

業 務

閣下決定投資[編纂]前應細閱整份文件，而非僅依賴主要或概要資料。本節的財務資料乃摘錄自「附錄一—會計師報告」，未經重大調整。除另有注明外，本文件引用的所有市場統計數字乃源自中指院出具的行業報告。有關中指院的資質以及行業報告的詳情，請參閱本文件「行業概覽」。

我們的使命

我們將自身定位為透過科技創新促進舒適人居環境的物業管理服務提供商。我們致力於物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色、健康的人居體驗。

概覽

我們提供涵蓋整個物業生命週期的物業管理服務及綠色人居解決方案。自我們於1999年開始業務以來，我們尋求迅速擴張並獲得財務上的成功。中指院按綜合實力將我們評為2020中國物業服務百強企業第31名⁽¹⁾，較2015年的第76名躍升45位。於2020年5月，中指院亦將我們評為2020中國物業服務百強服務質量領先企業之一。此外，根據中指院，於2018年至2019年，我們的在管建築面積年增長率為29.6%，高於物業服務百強企業的在管建築面積年增長率15.1%。於2020年4月30日，我們於中國19個省的52個城市訂約提供物業管理服務。

我們過往專注於提高住宅物業的生活品質，而住宅物業佔我們於2020年4月30日的總在管建築面積95.0%以上。於往績記錄期間，我們的在管建築面積由2017年12月31日的7.1百萬平方米以38.9%的複合年增長率增加至2019年12月31日的13.7百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的15.0百萬平方米。合約建築面積由2017年12月31日的11.4百萬平方米以50.2%的複合年增長率增加至2019年12月31日的25.7百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的27.0百萬平方米。我們的收益由2017年的人民幣379.2百萬元以複合年增長率28.4%增加至2019年的人民幣624.7百萬元，而同期2019中國物業服務百強企業平均以18.4%的複合年增長率增長。我們的純利由2017年的人民幣41.8百萬元以複合年增長率41.6%增加至2019年的人民幣83.9百萬元，而同期2019中國物業服務百強企業平均以26.1%的複合年增長率增長。於2020年4月30日的合共99個物業管理項目中，33個獲授予「綠色建築」⁽²⁾認證，總在管建築面積為6.7百萬平方米，並產生收益人民幣75.7百萬元，佔截至2020年4月30日止四個月總收益的33.6%。

附註：

- (1) 中指院每年發佈按綜合實力排名的中國物業管理公司的年度排名。中指院通過評估與各公司相關的若干主要因素，包括但不限於管理規模、經營表現、服務質量、增長潛力及社會責任，進行排名。2020中國物業服務百強企業由244家公司組成（當中多家分數相同或十分相近的公司排名相同）。我們基於增長率、每平方米收益及獲授予「綠色建築」認證的總在管建築面積的比例的排名可能有別於按綜合實力作出的排名。詳情請參閱「行業概覽—中指院的背景及方法」。
- (2) 根據中指院，詞彙常用於中國物業開發及物業管理行業，以提述已獲住建部及其當地行政機關頒授「綠色建築標識」的物業。「綠色建築標識」的認證標準乃根據安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約及環境宜居等五項因素。詳情請參閱「行業概覽—中國物業管理行業—綠色建築物業管理—綠色建築標識認證要求」。

業 務

除物業管理服務外，我們提供的綠色人居解決方案亦讓我們改善人居環境，同時踐行環境可持續性承諾。綠色人居解決方案包括能源運維服務，我們運維能源站以提供中央供暖及製冷，作為由政府運營的中央供暖系統的一種選擇。我們亦提供綠色科技諮詢及系統安裝服務，我們設計及安裝能源系統以提升室內舒適度。

我們的服務組合滿足客戶在其物業開發的初期設計、施工建造及交付後階段的不同需求，可分為以下三條業務線：

- 物業管理服務，主要包括清潔、保安、園藝及維修及保養；
- 綠色人居解決方案，主要包括(i)能源運維服務，(ii)綠色科技諮詢服務，(iii)系統安裝服務及(iv)恐龍系列產品銷售；及
- 增值服務，主要包括(i)停車場管理服務，(ii)公共區域租賃服務，(iii)協銷服務，(iv)家居服務，及(v)初步規劃及設計諮詢。

業 務

我們可依靠控股股東集團帶來商機，同時不斷努力建立及培養與第三方開發商的關係。於往績記錄期間，我們管理自控股股東集團獲取的所有項目。控股股東集團專注於物業開發、物業投資以及相關業務。控股股東集團包括當代置業集團（其股份於聯交所上市（股份代號：1107））、當代投資集團及極地控股集團。於最後實際可行日期，當代置業由張雷先生最終擁有66.11%權益。當代投資由張雷先生及其女兒張心雨女士最終及全資擁有。極地控股由張雷先生、其家族成員及若干其他個人為受益人的全權家族信託最終及全資擁有。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，自向控股股東集團提供的服務產生的收益分別為人民幣97.5百萬元、人民幣137.9百萬元、人民幣173.8百萬元及人民幣50.9百萬元，分別佔我們總收益的25.7%、27.8%、27.8%及22.7%。我們堅信，我們與控股股東集團長期穩固的業務關係已讓我們並將繼續讓我們從其項目儲備中獲益。因此，董事預期控股股東集團將繼續貢獻我們的大部分收益，且相信終止我們與控股股東集團的互惠互利關係的風險極低。更多詳情請參閱「與控股股東的關係」。

我們認為，我們的增長乃主要歸功於我們的業務發展能力。於往績記錄期間，自第三方開發商獲取的項目的在管建築面積及收益顯著提升。自第三方開發商獲取的在管建築面積由於2017年12月31日的0.9百萬平方米以複合年增長率88.6%增加至於2019年12月31日的3.2百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的4.1百萬平方米。管理自第三方開發商獲取的物業管理項目產生的收益由2017年的人民幣8.4百萬元增加至2019年的人民幣40.9百萬元，並由截至2019年4月30日止四個月的人民幣12.3百萬元增加至截至2020年4月30日止四個月的人民幣14.6百萬元。此外，自第三方開發商獲取的合約建築面積由2017年12月31日的2.7百萬平方米以複合年增長率89.5%增加至於2019年12月31日的9.7百萬平方米，並進一步增加至於2020年4月30日的10.2百萬平方米。

業 務

競爭優勢

我們相信，下列優勢令我們取得成功，並將繼續讓我們在競爭者中脫穎而出：

具增長潛力的已確立物業管理服務提供商

我們專注於在中國提供綠色物業管理服務。自我們於1999年開始業務以來，我們尋求迅速擴張並獲得財務上的成功。中指院按綜合實力將我們評為2020中國物業服務百強企業第31名，較2015年的第76名躍升45位。此外，根據中指院，於2018年至2019年，我們的在管建築面積年增長率為29.6%，高於物業服務百強企業的在管建築面積年增長率15.1%。根據中指院，按在管建築面積及收益的增長率計，我們亦在總部位於北京的2020中國物業服務百強企業中分別位居第六及第八。

我們的物業管理及增值服務讓我們可迎合客戶於物業發展的初始設計及建造階段或交付後的物業管理期間的需求。例如，我們可提供前期規劃及設計諮詢服務，以於物業發展的不同階段就設計事項向物業開發商提供建議，並提供各種家居服務，以提升住戶的生活品質。於往績記錄期間，憑藉我們的服務組合，我們能夠實現每平方米收益人民幣53.5元、人民幣46.9元及人民幣45.6元，而同期2020物業服務百強企業的平均每平方米收益分別為人民幣23.5元、人民幣23.8元及人民幣24.3元。於2020年4月30日，我們擴大合約建築面積的業務版圖至涵蓋19個省的52個城市。我們的在管建築面積由2017年12月31日的7.1百萬平方米以38.9%的複合年增長率增加至2019年12月31日的13.7百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的15.0百萬平方米。我們的合約建築面積由2017年12月31日的11.4百萬平方米以50.2%的複合年增長率增加至2019年12月31日的25.7百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的27.0百萬平方米。

我們提供物業管理服務時，旨在節約資源及保護環境。我們相信，我們對環保價值的承諾使我們脫穎而出，彰顯競爭優勢。我們掌握管理「綠色建築」（被住建部及當地行政管理機關授予「綠色建築標識」認證的物業）所需的專業知識及經驗。根據中指院，按獲評為「綠色建築標識」總在管建築面積的比例計算，我們於2020物業服務百強企業中名列第三，佔比為46.9%。相關「綠色建築」在管建築面積僅佔2020中國物業服務百強企業總在管建築面積4.3%，反映取得相關證書的難度及其於業內的名氣。於2020年4月30日的合共99個物業管理項目中，33個獲授予「綠色建築」認證，總在管建築面積為6.7百萬平方米，並產生收益人民幣75.7百萬元，佔截至2020年4月30日止四個月總收益的33.6%。

業 務

隨著客戶及監管機關愈來愈重視生態友好及節能，我們相信我們能夠憑藉相關趨勢推動增長。例如，於2020年7月頒佈的《關於印發綠色建築創建行動方案的通知》要求到2022年，新建建築中「綠色建築」面積佔比達到70%，根據中指院，於2019年，中國與建造「綠色建築」有關的在建新建築面積的百分比為45.0%。

深厚的專業知識及設計及諮詢能力

過往，我們擁有深厚的專業知識儲備及設計及諮詢能力。我們整合該等資源，提供一系列綠色物業管理服務及綠色人居解決方案。下列主要特徵彰顯我們的技術：

- **設計及諮詢能力。**我們能提供與能源系統有關的各種綠色科技諮詢服務。我們分析氣候及天氣條件的影響，並考慮多個變量（如地理位置、物業類型及建築物特徵），以在節約能源的同時營造理想的室內環境。舉例而言，就我們現有的位於合肥及蘇州早前提供綠色科技諮詢服務的能源運維項目，我們發現，由於我們的客戶採納我們的設計規劃，能源消耗（按標準碳消耗計量）分別下降約50.0%及32.7%。有關更多資料，請參閱本節「—綠色人居解決方案」。於往績記錄期間，我們亦建立能源預測能力，並於中國提供綠色科技諮詢服務，其為通過應用統計數據預測能源的需求及釐定能源價格。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們90個綠色科技諮詢服務聘約中的25個自獨立第三方獲取，包括公開上市的第三方開發商。我們相信，通過與該等客戶合作，我們可累積市場經驗及打造品牌知名度。

業 務

- **管理及營運能力。**在提供能源運維服務時，我們收集能源數據以上傳至自主研發的綠色雲平台。我們使用此能源數據，其與水電(如使用水、電及煤氣)以及測量濕度、溫度及壓力有關，以監控、運行及維護能源站中的機器及設備。於能源運維項目出現問題時，綠色雲平台令我們可發現問題並及時有效響應，這意味著我們具備改善管理及營運服務的數據分析技能。
- **綠色科技研發能力。**我們銷售內部開發的已獲得專利的恐龍系列產品，我們將其設計為不同季節及地區舒適室內環境的一站式解決方案。我們相信我們的恐龍系列產品具有競爭力，原因是單獨整合新風通風、空調、淨化及濕度調節能力。於往績記錄期間，我們已開發三代屢屢獲獎的恐龍系列產品。有關更多資料，請參閱本節「—綠色人居解決方案—恐龍系列產品銷售」。於最後實際可行日期，我們已註冊48項專利，包括46項實用新型專利及兩項工業設計專利。我們亦能夠取得國家及地方的「高新技術企業」證書。

業 務

通過提供良好客戶體驗與優質服務，及標準化管理體系，以提高客戶滿意度

我們重視為客戶營造舒適的人居環境。同時，我們採用流程化及標準化管理系統評估我們的服務質量。我們相信該等措施能令我們提高客戶滿意度，從而令我們在競爭者中脫穎而出，原因是：

- 我們旨在為客戶提供舒適的人居體驗。為向客戶提供舒適的居住體驗，我們尋求達到恆溫、恆濕、恆氧及恆靜的「四恆目標」。我們豐富的綠色人居解決方案，讓我們就如何保持溫度在20-26攝氏度、濕度在30-70%、每小時換氣0.5-0.8次以及噪音在35-40分貝，向客戶提供意見及協助。該等方案包括我們營運能源站提供符合季節溫度的中央供暖及中央製冷的能源運維服務以及設計及安裝提升室內舒適度的能源系統的綠色科技諮詢及系統安裝服務。此外，我們已開發能夠去除PM2.5且保持空氣清新純淨的恐龍系列產品。我們融合物業管理服務及綠色人居解決方案，管理當代置業集團及其聯屬公司旗下健身會所、幼兒園、共同工作空間、酒店及公寓的生態系統，旨在推廣舒適健康的生活方式。
- 我們已建立令我們能夠維持及提升服務質量的流程化及標準化管理體系。我們已制定監控及標準化服務質量的內部制度，以盡量減少人為錯誤及確保表現一致。我們擁有一系列涵蓋挑選及管理分包商等業務各方面的政策及程序，以及環境管理部、客服部、信息管理部及研發部的標準運營程序。我們的措施令我們取得並維持質量控制認證，例如GB/T19001-2016/ISO9001:2015質量管理、GB/T24001-2016/ISO14001:2015環境管理及ISO45001:2018職業健康與安全等質量認證。

我們於改善客戶體驗、提升客戶滿意度及鞏固行業聲譽方面擁有良好的往績記錄。根據中指院，我們能夠取得高於行業平均水平的客戶滿意度總分。於2019年，我們的平均客戶滿意度總分為84.7，而物業管理行業的平均客戶滿意度為75.3。於2018年至2020年三年間各年，中指院將我們評為「中國物業服務百強服務品質領先企業」，而於2019年億翰智庫將我們列入「2019中國社區服務商客戶滿意度模範企業」50強，以表示對我們的認可。基於上文所述，我們對我們提升客戶體驗的能力充滿信心，我們相信這有助於且將繼續有利於我們維繫及擴大我們的客戶群。

業 務

由我們獨立業務開發能力鑄就並由當代置業集團支撐的巨大增長機遇

自成立以來，我們一直得到當代置業集團的鼎力支持。我們與當代置業集團的合作讓我們有機會為其項目組合提供服務並於中國各地區開拓市場。由於我們堅持提供優質服務，我們已打造了一個品牌，可依靠自身實力開展競爭。我們利用服務組合，參加第三方招標投標及建立與其他行業參與者的網絡，以獨立於我們與當代置業集團的關係獲得服務聘約。

我們的增長可佐證我們獨立發展業務的能力。於往績記錄期間，第三方開發商應佔在管建築面積及收益均有所增加。我們為第三方開發商管理的在管建築面積由截至2017年12月31日的0.9百萬平方米以複合年增長率88.6%增加至截至2019年12月31日的3.2百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的4.1百萬平方米。我們自第三方開發商獲取的物業管理項目產生的收益亦錄得相應增長，由2017年的人民幣8.4百萬元增加至2019年的人民幣40.9百萬元，並由截至2019年4月30日止四個月的人民幣12.3百萬元增加至截至2020年4月30日止四個月的人民幣14.6百萬元。此外，自第三方開發商獲取的合約建築面積由2017年12月31日的2.7百萬平方米以複合年增長率89.5%增加至2019年12月31日的9.7百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的10.2百萬平方米。我們每年的投標數目穩定增加，於2017年、2018年及2019年各年及截至2020年4月30日止四個月，我們自第三方開發商獲取的物業管理項目的中標率維持在50.0%以上的水平。於2020年4月30日，我們來自第三方開發商的服務聘約包括位於中國上海、天津、江西、河南及湖南等地區的28個城市的住宅社區、商業寫字樓及政府設施。

我們亦得到當代置業集團的鼎力支持，作為可靠的商機來源。舉例而言，當代置業集團擁有非住宅物業組合，讓我們能夠豐富物業組合。於往績記錄期間，我們管理自當代置業集團獲取的所有項目。於2019年12月4日，我們與當代置業訂立總物業管理框架合約，據此，我們同意為當代置業集團提供物業管理服務（「當代置業總物業管理框架協議」）。當代置業總物業管理協議於2020年1月1日生效及直至2022年12月31日有效。我們預期，本集團的成員公司將不時及在有需要時與當代置業集團的成員公司訂立單獨的物業管理合約，訂明具體條款及條件，如要求的物業管理服務類型、物業管理費及服務期限。我們亦與當代置業簽署其他合約，以提供綠色人居解決方案。進一步詳情，請參閱本文件「關連交易」。於過去五年，當代置業集團一直位居中國物業開發商百強之列並獲中指院評為「2019

業 務

中國特色地產運營優秀企業綠色科技地產」。根據其年報，當代置業集團（連同其合營企業及聯營公司）於2019年12月31日於中國持有的土地儲備為11.9百萬平方米。我們預期當代置業集團日後將繼續帶動我們的增長及擴張。

由人才儲備支撐的經驗豐富管理團隊

高級管理層團隊成員憑藉其於物業管理行業的知識、對市場趨勢的洞察力及營運經驗，成功帶領我們適應迅速演變的行業及競爭格局。大部分董事及高級管理層人員擁有逾十年行業經驗。例如，執行董事及聯席行政總裁之一劉培慶先生於物業管理行業積累逾14年經驗。劉培慶先生擔任北京市房地產經理人聯盟物業管理委員會的執行主席，並主要負責監督本集團的管理及日常運營。執行董事兼聯席行政總裁賈岩先生已於工程、建築、能源及房地產行業累積逾22年經驗。彼亦自2007年起獲國家認證為高級工程師。於2015年，彼獲頒「2015年度全國綠色建築創新獎二等獎」。賈岩先生於往績記錄期間領導我們的研發工作。我們亦受益於非執行董事兼董事長張鵬先生的洞察力。張鵬先生於物業開發行業中擁有廣闊的人脈網絡，這使我們能夠提升在潛在客戶中的知名度。彼曾在中國多個房地產組織擔任職務，例如中國房地產業協會理事會名譽副會長、中國房地產業協會人居委員會主任委員及中經聯盟第12任輪值主席。更多資料參閱「董事及高級管理層」。

我們相信，管理層團隊得到能幹、訓練有素及勤奮的僱員的支持。我們尋求激勵彼等成長及發展。為激發卓越的表現，我們成立「綠•巨人項目」，以表彰僱員的品格、問題解決能力、專業水平、溝通技巧、管理技巧及執行能力。「綠•巨人項目」涉及競爭力評估程序，並在舉行的閉幕式中為僱員頒發「綠星管家」、「綠星衛士」、「綠星工匠」、「綠星園丁」或「綠星HR」。我們會根據個別僱員參與「綠•巨人項目」的次數及是否獲獎加薪。此外，我們成立覆蓋各個層面的系統而廣泛的培訓計劃，包括由高級管理層人員或第三方行業專家主持的簡介會、培訓營及分享會。在我們所有的人力資源計劃中，我們力求創建一個基於績效的生態系統，鼓勵意見交流。

業 務

業務策略

我們的使命是為客戶提供數字互聯、綠色、健康的人居體驗。為實現這一目標，我們擬實施下列策略：

透過多種渠道持續擴充我們的物業管理業務規模

作為物業管理服務提供商，我們擬擴大市場份額。我們將進行若干業務發展活動，提高我們在物業開發商客戶中的知名度，此舉將有助於我們在投標中勝出。舉例而言，我們將鞏固與監督及管理物業開發項目的公司以及能夠通過建立可視化仿真促進有效管理的數字孿生服務提供商的關係及建立新的聯係。我們亦將尋求與物聯網服務供應商建立關係，其通常參與開發商業物業及公共設施的初期階段。此外，為實現內生增長，我們將通過參加更多行業會議及投標，針對第三方開發商開展更多營銷及公關活動。

此外，我們將尋求策略性收購或投資中小型物業管理公司。我們的目標為在當地頗具聲譽及擁有巨大增長潛力的物業管理公司。我們將考慮的關鍵客觀指標包括物業管理組合規模及財務表現。一旦我們完成相關收購，我們將向收購標的灌輸打造舒適及綠色社區的理念。在適當情況下，我們亦將於新取得物業管理項目使用綠色科技及環保措施。有關我們挑選標的物業管理公司的標準的更多資料，請參閱「未來計劃及[編纂]—[編纂]」。

於擴大我們在中國的業務版圖時，我們將業務擴張重心放在長江三角洲地區及珠江三角洲地區。根據中指院，這些地區的許多城市人口密集、經濟發達且擁有願意在基本生活必需品之外進行消費以追求更高生活水平的消費者群體，而其他城市的基礎設施發展尚不完善。我們有信心可以於該兩個地區的城市獲取大量項目。我們不僅致力於通過物業管理服務組合提高資產價值，亦具備促進城市環保發展的節能技術。

我們計劃投資[編纂][編纂]淨額約[編纂]%於戰略收購。於最後實際可行日期，我們並無確定符合我們標準的任何適當標的。

業 務

投資能源運維項目及取得能源運維權

我們設計、興建及運營能源系統及能源站，提供綠色科技諮詢服務、系統安裝服務及能源運維服務，相關服務各自構成我們的綠色人居解決方案組合的一部分。我們擬大力獲取該業務線的服務聘約，我們認為其對我們的收益結構及打造舒適及綠色社區的使命至關重要。

我們將尋求選擇性投資能源運維項目及取得能源運維權。於挑選潛在能源運維項目時，我們將統計盈利能力、位置、規模及物業類型等標準。我們優先考慮投資位於一二線城市及郊區的能源運維項目，特別是為政府樓宇以及大學、醫院及酒店等公共設施進行供給的能源站。我們的投資涉及協助物業開發商或業主建立或升級能源站，以取得能源運維權為整體目標。我們將加大市場調研及業務拓展力度，以挖掘潛在投資機會。根據中指院，集中提供供暖的需求近年來有所增長，特別是中國南方地區。我們預期能源站將日益受歡迎及住宅社區及各種非住宅物業安裝能源站的興趣將會上升。

成功取得能源運維權可形成長期收益來源，原因為我們通常就經營能源站訂立年期可予延長的合約。更多詳情請參閱本節「綠色人居解決方案－能源運維服務－能源運維服務合約」。我們亦視此為展示我們提供綠色人居解決方案的能力的機會。我們相信，此舉將讓我們累積品牌知名度，並提升日後獲取綠色人居解決方案項目的能力。長遠來看，我們希望我們的努力將讓我們鞏固及擴大於綠色人居解決方案行業的市場份額。

我們計劃投資[編纂][編纂]淨額約[編纂]%收購能源運維權。我們堅信此舉將為長期發展打下基礎。

業 務

發展智慧社區及提升我們的資訊科技系統

我們擬提升我們的資訊科技系統及發展智慧社區，以改善客戶體驗。我們會適時將該等措施與硬件升級相結合，以提升經營業績。

首先，我們將開發一個多功能的線上平台，以改善業主及住戶的居住體驗。該平台整合公共通知、團購協調、線上購物、維修及保養要求、支付物業管理費及智能進出控制等功能。我們亦將努力通過硬件升級發展我們的智能社區。舉例而言，我們將建立物聯網平台以集中協調住宅社區保安及能源數據收集。我們物業管理項目中有關訪問控制及監控設施，及能源數據收集設備的硬件升級將為此提供支持。我們亦計劃實施類似的軟件及硬件升級計劃，以打造自動停車場管理系統。預期我們在發展智能社區方面的努力將減輕我們對人工勞力的依賴並將人為失誤降至最低，從而提升我們的經營業績。

此外，我們首先將加強對我們的業務及管理職能至關重要的資訊科技系統，包括升級我們用於住宅社區管理以及戰略及決策系統的內部軟件。舉例而言，前者包括處理客戶提出的維修及保養要求、提交記錄及管理「400」全國服務熱線的線上系統，後者則包括內部共享的財務管理、供應管理及人力資源平台。此外，我們擬開發三個線上平台以支持我們的僱員、高級管理人員及客戶就我們的業務進行日常交流。就現場直接與客戶接觸的員工，我們擬開發管家移動應用程序職員APP，彼等可使用集中系統處理維修及保養要求，並具有狀態更新管理及收款功能。為協助我們的高級管理層制定策略及作出管理決策，我們將建立「決策分析平台」，該平台自動收集、分析及呈列集團範圍內關鍵財務及運營數據。

