

---

## 業 務

---

### 我們的戰略定位

我們是一家深耕於中國都市圈和城市群的民生服務運營商。憑藉「新希望」的強大品牌認知度和不斷發展的民生產業，我們為一線城市、新一線城市和二線城市客戶提供優質物業管理服務、商業運營服務和生活服務的定制服務組合及的整體解決方案。

### 我們的願景

我們希望成為值得託付幸福的服務生態運營商。

### 概覽

我們是享有聲譽的中國民生服務運營商，提供物業管理服務、非業主增值服務、商業運營服務及生活服務。我們在億翰智庫發佈的2020年中國物業企業綜合實力百強中排名第39位。截至2020年9月30日，我們管理55個項目，在管總樓面面積約為7.8百萬平方米。於2020年最後一季，我們的在管樓面面積增加31.3%至截至2020年12月31日約10.2百萬平方米。截至最後實際可行日期，我們的在管總樓面面積進一步增至10.3百萬平方米。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，我們起步於中國西南地區經濟發展的引擎－成渝城市群。於往績記錄期，我們已將服務網絡拓展到全國。截至2020年9月30日，我們分別有36.5%及25.1%的在管樓面面積位於成渝城市群及華東地區，而截至同時分別有32.3%及39.4%的合約樓面面積位於上述兩個地區。截至2020年9月30日，我們服務的物業項目覆蓋中國六個省的14個城市、一個自治區及兩個直轄市，且我們的物業管理項目全部位於中國一線、新一線和二線城市。多年來，我們因服務質量和品牌價值屢獲知名行業組織頒發獎項，如2019年中國服務示範企業－中國金鑰匙獎及2020年中國物業服務專業運營領先品牌。於2019年，我們的平均月度物業管理費為每平方米人民幣3.69元，較中國物業管理服務行業高57.4%。根據第一太平戴維

---

## 業 務

---

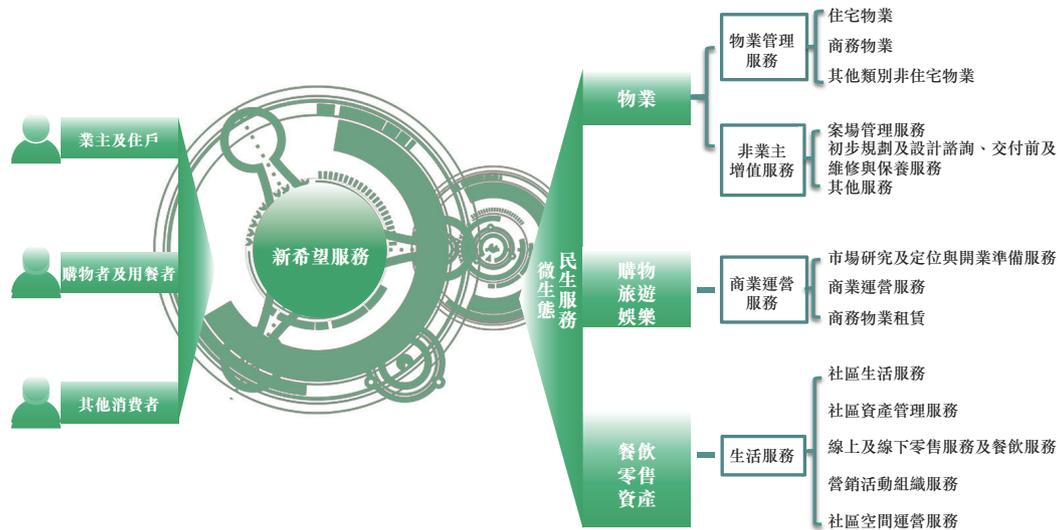
斯及億翰智庫的資料，2019年我們的每平方米收益為每平方米人民幣58.23元，於中國物業企業綜合實力百強中排名第八位，並獲授予2020年中國物業管理企業單坪創收十強。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，2019年我們的淨利潤率為16.8%，於2019年中國物業企業淨利潤率百強中排名第五位。

我們提供優質的物業管理服務及非業主增值服務。我們亦為成都、昆明、上海、溫州和南寧這五個城市的12個優質商務物業提供商業運營服務。我們亦為業主、住戶和其他客戶提供多樣化生活服務。我們的服務與人們的日常生活需求以及業主和企業的日常經營需求緊密相關。我們相信我們的核心價值在於我們有能力幫助我們的個人客戶過上更安全及更舒適、健康和便利的生活，並協助我們的企業客戶創造佳績。於往績記錄期，我們主要從四個業務分部產生收入：

- 物業管理服務：我們提供物業管理服務予住宅物業、商務物業及其他類別非住宅物業。我們的服務主要為清潔、安保、綠化及美化園林景觀以及維修與保養服務；
- 非業主增值服務：我們提供非業主增值服務，包括(i)案場管理服務；(ii)初步規劃及設計諮詢、交付前及維修與保養服務；及(iii)其他服務，如建設工地管理服務；
- 商業運營服務：我們提供(i)市場研究及定位與開業準備服務；(ii)商業運營服務，如租戶招攬服務、租戶管理服務、商業管理服務及營銷與推廣服務；及(ii)商務物業租賃；及
- 生活服務：我們提供(i)社區生活服務，包括拎包入住服務、為業主和住戶提供維修與保養服務、便利生活服務和公共區域管理服務；(ii)社區資產管理服務，包括停車場相關服務及物業代理服務；(iii)線上及線下零售服務及餐飲服務；(iv)營銷活動組織服務；及(v)社區空間運營服務。

## 業 務

我們注重客戶需求，為彼等提供優質和多樣化的服務和產品組合。下圖列示了服務生態體系，以及我們在價值鏈的中心連接客戶、產品和服務需求及資源的方式。



我們在往績記錄期間獲得了高速增長。從2018年到2019年，我們的收入從人民幣258.0百萬元增長47.5%至人民幣380.5百萬元，並從截至2019年9月30日止九個月的人民幣280.4百萬元增長31.3%至2020年同期的人民幣368.2百萬元。我們的淨利潤從2018年的人民幣41.1百萬元增長55.7%至2019年的人民幣64.0百萬元，並從截至2019年9月30日止九個月的人民幣59.6百萬元增長33.2%至2020年同期的人民幣79.4百萬元。為表彰我們的高速增長，我們於2019年名列中指院中國物業服務百強成長性領先企業之一。我們連續五年獲億翰智庫列為中國物業企業綜合實力百強之一，排名由2016年的第55位晉升至2020年的第39位。

### 我們的優勢

我們相信，以下競爭優勢使我們能夠於中國物業管理行業中取得競爭地位，並將我們與競爭對手區分開來：

#### 聚焦於中國都市圈以及城市群，高質量快速增長的民生服務運營商

我們是享有聲譽中國民生服務運營商，提供物業管理服務、非業主增值服務、商業運營服務及生活服務。我們起步於成渝城市群，聚焦於中國的都市圈以及城市群，尤其是成渝城市群以及華東地區。我們專注於向該等區域中的一線、新一線、二線城

---

## 業 務

---

市的物業提供管理服務。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，成渝城市群，是中國西南地區經濟發展的引擎，且其於2019年的名義國內生產總值達到人民幣65,066億元，佔中國名義國內生產總值約6.6%。華東地區於2019年的名義國內生產總值達到人民幣350,715億元，佔中國名義國內生產總值約35.5%。截至2020年9月30日，我們分別有36.5%及25.1%的在管樓面面積位於成渝城市群及華東地區，而32.3%及39.4%的合約樓面面積則分別同時位於該兩個地區。新希望房地產集團專注聚焦新一線、核心二線城市開發物業。借助新希望房地產集團，我們能夠打造一個收益來源穩健的中高端在管物業組合。於往績記錄期間，我們管理新希望房地產集團開發的幾乎所有物業。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，2019年新希望房地產集團開發的物業的合約銷售平均售價在中國房地產百強企業中排名第11位。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，2019年我們的每平方米收益為每平方米人民幣58.23元，於中國物業企業綜合實力百強中排名第八位，並獲億翰智庫授予2020年中國物業企業單坪創收十強。同期，我們的每月平均物業管理費為每平方米人民幣3.69元。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，我們的在管物業主要屬於中國房地產行業內按訂約銷售平均售價計的中高端類別。

我們在往績記錄期間獲得了高速增長。截至2020年9月30日，我們服務的物業項目覆蓋中國六個省的14個城市、一個自治區及兩個直轄市，且我們的物業管理項目全部位於中國一線、新一線和二線城市。截至2020年9月30日，我們的總合約樓面面積達14.7百萬平方米，其中有6.7百萬平方米的未交付住宅物業儲備面積以及0.2百萬平方米的未交付商務物業儲備面積，預期將在接下來的兩年內交付予我們提供物業管理服務。於2020年最後一季，我們的在管樓面面積增加31.3%。截至最後實際可行日期，我們的總在管樓面面積增加至10.3百萬平方米。從2018年到2019年，我們的收入從人民幣258.0百萬元增長47.5%至人民幣380.5百萬元。同年，我們的淨利潤從2018年的人人民幣41.1百萬元增長55.7%至人民幣64.0百萬元。為表揚我們的高速增長，我們於2019年名列中指院中國物業服務百強成長性領先企業之一。

多年來，我們獲得了由知名行業機構頒發的多個獎項。我們連續五年獲億翰智庫列為中國物業企業綜合實力百強之一。我們的排名由2016年的第55位晉升至2020年的

---

## 業 務

---

第39位。同時我們因追求服務質量及客戶滿意度而獲評為2020中國物業企業客戶滿意度模範企業50強之一並獲得2019年中國服務示範企業－中國金鑰匙獎，以及因我們的品牌認知度獲評為2020中國物業服務專業運營領先品牌。

### 多元化、高質量的在管物業組合及專業的商業運營服務能力

我們擁有優質在管物業業態組合。通過在不斷增加我們的業務規模和提升我們的服務質量，我們致力於提高我們在住宅物業管理方面的競爭力。截至2020年9月30日，我們共有33個在管住宅項目，在管總樓面面積達5.3百萬平方米。除住宅以外，我們還管理購物中心、購物街、專業市場、寫字樓及產業園在內的商務物業，以及其他類別非住宅物業，例如公共設施、企業樓宇、文化及旅遊場所和醫療設施。我們相信高服務質量令我們的物業管理費收繳率較高。

此外，我們為成都、昆明、上海、溫州、南寧五個城市中的12個優質商務物業提供商業運營服務。截至2018年和2019年12月31日及2020年9月30日，我們管理的已開業商務物業佔用率分別為90.5%、90.2%和89.5%，商業管理服務費的收繳率分別為100%、98.0%和92.3%。

在我們的商業運營項目中，昆明大商匯和張江高科技園是我們的標志性項目。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，截至2019年12月31日，昆明大商匯是雲南省的著名標桿性商務物業。張江高科技園位於上海張江科學城核心區域，主要是低密度園林小獨棟園區辦公樓，吸引了信息科技、電子商務、生物醫藥等領域的諸多知名企業（包括世界500強企業）入駐。

我們得力於物業管理及商業運營行業全鏈條專業僱員團隊的支持。該等寶貴的員工具有物業管理及商業運營全生命週期的項目運營經驗，我們認為他們將令我們緊抓機遇不斷成長。

---

## 業 務

---

### 根據客戶需求而豐富的生活服務，形成生活服務生態體系

除優質物業管理服務、非業主增值服務及商業運營服務外，我們還圍繞食、居、商品及服務等方面的客戶需求，提供豐富的生活服務。我們全面了解企業、客戶、商戶和相關地方政務機構的需求，並尋求設計可實現各方目標的生態體系。

具體來說，我們的生活服務包括社區生活服務、社區資產管理服務、線上線下零售服務及餐飲服務、營銷活動組織服務以及社區空間運營服務。我們的生活服務得力於完整管理系統的支持，其中包括客戶線上平台、產品和服務的供應鏈管理、產品的運送和送貨上門服務。我們認為，這樣完整的管理服務系統也讓我們能夠快速引入新的產品和服務類型，進一步令我們的生活服務組合多元化。

我們相信多樣化及創新性服務透過將我們的客戶群擴大至我們在管社區的業主及住戶以外，以包括居住在周邊社區的住戶及其他等，將提升客戶的滿意度及忠誠度、提高我們的盈利能力，並有助我們實現多元化收益來源。於往績記錄期間，我們的生活服務收入錄得高速增長，由2018年的人民幣28.3百萬元增長37.5%至2019年的人民幣38.9百萬元，且從截至2019年9月30日止九個月的人民幣24.7百萬元增長131.6%至截至2020年9月30日止九個月的人民幣57.2百萬元。

### 來自新希望集團的強大支持，該集團是一家以創造美好生活為願景的綜合性產業集團，服務範圍涵蓋多個產業

我們與新希望集團合作並從其取得強大支持，該集團是一家以創造美好生活為願景的綜合性產業集團。其已於多個產業建立其業務，包括食品快消、房地產、數字技術以及文化及旅遊、醫療健康及金融投資。其部分業務已進行上市，包括新希望六和股份有限公司(000876.SZ)及新希望乳業股份有限公司(002946.SZ)。截至2019年12月31日，新希望集團資產規模超人民幣2,000億元，而2019年銷售收益超過人民幣1,000億元。2020年9月，新希望集團公司在中華全國工商業聯合會發佈的2020年中國民營企業500強榜單位列中國民營企業第27名、是中國農業領域公司及總部位於四川省的民營企業中排名最高的公司。根據世界品牌實驗室的排名，截至2020年9月，「新希望」品牌價值為人民幣1,005億元。

---

## 業 務

---

於往績記錄期，我們管理幾乎所有由新希望房地產集團開發的物業。新希望房地產集團為中國的領先房地產開發商。於2020年，根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，其在中國房地產百強企業中排名第39位。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，於2019年，其訂約銷售增長率在中國房地產40強企業中排名第1位。我們的業務規模亦隨新希望房地產集團的增長而擴張。截至2020年9月30日，我們的訂約總樓面面積為14.7百萬平方米。

我們是新希望集團佈局消費者市場的重要平台。我們亦得益於與其他新希望集團旗下公司的長期穩定合作關係，這些公司提供商品，以豐富我們向客戶提供的產品，或有助令我們管理的物業類型多元化。例如，新希望集團旗下公司（如草根知本集團及新希望乳業股份有限公司）是我們的長期穩定供應商，供應乳製品、食品、飲料、零食及其他快速消費品等產品。此外，我們與新希望集團旗下幾家公司建立了業務關係。例如，我們與上海藍生腦科醫院投資股份有限公司（一家總部位於上海的公司，該公司經營腦科醫院）簽訂了戰略合作協議，將為其醫院組合提供物業管理及物流服務。我們也與四川新望康華醫療管理集團有限公司簽訂戰略合作協議，就其附屬公司營運的美容醫院及體驗中心提供物業管理服務。此外，我們為四川新網銀行股份有限公司（一家位於成都的互聯網銀行）提供其企業大樓的物業管理服務。

### 智慧信息系統提高運營效率和客戶體驗

我們重視科技對本行業的賦能作用，堅信通過信息化、數字化、智能化能力的持續建設，以達到精益管理並提供優質服務，以在節省成本之餘能令客戶滿意。

我們擁有連接服務平台、管家及服務的線上智慧服務體系，以提高我們的運營效率。我們亦已啟用漫生活移動應用程序，以協助我們提供優質物業管理服務及全面生活服務。漫生活移動應用程序連同我們其他信息技術，如停車位管理的智慧雲系統及高效安全的人臉識別系統，幫助我們提供物業管理服務（如在線服務請求、支付物業管理費及車場收費、通行門禁、客戶投訴及回饋意見、小區公告），並使我們能夠提供生活服務（如社區活動、在線購物、快遞跑腿、家政服務、維修保養服務及寵物服務）。

---

## 業 務

---

我們擁有後台監察體系，以監察設備設施的表現及便利其保養工作。LCM系統通過指配每件設備設施的獨一識別碼，支持設施設備全生命週期管理，並持續進行在線巡檢和維保計劃及維修記錄，有助我們提升設備使用壽命，降低設備維修成本。RMA系統對設備進行自動監控、發出實時故障預警、自動指派工單，提升檢修效率，保障設施設備安全運行。配備24小時實時監視功能的中央集控系統，有助我們實現在管小區重點區域線上實時監測，也是品質保障的有效工具。通過整合不同前端應用程序及在線平台的數據，我們的內部系統（如ERP、CRM、智慧車場管理、LCM、RMA及中央集控系統）有助於我們管理及運營業務。我們的員工可透過移動化設備接入該等管理系統，以進一步提升運營效率。

我們認為，我們的信息技術平台令我們能夠提升運營效率並降低運營成本。更多詳情請見「一 信息技術平台」。我們的信息化、數字化及智慧化能力的發展促使我們的每名僱員創收從2018年的約人民幣146,988元上升至2019年的約人民幣178,324元。

