

## 行業概覽

本節包括若干資料、統計資料及數據，其來自政府官方出版物中指研究院根據來自其數據庫、公眾可取得資料、行業報告、訪問及其他資源所得數據等資料而編製的行業報告。政府官方出版物資料可能與中國境內外以及香港的其他資料可取得的資料不相符。我們相信本節資料的來源是有關資料的恰當來源，且在摘錄和複製有關資料時已採取合理審慎態度。我們並無理由相信該等資料為虛假或具誤導成分，或遺漏任何部分致令該等資料虛假或誤導。政府公開出版物資料的準確性未經我們、獨家保薦人、[編纂]、聯席[編纂]、聯席[編纂]、[編纂]、[編纂]、我們或彼等各自的任何董事、高級職員或代表或參與[編纂]的任何其他人士獨立核實。

### 中指研究院的背景及方法

我們以總金額人民幣800,000元購買權利以使用及引用來自中指研究院刊物的多項數據，並用來自適用公共來源的數據進行補充。中指研究院自2008年起就物業服務百強企業進行研究。中指研究院在其研究中考慮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。中指研究院使用研究參數及假設，並從眾多一手及二手來源收集數據，包括從物業管理公司收集的公開數據（包括來自申報統計數據、網站及市場資料的數據）、其對業主滿意度的調查、來自中國房地產指數系統的數據、相關政府部門的公開數據及為中指研究院過往刊發的報告所收集的數據。中指研究院主要通過評估各物業管理公司的管理規模、經營績效、服務質量、發展潛力及社會責任，就物業管理公司的綜合實力確定排名。中指研究院主要從收入增長率、總在管建築面積增長率、合約儲備總建築面積、僱員總數及僱員構成方面評估物業管理公司的增長潛力。本節中的數據分析主要根據物業服務百強企業的數據進行。

於編製中指研究院報告時，中指研究院假設：(i)於預測期間，中國及世界的社會、經濟及政治狀況將維持穩定；(ii)於預測期間，中國物業管理行業政府政策將保持不變；(iii)相關統計局刊發的全部數據乃屬準確；及(iv)收集自相關地方房屋管理局的有關住宅銷售交易的所有資料乃屬準確。

---

## 行業概覽

---

### 中國物業管理行業

#### 物業管理行業概覽

中國的物業管理行業始於1981年，而此時首家中國物業管理公司成立。隨著分別於2003年及2007年正式頒佈《物業管理條例》及《中華人民共和國物權法》，物業管理行業的監管框架逐漸成型，法制化進一步加深，建成開放且公平的行業市場體系。如今，中國物業管理行業的服務物業範圍廣泛，包括住宅物業、商業物業、寫字樓、公共物業、工業園、學校、醫院及其他物業。

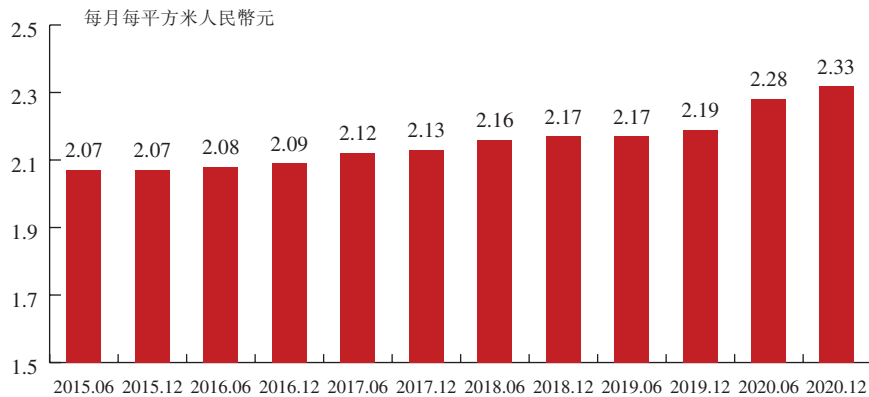
#### 中國物業管理行業主要收費模式

在中國，大部分物業管理公司通過物業管理服務產生收入。此外，物業管理公司亦從其他增值服務產生收入，包括（其中包括）諮詢服務、工程服務及社區增值服務，例如公共區域營運、家政、房地產經紀、財務及社區養老和護理服務等。

在中國，物業管理費可按包幹制或按酬金制收取。根據中指研究院的資料，中國物業管理行業的主流物業管理費收費模式為包幹制（即業主向物業管理服務提供商支付固定及全包物業管理費），特別是對於住宅物業而言。包幹制模式可鼓勵物業管理服務提供商優化其營運，以提高盈利能力。另一方面，根據中指研究院的資料，需要非住宅物業物業管理服務的客戶往往為需要更多的定製服務的單一業主。因此，通常採用固定年度或月度物業管理費，而有關費用乃根據部署的員工人數，乘以服務範圍及標準、服務質量要求和利潤率，等因素來確定。物業管理服務協議中有時不會列明需要物業管理服務的領域來反映服務範圍。在此情況下，根據中指研究院的資料，物業管理費通常根據為該非住宅物業提供物業管理服務所需部署的員工人數釐定。相反，酬金制模式在非住宅物業中漸趨採用。酬金制模式允許業主行使其自身權利，增加了物業管理過程的財務透明度，緩和了物業管理公司與業主間的矛盾，大力促進了物業管理行業的市場化過程。

