

概 要

本概要旨在向閣下提供本文件所載資料的概覽。本節內容僅為概要，並未包括可能對閣下而言屬重要的所有資料。閣下在決定是否[編纂]前務請閱讀本文件全文。

任何[編纂]均涉及風險。[編纂]的部分風險載於本文件「風險因素」一節。閣下在決定是否[編纂]前，務請細閱該節。

關於我們

萬物雲是中國領先的物業管理服務提供商。32年來，在競爭激烈和高度分散的行業中，我們始終堅守為客戶做好服務的初心，讓更多用戶體驗物業服務之美好。根據弗若斯特沙利文的資料，按基礎物業管理服務收入計，我們於2021年在中國物業管理服務市場中排名第一，佔有4.28%的市場份額。依托於品牌優勢和服務品質，我們的業務範圍已拓展至物業管理以外的業務，並成為了增長模式由社區、商企和城市空間業務體系協同驅動的領先服務提供商，為住宅社區、工作場所和公共建築等多元化的物業以及覆蓋業主、企業及其他機構客戶的廣泛客戶群提供服務。憑藉研發投資，我們已開發AIoT和BPaaS解決方案，旨在使工作流程數字化、調用資源並提升我們所服務的空間的效率。隨著服務產品與專用技術相互交織並進一步整合，我們已為實現規模經濟和抓住基於臨近地理位置產生的機會做好充分準備。就地域重點而言，我們致力於為擁有強勁經濟基礎的高線級城市的客戶提供優質服務。

下圖說明了我們的商業模式：



概 要

在不斷探索業務發展新增長方向和積極實施戰略轉型的過程中，我們的服務範圍已從單一物業擴展到社區、商企和城市空間，並發展了不同的垂直業務領域，以滿足我們所服務的各空間內客戶不斷變化的需求。我們以客戶為中心的理念使我們更好地了解 and 服務客戶及更有效地管理我們的業務。我們建立了包括以下三大業務板塊的業務模式：

- **社區空間居住消費服務**。我們向個人客戶（如業主及居民）提供的服務主要歸類於該業務板塊。為滿足業主和居民多元化的住宅居住消費需求，我們提供了一系列的社區空間服務，包括住宅物業服務、居住相關資產服務和其他社區增值服務。我們通過*萬科物業*品牌提供住宅物業服務。作為我們住宅物業服務的延伸，我們還推出了包括*樸鄰*等在內的一系列品牌，擴大我們社區空間的服務產品範圍，戰略重點為房屋銷售及租賃經紀服務和房屋裝修及美居服務等居住相關資產服務。
- **商企和城市空間綜合服務**。我們向企業、政府及其他機構客戶提供的除AIoT及BPaaS解決方案服務以外服務均歸類於該業務板塊。為營造宜人的商企和城市空間，我們為企業、政府及其他機構客戶提供物業及設施管理服務、開發商增值服務以及城市空間整合服務。我們通過與戴德梁行大中華區物業及設施管理服務業務的整合，設立了我們獨特的物業及設施管理品牌*萬物梁行*，並以此樹立了以客戶為戰略重點的業務發展新方向。此外，通過*City Up*品牌，我們為城市公共空間的各受益者（包括但不限於政府部門及普通公眾）提供城市空間整合服務。
- **AIoT及BPaaS解決方案服務**。我們的技術產品單獨歸類於該業務板塊。為全方位提升服務能力和效率，我們持續投入研發活動並開發了一系列技術驅動的解決方案，該等方案著重我們在社區、商企和城市空間的服務標準化及數字化，包括(i) AIoT解決方案；及(ii) BPaaS解決方案。該等解決方案是我們領先於國內同行實現遠程運營現場服務的基石，並幫助更多各行業企業客戶探索未來機遇。

概 要

我們業務的發展歷程

自1990年成立以來，我們完善的公司治理結構和萬物雲的自我驅動文化為我們的可持續發展奠定了基礎。我們不斷思考和探索現狀，通過一系列創新變革定義並引領行業。我們業務的發展歷程有以下主要特徵。

打造優質品牌定義的市場，造就多元化增長動力

萬科物業

我們的業務起源於萬科集團「做好物業服務」的追求，在住宅物業服務領域，我們打造了具有極高美譽度和家喻戶曉的住宅物業服務品牌萬科物業，並在中國首創了市場化的物業管理服務方式，是物業管理服務行業市場化標準的訂立者之一。1991年，我們於國內推出了業主自治與專業服務相結合的「共管模式」，並參與成立了中國第一個業主委員會；1996年，萬科物業中標中國物業管理服務行業第一個公開招標項目深圳鹿丹村項目；同年，我們在國內同行業中成為了第一家通過ISO9002國際質量管理體系認證的物管企業，引領行業提高物業管理服務質量；2001年，我們獲得國家建設部（現稱「住房和城鄉建設部」）首批頒發的物業管理一級資質證書，成為中國首批獲得一級資質的物業管理服務企業。

為了不斷滿足業主和住戶的社區空間居住消費需求，我們首創了管家式全生命週期服務，突破了傳統社區空間服務的「四保」模式（即僅承擔公共區域的清潔、綠化、秩序維護、維修保養等基礎物業管理功能），實現了從物業管理到物業管家的蛻變。基於管家模式，我們深入了解業主和住戶的更多需求以及探索如何更好地服務他們，並因此能夠開展多元化的增值服務，例如房屋銷售及租賃經紀服務以及房屋再裝修及美居服務等增值服務。

萬物梁行

多年來，我們一直在思考如何提升我們作為一家獨立且具競爭力的公司的市場地位，而不是被視為房地產開發商的「售後部門」。受全球領先房地產公司發展歷程的啟發及依託於我們於住宅物業服務領域所取得的成功，我們決定將業務範圍向商企空間拓展以減少我們對萬科集團及其他房地產開發商的依賴。於2018年7月，本集團認購了國際房地產顧問「五大行」之一的戴德梁行（紐交所代碼：CWK）4.9%的普通股。此後，我們作為其戰略股東參與戴德梁行，加強了我們對商企空間相關服務的理解。

概 要

於2019年12月12日，我們進一步與戴德梁行建立戰略合作夥伴關係，合併並鞏固雙方的優勢。於2020年1月6日，本集團與戴德梁行成為Rugby Cayman Limited (現稱CWVS Holding Limited，或「CWVS」) 的股東，分別持有65%及35%的權益。此後，CWVS及其附屬公司合併為我們的附屬公司，並成為我們物業及設施管理服務的平台。詳情請參閱「歷史、發展及公司架構－於往績記錄期間的主要收購、處置及合併－成立萬物梁行」。

下文載列本集團與戴德梁行之間生效的戰略合作安排的主要條款：

合作方	:	(i) 本集團 (為持有CWVS Holding Limited 65%權益的股東)；及 (ii) 戴德梁行 (為持有CWVS Holding Limited 35%權益的股東)
戰略合作的目的	:	(i) 整合並鞏固雙方在品牌、人才管理和提供物業及設施管理服務方面的優勢；及 (ii) 對本集團在大中華地區的本土洞察力和現有競爭優勢與戴德梁行的全球性視野、頂尖人才和品牌傳承進行有效整合
服務範圍	:	萬物梁行主要涉足商企物業服務、綜合設施管理服務及其他增值服務。
CWVS Holding Limited的管理層	:	根據CWVS Holding Limited的組織章程細則和股東協議 (經不時修訂和補充) 所列條款，CWVS Holding Limited董事會應至多由五名董事組成，其中(i)三名董事應由本集團任命；及(ii)兩名董事應由戴德梁行任命。
CWVS Holding Limited權益轉讓的限制	:	除根據CWVS Holding Limited的組織章程細則和股東協議 (經不時修訂和補充) 所列條款外，未經其他股東事先書面同意，任何股東不得轉讓於CWVS Holding Limited的任何權益。

於2020年7月，我們推出了萬物梁行品牌以提供物業及設施管理服務，這標誌著雙方業務、人才及經驗的融合，亦標誌著我們業務的進一步發展，尤其是通過綜合設施管理服務豐富我們的服務組合。於2021年，根據弗若斯特沙利文的資料，就中國住宅及設施管理服務收入而言，我們排名第一，表現超過國際房地產顧問「五大行」以及所有其他國際及本地市場參與者。

概 要

戰略夥伴關係取得了以下協同效應：

- **聚焦於全球視野及大中華區。**我們相信，與擁有超過100年歷史的「五大行」— 戴德梁行的戰略合作夥伴關係使我們能夠有效地將我們在大中華區的本土洞察力及長期聲譽與戴德梁行的國際化視野、頂尖人才及品牌傳承進行整合。由於我們有能力在不同地點、不同場景交付優質及一致的物業及設施管理服務，我們於整合後實現了強勁增長。我們的在管建築面積由截至2019年12月31日的約48百萬平方米增加近三倍至截至2022年3月31日的約136百萬平方米。
- **整合資源及人才。**我們已成功將我們與戴德梁行的管理人才和資源整合，最大限度地將兩個品牌的優勢疊加在一個平台上，進一步吸引了合資格的全球及本土專業人才加入並在全新的團隊中提升他們的職業生涯。例如，於2020年7月，我們打造了中西合璧的萬物梁行品牌。此外，我們亦獲授權在大中華區使用以服務外資企業客戶為主的戴德梁行品牌及以境內企業客戶為主的萬物商企品牌。我們成為了第一家、也是截至最後實際可行日期的唯一一家成功整合國際房地產顧問「五大行」大中華區物業及設施管理服務業務的本土企業。
- **擴大客戶群。**得益於多元化的品牌戰略及物業及設施管理業務「落地擴張」的性質，我們(i)已吸引越來越多背景多元化的客戶，包括互聯網、金融服務、通訊、醫療服務等多個行業領域的外資、跨國或本土企業；及(ii)通過擴展服務範圍及定制解決方案加強客戶關係。展望未來，我們相信我們的客戶群將繼續增長，尤其是在生物醫藥及高端製造業等先進行業部門。廣泛的客戶群將使我們大大減少對房地產開發商的依賴，且有利於我們擁有堅實的獨立發展基礎。

