

業 務

概覽

我們是一家知名物業管理服務提供商，在中國擁有廣泛的地理覆蓋範圍。按2019年綜合實力及增長潛力計，我們在中國指數研究院的中國物業服務百強企業中分別位列第13名及第11名。根據中國指數研究院的資料，我們亦被評為2020商業物業管理的8家優秀企業之一。根據中國物業管理協會的資料，截至2019年12月31日，我們的「遠洋億家」品牌價值為人民幣41億元。我們於中國提供物業管理服務超過20年，主要集中在中國一二線城市。截至2020年6月30日，我們的總合約建築面積達61.9百萬平方米，遍佈全國24個省、直轄市及自治區的54個城市，同時，我們在中國管理210個物業，總在管建築面積達42.3百萬平方米，包括155個住宅社區及55個非住宅物業。我們的總部位於北京，根據中國指數研究院的資料，按總部位於京津冀地區的中國物業服務百強企業的前35強企業的合約建築面積及在管建築面積計，我們為領先的物業管理服務提供商。我們在京津冀地區及環渤海地區均有強大的業務，截至2020年6月30日，我們於該兩個地區的在管建築面積分別佔我們總在管建築面積的32.9%及28.8%。

我們的物業管理服務涉及多種物業類型，包括住宅社區、商寫物業（如寫字樓、商場及酒店）及公共及其他物業（如醫院、公共服務設施、政府大樓及學校）。除物業管理服務外，我們亦提供非業主增值服務，包括向物業開發商及其他物業管理公司提供的交付前服務、諮詢服務及物業工程服務，以及向我們在管物業的業主及住戶提供的各種社區增值服務（包括社區資產增值服務、社區生活服務及物業經紀服務）。下表載列於所示期間我們按業務線劃分的收益明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	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)									
物業管理服務....	830,111	68.4	1,051,601	65.3	1,219,641	66.6	581,620	68.6	647,666	71.7
非業主增值服務..	204,703	16.9	317,377	19.7	372,643	20.4	167,651	19.8	154,309	17.1
社區增值服務....	178,214	14.7	241,331	15.0	237,291	13.0	98,771	11.6	101,719	11.2
總收益	<u>1,213,028</u>	<u>100.0</u>	<u>1,610,309</u>	<u>100.0</u>	<u>1,829,575</u>	<u>100.0</u>	<u>848,042</u>	<u>100.0</u>	<u>903,694</u>	<u>100.0</u>

業 務

於往績記錄期間，我們經歷持續增長。我們的收益由2017年的人民幣1,213.0百萬元增加32.8%至2018年的人民幣1,610.3百萬元，並進一步增加13.6%至2019年的人民幣1,829.6百萬元，2017年至2019年的複合年增長率為22.8%。我們的收益由截至2019年6月30日止六個月的人民幣848.0百萬元增加6.6%至截至2020年6月30日止六個月的人民幣903.7百萬元。我們的年內溢利由2017年的人民幣105.1百萬元增加37.0%至2018年的人民幣143.9百萬元，並進一步增加42.6%至2019年的人民幣205.3百萬元，2017年至2019年的複合年增長率為39.8%。我們的期內溢利由截至2019年6月30日止六個月的人民幣122.2百萬元增加26.1%至截至2020年6月30日止六個月的人民幣154.1百萬元。根據中國指數研究院的資料，我們收益及溢利的複合年增長率均高於同期中國物業管理百強企業的行業平均水平。

競爭優勢

我們相信，我們的成功主要歸因於以下競爭優勢：

一家聲譽良好的物業管理服務提供商，擁有廣闊的地域分佈、快速增長的往績記錄及強大的品牌認知度

我們於中國提供物業管理服務超過20年，是一家在中國享有盛譽的綜合物業管理服務提供商，擁有一貫強大的市場地位及廣泛的物業管理範圍。我們已於2005年自住房及城鄉建設部獲得一級物業服務企業資質。根據中國指數研究院的資料，按2019年年綜合實力及增長潛力計，我們在中國物業服務百強企業中分別排名第13位及第11位。我們亦被中國指數研究院評為2020商業物業管理的8家優秀企業之一。

截至2020年6月30日，我們擁有282個物業管理項目的廣泛物業管理組合，總合約建築面積達61.9百萬平方米，遍佈全國24個省、直轄市及自治區的54個城市。截至2020年6月30日，我們為155個住宅社區及55個非住宅物業提供了物業管理服務，在管建築面積達42.3百萬平方米。我們通過有機增長及併購建立了物業管理項目的全國及戰略佈局，並將重心清晰定位在經濟發達地區，涵蓋了中國5個國家級城市群（根據中國指數研究院的資料）。截至2020年6月30日，在中國一二線城市的在管建築面積為38.4百萬平方米，佔我們總在管建築面積的90.8%。

特別是，截至2020年6月30日，我們在京津冀地區及環渤海地區均有強大的業務，我們於該兩個地區各自的在管建築面積分別佔我們總在管建築面積的32.9%及28.8%。我們的總部位於北京，根據中國指數研究院的資料，按2019年的合約建築面

業 務

積、在管建築面積、儲備建築面積及儲備建築面積增長率計，我們在總部位於京津冀地區的中國物業服務百強企業的前35名企業中分別排第4名、第5名及第6名。我們的總儲備建築面積由2018年的13.1百萬平方米增加43.8%至2019年的18.9百萬平方米，於2019年，按儲備建築面積增長率計，在截至2020年6月30日於香港上市的24家中國物業管理公司中排第5名。我們相信，我們廣泛的物業管理業務範圍已經並將繼續為我們鞏固市場地位和進一步擴大我們在中國其他主要城市的投資組合奠定堅實的基礎。

於往績記錄期間，我們抓住行業機遇，加速拓展物業管理規模，各業務板塊實現持續增長。我們的收入由2017年的人民幣1,213.0百萬元增加32.8%至2018年的人民幣1,610.3百萬元，並於2019年進一步增加13.6%至人民幣1,829.6百萬元。根據中國指數研究院的資料，自2017年至2019年，我們的收入複合年增長率為22.8%，高於同期中國物業服務百強企業18.4%的行業平均水平。我們的收入由截至2019年6月30日止六個月的人民幣848.0百萬元增加6.6%至截至2020年6月30日止六個月的人民幣903.7百萬元。我們的年內利潤由2017年的人民幣105.1百萬元增加37.0%至2018年的人民幣143.9百萬元，並於2019年進一步增加42.6%至人民幣205.3百萬元。根據中國指數研究院的資料，我們的年內利潤由2017年的人民幣57.3百萬元增加至2019年的人民幣91.1百萬元，於2017年至2019年的複合年增長率為39.8%，高於同期中國物業服務百強企業26.1%的行業平均水平。我們的期內利潤由截至2019年6月30日止六個月的人民幣122.2百萬元增加26.1%至截至2020年6月30日止六個月的人民幣154.1百萬元。

根據中國物業管理協會的資料，截至2019年12月31日，按照我們的盈利能力及品牌指數，我們的「遠洋億家」品牌價值為人民幣41億元。多年來，我們屢獲殊榮，以表彰我們的品牌和競爭力。於2020年，我們被中國物業管理協會、上海易居房地產研究院及中國房地產測評中心評為「物業服務企業潛力獨角獸」及「物業服務企業品牌價值100強」。進一步詳情請參閱下文「一 獎項及認可」一節。我們相信，我們的品牌已幫助並將繼續幫助我們維持物業管理服務合約的高挽留率，加速我們的合約建築面積和在管建築面積的增長，並使我們的物業管理規模迅速擴大。

憑藉我們的控股股東遠洋（及其附屬公司、合營企業和聯營公司）及其主要股東的多樣化項目組合和優質土地儲備的優勢，為我們帶來持續確定的增長機會

我們受益於與控股股東遠洋及其附屬公司、合營企業及聯營公司（如遠洋資本有限公司（「遠洋資本」））的業務合作。遠洋是中國知名的房地產開發商。遠洋於2017年、2018年及2019年分別錄得合約銷售人民幣706億元、人民幣1,095億元及人民幣

業 務

1,300億元，其自2017年至2019年按複合年增長率35.8%增長。於2017年、2018年及2019年，遠洋在中國的合約銷售建築面積分別達3.7百萬平方米、5.2百萬平方米及6.3百萬平方米，其自2017年至2019年按複合年增長率30.8%增長，於2017年、2018年及2019年的平均售價分別為每平方米人民幣19,000元、人民幣21,200元及人民幣20,500元。截至2020年6月30日，遠洋在全球51個城市擁有約200個房地產開發項目，土地儲備逾37.0百萬平方米，涵蓋住宅、商業、寫字樓、物流和養老物業。遠洋的業務集中在一二線城市，截至2020年6月30日，其土地儲備總量為34.6百萬平方米，佔其土地儲備總量的92.4%。我們相信，遠洋的土地儲備和穩定發展，將有助於鞏固我們作為中國綜合物業管理服務提供商的行業聲譽和市場地位。

我們與遠洋保持緊密的合作關係，承接遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）所開發的大部份物業的管理業務。於往績記錄期間，我們管理遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）所開發的物業的投標成功率為100%。此外，我們亦向遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）提供非業主增值服務，包括交付前服務及預售諮詢服務。我們認為我們與遠洋長期穩定的業務關係有助於我們繼續獲益於其廣泛、大型的備選項目，因為我們預計將為其在建和未來拓展的絕大部份物業開發項目提供物業管理和其他服務。

此外，我們還得益於與中國人壽及大家保險這兩家遠洋主要股東的潛在持續業務合作。中國人壽是中國領先的保險公司，連續18年躋身財富全球500強公司。我們尋求與在中國擁有全國性投資物業的中國人壽在物業管理及增值服務方面進行潛在的業務合作，以支持我們的業務增長。大家保險是一家綜合性保險集團。截至2020年6月30日，我們訂約為大家保險及其附屬公司提供物業管理服務或已為其管理若干物業，總合約建築面積為1.0百萬平方米，包括其北京總部、溫州住宅物業和成都商業及住宅物業。

我們相信，遠洋強大的品牌知名度、優異的合約銷售表現和豐富的土地儲備，以及與中國人壽及大家保險的潛在持續業務合作，將繼續為我們提供更多業務機會及可觀的項目資源，以擴大我們的服務，從而為我們的物業管理組合的持續增長和我們對非業主增值服務業務及社區增值服務業務的進一步發展提供清晰的推動力，並為我們持續確定的業務增長奠定堅實的基礎。

業 務

擁有為高端商寫物業提供一流物業管理服務的多樣化物業管理組合以及多種服務類型，創收渠道來源廣泛

由於我們擁有多樣化的物業管理組合及多種服務類型，我們的創收渠道來源廣泛：

多樣化的管理物業類型

除住宅社區以外，我們已透過將服務延伸至日益多樣化的非住宅物業（包括商寫物業、寫字樓、多功能綜合樓、政府大樓、公共設施、高速公路服務站及醫院），成功地使我們的物業管理組合實現多樣化。隨著我們於1997年開始提供非住宅物業的物業管理相關服務，我們一直在擴大非住宅組合。憑藉我們在物業管理方面的豐富經驗以及通過本集團及其合營企業及聯營公司的努力，我們將物業管理服務的範圍擴展至高端商寫物業（包括成都遠洋太古里（成都）、頤堤港（北京）、北京遠洋國際中心、北京遠洋光華國際、北京遠洋大廈、杭州遠洋樂堤港及大家保險北京總部等）。

我們非住宅物業的管理總合約建築面積自2017年12月31日的2.4百萬平方米增加至2020年6月30日的8.3百萬平方米，我們非住宅物業的在管建築面積自2017年12月31日的2.2百萬平方米增加至2020年6月30日的5.4百萬平方米。我們非住宅物業的管理收入由2017年的人民幣250.8百萬元增加至2018年的人民幣332.7百萬元，並進一步增加至2019年的人民幣401.6百萬元，複合年增長率為26.5%。我們非住宅物業的管理收入由截至2019年6月30日止六個月的人民幣193.3百萬元增加至截至2020年6月30日止六個月的人民幣224.6百萬元。我們自商寫物業的物業管理服務所錄得的平均物業管理費及毛利率通常較住宅社區高，原因為管理商寫物業的進入門檻相對較高，因此，管理商寫物業所收取的物業管理費通常高於住宅社區所收取者。為非住宅物業（尤其是商寫物業）提供物業管理服務所帶來的收益貢獻不斷增加，令我們的整體毛利率及純利均有所改善。

我們向非住宅物業提供優質物業管理服務的能力已獲廣泛認可，並於2018年獲得了BOMA卓越認證和LEED認證，並於2019年獲得國際WELL建築研究院金級認證。我們管理物業類型的多樣化豐富了我們的服務維度及經營收益來源，並有利於獲取來自新市場的商機。

業 務

多種服務類型

除傳統的物業管理服務以外，我們提供多種服務類型，即向業主及住戶提供的社區增值服務及向非業主（如物業開發商及其他物業管理公司）提供的增值服務。

我們的社區增值服務包括(i)社區資產增值服務（如停車場管理服務、能源管理服務及社區空間營運服務）；(ii)社區生活服務（如家政、拎包入住、維修及維護以及其他定制服務）；及(iii)物業經紀服務等一系列增值服務。我們通過發展專業物業管理團隊與在線服務平台相結合的方式提供該等服務，提升客戶體驗感、滿意度及忠實度，為業主及住戶創建更加健康便利的生活社區。於往績記錄期間，我們社區增值服務收益自2017年的人民幣178.2百萬元增至2019年的人民幣237.3百萬元，複合年增長率為15.4%。

我們向非業主提供的增值服務為房地產開發商提供自規劃及預售至物業最終交付的全程服務，並獲我們專業團隊協助於物業發展項目整個週期內提供中高端物業管理服務。我們提供諮詢服務，從而協助物業開發商開展整體規劃、預售活動及交付前服務（包括清潔、秩序維護、物業單位的維修及維護以及停車管理及其他客戶相關服務）。我們亦通過一個涉及中國本地化及區域性工程業務的專業工程團隊提供物業工程服務。我們的專業工程團隊向物業開發商及其他物業管理公司提供社區維護、綠化、園藝及其他工程服務。於往績記錄期間，我們已承接多個物業工程項目，且我們自該等服務獲得的收益自2017年的人民幣23.4百萬元增至2019年的人民幣61.2百萬元，複合年增長率為61.8%。於往績記錄期間，我們向非業主提供的增值服務收益自2017年的人民幣204.7百萬元增至2019年的人民幣372.6百萬元，複合年增長率為34.9%。

通過我們優質的物業管理服務提升客戶滿意度、品牌知名度及平均物業管理費

我們致力於提供綜合優質物業管理服務。自成立以來，我們一直秉承「懂心意、有新意」的服務理念，努力提供可使生活便利的優質物業管理服務並為業主及住戶營造更具價值的生活環境及體驗。憑藉綜合優質服務，我們贏得全國性的良好聲譽，且我們管理的住宅小區及非住宅物業屢獲殊榮。截至2020年6月30日，我們管理的37個項

業 務

目被認定為市級、省級或國家級示範基地、模範住宅小區、標桿項目或優秀項目，包括北京遠洋光華國際、北京遠洋萬和城、瀋陽遠洋公館、杭州遠洋大運河商務區、北京遠洋國際中心、北京遠洋沁山水、秦皇島遠洋海悅公館及大連遠洋風景。截至2020年6月30日，我們亦獲得20項國家級物業管理獎項或認可。根據中國指數研究院的資料，就服務質量而言，我們是2018年中國物業服務百強企業之一。

我們相信獲得客戶信任及提升客戶滿意度的重要因素乃為對優質服務的持續把控。根據賽惟諮詢（一間專注於房地產客戶關係的獨立研究所）的資料，於2019年，我們的客戶滿意度為86%，高於物業管理行業73%的平均客戶滿意度。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，我們的物業管理服務合約留存率（即於有關期末生效的物業管理服務合約數目除以同期現行的物業管理服務合約數目）分別為100%、98.7%及97.4%，而同期行業平均留存率分別為98.5%、98.3%及98.4%。

