

## 行業概覽

本節所載數據摘錄自中指院編製的獨立報告。中指院編製的行業報告乃基於其數據庫中的信息、公開數據、行業報告及從訪談與其他來源取得的數據而編製。我們認為，本節所載信息的來源恰當，且我們在摘錄及轉載該等信息時採取合理審慎的態度。我們並無理由認為該等數據屬虛假或具有誤導性或遺漏任何事實而致使該等信息屬虛假或具有誤導性。該等信息未經我們、聯席保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、彼等各自的董事、高級管理人員、聯屬人士、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方(中指院除外)獨立核證。我們、聯席保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]及[編纂]、[編纂]、彼等各自的任何董事、高級管理人員、聯屬人士、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他方(中指院除外)並未就該等數據的完整性、準確性或公平性作出任何聲明，因此不應過分依賴該等信息。

### 中指院的背景及方法

我們以總成本人民幣800,000元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利。中指院於1994年成立，為一家獨立的中國房地產研究機構，擁有逾500名分析師。其擁有16家分支機構，業務範圍覆蓋華北、華東、華南、華中及西南五個地區的600多個城市。中指院在研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富經驗，其已自2008年起開始對物業服務百強企業進行研究。在進行研究時，中指院主要考慮過往三年內管理至少十項物業或總建築面積為500,000平方米或以上的物業服務企業。中指院採用研究參數及假設，並從多個一手和二手來源收集數據，數據來源包括物業管理公司的報告統計數據、網站及營銷材料、調查、中國房地產指數系統、中國房地產統計年鑒的數據、政府機構公開數據以及從先前已發佈的報告中收集的數據。此外，中指院每年會公佈根據綜合實力排名的物業服務百強企業，主要通過評估納入考慮範圍的物業管理公司上一年有關管理規模、運營績效、服務質量、增長潛力及社會責任的數據得出排名。中指院可能會將分數相同或非常接近的多家公司分配到相同的排名，因此有可能超過100家公司被列入行業前100名。中指院可根據具體要求就若干指數編製物業服務百強企業的進一步排名。在編製中指院報告時，中指院假設：(i)中國與全球的社會、經濟及政治狀況在預測期間將維持穩定；(ii)中國有關物業管理行業的政府政策在預測期間不會發生變化；(iii)統計局公佈的所有數據均為準確；及(iv)從相關地方房屋管理局收集所得有關住宅銷售交易的所有數據均為準確。

### 中國物業管理行業

#### 概覽

中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初，當時中國成立了第一家物業服務企業。自此之後，中國政府一直尋求在發展中國物業管理行業的同時為其設立監管框架。根據中指院的資料，首個監管框架為2003年6月頒佈的《物業管理條例》。根據中指院的資料，2012年，國務院發佈《服務業發展「十二五」規劃》，提出「鼓勵物業服務企業開展多元化業務」。2019年4月，國務院頒佈《關於推進養老發展的意見》，旨在推廣「物業管理服務+養老服務」模式，物業管理公司通過推出多樣化的社區