我們開發智能社區的所有措施旨在改善服務質量。我們認為其將讓我們更好地了解客戶的需求並據此為客戶提供定制服務，特別是線上系統能夠促進收集客戶喜好相關的數據。我們預期將分配[編纂][編纂]淨額的[編纂]%發展智慧社區。

業 務

持續研發並商業化的綠色科技

我們自綠色人居解決方案產生的收益由2017年的人民幣101.3百萬元以複合年增長率23.5%增加至2019年的人民幣154.6百萬元，及由截至2019年4月30日止四個月人民幣57.8百萬元增加19.1%至截至2020年4月30日止四個月人民幣68.9百萬元。我們認為擴大綠色人居解決方案服務組合可擴大增長空間及增加收益來源。為此，我們將繼續研發有助於我們打造舒適綠色社區的綠色科技。

首先，我們將深入研究讓我們實現「四恆目標」的能源系統技術。例如，我們擬研究與地源熱泵系統有關的跨季節能源存儲功能；其中一個研究項目與在冬季存儲能源，以在夏季用於提供中央製冷有關。我們相信，此研究對能源存儲領域具重大意義，且研究成果將用於向高端物業提供綠色科技諮詢及系統安裝服務。此外，我們將探索使用物聯網、大數據及人工智能技術提高能源站營運效率的可能性。我們的目標為實現遠程、自動化及集中式能源運維。

我們的願景亦包括主要通過提升現有硬件升級恐龍系列產品，以完善其現有功能。舉例而言，我們將尋求加入可增強空氣淨化能力的若干高效過濾及VOC去除材料。我們相信，各項擬開展的升級工作將更好地幫助客戶實現「四恆目標」，以享受舒適健康的生活方式。

為達成研發目標，我們可能加強有關市場趨勢的研究工作。我們將參加更多行業會議及探索與大學及研究機構及工程專家合作的可能。此外，我們將招聘具備科技相關資歷及相關工作經驗的優秀人才。有關計劃招聘活動的更多資料，請參閱本節「一業務策略—繼續吸引及培養人才」。

根據中指院，此服務分部有巨大的市場潛力。其市場分散的特點為個別企業提供發展和整合市場的機會。為成為市場領導者，我們將投入[編纂][編纂]淨額的[編纂]%研發綠色科技。

業 務

繼續吸引及培養人才

我們相信，僱員的才能對長期增長至關重要，並打算於招聘及職業發展方面進行投入。例如，我們將擴大「將才計劃」的招聘活動。我們將提高預算，運用獵頭、網上求職資料庫、行業峰會及招聘會等招聘渠道。我們有信心，通過吸引更多具有行業經驗及專業知識的專業人員，將為我們帶入新觀點，並補充我們的技能。

同時，我們亦將繼續建立畢業生招聘計劃「匠才生計劃」。招聘畢業生為其中一種方法，據此，我們可為員工架構中注入活力和創新理念。我們擬組織更多「匠才生計劃」活動，幫助畢業生融入我們的企業文化，並向其傳授基本技能。該等活動包括在畢業生正式入職前的實習期間開設的專門培訓課程及讀書會。在培養年輕畢業生方面，我們希望傳授我們的專業知識、企業價值觀及職業道德。

此外，我們計劃改善我們所有僱員的現有培訓計劃。我們打算邀請更多第三方專業人士，為高級管理層人員提供有關特定技能的培訓課程，如執行、溝通及領導能力。我們亦可能投資開發網上培訓平台及拓展現有「精英營」的課程。我們亦將增加培訓課程頻次。

我們推崇創意、技能及努力工作等良性競爭，並希望創造具有歸屬感及社區意識的企業文化。我們認為，此舉將促進本集團的員工忠誠度，及建立穩定的僱員架構，以有效執行企業政策及提升我們的品牌知名度。我們擬投入[編纂][編纂]淨額[編纂]%，用於吸引及培養下一代領軍人物。

我們的業務模式

我們專注於提供涵蓋物業全生命週期的物業管理服務及綠色人居解決方案。我們的服務組合可分為以下三條業務線：

物業管理服務

我們向物業開發商、業主及住戶提供標準範疇的物業管理服務，主要包括清潔、保安、園藝及維修與保養。我們的在管物業組合包括住宅及非住宅物業。我們的非住宅物業為並非住宅用途的物業，主要包括寫字樓、政府設施、酒店及購物中心。

業 務

綠色人居解決方案

我們向物業開發商、業主及住戶提供綠色人居解決方案。該等服務主要包括(i)能源運維服務；(ii)綠色科技諮詢服務；(iii)系統安裝服務；及(iv)恐龍系列產品銷售。

增值服務

我們向非業主提供增值服務及向業主及住戶提供社區增值服務。我們的增值服務包括(i)向非業主提供增值服務，包括(a)協銷服務，及(b)初步規劃及設計諮詢服務，例如實地設計諮詢、建設階段查驗、協銷諮詢及分戶查驗，以及(ii)社區增值服務，包括(a)停車場管理服務，(b)公共區域租賃服務及(c)家居服務。

下表載列我們於所示期間按業務線劃分的收益總額明細：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	人民幣千元	%								
	(未經審核)									
物業管理服務	157,740	41.6	202,401	40.8	272,818	43.7	79,095	38.8	93,147	41.4
綠色人居解決方案	101,293	26.7	128,746	26.0	154,550	24.7	57,845	28.4	68,877	30.6
增值服務	120,180	31.7	164,384	33.2	197,311	31.6	66,879	32.8	62,836	28.0
— 向非業主提供增值服務	53,302	14.0	77,466	15.7	100,445	16.0	34,234	16.8	35,024	15.6
— 社區增值服務	66,878	17.7	86,918	17.5	96,866	15.6	32,645	16.0	27,812	12.4
總額	379,213	100.0	495,531	100.0	624,679	100.0	203,819	100.0	224,860	100.0

業 務

我們自向當代置業集團及控股股東的其他聯繫人的物業開發項目提供的服務產生大部分收益。根據中指院，依賴關連方的業務為中國物業管理公司的行業慣例。更多詳情請參閱「與控股股東的關係」。下表載列於所示年度按業務線及客戶類型劃分的總收益明細：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	人民幣千元	%								
	(未經審核)									
物業管理服務										
當代置業集團	12,459	3.3	18,340	3.7	18,131	2.9	5,970	2.9	3,744	1.7
控股股東的其他 聯繫人 ⁽¹⁾	5,538	1.5	10,160	2.1	14,812	2.4	3,554	1.8	2,733	1.2
獨立第三方 ⁽²⁾	139,743	36.8	173,901	35.0	239,875	38.4	69,571	34.1	86,670	38.5
小計	157,740	41.6	202,401	40.8	272,818	43.7	79,095	38.8	93,147	41.4
綠色人居										
解決方案										
當代置業集團	10,190	2.7	23,061	4.7	34,997	5.6	11,573	5.7	11,799	5.2
控股股東的其他 聯繫人 ⁽¹⁾	16,300	4.3	13,024	2.6	12,049	1.9	2,847	1.4	1,971	0.9
獨立第三方 ⁽²⁾	74,803	19.7	92,661	18.7	107,504	17.2	43,425	21.3	55,107	24.5
小計	101,293	26.7	128,746	26.0	154,550	24.7	57,845	28.4	68,877	30.6
增值服務⁽³⁾										
當代置業集團	34,051	9.0	52,977	10.7	59,513	9.5	22,964	11.3	21,995	9.8
控股股東的其他 聯繫人 ⁽¹⁾	19,010	5.0	20,369	4.1	34,339	5.5	10,448	5.1	8,702	3.9
獨立第三方 ⁽²⁾	67,119	17.7	91,038	18.4	103,459	16.6	33,467	16.4	32,139	14.3
小計	120,180	31.7	164,384	33.2	197,311	31.6	66,879	32.8	62,836	28.0
總計	379,213	100.0	495,531	100.0	624,679	100.0	203,819	100.0	224,860	100.0

附註：

- (1) 指控股股東的其他聯繫人(不包括當代置業集團)，即當代投資集團及極地控股集團。
- (2) 指獨立於控股股東的第三方開發商、業主及住戶。
- (3) 包括向非業主提供的增值服務，例如協銷服務以及初步規劃及設計諮詢服務，以及社區增值服務，包括停車場管理服務、公共區域租賃服務及家居服務。

業 務

下表載列於所示期間按業務線及項目來源劃分的總收益明細：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	人民幣千元	%								
	(未經審核)									
物業管理服務										
當代置業集團	137,892	36.4	161,491	32.6	200,467	32.1	58,055	28.5	72,902	32.4
控股股東的其他										
聯繫人 ⁽¹⁾	11,474	3.0	20,882	4.2	31,449	5.0	8,697	4.3	5,667	2.5
第三方開發商	8,374	2.2	20,028	4.0	40,902	6.6	12,343	6.0	14,578	6.5
小計	157,740	41.6	202,401	40.8	272,818	43.7	79,095	38.8	93,147	41.4
綠色人居解決										
 方案										
當代置業集團	75,630	19.9	96,279	19.5	115,095	18.4	50,477	24.8	55,730	24.8
控股股東的其他										
聯繫人 ⁽¹⁾	13,532	3.6	12,018	2.4	12,892	2.1	3,370	1.7	3,775	1.7
第三方開發商	12,131	3.2	20,449	4.1	26,563	4.2	3,998	1.9	9,372	4.1
小計	101,293	26.7	128,746	26.0	154,550	24.7	57,845	28.4	68,877	30.6
增值服務										
當代置業集團	99,757	26.4	124,813	25.2	128,691	20.6	47,954	23.5	40,658	18.1
控股股東的其他										
聯繫人 ⁽¹⁾	16,843	4.4	21,237	4.3	34,600	5.5	10,482	5.1	10,161	4.5
第三方開發商	3,580	0.9	18,334	3.7	34,020	5.5	8,443	4.2	12,017	5.4
小計	120,180	31.7	164,384	33.2	197,311	31.6	66,879	32.8	62,836	28.0
總計	379,213	100.0	495,531	100.0	624,679	100.0	203,819	100.0	224,860	100.0

附註：

- (1) 包括自控股股東的其他聯繫人(不包括當代置業集團)，即當代投資集團及極地控股集團獲取的項目。

業 務

通過提供物業管理及增值服務，我們有能力管理「綠色建築」（指被授予「綠色建築標識」認證的物業）。根據中指院，綠色建築標識為中國物業管理及物業開發行業公認的環保建築衡量標準之一。我們亦提供一系列綠色人居解決方案，協助客戶開發及經營環保物業。

我們的服務組合令我們可滿足客戶在初步設計及物業開發施工階段或交付後物業管理階段所產生的需求。下圖載列我們於往績記錄期間提供的服務以及於物業生命週期不同階段提供的服務：



附註：

(1) 交付後指物業開發商交付物業進行物業管理的階段。

業 務

物業管理服務

概覽

我們自2001年起提供物業管理服務。於往績記錄期間，我們管理自當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的所有項目，並自2016年6月起開始管理自第三方開發商獲取的項目。於2019年12月4日，我們與當代置業訂立總物業管理合約，據此，我們同意向當代置業集團提供物業管理服務（「當代置業總物業管理協議」）。當代置業總物業管理協議於2020年1月1日生效及直至2022年12月31日有效。

我們亦於2020年9月28日與當代投資及極地控股訂立總物業管理協議，均自上市日期起生效及直至2022年12月31日有效。我們預期，本集團的成員公司將不時及在有需要時與當代置業集團、當代投資集團及極地控股集團的成員公司訂立單獨的物業管理合約，訂明具體條款及條件，例如要求的物業管理服務的類型、物業管理費及服務條款。更多詳情請參閱「關連交易」。

於2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年4月30日，我們的總在管建築面積分別為7.1百萬平方米、10.6百萬平方米、13.7百萬平方米及15.0百萬平方米。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，為自當代置業集團獲取的項目提供物業管理服務產生的收益分別為人民幣137.9百萬元、人民幣161.5百萬元、人民幣200.5百萬元及人民幣72.9百萬元，分別佔我們同期物業管理服務產生的收益總額87.4%、79.8%、73.5%及78.3%。下表載列於所示期間按項目來源劃分的物業管理項目總數及於所示日期在管建築面積明細：

	於12月31日或截至該日止年度									於2020年4月30日或 截至該日止四個月		
	2017年			2018年			2019年					
	項目 數目	在管 建築面積		項目 數目	在管 建築面積		項目 數目	在管 建築面積		項目 數目	在管 建築面積	
	千平方米	%	千平方米	%		千平方米	%		千平方米	%		
當代置業集團	40	5,567	78.5	45	6,797	64.4	57	8,734	63.8	63	9,685	64.4
控股股東的其他聯繫人 ⁽¹⁾	7	610	8.6	10	1,767	16.7	9	1,728	12.6	7	1,230	8.2
第三方開發商	10	914	12.9	19	1,997	18.9	28	3,228	23.6	29	4,118	27.4
總計	57	7,091	100.0	74	10,561	100.0	94	13,690	100.0	99	15,033	100.0

附註：

- (1) 包括自控股股東的其他聯繫人（不包括當代置業集團），即當代投資集團及極地控股集團獲取的項目。

業 務

我們自第三方開發商獲取的項目的在管建築面積由2017年12月31日的0.9百萬平方米以複合年增長率88.6%增加至2019年12月31日的3.2百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的4.1百萬平方米。此外，管理自第三方開發商獲取的物業管理項目產生的收益由2017年的人民幣8.4百萬元增加至2019年的人民幣40.9百萬元，並由截至2019年4月30日止四個月的人民幣12.3百萬元增加至截至2020年4月30日止四個月的人民幣14.6百萬元。在管建築面積及收益增長主要由於我們透過競爭及於更多招投標中取得成功以持續拓展業務。

與該趨勢相符，我們亦能將自第三方開發商獲得的合約建築面積由2017年12月31日的2.7百萬平方米以複合年增長率89.5%增加至2019年12月31日的9.7百萬平方米，並進一步增加至2020年4月30日的10.2百萬平方米。下表載列於所示期間按項目來源劃分的合約項目數目、合約建築面積及於所示日期未交付建築面積細則：

項目 數目 ⁽¹⁾	於12月31日																			
	2017年		2018年		2019年		於2020年4月30日													
	合約建築面積 千平方米	未交付建築面積 千平方米	合約建築面積 千平方米	未交付建築面積 千平方米	合約建築面積 千平方米	未交付建築面積 千平方米	合約建築面積 千平方米	未交付建築面積 千平方米												
50	7,498	660	1,931	45.3	68	10,710	60.0	3,913	53.8	82	12,941	50.3	4,207	35.0	87	13,879	51.4	4,194	35.0	
11	1,108	9.8	498	11.7	14	2,083	11.7	316	4.3	19	3,032	11.8	1,304	10.8	19	2,913	10.8	1,683	14.1	
22	2,749	24.2	1,835	43.0	36	5,042	28.3	3,045	41.9	64	9,748	37.9	6,520	54.2	67	10,215	37.8	6,097	50.9	
總計	83	11,355	100.0	4,264	100.0	118	17,835	100.0	7,274	100.0	165	25,721	100.0	12,031	100.0	173	27,007	100.0	11,974	100.0

附註：

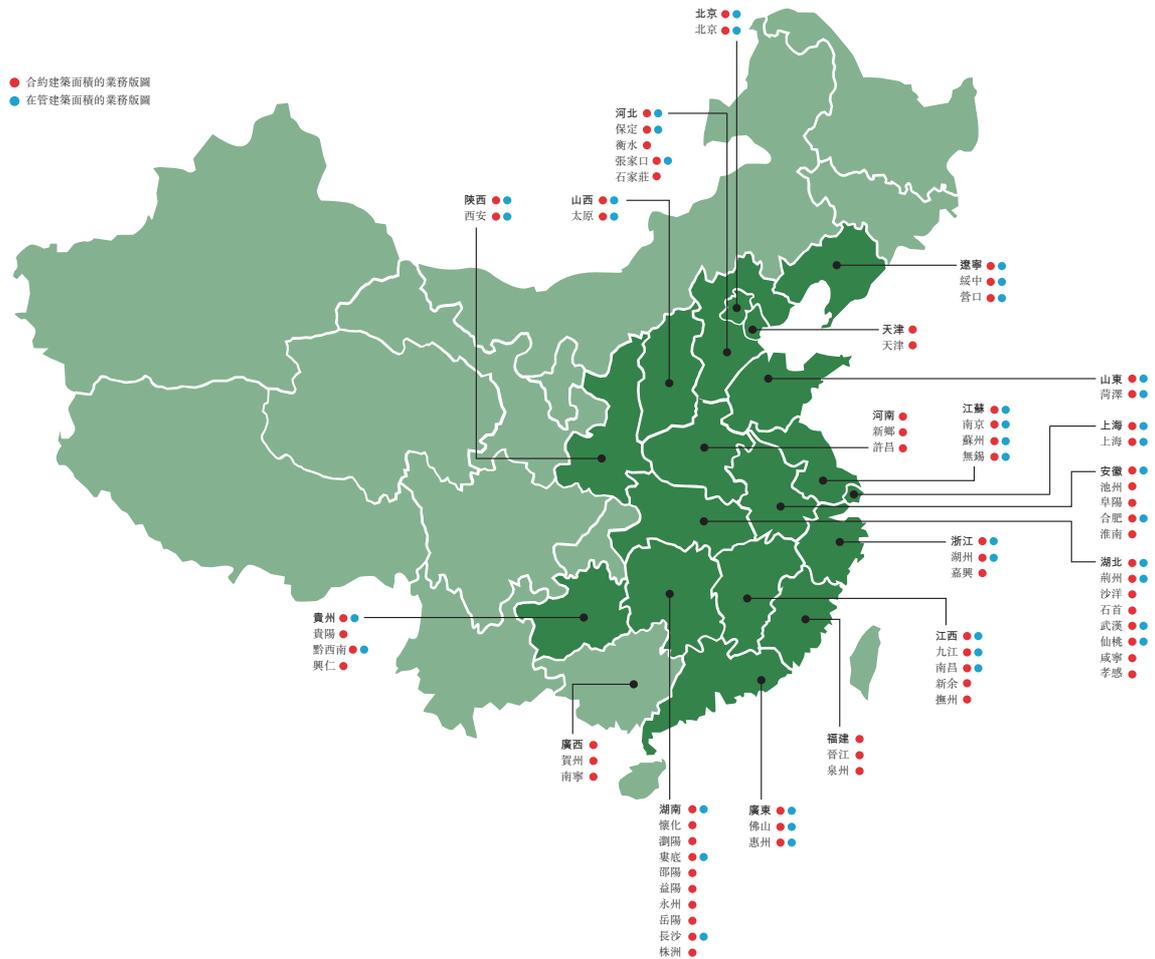
(1) 指合約項目數目。

於2020年4月30日，我們的未交付建築面積為12.0百萬平方米。

業務

我們的業務版圖

自成立以來，我們的合約建築面積的業務版圖擴大至19個省的52個城市，且在管建築面積的業務版圖擴大至涵蓋15個省的24個城市。以下地圖展示於2020年4月30日的業務版圖：



業 務

於2020年4月30日，我們10.4百萬平方米或69.2%的在管建築面積位於一線城市及省會城市。此外，我們15.4百萬平方米或57.1%的合約建築面積位於一線城市及省會城市。下表載列於所示日期按省及直轄市劃分的項目數目、合約建築面積、未交付建築面積、在管建築面積的明細：

項目數目	於2017年12月31日						於2019年4月30日													
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年		2020年									
	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積								
	(千平方米)																			
湖南省	18	2,437	624	1,813	23	3,191	864	2,327	35	4,775	2,301	2,474	24	3,391	1,064	2,327	36	4,964	2,543	2,421
北京市	17	2,026	293	1,733	18	2,037	293	1,744	21	2,557	584	1,973	19	2,348	509	1,839	22	2,699	726	1,973
湖北省	8	1,461	588	873	12	2,150	1,106	1,044	16	3,025	1,146	1,879	15	2,724	1,680	1,044	16	3,025	1,146	1,879
陝西省	3	357	152	206	6	1,368	147	1,222	6	1,513	302	1,211	6	1,513	302	1,211	6	1,513	302	1,211
山西省	9	1,600	1,080	520	14	2,370	1,230	1,140	20	3,716	2,183	1,533	16	2,659	1,519	1,140	21	3,756	2,021	1,735
江西省	9	1,169	-	1,169	9	1,169	-	1,169	13	1,489	320	1,169	10	1,378	209	1,169	14	1,828	659	1,169
安徽省	2	525	336	189	4	1,426	775	650	9	2,061	1,075	986	6	1,593	943	650	10	2,241	1,255	986
遼寧省	2	254	105	149	2	254	105	149	5	947	229	718	3	470	105	365	5	947	229	718
廣東省	2	236	236	-	3	494	296	198	3	494	-	494	3	494	296	198	3	494	-	494
上海市	6	411	46	365	7	440	-	440	8	489	49	440	7	440	-	440	8	489	49	440
江蘇省	4	240	165	74	6	447	160	287	7	528	133	395	7	528	241	287	8	535	132	403
其他 ⁽¹⁾	3	639	639	-	14	2,489	2,298	191	22	4,127	3,709	418	16	2,970	2,779	191	24	4,516	2,912	1,604
總計	83	11,355	4,264	7,091	118	17,835	7,274	10,561	165	25,721	12,031	13,690	132	20,508	9,647	10,861	173	27,007	11,974	15,033

附註：

(1) 其他省份包括福建省、廣西省、貴州省、河北省、河南省、山東省、天津市及浙江省。

業 務

下表載列於所示期間按省及直轄市劃分的物業管理服務的收益總額明細：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020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	%
							(未經審核)			
北京市	61,324	38.9	68,507	33.8	90,336	33.1	24,954	31.5	25,227	27.1
湖南省	35,414	22.5	40,997	20.3	50,773	18.6	16,385	20.7	17,205	18.5
山西省	18,923	12.0	23,025	11.4	29,537	10.8	8,941	11.3	11,031	11.8
江西省	19,683	12.5	22,251	11.0	25,183	9.2	8,733	11.0	8,052	8.6
湖北省	13,960	8.9	16,425	8.1	21,535	7.9	6,692	8.5	9,723	10.4
上海市	3,048	1.9	10,412	5.1	14,676	5.4	3,094	3.9	3,243	3.5
安徽省	1,771	1.1	6,633	3.3	12,236	4.5	3,043	3.8	5,034	5.4
江蘇省	351	0.2	4,215	2.1	9,109	3.3	2,351	3.0	3,848	4.1
陝西省	2,883	1.8	6,457	3.2	8,542	3.1	2,874	3.6	1,957	2.1
遼寧省	383	0.2	2,711	1.3	4,799	1.8	1,240	1.6	3,364	3.6
廣東省	–	–	395	0.2	3,162	1.2	440	0.6	2,418	2.6
其他 ⁽¹⁾	–	–	373	0.2	2,930	1.1	348	0.5	2,045	2.3
總計	157,740	100.0	202,401	100.0	272,818	100.0	79,095	100.0	93,147	100.0

附註：

(1) 其他省份包括貴州省、河北省、山東省及浙江省。

物業管理服務的範疇

我們提供以下主要類別的物業管理服務：

- 清潔。我們主要透過分包商提供住宅及非住宅物業公共區域的一般清潔及衛生維護服務。
- 保安。我們力求確保我們管理的設施安全並確保物業的終端用戶不會受到人身傷害威脅。我們提供的日常保安服務包括(其中包括)交通管理、巡邏、視頻監控、應急響應及消防安全管理。我們主要透過分包商提供保安服務，其綜合使用監控攝像頭及電子門禁系統等技術解決方案。
- 園藝。我們的園藝服務包括修剪、施肥及害蟲防治，且主要透過分包商提供。

