

行業概覽

本節及本文件其他章節所載資料及統計數據摘錄自各種政府官方刊物、公開市場研究的可用資料來源、來自獨立供應商的其他資料來源以及弗若斯特沙利文編製的獨立行業報告。我們委聘弗若斯特沙利文就[編纂]編製獨立行業報告。我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、任何[編纂]、彼等各自的任何董事及顧問或參與[編纂]的任何其他人士並無對政府官方來源的資料進行獨立核實，亦無就其準確性發表任何聲明。因此，本節所載政府官方來源的資料可能不準確，閣下不應過度依賴。

資料來源

我們已委任獨立市場研究及諮詢公司弗若斯特沙利文對中國物業管理服務市場及商業運營服務進行分析並編製報告。弗若斯特沙利文為一間於1961年在紐約成立的獨立全球諮詢公司。弗若斯特沙利文提供行業研究及市場策略並提供增長諮詢及企業培訓。其於中國涉足的行業包括化工、材料及食品、商業航空、消費產品、環境及建築技術、保健、工業自動化及電子、工業及機械以及科技、媒體及電信。我們已同意向弗若斯特沙利文就編製弗若斯特沙利文報告支付總費用人民幣620,000元。

弗若斯特沙利文報告

本公司已將弗若斯特沙利文報告的若干資料納入本文件，原因是董事認為該等資料有助潛在投資者了解相關市場。弗若斯特沙利文報告的市場研究透過詳細一手研究進行，當中涉及與龍頭業者及行業專家對物業管理服務及商業運營市場狀況的討論。二手研究涉及審閱公司報告、獨立研究報告及弗若斯特沙利文本身研究數據庫的數據。

弗若斯特沙利文報告所載分析及預測乃基於編製有關報告時的以下主要假設：(i) 於未來十年中國經濟可能維持穩定增長；(ii) 於預測期間中國的社會、經濟及政治環境很可能維持穩定；及(iii) 物業管理及商業運營服務市場將受城市化加速、人均可支配收入持續增長、政府對消費及服務產業的支持、商業物業投資持續增長等市場驅動因素所推動。

行業概覽

川渝地區及成都的物業管理服務市場

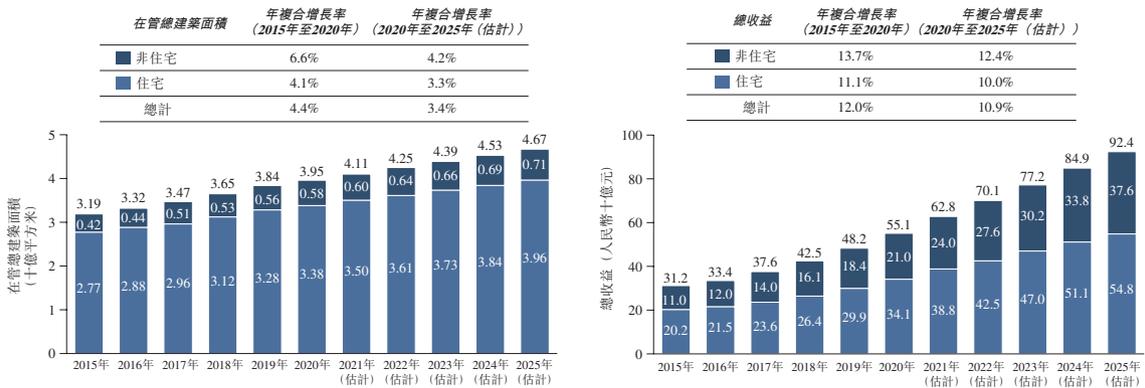
釋義及介紹

廣義而言，物業管理指對房地產的營運、控制及監管。管理指需對物業的使用壽命及狀況進行維修、監管及負責。物業管理指對個人財產、設備、工具以及購作及用作興建、維修、維護可交付物業、樓宇、政府大樓、工業設施、場地及體育館、學校及醫院等的實體資本資產的管理。物業管理服務公司通常提供的服務為：(i)傳統物業管理服務；及(ii)其他服務，包括向物業開發商提供的增值服務及社區增值服務。

