

行業概覽

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

中指院的研究背景、方法及假設

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

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

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

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

行業概覽

中國物業管理服務市場

緒言及概述

自1981年第一家物業管理公司在深圳成立以來，中國物業管理行業已發展逾40年。行業發展已經過初期發展階段、標準化期間及全新的多元化發展期間。隨著互聯網的飛速發展，物業管理行業亦迎來新的機遇。越來越多的物業管理公司採用各種新技術，如互聯網、物聯網大數據、雲計算、人工智能、虛擬現實等。該等公司持續加速建設智能平台及促進由勞動密集型物業管理服務模式向集中現代服務模式的逐步轉變。

物業管理行業已發生翻天覆地的變化，隨著經濟穩定增長、城市化加速、消費升級及居民收入水平提升，為物業服務市場提供了強勁的需求；行業政策逐漸由規範型發展成為支持型及鼓勵型；互聯網應用由起步開始，逐步從概念發展成為現實，行業技術內容飛速增長；資本市場由被忽視到廣受關注，再到受到重視，物業管理公司的價值獲得重新定位，資本成為公司加速發展的動力。政策、經濟及技術環境及其他有利因素共同促進物業管理行業的高速發展，規模持續增長，社會地位顯著改善，成為促進經濟及民生建設，維持社會和諧及穩定，並推動可持續城市發展的重要行業。

物業管理行業的主要收費模式

中國物業管理公司就物業管理服務及增值服務收取費用。物業管理服務包括清潔、園藝、保安、保養等工作，增值服務包括社區服務及提供予非物業業主的服務。物業管理費的收費模式包括包干制或酬金制。包干制收費模式廣泛應用於住宅物業，其業主向物業管理服務供應商支付固定費用及全包物業管理費。酬金制收費模式於非住宅物業日益受歡迎，通常採用固定年度或月度物業管理費，而有關費用乃根據部署的員工人數，乘以服務範圍及標準、服務質量要求和利潤率等多項因素來確定。儘管包干制收費模式仍在中國物業管理行業佔主導地位，酬金制收費模式亦日益受到歡迎，尤其是於非住宅物業。兩種模式的選擇取決於便利性、有效性、業主參與度及所管理物業的特點。

行業概覽

物業管理政府政策背景

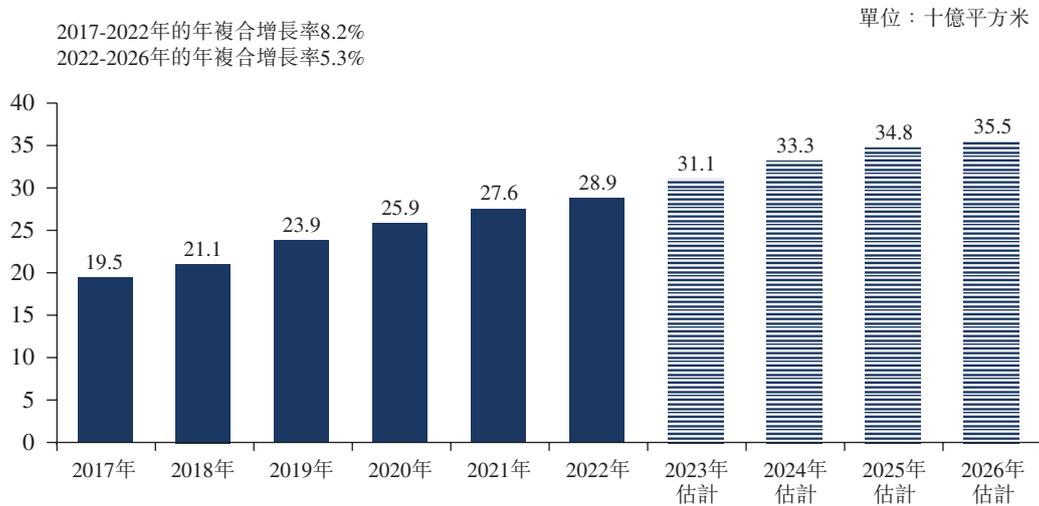
多年來，隨著中國住房制度改革不斷深入，物業管理已經從房地產行業的輔助角色轉變為一個獨立行業。緊隨《物業管理條例》於2003年正式頒佈後，《中華人民共和國物權法》（於2021年由《中華人民共和國民法典》取代）及《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》分別於2007年、2021年及2021年出台，這些法規逐步明確了物業管理公司的權利和義務，完善了物業管理法律體系，規範了物業管理公司的運作，並促進了物業管理行業的發展。

