

行業概覽

本節呈列資料源自第一太平戴維斯及億翰智庫報告以及各種官方或公開可得的刊物。源自第一太平戴維斯及億翰智庫報告的資料，反映了根據不同來源的資料對市場狀況作出的估計。我們相信本節資料的來源適當，原因為北京第一太平戴維斯資產評估有限公司（「第一太平戴維斯」）與寧波億翰商務諮詢有限公司（「億翰智庫」）為獨立專業研究機構，並已於摘錄及複製有關資料時採取合理審慎的態度，且並無理由認為有關資料錯誤或具誤導性或已遺漏任何部分導致有關資料錯誤或具誤導性。我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]或彼等各自的聯屬人士或顧問或參與[編纂]的任何其他各方（第一太平戴維斯及億翰智庫除外）均無獨立核證源自官方政府或其他第三方的資料的準確性，亦無對其準確性作出任何聲明。本文件所載官方政府或其他第三方資料未必準確，閣下不應過分依賴。董事經作出合理查詢後確認，自第一太平戴維斯及億翰智庫報告日期起直至本文件日期，市場資訊並無出現任何可能限定、抵觸或影響本節所載資料的不利變動。

背景及研究方法

我們已委託獨立行業顧問第一太平戴維斯及億翰智庫分析中國物業管理行業，並共同編製第一太平戴維斯及億翰智庫報告，我們就此支付總費用人民幣550,000.0元。

第一太平戴維斯為一家國際房地產諮詢集團，為房地產市場各領域佔用人、投資者及開發商提供一系列服務，包括估值及諮詢服務。第一太平戴維斯的國際網絡遍佈美國、英國、歐洲大陸、亞太、非洲及中東，設有650多個辦事處及聯營公司，並在全球擁有約39,000名員工。

億翰智庫為一家中國房地產行業研究機構，擁有深度研究中國物業開發和物業管理行業的豐富經驗。從2016年起，億翰智庫專注研究中國物業管理百強企業，並每年發佈中國物業管理百強企業報告。於評估中國物業管理百強企業及釐定排名時，億翰智庫旨在平衡五大標準，即物業管理公司的盈利能力、客戶口碑、同業競爭力、增長潛力及社會責任。億翰智庫(i)透過物業管理公司的營運規模（按項目數目及總在管樓面面積計算）及財務數據（主要為收入及淨利潤）計量盈利能力；(ii)透過物業管理公司的客戶滿意度（按客戶投訴的數目及頻率計算）、獲取的獎項及認可以及公共事務管理

行業概覽

計量客戶口碑；(iii)透過物業管理公司的營運地區、母公司支持、業務線數目及資本市場知名度計量同業競爭力；(iv)透過物業管理公司的總在管樓面面積增長率計量增長潛力；及(v)透過監察物業管理公司的年度企業所得稅付款及金額計量社會責任。其研究對象包括過往三年內年均至少管理十項物業或總樓面面積500,000平方米以上的物業管理企業。

第一太平戴維斯及億翰智庫報告乃基於從實地考察、訪談、專有數據庫以及獨家數據的主要資料來源編製而成，例如來自中國國家統計局、地方統計局、中國物業管理協會、第一太平戴維斯及億翰智庫的研究報告以及多份行業報告的數據。第一太平戴維斯及億翰智庫亦自其他眾多資料來源收集數據，包括物業管理企業數據（包括第一太平戴維斯及億翰智庫認為可靠的已報告統計數據、網站及營銷材料數據）、億翰智庫進行的調查以及自政府當局收集的數據。億翰智庫主要通過評估各物業管理企業的管理規模、經營績效、服務品質、發展潛力、社會責任以及客戶滿意度，對物業管理企業的綜合實力進行排名。於編製行業報告及排名資料時，第一太平戴維斯及億翰智庫基於以下假設：(i)中國經濟於預測期間將保持持續增長；(ii)預期相關市場於預測期間的社會、經濟及政治環境仍然保持穩定；(iii)持續城鎮化、人均可支配收入持續增長及房地產市場發展等關鍵市場驅動因素可能推動相關市場發展；及(iv)若所訂購數據來自知名公共機構，第一太平戴維斯及億翰智庫會依賴該等機構的誠信及專業知識。

