

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事實，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]、[編纂]、[編纂]、彼等各自的任何董事、職員、聯屬公司、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]、[編纂]、[編纂]、彼等各自的任何董事、職員、聯屬公司、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，因此該等資料不應被過分依賴。

中指院的背景及方法

我們以總成本約人民幣800,000元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利。中指院為一間獨立中國房地產研究機構，擁有逾500名分析師。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，包括物業管理公司的數據(如來自報告統計、網站及營銷材料的數據)、調查收集的數據、從中國房地產指數系統收集的數據、有關政府部門的公開資料及為編製過往刊發的報告而收集的數據。本節中的數據分析主要基於中指院排名的物業管理百強企業，而中指院已自2008年起對此進行研究。中指院主要通過評估物業管理公司的各自物業管理規模、營運表現、服務質量、增長潛力及社會責任對其進行排名。於編製中指院報告時，中指院假設：(i)統計局公佈的所有數據皆為準確；及(ii)從相關地方房屋管理局收集所得有關住宅銷售交易的所有數據皆為準確；及(iii)倘所訂約數據乃來自知名公共機構，中指院倚賴該等機構的專業知識。董事確認，並據我們所知，自中指院報告日期以來及直至最後實際可行日期，市場資料並無發生任何致本節所載資料產生保留意見，相抵觸或受到影響的不利變動。

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，中國第一家物業管理公司於當時成立。自此之後，中國政府尋求因應中國物業管理行業增長趨勢設立監管框架，第一條監管框架即為2003年6月頒佈的物業管理條例。多年來，中國政府已頒佈更多法規，為物業管理行業設立公開公平的市場制度，繼而進一步刺激其快速發展。

行業概覽

中國物業管理行業的發展

物業管理百強企業的市場份額持續增長

根據中指院的資料，城鎮化加快導致中國物業管理行業的市場份額持續增長。在中國城鎮化率不斷提高（由1995年的29.0%升至2019年的60.6%）的同時，中國物業管理行業的在管建築面積由2015年12月31日的175億平方米增加至2019年12月31日的239億平方米，複合年增長率為8.2%。隨同物業管理公司不斷拓展及開發服務產品，整個行業的收益因此普遍增加。物業管理行業的收益由2015年的人民幣3,983億元增加至2019年的人民幣5,687億元，複合年增長率為9.3%。

物業管理百強企業的在管建築面積增長速度一般比行業其他方面快。物業管理百強企業在管的平均建築面積從2015年12月31日的23.6百萬平方米增至2019年12月31日的42.8百萬平方米，以複合年增長率16.0%增加，而平均未交付的建築面積由2016年的8.2百萬平方米增加至2019年的16.9百萬平方米，以複合年增長率27.1%增加。物業管理百強企業的平均收益亦由2015年的人民幣540.8百萬元同步增加至2019年的人民幣1,040.2百萬元，以複合年增長率17.8%增加。物業百強管理企業的平均收益整體上因物業管理十強企業而大幅增加。於2017年、2018年及2019年，物業管理十強企業的平均收益分別為人民幣37億元、人民幣49億元及人民幣57億元。下表說明物業管理百強企業的平均在管建築面積及收益的增長：



資料來源：中指院

行業概覽

物業管理百強企業收取的平均物業管理費

於2019年，物業管理百強企業就所有類型的住宅及非住宅物業管理項目收取的平均物業管理費為每月每平方米人民幣3.9元。於同年，物業管理百強企業管理的住宅物業的平均物業管理費為每月每平方米人民幣2.1元。

綠色物業管理服務

愈來愈多的物業管理公司致力於提供集科學方法與專業技術為一體的綠色物業管理服務，以提高能源效率、節約資源及保護環境。根據中指院的資料，獲綠色建築標識的在管物業數量反映物業管理公司提供綠色物業管理服務的能力。「綠色建築評估標準」對「綠色建築」的管理提出更高標準，此未必適用於非認證物業的管理。在理想的情況下，管理「綠色建築」所選的物業管理公司應擅長運營及維護綠色科技。因此，如中指院確認，綠色建築標識是於中國物業管理及物業開發行業最知名的環保建築衡量標準之一。

綠色建築標識認證要求

住房和城鄉建設部及其地方行政機關主要負責監管「綠色建築」以及起草及修訂相關行業準則。綠色建築標識的認證要求列入「綠色建築評價標準」，其自2006年6月首次頒佈以來，已於2014年及2019年兩次修訂。

