

業 務

概覽

我們是一家領先的國有城市服務及運營提供商，提供廣泛的服務，包括物業管理服務、城市服務及商業運營服務。物業管理服務是我們發展的基石，城市服務已成為我們業務的主題及核心，可帶來強勁的收入和利潤，而商業運營服務則為我們的整體業務提供重要支持。因此，我們實現了三位一體（即「管理+服務+運營」）的聯動，形成了一種具有凝聚力和創新性的商業模式。我們通過利用空間服務與資源運營之間的協同效應，致力於實現「讓城市生活更美好」的使命。根據中指院的資料，按截至2022年12月31日止年度的綜合實力、毛利及城市服務收入計，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。此外，我們被公認為總部位於湖南省的中國物業服務百強企業中唯一一家提供城市照明系統運營的公司，根據中指院的資料，我們據此獲認可為2023年中國領先物業管理公司（按特色服務計）。

我們通過自身及子公司為客戶提供廣泛的現代服務，圍繞城市空間打造一體化業務佈局。根據業務性質，我們提供的服務可分為三類：(i)物業管理服務（包括對公共物業、商業物業和住宅物業的各種物業管理服務，以及增值服務）；(ii)城市服務（包括園林綠化及工程、照明系統運營、停車場運營及市政環衛服務）；及(iii)商業運營服務。下表載列往績記錄期間我們的收入按服務類別劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2021年		2022年	
	(人民幣 千元)	(%)	(人民幣 千元)	(%)	(人民幣 千元)	(%)
物業管理服務	154,660	55.6	192,256	44.6	207,466	39.2
城市服務	58,261	20.9	185,352	42.9	274,720	52.0
商業運營服務	65,404	23.5	54,045	12.5	46,337	8.8
總計	<u>278,325</u>	<u>100.0</u>	<u>431,653</u>	<u>100.0</u>	<u>528,523</u>	<u>100.0</u>

業 務

面對不斷擴大的城市空間和日益豐富的城市生活場景，我們提供多元化、高品質的服務，構建特有的競爭優勢。我們是長沙市首批提供綜合城市服務的本地物業管理服務供應商之一。我們的物業組合包括公共物業、商業物業及住宅物業。於往績記錄期間，我們承接了湘江財富金融中心、洋湖國家濕地公園及長沙國際會展中心等具有影響力的標誌性項目。依託在物業管理行業，尤其是公共物業管理方面的豐富經驗，我們也積極開發城市服務市場，並承接多元化項目，如夜景亮化控制中心運維項目、洋湖生態新城零碳項目、漁人碼頭停車場項目及濱江片區市政環衛維護項目。同時，我們也向若干客戶提供商業運營服務，覆蓋長沙市若干著名景點及商業區，如太平街商業運營項目及天心閣古玩城商業運營項目。

於往績記錄期間，我們憑藉全面的業務體系及高品質的服務取得穩健的經營業績。我們的收入由2020年的人民幣278.3百萬元增加至2022年的人民幣528.5百萬元，複合年增長率約為37.8%。同時，同年，我們的毛利從人民幣81.8百萬元增加至人民幣121.5百萬元，複合年增長率約為21.9%。

截至2022年12月31日止年度，我們在管物業管理項目總數為63個，在管建築面積為10.3百萬平方米，城市服務板塊在管項目總數為148個，包括照明系統運營項目四個，停車場運營項目142個，以及市政環衛項目兩個；同年我們亦完成了98個園林綠化及工程項目，截至2022年12月31日有43個在建項目。截至2022年12月31日止年度，商業運營服務板塊在管項目總數為44個，在管建築面積為53.4萬平方米。

競爭優勢

我們認為以下競爭優勢使我們從競爭對手中脫穎而出，是可持續發展的關鍵。

業 務

根植湖南省，我們具有領先地位，並可利用區域巨大的發展潛力

經過多年，我們已利用我們在物業管理服務行業積累的豐富經驗，成長為領先的城市服務及運營提供商，並處於領先的市場地位。我們一直專注於湖南省的戰略增長，尤其是長沙（中國最有活力的城市之一）的戰略增長，且我們將繼續專注於此。根據中指院的資料，於2023年，按2022年的綜合實力、毛利及城市服務收入計，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。

湖南省是中國人口最多、經濟發展前景最好的省份之一，城鎮化率不斷提高。湖南省城市服務市場需求巨大，城市空間及相關物業的經營規模將持續增長。湖南省GDP從2018年的人民幣3.63萬億元增長至2022年的人民幣4.87萬億元，複合年增長率為7.6%。此外，湖南省物業管理行業總收入從2021年的約人民幣2,530億元增長至2022年的約人民幣2,660億元，複合年增長率為5.2%。另外，湖南省正在快速進行城鎮化，根據中指院數據，城鎮化率從2012年的約46.2%增長到2022年的約60.3%。

我們在湖南省承接了多個有影響力的標誌性項目，如湘江財富金融中心、長沙市城市功能照明運維項目及太平街商業運營項目。截至2022年12月31日，我們是長沙市唯一一家從事城市照明運營系統運維的公司。

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

業 務

依託控股股東的品牌知名度，我們擁有可持續增長機會，支撐我們與獨立第三方拓展業務

我們的控股股東城發集團公司是湖南省的一家城市開發商和運營商，隸屬於長沙市國資委。我們的母公司集團城發集團主要負責城市公共基礎設施的融資、投資、建設、運營和管理，負責授權範圍內的國有資產管理。憑藉其業務板塊「一核三極」（一核為城市開發，三極為城市建設、城市運營和產融投資），城發集團開發了多元化的優質物業組合，包括但不限於橋樑、道路、隧道等公共基礎設施、辦公樓、文化公園及展覽中心。城發集團在保持其於長沙市現有優勢的同時，積極將業務擴展至湖南省其他城市。

自我們成立以來，我們與城發集團的長期關係推動了我們的發展，並為我們的持續增長奠定堅實的基礎。截至2020年、2021年及2022年12月31日，我們從城發集團及其聯繫人（按項目來源劃分）獲得的總收入分別為人民幣212.2百萬元、人民幣303.2百萬元和人民幣348.8百萬元，分別佔我們總收入的76.2%、70.2%及66.0%。於2020年、2021年及2022年，在物業管理服務板塊，我們來自城發集團及其聯繫人的項目的保留率分別為100%、87.2%和86.3%。

城發集團是長沙市最大的城市綜合開發商，其業務範圍覆蓋城市開發的整個生命週期，並將源源不斷產生新項目。這確保了大量的儲備項目，且我們將繼續利用高度可見和可持續的增長機會。我們認為，我們與城發集團的合作關係為雙方創造了協同效應。經過多年合作，我們熟悉城發集團項目的管理體系和質量要求，並已建立匹配的服務能力，以提供定制化服務。這些能力可完全重複使用，以贏得客戶信任。此外，我們與城發集團有著相似的企業文化和經營理念，溝通機制順暢，且協調成本低。同時，城發集團也傾向於依靠我們的服務來保證後期運營管理的順暢，從而更好地實現其戰略規劃「投建運營一體化」。

此外，我們與城發集團的密切和穩定關係有助於推廣我們的品牌知名度。城發集團憑藉其在長沙市城市綜合建設及區域開發方面的優勢投資、建設及管理廣泛的市政基礎設施和公共設施。我們與城發集團及其聯繫人合作的項目成就了我們的項目清單，並可作為我們與獨立第三方物業開發商合作的代表性先例。例如，我們為城發集團及其聯繫人開發的湘江新區綜合交通樞紐項目提供專業的物業管理和商業運營服

業 務

務。該項目被認可為湖南省五星級物業服務項目，提高我們的品牌知名度，並展示了良好的城市形象。此外，與城發集團廣泛而長期的合作關係為我們的服務質量和市場聲譽提供了支持。依託在合作中積累的良好品牌知名度，我們能夠接觸城發集團的合作網絡，並帶來交叉銷售的機會，有利於我們開發新客戶和選擇供應商。

利用我們與城發集團合作中展示的綜合能力和專業知識，我們具備得天獨厚的優勢，並一直積極從獨立第三方獲得項目。截至2020年、2021年及2022年12月31日止年度，在物業管理板塊，我們來自城發集團及其聯繫人的項目在管建築面積分別佔總在管面積的34.0%、43.5%和41.8%，在管項目數量分別為23個、43個及45個。同年，我們來自獨立第三方的項目在管建築面積分別佔我們在管總建築面積的66.0%、56.5%和58.2%，提供物業管理服務的在管項目數量分別為16個、18個及18個。

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

從物業管理服務到城市服務，我們對城市空間的深刻理解和覆蓋，帶給我們特有的競爭優勢

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

業 務

廣泛的物業組合

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

多元化的服務供應

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

豐富的城市服務經驗

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

業 務

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

我們在物業管理板塊獲得多項獎項及行業殊榮，包括：2023中國國有物業服務優秀企業、2023中國智慧城市服務領先企業、2023中國特色物業服務領先企業、2022年度湖南省物業行業優秀黨組織及2022年度湖南省物業行業優秀物業企業。

城市服務市場前景

隨著城市化進程的加快，許多城市正面臨著日益複雜的挑戰和需求。城市服務行業通過提供廣泛的服務和解決方案，旨在提高城市效率，促進城市發展並最終滿足城市居民多樣化的需求。該行業涉及眾多領域，如基礎設施建設、環境和衛生、交通、智慧城市解決方案等，而該等領域可提供創新與改進機會，令城市服務行業充滿廣闊前景。此外，在城市精細化管理新標準的背景下及「放管服」持續推進下，城市服務市場不斷增長。根據中指院提供的數據，從2017年至2021年，全國城市服務市場規模從人民幣0.7萬億元增長到人民幣1.3萬億元，複合年增長率為11.0%；預計從2022年至2026年，全國城市服務市場將以6.4%的複合年增長率從人民幣1.3萬億元增長至人民幣1.7萬億元。從2017年至2022年，湖南省城市服務市場規模從人民幣421億元增長到人民幣656億元，複合年增長率為9.3%，預計從2022年至2026年，湖南省城市服務市場規模將以7.0%的複合增長率從人民幣656億元增長至人民幣859億元。

在推進城市精細化管理的過程中，物業管理公司在承接城市服務項目方面具有天然優勢。近年來，物業管理服務行業的龍頭企業紛紛加強了對城市服務的佈局。然而，城市服務市場有嚴格的壁壘，即對經驗、技術和人才有一定的要求。從經驗壁壘的角度講，城市服務通常要求供應商具有豐富的行業經驗，而招標文件會要求投標者提供過往業績和項目參與的證明材料。從技術壁壘的角度講，城市服務涉及到眾多的

