

業 務

閣下決定投資[編纂]前應閱覽整份文件，而非僅依賴主要或摘要資料。本節的財務資料乃摘錄自本文件附錄一所載會計師報告，未作重大調整。除另有說明外，本文件引述的所有市場統計數據均源自中指院報告。有關中指院的資格以及行業報告詳情，請參閱本文件「行業概覽」。

概覽

我們為江西省領先的物業管理服務供應商，服務網絡涵蓋長江三角洲、大灣區、環渤海地區及華中地區等具有策略意義的核心區域。在整體實力方面，我們自二零一八年起獲中指院評為物業服務百強企業之一，且我們的排名由二零一八年的第68位上升至二零二一年的第40位。截至二零二一年九月三十日，我們的在管項目總計達91個，在管總建築面積達15.1百萬平方米，並且我們已訂約管理位於中國11個省、市及自治區的28座城市的133個項目，合約總建築面積約為23.5百萬平方米。

我們透過三條業務線(即物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務)提供多種服務。我們所管理的項目組合主要涵蓋商用物業(如寫字樓及商業街)及公共設施。我們與力高集團維持長期策略業務合作。於往績記錄期，就我們的各條業務線而言，收益的一大部分來自力高集團及其合營企業或聯營公司所開發物業。請參閱「業務－我們的優勢－與力高集團的策略業務關係及迅速增長的業務發展能力」。

我們致力於成為客戶的「雙管家」，即生活管家及健康管家。憑藉我們的智能及數字化技術服務平台，我們持續提升經營效率及客戶體驗。我們已獲中指院頒發二零二零年提供專業服務運營的領先物業管理公司及二零二零年提供傑出定制服務(康養服務)物業管理公司。

我們於往績記錄期在業務規模方面實現穩步增長。我們的在管建築面積由截至二零一八年十二月三十一日的5.9百萬平方米增至截至二零一九年十二月三十一日的7.4百萬平方米，增至截至二零二零年十二月三十一日的13.5百萬平方米，並進一步增至截至二零二一年九月三十日的15.1百萬平方米。我們的合約建築面積由截至二零一八年十二月三十一日的9.9百萬平方米增至截至二零一九年十二月三十一日的13.4百萬平方米，增至截至二零二零年十二月三十一日的20.1百萬平方米，並進一步增至截至二零二一年九月三十日的23.5百萬平方米。

我們的收益由二零一八年的人民幣124.3百萬元增至二零一九年的人民幣180.8百萬元，並進一步增至二零二零年的人民幣221.6百萬元，複合年增長率為33.5%。我們的收益由截至二零二零年九月三十日止九個月人民幣160.3百萬元增長62.5%，至二零二一年同期的人民幣260.5百萬元。我們的年度溢利由二零一八年的人民幣11.1百萬元增至二零一九年的人民幣29.8百萬元，並進一步增至二零二零年的人民幣44.0百萬元，複合年增長率為99.1%。我們的期內溢利由截至二零二零年九月三十日止九個月的人民幣32.8百萬元減少16.1%，至二零二一年同期的人民幣27.5百萬元。

業 務

我們的優勢

我們為江西省領先的全國知名綜合物業管理服務供應商，業務涵蓋中國具有策略意義的核心區域

我們自二零零八年成立以來，歷經13年運營，已成為江西省領先的全國知名綜合物業管理服務供應商，服務網絡涵蓋長江三角洲、大灣區、環渤海地區、華中地區等具有策略意義的核心區域。在整體實力方面，我們自二零一八年起獲中指院評為物業服務百強企業之一，且我們的排名由二零一八年的第68位迅速上升至二零二一年的第40位。截至二零二一年九月三十日，我們已訂約管理位於中國11個省、市及自治區的28座城市的133個項目，合約總建築面積為23.5百萬平方米。我們擁有多元化的項目組合，包括住宅物業、商用物業(如寫字樓及商業街)及公共設施。

我們在江西省紮根。根據中指院資料，截至二零二零年十二月三十一日，以收益計，我們為南昌總部或主要位於南昌的百強物業管理服務公司中第二大物業管理服務供應商。除鞏固我們在江西省的市場地位外，我們已策略性地擴張至具有相對高水平經濟發展、人口密度及人均可支配收入的區域，如長江三角洲(包括寧波、蕪湖及泰州等城市)、大灣區(包括深圳及佛山等城市)、環渤海地區(包括天津、濟南及煙台等城市)及華中地區(包括武漢及長沙等城市)。

我們致力於成為客戶的「雙管家」，即生活管家及健康管家。憑藉我們的智能及數字化技術服務平台，我們持續提升經營效率及客戶體驗。我們已獲中指院頒發二零二零年提供專業服務運營的領先物業管理公司及二零二零年提供傑出定制服務(康養服務)物業管理公司。

我們相信，憑藉我們在江西省的領先市場地位、向全國佈局的策略性服務網絡、豐富的行業經驗及傑出的專業技能，我們已妥善準備以把握中國物業管理行業的迅速增長帶來的發展機會。

與力高集團的策略業務關係及迅速增長的業務發展能力

我們與中國領先的物業開發商之一力高集團維持長期策略合作，這為我們的可持續迅速增長奠定了堅實基礎。力高地產集團有限公司於一九九二年成立，於二零一四年一月三十日在香港聯交所上市(股份代號：1622)。根據力高集團年報，於二零一八年及二零

業 務

一九年，力高集團及其聯營公司的訂約銷售面積分別約為2.5百萬平方米及2.6百萬平方米，於二零二零年力高集團的訂約銷售面積約為4.8百萬平方米。截至二零二一年六月三十日，力高集團擁有土地儲備總額約23.7百萬平方米。

力高集團在保持房地產行業的領先市場地位同時，亦積極探索新業務線，已建立以住宅及商用物業開發為核心業務，貫穿物業投資、文旅及教育業務的綜合產業鏈。

憑藉我們與力高集團的穩定合作，我們已獲委任為力高集團開發的幾乎所有物業的物業管理服務供應商。於往績記錄期，我們有關力高集團所開發物業的中標率為100.0%。於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們應佔力高集團的物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務費用分別為人民幣27.8百萬元、人民幣55.2百萬元、人民幣57.6百萬元及人民幣61.7百萬元，分別佔力高集團同期的該等業務費用總額的53.3%、60.2%、50.0%及76.6%。於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，除我們以及我們的合營企業及聯營公司外，力高集團分別與七家、18家、25家及24家物業管理服務供應商合作。於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，力高集團委任的其他物業管理服務提供商收取的平均物業管理費分別為每平方米人民幣2.7元、人民幣1.9元、人民幣2.1元及人民幣2.2元。同期，我們就力高集團開發的項目收取的平均物業管理費分別為每平方米人民幣1.7元、人民幣1.7元、人民幣1.7元及人民幣1.7元。由於其他物業管理服務提供商收取平均物業管理費的項目包括少量收取相對較高物業管理費的高端項目，尤其是位於武漢高新經濟開發區的高端項目，其物業管理費市場費率明顯較高，因此，其他物業管理服務提供商收取的平均物業管理費明顯高於我們就力高集團開發的項目收取的平均物業管理費。於往績記錄期間，其他物業管理服務提供商收取的平均物業管理費較高乃主要由於位於武漢的該項目。

受惠於我們提供優質物業管理服務及增值服務的能力，長期合作使我們對力高集團對物業管理服務的需求及要求有深入瞭解，可令我們持續向業主及居民提供優質服務。

我們相信，我們與力高集團的長期穩定業務關係將可令我們繼續受益於其多元化的綜合物業組合。截至二零二一年九月三十日，我們已訂約管理由力高集團開發的79個物業項目，包括46個在管總建築面積8.5百萬平方米的在管項目及33個總合約建築面積6.4百萬平方米的已訂約惟未交付項目。在該等已訂約惟未交付項目當中，五個總合約建築面積1.4百萬平方米的項目已於二零二一年交付予我們，20個總合約建築面積3.2百萬平方米的項目預期將於二零二二年交付予我們，及餘下八個總合約建築面積1.8百萬平方米的項目預期將於二零二二年後交付予我們。

業 務

鑒於維持穩定的業務關係對力高集團及本集團在商業上均有利，董事認為我們與力高集團的業務關係不太可能終止或出現重大或不利變動。展望未來，鑒於此種互惠互補的業務關係，同時考慮到我們與力高集團的長期合作以及物色及委聘具有類似經驗並能夠提供相若標準及範圍的服務的新服務提供商所需時間和精力，我們認為，我們的競爭優勢可使我們從競爭對手中脫穎而出，且我們於未來將繼續獲得力高集團的委聘。對於力高集團而言，其亦可能難以甄選及委聘一名新服務提供商替代我們。今後，我們預期力高集團所開發物業仍將是我們物業管理組合的主要來源。

憑藉我們在物業管理服務及增值服務方面的綜合能力、我們的品牌認可度及資訊科技，我們一直擴大與獨立第三方的業務合作。於二零一八年，我們成立業務開發部，以監督及推動與獨立第三方(包括獨立第三方物業開發商)的合作。自當時起，我們一直積極尋求優質招標及收購目標。例如，於二零一九年十月，我們中標南昌一處由獨立第三方開發的住宅物業項目。憑借我們的智能運營管理體系，我們提高了該項目的運營效率，進一步實現盈利能力、物業費收繳率、物業服務滿意度的多方面提升。我們相信，我們服務的效率及質量有助我們持續提升客戶體驗及增強行業聲譽。我們亦積極物色收購機會。我們於二零二零年十二月收購蕪湖森林，並因此獲得25個在管總建築面積約4.5百萬平方米的項目。截至二零二一年九月三十日，我們擁有49個由獨立第三方物業開發商開發的總合約建築面積約7.4百萬平方米的項目，佔截至同日我們的合約建築面積的約31.4%。

我們相信，透過繼續保持與力高集團的關係及擴大與獨立第三方物業開發商的合作，我們將進一步發展我們的業務、增加我們的市場份額、豐富我們的物業組合及擴大我們的客戶群。

「生活+健康」雙管家服務體系、標準化運營管理系統及優質服務能力

我們致力於提供優質及專業的物業管理服務以滿足來自不同客戶群體的需求，如住宅物業項目的居民、商用物業項目的企業主及用於公共設施的政府機構。截至二零二一年九月三十日，我們物業管理服務協議的續約率為83.3%。

除我們的物業管理服務外，我們努力持續擴大我們的增值服務。尤其是，我們已建立「生活+健康」雙管家服務體系，為我們的客戶提供綜合服務：

- **生活管家。**作為生活管家，我們向客戶提供全面的物業管理服務及增值服務。除清潔、保安、綠化及公共區域維護服務等標準物業管理服務外，我們的服務延伸至售前及交付前階段。例如，我們向物業開發商提供銷售辦事處及展示單位的預

業 務

售管理服務、前介驗房及清潔服務、初步規劃及設計諮詢服務。居民搬進後，我們亦提供涵蓋日常生活多個方面的社區增值服務，如公用區域管理服務、停車場銷售代理服務、拎包入住服務及家居生活服務。

- **健康管家。**作為健康管家，我們以我們的「怡鄰健康」品牌提供社區康養服務，結合社區環境監測系統向住戶提供實時的健康管理建議。我們的目標是提供醫、養、商融合的綜合康養服務，滿足不同年齡群體客戶的需求。我們開設綜合門診、專科診所等多個學科，為非急診患者提供初步診斷及治療，使得輕度不適患者毋須去醫院排隊預約就診，更為省時且減少花費。我們亦基於數字化健康管理服務平台向客戶提供健康規劃及管理服務，並向接受重大手術及於恢復過程中需要協助的客戶提供術後康復服務。我們亦提供整合專業居家護理服務及居家看護服務的養老服務，為長者及其家庭成員提供便利。

作為客戶的「生活+健康」雙管家，我們相信，我們的優質社區服務能力及完善的管理體系對於提升客戶體驗及滿意度而言至關重要，亦能進一步促進增強我們的品牌聲譽。

智能及數字化資訊科技提升我們的運營效率

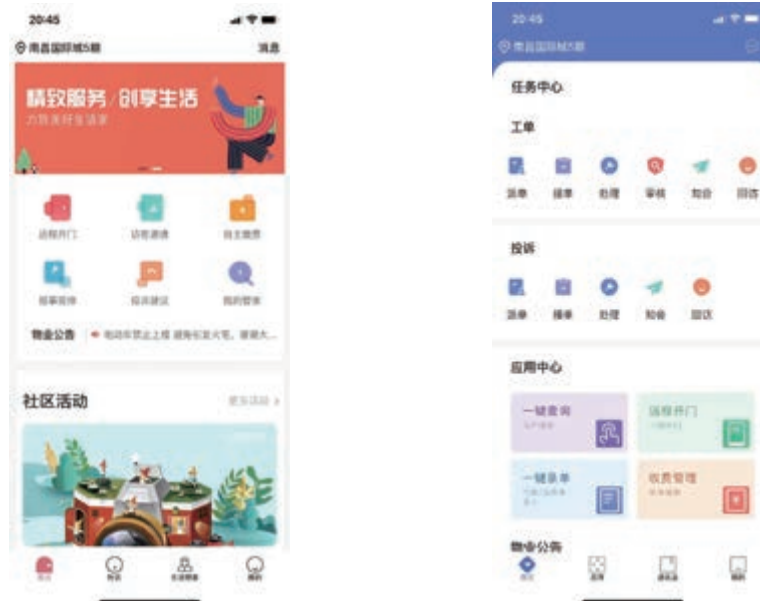
我們在物業管理行業的同行業當中具備先進技術，可令我們優化運營程序及提升效率及客戶體驗。我們透過資訊科技升級系統努力鞏固我們的競爭力、減少對體力勞動的依賴，從而減少運營成本。我們已建立一支業務經驗豐富、技術實力扎實的專業化資訊科技團隊，不僅在物業管理服務及增值服務的資訊科技平台建設中提供強大的技術支持，而且在使用各種相關技術(包括數字化技術及物聯網)過程中累積研發、運營及維護服務方面的豐富經驗。我們已實施多種系統提升業主及居民體驗以及提高我們業務運營效率，包括：

- **智能運營。**我們已透過建立綜合智能管理系統將我們的業務管理數字化，該系統包含多種附屬運營系統，如客戶信息管理系統、財務管理系統、在線繳費系統、工單及智能巡檢系統、客戶投訴管理系統等。透過我們的綜合智能管理系統，我們的管理層可方便地監督我們運營活動的進度，參與大型項目的跨部門及／或團隊的員工可輕鬆查看其他相關團隊成員的進度。憑藉綜合智能管理系統，我們能

業 務

夠提高我們的運營效率、減少我們的人工成本及提升我們的客戶體驗。截至最後實際可行日期，我們已在中國登記15項軟件版權，主要與我們開發智能運營管理系統有關。

- **智慧社區管理。**憑藉我們的內部技術能力以及與國內領先的第三方資訊科技服務供應商(如資訊安全服務供應商及物聯網服務供應商)的合作，我們建立智慧社區管理系統。例如，我們已開發同時具有用戶端及管理端的綜合智慧社區管理系統，包含多種功能模塊，如智能物業管理費支付系統、智能停車管理系統、智能訪客管理系統、智能交通控制系統及智能安保控制系統。住戶可通過智能社區管理系統用戶端中嵌入的二維碼進入住宅區，亦可向來訪者發送邀請碼，通過該邀請碼對來訪者進行身份驗證並允許其進入社區。彼等可要求為其單元或公共區域提供維修及維護服務，且彼等可監控用戶端的服務請求狀態並對服務評分。我們的社區管理系統向我們的客戶提供方便智能的服務界面，便於我們提供物業管理服務及提升客戶滿意度。以下截屏分別是我們智慧社區管理平台的用戶端和管理端的用戶界面：



憑藉我們領先的資訊科技、智能運營及智慧社區管理能力，我們相信我們將能夠繼續提供持續優質服務，另一方面降低我們的勞工成本及提升我們的服務效率。

業 務

憑藉物業管理服務所建立的堅實客戶基礎提供綜合社區康養服務

為進一步多元化我們的增值服務及向不同年齡群體的住戶及客戶提供康養服務，我們開始提供怡鄰健康品牌旗下的社區康養服務。我們目前在南昌及煙台運營兩家「怡鄰健康中心」，該兩家中心分別於二零一七年及二零一九年開始運營。怡鄰健康中心均位於我們在管住宅社區的公共區域，從而可向住宅社區住戶及非住戶客戶提供服務。我們計劃分別於二零二二年及二零二三年額外設立十家及11家怡鄰健康中心。

首先，我們的社區康養服務包括綜合診療服務。我們在管住宅社區的住戶或訪客可在我們的綜合門診接受非緊急不適的初步診斷及治療。我們亦基於數字化健康管理平台向客戶提供健康計劃及管理服務，並向接受重大手術及於恢復中需要協助的客戶提供院後康復服務。

其次，隨著中國人口老齡化，我們已瞄準養老服務不斷增長的需求。我們於怡鄰健康中心提供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健康狀況及個人喜好選擇合適的服務類型。

同時，憑藉我們的技術能力，我們正開發若干種健康管理軟件及應用，將使用大數據分析來評估用戶的健康狀況及習慣，並據此提供健康管理建議。具體而言，我們的移動應用AI健康管理盒子旨在將各種健康管理功能整合於一個移動應用中，並向客戶提供全面的健康管理功能。AI健康管理盒子包括健康採集站、健康探索站、健康養成站及健康直通車四個模塊，其可透過監控用戶的健康參數，分析用戶的健康狀況、生成健康報告、評估主要健康風險並向用戶提供定制的健康管理計劃，當中涵蓋飲食、健康及常規檢查提醒。

我們相信，通過我們的物業管理服務建立的龐大客戶群為我們發展社區康養服務奠定堅實基礎。作為我們客戶的「生活+健康」雙管家，我們期望社區康養服務與我們的物業管理服務創造協同效應，為客戶提供全面的健康管理和康養服務。

我們擁有經驗豐富且穩定的管理團隊，彼等具備強大執行能力且對我們行業有深入瞭解

我們已培養並留聘一支具備經證實往績的經驗豐富的專業管理團隊。我們的高級管理團隊在物業管理行業平均擁有逾14.5年經驗。我們的執行董事唐承勇先生在物業開發及相

業 務

關行業擁有逾28年經驗，且在監督物業管理業務整體運營方面擁有豐富經驗。我們的物業管理部總經理姜玥先生在物業開發及物業管理行業擁有逾19年經驗，亦於其他知名物業管理公司擔任領導職位。我們的物業管理部副總經理林梅女士亦於物業管理行業擁有逾20年經驗。我們團隊對物業管理行業的深入瞭解及執行能力推動我們作為領先的物業管理公司的增長。

我們注重培養人才及提供符合個別需求的各種培訓課程。例如，我們向我們的高級管理層提供有關行業發展及運營策略的培訓、向中層管理人員提供有關團隊管理及資源整合的培訓以及向項目經理提供有關標準化運營程序的培訓。

我們亦已建立有競爭力的薪酬架構及績效考核體系。我們的薪酬架構包括基本薪資、績效薪資及花紅。我們根據關鍵績效指標評估績效薪資。我們按年度基準發放績效薪資，激勵員工為我們的增長作出貢獻。同時，我們亦注重企業文化的培養，激勵員工實現我們的企業目標並為我們的增長形成合力。

我們的策略

鞏固我們於經濟發達地區的市場地位，並透過內部增長、策略收購及與第三方物業開發商合作進一步擴大我們的項目組合

我們將繼續善用我們與力高集團的策略合作及其於中國既有的業務範圍。我們擬鞏固我們在管項目所在城市的市場地位，並進一步擴展至我們可獲得新業務的其他城市，而該等新業務可與我們現有項目產生協同效應。具體而言，我們力求透過在人口眾多的經濟發達地區利用我們的品牌價值及商機、獲得新項目及吸引新客戶達到內部增長，從而實現業務擴張。我們將繼續通過收購其他物業管理公司以擴充業務及擴大我們的項目組合和種類。具體而言，我們將繼續在長三角地區、大灣區、環渤海地區、華中地區等經濟發達地區尋求合適的收購目標。

此外，我們計劃透過積極尋求及建立與第三方物業開發商的策略合作機會以實現進一步發展。我們認為我們的品牌認可度、標準化的質量管理體系及豐富的運營經驗將有助於我們獲得第三方物業開發商的更多項目，並進一步使我們的服務種類多樣化。憑藉我們豐富的行業經驗、多元化的服務項目及在資訊科技領域的扎實能力，我們計劃把握住快速城市化及新興城市的快速增長所帶來的機遇，並擴大業務規模及市場份額。

業 務

繼續提供優質雙管家服務並提高我們的品牌價值及客戶體驗

我們認為，成功的關鍵在於提供令人滿意的客戶體驗。我們擬透過進一步多樣化及提升我們所提供的增值服務以繼續優化客戶體驗。在非業主增值服務領域，我們計劃向更廣泛的客戶群體(尤其是獨立第三方物業開發商)提供預售管理服務、前介服務、初步規劃及設計諮詢、資訊科技服務等服務。在社區增值服務領域，我們將繼續努力發展停車場銷售代理、拎包入住、家居生活等服務，旨在向客戶提供更多便利。