於2019年前，綠色建築標識分為兩類，即「綠色建築設計標識」及「綠色建築運營標識」。「綠色建築設計標識」及「綠色建築運營標識」根據一套認證物業環保性的客觀標準授出。一般而言，「綠色建築設計標識」於物業開發的初步設計及規劃階段頒發，而「綠色建築運營標識」於竣工後營運階段頒發。綠色建築標識認證分為「基本」、「一星」、「二星」及「三星」等級，「三星」為最高認可級別。認證標準基於安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約及環境宜居等五個因素。授予物業綠色建築標識等於承認該等物業於五個因素方面表現出色。該等獲得「綠色建築運營標識」物業開發商及物業管理公司展示出彼等(i)不斷致力於環境保護的決心及(ii)以環保的方式管理物業的能力。

行業概覽

住建部於2019年修訂認證制度以認可該項頒授。日後，只有在物業完工後方會授出綠色建築標識，但「綠色建築設計標識」及「綠色建築運營標識」的認證標準仍然適用。住建部希望該項改革將刺激物業開發商加強物業於初步設計階段之外的其他階段的「綠色」元素。因此，由於2019年的修訂，物業開發商一般需要尋求提供綠色物業管理服務，以取得綠色建築標識。我們認為我們所處的位置有利於從此項發展中受益，以及綠色物業管理服務的市場可能將繼續擴大。

行業增長驅動因素

優惠政策

於2003年6月，中國政府頒佈物業管理條例，為物業管理行業確立了監管框架。隨後，多部監管物業管理行業不同方面的法例及規則生效，多項促進物業管理行業發展的政策亦獲頒佈。我們預計，由於穩定監管框架的形成促進公開公平市場的發展，中國物業管理行業將繼續在全國繁榮發展。

中國政府亦已頒佈政策、法律及法規，鼓勵物業管理公司制定自身的產品組合以更好符合彼等的環保價值觀。舉例而言，於2019年10月，國家發改委頒佈「綠色生活創建行動總體方案」，其鼓勵增加對技術、可再生能源及建築材料的應用及創新，以促進物業發展中的節能。該政策亦設立了截至2022年，「綠色建築」的建築面積應至少佔中國各城鎮新開發物業總建築面積至少60%的目標。預期中國政府的相關鼓勵開發綠色科技及「綠色建築」的優惠政策，將使得對綠色物業管理服務的需求進一步增加。

城鎮化迅速及可支配收入增長

根據中指院，中國的城鎮化進程加快及人均可支配收入增長，成為中國物業管理行業的主要增長驅動因素。中國經濟快速增長推動中國城鎮人口的人均可支配收入持續增長，而城市人口將愈發願意支付額外費用以享受優質生活，並會增加基本必需品之外的商品及服務的酌情花費。當中包括對更好生活條件及更優質物業管理服務不斷增長的需求。

商品房供應增加

隨著中國城鎮化進程加快及人均可支配收入增長，商品房(即為出售而開發的物業)的供應亦相應增加。根據中指院，中國已售商品房的總建築面積從2014年12月31日的1,206.5百萬平方米增至2019年12月31日的1,715.6百萬平方米，以複合年增長率7.3%增加。中國新建商品房的總建築面積從2017年12月31日的1,795.9百萬平方米增長4.8%至2019年12月31日的2,271.5百萬平方米。預期商品房供應的增加將產生對物業管理服務的額外需求。

行業概覽

融資渠道多元化

中國已實施多項政策以改革及重整中國資本市場，向物業管理公司提供連接多元融資渠道的機會。於2020年3月31日，有三間物業管理公司於上海證券交易所及深圳證券交易所上市、23間物業管理公司於聯交所上市及40間物業管理公司於新三板上市。

中國物業管理行業趨勢

促進符合環保價值

根據中指院，愈來愈多的物業管理公司已讓自身符合環保價值。這乃由於政治及監管發展以及公眾的環保意識增強等因素所致。消費者在選擇物業管理公司時更重視生態友好及環保價值，從而普遍提高了對有關「綠色建築」價值的認可。這讓物業管理公司加大力度推廣與節能及綠色人居有關的理念。例如，物業管理公司可能不斷努力，在其項目中納入更多綠色科技及綠色物業管理服務。

增加採用及創新信息技術

根據中指院，近年物業管理公司致力將科技融入傳統物業管理服務並在新的業務模式上進行創新，從而降低營運成本。該等舉措體現在物業管理公司對信息技術的運用及探索的兩大主要方向。一方面，物業管理公司正將主要業務營運自動化，以精簡其管理架構並提升效率。另一方面，物業管理百強企業正進行有關人工智能、機器人學及互聯網技術的創新，為業主及住戶提高服務質量。

服務多元化

物業管理百強企業的在管建築面積迅速擴大，帶來更多刺激收益增長的業務機會。於2019年，物業管理百強企業標準物業管理服務的收益達人民幣817.0百萬元，同比增長14.6%。同時，物業管理百強企業就突出其個體優勢並實現發展戰略而致力擴大其提供的服務。彼等不斷創新並致力為客戶提供增值服務亦推動增值服務的收益快速增長。於2019年，物業管理百強企業的增值服務產生的收益為人民幣223.1百萬元，同比增長29.0%。此外，於2017年、2018年及2019年，物業管理百強企業的增值服務佔收益貢獻百分比分別按18.2%、19.5%及21.5%逐年穩定增長。

