

行業概覽

本行業概覽一節載有源自政府刊物、其他刊物及我們委託中國指數研究院編製的市場調研報告的資料及統計數據。

我們相信本節所呈列的資料來源恰當，包括所示未來期間的前瞻性資料，而我們已合理審慎摘錄並轉載有關資料。我們並無理由相信該等資料屬虛假或含誤導成分，或遺漏任何事實致使該等資料屬虛假或含誤導成分。我們、聯席保薦人、我們或彼等各自的董事、高級職員、僱員、代理或代表或參與[編纂]的任何其他人士(中國指數研究院除外)概無獨立核實摘錄自政府官方刊物的資料、中國指數研究院所編製市場調研報告的數據及摘錄自公開可得來源的數據。該等資料未必與中國境內或境外其他來源的其他可得資料一致。我們、聯席保薦人、我們或彼等各自的董事、高級職員、僱員、代理或代表或參與[編纂]的任何其他人士(中國指數研究院除外)概不就該等資料的準確性、完整性或公平性發表任何聲明，因此，閣下不應過分依賴該等資料。

研究背景及方法

我們以總額人民幣0.8百萬元委託中國指數研究院編製有關中國物業管理行業的市場調研報告，並以自公開可得來源獲得的數據對其進行補充(倘適用)。中國指數研究院為一間由500多名專業分析師組成的專家團隊創辦的獨立房地產研究機構。中國指數研究院在研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富的經驗，並自2008年起已對物業服務百強企業展開研究。在研究中，中國指數研究院主要考慮於過往三年內平均管理至少十處物業或總建築面積達500,000平方米或以上的物業管理公司。中國指數研究院採用研究參數及假設，並從多個一手及二手來源收集數據，包括物業管理公司的數據(包括來自報告統計數據、網站及市場推廣材料的數據)、其進行的調查、自中國房地產指數系統收集的數據、中國房地產統計年鑒、政府機關的公開資料及其為早前刊發的報告所收集的數據。中國指數研究院主要通過評估各物業管理公司的物業管理規模、營運表現、服務質量、發展潛力及社會責任對物業管理公司的綜合實力進行排名。中國指數研究院主要根據收入增長、在管總建築面積增長、儲備建築面積及僱員人數及組成評估物業管理公司的發展潛力。本節中的數據分析主要基於對中國物業服務百強企業的研究而進行。

行業概覽

於編製本節及文件的行業數據時，中國指數研究院假設：(i)中國及世界的社會、經濟及政治情況於預測期間將保持穩定；(ii)中國政府對物業管理行業的政策於預測期間將不會發生變動；(iii)相關統計局的所有已刊發數據均屬準確；及(iv)自相關地方房屋管理局獲得有關住宅銷售交易的所有資料均屬準確。

中國房地產市場發展概覽

根據中國指數研究院的資料，中國國內生產總值(或GDP)從2015年的人民幣68.9萬億元增加至2019年的人民幣99.1萬億元，年複合增長率為9.5%。新GDP增長推動力聚焦於優化經濟結構及提升生活質量，取代傳統增長推動因素。

根據中國指數研究院的資料，受經濟快速發展、利好貨幣政策及強勁的需求帶動，中國房地產市場在過去20年發展迅速。商品房的合約銷售建築面積由2015年的13億平方米增加至2019年的17億平方米(為2000年的9.2倍)，年複合增長率為7.5%。根據中國指數研究院的資料，房地產開發投資總額由2015年的人民幣9.6萬億元增加至2019年的人民幣13.2萬億元，年複合增長率為8.3%。根據中國指數研究院的資料，住宅商品房的合約銷售建築面積由2015年的11億平方米增加至2019年的15億平方米，年複合增長率為7.5%。根據中國指數研究院的資料，新開工建設的住宅商品房總建築面積由2015年的11億平方米增加至2019年的17億平方米，年複合增長率為11.9%。該等增長為物業管理行業的發展提供絕佳機會。下表列示於所示年度的商品房合約銷售建築面積及房地產開發投資總額。



