

行業概覽

本節及本文件其他章節中涉及物業管理業及中國整體經濟的若干資料及統計數據來自各種官方及獨立第三方來源，乃根據政府實體及政府間組織公佈之資料及仲量聯行提供的委託研究報告編製。本節及本文件其他章節中呈列的來自上述及其他來源之資料為該等來源當前可提供的最新資料。

我們認為，本節及本文件其他章節所載資料來源為適當，且該等資料已獲合理謹慎摘錄及轉載。我們並無理由認為該等資料在任何重要方面屬不實或具誤導性，或我們遺漏了任何事實導致該等資料在任何重要方面屬不實或具誤導性。我們、聯席保薦人、[編纂]、其各自的董事、僱員、代理、代表、聯屬公司及顧問及參與[編纂]的所有其他各方(仲量聯行除外)均未獨立認證來自官方或其他第三方來源之資料的完整性、準確程度或公平性，亦未對此作出任何陳述。該等資料可能與中國國內或國外編製的其他資料並不相符或並未按其同等程度的準確性及完整性編製。因此，本文件所載或提述的官方及其他第三方來源可能並不準確，閣下不應過分依賴該等資料。

緒言

就[編纂]而言，我們已委聘獨立第三方仲量聯行利用關於中國的住宅物業管理、商用物業管理及營運服務市場的必要資料編製行業研究報告以供本文件使用。仲量聯行已就編製行業研究報告向我們收取總費用約人民幣420,000元，而我們認為這符合類似報告的市場價格。

仲量聯行是一家國際專業服務及投資管理公司，透過擁有、佔用及投資房地產向尋求增值的客戶提供專業房地產服務。仲量聯行擁有近300個公司辦事處，在逾80個國家營運並且在全球擁有逾94,000名僱員。

本節乃主要由指定市場研究團隊按照下列各項編製，並認為資料及統計數據均屬可靠：

- 多份中國政府刊物的數據；
- 實地到訪及面談；
- 知名研究機構；及
- 仲量聯行的自有數據庫。

行業概覽

仲量聯行採納上述資料來源並認為其可靠的主要理由如下：

- 採用多個中國政府機構的官方數據及公告為一般市場做法；及
- 仲量聯行了解其本身的專有數據庫及所訂閱的中指數據及司爾亞司數據的數據收集方法及數據來源。

於編製本節內容時，仲量聯行以下列假設為依據：

- 本集團所提供的所有文件均屬真實準確；
- 相關中國政府機構公佈的所有數據均屬真實準確；
- 仲量聯行概不就該等預測會否實現作出保證或陳述。住宅物業管理、商用物業管理及營運服務市場不斷波動且變化無常。仲量聯行不負責預測或保證該等市場的未來狀況；及
- 若所訂閱數據來自知名研究及公共機構，仲量聯行將依賴該等機構的誠信及專業知識。

於最後實際可行日期，董事經採取合理謹慎措施後確認，盡其所知，自仲量聯行報告日期或仲量聯行報告所載相關數據日期以來，市場資料並無發生可能會限制、違背或影響本節所載資料的重大不利變動。

中國及大灣區概覽

中國經濟及房地產市場

作為世界第二大經濟體，中國GDP由2014年人民幣641,280億元增加至2019年人民幣990,870億元，複合年增長率為9.1%。

隨著中國經濟快速增長，儘管中央政府實施一系列的緊縮措施冷卻過熱的房地產市場，中國房地產總投資亦由2014年的人民幣95,040億元穩步增加至2019年的人民幣132,190億元，複合年增長率為6.8%。

中國特選經濟數據及房地產市場數據(2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------------|
| 名義GDP(人民幣十億元) | 64,128 | 68,599 | 74,006 | 82,075 | 90,031 | 99,087 | 9.1% |
| 總人口(百萬) | 1,368 | 1,375 | 1,383 | 1,390 | 1,395 | 1,400 | 0.5% |
| 城市化(%) | 54.8 | 56.1 | 57.4 | 58.5 | 59.6 | 60.6 | N/A |
| 房地產市場 | | | | | | | |
| 總房地產投資 (人民幣十億元) | 9,504 | 9,598 | 10,258 | 10,980 | 12,026 | 13,219 | 6.8% |
| 已竣工物業的總建築面積 (百萬平方米) | 1,075 | 1,000 | 1,061 | 1,015 | 936 | 959 | -2.2% |
| 已售物業的總建築 面積(百萬平方米) | 1,206 | 1,285 | 1,573 | 1,694 | 1,717 | 1,716 | 7.3% |