業 務

- 維修及保養。我們一般負責確保公共設施及設備正常運轉。我們透過自家僱員提供維修及保養服務，但將需要專業知識的設施（如電梯及消防系統）的維修保養工作外包予分包商。

我們於提供物業管理服務的同時，與個別業主及住戶聯絡，以響應維修及保養要求以及記錄投訴及反饋。更多資料，參閱本節「－質量控制－反饋及投訴管理」。

在管物業類型

我們管理住宅及非住宅物業。在管非住宅物業主要包括寫字樓、政府設施、酒店及購物中心。下表載列於所示日期按物業類別劃分的總在管建築面積及於所示期間按物業類別劃分的物業管理服務產生的收益明細：

	於12月31日或截至該日止年度									於4月30日或截至該日止四個月					
	2017年			2018年			2019年			2019年			2020年		
	在管 建築面積	收益		在管 建築面積	收益		在管 建築面積	收益		在管 建築面積	收益		在管 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		千平方米	人民幣		千平方米	人民幣	
	千元	%	千元	千元	%	千元	千元	%	千元	千元	%	千元	千元	%	
	(未經審核)														
住宅物業	6,925	153,459	97.3	10,329	192,847	95.3	13,203	258,220	94.6	10,649	76,980	97.3	14,539	90,199	96.8
非住宅物業	166	4,281	2.7	232	9,554	4.7	487	14,598	5.4	212	2,115	2.7	494	2,948	3.2
總計	7,091	157,740	100.0	10,561	202,401	100.0	13,690	272,818	100.0	10,861	79,095	100.0	15,033	93,147	100.0

於往績記錄期間，物業管理服務的大部分收益來源於住宅物業及余下收益來源於非住宅物業。於繼續專注於住宅物業的物業管理的同時，我們尋求透過訂約管理大量非住宅物業豐富我們的組合。我們已訂約管理多幢寫字樓及政府設施，例如，我們分別於2017年6月、2017年10月及2019年5月訂約管理江西省南昌市公安局新建分局綜合大樓、國家新聞出版廣電總局五五三台及長沙晚報報業集團辦公區。由於我們多元化業務組合的措施，管理非住宅物業產生的收益由2017年的人民幣4.3百萬元以複合年增長率84.3%增加至2019年的人民幣14.6百萬元，並由截至2019年4月30日止四個月的人民幣2.1百萬元增加8.1%至截至2020年4月30日止四個月的人民幣2.9百萬元。我們相信，我們管理多種類型的非住宅物業取得的經驗及知名度將進一步擴大我們的在管物業組合並拓展我們的客戶基礎。

在管建築面積及合約建築面積增長

我們主要通過獲取新物業管理合約擴大往績記錄期間的在管物業組合。於2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年4月30日，我們的合約建築面積分別為11.4百萬平方米、17.8百萬平方米、25.7百萬平方米及27.0百萬平方米，分別包括83個、118個、165個及173個合約項目。下表列示於往績記錄期間的合約項目數目、合約建築面積、未交付建築面積及在管建築面積的變動：

	截至12月31日															
	2017年				2018年				2019年				截至2020年4月30日			
	項目數目	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積	項目數目	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積	項目數目	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積	項目數目	合約建築面積	未交付建築面積	在管建築面積
於年/期初	58	7,859	2,498	5,361	83	11,355	4,264	7,091	118	17,835	7,274	10,561	165	25,721	12,031	13,690
新訂約 ⁽¹⁾	25	3,496	1,766	1,730	37	6,681	3,010	3,671	50	7,998	4,757	3,241	9	1,338	(57)	1,395
終止 ⁽²⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
初步階段	-	-	-	-	(1)	(146)	-	(146)	(1)	(91)	-	(91)	(1)	(52)	-	(52)
業主委員會階段	-	-	-	-	(1)	(55)	-	(55)	(2)	(21)	-	(21)	-	-	-	-
小計	-	-	-	-	(2)	(201)	-	(201)	(3)	(112)	-	(112)	(1)	(52)	-	(52)
截至年/期末	83	11,355	4,264	7,091	118	17,835	7,274	10,561	165	25,721	12,031	13,690	173	27,007	11,974	15,033

附註：

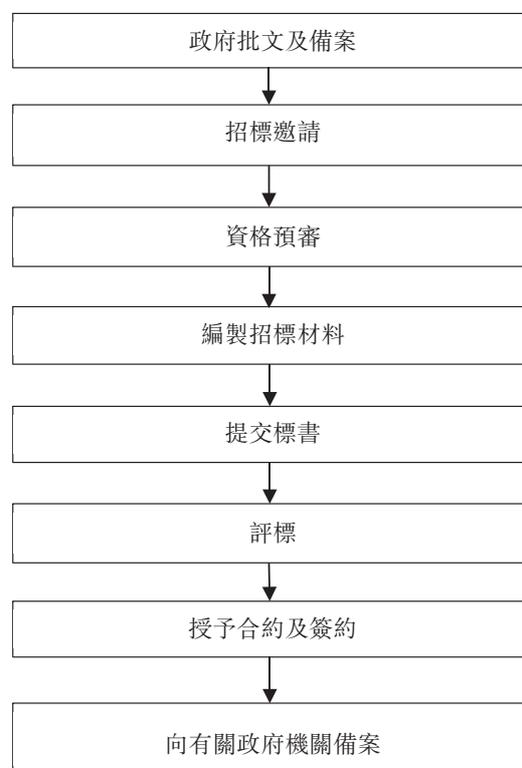
- 就我們管理的住宅社區而言，新訂約主要包括自物業開發商獲取的新項目的前期管理合約及有關住宅社區更換其過往物業管理公司的物業管理合約。
- 該等終止包括我們終止若干虧損或有虧損風險的物業管理項目的實例，以將資源重新分配至盈利能力更強的合約。除於2019年終止的兩個項目外，我們就已終止項目與物業開發商、業主及/或業主委員會並無任何分歧。與我們於2019年終止的兩個項目有關的分歧涉及客戶因資金短缺而無法及時就我們的物業管理及增值服務支付費用。有關更多資料，請參閱「物業管理服務－保留率」。

業 務

招投標流程

招投標為一項競爭流程，在招投標過程中，物業開發商或業主委員會評估多個候選公司及選擇物業管理公司。招標邀請通常由在建物業的物業開發商發出，或由有意為住宅社區更換物業管理服務提供商的業主委員會發出。根據中國法律及法規，我們須透過招投標獲得住宅物業的前期管理合約。若我們與客戶直接磋商重續現有合約，則我們毋須經過招投標。有關更多資料請參閱「監管概覽－有關物業管理服務及其他相關服務的法規－有關委聘物業管理公司的法規」。

下圖列示我們典型的招投標流程的各個階段：



招投標通常涉及下列階段：

- **政府批文及備案。**招標人(通常為物業開發商或業主委員會)將啟動程序以取得政府批准，並就組織招標向政府備案。
- **招標邀請。**招標人將通過在其網站刊發公告，邀請物業管理公司參加招投標。相關邀請將於招投標材料中列明(其中包括)物業管理項目的詳情及所需資料。

業 務

- 資格預審。招標人將對物業管理公司提交的申請進行資格預審。只有通過資格預審的物業管理公司可參加招投標。
- 編製招標材料。通過資格預審的物業管理公司將編製凸顯其競爭優勢的招標材料。招標材料通常亦將包含物業管理計劃、定價建議及招標邀請中訂明的其他所需資料。
- 提交標書。物業管理公司將向招標人提交招投標材料。
- 評標。招標人成立招標評估委員會以審核所提交的招標材料。招標評估過程及招標評估委員會的組成必須遵守中國有關法律法規的要求。在評標過程中，招標評估委員會將考慮資質、服務質量、資金充足性及價格等因素。招投標的結果將於評標流程完成後公佈。
- 授予合約及簽約。招投標結果公佈後，中標的物業管理公司與招標人將訂立物業管理合約。
- 向有關政府機關備案。預期招標人會將招標結果向有關政府機關備案。

於往績記錄期間，我們通過投標獲取住宅物業所有前期管理合約。我們獲取當代置業集團及控股股東的其他聯繫人的服務聘約時經歷與獲取來自第三方開發商的服務聘約相同標準並受中國法律及法規規限的招投標流程。因此，遵照中國法律及法規經歷，我們與其他物業管理公司就當代置業集團及控股股東的其他聯繫人的項目進行競標。於2017年、2018年、2019年各年、截至2020年4月30日止四個月以及截至最後實際可行日期止期間，我們就自當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的物業管理項目的中標率為100.0%。於往績記錄期間，就自當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的物業管理項目相關的中標率較高的主要因為(i)我們提供環保物業管理服務的承諾，(ii)我們與當代置業集團及

業 務

控股股東的其他聯繫人合作的歷史，這不僅建立對我們服務的信任，而且降低溝通及協調有關的成本，及(iii)我們尋求傳播相同的核心價值，這有助於我們能夠更好地瞭解及達到當代置業集團及控股股東的其他聯繫人預期的標準。

於2017年、2018年、2019年、截至2020年4月30日止四個月以及截至最後實際可行日期止期間，我們分別就自第三方開發商獲取的物業管理項目提交合共20份、28份、53份、七份及35份投標書，同期的中標率分別為65.0%、57.1%、56.6%、57.1%及65.7%。我們自第三方開發商獲取的物業管理項目的中標率於2017年至2018年間下降，乃主要由於我們增加向第三方開發商提交投標的數量。儘管我們向第三方開發商提交投標的數量大幅上升89.3%，但我們於2018年至2019年的中標率保持穩定。我們認為，於2020年自第三方開發商獲取的物業管理項目的中標率上升乃由於我們持續主動採取豐富客源的舉措，及印證我們在擴大吸引力方面整體上獲得成功。

保留率

物業管理服務業務線的保留率計及我們在相關物業管理合約屆滿前自願停止虧損或可能虧損的物業管理項目。其亦計及無固定期限的前期管理合約或有固定期限但未就此成立業主委員會的前期管理合約。於2017年、2018年、2019年、截至2020年4月30日止四個月以及截至最後實際可行日期止期間，我們物業管理組合的整體保留率(按期初在管物業的總數減去同期我們不再管理的物業數目，再除以期末在管物業的總數計算)分別為100.0%、98.2%、97.3%、98.9%及97.9%。於2018年、2019年、截至2020年4月30日止四個月以及截至最後實際可行日期止期間，保留率稍低於100.0%，主要由於我們於2018年、2019年、截至2020年4月30日止四個月以及截至最後實際可行日期止期間分別自願停止兩個、三個、一個及兩個物業管理項目。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無任何物業開發商、業主或業主委員會建議終止我們的物業管理合約。我們重續於截至2020年4月30日止四個月屆滿的兩個固定期限的物業管理合約中的一個。我們選擇不重續另一個已屆滿的固定期限的物業管理合約，乃由於相關物業管理項目具有虧損風險。

於2017年、2018年、2019年、截至2020年4月30日止四個月以及截至最後實際可行日期止期間，我們自當代置業集團獲取的項目的保留率均為100.0%。就自控股股東的其他聯繫人獲取的項目而言，我們於同期的保留率分別為100.0%、100.0%、90.0%、100.0%及100.0%，而於同期我們自第三方開發商獲取的項目的保留率分別為100.0%、90.0%、94.7%、96.4%及92.9%。

業 務

我們於往績記錄期間終止若干物業管理項目，原因為該等項目虧損或面臨虧損的風險，並尋求將資源重新分配至盈利能力更強的合約。除於2019年終止的兩個項目外，我們就已終止項目與物業開發商、業主及／或業主委員會並無任何分歧。與我們於2019年終止的兩個項目有關的分歧涉及客戶因缺乏資金而無法及時就我們的物業管理及增值服務支付費用。

物業管理費

於往績記錄期間，我們絕大部分的物業管理費按包幹制收取，而餘下部分則按酬金制收取。於2017年、2018年、2019年及截至2019年及2020年4月30日止四個月，收益的99.8%、99.8%、99.9%、99.9%及99.9%分別按包幹制收取，而於同期，收益的0.2%、0.2%、0.1%、0.1%及0.1%分別按酬金制收取。於2017年、2018年及2019年12月31日以及於2019及2020年4月30日，總在管建築面積的97.5%、98.8%、99.1%、98.9%及99.2%分別按包幹制管理，而總在管建築面積的2.5%、1.2%、0.9%、1.1%及0.8%分別按酬金制管理。

下表載列按於所示日期的總在管建築面積及於所示期間收益模式劃分的物業管理服務收益的明細：

	於12月31日或截至該日止年度									於4月30日或截至該日止四個月					
	2017年			2018年			2019年			2019年			2020年		
	在管 建築面積	收益		在管 建築面積	收益		在管 建築面積	收益		在管 建築面積	收益		在管 建築面積	收益	
	千平方米	人民幣 千元	%	千平方米	人民幣 千元	%	千平方米	人民幣 千元	%	千平方米	人民幣 千元	%	千平方米	人民幣 千元	%
包幹制 ⁽¹⁾	6,914	157,407	99.8	10,439	202,087	99.8	13,568	272,457	99.9	10,739	78,991	99.9	14,911	93,052	99.9
酬金制	177	333	0.2	122	314	0.2	122	361	0.1	122	104	0.1	122	95	0.1
總計	7,091	157,740	100.0	10,561	202,401	100.0	13,690	272,818	100.0	10,861	79,095	100.0	15,033	93,147	100.0

附註：

- (1) 於往績記錄期間，我們擁有八個我們同意根據原物業管理合約按酬金制管理的項目。然而，我們實際上按包幹制向該等項目的客戶收費，於我們的銷售成本超過預期時並未向該等客戶收取額外費用，且並無以盈餘款項抵銷第二年到期的物業管理費。這主要由於我們就在開設與業主或業主委員會共管的銀行賬戶實行酬金制時面臨困難。實際上，此需要業主委員會的參與，但上述八個項目均未成立業主委員會。有關更多資料及兩種收益模式的詳情，請參閱本節「物業管理費—按包幹制收取物業管理費」及「物業管理費—按酬金制收取物業管理費」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們定期向該等項目的業主及住戶公佈我們提供物業管理服務有關的銷售成本及我們收取的物業管理費。於最

業 務

後實際可行日期，我們並未自該等客戶收到我們背離原物業管理合約規定的協定收益模式的投訴。如我們的中國法律顧問告知，基於上述事實，鑒於定期公佈發佈之後並無客戶反對改變收益模式，該等項目有關的原物業管理合約中的收益模式由於本公司及客戶的行為已默認修改且已從酬金制實際改為包幹制，且該更改屬有效及並無違反任何適用中國法律及法規。

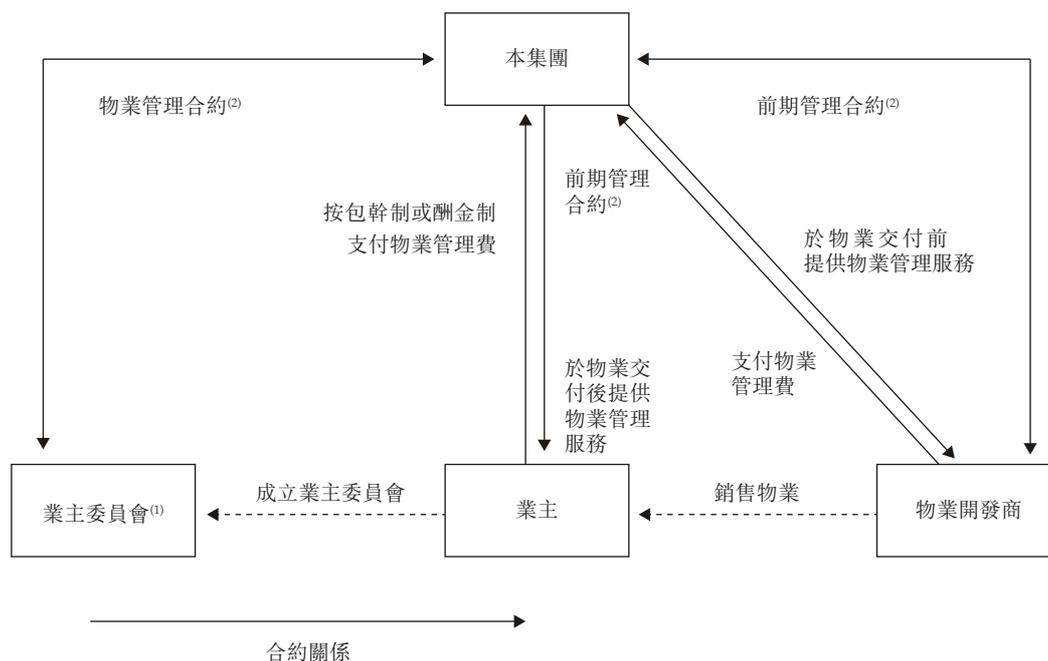
我們在釐定物業管理費時會計及多項因素，包括地方法規、物業開發商或業主委員會訂明的個性化需求、當地市況及個別物業的性質及特徵。我們通過評估估計銷售成本、過往收費比率、預期盈利能力及過往物業是否按包幹制或酬金制管理等關鍵因素評估潛在客戶。

以下載列我們按包幹制與按酬金制收益模式收取的物業管理費之間的重大差異：

	按包幹制	按酬金制
收益確認	我們將物業開發商、業主及／或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／或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。
物業管理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／或住戶承擔／享有任何差額或盈餘。

業 務

下圖說明我們與物業管理合約項下各方的關係及包幹制與酬金制的主要差異。



附註：

- (1) 業主委員會根據中國法律獲授權代表業主行事。
- (2) 客戶根據前期管理合約及物業管理合約委聘我們。有關兩類協議的差異的進一步詳情，請參閱本節「物業管理服務－物業管理合約－與物業開發商交易的主要條款」。

按包幹制收取物業管理費

根據包幹制收益模式，我們就我們透過自身僱員及分包商提供的物業管理服務收取固定全包費用，並視乎物業管理合約的條款按年、半年、季度或月提前結算。我們有權將向物業開發商、業主及住戶（如適用）收取的全額物業管理費保留為收益及承擔就提供物業管理服務產生的成本。根據中指院，包幹制收益模式為中國收取物業管理費的主要方式，此種收費模式就住宅物業而言尤為常見。

業 務

於磋商及訂立物業管理合約前，我們會盡可能精確地估計銷售成本。銷售成本包括有關(其中包括)人工及分包成本、公用設施成本及維修及保養公共區域的開支。由於我們自行承擔有關開支，我們的利潤率受我們管理銷售成本的能力影響。倘銷售成本高於預期，我們將無法自客戶收取額外款項維持利潤率。有關更多資料，參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們未必能有效預測或控制我們向客戶提供的通常按包幹制收費的物業管理服務的成本」。我們一般通過減少為管理該等物業投入的資源應付我們於短期內銷售成本的意外增加。我們將考慮不重續長期無法盈利的物業管理合約。此外，我們已實施多項技術措施、內部控制政策及標準化程序，以優化業務及減少成本。有關更多資料，參閱本節「－綠色科技」。

於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，我們就按包幹制管理的項目產生的虧損分別合共為人民幣1.9百萬元、人民幣0.6百萬元、人民幣1.0百萬元及人民幣1.5百萬元，分別涉及六個、三個、四個及五個項目，其中兩個、兩個、兩個及四個為自第三方開發商獲取的項目以及四個、一個、兩個、一個為自當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的項目。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，自第三方開發商獲取的虧損項目產生的收益分別佔自第三方開發商獲取的項目產生的收益總額18.6%、5.4%、4.9%及14.3%；及自當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的虧損項目產生的收益分別佔自當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的項目總數4.5%、0.7%、0.3%及0.3%。我們產生該等虧損的主要原因為我們的成本於交付初期相對較高。

按酬金制收取物業管理費

根據酬金制收益模式，我們提前收取客戶應支付的物業管理費總額的預定比例。我們將酬金確認為收益，而餘下部分則用作一般營運資金以覆蓋我們提供物業管理服務產生的成本。實際上，該等成本由物業開發商、業主及住戶(如適用)承擔。我們無權收取覆蓋提供物業管理服務產生的成本後剩餘的任何物業管理費盈餘。在實行酬金制收益模式時，我們實質上充當物業開發商、業主及住戶的代理人。

業 務

於往績記錄期間，我們擁有八個我們同意根據原物業管理合約按酬金制管理的項目。然而，我們實際上按包幹制向該等項目的客戶收費，而於我們的銷售成本超過預期時並未向該等客戶收取額外費用，且並無以盈餘款項抵銷第二年到期的物業管理費。這主要由於訂立物業管理合約時，我們因缺乏酬金制相關的經驗而未能完全預料若干實施問題並為其作準備。例如，經中指院確認，採用該收益模式的一個普遍行業慣例為開設與業主或業主委員會共管的銀行賬戶以管理我們收取的物業管理費，從而提高透明度及避免潛在糾紛。根據我們的銀行賬戶及現金管理政策，我們要求於執行酬金制收益模式時開設與業主或業主委員會的共管銀行賬戶。於若干省份及直轄市，適用中國法律及法規亦規定開設共管銀行賬戶。然而，於實際操作中，開設共管銀行賬戶需要成立業主委員會並取得其同意。由於業主缺乏興趣及不參與或由於並無足夠業主就此進行投票，上述八個項目並無成立業主委員會。實施酬金制面臨的挑戰最終令我們放棄初衷而採用包幹制。

倘我們以酬金制管理該八個項目，於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，我們錄得的收益將分別減少人民幣33.2百萬元、人民幣33.5百萬元、人民幣34.1百萬元及人民幣12.5百萬元，且同期我們的毛利相應分別減少人民幣2.0百萬元、人民幣5.1百萬元、人民幣1.5百萬元及人民幣2.9百萬元。於2017年及2019年，我們確認的純利將分別增加人民幣2.7百萬元及人民幣3.2百萬元，而於2018年及截至2020年4月30日止四個月，我們純利將分別減少人民幣0.1百萬元及人民幣0.7百萬元。此乃由於根據酬金制，我們僅確認物業開發商、業主及／或住戶支付物業管理費的預定百分比為收益，而非按我們管理該八個項目所用的包幹制收取提供服務所產生的物業管理費、相關成本及開支的全額確認。往績記錄期間的收益模式變動並無影響我們的現金流量。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們定期向該等項目的業主及住戶公佈我們提供的物業管理服務有關的銷售成本及我們收取的物業管理費。於最後實際可行日期，我們並未就偏離原物業管理合約規定的協定收益模式收到該等客戶的任何投訴。如我們的中國法律顧問告知，基於上述事實，鑒於定期公佈發佈之後並無客戶反對改變收益模式，該等項目有關的原物業管理合約中的收益模式由於本公司及客戶的行為已默認修改且已從酬金制實際改為包幹制，且該更改並無違反任何適用中國法律及法規。

業 務

物業管理合約

我們通常在物業開發項目的初期與物業開發商訂立前期管理合約。當住宅物業獨立單元在預售階段出售，作為預備措施，我們亦會與業主訂立前期管理合約。該等前期管理合約能令我們與負責支付物業管理費的各方建立正式的合約關係。

一旦住宅社區成立業主委員會，於舉行業主大會批准聘約條款後，我們與業主委員會訂立物業管理合約。業主委員會代表住宅社區的業主。就非住宅物業而言，我們與業主訂立物業管理合約。於往績記錄期間，來自物業管理服務的大部分收益自與物業開發商訂立的前期管理合約產生。

於往績記錄期間，我們並未將物業管理項目自前期階段過渡至業主委員會階段，原因是我們並無與新成立的業主委員會就我們根據前期管理合約已提供服務的住宅社區訂立服務聘約。下表載列於所示日期的物業管理項目總數及在管建築面積及於所示期間按階段劃分的物業管理服務收益的明細：

