

## 業 務

### 概覽

我們為一家陝西省國有綜合城市服務及物業管理服務提供商，業務遍及中國西北部。經過20多年發展，我們在陝西省的城市服務及物業管理行業建立了重要的市場地位並成為知名品牌。根據中指院的資料，按截至2023年12月31日的陝西省在管建築面積計，我們佔市場份額約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。憑藉我們在陝西省的市場地位，我們亦已將足跡擴展到中國西北部。截至最後實際可行日期，我們的業務覆蓋西安、銅川、韓城及石河子。

下表載列(i)我們的三項主要業務線；(ii)我們在各業務線下提供的主要服務；(iii)我們在各業務線下提供服務的物業類型；及(iv)於往績記錄期間各業務線的主要客戶。

業務線	主要服務	物業狀況	主要客戶
城市服務	公共物業管理服務	公共物業，如政府大樓、教育機構及醫院	政府機構和公共機關
	城市環衛服務	城市物業，如公共設施和基礎設施	
	城市增值服務	政府大樓	
住宅物業管理服務	基礎物業管理服務	住宅物業	物業開發商、業主及住戶
	增值服務		
商業物業管理服務	基礎物業管理服務 增值服務	辦公樓、產業園及廠房	物業開發商、業主及租戶

截至2023年12月31日，我們已訂約向中國149個項目提供公共物業管理服務、基礎住宅物業管理服務及基礎商業物業管理服務，總合約建築面積為15.0百萬平方米及在管建築面積為14.6百萬平方米。

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，我們的業務規模及財務表現均實現穩定增長。我們的在管建築面積由截至2021年12月31日的10.8百萬平方米增至截至2022年12月31日的13.2百萬平方米，並進一步增至截至2023年12月31日的14.6百萬平方米，2021年至2023年的複合年增長率為16.0%。我們的收益由2021年的人民幣593.7百萬元增加19.1%至2022年的人民幣706.8百萬元，並進一步增加22.0%至2023年的人民幣862.2百萬元，2021年至2023年的複合年增長率為20.5%。我們的淨利潤由2021年的人民幣31.2百萬元增加19.9%至2022年的人民幣37.4百萬元，並進一步增加36.4%至2023年的人民幣51.0百萬元，2021年至2023年的複合年增長率為28.0%。

我們與經發控股集團的長期戰略關係為我們自成立以來的發展貢獻良多，並為我們於往績記錄期間的穩定增長奠定了堅實的基礎。展望未來，考慮到(i)經發控股集團與我們之間的長期合作；(ii)我們了解並熟悉經發控股集團的標準及要求，有助經發控股集團降低溝通成本；(iii)經發控股集團與我們的同共利益；(iv)物色並聘用具備可比較經驗及能力的新服務提供商以提供可比較標準及範圍的服務所需時間及工作；及(v)經發控股集團及我們均為控制所有權相對穩定的國有企業，董事認為，我們與經發控股集團的互利互補關係不大可能有重大不利變動，並會使我們未來繼續獲經發控股集團聘用。更多詳情請參閱「業務－我們與經發控股集團的戰略業務關係－與經發控股集團互利互補的關係」。

於2021年、2022年及2023年，我們對經發控股集團開發物業的保留率分別為100.0%、100.0%及88.2%，而我們對經發控股集團開發物業的協議續約率分別為100.0%、91.7%及60.0%。我們於2023年對經發控股集團開發的物業的保留率及續約率下降，主要是由於我們自願退出四個安置房項目所致。

### 競爭優勢

陝西省國有城市服務及物業管理服務提供商，業務佈局中國西北部兼具穩步增長的往績

我們自2000年成立以來，經過20多年發展，已發展成一家扎根於陝西省的領先城市服務及物業管理服務提供商。我們在陝西省省會西安市設立總部，主要專注(i)為政府機構及公共機關提供城市服務，(ii)為物業開發商、業主及居民提供住宅物業管理服務以及(iii)為物業開發商、業主及租戶提供商業物業管理服務。自2021年起，我們連續三年獲中國政府採購委員會評為全國政府採購百強物業管理服務商之一。於2023

---

## 業 務

---

年，我們獲中指院評為中國物業服務百強企業之一（按綜合實力計）以及2023中國特色物業服務領先企業－政府物業服務之一。於2022年，我們獲克而瑞及中物研協評為2022陝西省物業服務企業綜合實力50強中的第一名；獲克而瑞及中物研協評為2022年中國國有物業服務企業50強之一（按綜合實力計）。我們亦獲克而瑞及易居評為2022年商業物業管理服務商20強之一（按服務質量計）。除了在陝西省建立及鞏固穩健的市場地位外，我們亦將業務足跡擴展到中國西北部，截至最後實際可行日期，我們的業務已覆蓋西安、銅川、韓城及石河子。

於往績記錄期間，我們的業務規模及財務業績穩步增長。我們的在管總建築面積由截至2021年12月31日的10.8百萬平方米增至截至2022年12月31日的13.2百萬平方米，並進一步增至截至2023年12月31日的14.6百萬平方米，2021年至2023年的複合年增長率為16.0%。我們提供服務的項目數目由截至2021年12月31日的98個增加至截至2022年12月31日的121個，並進一步增加至截至2023年12月31日的148個，2021年至2023年的複合年增長率為22.9%。我們的收益由2021年的人民幣593.7百萬元增加至2022年的人民幣706.8百萬元，並進一步增加至2023年的人民幣862.2百萬元，2021年至2023年的複合年增長率為20.5%。我們的淨利潤由2021年的人民幣31.2百萬元增加至2022年的人民幣37.4百萬元，並進一步增加至2023年的人民幣51.0百萬元，2021年至2023年的複合年增長率為28.0%。

我們相信，我們以中國西北部（特別是陝西省）作為戰略重點，助力了我們的歷史增長，並將繼續有助我們的未來發展。根據中指院的資料，陝西省的國內生產總值貢獻及人均可支配收入在中國西北部處於領先地位。2023年陝西省的年度國內生產總值為人民幣3.4萬億元，佔中國西北地區年度國內生產總值的45.7%，位居中國西北五省之首。此外，於2023年，陝西省居民人均國內生產總值為人民幣85,448元，高於中國西北五省居民人均國內生產總值平均水平人民幣71,471元，而陝西省城鎮居民的人均可支配收入為人民幣44,713元，高於中國西北五省城鎮居民的人均可支配收入平均水平人民幣42,099元。根據中指院的資料，截至2023年12月31日，西安的城鎮化率達79.9%，高於全國平均城鎮化率66.2%。

---

## 業 務

---

### 多樣化服務及在管物業以及與政府機構及公共機關深度合作

我們的多樣化服務主要包括(i)主要向政府機構及公共機關提供城市服務，包括公共物業管理服務、城市環衛服務及城市增值服務；(ii)向物業開發商、業主及居民提供住宅物業管理服務，包括基礎物業管理服務及增值服務；及(iii)向物業開發商、業主及租戶提供商業物業管理服務，包括基礎物業管理服務及增值服務。就物業管理服務而言，截至2023年12月31日，我們已訂約管理的項目有149個，包括政府大樓、教育機構、醫院、住宅小區、辦公樓及產業園，總合約建築面積為15.0百萬平方米，其中總建築面積14.6百萬平方米已由我們管理。截至2023年12月31日止年度，我們從物業管理服務獲得人民幣594.0百萬元的收益。

特別是，我們相信，我們的在管公共物業不僅使我們的物業組合多樣化，而且提升了我們的聲譽及運營效率。於往績記錄期間，我們為陝西多個不同級別政府機構及公共機關提供公共物業管理服務。我們提供城市服務超過18年，已與政府機構及公共機關建立深度合作，且不斷提高服務質量並推動城市服務多樣化，以滿足他們的需求。例如，於2017年2月，我們於經開區啟動了政務輔助服務，為當地市民提供接待、材料流轉、諮詢引導及會務安排服務等，其後於2021年8月擴展我們在西安市的服務。此外，我們標準化及精簡服務流程及程序，而該等流程及程序可以應用於我們提供城市服務及其他業務線，以提高我們的整體運營效率。截至2023年12月31日，我們向100多個政府機構及公共機關提供城市服務。

我們亦相信，我們的多樣化服務，尤其是增值服務，有助提高我們客戶的忠誠度，並提升我們的業務營運及財務表現。我們的城市增值服務主要包括餐飲服務、公共停車收費服務及政務輔助服務。我們亦提供增值服務，包括為我們的在管住宅小區及商業物業的物業開發商、業主、居民及租戶提供私人停車收費服務、售樓處管理服務、餐飲服務及其他服務，通常包括物業經紀、房屋清潔、家用及工作電器保修以及乾洗服務。

---

## 業 務

---

### 與經發控股集團長期穩定合作有助於業務的持續及可持續增長

經發控股集團是西安市具有聲譽的城市開發運營商之一，由西安經開區管委會控制，在城市運營及綜合物業開發方面擁有豐富經驗。截至2023年12月31日，經發控股集團已開發並向我們交付多樣化的物業組合供我們管理，包括但不限於(i)住宅物業，總建築面積3.7百萬平方米，包括獲獎的白樺林居住宅小區；及(ii)商業物業（包括辦公樓），總建築面積1.7百萬平方米。

自2002年以來，我們與經發控股集團建立了長期戰略關係。我們認為，我們與經發控股集團建立廣泛而穩定的合作關係，有助我們全面了解其在服務範圍及質量方面的需求，而經發控股集團的項目管線為我們擴展業務規模奠定穩固基礎。截至2023年12月31日，經發控股擁有合共0.6百萬平方米的土地儲備及合共3.8百萬平方米的住宅及商業項目銷售面積。經發控股集團確認，於2021年、2022年及2023年，經發控股集團的所有新建物業均交付予我們管理。截至2023年12月31日，我們總建築面積5.5百萬平方米的30項在管物業由經發控股集團開發，佔我們截至2023年12月31日在管總建築面積的38.0%。於2021年、2022年及2023年，我們為經發控股集團開發的物業提供基礎物業管理服務所獲得的收入分別為人民幣160.6百萬元、人民幣171.7百萬元及人民幣180.5百萬元，分別佔我們該等年度總收入的27.1%、24.3%及20.9%。

此外，若干城市服務可能要求服務提供商具有為政府機構、公共機關或國有企業提供服務的相關經驗。鑒於經發控股集團為國有企業，我們與經發控股集團的長期關係及過往合作使我們能夠承接有此類要求的城市服務項目，並有助我們擴大客戶群。

### 優質專業服務成為強大品牌的後盾

憑著我們20年來提供優質及專業的城市服務及物業管理服務的經驗，我們建立了強大的品牌形象。我們亦取得ISO9001質量管理認證、ISO14001環境管理認證、ISO45001職業健康與安全認證及HACCP認證，是我們的城市服務及物業管理服務質量的有力證明。



---

## 業 務

---

我們對優質服務的堅持，為我們贏得多個行業獎項及認可。例如，於2022年，我們獲克而瑞及中物研協評為2022陝西省物業服務企業綜合實力50強第一名（以綜合實力計）；獲克而瑞及中物研協評為2022中國國有物業服務企業綜合實力50強之一（以綜合實力計）、2022陝西省住宅物業細分業態領先企業之一及2022陝西省物業社會責任貢獻領先企業之一。我們亦獲克而瑞及易居評為2022商業物業服務力Top 20企業之一（按服務質量計）。請參閱「一 獎項及認可」。

我們強大的品牌形象亦有賴我們自2007年以來建立的標準化運營體系，使我們能夠提高運營效率、服務質量及定價能力。我們的標準化運營體系涵蓋廣泛的運營範疇，包括(i)服務質素管制措施，包括招聘人才及定期巡查我們的在管物業；(ii)成本控制措施，例如常見場景的標準化運營程序及集中採購，以及選擇我們外包若干勞動密集型服務的合資格分包商；(iii)客戶滿意度管理並制定服務標準；及(iv)智能系統的應用及管理，使我們能夠更有效地運營。

### 我們的管理團隊及人力資源系統支持可持續發展

我們相信，我們的成功及未來前景取決於員工的素質。我們的核心管理團隊在城市服務及物業管理行業平均擁有超過18年的豐富經驗。我們大多數高級管理人員都具備大學本科或以上學歷，並由內部培訓及晉升，且於本公司平均任職超過10年。我們的執行董事吳鎖正先生負責本集團的業務方向及戰略規劃，在物業管理行業擁有超過18年經驗，並於2021年7月當選西安市物業管理協會第三任會長。我們的執行董事兼總經理孫琦先生負責本集團的整體運營及管理，在物業管理行業擁有17年經驗，並於2023年2月當選西安市領導青年企業家之一。我們的副總經理王剛先生負責本集團高端住宅物業的物業管理項目運營及管理，在物業管理行業擁有超過19年經驗。我們的副總經理劉焯先生負責本集團市政行政服務項目的運營及管理，在物業管理行業擁有超過19年經驗。我們的副總經理楊偉鋒先生負責本集團辦公樓及醫院的物業管理項目運營及管理，在物業管理行業擁有超過18年經驗。

---

## 業 務

---

我們相信人才是我們可持續發展的核心競爭力，並建立了有效的人力資源管理制度，以吸引、留住及培養優秀人才。我們制定了薪酬結構及績效考核制度，根據對員工在服務質量及個別關鍵績效指標等多個方面的表現定期進行評核，為合資格僱員提供激勵及與表現掛鈎的獎金。通過我們的「菁發工坊」人才計劃，我們培訓了具有紮實技術技能的僱員，以支持我們未來的發展。此外，為激勵我們的員工，我們通過「鷹巢計劃」為僱員提供職業發展前景及針對工作要求的系統專業技能發展培訓。

### 業務戰略

#### 進一步擴大業務規模、提高市場份額及提升市場地位

憑藉我們在陝西省的領先市場地位、服務網絡及品牌知名度，我們的目標是進一步擴大我們的業務規模，提高我們的市場份額並提升我們的市場地位。除繼續積極參與競標外，我們計劃主要通過戰略收購以及與第三方物業開發商的持續合作來實現我們的目標。

我們計劃進行經挑選的收購，我們的潛在目標公司包括但不限於：(i)位於中國西北地區（包括陝西及新疆）；(ii)在管建築面積超過1.0百萬平方米；(iii)最近財政年度的年度收益超過人民幣20.0百萬元或年度除稅後淨利潤超過人民幣2.0百萬元；(iv)符合相關法律法規；及(v)在管物業組合多樣化。我們將優先評估擁有多樣化在管物業組合（如學校、醫院、政府大樓、商業綜合樓及產業園）的潛在收購目標。通過收購該類公司，我們預期可擴大我們的地理覆蓋範圍、加強我們的競爭優勢、推動在管物業組合多樣化，並提高我們的品牌知名度。截至最後實際可行日期，我們尚未確定任何收購目標，亦沒有就收購任何公司訂立任何最終協議。更多詳情請參閱「未來計劃及所得款項用途」。根據中指院的資料，截至2023年12月31日，市場上有超過100家物業管理公司符合我們的挑選準則。因此，董事認為市場上有足夠數量的合適目標公司供我們推展擴張計劃。我們的挑選準則或會根據市況變化及我們的戰略需要而調整。

## 業 務

我們亦計劃擴大與第三方物業開發商的合作。憑著我們在陝西省的市場份額及聲譽，我們期望進一步打進中國西北的目標市場，如新疆（我們已在石河子市開設業務）。我們亦會以專人對公開招標信息、內部推薦及外部市場調研進行總結及分析。我們相信該等戰略合作能使我們(i)加強我們與該等業務合作夥伴的業務關係，並增加我們取得其開發的物業的物業管理服務合同的機會；(ii)降低營運風險及成本；及(iii)利用我們業務夥伴的地理覆蓋範圍及客戶群，擴大我們的市場份額，並推動我們的在管物業項目來源及類型多樣化。

### 持續推動城市服務多樣化

我們擬繼續推動提供的城市服務類型多樣化。於2021年、2022年及2023年，我們的城市服務收益分別為人民幣342.1百萬元、人民幣410.0百萬元及人民幣524.9百萬元，分別佔該等年度總收入的57.6%、58.0%及60.9%。於2023年，我們與西安的一家三級甲等醫院及韓城的一家二級甲等醫院新簽訂公共物業管理服務協議。展望未來，我們的目標是覆蓋城市服務價值鏈上的更多細分市場。我們已經提供並計劃進一步擴大我們的城市增值服務，目前包括餐飲服務、公共停車收費服務及政務輔助服務。此外，我們計劃以新能源汽車替換用於提供城市服務的汽油車（如清掃車及垃圾車），以減少燃油成本。請參閱「未來計劃及所得款項用途」。

### 持續投資技術以進一步提升客戶體驗及運營效率

截至2023年12月31日，我們擁有20項專利，例如一款配備用戶圖形界面(GUI)的物業設備顯示面板、給排水預警裝置、車庫用防汛報警裝置、機房防鼠擋板結構及三類壓力表自檢平台，且我們計劃通過不斷開發及升級我們日常運營中使用的技術，進一步增強客戶體驗並提高運營效率。於2023年，我們亦獲陝西省科學技術廳、陝西省財政廳及陝西省稅務局頒發高新技術企業證書。

我們計劃繼續投資於由物聯網(IoT)支持的智慧物業管理系統。智慧物業管理系統主要由五個部分組成：(i)具有物聯網功能的樓宇信息模型(BIM)核心系統；(ii)機器人，例如能夠進行吸塵、拖地及巡邏的機器人；(iii)數據庫及數據監控系統；(iv)我們



---

## 業 務

---

的經發甄選微信小程序及後台系統；及(v)我們的客戶關係管理系統。我們相信智慧物業管理系統將使我們更準確地偵測設備及設施故障，從而能夠及時維修、延長我們設備及設施的使用壽命、降低我們的設備及設施管理費用，以及提高我們的運營效率。

我們亦計劃購買更先進的工具，通過人機協作減少對體力勞動的依賴。例如，我們計劃使用能夠吸塵及拖地的機器人來提供清潔服務，並使用能夠巡邏的機器人來提供秩序維護服務。請參閱「未來計劃及所得款項用途」。

### 持續吸引、培養及留住人才

我們相信，我們過去的成功主要歸功於我們具才幹且敬業的僱員。為維持我們的業務增長並繼續拓展業務，我們計劃進一步投資改良我們的人力資源系統。

隨著我們的業務規模擴大，在培養及編配人才至最合適崗位方面的人力資源管理效率日益重要。我們計劃不斷完善我們的輪崗及晉升機制，以更有效地匹配員工資歷經驗與彼等在本集團內的職稱、職能及培訓。我們亦將通過我們的培訓計劃（如菁發工坊及鷹巢計劃）來識別合資格人才。

我們亦計劃從多個渠道（如招聘網站及移動應用程序、招聘會及橫向招聘）對外招聘具有合適經驗且切合我們增長策略的外部人才。我們計劃對外招聘的人才主要包括(i)具有行業經驗及執行能力的管理人才；(ii)具有專門技能的專家（如專業電工及維修人員）；及(iii)適合某些職位的其他人才。我們計劃使用[編纂]所得款項淨額的[編纂]%（約[編纂]百萬港元）在中國吸引及招聘人才。詳情請參閱「未來計劃及所得款項用途」。

---

## 業 務

---

### 我們的業務模式

於往績記錄期間，我們的收益主要來自以下三條業務線。

#### 城市服務

我們主要向政府機構和公共機關提供城市服務，以改善當地環境和當地居民的生活體驗。我們的城市服務主要包括(i)公共物業管理服務，我們為政府大樓、教育機構及醫院等公共物業提供清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；(ii)城市環衛服務，我們(a)為公共設施和基礎設施提供清潔和保養服務；(b)通過我們運營的垃圾壓縮站提供城市垃圾收集服務；及(c)向企業、住宅小區、政府機構及公共機關提供生活垃圾收集服務；及(iii)城市增值服務，包括政務輔助服務、餐飲服務及公共停車收費服務。

#### 住宅物業管理服務

我們為物業開發商、業主及住戶提供廣泛的住宅管理服務，包括(i)基礎物業管理服務，包括清潔服務、秩序維護服務、公共區域設施維修及保養服務和交付前服務；及(ii)增值服務，包括私人停車收費服務、售樓處管理服務、餐飲服務以及其他服務。

## 業 務

### 商業物業管理服務

我們為商業物業（包括辦公樓及產業園）的物業開發商、業主及租戶提供廣泛的商業物業管理服務，包括(i)基礎物業管理服務，包括清潔服務、秩序維護服務、公共區域設施維修及保養服務和交付前服務；及(ii)增值服務，包括私人停車收費服務、售樓處管理服務、餐飲服務以及其他服務。

下表載列所示年度我們按業務線及最終付費客戶類型劃分的收益明細。

	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)	(%)
<b>城市服務</b>	<b>342,064</b>	<b>57.6</b>	<b>410,002</b>	<b>58.0</b>	<b>524,908</b>	<b>60.9</b>
— 西安經開區管委會	193,852	32.6	217,703	30.8	224,124	26.0
— 經發控股集團	6,560	1.1	6,762	1.0	6,113	0.7
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	141,652	23.9	185,537	26.2	294,671	34.2
<b>住宅物業管理服務<sup>(1)</sup></b>	<b>159,081</b>	<b>26.8</b>	<b>176,419</b>	<b>25.0</b>	<b>184,170</b>	<b>21.3</b>
— 西安經開區管委會	—	—	7	—	—	—
— 經發控股集團	14,872	2.5	19,047	2.7	16,825	1.9
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	144,209	24.3	157,365	22.3	167,345	19.4
<b>商業物業管理服務</b>	<b>91,995</b>	<b>15.5</b>	<b>119,467</b>	<b>16.9</b>	<b>149,844</b>	<b>17.4</b>
— 西安經開區管委會	7,650	1.3	6,411	0.9	6,893	0.8
— 經發控股集團	23,973	4.0	26,787	3.8	30,742	3.6
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	60,372	10.2	86,269	12.2	112,209	13.0
<b>其他<sup>(2)</sup></b>	<b>520</b>	<b>0.1</b>	<b>928</b>	<b>0.1</b>	<b>3,325</b>	<b>0.4</b>
— 西安經開區管委會	—	—	408	0.1	2,383	0.3
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	520	0.1	520	0.1	942	0.1
<b>總計</b>	<b>593,660</b>	<b>100.0</b>	<b>706,816</b>	<b>100.0</b>	<b>862,247</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

附註：

- (1) 於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，在管的所有住宅物業均受相關法律及法規的價格管控。
- (2) 指租賃本集團擁有的投資物業及若干車輛產生的租金收入。於往績記錄期間，我們僅向西安經開區管委會及其他獨立第三方出租投資物業及車輛。

下表載列所示年度按業務線和物業開發商類型<sup>(1)</sup>劃分的收益明細。

	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)	(%)
<b>城市服務</b>	<b>342,064</b>	<b>57.6</b>	<b>410,002</b>	<b>58.0</b>	<b>524,908</b>	<b>60.9</b>
— 經發控股集團	37,713	6.4	41,210	5.8	44,624	5.2
— 獨立第三方 <sup>(2)</sup>	304,351	51.2	368,792	52.2	480,284	55.7
<b>住宅物業管理服務</b>	<b>159,081</b>	<b>26.8</b>	<b>176,419</b>	<b>25.0</b>	<b>184,170</b>	<b>21.3</b>
— 經發控股集團	106,068	17.9	109,271	15.5	104,252	12.1
— 獨立第三方 <sup>(2)</sup>	53,013	8.9	67,148	9.5	79,918	9.2
<b>商業物業管理服務</b>	<b>91,995</b>	<b>15.5</b>	<b>119,467</b>	<b>16.9</b>	<b>149,844</b>	<b>17.4</b>
— 經發控股集團	79,874	13.5	91,251	12.9	104,040	12.1
— 獨立第三方 <sup>(2)</sup>	12,121	2.0	28,216	4.0	45,804	5.3
<b>其他<sup>(3)</sup></b>	<b>520</b>	<b>0.1</b>	<b>928</b>	<b>0.1</b>	<b>3,325</b>	<b>0.4</b>
<b>總計</b>	<b>593,660</b>	<b>100.0</b>	<b>706,816</b>	<b>100.0</b>	<b>862,247</b>	<b>100.0</b>

附註：

- (1) 按物業開發商類型劃分的收益與房產來源有關，並不代表自物業開發商直接產生的收益。
- (2) 西安經開區管委會並非物業開發商，因為其為不從事物業開發的行政機構。
- (3) 指租賃本集團擁有的投資物業及若干車輛產生的租金收入。於往績記錄期間，我們僅向西安經開區管委會及其他獨立第三方出租投資物業及車輛。

---

## 業 務

---

過去，我們的企業策略主要聚焦於提供城市服務及住宅物業管理服務，其合共佔我們於2021年、2022年及2023年總收益約84.4%、83.0%及82.2%。儘管如此，我們於往績記錄期間持續承接商業物業，而本集團的在管商業物業及其收益貢獻穩步增長。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們在管商業物業數量分別為19個、26個和33個。於2021年、2022年及2023年，我們自商業物業管理服務中獲得的收益分別為人民幣67.3百萬元、人民幣90.9百萬元及人民幣113.3百萬元。

截至2023年12月31日，我們已將地理版圖從西安擴展至四個中國城市。於2021年、2022年及2023年，我們來自西安的收益分別為人民幣589.6百萬元、人民幣693.8百萬元及人民幣839.4百萬元，分別佔我們總收益的99.3%、98.2%及97.4%。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們自向位於西安的92個、107個及124個項目（在管總建築面積分別為10.6百萬平方米、12.5百萬平方米及13.4百萬平方米）提供物業管理服務產生收益。



