

## 行業概覽

本節及本文件其他章節所載資料及統計數據乃摘自本公司委託中指院編製的行業報告，以及各種官方政府出版物及其他公開出版物。我們聘請中指院就[編纂]編製中指院報告，即獨立行業報告。來自官方政府來源的資料未經本集團、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]及任何[編纂]、任何其各自的董事及顧問或參與[編纂]的任何其他人士或任何其他方獨立核驗，故概不就其準確性作出聲明。

### 中指院的研究背景、方法及假設

我們委託中指院編製有關中國物業管理行業的市場調研報告（「中指院報告」），總費用為人民幣0.8百萬元，並在適用的情況下以自公開來源獲得的數據對其進行補充。中指院在研究及追蹤中國物業管理行業擁有豐富的經驗，並自2008年起已對物業服務百強企業展開研究。

中指院收集來自多個主要及次要來源的資料，包括(i)物業管理公司的已刊發統計數據、網站及市場資料；(ii)中指院對物業業主開展的滿意度調查；(iii)來自中國房地產指數系統及中國房地產統計年鑑的調查及數據；(iv)來自政府機關的公開數據；(v)自2008年至2023年收集的中國物業服務百強企業數據；及(vi)自2013年至2022年收集的按品牌價值劃分的物業管理公司數據。

中指院通過評估管理規模、經營表現、服務質量、發展潛力及社會責任等五個主要指標對物業管理公司的綜合實力進行排名，並出具中國物業服務百強企業的研究結果。本節的數據分析及研究主要基於對中國物業服務百強企業的研究而作出。

於中指院報告內，中指院假設：(i)中國及全球的社會、經濟及政治狀況將於預測期間內保持相對穩定；(ii)中國有關物業管理行業的政府政策將於預測期間保持不變；(iii)有關統計部門的所有刊發資料均屬準確；(iv)從相關地方房管局收集的有關住宅銷售交易的所有資料均屬準確；及(v)中國經濟整體受到COVID-19疫情的短期不利影響，及正從COVID-19疫情逐步恢復。

---

## 行業概覽

---

### 中國物業管理服務市場

#### 緒言及概述

自1981年國內第一家物業管理公司在深圳成立以來，中國物業管理行業已發展逾40年。行業發展已經過初期發展階段、標準化期間及全新的多元化發展期間。隨著互聯網的發展，物業管理行業亦迎來增長窗口期。越來越多的物業管理公司正跨境整合新技術。該等公司持續加速建設智能平台及促進由勞動密集型物業管理服務模式向集中現代服務模式的逐步轉變。

物業管理行業已發生變化，隨著經濟增長連同城市化、消費升級及居民收入水平提升，為物業服務市場提供了需求；行業政策逐漸由規範型發展成為支持型及鼓勵型；互聯網應用由起步開始，逐步從概念發展成為現實，行業技術內容有所增長；資本市場由被忽視到廣受關注，再到受到重視，物業管理公司的價值獲得重新定位，資本成為公司加速發展的動力。政策、經濟及技術環境及其他有利因素共同促進物業管理行業的發展。規模持續增長，其社會地位得以改善。其已成為促進經濟及民生發展，維持社會和諧及穩定，並推動可持續城市發展的重要部門。

#### 物業管理行業的主要收費模式

中國物業管理公司就物業管理服務及增值服務收取費用。物業管理服務包括清潔、園藝、安保、保養等工作，增值服務包括社區服務及提供予非物業業主的服務。物業管理費的收費模式包括包干制或酬金制。包干制收費模式廣泛應用於住宅物業，其業主向物業管理服務供應商支付固定及全包物業管理費。酬金制收費模式於非住宅物業日益受歡迎，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多項因素來確定。儘管包干制收費模式仍在中國物業管理行業佔主導地位，酬金制收費模式亦日益受到歡迎，尤其是於非住宅物業。兩種模式的選擇取決於便利性、有效性、業主參與度及所管理物業的特點。

## 行業概覽

中國的物業管理公司對於物業管理服務通常採用兩種定價方法：基於面積的方法與基於人員的方法。根據基於人員的定價方法，物業管理公司按每個項目向客戶收取總打包費用，且通常並不計算單位費用，亦不向公眾披露。根據基於面積的定價方法，物業管理公司制定單位物業管理費，並按在管建築面積向客戶收取費用。

下表載列所示年度長沙市按基於面積的定價方法收取的項目單位物業管理費用範圍<sup>(1)</sup> (按物業類型劃分)：

	截至12月31日止年度		
	2021年 (每月 每平方米 人民幣元)	2022年 (每月 每平方米 人民幣元)	2023年 (每月 每平方米 人民幣元)
公共物業管理服務(市區)	2.5-6	3-7	2.5-6
公共物業管理服務(郊區)	1.5-4.5	2-5	1.5-4.5
商業物業管理服務(市區)	4-21	4-20	4-22
商業物業管理服務(郊區)	2.5-9	3-11	3-11
住宅物業管理服務(市區)	1.5-3	1.5-3	1.5-3
住宅物業管理服務(郊區)	1-2.5	1-2.5	1-2.5

附註：

- (1) 單位物業管理費範圍是指根據中國房地產指數系統(CREIS)，符合一定標準項目的單位物業管理費範圍：
- (i) 位於長沙(不包括下屬縣及縣級市)；
  - (ii) 2000年以後竣工並交付使用，且相關項目物業已入住一年以上；
  - (iii) 三星級或以上(中指院根據公共秩序、娛樂設施、景觀及衛生的標準及質量等因素對物業管理服務進行評級。五星級被認為是最好，三星級略高於平均水平)；及
  - (iv) 單位物業管理費不高不低(包含足夠數量的項目，至少涵蓋CREIS內所有項目的80%)。

---

## 行業概覽

---

### 物業管理政府政策背景

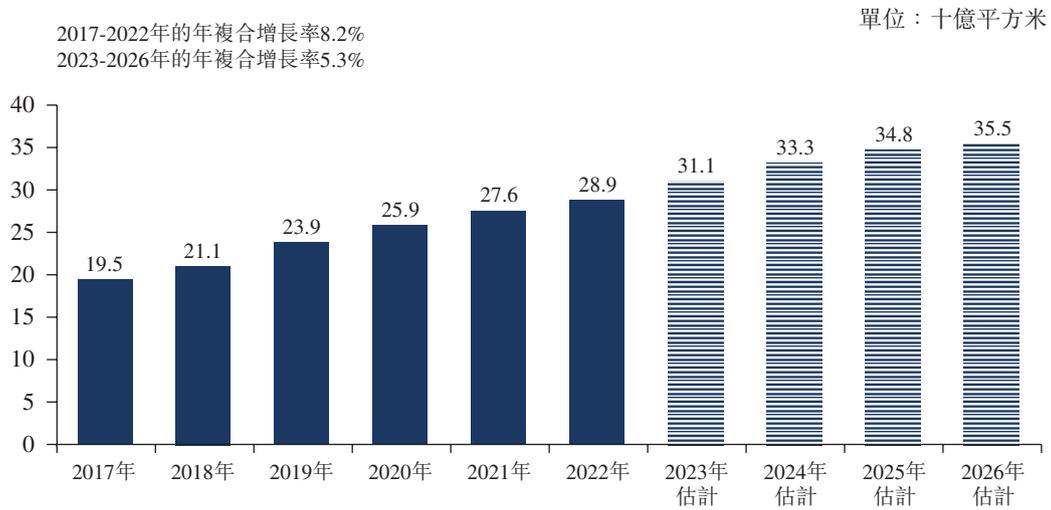
多年來，隨著中國住房制度改革不斷深入，物業管理已經從房地產行業的輔助角色轉變為一個獨立行業。《物業管理條例》於2003年頒佈，《中華人民共和國物權法》（於2021年由《中華人民共和國民法典》取代）及《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》分別於2007年及2021年出台，逐步明確了物業管理公司的權利和義務，完善了物業管理法律體系，規範了物業管理公司的運作，並促進了物業管理行業的發展。