服務一座城

在快速發展並多元化社區及商業空間業務的過程中，我們形成了「服務一座城」的想法。我們通過推出城市空間整合服務將我們的專業能力與見解融入城市治理，為更廣泛的利益相關群體創造價值。於2018年5月，我們加入了中國首個「物業城市」項目，作為「城市管家」提供全流程解決方案，賦能城市空間公共資源及公共設施的管理、協調及服務運營。

概 要

與萬科集團的戰略夥伴關係實現雙向賦能

隨著我們業務的持續發展及服務範圍的擴大，我們的客戶類型不斷豐富，涵蓋業主和業委會、包括萬科集團在內的各大企業和城市服務供應商等。我們與萬科集團發展形成了互惠互補的長期戰略合作夥伴關係，我們已成為了萬科集團在物業管理服務、AIoT解決方案、案場及樣板房管理服務及房屋銷售服務方面值得信賴的合作方。根據2021年賽惟開展的萬科住宅物業客戶滿意度調查，優質的物業管理服務是客戶復購萬科集團開發的物業項目的重要原因之一。

「萬物雲街道」的「遠程和混合」運營模式釋放強大協同效應

我們的「萬物雲街道」是一個突顯我們具備整合服務與技術支持解決方案能力的極具說服力的例子。萬物雲街道通過戰略性選擇街道，將我們的在管物業和設施同社區、商企和城市空間聯繫起來，以實現協同運營，從而使我們實現規模經濟，抓住新機遇，最終使服務提供商與客戶建立長期合作關係。根據弗若斯特沙利文的資料，我們為業內首家採用聚焦濃度、基於街道的方法來拓展主要業務的公司。

我們通過以下舉措在每個「萬物雲街道」內建立一個本地化的服務網絡：(i)對基礎設施進行技術化投資改造，從而將現場作業變革為遠程運營（**遠程**）；及(ii)整合供應鏈資源（如分包商和工人），能夠通過調度系統調用傳統上無關聯空間內的資源並獲得運營效率（**混合**）。有關我們萬物雲街道及「遠程和混合」運營成效的詳細討論，請參閱「—我們的競爭優勢—我們的「萬物雲街道」模式創造新的收入機會，實現規模經濟」。

我們的使命

我們保持對空間及資產，對廣大客戶及廣大服務者的尊重，堅持做好服務且勇於創新，並將持續致力於通過科技的投入優化服務能力，以實現「**重塑空間效率，服務歷久彌新**」。

概 要

我們的競爭優勢

我們認為，我們的成功主要歸因於以下競爭優勢：

- 我們是中國領先的社區、商企和城市空間服務提供商，擁有強大的品牌势能；
- 萬科集團是我們的戰略夥伴，雙方相互助力、不斷協同發展；
- 我們不斷創新，並持續領跑行業；
- 我們擁有卓越的市場拓展能力以及成功的業務整合經驗；
- 我們長期投入科技研發，擁有行業領先的科技能力；
- 我們的「萬物雲街道」模式創造新的收入機會，實現規模經濟；及
- 我們擁有具戰略遠見的管理層團隊、職能型組織架構以及科學有效的環境保護、社會責任和公司治理措施。

我們的業務策略

我們擬實施以下策略，以進一步發展我們的業務，鞏固我們的市場地位，並為股東創造價值：

- 夯實我們的品牌影響力，積極進行空間和客戶的拓展；
- 持續投入，進一步提升我們整體的科技能力；
- 以客戶為中心，不斷進行服務內容的擴張；
- 持續優化我們「萬物雲街道」模式並在全國不斷複製，構建產業互聯網；及
- 踐行我們的企業價值觀，並持續引領行業的發展和變革。

概 要

我們主要業務的關鍵運營數據及財務數據

下表載列我們於往績記錄期間按業務板塊及最終付款客戶類型劃分的總收入明細，包括絕對金額及佔所示年度或期間總收入的百分比：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2019年		2020年		2021年		2021年		2022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	%
	(未經審計)									
社區空間居住消費服務										
– 萬科集團及其合營 企業或聯營公司	315,528	2.3	426,007	2.3	507,615	2.1	67,706	1.4	119,264	1.7
– 獨立第三方	8,512,941	61.1	10,197,114	56.2	12,653,410	53.4	2,718,789	57.3	3,791,623	55.4
小計	<u>8,828,469</u>	<u>63.4</u>	<u>10,623,121</u>	<u>58.5</u>	<u>13,161,025</u>	<u>55.5</u>	<u>2,786,495</u>	<u>58.7</u>	<u>3,910,887</u>	<u>57.1</u>
商企和城市空間綜合服務										
– 萬科集團及其合營 企業或聯營公司	1,327,838	9.5	2,266,598	12.5	2,913,647	12.3	537,612	11.3	651,868	9.5
– 獨立第三方	2,964,759	21.3	4,221,991	23.3	5,779,481	24.4	1,085,470	22.9	1,785,975	26.1
小計	<u>4,292,597</u>	<u>30.8</u>	<u>6,488,589</u>	<u>35.8</u>	<u>8,693,128</u>	<u>36.7</u>	<u>1,623,082</u>	<u>34.2</u>	<u>2,437,843</u>	<u>35.6</u>
AIoT及BPaaS解決方案服務										
– 萬科集團及其合營 企業或聯營公司	500,738	3.6	679,394	3.7	1,133,942	4.8	227,342	4.8	270,772	4.0
– 獨立第三方	305,485	2.2	354,360	2.0	716,444	3.0	110,636	2.3	228,020	3.3
小計	<u>806,223</u>	<u>5.8</u>	<u>1,033,754</u>	<u>5.7</u>	<u>1,850,386</u>	<u>7.8</u>	<u>337,978</u>	<u>7.1</u>	<u>498,792</u>	<u>7.3</u>
合計	<u>13,927,289</u>	<u>100.0</u>	<u>18,145,464</u>	<u>100.0</u>	<u>23,704,539</u>	<u>100.0</u>	<u>4,747,555</u>	<u>100.0</u>	<u>6,847,522</u>	<u>100.0</u>

概 覽

住宅物業服務

下表載列於往績記錄期間和截至所示日期我們按物業開發商類型劃分的社區空間居住消費服務板塊項下住宅物業服務的關鍵運營信息明細。

	截至12月31日 / 截至12月31日止年度						截至3月31日 / 截至3月31日止三個月													
	2019年		2020年		2021年		2020年		2021年		2022年									
	合約 建築面積 千平方米	簽約管理的 物業數目	在管 建築面積 千平方米	在管 物業數目	平均每月 每平方米的 飽和收入 人民幣	平均每月 每平方米的 飽和收入 人民幣	合約 建築面積 千平方米	簽約管理的 物業數目	在管 建築面積 千平方米	在管 物業數目	平均每月 每平方米的 飽和收入 人民幣	合約 建築面積 千平方米	簽約管理的 物業數目	在管 建築面積 千平方米	在管 物業數目	平均每月 每平方米的 飽和收入 人民幣				
萬科集團及其合營企業或 聯營公司.....	321,670	1,192	249,339	878	3.18	361,269	1,356	283,135	1,031	3.20	417,809	1,607	326,681	1,218	3.31	425,287	1,632	329,773	1,232	3.31
獨立第三方.....	235,769	1,157	181,774	886	2.88	285,291	1,371	214,384	1,023	2.92	459,944	2,278	333,745	1,605	2.95	469,497	2,324	340,401	1,657	2.96
合計/總體.....	557,439	2,349	431,113	1,764	3.06	646,560	2,727	497,519	2,054	3.08	877,753	3,885	660,426	2,823	3.13	894,784	3,956	670,174	2,889	3.14

附註：

(1) 我們與萬科集團及其合營企業或聯營公司之間的交易均為經公平磋商並按一般商業條款於本公司的日常及一般業務過程中進行。

我們的在管住宅物業的平均每月每平方米的飽和收入由2019年的人民幣3.06元增至2020年的人民幣3.08元，並由2020年的人人民幣3.08元增至2021年的人民幣3.13元，並進一步增至截至2022年3月31日止三個月的人人民幣3.14元，主要因為(i)我們持續獲得新服務委託，我們對此收取的物業服務費高於現有在管住宅物業的平均服務費；及(ii)我們成功將若干管理數年的住宅物業的服務費上調（反映業主對我們服務質量的認可）。於往績記錄期間，由萬科集團及其合營企業或聯營公司開發及我們管理的住宅物業（「**關連方住宅項目**」）的平均每月每平方米的飽和收入分別為人民幣3.18元、人民幣3.20元、人民幣3.31元及人民幣3.31元，而由獨立第三方開發及我們管理的住宅物業（「**獨立第三方住宅項目**」）的平均每月每平方米的飽和收入分別為人民幣2.88元、人民幣2.92元、人民幣2.95元及人民幣2.96元。於往績記錄期間，我們的關連方住宅項目平均每月每平方米的飽和收入持續高於獨立第三方住宅項目，主要由於(i)關連方住宅項目主要為中高端住宅物業，鑒於萬科集團的高質量項目開發及強大的品牌溢價，該等物業所收取的費率相對較高；(ii)萬科集團與我們有著類似的以客戶為中心的理念，客戶在接受優質物業服務時通常更樂意接受更高服務費；及(iii)於往績記錄期間最近接受委託的關連方住宅項目主要為高收入城市的新住宅物業，一般會收取較高的費率。

