

## 行業概覽

本節及本文件其他章節所載資料及統計數據摘自不同的官方政府刊物、可供查閱的公開市場研究資料來源及獨立供應商的其他資料來源，以及中指院編製的獨立行業報告。我們委聘中指院編製有關[編纂]的獨立行業報告中指院報告。來自官方政府來源的資料並無經我們、[編纂]、獨家保薦人、[編纂]、[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]的任何其他人士或各方獨立核實且概無就其準確性發表任何聲明。因此，本節所載來自官方政府來源的資料可能不準確，不應加以過分依賴。

### 中指院的背景及方法

我們以總成本人民幣0.8百萬元購入使用及引用中指院刊物中多項數據的權利。中指院是一家獨立的研究機構，擁有研究及追蹤中國物業管理行業的豐富經驗，並自二零零八年起已就中國物業管理百強企業(或物業服務百強企業)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)此前為物業管理公司所收集的數據。此外，中指院自二零零八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管理公司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。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。中指院亦主要就收益增長率、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管理公司的發展潛力。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。我們就[編纂]請求中指院根據我們於二零一六年至二零二零年的在管建築面積、在管物業數量及收益的複合年增長率對我們進行物業服務百強企業的評估。

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保持不變；(iii)相關統計局公佈的所有數據皆為準確；及(iv)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。

## 行業概覽

董事確認，經作出合理查詢後，自中指院報告日期起，市場資料並無重大不利變動而可能導致本節資料在重大方面的準確性及完整性有所保留、產生矛盾、失實陳述或其他不利影響。

### 中國物業管理行業

#### 物業管理行業概覽

中國物業管理行業競爭激烈且高度分散。中國物業管理行業的歷史可追溯至二十世紀八十年代初，當時廣東省深圳市成立第一家物業管理公司。自此之後，中國政府致力於應中國物業管理行業增長趨勢為該行業構建並更新監管框架。中國政府多年來不斷頒佈新的法規，旨在為物業管理行業設立公開的市場制度，促進其快速增長及標準化經營。中國物業管理公司目前亦提供與多類物業有關的服務，包括住宅物業、商用物業、寫字樓、公共物業、產業園、學校及醫院等。

隨著雲應用、電子商務、物聯網、大數據及人工智能等先進技術的運用，物業管理公司逐步以智能管理系統替代人工進行業務營運。中國政府亦頒佈了一系列優惠政策，支持物業管理行業的發展和現代化。此外，在物業管理公司上市後，物業管理公司近年來已更廣泛地參與資本市場進行股權及／或債務融資。在技術發展、政府支持和資本市場活動的推動下，物業管理行業有望保持快速增長。

#### 中國物業管理行業的主要收費模式

在中國，物業管理公司自物業管理服務產生收益。此外，物業管理公司亦可從其他增值服務中獲得收益，包括(其中包括)諮詢服務、工程服務及社區增值服務(如公共區域運營、家政及清潔、物業經紀、養老及護理服務)。

在中國，物業管理費的計費模式包括包幹制或酬金制。物業管理費包幹制模式為中國物業管理行業的主流收費模式，尤其是對住宅物業而言。包幹制模式可通過省去業主與住戶有關大額支出的若干集體決策程序來提高效率，並激勵物業管理服務提供商優化其運營以提高盈利能力。相反，越來越多非住宅物業採用酬金制模式，該模式可讓業主更深入地參與其物業管理及更加密切地監督其服務提供商。

## 行業概覽

下表載列我們提供物業管理服務的四個主要區域的平均物業管理費。

	截至十二月三十一日止年度		
	二零一八年	二零一九年	二零二零年
	每月每平方米人民幣		
長江三角洲 .....	1.3	1.3	1.3
華中地區 .....	1.6	1.6	1.6
大灣區 .....	2.6	2.6	2.6
環渤海地區 .....	1.6	1.7	1.7

附註：

- (1) 市場平均物業管理費為中指院為我們擁有大量在管建築面積的省或市提供的市場價格。根據中指院的資料，該數據指於我們就於在管項目附近的具有相似屬性及其年齡的物業收取的市場價格。
- (2) 中指院每年對市場平均物業管理費進行分析，因此無法獲得截至二零二一年六月三十日止六個月各區域的市場平均物業管理費。