### 市場規模

近年來，中國房地產市場有所增長，造成現有物業管理市場發展，從而為物業管理行業帶來機遇。自2017年至2022年，業內總管理面積由195億平方米顯著增長至289億平方米，年複合增長率高達8.2%。展望未來，增長趨勢預期將會持續。自2022年至2026年，管理面積預期將由289億平方米增至355億平方米，年複合增長率高達5.3%。在財務表現方面，業內物業服務百強企業於2022年實現平均經營收入約人民幣15億元，年增長率達到10.6%。湖南省的物業管理市場不斷發展，伴隨著激烈競爭。截至2022年年底，總在管面積約為16億平方米，佔全國物業管理總面積的5.4%。到2026年，湖南省物業管理面積預期將增至19億平方米，自2022年至2026年的複合增長率將為5.0%。自2017年至2022年，長沙市的物業管理總面積由4.4億平方米增長至6.23億平方米，年複合增長率為7.2%。截至2026年，長沙市物業管理總面積預期將增至7.57億平方米，自2022年至2026年的複合增長率將為5.0%。

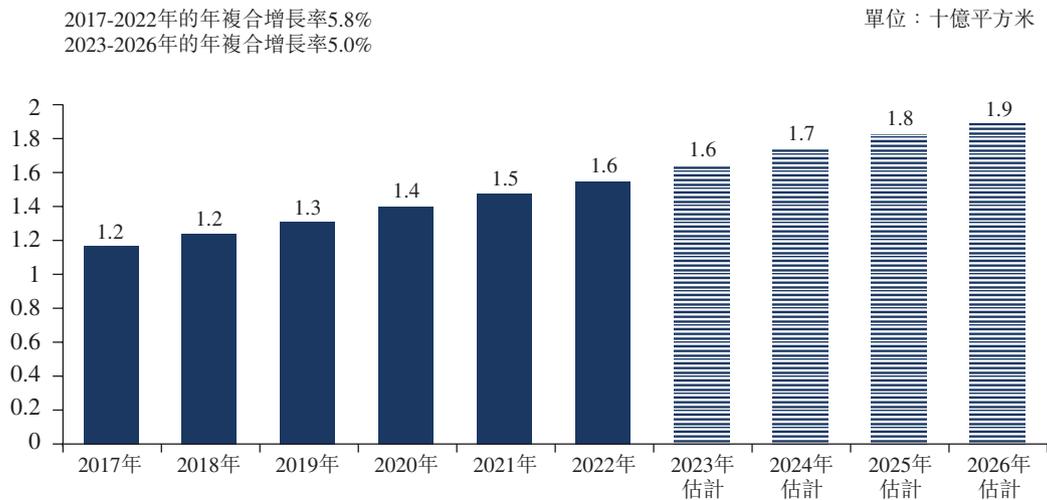
## 行業概覽

下圖載列中國物業管理行業於所示年度的歷史及預測市場規模（按在管建築面積計）：



資料來源：中國國家統計局、中指院

下圖載列湖南省物業管理行業於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

## 行業概覽

下圖載列長沙市物業管理行業於所示年度的歷史及預測市場規模：

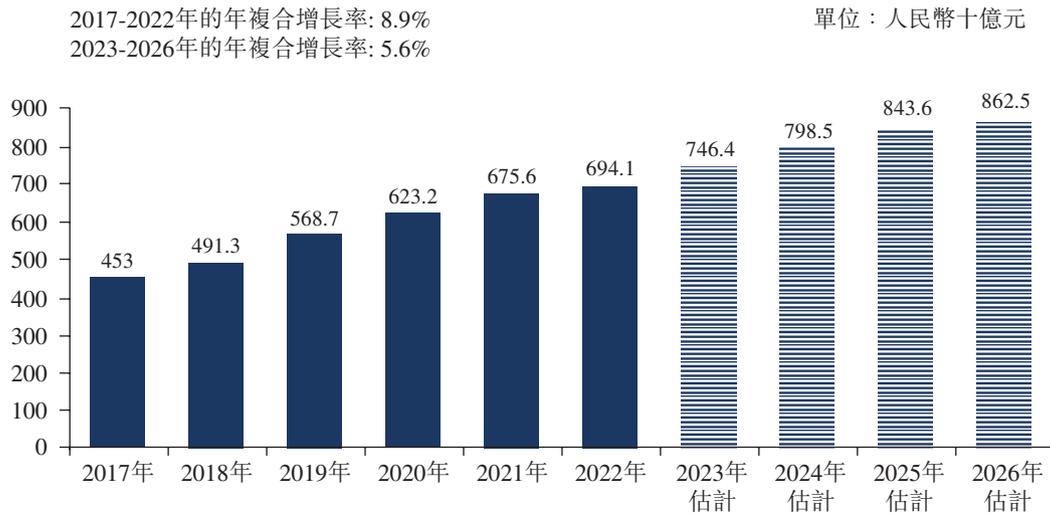


資料來源：中指院

自2017年至2022年，中國物業管理公司的總收入從人民幣4,530億元增長到人民幣6,941億元，年複合增長率為8.9%。自2022年至2026年，中國物業管理公司的總收入預期將以5.6%的年複合增長率從人民幣6,941億元增長至人民幣8,625億元。自2017年至2022年，湖南省物業管理公司的總收入從人民幣272億元增長到人民幣373億元，年複合增長率為6.5%。自2022年至2026年，湖南省物業管理公司的總收入預期將以5.3%的年複合增長率從人民幣373億元增長至人民幣458億元。自2017年至2022年，長沙市物業管理公司的總收入從人民幣102億元增長到人民幣150億元，年複合增長率為8.0%。自2022年至2026年，長沙市物業管理公司的總收入預期將以5.3%的年複合增長率從人民幣158億元增長至人民幣184億元。

