

行業概覽

除另有指明外，本節所載資料來自各類政府及官方刊物、其他刊物及我們委託中指院編製的市場研究報告。

我們認為有關資料來源恰當，並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在任何重大方面屬虛假或含誤導成分，或任何事實遭遺漏以致該等資料在任何重大方面屬虛假或含誤導成分。我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]或我們或彼等各自的任何董事、高級管理層、代表或參與[編纂]的任何其他人士概無獨立核實有關資料，亦無就其準確性及完整性發表任何聲明。相關資料及統計數據可能與在中國境內或境外編撰的其他資料及統計數據不符。因此，不應過分依賴該等資料。

資料來源

我們已委聘獨立第三方中指院對中國的物業管理服務行業、長租公寓行業及酒店行業進行研究。我們同意就編製中指院報告向中指院支付費用人民幣800,000元，董事認為該費用反映市價。

中指院是一間獨立物業研究機構，其於研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富的經驗，並自二零零八年起對物業服務百強企業進行研究。中指院已根據其數據庫、CREIS中指數據（「CREIS中指數據」）、房天下(fdc.fang.com)的數據庫及各類政府刊物編製行業報告。該等數據庫及政府刊物於中國物業市場中獲廣泛使用及信賴。在編製行業報告時，中指院已依賴以下假設：(i)中國國家統計局（「統計局」）所有已發布的數據屬準確；(ii)從相關地方住房管理局收集所有有關住宅銷售交易的資料屬準確；(iii)如訂閱的數據從知名公眾機構獲得，中指院已依賴該等機構的專業知識；(iv)宋都物業提供的所有資料均屬準確；及(v)中國的社會、經濟及政治狀況於預測期內保持穩定。

我們在中指院編撰的二零二零年中國物業服務百強企業名單中排名第56。該排名由中指院經考慮下列因素後釐定：(i)管理規模：計及資產總值、物業管理項目總數、在管總建築面積及企業進駐的城市數目；(ii)營運表現：計及收益、純利、僱員人均收益及營運成本佔總收益的百分比；(iii)服務質量：計及客戶滿意度、物業管理費收繳率、物業管理項目續約率及星級社區數目；(iv)增長潛力：計及收益增長率、在管建築面積增長率、訂約建築面積以及僱員的數目及組成；及(v)社會責任：計及年度納稅總額、提供職位數目、保障性住房管理及捐款總額。按此基準，董事認為該等數據及統計資料可以信賴。

行業概覽

中國物業管理行業

物業管理行業的背景介紹

物業管理行業的發展：中國物業管理行業於一九八一年誕生，當時國內第一間物業管理公司於深圳成立。於二零零三年正式頒布《物業管理條例》及《物業服務收費管理辦法》後，物業管理行業的監管框架逐漸成型。此外，於二零零七年十月生效的《中華人民共和國物權法》為物業管理行業建立了一個開放的市場機制。

時至今日，中國物業管理行業服務多種物業，包括住宅物業、商業物業、辦公室、公共物業、產業園區、學校、醫院及其他物業。

物業管理服務的收益來源：物業管理服務收益指物業管理公司通過提供物業管理服務及其他相關服務所得的所有收入。該等收入可分為物業管理費及其他服務費。對大多數物業管理公司而言，物業管理費為主要收益來源。

物業管理費指物業管理公司向業主及／或用戶提供維修、管理服務及其他基本物業管理服務所得的直接收入。其他服務費指非業主增值服務及社區增值服務等傳統物業管理服務以外的業務活動所得的收益。非業主增值服務收益一般來自以下服務類別，包括(i)諮詢服務，包括在早期及施工階段向房地產開發商及業主提供有關項目規劃、設計管理及施工管理方面的建議；(ii)銷售協助服務，該服務協助房地產開發商展示及推廣其物業，包括為房地產開發項目提供展示單位管理及訪客接待；及(iii)交付前服務，包括已竣工物業的交付前單位開荒保潔、承接查驗及保安服務。社區增值服務收益一般來自包括物業維修及養護、廢物清潔、收取公用事業費用、裝修裝飾及社區空間服務的服務。具體而言，社區空間服務主要為(i)協助業主將公共區域出租予廣告公司作廣告投放及電信公司以設立電信基站；及(ii)利用在管物業的公共區域。