資料來源：國家統計局，由中國指數研究院整理

行業概覽

中國物業管理行業

概覽

中國物業管理行業始於1981年，當時國內第一家物業管理公司於深圳經濟特區成立。繼《物業管理條例》於2003年正式頒佈及《中華人民共和國物權法》於2007年正式頒佈後，物業管理行業的監管框架日趨完善及成熟，行業確立了一個公開公平的市場制度，促進了中國物業管理行業的顯著成長。現今，中國物業管理行業服務於多類物業，包括住宅物業、商業物業、寫字樓、公共物業、產業園、學校、醫院及其他物業。

在中國，物業管理費可按包幹制或酬金制收取。就物業管理費而言，中國物業管理行業的主流收費方式為包幹制，特別是對於住宅物業而言，原因為該收費方式可通過省去業主及住戶對大額支出的若干集體決策程序，從而提升效率，並激勵物業管理服務提供商優化其業務，以提高盈利能力。另一方面，非住宅物業逐漸開始採用酬金制，使業主更深入地參與其物業管理，得以更加密切地監督物業管理服務提供商的表現。

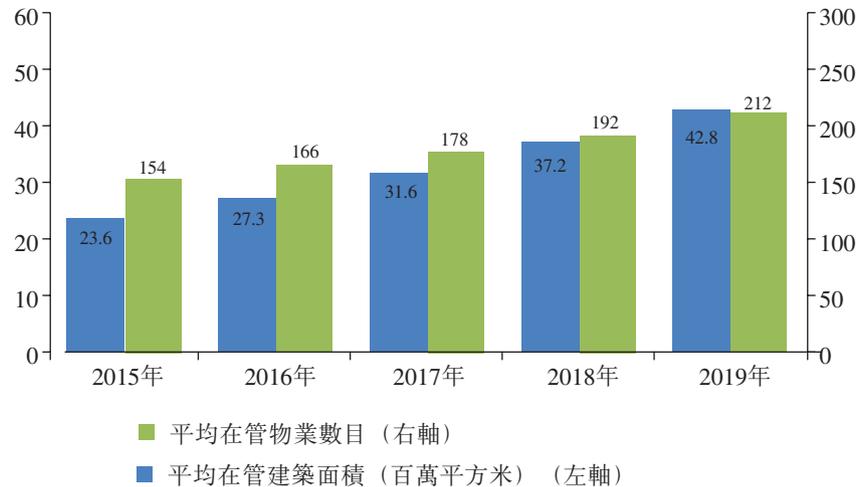
下表列示於所示年度中國物業管理行業按在管建築面積計的歷史及預測市場規模：



資料來源：中國指數研究院

行業概覽

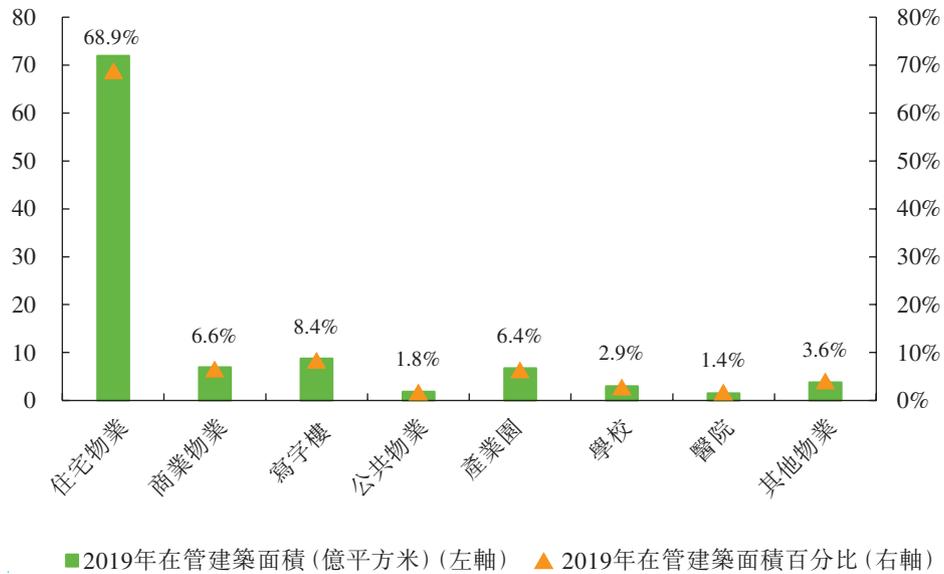
近年來，隨著中國城鎮化進程加快及人均可支配收入的持續增長，物業服務百強企業的在管建築面積及在管物業數目快速增長。根據中國指數研究院的資料，物業服務百強企業的平均在管建築面積從2015年的23.6百萬平方米增至2019年的42.8百萬平方米，年複合增長率為16.0%，原因是物業服務百強企業的物業管理規模不斷擴大以及商品房建築面積持續增加。同時，物業服務百強企業的平均在管物業數目從2015年的154處增至2019年的212處，年複合增長率為8.3%。下圖列示於所示年度物業服務百強企業的平均在管建築面積及平均在管物業數目：



