

行業概覽

本章節及本文件其他章節所載的資料及統計數據乃摘錄自我們委託中指院編製的報告，以及摘錄自多份政府官方刊物和其他可公開獲得的刊物。我們委聘中指院就[編纂]編製一份獨立行業報告中指院報告。來自政府官方來源的資料未經我們、獨家保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]或彼等各自的任何董事及顧問、或參與[編纂]的任何其他人士或各方獨立核實，且並無就其準確性發表任何聲明。

中指院的背景及方法

我們已委託獨立市場研究機構及顧問中指院分析及報告中國物業管理服務市場的數據。中指院為一家獨立研究機構，在研究及追蹤中國物業管理行業方面擁有豐富經驗，並自2008年起對中國物業管理百強企業（或物業服務百強企業）進行研究。在進行研究時，中指院主要評估過去三年管理至少十處物業或總建築面積為500,000平方米或以上的物業管理公司。中指院使用研究參數及假設，並自多個一手及二手來源收集數據，包括(i)物業管理公司的已公佈統計數據、網站及營銷材料；(ii)來自中國房地產指數系統及《中國房地產統計年鑑》（均由中指院刊發）的調查及數據；(iii)來自政府部門的公開數據及(iv)先前自物業管理公司收集的數據。

我們已同意就編製包括中國物業管理行業各項數據的報告（「中指院報告」）及使用及引用中指院報告的各項數據向中指院支付合共人民幣490,000元的費用。編製中指院報告時，中指院假設：(i)中國的社會、經濟及政治狀況在預測期內將保持穩定；(ii)於預測期內，中國物業管理行業的政府政策將維持不變；(iii)相關統計局公佈的所有數據均屬準確及(iv)自相關地方房管局收集有關住宅銷售交易的所有資料均屬準確。

董事確認，在進行合理查詢並採取合理謹慎措施後，自中指院報告發佈之日起，市場信息沒有發生可能限制本節信息、與其發生矛盾或對其產生影響的不利變化。

中國物業管理行業

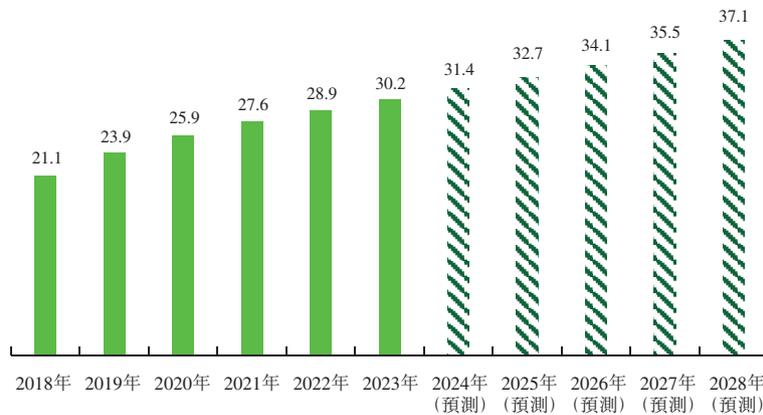
物業管理行業概覽

中國物業管理行業高度分散。中國物業管理行業的歷史可追溯至1980年代初，當時廣東省深圳市成立首家物業管理公司。自2000年代初以來，中國政府致力於應中國物業管理行業增長趨勢為該行業構建及更新監管框架。多年來，中國政府頒佈多項法規，旨在促進物業管理行業快速增長及規範運營。

行業概覽

截至2023年12月31日，中國有超過200,000家物業管理公司，在管總建築面積約為302億平方米，較截至2018年12月在管總建築面積約211億平方米有所上升。根據中指院的資料，預期中國的在管總建築面積將由2023年的302億平方米增加至2028年的371億平方米，複合年增長率為7.5%。中國的物業管理公司為各類物業提供物業管理服務，包括住宅物業、商業物業、公共物業、產業園、學校及醫院。下圖載列所示年度中國的在管總建築面積及預期在管總建築面積：

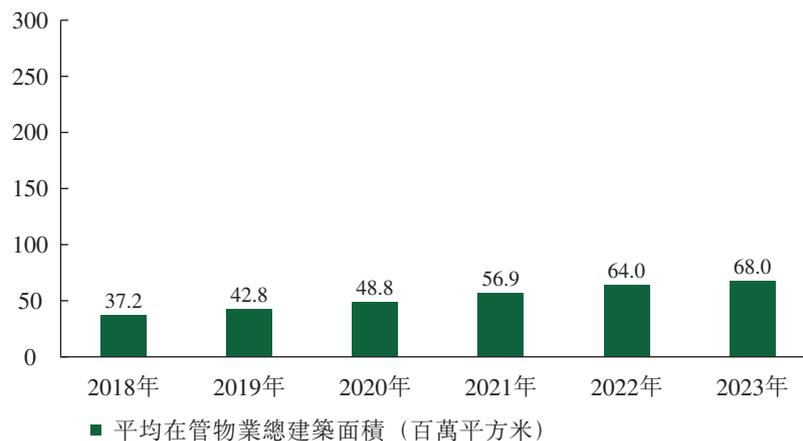
2018年至2028年（預測）中國的在管建築面積及預期在管建築面積
（十億平方米）



