

行業概覽

本節所載資料源自中指院編製的獨立報告。中指院編製的行業報告基於其資料庫、公開資料來源、行業報告、訪談所得數據及其他資料來源的資料而定。我們相信，本節的資料來源對有關資料而言屬適當，並已合理審慎地摘錄及轉載有關資料。我們並無理由相信有關資料屬虛假或具誤導成分，或遺漏任何事實致使有關資料屬虛假或具誤導成分。有關資料未經我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、其任何董事、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、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、其任何董事、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)概不對有關資料的完整性、準確性或公平性作出任何聲明，因此，閣下不應過份依賴有關資料。

中指院及其研究方法

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。中指院於一九九四年成立，有用逾500名專業分析師專家團隊聯合創辦的獨立研究機構，是中國名聲顯赫的房地產研究機構。中指院在研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富的經驗，並自二零零八年起就對物業服務百強企業展開研究。中指院在其研究中主要考慮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服務企業。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，包括從物業服務企業收集的數據(包括來自申報統計數據、網站及市場資料的數據)、進行的調查、來自中國房地產指數系統的數據、政府部門的公開數據及為過往刊發的報告所收集的數據。中指院主要通過評估各物業服務企業的管理規模、經營業績、服務質量、增長潛力及社會責任，就物業服務企業的綜合實力確定排名。中指院主要在收入增長率、在管總建築面積增長率、總合約建築面積增長率、僱員總數及僱員構成方面評估物業服務企業的增長潛力。本節中的數據分析主要根據物業服務百強企業的數據進行。

董事確認，經作出合理查詢後，自中指院報告日期以來，市場資訊概無出現重大不利變動而可能於各重大方面修正、否定或扭曲本節所載資料或對其準確性及完整性構成不利影響。

行業概覽

中國物業管理行業

概覽及收益模式

中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初，中國第一家物業服務企業於當時成立。自此之後，中國政府志在應中國物業管理行業增長趨勢設立監管框架，根據中指院報告，第一條監管框架即為二零零三年六月頒佈的《物業管理條例》。根據中指院報告，二零一二年，國務院發佈《服務業發展「十二五」規劃》，提出「鼓勵物業服務企業開展多元化業務」。多年來，中國政府已頒佈更多法規，為物業管理行業設立公開公平的市場制度，進一步刺激其快速增長及發展。

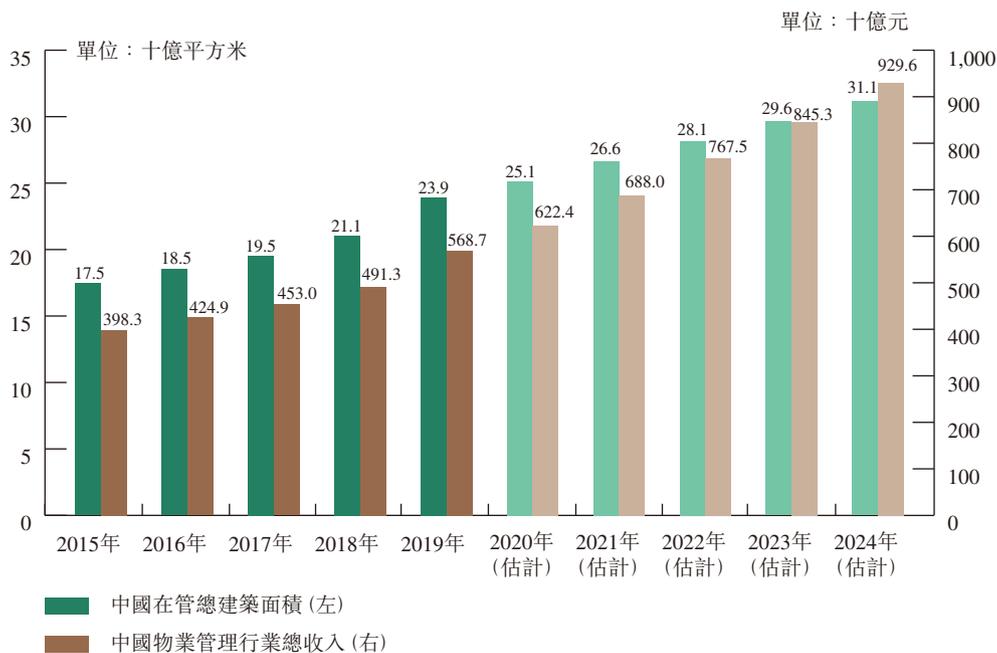
在中國，物業服務企業通過物業管理服務及其他增值服務產生收入，包括前期物業管理服務、維修和保養服務、協售和租賃代理服務、工程服務及社區增值服務，例如家政及清潔、房屋經紀、金融、長者照顧及護理服務。