我們不僅旨在向客戶提供優質物業管理服務，亦計劃進一步優化社區康養服務，進而提高我們作為客戶的「生活+健康」雙管家的能力。尤其是隨著生活水平的提高，居民日益認識到保持健康的重要性，我們預期此將推動社區康養服務的需求。我們計劃進一步發展我們的怡鄰健康中心，並於多個城市開設新中心。具體而言，我們將加大養老服務的力度，尤其是居家護理服務，旨在為年長的客戶及其家庭成員提供便利及舒適。

進一步發展資訊科技業務並升級自有資訊科技平台，以最大化成本效益及提升我們的服務水平

我們致力於利用先進技術提升居民體驗及提高服務成本效益。我們擬進一步升級我們的資訊科技系統(包括優化資訊採集及數據傳輸)，從而將運營效率最大化、改進成本控制及提高服務水平。

我們旨在建立多維度、靈活及開放終端的社區技術服務平台。我們計劃利用平台的智能模塊及相關技術服務以更充分聯繫我們的客戶及瞭解彼等需求及喜好。我們將繼續與業務夥伴合作以開發涵蓋更廣泛範圍社區增值服務的技術服務產品。



業 務

我們將繼續升級自主開發產品並可能將彼等許可予其他物業管理服務公司以幫助彼等標準化運營及提高運營效率。我們的自主研發產品主要包括內部營運管理系統、社區管理系統及康養服務管理系統。例如，我們為物業開發商開發企業資源規劃(ERP)系統及數字化系統，並為物業管理公司開發綜合管理平台。我們已開發包括用戶端及管理端的綜合智慧社區管理系統，當中包括多種功能模塊，如智能物業管理費支付系統、智能停車場管理系統、智能訪客管理系統、智能交通管制系統及智能保安控制系統。有關詳情，請參閱「一非業主增值服務－資訊科技服務」。憑藉我們的內部資訊科技開發能力，我們亦可能根據授權我們產品的每間個別物業管理公司的規模及需求進一步定制我們的技術服務。我們相信有關訂制產品將會更有效地滿足客戶需求。

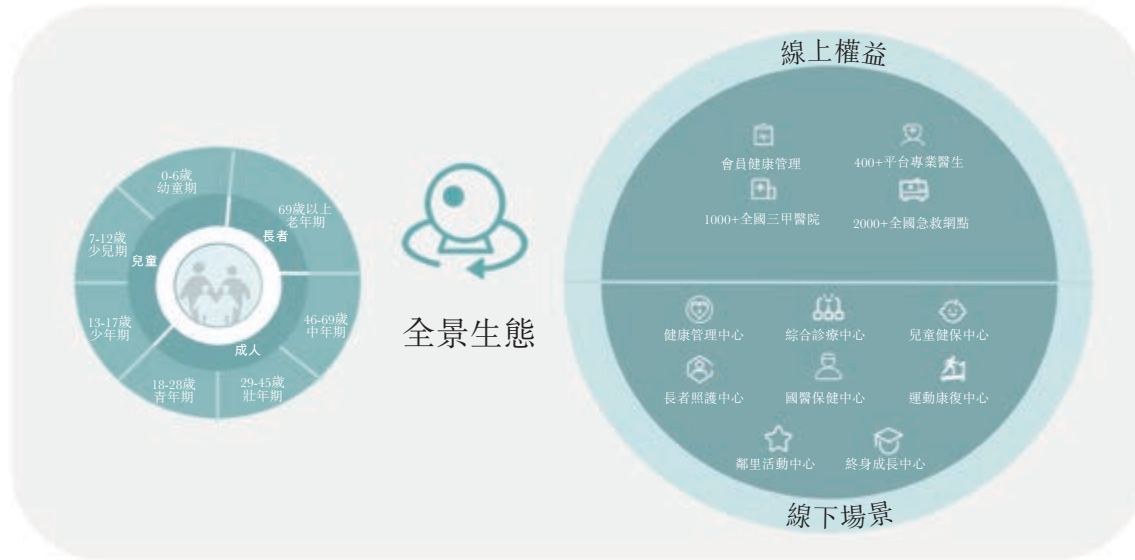
我們計劃為不同年齡及具康養需求的客戶提供社區康養服務，及進一步提升我們的康養管理能力

我們計劃為不同年齡及具不同康養需求的客戶提供社區康養服務。我們為造訪過怡鄰健康中心的客戶提供健康狀況的評價及評估，並分析彼等的反饋，以進一步瞭解彼等的核心康養需求。我們將收集有關信息及進一步升級我們的康養服務及提升我們的康養管理能力。尤其是，我們擬在下列三大類別擴大我們的康養服務，即：

- 居家康養管理：我們計劃提供健康狀況評估及監測、運動管理及飲食管理。我們計劃綜合多種醫療資源並向客戶提供多元化康養服務，如遠程診斷、轉診至領先的醫療專家及家庭康復協助。我們計劃向我們的客戶提供涵蓋健康管理、治療、轉診、康復及長者護理的一站式康養解決方案。

業 務

- 社區康養服務：我們已開發AI健康管理盒子，可根據客戶的健康狀況提供專屬的醫療保健建議及健康管理計劃，幫助用戶養成健康生活方式。此外，我們亦計劃進一步豐富服務種類，提高服務的標準化水平。



- 配套服務：我們計劃將康養服務與更多生態產業進行聯盟，我們可能延展我們的服務至基因測試、康養旅居及有機農場。我們已與深圳有機食品協會訂立戰略合作協議，據此，我們計劃為客戶與有機食品生產商搭建橋樑，並推出有機農場一日遊，讓客戶能夠體驗農業耕作及購買有機蔬菜及水果。

我們透過職業發展機會及培訓計劃努力吸引、挽留及激勵人才

我們認為，我們成功最重要的因素之一是我們吸引、招聘及挽留優秀僱員的能力。我們努力通過提供僱員培訓計劃、鼓勵公司內部晉升及招聘畢業生及資深的專業人士在市場上招聘及留聘人才。我們計劃實施或擴展以下政策：

- 人才招聘：我們建立管理培訓生計劃，該計劃為我們的培訓生建立「1235」的職業發展里程碑系統。也就是說，我們於培訓生的首個年度提供成為合資格僱員的培訓計劃、於第二個年度提供技能鞏固培訓計劃(主管)、於第三個年度提供提高專業技能的培訓計劃(經理)，及在第五個年度提供提高管理能力的培訓計劃(項目經理)。

業 務

- 內部培訓及職業發展機會：我們向不同職能及資歷的僱員提供定制培訓計劃。「UG Lecture」乃為我們多個部門的高級管理層人員設計，提供管理技能及行業視野培訓。「銳鷹計劃」(Falcon Program)乃為我們的項目經理設計，旨在幫助彼等提高項目管理能力。「揚帆計劃」(Sailing Program)乃為我們的新員工更好瞭解我們的營運及企業文化而設計。
- 隨著我們計劃進一步擴大業務，我們亦將有選擇地從就業市場招募合適人才。我們相信，擁有充足的人才庫能為我們的業務擴張規劃提供至關重要的支援及有助維持我們的服務質量。

我們致力於打造一個由具有強大執行能力、具備豐富的物業管理服務經驗、且擁有共同願景及企業價值觀的成員組成的強大團隊。透過我們提供的多種培訓計劃，我們的目標是培養及挽留關鍵僱員並支持彼等持續職業發展。

我們的業務模式

於往績記錄期，我們的收益主要來源於三條業務線：(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**。我們向物業開發商、業主及住戶提供各類物業管理服務，包括清潔、保安、綠化、公用區域保養服務及其他物業管理相關服務。
- **非業主增值服務**。我們向非業主(主要為物業開發商)提供一系列增值服務。我們的非業主增值服務主要包括：(i) 預售管理服務；(ii) 前介服務，包括於交付前階段驗房及清潔服務，(iii) 初步規劃及設計諮詢服務及 (iv) 資訊科技服務，其中我們開發主要應用於物業開發及物業管理相關行業的智能軟件及硬件。
- **社區增值服務**。我們致力於向業主及住戶提供廣泛的社區增值服務，提高彼等的生活質量。我們的社區增值服務主要包括：(i) 公用區域管理服務，包括公用事業管理、廢物處理、公共空間出租、停車管理及廣告服務，(ii) 停車場銷售代理服務，(iii) 拎包入住服務，(iv) 家居生活服務，主要包括家居維修保養服務及 (v) 透過怡鄰健康中心提供的社區康養服務，主要包括透過普通及專科診所及養老服務提供的醫療服務。

業 務

下表載列我們於所示期間按業務線及客戶類型分類的總收益明細：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | | | | 九月三十日止九個月 | | | |
|---------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| | 二零一八年 | | 二零一九年 | | 二零二零年 | | 二零二零年 | | 二零二一年 | |
| | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % |
| | <i>(未經審核)</i> | | | | | | | | | |
| 物業管理服務 | | | | | | | | | | |
| 力高集團 | 7,080 | 5.6 | 8,720 | 4.8 | 3,954 | 1.8 | 3,394 | 2.1 | 5,466 | 2.1 |
| 力高集團合營企業及聯營公司 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 獨立第三方 | 75,608 | 60.9 | 95,916 | 53.1 | 132,000 | 59.6 | 89,342 | 55.7 | 142,244 | 54.6 |
| 小計 | 82,688 | 66.5 | 104,636 | 57.9 | 135,954 | 61.4 | 92,736 | 57.8 | 147,710 | 56.7 |
| 非業主增值服務 | | | | | | | | | | |
| 力高集團 | 20,714 | 16.7 | 46,482 | 25.7 | 53,656 | 24.2 | 45,689 | 28.5 | 63,755 | 24.5 |
| 力高集團合營企業及聯營公司 | — | — | 2,590 | 1.4 | 7,554 | 3.4 | 5,865 | 3.7 | 4,356 | 1.7 |
| 獨立第三方 | — | — | — | — | — | — | — | — | 2,067 | 0.8 |
| 小計 | 20,714 | 16.7 | 49,072 | 27.1 | 61,210 | 27.6 | 51,554 | 32.2 | 70,178 | 27.0 |
| 社區增值服務 | | | | | | | | | | |
| 力高集團 | 1,874 | 1.5 | 8,436 | 4.7 | 2,447 | 1.1 | 2,234 | 1.4 | 13,142 | 5.0 |
| 力高集團合營企業及聯營公司 | — | — | — | — | — | — | — | — | 40 | 0.0 |
| 獨立第三方 | 18,975 | 15.3 | 18,631 | 10.3 | 21,999 | 9.9 | 13,743 | 8.6 | 29,389 | 11.3 |
| 小計 | 20,849 | 16.8 | 27,067 | 15.0 | 24,446 | 11.0 | 15,977 | 10.0 | 42,571 | 16.3 |
| 總計 | 124,251 | 100.0 | 180,775 | 100.0 | 221,610 | 100.0 | 160,267 | 100.0 | 260,459 | 100.0 |

業 務

物業管理服務

概覽

於往績記錄期，我們的收益實現穩定增長。我們的物業管理服務產生的收益由二零一八年的人民幣82.7百萬元增加至二零二零年的人民幣136.0百萬元，複合年增長率為28.2%。截至二零一八年、二零一九年及二零二零年十二月三十一日以及二零二一年九月三十日，我們的在管總建築面積分別約為5.9百萬平方米、7.4百萬平方米、13.5百萬平方米及15.1百萬平方米；及我們於同日的合約建築面積分別約為9.9百萬平方米、13.4百萬平方米、20.1百萬平方米及23.5百萬平方米。

於往績記錄期間，我們的項目數量、在管建築面積及合約建築面積穩定增長。下表載列截至所示日期的物業數目及在管建築面積，以及我們已訂約管理的物業數目和相應合約建築面積：

| | 截至十二月三十一日 | | | 截至二零二一年 |
|----------------------------------|-----------|--------|--------|---------|
| | 二零一八年 | 二零一九年 | 二零二零年 | 九月三十日 |
| 在管物業數目 ⁽¹⁾ | 39 | 50 | 86 | 91 |
| 我們已訂約管理的物業數目 ⁽²⁾ | 61 | 74 | 117 | 133 |
| 在管建築面積(千平方米) | 5,949 | 7,413 | 13,479 | 15,063 |
| 合約建築面積(千平方米) | 9,919 | 13,393 | 20,095 | 23,548 |

附註：

- (1) 指就物業管理而言交付予我們的物業。
- (2) 指我們已訂立相關經營物業管理服務協議的所有物業，當中除在管物業外，還可能包括就物業管理而言尚未交付予我們的物業。

於往績記錄期，我們的相當大部分收益來自就力高集團所開發物業提供的物業管理服務。於二零一八年、二零一九年、二零二零年以及截至二零二零年及二零二一年九月三十日止九個月，就力高集團所開發物業提供的物業管理服務產生的收益分別為人民幣79.9百萬元、人民幣97.8百萬元、人民幣122.9百萬元、人民幣84.8百萬元及人民幣102.0百萬元，分別佔我們於同期物業管理服務產生的總收益的96.7%、93.4%、90.4%、91.5%及69.1%。於往績記錄期，向力高集團所開發物業提供物業管理服務產生的總收益的比例下降反映我們持續努力擴大我們的客戶群及管理獨立第三方開發的更多物業。

下表載列按物業開發商類型劃分的截至所示日期我們的在管項目數目、在管建築面積及合約建築面積及於所示期間物業管理服務收益之明細：

| | 截至十二月三十一日截至該日止年度 | | | | | | 截至九月三十日截至該日止九個月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|------------------|----------------|----------------|--------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|-------|----------------|----------------|--------|---------|-------|-----|-------|--------|--------|-------|-----|--------|--------|---------|-------|-----|
| | 二零一九年 | | | 二零二零年 | | | 二零二一年 | | | 二零二二年 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | | | | | | | | | | | | | | |
| 力高集團所開發物業 | 26 | 5,105 | 8,821 | 79,897 | 96.7 | 34 | 6,165 | 11,611 | 97,781 | 93.4 | 43 | 7,526 | 13,307 | 122,863 | 90.4 | 40 | 7,069 | 12,331 | 84,812 | 91.5 | 46 | 8,474 | 15,340 | 102,024 | 69.1 | |
| 力高集團合營企業及聯營公司 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 所開發物業 | — | — | 126 | — | — | — | — | — | — | — | — | 1 | 126 | 346 | 1,306 | 1.0 | 1 | 126 | 126 | 840 | 0.9 | 1 | 126 | 800 | 1,901 | 1.3 |
| 獨立第三方所開發物業 | 13 | 844 | 972 | 2,751 | 3.3 | 16 | 1,248 | 1,656 | 6,855 | 6.6 | 42 | 5,827 | 6,441 | 11,785 | 8.7 | 16 | 1,248 | 1,723 | 7,084 | 7.6 | 44 | 6,463 | 7,388 | 43,785 | 29.6 | |
| 總計 | 39 | 5,949 | 9,919 | 82,688 | 100.0 | 50 | 7,413 | 13,393 | 104,636 | 100.0 | 86 | 13,479 | 20,094 | 135,954 | 100.0 | 57 | 8,443 | 14,179 | 92,736 | 100.0 | 91 | 15,063 | 23,548 | 147,710 | 100.0 | |

附註：

- (1) 我們於二零二零年十二月三十一日收購蕪湖森林，新增25個項目，在管總建築面積約為4.5百萬平方米，這使我們截至二零二零年十二月三十一日的現有物業管理面積達到約13.5百萬平方米。截至二零二零年九月三十日及截至該日止九個月，蕪湖森林的財務業績及現金流量計入本集團的綜合財務報表。

業 務

業 務

我們的在管物業組合包括：(i)住宅物業；及(ii)非住宅物業(主要為公共服務設施及商用物業)。下表載列按物業開發商及項目類型及階段劃分的截至所示日期我們的項目數目及在管建築面積明細：

| | 截至十二月三十一日 | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|----------------|--------------|-----------|----------------|--------------|-----------|----------------|--------------|------------------|----------------|--------------|
| | 二零一八年 | | | 二零一九年 | | | 二零二零年 | | | 截至二零二一年九月三十日止九個月 | | |
| | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | % | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | % | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | % | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | % |
| 力高集團所開發物業 | | | | | | | | | | | | |
| —住宅物業前期 ⁽¹⁾ | 23 | 5,002 | 84.1 | 31 | 6,062 | 81.8 | 38 | 7,274 | 54.0 | 41 | 8,222 | 54.6 |
| —住宅物業業主 委員會階段 ⁽²⁾ | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| —非住宅物業 ⁽³⁾ | 3 | 103 | 1.7 | 3 | 103 | 1.4 | 5 | 253 | 1.8 | 5 | 253 | 1.7 |
| 小計 | 26 | 5,105 | 85.8 | 34 | 6,165 | 83.2 | 43 | 7,526 | 55.8 | 46 | 8,474 | 56.3 |
| 力高集團合營企業及 聯營公司所開發物業 | | | | | | | | | | | | |
| —住宅物業前期 ⁽¹⁾ | — | — | — | — | — | — | 1 | 126 | 1.0 | 1 | 126 | 0.8 |
| —住宅物業業主 委員會階段 ⁽²⁾ | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| —非住宅物業 ⁽³⁾ | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 小計 | — | — | — | — | — | — | 1 | 126 | 1.0 | 1 | 126 | 0.8 |
| 獨立第三方所開發物業⁽⁴⁾ | | | | | | | | | | | | |
| —住宅物業前期 ⁽¹⁾ | 12 | 736 | 12.4 | 14 | 845 | 11.4 | 16 | 1,202 | 8.9 | 17 | 1,341 | 8.9 |
| —住宅物業業主 委員會階段 ⁽²⁾ | 1 | 108 | 1.8 | 2 | 403 | 5.4 | 20 | 4,421 | 32.8 | 21 | 4,918 | 32.6 |
| —非住宅物業 ⁽³⁾ | — | — | — | — | — | — | 6 | 204 | 1.5 | 6 | 204 | 1.4 |
| 小計 | 13 | 844 | 14.2 | 16 | 1,248 | 16.8 | 42 | 5,827 | 43.2 | 44 | 6,463 | 42.9 |
| 總計 | 39 | 5,949 | 100.0 | 50 | 7,413 | 100.0 | 86 | 13,479 | 100.0 | 91 | 15,063 | 100.0 |

業 務

附註：

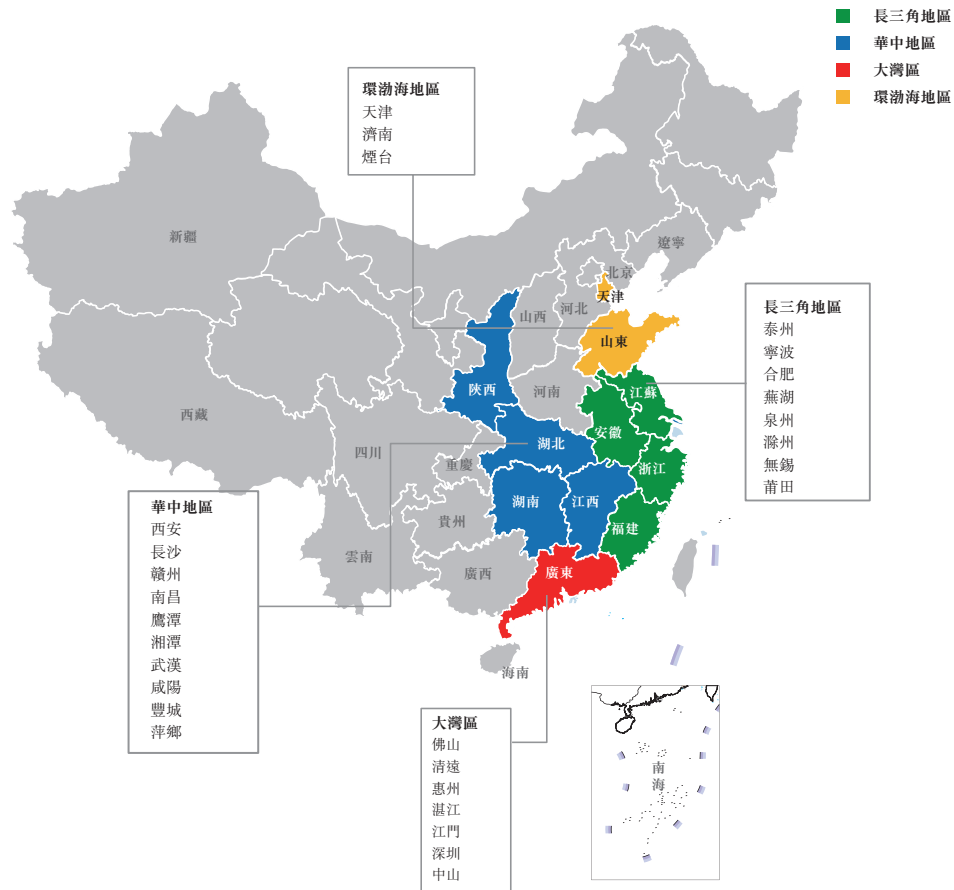
- (1) 指就住宅物業管理與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議。
- (2) 指就住宅物業管理與業主委員會訂立的物業管理服務協議。物業開發商向業主交付相關項目後，業主可成立並管理業主委員會以管理該等項目。倘前期物業管理服務協議已到期，我們可與新成立的業主委員會協商訂立新物業管理服務協議。
- (3) 指就非住宅物業管理與相關物業業主訂立的前期物業管理服務協議及物業管理服務協議。
- (4) 我們於二零二零年十二月三十一日收購蕪湖森林，新增25個項目，在管總建築面積約為4.5百萬平方米，這使我們截至二零二零年十二月三十一日的現有管建築面積達到約13.5百萬平方米。截至二零二一年九月三十日及截至該日止九個月，蕪湖森林的財務業績及現金流量計入本集團的綜合財務報表。