行業概覽

服務質量提升

根據中指院，消費者於挑選物業管理公司時越來越重視服務質量。消費者不再僅依據成本作出選擇，而會權衡計劃費用與其他考量購買最具價值的服務。此外，客戶認識到一流物業管理服務可提升物業價值。物業管理百強企業已對該趨勢作出反應，方法為升級物業管理服務質量、探索提升營運效率及服務質量的技術方法。

市場集中度增加

根據中指院，近年，市場競爭推動物業管理百強企業提升服務質量及使其服務選項多元化以贏得客戶信任。因此，儘管中國物業管理行業仍然分散，這導致了日益向物業管理百強企業集中的趨勢。預期物業管理百強企業的市場份額將持續增長。於2018年至2019年，物業管理百強企業的市場份額由38.9%增至43.6%。

過往價格趨勢

物業管理公司持續尋求不斷上漲的人工成本與提供優質服務的必要性之間的平衡。物業管理業務依賴可供利用的廉價及充足的勞動力。然而，近年通脹已導致消費者的整體消費額、薪資及其他相關人工成本上漲。該情況對致力擴大業務營運的物業管理公司造成額外的壓力，原因為彼等須擴充勞動力。

根據中指院，物業管理百強企業的平均員工成本整體由2016年的人民幣3億元按18.6%的複合年增長率增加至2019年的人民幣5億元。於2017年、2018年及2019年，物業管理百強企業的平均員工成本分別為人民幣60,685.8元、人民幣73,762.2元及人民幣89,300.3元，顯示出穩定上漲的趨勢。分包可使物業管理公司降低整體員工成本，並利用分包商在各自領域的專業知識。此外，物業管理公司或會通過革新技術解決方案及適當提高分包商服務比例，降低其整體銷售成本。

競爭格局及地位

我們主要與其他物業管理百強企業競爭。按綜合實力計，中指院在2020年物業管理百強企業中將我們排在第31名，較我們於2015年物業管理百強企業的第76名躍升45位。於兩個相同年份，中指院亦認可我們為「中國物業服務百強服務品質領先企業」之一，而我們入選億翰智庫「2019中國社區服務商客戶滿意度模範企業」的名單。

行業概覽

根據中指院，於2018年至2019年，我們的在管建築面積增長率為27.5%，高於物業管理百強企業在管建築面積年增長率15.1%。我們的在管建築面積增長率於北京的2020年物業管理百強企業中名列第五。此外，於2019年我們能夠實現每平方米收益人民幣46.1元，而2020物業管理百強企業則為每平方米收益人民幣24.3元。

我們相信，我們的綠色物業管理服務使我們脫穎而出，彰顯競爭優勢。首先，中國政府關於節能環保的指令產生對綠色物業管理服務的額外需求，而我們能憑藉我們的項目經驗及專業知識滿足需求。於2018年至2020年三年間各年，我們被中指院評為「中國綠色科技物業創新企業」。此外，根據中指院按獲評為「二星」及「三星」的「綠色建築標識」在管總建築面積比例，我們於2020年物業管理百強企業中名列第二佔比為36.9%。有關我們競爭優勢的更多資料，參閱「業務－競爭優勢」。

行業壁壘

物業管理行業的行業壁壘包括(但不限於)以下：

- **品牌。**房地產開發商、業主及住戶更可能會選擇服務多年、已樹立品牌價值及聲譽良好及旗艦物業管理項目的物業管理公司。物業管理公司在其物業管理組合中擁有知名地標，能夠在消費者中提高知名度。
- **專業知識及經驗。**提供綠色物業管理服務需要專業知識及經驗，隨著時間推移而積累。一方面，「綠色建築評估標準」對「綠色建築」的管理提出更高標準，此未必適用於非認證物業的管理。管理「綠色建築」要求物業管理公司瞭解及調整其營運，以符合取得及維護「綠色建築標識」所需的各項認證規定。結合服務不同物業類別的經驗，可以按專業規模提供綠色物業管理服務。營運歷史較長的物業管理公司較新入行者將有更多積累相關專業知識及經驗的機會。

行業概覽

- 人力資源。物業管理公司一直以來建立起自身的人才儲備、培訓項目及激勵系統。新市場進入者在建立具備必要技能、相匹配的企業價值觀及道德規範的人才儲備時將頗具挑戰。此乃由於彼等將與擁有更長營運歷史、品牌價值更優及知名度更廣的物業管理公司競爭吸引及挽留人才。

