

行業概覽

本節所載資料由弗若斯特沙利文編製，反映摘錄自不同政府官方刊物、公開市場研究可獲得的信息以及行業調研所得的對市場行情估計，並主要作為市場研究工具而編製。有關弗若斯特沙利文的提述不應視為弗若斯特沙利文對任何證券的價值或投資於本集團是否可取而發表的意見。董事認為，本節所載資料的來源為該等資料的適當來源，並已合理謹慎轉載該等資料。董事並無理由相信該等資料屬錯誤或含誤導成份，或遺漏任何重大事實以致該等資料屬錯誤或含誤導成份。本集團、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]及[編纂]或參與[編纂]的任何其他各方並無獨立核實來自官方政府來源的資料及統計數據，亦無對其準確性發表任何聲明。

資料來源

我們已委託獨立市場研究公司及顧問弗若斯特沙利文就中國物業管理服務市場進行分析並編製報告。弗若斯特沙利文為一家獨立的全球諮詢公司，於1961年在紐約成立。弗若斯特沙利文提供行業研究及市場策略，並提供成長性諮詢及公司培訓。其於中國涉足的行業包括化工產品、物料及食品、商業航空、消費產品、環境及建造技術、保健、工業自動化及電子、工業及機械以及技術、媒體及電訊。我們就編製弗若斯特沙利文報告同意向弗若斯特沙利文支付費用總額人民幣500,000元。

弗若斯特沙利文報告

本公司已將弗若斯特沙利文報告的若干資料載入本文件，原因為董事相信有關資料有助潛在投資者了解相關市場。弗若斯特沙利文報告的市場研究過程透過仔細一手研究進行，當中涉及與業內龍頭公司及行業專家對物業管理及運營服務市場狀況的討論。二手研究涉及審閱公司報告、獨立研究報告及基於弗若斯特沙利文本身研究數據庫的數據。

弗若斯特沙利文報告所載分析及預測乃基於編製有關報告時的以下主要假設：(i)根據國際貨幣基金組織的預測，中國經濟於未來十年可能維持穩定增長，由2021年至2027年的名義國內生產總值複合年增長率約為6.7%；(ii)於預測期間，中國的社會、經濟及政治環境很可能維持穩定，而中國政府將實施一系列政策以維持社會、經濟及政治環境的穩定，如於2021年3月批准的「十四五規劃」，該計劃提出十四五規劃期間經濟及社會發展的主要目標包括取得經濟發展的新成就及改善國家治理的有效性，以及於2022年10月的中國共產黨第二十次全國代表大會上作出的報告，該報告建議中國政府致力於推動高質量的經濟發展及維護國家安全及社會穩定；(iii) COVID-19將在短期內影響市場的穩定性；及(iv)如房地產行

行業概覽

業的持續發展、技術的廣泛影響、資本市場的參與度等市場驅動因素將推動物業管理及運營服務市場發展。

中國的物業管理服務市場

概覽及釋義

廣義而言，物業管理指對房地產的營運、控制及監管。管理指需對物業的使用壽命及狀況進行維修、監測及負責。物業管理亦指對購作及用作興建、維修、維護最終可交付物業的個人財產、設備、工具及實物資本資產的管理。中國大多數物業管理服務公司向不同類別的物業提供服務，其中包括住宅區及非住宅區(包括辦公大樓、購物商場及公共、工業及其他物業(如醫院及學校))。

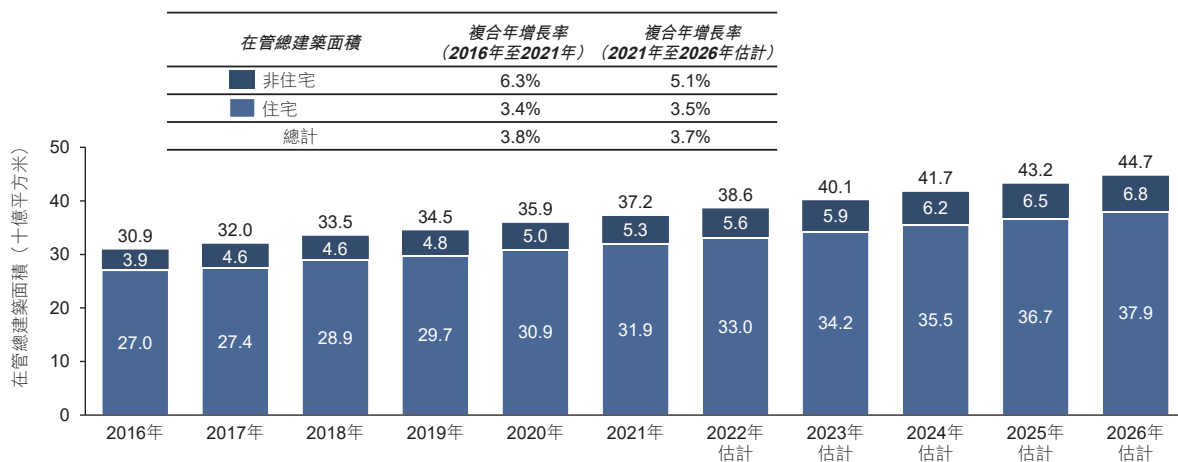
物業管理服務公司一般提供以下服務：(i)傳統物業管理服務；及(ii)其他服務(包括向物業開發商提供增值服務及社區增值服務)。向物業開發商提供的增值服務主要包括交付前服務及諮詢服務。

收費基準分析

就傳統物業管理服務而言，物業管理服務公司可按包干制或酬金制方式收取管理費用。物業管理費包干制為中國住宅及非住宅樓宇物業管理服務市場的主導收益模式。通過採取包干制，物業管理服務公司可借助一系列節省成本措施管理其成本，其包括程序標準化、自動化及智能管理，以減少對勞力的倚賴。