概 述

下表載列於往績記錄期間我們按物業開發商類型劃分的社區空間居住消費服務板塊項下住宅物業服務的關鍵財務信息明細。

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月													
	2019年			2020年			2021年			2022年										
	收入	毛利	毛利率	收入	毛利	毛利率	收入	毛利	毛利率	收入	毛利	毛利率								
	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	人民幣千元	%	人民幣千元	人民幣千元	%								
萬科集團及其合營企業或聯營公司	4,820,127	66.5	663,255	13.8	5,887,146	64.5	1,095,999	18.6	6,932,047	61.0	1,079,584	15.6	1,579,955	63.9	261,596	16.6	1,978,590	55.7	299,957	15.2
獨立第三方	2,431,252	33.5	26,894	1.1	3,242,996	35.5	273,837	8.4	4,430,583	39.0	185,794	4.2	893,519	36.1	14,765	1.7	1,574,895	44.3	62,189	3.9
合計/總體	<u>7,251,379</u>	<u>100.0</u>	<u>690,149</u>	<u>9.5</u>	<u>9,130,142</u>	<u>100.0</u>	<u>1,369,836</u>	<u>15.0</u>	<u>11,362,630</u>	<u>100.0</u>	<u>1,265,378</u>	<u>11.1</u>	<u>2,473,474</u>	<u>100.0</u>	<u>276,361</u>	<u>11.2</u>	<u>3,553,485</u>	<u>100.0</u>	<u>362,146</u>	<u>10.2</u>

附註：

(1) 我們與萬科集團及其合營企業或聯營公司之間的交易均為經公平磋商並按一般商業條款於本公司的日常及一般業務過程中進行。

我們住宅物業服務的毛利率由2019年的9.5%增至2020年的15.0%，主要是由於(i)我們於2020年享有旨在減輕COVID-19影響的若干社保基金的減免；及(ii)我們因業務擴張而實現的規模經濟。我們住宅物業服務的毛利率由2020年的15.0%降至2021年的11.1%，主要因為我們於2021年不再享有旨在減輕COVID-19影響的若干社會保障減免。我們住宅物業服務的毛利率由截至2021年3月31日止三個月的11.2%減至截至2022年同期的10.2%，主要由於我們歷史收購所產生的無形資產攤銷影響。於2019年、2020年、2021年及截至2021年及2022年3月31日止三個月，關連方住宅物業的毛利率分別為13.8%、18.6%、15.6%及15.2%，而獨立第三方住宅項目的毛利率則分別為1.1%、8.4%、4.2%及3.9%。於往績記錄期間，我們關連方住宅項目的毛利率持續高於獨立第三方住宅項目，主要是由於(i)關連方住宅項目主要為中高端住宅物業，鑒於萬科集團的高質量項目開發及強大的品牌溢價，該等物業所收取的費率相對較高，且通常所需維護較少；(ii)我們在管理若干獨立第三方住宅項目的早期階段產生的初始及一次性成本，該等成本與服務團隊的組建以及購買及安裝硬件及軟件產品等有關，主要是因為此類項目通常需要翻新以滿足我們的服務標準，這對於客戶滿意度來說至關重要；及(iii)就我們通過收購取得的獨立第三方住宅項目確認無形資產攤銷(我們通過該等收購提高我們的覆蓋濃度及多樣性，這與我們的業務發展戰略一致)。

概 覽

物業及設施管理服務

下表載列於往績記錄期間和截至所示日期我們按物業開發商類型劃分的商企和城市空間綜合服務板塊項下物業及設施管理服務的關鍵運營信息明細。

	截至12月31日 / 截至12月31日止年度						截至3月31日 / 截至3月31日止三個月					
	2019年			2020年			2021年			2022年		
	合約 建築面積 千平方米	在管 建築面積 千平方米	在管 項目數目	平均每月 每平方米的 總和 收入 ⁽¹⁾ 人民幣	合約 建築面積 千平方米	在管 建築面積 千平方米	在管 項目數目	平均每月 每平方米的 總和 收入 ⁽¹⁾ 人民幣	合約 建築面積 千平方米	在管 建築面積 千平方米	在管 項目數目	平均每月 每平方米的 總和 收入 ⁽¹⁾ 人民幣
萬科集團及其合營企業或 聯營公司.....	13,338	11,257	154	5.49	16,991	14,693	197	5.64	20,966	19,100	249	6.30
獨立第三方.....	43,332	36,994	469	4.58	70,399	64,648	782	5.06	115,153	105,455	1,316	5.48
合計/總體.....	56,670	48,251	623	4.89	87,390	79,341	979	5.22	136,119	124,555	1,565	5.70
					1,038	1,664	1,664	1,754	147,175	135,602	1,650	5.84

附註：

- (1) 僅適用於採用單價模式的物業及設施管理服務項目。請參閱「業務－商企和城市空間綜合服務－物業及設施管理服務－收入模式－定價政策」。
- (2) 我們與萬科集團及其合營企業或聯營公司之間的交易均為經公平磋商並按一般商業條款於本公司的日常及一般業務過程中進行。

我們採用單價模式的物業及設施管理服務項目的平均每月每平方米的飽和收入由2019年的人民幣4.89元增至2020年的人民幣5.22元，並由2020年的人民幣5.22元增至2021年的人民幣5.70元，並進一步增至截至2022年3月31日止三個月的人民幣5.84元，主要因為(i)我們持續以一線、新一線及二線城市的核心區域為重點，取得優質商企物業的新物業及設施管理服務委託，這些區域的平均物業服務費較高；及(ii)我們在重慶委託時，成功上調若干物業及設施管理服務項目的服務費（反映客戶對我們服務質量的認可）。於往績記錄期間，由萬科集團及其合營企業或聯營公司開發採用單價模式的物業及設施管理服務項目（「**關連方PFM項目**」）的平均每月每平方米的飽和收入分別為人民幣5.49元、人民幣5.64元、人民幣6.30元及人民幣6.64元，而由(i)獨立第三方；或(ii)萬科集團及其合營企業或聯營公司開發（但隨後整體出售予獨立第三方）採用單價模式的物業及設施管理服務項目（「**獨立第三方PFM項目**」）的平均每月每平方米的飽和收入分別為人民幣4.58元、人民幣4.58元、人民幣5.48元及人民幣5.59元。於往績記錄期間，我們「**關連方PFM項目**」的平均每月每平方米的飽和收入持續高於獨立第三方PFM項目，主要是由於(i)許多「**關連方PFM項目**」具有多種所有權結構及/或各類租戶。該等物業的業主或租戶通常是中小型企業。在該等項目中，如多個業主或租戶想與我們協商較低的費率，則他們通常需要達成內部協議，這在實際中十分繁瑣複雜，因為這可能要求他們之間進行各種溝通及行政工作，從而使我們在協商收費條款時處於相對更有利的地位；及(ii)作為擴大我們在管組合及使我們客戶群多元化化的執行策略的一部分，我們亦選擇提供更相對更具競爭力的價格以取得若干獨立第三方PFM項目。

概 要

AIoT及BPaaS解決方案服務

AIoT 解決方案服務

我們AIoT解決方案服務的主要客戶包括物業開發商、物業管理者以及政企客戶。下表載列於往績記錄期間AIoT解決方案的收入明細及按最終付費客戶類型劃分的新項目數量。

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2019年		2020年		2021年		2021年		2022年	
	收入		收入		收入		收入		收入	
	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	%
	(未經審計)									
萬科集團及其										
合營企業或聯營公司 ...	497,328	71.8	544,739	69.6	834,904	68.6	183,148	71.0	194,795	62.5
獨立第三方	195,245	28.2	238,044	30.4	381,448	31.4	74,870	29.0	116,681	37.5
合計	692,573	100.0	782,783	100.0	1,216,352	100.0	258,018	100.0	311,476	100.0

下表載列於往績記錄期間AIoT解決方案服務的若干運營資料。

	截至12月31日止年度			截至3月31日
	2019年	2020年	2021年	止三個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
履約中項目總數	1,088	1,440	1,686	559
新項目數量	634	735	801	197
每個項目的平均收入 (人民幣千元) ⁽¹⁾	637	544	721	557
付費客戶數量	718	894	1,030	415
每名客戶的平均收入 (人民幣千元) ⁽²⁾	965	876	1,181	751

附註：

- (1) 每個項目的平均收入乃按本財政年度或期間本集團自我們AIoT解決方案服務獲得的收入除以同一年度或期間履行合同總數計算。
- (2) 每名客戶的平均收入乃按本財政年度或期間本集團自我們AIoT解決方案服務獲得的收入除以同一年度或期間付費客戶總數計算。

概 要

BPaaS解決方案服務

下表載列於往績記錄期間我們的遠程企業運營服務的若干運營資料。

	截至12月31日止年度			截至3月31日
				止三個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
履行合同數量	55	97	197	318
每份合同的平均收入(人民幣千元) ⁽¹⁾	1,060	1,963	2,358	433
付費客戶數量	9	23	89	155
重複付費客戶數量	不適用	9	23	89
每名客戶的平均收入(人民幣千元) ⁽²⁾	6,461	8,114	5,204	888

附註：

- (1) 每份合同的平均收入乃按本財政年度或期間本集團自我們遠程企業運營服務獲得的收入除以同一年度或期間履行合同總數計算。
- (2) 每名客戶的平均收入乃按本財政年度或期間本集團自我們遠程企業運營服務獲得的收入除以同一年度或期間付費客戶總數計算。