### 幸福奮鬥的組織文化與優秀複合的人才隊伍，為業務增長提供了組織保障

我們視僱員為首要資源之一。為執行「民生服務運營商」的市場定位，我們在本集團各層級引入跨行業、高學歷且富有激情的年輕人才。截至2020年9月30日，僱員的平均年齡為31歲。我們相信，由經驗豐富的高管帶領具有激情和創造力的管理團隊，能夠實現我們的戰略目標。包含執行董事兼首席執行官陳靜女士在內的高管團隊及核心經理層，分別來自物業管理、地產、商業、金融等多個行業，且行業經驗平均高於10年，他們共同推動了我們在過去幾年的快速增長，並將持續為事業創新及高質量增長帶來極大動能。同時，我們擁有一批具備豐富經驗且認同我們的文化特質的項目經理隊伍。截至2020年9月30日，大多數項目經理擁有5年或以上物業管理、商業運營或其他生活服務業行業經驗。在管家級僱員層面，我們採用統一選聘準則，還通過新希望服務大學各項培訓課程，為員工提供系統性培訓。截至2020年9月30日，管家中70%擁有大專或以上學歷。

---

## 業 務

---

奮斗是我們企業文化的底色。我們鼓勵員工高目標牽引自身職業成長。幸福是我們企業文化的另一重要特色，我們倡導「所有人服務每個人」，也重視關懷僱員及認同其價值觀。我們相信，愉悅的僱員更具熱情服務好客戶，從而可能會帶來更高的客戶滿意度及業務增長。

### 我們的戰略

我們計劃通過實施以下策略增強我們於中國物業管理、商業運營及生活服務行業的地位：

#### 持續深耕中國都市圈以及城市群，提升業務規模

我們計劃進一步深耕中國都市圈以及城市群的業務，特別是成渝城市群及華東地區的一線、新一線、二線城市，繼續鞏固我們在這些區域的市場地位。我們亦計劃進軍具有增長潛力的新市場。為實現我們的擴展，我們預期將繼續與新希望房地產集團一同成長，並將尋求新希望房地產集團業務擴展所帶來的新商機。我們亦計劃透過參與競標過程以及透過戰略收購及投資積極尋求機會管理由獨立第三方物業開發商開發的物業。尤其是，我們將借助醫療美容診所、綜合醫院和醫檢康養設施的管理經驗，尋求拓展管理醫療設施的機遇，我們認為該等醫療設施的盈利潛力可能相對較高。此外，我們旨在通過管理更多的非住宅物業，如地鐵中心等，將在管物業業態組合進一步多樣化。

我們計劃通過內生增長以及收購及投資符合我們業務戰略的公司的方式來發展業務。我們預計會收購並投資其他管理住宅物業及寫字樓、商業綜合體、醫療設施、教育設施等非住宅物業的物業管理公司。為提高管理效率，促進資源共享，我們亦預計會優先考慮位於我們已擁有業務的城市或地區的物業管理公司。我們計劃將[編纂]所得款項淨額的約[編纂]%用於收購及投資其他物業管理公司。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」。截至最後實際可行日期，我們並無發現符合我們標準的任何合適目標。

---

## 業 務

---

### 圍繞居民對美好生活的向往，鏈接新希望集團的產業，繼續做強生活服務

圍繞居民對美好生活的向往，我們計劃專注於進一步發展生活服務，包括拎包入住服務、便利生活服務、社區資產管理服務、線上及線下零售服務及餐飲服務、營銷活動組織服務及社區空間運營服務。我們將繼續加強與新希望集團的合作，充分利用其多元化產業覆蓋面及豐富的資源以拓展我們的生活服務。例如，基於對客戶需求的瞭解，我們計劃探索新希望六和股份有限公司、新希望乳業股份有限公司的產品供應機會，並多元化我們線上及線下零售服務及餐飲服務的產品種類，為我們的客戶創建多樣化的產品組合。我們亦計劃加強與新希望集團旗下公司的合作，例如為其經營食堂及提供餐飲服務。我們將繼續通過內生增長和外部擴張的方式擴大生活服務規模及服務組合，並增強業主及住戶的整體生活體驗。

此外，基於我們全國化的服務佈局，以及我們過往成功發展新服務內容的經驗，我們將繼續發展新的生活服務業務。作為此項工作的一部分，我們將尋求機會打造具競爭力的生活業務，向我們現有客戶群體以外的客戶（如居住在周邊小區的居民或各行各業的其他商戶）提供服務。我們也將尋找戰略收購及投資機遇，助力我們持續為消費者提供具有競爭力的生活服務。我們計劃將[編纂]所得款項淨額約[編纂]%用於收購及投資於其他提供生活服務的公司。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」。

### 繼續加大科技投入，提高服務質量以及運營效率

我們將繼續進行科技投入以改善我們的服務，從而滿足客戶不斷變化的需求，建立社區生態體系，並提高我們的運營效率。我們預期專注於以下三個方向：客戶服務、精益管理、業務拓展。

**客戶服務。**我們計劃升級生活服務平台及其他數字化平台，提升智能硬件覆蓋率，加速大數據體系建設，進一步提高我們的服務質量，增進客戶體驗，提升客戶滿意度。我們計劃升級生活服務平台，集成更為豐富的服務，並運用數據分析協助豐富我們的服務組合及提高服務質量。我們將加大科技投入並擴大其於更多在管項目的覆蓋範圍。我們計劃在通行控制、安保、環保、生活等場景，為客戶提供更智慧、更安心的科技。

---

## 業 務

---

**精益管理。**我們計劃升級信息技術平台，提升運營效率。我們計劃建設優化智慧管理體系，以高效管理資源，並提供數據分析以支撐決策。我們將重點建設並優化智慧物聯體系相關系統平台，集中控制設施設備以及智能設備及硬件，並計劃將該等系統與智慧管理體系整合，實現設備自動化巡檢、故障預警、集中工單分配、工單跟踪、工單結果評估及分析。我們相信，該等措施有助進一步提升項目運營效率，降低人工成本。

**業務拓展。**我們計劃將物業管理服務、社區空間運營、商業運營服務、社區生活服務等業務線整合至一個具備集中背景運營系統支持及統一客戶門戶網站的民生服務平台。我們認為這有助我們整合服務組合，並可讓客戶流覽並選擇我們向其提供的各種服務組合。我們計劃整合社區微生態內的商業資源，提升商戶的獲客能力。我們計劃將我們生活服務平台的覆蓋面從我們在管的社區向在管物業周圍5公里範圍延伸以服務我們在管社區以外的客戶，並實現進一步增長。

我們計劃將[編纂]所得款項淨額約[編纂]%用於升級信息系統及設備。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」。

### 提高商業運營服務的運營效率，增強社區服務能力

我們計劃繼續擴大我們的業務規模並增強我們在商業運營服務領域的品牌影響力。我們預期將利用我們在多個城市運營數個大型商務物業所得的多元化商業運營服務經驗，以及基於現有服務網絡擴展的能力實現我們的計劃。

我們計劃對商業運營服務進行管理機制的標準化及運營管理機制的精益化。我們計劃制定運營標準化協議及管理制度，以節約能源並實現業務運營標準化，我們亦計劃精簡內部工作流程，從而提高我們的運營效率。此外，我們亦旨在優化我們商業運營服務的收入結構。舉例來說，我們預期有效利用運營空間（如停車空間及廣告空間）。我們亦預期將變現我們為商務物業創造的客流，以增加我們可能向企業提供的其他各類服務所產生的收入。

---

## 業 務

---

我們計劃發展社區商業服務，並以社區商業綜合體、鄰里中心及社區商業街為載體，圍繞我們管理的社區，打造「十五分鍾生活圈」，以應付居民日常需求。我們將圍繞客戶需要、日常生活必需品和精神需求打造一個社區商業服務三維互動服務包，並帶來「4+X」社區業務組合。「4」代表我們四大類社區業務，包括優質超市、生活設施、親子設施及餐飲娛樂場所。「X」代表我們根據住戶不斷變化的居住需要持續調整和升級的額外服務供應。我們擬整合本地資源、文化品牌及生活服務業，持續擴大合作網絡並升級我們在社區業務運營中增添的社區業務。我們希望藉此為客戶創建新社區商業業務線及建立消費者中心、生活中心及社交中心，以打造旗艦社區業務項目及成為中國社區商業領軍者為長遠目標。

### 持續健全人力資源體系，以保障業務增長

我們將持續強化「幸福奮斗」的公司文化，將「服務成就價值」作為我們的求進精神。我們將持續優化組織系統，讓我們及時應對市場變化及客戶需求，以此支持服務的發展。我們計劃建設全面的薪酬及激勵體系，進一步激發員工貢獻及事業發展的動能，在現有的績效獎金及其他激勵和回報的基礎上，我們計劃為不同業務線及關鍵崗位專門制定更有效的激勵政策，牽引團隊圍繞客戶需求激發業務增長。我們計劃升級新希望服務大學的線上線下培訓課程，繼續完善我們的人才培養體系並吸引复合型人才加盟，助力滿足對優秀僱員的需求，為業務高速發展提供保障。

我們計劃將[編纂]所得款項淨額約[編纂]%用於人才招聘及團隊建設。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」。

---

## 業 務

---

### 我們的業務模式

於往績記錄期，我們主要從四個業務分部產生收入：

- **物業管理服務**：我們提供物業管理服務予住宅物業、商務物業及其他類別非住宅物業。我們的服務主要包括清潔、安保、綠化及美化園林景觀以及維修與保養服務；
- **非業主增值服務**：我們向非業主提供增值服務，包括(i)案場管理服務；(ii)初步規劃及設計諮詢、交付前及維修與保養服務；及(iii)其他服務，例如建設工地管理服務；
- **商業運營服務**：我們提供(i)市場研究及定位與開業準備服務；(ii)商業運營服務，如租戶招攬業務、租戶管理服務、商業管理服務及營銷與推廣服務)；及(iii)商務物業租賃；及
- **生活服務**：我們提供(i)社區生活服務，包括拎包入住服務、為業主和住戶提供維修與保養服務、便利生活服務和公共區域管理服務；(ii)社區資產管理服務，包括停車場相關服務及物業代理服務；(iii)線上及線下零售服務及餐飲服務；(iv)營銷活動組織服務；及(v)社區空間運營服務。

## 業 務

下表載列所示期間我們總收入按業務分部劃分的明細：

	截至12月31日止年度				截至9月30日止九個月			
	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)		(未經審核)	
物業管理服務.....	116,433	45.1	140,708	37.0	107,711	38.4	129,490	35.2
非業主增值服務.....	50,862	19.7	128,402	33.7	93,102	33.2	104,498	28.4
商業運營服務.....	62,373	24.2	72,571	19.1	54,937	19.6	77,013	20.9
生活服務.....	28,296	11.0	38,862	10.2	24,683	8.8	57,171	15.5
<b>總計.....</b>	<b>257,964</b>	<b>100.0</b>	<b>380,543</b>	<b>100.0</b>	<b>280,433</b>	<b>100.0</b>	<b>368,172</b>	<b>100.0</b>

### 物業管理服務

#### 概覽

除常規客戶服務外，我們亦為物業開發商、業主和住戶提供廣泛的物業管理服務，主要為安保、清潔、綠化及美化園林景觀以及維修與保養服務。我們在管物業組合涵蓋住宅物業、商務物業（例如購物中心、步行街、特色市場、寫字樓及產業園）及其他類別非住宅物業。截至2018年及2019年12月31日以及截至2020年9月30日，我們的在管總樓面面積分別約為5.0百萬平方米、6.5百萬平方米及7.8百萬平方米。截至最後實際可行日期，我們的在管總樓面面積為10.3百萬平方米。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，物業管理服務所產生收入分別達到人民幣116.4百萬元、人民幣140.7百萬元及人民幣129.5百萬元。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，提供予新希望房地產集團及新希望房地產集團的合營企業或聯營公司開發的物業所產生收入分別達到人民幣110.7百萬元、人民幣133.6百萬元及人民幣116.5百萬元，佔我們同期物業管理服務所產生總收入分別95.1%、95.0%及90.0%。

## 業 務

下表載列所示日期我們項目總數及在管樓面面積以及所示期間按物業開發商類別劃分的物業管理服務所產生收入的明細：

	2018年			2019年			截至2020年9月30日或 截至該日止九個月					
	在管		項目數量	在管		項目數量	在管		收入 (人民幣千元) (未經審核)			
	樓面面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元) %		樓面面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元) %		樓面面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元) %				
新希望房地產集團 <sup>(1)</sup> . . . . .	28	4,189	104,519	89.8	38	5,677	127,008	90.3	43	6,232	106,725	82.4
新希望房地產集團的合營 企業或聯營公司 <sup>(2)</sup> . . . . .	3	695	6,154	5.3	3	695	6,608	4.7	5	1,038	9,780	7.6
我們最終控股股東的 聯繫人 <sup>(3)</sup>	2	139	5,760	4.9	4	163	7,092	5.0	5	177	12,589	9.7
獨立第三方 <sup>(4)</sup> . . . . .	-	-	-	-	-	-	-	-	2	360	396	0.3
<b>總計</b> . . . . .	<b>33</b>	<b>5,023</b>	<b>116,433</b>	<b>100.0</b>	<b>45</b>	<b>6,535</b>	<b>140,708</b>	<b>100.0</b>	<b>55</b>	<b>7,807</b>	<b>129,490</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 指新希望房地產集團獨自開發的物業以及新希望房地產集團與其他物業開發商共同開發而新希望房地產集團持有控制性權益的物業。
- (2) 指新希望房地產集團的合營企業或聯營公司開發的物業。
- (3) 指四川華西乳業有限公司或新希望六和飼料股份有限公司(均為我們最終控股股東的聯繫人)開發的物業。
- (4) 指獨立第三方物業開發商獨自開發的物業。

## 業 務

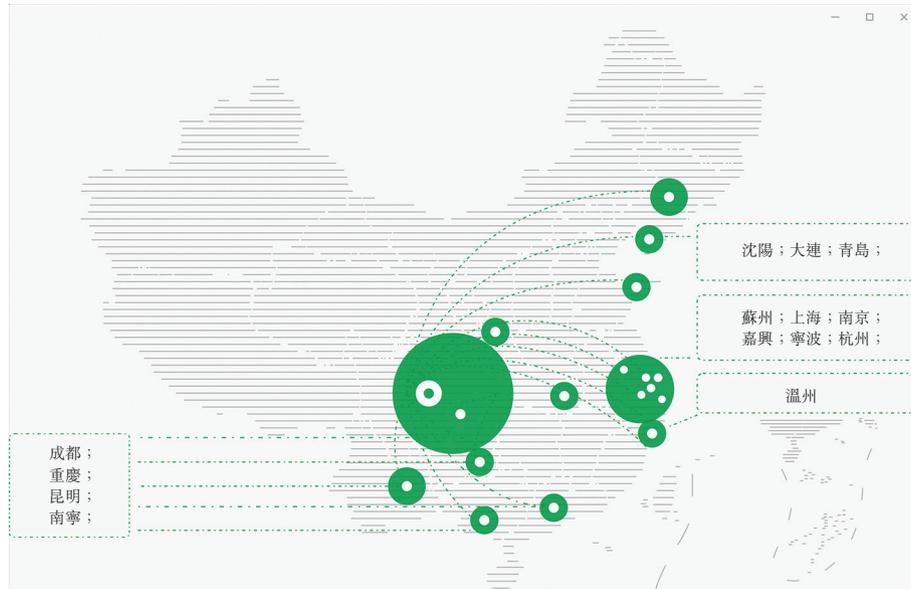
我們主要管理住宅物業，亦管理非住宅物業，包括(i)商務物業（例如購物中心、步行街、特色市場、寫字樓、產業園），及(ii)其他類別非住宅物業（包括公共設施、企業樓宇、文化及旅遊地點以及醫療設施）。下表載列所示日期我們在管總樓面面積按物業類別的明細以及所示期間物業管理服務收入按物業類別的明細：

	截至12月31日或截至該日止年度			2019年			截至2020年9月30日或 截至該日止九個月					
	2018年		%	在管		項目數量	在管		收入			
	樓面面積	收入		樓面面積	收入		樓面面積	收入				
	(千平方米)	(人民幣千元)	%	(千平方米)	(人民幣千元)	%	(千平方米)	(人民幣千元)	%			
住宅 .....	20	3,245	62,459	53.6	28	4,594	88,908	63.2	33	5,286	80,755	62.4
非住宅 .....												
商務物業 .....	13	1,778	53,974	46.4	16	1,930	51,006	36.2	17	1,999	46,553	36.0
其他類別非住宅物業 .....	-	-	-	-	1	11	794	0.6	5	522	2,182	1.6
總計 .....	33	5,023	116,433	100.0	45	6,535	140,708	100.0	55	7,807	129,490	100.0

## 業 務

### 我們的地域覆蓋

從我們於2010年在四川省成都啟業起，截至2020年9月30日，已經將物業管理服務的地域覆蓋擴大至中國各地10個城市。截至同日，我們分別有合共55個在管物業項目，在管總樓面面積為7.8百萬平方米。截至同日，我們訂約管理89個項目，已訂約總樓面面積為14.7百萬平方米。以下地圖顯示我們截至2020年9月30日所擁有在管項目及已訂約但未交付項目的城市：



下表載列截至所示日期我們按地區劃分的在管總樓面面積以及所示期間按地區劃分的物業管理服務所產生收入的明細：

	截至12月31日或截至該日止年度						截至2020年9月30日或 截至該日止九個月		
	2018年			2019年			截至該日止九個月		
	在管 樓面面積	收入		在管 樓面面積	收入		在管 樓面面積	收入	
	(千平方米)	(人民幣 千元)	%	(千平方米)	(人民幣 千元)	%	(千平方米)	(人民幣 千元)	%
									(未經審核)
<b>西南地區</b>									
成都 .....	2,115	59,803	51.4	2,139	67,704	48.1	2,849	57,159	44.1
昆明 .....	1,265	17,774	15.3	1,265	18,218	12.9	1,405	10,107	7.8
<b>華東地區</b>									
溫州 .....	584	12,519	10.8	1,555	27,963	19.9	1,363	29,848	23.1
上海 .....	42	5,082	4.4	42	5,065	3.6	42	3,794	2.9