中國物業管理服務市場的市場規模

物業管理服務公司的在管總建築面積(中國)，2016年至2026年估計

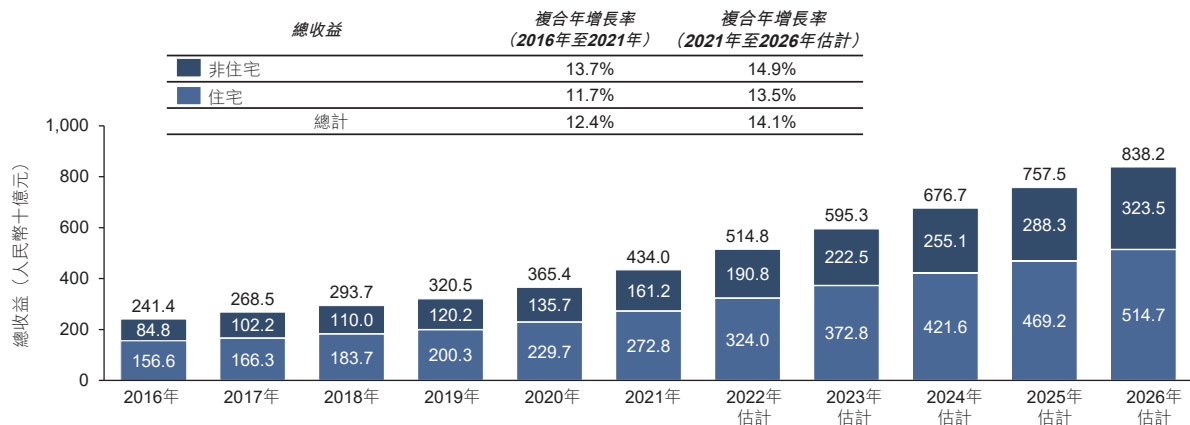


資料來源：弗若斯特沙利文分析

行業概覽

在管建築面積指業主私人擁有或住戶佔用的獨立單位總建築面積及公用區域的總建築面積。在中國，物業管理服務公司在管總建築面積由2016年的309億平方米增加至2021年的372億平方米，複合年增長率為3.8%。住宅物業的在管總建築面積於2021年達到319億平方米，2016年至2021年的複合年增長率為3.4%，而非住宅物業的在管總建築面積於2021年達到53億平方米，2016年至2021年的複合年增長率為6.3%。中國物業管理服務公司在管建築面積的預測增長主要受中國房地產行業發展的影響，自2021年至2026年，中國房地產發展投資的預測複合年增長率為6.0%，且中國城鎮化率由2021年的64.7%上升至2026年的71.6%。於2026年，預期在管總建築面積將達到447億平方米，2021年至2026年的複合年增長率為3.7%。在管總建築面積的預測複合年增長率與房地產開發投資的預測複合年增長率之間的差異主要是由於在管總建築面積的預測複合年增長率主要根據已竣工且交付予業主或住戶佔用的物業計算，而房地產開發投資的預測複合年增長率不僅根據已竣工物業計算，亦根據新建物業、在建物業、基礎設施建設等計算。

物業管理服務公司的總收益（中國），2016年至2026年估計



資料來源：弗若斯特沙利文分析

物業管理服務公司的總收益主要根據在管建築面積、平均物業管理費及傳統物業管理服務及增值服務所得收益的比例計算。物業管理服務可分為向住宅物業及非住宅物業提供的服務。自2016年至2021年，物業管理服務公司的總收益由人民幣2,414億元增加至人民幣4,340億元，複合年增長率為12.4%。中國物業管理服務公司總收益的預測增長主要受中國在管建築面積的增長(2021年至2026年的預測複合年增長率為3.7%)、中國平均物業管理費的增長(於2021年至2026年，住宅物業的預測複合增長率為3.4%及非住宅物業的預測複合年增長率為3.4%)及增值服務所得收益的增長(2021年至2026年的預測複合年增長率為21.4%，主要由於物業管理服務公司不斷將其服務範圍擴展至多元化增值服務)的影響。於2026年，預期物業管理服務的總收益將達人民幣8,382億元，2021年至2026年的複合年增長率為14.1%。

行業概覽

自2016年至2021年，非住宅物業產生的總收益由人民幣848億元增加至人民幣1,612億元，複合年增長率為13.7%。於2026年，預期非住宅物業產生的總收益將達人民幣3,235億元，2021年至2026年的複合年增長率為14.9%。

未來機遇及挑戰

行業集中加速：近年來，物業管理服務市場因政策環境、市場競爭及信息技術而愈發集中。尤其是少數領先的物業管理服務公司開始透過併購提升管理標準及核心競爭力。此外，物業管理服務公司致力於發展聯盟及整合以達至規模經濟，令中國物業管理服務市場於未來愈發集中。

不斷提高的服務質量意識：目前，業主在選擇物業管理服務提供商的同時越來越注重服務質量。隨著人均可支配收入持續增長，業主追求更好的居住條件且更願意為高質量物業管理服務買單。此外，高質量物業管理服務可實現物業的保值及增值。未來，越來越多的物業管理服務公司有望通過優化其傳統的物業管理服務及應用信息技術提升其服務質量，以緊貼趨勢。

擴展服務範圍至非住宅物業：由於勞工及營運成本上升，住宅物業管理服務市場競爭日益激烈。物業管理服務公司就物業管理費與非住宅物業業主進行磋商時的靈活性較高，這可能導致盈利能力較高。因此，物業管理服務公司致力於將其服務範圍擴展至多元化的物業，如公共物業、商業物業、工業物業等。

向公共物業提供物業管理服務的需求增加：由於中國城鎮化率持續上升，配套的公共基礎設施逐漸增加，因此預期未來向公共物業提供物業管理服務的需求將保持穩定增長。同時，擁有強大管理能力及服務質素的物業管理服務公司數目不斷增加，其服務範圍可能擴展至公共物業。

向醫院提供物業管理服務的需求增加：隨著國內醫療保健行業的支出由2016年的人民幣1.3萬億元持續增加至2021年的人民幣1.9萬億元，中國的醫院總數呈現並將可能保持穩定增長，這將刺激對醫院提供物業管理服務的需求增長，進而為未來擁有醫院物流服務專業知識的物業管理服務公司提供廣泛的發展潛力。