業 務

服務領域，每個領域都有不同的技術標準和要求。從人才壁壘的角度講，本行業眾多應用領域對高級技術人才的綜合技術能力要求較高，除了必須具備專業技術能力外，還必須深入了解行業的業務流程、管理標準、相關技術和應用環境，並能針對不同層級、不同區域的特點進行合理規劃設計。

標準化和定制化的服務流程以及高品質的服務有助於我們樹立卓著的品牌形象

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

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

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

業 務

經驗豐富及專業的管理團隊輔以有效的人力資源管理系統

我們優秀的管理團隊憑藉豐富的專業經驗、深刻的行業洞察力和豐富的技術專長，為我們目前的成就和未來發展作出貢獻。我們的管理團隊由謝毅先生領導，其從事物業管理市場約19年。我們管理團隊的核心成員均受過高等教育，具備豐富的專業經驗和專業知識。我們的管理團隊成員中有72.7%擁有本科或以上學歷，並擁有不同的專業資格。

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

業務策略

我們已制定以下業務策略，以幫助我們更有效地實現策略目標。

業 務

鞏固我們在湖南省的行業領先者地位，並通過多渠道繼續擴大我們的業務規模

我們計劃繼續通過自然增長和戰略合作、收購和投資鞏固我們在湖南省的市場地位。

首先，利用我們豐富的運營經驗以及與湖南省的客戶和商業夥伴建立的業務關係，我們有意根據我們深耕相關行業及多年累積的經驗，戰略性地優化我們的服務供應，如物業管理服務、園林綠化及工程、停車場運營等。我們將繼續利用城發集團及其聯繫人持有的豐富項目儲備，且我們計劃積極爭取城發集團及其聯繫人未來開發的項目，以迅速擴大規模。此外，我們還打算擴大和鞏固我們與城發集團多元化業務部門的合作，以進一步發展我們的業務運營，及鞏固我們在湖南省的市場地位。除與城發集團合作外，我們還計劃利用我們通過成功的業務運營形成的品牌形象和累積的業務專長，獲得與獨立第三方物業開發商和其他客戶進行業務的機會，加強我們的業務發展能力。

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

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

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

業 務

提升服務能力，保持服務供應多樣化

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

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

約[編纂]%的[編纂]淨額或[編纂]港元將用於戰略投資以購買運營車輛及設備。有關詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]」一節。

加大對技術開發的投資，以提高我們的技術及數字能力

物業管理服務板塊及城市服務板塊屬勞動密集型行業。鑒於我們的快速發展，我們不僅須創造先進的能力來管理我們的高質量服務系統，還需要控制開支和提高運營效率。這使得有必要對技術進行投資，因為智能技術對物業管理業務的高效運營仍至關重要。

我們計劃開發及優化城市綜合運營服務平台的功能，以實現與第三方授權系統的互操作性，以賦能我們的業務發展和更好的協作。

此外，我們計劃開發及完善各類專業化子系統，包括(a)智能停車運營，以完善繳費管理或停車等功能；(b)車輛運營系統，以實現環衛車的遠程管理；(c)有關工單管理、工程維護等的泓盈內部管理系統；及(d)會員系統以探索更多業務機會。

另外，我們計劃開發物聯網平台，以建立風險預警和管理體系。此外，我們計劃聘用軟件開發及後期運營與維護人員，從事與算法軟件產品的研究及日常維護。

業 務

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

堅持以人才為本的管理方針，持續完善人力資源管理體系

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

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

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

我們的商業模式

於往績記錄期間，我們的收益主要來自以下三個業務分部（按服務類別劃分）。

物業管理服務

我們主要提供公共物業管理服務、商業物業管理服務和住宅物業管理服務，例如清潔、安保、維修及維護服務。公共物業包括市民廣場、公園和景點、城市展覽館、政府辦公樓和學校；商業物業包括商業辦公樓、商業綜合體和營銷案場；及住宅物業主要包括商品住宅和公寓。此外，我們也向物業開發商、業主及租戶提供廣泛的增值服務。

業 務

城市服務

我們協助地方政府及公共機構提供城市服務，以改善市民生活體驗和環境。我們的城市服務主要包括(i)園林綠化及工程，包括景觀建設及工程施工；(ii)照明系統運營(包括景觀照明運營及功能照明運營)；(iii)停車場運營，包括公共停車位自營及租賃經營管理；及(iv)市政環衛服務，包括市政基礎設施的清潔，如城市道路、主干道沿線的建築外牆、路燈及公交站台。

商業運營服務

我們管理各類商業項目，如商業辦公樓、商業區及產業園區。我們已制定全面的商業資產管理流程，包括初步商業規劃、商業定位、租戶招募、租賃協議制定、營銷推廣以及商業資產的日常運營管理及維護。我們主要通過委託管理服務模式向業主提供商業運營服務。

業 務

下表載列所示年度我們的收入按服務類型劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2020年 (人民幣千元)	(%)	2021年 (人民幣千元)	(%)	2022年 (人民幣千元)	(%)
物業管理服務	154,660	55.6	192,256	44.6	207,466	39.2
－ 公共物業	68,384	24.6	69,894	16.2	72,458	13.7
－ 商業物業	69,894	25.1	95,191	22.1	105,798	20.0
－ 住宅物業	1,320	0.5	1,264	0.3	2,483	0.5
－ 增值服務	15,062	5.4	25,907	6.0	26,727	5.0
城市服務	58,261	20.9	185,352	42.9	274,720	52.0
－ 園林綠化及工程	17,432	6.2	83,482	19.3	125,847	23.8
－ 照明系統運營	6,102	2.2	30,856	7.1	64,007	12.1
－ 停車場運營	34,727	12.5	42,089	9.8	40,633	7.7
－ 市政環衛服務	–	–	28,925	6.7	44,233	8.4
商業運營服務	65,404	23.5	54,045	12.5	46,337	8.8
總計	<u>278,325</u>	<u>100.0</u>	<u>431,653</u>	<u>100.0</u>	<u>528,523</u>	<u>100.0</u>

下表載列所示年度我們的收入按服務類別及項目來源劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2020年 (人民幣千元)	(%)	2021年 (人民幣千元)	(%)	2022年 (人民幣千元)	(%)
物業管理服務	154,660	55.6	192,256	44.6	207,466	39.2
城發集團及其聯繫人	93,290	33.5	131,991	30.6	150,576	28.5
獨立第三方	61,370	22.1	60,265	14.0	56,890	10.7
城市服務	58,261	20.9	185,352	42.9	274,720	52.0
城發集團及其聯繫人	53,496	19.2	117,160	27.1	151,853	28.7
獨立第三方	4,765	1.7	68,192	15.8	122,867	23.3
商業運營服務	65,404	23.5	54,045	12.5	46,337	8.8
總收入	<u>278,325</u>	<u>100.0</u>	<u>431,653</u>	<u>100.0</u>	<u>528,523</u>	<u>100.0</u>

業 務

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

下表載列所示年度按服務類別劃分的在管項目相關數目：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
物業管理服務			
－ 公共物業	19	29	29
－ 商業物業	18	29	30
－ 住宅物業	2	3	4
城市服務			
－ 園林綠化及工程 ⁽¹⁾	29	44	98
－ 照明系統運營	1	2	4
－ 停車場運營	141	140	142
－ 市政環衛服務	–	2	2
商業運營服務	18	44	44

附註：

(1) 園林綠化及工程項目為工程性質，且此處所列數目為已完工項目數量。

物業管理服務

概覽

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

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

業 務

下表載列所示年度我們的物業管理服務收入按物業類型劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2021年		2022年	
	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)	(人民幣千元)	(%)
物業管理服務						
－ 公共物業	68,384	44.2	69,894	36.3	72,458	34.9
－ 商業物業	69,894	45.2	95,191	49.5	105,798	51.0
－ 住宅物業	1,320	0.9	1,264	0.7	2,483	1.2
－ 增值服務	15,062	9.7	25,907	13.5	26,727	12.9
總計	154,660	100.0	192,256	100.0	207,466	100.0

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

於往績記錄期間，我們的收入實現大幅增長。物業管理服務產生的收入以複合年增長率15.8%由2020年的人民幣154.7百萬元增至2022年的人民幣207.5百萬元。截至2020年、2021年及2022年12月31日止年度，我們的在管總建築面積分別約為8.6百萬平方米、10.6百萬平方米及10.3百萬平方米。

我們承接的物業管理項目穩定發展。於往績記錄期間，我們物業管理項目的續約率分別為77.8%、52.6%及75.0%。截至2020年、2021年及2022年12月31日止年度，我們有關物業管理項目的物業管理服務協議的平均保留率分別為95.0%、86.4%及90.0%。於往績記錄期間，我們的保留率保持相對利好，我們相信這可反映我們提供優質物業管理服務的能力。於2021年，來源於城發集團及其聯繫人的項目的續約率較低，原因是：(i)為期約一年的短期項目結束；及(ii)在幾個項目中，物業建設已經完成並移交給政府。

業 務

此外，我們自願選擇不再續簽幾個虧損合同或業主停止經營的合同，以便將我們的資源重新分配到更有利可圖的業務中，努力優化我們的物業管理組合。

下表載列所示年度物業管理服務按物業類型劃分的保留率明細：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
有效項目數量 ⁽¹⁾	38	57	63
— 公共物業	18	23	24
— 商業物業	18	28	30
— 住宅物業	2	6	9
已簽約的項目數量	40	66	70
— 公共物業	19	29	29
— 商業物業	19	31	32
— 住宅物業	2	6	9
保留率			
— 公共物業	94.7%	79.3%	82.8%
— 商業物業	94.7%	90.3%	93.8%
— 住宅物業	100%	100%	100%
總計	95.0%	86.4%	90.0%

附註：

(1) 有效項目數量指整個期間的已簽約項目總數減去同期我們停止管理的項目數量。

下表載列所示年度按項目來源劃分的物業管理服務的保留率明細：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
有效項目數量	38	57	63
— 城發集團及其聯繫人	23	41	44
— 獨立第三方	15	16	19
已簽約的項目數量	40	66	70
— 城發集團及其聯繫人	23	47	51
— 獨立第三方	17	19	19
保留率			
— 城發集團及其聯繫人	100%	87.2%	86.3%
— 獨立第三方	88.2%	84.2%	100%

