

## 行業概覽

本行業概覽一節載有源自政府刊物的資料及統計數據、我們從中指院購入的數據及公開可得數據。

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。源自中指院的資料及數據並非由我們、我們的關連人士或聯營企業或獨家保薦人委託編製，而中指院的資料及數據可由其所有訂購人進行訪問。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、獨家保薦人、我們或彼等各自的董事、高級職員、僱員、代理或代表或參與分拆的任何其他人士(中指院除外)概無獨立核實摘錄自政府官方刊物的資料、從中指院購入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、獨家保薦人、我們或彼等各自的董事、高級職員、僱員、代理或代表或參與分拆的任何其他人士(中指院除外)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0.8百萬元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利，並通過自公開可得來源獲得的數據對其進行補充(倘適用)。中指院為一間由500多名專業分析師組成的專家團隊聯合創辦的獨立房地產研究機構。中指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，中指院主要考慮過往三年內平均管理至少十項物業或總建築面積500,000平方米或以上的物業管理公司。中指院採用研究參數和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、網站及市場材料的數據)、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。中指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。中指院主要從總資產、在管物業數量、在管建築面積及進入城市數目等方面評估物業管理公司的服務規模。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。而中指院的分析及預測乃根據假設而進行，假設包括(i)中國及全球的社會、經濟及政治狀況將於預測期間內保持穩定；(ii)政府對中國物業管理行業的政策將於預測期間維持不變；(iii)有關統計部門的所有已發佈數據均準確無誤；及(iv)自相關地方住房管理部門取得有關住宅銷售交易的一切收集所得資料均準確無誤。

## 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和成熟，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，物業管理費可按包乾制或酬金制收取。就物業管理費而言，中國物業管理行業的主流收費方式為「包乾制」，特別是對於住宅物業而言，由於該收費方式可通過省去業主和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，得以更加密切的監督物業管理服務提供商的表現。

近年來，隨著中國城市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和在管物業數量快速增長。根據中指院的資料，物業服務百強企業管理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，複合年增長率為16.0%，並預期將從2020年的45.8百萬平方米增至2024年的60.0百萬平方米，複合年增長率為7.0%。同時，物業服務百強企業的平均在管物業數量從2015年的154項增至2019年的212項，複合年增長率為8.3%，並預期將從2020年的227項增至2024年的297項，複合年增長率為7.0%。下圖載列所示年度物業服務百強企業的歷史及估計平均在管建築面積及平均在管物業數量：



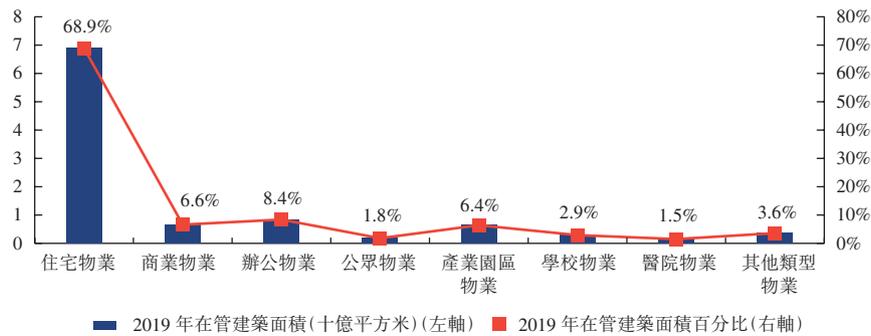
來源：中指院

## 行業概覽

根據中指院的資料，近年來物業服務百強企業的地域覆蓋範圍亦持續擴張，物業服務百強企業運營所在的城市平均數量由2015年的27個增至2019年的31個。

隨著在管建築面積及在管物業數量以及地域覆蓋範圍的顯著增長，物業服務百強企業的平均收入由2015年的人民幣540.8百萬元升至2019年的人民幣1040.2百萬元，複合年增長率為17.8%。