行業概覽

物業管理服務供應商的收益模式：物業管理服務費可按包幹制或酬金制收取。包幹制指要求業主承擔固定物業管理開支而物業管理公司自負盈虧的收益模式。酬金制指物業管理公司提前按協定的比例或金額從物業管理收入中收取服務費，餘下部分完全用於物業管理協議規定的項目，且由業主自負盈虧的收益模式。物業管理費的包幹制收益模式為中國物業管理行業(尤其是住宅物業)的主導收益模式。

物業管理服務供應商的成本結構：物業管理公司成本可分為營運成本及期間成本兩類。營運成本指根據物業管理協議提供服務時產生的成本，一般佔總成本的一大部分。營運成本包括員工工資及福利、公共設施的保安、清潔、園藝、維修及養護成本以及社會保險開支。期間成本指對交付物業管理服務進行管理而產生的成本，一般為固定成本，佔總成本的一小部分。期間成本包括管理人員工資及福利、辦公室開支、折舊、培訓開支、業務招待費及差旅開支。

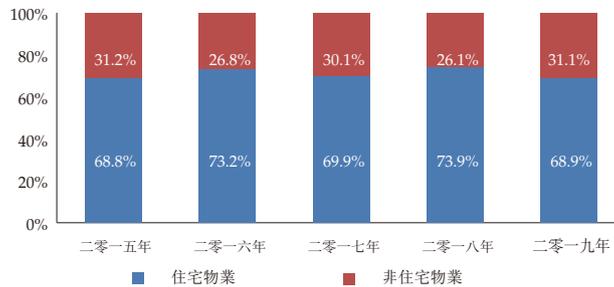
物業管理服務行業的市場趨勢

物業管理服務的在管建築面積及集中度均有所增加：根據中指院的數據，二零一四年至二零一九年期間，物業服務百強企業的在管總建築面積持續增加。於二零一九年，物業服務百強企業的平均在管總建築面積約為42.8百萬平方米，於二零一四年至二零一九年的複合年增長率為21.6%。於二零一九年，物業服務百強企業的平均在管項目數目為212個，於二零一四年至二零一九年的複合年增長率為17.7%。於二零一九年，物業服務百強企業按在管總建築面積計算的總市場份額為43.6%，而二零一八年為38.9%，表示物業管理服務行業更為集中。下圖載列於所示年度物業服務百強企業的平均在管建築面積：



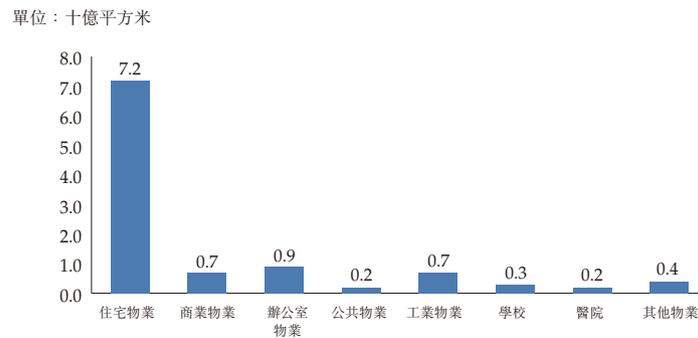
行業概覽

非住宅物業類型多元化，以住宅物業為重心：中國的物業管理服務公司已增加在管物業類型，但大多數在管物業仍為住宅物業。於二零一九年，物業服務百強企業的住宅物業在管總建築面積約為72億平方米，佔其在管總建築面積約68.9%。於二零一九年，物業服務百強企業的在管非住宅物業(包括商業物業、辦公室物業、公共物業、產業園區、學校、醫院及其他類型物業)在管總建築面積約為32億平方米。下圖載列自二零一五年至二零一九年物業服務百強企業按在管建築面積劃分的在管住宅物業與非住宅物業之間的明細：



資料來源：中指院

下圖載列物業服務百強企業於二零一九年按物業類型劃分的在管建築面積：



資料來源：中指院

與房地產開發商的關係：於二零一九年，物業服務百強企業中近80.0%企業的母公司或聯屬公司從事房地產開發業務。母公司房地產開發公司或聯屬房地產開發公司所開發物業已成為物業服務百強企業物業管理項目的主要來源。

