

行業概覽

本節所載資料乃來自中指院所編製的獨立報告。中指院所編製的行業報告乃根據其數據庫、公開可得資料來源、行業報告、訪問及其他來源的數據的資料而編製。我們相信，本節的資料來源乃有關資料的合適來源，且已合理審慎地摘錄及轉載該等資料。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部分致使該等資料屬虛假或含誤導成分。該等資料未經我們、獨家保薦人、獨家全球協調人、獨家賬簿管理人、獨家牽頭經辦人、包銷商、彼等各自的任何董事、高級職員、聯屬人士、顧問或代表或參與[編纂]的任何其他各方(中指院除外)獨立核實。我們、獨家保薦人、獨家全球協調人、獨家賬簿管理人、獨家牽頭經辦人、包銷商、彼等各自的任何董事、高級職員、聯屬人士、顧問或代表以及參與[編纂]的任何其他各方(中指院除外)均不對該等資料的完整性、準確性或公允性發表任何聲明，因此不應對該等資料過分倚賴。

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。中指院在研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富經驗，自2008年起已開始對中國物業服務百強企業進行研究。在進行研究時，中指院主要評估過往三年內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。中指院使用研究參數及假設，並從多個一手及二手來源收集數據，包括(i)物業管理公司所公佈的數據、網站及營銷資料；(ii)來自中國房地產指數系統的調查及數據以及中國房地產統計年鑒；(iii)政府部門的公開資料；及(iv)物業管理公司過往所收集的數據。此外，自2008年以來，中指院均會頒佈按綜合實力進行排名的中國物業服務百強企業，主要通過對入圍物業服務企業上一年度有關管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力及社會責任的數據進行評估。於釐定該等排名時，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家公司被列入行內中國物業服務百強企業。中指院可根據具體要求就若干指數編製中國物業服務百強企業的進一步排名。中指院主要透過評價收益、在管建築面積及已訂約但未交付的建築面積增長率、僱員總數及僱員構成方面評估物業管理公司的增長潛力。本節的數據分析乃主要基於中國物業服務百強企業的數據。

於編製中指院報告時，中指院假設：(i)中國與全球的社會、經濟及政治狀況於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於預測期間不會發生變化；(iii)相關統計局公佈的所有數據皆為準確；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資料皆為準確。

行業概覽

中國物業管理行業

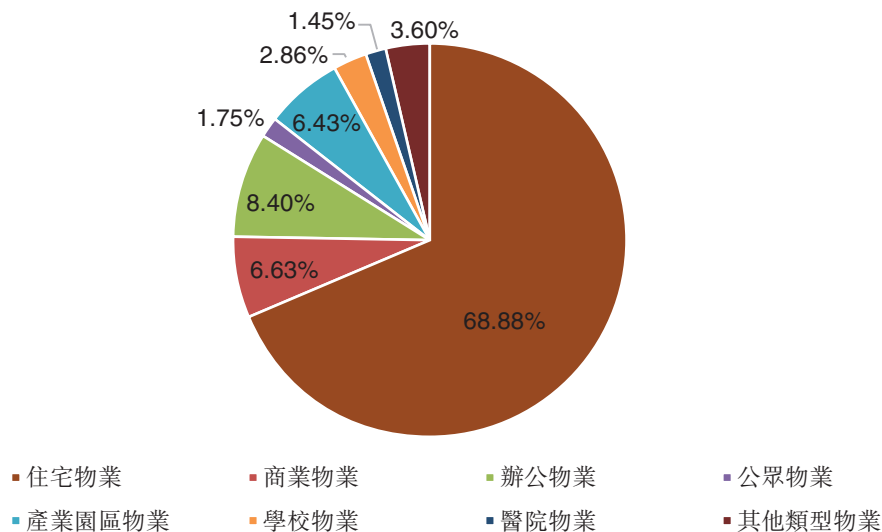
物業管理行業的概覽

中國物業管理行業的歷史可追溯至20世紀80年代初中國首家物業管理公司的成立。從那時起，中國政府不斷尋求構建及更新中國物業管理行業的監管框架，以配合其發展。多年來，中國政府所頒佈的法規日漸增多，旨在為物業管理行業確立一套公開市場制度，以促進其快速增長及標準化營運。中國物業管理公司現時服務的物業類型多樣，除住宅物業外，亦包括寫字樓、購物商場、產業園區、學校及醫院等。