市場規模

近年來，中國房地產市場飛速增長，造成現有物業管理市場迅猛發展，從而為物業管理行業帶來大量機遇。自2017年至2022年，業內總管理面積由195億平方米顯著增長至289億平方米，年複合增長率高達8.2%。展望未來，增長趨勢預期將會持續。自2022年至2026年，管理面積預期將由289億平方米增至355億平方米，年複合增長率高達5.3%。在財務表現方面，業內物業服務百強企業於2022年實現平均經營收入人民幣15億元，年增長率達到10.6%。湖南省的物業管理市場飛速發展，競爭激烈。截至2022年年底，總在管面積約為16億平方米或全國物業管理面積的5.4%。截至2026年，湖南省物業管理面積預期將增至19億平方米，自2022年至2026年的複合增長率預期將為5.0%。

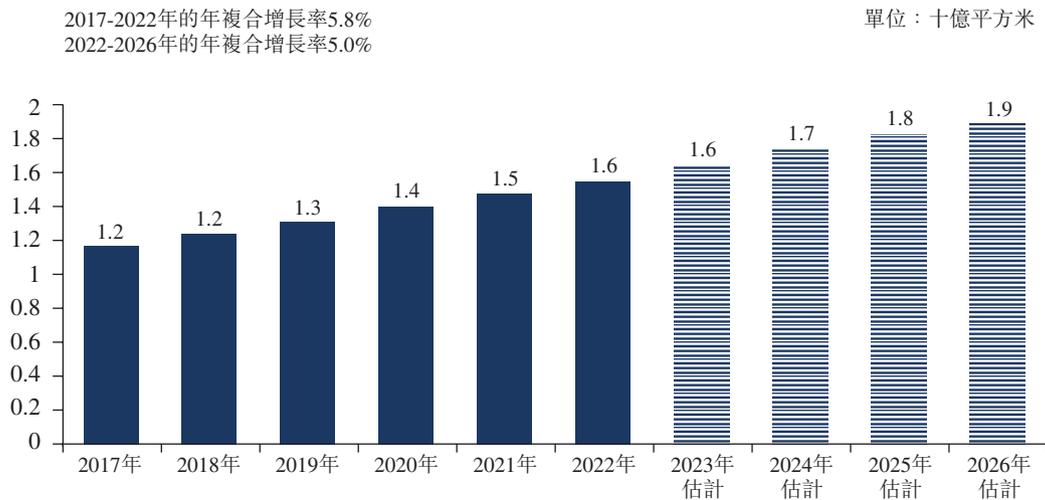
行業概覽

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



資料來源：中指院

下圖載列湖南省物業管理行業於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

行業概覽

市場驅動力

有利的政府政策：為物業管理行業刊發越來越多的指導性及有利文件，令行業逐步受到重視，一方面促進物業管理公司與智慧城市、互聯網、社區老人照護及其他相關領域迅速整合，另一方面實現行業創新及升級，幫助物業管理服務成為重要行業，促進經濟發展及民生改善。

需求增長：隨著城市化持續上升及城市數量增加，房地產市場亦飛速發展，中國城市化比率由2021年的37.7%提高至2022年的65.2%，為物業管理服務帶來巨大需求，直接推動物業管理行業的飛速發展。此外，根據中指院的數據，於2022年，中國城市人口的人均可支配收入亦穩步增至約人民幣49,283元，自2018年至2022年的年複合增長率達5.9%，推動改善居住環境及優質物業管理服務的需求增加，並為物業管理公司帶來增長機遇。

供應增長：根據國家統計局數據，2022年中國商品房合約銷售的總建築面積達約14億平方米，絕對規模保持在較高水平，為物業管理行業提供了穩定的發展動力。商品房增量市場和存量市場的釋放，為物業管理行業的發展提供了有利機遇。此外，於2022年，物業服務百強企業管理的非住宅建築面積佔總建築面積的35.3%，比2021年增長1.4%。近年來，這一數字每年穩步增長，表明越來越多的公司正在擴大管理業態，並探索非住宅領域的未開發市場。與住宅業態相比，非住宅業態具有更強的市場屬性，無疑是物業管理公司對外進行擴張的重要戰略重點。