行業概覽

物業管理費的價格趨勢：

下表載列長三角地區住宅物業、商業物業、辦公室物業及產業園區的歷史平均物業管理費於二零一七年至二零一九年的數據及於二零二零年至二零二二年期間的預測：

	二零一七年	二零一八年	二零一九年	二零二零年 (預測)	二零二一年 (預測)	二零二二年 (預測)
住宅物業(每月每平方米人民幣元)	2.2	2.3	2.3	2.3	2.4	2.4
商業物業(每月每平方米人民幣元)	5.9	5.9	6.0	6.0	6.1	6.1
辦公室物業(每月每平方米人民幣元)	6.5	6.6	6.6	6.7	6.8	6.8
產業園區(每月每平方米人民幣元)	3.2	3.3	3.3	3.4	3.4	3.5

資料來源：中指院

下表載列浙江省住宅物業、商業物業及辦公室物業的歷史平均物業管理費於二零一七年至二零一九年的數據及於二零二零年至二零二二年期間的預測：

	二零一七年	二零一八年	二零一九年	二零二零年 (預測)	二零二一年 (預測)	二零二二年 (預測)
住宅物業(每月每平方米人民幣元)	2.2	2.3	2.4	2.5	2.5	2.6
商業物業(每月每平方米人民幣元)	5.8	5.9	6.0	6.0	6.1	6.1
辦公室物業(每月每平方米人民幣元)	6.5	6.6	6.7	6.7	6.8	6.9
產業園區(每月每平方米人民幣元)	3.4	3.4	3.5	3.5	3.6	3.7

資料來源：中指院

下表載列杭州住宅物業、商業物業及辦公室物業的歷史平均物業管理費於二零一七年至二零一九年的數據及於二零二零年至二零二二年期間的預測：

	二零一七年	二零一八年	二零一九年	二零二零年 (預測)	二零二一年 (預測)	二零二二年 (預測)
住宅物業(每月每平方米人民幣元)	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
商業物業(每月每平方米人民幣元)	6.2	6.2	6.3	6.4	6.4	6.5
辦公室物業(每月每平方米人民幣元)	6.8	7.0	7.1	7.2	7.3	7.4
產業園區(每月每平方米人民幣元)	3.5	3.6	3.7	3.7	3.8	3.9

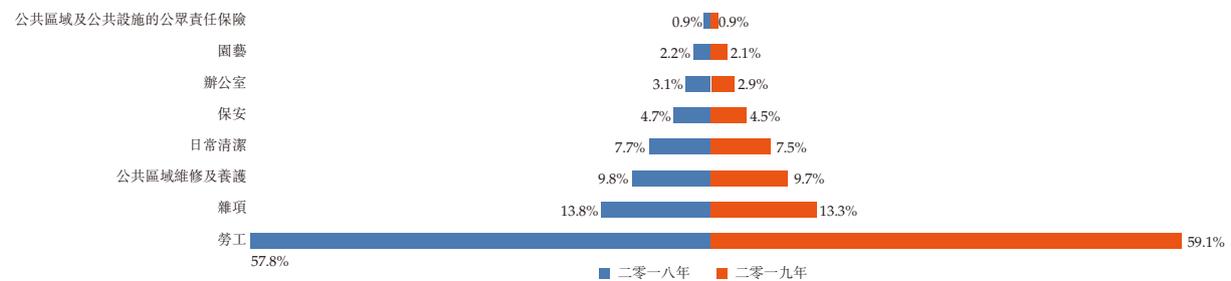
資料來源：中指院

行業概覽

營運表現及盈利能力不斷提升：於二零一九年，物業服務百強企業的平均收益約為人民幣10.4億元，較二零一四年約人民幣4億元增長2.4倍，於二零一四年至二零一九年的複合年增長率為19.6%。在物業管理費水平保持穩定的情況下，物業服務百強企業通常藉著增加其在管物業的數目以維持持續增長。於二零一九年，物業服務百強企業來自物業管理服務的收益約為人民幣817.0百萬元，較上一年度增長約14.6%。於二零一九年，來自其他服務費的平均收益約為人民幣223.0百萬元，較上一年度增長約29.0%。

積極尋求收購機遇及地理擴張：根據中指院的數據，收購已成為物業服務百強企業所採用的最直接有效擴張方法。

成本壓力上升：物業管理服務行業屬勞動密集型行業。根據中指院的數據，勞工成本為營運成本的單一最大組成部分。於二零一九年，物業服務百強企業平均營運成本約為人民幣790.0百萬元，較上一年度增長16.7%。就物業服務百強企業成本結構而言，勞工成本為最主要部分。下圖載列物業服務百強企業於所示年度的成本結構：