在中國，物業管理費可按包幹制或酬金制收取。中國收取物業管理費的主流方式為包幹制收益模式，特別是對住宅物業而言。包幹制收益模式可通過為業主及住戶省去大量支出的若干集體決策程序而提高效率，並激勵物業管理服務提供商優化運營以增強盈利能力。相較而言，非住宅物業逐漸採用酬金制模式，以使業主更深入地參與其物業管理，並使物業管理服務提供商受到更嚴密的監管。

行業概覽

中國物業管理市場規模

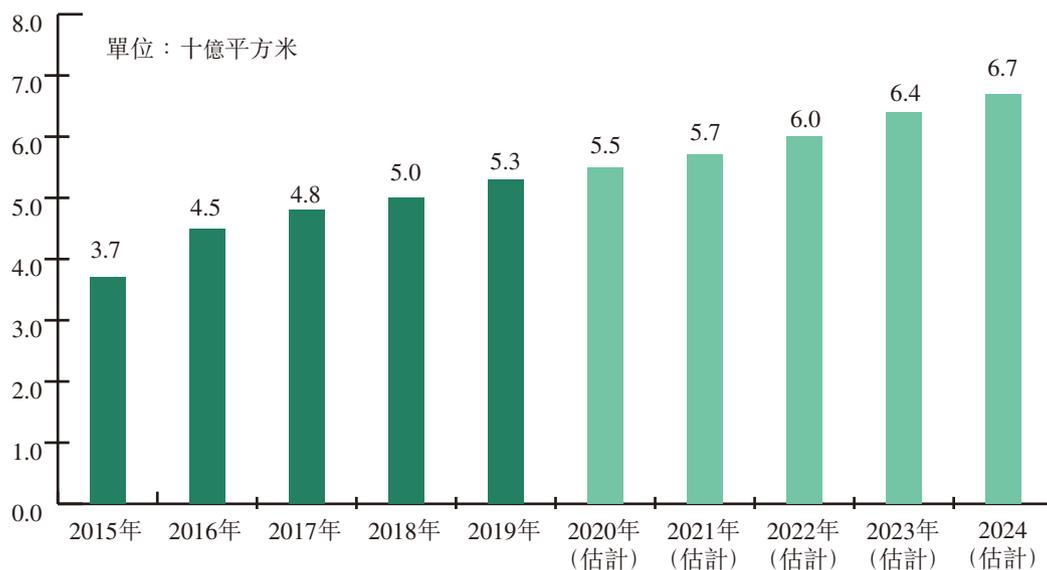
根據中指院的資料，經濟發展及城鎮化率上升已直接推動城區房地產市場及物業管理行業的發展。中國國內生產總值自二零一五年的人民幣68.9萬億元上升至二零一九年的人民幣99.1萬億元，複合年增長率為9.5%。城鎮化率由二零一五年的56.1%上升至二零一九年的60.6%。受此驅動，物業管理行業的在管總建築面積由二零一五年的175億平方米增加至二零一九年的239億平方米，複合年增長率為8.2%，並預計以複合年增長率5.4%上升至二零二四年的311億平方米。受物業管理行業在管建築面積顯著增加及增值服務擴大所驅動，中國物業管理行業總收入由二零一五年的人民幣3,983億元上升至二零一九年總收入達人民幣5,687億元，複合年增長率為9.3%。根據中指院數據，中國物業管理行業總收入將繼續以複合年增長率10.3%增長至二零二四年的9,296億元。下圖載列2015年至2024年(估計)中國物業管理行業在管總建築面積及總收入。



