

## 行業概覽

本節所呈列資料乃來自第一太平戴維斯和億翰智庫報告及多份官方或公開刊物。來自第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料反映根據多個資料來源的市場條件預測。我們相信本節的該等資料來源屬合適來源，因為第一太平戴維斯估值及專業顧問有限公司（「第一太平戴維斯」）和寧波億翰商務諮詢有限公司（「億翰智庫」）均為獨立專業研究機構，已合理審慎摘錄及複製該等資料，且概無理由相信該等資料屬虛假或具有誤導成分，或遺漏任何部份以致該等資料屬虛假或具有誤導成分。我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、彼等各自的聯繫人或顧問或參與[編纂]的任何其他各方（第一太平戴維斯和億翰智庫除外）概無對來自官方政府或其他第三方來源的資料之準確性進行任何獨立核實或作出任何陳述。本節所載官方政府和其他第三方來源可能不準確和不應過分依賴。董事經作出合理查詢後確認，自第一太平戴維斯和億翰智庫報告日期起直至本文件日期，市場資料並未出現任何不利變動而可能限制、抵觸或影響本節所載資料。

### 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和億翰智庫分析中國物業管理行業，並編製由第一太平戴維斯以及億翰智庫聯合做出的報告，我們就此應付人民幣600,000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租戶、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，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，擁有深度研究及追蹤中國房地產和物業管理行業的豐富經驗。從2016年起，億翰智庫就物業服務百強企業進行研究，並每年發佈一系列研究報告。億翰智庫主要研究過往三年內年均至少管理十項物業或總建築面積500,000平方米以上的物業服務企業。

此報告乃由第一太平戴維斯和億翰智庫根據自政府機構和物業管理公司、訪談調研及專有數據庫的一手資料來源收集的數據編製而成。第一太平戴維斯和億翰智庫主要通過評估物業管理公司在管理規模、經營業績、服務質量、增長潛力、社會責任和

---

## 行業概覽

---

客戶滿意度等方面的綜合實力來編製物業管理公司的排名。第一太平戴維斯和億翰智庫主要通過收益增長率、在管總建築面積增長率及淨利潤增長率評估物業管理企業的增长潛力。本節內的數據分析主要基於物業服務百強企業的數據。於編製行業報告及排名資料時，第一太平戴維斯和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)預期於相關市場的社會、經濟及政治環境於預測期間仍然保持穩定；(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將持續推動相關市場發展；及(iv)若所訂購數據來自知名公共機構，第一太平戴維斯和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

中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代，當時首家物業管理公司於廣東省深圳市成立。2000年中國物業管理協會成立，2003年6月《物業管理條例》頒佈，規定物業管理行業發展的監管框架。隨後各地方省級政府陸續頒佈行業新法規，旨在為物業行業設立公平公開的市場制度，促進其快速增長及標準化經營。中國物業管理企業服務現已覆蓋多種物業類型的有關服務，包括（其中包括）住宅物業、商業物業、寫字樓物業、公共物業、產業園區、學校及醫院等。

近四十年，隨著城鎮化快速推進及人均可支配收入的不斷增長，物業管理行業在管建築面積迅速增加。據第一太平戴維斯和億翰智庫報告數據顯示：中國物業管理行業的在管建築面積由2015年的174億平方米增長至2019年的213億平方米，複合年增長率為5.2%。據第一太平戴維斯和億翰智庫報告預測，中國物業管理行業的在管建築面積將由2019年的213億平方米增長至2024年的265億平方米，複合年增長率為4.5%。

## 行業概覽

### 2015年至2024年（預計）的中國物業管理行業在管建築面積（單位：十億平方米）



數據來源：第一太平戴維斯和億翰智庫報告

物業管理企業在管建築面積的增長、客戶多元化服務需求的增長及消費渠道的拓寬，使得物業管理企業的物業管理服務收入及多元化增值服務收入得以提升。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的數據，中國物業管理行業的總收益由2015年的人民幣4,227億元增長至2019年的人民幣8,095億元，複合年增長率達17.6%。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告預計，中國物業管理行業的總建築面積將由2019年的8,095億平方米增長至2024年的20,001億平方米，複合年增長率為19.8%。