## 業 務

	截至12月31日或截至該日止年度						截至2020年9月30日或 截至該日止九個月		
	2018年			2019年			在管		
	樓面面積	收入		樓面面積	收入		樓面面積	收入	
(千平方米)	(人民幣 千元)	%	(千平方米)	(人民幣 千元)	%	(千平方米)	(人民幣 千元)	%	
									(未經審核)
蘇州 .....	-	-	-	-	-	-	357	2,300	1.8
嘉興 .....	-	-	-	-	-	-	199	1,397	1.1
<b>華南地區</b>									
南寧 .....	521	11,407	9.8	1,002	10,829	7.7	1,002	14,432	11.1
<b>華北地區</b>									
大連 .....	364	5,555	4.8	364	5,555	3.9	421	4,591	3.5
瀋陽 .....	68	1,916	1.5	105	2,575	1.9	104	3,554	2.8
青島 .....	63	2,224	1.9	63	2,799	2.0	63	2,308	1.8
呼和浩特 <sup>(1)</sup> .....	-	153	0.1	-	-	-	-	-	-
<b>總計 .....</b>	<b>5,023</b>	<b>116,433</b>	<b>100.0</b>	<b>6,535</b>	<b>140,708</b>	<b>100.0</b>	<b>7,807</b>	<b>129,490</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 呼和浩特新希望物業服務有限責任公司於2018年期間管理一個項目，在管樓面面積為約720,000平方米，之後本集團於該公司的所有股權於2018年4月獲出售予第三方。

下表載列截至所示日期我們在管總樓面面積（按城市等級划分）以及所示期間物業管理服務所產生收入（按城市等級划分）的明細：

	截至12月31日或截至該日止年度						截至2020年9月30日或 截至該日止九個月		
	2018年			2019年			在管		
	樓面面積	收入		樓面面積	收入		樓面面積	收入	
(千平方米)	(人民幣 千元)	%	(千平方米)	(人民幣 千元)	%	(千平方米)	(人民幣 千元)	%	
									(未經審核)
一線城市 <sup>(1)</sup> .....	42	5,082	4.4	42	5,065	3.6	42	3,794	2.9
新一線城市 <sup>(2)</sup> .....	2,247	63,943	54.8	2,308	73,078	52.0	3,374	65,321	50.5
二線城市 <sup>(3)</sup> .....	2,734	47,255	40.7	4,185	62,565	44.4	4,391	60,375	46.6
其他 <sup>(4)</sup> .....	-	153	0.1	-	-	-	-	-	-
<b>總計 .....</b>	<b>5,023</b>	<b>116,433</b>	<b>100.0</b>	<b>6,535</b>	<b>140,708</b>	<b>100.0</b>	<b>7,807</b>	<b>129,490</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

附註：

- (1) 我們提供物業管理服務的一線城市包括上海。
- (2) 我們提供物業管理服務的新一線城市包括成都、蘇州、瀋陽及青島。
- (3) 我們提供物業管理服務的二線城市包括大連、溫州、南寧、昆明及嘉興。
- (4) 於往績記錄期，我們亦向位於呼和浩特的一個項目提供物業管理服務。在本集團於2018年4月將在呼和浩特新希望物業服務有限責任公司的所有股權出售予第三方前，呼和浩特新希望物業服務有限責任公司管理一個項目，於2018年的在管樓面面積約為720,000平方米。

截至2020年9月30日，前期物業管理服務協議或物業管理服務協議項下尚未交付我們提供物業管理服務的未交付項目（我們並未開始就提供物業管理服務的合同責任收取物業管理費）的訂約總樓面面積約為6.8百萬平方米。

下表載列截至2020年9月30日我們在管項目及已訂約但未交付項目的物業管理服務協議到期時間：

	在管項目				已訂約但未交付項目			
	樓面面積		協議數目		樓面面積		協議數目	
	(千平方米)	%	數目	%	(千平方米)	%	數目	%
無固定期限的物業管理服務								
協議 <sup>(1)</sup> .....	6,174	79.1	43	78.2	6,848	100.0	34	100.0
以下固定時間到期的物業管理								
服務協議：								
截至2020年12月31日止年度 ..	606	7.8	2	3.6	-	-	-	-
截至2021年12月31日止年度 ..	391	5.0	3	5.5	-	-	-	-
截至2022年12月31日止年度 ..	454	5.8	5	9.1	-	-	-	-
截至2023年12月31日止年度 ..	182	2.3	2	3.6	-	-	-	-
<b>總計 .....</b>	<b><u>7,807</u></b>	<b><u>100.0</u></b>	<b><u>55</u></b>	<b><u>100.0</u></b>	<b><u>6,848</u></b>	<b><u>100.0</u></b>	<b><u>34</u></b>	<b><u>100.0</u></b>

## 業 務

附註：

- (1) 無固定期限的物業管理服務協議一般為(i)在業主委員會成立以前與物業開發商訂立的協議，及(ii)與若干物業開發商、業主或住戶訂立的協議，而彼等與我們先前訂有固定期限但已經到期的物業管理服務協議，只是我們繼續提供服務直至新的物業管理服務協議生效。倘若有關物業管理協議終止或不予重續，我們面對若干風險。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們無法向閣下保證我們能按有利條款取得新的物業管理服務協議及商業運營服務協議或重續現有物業管理服務協議及商業運營服務協議，或根本無法取得或重續該等協議」。

我們並無任何於2018年到期的物業管理服務合約。在三項於2019年到期的物業管理服務合約中，我們因相關物業管理項目的利潤率較低自願選擇不續約兩項合約。於截至2020年9月30日止九個月，我們的續約率為100.0%。

### 服務範圍

我們提供優質的物業管理服務，以改善業主和住戶的生活體驗。我們提供的常規客戶服務主要包括日常服務響應、定期客戶拜訪、查詢處理、日常問候、緊急情況處理、包裹領取、鄰里關係處理和社區活動組織。我們為我們在管的各戶業主指派專業管家，以迅速回應客戶的服務請求。我們的專業管家統籌內部資源以滿足客戶的服務需求及協助提升服務質量。此外，我們提供物業管理服務的有以下主要類別：

- **清潔服務。**我們為物業單位及公共區域如樓梯、走廊、外牆和地下室提供清潔服務。我們經由本身僱員及第三方分包商提供清潔服務。
- **安保服務。**我們致力確保所管理物業為安全且井井有條。我們日常提供的安保服務包括交通管理、巡邏、視頻監控、停車場安保、緊急應變、進入控制和訪客管理等等。我們主要經由本身僱員及第三方分包商提供安保服務。
- **綠化及美化園林景觀服務。**我們提供的美化園林景觀服務包括害蟲防治、植物的修剪、澆水和施肥，以管理我們物業的綠化環境。我們一般經由本身僱員及第三方分包商提供美化園林景觀服務。

## 業 務

- **維修與保養服務。**我們一般負責確保公共區域的電梯系統、供電與配電系統、供水與排水系統、消防系統、照明系統以及其他設施與設備處於良好的工作狀態。我們一般通過自身僱員及第三方分包商提供維修與保養服務。

### 我們項目組合的增長

截至2018年及2019年12月31日以及截至2020年9月30日，我們分別有33個、45個及55個在管項目。截至同日，我們的在管總樓面面積分別約為5.0百萬平方米、6.5百萬平方米及7.8百萬平方米。於往績記錄期，我們主要通過取得新物業管理服務協議持續壯大本身的項目組合。

於往績記錄期，我們的協議保留率維持較佳水平，我們認為反映本身提供具質素物業管理服務的能力。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們的物業管理服務協議保留率分別為100.0%、97.1%及100.0%。於2019年，我們的保留率低於100%，主要是由於我們因利潤率較低自願退出兩個物業管理項目。我們出於本身的商業考慮，終止此兩項物業管理服務協議，概無物業管理服務協議由業主委員會或業主終止或於到期時不予重續。

下表載列於往績記錄期我們的已訂約樓面面積以及在管樓面面積的變動：

	截至12月31日止年度				截至2020年9月30日	
	2018年		2019年		止九個月	
	已訂約 樓面面積	在管 樓面面積	已訂約 樓面面積	在管 樓面面積	已訂約 樓面面積	在管 樓面面積
	(千平方米)					
期初 .....	6,471	4,344	9,722	5,023	11,740	6,343
新約 <sup>(1)</sup> .....	3,252	679	2,305	1,607	2,915	1,464
終止 <sup>(2)</sup> .....	-	-	286	286	-	-
期末 .....	<u>9,722</u>	<u>5,023</u>	<u>11,932</u>	<u>6,535</u>	<u>14,655</u>	<u>7,807</u>

## 業 務

附註：

- (1) 主要包括(i)物業開發商所開發新項目的前期物業管理服務協議，及(ii)代替相關項目先前物業管理服務供應商的物業管理服務協議。重續協議並不視作為我們於該年內訂立的新約。新訂約在管樓面面積包括我們在上年度／期間已訂約的新交付樓面面積。
- (2) 主要包括我們不重續的若干物業管理服務協議，不重續是因為重新分配資源至較有利可圖的聘約，以優化我們的項目組合。我們終止有關立體城－凌江庭項目（於2019年在管樓面面積約191,287平方米）的物業管理服務協議。根據有關協議，我們截至2019年12月31日仍管理該項目，並於2020年1月1日不再管理該項目。

### 物業管理費

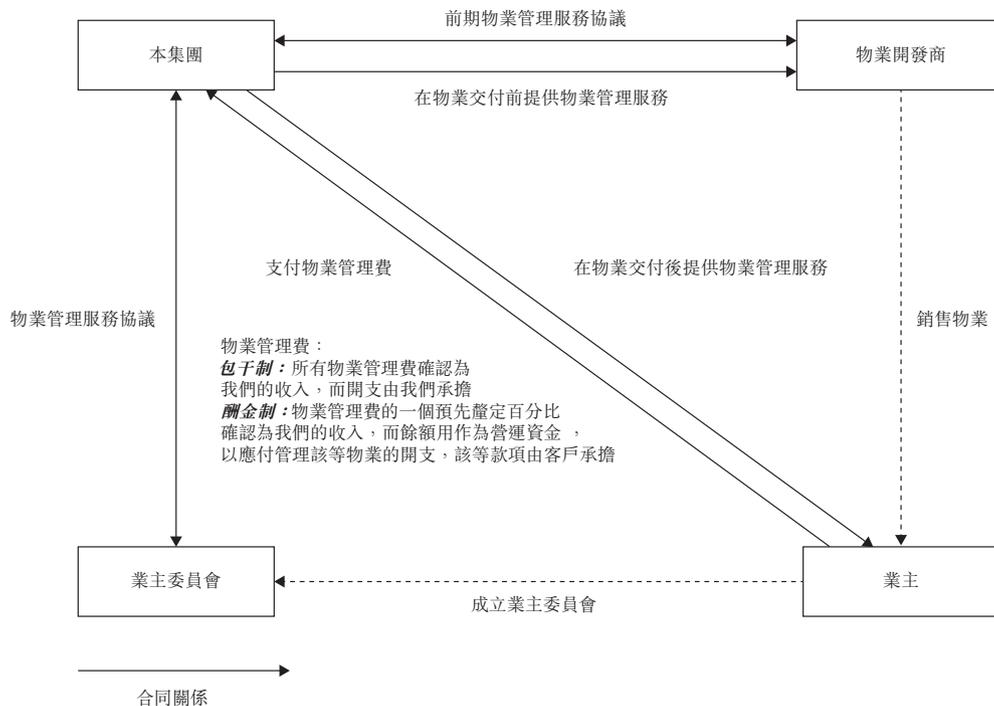
於往績記錄期，我們的物業管理費相當部分按包干制收取，餘額則以酬金制徵費。於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，我們分別98.3%、98.0%、99.1%及99.2%的物業管理服務所產生收入按包干制收取，另同期分別1.7%、2.0%、0.9%及0.8%的物業管理服務所產生收入以酬金制徵費。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們通常按包干制向客戶收取物業管理費，但可能無法有效地預測或控制我們提供物業管理服務分部物業管理服務的成本」。

下表載列於所示日期我們在管總樓面面積按收費模式的明細以及於所示期間物業管理服務所產生收入按收費模式的明細：

	截至12月31日或截至該日止年度						截至2020年9月30日或 截至該日止九個月		
	2018年			2019年			截至該日止九個月		
	在管 樓面面積	收入		在管 樓面面積	收入		在管 樓面面積	收入	
(千平方米)	(人民幣千元)	%	(千平方米)	(人民幣千元)	%	(千平方米)	(人民幣千元)	%	
									(未經審核)
包干制 .....	4,843	114,444	98.3	6,355	137,950	98.0	7,627	128,487	99.2
酬金制 .....	180	1,989	1.7	180	2,758	2.0	180	1,003	0.8
總計 .....	<u>5,023</u>	<u>116,433</u>	<u>100.0</u>	<u>6,535</u>	<u>140,708</u>	<u>100.0</u>	<u>7,807</u>	<u>129,490</u>	<u>100.0</u>

## 業 務

我們考慮多項因素以決定按包干制或酬金制收費，包括但不限於地方法規、物業開發商或業主委員會指定的個人化要求、承擔物業管理費能力以及業主對質素的期望、地方市場狀況、預測盈利能力以及個別物業的性質及特色，並按個別基準釐定收費模式。下表顯示我們管理該等物業的該兩個收費模式：



### 按包干制收費的物業管理費

根據包干制收費模式，我們為物業管理服務收取固定並「全包」費用，而物業管理費一般按月、按季或按年收取，視乎物業管理服務協議的條款而定。我們有權保留從物業開發商、業主及住戶收取的全額物業管理費作為收入，而承擔提供物業管理服務產生的成本。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，包干制收費模式是中國收取物業管理費的通行辦法，特別是住宅物業。請參閱「行業概覽－中國物業管理行業－物業管理行業收費模式」。

---

## 業 務

---

在磋商及訂立物業管理服務協議前，我們致力盡量確保達致準確的銷售成本估計。我們的銷售成本指直接歸因於我們所提供服務的成本，主要包括(i)員工成本；(ii)外包人工成本；(iii)辦公室開支；(iv)維護成本；(v)能源及資源開支；及(vi)折舊及攤銷費用。由於我們承擔本身開支，我們的利潤率受到本身降低銷售成本的能力影響。倘若銷售成本高於預期，我們或未能從客戶收取額外款項以維持利潤率。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們通常按包干制向客戶收取物業管理費，但可能無法有效地預測或控制我們提供物業管理服務分部物業管理服務的成本」。於往績記錄期，我們就兩個在管物業項目產生虧損。於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，有關虧損分別為人民幣0.2百萬元、人民幣0.5百萬元、零及零，分別與一、一、零及零個在管物業項目有關。我們的一個物業項目於2018年錄得虧損，乃由於該項目為一個相對較小的住宅物業項目及從該物業項目收取的物業管理費不足以彌補提供優質物業管理服務所產生的服務成本。我們其後透過削減不必要成本提高經營效率，該物業項目於2018年後並未錄得虧損。我們的另一個物業項目於2019年錄得虧損，因為我們於2019年剛開始管理該物業項目，該物業項目為我們管理的首個醫療設施，故在該物業項目中投入相對較多的人力及供應資源以建立客戶信任，該物業項目於2019年後並未錄得虧損。於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，我們於物業管理服務分部來自為該等產生虧損的物業項目提供物業管理服務的收入分別約為人民幣2.1百萬元、人民幣1.5百萬元、零及零，分別佔我們同期總收入的0.8%、0.4%、零及零。

### **按酬金制收費的物業管理費**

根據酬金制收費模式，酬金費用指我們按月、按季或按年從客戶應付物業管理費總額收取預先釐定百分比的物業管理費（通常佔根據相關物業管理服務協議應付予我們物業管理費約10.0%），或指除服務費外收取一筆固定金額款項。我們確認酬金費用為收入，而剩餘所收取的物業管理費撥作營運資金，以應付我們提供物業管理服務產生的成本。有關成本由向我們支付物業管理費的客戶承擔。

---

## 業 務

---

當我們訂約按酬金制管理物業項目時，我們必然擔任業主及住戶的代理。由於有關住宅社區或非住宅物業的管理處並無獨立銀行賬戶，所有關於上述管理處的交易經由我們的會計部門結算。報告期末，倘管理處在司庫部門累計的營運資金不足以應付管理處截至報告期所產生及透過司庫部門支付以安排相關住戶社區物業管理服務的開支，該不足額確認為須予減值的其他應收款項。