業 務

我們的地域版圖

自成立以來我們一直深耕湖南省，尤其是長沙。截至2022年12月31日止年度，我們在湖南省管理62個物業，在管總建築面積約為9.7百萬平方米。截至最後實際可行日期，我們已簽約管理64個物業。我們在湖南省的長期精耕細作，使我們在一定區域內形成了獨特的區域服務網絡，我們已經成為在長沙市場具有牢固根基的物業管理服務供應商之一。

下表載列截至2022年12月31日止年度我們已簽約項目及在管項目所在的地區及城市：

地 區	在 管		已 簽 約	
	在 管 項目數目	建 築 面 積 (千平方米)	已 簽 約 項目數目	建 築 面 積 (千平方米)
湖南省	62	9,738	69	10,987
江西省	1	516	1	516
總計	63	10,254	70	11,503

服務範圍

我們提供以下主要類別的物業管理服務：

- **清潔及整體綠化服務。**我們為各種物業組合提供整體清潔、蟲害防治、施肥、綠化及修剪服務。為向市民提供整潔有序的生活環境，我們使用標準化清潔技術及先進的清潔設備。我們採納自動化清潔設備以提高我們清潔服務的專業化。
- **安保服務。**我們力求確保我們管理的物業安全有序。我們每天提供的保安服務包括巡邏、應急反應、入口管制和消防安全管理等。我們的首要目標是確保我們管理的物業安全有序。為了實現這一目標，我們有一組保安人員進行定期巡邏，檢查公共區域的監控系統，核實訪客的身份及其車輛，並對緊急情況作出反應。為了提供最好的服務，我們使用內部員工和外部承包商來進行我們的安全操作。

業 務

- **維修和維護服務。**我們通常負責公共區域設施、建築結構及公用事業設施的維護，如供配電系統、給排水系統及管道疏通、油煙管道清洗、供水系統二次維護、泥木設施及弱電設備維護。

公共物業管理服務

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

在2020年、2021年和2022年，我們為公共物業提供物業管理服務所產生的收入約為人民幣68.4百萬元、人民幣69.9百萬元和人民幣72.5百萬元，分別佔我們物業管理服務總收入的約44.2%、36.4%及34.9%。同年，我們為19個、29個和29個公共物業提供物業管理服務，在管總建築面積分別為700萬平米、850萬平米和800萬平米。

商業物業管理服務

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

於2020年、2021年和2022年，我們從商業物業管理服務中獲得的收入分別達到了人民幣69.9百萬元、人民幣95.2百萬元和人民幣105.8百萬元，分別佔我們物業管理服務總收入的45.2%、49.5%及51.0%。同年，我們為18個、29個和30個商業物業提供了物業管理服務，其在管總建築面積分別為1.5百萬平方米、1.9百萬平方米和1.9百萬平方米。

業 務

住宅物業管理服務

於2020年、2021年和2022年，我們從住宅物業管理服務中獲得的收入分別達到了人民幣1.3百萬元、人民幣1.3百萬元及人民幣2.5百萬元，分別佔我們物業管理服務總收入的0.9%、0.7%和1.2%。同年，我們為2個、3個和4個住宅項目提供了物業管理服務，其在管總建築面積分別為11.6萬平方米、26.7萬平方米和32.2萬平方米。

增值服務

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

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

於2020年、2021年及2022年，我們來自增值服務的收入分別為人民幣15.1百萬元、人民幣25.9百萬元及人民幣26.7百萬元。

業 務

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

在管物業組合

於2020年、2021年及2022年，我們在管建築面積中分別約34.0%、43.5%及41.8%來自從城發集團及其聯繫人獲得的項目。於繼續專注於提供公共物業管理服務的同時，我們亦尋求多元化我們所管理的物業組合。於往績記錄期間，我們向廣泛的物業（例如政府大樓、產業園、商業綜合體及住宅物業）提供多元化的服務。

下表載列截至2022年12月31日我們物業管理服務協議的到期時間表（就已簽約建築面積而言）：

	已簽約建築面積		項目數量	
	(千平方米)	%		%
無固定期限的物業管理服務協議	2,552	22.2	13	18.6
將於以下年份到期的有固定期限的物業管理服務協議：				
－ 截至2023年12月31日止年度	1,691	14.7	17	24.3
－ 截至2024年12月31日止年度	603	5.2	18	25.7
－ 截至2025年12月31日止年度及其後	3,196	27.8	12	17.1
已到期的物業管理協議				
－ 已到期但繼續提供服務	3,034	26.4	3	4.3
－ 已到期且停止提供服務	426	3.7	7	10.0
總計	<u>11,502</u>	<u>100.0</u>	<u>70</u>	<u>100.0</u>

業務

下表載列所示年度按項目來源劃分的物業管理服務數量、建築面積及收入：

	截至12月31日止年度																						
	2020年					2021年					2022年												
	已簽約		在管		收入 (人民幣千元)	已簽約		在管		收入 (人民幣千元)	已簽約		在管		收入 (人民幣千元)								
	項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	項目數量	在管建築面積 (千平方米)		項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	項目數量	在管建築面積 (千平方米)		項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	項目數量	在管建築面積 (千平方米)									
城發集團及其聯繫人	23	2,912	33.1	2,907	34.0	93,290	60.3	47	5,344	46.2	43	4,622	43.5	131,991	68.7	51	5,303	46.1	45	4,282	41.8	130,576	72.6
獨立第三方	17	5,882	66.9	5,054	66.0	61,370	39.7	19	6,224	53.8	18	5,996	56.5	60,265	31.3	19	6,200	53.9	18	5,972	58.2	56,890	27.4
總計	40	8,794	100.0	8,561	100.0	154,660	100.0	66	11,568	100.0	61	10,618	100.0	192,256	100.0	70	11,503	100.0	63	10,254	100.0	207,466	100.0

於往績記錄期間，我們在管物業項目數量、在管建築面積及已簽約建築面積明顯增加，而我們的收入也有所增加。增加乃由於

(i) 本公司戰略發展方向的調整和對發展戰略的闡述，這進一步指明了本公司的發展方向；(ii) 本公司不斷提升的綜合實力、區域品牌和市場影響力，特別是與長沙市領先國企城發集團的品牌合作，使本公司獲得了更多的對外市場合作機會。

下表載列所示年度按物業類型劃分的物業管理服務數量、建築面積及收入：

截至12月31日止年度																					
2020年					2021年					2022年											
	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管 項目數量	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管 項目數量	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)	已簽約 項目數量	已簽約建築面積 (千平方米)	在管 項目數量	在管建築面積 (千平方米)	收入 (人民幣 千元)						
公共物業	19	6,995	79.5	19	6,990	81.6	49.0	29	8,474	79.8	69,894	42.0	29	8,032	69.8	29	8,027	78.3	72,458	40.1	
商業物業	19	1,684	19.2	18	1,456	17.0	50.1	31	2,247	19.4	29	1,878	17.7	32	2,275	19.8	30	1,905	18.6	105,798	58.5
住宅物業	2	116	1.3	2	115	1.4	0.9	6	842	7.3	3	267	2.5	9	1,196	10.4	4	322	3.1	2,483	1.4
總計	40	8,795	100.0	39	8,561	100.0	100.0	66	11,568	100.0	61	10,619	100.0	70	11,503	100.0	63	10,254	100.0	180,739	100.0

附註：不包括增值服務產生的收入。

業 務

下表列示所示年度我們有效項目的變動：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2021年		2022年	
	建築面積 (千平方米)	項目數量	建築面積 (千平方米)	項目數量	建築面積 (千平方米)	項目數量
截至期初	8,470	28	8,488	38	10,000 ⁽¹⁾	57
新業務	91	12	2,131	28	254	13
終止	73	2	634	9	427	7
截至期末	8,488	38	9,985	57	9,827	63

附註：

(1) 包括一個項目於2022年年初建築面積的增幅。

於往績記錄期間，我們管理的公共物業總建築面積從截至2020年12月31日止年度的約700萬平方米增長到截至2021年12月31日止年度的約850萬平方米，並在截至2022年12月31日止年度下降到800萬平方米。在管建築面積減少的原因是，截至2021年12月31日，我們結束了公共物業服務板塊的9個項目管理，其中瀏陽河風光帶項目和長沙銘鹽廠項目的累計面積約為45,000平方米，而2022年新從事的項目的累計面積較小。

我們已簽約管理商業綜合體、辦公大樓和住宅物業。在2020年、2021年和2022年，我們管理的商業物業的建築面積分別為150萬平方米、190萬平方米和190萬平方米。同年，我們管理的住宅物業的建築面積分別為11.5萬平方米、26.7萬平方米和32.2萬平方米。我們相信，由於我們在為公共物業、商業物業及住宅物業提供優質物業管理服務時積累相關經驗及聲譽，我們將能繼續多元化在管物業組合及進一步擴大我們的客戶群。

業 務

物業管理費

於往績記錄期間，我們所有的項目都按包干制收費。

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

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

我們的定價政策

一般來說，我們參照其在管建築面積為物業管理服務定價，考慮的因素包括：(i) 規模、物業類型、位置及周邊設施；(ii) 物業的基礎設施；(iii) 服務的範圍及質量；(iv) 預算、估計成本及盈利目標；(v) 地方政府對物業管理費的指引／法規（如適用）及(vi) 可資比較物業的定價。此外，我們定期審閱及評估所收取的物業管理費並與財務表現相比較，確保能維持目標利潤率及評定我們是否需要於續新物業管理服務合同時變更物業管理費。另一方面，對於我們的若干在管物業，如景點、銷售中心、公共汽車站台及公園，我們按項目或按參與項目人員數目收取物業管理費包干價格，而不考慮建築面積。

業 務

下表將本集團於所示年度的平均物業管理費與我們的同行在同一地區開發的可比物業的管理費進行了比較，其中考慮到了類似的服務、標準、物業類型、完工年份和地點：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2021年		2022年	
	本集團	同行	本集團	同行	本集團	同行
	(每平方米 人民幣元)		(每平方米 人民幣元)		(每平方米 人民幣元)	
公共物業管理服務	4.6	2.4	3.8	2.2	4.8	2.4
－ 城發集團及其 聯繫人	8.3		5.2		6.6	
－ 獨立第三方	2.6		2.4		2.5	
商業物業管理服務 (含銷售中心)	9.0	4.3	14.8	4.3	15.7	4.3
－ 城發集團及其 聯繫人	9.9		17.2		18.2	
－ 獨立第三方	4.8		4.7		4.0	
商業物業管理服務 (不含銷售中心)	6.0	4.3	5.9	4.3	7.7	4.3
－ 城發集團及其 聯繫人	6.3		6.2		8.7	
－ 獨立第三方	4.8		4.7		4.0	
住宅物業管理服務	2.1	1.5	2.5	1.4	2.5	1.4
－ 城發集團及其 聯繫人	2.1		2.5		2.5	
－ 獨立第三方	—		—		—	