資料來源：中指院

物業服務百強企業的平均在管總建築面積由2018年的約37.2百萬平方米增加至2023年的約68.0百萬平方米，複合年增長率約為12.8%。下圖載列所示年度物業服務百強企業的平均在管建築面積的增幅：

2018年至2023年物業服務百強企業的平均在管建築面積



資料來源：中指院

行業概覽

物業管理公司的收入主要來自物業管理服務。此外，物業管理公司亦可能通過增值服務（如物業經紀服務、家居清潔、乾洗、維修保養服務、養老服務、售樓處管理服務、私人停車收費服務、初步規劃及設計諮詢服務、施工監控服務以及設備檢測及維護服務）及城市服務（例如市政清潔、園林綠化、智慧停車及照明管理服務）產生收入。

根據中指院的資料，物業服務百強企業的平均收入由2018年的人民幣886.2百萬元增加至2023年的人民幣1,550.1百萬元。具體而言，物業服務百強企業的基础物業管理服務平均收入由2018年的人民幣713.3百萬元增加至2023年的人民幣1,271.8百萬元，而其他服務（如增值服務及城市服務）的平均收入則由2018年的人民幣172.9百萬元增加至2023年的人民幣278.2百萬元。下圖載列於所示年度中國物業管理公司的平均收入：

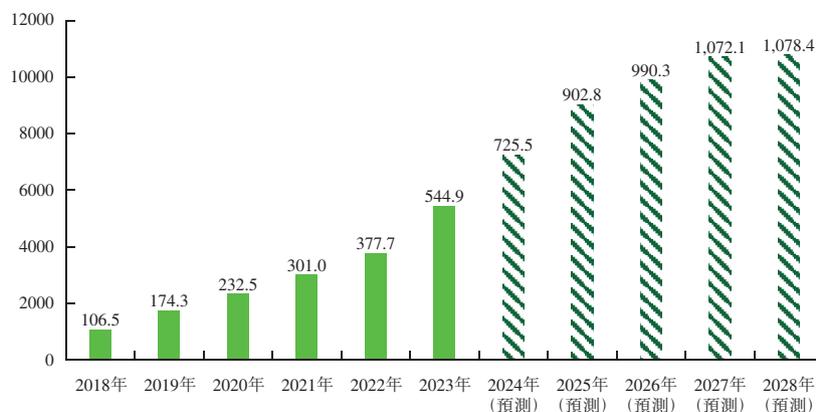
2018年至2023年物業服務百強企業的平均收入
(人民幣百萬元)



資料來源：中指院

中國物業管理公司所提供城市服務的市場規模由2018年的總收入人民幣1,065億元穩步增長至2023年的總收入人民幣5,449億元，複合年增長率為38.6%。隨著中國城鎮化率提高，預期中國物業管理公司所提供城市服務的市場規模將繼續增長。預期2027年中國物業管理公司所提供城市服務市場規模將達到人民幣10,784億元。下圖載列所示年度中國物業管理公司所提供城市服務的市場規模：

2018年至2028年（預測）中國物業管理公司所提供城市服務的市場規模
(人民幣十億元)