資料來源：國家統計局

行業概覽

大灣區經濟及房地產市場

大灣區經濟強勁，貢獻中國總GDP約12%，佔人口約5%。同時，與全國相比，其總人口以較高的複合年增長率增長，其城市化率遠高於全國水平。

作為其中一個人口最稠密及經濟最繁榮的地區，大灣區的房地產市場蓬勃發展。2014年至2018年，大灣區房地產投資總額按16.2%複合年增長率增長。大灣區的已竣工物業的建築面積由2014年53百萬平方米增加至2019年65百萬平方米。

大灣區特選經濟數據及房地產市場數據(2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|--|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-----------------------------|
| 名義GDP(人民幣十億元) (不包括香港特別行政區 及澳門特別行政區) | 5,864 | 6,338 | 6,907 | 7,571 | 8,095 | 8,690 | 8.2% |
| 名義GDP(人民幣十億元) (包括香港特別行政區及 澳門特別行政區，經相 應年份匯率調整) | 8,024 | 8,658 | 9,455 | 10,127 | 10,962 | 11,635 | 7.7% |
| 總人口(百萬) | 65.5 | 66.7 | 68.0 | 69.6 | 71.2 | 72.6 | 2.1% |
| 城市化(%) | 85.9 | 86.3 | 86.7 | 87.0 | 87.5 | 不適用 | 不適用 |
| 房地產市場 | | | | | | | |
| 總房地產投資 (人民幣十億元)* | 629 | 708 | 860 | 983 | 1,149 | 不適用 | 16.2%** |
| 已竣工物業的總建築面積 (百萬平方米)* | 53 | 43 | 45 | 59 | 51 | 65 | 4.0% |
| 已售物業的總建築 面積(百萬平方米)* | 67 | 87 | 107 | 104 | 94 | 不適用 | 8.6%** |

附註： * 不包括香港特別行政區及澳門特別行政區的數據

** 複合年增長率乃按2014年至2018年的數據計算

資料來源：國家統計局

住宅物業管理市場

定義及引言

住宅物業管理指一間選定物業管理公司獲住宅物業業主聘用、受託及授權管理及維護社區內之樓宇、設施、設備及場地之行為。於中國，住宅物業一般以社區形式存在，具有明確邊界。

業務及收益模式

物業管理公司須保證基本管理服務及建議提供增值服務。增值服務一般指客製化及特定的服務，如家居管理、預訂服務、房屋租賃、停車場管理等。物業代理服務亦是常見的增值服務，而房地產代理機構及代理向客戶提供物業市場資料及代理服務，以及就促進物業交易收取佣金。

行業概覽

一般而言，物業管理服務有兩種主要收益模式，即包幹制及酬金制。包幹制模式為主導的收益模式，容許公司於每個時期收取物業擁有人一項定額服務費並保留未用的資金。本公司需要自行融資作為回報。酬金制亦受歡迎，乃由於管理提議收取服務費用總額之固定百分比為佣金。

發展概覽

受惠於過往數十年的城市化進程，住宅物業持續發展為住宅物業管理市場創造龐大需求。因此，根據中國指數研究院的統計數據，中國住宅物業管理市場的估計市場規模於2019年末達到人民幣4,850億元。中國100大物業管理公司管理的住宅物業的平均建築面積由2014年的18百萬平方米增至2018年的56百萬平方米，複合年增長率為32.6%。

住宅物業管理市場的營運指標(2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------|
| 中國100大物業管理公司管理之 平均住宅物業總建築面積 (百萬平方米) | 18 | 26 | 不適用 | 44 | 56 | 不適用 | 32.6%* |