## 業 務

下表載列於往績記錄期間我們的(i)在管項目數量；(ii)在管建築面積；(iii)訂約管理項目數量；(iv)合約建築面積；(v)按項目地點劃分的收益；及(vi)平均物業管理費的明細。

	截至12月31日 / 截至12月31日止年度															
	2021年				2022年				2023年							
	在管 項目數量	在管 建築面積	合約 項目數量	合約 建築面積	在管 項目數量	在管 建築面積	合約 項目數量	合約 建築面積	在管 項目數量	在管 建築面積	合約 項目數量	合約 建築面積	平均物業 管理費	收益	平均物業 管理費	
		(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)		(千平方米)	(人民幣元/ 平方米)	(人民幣千元)	(人民幣元/ 平方米)	(人民幣千元)
陝西	96	10,748	104	11,666	116	12,936	122	14,576	137	14,088	138	14,467	3.10	375,755	3.10	484,492
新疆	2	101	2	101	5	304	5	304	11	519	11	519	1.95	6,305	1.95	9,507
總計	98	10,849	106	11,767	121	13,240	127	14,880	148	14,607	149	14,986	3.08	382,060	3.08	494,012

## 業 務

下表載列截至所示日期按物業類別劃分的(i)合約物業數目；(ii)合約建築面積；及(iii)未交付建築面積明細。

	截至12月31日		
	2021年	2022年	2023年
合約物業數目	106	127	149
— 公共物業	66	72	88
— 住宅物業	21	28	28
— 商業物業	19	27	33
合約建築面積(千平方米)	11,767	14,880	14,986
— 公共物業	3,543	4,031	4,512
— 住宅物業	5,906	7,565	6,963
— 商業物業	2,318	3,284	3,511
未交付建築面積(千平方米)	918	1,640	379
— 公共物業	580	777	116
— 住宅物業	308	770	192
— 商業物業	30	93	71

### 城市服務

#### 概覽

我們於2004年開始我們的城市服務。我們主要為政府機構和公共機關提供城市服務，以改善當地環境和當地居民的生活體驗。我們的城市服務主要包括：(i)公共物業管理服務，我們為政府大樓、教育機構及醫院等公共物業提供清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；(ii)城市環衛服務，我們(a)為公共設施及基礎設施(如城市道路、立交橋、地下通道和公共廁所)提供清潔和保養服務；(b)通過我們運營的垃圾壓縮站提供城市垃圾收集服務；及(c)向企業、住宅小區、政府機構及公共機關提供生活垃圾收集服務；及(iii)城市增值服務，包括餐飲服務、公共停車收費服務及政務輔助服務。

截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們為城市道路、立交橋及地下通道(總面積分別為10.7百萬平方米、11.1百萬平方米及11.3百萬平方米)及分別為140個、151個及148個公共廁所提供清潔和保養服務。截至2023年12月31日，我們運營三個垃圾壓縮站，每日能處理最大容量合共為81,100升生活垃圾。此外，截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別為58項、68項及88項公共物業(總建築面積分別為3.0百萬平方米、3.3百萬平方米及4.4百萬平方米)提供公共物業管理服務。於2021年、2022年及2023年，我們分別自城市服務產生收益人民幣342.1百萬元、人民幣410.0百萬元及人民幣524.9百萬元，分別佔該等年度總收益的57.6%、58.0%及60.9%。

---

## 業 務

---

### 服務範圍

我們主要為政府機構和公共機關提供以下城市服務：

- **公共物業管理服務。**我們為政府大樓、教育機構及醫院等公共物業提供物業管理服務，包括清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務。有關我們公共物業管理服務的詳細說明，請參閱「一住宅及商業物業管理服務一服務範圍一基礎物業管理服務」。於往績記錄期間，我們的所有公共物業管理服務費均按包幹制收取。請參閱「一在管物業組合一我們的定價政策」。我們主要通過員工及分包商提供公共物業管理服務。
- **城市環衛服務。**我們的城市環衛服務包括(i)清潔和保養服務，以確保我們的在管公共設施和基礎設施(包括城市道路、立交橋、地下通道和公共廁所)的清潔和正常運行；(ii)城市垃圾收集服務，截至2023年12月31日我們透過我們運營的三個垃圾壓縮站收集、運輸、分類、壓縮及處置城市垃圾，主要包括公眾丟棄的垃圾及固體廢物；及(iii)生活垃圾收集服務，截至2023年12月31日我們收集、運輸及處置來自西安80多家企業、住宅小區、政府機構及公共機關的生活垃圾。我們主要通過直接訂約與負責管理相關公共設施、基礎設施和垃圾壓縮站的政府機構和公共機關簽訂協議。對於我們的清潔和保養服務，我們於往績記錄期間一般每年向每個公共廁所收取人民幣0.2百萬元的一次性服務費；對於我們的城市垃圾收集服務，我們於往績記錄期間一般每年向每個垃圾壓縮站收取人民幣0.1百萬元的一次性服務費；及對於我們的生活垃圾收集服務，我們的客戶通常提供我們固定數量特定容量的垃圾桶，不論我們於日常經營中將垃圾桶填滿多少次，我們於往績記錄期間一般每月收取每桶垃圾及廢物人民幣280元的一次性服務費。據中指院所告知，於往績記錄期間，我們就城市環衛服務收取的服務費處於行業範圍內，且與2021年至2023年期間同業收取的服務費總體相近。於2021年、2022年及2023年，我們分別收集及處理約4.37萬噸、4.44萬噸及5.24萬噸城市垃圾。於2022年及2023年，我們分別收集及處理約24.56萬桶及7.67萬桶生活垃圾。我們主要通過員工提供城市環衛服務。

---

## 業 務

---

- **城市增值服務。**我們提供廣泛的城市增值服務，包括：
  - **政務輔助服務。**我們受政府機構委託代其於市政廳為當地市民提供若干政務服務。我們的政務輔助服務主要包括接待、材料流轉、引導及會務安排。我們根據我們的服務範圍收取一次性費用。我們就政務輔助服務收取的服務費一般經考慮我們服務性質及範圍以及我們派駐的員工人數及職責等因素而定。於往績記錄期間，我們就政務輔助服務收取的服務費一般為每年介乎人民幣4.5百萬元至人民幣15.7百萬元。我們主要通過員工提供政務輔助服務。
  - **餐飲服務。**我們提供餐飲服務，為客戶的定期團體餐準備主菜和配菜。我們在考慮各項因素後設定餐飲服務的價格，例如餐廳的位置和概況、我們提供的服務和菜餚以及我們服務的規律性，並根據個人客戶數量收取費用。於往績記錄期間，我們就餐飲服務收取的服務費通常介乎約每人每餐人民幣5.0元至人民幣20.0元。於2021年、2022年及2023年，我們於客戶的食堂提供餐飲服務，期間分別提供約2.4百萬、3.2百萬及4.7百萬份膳食。我們提供餐飲服務的客戶食堂所提供的膳食數量於往績記錄期間總體增加，主要是因為我們於各期間開始提供餐飲服務以支持若干新的政府機構或公共機關的食堂。我們主要通過員工及分包商來提供餐飲服務。
  - **公共停車收費服務。**我們受委託管理經開區街道泊車位及公共設施內停車位，並收取停車費。於往績記錄期間，(i)街道泊車的停車費每半小時介乎人民幣1元至人民幣4元，視乎停車位位置及是否為交通高峰時段而定；(ii)位於公共設施內停車位的停車費每半小時介乎人民幣1元至人民幣2元，每日上限介乎人民幣40元至人民幣80元，視乎停車位位置以及停車位是室外還是地下而定。根據停車場委託管理服務協

---

## 業 務

---

議，我們分佔公共停車收費服務年度經營淨利潤的50.0%。截至2022年及2023年12月31日，我們分別管理4,274個及4,309個公共停車位，並向使用該等公共停車位的車輛分別收取約90萬次及約110萬次停車費。我們主要通過員工及派遣工人提供停車收費服務。

據中指院所告知，於往績記錄期間，城市增值服務的服務費處於行業範圍內，且與同業收取的服務費總體相近。

### 特色項目

#### 西安市市委物業服務中心

我們管理的西安市市委物業服務中心由六幢政府大樓組成，總建築面積約為116,000平方米。截至2023年12月31日，我們主要向其提供清潔、綠化、秩序維護、設施維修及保養、會務安排及餐飲服務。於2023年，我們向該項目提供的公共物業管理服務產生的年度合約收入約為人民幣11.9百萬元。

#### 未央區公共行政政府綜合大樓

我們管理的公共行政政府綜合大樓總建築面積約為317,000平方米。截至2023年12月31日，我們主要向其提供清潔、秩序維護、設施維修及保養以及會務安排服務。政府綜合大樓主要用作政府辦公室、政府服務大廳及應急指揮中心。於2023年，我們向該項目提供的公共物業管理服務產生的年度合約收入約為人民幣21.2百萬元。

### 城市服務費

於往績記錄期間，我們所有的公共物業管理及城市環衛服務費均按包幹制收取費用。在包幹制收費模式下，我們對公共物業管理及城市環衛服務收取固定及「全包」的費用。我們收取服務費的頻率取決於我們服務協議的條款。我們有權保留從政府機構和公共機關收取的全部公共物業管理及城市環衛服務費作為收益，並承擔提供城市服務所產生的成本。

在談判及簽訂公共物業管理及城市環衛服務協議前，我們力求盡可能準確地編製估計銷售成本。由於我們自行承擔相關費用，我們的利潤率受到我們降低銷售成本能



---

## 業 務

---

力的影響。如果我們的銷售成本高於預期，我們可能無法自客戶收取額外的金額以維持我們的利潤率。見「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們主要按包幹制產生收益。倘我們未能估計或控制提供服務的成本，我們可能會出現虧損或利潤率下降」。

### 城市服務協議的主要條款

#### 公共物業管理服務

我們主要與政府機構及公共機關訂立公共物業管理服務協議，以管理公共物業（如政府大樓、教育機構及醫院）。我們的公共物業管理服務協議通常包括與我們住宅物業管理服務協議大致相同的主要條款，如服務範圍、績效標準、物業管理費、訂約方各自的權利及義務、服務期限及爭議解決。請參閱「－住宅及商業物業管理服務－物業管理服務協議的主要條款－住宅物業」。

#### 城市環衛服務

我們簽訂的城市環衛服務協議通常包括以下主要條款：

- *服務範圍*。典型的城市環衛服務協議載列我們將提供的清潔及維護服務以及生活垃圾收集服務以及我們服務的地理範圍。
- *績效範圍和標準*。典型的城市環衛服務協議載列範圍和預期標準，如我們的服務所涉及的領域或公共廁所數目，以及履行我們服務的要求、頻率和標準。我們亦須遵守相關城市環衛服務協議規定的安全、制服及禮儀指引。
- *城市環衛服務費*。典型的城市環衛服務協議通常載列每月應付予我們的清潔及維護服務費及城市垃圾收集服務費，以及於我們與客戶簽署服務協議後應預付的生活垃圾收集服務費總額。
- *我們客戶的權利及義務*。我們的客戶主要負責（其中包括）與相關政府單位協調以及確保水電供應。

---

## 業 務

---

- *我們的權利及義務*。我們主要負責(其中包括)在客戶授權範圍內提供服務及／或制定規則和政策，以確保我們的服務質量及維護客戶的物業(包括我們所管理的垃圾壓縮站及為方便我們提供城市垃圾收集服務而向我們提供的垃圾車)。此外，我們一般承擔提供服務所產生的經營成本，包括但不限於員工成本、維修及保養開支、清潔開支及稅項開支。
- *服務期限及終止*。協議期限通常為一年。如果我們的任何客戶決定終止協議，通常要負責向我們發出一個月的通知。
- *爭議解決*。城市環衛服務協議的訂約方通常須在訴諸訴訟或仲裁之前首先通過談判解決任何合約糾紛。

### 住宅及商業物業管理服務

#### 概覽

我們的業務始於2002年為在西安的一個住宅項目提供物業管理服務，並在2005年開始積極承接商業物業管理項目。截至最後實際可行日期，我們為多種住宅物業及商業物業(包括辦公樓及產業園)提供物業管理服務。我們的住宅及商業物業管理服務均包括基礎物業管理服務及增值服務。

於2021年、2022年及2023年，我們的住宅物業管理服務收益分別為人民幣159.1百萬元、人民幣176.4百萬元及人民幣184.2百萬元，分別佔我們同年總收益的26.8%、25.0%及21.3%。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別為21個、27個及27個住宅物業(在管總建築面積分別為5.6百萬平方米、6.8百萬平方米及6.8百萬平方米)提供基礎住宅物業管理服務。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們在管的所有住宅物業均受相關法律及法規的價格管控。

於2021年、2022年及2023年，我們的商業物業管理服務收益分別為人民幣92.0百萬元、人民幣119.5百萬元及人民幣149.8百萬元，分別佔我們同年總收益的15.5%、16.9%及17.4%。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別19個、26個及33個商業物業(在管總建築面積為2.3百萬平方米、3.2百萬平方米及3.4百萬平方米)提供基礎商業物業管理服務。

---

## 業 務

---

### 服務範圍

#### 基礎物業管理服務

我們主要為在管住宅及商業物業提供以下基礎物業管理服務：

- **清潔服務。**我們為公共區域（如樓梯、走廊、外牆和地下室）提供清潔服務。我們主要通過員工和分包商提供清潔服務。
- **秩序維護服務。**我們的秩序維護服務旨在確保在管物業安全且秩序良好。具體而言，我們派遣秩序維護人員對物業進行例行巡邏，在公共區域設置監控，核實訪客和來訪車輛的身份，並處理緊急情況。我們主要通過員工和分包商提供秩序維護服務。
- **公共區域設施維修及保養服務。**我們一般負責維修和保養(i)公共區域設施及建築結構，如電梯、自動扶梯和中央空調設施；(ii)公用設施，如發電機、配電設備、水泵房、供水和排水系統；(iii)消防安全設備，如滅火器和火警系統；及(iv)秩序維護設施，如入口大門、圍欄和監控攝像頭。我們主要通過員工和分包商提供公共區域設施的維修和保養服務。
- **交付前服務。**我們提供的交付前服務主要包括(i)早期介入服務，據此我們通過提供項目驗收意見，滿足物業開發商及業主的需求；及(ii)施工跟進和交付驗收服務，據此我們協助物業開發商檢查施工過程及對物業進行質量檢查。我們主要通過員工提供交付前服務。

#### 增值服務

我們亦為在管住宅小區和商業物業提供以下增值服務，以滿足客戶的需求，改善物業開發商、業主、住戶和租戶於我們所管理物業的體驗：

- **私人停車收費服務。**我們通過提供日常管理、監控、門禁控制及停車費收取服務，協助業主管理車位，確保我們管理的住宅小區及商業物業的停車

## 業 務

位整潔有序。我們通過向業主收取每月管理費或收取一定比例的訪客臨時停車費，從我們的私人停車收費服務中獲利。我們參考當地市場價格及適用法律法規實施的任何定價規定釐定有關停車費，一般按月向我們在管物業的業主、住戶及租戶收取停車費並按小時向臨時訪客收取停車費。於往績記錄期間，(i)就我們的在管住宅物業，我們通常向業主及住戶收取每月人民幣60元至每月人民幣80元的費用，並就臨時到訪的訪客收取每四小時人民幣2元至人民幣2.5元的費用；及(ii)就我們的在管商業物業，我們通常向業主及租戶收取每月人民幣150元的地下停車場費用，並向訪客收取每小時人民幣3元至人民幣4元的費用。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別管理位於住宅小區及商業物業的約19,700個、23,700個及30,800個私人停車位。該等私人停車位的佔用率<sup>(1)</sup>分別為69.9%、61.7%及52.2%。我們的在管私人停車位的佔用率由截至2021年12月31日的69.9%下降至截至2022年12月31日的61.7%，再進一步下降至截至2023年12月31日的52.2%，主要是因為我們於截至2022年12月31日及2023年12月31日分別承接了若干新交付的住宅及商業項目，而這些項目的停車位尚未出售或租賃。我們主要通過員工提供私人停車收費服務。

- **售樓處管理服務。**我們為物業開發商的售樓處提供管理服務，如客戶接待、秩序維護和清潔服務，確保售樓處和展示單位的秩序維護和順利運作。我們主要就我們的售樓處管理服務按包幹制收取服務費，於往績記錄期間一般介於每月人民幣0.1百萬元至人民幣0.5百萬元，視乎我們派駐售樓處的現場員工人數而定。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別管理九個、九個及七個售樓處。我們主要通過員工提供售樓處管理服務。
- **餐飲服務。**我們主要通過準備膳食(i)在我們營運的食堂向公眾提供餐飲服務；及(ii)向物業開發商的員工、業主或租戶提供餐飲服務。我們在考慮各項因素後設定餐飲服務的價格，例如餐廳的位置和概況、我們提供的服務和菜餚以及我們服務的規律性，並根據個人客戶數量收取費用。於往績記

附註：

- (1) 按截至往績記錄期間內年末已出售或租賃在管私人停車位的總和除以截至該年末在管私人停車位總數計算。

## 業 務

錄期間，我們就餐飲服務收取的服務費通常介乎每人每餐人民幣5.0元至人民幣25.0元。於2021年、2022年及2023年，我們於客戶的食堂提供餐飲服務，期間分別提供約0.6百萬、1.0百萬及1.1百萬份膳食。我們提供餐飲服務的客戶食堂所提供的膳食數量於往績記錄期間總體增加，主要是因為我們於各期間開始提供餐飲服務以支持新的住宅及商業項目的食堂。我們主要通過員工來經營餐飲服務。

- *其他服務*。我們提供(i)按需服務，如按照物業開發商、業主、居民和租戶的需求提供家政、管道及電力維護、乾洗及家居或工作電器維修等服務，並根據收費表按所提供服務的數量和類型收取費用；(ii)物業經紀服務，據此，我們通過與尋求出售或出租物業的業主溝通，並收集並記錄其信息，協助業主出售及出租其物業，我們通常從銷售或出租所得款項中收取固定金額作為佣金；及(iii)水電管理服務，據此，我們受委託向業主收取水電費及管理供熱系統運營。我們主要通過員工及第三方分包商提供按需服務，以及通過員工提供物業經紀服務及水電管理服務。

### 物業管理服務費

於往績記錄期間，我們所有的基礎住宅及商業物業管理費均按包幹制收取。在包幹制收費模式下，我們對物業管理服務收取固定及「全包」的費用，我們通常視乎我們物業管理服務協議的條款定期收取物業管理服務費。我們有權保留從物業開發商、業主、住戶和租戶收取的全部物業管理服務費作為收益，並承擔提供物業管理服務所產生的成本。根據中指院的資料，包幹制收費模式是中國收取物業管理費的主要方式，尤其是住宅物業。

在談判及簽訂物業管理服務協議前，我們力求盡可能準確地編製估計銷售成本。由於我們自行承擔相關費用，我們的利潤率受到我們降低銷售成本能力的影響。倘我們的銷售成本高於預期，我們可能無法自客戶收取額外的金額以維持我們的利潤率。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們主要按包幹制產生收益。倘我們未能估計或控制提供服務的成本，我們可能會出現虧損或利潤率下降」。



## 業 務

### 主要項目

下表載列往績記錄期間按收入貢獻計各業務線五大項目的明細，包括(i)往績記錄期間各年收入貢獻；(ii)截至2023年12月31日現有服務協議的項目工期；及(iii)我們的角色和服務範圍。

主要項目	截至12月31日止年度的收入			現有服務 協議的 項目工期	本集團提供的服務
	2021年	2022年	2023年		
	(人民幣千元)			(月)	
<b>城市服務</b>					
向西安經開區管委會就經開區總建築面積約11.3百萬平方米的城市道路提供城市環衛服務	158,075	164,696	165,725	12	清潔及維護服務；生活垃圾收集服務；應對道路清潔緊急情況
於未央區向西安政府機關事務管理局就317,000平方米建築面積提供公共物業管理服務及城市增值服務	21,696	22,217	23,471	12	清潔、秩序維護以及設施維修及保養服務；停車收費服務；會務安排服務
於未央區向西安經開區管委會就約79,000平方米建築面積提供公共物業管理服務及城市增值服務	20,898	22,102	23,334	12	清潔、秩序維護以及設施維修及保養服務；停車收費服務；餐飲服務及會務安排服務
於未央區向某政府機構就約116,000平方米建築面積提供公共物業管理服務及城市增值服務	17,925	17,103	17,483	12	清潔、秩序維護以及設施維修及保養服務；停車收費服務；餐飲服務及會務安排服務

## 業 務

主要項目	截至12月31日止年度的收入			現有服務 協議的 項目工期	本集團提供的服務
	2021年	2022年	2023年		
	(人民幣千元)			(月)	
於未央區向西安紅會醫院就約 680,000平方米建築面積提供 公共物業管理服務及城市增 值服務	-	-	42,192	9	清潔、秩序維護以及設施維修 及保養服務；病人諮詢、接 待及指導服務；病歷管理服 務；病號服、床單及手術配 件的回收、清潔、分類及運 送以及設備設施維修服務
<b>住宅物業管理服務</b>					
於未央區向經發控股集團以及 業主及住戶就建築面積約 743,000平方米的住宅項目提 供住宅物業管理服務及增值 服務	26,310	24,779	25,039	無限期	清潔、秩序維護、綠化以及公 共區域設施維修及保養服 務；停車收費服務及管家服 務
於未央區向某業主委員會以及 業主及住戶就建築面積約 670,000平方米的住宅項目提 供住宅物業管理服務及增值 服務。該項目於2012年獲住 房和城鄉建設部評為「100個 典型案例小區」之一	24,333	24,771	25,198	72	清潔、秩序維護、綠化以及公 共區域設施維修及保養服 務；停車收費服務

## 業 務

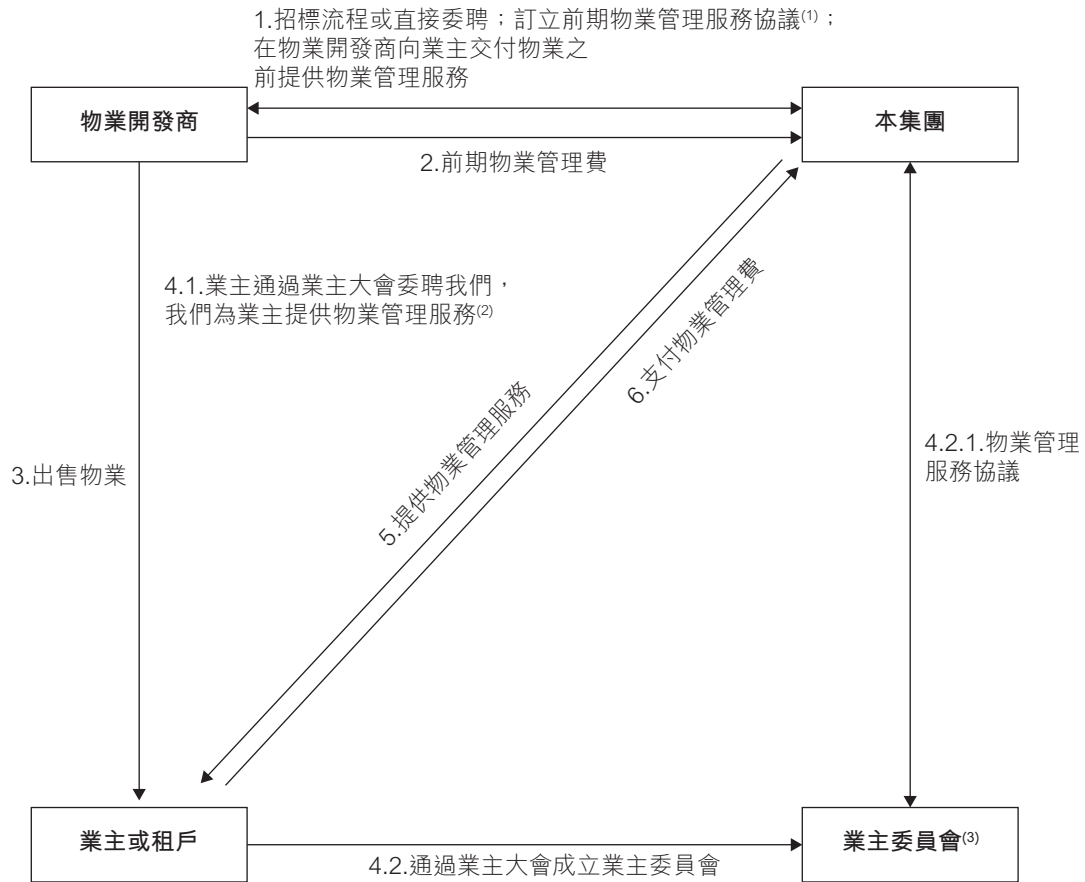
主要項目	截至12月31日止年度的收入			現有服務	本集團提供的服務
	2021年	2022年	2023年	協議的 項目工期	
	(人民幣千元)			(月)	
於未央區向某獨立第三方物業開發商以及業主及住戶就建築面積約884,000平方米的住宅項目提供住宅物業管理服務及增值服務	23,175	23,604	22,450	無限期	清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務
於新城區向經發控股集團以及業主及住戶就建築面積約404,000平方米的住宅項目提供住宅物業管理服務及增值服務。該項目於2022年獲西安市住房和城鄉建設局評為「西安市物業行業新冠疫情防控工作先進項目」	10,327	10,355	16,610	無限期	清潔、秩序維護、綠化以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務
於西鹹新區向經發控股集團以及業主及住戶就建築面積約412,000平方米的住宅項目提供住宅物業管理服務及增值服務	9,641	9,692	10,071	無限期	清潔、秩序維護、綠化以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務
<b>商業物業管理服務</b>					
於經開區向經發控股集團以及業主及租戶就建築面積約581,000平方米的商業項目提供基礎商業物業管理服務及增值服務	23,780	24,099	25,525	無限期	清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務