	於12月31日或截至該日止年度									於4月30日或截至該日止四個月										
	2017年			2018年			2019年			2019年			2020年							
	在管		收益	在管		收益	在管		收益	在管		收益	在管		收益					
	項目數目	建築面積		項目數目	建築面積		項目數目	建築面積		項目數目	建築面積		項目數目	建築面積						
	人民幣			人民幣			人民幣			人民幣			人民幣							
	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	%					
	(未經審核)																			
前期階段 ⁽¹⁾	47	6,404	151,501	96.0	63	9,843	189,358	93.6	81	12,784	245,245	89.9	64	10,059	72,775	92.0	85	14,120	85,523	91.8
業主委員會階段 ⁽²⁾	10	687	6,239	4.0	11	718	13,043	6.4	13	906	27,572	10.1	10	802	6,320	8.0	14	913	7,624	8.2
總計	57	7,091	157,740	100.0	74	10,561	202,401	100.0	94	13,690	272,818	100.0	74	10,861	79,095	100.0	99	15,033	93,148	100.0

附註：

- (1) 包括我們根據與物業開發商簽訂的前期管理合約提供服務的物業管理項目。有關更多資料，參閱本節「物業管理服務－物業管理合約－與物業開發商進行交易的主要條款」。
- (2) 包括(i)我們根據與住宅物業的業主委員會及非住宅物業的業主簽訂的物業管理合約條款提供服務的物業管理項目；及(ii)我們根據已屆滿的固定期限前期管理合約繼續提供服務且已成立業主委員會的物業管理項目。有關更多資料，參閱本節「物業管理服務－物業管理合約－與物業開發商進行交易的主要條款」。

業 務

下表載列於所示日期在前期階段按固定期限及無固定期限的合約劃分的物業管理項目及在管建築面積，及於所示期間各類項目的保留率的明細：

	於12月31日或截至該日止年度									於4月30日或截至該日止四個月					
	2017年			2018年			2019年			2019年			2020年		
	項目數目	在管建築面積	保留率	項目數目	在管建築面積	保留率	項目數目	在管建築面積	保留率	項目數目	在管建築面積	保留率	項目數目	在管建築面積	保留率
	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	%	
無固定期限的前期管理合約	45	6,077	100.0	58	9,016	100.0	70	10,990	100.0	59	9,232	100.0	74	12,208	100.0
固定期限的前期管理合約	2	327	100.0	5	827	100.0	11	1,794	100.0	5	827	100.0	11	1,912	90.9
總計/整體	47	6,404	100.0	63	9,843	100.0	81	12,784	100.0	64	10,059	100.0	85	14,120	98.8

下表載列於2020年4月30日的物業管理合約的屆滿時間表：

	合約 建築面積	在管 建築面積	未交付 建築面積
	(千平方米)		
前期管理合約 ⁽¹⁾	21,716	12,208	9,509
將於以下年度屆滿的固定限期 物業管理合約			
截至2020年12月31日止年度	699	357	342
截至2021年12月31日止年度	1,215	880	335
截至2022年12月31日止年度	1,650	728	922
截至2023年12月31日止年度及之後	1,727	860	866
小計	5,291	2,825	2,465
總計	27,007	15,033	11,974

附註：

- (1) 前期管理合約將在業主委員會成立及與正式委聘的物業管理服務提供商訂立物業管理合約時自動終止。根據物業管理條例，倘擁有樓宇總建築面積一半以上的業主於業主大會投票，則前期管理合約亦可予終止。

業 務

與物業開發商進行交易的主要條款

我們與物業開發商訂立的前期管理合約通常包括以下主要條款：

- **服務範圍。**我們通常同意為公共區域及設施提供物業管理服務，包括清潔、保安、園藝及維修與保養。前期管理合約亦將訂明可能就不時要求提供的增值服務訂立單獨協議。我們亦可能在前期管理合約中同意提供能源運維服務及增值服務。有關詳情，請參閱本節「－綠色人居解決方案－能源運維服務－能源運維服務合約」及「－增值服務」。
- **履約範圍及標準。**前期管理合約將載列我們需提供服務的范围及預期質量標準。
- **物業管理費。**前期管理合約將載列應按包幹制或酬金制支付的物業管理費金額。物業開發商負責支付仍未售出住宅單位的物業管理費。就逾期的物業管理費而言，物業開發商按逾期金額的若干比例繳納相等於每日累計附加費的罰款。倘我們同意管理停車場，前期管理合約亦將訂明就有關服務應付的費用。
- **物業開發商的責任。**物業開發商一般負責(其中包括)確保及時支付物業管理費及檢討我們可能就服務起草的計劃及預算。物業開發商亦負責解決於施工階段產生或未解決的物業質量問題。
- **服務期限。**前期管理合約一般將訂明合約於業主委員會成立及與正式委聘的物業管理服務提供商訂立物業管理合約時自動終止。就固定期限且一般為期五年內的前期管理合約而言，倘業主委員會並未於屆滿日期後的協定時段內成立，訂約雙方同意我們可就重續前期管理合約進行磋商。

業 務

於物業開發商將物業交付予業主後，業主可成立及運作業主委員會，以管理物業。《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，業主委員會的成立須經有關業主在業主大會上投票，而該等會議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進行。我們的中國法律顧問告知，根據最高人民法院於2009年5月15日頒佈及於2009年10月1日生效的《最高人民法院關於審理物業服務糾紛案件具體應用法律若干問題的解釋》（「**解釋**」），物業開發商與物業服務企業根據中國法律法規合法簽訂的前期管理合同，對其後業主具有法律約束力。根據解釋，業主以其並非前期管理合同當事人為由提出抗辯的，人民法院不予支持。因此，根據《物業管理條例》（2018年修正）（「**《物業管理條例》**」），物業開發商與買家簽訂的銷售合同應當包含相關物業管理合同的內容。

此外，根據《物業管理條例》，倘若只有一個業主的，或者業主人數較少且經全體業主一致同意，決定不成立業主大會的，由業主共同履行業主大會、業主委員會職責。因此，根據中國法律顧問的意見，中國物權法及相關中國法律及法規並無強制規定業主須成立業主委員會。對於並無業主委員會的物業而言，我們在物業開發商向業主交付項目後，直接與業主進行磋商並訂立合約，以及履行我們的物業管理服務，因而該等業主成為我們的客戶。

業 務

我們固定期限的前期管理協議一經到期，可與新成立的業主委員會協商訂立新物業管理服務合約。倘並無成立業主委員會，或我們並未與業主委員會訂立新物業管理合約或業主未委任任何新的物業服務提供商，且我們繼續提供物業管理服務，則固定期限的前期管理協議一般將自動重續，直至業主委員會與新委聘物業管理服務提供商訂立物業管理合約為止。倘我們簽訂的前期管理合約並無固定期限，且於物業交付後未成立業主委員會，業主及住戶亦有義務依法就我們持續提供的服務直接向我們支付物業管理費。不論前期管理合約是否按固定期限簽署，將於業主委員會成立及與正式委聘的物業管理服務提供商訂立物業管理合約時終止。於往績記錄期間，於物業交付予業主後，由於大部分情況下未成立業主委員會，我們繼續根據無固定期限的前期管理合約提供物業管理服務。我們的物業管理項目中僅有兩個於2019年5月及11月成立業主委員會。截至2020年4月30日，我們繼續根據無固定期限的前期管理合約就該等物業管理項目提供物業管理服務，而業主委員會正準備召開業主大會以正式委聘其物業管理服務提供商。

於最後實際可行日期，我們管理的十個住宅社區已成立業主委員會，佔我們管理的住宅社區總數的10.1%。業主委員會獨立於我們。為繼續保留及取得物業管理合約服務聘約，我們須始終以具競爭力的價格提供優質服務。根據《物業管理條例》，不論業主委員會有否成立，擁有樓宇總建築面積一半以上的業主可以超過半數以上投票僱用或解聘物業管理服務提供商及終止前期管理合約。業主委員會可透過招投標僱用新的物業管理服務提供商，或根據服務條款及條件、質量及價格等具體標準選擇一名供應商。更多資料請參閱「監管概覽—有關物業管理服務及其他相關服務的法規—有關委任物業管理企業的法規」。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們的物業管理服務聘約從未因超過半數業主投票而被終止。

業 務

與業主交易的主要條款

我們與業主委員會及業主訂立的物業管理合約以及我們與業主的前期管理合約通常包括以下主要條款：

- **服務範圍。**通常，我們同意為公共區域及設施提供一般物業管理服務，包括清潔、保安、園藝及維修與保養。我們亦可能在前期管理合約中同意提供能源運維服務及增值服務。有關詳情，請參閱本節「－綠色人居解決方案－能源運維服務合約」及「－增值服務」。
- **履約範圍及標準。**物業管理合約載列我們需提供的服務的範圍及預期質量標準。
- **物業管理費。**物業管理費將按包幹制或酬金制應付。倘按包幹制支付，物業管理費一般按建築面積收取。就逾期的物業管理費而言，業主及住戶按逾期金額的若干比例繳納相等於每日累計附加費的罰款。我們亦可能載列一項有關日後可能會按酬金制收取物業管理費的可能性的條款，待雙方進行磋商。
- **業主及住戶的權利及責任。**業主委員會的主要職責為管理我們提供的服務。因此，彼等獲授權監督我們使用公共資金、監督我們對公共區域的管理及每年就物業管理合約對我們進行評估。業主委員會亦有權組織業主大會及討論與物業管理有關的事宜。於與個人業主簽署的前期管理合約中，我們獲授權管理公共區域及動用公共資金對公共區域進行保養及維護。
- **服務期限。**與業主委員會的物業管理合約的期限一般為兩年或三年，而與個人業主的前期管理合約有效期一般直至其住宅社區的業主委員會成立並與正式委聘的物業管理服務提供商訂立物業管理合約為止。

業 務

根據中國法律，業主委員會代表業主在物業管理事宜方面的利益。業主委員會的決定對全體業主具有約束力。業主委員會與物業管理公司之間訂立的合約有效，並對所有相關業主具有法律約束力，不論業主是否為該等合約的單獨訂約方。因此，我們擁有就尚未支付物業管理費向業主合法索償的權利。根據中國法律，業主須在出售物業之前向我們支付所有尚未支付的物業管理費。倘出租物業，則業主須與其租戶共同支付物業管理費。

我們的定價政策

我們通常計及適用法律及法規的規定、物業的特徵及位置、訂約服務範圍及預期質量標準、我們於當地的品牌知名度以及預期成本等因素對我們的服務進行定價。我們定期評估財務資料，確保我們收取足夠的物業管理費以維持利潤率。國務院物價管理及建設管理部門共同負責監督及管理物業管理及相關服務的收費，我們亦受中國政府頒佈的定價控制的規限。於2014年12月，國家發改委頒佈《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》（「通知」），規定省級價格主管部門取締所有住宅物業相關價格控制或指導政策，惟若干情況除外。通知已取消非保障性住房的物業管理服務價格控制，包括物業服務企業(i)按照物業管理合約的條款，對非保障性住房及配套的設施設備和相關場地進行維修、養護和管理，(ii)維護物業管理合約協定的管理物業地區範圍內的環境衛生和相關秩序的活動及(iii)根據物業管理合約向業主提供的其他服務收取的費用。保障性住房、房改房、老舊住宅社區和前期物業管理服務收費，由各省級價格主管部門會同住房城鄉建設行政主管部門根據實際情況決定實行政府指導價。放開保障性住房物業管理服務收費實行市場調節價的，應考慮保障對象的經濟承受能力，同時建立補貼機制。

業 務

政府就物業管理費所施加的價格控制可能會隨時間繼續放開，且我們認為其實施規則將讓我們在未來的定價取得更大的彈性。然而，我們收取的物業管理費（如前期管理合約的物業管理費）仍可能受地方政府施加的價格指導所規限。有關價格指導於中國不同地區各不相同，我們預期我們的盈利能力繼續部分受適用的地方政策影響。

此外，根據物業服務收費管理辦法，物業管理費應參考政府指導價或基於接受提供物業管理服務的相關物業的性質及特點的市場價確定。具體定價原則應由各省、自治區及直轄市的地方政府價格主管部門會同房地產行政主管部門確定。更多資料請參閱「監管概覽－有關物業管理服務及其他相關服務的法規－有關物業管理企業的收費的法規」。於往績記錄期間，我們就服務收取物業管理費時遵守中國有關價格管制的法律及法規。根據中指院，於往績記錄期間，我們的物業管理費與中國物業管理公司收取的物業管理費的市場趨勢整體相符。

根據中國相關法律及法規，物業管理公司可於續約時或根據適用的中國法律法規取得規定數目的業主批准，與業主磋商提高物業管理費。因此，業主委員會的存在有利於物業管理公司提高管理費，原因為物業管理公司可與單一實體磋商，而毋須與大量業主磋商。於往績記錄期間，我們能夠遵照中國法律法規上調一個虧損物業管理項目的物業管理費。於2017年、2018年、2019年及截至2019年及2020年4月30日止四個月，佔我們於2017年、2018年及2019年12月31日以及於2019年及2020年4月30日總在管建築面積的97.7%、97.8%、96.4%、98.0%及96.7%的住宅物業同期的平均物業管理費率分別為每月每平方米人民幣2.53元、每月每平方米人民幣2.42元、每月每平方米人民幣2.35元、每月每平方米人民幣2.34元及每月每平方米人民幣2.28元。於往績記錄期間，我們住宅物業的平均物業管理費率呈下降趨勢，主要由於我們向合肥、太原、西安、荷澤及興義等城市進行擴張，我們就物業管理服務收取的費用（尤其是當我們的新物業管理項目位於其周邊地區時）較我們於一二線城市收取的費用低。更多資料，請參閱「財務資料－合併損益及其他全面收益表的若干組成部分的描述－收益－按業務線劃分的收益－物業管理服務」。有關與設定及收取物業管理費相關的風險的進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們未必能有效預測或控制我們向客戶提供的通常按包幹制收費的物業管理服務的成本」。

業 務

付款及信貸期

我們一般按年、半年、季或月提前收取物業管理費，取決於物業管理合約的條款。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，我們物業管理費的收取率（按一定期間我們實際收取的物業管理費除以同期累計應付我們的物業管理費計算）分別為83.6%、83.4%、84.5%及65.8%。有關貿易應收款項的詳情，參閱「財務資料－合併財務狀況表若干項目說明－貿易及其他應收款項」。

我們接受透過線上轉賬、現金、信用卡或第三方平台（如微信支付及支付寶）支付物業管理費。於收取尚未支付的物業管理費及其他付款時，我們首先將以書面形式至少每月一次提醒客戶。就於三個月後仍未支付物業管理費的客戶而言，我們將就未支付款項發出繳款通知書。於原到期日一年後，我們可透過律師發出賬單通知書，並可提出訴訟。我們將每年發出一份賬單通知書，確保我們符合中國訴訟時效的規定，其規定於三年期限內，我們可就尚未支付的物業管理費提出訴訟。

綠色人居解決方案

我們向物業開發商、業主及住戶提供綠色人居解決方案。綠色人居解決方案包括(i)能源運維服務，我們運維能源站以提供中央供暖及製冷，作為由政府運營的中央供暖系統的一種選擇；(ii)綠色科技諮詢及系統安裝服務，我們設計及安裝能源系統及能源站以提升室內舒適度；及(iii)銷售我們自主開發的恐龍系列產品，其單獨整合新風通風、空調、淨化及濕度調節能力，為購買及安裝多個裝置提供有效替代選擇。我們於物業生命週期的不同階段提供與設計及安裝能源系統及能源站有關的綠色科技諮詢服務及系統安裝服務。於提供該等服務後，我們向物業終端用戶提供能源運維服務。於物業開發的初期設計、施工建造及交付後階段，我們亦可向客戶出售及為其安裝恐龍系列產品。有關物業生命週期各個綠色人居解決方案的視覺呈現，請參閱本節「－我們的業務模式」。

業 務

我們可整合我們多個綠色人居解決方案，助力節能。我們或不時提供綠色科技諮詢，幫助我們的客戶設計及安裝其能源系統及能源站，並隨後向該等項目提供能源運維服務。我們提供的綠色科技諮詢服務包括安排工程師設計新的能源系統。一旦設計及安裝工作完成，我們可提供能源運維服務。我們隨後對相關能源運維項目的分析或會反映我們的工作減少能源消耗，從而減少二氧化碳及二氧化硫排放。舉例而言，就我們現有的一位於合肥且早前提供綠色科技諮詢的能源運維項目，我們發現，倘我們的客戶未採納我們的設計，則能源消耗（按標準碳消耗計量）將為每年1,733.2噸；客戶一經安裝設計規劃所建議的地源熱泵及其他能源系統，能源消耗下降約50.5%至每年858.4噸。這亦令二氧化碳及二氧化硫排放每年分別減少2,155.6噸及17.5噸。就我們現有的另一位於蘇州提供綠色科技諮詢及系統安裝服務的能源運維項目，我們發現，倘我們的客戶未採納我們的設計，則能源消耗（按標準碳消耗計量）將為每年654.8噸；客戶一經安裝設計規劃所建議的地源熱泵及其他能源系統，能源消耗下降約32.7%至每年440.4噸。這亦令二氧化碳及二氧化硫排放每年分別減少529.6噸及4.3噸。

我們過往提供綠色科技諮詢服務的能源運維項目運行一段時間之後，我們收集能源數據及分析能源消耗情況。收集能源數據以分析能源消耗情況可能與我們使用綠色雲平台進行能源數據的日常收集及分析不同，其有所簡化以監控機器及設備的情況。為分析能源消耗情況，我們進行能源審核，涉及將能源數據與客戶並無採用我們的設計方案的假定情況比較。於展開能源審核前，我們通常運維我們提供綠色科技諮詢服務的能源運維項目約兩年。於運維第一年，相關住宅社區的空置率通常較低，我們可不時調整能源系統及能源站機器及設備。第二年收集的數據將更能代表穩定運維情況，以供進行能源審核。除上述兩個能源運維項目外，我們亦提供綠色科技諮詢服務的所有其他能源運維項目均於2018年或之後取得。因此，截至最後實際可行日期，我們僅完成上述兩個項目的能源審核及能源消耗分析。

下表載列於所示期間按服務線劃分的綠色人居解決方案的收益明細：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020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	%
	(未經審核)									
能源運維服務	71,805	70.9	83,780	65.1	88,756	57.4	40,882	70.7	47,813	69.4
系統安裝服務	7,311	7.2	21,253	16.5	34,278	22.2	6,104	10.6	11,072	16.1
綠色科技諮詢服務	13,922	13.7	13,119	10.2	19,484	12.6	6,657	11.5	7,414	10.8
恐龍系列產品銷售	8,255	8.2	10,594	8.2	12,032	7.8	4,202	7.2	2,578	3.7
總計	101,293	100.0	128,746	100.0	154,550	100.0	57,845	100.0	68,877	100.0

業 務

截至12月31日止年度

	2017年		2018年		2019年		2019年		2020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	%
安徽省	11,940	11.8	9,998	7.8	31,582	20.4	10,551	18.2	10,713	15.6
山西省	25,507	25.2	25,952	20.2	30,249	19.6	13,429	23.2	13,394	19.4
北京市	29,349	29.0	26,782	20.8	26,394	17.1	10,832	18.7	11,488	16.7
湖南省	15,178	15.0	18,975	14.7	18,350	11.9	8,049	13.9	7,618	11.1
陝西省	2,944	2.9	9,792	7.6	12,324	8.0	2,464	4.3	3,785	5.5
湖北省	3,048	3.0	6,509	5.1	9,084	5.9	3,042	5.3	5,849	8.5
江西省	5,630	5.6	5,053	3.9	4,734	3.1	3,189	5.5	3,181	4.6
山東省	-	-	3,811	3.0	4,400	2.9	-	-	5,737	8.3
廣東省	884	0.9	5,549	4.3	3,309	2.1	2,907	5.0	855	1.2
其他 ⁽¹⁾	6,813	6.6	16,325	12.6	14,124	9.0	3,382	5.9	6,257	9.1
總計	101,293	100.0	128,746	100.0	154,550	100.0	57,845	100.0	68,877	100.0

截至4月30日止四個月

(未經審核)

下表載列於所示期間按地點劃分的綠色人居解決方案的收益：

附註：

(1) 其他省份包括福建省、貴州省、河北省、河南省、江蘇省、四川省、上海市、天津市及浙江省。

業 務

於往績記錄期間，我們主要透過商業談判獲取能源運維項目。舉例而言，我們成功中標物業管理合約及磋商其具體條款時，我們或同意提供客戶要求的能源運維服務。我們亦與物業開發商、業主或業主委員會協商，以取得並非我們管理的住宅社區或非住宅綜合體能源站的能源運維權。

商業談判亦是我們獲取綠色科技諮詢服務聘約、系統安裝服務聘約及銷售恐龍系列產品機會的一般方式。誠如中指院確認，此舉符合一般市場慣例。然而，由於提供該等綠色人居解決方案涉及專業知識及技能，在若干情況下物業開發商及業主或通過私下招標程序選擇服務提供商。與公開招標程序相比，該等潛在客戶或僅允許其認為在市場上最具競爭力的少數服務提供商參加招標。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，於我們就綠色科技諮詢服務、系統安裝服務及恐龍系列產品銷售分別取得的合共34份、46份、46份及18份合約中，我們通過私下招標分別取得16份、16份、12份及11份合約。

於往績記錄期間，我們通過各種業務發展舉措為綠色人居解決方案挖掘客戶，例如參加行業會議。我們亦與之前的客戶保持聯繫，以獲取與我們服務有關的建議。此外，我們藉助多年來與客戶及供應商結成的關係來了解行業發展動態，並時刻留意潛在機會。我們亦查閱網站或其他信息渠道，以識別及之後接洽可能需要我們服務的潛在客戶。中國法律及法規並無規定我們須通過公開招投標獲取有關綠色人居解決方案的項目或銷售交易。

能源運維服務

概覽

能源運維服務通過住宅社區及商業綜合體附帶的能源站提供，以協調提供公用設施，如中央供暖、中央製冷、新風通風，目的是於物業內提供穩定的居住條件。能源運維服務的提供方式與水電等公共服務的提供方式不同，其需要業主及住戶另外繳費。我們的能源運維項目通常位於中國北部及中部地區，該等地區的緯度、氣候、控制變量及能源系統特徵各不相同。這令我們的僱員在適應不同條件及服務客戶時積累專業知識及經驗。

業 務

我們主要通過以地面土壤作為能量來源並與天棚系統共同運行的能源站提供能源運維服務。以下大致概述我們運營相關能源站提供中央供暖及中央製冷的過程：

- 地源熱泵系統。地面土壤為低成本及清潔能源供應，在冬季充當熱源，在夏季充當散熱器。在冬季，我們使用埋在地下的管道通過地源熱泵系統提取熱能，以進行中央供暖。相反，在夏季，我們應用地源熱泵系統，將熱能釋放到地面土壤進行中央製冷。地源熱泵系統將用於按季節需求持續調節天棚系統內循環的水溫。
- 天棚系統。天棚系統由嵌入天棚的管道及循環系統組成，以水作為傳輸媒介供熱或供冷。水在天棚層內循環，並向物業供熱或供冷。

下圖說明地源熱泵系統及天棚系統如何協同提供中央供暖或中央製冷：



業 務

我們不時訂約運營未安裝地源熱泵及天棚系統的能源站。該等能源站的設備僅供提供中央供暖。因此，我們受季節性波動影響，原因為我們可能在較冷的月份收取更多的能源運維服務費。然而，於往績記錄期間，我們主要運營安裝地源熱泵及天棚系統的能源站。由於我們隨季節變化提供中央供暖及中央製冷，我們能夠全年收取該等項目的能源運維服務費。有關季節性波動相關風險的更多資料，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們提供能源運維服務受季節性波動影響」。

