及運營已建立起品牌聲譽。與之相比，若無成熟品牌或與行業參與者之間深厚的業務關係，則新參與者會在市場滲透時面臨較大困難。
- *資本要求*。物業管理公司採用自動化及智能技術，通過購置設備、智能社區管理及IT系統來提高管理效率，故需要密集資本投資。對於融資能力有限的新參與者，可用資本成為高壁壘。
- *專業化的營運、管理及人才*。為更好地控制成本及確保服務質量，物業管理公司需要使其運營標準化及自動化，以提高能力管理更多物業。大型物業管理公司較新參與者有更多資源可投入至運營標準化及自動化。此外，互聯網及現代技術在物業管理行業的廣泛應用需要更多專業化人才。新入及小型物業管理公司於招聘及挽留合資格僱員時與大型公司競爭，會面臨更大困難。

### 我們的競爭優勢

我們的部分主要競爭優勢包括：(i)我們是中國一家全國佈局、快速成長的綜合性物業管理服務提供商；(ii)我們與正榮地產集團的長期關係賦予我們強大支持及發展能力；(iii)我們有多元化的項目組合及均衡的業務發展；(iv)我們通過優質服務贏得良好聲譽及市場認可；(v)我們有標準化營運管理及有效成本控制機制；及(vi)我們有經驗豐富的管理團隊及精細的人才招聘及培訓計劃。有關更多資料，請參閱本文件「業務－競爭優勢」。