## 行業概覽

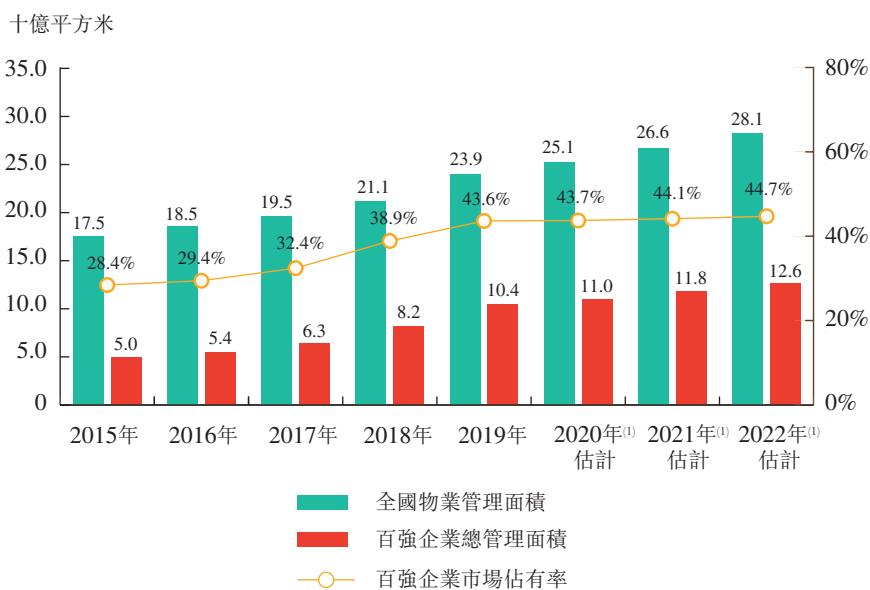
增值服務發揮其在養老服務中的積極作用。多年來，中國政府頒佈的法規數量不斷增加，為物業管理行業建立了公開公平的市場制度，從而推進了該行業的快速增長與發展。

在中國，物業服務企業通常收取物業管理費及增值服務費。物業管理服務通常包括清潔、園藝、安保及維修服務。增值服務通常包括社區增值服務及非業主增值服務。物業管理費的計費模式為包干制或酬金制。包干制收入模式為中國收取物業管理費的主流方式，特別是對住宅物業而言。包干制模式可通過為業主及住戶省去有關大項支出的若干集體決策流程而提高效率，並激勵物業管理服務供應商優化運營以提高盈利能力。相較而言，非住宅物業逐漸採用酬金制模式，以使業主更深入地參與其物業管理，並使物業管理服務供應商受到更嚴密的監管。

### 整體市場規模及未來發展

物業管理行業近年實現顯著增長。根據中指院的資料，中國所有物業管理公司的在管總建築面積從2015年的175億平方米增至2019年的239億平方米，複合年增長率為8.2%；物業服務百強企業的在管總建築面積從2015年的50億平方米增至2019年的104億平方米，複合年增長率為20.5%。根據中指院的資料，中國所有物業管理公司的在管總建築面積預計將從2020年的251億平方米增至2022年的281億平方米，複合年增長率為5.8%；物業服務百強企業的在管總建築面積預計將從2020年的110億平方米增至2022年的126億平方米，複合年增長率為7.0%。