我們的服務模式

我們有關能源運維服務的日常職責包括收集及分析將因季節因素波動的能源數據。我們使用與水電氣等公共設施使用以及濕度、溫度及氣壓測量有關的能源數據，以運營及維護能源站的機器及設備。我們定期監控機器及設備的狀況，以確保運行安全，並於必要時進行維修。我們的僱員須定期報告所收集的能源數據及我們運行的能源站的情況。我們於提供能源運維服務時收集的能源數據會上傳至自主研發的綠色雲平台。我們使用綠色雲平台集中監察運營中的能源站。當我們的能源運維項目出現問題時，綠色雲平台使我們能夠發現並回應客戶主動提出的問題。我們亦使用在綠色雲平台上收集的能源數據進行能源預測。能源預測應用統計數據，以預測能源需求並釐定價格。我們提供能源運維服務積累的專業知識、經驗及數據是我們提供綠色科技諮詢服務的基礎。有關綠色雲平台的更多資料，參閱本節「－綠色科技」。

業 務

於往績記錄期間，能源營運服務收益由2017年的人民幣71.8百萬元以複合年增長率11.2%增加至2019年的人民幣88.8百萬元，及由截至2019年4月30日止四個月的人民幣40.9百萬元增加16.9%至截至2020年4月30日止四個月的人民幣47.8百萬元。截至2020年4月30日，我們通過我們自己的僱員於七個省的十個城市提供能源運維服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及截至2020年4月30日止四個月，我們分別有17個、18個、25個及22個與住宅社區有關的進行中能源運維項目。儘管我們通常亦向我們運維能源站的住宅社區提供物業管理服務，但我們未必向我們的所有物業管理項目提供能源運維服務，原因是彼等的公共設施需求可能已通過其他方式解決（例如政府運營的中央供暖的中央供暖系統）。我們亦能向為並非由我們管理的物業服務的能源站提供能源運維服務。下表載列於往績記錄期間及直至最後實際可行日期我們正在進行的能源運維項目及能源運維建築面積的變動：

	截至12月31日									
	2017年		2018年		2019年		截至2020年4月30日		截至最後實際可行日期	
	項目數目 ⁽¹⁾	能源運維 建築面積								
	(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)	
於年/期初	15	3,613	17	4,017	18	4,288	25	4,838	22	4,567
新聘約	2	404	1	271	7 ⁽²⁾	550	-	-	1	73
終止	-	-	-	-	-	-	(3)	(271)	-	-
截至年/期末	17	4,017	18	4,288	25	4,838	22	4,567	23	4,640

附註：

- (1) 指我們進行中的能源運維項目數目。於往績記錄期間，我們基於我們提供能源運維服務的住宅社區數目入賬能源運維項目。
- (2) 於2019年底，本公司收購山東省齊河三個能源運維項目的能源運維權，並於截至2020年4月30日止四個月出售。有關詳情，請參閱「財務資料－合併財務狀況表若干項目說明－無形資產」。

業 務

於往績記錄期間，我們一般亦向我們提供能源運維服務的住宅社區提供物業管理服務，但並非總是向我們提供物業管理服務的住宅社區提供能源運維服務。於2017年、2018年及2019年12月31日以及於2020年4月30日，我們提供能源運維服務的建築面積分別佔在管建築面積的53.5%、40.6%、34.8%及29.9%。同日，我們於同期提供能源運維建築面積分別佔我們提供物業管理服務的建築面積的100.0%、100.0%、94.3%及100.0%。於2019年，在管建築面積佔能源運維建築面積的比例稍低於100.0%，原因為我們就位於山東省齊河的三个能源運維項目提供能源運維服務，但並未向附帶的住宅社區提供物業管理服務。由於我們隨後出售與該等三個能源運維項目有關的能源運維權，於2020年4月30日，在管建築面積佔能源運維建築面積的100.0%。

能源運維服務合約

我們或會通過訂立與物業管理服務有關的前期管理合約或獨立能源運維服務合約訂約向物業開發商及業主提供能源運維服務。

倘我們訂立前期管理合約，只要前期管理合約有效，我們將提供能源運維服務。我們的能源運維服務並非前期管理合約的重要組成部分，及將能源運維服務載入合約乃由於我們可能獲取能源運維項目及物業管理項目。有關亦將規管我們提供能源運維服務的前期管理合約的條款的更多詳情，請參閱本節「物業管理服務－物業管理合約」。

當我們在提供物業管理服務以外，訂約單獨提供能源運維服務時，我們亦與物業開發商及個人業主訂立能源運維服務合約。我們的能源運維服務合約將載列物業、總建築面積、具體溫度以及我們預期分別供暖及供冷的中央供暖及中央製冷季節的月份。於能源運維服務合約中，我們通常按包幹制收取能源運維服務的費用（即固定、全包費用，我們保留全部已付款項並承擔所產生成本），但應用公式報價及釐定費用，相關公式計及我們的服務涉及的能源單價及總建築面積。所有能源運維服務合約通常並無固定期限且於終止前一直有效。我們的能源運維服務合約訂明可根據（其中包括）不可抗力因素、訂約方的共同協議、逾期付款或系統性收到關於我們服務的投訴而予以終止。

業 務

我們通過預測需求並計及預期成本及目標利潤率設定能源運維服務的費用。我們的能源運維服務合約通常允許我們根據當地部門設定的單價不時調整能源單價。這對我們於中國政府亦提供中央供暖的北方地區運營時尤為重要。我們的費用按年或季度收取。無論是否已簽訂前期管理合約或能源運維服務合約，我們將按建築面積就能源運維服務進行報價。

為提供我們的能源運維服務，我們須與物業開發商訂立服務聘約及／或與個人業主訂立單獨的能源運維服務合約。與物業管理合約不同，我們並無將能源運維服務的合約區分為與物業開發商簽署的前期合約及與業主委員會簽署的固定期限的合約，原因為當業主委員會成立時，我們毋須與彼等簽訂合約。誠如我們的中國法律顧問所告知，當我們通過與物業開發商簽署前期管理合約訂約提供能源運維服務，倘相關前期管理合約由物業開發商及物業管理公司訂立，則該等前期管理合約對其後業主具有法律約束力。有關相關中國法律及法規（包括解釋及《物業管理條例》）的進一步資料，請參閱本節「物業管理服務－物業管理合約－與物業開發商交易的主要條款」。此外，誠如我們的中國法律顧問確認，倘我們通過與業主簽署單獨的能源運維服務合約而訂約提供能源運維服務，該等合約於期限屆滿後仍然有效且具約束力。當我們運維能源站所在的住宅社區的物業被出售，我們將與後續業主簽署新能源運維服務合約或前期管理合約以與負責支付能源運維服務費用的訂約方建立正式的合約關係。

一旦物業經已交付，倘個人業主不願使用我們的能源運維服務，則彼可選擇終止我們的服務。我們之後將不再向相關物業提供中央供暖或中央製冷。另外，倘個人業主未及時繳付能源運維服務費，則我們亦能夠終止向個人業主提供能源運維服務。一般而言，業主可能基於業主與本集團達成的共同協議終止雙方簽署的合約。

於往績記錄期間，我們並不知悉或經歷任何違反能源運維服務合約的情況。此外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，客戶並未終止或擬終止能源運維服務，我們與業主亦無遭遇任何與能源運維服務有關的糾紛或分歧。然而，截至2020年4月30日止四個月，我們出售持有山東省齊河的三個能源運維項目的能源運維權的附屬公司。有關我們出售該等能源運維權的情況的進一步資料，請參閱「財務資料－合併財務狀況表若干項目說明－無形資產」。

業 務

綠色科技諮詢服務

我們於2015年開始提供綠色科技諮詢服務。我們分析每個物業的個別特徵，並提供可能與其能源系統的設計、招標及採購、安裝及／或運營方面相關的量身打造的解決方案。我們的綠色科技諮詢項目涵蓋：(i)在建新物業，我們為其設計新能源系統；及(ii)舊物業，我們為其設計升級的能源系統。提供綠色科技諮詢服務時，我們應用提供能源營運服務積累的專業知識及經驗及能源預測能力。

我們提供多種綠色科技諮詢服務，讓我們支持能源系統設計及安裝過程的各個階段。於綠色科技諮詢服務合約中，我們的客戶每次或委聘我們提供下列任何一種或全部服務或綜合提供多種服務：

- 設計。我們計算建築物能耗、審核藍圖及參加會議發表見解參與物業能源系統的籌劃。為設計物業的兼容能源系統，我們或考慮建築物性質及結構、當地氣候、可用自然資源及當地能源成本等因素。
- 甄選及採購。我們可協助物業開發商管理招投標流程，以甄選所需材料及部件的供應商。作為我們服務的一部分，我們通常提供概述所需材料及部件的技術規格的指導手冊及有關潛在供應商技術能力的評估報告。
- 安裝及交付前。我們於整個安裝階段持續提供專業見解、協助物業開發商修改初步設計(如必要)、審閱藍圖及審查施工結果的質量。於交付前階段，我們亦可能進行檢驗、進行相關質量控制測試、參加各種工程及技術測試程序並提交評估報告。
- 營運階段。我們將進行必要的移交程序，例如對相關人員管理及運營能源系統進行培訓。我們亦分析初期的運營數據並就改善能源系統性能的解決方案提出建議。

我們一般經考慮相關物業設施的建築面積及各項綠色科技諮詢服務的單價後收取有關服務的費用。我們還同意在項目的各個階段提供可交付成果，例如初步調查報告、分析、藍圖及操作測試報告。

業 務

我們的客戶亦委聘我們於獲取綠色建築標識的整個過程中向其提供意見，涉及進行初步調查以評估物業的性質、考慮成本效益分析後提出設計解決方案建議、監督建造或翻修過程及不時處理設計或建造問題。我們亦幫助準備申請及聯繫相關評估機構以取得綠色建築標識。我們就相關服務報出套餐價格，並要求客戶於認證過程的若干里程碑分期付款。

於往績記錄期間，我們提供綠色科技諮詢服務產生的收益由2017年的人民幣13.9百萬元增加至2019年的人民幣19.5百萬元，及由截至2019年4月30日止四個月的人民幣6.7百萬元增加至截至2020年4月30日止四個月的人民幣7.4百萬元。我們相信，這證明我們增加綠色科技諮詢服務吸引力的能力。向客戶提供服務時，我們亦可取得系統安裝服務的新聘約或恐龍系列產品的訂單。

於2020年4月30日，我們在17個省的34座城市提供綠色科技諮詢服務。儘管我們可能不時向高端物業的業主提供該服務，但有關服務的大部分客戶仍為物業開發商。於往績記錄期間，我們綠色科技諮詢服務聘約的合約金額介乎人民幣20,000元至人民幣7.8百萬元。下表載列於往績記錄期間及直至最後實際可行日期合約綠色科技諮詢項目及合約金額的變動：

	截至12月31日									
	2017年		2018年		2019年		截至2020年4月30日		截至最後實際可行日期	
	合約 項目數目 ⁽¹⁾	合約金額 人民幣千元								
於年/期初	13	22,200	16	13,565	31	38,746	46	70,649	51	73,764
新聘約	10	7,555	21	26,356	23	34,991	10	7,439	13	3,309
已完成項目	(7)	(16,190)	(6)	(1,175)	(8)	(3,088)	(5)	(4,324)	(12)	(20,528)
截至年/期末	16	13,565	31	38,746	46	70,649	51	73,764	52	56,545

附註：

- (1) 指我們已訂約提供綠色科技諮詢服務的項目數目。視乎綠色科技諮詢項目的時間表，我們首次獲得綠色科技諮詢聘約與我們實際開始提供綠色科技諮詢服務相隔一段時間。因此，截至年末或期末的合約項目數目可能不同於指定年度或期間產生收益的項目總數。於2017年、2018年及2019年以及截至2020年4月30日止四個月，我們分別有11個、27個、46個及38個進行中的綠色科技諮詢項目。

業 務

系統安裝服務

於提供綠色科技諮詢服務時，客戶可能確定我們是設置及運維我們幫助設計的能源系統的最佳選擇。我們主要透過分包商提供系統安裝服務。我們通常就系統安裝服務收取固定全包費用，保留已付的所有款項，同時承擔所產生的成本（即包幹制）。安裝期通常為一年以內，取決於計劃安裝工程的規模。我們亦提供若干質量保證，如保證安裝工程完成後所有系統均正常運行，提前14日通知客戶已安裝的系統何時可以進行質量監控及運行測試，在一個月內提供相關的完成報告，並就操作及保養能源系統對有關人員進行培訓。我們亦可能在保修期內提供維修及保養服務，保修期通常為兩年。

此外，在出售恐龍系列產品時，客戶可能確定我們是在物業內安裝及運營產品的最佳選擇。我們主要通過分包商提供相關服務。有關我們恐龍系列產品的進一步詳情，請參閱本節「綠色人居解決方案－能源運維服務－恐龍系列產品銷售」。

於往績記錄期間，我們系統安裝服務聘約的合約價格介乎人民幣18,000元至人民幣12.4百萬元。我們的定價可能受計劃安裝工程的規模（經計及已購及將安裝的能源系統數量後評估），以及人工成本、公用設施、稅費及供應品的影響。當我們的系統安裝服務聘約涉及安裝恐龍系列產品時，我們不會將恐龍系列產品的成本納入合約價格，但將簽訂與恐龍系列產品銷售有關的獨立協議。安裝通常於一年內完成。我們亦提供若干質量保證，例如同意在偏離最終藍圖之前尋求授權、進行初步質量控制及操作測試、在一個月內提供相關的完成報告以及就操作及維護我們的恐龍系列產品對相關人員進行培訓。

業 務

下表載列於往績記錄期間及直至最後實際可行日期合約系統安裝項目及合約金額的變動：

	截至12月31日									
	2017年		2018年		2019年		截至2020年4月30日		截至最後實際可行日期	
	合約		合約		合約		合約		合約	
	項目數目 ⁽¹⁾	合約金額	項目數目 ⁽¹⁾	合約金額	項目數目 ⁽¹⁾	合約金額	項目數目 ⁽¹⁾	合約金額	項目數目 ⁽¹⁾	合約金額
	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	
於年/期初	7	12,846	12	27,073	15	41,471	26	77,836	19	65,037
新聘約	18	18,059	14	34,454	21	44,668	6	9,681	20	42,694
已完成項目	(13)	(3,832)	(11)	(20,056)	(10)	(8,303)	(13)	(22,480)	(5)	(15,025)
截至年/期末	12	27,073	15	41,471	26	77,836	19	65,037	34	92,706

附註：

- (1) 指我們已訂約提供系統安裝服務的項目數目。視乎系統安裝項目的時間表，我們首次獲得系統安裝聘約委任與我們實際開始提供系統安裝服務相隔一段時間。因此，截至年末或期末的合約項目數目可能不同於指定年度或期間產生收益的項目總數。於2017年、2018年及2019年，以及截至2020年4月30日止四個月，我們分別有17個、17個、28個及20個進行中的系統安裝項目。

恐龍系列產品銷售

我們銷售內部開發的已獲得專利的恐龍系列產品，我們將其設計為不同季節及地區舒適室內環境的一站式解決方案。我們相信我們的恐龍系列產品具有競爭力，原因是單獨整合新風通風、空調、淨化及濕度調節能力。因此，其成為購買及安裝多個裝置的有效替代選擇。

我們已取得涵蓋恐龍系列產品的研發及銷售的職業健康與安全、環境管理及質量管理的質量認證。於往績記錄期間，該等產品出售予物業開發商、個人業主及住戶。當恐龍系列產品交付予客戶並由其安裝時，我們通常同意就如何使用及維護對相關員工進行培訓。我們亦同意初始測試期，在此期間若出現任何質量問題，我們免費更換及提供新的恐龍系列產品。就我們的恐龍系列產品而言，不論是根據銷售合約或系統安裝服務合約提供，我們的保修期通常為兩年。於往績記錄期間，我們的恐龍系列產品並未經歷任何產品召回、退貨及產品責任申索。我們通過自身僱員銷售恐龍系列產品，但依賴分包商安裝。我們通常收取以所購買的恐龍系列產品數目乘以其單價得出的合約價，而單價由我們按成本加利潤基準釐定。

業 務

於往績記錄期間，我們恐龍系列產品銷售的合約價格介乎人民幣42,000元至人民幣6.0百萬元。恐龍系列產品的銷售一般於貨品交付及向客戶收取協定的金額後完成。雖然大部分銷售於短時間內完成，但我們偶爾會訂約於一段長時間內提供恐龍系列產品的安裝，例如於物業開發及重建過程中。下表載列於往績記錄期間及直至最後實際可行日期的合約銷售及合約金額的變動：

	截至12月31日									
	2017年		2018年		2019年		截至2020年4月30日		截至最後實際可行日期	
	合約 銷售數目 ⁽¹⁾	合約金額								
	人民幣千元									
於年/期初	4	8,910	8	17,184	11	25,078	9	17,518	7	11,490
新銷售合約	7	9,935	11	15,310	2	2,187	2	1,759	3	24,881
已完成銷售	(3)	(1,661)	(8)	(7,416)	(4)	(9,747)	(4)	(7,787)	(1)	(460)
截至年/期末	8	17,184	11	25,078	9	17,518	7	11,490	9	35,911

附註：

- (1) 指我們已同意銷售恐龍系列產品的合約數目。倘我們在一段長時間內提供恐龍系列產品安裝，視乎物業開發或重建的時間表，我們首次訂約提供恐龍系列產品與我們開始提供並產生收益一段時間。因此，截至年末或期末的合約銷售數目可能不同於指定年度或期間錄得收益的銷售交易總數。於2017年、2018年及2019年以及截至2020年4月30日止四個月，我們分別就九個、15個、八個及五個恐龍系列產品銷售交易錄得收益。

業 務

於最後實際可行日期，我們已開發三代恐龍系列產品。恐龍系列產品及其性能的概略說明載列如下：

恐龍系列產品	描述
恐龍1號	恐龍1號於2014年10月推出。其過濾室外空氣，去除PM2.5及甲醛等有害化合物，並向室內輸送及循環新風及淨化後的空氣。
恐龍2號	<p>恐龍2號於2015年12月推出及獲中國建築節能協會評選為「2018年最佳綠色建築部品」。恐龍2號於佛山萬國府的樓宇中安裝及使用，佛山萬國府為一個屢獲殊榮的物業管理項目，例如國際WELL健康建築研究院於2018年1月授予「WELL金級認證」認證及住建部於2018年12月授予「綠色建築設計標識認證一三星」。</p> <p>與恐龍1號相比，恐龍2號升級節能及甲醛及PM2.5去除功能。此外，用戶能夠根據其自身的喜好實現並維持理想的室內溫度、濕度、含氧量及空氣質量。</p>
恐龍3號	恐龍3號為一款於2019年5月推出的被動式房屋系統，作為可於個別單元出售的預製產品，意味著恐龍3號的組件可單獨製造，以便迅速實地組裝。被動式房屋為一種不使用傳統加熱及空調系統的被動式加熱或製冷建築，可減少生態足跡。恐龍3號於2019年8月獲頒授「「十三五」國家重點研發計劃近零能耗建築技術體系及關鍵技術開發」獎。

業 務

「四恆目標」

我們提供綠色人居解決方案時，致力幫助客戶實現「四恆目標」。「四恆目標」包括恆溫、恆濕、恆氧及恆靜。

通過我們的能源運維服務，我們通過運維能源站，提供中央供暖及中央製冷，幫助客戶維持恆溫。為達到恆濕及恆氧，我們可能建議安裝恐龍系列產品。在我們的綠色科技諮詢項目中，我們通過將若干建築技術融入能源系統設計中，幫助客戶實現「四恆目標」。我們應用的若干其他能源系統技術包括：

- 隔音降噪系統。隔音降噪系統結合使用密封門、鋁質橋窗及低輻射鍍膜玻璃，確保室內噪音水平保持在35-40分貝。
- 外牆保溫系統。外牆保溫系統指在冬季保持熱量，並在夏季保持涼爽的建築技術。我們的外牆保溫系統的特色為其外牆及樓層的厚度厚於傳統要求的厚度。內圍護保溫層亦嵌入外牆。該系統可用於實現恆溫及恆靜。
- 全置換新風系統。全置換新風系統具備新風機，可收集乾淨的空氣。空氣經過除塵、溫度調節、加濕或除濕等程序後，才注入物業以提供新鮮空氣循環。該系統可用於實現恆濕和恆氧。

當我們訂約提供系統安裝服務時，我們將我們自身的能源系統設計帶入生活。即使我們未提供系統安裝服務，我們將監控安裝流程並提供專業意見。

增值服務

我們通過僱員及分包商向非業主、業主及住戶提供以下增值服務。

業 務

停車場管理服務

我們代表物業開發商及業主委員會管理停車位，一般每月按照物業管理合約及／或單獨簽訂的補充協議中訂明的費率收費。我們每月按固定價格為停車場管理服務每月按固定價格報價，由我們根據當地市況或當地法律及法規的規定釐定。我們的停車場管理服務包括(例如)24小時監控。

我們亦向停車位的臨時使用者收取停車費。我們根據當地市場價格或當地適用法律及法規的規定釐定該等停車費。雖然我們一般按小時收取停車費，但倘住戶長期訂約租賃相關停車位，則我們按月或按年收取停車費。

公共區域租賃服務

我們協助物業開發商及業主租賃公共區域，如電梯廣告位及地庫。我們在物業管理合約中協定為該等公共區域提供租賃服務，並通過收取事先釐定的百分比的租賃費用獲利。

協銷服務

物業開發商可能委聘我們透過前期管理合約之外單獨簽署的授權書就彼等銷售及租賃辦事處提供協銷服務。該等協銷服務通常包括就銷售及租賃辦事處及彼等的樣板房而提供的一套標準的物業管理服務，如清潔、保安、訪客及停車管理以及公用設施維護。然而，我們亦可透過設計及運營推廣環保文化的銷售及租賃辦事處增值。該等措施涵蓋製作視頻、設置樣板房及安排展覽，以及向潛在客戶展示綠色和睦的人居環境。

我們為協銷服務定價時考慮多項因素，包括現場員工人數、服務單價及需要我們服務的時間。根據我們的委聘條款，我們須遵循客戶訂明的服務標準，而我們的客戶主要負責監督及檢討我們就服務可能草擬的方案及預算。

業 務

家居服務

我們的家居服務包括與未列入物業管理合約範圍內的物業的日常維護與保養有關的其他運營。該等運營包括(但不限於)(i)熱水處理服務，即我們向業主及住戶提供熱水；(ii)垃圾處理服務，主要涉及裝修過程中產生的垃圾；及(iii)定制服務，包括提供客戶可能不時要求的清潔、維修與保養或其他支持服務。

我們在為家居服務定價時通常計及公用服務、人工及必要材料的成本。我們通過預測需求並計及預期成本、目標利潤率及當地部門設定的指引為熱水處理定價。我們提供的一系列家居服務旨在為客戶解決日常活動中受困擾的物業相關問題。

初步規劃及設計諮詢服務

我們向尋求透過利用我們對終端用戶便利性及交付後物業管理的了解優化其表現的物業開發商提供初步規劃及設計諮詢服務。我們的初步規劃及設計諮詢服務於物業開發的多個階段提供，主要包括現場設計諮詢、建設階段查驗、協銷諮詢及分戶查驗。我們可能於將詳述我們的服務範圍及預期質量標準的前期管理合約或補充授權書中同意提供初步規劃及設計諮詢服務。我們通常按建築面積收取初步規劃及設計諮詢服務的費用。

現場設計諮詢

我們參與設計及審閱藍圖及其他施工計劃文件，以就設計事宜向物業開發商提供意見。與我們的綠色科技諮詢服務不同，現場設計諮詢服務並不涵蓋能源系統，而側重於其他物業設施，如中央控制室、停車場及物業管理辦公室。我們利用我們對終端用戶便利性及交付後物業管理的了解，協助客戶優化其表現。