資料來源：中指院

行業概覽

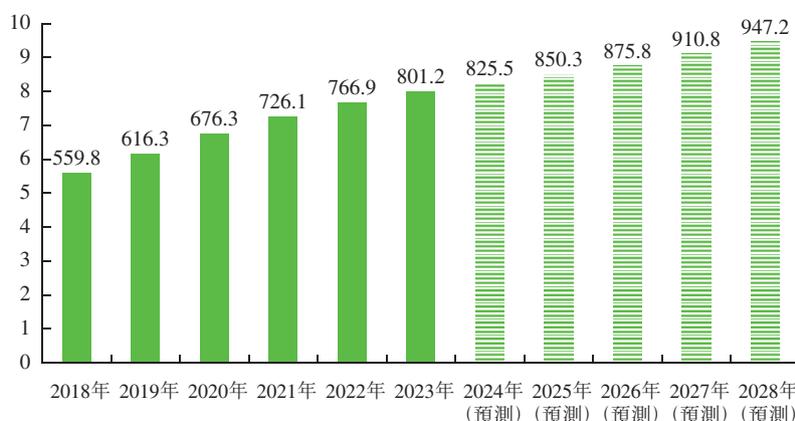
中國物業管理行業主要收費模式

在中國，物業管理費可按包幹制或酬金制收取。物業管理費的包幹制收費模式是中國物業管理行業的主要收費模式，尤其是住宅物業。包幹制收費模式可省去業主及住戶有關大額支出的若干集體決策程序並激勵物業管理服務提供商優化其運營而提高效率，以加強盈利能力。另一方面，非住宅物業日漸採納酬金制，使業主能在其物業管理方面的參與度更高，服務提供商亦會受到更嚴密監督。

陝西省物業管理行業

截至2023年12月31日，陝西省物業管理公司的在管總建築面積由2018年的559.8百萬平方米增加至2023年的801.2百萬平方米，複合年增長率為7.4%。截至同日，陝西省物業管理行業中經營的公司為數超過4,000家。根據中指院的預測，陝西省物業管理公司的預期在管總建築面積將由2024年的825.5百萬平方米增加至2028年的947.2百萬平方米，複合年增長率為3.5%。

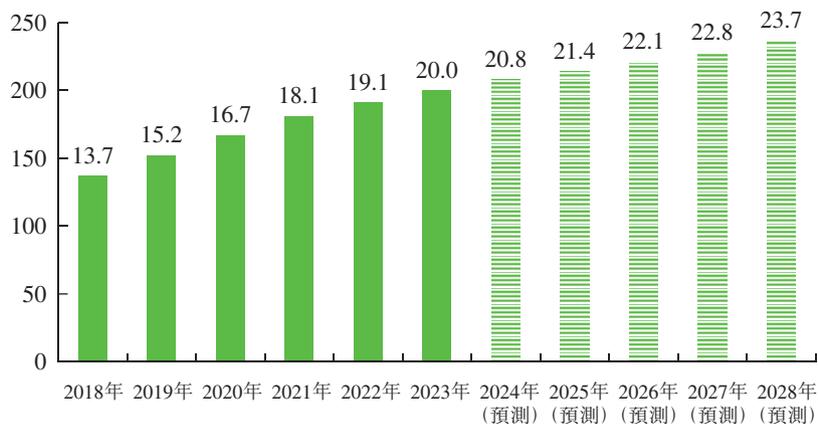
2018年至2028年（預測）陝西省在管建築面積及預期在管建築面積
（百萬平方米）



資料來源：中指院

根據中指院的資料，陝西省物業管理公司的總收入由2018年的人民幣137億元增加至2023年的人民幣200億元，複合年增長率為7.8%。根據中指院的資料，預期陝西省物業管理公司的總收入將由2024年的人民幣208億元增加至2028年的人民幣237億元，複合年增長率為3.4%。下表載列所示年度陝西省物業管理公司的總收入：

2018年至2028年（預測）陝西省物業管理公司的總收入
（人民幣十億元）

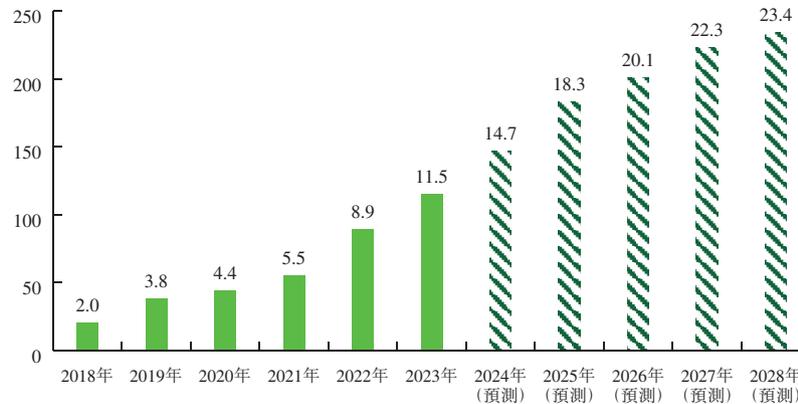


資料來源：中指院

行業概覽

此外，陝西省物業管理公司所提供城市服務的市場規模穩步增長，總收入由2018年的人民幣20億元增至2023年的人民幣115億元，2018年至2023年的複合年增長率為41.7%。預計2028年陝西省物業管理公司所提供城市服務的市場規模將達到人民幣234億元。下圖載列所示年度陝西省物業管理公司所提供城市服務的市場規模：