資料來源：中指院

有鑒於此，物業服務百強企業透過採用智能管理系統及設備等新科技來替代體力勞工，積極提升營運效率、勞工生產力及成本效益。改善管理模式亦為一項重點，旨在提升管理效率。外包是提升成本效益的常用方法。清潔、園藝、養護及保安為最常見的外包服務。

中國物業管理服務市場的關鍵推動因素

有利的政府政策支持

中國政府已頒布一系列有利政策支持物業管理服務行業發展。就法律框架而言，除《物業管理條例》、《物業服務收費管理辦法》及《中華人民共和國物權法》以外，最高人民法院亦發布多項新的指引文件以推動物業管理服務行業的發展。指引包括《關於審理物業服務糾紛案件具體應用法律若干問題的解釋》及《關於審理建築物區分所有權糾紛案件具體應用法律若干問題的解釋》。該等法律及政策為中國物業管理服務行業的發展創造有序的環境。

行業概覽

城鎮化加速及收入水平上升

城鎮化加速及可支配收入增加使房地產市場快速發展及優質物業管理服務的需求上升。中國城鎮化率由一九九九年的34.8%增至二零一九年的60.6%。城市人口每年增加近約20.6百萬人。中國售出的商品房總建築面積由二零一四年約12億平方米增長至二零一九年約17億平方米，複合年增長率約為7.2%。城鎮化加速、城市人口不斷增長及物業市場擴張均加大對物業管理服務的需求，刺激行業發展。

此外，根據統計局的數據，中國城市人均年度可支配收入自二零零九年以來逐年增長，於二零一九年達人民幣42,359元，於二零零九年至二零一九年的複合年增長率為9.4%。持續增長的收入鼓勵客戶追求高質量的物業管理服務，引領行業快速發展。長三角地區及浙江省均屬中國經濟最發達的地區。該等地區較為發達，城鎮化率及城市人均年度可支配收入較高。於二零一九年，長三角地區、浙江省及杭州的城鎮化率分別達68.1%、70.0%及78.5%，高於中國整體城鎮化率。於二零一九年，長三角地區、浙江省及杭州的城市人均年度可支配收入約為全國平均水平的1.3倍、1.4倍及1.6倍，分別達人民幣53,487元、人民幣60,182元及人民幣66,068元。下表載列於二零一五年至二零一九年中國、長三角地區、浙江省及杭州的人口、城鎮化率及城市人均可支配收入。

	二零一五年	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一九年
中國					
總人口(百萬人)	1,374.6	1,382.7	1,390.1	1,395.4	1,400.1
城市人口(百萬人)	771.2	793.0	813.5	831.4	848.4
城鎮化率	56.1%	57.4%	58.5%	59.6%	60.6%
城市人均年度可支配收入(人民幣元)	31,195	33,616	36,396	39,251	42,359
長三角地區					
總人口(百萬人)	220.8	222.0	223.6	225.4	227.2
城市人口(百萬人)	141.7	145.1	148.5	151.5	154.8
城鎮化率	64.2%	65.3%	66.4%	67.2%	68.1%
城市人均年度可支配收入(人民幣元)	39,459	42,105	45,622	49,398	53,487
浙江省					
總人口(百萬人)	55.4	55.9	56.6	57.4	58.5
城市人口(百萬人)	36.5	37.5	38.5	39.5	41.0
城鎮化率	65.8%	67.0%	68.0%	68.9%	70.0%
城市人均年度可支配收入(人民幣元)	43,714	47,237	51,261	55,574	60,182
杭州					
總人口(百萬人)	9.0	9.2	9.5	9.8	10.4
城市人口(百萬人)	6.8	7.0	7.3	7.6	8.1
城鎮化率	75.3%	76.2%	76.8%	77.4%	78.5%
城市人均年度可支配收入(人民幣元)	48,316	52,185	56,276	61,172	66,068

資料來源：統計局、中指院

行業概覽

房地產市場的持續發展

隨著城鎮化持續進行及城市居民人均可支配收入增長，房地產市場發展潛力巨大。

於二零一五年至二零一九年期間，長三角、浙江省及杭州的已售商品房訂約銷售建築面積分別按複合年增長率7.1%、11.9%及0.5%增加。下表載列長三角地區房地產市場的一般資料：