## 業 務

主要項目	截至12月31日止年度的收入			現有服務 協議的	本集團提供的服務
	2021年	2022年	2023年	項目工期	
	(人民幣千元)			(月)	
於未央區向經發控股集團以及業主及租戶就建築面積約144,000平方米的商業項目提供基礎商業物業管理服務及增值服務	16,576	19,438	20,700	無限期	清潔、綠化、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務
於經開區向經發控股集團以及業主及租戶就建築面積約113,000平方米的商業項目提供基礎商業物業管理服務及增值服務	12,222	13,028	13,071	無限期	清潔、綠化、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務及禮賓服務
於未央區向經發控股集團以及業主及租戶就建築面積約228,000平方米的商業項目提供基礎商業物業管理服務及增值服務	7,434	8,180	11,095	無限期	清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務
於高陵區向經發控股集團以及業主及租戶就建築面積約72,000平方米的商業項目提供基礎商業物業管理服務及增值服務	6,042	5,845	5,628	無限期	清潔、綠化、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務；停車收費服務及會議室音響設備及設施管理服務

## 業 務

下圖概述我們的物業管理服務協議下各方的關係。



附註：

- (1) 物業開發商可在交付物業前與我們訂立前期物業管理服務協議，且該協議對所有未來業主具有法律約束力。
- (2) 業主可選擇透過業主大會委聘我們。一旦我們被選中，業主大會可授權業主委員會代表業主與我們訂立物業管理服務協議，而該合約對相關物業的所有業主具有法律約束力。
- (3) 僅適用於住宅物業管理項目。



---

## 業 務

---

### 物業管理服務協議的主要條款

#### 住宅物業

我們通常與物業開發商簽訂前期住宅物業管理服務協議。前期住宅物業管理服務協議是我們在住宅物業開發項目的建設和交付前階段簽訂的一種物業管理服務協議。對於已經交付但尚未成立業主委員會的住宅物業，我們根據與物業開發商簽訂的前期住宅物業管理服務協議向業主和住戶提供住宅物業管理服務。我們一般在物業開發商交付物業後開始向業主提供住宅物業管理服務。從物業開發商到業主的交付時間一般根據雙方的購買協議規定。對於已交付且已成立業主委員會的住宅物業，我們與代表業主的業主委員會簽訂住宅物業管理服務協議。

截至2023年12月31日，兩個在管住宅物業已成立業主委員會，其中一個在業主委員會成立前交由我們管理，並於業主委員會成立後仍由我們管理；另一個於業主委員會成立後開始委聘我們提供住宅物業管理服務。於往績記錄期間，我們並無於任何業主委員會成立後被解除擔任物業管理服務提供商。一般而言，前期住宅物業管理服務協議與業主委員會簽訂的住宅物業管理服務協議在服務範圍或我們收取的物業管理費方面並無重大差異。

我們與物業開發商簽訂的前期住宅物業管理服務協議通常包括以下主要條款：

- **服務範圍。**前期住宅物業管理服務協議通常規定了我們要提供的服務，包括(i)基礎物業管理服務，包括清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務及(ii)增值服務。
- **績效標準。**前期住宅物業管理服務協議通常規定了範圍和預期標準，如我們的服務所涉及的領域，以及履行我們服務的要求、頻率和標準。

---

## 業 務

---

- *物業管理費*。前期住宅物業管理服務協議規定了應每月按包幹制支付的物業管理費金額。物業開發商通常負責支付仍未售出的單位或因物業開發商的緣故未能準時交付予物業買家的物業的物業管理費。對於逾期的物業管理費，物業開發商、業主或住戶應按協議規定支付逾期罰款。
- *物業開發商的權利及義務*。物業開發商主要負責(其中包括)(i)確保其物業買家了解並確認其於住宅物業管理服務協議及臨時管理協議項下的義務；及(ii)向我們提供住宅物業管理服務協議規定的所需文件，例如已竣工物業的驗收證書。
- *服務期限及終止*。我們的前期住宅物業管理服務協議通常沒有固定期限，並將在業主委員會成立且新的住宅物業管理服務協議簽訂後終止。
- *爭議解決*。前期住宅物業管理服務協議的訂約方通常須在訴諸訴訟或仲裁之前首先通過談判解決任何合約糾紛。

在物業開發商向業主交付項目後，業主可成立並運營業主委員會以管理該等項目。根據《中華人民共和國民法典》(「**民法典**」)，業主有權在業主大會上成立業主委員會，物業開發商與物業管理服務公司根據中國法律法規簽訂的前期住宅物業管理服務協議對相關業主具有法律約束力。根據《物業管理條例》，物業開發商與物業買家簽訂的銷售合約應當包含相關前期住宅物業管理服務協議約定的內容。因此，我們的中國法律顧問表示，根據上述法規與物業開發商訂立的前期住宅物業管理服務協議，對未來相關業主具法律約束力，因為業主與物業開發商所訂物業買賣協議應包括前期住宅物業管理服務合約的內容。

---

## 業 務

---

一旦業主委員會成立並與我們訂立新住宅物業管理服務協議，前期住宅物業管理服務協議隨即到期。業主委員會與我們相互獨立。為獲得並持續獲得住宅物業管理服務協議，我們必須堅持以有競爭力的價格提供優質服務。根據民法典，選聘或解聘物業管理企業的業主大會的法定人數應當由專有部分面積佔比三分之二以上的業主且人數佔比三分之二以上的業主組成以及應當經參與表決專有部分面積過半數的業主且參與表決人數過半數的業主同意。業主大會可以通過招標程序聘請新的住宅物業管理服務提供商，亦可以根據服務條款、質量和價格等具體標準來選擇。見「監管概覽—中國有關物業管理服務的法律監管—物業服務企業的聘任」。

我們與業主委員會簽訂的住宅物業管理服務協議通常包括以下主要條款：

- *服務範圍*。住宅物業管理服務協議通常規定了我們要提供的服務，包括清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務。
- *績效標準*。住宅物業管理服務協議通常規定了範圍和預期標準，如我們的服務所涉及的領域，以及履行我們服務的要求、頻率和標準。
- *物業管理費*。物業管理費將由業主及／或住戶根據相關服務協議按包幹制支付。對於逾期的物業管理費，業主及／或住戶應按服務協議規定支付逾期罰款。
- *業主及住戶的權利及義務*。業主委員會主要負責(其中包括)(i)確保業主及住戶了解並履行有關支付住宅物業管理費的義務；(ii)向我們提供住宅物業管理服務協議訂明的支持；及／或(iii)審查或監督我們可能就我們的服務制定的計劃及預算。

---

## 業 務

---

- **服務期限及終止**。我們的住宅物業管理服務協議一般有介乎三至六年的固定期限。協議可能會規定，訂約方可在協議到期前三個月內協商續約。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們或任何業主委員會均未在任何物業管理服務協議到期前單方面終止協議。
- **爭議解決**。住宅物業管理服務協議的訂約方通常須在訴諸訴訟之前首先通過談判解決任何合約糾紛。

我們的中國法律顧問表示，根據中國法律，業主委員會在有關物業管理的問題上代表業主的利益，屬於業主委員會授權範圍內的決定對所有業主具有約束力。因此，根據中國法律顧問的意見，業主委員會與住宅物業管理服務提供商之間的協議對所有相關業主均有效，並具有法律約束力，無論業主是否為相關合約的個別當事人。因此，我們對業主的未付物業管理費有合法的索賠權利。業主有權了解並監督公共資金的使用情況，審查我們的年度預算以及我們編製的與補足公共資金有關的任何計劃或我們的住宅物業管理服務的總體情況。業主應根據住宅物業管理服務協議支付物業管理費。如果業主和住戶約定由住戶支付物業管理費，則業主應承擔連帶責任。

### 商業物業

我們與物業開發商、業主和租戶等客戶簽訂商業物業管理服務協議，由我們管理商業物業。一般而言，我們的商業物業管理服務的最終付費客戶為(i)物業開發商(於出售商業物業之前)；及(ii)物業買家或租戶(倘物業開發商將商業物業出售給物業買家之後被出租)。我們的商業物業的物業管理服務協議的主要條款通常基本上與我們的住宅物業管理服務協議相一致，如服務範圍、績效標準、物業管理費、訂約方的權利和義務、服務期限和爭議解決。

---

## 業 務

---

我們的中國法律顧問表示，根據民法典和中國相關法律法規，概無強制要求商業物業的業主成立業主委員會。於往績記錄期間，我們提供商業物業管理服務的在管商業物業概無成立業主委員會，而我們於物業開發商交付商業項目後直接與物業買家或租戶進行談判及簽訂服務協議，並提供商業物業管理服務。

### 在管物業組合

截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別有98個、121個及148個在管項目，在管總建築面積分別為10.8百萬平方米、13.2百萬平方米及14.6百萬平方米。如經發控股所確認，截至2023年12月31日，除產生虧損或我們收取相對較低物業管理服務費的四個安置房項目（我們已於2023年退出該等項目）外，我們管理由經發控股集團開發的所有項目。我們擁有多樣化的在管物業組合，包括住宅物業以及各種公共及商業物業。於往績記錄期間，我們主要通過獲得新的物業管理服務協議來增加我們的項目組合。我們相信，隨著我們的經驗積累和在物業管理服務質量方面獲得的認可，我們將能夠繼續豐富在管物業組合，並進一步擴大我們的客戶群。

於2021年、2022年及2023年，我們的物業管理服務（包括公共物業管理服務、基礎住宅物業管理服務及基礎商業物業管理服務）收益分別為人民幣306.8百萬元、人民幣382.1百萬元及人民幣494.0百萬元，分別佔該等年度總收益的51.7%、54.1%及57.3%。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們分別向58個、68個及88個公共物業（在管總建築面積分別為3.0百萬平方米、3.3百萬平方米及4.4百萬平方米）提供公共物業管理服務；分別向21個、27個及27個住宅物業（在管總建築面積分別為5.6百萬平方米、6.8百萬平方米及6.8百萬平方米）提供住宅物業管理服務；分別向19個、26個及33個商業物業（在管總建築面積分別為2.3百萬平方米、3.2百萬平方米及3.4百萬平方米）提供商業物業管理服務。

業 務

下表載列截至所示日期我們的物業總數及在管建築面積，以及我們於所示年度按物業類型劃分的基礎物業管理服務收益明細。

	截至12月31日 / 截至該日止年度								
	2021年			2022年			2023年		
	項目數目	在管 建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣 千元)	項目數目	在管 建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣 千元)	項目數目	在管 建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣 千元)
公共物業管理服務	58	2,963	131,103	68	3,308	174,776	88	4,396	259,982
基礎住宅物業管理服務	21	5,598	108,388	27	6,759	116,349	27	6,771	120,733
基礎商業物業管理服務	19	2,288	67,347	26	3,173	90,934	33	3,440	113,297
總計	98	10,849	306,838	121	13,240	382,060	148	14,607	494,012
			100.0			100.0			100.0

## 業 務

下表載列截至所示日期我們的物業總數及在管建築面積，以及於所示年度按物業開發商類型劃分的物業管理服務收益<sup>(1)</sup>明細。

	截至12月31日 / 截至該日止年度								
	2021年			2022年			2023年		
	項目數目	在管 建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣 千元)	項目數目	在管 建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣 千元)	項目數目	在管 建築面積 (千平方米)	收益 (人民幣 千元)
經發控股集團	32	5,784	160,628	32	6,109	171,676	30	5,548	180,511
獨立第三方 <sup>(2)</sup>	66	5,065	146,210	89	7,131	210,384	118	9,059	313,501
<b>總計</b>	<b>98</b>	<b>10,849</b>	<b>306,838</b>	<b>121</b>	<b>13,240</b>	<b>382,060</b>	<b>148</b>	<b>14,607</b>	<b>494,012</b>
			(%)			(%)			(%)
			100.0			100.0			100.0

附註：

- (1) 按物業開發商類型劃分的收益明細與房產來源有關，並不代表自物業開發商直接產生的收益。
- (2) 指並非西安經開區管委會或並非本公司關連人士（定義見上市規則）的第三方物業開發商。此外，西安經開區管委會並非物業開發商，因為其為不從事物業開發的行政機構。



## 業 務

下表載列往績記錄期間我們合約建築面積和在管建築面積的變動。

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	合約 建築面積	在管 建築面積	合約 建築面積	在管 建築面積	合約 建築面積	在管 建築面積
	(千平方米)					
截至期初	9,790	8,804	11,767	10,849	14,880	13,240
新訂約 <sup>(1)</sup>	2,181	2,250	3,298	2,576	1,212	2,473
終止	(204)	(205)	(185)	(185)	(1,106)	(1,106)
<b>截至期末</b>	<b>11,767</b>	<b>10,849</b>	<b>14,880</b>	<b>13,240</b>	<b>14,986</b>	<b>14,607</b>

附註：

- (1) 主要包括(i)物業開發商開發的新項目的前期物業管理服務協議及(ii)取代相關項目原有物業管理服務提供商的物業管理服務協議。續訂的協議不被視為我們在該年度簽訂的新合約。新訂約的在管建築面積包括我們上年度已訂約管理的新交付建築面積。

下表載列截至所示日期我們的物業數目和在管建築面積，以及訂約管理項目數量和相應的合約建築面積。

	截至12月31日			截至最後實際 可行日期
	2021年	2022年	2023年	
<b>城市服務</b>				
– 訂約管理項目數量 <sup>(1)</sup>	58	68	88	89
– 在管物業數目 <sup>(2)</sup>	58	68	88	89
– 合約建築面積 (千平方米)	3,543	4,031	4,512	4,597
– 在管建築面積 (千平方米)	2,963	3,307	4,396	4,481

## 業 務

	截至12月31日			截至最後實際 可行日期
	2021年	2022年	2023年	
<b>住宅物業管理服務</b>				
－ 訂約管理項目數量 <sup>(1)</sup>	21	27	28	28
－ 在管物業數目 <sup>(2)</sup>	21	27	27	28
－ 合約建築面積 (千平方米)	5,906	7,565	6,963	6,963
－ 在管建築面積 (千平方米)	5,598	6,759	6,771	6,872
<b>商業物業管理服務</b>				
－ 訂約管理項目數量 <sup>(1)</sup>	19	26	33	31 <sup>(3)</sup>
－ 在管物業數目 <sup>(2)</sup>	19	26	33	31
－ 合約建築面積 (千平方米)	2,318	3,284	3,511	3,405
－ 在管建築面積 (千平方米)	2,288	3,174	3,440	3,334

**附註：**

- (1) 指我們已簽訂相關經營物業管理服務協議的所有物業，除在管物業外，還可能包括尚未交付給我們進行物業管理的物業。
- (2) 指已交付給我們進行物業管理的物業。
- (3) 於2023年12月31日至最後實際可行日期期間，我們獲委聘管理一項新商業項目(合約建築面積為10,454平方米且平均每月物業管理服務費為每平方米人民幣5.8元)，並於2023年終止管理兩項商業項目(合約建築面積分別為10,694平方米及85,000平方米且平均每月服務費分別為每平方米人民幣3.0元及每平方米人民幣0.1元)，以優化我們的資源配置。

## 業 務

### 物業管理服務協議的到期時間表

下表載列截至2023年12月31日我們根據各業務線按協議數量及管理建築面積計算與西安經開區管委會、經發控股集團及獨立第三方訂立項目管線的物業管理服務協議的到期時間表。

	在管項目		已簽約但未交付的項目	
	建築面積	協議數量	建築面積	協議數量
	(千平方米)		(千平方米)	
無固定期限的物業管理服務協議 <sup>(1)</sup>	6,424	25	-	-
有固定期限的物業管理服務協議於以下期間內到期：				
<b>截至2024年12月31日止年度</b>				
公共物業管理服務	4,167	81	-	-
— 西安經開區管委會	91	3	-	-
— 經發控股集團	60	1	-	-
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	4,016	77	-	-
住宅物業管理服務	170	1	-	-
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	170	1	-	-
商業物業管理服務	2,101	25	-	-
— 經發控股集團	511	4	-	-
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	1,590	21	-	-
<b>截至2025年12月31日止年度</b>				
公共物業管理服務	65	4	-	-
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	65	4	-	-
住宅物業管理服務	568	4	-	-
— 經發控股集團	250	3	-	-
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	319	1	-	-
商業物業管理服務	140	2	-	-
— 經發控股集團	100	1	-	-
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	40	1	-	-

## 業 務

	在管項目		已簽約但未交付的項目	
	建築面積	協議數量	建築面積	協議數量
	(千平方米)		(千平方米)	
<b>截至2026年12月31日及之後的年度</b>				
公共物業管理服務	89	2	-	-
— 西安經開區管委會	89	2	-	-
住宅物業管理服務	883	4	148	1
— 經發控股集團	59	1	148	1
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	824	3	-	-
<b>總計</b>	<b>14,607</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>1</b>

附註：

- (1) 無固定期限的物業管理服務協議通常是在業主委員會成立之前與物業開發商簽訂的協議。

截至2023年12月31日，我們的項目管線中共有一個已訂約管理但尚未交付的項目。根據該項目的前期住宅物業管理服務協議，我們獲委聘為經發控股集團開發的已簽約但未交付建築面積為147,826平方米的住宅小區提供住宅物業管理服務。該項目的前期住宅物業管理服務協議將於2050年或業主委員會與物業管理企業訂立的新物業管理服務協議的生效日期（以較早者為準）終止。

### 保留率

下表載列於所示年度我們按業務線及物業開發商類型劃分的協議保留率明細。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	(%)		
公共物業管理服務	100.0	100.0	100.0
— 經發控股集團	100.0	100.0	100.0
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	100.0	100.0	100.0

## 業 務

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	(%)		
住宅物業管理服務	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>87.1</b>
— 經發控股集團	100.0	100.0	80.0
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	100.0	100.0	100.0
商業物業管理服務	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>94.3</b>
— 經發控股集團	100.0	100.0	100.0
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	100.0	100.0	91.7
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>96.1</b>

附註：

(1) 指並非西安經開區管委會或本公司關連人士（定義見上市規則）的第三方物業開發商。

於往績記錄期間，我們的協議保留率保持相對有利，相信這反映了我們提供優質物業管理服務的能力。於2021年、2022年及2023年，我們的整體物業管理服務協議保留率分別為100.0%、100.0%及96.1%。於2021年、2022年及2023年，(i)我們的公共物業管理服務協議的保留率維持於100.0%；(ii)我們的住宅物業管理服務協議保留率分別為100.0%、100.0%及87.1%；及(iii)我們的商業物業管理服務協議保留率分別為100.0%、100.0%及94.3%。我們的住宅物業管理服務協議的保留率由2022年的100.0%下降至2023年的87.1%，主要由於我們對經發控股集團所開發住宅物業的保留率由2022年的100.0%下降至2023年的80.0%，而這主要是由於我們退出所有四個在管安置房項目。

於2021年、2022年及2023年，我們已訂立10份、13份及13份城市環衛服務協議。於往績記錄期間，我們城市環衛服務項目的協議保留率維持在100.0%。

## 業 務

### 續約率

下表載列於所示年度我們按業務線及物業開發商類型劃分的協議續約率明細。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	(%)		
<b>公共物業管理服務</b>			
— 經發控股集團	100.0	66.7	100.0
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	88.0	79.6	96.1
<b>住宅物業管理服務</b>			
— 經發控股集團	— <sup>(2)</sup>	100.0	0
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	0	— <sup>(2)</sup>	— <sup>(2)</sup>
<b>商業物業管理服務</b>			
— 經發控股集團	100.0	100.0	100.0
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	80.0	66.7	90.5
<b>總計</b>	<b>86.1</b>	<b>80.0</b>	<b>90.2</b>

附註：

- (1) 指並非西安經開區管委會或本公司關連人士（定義見上市規則）的第三方物業開發商。
- (2) 並無該物業開發商所開發物業的物業管理服務協議於所示年度到期。

於2021年、2022年及2023年，我們對經發控股集團所開發物業的整體續約率分別為100.0%、91.7%及60.0%，而我們對獨立第三方所開發物業的整體續約率分別為83.9%、77.6%及94.4%。

我們對經發控股集團所開發公共物業的續約率由2021年的100.0%下降至2022年的66.7%，其後回升至2023年的100.0%，主要是因為2022年到期的公共物業服務協議直至2023年才續約，而儘管協議失效，我們仍繼續為該項目提供公共物業管理服務。我們對獨立第三方所開發公共物業的續約率由2021年的88.0%下降至2022年的79.6%，主要是因為我們於2022年退出若干規模較小的項目並將資源分配至規模較大的項目。



## 業 務

我們對經發控股集團所開發住宅物業的續約率由2022年的100.0%下降至2023年的0%，主要是因為2023年我們退出所有四個安置房項目。2021年，我們對獨立第三方所開發住宅物業的續約率為0%，主要是因為2021年我們退出一個收取相對較低住宅物業管理服務費的住宅社區。

我們對獨立第三方所開發商業物業的續約率由2021年的80.0%下降至2022年的66.7%，主要是因為(i)客戶不再需要商業物業管理服務，亦未與我們續簽服務協議；經董事確認，有關未續約並非由於我們的服務質量或與客戶的任何分歧所致；及(ii)我們退出若干規模較小的項目並將資源分配至規模較大的項目。我們對獨立第三方所開發商業物業的續約率其後回升至2023年的90.5%。

截至最後實際可行日期，我們已續簽2024年到期的107份協議中的50份，且我們的目標是在評估該等協議的履行情況後，在到期日前一個月內開始與其餘協議的客戶進行續約磋商流程。

於2021年、2022年及2023年，我們城市環衛服務項目的協議續簽率分別為83.3%、75.0%及78.6%，其中：(i)西安經開區管委會為最終付款客戶的城市環衛服務項目的協議續簽率保持在100.0%；(ii)西安經開區管委會以外獨立第三方為最終付款客戶的城市環衛服務項目的協議續簽率分別為80.0%、72.7%及75.0%；及(iii)並無經發控股集團為最終付款客戶的城市環衛服務項目。

### 平均合約期限

下表載列往績記錄期間按業務線及最終付費客戶類型劃分的平均合約期限。

	城市服務	住宅物業 管理服務	商業物業 管理服務 <sup>(2)</sup>
		(月)	
西安經開區管委會	20	不適用 <sup>(1)</sup>	25
經發控股集團	12	90	25
西安經開區管委會以外的獨立第三方	16	71	17

附註：

(1) 西安經開區管委會於往績記錄期間並無與我們訂立任何住宅物業管理服務協議。

(2) 不包括無固定合約期限的服務協議，如前期住宅物業管理服務協議。

## 業 務

### 虧損項目

於2021年、2022年及2023年，我們分別有30個、39個及40個項目產生虧損。該等項目的虧損總額分別為人民幣19.2百萬元、人民幣15.3百萬元及人民幣19.6百萬元。

就城市服務項目而言，我們於往績記錄期間產生虧損，主要是由於(i)我們以相對具有競爭力的價格獲得若干虧損項目，以發展與既有客戶的業務關係或於公共物業管理服務市場建立市場地位，從而提升我們的產品組合及品牌形象；(ii)我們於部分虧損項目的早期階段產生相對較高的成本(例如人工成本及清潔、維修及保養費用)；及(iii)我們配置人員提供現場服務以符合部分虧損項目所需的服務標準，故產生額外成本。

就住宅物業而言，我們於往績記錄期間產生虧損，主要是由於(i)部分虧損項目為安置房項目，我們向該等項目收取相對較低的住宅物業管理服務費，且向上調整服務費的空間有限；(ii)在部分虧損項目的早期階段，我們產生相對較高的成本(例如人工成本及清潔、維修及保養費用)；及(iii)在部分虧損項目的早期階段，出租率通常較低，我們向尚未交付予業主的物業單位收取的空置費低於我們的常規住宅物業管理服務費。更多詳情請參閱「在管物業組合－我們的定價政策」。截至2023年12月31日，我們已退出所有安置房項目。

就商業物業而言，我們於往績記錄期間產生虧損，主要是由於在部分虧損項目的早期階段，我們產生相對較高的成本(例如人工成本及清潔、維修及保養費用)。

### 按最終付費客戶類型劃分的虧損項目

下表載列所示年度按業務線及最終付款客戶類別劃分的虧損項目應佔虧損金額明細。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	(人民幣千元)		
<b>城市服務</b>			
— 西安經開區管委會	(1)	(0)	(2)
— 經發控股集團	(60)	(13)	(1)
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	(10,510)	(8,642)	(9,934)

## 業 務

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	(人民幣千元)		
<b>住宅物業管理服務</b>			
— 經發控股集團	—	—	(421)
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	(7,428)	(5,538)	(7,002)
<b>商業物業管理服務</b>			
— 西安經開區管委會	(11)	(65)	(50)
— 經發控股集團	(169)	(286)	(1,364)
— 西安經開區管委會以外的獨立第三方	(1,045)	(797)	(797)
<b>總計</b>	<b>(19,224)</b>	<b>(15,343)</b>	<b>(19,572)</b>

西安經開區管委會以外的獨立第三方為客戶的城市服務項目應佔虧損金額由2021年的人民幣10.5百萬元減少至2022年的人民幣8.6百萬元，主要是由於我們在特色項目中的盈利能力有所改善，這歸因於我們的成本控制措施導致成本降低。西安經開區管委會以外獨立第三方為客戶的城市服務項目應佔虧損金額由2022年的人民幣8.6百萬元增加至2023年的人民幣9.9百萬元。此類項目包括(i)若干教育機構；及(ii)我們新獲聘為兩家醫院提供公共物業管理服務，我們在該等項目的早期階段產生相對較高的成本，如人工成本及清潔、維修及保養費用。