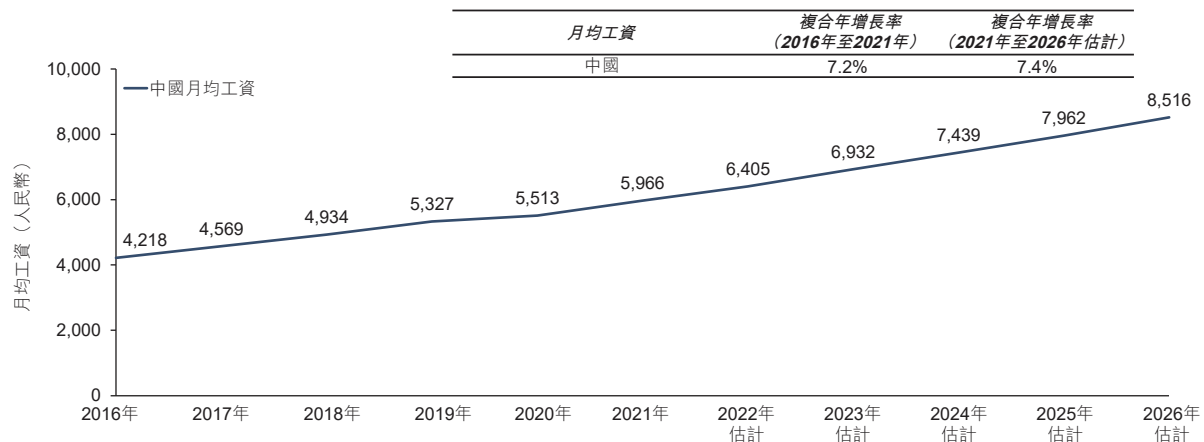
擴大服務範圍及提供增值服務：近年來，中國物業管理服務市場已觀察到擴展服務類型及物業類型的趨勢，從傳統的物業管理服務向辦公樓、工業園及公共物業等其他增值服務延伸，未來有望覆蓋更多物業類型。物業管理服務公司一直在擴展物業管理服務，並將

行業概覽

教育、醫療、保健等其他基本生活服務納入服務範圍。諮詢服務、社區租賃服務等增值服務的利潤率普遍高於傳統物業管理服務。此外，提供增值服務使物業管理服務公司能夠提升客戶忠誠度及品牌形象。同時，對不同物業類型提供專業物業管理服務的需求不斷增長，此將推動中國物業管理服務市場中服務標準及服務模式的創新。

勞工成本不斷上漲：物業管理服務市場需要龐大的勞動力來提供安保、清潔、園藝、維修及其他服務，而勞工成本為最大的經營成本之一。勞工成本增加對公司的經營成本構成了越來越大的壓力，並可能降低其盈利能力。勞工成本的金額主要受擴張導致的員工人數的增加以及中國工資增長的總體趨勢影響。2016年至2021年，物業管理服務市場從業人員的月均工資由2016年的人民幣4,218元增加至2021年的人民幣5,966元，複合年增長率為7.2%，這與中國城市家庭的人均可支配收入增長高度相關，2021年至2026年的預測複合年增長率為7.3%。

物業管理服務市場工人的月均工資(中國)，2016年至2026年估計



資料來源：弗若斯特沙利文分析

山東省的物業管理服務市場

介紹及概覽

山東省位於華東地區，乃中國的沿海省份。該省份位於華北平原的東部邊緣，處於黃河下游。山東省北部與渤海接壤，在環渤海經濟區中發揮著重要作用。

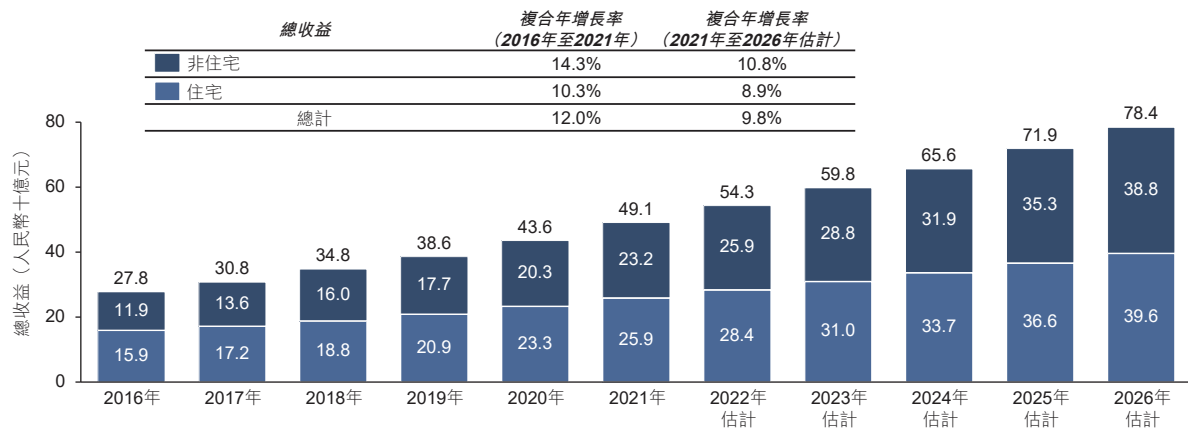
2021年，山東省國內生產總值佔中國名義國內生產總值的7.3%左右，於中國所有省份中排名第三。此外，山東省乃中國人口最多的省份之一。近年來，山東省積極謀求傳統經濟結構升級，憑藉地緣優勢參與國際合作，特別是與日本和韓國合作。中國政府把整合環渤海地區所有城市以及促進經濟發展作為要務，此包括建設先進的通訊網絡、改善高速公

行業概覽

路、增加教育和科學資源以及開發環渤海地區的自然資源。2016年，中國政府批准了一項耗資360億美元的計劃，通過建設9條長達1,100公里的鐵路，來連接及整合環渤海的各個城市。