附註： * 複合年增長率乃按2014年至2018年的數據計算

資料來源：中國物業管理協會

同時，中國100大物業管理公司提供的住宅物業管理服務總收益於2018年達到人民幣904億元，2015年至2018年期間之複合年增長率為30.5%。具體而言，住宅物業管理費用之收益由2015年人民幣351億元增至2018年人民幣754億元，複合年增長率為29.0%，而社區增值服務之收益則達到人民幣150億元。此外，於2018年，住宅物業管理費用的收益仍佔總收益83.40%，惟百分比隨時間有所下跌。

住宅物業管理市場的收益指標(2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------|
| 中國100大物業管理公司之住宅 管理服務總收益 (人民幣十億元) | 不適用 | 40.6 | 不適用 | 61.6 | 90.4 | 不適用 | 30.5%* |
| 中國100大物業管理公司之住宅 物業管理費用總收益 (人民幣十億元) | 不適用 | 35.1 | 不適用 | 52.0 | 75.4 | 不適用 | 29.0%* |
| 中國100大物業管理公司之社區 增值服務總收益 (人民幣十億元) | 不適用 | 5.5 | 不適用 | 9.6 | 15.0 | 不適用 | 39.5%* |

附註： * 複合年增長率乃按2015年至2018年的數據計算。

資料來源：中國物業管理協會

行業概覽

大灣區的住宅物業管理市場。大灣區的物業管理市場暢旺。首先，於需求方面，多年來人口持續流入大灣區，而北京及上海的數目則連續兩年下降。此外，廣東省已頒佈《粵港澳大灣區發展規劃綱要》。通過交通基建發展改善大灣區內的交通便捷程度為規劃的重要一環。得益於政策支持，人口淨流入預期將繼續下去，為住宅物業及相關管理服務帶來龐大需求。其次，計劃強調提升及改善生活性服務業，為住宅物業管理市場帶來重大機遇。第三，該地區的可支配收入較高，對優質物業管理服務的渴求導致管理費相對較高。

據估計，大灣區十大領先物業管理公司管理的住宅物業平均建築面積於2014年至2019年的複合年增長率為23.0%。

大灣區的住宅物業管理市場的經營指標(2014年至2019年)

| | <u>2014年</u> | <u>2015年</u> | <u>2016年</u> | <u>2017年</u> | <u>2018年</u> | <u>2019年</u> | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|
| 大灣區十大物業管理公司管理的住宅物業平均建築面積 (百萬平方米)* | 8.2 | 9.5 | 11.9 | 15.1 | 18.5 | 23.0 | 23.0% |

附註： * 不包括香港特別行政區及澳門特別行政區的數據

資料來源：仲量聯行

爆發2019冠狀病毒病的影響。近期，由於爆發2019冠狀病毒病，住宅物業管理服務之營運成本因此增加，乃由於勞工、消毒劑以及個人防護設備(PPE)之成本不斷上升。然而，行業的收益流維持高復原能力。住宅物業管理費用之收入穩定，僅部分增值服務的收入受影響。地方政府，如深圳及杭州政府，亦就行業引入補貼政策。更重要的是，傳染病已加強專業及品牌管理服務的需求，很可能刺激日後住宅物業管理服務之發展。因此，有理由相信，於中長期，住宅物業管理市場將相應受惠。