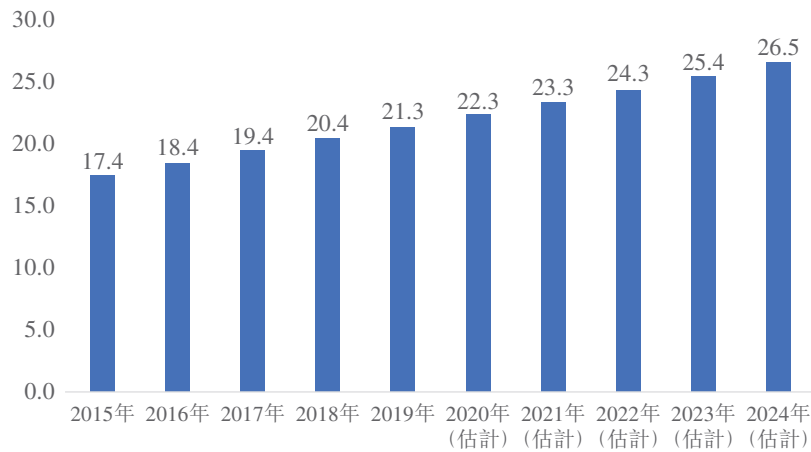
中國物業管理行業

概覽

中國物業管理行業至今已發展近四十年時間。截至2019年末，中國物業管理企業共有約137,000家。中國物業管理行業的整體市場規模由2015年的174億平方米增加至2019年的213億平方米，複合年增長率為5.2%。根據第一太平戴維斯及億翰智庫預測，2020年至2024年中國物業行業管理面積複合年增長率將為4.5%。

行業概覽

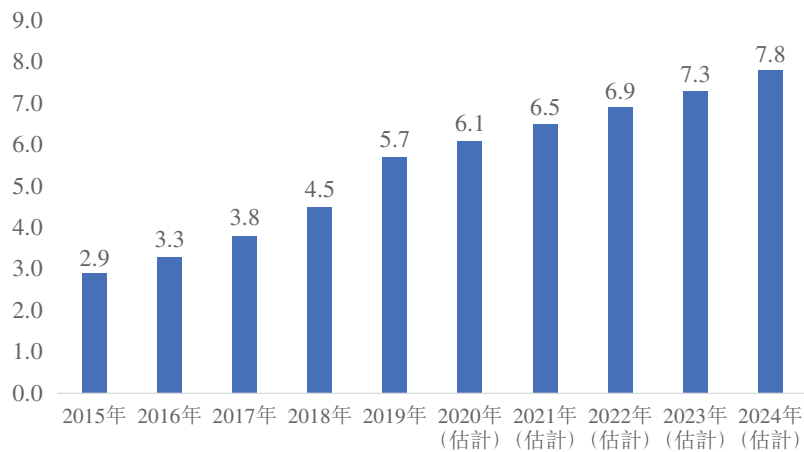
2015年至2024年（估計）中國物業管理行業的整體市場規模
（單位：十億平方米）



資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

中國物業管理百強企業在管樓面面積提速增長。根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，2019年物業管理百強企業在管樓面面積穩定增長至57億平方米，2015年至2019年的複合年增長率為19.1%，連續五年上升。根據第一太平戴維斯及億翰智庫預測，2020年至2024年物業管理百強企業在管樓面面積將按複合年增長率6.2%增長。