我們向從事城市空間整合服務的公司提供遠程空間運營服務，如智慧城市空間工作流程管理服務及運營數據分析服務。我們通常每年向客戶收取其收入的約2%作為數字化運營服務費，並根據我們於其持有的股本權益分攤損益。

我們的客戶及供應商

於往績記錄期間，我們向五大客戶銷售所得收入分別為人民幣2,161.7百萬元、人民幣3,748.4百萬元、人民幣4,718.0百萬元及人民幣1,330.2百萬元，分別約佔我們總收入的15.5%、20.7%、19.9%及19.4%。於往績記錄期間，我們向單一最大客戶萬科集團的銷售所得收入分別為人民幣1,770.0百萬元、人民幣2,798.7百萬元、人民幣3,820.5百萬元及人民幣899.9百萬元，分別約佔我們總收入的12.7%、15.4%、16.1%及13.1%。我們已與我們最大的客戶萬科集團建立持續業務關係與合作長達近三十年。

於往績記錄期間，我們向前五大供應商作出的採購額分別為人民幣259.8百萬元、人民幣3,364.7百萬元、人民幣4,177.7百萬元及人民幣1,255.0百萬元，分別約佔我們總採購額的5.6%、44.6%、38.0%及36.7%。於往績記錄期間，我們向單一最大供應

概 要

商作出的採購額分別為人民幣97.9百萬元、人民幣2,993.2百萬元、人民幣3,699.9百萬元及人民幣1,087.3百萬元，分別約佔我們總採購額的2.1%、39.7%、33.7%及31.8%。詳情請參閱「業務－客戶」及「業務－供應商」。

控股股東

截至最後實際可行日期，萬科企業通過(i)萬科企業實益擁有的600,000,000股內資股（約佔我們已發行股本總額的57.12%）；及(ii)萬科企業各全資附屬公司萬頃、萬斛、萬馬爭先、盈達投資基金、萬殊之妙及萬斛泉源擁有的合共60,602,000股內資股（約佔我們已發行股本總額的5.77%）於本公司擁有權益並有權行使本公司合共約62.89%的投票權。因此，萬科企業、萬頃、萬斛、萬馬爭先、盈達投資基金、萬殊之妙及萬斛泉源共同構成控股股東集團。

緊隨[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使），控股股東集團將有權行使本公司合共約[編纂]%的投票權，因此，根據《上市規則》，仍將為控股股東集團。詳情請參閱「與控股股東的關係」一節。

我們與萬科集團的關係

萬科集團是中國領先的物業開發商，截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度以及截至2021年及2022年3月31日止三個月，其房地產開發業務分別錄得合約銷售總額人民幣6,308億元、人民幣7,042億元、人民幣6,278億元、人民幣1,795億元及人民幣1,065億元。我們已為萬科集團的項目提供物業服務達28年。我們認為，本集團與萬科集團之間的業務關係是互惠、互補及穩定的。

隨著我們業務的持續發展及服務範圍的擴大，我們的客戶類型不斷豐富，涵蓋業主、企業及其他機構客戶，並不十分依賴萬科集團獲取項目或產生收入。截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度以及截至2022年3月31日止三個月，(a)我們在社區空間居住消費服務中，自萬科集團及其合營企業或聯營公司產生的收入分別佔我們總收入的2.3%、2.3%、2.1%及1.7%，而來自萬科集團及其合營企業或聯營公司開發的住宅物業的收入分別佔我們住宅物業服務收入的66.5%、64.5%、61.0%及55.7%；(b)我們在商企和城市空間綜合服務中，自萬科集團及其合營企業或聯營公司產生的收入分別佔我們總收入的9.5%、12.5%、12.3%及9.5%，而源自萬科集團及其合營企業

概 要

或聯營公司開發的項目的收入分別佔我們物業及設施管理服務收入的17.1%、15.4%、16.8%及16.7%；及(c)我們在AIoT及BPaaS解決方案服務中，自萬科集團及其合營企業或聯營公司產生的收入分別佔我們總收入的3.6%、3.7%、4.8%及4.0%。於往績記錄期間，儘管萬科集團是我們最大的客戶，但我們收入的很大部分來自獨立第三方客戶，分別約佔於往績記錄期間總收入的84.6%、81.4%、80.8%及84.8%。

我們已於日常及一般業務過程中與餘下萬科集團訂立多份協議或交易，包括提供物業服務、增值服務以及AIoT及BPaaS解決方案服務等。該等交易乃按正常商業條款進行並將於[編纂]後構成持續關連交易。與餘下萬科集團的若干交易將於[編纂]後構成《上市規則》第十四A章項下不獲豁免持續關連交易，因此我們已申請且聯交所[已授予]我們有關豁免，詳情請參閱「關連交易」一節。

有關我們與萬科集團的關係詳情，請參閱「與控股股東的關係」一節及「業務－我們的競爭優勢－萬科集團是我們的戰略夥伴，雙方相互助力、不斷協同發展」。有關我們與萬科集團關係的風險因素詳情，請參閱「風險因素」一節項下「－我們來自萬科集團及其合營企業或聯營公司的貿易應收款項及應收保證金構成我們貿易應收款項及應收保證金總額的重要部分」、「－於往績記錄期間我們收入的很大部分來自向萬科集團開發及／或擁有的物業提供的服務」及「－我們受影響中國物業服務及房地產行業的監管環境及措施（包括政府有關物業管理收費水平的指引）規限」。

[編纂]投資

自2017年，我們已進行數輪[編纂]投資。詳情及[編纂]投資者的身份及背景請參閱「歷史、發展及公司架構－[編纂]投資」一節。

[編纂]

概 要

[編纂]及[編纂]

[編纂]將構成萬科企業的[編纂]。董事認為[編纂]符合萬科企業及其股東的整體利益，[編纂]將(其中包括)：(a)提供萬科企業及其股東在業務的獨立平台上實現對本集團的[編纂]價值的機會；(b)使本集團能夠獨立[編纂]並建立一個獨立的融資平台；(c)使本集團能夠提升其企業形象以吸引戰略[編纂]；(d)使萬科企業及本集團能就各自的業務進行更為集中的發展、戰略規劃並更好地分配資源；(e)提升我們的聲譽，從而潛在改善經營業績及更好地實現我們的價值；及(f)提高本集團的運營及財務透明度。

萬科企業的[編纂]符合《上市規則》第15項應用指引的規定。本公司已獲萬科企業股東在2021年11月26日舉行的萬科企業A股股東和H股股東的臨時股東大會及類別會議批准，准予本公司[編纂]和[編纂]等。

為了令萬科企業H股股東以僅就分配而言的[編纂]基準參與[編纂](前提是聯交所批准H股於聯交所主板[編纂]及[編纂]，且該批准尚未被撤回及[編纂]成為無條件)，合資格萬科企業H股股東獲邀在[編纂]中申請認購[編纂](佔[編纂]項下初步[編纂]的[編纂]的比例不超過[編纂]% (假設[編纂]未獲行使))作為[編纂]。詳情請參閱「[編纂]的架構—[編纂]」。

主要財務資料概要

下文載列的財務資料歷史數據概要乃源自本文件附錄一會計師報告所載之合併經審計財務報表(包括隨附附註)，應與其以及「財務資料」所載資料一併閱讀。我們的財務資料乃根據《國際財務報告準則》編製。

概 要

合併損益表的主要組成部分

下表概述我們於所示年度或期間的經營業績：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2019年		2020年		2021年		2021年		2022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	%
	(未經審計)									
收入	13,927,289	100.0	18,145,464	100.0	23,704,539	100.0	4,747,555	100.0	6,847,522	100.0
銷售成本	(11,458,895)	(82.3)	(14,780,734)	(81.5)	(19,684,527)	(83.0)	(4,048,400)	(85.3)	(5,856,653)	(85.5)
毛利	2,468,394	17.7	3,364,730	18.5	4,020,012	17.0	699,155	14.7	990,869	14.5
其他收入及收益	324,557	2.3	370,873	2.0	417,318	1.8	91,408	1.9	84,656	1.2
銷售及分銷開支	(128,139)	(0.9)	(166,418)	(0.9)	(257,152)	(1.1)	(34,916)	(0.7)	(80,856)	(1.2)
行政開支	(1,077,885)	(7.7)	(1,362,551)	(7.5)	(1,791,847)	(7.6)	(321,601)	(6.8)	(476,900)	(7.0)
金融資產減值										
虧損淨額	(143,380)	(1.0)	(117,296)	(0.6)	(68,669)	(0.3)	(27,807)	(0.6)	(81,576)	(1.2)
其他開支	(3,452)	(0.0)	(22,181)	(0.1)	(22,950)	(0.1)	(2,595)	(0.1)	(1,611)	(0.0)
財務成本	(6,268)	(0.0)	(14,428)	(0.1)	(10,207)	(0.0)	(2,580)	(0.1)	(3,017)	(0.0)
應佔合營企業利潤	7,564	0.1	44,349	0.2	(12,331)	(0.1)	(2,862)	(0.1)	(2,165)	(0.0)
應佔聯營公司利潤	13,330	0.1	11,795	0.1	45,835	0.2	(4,244)	(0.1)	(2,163)	(0.0)
稅前利潤	1,454,721	10.6	2,108,873	11.6	2,320,009	9.8	393,958	8.1	427,237	6.3
所得稅開支	(414,442)	(3.1)	(590,018)	(3.2)	(605,718)	(2.6)	(106,525)	(2.0)	(108,485)	(1.6)
年內／期內利潤	1,040,279	7.5	1,518,855	8.4	1,714,291	7.2	287,433	6.1	318,752	4.7
以下各方應佔：										
母公司擁有人	1,019,894	98.0	1,464,039	96.4	1,667,642	97.3	281,609	98.0	311,651	97.8
非控股權益	20,385	2.0	54,816	3.6	46,649	2.7	5,824	2.0	7,101	2.2