我們的在管總建築面積及所管理項目數量的增長乃主要由於我們不斷努力拓展業務，主要通過與力高集團維持合作關係及透過策略性收購獲得新項目。我們成功將獨立第三方所開發物業的在管總建築面積由截至二零一八年十二月三十一日的0.8百萬平方米增至截至二零一九年十二月三十一日的1.2百萬平方米、截至二零二零年十二月三十一日的5.8百萬平方米及截至二零二一年九月三十日的6.5百萬平方米。我們的在管建築面積從二零一九年十二月三十一日至二零二零年十二月三十一日大幅增加主要由於二零二零年十二月收購獨立第三方物業管理公司蕪湖森林。截至二零二零年十二月三十一日，我們透過收購蕪湖森林獲得25個項目，在管總建築面積約為4.5百萬平方米。管理獨立第三方所開發物業產生的收益由二零一八年的人民幣2.8百萬元增加至二零二零年的人民幣11.8百萬元，複合年增長率為105.3%。管理獨立第三方所開發物業產生的收益由截至二零二零年九月三十日止九個月的人民幣7.1百萬元大幅增加至二零二一年同期的人民幣43.8百萬元。

業 務

地域據點

自我們於二零零八年成立起，我們已將業務範圍擴大至全國，截至二零二一年九月三十日，我們實現合約建築面積合共23.5百萬平方米，涵蓋遍佈中國11個省、市及自治區的28座城市。截至二零二一年九月三十日，我們管理91項物業，在管總建築面積為15.1百萬平方米。下圖說明截至二零二一年九月三十日我們的在管項目及已訂約但未交付項目的所在城市：



業 務

下表載列按地理區域劃分的截至所示日期的我們的項目數目、在管建築面積及合約建築面積，以及所示期間自物業管理服務產生的收益及彼等各自佔我們物業管理服務所得總收益的百分比明細：

| | 截至十二月三十一日或最近日期止年度 | | | | | | 截至九月三十日或最近日期止九個月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------------|----------------|----------------|--------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|-------|----------------|----------------|--------|---------|-------|----|-------|--------|--------|-------|----|--------|--------|---------|-------|
| | 二零一八年 | | | 二零一九年 | | | 二零二零年 | | | 二零二一年 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 合約建築面積 千平方米 | | | | | | | | | | | | | |
| 長三角地區 ⁽¹⁾ | 3 | 1,204 | 1,819 | 15,049 | 182 | 3 | 1,272 | 2,547 | 16,159 | 154 | 31 | 6,278 | 7,712 | 17,897 | 132 | 5 | 1,628 | 2,764 | 13,134 | 142 | 33 | 6,998 | 9,699 | 48,019 | 32.5 |
| 華中地區 ⁽²⁾ | 14 | 2,362 | 3,160 | 36,091 | 43.6 | 17 | 2,989 | 5,002 | 43,657 | 41.7 | 21 | 3,385 | 5,304 | 53,808 | 39.6 | 4 | 3,348 | 477 | 39,664 | 42.8 | 4 | 3,626 | 1,285 | 45,379 | 30.7 |
| 大灣區 ⁽³⁾ | 2 | 191 | 366 | 6,406 | 7.8 | 4 | 281 | 441 | 8,462 | 8.3 | 4 | 366 | 1,285 | 12,463 | 9.2 | 28 | 366 | 5,671 | 9,570 | 10.3 | 32 | 366 | 5,882 | 9,574 | 6.5 |
| 環渤海地區 ⁽⁴⁾ | 20 | 2,192 | 4,573 | 25,142 | 30.4 | 26 | 2,871 | 5,403 | 36,189 | 34.6 | 30 | 3,450 | 5,795 | 51,786 | 38.1 | 20 | 3,101 | 5,267 | 30,368 | 32.7 | 22 | 4,073 | 6,713 | 44,738 | 30.3 |
| 總計 | 39 | 5,949 | 9,919 | 82,688 | 100.0 | 50 | 7,413 | 13,393 | 104,636 | 100.0 | 86 | 13,479 | 20,095 | 135,954 | 100.0 | 57 | 8,443 | 14,179 | 92,736 | 100.0 | 91 | 15,063 | 23,548 | 147,710 | 100.0 |

附註：

- 包括泰州、寧波、無錫、蘇州、合肥、蕪湖及莆田。我們於二零二零年十二月三十一日收購蕪湖森林，新增25個項目，在管總建築面積約為4.5百萬平方米，這使我們截至二零二零年十二月三十一日的現有在管建築面積達到約13.5百萬平方米。截至二零二零年九月三十日及截至該日止九個月，蕪湖森林的財務業績及現金流量計入本集團的綜合財務報表。
- 包括西安、咸陽、武漢、武漢、贛州、湘潭、鷹潭、南昌、豐城及萍鄉。
- 包括深圳、江門、清遠、湛江、惠州、佛山及中山。
- 包括天津、濟南及煙台。

業 務

下表載列截至二零二一年九月三十日我們的在管物業的屆滿時間表：

| | 在管建築 面積 千平方米 | 協議數目 |
|---|--------------------|-----------|
| 無固定期限的物業管理服務協議 ⁽¹⁾ | 8,668 | 53 |
| 我們於服務合約屆滿後仍提供服務的物業管理服務合約 ⁽²⁾ | 443 | 3 |
| 於下列日期屆滿且具有固定年期的物業管理服務協議： | | |
| — 截至二零二一年十二月三十一日止年度 | 1,424 | 9 |
| — 截至二零二二年十二月三十一日止年度 | 2,339 | 15 |
| — 截至二零二三年十二月三十一日止年度及以後 | 2,189 | 11 |
| 小計 | 5,952 | 35 |
| 總計 | 15,063 | 91 |

附註：

- (1) 無固定期限的物業管理服務協議一般為與物業開發商訂立的初步物業管理協議，通常於業主委員會成立或新物業管理服務協議訂立及生效時自動終止。
- (2) 於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們於三個項目的期限屆滿後繼續根據相關定期協議提供服務，主要由於截至相關協議屆滿日期相關業主委員會／物業開發商尚未重續相關物業管理服務協議。據中國法律顧問告知，我們有權於終止有關服務及／或與不同服務提供商訂立新物業管理服務協議前就我們繼續向該等項目提供服務收取物業管理費。

業 務

下表載列於往績記錄期我們物業管理服務協議的保留率及續期率：

| | 於期末 有效的 物業管理 服務 協議數目 | 期內 存續的 物業管理 服務 協議數目 | 期內即將 屆滿的 物業管理 服務 協議數目 | 即將屆滿 惟已獲 續期的 物業管理 服務 協議數目 | 保留率 ⁽¹⁾ | 續期率 ⁽²⁾ |
|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--|--------------------|----------------------|
| 二零一八年..... | 61 | 61 | 2 | 2 | 100.0% | 100.0% |
| 二零一九年..... | 74 | 74 | 1 | 1 | 100.0% | 100.0% |
| 二零二零年..... | 117 | 117 | 11 | 10 | 100.0% | 90.9% ⁽³⁾ |
| 截至二零二一年 九月三十日 止九個月..... | 133 | 133 | 12 | 10 | 100.0% | 83.3% ⁽⁴⁾ |

附註：

- (1) 保留率乃按於年末或期末生效的物業管理服務協議數量除以同一年度或期間存續的物業管理服務協議數量計算。
- (2) 續期率乃按於相關年度或期間透過簽訂新協議成功重續的物業管理服務協議數量除以同一年度或期間已屆滿物業管理服務協議總數計算。於往績記錄期內，由於並未發生有關觸發事件－與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議因成立業主委員會而到期（或自動終止），因此概無與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議於到期後被與業主委員會訂立的物業管理服務協議取代。於二零一八年、二零一九年、二零二零年及截至二零二一年九月三十日止九個月，與業主委員會的物業服務管理分別為零、一項、七項及兩項，定於各年度／期間屆滿，已與現有業主委員會續簽。於往績記錄期，與業主委員會續簽的該等物業管理服務協議中有關費用及服務範圍的條款並無重大變動。
- (3) 我們繼續向於截至二零二零年十二月三十一日止年度屆滿惟由於相關業主在簽署過程中的延遲而未於到期後獲重續的一項物業管理服務協議提供服務。已重續的物業管理服務協議已於最後實際可行日期訂立。據中國法律顧問告知，我們有權於終止有關服務及／或與不同服務提供商訂立新物業管理服務協議，收取於合同到期後繼續提供物業管理費。該項目乃透過二零二零年十二月收購蕪湖森林而獲得，且本集團於二零一八年、二零一九年及二零二零年並無合併該項目產生的收益。截至二零二一年九月三十日止九個月，我們從該項目產生收益人民幣0.1百萬元。

業 務

- (4) 截至最後實際可行日期，我們繼續向於截至二零二一年九月三十日止九個月屆滿且由於相關業主委員會在簽署及獲得物業擁有人會議批准(倘適用)過程中的延遲而並未於最後實際可行日期獲重續的兩項物業管理服務協議提供服務。截至最後實際可行日期，重續物業管理服務協議的簽署及獲得物業擁有人會議批准(倘適用)過程正在進行中。據我們的中國法律顧問所告知，我們有權於終止有關服務及／或與不同服務提供商訂立新物業管理服務協議前收取持續服務物業管理費。我們於二零二零年十二月透過收購蕪湖森林取得此等項目，且於二零一八年、二零一九年及二零二零年此等項目並無收益併入本集團。截至二零二一年九月三十日止九個月，我們自此等項目收取人民幣2.4百萬元。

服務範圍

我們提供以下主要類別的物業管理服務：

- **清潔服務。**為向客戶提供乾淨的環境，我們為物業單位及公用區域(包括樓梯、走廊、會所及地下室)提供清潔服務。我們透過我們自有僱員提供若干清潔服務及向第三方分包商委託若干清潔服務。
- **保安服務。**為確保我們所管物業的安全，我們提供日常保安服務，其中包括巡邏、視頻監控、停車場保安、緊急事故處理、出入管制及訪客管理。我們主要透過我們自有僱員提供若干保安服務及向第三方分包商委託若干服務。
- **綠化服務。**為提供並維持我們所管理社區的優質景觀，我們為社區的公用區域提供定期綠化服務，如害蟲防治、修剪、澆水及施肥。我們主要透過我們的自有僱員提供綠化服務。
- **公用區域保養服務。**為確保電梯系統、供配電系統、給排水系統、消防系統及其他設施以及我們在管物業公用區域的設備運作良好，我們提供公用區域保養服務。我們主要通過我們自有僱員提供公用區域保養服務。

在管物業組合

我們主要管理住宅物業，亦管理非住宅物業，包括商用物業及公共設施。下表載列按物業類型及物業開發商劃分於截至所示日期的項目數目及在管建築面積以及所示期間物業管理服務所得收益明細：

| | 截至十二月三十一日或截至該日止年度 | | | | | | 截至九月三十日或截至該日止九個月 | | | | | | | | | |
|--------------------|-------------------|--------------|-------------|-------|--------------|-------------|------------------|--------------|-------------|-------|--------------|-------------|----|--------|---------|-------|
| | 二零一八年 | | | 二零一九年 | | | 二零二零年 | | | 二零二一年 | | | | | | |
| | 項目數目 | 建築面積 千平方米 | 收益 人民幣千元 | 項目數目 | 建築面積 千平方米 | 收益 人民幣千元 | 項目數目 | 建築面積 千平方米 | 收益 人民幣千元 | 項目數目 | 建築面積 千平方米 | 收益 人民幣千元 | | | | |
| 住宅物業 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 力高集團 | 23 | 5,002 | 75,512 | 31 | 6,062 | 91,487 | 38 | 7,274 | 114,789 | 35 | 6,817 | 79,252 | 41 | 8,222 | 93,829 | 63.5 |
| 力高集團的合營 企業及聯營公司 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 獨立第三方 | 13 | 844 | 2,751 | 16 | 1,248 | 6,855 | 36 | 5,622 | 11,786 | 16 | 1,248 | 7,084 | 38 | 6,259 | 41,679 | 28.2 |
| 小計 | 36 | 5,846 | 78,263 | 47 | 7,310 | 98,342 | 75 | 13,022 | 127,881 | 52 | 8,190 | 87,176 | 80 | 14,606 | 137,410 | 93.0 |
| 非住宅物業 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 力高集團 | 3 | 103 | 4,424 | 3 | 103 | 6,295 | 5 | 253 | 8,074 | 5 | 253 | 5,559 | 5 | 253 | 8,194 | 5.5 |
| 力高集團的合營企業及聯營公司 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 獨立第三方 | — | — | — | — | — | — | 6 | 204 | — | — | — | — | 6 | 204 | 2,105 | 1.4 |
| 小計 | 3 | 103 | 4,424 | 3 | 103 | 6,295 | 11 | 457 | 8,074 | 5 | 253 | 5,559 | 11 | 457 | 10,299 | 7.0 |
| 總計 | 39 | 5,949 | 82,688 | 50 | 7,413 | 104,636 | 86 | 13,479 | 135,954 | 57 | 8,443 | 92,736 | 91 | 15,063 | 147,710 | 100.0 |

業 務

我們的非住宅物業包括(i)商用物業，如寫字樓及商業街以及(ii)公共設施。下表進一步載列截至所示日期我們非住宅物業的項目數目及在管建築面積以及物業管理服務收益明細：

| | 截至十二月三十一日或於截至該日止年度 | | | | 截至九月三十日或截至該日止九個月 | | | |
|------|--------------------|----------------|-------|----------------|------------------|----------------|-------|----------------|
| | 二零一八年 | | 二零一九年 | | 二零二零年 | | 二零二一年 | |
| | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 | 項目數目 | 在管建築面積 千平方米 |
| 商用物業 | 3 | 103 | 3 | 103 | 5 | 253 | 6 | 423 |
| 公共設施 | — | — | — | — | — | — | 5 | 34 |
| 總計 | 3 | 103 | 3 | 103 | 5 | 253 | 11 | 457 |
| | | 收益 | | 收益 | | 收益 | | 收益 |
| | | 人民幣千元 | | 人民幣千元 | | 人民幣千元 | | 人民幣千元 |
| | | % | | % | | % | | % |
| | | 4,424 | 6,295 | 8,074 | 5,559 | 9,290 | 1,009 | 90.2 |
| | | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | — | 9.8 |
| | | — | — | — | — | — | — | — |
| | | 4,424 | 6,295 | 8,074 | 5,559 | 9,290 | 1,009 | 90.2 |
| | | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

於往績記錄期，我們相當大部分收益來自住宅物業管理。儘管預期我們相當大部分收益將繼續來自住宅物業，惟我們正尋求加入更多非住宅物業(如寫字樓、公共設施及商業街)，致令我們的物業管理組合更為多元化。

我們項目組合增長

於往績記錄期，我們主要通過獲取新物業管理服務協議擴大我們的項目組合。展望未來，我們擬繼續通過與力高集團的長期合作、內部增長以及策略投資及收購，擴大我們的業務規模及市場份額。有關更多資料，請參閱本文件「我們的策略－鞏固我們於經濟發達地區的市場地位，並透過內部增長、策略收購及與第三方開發商合作進一步擴大我們的項目組合」。

下表呈列於往績記錄期我們的合約建築面積及在管建築面積在項目數量及其相應建築面積方面的變動：

| | 截至十二月三十一日或截至該日止年度 | | | | | | 截至二零二一年九月三十日 或截至該日止九個月 | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 二零一八年 | | | 二零一九年 | | | 二零二零年 | | | 二零二一年 | | |
| | 訂約項目 協議數目 | 在管項目 項目數目 | 建築面積 建築面積 | 訂約項目 協議數目 | 在管項目 項目數目 | 建築面積 建築面積 | 訂約項目 協議數目 | 在管項目 項目數目 | 建築面積 建築面積 | 訂約項目 協議數目 | 在管項目 項目數目 | 建築面積 建築面積 |
| 截至期初..... | 49 | 37 | 5,672 | 61 | 39 | 5,948 | 74 | 50 | 7,413 | 117 | 86 | 13,479 |
| 力高集團所開發物業..... | 35 | 24 | 4,829 | 46 | 26 | 5,104 | 56 | 34 | 6,165 | 70 | 43 | 7,527 |
| 力高集團合營企業及聯營公司所開發物業..... | — | — | — | 1 | — | — | 1 | — | — | 2 | — | 126 |
| 獨立第三方所開發物業..... | 14 | 13 | 844 | 14 | 13 | 844 | 17 | 16 | 1,248 | 45 | 42 | 5,827 |
| 新合約 ⁽¹⁾ | 12 | 2 | 276 | 13 | 11 | 1,465 | 17 | 11 | 1,523 | 16 | 5 | 1,584 |
| 力高集團所開發物業..... | 11 | 2 | 276 | 10 | 8 | 1,060 | 14 | 9 | 1,363 | 9 | 3 | 947 |
| 力高集團合營企業及聯營公司所開發物業..... | 1 | — | — | — | — | — | 1 | 1 | 126 | 3 | — | — |
| 獨立第三方所開發物業..... | — | — | — | 3 | 3 | 404 | 2 | 1 | 36 | 4 | 2 | 636 |
| 收購 ⁽²⁾ | — | — | — | — | — | — | 26 | 25 | 4,543 | — | — | — |
| 獨立第三方所開發物業..... | — | — | — | — | — | — | 26 | 25 | 4,543 | — | — | — |
| 終止..... | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 截至期末..... | 61 | 39 | 5,948 | 74 | 50 | 7,413 | 117 | 86 | 13,479 | 133 | 91 | 15,063 |
| 力高集團所開發物業..... | 46 | 26 | 5,105 | 56 | 34 | 6,165 | 70 | 43 | 7,527 | 79 | 46 | 8,474 |
| 力高集團合營企業及聯營公司所開發物業..... | 1 | — | — | 1 | — | — | 2 | — | 126 | 5 | — | 126 |
| 獨立第三方所開發物業..... | 14 | 13 | 844 | 17 | 16 | 1,248 | 45 | 42 | 5,827 | 49 | 44 | 6,463 |

千平方米，項目數目除外

附註：

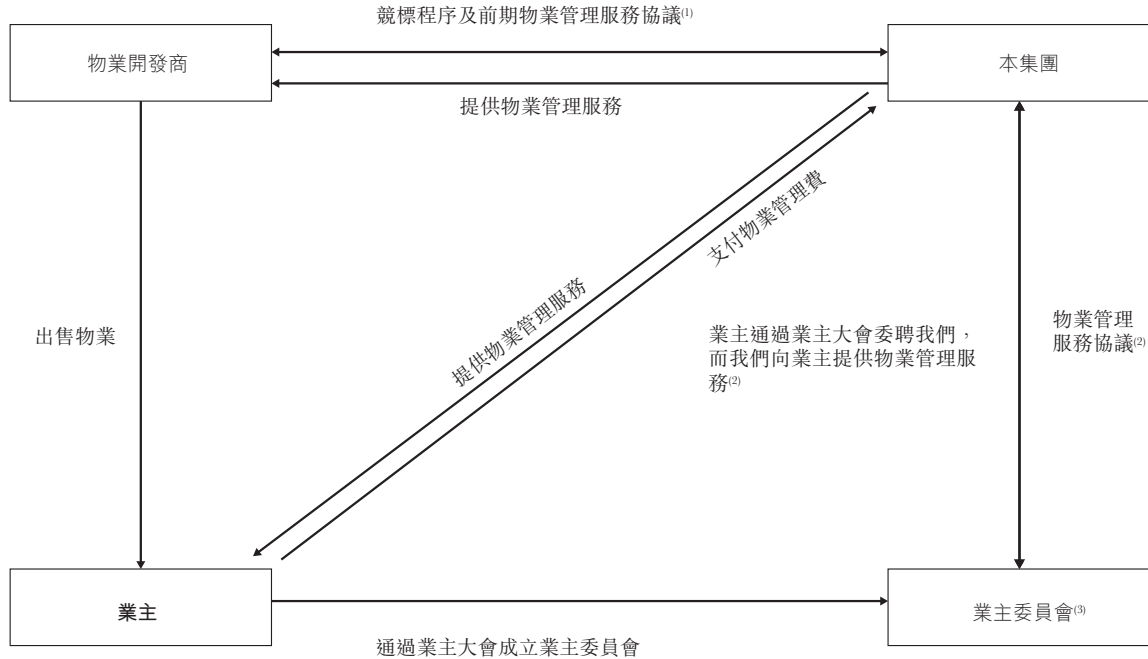
- (1) 主要包括(i)由物業開發商開發的新項目的前期物業管理服務協議及(ii)取代其先前物業管理服務供應商的住宅社區的物業管理服務協議。經重續協議不被視為我們於該年度／期間訂立的新合約。
- (2) 我們於二零二零年十二月三十一日收購蕪湖森林，為我們現有在管建築面積增加25個項目，增加在管總建築面積約4.5百萬平方米，致令截至二零二零年十二月三十一日我們的在管建築面積達約13.5百萬平方米。截至二零二零年九月三十日及截至該日止九個月，蕪湖森林的財務業績及現金流量計入本集團的綜合財務報表。