業 務

附註：

- (1) 對於無建築面積或收入的商業物業項目不納入計算範圍。
- (2) 對於無建築面積或收入的公共物業項目不納入計算範圍。
- (3) 對於無建築面積、收入或可執行收費標準的住宅物業項目不納入計算範圍。

根據中指院的數據，2022年長沙市各類物業管理服務的平均價格為人民幣2.13元／平方米，全國各類物業管理服務的平均價格為人民幣3.04元／平方米，上述市場可比價格是以長沙市平均價格的相應比例為對照的各類業務的全國平均價格。

與長沙公共物業管理服務的平均價格相比，我們的價格相對較高，原因如下：(i)長沙的平均價格乃根據長沙及其周邊地區（包括郊區）計算。然而，我們管理的公共物業主要位於長沙市區，較位於郊區的項目優越，因此收費標準較高，整體平均價格也較高；及(ii)我們部分公共項目（例如謝子龍影像館及湘江新區政務中心）的收費主要考慮所涉及的項目人員數目，而非建築面積。

與長沙市商業物業管理服務的平均價格相比，我們的價格相對較高，原因如下：(i)我們的部分商業項目為住宅物業銷售中心，主要包括接待服務、保潔、秩序維護及工程維修。這些項目是按參與的項目人員數目收費，而不考慮任何建築面積，及由於這些項目對人員及服務標準有更高要求，因此收費比其他商業項目高得多。此外，這些項目的數量有所增加，這進一步導致平均價格整體上漲；(ii)長沙市的平均價格以長沙及其周邊地區（包括郊區）計算。然而，我們管理的商業物業主要位於長沙市區，其中建築物擁有現代化的基礎設施，同時租戶具有強大的財務能力，較位於郊區的項目優越，因此即使排除銷售中心，我們的平均價格仍高於同行。

與長沙住宅物業管理服務的平均價格相比，我們的價格相對較高，長沙的平均價格乃根據長沙及其周邊地區（包括郊區）計算，但我們管理的住宅物業主要位於長沙市區，較位於郊區的項目優越，因此收費標準較高，整體平均價格也較高。

業 務

我們的所有業務均採用標準定價，針對我們的物業管理服務所涉及的不同類型的客戶，包括個人、公司、政府、機構等，在同一項目內，我們對這些客戶的定價政策均相同。

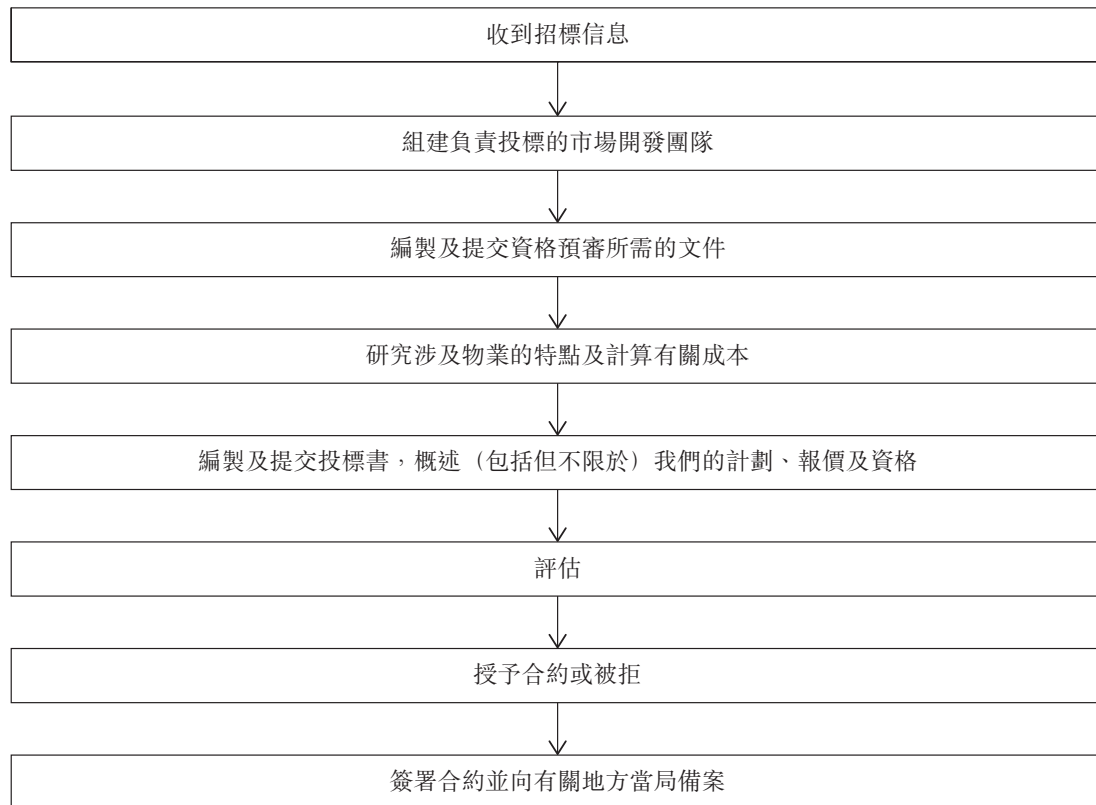
國務院負責物價管理及建設管理的有關部門共同監督物業管理費及發佈相關指導意見，我們亦受到中國政府頒佈的定價管控的限制。於2014年12月，國家發改委頒佈《國家發展和改革委員會關於放開部分服務價格意見的通知》（「通知」），規定省級價格部門可以自行決策若干可符合特定條件的若干類物業相關價格管控或指導政策。根據中國法律法規，物業管理收費應參考政府指導價格或市場價格後，基於接受物業管理服務的相關物業的性質與特點釐定。具體定價原則及實施規則由各省、自治區及直轄市地方政府的價格管理主管部門與物業管理部門釐定。有關詳情，請參閱本文件「監管概覽—物業管理企業的收費」一節。於往績記錄期間，我們收取的物業管理費已遵守有關定價管控的中國法律法規。根據中指院的資料，於2020年、2021年及2022年，我們收取的物業管理費與中國物業管理公司收取物業管理費的相關市場趨勢整體一致。

招標流程

於往績記錄期間，我們通過參與招標（地方政府和公共機構會據此評估並從多家相關服務提供商中作出選擇的一種程序，此乃受適用中國法律及法規監管的標準招標程序及為我們就物業管理服務協議進行的相同程序）獲若干物業管理項目。同時，對於從城發集團及其聯繫人獲得的項目，我們主要通過直接委託的方式獲得物業管理服務合同。就大部分公共及商業物業管理項目而言，我們通過城發集團及其聯繫人委託經營獲得合同。根據中國法律法規，物業管理公司通常須通過參加招標流程獲得住宅物業的前期物業管理服務協議。倘投標人數少於三人或住宅規模較小，經物業所在地的相關區或縣政府房地產行政主管部門批准，物業開發商可以採用直接訂立協議的方式選聘具有相應資質的物業管理公司。此外，根據《物業管理條例》，非住宅物業毋須通過招標流程選擇物業管理公司。有關詳情，請參閱「監管概覽—有關物業管理服務的法律法規」一節，了解招標流程的相關法律規定。

業 務

以下流程圖說明了我們獲得物業管理服務協議的典型招標過程的每個階段。



對於從城發集團及其聯繫人獲得的項目，我們主要通過直接委託的方式獲得物業管理服務合同。我們也通過標準招標程序獲得不少的物業管理服務合同。這是由於城發集團與我們之間的戰略合作關係，以及部分物業涉及金額較小，不需要招標。這些物業管理服務合同受適用的中國法律和法規的監管，以及我們對來自第三方物業開發商的項目亦進行相同過程。在接受一項新的業務之前，我們會進行可行性分析和財務預測，考慮一系列因素，包括概況、範圍、將提供的服務期限、估計總成本、預計盈利能力、當地市場的競爭格局、任何適用的監管要求以及與我們其他業務的潛在協同作用，如增值服務。

業 務

下表載列往績記錄期間通過招標及直接訂約獲得的項目的收入及數量明細：

	截至12月31日止年度								
	2020年			2021年			2022年		
	項目	已簽約		項目	已簽約		項目	已簽約	
	收入 數量 (人民幣千元)	建築面積 (千平方米)	(人民幣千元)	收入 數量 (人民幣千元)	建築面積 (千平方米)	(人民幣千元)	收入 數量 (人民幣千元)	建築面積 (千平方米)	(人民幣千元)
招標	32,080	12	1,906	47,423	17	2,735	75,389	20	4,645
直接訂約	122,580	28	6,889	144,833	49	8,833	132,077	50	6,858
總計	154,660	40	8,795	192,256	66	11,568	207,466	70	11,503

下表載列往績記錄期間我們簽訂的服務合同按項目來源劃分的中標率：

	截至12月31日止年度								
	2020年			2021年			2022年		
	提交的	中標率		提交的	中標率		提交的	中標率	
	投標數量 ⁽¹⁾	中標數量 ⁽¹⁾	(%)	投標數量 ⁽¹⁾	中標數量 ⁽¹⁾	(%)	投標數量 ⁽¹⁾	中標數量 ⁽¹⁾	(%)
城發集團及其聯繫人	3	3	100	4	4	100	3	3	100
獨立第三方	10	1	10.0	12	3	25.0	14	4	28.6
總計	13	4	30.8	16	7	43.8	17	7	41.2

附註：

(1) 不包括聯合投標的已提交投標數量及中標數量。

我們在長沙的排名和聲譽以及較高的客戶滿意度使我們能夠獲得城發集團及其聯繫人和其他客戶的項目。在往績記錄期間，我們對來源於城發集團及其聯繫人的項目的中標率保持100%，而同年我們對來源於獨立第三方的項目中標率分別為10.0%、25.0%及28.6%。我們認為，本集團能夠在來源於城發集團及其聯繫人的項目中保持較高的中標率，這是由於(i)我們與母公司集團的長期合作，以及(ii)獲得的大部分合同均為邀請招標的前期物業管理合同。獨立第三方的項目中標率低於城發集團及其聯繫人的項目，原因是我們於往績記錄期間積極參與投標過程，旨在獲得更多委託項目，使項目組合多樣化並拓展新市場。

