

業 務

閣下決定投資[編纂]前應閱覽整份文件，而非僅依賴主要或概要資料。本節的財務資料乃摘錄自本文件附錄一所載的會計師報告，未經重大調整。除本文件另有註明外，本文件引用的所有市場統計數據乃源自第一太平戴維斯和億翰智庫報告。有關第一太平戴維斯和億翰智庫的資格以及行業報告的詳情，請參閱本文件「行業概覽」。

概覽

我們是一家紮根於四川省、於西部地區佔據龍頭地位的知名物業管理公司，在全國各地開展業務。我們於2020年獲億翰智庫評為「中國物業企業綜合實力百強」排名第55位。我們亦於2020年獲中國指數研究院評為「中國西部物業服務五十強」排名第12位，及於2020年獲華西都市報和封面新聞評為「四川十大品質物業」之列。截至2020年9月30日，我們已簽約管理226項物業，總簽約建築面積約為34.9百萬平方米，並擁有160項在管物業，總建築面積約為18.7百萬平方米，遍及九個省份、一個自治區及一個直轄市的32個城市。截至最後可行日期，我們的總簽約建築面積及在管建築面積分別約為36.3百萬平方米及20.3百萬平方米。為表彰我們的服務質量，億翰智庫評選我們為「2020中國物業企業客戶滿意度模範企業50強」及「2020中國物企超級服務力五十強」之一。我們亦於2020年獲億翰智庫評為「中國物企優質社區標桿服務五強」，以表彰我們為一項示例物業項目（即樂山領地蘭台府）提供的優質服務；及於2020年獲中國指數研究院評為「中國五星級物業服務項目」，以表彰我們的另一項示例物業項目（即樂山領地國際公館）。

業 務

於業績記錄期間，我們主要自物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務產生收益：

- *物業管理服務*。我們為業主、住戶和物業開發商以及我們在管非住宅物業的租戶提供廣泛的物業管理服務。我們的服務一般包括保安服務、清潔及綠化服務、維修及保養服務等。我們管理的物業組合多元化（包括住宅物業、商業物業以及公共及其他物業）。
- *非業主增值服務*。我們向非業主提供增值服務包括(i)前期規劃及設計諮詢服務；(ii)銷售處管理服務；(iii)交付前服務；(iv)維修及保養服務；(v)物業交易協助服務；及(vi)保安支援服務。
- *社區增值服務*。我們主要為業主及住戶提供社區增值服務，為其提供生活便利，例如(i)社區空間管理服務；(ii)裝修及拎包入住服務；(iii)便利生活服務；及(iv)社區零售服務。

我們於業績記錄期間實現急速增長。我們的在管建築面積由截至2018年12月31日的約8.0百萬平方米增至截至2019年12月31日的約14.2百萬平方米，並進一步增至截至2020年9月30日的約18.7百萬平方米。我們的收益由截至2018年12月31日止年度的人民幣169.0百萬元增加65.7%至截至2019年12月31日止年度的人民幣280.0百萬元，並由截至2019年9月30日止九個月的人民幣176.1百萬元增加71.7%至截至2020年9月30日止九個月的人民幣302.3百萬元。我們的淨利潤由截至2018年12月31日止年度的人民幣14.1百萬元增加151.1%至截至2019年12月31日止年度的人民幣35.4百萬元，並由截至2019年9月30日止九個月的人民幣14.5百萬元增加271.0%至截至2020年9月30日止九個月的人民幣53.8百萬元。按2019年在管建築面積、收益及淨利潤的增長率計，我們獲億翰智庫評為2020年總部位於西部地區的中國物業服務百強企業第1位。根據億翰智庫的數據，我們在中國物業服務百強企業中的綜合實力排名由2018年的第78位顯著提升至2020年的第55位。

業 務

我們的競爭優勢

我們相信，我們的強大市場地位主要歸功於下列競爭優勢：

一家紮根於四川省、於西部地區佔據龍頭地位的知名物業管理公司

我們是一家紮根於四川省的知名物業管理公司，於西部地區佔據龍頭地位，在全國各地開展業務。我們正經歷急速增長。我們的在管建築面積由截至2018年12月31日的約8.0百萬平方米增至截至2019年12月31日的約14.2百萬平方米，並進一步增至截至2020年9月30日的約18.7百萬平方米。我們的收益由截至2018年12月31日止年度的人民幣169.0百萬元增加65.7%至截至2019年12月31日止年度的人民幣280.0百萬元，並由截至2019年9月30日止九個月的人民幣176.1百萬元增加71.7%至截至2020年9月30日止九個月的人民幣302.3百萬元。我們的淨利潤由截至2018年12月31日止年度的人民幣14.1百萬元增加151.1%至截至2019年12月31日止年度的人民幣35.4百萬元，並由截至2019年9月30日止九個月的人民幣14.5百萬元增加271.0%至截至2020年9月30日止九個月的人民幣53.8百萬元。按2019年在管建築面積、收益及淨利潤的增長率計，我們獲億翰智庫評為2020年總部位於西部地區的中國物業服務百強企業第1位。根據億翰智庫的數據，我們在中國物業服務百強企業中的綜合實力排名由2018年的第78位顯著提升至2020年的第55位。我們亦於2020年獲中國指數研究院評為「中國西部物業服務五十強」排名第12位，及於2020年獲華西都市報和封面新聞評為「四川十大品質物業」之列。

我們於2002年成立，已發展成為四川省一家發展成熟、完善的綜合物業管理服務供應商，並且一直專注在西部地區提供物業管理服務。四川省的GDP由2015年的人民幣30,103億元，增長至2019年的人民幣46,616億元，複合年增長率達11.6%。西部地區的GDP由2015年的人民幣145,521億元，增長至2019年的人民幣205,185億元，複合年增長率達9.0%。四川省及西部地區的當地物業管理服務市場正急速增長。四川省物業管理行業的總收益由2015年的約人民幣208億元，增長至2019年的約人民幣398億元，複合年增長率達17.6%。西部地區物業管理行業的總收益由2015年的約人民幣981億元，增長至2019年的約人民幣1,689億元，複合年增長率達14.6%。我們相信，四川省及西部地區的急速經濟增長及當地物業管理服務市場的發展將繼續推動我們的業務增長。

業 務

我們亦致力將業務擴展至中國其他地區的主要城市。截至2020年9月30日，我們已簽約管理226項物業，總簽約建築面積約為34.9百萬平方米，遍及九個省份、一個自治區及一個直轄市的32個城市，包括四川、廣東、新疆、吉林及其他，並擁有160項在管物業，總建築面積約為18.7百萬平方米。於2020年，我們在億翰智庫的中國物業企業綜合實力百強中排名第55位。此外，我們於2020年在2020藍籌物業百強峰會上獲經濟觀察報評為中國藍籌物業百強企業及區域領先價值企業，並於2019年獲上海易居房地產研究院及中國物業管理協會評為特色物業服務品牌企業－健康生活服務商。

多元化業務線及服務產品有助我們實現快速增長

我們的物業管理服務涵蓋多種物業類型，包括住宅物業、商業物業以及公共及其他物業。非住宅物業佔我們在管物業的比例不斷增加。截至2018年及2019年12月31日以及2020年9月30日，我們的在管非住宅物業分別為0.6百萬平方米、4.3百萬平方米及7.1百萬平方米，分別佔我們在管建築面積約6.9%、30.1%及38.1%。

我們提供全面的物業管理服務組合，以豐富我們的收益來源並實現快速增長。我們主要從以下三條業務線產生收益：(i)物業管理服務；(ii)非業主增值服務；及(iii)社區增值服務。近年，我們一直加強社區增值服務組合。我們提供的社區增值服務包括(i)社區空間管理服務，(ii)裝修及拎包入住服務，(iii)便利生活服務，及(iv)社區零售服務。憑藉我們對住戶需求的深入了解，我們致力進一步豐富我們的社區增值服務。與其他類型的物業管理服務相比，社區增值服務通常可產生更高的利潤率，故社區增值服務一直在提升我們的財務業績。截至2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年9月30日止九個月，我們社區增值服務的毛利率分別為44.2%、45.8%及46.4%。

業 務

此外，我們繼續發展非業主增值服務。我們的非業主增值服務包括(i)前期規劃及設計諮詢服務；(ii)銷售處管理服務；(iii)交付前服務；(iv)維修及保養服務；(v)物業交易協助服務；及(vi)保安支援服務。截至2020年9月30日，我們已為13間第三方物業開發商提供增值服務，包括管理其70個銷售處。非業主增值服務亦有助於提高我們的利潤率。截至2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年9月30日止九個月，我們的非業主增值服務利潤率分別為28.2%、31.3%及34.8%。此外，我們相信，我們在非業主增值服務方面展示的專業知識及技能有助我們與物業開發商建立合作關係，並取得來自彼等的交付後物業管理項目。於業績記錄期間，在我們向其提供增值服務的第三方物業開發商中約有98.6%委託我們在交付物業後提供物業管理服務。

領地控股集團長期支持及獨立業務發展能力為我們帶來龐大增長機會

領地控股集團是一間物業開發商，於四川物業開發商中佔據龍頭市場地位，業務遍及全國。根據中國房地產業協會，以綜合實力計，領地控股集團於2020年獲評為「中國房地產開發企業100強」之一。此外，根據中國房地產TOP10研究組，以綜合實力計，領地控股集團自2017年起連續四年獲評為「中國房地產百強企業」之一，並於2020年名列第72位。於過去20年，領地控股集團於全國建立業務，聚焦成渝經濟帶、四川省、華中地區、京津冀地區、粵港澳大灣區，項目位於中國20多個城市。截至2020年9月30日，領地控股集團共有107個由其附屬公司、合資企業及聯營公司開發並處於不同開發階段的物業開發項目。截至2020年9月30日，領地控股集團的土地儲備總面積約為16.6百萬平方米，主要根據11個系列開發各種住宅及商業物業。我們相信，領地控股集團的土地儲備及其持續擴張將為我們的業務帶來穩定支持。於業績記錄期間，我們就領地控股集團所開發物業的中標率為100%。我們預計將繼續贏得領地控股集團所開發物業的招標。

業 務

於業績記錄期間，我們的急速增長亦有賴我們成功獲第三方聘用的能力。除獨立獲得委聘外，我們一直尋求藉併購進入目標地區。我們已制訂詳細的指導方針，以涵蓋整個併購過程的執行，包括目標篩選、決策及投資後管理制度。我們已建立一套嚴格的標準以選擇收購目標，包括法律合規性及最低在管建築面積、收益及淨利潤率。目標應鎖定我們正在戰略性發展業務並有潛力在本地市場擴展的地區，如西部地區、長江三角洲、粵港澳大灣區及京津冀地區具備良好經濟表現的選定城市。我們已實施一系列程序以評估收購目標的風險，其中包括財務審計、人力資源審計及盡職審查等。我們已指定一個專責部門，將我們新收購的公司整合至我們的業務當中。

截至2020年9月30日，我們共有160項物業，在管總建築面積約為18.7百萬平方米，當中約10.9百萬平方米（或58.2%）由第三方物業開發商開發。截至同日，我們已簽約管理的總建築面積約為34.9百萬平方米，當中約14.6百萬平方米（或41.8%）由第三方物業開發商開發。

我們優質的服務鞏固知名「領悅」品牌

自開展業務以來，我們始終秉承「領於先，悅於心」的品牌理念，旨在引領科技走進我們的在管社區。我們致力於在提供優質物業管理服務的基礎上，為業主和住戶提供與其日常生活需求緊密契合的服務。我們堅持「傳播層級扁平化、推廣管道多元化、品牌內容年輕化」的路線。通過自媒體和短視頻共享平台等低成本且易於推廣的促銷渠道，我們將我們的企業文化融入創新品牌內容，藉此直接接觸二三線城市的目標受眾。

我們建立並實施嚴格的質量控制體系，而質量管理體系已獲得ISO9001:2015認證，環境管理體系已獲得ISO14001:2015認證，職業健康與安全管理體系則已獲得ISO45001:2018認證。我們亦制訂一套程序，以規範我們所有業務線的營作，旨在提高我們的營運效率及服務質素。

業 務

受惠於我們嚴格的質量控制體系和標準化的操作程序，我們能始終如一地為客戶提供優質服務，從而贏得高客戶滿意度。截至2018年及2019年12月31日止年度以及截至2020年9月30日止九個月，我們的保留率保持在90%以上。於2020年，我們獲億翰智庫評為2020中國物業企業客戶滿意度模範企業五十強及2020中國物企超級服務力五十強之一。我們於2020年獲億翰智庫評為中國物企優質社區標桿服務五強，以表彰我們為一項示例物業項目（即樂山領地蘭台府）提供的優質服務；及獲中國指數研究院評為中國五星級物業服務項目，以表彰我們的另一項示例物業項目（即樂山領地國際公館）。