**2018年至2028年（預測）陝西省物業管理公司所提供城市服務的市場規模
（人民幣十億元）**



資料來源：中指院

中國及陝西省物業管理服務市場的競爭格局

中國物業管理行業高度分散，截至2023年12月31日，該行業有超過200,000家物業管理公司。下表載列按2023年在管建築面積計中國五大物業管理公司的詳情：

排名	公司	背景	在管建築面積 (千平方米)	市場份額 (%)	是否上市
1.	碧桂園服務控股有限公司	一家於1992年成立的物業管理服務提供商，主要從事為住宅、商業、辦公樓、產業園、學校、公園及公共樓宇等物業提供服務。	超過956,000	超過3.17	是

行業概覽

排名	公司	背景	在管建築面積 (千平方米)	市場份額 (%)	是否上市
2.	萬物雲空間科技服務股份有限公司	於1990年成立的物業管理服務提供商，主要從事提供物業管理服務、資產服務及設施服務。	超過840,000	超過2.78	是
3.	保利物業服務股份有限公司	於1996年成立的物業管理服務提供商，主要從事為住宅樓宇、辦公樓、商業綜合大樓等物業提供服務。	超過719,000	超過2.38	是
4.	雅生活智慧城市服務股份有限公司	於1992年成立的物業管理服務提供商，主要從事提供物業管理服務、業主增值服務、城市服務及延伸增值服務。	超過590,000	超過1.95	是
5.	恒大物業集團有限公司	於1997年成立的物業管理服務提供商，主要從事為中高檔住宅物業、辦公樓及商業物業等物業提供服務。	超過532,000	超過1.76	是

資料來源：中指院

行業概覽

根據中指院的資料，按2023年陝西省在管建築面積計，本公司佔市場份額約1.8%，於2023年在陝西省運營的物業管理服務提供商中排名第三。下表載列按2023年陝西省在管建築面積市場份額計的物業服務百強企業中主要參與者的詳情：

排名	公司 ⁽¹⁾	背景	在管 建築面積 (千平方米)	市場份額 (%)	是否上市
1.	公司J	於2004年成立的物業管理服務提供商，主要從事為住宅樓宇、辦公樓、學校及產業園等物業提供服務。	20,000	2.50	否
2.	本公司	—	14,088	1.76	否
3.	公司A	於1986年成立的物業管理服務提供商，主要從事為住宅樓宇、商業樓宇、辦公樓、產業園等物業提供服務。	約13,000	約1.62	是
4.	公司B	於1993年成立的物業管理服務提供商，主要從事為客戶提供物業管理服務及資產及資源運營管理服務。	約12,000	約1.50	否
5.	公司C	於2018年成立的物業管理服務提供商，主要從事為住宅樓宇、辦公樓、產業園等物業提供服務。	約10,000	約1.25	否

根據中指院的資料，按2023年陝西省在管建築面積計，本公司在於陝西省運營的物業管理公司中排名第三，市場份額約為1.8%。下表載列按2023年陝西省在管建築面積市場份額計於陝西省運營的主要參與者的詳情：

排名	公司 ⁽¹⁾	背景	在管 建築面積 (千平方米)	市場份額 (%)	是否上市
1.	公司J	於2004年成立的物業管理服務提供商，主要從事為住宅樓宇、辦公樓、學校及產業園等物業提供服務。	20,000	2.50	否
2.	公司E	於1990年成立的物業管理服務提供商，主要從事提供物業管理、資產管理及設施服務。	約15,000	約1.87	是
3.	本公司	—	14,088	1.76	—

行業概覽

排名	公司 ⁽¹⁾	背景	在管 建築面積 (千平方米)	市場份額 (%)	是否上市
4	公司A	於1986年成立的物業管理服務提供商，主要從事為住宅樓宇、商業樓宇、辦公樓及產業園等物業提供服務。	約13,000	約1.62	是
5	公司B	於1993年成立的物業管理服務提供商，主要從事提供客戶物業管理服務及資源運營管理服務。	約12,000	約1.50	否

根據中指院的資料，按2023年城市服務所得收入計，本公司以市場份額約4.6%在陝西省物業管理公司當中排名第一。下表載列按2023年城市服務所得收入市場份額計的陝西省主要參與者的詳情：

排名	公司 ⁽¹⁾	背景	收入 (人民幣 千元)	市場份額 (%)	是否上市
1	本公司	—	524,908	4.57	否
2	公司G	於2014年成立的物業管理服務提供商，主要從事提供物業管理服務、城市維護及管理服務以及景觀營運及管理服務。	超過387,000	超過3.37	否
3	公司H	於1992年成立的物業管理服務提供商，主要從事向業主及住戶提供物業管理服務、社區增值服務以及城市服務及增值服務。	超過241,000	超過2.10	是
4	公司I	於2005年成立的綜合物業管理及社區生活服務提供商，主要從事提供物業管理服務、多元增值服務、城市服務及數字技術業務服務。	超過202,000	超過1.76	是
5	公司B	於1993年成立的物業管理服務提供商，主要從事提供客戶物業管理服務以及資產及資源運營服務。	超過184,000	超過1.60	否