業 務

業 務

物業管理費

下圖列示當我們為住宅物業提供物業管理服務時與各方之間的關係：



附註：

- (1) 物業開發商可與我們訂立前期物業管理服務協議，該協議對業主具有法律約束力。
- (2) 業主可選擇通過業主大會委聘我們。一旦我們獲選，業主大會可授權業主委員會代表業主與我們訂立物業管理服務協議，該協議對有關物業涉及的所有業主具有法律約束力。
- (3) 倘尚未成立業主委員會，且業主並無聘用新的服務供應商，而我們繼續提供服務管理服務，物業開發商與我們訂立的前期物業管理服務協議將於屆滿後繼續對所有業主具有法律約束力。

業 務

下表載列我們於所示期間按物業開發商劃分的住宅物業平均物業管理費。平均物業管理費乃按特定期間按應計基準確認收取的物業管理費總額除以同期的平均收費建築面積計算(不包括打包價項目)。

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | 截至九月三十日止九個月 | |
|-------------------------|--------------|------------|------------|-------------|------------|
| | 二零一八年 | 二零一九年 | 二零二零年 | 二零二零年 | 二零二一年 |
| | 每月每平方米人民幣 | | | | |
| 力高集團所開發物業 | 1.7 | 1.7 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| 長江三角洲 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| 華中地區 | 1.6 | 1.6 | 1.6 | 1.6 | 1.6 |
| 大灣區 | 3.8 | 3.7 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| 環渤海地區 | 1.9 | 1.9 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 力高集團合營企業及 | | | | | |
| 聯營公司所開發物業 | — | — | 2.8 | 2.6 | 2.9 |
| 長江三角洲 | — | — | — | — | — |
| 華中地區 | — | — | 2.8 | 2.6 | 2.9 |
| 大灣區 | — | — | — | — | — |
| 環渤海地區 | — | — | — | — | — |
| 獨立第三方所開發物業 | 1.2 | 1.2 | 1.2 | 1.1 | 1.0 |
| 長江三角洲 | — | — | — | — | 0.9 |
| 華中地區 | — | 1.0 | 1.1 | 1.1 | 1.3 |
| 大灣區 | — | — | — | — | — |
| 環渤海地區 | 1.2 | 1.2 | 1.2 | 1.2 | 1.2 |
| 總體平均物業管理費 | 1.6 | 1.6 | 1.7 | 1.6 | 1.4 |

於往績記錄期，力高集團所開發住宅物業的平均物業管理費一般高於獨立第三方所開發住宅物業的平均物業管理費，主要由於力高集團所開發住宅物業包含更多高端項目(如別墅或黃金地段的項目)。例如，由力高集團開發的在管高端住宅項目力高陽光海岸，其靠近天津海岸線，佈局寬敞，海景優美。該等高端項目需要投入更多勞力且遵循更高的服務標準，因此我們收取的住宅物業管理費更高，這直接導致力高集團所開發住宅物業的平均物業管理費上漲。此外，力高集團開發物業相對較新，更集中在一二線城市，而獨立第三方開發的物業則更集中在二三線城市。此外，由獨立第三方開發的物業包括若干政府安置房項目，其物業管理費相對較低。

業 務

經中指院告知，我們由力高集團及獨立第三方開發的住宅項目的平均物業管理費與二零一八年、二零一九年及二零二零年長三角地區、華中地區及環渤海地區的平均市場價費率基本一致。力高集團在大灣區開發的住宅項目的平均物業管理費略高於二零一八年、二零一九年及二零二零年大灣區的平均市場費率，主要是由於該期間內大灣區的大部分收入主要由位於一線城市深圳的深圳君御花園貢獻，該項目的物業管理費高於大灣區的平均市場費率。經中指院告知，我們在深圳該項目的平均物業管理費與二零一八年、二零一九年及二零二零年中國一線城市的平均市場費率基本一致。

我們在南昌有一個住宅物業項目御景天城，該項目由力高集團合營企業開發，自二零二零年起由我們管理。由於該項目是新開發項目(含地面商鋪)，靠近交通樞紐及一流學校，其收取的物業管理費高於市場平均水平。

我們的平均物業管理費與市場平均費率按地理區域劃分的詳細比較載列如下：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | 截至二零二一年 九月三十日 止九個月 |
|-----------------------------|--------------|-------|-------|--------------------------|
| | 二零一八年 | 二零一九年 | 二零二零年 | |
| | 每月每平方米人民幣元 | | | |
| 長三角地區 | | | | |
| 我們在管項目的平均物業管理費 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.0 |
| 市場平均費率 ⁽¹⁾ | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 不適用 ⁽²⁾ |
| 華中地區 | | | | |
| 我們在管項目的平均物業管理費 | 1.6 | 1.6 | 1.6 | 1.7 |
| 市場平均費率 ⁽¹⁾ | 1.6 | 1.6 | 1.6 | 不適用 ⁽²⁾ |
| 環渤海地區 | | | | |
| 我們在管項目的平均物業管理費 | 1.7 | 1.7 | 1.8 | 1.7 |
| 市場平均費率 ⁽¹⁾ | 1.6 | 1.7 | 1.7 | 不適用 ⁽²⁾ |
| 大灣區 | | | | |
| 我們在管項目的平均物業管理費 | 3.8 | 3.7 | 3.2 | 3.2 |
| 市場平均費率 ⁽¹⁾ | 2.6 | 2.6 | 2.6 | 不適用 ⁽²⁾ |

附註：

- (1) 市場平均費率為中指院就我們擁有大量在管建築面積所在的省份或城市提供的平均物業管理費。根據中指院的資料，該數字指於我們在管項目鄰近地區具有相似屬性及樓齡的物業所收取的市場費率。

業 務

- (2) 由於中指院按年分析市場平均物業管理費，故截至二零二一年九月三十日止九個月各地區的市場平均物業管理費尚不可用。

因此，中指院認為，且獨家保薦人同意，我們於往績記錄期間就住宅物業收取的平均物業管理費與相同地理區域內住宅物業的平均物業管理費相若。有關我們提供物業管理服務的四大區域的市場平均物業管理費以及中國一、二、三線城市的平均物業管理費，請參閱「行業概覽－中國物業管理行業－中國物業管理行業的主要收費模式」及「業務－物業管理服務－物業管理費」。

於往績記錄期，我們在管的大部分非住宅物業(例如公共設施)按固定年度合約金額收取物業管理費。按照有關協議收取的物業管理費並非直接對應我們實際的在管建築面積，因為其主要反映該類物業所需的服務標準等關鍵因素。

收費模式

於往績記錄期，我們的物業管理服務產生的絕大部分收益通常按包幹制收取。有關相關風險的討論，請參閱本文件「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們通常按包幹制向客戶收取物業管理費，但可能無法有效地預測或控制我們提供物業管理服務的成本」。

根據包幹制費用模式，我們就透過我們員工及分包商提供的物業管理服務收取固定「全包」費用，而我們的物業管理費則根據我們物業管理服務協議的條款，按年度、半年度、季度或月份收取。我們有權將向物業開發商、公共實體、業主及住戶收取的全額物業管理費保留為收益並承擔提供物業管理服務所產生的成本。根據中指院的資料，包幹制費用模式為中國收取物業管理費的主流方法，尤其是住宅物業。請參閱本文件「行業概覽－競爭」。

於往績記錄期，我們僅一個項目乃按酬金制管理。根據酬金制收費模式，我們有權根據相關物業管理服務協議收取應付物業管理費總額的預定百分比。

於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二零年及二零二一年九月三十日止九個月，按包幹制收取的物業管理服務產生的收益分別佔93.0%、93.8%、95.0%、95.5%及97.1%，而按酬金制收取的物業管理服務產生的收益分別佔7.0%、6.2%、5.0%、

業 務

4.5%及2.9%。下表載列截至所示日期我們按收費模式劃分的在管總建築面積，以及於所示期間按收費模式劃分的物業管理服務所得收益明細：

| | 截至十二月三十一日或截至該日止年度 | | | | | | | | | 截至九月三十日或截至該日止九個月 | | | | | |
|----------|-------------------|---------------|--------------|--------------|----------------|--------------|---------------|----------------|--------------|------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|--------------|
| | 二零一八年 | | | 二零一九年 | | | 二零二零年 | | | 二零二零年 | | | 二零二一年 | | |
| | 在管 建築面積 | 收益 | | 在管 建築面積 | 收益 | | 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 | % | 千平方米 | 人民幣千元 | % | 千平方米 | 人民幣千元 | % | |
| | (未經審核) | | | | | | | | | | | | | | |
| 包幹制..... | 5,769 | 76,932 | 93.0 | 7,233 | 98,154 | 93.8 | 13,299 | 129,113 | 95.0 | 8,263 | 88,590 | 95.5 | 14,883 | 143,437 | 97.1 |
| 酬金制..... | 180 | 5,756 | 7.0 | 180 | 6,482 | 6.2 | 180 | 6,841 | 5.0 | 180 | 4,146 | 4.5 | 180 | 4,273 | 2.9 |
| 總計..... | <u>5,949</u> | <u>82,688</u> | <u>100.0</u> | <u>7,413</u> | <u>104,636</u> | <u>100.0</u> | <u>13,479</u> | <u>135,954</u> | <u>100.0</u> | <u>8,443</u> | <u>92,736</u> | <u>100.0</u> | <u>15,063</u> | <u>147,710</u> | <u>100.0</u> |

於磋商及訂立我們的物業管理服務協議前，我們力求盡可能準確地編製銷售成本估計。我們的銷售成本主要包括勞工成本、綠化及清潔成本、保養成本、公用設施成本、保安費用、辦公開支及其他費用。由於我們自行承擔該等成本，我們的利潤率受到我們降低銷售成本能力所影響。倘我們的銷售成本高於預期，我們或無法從客戶收取額外的金額來維持我們的利潤率。於該情況下，我們或會實施成本控制措施，例如透過優化人力資源配置降低我們的人均成本，或透過分包若干我們的勞動密集型服務控制勞工成本。有關包幹制費用模式的風險討論，請參閱本文件「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－由於我們通常按包幹制向客戶收取物業管理費，倘無法有效地預測或控制我們提供物業管理服務的成本，我們可能會遭受虧損且利潤率下降」。

我們於二零一八年、二零一九年、二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月有關按包幹制管理的三個、六個、三個及兩個項目產生的虧損總額分別為人民幣0.4百萬元、人民幣1.2百萬元、人民幣0.4百萬元及人民幣0.2百萬元。於二零一八年、二零一九年、二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，該等虧損項目的在管建築面積分別為0.1百萬平方米、0.5百萬平方米、0.5百萬平方米及0.3百萬平方米，而我們分別自該等虧損項目錄得收益人民幣3.0百萬元、人民幣6.4百萬元、人民幣6.8百萬元及人民幣2.0百萬元，分別佔我們同期總收入的2.4%、3.5%、3.1%及0.8%。截至最後實際可行日期，二零一八年、二零一九年、二零二零年及截至二零二一年九月三十日止九個月所有虧損項目已錄得盈利。

招標程序

根據中國法律及法規，物業管理公司需要通過參與招標程序獲得住宅物業的前期物業管理服務協議。倘投標人少於三名或物業規模相對較小，經物業所在地的有關區或縣人民政府房地產行政主管部門批准，物業開發商可直接透過訂立協議的方式選聘具有相應資質

業 務

的物業管理公司。此外，根據《物業管理條例》(2018年修訂)，非住宅物業業主毋須通過招標程序選擇物業管理公司。然而，中國法律法規亦可能規定，中國政府、公共機構及團體使用公共財政資金就政府樓宇及公共設施等物業委聘物業管理公司須採用招標程序。有關招標程序相關法律規定的資料，請參閱本文件「監管概覽－對物業管理服務的法律監管－物業服務企業的聘任」。

我們通常會在成立業主委員會之前完成招標程序，以就住宅項目訂立前期物業管理服務協議。一旦成立業主委員會，我們通常根據前期物業管理服務協議的條文，通過與業主委員會協商訂立物業管理服務協議。招標通常由物業開發商針對正在開發的物業發出，或者是由有意替換其現有物業管理服務供應商的住宅小區的業主委員會發出。於往績記錄期，我們就力高集團所開發物業以及力高集團合營企業及聯營公司所開發物業的中標率為100%。於往績記錄期後及直至最後實際可行日期，我們就向力高集團開發的物業提供物業管理服務提交三份標書並成功中標。於二零一八年、二零一九年、二零二零年及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們就獨立第三方所開發物業遞交四、16、24及18份標書，而獨立第三方所開發物業的中標率於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月分別為約25.0%、18.8%、27.8%及22.2%。獨立第三方所開發物業的中標率相對低於力高集團或力高集團合營企業或聯營公司所開發物業的中標率，主要由於我們於往績記錄期參與大量招標程序，旨在取得更多委聘項目、實現項目組合多元化及拓展新市場。

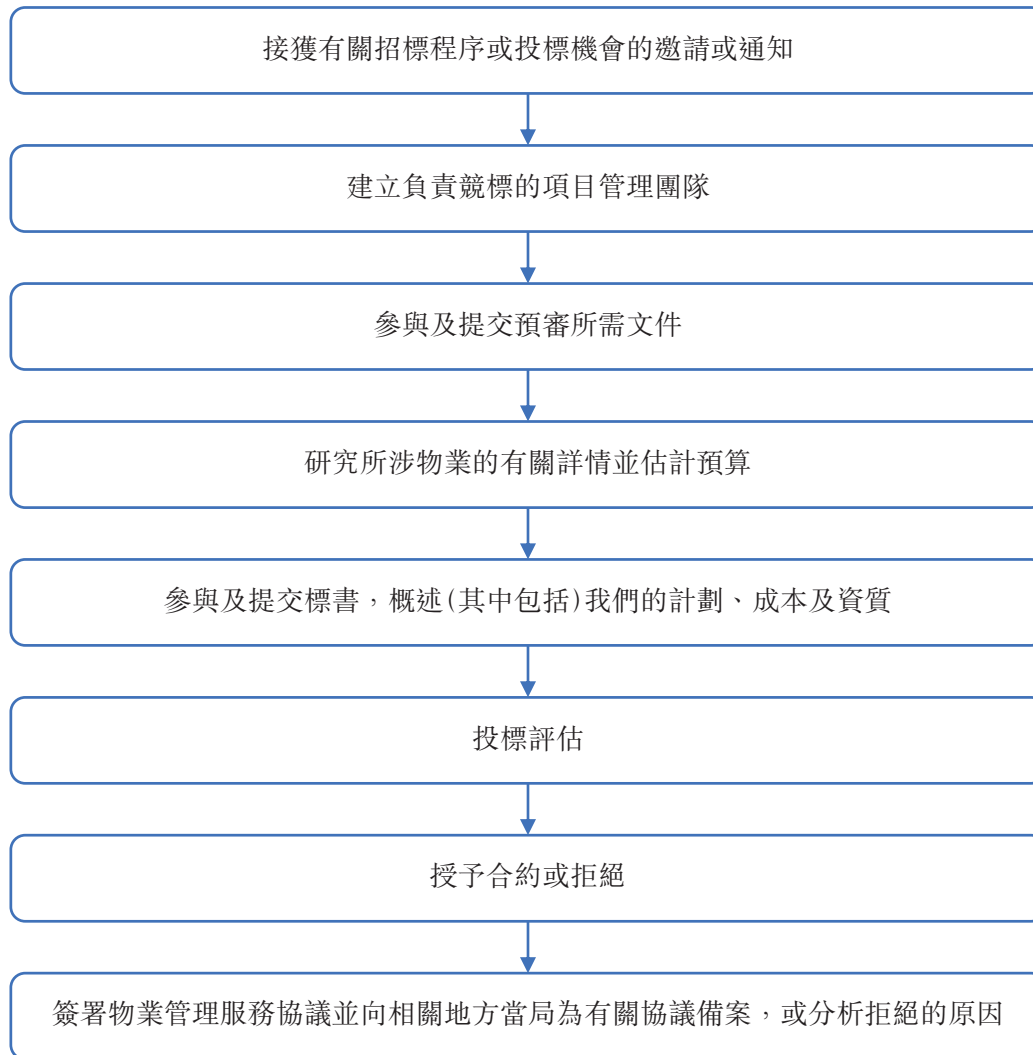
截至最後實際可行日期，我們在沒有進行規定的招標程序的情況下，已取得16項住宅物業的物業管理服務協議。截至二零二一年九月三十日，有關物業的在管建築面積合共為約1.7百萬平方米。於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們就該等物業的收益分別為約人民幣11.4百萬元、人民幣11.1百萬元、人民幣12.8百萬元及人民幣15.6百萬元，分別佔我們同期總收益約9.2%、6.1%、5.8%及6.0%。

甄選上述項目的前期物業管理服務供應商缺乏招投標程序乃因相關物業開發商而非我們所導致，且我們透過正常的公平商業磋商獲得相關物業管理服務協議。根據我們中國法律顧問的意見，根據相關中國法律法規，物業管理服務供應商並非組織招投標程序的責任方。當地政府或會要求相關物業開發商於規定期限內糾正此問題，且並無具體有效的中國法律及法規對未通過招投標程序而簽訂前期物業管理服務協議的物業管理公司實施行政處罰。我們亦確認，根據中國法律顧問的意見及往績記錄期內上述項目所得收益佔總收益的

業 務

百分比，上述項目缺乏招投標程序將不大可能會對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。截至最後實際可行日期，我們並不知悉相關主管機構就有關物業管理服務協議對相關物業開發商實施任何行政處罰或收到任何潛在行政處罰的通知。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們可能未經規定的招投標程序而獲得物業管理協議」。

以下流程圖列示我們獲取物業管理服務協議的常規招標程序的各個階段：



業 務

下表載列於所示期間按客戶類型劃分的已開發物業之物業管理服務的中標率：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | 截至二零二一年 |
|---|--------------|-------|-------|---------------|
| | 二零一八年 | 二零一九年 | 二零二零年 | 九月三十日 止九個月 |
| | (%) | | | |
| 力高集團 ⁽¹⁾ | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| 力高集團的合營企業 及聯營公司 ⁽²⁾ | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| 獨立第三方物業開發商 ⁽³⁾ | 25.0 | 18.8 | 27.8 | 22.2 |

附註：

- (1) 指力高集團單獨開發或力高集團與獨立第三方開發商共同開發的物業，力高集團於有關物業持有控股權益。
- (2) 指力高集團與獨立第三方物業開發商共同開發的物業，力高集團於有關物業並無持有控股權益。
- (3) 指獨立第三方物業開發商單獨開發的物業。

物業管理服務協議

我們通常會與物業開發商訂立前期物業管理服務協議。前期物業管理服務協議為我們於物業開發項目建造及交付前階段訂立的一類物業管理服務協議。根據中指院的意見，物業開發商通常於彼等就其項目自有關政府機構取得開發物業地塊的相關土地使用權後組織招標程序以委聘物業管理公司。因此，根據行業慣例，我們通常就住宅物業的物業管理服務協議透過遞交標書的方式進行投標。於相關物業開發商取得在該地塊上開發物業的權利後，倘我們中標，我們通常會於該等物業預售開始前約一至三個月內與有關物業開發商訂立前期物業管理服務協議。

就已交付惟尚未成立業主委員會或業主委員會尚未僱傭新物業管理供應商的住宅物業而言，我們根據與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議向業主及住戶提供物業管理服務。

業 務

就已交付並已成立業主委員會的住宅物業而言，我們通常與代表業主的業主委員會訂立物業管理服務協議。於往績記錄期，我們來自物業管理服務的大部分收益產生自我們與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議。

與物業開發商所訂立協議的主要條款

我們與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議通常包括以下主要條款：

- *服務範圍*。與物業開發商訂立的典型前期物業管理服務協議按階段列出所需服務。於完成項目施工後，我們通常為公用區域及設施提供物業管理服務，包括清潔、保安、綠化及園藝以及保養。
- *履約標準*。前期物業管理服務協議載列有關物業管理服務的範圍及預期標準。例如，我們可能訂明執行某類服務的頻次（例如公共區域保養的頻次）。
- *物業管理費*。前期物業管理服務協議載列應付物業管理費單價（通常按包幹制方式支付）。物業開發商負責支付未售出單位的物業管理費。對於逾期物業管理費，物業開發商會支付協議所列明的逾期罰款。
- *物業開發商的義務*。物業開發商主要負責（其中包括）獲得物業買家就彼等將於物業交付後履行彼等與支付物業管理費有關的義務的承諾。物業開發商亦負責為我們提供履行合約義務所需的資料、文件及其他支持。
- *服務期限及終止*。我們的前期物業管理服務協議通常沒有固定期限，惟將訂明當業主委員會成立或與我們訂立的新物業管理服務協議生效並取代現有物業管理服務協議時，協議將自動終止。
- *爭議解決*。前期物業管理服務協議的訂約方通常須於訴諸訴訟或仲裁前首先透過磋商解決任何合約糾紛。
- *分包*。我們可向分包商外包部分物業管理服務，惟我們須對分包商的表現負責。