	二零一五年	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一九年	二零二零年 (預測)	二零二一年 (預測)	二零二二年 (預測)	複合年增長率	複合年增長率
									(二零一五年 至二零一九年)	(二零二零年 至二零二二年)
商品房訂約銷售建築 面積(百萬平方米)	260.0	338.0	347.0	350.5	342.8	344.4	346.0	347.7	7.1%	0.5%
商品房新開工建築 面積(百萬平方米)	284.4	323.8	378.7	432.4	431.4	409.8	411.7	413.6	11.0%	0.5%
商品房竣工建築面積 (百萬平方米)	243.7	259.3	246.0	213.3	234.5	229.8	230.9	232.0	-1.0%	0.5%

資料來源：統計局、中指院

下表載列浙江省房地產市場的一般資料：

	二零一五年	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一九年	二零二零年 (預測)	二零二一年 (預測)	二零二二年 (預測)	複合年增長率	複合年增長率
									(二零一五年 至二零一九年)	(二零二零年 至二零二二年)
商品房訂約銷售建築 面積(百萬平方米)	59.9	86.4	96.0	97.6	93.8	96.4	99.1	101.8	11.9%	2.8%
商品房新開工建築 面積(百萬平方米)	65.3	72.8	101.2	128.8	127.3	118.4	121.7	125.0	18.1%	2.8%
商品房竣工建築面積 (百萬平方米)	58.9	79.3	68.8	51.9	57.4	59.8	61.4	63.1	-0.7%	2.8%

資料來源：統計局、中指院

行業概覽

下表載列杭州房地產市場的一般資料：

	二零一五年	二零一六年	二零一七年	二零一八年	二零一九年	二零二零年 (預測)	二零二一年 (預測)	二零二二年 (預測)	複合年增長率	複合年增長率
									(二零一五年 至二零一九年)	(二零二零年 至二零二二年)
商品房訂約銷售										
建築面積(百萬平方米)	14.8	23.3	20.5	16.8	15.1	15.2	15.3	15.3	0.5%	0.5%
商品房新開工建築										
面積(百萬平方米)	20.3	21.4	21.8	27.1	24.3	20.9	21.0	21.1	4.6%	0.5%
商品房竣工建築面積										
(百萬平方米)	16.7	19.2	20.9	16.4	17.3	15.9	16.0	16.1	0.9%	0.5%

資料來源：統計局、中指院

進入中國及香港的資本市場

中國證監會頒布《關於進一步規範發行審核權力運行的若干意見》及《中國證監會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》。該等法律及政策為物業管理公司創造有利環境，可透過其股份於中國證券交易所上市進行集資。此外，香港資本市場為物業管理公司提供另一途徑以籌集資金。

競爭

准入門檻

雖然物業管理服務市場的准入門檻相對較低，但由於大眾對「美好居住環境」的需求有所增加，故仍然存在若干准入門檻。該等准入門檻(將在下文詳細闡述)包括品牌價值、資本門檻、管理質量及人才。

品牌價值：由於對優質生活的需求增加、物業管理服務行業的服務標準整體提高及競爭加劇，對更優質物業管理服務的需求因而不斷增長。因此，品牌聲譽逐漸成為進入物業管理服務行業的門檻。豐富的行業經驗、良好的聲譽及品牌形象以及提供優質服務的能力，均是取得獲利業務的關鍵。因此，品牌價值已成為物業管理服務行業的准入門檻。

資本門檻：隨著物業管理服務行業的業務規模擴大，自動化及智能技術得到更廣泛應用。為提高管理效率，使用智能管理系統及設備取代體力勞工以及宣傳智慧社區概念屬大勢所趨。然而，此情況使行業從勞動密集型轉為技術密集及資本密集型，進一步提高進入物業管理服務行業的資本門檻。

行業概覽

管理質量：隨著競爭日益加劇，管理團隊的管理經驗及質量亦逐漸成為維持競爭力的重要因素。為了在市場上贏得競爭優勢，物業管理公司必須提高物業管理標準，並採用資訊科技系統及財務管理系統，以更妥善管理大型項目。

人才：物業管理服務行業屬勞動密集型行業。於此行業的成功有賴中高層管理人員及專業技術人員以及穩定的人才發展機制。此外，隨著業內增加使用大數據及資訊科技，物業管理公司一直不斷開發創新業務模式及增值服務。因此，專業及技術人員在物業管理服務行業中扮演著日益重要的角色。