下圖載列於所示年度全國物業管理面積、百強企業總管理面積以及百強企業市場佔有率。



附註：

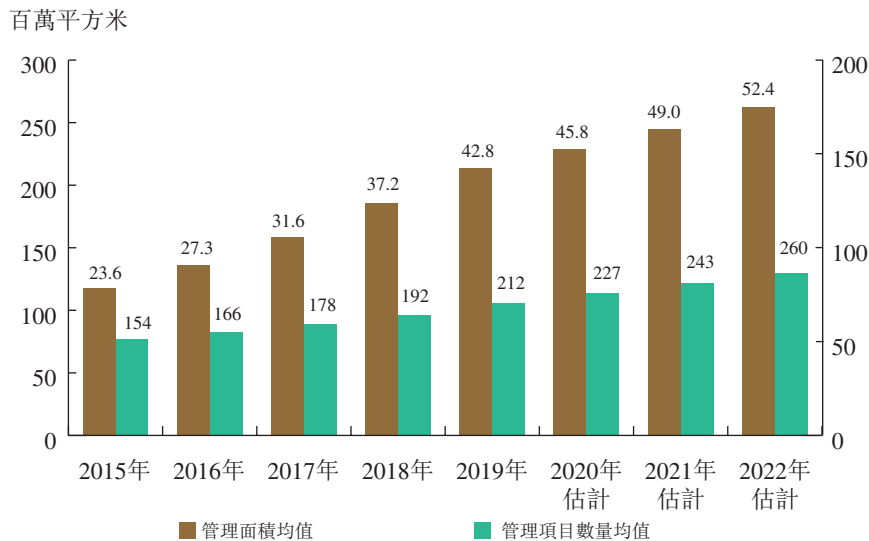
(1) 指所示年度的預計數據。

## 行業概覽

### 物業服務百強企業概覽

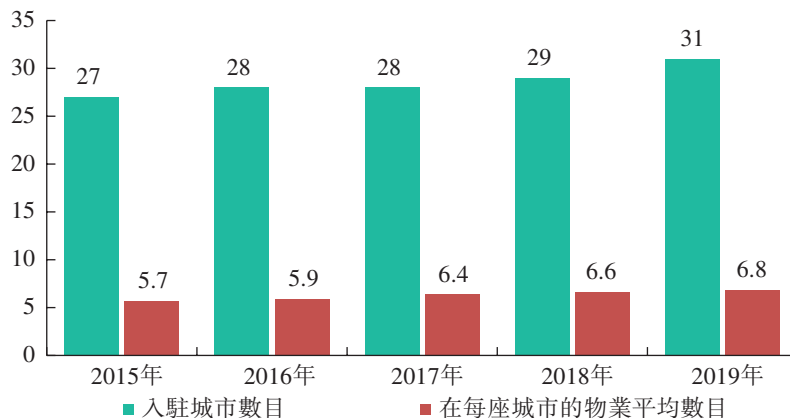
近年來，隨著城鎮化進程加快及人均可支配收入的持續增加，物業服務百強企業所管理的物業建築面積實現快速增長。物業服務百強企業所管理物業的平均建築面積從2015年的約23.6百萬平方米增至2019年的約42.8百萬平方米，複合年增長率為16.0%，並預計將從2020年的45.8百萬平方米增至2022年的52.4百萬平方米，複合年增長率為7.0%。與此同時，物業服務百強企業管理物業平均數從2015年的154個增至2019年的212個，複合年增長率為8.3%，並預計將從2020年的227個增至2022年的260個，複合年增長率為7.0%。

下表載列所示年度物業服務百強企業的管理面積均值及管理項目數量均值的增長情況：



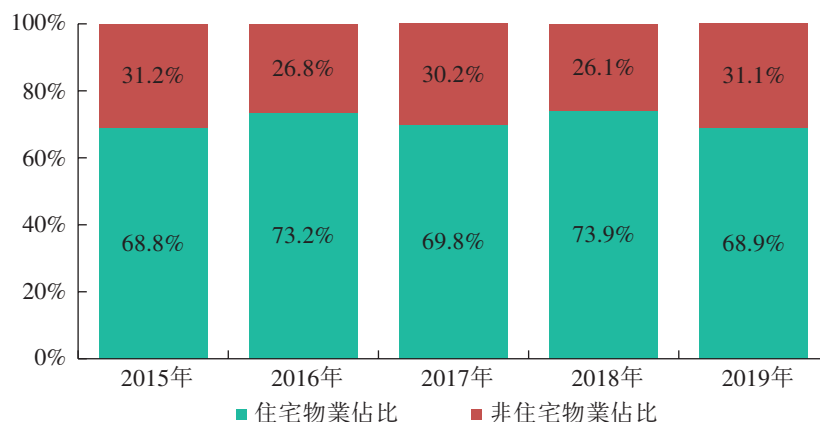
地理業務擴張近年來始終是物業服務百強企業的常見戰略。由於與集團公司及第三方分支機構之間加強合作，物業服務百強企業入駐城市的平均數目由截至2015年12月31日的27個增至截至2019年12月31日的31個。在同一期間，物業服務百強企業在每座城市所管理的物業平均數目由截至2015年12月31日的5.7個增至截至2019年12月31日的6.8個。基本上所有物業服務百強企業均已將業務擴張到全國。