## 行業概覽

下圖載列於所示期間中國20大城市住宅物業的平均物業管理費率。

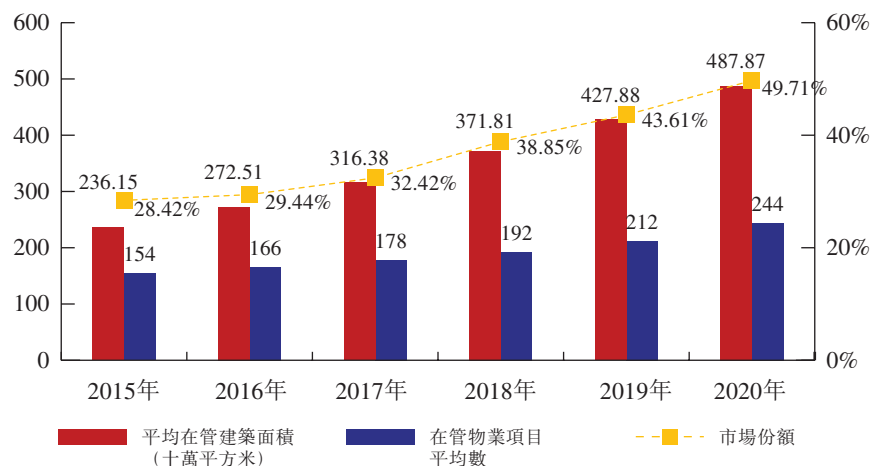


附註：中國20大城市為北京、上海、廣州、深圳、天津、武漢、重慶、南京、杭州、成都、長沙、常州、昆明、寧波、青島、蘇州、無錫、濟南、合肥及南昌。

### 物業服務百強企業概覽

近年來，隨著城鎮化進程加快和人均可支配收入持續增加，物業服務百強企業管理的建築面積和物業項目數目快速增長。物業服務百強企業在管建築面積由2015年的約23.62百萬平方米增至2020年的約48.78百萬平方米，複合年增長率約為15.62%。物業服務百強企業所管理物業項目的平均數目由2015年的154項增至2020年的244項，複合年增長率約為9.64%。

下圖呈列於所示年度物業服務百強企業的平均在管建築面積、在管物業項目平均數及市場份額增長：



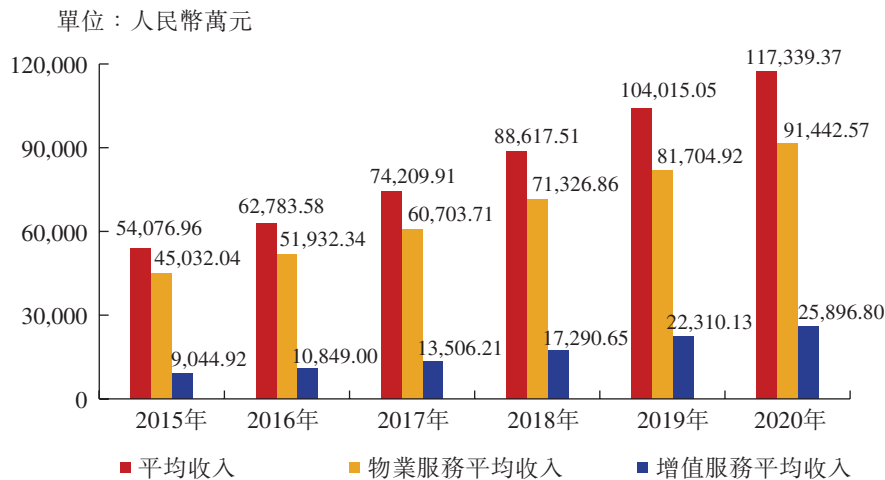
來源：中指研究院

## 行業概覽

由於建築面積及在管物業項目數目的增長以及於多元化經營的不懈努力，物業服務百強企業的年均收入由2015年的約人民幣540.77百萬元增加至2020年的約人民幣1,173.39百萬元，複合年增長率約為16.76%。

在物業管理公司向成熟專業的服務整合商轉型升級的趨勢下，物業管理公司將逐漸外包傳統物業管理服務予更多專業公司，更專注於客戶體驗及服務質素，持續引入「管家服務」、「一站式服務」及「全方位服務」的概念，以滿足業主及住戶的需求。2020年，物業服務百強企業物業管理服務的年均收入約為人民幣914.43百萬元，同比增長約11.92%，2015年至2020年複合年增長率約15.22%。另一方面，2020年物業服務百強企業多元化經營的平均收入約為人民幣258.97百萬元，同比增長約16.08%，2015年至2020年複合年增長率約為23.42%。

下圖呈列於所示年度物業服務百強企業的物業服務及增值服務的平均收入增長：

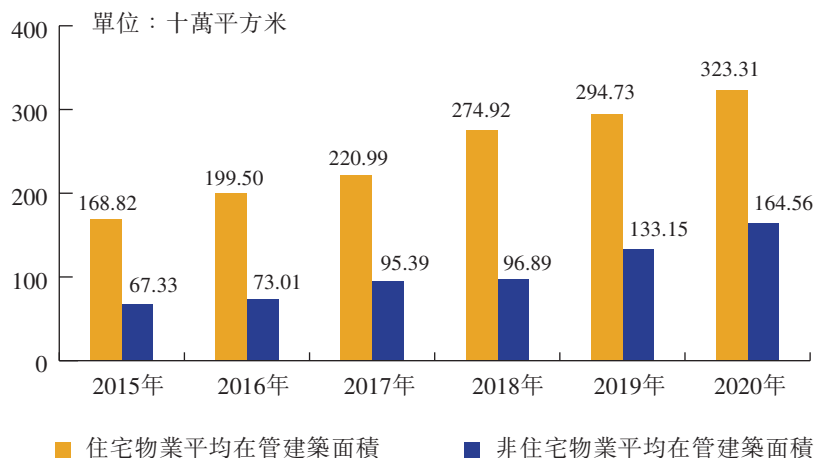


## 行業概覽

過去很長一段時間裡，由於物業管理公司與物業開發公司的自然聯屬關係，物業管理服務一般由物業開發公司的下屬物業管理公司承接，旨在更便於及時溝通和解決後續物業維護維修等問題。因此，相較於獨立及市場化的物業管理公司，有開發商背景的物業管理公司在承接母公司項目方面更具有市場優勢。根據中指研究院的資料，於2020年，2020物業服務百強企業中有物業開發背景的企業超過70%，這些企業各自的在管建築面積中超過50%來自於彼等的聯屬物業開發商。

