

行業概覽

本節所載資料摘錄自中指院編製的獨立報告。中指院編製的行業報告乃基於其數據庫、公開資料、行業報告及從訪問與其他來源取得的資料而編製。我們相信，本節所載資料的來源恰當，且我們在摘錄及轉載該等資料時已採取合理審慎的態度。我們並無理由相信該等資料屬虛假或存在誤導成分或已遺漏任何部分，致使該等資料屬虛假或存在誤導成分。我們、獨家保薦人、[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]的任何其他方(中指院除外)並無獨立核實該等資料。我們、獨家保薦人、[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]的任何其他方(中指院除外)並無就該等資料的完整性、準確性或公平性作出任何聲明，因此不應過分依賴該等資料。

中指研究院的研究背景、方法及假設

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。中指院擁有研究及追蹤中國物業管理行業的豐富經驗，並自2008年起已就物業服務百強企業進行研究。中指院的研究主要評估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管理公司。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(i)物業管理公司公佈的統計數據、網站及市場推廣材料；(ii)來自中國房地產指數系統及中國房地產統計年鑑的調查及數據；(iii)政府部門的公開數據；及(iv)為2008年至2020年中國物業服務百強企業及2013年至2020年物業管理企業品牌價值企業所收集的數據。此外，中指院自2008年起發佈中國物業服務百強企業的排名(按綜合實力計)，乃主要通過評估入圍物業服務企業上一年度有關管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力及社會責任的數據。中指院主要就收益增長率、在管總建築面積增長率、已訂約但未交付建築面積、僱員總數及僱員構成評估物業服務企業的發展潛力。

本節中的數據分析包括中指院排名的物業服務百強企業的數據及資料。於釐定該等排名時，中指院可能會將分數相同或非常接近的多家公司指定為相同的排名，因此業內有可能超過100家公司被列為物業服務百強企業。中指院可根據具體要求就若干指數編製物業服務百強企業的進一步排名。於編製中指院報告時，中指院假設：(i)中國與全球的社會、經濟及政治狀況於預測期間將維持穩定；(ii)中國有關物業管理行業的政府政策於預測期間不會發生變化；(iii)相關統計局公佈的所有數據皆為準確；及(iv)

行業概覽

從相關地方房屋管理局收集所得有關住宅銷售交易的所有資料皆為準確。按此基準，董事認為該等數據及統計資料可以信賴。

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早期中國成立第一家物業管理公司。自此之後，中國政府一直尋求在發展中國物業管理行業的同時為其設立監管框架。根據中指院的資料，首個監管框架為2003年6月頒布的《物業管理條例》。近年來，中國政府不斷頒佈新的法規，旨在為物業管理行業設立公開的市場制度的同時，促進其快速增長及發展。中國物業管理公司目前為多種物業提供服務，包括住宅社區、寫字樓、購物中心、工業園、學校及醫院等。

中國物業管理行業的主要收費模式

在中國，物業管理公司通過物業管理服務及其他經營活動所取得的各項收入獲得收益，包括物業管理費收入和多種經營收入。其中物業管理費收入是大部分物業服務企業收入的主要來源。

在中國，物業管理費按包幹制或酬金制收取。目前，包幹制仍為中國物業管理行業主流的物業管理收費方式，尤其對住宅物業而言，包幹制可省去業主與住戶對大額支出的若干集體決策程序以提高效率，並激勵物業管理服務提供商優化運營以提高盈利能力。相反，佣金制越來越多地被非住宅物業採用，以使業主更深入地參與物業管理並對物業管理服務提供商進行更密切的監控。

整體市場規模及未來發展

物業管理行業近年來實現顯著增長。根據中指院的資料，中國所有物業管理公司的在管總建築面積從2015年的175億平方米增至2019年的239億平方米，複合年增長率為8.2%。物業服務百強企業的在管總建築面積從2015年的50億平方米增至2019年的104億平方米，複合年增長率為20.5%。