川渝地區

川渝地區及成都物業管理服務市場的市場規模

2015年至2025年（估計）物業管理服務的在管總建築面積及物業管理服務公司的總收益（川渝地區）



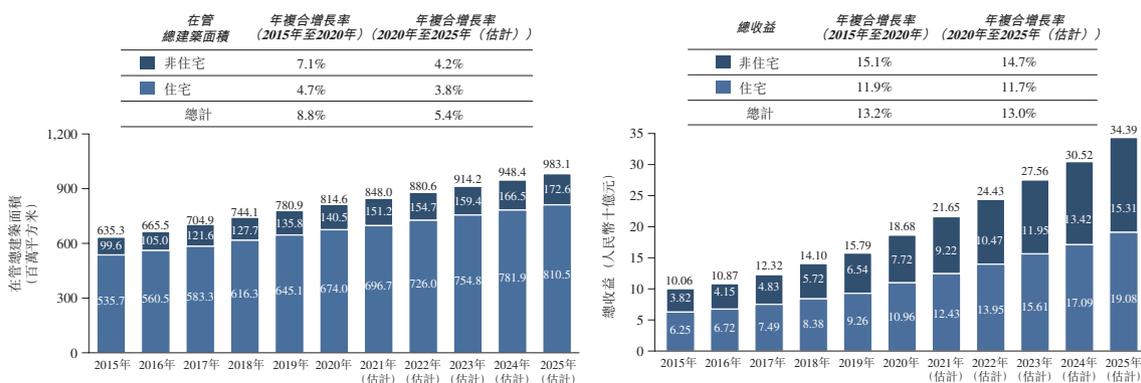
資料來源：中國國家統計局、商務部、弗若斯特沙利文分析

行業概覽

在川渝地區，物業管理服務公司的在管總建築面積從2015年的31.9億平方米增加至2020年的39.5億平方米，年複合增長率為4.4%。2020年住宅物業的在管總建築面積達到33.8億平方米，2015年至2020年的年複合增長率為4.1%；2020年非住宅物業的在管總建築面積達到5.8億平方米，2015年至2020年的年複合增長率為6.6%。展望未來，隨著川渝地區經濟和房地產市場的持續發展，預期在管總建築面積將持續增長。2025年，預期川渝地區的在管總建築面積將達到46.7億平方米，2020年至2025年的年複合增長率為3.4%。

2015年至2020年，川渝地區物業管理服務公司的總收益從人民幣312億元增加至人民幣551億元，年複合增長率為12.0%。於2015年至2020年同期，住宅物業和非住宅物業的總收益分別由人民幣202億元及人民幣110億元增加至人民幣341億元及人民幣210億元，年複合增長率分別為11.1%及13.7%。2025年，預期川渝地區物業管理服務的總收益將達到人民幣924億元，2020年至2025年的年複合增長率為10.9%。