我們致力利用互聯網技術進一步提升客戶體驗，並促進客戶享受我們的服務。自2019年以來，我們一直於戰略上推行領悅服務智慧物業管理平台，該平台整合業務營運平台、社區服務平台、智能物聯網平台、基礎設施支援平台、大數據平台及時相悅及領悅家移動應用程序。通過時相悅移動應用程序，我們的住戶無需訪問我們的辦公室即可在線支付物業管理費。住戶亦可通過時相悅移動應用程序提交維修及保養請求並提出投訴。領悅家移動應用程序讓我們的員工能夠實時查看來自客戶的請求、報告及投訴，並有效率地回應客戶，以及以其他方式幫助員工提高營運效率及服務質量。我們借助領悅家移動應用程序集成九個主要功能模塊，包括數據看板、辦公室管理、客戶管理、報事報修管理、品質管理、設備基礎管理、安全管理、環境管理及巡查管理。具體而言，我們已開發客戶關係管理系統，可幫助我們了解客戶服務需求及改善我們的服務質量；已開發設備管理系統及智能巡更系統，可幫助我們高效維護設備及設施；並已開發信息數字化系統，能夠顯示實時經營數據，方便管理層作出知情判斷及業務決策。

業 務

我們經驗豐富的高級管理團隊和強大的員工團隊

我們擁有一支經驗豐富的管理團隊。我們的管理團隊成員於物業管理行業平均工作逾10年，大部份成員曾任職大型物業管理公司，其豐富經驗及強大的管理能力是我們取得成功的關鍵。

我們已建立人才庫管理系統。透過新員工培訓計劃及指導計劃，我們指派導師為新員工提供一對一培訓，協助新員工了解職責並融入我們的企業文化。我們對員工進行培訓，使員工遵循我們的標準化操作程序，以確保我們的服務質素及效率。我們亦設有人力資源繼任計劃，於此計劃下，我們物色並培訓員工擔負更具挑戰性的角色。我們分別通過「領優計劃」、「領越計劃」及「領英計劃」培訓項目部門主管、項目經理及地區主管。透過此等計劃，我們將繼續提升員工的能力，以支持我們的業務擴展。我們通過一系列激勵措施激勵員工，包括取決於高客戶滿意度、高收費率、成功業務發展及其他表現的績效獎金及特別獎金及晉升機會，以鼓勵員工追求職業發展。

我們相信，我們經驗豐富的管理團隊及成熟的人力資源管理系統有助我們吸引、培訓及挽留人才，支持我們的業務擴展，並使我們能從競爭對手當中脫穎而出。

我們的戰略

我們致力鞏固作為西部地區頂尖物業管理公司之一的市場地位。

繼續專注於發展西部地區的業務，並進一步打入其他地區的選定城市

作為西部地區頂尖物業管理服務供應商之一，我們計劃繼續專注於該地區，以鞏固我們的領先地位。同時，我們將繼續探索中國其他地區，包括長江三角洲、粵港澳大灣區及京津冀地區具備良好經濟表現的選定城市。我們亦將善用領地控股集團的支持。藉著向領地控股集團開發的項目提供服務，我們預期業務可望進一步增長，並跟隨領地控股集團擴展至新地區。在一座城市建立業務後，我們將尋求機會擴展到鄰近地區，並提高我們在該地區的市場佔有率。

業 務

為了擴大我們的業務規模和區域覆蓋範圍，我們亦計劃通過參與招標程序並獲取物業管理合同以探索與第三方物業開發商合作的商機，或與第三方物業開發商建立合資企業或聯營公司，以管理向該等第三方物業開發商開發的物業所提供的物業管理服務。我們亦可能會尋求戰略性收購或投資其他物業管理公司，以進一步擴大我們的業務規模。我們計劃將[編纂]所得款項淨額的[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」。截至最後可行日期，我們尚未確定任何符合我們標準的合適目標。

進一步豐富我們的物業管理產品組合

除了住宅及商業物業外，我們將繼續尋求為不同類型的物業提供物業管理服務。例如，我們可以利用管理公共及其他物業的經驗，提供城市環境衛生服務並為醫院及學校等公共設施提供物業管理服務。我們可能通過與地方政府地方合作及與當地國企建立合資企業以獲取此類項目。

除了領地控股集團的支持外，我們亦一直積極尋求為第三方物業開發商及由彼等開發的物業項目提供更多服務以使我們的物業管理業務多元化。我們正探索與第三方物業開發商合作的不同模式並從中獲取商機。例如，通過為第三方物業開發商提供初步規劃及設計諮詢服務，我們期望贏得其信任並取得交付後物業管理項目。我們可能與第三方物業開發商成立合資企業，並為其所開發物業提供物業管理服務。我們亦將鞏固與現有第三方物業開發商客戶的合作關係，並爭取從其獲得更多商機。此外，我們擬通過以商業上合理的成本審慎收購優質第三方物業管理公司並對其進行戰略投資，以獲取第三方物業開發商所開發物業管理項目。我們亦可能對其他物業管理公司進行戰略收購或投資，以進一步擴大我們的業務規模，並對提供物業管理相關服務的公司進行投資，以支持我們多元化物業管理投資組合的戰略。我們計劃將[編纂]所得款項淨額的[編纂]%用於收購及投資其他物業管理公司。有關更多詳情，請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」。截至最後可行日期，我們尚未確定任何符合我們標準的合適目標。

業 務

繼續擴展我們的增值服務產品並提升我們的服務質量及品牌聲譽

憑藉我們在物業管理服務及社區增值服務方面的經驗，我們計劃通過發展新業務來擴展服務範圍，例如會議接待及養老服務，並與第三方業務合作夥伴合作提供社區金融服務，以建立優質服務生態系統。我們亦計劃為空巢老人、學生、孕婦及殘疾人士等特殊群體，以及低密度住宅物業、服務式公寓及養老院等特殊物業類型提供專門及差異化服務。我們的目標是通過更準確地定位客戶群、提供更優質的量身定制服務組合及構建更專業的服務團隊，增強客戶的物業服務體驗。

在擴展增值服務產品的同時，我們將繼續優化「三個關鍵」服務標準，即關鍵服務、關鍵觸點及關鍵時刻，以增強我們的物業管理及社區增值服務。我們信守「成就、美好、陽光、健康」的核心價值，圍繞主要品牌「領悅服務」建立品牌管理體系。我們計劃進一步開發不同的品牌，以強調我們把優質服務帶給住宅物業、商業物業以及公共及其他物業，並通過向住戶提供信息技術增強我們生活生態系統的品牌知名度。

升級我們的信息技術系統，以提高我們的營運效率及競爭力

我們將繼續升級領悅智能物業管理平台。我們計劃進一步改進數據相關功能模塊，以根據客戶信息、服務標準及其他標準生成實時管理報告，從而提高我們的營運及管理效率。我們亦計劃提升基礎設施管理模塊，並增加與招聘管理、資產管理、非業主增值服務管理及業務發展管理相關的新模塊，以改善平台的數據分析能力。

我們預期將繼續升級時相悅移動應用程序，以增強客戶的用戶體驗。當我們向客戶提供服務時，我們與客戶緊密合作以收集其對該移動應用程序的反饋。我們亦計劃探索該移動應用程序的新功能，以進一步提升客戶體驗。舉例而言，我們計劃新增社區公告板及以物易物論壇，推動業主與住戶的互動及閒置物品的資訊，促進健全的社區文化環境。我們亦將改善領悅家移動應用程序的功能，包括（但不限於）批准請求、工作訂單狀態、接入設施設備遠程控制系統等，以提高員工的工作效率。通過該等改進，我們擬進一步簡化決策流程，以提高營運效率、降低營運成本及加強質量控制。

業 務

我們亦將增加對智能設備升級的投資。我們計劃在更多在管住宅物業引入智能停車系統，以提高營運效率並降低勞工成本。我們亦計劃在多個在管住宅物業增加視頻監控系統，監控主道路、公用區域及主要入口，以確保社區的安全。我們亦將於物業項目引入面部識別技術，並升級其保安系統。我們旨在創建多個示例項目，實施智能保安系統、雲端監控系統、智能停車系統及設備遠程控制系統。我們擬通過綜合智能信息系統進一步提高我們的營運效率及盈利能力，從而提升我們的客戶滿意度及品牌形象。

我們計劃動用[編纂]%的[編纂]所得款項淨額作信息技術系統升級。有關更多資料，請參閱本文件「未來計劃及所得款項用途」。

繼續吸引、培訓及挽留專業及敬業盡職的員工

我們將繼續通過具競爭力的薪酬方案吸引人才，並通過一系列激勵措施激勵員工。我們計劃進一步完善我們的培訓系統，協助員工發展職途。我們將繼續改善我們透過內部培訓平台「領悅學院」提供的課程。我們亦協助新聘員工融入我們的團隊。我們建立評估系統，並提供晉升機會進一步激勵員工。此外，我們計劃招募額外人員以支持我們的多元化業務發展（例如裝修及拎包入住服務及便利生活服務，以及物業託管管理服務等新業務），並招募額外人員以支持我們的信息技術系統開發。

我們的業務模式

我們主要從三條業務線產生收益：(i)物業管理服務；(ii)非業主增值服務；及(iii)社區增值服務。

- **物業管理服務。**我們為業主、住戶和物業開發商以及我們在管非住宅物業的租戶提供廣泛的物業管理服務。我們的服務一般包括保安服務、清潔及綠化服務、維修及保養服務等。我們管理的物業組合多元化（包括住宅物業、商業物業以及公共及其他物業）。我們按包幹制收取物業管理費。

業 務

- **非業主增值服務。**我們向非業主提供增值服務包括(i)前期規劃及設計諮詢服務，我們從物業管理角度為物業開發商商業運作的各個階段提供建議；(ii)銷售處管理服務，我們為物業開發商的銷售處及樣板間提供物業管理服務；(iii)交付前服務，我們負責提供待交付物業的清潔和檢查服務，並協助交付過程；(iv)維修及保養服務，我們在物業交付後的質保期內協助維修及保養服務；(v)物業交易協助服務，我們協助物業開發商出售停車位；及(vi)保安支援服務，我們主要按客戶要求的保安需要提供幫助。

- **社區增值服務。**我們主要為業主及住戶提供社區增值服務，為其提供生活便利，例如(i)社區空間管理服務，從而出租可租賃的公用區域及廣告空間；(ii)裝修及拎包入住服務，從而幫助業主及住戶創建可入住的現成住所；(iii)便利生活服務，從而為業主及住戶提供房屋清潔、家居維修及保養以及搬家服務；及(iv)社區零售服務，從而協助第三方商家營銷及推廣其向業主及住戶銷售的消費品，包括雜貨、食品、清潔用品、家用電器及其他。

下表載列我們於業績記錄期間按業務線劃分的總收益明細（均以絕對金額及佔所示期間總收益百分比列示）。

	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)							
物業管理服務.....	113,723	67.3	182,282	65.1	113,409	64.4	209,925	69.4
非業主增值服務.....	48,831	28.9	90,040	32.2	58,157	33.0	80,971	26.8
社區增值服務.....	6,450	3.8	7,636	2.7	4,544	2.6	11,382	3.8
總計.....	<u>169,004</u>	<u>100.0</u>	<u>279,958</u>	<u>100.0</u>	<u>176,110</u>	<u>100.0</u>	<u>302,278</u>	<u>100.0</u>

業 務

物業管理服務

我們自2002年成立以來便一直提供物業管理服務。截至2020年9月30日，總簽約建築面積約為34.9百萬平方米，覆蓋九個省份、一個自治區及一個直轄市逾32個城市。截至同日，我們管理160個物業，在管總建築面積為約18.7百萬平方米。截至最後可行日期，我們的總簽約建築面積及在管建築面積分別約為36.3百萬平方米及20.3百萬平方米。於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，我們來自物業管理服務的收益分別為人民幣113.7百萬元、人民幣182.3百萬元、人民幣113.4百萬元及人民幣209.9百萬元，分別佔同期總收益的67.3%、65.1%、64.4%及69.4%。

下表載列我們截至所示日期的在管物業數目及建築面積，以及已訂約管理物業數目及相關簽約建築面積。

	截至12月31日		截至2020年
	2018年	2019年	9月30日
在管物業數目 ⁽¹⁾	53	138	160
已訂約管理物業數目 ⁽²⁾	85	198	226
在管建築面積 (千平方米)	8,005	14,183	18,660
簽約建築面積 (千平方米)	14,111	27,928	34,879

附註：

- (1) 指已向我們交付作物業管理的物業。
- (2) 指我們已訂立相關物業管理服務協議的所有物業，可能包括在管物業以外未交付給我們作物業管理的物業。

服務範疇

我們向業主、住戶及物業開發商提供優質物業管理服務。我們提供以下主要類別物業管理服務：

- **保安服務。**我們提供保安服務，確保在管物業安全且井井有條。我們的日常保安服務包括巡邏、訪客管理、停車場安保、應急響應及消防安全。我們通過本身僱員及第三方分包商提供保安服務。