下表載列於所示年度或期間我們銷售成本的明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2019年		2020年		2021年		2021年		2022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	%
	(未經審計)									
分包成本	2,455,444	21.4	6,732,459	45.5	8,515,209	43.3	1,936,917	47.8	2,665,955	45.5
員工成本	6,433,060	56.1	5,208,980	35.2	7,235,047	36.8	1,501,468	37.1	2,180,941	37.2
公區運維成本	1,132,452	9.9	1,239,078	8.4	1,766,140	9.0	227,826	5.6	384,885	6.6
工程成本	462,397	4.0	613,732	4.2	1,010,246	5.1	195,291	4.8	233,953	4.0
辦公及其他相關成本	807,345	7.1	848,270	5.8	848,307	4.2	143,188	3.5	238,435	4.1
折舊及攤銷	168,197	1.5	138,215	0.9	309,578	1.6	43,710	1.2	152,484	2.6
合計	11,458,895	100.0	14,780,734	100.0	19,684,527	100.0	4,048,400	100.0	5,856,653	100.0

概 要

下表載列我們於往績記錄期間按業務板塊及服務條線劃分的收入、毛利及毛利率明細。

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月											
	2019年		2020年		2021年		2021年		2022年		2022年							
	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利						
	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	%	人民幣千元	%						
社區空間居住消費服務																		
— 住宅物業服務	7,251,379	52.1	9,130,142	50.3	1,369,836	15.0	11,362,630	47.9	1,265,378	11.1	2,473,474	52.1	276,361	11.2	3,553,485	51.9	362,146	10.2
— 居住相關資產服務	890,041	6.4	294,055	33.0	301,567	31.7	1,255,539	5.3	380,736	30.3	216,577	4.6	53,540	24.7	240,573	3.5	62,938	26.2
— 其他社區增值服務	687,049	4.9	435,213	63.3	542,539	3.0	320,105	2.3	438,384	80.8	96,444	2.0	70,695	73.3	116,829	1.7	90,868	77.8
小計/總體	8,828,469	63.4	1,419,417	16.1	1,991,508	18.7	13,161,025	55.5	2,084,498	15.8	2,786,495	58.7	400,596	14.4	3,910,887	57.1	515,952	13.2
商社和城市空間綜合服務																		
— 物業及設施管理服務	2,568,773	18.4	399,343	15.5	4,023,316	22.2	574,767	22.4	725,577	13.7	1,020,400	21.5	114,495	11.2	1,651,946	24.1	175,721	10.6
— 開發商增值服務	1,693,247	12.2	476,288	28.1	2,363,247	13.0	529,742	12.9	597,792	19.5	558,744	11.8	85,560	15.3	663,737	9.7	109,340	16.5
— 城市空間整合服務	30,577	0.2	2,808	9.2	102,026	0.6	339,782	1.4	59,196	17.4	43,938	0.9	13,592	30.9	122,160	1.8	25,202	20.6
小計/總體	4,292,597	30.8	878,439	20.5	1,118,789	17.2	8,693,128	36.7	1,382,515	15.9	1,623,082	34.2	213,647	13.2	2,437,843	35.6	310,263	12.7

(未經審計)

概 要

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月													
	2019年		2020年		2021年		2021年		2022年		2022年									
	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利	收入	毛利								
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	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	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元								
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%								
	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率	毛利率								
(未經審計)																				
AIoT及BaaS解決方案服務																				
- AIoT解決方案	692,373	5.0	185,024	26.7	782,783	4.3	217,904	27.8	1,216,352	5.1	300,718	24.7	258,018	5.4	52,932	20.5	311,476	4.6	87,331	28.0
- BaaS解決方案	113,650	0.8	(14,486)	(12.7)	250,971	1.4	36,529	14.6	634,034	2.7	252,281	39.8	79,960	1.7	31,980	40.0	187,316	2.7	77,323	41.3
小計/總體	806,223	5.8	170,538	21.2	1,033,754	5.7	254,433	24.6	1,850,386	7.8	552,999	29.9	337,978	7.1	84,912	25.1	498,792	7.3	164,654	33.0
合計/總體	13,927,289	100.0	2,468,394	17.7	18,145,464	100.0	3,364,730	18.5	23,704,539	100.0	4,020,012	17.0	4,747,555	100.0	699,155	14.7	6,847,572	100.0	990,869	14.5

概 要

於2019年、2020年及2021年，我們的收入由2019年的人民幣13,927.3百萬元增加30.3%至2020年的人民幣18,145.5百萬元，並進一步增加30.6%至2021年的人民幣23,704.5百萬元。我們的收入由截至2021年3月31日止三個月的人民幣4,747.6百萬元增至截至2022年3月31日止三個月的人民幣6,847.5百萬元。

於2019年、2020年及2021年，我們的銷售成本由2019年的人民幣11,458.9百萬元增加29.0%至2020年的人民幣14,780.7百萬元，並進一步增加33.2%至2021年的人民幣19,684.5百萬元，與我們的業務擴張相一致。我們的銷售成本由截至2021年3月31日止三個月的人民幣4,048.4百萬元增加44.7%至截至2022年同期的人民幣5,856.7百萬元。同時，我們的銷售成本於2019年、2020年及2021年以及截至2021年及2022年3月31日止三個月分別佔我們總收入的82.3%、81.5%、83.0%、85.3%及85.5%。

於2019年、2020年及2021年以及截至2021年及2022年3月31日止三個月，我們的毛利分別為人民幣2,468.4百萬元、人民幣3,364.7百萬元、人民幣4,020.0百萬元、人民幣699.2百萬元及人民幣990.9百萬元。我們毛利的全面增長主要與我們上述收入增長相一致。

於2019年、2020年及2021年，我們的毛利率分別為17.7%、18.5%及17.0%。截至2021年及2022年3月31日止三個月，我們的毛利率分別為14.7%及14.5%。我們的整體毛利率主要受我們的業務組合、定價政策及成本結構的影響。我們的毛利率由2019年的17.7%增至2020年的18.5%，主要受社區空間居住消費服務的毛利率由16.1%增至18.7%所推動。該增加主要歸因於(i) 2020年旨在緩解COVID-19影響的若干社保減免；及(ii)我們的業務擴張帶來的規模經濟效益。我們的毛利率由2020年的18.5%降至2021年的17.0%，主要原因是社區空間居住消費服務的毛利率由2020年的18.7%降至2021年的15.8%。該下降主要由於本公司於2020年享有的若干社保基金減免於2021年不再享有。我們的毛利率由截至2021年3月31日止三個月的14.7%降至2022同期的14.5%，主要是由於住宅物業服務的毛利率由截至2021年3月31日止三個月的11.2%降至截至2022年3月31日止三個月的10.2%。該減少主要是由於我們歷史收購產生無形資產攤銷。有關於往績記錄期間按服務類型劃分的毛利率的重大波動詳情，請參閱「財務資料－合併損益表的主要組成部分－毛利及毛利率」。

概 要

截至2021年及2022年3月31日止三個月的毛利率及稅前利潤低於完整財政年度，原因是春節前後對居住相關資產服務、物業及設施管理服務及開發商增值服務等若干服務條線的需求較低，導致產生的收入減少，但成本結構相對固定。然而，我們住宅物業服務的業務運營並不受季節波動的影響。

於2019年、2020年及2021年，我們的毛利及毛利率亦受到歷史收購（我們藉此提高我們的覆蓋濃度及多樣性，這與我們的業務發展戰略一致）產生的無形資產攤銷的負面影響，其金額分別為人民幣112.3百萬元、人民幣80.9百萬元及人民幣193.4百萬元。截至2021年及2022年3月31日止三個月，我們歷史收購所產生的無形資產攤銷分別為人民幣20.5百萬元及人民幣127.2百萬元。有關我們會計政策的詳情，請參閱「財務資料－重要會計政策、判斷及估計－無形資產（商譽除外）」。

我們的年內利潤由2019年的人民幣1,040.3百萬元增至2020年的人民幣1,518.9百萬元，並進一步增至2021年的人民幣1,714.3百萬元。我們的期內利潤由截至2021年3月31日止三個月的人民幣287.4百萬元增加10.9%至截至2022年3月31日止三個月的人民幣318.8百萬元。我們的年內／期內利潤亦受到了上述無形資產攤銷（扣除年內計入損益的遞延稅項）的負面影響。