中國物業管理百強企業在管樓面面積
（單位：十億平方米）

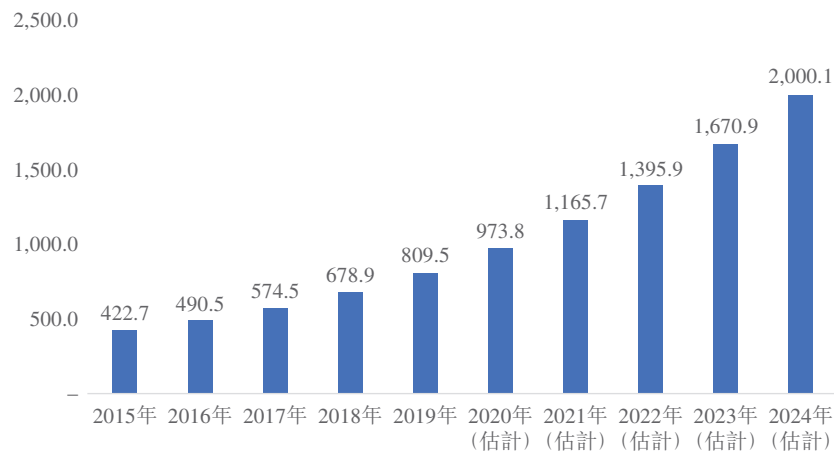


資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

行業概覽

物業管理樓面面積的持續增加、客戶對多元化服務需求的增長以及多元營收渠道的拓展，促使物業管理企業營業收入大幅增長。2019年，中國物業管理行業總營業收入累計約人民幣8,095億元，同比增長19.2%，而2015年到2019年物業管理行業總營業收入複合年增長率達17.6%。根據第一太平戴維斯及億翰智庫預測，2020年至2024年物業管理行業總營業收入複合年增長率達19.7%。

中國物業管理服務市場營業收入
(單位：人民幣十億元)



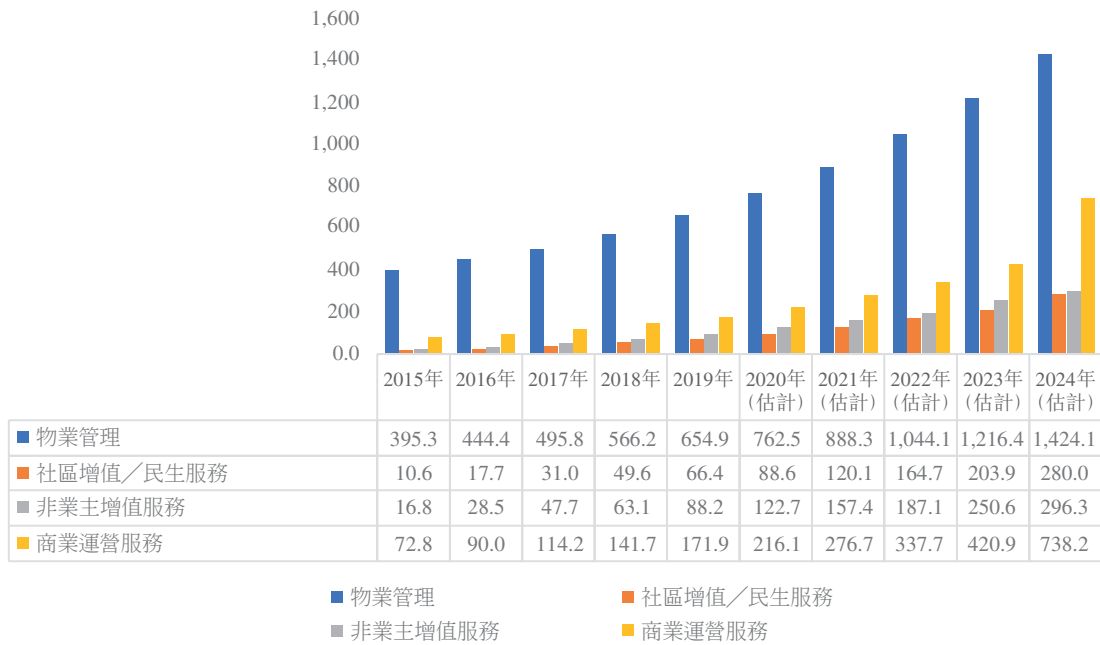
資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

中國物業管理公司從增值服務獲得收入，包括社區增值服務及非業主增值服務。根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，中國物業管理服務收入由2015年的人民幣3,953億元增至2019年的人民幣6,549億元，複合年增長率為13.5%。

中國物業管理公司增值服務的範圍及內容不斷多元化。增值服務收入由2015年的人民幣275億元快速增至2019年的人民幣1,546億元，複合年增長率為54.0%，並將於2024年達到人民幣5,760億元，2019年至2024年的複合年增長率為30.1%。