### 2015年至2024年（預計）的中國物業管理服務市場收益（單位：人民幣十億元）



數據來源：第一太平戴維斯和億翰智庫報告

---

## 行業概覽

---

物業管理費一般按包幹制或酬金制收取。現時，住宅物業和非住宅物業的物業管理服務大部份按包幹制收費。

### 西部地區物業管理行業概覽

西部地區佔據中國最廣大的土地面積。於2019年，西部地區的國內生產總值為人民幣205,179億元，2015年至2019年的複合年增長率為9.0%，西部地區的總人口為4億人。隨著經濟和城鎮化的不斷增長，西部地區的房地產市場發展穩定。西部地區的2019年房地產投資額為人民幣29,310億元，於2015年至2019年的複合年增長率為7.8%。已售物業的總建築面積為5億平方米，於2015年至2019年的複合年增長率為9.3%。

在房地產市場穩定發展的驅動下，西部地區的在管總建築面積由2015年的49億平方米增至2019年的60億平方米，複合年增長率為5.2%。西部地區的物業管理行業總收益由2015年的人民幣981億元增至2019年的人民幣1,689億元，複合年增長率為14.5%。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告，於2015年至2019年，西部地區物業管理行業的平均每月物業管理費分別為每平方米人民幣1.71元、每平方米人民幣1.74元、每平方米人民幣1.79元、每平方米人民幣1.82元及每平方米人民幣1.87元，預期於2020年及2021年分別將約為每平方米人民幣1.92元及每平方米人民幣1.98元。

### 物業服務百強企業概覽

中國物業服務百強企業的在管建築面積快速增長，物業服務百強企業的市場佔有率也快速提升。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的數據，按在管建築面積計，物業服務百強企業的市場份額由2015年的16.4%增加至2019年的26.9%，較2018年的22.1%提升4.8%。物業服務百強企業的在管建築面積由2015年的29億平方米增長至2019年的57億平方米，複合年增長率為18.4%。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告預計，中國物業服務百強企業的在管建築面積將由2019年的57億平方米增長至2024年的78億平方米，複合年增長率為6.5%。

## 行業概覽

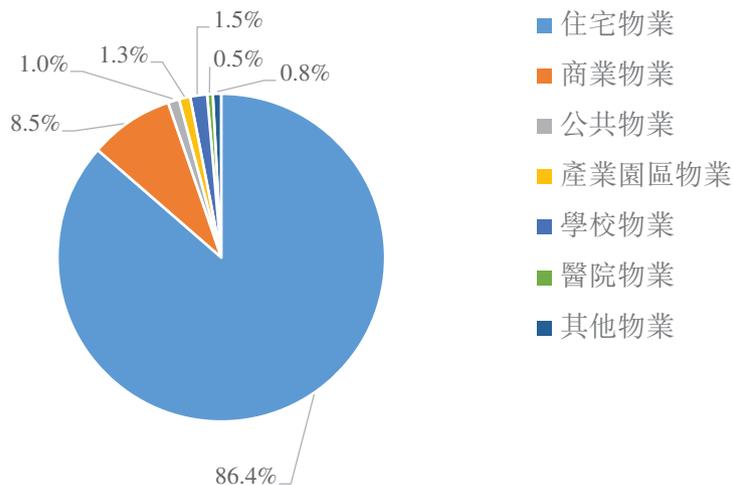
2015年至2024年（預計）的中國物業服務百強企業的在管建築面積  
（單位：億平方米）



數據來源：第一太平戴維斯和億翰智庫報告

物業服務百強企業在管建築面積不斷擴張的同時，所管理的物業類型也更加豐富。目前，住宅類物業為中國管理的主要物業。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的數據，2019年物業服務百強企業住宅類物業在管建築面積達到50億平方米，佔物業服務百強企業在管總建築面積的86.4%。

2019年物業服務百強企業在管物業類型佔比



數據來源：第一太平戴維斯和億翰智庫報告

## 行業概覽

2015年至2019年期間，物業服務百強企業的收益及淨利潤持續創新高。據第一太平戴維斯和億翰智庫報告數據顯示，物業服務百強企業的收益由2015年的人民幣670億元增長至2019年的人民幣1,494億元，複合年增長率為22.2%。物業服務百強企業的淨利潤由2015年的人民幣62億元增長至2019年的人民幣190億元，複合年增長率為32.3%。