概 要

合併資產負債表節選項目

	截至12月31日			截至3月31日
	2019年	2020年	2021年	2022年
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
非流動資產				
物業、廠房及設備	292,318	357,607	500,639	508,744
投資性物業	810,784	838,187	657,110	626,007
使用權資產	184,298	225,987	253,086	262,559
無形資產	280,596	583,008	8,244,089	8,379,847
於合營企業的投資	65,686	983,979	1,019,672	1,017,507
於聯營公司的投資	480,183	727,181	793,560	768,161
指定為以公允價值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資	1,502,802	1,018,438	1,497,461	1,377,510
以公允價值計量且其變動計入當期損益的 金融資產	9,000	976	976	976
遞延稅項資產	12,832	17,376	56,807	85,944
預付款項、按金及其他應收款項	2,501,813	2,043,326	1,992,483	1,979,444
非流動資產總值	6,140,312	6,796,065	15,015,883	15,006,669
流動資產				
存貨	382,039	326,733	261,296	219,930
貿易應收款項及應收保證金	2,127,764	3,020,670	4,514,273	5,882,062
預付款項、按金及其他應收款項	1,302,980	1,495,352	1,697,630	2,596,834
以公允價值計量且其變動計入當期損益的 金融資產	55,033	10,000	3,664	6,397
受限制銀行存款	162,784	237,978	305,250	288,435
原到期日超過三個月的定期存款	770,313	1,719,313	495,713	495,713
現金及現金等價物	5,184,792	5,397,646	6,430,557	3,854,385
流動資產總值	9,985,705	12,207,692	13,708,383	13,343,756
流動負債				
貿易應付款項及應付票據	1,693,895	2,604,899	3,243,250	3,268,678
以公允價值計量且其變動計入當期損益的 金融負債	–	–	191,792	191,792
合約負債	3,067,138	3,546,374	4,167,711	4,423,000
其他應付款項及應計項目	4,655,484	4,746,776	7,821,982	6,927,680
計息銀行借款	–	9,921	11,500	4,500
租賃負債	56,505	80,477	100,938	102,952
應納稅款	298,834	523,722	744,715	751,767
流動負債總額	9,771,856	11,512,169	16,281,888	15,670,369
流動資產/(負債)淨額	213,849	695,523	(2,573,505)	(2,326,613)
資產總值減流動負債	6,354,161	7,491,588	12,442,378	12,680,086
非流動負債				
計息銀行借款	10,622	4,168	4,087	–
其他應付款項及應計項目	525,302	661,115	815,539	817,905
撥備	22,318	48,230	72,874	79,753
租賃負債	125,496	145,287	149,609	161,557
遞延稅項負債	–	68,198	1,087,691	1,059,604
非流動負債總額	683,738	926,998	2,129,800	2,118,819
資產淨值	5,670,423	6,564,590	10,312,578	10,561,267
非控股權益	181,770	309,576	419,133	476,081

概 要

無形資產主要包括客戶關係及我們收購所產生的商譽。我們的無形資產由截至2019年12月31日的人民幣280.6百萬元增至截至2020年12月31日的人民幣583.0百萬元，主要是由於與戴德梁行的戰略合作。截至2021年12月31日，我們的無形資產進一步大幅增至人民幣8,244.1百萬元，主要是由於我們收購伯恩物業及陽光智博並因此在收購完成後確認商譽人民幣3,620.0百萬元及客戶關係價值人民幣4,156.3百萬元。截至2022年3月31日，我們的無形資產進一步增至人民幣8,379.8百萬元，主要是由於我們收購了若干項目公司。業務合併中獲得的客戶關係按收購日期的公允價值確認並於有限使用年限內攤銷，而商譽則進行減值測試。於2019年、2020年及2021年以及截至2021年及2022年3月31日止三個月，無形資產攤銷金額分別為人民幣112.3百萬元、人民幣80.9百萬元、人民幣193.4百萬元、人民幣20.5百萬元及人民幣127.2百萬元。我們的年內／期內毛利及利潤均受到該無形資產攤銷的負面影響。如果我們未能實現我們的預期目標、或如果任何不可預見的情況降低了所收購資產的預期現金流量，則該無形資產的可收回金額或會低於我們合併財務報表中的賬面值。在這種情況下，我們可能需要在合併財務報表中確認無形資產的減值虧損，這可能會減少我們的資產並對我們的財務狀況及經營業績產生重大不利影響。詳情請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們有大量的商譽和其他無形資產結餘，而且我們可能會產生大量的減值費用，這可能會對我們的財務狀況和經營業績產生重大影響」。

我們的資產淨值由截至2019年12月31日的人民幣5,670.4百萬元增至截至2020年12月31日的人民幣6,564.6百萬元，主要歸因於2020年的年內利潤人民幣1,518.9百萬元。我們的資產淨值進一步增至截至2021年12月31日的人民幣10,312.6百萬元，主要歸因於2021年的年內利潤人民幣1,714.3百萬元及2021年發行股份人民幣5,030.7百萬元，部分被同年已宣派股息人民幣3,537.0百萬元所抵銷。我們的資產淨值保持相對穩定，截至2022年3月31日為人民幣10,561.3百萬元。

我們的流動資產淨值由截至2019年12月31日的人民幣213.8百萬元增至截至2020年12月31日的人民幣695.5百萬元，乃由於流動資產總值的增幅大於流動負債總額的增幅。我們流動資產總值增加乃主要歸因於(i)貿易應收款項及應收保證金主要因我們業務的擴張而增加人民幣892.9百萬元；(ii)原到期日超過三個月的定期存款增加人民幣949.0百萬元；及(iii)現金及現金等價物增加人民幣212.9百萬元。我們的流動負債總額增加乃主要歸因於(i)貿易應付款項及應付票據增加人民幣911.0百萬元；(ii)合約負債增加人民幣479.2百萬元；及(iii)應納稅款主要因業務的增長而增加人民幣224.9百萬元。

概 要

截至2021年12月31日，我們錄得流動負債淨額人民幣2,573.5百萬元，乃由於我們流動負債總額的增幅超過流動資產總值的增幅。流動負債總額增加主要由於(i) 2021年我們宣派股息人民幣3,537.0百萬元，令應付股息一次性增加人民幣1,280.0百萬元；及(ii)我們原到期日超過三個月的定期存款減少人民幣1,223.6百萬元，主要是由於收購伯恩物業。

我們的流動負債淨額由截至2021年12月31日的人民幣2,573.5百萬元減至截至2022年3月31日的人民幣2,326.6百萬元，主要是由於(i)我們的貿易應收款項及應收保證金增加人民幣1,367.8百萬元；(ii)我們的預付款項、按金及其他應收款項增加人民幣899.2百萬元；及(iii)其他應付款項及應計項目減少人民幣894.3百萬元，部分被我們的現金及現金等價物減少人民幣2,576.2百萬元所抵銷。

綜合現金流量表節選項目

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2019年	2020年	2021年	2021年	2022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
				(未經審計)	
營運資金變動前的經營性現金流量	1,584,852	2,198,383	2,545,737	444,176	661,568
營運資金變動	842,179	724,590	784,180	(1,146,541)	(2,391,685)
已付稅項	(336,038)	(365,766)	(496,306)	(206,431)	(187,331)
經營活動所得／(所用)現金流量淨額	2,090,993	2,557,207	2,833,611	(908,796)	(1,917,448)
投資活動(所用)／所得現金流量淨額	(665,862)	(1,950,312)	518,927	22,522	(178,386)
融資活動所得／(所用)現金流量淨額	(327,912)	(390,494)	(2,319,303)	(1,853)	(480,369)
現金及現金等價物增加／(減少)淨額	1,097,219	216,401	1,033,235	(888,127)	(2,576,203)
年初／期初現金及現金等價物	4,087,163	5,184,792	5,397,646	5,397,646	6,430,557
匯率變動的影響淨額	410	(3,547)	(324)	227	31
年末／期末現金及現金等價物	5,184,792	5,397,646	6,430,557	4,509,746	3,854,385

截至2021年3月31日止三個月，我們經營活動所用現金流量淨額為人民幣908.8百萬元。該現金流出淨額主要歸因於稅前利潤人民幣394.0百萬元，並就非現金及非營運項目、營運資金變動及已付稅項作出調整。非現金及非營運項目的調整主要包括(i)以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產的公允價值收益或虧損人民幣21.0百

概 要

萬元；(ii)無形資產攤銷人民幣20.5百萬元；及(iii)使用權資產折舊人民幣19.8百萬元。營運資金變動主要包括(i)貿易應收款項及應收保證金增加人民幣1,129.2百萬元；(ii)貿易應付款項及應付票據增加人民幣184.5百萬元；及(iii)其他應付款項及應計項目減少人民幣174.5百萬元。截至2021年3月31日止三個月，我們的已付稅項為人民幣206.4百萬元。

截至2022年3月31日止三個月，我們經營活動所用現金流量淨額為人民幣1,917.4百萬元。該現金流出淨額主要歸因於稅前利潤人民幣427.2百萬元，並就非現金及非營運項目、營運資金變動及已付稅項作出調整。非現金及非營運項目的調整主要包括(i)無形資產攤銷人民幣127.2百萬元；及(ii)預付款項、按金及其他應收款項的減值虧損淨額人民幣47.7百萬元。營運資金變動主要包括(i)貿易應收款項及應收保證金增加人民幣1,401.6百萬元；(ii)預付款項、按金及其他應收款項增加人民幣880.4百萬元；及(iii)其他應付款項及應計項目減少人民幣438.6百萬元。截至2022年3月31日止三個月，我們的已付稅項為人民幣187.3百萬元。

主要財務比率概要

	截至12月31日 / 截至12月31日止年度			截至 3月31日 / 截至3月31日 止三個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
資產回報率(%) ⁽¹⁾	7.3	8.6	7.2	4.5
股本回報率(%) ⁽²⁾	20.9	24.8	20.3	12.2
流動比率(倍) ⁽³⁾	1.0	1.1	0.8	0.9
淨槓桿比率(%) ⁽⁴⁾	現金淨額	現金淨額	現金淨額	現金淨額