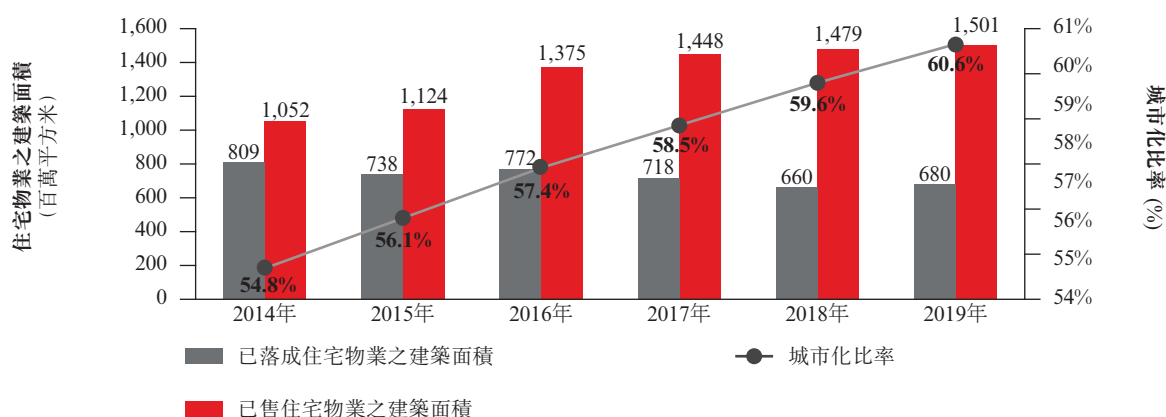
¹ 十大領先物業管理公司指中國指數研究院於2019年統計的大灣區十大領先公司，本集團在這些公司中排名第十。

行業概覽

主要增長推動力

持續城市化及發展住宅房地產市場。中國城市化比率於2019年達到60.6%。隨著急速的城市化，中國商品住宅物業之數量亦急升。預期城市人口的增長將繼續提高商品房屋的需求，進一步為住宅物業管理服務創造需求。

中國城市化及選定住宅房地產市場指標 (2014年至2019年)



資料來源：中國國家統計局

城市居民之可支配收入及開支增加。城市居民之人均可支配收入及人均消耗開支於2019年達到人民幣42,359元及人民幣28,063元。有見及該增長，住宅物業管理開支亦因人民需要更佳的生活條件而增加。

中國人均收入及開支指標 (2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至2019年) |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------|
| 城市居民之人均可支配收入 (人民幣元) | 28,844 | 31,195 | 33,616 | 36,396 | 39,251 | 42,359 | 8.0% |
| 城市居民之人均消耗開支 (人民幣元) | 19,968 | 21,392 | 23,079 | 24,445 | 26,112 | 28,063 | 7.0% |

資料來源：中國國家統計局

有利政策。已頒布一系列有利政策。《國家發展和改革委關於放開部分服務價格意見的通知》容許按磋商而非法規設定管理費用。《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》推動發展物業管理行業。於2017年6月，《關於加強和完善城鄉社區治理的意見》鼓勵行業擴充其地域覆蓋至鄉村地區。

行業概覽

未來機會及挑戰

就市場擴張採取併購策略。市場領導者一般採取併購策略以擴充其市場份額。近年來，愈來愈多領先的物業管理公司正積極尋求融資及上市機會。在資本市場的支持下，物業公司渴望透過併購行動實現重大業務擴張。預期不久將來將進行更多併購。

增加增值服務比例。根據中國物業管理協會之資料，中國100大物業管理公司增值服務佔總收益的比例由2015年13.6%上升至2018年16.6%。由於增值服務的溢利率較高，增值服務將為住宅物業管理公司領先其他對手的新機會。

數碼管理。隨著互聯網、大數據、物聯網及其他相關技術普遍應用，物業管理公司有動力推廣數碼管理的應用。受歡迎的做法包括一站式服務應用程式，智能設施管理系統，登入控制系統等。該等做法促進管理效率及節省成本。此外，其為管理公司提供延展服務鏈的機會。舉例而言，部分公司正綜合B2C(業務對客戶)服務至其網上平台。

勞工成本不斷增加。物業管理市場為勞動密集的市場。每年平均工資近年不斷上升，導致勞工成本不斷增加。房地產行業的年薪顯示該趨勢。

中國的勞工成本(2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------------|
| 房地產行業的工人平均年薪 (人民幣元) | 55,568 | 60,244 | 65,497 | 69,277 | 75,281 | 80,157 | 7.6% |

資料來源：國家統計局

商用物業管理及營運服務市場

定義及引言

商用物業管理乃若干商用物業類別之物業管理常規術語。然而，該節集中兩個主要類別，即辦公大樓及零售商用物業。與住宅物業不同，商用物業的特點為訪客流量大，組成部分多元，功能不同及公共空間大。因此，提供的管理服務技術上而言較為完整。