下表載列中國一、二及三線城市的平均物業管理費。

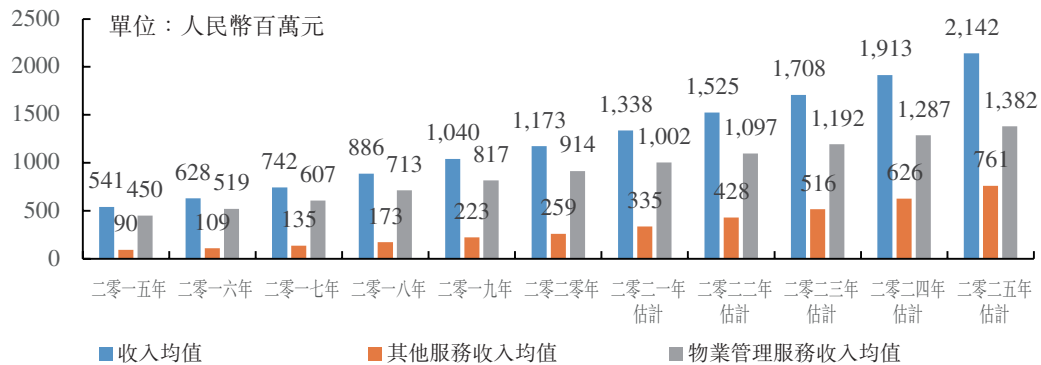
	截至十二月三十一日止年度		
	二零一八年	二零一九年	二零二零年
	每月每平方米人民幣		
一線城市 .....	3.1	3.0	3.0
二線城市 .....	2.2	2.0	2.0
三線城市 .....	2.1	1.8	1.8

### 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總建築面積平均數由二零一五年約23.6百萬平方米增至二零二零年約48.8百萬平方米，複合年增長率約為15.63%。物業服務百強企業在管物業平均數由截至二零一五年十二月三十一日的154個增至截至二零二零年十二月三十一日的244個，複合年增長率約為9.64%。

## 行業概覽

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平均收益由二零一五年的約人民幣540.8百萬元增至二零二零年的約人民幣1,173百萬元，複合年增長率約為16.7%。根據中指院的資料，物業服務百強企業已於中國擴大其版圖，物業服務百強企業經營所在的城市平均數由截至二零一五年十二月三十一日的27個增至截至二零二零年十二月三十一日的34個。下圖載列於所示年度物業服務百強企業的平均收益的增長情況。



資料來源：中指院

### 中國物業管理行業的增長驅動因素

#### 中國經濟增長、人均可支配收入增加和城鎮化率提升

二零一五年至二零二零年，中國經濟穩定增長，名義國內生產總值由二零一五年的人民幣688,858億元增長至二零二零年的人民幣1,015,986億元，複合年增長率為8.1%。同期，中國城鎮居民人均可支配收入由二零一五年的人民幣31,195元增至二零二零年的人民幣43,834元，複合年增長率為7.0%，表明中國城鎮居民的購買力明顯上升，進而推動物業升級需求的增長。在《國家新型城鎮化規劃(2014-2020)》等利好政策的支持下，我國的城鎮化率持續上升。

隨著宏觀經濟及城鎮居民的人均可支配收入穩步增長，中國房地產行業保持穩定增長。房地產行業的整體投資由二零一五年的人民幣95,979億元增至二零二零年的人民幣141,443億元，複合年增長率為8.1%。物業銷售總額由二零一五年的人民幣87,281億元增至二零二零年的人民幣173,613億元，複合年增長率為14.7%。

此外，中國的城鎮化率(即在既定時期內城鎮人口規模的預測平均變化率)由截至二零一五年十二月三十一日的56.1%升至截至二零一九年十二月三十一日的60.6%。城鎮化進程的發展催生出對物業管理服務的巨大需求，而隨著國家城鎮化水平的不斷提高，中國物業