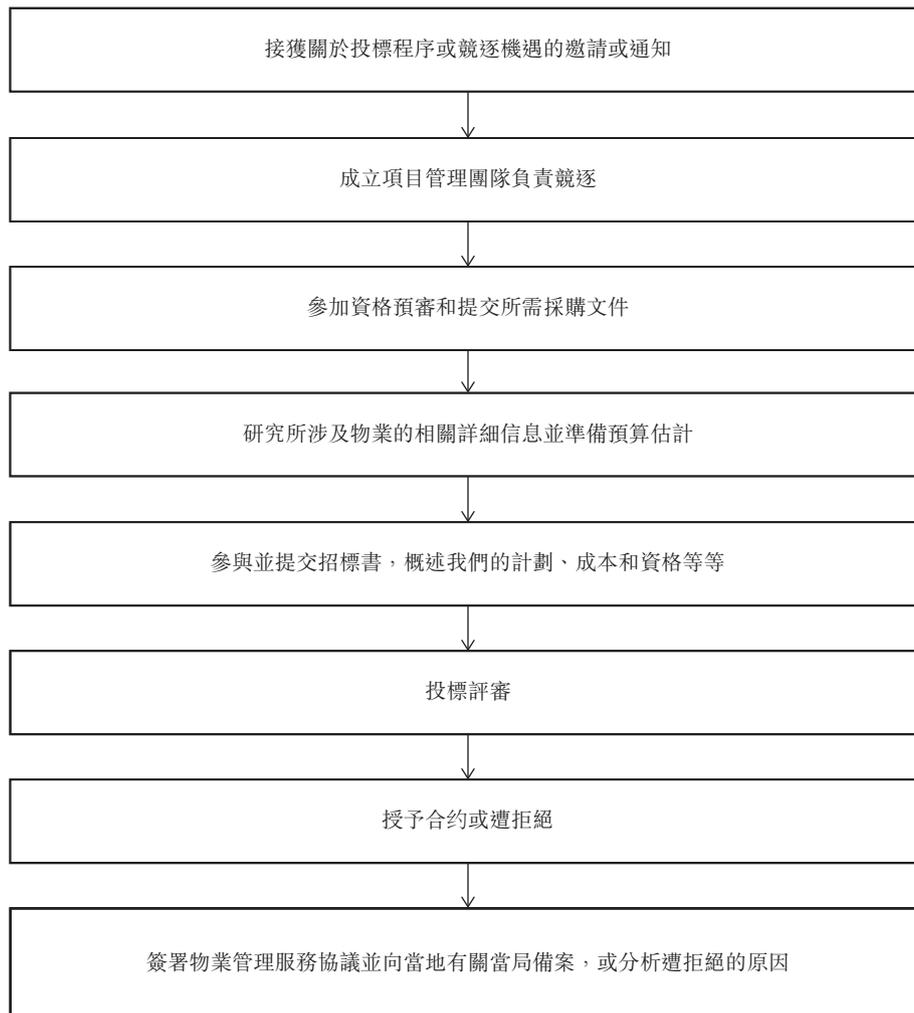
根據酬金制收費模式，我們並不享有客戶支付超出向該物業提供服務相關成本及開支的任何物業管理費部分。因此，我們一般不確認按酬金制收費的物業管理服務協議項下任何直接成本。有關成本由客戶承擔。

### 投標程序

於往績記錄期，我們所有住宅物業的物業管理服務協議通過參與投標取得，過程中物業開發商或業主委員會對多個物業管理服務供應商進行評估及甄選。投標邀請通常由開發中物業的物業開發商發出，或者來自住宅社區業主委員會。根據中國法律法規，物業管理公司必須通過參加投標程序取得住宅物業的前期物業管理服務協議。倘若競投方少於三名或屬小型物業，物業開發商經物業所在相關區、縣政府房地產行政部門批准後，可通過直接訂立協議甄選及聘用合資格物業管理公司。請參閱「監管概覽－有關物業管理服務的法規－有關委任物業管理企業的法規」。根據中國《政府採購法》及相關法律法規，關於中國政府機關、機構或組織所擁有非住宅物業為超過指定金額的服務聘請物業管理服務供應商，亦須進行投標程序。

## 業 務

下圖顯示取得物業管理服務協議一般投標程序的各個階段：



於往績記錄期，我們就新希望房地產集團所開發物業的中標率為100%，但我們並無參與由新希望房地產集團的合營企業或聯營公司開發的物業或我們的最終控股股東的其他聯繫人開發的物業的投標過程。由於我們開始物色管理由獨立第三方物業開發商開發物業的機會，我們於2019年參與兩個招標過程，但並無取得物業管理服務合約。我們就獨立第三方物業開發商所開發物業的中標率大幅提高，原因是我們於截至2020年9月30日止九個月參與七個投標過程，成功取得三項物業管理服務合約，中標率為42.9%。獨立第三方物業開發商所開發項目的中標率相對較低，主要由於(i)我們積極參與投標及競標過程，以向獨立第三方發掘更多商機及(ii)需要時間取得獨立第三

---

## 業 務

---

方物業開發商的信任及信心及與彼等建立合作關係。為進一步增強與獨立第三方物業開發商發展業務的能力，我們於2020年在總部層面成立合作開發中心及在區域公司層面成立合作開發部，負責發展與獨立第三方物業開發商的業務。我們在合作開發中心及合作開發部的專業團隊，通過物業開發商、業主委員會、國有企業、政府機構及商業銀行公佈招標機會的網站或其他平台發掘商機，或通過推薦或與客戶、當地招標機構及其他行業參與者頻繁溝通的方式發現商機。我們亦設有激勵機制來激勵我們的團隊。我們亦組織活動，在節假日或其他場合推廣或展示我們的服務。

### 物業管理服務協議

我們一般與物業開發商訂立前期物業管理服務協議。前期物業管理服務協議是一種我們在物業開發項目施工及交付前階段訂立的物業管理服務協議。

關於已經交付但業主委員會尚未成立的住宅物業，我們根據與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議向業主及住戶提供物業管理服務。我們通常於物業開發商向業主交付物業後開始向業主提供住宅物業的物業管理服務。物業開發商向業主交付物業的時間通常根據彼等訂立的購房協議釐定。關於已經交付且業主委員會已經成立的住宅物業，我們與代表業主的業主委員會訂立物業管理服務協議。截至2018年及2019年12月31日以及截至2020年9月30日，已成立業主委員會的在管物業數目分別為兩項、三項及三項，分別佔我們在管住宅物業總數的約10.0%、10.7%及9.1%。

我們的中國法律顧問告知，根據民法典及相關中國法律法規，並無強制規定非住宅物業業主須成立業主委員會。於往績記錄期，我們的在管非住宅物業並無成立業主委員會，本公司根據與物業開發商、業主或租戶訂立的物業管理服務協議為該等物業提供物業管理服務。

於往績記錄期，我們大部分來自物業管理服務的收入來自與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議。

## 業 務

下表載列所示日期我們的項目總數及已訂約樓面面積及在管樓面面積以及所示期間我們物業管理服務不同階段從物業管理服務所產生收入的明細：

	截至12月31日或截至該日止年度				截至2020年9月30日或截至該日止九個月			
	2018年		2019年		在管		在管	
	已訂約樓面面積	收入	已訂約樓面面積	收入	樓面面積	樓面面積	樓面面積	收入
	(千平方米)	(人民幣千元)	%	(千平方米)	(人民幣千元)	%	(千平方米)	(人民幣千元)
								(未經審核)
住宅物業								
前期階段 <sup>(1)</sup> . . . . .	7,571	53,624	46.0	9,393	4,180	56.9	11,485	75,239
業主委員會階段 <sup>(2)</sup> . . . . .	238	8,835	7.6	414	414	6.3	414	5,516
商務物業及其他非住宅物業類型 . . . . .	1,913	53,974	46.4	2,125	1,941	36.8	2,756	48,735
<b>總計 . . . . .</b>	<b>9,722</b>	<b>116,433</b>	<b>100.0</b>	<b>11,932</b>	<b>6,535</b>	<b>100.0</b>	<b>14,655</b>	<b>129,490</b>
								<b>100.0</b>

附註：

- (1) 包括項目已經交付但業主委員會尚未成立的階段。
- (2) 包括我們在業主委員會成立後已經提供服務的物業管理項目。

---

## 業 務

---

### 與物業開發商交易的主要條款

我們與物業開發商的前期物業管理服務協議一般包括以下重要條款：

- **服務範圍。**一般與物業開發商的前期物業管理服務協議載有所需服務，包括客戶服務、清潔服務、安保服務、綠化及美化園林景觀服務及維修與保養服務。我們亦可能提供其他定制服務，例如收取水電雜費及會所與停車場管理服務。
- **協議表現標準。**前期物業管理服務協議載列範圍及預期標準，例如我們服務的有關面積以至我們服務表現的要求、頻率及標準。
- **物業管理費。**前期物業管理服務協議載列按包干制或酬金制應付的物業管理費金額。物業開發商一般負責支付尚未售出單位的物業管理費。倘若我們同意管理停車場，前期物業管理服務合同亦會指明有關服務的應付費用。關於逾期物業管理費，物業開發商應支付協議指定的逾期罰金。
- **物業開發商的責任。**物業開發商主要負責（其中包括）確保物業買家明白及確認其關於遵守社區管理協議的責任與我們所提供的物業管理服務，並向我們提供辦公室設施及其他必要支持以實行我們的合同責任。
- **服務期限及終止。**我們的前期物業管理服務協議一般並無固定期限，並於業主委員會成立並訂立新物業管理服務協議時將終止。
- **糾紛調解。**物業管理服務協議的訂約方一般須於訴諸訴訟或仲裁前首先通過協商解決任何合同糾紛。

物業開發商向業主交付項目以後，業主可成立並推動業主委員會以管理項目。根據民法典，業主有權在業主會議上成立業主委員會，且物業開發商與物業管理服務公司按照中國法律法規訂立的前期物業管理服務協議對於相關業主有法律約束力。根據《物業管理條例》，物業開發商與物業買方所訂立銷售合同須包括相關前期物業管理服

---

## 業 務

---

務協議訂明的內容。因此，如我們中國法律顧問所指出，與物業開發商訂立符合前述法規的前期物業管理服務協議對於相關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包括前期物業管理服務合同的內容。此外，根據《物業管理條例》，倘若只有一個業主的，或者業主人數較少且經全體業主一致同意，決定不成立業主大會的，由業主共同履行業主大會、業主委員會職責。因此，我們獲中國法律顧問告知，根據民法典及相關中國法律及法規，並無強制規定非住宅物業業主須成立業主委員會。對於並無業主委員會的非住宅物業而言，我們在物業開發商向業主交付非住宅項目後，直接與業主進行磋商並訂立合同，以及履行我們的物業管理服務。

當前期物業管理服務協議到期，我們即可與新成立的業主委員會磋商新物業管理服務協議的條款。業主委員會獨立於我們。要保持以及持續保持物業管理服務協議，我們必須繼續以具競爭力的價格提供優質服務。根據民法典，業主大會選聘或解聘物業服務企業的法定人數應當由專有部分面積佔比三分之二以上的業主且人數佔比三分之二以上的業主組成且應經參與表決專有部分面積過半數的業主且參與表決人數過半數的業主同意。業主會議可經過招投標程序聘用新物業管理服務供應商或者基於有關服務條款及條件、質素及價格的特定標準選出新物業管理服務供應商。請參閱「監管概覽－有關物業管理服務的法規－有關委任物業管理企業的法規」。

### **與業主委員會交易的主要條款**

我們與業主委員會的物業管理服務協議一般包括以下重要條款：

- **服務範圍。**我們一般同意提供物業管理服務，包括清潔服務、安保服務、綠化及美化園林景觀服務及維修與保養服務。

---

## 業 務

---

- **表現標準。**物業管理服務協議會載列對我們物業管理服務的預期標準，包括我們服務的有關面積以至服務表現的要求及頻率。
- **物業管理費。**物業管理費會按照相關服務協議由業務及住戶按包干制或酬金制支付。倘若我們同意管理停車場，物業管理服務協議亦將詳細列出有關服務的應付費用。關於逾期物業管理費，業主及住戶須按服務協議支付指定逾期罰金。
- **業主及住戶的權利及責任。**業主委員會主要負責(其中包括)確保業主及住戶明白及履行其關於支付物業管理費的責任、向我們提供必要支持以實行我們的合同責任，以及檢討或監督我們可能規劃關於服務的計劃及預算。
- **服務期限及終止。**我們的物業管理服務協議一般有固定期限三年。協議一般將訂明，訂約方可在協議屆滿前三個月內磋商續訂事宜，若訂約方未達成新協議，協議期限將自動延長另外兩個月，在此期間訂約方將繼續履行協議而業主委員會應委聘新的物業管理服務供應商。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們或任何業主委員會均並無在任何物業管理服務協議期限屆滿前將其單方面終止。
- **糾紛調解。**物業管理服務協議的訂約方一般須於訴諸訴訟或仲裁前首先通過協商解決任何合同糾紛。

根據中國法律，業主委員會在有關物業管理事宜代表業主的利益。業主委員會於授權範圍內的決定對所有業主均有約束力。業主委員會與物業管理服務供應商的協議為有效，對有關的全體業主有合法約束力，而不論業主是否有關合同的個人訂約方。因此，我們對業主的未清繳物業管理費有合法追索權。業主有權獲知及監督共同基金

---

## 業 務

---

的使用情況、審查我們的年度預算及我們就繳納共同基金或整體物業管理服務編製的任何計劃。業主須根據物業管理服務協議支付物業管理費。倘業主與住戶協定由住戶支付物業管理費，業主應當共同及個別承擔支付物業管理費的責任。

### *非住宅物業的物業管理服務協議的主要條款*

我們與客戶（如業主及物業開發商）就管理非住宅物業簽訂物業管理服務協議。我們的非住宅物業的物業管理服務協議一般包括的主要條款，大致與我們在管住宅物業的物業管理服務協議所載的條款相若，如服務範圍、表現標準、物業管理費、訂約方各自的權利及責任、服務期限及糾紛調解。

### *我們的定價政策*

我們的服務定價一般會考慮例如特點、位置、我們的預算、目標利潤率、業主及住戶的概況以及我們服務的質量及範圍等因素。我們定期評估本身財務數據，以衡量是否收取足夠的物業管理費以維持本身的利潤率。於我們的物業管理服務協議重續磋商過程中，我們可能調高物業管理費率作為維持我們服務的先決條件。

國務院價格管理和建設管理部門共同負責物業管理及相關服務收費的監督和管理。請參閱本文件「監管概覽－有關物業管理服務的法規－有關物業管理企業收費的法規」。我們預計，隨著相關地方政府通過實施放開價格通知的法規，住宅物業的價格控制將逐步放寬。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們通常按包干制向客戶收取物業管理費，但可能無法有效地預測或控制我們提供物業管理服務分部物業管理服務的成本」。

## 業 務

下表載列所示期間我們按開發商類別劃分的在管物業每平方米平均物業管理費：

	截至12月31日止年度		截至9月30日止九個月	
	2018年	2019年	2019年	2020年
	(每月每平方米人民幣元)			
<b>住宅物業</b>				
新希望房地產集團 <sup>(1)</sup> . . . . .	2.48	2.79	2.79	2.71
新希望房地產集團的合營 企業或聯營公司 <sup>(2)</sup> . . . . .	2.72	2.63	2.63	2.63
我們最終控股股東的 聯繫人 <sup>(3)</sup> . . . . .	-	-	-	-
獨立第三方 <sup>(4)</sup> . . . . .	-	-	-	-
<b>住宅物業整體平均物業 管理費</b> . . . . .				
	2.51	2.77	2.77	2.71
<b>非住宅物業</b>				
<b>商務物業<sup>(5)</sup></b>				
新希望房地產集團 <sup>(1)</sup> . . . . .	5.84	5.84	5.84	5.84
新希望房地產集團的合營 企業或聯營公司 <sup>(2)</sup> . . . . .	5.43	5.43	5.43	5.43
我們最終控股股東的 聯繫人 <sup>(3)</sup> . . . . .	8.09	9.98	9.98	7.96
獨立第三方 <sup>(4)</sup> . . . . .	-	-	-	-
<b>商務物業整體平均物業 管理費</b> . . . . .				
	5.51	5.51	5.51	5.33
<b>其他非住宅物業類型<sup>(6)</sup></b>				
新希望房地產集團 <sup>(1)</sup> . . . . .	-	-	-	-
新希望房地產集團的合營 企業或聯營公司 <sup>(2)</sup> . . . . .	-	-	-	-

## 業 務

	截至12月31日止年度		截至9月30日止九個月	
	2018年	2019年	2019年	2020年
	(每月每平方米人民幣元)			
我們最終控股股東的				
聯繫人 <sup>(3)</sup> . . . . .	-	-	-	-
獨立第三方 <sup>(4)</sup> . . . . .	-	19.13	19.13	19.13
其他非住宅物業整體平均				
物業管理費 . . . . .	-	19.13	19.13	19.13
非住宅物業整體平均物業				
管理費 . . . . .	6.10	6.59	6.59	6.41
整體平均物業管理費 . . . . .	3.53	3.69	3.69	3.41

附註：

- (1) 指新希望房地產集團獨自開發的物業以及新希望房地產集團與其他物業開發商共同開發而新希望房地產集團持有控制性權益的物業。
- (2) 指新希望房地產集團的合營企業或聯營公司開發的物業。
- (3) 指四川華西乳業有限責任公司或新希望六和飼料股份有限公司(均為我們最終控股股東的聯繫人)開發的物業。
- (4) 指獨立第三方物業開發商獨自開發的物業。
- (5) 包括商務物業(例如購物中心、步行街、特色市場、寫字樓及產業園)在內。
- (6) 包括公共設施、企業樓宇、文化及旅遊地點以及醫療設施在內。