業 務

在物業開發商向業主交付項目後，業主可成立並運營業主委員會以管理該等項目。根據《中華人民共和國民法典》、《物業管理條例》及業主大會和業主委員會指導規則的規定，倘擁有住宅小區超過一半已交付建築面積的業主於業主大會上的投票權數達半數或以上，則可以成立業主委員會。為獲得並繼續獲得物業管理服務協議，我們須始終如一以具有競爭力的價格提供優質服務。根據《中華人民共和國民法典》，業主大會委聘或解聘物業管理企業的法定人數應當由持有三分之二以上專有部分面積及佔業主總人數三分之二以上的業主組成。於社區業主大會上，經參與表決及專有部分面積過半數的業主且參與表決人數佔業主總人數過半數的業主同意，即可選聘和解聘物業服務企業。請參閱「監管概覽－有關物業管理服務的中國法律及法規－委任物業管理企業」。根據《最高人民法院關於審理物業服務糾紛案件具體應用法律若干問題的解釋》（「解釋」），物業開發商與物業管理服務公司根據中國法律法規訂立的前期物業管理服務協議，對相關業主具有法律約束力。根據解釋，業主以其並非前期物業管理服務協議當事人為由提出抗辯的，人民法院不予支持。根據《物業管理條例》，物業開發商與物業買家簽訂的買賣合約應當包含有關前期物業管理服務協議規定的內容。因此，根據我們中國法律顧問的意見，我們與物業開發商訂立的前期物業管理服務協議符合上述法規規定，對有關未來業主具法律約束力，因為業主與物業開發商所訂立物業買賣協議應包括前期物業管理服務安排的內容。此外，根據《物業管理條例》（2018年修訂），倘若只有一個業主，或者業主人數較少且經全體業主一致同意不成立業主大會，將由業主共同履行業主大會及業主委員會的職責。因此，根據我們中國法律顧問的意見，根據《中華人民共和國民法典》及相關中國法律及法規，並無強制規定住宅物業業主須成立業主委員會。

我們的前期物業管理服務協議一旦到期，可與新成立的業主委員會協商新物業管理服務協議的條款。截至二零二一年九月三十日，我們管理的20個住宅項目已成立業主委員會，佔我們管理的住宅項目總數約25.0%。業主委員會與我們相互獨立。為獲得並繼續獲得物業管理服務協議，我們須始終以具有競爭力的價格提供優質服務。根據《物業管理條例》，倘有關決定不構成違反適用法律或違反相關合約的行為，業主委員會可透過擁有已交付項目建築面積過半數的業主於業主大會上過半數的投票委聘或解聘物業管理服務供應

業 務

商。業主大會可以透過招標程序或按照特定標準(如服務條款及條件、質量及價格)委聘新的物業管理服務供應商。請參閱本文件「監管概覽－有關物業管理服務的中國法律及法規－委任物業管理企業」。

由於我們於協商期間繼續向該等物業管理項目提供服務，業主有法定義務向我們支付物業管理費。如於前期物業管理服務協議初始期限屆滿時尚未成立業主委員會，或業主委員會與我們尚未訂立新物業管理服務協議，則前期物業管理服務協議通常將自動續簽，直至與業主委員會訂立新物業管理服務協議為止。倘我們已簽署並無固定期限的前期物業管理服務協議且於項目交付後並未成立業主委員會，或具有固定期限的前期物業管理服務協議屆滿後，在業主並無聘用新服務供應商，而我們繼續提供物業管理服務的情況下，業主及住戶亦有法律義務就我們繼續提供的服務直接向我們支付物業管理費。

與業主委員會所訂立協議的主要條款

我們與業主委員會訂立的物業管理服務協議通常包括以下主要條款：

- **服務範圍。**我們通常同意提供物業管理服務，包括清潔、保安、綠化及維修保養服務，亦包括業主或住戶可能會透過向我們支付額外費用要求的定制服務。
- **物業管理費。**業主及住戶通常按包幹制支付物業管理費。應收各業主或住戶的費用乃按彼等所佔用建築面積規模的比例收取。就逾期的物業管理費而言，業主及住戶須繳納服務協議規定的逾期罰款。倘我們同意提供停車場物業管理服務，物業管理服務協議亦將詳細說明有關服務的應付費用。
- **業主及住戶的權利與義務。**業主委員會對房屋維修基金的用途及公用區域及公共設施的管理有知情權及監督權，並有權審閱我們所編製的年度預算及物業管理計劃。業主委員會須於必要時向我們提供支持以便我們進行工作，如協助我們收取物業管理費及確保業主及住戶理解並承諾履行業主委員會所規定的義務。

業 務

- **服務期限及終止。**我們的物業管理服務協議通常具有一至三年的固定期限。一般而言，該等合約須經雙方同意後方可終止，任何一方無權於屆滿日期前單方面終止合約。
- **爭議解決。**物業管理服務協議的訂約方通常須於訴諸訴訟或仲裁前首先透過磋商解決任何合約糾紛。
- **外包安排。**我們可能將若干服務外包予分包商。物業管理服務協議可列明外包服務的範圍及與分包商及外包服務有關的其他事項。

根據中國法律，業主委員會代表業主於物業管理相關事宜中的權益。在業主委員會授權範圍內作出的決定對全體業主均有約束力。業主委員會與物業管理服務供應商訂立的協議對所有相關業主有效及具有法律約束力，而不論業主是否為該等協議的個別訂約方。因此，我們就未付的物業管理費擁有針對業主的法律申索權。業主及住戶對公共資金的使用有知情權及監督權，並有權審查我們一般就補充公共資金或我們物業管理服務而編製的年度預算及任何計劃。業主與其物業住戶共同承擔支付物業管理費的責任。

非住宅物業協議的主要條款

我們通常與業主簽訂物業管理服務協議，以管理非住宅物業。下文概述有關非住宅物業的物業管理服務協議的一般條款。

- **服務範圍。**我們通常同意提供物業管理服務，包括清潔、保安、綠化及維修保養服務，我們可能亦提供業主或住戶透過向我們支付額外費用所要求的其他定制服務。
- **履約標準。**物業管理服務協議將載列有關我們物業管理服務的範圍及預期標準。例如，我們可能訂明執行若干服務的頻次及有關人員的資歷要求。
- **物業管理費。**業主可根據相關服務協議通常按照包幹制支付物業管理費。我們可為不同類型的物業規定不同的物業管理費。就逾期的物業管理費而言，業主須繳納服務協議規定的逾期罰款。倘我們同意提供停車場物業管理服務，物業管理服務協議亦將詳細說明有關服務的應付費用。

業 務

- **業主的權利與義務。**業主要負責(其中包括)支付物業管理費、為我們提供履行合約義務所需的支持，並審查或監督我們可能就我們的服務擬定的計劃及預算。
- **服務期限及終止。**我們的固定期限物業管理服務協議通常為期一至五年。
- **爭議解決。**物業管理服務協議的訂約方通常須於訴諸訴訟或仲裁前首先透過磋商解決任何合約糾紛。
- **外包安排。**我們可向分包商外包部分物業管理服務，惟我們須對分包商的表現負責。

我們的定價政策

我們就服務定價時通常會考慮多種因素，如特徵、物業類型、項目規模、位置、市價、我們的預算、目標利潤率、業主及住戶簡況以及我們服務的範圍及質量。根據中國法律，我們如欲提高物業管理費，須公佈費用調整方案、調整原因、成本變動及其他相關資料。此外，我們須與業主委員會協商並取得業主大會的同意。倘尚未成立業主大會及業主委員會，我們須取得擁有社區過半數建築面積且佔業主總數一半以上業主的贊成票。

國務院物價管理部門及建設管理部門共同負責監督及管理物業管理及相關服務的收費，而我們亦須遵守中國政府頒佈的定價控制。於二零一四年十二月，國家發改委頒佈《國家發展和改革委員會關於放開部分服務價格意見的通知》，其要求省級價格管理部門放開有關住宅物業的價格控制或指引政策，惟存在若干例外情況。根據有關中國法規，物業管理費仍須參考政府指導價格或市價釐定，以獲提供物業管理服務的有關物業性質及特徵為基準。具體的定價原則須由省、自治區及直轄市的地方政府主管物價行政管理部門及物業行政管理部門釐定。根據《住房和城鄉建設部等部門關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》，住宅物業管理價格主要透過市場競爭形成，可根據服務標準及物價指數予以調整。物業管理價格執行政府指導價，物價主管部門連同住房城鄉建設主管部門制定並公佈基準價及浮動範圍，並採取動態價格調整機制。相關討論請參閱本文件「監管概覽—有關物業管理

業 務

服務的中國法律及法規－物業服務收費」及「風險因素－與我們業務有關的風險－我們易受中國物業管理及中國房地產行業監管環境變化的影響」。

根據我們的物業管理服務協議的條款，我們可能按年度、半年度、季度或月份收取物業管理費。物業管理服務的費用通常須在我們發出通知後支付。下表載列於往績記錄期間的各個期間我們收取的物業管理費，根據相關物業管理服務協議按年度、半年度、季度或月度收費分類：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | | | | 截至 | |
|--------------|--------------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|-------|
| | 二零一八年 | | 二零一九年 | | 二零二零年 | | 九月三十日止九個月 | |
| | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % |
| 收取的物業 | | | | | | | | |
| 管理費金額 | | | | | | | | |
| 按年度收取..... | 14,641 | 17.2 | 15,193 | 14.5 | 16,260 | 12.6 | 27,403 | 18.3 |
| 按半年度收取..... | 35,409 | 41.6 | 40,776 | 38.9 | 50,906 | 39.5 | 67,646 | 45.1 |
| 按季度收取..... | 1,947 | 2.3 | 2,683 | 2.6 | 2,847 | 2.2 | 3,348 | 2.2 |
| 按月度收取..... | 33,173 | 38.9 | 46,078 | 44.0 | 58,852 | 45.7 | 51,634 | 34.4 |
| 收取的物業 | | | | | | | | |
| 管理費總額..... | 85,170 | 100.0 | 104,730 | 100.0 | 128,865 | 100.0 | 150,031 | 100.0 |

我們的物業管理費會拖延收取而不會提前收取。倘任何客戶無法於延長期間作出付款，我們通常要求業主及住戶收到繳款通知書後為我們的物業管理服務付款，根據中指院的資料，此舉符合中國的物業管理行業慣例。我們主要透過在線轉賬、自動支付或第三方支付平台收取物業管理費。請參閱本文件「財務資料－綜合資產負債表的若干項目說明－貿易應收款項」。在相關法律法規允許的範圍內，除協定物業管理費外，我們向部分城市在管物業的業主按照其所佔用建築面積比例收取公共設施、公共設備及公用區域所耗的水電費用。

業 務

截至最後實際可行日期，於我們所有合約項目中，64個項目須遵循政府指導價，截至二零二一年九月三十日，合約總建築面積約為11.9百萬平方米，並於截至二零二一年九月三十日止九個月產生總收益人民幣73.3百萬元。於該等須遵循政府指導價的項目中，將該等物業的平均物業管理費與中國地方當局於該等物業所在城市執行的最高指導價進行比較後，我們估計27個項目的平均物業管理費有30%以上的上漲空間；9個項目的平均物業管理費有20%至30%的上漲空間；3個項目的平均物業管理費有10%至20%的上漲空間；及25個項目的平均物業管理費有少於10%的上漲空間。然而，我們為項目增加物業管理費的能力一般取決於續約時的協商以及可比項目的定價及市況等多項因素。無法保證我們將能按估計增加上述任何物業的物業管理費。於往績記錄期至最後實際可行日期，我們就前期住宅物業收取的物業管理費已遵守有關該等定價控制的相關中國法律法規。根據中指院的資料，於往績記錄期，就中國物業管理公司收取的住宅物業物業管理費而言，我們的物業管理費大體上符合相關市場趨勢。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們通常按包幹制向客戶收取物業管理費，但可能無法有效地預測或控制我們提供物業管理服務的成本」。

非業主增值服務

我們亦向非業主(主要是物業開發商)提供一系列增值服務。我們的非業主增值服務主要包括但不限於：(i)預售管理服務；(ii)前介服務，包括交付前階段的驗房及清潔服務；(iii)初步規劃及設計諮詢服務及(iv)資訊科技服務，其中我們開發主要應用於物業開發及物業管理相關行業的智能軟件及硬件。

下表載列於所示期間非業主增值服務所得收益之組成：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | | | | 截至九月三十日止九個月 | | | |
|------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | 二零一八年 | | 二零一九年 | | 二零二零年 | | 二零二零年 | | 二零二一年 | |
| | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % |
| 預售管理服務..... | 14,635 | 70.7 | 38,316 | 78.1 | 49,508 | 80.9 | 41,611 | 80.7 | 53,347 | 76.0 |
| 前介服務..... | 4,748 | 22.9 | 4,979 | 10.1 | 6,149 | 10.0 | 5,026 | 9.8 | 2,563 | 3.7 |
| 初步規劃及設計諮詢服務..... | 1,331 | 6.4 | 5,777 | 11.8 | 5,553 | 9.1 | 4,918 | 9.5 | 1,610 | 2.3 |
| 資訊科技服務 | — | — | — | — | — | — | — | — | 12,658 | 18.0 |
| 總計..... | 20,714 | 100.0 | 49,072 | 100.0 | 61,210 | 100.0 | 51,554 | 100.0 | 70,178 | 100.0 |

業 務

下表載列於所示期間按客戶類別劃分的來自非業主增值服務的收益：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | | | | 截至九月三十日止九個月 | | | |
|--------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | 二零一八年 | | 二零一九年 | | 二零二零年 | | 二零二零年 | | 二零二一年 | |
| | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % |
| 力高集團 | 20,714 | 100.0 | 46,482 | 94.7 | 53,656 | 87.7 | 45,689 | 88.6 | 63,755 | 90.8 |
| 力高集團的合營企業及 聯營公司 | — | — | 2,590 | 5.3 | 7,554 | 12.3 | 5,865 | 11.4 | 4,356 | 6.2 |
| 獨立第三方 | — | — | — | — | — | — | — | — | 2,067 | 3.0 |
| 總計 | 20,714 | 100.0 | 49,072 | 100.0 | 61,210 | 100.0 | 51,554 | 100.0 | 70,178 | 100.0 |

(未經審核)

預售管理服務

我們可能被物業開發商委聘於預售階段提供預售管理服務。我們協助物業開發商籌備營銷推廣活動並根據我們所提供的服務確認收益，相關服務乃根據預售管理服務協議而釐定。

我們派遣員工現場協助物業開發商進行營銷活動，可能包括展示單位及銷售辦事處的清潔、保安及保養。我們就有關工作與物業開發商訂立銷售辦事處管理服務協議，通常為固定期限。於二零一八年、二零一九年、二零二零年及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們與物業開發商分別訂立25、35、45及53份預售管理服務協議。根據我們的預售管理服務協議，我們有責任遵守客戶制定的服務標準，而我們的客戶有責任向我們提供我們提供服務所必需的設施及設備。我們根據我們收取的費用確認收益，費用一般根據我們成本加利潤加成（一般介乎10%至15%）及我們可能產生的成本釐定。各預售管理服務項目的估計成本取決於服務範圍、涉及的員工人數、項目的規模及所處位置以及預售管理服務協議的期限。誠如中指院所告知，我們就預售管理服務收取的費用與往績記錄期的市場價格（通常為成本加利潤加成（介乎6%至20%））一致。

前介服務

我們可能會被物業開發商委聘於物業銷售交付前階段提供清潔及驗房服務。我們於物業交付前提供單位清潔服務，以使物業適合交付。物業開發商亦可能會聘用我們對物業進行質量驗收、識別質量問題並向物業開發商報告以修正瑕疵及重新檢測。我們透過僱員及分包商提供我們的前介服務。就我們的物業交付服務而言，我們通常訂立服務協議並按建

業 務

築面積及每平方米的價格收取費用。每平方米價格乃經參考當地市場價格(主要受項目規模所處位置影響)後釐定，前介服務的總收益通常為總建築面積乘以每平方米價格所得結果。我們的前介清潔服務通常按每平方米人民幣1.2元至每平方米人民幣4.5元收取費用，而前介驗房服務則按每平方米人民幣5.0元至每平方米人民幣10.0元收取費用。誠如中指院所告知，地理覆蓋範圍類似的該等物業管理公司通常收取的前介清潔服務費介乎每平方米人民幣1.0元至每平方米人民幣12.0元，而前介驗房服務費則介乎每平方米人民幣3.0元至每平方米人民幣10.0元。因此，據中指院告知，我們就前介服務收取的費用與往績記錄期的市場價格一致。根據中指院數據，我們通常就前介服務授予一至兩年的信貸期，此舉符合行業準則。

初步規劃及設計諮詢服務

我們於規劃及建造階段向物業開發商提供初步規劃及設計諮詢服務，並評估項目以確保物業、設施佈局、樓宇設計以及工程質量符合物業管理規定及目標業主及住戶的需要。我們從物業管理的角度，就物業開發地盤選址、定位、初步規劃及設計、工程及建造向物業開發商提供初步規劃及設計諮詢服務。物業開發商較傾向從終端用戶的角度出發，委聘我們提供相關服務以改善其自身項目的設計及表現，原因是我們提供日常物業管理及社區增值服務，加上我們於管理項目的過程中獲得物業設施的營運數據，故更能掌握業主及住戶的需要及要求。我們的初步規劃及設計諮詢服務包括於建造過程中進行實地諮詢，以促進對物業終端用戶需要的了解，從而使物業開發商盡可能設計出符合預期標準的樓宇。我們將參與制定及檢討藍圖及其他建造規劃文件。我們的評估範疇涵蓋個別單位、公用區域與設施以及景觀。於建造時，我們將不時進行實地視察，並跟進任何我們可能從物業管理服務供應商角度發現的質量問題。於二零一八年、二零一九年、二零二零年及截至二零二一年九月三十日止九個月，就初步規劃及設計諮詢服務而言，我們分別擁有16、19、33及17名僱員。就我們的初步規劃及設計諮詢服務而言，經計及服務範圍、涉及的員工人數及項目的規模及所處位置後，我們通常根據建築面積按介乎每平方米人民幣3.0元至每平方米人民幣5.0元的單價收取費用。誠如中指院所告知，我們就初步規劃及設計諮詢服務收取的費用與往績記錄期的市場價格(通常介乎每平方米人民幣2.8元至每平方米人民幣8.5元)一致。根據中指院數據，我們通常就初步規劃及設計諮詢服務授予一至兩年的信貸期，此符合行業準則。

業 務

資訊科技服務

作為我們資訊科技服務計劃的一部分，我們正開發主要應用於物業開發、物業管理及相關行業的智能軟件及硬件。我們的資訊科技服務主要包括以下各項：

- **內部營運管理系統。**我們為物業開發商及物業管理公司開發內部營運管理系統，以提高彼等的營運效率。例如，我們為物業開發商開發企業資源規劃(ERP)系統及數字化系統，並為物業管理公司開發綜合管理平台。
- **社區管理系統。**為建設智慧社區及提升住戶的生活體驗，我們開發包括用戶端及管理端的綜合智慧社區管理系統，當中包括多種功能模塊，如智能物業管理費支付系統、智能停車場管理系統、智能訪客管理系統、智能交通管制系統及智能保安控制系統。
- **康養服務管理系統。**為支持我們的社區康養服務，我們開發康養服務管理系統。透過該等軟件，用戶將能夠監測彼等的健康狀況、查閱健康報告及新聞文章以及與醫生聯繫。有關我們社區康養服務的詳情，請參閱下文「一社區增值服務—社區康養服務」。

我們基於下列考慮因素開始提供我們的資訊科技服務。首先，我們相信先進的資訊科技系統將簡化我們的運營程序並提高我們的效率及客戶體驗。彼等將進一步幫助我們減少對人力的依賴，進而降低營運成本。其次，我們並無自第三方供應商購買資訊科技服務軟件，而是成立我們的資訊科技服務業務部門以培養我們的自身研究及開發、運營及維護能力。該等內部能力使我們能夠以更有效及正確的方式根據特定物業管理項目的需求或特徵定制軟件，且我們亦能夠根據相關物業管理項目的發展及時更新軟件。再者，我們瞭解智慧社區管理為一個具有較大增長潛力的業務領域，但其嚴重依賴資訊科技的發展。因此，通過開始提供我們的資訊科技服務，我們培訓及留用我們在此領域的自有人才並開發我們自有核心技術。就我們的資訊科技服務而言，我們的費用一般基於我們成本的利潤加成(一般介乎15%至20%)釐定。根據中指院的意見，於往績記錄期，我們就資訊科技服務收取的費用符合市場費率。

我們開始提供資訊科技服務之前進行了可行性研究，並認為此項業務將為我們帶來下列成本及利益。鑒於我們的資訊科技服務業務處於較早期階段，其成本主要為資訊科技人員的員工成本。我們為員工提供具有競爭力的薪酬，另一方面，我們致力於優化組織結構