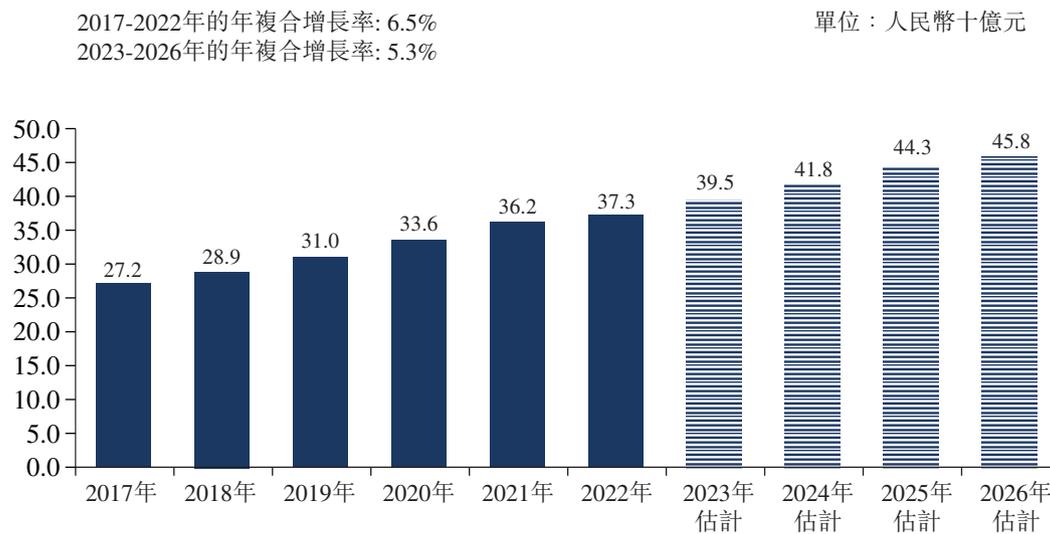
## 行業概覽

下圖載列中國物業管理公司於所示年度的歷史及預測市場規模（按總收入計）：



資料來源：中指院

下圖載列湖南省物業管理公司於所示年度的歷史及預測市場規模（按總收入計）：



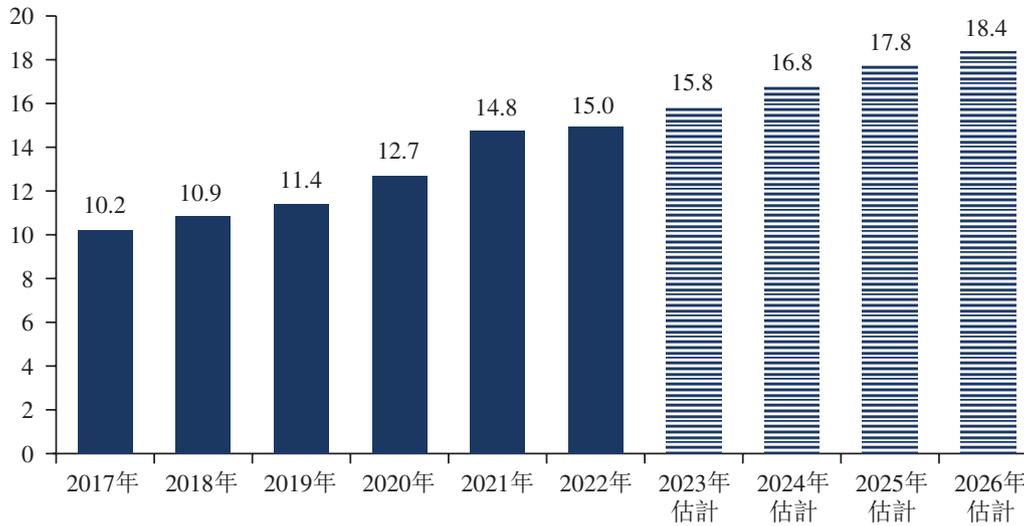
資料來源：中指院

## 行業概覽

下圖載列長沙市物業管理公司於所示年度的歷史及預測市場規模（按總收入計）：

2017-2022年的年複合增長率：8.0%  
2023-2026年的年複合增長率：5.3%

單位：人民幣十億元



資料來源：中指院

### 市場驅動力

**有利的政府政策：**為物業管理行業頒發越來越多的指導性及有利文件，如《湖南省物業管理條例》及其後續修訂，表明該行業正在吸引政府的支持，而促進了物業管理行業。此外，於2021年3月15日，長沙市雨花區委、區政府出台《關於加強小區物業管理的十條措施（試行）》。這些措施旨在提高物業管理服務的質量、制定服務標準、進行項目評估、管理及登記從事物業管理工作的人員，以及確保最低工資保障。他們還鼓勵物業管理服務公司向養老、兒童託管、家政、文化、健康、包裹遞送等領域擴張，以滿足居民的多樣化需求。這些政策不僅促進了物業管理公司與智慧城市、互聯網、社區養老及其他相關領域的融合，也推動了行業創新和進步。這有助於將物業管理服務提升為促進經濟增長及改善民生的重大行業之一。

---

## 行業概覽

---

**城市化及收入不斷提高：**隨著城市化比率持續推進及城市數量增加，中國城市化比率由2021年的37.7%提高至2022年的65.2%，有關增長促進了對物業管理服務的需求，直接推動物業管理行業的發展。此外，根據中指院的數據，於2022年，中國城市人口的人均可支配年收入穩步增至約人民幣49,283元，自2018年至2022年的年複合增長率達5.9%，推動改善居住環境及優質物業管理服務的需求增加，並為物業管理公司帶來增長機遇。

**商品房廣闊的市場前景：**商品房指房地產公司開發並可向公眾出售或出租的物業，包括但不限於住宅物業及商業物業。根據中國國家統計局數據，2022年中國已售商品房的建築面積約為14億平方米，多年來商品房銷售市場持續超過10億平方米（按建築面積計），表明了物業管理行業廣闊的市場空間。此外，商品房需求不斷增加，為物業管理行業的發展提供了有利機遇。於2022年，物業服務百強企業管理的非住宅物業建築面積佔總建築面積的35.3%，比2021年增長1.4%。這一增長表明越來越多的公司正在多元化業務模式，並探索非住宅物業管理市場。與住宅市場相比，非住宅市場具有更多潛力及機遇，是物業管理公司對外進行擴張的戰略重點。