山東省物業管理服務市場的市場規模

物業管理服務公司總收益(山東省)，2016年至2026年估計



資料來源：弗若斯特沙利文分析

自2016年至2021年，山東省物業管理服務公司的總收益由人民幣278億元增加至人民幣491億元，複合年增長率為12.0%。預計於2026年山東省物業管理服務的總收益達人民幣784億元，2021年至2026年的複合年增長率為9.8%。自2016年至2021年，山東省非住宅物業產生的總收益由人民幣119億元增加至人民幣232億元，複合年增長率為14.3%。山東省物業管理服務公司總收益的預測增長主要受山東省在管建築面積的增長(2021年至2026年的預測複合年增長率為3.1%)、山東省平均物業管理費的增長(2021年至2026年，住宅物業的預測複合增長率為1.7%及非住宅物業的預測複合年增長率為2.5%)及增值服務所得收益的增長(2021年至2026年的預測複合年增長率為13.7%，主要由於物業管理服務公司不斷將其服務範圍擴展至多元化增值服務)的影響。預計於2026年非住宅物業產生的總收益達人民幣388億元，2021年至2026年的複合年增長率為10.8%。

來自增值服務的收益錄得高複合年增長率主要由於(i)自2012年起，《服務業發展「十二五」規劃》的頒佈鼓勵了物業管理服務公司開展多元化業務，標誌著行業進入多元化階段。除提供傳統的物業管理服務外，於此階段已成立的物業管理服務提供商擴大其服務範圍以涵蓋多項增值服務，包括房屋銷售及租賃經紀、家居裝飾及傢俱服務等。此外，為擴大其服務覆蓋範圍及提高其盈利能力，龍頭公司不僅選擇於一些潛力巨大的增值分部(如房屋銷售及租賃經紀、家居裝飾及傢俱服務等)與現有巨頭競爭，亦開始進入與物業管理服務市場相交

行業概覽

又或有關的新市場；(ii)中國政府的一系列政策鼓勵物業管理服務公司參與多元化增值服務的提供，例如住房和城鄉建設部及其他九個部門頒佈的《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》，該通知建議鼓勵合資格物業管理服務公司探索物業管理服務及生活服務相結合的服務模式，以滿足居民多元化及多層次的生活需求；及(iii)在中國領先的物業管理服務公司中，從2019年至2021年，增值服務所得收益的複合年增長率介乎22.0%至95.7%，表明來自物業管理服務公司增值服務的收益快速增長。除上述因素推動中國物業管理服務市場增值服務收入快速增長和山東省物業管理服務市場的高速增長外，截至2021年12月31日，山東省人口在中國各省份中排名第二，這刺激了對多元化增值服務的高需求。此外，優惠政策的出台，鼓勵了山東省多元增值服務的發展，如山東省住房和城鄉建設廳及山東省民政廳於2022年4月發佈的「關於印發物業服務企業開展居家社區養老服務試點經驗做法的通知」。

市場驅動因素

利好政策：近年來，中國政府頒佈一系列政策來支持山東省及環渤海經濟區的發展，如2015年9月頒佈的「環渤海地區合作發展綱要」，為推動山東省城市群一體化發展而於2021年3月通過的「十四五規劃」以及為推動山東省信息技術與公共服務的融合及智能服務體系的完善而於2022年1月頒佈的「山東省新型城鎮化規劃(2021–2035年)」。

預期該等政策會促進環渤海地區房地產市場及基礎設施的發展。作為環渤海地區最大經濟省份，山東省會在全區的發展中獲益，從而為山東省的物業管理服務提供商帶來機遇。

城市化率及人均可支配收入提高：鑒於中國經濟快速發展及流動人口自農村地區湧入發達地區，山東省城鎮人口一直在穩定增長。自2016年至2021年，山東省的城市化率由59.1%提高至63.9%。快速的城市化導致房地產行業發展迅速，所交易的商業物業建築面積持續增加，從而刺激了對物業管理服務的需求。自2016年至2021年，山東省城市家庭人均可支配收入由人民幣34,012元增加至人民幣47,066元，複合年增長率為6.7%。有關增加對居民的購買力及優質物業管理服務的需求起到積極的促進作用。業主追求最佳的居住條件及社區環境，更加樂意為優質的物業管理服務買單。

行業概覽

加速翻新升級舊社區及樓宇：近年來，山東省政府頒佈了一系列政策及計劃，加快舊社區及樓宇的翻新及升級。根據該等計劃，計劃於2018年及2019年翻新約840,000個及210,000個舊社區，計劃於2020年翻新約140,000個舊社區。在此情況下，該等能夠為山東省城市翻新提供相關綜合服務的物業管理服務公司預期將在舊社區及樓宇的加速翻新及升級中獲益。綜合性服務主要包括改善園林綠化及社區環境、改善社區配套設施、引進智能物業管理系統等。此外，隨著山東省持續進行市區重建，對醫院及學校等配套設施的需求預期將會增加，從而刺激對非住宅物業管理服務的需求。

未來機遇及挑戰

提升物業管理服務市場的專業水平：山東省的物業管理服務公司正將服務範圍不斷拓展至更加多樣化的物業類型，尤其是非住宅物業，如寫字樓、醫院及學校。另一方面，越來越多的非住宅物業業主傾向於將彼等的物業管理委託予專業的服務公司，因該等物業要求強大的管理能力。例如，醫院需要強大的管控以及資源整合能力，原因為其對環境管理、安全管理及設施管理的要求較高。日後，山東省非住宅物業管理市場參與者將會通過提升專業物業管理服務的水平獲得具競爭力的優勢。

整合互聯網與服務：近年來，隨著山東省可支配收入不斷提高，業主及用戶對物業管理服務的要求也隨之提高。因此，隨著競爭日趨激烈及市場模式日趨完善，領先的公司更加積極地把握物業管理服務市場的發展趨勢。同時，互聯網快速發展，市場中越來越多的公司逐漸實現互聯網與物業管理服務的整合，如組建社區O2O平台及智能醫院後勤管理系統。日後，山東省越來越多的物業管理服務公司將聚焦互聯網與服務的結合，以提高彼等的核心競爭優勢。