## 行業概覽

管理行業預期會持續增長。此外，中國經濟的快速增長亦刺激城鎮人口的人均可支配收入持續增長，由截至二零一五年十二月三十一日的每年人民幣31,194.8元增長至截至二零二零年十二月三十一日的每年人民幣43,834.0元，複合年增長率為7.0%。我們預期，隨著人均可支配收入的增加，消費者會變得更加精明，願意為優質服務支付費用，並會更多地考慮基本生活必需品以外的商品和服務。

### 優質物業管理服務的需求增長

根據中指院的資料，中國城鎮化水平大幅提高及人均可支配收入顯著增長，成為物業管理行業的主要增長驅動因素。中國消費者日益需要更好的生活條件及優質的物業管理服務，這是中國物業管理行業增長的另一個根本原因。此外，我們認為，中國中高收入階層的涌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。

在客戶需求及激烈競爭的推動下，物業管理公司已進行投資以提高服務質量，且更加注重客戶的需求。物業服務百強企業順應這一趨勢，採取多項措施，優化其傳統的物業管理服務，並運用技術解決方案提升服務質量。根據中指院的資料，服務質量得到提升的物業管理公司可收取較高的服務費。

### 針對物業管理行業的優惠政策

於二零零三年六月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為中國物業管理行業制定了監管框架。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。該等法律、規則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》、《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《關於養老、托育、家政等社區家庭服務業稅費優惠政策的公告》。此外，多個省市政府已頒佈其自有法律及規則，從而建立當地物業管理行業監管框架。我們預期，在多個監管框架下，政府的鼓勵將助力中國物業管理行業繼續在全國範圍內實現增長。

中國政府已制定並實施多項旨在進一步支持並促進物業管理行業發展的政策。該等政策制定了一個監管框架，在該框架下，鼓勵物業管理公司(其中包括)通過投資及開發物聯網平台及技術相關服務保持技術創新，從而擴大服務範圍，以滿足客戶不斷變化的需求，並繼續拓寬傳統物業管理服務的業務範圍，以提高客戶的生活水平。例如於二零一九年一月，國家發展和改革委員會、工業和信息化部、民政部及其他政府機構聯合發佈《進一步優

## 行業概覽

化供給推動消費平穩增長促進形成強大國內市場的實施方案(2019年)》，且於二零二一年一月，住房部及其他部門聯合發佈《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》。為響應有關政策，物業管理公司有策略地擴展及多元化非物業開發商及社區增值服務。

### 物業管理服務的新契機

於二零二零年二月，世衛組織將一種高度傳染性的新型冠狀病毒命名為 COVID-19。於二零二零年三月十一日，世衛組織宣佈 COVID-19 爆發構成全球大流行。請參閱本文件「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－涉及在中國及全球發生的自然災害、流行病、恐怖主義行動或戰爭的風險可能會對我們的業務造成重大不利影響」。雖然 COVID-19 疫情可能會導致物業管理公司的經營承受若干風險，但同時亦帶來若干機遇。於二零二零年初，為遏制 COVID-19 的擴散，中國政府實施了封鎖及各種檢疫和旅行限制措施，其中大部分措施已於二零二零年四月底解除。COVID-19 疫情期間，能夠提供優質服務並滿足住戶需求的物業管理公司可提升客戶滿意度及忠誠度。此外，受檢疫管制影響，鼓勵物業管理公司加快開發移動應用、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，在社區服務需求的推動下，沒有物業管理公司的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。