業 務

- **清潔及綠化服務。**為了創造一個乾淨整潔的生活環境，我們為管理在管物業內樓宇的公用區域及公共設施提供常規清潔、垃圾收集和害蟲防治服務。我們也為在管物業公用區域提供綠化及園藝服務。我們以本身僱員和通過第三方分包商提供清潔及綠化服務。
- **維修及保養服務。**我們一般負責以下設施的保養：(i) 電梯、自動扶梯和中央空調設施等公用區域設施及建築結構；(ii) 滅火器和火警系統等消防和安全設施；(iii) 入口大閘、圍欄及監控攝像機等保安設施；及(iv) 發電機、配電設備、水泵房、供水及排水系統等公用事業設施。我們以本身僱員和通過第三方分包商提供維修及保養服務。

我們的地區覆蓋範圍

自我們於2002年成立以來，我們主要專注於管理四川省的物業項目，並將業務擴展到全國各地。截至2020年9月30日，我們已訂約管理226個物業項目並已實現總簽約建築面積約34.9百萬平方米，覆蓋九個省份、一個自治區及一個直轄市的32個城市。截至同日，我們管理其中160個物業，在管總建築面積約為18.7百萬平方米。以下地圖顯示截至2020年9月30日我們已訂約管理物業的位置。



業 務

下表載列我們截至所示日期按地區劃分的在管總建築面積明細，以及我們於所示年度／期間按地區劃分的物業管理服務收益明細（均以絕對金額及佔物業管理服務收益百分比列示）。

	截至12月31日／截至該日止年度						截至2020年9月30日／ 截至該日止九個月		
	2018年			2019年			在管建築		
	面積	收益		面積	收益		面積	收益	
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	%	
四川省 ⁽¹⁾ ...	5,176	58,757	51.7	11,768	123,934	68.0	15,944	165,248	78.7
新疆維吾爾 自治區 ⁽²⁾ ...	955	17,691	15.6	1,107	20,436	11.2	1,365	16,924	8.1
吉林省 ⁽³⁾ ...	598	19,508	17.1	598	18,923	10.4	598	16,378	7.8
廣東省 ⁽⁴⁾ ...	710	14,337	12.6	710	14,910	8.2	710	11,281	5.4
貴州省 ⁽⁵⁾ ...	566	3,430	3.0	— ⁽⁷⁾	4,079	2.2	—	—	—
河北省 ⁽⁶⁾ ...	—	—	—	—	—	—	43	94	—
總計	8,005	113,723	100.0	14,183	182,282	100.0	18,660	209,925	100.0

附註：

- (1) 我們向位於成都、樂山、眉山、綿陽、西昌、雅安及資陽的物業提供物業管理服務。
- (2) 我們向位於庫爾勒的物業提供物業管理服務。
- (3) 我們向位於長春的物業提供物業管理服務。
- (4) 我們向位於佛山的物業提供物業管理服務。
- (5) 我們向位於黔南的物業提供物業管理服務。
- (6) 我們向位於承德的物業提供物業管理服務。
- (7) 於業績記錄期間，我們於2018年及2019年管理四個位於黔南在管建築面積約566,000平方米的物業項目，並於2019年終止管理該等物業項目，因此並無於截至2019年12月31日就該等物業項目錄得在管建築面積。詳情請參閱「—物業管理服務—物業管理服務協議的到期時間表」。

業 務

在管物業來源

我們主要向領地控股集團開發的物業提供物業管理服務。下表載列我們截至所示日期按開發商類型劃分的在管總建築面積明細，以及於所示年度／期間按開發商類型劃分的物業管理服務收益（均以絕對金額及佔物業管理服務收益百分比列示）。

	截至12月31日／截至該日止年度						截至2020年9月30日／		
	2018年			2019年			截至該日止九個月		
	在管建築 面積		收益	在管建築 面積		收益	在管建築 面積		收益
	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	%
領地控股									
集團 ⁽¹⁾	5,333	97,464	85.7	6,150	123,000	67.5	7,795	145,772	69.4
第三方物業									
開發商 ⁽²⁾	2,672	16,259	14.3	8,033	59,282	32.5	10,865	64,153	30.6
總計	<u>8,005</u>	<u>113,723</u>	<u>100.0</u>	<u>14,183</u>	<u>182,282</u>	<u>100.0</u>	<u>18,660</u>	<u>209,925</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) 指領地控股集團單獨開發或領地控股集團與第三方物業開發商共同開發而領地控股集團持有控股權益的物業。
- (2) 指第三方物業開發商單獨開發的物業。
- (3) 於業績記錄期間，領地控股集團合營企業及聯營公司開發的物業仍未交付，故我們並無錄得與該等物業相關的在管建築面積或物業管理服務收益。

業 務

我們主要管理住宅物業。我們亦管理其他類型的物業，例如商業物業以及公共及其他物業。我們管理的商業物業主要包括辦公樓、商場及購物中心。我們管理的公共及其他物業主要包括政府大樓、公共設施、公司大樓、醫療設施及學校。下表載列我們截至所示日期按物業類型劃分的在管總建築面積明細，以及於所示年度／期間按物業類型劃分的物業管理服務收益（均以絕對金額及佔物業管理服務收益百分比列示）。

	截至12月31日／截至該日止年度						截至2020年9月30日／		
	2018年			2019年			截至該日止九個月		
	在管建築 面積	收益		在管建築 面積	收益		在管建築 面積	收益	
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	%	
住宅物業.....	7,450	99,617	87.6	9,915	125,344	68.8	11,551	116,076	55.3
商業物業.....	99	12,505	11.0	411	28,427	15.6	590	56,878	27.1
公共及 其他物業...	456	1,601	1.4	3,857	28,511	15.6	6,519	36,971	17.6
總計	<u>8,005</u>	<u>113,723</u>	<u>100.0</u>	<u>14,183</u>	<u>182,282</u>	<u>100.0</u>	<u>18,660</u>	<u>209,925</u>	<u>100.0</u>

物業管理服務協議

於業績記錄期間，我們通過(i)受適用中國法律規管的招標程序或(ii)根據自相關地方當局獲得的批准或非相關地方當局強制要求的商業談判，自物業開發商獲取大部份前期物業管理協議。就住宅物業管理而言，除非相關地方房地產行政機關認為物業並非大型項目且不保證進行招標程序，或競標公司不足三家，以及相關地方房地產行政機關允許通過協商直接委聘物業管理公司而毋須進行招標程序，否則須進行招標程序。就商業物業而言，根據適用的中國法律法規，物業開發商毋須通過招標及投標程序即可委聘物業管理公司。根據《中華人民共和國政府採購法》及相關法律法規，針對中國各級政府機關、事業單位或公共組織擁有的非住宅物業委聘物業管理服務供應商以提供超出指定金額的服務，需要進行招標程序。除此以外，資陽佳美被我們收購前

業 務

取得的若干物業管理協議以及我們所取得的若干其他物業管理協議並無經過中國法律法規規定及相關地方當局強制要求的招標程序。詳情請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－於業績記錄期間，我們通過收購擴展業務，可能無法從此類收購中獲得預期利益，而此可能對我們的經營業績造成重大不利影響」及「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的若干物業管理服務協議未通過所需招標及投標程序而獲得」。

我們以外的競標者一般為具備必要資格提交招標程序標書的地區或國家級物業管理公司。在遴選過程中，我們並無就領地控股集團所開發物業獲得任何優惠待遇，而在遴選程序中，我們亦無因與領地控股集團的關係而獲得額外比重。招標程序將由根據《前期物業管理招標投標管理暫行辦法》組成的招標評審委員會進行評審，基於該辦法，物業開發商及我們均無法對遴選程序發揮影響力。該招標評審委員會由最少五名的單數成員組成，包括(i)最少三分之二大比數為獨立於相關開發商及本集團的物業管理專家，並從地方房地產行政部門編寫的專家名單隨機選出；及(ii)物業開發商的代表成員。

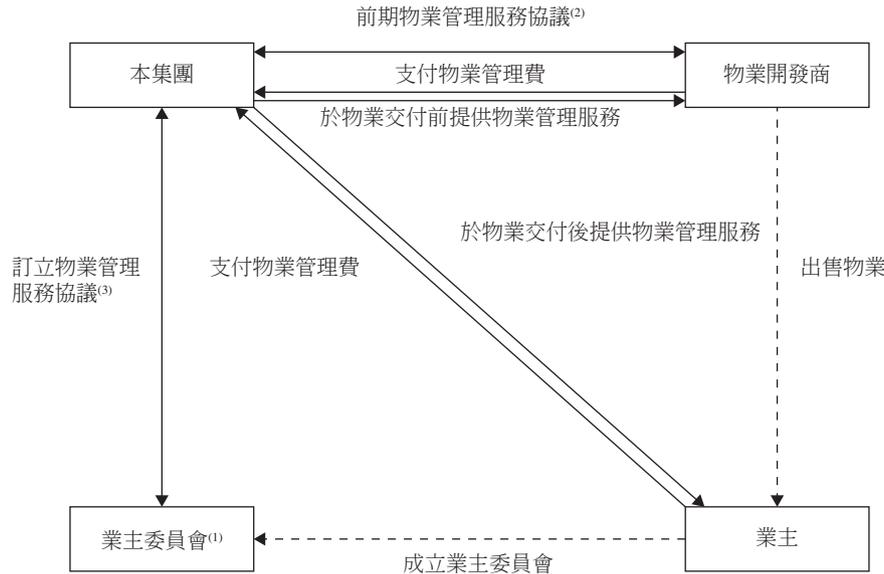
招標邀請一般由物業開發商為開發中物業發出。於接獲招標邀請後，我們向物業開發商或業主委員會提交投標文件，投標文件一般包括物業管理的建議定價、議案和規劃以及招標邀請列明的其他資料。我們或須提供資格預審文件以供於提交正式投標文件前進行審查。物業開發商及業主委員會接著評估所接獲標書，並根據聲譽、服務質量、管理制度、人力資源管理、管理計劃方案及建議定價等因素挑選中標者。中標後，我們與相關物業開發商和業主委員會訂立物業管理服務協議，並將有關協議向相關政府單位備案。以下流程圖說明一般招標流程的各個階段。



我們為領地控股集團開發的絕大部份住宅物業提供物業管理服務。我們於2016年開始為第三方物業開發商單獨開發的物業提供物業管理服務。我們通過適用中國法律規管的招標程序獲得我們的大多數物業管理服務協議，並通過經相關地方機關許可的商業磋商獲得少部份物業管理服務協議。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們的整體中標率為91.9%、94.3%、及92.0%。

業 務

下圖說明我們與物業管理協議各方之間的關係。



附註：

- (1) 業主委員會乃依據中國法律獲授權代表業主行事。
- (2) 前期物業管理服務協議是由物業開發商與我們於向業主交付物業前訂立，依據相關中國法律法規，對所有未來的業主均具有法律約束力。
- (3) 物業管理服務協議是由業主委員會與我們訂立，依據相關中國法律法規，對所有業主均具有法律約束力。

住宅物業物業管理服務協議的主要條款

與物業開發商簽訂的協議主要條款

我們與物業開發商就住宅物業簽訂的前期物業管理服務協議一般包括以下主要條款。

- **服務範疇。**與物業開發商簽訂的典型協議載列了服務範圍，一般包括物業管理政策和方案制定、設施管理、保安、清潔、綠化和園藝以及維持公用區域交通秩序和道路狀況。我們或向合格分包商分包若干服務。
- **履約標準。**協議載列主要服務的指定標準和次數。

業 務

- *物業管理費*。協議載列物業管理費金額和所涵蓋建築面積，以及費用按包幹制支付。物業開發商負責為未售出的物業單位支付物業管理費，一般於簽立物業管理服務協議後開始應計，並於向物業買家交付相關單位後終止付費。我們亦就逾期物業管理費徵收逾期費用，而這一般為逾期金額某個百分比。對於擁有停車場的物業，我們亦載列每月每個停車位的費率。
- *物業開發商的權利和義務*。物業開發商有權(i)根據協議所載標準監督服務；及(ii)審閱和批准物業管理服務規劃和管理政策。物業開發商一般負責(i)向我們提供所需辦公室以進行服務；(ii)配合我們的工作；(iii)通知業主及住戶其有義務支付物業管理費並遵守物業管理政策；(iv)處理若干維修和保養義務；及(v)於必要時提供記錄、藍圖以及其他文件和材料。
- *我們的權利和義務*。我們有權根據協議相關條款收取物業管理費。我們負責(i)提供協議所載服務；(ii)配合物業開發商的監督；(iii)監察物業用途；(iv)公開披露公共維修資金收取和開銷；及(v)保存相關記錄和材料。
- *服務期限*。協議一般於業主委員會成立後到期。
- *解決糾紛*。訂約方一般須首先通過磋商解決任何合同糾紛，如未能解決，以法律訴訟程序解決糾紛。

