

技術詞彙

於本文件內，除文義另有所指外，本文件所採用若干有關本集團及我們業務的詞彙的解釋及定義具有以下所載涵義。該等詞彙及其涵義未必與業內標準定義或該等詞彙的用法一致。

「平均物業管理費率」	指	按我們委聘以提供物業管理服務各物業項目的在管建築面積基準計算的加權平均物業管理費率
「複合年增長率」	指	複合年增長率
「商業物業」	指	就本文件而言，用作商業用途的物業
「酬金制」	指	我們物業管理業務的創收模式，據此，我們的物業管理費收入僅包含業主或物業開發商確認應付的物業管理費總額的指定百分比，而餘額將用於彌補我們管理相關物業項目產生的開支，物業管理費的任何剩餘或不足額（經扣除相關開支後），將由相關客戶擁有或承擔
「公共區域」	指	業主在物業項目內共同擁有的公共區域，主要包括停車場、游泳池及廣告宣傳板
「合約建築面積」	指	我們根據物業管理服務協議所管理／將管理的建築面積
「數據中心平台」	指	通過處理並加載收集及整理自多個業務營運系統且存儲於數據庫的數據，憑藉該等業務營運系統生成業務管理報告及營運數據分析的平台
「多元化經營」	指	除傳統物業管理服務外，物業管理公司對增值服務等服務的經營

技術詞彙

「一線城市」	指	於最後實際可行日期，根據中國國家統計局的資料，包括中國北京、上海、廣州及深圳
「按公平值計入損益」	指	按公平值計入損益
「GDP」	指	國內生產總值
「建築面積」	指	建築面積
「在管建築面積」	指	物業項目建築面積，其中，我們已經開始提供物業管理服務，並有權收取有關日期的相關物業管理費
「物聯網」	指	物理對象或物質的網絡，嵌有可使該等對象收集及交換數據的電子產品、軟件、傳感器及網絡連接
「包幹制」	指	我們物業管理業務的創收模式，據此，我們對所有單位按建築面積收取預定的物業管理費，即為我們的員工及第三方分包商就所管理的物業項目提供的所有物業管理服務的「全包」費用，而我們承擔管理相關物業項目的成本及開支
「非業主」	指	並非我們所管理物業項目業主的個別人士及／或實體，包括但不限於物業開發商（在物業交付後）
「綜合實力」	指	中國指數研究院透過評估以下方面對物業管理公司的綜合實力進行排名： <ul style="list-style-type: none">物業管理規模（經考慮資產總值、在管物業項目的數目、在管建築面積及公司經營所在的城市數目）；

技術詞彙

- 經營績效（經考慮總收入、毛利、淨利潤、每名僱員收入及營業成本佔總收入百分比）；
- 服務質量（經考慮客戶滿意度、物業管理費收繳率、物業管理服務協議續訂率及星級小區的數目）；
- 發展潛力（經考慮收入增長、在管建築面積增長、儲備物業項目的合約建築面積及僱員的數目及構成）；及
- 社會責任（經考慮支付的稅項金額、創造的就業機會數目、經濟適用房的總在管建築面積及企業捐款的金額）

「物業管理服務協議續訂率」	指	根據於所示年度的續訂物業管理服務協議的數目除以同一年度將屆滿物業管理服務協議的數目計算的續訂率
「業主」	指	屬我們所管理物業項目業主的個別人士及／或實體
「住宅社區」或「住宅物業」	指	屬純住宅物業或含住宅單位及非住宅性質配套設施（如商業或辦公單位）的混合用途物業，但不包括純商業物業的物業
「留存率」	指	我們於年初的在管物業項目總數目減我們於同年停止管理的物業項目數目，再除以我們於年初的在管物業項目總數目

技術詞彙

「二線城市」	指	於最後實際可行日期，根據中國國家統計局的資料，包括省會、自治區行政首都及其他副省級城市
「平方米」	指	平方米計量單位
「物業服務百強企業」	指	由中指研究院根據若干關鍵指標（包括物業管理規模、經營績效、服務質量、增長潛力及社會責任）就中國物業管理公司按綜合實力計的年度排名。於2017年、2018年、2019年、2020年及2021年涵蓋的公司數目分別為200家、200家、220家、244家及264家，其中2017年、2018年、2019年、2020年及2021年各年的公司數目均超過100家，原因為有眾多擁有非常近似分數的公司分為相同排名
「各類用途的車輛」	指	根據客戶需求生產的各類用途的車輛，包括防彈車、綜合專用車、機場專用車、急救醫療車及裝甲運鈔車
「微信小程序」	指	微信界面連接服務供應商及微信用戶的輕應用
「長三角地區」	指	就本文件而言，包括中國上海市、江蘇省、浙江省及安徽省