行業概覽

長江三角洲物業管理市場概覽

長江三角洲是中國經濟最發達的地區之一。該地區的重點城市GDP均排名在中國前列，二零一五年至二零一九年的複合年均增長率為10.3%。同時，該地區近幾年人口持續淨流入，截至二零一九年底人口總數達2.3億人。經濟發展及人口流入推動長江三角洲房地產及物業管理市場持續快速發展。二零一九年長江三角洲房地產開發投資額超過3.3萬億，佔比全國總額的25.4%，二零一五年至二零一九年複合年增長率達9.7%，遠高於同期全國平均複合年增長率的6.8%。二零一九年長江三角洲商品房銷售面積超3.4億平方米，佔比同年全國商品房銷售面積的19.8%。受經濟及房地產市場快速發展的推動，長江三角洲物業管理行業的在管建築面積由二零一五年的37億平方米增長至二零一九年的53億平方米，複合年增長率9.1%，並預計以複合年增長率5.6%上升至二零二四年的67億平方米。下圖載列2015年至2024年(估計)長江三角洲在管建築面積。



行業增長驅動因素

中國物業管理行業的增長取決於多個關鍵驅動因素。

行業概覽

城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長

根據中指院報告，中國的城鎮化進程加快及人均可支配收入增長，成為中國物業管理行業的主要增長驅動因素。中國城鎮化率(即一定時期內城市人口規模變化的預期平均速率)從截至一九九八年十二月三十一日的33.4%增至截至二零一九年十二月三十一日的60.6%，中國物業管理行業並行增長。城鎮化進程加快、城市人口增長及物業市場擴張產生大量對物業管理服務的需求，刺激該行業快速發展。長三角城市群是我國經濟最具活力、開放程度最高的區域之一。

房地產銷售和新開工面積持續增長

隨著中國城鎮化進程加快及人均可支配收入不斷增長，商品房(即為出售而開發的住宅物業)的供應亦相應增加。根據中指院報告，中國已售商品房物業總建築面積從截至二零一五年十二月三十一日的13億平方米增至截至二零一九年十二月三十一日的17億平方米，複合年增長率為7.5%。中國商品房新開工總建築面積由截至二零一五年十二月三十一日的15億平方米以複合年增長率10.1%增加至截至二零一九年十二月三十一日的23億平方米。

優惠政策

近年來，中國有多部監管物業管理行業的各個方面的法律及規則開始生效，並為促進物業管理行業的發展頒佈了多項政策。根據中指院報告，中國政府頒佈多項政策鼓勵物業服務企業擴大業務運營及擴展服務至農村地區。該等法律及規則以及政策包括但不限於《國家發展和改革委關於放開部分服務價格意見的通知》及《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》。國務院及中共中央亦於二零一七年六月頒佈《關於加強和完善城鄉社區治理的意見》。

優惠政策頒佈亦有力促進智慧社區服務，提升物業服務品質，推動標準化、多樣化服務發展。例如，

- 住房與城鄉建設部於二零一四年頒佈《智慧社區建設指南(試行)》，旨在通過量化的科學評測體系，引導智慧社區規劃、建設和運行，評價智慧社區建設的效果，發揮指引方向和量化評估作用。