綠色人居解決方案

概覽

綠色人居解決方案與設計、安裝及運營能源站及能源系統有關。上述能源系統的設計旨在提供中央供暖、制冷、新風及空調系統等公用服務的同時節約能源。能源站為住宅社區及商業綜合體所附帶以協調提供公用服務的設施。

私營能源站可作為傳統上政府運營的集中供暖系統的一種環境可持續替代方案。其於以下方面可能各不相同：

- (i) 南方地區並無政府運營的集中供暖系統，而能源站可滿足整個中國住宅社區及商業綜合體所需的中央供暖及中央製冷需求；
- (ii) 政府運營的集中供暖系統傳統上使用非再生能源資源，例如燃煤發電，而私營能源站營辦商於能源利用方面可能更加多樣化。可再生清潔能源地熱能成為普遍選擇；
- (iii) 由於能源站位於或鄰近其服務的住宅社區及／或商業綜合體，該等能源站最大程度地減少於傳輸能源過程中出現的能源浪費情況。政府運營的中央供暖系統在能源於更遠距離的傳輸中產生更大的能源損耗。

有關能源運維服務及綠色人居解決方案組合的更多資料，參閱「業務－綠色人居解決方案」。

市場規模

綠色人居解決方案可在整個物業生命週期的多個階段提供。設計及安裝能源系統及能源站可在物業開發的初始階段進行，舉例而言即物業開發商尋求建設「綠色建築」之時。綠色科技諮詢及系統安裝服務亦可於物業完工時，作為整體創新成果的一部分提供。

行業概覽

根據中指院，2019年，中國在建的總建築面積有45.0%與建設「綠色建築」相關，說明綠色科技諮詢及系統安裝服務的市場正在增長。下表說明其2016年至2019年的增長潛力：



資料來源：中指院

能源系統及能源站的設計與安裝是提供能源運維服務的前提。根據中指院，中國的生活消費能源消費總量以複合年增長率6.9%自2014年472.1百萬噸標準煤增加至2017年的576.2百萬噸。能源運維服務市場增長與能源消耗大體一致。自2014年至2018年，城市地區集中供熱的建築面積自61億平方米以複合年增長率9.5%增至88億平方米。

競爭格局

根據中指院，綠色人居解決方案的市場小且分散。能源運維服務市場主要因架構原因而仍處於發展初期。於中國北部地區，地方政府一般提供集中供暖，而有關服務僅於出現無法覆蓋的建築物時委託予私營服務提供商。私營提供集中供暖服務於中國南部地區更為普遍，但市場供應僅於近年開始發展。

另一方面，致力於提供綠色科技諮詢及系統安裝服務的公司一般為小規模公司，尚無出眾的市場領導者。這為個別企業提供開發服務領域及鞏固市場的機會。中指院估計，於2019年12月31日，綠色人居解決方案市場的規模由2016年12月31日的人民幣100億元增加至約人民幣204億元，複合年增長率為26.8%。

行業概覽

增長驅動因素

優惠政策

由於城鎮化加快及人均可支配收入增加令需要能源運維服務的住宅社區數目增加，中國政府一直鼓勵研究、開發及使用節能技術。與目標相符的已頒佈政策、法律及法規的例子包括1980年的《關於加強節約能源工作的報告》及2012年的《中國能源政策白皮書》。

此外，住建部於2017年2月頒佈建築節能與綠色建築發展「十三五」規劃，以鼓勵住宅樓宇、商業物業及公共建築等各類已竣工物業的能源系統改造。住建部設定的目標是到2020年，完成住宅樓宇能源系統改造建築面積至少500百萬平方米及公共建築能源系統改造100百萬平方米。北京、上海、廣東及山西省政府已提供津貼及補助以鼓勵相關改造工程。根據中指院，預期中國政府將繼續營造友好的監管環境，從而將促進綠色人居解決方案市場的增長，供擁有專業知識及經驗的公司進行開發及整合。

私營集中供暖的需求上升

根據中指院的資料，私營集中提供供暖的需求近年來有所增長，特別是並無政府運營中央供暖系統的中國南方地區。在北方地區，當地政府普遍提供中央供暖，若干不被政府運營中央供暖系統覆蓋的樓宇，因此需要私營企業建立能源系統及能源站加以輔助。根據中指院，對其他需要能源的公用服務的需求（例如中央製冷）的需求已不斷增加。有關節能的法律及政策的頒布亦鼓勵能源站以私營方式提供公用服務。

有關氣候改變的科學共識

氣候改變或給人類生活帶來嚴重的潛在後果是普遍的科學共識。公眾亦愈發認識到有關後果可能對環境及其健康產生的負面影響。這促使綠色人居解決方案的發展，而通過應用科技專長及經驗，該服務為減少能源消耗及節約能源提供可能性。