

技術詞彙表

於本文件內，除文義另有所指外，本文件所採用若干有關本集團及我們業務的詞匯的解釋及定義應具有以下所載涵義。該等詞匯及其涵義未必與業內標準定義或該等詞匯的用法一致。

「人工智能」	指	機器展示的智能；
「平均物業管理費」	指	於特定期間最後月份物業管理服務所產生收入除以截至同期期末在管面積；
「雲計算」	指	一種互聯網計算方法，可以按需要向計算機和其他設備提供共享的計算機處理資源和數據；
「商業物業」	指	主要用作商業用途的物業，包括服務式公寓、寫字樓、零售大樓及酒店；
「酬金制」	指	我們物業管理業務線的創收模型，根據這模型，來自物業管理的費用收入僅佔業主或物業開發商應付管理費總額的指定百分比，而該等管理費用的其餘部份將用於從其他服務提供商採購物業服務；
「公共區域」	指	住宅物業的公共區域，例如大堂、走廊、戶外開放空間、梯間、升降機槽、設備室、公共車位及廣告公告板；
「簽約面積」	指	根據我們營運中物業管理服務協議，由或將由本集團管理的建築面積；
「ERP」	指	企業資源規劃；
「建築面積」	指	建築面積；

技術詞彙表

「在管面積」	指	由本集團管理的建築面積，我們已就此收取有關提供服務的合約責任所涉及的物業管理費，有關面積不包括我們不收取物業管理費的公共區域（如園境及公共道路等）的建築面積，不包括截至各財政期末我們僅提供非業主增值服務而非物業管理服務的物業；
「IoT」或「物聯網」	指	內含電子、軟件、傳感器和網絡連接的物理設備、載具、建築物和其他物品的網絡，使這些物品能夠收集和交換數據；
「包幹制」	指	我們物業管理業務線的創收模型，根據這模型，我們每月對所有單位（無論已售還是未售出）按建築面積徵收預定物業管理價格，該價格指我們團隊與分包商提供的所有物業管理服務的全包費用。在包幹制下，業主和物業開發商將負責定期分別就已售和未售出單位向我們支付管理費；
「住宅社區」或「住宅物業」	指	包含住宅單位及非住宅性質的配套設施（如商業或辦公單位，但不包括純商業物業）的純住宅或混合用途的物業；
「續約率」	指	期內在管物業總數減同期我們不再管理的物業數目，然後除以期內在管物業總數；
「中標率」	指	我們在特定期間中標總數除以同期我們提交的標書總數；

技術詞彙表

「物業服務百強企業」 指 由中指研究院單獨或與其他機構聯合發佈按綜合實力決定中國物業管理企業的年度排名，以多項關鍵指標為評估基礎，包括該等企業於上一年度的管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力和社會責任。於2015年、2016年、2017年、2018年和2019年，列入名單的企業數量分別為210家、200家、200家、220家和244家。於2015年、2016年、2017年、2018年和2019年列入名單的公司數目超過100家，乃因得分相同或得分非常接近的多家企業被列為相同名次。物業服務十強企業及20強企業與物業服務百強企業的含義相若。