### 付款及信貸期

我們一般定期收取物業管理費，但可能視乎物業管理服務協議的條款而有所不同。物業管理服務費一般在我們發出付款通知書後時，業主及居民到期支付。業主及住戶通常需在收到我們繳款通知後即時支付我們物業管理服務的費用，要求就我們物業管理服務付款，根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，此舉符合中國物業管理行業的慣例。我們主要接受以線上轉賬、銀行卡或第三方付款平台或以現金支付物業管

## 業 務

理費的款項。為及時收取物業管理費和其他款項，我們可能每月以書面形式向物業開發商、業主和住戶發送付款提醒。倘若待清算費用尚未繳付超過三個月，我們的員工將拜訪客戶查詢及可能致電、發短信或傳真有關客戶進行跟進。倘若待清算費用尚未繳付超過一年，我們可能向有關客戶提出訴訟，以索期待清算款項。請參閱「財務資料－若干合併資產負債表項目概述－資產－貿易應收款項」及「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們未必能向業主、住戶及／或物業開發商收取物業管理費，這可能產生貿易應收款項減值虧損」。

### 非業主增值服務

#### 概覽

我們亦提供一系列非業主增值服務，主要是對物業開發商。我們的非業主增值服務包括(i)案場管理服務；(ii)初步規劃及設計諮詢、交付前及維修與保養服務；及(iii)其他服務，例如建設工地管理服務、交付前及維修與保養服務。

於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，我們從非業主增值服務所產生的收入分別達到人民幣50.9百萬元、人民幣128.4百萬元、人民幣93.1百萬元及人民幣104.5百萬元，分別佔我們同期總收入19.7%、33.7%、33.2%及28.4%。下表載列於所示期間我們來自非業主增值服務收入的明細：

	截至12月31日止年度				截至9月30日止九個月			
	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)		(未經審核)	
案場管理服務.....	36,542	71.8	67,473	52.5	50,667	54.4	63,927	61.2
初步規劃及設計諮詢、 交付前及維修與保養 服務.....	13,603	26.7	51,320	40.0	35,684	38.3	34,376	32.9
其他服務.....	717	1.5	9,609	7.5	6,751	7.3	6,195	5.9
<b>總計.....</b>	<b>50,862</b>	<b>100.0</b>	<b>128,402</b>	<b>100.0</b>	<b>93,102</b>	<b>100.0</b>	<b>104,498</b>	<b>100.0</b>

---

## 業 務

---

### 案場管理服務

我們向物業開發商的案場及示範單位提供物業管理服務，例如客戶接待、安保及清潔服務。我們的服務旨在確保銷售辦事處和示範單位的安全和順利運營。我們經由僱員及第三方分包商提供案場和示範單位管理服務。我們成本基礎上加利潤加成從而釐定有關服務的收費。服務費通常按預先釐定的服務成本百分比計算。

### 初步規劃及設計諮詢、交付前及維修與保養服務

#### 初步規劃及設計諮詢服務

我們提供各類初步規劃及設計諮詢服務，以滿足物業開發商在不同業務運營階段的需求。在施工規劃階段，我們審查開發商的施工藍圖，並從物業管理角度提出建議，例如有關節能、消防安全及一般安保的建議。我們亦檢查施工過程中的關鍵里程碑，以確保符合原始設計及相關施工規定。我們主要就將交付我們以提供初步規劃及設計諮詢服務的物業按每平方米收取統一費用。我們主要通過我們的僱員提供初步規劃及設計諮詢服務。

#### 交付前服務

我們亦可能在物業銷售交付前階段獲物業開發商分包提供檢驗及清潔服務。我們對物業進行質量檢驗、發現質量問題、改正缺陷並向物業開發商報告。我們亦提供物業交付前的單位清潔服務，使物業適合交付。我們主要就將交付我們以提供交付前服務的物業按每平方米收取統一費用。我們通過我們的僱員及分包商提供交付前服務。

#### 維修與保養服務

我們亦在交付後質量保證期內提供物業維修與保養，以協助物業開發商。我們透過我們的客戶服務熱線、漫生活移動應用程序及親身到訪接受業主及住戶的維修與保養服務請求。在記錄該等請求後，我們會派遣相關人員前往現場評估情況並制定解決方案。然後我們會與建築公司聯繫，提供所要求的服務。在某些情況下，例如建築公司未能及時提供所要求的服務，我們可介入並直接提供有關服務。在交付後質量保證期內，我們主要就維修與保養服務按每平方米收取統一費用。我們通過我們的僱員及分包商提供維修與保養服務。

## 業 務

### 其他服務

我們亦通過維持施工現場的秩序並控制進出工地的人員和車輛，為物業開發商提供其他服務（主要為建設工地管理服務），以幫助確保建設工地個人和財產的安全。我們主要就建設工地管理服務按每平方米收取統一費用。我們通過我們的僱員及分包商提供建設工地管理服務。

### 商業運營服務

#### 概覽

我們向商務物業提供商業運營服務，包括購物中心、步行街、寫字樓、特色市場及產業園。我們與新希望房地產集團已有長期穩定的合作，並為新希望房地產集團開發的所有商務物業提供商業運營服務。於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，商業運營服務所產生收入分別達到人民幣62.4百萬元、人民幣72.6百萬元、人民幣54.9百萬元及人民幣77.0百萬元，分別佔我們同期總收入24.2%、19.1%、19.6%及20.9%。

下表載列所示期間我們來自商業運營服務總收入按服務類別的明細：

	截至12月31日止年度				截至9月30日止九個月			
	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)	%
市場研究及定位								
與開業準備服務 .....	-	-	-	-	-	-	1,921	2.5
商業運營服務 .....	55,056	88.3	64,133	88.4	48,418	88.1	65,993	85.7
商務物業租賃 .....	7,317	11.7	8,438	11.6	6,519	11.9	9,099	11.8
總計 .....	<b>62,373</b>	<b>100.0</b>	<b>72,571</b>	<b>100.0</b>	<b>54,937</b>	<b>100.0</b>	<b>77,013</b>	<b>100.0</b>

## 商務物業組合

下表載列於往績記錄期為我們帶來收入貢獻的各個商務物業的若干資料：

項目	商務 物業類別	實際／預期 開業日期	地 市	合同生效 日期 <sup>(1)</sup>	合同 期限 <sup>(2)</sup>	出租率 <sup>(3)</sup>			收 入					
						年／月	年	%	截至 2020年 9月30日	截至12月31日止年度	2019年	2018年	截至2020年 9月30日	止九個月
						年／月	年	%	2018年	2019年	2018年	2019年	(人民幣 千元)	(人民幣 千元)
1.	昆明大商匯.....	專業市場	昆明	2006年2月	19	96.0	91.5	86.1	39,574	38,576	41,963			
2.	新希望國際.....	辦公樓／購物街	成都	2020年1月	5	98.4	100.0	98.5	-	-	3,777			
3.	白麓里.....	購物街	溫州	2020年1月	5	-	-	94.8	-	-	1,921			
4.	南寧國際家居博覽中心.....	專業市場	南寧	2015年5月	10	80.0	80.0	79.5	15,482	18,470	15,418			
5.	中鼎國際.....	辦公樓	成都	2020年1月	5	99.0	100.0	100.0	-	-	1,133			
6.	新希望大廈.....	辦公樓／購物街	成都	2020年1月	5	100.0	100.0	100.0	-	-	830			
7.	商鼎國際.....	購物街	成都	2020年1月	5	92.0	92.0	83.2	-	-	614			
8.	皇冠國際.....	購物街	成都	2020年1月	5	67.1	78.0	77.7	-	-	460			
9.	立體城購物中心.....	購物中心	溫州	2019年1月	6	-	84.0	89.9	-	7,100	5,254			
10.	昆明希望匯.....	購物街	昆明	2017年6月	8	74.9	82.1	86.6	7,317	8,425	5,205			
11.	半島科技園.....	產業園	上海	2020年1月	5	95.8	90.7	87.9	-	-	336			
12.	錦官秀城.....	購物街	成都	2020年1月	5	77.7	67.7	95.0	-	-	102			
總計.....									62,373	72,571	77,013			

---

## 業 務

---

---

附註：

- (1) 合同生效日期指我們根據我們與相關物業開發商或業主訂立的相關商業運營服務合同開始提供商業運營服務的日期。
- (2) 合同期限指我們提供商業運營服務的期間。合同期限通常自相關商務物業開業日期開始。
- (3) 出租率乃基於內部記錄，按各有關期末商務物業的實際租賃面積除以可用租賃面積計算得出。

---

## 業 務

---

### 服務範圍

我們的商業運營服務主要包括：市場研究及定位與租戶招攬服務、商業運營服務及商務物業租賃，有關詳情載列如下：

#### 市場研究及定位與 開業準備服務

*市場研究及定位服務* — 我們進行市場研究及分析，編製可行性研究報告，財務預測及營銷與定位策略，旨在優化商務物業的定位和租戶組合，並就商務物業的設計與施工計劃提出意見。

*開業準備服務* — 我們協助物業開發商處理商務物業的開業程序，包括管理裝修工程及租戶入駐，以及協助租戶申請營業執照。

#### 商業運營服務

*租戶招攬服務* — 我們幫助商務物業的業主物色及招攬目標租戶、協助業主優化租戶組合以及安排簽署租賃協議。

*租戶管理服務* — 我們向業主提供租戶管理服務，處理租戶查詢及投訴，處理租金付款並確保租戶准時繳付租金。

*商業管理服務* — 我們對租戶提供運營支持和指引，旨在提高的表現及協助他們日常業務運營。

*營銷及推廣服務* — 我們提供營銷及推廣服務，協助租戶舉辦推廣活動，及安排在不同媒體投放廣告，為他們的業務吸引人流。

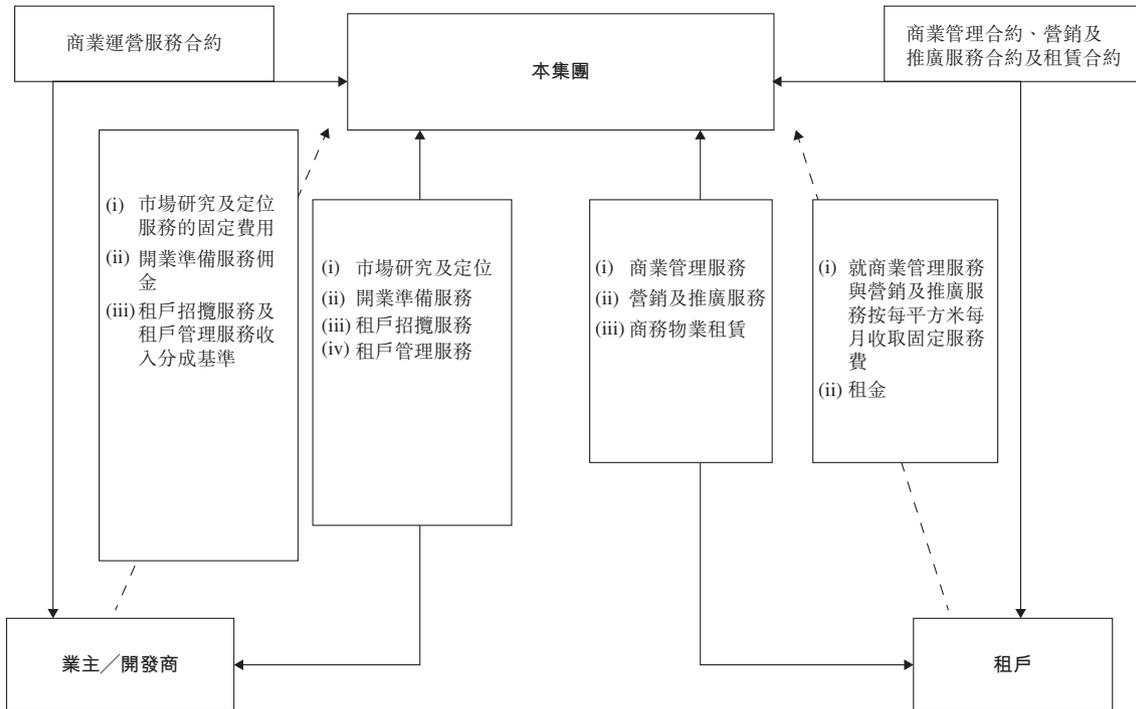
#### 商務物業租賃

我們物色合適的租戶，並將我們自業主租賃的若干商務物業分租以獲得租金收入。

## 業 務

### 商業運營服務費

下圖闡述於往績記錄期我們與商業運營服務分部下各方的關係：



### 按固定費用基準收取服務費

我們按零售商務公司的規模就我們的市場研究及定位服務收取固定及全包費用，及就我們的商業管理服務與營銷及推廣服務收取固定及全包費用。我們通過自身僱員提供有關服務。我們有權將向物業開發商收取的全額費用保留為收入及承擔就提供有關服務所產生的成本。

我們與物業開發商磋商及訂立協議前，會盡可能對服務成本作出估計。服務成本主要包括員工成本。

於往績記錄期，我們在一項商務物業營運產生虧損。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，有關虧損分別約為零、人民幣6.6百萬元及人民幣1.6百萬元。有關該商務物業營運的虧損乃主要由於其尚處於營運早期，而我們產生員工及市場推廣方面的大量成本。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們

---

## 業 務

---

就該商務物業營運所得的收入分別約為零、人民幣7.0百萬元及人民幣7.0百萬元，分別約佔同期商業運營服務分部所得收入的零、9.6%及9.1%。隨著該商務物業的運營逐步成熟，我們預計將就該等商務物業獲得利潤。

### **按佣金基準收取的服務費**

我們按開業準備服務的成本的預先釐定百分比收取該等服務的服務費。

### **按收入分成制收取的服務費**

對於租戶招攬服務而言，我們通常收取首月租金兩倍的服務費。而就租戶管理服務，我們通常按物業開發商或業主的開具發票的租金收入的預先釐定百分比收取服務費。我們將佣金費用確認為收入，及服務成本主要包括員工成本。

### **商務物業租賃收取的租金**

我們按每月每平方米基準收取固定金額，即在我們向業主租賃商務物業所付費用之上加利潤加成的方式，釐定大部分分租商務物業的租金。我們將租戶所付租金確認為收入，而我們的銷售成本主要包括我們向業主支付的租金。

### **定價政策**

就按固定費用收費的商業運營服務而言，我們通常經參考（其中包括）(i)商務物業的品牌、面積及位置；(ii)是否配備能耗設施；(iii)提供服務所需的員工成本及其他成本；及(iv)服務期後就市場研究及定位與租戶招攬，以及商務物業運營服務釐定價格。就按收入分成基準收費的租戶招攬服務及商務物業租賃服務而言，我們通常在主要參考市場標準及同區競爭對手收取的費率後釐定價格。我們定期對財務數據進行評估，以確保我們能夠控制運營成本，以維持利潤率。

## 業 務

### 付款及信貸期

我們於下文載列於往績記錄期按合同類型收取的服務費及租金收入的一般付款及信貸條款：

服務類型	付款及信貸條款
市場研究及定位服務 . . . . .	簽訂合同後第二個月第五天前一次性支付的固定服務費。
開業準備服務 . . . . .	在約定時間點按成本的固定百分比一次性支付服務費。
租戶招攬服務 . . . . .	聘用租戶後第二個月第五天前一次性支付首月租金兩倍的服務費。
租戶管理服務 . . . . .	每季應付佔業主租金收入約10.0%的服務費。服務費於每季結束後五天內支付。
商業管理服務 . . . . .	就商業管理服務而言，每季支付固定費用。每季的服務費會於該季度開始前預先支付。
營銷及推廣服務合同 . . . . .	就營銷及推廣服務，按月、按季或每半年支付固定費用，具體視合約條款而定。
商務物業租賃合同 . . . . .	固定月租，須於每季度開始前15天支付。

### 商業運營服務合同

#### 與物業開發商或業主所簽訂合同的主要條款

我們與物業開發商或業主就市場研究及定位服務、開業準備服務、租戶招攬服務以及租戶管理服務所簽訂的商務運營服務合同通常包括以下主要條款：

- **服務範圍** – 合同通常載列我們將會提供的運營服務範圍，一般包括市場研究及定位服務、開業準備服務、租戶招攬服務及／或租戶管理服務；

---

## 業 務

---

- *服務費* — 合同載列我們提供的每種服務的相應服務費。對於逾期服務費，物業開發商或業主需要按逾期金額的一定比例支付相當於每日累計附加費的罰金；
- *我們的責任* — 我們主要負責(其中包括)妥善處理商務物業資產，在物業開發商或業主授權的範圍內提供服務，及定期向物業開發商或業主報告商務物業的經營情況，編製每年的租金收入預測及編製每年的預算計劃，交予物業開發商或業主審批。此外，我們一般承擔在提供服務過程中產生的運營成本，包括但不限於員工成本、維修及保養開支、清潔開支及稅項開支；
- *物業開發商或業主的責任* — 物業開發商或業主主要負責(其中包括)協助我們取得經營商務物業的所有牌照、許可證及同意書，為我們提供辦公設施及其他必要的支持，以便我們就物業開發階段的剩餘瑕疵對商務物業、設施及設備進行現場運營及維修與保養；
- *服務年期* — 我們的合約通常有一至五年的固定年期。物業開發商或業主可在事先書面通知我們的情況下因故終止合約。合約終止後，有關物業開發商或業主需要結清所有貿易應收款項、開支及利潤。我們亦有義務將與該特定項目有關的文件及檔案轉交給物業開發商或業主指定的一方；及
- *糾紛調解* — 訂約雙方通常須於訴諸訴訟前首先通過協商解決任何合同糾紛。