### 准入壁壘

隨著中國物業管理行業的發展，行業門檻越來越高。物業管理服務公司存在四大准入限制。

**品牌：**隨著消費者消費增加、整體市場條件改善及競爭加劇，對物業管理服務質量的要求有所提升，因此品牌聲譽日益成為行業准入門檻。

**資本要求：**隨著規模擴大，物業管理公司日漸關注深化以自動化及智能化為主的科技創新，通過採購機械及設備、打造信息管理系統等措施提升管理效率，從而提升資本要求。

**管理專業化：**隨著物業管理行業的競爭持續增強，管理團隊及其管理經驗逐漸成為公司核心競爭力的重要因素。

---

## 行業概覽

---

**專業人員及技術：**物業管理取決於人力資源。這是組建服務項目所需的所有類型專業及技術人員、建立長期穩定人員培訓機制及人力資源優勢的重要因素。

### 市場趨勢

預計物業管理行業的未來發展趨勢如下：(i)智能技術的應用增加，提升企業技術深度，提升效率和質量；(ii)[編纂]仍有空間，為國有企業提供戰略機遇；(iii)多元化運營的潛力更大，豐富和擴大了增值服務範圍；(iv)服務標準化為擴張和實現高效運營發展提供堅實基礎；(v)物業管理服務企業越來越有必要獨立運營，順應市場趨勢；(vi)非住宅物業市場尚未開發的潛力正促使企業內部採取更好的管理策略；(vii)員工的持續專業發展推動服務質量不斷改善；及(viii)行業政策定期更新推動行業提高透明度和誠信。

### 物業管理行業的潛在風險及挑戰

除本節上文所討論的准入門檻外，中國物業管理公司可能面臨各種因素，從而引致意外損失。

**市場競爭風險：**目前，中國的物業管理行業競爭極為激烈，國內物業管理公司眾多，集中化比率逐年上升。物業業主選擇的物業管理服務將會增加，物業管理服務將日益專業化及標準化，因此行業競爭風險將仍然存在。

**成本控制風險：**目前，物業管理行業主要按包干制收取物業服務費，因此，倘物業管理公司收取的費用不足以彌補所產生的所有物業管理服務成本，物業管理公司將產生虧損。

**勞工成本持續增加風險：**物業管理行業為勞動密集型行業。勞工成本通常為物業管理公司銷售成本的最大部分。物業管理服務的日常營運(如綠化、安保、維修及保養及客戶服務)嚴重倚賴勞工工作。根據中指院的數據，近年來，物業服務百強企業的勞工成本佔總銷售成本的百分比在50%至60%之間波動，但總體呈上升趨勢。於過往年度，多個地區的最低薪資增加，造成勞工成本增加。此外，僱員數量增加亦造成培訓成本及管理成本等其他有關成本增加。

---

## 行業概覽

---

### 中國城市服務市場

#### 城市服務市場概覽

除傳統物業管理外，城市服務是提供予城市政府、企業及居民的全面服務的統稱。該行業包括利用數字及智能科技開展城市空間營運、市政環衛、基礎設施維護及城市空間的工程建設，規模較大，並以整合方式營運。基本涉及整合城市空間及城市資源，透過物業公司及城市運營服務公司等專業機構加以管理。城市服務是一個廣泛概念，包括多個領域，如園林綠化及工程、停車場運營、照明系統運營、市政環衛服務等。隨著政府推動改善公共服務，「城市服務」新模式開始出現，為物業管理公司帶來參與公共服務及社會管治的機遇，從而開拓了廣闊的城市服務市場。隨著「城市精細化管理」推行，物業管理公司勢必進入城市服務市場，而物業管理公司擁有天然優勢。多元化帶來大量市場份額。

#### 城市服務與物業管理服務的聯繫

城市服務，本質上是將公共空間和公共資源當作一個整體，通過引入市場化力量，對整個城市進行專業化、精細化、智慧化的統籌管理。

服務對象方面：傳統物業管理服務的業務及服務對象與城市服務具有類似性。近年來，物業管理公司積極拓展至非住宅項目，其管理業態中目前覆蓋了較多公共建築，其中政府辦公樓、公共場館、公園等客戶為地方政府，與城市服務一致。

業務細分方面：傳統物業管理服務與城市服務的業務細分具有可比性。除了社區物業管理服務對應老舊小區物業管理之外，其他業務細分也有重疊，保潔對應城市環衛運營，安保對應城市秩序協管，綠化對應城市景觀養護，設施管理對應城市設施管理，社區空間運營對應城市資源運營，甚至物業管理公司近年來提倡的科技賦能亦能與城市智慧服務相對應，即通過機械化、APP等手段賦能城市管理。

因此，在推進「城市精細化管理」的進程中，物業管理公司在基礎業務層面具備內在優勢。

---

## 行業概覽

---

### 城市服務政府政策背景

自國務院辦公廳於2013年9月出台《關於政府向社會力量購買服務的指導意見》以來，政府職能轉變和公共服務改善得到進一步推進。於2017年國家兩會期間，國家主席習近平提出「城市管理要像繡花一樣精細」的總體要求。於2022年3月，國家發展和改革委員會頒發《2022年新型城鎮化和城鄉融合發展重點任務的通知》，進一步提出深化推進以人為本的新城市化戰略，讓更多人享受高質量的城市生活。此一系列政策的出台，為城市服務開闢了廣闊的空間，為物業服務企業提供了參與城市公共服務和社會治理的良機，從而催生了不斷發展的城市服務市場。

### 市場規模

在城市精細化管理新標準的規管下及憑藉「放管服」改革的持續發展，城市服務市場持續開放及成長。根據中指院提供的數據，自2017年至2022年，中國城市服務市場規模由人民幣0.8萬億元增至人民幣1.3萬億元，年複合增長率達11.0%。預期自2022年至2026年，中國城市服務市場將由人民幣1.3萬億元增至人民幣1.7萬億元，複合增長率達6.4%。在湖南省內，自2017年至2022年，城市服務市場規模由人民幣421億元增至人民幣656億元，年複合增長率為9.3%。預期自2022年至2026年，湖南城市服務市場規模將由人民幣656億元增至人民幣859億元，複合增長率達7.0%。在長沙市內，自2017年至2022年，城市服務市場規模由人民幣158億元增至人民幣263億元，年複合增長率為8.0%。預期自2022年至2026年，長沙市城市服務市場規模將由人民幣263億元增至人民幣345億元，複合增長率達5.3%。