我們通過提供優質的基礎物業管理服務，不僅提升我們在客戶中的品牌知名度，亦為我們成為中國的優質品牌打下堅實基礎。該品牌溢價體現在我們的每月平均物業管理費中。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們於在管住宅小區所收取的每月平均物業管理費分別約為每平方米人民幣2.5元、人民幣2.4元及人民幣2.6元，高於同期分別為每月每平方米人民幣2.3元、人民幣2.3元及人民幣2.1元的行業平均值（根據中國指數研究院的資料）。此外，截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們於在管商寫物業所收取的平均物業管理費分別約為每月每平方米人民幣14.2元、人民幣15.9元及人民幣17.4元，亦高於同期分別為每月每平方米人民幣7.4元、人民幣7.4元及人民幣6.6元的行業平均值（根據中國指數研究院的資料）。受益於我們優質的服務及較高的客戶滿意度，我們可維持較高的物業管理費收款率。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們向業主及住戶收取物業管理費的收款率（按有關期間及直至2020年6月30日收取的物業管理費總額除以同期應收的相應物業管理費總額計算）分別為96.3%、95.9%、93.9%及78.0%。

業 務

憑藉我們良好的品牌形象及優質的服務水平，除向遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）及其主要股東開發或擁有的物業提供服務外，我們一直在向其他第三方開發或擁有的物業提供專業化、多元化及優質服務，以擴大市場份額。我們亦已實施各種激勵措施，鼓勵我們的員工通過對房地產行業目標客戶的調查分析和溝通，向第三方開發商尋求業務合作機會。於往績記錄期間，其他第三方管理的建築面積佔我們在管總建築面積的比例自截至2017年12月31日的13.5%大幅增至截至2018年12月31日的25.5%，並進一步增至截至2019年12月31日及2020年6月30日的27.5%及28.4%。截至2020年6月30日，其他第三方管理的建築面積達12.0百萬平方米。向有關物業提供物業管理服務產生的收益自2017年的人民幣49.4百萬元增至2019年的人民幣225.7百萬元，複合年增長率為113.8%。

有效的標準化及自動化、數字化以及智能化管理令我們的運營及成本效率得以提升

我們致力於實施標準化及自動化、數字化以及智能化管理，以優化運營流程、提升效率及客戶體驗。我們竭力通過信息技術升級來加強競爭力，減少對人力勞動的依賴並借此降低運營成本。我們已實施多種系統，改善業主及住戶的居住體驗，並提高我們的業務運營效率及財務表現：

- **標準化及自動化。**我們已建立標準化的運營模式及有效的內部管理體系，並根據ISO認證的質量標準制定內部指引及書面運營手冊，其中載列我們的標準化運營流程。該等標準化流程可確保僱員在提供物業管理服務時遵守質量標準。我們亦採用自動化系統，以減輕員工在日常工作（如清潔及綠化）中重複及冗餘的工作量。有關標準化及自動化一方面可使我們始終提供優質服務，另一方面亦降低我們的人工成本並提高服務效率。
- **數字化。**我們與數據管理及雲計算服務供貨商合作，實施我們的客戶關係管理(CRM)系統及業務流程管理(BPM)系統，為更加個性化、及時的服務管理客戶文件及數據，以及對我們在管物業的整體運營狀況進行大數據分析，以發現客戶需求及行為方式，便於更好地制定我們日後的服務程序及業務策略。我們亦通過實施各種系統（如財務管理系統、報告及維修系統以及工程管理系統），使我們的業務運營數字化，該等系統均便於我們監控在管物業的設施，並提升我們的服務效率及質素。

業 務

- **智能化管理。**我們擁有多元化智能服務平台，即「億管家」、「億家生活」、「億家修」及「億空間」以及EBA系統，可於業主、住戶、其他客戶及業務合作夥伴之間實現智能化物業生態圈。我們的「億管家」為內部服務平台，且便於我們更好地管理線上線下業主及住戶的多樣化需求。其亦為我們對物業進行外部及內部管理的實用助手。「億家修」是一個擁有逾600名專業工程師的服務平台，專注於公用設施及電氣產品的維護以及住宅社區的室內裝修。「億家生活」為一個為業主及住戶訪問及使用我們的服務（包括一站式社區生活服務）的綜合服務平台。「億空間」為一個可供業主及住戶於社區獲取便捷存儲服務的應用程序。我們EBA系統的開發旨在對受管小區的設備及設施進行智能化管理，其可通過「億管家」收集設備運行信息，及時發現我們設備及設施的錯誤及異常，並向員工自動派單。借助我們的EBA系統，我們能夠實現遠程設備監控，有效分配人力資源並提升物業管理效率。我們的智能服務平台連同我們的EBA系統均為我們的客戶提供便捷智能的服務界面，便於我們提供物業管理服務，亦提升客戶的滿意度。

截至最後實際可行日期，我們在中國註冊12項軟件版權，該等主要與我們於開發智能住宅小區之努力密不可分。進一步詳情請參閱下文「一 標準化、數字化、智能化管理及信息技術系統升級」一節。

經驗豐富且專業的管理團隊，輔以高效的人力資源體系

專業管理團隊及僱員對我們的成功至關重要。我們的董事及高級管理層於物業管理服務及房地產開發行業平均擁有逾10年的經驗，並擁有逾15年的管理經驗。核心管理團隊的房地產開發行業經驗及見解，有助於我們管理層站在行業上游的視角，前瞻性地洞察物業管理行業未來的發展趨勢並把握市場發展機遇，做出最適宜我們發展的經營決策。核心管理團隊的行業經驗亦強化我們洞悉客戶需求、整合優化行業價值鏈上下游資源的能力，為我們提供全方位、多元化的服務。此外，我們附屬公司及分公司的總經理普遍擁有長期的扎實物業管理行業經驗，保證了我們管理團隊決策的有效實施，並擁有一只逾12,000名員工的服務團隊，盡心盡力為客戶提供服務。

業 務

我們已採用一套高效的人力資源體系，該體系設有針對有不同技能要求和事業追求的初級員工至高級管理層不同職務需要的差異化僱員培養、業績評估及激勵計劃。我們已制定具競爭力的薪酬方案、完善的僱員福利政策、定期績效考核及內部評級制度，為我們的業務擴張吸引外來人才，留住僱員及管理人員。我們亦針對不同級別的僱員實行不同種類的激勵計劃。我們相信，我們績效導向及價值共享的文化以及完善的人才選拔、培養和考核制度使我們能夠識別、招聘、培訓及挽留與我們有共同基本價值觀及為客戶提供專業和優質服務的僱員，從而使我們從眾多的競爭對手中脫穎而出。

業務策略

我們旨在成為中國領先的專注中高端物業的綜合物業管理服務提供商，並成為健康生活的創造者。我們力求通過實施以下策略繼續增加我們的市場份額，提升知名度：

通過多渠道，進一步擴大我們物業管理業務的規模及類型以及物業管理組合

我們計劃通過內部資源、外部拓展及併購從總合約建築面積、在管建築面積及在管物業數量方面擴大我們的物業管理業務規模，並增加我們於業內的市場份額。

憑藉我們與遠洋集團及其主要股東的合作優勢，我們認為我們能夠實現其在管建築面積的穩定增長。於2020年8月21日，我們與遠洋（中國）、華住企業管理有限公司（中國領先的酒店運營商）及城家酒店管理有限公司（中國服務公寓運營商）訂立一份戰略合作協議，以向華住企業管理有限公司及城家酒店管理有限公司的物業提供物業管理服務。於2020年8月21日，我們亦與遠洋的一間聯營公司遠洋資本（一家專注於另類資產管理專業機構，其擁有多個大型基金管理及投資平台）訂立戰略合作協議，為其房地產項目（包括每年預計不少於2.0百萬平方米合約建築面積的商寫物業、工業園、物流中心及數據中心）提供定制化物業管理服務。根據該戰略合作協議及在遵守上市規則的前提下，我們亦擬通過動用部份[編纂]所得款項與遠洋資本合作設立投資基金，遠洋資本將作為普通合夥人管理該基金，並代表我們積極尋找物業管理行業以及上游和下游行業參與者的高質量收購目標。此外，我們尋求與中國人壽保險進行戰略合作，為其提供定制化物業管理服務以及包括諮詢、裝修及資產增值服務在內的增值服務。

業 務

此外，憑藉我們於京津冀地區及環渤海地區的堅實基礎，我們力求通過利用我們的品牌價值和商機及在中國人口密度高的經濟發達城市中取得新項目並吸引新客戶，實現業務拓展。一方面，我們將向中高端住宅社區提供物業管理服務，繼續擴大業務規模。另一方面，我們亦打算通過加強與大型公司及地方政府機構的戰略合作，為越來越多的非住宅物業提供全面的物業管理服務。

倘出現合適的機遇，我們或會尋求選擇性投資國內其他物業管理公司或其他業務夥伴，與其聯盟或對其進行收購。我們會重點選擇與我們的品牌形象及市場定位一致以及擁有能夠增加我們服務內容及管理物業組合的深度及廣度的補充性業務組合及專有技術的公司。我們致力於擴大我們的投資和策略團隊，以物色潛在目標及進行可行性研究，並建立內部審核系統以促進我們的決策過程。我們亦將尋求進一步投資或設立除與遠洋資本合作設立的基金以外的其他投資基金，以擴大我們在物業管理行業（包括相關行業參與者）中潛在優質收購目標的覆蓋範圍。有關我們併購選擇標準的詳情，請參閱「未來計劃及所得款項用途」一節。

利用上述資源及渠道拓展我們的業務，我們旨在增加我們的市場份額，同時保持物業管理規模及盈利水平的合理平衡。一方面，我們打算通過上述各種方式進一步向華東、華南及華中及華西擴張。另一方面，我們尋求進一步多元化物業管理組合，並為更多物業類型提供全面的物業管理服務，包括但不限於住宅、商業、酒店、工業園、物流及數據中心以及政府大樓、公共服務設施及市政建築等公共及其他物業。

持續提供及發展多元化有特色的高品質增值服務，重在挖掘服務價值、資產價值保值及增值以及拓展我們的服務範圍

我們相信，優質的增值服務是實現我們業務價值及提高客戶忠誠度的關鍵部份。我們擬通過深化及拓寬我們向業主及居民以及物業開發商提供的增值服務，繼續提升我們的服務多樣性及價值創造能力，以滿足客戶的多樣化需求並建立個性化的社區生態圈。

通過深化我們社區增值服務的業務發展，我們計劃以我們的專業物業管理團隊為依托，透過各種服務平台深入挖掘及解決業主及住戶不斷變化的需求，為彼等的日常生活帶來便利並提升彼等的生活幸福指數。為提升業主及居民的生活體驗及滿意度，我們擬通過擴展車位以及廣告位及公共設施等公共區域租賃及／或管理託管服務，多

業 務

元化我們社區資產增值服務的收益源。我們亦計劃與中國專業房地產代理公司合作，進一步拓展我們的物業經紀服務，旨在協助業主解決閒置物業問題，並進一步改善我們的物業租賃及二手物業銷售業務。我們尋求增加在管住宅社區的服務點，並組織一系列營銷活動，以吸引更多有相關需求的業主及住戶，從而擴大我們的物業經紀服務範圍。此外，我們將繼續增強我們的現有社區生活服務，例如裝修、全包裝修及入住、代購以及家政及清潔服務，並根據業主及住戶的反饋擴大我們的社區生活服務範圍。我們致力於通過與業主及住戶之間的日常互動、CRM系統以及「億管家」应用程序收集及分析其需求，並通過維持與行業知名供應商的合作及探索更多與其的合作機會，向我們的業主及住戶提供精選線上線下產品及服務。

就物業開發商而言，我們有意向非業主提供解決彼等從物業開發前期諮詢到交付後管理需求的全週期增值服務。憑藉社區增值服務的廣大客戶群及我們於智能化管理和信息管理方面的專業知識及經驗，我們擬加強向非業主提供的交付前服務、諮詢服務及物業工程服務，進一步擴大我們的業務規模。尤其是，我們致力於定制及擴展我們的諮詢服務，包括從物業管理的角度來看，就項目規劃、設計及管理、施工管理、營銷管理提供諮詢服務。此外，為吸引第三方物業開發商更多的合作，我們計劃透過加強物業銷售案場的清潔、秩序維護、維修、禮賓接待和餐飲服務以改善我們的交付前服務。我們認為，向物業開發商提供該等增值服務，將使我們在獲得同類物業管理項目時處於優勢地位。

通過升級的信息技術及智能化管理方法，進一步加強我們的標準化及自動化運作，實現最優成本效益及提高服務標準

我們旨在通過信息技術系統的標準化、自動化、智能化管理及升級持續向我們的客戶提供優質服務，令我們提高營運效率及有效控制成本。例如，我們擬透過擴大我們在管住宅社區內的各項自動化及智能化管理措施的覆蓋範圍發展智慧社區，以提高盈利能力及擴大業務範圍。該等措施包括升級管理我們在管物業設備設施的EBA系統、智能停位管理系統及智能門禁系統。為改善我們的數字化水平及內部信息技術基礎設施，我們亦計劃根據我們的現有服務平台為全國的客戶及業務合作夥伴構建全

業 務

面的在線服務平台。我們亦計劃持續開發及升級物業管理的內部信息化系統，包括社區增值服務營運管理系統、財務相關系統以及信息共享平台及數據庫（如BPM系統及CRM系統），令相關系統具備更標準的模塊化管理功能，以涵蓋全面的客戶服務聯絡點，進而協助我們的日常營運活動，並確保總部與各個管理物業都能更加集中於質量控制及直接內部管理。升級後的物業管理系統旨在協助收集整理在管物業的一手客戶數據及服務記錄，以便我們在提供物業管理服務及制定業務策略時分析客戶需求及行為模式。

建立良好的優質物業管理服務聲譽及提升品牌知名度

我們高度重視維持優質及差異化的服務水平，以維護品牌形象及身為中國優質物業管理服務提供商的聲譽。為提升客戶體驗及滿意度，我們計劃通過為僱員提供相關培訓提高我們的服務質量。我們將繼續強化員工的最新知識及技術，使彼等具備相關知識，以便我們順利提供我們所引入的豐富多樣的服務，提升業主及住戶的生活體驗及滿足其不斷增加的多樣化服務需求。我們將繼續聘請獨立第三方研究員進行業主及住戶滿意度調查，隨時監督客戶滿意度，糾正我們物業管理服務中的不足之處。

我們尋求通過提升我們優質物業管理服務的聲譽來繼續提高我們的品牌知名度。例如，我們打算建立一個星級管家服務體系，以主動為業主及住戶提供量身定制服務及為其帶來更方便、更好的服務體驗，而非被動響應客戶需求。我們將根據各種增值服務及資源分配，為我們管理的不同社區提供定制服務。我們擬根據物業水平向各住宅社區委派一至兩名客戶服務經理。我們計劃增強「億家生活」服務平台，以提升我們所提供服務的可訪問性，並改善客戶體驗及滿意度。我們亦計劃加強我們於非住宅區域領域提供物業管理服務的能力，以實現資產保值及增值為目標，並專注於向客戶提供高端服務體驗，最終於該領域打造一個知名的子品牌。為協助非住宅業主維持資產質素，我們計劃為該等非住宅客戶提供專業的設施設備管理及機房管理服務。此外，我們計劃通過組織行業活動並通過不時在我們的在線平台發佈有關品牌故事的文章來進一步提高我們的品牌知名度。

業 務

進一步完善我們的人力資源培訓及激勵體系，以支持我們業務的可持續發展

我們致力於構建卓有成效的人力資源體系和激勵機制，物色、選拔及培養不斷追求成長的不同職位及職能的僱員。我們將不斷審查我們的內部及外部培訓體系，為不同專業及資歷的員工建立分級培訓體系。我們擬實施多項僱員激勵計劃，並確保薪酬、獎勵與表現掛鉤，倡導結果導向和高績效文化，通過業績評價與考核體系，激勵員工創造價值，實現業績共享文化。我們或會透過我們的購股權計劃向重要僱員提供長期獎勵機會，以確保人才的穩定性。我們將通過招聘及轉介加強引進專業人才，從而為我們的業務發展（尤其是增值服務）保持高質量的人才儲備。有鑑於此，我們計劃增強與專業機構及職業學校合作，以培養及招募合格畢業生。我們亦計劃通過內部調動的方式提供更廣闊及長期的職業發展機會，從而培養核心員工。我們將持續構建物業管理行業的人力資源管理體系，營造良好的企業文化及工作氛圍，為員工的長遠發展及歸屬感提供保障。

我們的業務模式

我們的服務包括三條主要業務線，即(i)物業管理服務；(ii)非業主增值服務；及(iii)社區增值服務，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋物業管理價值鏈。

