

技術詞彙表

於本文件，除文義另有所指外，本文件所採用若干有關本集團及我們業務的詞彙的解釋及定義應具有以下所載涵義。該等詞彙及其涵義未必總與業內標準定義或該等詞彙的用法一致。

「平均物業管理費」	指	按提供物業管理服務各物業的簽約建築面積計算收取的加權平均物業管理費；
「複合年增長率」	指	複合年增長率；
「收款率」	指	截至相關期間結束日前累計收到的物業管理費佔同期應收相應物業管理費總額的百分比；
「公共區域」	指	住宅物業的公共區域，主要包括綠化空間、走道、儲水設施、垃圾收集設施、防火設施、公共燈光設施、安保監控設施、停車位、游泳池、會所及電梯及其他其業主使用的區域；
「酬金制」	指	中國物業管理服務提供商一般應用的營業收入模式，物業管理服務的費用收入僅包括業主或房地產企業應付管理費總額的指定百分比或一筆固定金額，而其餘管理費將用於支付相關物業管理產生的開支。扣除相關開支後物業管理費的任何過剩或不足部分，則歸屬於業主或房地產企業或由其承擔；
「簽約面積」	指	根據運營物業管理服務或商業運營服務合同管理或將予管理的建築面積；
「一線城市」	指	第一財新一線城市研究所於二〇二〇年所列城市，即北京、上海、廣州及深圳；

技術詞彙表

「建築面積」	指	建築面積；
「在管面積」	指	我們根據已簽約物業管理服務合同現時管理的建築面積；
「大灣區」	指	粵港澳大灣區，中國地理區域，就本文件而言，包括廣州、深圳、珠海、佛山、惠州、東莞、中山、江門、肇慶、香港與澳門特別行政區；
「物聯網」	指	物聯網；
「信息科技」	指	信息科技；
「包幹制」	指	中國物業管理服務提供商一般應用的營業收入模式，當中物業管理服務提供商將會就提供管理服務提供商所提供管理服務及向相關物業外包分包商收取預釐定及預協定「 全包 」每平方米物業管理費。物業管理服務提供商將會承擔管理相關物業的所有成本及開支；
「新一線城市」	指	第一財經新一線城市研究所指定的城市，於二〇二〇年即成都、杭州、重慶、武漢、西安、蘇州、天津、南京、長沙、鄭州、東莞、青島、瀋陽、合肥及佛山；

技術詞彙表

「綜合實力」	指	中指研究院通過評估以下方面對物業管理公司的綜合實力進行排名：
		<ul style="list-style-type: none">• 物業管理規模，考慮到總資產、管理物業數目、在管總簽約面積及公司經營所在城市數目；• 經營表現，考慮到營業收入總額、淨利潤、每名僱員營業收入及經營成本佔營業收入總額百分比；• 服務質量，考慮到客戶滿意度、物業管理費收款率、物業管理合同續約率及星級社區數目；• 增長，在管總簽約面積增長、預留在管面積以及僱員數目及組成；及• 社會責任，考慮到已付稅項金額、創造的工作機會數目、保障性住房總在管面積及企業捐款金額；
「續約率」	指	於有關期間內通過簽訂新合同成功續約的物業管理服務合同數目除以同期到期的物業管理服務合同總數（不計及於屆滿後由我們繼續提供物業管理服務但並無續約的合同數目）；

技術詞彙表

「保留率」	指	$\text{保留率} = \frac{(A+B+C+D)}{(A+B+C+D+E)}$ <p>A = 於有關期間內新獲聘的合同數目</p> <p>B = 於有關期間內屆滿後續約的合同數目</p> <p>C = 於有關期間內屆滿後由我們繼續提供物業管理服務但並無續約的合同數目</p> <p>D = 於有關期間內尚未屆滿且仍然生效的合同數目</p> <p>E = 於有關期間內我們終止提供物業管理服務的項目數目</p>
「二線城市」	指	第一財經新一線城市研究院於二〇二〇年提出的30個主要城市；
「平方米」	指	平方米；
「分包成本」	指	物業管理公司就委派予分包商的服務而產生的費用，主要包括勞動密集型服務，如清潔及園藝服務；
「TOD」	指	以公共交通為導向的開發；
「物業服務百強企業」	指	由中指研究院發佈按綜合實力決定中國物業管理企業的年度排名，以多項關鍵指標為評估基礎，包括管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力和社會責任；
「未交付面積」	指	於有關日期未開始提供物業管理服務或商業運營服務相關的尚未交付物業合同面積。