除物業管理服務，商用物業需要商用營運服務。其指由設計與建築期間至交收及營運期間提供的顧問及營運服務。

行業概覽

業務及收益模式

業務模式包括兩個層面。一方面，物業管理公司提供一個較住宅分部類似但更複雜的物業管理服務。另一方面，就商用物業營運角度而言，物業管理公司主要集中於租戶管理服務，如為合適的組合進行租戶過濾、租金定價、租賃合約擬備、收取租金等。為進一步支持業主，物業管理公司亦從事多種服務，包括(但不限於)市場營銷、組織活動、顧問服務及增值服務。

商用物業管理及營運服務之收益流多元，而收益模式按提供服務之內容而有所不同。下表載列商用營運服務供應商一般將收取費用的基準：

商用物業管理及營運服務之收益模式

| 期間 | 發展階段 | 提供服務 | 收益模式 |
|-----|-------|---|-----------------------------------|
| 開業前 | 設計與建築 | 商用營運服務 顧問服務 (項目定位及計劃) 租戶管理服務 (物色租戶) | 一次定額 |
| 開業後 | 交收／營運 | 物業管理服務 (設施翻新及升級、清潔服務、保安服務、防火安全) 商用營運服務 租戶管理服務 (租戶過濾、租金定價及調整、租賃合約擬備、收取租金) 增值服務 (收費會員制度、禮品卡及管理廣告空間等) 商用營運服務 市場營銷服務 (品牌市場營銷、銷售推廣) | 包幹制或酬金制 酬金制 按建築面積定額 |
| | | 商用營運服務 組織活動 (品牌市場營銷活動、展覽、短期銷售攤位及廣告攤位) | 一次定額 |

資料來源：仲量聯行

發展概覽

商用物業管理的需求增加乃受惠於過去數十年商用物業發展的急速擴張。於2019年末，中國在管商用物業的累計建築面積達到34.3億平方米。此外，由於商業板塊的利潤率高於住宅板塊，公司現正積極拓展在管商用物業組合。

商用物業管理的發展概覽。2019年中國商用物業管理市場的估計市場規模為人民幣2,740億元。

行業概覽

中國100大物業管理公司管理的辦公室及零售商用物業平均建築面積急升至2018年6.4百萬平方米及4.8百萬平方米，複合年增長率分別為26.6%及25.6%。就收益而言，中國100大物業管理公司提供的辦公室管理服務於2018年達到總收益人民幣248億元，2015年至2018年間的複合年增長率為19.3%。同期，中國100大物業管理公司的零售商用物業管理服務總收益由人民幣45億元上升至人民幣116億元，複合年增長率為36.7%。

中國商用物業管理的營運指標(2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------|
| 辦公室物業 | | | | | | | |
| 中國100大物業管理公司管理之 辦公室物業平均建築 面積(百萬平方米) | 2.5 | 3.2 | 不適用 | 4.8 | 6.4 | 不適用 | 26.6%* |
| 中國100大物業管理公司之 辦公室管理服務總收益 (人民幣十億元) | 不適用 | 14.6 | 不適用 | 19.0 | 24.8 | 不適用 | 19.3%** |
| 零售商用物業 | | | | | | | |
| 中國100大物業管理公司管理之 零售商用物業平均建築面積 (百萬平方米) | 2.0 | 2.2 | 不適用 | 3.6 | 4.8 | 不適用 | 25.6%* |
| 中國100大物業管理公司之 零售商用管理服務總收益 (人民幣十億元) | 不適用 | 4.5 | 不適用 | 8.4 | 11.6 | 不適用 | 36.7%** |