業 務

以使各員工貢獻最大化。預期資訊科技服務業務將帶來利益，包括提高運營效率、提升客戶體驗及培養我們自身研究及發展能力。

鑒於中國物業管理公司處於過渡階段，而該等公司致力於通過實行智能管理系統，減少對人力的依賴並提高營運效率，我們認為我們的資訊科技服務有足夠的市場需求支持。根據中指院資料，於二零二零年，中國有約200,000家物業管理服務供應商開展業務。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，惟約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另一方面，物業管理公司及物業開發商缺乏技術方面的專業知識開發彼等自身的資訊科技軟件或根據彼等的營運需求定制彼等從第三方軟件開發商所購買的該等軟件。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IT服務供應商的合作。憑藉我們於提供物業管理服務的豐富經驗，我們對物業管理公司急需的科技支持有深刻了解。由於我們長期致力於培養資訊科技人才，我們擁有雄厚的內部能力以開發、升級及維護為滿足相關物業管理項目的需求或符合其特色所定制的資訊科技軟件，從而可能讓我們從同業公司中脫穎而出。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。

鑒於與物業管理服務相比，資訊科技服務是相對較新的分部，我們認為本業務部門具備不同的盈利能力及風險狀況。我們預期於該業務早期階段將產生更高的前期成本，如員工招聘、培訓開支以及營銷及宣傳開支。我們可能不會按照計劃成功開發資訊科技軟件，且我們的產品可能不會獲得客戶的認可。此外，由於我們於該領域的經驗不足，我們可能不能成功地與現有參與者競爭，且可能不會建立固定的客戶群。請參閱「風除因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的資訊科技服務可能不會按計劃增長」。

我們通過本集團於二零二零年十二月十七日收購的中天雲聯及其附屬公司提供資訊科技服務。詳情請參閱「歷史、重組及公司架構－重組－1.收購中天雲聯」。截至最後實際可行日期，我們已獲得來自12家獨立第三方客戶的已確認訂單，總金額達人民幣4.9百萬元。上述12名客戶包括八名建築服務供應商及四家互聯網科技服務供應商。我們亦根據框架協議向力高集團提供資訊科技服務。有關詳情請參閱「關連交易－4.資訊科技服務」。

業 務

根據國務院頒佈的於二零零零年九月二十五日生效並於二零一一年一月八日修訂的《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的服務，可分為經營性互聯網信息服務及非經營性互聯網信息服務。經營性互聯網信息服務指通過互聯網為上網用戶提供信息或創作網頁的有償服務。非經營性互聯網信息服務指通過互聯網向上網用戶提供具有公開性、共享性信息的免費服務。某項互聯網信息服務是否被視為經營性，取決於提供的互聯網信息是否免費等多項事實。

據中國法律顧問所告知，(i) 經考慮我們並未就通過根據資訊科技服務所開發產品提供的互聯網信息服務收取任何費用等相關因素，故通過有關產品提供的服務被視為「非經營性互聯網信息服務」；(ii) 我們已完成所有關於通過有關產品提供非經營性互聯網信息服務的重大備案；(iii) 提供非經營性互聯網信息服務無需增值電信業務經營許可證；及(iv) 根據相關中國法律法規，當前資訊科技服務不受外商擁有權限制。

我們相信，於可見未來，我們的資訊科技服務將帶動我們的增長，我們計劃投入更多財務及管理資源以進一步發展及拓展該業務線。

社區增值服務

為改善我們在管物業的業主及住戶的社區生活體驗並創造更多服務價值，我們向業主及住戶提供廣泛的社區增值服務。我們所提供的社區增值服務主要包括(i) 公用區域管理服務，如公用事業管理、廢物處理服務、公共空間出租、停車場管理及廣告服務；(ii) 停車場銷售代理服務；(iii) 拎包入住服務；(iv) 家居生活服務，主要包括家居維修及保養服務；及(v) 社區康養服務。

業 務

下表載列於所示期間我們社區增值服務所得收益之組成：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | | | | 截至九月三十日止九個月 | | | |
|-----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | 二零一八年 | | 二零一九年 | | 二零二零年 | | 二零二零年 | | 二零二一年 | |
| | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % |
| | (未經審核) | | | | | | | | | |
| 公用區域管理服務..... | 18,685 | 89.6 | 18,271 | 67.5 | 21,097 | 86.3 | 13,088 | 81.9 | 26,646 | 62.6 |
| 停車場銷售代理服務..... | 1,874 | 9.0 | 8,436 | 31.2 | 2,447 | 10.0 | 2,234 | 14.0 | 1,946 | 4.6 |
| 拎包入住服務..... | 169 | 0.8 | 322 | 1.2 | 650 | 2.7 | 473 | 3.0 | 680 | 1.6 |
| 家居生活服務..... | 121 | 0.6 | 38 | 0.1 | 252 | 1.0 | 183 | 1.1 | 716 | 1.7 |
| 社區康養服務..... | — | — | — | — | — | — | — | — | 12,584 | 29.6 |
| 總計 | 20,849 | 100.0 | 27,067 | 100.0 | 24,446 | 100.0 | 15,977 | 100.0 | 42,571 | 100.0 |

下表載列於所示期間按客戶類別劃分的來自社區增值服務的收益：

| | 截至十二月三十一日止年度 | | | | | | 截至九月三十日止九個月 | | | |
|---------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | 二零一八年 | | 二零一九年 | | 二零二零年 | | 二零二零年 | | 二零二一年 | |
| | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % | 人民幣千元 | % |
| | (未經審核) | | | | | | | | | |
| 力高集團..... | 1,874 | 9.0 | 8,436 | 31.2 | 2,447 | 10.0 | 2,234 | 14.0 | 13,142 | 30.9 |
| 力高集團的合營企業及聯營公司..... | — | — | — | — | — | — | — | — | 40 | 0.1 |
| 獨立第三方..... | 18,975 | 91.0 | 18,631 | 68.8 | 21,999 | 90.0 | 13,743 | 86.0 | 29,389 | 69.0 |
| 總計 | 20,849 | 100.0 | 27,067 | 100.0 | 24,446 | 100.0 | 15,977 | 100.0 | 42,571 | 100.0 |

公用區域管理服務

我們向業主及住戶提供眾多公用區域管理服務，如公用事業管理服務、廢物處理服務、公共空間出租、停車場管理及廣告服務。例如，我們將若干公用區域出租予第三方作廣告用途，包括在電梯及外牆張貼廣告及在公用區域舉辦促銷活動。我們的費用乃通常經參考當地市場費率釐定並可因相關項目的具體情況作出調整。例如，廢物處理服務費用乃

業 務

根據預計成本及介乎5%至10%的利潤率釐定；停車場管理及廣告服務費用乃經參考當地市場費率釐定。據中指院告知，我們就公用區域管理服務收取的費用與往績記錄期的市場費率一致。

停車場銷售代理服務

根據停車場銷售代理服務，我們協助物業開發商於我們的在管物業的指定停車場銷售停車位。於二零一八年、二零一九年、二零二零年及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們分別協助銷售97、450、200及143個停車位。我們收取銷售所得款項的若干百分比作為我們的佣金。我們一般與授權我們促銷停車位的物業開發商訂立銷售代理協議。據中指院告知，我們停車場銷售代理服務費用約為35%的銷售所得款項，此與市場費率(約40%的銷售所得款項)一致。

拎包入住服務

透過在社區內提供廣告位，使客戶得以接觸提供拎包入住服務的第三方裝修供應商，可能包括根據業主或住戶喜好及預算購買家具、家電及配件並佈置安裝。我們根據相關服務合約收取中介費，通常根據合約金額按固定百分比(如5%的總合約金額(倘僅提供基礎裝修)；12%的總合約金額(倘提供完整裝修))或按包乾制收取。據中指院告知，我們收取的費用與往績記錄期的市場費率一致。

家居生活服務

我們提供家居生活服務以改善住戶的整體生活體驗，主要包括家居維修及保養服務。具體而言，我們提供家電及固定裝置的維修及安裝。我們自身或透過分包商提供該等服務。我們直接與要求有關服務的業主及住戶溝通，並根據價目表就我們的服務向彼等收費，相關價格因將予維修或安裝的具體家電及固定裝置而異。據中指院告知，我們收取的費用與往績記錄期的市場費率一致。

社區康養服務

我們以「怡鄰健康」品牌提供社區康養服務。我們目前設有兩個「怡鄰健康中心」(南昌及煙台各一個)，分別於二零一七年及二零一九年開始營運。怡鄰健康中心位於我們在管住宅社區的公共區域，以使彼等能夠服務住宅社區住戶及非住戶客戶。預計十家及11家怡鄰健康中心將分別於二零二二年及二零二三年新開業。該等新設立的怡鄰健康中心計劃位於江西省贛州及南昌、山東省濟南及煙台、江蘇省泰州、安徽省合肥、廣東省湛江、惠州和江

業 務

門，天津、福建省泉州、莆田、湖南省湘潭。通常，我們計劃在各間怡鄰健康中心配備一名經理、一名副經理及大約五名從事護理、按摩、中醫、體檢和保健諮詢等工作的醫務人員。我們於怡鄰健康中心所提供的服務主要包括：

- **綜合診療及健康管理。**怡鄰健康中心通常包括綜合門診部，為非急診患者提供初步診斷及治療。輕度症狀患者可受益於該等服務，乃因彼等毋須去醫院就診，而此舉通常更為耗時且費用更昂貴。怡鄰健康中心亦設有多個專科門診部，如牙科門診及中醫門診，提供普通牙科治療及正畸治療。憑藉我們的智能技術解決方案以及通過數字化健康管理服務平台，為客戶提供健康計劃及管理服務，並向接受重大手術及於恢復期間需要協助的客戶提供術後康復服務。
- **養老服務。**我們提供集全托護理服務、居家護理服務及社區老年活動為一體的綜合養老服務。怡鄰健康中心通常設有長者照護中心，長者照護中心向居於長者照護中心的長者提供全面及全天候護理服務，旨在協助其恢復機體功能，改善生活質量。此外，我們亦提供家庭護理服務。對於健康狀況相對良好且喜歡居於本身家庭的長者，我們的家庭護理員會上門探訪並提供所需的護理服務。此外，我們亦希望將怡鄰健康中心建設為供長者聚會及社交的社區活動中心。我們定期為長者舉辦健康講習班，並在怡鄰健康中心設有社區餐廳，根據長者的營養需求提供健康的膳食。

作為在力高集團購買房地產的置業者促銷包的一部分，自二零二零年，力高集團以每戶人民幣3,000元的價格向本集團購買康養服務卡，並將該等康養服務卡提供予力高集團的置業客戶。康養服務卡用戶可通過數字化在線健康管理服務平台，享受免費的健康諮詢、營養、健康評估和健康管理服務。有關詳情請參閱「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—3.康養服務」。

我們基於下列考慮因素開始提供社區康養服務。首先，我們於管理住宅項目的豐富經驗有助於我們了解全方位社區康養服務中住戶未得到滿足的主要需求，尤其是年長客戶及彼等的家庭成員的需求。我們認為，住戶熱切期望於彼等所居住的住宅社區內或附近獲得康養資源，以應對非緊急醫療問題，且免除去醫院的交通負擔。就年長住戶及彼等的家庭成員而言，我們認為彼等更偏好多元化長者護理服務，因彼等可根據長者的健康狀況、個人偏好及彼等家庭成員的能力進行選擇。其次，我們意識到，由於生活水平的提高，住戶

業 務

亦尋求康養管理資源，以便彼等於發生任何身體不適前監察多個健康參數並採取預防措施。據中指院告知，我們社區康養服務費用按每戶人民幣3,000元收費，為期三年，此與市場費率一致。

我們開始提供社區康養服務之前進行了可行性研究，並認為此項業務將為我們帶來下列成本及利益。鑒於我們的社區康養服務業務處於較早期階段，其成本主要為有關開設怡鄰健康中心的成本，即租金成本、翻新成本、設備購買成本及員工成本。另一方面，由於我們的住宅項目的管理為我們提供了固定的客戶群，及由於改善健康狀況需要長期努力，有關客戶很可能成為我們的長期客戶，預期提供社區康養服務將為我們帶來穩定且長期的收益。

鑒於中國人群對健康管理的意識不斷增長，而便利易得的康養資源有限，我們相信我們的社區康養服務有足夠的市場需求支持。此外，由於人口老齡化，定制的長者護理服務需求亦大幅增長。我們致力於成為客戶的「生活+健康」雙管家。我們於提供物業管理服務擁有豐富經驗，足夠讓我們擁有大量潛在客戶，而彼等可能由於喜歡我們的高質量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制定。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。此外，根據框架協議，力高集團向本集團獲取若干康養服務，提供予其及其附屬公司所開發若干住宅項目的業主、租戶或住戶。有關詳情見「—關連交易—3. 康養服務」。

鑒於與物業管理服務相比，社區康養服務是相對較新的分部，我們相信本業務分部具備不同的盈利能力及風險狀況。我們預期於本業務初期階段將產生更高的前期成本，如翻新及購買設備開支、員工招聘、培訓開支以及營銷及宣傳開支。我們的客戶可能不會認可我們所提供的康養服務，且我們可能不會按照計劃進一步多元化我們的服務。此外，由於我們於該領域的經驗不足，我們可能不能成功地與現有參與者競爭，且我們可能不能及時收回於開發該業務分部的投資。據中國法律顧問所告知，根據相關中國法律及法規，我們的怡鄰健康中心被分類為醫療機構。位於南昌及煙台的兩間運營中的怡鄰健康中心已正式獲得須持有的醫療機構執業許可證。由於怡鄰健康中心根據相關中國法律法規被分類為醫療機構，故根據中國法律及法規須受外商投資限制所規限。具體而言，根據國家發改委和商務部於二零二一年十二月頒佈的《外商投資准入特別管理措施(負面清單)(2021年版)》，醫療機構的外商投資僅限於中外合資企業。另外，根據二零零零年五月十五日共同發佈並於二零零零年七月一日生效的《中外合資、合作醫療機構管理暫行辦法》，設立中外合資

業 務

或合作醫療機構須滿足若干要求，包括中國合夥人於合資企業中的股權百分比應不低於30%。亦請參閱「監管概覽－有關外商投資的中國法律及法規」。我們透過深圳力高健康及其附屬公司提供社區康養服務。據我們的中國法律顧問所告知，力高地產或本集團持有深圳力高健康100%股權並不符合有關中國限制外商投資醫療機構的所有適用規則及法規（統稱「外商投資限制」），直至濟南盈力企業管理諮詢有限公司（「盈力」）於二零二一年六月十日進行注資，此後盈力及香港偉業分別擁有深圳力高健康的30.07%及擁有69.93%股權（「盈力注資」）。於二零二一年六月十日之前，深圳力高健康自其成立之日起直至本集團於二零二一年十二月三十日收購偉業國際時由力高地產間接全資擁有，自二零二零年十二月三十日至二零二一年六月十日由本公司間接全資擁有。力高地產及本公司均於開曼群島註冊成立，深圳力高健康在二零二一年六月十日前既非中外合資企業，亦非由中國合夥人擁有30%股權。因此，直至二零二一年六月十日，力高地產或本公司持有深圳力高健康100%股權不符合外商投資限制，乃考慮到在中國對醫療機構進行直接及間接外商投資均需遵守外商投資限制。

董事認為該過往不合規事項並不重大，不太可能會對本集團的業務運營或業績造成重大不利影響，根據(i)中國法律顧問的意見，該不合規事項已在二零二一年六月十日盈力注資後獲修正，目前上述企業已全面遵守外商投資限制；(2)不合規事項的發生期間短於六個月，而該期間產生的淨收益微乎其微；(3)南昌力高長者屋、煙台力高康安（目前兩家怡鄰健康中心的經營企業）及深圳力高健康已與相關主管部門進行會談並自彼等獲得確認函，確認（其中包括）深圳力高健康無需因該不合規事項受到任何行政罰款以及南昌力高長者屋及煙台力高康安亦不會受到任何潛在行政罰款；及(4)截至最後實際可行日期，本集團並未自任何監管部門收到任何有關潛在行政罰款的通知。

我們通過本集團於二零二零年十二月三十日收購的偉業國際及其附屬公司提供社區康養服務。詳情請參閱「歷史、重組及公司架構－重組－2. 收購偉業國際」。於二零一八年、二零一九年及二零二零年，偉業國際的收益概無併入本集團。於收購偉業國際前，南昌怡鄰健康中心於二零一八年、二零一九年及二零二零年分別服務951、9,283及9,013名客戶及截至二零一八年、二零一九年及二零二零年十二月三十一日分別擁有39、47及36名員工。於二零一八年、二零一九年及二零二零年，除力高集團所購買的康養服務卡外，南昌怡鄰健康中心分別錄得收入人民幣0.7百萬元、人民幣2.8百萬元及人民幣3.3百萬元。其於二零一八年、二零一九年及二零二零年分別錄得虧損淨額人民幣4.8百萬元、人民幣3.6百萬元及人民幣3.3百萬元。煙台怡鄰健康中心於二零一九年三月開業，於二零一九年及二零二零年分別服務2,823及5,245名客戶，截至二零一九年及二零二零年十二月三十一日分別擁有35名及26名員工。於二零一九年及二零二零年，煙台怡鄰健康中心分別錄得收入人民幣

業 務

0.4百萬元及人民幣5.3百萬元，並錄得虧損淨額人民幣4.2百萬元及人民幣4.6百萬元。除了南昌怡鄰健康中心及煙台怡鄰健康中心運營所產生的收益，力高集團自二零二零年購買的康養服務卡亦作為在力高集團購買房地產的購房者促銷包的一部分，為二零二零年偉業國際的收益貢獻人民幣10.5百萬元。

我們收購偉業國際後，其截至二零二一年九月三十日及截至該日止九個月的財務表現及現金流量併入本集團。於截至二零二一年九月三十日止九個月，我們錄得社區康養服務收入人民幣12.6百萬元。於截至二零二一年九月三十日止九個月，南昌及煙台怡鄰健康中心分別服務6,071名及3,141名客戶，截至二零二一年九月三十日分別擁有32名及18名員工。

近期監管發展

控制物業開發商的計息債務規模的建議中國人民銀行標準

自二零二一年一月一日起，中國人民銀行及建設部透過在評估物業開發商的債務負擔時應用新提出的標準，開始控制中國物業開發商的計息債務規模。具體而言，根據有關新標準，就物業開發商而言，(i)備考負債資產比率(按總負債減合約負債除以總資產減合約負債計算)不得超過70%；(ii)淨資本負債比率(按總計息負債減現金及銀行結餘除以總權益計算)不得超過100%；及(iii)現金對短期借款比率(按現金及銀行結餘除以短期計息負債計算)不得低於1.0。中國人民銀行標準進一步訂明(i)就遵守上述三項限制的物業開發商而言，其計息負債規模每年應增長少於15%；(ii)就僅遵守上述三項限制當中兩項的物業開發商而言，其計息負債規模每年應增長少於10%；(iii)就僅遵守上述三項限制當中一項的物業開發商而言，其計息負債規模每年應增長少於5%；及(iv)就未能遵守任何上述三項限制的物業開發商而言，其計息負債規模不得增長。

截至二零二一年九月三十日，基於力高集團的未經審核賬目，透過使用上述計算方法，力高集團備考負債資產比率為76.9%；淨資本負債比率為52.1%；且現金對短期借款比率為1.23。因此，倘上文所述標準生效，力高集團可能無法遵守上述三項限制之一，力高集團獲得額外融資的能力可能受到重大不利影響。無法獲得足夠的外部融資或會阻礙力高集團實施其業務戰略、收購地塊及完成我們物業項目開發的能力。此外，倘力高集團被禁止增加計息負債的總規模，則其可能無法於償還現有債務前動用信貸融通，並可能需要放慢其土地收購活動，以確保其有足夠的現金完成現有的物業項目。倘該風險實現，力高集

業 務

團的業務、財務狀況及經營業績可能受到重大不利影響。鑒於我們在往績記錄期物業管理服務所得收益很大一部分及非業主增值服務的絕大部分收益均產生自我們向力高集團及其合營企業及聯營公司開發的物業提供的服務，我們的業務、財務狀況及經營業績亦可能受到重大不利影響。截至最後實際可行日期，我們的董事認為及獨家保薦人同意，為限制房地產開發商計息負債增長率而擬定的政策對我們的財務及營運表現影響有限，主要由於：

(i) 鑒於備考資產負債比率由二零一九年的79.5%減少至二零二一年前九個月的76.9%，表明力高集團未能遵守上述三個財務比率限額之一，因此其一直追蹤去槓桿及優化財務穩定性；(ii) 基於我們與力高集團的討論，力高集團已於土地收購方面謹慎行事，且其將繼續拓寬融資渠道並優化融資結構。例如，為了進一步加強資本管理及優化融資結構，於二零二一年十一月，力高集團於其優先票據到期前回購本金總值68.4百萬美元之部分優先票據；(iii) 我們一直積極擴展我們向第三方物業開發商提供的服務，以減少對力高集團的整體依賴。尤其是，就獨立第三方開發的物業而言，我們所管理的物業建築面積由截至二零一八年十二月三十一日的約80萬平方米增至截至二零二一年九月三十日的650萬平方米。為獨立第三方開發的物業提供物業管理服務所帶來的物業管理服務收入比例亦相應自截至二零一八年十二月三十一日止年度佔我們物業管理總收入的3.3%增至截至二零二一年九月三十日止九個月佔我們物業管理總收入的29.6%；及(iv) 我們亦積極將我們的服務拓展至與物業開發行業關連度較低的行業。例如，我們自二零二零年十二月起開始我們的社區康養服務，其主要包括透過普通及專科診所提供的醫療服務及養老服務，且於截至二零二一年九月三十日止九個月，我們來自社區康養服務的收入為人民幣12.6百萬元。我們亦於二零二零年十二月開始從事資訊科技服務，且於截至二零二一年九月三十日止九個月，來自資訊科技服務的收入為人民幣12.7百萬元。

