

業 務

概覽

我們是一家國有城市服務及運營提供商，業務運營主要位於長沙市。中國湖南省的物業管理市場競爭激烈且高度分散。按2022年的在管建築面積及總收入計，我們所有業務分部的市場份額分別約為湖南省物業管理市場的0.66%及0.94%。按2022年城市服務收入計，我們的市場份額約為湖南省城市服務市場的0.42%。

我們為客戶提供廣泛服務，打造植根於市區的有凝聚力的業務佈局。根據服務特點及行業標準，我們提供的服務可分為三類：(i)物業管理服務（包括對公共物業、商業物業和住宅物業的各種物業管理服務，以及增值服務）；(ii)城市服務（包括園林綠化及工程、照明系統運營、停車場運營及市政環衛服務）；及(iii)商業運營服務。

於我們成立的初步階段，我們主要從事物業管理服務，而城發集團的業務集中於城市建設及開發。受城發集團的影響，我們從一開始就傾向於管理城市公共空間。我們的物業管理服務主要針對公共及商業物業，住宅物業處於次要位置。隨著我們繼續增長，我們利用我們於物業管理服務方面的經驗，並逐步鞏固我們於城市服務的競爭優勢。例如，我們收購一家園林公司，使得我們於2016年擴張至園林綠化及工程服務。自2017年開始，我們亦於長沙承接夜景照明運營，進一步奠定了我們城市服務業務的基礎。於2021年，我們正式開始承接市政環衛項目。於過往數年，我們的城市服務業務已產生穩定的收入及利潤，成為我們增長的關鍵驅動力及業務的焦點。

下表載列所示年度我們的收入按服務類別劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
物業管理服務	192,256	44.6	207,466	39.2	237,902	36.5
城市服務	185,352	42.9	274,720	52.0	353,290	54.2
商業運營服務	54,045	12.5	46,337	8.8	60,683	9.3
總計	<u>431,653</u>	<u>100.0</u>	<u>528,523</u>	<u>100.0</u>	<u>651,875</u>	<u>100.0</u>

業 務

面對不斷擴大的城市空間和日益豐富的城市生活場景，我們提供多元化的優質服務，構建競爭優勢。我們的物業組合包括公共物業、商業物業及住宅物業。於往績記錄期間，我們承接了湘江財富金融中心物業管理服務項目、洋湖國家濕地公園物業管理服務項目及長沙國際會展中心物業管理服務項目等標誌性項目。依託在物業管理行業，尤其是公共物業管理方面的經驗，我們也積極開發城市服務市場，並承接多元化項目，如長沙市城市夜景亮化控制中心運維項目、洋湖生態新城近零碳示範展示區項目設計施工總承包項目、漁人碼頭停車場項目及濱江片區市政環衛維護項目。同時，我們也向若干客戶提供商業運營服務，覆蓋長沙市若干著名景點及商業區，如太平街及天心閣古玩城。

於往績記錄期間，我們憑藉業務體系及優質的服務取得穩健的經營業績。我們的收入由2021年的人民幣431.7百萬元增加至2023年的人民幣651.9百萬元，年複合增長率約為22.9%。同時，同年我們的毛利從人民幣107.3百萬元增加至人民幣151.8百萬元，年複合增長率約為19.0%。

截至2023年12月31日止年度，我們在管物業管理項目總數為68個，在管建築面積為11.1百萬平方米，城市服務板塊在管項目總數為157個，包括4個照明系統運營項目、150個停車場運營項目及3個市政環衛項目；同期我們亦完成了85個園林綠化及工程項目，截至2023年12月31日有87個在建項目。截至2023年12月31日止年度，商業運營服務板塊在管項目總數為50個，在管建築面積為76.6萬平方米。

競爭優勢

我們認為以下競爭優勢使我們從競爭對手中脫穎而出，是可持續發展的關鍵。

業 務

鑒於中國湖南省的物業管理市場高度分散，我們於湖南省的佔有率及地理重心使我們可有利地推動整體業務的增長

經過多年，我們已利用我們在物業管理服務行業積累的豐富經驗，成長為城市服務及運營提供商，並處於具有競爭性的市場地位。我們一直專注於湖南省的戰略增長，尤其是長沙（中國最有活力的城市之一）的戰略增長，且我們將繼續專注於此。

湖南省是中國人口最多、經濟發展前景最好的省份之一，城鎮化率不斷提高。湖南省城市服務市場需求旺盛，城市空間及相關物業的經營規模將持續增長。湖南省GDP從2018年的人民幣3.63萬億元增長至2023年的人民幣5.00萬億元，年複合增長率為6.6%。此外，湖南省物業管理行業總收入從2017年的約人民幣272億元增長至2022年的約人民幣373億元，年複合增長率為6.5%。另外，湖南省正在快速進行城鎮化，根據湖南省統計局資料，城鎮化率從2012年的約46.2%增長到2022年的約60.3%。

我們在湖南省承接了多個標誌性項目，如湘江財富金融中心項目、長沙市城市功能照明運維項目及太平街商業運營項目。

我們認為，我們以湖南省尤其是長沙市為戰略重心，以及我們在同一地區提供物業管理服務及城市服務的既定市場地位，將繼續支持我們業務規模擴張，並賦予我們在中國市場於該等服務方面強於競爭對手的優勢。

依託我們控股股東的品牌知名度，我們擁有可持續增長機會，支撐我們拓展與獨立第三方的業務

我們的控股股東之一城發集團公司是湖南省的一家城市開發商和運營商，隸屬於長沙市國資委。我們的母公司集團城發集團主要負責城市公共基礎設施的融資、投資、建設、運營和管理，負責授權範圍內的國有資產管理。城發集團開發了多元化的優質物業組合，包括但不限於橋樑、道路、隧道等公共基礎設施、辦公樓、文化公園及展覽中心。城發集團在保持其於長沙市現有優勢的同時，積極將業務擴展至湖南省其他城市。

業 務

根據中指院的資料，於2022年，就長沙市及湖南省的城市基礎設施投資行業而言，城發集團的市場份額（指其收入佔長沙市及湖南省城市基礎設施投資總額的百分比）分別為22.53%及4.29%。根據中指院的資料，截至最後實際可行日期，城發集團是長沙市及湖南省最大的城市投資及開發企業（按總資產、收入及純利計算）。有關城發集團的物業及基礎設施組合的詳情，請參閱本文件「與控股股東的關係－與城發集團的互補關係」。

自我們成立以來，我們與城發集團的長期關係推動了我們的發展，並為我們的持續增長奠定堅實的基礎。於往績記錄期間，我們從城發集團及其聯繫人（按項目來源劃分）獲得的總收入分別為人民幣303.2百萬元、人民幣348.8百萬元及人民幣419.8百萬元，分別佔我們總收入的70.2%、66.0%及64.4%。同年，在物業管理服務板塊，我們來自城發集團及其聯繫人的項目的保留率分別為87.2%、86.3%及92.3%。

城發集團是長沙市最大的城市開發商，其業務範圍覆蓋城市開發的生命週期，並將源源不斷產生新項目。根據我們與城發集團的合作關係，這確保了大量的儲備項目，我們將其作為長期可見及可持續的增長機會加以利用。經過多年合作，我們熟悉城發集團項目的管理體系和質量要求，並已通過提供定制化服務建立匹配的服務能力。這些能力足以贏得客戶信任。此外，我們與城發集團有著相似的企業文化和經營理念，溝通機制順暢，且協調成本低。同時，城發集團也傾向於依靠我們的服務來保證後期運營管理的順暢。

此外，我們與城發集團的密切和穩定關係有助於推廣我們的品牌知名度。根據中指院的資料，截至最後實際可行日期，城發集團是長沙市及湖南省最大的城市投資及開發企業（按總資產、收入及純利計算）。城發集團憑藉其在長沙市城市綜合建設及區域開發方面的優勢投資、建設及管理廣泛的市政基礎設施和公共設施。我們與城發集團及其聯繫人合作的項目成就了我們的項目清單，並可作為我們與獨立第三方物業開發商合作的代表性先例。此外，與城發集團廣泛而長期的合作關係為我們的服務質量和市場聲譽提供了支持。作為長沙市的國有企業，城發集團是該市城市發展的驅動力及先鋒力量。我們與城發集團的長期關係有助於品牌認知，這是本集團在以下方面的競爭優勢：

- (i) 國企背景將我們與地方政府以及其他客戶緊密聯繫在一起，尤其是在城市服務板塊。由於城市服務及公共物業管理服務的性質，這些業務線的大多數客戶是國有企業，這些客戶自然偏好具有相同背景的服務提供商合作；

業 務

- (ii) 城發集團在長沙城市發展分部的市場地位為我們提供獲當地市場重視及認可的競爭優勢。城發集團是該市城市發展的驅動力及先鋒力量。其涵蓋城市開發、建設及運營的整個生命週期，覆蓋長沙主要區域。城發集團公司於2021年、2022年及2023年獲評級機構授予AAA信用評級。城發集團還於2022年被長沙市城市管理委員會評為城市管理工作考核先進單位；及
- (iii) 我們來自城發集團的標誌性項目證明了我們所提供的優質服務，並作為本集團表現的基準。例如，我們向來自城發集團及其聯繫人的湘江新區綜合交通樞紐提供物業管理及商業運營服務。該項目被確認為湖南省五星級物業服務項目。該獎項不僅肯定了本集團所提供的服務，也證實了我們在獨立第三方項目的營銷及投標過程中的過往表現。

憑藉城發集團的背景、市場地位及項目，我們認為，我們在區域市場上享有競爭優勢。受益於城發集團的資源支持、管理專長及品牌賦能，我們的董事認為，我們的經營業績值得嘉獎，並得到地方政府、城市投資公司及其他企業的認可。

利用我們與城發集團合作中展示的能力和專業知識，我們具備得天獨厚的優勢，並一直積極從獨立第三方獲得項目。

於往績記錄期間，在物業管理板塊，我們來自城發集團及其聯繫人的項目在管建築面積分別佔我們總在管建築面積的43.5%、41.8%及39.1%，在管項目數量分別為43個、45個及48個。同年，我們來自獨立第三方的項目在管建築面積分別佔我們總在管總建築面積的56.5%、58.2%及60.9%，提供物業管理服務的在管項目數量分別為18個、18個及20個。於往績記錄期間，我們所有的商業運營服務項目來自城發集團及其聯繫人。

我們與城發集團的業務合作，提升了我們在湖南省和全國的知名度，從而令我們獲得大眾的關注；憑藉多年積累的行業經驗和關注度，我們能夠與獨立第三方開展業務。我們認為並預期，城發集團的土地儲備及持續增長將為我們的發展、未來增長及物業及服務組合的多元化提供一如既往的支持。

業 務

從物業管理服務到城市服務，我們對城市空間的深刻理解和覆蓋，帶給我們競爭優勢

我們的物業管理專業知識與城市運營能力相結合，使我們能夠提供比傳統物業管理業務更綜合的服務類型，令競爭對手難以模仿。我們認為，我們的專業知識及出色記錄為我們提供將這兩個不同領域聯繫起來的機會，而無法採用我們商業模式的競爭對手，無法抓住該機會。

廣泛的物業組合

我們管理廣泛的物業，為各種企業提供各式各樣的優質服務，並致力於為城市生活的參與者和公共基礎設施的管理者創造舒適和放心的體驗。我們管理或運營的物業組合包括公共、商業及住宅物業，包括(i)市民廣場、公園及景點、城市展覽館、政府辦公樓及學校等公共物業；(ii)商業寫字樓、商業綜合體及營銷案場等商業物業；及(iii)住宅小區及公寓等住宅物業。與傳統的物業管理公司不同，我們以城市運營商的視角觀察不斷擴張的城市空間，探索人們生活、工作和娛樂中的各種服務場景。

多元化的服務供應

我們可提供物業管理服務，包括綠化、安保及維修保養。我們也可提供專業運營服務，如工程及維護等。於往績記錄期間，我們提供了相關業務並賺取了可觀收入。我們已獲得城市生活垃圾經營性清掃、收集、運輸、處置服務許可證等專業資質，令我們具備更高的行業資質標準和更強的相關領域競爭力。我們已基於提供多元化服務的能力構建一站式服務模式，以滿足客戶的需求。我們還可在提供一項服務後向該客戶提供其他相關服務，進一步將我們從競爭對手中脫穎而出。例如，在洋湖國家濕地項目中，我們提供園林施工、綠化養護、花木造景、現場物業管理等服務，這是典型的「園林綠化及工程+物業管理」業務架構下的項目。

業 務

城市服務經驗

我們圍繞城市服務組織業務分部，這是我們的主要優勢領域。城市服務板塊具有以下特點：多樣化服務類型、服務受眾多且流動性高、質量要求高且客戶黏性高。我們多年來在長沙提供公共物業管理服務所積累的經驗、聲譽及客戶忠誠度，有助我們切入城市服務市場，不斷擴大業務組合。一個典型的例子是我們於2017年開始承接夜景亮化控制中心運維項目，並已持續於城市照明領域取得突破，已為我們在城市服務領域積累了多樣化的服務經驗，且隨著業務規模的擴大直接推動了照明公司的成立。

基於對城市服務的理解和實踐，我們已積累經驗並轉化應用於新的業務場景。我們在長沙從事園林綠化及工程、照明系統運營、停車場運營和市政環衛服務。這些市政基礎設施的業主通常是地方政府或國有企業，其對服務質量和成效的要求與公共物業管理類似。因此，我們能夠適當地利用我們積累的管理經驗，並逐步形成將物業管理服務與城市服務連接的服務模式。隨著我們擴大業務佈局，我們日益多元化的業務組合為我們帶來越來越全面的優勢，以及更多的項目機會。

城市服務市場前景

隨著城市化進程的加快，許多城市正面臨著複雜的挑戰和需求。城市服務行業通過提供廣泛的服務和解決方案，旨在提高城市效率，促進城市發展並最終滿足城市居民多樣化的需求。該行業涉及眾多領域，如基礎設施建設、環境和衛生、交通、智慧城市解決方案等，而該等領域可提供創新與改進機會，令城市服務行業充滿廣闊前景。此外，在城市精細化管理新標準的背景下及「放管服」持續推進下，城市服務市場不斷增長。根據中指院提供的數據，從2017年至2022年，全國城市服務市場規模從人民幣0.8萬億元增長到人民幣1.3萬億元，年複合增長率為11.0%；預計從2022年至2026年，全國城市服務市場將以6.4%的年複合增長率從人民幣1.3萬億元增長至人民幣1.7萬億元。從2017年至2022年，湖南省城市服務市場規模從人民幣421億元增長到人民幣656億元，年複合增長率為9.3%，預計從2022年至2026年，湖南省城市服務市場規模將以7.0%的複合增長率從人民幣656億元增長至人民幣859億元。

業 務

在推進城市精細化管理的過程中，物業管理公司在承接城市服務項目方面具有天然優勢。近年來，物業管理服務行業的龍頭企業紛紛加強了對城市服務的佈局。然而，城市服務市場有嚴格的壁壘，即對經驗、技術和人才有一定的要求。從經驗壁壘的角度講，城市服務通常要求供應商具有豐富的行業經驗，而招標文件會要求投標者提供過往業績和項目參與的證明材料。從技術壁壘的角度講，城市服務涉及到眾多的服務領域，每個領域都有標準和要求。從人才壁壘的角度講，本行業眾多應用領域對高級技術人才的綜合技術能力要求較高，除了必須具備專業技術能力外，還必須深入了解行業的業務流程、管理標準、相關技術和應用環境，並能針對不同層級、不同區域的特點進行合理規劃設計。

標準化和定制化的服務流程以及優質服務有助於我們樹立品牌形象

我們已建立及執行嚴格的質量規範，提供標準化的服務。我們已於往績記錄期間成功維持(i) GB/T 19001-2016/ISO9001:2015質量管理體系認證；(ii) GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015環境管理體系認證；(iii) GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018職業健康安全體系認證；及(iv)GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018能源管理體系認證。

為監督及維持我們的服務質量，我們設有質量控制團隊對僱員及供應商進行監督。我們還提出一些質量控制方法和平台，以確保服務質量。為確保客戶提出的任何問題得到及時處理和解決，我們已採用標準化方法建立客戶糾紛解決機制，並編製處理客戶投訴的服務手冊。我們認為，憑藉我們的標準和程序，我們可在不影響服務質量的情況下擴充及擴大我們的業務。我們採用信息系統、數據分析和處理以及智能設備等服務工具，對我們的高效管理目標進行量身定制。

我們多年來一直在當地從業，給客戶留下深刻的印象。我們對優質服務的承諾為我們贏得多項行業殊榮和嘉獎。例如，我們的湘江基金小鎮項目和南郊綜合樓項目均被湖南省物業管理行業協會認可為五星級物業服務項目。

業 務

經驗豐富及專業的管理團隊輔以有效的人力資源管理系統

我們的管理團隊憑藉豐富的專業經驗、深刻的行業洞察力和豐富的技術專長，為我們目前的成就和未來發展作出貢獻。我們的管理團隊由謝毅先生領導，其從事物業管理市場約20年。我們管理團隊的核心成員均受過高等教育，具備豐富的專業經驗和專業知識。我們的管理團隊成員中有72.7%擁有本科或以上學歷，並擁有不同的專業資格。

我們已建立完善的人力資源管理體系，包括有競爭力的薪酬方案、有效的內部考核體系和完善的培訓體系，以保持人才競爭力。我們為新員工提供入職培訓，讓他們熟悉本集團。我們為員工提供日常培訓，以提高他們在各個業務領域的專業技能。此外，我們還為所有員工提供素質發展培訓，以加強團隊合作，溝通和安全生產的意識。除了上述內部培訓外，我們還積極參與外部培訓計劃，包括但不限於財務相關培訓、辦公軟件培訓和寫作培訓等。通過培訓計劃，我們能夠將我們的經驗複製並傳遞給新僱員。我們還建立了一個具有競爭力的薪酬結構和績效考核制度，以激勵員工。我們認為，我們既有的人才招聘、培訓和評估程序使我們能夠發現與我們基本價值觀相同的員工，以及能夠為客戶提供專業服務的個人，從而使我們能夠從競爭對手中脫穎而出。

業務策略

我們已制定以下業務策略，以幫助我們更有效地實現策略目標。

鞏固我們在湖南省的地位，並通過多渠道繼續擴大我們的業務規模

我們計劃繼續通過自然增長和戰略合作、收購和投資鞏固我們在湖南省的市場地位。

首先，利用我們豐富的運營經驗以及與湖南省的客戶和商業夥伴建立的業務關係，我們有意根據我們深耕相關行業及多年累積的經驗，優化我們的服務供應，如物業管理服務、園林綠化及工程、停車場運營等。我們將繼續利用城發集團及其聯繫人持有的項目儲備，且我們計劃積極爭取城發集團及其聯繫人未來開發的項目，以擴大規模。此外，我們還打算擴大和鞏固我們與城發集團多元化業務部門的合作，以進一

業 務

步發展我們的業務運營，及鞏固我們在湖南省的市場地位。除與城發集團合作外，我們還計劃利用我們通過成功的業務運營形成的品牌形象和累積的業務專長，獲得與獨立第三方物業開發商和其他客戶進行業務的機會，加強我們的業務發展能力。

其次，我們的目標是在現有的業務基礎上，結合未來的發展定位，將業務擴展至湖南省以外的地區，包括江西省、貴州省及其他地區。我們將積極提高運營能力，加快發展新業務，實現健康發展。基於我們對行業知識的了解深度以及經營實踐的廣度，我們計劃探索與地方政府以及地方城市投資公司等公共實體進行業務合作，以促進業務的開展。

為推進我們的擴張計劃及最大限度地發揮與現有業務運營的潛在協作優勢，我們有意探索與提供物業管理服務或專門從事城市服務的物業管理公司進行戰略投資及收購的機會。我們尋找適當的目標公司以進行投資或收購，並將利用我們的目標公司研究結果、財務盡職審查、初步評估及可行性研究，決定是否最終投資或收購該等公司。

約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]百萬港元將用於物色物業管理服務提供商及城市服務提供商的潛在戰略收購機會，以最大限度發揮與我們現有業務的潛在協作優勢，並促進我們的業務發展。有關詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]」一節。

提升服務能力，保持服務供應多樣化

我們盡力鞏固及加強目前的服務能力，並打算擴大在管物業組合。具體而言，(i) 約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]百萬港元，將[編纂]為市政環衛服務採購運營車輛，以適應業界科技化和機械化趨勢，提高我們的運營效率和服務質量，從而進一步提高我們在市場上的聲譽和競爭力；及(ii) 約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]百萬港元將[編纂]為照明系統運營服務採購運營車輛及設備以減低成本並加強車輛管理，及進一步鞏固我們的市場地位。

業 務

我們認為，採購新車輛將提高我們的運營效率及服務質量。此項投資旨在從長遠提高機械化程度並降低成本，預計每年可通過減少租金節省成本。此次採購亦有助於提高我們應對緊急情況的反應能力，擴大我們的服務範圍，提升我們的企業形象。此外，投資這些車輛將使我們在不斷發展的城市服務業務中獲得未來商機，同時強調即時運營效益與長期戰略增長。

我們承諾承接更多城市服務項目，並將利用我們的管理經驗和股東背景，通過與業主的接洽，獲得新項目機會。此外，我們將積極參與投標，不斷關注市場趨勢及有新需求的新領域。我們將利用城發集團的優勢，積極拓展業務，承接更多項目。此外，我們將與地方政府合作，以城市服務為切入點，承接相關項目，提高產值。我們還將努力豐富我們的增值服務，在我們的服務價值鏈中增加不同的定制增值服務。

約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]百萬港元將[編纂]購買市政環衛服務及照明系統運營服務作業車輛及設備。有關詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]」一節。

加大對技術開發的投資，以提高我們的技術能力，並提高數字化及自動化程度

於物業管理服務、城市服務及商業運營服務中，勞工成本是我們的主要成本之一。鑒於我們發展穩定，我們不僅須創造能力來管理我們的服務系統，還需要控制開支和提高運營效率。這使得有必要對技術進行投資，因為智能技術對物業管理業務、城市服務業務及商業運營服務的高效運營仍至關重要。

於往績記錄期間，我們在業務運營中採用了城發集團開發的一系列操作系統及平台，包括用於辦公文件提交及流程管理的辦公自動化系統、用於有效管理組織員工（涵蓋招聘、培訓及績效評估等方面）的人力資源系統、跟蹤及管理財務交易的會計系統、用於供應商選擇的採購系統等。

我們計劃開發及優化內部管理信息系統的功能（主要側重於各種勞動密集型任務、合同、財務及資產的在線管理），以取代目前的系統。

業 務

此外，我們計劃開發及完善各類業務營運系統，以實現功能開發、數據連接及信息資源共享，包括(a)智能停車運營，用於完善停車繳費管理等功能；(b)車輛運營系統，用於對環衛車進行遠程監控；(c)靈活的人員配置系統，用於有效分配人力；及(d)客戶於商場、停車場及我們在管的其他物業的會員系統。

此外，我們計劃開發設備連接系統，使我們能夠全面監督設施及設備。該等系統亦將使能源消耗管理、建築物內部環境監測、安全監測、預測性維護、有關建築物的實時數據收集、使用現時獲得的數據對建築物的未來狀況進行預測等任務實現自動化。此外，我們計劃聘請軟件工程師對這些系統進行開發及維護。

約[編纂]%的所[編纂]淨額或[編纂]百萬港元將用於技術投資。有關詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]」一節。

堅持以人才為本的管理方針，持續完善人力資源管理體系

我們計劃採取各種措施吸引及培養行業內具有不同背景及技能組合的人才，以為我們的成長及發展作出貢獻，並為員工提供培訓計劃及發展機會，並提供有競爭力的薪酬、福利和獎勵。具體而言，[編纂]約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]百萬港元，用於擴大我們具有多元化背景的專職團隊，以加強我們員工隊伍的競爭力。

此外，我們有意根據不同層級僱員所需的技能組合提供量身定制的人才培訓計劃。[編纂]約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]百萬港元推廣人才培訓計劃。

約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]百萬港元將用於人才招聘及培訓。有關詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]」一節。

業 務

我們的商業模式

於往績記錄期間，我們的收益主要來自以下三個業務分部（按服務類別劃分）。

物業管理服務

我們主要提供公共物業管理服務、商業物業管理服務和住宅物業管理服務，例如清潔、安保、維修及維護服務。公共物業包括市民廣場、公園和景點、城市展覽館、政府辦公樓和學校；商業物業包括商業辦公樓、商業綜合體和營銷案場；及住宅物業主要包括住宅小區和公寓。此外，我們也向物業開發商、業主及租戶提供廣泛的增值服務。於往績記錄期間，對於公共物業，我們的客戶主要是政府機構，而對於商業及住宅物業，我們的客戶主要是私營實體及個人。

城市服務

我們協助地方政府及公共機構提供城市服務，以改善市民生活體驗和環境。我們的城市服務主要包括(i)園林綠化及工程，包括景觀建設及工程施工；(ii)照明系統運營（包括景觀照明運營及功能照明運營）；(iii)停車場運營，包括公共停車位自營及租賃經營管理；及(iv)市政環衛服務，包括市政基礎設施的清潔，如城市道路、主干道沿線的建築外牆、路燈及公交站台。於往績記錄期間，我們主要向城發集團提供園林綠化及工程服務。對於照明系統運營及市政環衛服務，我們的客戶主要是政府機構，而對於停車場運營，我們的客戶主要是私營實體及個人。

業 務

商業運營服務

我們管理各類商業項目，如商業辦公樓、商業區及產業園區。我們已制定全面的商業資產管理流程，包括前期商業規劃、商業定位、招租、租賃協議制定、營銷推廣以及商業資產的日常運營管理及維護。於往績記錄期間，我們主要向城發集團及其聯繫人提供商業運營服務。

下表載列所示年度我們的收入按服務類型劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
物業管理服務	192,256	44.6	207,466	39.2	237,902	36.5
— 公共物業	69,894	16.2	72,458	13.7	74,015	11.4
— 商業物業	95,191	22.1	105,798	20.0	114,563	17.6
— 住宅物業	1,264	0.3	2,483	0.5	12,384	1.9
— 增值服務	25,907	6.0	26,727	5.0	36,940	5.6
城市服務	185,352	42.9	274,720	52.0	353,290	54.2
— 園林綠化及工程	83,482	19.3	125,847	23.8	186,347	28.6
— 照明系統運營	30,856	7.1	64,007	12.1	67,497	10.4
— 停車場運營	42,089	9.8	40,633	7.7	46,733	7.2
— 市政環衛服務	28,925	6.7	44,233	8.4	52,713	8.0
商業運營服務	54,045	12.5	46,337	8.8	60,683	9.3
總計	<u>431,653</u>	<u>100.0</u>	<u>528,523</u>	<u>100.0</u>	<u>651,875</u>	<u>100.0</u>

業 務

下表載列所示年度我們的收入按服務類別及項目來源劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
物業管理服務 ⁽¹⁾⁽²⁾	192,256	44.6	207,466	39.2	237,902	36.5
城發集團及其聯繫人	131,991	30.6	150,576	28.5	171,634	26.3
獨立第三方	60,265	14.0	56,890	10.7	66,268	10.2
－政府／公共機構	57,674	13.4	55,084	10.4	47,787	7.3
－國有企業	1,380	0.3	1,806	0.3	12,661	1.9
－其他	1,211	0.3	-	-	5,820	1.0
城市服務 ⁽¹⁾⁽³⁾	185,352	42.9	274,720	52.0	353,290	54.2
城發集團及其聯繫人	117,160	27.1	151,853	28.7	187,526	28.8
獨立第三方	68,192	15.8	122,867	23.3	165,764	25.4
－政府／公共機構	60,195	14.0	106,534	20.2	119,261	18.3
－國有企業	3,057	0.7	7,840	1.5	45,113	6.9
－其他	4,940	1.1	8,493	1.6	1,390	0.2
商業運營服務 ⁽¹⁾⁽²⁾⁽⁴⁾	54,045	12.5	46,337	8.8	60,683	9.3
總收入	<u>431,653</u>	<u>100.0</u>	<u>528,523</u>	<u>100.0</u>	<u>651,875</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) 本集團按有權授出有關項目的訂約方分類項目來源。
- (2) 有權授出物業管理服務及商業運營服務項目的訂約方為物業的開發商或業主。
- (3) 有權授出停車場運營項目的訂約方為車位出租人。有權授出其他城市服務項目的訂約方為合同的對手方。
- (4) 於往績記錄期間，我們的所有商業運營服務項目均來自城發集團及其聯繫人。

業 務

有關我們與城發集團的關係詳情，請參閱「與控股股東的關係」及「業務－客戶－五大客戶」章節。

下表載列所示年度按服務類別劃分的在管項目相關數目：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
物業管理服務			
－ 公共物業	29	29	24
－ 商業物業	29	30	36
－ 住宅物業	3	4	8
城市服務			
－ 園林綠化及工程 ⁽¹⁾	44	98	85
－ 照明系統運營	2	4	4
－ 停車場運營	146	144	150
－ 市政環衛服務	2	2	3
商業運營服務	<u>44</u>	<u>44</u>	<u>50</u>
總計	<u><u>299</u></u>	<u><u>355</u></u>	<u><u>360</u></u>