業 務

物業管理服務協議

對於非住宅物業，包括公共物業及商業物業，我們與業主訂立物業管理服務協議。

對於住宅物業管理服務和面向非單一業主的商業物業管理服務，我們在房地產開發項目銷售前與房地產開發商簽訂了前期物業管理服務合同。對於已經交付但尚未成立業主委員會的住宅物業和非單一業主的商業物業，我們與房地產開發商簽訂前期物業管理服務合同，並與業主和客戶簽訂前期物業管理服務協議，提供前期物業管理服務。對於已經交付並成立了業主委員會的住宅物業和非單一業主的商業物業，業主委員會代表業主與我們簽訂物業管理服務協議。於往績記錄期間，我們所有的住宅物業項目和非單一業主的商業物業項目都沒有成立業主委員會。因此，我們與住宅物業的房地產開發商和非單一業主的商業物業的房地產開發商簽訂前期物業管理服務合同，並與業主和客戶簽訂前期物業管理服務協議，向業主和客戶提供前期物業管理服務。

與業主或業主代表的主要交易條款

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

- **服務範圍。**我們與業主或業主代表訂立的物業管理服務協議載列所需的服務，包括保潔服務、秩序維護服務、停車場管理服務及接待服務。
- **雙方的權利及義務。**我們有權根據有關法律法規及合約規定安排各種物業管理服務。我們亦有權向業主收取物業管理費。此外，我們有義務及時向客戶報告物業的運作情況。客戶有權按照有關規定合理使用物業，並監督我們的物業管理服務的實施。同時，我們的客戶有義務及時支付物業管理費，並配合我們的物業管理服務，例如，遵循我們為客戶制定的相關管理服務手冊。

業 務

- **期限。**對於住宅物業，我們的物業管理服務合同一般會在業主委員會代表所有業主與重新選定的物業服務企業簽署新的物業管理服務協議時終止。對於公共物業及商業物業，我們的物業管理服務協議將在合約期滿後自動終止，或者如果一方嚴重違約，另一方可以自行終止或經雙方同意終止。
- **一般違約的責任。**一般違反物業管理服務協議的最高賠償金額以對方造成的實際損失為限。
- **履約標準。**協議載列須滿足的標準、我們須提供的服務類別及這些服務及回應的時間表及時限。
- **爭議解決。**物業管理服務協議的各方通常要求先通過談判解決任何合約爭議，然後再訴之訴訟或仲裁。

此外，還涉及一些其他條款，包括協議的有效性與服務。

與物業開發商交易的主要條款

於往績記錄期間，我們與物業開發商訂立的前期物業管理服務合同的主要條款如下：

- **服務範圍。**與物業開發商簽訂的典型合同規定了各階段的服務範圍。在建設竣工驗收交付前，我們主要提供前期介入服務。建設竣工驗收交付後，我們通常對公共區域、公共設施和附屬建築提供物業管理服務，包括清潔、維護和修理以及公共秩序服務。
- **履約標準。**前期物業管理服務合同載列我們提供的主要服務的具體標準。協議亦規定質量標準及服務實施（如公共區域清潔、以及供配電系統、給排水系統及化糞池檢查）的頻次。

業 務

- **物業管理費。**合同訂明按包干制應付的物業管理費金額。物業開發商負責支付仍未售出物業單位的物業管理費。
- **服務年期。**通常情況下，只有當相關的業主委員會代表所有業主與重新選定的物業管理服務公司簽訂新的物業管理服務協議時，合同才會自動到期。
- **爭議解決。**各方通常要求先通過談判解決任何合同爭議，然後再訴之法律程序。

付款

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

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

業 務

城市服務

概覽

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

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

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

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

業 務

下表載列所示年度我們的城市服務收入按業務分部劃分的明細：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2021年		2022年	
	(人民幣 千元)	(%)	(人民幣 千元)	(%)	(人民幣 千元)	(%)
城市服務						
— 園林綠化及工程	17,432	29.9	83,482	45.0	125,847	45.8
— 照明系統運營	6,102	10.5	30,856	16.7	64,007	23.3
— 停車場運營	34,727	59.6	42,089	22.7	40,633	14.8
— 市政環衛服務	—	—	28,925	15.6	44,233	16.1
總計	58,261	100.0	185,352	100.0	274,720	100.0

於往績記錄期間，我們通過直接委託獲得了大部分城市服務協議。此外，我們還通過參與招投標獲取城市服務協議。針對專項服務，例如園林綠化及工程項目，一般由我們的子公司直接參與投標，針對綜合性服務的複合型項目，例如「園林+市政環衛」項目，一般由我們參與投標，再由相關的子公司提供相應的專項服務。

服務範圍

園林綠化及工程

概覽

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

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

業 務

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

於2020年、2021年及2022年，我們分別完成了29個、44個及98個園林綠化及工程項目。提供園林綠化及工程服務產生的收入分別約為人民幣17.4百萬元、人民幣83.5百萬元及人民幣125.8百萬元，分別約佔我們總收入的6.3%、19.3%及23.8%。本公司通過積極獲取新資質以及擴大業務範圍，不斷增強自身實力，塑造品牌影響力，從而贏得市場青睞。這有助於提高外部滿意度，因此，我們的業務量實現了大幅快速增長。於往績記錄期間，我們同年分別新簽了39份、77份及89份園林綠化及工程合同。

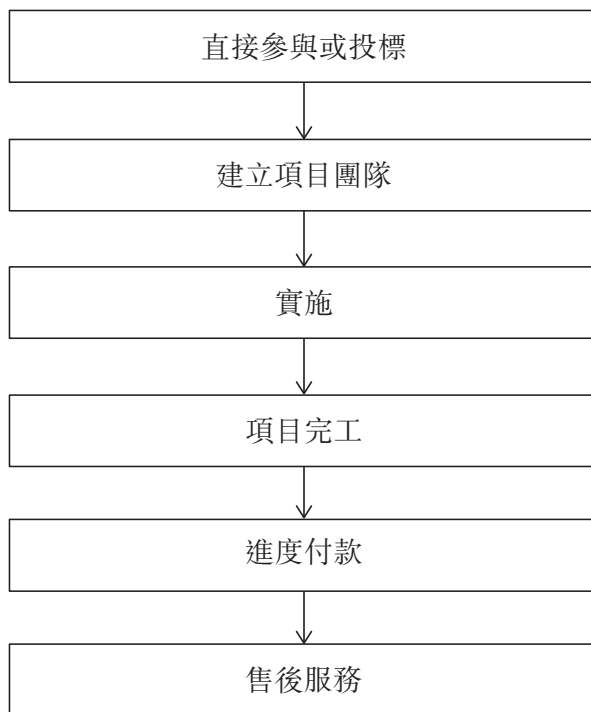
下表載列所示年度按項目進度劃分的園林綠化及工程項目數量：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2021年		2022年	
	項目數量	合同金額 (人民幣 千元)	項目數量	合同金額 (人民幣 千元)	項目數量	合同金額 (人民幣 千元)
截至期初已簽約						
但未完工	9	7,557	19	29,592	52	100,853
新簽訂	39	46,485	77	136,784	89	186,417
－ 已完工	21	17,793	31	42,782	51	74,794
－ 未完工	18	28,692	46	94,001	38	111,623
已完工	29	24,450	44	65,523	98	161,949
未完工	19	29,592	52	100,853	43	125,321

業 務

運營流程

下圖說明我們園林綠化及工程服務的運營流程：



直接參與或投標

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

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

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

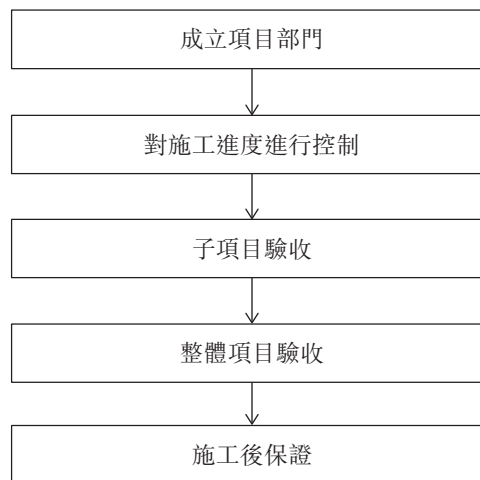
業 務

建立項目團隊

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

實施及完成項目

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



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

業 務

售後服務

項目完成後，我們將按照合同中相關保修期規定，提供符合行業慣例的售後服務。保修期從工程總承包項目竣工驗收之日起計算。保修期應由合同雙方商定（惟不得短於法定最低保修期）。保修期內，我們須根據法律規定和合同，對我們產生的質量缺陷承擔保修義務和損害賠償責任。

我們的標誌性項目

潭州花園項目展示區園林綠化工程（洋湖映）



該項目覆蓋低密度生態住宅區，建有新中式景觀，我們的工作主要包括安全文明建設範圍內的所有相關園林綠化工程和相關圖紙文件的施工等。

洋湖生態新城近零碳示範展示區項目設計施工總承包項目



業 務

我們主要負責建設工程。該項目的主要建設內容包括濕地水循環系統展示線路、環境整治工程及相關展廳裝飾及設備採購。

長沙恒偉金壠項目營銷中心園林工程



我們獲委託進行營銷中心的園林綠化及工程項目，包括景觀建築、綠化、景觀照明、景觀配件、景觀供水、雨水和污水系統及道路清理。

我們的園林綠化及工程協議的主要條款

我們的園林綠化及工程協議的主要條款總結如下：

- **工作規範。**合同中包含項目的基本背景信息、工作範圍、質量標準和要求、人員配置要求以及工程的預期交付日期或服務期。
- **合同價格。**合同的定價通常包括固定的綜合單價乘以工程量、按實結算或總額。最終結算金額以客戶及上級機關批准的結論為準。
- **付款條件。**通常，當我們承擔的工作完成後，經客戶驗收合格，客戶將支付一部分的合同總金額。項目最終結算後，須支付合同總金額的97%。一旦缺陷責任期結束，我們已履行保修義務，客戶須全額結算合同金額。
- **質量保證金。**合同規定，我們的客戶通常有權獲得相當於合同總價3%的質量保證金，該保證金將在缺陷責任期結束後釋放給我們。