物業開發商交付物業後，業主可成立並運作業主委員會。對於我們與物業開發商訂立並無固定期限的物業管理服務協議，業主及／或住戶有責任向我們支付物業管理費，直至業主委員會與業主大會揀選的物業管理公司訂立新物業管理服務協議和新協議生效。對於在業主委員會成立前到期的有固定期限協議，物業開發商負責與我們續簽協議或揀選新物業管理公司。於前期物業管理服務協議到期後，倘業主委員會尚未

業 務

成立或業主委員會與我們尚未訂立新物業管理服務協議，則(i)如前期物業管理服務協議就此有適用條文，前期物業管理服務協議將自動續簽直至與業主委員會訂立新物業管理服務協議。

截至2020年9月30日，我們有21個在管住宅物業項目成立了業主委員會，佔在管住宅物業總數約28.8%。業主委員會獨立於我們。

與業主簽訂的協議主要條款

我們與業主委員會和業主就住宅物業簽訂的物業管理服務協議一般包括以下主要條款。

- *服務範疇*。協議載列服務範圍，一般包括公用區域和設施物業管理服務，如保安、清潔、綠化和園藝、管理公用區域交通和停車、公共設施維修及保養、停車場管理、策劃社區活動及記錄保存。我們或向合格分包商分包若干服務。
- *履約標準*。協議載列主要服務的指定標準和次數。
- *物業管理費*。協議載列物業管理費金額、包幹制基準和計算方法。每段期間的物業管理費金額視乎業主及住戶佔用的建築面積以及物業類型而定。對於擁有停車場的物業，我們亦載列每月每個車位的費率。我們對未有按時支付物業管理費的業主或住戶徵收附加費。
- *業主委員會的權利和義務*。業主委員會有權(i)與我們續簽協議或基於某些原因終止與我們的協議；及(ii)監督公共資金用途以及公用區域和公共設施管理；及(iii)審閱年度預算及物業管理規劃。在業主監督下，業主委員會負責(i)確保及時支付物業管理費和向專項維修資金撥款；(ii)配合我們的物業管理服務；(iii)保留必要記錄；及(iv)向我們提供辦公室以進行工作。

業 務

- *我們的權利和義務*。我們有權按協議規定及時收取物業管理費。我們繼而負責根據相關服務標準按協議規定提供服務。我們亦負責記錄保存、管理佔用者物業用途和公布費用收取和開銷等主要信息。
- *期限和終止*。協議期限一般為簽訂協議日期起一至三年。我們或負責將物業管理工作過渡至我們的後繼者。業主委員會與我們有權因協議所列原因而於協議期限屆滿前終止協議。有關原因一般包括我們未能按協議所載服務標準提供令人滿意的服務，或業主委員會未能配合我們的工作，造成我們的經濟損失。
- *解決糾紛*。訂約方一般須首先通過磋商解決任何合同糾紛，如未能解決，以法律訴訟程序解決糾紛。

根據相關中國法律法規，業主委員會由業主選舉，並就物業管理事宜代表業主的利益。業主委員會的決定對全體業主均具有約束力。據中國法律顧問所告知，業主委員會與物業管理公司訂立的協議為有效並對業主委員會代表的業主具有法律約束力，即使業主本身並非協議訂約方。因此，我們可就應計和未支付物業管理費對業主提出法律申索。

商業物業物業管理服務協議的主要條款

我們與業主及物業開發商等客戶就管理商業物業訂立物業管理服務協議。我們商業物業的物業管理服務協議一般包括大致上跟隨在管住宅物業物業管理服務協議所載條款的主要條款，如服務範疇、履約標準、物業管理費、訂約方各自權利及義務、服務期限及糾紛解決。

業 務

為公共及其他物業提供物業管理服務的協議主要條款

我們與我們提供物業管理服務的佔用者就公共及其他物業訂立的協議通常包括以下主要條款。

- *服務範疇*。協議載列服務範圍，一般包括公用區域和設施以及其他指定區域的物業管理服務，如保安、清潔、綠化和園藝、管理公用區域交通和停車、公共設施維修及保養。部份協議亦指定我們指定工作地點的員工按佔用者所要求向相關物業項目提供單一類別服務或組合服務。我們或向合格分包商分包若干服務。
- *履約標準*。協議載列主要服務的指定標準和次數，以及各項服務的員工人數。
- *物業管理費*。協議載列我們服務的包幹制基準及包月價格。各期的物業管理費金額取決於在管建築面積及／或服務所需的人員配備。
- *佔用者的權利及義務*。佔用者一般有權(i)根據協議所載標準監督服務；及(ii)審閱和批准物業管理服務規劃和管理政策。佔用者一般負責(i)向我們提供所需辦公室空間及其他物資，以開展我們的服務；及(ii)配合我們的工作。
- *我們的權利及義務*。我們有權按協議規定及時收取物業管理費。我們繼而負責根據相關服務標準按協議規定提供服務。我們亦須遵守佔用者的內部政策，避免干擾彼等的業務。
- *期限和終止*。協議期限一般為簽訂協議日期起一至三年。佔用者與我們有權因協議所列原因而於協議期限屆滿前終止協議。有關原因一般包括我們未能按協議所載服務標準提供令人滿意的服務，或佔用者未能配合我們的工作，造成我們的經濟損失。
- *解決糾紛*。訂約方一般須首先通過磋商解決任何合同糾紛，如未能解決，以法律訴訟程序解決糾紛。

業 務

物業管理費

我們按包幹制收取物業管理費。除了包價項目，就我們的物業管理項目而言，我們定期收取計算收益建築面積每平方米的預定物業管理費，這是我們與分包商提供的所有物業管理服務的全包費用。就我們所有在管公共及其他物業的包價項目而言，我們按照每個項目收取包價的物業管理費，不參考任何建築面積。我們有權保留從物業開發商、業主和住戶收取的全額物業管理費。我們亦承擔物業管理服務成本，我們會將有關成本確認為銷售成本。如我們於物業管理服務協議期限收取的物業管理費不足以涵蓋所產生所有成本，則我們承擔損失且不可要求物業開發商、業主和住戶向我們支付差額。

於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們就一個、一個及兩個在管物業項目分別產生虧損約人民幣0.1百萬元、人民幣0.02百萬元及人民幣0.04百萬元。我們就2018年一個項目及2019年另一個項目招致該等虧損主要是由於我們分別於2018年及2019年方開始管理該兩個項目，且我們投資相對較多資源以確保服務質量所致。我們其後並無就該兩個項目產生虧損。我們於截至2020年9月30日止九個月就其產生虧損的其他兩個項目，由我們於2020年8月收購的成都新地管理。我們就該兩個項目產生虧損是由於成都新地於近10年前已開始管理該兩個項目，故物業管理服務合同項下所收取的物業管理費金額不足以支付服務成本。我們計劃將與該兩個物業項目相關的營運轉虧為盈，方式為(i)與相應的業主委員會磋商上調物業管理費；(ii)利用規模效應和多個信息系統進一步精簡業務營運並提高僱員效率；及(iii)在該等物業項目宣傳社區增值服務（該等服務通常較物業管理服務產生更高利潤率）。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，來自有關虧損物業項目的物業管理服務收益分別約為人民幣0.04百萬元、人民幣0.1百萬元及人民幣0.5百萬元，分別佔同期總收益的0.0%、0.1%及0.1%。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－若我們未能在按包幹制提供物業管理服務方面控制成本，我們或會蒙受虧損且我們的利潤率可能會下降」。

我們的定價政策

我們通常根據多種因素對我們的服務定價，其中包括：(i)物業的類型、規模和位置；(ii)我們的服務範圍和質量；(iii)我們的估計成本和費用；(iv)我們的目標利潤率；(v)業主及住戶概況；(vi)地方政府的物業管理費指導價（如適用）；及(vii)可資比較物業的最高定價。根據物業管理服務協議，在與業主及住戶協商後，我們可能會在續簽協議時提高物業管理費。

業 務

國務院相關定價行政部門和建設行政部門共同負責監督物業管理費和出具相關指引。請參閱「監管概覽－對物業管理服務及其他相關服務的法律監督－物業管理企業收費」。

下表載列我們於所示年度／期間按開發商類型劃分的在管物業（包價項目除外）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			
住宅物業				
領地控股集團 ⁽¹⁾	1.68	1.74	1.72	1.78
第三方物業開發商 ⁽²⁾	1.25	1.25	1.25	1.32
住宅物業整體平均				
物業管理費	1.58	1.57	1.56	1.65
商業物業				
領地控股集團 ⁽¹⁾	9.02	14.37	9.02	18.47
第三方物業開發商 ⁽²⁾	-	1.20	1.20	1.20
商業物業整體平均				
物業管理費	9.02	13.61	7.70	17.76
整體平均物業管理費	1.70	2.08	1.65	2.50

附註：

(1) 指由領地控股集團單獨開發或領地控股集團與第三方物業開發商共同開發而領地控股集團持有控股權益的物業。

(2) 指由第三方物業開發商單獨開發的物業。

於業績記錄期間由第三方物業開發商開發的商業物業的物業管理費較低是由於位於資陽市郊區的商業物業項目，而該處客戶流量一般較低。我們僅分配必需的資源以管理該物業項目，故亦收取較低的物業管理費。於2019年或截至2020年9月30日止九個月，我們並無就管理該物業項目錄得虧損。

業 務

付款和信貸條款

根據協議條款，物業管理費一般每月或每季預先支付。業主及住戶向我們支付固定金額，而我們保留盈餘並承擔支付所需經營成本及開支後的損失。

我們於付款到期日前向業主及／或物業開發商（包括獨立第三方及關聯方）發出繳款通知書，並一般於發出繳款通知書後收取物業管理服務費款項，根據第一太平戴維斯和億翰智庫的資料，這與中國物業管理行業慣例一致。

我們主要通過銀行轉賬、線上支付平台及現金接受物業管理費的付款。我們採用不同的方式進行催收，如致電、發送文字訊息、親臨收款、發出催繳法律函件及提起訴訟。

物業管理服務協議的到期時間表

下表載列截至2020年9月30日的物業管理服務協議到期時間表。

	簽約建築面積		協議數目	
	千平方米	%		%
並無固定期限的物業				
管理服務協議 ⁽¹⁾	25,106	72.0	119	52.7
於以下日期到期的物業				
管理服務協議				
截至2020年12月31日止年度 ⁽²⁾	5,256	15.1	58	25.7
截至2021年12月31日止年度 .	2,250	6.4	31	13.7
截至2022年12月31日				
止年度及之後	2,267	6.5	18	7.9
小計	<u>9,773</u>	<u>28.0</u>	<u>107</u>	<u>47.3</u>
總計	<u>34,879</u>	<u>100.0</u>	<u>226</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) 包括我們與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議。有關協議可於業主委員會成立並決定揀選其他物業管理公司時終止。
- (2) 包括54份物業管理服務協議，儘管其合同期限於2020年12月31日已屆滿，但我們仍根據該等協議提供服務直至最後可行日期；以及四份物業管理服務協議，我們基於自身商業考量由而選擇不續簽該等協議。

業 務

下表載列我們於所示期間的簽約建築面積及在管建築面積變動。

	截至12月31日／截至該日止年度				截至2020年9月30日	
	2018年		2019年		／截至該日止九個月	
	簽約建築 面積	在管建築 面積	簽約建築 面積	在管建築 面積	簽約建築 面積	在管建築 面積
	千平方米					
截至年／期初	6,189	5,578	14,111	8,005	27,928	14,183
新委聘 ⁽¹⁾	6,197	282	8,377	817	4,527	1,904
收購 ⁽²⁾	1,726	2,144	6,006	5,927	2,765	2,765
終止 ⁽³⁾	-	-	(566)	(566)	(341)	(192)
截至年／期末	14,111	8,005	27,928	14,183	34,879	18,660

附註：

- (1) 主要包括(i)就新物業與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議；及(ii)取代前任物業管理公司的住宅物業的物業管理服務協議。續簽協議並不視為我們於該期間訂立的新委聘。新委聘在管建築面積包括我們於以往期間訂約的新交付建築面積。
- (2) 指我們通過收購其他物業管理公司取得的新建築面積。
- (3) 主要由於不續簽若干物業管理服務協議，反映我們將資源重新分配至利潤更高的委聘以優化物業管理組合。

於業績記錄期間，我們的協議續約率及保留率保持相對理想，我們相信此反映我們提供優質物業管理服務的能力。於業績記錄期間，我們基於自身商業考量，分別於2019年及截至2020年9月30日止九個月在五份及一份物業管理服務協議到期前自願選擇終止相關物業管理服務協議，而業主委員會或業主概無終止物業管理服務協議。於業績記錄期間，因其利潤率較低，我們分別於2019年及截至2020年9月30日止九個月自願選擇不續簽一份及四份物業管理服務協議。此外，一個物業項目的業主委員會於截至2020年9月30日止九個月未續簽物業管理服務協議。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續約率為100%、96.4%及88.1%。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%、95.8%及96.4%。