透過應用物聯網、大數據、雲計算、人工智能及虛擬現實等先進科技，物業管理公司正逐步以自動操作取代人力。中國政府亦頒佈一系列支持物業管理行業發展和現代化的有利政策。此外，物業管理公司近年得以進入更多資本市場以進行股權及／或債權融資。受科技發展、政府支持及資本市場認可等因素所帶動，預計物業管理行業將保持快速增長。

在管物業的類型

於在管物業當中，按總在管建築面積計，住宅物業佔最大份額。下圖載列截至2019年12月31日中國物業服務百強企業所管理各類物業的在管建築面積百分比：



資料來源：中指院

物業管理公司亦務求令其在管物業組合多元化。物業服務百強企業所管理非住宅物業的總建築面積由截至2015年12月31日約1,414.0百萬平方米，增加129.8%至截至2019年12月31日約3,248.9百萬平方米，複合年增長率為23.1%。

行業概覽

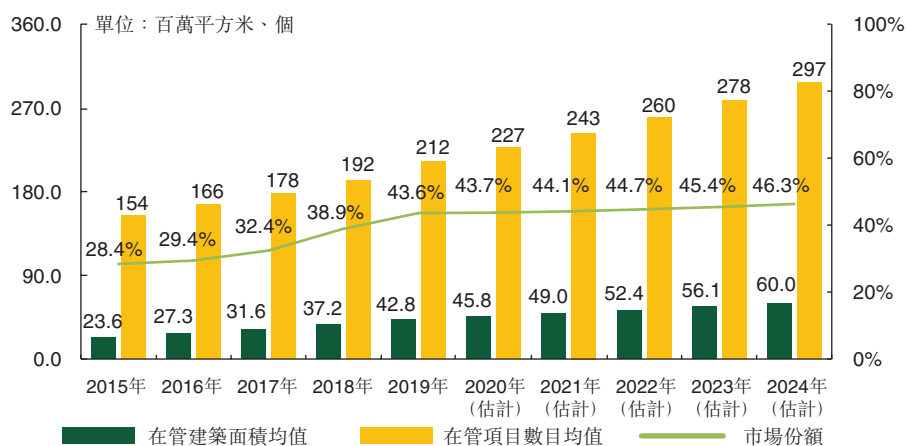
物業管理行業的主要收費模式

除來自物業管理服務的收益外，中國的物業管理公司亦從增值服務（包括向非業主提供增值服務及社區增值服務）產生收益。

在中國，物業管理費可按包幹制或酬金制收取。中國物業管理行業的主流收費模式（尤其對住宅物業而言）為包幹制收費模式。包幹制收費模式可省卻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，並鼓勵物業管理服務提供商完善其業務，以提高盈利能力。相反，酬金制模式在非住宅物業中漸趨採用，允許業主更積極參與其物業管理，並密切監察服務供應商。

中國物業服務百強企業的概覽

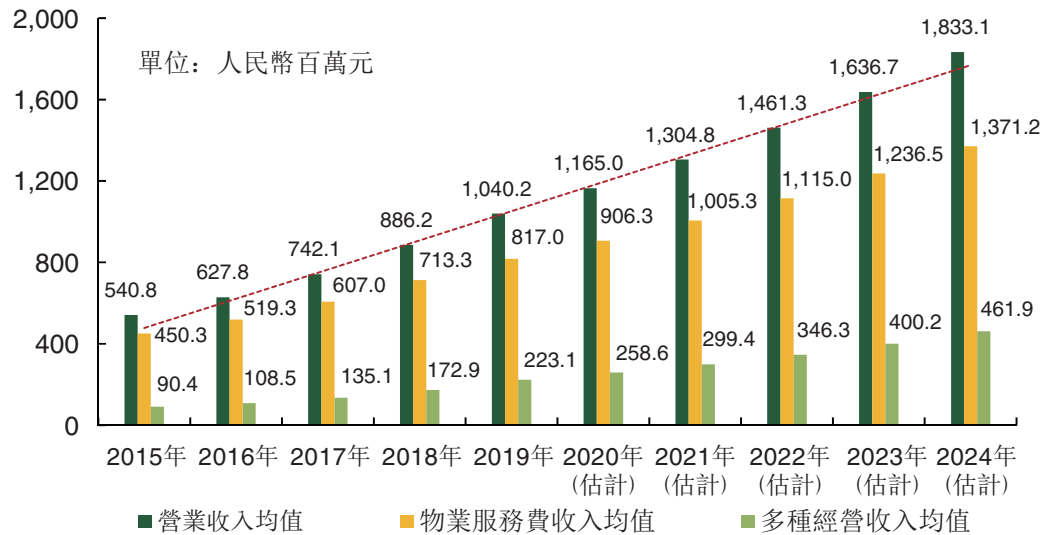
近年來，隨著城镇化進程加快和人均可支配收入持續增加，中國物業服務百強企業管理的建築面積和物業數量快速增長。中國物業服務百強企業在管的平均總在管建築面積從2015年的23.6百萬平方米增至2019年的42.8百萬平方米，複合年增長率為16.0%。中國物業服務百強企業在管項目的平均數量從截至2015年12月31日的154項增至截至2019年12月31日的212項，複合年增長率為8.3%。下圖載列所示年度過往及預測的中國物業服務百強企業平均在管總建築面積、平均在管項目數目及按在管建築面積計的總市場份額：