智能科技：互聯網技術發展促進物業管理行業轉變及升級，利用科技力量有效降低管理及營運成本及改善服務質量。

行業概覽

准入壁壘

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

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

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

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

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

市場趨勢

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

行業概覽

物業管理行業的潛在風險及挑戰

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

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

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

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

中國城市服務市場

城市服務市場概覽

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

行業概覽

化管理」推行，物業管理公司勢必進入城市服務市場，而物業管理公司在基本商業層面擁有天然優勢。多元化帶來大量市場份額。目前，物業公司及城市運營服務公司紛紛進入城市服務領域，主要方式為整合「專業服務+智慧平台+管理團隊」、為城市公共空間、資源及項目執行全程化「管理+服務+營運」模式。

城市服務與物業管理服務的聯繫

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

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

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

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

行業概覽

城市服務政府政策背景

自國務院辦公廳於2013年9月出台《關於政府向社會力量購買服務的指導意見》以來，政府職能轉變和公共服務改善得到進一步推進。於2017年國家兩會期間，國家主席習近平提出「城市管理要像繡花一樣精細」的總體要求。於2021年4月，國家發展和改革委員會頒發《2021年新型城鎮化和城鄉融合發展重點任務的通知》，進一步提出深化推進以人為本的新城市化戰略，讓更多人享受高質量的城市生活。此一系列政策的出台，為城市服務開闢了廣闊的空間，為物業服務企業提供了參與城市公共服務和社會治理的良機，從而催生了巨大的城市服務市場。

市場規模

在城市精細化管理新標準的規管下及憑藉「放管服」改革的持續發展，城市服務市場持續開放及成長。根據中指院提供的數據，自2017年至2022年，中國城市服務市場規模由人民幣0.7萬億元增至人民幣1.3萬億元，年複合增長率達11.0%。預期自2022年至2026年，中國城市服務市場將由人民幣1.3萬億元增至人民幣1.7萬億元，複合增長率達6.4%。在湖南省內，自2017年至2022年，城市服務市場規模由人民幣421億元增至人民幣656億元，年複合增長率為9.3%。預期自2022年至2026年，湖南城市服務市場規模將由人民幣656億元增至人民幣859億元，複合增長率達7.0%。

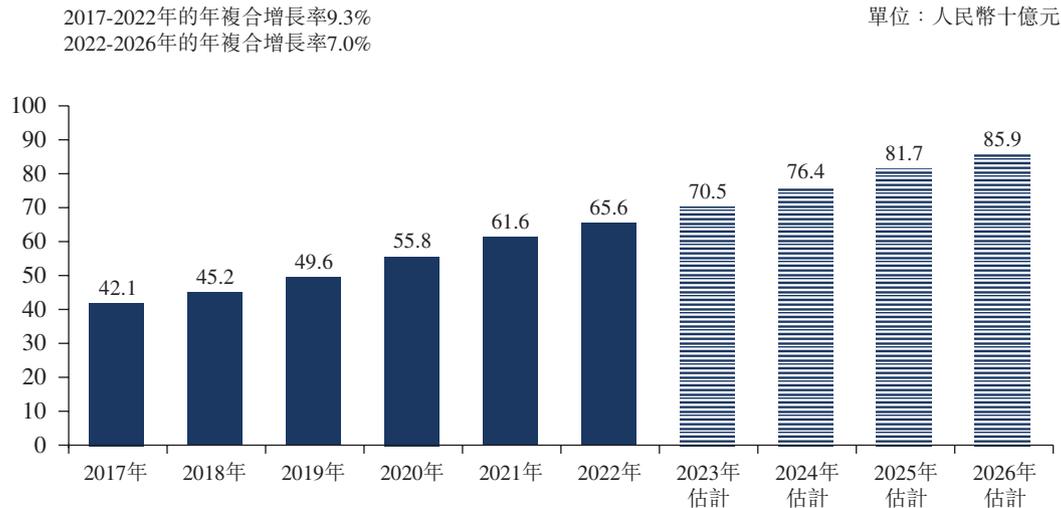
下圖載列中國城市服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