在物業服務百強企業收益快速增長的同時，整體盈利能力也在穩步提升。2019年，物業服務百強企業的淨利率達12.8%，較2018年增長1.6百分點。

2015年至2019年物業服務百強企業收益、淨利潤及淨利率狀況



數據來源：第一太平戴維斯和億翰智庫報告

## 中國物業管理行業關鍵驅動力

### 需求增長

2015年至2019年，中國經濟穩定增長，名義國內生產總值由2015年的人民幣688,860億元增長至2019年的人民幣990,870億元，複合年增長率為9.5%。同期，中國城鎮居民人均可支配收入由2015年的人民幣31,195元增至2019年的人民幣42,359元，複合年增長率為7.9%。中國的城鎮化率由1998年的33.4%升至2019年的60.6%。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告預計，隨著中國城鎮化水平的不斷提高以及經濟、城鎮居民的人均可支配收入穩步增長，將會催生出對物業管理服務的巨大需求，中國物業管理行業市場規模將會持續擴大。同時，中國隨著人均可支配家庭收入的提高，業主

---

## 行業概覽

---

日益需要更好的生活條件及優質的物業管理服務。此外，我們認為中國中上產階層的湧現及其消費力不斷提升帶動對更優質產品和服務的需求，將對中國中高端物業管理服務的發展產生重大影響。在高需求及競爭日趨激烈的推動下，物業管理企業已逐漸規範和提高服務質量，且更加注重客戶體驗。

### 商品房供應增長

隨著城鎮化過程加快以及家庭人均可支配收入不斷增長，商品房的供應也快速上升。中國房地產開發投資由2015年的人民幣95,979億元增至2019年的人民幣132,194億元，複合年增長率為8.3%。中國已銷售商品房總建築面積由2015年約13億平方米增至2019年的17億平方米，複合年增長率為6.9%。中國房地產行業市場規模保持穩定增長，從而帶動物業管理行業市場規模的持續增長。

### 有利的政策

於2003年6月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為中國物業管理行業提供了監管框架。隨後，陸續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。物業管理法律法規是物業管理行業的主要支柱，良好的政策環境為行業的健康發展打造重要基礎。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。此外，多個省市政府已頒佈其專用法律及規則，從而建立當地物業管理行業監管框架。

2020年10月29日，國家發改委及十四個其他部委聯合發佈了《近期擴內需促消費的工作方案》，為物業行業多元化經營提供外部保障，有利於推動物業服務企業建設智慧社區、開展社區生活服務。

---

## 行業概覽

---

2021年1月5日，中國住房和城鄉建設部發佈了《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》，明確完善物業服務價格形成機制，強調住宅物業管理市場化定價基調，在實行政府指導價的區域建立動態調整機制。

### 資本市場的進一步發展

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。規範管理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》、《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》和《全國中小企業股份轉讓系統掛牌公司分層管理辦法（試行）》。截至2020年12月31日，1家物業管理企業在上海證券交易所上市、3家物業管理企業在深圳證券交易所上市，36家物業管理企業在聯交所上市，以及35家物業管理企業在全國中小企業股份轉讓系統掛牌。資本市場的發展使物業管理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。

### 物業管理行業的機遇

短期內，房地產市場整體發展總體放緩，而房地產項目交付延遲以及房地產銷售中斷導致中國房地產市場下滑。然而，根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告，長遠而言，COVID-19疫情對中國房地產市場發展的影響可能有限，並將為物業管理公司帶來新機遇。物業管理公司一直致力提供高質量的產品和服務，以維護客戶、住戶及租戶的健康和權益，這將有助物業管理公司贏得良好聲譽並提高客戶滿意度及忠誠度。受檢疫管制影響，物業管理公司獲得鼓勵以加快開發移動應用、互聯網平台及智慧社區技術，以為住戶提供在線產品和服務。此外，在公共衛生和防疫需求的推動下，老舊住宅小區將尋求並委託物業管理公司提供必要的社區服務。