儘管住宅物業佔物業服務百強企業總管理面積的大部分，中國物業管理公司亦尋求豐富其在管物業類型。下圖載列於2019年物業服務百強企業按物業類型劃分的管理面積：



來源：中指院

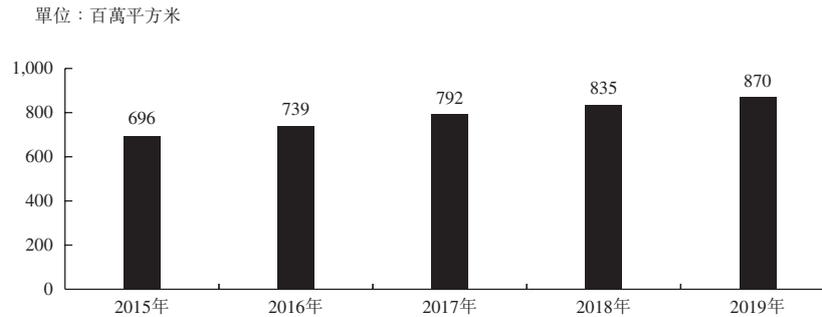
根據中指院的資料，中國物業服務百強企業中，大部分企業的母公司或控股股東從事地產開發業務。根據中指院的資料，在包含2019年度物業服務百強企業的244家公司中，近八成企業管理由其關聯的地產開發商開發的物業，相關物業的管理面積佔於2019年該等物業管理公司總管理面積的60%。

### 中國福建省物業管理行業

根據中指院，於福建省的物業總在管建築面積由2015年的696百萬平方米增加至2019年的870百萬平方米，複合年增長率為5.7%。

## 行業概覽

下圖載列於所示年度於福建省的歷史總在管建築面積：



### 行業增長推動力

根據中指院的資料，中國物業管理行業的發展有賴於以下主要推動力：

#### 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。根據中指院的資料，中國城鎮化率(即一定時期內城市人口規模的預期平均比率)從1999年的34.8%增至2019年的60.6%。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，根據中指院的資料，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，人均可支配收入於2019年增至人民幣42,359元，自2009年以來的複合年增長率為9.4%。中國消費者對更好的生活條件和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，中國商品房(即為出售而開發的物業)的供應亦急劇增加。根據中指院的資料，中國商品房的已售建築面積從2015年的13億平方米增至2019年的17億平方米，複合年增長率為7.5%。根據中指院的資料，於同期，每年商品房新開工的建築面積從2015年的15億平方米增至2019年的23億平方米，複合年增長率為10.1%。

## 行業概覽

### 利好政策

國務院於2003年6月8日頒佈《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《國家發展改革委員會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》(旨在推廣(其中包括)將提供物業管理服務的標準化作為住宅服務業產業升級及多元化的一部分)。此外，分權改革及政府職能轉變令對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扶持性及有序環境並不斷完善，加速行業及中國物業管理公司之發展。有關進一步詳情，請參閱本上市文件「監管概覽—對物業管理服務的法律監管」一段。

### 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。大型物業管理公司透過內部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。根據中指院的資料，物業服務百強企業的總在管建築面積於2015年至2019年按20.5%的複合年增長率增加，並預期於2020年至2024年將按7.0%的複合年增長率增加。同時，中國物業管理公司的總在管建築面積於2015年至2019年按8.2%的複合年增長率增加，並預期於2020年至2024年將按5.5%的複合年增長率增加。根據中指院的資料，中國物業管理公司中，物業服務百強企業在管建築面積的集中度由2015年的28.4%上升至2019年的43.6%，並預期將由2020年的43.7%增至2024年的46.3%，乃由於市場持續集中化以及商品房的建築面積持續增加。下

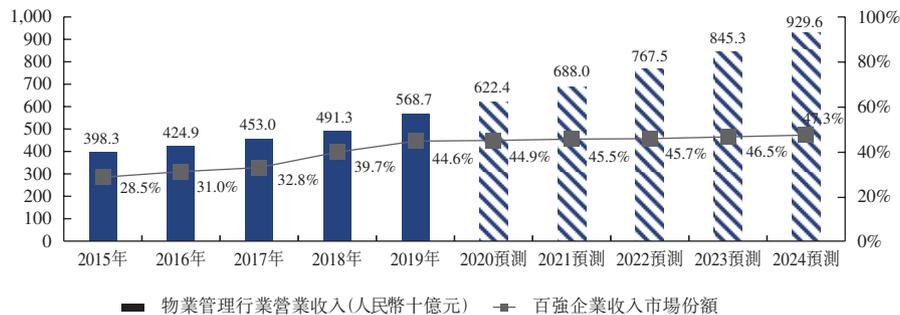
## 行業概覽

圖載列所示年度中國物業管理公司的歷史及估計總在管建築面積，及物業管理百強企業按總在管建築面積劃分的合計市場份額：



來源：中指院

根據中指院的資料，中國物業管理公司的總收入於2015年至2019年按9.3%的複合年增長率增加，並預期於2020年至2024年將按10.6%的複合年增長率增加。根據中指院的資料，中國物業管理公司中，物業服務百強企業的收入集中度由2015年的28.5%上升至2019年的44.6%，並預期將由2020年的44.9%增至2024年的47.3%，乃由於市場持續集中化以及商品房的建築面積持續增加。下圖載列所示年度中國物業管理公司的歷史及估計總收入，及物業服務百強企業按收入劃分的合計市場份額：