附註：

(1) 園林綠化及工程項目為一次性項目，且此處所列數目為已完工項目數量。

物業管理服務

概覽

我們提供公共物業管理服務、商業物業管理服務和住宅物業管理服務。公共物業包括市民廣場、公園和風景區、城市展覽館、政府辦公樓和學校；商業物業包括商業辦公樓、商業綜合體和銷售中心；住宅物業主要包括住宅和公寓。

我們還為業主、物業開發商、居民和租戶提供廣泛的增值服務，包括(a)空調清潔服務；(b)附屬停車位管理服務；(c)裝修管理服務；(d)門禁卡服務；以及(e)其他定制服務。

業 務

下表載列所示年度我們的物業管理服務收入按物業類型劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
物業管理服務						
— 公共物業	69,894	36.3	72,458	34.9	74,015	31.1
— 商業物業	95,191	49.5	105,798	51.0	114,563	48.2
— 住宅物業	1,264	0.7	2,483	1.2	12,384	5.2
— 增值服務	25,907	13.5	26,727	12.9	36,940	15.5
總計	192,256	100.0	207,466	100.0	237,902	100.0

於往績記錄期間，我們通過參與招標（地方政府和公共機構會據此評估並從多家相關服務提供商中作出選擇的一種程序，此乃受適用中國法律及法規監管的標準招標程序及為我們就物業管理服務協議進行的相同程序）獲若干物業管理項目。同時，對於從城發集團及其聯繫人獲得的項目，我們主要通過直接訂約的方式獲得物業管理服務合同。有關詳情，請參閱本節「— 物業管理服務 — 招標程序」一段。

於往績記錄期間，我們的收入實現大幅增長。物業管理服務產生的收入以年複合增長率11.2%由2021年的人民幣192.3百萬元增至2023年的人民幣237.9百萬元。於往績記錄期間，我們的在管總建築面積分別約為10.6百萬平方米、10.3百萬平方米及11.1百萬平方米。

業 務

下表載列所示年度按物業類型劃分的物業管理服務保留率明細：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
有效項目數量⁽¹⁾	57	63	67
— 公共物業	23	24	21
— 商業物業	28	30	34
— 住宅物業	6	9	12
已簽約的項目數量	66	70	73
— 公共物業	29	29	24
— 商業物業	31	32	37
— 住宅物業	6	9	12
保留率	86.4%	90.0%	91.8%
— 公共物業	79.3%	82.8%	87.5%
— 商業物業	90.3%	93.8%	91.9%
— 住宅物業	100.0%	100.0%	100.0%

附註：

(1) 有效項目數量指整個年度的已簽約項目總數減去同年我們停止管理的項目數量。

下表載列所示年度按項目來源劃分的物業管理服務保留率明細：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
有效項目數量	57	63	67
— 城發集團及其聯繫人	41	44	48
— 獨立第三方	16	19	19
已簽約的項目數量	66	70	73
— 城發集團及其聯繫人	47	51	52
— 獨立第三方	19	19	21
保留率	86.4%	90.0%	91.8%
— 城發集團及其聯繫人	87.2%	86.3%	92.3%
— 獨立第三方	84.2%	100.0%	90.5%

業 務

下表載列所示年度按物業類型劃分的物業管理服務續約率明細：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
續約項目數量	10	21	16
— 公共物業	6	9	9
— 商業物業	4	12	7
— 住宅物業	—	—	—
到期項目數量	19	28	22
— 公共物業	12	14	12
— 商業物業	7	14	10
— 住宅物業	—	—	—
續約率	52.6%	75.0%	72.7%
— 公共物業	50.0%	64.3%	75.0%
— 商業物業	57.1%	85.7%	70.0%
— 住宅物業	—	—	—

下表載列所示年度按項目來源劃分的物業管理服務續約率明細：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
續約項目數量	10	21	16
— 城發集團及其聯繫人	7	13	8
— 獨立第三方	3	8	8
到期項目數量	19	28	22
— 城發集團及其聯繫人	13	20	12
— 獨立第三方	6	8	10
續約率	52.6%	75.0%	72.7%
— 城發集團及其聯繫人	53.9%	65.0%	66.7%
— 獨立第三方	50.0%	100.0%	80.0%

我們承接的物業管理項目穩定發展。於往績記錄期間，我們物業管理項目的續約率分別為52.6%、75.0%及72.7%。於同年，我們物業管理項目的保留率分別為86.4%、90.0%及91.8%。於2021年，續約率及保留率較低，原因是5個臨時項目（屬於輔助性

業 務

及過渡性，且通常不具有可重複性)到期。例如，部分項目(如公交候車亭維護遷移服務項目)於搬遷完成後不需要全面物業管理服務；部分項目(如馬欄山片區道路過渡期維護項目)僅於過渡期間需要輔助物業管理服務。此外，我們自願選擇不續簽兩個盈利不如預期的項目，以便將資源重新分配至利潤更高的項目，以優化我們的物業管理組合。於往績記錄期間，來自城發集團及其聯繫人的項目的續約率維持在適當水平，乃由於兩個主要原因：(i)上文所述的若干特別項目已到期且來自城發集團及其聯繫人；及(ii)我們決定不再重續若干項目，而是將資源重新分配至利潤更高的項目。

我們的地域版圖

自成立以來我們一直深耕湖南省，尤其是長沙。截至2023年12月31日，我們在湖南省管理66個物業，在管總建築面積約為10.6百萬平方米。我們在湖南省的長期精耕細作，使我們在一定區域內形成了區域服務網絡，我們已經成為在長沙市場具有牢固根基的物業管理服務供應商之一。

下表載列截至2023年12月31日年度我們已簽約項目及在管項目所在的地區及城市：

地區	在管 項目數目	在管 建築面積 (千平方米)	已簽約 項目數目	已簽約 建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元)
湖南省(長沙市)	66	10,557	71	10,643	232,526
江西省(萍鄉市)	2	516	2	516	5,376
總計	68	11,073	73	11,159	237,902

服務範圍

我們提供以下主要類別的物業管理服務：

- **清潔及整體綠化服務。**我們為各種物業組合提供整體清潔、蟲害防治、施肥、綠化及修剪服務。為向市民提供整潔有序的生活環境，我們使用標準化清潔技術及清潔設備。我們採納自動化清潔設備以提高我們清潔服務的專業化。

業 務

- **安保服務。**我們力求確保我們管理的物業安全有序。我們每天提供的安保服務包括巡邏、應急反應、入口管制和消防安全管理等。我們的首要目標是確保我們管理的物業安全有序。為了實現這一目標，我們有一組保安人員進行定期巡邏，檢查公共區域的監控系統，核實訪客的身份及其車輛，並對緊急情況作出反應。為了提供最好的服務，我們使用內部員工和外部承包商來進行我們的安全操作。
- **維修和維護服務。**我們通常負責公共區域設施、建築結構及公用事業設施的維護，如供配電系統、給排水系統及管道疏通、油煙管道清洗、供水系統二次維護、泥木設施及弱電設備維護。

公共物業管理服務

我們提供公共物業管理服務，例如，安保、清潔，以及對公園、學校、醫院及大型展覽場地的維修和維護服務。我們主要通過我們內部僱員及分包商提供有關服務。我們與地方政府及主管相關基礎設施的公共機構訂立物業管理服務合同，並按包干制收取服務費。

於往績記錄期間，我們為公共物業提供物業管理服務所產生的收入分別約為人民幣69.9百萬元、人民幣72.5百萬元及人民幣74.0百萬元，分別約佔我們物業管理服務總收入的36.3%、34.9%及31.1%。同年，我們分別為29個、29個及24個公共物業提供物業管理服務，在管總建築面積分別為8.5百萬平方米、8.0百萬平方米及7.6百萬平方米。

商業物業管理服務

我們提供商業物業管理服務，例如，安保、清潔，還有維修和維護服務。商業物業包括商業辦公樓、商業資產和產業園區。我們主要通過我們的僱員和分包商提供這些服務。我們和物業開發商及業主簽訂物業管理服務合同。我們按包干制收取服務費。

於往績記錄期間，我們從商業物業管理服務產生的收入分別為人民幣95.2百萬元、人民幣105.8百萬元及人民幣114.6百萬元，分別佔我們物業管理服務總收入的49.5%、51.0%及48.2%。同年，我們分別為29個、30個及36個商業物業提供物業管理服務，在管總建築面積分別為1.9百萬平方米、1.9百萬平方米及2.1百萬平方米。

業 務

住宅物業管理服務

於往績記錄期間，我們從住宅物業管理服務產生的收入分別為人民幣1.3百萬元、人民幣2.5百萬元及人民幣12.4百萬元，分別佔我們物業管理服務總收入的0.7%、1.2%及5.2%。同年，我們分別為3個、4個及8個住宅項目提供物業管理服務，在管總建築面積分別為26.7萬平方米、32.2萬平方米及137.4萬平方米。

增值服務

我們提供增值服務，以解決客戶的需求及改善我們在管物業業主及住戶的生活體驗及環境。我們的增值服務包括(a)空調清潔服務；(b)附屬停車位管理服務；(c)裝修管理服務；(d)門禁卡服務；以及(e)其他定制服務。

- *空調清潔服務*。我們的服務主要包括過濾網清洗、回風網清洗、鋁翅片清洗、冷凝水管道檢查和疏浚、散熱器清洗和消毒。
- *附屬停車位管理服務*。我們管理與商業建築和住宅小區相關的停車位。我們提供日常管理、監控、出入管理及停車收費服務。我們通過向業主收取定期管理費或收取一定比例的臨時停車費，從停車位管理服務中獲利。
- *裝修管理服務*。在商業物業和住宅物業項目中，如果業主需要進行改造，我們提供相關公共空間的安全、檢查和規範服務。
- *門禁卡服務*。我們為商業建築和住宅小區提供門禁卡的管理和製作服務。服務可能包括卡片登記、發行、編程和持續管理等任務，確保門禁系統的順利運作。
- *其他定制服務*。我們提供客戶就其物業或就其物業的特定區域或設施所要求的一系列其他定制服務。該等服務包括禮賓服務、維修服務、會議服務、垃圾清除服務。

於往績記錄期間，我們來自增值服務的收入分別為人民幣25.9百萬元、人民幣26.7百萬元及人民幣36.9百萬元，分別佔我們來自物業管理服務總收入的13.5%、12.9%及15.5%。

業 務

我們致力於我們在管物業實現高效的以客戶為本的服務標準，以向物業開發商、業主、住戶及租戶提供現場服務，提供專門的關懷。我們的標準慣例為存置並更新我們在管物業業主的記錄，並應對及記錄對我們服務的投訴及反饋。有關詳情，請參閱本節「－質量控制－反饋及投訴管理」一段，了解我們管理所收到的反饋及投訴。

在管物業組合

於往績記錄期間，來自城發集團及其聯繫人的項目的在管建築面積分別約佔我們總在管建築面積的43.5%、41.8%及39.1%。於繼續專注於提供公共物業管理服務的同時，我們亦尋求多元化我們所管理的物業組合。於往績記錄期間，我們向廣泛的物業（例如政府大樓、產業園、商業綜合體及住宅物業）提供多元化的服務。

下表載列截至2023年12月31日止年度我們物業管理服務協議的到期時間表（就已簽約建築面積而言）：

	項目數量		已簽約建築面積	
		%	(千平方米)	%
無固定期限的物業管理服務協議 ⁽¹⁾	14	19.2%	2,722	22.6%
將於以下年份到期的有固定期限的物業管理服務協議：				
－ 截至2024年12月31日止年度 ⁽²⁾	32	43.8%	1,304	10.8%
－ 截至2025年12月31日止年度	16	21.9%	3,989	33.1%
－ 截至2026年12月31日止年度及其後	3	4.1%	21	0.2%
已到期的物業管理服務協議				
－ 已到期但繼續提供服務 ⁽³⁾	2	2.7%	2,828	23.5%
－ 已到期且停止提供服務	6	8.2%	1,175	9.8%
總計	73	100.0%	12,039	100.0%

附註：

- (1) 我們為該等項目提供前期物業管理服務，直至業主委員會成立。
- (2) 截至最後實際可行日期，其中12份物業管理服務協議已獲續期。
- (3) 我們繼續為兩個已到期項目提供服務，乃由於截至最後實際可行日期，該等項目正在續期，其協議預期將於2024年6月續期。

業 務

下表載列所示年度或截至所示日期按項目來源劃分的物業管理服務數量、建築面積及收入：

	截至12月31日止年度或截至該日																						
	2021年				2022年				2023年														
	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管 項目數量	在管建築面積 (千平方米)	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管 項目數量	在管建築面積 (千平方米)	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管 項目數量	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)										
城發集團及其聯繫人	47	5,344	46.2	4,622	43.5	131,991	68.7	51	5,303	46.1	45	4,282	41.8	150,576	72.6	52	5,100	42.4	48	4,325	39.1	171,634	72.1
獨立第三方	19	6,224	53.8	5,996	56.5	60,265	31.3	19	6,200	53.9	18	5,972	58.2	56,890	27.4	21	6,938	57.6	20	6,748	60.9	66,268	27.9
總計	66	11,568	100.0	10,619	100.0	192,256	100.0	70	11,503	100.0	63	10,254	100.0	207,466	100.0	73	12,039	100.0	68	11,073	100.0	237,902	100.0

於往績記錄期間，我們在管物業項目數量、在管建築面積及已簽約建築面積明顯增加，而我們的收入也有所增加。增加乃由於(i)本公司戰略發展方向的調整和對發展戰略的闡述，這進一步指明了本公司的發展方向；(ii)本公司不斷提升的實力、區域品牌 and 市場影響力，特別是與長沙市領先國企城發集團的品牌合作，使本公司獲得了更多的對外市場合作機會。

業 務

下表載列所示年度或截至所示日期按物業類型劃分的物業管理服務數量、建築面積及收入：

	截至12月31日止年度或截至該日																				
	2021年				2022年				2023年												
	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)									
公共物業	29	8,479	73.3	29	8,474	79.8	69,894	36.3	29	8,032	69.8	29	8,027	78.3	72,458	34.9	24	7,586	68.5	74,015	31.1
商業物業	31	2,247	19.4	29	1,878	17.7	95,191	49.5	32	2,275	19.8	30	1,905	18.6	105,798	51.0	37	2,203	19.1	114,563	48.2
住宅物業	6	842	7.3	3	267	2.5	1,264	0.7	9	1,196	10.4	4	322	3.1	2,483	1.2	12	2,144	17.8	12,384	5.2
增值服務	-	-	-	-	-	-	25,907	13.5	-	-	-	-	-	-	26,727	12.9	-	-	-	36,940	15.5
總計	66	11,568	100.0	61	10,619	100.0	192,256	100.0	70	11,503	100.0	63	10,254	100.0	207,466	100.0	73	12,039	100.0	237,902	100.0

附註：不包括增值服務產生的收入。

業 務

下表列示所示年度或截至所示日期我們的有效項目按項目來源劃分的變動：

	截至12月31日止年度或截至該日					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	建築面積 (千平方米)	項目數量	建築面積 (千平方米)	項目數量	建築面積 (千平方米)
截至年初	38	8,488	57	10,000 ⁽¹⁾	63	9,827
— 城發集團及其聯繫人	23	2,907	41	4,187	44	3,855
— 獨立第三方	15	5,581	16	5,813	19	5,972
新業務	28	2,131	13	254	10	1,246
— 城發集團及其聯繫人	24	1,715	10	94	7	468
— 獨立第三方	4	416	3	160	3	778
終止	9	634	7	427	6	1,175
— 城發集團及其聯繫人	6	450	7	427	4	505
— 獨立第三方	3	184	—	—	2	669
截至年末	57	9,985	63	9,827	67	9,898
— 城發集團及其聯繫人	41	4,172	44	3,855	48	3,817
— 獨立第三方	16	5,813	19	5,972	19	6,081

附註：

(1) 於2022年年初包括一個項目建築面積的增幅。

業 務

下表列示所示年度或截至所示日期我們的有效項目按物業類型劃分的變動：

	截至12月31日止年度或截至該日					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	建築面積 (千平方米)	項目數量	建築面積 (千平方米)	項目數量	建築面積 (千平方米)
截至年初	38	8,488	57	10,000 ⁽¹⁾	63	9,827
– 公共物業	18	6,917	23	7,841	24	7,617
– 商業物業	18	1,455	28	1,892	30	1,889
– 住宅物業	2	116	6	267	9	321
新業務	28	2,131	13	254	10	1,246
– 公共物業	11	1,558	6	187	1 ⁽²⁾	0
– 商業物業	13	422	4	13	6	193
– 住宅物業	4	151	3	54	3	1,053
終止	9	634	7	427	6	1,175
– 公共物業	6	634	5	411	3	1,169
– 商業物業	3	–	2	16	3	6
– 住宅物業	–	–	–	–	–	–
截至年末	57	9,985	63	9,827	67	9,898
– 公共物業	23	7,841	24	7,617	22	6,448
– 商業物業	28	1,877	30	1,889	33	2,076
– 住宅物業	6	267	9	321	12	1,374

附註：

- (1) 於2022年年初包括一個項目建築面積的增幅。
- (2) 就該具體項目而言，合同中未明確規定建築面積。

於往績記錄期間，我們管理的公共物業總建築面積從截至2021年12月31日止年度的約850萬平方米減少至截至2022年12月31日止年度的800萬平方米，並進一步減少至截至2023年12月31日止年度的760萬平方米。合約建築面積及在管建築面積的減少趨勢可能主要由於兩個項目（即會展景觀帶物業管理服務項目及瀏陽河風光帶物業管理服務項目）的終止，其合約建築面積及在管建築面積達80萬平方米，而其收入貢獻相對較小。該兩個臨時公共項目均通過直接訂約從城發集團及其聯繫人獲得，我們為其提供物業管理服務（從項目竣工至最終交付予政府）。我們後來並無對這些項目投標，因為我們已將資源重新分配至利潤更大的項目上。根據中指院的資料，自2021年起，可供管理新項目的建築面積普遍下跌。因此，我們新業務的數量減少。

業 務

於往績記錄期間，我們已簽約管理商業綜合體、辦公大樓和住宅物業。我們商業物業的在管建築面積分別為190萬平方米、190萬平方米及210萬平方米。同年，我們住宅物業的在管建築面積分別為26.7萬平方米、32.2萬平方米及137.4萬平方米。我們相信，由於我們在為公共物業、商業物業及住宅物業提供優質物業管理服務時積累相關經驗及聲譽，我們將能繼續多元化在管物業組合及進一步擴大我們的客戶群。

下表載列往績記錄期間我們五個最大的物業管理服務項目（按各年收入計）：

項目	服務類型	位置	年期	截至12月31日止年度		
				2021年 (人民幣千元)	2022年 (人民幣千元)	2023年 (人民幣千元)
洋湖濕地公園項目	公共	長沙	2017年1月至今	25,229	24,537	28,155
長沙西中心項目	商業	長沙	2015年10月至今	32,097	30,464	27,278
湘江時代項目	商業	長沙	2017年1月至今	19,912	19,719	22,610
湘江財富金融中心項目	商業	長沙	2017年11月至今	31,592	41,744	52,997
咸嘉湖景區項目	公共	長沙	2016年11月至今	10,021	7,577	7,691

物業管理費

於往績記錄期間，我們所有的項目都按包干制收費。

根據包干制收費模式，我們就通過我們僱員及分包商提供的物業管理服務收取固定「全包」費用，而我們的物業管理費一般按半年、季度或月收取，取決於我們的物業管理服務合同的條款。我們有權保留向物業開發商、業主及居民收取的全額物業管理費作為收入，並承擔提供物業管理服務所產生的成本。

業 務

包干制收費模式使我們的經營管理能力面臨挑戰。在談判及訂立物業管理服務協議前，我們力求盡可能精確地編製銷售成本估計。我們的銷售成本主要包括僱員薪資及福利費用、能源費用、維護成本、景觀美化成本、辦公室費用、垃圾清除及處理費用、停車成本、秩序維護成本、稅項及附加、綠化及清潔費用、折舊及攤銷費用等。由於我們獨立承擔該等費用，我們的利潤率受我們降低銷售成本能力的影響。倘我們的銷售成本高出預期，我們可能不能向客戶收取額外的款項以維持利潤率，然而，我們可能選擇在維持服務標準的同時通過友好協商提高物業管理費、探索其他增值服務以實現利潤增長以及通過應用自動化系統來提高財務及經營效率。有關詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能因按包干制收取服務費而蒙受損失」一節。

我們的定價政策

我們根據市場慣例就我們的物業管理業務採取兩種定價方式：基於面積的定價方法及基於人員的定價方法。

一般而言，我們根據(i)服務的範圍及質量；(ii)預算、估計成本及盈利目標；及(iii)地方政府對物業管理費的指引／法規(如適用)對物業管理服務定價。按基於面積的定價方法，我們經考慮物業類別、服務質量等主要因素(經參考可資比較項目的單位費用)後以「每平米每月人民幣」的方式收取物業管理費。按基於人員的定價方法，我們經考慮物業日常管理工作所需員工(例如保安員、清潔工及接待人員)的數量及素質等因素後，按每個項目收取整個包乾物業管理費。

於往績記錄期間，我們對所有住宅物業及若干商業物業(辦公大樓)採取基於面積的定價方法收費，而我們對所有公共物業及其他商業物業(例如銷售中心)採取基於人員的定價方法收費。

業 務

下表載列往績記錄期間按定價方法劃分的在管項目（不包括增值服務）數量、建築面積及收入：

	截至12月31日止年度								
	2021年			2022年			2023年		
	項目 數目	在管 建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元)	項目 數目	在管 建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元)	項目 數目	在管 建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元)
基於人員的定價方法	52	9,119	90,800	53	8,700	96,144	53	8,326	100,296
— 公共物業	29	8,474	69,894	29	8,026	72,458	24	7,587	74,015
— 商業物業(基於人員)	23	646	20,905	24	673	23,685	29	739	26,281
基於面積的定價方法	9	1,499	75,549	10	1,554	84,595	15	2,748	100,668
— 商業物業(基於面積)	6	1,232	74,285	6	1,232	82,113	7	1,374	88,283
— 住宅面積	3	267	1,264	4	322	2,483	8	1,374	12,384
合計	61	10,619	166,349	63	10,254	180,739	68	11,074	200,963

下表載列所示年度本集團及同行按基於面積的定價方法收取的單位物業管理費的範圍⁽¹⁾：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	本集團 ⁽²⁾	同行	本集團 ⁽²⁾	同行	本集團 ⁽²⁾	同行
	(每平方米人民幣元)		(每平方米人民幣元)		(每平方米人民幣元)	
商業物業管理服務	2.7-10.6	4-21	3.8-8.9	4-20	4.1-12.7	4-21
住宅物業管理服務	2.0-2.9	1.5-3	2.0-2.9	1.5-3	2.0-2.9	1.5-3

附註：

- (1) 鑒於本集團所有的物業管理項目均位於長沙市區，我們同行的單位物業管理費範圍乃根據位於同一地區的物業計算（以作比較）。
- (2) 本集團所有按基於面積的定價方法收費的物業管理項目均來自城發集團及其聯繫人。

業 務

於往績記錄期間，除2021年及2022年的個別商業物業管理服務項目外，本集團按基於面積的定價方法收費的所有項目的收費均在同行的價格範圍內。該項目單位物業管理費低於同行價格範圍的原因如下：(a)往績記錄期間該項目的閒置率仍較高，及就閒置物業而言，物業管理費通常按標準費率的折扣收取；及(b)本集團向若干主要客戶提供物業管理費折扣，以維護長期關係。

根據國務院2018年3月19日頒佈的《物業管理條例》，已竣工但尚未出售或者尚未交給物業買受人的物業，物業管理費由物業開發商交納。在與客戶協商後及根據行業慣例，我們就向空置物業提供的物業管理服務向物業開發商收取標準費率70-90%的物業管理費。誠如中指院確認，我們有關空置物業的定價標準與湖南省同行的收費標準一致。

對於計算按基於人員的定價方法收費的項目的單位物業管理費，物業管理行業通常並無既定方法。在對有關項目定價時，物業管理公司一般會考慮勞工成本、材料成本及客戶特定要求產生的其他成本。我們以成本加成模式向客戶收取整個包乾物業管理費，主要包括上述總成本加上加價（即管理費）。管理費按總成本的特定百分比釐定，該百分比由物業管理公司自行釐定。具體而言，整個包乾物業管理費等於總成本（包括人工成本、材料成本及其他適用成本）加上管理費及任何適用稅費。經中指院確認，上述計算方法及整個包乾費的組成部分普遍適用於業內基於人員的項目。

下表載列截至2023年12月31日，本集團及同行按基於人員的定價方法收取的項目管理費率範圍：

	公共物業 管理服務	商業物業 管理服務
本集團	5%-12%	6%-12%
— 城發集團及其聯繫人	8%-12%	6%-12%
— 獨立第三方	5%-10%	10%-12%
同行⁽¹⁾	5%-15%	5%-20%

附註：

(1) 我們同行的範圍乃由中指院根據市場調查提供。

業 務

截至2023年12月31日，我們按基於人員的定價方式收費的公共及商業項目的管理費率範圍屬行業範圍內。來自城發集團及其聯繫人的公共項目的管理費率普遍高於來自獨立第三方的項目的管理費率。此乃由於來自獨立第三方的大部分項目為政府採購項目，由財政資金撥款並面臨激勵競爭。因此，獲得該等項目的管理費率相對較低。來自城發集團及其聯繫人的商業項目的管理費率範圍的下限低於來自獨立第三方的項目。此乃由於我們以相對較低的管理費率從城發集團及其聯繫人處承接若干高檔寫字樓，旨在建立良好的聲譽並為未來的機會鋪平道路。

作為按基於人員的定價方法收取費用的物業的代表案例，銷售中心指物業開發商展示待售物業及潛在買方可參觀以了解這些物業、與銷售代表溝通並簽訂合同的商業物業。銷售中心的在管建築面積通常較小，但需大量的服務人員。向銷售中心提供的物業管理服務主要包括接待服務、清潔服務及秩序維護服務。例如，於恆偉金壠營銷案場物業管理服務項目，應客戶要求，我們分配17名服務人員，包括一名項目經理、一名維修人員、六名接待人員、四名秩序維護人員及五名清潔工。本集團亦已滿足客戶對有關人員特徵的具體要求（如秩序維護人員身高須為1.72米以上）。下表載列截至2023年12月31日兩個不同服務等級的工資標準：

	接待服務 (每月每人 人民幣元)	清潔服務 (每月每人 人民幣元)	秩序維護服務 (每月每人 人民幣元)
A級	6,600 ⁽¹⁾	4,000	6,900
B級	6,200 ⁽¹⁾	3,700	6,400

附註：

- (1) A級指本集團遵循的較高服務標準。然而，於往績記錄期間，鑒於競爭激烈的市況，我們並無承接任何按該標準收費的項目，且我們提供的所有接待服務均按B級標準收費。

業 務

根據中指院的資料，在我們銷售中心週邊五公里範圍內，接待服務的勞工成本介乎每人每月人民幣5,500元至人民幣6,200元；清潔服務的勞工成本介乎每人每月人民幣3,500元至人民幣4,000元；秩序維護服務的勞工成本介乎每人每月人民幣6,000元至人民幣7,000元。與當地標準相比，我們員工的薪資處於合理範圍內。