業 務

- **質量保證。**我們提供關於我們所做工作的質量保證。合同通常規定一年的缺陷責任期，在此期間，我們負責修復我們的任何缺陷，並承擔這部分費用。
- **違反合同的責任。**合同中包含一個條款，規定違約方在逾期支付價款、項目延誤、工作質量不達標、安全事故和其他違約事件中的責任。
- **爭議解決。**由本合同引起的或與本合同有關的所有爭議，在通過項目所在地的法律程序之前，應通過雙方協商解決。

照明系統運營

概覽

我們於2017年開始運營城市照明系統，並以成為專業城市照明服務綜合運營商為願景。我們將智能運營城市照明當作驅動力，旨在為整個城市提供規範、優質且便捷的照明服務。

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

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

業 務

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

於往績記錄期間，照明系統運營產生的收入約為人民幣6.1百萬元、人民幣30.9百萬元及人民幣64.0百萬元，分別約佔我們總收入的2.2%、7.2%及12.1%。

我們的標誌性項目

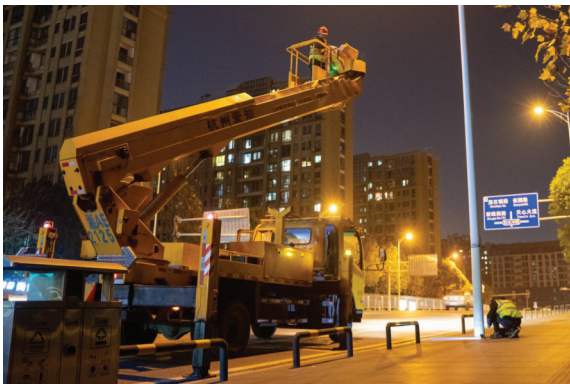
夜景亮化控制中心運維項目



該項目以打造智能管理平台為重點。經過多期建設，該平台已具備一系列功能，例如一鍵開關、實時監控及故障反饋管理。利用這些功能，該平台能夠集中管理分佈於我們項目現場的所有照明終端，通過將終端細分為道路、河岸線、橋樑和山峰等類別，實現精準控制。

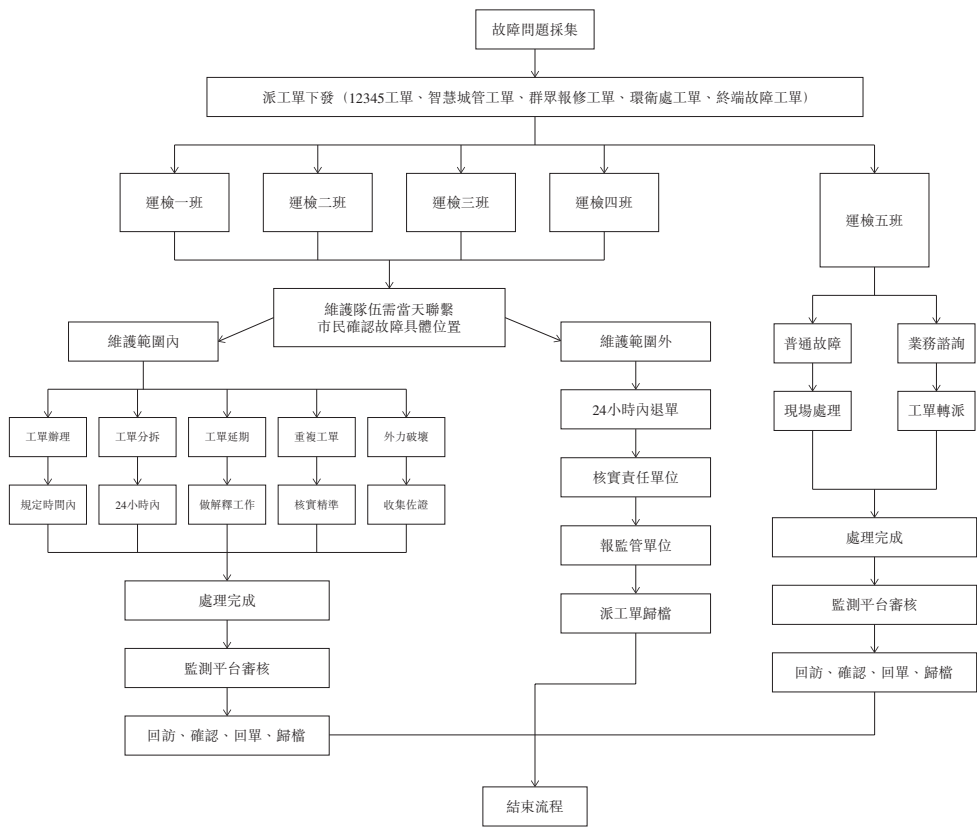
業 務

功能路燈運維項目



對於我們的功能路燈運維項目，我們已實行終端遠程控制，該平台可通過市民熱線及外部檢查等渠道發現故障及其他問題。我們的平台根據維修區域或故障類型對這些問題進行分類，然後將其分派給相關維護人員並及時跟進維修進度，最後存檔作進一步分析。利用該智能管理平台，我們旨在實現城市功能路燈照明的有序運行。

監測平台故障報修流程圖



業 務

附註：本流程圖適用於功能性照明操作。

我們的照明系統運營協議的主要條款

以我們的功能路燈照明運維項目為例，主要條款如下：

- **服務範圍。**協議通常包括服務的各個方面，例如照明設施及設備的運維、控制平台的維護及優化、故障報告及維修以及緊急事故處理。
- **期限。**服務期一般為五年並每年續約。通過這種方式，雙方可評估及調整協議條款，以適應項目需求、市場變化或其他因素。
- **地點。**在城發集團及當地資源的支持下，我們的所有照明系統運營項目均位於長沙市。
- **監管及評估。**我們的客戶一般有權根據相關法律、法規及技術標準制定監管及評估方法。這有助於確定評估目標及標準，使客戶能夠監督及評估我們提供的服務。
- **價格及付款。**協議一般採用暫定總額的價格方式。一般情況下，我們的客戶根據其監管及評估結果，按季度向我們付款。

我們的定價政策

我們將根據實際工作量及工作情況，在合同中明確照明系統運營的服務費。我們的定價通常考慮多項因素，包括(i)政府預算；(ii)所需服務的性質及複雜程度；(iii)材料成本及分包成本；(iv)服務期限及範圍；(v)所需的人員配備；及(vi)行業標準。

停車場運營

概覽

我們的停車場運營服務主要涉及地面、地下、橋下獨立公共停車場的運營及管理。根據我們的業務運營，我們將停車場的運營分為兩種模式：自營和向其他單位出租。我們利用豐富的場地資源，包括地理優勢和規模經濟，可以滿足不同用戶的需求，帶來穩定商機。作為城發集團的子公司，我們可以將分配予母集團各項目的停車場進行內部整合和分配，獲取逐年增加的停車場資源用於運營。我們受業主單位的委託，運營停車場。

業 務

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

截至最後實際可行日期，我們的停車場運營包括142個在管項目，設有19,509個停車位，其中(i)138個停車場項目來自於城發集團，設有19,092個停車位；及(ii)4個停車場項目來自於獨立第三方，設有417個停車位。於2020年、2021及2022年，我們停車場運營產生的收入分別為人民幣34.7百萬元、人民幣42.1百萬元以及人民幣40.6百萬元。

下表載列所示年度的項目數量和停車位數量：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
項目數量	141	140	142
停車位數量	18,710	19,169	19,192

下表載列所示年度按項目來源劃分的項目數量及停車位數量：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
項目數量			
城發集團	135	136	138
獨立第三方	6	4	4
停車位數量			
城發集團	18,047	18,752	18,775
獨立第三方	663	417	417

下表載列截至最後實際可行日期按項目來源劃分的項目數量及停車位數量：

	截至最後實際可行日期	
	項目數量	停車位數量
城發集團	138	19,092
獨立第三方	4	417
總計	142	19,509

業 務

服務範圍

我們提供停車場運營服務，並已形成可持續發展的商業模式。於往績記錄期間，我們對所有運營的停車場採取自營和租賃給其他單位兩種模式，其中99個項目自營，43個項目出租給其他單位。我們的自營停車場包括開放式停車場和封閉式停車場，前者由現場服務人員人工收費，後者主要使用智能支付系統進行掃描收費。自營停車場配備有現場管理人員和巡視人員，負責收費、秩序維護、安全管理和衛生保潔。租賃給其他單位經營的停車場，主要針對社會停車需求相對較少的偏遠地區，主要承租人為公用事業單位。

智能化及信息化

2020年至2022年，我們在路閘設備升級、平台建設、安全監控、網絡通信保障、人才培養等信息化建設方面投入巨大。於往績記錄期間，我們的信息化建設包括以下四個方面：(i)使用智能控制中心，全面掌握在管停車場的實時狀況；(ii)使用停車場運營管理系統，實現停車場的信息化管理；及(iii)提升已購路閘的控制能力；及(iv)建設一個電話服務中心，提供24小時客戶服務。

我們的標誌性項目

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

- **大西門老碼頭生態停車場。**

該停車場是我們的生態標桿項目，位於市中心，建於2015年。該停車場佔地超過11,000平方米，現有停車位超過200個，綠化率達50%。停車場採用綠化帶劃分區域，與湘江風光帶完美融合，成為了城市中一道靚麗的風景線。

業 務

- **解放中路高架橋(東)停車場。**

該停車場總面積超過2,000平方米，設有超過100個停車位，是橋下的一個露天社會公共停車場。該停車場採用智能地鎖精準鎖車，停車、鎖車、收費、放行全過程通過智能系統自動完成，從而降低了人工成本，有效解決了人工收費的問題。

- **南郊綜合樓地下停車場。**

該停車場面積超過20,000平方米，設有超過300個停車位。我們分別在工作日和節假日為上班族和遊客提供可靠的停車服務，有效提高了停車位週轉率。

- **漁人碼頭(南)風光帶停車場。**

該停車場總面積超過7,000平方米，設有超過200個停車位。該停車場位於商業風光帶，流量大，週轉率高。

業 務

我們停車場運營服務協議的主要條款

我們停車場運營服務協議的主要條款概述如下：

- **服務範圍**。我們負責停車場的經營、維護及清潔工作。特定服務包括停車場安全管理、車輛引導、巡邏、現場清潔、設備日常維護，以及日常維修和保養。
- **期限**。這類協議通常簽立三年。期滿後，若需續簽合同，雙方應重新簽署協議。
- **運營模式**。停車場的運營採取自籌資金模式。在委託期內，因我方管理和運營而產生的所有開支，包括人員工資、福利、辦公開支、能源成本、設施設備維保、稅費等，均由我方承擔。
- **生產安全**。我們須建立安全生產管理制度，明確責任人。同時應嚴格落實安全責任，採取有效措施，處理好安全隱患。