向一手及二手物業買方提供按揭貸款的近期變動

於二零二零年十二月二十八日，中國人民銀行及中國銀保監會聯合發佈《關於建立銀行業金融機構房地產貸款集中度管理制度的通知》，對銀行金融機構(不包括海外分支機構)全部人民幣貸款的房地產貸款及個人住房貸款部分提出若干限制。於二零二一年三月二十六日，中國銀保監會辦公廳、住房和城鄉建設部辦公廳及中國人民銀行辦公廳聯合發佈《關於防止經營用途貸款違規流入房地產領域的通知》，要求中國銀保監會、住房和城鄉建設部及中國人民銀行的地方機構加強對商業貸款非法流入房地產市場的監督檢查，完善不合規投訴機制，並及時分享及共同調查有關違規的線索。此外，相關機構應將商業貸款非法流入

業 務

房地產市場及其他相關問題視為各項檢查的重中之重，嚴格根據法律執行相關義務，加強聯合懲處，並及時將對企業及個人的相關行政處罰信息納入徵信體系。

於二零二一年七月十三日，住房和城鄉建設部與其他七個部門聯合發佈《關於持續整治規範房地產市場秩序的通知》，禁止對商業貸款或消費者貸款等非住房貸款套利或協助套利，以用於購置物業。

於二零二一年九月二十四日，中國人民銀行貨幣政策委員會舉行二零二一年第三季度會議(其第94次會議)，會上表明，中國人民銀行將維持房地產市場的穩定並保護物業買方的合法權利及利益。有關詳情請參閱「監管概覽－有關物業管理服務的中國法律及法規－向一手及二手物業買方提供按揭貸款的近期變動」。我們的董事確認，就彼等所全悉、深知及確信，截至最後實際可行日期，力高集團所開發物業的竣工及交付計劃不受向一手及二手物業買方提供個人住房貸款的相關法規的不利影響。因此，力高集團或本公司概無經歷有關法規對其經營業績或財務狀況造成的重大不利影響。

物業管理服務法規的近期變動

由於中國已進入城市化的新階段，為提高物業管理行業的服務標準及響應就物業管理最新修訂的國家法規要求以及《中華人民共和國民法典》，部分地方機構目前已相繼對物業管理法規作出修訂。此外，於二零二一年七月十三日，住房和城鄉建設部與其他七個部門聯合發佈《關於持續整治規範房地產市場秩序的通知》(「**監管通知**」)，要求執行政策過程突出整改重點並專注於房地產開發、房屋銷售、房屋租賃及物業服務的整改。有關詳情請參閱「監管概覽－有關物業管理服務的中國法律及法規－物業管理服務法規的近期變動」。經考慮(i)截至最後實際可行日期，我們並無關於物業管理服務合約表現的超過代價人民幣500,000元的未決訴訟；(ii)於往績記錄期，我們並未就提供物業管理服務遭受任何重大行政處罰；(iii)截至最後實際可行日期，我們並未接獲任何政府主管部門根據監管通知作出的任何關於監管通知的調查或通知，亦未接獲客戶或業主基於監管通知的任何投訴或舉報；(iv)我們有19間從事物業管理服務的中國附屬公司及分公司已取得政府主管部門的書面確認。於二零一八年、二零一九年、二零二零年及截至二零二一年九月三十日止九個月，29間附屬公司錄得總收入分別為人民幣96.5百萬元、人民幣138.9百萬元、人民幣168.8百萬元及人民幣191.4百萬元，分別相當於我們同期總收入的77.6%、76.8%、76.2%及73.5%。於二零二一年十二月至二零二二年一月期間收到確認函。確認函確認：(a)附屬公司及／或

業 務

分公司符合有關物業管理服務法律法規的要求及／或(b)其並未作出相關重大行政處罰；及(v)我們已設立內部規定，確保在未來經營中不會重大違反上述近期法律法規及監管通知，並將基於未來任何新監管發展及時改進計劃。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為，我們在所有重大方面均未違反上述近期法律法規及監管通知。我們的董事認為，上述近期法律法規及監管通知並未且不會對我們的業務經營及財務表現造成重大不利影響。

銷售及營銷

我們的銷售及營銷團隊主要負責規劃及制定我們的整體營銷策略、進行市場研究及協調我們的銷售及營銷活動，以增加新客戶並維持及加強我們與現有客戶的關係。我們的總部負責管理我們的整體銷售及營銷策略，而我們的區域附屬公司和分公司則支援我們於各區域進行的銷售及營銷活動。

除與力高集團保持長期關係外，我們將努力擴大與獨立第三方物業開發商的合作。我們實施各種激勵措施，鼓勵員工獲得獨立第三方開發商制定的物業管理服務協議，此乃主要通過與房地產行業目標客戶進行分析和溝通實現。此外，我們利用各種溝通渠道來宣傳我們的服務。

客戶

我們的客戶群主要包括物業開發商、業主及住戶。評估潛在客戶時，我們會評估物業性質、規模、收益、盈利能力及類型等主要因素。

下表載列我們三條業務線各自的主要客戶的主要類型：

| 業務線 | 主要客戶 |
|---------------|-------------------|
| 物業管理服務 | 物業開發商、業主、業主委員會及住戶 |
| 非業主增值服務 | 物業開發商 |
| 社區增值服務 | 業主及住戶 |

業 務

於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們於往績記錄期各期間源自五大客戶的收益分別為人民幣32.1百萬元、人民幣70.1百萬元、人民幣71.5百萬元及人民幣90.2百萬元，分別佔我們相同期間總收益的25.9%、38.8%、32.3%及34.6%。於往績記錄期，我們最大客戶為力高集團及其聯營公司及合營企業，我們向其提供物業管理服務及非業主增值服務。於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二零年及二零二一年九月三十日止九個月，我們向力高集團及其聯營公司及合營企業提供服務產生的收益分別為人民幣29.7百萬元、人民幣66.2百萬元、人民幣67.6百萬元、人民幣57.2百萬元及人民幣86.8百萬元，分別佔我們總收益的23.9%、36.6%、30.5%、35.7%及33.3%。

於往績記錄期及截至最後實際可行日期，除力高集團外，概無董事、彼等各自的緊密聯繫人或據董事所知擁有已發行股份總數5%以上的股東於往績記錄期各期間於任何五大客戶中持有任何權益。我們於往績記錄期各期間的五大客戶均非我們的五大供應商。

五大客戶

下表載列截至二零二一年九月三十日止九個月我們的五大客戶詳情：

| 排名 | 客戶 | 客戶 業務性質 | 業務 關係開始 | 付款期 | 總交易額 | 佔我們 總收益 百分比 |
|----|-----------------|------------|------------|-------|--------|-------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1 | 力高集團及其聯營公司及合營企業 | 物業開發 | 自二零零九年起 | 按月 | 86,759 | 33.3 |
| 2 | 客戶A | 政府機構 | 自二零一七年起 | 按月 | 1,529 | 0.6 |
| 3 | 客戶C | 傳媒及廣告 | 自二零一八年起 | 按年 | 900 | 0.3 |
| 4 | 客戶F | 通訊服務 | 自二零一四年起 | 按年 | 580 | 0.2 |
| 5 | 客戶G | 資訊科技服務 | 自二零二一年起 | 按合約進度 | 411 | 0.2 |

業 務

下表載列於二零二零年我們的五大客戶詳情：

| 排名 | 客戶 | 客戶 業務性質 | 業務 關係開始 | 付款期 | 總交易額 | 佔我們 總收益 百分比 |
|----|-----------------|------------|------------|-----------|--------|-------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1. | 力高集團及其聯營公司及合營企業 | 物業開發及銷售 | 自二零零九年起 | 按月 | 67,611 | 30.5 |
| 2. | 客戶 A | 政府機構 | 自二零一七年起 | 按月 | 2,039 | 0.9 |
| 3. | 客戶 B | 傳媒及廣告 | 自二零一八年起 | 按年 | 1,065 | 0.5 |
| 4. | 客戶 C | 通訊服務 | 自二零一四年起 | 按年 | 663 | 0.3 |
| 5. | 客戶 D | 通訊服務 | 自二零一三年起 | 按年(五月一日前) | 162 | 0.1 |

下表載列於二零一九年我們的五大客戶詳情：

| 排名 | 客戶 | 客戶 業務性質 | 業務 關係開始 | 付款期 | 總交易額 | 佔我們 總收益 百分比 |
|----|-----------------|------------|------------|-----|--------|-------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1. | 力高集團及其聯營公司及合營企業 | 物業開發及銷售 | 自二零零九年起 | 按月 | 66,228 | 36.6 |
| 2. | 客戶 A | 政府機構 | 自二零一七年起 | 按月 | 1,869 | 1.0 |
| 3. | 客戶 B | 傳媒及廣告 | 自二零一八年起 | 按年 | 1,008 | 0.6 |
| 4. | 客戶 C | 通訊服務 | 自二零一四年起 | 按年 | 519 | 0.3 |
| 5. | 客戶 E | 酒店及物業管理 | 自二零一九年起 | 按月 | 457 | 0.3 |

業 務

下表載列於二零一八年我們的五大客戶詳情：

| 排名 | 客戶 | 客戶 業務性質 | 業務 關係開始 | 付款期 | 總交易額 | 佔我們 總收益 百分比 |
|----|-------------------------|------------|------------|-----------|--------|-------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1. | 力高集團及其 聯營公司及 合營企業 | 物業開發及銷售 | 自二零零九年起 | 按月 | 29,668 | 23.9 |
| 2. | 客戶 A | 政府機構 | 自二零一七年起 | 按月 | 1,734 | 1.4 |
| 3. | 客戶 B | 傳媒及廣告 | 自二零一八年起 | 按年 | 407 | 0.3 |
| 4. | 客戶 C | 通訊服務 | 自二零一四年起 | 按年 | 194 | 0.2 |
| 5. | 客戶 D | 通訊服務 | 自二零一三年起 | 按年(五月一日前) | 126 | 0.1 |

供應商

於往績記錄期，我們的供應商主要包括(i)提供工程、清潔、保安、綠化和園藝以及維修及保養服務的分包商；及(ii)滿足我們日常營運所需材料的供應商。我們已與大部分主要供應商建立穩定的業務關係。

五大供應商

於往績記錄期各期間，我們的五大供應商均為屬獨立第三方的分包商。截至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的緊密聯繫人或據董事所知擁有我們已發行股份總數5%以上的股東於往績記錄期各期間在任何五大供應商中持有任何權益。於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們於往績記錄期各期間來自五大供應商的採購額分別為人民幣8.4百萬元、人民幣12.4百萬元、人民幣12.6百萬元及人民幣10.4百萬元，分別佔我們同期採購總額的8.6%、9.9%、8.7%及6.0%。

業 務

下表載列截至二零二一年九月三十日止九個月我們的五大供應商詳情：

| 排名 | 供應商 | 提供的主要 服務／材料 | 業務 關係開始 | 付款期 | 交易總額 | 佔本集團 總收益 百分比 |
|----|------|----------------|------------|-------|-------|--------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1 | 供應商G | 清潔服務 | 自二零一七年起 | 按月 | 2,388 | 0.9 |
| 2 | 供應商H | 保安服務 | 自二零一八年起 | 按月 | 2,237 | 0.9 |
| 3 | 供應商I | 清潔服務 | 自二零一九年起 | 按月 | 1,950 | 0.7 |
| 4 | 供應商C | 清潔服務 | 自二零一八年起 | 按月 | 1,907 | 0.7 |
| 5 | 供應商A | 資訊科技服務 | 自二零二零年起 | 按合約進度 | 1,876 | 0.7 |

下表載列於二零二零年我們的五大供應商詳情：

| 排名 | 供應商 | 提供的主要 服務／材料 | 業務 關係開始 | 付款期 | 交易總額 | 佔本集團 總收益 百分比 |
|----|------|----------------|------------|-----|-------|--------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1 | 供應商A | 清潔服務 | 自二零一八年起 | 按月 | 3,683 | 1.7 |
| 2 | 供應商B | 保安服務 | 自二零一八年起 | 按月 | 2,825 | 1.3 |
| 3 | 供應商C | 清潔服務 | 自二零一七年起 | 按季度 | 2,585 | 1.2 |
| 4 | 供應商D | 清潔服務 | 自二零一九年起 | 按月 | 1,806 | 0.8 |
| 5 | 供應商E | 清潔服務 | 自二零一七年起 | 按月 | 1,676 | 0.8 |

業 務

下表載列於二零一九年我們的五大供應商詳情：

| 排名 | 供應商 | 提供的主要 服務／材料 | 業務 關係開始 | 付款期 | 交易總額 | 佔本集團 總收益 百分比 |
|----|------|----------------|------------|---------|-------|--------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1 | 供應商A | 清潔服務 | 自二零一八年 | 按月 | 3,785 | 2.1 |
| 2 | 供應商C | 清潔服務 | 自二零一七年 | 按月 | 2,745 | 1.5 |
| 3 | 供應商B | 保安服務 | 自二零一八年 | 按月 | 2,447 | 1.4 |
| 4 | 供應商F | 地坪漆翻新 | 自二零一八年 | 按完成後25日 | 1,958 | 1.1 |
| 5 | 供應商E | 清潔服務 | 自二零一七年 | 按月 | 1,476 | 0.8 |

下表載列於二零一八年我們的五大供應商詳情：

| 排名 | 供應商 | 提供的主要 服務／材料 | 業務 關係開始 | 付款期 | 交易總額 | 佔本集團 總收益 百分比 |
|----|------|----------------|------------|-----|-------|--------------------|
| | | | | | 人民幣千元 | % |
| 1. | 供應商G | 保安服務 | 自二零一六年 | 按月 | 2,340 | 1.9 |
| 2. | 供應商E | 清潔服務 | 自二零一七年 | 按月 | 1,657 | 1.3 |
| 3. | 供應商H | 清潔服務 | 自二零一七年 | 按月 | 1,562 | 1.3 |
| 4. | 供應商C | 清潔服務 | 自二零一七年 | 按月 | 1,501 | 1.2 |
| 5. | 供應商A | 清潔服務 | 自二零一八年 | 按月 | 1,377 | 1.1 |

業 務

分包商的選擇及管理

一般而言，我們的總部負責建立及更新我們的內部標準及合約模板、監督及審議我們分包商的選擇、管理及評估，並就有關方面的業務營運作出相關政策決定。我們的附屬公司及分公司為總部提供監督、審查及決策流程方面的支持。

我們旨在創建和維護有效且全面的分包商管理系統。我們一直監督及評估分包商達到我們要求的能力。為確保分包商的整體質量，我們設有合資格分包商名單，而對分包商的選擇乃根據(其中包括)其背景、資歷及向我們提供分包服務的過往表現等因素釐定。我們通常會定期檢查分包商的工作並記錄所發現的任何問題。

分包協議的主要條款

我們的分包協議一般包括下列主要條款：

- **期限。**該等協議的期限一般為一年，可經雙方同意予以續期。我們將根據分包商的服務質量考慮是否再次聘用。
- **履約標準。**分包協議將載列分包商服務的範圍及詳細標準，包括但不限於分包服務所涉及的領域、分包商僱員的年齡、背景及資質以及特定服務的頻次。我們亦要求分包商遵守我們的內部政策，例如與質量標準、安全、報到時間、制服及禮儀指引相關的政策。
- **我們的權利與義務。**一般而言，我們有權利及義務監督及評估我們的分包商。我們亦負責為彼等提供就完成服務的必要支持。倘我們的分包商未能遵守我們的履約內容及標準，我們有權收取違約金或扣除分包費用。
- **分包商的權利及義務。**我們的分包商有責任根據適用法律法規取得開展其業務營運所需的所有執照、許可證及證書。彼等亦承諾根據相關分包協議規定的範圍、頻次及質量標準提供服務。
- **風險分擔。**我們的分包商管理自有僱員，我們與其僱員並無僱傭關係。我們的分包商負責對在提供合約服務過程中遭受人身傷害或財產損失的自有僱員作出賠償。彼等亦承擔在提供合約服務過程中造成的任何人身傷害或財產損失的責任。

業 務

- *採購原材料*。我們的分包商通常採購提供合約服務所需的工具及其他原材料。
- *終止及續簽*。我們定期監督及評估分包商的表現。一般情況下，倘分包商未能遵守其義務、重複犯錯或者我們收到客戶對其服務的多次投訴，我們有權終止協議。
- *不得轉讓*。分包商不得將其責任轉讓或分包予任何第三方。

COVID-19 疫情的影響

COVID-19 疫情對我們業務營運的影響

於二零一九年十二月，經世界衛生組織（「世衛組織」）命名為 COVID-19 並由新型冠狀病毒引起的呼吸道疾病爆發，於二零二零年初繼續在中國及全球範圍內蔓延。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。為應對 COVID-19 疫情，中國政府於全國範圍內實施多項措施（包括但不限於在多個城市實施封鎖措施、出行限制及強制檢疫隔離措施、延長停業時間以及要求受感染人員及視為潛在感染人員強制檢疫隔離），以抑制 COVID-19 的傳播。

根據中指院的資料，由於物業管理公司為遵循新頒佈法規及政府措施，須暫停提供若干服務且產生額外成本，因此，短期內中國物業管理行業承受壓力。具體而言，下列我們的服務因 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，我們增派員工和產生額外醫療材料成本，這對我們物業管理服務的短期財務表現有所影響。
- *非業主增值服務*。建築或交付的暫時停工或延期相對短暫，故對我們的非業主增值服務影響不大。我們來自非業主增值服務的收入自二零一九年至二零二零年間穩步增長。
- *社區增值服務*。由於 COVID-19 引致的短暫封鎖，我們的其他雜項居民服務因其能滿足業主及住戶的日常需要而出現需求增長，進而帶動我們的居民服務需求增長。

據董事所知，截至最後實際可行日期，我們的中國在管物業中，概無錄得住戶、租戶及我們的員工感染 COVID-19 的報告病例，且我們的員工並無出現被要求強制檢疫隔離而無法到崗的情況。自 COVID-19 爆發以來及直至最後實際可行日期，我們由分包商及公用

業 務

事業服務供應商所提供的服務以及供應商的材料供應並無遭遇任何長期及重大中斷。董事認為，儘管所有行業的供應鏈均因 COVID-19 爆發(尤其是由於中國延長停業時間及強制檢疫隔離要求導致的勞動力的不穩定性)受到一定程度的中斷，考慮到我們業務的性質，董事預期我們的供應鏈不會遭遇任何長期及重大中斷，原因為我們在全中國有多個分佈地點，且我們並不依賴任何特定服務分包商或材料供應商，市場上有許多其他現成可用的分包商及供應商作為備選。考慮到以上因素，董事相信本集團可繼續根據現有合約提供服務及履行責任。

自 COVID-19 爆發以來及直至最後實際可行日期，我們已簽約的物業管理服務項目的原訂交付日期概無任何延誤。此外，自 COVID-19 爆發以來及直至最後實際可行日期，我們於收取客戶(包括關聯方及獨立第三方)應付予我們的物業管理費或其他服務費方面並無遭遇任何重大延遲。

根據中指院的資料，與零售及製造等其他行業(其業務可能因 COVID-19 疫情而出現一段時間的大範圍甚至全面中斷)不同，物業管理服務供應商因 COVID-19 疫情而必須暫停營運或終止向客戶提供物業管理及增值服務、分包商及公用事業服務供應商提供的服務及原材料供應出現嚴重受阻情況及物業管理費減少的風險極低。因此，董事認為，本集團必須暫停營運的風險極低。基於以上因素，董事認為 COVID-19 疫情不會對我們的業務營運及財務表現造成重大不利影響。

COVID-19 爆發導致的實際影響將取決於其後續發展；因此，對本集團的影響可能非董事所能控制及超出我們的估計及評估。有關 COVID-19 疫情之風險的資料，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」。

我們應對 COVID-19 疫情的應急計劃及措施

為應對 COVID-19 疫情，我們已在所有項目中實施應急計劃，並採取經強化衛生及預防措施，包括訪客及車輛控制、定期的公用區域消毒、頻繁巡邏、入侵報警、紅外體溫篩檢及其他現代科技手段。截至最後實際可行日期，我們實施該等加強措施而產生的總成本約為人民幣 0.6 百萬元。這主要為口罩、酒精洗手液、消毒劑和紅外測溫儀的材料成本。董事預計與加強措施相關的額外成本將不會對我們截至二零二一年十二月三十一日止年度的財務狀況造成重大影響。