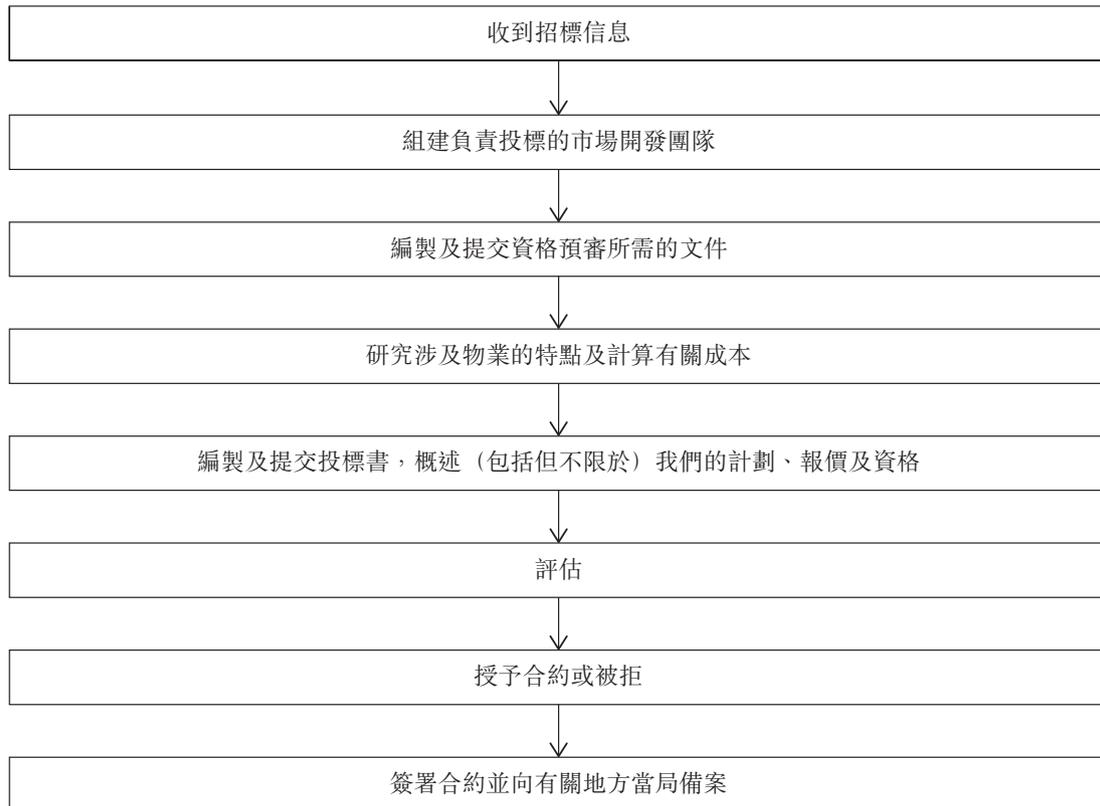
國務院負責物價管理及建設管理的有關部門共同監督物業管理費及發佈相關指導意見，我們亦受到中國政府頒佈的定價管控的限制。於2014年12月，國家發改委頒佈《國家發展和改革委員會關於放開部分服務價格意見的通知》（「通知」），規定省級價格部門可以自行決策若干可符合特定條件的若干類物業相關價格管控或指導政策。根據中國法律法規，物業管理收費應參考政府指導價格或市場價格後，基於接受物業管理服務的相關物業的性質與特點釐定。具體定價原則及實施規則由各省、自治區及直轄市地方政府的價格管理主管部門與物業管理部門釐定。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽—物業管理企業的收費」一節。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，根據中指院的資料，我們收取的物業管理費與中國物業管理公司收取物業管理費的相關市場趨勢整體一致。我們的中國法律顧問認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，考慮到(i)我們在管的五個物業管理服務項目為前期物業管理服務項目，且五個項目的收費標準已向相關主管部門備案；(ii)根據住房和城鄉建設部下屬縣級主管部門出具的書面證明、我們的中國法律顧問進行的線上公開搜索及我們董事的確認，我們未受到任何調查或處罰；及(iii)根據長沙市市場監督管理局出具的書面證明、我們的中國法律顧問進行的線上公開搜索及我們董事的確認，我們未受到任何行政處罰或信貸限制，我們收取的物業管理費已遵守有關定價管控的中國法律法規。根據《湖南省物業管理條例》及政府主管部門網站所披露的政府主管部門的行政職責，我們的中國法律顧問認為，住房和城鄉建設部為負責監督及管理提供物業管理服務的主管部門。

業 務

招標流程

於往績記錄期間，我們通過參與招標（地方政府和公共機構會據此評估並從多家相關服務提供商中作出選擇的一種程序，此乃受適用中國法律及法規監管的標準招標程序）獲得小部分物業管理項目。根據中國法律法規，物業管理公司通常須通過參加招標流程獲得住宅物業的前期物業管理服務協議。倘投標人數少於三人或住宅規模較小，經物業所在地的相關區或縣政府房地產行政主管部門批准，物業開發商可以採用直接訂立協議的方式選聘具有相應資質的物業管理公司。此外，根據《物業管理條例》，非住宅物業毋須通過招標流程選擇物業管理公司。有關詳情，請參閱「監管概覽－有關物業管理服務的法律法規」一節，了解招標流程的相關法律規定。

以下流程圖說明了我們獲得物業管理服務協議的典型招標過程的每個階段。



業 務

對於從城發集團及其聯繫人獲得的項目，我們主要通過直接訂約的方式獲得物業管理服務項目。據我們的中國法律顧問所告知，由於(i)城發集團為一家國有企業，《中華人民共和國政府採購法》不適用於該集團；(ii)城發集團委託的項目並非《前期物業管理招標投標管理暫行辦法》規定的前期住宅項目；及(iii)城發集團委託的項目並不屬於《中華人民共和國招標投標法》及《中華人民共和國招標投標法實施條例》所規定的必須招投標的項目範圍，根據相關中國法律法規，我們通過直接訂約的方式從城發集團獲得物業管理服務項目，因此，城發集團有權將合同直接委託給我們。對於通過直接訂約從獨立第三方獲得的項目，根據中國法律顧問的意見，由於《中華人民共和國政府採購法》並不適用於該等獨立第三方，故我們亦符合相關的中國法律法規。此外，我們獲授的該等項目不屬於上述法律法規規定的必須招標的項目範圍。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關物業管理服務的法律法規－物業管理企業聘任法規」一節。在接受一項新的業務之前，我們會進行可行性分析和財務預測，考慮一系列因素，包括概況、範圍、將提供的服務期限、估計總成本、預計盈利能力、當地市場的競爭格局、任何適用的監管要求以及與我們其他業務的關係，如增值服務。

業 務

下表載列往績記錄期間我們通過招標及直接訂約獲得的已簽約物業管理服務項目的收入及數量明細：

	截至12月31日止年度或截至該日								
	2021年		2022年		2023年				
	項目數量	已簽約 建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)	項目數量	已簽約 建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)	項目數量	已簽約 建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)
招標	17	2735	47,423	20	4,645	75,389	23	4,000	89,288
— 城發集團及其聯繫人	9	1,614	33,457	12	1,969	52,316	13	2,136	70,656
— 獨立第三方	8	1,121	13,966	8	2,676	23,073	10	1,864	18,633
直接訂約	49	8,833	144,833	50	6,858	132,077	50	8,039	148,614
— 城發集團及其聯繫人	38	3,730	98,534	39	3,334	98,261	39	2,964	100,979
— 獨立第三方	11	5,104	46,299	11	3,524	33,816	11	5,075	47,636
總計	66	11,568	192,256	70	11,503	207,466	73	12,039	237,902

業 務

下表載列往績記錄期間我們簽訂的服務合同按項目來源劃分的中標率：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	提交的 標書數量 ⁽¹⁾	中標數量 ⁽¹⁾	提交的 標書數量 ⁽¹⁾	中標數量 ⁽¹⁾	提交的 標書數量 ⁽¹⁾	中標數量 ⁽¹⁾
城發集團及其聯繫人	4	4	3	3	3	3
獨立第三方	12	3	14	4	17	5
總計	16	7	17	7	20	8
		43.8		41.2		40.0
				28.6		29.4
		100.0		100.0		100.0
		25.0		28.6		29.4

附註：

- (1) 不包括聯合投標的已提交投標數量及中標數量。

業 務

我們在長沙的排名和聲譽以及較高的客戶滿意度使我們能夠獲得城發集團及其聯繫人和其他客戶的項目。在往績記錄期間，我們對來源於城發集團及其聯繫人的項目的中標率保持100%，而同年我們對來源於獨立第三方的項目中標率分別為25.0%、28.6%及29.4%。於往績記錄期間我們來源於城發集團及其聯繫人的項目的中標率較高，乃主要由於(i)我們滿足城發集團需求及預期的能力(因向城發集團提供物業管理服務的良好往績記錄)；及(ii)我們與城發集團及其聯繫人的長期合作(乃基於我們服務理念及原則的一致性)。

物業管理服務協議

對於非住宅物業，包括公共物業及商業物業，我們與業主訂立物業管理服務協議。

對於住宅物業管理服務和商業物業管理服務，我們在交付前階段與房地產開發商簽訂了前期物業管理服務合同。對於已經交付但尚未成立業主委員會的住宅物業和商業物業，我們與物業開發商、業主和租戶簽訂前期物業管理服務協議，提供前期物業管理服務。對於已經交付並成立了業主委員會的住宅物業商業物業，業主委員會代表業主與我們簽訂物業管理服務協議。於往績記錄期間，我們所有的住宅物業項目和商業物業項目都沒有成立業主委員會。因此，我們與房地產開發商、業主及租戶簽訂前期物業管理服務協議，以提供前期物業管理服務。

與業主或業主代表的主要交易條款

我們與業主或業主代表訂立的物業管理服務協議通常包括以下主要條款(我們認為與行業慣例一致)。

- **服務範圍。**我們與業主或業主代表訂立的物業管理服務協議載列所需的服務，包括保潔服務、秩序維護服務、停車場管理服務及接待服務。

業 務

- **雙方的權利及義務。**我們有權根據有關法律法規及合約規定安排各種物業管理服務。我們亦有權向業主收取物業管理費。此外，我們有義務及時向客戶報告物業的運作情況。客戶有權按照有關規定合理使用物業，並監督我們的物業管理服務的實施。同時，我們的客戶有義務及時支付物業管理費，並配合我們的物業管理服務，例如，遵循我們為客戶制定的相關管理服務手冊。
- **期限。**對於住宅物業，我們的物業管理服務合同一般會在業主委員會代表所有業主與重新選定的物業服務企業簽署新的物業管理服務協議時終止。對於公共物業及商業物業，我們的物業管理服務協議將在合約期滿後自動終止，或者如果一方嚴重違約，另一方可以自行終止或經雙方同意終止。
- **一般違約的責任。**一般違反物業管理服務協議的最高賠償金額以對方造成的實際損失為限。
- **履約標準。**協議載列須滿足的標準、我們須提供的服務類別及這些服務及回應的時間表及時限。
- **爭議解決。**物業管理服務協議的各方通常要求先通過談判解決任何合約爭議，然後再訴之訴訟或仲裁。

此外，還涉及一些其他條款，包括協議的有效性及其服務。

與物業開發商交易的主要條款

於往績記錄期間，我們與物業開發商訂立的前期物業管理服務合同的主要條款如下：

- **服務範圍。**與物業開發商簽訂的典型合同規定了各階段的服務範圍。在建設竣工驗收交付前，我們主要提供前期介入服務。建設竣工驗收交付後，我們通常對公共區域、公共設施和附屬建築提供物業管理服務，包括清潔、維護和修理以及公共秩序服務。

業 務

- **履約標準。**前期物業管理服務合同載列我們提供的主要服務的具體標準。協議亦規定質量標準及服務實施（如公共區域清潔、以及供配電系統、給排水系統及化糞池檢查）的頻次。
- **物業管理費。**合同訂明按包干制應付的物業管理費金額。物業開發商負責支付仍未售出物業單位的物業管理費。
- **服務年期。**通常情況下，只有當相關的業主委員會代表所有業主與重新選定的物業管理服務公司簽訂新的物業管理服務協議時，合同才會自動到期。
- **爭議解決。**各方通常要求先通過談判解決任何合同爭議，然後再訴之法律程序。

付款

我們可能按半年、季或月收取物業管理費，取決於我們物業管理服務協議的條款及有關法規。物業管理服務費通常於我們發出通知後由物業開發商和業主支付。我們主要接受現金、轉賬、支付寶、微信支付及雲POS支付物業管理費。不同客戶之間，包括公共物業、商業物業及住宅物業，支付的方法、安排及流程均相同。

我們已制定適用於所有客戶的收款管理辦法，規定相應子公司有專人負責收入項目的跟蹤服務。倘任何客戶未能在延長期限內作出付款，我們通常通過向他們發送催繳通知，要求繳付物業管理服務費，而根據中指院的資料，此舉符合中國物業管理行業慣例。為促進物業管理費及其他費用的按時收取，我們採用了不同的催繳方式，例如發送短信及簽發合法催款信。我們可根據物業管理服務協議向逾期客戶追償滯納金。此外，（如有必要）我們將向法院提起訴訟或請求政府有關部門處理物業管理費徵收問題。有關詳情，請參閱「財務資料－綜合財務狀況表若干選定項目討論－預付款項、貿易及其他應收款項」及「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－延遲收到款項或未能向客戶收取服務費可能導致我們的貿易應收款項及合同資產出現減值損失的風險，並對我們的財務狀況和流動性產生不利影響」一節，了解我們的貿易應收款項及其相關風險。

業 務

城市服務

概覽

在向各類物業提供優質和量身定制管理服務的過程中，我們積累了豐富的專業知識、經驗和往績記錄。有賴於此，我們不斷拓展業務能力，成為專門為公共空間及市政基礎設施提供服務的專業國有城市服務提供商。我們致力於推動城市服務的發展，這已成為我們的主要重心及日後業務增長的關鍵驅動力。

憑藉我們在物業管理服務方面的豐富經驗，我們將城市空間視為良機並將業務範圍擴展至城市的各個領域。在保持和完善現有服務項目的深度和廣度的同時，我們擴大服務範圍，以響應國家的城市化、現代化和人們對舒適寧靜的生活和工作空間的追求。我們認為，城市服務將有助於我們進一步提高市場聲譽，擴大收入和利潤來源，從而促進我們的可持續長期發展和競爭力。物業管理服務是我們現有業務的重要基石，而城市服務板塊正在成為我們在城市地區多樣化、專業化服務的核心，收入和利潤增長穩健。

我們的業務重點是把握城市治理體系和能力現代化的趨勢。從城市運營的角度，面對不斷增長的現代化和合格城市治理的需求，我們的服務核心正拓展至城市運營，重點是城市資源運營和城市空間管理兩大功能。以長沙為起點，我們的服務預計將逐步覆蓋湖南省，參與和承接各城市的城市園林綠化、城市照明、城市停車和城市環衛等具體業務。我們將逐步使自己成為特色產業發達、服務鏈條健全、運營能力突出、商業模式完善的綜合城市服務提供商。

我們密切協助當地政府及公共機構，以改善當地居民的生活體驗和環境。我們的城市服務主要包括(i)園林綠化及工程；(ii)照明系統運營；(iii)停車場運營；及(iv)市政環衛服務。我們成立了可提供專業服務的多元化子公司，確保我們在許多專業化領域比其他本地城市服務公司擁有能力和競爭優勢。

業 務

下表載列所示年度我們的城市服務收入按業務分部劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
城市服務						
— 園林綠化及工程	83,482	45.0	125,847	45.8	186,347	52.7
— 照明系統運營	30,856	16.7	64,007	23.3	67,497	19.1
— 停車場運營	42,089	22.7	40,633	14.8	46,733	13.3
— 市政環衛服務	28,925	15.6	44,233	16.1	52,713	14.9
總計	185,352	100.0	274,720	100.0	353,290	100.0

根據中指院的資料，城市服務項目不以在管建築面積衡量，在管建築面積主要被視為物業管理服務及商業運營服務的衡量標準。就園林綠化及工程項目而言，由於其一次性，以在管建築面積計算收入的方法並不適用於該等項目。就停車場運營而言，與在管建築面積相比，停車位數量更能準確反映我們的業務表現。就市政環衛項目而言，我們的維護價格乃根據道路等級及長度釐定。此外，就照明系統運營而言，以在管建築面積計算收入的方法並不適用。

下表載列所示年度按服務類別劃分的城市服務項目相關數目：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
城市服務			
— 園林綠化及工程 ⁽¹⁾	44	98	85
— 照明系統運營	2	4	4
— 停車場運營	146	144	150
— 市政環衛服務	2	2	3
總計	194	248	242

附註：

- (1) 園林綠化及工程項目為一次性項目，且所列數目為已完工項目數量，而其他城市服務項目則為經常性項目。

業 務

於往績記錄期間，我們通過直接訂約獲得了大部分城市服務項目。據我們的中國法律顧問所告知，由於(i)城發集團為一家國有企業，《中華人民共和國政府採購法》不適用於該集團；及(ii)城發集團委託的項目並不屬於《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國招標投標法實施條例》、《必須招標的工程項目規定》及《必須招標的基礎設施和公用事業項目範圍規定》所規定的必須招投標的項目範圍，我們根據長沙市國資委及長沙市財政局頒發的《關於進一步規範市屬企業國有資產交易監督管理有關事項的通知》通過直接訂約的方式從城發集團獲得城市服務項目，因此，城發集團有權將協議直接委託給我們。對於通過直接訂約從獨立第三方獲得的城市服務項目，根據中國法律顧問的意見，由於該等第三方毋須遵守《中華人民共和國政府採購法》，我們亦符合相關的中國法律法規，且我們獲授的該等項目不屬於上述法律法規規定的必須招標的項目範圍。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關建設工程的法律法規－建設工程」一節。此外，我們還通過參與招投標獲取城市服務協議。針對專項服務，例如園林綠化及工程項目，一般由我們的子公司直接參與投標，針對協調服務的複合型項目，例如「園林+市政環衛」項目，一般由我們參與投標，再由相關的子公司提供相應的專項服務。

服務範圍

園林綠化及工程

概覽

本公司將現代化城市園林綠化及工程視為城市服務重點之一，是一家集(i)園林綠化，主要包括園林綠化、環境美化、園林用水、園林用電、公園道路工程、園林設施及樓頂綠化；(ii)工程，主要包括垃圾處理、熱管工程及地面停車場硬鋪的園林綠化施工提供商。對於我們直接承接的園林綠化及工程項目，我們主要根據客戶的需求、行業慣例和我們的成本結構來確定我們的價格。我們堅持公平公正的定價方式，確保我們與所有相關客戶的交易的一致性。我們主要通過我們的運營子公司園林公司承接園林及工程項目。我們的服務範圍包括：

- 園林綠化，包括種植樹木、灌木、花卉、樹籬及地被植物；整地、土方平衡、綠化坡面整形、施肥、種草、種花、土工佈防蝕、圍欄施工；人行道施工、安全措施；園林用水、園林用電、夜景亮化、園林道路工程、景觀構築物及屋頂綠化工程。

業 務

- 工程，包括建設垃圾中轉站、雨水管網、瀝青路面施工及交通設施安裝、變壓器預製地基、手孔、通訊人孔、電纜溝施工、二次機電（包括消防、空調、熱水、弱電）、操作設備、標識、清潔服務。

截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別完成了44個、98個及85個園林綠化及工程項目。於往績記錄期間，提供園林綠化及工程服務產生的收入分別約為人民幣83.5百萬元、人民幣125.8百萬元及人民幣186.3百萬元，分別約佔我們總收入的19.3%、23.8%及28.6%。本公司通過積極獲取新資質以及擴大業務範圍，不斷增強自身實力，塑造品牌影響力，從而贏得市場青睞。這有助於提高外部滿意度，因此，我們的業務量穩步增長。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們同年分別新簽了77份、89份及129份園林綠化及工程合同。

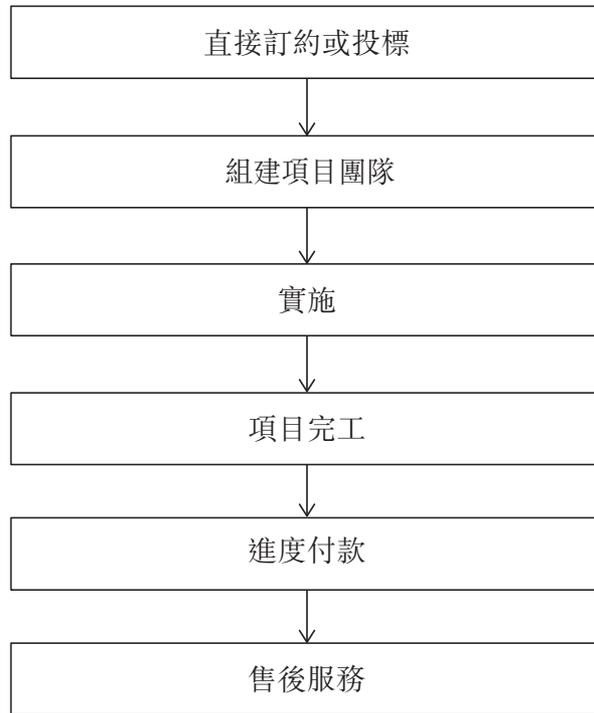
下表載列截至所示日期按項目進度劃分的園林綠化及工程項目數量：

	截至12月31日止年度或截至該日					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	合同金額 (人民幣千元)	項目數量	合同金額 (人民幣千元)	項目數量	合同金額 (人民幣千元)
截至年初已簽約但未完工	19	29,592	52	100,853	43	125,321
— 城發集團及其聯繫人	15	25,281	46	82,586	40	87,837
— 獨立第三方	4	4,311	6	18,267	3	37,484
新簽訂	77	136,784	89	186,417	129	232,542
已完工	31	42,782	51	74,794	55	49,233
— 城發集團及其聯繫人	31	42,782	50	69,784	55	49,233
— 獨立第三方	-	-	1	5,010	-	-
未完工	46	94,001	38	111,623	74	183,309
— 城發集團及其聯繫人	44	80,045	36	79,119	71	132,431
— 獨立第三方	2	13,956	2	32,504	3	50,878
已完工	44	65,523	98	161,949	85	111,057
— 城發集團及其聯繫人	44	65,523	92	143,652	83	101,537
— 獨立第三方	-	-	6	18,297	2	9,520
未完工	52	100,853	43	125,321	87	180,379
— 城發集團及其聯繫人	46	82,586	40	87,837	83	101,537
— 獨立第三方	6	18,267	3	37,484	4	78,842

業 務

運營流程

下圖說明我們園林綠化及工程服務的運營流程：



直接訂約或投標

我們通過直接訂約及投標獲得園林綠化及工程項目。對於從城發集團及其聯繫人獲得的項目，我們主要通過直接訂約的方式獲得園林綠化及工程項目。

下表載列往績記錄期間我們通過招標及直接訂約獲得的園林綠化及工程項目數量及合同金額明細：

	2021年		截至12月31日止年度 2022年		2023年	
	項目數量	合同金額 (人民幣千元)	項目數量	合同金額 (人民幣千元)	項目數量	合同金額 (人民幣千元)
招標	-	-	3	45,994	3	50,878
— 城發集團及其聯繫人	-	-	2	18,030	-	-
— 獨立第三方	-	-	1	27,964	3	50,878
直接訂約	77	136,784	86	140,423	126	181,664
— 城發集團及其聯繫人	75	122,828	84	130,873	126	181,664
— 獨立第三方	2	13,956	2	9,550	-	-
總計	77	136,784	89	186,417	129	232,542

業 務

招標過程包括若干按順序進行的步驟。首先，我們必須收到招標邀請或此類機會的通知。一旦確定機會，營銷開發團隊將負責投標。下一步是準備和提交資格預審所需文件。這可確保投標人符合投標考慮的必要標準。資格預審後，投標人須研究所涉項目的特點並計算相關成本。研究完成後，投標人可以準備並提交投標大綱，內容包括但不限於我們的計劃、成本和資格。標書必須全面、詳細，並進行評估。隨後將會告知投標人是否獲授合同。若獲授合同，下一步則是簽署合同並提交相關地方當局備案。

爭取到項目後，我們的專業團隊會在前期與客戶溝通，並提供一些優秀項目的成功先例。下一步是確定如何執行該項目，確保運作控制，可靠的工程質量，以及合適的項目團隊。

於往績記錄期間，我們分別投標兩個、五個及[五]個項目，且分別有一個、兩個及[四]個項目中標。

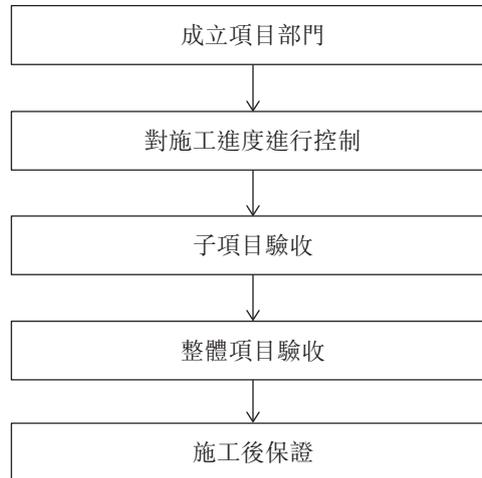
組建項目團隊

我們將通過組建團隊來推進項目的實施。對於城發集團及其聯繫人委託的項目，我們會在收到客戶的會議紀要或函件後，直接委託給相應區域內的相關項目部。對於招標的項目，如果我們中標，我們將會收到中標通知書，在中標後嚴格按照招標文件的要求組建項目管理團隊，所有團隊成員均需持有相關資質。

實施及完成項目

我們將成立項目部門，並指定專業技術人員。於執行過程中，項目部門以科學及合理的方式組織及嚴格控制項目進度、質量、安全及成本。項目部門對不同子項目開展系統檢查及驗收，確保工程工藝符合驗收標準。項目完成後，項目部門向合約簽發方申請項目最終驗收。於合約指定的保證期內，項目部門組織及完成必要的維修，並與施工單位合作進行項目交收。

業 務



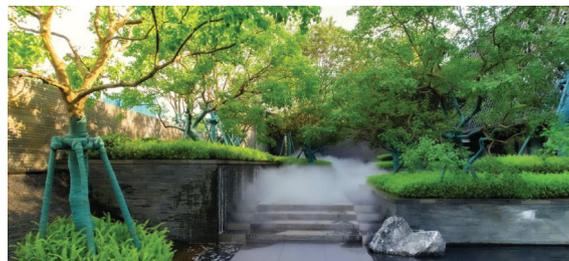
項目的完成時間受若干因素影響，如項目場地的大小、技術的複雜性、現場施工的進度、客戶指定的時間表以及審批時間。

售後服務

項目完成後，我們將按照合同中相關保修期規定，提供符合行業慣例的售後服務。保修期從工程總承包項目竣工驗收之日起計算。保修期應由合同雙方商定，惟不得短於法定最低保修期。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關建設工程的法律法規－園林綠化工程」一節。我們一般與客戶商定的保修期通常為一年，有時為兩年。保修期內，我們須根據法律規定和合同，對我們產生的質量缺陷承擔保修義務和損害賠償責任。

我們的標誌性項目

潭州花園項目展示區園林綠化工程



業 務

該項目覆蓋低密度生態住宅區，建有新中式景觀。我們於2021年11月與客戶（獨立第三方）簽訂合同。合約金額達人民幣9.0百萬元。我們的工作主要包括安全文明建設範圍內的所有相關園林綠化工程和相關圖紙文件的施工等。我們於2022年12月完成了該項目，隨後根據相關法律法規完成了最終驗收。

洋湖生態新城近零碳示範展示區項目設計施工總承包項目



我們於2022年9月從城發集團及其聯繫人取得該項目，合約金額為人民幣10.5百萬元。我們主要負責建設工程。該項目的主要建設內容包括濕地水循環系統展示線路、環境整治工程及相關展廳裝飾及設備採購。我們於2023年7月完成了該項目，隨後根據相關法律法規完成了最終驗收。

虧損項目

截至2021年及2022年12月31日止年度，我們分別有6個及14個虧損項目（均為園林綠化及工程項目）。截至2023年12月31日止年度，我們的項目並無產生任何虧損。截至2021年及2022年12月31日止年度，虧損項目分別產生虧損人民幣0.21百萬元及人民幣5.05百萬元。與2021年相比，我們於2022年遭遇了更大的虧損，因為我們積極擴展我們的園林綠化及工程業務，並向客戶提供實質性的折扣（倘有關折扣可能吸引客戶的日後項目機會，從而為本集團帶來更大利潤）。下文載列上述項目的詳情（於往績記錄期間的虧損超過人民幣0.15百萬元）。

業 務

項目	年期	虧損 (人民幣千元)	虧損原因
潭州花園售樓部園林工程	2021年9月至 2022年12月	518	為在潭州花園建立聲譽，並促進未來業務發展，我們在材料選擇和施工方面選擇了更高的標準，導致人工及材料成本更高(如採購價格更高的廠房及原材料)，超過了我們的收入。
長沙恆偉金壠營銷 中心園林工程	2021年1月至 2021年4月	902	為促進與客戶的未來合作，我們優先考慮提供超出客戶期望的優質項目的聲譽，而此承諾伴隨著更高的人工及材料成本(如採購價格更高的廠房及原材料)，導致虧損。
學園西路新建 綠化工程項目	2020年11月至 2021年2月	243	為準備與該項目相關的未來項目委聘，我們在樹木的造型、樹冠修整及高度控制上堅持更高的標準，這產生更高的人工及材料成本(如採購價格更高的廠房及原材料)並導致虧損。

業 務

項目	年期	虧損 (人民幣千元)	虧損原因
城發恆偉會展花園 園林分包工程項目	2022年6月至 2022年8月	710	考慮到我們希望在該園區開展更多的項目，我們努力滿足客戶制定的嚴格質量要求，這導致人工及材料成本（如採購價格更高的廠房及原材料）增加並導致虧損。
北城首府項目營銷展示 風景區工程	2021年3月至 2021年5月	1,514	為促進與客戶的未來合作，我們優先考慮提供超出客戶期望的優質項目的聲譽，而此承諾伴隨著更高的人工及材料成本（如採購價格更高的廠房及原材料），導致虧損。

對於部分項目（如潭州花園售樓部園林工程），儘管我們無法扭轉局面，但我們通過該等項目樹立的聲譽為我們獲得新的園林綠化及工程項目（如潭州花園（一期）園林綠化工程及潭州花園（二期）園林綠化工程）鋪平了道路；如上所述，截至2023年12月31日，我們已從兩個後續新項目錄得利潤人民幣2.0百萬元。

我們相信，通過有效地組織施工及實施各種成本節約措施，我們日後可逐步減少虧損。特別是在成本節約措施方面，我們將通過實施數字化舉措，進一步規範服務流程，在細微層面加強成本控制及管理，以降低成本。