我們的住宅物業管理服務於2021年產生虧損約人民幣7.4百萬元，主要由於我們在收取若干在管安置房項目的住宅物業管理服務費方面遇到困難。更多詳情請參閱「財務資料－若干綜合損益及其他全面收益表項目的說明－毛利及毛利率－住宅物業管理服務」。住宅物業管理服務產生的虧損由2021年的人民幣7.4百萬元減少至2022年的人民幣5.5百萬元，主要是由於我們於2022年共有三個虧損項目成功扭虧為盈。於2023年，我們從經發控股集團為客戶的住宅項目產生虧損約人民幣421,000元，主要由於我們新獲聘為一個住宅項目提供物業管理服務，並在提供服務的初始階段產生額外成本。然而，

## 業 務

我們預計我們向該項目提供住宅物業管理服務實現的收入將在其交付予業主後逐漸增加。西安經開區管委會以外獨立第三方為客戶的住宅項目應佔虧損金額由2022年的人民幣5.5百萬元增加至2023年的人民幣7.0百萬元，主要是由於我們每月物業管理服務費相對較低的若干安置房項目產生虧損，我們已於2023年退出該等項目。

經發控股集團為客戶的商業項目應佔虧損金額由2022年的約人民幣286,000元增加至2023年的人民幣1.4百萬元，主要是由於我們於2022年6月新獲聘為一幢辦公樓提供商業物業管理服務，並在提供服務的早期階段產生相對較高的成本。然而，為提升我們的盈利能力，我們已於2023年3月調整對該項目收取的服務費，並預計我們向該項目提供商業物業管理服務實現的收入將於未來逐步增加。

### 重大虧損項目

下表載列於往績記錄期間我們產生虧損超過人民幣1.0百萬元的項目詳情。

項目	往績記錄期間		虧損原因
	的主要客戶	開始服務年份	
<b>城市服務項目</b>			
西安市政府辦公室 物業管理 服務項目	獨立第三方	2011年	為在公共物業管理服務市場建立市場地位及提高我們在政府機構及公共機關中的品牌知名度，我們以相對具競爭力的價格獲得該項目，並選擇提高員工及服務標準，導致運營成本高於我們的收入。

## 業 務

項目	往績記錄期間		虧損原因
	的主要客戶	開始服務年份	
中共西安市委 辦公廳物業 管理服務項目	獨立第三方	2018年	為促進與客戶的未來合作，我們以相對具競爭力的價格獲得該項目，並選擇提高員工及服務標準，導致運營成本高於我們的收入。
西安市兒童醫院 經開院區物業 服務中心	獨立第三方	2023年	我們在該項目初期產生相對較高的成本（尤其清潔及維修費用），導致虧損。
西安市公安局物業 管理服務項目	獨立第三方	2021年	我們在該項目初期產生相對較高的成本（尤其人工成本），導致虧損。

---

## 業 務

---

項目	往績記錄期間		虧損原因
	的主要客戶	開始服務年份	
住宅物業管理 服務項目 四季陽光(姬家 新社區一期)	獨立第三方	2012年	我們產生虧損主要是由於我們收取住宅物業管理服務費時遇到困難。更多詳情請參閱「財務資料－若干綜合損益及其他全面收益表項目的說明－毛利及毛利率－住宅物業管理服務」。我們於2023年退出該項目。



## 業 務

項目	往績記錄期間		虧損原因
	的主要客戶	開始服務年份	
消防維保服務	獨立第三方	2022年	自2022年起，我們一直在我們管理的項目的消防系統提供消防維保服務。為提供高質量的服務及為未來的項目參與作準備，我們招募經驗豐富的員工以及採購必要的設備，產生相對較高的前期成本，因而導致虧損。
白樺林溪物業服務中心	經發控股集團及獨立第三方	2020年	我們產生虧損主要是由於在該項目的早期階段，為了使我們的物業管理服務達到我們的標準，並為我們的員工做好充分準備，以期向業主交付住宅物業單位，我們產生巨額成本（如人工成本和維修及保養費用）。

## 業 務

項目	往績記錄期間		虧損原因
	的主要客戶	開始服務年份	
西安自然界物業 服務中心	獨立第三方	2022年	我們產生虧損主要是由於我們因分階段向業主交付住宅物業單位而產生額外成本(如人工及材料成本)。
<b>商業物業管理</b>			
<b>服務項目</b>			
凱瑞大廈餐廳	經發控股集團 及獨立第三 方	2022年	我們產生虧損主要是由於(i)該項目的服務定價相對較低；及(ii)我們在該項目的早期階段產生相對較高的成本(如人工成本)。

於往績記錄期間，我們產生的虧損主要來自西安市市委行政物業辦公室及物業服務中心(「**特色項目**」)，由於其為西安市的主要政府大樓，故均被視為我們的特色項目。更多詳情請參閱「— 城市服務 — 特色項目」。儘管我們因特色項目而產生虧損，但我們已致力控制該等項目的成本，而我們於往績記錄期間產生的虧損持續減少。因此，我們的董事認為，我們可通過額外的成本節約措施(如進一步精簡勞工管理以降低營運成本及規範服務程序)逐步減少日後產自特色項目的虧損。此外，管理特色項目使我們能夠提高在政府機構和公共機關中的品牌知名度，並為我們的服務質量和標準樹立聲譽，我們認為其為我們未來爭取城市服務項目鋪平道路。

## 業 務

### 按物業開發商類型劃分的虧損項目數量及平均項目工期

下表載列於所示年度我們按業務線及物業開發商類別劃分的虧損項目數量及平均項目工期明細。

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	虧損 項目數量	項目工期 範圍 <sup>(2)</sup> (月)	虧損 項目數量	項目工期 範圍 <sup>(2)</sup> (月)	虧損 項目數量	項目工期 範圍 <sup>(2)</sup> (月)
<b>城市服務</b>						
– 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	17	最長36	21	最長36	19	最長36
<b>住宅物業管理服務</b>						
– 經發控股集團	5	–	5	–	8	最長348
– 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	3	24	4	最長36	6	最長60
<b>商業物業管理服務</b>						
– 經發控股集團	2	24	3	最長36	5	最長36
– 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	3	12	6	最長19	2	24
<b>總計</b>	<b>30</b>		<b>39</b>		<b>40</b>	

附註：

- (1) 指既非西安經開區管委會亦非本公司關連人士（定義見上市規則）的第三方物業開發商。
- (2) 不包括無固定合約期限的服務協議，如前期住宅物業管理服務協議。

---

## 業 務

---

我們的虧損城市服務項目數量由2021年的17個增加至2022年的21個，而我們的虧損商業物業管理服務項目數量由2021年的5個增加至2022年的9個，主要由於我們獲聘為若干新項目提供服務，在該等項目中，我們在項目初期產生相對較高的成本，如人工成本以及清潔、維修及保養費用。我們的虧損住宅物業管理服務項目數量由2021年的8個增加至2022年的9個，並於2023年進一步增加至14個，主要是由於我們獲委聘為若干新住宅項目提供服務，而由於該等項目出租率相對較低，故錄得相對較低的收入。

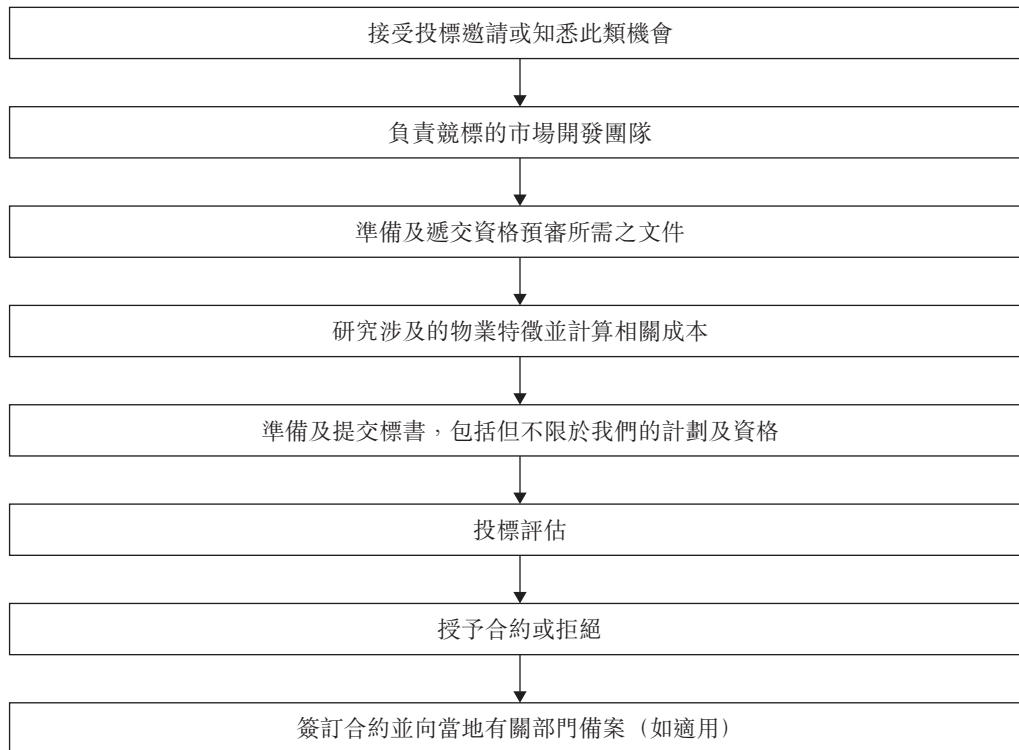
於2022年及2023年，我們通過實施各種成本控制措施，如(i)通過數字化舉措在細節層面改進我們的預算規劃；及(ii)進一步簡化及標準化我們的物業管理服務，使2021年及2022年分別30個項目中的15個及39個項目中的18個轉虧為盈。對於尚未盈利的項目，我們的目標是採取各種措施，包括(i)協商並獲得更多的服務費用以適當反映我們的服務質量及成本；及(ii)繼續定期評估及改進我們成本控制措施的效果，以減少未來的虧損。

### 招標程序

除不需招投標程序的項目外，我們通常通過參與招標來獲得物業管理服務協議，招標是物業開發商或業主委員會評估和選擇多個物業管理服務提供商的過程。物業開發商通常會就開發中物業發出招標邀請。根據中國法律法規，物業管理公司一般需要通過參與招標程序獲得住宅物業的前期物業管理服務協議。如果小規模物業的投標人少於三個，經物業所在地的相關區縣政府房地產行政主管部門批准，物業開發商可以直接簽訂協議，選擇和聘用合格的物業管理公司。政府部門、事業單位和組織用財政性資金採購的服務項目，凡列入集中採購目錄及按照中國《政府採購法》（「**政府採購法**」）及有關法律法規需要通過招投標程序採購的，應適用招投標程序。更多資料請參閱「監管概覽－中國有關物業管理服務的法律監管－物業服務企業的聘任」。根據政府採購法及相關法律法規，就中國政府機關、事業單位或組織擁有的非住宅物業，聘請物業管理服務提供商提供超過指定金額的服務，亦需要進行招標。例如，截至最後實際可行日期，在我們主要經營的陝西，對區市級和省級政府機關、事業單位或組織擁有的非住宅物業的指定金額分別為人民幣2.0百萬元和人民幣3.0百萬元。

## 業 務

我們一般通過現場客戶拜訪及收集網上投標信息獲取有關需要物業管理服務的項目信息。承接潛在項目時，我們亦會考慮各種因素，通常包括委聘方及物業開發商的聲譽、項目的規模及市場認可度以及項目對多元化及豐富我們物業組合的潛在貢獻。在我們正式參與招標程序前，我們一般(i)與供應商磋商定價、時間、員工要求及服務或產品質量標準；及(ii)在磋商中考慮供應商的能力、聲譽及報價。以下流程圖說明我們獲取城市服務協議和物業管理服務協議的典型投標程序的每個階段。



除不需招投標程序的項目外，我們一般於獲授物業管理服務協議前進行投標程序，其為適用中國法律法規的標準招標程序。通常情況下，我們對項目（包括由經發控股集團和第三方物業開發商開發的項目）進行投標時，會根據內部招標程序政策考慮以下主要因素：(i)擬提供服務的類型、範圍和期限；(ii)提供服務的預算、估計總成本和預期回報；及(iii)我們的可比優勢和中標的機會。據我們與經發控股協商後所知，一般情況下，在確定將物業管理項目授予的物業管理服務提供商時，經發控股集團根據若干標準對收到的投標書進行內部評估，包括投標價格、服務質量和範圍、相關經驗以及滿足服務要求和標準的能力。

業 務

下表載列往績記錄期間通過投標和直接訂約獲得的公共、住宅及商業項目的收益、項目數量和在管建築面積的明細：

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	收益	項目數量	在管建築 面積	收益	項目數量	在管建築 面積
(人民幣千元)		(千平方米)	(人民幣千元)		(千平方米)	
投標	115,025	35	4,246	194,044	47	5,574
無需投標	126,265	48	4,528	157,556	61	5,948
直接訂約	65,547	15	2,075	30,459	13	1,719
<b>總計</b>	<b>306,838</b>	<b>98</b>	<b>10,849</b>	<b>382,060</b>	<b>121</b>	<b>13,240</b>
				<b>494,012</b>	<b>148</b>	<b>14,607</b>



業 務

下表載列所示年度各物業開發商類型獲得物業管理服務協議的中標率。

截至12月31日止年度

	2021年		2022年		2023年	
	中標數量	中標率 (%)	中標數量	中標率 (%)	中標數量	中標率 (%)
經發控股東集團	1	100.0	4	100.0	1	100
獨立第三方 <sup>(1)</sup>	36	55.6	30	60.0	42	58.3
<b>總計</b>	<b>37</b>	<b>56.8</b>	<b>34</b>	<b>64.7</b>	<b>43</b>	<b>58.9</b>

附註：

- (1) 指既非西安經開區管委會亦非本公司關連人士(定義見上市規則)的第三方開發商。

---

## 業 務

---

於整個往績記錄期間，我們對經發控股集團開發的物業中標率維持在100.0%，主要是因為(i)我們的長期合作關係以及為經發控股集團開發的物業提供物業管理服務的良好往績記錄；及(ii)我們深入了解經發控股集團的物業，並與其抱持類似的服務理念，使我們能夠提供更符合其需求和要求的服務。於2021年、2022年及2023年，我們對獨立第三方開發的物業中標率分別為55.6%、60.0%及58.3%。於往績記錄期間，我們在成立業主委員會後獲得住宅物業管理服務協議的成功率維持在100.0%。

截至2023年12月31日，對於十個在管物業，相關物業開發商未按規定組織招投標程序，而是直接委託我們提供住宅物業管理服務，其中七個項目由經發控股集團開發，三個項目由獨立第三方開發。截至2023年12月31日，該等物業的在管總建築面積為0.9百萬平方米。於2023年，我們來自該等物業的物業管理服務收益為人民幣16.9百萬元，佔我們同年總收益的2.0%。根據中國法律法規，物業開發商必須通過招標程序選擇物業管理公司，以簽訂住宅物業的前期物業管理服務合約。根據《物業管理條例》的規定，如果住宅物業開發商不遵守該招投標要求，可能會被要求在規定期限內採取整改措施，並支付最高人民幣100,000元的罰款。

截至2023年12月31日，對於我們管理的兩個公共物業，相關政府機構未組織所需的招投標程序，而是直接委託我們提供公共物業管理服務。截至2023年12月31日，該等物業的在管總建築面積為0.7百萬平方米。於2023年，該等物業的物業管理服務收益為人民幣32.1百萬元，佔我們同年總收益的3.7%。截至2023年12月31日，我們還直接接受相關政府機構委託，為一個項目提供城市環衛服務。於2023年，我們來自該項目的收益為人民幣165.7百萬元，佔我們同年總收益的19.2%。根據《政府採購法》及其他法規，如果政府機構和公共機關擁有的非住宅物業的管理費超過一定的金額限額，其必須通過招投標為該等物業選擇物業管理公司；如果政府機構或公共機關未按照規定選聘物業管理公司，相關服務協議可能被司法機關判定為無效。

---

## 業 務

---

經我們的董事確認，上述項目的物業管理服務提供商的選擇未經過招投標程序，是由相關物業開發商或政府機構，而非我們造成，我們通過正常的商業談判公平獲得相關服務協議。我們的中國法律顧問表示，根據中國相關法律法規，物業管理服務提供商並非組織招投標程序的責任方。此外，據中國法律顧問所告知，相關中國法律法規不會因為缺少招投標程序而自動使物業管理服務協議無效，但是，上述未經招投標程序而簽訂的協議可能會在法律訴訟中被相關司法機關判定為無效。在這種情況下，如果我們沒有在招投標中勝出，我們可能無法繼續為相關項目提供物業管理服務。據中國法律顧問所告知，截至最後實際可行日期，概無具體有效的中國法律法規對物業管理公司未經過規定的招投標程序就簽訂物業管理服務協議進行行政處罰。我們的董事亦確認，根據我們中國法律顧問提供的意見以及往績記錄期間上述項目的管理服務收益佔我們總收益的百分比，缺乏招投標程序不會對我們的業務營運或財務狀況造成重大不利影響。截至最後實際可行日期，(i)我們在未經規定招投標程序情況下獲得的項目均未被作廢；(ii)就我們所知，概無有關主管部門就該等物業管理服務協議對有關物業開發商作出任何行政處罰或潛在行政處罰通知；及(iii)我們也未涉及任何司法機關認為有關物業管理服務協議無效的法律訴訟。請參閱本文件「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能未經規定的招投標程序而獲得住宅物業管理服務協議」。

為確保我們持續遵守招投標程序方面的相關規定，我們將於獲聘提供城市管理及／或物業管理服務時，在可行情況下以多項已經實施的內部控制措施，與相關政府部門及／或物業開發商溝通，包括(i)預防措施，包括制定內部規則，確保履行政府主管部門要求的招投標程序；(ii)持續監督措施，包括對重大項目完整的招投標過程進行內部審批備案，確保符合相關法律法規要求；及(iii)審查措施，包括檢查住宅物業管理服務合約的審批記錄。

## 業 務

### 我們的定價政策

我們通常會考慮各種因素為我們的服務定價，包括物業類型、物業位置、地方政府指引價格、我們的服務範圍、反映所需僱員人數及資格的服務提供成本以及平均市場價格。我們通常評估我們的財務資料，以評估我們是否收取足夠的服務費來維持利潤率。在續簽服務協議的談判中，我們可能會提高收費標準，作為繼續提供服務的先決條件。

在我們開展業務的西安和其他城市，國務院價格主管部門及建設行政主管部門共同負責管理及監督物業管理及相關服務的收費，而我們也受到省級政府發佈的定價控制措施所規限。更多資料請參閱「監管概覽－中國有關物業管理服務的法律監管－物業管理服務收費」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，西安基礎住宅物業管理服務的政府指導價介乎每月每平方米人民幣0.55元至人民幣2.2元，具體取決於(i)物業管理服務範圍及標準；(ii)住宅物業層數；及(iii)住宅物業是否配備電梯。因此，我們於往績記錄期間收取的每月基礎住宅物業管理服務費的價格上限為每平方米人民幣2.2元。

我們通常對已竣工但尚未交付予業主的在管住宅及商業單位收取空置費。於往績記錄期間，物業管理服務提供商在我們經營所在城市收取的空置費通常介乎其常規物業管理服務費的50.0%至70.0%。例如，根據渭南市發展和改革委員會、渭南市住房和城鄉建設局及渭南市市場監督管理局頒佈的《渭南市物業服務收費實施細則》及西安市發展和改革委員會、西安市住房和城鄉建設局及西安市市場監督管理局頒佈的《西安市物業服務收費管理辦法》，於2021年，韓城及西安的住宅物業空置費分別相當於常規住宅物業管理服務費的50.0%及70.0%。於2021年及2022年，我們收取的空置費相當於我們常規住宅或商業物業管理服務費的50.0%。於2023年，考慮到我們大部分業務運營集中在西安以及當地同業通常收取的空置費，我們將收取的空置費提高至我們常規住宅或商業物業管理服務費的70.0%。根據中指院的資料，物業管理服務提供商對已竣工但尚未交付予業主的住宅及商業單位提供秩序維護服務及公共區域設施維修及保養服務，乃屬常見做法，而我們於往績記錄期間收取的空置費符合市場慣例。於往績記錄期間，我們並無受聘管理城市服務項目的任何空置單位，因此並無就此收取任何空置費。

## 業 務

就未受政府指導價規限的城市服務、住宅增值服務及商業物業管理服務而言，我們的服務一般乃經(i)考慮客戶的具體需求、我們的服務範圍及提供服務的成本；(ii)參考個別市場價格；及(iii)與客戶磋商後進行定價。

### 按物業開發商類型劃分的平均每月服務費

下表載列於所示年度按物業類型及物業開發商類型劃分的物業管理服務的平均每月服務費。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	(每平方米人民幣元)		
<b>公共物業</b>			
— 經發控股集團	15.43	15.40	15.56
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	4.29	4.69	5.35
<b>住宅物業</b>			
— 經發控股集團	1.92	1.85	1.85
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	1.99	1.98	1.48
<b>商業物業</b>			
— 經發控股集團	4.16	4.96	4.70
— 獨立第三方 <sup>(1)</sup>	1.03	1.79	1.79

附註：

(1) 指既非西安經開區管委會亦非本公司關連人士(定義見上市規則)的第三方物業開發商。

下表載列我們於往績記錄期間按物業開發商類型劃分的在管物業主要類型、我們向其各自收取的平均每月物業管理服務費範圍及我們在各業務線下提供的主要增值服務。

## 業 務

	經發控股集团			獨立第三方		
	在管物業 主要類型	平均物業 管理服務費	提供的主要 增值服務	在管物業 主要類型	平均物業 管理服務費	提供的主要 增值服務
		範圍			範圍	
		(人民幣元/ 平方米)			(人民幣元/ 平方米)	
公共物業管理服務	政府大樓 <sup>(1)</sup>	7.11-9.92	政務輔助服務	教育機構 <sup>(2)</sup>	2.57-2.86	政務輔助服務 及餐飲服務
住宅物業管理服務	住宅物業 (包括安置房 項目)	1.42-2.20	私人停車 收費服務	住宅物業	1.42-2.20	私人停車 收費服務及 售樓處 管理服務
商業物業管理服務	辦公樓	7.42-9.67	私人停車 收費服務	產業園 廠房	1.81-2.01 0.72-1.19	餐飲服務

*附註：*

- (1) 政府機構或公共機關通常對向政府大樓提供公共物業管理服務的員工的資歷及資格有特定要求，例如政府頒發的物業管理證書及特種設備保安員證書。
- (2) 我們向教育機構（如小學及中學）提供的物業管理服務相對基礎，對員工資歷或資格並無特定要求。

更多詳情請參閱「一 在管物業組合 — 我們的定價政策 — 按物業類型劃分的平均每月服務費同業比較」。

---

## 業 務

---

### 公共物業

於往績記錄期間，我們就經發控股集團開發的公共物業收取的平均每月物業管理服務費保持相對穩定。於2022年至2023年，我們就獨立第三方開發的公共物業收取的平均每月物業管理服務費由每平方米人民幣4.69元增加14.1%至每平方米人民幣5.35元，主要由於我們新獲聘管理的項目的每月物業管理服務費高於現有項目，原因為其對我們服務的範圍、技術細節及人員的要求。

於往績記錄期間，我們向經發控股集團開發的物業收取的平均公共物業管理服務費一直高於向獨立第三方開發的物業收取的費用，主要是因為(i)我們所管理由經發控股集團開發的公共物業的主要類型為政府物業，而我們所管理由獨立第三方開發的公共物業的主要類型為教育機構；及(ii)於整個往績記錄期間，我們向政府大樓收取的每月平均公共物業管理服務費遠高於向教育機構收取的費用。

### 住宅物業

於往績記錄期間，我們就經發控股集團開發的住宅物業收取的平均每月物業管理服務費保持相對穩定。於2022年至2023年，我們就獨立第三方開發的住宅物業收取的平均住宅物業管理服務費由每平方米人民幣1.98元減少至每平方米人民幣1.48元，主要由於(i)在管建築面積增加，此乃由於2023年第四季度我們管理的一個住宅項目中完成並交付額外單位；及(ii)我們於2023年11月開始管理的一個項目，而由於我們提供的基礎住宅物業管理服務範圍相對有限，主要包括清潔及秩序維護服務，因此我們收取的住宅物業管理服務費相對較低。

我們就由經發控股集團及獨立第三方開發的物業收取的平均住宅物業管理服務費大致接近，主要由於據中指院所告知，在我們主要經營地區，(i)住宅物業管理服務費根據相關法律及法規受價格管控；及(ii)住宅物業管理服務提供商之間的競爭相對激烈。



---

## 業 務

---

### 商業物業

於2021年至2022年，我們就經發控股集團開發的商業物業收取的平均每月物業管理服務費由每平方米人民幣4.16元增加至每平方米人民幣4.96元，主要由於我們於2021年新承接一個建築面積相對較大的產業園，就此我們於提供服務初期收取相對較低的服務費，並於2022年承接位於黃金地段的新商業綜合體，收取相對較高的物業管理服務費。於2022年至2023年，我們就經發控股集團開發的商業物業收取的平均每月物業管理服務費由每平方米人民幣4.96元減少至每平方米人民幣4.70元，主要是因為我們於2023年向一個在管商業物業的更多單位收取空置費，而該費用低於我們的常規商業物業管理服務費。更多詳情請參閱「在管物業組合－我們的定價政策」。於2021年、2022年及2023年，我們收取空置費的商業物業應佔收入分別為人民幣5.9百萬元、人民幣8.3百萬元及人民幣9.7百萬元，均歸屬於經發控股集團。我們就獨立第三方開發的商業物業收取的平均每月物業管理服務費由2021年的每平方米人民幣1.03元增加至2022年的每平方米人民幣1.79元，主要是因為我們於2022年的商業物業管理服務收入增加，原因為我們僅於2021年下半年向一幢辦公樓及一個產業園提供物業管理服務並實現相關收入，而於2022年，我們全年均為該兩個項目提供物業管理服務。