建設階段查驗

我們於就有關安全及質量事宜進行實地察驗時提供建設階段查驗服務。我們的評估範圍可能涵蓋(其中包括)個別單元、公共區域、地庫及花園，以及監控、供水、排水及消防安全系統等範圍。

業 務

協銷諮詢

作為我們取得協銷服務聘約的業務發展措施的一部分，我們亦可能就有關設計及管理銷售及租賃辦事處事宜向物業開發商提供意見。我們通過分析物業開發商為設立銷售及租賃辦事處而編製的藍圖提供協銷諮詢。

分戶查驗

我們提供涉及進入及察驗每一物業單元的分戶查驗服務，以評估其適當性。該等服務於施工後及交付前實地進行，且涵蓋查驗有關牆體空鼓及裂縫、整體外觀及質量、門窗的安全及功能、固定裝置的安全安裝、泄漏及若干水電系統的工作條件等問題。我們可能進行各種測試及調查。

我們的綠色科技

我們研發節約能源的途徑，並通過專利及版權註冊具體化我們的創新成果。我們註冊的專利構成我們綠色科技的主要組成部分，其中若干技術載列如下：

綠色節能電梯系統

我們運營自主開發的綠色節能電梯系統，包括擁有專利的用於冷卻電梯機房的降溫微動力節能通風裝置及自流節能排風裝置。我們設計降溫微動力節能通風裝置及自流節能排風裝置，作為一種環保的散熱方法，其傳統上是通過空調進行。我們發展努力的目標是通過節約資源及減少排放來保護環境。

業 務

綠色節水系統

我們通過部署綠色節水系統提供園藝及清潔服務。該系統包括水回收綠化澆灌系統，我們已為其取得實用新型專利。水回收綠化澆灌系統收集空調冷凝水、雨水及污水，而冷凝水、雨水及污水通過使用水泵系統進行處理後最終於澆灌及噴泉中再次使用。開發此項綠色技術的目標是令我們充分利用水資源。

綠色太陽能熱水系統

我們利用項目經驗開發綠色太陽能熱水系統，使用太陽能加熱用水來提供中央供暖。由於傳統的用水加熱方法使用電力或天然氣，故綠色太陽能熱水系統是一種替代方案，使我們應用可再生能源。

綠色雲平台

我們定期收集能源數據並上傳至自主研發的綠色雲平台。我們使用綠色雲平台集中監督能源運維項目中的機器及設備。當我們運行的能源站出現問題時，綠色雲平台使我們能夠發現並回應客戶主動提出的問題。

我們亦使用在綠色雲平台上收集的能源數據進行能源預測，使用數據預測需求及釐定電力的定價。其為我們提供優質綠色科技諮詢服務的重要組成部分，亦即系統安裝服務的組成部分，由此我們可將能源系統解決方案落實。更多資料請參閱本節「—綠色人居解決方案—能源運維服務—我們的服務模式」。

綠色雲平台為一款僅供內部使用而開發的軟件程序。我們應用其數據分析能力提高我們提供予客戶的綠色人居解決方案的質量。鑒於我們並未通過綠色雲平台提供商業互聯網信息服務或任何其他構成中華人民共和國電信條例(2016年修訂)訂明的增值電信服務的服務，我們的中國法律顧問認為(i)於往績記錄期間，根據適用的法律法規，我們毋須就營運綠色雲平台取得增值電信服務許可證；及(ii)於本公司上市後，我們未取得該許可證在所有重大方面並無違反增值電信服務有關的任何中國法律及法規。我們的中國法律顧問已通過熱線向負責處理增值電信服務許可證有關事宜的主管機構北京市通信管理局進行了口頭匿名查詢，其確認我們毋須就營運綠色雲平台取得相關許可證。

業 務

除本公司中國法律顧問作出的諮詢外，獨家保薦人及其中國法律顧問分別通過北京市通信管理局熱線作出單獨的匿名諮詢，並確認，由於綠色雲平台僅作為內部使用的軟件平台而非公開通過公用通信網絡向互聯網用戶提供互聯網服務的平台，因此本公司毋須就增值電訊服務取得運營雲平台的許可證。

我們通常委派僱員收集數據，並將其手動上傳至我們的綠色雲平台。在若干能源運維項目中，我們已開始安裝有助於自動上傳的能源數據收集系統。我們擬於未來增加使用該能源數據收集系統。有關更多資料，請參閱「未來計劃及[編纂]—[編纂]」及「一業務策略—發展智慧社區及提升我們的資訊科技系統」。

綠色節能照明

與房地產開發商簽訂前期管理合約後，我們利用合作關係建議在整個在建物業中使用LED照明。該舉措不僅對環境有益，而且可能減少我們在過渡至交付後物業管理階段實施節能措施的成本。

我們的其他專利技術

我們提供物業管理服務及綠色人居解決方案時採用的若干其他專利技術包括(但不限於)以下各項：

天棚系統微循環換熱裝置

我們已開發天棚系統微循環換熱裝置，我們已就此裝置取得實用新型專利，其(i)節約轉換熱能及其他溫度調整功能所需的用電量；及(ii)通過降低房間內出現較高及較低溫度的可能性，改善室內舒適度。該實用新型專利應用於我們的能源運維服務。

電加熱補熱供水系統

我們已開發電加熱補熱供水系統，確保業主及住戶可快速使用熱水，且水溫將穩定維持於不低於38攝氏度。開發該系統的目的為讓業主及住戶一打開龍頭就可以使用熱水，而不需要等待。我們已為該技術取得實用新型專利，該技術有助於節約用水。

業 務

流程標準化

流程標準化

我們認為，我們的流程標準化可讓我們盡量減少人為失誤及確保本集團的服務質量一致，從而提升我們的聲譽及品牌價值。我們根據（其中包括）本集團獲得的GB/T19001-2016/ISO9001:2015質量管理認證、GB/T24001-2016/ISO14001:2015環境管理認證及ISO45001:2018職業健康安全認證要求規範我們的運營。舉例而言，我們設有有關物業管理及增值服務各方面（如管理停車場、管理客戶關係及進行分戶查驗）的政策及程序。我們亦就處理自投資者籌集的資金、管理投資者關係、組織及管理股東、董事會及監事會議、分包商挑選以及反饋及投訴管理等事宜採納統一的業務運營。為有效實施我們的服務標準及政策，我們將有關服務標準及政策的學習納入僱員及分包商培訓課程。

銷售及營銷

策略發展中心

我們已設立策略發展中心，主要負責構思及實施全國拓展戰略。其協調區域分公司收集有關潛在機會的信息、制定個別項目預算、管理招投標及合約磋商工作。我們的策略發展中心亦監督有關項目機會的盡職調查，評估其潛在回報及戰略利益。

我們的區域分公司各自設有對應的部門，定期與集團層面的策略發展中心互動。集團層面的策略發展中心於全國範圍運營，而分公司對應的部門將於地區運營。彼等負責區域拓展及實施全國拓展戰略。

策略發展中心的主要職責之一為協調地區層面的對應部門探索及建立業務發展及市場研究信息渠道。該等信息渠道可能包括物業開發商、業主委員會及政府機構發佈投標機會的網站或其他平台。我們亦不時與現有及潛在客戶溝通以及與其他行業參與者建立及維持關係。我們的舉措旨在听取有關我們服務的建議或取得未來戰略合作機會，尤其是與可能需要我們的綠色人居解決方案的物業開發商的戰略合作機會。

業 務

品牌開發活動及營銷

我們在中國提供物業管理服務及綠色人居解決方案，目標是打造舒適及綠色的社區。我們認為，品牌價值及知名度方面的投入可透過增加綠色人居解決方案的服務委聘次數或提升信任度及提供更多綠色人居解決方案而發展我們的業務。

我們經常使用官方微信及微博社交媒體賬號宣傳我們的服務、與客戶交流及發佈與我們業務有關的新聞稿。此外，我們的高級管理層人員偶爾會在行業刊物發表文章及參加行業論壇及頒獎典禮。

我們不時在住宅社區組織活動，例如於中國植樹節(3月12日)舉行「種一棵小樹·綠一方淨土」活動，業主及住戶在公園植樹及種花。我們亦鼓勵住宅社區成員參加世界自然基金會組織的「地球熄燈一小時」等活動。我們組織相關活動的目標之一是鼓勵形成社會聯繫，從而提升對我們服務的滿意度。更重要的是，我們相信此等活動有助於我們提高環保意識。

客戶

我們三條業務線各自的客戶群體主要包括物業開發商、業主及住戶。

於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，向五大客戶銷售產生的收益分別為人民幣75.0百萬元、人民幣119.7百萬元、人民幣138.8百萬元及人民幣46.1百萬元，分別佔收益總額的19.9%、24.2%、22.1%及20.4%。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，向最大客戶當代置業集團提供服務產生的收益分別為人民幣56.7百萬元、人民幣94.4百萬元、人民幣112.6百萬元及人民幣37.5百萬元，分別佔收益總額的15.0%、19.1%、18.0%及16.7%。與當代置業集團及其聯繫人的交易構成持續關連交易。除當代置業集團及其聯繫人外，我們於往績記錄期間的五大客戶均為獨立第三方。於往績記錄期間及於最後實際可行日期，除下文所披露者外，概無董事、股東、高級管理層成員、上述人士的緊密聯繫人或擁有已發行股本5%以上的本集團任何其他股東於任何五大客戶中持有任何權益。

業 務

於往績記錄期間，我們管理自當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的所有項目。當代置業集團於中國經營物業開發及物業投資業務。當代置業集團總部設於北京，於2020年4月30日業務覆蓋中國及海外54個城市。於過去五年，當代置業集團位居中國物業開發商百強之列並獲中指院評為「2019中國特色地產運營優秀企業綠色科技地產」。根據其年報，當代置業集團(連同其合營企業及聯營公司)於2019年12月31日於中國持有的土地儲備為11.9百萬平方米。我們預期管理當代置業集團預期於截至2020年12月31日及2021年12月31日止年度年末開發的所有物業。更多資料，請參閱「關連交易」、「與控股股東的關係」及「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的大部分收益產生自我們向當代置業集團及控股股東的其他聯繫人獲取的物業開發項目提供的服務以及自彼等獲取的項目」。

五大客戶

下表載列於2017年五大客戶的詳情：

排名	客戶	提供的主要服務	業務關係 開始時間	信貸期	與本集團 的關係	收益貢獻	佔收益總額 百分比
						(人民幣千元)	(%)
1	當代置業集團	協銷、物業管理、增值服務、能源運維、綠色科技諮詢及系統安裝	自2001年起	協銷的信貸期為按季度或按月；物業管理及能源運維按季度、每半年或每年；增值服務為一次性、按季度或每年；綠色科技諮詢及系統安裝為分期	關連人士	56,699	15.0
2	長沙市鵬躍房地產開發有限公司 (「長沙鵬躍」) ⁽¹⁾	協銷、物業管理、綠色科技諮詢及系統安裝	自2015年起	協銷的信貸期為按月或按季度；物業管理為按季度；綠色科技諮詢及系統安裝為分期	關連人士	7,276	1.9

業 務

排名	客戶	提供的主要服務	業務關係 開始時間	信貸期	與本集團 的關係	收益貢獻 (人民幣千元)	佔收益總額 百分比 (%)
3	上海藍倍商務諮詢有限公司 (「上海藍倍」) ⁽²⁾	物業管理及系統安裝	自2017年起	物業管理的信貸期為按季度；系統安裝為分期	關連人士	4,425	1.2
4	客戶A1 ⁽³⁾	系統安裝及銷售恐龍系列產品	自2016年起	分期	獨立第三方	3,702	1.0
5	蘇州當代綠色置業有限公司 (「蘇州當代」) ⁽⁴⁾	協銷	自2017年起	協銷為按季度	關連人士	2,856	0.8
向五大客戶的銷售						74,958	19.9

附註：

- (1) 於往績記錄期間及直至2020年3月，長沙鵬躍為極地控股集團的成員公司。自2020年3月及直至最後實際可行日期，長沙鵬躍為當代置業集團的成員公司。
- (2) 於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，上海藍倍為當代投資集團的成員公司。
- (3) 截至最後實際可行日期，客戶A1及客戶A2（於2019年及截至2020年4月30日止四個月為我們的五大客戶之一）為受同一母公司共同控制的聯屬公司。
- (4) 於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，蘇州當代為極地控股集團的成員公司。

業 務

下表載列於2018年五大客戶的詳情：

排名	客戶	提供的主要服務	業務關係 開始時間	信貸期	與本集團的 關係	收益貢獻	佔收益總額
						(人民幣千元)	(%)
1	當代置業集團	協銷、物業管理、公共區域租賃及增值服務、能源運維、綠色科技諮詢及系統安裝	自2001年起	協銷的信貸期為按季度或按月；物業管理及能源運維為按季度、每半年或每年；公共區域租賃及增值服務為一次性、按季度或每年；綠色科技諮詢及系統安裝為分期	關連人士	94,378	19.1
2	長沙鵬躍	協銷、物業管理、公共區域租賃及增值服務、綠色科技諮詢及系統安裝	自2015年起	協銷的信貸期為按季度或按月；物業管理及能源運維為每半年；公共區域租賃及增值服務為一次性、按季度、按月、每半年或每年；綠色科技諮詢及系統安裝為分期	關連人士	10,033	2.0
3	陝西新財富置業有限公司 (「陝西新財」) ⁽¹⁾	協銷、物業管理、增值服務以及綠色科技諮詢	自2018年起	協銷的信貸期為按季度或按月；物業管理及能源運維為每半年；增值服務為一次性、按月、按季度、每半年或每年；綠色科技諮詢為分期	關連人士	7,638	1.5
4	客戶C	系統安裝	自2018年起	分期	獨立第三方	3,818	0.8
5	客戶D	銷售有關能源系統及能源站的設備 ⁽²⁾	自2018年起	分期或一次性	獨立第三方	3,811	0.8
向五大客戶的銷售						<u>119,678</u>	<u>24.2</u>

附註：

- (1) 於往績記錄期間及直至2018年4月，陝西新財富為一名獨立第三方。自2018年4月及直至最後實際可行日期，陝西新財富為極地控股集團的成員公司。
- (2) 於2018年，我們購買有關能源系統及能源站的設備以供轉售予客戶D。此項交易與客戶D的其中一個系統安裝項目有關。因我們定期提供系統安裝服務，客戶D與我們接觸以藉助我們對供應市場的了解。

業 務

下表載列於2019年五大客戶的詳情：

排名	客戶	提供的主要服務	業務關係 開始時間	信貸期	與本集團的 關係	收益貢獻 (人民幣千元)	佔收益總額 百分比 (%)
1	當代置業集團	協銷、物業管理、公共區域租賃及增值服務、能源運維、綠色科技諮詢、系統安裝	自2001年起	協銷的信貸期為按季度或按月；物業管理及能源運維為按季度、每半年或每年；公共區域租賃及增值服務為一次性、按季度或每年；綠色科技諮詢及系統安裝為分期	關連人士	112,642	18.0
2	客戶A2 ⁽¹⁾	銷售恐龍系列產品；系統安裝	自2016年起	銷售恐龍系列產品及系統安裝的信貸期為分期	獨立第三方	8,759	1.4
3	長沙鵬躍	協銷、物業管理、能源運維、公共區域租賃及增值服務、綠色科技諮詢及系統安裝	自2015年起	協銷的信貸期為按季度或按月；物業管理及能源運維為每半年；公共區域租賃及增值服務為一次性、按月、按季度、每半年或每年；綠色科技諮詢及系統安裝為分期	關連人士	8,385	1.3
4	北京潤錦房地產開發有限公司 (「北京潤錦」) ⁽²⁾	協銷、綠色科技諮詢	自2017年起	綠色科技諮詢的信貸期為分期；協銷為按季度	關連人士	4,575	0.7
5	山西當代萬興置業有限公司 (「山西當代」) ⁽³⁾	協銷、綠色科技諮詢	自2018年起	綠色科技諮詢的信貸期為分期；協銷為按月	關連人士	4,416	0.7
向五大客戶的銷售						138,777	22.1

附註：

- (1) 截至最後實際可行日期，客戶A2及客戶A1(2017年五大客戶之一)為同一母公司共同控制的聯屬公司。
- (2) 於往績記錄期間及直至2019年12月，北京潤錦為極地控股集團的成員公司。自2019年12月及直至最後實際可行日期，北京潤錦為當代置業集團的成員公司。
- (3) 於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，山西當代為極地控股集團的成員公司。

業 務

下表載列截至2020年4月30日止四個月我們五大客戶的詳情：

排名	客戶	提供的主要服務	業務關係 開始時間	信貸期	與本集團的 關係	收益貢獻	佔收益總額
						(人民幣千元)	(%)
1	當代置業集團	協銷、物業管理、增值服務、能源運維、綠色科技諮詢及系統安裝	自2001年起	協銷的信貸期為按季度或按月；物業管理及能源運維為按季度、每半年或每年；公共區域租賃及增值服務為一次性、按季度或每年；綠色科技諮詢及系統安裝為分期	關連人士	37,538	16.7
2	客戶D	銷售能源系統及能源站相關設備 ⁽¹⁾	自2018年起	分期或一次性	獨立第三方	4,374	1.9
3	北京宏華偉業房地產開發有限公司 (「北京宏華偉業」) ⁽²⁾	系統安裝、綠色科技諮詢及協銷	自2017年起	系統安裝及綠色科技諮詢的信貸期為分期；協銷為按季度	關連人士	1,414	0.6
4	客戶A2	銷售恐龍系列產品；系統安裝	自2016年起	銷售恐龍系列產品的信貸期為分期；協銷為按季度	獨立第三方	1,406	0.6
5	山西當代綠色置業有限公司 (「山西當代綠色」) ⁽³⁾	協銷、物業管理、增值服務及系統安裝	自2019年起	協銷的信貸期為按月；物業管理為按年度；增值服務及系統安裝為分期	關連人士	1,402	0.6
向五大客戶的銷售						46,134	20.4

附註：

- (1) 與2018年相若，我們購買能源系統及能源站相關設備以轉售予客戶D。客戶D就其另外一個系統安裝項目接洽我們。
- (2) 於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，北京宏華偉業為極地控股集團的成員公司。
- (3) 於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，山西當代綠色為極地控股集團的成員公司。

業 務

在往績記錄期間身為關連人士的五大客戶中，長沙鵬躍、蘇州當代、陝西新財富、北京潤錦及山西當代為極地控股集團的成員公司，極地控股集團由極地控股透過當代置業投資的合營企業及聯營公司（定義見國際財務報告準則）組成。該等公司並非共同組成極地控股集團的單一客戶，原因為(i)彼等並非為極地控股綜合入賬的附屬公司；及(ii)彼等一般不由隸屬於控股股東集團的各方控制。此外，於往績記錄期間，上海藍倍為當代投資集團的成員公司。鑒於當代投資集團的成員公司提供跨多個行業的各種商品及服務，本公司區分對待且不作為單一客戶。有關當代投資集團的業務活動的更多資料，請參閱本節「－供應商－分包」及「與控股股東的關係－業務劃分」。

信息安全

我們採取多項措施確保我們的財務及營運數據的安全，特別是與客戶有關的機密資料。例如，我們安裝防病毒軟件，並要求在連接至我們的計算機前檢查所有外部驅動器是否存在潛在威脅。就我們在提供物業管理服務時收集的機密客戶資料而言，我們要求員工在查看或銷毀文件前要求相關客戶服務經理的事先批准。此外，我們與所有員工簽署保密協議，其範圍包括管理決策知識、業務策略、合約、會議記錄、盡職調查報告、財務表現、知識產權以及員工及客戶信息。

鑑於(i)我們在業主同意的情況下收集及使用業主的個人信息；(ii)我們僅收集和使用與我們提供的服務有關的業主的個人信息；(iii)我們已經實施若干有關個人信息保護的政策及規則，例如客戶的信息文檔管理的操作標準以及管理電腦及軟件的操作標準；(iv)我們已採取必要措施，例如與我們的僱員訂立保密協議以防止個人數據洩露；(v)我們已在辦公系統內安裝預防病毒及防火牆軟件，以防止數據攻擊、洩露及篡改，且我們不時更新相關軟件並定期檢查以檢測病毒；(vi)我們為員工提供培訓，確保彼等了解我們有關個人數據保護的內部政策；及(vii)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們未曾出現任何個人數據隱遭侵犯、洩漏或產生糾紛，並無遭到客戶或政府機構的任何申索，亦未因此受到任何處罰或罰款，我們的中國法律顧問告知我們，我們在所有重大方面並未違反任何有關收集及使用個人數據的適用中國法律及法規。

業 務

供應商

概覽

我們與大部分供應商建立長期穩定的業務關係。下表載列三大業務線各自的主要供應商：

業務線	主要供應商
物業管理服務及增值服務	為需要專業知識的設施提供清潔、保安、園藝以及維修及保養服務的分包商。有關設施或包括電梯及消防設備
綠色人居解決方案	提供系統安裝服務及裝配恐龍系列產品的分包商
其他	公共設施以及制服及辦公設備等產品的供應商

於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，向五大供應商的採購分別為人民幣84.1百萬元、人民幣103.9百萬元、人民幣110.4百萬元及人民幣53.5百萬元，分別佔銷售成本總額的32.9%、31.5%、27.1%及35.7%。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，向最大供應商的採購分別為人民幣29.1百萬元、人民幣40.2百萬元、人民幣32.7百萬元及人民幣23.9百萬元，分別佔採購總額的11.3%、12.2%、8.0%及15.9%。於往績記錄期間，五大供應商中包含公共事業公司（均為獨立第三方），原因為我們承擔提供能源運維服務的公用設施成本。於最後實際可行日期，董事、股東、高級管理層成員、上述人士的緊密聯繫人或擁有我們已發行股本5%以上的本集團任何其他股東概無於五大供應商中持有任何權益。

我們並無與五大供應商訂立任何長期協議。然而，我們通常與分包商訂立為期一至三年的協議。有關分包協議的詳細條款及條件的更多資料，參閱本節「一分包商－物業管理項目分包協議的主要條款」。於往績記錄期間，我們並不知悉亦無經歷分包協議的違約情況。

業 務

我們的五大供應商

下表載列2017年我們五大供應商的詳情：

排名	供應商	購買的主要服務	業務關係開始時間	信貸期	與本集團的關係	採購金額 (人民幣千元)	佔採購總額百分比 (%)
1	供應商A ⁽¹⁾	勞務外包	自2016年起	按月	獨立第三方	29,071	11.3
2	供應商B	電力供應	自2005年起	按月	獨立第三方	27,914	10.9
3	供應商C	燃氣供應	自2011年起	按月	獨立第三方	14,805	5.8
4	供應商D	清潔服務	自2016年起	按月	獨立第三方	6,264	2.5
5	供應商E	燃氣供應	自2009年起	按月	獨立第三方	6,041	2.4
自五大供應商採購						84,095	32.9

附註：

(1) 供應商A於2017年提供的勞務外包服務涉及就物業管理服務物色分包商。

下表載列2018年我們五大供應商的詳情：

排名	供應商	購買的主要服務	業務關係開始時間	信貸期	與本集團的關係	採購金額 (人民幣千元)	佔採購總額百分比 (%)
1	供應商A ⁽¹⁾	勞務外包	自2016年起	按月	獨立第三方	40,239	12.2
2	供應商B	電力供應	自2005年起	按月	獨立第三方	35,701	10.8
3	供應商C	燃氣供應	自2011年起	按月	獨立第三方	16,087	4.9
4	供應商D	清潔服務	自2016年起	按月	獨立第三方	6,253	1.9
5	供應商E	燃氣供應	自2009年起	按月	獨立第三方	5,577	1.7
自五大供應商採購						103,857	31.5