2015年至2025年（估計）物業管理服務的在管總建築面積及物業管理服務公司的總收益（成都）



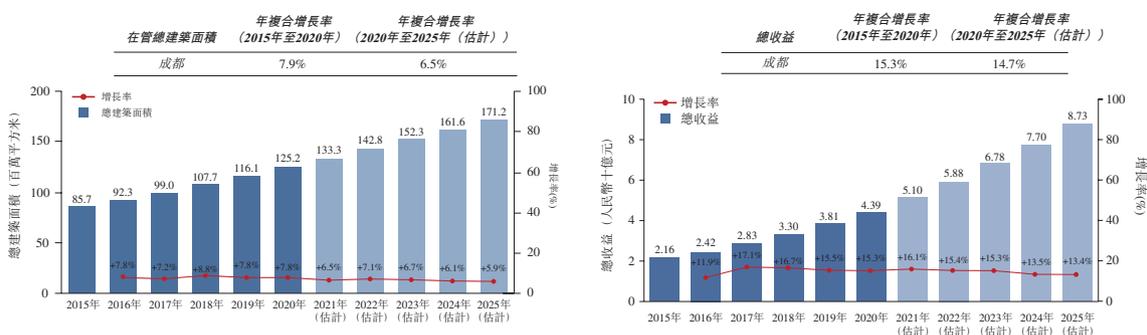
資料來源：中國國家統計局、商務部、弗若斯特沙利文分析

行業概覽

2015年至2020年，成都物業管理服務提供商的在管總建築面積從635.3百萬平方米增加至814.6百萬平方米，年複合增長率為8.8%。2020年成都住宅物業的在管總建築面積達到674.0百萬平方米，2015年至2020年的年複合增長率為4.7%；而2020年成都非住宅物業的在管總建築面積達到140.5百萬平方米，2015年至2020年的年複合增長率為7.1%。日後，隨著房地產行業的穩步發展，預期成都物業管理服務提供商的在管總建築面積將達到983.1百萬平方米，2020年至2025年的預期年複合增長率為5.4%。

2015年至2020年，成都物業管理服務公司的總收益從人民幣100.6億元增長至人民幣186.8億元，年複合增長率為13.2%。2025年，預期成都物業管理服務公司的總收益將達到人民幣343.9億元，2020年至2025年的預期年複合增長率為13.0%。2015年至2020年，成都住宅物業和非住宅物業的總收益分別從人民幣62.5億元和人民幣38.2億元增加至人民幣109.6億元和人民幣77.2億元，年複合增長率分別為11.9%和15.1%。

2015年至2025年（估計）中高端住宅物業管理服務市場的 在管總建築面積及總收益（成都）



資料來源：中國國家統計局、商務部、弗若斯特沙利文分析

中高端住宅外觀精美、設計獨特、室內外裝修別緻，兼具觀賞性綠色景觀及完善的周邊設施，且由能夠提供優質及智能物業管理服務的知名及專業物業管理服務公司管理。中高端住宅物業的售價及物業管理服務費相對較高。於成都，售價超過每平方米人民幣18,000元及物業管理服務費高於每平方米每月人民幣2.5元的住宅物業被界定為中高端住宅物業。

行業概覽

隨著成都居民可支配收入的增加，近年來對中高端住宅物業的需求持續增長，促進了中高端住宅物業管理服務市場的發展。2015年至2020年，成都中高端住宅物業管理服務市場的在管總建築面積由85.7百萬平方米增加至125.2百萬平方米，年複合增長率為7.9%。未來，隨著中高端住宅物業的進一步發展，預期中高端住宅物業管理服務市場的在管總建築面積將達到171.2百萬平方米，2020年至2025年的年複合增長率為6.5%。

2015年至2020年，中高端住宅物業管理服務市場的在管總建築面積持續增加。因此，中高端住宅物業管理服務市場的總收益由人民幣21.6億元增加至人民幣43.9億元，年複合增長率為15.3%。隨著成都中高端住宅房地產市場的不斷發展和壯大，預期中高端住宅物業管理服務市場的總收益將保持快速增長。2025年，預期中高端住宅物業管理服務市場的總收益將達到人民幣87.3億元，2020年至2025年的年複合增長率為14.7%。就成都的中高端住宅物業而言，平均物業管理費由2015年的每月每平方米人民幣2.5元增加至2020年的每月每平方米人民幣2.9元，年複合增長率為2.5%。

市場驅動因素

持續城鎮化及城市群發展：2016年，中國政府頒佈「成渝城市群發展規劃」，旨在實施新的城鎮化戰略，促進川渝地區的經濟發展，從而實現房地產行業的穩定增長及物業管理服務市場的發展。同時，由於經濟快速發展及人口從農村地區大量湧入發達地區，川渝地區的城市人口持續穩定增長。2015年至2020年，川渝地區的城鎮化率由2015年的51.20%上升至2020年的58.20%。川渝地區的該城鎮化趨勢對住房及物業產生極大的需求，刺激了對物業管理服務的需求。