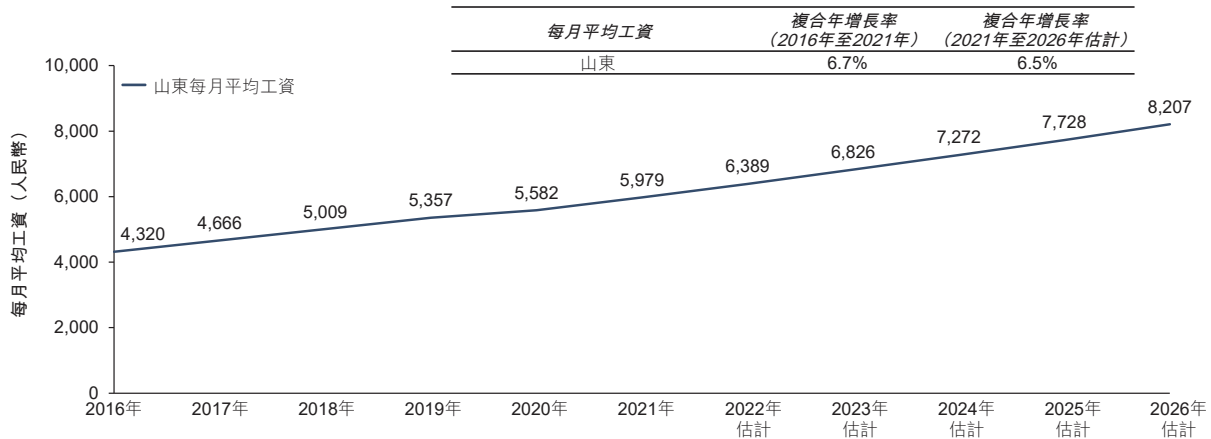
人才短缺：由於山東省物業管理服務市場正經歷其過渡及發展階段，市場需要大量專業人才，尤其是管理和技術方面的支持。然而，物業管理服務市場(尤其是對管理能力的要求相對較高的非住宅物業管理服務市場)正面臨優質人才短缺的困境。

上升的勞動成本：隨著經濟增長，山東省工人的每月平均工資不斷上升。自2016年至2021年，山東省物業管理服務市場工人的每月平均工資由2016年的人民幣4,320元增加至2021年的人民幣5,979元，複合年增長率為6.7%。於2026年，山東省工人的每月平均工資預期將

行業概覽

達到人民幣8,207元，2021年至2026年的複合年增長率為6.5%，這與山東省城市家庭的人均可支配收入增長高度相關，2021年至2026年的預測複合年增長率為6.3%。因此，作為勞工密集行業，山東省物業管理服務市場預期將面臨勞工成本上升的挑戰。

物業管理服務市場工人每月平均工資
(山東省)，2016年至2026年估計



資料來源：弗若斯特沙利文分析

准入壁壘

品牌聲譽：品牌聲譽對物業管理服務公司而言至關重要。多數業主及用戶更喜歡知名物業管理服務公司，而非知名度不高的服務提供商。此外，物業管理服務公司的營銷通常依賴於其服務聲譽及品牌認知度，而品牌聲譽易於在業主及用戶之間傳播。良好的品牌聲譽依賴於多年的管理及積累，因此，知名度高及經驗豐富的公司，其品牌聲譽乃經多年而得以建立，而山東省新參與者對此難以企及。

專業人員：物業管理服務市場為勞動密集型行業。為保持競爭優勢，山東省的物業管理服務公司需要管理及技術兼備的專業團隊，以及穩定的人才發展機制。此外，隨著市場增加對大數據及信息技術的運用，物業管理服務公司一直在持續發展創新業務模式及增值服務。因此，專業及技術人員在山東省物業管理服務市場中的地位更顯舉足輕重。

服務資質及認證：少數物業管理服務公司能夠提供專業服務，專業服務要求具備相關資質及認證，如養護及維護專用電梯、扶梯及停車場機械設備，而該等不具備有關資質及認證的公司須委聘分包商。對山東省新參與者而言，資質及認證是一項進入壁壘，因為資質及認證或會在很大程度上增加彼等外包專業服務的成本壓力。

行業概覽

競爭格局

按總收益計，2021年山東省十五大物業管理服務提供商

排名	公司	上市地位	總部	創立年份	背景資料	市場份額 (%)
1	公司H	已上市	廣東	1990年	中國的一間領先、覆蓋全國的公司，專注於結合物業管理服務與數字化技術，為多元化客戶提供全面且專業的智能服務系統。	5.4%
2	公司I	已上市	廣東	1992年	一間領先的公司，專注於在中國提供住宅物業管理服務，品牌知名度強勁，並擁有龐大及廣泛的物業管理組合。	4.1%
3	公司J	已上市	浙江	1998年	一間領先的公司，專注於在中國提供高端住宅物業管理服務，品牌知名度一流，提供一流的服務質素。	2.0%
4	公司A	非上市	山東	2004年	山東省一間領先的綜合物業管理服務供應商，主要專注於為公共設施、住宅物業及商業物業提供專業物業管理服務。	1.9%
5	公司K	已上市	廣東	1991年	在管物業主要包括住宅、商業及公共物業的一間公司。	1.6%
6	公司L	已上市	廣東	1985年	一間於深圳證券交易所上市的公司，於中國提供住宅物業管理服務、購物商場及辦公樓營運服務。	1.6%
7	公司M	已上市	廣東	2017年	一間於中國領先的物業管理及商業營運服務供應商。	1.5%
8	公司N	已上市	廣東	1996年	一間於中國領先的綜合物業管理服務供應商，其物業管理規模廣泛及擁有國有背景。	1.5%
9	公司O	已上市	廣東	1992年	一間中國物業管理服務供應商，專注於為中高端物業提供服務，並提供全面服務組合。	1.4%
10	公司B	非上市	山東	1997年	一間於山東省領先的綜合物業管理服務供應商，負責管理多元化的物業組合。	1.2%
11	公司P	已上市	天津	2004年	於中國擁有領先的市場地位的快速增長大型物業管理服務供應商。	1.1%
12	本集團	非上市	山東	1996年	中國的一家綜合物業管理服務提供商，秉持「精耕山東」的策略，把業務重心放在山東省。	1.0%
13	公司Q	已上市	山東	2006年	一間於山東省擁有市場領先地位的綜合物業管理服務商，並擁有良好的快速增長往績。	1.0%
14	公司R	非上市	重慶	1998年	一間中國領先的物業管理及商業營運之生活方式及服務供應商。	1.0%
15	公司C	非上市	山東	2000年	一間山東省領先的物業管理服務供應商，提供多元化的物業管理服務。	1.0%
十五大						27.3%
其他						72.7%
總計						100%