行業概覽

按中國物業管理服務類型劃分的收入

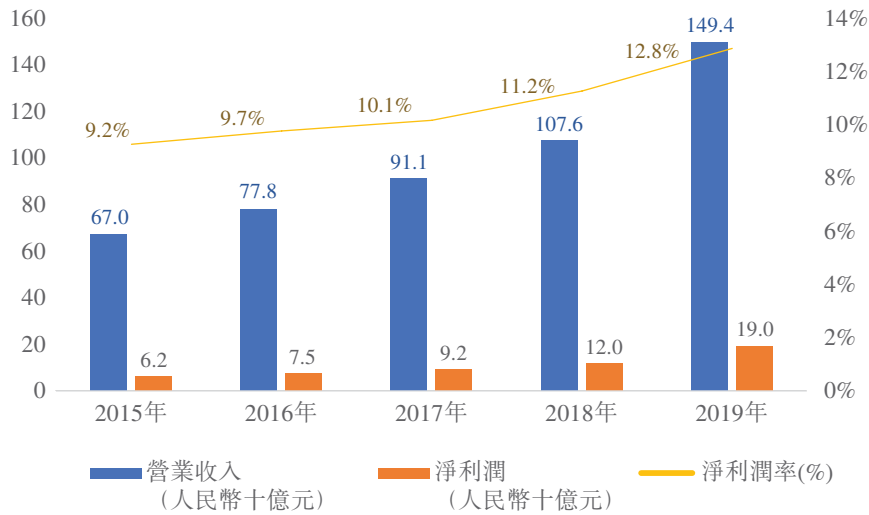


2019年物業管理百強企業營業收入創新高，達到人民幣1,494億元，佔整個行業營業收入的18.5%，較2018年的人民幣1,076億元同比增長38.8%。2015年到2019年物業管理百強企業營業收入的複合年增長率為22.2%，較行業整體營業收入複合年增長率高4.6%。

行業概覽

在收費水平保持穩定情況下，物業管理百強企業淨利潤實現穩健增長。根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，2019年物業管理百強企業淨利潤為人民幣190億元，較2018年同比增長58.2%。2015年至2019年物業管理百強企業淨利潤複合年增長率達32.6%。

2015年至2019年物業管理百強企業營業收入、淨利潤及淨利潤率狀況

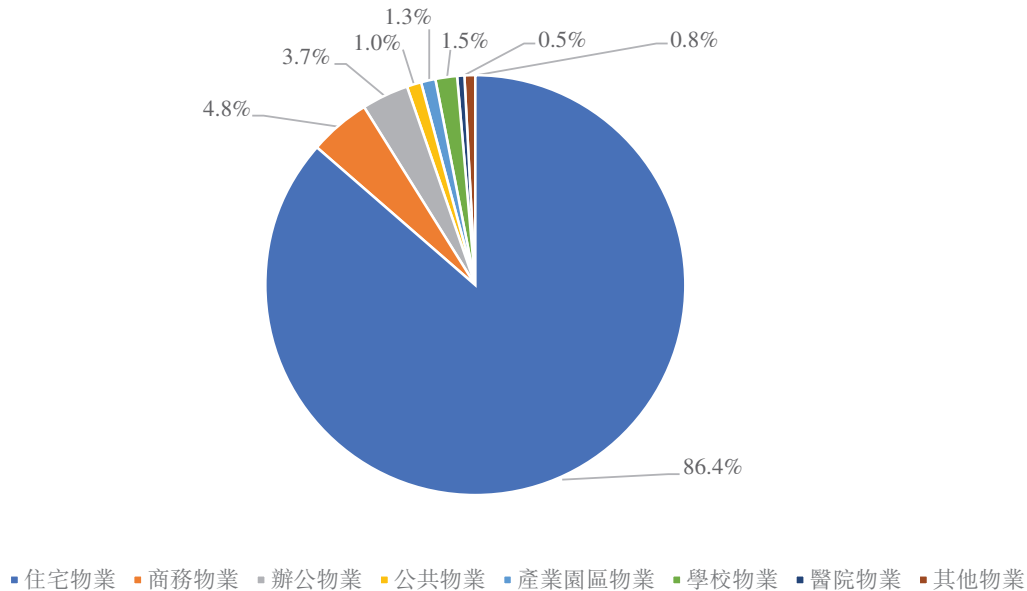


資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

行業概覽

目前，中國主要物業管理服務業態分為住宅類和非住宅類，其中仍以住宅類物業為主。2019年物業管理百強企業住宅物業在管面積總量達到50億平方米，佔物業管理百強企業在管總面積的86.4%。

2019年物業管理百強企業在管物業類型佔比



資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

中國商務物業管理運營服務市場

宏觀概覽

商務物業管理服務的興起受益於過去數十年商務物業的急速發展。於2019年末，中國在管商務物業的累計樓面面積達到31億平方米。2019年中國商務物業管理的市場規模約為人民幣2,740億元。由於商務物業的利潤率高於住宅物業，物業管理企業正積極拓展在管商務物業組合。