業 務

COVID-19 疫情對我們業務策略的影響

我們計劃進一步擴張我們的業務規模並鞏固我們於中國的市場地位。儘管中國的物業市場可能會因 COVID-19 疫情而遭遇一定程度的影響，考慮到中國的城市人口數目及城市化比率不斷上升，我們認為對住宅及商用物業的需求將保持穩定。根據中指院報告，COVID-19 爆發預期會在短期內造成中國經濟增長放緩，但從長遠來看，將不大可能影響地區宏觀經濟發展計劃及人才吸引計劃。因此，我們認為上文討論的擴張計劃可行，我們不大可能因 COVID-19 疫情而變更本文件「未來計劃及[編纂]」所披露[編纂]的用途。

我們將服務質量放在首位，認為質量控制對我們的長期成功和未來繁榮至關重要。我們已制定全面的質量控制程序，涵蓋我們服務及僱員的管理以及第三方分包商及商家的甄選、監督及評估。

服務的質量控制

我們首先於二零一八年獲得 ISO 9001 國際質量管理體系認證。作為對我們服務質量的認可，我們亦獲得 ISO 14001 環境管理認證及 ISO 45001 國際職業健康與安全管理體系認證。根據我們中國法律顧問所告知，董事確認，截至最後實際可行日期，我們已就我們在中國營運自有關當局取得所有重要執照、許可證、證書及批文。我們須不時重續有關執照、許可證及證書。我們預期，只要我們符合有關法律及法規設定的適用規定及條件，獲得有關重續不會存在重大困難。

反饋及投訴管理

為確保有效和貫徹提供優質服務，我們已就在管項目制定各項服務質量監督及維護程序及制度。在日常業務營運過程中，我們不時收到我們在管物業業主和住戶有關我們服務的反饋、建議和投訴。我們開設了全國服務熱線來管理客戶的反饋和投訴。

我們亦制定了內部程序來記錄、處理和回應反饋和投訴，並對我們對客戶反饋和投訴的回應進行後續審查。例如，我們的內部程序要求我們的員工及時回應客戶的要求及投訴，並根據反饋或投訴性質於規定的時限內解決問題。我們的總部對我們回應客戶的反饋或投訴進行抽樣測試。我們亦根據員工對客戶投訴的回應進行員工評估，並對未能妥善回應客戶投訴或反饋的員工進行處罰。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無收到預期會對我們的經營或財務業績造成重大不利影響且與我們的業務及營運有關的任何客戶投訴。

業 務

對分包商的質量控制

我們通常會在與分包商的協議中納入待提供服務的詳細質量標準。我們定期監控和評估分包商的表現，並可能在分包商的服務未能達到約定的標準時要求其採取必要的整改措施。我們亦就分包商所提供服務的質量，對業主和住戶進行年度調查。我們通常有合約權利根據分包商的表現調整分包費用及決定是否繼續分包合約。倘彼等未能符合若干表現標準，我們通常有權終止與分包商之間的協議。請參閱本節「一分包一分包商的選擇及管理」。

對第三方商家的質量控制

我們實施多項措施及政策以確保第三方商家所提供的產品和服務的質量，例如在與商家訂立合作協議前，通過審查其資質及對其營業地點進行現場視察篩選候選商家。我們亦定期對商家進行交易量、服務質量及售後服務方面的評價。商家亦須就因其有缺陷的產品或不合格的服務而招致的損失向我們作出賠償。我們通常有權在商家表現不合格時終止與其的合作協議。

知識產權

我們認為我們的知識產權對我們業務而言十分重要。截至最後實際可行日期，我們已在中國註冊1個域名及11個商標，董事認為其對我們的業務而言十分重要。請參閱本文件附錄四「法定及一般資料—本集團的知識產權」。截至最後實際可行日期，我們並不知悉本集團已對任何第三方的任何知識產權或任何第三方已對本集團的任何知識產權作出任何可能會對我們的業務營運造成重大不利影響的侵犯行為，或已在知識產權方面與第三方產生任何糾紛。

業 務

獎項及表彰

下表載列截至最後實際可行日期我們獲得的部分獎項：

| 年份 | 獎項／表彰 | 頒獎機構 |
|-------------|--|-----------------|
| 二零一五年 | 一級物業管理企業資質 | 中華人民共和國住房和城鄉建設部 |
| 二零一八年 | 中國物業服務百強企業第68名 | 中國指數研究院 |
| 二零一九年 | 就綜合實力而言，中國物業服務百強企業第60名 | 中國指數研究院 |
| 二零二零年 | 由我們管理的兩個項目深圳君禦花園及咸陽禦景灣榮獲「2020中國五星級物業服務小區」 | 中國指數研究院 |
| 二零二零年 | 中國物業服務百強企業第48名 | 中國指數研究院 |
| 二零二一年 | 就綜合實力而言，中國物業服務百強企業第40名 | 中國指數研究院 |
| 二零二一年 | 由我們管理的兩個項目力高·未來城及力高·天悅府榮獲「2021中國五星級物業服務小區」 | 中國指數研究院 |
| 二零二一年 | 中國物業服務優秀運營企業——健康生活服務 | 中國指數研究院 |

競爭

中國的物業管理行業競爭激烈且高度分散，市場參與者眾多。然而，根據中指院的數據，中國物業管理市場的集中度不斷增加。過去數年中，中國大型物業管理公司的盈利能力有所提高，部分原因為在管建築面積穩定增長及有效的成本控制措施。

業 務

根據中指院報告，作為綜合物業管理行業的知名企業，我們主要與全國性及地區性物業管理公司競爭。我們認為核心競爭力取決於多項因素，其中包括我們現有的市場領先地位、力高地產的支持、標準化的服務模式、先進的技術實力、多元化收益來源以及富有經驗的管理團隊。有關我們運營所處行業及市場的資料，請參閱本文件「行業概覽」。

職業健康、安全及環保事宜

我們須遵守中國有關勞動、安全和環境保護事宜的法律。我們制定了職業安全和衛生制度，在營運中實施了ISO45001標準，並定期為員工提供工作場所安全培訓，以提高彼等對工作安全問題的警惕。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面均已遵守中國有關工作場所安全的法律，且並無發生任何對我們的營運造成重大不利影響的事件。

我們根據員工的長處聘用員工。我們的公司政策是向員工提供平等機會，而不論性別、年齡、種族、宗教或任何其他社會或個人特徵。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守有關工作場所安全的中國法律，且並無發生任何對我們的營運產生重大不利影響的事件。

我們認為環境保護至關重要，並致力於在遵守適用環境保護法律法規的前提下經營業務。鑒於我們業務的性質，我們認為我們毋須承擔或遵守重大環境責任風險或規例。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無因嚴重違反中國環境法律而遭受任何罰款或處罰，亦無因違反中國環境法律而遭受任何重大行政處罰。

董事認為，建立及實施健全的環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）原則及常規將有助於增加本公司的投資價值並為利益相關者提供長期回報。為確保環境、社會及管治措施的有效性，董事將負責監督我們的環境、社會及管治戰略的制定及匯報，以及釐定與環境、社會及管治有關的風險。我們致力於以下方面的工作，以推進運營健康、安全及環境方面的工作：(i) 促進減少排放物及固體廢棄物以及水、紙張、能源及其他供應品消耗；(ii) 為所有員工定期舉辦環保培訓計劃；(iii) 在採購決策過程中優先考慮環保供應商；(iv) 定期維護急救箱及消防設備及設施；(v) 提供舒適的辦公傢俬及空氣淨化器，並定期清潔處所、飲水機和空調，以營造良好的工作和生活環境；(vi) 遵循有關機會平等的公司政策，並根據業績進行聘用、評估及晉升；(vii) 提供帶薪休假、保險及員工補貼，組織聚會和其他活動，促進工作與生活的平衡以及營造和諧的工作環境；及(viii) 為新員工提供足夠的培訓和管理以及為僱員的職業發展提供培訓計劃。

業 務

自成立以來，我們致力於服務我們營運所在社區，並開展以下舉措以履行我們的社會責任：

- **抗擊新冠肺炎疫情。**自新冠肺炎疫情爆發以來，我們一直奮戰在疫情防控一線。對於進入我們在管物業的人員，我們嚴格核實其身份並監控其健康狀況，並向被隔離的居民提供全面的社區生活服務，例如遞送食品、水及藥品。
- **社會福利活動。**我們定期組織或參與社會福利活動。例如，我們為獨居的年長居民收集信息，並定期拜訪他們，幫助其做家務並帶來需要的食品雜貨。我們亦定期向非營利組織進行慈善捐贈，用於扶貧、教育及環境保護。
- **環境保護。**為節約能源及實現低碳足跡，我們已制定多項政策，為我們員工的表現提供指引。我們還積極引導業主及居民參與節能及環境改善工作。例如，我們為在管若干物業安裝節能燈及利用再生水進行綠化灌溉。我們還在多個社區積極推廣垃圾回收利用，並加大力度引入專業分包商對我們在管物業的垃圾進行回收及分離。
- **僱員福利。**我們珍視員工所提供的服務，關心員工福祉。就此而言，我們提供各種假期、團隊旅遊及生日禮品等員工福利。我們組織成立多個員工社團，讓員工能夠探索個人興趣。

保險

我們認為，我們的投保範圍符合中國行業慣例並足以涵蓋我們目前的業務。我們就因業務營運產生的重大風險及責任投購保單，主要包括中國法律強制的養老保險、醫療保險、生育保險、工傷保險及失業保險以及非中國法律強制的僱主責任保險、商用車輛保險及公共責任保險。

我們已投購財險及責任險保單，且我們認為有關投保範圍符合中國類似物業管理公司的慣例。然而，我們的投保範圍可能不足以保障我們免受若干經營風險及其他危害的影響，這可能會對我們的業務造成不利影響。請參閱本文件「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的保險未必能充分涵蓋或根本無法涵蓋我們在日常業務過程中可能招致的相關損失及責任」。

業 務

僱員

概覽

我們認為高素質人才對我們的成功及未來發展十分關鍵。我們十分重視招募及培養高素質人才。我們從多個來源招募人才，並為我們的員工提供持續培訓及晉升機會。

截至二零二一年九月三十日，我們在中國共有2,484名全職僱員。下表載列截至二零二一年九月三十日我們按職能劃分的僱員明細：

| 職能 | 僱員數目 | 佔我們 僱員總數的 百分比 |
|-----------------|--------------|---------------------|
| 物業管理服務 | 2,230 | 89.8 |
| 管理及運營 | 84 | 3.4 |
| 人力資源及行政 | 54 | 2.2 |
| 財務 | 37 | 1.5 |
| 內部控制及法律 | 6 | 0.2 |
| 資訊科技 | 17 | 0.7 |
| 康養服務 | 56 | 2.3 |
| 總計 | 2,484 | 100.0 |

我們與我們的僱員維持良好的工作關係。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們的僱員並無透過任何公會或集體談判協議的方式對其僱傭條款進行磋商。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在為業務營運招聘合適僱員方面並未遇到任何重大困難。我們並無與僱員發生任何重大糾紛，亦未遭遇任何可能會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響的罷工、勞資糾紛或工業行動。

我們努力透過提供具競爭力的工資及福利、系統性培訓機會及內部晉升調動，聘用市場上具才能的僱員。我們向僱員提供有系統而廣泛的培訓計劃，以改善及增強彼等技術及服務技能，以及為彼等提供有關行業質量標準及工作場所安全標準的知識。我們為新僱員提供入職培訓，為彼等介紹我們的企業文化，促使彼等適應團隊合作，及讓彼等觀看影片以展示我們的服務標準及程序。我們亦指派經驗豐富的經理擔任新入職的應屆畢業生員工的導師。導師為應屆畢業生提供定制的培訓及指導。我們為僱員提供線上培訓課程及定期研討會，內容涉及我們業務營運的各個方面，如質量控制及客戶關係管理。

業 務

我們的銀行賬戶及現金管理政策

我們已根據中國法律法規設立銀行賬戶及現金管理制度，以在分公司的一般業務過程中管理彼等的現金流入及流出。我們已制定現金管理政策，以監控我們附屬公司及分公司的工作程序，包括但不限於要求總部審批開設銀行賬戶、封存銀行賬戶及進行現金付款。我們亦檢查每月現金結餘以及每月進行賬戶對賬，以降低現金管理相關風險。我們的附屬公司及分公司使用現金需經我們總部事先批准。現金付款金額及[編纂]須由我們的總部批准核實。此外，我們嚴格控制僱員使用現金，並明令禁止我們的員工將我們的現金用作與我們一般業務過程不相符的私人或其他用途。

內部控制及風險管理

我們已實施多項風險管理政策及措施以識別、評估、管理及監控我們業務經營產生的風險。我們管理團隊已識別的風險、內外部報告機制、補救措施及或然事件管理已編入我們的政策。有關我們管理層所識別的主要風險的資料，請參閱本文件「風險因素－與我們業務及行業有關的風險」。

此外，我們面臨多種金融風險，包括但不限於我們日常業務過程中產生的利率、價格、信貸及流動資金風險。請參閱本文件「財務資料－市場風險」。

於[編纂]後，為監控我們的風險管理政策及企業管治措施的持續實施狀況，我們已採納或將採納(其中包括)下列風險管理及內部控制措施：

- 我們已採納多項質量控制及監督措施及程序，以預防有關我們服務的風險。請參閱本文件「－服務的質量控制」。
- 我們將成立審核委員會，負責監督我們的財務記錄及風險管理以及內部控制程序及政策。有關委員會成員的資格及行業經驗以及委員會的職責及責任之詳情，請參閱本文件「董事、監事及高級管理層－董事委員會－審核委員會」。
- 我們的人力資源部負責監督我們的僱員遵守內部規則及程序的情況，以確保我們符合相關監管規定及適用法律，從而降低我們的法律風險。

業 務

我們努力在員工之間營造濃厚的合規文化。為在本集團上下營造該等合規文化及就個別行為設定期望，我們已採納程序及政策以確保可對個別僱員實施嚴格問責，並定期進行內部合規檢查與視察及進行合規培訓。

考慮到採納及實施上述內部政策及控制措施，董事認為，經過強化的內部控制措施對我們當前的營商環境而言屬足夠及有效。

物業

截至最後實際可行日期，我們於中國並無擁有任何物業，及我們於香港擁有一間辦公室及一個停車場。截至最後實際可行日期，我們於中國租賃了45處物業，總建築面積超過12,956.4平方米，主要用作中國辦公室物業及員工宿舍。概無任何該等物業就個別而言對我們的營運屬重大。

截至最後實際可行日期，我們並未按照中國法律的規定就我們為租戶的租賃物業中45處物業的租賃協議向當地住房管理部門進行備案。我們要求租賃物業業主配合登記相關租賃協議，原因為登記手續要求業主向相關當局提交若干文件，包括其身份證明文件及物業所有權證。因此，登記取決於業主的合作，而這不在我們的控制範圍之內。我們的中國法律顧問已知會我們，我們可能被主管部門責令糾正此未備案行為，倘若我們於限期內未整改，則我們可能因該未備案行為而就每項未登記租賃被處以最高人民幣10,000元的行政罰款。於最後實際可行日期，我們尚未收到任何監管部門關於因上述我們未就該等租賃協議進行備案而進行整改或採取潛在行政處罰的通知。我們的中國法律顧問亦已知會我們，我們被處罰的風險為低，主要因為任何處罰僅在未能按上文所述於相關中國機關規定的限期內糾正有關問題後，方會作出，且我們將繼續盡力尋求與業主合作及登記有關租賃協議。因此，並未於財務報表中作出任何撥備。我們的中國法律顧問亦已知會我們，未對租賃協議進行備案將不會影響租賃協議的有效性，而該等未備案行為亦不會對我們的業務營運造成重大不利影響或對[編纂]構成重大法律障礙。請參閱本文件「風險因素－與我們業務有關的風險－部分出租方可能並未向我們提供與我們位於中國的若干租賃物業有關的相關業權證書且我們的部分租賃協議並未在相關政府機構辦理登記」。

截至最後實際可行日期，我們並無賬面值佔總資產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)條所規定的豁免，我們未有就物業權益編製估值報告。

業 務

法律程序與合規

法律程序

我們在日常業務過程中可能不時牽涉法律程序或糾紛(如與客戶及供應商的合約糾紛)。截至最後實際可行日期，並無可能會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的針對我們或任何董事的任何待決或造成威脅的訴訟或仲裁程序或行政程序。

合規

除下述過往不合規事件外，董事確認，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無因違反任何有關業務的中國法律或法規而招致任何重大罰款或法律行動。尤其是，截至最後實際可行日期，我們並不知悉我們已就最近頒佈的任何數據隱私及安全法律、法規或政策(包括但不限於《中華人民共和國個人信息保護法》及《中華人民共和國數據安全法》)受到相關機構的任何查詢、審查或調查。

未能向社會保險及住房公積金作出全額供款

於往績記錄期，我們的部分中國附屬公司及分公司未能根據中國法律規定為部分僱員就社會保險及住房公積金進行登記及／或作出全額供款。

未作出全額供款的理由

該事件乃主要由於(i)部分僱員(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)並不願對社會保險基金及住房公積金作出供款；及(ii)部分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

根據相關中國法律法規，倘我們未能按規定足額繳納社會保險，(i)中國有關機關可能要求我們限期補足且我們可能會承擔相等於按日加收欠繳數額0.05%的滯納金；倘我們仍未繳納，我們可能會承擔欠繳數額一至三倍的罰款。基於我們於往績記錄期間的未繳付社會保險供款，倘我們未能在政府規定期限內繳付規定款項，截至二零二一年九月三十日，我們可能被處以潛在最高罰款人民幣8.2百萬元；及(ii)對於欠繳的住房公積金，我們可能

業 務

被責令限期繳納欠繳數額。倘未在限期內繳納，可向中國法院申請強制執行。基於我們於往績記錄期的未繳付住房公積金供款，我們可能需補繳的潛在最多住房公積金供款為人民幣0.8百萬元。請參閱「風險因素－我們未能為部分僱員就社會保險及住房公積金進行登記及／或全額供款」。

董事於評估我們面臨有關社會保險及住房公積金供款的風險時已考慮下列各項：(i) 截至最後實際可行日期，我們並無收到相關政府機關的任何通知要求我們繳納社會保險及住房公積金的不足額或罰款；(ii) 於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無受到有關社會保險及住房公積金的任何行政處罰、重大訴訟及法律訴訟，我們亦不知悉有關社會保險及住房公積金的任何重大僱員投訴或涉及與我們僱員的任何重大勞資糾紛；(iii) 大部分相關中國附屬公司及分公司均已獲得當地政府主管機關的書面確認，當中確認於往績記錄期概無就社會保險及住房公積金對我們實施處罰；(iv) 誠如我們的中國法律顧問所告知，被相關機關處罰的風險甚微；(v) 於二零一八年、二零一九年及二零二零年以及截至二零二一年九月三十日止九個月，我們就社會保險及住房公積金供款分別作出撥備人民幣0.5百萬元、人民幣0.5百萬元、人民幣1.5百萬元及人民幣0.2百萬元；(vi) 如相關政府機構要求，我們將於規定時間內作出全額供款或支付任何不足額；及(vii) 誠如「法定及一般資料－D. 其他資料－稅務及其他彌償保證」所披露，黃先生、黃若青先生及力高地產將會就往績記錄期內未能登記及／或足額繳納社保及住房公積金向本集團提供彌償保證。經考慮上文所提及理由，我們相信社會保險及住房公積金供款撥備為足夠。

基於以上所述，我們的中國法律顧問認為，我們受到相關機關執行重大行政處罰的風險甚微。鑑於上述，董事認為，我們於往績記錄期未有全額繳納社會保險及住房公積金對我們的業務營運或經營業績並無任何重大不利影響。

補救措施

我們已進一步出具內部政策，據此，風險管理部門應檢查社會保險及住房公積金供款的合規狀況。我們亦已制定具體計劃以逐步終止社會保險及住房公積金代扣代繳工作外包，並開始在內部進行該項工作，以便更妥善監督及控制有關社會保險及住房公積金供款的相關法律及法規的遵行情況。我們亦已制定計劃以在未來確保根據相關法律及法規全數繳納社會保險及住房公積金。該計劃詳盡列明我們現時的合規狀況及預期在修正過程中的主要阻礙。

業 務

牌照、批文及許可證

根據我們中國法律顧問的意見，董事確認，於往績記錄期及最後實際可行日期，我們已就我們在中國的業務運營獲得中國相關部門發出的所有重大牌照、批文及許可證。下表載列我們目前就運營社區康養服務持有的主要牌照及許可證列表：

| 編號 | 實體 | 牌照名稱 | 屆滿日期 |
|----|--|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1. | 南昌力高長者屋健康產業 有限責任公司／南昌象湖 力高長者屋綜合門診部 | 醫療機構執業許可證 放射診療許可證 養老機構設立許可證 | 二零二五年六月二十一日 — 二零二三年五月二日 |
| 2. | 煙台力高康安健康管理有 限公司／煙台力高康安健 康管理有限公司順河怡鄰 綜合門診部 | 醫療機構執業許可證 放射診療許可證 | 二零二四年三月四日 — |
| 3. | 煙台力高鶴安養老服務中 心有限公司 | 設置養老機構備案回執 食品經營許可證 | — 二零二四年八月二十八日 |