資料來源：弗若斯特沙利文分析

行業概覽

於2021年，山東省前15大物業管理服務供應商佔市場份額約27.3%。本集團排名第12，佔山東省物業管理服務市場的1.0%。

按總收益計，2021年山東省五大地方物業管理服務提供商

排名	公司	上市地位	創立年份	背景資料	市場份額 (%)
1	公司A	非上市	2004年	山東省一家領先的綜合物業管理服務提供商之一，主要專注於為公共設施、住宅物業及商業物業提供專業的物業管理服務。	1.9%
2	公司B	非上市	1997年	山東省一家領先的綜合物業管理服務提供商，負責管理多元化的物業組合。	1.2%
3	本集團	非上市	1996年	中國的一家綜合物業管理服務提供商，秉持「精耕山東」的策略，把業務重心放在山東省。	1.0%
4	公司Q	已上市	2006年	山東省一家擁有市場領先地位的綜合物業管理服務提供商，並擁有良好的快速增長記錄。	1.0%
5	公司C	非上市	2000年	山東省一家領先的物業管理服務提供商之一，專注於為多元化物業提供服務。	1.0%
五大					6.1%
其他					93.9%
總計					100%

資料來源：弗若斯特沙利文分析

2021年，按物業管理服務產生的總收益計，山東省五大地方物業管理服務提供商約佔6.1%。在該等服務提供商中，本集團在山東省物業管理服務市場中位列第三，佔1.0%。

行業概覽

按非住宅物業^(附註)產生的收益計，2021年山東省五大物業管理服務提供商

排名	公司	上市地位	總部	創立年份	背景資料	市場份額(%)
1	公司H	已上市	廣東	1990年	中國的一間領先且覆蓋全國的公司，專注於透過結合物業管理服務與數字化技術，為不同的客戶提供全面且專業的智能服務系統。	3.6%
2	公司A	非上市	山東	2004年	山東省的一間領先的綜合物業管理服務供應商，主要專注於為公共設施、住宅物業及商業物業提供專業的物業管理服務。	3.3%
3	公司B	非上市	山東	1997年	山東省的一間領先的綜合物業管理服務供應商，管理多元化的物業組合。	2.4%
4	本集團	非上市	山東	1996年	中國的一家綜合物業管理服務提供商，秉持「精耕山東」的策略，把業務重心放在山東省。	2.1%
5	公司L	已上市	廣東	1985年	一間於深圳證券交易所上市的公司，於中國提供住宅物業管理服務、購物商場及辦公樓營運服務。	2.1%
五大						13.5%
其他						86.5%
總計						100%

資料來源：弗若斯特沙利文分析

附註：非住宅物業包括醫院、公共物業以及商業及其他非住宅物業。

於2021年，按非住宅物業管理服務產生的收益計，山東省五大物業管理服務提供商佔約13.5%。本集團於山東省非住宅物業管理服務市場排名第四，佔2.1%。

按非住宅物業^(附註)產生的收益計，2021年山東省五大地方物業管理服務提供商

排名	公司	上市地位	創立年份	背景資料	市場份額(%)
1	公司A	非上市	2004年	山東省一家領先的綜合物業管理服務提供商之一，主要專注於為公共設施、住宅物業及商業物業提供專業的物業管理服務。	3.3%
2	公司B	非上市	1997年	山東省一家領先的綜合物業管理服務提供商，負責管理多元化的物業組合。	2.4%
3	本集團	非上市	1996年	中國的一家綜合物業管理服務提供商，秉持「精耕山東」的策略，把業務重心放在山東省。	2.1%
4	公司C	非上市	2000年	山東省一家領先的綜合物業管理服務提供商，提供多元化的物業管理服務。	1.4%
5	公司D	非上市	2004年	山東省一家領先的物業管理服務提供商之一，專注於為多元化物業提供服務。	1.1%
五大					10.3%
其他					89.7%
總計					100%

資料來源：弗若斯特沙利文分析

附註：非住宅物業包括醫院、公共物業以及商業及其他非住宅物業。

行業概覽

2021年，按非住宅物業管理服務產生的收益計，山東省五大地方物業管理服務提供商約佔10.3%。在該等服務提供商中，本集團在山東省非住宅物業管理服務市場中位列第三，佔2.1%。

中國醫院後勤服務市場

概覽

醫院後勤服務是支持及保障醫院正常運作的一項重要基礎，包括醫療、科研、疾病預防、衛生護理等。醫院後勤服務提供者可就醫院的資產及設施運營及管理方面提供全面服務，以及為病人提供基本生活必需品，包括衣食住行等全方位服務，同時還能提供物資供應及設備支持。要提供優質及全面的醫院後勤服務，醫院後勤服務提供商必須具備專業的知識及強大的管理以及營運能力。