### 與租戶所簽訂合同的主要條款

我們與租戶所簽訂商業管理服務及營銷及推廣服務合同通常包括以下主要條款：

- *服務範圍* — 合同通常載列我們將會提供的服務範圍，通常包括商業管理服務及營銷及推廣服務；
- *服務費* — 合同載列就商業管理服務收取的每月每平方米固定金額服務費。對於逾期服務費，租戶需要按照逾期金額的一定比例支付相當於每日累計附加費的罰金；

---

## 業 務

---

- *我們的責任* — 我們主要負責(其中包括)提供租戶支援服務並編製服務記錄及告知租戶有關商務物業的重大問題；
- *租戶的責任* — 租戶主要負責(其中包括)按時悉數支付服務費、按照協議商務物業管理政策經營業務、保證業務安全運營及定期、準確地報告其經營業績；
- *服務年期* — 我們的合約通常有一至五年的固定年期。物業開發商或業主可在事先書面通知我們的情況下因故終止合約。合約終止後，有關物業開發商或業主需要結清所有貿易應收款項、開支及利潤。我們亦有義務將與該特定項目有關的文件及檔案轉交給物業開發商或業主指定的一方；及
- *糾紛調解* — 訂約雙方通常須於訴諸訴訟前首先通過協商解決任何合同糾紛。

我們與租戶所簽訂商務物業租賃合同通常包括以下主要條款：

- *租賃年期* — 合同通常載列按月、按季或按年的租賃年期；
- *租金付款* — 合同載列租戶須於每季度前按季向我們支付的固定月租；
- *我們的責任* — 我們主要負責(其中包括)為租戶提供可租用空間以及維修及維護租賃物業的主體結構和我們所提供的公共設施及設備；
- *租戶的責任* — 租戶主要負責(其中包括)按時繳清租金並確保所租賃商務物業用途符合租約；及
- *糾紛調解* — 訂約雙方通常須於訴諸訴訟前首先通過協商解決任何合同糾紛。



---

## 業 務

---

的訂單，第三方商家將向其發貨。簽訂合作協議後，我們會收取固定費用；倘第三方商家的銷售超過一定限額，我們亦收取超出部分的一定比例作為額外費用。一般來說，我們的僱員會與分包商一同提供拎包入住服務。

### **為業主及住戶提供維修與保養服務**

我們協助業主及住戶維修家用电器、傢具及物業。我們根據按照收費表就我們所提供的服務數量及類型收取費用。我們主要透過自身僱員提供該等服務。

### **便利生活服務**

為提高業主及住戶日常生活中可享受的便利性，我們為業主及住戶提供垃圾收集、家居衛生服務及空氣潔淨服務。我們按收費表根據所要求的服務類型及數量收取服務費。我們主要透過自身僱員提供便利生活服務，我們亦會於有需要時委聘分包商協助我們提供該等服務。

### **公共區域管理服務**

我們協助業主出租我們在管物業內公共區域可租賃設施，提供予物色地方營運或推廣其業務的第三方供應商，並收取所得租金某個百分比作為我們的服務費。我們協助業主出租公共區域如電梯廣告位、地下室和外牆廣告位。我們亦可能出租空置樓面空間，供小型企業作為商店。我們通過按照約定的百分比收取一部分租金，獲得公共區域增值服務的利潤。我們主要通過自身僱員提供公共區域管理服務。

### **社區資產管理服務**

### **停車場相關服務**

我們的停車場相關服務主要包括停車場租賃及停車場銷售代理服務。我們向物業開發商租賃停車位，並將停車位轉租予業主或購買停車位以每月收取租金。我們亦根據停車時長向自我們轉租或租賃停車位的客戶收取臨時停車費。我們亦協助物業開發商及業主買賣我們在管物業內指定停車場的停車位。我們主要充當代理人的角色去促成停車位的買賣，從而收取銷售所得款項的某個百分比作為佣金。我們通常會與物業開發商訂立銷售代理協議，從而獲物業開發商授權促成向業主出售停車位。我們亦向物業開發商購買停車位，並將其轉售予業主。我們將銷售所得款項確認為收入而購買

---

## 業 務

---

停車位的費用則確認為銷售成本。我們主要通過自身僱員提供停車場租賃服務，並主要通過自身僱員提供停車場銷售服務。

### 物業代理服務

我們協助物業開發商及業主出售及出租其物業，並就該等服務收取服務費。我們主要通過自身僱員提供物業代理服務，而我們會與尋求出售或出租其物業的業主溝通、收集和記錄其資料，並統籌開放日活動和收取銷售所得若干百分比作為佣金費用。

### 線上及線下零售服務以及餐飲服務

我們通過漫生活移動應用程序、(新享家小程序及線下便利店為我們住宅社區的業主及住戶提供各類產品。更多詳情請參閱本節「一 信息技術平台」。我們提供的產品主要包括乳製品、飲料、穀物、食用油、副食品及小吃。截至2020年9月30日，漫生活移動應用程序、新享家小程序及線下便利店提供逾1,000款庫存單位產品。我們向可靠兼信譽優良第三方供應商購買產品，並通過自身的在線及線下渠道銷售產品。我們藉着在第三方供應商所定售價之上加成以賺取利潤。我們的管家將在客戶請求時提供上門送貨服務。我們主要通過自身僱員提供線上及線下零售服務。

憑藉我們轄下物業管理服務及商業運營服務的現有服務網絡，我們為僱員經營食堂，並為我們客戶的公司活動以及其僱員與客人的定期聚餐提供餐飲服務。我們按照銷售成本加適當利潤率為我們所提供食品定價。我們的銷售成本主要包括原材料及勞工成本。我們通過員工及分包商經營餐飲服務。

### 營銷活動組織服務

我們利用本身在專業經驗和運營專長方面的優勢，為物業開發商提供營銷活動組織服務，主要包括營銷活動策劃、供應採購、廣告設計及現場協調。我們按所要求提供服務的數量及複雜程度收取固定及全包服務費。我們主要通過自身僱員及分包商提供營銷活動組織服務。

## 業 務

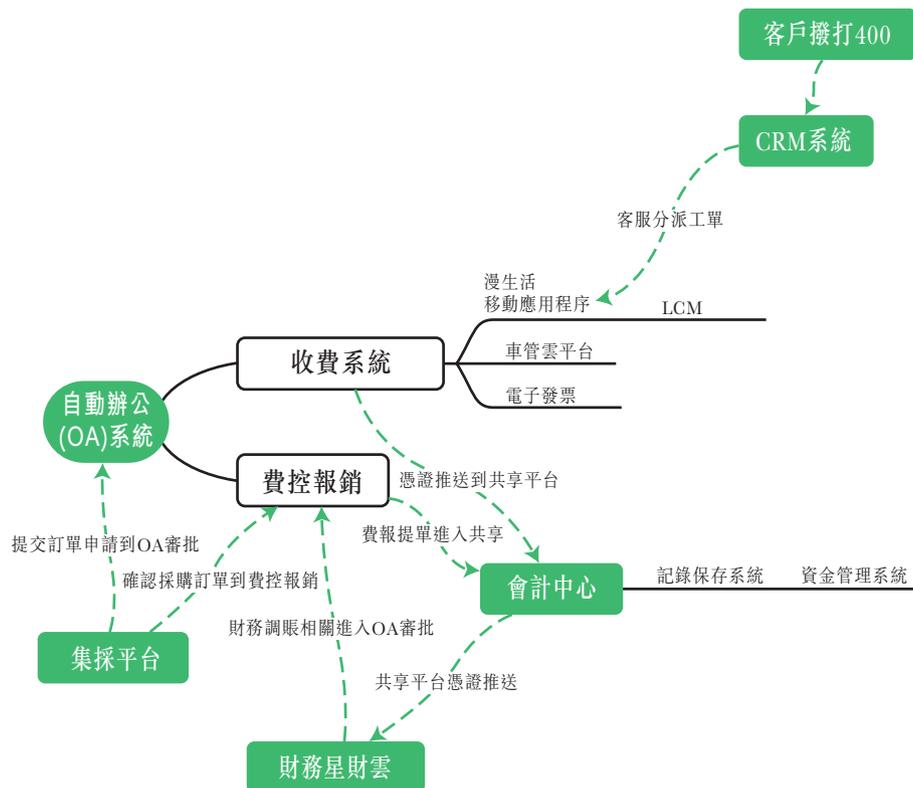
### 社區空間運營服務

我們通常協助業主為住宅小區內或附近的經營場所制定租戶招攬策略。這包括物色目標租戶、招攬租戶以及向合資格租戶分租運營空間。我們亦為租戶提供業務規劃及運營管理服務。基於我們對客戶需求的研究，我們為營運空間引入便利店、圖書館、食肆及教育機構等企業及設施，從而提升住戶的生活體驗。我們向租戶收取營運管理服務費，費率是彼等向政府或業主租用的經營場所租金的某個預先釐定百分比。我們主要通過自身僱員提供社區空間運營服務。

### 信息技術平台

我們利用互聯網及物聯網技術推出一個信息技術平台，我們相信此平台能夠提升客戶體驗、減少對人力的依賴並減省運營成本。我們的信息技術平台主要包括(i)漫生活移動應用程序，包括客戶接口和僱員接口、(ii) CRM系統、(iii) LCM系統、(iv) RMA系統及(v)其他平台，如在線官方賬戶及小程序。

下圖說明我們的客戶與我們的信息技術平台之間的互動及我們通過信息技術平台提供的服務：



---

## 業 務

---

### 漫生活移動應用程序

為提供一站式服務，我們推出漫生活移動應用程序，我們已於2018年11月辦理著作權登記，並於2019年3月進行非經營性互聯網信息服務備案。該程序現已提供各類物業管理服務及生活服務，主要供登記住戶及業主使用。住戶及業主可於漫生活移動應用程序的客戶接口登記，使用各種在線服務，例如：

- *在線付款* — 用戶可以通過上傳政府發出的不同類型身份證明文件去核實自己的身份，其後彼等毋須親自前往我們的辦事處而利用在線付款為不同服務付費，如物業管理費、停車場相關費用以及彼等所請求服務的其他服務費用或漫生活移動應用程序購物。用戶亦可以查看付款記錄、監察訂單狀況以及獲得發票。
- *服務請求* — 用戶可要求獲得家居衛生與空氣潔淨服務、家居維修及維護服務等物業管理服務。用戶亦可要求為其包裹送貨上門服務或要求我們僱員代其購買日常生活所需及送貨。用戶亦可以追蹤其請求狀況並作出評估或投訴。
- *門禁* — 用戶可使用漫生活移動應用程序利用藍牙或Wi-Fi技術開啟社區閘門及大廈大門。
- *公告* — 用戶可接收社區的不同公告，如消毒及脫敏通知及社區事件通知。漫生活移動應用程序亦設有社區公告欄，讓用戶就交換閒置物品及社區事件分享信息。
- *在線購物* — 用戶在漫生活移動應用程序中能夠輕易獲得日常生活主要範疇絕大部分所需產品及服務。我們提供的產品主要包括乳製品、飲料、穀類食品、食用油、副食品及零食。截至2020年9月30日，漫生活移動應用程序提供逾1,000款庫存單位產品。

為提升僱員的工作績效，我們推出漫生活移動應用程序的僱員接口，讓僱員能夠登入並管理日常工作及客戶接口所提供的服務。例如，僱員可能會登入註銷、檢查服

---

## 業 務

---

務請求的狀況、執行獲指派的工作，管理用戶在社區公告欄上所寫內容、輸入及覆查訪客的信息以及檢查其表現評估結果。

根據國務院頒佈的於2000年9月25日生效並於2011年1月8日經修訂的《互聯網信息服務管理辦法》，互聯網信息服務是指通過互聯網向上網用戶提供信息的服務活動，可分為經營性互聯網信息服務及非經營性互聯網信息服務。經營性互聯網信息服務是指通過互聯網向上網用戶有償提供信息或者網頁製作等服務活動。非經營性互聯網信息服務是指通過互聯網向上網用戶無償提供具有公開性、共享性信息的服務活動。從事經營性互聯網信息服務的實體應申請辦理互聯網信息服務增值電信業務經營許可證。從事非經營性互聯網信息服務，僅需向中國政府的相關主管部門辦理備案手續。

我們開展的業務被視為「非經營性互聯網信息服務」，因為我們使用漫生活移動應用程序作為工具來提供我們的服務。我們不通過我們的移動應用程序以匹配客戶與第三方供應商或付費廣告服務的方式產生收入。因此，根據中國法律顧問的意見，我們對漫生活移動應用程序的運營不構成增值電信服務。截至最後實際可行日期，我們已完成與非經營性互聯網信息服務有關的必要備案。

### 客戶關係管理(CRM)系統

我們的CRM系統通過收集及管理我們客戶及其物業的基本資料、提升我們回應客戶服務需求的效率及提高服務效率與質量來協助我們管理客戶關係。其包含以下三個主要職能：

*集中申報處理*。CRM系統集中處理我們在辦公室或通過400條服務熱線、漫生活移動應用程序及微信公眾號收到的服務請求或投訴。系統自動處理這些請求並將工作訂單分配予我們的僱員，這使我們的管家能夠在服務請求錄入系統後及時回應申報客戶。系統亦監控服務請求處理的每個階段，如客戶接待、服務請求解決方案、客戶回叫、工作訂單完成、賠償處理。系統確保我們及時解決客戶的問題並使其滿意。

---

## 業 務

---

**集中客戶及物業信息搜索。**CRM系統收集及管理我們客戶及其物業的基本資料，這為我們的日常經營及業務發展提供數據參考。其協助我們的管家及其他僱員快速了解客戶的服務需求，使其可更好地為客戶服務。其進一步幫助我們分析客戶需要及新業務想法的可行性，因而使我們能夠有效開發服務類型，以應對不同情況下的有關客戶需要。

**服務及評估標準化。**CRM系統亦通過透明分配工作訂單、追蹤處理階段及監控我們的表現使我們的服務程序及績效評估標準化。其加強我們的質量控制並優化我們的服務效率及質量。

### 設施設備全生命週期管理系統(LCM系統)

我們的LCM系統有助設備及設施進行日常檢查、監測和維護，延長我們設施的使用壽命並減少設施故障的頻率。我們已為各項設備及各種設施分配一個獨有QR碼。我們的僱員可使用漫生活移動應用程序的僱員接口掃描QR碼，從而獲悉該項設備或該種設施的基本信息(如序列號和維護記錄)和狀況，隨後直接將與設備或設施有關的數據輸入或編輯到我們的系統中以進行進一步的數據分析。LCM系統能為每項設備及每種設施設計專屬的維護計劃，藉以提升我們的運營效率。我們的LCM系統改善了我們的設施管理並提高我們的運營效率。

### 實時監控與分析(RMA)系統

RMA系統是我們的全新設備設施中央數據平台，自動收集並分析我們在管物業項目的數據，並發送故障事件預警，有助於減少維護設備設施所需的人力並提高運營效率。

- **實時運營數據監控**—RMA系統在中央平台上收集並顯示運作數據，如位於我們在管物業項目內的設備及設施溫度、濕度、液壓及電壓，使我們能夠遠程實時監控設備和設施的運行狀態，無需派遣人員到現場檢查。

---

## 業 務

---

- **故障預警** – RMA系統幾乎能夠立即偵測到我們設備及設施的故障。若檢測到故障事件，系統會向中央數據平台發送警告，自動創建工作指示並分配予我們的技術人員。工作指示亦會顯示系統對故障原因的分析，協助技術人員有效解決問題。
- **運營數據分析** – RMA系統亦對我們的設備及設施的運營數據進行分析，使我們能夠輕易追蹤在管物業內智能硬件的覆蓋範圍，各個地區的設備和設施的整體運營狀況及能源消耗，設備或設施的故障警告以及其他關鍵數據。

### 其他平台

我們已在微信運營一個在線官方賬戶，住戶及業主藉此可以在線支付物業管理費、提出維修及維護服務要求、作出投訴、監察訂單狀況以及要求獲得發票。

我們亦在微信平台運營新享家小程序，方便用戶進行在線購物。截至2020年9月30日，新享家小程序提供逾100款庫存單位產品。

此外，我們亦使用企業資源規劃(ERP)系統，該系統作為集中會計管理系統進行。其與財務申報及發票系統互通向客戶收取現金，確保財務記錄準確及時。

### 數據安全及私隱

我們已採取多項內部控制措施，以確保有關內部運營數據及外部數據(例如通過我們的信息系統獲取的用戶數據)的數據安全及私隱保護。我們已向客戶展示有關條款及條件，並已在收集彼等的數據之前獲得彼等的事先同意。我們對服務器機房以及各種在線應用程序和系統實施嚴格的訪問控制，只有在適當職級具備正當業務需求的員工方會獲授訪問權限。我們的僱員只可以在登入內部網絡或我們漫生活移動應用程序的員工端界面後才能查閱私人數據。我們一律禁止對數據庫進行不必要存取。我們會記錄涉及存取個人數據的所有活動。

---

## 業 務

---

### 研究及開發

截至2020年9月30日，我們擁有一隊由19名人員組成的研發團隊，當中大多數成員擁有學士或以上學位。我們的研發人員主要專注於與物業管理服務及生活服務相關的項目。於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，我們的研發總開支分別為人民幣6.9百萬元、人民幣8.2百萬元、人民幣6.2百萬元及人民幣7.0百萬元。