根據中指院的資料，中國所有物業管理公司的在管總建築面積預計將從2020年的251億平方米增至2022年的281億平方米，複合年增長率為5.8%；物業服務百強企業的在管總建築面積預計將從2020年的110億平方米增至2022年的126億平方米，複合年增長率為7.0%。

行業概覽

下圖載列於所示年度物業服務百強企業在管總建築面積、全國在管建築面積及物業服務百強企業市場佔有率情況。



資料來源：中指研究院整理測算

物業服務百強企業概覽

近年來，隨著快速城鎮化及人均可支配收入的不斷增長，物業服務百強企業的在管建築面積及物業數目迅速增加。物業服務百強企業的在管物業總建築面積均值由2015年的23.6百萬平方米增至2019年的42.8百萬平方米，複合年增長率為16.0%。物業服務百強企業在管物業數目均值由截至2015年12月31日的154個增至截至2019年12月31日的212個，複合年增長率為8.3%。由於在管物業的建築面積及數目增長，物業服務百強企業的收入均值由2015年的約人民幣540.8百萬元增至2019年的人民幣1,040.2百萬元，複合年增長率為17.8%。

住宅物業持續為物業管理公司管理組合中的主要物業類型，同時物業管理公司也不斷尋求在管物業類型的多元化。2019年，物業服務百強企業的住宅物業和非住宅物業的在管總建築面積分別達到約72億平方米及32億平方米；而物業服務百強企業的非住宅物業的在管建築面積由2018年佔比26.1%增長至2019年佔比31.1%。

此外，物業服務百強企業結合自身資源優勢和未來發展方向，持續創新服務模式，豐富增值服務品類和內容，不斷挖掘服務的附加價值和邊際效益。百強企業多種經營收入均值由2015年的人民幣90.4百萬元，增長到2019年的人民幣223.10百萬元，複合年增長率達25.3%。2019年多種經營收入佔總營業收入比重為21.4%，較2015年增加4.7個百分點，多種經營使業績拉動能力不斷增強。

行業概覽

下表載列所示年度物業服務百強企業營業收入均值、物業服務費收入均值、多種經營收入均值及其佔比情況。



資料來源：中指研究院

根據中指院的資料，物業服務百強企業主要通過提供傳統物業管理服務及增值服務來提高盈利能力。憑藉多元化服務、升級的技術、標準化程序及更高的自動化水平，物業服務百強企業通常能夠降低其運營成本並提高成本效益。根據中指院的資料顯示，2017年至2019年物業服務百強企業的運營成本率分別為77.7%、76.4%及76.0%。

長江三角洲地區及浙江省物業管理行業概覽

長江三角洲地區是中國經濟最發達的地區之一，城鎮化率及居民可支配收入較高。2019年長江三角洲地區以及浙江省的城鎮化率分別為68.1%和70.0%，年均可支配收入分別為人民幣53,487元和人民幣60,182元，分別是全國平均水平的1.26倍和1.42倍。長江三角洲地區及浙江省物業的平均住宅物業管理費分別為每月每平方米人民幣2.3元及人民幣2.4元，均高於國家平均水平，即每月每平方米人民幣2.1元。

截止2018年12月31日，長江三角洲地區在管總建築面積約為50億平方米，佔截至同一日期中國在管總建築面積的17.9%。截至同一日期，該地區吸引超過18,000家物業服務企業，佔中國物業管理服務供應商總數的14.2%，聘用總人數超過200萬名，約

行業概覽

佔中國物業管理服務員工總人數的21.0%。在物業管理服務百強供應商中，62家總部位於長江三角洲地區，其中21家總部位於浙江省。

中國物業管理服務市場的關鍵驅動

中國物業管理行業的增長取決於以下多個關鍵驅動因素。

有利政策

於2003年中國政府頒佈《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。該等法律、規則及政策包括但不限於《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》及《關於加強和完善城鄉社區治理的意見》。此外，多個省市政府亦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。頒佈的有利政策同樣為非住宅領域提供巨大的市場潛力。2021年1月5日，由住建部聯合十部委發佈《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》。文件從6個方面對提升住宅物業管理水平和效能提出要求，包括(i)融入基層社會治理體系、(ii)健全業主委員會治理結構、(iii)提升物業管理服務水平、(iv)推動發展生活服務業、(v)規範維修資金使用和管理、及(vi)強化物業服務監督管理等。