行業概覽

隨着商務物業市場的發展，開發商更為傾向持有物業，並透過出租而非出售物業而獲利。同時，專業的商業運營服務穩步發展，並且擴張服務範圍。估計商業運營企業在管樓面面積由2014年的267.3百萬平方米上升至2019年的623.7百萬平方米，期間複合增長率為18.5%。於2017年、2018年及2019年，中國的商業運營服務所得收入分別為人民幣1,166億元、人民幣1,336億元及人民幣1,504億元，複合年增長率約為13.6%。由於物業開發商繼續進軍商務物業市場，預期商業運營服務的規模及範圍將同步擴展。

物業管理行業收費模式

物業管理費的計費方式通常為包幹制與酬金制。目前，中國的大部分物業管理企業採用包幹制，特別是針對住宅物業而言。包幹制可以通過省去業主和住戶有關大額支出的若干集體決策程序來提高物業管理企業的效率，並激勵物業管理企業優化其運營以提高盈利能力。相反，越來越多非住宅物業採用酬金制，該模式可讓業主更深入地參與物業管理及更加密切地監督物業管理企業。

物業管理行業主要驅動因素

出台相關支持政策

物業管理法律法規是物業管理行業的基礎支柱，良好的政策環境為行業的健康發展打造重要基礎。一系列支持住宅物業管理服務市場的利好政策已經實施，如《國家發展改革委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提供予住宅物業（但若干由政府補貼的物業（如經濟適用房）除外）的服務價格管控或指導政策。為加快發展生活性服務業、促進消費結構升級，2015年11月19日國務院辦公廳發佈《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》，提出推動物業管理等生活性服務規範化、標準化發展。該政策提出要完善社區服務網點，多方式提供嬰幼兒

行業概覽

看護、護理、美容美髮、洗染、家用電器及其他日用品修理等生活性服務，推動房地產中介、房屋租賃經營、物業管理、搬家保潔、家用車輛保養維修等生活性服務規範化、標準化發展。

於2020年10月29日，國家發展和改革委員會及14個其他部委聯合發佈《近期擴內需促消費的工作方案》，為物業行業多元化提供了外部保障，有利於推進物業管理企業的智能社區和社區生活服務的建設。

於2021年1月5日，中國住房和城鄉建設部發出《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》，明確完善物業服務的定價機制，強調住宅物業管理的市場定價基調，並基於政府指導價的實施建立動態調整機制。該政策鼓勵物業管理公司運用如物聯網、雲計算、大數據和人工智能等技術，提升服務質量。鼓勵合資格物業管理公司向養老、託幼、家政、健康及房屋經紀等領域延伸，探索「物業服務+生活服務」模式。物業管理公司開展養老、家政等生活性服務業務，可依規申請相應優惠扶持政策。

人口、城鎮化率及城鎮人均可支配收入顯著增長

根據國家統計局，2019年末中國總人口為14億人，比2018年淨增4.7百萬人。2019年末，中國城鎮化率達到60.6%，2015年至2019年的複合年增長率為2.4%。中國城鎮居民人均可支配收入從2015年的人民幣31,195.0元增長到2019年的人民幣42,359.0元，2015年至2019年的複合年增長率為7.9%。中國城鎮化率及城鎮人均可支配收入顯著增長，成為物業管理行業發展的主要驅動因素。

疫情下的新機遇

COVID-19疫情期間，物業管理企業通過提供優質服務並滿足客戶需求，提升了客戶滿意度及忠誠度。物業管理企業在開發移動應用、互聯網平台及智慧社區方面獲得政府的資金支持。此外，在公共衛生防疫需求的推動下，老舊住宅小區將尋求並委託物業管理企業提供必要的社區服務。