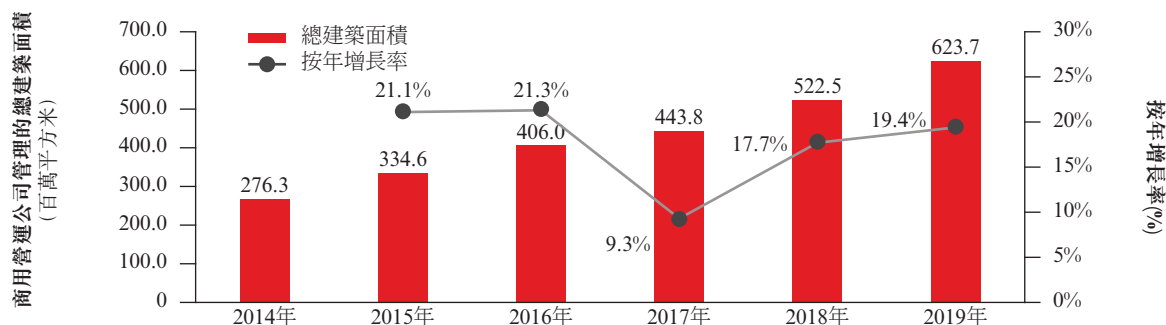
附註：* 複合年增長率乃按2014年至2018年的數據計算

** 複合年增長率乃按2015年至2018年的數據計算

資料來源：中國物業管理協會

商用營運服務之發展概覽。隨著商用物業市場的發展，發展商現時更著重長期利益並傾向持有物業，並透過出租而非出售物業而獲利。相應地，專業商用營運服務的需求已大幅發展，而隨著發展過程，服務內容已因此而擴張。估計商用營運公司管理的總建築面積由2014年267.3百萬平方米上升至2019年623.7百萬平方米，期內複合年增長率為17.7%。

商用營運市場的市場指標(2014年至2019年)



資料來源：仲量聯行

行業概覽

大灣區的商業物業管理營運服務市場。大灣區的商業物業管理市場蓬勃，2019年的在管商業物業估計總建築面積達300.7百萬平方米。與此同時，大灣區的商業營運服務市場亦迅速及大幅發展。商業營運服務的市場規模由2014年約42.0百萬平方米增至2019年約70.0百萬平方米，複合年增長率為10.8%。

市場蓬勃歸因於多項因素。一方面，政府銳意建設世界級海灣地區，採取實質步驟將產業升級，特別專注於金融、科技創新及先進製造等產業。發展商積極回應，收購新地塊作發展辦公室物業之用。因此，預期寫字樓的整體供應將會上升。例如，未來五年，深圳新供應的甲級辦公室物業約達7.6百萬平方米，與現有存貨的規模相若。另一方面，隨著地區的可支配收入及人口增長，該地區的購買力大致上升。於過去五年，大灣區幾乎所有城市的消費商品總零售銷售錄得複合年增長率約7%。此外，該地區的消費者渴望獨特及多樣化的購物體驗，亦為零售物業管理營運服務帶來重大商機。因此，零售物業市場及相關管理服務的發展勢頭良好。

大灣區商用營運市場的市場指標(2014年至2019年)

| | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 複合年增長率 (2014年至 2019年) |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------|
| 大灣區由商用營運公司管理的 總建築面積(百萬平方米)* | 42.0 | 46.9 | 52.8 | 59.5 | 65.2 | 70.0 | 10.8% |

附註： * 不包括香港特別行政區及澳門特別行政區的數據

資料來源：仲量聯行

爆發2019冠狀病毒病的影響。與住宅物業管理市場相近，營運成本亦由於近期2019冠狀病毒病爆發而增加。此外，由於已實施隔離政策，短期內無可避免會對實體店的人流及銷售構成負面影響。零售商正面對重大壓力，而部分須終止營運。部分發展商、業主及物業管理公司因此決定削減其商用租戶的租金及管理費，協助彼等安然渡過病症的影響。辦公室板塊亦有類似情況。因此，商用物業管理及營運服務市場的收入於短期內受到影響。