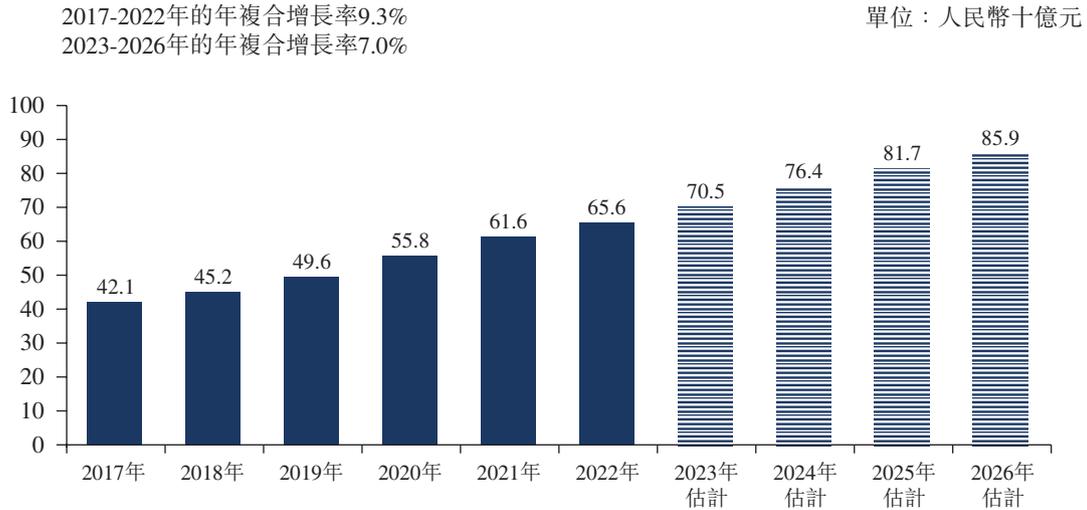
## 行業概覽

下圖載列中國城市服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中國國家統計局、中指院

下圖載列湖南省城市服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



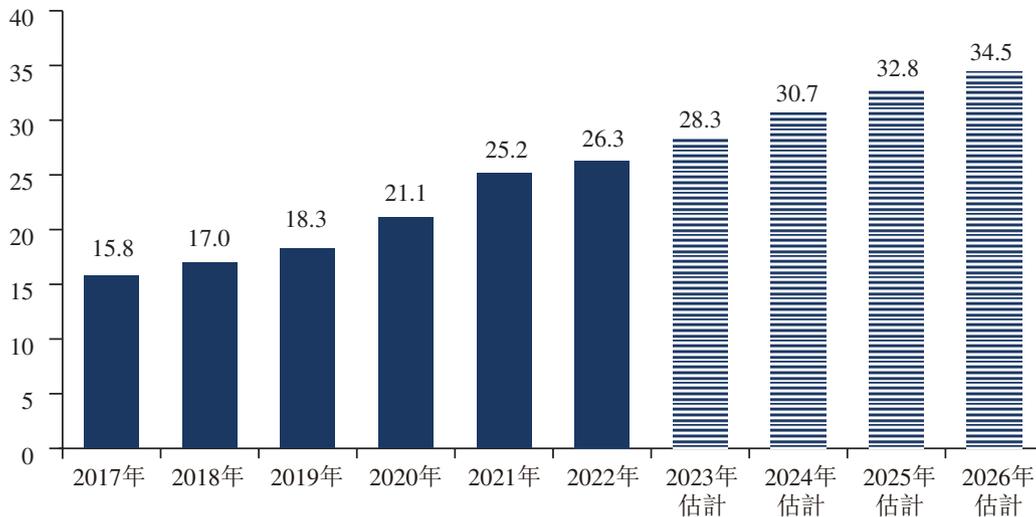
資料來源：中指院

## 行業概覽

下圖載列長沙市城市服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：

2017-2022年的年複合增長率：8.0%  
2023-2026年的年複合增長率：5.3%

單位：人民幣十億元



資料來源：中指院

### 市場驅動力

**有利的政府政策：**國家對城市環境衛生及生態文明建設愈加重視，不斷強調加強環境保護和生態系統保護修復，對於城市生態環境整體提升發展具有積極影響。同時，智慧停車業務目前也受到了國家政策的高度重視。為解決日益嚴重的城市停車難問題，近年來國家持續出台相關政策。例如，於2021年5月，國務院發佈《關於推動城市停車場設施發展的意見》。到2025年，全國各規模城市將基本建成以配建停車設施為主、路外公共停車設施及路內停車設施為輔的城市停車體系。該系統將得到社會資本的廣泛參與，並將信息技術與停車行業深度融合。國家相關政策促使城市服務行業迎來新的發展機遇，這些國家政策的發佈和實施，拉動了城市服務行業市場需求，刺激了城市服務產業的發展。

於2020年12月17日，湖南省財政廳印發《湖南省政府購買服務管理實施辦法》。該政策為城市服務購買提供了更明確的指導方針，概述了合同遵守、績效評價、信息透明度及監督的具體內容。因此，我們根據政府合同提供的城市服務，可以更規範及透明的方式運作。

---

## 行業概覽

---

**城鎮化水平提升：**城鎮化建設是中國現代化建設的核心動能之一，特別是隨著國家現階段推行的新型城鎮化建設，城市的各行各業對照明、園林、環境和衛生要求也在逐年提高，從而為城市服務的市場擴充和產業升級提供了新的發展機遇。城市照明作為智慧城市的重要組成部分，得到湖南省和長沙市政府的高度重視。隨著近年來城市建設的發展，城市規模不斷擴大，城市路燈的數量日益增加。於2021年，湖南省城市道路照明的增長率為6%，表明道路長度的增長與一定的需求缺口之間存在差距。此外，湖南省每公里照明密度仍低於全國平均水平，說明城市照明服務市場潛力巨大。

**智能化水平不斷提高：**近年來，隨著智慧城市概念的興起，各級政府與企業對智慧城市建設愈發重視，進一步加大了智慧化建設投入，並陸續引入技術，打造專業化智慧城市服務平台，以科技賦能行業發展，實現城市治理的進一步優化。其中，城市照明作為智慧城市的重要組成部分，受到了湖南省與長沙市政府的高度重視。

### 准入壁壘

**經驗：**可能存在經驗門檻。城市服務通常要求具備豐富行業經驗的供應商，招標文件要求競標者提供過往績效及項目參與的證明。行業要求針對客戶的個性化需求制定綜合解決方案，包括前端設計、中端項目執行及後續的運維服務。對新的行業參與者而言，難以迅速建立該等綜合服務能力。因此，招標流程的項目經驗成為新參與者的經驗門檻。

**技術：**技術要求及標準高。城市服務覆蓋若干服務領域，每個領域均具有不同的技術標準及要求。例如，城市服務涉及保養新設施及設備，如管道保養、河水質量等，要求物業管理公司具備較高的專業服務及技術能力。在研發階段突破該等關鍵技術存在挑戰，要求較高創新及產品開發能力，以及較長的開發週期。新參與者可能面臨研發技術路徑偏移造成項目失敗、研發成本過高及進度緩慢的風險。因此，行業存在重大技術門檻。

---

## 行業概覽

---

**人才專業化：**存在人才門檻。行業的不同應用領域要求掌握綜合技術能力的高等技術人員。除專業技術技能外，他們必須深入了解行業的業務流程、管理標準、相關技術及應用環境。他們亦須根據不同等級及地區的特點合理計劃及設計。僅有長期服務於該等領域的公司才有機會培養兼具行業知識及項目建設經驗的人才，並提供專業綜合解決方案。因此，新參與者倘無數量充足的人才掌握行業知識及項目建設經驗，則難以佔據市場有利地位。

### 市場趨勢

城市服務市場存在巨大發展潛力，近年來一直穩定增長。物業管理行業對民生影響巨大，其公共服務屬性日益突顯。擴大城市服務有助於提高公眾對於物業管理行業的意識，並符合政策導向和市場趨勢。此外，城市服務仍然處於早期發展階段，該部門的毛利率可能隨著商業模式逐漸成熟及規模經濟發揮作用而得到提升。