### 中國物業管理行業趨勢

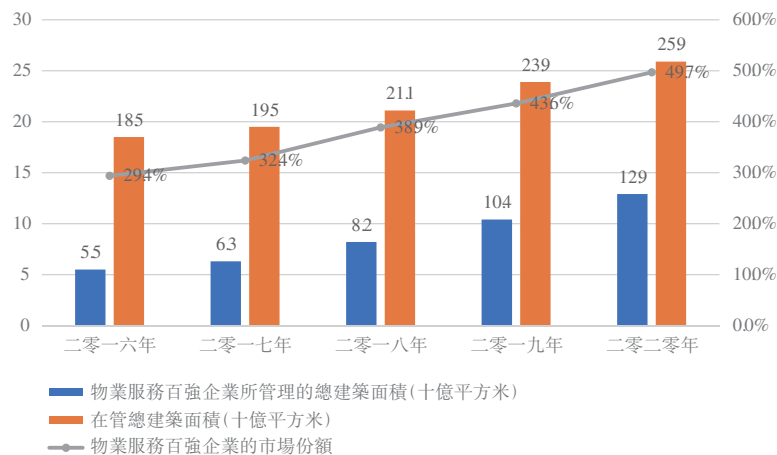
#### 市場集中度提升，競爭加劇

經過數十年的發展，若干物業服務百強企業已加快服務創新及擴大業務規模。此外，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。中國物業管理行業競爭激烈，為了增加彼等各自的市場份額及實現較好的營運業績，大型物業管理公司積極改善彼等的戰略佈局並加快擴張步伐。其內部增長及併購可能使物業管理公司面臨難以整合所收購業務與現有業務帶來的種種挑戰。由於在聯交所上市的許多我們的同行正積極計劃收購中國其他物業管理公司，因此，我們可能無法實現我們在中國收購擁有地

## 行業概覽

域覆蓋能力及類似市場定位的獨立第三方物業管理公司的計劃。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們未來的收購未必會成功，而我們在將所收購業務與我們現有業務進行整合方面或會面臨困難」。物業服務百強企業在管總建築面積由二零一六年約55億平方米增加至二零二零年約129億平方米，複合年增長率約為23.8%。物業服務百強企業的總市場份額由二零一六年的29.4%增加至二零二零年的49.7%。物業服務十強企業的市場總份額由二零一五年的7.6%增至二零二零年的10.6%。下圖列示所示年度物業服務百強企業的在管總建築面積、中國物業管理公司的在管總建築面積及物業服務百強企業的總市場份額：

二零一六年至二零二零年物業服務百強企業所管理的總建築面積、  
在管總建築面積及物業服務百強企業的市場份額



資料來源：中指院

### 勞工及營運成本增加

物業管理服務市場屬勞動密集型市場，而勞工成本為物業管理服務公司服務成本的最大組成部分。物業管理服務的日常營運(包括安保、清潔、綠化以及維修及維護服務)極大依賴人力勞動。自二零一五年至二零二零年，物業服務百強企業的勞工成本分別佔總銷售成本的56.8%、53.4%、55.8%、57.8%、59.1%及58.3%。中國的最低薪資主要根據省級及地方政府發佈的標準釐定。近年來，多個地區的最低薪資大幅上升，直接令勞工成本增加。此外，電費及水費等公用事業費用亦已於過去數年內上漲。物業管理費用的包幹制費用模式為中國物業管理行業的主要費用模式。根據中指院的資料，近年來不斷上漲的勞工成本為勞動密集型物業管理行業的企業維持可持續發展所面對的重大挑戰。

## 行業概覽

### 在業務及多元化服務中不斷採用資訊科技

通過利用雲應用、電子商務、物聯網、大數據及人工智能等資訊科技，多數物業管理公司得以發展出多元化業務、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大大降低了物業管理公司的勞工成本。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及分配資源，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、社區金融、房地產代理及家政服務。因此，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。此外，為優化成本控制，保持競爭力，物業管理公司需實現運營標準化及自動化，提高能力及服務質量，滿足客戶的多樣化需求。

### 對專業人員的需求增加及其缺乏情況

隨著技術快速發展，物業管理公司需要招聘並挽留更多具備管理及技術技能的合資格專業人才。物業管理公司亦不斷將清潔、園林綠化及安保等業務中的勞動密集型部分外派予分包商，同時更加重視招聘和培訓專業化和技術熟練型人員，促進智能化管理及資訊科技的實施，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。

物業管理行業亦面臨難以招聘優秀專業員工等挑戰，同時，物業管理行業缺乏訓練有素的僱員提供優質服務及拓展業務。倘物業管理公司無法招聘到有能力的專業員工，物業管理公司的業務發展可能會受到不利影響。