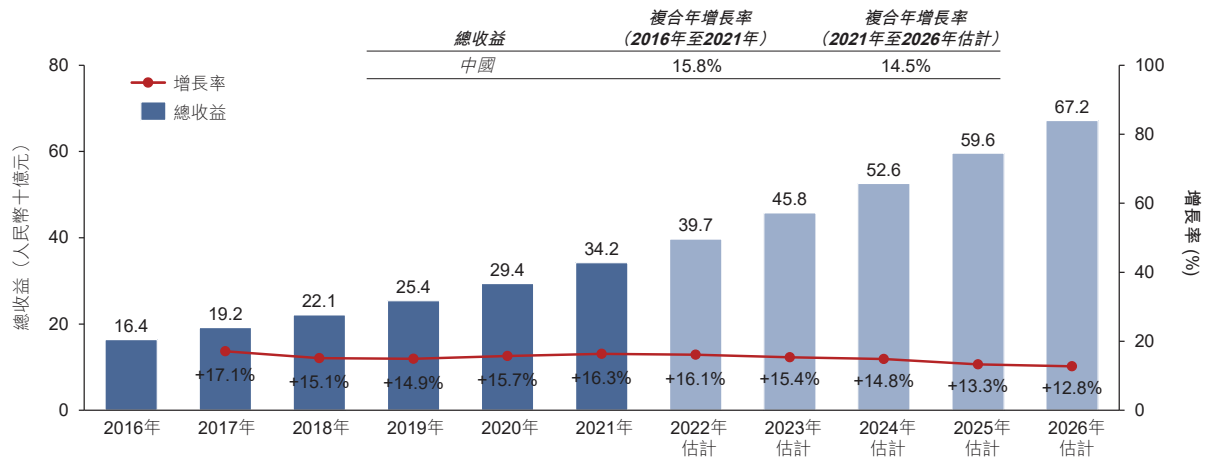
醫院後勤服務主要包括傳統物業管理服務及增值服務。傳統物業管理服務主要涉及安保服務、清潔服務、綠化及園藝維護、養護及維護服務以及其他。增值服務主要包括：(i)資產及設施管理，如設施採購管理、設備驗收及備案、特殊設備維護、資產檢查及管理，(ii)安全管理，如消防管理、有害化學品管理、應急事件管理等，及(iii)患者服務，如物資配送、床上用品及衣物洗滌、護理服務、家政服務、餐飲服務等，(iv)對使用過的醫療器械、設備及耗材的表面進行清潔並交付至中央消毒服務部。

在中國，根據國家衛健委頒佈的醫院分類管理標準，醫院分為三類：第一類（一級）、第二類（二級）及第三類（三級）。根據管理水平及技術能力，各類別進一步分為三個附屬等級：甲等、乙等及丙等。三級甲等是所有等級中的最高等級。根據國家衛生健康委關於規範公立醫院分院區管理的通知，公立醫院的各個分院不進行單獨的評估及分類。乃整體上對公立醫院及相關分院進行評估及分類。

行業概覽

醫療後勤服務市場的市場規模

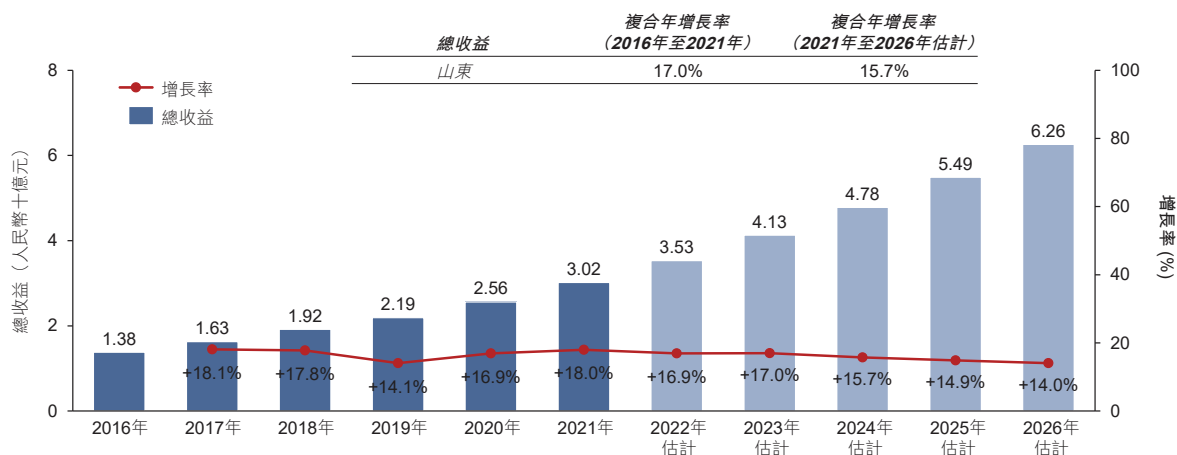
醫院後勤服務市場的總收益(中國)，2016年至2026年估計



資料來源：弗若斯特沙利文分析

隨著醫院數量與日俱增，醫院後勤服務市場的總收益在近年來不斷增加。自2016年至2021年，中國醫院後勤服務市場的總收益由人民幣164億元增加至人民幣342億元，複合年增長率為15.8%。日後，隨著中國在管醫院的建築面積增加，2021年至2026年的複合年增長率約為6.0%，服務範圍進一步擴大至多元化增值服務，且醫院後勤服務的要求不斷提升，預期醫院後勤服務市場的總收益將會繼續增加。預計於2026年中國醫院後勤服務的總收益將達人民幣672億元，2021年至2026年的複合年增長率為14.5%。

醫院後勤服務市場的總收益 (山東省)，2016年至2026年估計



資料來源：弗若斯特沙利文分析

山東省醫院後勤服務市場的總收益近年來持續增加，此乃由於醫院數目增加及醫院後勤服務需求增加所致。於2016年至2021年，山東省醫院後勤服務市場總收益由人民幣13.8億

行業概覽

元增加至人民幣30.2億元，複合年增長率為17.0%。未來，主要由於山東省在管醫院的建築面積增加，2021年至2026年的複合年增長率約為6.3%，以及服務範圍進一步擴展至多元化增值服務，山東省醫院後勤服務市場的總收益預期將持續增長。於2026年，山東省醫院後勤服務的總收益預計將達到人民幣62.6億元，複合年增長率為15.7%。

市場驅動因素

醫院數量增加：隨著中國健康產業固定資產投資的不斷增加，中國醫院總數於近年來穩定增長，由2016年的約29,000家增加至2021年的37,000家，複合年增長率為5.0%。醫院數目不斷增加刺激了對醫院後勤服務的需求，因此，為中國醫院後勤服務市場帶來更廣闊的發展前景。