業 務

非業主增值服務

我們的非業主增值服務包括：(i)前期規劃及設計諮詢服務；(ii)銷售處管理服務；(iii)交付前服務；(iv)維修及保養服務；(v)物業交易協助服務；及(vi)保安支援服務。下表載列我們於所示年度／期間的非業主增值服務收益明細（均以絕對金額及佔非業主增值服務收益百分比列示）。

	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	%
前期規劃及								
設計諮詢服務	4,397	9.0	11,326	12.6	2,765	4.8	3,710	4.6
銷售處管理服務	41,514	85.0	70,045	77.8	50,834	87.4	59,289	73.2
交付前服務	85	0.2	452	0.5	72	0.1	299	0.4
維修及保養服務	774	1.6	1,789	2.0	605	1.0	2,011	2.5
物業交易協助服務	2,061	4.2	2,917	3.2	2,281	3.9	215	0.3
保安支援服務	-	-	3,511	3.9	1,600	2.8	15,447	19.0
總計	<u>48,831</u>	<u>100.0</u>	<u>90,040</u>	<u>100.0</u>	<u>58,157</u>	<u>100.0</u>	<u>80,971</u>	<u>100.0</u>

(未經審核)

前期規劃及設計諮詢服務

我們提供各種前期規劃及設計諮詢服務，以解決物業開發商在其業務營運不同階段的需求。於建造規劃階段，我們審閱開發商的施工圖，並從物業管理的角度提供建議，例如節能、消防安全及整體保安意見。我們亦將檢查施工過程的主要節點，確保符合原定設計及相關施工規定。於施工完成後至交付前，我們檢查物業內的單位，確保符合（其中包括）消防安全、整體保安及最低建築面積規定等適用質量標準。我們主要以自己的僱員提供前期規劃及設計諮詢服務。就前期規劃及設計諮詢服務而言，我們通常按每平方米收取固定服務費。

業 務

銷售處管理服務

我們為物業開發商的銷售處及樣板間提供物業管理服務，例如保安服務、清潔服務及訪客接待。我們主要以我們自己的僱員及第三方分包商提供銷售處管理服務。就銷售處管理服務而言，我們通常按成本加成基礎向物業開發商收取服務費。

交付前服務

物業開發商將竣工物業交付給業主之前，我們為物業開發商提供一系列服務，包括交付前的物業清潔及物業檢查。物業開發商於施工完成後要求我們檢查。於初次檢查後，我們向物業開發商提供物業須額外施工的反饋，並進行後續檢查，直至有關物業符合我們的交付標準。物業交付予業主當日，我們會陪同業主並記錄業主對物業的反饋及投訴。我們以我們自己的僱員及第三方分包商提供交付前服務。我們通常會按每平方米收取交付前服務費。

維修及保養服務

我們在交付後的質保期內，協助維修及保養物業。我們通過客戶服務熱線、時相悅移動應用程序及親自拜訪，收取業主及住戶的維修及保養服務要求。記錄有關請求後，我們會派遣相關人員到現場評估情況並制定解決方案。然後，我們與建設公司聯繫以提供所要求的服務。在若干情況下，例如建設公司未能及時提供所要求的服務，我們或會介入並直接提供服務。我們以我們自己的僱員及第三方分包商提供維修及保養服務。就維修及保養服務而言，我們按每平方米收取固定服務費。

物業交易協助服務

我們協助物業開發商出售停車位，以換取按交易價值的預定百分比計算的服務費。我們通過本身的僱員提供物業交易協助服務。

保安支援服務

我們亦通過派遣員工協助客戶巡更、維護公共秩序及公共安全，為其他客戶提供針對彼等特別需要的保安支援服務。我們的保安支援服務每月收取一筆過款項，為我們的勞工成本之上的加價。我們主要通過本身僱員提供保安支援服務。

業 務

社區增值服務

我們認為，優質社區增值服務有助改善在管物業的業主及住戶的生活體驗及環境，從而提高整體客戶滿意度。我們為業主及住戶提供社區增值服務，包括(i)社區空間管理服務；(ii)裝修及拎包入住服務；(iii)便利生活服務；及(iv)社區零售服務。下表列出我們在所示年度／期間的社區增值服務收益明細（均以絕對金額及佔社區增值服務收益百分比列示）。

	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)							
社區空間管理服務	1,273	19.7	1,289	16.9	974	21.4	3,538	31.2
裝修及拎包入住服務	3,057	47.5	3,938	51.6	2,395	52.7	3,602	31.6
便利生活服務	1,996	30.9	2,243	29.3	1,017	22.4	3,840	33.7
社區零售服務	124	1.9	166	2.2	158	3.5	402	3.5
總計	<u>6,450</u>	<u>100.0</u>	<u>7,636</u>	<u>100.0</u>	<u>4,544</u>	<u>100.0</u>	<u>11,382</u>	<u>100.0</u>

社區空間管理服務

我們幫助業主向尋求地方經營或宣傳其業務的第三方出租作為臨時車位的若干公用區域及在管物業公用區域內的可租賃設施，並收取固定款項作為服務費。我們亦協助物業開發商出租停車位或從物業開發商收購多個車位，然後出租該等車位並收取租金。我們亦提供若干現場服務以推廣及促進有關第三方的業務以交換服務費，例如對其於在管物業開展的推廣活動及設備維護提供協助。我們主要以自己的僱員提供社區空間管理服務。

裝修及拎包入住服務

我們提供基本家居裝修服務，其通常包括施工、購買傢俱、家用電器及裝修，亦向業主及住戶提供拎包入住服務，以協助彼等打造即時入住住宅。我們與第三方商家訂立合作協議，向業主及住戶提供該等商家的產品和服務，主要包括傢俱、家用電

業 務

器、建築材料、配件及裝修服務。我們收取第三方商家銷售額的一定百分比作為我們的服務費。我們主要通過本身僱員提供裝修及拎包入住服務。

便利生活服務

倘業主或住戶提出要求，我們亦向其提供便利生活服務，主要包括房屋清潔、家居維修及保養服務以及搬家服務。我們透過本身僱員及第三方分包商提供該等服務，並根據所提供服務量收取服務費。

社區零售服務

我們亦協助第三方商家營銷及推廣銷售予業主及住戶的消費品。我們推廣的產品主要包括雜貨、食品、清潔用品、家用電器及其他。我們一般與該等第三方商家簽訂合同，並收取銷售額的預定百分比作為服務費。我們主要通過我們的僱員提供社區零售服務。

COVID-19疫情的影響

由新型冠狀病毒COVID-19引起的呼吸道疾病疫情據報於2019年12月爆發，並於全球擴散。COVID-19疫情爆發可能會對全球民生及環球經濟產生不利影響。

COVID-19疫情對我們業務運營的影響

根據第一太平戴維斯和億翰智庫的資料，物業管理公司為遵循新頒佈法規和政府措施，須暫停提供某些服務並產生額外成本，因此，短期內中國物業管理行業承受壓力。具體而言，我們的下列服務因COVID-19疫情受到若干短期影響。

- **物業管理服務。**為遵守政府遏止COVID-19疫情蔓延的法規及措施，我們增派員工並產生保護物資成本，這對我們物業管理服務的短期財務表現有所影響。COVID-19疫情的爆發亦導致2020年上半年的物業管理費收款較慢。此外，吉林省及新疆維吾爾自治區再次出現COVID-19疫情導致我們於2020年年底向位於該等區域的物業項目收取物業管理費時遇到困難。請參閱「財務資料－若干匯總資產負債表項目的說明－貿易應收款項」。

業 務

- *銷售處管理服務*。COVID-19疫情爆發後，由於政府規定、需求下降及物業開發商業務計劃改變，我們管理的部份銷售處及樣板間已暫停運營。
- *社區空間管理服務*。於COVID-19疫情期間，由於我們多個在管物業實施封鎖措施，我們出租社區空間的能力受到負面影響。

據董事所知，截至最後可行日期，我們概無員工確診感染COVID-19。自COVID-19疫情爆發直至最後可行日期，分包商及公用事業服務供應商向我們提供服務以及供應商供應物料均無出現重大中斷的情況。董事認為，儘管受到COVID-19疫情影響，各行業的供應鏈在某程度上或會受影響，特別是由於業務長時間暫停營運和因強制檢疫規定導致勞動力不穩定，但由於我們的業務性質使然，我們毋須倚賴任何特定服務分包商或物料供應商，且市場上可找到不少其他分包商及供應商作為後備，董事預期供應鏈不會出現重大中斷的情況。鑒於以上所述，董事相信我們能夠按照現有合同繼續提供服務和履行義務。

董事經諮詢領地控股集團及第三方物業開發商後，就彼等所深知，我們預期由領地控股集團及第三方物業開發商開發的物業在銷售、建造和交付方面不會出現嚴重延遲，以如期交由我們管理。我們獲領地控股知會，儘管領地控股集團預計，由於中國政府為遏止COVID-19疫情而規定暫停營業導致其整體物業開發過程中部份階段將會有所推延，惟預期領地控股集團擁有充足資源、能力及實力可趕上開發進度，且預計在完成上述物業開發方面不會出現重大延遲。經諮詢領地控股集團後，董事認為，彼等並無發現任何跡象表明情況並非如此。因此，我們相信，上述延遲不會重大，且不大可能對我們的財務狀況造成重大不利影響。

然而，預期COVID-19疫情長遠將為物業管理行業帶來機遇。在抗擊COVID-19疫情期間，物業管理公司發揮了重要作用，充當政府、社區工作者和住戶之間的橋樑。我們相信，我們為控制疫情爆發所作的努力，使我們贏得我們在管物業的業主及住戶

業 務

的信任和依賴。多個地區實施的封城措施亦使住戶更依賴社區增值服務以應付其日常生活需要，我們相信此為我們帶來擴大相關服務的重大機遇。鑒於以上所述，董事認為，預計近期COVID-19疫情不會對我們的營運及財務表現造成重大不利影響。

我們對COVID-19疫情的應對措施

為應對COVID-19疫情，我們自2020年1月底開始已於在管物業採取以下衛生及預防措施：

- *與相關政府部門溝通*。我們一直密切遵循最新的抗擊COVID-19疫情管控措施，檢測業主、住戶及僱員的健康狀況，並及時向相關部門報告潛在問題。
- *出入口管控*。我們核實所有進入在管物業的人士及車輛的身份，並且檢測所有入閘人士的體溫。
- *暫停活動*。我們暫停開放各個在管遊樂場、康樂中心及其他設施，取消各類社區文化活動以減少人群聚集。
- *消毒*。我們每日對在管公共設施、樓宇大堂、電梯及其他公共空間噴灑消毒噴霧至少兩次。
- *垃圾處置*。我們及時清除並運走在管物業的垃圾，為廢棄口罩、手套及其他可能危險的物料設置專門收集及處置地點。
- *業主及住戶教育*。我們積極通過微信群及社區海報通知業主及住戶有關COVID-19疫情的最新政策及措施以及我們作為物業管理服務供應商的計劃。

我們在實施這些增強措施時產生額外成本，即因執行該等措施而增加的員工成本以及防護物資的購買成本。於2020年，我們在購買口罩、酒精潔手液、消毒劑及遠紅外線體溫計等防護物資方面產生額外成本約人民幣0.6百萬元。董事確認，與加強措施相關額外成本不會對本集團不久將來的財務狀況或經營業績造成重大影響。

業 務

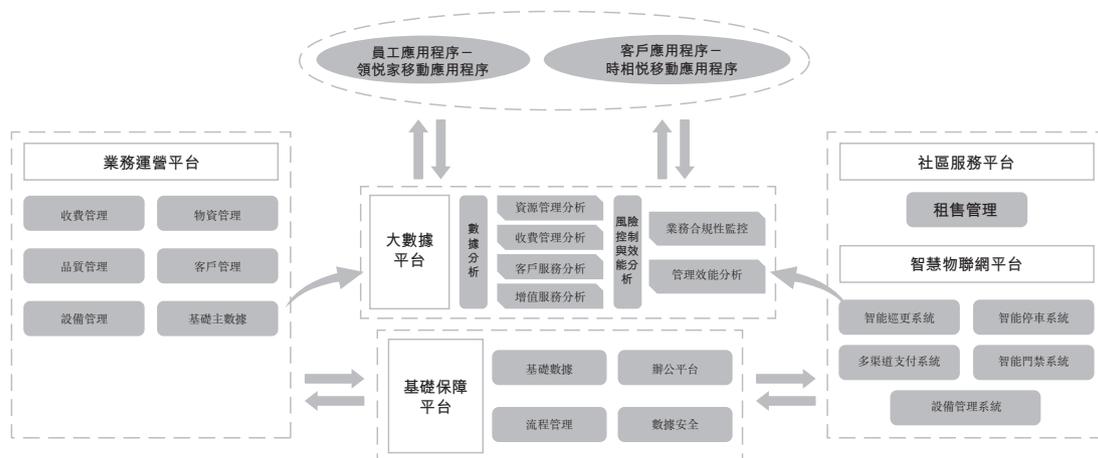
COVID-19疫情對我們業務戰略的影響

根據第一太平戴維斯和億翰智庫的資料，預期COVID-19疫情會為物業管理行業帶來機遇。因此，我們認為「一業務戰略」內討論的擴展計劃可行，且目前預期我們不會因COVID-19疫情而變更本文件「未來計劃及所得款項用途」所披露本公司收取[編纂]所得款項淨額的用途。