### 歷史價格趨勢

物業管理服務市場屬於勞動密集型產業，涉及大量員工勞務成本。從2015年到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和億翰智庫報告的數據，物業服務百強企業的勞務成本分別佔銷售成本的52.9%、53.7%、56.2%、56.7%和60.4%。此外，公用事業開支如電費、水費等，最近數年間均逐漸上升。勞工成本及營運成本上漲或會導致物業管理公司的溢利率減少，並對市場內的其他公司造成更多壓力。

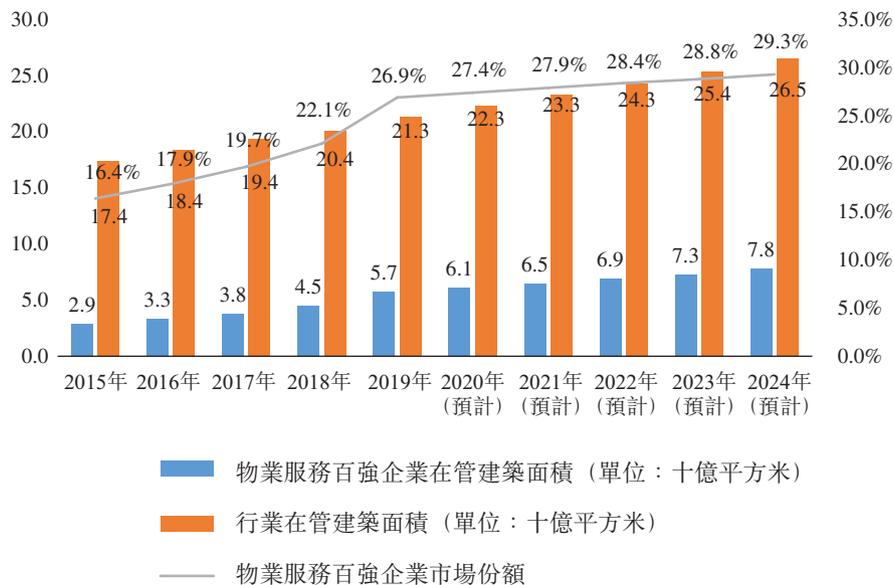
## 行業概覽

### 中國物業管理行業趨勢

#### 市場集中度提升

二十世紀八十年代發展至今，經歷近四十年的發展，中國主要物業管理企業的在管建築面積穩步增長，市場集中度不斷提升，中國物業管理行業的參與者正面臨日益激烈的市場競爭。面對行業現狀，大型物業管理企業積極改善其戰略佈局並加快擴張速度，主要通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。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告統計，從2015年到2019年，物業服務百強企業的市場份額從16.4%增加至26.9%。

物業管理行業在管建築面積及物業服務百強企業在管建築面積及市場份額



數據來源：第一太平戴維斯和億翰智庫報告

---

## 行業概覽

---

### 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部份外派給分包商，同時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。

### 智能技術為物業管理行業帶來的好處

物業管理行業屬於勞動密集型產業。隨著勞動成本以及其他成本開支的不斷增加，導致物業管理企業面臨利潤率持續下降的風險。因此，中國物業管理企業不斷通過利用雲應用、電子商務、物聯網、大數據及人工智能等信息技術，多數物業管理企業得以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、巡邏機器人、送貨機器人及諮詢機器人等人工智能技術應用減少了物業管理公司的勞工成本，提高服務能力及質量，滿足客戶的多樣化需求。此外，通過採用新技術並使用電子服務平台，物業管理公司能夠有效整合分配資源，以提供更加多元化的社區增值服務並進一步將彼等的服務擴展至公共空間管理、社區財務、房地產代理及家政服務。因此，非業主增值服務及社區增值服務產生的收益日益成為物業管理公司的重要收益來源。

### 不斷加強行業參與者之間的合作與平台共享

隨著物業管理行業向標準化及自動化的轉變，更多大型物業管理公司開始向其他物業管理公司及物業開發商提供諮詢服務，以擴展彼等的地理分佈、展示彼等的服務及能力、提升彼等的品牌聲譽及推廣彼等的在線服務平台。有關服務包括物業管理諮詢、自動化諮詢、工程諮詢及共享在線服務平台。