城市更新產生的物業管理服務需求增加：於2020年8月，成都政府發佈「中優」區域的投資清單，其中包括502個城市更新項目。預期涉及多種物業類型的該等項目將構建一個優質宜居城市及促進成都的優質發展。於2020年9月，重慶政府發佈「重慶城市更新工作方案」，其主要包括老舊社區、工業區、商業區及公共設施改造提升。隨著川渝地區的城市更新進程大幅加快，預期對物業管理服務的需求將增加。

行業概覽

加快智能社區建設：隨著城市人口密度不斷提高，川渝地區對提升生活品質及社會福祉的便捷高效社區服務的需求不斷增加。此外，監管部門尋求適當有效的解決方案管理如今住戶數增多的社區亦至關重要。因此，為符合監管部門的要求及為公民提供品質更佳的生活，建設及發展智能住宅社區受到政府及相關企業的高度重視。加快智能社區建設對物業管理服務提出了更高的要求。若干領先物業管理服務提供商把握機會並積極參與到智能住宅社區的建設中。

入門門檻

與業主的客戶關係：客戶關係為影響物業管理服務市場服務提供商業務的其中一項決定性因素。憑借穩定的客戶關係，服務提供商於客戶滿意度率、續約率及收繳率方面表現突出。此外，與部分具備高質量物業管理服務要求的客戶（如醫院及政府機構）之間的合作乃基於良好的客戶關係。因此，該市場的新參與者難以達到如此良好的客戶關係。

品牌聲譽：品牌聲譽是物業管理服務公司的一項重要因素。相較知名度不高的服務提供商，多數業主及住戶偏好知名物業管理服務公司。此外，物業管理服務公司的營銷通常取決於彼等的服務聲譽及品牌知名度，而品牌聲譽易於在業主及住戶之間傳播。良好的品牌聲譽有賴於多年的管理及積累，因此，川渝地區知名及經驗豐富的公司多年來打造的品牌聲譽不會輕易被新參與者趕超。

技術水平：技術（例如雲計算、大數據及IoT（物聯網））及智能辦公場景（包括智能門禁系統、智能辦公設備等）的普及對不同類型物業的設施提出了高要求，物業管理服務提供商應具備管理及維護該等設施的實力。此外，領先服務提供商積極引進智能技術設備以令基礎服務自動化，大幅提高管理效率及服務品質，而新進入者難以取得對服務提供商技術水平有高要求的項目。

行業概覽

未來機遇

高端住宅物業供應不斷增加：隨著川渝地區核心城市的經濟快速發展以及中產人羣的增長，近年來許多知名物業開發商進入川渝地區，致力於打造高端及精品住宅物業。有別於普通的住宅物業，高端住宅物業的業主對物業管理服務的要求更高，對物業管理服務費的價格敏感度更低。未來，隨著川渝地區（尤其是成都及重慶）高端住宅物業供應不斷增加，可為該等物業提供優質服務的物業管理服務提供商預期將獲得更多項目及在川渝地區的物業管理服務市場中更具競爭力。

行業集中度上升：近年來，物業管理服務市場因政策環境、市場競爭及信息技術而愈發集中。此外，物業管理服務公司致力於發展聯盟及整合以於日後實現規模經濟，令川渝地區的物業管理服務市場愈發集中。隨著越來越多在聯交所上市的物業管理公司尋求中國優質物業管理公司作為其收購目標，該等公司在試圖尋求合適的收購目標方面面臨激烈競爭。

服務質量意識增強：現今，業主在選擇物業管理服務提供商時更關注服務質量。隨著人均可支配收入不斷增加，業主追求更佳生活條件並更願意為優質物業管理服務支付溢價。越來越多的物業管理服務公司預期通過應用信息科技優化其傳統的物業管理服務及升級服務質量以緊跟此趨勢。

擴展服務範圍及提供增值服務：物業管理服務公司正擴展物業服務及整合基本生活服務，如養老服務、諮詢服務、社區租賃及銷售服務。增值服務的利潤率通常高於傳統物業管理服務。同時，對提供予不同物業類型的專業物業管理服務的要求不斷增加將促進中國物業管理服務市場的服務標準及服務模式創新。