- **物業管理服務**。我們為業主及住戶以及物業開發商提供一系列物業管理服務，其中包括秩序維護、清潔、綠化、園藝及維修保養服務。我們的物業管理組合涵蓋住宅及非住宅物業，包括商寫物業（如寫字樓、商場及酒店）及公共及其他物業（如醫院、公共服務設施、政府大樓及學校）。於往績記錄期間，我們基本按照包干制收取物業管理服務的物業管理費，另有小部份按照酬金制收取。
- **非業主增值服務**。我們向非業主（主要為物業開發商及其他物業管理公司）提供增值服務，包括(i)向物業開發商提供的交付前服務，以協助其物業銷售處及展廳的市場營銷活動；(ii)諮詢服務，以協助整體規劃及管理預售活動；及(iii)物業工程服務。

業 務

- **社區增值服務。**我們向所管理物業的業主及住戶提供社區增值服務，解決彼等的生活及日常需要，主要包括：(i)社區資產增值服務，如停車場管理、能源管理及社區空間營運服務；(ii)社區生活服務，如家裝服務、購物協助、拎包入住、家政服務及其他定制服務；及(iii)物業經紀服務。

下表載列於所示期間按業務線劃分的總收益明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	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	%
物業管理服務.....	830,111	68.4	1,051,601	65.3	1,219,641	66.6	581,620	68.6	647,666	71.7
非業主增值服務.....	204,703	16.9	317,377	19.7	372,643	20.4	167,651	19.8	154,309	17.1
社區增值服務.....	178,214	14.7	241,331	15.0	237,291	13.0	98,771	11.6	101,719	11.2
總收益.....	1,213,028	100.0	1,610,309	100.0	1,829,575	100.0	848,042	100.0	903,694	100.0

物業管理服務

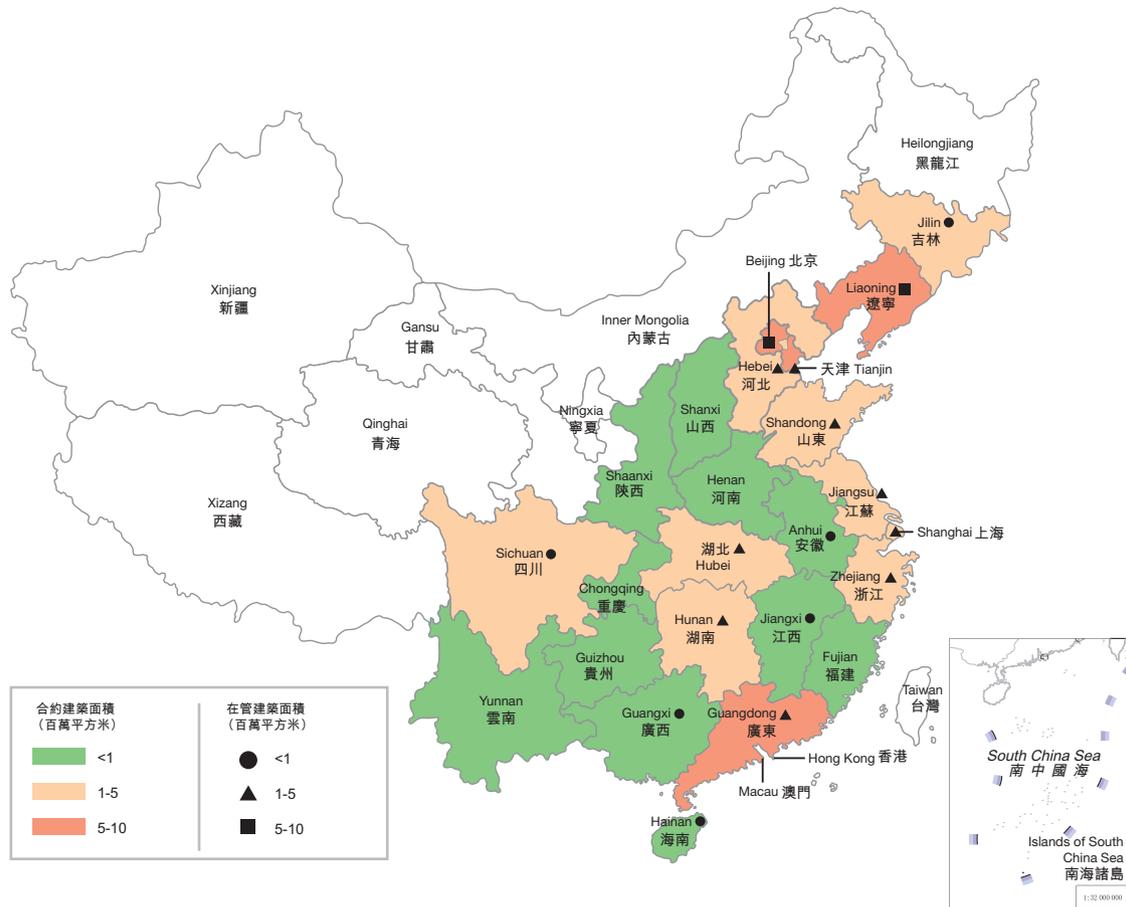
我們的歷史可追溯至1997年，當時我們開始在中國提供物業管理相關服務。經過多年的發展，截至2020年6月30日，我們的物業管理服務覆蓋中國24個省、直轄市及自治區的54個城市，合約建築面積達約61.9百萬平方米。尤其是，截至2020年6月30日，我們在遍及中國17個省、市及自治區的35個城市管理155個住宅社區及55個非住宅物業，總在管建築面積約為42.3百萬平方米。下表載列截至所示日期我們的(i)合約建築面積；(ii)在管建築面積；(iii)合約建築面積涉及的物業數量；及(iv)在管建築面積涉及的物業數量：

	截至12月31日			截至6月30日
	2017年	2018年	2019年	2020年
合約建築面積 (千平方米)	35,611	50,432	59,404	61,918
在管建築面積 (千平方米)	29,499	37,302	40,529	42,300
合約建築面積涉及的物業數量.....	127	228	264	282
在管建築面積涉及的物業數量.....	108	172	197	210

業 務

地理覆蓋範圍

下圖顯示截至2020年6月30日分別按(i)合約建築面積及(ii)在管建築面積計的在管物業的地理覆蓋範圍：



下表載列截至2020年6月30日有關每個相關地區的合約建築面積的合約物業所位於的中國城市：

京津冀地區

- 北京
- 天津
- 石家莊
- 秦皇島
- 唐山
- 衡水
- 廊坊

環渤海區域

- 長春
- 松原
- 濟南
- 青島
- 煙台
- 臨沂
- 太原
- 連雲港
- 大連
- 瀋陽
- 撫順

華東

- 上海
- 蕪湖
- 南京
- 蘇州
- 無錫
- 鎮江
- 南通
- 杭州
- 紹興
- 溫州
- 湖州
- 嘉興

華南

- 廣州
- 深圳
- 中山
- 佛山
- 茂名
- 湛江
- 海口
- 三亞
- 廈門
- 漳州
- 南寧

華中及華西

- 昆明
- 成都
- 合肥
- 滁州
- 贛州
- 鄭州
- 武漢
- 長沙
- 懷化
- 永州
- 貴陽
- 重慶
- 西安

業 務

下表載列於所示期間按地理區域劃分的物業管理服務收益明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	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 (未經審核)	%	人民幣 千元	%
京津冀地區 ⁽¹⁾	459,472	55.4	498,297	47.4	546,177	44.8	262,622	45.2	279,201	43.1
環渤海區域 ⁽²⁾	161,020	19.4	229,986	21.9	270,308	22.2	125,262	21.5	141,074	21.8
華東 ⁽³⁾	97,683	11.8	165,519	15.7	209,719	17.2	100,661	17.3	116,012	17.9
華南 ⁽⁴⁾	100,131	12.1	116,149	11.0	132,269	10.8	64,978	11.2	76,610	11.8
華中及華西 ⁽⁵⁾	11,805	1.3	41,650	4.0	61,168	5.0	28,097	4.8	34,769	5.4
總計	830,111	100.0	1,051,601	100.0	1,219,641	100.0	581,620	100.0	647,666	100.0

下表載列截至所示日期按地理區域劃分的在管建築面積及在管物業數量明細：

	截至12月31日						截至6月30日	
	2017年		2018年		2019年		2020年	
	在管 建築面積	在管 物業數量	在管 建築面積	在管 物業數量	在管 建築面積	在管 物業數量	在管 建築面積	在管 物業數量
	千平方米		千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	千平方米	
京津冀地區 ⁽¹⁾	12,119	41	13,483	47	13,585	50	13,903	53
環渤海區域 ⁽²⁾	8,227	24	11,070	57	11,782	62	12,190	66
華東 ⁽³⁾	4,308	26	4,849	29	6,079	36	5,995	38
華南 ⁽⁴⁾	3,866	13	4,460	18	4,847	21	5,747	22
華中及華西 ⁽⁵⁾	979	4	3,440	21	4,236	28	4,465	31
總計	29,499	108	37,302	172	40,529	197	42,300	210

業 務

附註：

- (1) 「京津冀地區」指北京、秦皇島、天津、唐山及衡水等城市或直轄市。
- (2) 「環渤海區域」指大連、瀋陽、長春、青島、濟南、煙台、撫順、臨沂及連雲港等城市或直轄市。
- (3) 「華東」指上海、杭州、南京、無錫、鎮江、湖州、蕪湖、南通、蘇州及黃山等城市或直轄市。
- (4) 「華南」指深圳、中山、廣州、茂名、南寧、三亞及海口等城市或直轄市。
- (5) 「華中及華西」指武漢、長沙、南昌、贛州、懷化、永州及成都等城市或直轄市。

管理的物業類型

我們管理多元化的物業組合，包括(i)住宅社區；及(ii)非住宅物業，包括寫字樓、商場及酒店等商寫物業以及醫院、公共服務設施、政府大樓及學校等公共及其他物業。

下表載列於所示期間按物業類型劃分的物業管理服務收益明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	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	%
住宅社區.....	579,286	69.8	718,905	68.4	818,004	67.1	388,287	66.8	423,067	65.3
非住宅物業										
— 商寫物業.....	250,825	30.2	296,956	28.2	335,908	27.5	163,887	28.1	181,713	28.1
— 公共及其他物業.....	—	—	35,740	3.4	65,729	5.4	29,446	5.1	42,886	6.6
總計.....	<u>830,111</u>	<u>100.0</u>	<u>1,051,601</u>	<u>100.0</u>	<u>1,219,641</u>	<u>100.0</u>	<u>581,620</u>	<u>100.0</u>	<u>647,666</u>	<u>100.0</u>

業 務

下表載列截至所示日期按物業類型劃分的在管建築面積及在管物業數量明細：

	截至12月31日									截至6月30日		
	2017年			2018年			2019年			2020年		
	在管		物業數量									
	在管建築面積	千平方米		在管建築面積	千平方米		在管建築面積	千平方米		在管建築面積	千平方米	
住宅社區.....	27,275	92.5	94	33,519	89.9	128	36,359	89.7	147	36,921	87.3	155
非住宅物業												
— 商寫物業.....	2,224	7.5	14	2,323	6.2	18	2,415	6.0	20	2,550	6.0	21
— 公共及												
其他物業.....	-	-	0	1,460	3.9	26	1,755	4.3	30	2,829	6.7	34
總計.....	<u>29,499</u>	<u>100.0</u>	<u>108</u>	<u>37,302</u>	<u>100.0</u>	<u>172</u>	<u>40,529</u>	<u>100.0</u>	<u>197</u>	<u>42,300</u>	<u>100.0</u>	<u>210</u>

於往績記錄期間，住宅社區分別佔我們於截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年6月30日總在管建築面積的92.5%、89.9%、89.7%及87.3%，而非住宅物業分別佔我們於同期總在管建築面積的7.5%、10.1%、10.3%及12.7%。住宅社區在管建築面積的比例整體下降，而非住宅社區在管建築面積的比例整體上升，主要是由於我們不斷努力將住宅社區的收益流擴大至不同類型的非住宅物業。

業 務

物業管理服務組合的增長

於往績記錄期間，我們主要通過從物業開發商或業委會獲得新的服務合約拓展我們的物業管理服務業務。未來，我們亦計劃通過收購更多具有互補業務及行業經驗的物業管理公司擴大我們的業務範圍。進一步詳情請參閱「一 業務策略 — 通過多渠道，進一步擴大我們物業管理業務的規模及類型以及物業管理組合」一節。下表顯示我們於往績記錄期間的(i)合約建築面積及(ii)在管建築面積的變動：

	截至12月31日						截至6月30日	
	2017年		2018年		2019年		2020年	
	合約	在管	合約	在管	合約	在管	合約	在管
	建築面積							
	千平方米							
於期初	32,880	27,842	35,611	29,499	50,432	37,302	59,404	40,529
新合約 ⁽¹⁾	1,178	104	10,675	3,752	9,613	3,693	2,993	2,250
收購 ⁽²⁾	1,553	1,553	4,802	4,425	-	-	-	-
終止 ⁽³⁾	-	-	(656)	(374)	(641)	(466)	(479)	(479)
於期末	<u>35,611</u>	<u>29,499</u>	<u>50,432</u>	<u>37,302</u>	<u>59,404</u>	<u>40,529</u>	<u>61,918</u>	<u>42,300</u>

附註：

- (1) 就我們管理的住宅社區而言，新合約主要包括物業開發商興建的新物業發展項目的服務合約，較小部份為更換前任物業管理公司的住宅社區的服務合約。
- (2) 指於往績記錄期間通過收購若干物業管理公司獲得的新合約。
- (3) 終止主要包括我們因將資源重新分配予盈利能力更高的業務以優化我們的物業管理業務組合而自願不續簽若干物業管理服務合約。

業 務

我們進行市場研究，並根據客戶的物業組合、背景及目標物業的開發時間表篩選客戶。在訂立新合約之前，我們會進行可行性分析及財務預測，並考慮多種因素，例如物業情況及規模、管理物業的估計成本、歷史物業管理費收繳率、預計盈利能力、當地市場的競爭格局、任何適用的監管規定及與我們其他業務（如增值服務）的潛在協同效應。

項目來源

於往績記錄期間，我們管理的物業主要由遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）開發或擁有，其餘則由其他第三方物業開發商及業主開發或擁有。有關遠洋集團與我們之間業務劃分的進一步資料，請參閱「與控股股東的關係－業務劃分」一節。下表載列於所示期間按項目來源劃分的物業管理收益以及截至所示日期的在管建築面積及在管物業數量明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	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	%
由遠洋集團及其主要股東 開發／擁有的物業 ⁽¹⁾	780,717	94.0	888,791	84.5	993,927	81.5	476,927	82.0	526,211	81.2
由其他第三方開發／擁有的物業 ⁽²⁾	49,394	6.0	162,810	15.5	225,714	18.5	104,693	18.0	121,455	18.8
總計	<u>830,111</u>	<u>100.0</u>	<u>1,051,601</u>	<u>100.0</u>	<u>1,219,641</u>	<u>100.0</u>	<u>581,620</u>	<u>100.0</u>	<u>647,666</u>	<u>100.0</u>

(未經審核)

業 務

	截至12月31日									截至6月30日		
	2017年			2018年			2019年			2020年		
	在管		物業數量									
	在管建築面積	%		在管建築面積	%		在管建築面積	%		在管建築面積	%	
千平方米			千平方米			千平方米			千平方米			
由遠洋集團及其主要股東												
開發／擁有的物業 ⁽¹⁾	25,530	86.5	89	27,778	74.5	97	29,376	72.5	107	30,303	71.6	115
由其他第三方開發／擁有的物業 ⁽²⁾	3,969	13.5	19	9,524	25.5	75	11,153	27.5	90	11,997	28.4	95
總計.....	<u>29,499</u>	<u>100.0</u>	<u>108</u>	<u>37,302</u>	<u>100.0</u>	<u>172</u>	<u>40,529</u>	<u>100.0</u>	<u>197</u>	<u>42,300</u>	<u>100.0</u>	<u>210</u>

附註：

- (1) 就上表而言，「由遠洋集團及其主要股東開發／擁有的物業」指由遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）成員公司或其主要股東獨立開發或擁有或與其他方共同開發或擁有的物業。
- (2) 指(i)遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）以外的物業開發商；及(ii)若干公共及其他物業的業主（如醫院及公共服務設施），遠洋集團主要股東除外。

服務合約的招投標程序

根據中國法律，物業開發商通常須通過招投標程序選擇物業管理服務提供商，並訂立住宅物業的前期物業管理服務合約。倘投標人不夠或所管理物業規模較小，則中國法律允許物業開發商在不進行任何招投標程序的情況下選擇物業管理服務提供商，惟須經相關中國物業行政部門批准。根據中國法律法規，中國政府、事業單位和團體組織使用公共財政資金為物業（如政府大樓及公共服務設施）委聘物業管理服務提供商亦可能需要進行公開招標程序。