智慧信息平台

我們已推行智慧信息平台，相信可提高我們提升客戶體驗、減少倚賴人手勞動及降低經營成本的能力。我們的信息系統主要包括(i)領悅服務智慧物業管理平台；(ii)時相悅移動應用程序；及(iii)領悅家移動應用程序。我們亦經營一個微信公眾號，我們的住戶及業主可以在線繳付物業管理費及提交投訴。

下圖為智慧信息平台的說明。



領悅服務智慧物業管理平台

我們已推行領悅服務智慧物業管理平台，依託IoT技術等信息智能技術以提升客戶體驗、減少倚賴人手勞動及降低運營成本的能力。領悅服務智慧物業管理平台整合業務營運平台、社區服務平台、智能物聯網平台、基礎保障平台、大數據平台、時相悅移動應用程序與領悅家移動應用程序。領悅服務智慧物業管理平台主要包括以下系統，以協助我們實現管理集中化、數字化及標準化：

業 務

客戶管理系統。客戶管理系統能夠集中化履行報告管理職能，電腦或移動設備上提交的服務請求及投訴可在總部進行管理分析，有助於我們理解客戶的服務需要，提高我們的服務質量。

質量管理系統。質量管理系統幫助我們監察各物業項目的狀況，如建築或工程項目狀況及其保安與綠化工作的狀況。該系統生成有關狀況的數據，用於管控服務質量。

庫存管理系統。庫存管理系統將我們的庫存進行數字化歸類及記錄，精簡庫存處理及審查流程，並令我們能夠根據實時營運需求而重新分配我們的存貨資源。

設備管理系統及智能巡更系統。我們的每一件設備都具備獨有的識別標識，而設備管理系統記錄我們設備的基本資料、營運狀況及其他資料，根據設備資料制定檢查及維護時間表，並自動將工單指派予我們的僱員，以檢查及維護我們的設備。我們的僱員可使用領悅家移動应用程序追蹤工單。

智能停車系統。智能停車系統使用車牌識別技術及傳感器，讓業主及住戶順利通過入口。已登記的用戶毋須察覺到檢查過程即可進入。停車場的臨時用戶可通過網上支付方式繳付停車費用，以改善體驗。

智能門控系統。智能門控系統採用面部識別技術，讓我們的業主及住戶毋須出示鑰匙卡或其他身份證明文件即可通過入口。我們的業主及住戶可以通過Wi-Fi或藍牙連接在時相悅移動应用程序上打開入口大門。我們的業主及住戶亦可以通過時相悅移動应用程序管理訪客進出，以簡化訪客的探訪過程。

線上到線下服務系統。線上到線下服務系統根據我們日常營運過程中搜集到的客戶信息，對其進行分析以生成客戶資料，進而協助我們的僱員進行精準營銷並改善我們社區增值服務的服務質量。該系統部署於我們的專用網絡上，可與外部網絡完全隔離，進而增強網絡安全性並保護我們的數據。

業 務

信息數據化中心。資料數據化中心收集及展示實時經營數據，如物業管理費收費率、物業管理費率、工單狀況及竣工率、巡更分配狀況及完成率，以幫助管理層作出知情判斷及業務決策。

時相悅移動應用程序

自2020年9月起，我們使用時相悅移動應用程序在線提供若干服務，主要包括：

- *在線支付*。用戶能驗證其身份，然後可在線購買各類服務，而不必親身到訪我們的辦公室。尤其是，用戶可監察應繳、逾期及已繳物業管理費、停車場相關費用及其他臨時服務費用的金額，並在移動應用程序上進行相關付款。
- *服務要求*。用戶可輕鬆找到其服務管家的聯絡資料。用戶可要求提供各類型物業管理服務，例如家居清潔以及家居維修及保養服務，亦可跟蹤其要求的狀態並提交評價或投訴。
- *建議及投訴*。用戶可提交對我們服務的建議及投訴，並追蹤其意見的狀態。
- *社區公告*。用戶可在移動應用程序上收到最新公告。
- *門禁控制*。用戶可使用移動應用程序通過藍牙或Wi-Fi技術打開社區大門及樓宇大門。
- *活動登記*。用戶亦可登記並參與我們在管社區組織的社區活動。

根據國務院所頒佈、於2000年9月25日生效並於2011年1月8日修訂的《互聯網信息服務管理辦法》，互聯網信息服務指通過互聯網向上網用戶提供信息，可分為經營性互聯網信息服務及非經營性互聯網服務。經營性互聯網信息服務指通過互聯網向上網用戶有償提供信息或網頁製作的服務。非經營性互聯網信息服務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。從事提供經營性互聯網信息服務的單位須申請互聯網信息服務增值電信業務經營許可證。而營運非經營性互聯網信息服務僅須向中國政府相關部門備案。

業 務

我們進行的業務被視為「非經營性互聯網信息服務」，因為我們使用時相悅移動應用程序作為促進服務提供的工具。我們不會自與第三方商家匹配客戶產生收益，亦不會通過我們的移動應用程序提供付費廣告服務。因此，據中國法律顧問告知，時相悅移動應用程序的營運並不構成增值電信服務。截至最後可行日期，我們已完成有關非經營性互聯網信息服務的必要備案。

領悅家移動應用程序

為提高僱員的工作表現，我們已啟動領悅家移動應用程序，涵蓋我們所有現場員工。我們的員工可（其中包括）進行工作流程審批、工單查詢、任務執行、客戶信息查詢、物資領用歸還、專屬管家答覆、訪客出入核實等操作。通過無紙化線上處理上述任務，我們相信領悅家移動應用程序有助我們的員工更好地管理其工作表現並提高其工作效率。

數據安全及隱私保障

我們已就內部營運數據以及外部數據（如通過信息系統取得的客戶數據）採納各項內部控制措施以確保數據安全及隱私保障。我們於收集客戶數據前已向客戶展示條款及條件，也取得客戶的事先同意。我們嚴格管控實體服務器機房以及各種線上應用程序及系統，僅允許有合理業務需要的適當級別僱員存取，並禁止非必要存取數據庫。此外，僱員登陸內聯網後方可查看隱私數據。我們亦定期進行數據備份及還原測試，以保護數據完整性，並建立防火牆及用戶行為管理系統以保障數據安全。

銷售與營銷

我們的市場開發部主要負責建立並實施我們的營銷策略、進行市場調研及組織銷售及營銷活動。我們亦已建立三隊區域市場開發團隊，負責各自區域的銷售及營銷。我們的市場開發部及區域市場開發團隊亦積極與領先物業管理公司聯絡，主動參與行業活動，汲取業內先進的營銷策略。我們的市場開發部亦負責籌備及參與投標，以取得第三方物業開發商新合同，維持及加強我們與現有客戶的關係。

業 務

我們亦設有品牌推廣部，負責品牌發展及管理，以及透過線上線下渠道推廣我們的品牌。

客戶

我們擁有龐大、不斷增長且忠誠的客戶群，主要包括業主、住戶、第三方家居服務供應商及物業開發商。下表載列我們三條業務線各自的主要客戶類型。有關客戶合同條款的詳情，請參閱「物業管理服務－住宅物業物業管理服務協議的主要條款」。

業務線

主要客戶

物業管理服務..... 業主、住戶、業主委員會及物業開發商

非業主增值服務..... 物業開發商

社區增值服務..... 業主、住戶及第三方商家

於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們的五大客戶所產生的銷售收益分別為人民幣58.8百萬元、人民幣80.9百萬元及人民幣80.6百萬元，分別約佔總收益的34.8%、28.9%及26.7%。同期，我們自單一最大客戶領地控股集團所獲得的銷售收益分別為人民幣54.7百萬元、人民幣70.1百萬元及人民幣60.4百萬元，分別約佔總收益的32.4%、25.1%及20.0%。請參閱「關連交易－須遵守申報、年度審閱、公告、通函及獨立股東批准規定的持續關連交易－1.領地控股集團物業管理服務框架協議」。於業績記錄期間，我們與最大客戶領地控股集團已建立持續業務關係和合作逾19年。於業績記錄期間，領地控股集團亦為我們的供應商之一。於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們向領地控股集團租賃若干物業用作辦公室，該等交易金額分別為人民幣0.2百萬元、人民幣0.4百萬元及人民幣0.6百萬元。於2018年、2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們授予五大客戶的信貸期為30天至90天。

業 務

下表載列於業績記錄期間我們五大客戶的若干詳情：

2018年

排名	客戶	主營業務	與我們		收益	佔總收益 百分比	與我們 的關係
			建立業務 關係年期	我們提供的 產品／服務			
			年		人民幣千元	%	
1....	領地控股集團	物業開發商	19	物業管理服務及 非業主增值服務	54,707	32.4	關聯方
2....	客戶A ⁽¹⁾	物業開發商	3	非業主增值服務	1,508	0.9	關聯方
3....	客戶B ⁽¹⁾	物業開發商	4	非業主增值服務	1,409	0.8	關聯方
4....	客戶C	物業開發商	3	非業主增值服務	791	0.5	獨立第三方
5....	客戶D	物業開發商	3	非業主增值服務	413	0.2	獨立第三方

2019年

排名	客戶	主營業務	與我們		收益	佔總收益 百分比	與我們 的關係
			建立業務 關係年期	我們提供的 產品／服務			
			年		人民幣千元	%	
1....	領地控股集團	物業開發商	19	物業管理服務及 非業主增值服務	70,131	25.1	關聯方
2....	客戶E ⁽¹⁾	物業開發商	3	非業主增值服務	4,118	1.5	關聯方
3....	客戶F ⁽¹⁾	物業開發商	2	非業主增值服務	2,894	1.0	關聯方
4....	客戶A ⁽¹⁾	物業開發商	3	非業主增值服務	1,915	0.7	關聯方
5....	客戶G	物業開發商	2	非業主增值服務	1,886	0.7	獨立第三方

業 務

截至2020年9月30日止九個月

排名	客戶	主營業務	與我們		收益	佔總收益 百分比	與我們 的關係
			建立業務 關係年期	我們提供的 產品／服務			
			年		人民幣千元	%	
1....	領地控股集團	物業開發商	19	物業管理服務及 非業主增值服務	60,444	20.0	關聯方
2....	客戶H ⁽²⁾	商業物業 運營商	3	物業管理服務	15,909	5.3	關聯方
3....	客戶G	物業開發商	2	非業主增值服務	1,762	0.6	獨立第三方
4....	客戶I ⁽¹⁾	物業開發商	2	非業主增值服務	1,329	0.4	關聯方
5....	客戶A ⁽¹⁾	物業開發商	3	非業主增值服務	1,197	0.4	關聯方

附註：

- (1) 各自為領地控股集團（由最終控股股東控制）的聯繫人。
- (2) 客戶H是融量集團（由最終控股股東控制）的全資附屬公司。詳情請參閱「關連交易－須遵守申報、年度審閱、公告、通函及獨立股東批准規定的持續關連交易」。

截至最後可行日期，除本文件另有披露者外，據董事所知，董事、其緊密聯繫人或擁有我們超過5%已發行股本的任何股東概無於我們五大客戶中擁有任何權益。

供應商

下表載列我們三條業務線的主要供應商類型。

業務線	主要供應商
物業管理服務.....	提供保安服務、清潔及綠化服務以及維修及保養服務的分包商
非業主增值服務.....	提供清潔服務以及維修及保養服務的分包商
社區增值服務.....	提供清潔服務以及維修及保養服務的分包商及裝修及拎包入住服務以及社區零售服務的商品供應商

業 務

於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止九個月，我們向五大供應商作出的採購額分別為人民幣12.5百萬元、人民幣22.5百萬元及人民幣20.4百萬元，分別約佔總採購額的29.7%、35.8%及29.7%。同期，我們向最大單一供應商作出的採購額分別為人民幣7.7百萬元、人民幣9.4百萬元及人民幣5.3百萬元，分別約佔總採購額的18.3%、14.9%及7.8%。

下表列出於業績記錄期間我們五大供應商的詳情：

2018年

排名	供應商	供應商類型	與我們		採購額	佔總採購 額百分比	與我們 的關係
			建立業務 關係年期	向我們提供的 產品／服務			
			年		人民幣千元	%	
1...	供應商A	清潔服務供應商	5	清潔服務	7,680	18.3	獨立第三方
2...	供應商B	清潔服務供應商	3	清潔服務	1,639	3.9	獨立第三方
3...	供應商C	電力供應商	6	電力供應	1,288	3.1	獨立第三方
4...	供應商D	清潔服務供應商	3	清潔服務	1,182	2.8	獨立第三方
5...	供應商E	清潔服務供應商	5	清潔服務	666	1.6	獨立第三方