業 務

我們的定價政策

監管停車場運營的部門要求我們向交警部門和發改委價格部門備案停車場的運營和定價細節。截至最後實際可行日期，我們的停車場定價及收費受政府監管，並遵循《長沙市機動車停放服務收費實施細則》（長發改價費[2021]69號）。目前，由政府指導性政策確定的價格需要聽證，我們不被允許提高政府指導性價格。自營停車場按次數及停車時長收費。同時，對一些週轉率低的場地，實行月卡政策。

考慮到停車場營業額、周邊環境、停車需求和客戶來源等因素，月卡政策更為有利。執行月卡政策可提升客戶忠誠度及資源利用率。

租賃停車場的定價是由第三方機構評估或與客戶協商，並通過內部會議的共同決策確定。

市政環衛服務

概覽

利用我們在提供傳統物業管理服務，特別是公共基礎設施的清潔綠化及設備和設施維護方面的優勢，在市政環衛和環境衛生領域進行探索研究和發展，形成了橫向一體化的城市運營服務模式。

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

於往績記錄期間，憑藉我們對所維護的黃興鎮環衛項目和濱江片區項目提供的一貫優質的服務，我們被湖南省物業管理行業協會評為「五星級物業服務項目」。

2021年和2022年，我們為所管理的城市道路提供清潔、綠化、檢查和維護服務，總長度分別為106.8公里。同年，我們在市政衛生服務方面的收入分別為人民幣2,890萬元和人民幣4,420萬元，分別佔總收入的6.7%和8.4%。

業 務

我們的標誌性項目

黃興鎮環衛項目

我們通過競爭性談判獲得該項目。該項目時間跨度為2021年1月1日至2024年12月31日。我們所維護道路長度達42.7公里。我們通過走訪客戶、發放問卷等方式進行滿意度調查，重點調查了對區內環境的總體評價、垃圾桶和果皮箱的衛生情況、垃圾清運、服務態度等方面，2022年該項目的滿意度極高。

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

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

業 務

濱江片區環衛項目

我們通過競爭性談判獲得該項目。該項目服務期為2021年7月1日至2024年6月30日。我們所維護道路長度達64.1公里。該項目2021年及2022年收入分別為人民幣9.6百萬元及人民幣19.9百萬元。我們通過走訪客戶、發放問卷等方式進行滿意度調查，重點調查了對區內環境的總體評價、垃圾桶和果皮箱的衛生情況、垃圾清運、服務態度等方面。調查結果表明，居民對我們服務的滿意度極高。該結果證明了我們對提供優質服務的承諾，以及我們滿足所服務社區的需求及期望的能力。

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

我們的市政環衛服務協議的主要條款

我們的市政環衛服務協議的主要條款概述如下：

- **期限**。服務期限一般為3至5年。
- **服務範圍**。我們的服務一般包括道路清洗、道路清掃保潔、人行天橋清掃保潔、標識標牌清潔維護、垃圾桶清理維護等。
- **我們的義務**。我們制定相應的運行維護方案和管理制度，並向客戶報告。我們將配備人員進行日常管理和運營維護，未經客戶同意，我們不能將道路的管理權轉讓給第三方。

我們的定價政策

價格根據有關部門規定的工程量單價釐定，並由政府財務評估審核並確認。

業 務

商業運營服務

概覽

我們遵循「讓城市生活更美好」的使命，為長沙市商業項目提供商業運營服務。我們的定位是專業輕資產商業運營公司，我們主要透過委託經營的方式管理、承接及運營商業資產。我們向開發商、業主及租戶提供廣泛的商業物業運營服務，包括初步商業規劃、商業定位、租戶招募、租賃協議制定及營銷推廣以及商業資產的日常運營管理及維護。

我們的核心競爭力包括兩個重要方面。首先是我們大規模的運營資產組合。我們現有的在管資產大部分來自於多年的城市建設及城市更新改造中的沉澱，如歷史文化街區、體育場館、古玩市場及其他專業市場等。該等資產是長沙稀缺的商業資產。文化與商業的雙重賦能，將進一步提升該等稀缺資產的商業價值。城市中這些獨特而不可取代的商業資源為我們提供收入穩步增長的基礎。其次是我們在招商引資及商業資產運營方面經驗豐富且在管理商業資產方面長袖善舞的專業團隊。通過持續提升團隊能力，我們致力提升項目聲譽及運管效率，從而打造商業運營團隊的品牌知名度。

憑藉與眾多企業的緊密而持久的合作關係，我們在商業運營建立了強大的品牌營銷生態系統。部分地方有影響力的品牌都源於我們所經營的物業，我們與他們保持緊密的合作，攜手創新，共同成長。

於2020年、2021年及2022年，我們商業運營服務的收入分別為人民幣65.4百萬元、人民幣54.0百萬元及人民幣46.3百萬元，分別佔我們同年總收入的23.5%、12.5%及8.8%。於往績記錄期間，我們為18個、44個及44個商業資產提供商業運營服務，在管建築面積分別為35.0萬平方米、56.9萬平方米及53.4萬平方米。截至最後實際可行日期，我們受委託經營48個資產，建築面積約為74.7萬平方米。

服務模式

我們為商業資產提供全面的運營和管理服務，服務對象為位於傳統商場、古玩城、商業街、寫字樓和其他分散商業區內的單位。2020年，我們以兩種不同的運營模式提供服務，即轉租服務模式和委託管理服務模式。2021年和2022年，我們調整商業模式，以委託管理服務模式運營商業資產。

業 務

- **轉租服務模式**。在該模式下，我們向業主租賃商業物業，並將商業物業內的商業空間轉租給租戶。我們全權負責經營商業物業，並聘用專職管理團隊監管項目。
- **委託管理服務模式**。在該模式下，業主委託我們全權管理其商業物業。我們建立專業的管理團隊（包括項目經理和各職能部門的成員）運營及管理該等物業。

我們已形成一套完整的商業資產運營流程，從商業資產的初步規劃、業務模式定位和尋找租戶到後期開業、推廣和綜合運營。

下表載列往績記錄期間與我們的商業運營服務合同有關的保留率：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
期內生效的協議數量	18	44	44
期內存續的協議數量	18	44	44
保留率	100%	100%	100%

下表載列往績記錄期間與我們的商業運營服務合同有關的續約率：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
期內到期的協議數量	14	—	43
期內到期重續的協議數量	14	—	43
續約率	100%	—	100%

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

業 務

我們的標誌性項目

下文詳細介紹我們標誌性項目的不同特點和優勢。

太平街商業運營項目



太平街是長沙市區保存最完整的街區之一，保留了明朝至民國時期的街巷佈局和特色。太平街也是集古建築文化、民俗文化與美味小吃於一體的代表性公共場所，出租率及租金收取率較高。2022年1月，文化和旅遊部及國家發改委認定太平街為首批「國家級休閒旅遊街區」。

天心閣古玩城商業運營項目



天心閣古玩城是湖南省的一個藝術品收藏市場，於2022年12月31日，建築面積超過5,000平方米及有約170個商家，以精品古玩和藝術品為定位，出租率及租金收取率較高。天心閣古玩城每年定期舉辦古玩藝術品交流會和各種主題展，如春秋季交流會和地攤文化節。

業 務

南郊生活廣場商業項目



南郊生活廣場於2020年開業，訂約建築面積超過37,000平方米，位置得天獨厚，周邊遍佈社區居民和公園遊客。該廣場逐步發展成為社區購物中心，綜合休閒、餐飲、購物及娛樂，是家庭休閒好去處。

商業運營服務協議

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

與租戶及業主交易的主要條款

我們與租戶簽訂的租賃協議通常包括以下主要條款：

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

業 務

與業主交易的主要條款

我們與業主的委託運營服務協議通常包括以下主要條款：

- **物業的範圍。**我們的協議規定了我們所委託的物業的位置、範圍、建築面積和其他信息。
- **服務範圍。**我們負責提供商業運營服務，如市場商業定位、招商服務、安全管理和日常維護。
- **支付條款。**我們每年從業主那裡收到服務費。業主在收到我們的結算支付申請後5天內完成支付。
- **期限。**我們與業主的協議通常有一到五年的期限，業主不得在無法律或合同依據情況下單方終止協議。
- **違約責任。**協議中有條款規定，在未經協商一致擅自終止協議、未經對方同意擅自將其權利和義務轉讓給第三方以及逾期支付服務費的情況下，違約方應承擔違約責任。
- **終止。**該協議可在以下情況下終止：(i)不可抗力(ii)期限屆滿，或(iii)協商一致。

我們的定價政策

在委託管理服務模式下，我們收取客戶所收租金的15%或30%作為商業運營費，商業運營費計入收入。在轉租服務模式下，租金全額計入收入。

我們相信，隨著我們在商業運營服務質量上的經驗積累和認可，提升專業、智能的運營方式，加強策劃和營銷，我們將能夠繼續實現管理物業組合的多元化，進一步擴大我們的客戶群。

業 務

我們與城發集團的戰略業務關係

我們相信，我們與城發集團長期密切的戰略關係為我們的可持續快速增長奠定了堅實基礎。根據上市規則，城發集團公司於[編纂]後為我們的控股股東。城發集團公司為一家城市開發商及運營商，亦為湖南省市場佔有率領先的產業投資者。城發集團憑藉其「一核三極」（一核為城市開發，三極為城市建設、城市運營和產融投資）的業務分部，已開發多元化優質物業組合，包括但不限於市政基礎設施、公共設施、寫字樓及產業園等。

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

於往績記錄期間，對於我們的每個業務分部，歸屬於來自城發集團及其聯繫人的項目的收入、建築面積及中標率如下：

- **物業管理服務。**截至2020年、2021年及2022年12月31日止年度，我們在物業管理服務板塊從城發集團及其聯繫人獲得的收入分別為人民幣93.3百萬元、人民幣132.0百萬元和人民幣150.6百萬元，分別佔我們總收入的33.5%、30.6%及28.5%。
- **城市服務。**截至2020年、2021年及2022年12月31日止年度，我們在城市服務板塊從城發集團及其聯繫人獲得的收入分別為人民幣53.5百萬元、人民幣117.2百萬元和人民幣151.9百萬元，分別佔我們總收入的19.2%、27.1%及28.7%。

業 務

- **商業運營服務。**截至2020年、2021年及2022年12月31日止年度，我們在商業運營服務板塊從城發集團及其聯繫人獲得的收入分別為人民幣65.4百萬元、人民幣54.0百萬元和人民幣46.3百萬元。