業 務

一般招投標程序主要涉及以下階段：

- **邀約**。物業開發商可發佈公告，邀請潛在投標人或發出私下邀請給至少三名合資格投標人，公告及私人邀請內容須列明招標物業管理項目的規格及要求。有關物業項目的招標相關文件及政府批文須事先提交予中國的當地房地產行政主管部門並進行備案。
- **投標**。投標人向物業開發商提交投標文件（通常包含物業管理擬議定價、建議及計劃以及招標邀請函中規定的其他資料）。於提交正式投標文件之前，投標人或須提供資格預審文件以供審核。
- **評估**。物業開發商將成立評標委員會，以對所提交的招標書進行審核及評級。評標委員會的評標程序及組成須遵守有關中國法律法規的要求。評標委員會於評估提呈資料時一般會考慮證書、服務質素、可用資金及建議收費水平等因素。
- **甄選**。根據評估情況，評標委員會向物業開發商推薦並排序出前三名投標人。物業開發商一般會確認第一名投標人為中標人及繼續安排必要通知。
- **中標及簽立合約**。物業開發商須於中標確認後15日內在當地有關部門備案招標結果。授予中標人的物業管理合約預計於中標通知發出後30日內簽立。

於往績記錄期間，我們已參與遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）及其他第三方開發或擁有的多個物業管理項目的招投標程序。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們就管理遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）開發的項目的中標率分別約為100%、100%、100%及100%。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們就管理其他第三方開發或擁有的項目的中標率分別約為36.4%、40.9%、50.0%及50.0%。於往績記錄期間，我們的中標率有所上升主要是由於我們加大招投標程序的參與力度，自其他第三方物業開發商或業主獲得更多的物業管理合約。

業 務

於往績記錄期間，截至2020年6月30日我們主要透過以下方式自物業開發商取得物業管理服務合約(i)適用中國法律規定的招投標程序或(ii)於有關地方部門批准無須進行招投標程序或有關地方部門並未強制要求進行招投標程序時與物業開發商進行的商業談判，除了一小部份前期物業管理服務合約外。更多詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的物業管理服務合約可能未經規定招投標程序而獲得」一節。

截至最後實際可行日期，我們並不知悉有關主管部門針對我們前期物業管理服務合約所需的任何招投標程序而對相關物業開發商施加任何行政處罰或發出任何可能行政處罰的通知。

物業管理服務的一般範疇

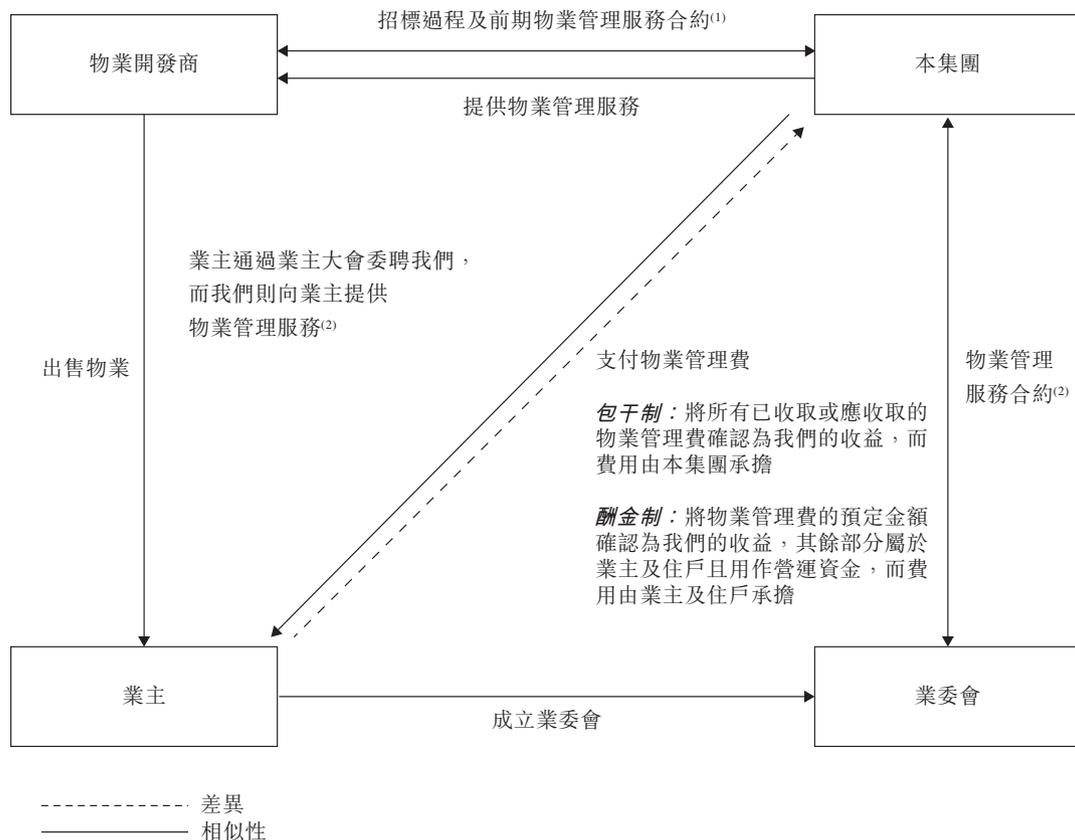
我們提供的基本物業管理服務可以分為以下類別：

- **秩序維護服務。**我們所提供的秩序維護服務主要包括巡邏、秩序維護、電子門控、保安亭、消防管理、視頻監控、停車場保安、訪客管理及應急反應。我們一般將秩序維護服務外包予分包商，並委派自身僱員提供少量秩序維護服務。
- **清潔、綠化及園藝服務。**我們主要通過分包商提供一般清潔及滅蟲服務。我們通常通過自身僱員或將之外包予分包商的方式提供綠化及園藝服務。
- **維修及保養服務。**我們物業維修及保養服務的範疇通常涵蓋(i)公共區域設備及設施，如電梯、自動扶梯及中央空調系統，(ii)消防安全設施，如滅火器及火警警報系統，(iii)水電設施，如供配電系統及給排水系統，及(iv)其他樓宇以及配套設施及設備。維修及保養服務通常由我們自己的員工提供，我們可能將部份專業物業維修及保養服務外包予分包商。進一步詳情請參閱下文「－我們的供應商－分包」一節。我們的內部技術人員亦對若干系統及設備進行日常管理及檢查，且彼等亦負責規劃設備保養及維護登記以確保服務區內設備的正常運行。

業 務

物業管理服務的收益模式

於往績記錄期間，我們基本按包干制收取物業管理費，有少量物業管理服務的收益按酬金制收取。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們按包干制收費的服務所產生的物業管理收益分別佔我們物業管理服務總收益的約100%、99.99%、99.97%及99.94%。同期，我們按酬金制收費的服務所產生的物業管理收益分別佔物業管理服務總收益的約零、0.01%、0.03%及0.06%。下圖說明兩種收益模式下管理物業之間的相似性及主要差異：



附註：

- (1) 物業開發商可與我們訂立前期物業管理服務合約，且該合約對業主具有法律約束力。
- (2) 業主可選擇通過業主大會委聘我們。一旦我們被選，業主大會可授權業委會代表業主與我們訂立物業管理服務合約，且該合約對全體業主具有法律約束力。

業 務

包干制與酬金制之間的差異詳細闡釋如下：

- **按包干制收取的物業管理費**

根據包干制，我們通常根據物業管理服務合約的約定按月、季或年收取每平方米在管建築面積預先釐定的物業管理費，該管理費指我們就管理的物業所提供全部物業管理服務的「全包」費用。我們有權保留向業主、住戶及物業開發商收取的全額物業管理費。

根據包干制，我們承擔管理物業的成本，並確認該成本為我們的銷售成本（包括與我們的員工直接提供物業管理服務相關的開支以及第三方服務的分包成本）。因此，降低提供物業管理服務產生的成本對我們的盈利能力有直接影響。倘我們在合約期間收取的物業管理費金額不足以涵蓋產生的所有開支，我們無權要求業主、住戶或物業開發商向我們支付差額。

於往績記錄期間，我們就多個按包干制管理的物業產生虧損。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們按包干制管理的16個、18個、16個及13個物業產生虧損，虧損金額分別為人民幣18.5百萬元、人民幣28.9百萬元、人民幣23.6百萬元及人民幣4.9百萬元。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們自管理該等物業產生的收益分別佔我們總收益的9.9%、6.1%、6.1%及4.0%。就該等物業產生的虧損主要是由於我們管理該等物業初期產生相對較高的成本，以及節約成本措施（透過自動化、智能化管理及硬件升級）的成效相對較低所致。為提升及維持我們所管理物業的盈利能力，我們已於往績記錄期間採取各種節省成本措施，包括對我們EBA系統進行升級以便更好地管理勞工及降低勞工成本以及通過使用機械設備（如清潔及巡查設備）實現若干業務操作的自動化。進一步詳情請參閱下文「—標準化、數字化、智能化管理及信息技術系統升級」一節。有關相關風險的資料，請參閱「風險因素—與我們業務及行業有關的風險」一節。

業 務

- **按酬金制收取的物業管理費**

於往績記錄期間，我們按酬金制自少數物業管理服務合約產生收益。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，該等收益分別為零、人民幣0.1百萬元、人民幣0.4百萬元及人民幣0.4百萬元。根據酬金制，我們將業主、住戶及物業開發商應付物業管理費的預先釐定金額確認為收益，而該等物業管理費的剩餘部份則用作物業管理營運資金，以彌補與提供物業管理服務有關的物業管理開支。倘營運資金於扣除相關物業管理開支後出現盈餘，有關盈餘一般會結轉至下一個年度期間，且結餘將於我們資產負債表內加至代住戶收款。倘營運資金不足以支付相關物業管理開支，我們可能需要先彌補差額並代表社區管理處及業主付款，其後再向住戶或業主收回有關款項。

當我們訂約按酬金制管理社區時，我們主要擔當業主代理的角色，即與該等社區管理處有關的交易通過我們的財務部門結算。根據酬金制，我們無權獲得業主、住戶及物業開發商已付物業管理費（經扣除我們作為物業管理人應收的費用後）超出與提供物業服務相關的成本及費用的任何部份。因此，我們通常不就物業管理服務合約確認按酬金制收取的任何直接成本。該等成本由業主、住戶及物業開發商（視情況而定）承擔。

物業管理費

物業管理費的定價

我們一般根據多項因素對物業管理服務定價，該等因素包括(i)物業類型及位置，(ii)所提供服務的範疇及質量，(iii)可比物業物業管理費的水平，(iv)我們的預算開支，(v)我們的目標利潤率，(vi)當地政府對物業管理費的指導價格（如適用），及(vii)業主及住戶概況。

於中國，物業管理公司就住宅社區等物業的物業管理服務可能收取的費用由中國有關部門監管及監督。國務院相關物價管理部門和建設管理部門共同負責監督及管理前期物業管理服務合約中物業管理服務的相關收費，且該等費用可能需遵循中國不

業 務

同地區由政府指導價格。有關進一步詳情，請參閱「監管概覽－物業管理服務收費」一節。

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們就住宅社區收取的平均物業管理費分別約為每月每平方米人民幣2.5元、人民幣2.4元、人民幣2.6元及人民幣2.6元。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們就商寫物業收取的平均物業管理費分別約為每月每平方米人民幣14.2元、人民幣15.9元、人民幣17.4元及人民幣17.3元。

下表列出於所示期間我們按項目來源劃分的平均物業管理費：

	截至12月31日止年度			截至 6月30日 止六個月
	2017年	2018年	2019年	2020年
	人民幣/月/平方米	人民幣/月/平方米	人民幣/月/平方米	人民幣/月/平方米
由遠洋集團及其主要股東				
開發／擁有的物業 ⁽¹⁾	3.7	3.8	4.0	4.1
由其他第三方開發／				
擁有的物業 ⁽²⁾	1.5	1.7	2.1	2.0

附註：

- (1) 就上表而言，「遠洋集團及其主要股東開發／擁有的物業」指由遠洋集團成員公司（包括其合營企業及聯營公司）或其主要股東單獨或與其他各方共同開發或擁有的物業。
- (2) 指(i)遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）以外的物業開發商；及(ii)遠洋集團的主要股東以外的若干公共及其他物業的業主（如醫院及公共服務設施）。

於往績記錄期間，我們就由遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）及其主要股東開發或擁有的物業收取的平均物業管理費高於其他第三方開發或擁有的物業，主要由於遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）及其主要股東開發或擁有的物業項目主要

業 務

包括位於中國一線城市的住宅物業及高端商業樓及寫字樓，我們通常收取較高的物業管理費；而其他第三方開發或擁有的物業項目包括不同類型的物業，包括住宅物業、公共服務設施及寫字樓，一般位於中國的次級城市，我們通常收取較低的物業管理費。

根據我們的物業管理服務合約，我們可與業主及住戶磋商，於合約續期後或根據中國適用法律及法規獲得必要數量的業主批准後，提高物業管理費。實際上，由於與業主溝通及通過必要的程序獲得必要的批准需要時間，故我們會單獨評估相關情況。我們通常於我們出於商業原因而認為有必要時（如業主及住戶要求我們擴大服務範圍或我們須提高任何存在潛在虧損的管理物業的盈利能力時）建議調整物業管理費。於往績記錄期間，我們已設法提高七個在管物業的物業管理費，整體增長率為20%。然而，概不保證我們將能夠在需要時成功提高相關費用。進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險」一節。

經計及我們按包干制收取的物業管理費以及不時調整有關收費所需的時間及程序，我們已採取多項內部措施以降低物業管理服務的成本及維持盈利能力。例如，我們在現有項目附近獲得物業管理業務的方式有助於我們實現地理區域內的協同效應，並優化我們區域辦事處及管理物業層面的員工隊伍及其他資源。此外，為降低我們的營運成本，我們已將清潔等若干勞動密集型服務以及電梯系統維修及維護等專業服務外包予第三方分包商。再者，我們亦專注於實施標準化、數字化及智能化管理措施以減少我們對體力勞工的依賴。進一步詳情請參閱下文「－標準化、數字化、智能化管理及信息技術系統升級」一節。

收取及支付物業管理費

於我們管理的物業達到交付階段時，我們開始向已售物業單位的業主收取物業管理費，該管理費一般按照單位大小計算。

我們一般按月、季或年收取物業管理費。物業管理費將於繳款通知書發出後向業主及住戶收取。在實踐中，我們可能每月、每季或每年向業主及住戶發出需求通知，具體取決於所管理物業的位置。我們通常不會就我們收取的物業管理費向業主及住戶

業 務

授出信貸期限。有關我們貿易應收款項的進一步詳情，請參閱「財務資料－經選定綜合財務狀況表項目的說明－貿易應收款項及應收票據」一節。

物業管理費可透過銀行轉賬、信用卡或借記卡或通過連接至我們在線服務平台的第三方在線支付平台支付予我們。在有限情況下，物業管理費亦可以現金支付予我們。

於往績記錄期間，我們亦就已竣工但未售出的物業單位以及已竣工及已售出但尚未到物業開發商與購房者所訂立相關物業買賣協議協定的交付日期的物業單位向物業開發商收取物業管理費。根據一般市場慣例及中國適用法律及法規，我們於往績記錄期間通常就若干該等物業單位按至多30%的折讓收取物業管理費。

我們已採取多種措施以加強收取物業管理費的及時性。物業管理費出現逾期之時，我們將通過電話或短訊向業主或住戶發送逾期付款通知或向相關住戶親自派發或向其郵箱發出逾期付款通知，並通過頻繁催款進行跟進。倘經反覆嘗試仍收取失敗後發生重大付款延誤，我們或會提起法律訴訟以收取費用。

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，業主及住戶物業管理費的收繳率（按於相關期間直至2020年6月30日收到的物業管理費總額除以同期應收相應物業管理費總額的比例計算）分別為96.3%、95.9%、93.9%及78.0%。截至2020年6月30日止六個月，收繳率相對較低乃主要由於(i)部份業主及住戶通常集中於年底繳費；及(ii)受COVID-19爆發的影響，業主及住戶所付的物業管理費降低。我們的董事認為，憑藉我們持續的收費努力，我們於往績記錄期間保持良好的物業管理收費水平。