業 務

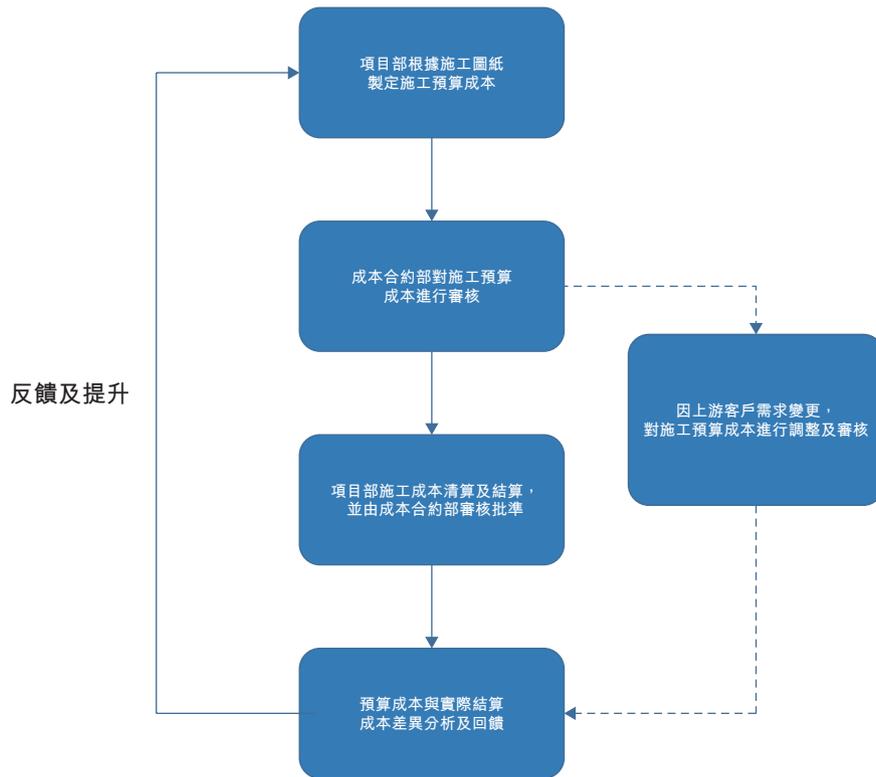
我們的園林綠化及工程協議的主要條款

我們的園林綠化及工程協議的主要條款總結如下：

- **工作規範**。合同中包含項目的基本背景信息、工作範圍、質量標準和要求、人員配置要求以及工程的預期交付日期或服務期。
- **合同價格**。合同價格可按綜合單價與實際工程量相結合的方式確定，也可以採用固定總價（一般不作調整）的形式確定。
- **付款條件**。通常，當我們承擔的工作完成後，經客戶驗收合格，客戶將支付一部分的合同總金額。項目最終結算後，須支付合同總金額的97%。一旦缺陷責任期結束，我們已履行保修義務，客戶須全額結算合同金額。
- **質量保證金**。合同規定，我們的客戶通常有權獲得相當於合同總價3%的質量保證金，該保證金將在缺陷責任期結束後釋放給我們。
- **質量保證**。我們提供關於我們所做工作的質量保證。合同通常規定一年的缺陷責任期，在此期間，我們負責修復我們的任何缺陷，並承擔這部分費用。
- **違反合同的責任**。合同中包含一個條款，規定違約方在逾期支付價款、項目延誤、工作質量不達標、安全事故和其他違約事件中的責任。
- **爭議解決**。由本合同引起的或與本合同有關的所有爭議，在通過項目所在地的法律程序之前，應通過雙方協商解決。

業 務

我們的預算管理控制



我們的定價政策

計及勞工開支、材料開支、機器開支、行政開支及其他相關開支等因素後，我們主要就園林綠化及工程項目採納以下定價方式：

總價固定的方式

我們對合同期較短及合同總金額較低的項目採納定價方式。一般而言，有關總價保持固定不變，且不作調整（惟客戶確認的開支變動除外）。

業 務

綜合單價法

我們對客戶要求的若干項目（其總價主要根據綜合單價及實際施工量釐定）採納綜合單價法。施工量指勞工、材料或預期完成項目所需其他資源的數量。綜合單價全面計及上述各種因素，並可能進行調整，包括但不限於主管部門管控的材料價格波動以及合同雙方商定的其他因素。

照明系統運營

概覽

我們於2017年開始運營城市照明系統，並以成為城市照明服務具有競爭力的運營商為願景。我們將智能運營城市照明當作驅動力，旨在為整個城市提供規範且便捷的照明服務。

我們的照明系統運營分為兩大板塊，即景觀照明運營及功能照明運營。景觀照明主要指城市規劃區內的旅遊景點、高層建築及其他場所的照明。其主要目的是提高城市的文化及藝術氛圍。城市功能照明主要指道路、隧道、橋樑及廣場公共區域的照明。其目的在於讓城市更加安全及便捷。

我們的景觀照明運營可實現景觀照明控制設施的一鍵啟閉及實時監控，涵蓋長沙市主要城區的重要地標建築，包括湘江兩岸和城市的主干道，涉及開福萬達廣場、湘江財富金融中心、三館一廳、鳳凰山、橘子洲景區等大量照明建築或群山，三汊磯大橋、福元路大橋等跨江大橋。我們的景觀照明運維配備一流的硬件及軟件設施，以確保長期穩定的服務運營，包括庭院燈、泛光燈、洗牆燈及點光源。

我們的功能照明運營主要包括長沙市區（包括芙蓉區、天心區、岳麓區、開福區、雨花區及高新區）的功能照明設施的運營和維護。具體而言，我們維護路燈燈具、箱式變電站、配電室、地櫃、節能櫃和環網櫃。我們亦為功能照明系統、無線監控終端、路燈電纜及路燈工作井相關控制平台的軟件及硬件提供維護。

業 務

於往績記錄期間，照明系統運營產生的收入約為人民幣30.9百萬元、人民幣64.0百萬元及人民幣67.5百萬元，分別約佔我們總收入的7.1%、12.1%及10.4%。

項目組合

下表載列所示年度或截至所示日期我們項目的變動：

	截至12月31日止年度或截至該日					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	合同金額 (人民幣千元)	項目數量	合同金額 (人民幣千元)	項目數量	合同金額 (人民幣千元)
截至年初	1	5,888	2	55,235	4	70,983
— 城發集團及其聯繫人	—	—	—	—	2	12,993
— 獨立第三方	1	5,888	2	55,235	2	57,990
新業務	1	49,347	2	15,748	—	2,531 ⁽²⁾
— 城發集團及其聯繫人	—	—	2	12,993	—	2,531 ⁽²⁾
— 獨立第三方	1	49,347	—	2,755 ⁽¹⁾	—	—
終止	—	—	—	—	—	—
— 城發集團及其聯繫人	—	—	—	—	—	—
— 獨立第三方	—	—	—	—	—	—
截至年末	2	55,235	4	70,983	4	73,515
— 城發集團及其聯繫人	—	—	2	12,993	2	15,524
— 獨立第三方	2	55,235	2	57,990	2	57,990

附註：

- (1) 指2022年重續授予我們的項目導致增加的合同金額。
- (2) 指2023年重續授予我們的項目導致增加的合同金額。

於2022年，有兩個已到期項目來源於獨立第三方，及我們已成功續期該等項目。於2023年，我們成功重續一個來自城發集團及其聯繫人的項目。

業 務

下表載列截至2023年12月31日，我們照明系統運營協議的到期時間表：

	項目數量	合同金額 (人民幣千元)
有固定期限的照明系統運營協議		
— 截至2024年12月31日止年度	—	—
— 截至2025年12月31日止年度	3	24,167
— 截至2026年12月31日止年度及其後	1	49,347
總計	4	73,515

下表載列所示年度我們通過招標及直接訂約獲得的照明系統運營項目數量及收入明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	收入 (人民幣千元)	項目數量	收入 (人民幣千元)	項目數量	收入 (人民幣千元)
招標	—	—	1	8,135	1	8,107
— 城發集團及其聯繫人	—	—	—	—	—	—
— 獨立第三方	—	—	1	8,135	1	8,107
直接訂約	2	30,856	3	55,872	3	59,390
— 城發集團及其聯繫人	—	—	2	1,938	2	5,944
— 獨立第三方	2	30,856	1	53,934	1	53,446
總計	2	30,856	4	64,007	4	67,497

業 務

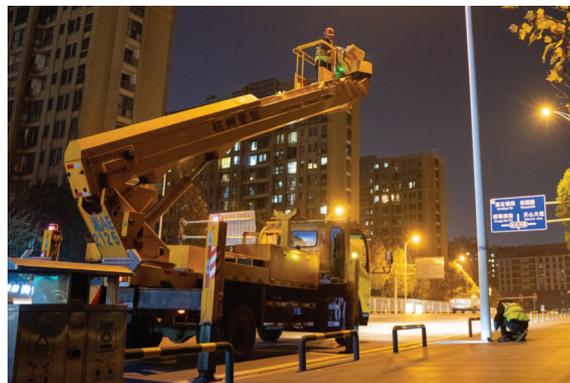
我們的標誌性項目

長沙市城市夜景亮化控制中心運維項目



我們自2017年起運營該項目，合同將於2025年到期。該項目以打造智能管理平台為重點。經過多期建設，該平台已具備一系列功能，例如一鍵開關、實時監控及故障反饋管理。利用這些功能，該平台能夠集中管理分佈於我們項目現場的所有照明終端，通過將終端細分為道路、河岸線、橋樑和山峰等類別，實現精準控制。於往績記錄期間，該項目的收入分別人民幣8.2百萬元、人民幣8.1百萬元及人民幣[8.1]百萬元。

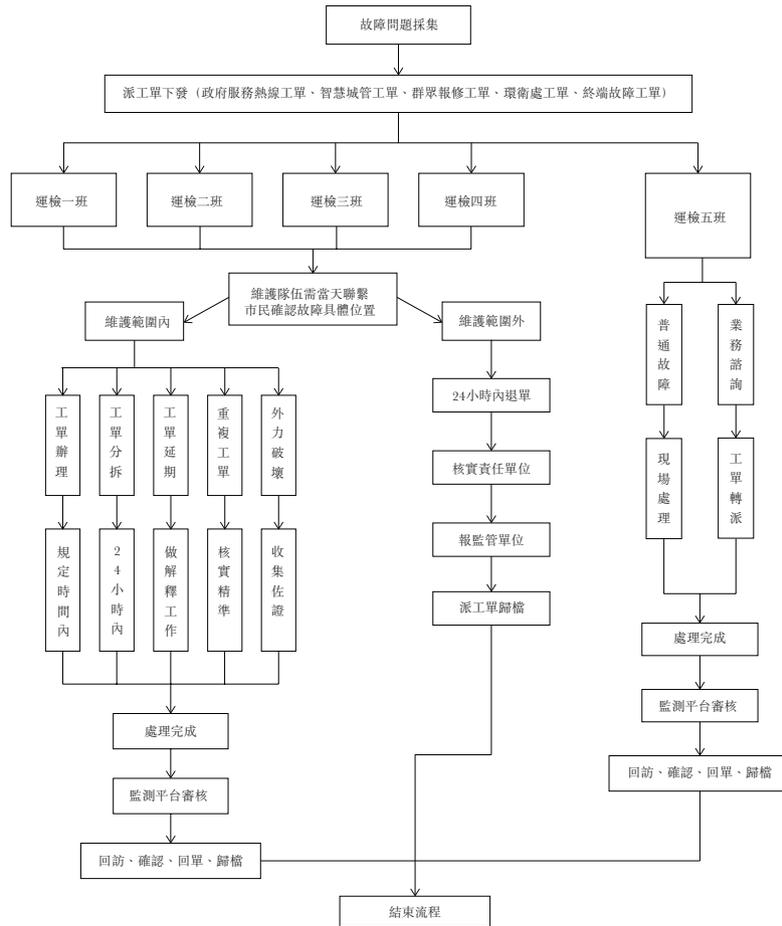
長沙市城市功能照明運維項目



我們從獨立第三方獲得該項目，並自2021年起運營該項目，合同將於2026年到期。對於該項目，我們已實行終端遠程控制，該平台可通過市民熱線及外部檢查等渠道發現故障及其他問題。我們的平台根據維修區域或故障類型對這些問題進行分類，然後將其分派給相關維護人員並及時跟進維修進度，最後存檔作進一步分析。利用該智能管理平台，我們旨在實現城市功能路燈照明的有序運行。於往績記錄期間，該項目產生的收入分別為人民幣22.7百萬元、人民幣53.9百萬元及人民幣53.5百萬元。

業 務

監測平台故障報修流程圖



附註：本流程圖適用於功能性照明操作。

我們的照明系統運營協議的主要條款

以我們的長沙市城市功能照明運維項目為例，主要條款如下：

- **服務範圍**。協議通常包括服務的各個方面，例如照明設施及設備的運維、控制平台的維護及優化、故障報告及維修以及緊急事故處理。
- **期限**。服務期一般為五年並每年續約。通過這種方式，雙方可評估及調整協議條款，以適應項目需求、市場變化或其他因素。
- **地點**。在城發集團及當地資源的支持下，我們的所有照明系統運營項目均位於長沙市。

業 務

- **監管及評估。**我們的客戶一般有權根據相關法律、法規及技術標準制定監管及評估方法。這有助於確定評估目標及標準，使客戶能夠監督及評估我們提供的服務。
- **價格及付款。**協議一般採用暫定總額的價格方式。一般情況下，我們的客戶根據其監管及評估結果，按季度向我們付款。

我們的定價政策

我們將根據實際工作量及工作情況，在合同中明確照明系統運營的服務費。我們的定價通常考慮多項因素，包括(i)政府預算；(ii)材料及分包成本；(iii)所需的人員配備；及(iv)行業標準。

- **政府預算。**若干項目，如夜景亮化控制中心運維項目為政府財政支出項目。定價須獲長沙市財政評審中心批准。
- **材料及分包成本。**材料成本指電氣設備等主要材料以及過程中所產生的輔助及耗材的費用。於運營及維護過程中，若干電氣任務可能需要專業資格，例如高壓或高空作業(可能需專業分包)。因此，材料及分包成本波動將影響我們的定價。
- **所需的人員配備。**照明系統運營需要專業人員，如巡檢人員、高空維修人員、配電維護人員及線路巡檢人員等。從事照明系統運營的人員須具備不同水平的專業知識及適當的資格或證書。人員配備要求將直接影響我們的定價。
- **行業標準。**除考慮上述因素外，我們的定價亦取決於城市道路照明設施運行維護技術標準T/CMEA21-2021及湖南省城市照明設施維護標準J15987-2021等行業標準。隨著行業標準的提高，我們的定價也在提高。

業 務

停車場運營

概覽

我們主要從事地面、地下、橋下獨立公共停車場的運營及管理。根據我們的業務運營，我們將停車場的運營分為兩種模式：自營和向其他實體或個人出租。我們利用豐富的場地資源，包括地理優勢和規模經濟，可以滿足不同用戶的需求，帶來穩定商機。作為城發集團的子公司，我們可以將分配予城發集團各項目的停車場進行內部整合和分配，且從業主獲取的停車場資源逐年增加。

我們使用智能系統來管理和運營停車場，旨在實現停車場運營的信息化、智能化和標準化，以降低成本，提高效率，同時保證我們的利潤。

截至2023年12月31日，我們的停車場運營包括145個在管項目，設有19,576個停車位，其中(i)141個停車場項目來自於城發集團，設有19,159個停車位；及(ii)4個停車場項目來自於獨立第三方，設有417個停車位。於往績記錄期間，我們停車場運營產生的收入分別為人民幣42.1百萬元、人民幣40.6百萬元及人民幣46.7百萬元，分別約佔我們總收入的9.8%、7.7%及7.2%。

項目組合

下表載列所示年度我們項目的變動：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	停車位數量	項目數量	停車位數量	項目數量	停車位數量
截至年初	141	18,710	140	19,169	142	19,192
— 城發集團及其聯繫人	135	18,047	136	18,752	138	18,775
— 獨立第三方	6	663	4	417	4	417
新業務	5	1,367	4	773	8	1,055
— 城發集團及其聯繫人	5	1,367	4	773	8	1,055
— 獨立第三方	—	—	—	—	—	—
終止	6	908	2	750	5	671
— 城發集團及其聯繫人	4	662	2	750	5	671
— 獨立第三方	2	246	—	—	—	—
截至年末	140	19,169	142	19,192	145	19,576
— 城發集團及其聯繫人	136	18,752	138	18,775	141	19,159
— 獨立第三方	4	417	4	417	4	417

業 務

下表載列截至2023年12月31日，我們停車場運營協議的到期時間表：

	項目數量		停車位數量	
		(%)		(%)
無固定期限的停車場運營協議	2	1.4	206	1.1
有固定期限的停車場運營協議	143	98.6	19,370	98.9
— 截至2024年12月31日止年度	—	—	—	—
— 截至2025年12月31日止年度	71	49.0	11,457	58.5
— 截至2026年12月31日止年度及其後	72	49.6	7,913	40.4
總計	145	100.0	19,576	100.0

下表載列所示年度按項目來源劃分的保留率明細：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
有效項目數量	140	142	145
— 城發集團及其聯繫人	136	138	141
— 獨立第三方	4	4	4
已簽約的項目數量	146	144	150
— 城發集團及其聯繫人	140	140	146
— 獨立第三方	6	4	4
保留率	95.9%	98.6%	96.7%
— 城發集團及其聯繫人	97.1%	98.6%	96.6%
— 獨立第三方	66.7% ⁽¹⁾	100.0%	100.0%

附註：

- (1) 由於兩個項目到期，其所佔用的土地不再用作提供停車服務，來自獨立第三方的項目的保留率於2021年較低。

於往績記錄期間，僅2022年有138個來源於城發集團及其聯繫人的項目已到期，且我們已成功續期135個項目，續期率為97.8%。

業 務

服務模式

我們提供停車場運營服務，並已形成可持續發展的商業模式。於往績記錄期間，我們採納兩種服務模式，即自營模式及租賃模式，及截至2023年12月31日止年度，112個項目採取自營模式，38個項目出租給外部實體或個人。

- **自營模式**。於此模式下，我們擔任停車場的實際經營者，擁有獨立管理權。我們直接獲得所有經營收入並承擔與經營相關的相應成本及風險。這些停車場包括露天停車場（由現場工作人員人工收費）及封閉停車場，主要使用智能支付系統掃描收費。我們的收入來自停車費，費率由我們設立並受政府管制。我們的職責包括提供停車位、車輛引導及檢查、現場秩序維護及安全管理。我們的成本主要包括管理開支、停車資源使用費以及維護及維修費。由於不同地點停車場的條件及投入存在顯著差異，其收益可能會有所不同。
- **租賃模式**。於此模式下，我們向外部實體或個人出租停車場。承租人為停車場的實際經營者，並承擔與運營相關的相應運營風險及成本。承租人釐定停車費，而費率受政府管制。作為出租人，我們負責監管承租人符合現場運作要求、合理收費、安全管理等，但並不承擔與運營相關的風險及成本。我們的收入來自租金，而租金經過磋商釐定。我們的成本主要包括停車資源使用費。出租予其他實體或個人的停車場主要針對停車需求較低的偏遠地區。

業 務

下表載列所示年度按服務模式劃分的收入及毛利明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	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)
自營	38,278	9,027	36,965	8,300	42,632	15,136
租賃	3,811	3,105	3,668	2,811	4,101	3,234
總計	42,089	12,132	40,633	11,111	46,733	18,370

智能化及信息化

於往績記錄期間，我們在路閘設備升級、平台建設、安全監控、網絡通信保障、人才培養等信息化建設方面作出投資。於往績記錄期間，我們的信息化建設包括以下四個方面：(i)使用智能控制中心，全面掌握在管停車場的實時狀況；(ii)使用停車場運營管理系統，實現停車場的信息化管理；及(iii)提升已購路閘的控制能力；及(iv)建設一個電話服務中心，提供24小時客戶服務。

我們的標誌性項目

於往績記錄期間，我們運作了一系列標誌性項目，每個項目都有自己的特點和亮點，從而使我們在嚴峻的市場競爭中擁有優勢。

- **大西門老碼頭生態停車場。**

該停車場是我們的生態標桿項目，來源於城發集團，且我們自2015年起一直運營該項目，合同將於2025年12月31日到期。該停車場佔地超過11,000平方米，現有停車位超過200個，綠化率(指綠化面積佔停車場總面積的百分比)達50%。該停車場配以綠化帶，與湘江風光帶完美融合，成為城市中一道靚麗的風景線。於往績記錄期間，該項目的收入分別為人民幣1.9百萬元、人民幣2.0百萬元及人民幣1.9百萬元。

業 務

- **解放中路高架橋(東)停車場。**

該停車場總面積超過2,000平方米，設有超過100個停車位，是橋下的一個露天社會公共停車場。該項目來源於城發集團，且我們自2003年起一直運營該項目，合同將於2027年12月31日到期。我們採用智能地鎖精準鎖車，停車、鎖車、收費、放行全過程通過智能系統自動完成，從而降低了人工成本，有效解決了人工收費的問題。於往績記錄期間，該項目的收入分別為人民幣1.6百萬元、人民幣1.2百萬元及人民幣1.2百萬元。

- **南郊綜合樓地下停車場。**

該停車場面積超過20,000平方米，設有超過300個停車位。該項目來源於城發集團，且我們自2019年起一直運營該項目，合同將於2027年12月31日到期。我們分別在工作日和節假日為上班族和遊客提供可靠的停車服務，有效提高了停車位週轉率。於往績記錄期間，該項目的收入分別為人民幣415.8千元、人民幣509.7千元及人民幣813.4千元。

- **漁人碼頭(南)風光帶停車場。**

該停車場總面積超過7,000平方米，設有超過200個停車位。該停車場位於商業風光帶，毗鄰湘江，人流量大，週轉率高。該項目來源於城發集團，且我們自2019年起一直運營該項目，合同將於2025年12月31日到期。於往績記錄期間，該項目的收入分別為人民幣185.9千元、人民幣491.5千元及人民幣782.0千元。

我們停車場運營服務協議的主要條款

我們停車場運營服務協議的主要條款概述如下：

- **服務範圍。**我們負責停車場的經營、維護及清潔工作。特定服務包括停車場安全管理、車輛引導、巡邏、現場清潔、設備日常維護，以及日常維修和保養。
- **期限。**這類協議通常簽立三年。期滿後，若需續簽合同，雙方應重新簽署協議。

業 務

- **運營模式**。停車場的運營採取自籌資金模式。在委託期內，因我方管理和運營而產生的所有開支，包括人員工資、福利、辦公開支、能源成本、設施設備維保、稅費等，均由我方承擔。
- **生產安全**。我們須建立安全生產管理制度，明確責任人。同時應嚴格落實安全責任，採取有效措施，處理好安全隱患。

我們的定價政策

我們的停車場運營服務收費施行政府指導定價，而不論我們的服務模式為何。我們並遵循《關於印發〈長沙市機動車停放服務收費實施細則〉的通知》（長發改價費[2021]69號）。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關物業管理服務的法律法規－停車服務費」一節。

政府指導價按照核心區、一區、二區、三區等區域實行不同的收費標準，區域劃分須及時作出動態調整，並由長沙市公安局根據交通擁堵等因素釐定。在政府指導價範圍內，我們有權自主確定具體的實施收費標準，並到停車場所在區（縣或市）發展和改革部門對停車服務收費標準進行備案，並按規定提交相應材料。

對於自營停車場，收費方式是根據停車次數或停車時長進行收費。

- 按次收費時，根據不同區域收費標準，停車服務費從每次人民幣5元到每次人民幣10元不等。每次停車時段以最高12小時為限；對於每天多次進出停車場的車輛，24小時內最多收取兩次停車服務費。
- 按停車時長收費時，根據不同區域收費標準，白天（早7:00至晚20:00）停車服務費為每半小時人民幣0.5元至人民幣3.0元不等。夜間（晚20:00至早7:00）停車服務費為每小時人民幣1元。此外，收費上限為每24小時人民幣10元至人民幣50元。

業 務

對於租賃停車場，租金由我們與承租人雙方協商釐定。此外，對於新增停車場或市場不易估價的停車場，我們會尋求專業評估機構的指導，合理估算租金。

市政環衛服務

概覽

利用我們在提供傳統物業管理服務，特別是公共基礎設施的清潔綠化及設備和設施維護方面的優勢，在市政環衛和環境衛生領域進行探索研究和發展，形成了具有競爭力的城市運營服務模式。

我們提供的市政環衛服務，主要包括道路清潔、清洗和維護，以及外牆、公交站台及廣告牌清潔。我們還提供城市生活垃圾的清潔、收集和運輸等商業服務。

於往績記錄期間，憑藉我們對所維護的黃興鎮環衛項目和濱江片區項目提供的優質服務，我們被湖南省物業管理行業協會評為「五星級物業服務項目」。

截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們為所管理的城市道路提供清潔、綠化、檢查和維護服務，總長度分別為106.8公里、106.8公里及145.6公里。同年，我們在市政衛生服務方面的收入分別為人民幣28.9百萬元、人民幣44.2百萬元及人民幣52.7百萬元，分別佔總收入的6.7%、8.4%及8.0%。

項目組合

自2021年起，我們一直為兩個項目提供市政環衛服務，在管道路長度為106.8公里。截至2023年12月31日止年度，我們訂立一份新的市政環衛服務協議，在管道路長度為38.8公里。

於往績記錄期間，我們的所有項目均是通過獨立第三方招標獲得。截至2021年及2023年12月31日止年度，我們分別提交兩份及一份投標書，中標率為100.0%。於往績記錄期間，我們的保留率仍為100.0%，我們的續約率也是如此。三個項目的合同將於2024年到期，且我們正與客戶磋商日後續期事宜。

業 務

我們的標誌性項目

黃興鎮環衛項目



我們通過競爭性談判獲得該項目。該項目時間跨度為2021年1月1日至2024年12月31日。我們所維護道路長度達42.7公里。於往績記錄期間，該項目產生的收入分別為人民幣19.3百萬元、人民幣24.3百萬元及人民幣28.1百萬元。我們通過採訪及發放問卷等方式進行滿意度調查，重點調查了對區內環境的總體評價、垃圾桶和果皮箱的衛生情況、垃圾清運、服務態度等方面。該項目的調查結果顯示，受訪者對我們的工作表示讚賞。此外，該項目於2022年被評為五星級物業服務項目。

該項目位於長沙國際會展片區，是中國（湖南）自由貿易區的重要組成部分。自2021年1月1日接手該項目以來，我們已購買各類作業設施設備，包括洗滌器、清道車、垃圾車、護欄清潔車及道路養護車。我們以機械作業為主，人工作業為輔，建立起覆蓋整個項目的綜合現場作業體系，為項目的日常運營提供了良好的支持。

在服務期內，我們積極履行社會責任，參與中非經貿博覽會、亞洲博鰲論壇、國際工程機械展覽會等重要活動的環境保障工作。

業 務

濱江片區環衛項目



我們通過競爭性談判獲得該項目。該項目服務期為2021年7月1日至2024年6月30日。我們所維護道路長度達64.1公里。該項目於往績記錄期間的收入分別為人民幣9.6百萬元、人民幣19.9百萬元及人民幣20.6百萬元。我們通過採訪及發放問卷等方式進行滿意度調查，重點調查了對區內環境的總體評價、垃圾桶和果皮箱的衛生情況、垃圾清運、服務態度等方面。該項目的調查結果顯示，受訪者對我們的工作表示讚賞。該結果證明了我們對提供優質服務的承諾，以及我們滿足所服務社區的需求及期望的能力。此外，該項目於2022年被評為五星級物業服務項目。

該項目位於長沙市的核心區域，被指定為湖南省唯一的省級金融中心。為保證濱江片區環衛項目的運營和維護，我們竭力提供優質的城市環衛服務，營造乾淨、整潔、有序的城市環境。我們已購置洗滌器、清道車、垃圾車及道路養護車等作業設施設備，為項目的日常運營提供良好的設備支持。

我們的市政環衛服務協議的主要條款

我們的市政環衛服務協議的主要條款概述如下：

- **期限**。服務期限一般為3至5年。
- **服務範圍**。我們的服務一般包括道路清洗、道路清掃保潔、人行天橋清掃保潔、標識標牌清潔維護、垃圾桶清理維護等。

業 務

- **我們的義務。**我們制定相應的運行維護方案和管理制度，並向客戶報告。我們將配備人員進行日常管理和運營維護，未經客戶同意，我們不能將道路的管理權轉讓給第三方。

我們的定價政策

根據《湖南省城市環境衛生工作費用定額標準》，維護價格視乎道路等級而有所不同。經參考住房和城鄉建設部頒佈的《城鎮市容環境衛生勞動定額》，道路分為四個等級：A級、B級、C級及D級，及道路等級的具體劃分由地方環境和衛生主管部門根據下列因素釐定：

- **A級：**被高度集中的商業化場所、主要交通樞紐、大型文化娛樂場所覆蓋，平均每分鐘客流量100人。
- **B級：**被集中度較低的商業化場所、固定的公交線路覆蓋，平均每分鐘客流量在50至100人之間。
- **C級：**被較少商業場所覆蓋，位於郊區路口的地段，客流量相對較少。
- **D級：**被最小商業化場所覆蓋，包括郊區路口分支道路，客流量最少。