下表載列所示年度物業服務百強企業入駐城市數目及在每座城市所管理的物業平均數目的增長情況。



## 行業概覽

住宅物業持續為物業服務企業管理組合中的主要物業類型。截至2019年12月31日，物業服務百強企業所管理的住宅物業總建築面積佔其在管總建築面積的68.9%。根據中指院的資料，部分原因是物業服務企業在整體上致力於提升其住宅物業服務的質量及效率。2019年，物業服務百強企業的住宅物業和非住宅物業的在管總建築面積分別達到約72億平方米及32億平方米；而2019年物業服務百強企業的非住宅物業的在管建築面積由2018年佔比26.1%增長至2019年佔比31.1%。下表載列於所示年度物業服務百強企業所管理各類物業佔總建築面積的百分比：



隨著在管建築面積顯著增長，物業服務百強企業獲益於規模經濟且其盈利能力亦逐漸加強。物業服務百強企業的平均淨利潤從2015年的約人民幣39.2百萬元增加至2019年的約人民幣91.1百萬元，複合年增長率為23.5%。於2019年，物業服務百強企業每月每平方米平均物業管理費整體約為人民幣3.9元，其中，辦公樓、商業物業及醫院約為人民幣6.0元至人民幣7.0元，公眾物業、學校物業及產業園區物業約為人民幣3.0元至人民幣4.0元，而住宅物業約為人民幣2.1元。

### 長江三角洲地區及浙江省物業管理行業概覽

#### 區域概覽

長江三角洲地區是中國經濟最發達的地區之一，城鎮化率及居民可支配收入較高。2019年，長江三角洲地區的城鎮化率為68.1%，年平均可支配收入為人民幣53,487元，是全國平均水平的1.26倍。長江三角洲地區及浙江省的平均物業管理費分別為每月每平方米人民幣2.3元及人民幣2.4元，兩者均高於國家平均水平，即每月每平方米人民幣2.1元。2019年，總部位於長江三角洲地區的物業服務百強企業的百分比為18.2%，在中國主要都市地區中佔比最高。截至2018年12月31日，長江三角洲地區在管總建築面積約為50億平方米，佔截至同一日期中國在管總建築面積的17.9%。截至同一日期，該地區吸引超過18,000家物業服務企業，佔中國物業管理服務供應商總數的14.2%，聘用總人數超過200萬名員工，約佔中國物業管理服務員工總人數的21.0%。在物業管理服務百強供應商中，62家總部位於長江三角洲地區，其中21家總部位於浙江省。根據中指院的資料，截至2019年12月31日，按在管建築面積計算，我們在長江三角洲地區和浙江省物業服務百強企業中的市場份額分別為1.9%和5.2%。

## 行業概覽

### COVID-19疫情及其對中國及長江三角洲地區物業及物業管理市場的影響

根據中指院的資料，預計COVID-19疫情對中國物業管理行業的長期影響有限，此乃由於中國穩健的經濟規模有能力抵禦COVID-19的影響。此外，中國政府出台了多項政策以支持國民經濟復甦，包括物業管理行業的發展。根據中指院的資料，COVID-19疫情也提高了許多業主對物業管理公司服務的信賴度及粘性，並推動物業管理公司增值服務的發展，比如（其中包括）送貨服務、房屋清潔及消毒服務。

從長期來看長江三角洲地區的區域宏觀經濟發展計劃及人才招攬計劃仍保持不變，因此，在COVID-19疫情得到有效控制後，長江三角洲地區及浙江省的住宅及商業物業以及相關物業管理服務的需求前景將依然樂觀。於2020年第一季度，長江三角洲地區的國內生產總值下降率低於全國平均水平，因此，該地區的國內生產總值對國民經濟的貢獻有所增加。值得注意的是，3月份復工以來，長江三角洲地區復甦跡象明顯，各項經濟指標快速恢復。