行業概覽

下圖載列湖南省城市服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

市場驅動力

有利的政府政策：國家對城市環境衛生及生態文明建設愈加重視，不斷強調加強環境保護和生態系統保護修復，對於城市生態環境整體提升發展具有積極影響。同時，智慧停車業務目前也受到了國家政策的高度重視。為解決日益嚴重的城市停車難問題，近年來國家持續出台相關政策，從智慧停車、互聯網停車、雲託管、城市停車等多方位、多角度的支持停車行業發展。國家相關政策促使城市服務行業迎來新的發展機遇，這些國家政策的發佈和實施，極大的拉動了城市服務行業市場需求，刺激了城市服務產業的發展。

城鎮化水平提升：城鎮化建設是中國現代化建設的核心動能之一，特別是隨著國家現階段推行的新型城鎮化建設，城市的各行各業對照明、園林、環境和衛生要求也在逐年提高，從而為城市服務的市場擴充和產業升級提供了新的發展機遇。

智能化水平不斷提高：近年來，隨著智慧城市概念的興起，各級政府與企業對智慧城市建設愈發重視，進一步加大了智慧化建設投入，並陸續引入大數據、物聯網等

行業概覽

技術，打造專業化智慧城市服務平台，以科技賦能行業發展，實現城市治理的進一步優化。其中，城市照明作為智慧城市的重要組成部分，受到了湖南省與長沙市政府的高度重視。

准入壁壘

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

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

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

市場趨勢

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

行業概覽

中國商業運營服務市場

商業運營服務市場的主要收費模式

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

- 在委託管理服務模式下，服務供應商為商業項目的所有基本階段提供綜合服務。其通常向有關房地產開發公司提供委託管理服務。該模式為市場通用營運模式，受到市場參與者廣泛接納及採納。
- 在品牌及管理輸出服務模式下，服務供應商透過職業經理人監督商業營運服務，為商業物業提供管理輸出服務。在該輸出服務模式下，服務範圍與委託管理服務模式相似。知名商業運營服務供應商通常與第三方開發公司合作，採用輸出服務模式進入新市場。
- 在轉租服務模式下，服務供應商可租賃業主的商業物業以用於營運管理，向租戶轉租商業空間及直接收取租金收入。在轉租服務模式下，商業運營服務供應商作為主要實體管理商業物業。他們通常向具有高利潤潛力的商業物業提供轉租服務。

商業運營政府政策背景

自2020年以來，中國一直致力於在政策層面優化消費環境，促進商業繁榮和國民經濟持續健康發展。以擴大內需和刺激消費為重點，在多領域實施多種政策，不斷促進消費升級。指出應順應居民消費升級趨勢，加快完善消費促進機制，進一步改善消費環境，發揮消費的基礎性作用，幫助形成強大的國內市場。於2020年7月，中共中央

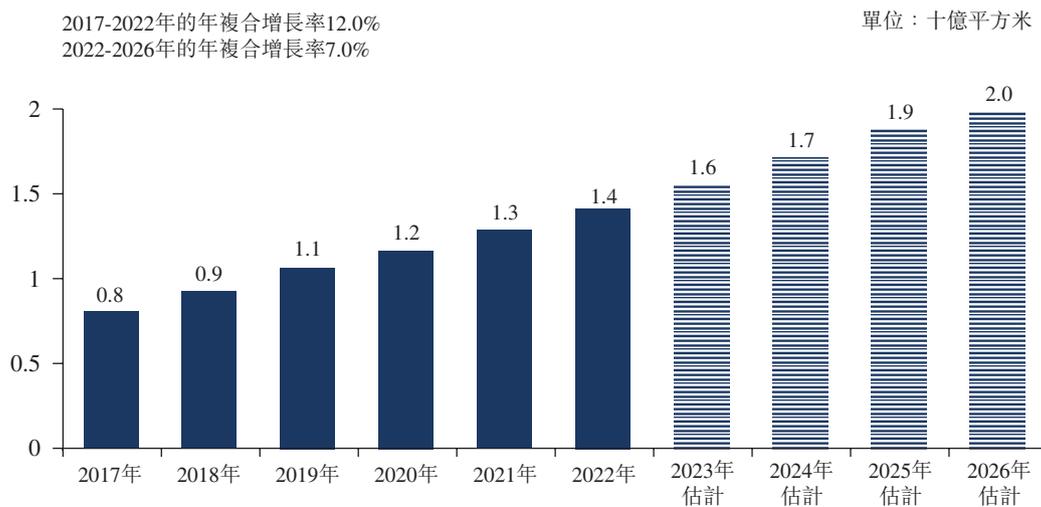
行業概覽

政治局會議報告指出加快形成以國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進的新發展格局；繼續擴大內需，為居民消費升級創造條件。自2023年以來，各地政府陸續出台一系列促進消費的政策，推動商業市場快速復甦。