### 中國商業運營服務市場

#### 商業運營服務市場的主要收費模式

商業運營服務涉及提供諮詢及運營服務等業務，涵蓋商業物業的整個生命週期，包括但不限於定位規劃、設計諮詢、工程諮詢、投資諮詢、規劃宣傳及商業運營服務。商業運營服務的核心價值倚賴透過持續營運管理提升商業項目的價值，從而吸引更多顧客，實現更高出租率及租金。目前，商業運營服務供應商採用三大商業模式：

- 在委託管理服務模式下，服務供應商為商業項目的所有基本階段提供綜合服務。其通常向有關房地產開發公司提供委託管理服務。該模式為市場通用營運模式，受到市場參與者廣泛接納及採納。
- 在品牌及管理輸出服務模式下，服務供應商透過職業經理人監督商業運營服務，為商業物業提供管理輸出服務。在該輸出服務模式下，服務範圍與委託管理服務模式相似。知名商業運營服務供應商通常與第三方開發公司合作，採用輸出服務模式進入新市場。

---

## 行業概覽

---

- 在轉租服務模式下，服務供應商可租賃業主的商業物業以用於營運管理，向租戶轉租商業空間及直接收取租金收入。在轉租服務模式下，商業運營服務供應商作為主要實體管理商業物業。他們通常向具有重大利潤潛力的商業物業提供轉租服務。

### 商業運營政府政策背景

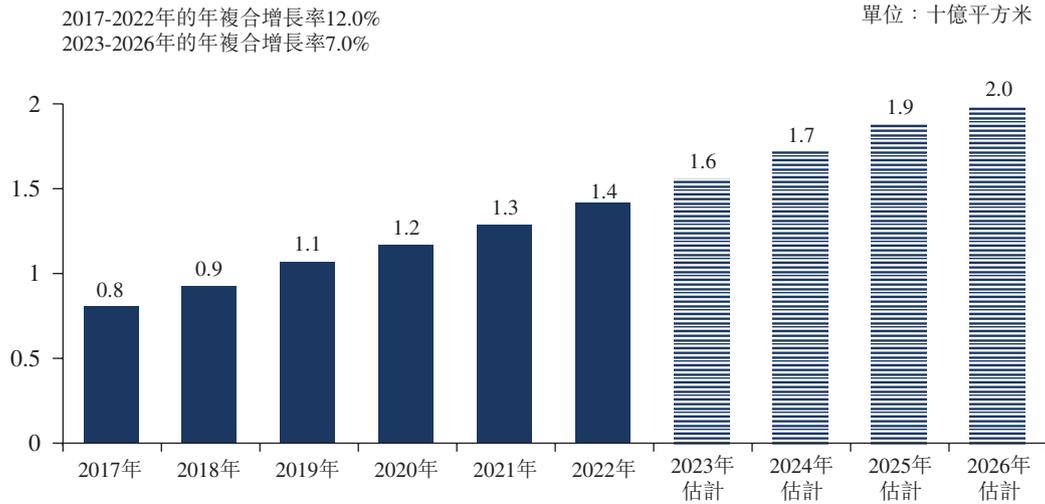
自2020年以來，中國一直致力於在政策層面優化消費環境，促進商業繁榮和國民經濟持續健康發展。以擴大內需和刺激消費為重點，在多領域實施多種政策，不斷促進消費升級。指出應順應居民消費升級趨勢，加快完善消費促進機制，進一步改善消費環境，發揮消費的基礎性作用，幫助形成強大的國內市場。於2020年7月，中共中央政治局會議報告指出加快形成以國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進的新發展格局；繼續擴大內需，為居民消費升級創造條件。自2023年以來，各地政府已出台一系列促進消費的政策，推動商業市場復甦。

### 市場規模

儘管商業運營服務市場規模目前小於物業管理市場，但增長速度卻相對更快。一方面，商業運營服務市場並非隨著商業物業整體增長而自然增長，另一方面越來越多的商業物業持有人尋求專業的商業運營服務。中國商業物業運營服務面積由2017年的8億平方米增至2022年的14億平方米，年複合增長率為12.0%，預期將繼續增長至2026年的20億平方米。湖南省商業物業運營服務面積由2017年的44.9百萬平方米增至2022年的80.3百萬平方米，年複合增長率為12.3%，預期將繼續增長至2026年的110.1百萬平方米。長沙市商業物業運營服務面積由2017年的13.5百萬平方米增至2022年的24.0百萬平方米，年複合增長率為12.2%，預期將繼續增長至2026年的32.9百萬平方米。