根據中指研究院的資料，物業服務百強企業的地域覆蓋範圍亦於近年不斷擴大。2020年，物業服務百強企業的營運所在城市數目增至34個，較2015年新增了七個城市。

於在管物業中，住宅物業繼續為主要物業類型。然而，由於相較於住宅物業，非住宅物業擁有諸多優勢，比如強大的市場潛力、物業管理費均價高、高收繳率以及提價較為容易，因此物業服務百強企業於近幾年已加速非住宅物業的市場拓張。下圖載列於所示年度物業服務百強企業管理的住宅物業及非住宅物業的平均在管建築面積：



來源：中指研究院

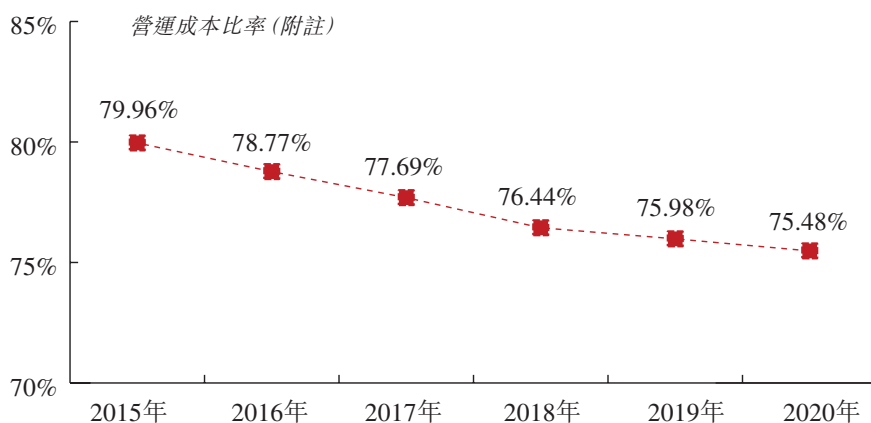
## 行業概覽

根據中指研究院的資料，鑒於(i)維護非住宅物業的設施通常會產生更高成本；(ii)為非住宅物業提供物業管理服務的進入門檻普遍高於為住宅物業提供物業管理服務（請參閱本節下文「進入門檻」一段）；及(iii)中國政府對住宅物業物業管理費的限制較多，行業平均每月住宅物業的物業管理費普遍低於非住宅物業的物業管理費，尤其是帶有現代設施的非住宅物業。下表載列2016年至2020年間中國物業服務百強企業住宅及不同類別非住宅物業的平均每月物業管理費率（每月每平方米人民幣元）：

年份	住宅物業		非住宅物業					總體	
	商業場所	辦公場所	公共場所	工業園場所	學校場所	醫院場所	物業類型	其他	非住宅物業 (附註)
2016年	2.31	7.04	7.86	3.76	5.63	3.38	6.87	5.99	6.29
2017年	2.30	7.02	7.88	3.78	3.64	3.41	6.88	5.98	6.28
2018年	2.25	7.01	7.84	3.72	3.61	3.58	6.84	5.92	5.92
2019年	2.09	6.28	6.99	3.38	3.31	3.25	6.22	4.02	5.15
2020年	2.05	6.23	6.93	3.41	3.29	3.26	6.24	3.02	4.99

附註：指物業服務百強企業各類非住宅物業（包括商業場所、辦公場所等）的月平均物業管理費率。

在以節約成本為主的市場環境下，物業服務百強企業通過外包基本物業管理營運減少勞工成本、通過採納技術優化及轉型物業管理服務、採納節能及環保措施並密切監控設備使用。該等舉措使物業服務百強企業減少設備營運及維護產生的成本，並促進人均產值及人均管理面積的穩定增長。下圖闡述於所示期間物業服務百強企業營運成本比率的變動：



來源：中指研究院

附註：營運成本比率指物業管理公司營運成本除以其收入。

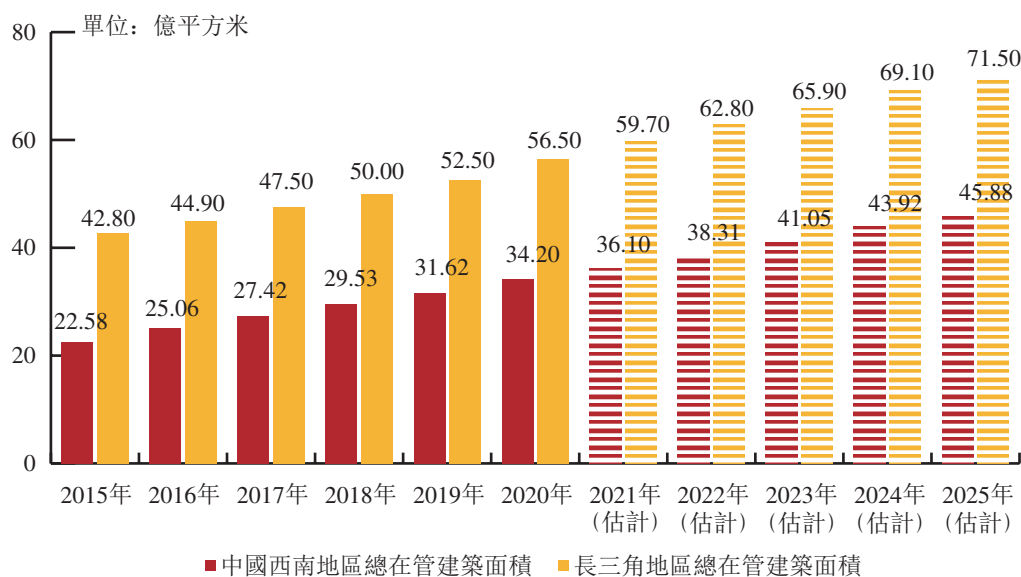
## 行業概覽

物業服務百強企業已從規模經濟中受益，並且盈利日益增長。物業服務百強企業平均淨利潤自2015年的約人民幣39.17百萬元增至2020年的約人民幣104.55百萬元，複合年增長率約為21.70%。