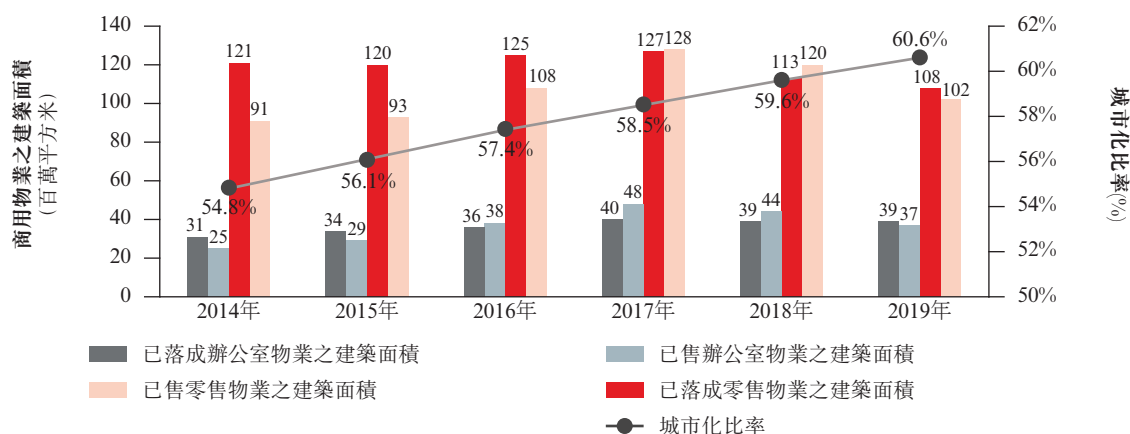
然而，在地方政府頒布的傳染病及支援政策(如推動零售復甦的消費禮券)的協助下，市場已逐步回復正常。研究指出主要監察零售實體於2020年3月的平均每日銷售較2020年2月上升3.2%，而全國餐飲業的恢復率已達85.4%。此外，由於大流行導致專業商用物業管理服務的需求上升，有理由相信，中國的商用房地產市場以及商用物業管理及營運服務市場於中長期可維持迅速復原的能力，尤其在經濟蓬勃、人口稠密及消費高的城市。儘管如此，面對經濟下行的壓力，預期COVID-19的負面影響將於短期內增加空置率及減低平均租金，此亦將影響商用物業管理及營運市場。

行業概覽

主要增長動力

急速城市化及進一步發展商用物業市場。與住宅分部相似，城市化進程及商用物業市場之重大增長亦增加商用物業管理及營運服務之需求。

中國城市化及選定商用房地產市場指標 (2014年至2019年)



資料來源：中國國家統計局

城市居民之可支配收入及開支增加。城市居民之人均可支配收入及消耗開支於近年均穩定增加，於2019年分別達到人民幣42,359元及人民幣28,063元。不斷增長的收入及開支提高人民對優質商用物業的需求，該等物業需要保養及營運服務。

有利政策及政府推動消費。上述物業管理的有利政策亦為商用物業管理及營運行業的發展帶來正面影響。

此外，為推動本地需求，已採取行動刺激商品流通及培養消費環境。根據國務院頒布的《關於加快發展流通促進商業消費意見》，其他部門及地方政府已頒布多項政策促進消費，為商用物業管理公司帶來巨大商機。

商用房地產市場持續創新。房地產行業近年持續嘗試投入創新。於零售業，零售商用物業創造觸感式及引人入勝的經驗乃首要的任務，因該等經驗未能輕易於網上複製。更多餐飲業、戲院、健身室等亦引入零售商用物業。同樣地，於辦公室分部採用共同工作空間及綠色建築技術乃大勢所趨。因此，已對管理服務施加更多挑戰。因此推動商用物業管理行業的發展。

行業概覽

未來機會及挑戰

數碼管理及營運。考慮到經營商用物業的複雜性，業主及管理公司更熱衷推廣數碼管理及營運。首先，其有助監察日常營運的狀況，包括日常訪客數目，消費者行為等。第二方面，其對租戶管理帶來益處。由於數百份租賃合約具有不同契諾，管理公司要照顧所有租戶乃一大挑戰。

擴張服務範圍。為維持市場競爭力，商用物業管理及營運服務供應商正尋求提供更多元化的服務。向發展商及租戶提供顧問服務乃其中一個範疇。此外，該等公司亦更關注增值服務。已廣泛採用網上平台及移動設備應用程式以豐富增值服務，如付費會員制度、會員積分、禮品卡，以作出更佳的推廣及為消費者提供良好的購物體驗。