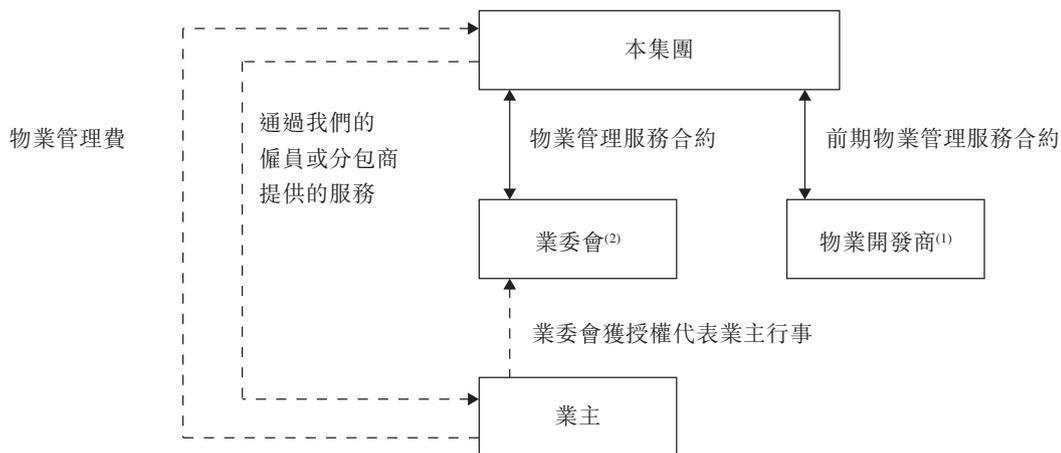
業 務

物業管理服務合約

住宅社區物業管理服務合約

就我們所提供的物業管理服務而言，我們通常會與(i)物業開發商訂立前期物業管理服務合約或(ii)業委會(代表業主)訂立物業管理服務合約。於往績記錄期間，我們絕大多數的物業管理服務收入來自與物業開發商所訂立的前期物業管理服務合約。

就住宅社區物業管理服務合約而言，我們與各訂約方的關係如下圖所示：



————— 有約束力的合約

- - - - - 訂約方並未就整體在管物業訂立任何合約

附註：

- (1) 物業開發商與我們訂立前期物業管理服務合約。根據中國法律，該等合約對未來業主亦具有法律約束力。
- (2) 業委會代表業主與我們訂立物業管理服務合約，根據中國法律，該等合約對全體業主亦具有法律約束力。

物業開發商通常於向業主出售新近開發的物業前委聘並能夠直接與物業管理服務提供商簽立合約。待物業開發商完成相關委聘事項後，物業管理公司通常需到當地政府機關登記前期物業管理服務合約(連同建議物業管理費)。當地政府機關要求的相關備案通常須在物業開發商的物業預售許可證獲當地政府機關批准前完成。

業 務

我們的中國法律顧問已告知我們，儘管業委會及業主均不屬前期物業管理服務合約的訂約方，但根據中國法律，該等合約對未來業主有法律約束力，因為業主與物業開發商訂立的物業買賣協議須載有前期物業管理服務合約的內容。因此，根據該等合約的規定，業主須承擔直接向我們支付物業管理費的責任。根據中國法律，業主可透過業主大會委聘物業管理公司。一般而言，成立業委會乃旨在代表業主處理與物業管理公司的日常溝通事宜。業委會須獲業主授權方可代表業主訂立物業管理服務合約。

與物業開發商訂立的住宅社區前期物業管理服務合約及與業委會訂立的住宅社區物業管理服務合約的主要條款及安排大致相同，通常包括以下各項：

- **服務範圍。**我們負責提供標準物業管理服務，包括公共區域及相關設備設施(包括停車位)的秩序維護、清潔、綠化、園藝及維修保養服務。我們亦負責代表業主及住戶收取公共區域水電費及提供其他輔助物業管理服務。
- **服務標準。**合約載有提供物業管理服務所需的相關質量標準，及對公共區域的設備設施進行定期檢查及保養的要求。
- **物業開發商的責任。**物業開發商主要負責(其中包括)(i)自每名物業購置方取得承諾書，當中表明其將遵守物業買賣協議通常隨附的前期物業管理服務合約的規定，(ii)為我們提供現成辦公空間，供我們用作現場物業管理處，(iii)確保物業配套公共區域設備設施的質量，及(iv)向我們提供藍圖及其他施工設計文件以及驗收文件。

業 務

- **物業管理費。**合約載有按每平方米收取的物業管理費率，該管理費率通常按物業管理服務合約的約定於所購置物業交付完成後開始累計。物業開發商通常負責於交付日期之前就未售出的物業單位及已售出物業單位支付相關物業買賣協議中協定之物業管理費。我們亦會就逾期物業管理費收取滯納金並有權向業主或物業開發商提出法律訴訟以收取費用。
- **分包。**我們可將物業管理服務的各個分部份包予專業第三方分包商。例如，我們或會選擇將秩序、清潔、綠化、園藝及維修保養服務分包予第三方分包商並僅自行進行整體協調及規劃。有關與我們第三方分包商訂立的安排，請參閱下文「我們的供應商－分包」一節。
- **服務期限。**我們與物業開發商訂立的前期物業管理服務合約大部份並無固定期限，並可在業主通過業主大會選擇另一物業管理服務提供商及業委會簽訂有關替代的物業管理服務合約生效時予以終止。業委會通常由業主授權以代表業主與我們訂立物業管理服務合約，該等合約通常訂有三年的固定期限。
- **爭議解決。**訂約方間的任何爭議須以磋商或仲裁解決或訂約方向該物業所在地之相關人民法院提出訴訟。

非住宅物業物業管理服務合約

我們就管理非住宅物業與業主及物業開發商等客戶訂立物業管理服務合約。下文概述非住宅物業物業管理服務合約的一般條款：

- **服務範圍。**我們通常提供物業管理服務，包括公共區域及相關設備設施的秩序、清潔、綠化、園藝及維修保養服務。

業 務

- **服務標準。**合約載有提供物業管理服務所需的相關質量標準，及對公共區域的設備設施進行定期檢查及保養的要求。
- **客戶的責任。**非住宅物業物業管理服務合約的客戶主要負責(其中包括)(i)以協定方式支付物業管理費；(ii)批准年度物業管理計劃、我們提出的預算及賬目；(iii)提供現成辦公空間供我們使用；及(iv)確保公共區域設備設施的質量。
- **物業管理費。**合約通常載有月度或季度應付的物業管理費。我們亦會就逾期物業管理費收取滯納金並有權向客戶提出法律訴訟以收取費用。
- **分包。**我們可將物業管理服務的各個分部份包予第三方分包商並僅自行進行整體協調及規劃。
- **服務期限。**我們的非住宅物業物業管理服務合約通常訂有兩至三年的固定期限。
- **爭議解決。**訂約方間的任何爭議須以磋商解決，或報告物業管理主管部門調解或仲裁或訂約方向該物業所在地之有關人民法院提出訴訟。

於往績記錄期間，截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度及截至2020年6月30日止六個月，7份、10份、30份及12份定期前期合同已分別於年內到期，我們已分別續簽全部、7份、23份及11份合約，或繼續根據同期原前期合約提供物業管理服務。

業 務

物業管理服務合約的到期時間表

下表載列截至2020年6月30日有關我們的物業管理服務合約的到期時間表：

	合約數目	
		%
無固定期限的物業管理服務 合約 ⁽¹⁾	237	59.0
我們於合約到期後仍提供服務的物業管理服務合約 ⁽²⁾	41	10.2
有固定期限且將於下列日期到期的物業管理服務合約		
截至2020年12月31日止年度	45	11.2
截至2021年12月31日止年度	28	6.9
截至2022年12月31日止年度及以後	51	12.7
小計	124	30.8
總計	402	100.0

附註：

- (1) 無固定期限的物業管理服務合約主要指與物業開發商訂立的前期物業管理服務合約，該合同無固定期限，並可於業委會成立及業主通過業委會訂立的更換物業管理服務合約選擇物業服務提供商時予以終止。截至2020年6月30日，我們已訂立的相當一部份物業管理服務合約乃為與物業開發商訂立的前期物業管理服務合約。
- (2) 儘管截至2020年6月30日合約期限已屆滿，我們仍繼續提供該等物業管理服務合約項下之服務，此乃主要由於該等物業的相關業主大會尚未召開以重續我們的物業管理服務合約或選擇更換物業管理服務提供商。誠如我們的中國法律顧問所告知，我們有權就於合約到期後為有關物業管理服務合約繼續提供服務收取物業管理費。

業 務

根據在管物業規模，我們可能與物業開發商或業委會就項目訂立一份以上物業管理服務合約。於往績記錄期間，我們的物業管理服務維持較高的項目續約率。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們的物業管理服務項目續約率（即於相關期末有效的物業管理服務項目數目除以同期存續的物業管理服務項目數目）分別為100%、98.7%、97.4%及99.6%。根據中國法律，住宅社區業主大會有權根據若干程序變更物業管理公司。我們非住宅物業的物業管理服務合約亦可重續或可根據相關合約條款終止。倘物業管理服務合約遭終止或無法續約，則我們或會受到不利影響。進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－大量物業的物業管理服務合約終止或不獲重續可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響」一節。

非業主增值服務

憑藉我們的物業管理專長及充分利用我們的品牌價值，我們向物業開發商及其他物業管理公司等非業主提供增值服務，以解決物業開發和管理不同階段的各種需求，包括：

- **交付前服務。**我們向物業開發商提供交付前服務，協助其物業銷售處及展廳的銷售及營銷活動，從而為物業開發商在潛在物業買家中創建優質服務品牌。我們在物業銷售處及展廳派駐現場員工以提供交付前服務，通常包括物業單位的清潔、秩序維護、維修保養、停車場管理、禮賓以及其他客戶相關服務。
- **諮詢服務。**於往績記錄期間，我們在物業開發的前期就物業的整體規劃及協調相關預售活動向物業開發商提供諮詢服務，以避免可能出現的規劃問題並減少開發及建造成本以及後期的營運及管理成本。我們就制定管理制度、營運程序及輪值計劃提供意見，並於展廳及物業銷售處向物業開發商的售前客戶服務團隊提供物業管理方面的現場指示。我們亦在預售階段通過在物業開發商的展廳及物業銷售處安排現場顧問提供諮詢服務，以協助彼等進行預售活動。我們會協助物業開發商於展廳及物業銷售處成立售前

業 務

客戶服務團隊，並在與物業管理有關的訪客接待、客戶諮詢、餐飲、物流調度、清潔及維修保養等服務以及物業管理禮儀及法律法規知識等方面向彼等提供培訓；

- **物業工程服務。**我們向物業開發商及其他物業管理公司提供物業工程服務，包括物業工程、綠化、園藝、整修及翻新、住宅社區及非住宅物業的維修及保養，包括設施及設備的運作及保養以及智能安全系統的升級，例如智能訪問控制、智能電梯控制、火災報警、電子圍欄和智能巡邏管理。我們提供的該等物業工程服務均按每個項目逐一進行。

於往績記錄期間，截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度及截至2020年6月30日止六個月，我們源自非業主增值服務的收益分別為人民幣204.7百萬元、人民幣317.4百萬元、人民幣372.6百萬元及人民幣154.3百萬元，分別佔同期總收益的16.9%、19.7%、20.4%及17.1%。下表載列於所示期間按服務類型劃分的源自非業主增值服務的收益明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年		2020年	
	人民幣 千元	%								
交付前服務.....	125,224	61.2	213,690	67.3	250,442	67.2	117,070	69.8	102,796	66.6
諮詢服務.....	56,107	27.4	64,974	20.5	61,027	16.4	23,478	14.0	24,403	15.8
物業工程服務.....	23,372	11.4	38,713	12.2	61,174	16.4	27,103	16.2	27,110	17.6
總計	204,703	100.0	317,377	100.0	372,643	100.0	167,651	100.0	154,309	100.0

我們通常按每筆交易就提供非業主增值服務收取預定費用。我們一般會在考慮各種因素，包括我們需安排的員工人數及職務情況以及我們客戶所開發或擁有的物業的規模、位置及定位後根據提供服務時預期產生的估計開支確定收費金額。我們的非業主增值服務合約通常有一年的固定合約期限。我們通常會就非業主增值服務授予客戶不超過60天的信貸期。

業 務

於往績記錄期間，我們自遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）產生絕大部份非業主增值服務收益，表明我們的業務與遠洋集團（包括其合營企業及聯營公司）物業開發業務之間的協同效應增強。鑑於我們不斷提升我們的品牌及行業知名度，力求多元化我們的客戶群，我們亦於往績記錄期間開始為更多的其他第三方物業開發商或物業管理公司提供非業主增值服務。我們認為，向其他第三方物業開發商及物業管理公司提供該等服務將有助於我們於物業開發初期建立與該等客戶的關係，並使我們能夠後續向彼等交叉銷售我們的物業管理服務。

社區增值服務

作為我們物業管理服務的延伸，我們向所管理物業的業主及住戶提供社區增值服務，旨在解決彼等的生活及日常需求，提升彼等客戶體驗、滿意度及忠誠度，為其創造更加健康便利的生活社區。我們主要通過在提供傳統物業管理服務過程中與客戶的日常面對面互動，及有時通過我們的在線服務平台（如移動應用程序）提供該等服務。

我們的社區增值服務主要包括：(i)社區資產增值服務；(ii)社區生活服務；及(iii)物業經紀服務。於往績記錄期間，截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們自社區增值服務所產生的收益分別為人民幣178.2百萬元、人民幣241.3百萬元、人民幣237.3百萬元及人民幣101.7百萬元，分別佔我們同期總收益的14.7%、15.0%、13.0%及11.2%。下表載列所示期間按服務類型劃分的源自社區增值服務的收益明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	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	%
社區資產增值服務	109,485	61.4	153,248	63.5	162,847	68.6	76,208	77.2	84,072	82.7
社區生活服務	35,847	20.1	39,824	16.5	33,782	14.2	11,644	11.8	10,142	10.0
物業經紀服務	32,882	18.5	48,259	20.0	40,662	17.2	10,919	11.0	7,505	7.3
總計	<u>178,214</u>	<u>100.0</u>	<u>241,331</u>	<u>100.0</u>	<u>237,291</u>	<u>100.0</u>	<u>98,771</u>	<u>100.0</u>	<u>101,719</u>	<u>100.0</u>

業 務

社區資產增值服務

我們的社區資產增值服務主要包括(i)停車場管理服務；(ii)能源管理服務，包括代業主(主要為非住宅物業的業主)支付水電費；及(iii)社區空間營運服務，包括於公共區域發佈廣告、出租小區物業及設施、就第三方商業活動出租公共區域以及公共區域維護服務。就我們的停車場管理服務而言，我們負責在管物業停車場的日常運作及維護，為停車位業主提供清潔、秩序維護及設施管理服務。我們亦負責管理我們所管理物業範圍內的停車場並管理我們自有停車位的租賃交易。我們擁有一個智能停車場管理系統以記錄所有車輛進出。我們一般按月收取停車場管理服務的服務費。就我們的能源管理服務而言，我們一般就此類服務按預先協商的固定金額向業主收取費用。就我們的社區空間營運服務而言，我們根據物業管理服務合約或根據按中國法律所規定一定規模的業主的同意書，獲授權代業主出租公共區域，以供使用或用作廣告用途。

社區生活服務

憑藉我們物業管理服務的長期經驗及專業團隊，我們可為業主及住戶提供物業單位的社區生活服務，如(i)家政及清潔服務；及(ii)家用電器、電器設備及永久性固定裝置的維修保養服務。我們自行或通過就我們物業管理服務委聘的合資格第三方分包商提供該等服務。我們會就每筆交易按預先協商的固定金額收取服務費用。

我們亦與第三方商家合作，為業主及住戶提供其他社區生活服務，包括幫助購買貨品及季節性產品，協助團購家用電器及家具，裝修、拎包入住、餐飲以及其他定制服務。我們與第三方商家訂立合作協定，並主要通過在提供物業管理服務的日常互動中向業主及住戶提供相關產品或服務資料。商家將根據業主或住戶下達的訂單向其交付貨品或提供服務。根據合作協議，我們一般可自商家收取酬金，為固定費用或銷售價格百分比。

業 務

我們根據價格競爭力、產品或服務質量及對客戶需求的回應等一系列因素篩選合適商家。我們或會於慮及商家的相關產品或服務性質以及營運規模及能力後，選擇一家第三方商家為同一區域內的管理社區提供若干產品或服務，以滿足社區住戶的不同需求及偏好。我們通常會與商家訂立書面合作協議，當中載有(其中包括)推介費率、結算機制以及交付產品及服務的物流資料。倘第三方商家的表現欠佳，我們或會更換第三方商家。