### 銷售及市場營銷

我們總部的合作開發中心及地區合作開發部主要負責制訂我們的整體營銷策略及目標、進行市場研究、維護客戶關係開發及參與投標以獲取第三方物業開發商的新合同。我們總部的市場營銷部負責制定我們的整體市場營銷策略、安排附屬公司營銷人員間定期舉行會議及分配附屬公司間的商機及資源。附屬公司負責執行我們的市場營銷策略、進行業務拓展、管理我們投標方面的工作及探索其他擴張或與第三方合作的可能性。預計彼等亦在其各自的地點探索和建立信息渠道以進行業務發展和市場研究。該等信息渠道可能包括例如物業開發商、業主委員會、國有企業、政府機構及商業銀行公佈投標機會的網站或其他平台，或通過推薦或頻繁與客戶、地方招標代理機構及其他行業參與者溝通的方式開拓商機。我們爭取與潛在客戶形成新的業務關係並保持現有的業務關係。我們也不時會在假期或其他時機舉辦活動以宣傳或展示我們提供的服務。

於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，我們的銷售及市場營銷開支總額分別為人民幣1.3百萬元、人民幣3.4百萬元、人民幣1.6百萬元及人民幣1.4百萬元。

## 業 務

### 客戶

#### 概覽

我們的客戶群主要包括物業開發商、業主、住戶及租戶。下表載列我們各業務線主要客戶的主要類型：

業務線	主要客戶
物業管理服務	業主、業主委員會、住戶及租戶
非業主增值服務	物業開發商
<b>商業運營服務</b>	
市場研究及定位	物業開發商及業主
開業準備	物業開發商及業主
租戶招攬服務	業主
租戶管理服務	業主
商業管理服務	租戶
營銷及推廣服務	租戶
商務物業租賃	租戶
<b>生活服務</b>	
社區生活服務	住戶、租戶及業主
社區資產管理服務	住戶、租戶及業主
線上及線下零售服務及餐飲服務	住戶、租戶、業主及其他客戶
營銷活動組織服務	商戶
社區空間運營服務	業主、租戶及其他客戶

於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，來自五大客戶的收入分別為人民幣64.0百萬元、人民幣133.9百萬元及人民幣143.6百萬元，分別佔我們同期總收入的24.8%、35.2%及39.0%。於往績記錄期，我們最大客戶為新希望集團，我們向其提供物業管理服務、非業主增值服務、商業運營服務及生活服務。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們向新希望集團提供服務產生的收入分別為人民幣62.9百萬元、人民幣132.5百萬元及人民幣137.3百萬元，分別佔我們總收入的24.4%、34.8%及37.3%。請參閱「關連交易－(C)須遵守申報、年度審核、公告、通函及獨立股東批准規定的持續關連交易」。除新希望集團外，我們於往績記錄期的五大客戶均為獨立第三方。於往績記錄期，向我們的五大客戶授予的信貸期一般介乎30日至90日。

## 業 務

新希望六和股份有限公司及其附屬公司和聯營公司以及新希望乳業股份有限公司及其附屬公司和聯營公司（新希望集團的一部分）亦為我們於往績記錄期的供應商。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們就線上及線下零售服務向新希望六和股份有限公司及其附屬公司和聯營公司購買若干食品，有關購買額分別為零、零及人民幣0.5百萬元，分別佔我們總銷售成本約零、零及0.2%。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們就線上及線下零售服務向新希望乳業股份有限公司及其附屬公司和聯營公司購買若干乳製品，有關購買額分別為零、零及人民幣0.4百萬元，分別佔我們總銷售成本約零、零及0.2%。

下表列示往績記錄期內我們五大客戶的若干詳情：

### 截至2020年9月30日止九個月

排名	客戶	客戶類型	與我們的業務 關係的長度	我們提供的 服務	收入	佔總收入 百分比	與我們的關係
			年		(人民幣千元) (未經審核)	%	
1.	新希望集團	農業、畜牧業、食品加工及其他行業的業務集團	9	物業管理服務、非業主增值服務、商業運營服務及生活服務	137,342	37.3	關聯方
2.	客戶A	地質勘探公司	1	餐飲服務	3,223	0.9	獨立第三方
3.	客戶B	城市鐵路運營商	少於1年	案場管理服務及物業管理服務	2,149	0.6	獨立第三方
4.	客戶C	廣告公司	少於1年	營銷活動組織服務	485	0.1	獨立第三方
5.	客戶D	廣告公司	3	公共空間管理服務	445	0.1	獨立第三方

## 業 務

### 2019年

排名	客戶	客戶類型	與我們的業務 關係的長度	我們提供的 服務	收入	佔總收入 百分比	與我們的關係
			年		(人民幣千元)	%	
1.	新希望集團	農業、畜牧業、食品加工及其他行業的業務集團	9	物業管理服務、非業主增值服務、商業運營服務及生活服務	132,465	34.8	關聯方
2.	客戶E	航空公司	8	公共空間管理服務	682	0.2	獨立第三方
3.	客戶D	廣告公司	3	公共空間管理服務	386	0.1	獨立第三方
4.	客戶F	個人	2	公共空間管理服務	181	0.05	獨立第三方
5.	客戶G	媒體及零售公司	2	公共空間管理服務	177	0.05	獨立第三方

## 業 務

### 2018年

排名	客戶	客戶類型	與我們的業務 關係的長度	我們提供的 服務	收入	佔總收入 百分比	與我們的關係
			年		(人民幣千元)	%	
1.	新希望集團	農業、畜牧業、食品加工及其他行業的業務集團	9	物業管理服務、非業主增值服務、商業運營服務及生活服務	62,889	24.4	關聯方
2.	客戶E	航空公司	8	公共空間管理服務	679	0.3	獨立第三方
3.	客戶H	咖啡公司	2	公共空間管理服務	161	0.06	獨立第三方
4.	客戶I	清潔及消毒用品製造商	3	物業管理服務及公共空間管理服務	158	0.06	獨立第三方
5.	客戶J	健康諮詢公司	3	公共空間管理服務	122	0.05	獨立第三方

於往績記錄期及截至最後實際可行日期，除上文所披露者外，概無董事、彼等各自緊密聯繫人或據董事所知擁有已發行股份總數5%以上的股東於任何五大客戶中持有任何權益。

---

## 業 務

---

### 供應商

#### 概覽

我們的供應商主要包括在中國提供清潔、安保、園藝及若干維修及維護服務的外包商及我們線上及線下零售服務及餐飲服務的第三方供應商。我們分包該等服務以降低我們的銷售成本並提升我們的服務質量。我們的外包商專注於彼等提供的服務及通常以高效的方式運營。我們相信，該等分包安排可使我們能夠利用外包商的人力資源及技術專長、降低勞工成本及提升我們的整體盈利能力。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們的分包費用（入賬列作外包勞工成本）分別為人民幣44.4百萬元、人民幣55.5百萬元及人民幣53.9百萬元，分別佔我們同期銷售成本總額的30.0%、25.1%及26.6%。我們與供應商一般訂立為期一至兩年的協議，並於協議屆滿後重續該等協議。於往績記錄期，我們並無遇到任何與供應商有關的重大延誤、供應短缺或運營中斷，或任何歸因於供應商的重大產品索賠。

於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，向五大供應商作出的採購額分別為人民幣13.0百萬元、人民幣15.1百萬元及人民幣16.1百萬元，分別佔我們同期採購總額的8.8%、6.8%及8.0%。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，向我們的最大供應商作出的採購額分別為人民幣3.3百萬元、人民幣3.3百萬元及人民幣5.3百萬元，分別佔我們銷售成本總額的約2.2%、1.5%及2.6%。於往績記錄期，我們的五大供應商全部均為獨立第三方。於往績記錄期，我們的五大供應商一般向我們授予30日至40日的信貸期。

## 業 務

下表列示往績記錄期內我們五大供應商的詳情：

截至2020年9月30日止九個月

排名	供應商	供應商類型	與我們的業務	向我們提供的	佔總採購額		與我們的關係
			關係的長度	產品／服務	採購金額	百分比	
			年		(人民幣千元)	%	
					(未經審核)		
1.	供應商A	安保服務提供 商	3	安保服務	5,283	2.6	獨立第三方
2.	供應商B	清潔服務提供 商	2	清潔服務	2,907	1.4	獨立第三方
3.	供應商C	清潔服務提供 商	1	清潔服務	2,693	1.3	獨立第三方
4.	供應商D	清潔服務提供 商	1	清潔服務	2,628	1.3	獨立第三方
5.	供應商E	清潔服務提供 商	少於1年	清潔服務	2,601	1.3	獨立第三方

## 業 務

### 2019年

排名	供應商	供應商類型	與我們的業務	向我們提供的	採購金額	佔總採購額	與我們的關係
			關係的長度	產品／服務		百分比	
			年		(人民幣千元)	%	
1.	供應商B	清潔服務提供 商	2	清潔服務	3,329	1.5	獨立第三方
2.	供應商C	清潔服務提供 商	1	清潔服務	3,308	1.5	獨立第三方
3.	供應商A	安保服務提供 商	3	安保服務	3,253	1.5	獨立第三方
4.	供應商F	安保服務提供 商	3	安保服務	2,740	1.2	獨立第三方
5.	供應商D	清潔服務提供 商	1	清潔服務	2,456	1.1	獨立第三方

### 2018年

排名	供應商	供應商類型	與我們的業務	向我們提供的	採購金額	佔總採購額	與我們的關係
			關係的長度	產品／服務		百分比	
			年		(人民幣千元)	%	
1.	供應商F	安保服務提供 商	3	安保服務	3,307	2.2	獨立第三方
2.	供應商G	安保服務提供 商	3	安保服務	3,154	2.1	獨立第三方
3.	供應商A	安保服務提供 商	3	安保服務	2,408	1.6	獨立第三方
4.	供應商H	安保服務提供 商	3	安保服務	2,282	1.5	獨立第三方
5.	供應商B	清潔服務提供 商	2	清潔服務	1,820	1.2	獨立第三方

---

## 業 務

---

於往績記錄期及截至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的緊密聯繫人或據董事所知擁有我們已發行股份總數5%以上的股東在任何五大供應商中享有任何權益。

### 外包商的篩選及管理

一般而言，我們在總部成立的團隊負責監督及審查我們外包商的篩選及評估，並就需要外包商的項目作出相關政策決定。我們的附屬公司為總部提供監督、審查及決策流程方面的支持。我們負責外包商管理的人員負責組織篩選及審核程序以將外包商列入預先批准的名單。在僱用外包商時，我們的附屬公司及分公司可向預先批准的名單上的外包商發出招標邀請，並根據服務質量、行業聲譽、價格、過往表現及合作等標準評估彼等招標申請。

我們定期監控及評估我們的外包商。預期每個物業管理項目的管理人員將每月檢查外包商的工作，並會填寫評估表格作為記錄。如分包商未有履行某些合同責任，我們將會發出整改通知書並扣減分包費用。我們每半年對所有分包商進行評估，根據評估表格對分包商進行評級，並決定是否終止合同關係。我們要求分包商支付履約保證金，並可使用該履約保證金結算任何違約賠償金或賠償我們因分包商表現不達標而遭受的損失。我們已制定內部政策及程序，涉及許可證及資格的先決條件、我們對分包商表現的評估標準及對分包商所提供服務的投訴的管理。

### 分包協議的主要條款

我們的分包協議一般包括下列主要條款：

- **期限**。該等協議的期限一般為兩年，可經雙方同意予以續期。我們將考慮根據彼等的服務質量再次聘用外包商。
- **服務標準**。分包協議將規定外包商服務的範圍及預期標準，包括分包服務所涉及的領域、有關服務次數及我們要求的檢查類型。

---

## 業 務

---

- *我們的權利與責任*。一般而言，我們有權利及責任監督及評估我們的外包商。我們亦負責為彼等提供完成服務的必要支持，其中可能包括（例如）免費使用辦公設施。我們一般按月支付分包費用。倘外包商未能遵守履約內容及標準，我們有權收取違約金或扣減分包費用。
- *分包商的權利與責任*。我們的分包商承諾根據相關分包協議規定的範圍、次數及質量標準提供服務。
- *風險分擔*。我們的外包商管理自身僱員，我們與其僱員並無僱傭關係。我們的外包商負責為自身僱員提供安全培訓、投購必要保險以及對在提供合同服務過程中遭受人身傷害或財產損失的僱員作出賠償。彼等亦承擔在提供合同服務過程中因該外包商過錯所造成的任何人身傷害或財產損失。
- *採購原材料*。除非協議另有指明，我們的外包商一般自行採購工具及提供合同服務所需的其他原材料。
- *終止及重續*。我們定期監督及評估外包商的表現。如外包商未有履行其權利及責任，我們通常有權終止協議，並索取損害賠償金及／或保留履約保證金權利。訂約方可於協議到期前一個月磋商重續協議。

### 質量控制

我們將服務質量放在首位，認為質量控制對我們的長期成功和未來繁榮至關重要。我們已制定全面的質量控制體系，其中包括：(i)專業的質量控制團隊主要負責實施和維持服務標準、規範服務程序和監督整個營運流程的服務質量以確保始終如一地遵守這些標準、協調員工培訓及定期檢查我們的服務表現；(ii)對工程工作、客戶服務、安全控制及環境保護制定質量控制協議和標準化服務程序；及(iii)使用電話跟進、錄像視頻、現場檢查及審閱內部索賠報告系統中反饋以進行預定或隨機質量檢查。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在服務或產品方面並未遭遇任何將會對我們的經營或財務業績造成重大不利影響的客戶投訴。

---

## 業 務

---

### 物業管理服務的質量控制

我們於2017年12月及2020年12月分別獲得ISO 9001:2015辦公樓及住宅物業質量管理體系認證、ISO 14001:2015辦公樓及住宅物業環境管理體系認證及OHSAS 18001:2007及ISO 45001:2018職業健康安全管理体系認證等。有關更多詳情，請參閱下文「一 職業健康、安全及環保事宜」。據我們中國法律顧問告知，董事認為，截至最後實際可行日期，我們已就我們在中國的業務運營自有關當局取得所有重要牌照、許可證、證書及批文。我們須不時重續有關牌照、許可證及證書。我們預期，只要我們符合有關法律及法規設定的適用規定及條件，獲得有關重續不會存在任何困難。

為確保有效和貫徹提供優質服務，我們已制定各項服務質量監督及維護程序及制度，旨在規範我們所有的管理項目。

- *客戶反饋收集及投訴管理*。我們不斷跟進客戶對我們服務質量的反饋。我們有客戶服務專員並設立400條服務熱線、漫生活移動應用程序及微信公眾號，不僅確保客戶能夠輕鬆便捷地聯絡我們的客戶服務人員，且有關人員可以及時有效地解決客戶的顧慮和投訴。此外，我們已制定標準化程序以管理客戶投訴。客戶服務人員必須及時響應客戶的投訴。彼等需要與客戶交談以了解問題的相關背景，盡可能提出初步解決方案。有關人員亦因應實際需要與其他部門（如維修及維護部門）聯絡，安排提供協助以解決問題。
- *服務質量檢查*。我們對服務質量進行定期和密切的監督。我們在項目、地區及總部級別均設有質量控制人員。地區及項目級別均每月進行評估，地區級別則每季全面評估相關項目，而總部的質量控制人員亦會每半年抽樣和檢查項目。
- *獨立第三方調查*。我們委聘獨立專業機構協助我們，通過獨立進行客戶滿意度調查去評估我們的服務質量。

---

## 業 務

---

### 對外包商的質量控制

為確保及維持外包商的服務質量，我們已制定內部規則及程序，以監察我們對外包商的篩選、合作及檢查。我們已制定招標採購管理規程，並按照規定的標準程序委聘外包商。我們與外包商的協議中通常包括所提供服務的詳細質量標準，以及在外包商表現不佳的情況下的終止條款。例如，如果外包商未達到預先協議的人員出勤、能力、服務質量評估或安全管理標準，我們有終止合作的合同權利。

我們定期評估外包商的表現。例如，我們半年對外包商的表現進行定期檢查和評估，具體取決於項目規模和所涉及的領域。我們亦通過400條服務熱線、漫生活移動應用程序及微信公眾號不斷跟進客戶對外包商表現的反饋。我們擁有根據外包商表現的結果調整分包費用並決定是否繼續分包合同的合同權利。如外包商未能達到我們的質量標準，我們將要求外包商採取必要的整改措施，或可能終止與外包商的合作。

### 對第三方商家的質量控制

我們實施多項措施及政策以確保第三方商家所提供的產品和服務的質量，例如根據我們的內部質量控制政策篩選商家及在與商家訂立合作協議前篩選備選商家。商家亦須就因有缺陷的產品或不合格的服務而招致的損失向我們作出賠償。我們亦有權在其表現不合格時替換第三方商家。

## COVID-19 疫情的影響

### COVID-19 疫情對我們業務運營的影響

由新型冠狀病毒(COVID-19)引致的呼吸道疾病最早於2019年底出現，並於2020年初在中國各地乃至全球持續擴散。為應對COVID-19大流行，中國政府在全國各地採取多項措施，包括但不限於旅遊限制、對不論是否受感染的旅客或回國人士進行隔離，以及延長若干業務營運的停工時間。