競爭格局

物業管理服務市場仍屬競爭激烈且分散的行業，但呈現出集中程度提升的走勢。於二零一九年，物業服務百強企業所佔市場份額按在管總建築面積計為43.6%，而二零一八年為38.9%。根據中指院的數據，我們於二零一七年、二零一八年、二零一九年及二零二零年按物業管理綜合實力計在中國物業管理公司中分別排名第81、第71、第65及第56。從二零一七年到二零二零年，我們的排名不斷上升。

我們的主要市場為長三角地區，以浙江省為重心。在浙江省內，我們的總部及樞紐位於杭州，在當地將服務延伸至長三角地區的其他城市。

於二零一九年，在總部設在杭州的物業服務百強企業中，我們按物業管理綜合實力計排名第10，且按純利計排名第5。

下表顯示我們於二零一九年在總部設在杭州的物業服務百強企業中按純利計的排名情況：

排名	公司名稱	背景	上市情況	純利 (人民幣百萬元)
1	公司A	於一九九八年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務	於聯交所 主板上市	超過472.3
2	公司B	於一九九四年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務	於上海證券 交易所上市	超過120.2
3	公司C	於一九九五年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務	於聯交所 主板上市	超過114.9
4	公司D	於二零零四年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務	非上市	超過55.0

行業概覽

排名	公司名稱	背景	上市情況	純利 (人民幣百萬元)
5	本集團			35.2
6	公司E	於二零零零年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務	非上市	超過30.4
7	公司F	於一九九八年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務	非上市	超過29.9
8	公司G	於一九九六年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務及綜合企業服務 ^{附註}	非上市	超過18.4
9	公司H	於一九九六年成立的物業管理服務供應商，專注於物業管理服務及非業主增值服務	非上市	超過17.1
10	公司I	於二零一三年成立的國有企業，專注於物業管理服務、社區增值服務及綜合企業服務 ^{附註}	非上市	超過16.3

資料來源：中指院

附註：綜合企業服務包括人力資源服務、集中採購服務、法律服務、信息服務等。

物業管理服務行業可能面臨的威脅及挑戰

物業管理服務行業的准入門檻相對較低，使進入市場的競爭更加激烈。隨著競爭加劇，對物業管理服務的要求將更加專業化及規範化。我們面臨的挑戰包括(i)市場競爭加劇的風險；(ii)成本控制的風險；(iii)業務來源過於集中的風險；(iv)勞工成本上升；及(v)勞動力短缺。

有關長租公寓營運的行業資料

自二零一七年以來，中國政府一直採取優惠政策鼓勵發展長租公寓市場。因此，國內長租公寓市場持續增長。中國的樓宇租賃市場規模龐大，主要受流動人口的需求帶動。根據中國國家衛生健康委員會的統計，二零一五年至二零一七年每年的流動人口約為246百萬人。長遠來看，大量的流動人口將使租賃物業的需求增加。然而，當前的樓宇租賃市場主要由個人業主放租。由專業及制度完善的營運商經營的長租公寓僅佔市場供應量約2%。因此，這個市場具有巨大的發展潛力。

行業概覽

具體而言，長三角地區經濟發達及城市人均年度可支配收入相對較高。因此，出租公寓的需求高企。根據中指院的數據，長三角地區於二零一九年的出租公寓需求較去年增長41.9%。

長租公寓公司可根據其行業背景分為五類：房地產開發商、房地產代理、酒店、創業公司及物業管理公司。與同行相比，物業管理公司在提供長租公寓方面具有優勢，原因為其可利用在物業管理及提供客戶服務方面的豐富經驗為租戶提供服務。

有關酒店營運的行業資料

酒店行業是通過提供住宿、宴會及會議服務創造收益的產業。酒店可分為全套服務酒店及有限服務酒店。全套服務酒店提供住宿、會議、宴會及度假相關服務，而有限服務酒店僅提供床鋪及早餐。或者，從連鎖酒店的角度而言，酒店可分為特許經營酒店及自營酒店。

經濟增長、生活質素提高及中產階級冒起，令旅遊業迅速發展，繼而令酒店需求日增。於二零一八年，旅遊業所得總收益約為人民幣6.0萬億元。

根據中指院的數據，酒店行業的未來發展將集中在兩大方面。首先，隨著優質旅遊成為大勢所趨，預計特色酒店數量將會激增。其次，互聯網技術及人工智能在酒店行業的運用將更普遍。

董事確認

董事在作出查詢後確認，自上述資料來源刊發日期起，市場資料並無發生任何可能限制或抵觸本節所載資料或對其造成不利影響的重大不利變動。