越來越多針對物業管理行業的指導性鼓勵性文件出台表明行業受重視程度不斷加強。一方面其促進物業服務企業與智慧城市、互聯網、社區養老等相關領域的快速融合，拓寬物業服務邊界，改變傳統物業服務經營模式和經營理念，另一方面實現行業創新升級、助力物業服務成為推動經濟發展和民生建設的重要產業。

快速城鎮化及人均可支配收入增加

中指院的資料顯示，置業人群數量的增長，城鎮化水平的提升以及城鎮人均可支配收入的增加成為物業管理行業的主要增長驅動因素。1949年以來中國三次人口增長高峰中，第三次及第一次人口增長高峰期的人群年齡分別達到32-40歲及62-70歲，帶來強勁的首次置業、改善型置業及養老服務需求。中國城鎮化率由1998年的33.4%上升至60.6%，城鎮化水平提高，城鎮人口增加，構成龐大的物業服務需求，直接推動物業管理行業的快速發展。此外，中國經濟快速增長帶來城鎮人均可支配收入持續增

行業概覽

加。截至2019年12月31日，中國城鎮人口的人均可支配收入已增至人民幣42,359元。我們認為，收入的持續增長對消費者追求更高品質的生活具有較大推動作用，對更優質的物業管理服務的需求將會增加，同時為中國物業管理行業的快速發展提供了良好機遇。

商品住宅物業的發展及中國房地產市場的持續投資

隨著城鎮化持續推進、城鎮人均可支配收入不斷增長，商品房發展空間日益擴大，為商品住宅物業及物業管理市場帶來了巨大發展空間。統計局數據顯示，中國已售商品住宅物業總建築面積從2015年的1,285.0百萬平方米增至2019年的1,715.6百萬平方米，2015年至2019年複合年增長率為7.5%。新建商品住宅物業總建築面積由2015年的1,544.5百萬平方米增加至2019年的2,271.5百萬平方米，複合年增長率為10.1%。

資本市場作為行業有機快速發展的主要驅動力

隨著資本市場深化改革的政策出台，國內資本市場政策環境明顯改善。根據中指院的數據，伴隨「物業+互聯網」模式的發展，物業開發公司的市值不斷攀升。根據2020年12月31日交易日收盤時的可得資料，共有38家物業管理公司在香港聯交所上市，總市值超過7,058億港元。進入資本市場為物業管理公司提供了資金來源，以豐富其服務範圍及擴大業務規模。

COVID-19疫情及其對中國及長江三角洲地區物業及物業管理市場的影響。

根據中指院的資料，預計COVID-19疫情對中國物業管理行業的長期影響有限，此乃由於中國穩健的經濟規模有能力抵禦COVID-19的影響。此外，中國政府出台了多項政策以支持國民經濟復甦，包括物業管理行業的發展。根據中指院的資料，COVID-19疫情也提高了許多業主對物業管理公司服務的信賴度及粘性，並推動物業管理公司增值服務的發展，比如(其中包括)送貨服務、房屋清潔及消毒服務。從長期來看，長江三角洲地區的區域宏觀經濟發展計劃及人才招聘計劃仍保持不變。因此，在COVID-19疫情得到有效控制後，長江三角洲地區及浙江省的住宅及商業物業以及相關物業管理服務的需求前景將依然樂觀。於疫情最嚴重的2020年第一季度，長江三角洲地區的國內生產總值下降率低於全國平均水平，因此，該地區的國內生產總值對國民經濟的貢獻有所增加。值得注意的是，3月份復工以來，長江三角洲地區復甦跡象明顯，各項經濟指標快速恢復。