物業經紀服務

我們就(i)自有停車位的銷售交易；及(ii)其他業主的物業及停車位轉售或租賃交易向業主及住戶提供物業經紀服務。我們乃通過位於我們在管物業的社區服務中心提供物業經紀服務，該等服務主要包括我們在管物業的物業及停車位登記、物業及停車位登記廣告以及協助租賃及銷售協議談判及備案。我們將購買價及我們自有停車位的租金確認為收入。待其他業主的物業或停車位轉售順利完成後，我們會收取相當於購買價預定百分比的佣金，該筆佣金通常由買賣雙方承擔。待其他業主的物業或停車位租賃交易順利完成後，我們通常會向業主或租戶收取金額相當於一個月租金的佣金。

標準化、數字化、智能化管理及信息技術系統升級

為加強企業競爭力、降低運營成本及減少對人力勞動的倚賴，我們一直致力於就我們的業務實施標準化、數字化、智能化管理及信息技術系統升級。我們對物業管理服務進行評估，並制定有關程序，旨在環繞優化運作流程、提升運作效率及提升客戶體驗提供有關服務。

標準化

我們對物業管理服務進行了簡化及標準化處理，主要乃側重於根據ISO9001、ISO14001及BS-OHSAS18001標準對我們服務的關鍵要素進行標準化處理，如環境管理、職業健康及安全管理、質量管理以及涉及大量客戶互動的其他服務。

業 務

我們訂有內部服務指導及政策，並制定一系列規定為提供全方位物業類別的物業管理服務的主要標準及程序提供詳細指導。我們的質量控制員工亦訂有書面操作手冊，以便執行相關服務標準。我們的總部亦會通過制定日常營運使用的范本標準化若干商業文件（如招標邀請函、合約及協議）。

我們會為我們的物業管理人員及分包商提供系統化培訓，以幫助彼等了解並遵守我們的服務標準及程序。有關我們培訓系統的進一步詳情，請參閱下文「一僱員」一節。

憑藉我們的標準化程序，我們能夠在總部實現集中化管理，而我們在總部規劃、指揮、監督及評估服務流程和質量。標準化有助於我們通過確保服務流程和質量的一致性及盡量減少人為錯誤而加強我們的品牌和聲譽。

數字化及智能化管理

我們已借助EBA系統開發自有的智能管理系統及「億管家」、「億家修」、「億家生活」及「億空間」等不同智能服務平台。我們繼續透過制定多項自動化及智能管理措施來提升公共區域的管理水平。

我們的智能管理系統包括停車場管理系統、入口可視對講系統、採購供應鏈平台、智能巡邏管理系統、智能訪客准入面部識別系統及視頻監控攝像頭等設備以及機械化清潔及巡查設備，所有系統均用於我們在管物業的智能管理，以期減少體力勞工的依賴並降低營運成本。例如，我們的停車場管理系統已應用於我們所管理的越來越多的住宅社區，並通過雲計算系統進行統一控制。另外，通過對電梯、公共區域電燈及水泵的智能改造，我們即可降低能耗、延長設備使用壽命及為業主及住戶提供更多的節能、環保及安全服務。我們擁有一個EBA系統，用於對我們所管理社區中的設備及設施進行智能管理，其能夠及時收集設備運行信息，及時提示設備及設施的錯誤及異常，並通過「億管家」自動向我們的員工發送訂單。借助EBA系統，我們能夠實現遠程設備監控、有效分配人力資源並提高物業管理效率。

我們亦應用包括「億管家」、「億家修」、「億家生活」及「億空間」在內的不同智能服務平台，以提供物業管理服務。「億管家」是我們物業管理團隊使用的一種內部服務平台，一方面，使我們能夠更好地管理業主及住戶在線及線下多樣化的需求，另一方

業 務

面，可從各方面協助我們管理物業。「億管家」在物業管理服務方面協助我們對檢查、巡邏、報告及投訴進行外部管理以及進行內部管理（包括分配人力資源、員工的假期申請及批准以及統計及報告的整理）。「億家修」是一個擁有逾600名專業工程師的服務平台，專注於公用設施及電氣產品的維護以及住宅社區的室內裝修。「億家生活」是業主及住戶（其為註冊用戶）獲取及使用我們服務的服务平台，包括但不限於物業管理服務和一站式社區生活服務。「億空間」是一個便利的移動應用程序，使我們的業主及住戶能夠使用社區內的存儲服務，並便利地遠程管理其存儲空間。根據中國法律顧問告知，「億家生活」已與供應商合作提供若干網上購物服務，並建立商業互聯網信息服務。於往績記錄期間，我們並未就此取得相關ICP牌照及EDI許可證。截至最後實際可行日期，我們已停止提供有關在線服務。有關進一步詳情請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的在線服务平台的開發未必會成功且我們可能面臨因我們的在線服务平台提供需要許可證的服務所產生的責任」一節。

信息技術系統升級

我們一直在開發及升級我們業務管理的信息技術系統。我們基於中國物業管理行業的特點與一家雲計算服務商開發了CRM系統。通過我們的CRM系統，我們可及時向客戶提供更加客制化的服務。我們已與一家領先的中國數據及雲計算服務商開發一套BPM物業管理系統，以實現對每個物業管理項目的遠端監控及檢查、定期獲得及總結我們所管理全部物業的實時整體營運狀態及為後續管理提供指導或作出適當決議。我們會持續升級物業管理系統，以實現業務統一監管及標準化管理，及利用信息平台所收集的數據進行大數據分析，從而確定業主或住戶的需求，此舉將便於我們提供物業管理服務及提高客戶滿意度。我們亦對社區所用信息技術進行升級，如推廣使用社區Wi-Fi系統、雲計算系統、智能訪客系統及智能節能系統等，以提高業主及住戶的生活體驗。

業 務

我們認為，上述措施令我們能夠在不影響我們服務質量的情況下有效擴大規模並持續復制我們的業務。彼等亦利用我們的總部資源為我們的現場團隊提供技術及其他支持，以令我們的總部能夠密切監控及追蹤工作狀態，並進行相關評估，我們認為此舉能夠進一步提高我們的營運效率並確保按期交付及高質量服務。截至最後實際可行日期，我們在中國註冊了12項軟件著作權，該等與開發及實施我們的數字化、智能化管理及信息技術系統升級有關。

我們的供應商

於往績記錄期間，我們的供應商主要包括(i)為我們的物業管理及增值服務提供秩序維護、清潔、綠化及園藝服務的分包商，(ii)我們日常營運及物業工程服務所需工具及材料的供應商，(iii)水電暖提供商，及(iv)銷售停車位的物業開發商。

於往績記錄期間，我們自遠洋集團及其他關聯方採購若干貨品及服務，該等服務主要包括購買餐飲服務及工程服務以及購買計算機軟件及停車位。詳情請參閱「財務資料－關聯方交易及結餘」一節及「關連交易」一節。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，除文件另有披露者外，我們供應商全部為獨立第三方，且我們並未遭致與我們的供應商有關的任何重大延誤、供應短缺或營運中斷，或因供應商導致的任何重大產品索賠。

我們一般不與供應商訂立長期合約。我們的供應商通常會授予我們不超過90天的信貸期，我們一般會以銀行轉賬的方式向供應商付款。

供應商選擇

為確保提供予客戶的服務的整體質量，我們保有一份合資格供應商名單，而我們主要根據產品或服務質量、必要的行業及監管許可證以及專業資格、過往業績及客戶反饋以及價格競爭力選擇供應商。我們會定期審核合資格供應商名單，以確保為我們的客戶提供始終如一的高質量服務。

我們通常通過競爭性招標選擇供應商，該等競爭性招標由相關業務部及採購部成員組成的內部委員會以及質量控制及財務人員負責管理。我們首先自合資格供應商名單中選擇部份合適供應商（通常會選擇三家分包商），並邀請彼等提交報價及其他投標

業 務

文件。內部委員會隨後會對所提交的投標進行評估，於選擇中標人時會考慮投標人的價格競爭力、產品或服務質量、專業資格、行業聲譽及財務實力等一系列因素。我們亦可能通過向候選供應商索取報價及與之進行商業談判的方式採購數量相對較少的材料。

一旦選定的供應商開始提供產品或服務，我們會按照簽訂的合約定期監控及評估其表現。評估通常側重於供應商的產品或服務質量、與我們的員工合作情況、問題糾正結果及客戶投訴處理結果。倘一再出現表現欠佳及其他不達標情況，則我們將終止供應商的資格並將其自合格供應商名單中除名。

分包

我們將若干勞動密集型服務及專業服務(主要包括秩序維護、清潔、綠化及園藝服務)委派予分包商，此舉可令我們降低經營成本及改更有效地利用我們的勞動力。我們相信，該等分包安排能夠使我們利用分包商的人力資源及技術專長，降低我們的營運成本，提高服務質量，配置更多的資源至我們的核心業務及提高我們業務的整體盈利能力。於往績記錄期間，我們的分包成本於截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月分別為人民幣291.4百萬元、人民幣466.7百萬元、人民幣544.1百萬元及人民幣277.1百萬元，分別佔我們同期總銷售成本的30.3%、36.3%、37.4%及42.9%。

為確保分包商符合我們的要求和服務標準，我們實行計分制，以不時監控及評估其表現。我們旨在創建及維持一個以質量為導向的有效且全面的分包商管理系統。基於我們在中國物業管理行業的經驗，我們相信，必要時我們可隨時找到替代分包商取代我們現有的任何分包商。因此，我們認為，我們的業務營運不會依賴任何分包商提供的服務。

分包協議的主要條款

我們按正常商業條款與分包商訂立分包協議。我們一般分包協議的主要條款載列如下：

- *服務年期*。我們分包協議的年期通常為期一年，經雙方同意後可續期。
- *我們的責任*。我們通常負責為現場分包商完成其服務提供必要的工作場所、設施及水電暖。

業 務

- *分包商的責任*。分包商負責按照分包協議規定的範圍和標準提供服務並遵守所有適用的法律法規。倘表現未達標，分包商須在我們要求的期限內採取必要整改措施。分包商亦須對提供承包服務的員工進行管理，且我們與分包商的員工之間並不存在僱傭關係。
- *風險分擔*。分包商須負責就其在提供分包服務過程中的違約或重大過失所引致的財產或人身傷害對我們作出彌償。我們一般要求分包商就對客戶造成且已由我們支付的任何損害向我們作出彌償。分包商亦須根據適用的中國法律為其員工支付所有社會保險和住房公積金供款，並承擔任何違反適用中國法律或行業標準的責任及職責。
- *分包費用*。分包費用通常每月或每季度進行支付，且一般參照分包商就管理、勞動成本、採購原材料及其他雜項費用而引致的成本而確定。我們可定期對分包商提供的服務質量進行評估並根據評估結果調整分包費用。
- *不得轉授*。未經我們事先同意，分包商不得將其於分包協議項下的責任轉授或外包予任何其他方。
- *終止及續期*。倘分包商未能履行其義務，或在不達標的情況下未在本公司要求的期限內採取必要整改措施，本公司有權要求賠償或單方面終止分包協議。分包協議通常於期滿前30天以書面形式續簽。

採購材料及水電

於往績記錄期間，我們主要向中國的供應商採購材料，主要包括員工食堂的食材以及提供維修保養服務的工具和材料。於往績記錄期間，我們亦為我們在管物業的共同區域向中國的供應商採購水電暖。我們通常就採購材料訂立附帶各種條款的供應合約，有關合約期滿後可重續。供應合約通常規定材料的單價，但一般對供應數量不會設定任何要求或具有約束力的承諾。

業 務

主要供應商

於往績記錄期間，我們的五大供應商多數為我們物業管理服務業務的分包商。於2017年、2019年以及截至2020年6月30日止六個月，我們單一最大供應商為北京百思得科技（一家清潔服務提供商）。北京百思得科技於2017年為獨立第三方，並於2018年成為我們的合營企業。我們於2018年的單一最大供應商為遠洋集團（提供餐飲區及停車位）。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們自往績記錄期間的各單一最大供應商的採購額分別為人民幣24.0百萬元、人民幣87.7百萬元、人民幣107.0百萬元及人民幣46.9百萬元，分別佔我們總銷售成本的2.5%、6.8%、7.4%及7.2%。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們自往績記錄期間的五大供應商的採購額合共分別為人民幣66.6百萬元、人民幣247.2百萬元、人民幣256.9百萬元及人民幣108.1百萬元，分別佔我們總銷售成本的7.0%、19.2%、17.7%及16.7%。我們已與我們往績記錄期間的五大供應商維持平均約六年的業務關係。於往績記錄期間，我們一般與我們的五大供應商訂立供應協議，協議期限通常介乎一至兩年。

下表載列於往績記錄期間我們五大供應商的若干詳情：

截至2017年12月31日止年度

排名	供應商	關係		採購額 (人民幣千元)	所佔銷售 成本百分比 (%)
		開始年份	供應商提供的服務		
1	北京百思得科技	2017年	清潔服務	23,950	2.5
2	供應商A	2013年	秩序維護服務	11,400	1.2
3	遠洋集團	2001年	餐飲區及停車位 提供商	11,374	1.2
4	供應商B	2015年	秩序維護服務	10,501	1.1
5	供應商C	2016年	秩序維護服務	9,411	1.0

業 務

截至2018年12月31日止年度

排名	供應商	關係 開始年份	供應商提供的服務	採購額	所佔銷售 成本百分比
				(人民幣千元)	(%)
1	遠洋集團	2001年	餐飲區及停車位 提供商	87,676	6.8
2	北京百思得科技	2017年	清潔服務	61,925	4.8
3	供應商D	2017年	外包勞工	52,174	4.1
4	供應商E	2015年	秩序維護服務	26,090	2.0
5	供應商A	2013年	秩序維護服務	19,298	1.5

截至2019年12月31日止年度

排名	供應商	關係 開始年份	供應商提供的服務	採購額	所佔銷售 成本百分比
				(人民幣千元)	(%)
1	北京百思得科技	2017年	清潔服務	107,006	7.4
2	供應商D	2017年	外包勞工	71,561	4.9
3	供應商E	2015年	秩序維護服務	31,803	2.2
4	供應商A	2013年	秩序維護服務	27,692	1.9
5	供應商F	2017年	秩序維護服務	18,861	1.3

截至2020年6月30日止六個月

排名	供應商	關係 開始年份	供應商提供的服務	採購額	所佔銷售 成本百分比
				(人民幣千元)	(%)
1	北京百思得科技	2017年	清潔服務	46,861	7.2
2	供應商D	2017年	外包勞工	22,759	3.5
3	供應商E	2015年	秩序維護服務	16,713	2.6
4	供應商G	2017年	工程服務	11,990	1.9
5	供應商F	2017年	秩序維護服務	9,814	1.5

業 務

截至最後實際可行日期，我們概不知悉有任何情況或安排將會導致我們中斷或終止與往績記錄期間的任何五大供應商的關係。截至最後實際可行日期，除本文件所披露者外，概無董事、彼等的緊密聯繫人或就我們的董事所知擁有本公司已發行股份數目5%以上的任何股東於我們往績記錄期間的任何五大供應商中擁有任何權益。

我們的客戶

我們擁有龐大、不斷增長且忠誠的客戶群，主要包括(i)需要我們物業管理和社區增值服務的業主及住戶，及(ii)需要我們物業管理服務及非業主增值服務的物業開發商。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，除遠洋集團及若干其他關聯方外，我們的所有客戶均為獨立第三方。有關進一步詳情，請參閱「財務資料－關聯方交易及結餘」及「關連交易」章節。

主要客戶

於往績記錄期間，我們的單一最大客戶為遠洋集團。於往績記錄期間，我們向非業主提供增值服務，並向遠洋集團提供物業管理服務。進一步詳情請參閱「關連交易」一節。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，來自我們的單一最大客戶的收益分別為人民幣239.4百萬元、人民幣247.6百萬元、人民幣250.3百萬元及人民幣98.6百萬元，分別佔我們總收益的19.7%、15.4%、13.7%及10.9%。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，來自我們的五大客戶(大多數為銀行及金融機構、政府部門或機關及物業開發商)的收益分別為人民幣258.7百萬元、人民幣273.9百萬元、人民幣290.2百萬元及人民幣158.2百萬元，分別佔我們總收益的21.3%、17.1%、15.9%及17.5%。我們往績記錄期間的五大客戶(除遠洋集團及為遠洋的合營企業的三家物業開發商外)均為獨立第三方。我們已與我們往績記錄期間的五大客戶建立平均九年以上的持續業務關係及合作。我們已與部份五大客戶(倘為物業開發商，則就住宅社區管理；倘為政府機構，則就非住宅社區管理)訂立物業管理服務合約，合約的一般條款均載於上文「物業管理服務合約」。