資料來源：中指院

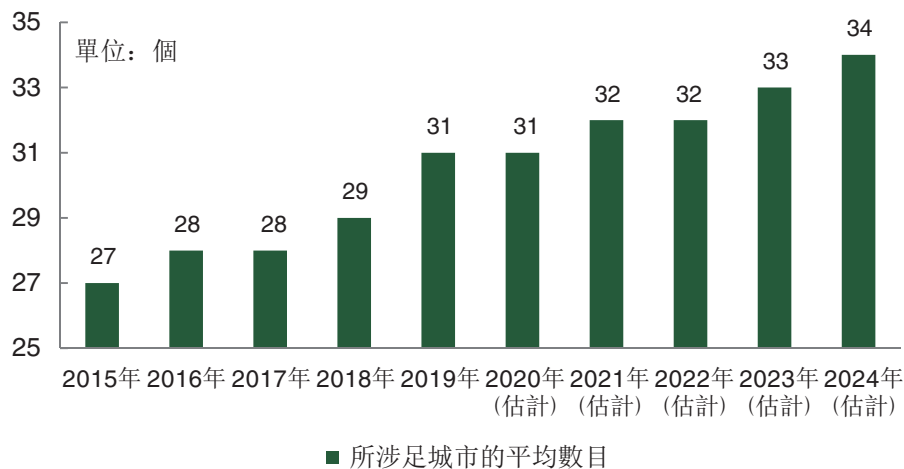
行業概覽

由於建築面積和在管項目數量均有所增長，中國物業服務百強企業的平均收益由2015年約人民幣540.8百萬元增至2019年的人民幣1,040.2百萬元，複合年增長率為17.8%。下圖載列所示年度中國物業服務百強企業管理的過往及預測平均營業收入、來自物業管理服務的平均收入及來自增值服務的平均收入：



資料來源：中指院

下圖載列所示年度中國物業服務百強企業所涉足城市的過往及預測平均數目：



資料來源：中指院

行業概覽

環渤海經濟圈的宏觀經濟和房地產市場

我們大部分的業務位於環渤海經濟圈。在北京市和天津市的經濟增長帶動下，環渤海經濟圈的經濟於2015年至2019年間平穩增長，除了曾於2018年出現輕微收縮。2019年，環渤海經濟圈的名義國內生產總值達人民幣21.5萬億元，佔中國名義國內生產總值21.7%。與宏觀經濟及城鎮居民的人均可支配收入增長一致，環渤海經濟圈的房地產行業保持穩定增長。2019年，環渤海經濟圈已售總建築面積約達284.0百萬平方米，佔中國已售總建築面積16.5%。有賴宏觀經濟增長與房地產市場的發展，預計環渤海經濟圈的物業管理市場將保持穩定增長。

中國物業管理行業增長驅動因素

中國物業管理行業的增長取決於多項關鍵驅動因素。有關若干關鍵增長驅動因素的討論如下。

有利政策

於2003年6月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為中國物業管理行業建立監管框架。自此，一系列法律及法規生效，以規範物業管理行業的各個方面，並制定多項政策促進該行業的發展。該等政策包括（但不限於）《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》、《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》及《關於養老、托育、家政等社區家庭服務業稅費優惠政策的公告》。另外，各省市政府已頒佈其本身的規則及法規，為地方物業管理行業建立監管框架。我們預計在各種監管框架下，通過政府的鼓勵，中國的物業管理行業在全國範圍內將繼續發展。

多項有利政策亦鼓勵智慧社區的發展。於2014年5月，住房和城鄉建設部頒佈《智慧社區建設指南（試行）》，建議通過將現代科技、公共資源及商業服務整合至管理流程以達致社區管理現代化。我們認為，該等政策將共同為物業管理行業和物業管理公司的發展締造可靠有序的環境。有關物業管理行業相關法律及法規的更多資料，請參閱本文件「監管概覽－有關物業管理服務及其他相關服務的法律及法規」。