### 中國西南地區及長三角地區的物業管理行業概覽

中國西南地區以總在管建築面積計的市場規模由2015年的約22.6億平方米增至2020年的約34.2億平方米，複合年增長率約為8.66%。長三角地區物業管理行業的總在管建築面積由2015年的約42.8億平方米增至2020年的約56.5億平方米，複合年增長率約為7.62%。根據中指研究院的預測，2025年中國西南地區及長三角地區的總在管建築面積將分別達到約45.9億平方米及71.5億平方米。

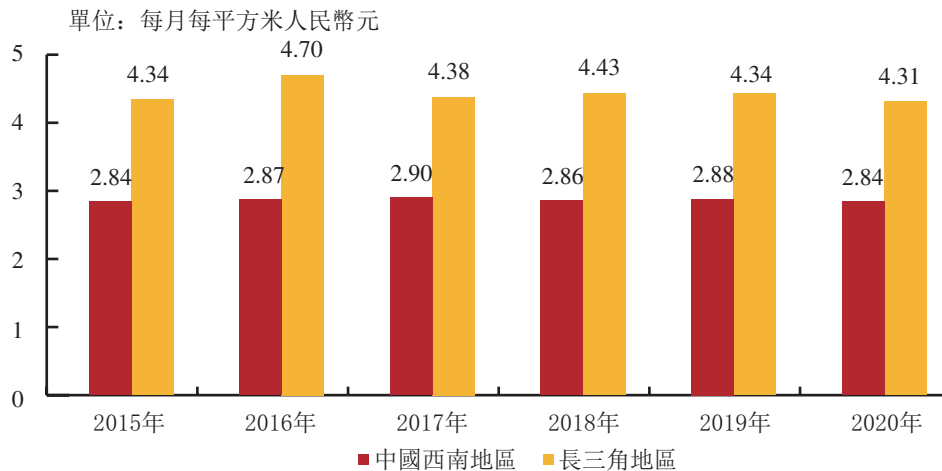
### 中國西南地區及長三角地區物業管理行業的總在管建築面積，2015年－2025年（估計）



來源：中指研究院

## 行業概覽

根據中指研究院的資料，2015年至2020年中國西南地區物業服務百強企業的月均物業管理費分別約為每平方米人民幣2.84元、每平方米人民幣2.87元、每平方米人民幣2.90元、每平方米人民幣2.86元、每平方米人民幣2.88元及每平方米人民幣2.84元。2015年至2020年長三角地區物業服務百強企業的月均物業管理費分別約為每平方米人民幣4.34元、每平方米人民幣4.70元、每平方米人民幣4.38元、每平方米人民幣4.43元、每平方米人民幣4.34元及每平方米人民幣4.31元。下圖呈列2015年至2020年間中國西南地區及長三角地區物業服務百強企業的平均每月物業管理費。



來源：中指研究院

### 中國物業管理行業增長驅動力

#### 物業管理行業有利政策

有利法律、法規及政策的推出乃中國物業管理行業健康及增長的重要基礎。國務院於2003年頒佈《物業管理條例》，象徵著中國物業管理行業監管歷史的里程碑。隨後，一系列支持物業管理行業發展的有利政策生效，包括(i)於2014年12月發佈的《國家發展改革委關於放開部分服務價格意見的通知》，要求省級價格主管部門廢除除保障性住房、房改房及老舊住宅社區物業以及前期物業管理服務以外的所有非保障性物業相關價格控制及指導政策；(ii)於2015年11月發佈的《國務院辦公廳關於加快發展生活



---

## 行業概覽

---

性服務業促進消費結構升級的指導意見》(「標準化指導意見」)，旨在進一步標準化物業管理服務的供應，作為行業升級及居民服務業態多元化的一部分；及(iii)於2020年5月頒佈《中華人民共和國民法典》，用以進一步闡明(其中包括)業主及物業管理服務提供商的權利及義務並加強業主就物業管理事宜的表決效率。

除對物業管理行業的有利國家政策外，中國西南地區及長三角地區及華中地區的地方政府亦頒佈多項法律法規及政策，支援當地物業管理行業的發展。於2019年頒佈的《重慶市物業管理條例(修訂草案)》標準化物業管理區域調整、規定物業檢驗的過程、檢驗協議的法律效力、物業服務公司及業主委員會就收益及開支的資料定期披露的規定。於2019年至2020年間，重慶市、四川省、江蘇省地方政府頒佈相關物業管理企業信息管理辦法(例如《物業服務企業信用信息管理辦法》及《物業服務企業信用評價管理辦法》)，引入物業管理公司的信用評級系統及物業管理公司的標準化服務標準。該等政策為物業管理公司提供指導，提升其服務質量、實現更佳發展，並促進政府監管向市場監管轉變，釋放行業活力及潛能。

有利政策亦鼓勵開發智慧社區。於2014年，住建部發佈《智慧社區建設指南(試行)》，鼓勵傳統物業管理服務透過數字化及智慧管理進行升級。該政策拓寬物業管理服務的範圍並為物業管理行業帶來更多憧憬。於2014年8月，國家發改委頒佈《關於促進智慧城市健康發展的指導意見》，為中國智慧城市發展規劃全面藍圖。於2018年12月，國家發改委頒佈《關於繼續開展新型智慧城市建設評價工作深入推動新型智慧城市健康快速發展的通知》。2020年12月，住建部等其他五個政府部門聯合發佈了《關於推動物業服務企業加快發展線上線下生活服務的意見》。根據此意見，未來的物業管理行業將主要從構建智慧物業管理服務平台、全域全量採集數據、推進物業管理智能化、融合線上線下服務等重點進行推進。

---

## 行業概覽

---

2021年1月，住建部等其他九個政府部門聯合印發物業管理通知，強調加強住宅物業管理的方面包括（其中包括）優化業主委員會的架構、提升物業管理服務的水平、促進社區服務的發展及規範維修基金的使用及管理，以加強物業服務的監督及管理。其他相關政府機構亦頒佈有關發展智慧城市各方面的詳細政策。該等政策在中國為物業管理公司智慧城市開發提供全面政策支持和清晰指導。有關中國物業管理行業的法律法規的更多資料，請參閱本文件「監管概覽」一節。