行業概覽

資料來源：中指院

附註：

- (1) 於往績記錄期間，經考慮陝西省相對分散的競爭格局，可比較市場份額及城市服務收益的合資格物業管理公司包括萬物雲空間科技服務股份有限公司、中海物業集團有限公司、雅生活智慧城市服務股份有限公司、寶石花物業管理有限公司、金地智慧服務集團、西安高科物業服務管理有限公司、世茂服務控股股份有限公司及陝西省部分本土公司。在該等公司中，萬物雲空間科技服務股份有限公司、中海物業集團有限公司、雅生活智慧城市服務股份有限公司及世茂服務控股股份有限公司已公開上市，而其他公司並未公開上市。

根據中指院的資料，按經營規模、經營業績、服務質量、發展潛力及社會責任計，我們在2023年中國物業服務百強企業中排名第44位。中指院綜合評估這五個因素，並發佈中國物業服務百強企業排名。中指院考慮了這五個因素中的幾個關鍵項目，包括(i)經營規模下總資產、在管項目總數、在管總建築面積及進入的城市數量，(ii)經營績效下的收入、毛利、淨利潤、人均收入及經營成本比率，(iii)服務質量下的業主滿意度、服務費收取率、項目保留率及星級社區數量，(iv)發展潛力下的收入增長率、在管總建築面積增長率、管線項目建築面積、從業人員總數和構成及智能化建設投資及(v)社會責任下的年度納稅情況、提供的就業崗位數量、保障性住房和老舊社區在管建築面積及企業捐贈總額。在釐定有關排名時，中指院可能會向得分相同或非常接近的多家公司分配相同的排名，因此行業內可能有超過100家公司被歸類為物業服務百強企業。

中國及陝西省物業管理行業的增長動力

中國及陝西省經濟、人均可支配收入及城鎮化率的增長情況

於2018年至2023年，中國經濟穩步上揚，名義國內生產總值由2018年的人民幣919,281億元增加至2023年的人民幣1,260,582億元，複合年增長率為6.5%。同期，中國城鎮居民人均可支配收入由2018年的人民幣39,251元增加至2023年的人民幣51,821元，複合年增長率為5.7%，這表示中國城鎮居民的購買力顯著增加。

隨著中國國家經濟穩步上揚，陝西省的經濟亦經歷快速增長，由2018年的人民幣23,942億元增加至2023年的人民幣33,786億元，複合年增長率為7.1%。陝西省的國內生產總值於2023年佔中國西北五省年度國內生產總值的45.7%，在中國西北五省中排名第一。此外，2023年陝西省居民人均國內生產總值為人民幣85,448元，高於中國西

行業概覽

北五省的人民幣71,471元的平均水平。陝西省經濟的快速增長及西北五省相對發達的經濟推動了居民人均可支配收入的持續上升。陝西省城鎮居民人均可支配收入由2018年的人民幣33,319.0元增加至2023年的人民幣44,713元，複合年增長率為6.1%。此外，陝西省城鎮居民人均可支配收入高於構成中國西北五省的人民幣42,099元的平均水平。我們預計，隨著人均可支配收入增加，消費者將越來越成熟，願意為優質服務（包括優質物業管理服務）支付額外費用，並在基本必需品以外的商品和服務上擁有更多自主權。

此外，在國家新型城鎮化規劃（2014-2020年）等利好政策支持下，中國的城鎮化率持續上升。中國的城鎮化率（即特定時期內城鎮人口規模的預計平均變化率）由截至2018年12月31日的61.5%增加至截至2023年12月31日的66.2%。陝西省的城鎮化率由2018年的58.1%增加至2023年的65.2%，複合年增長率為2.3%。城市化水平不斷提高，對物業管理服務需求殷切，預期中國物業管理行業將隨著國家城市化水平提高而繼續同步增長。

優質物業管理服務需求增加

根據中指院的資料，中國城鎮化及人均可支配收入顯著增長一直是物業管理行業增長的主要驅動力。中國消費者對更佳生活條件及優質物業管理服務的需求日益增加，這是中國物業管理行業增長的另一個根本原因。此外，我們認為中國新興的中高收入階層及其日益增長的消費力將通過其對更優質產品及服務的需求，對中國中高端物業管理服務的發展產生重大影響。