於2015年3月，國務院頒佈《深化標準化工作改革方案》，鼓勵行業協會、組織及商會共同為各行各業制定統一標準。《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》進一步提倡將物業管理、物業租賃及其他相關服務標準化。我們預計，將該等服務標準化將會提升物業管理行業的服務質素同時降低經營成本。

物業管理服務的新機遇

2019年底至今，COVID-19在中國及全球蔓延。請參閱「風險因素－我們的業務營運可能受到COVID-19爆發的影響」。儘管COVID-19爆發可能會為物業管理公司的業務營運帶來挑戰，然而，其亦同時帶來若干機遇。國內爆發COVID-19期間，中國政

行業概覽

府實施封城以及多項隔離檢疫和旅遊限制措施，大部分措施於2020年4月底經已解除。物業管理公司於落實執行該等措施時擔當重要角色。能夠提供優質服務以滿足住戶需求的物業管理公司均贏得更高的客戶滿意度與忠誠度。此外，鑒於隔離檢疫的限制，物業管理公司因而積極加快開發手機應用程序、互聯網平台及智慧社區技術，為客戶提供線上產品和服務。另外，在社區服務需求的驅動下，並無物業管理公司的舊住宅社區將尋求並委聘物業管理公司提供必要的社區服務。此外，為舒緩企業於COVID-19爆發時面對的困境，中國中央、省級及地方政府推行若干措施，包括（其中包括）稅務寬減、優惠貸款以及豁免為社保及住房公積金供款。部分省級及地方政府，例如湖北、浙江、陝西、深圳、成都、合肥及貴陽因應物業管理公司於COVID-19爆發時對社會的貢獻，甚至直接向有關公司提供補貼。

需求增長

根據中指院的資料，中國的物業開發與物業銷售顯著增長，已成為物業管理行業的主要增長驅動力。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漸增長，乃中國物業管理行業增長的另一根本原因。此外，我們相信，中國中高收入階層湧現及其消費力不斷提升，造就其對更多優質產品和服務的需求，將對中國中高端物業管理服務的發展產生重大影響。

資本市場進一步發展

中國資本市場的進一步發展為物業管理行業提供增長機會和多元化融資渠道。規管資本市場的若干政策已經生效，以改善資本市場的監管環境，如《關於進一步規範發行審核權力運行的若干意見》、《關於進一步推進全國中小企業股份轉讓系統發展的若干意見》和《全國中小企業股份轉讓系統掛牌公司分層管理辦法（試行）》。截至2020年3月30日，有23家物業管理公司在聯交所[編纂]，一家物業管理公司在上海證券交易所上市，兩家物業管理公司在深圳證券交易所上市，以及40家物業管理公司在全國中小企業股份轉讓系統上市。資本市場的發展使物業管理公司能夠獲得更多資金，使資金來源多元化並實現業務擴展。

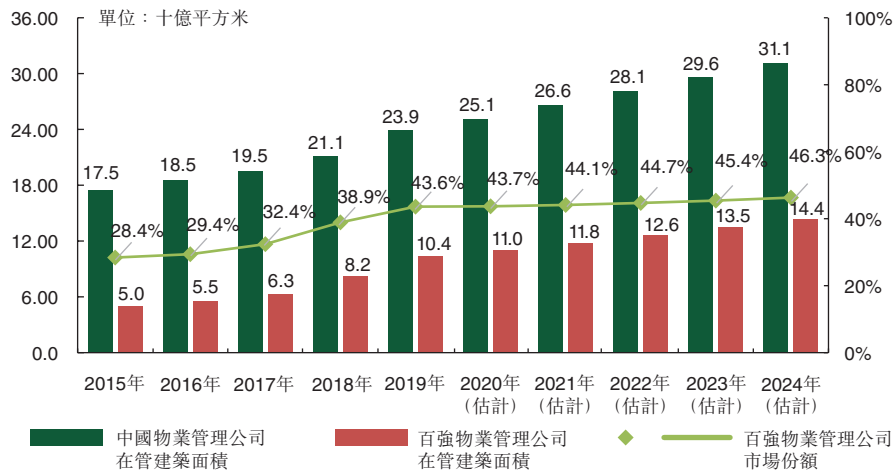
中國物業管理行業的發展趨勢

市場集中度提高與競爭加劇

經過數十年發展後，部分中國物業服務百強企業已加快其服務創新與業務擴張。此外，市場集中度不斷提高，中國物業管理行業內的企業正面臨日益加劇的市場競爭。在充滿競爭的中國物業管理行業，大型物業管理公司積極改善其戰略佈局並加快其擴展速度，以增加其市場份額並實現更好的經營業績。該等物業管理公司主要透過內部增長及併購實現業務擴展，惟併購或會令物業管理公司因將所收購業務整合至現有業務而面臨困難和挑戰。下圖載列所示年度過往及預測的中國物業管理公司在管總