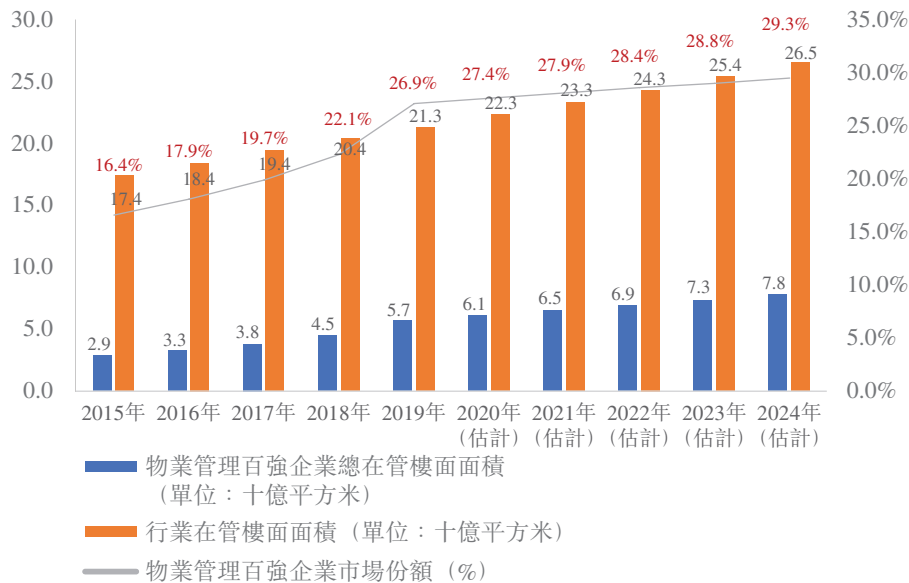
行業概覽

中國物業管理行業發展趨勢

市場集中度不斷提升

物業管理百強企業中部分企業已加速服務創新及擴大業務規模，市場集中度不斷上升。大型物業管理公司積極尋求戰略擴張，以提高其市場份額及實現更好的規模效益。根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，從2015年至2019年，物業管理百強企業在管樓面面積所佔市場份額從16.4%增至26.9%，較2018年的22.1%增加了4.8%。

物業管理行業在管樓面面積及
物業管理百強企業在管樓面面積及市場份額



資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

行業概覽

物業管理服務日益多元化

目前，中國物業管理企業的核心業務主要包括物業管理服務和增值服務。增值服務分為業主增值服務和非業主增值服務兩大類。業主增值服務主要包括社區資產管理服務、社區空間運營服務、餐飲服務、線上及線下零售服務、家政服務及養老服務等社區增值或民生服務。物業管理公司通過使其提供的民生服務多元化而優化其服務組合及收入來源。於2019年，民生服務產生的總收入佔中國整個物業管理行業總收入的約13.0%，較2018年增加40.3%。非業主增值服務針對物業開發商展開，利用物業管理技術優勢和運營經驗，提供案場服務、工程服務以及顧問諮詢服務等以收取費用。於2019年，非業主增值服務所得總收入佔中國整個物業管理行業總收入的約13.7%，較2018年增加21.6%。

根據第一太平戴維斯及億翰智庫的分析，業主增值服務仍然具有巨大發展潛力。物業管理企業享有貼近業主及住戶的優勢，更易於獲取住戶的需求信息。未來，社區增值服務從關注房屋轉向關注社區，從企業獨立發展模式轉向與非物業企業協同合作模式，從滿足住戶基本需求轉向教育、金融、養老等深層次的需求，從一般物業管理服務市場轉向面向如兒童、單身人士、家庭、老年人等更為細化的市場，盡量提升社區增值服務為企業營業收入帶來的貢獻。

隨著城市化進程加快及商務物業投資不斷增加，近年來商業運營服務市場保持快速增長。商業運營服務一般是指從前期準備階段至移交運營階段，為商務物業提供的全方位服務，包括營銷、招攬租戶、諮詢、業務推廣、運營和管理服務等。商務物業一般指與零售有關的各種場所，包括封閉式和露天購物中心，以及大型和多功能開發項目內的購物街。

根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，中國商業運營服務收入由2015年的人民幣728億元增加至2019年的人民幣1,719億元，複合年增長率為24.0%，2024年將達到人民幣7,382億元，2019年至2024年的複合年增長率為33.8%。

行業概覽

未來，由於有助提高運營效率及減輕商業運營服務提供商收購資產的財務負擔，輕資產模式及策略將成為主流。與此同時，在提供多元化和差異化服務及創造獨特生活體驗的發展趨勢下，商業運營服務市場對科技和創新水平的要求將會更高。