---

## 行業概覽

---

### 競爭

#### 競爭格局

中國的物業管理行業市場高度分散且日益集中。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料，在該行業中經營的物業管理企業約有13.7萬家。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料，於2019年，物業服務百強企業按在管建築面積計的市場份額約為26.9%。

我們的物業管理服務主要與全國性及區域性物業管理公司競爭。我們的諮詢服務與提供類似服務的其他物業管理公司及相關行業參與者競爭。我們向業主提供的增值服務與提供類似服務的其他物業管理公司及工程公司競爭。例如，向業主提供的增值服務或會與銷售食品及雜貨的供應商及電商業務競爭，而我們的向業主提供的增值服務亦可能就銷售和租賃服務與物業代理以及就廣告服務與廣告公司競爭。

#### 我們的競爭優勢

根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料，2020年，我們位列2020中國物業企業綜合實力百強第55位，從2018年的第78位升至2020年的第55位。根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料，我們為西部地區增長最快的物業管理企業之一。按淨利潤的增長率計，我們於2019年物業服務百強企業中位列第八，於2019年在總部位於西部地區的物業服務百強企業中位列第一，按收益增長率計，我們於2019年在總部位於西部地區的物業服務百強企業中位列第一。按在管建築面積的增長率計，我們於2019年在總部位於西部地區的物業服務百強企業中位列第一。

根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料，按基於淨利潤的增長率計，我們於2019年在中國物業服務百強企業中排名第八。

## 行業概覽

按淨利潤增長率計我們在中國物業服務百強企業中的排名情況

排名	物業管理公司名稱	2018年至2019年 淨利潤增長率 (%)
1 . . . . .	公司A	約300.0
2 . . . . .	公司B	約280.0
3 . . . . .	公司C	約200.0
4 . . . . .	公司F	約176.0
5 . . . . .	公司H	約175.0
6 . . . . .	公司I	約160.0
7 . . . . .	公司J	約156.0
8 . . . . .	本公司	約151.2

根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料，按在管建築面積的增長率計，我們於2019年在總部位於西部地區的物業服務百強企業中排名第一。

按在管建築面積增長率計我們在西部地區物業服務百強企業中的排名情況

排名	物業管理公司名稱	2018年至2019年 在管建築面積增長率 (%)
1 . . . . .	本公司	約77.2
2 . . . . .	公司D	約34.0
3 . . . . .	公司E	約33.0

根據第一太平戴維斯和億翰智庫報告的資料，按收益增長率計，我們於2019年在總部位於西部地區的物業服務百強企業中排名第一。

## 行業概覽

按收益增長率計我們在西部地區物業服務百強企業中的排名情況

排名	物業管理公司名稱	2018年至2019年 收益增長率 (%)
1 . . . . .	本公司	約65.7
2 . . . . .	公司D	約53.0
3 . . . . .	公司G	約50.0

### 行業壁壘

中國物業管理服務行業發展僅有四十年，存在著諸如企業數量眾多且規模相對較小、物業管理服務從業人員數量多且平均文化水平相對較低、企業地域差距較大、行業准入門檻相對較低等問題。進入門檻包括：

**市場專業化：**不同物業類型對服務和品質的要求存在較大差異，細分業務市場對專業化服務的要求更高，新晉物業管理企業存在因缺乏管理經驗而較少提供服務。

**人才專業化：**隨著互聯網、新技術、新產品等的廣泛應用，物業管理行業對高素質專業化人才的需求量劇增，出現了因人才晉升與留任機制不完善導致專業化人才流失的現象。

**經營及管理標準化：**為更好控制服務成本和保障服務質量，物業管理企業需要在服務與經營中制定標準。已深耕物業服務行業的企業在標準制定等方面已相當成熟，而新晉物業管理企業則存在較大的不確定性，企業經營風險偏大。

**品牌專業化：**中國大型物業管理公司已建立品牌聲譽，此乃獲取公開市場項目的一項重大因素。新入行者於滲入市場時遇到愈來愈多困難。

**資本要求：**在物業管理企業服務專業化及智慧化服務佈局的階段，企業需要通過採購先進技術設備、建設智慧社區及後端IT平台提升企業管理運營效率。這些要求均極大地佔用企業資金，因此有限的融資能力成為新晉物業管理企業發展的較大障礙。