於往績記錄期間，我們向經發控股集團開發的物業收取的平均商業物業管理服務費一直高於向獨立第三方開發的物業收取的費用，主要是因為(i)我們在管由經發控股集團開發的商業物業的主要類型為辦公樓，而我們在管由獨立第三方開發的商業物業的主要類型為產業園及廠房；及(ii)於整個往績記錄期間，我們向辦公樓收取的每月平均商業物業管理服務費遠高於向產業園及廠房收取的費用。

於往績記錄期間，我們就由經發控股集團及獨立第三方開發的物業收取的平均公共及商業物業管理服務費有所不同，主要由於據中指院所告知，(i)公共及商業物業管理服務費不受價格管控；及(ii)服務費的定價可能因客戶需求及所要求的服務標準等多項因素而異。

## 業 務

### 按最終付費客戶劃分的平均每月服務費

下表載列我們於所示年度按物業類型及最終付費客戶類型劃分的物業管理服務的平均每月服務費。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	(每平方米人民幣元)		
<b>公共物業</b>			
— 西安經開區管委會	10.69	17.32	13.63
— 經發控股集團	1.58	1.56	1.45
— 西安經開區管委會以外的 獨立第三方	3.71	4.05	4.27
<b>住宅物業</b>			
— 西安經開區管委會	—	1.45	—
— 經發控股集團	0.81	1.38	0.77
— 西安經開區管委會以外的 獨立第三方	1.73	1.45	1.47
<b>商業物業</b>			
— 西安經開區管委會	1.83	1.63	1.65
— 經發控股集團	1.46	1.30	1.64
— 西安經開區管委會以外的 獨立第三方	2.10	2.00	2.78

下表載列我們於往績記錄期間按最終付費客戶類型劃分的在管物業主要類型、我們向其各自收取的每月平均物業管理服務費範圍及我們在各業務線下提供的主要增值服務。

	西安經開區管委會			經發控股集團			獨立第三方		
	在管物業 主要類型	平均物業	提供的	在管物業 主要類型	平均物業	提供的	在管物業 主要類型	平均物業	提供的
		管理服務費 範圍	主要增值 服務		管理服務費 範圍	主要增值 服務		管理服務費 範圍	主要增值 服務
		(人民幣元/ 平方米)			(人民幣元/ 平方米)			(人民幣元/ 平方米)	
公共物業 管理服務	政府大樓 <sup>(1)</sup>	7.11-9.92	政務輔助 服務	公共設施 <sup>(2)</sup>	2.59-4.78	餐飲服務	政府大樓 教育機構 <sup>(3)</sup>	7.11-9.92 2.57-2.86	餐飲服務

## 業 務

	西安經開區管委會			經發控股集團			獨立第三方		
	在管物業 主要類型	平均物業 管理服務費 範圍	提供的 主要增值 服務	在管物業 主要類型	平均物業 管理服務費 範圍	提供的 主要增值 服務	在管物業 主要類型	平均物業 管理服務費 範圍	提供的 主要增值 服務
		(人民幣元/ 平方米)			(人民幣元/ 平方米)			(人民幣元/ 平方米)	
住宅物業 管理服務	住宅物業	1.42-1.61	不適用	住宅物業 (包括 安置房 項目)	1.42-2.20	售樓處 管理服務	住宅物業 (包括安 置房項 目)	1.42-2.20	私人停車 收費服務
商業物業 管理服務	產業園	1.81-2.01	餐飲服務及 其他服務	辦公樓 產業園 廠房	7.42-9.67 1.81-2.01 0.72-1.19	餐飲服務及 售樓處 管理服務	辦公樓 產業園	7.42-9.67 1.81-2.01	私人停車 收費服務 及餐飲 服務

附註：

- (1) 政府機構或公共機關通常對向政府大樓提供公共物業管理服務的員工的資歷及資格有特定要求，例如政府頒發的物業管理證書及特種設備保安員證書。
- (2) 於往績記錄期間，我們在管的公共設施主要包括公園、醫院、一個文化活動中心、一個高鐵站客戶服務中心及一間歌劇院，其為我們在管的公共物業中平均建築面積最大的公共設施。
- (3) 我們向教育機構（如小學及中學）提供的物業管理服務相對基礎，對員工資歷或資格並無特定要求。

更多詳情請參閱「一 在管物業組合 — 我們的定價政策 — 按物業類型劃分的平均每月服務費同業比較」。

### 公共物業

於往績記錄期間，我們向西安經開區管委會收取的平均每月公共物業管理服務費高於向西安經開區管委會以外的獨立第三方收取的費用，而向西安經開區管委會以外的獨立第三方收取的費用則高於向經發控股集團收取的費用。

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，我們向西安經開區管委會收取的平均每月公共物業管理服務費持續大幅高於向經發控股集團及其他獨立第三方收取的費用，主要是因為(i)我們為西安經開區管委會管理的公共物業的主要類型為政府大樓，我們為其他獨立第三方管理的公共物業的主要類型為政府大樓及教育機構，以及我們為經發控股集團管理的公共物業的主要類型為公共設施；及(ii)於整個往績記錄期間，我們向政府大樓收取的每月平均公共物業管理服務費遠高於向公共設施及教育機構收取的費用。

於往績記錄期間，我們向西安經開區管委會以外的獨立第三方收取的平均每月公共物業管理服務費持續大幅高於向經發控股集團收取的費用，主要是因為(i)我們為西安經開區管委會以外的獨立第三方所管理公共物業的主要類型為政府大樓及教育機構，其中大部分為政府大樓，而我們為經發控股集團管理的公共物業的主要類型為公共設施；及(ii)於整個往績記錄期間，我們向政府大樓收取的每月平均公共物業管理服務費遠高於向公共設施收取的費用。

於2021年至2022年，我們向西安經開區管委會收取的平均每月公共物業管理服務費由每平方米人民幣10.69元增加至每平方米人民幣17.32元，主要是因為我們於2022年開始為2021年12月承接的某高鐵站客戶服務中心提供服務(包括客戶引導服務)，有關服務要求員工具備特定資格，包括大專學歷及英語會話能力。於2022年至2023年，我們向西安經開區管委會收取的平均每月公共物業管理服務費由每平方米人民幣17.32元減少至每平方米人民幣13.63元，主要是因為(i)我們於2023年5月新承接一個劇院項目，而由於我們提供的基礎公共物業管理服務範圍相對有限，主要包括清潔及秩序維護服務，因此我們收取的物業管理服務費相對較低，及(ii)我們提供的服務僅實現八個月的收入。

於2022年至2023年，我們向經發控股集團收取的平均每月公共物業管理服務費由每平方米人民幣1.56元減少至每平方米人民幣1.45元，主要是因為我們於2022年已訂約管理的一間文化活動中心的在管建築面積於2023年有所增加，由於場地的擴大面積(作為地下室)不需要額外員工管理。

---

## 業 務

---

### 住宅物業

於往績記錄期間，我們向西安經開區管委會及西安經開區管委會以外的獨立第三方收取的平均每月住宅物業管理服務費持續大幅高於向經發控股集團收取的費用，主要是因為我們向經發控股集團收取的物業管理服務費包括已竣工但尚未交付的住宅物業單位的空置費，低於我們的常規住宅物業管理服務費。更多詳情請參閱「－在管物業組合－我們的定價政策」。於2021年、2022年及2023年，我們收取空置費的住宅物業應佔的收入分別為人民幣2.6百萬元、人民幣3.4百萬元及人民幣3.2百萬元，其中獨立第三方應佔收入分別為零、人民幣0.3百萬元及人民幣65,000元。

於往績記錄期間，我們亦向四個安置房項目提供住宅物業管理服務，總建築面積為1.0百萬平方米，有關項目分別為四季陽光（七組團）、四季陽光（八組團）、四季陽光（姬家新社區一期）及涇吳新社區。於2021年、2022年及2023年，我們分別自該等項目產生收入人民幣9.8百萬元、人民幣12.1百萬元及人民幣2.0百萬元。於往績記錄期間，上述安置房項目中分別有兩個、三個及兩個錄得虧損，而我們已於2023年退出所有四個安置房項目。

於2021年至2022年，我們向經發控股集團收取的平均每月住宅物業管理服務費由每平方米人民幣0.81元增加至每平方米人民幣1.38元，主要是因為相比2021年，經發控股集團一個安置房項目的住宅物業管理服務費相對較低，已於2022年由獨立第三方全數負責。於2023年，我們退出所有四個安置房項目。於2022年至2023年，我們向經發控股集團平均每月收取的住宅物業管理服務費其後則由每平方米人民幣1.38元減少至每平方米人民幣0.77元，主要是因為2023年我們承接一個建築面積相對較大的新住宅項目，而該項目尚未完全交付予業主，我們向其收取的空置費低於我們的常規住宅物業管理服務費。更多詳情請參閱「－在管物業組合－我們的定價政策」。

於2022年，我們向西安經開區管委會收取的平均每月住宅物業管理服務費為每平方米人民幣1.45元，主要是因為我們於2022年向西安經開區管委會的唯一住宅項目提供物業管理服務，而我們於2023年退出該項目以將我們的資源分配至更大規模的項目。

---

## 業 務

---

### 商業物業

於往績記錄期間，我們向西安經開區管委會以外的獨立第三方收取的平均每月商業物業管理服務費持續高於向西安經開區管委會及經發控股集團收取的費用，主要因為(i)我們為西安經開區管委會以外獨立第三方管理的商業物業的主要類型包括辦公樓及產業園，為西安經開區管委會管理的商業物業的主要類型包括產業園，而為經發控股集團管理的商業物業的主要類型則為辦公樓、產業園及廠房；(ii)於整個往績記錄期間，我們向辦公樓收取的每月平均商業物業管理服務費遠高於向產業園及廠房收取的費用，而向產業園收取的每月平均商業物業管理服務費亦高於向廠房收取的費用；及(iii)我們於往績記錄期間向經發控股集團收取的物業管理服務費包括已竣工但尚未交付的商業物業的空置費，低於我們的常規商業物業管理服務費。更多詳情請參閱「在管物業組合－我們的定價政策」。

於2021年至2022年，我們向西安經開區管委會收取的平均每月商業物業管理服務費由每平方米人民幣1.83元減少至每平方米人民幣1.63元，主要由於我們向產業園提供的基礎商業物業管理服務的收入減少，因為2022年隨著COVID-19疫情逐步消退，我們不再需要為產業園內的疫苗接種亭提供清潔及維護服務。

於2021年至2022年，我們向經發控股集團收取的平均每月商業物業管理服務費由每平方米人民幣1.46元減少至每平方米人民幣1.30元，主要因為我們於2022年新承接經發控股集團的產業園，而我們收取的物業管理服務費相對較低。於2022年至2023年，我們向經發控股集團收取的平均每月商業物業管理服務費由每平方米人民幣1.30元增加至每平方米人民幣1.64元，部分是由於我們向一個商業項目收取的物業管理服務費增加，因為我們應要求調派額外的員工管理該項目。

於2022年至2023年，我們向西安經開區管委會以外的獨立第三方收取的平均每月商業物業管理服務費由每平方米人民幣2.00元增加至每平方米人民幣2.78元，主要是因為我們的商業物業管理服務收益於2023年增加，原因是我們僅於2022年下半年向兩幢辦公樓提供物業管理服務並實現相關收益，而我們於2023年全年為該兩個項目提供物業管理服務。



## 業 務

### 按物業類型劃分的平均每月服務費同業比較

下表載列按物業組合劃分我們及同業於2021年、2022年及2023年提供服務的平均物業管理服務費及平均建築面積的比較：

物業類型	截至12月31日／截至該日止年度									
	2021年			2022年			2023年			
	本集團		同業 <sup>(6)</sup>	本集團		同業 <sup>(6)</sup>	本集團		同業 <sup>(6)</sup>	
平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均建築面積 <sup>(7)</sup> (平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	平均物業管理服務費 (人民幣元／平方米)	
<b>公共物業</b>										
— 政府大樓 <sup>(1)</sup>	7.11	54,906	8.85	3.2-16.93	50,646	7.36	52,254	8.80	3.2-17.38	47,993
— 教育機構 <sup>(2)</sup>	2.81	36,105	2.36	1.0-7.4	35,775	2.86	36,589	2.58	1.15-7.4	34,569
— 公共設施 <sup>(3)</sup>	2.59	52,404	3.18	1.0-16.25	44,440	4.39	68,797	3.26	1.0-16.7	48,560
<b>住宅物業</b>										
— 中型至大型 <sup>(4)</sup>	2.20	594,876	2.01	0.6-2.10	803,255	2.15	594,876	2.10	0.60-2.20	809,224
— 小型 <sup>(5)</sup>	1.51	135,618	1.58	0.4-2.10	326,689	1.61	151,892	1.64	0.4-2.20	356,777
<b>商業物業</b>										
— 廠房	1.19	180,417	1.38	0.7-1.8	165,578	0.72	186,945	1.26	0.7-1.8	179,467
— 產業園	1.81	308,745	1.76	0.7-6.0	287,635	2.01	216,299	1.85	1.0-6.0	189,660
— 辦公樓	7.42	48,503	8.05	1.2-8.37	47,826	9.67	48,731	9.09	1.5-9.49	49,150

附註：

- (1) 政府大樓主要包括(i)省、市、區政府辦公樓；及(ii)各種公共機構及行政組織的辦公樓。
- (2) 教育機構主要包括大學、中學、小學及幼兒園。
- (3) 公共設施主要包括公共博物館、公園及醫院。
- (4) 指建築面積0.4百萬平方米或以上的住宅項目。
- (5) 指建築面積0.4百萬平方米以下的住宅項目。
- (6) 數據來源：中指院編製的行業報告
- (7) 平均建築面積按截至年末物業組合的總建築面積除以該物業組合截至同年末的項目數目計算。



---

## 業 務

---

### 公共物業

我們於往績記錄期間管理的公共物業主要包括政府大樓、教育機構及公共設施。

根據中指院的資料，管理政府大樓的服務費通常取決於提供服務的範圍及要求，而這會因政府級別而異。例如，(i)向位於碑林區建築面積約21,000平方米的政府辦公樓提供清潔、保養及維修服務收取每平方米人民幣3.06元的每月公共物業管理服務費；及(ii)向位於西咸新區建築面積約2,400平方米的政府辦公樓提供清潔、秩序維護、消防安全、保養、垃圾及廢棄物收集服務收取每平方米人民幣16.09元的每月公共物業管理服務費。

根據中指院的資料，管理教育機構的服務費通常取決於提供的服務範圍及教育機構類別。例如，(i)向位於閩良區建築面積約3,500平方米的幼兒園提供清潔、綠化、秩序維護、保養維修及垃圾收集服務收取每平方米人民幣6.75元的每月公共物業管理服務費；及(ii)向位於鄠邑區建築面積約384,000平方米的公立大學提供清潔、秩序維護及保養服務收取每平方米人民幣1.33元的每月公共物業管理服務費。

根據中指院的資料，管理公共設施的服務費通常取決於提供的服務範圍以及公共設施的類別、地理位置及竣工時間。例如，(i)向西安城牆管委會提供建築面積約7,000平方米的清潔、接待、秩序維護、消防及停車場管理服務收取每平方米人民幣16.26元的每月公共物業管理服務費；及(ii)向位於未央區建築面積約42,600平方米的博物館提供清潔、保養、秩序維護及安全服務收取每平方米人民幣1.29元的每月公共物業管理服務費。

就公共物業而言，我們於往績記錄期間收取的平均每月物業管理服務費大致與同業的收費相近並處於其範圍內，有關收費涉及以下各項：(i)(a)政府機構及公共機關的政府大樓；(b)位於陝西省內年齡組別相近的教育機構，包括公私立幼兒園以至大學；(c)位於陝西省內具有類似物業性質的公共廣場、公共場館及車站等公共設施；及(d)相近建築面積建築物；及(ii)類似的服務範圍（主要包括清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務）。

---

## 業 務

---

我們就政府大樓收取的平均每月物業管理服務費由2022年的每平方米人民幣7.36元增加至2023年的每平方米人民幣9.92元，主要是因為我們自若干在管政府大樓獲得的收入於2023年有所增加，而我們的在管建築面積保持不變，這主要是因為(i)一幢政府大樓的服務範圍擴大至包括水、電、熱設施和設備的日常檢查、維修和保養及樓宇工程，同時包括其文化體育場館、衛生間的日常管理、運行和維護；及(ii) 2023年我們向西安經開區管委會的辦公樓收取的公共物業管理服務費有所增加，這是因為其服務標準較高，需要我們負責提供設施維修及保養服務的員工擁有政府核發的各種證書，如高壓及低壓電工證、特種設備安全管理人員證等。

我們就教育機構收取的平均每月物業管理服務費由2022年的每平方米人民幣2.86元減少至2023年的每平方米人民幣2.57元，主要是因為我們於2023年開始管理一所中學，由於我們提供的基礎公共物業管理服務範圍相對有限(主要包括清潔、秩序維護、維修保養服務)，我們向該校收取相對較低的公共物業管理服務費。

我們就公共設施收取的平均每月物業管理服務費由2021年的每平方米人民幣2.59元增加至2022年的每平方米人民幣4.39元，主要是因為我們於2022年承接了多個新公共項目，例如高鐵站客戶服務中心，而我們就有關項目收取較高的物業管理服務費，原因是我們提供的服務範圍廣泛，包括清潔、秩序維護、設施維修及保養、泊車管理及客戶指導。

### 住宅物業

管理住宅物業的服務費通常取決於政府指導價、將提供的服務範圍、在管建築面積以及住宅物業的項目定位及地理位置。

就住宅物業而言，我們於往績記錄期間收取的平均每月物業管理服務費大致與同業的收費相近並處於其範圍內，有關收費涉及以下各項：(i)(a)位於陝西省；(b)交付時間相近；(c)建築面積相近；及(d)包括商品住房及經濟適用房屋的住宅項目；及(ii)類似的服務範圍(主要包括清潔服務、秩序維護服務、公共區域設施維修及保養服務以及交付前服務)。

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，我們向中型至大型住宅物業收取的平均每月物業管理服務費保持相對穩定，由2022年的每平方米人民幣2.15元稍微下降至2023年的每平方米人民幣1.98元，主要是由於於2023年一個中型至大型住宅項目的物業單位已竣工並交付予我們管理，導致中型至大型住宅項目的在管建築面積增加。

於往績記錄期間，我們就小型住宅物業收取的平均月度物業管理服務費由2022年的每平方米人民幣1.61元稍微下降至2023年的每平方米人民幣1.42元，主要是因為自2022年下半年起，一個小型住宅項目的物業單位已竣工並分階段交付予我們管理，導致2023年小型住宅項目的在管建築面積增加。

### 商業物業

我們於往績記錄期間管理的商業物業主要包括廠房、產業園及辦公樓。

廠房及產業園主要用於生產及倉儲用途。根據中指院的資料，管理產業園及廠房的服務費通常取決於將提供的服務範圍及在管建築面積。辦公樓主要包括甲級辦公樓及普通辦公樓。根據中指院的資料，管理辦公樓的服務費通常取決於將提供服務的範圍和要求、在管建築面積、設施的完整性以及辦公樓的水平、地理位置和租金水平。

就商業物業而言，我們於2021年收取的平均每月物業管理服務費大致與同業的收費相近並處於其範圍內，有關收費涉及以下各項：(i)(a)於陝西省類似地點；(b)建築面積相近；及(c)類似等級的辦公樓的商業項目；及(ii)類似的服務範圍（主要包括清潔服務、秩序維護服務、公共區域設施維修及保養服務以及交付前服務）所收取的費用。

2022年，我們向辦公樓收取的商業物業管理服務費平均每月為每平方米人民幣9.67元，略高於同業收費區間上限每平方米人民幣9.49元，主要是因為我們在管的兩幢辦公樓分別為國家級及省級示範項目，我們向其收取相對較高的服務費。截至2023年12月31日，國家級示範項目及甲級辦公樓經發大廈的在管建築面積約為113,000平方米，我們向其提供基礎商業物業管理服務（包括清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務）及增值服務（包括私人停車收費服務）。於2021年、2022年及2023年，我們向經發大廈收取的每月商業物業管理服務費相對較高，分別為每平方米人民幣10.34元、每平方米人民幣11.69元及每平方米人民幣10.03元，主要因為該示範項目

---

## 業 務

---

(i)包括兩幢辦公樓及一個美食廣場，以及租予商業銀行、咖啡館及其他零售業務的配套單位；(ii)位於經開區，其為西安市的核心區域及國家級經濟開發區；(iii)毗鄰地鐵站及國際連鎖酒店旗下酒店；及(iv)對我們的服務提出了較高要求，例如保持電梯至少95%時間正常運行，定期及緊急維修請求須分別在15分鐘及5分鐘內回應，並在24小時內完成維修工作。截至2023年12月31日，省級示範項目及甲級辦公樓白樺林國際的在管建築面積約為144,000平方米，我們向其提供基礎商業物業管理服務（包括清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務）及增值服務（包括私人停車收費服務）。於2021年、2022年及2023年，我們向白樺林國際收取的每月商業物業管理服務費相對較高，分別為每平方米人民幣12.43元、每平方米人民幣14.68元及每平方米人民幣15.60元，主要因為該示範項目(i)包括兩幢辦公樓及租予零售業務的配套單位；(ii)位於未央區，其為西安市的核心區域及行政中心；及(iii)毗鄰多個購物廣場及國際連鎖酒店。有關經發大廈及白樺林國際於往績記錄期間各自的收益貢獻，請參閱「一住宅及商業物業管理服務－物業管理服務費－主要項目」。

我們向廠房收取的平均每月物業管理服務費由2021年的每平方米人民幣1.19元減少至2022年的每平方米人民幣0.72元，主要是因為我們於2022年新獲聘為一個建築面積相對較大的倉庫提供基礎物業管理服務，該倉庫僅需要兩名員工提供巡邏及清潔服務。

我們向辦公樓收取的平均每月物業管理服務費由2021年的每平方米人民幣7.42元增加至2022年的每平方米人民幣9.67元，主要是由於我們向辦公樓收取的每月物業管理服務費增幅超過2022年辦公樓應佔我們在管建築面積的增幅，此乃由於(i)我們於2021年年中方開始管理的若干主要項目（包括一幢辦公樓及兩個產業園）於2022年實現商業物業管理服務收入；及(ii)我們於2022年開始向若干新項目提供服務，而我們向該等項目收取相對較高的服務費。我們向辦公樓收取的平均每月物業管理服務費其後由2022年的每平方米人民幣9.67元減少至2023年的每平方米人民幣8.74元，主要是因為我們於2023年承接了兩幢新辦公樓，我們向其收取相對較低的商業物業管理服務費，原因是(i)我們向一幢辦公樓提供的物業管理服務範圍相對有限，主要包括清潔服務；及(ii)另一幢辦公樓有22層，其中部分樓層閒置。

## 業 務

更多資料請參閱「— 在管物業組合 — 我們的定價政策」。

### 按物業類型劃分的平均每月服務費範圍比較

下表載列於所示年度我們收取的平均每月物業管理費與陝西其他物業管理公司就類似服務及服務標準收取的每月物業管理費範圍（按物業類型劃分）的比較。

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	本集團	其他	本集團	其他	本集團	其他
	(人民幣元/平方米)					
公共物業	4.76	1.00-16.93	5.11	1.00-17.38	5.69	1.00-17.60
住宅物業	1.94	0.40-2.10	1.89	0.40-2.20	1.69	0.40-2.20
商業物業	2.98	0.70-8.37	3.51	0.70-9.49	3.26	0.70-9.80

據中指院所告知，於2021年、2022年及2023年，我們收取的平均物業管理費總體處於陝西其他物業管理公司就類似服務及服務標準所收取物業管理費的範圍內。

於2021年至2022年，我們的公共物業管理服務的平均每月服務費由每平方米人民幣4.76元增加至每平方米人民幣5.11元，主要因為我們於2021年有兩項建築面積相對較大的在管新公共物業，就此我們於提供服務初期收取相對較低的服務費；隨著我們工作計劃的展開，於2022年動用更多員工管理該等物業，我們收取的服務費便隨之上升。

於2021年至2022年，我們的商業物業管理服務的平均每月服務費由每平方米人民幣2.98元增加至每平方米人民幣3.51元，主要因為我們於2021年新承接建築面積相對較大的一個產業園及一幢辦公樓，就此我們於提供服務初期收取相對較低的服務費；隨著我們工作計劃的展開，於2022年動用更多員工管理這兩個項目，我們收取的服務費便隨之上升。於2022年至2023年，我們商業物業管理服務的平均每月服務費由每平方米人民幣3.51元下降至每平方米人民幣3.26元，主要是因為我們於2023年新承接一個建築面積相對較大的產業園，而在提供服務的早期階段，我們對該產業園收取的服務費相對較低。



## 業 務

下表載列所示年度我們各業務線的毛利率與陝西其他物業管理公司自陝西相同業務線達成的毛利率範圍的比較。

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	本集團	其他	本集團	其他	本集團	其他
	(%)					
城市服務	11.0	8-24	10.0	7-24	11.0	6-24
住宅物業管理服務	16.7	5-29	16.8	4-28	14.7	4-27
商業物業管理服務	24.0	7-29	25.3	6-27	21.8	6-27