業 務

下表載列於往績記錄期間我們五大客戶的若干詳情：

截至2017年12月31日止年度

排名	客戶	客戶類型	關係		收益	所佔總收益 百分比
			開始年份	我們提供的服務		
					(人民幣千元)	(%)
1	遠洋集團	物業開發商	1998年	非業主增值服務／ 物業管理服務	239,405	19.7
2	客戶A	銀行及 金融機構	2017年	物業管理服務	7,261	0.6
3	客戶B	商標代理	2000年	物業管理服務	4,696	0.4
4	客戶C	政府機構	2015年	物業管理服務	3,950	0.3
5	客戶D	IT公司	2010年	物業管理服務	3,340	0.3

截至2018年12月31日止年度

排名	客戶	客戶類型	關係		收益	所佔總收益 百分比
			開始年份	我們提供的服務		
					(人民幣千元)	(%)
1	遠洋集團	物業開發商	1998年	非業主增值服務／ 物業管理服務	247,570	15.4
2	客戶A	銀行及 金融機構	2017年	物業管理服務	7,476	0.5

業 務

排名	客戶	客戶類型	關係 開始年份	我們提供的服務	收益	所佔總收益 百分比
					(人民幣千元)	(%)
3	客戶E	物業開發商	2005年	非業主增值服務／ 物業管理服務	6,417	0.4
4	客戶F	政府機構	2016年	物業管理服務	6,292	0.4
5	客戶G	物業開發商	2018年	非業主增值服務	6,104	0.4

截至2019年12月31日止年度

排名	客戶	客戶類型	關係 開始年份	我們提供的服務	收益	所佔總收益 百分比
					(人民幣千元)	(%)
1	遠洋集團	物業開發商	1998年	非業主增值服務／ 物業管理服務	250,267	13.7
2	客戶H	物業開發商	2006年	物業管理服務	15,795	0.9
3	客戶F	政府機構	2016年	物業管理服務	8,716	0.5
4	客戶I	物業開發商	2017年	非業主增值服務	7,925	0.4
5	客戶A	銀行及 金融機構	2017年	物業管理服務	7,476	0.4

業 務

截至2020年6月30日止六個月

排名	客戶	客戶類型	關係		收益 (人民幣千元)	所佔總收益 百分比 (%)
			開始年份	我們提供的服務		
1	遠洋集團	物業開發商	1998年	非業主增值服務／ 物業管理服務	98,622	10.9
2	客戶J	物業開發商	2017年	物業管理服務	20,537	2.3
3	客戶K	保險公司	2019年	物業管理服務	14,740	1.6
4	客戶E	物業開發商	2005年	物業管理服務	13,788	1.5
5	客戶H	物業開發商	2006年	物業管理服務	10,540	1.2

截至最後實際可行日期，我們概不知悉有任何情況或安排將會導致我們中斷或終止與我們往績記錄期間的任何五大客戶的關係。截至最後實際可行日期，除本文件所披露者外，概無董事、彼等的緊密聯繫人或就我們的董事所知擁有本公司已發行股份數目5%以上的任何股東於我們往績記錄期間的任何五大客戶中擁有任何權益。

客戶關係管理

我們的客戶關係管理旨在通過專注於為客戶創造優越價值並提供令其滿意的服務，從而建立及維持可持續的客戶關係，我們認為這對我們業務的長期成功至關重要。我們旨在與我們的客戶建立長期關係。我們定期在我們在管物業的業主和住戶中進行滿意度調查，通過電話查詢積極發現問題。我們會編製年度和月度物業管理工作報告，供我們所管理社區的所有業主查閱。我們已開通多個客戶溝通渠道，以更好地了解及應對客戶的需求和要求並最大程度提升客戶體驗和忠誠度，包括我們的信息服務平台以及24小時為業主和住戶提供服務的免費客服熱線。根據專注於房地產客戶關係的獨立研究所賽惟諮詢的研究，於2019年，我們的客戶滿意度為86%，高於物業管理行業73%的平均滿意度。

業 務

反饋及投訴管理

在日常業務營運過程中，我們不時收到業主和住戶有關我們服務的反饋、建議和投訴。我們鼓勵業主或住客面對面或通過電話與我們的物業管理人員聯繫。對於收到的投訴，我們的物業管理團隊一般需要在兩個小時內回覆。因應投訴的性質及嚴重程度，負責人員將在必要時前往有關物業解決問題。根據內部控制政策，所有投訴均記錄在「投訴日誌」中，並由我們的項目管理團隊定期審查及監控處理進度。該等程序確保及時處理及解決所有投訴，以維持我們的服務質量。

市場開發

我們的管理層負責（其中包括）規劃和制定我們的整體市場擴張計劃、營銷策略及協調我們的市場開發活動，以為我們開發新客戶並保持和加強與現有客戶的關係，尋求及發展更多商機。我們的總部管理整體市場開發戰略，而區域附屬公司及分公司監督各自所在區域市場開發活動的實施情況。我們已實施市場開發系統、業務操作指引及僱員激勵措施，以支持我們獲得物業管理合同及增值服務合同，物色產業價值鏈內的合適收購及合資合作機會等市場開發工作。

我們已針對不同類型客戶及業務夥伴的特點量身定制各種營銷措施。除與遠洋集團保持長期穩定的業務關係外，我們致力於通過提供定制化、多元化及優質的服務擴大我們與其他第三方物業開發商的合作。我們已實施各種激勵措施，鼓勵我們的僱員通過對房地產行業目標客戶的調查分析和溝通以及利用我們的資源（包括我們的品牌、資金及專長）獲取第三方開發商開發的物業管理合約。此外，我們利用各種客戶溝通渠道（如服務熱線及移動應用程序）從客戶取得反饋和建議，此舉幫助我們更好地了解客戶需求及開拓更多的商機，從而提供更廣泛的社區增值服務。我們亦於在管社區的戶外開放空間舉辦社區活動，以增加與業主及住戶的互動，同時可提供更多機會，讓我們了解住戶的消費活動。我們不斷從第三方商家尋求商業合作機會，以提升我們社區增值服務的廣度和深度。

業 務

競爭

中國的物業管理行業競爭激烈且分散，市場參與者眾多。作為擁有龐大而廣泛物業管理組合的知名企業，我們的物業管理服務主要與中國的大型全國性及區域性物業管理公司競爭。我們的增值服務與其他物業管理公司及提供類似服務的相關業內企業競爭。例如，我們向業主及住戶提供的社區增值服務可能與提供類似產品及服務的供應商及電商業務競爭。根據中國指數研究院的資料，按2019年綜合實力及增長潛力計，我們在中國物業服務百強企業中的綜合實力及增長潛力分別排名第13名及第11名。我們認為，主要競爭因素包括(除其他外)經營規模、服務價格及質量、品牌知名度及財務資源。有關我們經營所在行業及市場的進一步詳情，請參閱「行業概覽」一節。

質量控制

我們優先考慮服務的質量並認為質量控制是業務長期致勝的關鍵。我們已建立全面的質量控制制度及專業的質量控制團隊，其主要專注於在整個運營過程中維持服務標準、使服務流程標準化及監督服務質量。

物業管理服務的質量控制

我們已取得ISO9001證書，作為對我們服務質量的認可。我們採納嚴格的質量監控措施，以確保達致我們的質量標準。我們已在總部、區域辦事處及現場物業管理處設立三級質量控制制度。為實施我們的質量控制標準及具體的運作程序，我們總部層面的質量控制人員會對我們管理的物業進行不定時的檢查。定期在總部及區域辦事處層面對主要項目進行內部質量檢查，隨時對其他項目進行抽查。我們各在管物業的管理處每日、每週及每月進行自我檢查。

我們要求我們的僱員和供應商嚴格遵守我們的質量標準。我們重視並積極主動解決客戶有關服務質量以及提供此類服務所用材料的投訴。我們在日常業務過程中不時收到客戶的建議、評價及投訴，我們的現場員工亦積極徵求業主和住戶的反饋並在我們的在管物業進行徹底檢查，以發現每日潛在的問題。我們亦開展調查(如「神秘客戶」調查)以評估客戶需求和滿意度。我們已建立內部程序以記錄、處理及回應客戶的反饋、建議及投訴。我們召開會議針對發現的任何問題及時組織和實施整改措施。我

業 務

我們通過在內部系統上創建日誌來記錄、分析及評估此類客戶反饋，而我們各級管理層會跟蹤解決相關客戶投訴和問題的進程並進行跟進審查。有關績效重估有助於我們確保我們提供的服務能夠滿足業主和住戶的需求。此外，我們通過設備升級及定期評估員工的工作表現，努力提高我們的服務質量。

第三方分包商的質量控制

我們通常會在與分包商簽訂的協議中規定所提供服務的詳細質量標準。我們定期監控及評估分包商的表現，並可能在分包商的服務未達到協定標準時要求彼等採取必要的整改措施。我們已實施分包商內部及外部評估制度，且亦會針對我們分包商提供的服務質量在業主和住戶中進行調查。我們將根據分包商的表現（其有關表現會影響我們對其的日後聘請）對其進行分類。我們有合同權利按照我們的評估結果調整分包費用及終止協議。若分包商未達到我們的標準或未能令業主滿意，或未通過我們進行的年度績效考核，則彼等將會自我們選定的合格分包商名單中除名。我們將不再聘請該等被我們除名或列入黑名單的分包商。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無自客戶收到任何可能對我們的營運或商業信譽造成重大不利影響的投訴。

僱員

截至2020年6月30日，我們共有5,458名全職僱員。下表載列截至2020年6月30日按職能劃分的我們的僱員明細：

職能	僱員數目
物業管理服務.....	4,930
增值服務.....	32
管理.....	63
行政及人力資源.....	165
財務.....	234
風險管理.....	9
投資及策略.....	15
信息技術.....	10
總計	5,458

業 務

我們與所有全職僱員簽訂個人勞動合同。我們的所有僱員均享有固定薪資，也會按照其職位給予其他津貼。此外，我們亦會按照年度績效考核酌情向我們僱員發放獎金。

我們致力通過提供有競爭力的工資和福利、系統的培訓機會、外派機會及內部晉升空間在市場上聘請最優秀的僱員。我們已制定一系列的政策和措施，為我們的業務爭取合適的人才。

我們定期為員工舉辦全面的內部員工培訓計劃，以提升和完善彼等的技術和服務技能，並向彼等提供行業質量標準和工作場所安全標準相關的知識。我們亦為合資格員工提供參加有關專業物業管理或其工作相關資歷的外部培訓課程的教育補貼。我們會為新員工提供入職培訓、向彼等介紹公司文化、幫助彼等適應團隊合作並讓彼等觀看視頻以直觀地展示我們的服務標準和流程。我們還指派經驗豐富的經理擔任新入職的應屆畢業生的導師。導師為應屆畢業生量身提供培訓和指導。我們為僱員提供在線培訓課程和定期研討會，內容涉及我們業務營運的各個方面，如質量控制和客戶關係管理。

我們一直與僱員保持良好的工作關係。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們的僱員並無通過任何工會或透過集體談判方式協商僱用條款，且未出現任何重大勞工糾紛或短缺，從而可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

社會保險及住房公積金供款

根據適用的中國法律法規，僱主及僱員須對一些社會保險基金（包括養老基金、醫療保險、工傷保險、失業保險及生育保險）及住房公積金進行供款。有關進一步詳情，請參閱「監管概覽－勞動及社會保障的監管」一節。

於往績記錄期間，我們並無為若干僱員全數繳足社會保險和住房公積金供款，主要涉及(i)已繳納農邨社會保險的農邨家庭僱員；(ii)若干物業管理人員不願按實際工資作出全額供款，因為彼等認為自身離職率較高，全額供款將對其帶來沉重的財務負擔；及(iii)當地部門對中國社會保險和住房公積金的適用繳費基數方面的相關規定的實施或解釋存在不一致。

業 務

誠如我們的中國法律顧問所告知，中國有關部門可能責令我們在規定期限內繳付未繳足的社會保險供款，每逾期一天我們須按未繳款額的0.05%支付滯納金；若我們未能作出付款，我們可能遭致未繳款額一至三倍的罰款。我們的中國法律顧問亦告知我們，根據有關中國法律法規，我們可能被責令在指定期限內繳付未繳足的住房公積金供款，而倘我們未能作出該等付款，可能會向中國的人民法院申請強制執行。有鑑於此，截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年6月30日止六個月，我們就社會保險及住房公積金供款不足而產生的有關潛在負債分別作出撥備人民幣1.2百萬元、人民幣1.1百萬元、人民幣0.9百萬元及人民幣0.5百萬元。我們的董事認為，所作有關撥備屬充足。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無任何僱員有關我們未繳足任何社會保險或住房公積金供款的重大訴訟，亦未收到任何監管部門的責令或通知要求我們繳付任何社會保險或住房公積金供款。據我們的中國法律顧問告知，根據其盡職調查，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因未遵守或違反中國有關社會保險及住房公積金的適用法律及法規而遭受任何重大罰款或行政處罰。

截至最後實際可行日期，我們的絕大多數聘有僱員的中國附屬公司已取得相關政府機關的書面確認，確認於往績記錄期間內，我們並無違反中國有關社會保險及住房公積金的適用法律及法規，我們並無因相關法律及法規而遭受任何處罰，及／或我們並無欠繳社會保險及住房公積金供款。此外，我們已實施相關內部控制以確保我們對社會保險和住房公積金作出全額供款，包括定期審閱所有合資格僱員的社會保險和住房公積金的計算結果並積極與當地人力資源、社會保險局及住房公積金管理中心溝通，以確保我們獲取相關法律法規的最新資料。鑑於以上所述，我們的中國法律顧問認為，我們上述未能為部份僱員全額繳納社會保險及住房公積金供款的情況不會對分拆和[編纂]產生重大不利影響。有關進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們可能因未能為部份僱員繳納社會保險及住房公積金供款而遭罰款」一節。

物業

截至最後實際可行日期，我們擁有四個物業，包括大連的三個商寫物業及北京朝陽的一處地下停車場，總建築面積約為18,430平方米，我們持有作自用或投資物業。截至最後實際可行日期，我們已就我們擁有的所有物業取得房屋所有權證。

業 務

截至最後實際可行日期，我們已於中國租賃總建築面積約6,693平方米的18處物業，主要用作員工宿舍及辦公室。概無任何物業個別而言對我們的業務營運屬重大。

截至最後實際可行日期，中國七處租賃物業（總建築面積約5,193平方米）的出租人尚未取得或向我們提供相關房屋所有權證。誠如我們的中國法律顧問所告知，我們無法確定出租人是否有合法權利或必要授權向我們出租該等物業，也無法確定該等物業是否受限於抵押或第三方權利或該等租賃是否會遭到第三方質疑。我們的董事認為，由於無房屋所有權證的租賃物業乃主要用作我們的辦公室及員工宿舍且可隨時找到替代物業，故該等缺陷將不會對我們的整體業務或財務狀況造成重大不利影響。

截至最後實際可行日期，我們並未按照中國法律的規定對我們13個租賃物業的租賃協議向當地住房管理部門進行備案。我們的中國法律顧問已知會我們，我們可能被主管部門責令糾正此未備案行為，倘若我們於限期內未整改，則我們可能因該未備案行為而遭致每份協議罰款人民幣1,000元至人民幣10,000元。截至最後實際可行日期，我們尚未收到任何監管部門關於因上述我們未備案該等租賃協議而採取潛在行政處罰或執法行動的通知。我們的中國法律顧問亦已知會我們，未對租賃協議進行備案將不會影響租賃協議的有效性，而該等未備案行為也不會對我們的業務營運造成重大不利影響且不會對分拆和[編纂]構成重大的法律障礙。有關進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－部份出租方可能並未向我們提供與我們位於中國的部份租賃物業有關的相關業權證書且我們的部份租賃協議並未在相關政府機構辦理登記」一節。

於2020年6月30日，獨立物業估值師戴德梁行已就我們所選物業進行估值。有關完整的物業估值報告，請參閱本文件附錄三「物業估值報告」一節。經考慮上市規則第5.01A條的影響，毋須估值的物業權益乃(i)構成我們物業活動一部份的物業權益，其賬面值低於我們總資產的1%，且未經估值的此類物業權益的賬面值不超過我們總資產的10%，或(ii)不構成我們物業活動的一部份，且該物業權益的賬面值低於我們總資產的15%之物業權益。