政府支持推動醫院後勤外包：根據《關於建立現代醫院管理制度的指導意見》等各項政策及規例（旨在改善醫院後勤管理系統、探索醫院後勤一站式服務模式及推動醫院後勤服務外包），中國政府建議推廣醫院後勤外包並鼓勵企業參與提供醫院後勤服務。因此，政府的有關政策支持促進了中國醫院後勤服務市場的發展。

醫院後勤服務要求不斷提高：由於醫院通常對環境安全、專業的設施管理及應對緊急事件及龐大且複雜患者人群的流入的強大能力具有較高的要求，醫院後勤服務提供商一直持續改善彼等的服務質量並將服務範圍自傳統物業管理服務擴大至增值服務，如護理服務、醫療指導服務及醫療廢棄物處理。醫院後勤服務的要求不斷提高，同時也推動了中國醫院後勤服務市場服務標準的提高。

未來機遇及挑戰

外包醫院後勤的需求與日俱增：隨著近年來勞動力成本持續增加，中國的多數醫院外包其非核心業務（如醫院後勤）以降低彼等的成本。在提供醫院後勤服務方面，擁有專業的管理經驗、有效的管理方式以及優秀的服務團隊的物業管理服務公司，將進一步加大彼等的滲透力。日後，隨著外包醫院後勤需求不斷增加，醫院後勤服務提供商將會與醫院建立更加廣泛及深入的合作關係。隨著將醫院後勤服務外包的中國醫院數目不斷增加，及醫院後勤服務提供商的服務範圍以及收益來源愈加多樣，預期中國的醫院後勤服務市場自2021年至2026年的總收益將按14.5%的複合年增長率增長。

服務範圍多樣化：隨著醫院後勤管理系統不斷得到完善，醫院已提高對增值服務的要求，要求醫院後勤服務提供商擴大彼等的服務範圍。同時，醫院後勤服務提供商一直致力

行業概覽

於探索能夠提供全面、全方位的醫院後勤服務的一站式服務模式，因此，服務範圍由傳統物業管理服務擴展至多元化增值服務，如送餐服務、代駕服務及快遞服務。在提供多樣化服務方面能力不凡的醫院後勤服務提供商在中國醫院後勤服務市場將維持競爭性優勢。

應用新技術：隨著中國醫院後勤服務市場的發展，醫院後勤服務提供商在各類應用場景(包括清潔服務、醫療配套運輸以及巡查服務)中利用互聯網技術、物聯網、大數據及雲計算等一系列新技術，以降低成本、提升管理效率、促進運輸及對主要依賴大量勞動力的傳統醫院後勤進行轉型及升級。此外，隨著新技術在提供醫院後勤服務方面的廣泛應用，醫院後勤服務提供商能夠協助醫院提高運營能力及綜合優勢。

勞動力成本上升：相比物業管理服務提供商，醫院後勤服務提供商對其員工的要求更高，主要是因為員工在提供醫院後勤服務時須理解基本醫療及健康知識，並嚴格遵守規定。同時，醫院後勤服務市場需要大量勞動力來提供傳統物業管理服務，包括安保、清潔、維護及其他增值服務，因此勞工成本是醫院後勤服務提供商最高成本之一。勞動力成本上升或會造成成本壓力及削弱盈利能力，這對中國醫院後勤服務而言是一項挑戰。

准入壁壘

與醫院的客戶關係：客戶粘性高是中國醫院後勤服務市場的一個主要特徵，醫院將不會輕易替換服務供應商的主要因為醫院後勤服務乃為醫院醫療服務的配套服務，且醫院與醫院後勤服務供應商之間需經過長時間的配合，方能合作無間。倘頻繁更換醫院後勤服務供應商，醫院的服務供應商管理成本將會上漲。

運營及管理實力：醫院後勤服務涉及各種服務類別，而醫院後勤服務供應商主要根據醫療機構的不同需求，安排服務流程及項目實施計劃，而此需要醫院後勤服務供應商充分了解醫院的日常運作並具備豐富的項目經驗。同時，服務質素直接與公眾能否安全、便捷及快速地獲取醫療資源直接掛鉤。因此，醫院在甄選醫院後勤服務供應商時日趨謹慎，對其在中國醫院後勤服務市場的運營及管理實力亦設定嚴格的要求。

品牌聲譽：隨著長期運營，一流的醫院後勤服務供應商的服務質素以及運營及管理實力得到客戶的認可，有助其在中國醫院後勤服務市場建立穩定的客戶群及獲得極高的品牌

行業概覽

聲譽。此外，醫院一般傾向於品牌知名度高的醫院後勤服務供應商。新進入公司難以在短期內塑造品牌聲譽及打造對抗一流醫院後勤服務供應商的競爭力。

競爭格局

2021年醫院後勤服務市場的五大物業管理服務供應商(山東省)

排名	公司	上市地位	創立年份	背景資料	市場份額 (%)
1	公司E	非上市	2002年	國內領先的市場化運作、跨區域經營及集團化管理的專業醫院物流服務提供商之一。	7.5%
2	本集團	—	1996年	中國的一家綜合物業管理服務提供商，秉持「精耕山東」的策略，把業務重心放在山東省。	7.2%
3	公司F	非上市	1999年	山東省一家領先的綜合物業管理服務提供商，主要集中於醫院、政府部門及其他公共設施。	5.2%
4	公司A	非上市	2004年	山東省一家領先的綜合物業管理服務提供商之一，主要專注於為公共設施、住宅物業及商業物業提供專業的物業管理服務。	3.5%
5	公司G	非上市	2004年	中國一家領先的專業物流服務提供商之一，服務於非住宅物業（包括學校、醫院、公共設施及商業物業）。	2.6%
五大					26.0%
其他					74.0%
總計					100%

資料來源：弗若斯特沙利文分析

2021年，山東省醫院後勤服務市場的五大物業管理服務供應商佔醫院後勤服務所得收益的約26.0%。該等服務供應商中，本集團名列第二，佔山東省醫院後勤服務市場的7.2%。