專業人才需求日益增長

隨著技術快速發展，物業管理企業需要招募並挽留更多具備管理及技術技能的專業人才，亦不斷將清潔、園林綠化及秩序維護等業務的勞動密集型工作外派給分包商。同時，物業管理企業更加重視招聘和培訓專業化和技術熟練型人員，促進智能化管理及信息技術的實施以及推動創新，以維持其領先的市場地位以及提高業主的滿意度。

智能技術協助物業管理行業

物業管理服務行業正處於深度數字化、自動化和智能化融合過程。互聯網及移動應用程序推動物業管理行業的服務多樣化，並加速智慧社區的發展。「智慧社區」以住戶需求為核心，通過整合線上線下信息及資源、反映社區特徵及運用互聯網、智能終端及其他信息技術，旨在實現住戶服務的數字化、自動化、現代化及協同作用。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，大部分物業管理企業得以發展出多元化業務、削減勞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、巡邏機械人、送貨機械人及諮詢機械人等人工智能技術大大減少了物業管理公司的勞工成本，提高能力及服務質量，滿足客戶的多樣化需求。

行業資本化趨勢加快

資本市場發展仍然活躍，許多物業管理企業參與資本市場，以拓寬其融資渠道。截至2020年12月31日，有36家物業管理企業在香港聯交所上市、一家物業管理企業在上海證券交易所上市、三家物業管理企業在深圳證券交易所上市及35家物業管理公司在全國中小企業股份轉讓系統上市。借助從公開發售籌集的資金，此類上市物業管理

行業概覽

企業可增加對技術創新的投資、搭建智能平台、加強與其他物業管理企業的合作、提高服務質量以及提高運營效率。此外，多元化的資金來源讓物業管理企業能夠加快進行選擇性及戰略性併購，進一步擴大業務規模。

歷史價格趨勢

物業管理服務屬於勞動密集型產業，涉及大量員工勞務及行政管理成本。從2015年至2019年，物業管理企業員工勞務成本逐年上升。根據第一太平戴維斯及億翰智庫的數據，物業管理百強企業的勞務成本佔銷售成本的52.9%、53.7%、56.2%、56.7%和60.4%。此外，公用事業費如電費、水費等，均處於逐漸上升的趨勢。勞工成本及營運成本上漲或會導致物業管理服務企業的溢利率減少，並對市場內企業加添更多壓力。

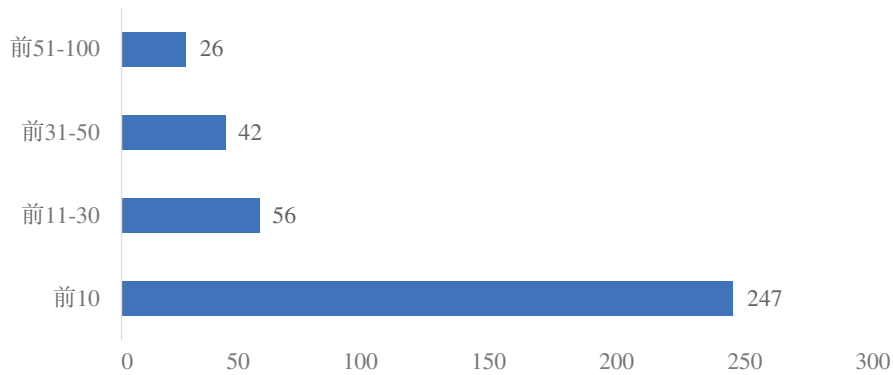
根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，從2015年至2019年，中國物業管理服務行業的平均月度物業管理費分別為人民幣1.77元／平方米、人民幣1.93元／平方米、人民幣2.14元／平方米、人民幣2.26元／平方米、人民幣2.34元／平方米，預期2020年及2021年中國平均月度物業管理費將約為人民幣2.38元／平方米及人民幣2.44元／平方米。

中國物業管理行業競爭格局

中國物業管理行業市場龐大且競爭激烈。物業管理百強企業憑藉強大的資金及資源優勢，按在管樓面面積計的市場佔有率接近26.9%。發展中物業企業利用差異化的競爭優勢，使其從大型物業管理企業中脫穎而出，在提升基本物業管理服務質量的同時，開拓多元化增值業務發展，以便在競爭激烈的細分業務領域中搶佔市場。

行業概覽

2019年中國物業管理百強企業各梯隊 在管樓面面積 (單位：百萬平方米)