### 提高服務的標準化水平

標準化讓物業管理公司能夠提升其服務質量，是跨地區持續拓展業務營運的基礎。中國政府發佈了《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》。根據中指院的資料，該政策旨在引入規範物業管理服務質量的理念。在中國物業服務百強企業中，多家企業均建立了內部的標準化操作程序以作為提供服務的指南。近年來，資訊科技在物業管理服務中起到越來越重要的作用。物業管理公司使用資訊科技，以就關鍵業務營運的自動化實施技術解決方案。技術解決方案最大限度地減少人為錯誤，並讓物業管理公司能夠



## 行業概覽

始終如一地應用其標準化的程序及質量標準。進而，此舉降低了彼等對人力勞動的依賴，從而亦降低僱傭員工及分包商的成本。此外，集中的資訊科技讓物業管理公司能夠監察其分支機構、附屬公司及辦事處的行政及財務業務運作，並確保其始終如一地採用彼等的政策、程序及質量標準。

### 來自資本市場的支持增加

資本市場的發展繼續升溫。諸多物業管理公司參與資本市場，以拓寬其融資渠道。截至二零二零年十二月三十一日，有80家物業管理公司在聯交所上市、一家物業管理公司在上海證券交易所上市、三家物業管理公司在深圳證券交易所上市、40家物業管理公司在香港證券交易所上市及36家物業管理公司在全國中小企業股份轉讓系統上市。藉此，該等上市物業管理公司可增加對技術創新的投資、搭建智能平台、加強與其他物業管理公司的合作、提高服務質量以及提高運營效率。此外，多元化的資金來源讓物業管理公司能夠加快進行選擇性及戰略性的併購，並進一步擴大業務規模。

### 多元化服務帶來的新機會及收益來源

為應對多元化及優質物業管理服務的整體需求，越來越多物業管理公司不斷改善現有服務質量及提供多元化服務。有關需求加上物業管理公司面對成本上升引致日漸增加的營運壓力，要求物業管理公司調整其傳統業務模式以通過整合資源及業務轉型保持盈利能力及競爭力，以實現可持續盈利能力增長。該等物業管理公司透過有效地利用互聯網及資訊科技的可能性不斷擴大服務範圍，向其客戶提供增值服務。根據中指院的資料，社區增值服務市場潛力巨大，原因是其可迎合業主及住戶的需求。

## 競爭

### 競爭格局

#### 物業管理服務

根據中指院的資料，中國物業管理行業分散且競爭激烈。於二零二零年，在該行業中經營的物業管理服務提供商約有200,000家。中國物業管理市場的集中度不斷增加。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。根據中指院的資料，於二零二零年，物業服務百強企業按在管建築面積計的市場份額約為49.7%。

## 行業概覽

中國各大物業管理公司的在管建築面積在過去數年錄得穩定增長。近年來，大型物業管理公司的在管建築面積實現快速增長，從而獲得更多優勢。由於在管建築面積增加及有效的成本控制措施，中國各大物業管理公司的盈利能力亦穩步改善。

### 資訊科技服務

根據中指院的資料，相對傳統的物業管理服務而言，物業管理、物業開發及相關行業的資訊科技服務屬於一個較新的行業。資訊科技服務提供商開發的軟件及硬件有助物業管理公司設立綜合管理平台及企業資源規劃系統，從而優化經營管理，進而提升物業管理公司的營運效率。該等資訊科技服務透過(例如)實行智能交通管制系統、智能訪客管理系統及智能保安控制系統，亦有助物業管理公司降低勞工成本。

根據中指院的資料，二零二零年中國約有200,000家運營中的物業管理服務提供商。在中指院研究範圍內的物業管理服務公司當中，儘管許多公司在一定程度上已利用資訊科技系統，惟僅211家物業管理服務公司已集成管理平台及企業資源計劃系統。如此眾多的物業管理服務提供商意味著對資訊科技服務的需求龐大，以便進一步降低對人工的依賴及提高運營效率。