在客戶需求及激烈競爭的推動下，物業管理公司進行投資以提升其服務質量，並更加關注客戶需求。物業服務百強企業已通過應用技術解決方案優化其傳統物業管理服務及提升其服務質量等措施來應對此趨勢。根據中指院的資料，服務質量較高的物業管理公司可能擁有更高的保留率並保持穩定增長。

物業管理行業優惠政策

於2003年6月，中國政府頒佈《物業管理條例》，為中國物業管理行業制定監管框架。自此，多項監管物業管理行業各範疇的法律及規則生效，並頒佈多項政策以促進其發展。其中包括但不限於《國家發展和改革委關於放開部分服務價格意見的通知》、

行業概覽

《關於加快發展生活性服務業促進消費結構升級的指導意見》及《關於養老、托育、家政等社區家庭服務業稅費優惠政策的公告》。此外，各省市政府已頒佈各自的法律及規則，以建立地方物業管理行業的監管框架。我們預期中國物業管理行業將在各種監管框架下通過政府鼓勵繼續在全國範圍內發展。

於2020年12月25日，住房和城鄉建設部、中央精神文明建設指導委員會、國家發展和改革委員會、公安部、財政部、人力資源和社會保障部、應急管理部、國家市場監管總局、中國銀行保險監督管理委員會聯合發佈並實施《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》，旨在改善物業服務的定價機制，強調住宅物業管理的市場化定價基調，並在執行政府指導價的基礎上建立動態調整機制。該政策鼓勵物業管理公司通過應用物聯網、雲計算、大數據及人工智能等技術提升服務質量。鼓勵合資格物業管理公司轉向安老、托育、家政服務、健康服務及房地產經紀等領域，並探索「物業服務加生活服務」模式。

於2021年5月28日，商務部與其他12個部門聯合發佈《關於推進城市一刻鐘便民生活圈建設的意見》，推動城市一刻鐘便民生活圈建設，鼓勵符合條件的物業服務公司將業務延伸至安老、托育、家政、郵政快遞、前置倉庫等其他業務，並推廣「物業服務加生活服務」，以提高消費便利性及品質水平。該等政策繼續推動優質物業管理服務的發展，涵蓋人們日常生活的各個領域，並為在當地擁有強大影響力的物業管理公司提供更多機會。

於2021年12月，國家發展和改革委員會與其他20個部門聯合發佈《十四五公共服務規劃》，明確規定到2025年，公共服務體系將大幅完善。在政府公共服務的支持下，民生福祉邁上新台階。同月，陝西省相關政府部門發佈《西安市「十四五」服務業發展規劃》，提出將西安市建設成為一個擁有領先住宅及家庭服務的城市。規劃重點推進家庭和社區服務業的專業化、規模化、標準化、信息化及網絡化發展，改善城鄉居民家庭服務體系及便利居民生活。該等建議的推進及改善旨在提高服務標準及質量，為居民帶來更高的舒適度及幸福感。為落實「十四五」規劃，地方或區政府可能會頒佈更多優惠措施，以鼓勵具備智慧社區管理能力的物業管理公司。在依靠其現有智能技術

行業概覽

資源的同時，這亦為該等物業管理公司創造機會可利用該等優惠政策並從中受益。因此，該等物業管理公司將成為市場先行者，在其所管理物業中有效採用地高科技，並繼續增強其市場認可度。智能技術的應用亦將有助企業進一步提升標準化營運、提高成本效益及節省能源消耗。我們目前擁有並將繼續投資於物聯網(IoT)賦能的智慧物業管理系統，該系統涵蓋建築信息模型(BIM)、自動吸塵、拖地及巡邏設備、數據監控系統以及客戶管理線上系統及程序。我們的智能設備使我們能夠為業主和居民帶來高效的客戶需求回應和標準化的服務標準，從而使我們能夠繼續擴大我們在管項目的規模並使我們的收入資源多樣化。更廣泛的服務及收入來源將使我們能夠從基礎物業管理服務及增值服務中產生額外收入。此外，在智能技術的幫助下，我們將減少勞動密集型服務所需的人力，並將該等人力調配至其他服務或周邊項目。我們將進一步提高勞動效率，以相同的人力從事更多的項目，從而進一步提高我們的盈利能力。

於2022年5月，住房和城鄉建設部與其他8個部門聯合發佈《關於深入推進智慧社區建設的意見》，旨在推動智慧社區建設。其載列智慧社區建設的總體要求、重點任務及保障措施，建議堅持統籌規劃、居民需求及安全發展，以打造便民利民的智慧服務圈。其建議加強數字技術及大數據的利用，以構建智慧社區平台及建立新數字社區。對利用先進技術的重視要求物業管理公司提供高效和現代化的服務。其為物業管理服務行業創造有利於技術整合及創新的環境。因此，預期將提高物業管理服務在社區管理中的重要性，擴大物業管理服務的範圍，並可完善物業管理定價。