### 市場驅動因素

中國物業管理行業的發展有賴於以下關鍵驅動因素。

### 優惠政策

根據中指院的資料，2003年6月，中國政府頒佈了《物業管理條例》，為物業管理行業建立了監管框架。隨後，監管物業管理行業各個方面的多部法律及規則開始生效，多項促進物業管理行業發展的政策亦獲頒佈。該等法律及規則以及政策包括但不限於《國家發展和改革委關於放開部分服務價格意見的通知》（放寬了若干住宅物業物業管理服務費及停車費的限制，使得我們在定價上更有彈性）及《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》（根據中指院的資料，該文件乃中國首個旨在提升日常生活服務規模及質量的政策性文件，為我們擴大居民服務規模及提供優質增值服務提供了政策支持）。國務院及中共中央亦於2017年6月頒佈《關於加強和完善城鄉社區治理的意見》，促進向農村社區及城市社區提供物業管理服務，擴大物業管理服務的潛在市場。根據中指院的資料，中國政府頒佈多項政策鼓勵物業服務企業擴大業務運營及擴展服務至農村地區。此外，該等推動物業管理行業發展的政府優惠政策覆蓋長江三角洲地區及我們經營所在及計劃擴張的其他地區。

## 行業概覽

### 城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長

根據中指院的資料，中國的城鎮化進程加快及人均可支配收入增長，成為中國物業管理行業的主要增長驅動因素。中國城鎮化率（即一定時期內城市人口規模的預期平均變動率）從截至1999年12月31日的34.8%增至截至2019年12月31日的60.6%，同時，中國物業管理行業亦相應發展。城鎮化進程加快、城市人口增長及物業市場擴張使得物業管理服務產生大量市場需求，刺激了該行業的快速發展。此外，中國經濟的快速發展推動了中高收入階層消費者的形成，並推動了城鎮人口的人均可支配收入持續增長，截至2019年12月31日，城鎮人口的人均可支配收入已增至人民幣42,359元，自2009年12月31日起複合年增長率為9.4%。我們預計，上述中高收入階層消費者將更加願意付高價享受優質生活，並會在基本必需品之外的物品及服務上投入更多可自由支配開支。例如，對更好生活條件及更優質物業管理服務的需求或會增加。我們相信，中國中高收入階層消費者的湧現及其消費力不斷提升將對中國中高端物業管理服務的發展產生極大影響。

### 商品住宅物業的開發及對中國房地產市場的持續投資

隨著中國城鎮化進程加快及人均可支配收入的增長，商品房（即為出售而開發的住宅物業）的供應亦相應增加。根據中指院的資料，中國已售商品住宅物業總建築面積從2015年的約1,285.0百萬平方米增至2019年的約1,715.6百萬平方米，複合年增長率為7.5%。中國新建商品住宅物業總建築面積由2015年的1,544.5百萬平方米增加至2019年的2,271.5百萬平方米，複合年增長率為10.1%。

### 資本市場是行業自然快速發展的主要驅動因素

隨著深化資本市場改革政策的推出，國內資本市場政策環境已大大改善。根據中指院的資料，隨著「物業+互聯網」模式的發展，物業開發企業的市場價值持續增長。根據2020年3月9日交易日結束時獲得的數據，共有22家物業服務企業在香港聯交所上市，總市值超過2,822億港元。進入資本市場為物業管理公司提供資金來源，以豐富其服務種類，擴大其業務規模。

### COVID-19為物業管理公司的擴張提供契機

COVID-19疫情期間，物業管理公司的作用日益突出。為抗擊疫情，中國的許多城市採取了嚴格的防範措施，導致居民在日常生活需求方面高度依賴物業管理服務供應商，從而對物業管理公司的服務質量提出更高要求。如此高的依賴度為物業管理公司向在管物業推出新的服務產品鋪平了道路。因此，物業管理行業處在抗擊COVID-19前線，受到了廣泛關注。COVID-19帶來的市場機遇遠大於挑戰，因為該行業的前景以及對優質物業管理服務的需求仍然樂觀。