行業概覽

中國物業管理行業的未來趨勢

行業集中度持續提升

中國物業管理行業較分散且競爭激烈，隨著房地產存量房時代的到來及物業管理行業的快速發展，物業管理市場將有更多的發展空間，行業集中度會進一步擴大。大型物業管理公司通過有機增長和併購中小型物業管理公司的方式，擴大在管物業規模，從而實現規模效應，提升市場地位。

智能化設備技術運用加速

隨著移動互聯網技術等新興技術的興起，物業服務企業積極引入智能科技設備通過硬件設備智能化升級、優化管理模式、借助移動端與管理系統、人工智能等手段，達到提升管理效率及服務質量、抑製成本上升的目的。同時，在增值服務上，物業服務企業也通過移動互聯、雲計算、大數據等技術與物業的融合催生了一應俱全的智慧社區平台，充分整合線上線下優質資源，圍繞業主個性化需求全面升級社區多元服務，為業主帶來便捷、全面、溫暖的生活體驗。

多元化業務不斷深入

中指院資料顯示，面對居民對優質、多元化服務的需求，物業服務百強企業增值服務業務加速增長，營收結構持續優化。業主增值服務收入增長迅速，佔多種經營收入比重為45.32%，較2018年提升3.21個百分點。業主增值服務收入的大幅提升一方面得益於管理面積的增加，另一方面，物業服務百強企業從需求、產品、渠道等多維度推進，開發貼近業主真正需求的增值服務產品，促使增值服務產品的滲透率不斷提升。

人才專業化不斷凸顯

一方面，隨著中國物業管理行業創新快速發展，跨界新技術應用日漸成熟，物業服務企業需要更多複合型專業管理、創新、技術人才，以匹配物業現代化管理和業務多元化的發展需求。另一方面，物業服務企業向精細化、專業化服務集成商轉型升級，逐步將傳統物業服務逐漸外派予外包商，更加注重客戶體驗和服務品質，需要建設素質高、能力強、專業化的人才梯度，從而推動企業服務品質的持續提升。

行業概覽

市場化程度不斷提升

近年來，伴隨物業管理行業市場化程度不斷加深，物業服務收費逐步形成以市場調節機制為主，政府指導為輔的價格體系。企業按照市場規律開發物業新項目和各類增值服務項目，建立市場化的供應鏈機制與管控流程，全面提高、增強企業開展增值物業市場的能力。另一方面，隨著存量房時代的到來以及居民對品質物業服務需求的提升，促使物業服務企業向獨立市場化運營方向轉型。

標準化服務奠定擴張及高效運營基礎

近年服務標準化是物業服務企業實現有序擴張的重要基礎，也是物業管理行業的未來趨勢之一。標準化作為行業規範健康發展、企業高效運營的核心工具以及服務質量的衡量標桿，在助推行業轉型升級、可持續發展中發揮重要作用。物業服務的標準化運作與服務質量的提升，不僅可以提高業主居住滿意度，同時亦是未來行業發展的重要趨勢。

過往價格趨勢

物業管理公司維持不斷增長的人工成本與提供優質服務必要性之間的平衡。物業管理業務依賴可用的廉價且充足的勞動力。然而，根據中指院的資料，近年來通貨膨脹已導致消費者的整體消費額、薪資及其他相關人工成本上漲。有關變動對尋求擴大業務運營的物業管理公司造成額外的壓力。擴大業務運營的同時，彼等須擴充勞動力。

根據中指院的資料，物業管理公司或會通過適當提高分包商服務比例和依托創新技術解決方案來降低其整體銷售成本。根據中指院的資料，分包可使物業管理公司降低總體人工成本，並利用分包商在各自領域的專業知識來提高服務效率。出於整體運營考慮以及風險的把控，物業服務企業通常會將業務分包控制在一個適度、合理的比例範圍內。另一方面，近年來，物業服務百強企業積極嘗試並採用技術解決方案實現其業務運營自動化。由此，物業服務百強企業能夠提高運營效率並提高服務質量。