行業概覽

建築面積、中國物業服務百強企業在管總建築面積及中國物業服務百強企業按在管建築面積計總市場份額：



資料來源：中指院

服務範圍多元化以擴大收益來源

為應對日新月異的客戶需求，物業管理公司藉提供各種增值服務分散其收益來源。該等服務主要包括物業公共空間運營、不動產經紀、家政及清潔、長者照顧及護理服務等社區增值服務以及提供予非業主的增值服務，如提供予物業開發商的交付前服務及諮詢服務等。因此，物業管理公司得以從其他來源產生收益。

日趨採用信息技術

借助雲計算、物聯網、大數據及人工智能等信息技術，許多物業管理公司得以令服務多元化、降低勞工成本並提高盈利能力。舉例而言，智能入口通行證、智能建築管理、智能能源管理、巡邏機器人、交付機械人和諮詢機械人等人工智能技術大大降低了物業管理公司的勞工成本。此外，通過採用新技術及使用電子服務平台，物業管理公司可以有效整合和分配資源，以提供更為多元化的社區增值服務，並進一步將服務拓展至公共空間管理、社區金融、房屋經紀、家政等。因此，增值服務產生的收益日漸成為物業管理公司的重要收益來源。此外，隨著技術快速發展，物業管理公司更加重視招聘及培訓專業及熟練的僱員，以便利落實智能管理與信息技術，並促進創新以保持其市場領先地位。

趨向以市場為導向的業務

物業管理公司以往倚賴其聯屬物業開發公司取得管理項目。近年來，物業管理公司更趨獨立並以市場為導向。物業管理公司正積極向獨立第三方開發物色新機遇，

行業概覽

務求拓展業務規模及市場份額。根據中指院的資料，獨立物業管理公司可基於市場狀況設定和調整服務價格。此外，獨立物業管理公司能夠及時應對市場變化及住戶需求，提供更優質的服務。

服務日漸標準化

標準化制度使物業管理公司得以改善其服務質素，亦為持續擴展跨地區業務營運奠下基礎。中國多家物業服務百強企業已制定內部標準化營運流程，以為其所提供服務作出指導。近年來，信息技術在物業管理服務方面日漸發揮重要作用。物業管理公司利用信息技術執行自動化主要業務營運的技術解決方案。技術解決方案可盡量減少人為錯誤，並允許物業管理公司貫徹應用其標準化流程及質量標準，從而降低對體力勞動的倚賴，繼而減少招聘僱員及委聘分包商的成本。此外，集中化信息技術讓物業管理公司得以監察其分公司、附屬公司及辦事處的行政和財政業務營運，並確保該等公司及辦事處貫徹應用政策、流程及質量標準。

中國物業管理行業的風險及挑戰

勞工及運營成本不斷上漲

中國的物業管理行業屬於勞動密集型。根據中指院的資料，勞工成本(包括員工成本及分包商成本)平均佔中國物業服務百強企業的服務成本由2017年的55.8%上升2.0%至2018年的57.8%，並進一步上升1.3%至2019年的59.1%。近年來，多個地區的最低工資均有所提升。物業管理公司需要增聘員工以擴大其物業管理規模，因而預期須支付不斷上升的員工薪酬和福利及相關培訓和管理的開支。

物業管理費的包幹制收費模式為中國物業管理行業的主流收費模式。根據中指院的資料，近年來不斷上漲的員工成本實為該等勞動密集型的物業管理行內公司維持可持續發展時所面臨的主要挑戰。鑒於成本及開支增加，該等物業管理公司可能會出現利潤率下降，甚或錄得虧損。

人才短缺

物業管理行業亦面臨招聘優秀員工的挑戰，例如行業難以以相對較低薪金吸引合適人選，與此同時，物業管理公司卻需要備有充足員工改善服務質素，以及確保物業管理的規模和未來發展得以擴張。倘物業管理公司無法招聘充足且合適的員工，則其發展或會受到阻礙。