客制化及專題零售商用項目。鑑於市場的競爭激烈，管理及營運服務的領先供應商致力透過提供營運主題、租戶組合及店舖佈置的客製化設計，從其他管理零售項目的對手中脫穎而出。具有專題的購物中心一般較受顧客歡迎。

競爭格局

競爭格局

中國物業管理行業分散且競爭激烈，於2019年行內有約130,000家物業管理服務供應商。此外，市場集中比率不斷上升，表示行業的競爭加劇。根據中國指數研究院的資料，100大物業管理公司的市場份額持續增長，由2014年19.50%上升至2019年43.61%。10大公司管理的平均建築面積約為100大公司管理的平均建築面積的五倍，達到2.2億平方米。

於特定物業類型的分市場，競爭亦相當激烈。具體而言，住宅物業管理市場已有約114,000名參與者。據估計，住宅物業管理市場服務五大公司的市場份額於2019年達到9.1%，而五大公司整體市場的市場份額僅7.5%。同時，商用物業管理及營運服務市場的五大市場份額約為13.9%。部分乃由於各個次分部的參與者較少。此外，公司亦可能專注管理特定類型的物業，而其於該等分市場一般佔較大份額。然而，即使集中率相對較高，與住宅物業管理相比，商用物業管理及營運服務仍處於早期發展階段。其競爭對手較少，公司有較大擴展空間。

准入門檻

服務質素及服務體驗。雖然管理公司的資格規定已取消，市場發展多年後仍需要專業及精密的服務。已具有足夠經驗的早期參與者可保證服務品質及較其他對手有優勢。

行業概覽

可靠的項目來源。與發展商維持良好關係的公司，或發展商的聯屬人士於獲得新項目而言將較其他人具有優勢。此外，一旦物業管理公司獲選，物業擁有人不易改變其管理公司。因此，於各區已達到若干市場份額的早期參與者一般較新入行者擁有競爭優勢。

品牌聲譽。中國頂尖物業管理公司已建立品牌聲譽。此乃獲取公開市場項目的一項重大因素。並非歷史悠久品牌的新入行者於滲入市場時遇到愈來愈多困難。

本集團的排名

秉持「細心管家」的公司理念，本集團已成為市場的領先參與者。根據中國指數研究院的資料顯示，於2019年及2020年，就綜合實力¹而言，本集團於中國物業服務百強企業分別排名18及17。據估計，本集團於2019年佔中國物業管理市場管理的總建築面積約0.09%。

根據中國指數研究院的資料，本公司亦於大灣區擁有穩健的市場地位，於大灣區領先物業管理公司間排名第10。此外，於2019年，就每平方米收益及收益增長率而言，本集團於該10名領先公司間分別排名第一及第二，而該10大領先物業管理公司佔中國物業管理市場管理的總建築面積約8%。

此外，本集團不僅為住宅及商用物業提供物業管理服務，亦提供商用營運服務。據仲量聯行所示，於同類競爭對手間，我們按中國在管總建築面積而言排行第7，按大灣區在管總建築面積²而言排行第5。

2019年按在管總建築面積計的提供商業營運服務的頂尖物業管理公司(中國)

| 排名 | 公司 | 市場份額(%) |
|----|-----|---------|
| 1 | 公司A | 1.20% |
| 2 | 公司B | 0.58% |
| 3 | 公司C | 0.30% |
| 4 | 公司D | 0.29% |
| 5 | 公司E | 0.27% |
| 6 | 公司F | 0.15% |
| 7 | 本集團 | 0.09% |

2019年按在管總建築面積計的提供商業營運服務的頂尖物業管理公司(大灣區)

| 排名 | 公司 | 市場份額(%) ² |
|----|-----|----------------------|
| 1 | 公司A | 2.57% |
| 2 | 公司B | 1.57% |
| 3 | 公司E | 1.47% |
| 4 | 公司G | 1.12% |
| 5 | 本集團 | 0.80% |

¹ 綜合實力乃計及下列各項後作出評估：營運規模、財務表現、服務質素、增長潛力及社會責任。

² 僅包括大灣區內地城市住宅物業、辦公室及零售物業。