維護價格乃經考慮道路等級、長度或面積後按個別基準釐定，惟須受有關城市管理和行政執法局及財政局監管。例如，下表載列濱江片區市政環衛維護項目不同等級道路的維護價格：

	A級 (每月 每平方米 人民幣元)	B級 (每月 每平方米 人民幣元)	C級 (每月 每平方米 人民幣元)
人行道	20.0	18.0	13.0
車行道	7.0	6.0	5.0
綠化帶	1.5	1.4	1.3

業 務

商業運營服務

概覽

我們一直為長沙市商業項目提供商業運營服務。我們的定位是專業輕資產商業運營公司，我們主要透過委託經營的方式管理、承接及運營商業資產。我們向開發商、業主及租戶提供廣泛的商業物業運營服務，包括前期商業規劃、前期運營分析、招租、租賃協議制定、開業指導及日常運營諮詢。前期規劃涉及聯合租戶的要求分析市場趨勢及競爭格局，使得我們可就定價或銷售向他們提供意見。前期運營分析旨在幫忙租戶通過評估商業運營所需的資源及預測運營的潛在回報作出知情投資決定。此外，我們為業主及租戶編製租賃協議及訂明主要運營條款。招租旨在幫助業主主要通過媒體推廣及通過組織開放日活動吸引潛在租戶。於租戶正式開展業務前，我們向他們提供預裝及客戶接待服務。其後，我們就解決他們於日常運營中可能產生的問題（如供應鏈管理及僱員培訓）提供指導。

我們的核心競爭力包括兩個方面。首先是我們大規模的運營資產組合。我們現有的在管資產大部分來自於多年來參與長沙市城市建設及更新改造，如歷史文化街區、體育場館、古玩市場及其他專業市場等。該等商業資產將為我們提供收入長遠增長的基礎。其次是我們的專業團隊。我們的專業人員在業務開發方面富有經驗且在管理商業資產方面長袖善舞。通過持續提升團隊能力，我們致力提升項目聲譽以及運管及管理效率。

憑藉與眾多租戶（包括貿易公司、科技公司及餐飲公司）的緊密而持久的合作關係，我們已在商業運營中建立商譽。若干地方品牌已開始在我們運營的物業中營業，且我們自此與其發展長期關係。例如，我們於太平街商業運營項目（該項目自2019年起一直經營我們運營的若干店鋪）中與長沙市本土奶茶品牌維持穩定的合作關係。

於往績記錄期間，我們的所有商業運營項目均通過直接訂約來自城發集團。及我們商業運營服務的收入分別為人民幣54.0百萬元、人民幣46.3百萬元及人民幣60.7百萬元，分別佔同年我們總收入的12.5%、8.8%及9.3%。與截至2021年12月31日止年度的

業 務

收入相比，截至2022年12月31日止年度的收入減少乃由於我們服務模式的轉變，以及COVID-19疫情導致對商業物業的需求下降。於往績記錄期間，我們分別為44個、44個及50個商業資產提供商業運營服務，在管建築面積分別為53.4萬平方米、53.4萬平方米及76.6萬平方米。

服務模式

我們為商業資產提供全面的運營和管理服務，服務對象為位於傳統商場、古玩城、商業街、寫字樓和其他分散商業區內的單位。不同於我們向物業用戶提供安保、保潔及維修保養等商業物業管理服務，以確保其正常業務運作，我們主要為業主提供商業運營服務，如前期商業規劃、前期運營分析、招租及日常運營諮詢等，以提高其商業物業的入住率。於2021年及2022年，我們以兩種不同的運營模式提供服務，即轉租服務模式和委託管理服務模式。於2023年，所有商業物業均由我們以委託管理服務模式運營。

- **轉租服務模式**。按此模式，我們向業主租賃商業物業，並向租戶轉租這些商業物業的商業空間。我們負責招租、定價，及從租戶收取的租金構成我們的收入。同時，我們承擔向業主支付的固定租金。倘市場有利，入住率及租金高，我們可能實現較高的收入及利潤。然而，倘經濟下滑，商業物業可能面臨入住率下降或甚至長時間空置，從而導致收入不足以支付我們的固定成本。
- **委託管理服務模式**。按此模式，業主委託我們管理其商業物業，而我們因而向業主收取管理費作為我們的收入。我們已成立專業管理團隊，以向這些業主提供運營管理服務。除招租外，我們亦提供前期商業規劃、前期運營分析及日常運營諮詢等服務。與轉租服務模式相比，我們在定價及尋找租戶方面擁有的自由裁量權較小，因為我們須遵循業主設定的租戶選擇標準及最低租金。然而，此模式更符合我們作為專業輕資產商業運營公司的定位，乃由於我們並無任何固定租金負擔。此模式有助減輕我們收入及利潤的主要市場波動的影響。

業 務

下表載列所示年度或截至所示日期按服務模式劃分的商業運營服務的項目數量、在管建築面積及收入：

	截至12月31日止年度或截至該日			2022年			2023年		
	項目數量	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元)	項目數量	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元)	項目數量	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣千元)
轉租服務 ⁽¹⁾	-	-	887	-	-	573	-	-	-
委託管理服務	43	534	52,332	43	534	45,420	49	766	60,683
其他 ⁽²⁾	1	-	826	1	-	344	1	-	-
總計	44	534	54,045	44	534	46,337	50	766	60,683

附註：

- (1) 儘管我們已於2021年將大部分項目從轉租服務模式轉變為委託管理服務模式，於往績記錄期間小部分若干項目仍出租予他人，所得收入將分類為轉租收入。
- (2) 其他收入包括我們投資物業的租金收入，其在管建築面積不足1,000平方米。

業 務

於2021年，我們將大部分項目從轉租服務模式轉換為委託管理服務模式。發生這種轉變的原因是，按轉租服務模式，我們仍須向業主支付固定租金（即使他們的商業物業並無轉租），這使我們面臨更大的運營風險及財務壓力（特別是在經濟低迷時期）。商業物業的平均入住率從截至2021年12月31日的91.2%下降至截至2022年12月31日的73.4%，主要由於受政府防疫政策的影響，暫時關閉部分門店，導致對商業物業的需求減少，且我們的收入在此年度相應下降。為減輕這些風險和相關的壓力，我們選擇委託管理服務模式。

按轉租服務模式，我們的收入包括向租戶收取的所有租金。相比之下，按委託管理服務模式，我們的收入僅佔租金的某一固定百分比。與轉租服務模式不同，委託管理服務模式可使業主獲得總租金扣除我們管理費後的很大一部分。這種模式使彼等有機會從更高的租金中受益，而這取決於我們的經營表現。因此，業主對委託我們管理其商業物業表現出越來越大的興趣，特別是當其看到未來增長的潛力時，以及我們在商業運營方面的表現時。於往績記錄期間，商業運營服務的毛利率分別為53.5%、53.8%及62.4%。

項目組合

於往績記錄期間，我們的所有項目均通過直接訂約的方式來自城發集團。下表載列所示年度或截至所示日期我們商業運營服務項目的變動：

	截至12月31日止年度或截至該日					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	在管 建築面積 (千平方米)	項目數量	在管 建築面積 (千平方米)	項目數量	在管 建築面積 (千平方米)
截至年初	18	381	44	534	44	534
新業務	26	153	-	-	6	232
終止	-	-	-	-	-	-
截至年末	44	534	44	534	50	766

於往績記錄期間，我們的保留率和續約率保持100%，這說明物業業主對我們優質服務的滿意程度。

業 務

下表載列截至2023年12月31日，我們商業運營服務協議的到期時間表：

	項目數量		在管建築面積	
		(%)	(千平方米)	(%)
有固定期限的商業運營服務協議				
— 截至2024年12月31日止年度	1	2.0	54	7.0
— 截至2025年12月31日止年度	19	38.0	339	44.0
— 截至2026年12月31日止年度及其後	30	60.0	373	49.0
總計	50	100.0	766	100.0

我們的標誌性項目

下文詳細介紹我們標誌性項目的不同特點和優勢。

太平街商業運營項目



太平街（訂約建築面積約16,000平方米）是長沙市區保存最完整的街區之一，保留了明朝至民國時期的街巷佈局和特色。太平街也是集古建築文化、民俗文化與美味小吃於一體的代表性公共場所，入住率及租金收取率較高。2022年1月，文化和旅遊部及國家發改委認定太平街為首批「國家級休閒旅遊街區」。我們自2007年起運營該項目，協議將於2027年12月31日到期。於往績記錄期間，該項目的收入分別為人民幣9.0百萬元、人民幣7.3百萬元及人民幣8.5百萬元。

業 務

天心閣古玩城商業運營項目



天心閣古玩城是湖南省的一個藝術品收藏市場，訂約建築面積超過5,000平方米。古玩城以精品古玩和藝術品為定位，且每年定期舉辦古玩藝術品交流會和各種主題展，如春秋季交流會和地攤文化節。我們自2011年起運營該項目，協議將於2027年12月31日到期。於往績記錄期間，該項目的收入分別為人民幣2.8百萬元、人民幣2.4百萬元及人民幣2.1百萬元。

南郊生活廣場商業項目



南郊生活廣場於2019年開業，訂約建築面積超過37,000平方米，位置得天獨厚，週邊遍佈社區居民和公園遊客。該廣場逐步發展成為社區購物中心，綜合休閒、餐飲、購物及娛樂，是家庭休閒好去處。該項目將於2027年12月31日到期。於往績記錄期間，該項目的收入分別為人民幣5.5百萬元、人民幣5.7百萬元及人民幣4.1百萬元。

商業運營服務協議

在提供商業運營服務方面，我們一般會與業主簽訂委託協議及與租戶和業主簽訂租賃協議。

業 務

與租戶及業主交易的主要條款

我們與租戶簽訂的租賃協議通常包括以下主要條款：

- **位置及用途。**我們的協議列明位置、已簽約建築面積，並註明租賃物業的用途；
- **費用及付款。**我們的協議列明租戶應向業主支付的租金，亦列明其他付款的條款，如(其中包括)商業運營費、保證金及能源成本。上述費用通常每年、每半年或每季提前支付；
- **服務年期。**租期一般為三年至十年的固定期限。在沒有任何重大違約的情況下，租戶通常有優先租賃權，並可在租期屆滿前45至90天向我們發出通知，經我們同意續租；及
- **終止。**協議通常在其到期後自動終止。各方經協商一致可以提前終止協議。如果協議終止是由於租戶的原因造成的，我們有權保留租戶的押金和任何預付費用作為違約金，並要求賠償我們產生的所有損失。

與業主交易的主要條款

我們與業主的委託運營服務協議通常包括以下主要條款：

- **物業的範圍。**我們的協議規定了我們所委託的物業的位置、範圍、建築面積和其他信息。
- **服務範圍。**我們負責提供商業運營服務，如市場商業定位、招商服務、安全管理和日常維護。
- **支付條款。**我們每年從業主那裡收到服務費。業主在收到我們的結算支付申請後5天內完成支付。
- **期限。**我們與業主的協議通常有一到五年的期限，業主不得在無法律或合同依據情況下單方終止協議。

業 務

- **違約責任。**協議中有條款規定，在未經協商一致擅自終止協議、未經對方同意擅自將其權利和義務轉讓給第三方以及逾期支付服務費的情況下，違約方應承擔違約責任。
- **終止。**該協議可在以下情況下終止：(i)不可抗力(ii)期限屆滿，或(iii)協商一致。

我們的定價政策

按轉租服務模式，我們向租戶收取的租金可能受到地理位置、商業物業規模及佈局以及租期等因素的影響。

- **地理位置。**地理位置對釐定商業物業的租金至關重要。位於繁華地區、商業中心或交通繁忙地區的業務的租金通常較高。
- **規模及佈局。**商業物業的規模及佈局也影響租金。佈局精心設計的物業的租金通常較高。
- **租期。**租期是影響租金的另一因素。較長的租期通常有租金優惠或折扣。

按委託管理服務模式，我們草擬租賃決議，然後提交業主審批。此文件概述基本運作條款及租戶選擇標準。前者包括最低租金及免租期等方面，後者則側重於租戶的業務定位及商業模式。在實際經營管理中，我們在選擇租客時堅持文件中規定的標準，而實際租金由租戶與我們共同釐定，並以最初提議的最低租金作為基本基準。最低租金不能達到時，須經業主另行批准。

我們根據委託管理服務協議向業主收取管理費，我們會在協議中訂明管理費。管理費率分為兩類：就我們提供前期商業規劃及招租等服務的項目而言，管理費為實際租金的15%；就我們於其中提供整套服務的項目（不僅包括上文所述服務，亦包括開業指導及日常營運諮詢）而言，管理費為實際租金的30%。我們亦與業主設定年租金目標。如我們未達到或超過目標，業主將相應地降低或提高管理費。於往績記錄期間，並無發生因未能達到目標而終止的情況，亦無任何情況導致不續簽協議。

業 務

我們與城發集團的戰略業務關係

我們相信，我們與城發集團長期密切的戰略關係為我們的可持續增長奠定了堅實基礎。根據上市規則，城發集團公司於[編纂]後為我們的控股股東之一。城發集團公司為一家城市開發商及運營商，亦為湖南省市場佔有率領先的產業投資者。截至最後實際可行日期，城發集團已開發多元化物業組合，包括但不限於市政基礎設施、公共設施、寫字樓及產業園等。

我們留意到我們與城發集團之間互利互補的戰略業務關係。我們自城投資產(子公司之一)與城發集團在2012年合作以來一直與城發集團合作。經過多年合作，我們熟悉城發集團及其聯繫人項目的管理體系及質量要求，並通過提供定制化服務建立了配套的服務能力。此外，我們與城發集團的企業文化及經營理念相似，溝通機制順暢且協調成本低。此外，我們與城發集團密切而穩定的關係有助於提升我們的品牌認知度。城發集團憑藉其在長沙市城市發展及運營市場中的領先地位，經營廣泛的基礎設施及公共設施。我們與城發集團及其聯繫人合作的項目滿足我們的項目清單，且可作為我們與其他市場參與者合作的代表性案例。同時，城發集團亦傾向於依賴我們的服務以確保後期運營管理的順利進行，從而更好地實現其「投建運營一體化」的戰略規劃。

於往績記錄期間，對於我們的每個業務分部，歸屬於來自城發集團及其聯繫人的項目的收入如下：

- **物業管理服務。**於往績記錄期間，我們在物業管理服務板塊來自城發集團及其聯繫人的項目的收入分別為人民幣132.0百萬元、人民幣150.6百萬元及人民幣171.6百萬元，分別佔我們總收入的30.6%、28.5%及26.3%。
- **城市服務。**於往績記錄期間，我们在城市服務板塊來自城發集團及其聯繫人的項目的收入分別為人民幣117.2百萬元、人民幣151.9百萬元及人民幣187.5百萬元，分別佔我們總收入的27.1%、28.7%及28.8%。
- **商業運營服務。**於往績記錄期間，我們在商業運營服務板塊來自城發集團及其聯繫人的項目的收入分別為人民幣54.0百萬元、人民幣46.3百萬元及人民幣60.7百萬元。

業 務

憑藉我們與城發集團合作中展示的綜合能力及專業知識，我們處於有利地位，並一直積極從獨立第三方獲取項目。於往績記錄期間，我們從獨立第三方(作為客戶)產生的收入分別為人民幣248.7百萬元、人民幣293.8百萬元及人民幣362.4百萬元，呈增長趨勢。

於往績記錄期間，我們於物業管理服務板塊從來自獨立第三方的項目獲得的收入分別為人民幣60.3百萬元、人民幣56.9百萬元及人民幣66.3百萬元，分別佔我們總收入的14.0%、10.7%及10.2%，從收入的角度，顯示出穩定趨勢。於同年，我們於城市服務板塊從來自獨立第三方的項目獲得的收入分別為人民幣68.2百萬元、人民幣122.9百萬元及人民幣165.8百萬元，分別佔我們總收入的15.8%、23.3%及25.4%，呈逐年上升趨勢。2022年增長主要是由於來自獨立第三方的照明系統運營及市政環衛服務項目的收入貢獻，而2023年增長主要是由於來自獨立第三方的園林綠化及工程項目的收入貢獻；我們一直積極擴展與其他客戶(包括市政機關、公共機構及私營企業)的合作。

考慮到我們與城發集團的長期合作，且依託於我們與城發集團多年的合作經驗，我們對於城發集團的質量控制和服務標準比較熟悉，能夠建立城市開發板塊與城市資源運營的聯動機制，為政府提供貫穿城市建設與管理的全過程及全週期服務。由此，我們能夠進一步增強和鞏固競爭力，並繼續保持和城發集團的長期合作。

下表列明所示年度城發集團及其聯繫人於各業務板塊向本集團授予的項目數量及百分比：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	項目數量	百分比	項目數量	百分比	項目數量	百分比
		(%)		(%)		(%)
物業管理服務	47	77.1	51	75.0	52	88.0
城市服務	230	95.0	274	95.1	314	96.6
商業運營服務	44	95.7	44	95.7	50	96.2

業 務

下表列明物業管理服務及商業運營服務於所示年度的金額及百分比（按城發集團及其聯繫人向本集團授予的項目的合約建築面積計）⁽¹⁾：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	合約 建築面積 (百萬平方米)	百分比 (%)	合約 建築面積 (百萬平方米)	百分比 (%)	合約 建築面積 (百萬平方米)	百分比 (%)
物業管理服務	5.3	92.3	5.3	92.7	5.1	99.8
商業運營服務	0.5	79.4	0.5	79.4	0.8	84.7

附註：

(1) 由於城市服務項目並非按在管建築面積計算，城市服務並無計入。

城發集團已向本公司提供書面聲明，表示在符合相關法律、規則及法規的情況下，城發集團日後將通過直接訂約或優先根據相同商業條款及條件向本集團授予項目，惟需符合以下標準：(i)就物業管理服務而言，城發集團投資或開發的物業管理項目；(ii)就商業運營服務而言，城發集團長期持作租賃的商業物業；(iii)就園林綠化及工程服務而言，城發集團投資或開發的市政基礎設施項目及園林綠化項目（根據相關法律及法規毋需通過招標程序），前提是本集團擁有承接有關項目的相關資歷；(iv)就停車場運營服務而言，城發集團擁有的公共停車場或城發集團有權管理或經營的公共停車場；及(v)就照明系統運營服務而言，城發集團投資及開發或提升及改造的照明系統維護項目。

展望未來，我們預期本公司與城發集團之間的業務關係將繼續保持互利互補，進而不大可能有重大不利變動。有關詳情，請參閱「與控股股東的關係－與城發集團的互利互補關係」一節。在保持與城發集團的業務合作的同時，為多樣化我們的客戶群，憑藉我們日益增強的品牌知名度及市場地位，我們亦將持續努力拓展業務，以在管理來源於第三方物業開發商的項目的同時努力拓展客戶群。

業 務

具體而言，我們一直積極參與獨立第三方的招投標。於往績記錄期間，來自獨立第三方的項目產生的收入一直穩定提高，其分別為人民幣128.5百萬元、人民幣179.8百萬元及人民幣232.0百萬元。來自獨立第三方的收入呈上升趨勢，表明我們持續致力與獨立第三方建立穩固的合作關係。於往績記錄期間，我們一直在加強與身為獨立第三方的現有客戶的關係。我們對獨立第三方的物業管理服務的續約率從截至2021年12月31日的50%提高至截至2023年12月31日止年度的80%。此外，我們一直且將致力於與湖南省及全國範圍內的獨立第三方建立業務合作關係，涉及成立合營企業以共同開發地方城市服務、物業管理及商業運營資源。我們認為，與獨立第三方的合作將使我們可擴大客戶群並減少我們對城發集團的依賴。我們已與三家公司（為湖南省及江西省內不同城市的獨立第三方）成立合營企業。

展望未來，我們的戰略方式涉及收購第三方公司以擴大我們業務運營的範圍及促進增長。預期這些收購將從外部來源帶來更多的項目，從而將我們的業務收購渠道多元化，並減少對城發集團的依賴。我們將持續挖掘優質收購機會，重點關注並接觸業務體量較大、管理業態豐富、區域競爭力較強的公司。此外，我們將繼續(i)參與物業開發商（城發集團除外）的項目投標；(ii)加強我們與現有獨立客戶的關係；(iii)探索並與獨立客戶建立新關係；及(iv)尋找及吸引有能力的市場營銷人才加入本集團，以擴大我們的客戶群。

我們的董事認為，綜合上述方式，我們可通過從獨立第三方獲取項目來擴大我們的項目組合。

業 務

銷售及營銷

我們的市場開發部門的主要職責包括收集市場資料、制定營銷預算方案、管理及維護客戶關係、進行業務創新及銷售、技術開發以及實施我們的年度業務拓展計劃。

於往績記錄期間，我們的大部分收入來自城發集團及其聯繫人。於不久將來，我們預期城發集團及其聯繫人創建的計劃將繼續成為可靠的收入來源。除繼續維持與城發集團穩健、長期的合作關係外，我們亦致力於通過增加外部項目擴大我們的服務範圍。就市場研究及商業開發的目標而言，預期我們的銷售及營銷團隊將在其特定社區調查及建立信息渠道。該等信息渠道可能包括房地產開發商或業主委員會公佈招投標機會的網站或其他平台，通過推薦或定期與客戶、政府部門及其他行業參與者溝通的方式發現商機並組織宣傳活動以展示我們所提供的服務。

我們積極致力於開拓與潛在客戶（尤其是物業開發商）的新業務關係及維護現有業務關係。我們亦通過派發手冊、打電話或親身會面等方式接洽潛在重要客戶。

我們通過線上及線下交流渠道來管理我們的服務品牌。我們利用我們的互聯網推廣基礎設施（由一系列官方網站和微信公眾號組成）推廣我們的商業模式及介紹在管項目的最新動態及推廣活動。我們亦會不時在節假日或其他我們認為合適的特殊場合舉辦活動，宣傳或展示我們的服務供應，以提高客戶黏性。

標準化運營、數字化及信息技術

為增強我們的競爭力、提升客戶滿意度及黏性、降低我們對人力的依賴及成本，我們專注於創新及實施標準化運營、數字化及加強信息技術開發。我們評估我們的物業管理服務並制定流程，旨在以改善經營效率、確保服務質量始終如一、有助於開發可擴展商業模式及緩解人工成本上漲壓力的方式提供該等服務。

業 務

我們已在關鍵服務領域規範了運營，包括能源管理、環境管理以及職業健康與安全管理。我們根據GB/T 19001-2016/ISO9001:2015質量管理體系認證、GB/T 24001-2016/ISO14001:2015環境管理體系認證、GB/T 45001-2020/ISO45001:2018職業健康安全體系認證及GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018能源管理體系認證，規範及優化服務流程，從而增強總部和子公司的項目處理能力。於往績記錄期間，我們於2021年取得由湖南省市場監督管理局頒發的標準化良好行為證書。

目前，我們的停車場業務使用內部管理平台在後台管理停車場數據，並通過微信公眾號申請月票。相應收益直接進入我們的官方賬號。就停車場的信息化建設而言，我們根據實際業務需求進行了相應的技術改造，以降低設備採購成本和平台運維成本。

數據安全及隱私

我們制定了全面的內部控制措施，以防止內部數據庫存儲的數據在未經授權的情況被存取，並確保數據的可用性、保密性及可靠性。

首先，在徵得數據主體同意後，我們僅以公平合法的方式收集業務所需的個人數據。在我們的業務過程中，我們可能會在以下情況下收集敏感的個人資料：(i)在我們的商業運營業務及物業管理業務板塊，為與租戶簽訂合同，我們可能會收集個人的姓名及身份信息或租戶法定代表或授權代表的姓名及身份信息；及(ii)在我們的停車場經營業務板塊，我們可能會收集申請包月停車的個人客戶的姓名、手機號碼及車牌號，及客戶車輛進出我們經營的停車場時，我們可能會獲取時段。這些信息結合可能構成客戶的跟蹤信息。在獲得其個人信息後，我們將根據我們關於個人信息安全和保護的內部政策存儲和處理數據。只要他們繼續是我們的用戶及我們在管項目的租戶，我們將妥善保存他們的個人信息。我們存放個人信息的服務器資源和在線系統都有嚴格的訪問控制。根據需要保留在辦公室、監控中心和接待區的個人信息，除經個人信息的主體另行授權或法律法規另有規定外，不得向公眾披露。

業 務

其次，我們在處理客戶信息方面對僱員進行嚴格監控和管理。我們僅授權獲得內部批准或適當級別的僱員訪問。就電子版的客戶信息而言，獲授權的僱員使用其僱員身份證明文件和密碼方可登錄在線系統。我們根據僱員的職位及職責進行僱員分類，授予不同的訪問許可權。我們的信息技術系統使用技術工具，包括密碼管理和操作安全日誌，僅限必要人員可在獲得內部批准後訪問若干機密信息。

第三，我們制定了與客戶數據收集及管理相關的客戶管理政策，並在員工手冊中明確了員工的保密責任，並將對員工進行培訓，以確保其了解我們有關於客戶數據保護的內部政策。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無捲入任何與侵犯個人信息保護有關的重大訴訟或法律程序。此外，並無與個人信息保護相關的未決主要索賠對我們構成威脅。根據網信辦於2023年2月3日發佈的《網信部門行政執法程序規定》，經我們中國法律顧問確認，長沙市互聯網信息辦公室是網絡安全、數據安全及個人信息保護的主管機構。根據長沙市互聯網信息辦公室是主管機構的事實以及長沙市互聯網信息辦公室頒發的證書，及獲本公司確認，於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們未因違反網絡安全、數據安全及個人信息保護方面的法律法規而受到或可能會受到行政處罰，中國法律顧問認為，於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們已遵守有關網絡安全、數據安全、個人信息保護的相關法律法規，並無因違反這些相關法律法規而受到任何行政處罰。

客戶

於往績記錄期間各年度，來自五大客戶的收入分別為人民幣259.3百萬元、人民幣358.1百萬元及人民幣432.8百萬元，分別佔有關年度我們總收入的60.1%、67.7%及66.4%。於往績記錄期間各年度，來自最大客戶的收入分別為人民幣182.9百萬元、人民幣234.7百萬元及人民幣289.5百萬元，分別佔有關年度我們總收入的42.4%、44.4%及44.4%。截至2021年及2022年12月31日止各年，除城發集團及其聯繫人（為國有投資企業）外，我們的五大客戶均為政府或公共機構。截至2023年12月31日止年度，我們五大客戶中有兩個是國有投資企業，其他則是政府或公共機構。此外，於往績記錄期間各年度，除城發集團及其聯繫人外，我們的所有五大客戶均為獨立第三方。於往績記錄期間各年度，我們授予五大客戶的信貸期為60天內。

業 務

我們的五大客戶

下表載列我們於往績記錄期間各年度五大客戶的若干詳情：

截至2021年12月31日止年度

排名	客戶	主要業務	與我們建立		估總收入 百分比	與我們 的關係	
			業務關係 的時長	我們提供的 產品／服務			
			年數		人民幣 千元	%	
1.	城發集團及其聯繫人	城市公共基礎設施項目投資、建設、運營及管理	8	物業管理服務、 城市服務及商業 運營服務	182,916	42.4	關聯方
2.	客戶A ⁽¹⁾	代表長沙市政府處理其司法轄區內的行政、經濟及社會事務	7	物業管理服務	25,229	5.8	獨立第三方
3.	長沙市城市維護質量監督中心 ⁽²⁾	評估及確定環衛、市政、綠化、照明及其他城市管理基礎設施的質量狀況維護水平	3	城市服務及物業 管理服務	21,216	4.9	獨立第三方
4.	客戶B ⁽³⁾	行使政府管理及服務職能	3	城市服務	19,348	4.5	獨立第三方
5.	長沙市城市管理和綜合執法局 ⁽⁴⁾	執行與城市管理及綜合執法有關的國家及省市的指引、政策以及法律法規和規則	7	物業管理服務及 城市服務	10,615	2.5	獨立第三方
總計					259,324	60.1	

業 務

截至2022年12月31日止年度

排名	客戶	主要業務	與我們建立		估總收入 百分比	與我們 的關係	
			業務關係 的時長	我們提供的 產品／服務			
			年數		人民幣 千元	%	
1.	城發集團及其聯繫人	城市公共基礎設施項目投資、建設、運營及管理	8	物業管理服務、 城市服務及商業 運營服務	234,726	44.4	關聯方
2.	長沙市城市維護質量監督中心	評估及確定環衛、市政、綠化、照明及其他城市管理基礎設施的質量狀況維護水平	3	城市服務及物業 管理服務	54,619	10.3	獨立第三方
3.	客戶A	代表長沙市政府處理其司法轄區內的行政、經濟及社會事務	7	物業管理服務	24,537	4.6	獨立第三方
4.	客戶B	行使政府管理及服務職能	3	城市服務	24,330	4.6	獨立第三方
5.	長沙市岳麓區市容環境衛生維護中心 ⁽⁵⁾	為維護轄區內的城市環境衛生提供管理保障	3	城市服務	19,903	3.8	獨立第三方
總計					358,115	67.7	