行業概覽

- 國務院於二零一五年頒佈《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》，要求推動物業管理、房屋租賃經營等生活性服務規範化、標準化發展。
- 於二零二零年五月，全國人大通過了《中華人民共和國民法典》，並增強對於業主業權的保護、業主大會和業主委員會的成立難度降低，對業主共同決定事項的表決規則進行了重大調整，明確了業主的共同部分經營收入歸屬，完善了對於物業服務合同的規定。極大促進了行業標準化、規範化。
- 住房與城鄉建設部與二零二零年十二月頒佈《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》，推動生活性服務業向高品質和多樣化升級，加快發展健康、養老、育幼、文化、旅遊、體育、家政、物業等服務業。

資本市場成為行業快速發展的推動力

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》。截至二零二零年十二月三十一日，有一家物業服務企業在上海證券交易所上市，38家物業服務企業在聯交所上市，以及34家物業服務企業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服務企業能夠獲得更多資金，使資金來源多元化並實現業務擴展。

行業概覽

中國物業管理行業未來發展趨勢

市場集中度增強

物業管理行業經過數十年發展後，部分物業服務百強企業已加快創新其服務並擴大業務規模。此外，市場集中度不斷提高。在分散和充滿競爭的物業管理行業，大型物業服務企業積極改善其戰略佈局並加快其擴展速度，主要透過自然增長及合併和收購增加其市場份額並實現更好的經營業績。下圖列示所示年度中國物業服務企業的總建築面積、物業服務百強企業的在管總建築面積及物業服務百強企業按在管總建築面積計的總市場份額。



資料來源：中國指數研究院

綠色建築物業管理發展新機遇

根據中指院報告，愈來愈多的物業管理公司在提供物業管理服務時注重節約資源及保護環境的需要。中國政府亦已頒佈政策、法律及法規，鼓勵物業管理公司制定自身的產品組合以更好符合彼等的環保價值觀。舉例而言，於二零一九年十月，國家發改委頒佈「綠色生活創建行動總體方案」，其鼓勵增加對技術、可再生能源及建築材料的應用及創新，以促進物業發展中的節能。該政策亦設立了截至二零二二年，中國各城鎮「綠色建築」的建築面積應至少佔新開發物業總建築面積至少60%的目標。此外，於二零二零年七月，住建部、國家發改委、中華人民共和國教育部、中華人民共和國工業和信息部、中國人民銀行、國家機關事務管理局及中國銀行保險監督管理委員會聯合頒

行業概覽

佈《關於印發綠色建築創建行動方案的通知》，其要求到二零二二年，新建建築中「綠色建築」面積佔比至少達到70%，並重申繼續推進「綠色建築」的快速發展的承諾。預期中國政府的相關鼓勵開發綠色科技及「綠色建築」的優惠政策，將使得對需求進一步增加。

綠色建築又被廣泛稱為綠色生態建築或可持續建築。在中國，住建部及其地方行政機關主要負責監管「綠色建築」以及起草及修訂相關行業準則。綠色建築標識的認證要求列入「綠色建築評價標準」。中國綠色建築標識認證分為「基本」、「一星」、「二星」及「三星」等級，「三星」為最高認可級別。認證標準基於安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約及環境宜居等五個因素。國際上廣泛認可的環境及建築可持續認證體系包括BREEAM及LEED等。其中BREEAM是全球最廣泛使用的綠色建築評估體系之一。英國首相官邸、滙豐銀行全球總部等國際知名地標建築均採用了BREEAM。相比其他國際綠色建築標準，BREEAM注重對「健康與舒適」標準，主要從資源與能源、社會與經濟福利、土地利用與生態等指標進行嚴格評估。

加強信息技術標準化和增加信息技術的採用

標準化幫助物業服務企業改善其服務質量，是各地區業務運營可持續擴展的基礎。中國政府已發佈《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》。根據中指院報告，該項政策旨在引入標準化物業管理服務質量理念，推動物業管理、房屋租賃經營等生活性服務規範化、標準化發展。許多中國物業服務百強企業已設立內部標準化運作程序，以指引物業公司提供標準化服務。