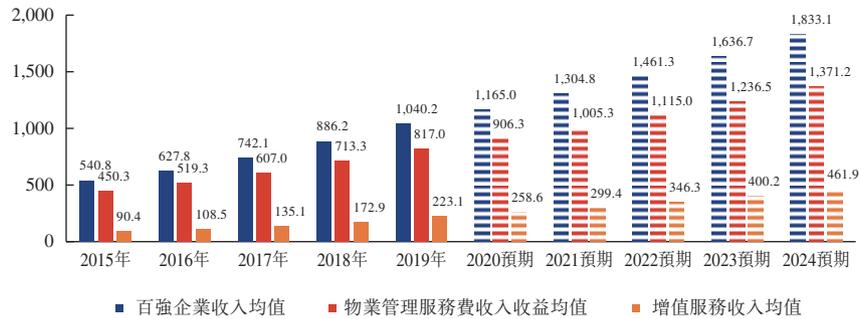
來源：中指院

- 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。物業管理公司亦透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物業開發商及其他物業管理公司提供的案場協銷服務及諮詢服務，以及向業主及住戶提供的社區增值服務，如社區生活

## 行業概覽

服務、電子商務服務、物業價值管理服務及其他多種定制服務。根據中指院的資料，物業服務百強企業的平均收入於2015年至2019年按17.8%的複合年增長率增加。物業服務百強企業物業管理服務的平均收入於2015年至2019年按16.1%的複合年增長率增加，而物業服務百強企業增值服務的平均收入於2015年至2019年按25.3%的複合年增長率增加。下圖載列所示年份物業服務百強企業按服務類別劃分的平均收入：

單位：人民幣百萬元



數據來源：中指院

- **智慧社區興起。**隨著互聯網、手機應用程式、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管理，旨在透過線上線下資訊及資源整合，實現各項服務的數字化、自動化、現代化及協同化，及向業主、住戶及租客提供一站式服務平台。通過利用雲應用、電子商務、物聯網、大數據及人工智能等信息技術，多數物業管理公司得以削減人工成本並提升盈利能力。例如，智能門禁、智能樓宇管理、智能能源管理、巡邏機器人、送貨機器人及諮詢機器人等人工智能技術大大減少了物業管理公司的人工成本。此外，通過採用新技術並使用電子服務平台，物業管理公司能夠有效整合分配資源，以提供更加多元化的社區增值服務並進一步將彼等的服務擴展至公共空間管理、社區財務、房地產代理及家政服務。因此，非業主增值服務及社區增值服務產生的收益日益成為物業管理公司的重要收益來源。此外，為優化成本控制，保持競爭力，物業管理公司需實現運營標準化及自動化，提高能力及服務質量，滿足客戶的多樣化需求。

## 行業概覽

- **提升標準化、採用資訊技術及專業人才。**為提高服務質量及降低勞動成本，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，且更頻繁地採用資訊技術。該等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，同時更加重視招聘和培訓專業化及技術熟練型僱員，促進智慧管理及資訊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

根據中指院的資料，中國物業管理行業面臨的風險主要包括：

- **勞動成本持續增加。**中國物業管理行業屬勞動密集型行業。根據中指院的資料，截至2019年12月31日止三個年度各年，物業服務百強企業的員工成本佔服務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。此外，物業服務百強企業(按在管建築面積計)的市場份額由2018年的38.9%增至2019年的43.6%。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，從而預期將支付更多員工薪酬及福利，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，請參閱載於本上市文件「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險」一段。

### 競爭

#### 競爭格局

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

作為一家規模龐大且物業管理組合龐大的著名參與者，我們的物業管理服務主要與中國大型國家級及區域級物業管理公司競爭。我們的增值服務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開展競爭。

## 行業概覽

我們是福建省領先的物業管理服務供應商。根據中指院，2019年總部位於福建省的物業管理百強企業中，按收益計我們排名第二。根據中指院，按在管建築面積計，我們亦於2019年有項目位於福建省的物業管理百強企業中，排名第六。根據中指院，以綜合實力計，我們在2019年中國物業服務百強企業中排名第36。自2017年起，我們在中指院的中國物業服務百強企業中一直保持在前50名。自2017年至2019年，我們的在管建築面積複合年增長率高達14.4%。下表載列按收益我們於2019年總部位於福建省物業管理百強企業中我們的市場狀況：