附註：

(1) 供應商A於2018年提供的勞務外包服務涉及就物業管理服務物色分包商。

業 務

下表載列2019年我們五大供應商的詳情：

排名	供應商	購買的主要服務	業務關係開始時間	信貸期	與本集團的關係	採購金額 (人民幣千元)	佔採購總額 百分比 (%)
1	供應商F ⁽¹⁾	勞務外包	自2019年起	按月	獨立第三方	32,682	8.0
2	供應商B	電力	自2005年起	按月	獨立第三方	32,004	7.9
3	供應商A ⁽¹⁾	勞務外包	自2016年起	按月	獨立第三方	22,932	5.6
4	供應商C	燃氣供應	自2011年起	按月	獨立第三方	13,440	3.3
5	供應商G	系統安裝分包	自2017年起	按完成階段	獨立第三方	9,347	2.3
自五大供應商採購						110,405	27.1

附註：

(1) 供應商F及A於2019年提供的勞務外包服務涉及就物業管理服務物色分包商。

下表載列截至2020年4月30日止四個月我們五大供應商的詳情：

排名	供應商	購買的主要服務	業務關係開始時間	信貸期	與本集團的關係	採購金額 (人民幣千元)	佔採購總額 百分比 (%)
1	供應商F ⁽¹⁾	勞務外包	自2019年起	按月	獨立第三方	23,891	15.9
2	供應商B	電力	自2005年起	按月	獨立第三方	14,186	9.5
3	供應商C	燃氣供應	自2011年起	按月	獨立第三方	6,960	4.6
4	供應商H ⁽²⁾	系統安裝用品及材料	自2017年起	分期	獨立第三方	4,493	3.0
5	供應商I	中央供暖	自2009年起	按月	獨立第三方	4,016	2.7
自五大供應商購買						53,546	35.7

附註：

(1) 供應商F截至2020年4月30日止四個月提供的勞務外包服務涉及就物業管理服務物色分包商。

業 務

- (2) 於往績記錄期間，供應商H亦為我們恐龍系列產品的客戶之一。於2017年及2018年，我們向供應商H作出的銷售分別為人民幣2.1百萬元及人民幣0.5百萬元，分別佔收益總額的0.6%及0.1%。作出此銷售的原因為供應商H的一名客戶需要與我們的恐龍系列產品類似的產品。由於供應商H了解恐龍系列產品的質量及特點，其自我們採購恐龍系列產品以轉售予該客戶。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，供應商H向我們的採購額分別為人民幣69,780元、人民幣2.8百萬元、人民幣10.0百萬元及人民幣5.1百萬元，分別佔我們採購總額的0.02%、0.6%、1.6%及2.3%。董事確認，與供應商H買賣的條款按公平基準磋商並按正常商業條款訂立。我們並無同時與供應商H磋商買賣合約的條款，且我們與供應商H的買賣並無關聯，亦不互為條件。

分包

我們認為，挑選專門提供相關服務的分包商有助於我們提高經營效率及將資源及僱員聚焦於研發及服務的諮詢方面。於往績記錄期間，分包安排讓我們可利用分包商的技術專長減少員工成本及提升整體盈利能力。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，我們的分包成本分別為人民幣64.1百萬元、人民幣89.1百萬元、人民幣113.5百萬元及人民幣42.1百萬元，分別佔銷售成本總額的25.1%、26.9%、27.9%及28.0%。

於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，我們將同期總合約金額分別為人民幣2.9百萬元、人民幣5.9百萬元、人民幣4.3百萬元及人民幣1.5百萬元的14個、23個、26個及23個項目的若干維修及保養服務分包予當代投資集團。雖然我們不時提出與公共區域有關的各種維修及保養請求，但我們分包予當代投資集團的維修及保養服務主要涉及電梯。我們將相關維修及保養服務分包予當代投資集團的主要原因為我們認為由於其熟悉我們的業務，故能夠提供符合我們的質量標準及要求的維修及保養服務。通過過往的合作，我們亦達成相互信任及理解，讓我們減少日常業務往來中的溝通成本。於往績記錄期間，當代投資集團僅向我們而非直接向當代置業集團及其聯繫人提供維修及保養服務的原因為當代置業集團及極地控股集團希望精簡其供應商管理策略並限制彼等每日對接的供應商數目。作為物業管理服務提供商，我們因此承擔就其物業的日常維修及維護與分包商進行必要對接的工作。極地控股集團為一間透過極地控股透過當代置業投資的合營企業及聯營公司開展物業開發、物業投資及酒店運營業務的投資控股公司，而當代投資集團主要從事提供維修及保養、裝飾工程、餐飲、健身、教育、房地產經紀服務以及租賃、管理及運營服務型公寓。

業 務

董事確認，與當代投資集團的採購條款乃經公平磋商按一般商業條款釐定。由於當代投資集團的成員公司為本公司的關連人士(定義見上市規則)，未來與當代投資集團的交易於上市後將構成上市規則第14A章項下的持續關連交易。進一步詳情請參閱本文件「關連交易—非豁免持續關連交易—須遵守年度申報及公告規定的持續關連交易—自當代投資集團購買維保服務」。於往績記錄期間，我們委聘的全部分包商均為獨立第三方。

挑選及管理分包商

我們透過多種方法委聘分包商，包括招標及競爭性談判。我們挑選分包商時考慮(其中包括)價格、產品及服務質量以及與我們過往的合作歷史等因素。為確保我們分包商服務及商品的質量，我們定期進行監督及評估。

物業管理項目分包協議的主要條款

我們提供物業管理服務及多項增值服務的物業管理項目的分包協議通常包括下列主要條款：

- 年期。相關協議的年期通常為一至三年。
- 履約範圍及標準。分包協議將載列分包商服務的範圍及預期標準，包括分包服務相關的區域。就維修及維護電梯及消防系統等設施的分包協議，我們將訂明需要其專業知識的相關設施數量。我們的合約亦將詳細列出我們基於國家實施的規定或自身的要求對服務質量的期望。
- 我們的權利及義務。我們保留監督及評估分包商的權利。我們的付款週期視乎合約的協定內容各不相同。例如，我們可能須每月、每季度、每半年或每年支付分包費用，或在簽立協議後數日內開始分期支付。
- 分包商的權利及義務。我們的分包商承諾根據相關分包協議所訂立的範圍、頻率及質量標準提供服務。倘分包商表現不合格，我們通常要求彼等限期糾正，且我們有權就產生的損失申索損害賠償。

業 務

- **風險劃分。**我們的分包商管理彼等自身的僱員，我們與其僱員並無僱傭關係。舉例而言，我們的分包商可能負責確保彼等的僱員遵守我們的質量標準及服務流程，並支付彼等的社保及住房公積金供款。一般來說，我們的分包商亦對其僱員在提供約定服務時造成的人身或財產損害負責。
- **原材料採購。**倘分包商提供其約定服務時需要工具或原材料，彼等通常自行購置。然而，我們或會規定相關工具或原材料的質量，例如要求我們的清潔分包商購買若干品牌的真空吸塵器。
- **終止及重續。**我們保留在分包商未能妥善行使其權利及履行義務及表現不達標時終止合約的權利。倘我們的合約終止且並無重續，我們的分包商須歸還我們為支持其提供服務而提供的任何設備或存儲設施、進行相關的移交手續並騰空場地。

與系統安裝服務及組裝恐龍系列產品有關的分包協議的主要條款

我們與系統安裝服務及組裝恐龍系列產品有關的分包協議（「恐龍系列產品分包協議」）通常包括下列主要條款：

- **年期。**我們的系統安裝服務一般於一年內完成，具體時長取決於計劃安裝工作的規模。我們訂立的恐龍系列產品分包協議通常為期一至兩個月。
- **履約範圍及標準。**就系統安裝服務而言，我們將詳細說明安裝的設施及達到的質量標準。我們的分包商將負責為已安裝的系統執行測試及質量監控程序。我們亦提供保修期，通常為兩年。於恐龍系列產品分包協議中，分包商保證訂購的所有恐龍系列產品為嶄新及未使用過的產品。必須符合的質量標準一般會提前釐定。我們亦提供保修期，期限一般按年計。

業 務

- **風險劃分。**倘延遲交貨，我們的分包商將支付相當於逾期金額若干百分比的每日累計附加費罰款。我們的分包商承擔所安裝的系統交付予客戶前損壞的風險，或承擔恐龍系列產品在交付後開始測試前的損壞或損失風險。
- **原材料採購。**就系統安裝服務而言，為確保符合我們的技術規格及質量標準，我們將從預先審定的供應商取得若干設備及安裝材料。我們的分包商負責採購履行其職責所需的其他原材料。於恐龍系列產品分包協議中，分包商負責採購裝配恐龍系列產品所需的原材料。
- **知識產權。**我們擁有恐龍系列產品的所有知識產權。我們可能在分包協議中訂明，未經我們同意，分包商不可轉讓我們的知識產權，並將對任何該等轉讓相關的全部直接或間接損失負責。
- **付款及信貸期。**我們的分包商通常按包幹制收費。我們通常於安裝工程的完成階段或就各批次恐龍系列產品分期付款。
- **終止。**倘一方違約，另一方有權通過書面通知終止合約。

質量控制

我們重視提供優質服務，並認為優質服務為我們長期成功的關鍵。我們的營運管理部門主要負責監督與質量控制有關的業務營運、規範內部政策及程序、監控該等標準的遵守情況及協調我們取得及重續質量認證的工作。

服務的質量控制

我們根據GB/T19001-2016/ISO9001:2015質量管理認證的標準開展運營，我們於2016年3月30日首次自方圓標誌認證集團獲得此認證。我們目前認證的有效期為2019年3月26日至2022年3月29日。自2017年9月起，我們亦已取得涵蓋恐龍系列產品的研發及銷售的職業健康與安全、環境管理及質量管理的質量認證。我們的現有認證來自上海英格爾認證有限公司，有效期為2020年4月17日至2023年4月16日。

業 務

我們已建立監控及規範服務質量的內部系統，以盡量減少人為失誤及確保表現一致。我們擁有一系列政策及程序，涵蓋我們業務的多個方面，包括分包商的挑選及管理、環境管理、客戶服務、信息管理及研發部門的標準化操作程序，以及與(其中包括)火災、交通事故、停電及電梯故障有關的应急管理。我們亦已就以下各項制定詳細的「流程與標準化里程碑執行表」：(i)我們與當代置業集團的物業管理服務聘約；(ii)我們與業主委員會的物業管理服務聘約；(iii)我們與第三方開發商的物業管理服務聘約；(iv)我們提供諮詢服務的項目及(v)與併購有關的項目。該等執行表具有時間表的性質，並訂明在特定的時間期限內將實現的具體目標，且亦參考相關的內部政策及流程文件。我們相信，該等執行表使我們能夠規範本集團的業務運營，從而維持及提升服務質量。

分包商的質量控制

我們一般會在分包協議中列明質量的預期標準。我們定期評估分包商的表現，並可能要求其就未達標事件採取適當及必要的整改措施。倘彼等始終未採取整改措施，我們通常保留終止協議的權利。我們亦有權收取按總合約價格的百分比計算的罰款。更多有關資料，請參閱本節「－供應商－分包商－挑選及管理分包商」及「－供應商－分包商－物業管理項目分包協議的主要條款」。

反饋及投訴管理

於日常業務過程中，我們尋求及接獲客戶對我們的服務提出的反饋及投訴。客戶可以通過撥打我們的「400」全國服務熱線或與我們物業管理項目的僱員溝通，向我們提供反饋及投訴。我們擁有回應及記錄客戶的反饋及投訴的內部政策及程序，並對客戶跟進以檢討我們的回應。

我們要求僱員在十分鐘內將所有客戶反饋及投訴錄入我們的系統。倘問題可於30分鐘內解決，僱員須立即採取解決措施，同時答覆客戶。倘問題無法於30分鐘內解決，則僱員須提出解決方案，同時向客戶報告。僱員可選擇與客戶協定替代時間表；然而，倘其在協

業 務

定期間內無法解決問題，則我們預期其每日跟進並在系統中記錄進度。對於我們無法解決的問題，我們的政策是分析問題，盡力解決並向客戶報告我們的進度。對於交付前與物業開發商有關的問題，我們將每月與物業開發商跟進解決措施。

就通過中國社交媒體網站及其他互聯網論壇收到的客戶反饋及投訴，我們有類似的解決程序。此外，當我們多次收到同一客戶或多名客戶相同性質的投訴時，我們將向上級管理層反映相關問題進行解決。我們相信，該系統使我們的管理層能夠分析問題並使用統一及標準化的方法作出任何必要的系統性改變。

一旦我們處理完反饋及投訴，我們指派僱員回訪客戶，確保彼等對我們的解決措施滿意。相關僱員並非之前接收及處理反饋及投訴的僱員。倘客戶不滿意，投訴將被視為未得到解決及我們會繼續跟進相關事宜。我們要求僱員於解決通過「400」全國服務熱線聯絡我們的客戶的反饋及投訴後一天內對該客戶進行回訪。我們亦已建立內部報告機制，以供未能在48小時內解決反饋及投訴時提醒我們。

我們接獲的反饋及投訴的性質通常與物業管理的日常事務有關，且可能與我們的服務質量及響應、我們的分包商、物業開發商或其他業主及住戶有關。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無與我們服務有關的可能涉及重大金額賠償的未處理投訴，亦未接獲將會對我們的營運或財務狀況造成重大不利影響的客戶投訴。

知識產權

我們認為，知識產權對於我們持續取得成功至關重要。於最後實際可行日期，我們擁有自行開發的軟件、吉祥物及標誌的42項著作權，並已註冊我們認為對業務至關重要的三個域名及14項商標。我們亦已註冊48項專利，包括46項實用新型專利及兩項工業外觀設計專利，並已申請註冊另外一項發明專利及六項實用新型專利。於最後實際可行日期，我們並不知悉我們嚴重侵犯第三方擁有的任何知識產權，亦不知悉任何第三方嚴重侵犯我們的知識產權。有關知識產權的進一步詳情，參閱本節「一研發一概覽」。有關我們已註冊知識產權及知識產權申請的更多資料，參閱本文件「附錄四—法定及一般資料—B.有關業務的進一步資料—2.重大知識產權」。

業 務

獎項

下表載列我們獲得的部分知名獎項及榮譽：

<u>頒授獎項或榮譽的日期</u>	<u>獎項或榮譽名稱</u>	<u>頒發機構</u>
2020年5月	2020中國物業服務百強企業－第31名	中指院
2020年5月	2020中國特色物業服務領先企業－ 中國綠色科技物業創新企業	中指院
2020年5月	2020中國物業服務百強服務質量領先企業	中指院
2019年8月	2019中國社區服務商客戶滿意度模範企業 五十強	億翰智庫
2019年8月	2019中國社區服務商百強－第40名	億翰智庫
2019年5月	2019中國物業服務百強企業－第35名	中指院
2019年5月	2019中國特色物業服務領先企業－中國綠色科技 物業創新企業	中指院

業 務

<u>頒授獎項或榮譽的日期</u>	<u>獎項或榮譽名稱</u>	<u>頒發機構</u>
2019年5月	2019中國物業服務百強服務質量領先企業	中指院
2018年9月	2018中國物業服務品牌價值研究成果鑒定書	中指院
2018年6月	2018中國物業服務百強企業－第40名	中指院
2018年6月	2018中國特色物業服務領先企業－中國綠色科技物業創新企業	中指院
2018年6月	2018中國物業服務百強服務質量領先企業	中指院
2017年6月	2017中國物業服務百強企業－第46名	中指院
2016年6月	2016中國特色物業服務領先企業－中國領先綠色物業上市企業	中指院
2016年6月	2016中國物業服務百強企業－第51名	中指院
2015年6月	2015中國物業服務百強企業－第76名	中指院

業 務

競爭

更多資料，參閱「行業概覽－中國物業管理行業－競爭格局及地位」。

研究及開發

概覽

我們認為，研發支持我們提供物業管理服務及綠色人居解決方案的能力。我們尋求預見並應對提升舒適度的綠色科技不斷變化的趨勢及市場需求。

我們通常按滾動基準啟動及開展研發項目，並與服務同時進行。當我們面臨於履行責任過程中出現的問題，我們可通過啟動短期研究項目作出響應。例如，我們於實施能源系統設計時可能會面臨物業特徵或其他可變因素帶來的挑戰。於此情況下，我們會立即調查以解決問題。我們日後會將研發成果運用於其他綠色科技諮詢或系統安裝項目。參與物業管理的僱員亦可利用其管理及運營物業的經驗開發各項綠色科技的專利。更多資料請參閱本節「－我們的綠色科技」。

於往績記錄期間，我們尋求第三方研究機構協助改善或發展綠色科技。例如，我們與中國建築科學研究院有限公司合作，以建立綠色雲平台，並收集及分析有關能源運維項目的性能數據。除研發中心的僱員外，我們於能源運維中心及綠色科技生活服務中心的全體僱員亦可能參與研發工作。賈岩先生全面領導我們的研發工作，並為我們其中一名執行董事兼聯席首席執行官。彼自2007年起獲國家認證為高級工程師並於2015年獲得「2015年度全國綠色建築創新獎二等獎」。我們的研發僱員已取得工程、能源、自動化及建築學等相關學科領域的學士學位。

業 務

於最後實際可行日期，我們擁有48項專利，包括46項實用新型專利及兩項工業設計專利，並已申請註冊另外一項發明專利及六項實用新型專利。自2016年12月起，我們亦為第一物業及第一人居分別取得當地及國家「高新技術企業」認證。

出於對我們研發能力的認可，於往績記錄期間，我們獲邀參與起草或修訂多項行業標準，包括於2018年4月參與北京市住房和城鄉建設委員會及北京市質量技術監督局的北京市地方標準居住建築新風系統技術規程及於2019年9月參與中國建築協會的主動式建築評價標準。我們相信，該等合作有助我們進一步獲得有關節能技術的見解。

我們認為，我們的研發活動令我們的僱員積累實踐知識及經驗並進行相應的創新。我們於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月的研發開支總額分別為約人民幣3.0百萬元、人民幣4.3百萬元、人民幣7.6百萬元及人民幣0.5百萬元，分別佔收益總額0.8%、0.9%、1.2%及0.2%。於往績記錄期間，我們確認研發開支為其產生期間的開支。有關更多資料，參閱「財務資料－合併損益及其他全面收益表的若干組成部分的描述－行政開支」。

職業健康及安全

我們須遵守有關職業健康及安全的中國法律。於往績記錄期間，我們根據以ISO 45001:2018認證為代表的標準經營業務，第一物業於2016年3月30日首次自方圓標誌認證集團取得該認證。我們目前的認證自2019年3月26日至2022年3月29日有效。我們就如何應對特定緊急情況對僱員進行培訓。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無發生涉及人身傷害或財產損害的任何重大事故。中國法律顧問確認，我們已於所有重大方面遵守有關工作場所安全的所有適用法律及法規，且董事確認，我們於往績記錄期間並無牽涉任何重大勞資糾紛或勞資相關法律訴訟。

新冠病毒疫情對我們業務營運的影響

於2019年底，一種具高度傳染性的新冠病毒被發現並迅速於全球及中國擴散。新冠病毒被認為具有高度傳染性。為此，中國的主要城市以及其他國家和地區已實施旅遊限制等措施，以抑制疫情。於最後實際可行日期，新冠病毒已於中國各地擴散，並擴散至全球超過30個國家及地區。死亡人數及感染病例數目持續上升。

業 務

湖北省的新冠病毒疫情尤其嚴重，致使中國政府於2020年1月23日對武漢實施封城。於最後實際可行日期，我們在湖北省武漢市、仙桃市及荊州市擁有11個物業管理項目，總在管建築面積達1.9百萬平方米，佔我們的總在管建築面積的11.3%。我們亦於湖北省提供增值服務及綠色人居解決方案。於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月，我們於湖北省產生的收益分別為人民幣20.9百萬元、人民幣25.6百萬元、人民幣32.7百萬元及人民幣16.2百萬元，分別佔我們的收益總額5.5%、5.2%、5.2%及7.2%。

預期疫情將造成大量死亡，並對中國經濟造成重大不利影響。然而，董事認為，新冠病毒並無及將不會對我們的業務營運造成重大影響。據董事經諮詢當代置業集團後所深知，新冠病毒疫情爆發並無對當代置業集團造成可能導致項目交付計劃重大延誤或影響我們獲取新項目的能力的重大不利影響。此外，自新冠病毒疫情爆發以來及直至最後實際可行日期，我們的業務營運及供應鏈並無遭遇任何重大中斷，及我們的任何物業管理合約及綠色人居解決方案委聘項目並無被終止。物業管理服務及能源運維服務被認為對日常生活必不可少，由於強制隔離措施導致人們居家，故其重要性被放大。在此期間，預期物業管理公司將率先作出行動，確保公共區域衛生，並採取緩解措施，保障業主及住戶的健康。我們認為，此為展示我們的服務質量及專業精神的機會。從短期來看，我們預期新冠病毒可能影響我們提供物業管理服務，隔離或社交隔離措施會導致物業延遲竣工及我們開始收取物業管理費的時間點延長。例如，由於新冠病毒疫情，湖北省武漢市的其中一個物業管理合約項目的交付時間由2020年3月30日延遲至2020年6月20日。此外，如截至2020年4月30日止四個月一樣，我們可能在實施隔離及社交距離措施期間延遲收取物業管理費。在一般情況下，我們親自收取物業管理費。即使業主及住戶使用電子支付方式（例如信用卡及微信支付及支付寶等第三方平台），相關流程仍須彼等親臨物業管理處處理。有關更多資料，請參閱「財務資料－現金流量概要－有關經營活動的現金流量－截至2020年4月30日止四個月」。截至本文件日期，我們逐漸恢復收取物業管理費，尤其是隨着中國更有效控制新冠病毒疫情而放寬隔離及社交隔離措施。

業 務

新冠病毒已經對並可能繼續對我們提供增值服務及綠色人居解決方案產生負面影響。例如，由於隔離及社交距離措施，自2020年2月至4月，我們就35個項目提供服務的銷售及租賃辦事處暫時關閉，意味著我們僅能派駐一般運行及維護所需的最少人員，而非安排全員提供協銷服務。截至2020年4月30日止四個月，我們亦減少提供家居及公共區域租賃服務。此外，由於物業開發及重建項目受干擾，我們截至2020年4月30日的63項正在進行中的綠色科技諮詢項目、系統安裝項目及恐龍系列產品銷售交易中，合計共有六個項目及交易的進度暫時停滯約一至三個月。

截至本文件日期，除一個項目外，我們已恢復履行所有截至2020年4月30日止四個月暫停的綠色人居解決方案聘約的義務，尚未恢復的一個項目預期將於2020年10月恢復，合約價格為人民幣3,080,000元，所有銷售及租賃辦事處自2020年5月起能夠再次全員工作，並逐漸增加提供家居及公共區域租賃服務。鑒於上文所述及假設中國新冠病毒疫情將持續穩定，我們預期疫情造成的業務暫時中斷不大可能對我們截至2020年12月31日止年度的營運及財務表現造成重大不利影響。我們估計上述因新冠病毒爆發導致的業務中斷，包括(i)延遲交付一個合約物業管理項目；(ii)臨時關閉35個銷售及租賃辦事處；(iii)減少提供家居及公共區域租賃服務；及(iv)暫時中止綠色人居解決方案業務線的若干項目，令我們截至2020年4月30日止四個月的收益減少約人民幣14.3百萬元。儘管有上文所述，但由於業務擴充，我們於截至2020年4月30日止四個月的收益較2019年同期增加。此外，貿易應收款項周轉日數由截至2019年12月31日止年度的67日增加至截至2020年4月30日止四個月的74日，部分原因是新冠病毒爆發導致延遲收取物業管理費。疫情迫使我们對我們的在管物業採取以下措施，以防範疾病傳播或降低感染風險。截至2020年4月30日止四個月，我們就採取相關措施產生開支人民幣0.6百萬元。該等措施包括(其中包括)：(i)除一個或兩個主要出入點外，關閉所有其他出入點，以進行可控及集中的體溫檢測；(ii)設置包裹收集點並限制派送人員進入；(iii)定期對我們在管物業的公共區域、廢物處理單元、電梯及通風系統進行清潔及消毒；(iv)將洗手液放置在接待處或其他公共場所，並在電梯內放置供按鈕時使用的一次性手套；(v)要求員工及分包商(統稱「員工」)穿戴合適的防護用具，例如手套、護目鏡及口罩；(vi)要求員工在進行與廢物處理有關的服務後，進行全身消毒；(vii)要求員工每日接受體溫檢測；及(viii)建議我們的員工在處理日常業務過程中避免與客戶私人聯繫，增加