於2021年7月，住建部等其他八個政府部門聯合發佈持續整治通知。該通知加快物業管理行業發展並促進高質量物業管理服務。中指研究院認為：

- (a) 持續整治通知強調規範《民法典》、《物業管理條例》等規定的具體運營相關規定；
- (b) 發佈持續整治通知的重點在於(i)完善體制機制；及(ii)規範市場秩序，幫助解決中國物業管理行業的現有問題；
- (c) 就中國房地產市場整體而言，持續整治通知通過剔除(i)不遵守相關法律法規；及(ii)提供不符合標準的服務的公司，從而有助於規範該市場並促進行業進一步發展；及
- (d) 持續整治通知對運作規範的物業管理公司有利，尤其是提供優質服務的運作規範的物業管理公司。隨著監管更加嚴格，預計優質物業管理公司將脫穎而出，最終將有助於其擴大市場份額及地理覆蓋範圍。

### **物業管理服務需求增長**

自1949年起，人口增長經歷三大高峰期。2020年，出生在第三人口高峰期的公民已達32至40歲，而該年齡組有著強烈需求將物業作為首間住房或升級住房，進而驅動相關物業管理行業的增長。近幾年來，中國城鎮化水平持續提高，為物業管理行業發展的潛在驅動力。根據中指研究院的資料，中國城鎮化率（即一定時期內城市人口規模

---

## 行業概覽

---

變化的預期平均速率)由1998年的33.40%增加至2020年的63.89%，城鎮人口每年平均增長約22.07百萬人次。城鎮居民可支配收入亦已於2009年的人均約人民幣17,175元平穩上升至2020年的人均約人民幣43,834元，自2009年起複合年增長率約為8.89%，促使對優質物業管理服務的需求增長，為物業管理公司創造增長良機。

### 商品房供應增長

過去20年來，經濟快速發展、寬鬆貨幣環境及強烈需求帶動房地產市場急速增長。2020年，商品房累計合約銷售建築面積約為2000年的9.45倍，由2015年約12.9億平方米增至約17.6億平方米，複合年增長率約6.51%。新建商品房總建築面積自2015年的約15.4億平方米增加至2020年的約22.4億平方米，複合年增長率約7.76%。房地產市場的持續加快增長為物業管理行業的發展創造良機。

### 資本市場的快速發展

於2020年12月31日，有38間主要在中國提供物業管理服務的公司於聯交所上市。於2020年，有17間主要在中國提供物業管理服務的公司於聯交所新上市。該等公司為本集團的競爭者，正於相同時間在中國物色物業管理公司作為收購目標作為其戰略的一部分。該等公司計劃使用其透過於聯交所上市後發售其相關股份獲得的所得款項淨額的約60-70%，併購物業管理公司。透過併購已於經營所在地建立一定知名度的目標公司，該等上市公司將能夠增加其在管建築面積並有效高效達致地域擴張，因為其不會產生與從頭開始在新地點設立新公司一樣的成本。因此，於中國收購物業管理公司為於中國經營的香港上市物業管理公司的主營策略之一。

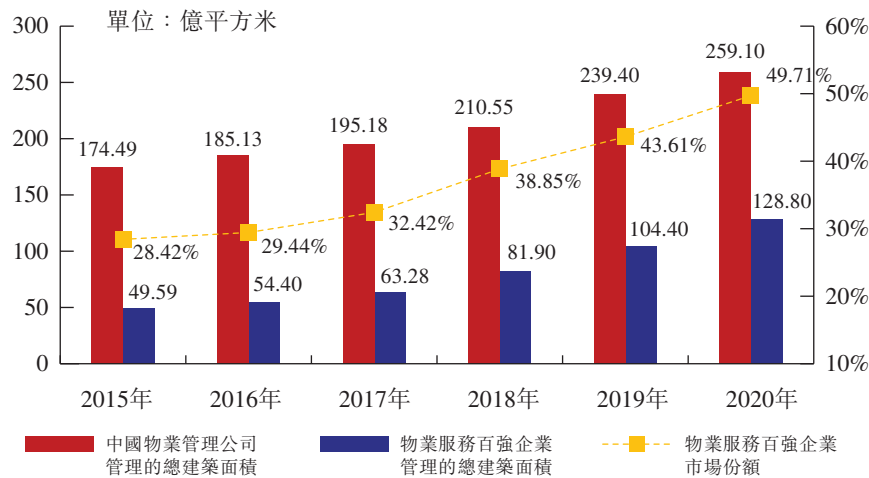
由於我們於識別合適機會時可能與同行競爭，我們可能無法以有利或可接受條款及時完成收購，或甚至根本無法完成收購，或實現我們的收購計劃。有關我們收購物業管理公司策略的風險，請參閱本文件「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的未來收購或對其他公司的投資未必會成功，且我們在將收購業務與我們現有業務整合時或會面臨困難」一節。

## 行業概覽

### 中國物業管理行業市場趨勢

#### 市場集中度提高、競爭加強及業務規模擴大

經過數十年的發展後，若干物業服務百強企業已加快其服務創新及業務拓展。此外，物業管理市場集中度不斷提高。在分散和充滿競爭的物業管理行業，大型物業管理公司實現規模經濟。下圖列示於所示年度中國物業管理公司管理的總建築面積、物業服務百強企業管理的總建築面積及物業服務百強企業按總在管建築面積計的總市場份額。



來源：中指研究院

#### 業務和多元化服務中越來越多地採用智能技術

藉助雲應用、電子商務、物聯網、大數據和人工智能等信息技術，眾多物業管理公司降低了勞工成本並提高了盈利能力。例如，智能入口通行、智能建築管理、智能能源管理、巡邏機器人、交付機器人和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，通過採用微信公眾賬號和移動應用等服務平台，物業管理公司可以有效整合和分配資源，以提供多元化的社區增值服務、建立綜合社區服務平台並進一步將社區增值服務拓展至公共空間管理、社區金融、房地產經紀、電子商務、家政等方面。根據中指研究院的資料，物業服務百強企業一直致力於發展其增值