競爭

競爭格局

根據中指院的資料，中國的物業管理行業分散且具競爭力，2018年行內約有130,000家正在營運的物業管理服務提供商。中國的物業管理市場趨向更為集中。根據中指院的資料，按在管建築面積計，2019年的中國物業服務百強企業所佔總市場份額約為43.6%。我們的物業管理服務主要與國家、地區及地方的大型物業管理公司競爭。請參閱「業務－競爭」。

行業概覽

我們的競爭地位

根據中指院的資料，從2012年開始，我們蟬聯根據綜合實力排名的中國物業服務百強企業之一，且自2016年起連續五年根據綜合實力在中國物業服務百強企業中排名物業服務30強企業之一。根據中指院的資料，2020年，按綜合實力計，我們位居中國物業服務百強企業第19位。截至2019年12月31日，以在管建築面積計，我們在總部設於環渤海經濟圈的中國物業服務百強企業中的市場份額約3.2%。

根據中指院，我們為環渤海經濟圈及河北省內的領先物業管理公司。2020年，以綜合實力、在管建築面積及合約建築面積計，我們在總部位於河北省的中國物業服務百強企業中均位列第一。此外，以綜合實力、在管建築面積及合約建築面積計，我們在總部位於環渤海經濟圈的中國物業服務百強企業中分別排名第10、第7及第6位。下表載列截至2019年12月31日以綜合實力、在管建築面積及合約建築面積計，總部位於環渤海經濟圈的中國物業服務百強企業中十強物業管理公司於2020年的排名：

以綜合實力計，總部位於環渤海經濟圈的 中國物業服務百強企業中 十強物業管理公司

排名	物業管理公司
1	公司A
2	公司B
3	公司C
4	公司D
5	公司E
6	公司F
7	公司G
8	公司H
9	公司I
10	本集團

以在管建築面積計，總部位於環渤海經濟圈的 中國物業服務百強企業中 十強物業管理公司

排名	物業管理公司	在管建築面積 (百萬平方米)	市場份額 (%)
1	公司B	超過200	超過14.0
2	公司A	接近160	超過10.0
3	公司E	超過150	超過9.0
4	公司G	超過120	超過8.0
5	公司I	超過100	超過6.0
6	公司J	超過50	超過3.5
7	本集團	48.4	3.2
8	公司K	超過40	超過2.5
9	公司L	超過35	超過2.0
10	公司D	超過25	接近2.0

行業概覽

以合約建築面積計，總部位於環渤海經濟圈的 中國物業服務百強企業中 十強物業管理公司

排名	物業管理公司	合約建築面積 (百萬平方米)
1	公司A	超過400
2	公司B	超過300
3	公司I	超過200
4	公司E	超過150
5	公司G	超過130
6	本集團	75.6
7	公司M	超過70
8	公司J	超過50
9	公司N	超過45
10	公司K	超過40

資料來源：中指院

進入壁壘

根據中指院的資料，進入中國物業管理行業存在若干壁壘，包括：

- **品牌。**包括我們在內的中國物業服務百強企業通過數十年服務和運營已建立品牌聲譽。相比之下，新參與者由於並無任何成熟品牌或與行業參與者建立業務關係，故在進入市場方面會面臨越來越多困難。
- **資本要求。**由於物業管理公司採用自動化和智能技術提高管理效率，故需要資本投資。由傳統物業管理轉型至智慧社區管理期間，獲得足夠資金的能力對融資能力有限的新參與者造成很大障礙。
- **管理質素。**根據中指院的資料，管理團隊的專業知識與經驗可顯著地為物業管理公司的競爭力作出貢獻。物業管理公司現須持續落實執行附屬公司、分公司及辦事處的跨網技術解決方案、管理系統、服務質量標準以及內部政策及流程。
- **人才專門化與智慧水平。**為確保服務質素，物業管理公司需要實現運營標準化和自動化以提高其管理更多組合類型物業的能力。大型物業管理公司相比新參與者擁有更多資源投入標準化和自動化的運營。此外，物業管理行業廣泛應用互聯網與現代科技，因此需要更多專業人才。新型及小型物業管理公司就招聘及留聘合資格僱員方面與大型公司競爭時面臨愈來愈多困難。

董事經作出合理查詢後確認，自中指院報告日期起，市場資料並沒有可能會對本節任何資料附有保留意見、使之遭否定、令其有虛假陳述或以其他方式對其準確性及完整性產生重大不利影響的任何重大不利變動。