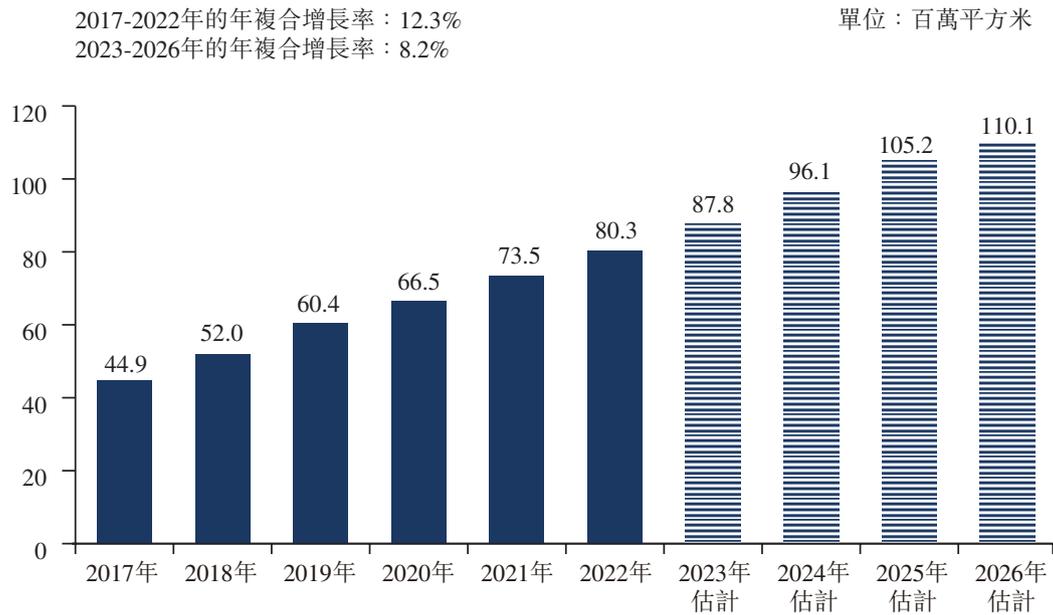
## 行業概覽

下圖載列中國商業運營服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

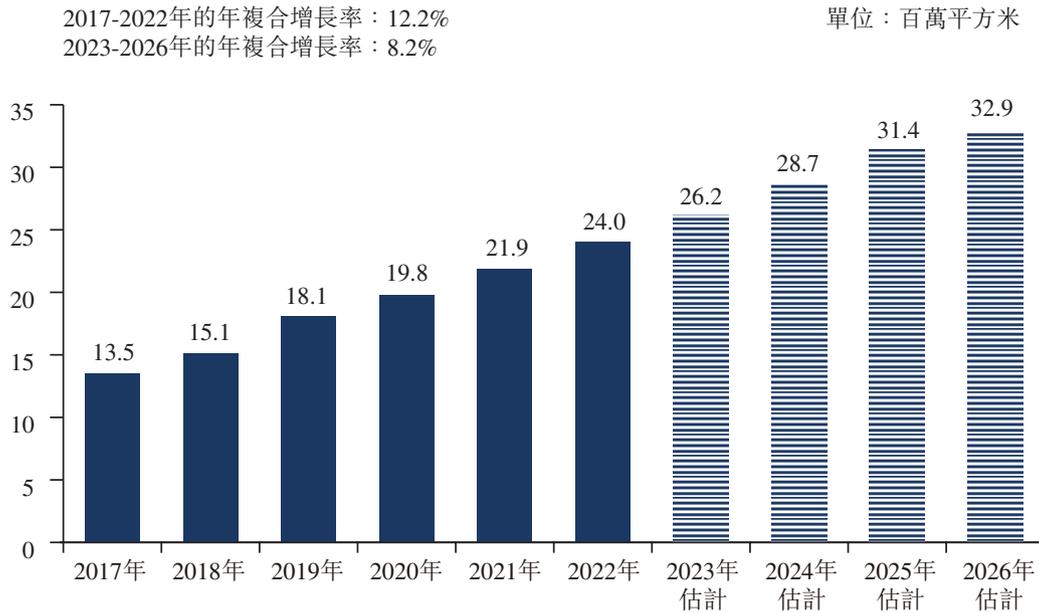
下圖載列湖南省商業運營服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

## 行業概覽

下圖載列長沙市商業運營服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

### 市場驅動力

**有利的政府政策：**國家致力於從政策層面優化消費環境，促進商業繁榮，確保國民經濟持續健康發展。誠如國家發改委及其他政府部門於2020年2月28日聯合頒佈的《關於促進消費擴容提質加快形成強大國內市場的實施意見》所述，強調調整與消費者消費升級趨勢，加快完善消費促進機制和系統，進一步完善消費環境，及利用消費的基本作用。由於上述政策的實施，整體消費率得到提升，商場逛街人數越來越多，商家開店的意願越來越高，因而對商業運營服務的需求也越來越高。

於2023年8月31日，湖南省人民政府辦公廳印發《湖南省恢復和擴大消費的若干政策措施》。該等措施預計將進一步提升湖南省商業運營服務的市場需求，為我們的商業運營項目提供助力。

---

## 行業概覽

---

**消費水平持續增長：**消費仍然是經濟穩定的主要驅動力。中國零售行業持續穩步增長，季度增長率穩步上升。中國消費商品的總零售額由2004年的人民幣5.8萬億元增至2022年的人民幣44.0萬億元，自2018年至2022年的年複合增長率達到3.9%。改革深化及供應方結構化改革的持續推進催生新的商業形式及模式，國內商業市場活力持續釋放。在此環境下，商業消費市場將不斷增長，從而帶動商業房地產市場。此外，收入持續增長提升了消費者對優質商業運營服務的需求，為商業運營服務市場的發展提供機遇。

**長沙市城市商業蓬勃發展：**長沙市不僅是中國中部的樞紐城市，也是一座以深厚的文化、商業及美食著名的熱門城市。它擁有商業運營的戰略優勢。五一商圈仍然是長沙市最大的市政商業中心之一，聚集了眾多的熱門購物中心和百貨公司。它吸引了本地和外地遊客，擁有強大的商業吸引力。

### 物業管理行業、城市服務及商業運營服務的主要成本趨勢

人工成本為物業管理服務、城市服務及商業運營服務的主要成本之一。據長沙市統計局的資料，長沙市城鎮非私營行業僱員的平均年薪以年均約7%的速度穩步增長，於2022年達到人民幣121,200元，預計於2025年將達到人民幣148,400元。近年來，整體工資、津貼、社會保險及其他相關人工成本均有所增加。這對致力於擴大業務的公司產生更大壓力（因該等公司需要增加其勞動力，特別是具備專業及多樣化技能的僱員）。對於清潔及秩序維護等標準化勞動力，分包勞動力亦是物業管理行業的常見做法，以便利用分包商的專業知識提高運營效率，降低總體勞動力成本。

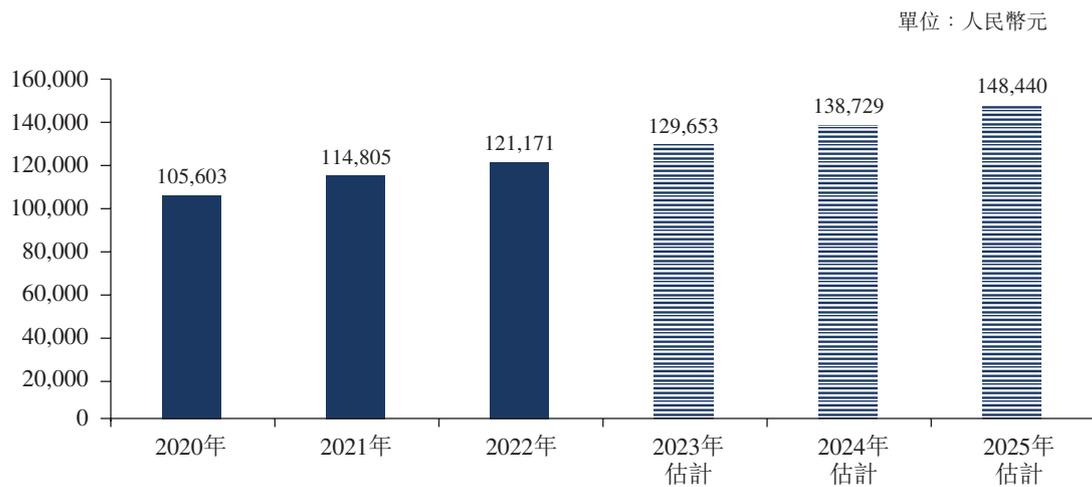
然而，公司可通過採用先進技術及增加分包安排的方式降低銷售成本。近年來，公司一直以技術取代部分員工，從而降低成本。此外，公司一直通過自動化來提高運營效率及服務質量。分包可降低公司的整體人工成本，並利用分包合作夥伴在其各自領域的專業知識來提高運營效率。

## 行業概覽

此外，隨著城市服務擴展至包括園林綠化及工程，材料成本亦佔總成本的大部分。主要材料包括混凝土及幼苗。根據國家苗木花卉價格指數平台，幼苗價格於2021年至2023年保持相對穩定。根據來自湖南省價格監測分析中心的價格監控數據，園林項目主要材料混凝土的價格自2019年至2021年保持相對穩定。