資料來源：中國指數研究院

行業概覽

儘管住宅物業佔物業服務百強企業在管總建築面積的大部分，但中國物業管理公司亦尋求豐富其在管物業類型。下圖列示於2019年物業服務百強企業按物業類型劃分的在管建築面積：



資料來源：中國指數研究院

受客戶需求及激烈的競爭驅動，中國物業管理公司已投資改善其服務質量，並注重客戶需求。在物業管理服務方面，物業管理公司已推出「管家服務」、「一站式服務」、「全方位服務」等概念，旨在提供全面及一站式解決方案，幫助滿足客戶日常生活中多方面的需求。在增值服務方面，中國部分物業管理公司已打造或正在打造線上線下服務平台，整合周邊商圈資源以豐富產品與服務供應。服務質量的提升及服務的多元化亦有助於維持或提升中國物業管理公司的客戶續約率。

行業概覽

增值服務

中國物業管理公司不斷擴展增值服務的範疇及內容。中國物業服務百強企業的增值服務平均收入由2015年增至2019年的人民幣223.1百萬元，年複合增長率為25.3%。下表列示於所示年度物業服務百強企業的增值服務平均收入。



資料來源：中國指數研究院

就特定類型的增值服務而言，物業服務百強企業主要集中於線下增值服務，尤其是家政、家居服務、社區空間運營服務及房產經紀服務。根據中國指數研究院的資料，於2019年，物業服務百強企業的家政及家居服務收入佔其社區增值服務總收入的百分比分別從2018年的8.0%及3.8%增加至2019年的11.6%及10.5%。此外，根據中國指數研究院的資料，物業服務百強企業的社區空間運營服務及房產經紀服務的收入佔其社區增值服務總收入的百分比於2019年達到24.4%及19.6%。

行業增長推動力

根據中國指數研究院的資料，中國物業管理行業的發展得益於以下主要推動力：

利好政策

國務院於2003年6月頒佈《物業管理條例》，標誌著中國物業管理行業監管框架之里程碑。其後，一系列鼓勵物業管理行業發展的利好政策相繼生效，包括但不限於《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》(要求省級價格主管部門廢止對保障性住房、房改房、老舊住宅小區及前期物業管理服務以外的非保障性住房的所有價格

行業概覽

控制或指導政策)及《國務院辦公廳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》(旨在促進(其中包括)物業管理服務標準化,作為住宅服務業產業升級及多元化的一部分)。住建部於2014年頒佈的《智慧社區建設指南(試行)》鼓勵並指出客戶需要通過數字化及智慧化管理來升級傳統物業管理服務。其擴大物業管理服務的範圍並為物業管理行業帶來更多發展空間。此外,分權改革及政府職能轉變令對城市公共及其他物業的物業管理服務需求增加,且為物業管理公司擴大其城市公共及其他物業的物業管理服務規模帶來更多機遇。該等法律及政策共同開創並不斷完善有序支持性環境,加速行業及中國物業管理公司的發展。有關進一步詳情,請參閱「監管概覽—有關物業管理服務的法規」。

城鎮化加快、人均可支配收入增加及商品房的發展

近年來,中國的城鎮化水平及人均可支配收入顯著提高,促進了物業管理行業的發展。根據中國指數研究院的資料,中國城鎮化率(即一定時期內城鎮人口規模的預期平均比率)從1999年的34.8%升至2019年的60.6%,城鎮人口每年增加約20.6百萬人。中國物業管理行業預期將隨著城鎮化水平的提高而繼續增長。此外,根據中國指數研究院的資料,中國經濟快速增長推動城鎮人口的人均可支配收入持續增加,城鎮人口的人均可支配收入於2019年增至人民幣42,359元,自2015年以來的年複合增長率為7.9%。中國消費者對更好的生活條件及優質物業管理服務的需求日益提升,也是中國物業管理行業增長的另一基本驅動力。