中國政府已制定並實施多項政策，旨在進一步支持及促進物業管理行業的發展。該等政策載列監管框架，當中鼓勵物業管理公司(其中包括)通過保持技術創新來擴展其服務以緊貼客戶不斷變化的需求，並繼續擴大傳統物業管理服務的業務範圍，以提高客戶的生活水平。為響應該等政策，物業管理公司正策略性地擴展及多元化發展至向非物業開發商及社區提供增值服務。

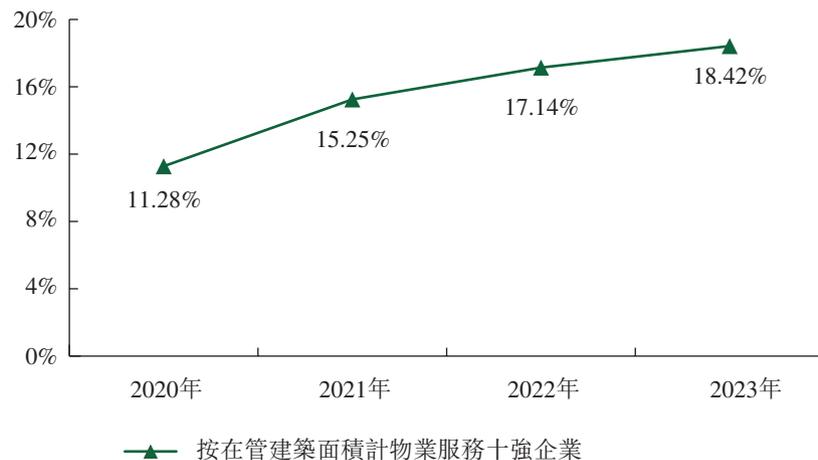
行業概覽

中國物業管理行業發展趨勢

市場集中度提高及競爭加劇

經過數十年發展，頂級物業管理公司已加快其服務創新及業務擴展。此外，市場持續趨於集中，中國物業管理行業的參與者正面臨日益激烈的市場競爭。在競爭激烈的中國物業管理行業，大型物業管理公司積極完善其戰略佈局並加快擴張，以增加其各自的市場份額並取得更佳的經營業績。物業管理公司的內部增長與併購可能使其面臨難以將所收購業務與現有業務整合的挑戰。具體而言，於2020年至2023年物業服務十強企業的市場份額一直增加。下圖載列按在管建築面積計於2020年至2023年物業服務十強企業的市場份額。

按在管建築面積計物業服務十強企業的市場份額



通過科技應用提升服務效率和質量

通過技術應用於物業管理所創造的協同效應，越來越多的物業服務公司正在利用移動互聯網、信息技術、大數據及智能化帶來的機遇，深化業務整合，擴大增值服務範圍，並進一步提升企業盈利能力。預期技術與物業管理服務的融合將不斷增加。

一方面，在雲應用、電商、物聯網、大數據、人工智能等信息技術應用下，越來越多物業服務公司積極利用技術以升級服務。另一方面，更多物業管理公司將建立並運營一站式綜合社區服務平台，並將有效開展社區空間運營、社區金融、社區住房經紀、社區電商、社區家政及社區安老等增值服務。

行業概覽

服務標準化程度不斷提高

標準化可令物業管理公司提高其服務質量，這是跨地區業務運營的可持續擴展基礎。中國政府已發佈《關於加快發展生活性服務業促進消費結構升級的指導意見》。根據中指院的資料，該政策旨在促進標準化物業管理服務質量的理念。多家中國物業服務百強企業已建立內部標準化運營程序，為其提供服務提供指引。近年來，信息技術在物業管理服務中所擔當的角色日益重要。物業管理公司利用信息技術為自動化關鍵業務運營執行技術解決方案。技術解決方案可大大減少人為錯誤，並使物業管理公司能夠統一應用其標準化程序及質量標準。此舉進而減少其對人力勞動的依賴，因此亦減少僱用僱員及分包商的成本。此外，集中信息技術使物業管理公司能夠監控其分支機構、附屬公司及辦事處的行政及財務業務運營，並確保其統一應用其政策、程序及質量標準。

對專業人員的需求增加及短缺

隨著科技迅速發展，物業管理公司需要招聘及挽留更多具備管理及技術技能的合資格專業人才。物業管理公司亦不斷將其運營中的勞工密集型業務(如清潔、園林綠化及安保)外判予分包商，同時更加重視招聘及培訓專業和熟練的僱員，以協助執行智能管理和信息技術，促進創新以維持其領先市場地位及提升業主滿意度。