---

## 業 務

---

據董事所深知，截至最後實際可行日期，我們在中國所管理物業的住戶、租戶或僱員概無COVID-19感染病例，而我們的僱員概無因強制隔離規定而無法履行職務。自COVID-19疫情以來及直至最後實際可行日期，我們並無遇到外包商及公用事業服務供應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疫情而出現一定程度的中斷，特別是於2020年初中國出現業務營運長時間暫停以及強制隔離規定引致人力供應不穩，由於我們業務性質使然，董事預期我們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外包商或物料供應商，而市場上仍有很多其他可供選擇的外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繼續提供服務及履行現有合同的責任。

鑑於我們業務營運的性質及多樣性使然，董事認為本集團不得不大範圍或全部暫停營運的風險甚低。基於上文所述，董事認為近期COVID-19疫情預期不會對我們的運營及財務表現造成重大不利影響。在極不可能的情況下，由於COVID-19疫情，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分業務營運，我們估計截至2020年9月30日的現有財務資源（包括現金及銀行結餘以及[編纂]前將獲得償還的應收關連方款項）足以應付我們超過12個月的所需費用。

### 我們對COVID-19疫情的應急計劃及應對措施

為應對COVID-19疫情，我們已制定應急計劃，以盡量減少可能對我們的業務營運造成的干擾，包括物色切合我們要求及規定的各種合適的服務分包商及物資供應商並與之進行磋商，從而確保我們服務的穩定性和一致性，採購我們的營運所需物資以減少可能造成的任何干擾，以及為我們在全中國的員工實施彈性輪值安排，以期控制並盡量減少社區傳播COVID-19的可能性。此外，我們亦對所有辦公物業及在管物業採取加強衛生與預防措施。我們預計，實施該等加強措施的額外成本主要來自購買口罩、乙醇洗手液、消毒劑及紅外線溫度計。董事認為，在考慮到地方政府分發的醫療及清潔補給品以及扣減社會保險供款款項等相關監管政策後，與加強措施相關的額外成本不會對本集團截至2020年及2021年12月31日止年度的財務狀況產生重大不利影響。

## 業 務

### COVID-19疫情對我們業務策略的影響

儘管中國房地產市場可能會因COVID-19疫情而受到部分影響，但鑑於中國城市人口及城市化比率持續上升，我們認為人口稠密及高消費力的地區對住宅及商務物業的需求將繼續高企。根據第一太平戴維斯及億翰智庫資料，預期COVID-19疫情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務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，我們認為上述擴展計劃屬可行之舉，且我們不會因COVID-19疫情而更改本文件「未來計劃及所得款項用途」所披露[編纂]所得款項淨額用途。

### 知識產權

我們認為知識產權對我們業務而言十分重要。截至最後實際可行日期，我們已註冊四個版權、三個域名及一個商標並有32項商標申請，董事認為該等知識產權對我們的業務而言十分重要。請參閱附錄四「法定及一般資料－B.有關我們業務的進一步資料－2. 本集團知識產權」。截至最後實際可行日期，我們並不知悉本集團已對任何第三方的任何知識產權或任何第三方已對本集團的任何知識產權作出任何可能會對我們的業務經營造成重大不利影響的侵犯行為；或在知識產權方面與第三方出現任何糾紛。

### 獎項及殊榮

下表載列截至最後實際可行日期我們獲得的部分獎項：

年份	獎項／殊榮	頒發機構
2020年	2020中國物業服務專業運營領先品牌企業	中國指數研究院
2020年	2020中國物業服務企業綜合實力百強企業排名第39位	億翰智庫

## 業 務

年份	獎項／殊榮	頒發機構
2020年	2020中國物業企業單坪創收十強	億翰智庫
2020年	2020藍籌物業服務百強企業	經濟觀察報
2019年	2019物業服務企業品牌價值50強	中國物業管理協會、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
2019年	2019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中國房地產測評中心
2019年	2018年物業服務企業綜合實力測評TOP100排名第51位	中國物業管理協會、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
2019年	2019中國物業服務企業綜合實力百強企業排名第39位	億翰智庫
2019年	中國服務示範企業－中國金鑰匙	中國服務論壇
2018年	2018年中國社區服務商綜合實力百強企業排名第41位	億翰智庫
2018年	2018年中國社區服務商創新性十強	億翰智庫

---

## 業 務

---

### 競爭

中國的物業管理行業競爭激烈且高度分散，大型公司數量有限而小型市場參與者眾多。具有專業知識、資金實力和背景或隸屬於房地產開發商的大型公司更具競爭力，並在市場上處於更具優勢地位。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的資料，作為綜合物業管理分部的知名企業，我們主要與全國性及地區性綜合物業管理公司競爭。我們認為核心競爭力在於（其中包括）服務質量、業務運營、價格、財務資源、品牌知名度和聲譽等多個因素。有關我們運營所在行業及市場的更多詳情，請參閱「行業概覽」。

### 職業健康、安全及環保事宜

我們須遵守中國有關勞動、安全和環境保護事宜的法律。我們制定了職業安全和衛生制度，在運營中實施了OHSAS 18001:2007及ISO 45001:2018標準，並定期為員工提供工作場所安全培訓，以提高他們對工作安全問題的認識。我們根據員工的優點聘用員工，這是我們的公司政策，即無論性別、年齡、種族、宗教信仰或任何其他社會或個人特徵，為員工提供平等的機會。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面均已遵守中國有關工作場所安全的法律，且並無發生任何對我們的營運造成重大不利影響的事件。

我們認為保護環境非常重要，並致力於在遵守適用環保法律法規的前提下營運業務。我們已在業務運營過程中採取合理措施，以遵守所有適用規定。鑑於我們業務的性質，我們認為我們無須承擔重大的環境責任風險或合規成本。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

### 保險

我們認為，我們的投保範圍符合中國的行業慣例並足以覆蓋我們目前的業務。我們為業務運營所引致的重大風險及責任投保，主要為(i)就第三方因我們的業務運營所遭受或與之相關的財產損失或人身傷害而承擔責任的責任保險；及(ii)針對涉及僱員而與工傷、事故和職業危害有關的損害的僱主責任險。

## 業 務

我們已投保財產及責任保險，且我們認為有關保險範圍符合中國類似公司的慣例。然而，我們的投保範圍可能不足以保障我們免受若干營運風險及其他危害的影響，這可能會對我們的業務造成不利影響。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的保險未必有充足保障或未必完全覆蓋我們於一般運營過程中產生的損失及責任」。

## 僱員

我們認為高素質人才對我們的成功和未來發展十分關鍵。我們十分重視招募和培養高素質人才。我們從多個途徑招募人才，如大學、第三方招聘機構及其他公司等，並為我們的員工提供持續培訓和發展機會。

截至2020年9月30日，我們在中國共有3,097名全職僱員。下表載列截至2020年9月30日按職能劃分的僱員明細：

職能	僱員人數	佔我們僱員 總數的百分比 %
市場開發.....	15	0.5
生活服務管理.....	157	5.1
現場僱員.....	1,840	59.4
質量控制.....	683	22.1
人力資源管理、財務管理、經營管理、 風險管理及其他.....	402	13.0
<b>總計.....</b>	<b>3,097</b>	<b>100.0</b>

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在為業務營運招聘合適僱員方面並未遇到任何重大困難。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們的僱員並無通過工會或通過集體議價協議磋商其僱佣條款，且我們概無與僱員發生任何重大糾紛，亦未遭遇任何可能會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響的罷工、勞資糾紛或勞工行動。

---

## 業 務

---

### 招聘

我們依賴高素質人才始終如一地提供優質服務。我們努力通過提供具競爭力的工資、獎金、福利、系統性的培訓機會和內部晉升調動，聘用市場上具才能且合適的僱員。我們在招聘流程中通過在線廣告、大學、第三方招聘機構和僱員推薦等多種途徑去物色適當人選。

### 培訓

我們為僱員提供各種廣泛而有系統的培訓計劃。為不同級別的僱員提供持續培訓，以專攻及加強其技能，我們已成立新希望服務學院作為我們的內部職業培訓中心。該大學有六個學院，即有關企業文化教育的企業文化學院、有關領導力培訓課程的領導力學院、有關住宅物業管理培訓課程的社區生態學院、有關非住宅物業管理培訓課程的商企學院、有關非業主增值服務培訓課程的魯班學院及有關生活服務培訓課程的服務產業學院。此類培訓計劃涵蓋的領域和主題包括服務優化和多樣化、質量控制、監督和管理、數字化、合規和風險管理等。我們亦在我們營運所在主要地區設立了新希望服務大學的八個地方分支機構。為了提升我們的業務管理，我們亦針對管理培訓生、項目經理及高管人員制定了一些特定培訓課程。

### 社會保險及住房公積金供款

根據相關中國法律法規，我們須為我們的中國員工向社會保險基金（包括養老金、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險）及住房公積金供款。於往績記錄期，我們部分中國附屬公司未能按照中國法律及法規規定為我們部分僱員就社會保險及住房公積金作出足額供款。

#### *未作出全額供款的理由*

經董事確認，我們於往績記錄期未能就社會保險及住房公積金作出全額供款，主要涉及(i)尚未開始供款的新入職僱員；(ii)已繳納農村社會保險的農村家庭僱員；(iii)由於其短期流動性令我們並無作出全額供款的實習生；及(iv)退休人員，因為有關各級退休人員的退休年齡的當地指引並不明確。

## 業 務

### 法律後果及潛在最高處罰

根據中國有關社會保險供款的相關法律及法規，我們未有按要求足額繳納社會保險費的，由相關中國機關責令於其規定的限期繳納欠繳社會保險供款，並自欠繳之日起，按每日延遲加收欠繳0.05%的滯納金。逾期仍不繳納的，處欠繳數額一倍以上三倍以下的罰款。就未繳納住房公積金供款而言，我們可能被責令於相關機關規定的限期繳存未繳納的住房公積金供款。倘逾期不繳，中國相關部門可向中國法院申請強制執行。

董事於評估我們與社會保險及住房公積金供款有關的風險時已考慮以下因素：(i) 截至最後可行日期，我們並無接獲相關主管機關任何通知要求我們支付社會保險及住房公積金的欠繳金額或罰款；(ii) 於往績記錄期及截至最後實際可行日期，在社會保險及住房公積金方面，我們概無面臨任何行政處罰、重大訴訟及法律程序，亦不知悉任何重大員工投訴或捲入與員工的任何重大勞工糾紛；(iii) 於往績記錄期，我們大部分中國附屬公司已取得地方主管政府機關出具的確認書，當中確認我們概無就社會保險及住房公積金遭到任何處罰；(iv) 我們於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月已作出與住房公積金供款有關的撥備分別人民幣0.5百萬元、人民幣0.3百萬元及人民幣0.04百萬元；及(v) 倘有關政府機關要求，我們將在規定的期限內作出全額供款或支付任何欠款。我們認為，考慮到上述理由後，與社會保險及住房公積金供款有關的撥備乃屬充足。

基於以上所述，中國法律顧問認為，我們受到相關機關重大行政處罰的風險很低。鑑於上文所述，董事認為，我們於往績記錄期未有全額繳納社會保險及住房公積金對我們的業務營運及經營業績並無重大不利影響。

### 補救措施

於2021年1月，我們發出一項內部通知，據此，我們的人力資源部門將嚴格遵守員工福利政策以及有關社會保險和住房公積金供款的相關法律法規。我們已加強內部政策，根據該等政策，我們的法律部門和人力資源部門將檢討社會保險和住房公積金供款合規情況，並對任何不合規事件及時加以糾正。

## 業 務

### 我們的銀行賬戶及現金管理政策

我們已根據中國法律及法規設立銀行賬戶及現金管理制度，以在一般業務過程中管理我們附屬公司的現金流入及流出。我們已制訂詳盡現金管理政策來規管我們的現金管理及銀行存款管理，以確保現金安全及合理使用。我們的現金管理政策詳情載列如下：

現金流量交易	現金處理政策及內部控制措施
向客戶收取物業管理費、租金或其他服務費...	我們已指派出納員就相關物業負責收取現金。彼等將核實準確所收現金款項，將現金收款(所需現金儲備除外)存入我們的銀行賬戶並每日報告至我們的在線管理系統。
我們的附屬公司向供應商付款.....	有關付款將由相關人員書面提交並由負責監管人員按照我們的內部手冊向彼等指派的權力預先批准。獲批准後，電匯付款由相關附屬公司的內部會計師安排，從網上銀行賬戶支付。
向我們的中心銀行賬戶或附屬公司及分支機構銀行賬戶的現金轉賬...	我們通過微信支付、支付寶等第三方支付平台、信用卡或扣賬卡付款及銀行轉賬收取現金。我們的僱員通常需要按時提交全部付款證明。
現金盤存.....	我們的出納員須每日對賬及核實銀行結餘。我們的附屬公司須每月進行審查及／或進行不定期審查，如發現任何不一致之處，我們的附屬公司須作出調查並採取相應整改措施。我們的總部亦定期審查我附屬公司的現金庫存及存款。

### 內部控制及風險管理

我們於營運過程中面對各種風險。有關我們管理層所識別的主要風險的詳情，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險」。我們已實施各項風險管理政策及措施以識別、評估、管理及監控我們營運產生的風險。此外，我們面對各類金融風險，包括但不限於我們日常業務過程中產生的利率、價格、信貸及流動資金風險。請參「財務資料－有關市場風險的定量及定性分析」。

---

## 業 務

---

就[編纂]而言，我們委任獨立內部控制顧問審核我們的內部控制並向我們提供與其所發現問題有關的推薦建議，此乃基於以下包括控制及程序在內的協議範圍：我們的服務、風險評估系統、環境控制、管理架構、通訊及監督系統、監管合規、財務報告及會計程序、供應商管理及採購、現金及財務管理、人力資源及薪資管理、稅務付款、信息技術系統、保險、固定資產、執照及許可證申請以及其他一般控制措施。同時，我們已針對該等結果及推薦建議實施整改及改進措施。董事認為，我們經改進的內部控制措施對我們目前業務環境而言屬充分及有效。

### 物業

截至最後實際可行日期，我們在中國擁有180個停車場，持作出售或租賃。我們已取得我們所擁有物業的房屋所有權證。截至最後實際可行日期，我們亦在不同地點租賃50項物業，總樓面面積約為29,644平方米，主要作分租或辦公場所或員工住宿之用。

截至最後實際可行日期，我們並無根據中國法律的規定向地方房地產管理部門提交我們16項租賃物業的租賃協議備案，主要原因是由於在相關租賃協議登記事宜上未能得到業主的合作並非我們所能控制或業主欠缺產權證明所致。根據相關中國法律法規，我們可能會被主管部門責令改正這種未登記的行為，且若我們未能在規定期限內改正，我們可能會因此被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。倘我們須從有關租賃物業搬離，鑑於我們的業務性質，我們認為，尋找及搬遷至備選場所對我們而言並無困難，且搬遷不會導致對我們業務的嚴重干擾。雖然我們可能產生額外搬遷成本，但董事認為這將不會對我們的業務、財務狀況及經營業績產生任何重大影響。截至最後實際可行日期，我們未收到任何監管機構關於我們因未備案上述租賃協議而可能受到的行政處罰或強制執行行動的任何通知。我們的中國法律顧問亦告知我們，未登記租賃協議不會影響租賃協議的有效性，董事認為，未登記租賃協議不會對我們的業務運營產生重大不利影響，亦不會對[編纂]構成重大法律障礙。

截至最後實際可行日期，合共三項租賃物業的出租人無法提供相關業權證明或產權證明。根據中國法律顧問的意見，若第三方能夠證明其擁有該等物業的有效業權或有效租賃權益，且拒不承認我們對該等物業的租賃，則我們可能無法執行該等物業的

---

## 業 務

---

租賃協議。倘若由於上述原因我們須從任何該等租賃物業遷出，而鑑於我們的業務性質，我們相信任何搬遷均不會對我們的業務造成重大干擾。此外，該等沒有業權證明及產權證明的租賃物業，我們主要用作員工宿舍及辦公場所，我們可隨時找到替代物業。儘管我們可能會產生額外的搬遷成本，但董事認為有關搬遷成本將不會對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。

截至最後實際可行日期，我們並無賬面值佔資產總值15%或以上的單一物業，因此，按照香港法例第32L章公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告第6(2)條所規定的豁免，我們毋須就物業權益編製估值報告。

### 證書、牌照及許可證

我們須就業務運營取得並持有各類證書、牌照及許可證。據我們中國法律顧問告知，除截至最後實際可行日期正在續簽的證書、牌照及許可證外，我們已獲得相關監管機構授出我們的業務經營所需的主要證書、牌照及許可證，特別包括漫生活移動應用程序所需的「非經營性互聯網信息服務」備案及食堂服務所需相關許可證。我們須不時續領該等證書、牌照及許可證。據我們中國法律顧問告知，就截至最後實際可行日期正在續簽的證書、牌照及許可證而言，只要我們符合相關政府機構規定的適用規定及條件並遵循相關法律及法規所載程序，預期我們在重續證書、牌照及許可證方面不會遇上任何重大困難。

### 法律程序與合規

#### 法律程序

我們在日常業務過程中可能會不時牽涉法律程序或爭議（如與客戶、分包商、供應商及其他方出現的合同爭議）。截至最後實際可行日期，概無可能會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的針對我們或任何董事提出的任何待決或潛在的訴訟或仲裁程序或行政程序。

#### 合規

董事認為，我們於往績記錄期及直至最後實際可行日期已在所有重大方面遵守所有相關法律及法規。