因此，誠如中指院告知，物業管理行業屬於弱週期性行業，人工及材料成本的變化相對穩定，及預計未來該等成本整體將繼續上升。

下圖載列所示年度長沙市城鎮非私營僱員的歷史及預測平均年度工資：



資料來源：長沙市統計局，由中指院整理

## 競爭

### 概覽

中國的物業管理服務、城市服務及商業運營服務市場分散且競爭激烈。截至2022年12月31日，物業管理行業有超過200,000家從業公司。2022年，按中國物業管理市場的在管建築面積計算，中國物業服務百強企業約佔市場份額的49.1%。2023年，我們在中國物業服務百強企業中排名第49位。

湖南省的物業管理市場、城市服務市場及商業運營服務市場均高度分散，共有約8,000家物業管理公司。湖南省約有3,600家主要的城市服務供應商，其中包括物業管理公司及其他類型的公司。

## 行業概覽

下表載列我們在總部位於湖南省的2022年中國物業服務百強企業中的排名（按所有業務板塊總收入計）：

排名	公司	收入 (人民幣百萬元)	市場份額 (%)
1	公司B	640以上	超過1.07
2	公司A	530以上	超過0.95
3	本集團	529	0.94
4	公司D	510以下	低於0.89
5	公司E	330以下	低於0.54
6	公司C	210以下	低於0.37
7	公司F	200以下	低於0.36

下表載列我們在總部位於湖南省的2022年中國物業服務百強企業中的排名（按物業管理服務的在管建築面積計）：

排名	公司	在管建築面積 (百萬平方米)	市場份額 (%)
1	公司A	16.4以上	超過1.05
2	公司B	15.2以上	超過0.98
3	本集團	10.3	0.66
4	公司C	10.2以下	低於0.65
5	公司D	10.1以下	低於0.64
6	公司E	6.2以下	低於0.40
7	公司F	6.0以下	低於0.39

物業管理市場的眾多參與者一般專注於提供物業管理服務，而僅有少數服務提供商成功將物業管理服務與城市服務整合，並於各分部實現均衡的服務質量。我們憑藉城市照明業務獲評為2023中國智慧城市服務領先企業及2023中國特色物業服務領先企業，且我們亦榮獲為2023中國城市服務優秀物業品牌企業、2023值得資本市場關注的物業品牌及2023華中區域物業服務品牌企業。作為專業城市服務及運營提供商，我們積極佈局三個分部：物業管理服務、城市服務及商業運營服務。持續多元化的業務組合將顯著提升本集團的全面優勢。

## 行業概覽

下表載列我們在總部位於湖南省的中國物業服務百強企業中的排名（按2022年來自城市服務的收入計）：

排名	公司	來自城市 服務的收入 (人民幣百萬元)	市場份額 (%)
1	本集團	274	0.42
2	公司B	272以下	低於0.41
3	公司D	220以下	低於0.34
4	公司E	42以下	低於0.06
5	公司C	40以下	低於0.06
6	公司F	31以下	低於0.06
7	公司A	29以下	低於0.05

附註：

- (1) 城市服務項目不以建築面積（專門用於物業管理服務及商業運營服務的計量指標）計量。
- (2) 公司A為一家國有企業，於2006年在湖南省長沙市註冊成立，主要位於長沙、濟南、重慶、天津、北京及其他城市，主要從事向高層住宅、寫字樓、酒店、商業綜合體、公共建築等提供服務。
- (3) 公司B為一家國有企業，於1997年在湖南省長沙市註冊成立，主要從事向行政機關、企事業單位、產業園、住宅物業提供服務及市政環衛運營、城市秩序管理、園林綠化養護、會議展覽服務及其他城市服務，業務遍及湖南省、江西省及其他地方的30多個城市。
- (4) 公司C為一家民營企業，於2018年在湖南省長沙市註冊成立且並無任何房地產背景，主要位於長沙，主要從事向住宅物業、辦公物業、公共建築、商業物業及產業園等眾多行業提供服務。
- (5) 公司D為一家國有企業，於2016年在湖南省長沙市註冊成立，佈局湖南、廣西、安徽、湖北、北京及新疆等城市，提供城市運營服務、城市生活服務及城市更新服務。
- (6) 公司E為一家民營企業，於2002年在湖南省長沙市註冊成立，主要從事向商業綜合體、高檔住宅、高檔寫字樓、國際機場、政府機構、金融和醫療單位等廣泛行業提供服務。
- (7) 公司F為一家民營企業，於1999年在湖南省湘潭市註冊成立，主要從事物業管理、房屋租賃、家政服務、園林綠化等相關行業，及為普通住宅、別墅、高檔商業及住宅、寫字樓及學區提供服務。
- (8) 截至最後實際可行日期，並無總部設於湖南省的物業管理及城市服務上市公司。

資料來源：公司官方網站、公司微信公眾號、中指院

## 行業概覽

於商業運營市場，我們於2022年按湖南省在管建築面積計算的市場份額約為湖南省商業運營服務市場的0.96%，及我們於2022年按長沙市在管建築面積計算的市場份額約為長沙市商業運營服務市場的3.21%。

下表載列商業運營公司的排名(按2022年湖南省在管建築面積計)：

排名	公司	湖南省 在管建築面積 (百萬平方米)	市場份額 (%)
1	華潤萬象生活有限公司	1.19以上	超過1.48%
2	公司G	1.18以上	超過1.47%
3	公司H	1.08以上	超過1.34%
4	九龍倉集團有限公司	1.00以上	超過1.25%
5	公司I	0.90以上	超過1.12%
6	本集團	0.77	低於0.96%
7	公司J	0.52以下	低於0.65%

附註：

- (1) 華潤萬象生活有限公司為一家於2017年成立的國有企業，並於聯交所上市。其主要提供住宅物業管理、小區增值服務、商業運營服務、商業轉租服務及其他服務，業務佈局遍佈68個城市。
- (2) 公司G為一家於2007年成立的民營公司。其業務主要包括商業運營服務、物業管理服務及增值服務。
- (3) 公司H為一家於1995年成立的民營公司，總部位於湖南省長沙市。其主要提供商業運營服務、商業諮詢服務及營銷策劃服務。
- (4) 九龍倉集團有限公司於1886年成立，並於聯交所上市。其業務目前包括香港及中國的投資物業、酒店及開發物業，其他業務包括通過現代碼頭及香港航空貨運站建立的物流基礎設施。
- (5) 公司I為一家於2016年成立的民營公司，總部位於湖南省長沙市。其主要業務包括商業運營服務、產業園區投資、房地產開發及物業管理。
- (6) 公司J為一家於2018年成立的民營公司，主要從事商業物業開發、商業運營服務、商業資產收購及商業投資管理等業務。

資料來源：公司官方網站、公司微信公眾號、中指院

---

## 行業概覽

---

### 我們的競爭優勢

有關詳情，請參閱本文件「業務－我們的優勢」一節。