市場規模

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

下圖載列中國商業營運服務市場於所示年度的歷史及預測市場規模：



資料來源：中指院

市場驅動力

有利的政府政策：於2020年，受國內及國際經濟環境不穩定影響，中國宏觀經濟壓力巨大。因此，國家致力透過政策措施提升及促進商業繁榮及國家經濟的穩健發展。推出一系列政策，以刺激消費及國內市場增長。於2021年，建議推出更多措施，以刺激主要地區的消費及釋放農村地區的消費潛力。

行業概覽

城市化及商業房地產市場擴張：中國的城市化率仍處於快速增長階段，體現出巨大的未來發展潛力。自中國改革開放以來，大量人口從農村流向城市地區，從落後地區流向發達地區，促進城市化進程，從而為城市經濟發展、產業升級及勞動力重新分配提供有力條件。截至2022年年底，中國的城市化率達到65.2%，呈持續增長態勢。該城市化趨勢將持續推動商業房地產市場擴張及刺激商業運營服務需求。另一方面，城市化將持續刺激商業消費能力，因此為商業房地產發展提供穩固的基礎。

消費水平持續增長：消費仍然是經濟穩定的重要驅動力。中國零售行業持續穩步增長，季度增長率穩步上升。中國消費商品的總零售額由2004年的人民幣5.8萬億元增至2022年的人民幣44.0萬億元，自2018年至2022年的年複合增長率達到3.9%。改革深化及供應方結構化改革的持續推進催生新的商業形式及模式，國內商業市場活力持續釋放。在此環境下，商業消費市場勢必持續增長，保持商業房地產市場的活力。此外，收入持續增長顯著提升消費者對優質商業運營服務的需求，為商業營運服務市場的快速發展提供難得的機遇。

新科技推動商業運營服務的發展：隨著智能建築的發展，商業運營服務可倚賴科技及數字信息管理平台。該等平台整合企業資源規劃系統、商業管理系統、財務系統等，從而重組來自線上及線下來源的多維度數據，形成決策閉環。一方面，商業運營服務公司可透過智能化轉變提升服務效率，實現管理項目的實時動態監控，包括智能建築、智能購物及智能分析。另一方面，對於消費者而言，新科技提供獲取信息及更便捷購物體驗的更多方式。該等技術可為商戶提供商品、購買場所及消費者數據，透過客戶分析及營運分析提升業務及決策能力。這一舉措有助於商戶由商品導向分析邏輯轉變為顧客導向方法，實現人、商品、場所的閉環數據鏈的形成。

行業概覽

競爭

概覽

根據中指院的數據，中國的物業管理行業（包括物業管理服務、城市服務及商業運營服務）分散且競爭激烈。截至2022年12月31日，物業管理行業有超過200,000家從業公司。2022年，按中國物業管理市場的在管建築面積計算，中國物業服務百強企業約佔市場份額的49.1%。2023年，我們在中國物業服務百強企業中排名第49位，在總部設於湖南省的中國物業服務百強企業中排名首位。

我們於湖南省的市場地位

根據中指院的資料，按2022年的毛利計算，我們在總部位於湖南省的中國物業服務百強企業中排名第一。按總收入計算，我們在總部位於湖南省的中國物業服務百強企業中排名第三。

此外，2022年，按城市服務所得收入計，我們在總部位於湖南省的中國物業服務百強企業中排名第一，僅有少數服務提供商將物業管理服務與城市服務成功整合，並在各分部實現平衡的服務質量。我們是湖南省首批提供城市服務的公司之一，並憑藉城市照明業務獲評為2023中國智慧城市服務領先企業及2023中國特色物業服務領先企業。作為專業城市服務提供商，我們積極佈局三個分部：物業管理服務、城市服務及商業運營服務。持續多元化的業務組合將顯著提升本集團的全面優勢。