---

## 行業概覽

---

服務，特別是投放更多資源用於創新服務模式，提供不同的社區產品及服務以及改善增值服務的質量和種類。於2020年，物業服務百強企業的多元化服務平均收入增長約16.08%，高於同期傳統物業管理服務的約11.92%。隨著智能技術及數據數字化的廣泛應用，增值服務產生的收入日漸成為物業管理公司的重要收入來源。

伴隨著智能技術與物業管理行業的深度融合，有關智能技術的應用也隨之進入規範期。如杭州等地方省市修訂《物業管理條例》，規範業主個人信息保護。修訂相關條例有利於規範行業智能化發展，推動行業自律及規範，為行業長期健康發展構築基礎。物業公司應嚴格遵守相關國家及地方法律法規並堅守使用人臉識別技術及其他生物識別技術的安全底線以及保護業主的個人權益，這有助於避免非必要的法律及經營風險，同時可實現智能技術對業務及服務的有效支撐。

### **對專業人員的需求不斷增加**

一方面，隨著技術快速發展，物業管理公司需要招聘更多具備管理和技術技能的合格專業人才。另一方面，隨著物業管理公司向專業化及一體化服務供應商轉型和升級的指導趨勢，物業管理公司亦越來越多地將勞動密集型業務（如保潔、綠化及安保）外包予第三方分包商，同時更加重視招聘和培訓專業技術僱員，以提高物業服務質素及滿足住戶需求。

### **來自資本市場的支持不斷增加**

資本市場發展持續升溫。為擴大融資渠道，參與資本市場的物業管理公司數量日益增多。於上市後，有關上市物業管理公司能增加技術創新方面的投資、建立更智能的平台、加強與其他行業參與者的合作、提高服務質素並提高營運效率。此外，資本來源多元化令物業管理公司能夠加快選擇性及戰略性併購，以進一步擴大彼等業務規模。

---

## 行業概覽

---

### 通過多種渠道使收入來源多元化

隨著互聯網、雲計算、人工智能及其他相關技術的廣泛採用，以及中國政府的政策支持，物業管理公司越來越多地致力於開發智能及智慧管理系統。通過整合線上及線下信息及資源，彼等旨在數字化、自動化、現代化及連接各種服務，並為業主、居民及租戶提供一站式服務平台。物業管理公司亦通過提供具更高盈利能力的各種增值服務來保持其收入來源多樣化。這主要包括向物業開發商提供的交付前服務及諮詢服務，以及向業主和居民提供的社區增值服務，例如社區生活服務、電商服務、物業價值管理服務及其他各種定製服務。

### 服務日益標準化

標準化使物業管理公司提升其服務質素，並為跨區域業務營運持續擴展的基礎。於2015年11月頒佈的標準化指導意見，旨在引入物業管理服務標準化的理念。中國眾多物業服務百強企業已經建立內部標準化營運程序，以指導其提供服務。

近年來，信息技術在物業管理服務中發揮著越來越重要的作用。物業管理公司利用信息技術為主要業務營運自動化實施的技術解決方案。技術解決方案可最大程度地減少人為錯誤，並令物業管理公司能夠貫徹應用其標準化程序及質量標準。此舉繼而減少對人力的依賴，從而減少聘用僱員及第三方分包商的成本。此外，集中式信息技術使物業管理公司能夠監督其分公司、附屬公司及辦事處的行政及財務業務營運，並確保其貫徹執行公司的政策、程序及質量標準。

### COVID-19爆發的影響

根據中指研究院的資料，自2019年年末中國爆發COVID-19以來，由於房地產市場發展總體放緩及物業項目交付推遲，故中國房地產市場短期內已呈下降趨勢。因此，預計短期內COVID-19爆發將導致物業項目交付延遲。然而，根據中指研究院的資料，其亦將為物業管理公司帶來機遇。例如，(i)物業管理公司更有能力滿足因COVID-19爆發而對產品及服務質素提出的更高要求，特別是提高物業住戶的健康及福祉，從而能夠讓物業管理公司獲得嘉許，提升客戶的滿意度及忠誠度，進一步提高

---

## 行業概覽

---

物業管理費收繳率；(ii)已開發其本身的移動應用程序或在線服務平台的大部分物業管理公司可更好地適應挑戰和增加收益及提高盈利能力，例如採取措施增強此類在線服務平台的功能，並根據在管社區的需求推出新的在線產品及服務；(iii)由於社區服務需求的驅動，尚無物業管理服務的舊住宅社區將物色及委託物業管理公司提供必要的社區服務；及(iv)自COVID-19爆發以來，已出台一系列支持物業管理公司的政策，包括(其中包括)延長社保供款期限、減稅、放寬融資限制、降低企業融資成本、增加政府補貼等。該等政策及措施共同創造有利有序的環境，加速中國行業及物業管理公司的發展。因此，根據中指研究院的資料，即使考慮到COVID-19爆發，預期中國物業管理行業將繼續保持穩定增長。

### 行業風險

根據中指研究院的資料，中國物業管理行業面臨的風險主要包括：

- *日益增長的勞工成本*。中國物業管理行業屬勞動密集型行業。根據中指研究院的資料，截至2020年12月31日止三個年度，物業服務百強企業員工成本佔服務成本的百分比分別約為57.84%、59.09%及58.32%。近年來，多個地區的最低工資有所增長。此外，物業服務百強企業的總在管建築面積的市場份額增至49.71%，同期增長6.10個百分點。物業服務百強企業需要招攬更多員工，以擴大其物業管理規模並因而預期將支付更多的員工薪資及福利以及相關培訓及管理費。
- *人力資源短缺*。物業管理行業亦面臨諸多挑戰，例如難以用相對較低的薪資水平吸引合適人選及招攬高質素員工，但與此同時，物業管理公司需要足夠人才儲備以改善服務質素並確保擴張物業管理規模以及日後發展。物業管理公司的發展或會因其未能招攬足夠合適人才而受阻。