行業概覽

挑戰

住宅物業管理服務缺乏有效的價格調整機制：住宅物業交付予業主後，業主通常會舉行業主大會及組建業委會。若住宅物業管理公司計劃提高物業管理費，須取得業主大會的批准。然而，由於住宅物業管理服務缺乏價格調整機制，多數情況下提高費用極為困難，壓縮住宅物業管理服務公司的利潤率。

川渝地區及成都的商業運營服務市場

釋義及介紹

商業運營服務指於零售商業物業開業前期間至開業後期間，提供予零售商業物業開發商或業主、租戶及消費者的全方位服務，以確定適當的定位及設計並為物業開發商或業主優化租戶及品牌組合，協助租戶提升店舖的運營，提供專業的物業管理服務，並創造獨特的生活體驗吸引顧客。零售商業物業指多種零售場所，主要包括封閉式及開放式商場及開放式街區。

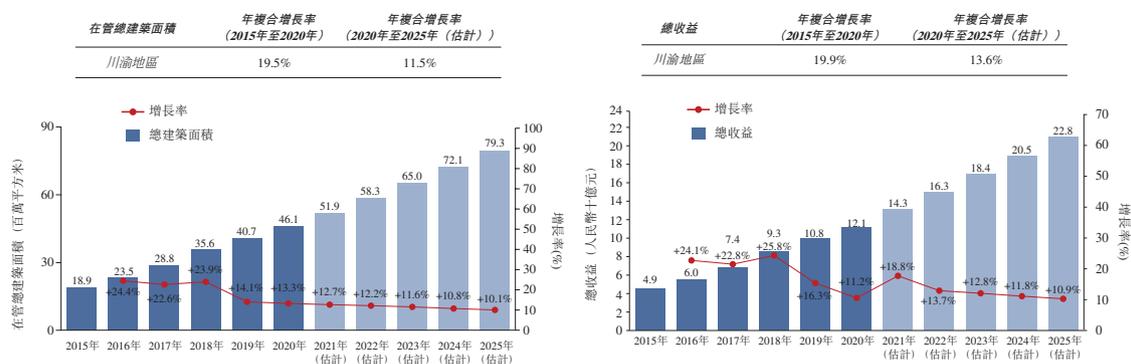
視乎零售商業物業的位置、規模、複雜程度及客戶要求，商業運營服務通常包括(i)諮詢服務；(ii)招商服務；(iii)籌備零售商業物業開業服務；(iv)運營及管理服務；(v)物業租賃服務；及(vi)其他增值服務。

