

詞彙

於本文件內，除文義另有所指外，本文件內所用與本集團及我們的業務有關的若干技術詞彙解釋及釋義具有下列所載涵義。該等詞彙及釋義未必與標準行業釋義或詞彙用法一致。

「平均物業管理費」	指	根據每份物業管理服務合約規定的物業管理費計算，並依據每份相應物業管理服務合約下的計算收益建築面積按比例調整
「複合年增長率」	指	複合年增長率
「商業物業」	指	就本文件而言，指定作商業用途的物業
「酬金制」	指	一種計費模式，據此，我們按月收取客戶支付的物業管理費總額的一定百分比
「公共區域」	指	住宅物業內的共用區域，如（其中包括）大廳、走廊、樓梯、停車場、電梯及花園
「簽約建築面積」	指	本集團根據經營物業管理服務協議而管理或將予管理的建築面積，包括在管建築面積及未交付的建築面積
「國內生產總值」	指	國內生產總值
「建築面積」	指	建築面積
「在管建築面積」	指	物業開發商交付予業主的物業建築面積，我們已就此履行合約義務提供我們的服務而收取物業管理費
「ISO」	指	國際標準化組織，為世界級合理標準體系聯合會

詞 彙

「包幹制」	指	我們物業管理業務線的一種計費模式，據此，我們每月按預先釐定的每平方米物業管理費對所有單位（無論是否出售）收費，即我們的員工及分包商提供的所有物業管理服務的「全包」費用。物業開發商、業主及住戶將負責每月分別向我們支付出售及未出售單位的物業管理費
「綜合實力」	指	<p>中指院通過評估以下方面對物業管理公司的綜合實力進行排名：</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="759 740 1366 868">• 物業管理規模，考慮因素為資產總值、在管物業數目、在管建築面積及公司營運所在城市數目；<li data-bbox="759 932 1366 1157">• 經營表現，考慮因素為總收入、純利、每名僱員收入及經營成本佔總收入的比例；服務質量，考慮因素為客戶滿意率、物業管理費收取率、物業管理合約保留率及星級社區數目；<li data-bbox="759 1221 1366 1349">• 增長潛力，考慮因素為收入增長、在管建築面積增長、保留項目的簽約建築面積以及僱員的數目及組成；及<li data-bbox="759 1412 1366 1540">• 社會責任，考慮因素為已付稅項金額、已創造就業機會數目、經濟適用房的在管總建築面積及企業捐贈金額
「由第三方物業開發商開發的物業」	指	由獨立於魯商發展集團的第三方物業開發商獨家開發的物業及由魯商發展集團及其他物業開發商共同開發的物業（魯商發展集團於該等項目中並無持有控股權益）

詞 彙

「住宅小區」或 「住宅物業」	指	純住宅物業或含有住宅單位和非住宅性質的 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
「保留率」	指	截至期末我們的合約項目總數除以同期我們的 合約項目總數加上我們不再管理的項目數目
「計算收益建築面積」	指	我們收取物業管理費的在管建築面積部分，相 等於在管建築面積扣除公共設施、訪客停車位 及游泳池等公共區域的建築面積
「平方米」	指	平方米
「物業服務百強企業」	指	由中指院單獨或與其他機構共同公佈的中國物 業服務企業綜合實力年度排名，所依據的多項 關鍵指標包括該等公司於上一年的管理規模、 經營表現、服務質量、發展潛力及社會責任， 2015年、2016年、2017年、2018年、2019 年、2020年及2021年發佈的排名分別包括100 家、210家、200家、200家、220家、244家及 264家企業。2016年、2017年、2018年、2019 年、2020年及2021年各年公司的數量均超過 100家（由於分數相同或非常接近的多家公司 排名相同）
「未交付建築面積」	指	未交付予我們管理且我們未開始就提供物業管 理服務的合約義務收取物業管理費的物業總建 築面積
「%」	指	百分比