隨著城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長,中國住宅商品房(即為出售而開發的住宅物業)的供應亦急劇增加。根據中國指數研究院的資料,中國住宅商品房的合約銷售總建築面積從2015年的11億平方米增至2019年的15億平方米,年複合增長率為7.5%。根據中國指數研究院的資料,於同期,在建住宅商品房的建築面積從2015年的51億平方米增至2019年的63億平方米,年複合增長率為5.2%。

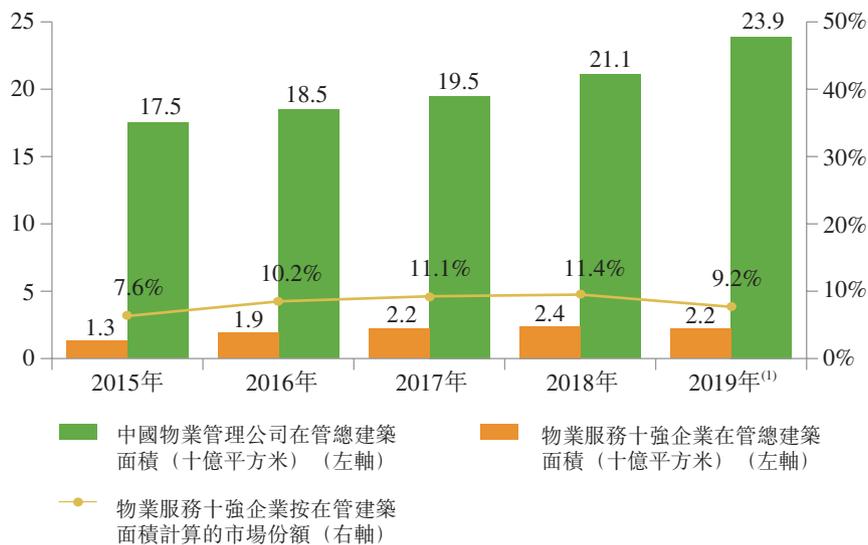
行業概覽

市場趨勢

中國物業管理行業的主要市場趨勢包括：

- **市場集中度不斷提高。**中國物業管理行業分散且競爭激烈。大型物業管理公司通過內生增長及併購中小型物業管理公司積極加速擴張，以擴大物業管理規模及實現規模經濟效益，藉此提高市場地位。此後，市場趨於更加集中。根據中國指數研究院的資料，物業服務十強企業的在管總建築面積於2015年至2019年按13.4%的年複合增長率增加。同時，中國物業管理公司的在管總建築面積於2015年至2019年按8.2%的年複合增長率增加。根據中國指數研究院的資料，中國物業管理公司中，物業服務十強企業在管建築面積的集中度由2015年的7.6%整體上升至2019年的9.2%。根據中國指數研究院的資料，受益於市場集中度的提升，物業服務十強企業平均淨利潤增長，按2015年至2019年的年複合增長率計算，高於物業服務百強企業的行業平均水平。