## 行業概覽

### 中國物業管理行業的未來趨勢

#### 提高市場集中度，加大併購活動力度

中國的物業管理行業分化程度較高，競爭激烈。通過有機增長和併購中小型物業管理公司，大型物業管理公司積極加快擴張步伐，以擴大在管物業的規模，實現規模經濟，提高市場地位。

#### 提高信息技術的標準化程度及採用率

根據中指院的資料，在信息技術的推動下，越來越多的物業管理公司參與到提高運營標準化程度和關鍵流程自動化中，以降低勞動力成本和人為失誤，確保始終如一的高質量服務。標準化流程還將監測並確保在整個組織各職能部門、分支機構和附屬公司內一致、可靠地落實政策和程序。

為滿足居民對優質、多元化服務的需求，以及應對物業管理公司因成本普遍上漲而增大的經營壓力，越來越多的物業管理公司有意調整經營模式。借助互聯網和移動應用，智慧社區逐漸蓬勃發展。「智慧社區」圍繞居民的需求，通過整合線上線下信息及資源，體現社區特色和應用物聯網、人工智能技術、雲計算、智能終端等信息技術，實現居民服務的數字化、自動化、現代化和協同化。

#### 多元化服務及收入來源

根據中指院的資料，物業服務百強企業已根據業主需求不斷豐富服務項目，形成多元化的收入來源。根據中指院的資料，物業服務百強企業主要為業主提供線下服務，如家政服務、家居服務、社區空間運營服務、電商服務、物業服務、汽車服務、社區金融服務及養老服務。

#### 增加市場運作，更加注重服務質量

根據中指院的資料，由於消費者在選擇物業管理服務供應商時越來越重視服務質量，而不是僅僅考慮成本，且中高收入階層的消費者更願意為質量支付溢價，增加可自由支配支出，因此中國的物業管理公司有望繼續提供優質服務。

#### 城市舊改項目的新機遇

根據住房和城鄉建設部的數據，中國需要改造的舊社區數量超過170,000個，總建築面積約40億平方米。根據2020政府工作報告，約39,000個舊城市社區已進行改造工程，合共涉及七百萬居民。根據中指院的資料，隨著有關城市舊改項目的開展，對基本物業管理服務以及社區增值服務（如養老、托兒及保健服務）的需求也有所增加。根據中指院的資料，由於優惠政策鼓勵物業管理公司向經改造的舊社區提供有關服務，因此中國物業管理行業預計將會持續增長。