我們相信我們具備下列競爭優勢。與無任何物業管理業務的軟件開發商相比，我們在提供物業管理服務方面擁有紮實的經驗，並已對物業管理公司最需要的技術支援具有深入瞭解。與傳統物業管理公司相比，我們為極少數具備內部資訊科技服務能力的物業管理公司之一。根據中指院資料，現時僅40家物業管理服務公司提供資訊科技服務，其中僅16家公司具有內部能力，其他24家公司依賴與專業資訊科技服務供應商的合作。我們擁有技術專長開發內部軟件，因此，我們能進一步定制有關軟件以符合我們客戶的營運需求，並以更高效方式根據彼等特定需求對彼等需求作出回應以升級有關軟件。根據上述資料，中指院認為，我們的資訊科技服務有充足的市場需求。

### 社區康養服務

特別是在中國人口老齡化趨勢推動下，社區康養服務的增長潛力巨大。中國第七次全國人口普查結果顯示，中國60歲以上人口為3億人，佔全國總人口的18.7%。二零一零年

## 行業概覽

至二零二零年，中國60歲以上人口增長5.4%。因此，根據中指院的資料，中國醫療保健行業的市場規模約為人民幣67萬億元，預計於二零二二年達到人民幣106萬億元。

儘管康養服務市場龐大，由物業管理公司提供的社區康養業務仍處於探索階段。根據中指院報告，截至最後實際可行日期，十大物業管理公司當中只有不到五家物業管理公司持續提供社區康業服務。我們認為我們具備以下競爭優勢。我們於提供物業管理服務擁有豐富經驗，讓我們擁有大量潛在客戶，而彼等可能由於欣賞我們高質量的物業管理服務而被我們的社區康養服務吸引。此外，我們的康養服務乃為滿足我們的客戶需求而量身定制。例如，我們的長者護理服務綜合專業居家護理服務及居家看護服務，年長客戶及彼等之家庭成員可根據彼等之個人喜好進行選擇。

### 我們在中國及江西省的競爭地位

根據中指院的資料，我們自二零零八年起獲認可為物業服務百強企業。根據中指院的資料，於二零二一年，我們在綜合實力方面在二零二一年物業服務百強企業中排名第40位。<sup>(1)</sup>於二零一八年、二零一九年及二零二零年，就整體實力而言，我們分別名列物業服務百強企業的第68名、第60名及第48名。根據中指院的資料，截至二零二一年九月三十日，我們的在管總建築面積佔二零二一年所有物業服務百強企業在管總建築面積約0.12%。

附註：

- (1) 中指院每年都會發佈中國物業服務百強企業綜合實力排名。中指院通過評估每家公司的相關關鍵因素來進行此排名，該等因素包括但不限於管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力及社會責任。有關更多細節，請參閱「行業概覽－中指院的背景及方法」。

我們深耕於江西省。根據中指院的資料，按收益計，我們於二零二零年在總部位於江西省的物業服務百強企業中排名第二。

### 准入壁壘

根據中指院的資料，物業管理行業存在若干准入壁壘，包括：

- **品牌。**包括我們在內的物業服務百強企業通過數十年服務及營運已建立起品牌聲譽。相比之下，若無成熟品牌或與行業參與者之間深厚的業務關係，則新參與者會在市場滲透時面臨日趨嚴峻的困境。

## 行業概覽

---

- **資本要求。**物業管理公司採用自動化及智能技術，通過購置設備、智慧社區管理及資訊科技系統來提高管理效率，故需要資本投資。對於融資能力有限的新參與者，可用資本成為高壁壘。
- **品質管理：**根據中指院的資料，管理團隊的專業知識及經驗對物業管理公司的競爭力貢獻卓著。物業管理公司現在須在附屬公司、分支機構和辦事處等的網絡間無縫實施技術解決方案、管理系統、服務質量標準及內部政策和程序。
- **人才和技術專才的可用性：**物業管理依賴於人力勞動，在提供物業管理服務的同時，還要執行和革新技術解決方案。就物業管理公司而言，招聘並挽留熟悉業內最新技術發展的人才的難度越來越大。新進入市場的企業可能會發現，其難以與擁有較好品牌價值和人才認可度的大型物業管理公司進行競爭。