---

## 行業概覽

---

- **成本控制風險。**目前，物業管理行業定價政策的行業規範是物業管理費主要根據每個物業項目以包幹制收取（無論物業管理服務協議指明建築面積之物業項目，或物業管理服務協議未指明建築面積之物業項目，後者唯按照動用員工數量收取），而於支付物業管理費後，任何損益將由物業管理公司分佔或承擔。倘物業管理公司收取的物業管理費不足以彌補產生的所有物業管理服務成本，則物業管理公司將蒙受虧損。
- **物業項目來源集中。**中國大部分前列物業管理公司為物業開發商的附屬公司或關聯公司。該等股權關係有助於物業管理公司獲取穩定的物業項目來源。然而，倘物業開發商於日後放緩其業務開發或選擇並委任其他物業管理公司管理其新開發的物業，則這或會影響延展物業管理區域以及物業管理公司的收益增長。
- **併購風險。**近年來，合併已為物業管理行業的常用擴張策略。通過併購，物業管理公司能夠擴大其規模，以促進改善其經營業績及盈利能力。併購將於短期內帶來大量項目資源，但是被併購的公司與目標公司可能在企業文化、管理人員及管理團隊的質量及能力以及管理方法上存在差異，而這可能影響整體管理水平，從而阻礙物業管理公司的高質量發展。此外，於完成併購後，於人力資源、財務及資產以及資源有機整合方面缺乏達致互補的有效措施將會增加物業管理公司的經營風險及加重其經營負擔。

有關行業相關風險的更多資料，請參閱本文件「風險因素－與我們業務及行業有關的風險」一節。



---

## 行業概覽

---

### 競爭

#### 競爭格局

根據中指研究院的資料，中國物業管理行業分散且競爭激烈。2020年約有200,000家物業管理公司。我們的物業管理服務主要與大型國有、地區及地方物業管理公司競爭。我們的增值服務主要與其他物業管理公司及提供相似服務的相關行業參與者競爭。

#### 我們在物業服務百強企業中的競爭地位

根據中指研究院的資料，於2021年，就於2020年中國產生的總收益及於2020年中國的總在管建築面積而言，我們分別名列「2021中國物業服務百強企業」第52名及第53名。我們自2012年起連續十年獲認可為物業服務百強企業之一。2020年，我們的收入較去年增長約37.14%，高於同期物業服務百強企業的平均收入增長（即約12.81%），乃主要由於我們各業務分部所產生的收入增加所致。

#### 我們在長三角地區及中國西南地區的競爭地位

根據中指研究院的資料，就綜合實力<sup>1</sup>而言，我們於2021年於總部位於中國西南地區的物業服務百強企業中位列第5名及總部位於中國長三角地區的物業服務百強企業中位列第9名。

根據中指研究院的資料，我們於2020年在管建築面積較去年相比增加約77.38%，於總部位於中國西南地區的物業服務百強企業中排名第三，而增長率則於總部位於中國長三角地區的物業服務百強企業中排名第二。由於我們並無獲得該等市場參與者的同意以於本文件中披露彼等的身份，根據中指研究院的建議，該等市場參與者就用於計算各個市場參與者市場份額的基礎數據及資料負有保密義務，我們於以下載列有關彼等背景資料的描述。

---

1. 中指研究院每年根據綜合實力公佈「中國物業服務百強企業」，而綜合實力乃基於過往五年關鍵因素（如（其中包括）物業管理公司的管理規模、經營績效、服務質量、社會責任及未來三年的發展潛力）的數據。

## 行業概覽

### 我們2020年的增長率在總部位於中國西南地區的物業服務百強企業中的排名

排名	物業 管理公司	在管建築 面積增長率 (%)	公司信息	上市狀態	成立年份	營運地區	2020年在管 建築面積 (百萬平方米)
1.	公司A	約112	總部位於成都，而主要業務活動位於四川省、中國西南地區及華中地區的物業管理公司	並無上市	2019年	中國	10.9
2.	公司B	逾81	總部位於成都，而主要業務活動位於華東地區、華南地區、華中地區、華北地區、中國西南地區及四川省的物業管理公司	於主板退市 <sup>附註</sup>	2000年	中國	129.9
3.	<b>本集團</b>	<b>77.38</b>					<b>21.1</b>
4.	公司C	約69	總部位於成都，主要從事向吉林省長春市及四川省成都市的商業物業提供物業管理服務的物業管理公司	並無上市	2004年	中國	2.9
5.	公司D	約57	主要在中國各大都市地區及中心城市從事提供社區服務的公司，總部位於成都，主要業務在成都及重慶中心城市群以及華東地區，於2022年2月11日市值約為1,802百萬港元	2021年 於主板上市	2020年	中國	10.2

附註：公司B已被一間個別上市公司於2021年收購。

## 行業概覽

### 我們於2020年的增長率在總部位於長三角地區的物業服務百強企業中的排名

排名	物業 管理公司	在管建築 面積增長率 (%)	公司信息	上市狀態	成立年份	營運地區	2020年在管 建築面積 (百萬平方米)
1.	公司G	約80	總部位於上海，而主要業務活動位於長三角地區、西海岸地區、華中及華西地區以及環渤海地區的快速增長綜合物業管理服務提供商，於2022年2月11日市值約為3,712百萬港元	2020年 於主板上市	2018年	中國	41.3
2.	本集團	77.38					21.1
3.	公司H	逾71	總部位於南京且主要於江蘇省從事提供社區服務的公司，於2022年2月11日市值約為1,567百萬港元	2020年 於主板上市	2019年	中國	27.0
4.	公司I	逾68	總部位於上海，而主要業務活動位於長三角地區（尤其在江蘇省）、華中及華西地區以及環渤海地區的物業管理公司，於2022年2月11日市值約為13,338百萬港元	2018年 於主板上市	2018年	中國	101.4
5.	公司J	逾60	總部位於上海且主要從事提供社區服務的公司，主要業務活動位於長三角地區、華東地區及中國西南地區的主要城市。其項目涵蓋住宅區、別墅、商業區、學校、工業園等	並無上市	2006年	中國	4.6