下圖列示於所示年度中國物業管理公司的在管總建築面積及物業服務十強企業按在管總建築面積計算的總計市場份額：



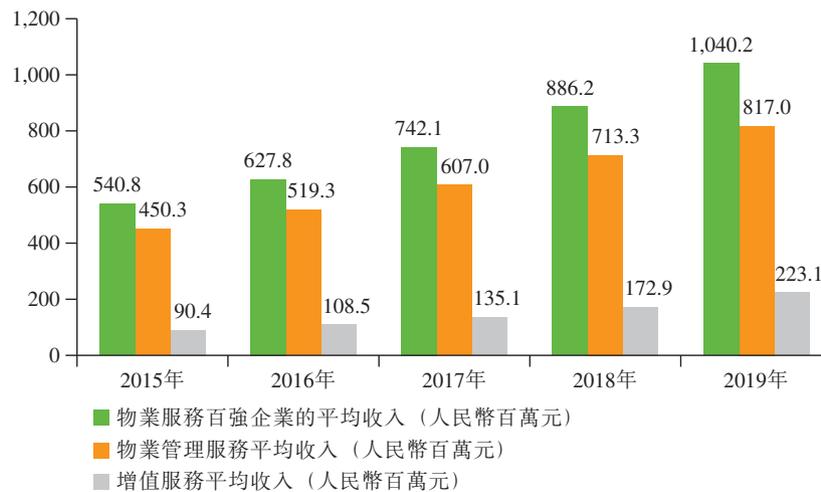
資料來源：中國指數研究院

行業概覽

附註：

- (1) 物業服務十強企業按在管建築面積計算的市場份額由2018年的11.4%降至2019年的9.2%，是由於一名於2015年至2018年名列前十的主要市場參與者未參與2019年的排名，故未納入其數據。
- 在管物業類型及服務多元化。為應對客戶需求不斷演變及面臨成本上漲帶來的日益增加的營運壓力，物業管理公司迫切地探索不同業務模式及機遇。物業管理公司不斷加強在管非住宅物業的類別多樣化，原因是管理該等物業的利潤率通常高於住宅物業。物業管理公司亦通過提供盈利能力較高的各種增值服務，不斷促進收入來源多樣化。該等增值服務主要包括向房地產開發商提供的開辦服務及諮詢服務，以及向業主及住戶提供的社區增值服務，如公共區域運營、房產中介、電子商務、金融、家政及清潔、安老及護理服務以及其他多種定制服務。根據中國指數研究院的資料，物業服務百強企業的平均收入於2015年至2019年按17.8%的年複合增長率增加。物業服務百強企業的物業管理服務平均收入於2015年至2019年按16.1%的年複合增長率增加，而物業服務百強企業的增值服務平均收入於2015年至2019年按25.3%的年複合增長率增加。

下圖列示於所示年度物業服務百強企業按服務類別劃分的平均收入：



資料來源：中國指數研究院

行業概覽

- **智慧社區興起。**隨著互聯網、移動應用程序、雲計算、人工智能及其他相關技術的普及以及中國政府的鼓勵，物業管理公司不斷為其物業管理組合開發智能化及智慧化管理，旨在通過線上線下信息及資源整合，實現各項服務的數字化、自動化、現代化及協同化，及向業主、住戶及租戶提供一站式服務平台。
- **提升標準化、採用信息技術及專業人才。**為提高服務質量及降低人工成本，大部分物業服務百強企業已設立自身的內部標準操作程序，且採用更多信息技術。集中式信息技術使物業管理公司能夠實施技術解決方案，以實現關鍵業務操作的自動化，最大程度地減少人為操作錯誤，並始終如一地應用內部標準操作程序來提高服務質量。物業管理公司亦不斷將業務營運中的勞動密集型部分外派予分包商，同時更加重視招聘及培訓專業化及技術熟練型僱員，促進智慧化管理及信息技術的實施以及推動創新，以便維持其領先的市場地位。

行業風險與挑戰

根據中國指數研究院的資料，中國物業管理行業面臨的風險主要包括：

- **人工成本持續增加。**中國物業管理行業屬勞動密集型行業。根據中國指數研究院的資料，截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，物業服務百強企業的員工成本佔銷售成本的百分比分別為55.8%、57.8%及59.1%。近年來，各地區的最低工資有所增加。隨著市場集中度的提高，物業服務百強企業需要招聘更多員工以擴大物業管理規模，因而預期將支付更多員工薪金及福利以及相關培訓及管理費用。
- **人力資源短缺。**物業管理行業亦面臨挑戰，例如難以以較低的薪酬吸引合適的人選，招聘優秀員工，而同時物業管理公司需要足夠的人才儲備來改善服務質量並確保物業管理規模擴大及未來發展。倘物業管理公司無法招聘足夠的合適人才，其發展或會遭遇阻礙。

