

## 技術詞彙表

本詞彙表包括本文件所用有關本公司及我們業務的若干技術詞彙釋義。因此，該等詞彙及其指定涵義未必與該等詞彙的行業標準釋義或用法相符。

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| 「平均物業管理費」 | 指 | 每平方米每月收取的加權平均物業管理費，乃以(i)截至相關日期，就各在管物業每月所收取的物業管理費與各物業在管建築面積的乘積總和除以(ii)截至相關日期，所有在管物業的總在管建築面積計算                     |
| 「複合年增長率」  | 指 | 複合年增長率   |
| 「酬金制」     | 指 | 我們物業管理服務的一種計費模式，據此我們的物業管理費收入僅包含客戶應付的物業管理費總額的預先釐定金額，而其餘的物業管理費將用於支付我們管理相關物業產生的開支及歸屬於業主或由業主承擔的任何物業管理費超額或差額（扣除相關開支後） |
| 「公共區域」    | 指 | 物業公共區域，如大堂、走廊、樓梯、電梯、花園、停車位、游泳池及廣告宣傳板等  |
| 「合約建築面積」  | 指 | 我們依據有效的物業管理合約而管理或將予管理的建築面積，包括已交付及未交付的建築面積  |
| 「CRM」     | 指 | 客戶關係管理   |
| 「EBA」     | 指 | 電子樓宇自動化  |
| 「ERP」     | 指 | 企業資源規劃   |

---

## 技術詞彙表

---

|            |   |   |
|------------|---|---|
| 「五大國家級城市群」 | 指 | 中國五大城市群，根據中國指數研究院的資料，即京津冀地區、長江三角洲、珠江三角洲、長江中游及成渝地區   |
| 「一線城市」     | 指 | 根據中國指數研究院的資料並參考第一財經的資料，截至最後實際可行日期，包括(i)北京、上海、廣州及深圳四個中國一線城市及(ii)成都、重慶、杭州、武漢、西安、天津、蘇州、南京、鄭州、長沙、東莞、瀋陽、青島、合肥及佛山在內的15個中國新一線城市    |
| 「建築面積」     | 指 | 建築面積  |
| 「在管建築面積」   | 指 | 截至相關日期，已交付或可予交付的物業的合約建築面積，我們已就有關物業開始提供物業管理服務，並有權收取相關物業管理費   |
| 「IT」       | 指 | 信息技術  |
| 「包乾制」      | 指 | 我們物業管理服務的一種計費模式，據此，我們按預先釐定的物業管理費收費，即我們的員工及分包商就所管理的物業提供的所有物業管理服務的「全包」費用，而我們承擔管理相關物業的成本及開支                                    |
| 「綜合實力」     | 指 | 中國指數研究院透過評估以下方面對物業管理公司的綜合實力進行排名： <ul style="list-style-type: none"><li>物業管理規模（經計及總資產、在管物業的數目、在管建築面積及公司經營所在的城市數目）；</li></ul> |

## 技術詞彙表

- 經營表現（經計及總收入、淨利潤、每名僱員的收入及經營成本佔總收入的百分比）；
- 服務質量（經計及客戶滿意度、物業管理費收繳率、物業管理合同續期率及星級社區的數目）；
- 增長潛力（經計及收入增長、在管面積增長、儲備項目的合約建築面積及僱員的數目及構成）；及
- 社會責任（經計及支付的稅項金額、創造的就業機會的數目、經濟適用房的在管總面積及企業捐款的金額）

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| 「住宅社區」或<br>「住宅物業」 | 指 | 純住宅物業或含有住宅單位和非住宅性質的配套設施（如商業或辦公單位）的混合用途物業，但不包括純商用物業  |
| 「儲備建築面積」          | 指 | 合約建築面積與在管建築面積之間的差額  |
| 「二線城市」            | 指 | 根據中國指數研究院的資料，據第一財經所作分類，包括30個中國主要城市（不包括一線城市）   |
| 「物業服務百強企業」        | 指 | 中國指數研究院基於物業管理規模、經營業績、服務質量、增長潛力及社會責任等若干關鍵指標公佈的中國物業管理公司綜合實力年度排名，2012年、2013年、2014年、2015年、2016年、2017年、2018年及2019年分別包括100家、100家、100家、210家、200家、200家、220家及224家此類公司，當中由於多家公司因分數非常接近故中國指數研究院將其排名並列，故而2015年、2016年、2017年、2018年及2019年各年的公司數目超過100家 |