業 務

截至2023年12月31日止年度

排名	客戶	主要業務	與我們建立		收入	佔總收入 百分比	與我們 的關係
			業務關係 的時長	我們提供的 產品／服務			
			年數		人民幣 千元	%	
1.	城發集團及其聯繫人	城市公共基礎設施項目投資、建設、運營及管理	8	物業管理服務、 城市服務及商業 運營服務	289,492	44.4	關聯方
2.	長沙市城市維護質量監督中心	評估及確定環衛、市政、綠化、照明及其他城市管理基礎設施的質量狀況維護水平	3	城市服務及物業 管理服務	58,623	9.0	獨立第三方
3.	湖南湘江新區 管理委員會行政 執法局 ⁽⁶⁾	研究、制定及實施城市管理 評價方法，管理城市基礎 設施	7	物業管理服務	29,450	4.5	獨立第三方
4.	客戶B	行使政府管理及服務職能	3	城市服務	28,077	4.3	獨立第三方
5.	客戶C ⁽⁷⁾	建築項目的施工與設計、建築 勞務分包	2	城市服務	27,147	4.2	獨立第三方
					432,789	66.4	

業 務

附註：

- (1) 客戶A為政府機構，湖南省政府派出機構，位於湘江新區。
- (2) 長沙市城市維護質量監督中心為負責城市管理基礎設施質量狀況維護的公共機構，位於雨花區。
- (3) 客戶B為政府機構，位於長沙縣黃興鎮。
- (4) 長沙市城市管理和綜合執法局為負責市容、環境衛生、市政道路、公共綠地及道路綠化等管理的政府機構，位於岳麓區。
- (5) 長沙市岳麓區市容環境衛生維護中心為公共機構，位於岳麓區。
- (6) 湖南湘江新區管理委員會行政執法局為湖南湘江新區管理委員會下屬機構，位於岳麓區。
- (7) 客戶C為一家於中國成立的國有企業。其經營活動包括建築項目的施工與設計、房地產的開發及經營。

供應商

於往績記錄期間各年度，向五大供應商採購的金額分別為人民幣102.8百萬元、人民幣146.5百萬元及人民幣162.5百萬元，分別佔有關年度我們總採購金額的36.2%、39.8%及36.3%。於往績記錄期間各年度，我們向單一最大供應商處採購的金額分別為人民幣47.0百萬元、人民幣75.9百萬元及人民幣80.7百萬元，分別佔有關年度我們總採購金額的16.6%、20.6%及18.0%。於往績記錄期間各年度，我們的五大供應商中，除城發集團及其聯繫人及一家電力供應商（均為國有投資企業）外，其他均為私營實體。此外，於往績記錄期間各年度，除城發集團及其聯繫人外，我們的五大供應商均為獨立第三方。於往績記錄期間各年度，我們獲五大供應商授予的結算期介乎30至90天。

業 務

我們的五大供應商

下表載列我們於往績記錄期間各年度五大供應商的若干詳情：

截至2021年12月31日止年度

排名	供應商	採購的主要服務	與我們 建立業務 關係的時長 年數	採購額 人民幣千元	佔年內 採購總額 的百分比 %	與我們 的關係
1.	湖南艾珂人力資源服務有限公司 ⁽¹⁾	人力資源服務	6	47,034	16.6	獨立第三方
2.	城發集團及其聯繫人	燃油、水資源及租賃服務	8	25,408	8.9	關聯方
3.	長沙泰啟企業管理諮詢有限公司 ⁽²⁾	人力資源服務	6	11,531	4.1	獨立第三方
4.	供應商A ⁽³⁾	電	8	10,574	3.7	獨立第三方
5.	中保恒傑保安服務集團有限公司 ⁽⁴⁾	安保服務	4	8,273	2.9	獨立第三方
	總計			102,820	36.2	

截至2022年12月31日止年度

排名	供應商	採購的主要服務	與我們 建立業務 關係的時長 年數	採購額 人民幣千元	佔年內 採購總額 的百分比 %	與我們 的關係
1.	湖南艾珂人力資源服務有限公司	人力資源服務	6	75,909	20.6	獨立第三方
2.	城發集團及其聯繫人	燃油、水資源及租賃服務	8	29,099	7.9	關聯方
3.	供應商A	電	8	19,235	5.2	獨立第三方
4.	中保恒傑保安服務集團有限公司	安保服務	4	11,656	3.2	獨立第三方
5.	長沙信力人力資源服務有限公司 ⁽⁵⁾	人力資源服務	2	10,619	2.9	獨立第三方
	總計			146,518	39.8	

業 務

截至2023年12月31日止年度

排名	供應商	採購的 主要服務	與我們 建立業務 關係的時長		佔年內 採購總額	與我們 的關係
			年數	人民幣千元	的百分比 %	
1.	湖南艾珂人力資源 服務有限公司	人力資源服務	6	80,677	18.0	獨立第三方
2.	城發集團及其聯繫人	燃油、水資源及租賃服務	8	35,770	8.0	關聯方
3.	供應商A	電	8	20,275	4.5	獨立第三方
4.	湖南鑫宏陽電力建設 有限公司(Hunan Xinhongyang Power Construction Co., Ltd.) ⁽⁶⁾	建築服務	2	13,333	3.0	獨立第三方
5.	長沙信力人力資源 服務有限公司	人力資源服務	2	12,454	2.8	獨立第三方
				<u>162,509</u>	<u>36.3</u>	

附註：

- (1) 湖南艾珂人力資源服務有限公司為一家於中國成立的私營實體。其經營活動包括勞務派遣服務、職業中介活動、城市生活垃圾處理服務及人力資源服務。
- (2) 長沙泰啟企業管理諮詢有限公司為一家於中國成立的私營實體。其經營活動包括企業管理諮詢服務、企業管理服務、勞務派遣業務經營、人力資源服務外包、職業中介服務及勞務外包服務。
- (3) 供應商A為一家於中國成立的國有企業。其經營活動包括輸變電、供電；為海外項目派遣與實力、規模、業績相匹配的勞務員；產業投資與管理；與供電相關的科研；技術開發、電力生產調度信息溝通；及諮詢服務。
- (4) 中保恒傑保安服務集團有限公司為一家於中國成立的私營實體。其經營活動包括門衛、巡邏、護衛、人身保護、物業管理服務和諮詢、顧問服務、停車場管理及勞務派遣。
- (5) 長沙信力人力資源服務有限公司為一家於中國成立的私營實體。其經營活動包括勞務派遣服務及職業中介活動以及人力資源服務。
- (6) 湖南鑫宏陽電力建設有限公司(Hunan Xinhongyang Power Construction Co., Ltd.)為一家於中國成立的私營實體。其業務活動包括建築項目承包、技術開發及方案設計。

業 務

重疊客戶及供應商

於往績記錄期間各年度，在我們的五大客戶及供應商中，我們有一個重疊的客戶及供應商（即城發集團及其聯繫人）。下表載列往績記錄期間，(i)我們的收入；(ii)佔總收入的百分比；(iii)採購金額；及(iv)城發集團及其聯繫人應佔我們總採購金額的百分比：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
向城發集團及其聯繫人銷售			
收入(人民幣千元)	182,916	234,726	289,492
佔總收入的百分比(%)	42.4	44.4	44.4
向城發集團及其聯繫人採購			
採購金額(人民幣千元)	25,408	29,099	35,770
佔總採購金額的百分比(%)	8.9	7.9	8.0

於往績記錄期間，我們向城發集團及其聯繫人提供城市服務、物業管理服務及商業運營服務；我們亦向城發集團及其聯繫人購買燃油、水資源及租賃服務。設立這樣的安排主要是由於(i)我們是長沙市提供城市服務及物業管理服務的主要參與者，及(ii)城發集團及其聯繫人為長沙市的個人及實體提供燃油、水及租賃服務等資源，且長沙本土公司向其購買實屬常見。有關詳情，請參閱本文件「持續關連交易」一節。

我們向城發集團及其聯繫人購買資源供自身日常使用及運營，以及為在管物業的業主或租戶提供方便。燃油及水等資源的價格實行政府指導標準，城發集團及其聯繫人收取的價格按照這些標準制定。我們的董事確認，我們與城發集團及其聯繫人的銷售及購買條款按單獨基準進行磋商，銷售及購買各自並無關聯，也不相為條件。此外，誠如我們的董事所確認，我們向城發集團及其聯繫人的所有銷售及購買經計及相關時間的當時購買及銷售價格後經審核考慮而訂立，是於日常業務過程中按一般商業條款及公平基準進行。根據中指院的資料，我們於往績記錄期間向城發集團及其聯繫人購買及出售的資源及服務均按正常商業條款進行，與湖南省的市場標準大致相當。

業 務

分包

我們外包某些服務，主要包括勞務服務及專業服務轉包。我們相信，這樣的安排使我們能夠利用分包商的技術專長和人力資源，提高我們的整體盈利能力和效率。

分包商的選擇及管理

我們致力於開發及維護全面且有效的分包商管理系統。我們持續評估分包商滿足我們要求的能力。我們基於多項評估標準（包括存續期限、整體活動範圍、行業資質以及技術能力）建立合資格分包商清單，以確保分包商的整體質量。在對分包商進行首次評估後，我們會定期對其表現進行評估和評級。

分包協議的主要條款

我們的分包協議通常包括以下條款：

- **期限**。這些類型的協議通常執行期限為一至兩年，在雙方同意的情況下可以選擇延期，並簽署相關的延期協議。於評估重新僱用分包商的可能性時，將考慮到分包商的服務質量。
- **服務範圍**。分包商負責提供協議中列出的服務，其中可能包括秩序維護、保潔、綠化管理和維護和設施和設備維護服務，以及提供任何必要的材料、設施和設備。
- **我們的責任**。我們的責任是為分包商提供所需的工作空間、設施以及相關的文件及數據，同時在彼等的任務中與其協同工作。此外，我們有責任監督彼等的工作，並在出現投訴的情況下及時通知彼等。
- **我們的權利及義務**。通常，我們有權利及義務監督及評估我們的分包商。我們亦負責為彼等提供完成服務的必要支持。如果我們的分包商未能遵守我們的履約標準，則我們保留行使解除權、收取違約金或扣除分包費的權利。

業 務

- **分包商的權利及義務**。與我們合作的分包商有責任獲得所有必要的執照、許可證及證書，以便在遵守相關法律及法規的情況下開展其業務活動。此外，彼等承諾按照適用的分包協議中規定的範圍、頻率及質量標準提供服務。
- **風險分配**。分包商有義務管理彼等自己的僱員（我們與其並無僱傭關係），並承擔工資和福利、社會保險、住房公積金和其他費用的責任。此外，彼等對提供服務期間由自己或第三方造成的任何安全事故、人身傷害事故或經濟損失承擔責任。
- **分包費用**。分包費用通常根據協議按月或按季支付，包括與採購原材料、勞務、設備保養、稅務及分包商產生的其他附帶成本有關的費用。
- **終止**。我們對分包商的表現進行定期監測及評估。一般而言，如果我們的分包商未能履行彼等的義務，反覆犯錯或收到我們客戶有關彼等服務的多次投訴，我們保留終止合同的權利。續簽合同的建議通常於合同到期前30天以書面形式告知並經雙方同意。

COVID-19疫情的影響

由新型冠狀病毒COVID-19引起的呼吸道疾病疫情首次於2019年12月被發現，並在全球範圍內蔓延。截至最後實際可行日期，由於採取了嚴格措施遏制COVID-19疫情蔓延，COVID-19疫情在中國已得到有效控制且我們在管物業項目所在區域受COVID-19疫情傳播的影響相對較小。

在COVID-19疫情爆發期間，中國物業管理市場面臨壓力，乃由於物業管理公司需停止若干服務及產生更多費用，以遵守新的法律法規。COVID-19疫情尤其對以下服務產生了具體的短期影響。截至2021年、2022年及2023年12月31日，由我們提供商業運營服務的商業物業的平均入住率分別為91.2%、73.4%及93.2%。我們的董事認為，截至2022年12月31日的平均入住率下降主要由於對商業物業的需求因若干門店根據政府抗擊COVID-19疫情的疫情防控政策暫時關閉而有所減少，但該比率其後提高至截至2023年12月31日的93.2%，乃由於疫情有所緩解及政府放寬防控措施。

業 務

就對我們運營的影響而言，為遵守政府遏止COVID-19疫情蔓延的法規及措施，我們增派員工和產生更多防護物資費用，導致採購防護物資和聘請防疫人員的成本增加，這對我們業務的短期表現有所影響。然而，截至最後實際可行日期，分包商及公用服務提供商向我們提供服務或供應商供應材料均無出現嚴重中斷的情況。據董事所深知，截至最後實際可行日期，自疫情爆發以來並未發生重大違約或其他事件。我們對日後業務經營和發展充滿信心。

自2020年1月起，我們在所有因COVID-19疫情而由我們負責的物業實施了以下衛生和預防措施，包括(i)定期對我們管理的物業的公共區域進行清潔和消毒；(ii)在入口大門處對住戶和訪客進行體溫檢查；(iii)要求我們的員工穿戴合適的防護裝備，如塑料手套和外科口罩，並定期報告他們的健康狀況；(iv)為我們的員工提供控制疫情的個人衛生提示，以提高他們的健康意識；以及(v)遵守政府不時實施的政策和要求。

鑒於中國政府已大幅放鬆COVID-19疫情防控政策，董事認為，COVID-19疫情將不會對我們的運營或財務表現產生重大不利影響。有關詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及所處行業有關的風險－我們的業務、財務狀況及經營業績已經並可能繼續受到COVID-19的影響」一節。

近期監管發展

「三道紅線」政策

於2020年，住房和城鄉建設部會同中國人民銀行制定房地產企業「三道紅線」政策，旨在控制中國主要物業開發商計息負債規模，促進中國房地產業可持續發展。

業 務

根據城發集團2021年及2022年年報以及2023年中報，截至所示日期，城發集團的資產負債比率(不包括預收款項)、淨資產負債比率及現金與短期計息貸款之比載列如下：

	截至12月31日		截至2023年
	2021年	2022年	6月30日
資產負債比率(不包括預收款項)	55.9%	55.6%	55.9%
淨資產負債比率	74.1%	77.4%	79.1%
現金與短期計息貸款之比	0.7	0.5	0.6

城發集團為提供綜合城市建設、城市運營及投資服務的大型集團企業。根據城發集團2021年及2022年年報以及2023年中報，截至2021年及2022年12月31日止年度以及截至2023年6月30日止六個月，房地產銷售業務的收入僅佔城發集團總收入的6.9%、8.1%及9.3%。據我們的中國法律顧問及獨家保薦人的中國法律顧問告知，「三道紅線」政策是一項限制性規則，旨在規範房地產企業的融資活動。因此，不太可能對業務分部多樣化的企業實施法律限制。誠如我們的中國法律顧問及獨家保薦人的中國法律顧問所告知，董事認為及獨家保薦人同意「三道紅線」政策並不適用於城發集團，城發集團受長沙市國資委的嚴格監管，並且對流動資金有嚴格要求。本集團已制定一系列內部控制制度，包括關連交易管理制度及內部審計管理制度，旨在確保符合相關法律法規。基於上述各項，董事認為及獨家保薦人同意，「三道紅線」政策不會對我們與城發集團的關係以及本集團的業務、經營業績及財務表現產生重大不利影響。有關「三道紅線」政策的詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關房地產市場的法律法規」一節。

物業管理服務法規的最新變化

在2020年12月25日，住房和城鄉建設部等9個政府主管部門發佈了《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》(以下簡稱《管理通知》)，旨在從以下幾個主要方面加強住宅物業管理：(i) 細化業主委員會履職要求，加強對業主委員會的監管；(ii) 探索

業 務

在不具備成立業主委員會條件的情況下，成立由居委會和業主代表參加的物業管理委員會，臨時替代業主委員會；(iii) 鼓勵物業服務企業運用物聯網、雲計算、大數據等技術，提升物業管理服務智能化水平；(iv) 加強物業服務監督管理，制定統一的信用評價標準和公共平台；及(v) 完善房屋維修資金的使用和管理制度。

2021年6月13日，住房和城鄉建設部等七部門聯合發佈了《關於持續整治規範房地產市場秩序的通知》(以下簡稱《監管通知》)，要求落實政策，突出整頓重點，著力整頓房地產開發、房屋銷售、房屋租賃和物業服務。《監管通知》中提到的關於要規範提供物業管理服務的主要問題包括：(i) 未按照物業服務合同約定的內容和標準提供服務；(ii) 未按規定公示物業服務收費標準、公共區域的經營和收入情況、維修資金使用情況等相關信息；(iii) 超出合同約定或公示的收費項目標準收費；(iv) 擅自利用公共區域開展經營活動；及(v) 物業服務合同終止或解除後無正當理由拒不退出物業服務項目。

於2022年4月1日，湖南省發展和改革委員會、湖南省住房和城鄉建設廳及湖南省市場監督管理局印發《湖南省物業服務收費管理辦法(2022)》(於2022年5月15日生效)。根據《湖南省物業服務收費管理辦法(2022)》，物業服務收費根據不同物業的性質和特點，實行政府指導價或市場調節價。業主大會成立之前的普通住宅物業服務收費(包括購置車位物業服務收費、裝修服務收費及裝修廢物清除費)實行政府指導價；別墅、(指帶有室外庭院的獨立式大戶型及聯排別墅)其它非住宅及業主大會成立之後的普通住宅物業服務收費(包括購置車位物業服務收費、裝修服務收費及裝修廢物清除費)實行市場調節價。《湖南省物業服務收費管理辦法(2022)》進一步明確了市場調節價的適用範圍，同時限制了政府指導價的適用範圍，而這將不會對本集團產生任何重大影響。

業 務

關於《監管通知》及《管理通知》，根據我們的中國法律顧問介紹，《監管通知》及《管理通知》主要是細化或重申了某些一般要求，但並無對物業發展和物業管理服務行業提出新的合規要求。我們的董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，(i)自《監管通知》實施以來，我們在所有重大方面都遵守了《監管通知》中有關物業管理服務的要求；以及(ii)我們並無受到任何針對我們在業務過程中提供的服務的重大法律行動或仲裁。

有關詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關物業管理服務的法律法規」一節。

網絡安全法規的最新變化

2021年8月20日，《中華人民共和國個人信息保護法》(以下簡稱《**個人信息保護法**》)，自2021年11月1日起施行。《個人信息保護法》要求自然人的個人信息應受法律保護，任何組織或個人不得侵犯自然人的個人信息權益。處理個人信息應當有明確、合理的目的，應當與處理目的直接相關，並採取對個人權益影響最小的方式。對個人信息的收集應限制在實現處理目的的最小範圍內，不應過度收集個人信息。個人信息處理者應對其個人信息處理活動負責，並採取必要的措施來保障所處理的個人信息的安全。否則，可以責令個人信息處理者改正或者暫停、終止提供服務，或者沒收違法所得、罰款或者給予其他處罰。

2021年12月28日，國家互聯網信息辦公室和其他12個中國監管機構聯合修訂並頒佈了《網絡安全審查辦法》(以下簡稱《**網絡安全審查辦法**》)，該辦法於2022年2月15日生效。《網絡安全審查辦法》要求，關鍵信息基礎設施運營者在購買影響或可能影響國家安全的網絡產品和服務時，應當對使用這些產品和服務可能導致的國家安全風險進行預測。影響或可能影響國家安全的，應向國家互聯網信息辦公室備案網絡安全審查。此外，擁有100萬以上用戶個人信息的網絡平台運營商，如果尋求在外國公開上市，應申請網絡安全審查。

業 務

鑒於我們的業務性質，我們不運營任何在線平台或向個人用戶提供任何在線服務。我們在業務中擁有個人信息的用戶數量低於100萬。我們並無被任何權威機構認定為關鍵信息基礎設施的運營商，亦無涉及國家互聯網信息辦公室發起的任何調查，或收到任何有關此事的詢問、通知、警告或制裁。因此，於往績記錄期間和截至最後實際可行日期，我們的董事確認，上述規定不會對我們的運營或財務狀況產生任何重大不利影響。

擬議的房地產稅改革

2021年10月23日，全國人民代表大會常務委員會通過了《關於在部分地區開展房地產稅改革試點工作的決定》(以下簡稱《決定》)。為積極穩妥地推進房地產稅立法和改革，引導合理住房消費和土地資源節約集約利用，促進房地產市場平穩健康發展，《決定》授權國務院在指定地區實施房地產稅改革試點。

根據《決定》，由國務院制定房地產稅試點的具體辦法，試點地區政府制定具體實施細則。試點期限為五年，自國務院發佈試點辦法之日起計算。試點地區的徵稅對象為各類住宅和非住宅用房地產，不包括農村宅基地及其依法擁有的住宅，土地使用權人和房屋所有權人是房地產稅的納稅人。《決定》要求，國務院要按照積極穩妥的原則，統籌考慮深化試點、統一立法、促進房地產市場平穩健康發展的需要，確定試點地區，並報全國人大常委會備案。

截至最後實際可行日期，房地產稅試點城市為上海和重慶，因此預計該決定不會影響我們及我們的關聯方經營的城市。因此，我們的董事確認，(i)截至最後實際可行日期，我們或我們的關聯方並無受到任何有關房地產稅的監管調查；(ii)我們將監測並遵守相關房地產稅法規及其生效的要求；以及(iii)該決定不會對我們的經營或財務狀況產生任何重大不利影響。

業 務

有關海外上市的中國法律和法規

2023年2月17日，中國證監會通過了《境內企業境外發行證券和上市管理試行辦法》(以下簡稱《境外上市試行辦法》)及相關的五個指引。該辦法於2023年3月31日正式生效。

根據《境外上市試行辦法》，發行人同時符合下列情形的，視為境內企業境外間接上市：(一)境內企業最近一個會計年度的營業收入、利潤總額、資產總額或淨資產，其中任何一項佔發行人同期經審計的合併財務報表中相關數據的50%以上；及(二)負責企業經營管理的高級管理人員大部分為中國公民或在中國境內有經常居所，且經營活動的主要部分在境內進行或主要場所位於境內。發行人在境外首次公開發售或上市的，應當在境外提交發行和上市申請文件後3個工作日內向中國證監會備案。《境外上市試行辦法》還規定，發行人在境外發行上市後，出現控制權變更、被境外證券監管機構或有關主管部門查處、主動終止上市或強制終止上市等重大事項的，應當自有關事項發生並公告之日起3個工作日內向中國證監會報告具體情況。

同日，為促進管理試點工作的有序開展，中國證監會發佈了《關於境內企業境外發行上市備案管理安排的通知》，其中規定，自《境外上市試行辦法》施行之日起，屬於備案範圍的境內企業，符合以下情形的，為存量企業：(一)已在境外發行上市；(二)《境外上市試行辦法》施行之日前，間接境外發行上市申請已獲境外監管機構或者境外證券交易所同意(如香港市場已通過聆訊、美國市場已同意註冊生效等)且無需重新履行境外監管機構或者境外證券交易所發行上市監管程序(如香港市場重新聆訊等)，並在2023年9月30日前完成境外發行上市。存量企業不要求立即備案，後續如涉及再融資等備案事項時應按要求備案。

2023年2月24日，《關於加強境內企業境外發行證券和上市相關保密和檔案管理工作的規定》(以下簡稱《保密和檔案管理規定》)發佈，該規定於2023年3月31日開始生效。根據《保密和檔案管理規定》，直接在境外發行上市的境內股份公司和間接在境外

業 務

發行上市的境內經營實體向有關證券公司、證券服務機構、境外監管機構等單位和個人提供或公開披露，或者通過其境外上市實體等提供或公開披露、涉及國家秘密或者國家機關工作秘密的文件、資料，或者披露後會對國家安全或者公共利益產生不利影響的其他文件、資料，應當按照國家有關規定嚴格履行相應程序。

我們的中國法律顧問認為，(i)[編纂]及[編纂]方案的實施需要經過國內和境外主管監管部門的批准及備案程序，包括但不限於中國證監會、香港交易所和證監會；以及(ii)本公司應在香港交易所提交[編纂]後的三個工作日內向中國證監會提交備案文件。根據《境外上市試行辦法》，我們已向中國證監會提交備案文件，而中國證監會於2023年7月5日收到我們的備案文件。中國證監會確認我們的備案已於2024年2月5日完成。毋須就H股於聯交所[編纂]取得中國證監會的其他批准。

個人住房貸款的近期變動

於2013年8月18日，住房和城鄉建設部、中國人民銀行與國家金融監管總局聯合頒佈《關於優化個人住房貸款中住房套數認定標準的通知》（「通知」）。同日，財政部、國家稅務總局與住房和城鄉建設部發佈《關於延續實施支持居民換購住房有關個人所得稅政策的公告》（「公告」）。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽－有關房地產市場的法律法規」一節。

我們的董事及中國法律顧問認為，通知及公告放寬了對購房者住房貸款的限制，延長了購房退稅期限，釋放了部分購房需求，對本集團目前及日後來自城發集團及其聯繫人的項目、本集團的經營及財務業績均並無任何重大不利影響。基於上文所述，特別是鑒於我們的董事及中國法律顧問認為且獨家保薦人同意，通知及公告不會對本集團目前及日後來自城發集團及其聯繫人的項目，以及本集團的經營及財務表現產生任何重大不利影響。

質量控制

我們相信質量控制對我們公司的長期成功至關重要。在合格的質量控制團隊的幫助下，我們能夠堅持服務標準，規範服務行為，並監測我們所有運營業務的服務質

業 務

量。我們建立了全面的質量控制程序，其中包括：(i)內部質量控制標準和準則，以改善和保持項目所在地或場所的條件、施工工作、客戶服務、安全控制和環境保護；(ii)分包協議中的具體質量標準和監督；及(iii)基於呼叫中心的標準化機制，以處理客戶投訴。

物業管理服務的質量控制

我們於2017年首次從北京埃爾維質量認證中心獲得GB/T 19001-2016/ISO9001:2015質量管理認證。自獲得該認證以來，我們一直按照該標準開展業務。我們已經制定的項目管理標準化手冊來指導及監管各子公司及項目的服務質量，其中包括多套內部標準和指導方針。例如，在每一輪定期檢查之後，我們要求我們的子公司及項目就問題整改情況進行反饋，並及時跟進問題的整個情況。此外，我們還有關於如何進行具體業務操作的技術指導手冊，包括如何清潔樓宇大堂，建築石材如何保養，以及如何維護和運行滅火系統。為確保工作質量達標，分公司及項目主管定期檢查下屬的出勤記錄、工作執行情況和工作標準。此外，我們已經制定了一套通用的質量管理準則，我們的各子公司均根據其具體業務，通過細化和調整該準則制定了各自的實施細則，以及來自本公司及客戶需求的定制要求。我們所有的物業管理舉措都必須遵守該等內部標準和準則。我們不斷優化新的內部標準，以滿足客戶不斷變化的需求。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，據中國法律顧問所告知，並無由於服務責任或事故導致的重大索賠或投訴。

反饋及投訴管理

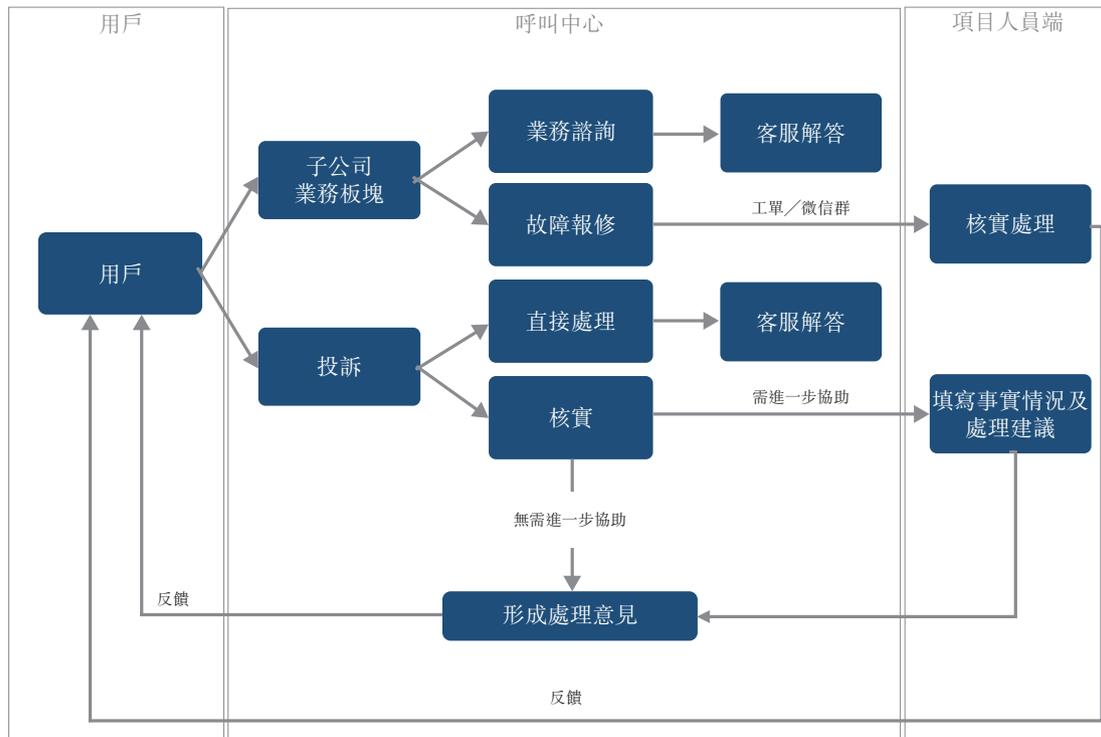
在我們的日常業務過程中，我們尋求並接收客戶對我們服務的反饋及投訴。消費者可通過撥打我們的服務熱線或與我們物業管理項目的僱員溝通，向我們提意見及投訴。分包商提供的服務不達標及財產受損僅為與客戶的反饋及投訴可能有關的其中幾個例子。