有關行業相關風險的更多資料，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險」。

行業概覽

2019冠狀病毒的爆發

根據中國指數研究院的資料，由於自2020年1月以來爆發2019冠狀病毒，房地產市場發展總體放緩、房地產項目交付推遲及房地產銷售業務中斷導致中國房地產市場預期將於短期內呈下降趨勢。然而，根據中國指數研究院的資料，從長遠來看，2019冠狀病毒的爆發對中國房地產市場的影響有限，且為物業管理公司提供機遇。面對2019冠狀病毒的爆發，物業管理公司一直致力於提供優質的產品及服務，以維護業主、住戶及租戶的健康及幸福。該等措施有助於物業管理公司贏得正面的肯定，並提高客戶的滿意度及忠誠度。隨著信息技術的日益普及以及智慧化管理的發展，物業管理公司可以通過整合及分配資源以提供多樣化的社區增值服務，更好地適應挑戰並提高服務質量及盈利能力。此外，自2019冠狀病毒爆發以來，一系列支持物業管理公司的政策出台，包括（其中包括）減少稅收及增加政府補助。該等政策及措施共同創造並不斷完善中國行業及物業管理公司的有序支持性環境。因此，根據中國指數研究院的資料，即使考慮到2019冠狀病毒的爆發，中國的物業管理行業有望繼續保持穩定的增長。

歷史價格趨勢

物業管理公司不斷於不斷上漲的人工成本與提供優質服務的必要性之間取得平衡。物業管理業務屬於勞動密集型。然而，根據中國指數研究院的資料，近年來，通貨膨脹加劇抬升消費者支出、工資及其他相關人工成本總額。該等變化為尋求擴大業務規模的物業管理公司帶來額外的壓力。

根據中國指數研究院的資料，物業管理公司可通過採用技術解決方案並適當提高分包商提供的服務比例來降低整體銷售成本。近年來，物業服務百強企業積極採用技術解決方案以使其業務運營自動化。如此，物業服務百強企業能夠提高運營效率及服務質量。根據中國指數研究院的資料，分包可使物業管理公司降低總體人工成本，及利用分包商於彼等各自領域的專業知識提高服務效率。物業服務百強企業於2017年、2018年及2019年的平均銷售成本分別約為人民幣576.5百萬元、人民幣677.4百萬元及人民幣790.3百萬元。通過服務多樣化並採用技術、標準化及自動化，物業服務百強企業能夠降低其運營成本並實現成本效益。

行業概覽

競爭

中國物業管理行業分散且競爭激烈，根據中國指數研究院的資料，於2019年，業內有約130,000家運營中的物業管理公司。

作為一家擁有豐富物業管理業務組合的領先大型物業服務提供商，我們主要與中國的全國性及區域性大型物業管理公司競爭。在增值服務方面，我們也與提供類似服務的其他物業管理公司以及相關行業參與者競爭。

我們是中國增長最快的大型物業管理服務商，市場地位領先。根據中國指數研究院的資料，2019年我們的整體增長率（按在管建築面積、合約建築面積、收入及利潤的平均年增長率計算）為94.1%，與2019年大型物業服務百強企業（其中於2019年12月31日在管建築面積超過50百萬平方米或合約建築面積超過100百萬平方米的2019年物業服務百強企業有36家）相比，排名第一。下表列示我們及2019年十大物業服務百強企業的2019年整體增長率排名：

排名	物業管理公司	2019年 整體增長率
1.	本集團	94.1%
2.	公司A	90%以上
3.	公司B	90%以上
4.	公司C	80%以上
5.	公司D	70%左右
6.	公司E	60%以上
7.	公司F	60%以上
8.	公司G	接近60%
9.	公司H	50%以上
10.	公司I	50%以上
11.	公司J	40%以上

根據中國指數研究院的資料，我們於2019年12月31日的合約建築面積及在管建築面積在物業服務百強企業中分別排名第11及第28。

行業概覽

進入壁壘

根據中國指數研究院的資料，中國物業管理行業的進入壁壘主要包括：

- *品牌*。中國頂尖的物業管理公司(包括我們自身)通過數十年的服務及運營已塑造品牌聲譽。相反，新入行者由於並無建立品牌及並無與行業參與者建立業務關係，進入市場的難度日益增加。
- *運營及管理專業化*。為更好地控制成本及保持服務質量，物業管理公司需要標準化及自動化運營模式方可提高其管理更多物業的能力。大型物業管理公司較新入行者擁有更多資源投資於運營的標準化、自動化及智慧化管理。
- *人才專業化*。隨著互聯網及其他技術的普及，物業管理行業對合資格僱員的需求日益增加。對於新入行者而言，招募及挽留高素質的專業化僱員被視為一道主要障礙。

董事確認

董事在作出適當查詢後確認，自上述來源刊發日以來，市場資料並無出現可能會限制、否定本節所載資料或對其造成不利影響的重大不利變動。