業 務

知識產權

我們的知識產權是我們強大品牌知名度至關重要的組成部份，也是我們業務不可或缺的一部份。截至最後實際可行日期，我們在中國註冊三個商標、16項專利、35項軟件著作權及四個域名。於往績記錄期間，我們獲遠洋集團授權，可根據商標許可協議在我們的業務營運中使用若干商標，據此我們有權在相關協議規定的有效期內使用該等商標。有關進一步詳情，請參閱「關連交易－完全豁免持續關連交易－商標許可協議」一節。

截至最後實際可行日期，我們並無知悉有任何以下情況：(i)我們嚴重侵犯第三方擁有的任何知識產權，或(ii)任何第三方嚴重侵犯我們擁有的任何知識產權。有關我們知識產權的進一步詳情，請參閱「法定及一般資料－有關我們業務的其他資料－本集團的知識產權」一節。

獎項及認可

多年以來，我們在中國從許多機構收到各種獎項，作為對(其中包括)我們在中國物業管理行業的整體實力及聲譽、業務規模、服務質量及客戶滿意度的認可。下表載列我們於往績記錄期間及直至最後實際可行日期的主要行業和業務獎項和認可：

獎項年份	榮譽／獎項	頒獎機構
2017年	2016中國物業服務百強企業綜合實力 (第15名)	中國指數研究院
2017年	中國物業服務行業示範基地－ 北京遠洋光華國際	中國指數研究院
2017年	中國物業服務行業示範基地－ 北京遠洋萬和城	中國指數研究院
2018年	BOMA中國建築管理卓越認證－ 北京遠洋光華國際C座	BOMA
2018年	LEED-EB鉑金認證－北京遠洋國際 中心A座	美國綠色建築委員會

業 務

獎項年份	榮譽／獎項	頒獎機構
2018年	2018中國物業服務行業示範基地－ 瀋陽遠洋公館	中國指數研究院
2018年	2018中國物業服務行業示範基地－ 杭州遠洋大運河商務區	中國指數研究院
2018年	2017中國物業服務百強企業綜合實力 (第14名)	中國指數研究院
2018年	2017中國物業服務百強企業成長性 Top 10	中國指數研究院
2018年	2017中國物業服務百強服務質量領先 企業	中國指數研究院
2018年	2018中國專項物業服務優秀企業－ 商寫物業管理	中國指數研究院
2019年	BOMA國際360認證－ 北京遠洋光華國際C座	BOMA
2019年	全省首批物業服務標桿項目－ 瀋陽遠洋和平府	遼寧省住房和城鄉建設廳
2019年	2018物業服務企業綜合實力500強 (第28名)	中國物業管理協會
2019年	2019年度河北省物業管理標準化示範 項目－秦皇島遠洋海悅公館	河北省物業管理行業協會
2019年	2019年度遼寧省物業服務標桿項目－ 大連遠洋風景	遼寧省住房和城鄉建設廳
2019年	金級認證－上海遠洋萬和四季10號樓	國際WELL建築研究院

業 務

獎項年份	榮譽／獎項	頒獎機構
2020年	2019中國物業服務百強企業綜合實力 (第13名)	中國指數研究院
2020年	2019中國物業服務百強企業成長性 (第11名)	中國指數研究院
2020年	2020中國專項物業服務優秀企業－ 商業物業管理	中國指數研究院
2020年	2020中國主要城市物業服務優秀企 業－北京TOP10	中國指數研究院
2020年	中國物業服務行業示範基地－北京遠 洋國際中心和北京遠洋沁山水	中國指數研究院
2020年	2020物業服務企業潛力獨角獸	中國物業管理協會、上海 易居房地產研究院及中 國房地產測評中心
2020年	2020物業服務企業品牌價值100強	中國物業管理協會、上海 易居房地產研究院及中 國房地產測評中心
2020年	2020藍籌物業百強企業	經濟觀察報

業 務

保險

我們投購若干保單，主要包括賠償第三方因我們的業務營運所受損害的公共責任保險、我們部份僱員的個人意外險及車輛保險。我們要求我們的分包商為向本集團提供服務的僱員投購意外險，及按照我們與分包商之間的協議，分包商須對僱員的所有工傷事故負責，惟因我們直接造成的傷害除外。我們認為我們的保險範圍與中國類似物業管理公司的行業慣例一致。然而，我們的保險範圍未必能充分保護我們免受若干經營風險及其他危害，這可能對我們的業務造成不利影響。有關進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的保險未必能充分涵蓋或根本無法涵蓋我們可能遭致的任何損失或責任」一節。

COVID-19爆發對我們業務的影響

於往績記錄期間，本集團於中國從事提供物業管理及增值服務，而絕大部份收益均來自中國客戶。由新型冠狀病毒引起的呼吸道疾病爆發最早於2019年底爆發，並在中國乃至全球範圍內不斷擴大。截至最後實際可行日期，COVID-19已遍及中國，並遍及全球其他國家和地區，引致大量人員傷亡和感染病例。自COVID-19爆發以來，中國政府採取了一系列措施以預防和控制肺炎疫情，包括但不限於封鎖措施、旅行限制、限制企業復工、新建和現有建築工地的施工進度進行管理及控制以及要求對感染病例及任何疑似感染病例的強制隔離。

對我們業務營運的影響

據董事所深知，截至最後實際可行日期，我們的員工概無確診的COVID-19感染病例，而我們的員工概無因強制隔離規定而無法履行職務。自COVID-19爆發以來及直至最後實際可行日期，我們並無遇到分包商提供服務以及我們供應商供應物料的任何重大中斷。董事認為，各行業的供應鏈將因為COVID-19爆發而出現一定程度的中斷，由於我們業務性質使然，董事預期本集團供應鏈不會遇到任何重大中斷，因為我們並不依賴任何特定服務分包商或物料供應商，而市場上仍有很多其他可供選擇的分包商及供應商作為後備。鑑於上述理由，董事有信心本集團可履行所有現有物業管理協議及物業工程協議項下的責任，因此不會對本集團造成財務損害或對我們與客戶的長期關係產生影響。

業 務

長遠來看，我們的董事認為COVID-19疫情有望帶來對我們有利的變化。於應對COVID-19疫情的過程中，物業管理公司發揮重要作用，充當政府、社區工作者及住戶之間的橋樑。我們相信，我們為控制疫情所作的努力使我們贏得我們在管物業業主及住戶更高程度的信任及信賴，我們相信這將提高物業管理費的收繳率，並提高與各管理服務的合作程度。許多地區實施的封鎖措施亦導致住戶日益依賴社區增值服務滿足其日常生活需求，這為我們擴大相關服務供應提供重要機會。我們亦期望不時頒佈有關物業管理行業的新政府法規，為我們長遠的業務運營提供更高程度的規管確定性。此外，與零售及製造業等其他行業可能由於COVID-19爆發而在一段時間內廣泛甚至完全停止營運相比，鑑於我們業務營運的性質使然，董事認為本集團因COVID-19爆發不得不暫停營運或停止向客戶提供物業管理服務，分包商及原材料供應商提供的服務嚴重中斷，及我們的物業管理費減少的風險甚微。基於上文所述，董事認為近期COVID-19的爆發預期不會對我們的營運及財務表現造成重大不利影響。

對我們在建物業的影響

我們的董事確認，截至最後實際可行日期，遠洋集團是本集團物業管理服務的主要客戶，預計彼等開發的在建物業交付日期不會因COVID-19的爆發而大幅度延遲，因為該等在建物業一獲准復工即已全面恢復作業，且資源已準確分配以解決與供應及完工有關的風險。有鑑於此，我們的董事預計在建物業產生的收益不會受到重大影響。

我們對COVID-19爆發的應急計劃和應對措施

為應對COVID-19爆發，我們已建立一個安全管理委員會，其已實施應急計劃，以最大程度地減少可能對我們的業務運營造成的干擾，包括確定並與滿足我們需求和要求的各種合適的替代服務分包商和材料供應商進行討論，以確保我們服務的穩定性和一致性；採購我們運營所需的額外材料，以減少可能造成的任何中斷；及在中國實施靈活的員工輪換安排，以控制和減少COVID-19可能的社區傳播，以確保有穩定的勞動力。此外，自2020年1月以來，我們亦對在管物業採取了加強衛生和預防措施。有關該等措施的進一步詳情，請參閱下文「社會健康、安全及環境事宜」一節。

業 務

對我們財務狀況的影響

我們部份社區增值服務及非業主增值服務受到COVID-19爆發的影響。具體而言，由於COVID-19疫情，我們餐飲、家裝及交付前服務的需求減少。於往績記錄期間，自社區生活服務產生的收益佔我們總收益的不到4.0%及於往績記錄期間，自交付前服務產生的收益佔我們總收益的不到14%，因此我們認為，該影響對我們整體業務營運及財務表現而言並不重大。截至最後實際可行日期，COVID-19爆發並未對我們的物業管理服務產生重大影響。

在極不可能的情況下，由於COVID-19的爆發，無論是因為政府政策或我們無法控制的任何其他原因，導致我們被迫減少或暫停部份業務營運，經計及經營活動產生的預期現金、[編纂]的預期所得款項淨額以及我們可獲得的額外財務資源，董事認為，我們將擁有足夠的營運資金，以滿足本文件日期後至少12個月的資本需求。

我們已就COVID-19爆發採取一系列預防措施，並就口罩、酒精洗手液、消毒劑及紅外線溫度計等消耗品產生額外成本。董事確認，與加強措施相關的額外成本不會對本集團截至2020年12月31日止年度的財務狀況產生重大影響。然而，此乃基於COVID-19爆發已在中國得到有效遏制的廣為接受的假設，且COVID-19疫情對我們業務營運造成的實際影響將取決於其後續發展。因此，儘管風險甚微，但COVID-19疫情對我們經營業績及財務狀況的影響最終可能會超出我們的預期及控制。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的業務營運及財務表現已因及可能繼續因COVID-19的爆發而受到影響」一節。

鑑於上述情況，我們的董事確認，COVID-19的爆發不會對本集團的持續業務經營和可持續性產生重大不利影響，因為(i)物業管理行業是一個涉及社區必需品服務的行業；(ii)於COVID-19爆發期間，我們的僱員及分包商的工人在履行其工作職責方面並未受到重大干擾；(iii)本集團能夠履行我們在所有現有物業管理服務合約及其他業務合約項下的義務；(iv)遠洋集團所開發的在建物業的交付日期並未且預計不會嚴重延遲；及(v)本集團有足夠的現金及現金等價物維持我們的經營。

業 務

COVID-19爆發對我們業務策略的影響

根據中國指數研究院數據，儘管預期COVID-19爆發將導致全國短期內出現一定程度的經濟放緩，但長遠而言不會影響區域宏觀經濟發展計劃及吸引人才計劃，且疫情一旦得到有效控制之後，預期該等城市的住宅及商寫物業以及相關物業管理服務的需求前景將繼續保持樂觀。因此，董事確認，COVID-19爆發不會對我們的業務策略產生不利影響，且本集團將根據「未來計劃及所得款項用途」一節動用[編纂]所得款項淨額。

社會健康、安全及環境事宜

我們受有關勞動、安全及環保事宜的中國法律法規的規限。此外，我們已建立職業安全和衛生系統，實施ISO14001及BS-OHSAS18001標準及定期向僱員提供工作場所安全培訓，以提高彼等的工作安全意識。

鑑於中國發生COVID-19疫情，我們已於2020年1月採納疫情爆發應急計劃，根據此計劃，我們的僱員和分包商應在我們在管物業中採取一切切實可行的步驟，確保所有在場人員(包括業主、住客、訪客以及我們的僱員和分包商)的利益，維護衛生環境。我們的董事確認，應急計劃包括在我們在管物業中採取的以下措施，其中包括：

- 樓宇入口處體溫檢查；
- 在我們管理的物業內放置洗手液；
- 定期清潔和消毒我們管理的物業的公共區域；
- 向僱員和分包商提供口罩；
- 於公司僱員會議中使用視頻會議軟件代替會面；及
- 在我們的僱員及我們在管物業的業主及住戶中提高個人衛生及適當的社交隔離措施。

因此，所有僱員和我們的分包商都必須熟悉我們的疫情爆發應急計劃的要求，並確保措施得到妥善實施。我們的董事亦認為建立及實施良好的環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)原則及常規將有助於增加本公司的投資價值並為利益相關者提供長

業 務

期回報。為確保環境、社會及管治風險管理措施及內部監控系統的有效性，董事局將負責監督我們的環境、社會及管治戰略的制定及匯報，以及釐定與環境、社會及管治有關的風險。我們擬採納以下方法及策略評估及管理重大環境、社會及管治相關問題及確保我們遵守相關規則及法規，包括但不限於審閱類似行業的環境、社會及管治報告以識別相關環境、社會及管治範疇，與主要利益相關者討論已識别的重大環境、社會及管治範疇，並與管理層進行討論以確保對我們業務發展而言至關重要的所有重大環境、社會及管治範疇已作出申報且合規。

我們的董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已實施必要內部政策及合規程序，以於所有重大方面遵守工作場所安全的相關中國法律，且並無發生任何可能對我們的業務營運造成重大不利影響的事件。

我們認為環保至關重要，且已於業務營運中實施多項舉措以確保遵守所有適用的規定。鑑於我們業務營運的性質，我們認為我們不會面臨重大環保責任風險或合規成本。

據我們的中國法律顧問告知，根據其盡職調查，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在中國並未因不符合或任何違反健康、工作安全、社會或環境法律及法規而面臨將對我們的財務及業務營運及[編纂]產生重大不利影響的任何重大罰款或行政處罰。

內部控制及風險管理

我們的董事負責建立內部控制系統及檢討其有效性。根據適用法律及法規，我們已建立制訂及管理內部控制系統的程序，範圍涉及企業管治、經營業務、管理、法務、財務及審計。我們認為內部控制系統對現有業務營運足夠健全、實用及有效。

我們已實施各項風險管理政策及措施以識別、評估及管理我們業務營運產生的風險。有關我們管理層已識別的風險類別、內外部報告機制、補救措施及或然事件管理的詳情已編入我們的政策。有關我們管理層所識別的主要風險的進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險」一節。此外，我們面臨各種財務風險，包括我們一般業務過程中產生的信貸和流動資金風險。有關該等財務風險的討論，請參閱「財務資料－有關財務風險的定量及定性披露」一節。

業 務

於[編纂]前，我們已採納遠洋（我們的控股股東及一間於聯交所上市的公司）所訂立的內部政策及程序，處理各項合規事宜，包括聯交所對企業管治及環境、社會及管治事宜的規定。作為遠洋的附屬公司，我們已培養合規文化，並將採取類似的政策及程序，作為獨立的上市公司於[編纂]時生效。

為監控分拆及[編纂]後持續實施我們的內部控制及風險管理政策及企業管治措施，我們已採納或將採納（其中包括）以下風險管理及內部控制措施：

- 我們的風險控制部門負責監督我們內部控制及風險管理政策的合規情況，並將及時進行例行檢查並報告任何不合規情況，以確保我們遵守相關法律法規；
- 成立審核委員會，負責監督我們的財務記錄、內部控制程序及風險管理系統。有關該等委員會成員的資質與經驗以及審核委員會職責的詳情，請參閱「董事及高級管理層－董事局委員會－審核委員會」一節；
- 委任朱葛穎女士為我們的財務總監及鍾啟昌先生為我們的公司秘書，以確保我們的業務營運遵守相關法律法規。有關彼等的履歷詳情，請參閱「董事及高級管理層」一節；
- 委任新百利融資有限公司為我們於[編纂]後的合規顧問，以就上市規則的遵守情況向我們提供建議；及
- 聘請外部法律顧問，以在必要時就上市規則的遵守情況向我們提供建議，並確保我們遵守相關監管要求和適用法律。

法律訴訟

我們在日常業務過程中可能會不時面臨各種法律或行政訴訟，如與供應商或客戶的糾紛、勞資糾紛或侵犯知識產權訴訟。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們或我們任何董事概無遭遇、涉及未決或面臨任何重大法律、仲裁或行政訴訟、監管查詢或調查。

業 務

監管合規

誠如我們的中國法律顧問所告知，截至最後實際可行日期，我們已就我們的業務營運從相關政府部門取得所有重要的批文、許可、牌照及證書（全部當前均屬有效），且我們已於所有重大方面遵守適用的中國法律法規。董事確認，彼等預計並無就更新開展業務所需的相關批文、許可、牌照及證書遇到重大障礙。董事亦確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無遭遇任何已經或將合理預期對我們的業務產生重大財務或經營影響的不合規事件。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，我們並未就我們業務遭致涉及違反任何中國法律法規的重大罰款或法律訴訟。