業 務

使用其他溝通方式（例如電話、短信、微信、電子郵件及張貼通知）。我們在制定防控措施時計及中國政府頒佈的法律及政策。經計及地方政府分發的醫療及清潔用品的估計成本後，我們估計，截至2020年12月31日止年度，實施該等措施產生的額外成本為約人民幣1.6百萬元。我們可能於不久將來繼續購買醫療及清潔用品，以確保僱員的安全，我們認為成本將不會太高。董事確認，與我們防控措施有關的成本將不會對我們截至2020年12月31日止年度的財務狀況造成重大影響。

我們持續監控新冠疫情的情況，以及地方政府為防控疫情所採取的各項監管及行政措施。一旦形勢惡化，我們將繼續評估疫情對我們的影響並可能加強控制措施，以盡量減少對我們的業務營運、經營業績及財務狀況的不利影響。

考慮到(i)我們於湖北省的業務營運並不構成我們整體業務的重要組成部分，(ii)我們並未因新冠病毒而經歷任何員工短缺，(iii)我們預計擁有充足的營運資金滿足自本文件日期起計至少12個月的需求，(iv)截至本文件日期，我們已逐漸恢復收取物業管理費，(v)除位於湖北省的延遲至2020年6月20日交付予我們進行物業管理的合約項目外，我們預期任何其他合約項目不會延遲交付，(vi)截至本文件日期，我們已恢復履行除一個項目（預期將於2020年10月恢復）外所有因新冠病毒於截至2020年4月30日止四個月暫停的綠色人居解決方案聘約的義務，合約價格為人民幣3,080,000元，及所有銷售及租賃辦事處能夠再次全員工作及(vii)董事認為本集團須暫停運營的風險甚微，我們預期新冠病毒疫情不會對我們截至2020年12月31日止年度的業務及經營業績造成任何重大不利影響。有關更多資料，請參閱「概要－近期發展及概無重大不利變動－概無重大不利變動」及「財務資料－流動資金及資本資源－營運資金充足性」。此外，儘管我們仍面臨有關新冠病毒的若干風險，我們預期其不會對我們收購或投資中小型物業管理公司的策略產生任何重大不利影響。更多資料，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面臨與新冠病毒爆發相關的若干風險」。

業 務

我們估計，於我們因政府政策或因新冠病毒疫情導致的任何其他非我們所能控制的原因而被迫削減或中止部分業務營運的罕見情況下，根據下文的假設及除[編纂][編纂]淨額10%分配作營運資金外，本集團將擁有充足的財務資源應付十個月以上的財務需求。我們對業務因新冠病毒被迫暫停的最不利情形所作的主要假設包括：(i)我們因暫停業務而不會產生任何收入；(ii)假設一線員工不同意接受無薪休假，我們將產生一個月的員工成本以解僱一線員工；(iii)貿易應收款項通常按與過往模式一致的方式結算；(iv)貿易應付款項在到期日期後結算；(v)為維持最低水平的營運將產生最低的按月支付的營運及行政開支，包括行政員工成本、基本總部維護成本、水電開支及租賃相關款項；(vi)擴張計劃在有關情況下遭擱置；及(vii)並未進一步取得股東或金融機構的內部或外部融資。該極端情況不一定發生。我們的分析僅供說明用途且董事目前評估該極端情況發生的可能性極低。由於新冠病毒疫情的實際影響將取決於其後續發展，對本集團的任何影響可能並非董事所能控制及可能超出我們的估計及評估。

新冠病毒爆發對我們業務策略的影響

我們的業務策略包括通過多渠道擴大物業管理業務的規模，包括收購或投資物業管理公司。根據中指院，儘管預期新冠病毒爆發將在短期內造成中國經濟出現一定程度的下滑，但長期而言不太可能影響地區宏觀經濟發展。中指院亦預測，預期新冠病毒疫情對中國物業管理行業的影響有限，原因為(i)儘管中國物業開發行業可能會受到新冠病毒爆發的負面影響，但鑒於中國城鎮人口及城市化率持續上升，住宅及商業物業以及相關物業管理服務的需求將會持續，特別是疫情得到有效控制後，相關需求仍然巨大；(ii)由於預期疫情不會影響在管建築面積及物業管理費率，故不大可能對現有中國物業管理市場的規模造成影響；及(iii)由於中國政府採取的措施已減緩新冠病毒的擴散，被延誤的物業工程及銷售活動已逐漸恢復。鑒於上文所述，董事相信，我們的各項擴充計劃切實可行，及我們不大可能因新冠病毒爆發而改變[編纂][編纂]用途以作其他用途。

業 務

環境保護

我們致力推行環保，並已採納及實施措施，以確保符合以GB/T24001-2016/ISO14001:2015環境管理認證為代表的標準，第一物業於2016年3月30日首次自方圓標誌認證集團取得該認證。我們目前的認證自2019年3月26日至2022年3月29日有效。

鑒於我們營運的性質，我們認為我們不會就環境問題面臨重大風險或產生重大合規成本。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因不遵守中國環境法律而遭受任何重大罰款或處罰，且我們亦無因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

僱員

我們相信，僱員的專業知識、經驗及專業發展有助於我們的增長。人力資源部管理、培訓及僱用僱員。

於2020年4月30日，我們在中國合共擁有2,095名全職僱員。下表載列按職能劃分的全職僱員人數及明細：

	僱員人數	佔總人數的%
總裁辦公室	10	0.5
董事會辦公室	7	0.3
財務計劃及投資管理中心	138	6.6
策略發展中心	32	1.5
管理中心	273	13.0
研發中心	22	1.1
項目管理中心	134	6.4
物業管理中心	1,359	64.9
能源運維中心	96	4.6
綠色科技生活服務中心	24	1.1
總計	2,095	100.0

業 務

下表載列於2020年4月30日按地理位置劃分的全職僱員明細：

	僱員人數	佔總人數的%
北京市	665	31.7
湖南省	396	18.9
湖北省	238	11.3
山西省	175	8.4
江西省	137	6.5
安徽省	105	5.0
廣東省	77	3.7
江蘇省	62	3.0
遼寧省	35	1.7
上海市	64	3.1
陝西省	47	2.2
河北省	21	1.0
山東省	27	1.3
浙江省	6	0.3
其他	40	1.9
總計	2,095	100.0

於最後實際可行日期，我們的若干僱員加入第一摩瑪資產管理(北京)有限公司的工會委員會。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未遭遇任何有關僱員的行業行動或重大勞資糾紛。

招聘及挽留

我們尋求透過提供具競爭力的工資及福利以及不同層次的系統化培訓計劃招聘及挽留人才。我們亦專注於打造推崇努力工作及交流理念的唯才是舉的生態系統。

招聘及培訓

我們透過多個渠道(如網上就業資料庫、校園招聘、獵頭、行業峰會、推薦及招聘會)招攬人才。我們亦可能選擇內部提拔僱員擔任高級管理層職位，原因為我們推崇內部向上流動及事業發展。我們審查及篩選候選人時計及教育背景、工作經驗、專業資質、品格及潛力等因素。

業 務

我們為僱員提供的培訓計劃包括入職培訓、新僱員的標準操作程序課程、為不同僱員級別量身定制的培訓營及由我們的高級管理層或第三方行業專家主持的分享會議。對於擔任領導層及高級管理層職位的僱員，我們為其提供與知名大學、公司及第三方行業專家進行交流的機會，並為其提供參與外部課程或資格考試的資金。

「將才計劃」

「將才計劃」為招聘及培訓管理人員的計劃，包括招聘計劃、培訓課程及獎勵出色表現的獎勵計劃。「將才計劃」的主要組成部分之一為培訓項目經理的「精兵營」。根據「精兵營」，我們組織訓練營，以培養項目管理技能，特別側重於服務質量、運營、管理、客戶滿意度、團隊合作及溝通。演講者將包括高級管理層及第三方行業專家。為鞏固所學知識，我們亦將組織小組活動及筆試。自「精兵營」以最高榮譽畢業的僱員優先獲得晉升機會。

「匠才生計劃」

「匠才生計劃」為畢業生招聘計劃。每年，我們會草擬一份按部門排列的大學生職位空缺列表，及我們的招聘面向全國經甄選大學。通過「匠才生計劃」加入我們的畢業生在成為正式僱員前須完成約四個月的實習。整個實習期的主要目標包括幫助畢業生融入我們的公司文化及向其傳授我們認為對其成功至關重要的知識及技能。此等包括(但不限於)我們對質量的承諾、各部門的業務運營及熟悉我們的標準化運營政策及程序。我們不時評估新入職畢業生並向其提供其表現的反饋。

挽留及「綠·巨人項目」

我們設立「綠·巨人項目」，表彰客戶服務、訂單及安全維護、工程管理、環境管理、人力資源及資訊運營崗位上在精細化、專業化、溝通、管理及執行力等方面表現優異的僱員。僱員將接受競爭性的評估過程，涉及培訓會議、筆試及面試。「綠·巨人項目」於閉幕式後結束，於閉幕式上，僱員獲認定為「綠星管家」、「綠星衛士」、「綠星工匠」、「綠星園丁」或「綠星HR」。僱員亦將根據其參加我們每年舉辦兩次的「綠·巨人項目」及獲得認證的次數獲得加薪。我們相信，該計劃讓我們培訓、激勵及挽留對我們的持續發展至關重要的人才。

業 務

保險

於往績記錄期間，我們(i)投保公眾責任險，為第三方在因我們的業務運營導致的事件中遭受人身傷害或財產損失的責任投保，(ii)投保資產全險，為因自然災害或意外事件(包括但不限於罷工、暴亂、地震、海嘯及恐怖活動)導致財產損害引致的責任投保，(iii)為我們於北京擔任部門經理或以上職位的僱員投保補充醫療保險，及(iv)投保僱員責任險，為與我們並無為其繳納社會保險及住房公積金的實習及退休後僱員導致第三方遭受的意外傷害及損害有關的責任投保。與在中國的慣常做法一致，我們並無投購任何營業中斷險或訴訟險。董事認為我們現有的投保範圍符合行業慣例且對於我們現有的運營而言已足夠。然而，概不保證我們購買的保單足以覆蓋所有運營風險。有關更多資料，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的投保範圍或不足以覆蓋與我們業務運營有關的風險」。

證書、牌照及許可證

我們須獲得並保有與我們的運營有關的各項證書、牌照及許可證。誠如我們的中國法律顧問所告知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已就我們的業務營運自相關監管機關取得所有重要證書、牌照及許可證，我們所有的證書、牌照及許可證均有效。我們須不時續領該等證書、牌照及許可證。誠如我們的中國法律顧問告知，只要我們符合相關政府機構制定的適用規定及條件並遵守相關法律及法規中所載程序，我們預期在辦理續期時不會有任何困難。

物業

截至最後實際可行日期，我們在江西省九江市擁有十處物業，總建築面積約1,037.6平方米。我們持有該等物業作租賃用途。於最後實際可行日期，我們已就自有物業獲得所有業權證書。

截至最後實際可行日期，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，我們無須就我們的物業權益編製估值報告。

業 務

截至最後實際可行日期，我們租用位於中國多個地點的合共76處物業，作辦公場所及員工宿舍及儲物間用途，總建築面積為約9,703.0平方米。於往績記錄期間，我們向當代置業集團租賃辦公場所。於2017年、2018年及2019年，我們支付予當代置業集團的租賃款項分別為人民幣0.9百萬元、人民幣0.4百萬元及人民幣0.9百萬元，分別佔收益總額的0.2%、0.1%及0.1%。我們於截至2020年4月30日止四個月並未自當代置業集團租賃辦公室物業且未作出任何租賃付款。董事確認，租賃協議乃按公平基準磋商及按正常商業條款訂立。我們並無與當代置業集團同時磋商租賃協議的條款及服務聘約的條款，我們向當代置業集團的銷售與我們向其支付的租賃款項並無關連，亦非互為條件。

截至最後實際可行日期，我們74項租賃物業的租賃協議均未按中國法律的規定向當地房屋管理機關登記，乃主要由於(i)相關物業缺少所有權證；(ii)租賃協議並未向當地相關房屋管理機關登記；及(iii)業主不配合我們進行相關租賃協議登記。上述因素均非我們所能控制。我們的中國法律顧問告知我們，就我們未能向主管機關登記，我們可能被責令整改，而倘我們未能在規定時限內整改，我們可能被處以每份協議人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。我們未能登記租賃合約可能面臨的估計罰款總額約人民幣52,000元至人民幣520,000元。截至最後實際可行日期，我們並未接獲任何監管機構因上述未能登記租賃協議而可能實施行政處罰或強制措施的通知。我們的中國法律顧問亦告知我們，未能登記租賃協議不會影響租賃協議的有效性，而董事認為，相關租賃協議未登記不會對我們的業務造成重大不利影響或構成上市的重大法律障礙。

截至最後實際可行日期，我們在中國租賃的76處物業中，相關業主已取得63處物業（總建築面積約8,624.7平方米）的房屋所有權證；13處租賃物業（總建築面積約1,078.3平方米）的房屋所有權證尚未取得。

截至最後實際可行日期，業主尚未取得所有權證的13處物業存在業權瑕疵，可能對我們往後繼續使用相關物業造成不利影響。該等存在業權瑕疵的物業被我們用作員工宿舍及儲物間，總建築面積佔我們租賃物業總建築面積11.1%。倘出現糾紛，我們在使用該等物業時可能面臨障礙及須搬遷。

業 務

截至最後實際可行日期，我們並不知悉第三方或政府機構對我們的任何租賃物業的所有權提出任何質疑，以致影響我們當前的使用。相關業權瑕疵與用作員工宿舍及儲物間的物業有關，而市場上有可供替代的物業，我們容易覓得搬遷之處。我們的董事認為，倘出現我們須搬離相關物業的罕見情況，我們將能夠在附近找到面積及特徵相若的替代物業，而不會遇到重大障礙或產生大量費用。如我們的中國法律顧問告知，若干租賃物業未取得房屋所有權證不會對我們的整體財務狀況或經營業績造成重大不利影響。有關我們未能登記租賃協議的風險的進一步詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能就與我們若干租賃物業有關的業權瑕疵面臨第三方或政府機構提出的質疑，及倘我們因該等產權瑕疵而被迫搬遷，可能會產生額外開支」。

法律訴訟及合規

法律訴訟

我們於日常業務過程中可能不時牽涉法律、仲裁或行政訴訟。截至最後實際可行日期，我們或我們的任何董事並無牽涉懸而未決或遭威脅提出而可能對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響的法律、仲裁或行政訴訟。

合規

誠如我們的中國法律顧問所確認，除我們未能為若干僱員繳足社會保險及住房公積金供款(如下文所披露者)外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守所有相關中國法律及法規。更多資料，請參閱「監管概覽」。

社會保險及住房公積金供款

根據適用中國法律及法規，我們須為所有僱員繳納社會保險(包括養老金、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險)及住房公積金供款。於往績記錄期間，我們未繳足社會保險和住房公積金供款，主要原因為部分僱員拒絕繳足其社會保險及住房公積金供款。

業 務

我們獲中國法律顧問告知，根據《住房公積金管理條例》，企業應當代表其僱員按時、足額繳存住房公積金，倘企業逾期不繳或者少繳住房公積金的，由住房公積金管理中心責令限期糾正違反行為。倘未於限期內繳存，可以申請人民法院強制執行。根據《中華人民共和國社會保險法》，如我們未能在規定期限內悉數繳納欠繳的社會保險供款，相關中國政府機關可能要求我們於規定期限內繳納欠繳的社會保險供款，且我們可能承擔相等於各延誤天數未繳納供款0.05%的滯納金；如我們未能作出該等付款，我們可能被處以欠繳供款一至三倍的罰款。董事估計，截至2020年4月30日，我們就未能於規定期限繳付未繳付的社會保險及住房公積金供款可能遭受的最高罰款為約人民幣10.9百萬元。

截至最後實際可行日期，我們並不知悉僱員就繳納社會保險及住房公積金供款提出投訴或要求，我們亦未接獲勞動仲裁庭或中國法院就此事項有關的糾紛出具的任何法律文件。我們自當地社會保險及住房公積金機關（即當地人力資源和社會保障局、當地社會保險基金管理中心及當地住房公積金管理中心）取得書面確認並自董事取得確認，確認於往績記錄期間並未實施任何行政處罰。我們的中國法律顧問認為，相關書面確認由主管機構發出。倘主管社保或住房公積金機構要求我們的中國附屬公司及分公司在規定時限內作出供款，我們將確保相關中國附屬公司及分公司妥為遵守。有鑒於此，中國法律顧問告知我們，我們就上述未能為我們的僱員全額作出社會保險及住房公積金供款而面臨罰款的風險極低。我們於2017年、2018年、2019年及截至2020年4月30日止四個月就相關潛在責任在財務報表內分別計提撥備人民幣3.9百萬元、人民幣2.2百萬元、人民幣0.9百萬元及人民幣0.3百萬元。董事認為，上述事項不會對我們的業務運營造成重大不利影響，而相關事項亦不會構成上市的重大法律障礙。

業 務

截至最後實際可行日期，我們尚未自當地社會保險及公積金機關接獲任何通知，要求我們支付任何差額或就社會保險及住房公積金施加任何處罰。然而，自2020年7月起，我們已開始根據所有合資格僱員的實際工資水平為其繳足社會保險及住房公積金供款。由於上調我們的繳納基數將相應地增加僱員應繳納的金額，故我們亦正與我們的僱員溝通，尋求彼等理解及配合遵守適用繳納基數。違規事項的整改部分需要我們僱員的配合，由於彼等將須共同供款，彼等可能不接受我們的溝通努力並對我們的整改計劃持不同態度。我們承諾全面遵守有關社會保險及住房公積金的中國法律及法規，我們將在評估及調整繳納基數時諮詢我們的中國法律顧問，並積極與社會保險及住房公積金機關協商。此外，截至最後實際可行日期，我們已建立多項內部政策及程序，以確保日後我們就社會保險及住房公積金作出全額供款，包括：(i)定期與政府機關溝通以確保我們的計算及支付方式符合相關法律及法規；(ii)定期諮詢外部顧問以了解我們是否存在違反相關法律及法規的風險；及(iii)定期對董事、高級管理人員及僱員進行有關及住房公積金供款的法律及法規的內部培訓。

我們的銀行賬戶及現金管理政策

我們已制訂銀行賬戶及現金管理制度，以在一般業務過程中管理現金流入及流出。我們已為分公司設立銀行賬戶及制訂現金管理政策，包括但不限於需要總部批准開通銀行賬戶及進行現金付款、設定分公司的手頭現金上限、設置向分行賬戶存入現金的期限、清點銀行賬戶及核對日常現金結餘以及每月對賬。

我們亦專門為酬金制收益模式設立銀行賬戶及現金管理政策。於執行酬金制時，我們要求分公司與業主設立共管銀行賬戶。於實際操作中，我們會與所成立的代表業主的業主委員會開設相關共管銀行賬戶。根據該制度，以共管銀行賬戶付款須經我們及業主委員會批准。我們的現金管理政策的整體目標為確保現金安全及合理使用。我們的銀行賬戶及現金管理政策的進一步詳情如下：

業 務

現金流量交易

向客戶收取物業管理費
或其他服務費

現金處理政策及內部控制措施

我們已指派出納員負責我們物業管理項目的收銀。彼等將核實收銀金額是否正確，將現金存入我們的銀行賬戶並每日向我們的線上管理系統提交報告。我們要求分公司設立現金流出的獨立銀行賬戶並將現金及時存入。我們亦已設定分公司的手頭現金上限，因此，若現金金額超過預先設定的最高限額，彼等須將超出的金額存入其銀行賬戶。

於執行酬金制時，收取的所有物業管理費須存入與業主委員會開設的共管銀行賬戶。

分公司向供應商付款

付款請求須以書面方式提出並由負責人預先批准。一經批准，我們將通過網上轉賬方式付款。

於執行酬金制時，我們將預先制訂月度付款計劃，以供業主委員會審批。在獲得批准後，指定的出納會將必要的資金從共管銀戶賬戶劃轉到我們的分公司銀行賬戶，且我們將根據付款計劃中訂明的程序和金額向供應商付款。在每個月末，我們將向業主委員會提供列示分公司銀行賬戶現金流入和流出情況的財務報表，以供審閱。

業 務

現金流量交易

分公司與總部銀行賬戶間的
現金轉賬

手頭現金及存款

現金處理政策及內部控制措施

現金透過銀行－公司直接轉賬渠道在我們於
分公司銀行賬戶與總部銀行賬戶間轉賬。

我們的分公司須每日對賬及核對銀行賬戶結
餘。我們的總部每月進行銀行賬戶結餘及存
款核查，而倘發現與我們的內部財務賬目存
在任何差異，將要求我們的分公司調查、解
釋及採取恰當的整改措施。

風險管理及內部監控

我們在業務經營過程中面臨多種風險。詳情請參閱「風險因素」。因此，我們已實施多項風險管理政策及措施以識別、評估及管理業務運營產生的風險。我們的主要風險管理目標包括：(i)識別與我們的營運有關的不同風險；(ii)評估已識別風險並按重要性排序；(iii)就不同風險制訂適當的風險管理策略；(iv)監察並管理風險及我們的風險承受能力；及(v)因應該等風險採取措施。董事會監察及管理與我們的業務相關的風險。我們已成立審核委員會，以檢討及監督我們的財務申報程序及內部監控制度。審核委員會包括三名成員，即孫靜女士(擔任委員會主席)、朱彩清女士及程鵬先生。有關該等委員會成員的資格及經驗，請參閱「董事及高級管理層」。

為提升我們的企業管治，我們已採納或預期將於上市前採納一系列內部監控政策、程序及方案，為實現有效及高效的營運、可靠的財務申報及遵守適用法律及法規等目標提供合理保證。內部控制制度的摘要包括以下：

- 董事及高級管理層於2020年5月19日參加有關上市規則相關規定及香港上市公司董事職責方面的培訓會議；

業 務

- 我們委任司徒嘉怡女士擔任我們的公司秘書，以確保遵守相關法律及法規。有關其履歷詳情，請參閱「董事及高級管理層」；
- 我們委任東吳證券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出建議；及
- 我們採納多項政策以確保遵守上市規則，包括有關風險管理、持續關連交易及資料披露方面的上市規則。

為籌備[編纂]，我們委任內部監控顧問檢討我們的內部監控制度，主要涵蓋下列方面：我們提供服務、採購、人力資源管理、資產管理、現金管理、保險、財務及會計、報稅及繳稅、知識產權保護、資訊科技系統管理及其他一般監控措施。

我們的內部監控顧問基於其調查發現對我們的內部監控制度提出多項整改及改進措施。因此，我們因應此等調查發現及建議實施整改及改進措施。我們的內部監控顧問亦已就我們實施的補救及改進措施完成跟進程序，而截至最後實際可行日期，我們並未從內部監控顧問接獲任何其他建議。經計及上文所述，董事及獨家保薦人認為我們經改善的內部監控措施就目前的業務環境而言屬足夠及有效。