2019年

排名	供應商	供應商類型	與我們		採購額	佔總採購 額百分比	與我們 的關係
			建立業務 關係年期	向我們提供的 產品／服務			
			年		人民幣千元	%	
1...	供應商A	清潔服務供應商	5	清潔服務	9,355	14.9	獨立第三方
2...	供應商F	保安服務供應商	3	保安服務	4,792	7.6	獨立第三方
3...	供應商D	清潔服務供應商	3	清潔服務	3,593	5.7	獨立第三方
4...	供應商G	清潔服務供應商	2	清潔服務	3,450	5.5	獨立第三方
5...	供應商C	電力供應商	6	電力供應	1,270	2.0	獨立第三方

業 務

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		採購額	佔總採購 額百分比	與我們 的關係
			建立業務 關係年期	向我們提供的 產品／服務			
			年		人民幣千元	%	
1...	供應商B	清潔服務供應商	3	清潔服務	5,338	7.8	獨立第三方
2...	供應商H	清潔服務供應商	2	清潔服務	4,745	6.9	獨立第三方
3...	供應商A	清潔服務供應商	5	清潔服務	4,021	5.9	獨立第三方
4...	供應商D	清潔服務供應商	3	清潔服務	3,594	5.2	獨立第三方
5...	供應商F	保安服務供應商	3	保安服務	2,660	3.9	獨立第三方

於業績記錄期間，我們並無遇到有關供應商的任何重大延誤、供應短缺或營運中斷，或由供應商引致的任何重大產品申索。截至最後可行日期，據董事所知，董事、其緊密聯繫人或擁有我們超過5%已發行股本的任何股東概無於我們五大供應商中擁有任何權益。我們與我們五大供應商並無任何長期協議。我們通常與供應商訂立為期一至兩年的協議，並在商討後續簽。我們通常以銀行轉賬按月結算向供應商付款。

分包

我們將若干勞動密集型服務及專業服務外包予分包商，主要包括保安服務、清潔、綠化及園藝以及維修及保養服務，使我們可降低營運及勞工成本，提高服務質量並將更多的資源調配至管理及其他增值服務。我們相信有關分包安排使我們能夠利用分包商的人力資源及技術專長，並提高我們營運的整體盈利能力及效率。於2018年及2019年以及截至2019年及2020年9月30日止九個月，分包成本分別為人民幣22.2百萬元、人民幣37.8百萬元、人民幣27.3百萬元及人民幣33.5百萬元，分別約佔總銷售成本的18.0%、19.5%、21.6%及16.9%。

截至最後可行日期，據董事所知，董事、其緊密聯繫人或擁有我們超過5%已發行股本的任何股東概無於五大分包商中擁有任何權益。

業 務

分包商的選擇及管理

我們旨在設置及維護有效而全面的分包商管理系統。我們持續監察並評估分包商能力是否符合我們的要求。為確保分包商的整體質量，我們根據一系列評核準則（包括（其中包括）註冊資本額、經營年資、整體業務規模、行業認證及過往與我們合作的情況等）設置分包商名單。經過初步評核分包商後，我們亦定期檢討分包商的表現並對分包商進行評級。

分包協議的主要條款

分包商與我們訂立的典型分包協議通常包括以下主要條款：

- *期限*。分包協議一般為期約一至兩年，經雙方同意後可以續訂。
- *我們的責任*。我們負責向分包商提供其完成服務的必要支持，其中可能包括自由使用辦公設施等。我們一般每月支付分包費用。我們亦負責監督分包商派遣人員所進行工作並提供有關反饋。
- *分包商的義務*。分包商通常負責按照相關分包協議的指定範疇、頻率及標準並在遵守所有適用法律法規的情況下提供服務。倘表現未達標準，分包商須於我們所規定的期間內採取必要糾正措施，否則我們有權要求賠償及罰款或終止合同。
- *風險分擔*。我們的分包商管理其本身的僱員，而我們與其僱員並無僱傭關係。我們的分包商負責其本身僱員的安全行為培訓、為其購買必要保險，及向其提供合同服務過程中遭受人身或財產損害的本身僱員提供補償。彼等亦就有關分包商在提供合同服務過程中的違約行為引致的任何人身或財產損害或損失承擔責任。
- *採購原材料*。除非協議中另有規定，我們的分包商一般自行採購其提供合同服務所需的工具及其他原材料。

業 務

- **反賄賂。**我們與僱員被禁止以任何形式向分包商索取賄賂，且分包商被禁止向我們的僱員提供任何財務資助或其他形式的賄賂。
- **終止。**協議於合同期限屆滿時終止。如分包商的表現未達標準，且未能於通知後糾正，我們亦會終止協議。如分包商違反協議有關反賄賂的條文或其他重大條款，我們亦會終止協議。

質量控制

我們相信質量控制是業務賴以長期成功的關鍵。我們擁有專業質量控制團隊，主要專注維持服務標準、規範服務程序，並監督整體營運流程的服務質量。

物業管理服務的質量控制

我們於2016年取得ISO9001:2015國際質量管理體系認證並於2018年將其更新。我們亦取得ISO14001:2015環境管理認證及ISO45001:2018職業健康與安全管理體系認證，以表彰我們的服務質量。我們整合質量、環境保護及職業健康標準，實施「三合一」質量控制體系，為我們的日常營運提供全面質量控制指引，盡量減少營運中斷情況及降低相關營運成本。

為確保服務及消費者滿意，我們每年就我們所有在管物業進行消費者滿意度內部評審。質量檢查及消費者滿意度結果會列作項目公司及地區公司表現評審的考慮因素。

對分包商的質量控制

我們與分包商所訂立的協議通常載有將予提供服務的詳細質量標準。我們定期監察及評核分包商的表現，分包商的服務未能符合既定標準時，我們可要求分包商採取必要的糾正措施。我們亦對分包商所提供服務的質量向業主及住戶進行季度調查。我們具有合同權利，可調整分包費用，並視乎有關調查結果決定是否續簽分包合同。請參閱「— 供應商 — 分包 — 分包商的選擇及管理」。

業 務

對第三方商家的質量控制

與第三方商家訂立合作協議前，我們實施各種措施及政策，確保第三方商家所提供的產品及服務符合質量，例如通過審查其資質並於其營業場所進行實地檢查，以篩選候選供應商。我們亦對商家在交易量、服務質量及售後服務方面進行年度評核。如表現未能達到標準，我們亦有權更換第三方商家。

反饋及投訴管理

在日常業務營運過程中，我們會不時收到在管物業業主及住戶對我們的服務的反饋、建議及投訴（例如報告遺失財物及要求維修公共設施）。我們已建立內部程序來記錄、處理和應對反饋、建議及投訴，並對我們的回應結果進行後續檢討。

為提供更好的客戶體驗並提升客戶服務，我們為住戶提供服務熱線(400-606-3663)，該熱線自2017年設立以來一直運作至今。我們的客戶可致電熱線查詢我們的服務，向我們作出投訴及反饋，我們可以及時跟進並回應，及時有效地解決客戶的問題。此外，業主及住戶可要求維修及保養服務，通過時相悅移動應用程序及我們在微信上註冊的在線公眾號來提供反饋、建議及投訴。

於業績記錄期間，我們在服務或產品方面並未遭遇任何對我們的營運或財務業績造成重大不利影響的客戶投訴。

知識產權

我們認為知識產權對我們的成功至關重要。我們主要依賴有關商標及商業秘密以及僱員及第三方對保密及不競爭所作出的合同承諾的法律法規來保護我們的知識產權。截至最後可行日期，我們已在中國獲得16個註冊商標及一個域名，並已在香港申請註冊兩個商標，董事認為該兩個商標對我們的業務而言至關重要。

截至最後可行日期，我們並不知悉本集團侵犯任何第三方的任何知識產權或任何第三方侵犯本集團的任何知識產權的行為，或就知識產權與第三方發生任何爭議，而可能對本集團的業務營運造成重大不利影響。

業 務

獎項

下表列出我們於業績記錄期間獲得的著名獎項及認可。

獲獎年份	獎項／認可	頒獎機構
2020年	中國物業企業綜合實力百強 排名第55名	億翰智庫
2020年	中國物業服務百強企業排名 第59位	中國指數研究院
2020年	中國物企超級服務力 五十強排名第47位	億翰智庫
2020年	中國物業企業客戶滿意度模 範企業五十強	億翰智庫
2020年	中國西部物業服務五十強排 名第12位	中國指數研究院
2020年	四川十大品質物業	華西都市報；封面新聞
2020年	中國五星級物業服務項目－ 樂山領地國際公館	中國指數研究院
2020年	中國物業企業優質社區標桿 服務五強－樂山領地蘭台 府	億翰智庫
2020年	中國藍籌物業百強企業	經濟觀察報

業 務

獲獎年份	獎項／認可	頒獎機構
2020年	區域領先價值企業	經濟觀察報
2019年	中國物業企業綜合實力百強	億翰智庫
2019年	中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2019年	中國西部物業服務五十強企業	中國指數研究院
2019年	特色物業服務品牌企業－ 健康生活服務	上海易居房地產研究院； 中國物業管理協會
2018年	中國物業企業綜合實力百強	億翰智庫
2018年	中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2017年	中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2017年	四川省物業服務企業綜合實力五十強	億翰智庫；四川省房地產業協會
2016年	優秀物業企業	庫爾勒市房地產行業協會
2015年	中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2014年	中國物業服務百強企業	中國指數研究院

業 務

競爭

根據第一太平戴維斯和億翰智庫的資料，中國物業管理行業分散且競爭激烈，2019年，業內營運的物業管理服務供應商約有137,000家。作為業務遍佈全國的物業管理公司，在物業管理公司方面，我們與全國及地區性物業管理公司競爭，在增值服務方面，我們與其他類似服務供應商競爭。有關我們經營所在的行業及市場的更多資料，請參閱「行業概覽」及「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的業務競爭激烈，且我們未必能成功與現有及新競爭對手競爭」。

社會、健康、安全及環境事宜

我們在勞工、安全及環境保護事宜方面須遵守中國法律規限。此外，我們已建立職業安全及衛生體系、已實施經BCC Inc.認證的ISO14001:2015及ISO45001:2018標準，並定期向僱員提供工作場所安全培訓，以提高其對工作安全問題的認識。我們亦指派保安人員在各在管物業工作並提供24小時安全及保安巡邏，有助提高業主及住戶的安全及保安。

我們採用任人唯賢的原則，且我們的公司政策旨在不論性別、年齡、種族、宗教或任何其他社會或個人特徵，為僱員提供平等機會。於業績記錄期間及直至最後可行日期，我們已在所有重大方面遵循有關工作場所安全的中國法律，且並未發生任何已對我們的營運造成重大不利影響的事件。

我們認為環境保護至關重要，並已在業務營運過程中採取有關措施，確保我們遵守所有適用規定。鑒於我們業務的性質，我們認為我們毋須承擔重大的環境責任風險或合規成本。於業績記錄期間及直至最後可行日期，我們並未因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

業 務

自成立以來，我們始終堅持服務經營所在社區，並實施下列措施履行社會責任。

- **COVID-19疫情防控。**COVID-19疫情爆發以來，我們的僱員全天候守衛在疫情聯防聯控的第一線，用實際行動守護著全國逾140個在管物業項目的業主、住戶及訪客的健康安全。我們仔細核實進入在管物業人士的身份並監察其健康狀況，向接受檢疫的住戶提供送糧送水送藥等全方位社區生活服務。
- **僱員福利。**我們真心感激僱員的服務，關懷僱員的福祉。就此，我們提供僱員福利，包括住房津貼、膳食津貼、度假方案、團體運動、文化及社交活動以及節日及生日禮物。

僱員

我們相信，我們的優秀人才是我們成功及未來發展的關鍵。我們非常重視招聘及培訓優秀人才。我們從各種渠道招募人才，例如大學、第三方招聘機構及其他公司，並為我們的職員提供持續培訓及晉升機會。截至2020年9月30日，我們於中國擁有共3,092名全職僱員。下表載列截至2020年9月30日按職能劃分的全職僱員人數及明細。

職能	僱員數目	佔僱員總數的百分比
管理	23	0.7
行政、財務、法律及人力資源.....	78	2.5
營銷及銷售.....	27	0.9
物業管理.....	140	4.5
商業物業管理服務	105	3.4
住宅物業管理服務	946	30.6
公共及其他物業管理服務.....	483	15.6
非業主服務.....	1,290	41.8
總計	<u>3,092</u>	<u>100.0</u>

於業績記錄期間及直至最後可行日期，我們的僱員並無通過任何工會或集體談判協議商討其僱傭條款，我們亦無遭遇任何重大勞資糾紛或勞工短缺而對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