具有廣泛品牌知名度、強大的運營及管理能力和出色的往績記錄的商業運營服務提供商很可能會保持在商業運營服務市場的領先地位。

行業概覽

商業運營服務市場的市場規模

2015年至2025年（估計）商業運營服務市場的在管總建築面積及總收益（川渝地區）



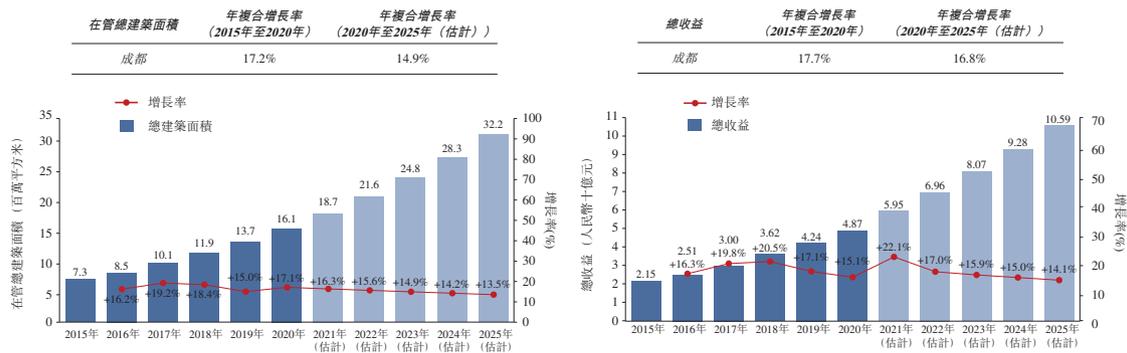
資料來源：中國國家統計局、弗若斯特沙利文分析

近年來，隨著川渝地區的商場及商業街的數量不斷增加，川渝地區商業運營服務市場的在管總建築面積由2015年的18.9百萬平方米增加至2020年的46.1百萬平方米，2015年至2020年的年複合增長率約為19.5%。未來，隨著消費水平的提升，預期對商場及商業街的需求將會進一步增加。預期川渝地區商業運營服務市場的在管總建築面積將繼續保持增長，於2025年達到79.3百萬平方米，2020年至2025年的年複合增長率約為11.5%。

2015年至2020年，川渝地區商業運營服務公司的總收益由人民幣49億元增加至人民幣121億元，年複合增長率約為19.9%。未來，隨著商業運營服務市場的在管總建築面積進一步增加，預計川渝地區商業運營服務公司的總收益將保持快速增長，於2025年達到人民幣228億元，2020年至2025年的年複合增長率約為13.6%。

行業概覽

2015年至2025年（估計）商業運營服務市場的在管總建築面積及總收益（成都）



資料來源：中國國家統計局、弗若斯特沙利文分析

近年來，隨著成都的商場及商業街的數量不斷增加，成都商業運營服務市場的在管總建築面積由2015年的7.3百萬平方米增加至2020年的16.1百萬平方米，2015年至2020年的年複合增長率約為17.2%。未來，隨著消費水平的提升，對商場及商業街的需求將會進一步增加。預期成都商業運營服務市場的在管總建築面積將繼續保持增長，於2025年達到32.2百萬平方米，2020年至2025年的年複合增長率約為14.9%。

2015年至2020年，成都商業運營服務公司的總收益由人民幣21.5億元增加至人民幣48.7億元，年複合增長率約為17.7%。未來，隨著商業運營服務市場的在管總建築面積進一步增加，預計成都商業運營服務公司的總收益將保持快速增長，於2025年達到人民幣105.9億元，2020年至2025年的年複合增長率約為16.8%。

市場驅動因素

城鎮化加速及人均可支配收入持續增長：於2015年至2020年期間，川渝地區的城鎮化率由51.2%上升至58.2%，而成都的城鎮化率由71.4%上升至75.0%。與此同時，川渝地區及成都的城鎮居民家庭人均年度可支配收入錄得增長，分別由人民幣26,536元及人民幣33,476元增至人民幣38,808元及人民幣48,593元，年複合增長率分別為7.9%及7.7%。城鎮化加速及人均可支配收入持續增長刺激對商業運營服務的需求，並促進川渝地區商業運營服務市場發展。

行業概覽

政府扶持：有《主城中心城區存量商業商務用房盤活利用實施方案》等一系列政策及規定，該等政策及規定旨在引導現有大型商業設施改造升級，挖掘新的功能定位，培育引進優質商業設施運營商。預期現有大型商業設施改造升級會刺激對商業運營服務的需求。此外，優質商業設施運營商很可能對商業運營服務的水平有著高要求。預期川渝地區當地政府頒佈的政策會促進川渝地區商業運營服務市場的發展。

零售商業物業投資持續增長：隨著零售商業物業投資持續增長，川渝地區的街區總數於近年來亦持續增長，預期未來會有廣闊的發展前景。川渝地區零售商業物業投資於近年來穩定增長，而在建及已竣工零售商業物業的總樓面面積維持穩定增長，為商業運營服務市場帶來巨大消費潛力及廣闊發展前景。

輕資產運營服務需求不斷增加：由於住宅物業開發商更注重建設配套商業設施，加上土地供應政策放寬及規劃建設部門允許開發有配套商業設施的住宅物業，預期越來越多物業開發商會擴大川渝地區零售商業物業開發規模。能力強大且經驗豐富的領先商業運營服務提供商乃零售商業物業業主的首選，將得益於不斷增加的輕資產運營服務需求。