據中指院所告知，於往績記錄期間，我們各業務線的平均毛利率總體處於陝西其他物業管理公司的毛利率範圍內。

### 付款

根據物業管理服務協議的條款，我們一般按季度或按月收取物業管理費。我們通常會在相關服務費到期時致電或拜訪客戶並發出賬單和催款函。我們亦可能向物業管理服務費逾期的物業開發商、業主、住戶或租戶發出律師函。在中國法律允許的範圍內，我們按照業主和住戶所佔用在管總建築面積的比例，除約定的住宅物業管理服務費外，亦向彼等收取與公共區域所消耗的水電有關的公用事業費。

我們主要通過銀行轉賬、微信支付和支付寶等第三方平台以及信用卡接受城市服務和物業管理費的支付。為便於我們及時收取服務費和其他款項，我們可能會定期通過電話、短信和當面通知等渠道提醒客戶按照相關服務協議進行付款。對於逾期未付的款項，我們可能會發出催款函，並提起訴訟，要求支付未付款項。

### 我們的品牌

憑藉在提供優質城市服務、物業管理服務和增值服務方面的豐富經驗，我們成功在市場上建立了「經發物業」品牌，「經發物業」現已成為西安和陝西的知名品牌。

---

## 業 務

---

在致力於為客戶創造最佳生活體驗的同時，我們秉承「讓生活更美好」的品牌理念。我們相信我們的品牌價值及認可度在業務增長中發揮著關鍵作用。我們力求培養品牌價值，使得我們的客戶及行業參與者將其與優質服務聯繫在一起。例如，我們推出地鐵廣告以覆蓋更廣泛的受眾群體。我們亦頻繁使用我們的官方微信社交媒體賬號宣傳我們的服務、與我們的客戶交流及發佈與我們業務有關的新聞稿。

截至2023年12月31日，我們管理的多個項目被評為「物業管理優秀示範項目」，包括截至2023年12月31日的三個國家級項目、五個省級項目以及一個市級項目。隨著業務的擴展，我們打算推廣我們的品牌，進一步優化業務模式，提高服務質量。同時，我們的目標是通過進一步豐富我們的服務組合，加強我們作為綜合城市服務和物業管理服務提供商的作用。

### 我們與經發控股集團的戰略業務關係

#### 概覽

我們的母集團經發控股集團是西安市具有聲譽的城市開發運營商之一，隸屬於西安經開區管委會。根據其日期為2024年4月19日的2023年審計報告，經發控股於2023年的綜合收入、毛利及淨利潤分別為人民幣10,796.8百萬元、人民幣331.9百萬元及人民幣93.4百萬元。據中指院所告知，截至2023年12月31日，按2023年銷售收益計，經發控股集團於陝西物業開發行業的市場份額為0.7%，及按2023年在陝西的銷售收益計，其在陝西物業開發商中排名第23位。

截至2023年12月31日，經發控股集團(i)擁有作未來發展的土地儲備總量0.6百萬平方米；(ii)已完成28個住宅及商業項目，總銷售面積3.8百萬平方米，其中包括四個產業園及一個保障性住房項目；及(iii)八個在建住宅及商業項目，規劃總建築面積超過2.1百萬平方米，其中包括兩個產業園及一個保障性住房項目。所有項目均位於西安。

我們與經發控股集團保持長期戰略合作關係，經發控股集團的多樣化物業組合為我們提供了潛在商機。自2002年以來，我們一直為經發控股集團開發的物業提供物業管理服務和增值服務。於往績記錄期間，經發控股集團為我們的第二大客戶。據經發控股確認，截至2023年12月31日，除產生虧損或我們收取相對較低物業管理服務費的四個安置房項目（我們已於2023年退出該等項目）外，我們管理經發控股集團開發的所有物業。於2021年、2022年及2023年，我們為經發控股集團提供服務的收益



## 業 務

分別為人民幣45.4百萬元、人民幣52.6百萬元及人民幣53.7百萬元，分別佔我們總收益的7.6%、7.4%及6.2%，其中(i)為經發控股集團提供的城市服務收益分別為人民幣6.6百萬元、人民幣6.8百萬元及人民幣6.1百萬元，分別佔我們總收益的1.1%、1.0%及0.7%；(ii)為經發控股集團提供的住宅物業管理服務收益分別為人民幣14.9百萬元、人民幣19.0百萬元及人民幣16.8百萬元，分別佔我們總收益的2.5%、2.7%及1.9%；及(iii)為經發控股集團提供的商業物業管理服務收益分別為人民幣24.0百萬元、人民幣26.8百萬元及人民幣30.7百萬元，分別佔我們總收益的4.0%、3.8%及3.6%。詳情請參閱「客戶－我們於往績記錄期間各年度的五大客戶」。此外，於2021年、2022年及2023年，我們向經發控股集團租賃物業以及採購綠化及其他服務，金額分別為人民幣4.4百萬元、人民幣5.4百萬元及人民幣14.8百萬元，分別佔我們總採購額的3.2%、3.1%及5.1%。詳情請參閱「－供應商－我們於往績記錄期間各年度的五大供應商」。

於往績記錄期間，由經發控股集團開發的物業所帶來的收益如下。

- **公共物業管理及城市增值服務。**於往績記錄期間，我們來自城市服務且歸因於經發控股集團所開發物業的所有收益均來自公共物業管理服務及城市增值服務。於2021年、2022年及2023年，我們為經發控股集團開發的公共物業提供公共物業管理服務及城市增值服務的收益分別為人民幣37.7百萬元、人民幣41.2百萬元及人民幣44.6百萬元，分別佔我們此業務線收益的21.5%、17.4%及13.2%，或佔我們總收益的6.4%、5.8%及5.2%。
- **住宅物業管理服務。**於2021年、2022年及2023年，我們為經發控股集團開發的住宅物業提供住宅物業管理服務的收益分別為人民幣106.1百萬元、人民幣109.3百萬元及人民幣104.3百萬元，分別佔我們該業務線收益的66.7%、61.9%及56.6%，或佔我們總收益的17.9%、15.5%及12.1%。
- **商業物業管理服務。**於2021年、2022年及2023年，我們為經發控股集團開發的商業物業提供商業物業管理服務的收益分別為人民幣79.9百萬元、人民幣91.3百萬元及人民幣104.0百萬元，分別佔我們該業務線收益的86.8%、76.4%及69.4%，或佔我們總收益的13.5%、12.9%及12.1%。

---

## 業 務

---

### 與經發控股集團互利互補的關係

我們相信，本集團與經發控股集團之間的業務關係互利互補，為可持續業務模式。經過二十多年的合作，本集團與經發控股集團對彼此的業務運營相互有深入的了解，並擁有相似的服務理念。憑藉我們與經發控股集團的長期合作以及為經發控股集團提供服務的良好往績，我們得以熟悉其標準及要求，這使我們能夠與經發控股集團降低溝通成本並建立互信，不斷提供符合其要求及規定的優質服務，進而為經發控股集團所開發物業的適銷性增值，並鞏固我們現有的市場地位，提高我們於物業管理行業的競爭力。我們亦相信，我們與經發控股集團密切長期的關係有助其於全國範圍內成功建立傑出的公認品牌形象。往績記錄期間，我們的在管物業能夠保持較高的保留率，亦表明客戶對我們高質量服務的滿意程度，證明我們通過不斷為經發控股集團所開發物業的業主、住戶和租戶提供高質量的物業管理服務，為其品牌形象做出了貢獻。

考慮到我們與經發控股集團的長期合作，以及需要投放時間和精力選聘具有類似經驗、能夠提供類似標準及範圍的服務的新服務提供商，我們的董事認為，我們與經發控股集團的互利互補關係將使我們未來繼續獲得經發控股集團聘用，而其選擇和聘用新的服務提供商來替代我們將相對困難。

展望未來，我們預計本集團與經發控股集團之間互利互補的業務關係將繼續下去，亦不太可能發生重大或不利的變化，乃考慮到我們與經發控股集團的歷史及長期合作、雙方建立的相互了解以及我們於經發控股集團開發的物業中保持高中標率的能力。詳情請參閱「與控股股東的關係－與經發控股集團的互惠互補關係」。在保持與經發控股集團的業務合作的同時，為使我們的客戶群多樣化，我們亦一直在不斷努力，利用我們日益增強的品牌知名度和市場地位，將我們的業務擴展到管理獨立第三方以及我們的客戶群開發的項目。展望未來，我們打算透過以下途徑擴大業務規模及市場份額，其中包括：(a)透過大力參與由潛在客戶（如獨立第三方物業開發商）組織的更多

## 業 務

招標；及(b)追求策略性收購物業管理公司，我們認為這將使我們能夠多樣化服務組合及客戶群，正如「未來計劃及所得款項用途」所詳述。我們相信上述的戰略合作及收購將進一步鞏固我們的市場地位，有助於擴大所管理物業的規模及類別，並有助於增強我們從不同來源獲得服務委聘的市場開發能力，從而減少對經發控股集團的依賴。請參閱「與控股股東的關係－獨立於我們的控股股東－經營獨立」。

### 與西安經開區管委會的關係

西安經開區管委會於整個往績記錄期間一直是我們最大的單一客戶及經發控股的唯一股東，經發控股是一家政府機構，於1993年由西安市人民政府成立，以代西安市人民政府管理西安經濟技術開發區。西安經開區管委會主要為西安經濟技術開發區的居民及公司提供公司註冊、稅務註冊、土地供應及投資項目批准等行政服務。於2021年、2022年及2023年，我們向西安經開區管委會提供服務所產生的收益分別為人民幣201.5百萬元、人民幣224.5百萬元及人民幣233.4百萬元，分別佔我們總收益的33.9%、31.8%及27.1%，其中(i)我們為西安經開區管委會提供的城市服務收益分別為人民幣193.9百萬元、人民幣217.7百萬元及人民幣224.1百萬元，分別佔我們總收益的32.6%、30.8%及26.0%；及(ii)為西安經開區管委會提供的商業物業管理服務收益分別為人民幣7.7百萬元、人民幣6.4百萬元及人民幣6.9百萬元，分別佔我們總收益的1.3%、0.9%及0.8%。詳情請參閱「客戶－我們於往績記錄期間各年度的五大客戶」。

我們與西安經開區管委會的業務關係始於2005年。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們提供予西安經開區管委會的服務並無發生任何中斷或出現爭議，我們與西安經開區管委會的服務協議亦無出現任何終止。於2021年、2022年及2023年，我們對西安經開區管委會為最終付費客戶的項目的協議續約率分別為100.0%、75.0%及78.6%；及對西安經開區管委會為最終付費客戶的項目的協議保留率維持於100.0%。我們以西安經濟技術開發區管委會為最終付費客戶的協議續約率由2021年的100.0%降至2022年的75.0%，主要是由於我們獲西安經開區管委會委聘，在COVID-19疫情期間為若干政府機構提供送餐服務；隨著政府於2022年下半年放寬COVID-19限制後，則不再需要該服務，且相關服務協議並無重續。於2023年，我們對西安經開區管委會為最終付費客戶的協議續約率為約78.6%，主要是由於西安經開區管委會與我們並無就我們的餐飲服務續訂若干協議。據董事所知，有關安排是由於西安經開區管委

---

## 業 務

---

會的內部需求變動所致。於往績記錄期間，我們就西安經開區管委會項目的中標率維持於100.0%。考慮到多年來，(i)我們對西安經開區管委會的業務需求已建立深入的相互了解；及(ii)我們與西安經開區管委會的長期合作及為其提供服務的良好往績記錄令我們深諳西安經開區管委會的標準及要求，這使我們能夠與西安經開區管委會降低溝通成本並建立互信，持續提供符合其需求及要求的優質服務，董事認為且獨家保薦人經審慎周詳的查詢後亦同意，我們於可見將來終止與西安經開區管委會的業務關係的可能性不大。

### 銷售及營銷

我們的市場拓展部主要負責承接各種城市服務和物業管理服務項目，談判相關服務協議及其續約，以及實現我們的年度業務擴張計劃。

截至2023年12月31日，我們有一支由24名市場拓展人員組成的團隊。預計彼等在各自的區域探索和建立信息渠道，用於業務發展和市場研究。相關信息渠道的例子包括客戶問卷調查和電話訪談，通過推薦或與客戶和其他行業參與者頻繁溝通的方式發現商業機會，以及組織宣傳活動以展示我們的服務產品。

我們努力與潛在客戶（特別是物業開發商）建立新業務關係，並維持現有業務關係。例如，利用我們與現有客戶的關係，我們積極尋求彼等的建議及推薦以獲得新的商機；我們亦關注公共平台及網站上的招標信息。於節假日或其他我們認為合適的場合，我們亦會不定期地組織活動來推廣或展示我們的服務系列。

### 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，以及降低我們對人力的依賴及成本，我們專注於實施標準化運營、數字化及信息技術。我們評價我們的服務並制定流程，旨在以改善經營效率、確保服務質量始終如一、有助於開發可擴展業務模式及緩解人工成本上漲壓力的方式提供該等服務。

我們已在服務的關鍵領域實現運營規範化，包括環境管理、職業健康與安全管理以及質量管理。我們於2007年獲得國際質量管理體系ISO9001:2000認證，於2021年獲得國際環境管理體系ISO14001:2015認證，於2021年獲得職業健康與安全體系ISO45001:2018認證，於2022年獲得HACCP認證，並於2013年獲得物業服務企業一級資質。此外，我們在若干業務中採用一致的標準，其中包括環境及秩序維護、設備和設施的維修和保養以及客戶服務。我們亦應用並整合智能系統，使我們能夠更有效地運營。

---

## 業 務

---

我們於往績記錄期間使用的信息技術主要包括：(i)企業資源規劃或ERP系統，該系統(a)涵蓋客戶服務、服務費管理、設備維護以及對我們在管物業的巡邏和檢查；(b)連接我們的呼叫中心系統；及(c)記錄客戶從我們的微信小程序經發甄選發送的反饋；(ii)呼叫中心系統；(iii)倉庫管理系統，實時協調我們項目的不同資料的儲存和交付；(iv)自主驅動系統，制定不同內部檢查工作分配至不同部門，以確保遵守我們的服務標準及內部政策；(v)促進線上報賬的報賬系統；及(vi)人力資源管理系統，包括涵蓋僱員管理整個生命週期的不同模塊。

### 數據安全及隱私

我們已採取多項內部控制措施，以確保有關內部運營數據及外部數據（例如通過經發甄選獲取的客戶數據）的數據安全及隱私保護。我們可就提供服務所需而收集及保存業主、住戶及租戶的機密個人數據，主要包括彼等的姓名、電話號碼、地址及其他信息。業主、住戶及租戶仍為我們管理物業的業主及住戶或租戶時，我們會保留彼等的相關個人信息。我們已成立一支由管理層團隊領導的特別小組，小組由多個部門的員工組成，以監督我們的網絡安全。該小組主要負責制定網絡及信息安全的整體規劃及規範、確保我們的網絡及信息系統的安全運營，及應對以及糾正網絡及信息安全突發事件。

我們的中國法律顧問表示，根據相關主管部門出具的證明及經作出公共信息搜索，並無任何結果顯示於往績記錄期間及直至最後實際可行日期我們曾面臨任何有關個人信息數據保護事項的行政處罰。基於上文所述，中國法律顧問認為，我們於往績記錄期間在所有重大方面均符合中國適用個人資料保護的法律及法規。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－未能保護客戶的保密資料及防止我們的網絡違反安全規定，我們或第三方任何在實際上或被認為未能遵守適用的數據保護法律及法規或私隱政策的情況，可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成損害」。



## 業 務

### 客戶

#### 概覽

我們的客戶主要包括政府機構、公共機關、物業開發商、業主、住戶及租戶。下表載列我們三個業務線各自主要客戶。

業務線	主要客戶
城市服務	政府機構及公共機關
住宅物業管理服務	物業開發商、業主及住戶
商業物業管理服務	物業開發商、業主及租戶

於2021年、2022年及2023年，我們向各年度五大客戶銷售產生的收益分別為人民幣291.2百萬元、人民幣328.0百萬元及人民幣354.5百萬元，分別佔我們總收益的49.0%、46.4%及41.1%。於2021年、2022年及2023年，我們向往績記錄期間的單一最大客戶西安經開區管委會銷售的收益分別為人民幣201.5百萬元、人民幣224.5百萬元及人民幣233.4百萬元，分別佔我們總收益的33.9%、31.8%及27.1%。我們於往績記錄期間各年度的所有五大客戶（經發控股集團除外）均為獨立第三方。於往績記錄期間各年度，我們一般授予五大客戶30天以內的信貸期。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，除西安經開區管委會及經發控股集團外，概無董事、彼等的緊密聯繫人或據董事所知擁有總股本5.0%以上的任何股東於往績記錄期間各年度於任何五大客戶中持有任何權益。

經發控股集團於2021年及2023年亦為我們的五大供應商之一。我們主要向經發控股集團租賃物業及將綠化及其他服務分包給經發控股集團。於2021年及2023年，我們自經發控股集團的採購額分別為人民幣4.4百萬元及人民幣14.8百萬元，分別佔我們總採購額的3.2%及5.1%。詳情請參閱「— 供應商」。

## 業 務

### 我們於往績記錄期間各年度的五大客戶

#### 2023年

排名	客戶	我們提供的 主要服務	開展業務 關係年份	交易額	佔總收益 百分比	與我們的關係
				(人民幣千元)	(%)	
1	西安經開區管委會	城市服務及商業物業管理服務	2005年	233,400	27.1	政府機構 <sup>(5)</sup>
2	經發控股集團	城市服務、住宅物業管理服務及 商業物業管理服務	2002年	53,680 <sup>(4)</sup>	6.2	關聯方
3	西安市紅會醫院	城市服務	2023年	26,917	3.1	獨立第三方
4	西安市機關事務管理局 <sup>(6)</sup>	城市服務	2011年	25,308	2.9	獨立第三方
5	客戶A <sup>(1)</sup>	城市服務	2018年	15,177	1.8	獨立第三方
				<b>354,482</b>	<b>41.1</b>	



## 業 務

### 2022年

排名	客戶	我們提供的 主要服務	開展業務 關係年份	交易額	佔總收益 百分比	與我們的關係
				(人民幣千元)	(%)	
1	西安經開區管委會	城市服務、住宅物業管理服務及 商業物業管理服務	2005年	224,529	31.8	政府機構 <sup>(5)</sup>
2	經發控股集團	城市服務、住宅物業管理服務及 商業物業管理服務	2002年	52,596 <sup>(4)</sup>	7.4	關聯方
3	西安市機關事務管理局 <sup>(6)</sup>	城市服務及商業物業管理服務	2011年	24,000	3.4	獨立第三方
4	客戶A <sup>(1)</sup>	城市服務	2018年	15,051	2.1	獨立第三方
5	客戶B <sup>(2)</sup>	城市服務	2021年	11,843	1.7	獨立第三方
				<b>328,019</b>	<b>46.4</b>	

## 業 務

### 2021年

排名	客戶	我們提供的 主要服務	開展業務 關係年份	交易額	佔總收益	與我們的關係
				(人民幣千元)	(%)	
1	西安經開區管委會	城市服務及商業物業管理服務	2005年	201,502	33.9	政府機構 <sup>(5)</sup>
2	經發控股集團	城市服務、住宅物業管理服務及 商業物業管理服務	2002年	45,405 <sup>(4)</sup>	7.7	關聯方
3	西安市機關事務管理局 <sup>(6)</sup>	城市服務及商業物業管理服務	2011年	22,886	3.9	獨立第三方
4	客戶A <sup>(1)</sup>	城市服務	2018年	13,149	2.2	獨立第三方
5	客戶C <sup>(3)</sup>	城市服務	2021年	8,234	1.4	獨立第三方
				<b>291,176</b>	<b>49.1</b>	

附註：

- (1) 客戶A是中國共產黨（「中共」）西安市委員會下屬位於西安的中國政府機構，負責協助中共西安市委員會工作。客戶A為獨立第三方，於西安經開區管委會並無股權，反之亦然，經我們的中國法律顧問確認，其並非西安經開區管委會的附屬實體或與經發控股集團有關連（定義見上市規則）。
- (2) 客戶B是西安市公安局下屬位於西安的中國政府機構，主要負責監控交通相關事件及維持道路運輸的安全及有效使用。客戶B為獨立第三方，於西安經開區管委會並無股權，反之亦然，經我們的中國法律顧問確認，其並非西安經開區管委會的附屬實體或與經發控股集團有關連（定義見上市規則）。
- (3) 客戶C是西安市人民政府下屬位於西安的中國政府機構，負責西安市未央區市政廳的日常管理。客戶C為獨立第三方，於西安經開區管委會並無股權，反之亦然，經我們的中國法律顧問確認，其並非西安經開區管委會的附屬實體或與經發控股集團有關連（定義見上市規則）。
- (4) 指自經發控股集團直接產生的收益。
- (5) 西安經開區管委會是一家行政機構，於1993年由西安市人民政府成立，以代西安市人民政府管理西安經濟技術開發區。

## 業 務

- (6) 西安市機關事務管理局是位於西安負責提供行政服務的中國政府機構，由西安市人民政府成立。西安市機關事務管理局為獨立第三方，於西安經開區管委會並無股權，反之亦然，經我們的中國法律顧問確認，其並非西安經開區管委會的附屬實體或與經發控股集團有關連（定義見上市規則）。

西安經開區管委會於整個往績記錄期間一直是我們最大的單一客戶。有關我們與西安經開區管委會的關係的更多資料，請參閱「與西安經開區管委會的關係」。於2021年、2022年及2023年，我們向西安經開區管委會提供的服務所產生的收益分別為人民幣201.5百萬元、人民幣224.5百萬元及人民幣233.4百萬元。然而，考慮到我們來自西安經開區管委會的收益佔我們總收益的百分比持續由2021年的33.9%下降至2022年的31.8%，並進一步下降至2023年的27.1%，我們對其並無重大依賴。

為進一步減少我們對西安經開區管委會的依賴，我們同時通過專業的業務開發團隊加強業務開發工作，積極自西安經開區管委會以外的獨立第三方取得項目及產生收益，藉以擴大我們的市場版圖。於2021年、2022年及2023年，我們有79個、113個及134個城市服務、住宅物業管理服務及商業物業管理服務項目乃來自西安經開區管委會以外的獨立第三方，分別佔我們項目總數的62.7%、66.9%及70.9%。我們亦計劃通過在中國西北地區的戰略併購去增加市場份額和觸及西安以外更廣泛的客戶群。更多詳情請參閱「未來計劃及所得款項用途」。

## 供應商

### 概覽

除經發控股集團外，我們於往績記錄期間各年度的五大供應商均為獨立第三方。於2021年、2022年及2023年，我們自各年度五大供應商的採購額分別為人民幣33.5百萬元、人民幣40.4百萬元及人民幣62.3百萬元，分別佔我們總採購額的24.5%、23.1%及21.3%。於2021年、2022年及2023年，我們自各年度單一最大供應商的採購額分別為人民幣11.2百萬元、人民幣15.2百萬元及人民幣14.8百萬元，分別佔我們總採購額的8.2%、8.7%及5.1%。我們於往績記錄期間各年度的五大供應商通常會授予我們介乎5至30天的信貸期。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，除經發控股集團外，概無董事、彼等的緊密聯繫人或據董事所知擁有我們已發行股本5%以上的任何股東於我們於往績記錄期間各年度任何五大供應商中持有任何權益。除下文及「客戶－我們於往績記錄期間各年度的五大客戶」所披露者外，我們於往績記錄期間各年度的五大供應商均非我們於往績記錄期間的客戶，反之亦然。

## 業 務

於整個往績記錄期間，經發控股集團亦為我們的第二大客戶。我們主要向經發控股集團提供城市服務、住宅物業管理服務及商業物業管理服務，主要由於(i)我們與經發控股集團維持長期戰略關係，並自2002年起一直向其提供物業管理服務；及(ii)我們相信該關係起互利互補作用，並展現可持續的業務模式。有關與經發控股集團的長期關係帶來的業務利益的更多詳情，請參閱「一 我們與經發控股集團的戰略業務關係」。於往績記錄期間，我們向經發控股集團提供的服務（包括城市服務、住宅物業管理服務及商業物業管理服務）與經發控股集團提供給我們的服務（包括物業租賃、供應綠化及其他服務）並不相同；相關服務協議乃按個別基準訂立，並非互為條件。我們與經發控股集團（分別作為我們的客戶及供應商）進行的交易乃經公平獨立磋商並按正常商業條款進行。於2021年、2022年及2023年，我們向經發控股集團提供服務產生的收益分別為人民幣45.4百萬元、人民幣52.6百萬元及人民幣53.7百萬元，分別佔我們總收益的7.6%、7.4%及6.2%。有關詳情，請參閱「一 客戶」。於2021年、2022年及2023年，我們向經發控股集團提供服務產生的毛利分別為人民幣10.2百萬元、人民幣12.1百萬元及人民幣9.2百萬元。

### 我們於往績記錄期間各年度的五大供應商

#### 2023年

排名	供應商	向我們提供的主要服務	開展業務關係年份	交易額	佔總採購額百分比	與我們的關係
				(人民幣千元)	(%)	
1	經發控股集團	物業租賃、供應綠化及其他服務	2002年	14,788	5.1	關聯方
2	供應商B <sup>(2)</sup>	供應電力	2014年	14,198	4.8	獨立第三方
3	供應商A <sup>(1)</sup>	供應燃料	2006年	12,504	4.3	獨立第三方
4	供應商C <sup>(3)</sup>	供應秩序維護服務	2021年	12,439	4.2	獨立第三方
5	供應商F <sup>(6)</sup>	供應食材	2021年	8,418	2.9	獨立第三方
				<b>62,347</b>	<b>21.3</b>	