## 行業概覽

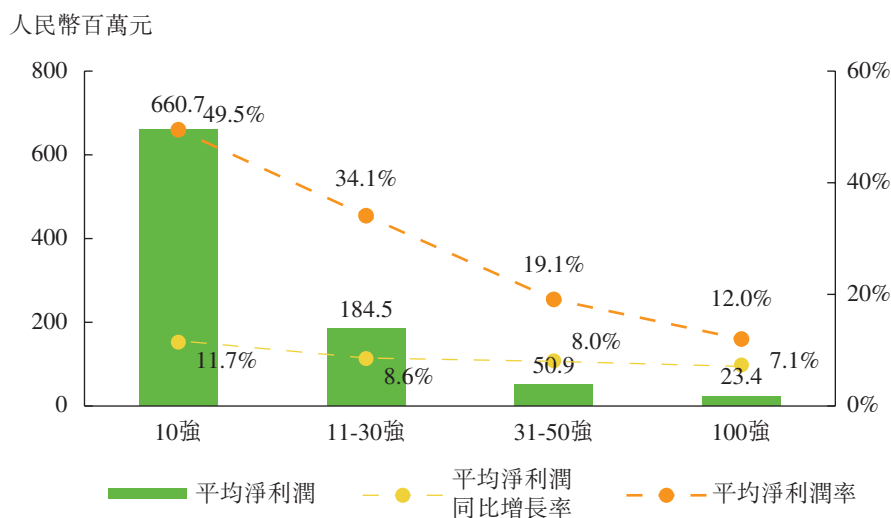
### 競爭格局

#### 概況及競爭格局

根據中指院的資料，中國的物業管理行業分化程度較高，競爭激烈，2019年，物管行業約有130,000家物業管理服務供應商。截至2019年12月31日，就在管建築面積而言，物業服務百強企業中的前十強企業佔市場份額的9.2%。近年來，市場集中度不斷提高，已成為中國物業管理行業的主要趨勢，物業服務百強企業的分佈呈現出差異化的特點。平均而言，2019年，規模較大的物業管理公司的收入、淨利潤和各自的增長率均有所提高。

大公司的優勢更加突出，小公司在各自的細分市場力求穩定發展。2019年，物業管理十強企業的管理面積均值是物業服務百強企業的5.2倍，物業管理11-30強企業的管理面積均值是物業服務百強企業的1.9倍。同年，物業管理十強企業的平均淨利潤是物業服務百強企業平均淨利潤的7.3倍，物業管理11-30強企業的平均淨利潤是物業服務百強企業的2.0倍。

下表載列2019年物業服務百強企業的平均淨利潤、平均淨利潤率及平均淨利潤同比增長（按細分市場排名劃分）：



### 我們的競爭地位

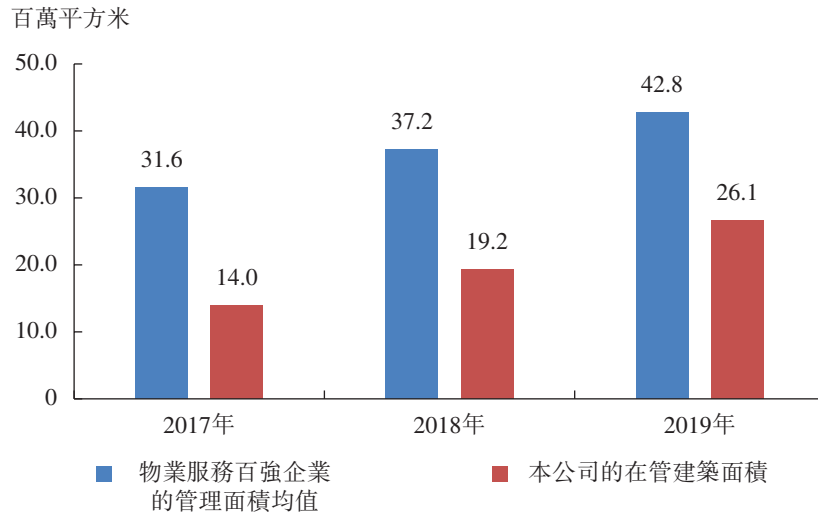
#### 我們在物業服務百強企業中的競爭地位

中國主要物業服務企業的在管建築面積穩步增長。根據中指院的資料，於2017年、2018年及2019年，物業服務百強企業管理的平均建築面積分別為31.6百萬平方米、37.2百萬平方米及42.8百萬平方米。截至2019年12月31日，我們的在管建築面積佔物業服務百強企業的市場份額為0.25%。截至2019年12月31日，我們的在管建築面



## 行業概覽

積為26.1百萬平方米，較2018年12月31日增加36.1%。截至2019年12月31日，物業服務百強企業的管理面積均值為42.8百萬平方米，較2018年12月31日增加16.3%。就在規模、經營業績、服務質量、增長潛力及社會責任方面的綜合實力而言，我們在物業服務百強企業中排名第35。2017年至2019年在管建築面積的複合年增長率為36.5%，是同期物業服務百強企業平均複合年增長率的2.2倍。下表載列所示年度物業服務百強企業的管理面積均值以及本公司的在管建築面積。