## 行業概覽

根據中指研究院的資料，我們於2020年多元化經營所得收益佔總收益約54.44%，於總部位於中國西南地區的物業服務百強企業中排名第二以及於總部位於中國長三角地區的物業服務百強企業中排名第三。由於我們並無獲得該等市場參與者的同意以於本文件中披露彼等的身份，根據中指研究院的建議，該等市場參與者就用於計算各個市場參與者市場份額的基礎數據及資料負有保密義務，我們於以下載列有關彼等背景資料的描述。

我們於2020年的多元化經營收入佔總收入的百分比在總部位於中國西南地區的物業服務百強企業中的排名

排名	物業管理公司	多元化經營收入佔總收入的百分比 (%)	公司信息	上市狀態	成立年份	營運地區	2020年在管建築面積 (百萬平方米)
1.	公司D	約68	總部位於成都且主要於中國大都市區域及城市從事提供社區服務的公司，主要業務活動位於成都、重慶城市群及華東地區，於2022年2月11日市值約為1,802百萬港元	2021年於主板上市	2020年	中國	10.2
2.	本集團	54.44					21.1
3.	公司E	約49	總部位於貴陽且主要從事提供物業管理服務、城市管理服務、業務運營管理服務及生態管理服務的物業管理公司	並無上市	2004年	中國	19.6

## 行業概覽

排名	物業 管理公司	多元化 經營收入 佔總收入 的百分比 (%)	公司信息	上市狀態	成立年份	營運地區	2020年在管 建築面積 (百萬平方米)
4.	公司B	約45	總部位於成都，而主要業務活動位於華東地區、華南地區、華中地區、華北地區、中國西南地區及四川省的物業管理公司	於主板退市 <sup>附註</sup>	2000年	中國	129.9
5.	公司F	約40	總部位於重慶且主要於中國西南地區、華東地區及華南地區從事提供智慧物業管理服務的綜合物業管理服務提供商，於2022年2月11日市值約為25,311百萬港元	2020年 於主板上市	2000年	中國	156.2

附註：公司B已被一間個別上市公司於2021年收購。

## 行業概覽

我們於2020年的多元化經營收入佔總收入的百分比在總部位於長三角地區的物業服務百強企業中的排名

排名	物業 管理公司	多元化 經營收入 佔總收入 的百分比 (%)	公司信息	上市狀態	成立年份	營運地區	2020年在管 建築面積 (百萬平方米)
1.	公司I	逾56	總部位於上海，而主要業務活動位於長三角地區(尤其在江蘇省)、華中及華西地區以及環渤海地區的快速增長物業管理公司，於2022年2月11日市值約為13,338百萬港元	2018年 於主板上市	2018年	中國	101.4
2.	公司G	約56	總部位於上海，而主要業務活動位於長三角地區、西海岸地區、華中及華西地區以及環渤海地區的快速增長綜合物業管理服務提供商，於2022年2月11日市值約為3,712百萬港元	2020年 於主板上市	2018年	中國	41.3
3.	本集團	<b>54.44</b>					<b>21.1</b>
4.	公司K	逾51	總部位於上海，而核心市場位於海西區及長三角地區的快速增長綜合物業管理公司，於2022年2月11日市值約為2,494百萬港元	2021年 於主板上市	2020年	中國	19.9
5.	公司L	約50	總部位於杭州，而主要業務活動位於浙江省、泛長三角地區的綜合物業管理服務提供商，並於其他城市擁有高增長潛力	並無上市	2000年	中國	18.4

---

## 行業概覽

---

### 進入門檻

根據中指研究院的資料，中國物業管理行業的進入門檻主要包括：

1. **品牌**：品牌聲譽乃物業管理公司發展及擴張的關鍵。隨著市場激烈的競爭以及家庭更高的消費質量，消費者要求更優質的物業管理服務。因此，品牌聲譽已成為行業的進入門檻，原因為消費者認為，良好的品牌聲譽代表悠久的經營歷史、高服務質素以及合理的費用。對比之下，新入行者缺乏成熟的品牌及與行業參與者培養的商業關係的加持下，會在進入市場時面臨更大的挑戰。
2. **資本要求**：由於業務規模的擴展，物業管理公司越來越趨向於採用自動化及人工智能技術。眾多公司以智能管理系統及設備取代密集的人力，引入企業信息管理系統並提倡「智慧社區」。管理效率得以改善，而此行業則邁向技術驅動行業。這將進一步提高物業管理行業新入行者的資本門檻。尤其是，與住宅物業相比，為非住宅物業提供物業管理服務需要更多資金，因為擁有配套設施的非住宅物業一般耗電耗水較多，並且該類型物業的設施需要更頻繁地進行維護。
3. **管理質量**：由於物業管理行業競爭加劇，行業參與者的核心管理人員的經驗和能力乃維持物業管理公司核心競爭力的關鍵要素。特別是擁有現代化設施的非住宅物業的業主及租戶，普遍期望物業管理公司提供的物業管理服務擁有較高質量，且通常傾向聘請更成熟的物業管理公司。此外，非住宅物業涉及各類不同性質的物業，包括學校、商業樓宇及醫院，需要不同的管理技巧，對物業管理公司形成更大挑戰。因此，預期為非住宅物業，尤其是擁有現代設施的物業提供物業管理服務的物業管理公司的核心管理人員，較住宅物業的核心管理人員將更需經驗。就物業管理程序、信息系統的應用以及財務管理而言，成熟的物業管理公司一般擁有其獨特的管理能力。因此，該等公司在管理大型物業或項目方面更有優勢。

---

## 行業概覽

---

4. **人才專業化和技術專長：**物業管理依賴人力，不單為履行物業管理服務，亦為執行及創新大數據和互聯網技術等技術解決方案。此外，創新物業管理業務模式（尤其是向業主及物業開發商推出增值服務）均需要稱職僱員的鼎力支持。物業管理公司越來越難招聘及挽留擁有行業最新信息技術知識以助達成上述目標的有才幹人士。

### 董事確認

於最後實際可行日期，董事經合理審慎查詢後確認，自本節所載各項數據的相應日期以來，市場資料並無出現可能限制、抵觸或影響本節所載資料的不利變動。