行業概覽

近年來，信息技術在物業管理服務中發揮著越來越重要的作用。中國政府發佈《國家標準化體系建設發展規劃(2016-2020年)》，該項政策旨在編製新一代信息技術標準體系規劃，推動各行業信息化水平全面提升。許多中國物業服務企業利用信息技術實施技術解決方案，以實現關鍵業務運營自動化。由此一來，物業管理對人工勞動力的依賴性會降低，因此僱用僱員及分包商相關的成本亦會降低。此外，集中化信息技術使物業服務企業能夠監控其分公司、附屬公司及辦事處的行政與財務運營，並能確保其始終如一地應用我們的政策、程序及質量標準。

互聯網推動多樣化服務提升盈利能力

為應對住戶對更高品質及多樣化服務的需求以及物業服務企業一般成本上升導致的經營壓力增加，更多物業服務企業願意調整其業務模式。互聯網及移動應用程序通常推動物業管理行業的服務多樣化，並逐漸促進智慧社區的發展。「智慧社區」以住戶需求為核心，通過整合綫上及綫下資訊及資源、反映社區特徵及運用互聯網、智能終端及其他信息技術，實現住戶服務的數字化、自動化、現代化及協同作用。在建立技術進步優勢後，部分行業領導者計劃提供日常生活相關服務、社交活動及娛樂服務，以擴大客戶群並納入非住戶。

根據中指院報告，物業管理服務公司預計將加強擴張及多元化增值服務(例如社區金融、社區零售業務、社區老年人護理、社區家政及社區房屋經紀等)。根據中指院報告，社區增值服務因滿足業主及住戶的需求而具有巨大的市場潛力。

越來越關注服務質量及成本控制

根據中指院報告，消費者於挑選物業管理服務商時越來越重視服務質量而不再僅依據成本考量作出選擇。中高收入階層消費者增多且更願意付高價享受高質量生活及考慮提高自由花費，已促使提高生活質量的需求增長。

受客戶需求和激烈的競爭驅動，物業服務企業已投資改善其服務質量，並注重客戶需求。中國物業服務百強企業通過(其中包括)改善其傳統物業管理服務及通過應用技術解決方案提升服務質量，對此趨勢作出響應。根據中

行業概覽

指院報告，物業服務企業已通過創新技術解決方案和適當提高分包商服務比例來降低其整體銷售成本，提高運營效率並提升服務質量。根據中指院報告，委外可使物業服務企業降低總體人工成本，並利用分包商在各自領域的專業知識來提高服務效率。

勞工及營運成本上漲

物業管理行業屬勞動密集型，且人工成本是物業管理服務企業服務成本的最大組成部分。於該市場，日常運營(例如保安、清潔、園藝以及維修及保養服務)嚴重依賴人工勞動。自二零一五年至二零一九年，中國物業服務百強企業的人工成本分別佔銷售總成本由56.8%上升至59.1%。中國的最低工資主要根據省級及地方政府頒佈的標準制定。近年來，各地區的最低工資已顯著增加，直接增加人工成本。此外，公用事業費如電費、水費等於最近數年亦有所增加。人工成本及公用事業費上漲或會導致物業服務企業的溢利率減少，並對市場內的公司造成更多壓力。

與獨立物業開發商的合作不斷增加

一般來說，物業服務企業通過承擔大型物業開發商開發的房產合約(如果其附屬於這些物業開發商)，能夠更好地擴展業務和市場覆蓋範圍。近年來，隨著物業管理行業的市場競爭加劇及物業服務企業根據市場價格收取的費用越來越高，物業服務企業需要在市場上競爭由獨立物業開發商開發的項目。

非住宅物業管理市場的潛力

根據中指院的資料，中國物業服務企業一直致力於多樣化管理組合，除住宅物業外，包括如產業園、辦公大樓及醫院等非住宅物業。一般而言，物業服務企業向非住宅物業收取的物業管理費高於住宅物業。例如，二零一九年物業服務百強企業住宅物業的平均物業管理費率為每月每平方米人民幣2.09元；相比而言，二零一九年物業服務企業產業園、辦公大樓及醫院的平均物業管理費率分別為每月每平方米人民幣3.31元、每月每平方米人民幣6.99元及每月每平方米人民幣6.22元。