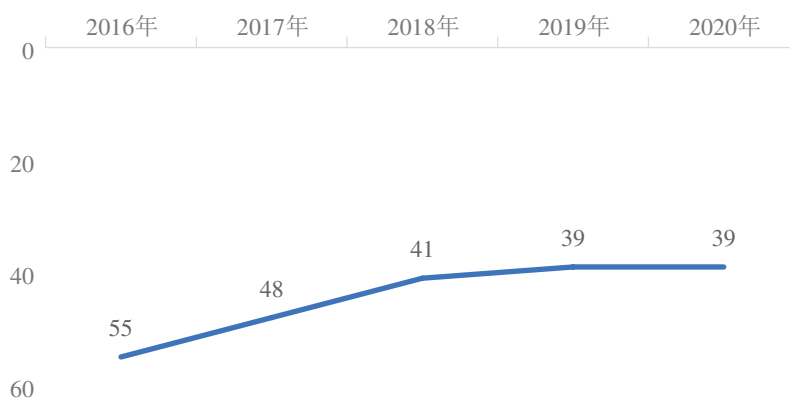


資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

我們的競爭優勢

根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，按綜合實力計我們在「2020中國物業企業綜合實力百強」排名第39¹，由2016年的第55名上升至2020年的第39名，提升了16名。

2016年至2020年我們在物業企業綜合實力百強中的排名情況



資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

1 億翰智庫每年發佈中國物業企業綜合實力百強研究報告，通過統計該等物業管理企業的關鍵指標總得分進行測評，該等指標包括但不限於管理規模、經營績效、服務品質、發展潛力、社會責任以及客戶滿意度。

行業概覽

根據第一太平戴維斯及億翰智庫的數據，我們以單坪創收人民幣58.23元／平方米，居中國物業企業綜合實力百強第八名，並榮獲「2020年中國物業企業單坪創收十強」榮譽。

表：2019年按單坪創收能力計我們在中國物業管理百強企業的排名

排名	物業管理企業名稱	單坪創收能力 (人民幣元／ 平方米)
1	公司A	約130
2	公司B	約78
3	公司C	約69
4	公司D	約64
5	公司E	約62
6	公司F	約61
7	公司G	約60
8	本集團	58.23

資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告(註：單坪創收能力=收入／在管樓面面積)

根據第一太平戴維斯及億翰智庫報告，按淨利潤率計，我們在物業管理百強企業中位居第5名。此外，於2018年及2019年，營業收入增長率為47.5%，較整體市場平均增長率高出8.5%。於2019年，我們的平均月度物業管理費為人民幣3.69元／平方米，較中國物業管理服務行業平均月度物業管理費高出人民幣1.35元／平方米。我們持續拓展服務組合，向客戶提供多元化民生服務業務，提升單位面積的創收能力，按每平方米創收能力計，我們在中國西南地區位居首位。

2019年按淨利潤率統計我們在物業管理百強企業的排名

排名	物業管理企業名稱	淨利潤率(%)
1	公司H	約25
2	公司I	約21
3	公司G	約18
4	公司K	約17
5	本集團	16.8

資料來源：第一太平戴維斯及億翰智庫報告

行業概覽

行業進入壁壘

行業進入壁壘包括：

市場對專業服務的需求：不同客戶及物業類型對物業管理服務的要求各異。某些細分業務市場對專業化服務及服務質量的要求更高。新晉物業管理企業或處於不利地位，原因是其通常欠缺為不同客戶提供物業管理服務所需的市場認識和相關經驗。

專業人才的需求：隨著互聯網的發展和新技術的廣泛應用，導致對具有豐富物業管理行業經驗的專業化人才的需求劇增，且晉升與留任機制欠理想導致珍貴員工流失。

經營及管理標準化：鑒於基本物業管理服務從業人員眾多，為更好控制成本，保障服務質量，物業管理企業需要制定服務與經營標準。物業管理行業新晉企業可能在該等領域存在不確定性，從而面臨更大經營風險。

品牌專業化：物業管理行業新晉企業缺少知名品牌及示範項目，又或較少參與服務標準的制定，故在擴大市場份額方面困難重重。

資本要求：物業管理企業需通過採購技術產品及設備、建設智慧社區及後端IT平台提升企業管理運營效率。這些均要求密集資本投資，因此有限的融資能力成為物業管理行業新晉企業發展的巨大障礙。