排名	公司	背景	收益
			人民幣百萬元
1	A公司	創建於2005年，是一家以物業管理為核心業務，涉足酒管、食品、養老和科技四大多元化產業的大型綜合企業集團，系國家一級資質物業管理企業	超過1,800
2	本公司		801
3	B公司	成立於2011年，是一家深耕閩瓊，佈局全國的第三方綜合型生活服務企業。在管業態覆蓋住宅物業、商業綜合體、商務寫字樓、產業園區、政府機構、學校、銀行、場館、港口、監獄等多種類型	超過700

中國許多物業管理公司已開始提供多元化服務，擴大收益來源。根據中指院，按來自增值服務的收益比例我們於2019年總部位於福建省物業管理百強企業中，排名第一。

## 行業概覽

### 進入壁壘

根據中指院的資料，中國物業管理行業的進入壁壘主要包括：

- **品牌。**中國領先的物業管理公司(包括我們自身)透過數十年的服務及營運已塑造品牌聲譽。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。
- **營運及管理專業化。**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。

### COVID-19疫情對中國物業開發及物業管理行業的影響

COVID-19疫情對中國宏觀經濟及若干行業(如2020年年初的物業開發及餐飲業)產生了重大影響。然而，COVID-19疫情僅對物業開發及物業管理行業造成短期影響，預計中長期內對物業開發及物業管理行業非影響有限。

根據國家統計局的資料，2020年上半年，商品房的全國累計銷售面積及新建面積較2020年初的中國COVID-19疫情高峰期有明顯改善。隨著中國COVID-19疫情得到控制，經濟活動逐步恢復，物業開發行業也開始復蘇，原因為商品房購買需求恢復。

COVID-19疫情對中國物業管理行業的短期影響主要是銷售及管理成本增加。鑑於物業管理公司處於中國抗擊COVID-19疫情的前沿，其不得不承擔額外的採購成本，為其物業管理人員的防護用品(口罩、手套及消毒劑)及進行消毒及清洗工作。此外，在農曆新年假期延長期間，物業管理公司因為物業管理人員提供額外加班費用及津貼而導致勞動力成本增加。COVID-19疫情也給物業管理服務帶來壓力和挑戰，原因為防護用品不足，且所管理物業採取的感染防控措施難以落實。因此，新項目的開發及拓展以及向業主及非業主提供增值服務均受到影響。

## 行業概覽

儘管疫情對中國物業管理行業產生了上述短期影響，但從長遠來看，疫情也為該行業帶來若干新的發展機遇：

- (1) **加快應用智慧管理及數字化** — 在COVID-19疫情期間，物業服務企業積極運用「互聯網+」等技術以及雲平台、智能門禁、智能停車場管理系統等智能產品，以提高感染防控效率。不斷增長的技術需求，預計將加速物業管理服務的信息技術升級，以及智慧管理及數字化的發展及應用。
- (2) **發展新的社區增值服務** — 由於在COVID-19疫情期間，業主和住戶大多在家，為物業服務公司提供向其更多社區生活服務提供了機會。例如，物業服務公司可通過其在線服務平台，更好地接觸業主和住戶及為其提供現有增值服務(包括遞送日常用品)，以及探索及提供新的家居增值服務，以擴大收益來源。
- (3) **提升品牌價值及聲譽** — 在COVID-19疫情期間，物業管理公司在感染防控方面發揮了重要作用，其服務得到了社會和政府的廣泛認可。因此，物業管理公司能在此關鍵時期提供優質服務，會大大提升其品牌價值和行業聲譽。良好的聲譽和積極的用戶體驗，可提升客戶忠誠度，有利於物業管理費的日後收取和定價，以及日後獲得物業管理項目。
- (4) **全行業的物業管理水平整體得以提升** — 隨著物業管理公司的風險規避意識於COVID-19疫情後逐漸增強，預計很多公司將通過強化政策及建立風險和突發事件管理機制，提高風險管理能力。
- (5) **政府扶持力度加大** — 由於中國政府已陸續出台政策，以緩解COVID-19疫情帶來的短期負面影響，這些政策不僅直接緩解了疫情帶來的成本壓力，也可能有助於物業管理行業的未來可持續發展。

### 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。