擴大管理組合以涵蓋非住宅物業將為物業服務企業帶來優勢，包括提高利潤、多樣化收益流及提高品牌知名度與市場份額。根據中指院的資料，非住宅物業有巨大的市場潛力，乃由於(i)持續推出非住宅物業管理相關的各種

行業概覽

優惠法律及法規，促進穩定的監管框架的形成；及(ii)越來越多的非住宅業主或運營商將物業管理委派予市場中的專業服務商。

競爭

進入壁壘

根據中指院的資料，中國物業管理行業的進入壁壘如下文所述：

- **品牌**：隨著居民消費水平的提高、物業管理行業整體水平提升以及行業競爭的加劇，客戶對物業服務質量的期望更高。具有較長經營年限、良好市場口碑和品牌形象的知名物業服務企業因優質服務保證而獲得客戶認可。相較而言，並無成熟品牌的新入行者進入市場時將面臨巨大困難。
- **資金門檻**：隨著業務規模的擴張，物業服務企業更加注重採用自動化、智能化管理。通過設備採購、打造信息技術系統、智慧社區管理提升管理效率，因此需要大量資金投入，這將進一步提高物業管理行業新進入者的資金門檻。
- **管理門檻**：隨著物業管理行業競爭日益激烈，具備專業經驗和水平的管理團隊成為物業服務企業競爭力的重要因素。為更好的控制成本及保持服務質量，物業服務企業需要標準化及自動化運營模式來提高物業管理能力。相較於新入行者，大型物業服企業擁有更多管理資源應用於企業的標準化、智能化、自動化運營。
- **人才及技術**：作為勞動密集型產業，擁有中高層管理人才與專業技術人員，並建立長期穩定的人才培養機制和充足的人力資源，是物業服務企業實現成功運營的重要保障。此外，隨著物業管理行業大數據及互聯網技術的應用，物業服務企業一直在創新業務模式及發展增值服務，專業人才及技術在物業管理行業所發揮的作用更加凸顯。

行業概覽

競爭格局及我們的競爭地位

中國物業管理行業整體呈現高度分散且競爭激烈的行業。根據中指院的資料，就綜合實力而言，我們在中國物業服務百強企業排名中由二零一八年的第46位升至二零二零年的第28位，排名逐年穩步提升。根據中指院的資料，二零一九年，我們的營業收入同比增長率達39.6%，高於百強平均的17.4%。在高速發展的過程中，我們注重建設和諧的鄰里關係，構建一個有溫度的社區。於二零一七年，我們榮膺「中國物業服務特色品牌企業」，並連續4年獲得該類榮譽。我們的高速發展亦來自於強大的業務拓展能力，於二零一九年，就獨立第三方開發的項目在管總建築面積增長率而言，我們在香港上市物業管理公司當中排名第四。根據中指院報告，於二零一九年，就獨立第三方開發的項目收益增長率而言，我們在香港上市物業管理公司當中排名第六。

根據中指院的資料，我們在管理綠色建築方面具有豐富經驗和領先地位。二零二零年中國物業服務百強企業綠色建築二星或以上總管理面積佔比排名第三位。二零二零年中國物業服務百強企業綠色建築總管理面積佔比排名第四位。二零二零年中國物業服務百強企業綠色建築管理面積排名第七名。

此外，我們深耕長江三角洲，在長江三角洲擁有廣泛的品牌認知度和較高的市場開拓能力與經營能力。根據中指院的資料，我們二零一九年的在管項目數量同比增長率、在管面積同比增長率在長江三角洲的物業服務百強企業中分別排名第四位、第六位，是位於華東區域的領先企業。於二零一九年，根據中指院的資料，我們在長江三角洲的收費管理面積佔總收費管理面積的88.8%，在TOP50中國物業服務百強企業中名列前茅，區域深耕優勢明顯。