- (1) 資產回報率乃按年內／期內利潤除以截至相應年初／期初及相應年末／期末的平均資產總值，再乘以100%計算。截至3月31日止三個月的資產回報率已乘以四進行年化。因此，該年化資產回報率可能無法反映截至2022年12月31日止年度全年的年化資產回報率。投資者不應過度依賴該等數據。
- (2) 股本回報率乃按年內／期內利潤除以截至相應年初／期初及相應年末／期末的平均權益總額，再乘以100%計算。截至3月31日止三個月的股本回報率已乘以四進行年化。因此，該年化股本回報率可能無法反映截至2022年12月31日止年度全年的年化股本回報率。投資者不應過度依賴該等數據。
- (3) 流動比率乃按我們截至有關年末／期末的流動資產總值除以我們截至相應年末／期末的流動負債總額計算。
- (4) 淨槓桿比率乃按我們的計息借款總額減去現金及現金等價物除以截至相關年末／期末的權益總額，再乘以100%計算。由於截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年3月31日，我們有淨現金頭寸，因此淨槓桿比率於我們而言並不適用。

概 要

[編纂]統計數據

下表統計數據乃基於以下假設得出：(i)[編纂]完成及[編纂]股H股於[編纂]中發行並出售；(ii)[編纂]未獲行使；及(iii)[編纂]股股份於[編纂]完成後發行並流通在外。

	按[編纂] 每股[編纂] 港元計算	按[編纂] 每股[編纂] 港元計算
市值	[編纂]	[編纂]
未經審計備考經調整每股有形資產淨值 ⁽¹⁾	[編纂]港元	[編纂]港元

附註：

- (1) 未經審計備考經調整每股有形資產淨值乃經作出「附錄二－未經審計備考財務資料」中所述調整後計算。

股息政策

於2019年、2020年及2021年以及截至2022年3月31日止三個月，本公司分別宣派股息人民幣247.1百萬元、人民幣317.7百萬元、人民幣3,537.0百萬元及零。[編纂]後，我們計劃採用股息政策，即於彌補虧損及提取儲備後，我們可酌情根據各股東所持股權比例分配我們所餘稅後利潤。於往績記錄期間，本集團並無任何固定股息支付比率。未來宣派或派付任何股息的決定及任何股息的金額將取決於多項因素，包括我們的經營業績、現金流量、財務狀況、附屬公司向我們派付的現金股息、業務前景、有關我們宣派及派付股息的法定、監管及合約限制，以及董事會可能認為重要的其他因素。股息僅可自我們可供合法分派的利潤中宣派或派付。過往股息分派記錄並不可用作釐定我們日後可能宣派或派付的股息水平的參考或依據。

[編纂]用途

我們估計，經扣除我們就[編纂]應付的[編纂]及其他估計開支後，假設[編纂]未獲行使且假設[編纂]為[編纂]港元（即本文件封面所載指示性[編纂]的中位數），我們將收到的[編纂]約為[編纂]港元。我們擬將[編纂]按下述金額用於以下用途：

- 約[編纂]%（或約[編纂]港元），將用於為在選定街道發展我們獨特的聚焦濃度戰略及在全國範圍內推行我們的「萬物雲街道」模式提供資金，從而擴大業務、實現規模效益及創造新收入機會；

概 要

- 約[編纂]% (或約[編纂]港元)，將用於投入我們AIoT及BPaaS解決方案的開發，旨在使我們具備建立產業互聯網的能力；
- 約[編纂]% (或約[編纂]港元)，將用於通過收購或投資增值服務提供商及我們行業上下游供應鏈的服務提供商以孵化萬物雲生態系統；
- 約[編纂]% (或約[編纂]港元)，將用於吸納及培養人才；及
- 約[編纂]% (或約[編纂]港元)，將用於營運資金及一般公司用途。

我們許多於聯交所上市的同行正在中國尋找潛在的目標物業管理公司。因此，我們在中國尋找合適的收購目標及實現我們的收購計劃時可能面臨激烈競爭。詳情請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們收購、投資其他公司或與第三方構築戰略聯盟未必會成功，且我們將收購業務與我們現有業務整合時可能會遇到困難」。

詳情請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

近期發展及無重大不利變動

截至2022年6月30日，社區空間居住消費服務方面，我們的合約建築面積約930百萬平方米，簽約管理的物業數目達4,096個，以及我們的在管建築面積約700百萬平方米，在管物業數目達3,035個。商企和城市空間服務方面，截至2022年6月30日，我們的總合約建築面積約160百萬平方米，簽約管理的項目總數達1,929個，而我們的在管建築面積約140百萬平方米，在管項目數目達1,706個。

同時，憑藉我們的領先品牌、充滿活力的組織及過往從獨立第三方獲取新服務委託方面的出色往績，我們繼續執行聚焦濃度策略（聚焦增加高線級城市街道內的服務覆蓋濃度及多樣性），獲得市場份額並將覆蓋範圍擴大到更多家庭和其他客戶。在中國100個經濟活躍的城市的3,402個目標街道中，我們已指定更多的街道用於開發萬物雲街道，包括：(i) 206個指定萬物雲街道，服務範圍介乎3,000戶家庭至6,000戶家庭；(ii) 178個指定萬物雲街道，服務範圍介乎6,000戶家庭至10,000戶家庭；及(iii) 141個指定萬物雲街道，服務超過10,000戶家庭，而於2019年初該等萬物雲街道分別為144個、75個及82個。密度的增加使我們能夠在一個本地化的服務網絡內將我們的在管

概 要

物業和設施同社區、商企和城市空間聯繫起來，並帶來實效，其中包括：提升運營效率，快速提升居住相關資產服務。鑒於我們對「萬物雲街道」模式的執行力及可擴展性，我們預計將在未來三年內優先考慮我們已經達到臨界質量的街道，並在300個我們服務超過10,000戶家庭的萬物雲街道中充分發揮潛力。詳情亦請參閱「業務－我們的競爭優勢－我們的「萬物雲街道」模式創造新的收入機會，實現規模經濟」。

於2021年12月28日，中華人民共和國國家互聯網信息辦公室（「網信辦」）頒佈《網絡安全審查辦法》（「《辦法》」），自2022年2月15日起施行。《辦法》進一步明確網絡安全審查的適用範圍。根據該《辦法》，掌握超過100萬用戶個人信息的網絡平台運營者赴「國外」上市，必須向網絡安全審查辦公室申報網絡安全審查。於2021年11月14日，網信辦頒佈了《網絡數據安全管理條例（徵求意見稿）》（「《網絡數據安全條例草案》」），《網絡數據安全條例草案》規定數據處理者應申請網絡安全審查的情況，其中包括(i)處理一百萬以上用戶個人信息的數據處理者赴「國外」上市；及(ii)數據處理者赴香港上市影響或可能影響國家安全。然而，《網絡數據安全條例草案》對於何種情況將構成可能被視為「影響國家安全」的上市並未作出進一步說明或解釋。這將意味著中國政府在解釋「影響或可能影響國家安全」這一術語時擁有廣泛酌情權。經諮詢我們的中國法律顧問，我們認為，鑒於在日常業務過程中，我們收集、處理及存儲有關其用戶、業務合作夥伴及僱員的不同類型的數據，而根據適用的中國法律，所有該等活動都將被視為數據處理活動，因此《辦法》及《網絡數據安全條例草案》（如以目前形式正式發佈）將適用於我們。根據「業務－近期監管發展－網絡安全的監管變化」所載的分析，中國法律顧問認為，鑒於《辦法》第十條所列因素，本次[編纂]影響或潛在影響國家安全的可能性相對較低。然而，《網絡數據安全條例草案》的最終形式、頒佈或生效日期、最終詮釋及實施細節以及其他方面仍存在很大的不確定性。鑒於該等不確定性，我們無法向閣下保證我們是否會根據該條例草案接受本次[編纂]的網絡安全審查。截至最後實際可行日期，《網絡數據安全條例草案》尚未被正式採用，且網信辦尚未通知我們任何有關本次[編纂]申請批准的要求。如果《網絡數據安全條例草案》將來被採納為法律，我們可能須遵守經強化的網絡安全審查，或者中國監管機構可能會通過對

概 要

本公司進行與本次[編纂]有關的網絡安全審查來追溯性應用和實施該等條例草案。為了減輕任何相關監管變化的潛在影響，我們將密切關注網絡安全和數據保護的立法和監管發展，與相關政府部門保持持續對話，並在必要和適當時諮詢相關政府部門，我們亦將及時糾正、調整和優化我們的數據實務，以跟上監管發展的步伐。

此外，最近我們注意到，據報告，中國部分物業開發商延遲交付住宅物業，進而導致有關物業買家拒絕償還按揭貸款（「按揭還款糾紛事件」）。考慮到(i)我們來自商企和城市空間以及科技支持解決方案的多元化收入來源；(ii)我們的行業地位使我們能夠與多元化的客戶群建立長期關係；(iii)按揭還款糾紛事件與萬科集團的任何在建項目無關，因此萬科集團並無牽涉延遲交付任何與該事件有關的項目；(iv)萬科集團資本結構的優勢及其對開發中物業的質量及按時交付的承諾；及(v)近期全國各地為促進和確保房地產市場的健康發展而頒佈的政策，董事認為按揭還款糾紛事件並未且預計不會對以下各項產生任何重大不利影響：(i)中國物業開發行業的業務量及市場需求以及從長遠來看我們將獲授的物業管理項目；(ii)萬科集團所開發物業的竣工及交付進度以及我們未交付的合約項目；及(iii)我們及萬科集團的經營及財務表現。詳情請參閱「風險因素－物業開發商出現銷售下滑或遭遇財務困境，可能會對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，據我們所深知，我們所簽約物業並未發生與按揭還款糾紛事件有關的延遲交付，且我們並無捲入與該等事件有關的任何糾紛或訴訟。

經考慮本公司及董事的上述意見，以及開展的盡職調查指出，萬科集團不受任何與按揭還款糾紛事件性質類似的不良事件的影響，聯席保薦人並無注意到會導致其不同意本公司及董事觀點（即拒絕償還按揭貸款並未且預計不會對本集團的經營及財務業績造成任何重大不利影響）合理性的任何重大事項。