我們已在停車場運營板塊建立標準化機制以應對及記錄客戶反饋及投訴，並回訪客戶以對我們的回應作出評價。我們的客戶可通過呼叫中心對我們子公司業務部門進行有關業務查詢及提出故障報修。此外，他們亦可通過呼叫中心提交投訴。我們的客服人員將解答有關查詢及答覆可直接通過呼叫中心處理的該等投訴。需要核實但不需

業 務

要進一步協助的投訴亦可直接通過呼叫中心處理。此外，需要核實且需進一步協助的故障報修和投訴將由我們的項目人員處理，而相應答覆將反饋給客戶。與客戶的所有互動必須以文本格式和圖片形式記錄和存儲。處理個案的工作人員須與客戶保持積極的溝通，直到問題解決為止。我們相信該系列的標準和程序可讓我們有效地擴大規模並持續複製我們的運營，而不會影響我們的服務質量。[編纂]後，我們將向所有業務分部推廣此系統。

以下流程圖說明了我們處理客戶反饋和投訴的標準化機制的每個階段：



照明公司處理反饋和投訴的程序如下。我們的監控系統通過市民熱線12345、群眾報修、智能城管等方式收集投訴，根據維修區域和故障類型進行分類，派遣維修任務，及時監控工單進度，並在規定時間內回覆或退單。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，並無可能對我們的業務運營或財務狀況造成重大不利影響的有關我們服務的客戶投訴。

業 務

知識產權

我們認為，維護我們的知識產權對我們業務的成功至關重要。為保護我們的知識產權，我們主要依靠有關商標和版權的法律和法規，以及我們的僱員和第三方的合同義務，以保持保密性和避免競爭。

截至最後實際可行日期，我們在中國已註冊3項專利、7個商標、7個域名、31個軟件版權及1個作品版權，及於香港註冊3個商標，這對我們的業務至關重要。截至最後實際可行日期，我們的上述商標和其他知識產權未被抵押，我們並無與第三方發生任何有關上述商標和其他知識產權的重大糾紛。根據我們中國法律顧問的意見，我們合法擁有上述知識產權，並且我們有權在上述知識產權的有效期內使用、授權予第三方或轉讓予第三方。有關我們註冊的知識產權的詳情，請參閱本文件「附錄六一法定及一般資料—B. 關於我們業務的進一步信息—2.本集團的知識產權」一節。

獎項及嘉獎

下表載列往績記錄期間及截至最後實際可行日期我們獲得的部分獎項及嘉獎：

獎項／嘉獎	頒獎年份	頒發機構
2023中國物業服務百強企業 (第49位)	2023年	中指院
2023中國國有物業服務優秀企業 (第23位)	2023年	中指院
2023中國智慧城市服務領先企業	2023年	中指院

業 務

獎項／嘉獎	頒獎年份	頒發機構
2023中國特色物業服務領先企業	2023年	中指院
2023中國城市服務優秀物業 品牌企業	2023年	中指院
2023值得資本市場關注的物業品牌	2023年	中指院
2023華中區域物業服務品牌企業	2023年	中指院
2022年度湖南省物業行業優秀 物業企業	2023年	湖南省物業管理行業協會
星級物業服務項目	2022年	湖南省物業管理行業協會
綠色物業管理評價標識	2022年	中國企業質量認證監督 中心及中國企業信用 評估認證中心
2022中國物業服務百強企業 (第75位)	2022年	中指院

業 務

獎項／嘉獎	頒獎年份	頒發機構
2022中國國有物業服務優秀企業 (第35位)	2022年	中指院
湖南湘江新區2021年度服務 業營收百強企業	2022年	中共湖南湘江新區工作委員會 及湖南湘江新區管理委員會
湖南省守合同重信用企業	2022年	湖南省守合同重信用企業協會
2021中國物業服務企業綜合 實力500強(第117位)	2021年	上海易居房地產研究院及 中國房地產測評中心
2021年度湖南省物業行業優秀 物業企業	2021年	湖南省物業管理行業協會
湖南省守合同重信用企業	2021年	湖南省守合同重信用企業協會

競爭

長沙市、湖南省及中國的物業管理服務、城市服務及商業運營服務市場競爭激烈且分散。有關我們經營所在行業及市場的更多詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

業 務

物業管理服務

我們於2022年按在管建築面積及所有業務板塊總收入計算的市場份額分別約為湖南省物業管理市場的0.66%及0.94%。長沙市的物業管理市場規模約為湖南省的40%，在管總建築面積約為623百萬平方米。長沙市約有800家物業管理公司，其中，2022年年收入超過人民幣100百萬元且總部位於長沙市的公司約有20家。根據中指院的資料，國有企業具有優勢，處於行業前沿，收入排名前五的企業中有四家是國有企業，前100家企業中有近一半是國有企業。按2022年在管建築面積計算，本集團佔長沙市物業管理市場約1.65%的份額。按2022年的總收入計算，本集團的市場份額約佔長沙市物業管理市場的2.34%。

於2022年，中國物業服務百強企業（按在管建築面積計）約佔物業管理市場的46.1%，較2017年的約32.4%有所增長。根據中指院的資料，未來長沙市物業管理市場將進一步集中，而這與全國的趨勢一致。就此而言，主要市場參與者的企業規模、收入及市場份額預計將繼續以比其他市場參與者更快的速度增長。國有企業可能會在物業管理服務市場佔據更有利的地位，因為他們通常擁有良好的信用評級及資源優勢。此外，由於國有企業遵循合規標準，他們通常擁有更強的風險防範能力，且預期將可獲得業主及開發商更高程度的信任。本集團依託城發集團在長沙市的資源優勢，在未來物業管理服務市場上也將更具競爭力。我們的董事相信我們在目標市場，即中高端物業管理服務市場具有競爭力。中國經濟的發展導致了城市化的加劇和城市居民人均可支配收入的持續增長。因此，我們預計隨著人們生活水平的提高，人們將更願意為優質的物業管理服務支付溢價。

城市服務

根據中指院的資料，2022年長沙市約有350家城市服務提供商，其中絕大多數是小型私營企業。按收入計算，本集團分別約佔長沙市及湖南省的城市服務市場的1.05%及0.42%。

本集團受益於城市公共服務方面的有利政策、多元化的業務結構、品牌知名度和業務發展能力等因素。例如，湖南省財政廳出台了《湖南省政府購買服務管理實施辦法》，為我們提供了標準化及透明化的城市服務運營指引。此外，截至最後實際可行日

業 務

期，城發集團為長沙市及湖南省最大的城市投資及開發企業（按總資產、收入及淨利潤計）。預期我們與城發集團的關係日後將為我們的公共物業管理及城市服務運營提供機遇。董事認為，本集團的城市服務業務作為新興增長點，具有發展潛力，未來我們在長沙市的市場份額有望進一步提高。

商業運營服務

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%。立足於以消費者市場活力著稱的長沙市，鑒於長沙市繁榮的商業活動，我們預期將可拓展我們的商業運營服務。

我們相信，我們多元化的業務結構使我們能夠保持對其他市場參與者的競爭優勢。

社會、健康、安全及環境事宜

我們受中國法律有關勞動、安全和環境保護事項的約束。於往績記錄期間，我們的運營符合GB/T 45001-2020/ISO45001:2018職業健康安全管理体系認證所反映的標準，我們於2017年首次從北京埃爾維質量認證中心（中國合格評定國家認可委員會（CNAS）授權的獨立第三方認證機構）獲得該認證。我們目前的認證於2026年7月20日前有效。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無遇到任何造成個人傷害或財產損失的重大事故。我們的董事確認，於往績記錄期間，我們並無面臨任何重大的法律訴訟或勞資糾紛。我們根據員工的資質聘用他們，並為所有人提供平等的機會，無論其性別、年齡、膚色、宗教或任何其他社會或個人特徵。於往績記錄期間，我們完全遵守了中國有關工作場所安全的相關法律，並未發生任何對我們的運營產生重大不利影響的事故。

我們致力於保護環境，我們已經採取了措施並付諸實踐，以確保我們遵守GB/T 24001-2016/ISO14001:2015環境管理證書和GB/T 23331-2020/ISO50001:2018能源管理證書規定的標準，我們分別於2017年和2018年從北京埃爾維質量認證中心首次獲得這些證書。我們目前持有的此類認證分別於2026年7月20日前和2024年7月4日前有效，

業 務

且我們已啟動ISO50001認證的重新認證程序，以確保我們能夠保持該認證。我們沿用國際認證指南（由國際認證論壇（一個世界性的認證機構協會）發佈）及中國相關法律法規的規定。我們亦於認證期間接受定期審查，以確保本集團證書的有效性。我們有信心，我們的業務不構成任何重大的環境危害。於往績記錄期間和截至最後實際可行日期，我們沒有因違反環境法或與能源有關的法律而受到任何重大行政處罰，也沒有因違反環境法或與能源有關的法律而受到任何重大罰款或處罰。

我們關於環境、社會和治理以及氣候相關風險和機遇的治理和政策

為踐行企業社會責任，有效維護我們的根本利益並實現可持續發展，結合本公司的實際情況，制定了相關的內部控制政策《環境與社會責任管理制度》。

我們的董事會認識到建立和實施健全的環境、社會和治理(ESG)原則和做法的重要性，以提高我們的投資價值，為我們的利益相關者提供長期回報。為了確保我們的ESG措施的有效性，我們的董事會負責監督我們的ESG治理，包括制定我們的整體ESG願景、方向和戰略，為ESG和氣候相關的風險管理制定明確的程序，並審查我們的ESG表現以確保與我們的倡議相一致。為進一步加強對環境保護及安全建設的管理，我們亦已於2023年8月成立企業環境保護及安全建設委員會，由管理團隊的主要成員組成，包括董事會主席及執行董事。該委員會負責解決重要的環境、社會和治理事項。委員會每年至少召開一次專門會議，並向董事會報告我們於環境保護及安全建設方面的進展及成果。該委員會已於二零二三年審閱本集團安全工作和環境保護工作報告並已審閱二零二四年環境保護和安全工作計劃。隨後，我們的董事會將編製一份環境與社會責任報告，其中包括資源利用政策及社會責任系統的具體實施等ESG方面，且我們將向公眾披露所有有關報告。

社會責任

我們致力於為我們經營所在的社區服務，並採取以下措施履行我們的社會責任。

業 務

社會公益事業

我們積極投身社會公益事業，為救災、扶貧、兒童保育等事業作出貢獻。例如，於2023年，我們組織一系列有關鄉村振興及慈善募捐的活動。此外，我們的僱員志願者積極參與社區環境清潔及健康教育宣傳活動。

環境保護及資源節約

本公司根據國家有關環境保護及資源節約的規定，結合本公司的實際情況制定環境保護政策，該等政策要求本公司(i)遵守所有有關環境保護的法律、規則、法規及上市規則；(ii)減少水、電及紙張等各種資源的消耗；(iii)盡量避免產生污染環境的廢物；(iv)採用環保材料及設計、技術以及原材料，節約能源，減少浪費；(v)盡量減少本公司發展對環境造成的負面影響；(vi)為員工提供環保培訓；及(vii)創造可持續發展的環境。在能源管理方面，本集團制定了管理辦法，從組織管理、計量器具選型、能耗數據分析、設施設備運行、日常管理和考核等方面對項目進行節能管理。我們積極響應政府藍天保衛戰(持續改善空氣質量行動計劃)對環境保護的八個「100%要求」，制定相關管理辦法，積極響應落實工作要求。此外，本集團還制定了《商業裝修管理辦法》，明確提出了我們管理的商業物業的租戶的隔油池、油煙淨化器的安裝要求。

我們目前的ESG政策和目標包括對資源消耗、環境保護和社會責任擔當的指導。我們的董事會可能會評估我們的ESG風險，審查我們現有的戰略、目標和內部控制，並作出必要的改進以減少風險。

本公司聘請第三方安全諮詢機構，完善公司的應急管理體系，編製綜合應急預案、專項應急預案和現場處置方案，建立二級安全生產標準化管理體系。第三方專家負責識別安全風險和隱患，開展各類隱患的專項治理，對風險進行分級控制，力爭將極端天氣預警和處置過程等各類應急突發事件的影響降到最低。

業 務

識別、評估及管理環境、社會及氣候相關風險及機遇

我們通過管理層的判斷確定了與我們業務密切相關的重大環境、社會和氣候相關問題，包括：(i)環境、社會和氣候相關問題可能在一定程度上影響我們的運營效率和財務成功。如果我們的企業或個人客戶遇到環境、社會和氣候相關的問題，降低了他們的消費能力，這將直接影響我們的營業收入和利潤；及(ii)環境、社會和氣候變化風險可能使我們的業務運營面臨來自各級監管機構、投資者和公眾輿論的各種外部壓力。因此，我們可能會因為這些環境、社會經濟和氣候相關的挑戰而面臨各種各樣的危險和機會。

我們已經在下表中確定了具體的重大ESG問題及其潛在影響：

重大問題

潛在風險、機遇及影響

極端天氣的影響

由於氣候變化，洪水和乾旱等極端天氣狀況可能會變得更加頻繁。這些極端天氣條件有可能導致風險和物理影響，如車輛和電梯等設施和設備的損壞，運輸困難，以及項目週轉時間延長，這最終可能增加所有類型服務的運營成本。此外，我們的園林綠化及工程以及綠化服務可能受到極端天氣條件的重大影響。極端天氣條件也可能使我們員工的健康和安全受到威脅。然而，極端天氣條件也可以給我們一個機會來提高我們的損害控制和應急反應能力。

業 務

重大問題

潛在風險、機遇及影響

向綠色建築過渡

作為一個物業管理服務供應商，我們非常清楚綠色建築的發展所帶來的機遇。在未來，我們將繼續引進更多節能環保的設備和設施。雖然這在短期內可能會產生購買成本和增加運營成本，但從長遠來看，我們的環境績效可能會得到改善。

人力資本發展

由於我們所處行業的性質，我們持續經營的能力在很大程度上取決於我們的員工隊伍。為了提高我們的人力資本，我們必須能夠招聘、保留和發展高度勝任的員工。經驗或培訓不足的員工有可能違反合同或不遵守適用的規則和法規，這可能增加我們的合規費用和罰款。強大的人力資本可能導致更穩定的員工隊伍和更低的離職率，從而減少招聘費用並提高員工的生產力。

產品設計和生命週期管理

需要經常維修的產品可能會導致我們的成本增加和聲譽下降的風險。我們致力於規範我們的操作，加強我們的質量控制方法，以更好地服務於我們管理的物業，這對環境和社區的生活水平有積極的影響。

保護僱員的權利

如果我們不能充分保護僱員的權益，或對我們的僱員有任何歧視或不公平的待遇，可能會導致人才流失並降低我們的經營效率。通過提供現實的職業發展道路和公平地評估僱員的表現，我們努力吸引、提升和保留人才。我們相信，與我們的員工保持強有力的關係將提高我們的業務效率和服務能力。

業 務

重大問題

潛在風險、機遇及影響

商業道德

由於未能保持良好的商業道德而產生的監管風險可能會導致法律風險和我們信用的喪失。反之，遵守良好的商業道德不僅有助於減少利益損失，增進與利益相關者的信任，亦能保護我們的僱員及公眾。

我們已經制定了各種緩解和措施，以防止風險對我們的運營造成不必要的影響。例如，為了減少環境污染和排放，我們制定了質量和環境手冊，其中包括眾多程序，如污染控制程序、危險化學品管理程序和環境績效監測和控制程序。我們控制污染的指導原則是實施清潔生產技術，並盡可能地使用生態原材料或化學品。我們還實施了一些措施，在我們管理中遵循垃圾分類的規定和廢水處理的規定。為了減輕潛在的氣候相關風險，如更頻繁的極端天氣條件，我們已經制定了針對極端天氣條件的應急計劃，並及時通知員工和其他人員採取任何相關措施。

環境、社會及氣候相關風險的指標和目標

作為城市服務及運營提供商，我們的環境績效指標的統計範圍包括兩個組成部分，即本集團的運營及客戶消費。前者主要指我們運營辦公室及在管物業的公用區域所產生的資源消耗及碳排放量；後者主要指我們在管物業的客戶所產生的資源消耗。於往績記錄期間，我們擔任中間人，負責記賬及向大部分租戶收取水電費。下表載列往績記錄期間能源、水、柴油及汽油消耗總量的詳情：

指標	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
能源消耗總量 ⁽¹⁾ (兆瓦時)	67,033.2	75,177.6	83,118.41
總耗水量 ⁽¹⁾ (千立方米)	868.9	1,303.5	1,604.1
柴油消耗量 (升)	327,066.2	472,272.8	474,300.1
汽油消耗量 (升)	9,545.5	12,500.7	16,995.0

業 務

附註：

1. 能源消耗總量及總耗水量指本集團及客戶消費在運營中使用的數量。

我們自身運營的指標

於往績記錄期間，以單位營業收入計算，我們的人民幣每百萬元收入能源消耗密度及溫室氣體排放密度呈下降趨勢。下文所列指標（如能源消耗密度、在管建築面積的每單位耗水量及在管建築面積的每單位溫室氣體排放量）用於與我們的同行進行比較。於往績記錄期間，我們自有運營的指標與我們的同行相當。具體而言，於2022年，我們在管建築面積的每單位耗水量及在管建築面積的每單位溫室氣體排放量均屬我們同行的範圍內，並無顯示重大差異。下表載列於往績記錄期間我們自有辦公室及業務運營的指標詳情：

指標	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
綜合能源消耗 (兆瓦時)	18,210.2	21,015.6	24,597.8
能源消耗密度 (兆瓦時／ 人民幣百萬元收入)	42.2	39.8	37.7
耗水量 (千立方米)	648.7	855.1	1,046.9
耗水密度 (立方米／人民幣百萬元收入)	1,502.9	1,617.8	1,606.0
溫室氣體排放量 (範圍一及範圍二) (噸二氧化碳當量)	9,509.3	10,667.5	12,519.5
溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量／ 人民幣百萬元收入)	22.0	20.2	19.2
在管建築面積的每單位耗水量 (立方米／千平方米在管建築面積) ⁽¹⁾	58.2 ⁽²⁾	79.3	88.4
在管建築面積的每單位溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量／千平方米在管建築 面積) ⁽¹⁾	0.9	1.0	1.1

業 務

附註：

1. 由於城市服務項目並無使用在管建築面積（一種專門用於物業管理服務及商業運營服務的測量）測量，故我們的城市服務項目的面積不包含在計算之內。
2. 儘管由於天氣及季節變化呈現波動，但由於我們所管理物業的入住率提高，我們在管建築面積的每單位用水量及在管建築面積的每單位溫室氣體排放量普遍呈上升趨勢。

根據由世界資源研究所（WRI）發佈的《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》，我們有下游租戶、商務旅行、員工通勤、廢物處理、運輸及分銷（上下游）等排放產生的範圍三－其他間接溫室氣體排放（「範圍三排放」）。我們知悉範圍三的會計處理涉及我們的價值鏈，其類別廣泛且計算複雜。為此，我們計劃按照上市規則附錄C2中的《環境、社會及管治報告指引》以及聯交所發佈的氣候信息披露指引逐步完善及監測範圍三排放，並逐步擴大範圍三排放的披露範圍。下表載列我們於往績記錄期間⁽¹⁾的主要間接溫室氣體排放量（範圍三），根據上述指引，有關排放量由我們的客戶在我們管理的物業中實際產生，一般被視為範圍三排放－類別13：下游租賃資產。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
間接溫室氣體排放量（範圍三）－			
下游租賃資產（噸二氧化碳當量）	28,366.16	31,468.12	33,374.30

附註：

1. 下游租賃資產的排放量乃根據我們為租戶代扣代繳的總耗電量數據乘以全國電網平均排放因子計算。參考中國生態環境部發佈的《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》及《關於做好2023-2025年部分重點行業企業溫室氣體排放報告與核查工作的通知》，我們採取的國家電網平均排放係數分別為0.5810噸二氧化碳當量／兆瓦時（2021年及2022年）及0.5703噸二氧化碳當量／兆瓦時（供2023年使用）。

業 務

我們客戶的消費指標

於往績記錄期間，我們擔任中間人，負責記賬及向我們在管物業的大部分租戶收取水電費。下表載列於往績記錄期間客戶於物業管理服務項目及商業運營服務項目中產生的用電用水詳情⁽¹⁾：

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
外部租戶耗電量(GWh)	48.82	54.16	58.52
外部租戶的電力密度(兆瓦時／ 千平方米在管建築面積)	4.38	5.02	4.94
外部租戶耗水量(千立方米) ⁽²⁾	220.19	448.40	557.17
外部租戶的平均耗水密度(立方米／ 平方米在管建築面積)	0.02	0.04	0.05

附註：

1. 由於天氣及季節變化等因素，外部租戶的電力密度於往績記錄期間有所波動。
2. 由於我們管理的物業的出租率上升，外部租戶的總耗水量呈上升趨勢。

環境及氣候目標

我們致力於不斷提高能源效率及減排。截至最後實際可行日期，我們已制定能源消耗及耗水量管理規範及標準，統計及分析各項目的能源消耗管理情況，並制定若干合理的管理目標，惟能源消耗及溫室氣體排放的總量化減排目標除外（因能源消耗及溫室氣體排放總量將會隨著業務擴大而增加），且密度目標將使我們能夠在業務增長的同時制定減排目標。具體而言：

- 就能源消耗而言，我們計劃以2022年為基準年，在2025年前將能源密度（單位收益能源消耗量）降低3%。該目標旨在提高我們的能源效率，以支持國家「雙碳」戰略及氣候變化適應力。於2022年至2023年，我們單位收益能源密度呈下降趨勢。

業 務

- 就碳排放而言，我們計劃以2022年為基準年，在2025年前將我們業務運營的溫室氣體排放密度（單位收入）降低3%。於2022年至2023年，我們溫室氣體排放密度呈下降趨勢。
- 就耗水量而言，我們計劃以2022年為基準年，在2025年前將耗水密度（單位收入）降低5%。該目標旨在協助我們提高水資源利用效率，以促進節約及保護水資源。

董事認為，隨著我們加強能源效率管理、在我們的項目組合中實施節能減排策略、並向租戶推薦環保及綠色辦公室措施，我們有望實現上述目標。同時，我們將密切留意同行的節能減排做法，以及我們目標制定的水平，並適時檢討及調整目標。

僱員

我們認為，人才是企業可持續發展的核心競爭力之一。截至2021年、2022年及2023年12月31日，合同僱員人數分別為365人、354人及578人。運營、維護及修理部門的僱員人數從截至2022年12月31日的12人增加至截至2023年12月31日的181人，主要是由於為遵守相關法律法規，我們將派遣員工轉為合同工。截至最後實際可行日期，我們的僱員平均年齡為38.6歲，且文化程度高，大專及以上學歷佔67%以上。

我們相信，經驗豐富的管理團隊及僱員對我們的成功至關重要。我們的高級管理團隊（約佔僱員總數的5.0%）在物業管理、商業運營及其他相關行業擁有豐富經驗及有共同的戰略願景。我們相信，他們在物業管理行業的專業知識、執行能力和資源協調能力，有助於我們於往績記錄期間穩健持續增長。

業 務

下表載列所示日期按職能劃分的僱員明細：

	截至12月31日		
	2021年	2022年	2023年
二線	87	93	142
－ 高級管理	18	21	22
－ 行政管理(包括人力資源、 法律合規及應急管理)	69	72	120
一線	278	261	436
－ 項目管理	131	130	97
－ 安保	21	18	23
－ 清潔	6	6	19
－ 建設	36	35	33
－ 運營、維護及修理	23	12	181
－ 客戶服務	30	38	59
－ 其他	31	22	24
總計	365	354	578

於往績記錄期間，我們的大部分僱員均位於湖南省長沙市。我們仍有少數僱員位於江西省萍鄉市，分別為4人、4人和3人。

於往績記錄期間，我們通過與第三方派遣機構簽訂勞務派遣服務協議的方式聘用派遣人員。這些派遣人員主要從事輔助性工作。這些派遣人員與派遣機構簽訂勞動合同，而非與我們簽訂勞動合同，派遣人員的社會保險和住房公積金等相關費用不由我們承擔。存在與此安排有關的若干不合規事件，有關詳情，請參閱本節「－ 法律程序與合規－ 不合規－ 派遣員工受僱人數超過規定上限」一段。

社會保險及住房公積金供款

根據中國相關法律法規，本公司須為僱員的權益繳納社會保險基金(包括養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險)及住房公積金。

業 務

於往績記錄期間，經董事確認，社會保險基金及住房公積金已覆蓋所有僱員，但我們未按中國法律要求足額繳納社會保險及住房公積金。我們並未按照規定全額繳納供款，原因是部分僱員因已購買新農合險（為農村居民而設的一種社會保險）或其他個人原因而要求我們不為彼等繳納社會保險及住房公積金。

根據《中華人民共和國社會保險法》，如我們由社會保險費徵收機構責令限期繳納或者補足社會保險費，而仍不繳納，最高潛在處罰為自欠繳之日起按日加收0.05%的滯納金，並處欠繳數額三倍的罰款。

根據《住房公積金管理條例》，如我們由住房公積金管理中心責令限期繳存住房公積金，而仍不繳納，最高潛在處罰為住房公積金管理中心就不繳或者少繳住房公積金向中國法院申請強制執行。

我們已諮詢並獲得主管政府部門的書面確認，於往績記錄期間，我們並未受到任何與社會保險及住房公積金有關的行政處罰，且我們的中國法律顧問認為，相關部門採取任何行動要求我們補繳社會保險及住房公積金歷史欠款的風險甚微。

我們的社會保險繳納主管部門及變動載於下表：

實體	主管部門	確認時間
2020年11月1日之前		
本集團 (於2022年3 月成立的照 明公司除外)	長沙市人力資源和社會保障局	2023年4月
2020年11月1日之後		
停車場公司及 城投資產	國家稅務總局長沙市天心區稅務	2023年5月 2023年8月 2024年1月

業 務

實體	主管部門	確認時間
本公司	國家稅務總局湖南省湘江新區稅務局第三稅務所	2023年2月 2023年8月 2024年1月
城發物業及園 林公司	國家稅務總局湖南省湘江新區稅務局坪塘稅務所	2023年2月 2024年1月
城發商管及照 明公司	國家稅務總局湖南省湘江新區稅務局望城坡稅務 所	2023年2月 2024年1月
城投物業	國家稅務總局湖南省湘江新區稅務局桔洲稅務所	2023年2月 2023年8月

2023年8月16日之後

城發物業、城 發商管 及城投物業	國家稅務總局湖南省湘江新區稅務局第二稅務所	2024年1月
------------------------	-----------------------	---------

業 務

根據《中華人民共和國社會保險法》及《關於企業社會保險費和機關事業單位職業年金交由稅務部門徵收的公告》的相關規定以及政府部門網站上發佈的管理職責，我們的中國法律顧問認為，上述部門是社會保險繳納的主管部門。

我們住房公積金繳納的主管部門列於下表：

實體	主管部門	確認時間
本公司、 城發商管及 照明公司	湖南省直單位住房公積金管理中心	2023年2月 及8月 2024年1月
城發物業		2023年4月 及8月 2024年1月
園林公司		2023年3月 及8月 2024年1月
停車場公司	長沙市住房公積金管理中心	2023年1月 及8月 2024年1月
城投資產及 城投物業		2023年3月 及8月 2024年1月

根據《住房公積金管理條例》有關住房公積金管理中心職責的相關規定、政府部門網站上發佈的管理職責及與上述部門的磋商，我們的中國法律顧問認為，上述部門是住房公積金的主管部門。

我們於2024年3月調整社會保險繳費基數及繳費比例，並於2024年3月底前完成整改。此外，我們已在2023年7月調整住房公積金繳存基數和繳存比例，並在2023年7月底前完成整改。我們亦已制定並發佈《員工保險管理辦法》，規定人力資源部門每年將定期查閱相關政府部門發佈的最新法規及政策。我們將為僱員繳納社會保險和住房公積金供款，並確保計算及繳納方式符合有關法律法規。

業 務

於往績記錄期間，社會保險費未足額繳納金額分別為人民幣6.1百萬元、人民幣6.4百萬元及人民幣[6.5]百萬元。因此，根據往績記錄期間欠繳社會保險費人民幣[19.0]百萬元計算，如我們未於主管部門規定的期限內按要求繳納相關款項，則最高可能被處以人民幣[57.0]百萬元的罰款，即欠繳社會保險費的三倍。

我們已獲得上述主管當局的書面確認。根據主管當局及董事的確認以及我們的中國法律顧問進行的線上公開搜索，於往績記錄期間，(i)主管機關並未或將不會對我們進行罰款、追繳、滯納金或任何其他行政處罰、強制措施或調查；(ii)主管機關與我們之間並無任何有關社會保險的糾紛或訴訟；及(iii)主管機關並未收到任何表明我們違反勞動及社會保險法律、法規及規章的員工投訴或仲裁案件。