## 業 務

### 2022年

排名	供應商	向我們提供的 主要服務	開展業務 關係年份	交易額	佔總 採購額 百分比	與我們的關係
				(人民幣千元)	(%)	
1	供應商A <sup>(1)</sup>	供應燃料	2006年	15,171	8.7	獨立第三方
2	供應商B <sup>(2)</sup>	供應電力	2014年	7,425	4.3	獨立第三方
3	供應商C <sup>(3)</sup>	供應秩序 維護服務	2021年	5,984	3.4	獨立第三方
4	供應商D <sup>(4)</sup>	供應食材	2018年	5,980	3.4	獨立第三方
5	供應商E <sup>(5)</sup>	供應食材	2018年	5,802	3.3	獨立第三方
				<b>40,362</b>	<b>23.1</b>	

### 2021年

排名	供應商	向我們提供的 主要服務	開展業務 關係年份	交易額	佔總 採購額 百分比	與我們的關係
				(人民幣千元)	(%)	
1	供應商A <sup>(1)</sup>	供應燃料	2006年	11,230	8.2	獨立第三方
2	供應商B <sup>(2)</sup>	供應電力	2014年	7,548	5.5	獨立第三方
3	供應商E <sup>(5)</sup>	供應食材	2018年	6,141	4.5	獨立第三方
4	經發控股集團	物業租賃、供應 綠化及其他服 務	2002年	4,382	3.2	關聯方
5	供應商D <sup>(4)</sup>	供應食材	2018年	4,240	3.1	獨立第三方
				<b>33,541</b>	<b>24.5</b>	

---

## 業 務

---

附註：

- (1) 供應商A為一家聯交所上市公司(截至2023年12月31日的市值為人民幣1.2萬億元)的西安分公司。供應商A主要從事汽油銷售。
- (2) 供應商B為一家位於西安的國有企業，註冊資本為人民幣353億元。供應商B主要從事電力供應。
- (3) 供應商C為一家位於西安的民營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。供應商C主要從事提供秩序維護服務。
- (4) 供應商D為一家位於西安的民營公司，註冊資本為人民幣3.0百萬元。供應商D主要從事餐飲管理服務。
- (5) 供應商E為一家位於西安的民營公司，註冊資本為人民幣15.0百萬元。供應商E主要從事食材銷售。
- (6) 供應商F為一家位於西安的民營公司，註冊資本為人民幣2.0百萬元。供應商F主要從事食材銷售。

### 分包商

一般而言，我們的項目服務中心及企業管理與質量部負責監督及審查分包商參與項目的選擇、管理及評估，並在我們的業務運營方面做出相關的政策決策。我們與分包商的業務關係可追溯至2014年。於往績記錄期間，除我們向其外包綠化及其他服務的經發控股集團外，我們的所有分包商均為獨立第三方。

### 分包商的選擇

我們僱用合格的分包商主要是為了代我們提供清潔、秩序維護以及公共區域設施維修及保養服務，以優化我們的銷售成本。我們根據(i)彼等的服務範圍；(ii)提供服務的設施及設備；(iii)彼等的客戶服務；及(iv)彼等與我們的整體溝通等標準評估分包商。我們可能會進行盡職調查並評估分包商自身的環境、社會及管治相關常規，例如使用環保材料、制定有關僱員委聘的平等機會政策及實施反貪污措施。只有符合我們要求的分包商才會添加到我們的預先批准名單中。

在僱用分包商時，我們可向我們存置的預先批准名單上的分包商發出投標邀請，並根據服務質量、行業聲譽、價格、過往表現及合作性等標準評估彼等的投標申請書。

---

## 業 務

---

### 分包商的管理

我們定期監督和評估分包商。各項目的經理預期會每日檢查分包商的工作，並記錄彼等發現的任何問題。我們亦已制定內部政策和程序，以管理有關分包商所提供服務的投訴。

我們至少每年一次正式審查及評估我們的分包商。我們的項目服務中心將對分包商作出年度評估報告。每年我們更新預先批准的分包商名單時，我們的項目服務中心亦將根據評估報告作出推薦建議。倘我們發現若干分包商一直提供不合格服務，我們將終止有關分包協議。

### 分包協議的主要條款

我們的分包協議通常包括以下主要條款：

- *期限*。典型的分包協議具有固定期限，並可經雙方同意後續簽。我們將基於分包商的服務費及服務質量考慮再次聘用分包商。
- *履約範圍及標準*。典型的分包協議載列分包商服務的範圍及預期標準，包括分包服務相關領域、服務頻率及我們要求的檢查類型。我們亦要求分包商遵守分包協議所訂明的質量標準、安全、報告時間、制服及禮儀指引。
- *分包費*。我們一般按照相關分包協議按月或按季支付分包費。我們一般會在每個月或季度末檢討分包商所提供服務的質量。如果分包商的服務符合我們的標準，我們將全額支付每月或季度分包費；否則我們將從每月或季度分包費中扣除分包協議中規定的罰款。
- *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。我們一般按照合約中協議的內容，按月或季度支付分包費。根據相關分包協議，如果我們的分包商未能遵守我們的履約範圍及標準，則我們有權收取罰款或扣除分包費。



---

## 業 務

---

- *分包商的權利及義務*。我們的分包商負責獲取進行業務運營所需的執照、許可證及證書。彼等亦承諾根據相關分包協議規定的範圍、頻率及質量標準提供服務。
- *風險分擔*。我們的分包商管理彼等的僱員。我們的分包商負責根據相關分包協議支付內部員工的工資、保險及勞工福利。我們的分包商亦負責為其自有僱員在提供合約服務過程中遭受的人身或財產損害提供賠償。彼等亦負責對其僱員在提供合約服務過程中所造成的人身或財產損害承擔責任。
- *原材料採購*。我們的分包商通常將自行採購彼等提供合約服務所需的工具及其他原材料。
- *終止及續約*。我們定期監察及評估分包商的表現。一般而言，如果我們的分包商未能遵守其義務，我們有權終止分包協議。

### COVID-19 疫情的影響

根據中指院的資料，於往績記錄期間，COVID-19 疫情的爆發對城市服務及物業管理服務提供商帶來短期壓力，因為服務提供商(i)因購買口罩、消毒劑和其他消毒設備而產生更多運營成本，以及(ii)因在疫情期間恢復正常工作時間而向其員工及分包商支付額外津貼。此外，據中指院所告知，與住宅物業相比，對商業物業(如辦公樓)收益的影響相對更為不利，因為持續遭受財務損失的辦公樓租戶可能會終止其租賃協議，以避免任何進一步財務損失。

然而，根據中指院的資料，預期COVID-19 疫情長遠將為城市服務及物業管理行業帶來機遇。我們相信，我們控制疫情的努力贏得了政府機構、公共機關、物業開發商、業主、居民和租戶的高度信任和依賴。許多地區實施的封鎖措施亦導致業主及居民越來越依賴我們所管理住宅小區的增值服務來滿足其日常生活需求，我們認為這為我們提供了拓展相關服務的重要機會。我們亦預計政府可能會不時頒佈有關物業管理行業的新法規，這為我們的長期業務運營提供了更高程度的監管確定性。

## 業 務

儘管爆發了COVID-19，我們於往績記錄期間仍取得穩定增長。我們的在管物業數量由截至2021年12月31日的98個增加至截至2022年12月31日的121個，並於2023年12月31日進一步增加至148個。我們的收益由2021年的人民幣593.7百萬元增加至2022年的人民幣706.8百萬元，並進一步增加至2023年的人民幣862.2百萬元。

### 近期監管動態

#### 「三條紅線」政策

於2020年8月，住房和城鄉建設部與中國人民銀行聯合頒佈「三條紅線」政策，旨在控制主要房地產開發商的計息債務規模，促進中國房地產行業可持續發展。根據「三條紅線」政策，(i)房地產開發商剔除預付款項後的資產負債率不得超過70%；(ii)房地產開發商的淨資產負債率不得超過100%；及(iii)房地產開發商的現金佔短期計息貸款比率不得低於1.0倍。

根據中指院的資料，於2022年初，中國金融機構告知若干大型房地產開發商，放寬「三條紅線」政策，將房地產開發商為併購目的獲得的短期計息貸款排除在相關比率計算之外。據中指院所告知，倘有關政策正式放寬，無論從短期還是長期來看，均對房地產行業上游公司（如房地產開發商及房地產建築公司）有利，尤其是財務表現穩健的房地產開發商。財務表現穩健的房地產開發商將能夠(i)在短期內，通過收購面臨財務困難的房地產開發商的項目來擴展業務；及(ii)從長遠來看，在遵守有關政策放寬規定的同時，可維持其市場份額或通過併購擴大業務。因此，董事認為「三條紅線」政策及其可能放寬不會對經發控股集團造成重大不利影響。

由於物業管理服務提供商通常(i)自其現有在管物業項目中獲得相當一部分收入，及(ii)自不同來源（如業主及業主委員會）採購新的物業管理項目，而非僅依賴自物業開發商採購的新物業項目，中指院認為，「三條紅線」政策及可能放寬整體上並不會對物業管理服務提供商產生重大不利影響。

為確保持續遵守相關法律法規，我們已實施多項內部控制措施，其中我們的風險管理團隊將對監管合規進行內部檢查，並列出待糾正的未決問題（如有）。我們(i)不擬直接或間接使用[編纂]所得款項為物業開發提供資金；及(ii)計劃根據相關司法權區的相關法律法規使用「未來計劃及所得款項用途」中所述的[編纂]所得款項淨額，並按照聯交所及證監會相關法律法規的規定作出披露。經發控股集團亦承諾，我們不會將

---

## 業 務

---

[編纂]所得款項淨額直接或間接用於房地產開發，亦不會將該等所得款項淨額以任何形式用於違反固定資產投資管理規定的項目。更多詳情請參閱「未來計劃及所得款項用途」。此外，於往績記錄期間，經發控股集團的收益貢獻佔我們各年總收益的比例不足10%。基於上文所述，並在相關部門可能不時進一步實施的相關法律法規的規限下，我們的董事認為且獨家保薦人同意，「三條紅線」政策將不會對我們的業務營運及與經發控股集團的合作造成任何重大不利影響。

### 質量控制

我們在服務中優先考慮質量，並相信質量控制對我們業務的長期成功至關重要。我們的企業管理與質量部由我們的首席質量官領導，主要負責監督我們的業務運營，專注於維持質量標準、標準化我們的內部政策及程序及監控遵守該等標準。截至2023年12月31日，我們擁有由24名成員組成的專業質量控制團隊。我們實行三級質量檢測制度。我們的項目分別由業務主管、項目服務中心及相關部門每日、每週及每月進行現場檢查。

### 對服務的質量控制

我們按照ISO9001:2000認證（為我們自2007年以來從方圓標誌認證集團獲得的認證）的標準從事經營。我們已制定一套服務質量監控制度，包括一系列針對滿意度調查、服務質量控制及監督及客戶投訴的標準化內部政策及程序。

### 對分包商的質量控制

我們通常在分包協議內闡明預期的質量標準。我們定期評估分包商的表現，並可能要求彼等對表現未達標準的事件採取適當及必要的改正措施。如果我們的分包商未能根據我們的質量標準履約，則我們保留收取罰款、扣除分包費甚至終止合約的權利，並基於我們的評估結果決定是否續簽分包協議。

---

## 業 務

---

### 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。客戶可通過撥打我們的服務熱線或與我們物業管理項目的駐場僱員溝通，向我們提供反饋及投訴。舉例而言，客戶的反饋及投訴可能與分包商提供的服務不達標有關。

我們已建立內部政策及程序以應對及記錄客戶反饋及投訴，並回訪客戶以評價我們的回應。該等內部政策及程序適用於我們所有的物業管理項目。我們要求僱員及時回應所有客戶反饋及投訴，並在收到後的兩個小時內跟進有關情況。彼等亦須獲得客戶的聯絡信息，並於24小時內回覆客戶。與客戶的所有聯絡情況均須以圖文形式記錄在案。負責個案的僱員須與客戶進行建設性聯絡，直到解決為止。

我們將在個案辦結後回訪客戶以評價我們的回應。倘客戶對其反饋或投訴的處理方式表示不滿意，我們將要求僱員再次處理。在設計該反饋及投訴管理制度時，我們力求維護客戶的信任和信心。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未就服務或產品收到任何可能對我們的經營或財務業績造成重大不利影響的客戶投訴。

### 知識產權

我們認為，知識產權對我們持續的成功至關重要。我們主要依靠有關商標及商業機密的法律及法規以及僱員及第三方的保密及不競爭契據承諾來保護我們的知識產權。截至最後實際可行日期，我們已在中國註冊28個商標、20項專利、4個域名及20個版權，我們認為其對我們的業務至關重要。我們的專利主要包括配備用戶圖形界面(GUI)的物業設備顯示面板、化糞池沼氣洩漏報警裝置、消防管壓力檢測裝置、供排水預警裝置、車庫防洪報警裝置、雨水收集井過濾裝置、牆面清潔裝置、機房防鼠擋板結構及三類壓力表自檢平台。我們亦於2023年獲陝西省科學技術廳、陝西省財政廳及陝西省稅務局頒發高新技術企業證書。截至最後實際可行日期，據我們所知，我們並無嚴重侵犯第三方擁有的任何知識產權，亦無任何第三方嚴重侵犯我們的知識產權。

## 業 務

有關我們已註冊知識產權的進一步資料，請參閱「附錄五 – 法定及一般資料 – B.有關我們業務的進一步資料 – 2.本集團的知識產權」。

### 獎項及認可

下表載列於往績記錄期間及直至最後實際可行日期我們獲得的主要獎項及認可。

頒獎年度	獎項／認可名稱	頒獎機構
2024年	2024中國物業服務百強企業	中指院
2024年	2024中國物業服務百強滿意度領先企業	中指院
2024年	2024中國物業國有企業50強	中物智庫
2024年	2024中國物業服務西北20強	中物智庫
2023年	2023中國物業服務百強企業	中指院
2023年	2023中國特色物業服務領先企業 — 政府物業服務	中指院
2023年	2023中國物業服務百強企業	中指院
2023年	2023中國特色物業服務領先企業 — 政府物業服務	中指院
2023年	政府採購20年：百強物業管理服務商 (2022年度)	中國政府採購委員會

## 業 務

頒獎年度	獎項／認可名稱	頒獎機構
2023年	高新技術企業	陝西省科學技術廳、 陝西省財政廳及 陝西省稅務局
2023年	2023中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中指院
2023年	2023西安住宅物業十大品牌物業服務企業	北京中物匯智科技 有限公司及 中物研究院
2022年	2022陝西省物業服務企業綜合實力50強	克而瑞及中物研協
2022年	2022中國國有物業服務企業綜合實力50強	克而瑞及中物研協
2022年	2022陝西省住宅物業細分業態領先企業	克而瑞及中物研協
2022年	2022陝西省物業社會責任貢獻領先企業	克而瑞及中物研協

## 業 務

頒獎年度	獎項／認可名稱	頒獎機構
2022年	2022商業物業服務力Top 20企業	克而瑞及易居
2022年	第三屆副會長單位	陝西省物業管理協會
2022年	2021年度全國政府採購百強物業管理服務商	中國政府採購委員會
2022年	2021年生活垃圾分类優秀單位	經開區城管執法局 及經開區生活垃圾分类服務中心
2021年	第三屆會長單位	西安市物業管理協會
2021年	2020年度全國政府採購百強物業管理服務商	中國政府採購委員會

## 競爭

截至2023年12月31日，中國物業管理行業競爭激烈，有超過200,000家物業管理公司在該行業經營。中國物業管理行業亦高度分散，根據中指院的資料，按在管建築面積計物業服務百強企業的市場份額於2020年至2023年間持續增加。有關競爭格局的更多資料，請參閱「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」。根據中指院的資料，按截至2023年12月31日的陝西省在管建築面積計，我們的市場份額約為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。

根據中指院的資料，中國物業管理行業的增長歸因於與日俱增的供需及有利的政府政策等主要驅動力。近年來，中國經濟快速發展導致城市化日益加深，並逐漸形成中高收入階層消費者群體，且城市人口的人均可支配收入持續增長。我們預計，上述



---

## 業 務

---

中高收入階層的消費者將更願意為優質服務支付溢價，並增加彼等除基本必需品外的商品及服務的個人可支配開支。例如，對更好的生活條件的需求可能與日俱增，因此對更優質物業管理服務的相應需求亦增加。中國快速城市化造成商品房供應增加，我們可向其提供物業管理服務並滿足該需求。

根據中指院的資料，為緊貼上述趨勢，於2018年至2023年間物業服務百強企業管理物業的平均建築面積及平均數量也在增加。我們主要與物業服務百強企業競爭，尤其是與中國聲譽良好的城市開發運營商相關聯的公司，而經發控股集團作為聲譽良好的物業開發商為我們的自身成長奠定了堅實基礎。然而，於往績記錄期間，我們所佔經發控股集團物業開發項目的在管建築面積的比例出現下滑，而所佔第三方物業開發商物業開發項目的在管建築面積的比例卻有所增加。此反映我們能夠得享一間聯屬公司的支援，同時亦能獨自物色並把握市場機遇。

我們相信，憑藉我們的競爭優勢，我們能繼續與其他行業參與者競爭。此外，市場新晉公司面臨品牌價值、資本要求、管理質量以及獲取人才及技術專長等入行門檻，我們相信我們已擁有並將持續克服此等方面的問題。請參閱「行業概覽」及「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們在物業管理市場面臨激烈競爭，如果我們未能成功與現有及新的競爭對手抗衡，我們的業務、財務狀況、經營業績及前景或會受到重大不利影響」。

### 社會、健康、安全及環境事宜

我們受有關勞工及安全事宜的中國法律規限。於往績記錄期間，我們按照分別於2007年、2021年及2022年獲得的國際質量管理體系ISO9001:2000認證、職業健康安全體系ISO45001:2018認證及HACCP認證的標準從事經營。我們向僱員提供處理特定應急事件的培訓。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們並無遭遇任何涉及人員受傷或財產損失的重大事故。董事確認往績記錄期間並不存在重大勞資糾紛或針對我們的重大勞動相關法律程序。

我們通常按照《質量環境職業健康安全體系管理規範》的要求，識別僱員職業健康方面的危害，如操作設備和焊接的噪音，並(i)在僱員入職前、培訓期間及簽署僱傭

---

## 業 務

---

協議時，告知彼等有關危害及對彼等健康的潛在影響；(ii)為我們的僱員組織年度職業健康體檢，以監察其健康狀況；及(iii)根據需要調整僱員的工作時間，並發放勞動及職業防護用品，以保障僱員的健康及工作安全。

我們根據僱員的工作範圍、工作強度及相關職業危害採購並向其發放勞動及職業防護用品。我們發放的勞動及職業防護用品必須(i)符合國家安全生產監督管理總局的相關法規；及(ii)符合國家職業健康標準。倘任何勞動及職業防護用品的質量不符合相關法規的要求並引發事故，採購人員將被追究責任。每個項目均需開展勞動及職業防護用品日常檢查，並教育及督促僱員按照我們的內部規章制度佩戴或使用該等用品。此外，我們的安全生產團隊及安全人員可能會開展不定期檢查。

我們亦已實施內部政策及程序規範事故報告。對於重大事故，相關項目負責人應在10分鐘內向管理層及質量控制團隊負責人口頭報告；對於一般事故，相關項目負責人應在20分鐘內向管理層和質量控制團隊負責人口頭報告，並在24小時內通過ERP系統上報；對於輕微事故，相關項目負責人應在24小時內通過ERP系統上報。事故報告必須全面，且至少應包括(i)事故概況；(ii)事故發生的時間和地點；(iii)事故的簡要經過；(iv)事故造成的傷亡和經濟損失；(v)已經採取的緊急措施；及(vi)其他應當報告的情況。

我們根據僱員的才能加以聘用，且我們的公司政策要求向我們的僱員提供平等機會，而不考慮其性別、年齡、種族、宗教信仰或任何其他社會或個人特徵。據董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面均已遵守中國有關工作場所安全的法律，且並無發生任何對我們的營運造成重大不利影響的事件。

我們致力環境保護並採納及實施有關措施確保我們符合自2021年獲得的國際環境管理體系ISO14001:2015認證的標準。考慮到我們運營的性質，我們認為我們並不面臨與環境問題有關的重大風險。根據相關政府部門出具的證明及經作出公共信息搜索，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未因違反中國環境法律而受到任何重大行政處罰。

---

## 業 務

---

### 環境、社會及管治和氣候相關風險及機遇

#### 我們有關環境、社會及管治和氣候相關風險及機遇的管治及政策

董事認為，建立及實施良好的環境、社會及管治（「ESG」）原則及常規將有助於增加我們的投資價值並為利益相關者提供長期回報。為確保ESG措施的有效性，董事會將負責監督我們的ESG管治，推動有關企業管治、環境保護、勞工權利及社區發展的可持續發展計劃，以及與持份者溝通和維持良好關係。董事會的主要職責包括制定我們的整體ESG願景、方向及策略、制定明確的ESG及氣候相關風險管理程序，以及檢討我們的ESG表現，以確保與我們的計劃一致。我們亦將成立ESG委員會，作為董事會下屬委員會，負責抽查ESG相關指標、識別及評估潛在的ESG相關風險，並編製ESG報告以供董事會審閱。

ESG委員會將由我們的主席吳鎖正先生領導，彼在陝西物業管理服務行業擁有廣泛的管理經驗，並對我們的業務運營具有深刻見解，讓其能夠識別與我們僱員的健康、安全及工作條件以及本集團的管理架構、行政人員薪酬及政治捐款有關的議題。ESG委員會亦將由來自不同部門的僱員組成，以建立一個具包容性及行之有效的團隊。董事會及ESG委員會的成員在(i)我們主要營業地點陝西的城市服務及物業管理服務行業，及(ii)企業管理方面擁有豐富經驗，使其能夠對重大的ESG問題作出貢獻，例如減少廢物、工作場所健康及安全以及企業誠信、透明度及合規性。我們亦可能視需要聘請在能源使用及效率、溫室氣體排放以及減少廢物和碳足跡方面擁有經驗及專業知識的專家，協助我們排查整改ESG相關的風險。我們認為，董事會及ESG委員會的共同努力對建立一個健全有效的ESG管理體系至關重要。

我們的ESG政策旨在預先識別和發現與ESG和氣候相關的風險，以便我們採取必要的預防措施以降低風險並減少損失。對於已發生的風險，我們將首先設法控制受影響的範圍以及人員或資產數目，然後採取補救措施以控制此類風險造成的損失。我們的ESG及氣候相關風險管理遵循風險評估、風險監控、風險報告以及預警、危機處理和事後改進的程序。

---

## 業 務

---

我們將主要通過以下方式識別重大ESG事項並確定其優先次序：(i)在持份者之間進行調查；(ii)諮詢外部專家；(iii)整合我們的持份者及專家的意見，以編製重大ESG事項矩陣；(iv)對重大ESG事項進行研究；及(v)將重大ESG事項與我們的發展及業務計劃保持一致，並按相關性及重要性對事項進行分類。

我們計劃參考聯交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》及全球報告倡議組織發佈的《可持續發展報告標準》評估、管理及降低ESG相關風險。

我們的董事會及ESG委員會亦致力以合法、道德及負責任的方式開展業務，並已採納及實施《反舞弊及舉報投訴管理辦法》。更多詳情請參閱「一 風險管理及內部控制」。此外，於往績記錄期間，我們(i)通過鷹巢計劃每兩個月為我們的新僱員舉辦合規培訓，及(ii)通過菁發工坊每年為其他僱員舉辦合規培訓。

### 環境、社會及氣候相關問題及機遇帶來的影響

我們承認，環境、社會及氣候相關問題對我們構成一定程度的威脅。由於我們的業務運營主要在中國西北，我們已識別三個將對我們的業務、戰略及財務表現產生潛在影響的主要環境、社會及氣候相關問題：

- 洪水。由於靠近河流，我們在中國西北的業務運營易受洪水的影響。倘意外爆發洪水，我們員工的健康及安全將受到威脅，且我們的設備及基礎設施將受到水害。因此，我們可能面臨人工及保險成本、資本支出及經營開支的增加，且我們的服務可能中斷，引致收益減少。為降低該等風險，我們已為營運員工購買僱員責任保險，於往績記錄期間，該等保險的平均年保費為約人民幣346,000元。
- 旱災。我們於中國西北的業務營運易受旱災（中國西北部常見的自然災害之一）影響。當旱災及洪水交替出現時，我們員工的安全將受到威脅，且我們的設備及基礎設施可能會直接或連帶受損。因此，我們可能面臨人工及保險成本、資本支出及經營開支的增加，且我們的服務可能中斷，引致收益減少。為降低該等風險，我們已為營運員工購買僱員責任保險，於往績記錄期間，該等保險的平均年保費為約人民幣346,000元。

---

## 業 務

---

- **碳中和及碳達峰。**為遵守碳中和及碳達峰規定，我們鼓勵僱員使用公共交通工具通勤，並計劃採購更多的環保材料及資源，這可能導致我們的資本支出及經營開支增加。倘未遵守，我們亦可能受到處罰。