董事確認，自2022年3月31日（即我們財務報表的最近日期）至本文件日期，我們的財務或貿易狀況、負債、抵押、或有負債、擔保或前景概無重大不利變動。

概 要

[編纂]

我們的[編纂]主要包括保薦人費用、[編纂]、[編纂]以及就法律顧問及申報會計師提供[編纂]及[編纂]相關服務而向其支付的專業費用。[編纂]的預計[編纂]總額（基於[編纂]的指示性[編纂]範圍的中位數計算並假設[編纂]未獲行使）約為[編纂]，佔[編纂]的[編纂]%。預計[編纂]總額包括(i)[編纂]約[編纂]；及(ii)[編纂]相關開支約[編纂]，其中包括法律顧問及會計師費用及開支約[編纂]以及其他費用及開支約[編纂]。其中預計[編纂]總額[編纂]預計將於[編纂]完成後作為股本扣減入賬。剩餘費用及開支[編纂]已計入或預計計入損益賬，約[編纂]預計將於[編纂]後扣除。與籌備[編纂]有關的專業費用及／或其他開支目前均屬估計，僅供參考，而將予確認的實際金額可能根據審計以及各項變量及假設的當時變動而作出調整。董事預計，該等[編纂]不會對我們截至2022年12月31日止年度的財務表現產生重大不利影響。

COVID-19疫情的影響

於2020年1月，COVID-19引起的全球疫情爆發，此後對全球經濟產生了影響。為了遏制疫情蔓延，中國內地及香港採取了嚴格措施，如出行限制、強制隔離要求和控制社交距離措施，對宏觀經濟狀況產生了不利影響。自2020年初以來，中國多地爆發COVID-19疫情，導致經濟活動暫時中斷，中國政府已實施多項防疫政策，比如在多個城市實施出行限制和強制隔離措施、延長企業停產時間，以及對感染者和被視作潛在感染者實施強制隔離的要求。在香港，COVID-19爆發（尤其是自2022年初以來最近的第五波病毒）導致了嚴格的社交距離控制措施被施行，影響多種經營活動。有關當局已推出多項應對措施，包括推出數輪抗疫資金，減輕個人和企業的經濟負擔，保障勞工就業。這些舉措為緩解COVID-19疫情的負面影響發揮了重要作用。

概 要

從財務角度來看，我們因實施加強衛生、預防及其他疫情控制措施而產生了額外費用。例如，自2020年1月1日至2022年6月30日，我們因實施該等加強衛生和預防措施而產生的總成本約為人民幣46.7百萬元。於2020年及截至2022年6月30日止六個月，我們因COVID-19而獲得的社會保險減免及政府補助分別為人民幣432.8百萬元及人民幣10.8百萬元。儘管受到COVID-19疫情的阻礙，於往績記錄期間，我們的住宅物業服務以及物業及設施管理服務的服務費相關收繳率保持相對穩定。於往績記錄期間，我們住宅物業服務費的收繳率分別為94.4%、93.7%、94.7%及94.7%，而物業及設施管理服務費的收繳率分別為95.2%、97.0%、96.9%及97.0%。由於若干地區已恢復不同程度的臨時限制及其他措施來控制感染，我們的經營業績可能受到負面影響。例如，鑒於近期於上海出現傳染性更強的奧密克戎毒株，我們預計物業及設施管理服務費的收繳率於2022年將有所下降，主要是由於大量企業及機構客戶採用臨時居家辦公政策，以及主要城市（尤其是上海）的全城封鎖。截至2022年6月30日止六個月，我們物業及設施管理服務的收入損失估計約為人民幣44.2百萬元，其中約人民幣20.1百萬元的損失歸因於上海全城封鎖的影響。自2022年1月1日起至最後實際可行日期，我們的物業及設施管理項目中約303個工作場所及商業場所經歷了一天至約兩個月的暫時關閉期，主要是由於中國若干城市採用臨時居家辦公政策及進行封鎖。此外，於同期，由於COVID-19導致的封鎖，我們於若干城市的樸鄰門店亦經歷了暫時關閉，其中，位於上海的61家樸鄰門店由於全市封鎖暫時關閉約兩個月，及其他城市的364家樸鄰門店亦由於相關封鎖政策暫時關閉一天至約兩個月。儘管如此，我們卓越的執行力及組織速度有助於我們進一步獲得客戶對我們社區服務能力的信任。截至最後實際可行日期，由於COVID-19限制措施，位於成都的12家樸鄰門店以及我們的物業及設施管理項目中位於西安及拉薩的兩個工作場所尚未恢復營業。除上述12家樸鄰門店及我們的物業及設施管理項目中的兩個工作場所外，其餘工作場所及商業場所以及樸鄰門店均已恢復正常營業。此外，據本公司所知，截至最後實際可行日期，由於COVID-19的影響，本公司訂約的四個物業及設施管理項目（「延誤項目」）有所延誤，尚待相關獨立第三方物業開發商交付，但並無住宅物業服務項目由於COVID-19的影響而有所延誤及尚待交付。其中兩個延誤項目原定於2021年第四季度由相關獨立第三方物業開發商交付，而另外兩個項目計劃於2022年第一季度交付。截至最後實際可行日期，該等項目的相關交付時間表仍待第三方物業開發商另行通知。四個延誤項目的總合同金額為人民幣127.2百萬元。然而，自2022年1月1日起至最後實際可行日期，該等相關場所及樸鄰門店的暫時關閉以及若干物業開發商延遲交付物業並未對我們的業務產生重大不利影響。請參閱「業務－COVID-19疫情的影響」及「風險因素－我們的業務運營及財務表現已經並可能繼續受到COVID-19疫情的影響」。此外，於往績記錄期間及直至最後

概 要

實際可行日期，COVID-19疫情對我們其他社區增值服務及開發商增值服務並無產生重大不利影響，主要由於其中涉及的絕大多數服務和交易通常並非依靠線下門店運營、面對面溝通及實物交付。於往績記錄期間，該等業務條線的財務表現受到與COVID-19無關的因素影響。具體而言，我們增值服務的收入及毛利率於往績記錄期間持續增加，這與我們的業務擴張一致。請參閱「財務資料－合併損益表的主要組成部分－收入」及「財務資料－合併損益表的主要組成部分－毛利及毛利率」。我們意識到，於COVID-19疫情爆發後，社區、商企和城市空間的客戶對交互方式和服務質量有新的期望。我們強大的品牌認知度、發展垂直技能以滿足不斷發展的客戶需求的能力及遠程運營的優勢，預計將進一步加強我們所服務空間內的客戶關係。

我們承諾成為負責任的企業公民，這要求我們在抗擊病毒的鬥爭中發揮積極作用。為此，我們成立了恢復預備工作組(RRTF)，協助地方政府監督隔離家庭並為其提供配送服務。於我們經營業務的城市爆發COVID-19疫情期間，我們還幫助協調社區層面的大規模核酸檢測工作。我們相信，我們在抗擊疫情過程中發揮的作用展示了我們對社區的責任及強大的ESG文化。我們認為，在考慮到地方政府分發的醫療和清潔用品以及部分扣減不超過三個月社會保險供款繳費等相關監管政策後，加強衛生和預防措施所導致的額外成本不會對我們的財務狀況產生重大影響。

鑒於政府為抗擊COVID-19疫情而持續實施的社交距離控制措施，以及客戶對卓越定義的根本變化，我們繼續在開發新服務和技術解決方案方面進行大量投資，這使我們能夠更好地應對該等挑戰，並為社區、商企和城市空間的各受益者(包括業主、居民、租戶、我們的員工和政府部門)創造價值。我們在COVID-19疫情期間表現出的敏捷性和韌性，闡明了我們如何設法在經營的各個市場中保持強勁的增長勢頭和領先地位。

概 要

風險因素

我們的業務涉及若干風險，其中一些並非我們所能控制。該等風險可大致分為：(i)與我們的業務及行業有關的風險；(ii)與在中國開展業務有關的風險；及(iii)與[編纂]有關的風險。與我們的業務及行業普遍相關的若干風險包括以下各項：

- 未能維持增長及盈利能力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；
- 我們業務的成功取決於整體經濟及市場狀況；
- 我們未必能夠按計劃或理想的進度或價格取得新服務合同；
- 物業服務佔並預計將繼續佔我們收入的很大部分，因此，我們維持或提升現有盈利能力水平取決於我們控制經營成本，尤其是員工成本的能力；
- 我們未必能夠就我們提供的服務全額收取費用，因而可能導致貿易應收款項減值；
- 如果我們未能在包干制物業服務項目中控制成本，或就相關服務增加我們的物業服務費，則我們或會蒙受虧損且我們的利潤率可能會下降；
- 我們自按管理酬金制管理的物業收取的款項可能不足以支付我們的成本；
- 大量服務合同被終止或未能續簽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；
- 我們的業務運營及財務表現已經並可能繼續受到COVID-19疫情的影響；
- 我們有大量的商譽和其他無形資產結餘，而且我們可能會產生大量的減值費用，這可能會對我們的財務狀況和經營業績產生重大影響；
- 於往績記錄期間我們收入的很大部分來自向萬科集團開發及／或擁有的物業提供的服務；及

概 要

- 物業開發商出現銷售下滑或遭遇財務困難，可能會對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

該等風險並非可能影響我們的股份價值的唯一重大風險。閣下應仔細考慮本文件所載的所有資料，具體而言，閣下應評估本文件「風險因素」中載列的具體風險，以決定是否[編纂]我們的股份。