未來機遇

市場集中度不斷提高：商業運營服務提供商數量的不斷增加給川渝地區的商業運營服務市場帶來激烈競爭。隨著市場集中度的不斷提高，具備充足項目經驗、強大運營及管理能力和良好品牌聲譽的商業運營服務提供商憑藉對策略、運營模式及相關專業知識的完備了解，將逐步佔據市場主導地位。

不同服務類型：為維持競爭力，商業運營服務提供商將提供更多元服務，提升服務質量及投入人力儲備，確保營運能力。同時，川渝地區的商業運營服務提供商致力結合彼等的服務與線上平台及移動應用程序，發展數字運營服務（如運用大數據分析客戶的消費習慣），豐富會員積分、禮品卡及租借移動電源等增值服務，以作更佳宣傳，並為消費者提供良好的購物體驗。

行業概覽

輕資產模式的普及：輕資產模式能夠減輕商業運營服務提供商於持有及收購資產時的財務負擔，提高營運效率，日後將隨著川渝地區的商业運營服務市場的發展而更加普及。藉助輕資產模式，商業運營服務提供商將優化資源分配，利用其在項目設計、開發及管理方面諮詢服務以及招商服務的強大實力來改善商場及街區的運營條件，這將令商場及街區實現資產增值，為商業運營服務提供商帶來更高的利潤率，並進一步推動川渝地區的商业運營服務市場向外擴張。

入行門檻

成熟及成功的運營及管理經驗：成熟的運營及管理經驗以及成功的項目經驗對商業運營服務提供商塑造品牌形象尤其重要。此外，就各種租戶組合的大型綜合購物中心而言，擁有豐富成熟的購物中心管理經驗對商業運營服務團隊於實際運營及管理過程中具有指導作用，此乃新入行者入行門檻之一。

充足的租戶資源：為了根據市場定位和零售商業物業開發商或業主的的要求優化租戶組合，川渝地區的商业運營服務提供商通常需要擁有充足的知名品牌租戶資源。同時，在提供招商服務時，領先的商业運營服務提供商可以吸引優質的租戶並具有較強的議價能力。品牌租戶傾向於與領先商业運營服務提供商形成長期合作並實現互惠互利，因為這有利於該等租戶通過業務擴張，結合專業資深商业運營團隊所承接的商业運營項目全國佈局，實現規模效應及網絡效應。

品牌知名度：隨著川渝地區的商业運營服務市場競爭加劇，業主及商業物業開發商對知名的、經驗豐富的服務提供商有著更高的偏好。同時，領先的商业運營服務提供商已通過協調其業務系統內的所有資源建立自身的運營系統，可顯著提高客戶黏性及滿意度。因此，新進入者在運營能力及吸引消費者和建立自己的消費者基礎方面將面臨巨大的挑戰。

行業概覽

競爭格局

2020年按收益排名的提供商業運營服務的五大物業管理服務公司（成都）

排名	公司名稱	背景資料	市場份額 (%)
1	公司A	一家領先的中國物業管理及商業物業運營服務 提供商，管理住宅物業組合，管理及 運營多元化且不斷增加的商業物業組合	1.3%
2	公司B	一家上市公司，於中國提供住宅物業管理 服務以及商場及寫字樓運營服務	1.1%
3	公司C	一家成熟、全面的中國物業管理及生活方式 服務運營商，提供物業管理服務、非業主 增值服務、商業運營服務及生活方式服務	0.9%
4	公司D	一家上市的全面物業管理服務提供商， 於中國提供商業運營服務	0.7%
5	本集團	一家位於四川省成都市的物業管理服務和 商業運營一體化服務提供商	0.5%
五大			4.5%

資料來源：弗若斯特沙利文分析

成都物業管理服務及商業運營服務市場較分散，以在成都市產生的收益計，提供商業運營服務的五大物業管理服務公司佔4.5%。以2020年成都市的總收益計，在提供物業管理服務及增值服務的所有公司中，本集團在成都產生的收益排名第五，佔成都物業管理及商業運營服務總收益的約0.5%，收益為人民幣127.9百萬元。根據弗若斯特沙利文的資料，我們的毛利率符合四川省的行業規範。