物業管理行業亦面臨難以招聘稱職的專業人員等挑戰，同時物業管理行業缺乏訓練有素的員工以提供優質服務及擴大業務發展。倘物業管理公司未能招聘到合資格的專業人員，物業管理公司的業務發展可能會受到不利影響。

加大資本市場支持力度

資本市場的發展力度不斷加大。多家物業管理公司已參與資本市場以拓展其融資渠道。截至2022年12月31日，63家物業管理公司在證券交易所上市，1家物業管理公司在上海證券交易所上市，4家物業管理公司在深圳證券交易所上市及58家物業管理公司在香港聯交所上市。藉此，該等上市物業管理公司能夠增加對技術創新的投資、建立智能平台、加強與其他物業管理公司的合作、提高服務質量及提升運營效率。此

行業概覽

外，多元化的資金來源使物業管理公司能夠加快進行選擇性及戰略性併購，並進一步擴大業務規模。我們認為資本市場為物業管理公司（尤其是獲得投資者認可的國有物業管理公司）帶來戰略機遇。

多元化服務及收入來源帶來新機遇

為迎合對多元化及優質物業管理服務的普遍需求，越來越多的物業管理公司不斷提高現有服務質量並提供多元化服務，例如政務輔助服務、餐飲服務、公共停車收費服務及按需服務。該等需求加上物業管理公司因成本上漲而帶來的經營壓力不斷增加，促使物業管理公司調整其傳統業務模式，通過整合其資源及轉型其營運維持盈利及競爭力，以實現可持續的盈利能力增長。該等物業管理公司一直通過有效利用互聯網及信息技術的可能性擴大其服務範圍，為客戶提供增值服務。根據中指院的資料，社區增值服務因迎合業主及住戶的需求而具備龐大的市場潛力。

准入壁壘

根據中指院的資料，進入物業管理行業存在若干壁壘，包括：

- **品牌**。物業服務百強企業（包括我們在內）經過數十年的服務及運營已建立品牌聲譽。與之相比，新參與者若無成熟品牌或與行業參與者的深厚業務關係，則會在市場滲透時面臨較大困難。
- **資本要求**。由於物業管理公司需要通過設備購置、智慧社區管理及信息技術系統，採用自動化及智能技術來提高其物業管理效率，因此需要作出資本投資。融資能力有限的新參與者在獲得資本方面面臨較高的壁壘。
- **管理質量**。根據中指院的資料，管理團隊的專業知識及經驗可對物業管理公司的競爭力起到重要作用。物業管理公司現時須在附屬公司、分支機構及辦事處全網絡無縫實施技術解決方案、管理系統、服務質量標準及內部政策和程序。
- **可用人才及技術專家**。物業管理依賴人力勞動，不僅在履行物業管理服務方面，亦在實施及創新技術解決方案方面。物業管理公司在招募及挽留熟

行業概覽

悉業內最新技術發展的人才方面日漸困難。新進入市場者可能會發現，其難以與品牌價值和知名度更高的大型物業管理公司爭奪人才。

物業管理行業面臨的潛在威脅及挑戰

除上文所述的准入壁壘外，隨著競爭加劇，預期物業管理公司將提升服務質量及提供標準化服務。物業管理公司需要招聘並挽留更多合資格專業人才，同時，物業管理公司亦需要高效控制成本，特別是人工成本。提供物業管理服務需要大量人力。由於人工成本持續上升，物業管理公司需要外包勞動密集型服務，並採取措施提高人工成本效率。此外，由於中國房地產行業持續出現波動，物業管理行業可能受到不利影響。我們亦因以下原因面臨其他風險及挑戰：

- *我們的業務集中在陝西省。* 我們相當部分的業務集中在陝西。如果出現影響陝西的任何自然災難、流行病或疫情，我們的業務、財務狀況及經營業績將會受到重大不利影響。
- *勞工成本及分包成本波動。* 物業管理行業屬勞動密集型行業。2017年至2022年，物業服務百強企業人工成本佔營運成本的比例穩定在55%至59%之間。隨著物業公司業務的擴大，僱員數量不斷增加。除了人工成本外，其他如培訓費用及管理費用等相關費用亦有所增加。
- *中國物業管理及房地產行業的監管環境。* 中國物業管理行業及我們的經營受相關監管環境及措施的影響。此外，我們從住宅物業管理服務產生相當一部分收益，故我們的增長會受到中國房地產行業的間接影響。
- *物業管理市場競爭加劇。* 中國物業管理行業高度密集且分散。儘管物業管理公司數量有所增加，過去數年市場集中度亦不斷提高。業主對物業管理公司的服務品質及數量均有更高的要求。

詳情請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險」。