根據中指院的資料，2018年至2019年，我們的淨利潤增長率達到40.4%，高出同期物業服務百強企業平均淨利潤增長率26.2%。2019年，我們的淨利潤率為11.0%，在總部位於長江三角洲及浙江省的物業服務百強企業中分別排名第十六及第八。

### 我們在長江三角洲地區及浙江省的競爭地位

截至2019年12月31日，我們的在管總建築面積約為26.1百萬平方米，在總部位於長江三角洲地區的物業管理服務百強供應商中排名第14，在總部位於浙江省的物業管理服務百強供應商中排名第5。我們的收入在總部位於長江三角洲地區的物業管理服務百強供應商中排名第25，在總部位於浙江省的物業管理服務百強供應商中排名第6。我們的淨利潤及淨利潤率在總部位於長江三角洲地區的物業管理服務百強供應商中分別排名第16和第16，在總部位於浙江省的物業管理服務百強供應商中分別排名第5和第8。

在長江三角洲地區深耕逾15年，本公司不斷擴大長江三角洲地區物業管理的範圍，進一步鞏固在該地區的競爭優勢。截至2019年12月31日，我們遍佈中國的141個在管項目中，119個位於長江三角洲地區，約佔我們在管建築面積的84.3%，根據中指院的資料，這在中國物業服務百強企業中為最高值之一。

### 我們的競爭優勢

請參閱「業務－競爭優勢」。

## 行業概覽

### 進入壁壘及主要挑戰

**管理壁壘：**隨著物業管理行業的競爭日益激烈，行業參與者核心管理人員的管理經驗和能力在維持核心競爭力方面發揮著越來越重要的作用。知名的物業管理公司通常在物業管理程序、信息系統的應用和財務管理方面已形成自己獨特的管理能力，因此可以更好地管理大型物業。

**人才可用性：**物業管理依靠人工，不僅是為物業管理服務的表現，更是為落實和創新技術解決方案。物業管理公司越來越難以招聘和留住能夠跟上行業技術進步的人才。新的市場參與者或難以與品牌價值和人才認可度較高的大型物業管理公司競爭。

**品牌知名度及聲譽：**根據中指院的資料，在消費者越來越重視服務質量的市場中，新的市場參與者在滲透時將面臨困難。選擇物業管理服務供應商時，房地產開發商、業主和住戶可能會優先考慮經營歷史較長的公司。與通過多年服務積累品牌價值和質量聲譽的物業管理公司相比，新的市場參與者處於劣勢。

**行業專業知識及資本要求：**根據中指院的資料，管理團隊的專業知識和經驗或會大幅提高物業管理公司的競爭力。如今，物業管理公司必須在附屬公司、分支機構和分公司網絡中全面無縫實施技術解決方案、管理系統、服務質量標準以及內部政策和程序。此外，隨著物業管理公司開始試驗或實施技術解決方案，以實現業務運營自動化和降低勞動力成本，其將需要越來越多的資金，尤其是在其有大規模的業務運營且須將相關政策統一應用於遍佈中國的附屬公司和分支機構的情況下。

### 歷史價格趨勢

物業服務企業依靠廉價而充足的人力勞動開展各項服務，從而在持續上漲的勞動力成本與提供優質服務的必要性之間不斷取得平衡。然而，根據中指院的資料，近年來，通貨膨脹導致勞動力成本增加，這給尋求擴大業務運營的物業服務企業帶來了額外的壓力。根據中指院的資料，勞動力成本佔物業服務百強企業銷售總成本的比例從2018年的57.8%上升至2019年的59.1%，這表明勞動力成本對物業服務企業整體成本控制能力的影響越來越大。

根據中指院的資料，物業服務企業可以通過技術解決方案創新和適當增加分包商提供服務的比例來降低其整體銷售成本。近年來，物業服務百強企業積極探索和應用技術解決方案，實現業務運營自動化，提高了運營效率和服務質量。根據中指院的資料，通過分包，物業服務企業可以降低整體勞動力成本，並利用分包商在其各自領域的專業知識來提高服務效率。