自成立以來，我們始終堅持服務經營所在小區，並實施下列措施履行社會責任。

- **COVID-19疫情防控。**COVID-19疫情爆發以來，我們的僱員全天候守衛在疫情聯防聯控的第一線，用實際行動守護著業主、住戶及租戶的健康安全。2020年至2022年，我們已對在管物業採取一套衛生和預防措施，包括與相關政府部門溝通、出入口管控、消毒、垃圾收集以及現場檢查。於2022年2月，我們在管的兩個住宅小區獲西安市住房和城鄉建設局評為「西安市物業行業新冠疫情防控工作先進項目」。於往績記錄期間，我們為抗擊COVID-19疫情而採取的預防措施耗資合共約人民幣989,000元。
- **環保。**我們已制訂多項政策節能及達致低碳足跡，帶動僱員履行。我們還積極帶動業主、住戶及租戶參與節能環保工作。例如，我們在本集團內宣傳並實施垃圾分類的規則，並於2022年獲經開區城管執法局、經開區生活垃圾分類服務中心評為2021年生活垃圾分類優秀單位。我們亦實施節能管控措施，例如在公共區域為多個項目進行照明設施翻新、安裝節能燈等，從而降低公共區域的用電量，耗資合共約人民幣253,000元。
- **僱員福利。**我們真心感激僱員的服務，關懷僱員的福祉。就此，我們提供膳食津貼及生日禮物等員工福利。我們亦舉辦了多項活動，豐富員工業餘生活，並通過提供婦女節福利、舉辦女性權利講座，努力加強女性僱員的歸屬感。



## 業 務

### 環境、社會及氣候相關風險的指標及目標

我們已考慮反映我們管理環境、社會及氣候相關風險（包括溫室氣體排放及資源消耗）的量化資料。溫室氣體排放包括範圍1、範圍2及範圍3排放。範圍1排放包括公司擁有或直接控制的來源的排放，例如固定燃燒源及車輛的溫室氣體排放。範圍2排放包括公司間接造成的排放以及來自其購買及使用能源生產地的排放，例如使用購買的電力產生的溫室氣體排放。範圍3排放包括非公司本身產生的排放，亦非公司擁有或控制的資產活動的結果，而是公司對其價值鏈上下游負有間接責任的排放。我們已將我們收益貢獻最高的附屬公司計入定量資料計算範圍。

指標	2021年	2022年	2023年
溫室氣體排放總量（噸）	7,975.81	11,854.89	11,849.43
溫室氣體排放密度 （噸／百萬平方米建築面積）	566.87	842.57	842.34
直接排放量（範圍1）（噸）	20.45	17.70	16.00
間接排放量（範圍2）（噸溫室氣體）	7,950.03	11,832.40	11,833.43
間接排放量（範圍3）（噸）	5.33	4.79	5.17
總能源消耗（兆瓦時）	12,578.59	18,666.71	18,660.94
直接能源消耗（兆瓦時）	87.48	75.47	68.08
間接能源消耗（電力）（兆瓦時）	<b>12,491.21</b>	<b>18,591.25</b>	<b>18,592.86</b>
購電量（兆瓦時）	12,491.21	18,591.25	18,592.86
能源消耗密度 （兆瓦時／百萬平方米建築面積）	<b>887.97</b>	<b>1,326.97</b>	<b>1,326.56</b>
耗水量（立方米）	<b>796,600</b>	<b>999,600</b>	<b>683,042</b>
耗水密度（立方米／百萬平方米 建築面積）	<b>56,657.18</b>	<b>71,095.31</b>	<b>48,580.51</b>

為提高能源效益及減少用水量，我們已制定多項措施，包括(i)將普通燈更換為節能燈；(ii)在公共區域張貼標誌及海報，以提醒僱員並加強其節水意識；(iii)促進僱員減少用電及用水；(iv)推廣無紙化工作環境；及(v)檢查辦公場所，以確保辦公場所的電源在下班後關閉。

為提高ESG管理的成效，我們識別潛在氣候相關風險及機遇，並參考氣候相關財務披露工作小組(TCFD)提出的框架制定相應的ESG措施。我們計劃於2024年12月31日

---

## 業 務

---

前實現四個主要目標，涉及溫室氣體減排、提供環保服務、節能及節水。具體而言：

- 在溫室氣體排放方面，我們計劃以2023年為基準年，到2024年將溫室氣體排放密度（每單位收入）降低5.0%。該目標旨在提高我們的溫室氣體排放密度，以支持國家的「雙碳」戰略及應對氣候變化。於2022年至2023年，我們的溫室氣體排放密度保持穩定；
- 在提供環保服務方面，相較2023年，我們計劃於2024年前委聘合資格供應商處理100.0%的有害廢棄物。該目標旨在提供對環境影響最微的服務，以促進可持續的綠色經濟；
- 在能源消耗方面，我們計劃以2023年為基準年，到2024年將能源密度（每單位收入的能源消耗）降低5.0%。該目標旨在提高我們的能源效率，以支持國家的「雙碳」戰略及應對氣候變化。於2022年至2023年，我們的每單位收入能源密度保持穩定；及
- 在用水量方面，我們計劃以2023年為基準年，到2024年將用水密度（每單位收入）降低5.0%。該目標旨在優化我們的用水效率，以促進節約及保護水資源。於2022年至2023年，我們的用水密度呈下降趨勢。

## 僱員

我們相信，僱員的專業知識、經驗及專業發展可推動我們成長。我們積極招聘在物業管理方面具有相關工作經驗的熟練及合資格人員，以支持我們業務的可持續發展。我們向僱員提供各種培訓計劃，以促進彼等的職業發展。

我們嚴格遵守相關勞動法律法規，主動識別影響工作場所健康與安全的潛在因素，定期對主要崗位進行職業健康檢查，並密切監察僱員的職業健康狀況。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無錄得任何工傷或死亡事故。

我們的職位空缺可供公眾人士申請，我們的招聘過程嚴格遵守用人唯才原則，且我們的僱傭政策並無基於種族、宗教、性別、殘疾或年齡而對合資格員工及應徵者作出歧視。下表載列截至所示日期我們的員工組成。



## 業 務

	截至12月31日					
	2021年		2022年		2023年	
	(僱員數目，百分比除外)					
僱員總數	7,617	100.0	7,680	100.0	7,939	100.0
按性別劃分						
– 男性	4,109	53.9	4,164	54.2	4,150	52.3
– 女性	3,508	46.1	3,516	45.8	3,789	47.7
按年齡劃分						
– 30歲以下	1,123	14.7	1,226	16.0	1,155	14.5
– 31歲至50歲	3,082	40.5	3,278	42.7	3,199	40.3
– 50歲以上	3,412	44.8	3,176	41.3	3,585	45.2

我們與僱員訂立僱傭協議，並列明(i)薪酬(通常包括基本薪金及花紅)，以及薪酬所依據的資格、行業經驗、職位及表現；(ii)僱員福利(通常包括在戶外高溫環境工作的僱員(如保安巡邏員、管理員、清潔員工及垃圾收集員)的補貼以及年度體檢)；及(iii)嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及其他相關政策及法規的解僱政策。

我們亦為僱員的職涯發展制定兩項計劃，一項針對管理層僱員，另一項針對其他職級僱員。該兩項計劃為我們不同職位及不同公司層面的僱員提供持續成長及平等晉升機會的在職發展渠道。

截至2023年12月31日，我們在中國共有7,939名全職僱員。下表載列我們按職能劃分的全職僱員人數及明細：

	僱員人數	佔總人數的百分比
行政管理	240	3.0
項目管理	481	6.1
技術支援	688	8.7
客戶服務	1,279	16.1
現場服務	5,251	66.1
<b>總計</b>	<b>7,939</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

下表載列截至2023年12月31日我們按地理位置劃分的全職僱員明細：

	僱員人數	佔總人數的百分比
陝西 <sup>(1)</sup>	7,777	98.0
新疆 <sup>(2)</sup>	162	2.0
<b>總計</b>	<b>7,939</b>	<b>100.0</b>

附註：

(1) 包括西安、銅川及韓城。

(2) 包括石河子。

截至最後實際可行日期，我們的僱員已成立工會。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無經歷任何重大罷工、工作安全事故或與僱員的勞資糾紛，亦無收到相關政府部門發出任何可能對我們的業務經營及財務狀況造成重大影響的投訴、通知或命令。有關我們的職業安全措施、事故記錄及處理系統以及保護僱員健康及工作安全的政策的更多詳情，請參閱「— 社會、健康、安全及環境事宜」。

### 社會保險及住房公積金供款

根據相關中國法律法規，我們須為中國僱員的利益對社會保險基金（包括養老金、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險）及住房公積金作出供款。我們並無為部分僱員足額繳納社會保險和住房公積金供款，主要是因為(i)部分僱員為當月新入職或仍處於試用期的員工，我們將在後續月份為其足額繳納社會保險及住房公積金供款；(ii)部分僱員為退休返聘員工，我們無需為該等員工繳納社會保險或住房公積金供款；及(iii)部分僱員已申請相關居民保險或放棄繳納社保，我們無法為其繳納社會保險供款。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們於往績記錄期間的社會保險及住房公積金供款差額累計分別為人民幣11.1百萬元、人民幣13.6百萬元及人民幣13.6百萬元。

## 業 務

據中國法律顧問所告知，根據有關社會保險供款的相關中國法律法規，倘我們未按規定足額繳納社會保險供款，則有關部門或會要求我們於其規定的期限內繳納未支付的社會保險供款，且我們可能須就延遲支付按日支付相當於未繳金額萬分之五的滯納金。倘我們未能於規定期限內支付該等款項，則我們可能被處以未繳供款金額一至三倍的罰款；及根據《住房公積金管理條例》，對於我們未在規定期限內支付住房公積金供款，住房公積金管理中心可責令我們限期繳存未繳存的住房公積金；如我們逾期未繳存，住房公積金管理中心可向人民法院申請強制執行。於2021年、2022年及2023年，我們就因社會保險及住房公積金供款不足而產生的潛在負債計提全額撥備，分別為人民幣4.0百萬元、人民幣2.5百萬元及零。我們的其中一名控股股東經發集團亦承諾，其將就我們因未足額繳納社會保險及住房公積金供款而產生的潛在責任，對我們所作的任何撥備差額及任何滯納金、罰款或賠償作出彌償。

董事在評估與社會保險及住房公積金供款有關的風險時已考慮以下因素：(i)截至最後實際可行日期，我們尚未收到有關政府部門要求我們支付社會保險及住房公積金差額或罰款的任何通知；(ii)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無涉及任何行政處罰、重大訴訟及法律程序，且據我們所知，並無任何重大僱員投訴或與僱員就社會保險及住房公積金發生重大勞動糾紛；(iii)我們已獲得地方政府主管部門的確認，當中確認我們於往績記錄期間並無就社會保險及住房公積金受到處罰；(iv)於2021年、2022年及2023年我們分別就社會保險及住房公積金供款作出撥備人民幣4.0百萬元、人民幣2.5百萬元及零；(v)倘有關政府部門要求，我們將在規定時間內全額繳納供款或支付任何差額；及(vi)我們的其中一名控股股東經發集團承諾，其將就我們因未足額繳納社會保險及住房公積金供款而產生的潛在責任，對我們所作的任何撥備差額及任何滯納金、罰款或賠償作出彌償。經考慮上述原因，我們認為社會保險及住房公積金供款的撥備充足。

此外，截至最後實際可行日期，我們已制定多項內部政策及程序，確保我們足額繳納社會保險及住房公積金供款。該等內部政策及程序包括(i)鼓勵已申請居民保險的

---

## 業 務

---

僱員轉出，以便我們代其繳納社會保險及住房公積金供款；(ii)項目服務中心須及時提供有關人員變動的最新信息；及(iii)指定社會保險專員應加強對社會保險供款的調查。

截至最後實際可行日期，(i)我們獲當地政府主管部門確認，我們於往績記錄期間內未曾因社會保險及住房公積金繳納事項受到任何行政處罰；(ii)主要政府主管部門已確認，彼等於往績記錄期間內未收到需要我們補繳社會保險及住房公積金的信息；(iii)董事確認，我們並無涉及任何有關社會保險及住房公積金事宜的重大僱員投訴或勞動糾紛，相關政府部門並無通知或要求我們結清任何未繳社會保險及住房公積金或支付罰款或滯納金；及(iv)《人力資源社會保障部辦公廳關於貫徹落實國務院常務會議精神切實做好穩定社保費徵收工作的緊急通知》規定，嚴禁政府部門自行組織對企業社會保險及住房公積金供款的歷史欠費進行集中清繳。考慮到上述因素，我們的中國法律顧問認為相關政府部門要求我們補繳社會保險及住房公積金供款歷史欠費的可能性較小。

因此，我們的董事認為，我們未能足額繳納社會保險及住房公積金款項將不會對我們的業務經營及財務狀況產生任何重大不利影響。

### 招聘

我們致力於吸引最優秀及最突出的人才加入我們的人才庫。除招聘有經驗的專業人士外，我們亦招聘應屆畢業生。作為羅致業內翹楚工作的一部分，我們已設立詳盡的內部政策及程序，指導各階段的工作。

雖然我們已確定各職位的理想人選所需的資質及特點，但我們竭力招聘契合我們職業道德及企業文化的候選人。我們的招聘流程主要包括以下階段：

- **發佈招聘信息**。用人部門申請招聘，填補職位空缺。由人力資源部的招聘人員在多個外部平台發佈招聘廣告，對要求的資質作出說明。
- **審核簡歷**。人力資源部及用人部門參照內部準則審核申請書及簡歷。

---

## 業 務

---

- *面試*。我們從簡歷庫中篩選應聘者，安排面試。由人力資源部進行首輪面試，進入第二輪的候選人則由相關部門主管進行面試。
- *內部評估*。我們選中候選人後，會根據我們的預算及候選人個人的資質確定薪資。我們亦會啟動新人招聘的內部審核及審批流程，該等流程由相關級別的管理層進行。
- *聘用*。我們將會發出錄用通知書並協助候選人填報所需文件和完成入職培訓流程。

### 培訓及發展

我們認為僱員對我們的服務質量及客戶體驗至關重要。為僱員提供職業晉升前景及開展業務所需的專業技能培訓是我們挽留並激勵人才的長期舉措之一。

我們為不同層級的僱員提供全面的培訓計劃，支持並鼓勵彼等持續提升彼等的運營、執行及管理能力。通過菁發工坊，我們已培訓具有紮實技術技能的僱員，可以支持我們未來的發展。此外，為激動我們的僱員，我們通過鷹巢計劃向僱員提供針對工作要求定制的系統化專業技能發展培訓。我們組織物業管理人員及經理參加相關專業證書考試，並為彼等提供學習相關課程的機會。我們的人力資源部門亦不時就內部政策、流程和日常運營所使用的軟件系統的更新進行內部培訓。我們也會根據各部門及各物業管理服務中心的需求，制定外部培訓計劃，及與相關機構合作，以提供多樣化的培訓方案。

為促進僱員的成長及發展，我們已在培訓方案中引入提供指導、考核、反饋及評估程序。我們相信，我們全面的培訓計劃結合在職學習將有助於我們的僱員進步。

### 保險

於往績記錄期間，我們已為運營員工購買僱主責任險。一般而言，我們明確要求分包商與其僱員建立僱傭關係，倘分包商的僱員於提供服務的過程中遭受人身或財產損害，一般由分包商負責賠償。

---

## 業 務

---

我們亦對因我們的業務運營引起或與之相關的第三方財產損失或人身傷害而投購責任險。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無投購任何業務中斷險或訴訟險，據中指院所告知此舉符合中國的慣例。董事認為，我們現有的保險範圍符合行業標準，對我們的現有業務而言屬充分。然而，概不保證我們投購的保單足以覆蓋我們的所有運營風險。請參閱「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或根本無法涵蓋我們在日常業務過程中可能遭致的相關損失及負債」。

### 證書、執照及許可

我們須取得及持有運營相關的各種證書、執照及許可。據中國法律顧問所告知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已取得對我們業務運營至關重要的證書、許可及執照，包括我們的營業執照、食品經營許可證及保安服務許可證，且截至最後實際可行日期所有有關證書、許可及執照均在各自有效年限內。我們須不時續領有關證書、執照及許可，且我們計劃於所有重要執照及許可到期後續領。於往績記錄期間，我們在續領有關證書、執照及許可方面並無面臨任何重大困難，而只要我們滿足相關法律法規規定的適用要求和條件，預計在續領時不會遇到任何困難。

### 物業

截至最後實際可行日期，我們在中國擁有11項物業，總建築面積為5,235.5平方米。於往績記錄期間，我們將建築面積3,078.6平方米的其中一項物業（「出租物業」）出租予獨立第三方以賺取租金收入。截至最後實際可行日期，我們已取得出租物業的產權證，但尚未根據中國法律將租賃協議向當地房屋管理部門備案，且我們並未獲得其他十項自有物業的產權證。

截至最後實際可行日期，我們亦於中國租賃了20項物業（「租賃物業」），總建築面積為6,095.0平方米，其中4,470.7平方米來自控股股東及／或其聯繫人的物業，主要用作我們的辦公室、員工宿舍及食堂。在該等租賃物業中，(i)我們持有總建築面積為4,114.9平方米的13項物業的必要產權證，其中2,944.9平方米的物業乃自我們的控股股東及／或其聯繫人租賃；及(ii)總建築面積為1,980.1平方米的七項物業的業主無法提供產權證，而這情況超出我們控制範圍。截至最後實際可行日期，我們尚未按照中國



---

## 業 務

---

法律的規定將租賃物業的租賃協議向當地房屋管理部門登記或備案。為了減輕因未備案租賃協議而產生的潛在風險，我們已指派團隊(i)通過主動與租賃物業的業主溝通，以獲得其合作並收集相關登記文件，從而辦理租賃登記；及(ii)處理租賃登記相關文件的提交並緊跟登記進度。根據我們的中國法律顧問的意見，未備案租賃協議不會影響該等租賃的有效性或可執行性，但我們可能會被主管部門責令糾正這種不合規行為，如果我們未在規定期限內糾正，我們可能因就此等不備案被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業相關的風險－我們的租賃協議均未在相關政府機構辦理登記，這可能使我們面臨潛在罰款」。

此外，我們使用其中一項租賃物業（為住宅物業）作為我們的辦公室。根據我們中國法律顧問的意見，相關中國法律及法規要求租戶在將租賃住宅物業用於商業用途前取得利益可能受到影響的其他業主同意，否則可能導致租賃協議無法繼續被履行。截至最後實際可行日期，我們尚未取得有關同意。因此，我們可能無法繼續租賃該物業，並可能需要尋找替代場所。

考慮到(i)我們的董事確認，我們並無收到任何監管機構關於我們未能備案上述租賃協議而可能作出的行政處罰或執法行動的通知；(ii)我們的控股股東已承諾其將就我們因資產使用不當而產生的任何損失向我們作出彌償；(iii)董事預計在物色替代物業（在距離及租金方面與租賃物業可資比較）以取代租賃物業方面將不會有任何實際困難；及(iv)遷往替代物業的估計時間及成本分別約為一週及人民幣80,000元，我們的董事認為，有關未有備案事宜將不會對我們的業務營運造成重大影響。

### 法律程序及合規

#### 過往不合規事件

我們於日常業務過程中可能不時捲入法律、仲裁或行政程序。截至最後實際可行日期，並無尚未了結或針對我們或我們任何董事提出而可能對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響的法律、仲裁或行政程序。



---

## 業 務

---

據中國法律顧問所告知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因違反與我們業務有關的任何中國法律法規而遭受任何可能對我們的業務造成重大不利影響的行政處罰，且董事確認，我們已於所有重大方面遵守中國所有相關法律法規。

下文概述於往績記錄期間對適用法規的過往不合規事件。我們的董事認為，以下不合規事件不會對我們產生任何重大運營或財務影響。

### 社會保險及住房公積金

於往績記錄期間，我們並無為部分僱員足額繳納社會保險和住房公積金供款。截至2021年、2022年及2023年12月31日，我們於往績記錄期間的社會保險及住房公積金供款差額累計分別為人民幣11.1百萬元、人民幣13.6百萬元及人民幣13.6百萬元。更多詳情請參閱「一 僱員 — 社會保險及住房公積金供款」。

### 租賃協議登記及備案

截至最後實際可行日期，我們尚未按照中國法律的規定將(i)我們擁有並出租予獨立第三方的一項物業的租賃協議；及(ii)我們租賃的20項物業的租賃協議向當地房屋管理部門登記或備案。更多詳情請參閱「一 物業」。

### 僱用派遣員工

我們在正常業務過程中僱用派遣員工。根據《勞務派遣暫行規定》（「勞務派遣暫行規定」，於2014年3月1日起生效），僱主須嚴格控制所僱用的派遣員工數目，不得超過其員工總數的10%（「限額」）。員工總數指(i)與僱主訂立僱傭合約的僱員人數；及(ii)有關僱主僱用的派遣員工人數的總和。

倘公司違反勞務派遣暫行規定，相關勞動行政部門將向該公司發出通知，指令其整改有關違反情況。倘於指定期限內該公司未能作出整改，將就其超出限額的每名派遣員工徵收人民幣5,000元至人民幣10,000元的罰款。此外，該公司於現有派遣員工數目減少至限額以下前，其不得僱用額外派遣員工。

## 業 務

截至2022年12月31日，我們的三家附屬公司（「該等附屬公司」）分別僱用93名、162名及151名派遣員工，分別佔其截至同日員工總數的23.4%、94.7%及20.4%，主要是由於對中國相關勞動法律法規的了解不足。自2022年發現我們使用超額派遣員工以來，我們已積極採取整改措施，減少派遣員工的使用，且我們的人力資源部門負責監控我們使用的派遣員工的人數及比例，以確保遵守相關法律法規。截至2023年12月31日，我們已將該等附屬公司僱用的派遣員工人數分別減少至零人、14人及39人，佔其截至同日員工總數的零、4.7%及5.7%，遠低於限額。

考慮到截至最後實際可行日期，(i)我們已採取整改措施，將僱用的派遣員工數目減少至限額以下；(ii)我們並無接到相關勞動行政部門就超額僱用派遣員工發出的任何通知；(iii)我們已獲得地方政府主管部門的確認，表示我們並無收到任何行政處罰或通知以糾正有關違反勞動及僱傭法律法規的事件，我們的中國法律顧問認為，相關勞動行政部門因我們於往績記錄期間及直至最後實際可行日期使用超出限額的派遣員工而對我們施加行政處罰的可能性極低。因此，董事認為我們使用派遣員工不會對我們的業務、財務狀況或經營業績造成任何重大不利影響。

### 風險管理及內部控制

我們在經營過程中面臨各種風險。更多資料請參閱「風險因素」。我們已建立風險管理系統，其中包含我們認為適合我們業務運營的相關政策及程序。我們的主要風險管理目標包括(i)識別與我們營運相關的不同風險；(ii)評估已識別的風險並確定其優先次序；(iii)為不同的風險制定適當的風險管理策略；(iv)監控和管理風險以及我們的風險承受能力；及(v)採取措施應對該等風險。

董事會監督及管理與我們業務相關的風險。我們已成立審核委員會，以審閱及監督我們的財務報告程序及內部控制系統。審核委員會由三名成員組成，即林兆榮先生（擔任委員會主席）、曹陽先生及楊剛先生。請參閱「董事、監事及高級管理層」。

---

## 業 務

---

為改善我們的企業管治，我們已採納或預期於[編纂]前採納一系列內部控制政策、程序及計劃，旨在為實現有效及高效營運、取得可靠財務報告及遵守適用法律法規等目標方面提供合理的保證。我們的內部控制系統主要包括以下方面：

- 我們的董事及高級管理層於2023年6月25日參加了與上市規則相關規定及香港上市公司董事職責有關的培訓課程；
- 我們已委任徐飛先生為財務總監，李修遠先生及馮寶婷女士為聯席公司秘書，以確保我們遵守相關法律及法規。有關彼等的履歷詳情，請參閱本文件「董事、監事及高級管理層」；
- 我們已委任光銀國際資本有限公司為我們的合規顧問，就遵守上市規則事宜向我們提供意見；及
- 我們已採納多項政策以確保遵守上市規則，包括與風險管理、持續關連交易及信息披露有關的政策。

具體而言，為打擊舞弊及貪污行為，我們已採納並實施「反舞弊及舉報投訴管理辦法」，當中規定（其中包括）：

1. 嚴格禁止所有董事、管理層及僱員收受或提供賄賂、回扣或抽成，以及任何其他形式的賄賂、濫用職權或腐敗行為；
2. 將反舞弊政策及程序納入員工手冊；
3. 對於所有有欺詐行為的僱員，我們的紀檢部建議根據相關規定予以紀律處分，並於適當時候向司法機關報告；及
4. 我們制立了舉報機制，並指定熱線電話及電郵地址，以供舉報人實名或匿名舉報有關欺詐活動及腐敗行為。

更多資料請參閱「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我們的僱員、分包商或其他第三方作出的欺詐、疏忽或其他不當行為（意外或其他）有關的風險」。

---

## 業 務

---

為籌備[編纂]，我們已委聘獨立內部控制顧問基於協定範疇對我們的內部控制系統進行審查，涵蓋以下各方面的控制及程序：銷售收入及應收賬款管理、採購及應付賬款管理、現金及庫務管理、人力資源管理、會計及財務報告管理、稅務管理、信息技術整體控制、無形資產管理等整體控制措施。我們的內部控制顧問根據其調查結果推薦內部控制系統的各種整改及改進措施。因此，我們針對該等調查結果及推薦意見開始實施整改及改進措施。我們的內部控制顧問亦已跟進我們對內部控制系統所採取的行動，而截至最後實際可行日期，我們並沒有從內部控制顧問接獲任何額外建議。經計及上文所述，董事認為我們經改善的內部控制措施就目前的業務環境而言屬足夠及有效。