於往績記錄期間，住房公積金供款未足額繳納金額分別為人民幣24.6萬元、人民幣18萬元及人民幣49萬元。因此，就往績記錄期間欠繳住房公積金人民幣47.4萬元而言，如我們未於主管部門規定的期限內按要求繳納相關款項，則潛在的最高處罰可能是中國法院下令全額支付欠繳金額人民幣47.4萬元。

我們已獲長沙市住房公積金管理中心的書面確認，並於2023年6月9日諮詢湖南省直單位住房公積金管理中心。根據確認及諮詢意見，於往績記錄期間，我們並未受到任何與住房公積金問題有關的行政處罰。

我們的中國法律顧問認為，相關政府主管部門採取任何行動要求我們補繳社會保險及住房公積金歷史欠款的風險甚微，乃基於以下原因：截至最後實際可行日期，(i)未有相關的監管政策要求我們對業績期內未足額繳納的社會保險和住房公積金予以清繳；(ii)我們並未收到相關政府主管部門的任何通知，要求補繳任何社會保險和住房公積金的不足部分或支付罰款；(iii)我們未就社會保險和住房公積金事宜涉及任何重大僱員投訴或任何重大勞資糾紛；及(iv)我們已從地方政府機關獲得確認，我們並無收到任何與社會保險及住房公積金有關的罰款，這也通過我們的中國法律顧問進行的線上公開搜索進行驗證並經我們的董事確認。董事認為，有關政府主管部門就社會保險和住

業 務

房公積金支付問題發出重大行政處罰的風險甚微。此外，倘日後收到政府主管部門有關繳納社會保險及住房公積金的通知，城發集團公司承諾將在規定期限內補齊所需款項。

因此，我們的董事認為，我們未能全額支付社會保險和住房公積金，將不會對我們的財務狀況和業務運營產生不利影響。

招聘

我們致力於為我們的人才庫提供有才華且合適的僱員。我們亦已制定詳細的內部政策及流程，作為各階段工作的指引，此乃我們招募行業精英的舉措之一。

我們定期檢討我們的招聘流程及工作描述。儘管我們已確定各管理級別及職位的理想候選人的技能及品質，但我們亦竭力招聘契合我們工作理念及企業文化的申請人。我們的招聘流程主要包括以下階段：

- *申請招聘*。有需要的部門將申請招聘以填補職位空缺。
- *發佈招聘廣告*。人力資源部門屆時會於我們自身網站及線上招聘庫發佈招聘廣告，對要求的資質作出說明。
- *甄選*。我們的甄選流程主要包括(i)人力資源部門和相關招聘部門審查及篩選簡歷，(ii)人力資源部門和相關招聘部門進行視頻面試或面對面面試，及(iii)面試後，我們將對合資格的候選人進行背景調查及資格驗證，如教育背景及證書、工作經驗。
- *聘用*。一旦工資確定，體檢完成，我們將啟動僱傭審批程序。

業 務

培訓及發展

我們認為僱員對我們的服務水平及客戶滿意度至關重要。為僱員提供職業晉升前景及開展業務所需的技術技能培訓是我們挽留並激勵人才的長期舉措之一。

培訓計劃主要分為以下類別：

- *新人入職培訓*：我們為新加入的員工提供定向培訓，讓他們熟悉我們業務運作的一般技能，向他們介紹我們的企業文化，指導他們學習我們的團隊合作模式，並教授他們我們的服務標準和程序。
- *常規培訓*：所有僱員均須參加持續的技能培訓。我們為他們提供適合其職位及職責所需的培訓。我們為本公司及照明公司的僱員提供培訓，以提高他們在市場開發、法律合規及質量管理方面的技能。對於具備專業知識的僱員，我們的培訓計劃涵蓋工程管理、工具操作以及與照明有關的技能，如電力、路燈工程建設及控制系統操作。對於城發商管的僱員，將提供包括項目運營管理、房屋租賃管理、資產管理、工程管理及合同管理在內的管理技能培訓。此外，我們亦為停車場公司的僱員提供培訓，提高他們的規範化管理能力及信息技術能力。
- *為所有僱員提供培訓*：我們提供質量發展培訓，以加強團隊合作及溝通。我們亦將提供財務管理、綜合管理、產品安全管理及消防演習方面的培訓。

我們亦計劃參加外部組織贊助的培訓。對於本公司的財務人員及項目負責人，我們將分別提供財務相關的培訓及物業行業的培訓。對於城發商管的相關僱員，我們有一個培訓計劃，涵蓋財務管理及資產管理培訓。此外，我們將為公司的相關僱員提供辦公軟件培訓、公文寫作培訓、談判及管理培訓。

我們亦已建立有競爭力的薪酬架構及績效考核體系，以激勵僱員為公司發展作出貢獻。我們的薪酬架構包括薪資（基本薪資及績效薪資）、津貼及福利。我們根據關鍵績效指標（包括業務、主要任務、日常工作、態度和能力）評估績效薪資。根據績效考核管理辦法，不同考核級別的績效系數和考核週期不同。對表現優秀的組織和個

業 務

人以及工作表現較好的團隊給予特殊獎勵。僱員年度考核的結果可以作為晉升的參考依據，但並非決定性因素。僱員晉升需要從德、能、勤、績、正五個維度進行綜合評價，通過競聘和專業崗位等級考核的雙通道發展機制進行。

我們已採納市場導向的人才保留機制，包括針對不同崗位及不同發展階段僱員的多維度人才發展體系，以促進其持續增長並有助其應對我們發展業務的瞬息萬變需求。我們相信，我們有效的人力資源系統將有助我們留住稱職僱員，對我們能否提供優質及多元化服務、提升我們的市場地位及達致可持續增長至關重要。

僱員不當行為事件

我們面臨潛在的欺詐活動、玩忽職守或僱員、分包商或其他外部人士的其他不法行為帶來的風險。這些風險可能導致財務損失、政府機構的處罰，並損害我們的聲譽。有關詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面臨與未能發現並防止僱員、分包商或第三方作出的欺詐、腐敗、疏忽或其他不當行為（意外或其他）有關的風險」一節。

下文載列涉及僱員不當行為的事件。在每宗事件中，我們已採取糾正措施，以解決經營或內部監控相關缺陷。我們認為，這些不當行為並未對我們的業務運營及財務狀況產生重大不利影響。

Li Fang事件

於2021年5月27日，城發商管（前稱為恆通商管）及城投資產的執行董事兼授權代表Li Fang女士（「**Li女士**」）因涉嫌違反有關法律法規接受長沙市開福區紀律檢查委員會及開福區監察委員會調查（「**調查**」）。Li女士於2021年11月被免去其於本集團上述子公司的董事及管理職務，並於2022年5月被本集團解僱。

根據開福區人民法院的判決，Li女士犯受賄罪，判處有期徒刑四年，並處罰金人民幣300,000元。彼於2018年至2021年期間，利用其在本集團及其他國有企業的職務便

業 務

利，非法收受或索取現金及物品共計約人民幣1.4百萬元，其中，在本集團任職期間非法所得金額約為人民幣0.7百萬元。

本集團兩名僱員捲入調查。其中一人因指示相關代理機構更換投標文件而違反了《中華人民共和國招標投標法》及相關法規。經Li女士同意，該僱員通知投標人複製招標文件以補充過往業績記錄，並指示招標代理機構更換投標人的原始招標文件，最終導致投標人中標。然而，整個調查過程中並無證據表明該僱員將利益轉移至中標人。根據《中華人民共和國公職人員政務處分法》及《監察機關監督執法工作規定》，該僱員被給予行政警告，並從原安全與風險管理部經理的崗位上撤職，後被調任為財務管理部經理。此外，於調查早期階段，另一名僱員在Li女士的指示下未如實向城發集團黨委承認協助Li女士向我們的一位客戶退回禮品及現金的行為。該僱員的行為違反了《中國共產黨紀律處分條例》。考慮到該僱員在調查期間積極配合，清楚解釋與事件有關的事實。根據《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》，城發集團黨委給予該僱員警告記過。該僱員在事件發生前擔任運營專員，及該僱員的職位不受事件影響。經考慮上述僱員不當行為並未對我們的業務經營造成任何重大不利影響，且已對彼等進行適當的處罰，我們的董事決定在本集團留用該兩位僱員。

業 務

截至最後實際可行日期，我們的董事或高級管理層概無捲入上述事件，亦未涉及與該事件有關的任何訴訟或調查。截至最後實際可行日期，本集團並無因該事件涉及任何訴訟或處罰。

我們認為，下列有關因素導致上述事件：

- 指導對腐敗、賄賂、欺詐及其他僱員不當行為的識別、投訴及對策的內部控制政策不足；
- 董事利益衝突行為防範措施不足，識別、披露、預防及限制利益衝突的原則及程序不足；
- 權益索賠政策及程序不足，向董事、高級管理人員及員工提供的培訓不足；
- 我們過往的風險管理操作指引不充分；及
- 我們並無建立獨立的內部審計制度、並未明確相關人員的職權，亦無制定內部審計政策或進行內部審計工作。

於此事件發生後，本集團已實施以下政策及程序處理可能發生的賄賂及貪污事件：

- 在重點領域實行角色分離，在資金支付審批、項目審批、人員安排、物資採購等方面建立內部控制，以降低欺詐風險；
- 黨群工作部負責本集團反腐敗工作，包括受理舉報、開展案件調查、起草調查報告、提出意見及跟進等；
- 通過書面或電子郵件提交制定舉報及投訴處理流程，本集團將對任何涉嫌賄賂、腐敗或其他相關不當行為或欺詐活動的案件進行調查。如確認存在不當行為，本集團可酌情採取紀律處分、向相關監管機構報告，並可採取法律行動以追回因該等不當行為而造成的任何損失；
- 僱員簽署誠信承諾書，並聲明彼等可能存在的利益衝突；

業 務

- 制定《反舞弊及舉報投訴管理辦法》，規定了對欺詐、賄賂、洗錢、腐敗、違規及其他不當行為進行預防、識別、舉報、監測和處理的程序；
- 制定《利益衝突管理制度》，規定了利益衝突的識別、披露、預防及限制的流程及處理原則，以及利益申報的政策及程序；
- 開展培訓，對董事、高級管理層及員工進行有關利益衝突的教育；
- 制定《風險管理基本制度》，規定了經營管理過程中風險的識別、評估、監測及控制活動；及
- 制定《內部審計管理制度》，規定了內部審計的原則、範圍、人員及工作程序，規定內部審計部門對經營活動中的違法違紀行為提出糾正及處理意見，對經營活動提出改進管理及完善治理的建議。

其他僱員不當行為事件

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們察覺了僱員作出的不當行為及玩忽職守行為，包括與挪用宿舍租金、僱員紀律鬆懈、我們的分包商僱員挪用停車費有關的不當行為。於這些事件發生後，我們已明確相關責任人的責任，並進行相應的處罰。我們已進行內部檢討，並實施內部控制措施，以控制風險及防止類似事件再次發生，包括加強人力資源管理、改善業務流程以及加強合規培訓及監管。根據我們的中國法律顧問的意見，相關事件並不構成犯罪活動及／或不違反強制性法律法規。上述不當行為並未對本集團的經營造成任何重大不利影響。

我們認為，下列有關因素導致上述事件：

- 我們並無監管職責與權利已劃定的獨立的內部審計系統，同時我們亦並無制定內部審計政策及進行任何內部審計工作；
- 我們並無分發任何員工手冊來規管員工的行為舉止；及

業 務

- 我們並無制定充分的政策及程序監管第三方的收款。

我們亦認為，導致上述事件發生的根本原因是相關僱員缺乏紀律和規則意識，以及之前的制度及流程設計不足，導致監管不到位。為籌備[編纂]，我們已聘請獨立內部控制顧問根據香港會計師公會頒發的AATBI按我們議定的範圍（涵蓋公司層面及業務流程方面的控制及程序）審核我們的內部控制環境。根據我們內部控制顧問的建議，我們已就上述事件採取以下整改措施：

- 我們已制定《內部審計管理制度》。有關詳情，請參閱本文件「業務－僱員－僱員不當行為事件－Li Fang事件」一節；
- 我們已分發員工手冊來規管員工的行為舉止；及
- 我們已發佈《現金收款管理實施細則》，規範了客戶現金收付的原則、方法、記賬時間及登記要求。除個人客戶僅能以現金支付的渠道外，所有其他渠道均應通過本集團銀行賬戶或以本集團名義登記的第三方支付平台（如微信、支付寶）結算付款。嚴禁個人私藏客戶現金。

內部控制顧問在後續審閱後並無對上述流程的內部控制提出進一步的建議。我們認為，我們已通過上述措施採取適當的步驟防範類似事件的發生。

我們將定期開展內部合規檢查及巡查，在內部實行嚴格的問責制，通過必要的諮詢實踐合規事宜並進行合規培訓，以確保將合規融入我們的日常工作流程，並於整個組織建立個人合規行為期望值。

基於以下各項：(i)根據中國法律顧問的意見，鑒於開福區人民法院的刑事判決，董事概無捲入Li女士事件，亦無因該事件而面臨任何訴訟或刑事處罰；(ii)根據對各董事進行的背景核查及訴訟調查，並無記錄顯示任何董事捲入上述其他僱員不當行為事件；(iii)董事均已提交書面確認函，確認其並無捲入Li女士事件及上述其他僱員不當行為事件；及(iv)為防止日後再次發生類似事件，已採納補救內部控制程序及措施，董事

業 務

認為，上述僱員不當行為事件並不影響董事根據上市規則第3.08及3.09條擔任上市發行人董事的適當性，對此，獨家保薦人亦表示同意。

經考慮以下因素：(i)並無任何主管政府部門或監管機構因此類不當行為而對我們實施處罰或罰款；(ii)相關僱員或任何其他第三方與本集團之間並未因該等不當行為產生任何糾紛或訴訟；(iii)並未因該等不當行為向本集團提出索賠或賠償要求；(iv)執行及履行與該等不當行為有關的任何合同並無任何糾紛或訴訟；(v)內部控制顧問於其後續審閱後並無對內部控制提出進一步建議；及(vi)城發集團公司將就因上述事件造成的任何相關損失對本集團進行悉數彌償。據中國法律顧問所告知，董事認為，這些事件並未造成，也不會對本集團於往績記錄期間及之後的經營及財務表現或合規狀況造成任何重大不利影響，且本集團加強的內部控制措施可有效防止類似事件的再次發生。基於上述各項，特別是考慮董事的意見及中國法律顧問的建議，獨家保薦人認同，這些事件並未造成，也不會對本集團於往績記錄期間及之後的經營及財務表現或合規狀況造成任何重大不利影響，且本集團加強的內部控制措施可有效防止類似事件的再次發生。

我們的現金管理政策

我們已制定銀行賬戶及現金管理政策，處理適用於所有子公司及分公司於日常業務過程中的現金流入及流出。為減低管理現金的相關風險，我們通常鼓勵我們的子公司及分公司透過銀行轉賬結算交易。明確禁止我們的僱員將我們的資金挪作個人或其他超出我們正常業務運營範圍的用途。

現金流量交易

向客戶收取物業管理費或
其他服務費

現金處理政策和內部控制措施

我們通常有指定的收銀員或客戶服務人員負責現金收款，彼等在發出收據之前會核實所收現金金額是否正確。各項交易須妥為記錄並經相關監督人員覆核。我們要求所有現金收款在24小時內記錄在案。

業 務

現金流量交易

現金處理政策和內部控制措施

開設及管理子公司及分公司的銀行賬戶

我們的子公司及分公司必須遵守有關開設銀行賬戶的內部程序。一般而言，彼等須在開設任何銀行賬戶之前填妥一份申請表。我們的子公司及分公司通常需要每月核對和檢查其銀行結餘。

向我們的銀行賬戶或我們子公司及分公司的銀行賬戶進行現金轉賬

我們通過電子支付、智能POS機支付、銀行轉賬等方式收取現金，從該等方式收取的現金將直接存入我們子公司的銀行賬戶。我們的員工一般需要及時提交所有付款證明。

支付予我們子公司及分公司的供應商、服務提供商和第三方分包商的款項

我們的子公司和分公司向供應商、服務提供商和分包商支付的款項，必須由上級負責的監督人員預先批准。一經批准，此類付款必須直接從我們子公司及分公司的銀行賬戶中支付。

現金庫存及銀行存款

通常情況下，我們不允許子公司及分公司持有超過人民幣2,000元的現金。我們要求在收到超額金額的當天，將現金存入我們的子公司及分公司的銀行賬戶。我們也會指派會計人員不定期檢查現金餘額和相關記錄。

保險

於往績記錄期間，我們為營運僱員投購第三方僱主責任險及僱員意外保險。我們的分包商負責賠償其自身僱員於提供服務時遭受的人身或財產損害，且我們明確要求其與其僱員簽訂僱傭協議。

業 務

我們為業務營運所引致的重大風險及責任投保，主要包括(i)為我們所擁有或託管的物業的損害提供保障的財產保險；(ii)設施和設備保險(如汽車)；(iii)責任意外險；(iv)自然災害險；(v)專業責任保險；(vi)僱員賠償保險；及(vii)第三方責任險等。此外，我們行政人員有補充醫療保險，而我們的子公司有補充養老保險。我們的社會保險完全按照《中國勞動法》投保。

我們明確要求第三方分包商為其向本集團提供服務的僱員投保，包括但不限於社會保險、工傷保險及第三方責任險。截至最後實際可行日期，概無工傷保險索賠未獲解決。

董事相信現有保險範圍符合行業慣例，可為現有營運提供足夠保障。然而，我們的承保範圍可能不足以保障我們免受若干運營風險及其他危害的影響，而該等風險及危害可能會對我們的業務造成不利影響。有關詳情，請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的保險未必能充分涵蓋甚至無法涵蓋我們可能遭致的所有損失及責任」一節。

證書、牌照及許可證

我們須就我們的運營取得及持有各種證書、牌照及許可證。誠如我們的中國法律顧問所告知，於整個往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們已就主要業務部分取得相關監管部門頒發的重要證書、牌照及許可證。

下表載列往績記錄期間我們經營業務所需的主要牌照及許可證：

牌照或許可證類型	持有人	生效日期／年度	屆滿日期／年度
自行招用保安員單位備證	本公司	2023年10月11日	2025年10月11日
自行招用保安員單位備證	城發物業	2023年10月11日	2025年10月11日

業 務

牌照或許可證類型	持有人	生效日期／年度	屆滿日期／年度
城市生活垃圾經營性清掃、收集、運輸、處置服務許可證	本公司	2023年11月24日	2024年11月23日
製冷空調安裝維修企業資質證書)	本公司	2018年	2028年
市政公用工程施工總承包資質(三級)	園林公司	2022年11月18日	2026年7月6日
施工勞務資質	園林公司	2022年11月18日	2026年7月6日
建築裝修裝飾工程專業承包資質(二級)	園林公司	2022年11月15日	2026年6月22日
特種工程(結構補強)專業承包資質	園林公司	2022年11月15日	2026年6月22日
安全生產許可證	園林公司	2021年8月25日	2024年8月25日

物業

截至最後實際可行日期，我們在中國並無擁有物業，我們在不同地點租賃了15個物業，總建築面積約為3,400平方米，作為員工宿舍及辦公場所使用，截至最後實際可行日期，所有的物業均從獨立第三方租賃。

業 務

截至最後實際可行日期，1個租賃物業未取得產權證書，及我們租賃的物業中共9個尚未進行租賃登記備案。據我們的中國法律顧問所告知，在中國法律下，未能登記相關物業租賃協議並不影響該等協議的有效性或發行人的國內子公司在租賃協議下的權利。然而，房地產監管部門可能會責令在指定時間內對該等協議進行登記，而未能准時登記備案可能會導致被罰款的風險（不會招致重大不利影響）。董事確認，於往績記錄期間，本公司及其子公司概無因未能登記租賃物業而受到相關部門的處罰。

法律程序及合規

法律程序

我們在正常業務過程中可能偶爾會涉及法律、仲裁或行政訴訟。於往績記錄期間和截至最後實際可行日期，對我們或我們的任何董事而言，並無會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響的訴訟、仲裁或行政程序正在進行或對我們造成威脅。

不合規

我們的中國法律顧問認為，我們並未因違反任何與我們業務有關的中國法律或法規而面臨罰款或法律訴訟，而可能對我們的業務造成重大不利影響，且董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已於所有重大方面遵守所有相關中國法律法規。

社會保險及住房公積金供款

根據中國相關法律法規，我們須為僱員作出社保基金（包括養老金、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險）及住房公積金供款。有關詳情，請參閱本節上文有關住房公積金供款的「－僱員－社會保險及住房公積金供款」一段。

派遣員工受僱人數超過規定上限

根據《勞務派遣暫行規定》第4條，用工單位應當嚴格控制勞務派遣用工數量，使用的被派遣勞動者數量不得超過其用工總量的10%。於往績記錄期間，由於對相關政策知識不足，我們未完全遵守《勞務派遣暫行規定》。此外，對於本集團業務所需的人

業 務

員，由於該等勞務派遣崗位的技術要求相對較低且人員流動性較高，聘請彼等為滿足我們需求的直接途徑。

我們已就用工單位在何種情況下不會受到罰款或任何其他與派遣員工有關的處罰的情形諮詢主管政府部門，我們的中國法律顧問認為，本集團因過往使用的被派遣勞動者數量超過其用工總量的10%的情況而被勞動行政部門施加處罰的風險甚微，及被勞動行政部門要求就被派遣勞動者繳納社會保險的風險甚微。

於理解相關法律法規後，本公司、園林公司及照明公司立即對勞務派遣事宜進行整改，主要整改措施為將本集團以業務用工為基礎的用工模式轉變為以業務特性為基礎的業務合作模式，即業務外包。本公司、園林公司及照明公司已於2023年6月與業務外包承包商簽訂業務外包合同，該等合同明確訂明，本公司、園林公司及照明公司將根據外包項目的完成情況支付服務費。業務外包承包商對相關勞動者的工作負責獨立監督管理，並承擔相關用工風險。

長沙市人力資源和社會保障局是本集團的勞動行政主管部門，有權對本集團的勞務派遣實施監督管理。根據《中華人民共和國勞動法》及《勞動合同法》有關勞動行政部門的職責及勞務派遣的相關規定，以及政府部門網站上發佈的管理職責，我們的中國法律顧問認為，上述部門是勞務派遣的主管部門。

截至2023年5月底，本集團勞務派遣數量超過法定比率的情況如下：本公司員工總數為1,268人，其中僱員156人，派遣員工1,112人，勞務派遣比率為87.7%；園林公司員工總數為57人，其中僱員25人，派遣員工32人，勞務派遣比率為56.14%；照明公司員工總數為102人，其中僱員11人，派遣員工91人，勞務派遣比率為89.22%。

根據《勞動合同法》，如我們因違反勞務派遣規定由勞動行政部門責令限期改正，而規定期限內仍未改正，最高潛在處罰為每人人民幣10,000元的罰款。因此，由於本

業 務

集團有1,094名勞務派遣人員，超出法定勞務派遣比率，如未在規定期限內改正，將可能導致按該數字計算的潛在最高罰款每人人民幣10,000元。

我們於2023年5月29日諮詢長沙市人力資源和社會保障局，並獲確認：(i)如用人單位使用的勞務派遣工數量超過其員工總數的10%，但該用人單位已完成整改或正在整改中，且無逾期未履行的情況，勞動行政部門將不會對該用人單位處以罰款或其他任何處罰；及(ii)負責繳納社會保險費的單位是與員工簽訂勞動合同的一方。如勞務派遣單位與員工簽訂勞動合同並為員工繳納社會保險，而員工向長沙市人力資源和社會保障局投訴要求全額繳納社會保險費，長沙市人力資源和社會保障局僅會要求與員工簽訂勞動合同的勞務派遣單位補繳。

截至最後實際可行日期，經董事確認，(i)本公司、園林公司及照明公司已就過往存在使用的被派遣勞動者數量超過其用工總量的10%的情況完成整改，且並無逾期違規行為；及(ii)本公司、園林公司與照明公司並無與派遣員工訂立勞動合同。

綜上所述，我們的中國法律顧問認為，本公司、園林公司及照明公司因過去使用的派遣勞動者人數超過其總用工人數10%的情況而被勞動行政部門處罰的風險甚微，且被勞動行政部門要求為派遣勞動者繳納社會保險的風險甚微。

為防止再次發生類似不合規，我們已制定並頒佈《勞務派遣用工管理規定》，其中訂明被派遣勞動者數量不得超過其用工總量的10%，亦對被派遣勞動者的職責、使用流程及管理進行規定。此外，我們通過每月人事報告的方式監督被派遣勞動者的管理。

未有登記若干租賃協議

截至最後實際可行日期，本集團共租賃15個物業，其中9個未登記。鑒於我們的業務性質及附近的物業租賃市場完善，我們可輕易於短期內搬遷至新物業(倘必要)，而不會產生重大成本或損失。我們並未按照規定向當地房屋管理機關備案該等租賃物業的租賃協議，主要是由於業主不合作登記相關租賃協議，而此並非我們所能控制。

業 務

根據《商品房屋租賃管理辦法》，如我們因未完成物業租賃備案由政府建設（房地產）部門責令限期改正，而未改正，我們將被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。因此，我們可能面臨的最高潛在罰款為人民幣90,000元。於往績記錄期間，我們並無收到任何部門的任何通知。

我們計劃採取一切合理步驟推動租賃協議登記，及我們正積極與未登記物業的出租人溝通，以推動這些租賃協議登記。在相關協議期滿後，我們打算不再繼續租賃未登記的物業。我們的董事預計在為尚未備案的租賃協議確定替代場所方面不會有任何實際困難。我們已制定並發佈《房屋租賃管理辦法（試行）》，規定我們租賃物業時，應提前與出租人溝通租賃物業登記事宜，並在合同中約定登記要求。合同訂立後，當事人應當按照有關法律法規的要求以及合同協定辦理登記。我們亦已建立定期提醒機制，每月更新管理記錄。我們的董事認為，有關不備案不會對我們的業務運營產生重大影響。

未辦理運營及費用登記

截至最後實際可行日期，停車場公司合共經營141個停車場，其中126個已完成公共停車場經營備案，其中4個停車場尚未完工，因而無須備案。我們將在這4個停車場完工及驗收後完成公共停車場經營備案。對於其他未備案的11個停車場，長沙市望城區交警部門確認，位於望城區的停車場不需要登記，因而5個停車場免除登記，而其他6個正在辦理登記手續。延遲辦理的原因是這6個停車場的業主在辦理登記方面未有配合。

根據《長沙市機動車停車場管理辦法》，如單位未就公共停車場向公安機關交通管理部門履行備案、報告義務的，由公安機關交通管理部門責令改正，可處人民幣1,000元罰款。因此，可能對停車場公司處以的最高罰款為人民幣6,000元。

我們已與業主聯繫，並就未登記的停車場與業主積極溝通，以共同完成登記流程。我們已制定並發佈《運營管理制度（試行）》，規定我們須與業主溝通，對停車場的

業 務

登記進行事先調研，並按照相關法律法規辦理登記。我們亦已建立登記管理制度。

風險管理及內部控制

我們未來的經營業績或會受與我們業務相關的風險所影響，其中若干風險為可分散性風險，而其他風險為系統性風險。有關本文件中管理層識別的主要風險的更多詳情，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險」一節。我們已實施各種風險管理政策及措施，以識別、評估、管理及監察我們營運所產生的風險。我們的管理層團隊識別的風險、內部及外部報告機制、補救措施及应急管理已編入我們的政策。該等政策及程序對實現奏效的管治及健康的業務表現增長至關重要。具體而言，我們已採取(其中包括)以下風險管理措施：

- 我們的董事和高級管理人員於2023年2月8日參加了有關上市規則的相關要求和香港[編纂]公司董事職責的培訓課程；
- 在董事會架構下設立審計委員會，以監察我們的財務報表的完整性，並審閱年報及中報所載的財務申報判斷。我們的審計委員會由3名董事組成：陳嘉麗女士，謝志偉先生和余效先生。陳嘉麗女士為審計委員會的主席，獨立非執行董事並具有相應的資質。有關該等成員資質和經驗的詳情，請參閱「董事、監事及高級管理層」一節；
- 採取適當的內部控制政策，以確保持續遵守上市規則，包括但不限於檢測和管理應通知和關聯交易、橫向競爭和其他披露事項；
- 為高層管理人員和員工提供定期的反腐倡廉合規培訓，以培養良好的合規文化，如在新員工入職時進行廉政宣傳，定期舉辦講座等。同時，我們要求所有高管、中層管理人員簽署廉政承諾書；及
- 我們的人力資源部門負責監督員工遵守我們的內部規則和程序，以確保我們遵守相關的監管要求和適用法律，從而降低我們的法律風險。

業 務

在籌備[編纂]過程中，我們已聘請一名獨立內部控制顧問，以根據議定的範圍（涵蓋環境控制、信息及溝通、銷售及收款管理、採購及付款管理、財務報告及披露控制、現金及庫務管理、人力資源管理、稅務管理及投保政策等公司層面及業務流程方面的控制及程序）對我們的內部控制系統進行審查。我們已採納內部控制顧問提出的建議，其亦已就我們所採取的有關行動完成對內部控制系統的後續審查。考慮到上述情況，董事認為，我們加強內部控制措施對我們當前的業務環境而言屬充分且有效。