根據中指院的資料，2016年至2019年，物業服務百強企業的人工成本在物業服務百強企業營業成本中的佔比持續增加。2016年至2019年，物業服務百強企業人工成本佔比分別為53.43%、55.84%、57.84%及59.09%。

行業概覽

競爭

競爭格局

根據中指院資料，中國物業管理行業分化程度較高，且競爭激烈。2019年，物業管理行業約有130,000家物業管理服務供應商。截至2019年12月31日，就在管面積而言，物業管理百強企業中的前十強企業佔市場份額的9.2%。近年來，中國物業管理市場的集中度不斷增加，物業管理百強企業的分佈呈現出差異化的特點。平均而言，2019年，規模較大的物業管理公司的收入、淨利潤和各自的增長率均有所提高。

就地區而言，根據中指院資料，2019年，總部位於長江三角洲地區的物業服務百強企業的百分比為18.2%，在中國主要都市地區中佔比最高。在物業管理服務百強供應商中，有62家總部位於長江三角洲地區，其中21家總部位於浙江省。

我們在長江三角洲地區及浙江省的競爭地位

截至2019年12月31日，我們的在管總建築面積約為20.65百萬平方米，在總部位於長江三角洲地區的物業管理服務百強企業中排名第16，在總部位於浙江省的物業管理服務百強企業中排名第5。我們的收入在總部位於長江三角洲地區的物業管理服務百強企業中排名第20，在總部位於浙江省的物業管理服務百強企業中排名第4。我們的淨利潤在總部位於長江三角洲地區的物業管理服務百強企業中排名第14，在總部位於浙江省的物業管理服務百強企業中排名第4。我們的淨利潤增速在總部位於長江三角洲地區的物業管理服務百強企業中排名第8，在總部位於浙江省的物業管理服務百強企業中排名第3。

截止2019年底，我們的在管面積約為20.65百萬平方米，在全國物業管理行業市場佔有率約為0.08%，佔物業服務百強企業的份額為0.21%。按照在管面積計算，從總部位於長江三角洲地區的物業服務百強企業口徑來看，盛全物業的市場佔有率為1.54%；從總部位於浙江省的物業服務百強企業口徑來看，盛全物業的市場佔有率為4.07%。

准入門檻

根據中指院的資料，物業管理行業存在若干准入門檻。該等准入門檻（將在下文詳細闡述）包括品牌價值、資本門檻、管理質量及人才。

行業概覽

- 品牌價值：隨著居民消費品質的提高、物業管理行業整體水平提升以及行業競爭的加劇，對物業服務質量也提出了更高要求，品牌日益成為物業管理行業的準入壁壘。具有較長經營年限、良好市場口碑和品牌形象以及較高服務質量，是獲得優質業務機遇的保障。我們與其他中國領先物業管理公司通過多年服務，已經積累一定的品牌價值和質量聲譽，相反，新的市場參與者在進入市場時面臨更大挑戰；
- 資金門檻：隨著規模的擴張，物業服務企業更注重深化以自動化、智能化為特徵的技術革新，通過購置機械設備替代人工、打造企業信息管理系統。此外，其通過逐步推廣社區智能化等方式提升管理效率，使行業逐漸由勞動密集型向技術與資金密集型結合的方向發展，從而提升物業管理行業新參與者的資金門檻；
- 管理門檻：隨著行業競爭不斷加劇，管理團隊及其管理經驗和水平日漸成為企業核心競爭力的重要因素。優秀的物業服務企業在物業管理內容、信息系統運用、財務管理等方面各有特點，在接管體量較大的項目上具有顯著的優勢，形成一定的管理門檻。
- 專業人才與技術門檻：作為勞動密集型產業，各類中高級管理人才與專業技術人員，長期穩定的人才培養機制和人力資源優勢，是物業服務企業實現成功運營的重要保障。此外，隨著大數據、互聯網技術的應用，物業服務企業創新業務模式，大力發展業主和非業主增值服務，專業人才的重要性日益突出。