

## 詞 彙

在本文件中，除非文義另有所指，否則本文件所用有關本集團及我們業務的若干詞彙的說明和釋義須具有以下所列的涵義。有關詞彙及其涵義未必與該等詞彙的標準行業涵義或用法相符。

「平均物業管理費」	指	與公建項目管理服務及向商業物業及住宅小區提供的基本物業管理服務有關且按於特定期間來自物業管理服務的含稅收益除以同期在管總建築面積計算，並按(a)於往績記錄期間我們的在管建築面積與計算收益建築面積的平均比例；及／或(b)各處物業的實際在管月數進行調整
「大件垃圾」	指	就本文件而言及根據《蘇州市大件垃圾管理辦法》，日常生活中產生的(i)重量超過5公斤；(ii)體積超過0.2立方米；或(iii)長度超過一米且處理前須拆解的垃圾(如桌椅、衣櫃及書架)
「複合年增長率」	指	複合年增長率
「商業物業」	指	就本文件而言，指定用於商業及工業用途之物業
「酬金制」	指	一種創收模式，我們從我們的客戶每月支付的物業管理費總額中收取一定比例的費用
「公共區域」	指	住宅物業的共用區域，如大堂、走廊、樓梯、停車場、電梯及花園等

---

## 詞 彙

---

「合約建築面積」	指	與我們的公建項目管理服務及向商業物業及住宅小區提供的基本物業管理服務有關，且指根據我們的經營物業管理服務協議，由本集團管理或將由本集團管理的建築面積，包括在管建築面積及未交付建築面積
「中國質量認證中心」	指	中國質量認證中心
「GB/T」	指	中國國家標準管理委員會發佈的中國國家標準
「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	物業開發商已交付予我們的物業建築面積，就此而言，我們就提供公建項目管理服務及向商業物業或住宅小區提供基本物業管理服務的合約義務收取物業管理費
「IoT」	指	內含電子、軟件、傳感器和網絡連接的物理設備、車輛、建築物和其他物品的網絡，使這些物品能夠收集和交換數據
「ISO」	指	國際標準化組織，為國家級標準體系的國際聯邦組織
「包干制」	指	我們物業管理業務線的一種創收模式，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，即我們的僱員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支付出售及未出售單位的物業管理費

---

## 詞 彙

---

「OHSAS」	指	職業健康安全管理體系，為職業健康和安全管理系統的國際標準
「綜合實力」	指	<p>中國指數研究院透過評估以下各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>• 物業管理面積（經計及總資產、在管物業數目、在管建築面積及公司經營所在城市數目）；</li><li>• 經營表現（經計及總收益、淨利、每名僱員的收益及運營成本佔總收益的百分比）；</li><li>• 服務質量（經計及客戶滿意度、物業管理費收繳率、物業管理合約續約率及星級社區數目）；</li><li>• 增長潛力（經計及收益增長率、在管建築面積增長率、預訂項目的合約建築面積及僱員人數及組成）；及</li><li>• 社會責任（經計及繳納的稅額、提供的就業機會數量、經濟適用房的在管總建築面積及企業捐贈的金額）</li></ul>
「續約率」	指	期內(i)新簽合約；(ii)成功續簽合約；及(iii)我們繼續提供物業管理服務合約的到期合約總數，除以同期(i)新簽合約；(ii)成功續簽合約；(iii)我們繼續提供物業管理服務的到期合約；及(iv)我們不再管理的物業總數

---

## 詞 彙

---

「住宅小區」或 「住宅物業」	指	包含住宅單位及非住宅性質的附屬設施（如商業或辦公單位，但不包括純商務物業）的純住宅或混合用途物業的物業
「保留率」	指	截至期末在管的項目數量減去同期我們不再管理的項目數量，除以截至期末在管的項目數量
「平方米」	指	平方米
「物業服務百強企業」	指	中指院單獨或聯合其他機構基於相關公司上年的多項關鍵指標（包括管理規模、經營表現、服務質量、增長潛力及社會責任）公佈的中國物業服務企業的年度綜合實力排名，其於2014年、2015年、2016年、2017年、2018年、2019年、2020年及2021年公佈的排名分別包括100家、100家、210家、200家、200家、220家、244家及264家公司。2016年、2017年、2018年、2019年及2020年公佈的公司數目均超過100家，因為擁有相同或非常接近的評分的多家公司會獲得相同的排名
「未交付建築面積」	指	尚未交付予我們管理且我們尚未開始收取與提供物業管理服務的合約責任有關的物業管理費的物業總建築面積
「長三角地區」	指	就本文件而言，中國的一個地理區域，包括上海市、浙江省及江蘇省
「%」	指	百分比