業 務

招募

我們依靠優秀人才始終如一地提供優質服務。我們致力提供具競爭力的工資、獎金、福利、系統化培訓機會及內部晉升調動，聘請市場上最優秀的僱員。在招聘過程中，我們通過廣泛的渠道尋找最適合我們職位空缺的人才，該等渠道包括在線廣告、大學、第三方招聘機構及員工推薦。我們的甄選流程主要包括(i)人力資源部審查及篩選簡歷；(ii)招聘部門篩選簡歷；及(iii)人力資源部及相關招聘部門進行面試。選定合資格求職者後，我們於內部審批後向申請人發出錄用通知書。

培訓

我們為僱員提供各種有系統的廣泛培訓計劃。我們的僱員培訓計劃主要涵蓋業務營運的關鍵領域，為現有不同級別的僱員提供持續培訓，以專攻及加強其技能。

我們為新僱員提供系統的培訓計劃，內容包括我們的企業文化、內部政策及基本服務技巧，並指派經驗豐富的僱員擔任導師，在新員工的日常工作中向其提供深入指導。此外，我們針對不同崗位的僱員定期組織職業培訓計劃，包括（其中包括）質量控制、客戶服務、銷售處管理、人力資源、會計及市場開發，為其培養履行職責所需的技能，進一步提升其能力。

我們還實施「領優計劃」、「領越計劃」及「領英計劃」，以對我們不同層級的管理人員進行培訓。具體而言，我們的「領優計劃」包括一系列針對一般、行業、專業及管理知識的課程，以在指導老師的指導下，通過課程培訓及實踐練習培訓我們的項目部門主管。我們將根據筆試及實踐考試成績選拔並晉升優秀的小組主管。我們的「領越計劃」側重於與項目經理職位密切相關的三個方面，即自我管理、業務管理及團隊管理，而培訓計劃還包括（其中包括）跨專業輪換、高級管理層輔導及實踐培訓課程。我們將根據筆試及實踐考試成績選拔並晉升優秀的項目經理。我們的「領英計劃」包括研討會、對我們的物業項目進行實地考察及領導力發展活動，旨在增強我們地區主管的營運及管理能力，以及我們核心管理團隊的凝聚力。

業 務

社會保險及住房公積金供款

根據中國相關法律及法規，我們須就中國僱員的利益對社會保險基金（包括養老金、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險）及住房公積金作出供款。於業績記錄期間，我們部份中國附屬公司未有按照中國法律及法規的規定對社會保險基金及住房公積金作出全額供款。

未作出全額供款的理由

經董事確認，我們於業績記錄期間並無向社會保險及住房公積金作出全額供款，主要因為(i)部份僱員（特別是提供清潔、綠化及園藝、保安、維修保養服務且流動性一般較高的現場員工）並不願對社會保險及住房公積金作出供款；及(ii)部份農民工已在其居住地購買新農村保險，並要求我們毋須為其向社會保險及住房公積金作出供款。

法律後果及潛在最高處罰

據中國法律顧問告知，根據中國相關社會保險供款的相關法律及法規，我們未有按時足額繳納社會保險費的，由相關中國機關責令由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，我們可能被責令由有關監管部門規定的限期繳存未繳納的住房公積金供款。倘逾期不繳，相關中國法院可能向我們頒發命令強制繳存。

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)於業績記錄期間及直至最後可行日期，我們概無面臨任何行政罰款、重大訴訟及法律程序，我們並不知悉任何有關社會保險及住房公積金的重大員工投訴亦無涉及與員工的任何重大勞工糾紛；(iii)於業績記錄期間，我們全部中國附屬公司已取得地方社會保險及住房公積金主管機關的書面確認，確認我們概無就社會保險及住房公積金遭處罰；(iv)於2018年及2019年以及截至2020年9月30日止

業 務

九個月，我們已作出與社會保險及住房公積金供款有關的撥備分別約為人民幣0.6百萬元、人民幣0.5百萬元及人民幣0.1百萬元；及(v)倘有關主管機關要求，我們將在規定的期限內作出全額供款或支付任何欠款。經考慮上述原因，我們相信，就社會保險及住房公積金供款所作的撥備實屬充足。

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。鑒於上述，董事認為，我們於業績記錄期間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，我們在本集團內實施僱員福利管理政策，以規範有關社會保險及住房公積金供款的內部工作流程及合規程序。該政策規定，每家項目公司的支援及服務部門應在僱員入職或離職時及時完成社會保險登記及更新程序。此外，支援及服務部門需要根據相關當地法規編製月度社會保險及住房公積金付款時間表，然後啟動辦公室自動化系統中的審批程序，以確保每家項目公司均有對社會保險及住房公積金全額及時供款。

現金管理政策

我們設有於日常業務過程中適用於所有附屬公司及分支機構的銀行賬戶及現金管理系統，以管理現金流入及流出。一般而言，我們鼓勵附屬公司及分支機構透過銀行轉賬結算交易，以降低有關管理現金的風險。我們的僱員須於收訖當日將所收取現金存入相關銀行賬戶，並須就有關現金提取及使用尋求批准。

現金流量交易

現金處理政策及內部控制措施

與客戶支付物業管理費、按金、租金或服務費有關的現金流入..... 我們通常設有指定的收銀員或客戶服務人員專門負責現金收款，他們在發出收據之前會驗證所收現金金額是否正確。

向附屬公司及分支機構的供應商、服務供應商及分包商付款..... 我們的附屬公司及分支機構向其供應商、服務供應商及分包商支付的款項，應由上級負責的監督人員預先批准。一經批准，此類付款應直接從我們的附屬公司及分支機構的銀行賬戶中支付。

業 務

現金流量交易

現金處理政策及內部控制措施

現金庫存和存款 各項目公司通常手頭不得持有超過人民幣1,000元的現金，而各區域公司通常手頭不得持有超過人民幣10,000元的現金。我們通常要求將多餘的款項在收到之日存入我們的附屬公司及分支機構的銀行賬戶。

向附屬公司及分支機構的銀行賬戶轉賬現金 我們通過在線支付、信用卡或借記卡付款以及銀行轉賬等方式收取現金，並將以這些方式收取的現金直接存入我們的附屬公司及分支機構的銀行賬戶。

我們通過在線支付、信用卡或借記卡付款以及銀行轉賬等方式收取現金，並將以這些方式收取的現金直接存入附屬公司及分支機構的銀行賬戶 我們的附屬公司及分支機構必須遵守我們有關開通銀行賬戶的內部政策和程序，一般須於開通任何銀行賬戶前填寫申請表。我們的附屬公司及分支機構一般須每月核對及檢查銀行結餘。

保險

我們針對業務運營引致的重大風險及責任投購保險，主要為(i)涵蓋第三方因我們的業務營運所遭受或與之相關的財產損失或人身傷害的責任的責任險；及(ii)就我們所擁有或託管的動產及不動產的損害的財產險。我們要求分包商為其向本集團提供服務的僱員購買意外保險，而根據分包商與我們訂立的協議標準條款，分包商須對其僱員遭受的所有工傷負責，惟直接因我們造成的傷害除外。

我們認為，我們的承保範圍符合中國的行業慣例。然而，我們的承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，而該等風險及危害可能會對我們的業務造成不利影響。更多詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的保險保障範圍可能不足以覆蓋與我們業務有關的風險」。

證書、執照及許可

我們須就營運取得及維持多份證書、執照及許可。據中國法律顧問所告知，我們於整個業績記錄期間及截至最後可行日期已就主要業務線從相關監管機關取得所有重要證書、執照及許可，尤其包括勞務派遣營業執照及保安服務許可證。我們須不時為有關證書、執照及許可續期。

業 務

物業

截至最後可行日期，我們已在中國購買17個停車場，總建築面積約993.0平方米。截至最後可行日期，我們亦在中國多處租賃兩項物業，總建築面積約1,353.1平方米，主要用作辦公室。

截至最後可行日期，我們所租賃物業的其中一名出租人未能提供相關業權證書或產權證明。截至最後可行日期，我們尚未就中國法律規定為我們租賃物業中一項的租賃協議向地方房屋管理部門備案，主要由於業主在登記相關租賃協議方面不合作，而這屬於我們控制範圍以外。我們獲中國法律顧問告知，該等未備案的租賃協議將不會影響有關租賃的有效性，惟我們可能被主管部門責令整改此未備案行為，倘若我們於限期內未整改，則可能因該未備案行為而招致每份協議人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的部份租賃協議尚未於中國有關部門備案，因此，我們可能會被處以行政罰款」。截至最後可行日期，董事確認我們尚未收到任何監管部門關於因上述我們未備案該等租賃協議而採取潛在行政處罰或執法行動的通知。董事預期不會因租賃協議尚未備案而在實際上難以覓得替代場所，故認為有關未備案情況不會對我們的業務運營造成重大影響。

截至最後可行日期，我們並無任何一項佔總資產賬面金額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)條規定的豁免，我們毋須就其物業權益編製物業估值報告。

風險管理及內部控制

我們已實施各種風險管理政策及措施，以識別、評估及管理我們營運過程中產生的風險。有關我們管理層已識別的風險類別、內部及外部報告機制、補救措施及應急管理的詳情已編入我們的政策中。有關管理層所識別的主要風險詳情，請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險」。此外，我們面臨於一般業務過程中產生的各種財務風險，包括利率、價格、信貸及流動資金風險。請參閱「財務資料－有關市場風險的定量及定性分析」。

業 務

為[編纂]後監察我們的風險管理政策及企業管治措施的持續實施，我們已採納或將採納（其中包括）以下風險管理及內部控制措施：

- 支援及服務中心已制定風險管理策略，該等策略已獲董事會及監事會審閱及批准。監事會和支援及服務中心負責將風險管理策略實施到公司內部政策及內部程序中，協助各個業務部門完善其營運政策及程序，並檢查及評估風險管理策略的實施和成效。
- 監事會、支援及服務中心以及財務人員對公司業務計劃及戰略計劃的執行情況進行實時監控，記錄、總結、分析及處理各類相關信息，並保存風險管理記錄。各部門應當向內部審計部門報告其業務風險情況。
- 現有的風險管理策略、政策及程序將根據內部及外部情況的重大變化而及時修訂和調整，以保持其可行性和有效性。
- 各職能部門每年對我們業務範圍內的風險控制水平進行一次書面分析和評估，而支援及服務中心負責製作風險評估報告，並在相關職能部門審閱後將報告提交予管理層。
- 我們已建立敏感而有效的風險處理及緊急管理機制，以減少風險損失。對於我們缺乏風險應急計劃的新出現重大風險，支援及服務中心將立即與監事會和有關部門協調，組織相關人員研究制定風險應對計劃，並在實施有關計劃前取得董事會批准。
- 出現風險時，相關單位負責人必須立即向監事會和支援及服務中心報告。監事會和支援及服務中心收到風險報告後，將立即評估風險，並確定該風險是屬於一般內部風險，抑或是對公司聲譽、業務活動及內部管理造成重大負面影響的公司危機。相關單位負責人或相關人員將獲指示處理一般內部風險，而公司危機則必須按照風險危機程序進行處理。

業 務

- 所有相關部門及附屬公司均須定期就風險管理進行自我檢查，以及時發現缺陷並進行改善，並將其檢查報告提交予我們的內部審計部門備案。監事會和支持及服務中心對相關部門或附屬公司是否可按照有關政策開展風險管理工作進行定期或不定期檢查及評估，並將檢查及評估報告提交董事會。

我們已通過定期合規培訓在僱員日常工作常規中加入合規文化，並在合規方面設定僱員工作表現的多項預期目標。

最後，我們於[編纂]前採納多項反貪腐及反欺詐行為的內部規例，包括針對收受賄賂及回扣以及不當使用公司資產的措施。實施該等規例的主要措施及程序包括：

- 內部政策，例如員工手冊、員工行為評估管理、業務過程中收到饋贈的管理、利益衝突聲明以及其他規範員工誠信並指導員工處理利益衝突的政策，該等政策規定誠信要求及員工行為準則。如發現違規行為，根據情況的嚴重性和不當行為造成的損失，有關違規者及有關管理人員可能被降職、減薪或解僱。
- 員工舉報的內部政策，為員工建立除普通工作報告渠道以外舉報或投訴不當行為的額外渠道。

董事認為該等控制及措施有效避免發生貪腐、賄賂或僱員的其他不當行為。於業績記錄期間及直至最後可行日期，我們並無因金錢及非金錢行賄活動的申索或指控而受到任何政府調查或提起訴訟。

業 務

法律訴訟及合規

法律訴訟

我們於日常業務過程中不時捲入法律訴訟或糾紛，如與客戶、供應商的合同糾紛或於在管物業與其他第三方的糾紛。截至最後可行日期，概無針對我們或任何董事的待決訴訟或仲裁程序或行政程序而對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。

過往不合規事件

據中國法律顧問所告知，我們於業績記錄期間及直至最後可行日期概無遭受涉及不遵守任何中國法律或法規的重大罰款或法律行動而將會對我們的業務造成重大不利影響。