憑藉我們與城發集團合作中展示的綜合能力及專業知識，我們處於有利地位，並一直積極從獨立第三方獲取項目。截至2020年、2021年及2022年12月31日止年度，我們於城市服務板塊從獨立第三方獲得的收入分別佔我們總收入的1.7%、15.8%及23.3%，且呈逐年上升趨勢；我們已經積極擴展與其他客戶（包括市政機關、公共機構及私營企業）的合作。

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

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

業 務

銷售及營銷

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

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

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

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

標準化運營、數字化及信息技術

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

業 務

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

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

數據安全及隱私

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

首先，在徵得數據主體同意後，我們僅以公平合法的方式收集業務所需的個人敏感數據，主要包括其電話號碼、車牌號（僅適用於停車場運營）及其他信息。在獲得其個人信息後，我們將根據我們關於個人信息安全和保護的內部政策存儲和處理數據。只要他們繼續是我們的用戶及我們在管項目的租戶，我們將妥善保存他們的個人信息。我們存放個人信息的服務器資源和在線系統都有嚴格的訪問控制。根據需要保留在辦公室、監控中心和接待區的個人信息，除經個人信息的主體另行授權或法律法規另有規定外，不得向公眾披露。

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

業 務

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

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無捲入任何與侵犯個人信息保護有關的重大訴訟或法律程序。此外，並無與個人信息保護相關的未決重大索賠對我們構成威脅。基於上述情況以及長沙市互聯網信息辦公室頒發的證明，我們的中國法律顧問認為，截至最後實際可行日期，我們已遵守有關網絡安全、數據安全、個人信息保護的相關法律法規，並無有因違反這些相關法律法規而受到任何行政處罰。

客戶

我們的客戶主要包括地方政府、公共部門、物業開發商、業主和居民，主要位於湖南省。

於往績記錄期間，每年向五大客戶銷售產生的收入為人民幣142.2百萬元、人民幣255.2百萬元及人民幣355.9百萬元，分別佔我們總收入的51.1%、59.1%及67.3%。同年，向最大客戶銷售產生的收入為人民幣90.7百萬元、人民幣178.8百萬元及人民幣232.5百萬元，分別佔我們總收入的32.6%、41.4%及44.0%。我們的所有五大客戶（不包括城發集團）均為獨立第三方。

業 務

我們的五大客戶

下表載列我們於往績記錄期間五大客戶的若干詳情：

截至2020年12月31日止年度

排名	客戶	主要業務	與我們建立 業務關係 的時長 年數	我們提供的 產品／服務	收入 人民幣 千元	佔總收入 百分比 %	與我們 的關係
1.	城發集團	城市公共基礎設施項目投資、建設、運營及管理	7	物業管理服務、 城市服務及商業運營服務	90,703	32.6	關聯方
2.	客戶A ⁽¹⁾	代表長沙市政府處理其司法轄區內的行政、經濟及社會事務	6	物業管理服務	31,843	11.4	獨立第三方
3.	客戶B ⁽²⁾	負責根據法律保護岳麓山景區的景觀資源	5	物業管理服務	8,818	3.2	獨立第三方
4.	客戶C ⁽³⁾	城市公共交通	7	物業管理服務	5,485	2.0	獨立第三方
5.	客戶D ⁽⁴⁾	代表萍鄉市政府處理其司法轄區內的行政、經濟及社會事務	5	物業管理服務	5,366	1.9	獨立第三方

業 務

截至2021年12月31日止年度

排名	客戶	主要業務	與我們建立 業務關係 的時長 年數	我們提供的 產品／服務	收入 人民幣 千元	佔總收入 百分比 %	與我們 的關係
1.	城發集團	城市公共基礎設施項目投資、建設、運營及管理	7	物業管理服務、 城市服務及商 業運營服務	178,833	41.4	關聯方
2.	客戶A	代表長沙市政府處理其司法轄區內的行政、經濟及社會事務	6	物業管理服務	25,229	5.8	獨立第三方
3.	客戶E ⁽⁵⁾	評估及確定環衛、市政、綠化、照明及其他城市管理基礎設施的質量狀況維護水平	2	城市服務及物業 管理服務	21,216	4.9	獨立第三方
4.	客戶F ⁽⁶⁾	行使政府管理及服務職能	2	城市服務	19,348	4.5	獨立第三方
5.	客戶G ⁽⁷⁾	執行與城市管理及綜合執法有關的國家及省市的指引、政策以及法律法規和規則	6	物業管理服務及 城市服務	10,615	2.5	獨立第三方

業 務

截至2022年12月31日止年度

排名	客戶	主要業務	與我們建立		收入	佔總收入 百分比	與我們 的關係
			業務關係 的時長	我們提供的 產品／服務			
			年數		人民幣 千元	%	
1.	城發集團	城市公共基礎設施項目投資、建設、運營及管理	7	物業管理服務、 城市服務及商業 運營服務	232,475	44.0	關聯方
2.	客戶E	評估及確定環衛、市政、綠 化、照明及其他城市管理 基礎設施的質量狀況維護 水平	2	城市服務及物業 管理服務	54,619	10.3	獨立第三方
3.	客戶A	代表長沙市政府處理其司法 轄區內的行政、經濟及社 會事務	6	物業管理服務	24,537	4.6	獨立第三方
4.	客戶F	行使政府管理及服務職能	2	城市服務	24,330	4.6	獨立第三方
5.	客戶H ⁽⁸⁾	為維護轄區內的城市環境衛 生提供管理保障	2	城市服務	19,903	3.8	獨立第三方

附註：

- (1) 客戶A為政府機構，湖南省政府派出機構，位於湘江新區。
- (2) 客戶B為負責管理岳麓山風景區的行政機關，位於岳麓區。
- (3) 客戶C為於中國成立的有限責任國有企業，於最後實際可行日期的註冊資本為人民幣208.0百萬元。其經營活動包括城市公共交通、客運汽車站及經營保險代理業務。
- (4) 客戶D為負責開發區行政、經濟及社會事務管理的事業單位，位於萍鄉市。
- (5) 客戶E為負責城市管理基礎設施質量狀況維護的事業單位，位於雨花區。

業 務

- (6) 客戶F為政府機構，位於長沙縣黃興鎮。
- (7) 客戶G為負責市容、環境衛生、市政道路、公共綠地及道路綠化等管理的政府機構，位於岳麓區。
- (8) 客戶H為行政機關，位於岳麓區。

供應商

我們的供應商主要在中國，為我們提供人力資源服務、水氣等能源以及租賃服務。

於往績記錄期間，每年向五大供應商處採購的金額分別為人民幣56.8百萬元、人民幣95.1百萬元及人民幣137.2百萬元，分別佔我們總採購金額的35.1%、33.5%及37.3%。同年，我們向最大供應商處採購的金額分別為人民幣18.9百萬元、人民幣47.0百萬元和人民幣75.9百萬元，分別佔我們總採購金額的11.7%、16.6%和20.6%。除城發集團外，我們的五大供應商均為獨立第三方。

我們的五大供應商

下表載列我們於往績記錄期間五大供應商的若干詳情：

截至2020年12月31日止年度

排名	供應商	採購的 主要服務	與我們 建立業務 關係的時長 年數	付款方式	採購額 人民幣千元	估期內 採購 總額的 百分比 %	與我們 的關係
1.	城發集團	水、煤氣、供暖製冷 以及租賃服務	7	月付或季付	18,931	11.7	關聯方
2.	供應商A ⁽¹⁾	人力資源服務	5	月付	17,642	10.9	獨立第三方
3.	供應商B ⁽²⁾	人力資源服務	5	月付	7,457	4.6	獨立第三方
4.	供應商C ⁽³⁾	安保服務	4	季付	7,046	4.4	獨立第三方
5.	供應商D ⁽⁴⁾	電	7	月付	5,711	3.5	獨立第三方

業 務

截至2021年12月31日止年度

排名	供應商	採購的 主要服務	與我們 建立業務 關係的時長 年數	付款方式	採購額 人民幣千元	估期內 採購總額 的百分比 %	與我們 的關係
1.	供應商A	人力資源服務	5	月付	47,034	16.6	獨立第三方
2.	城發集團	水、煤氣、供暖製冷 以及租賃服務	7	月付或季付	17,721	6.2	關聯方
3.	供應商B	人力資源服務	5	月付	11,531	4.1	獨立第三方
4.	供應商D	電	7	月付	10,574	3.7	獨立第三方
5.	供應商E ⁽⁵⁾	安保服務	3	季付	8,273	2.9	獨立第三方

截至2022年12月31日止年度

排名	供應商	採購的 主要服務	與我們 建立業務 關係的時長 年數	付款方式	採購額 人民幣千元	估期內 採購總額 的百分比 %	與我們 的關係
1.	供應商A	人力資源服務	5	月付	75,909	20.6	獨立第三方
2.	城發集團	水、煤氣、供暖製冷 以及租賃服務	7	月付或季付	19,741	5.4	關聯方
3.	供應商D	電	7	月付	19,235	5.2	獨立第三方
4.	供應商E	安保服務	3	季付	11,656	3.2	獨立第三方
5.	供應商F ⁽⁶⁾	人力資源服務	1	月付	10,619	2.9	獨立第三方

附註：

- (1) 供應商A為一家於中國成立的有限責任私營實體，於最後實際可行日期的註冊資本為人民幣10.0百萬元。其經營活動包括勞務派遣服務、職業中介活動、城市生活垃圾處理服務及人力資源服務。
- (2) 供應商B為一家於中國成立的有限責任私營實體，於最後實際可行日期的註冊資本為人民幣2.0百萬元。其經營活動包括企業管理諮詢服務、企業管理服務、勞務派遣業務經營、人力資源服務外包、職業中介服務及勞務外包服務。

業 務

- (3) 供應商C為一家於中國成立的有限責任私營實體，於最後實際可行日期的註冊資本為人民幣10.0百萬元。其經營活動包括保安服務、保安培訓、物業管理、停車場服務、單位後勤管理服務、安全系統監控服務、保安技術防範系統設計及建築服務。
- (4) 供應商D為一家於中國成立的有限責任國有獨資企業，於最後實際可行日期的註冊資本為人民幣8,300億元。其經營活動包括輸變電、供電；為海外項目派遣與實力、規模、業績相匹配的勞務員；產業投資與管理；與供電相關的科研；技術開發、電力生產調度信息溝通；及諮詢服務。
- (5) 供應商E為一家於中國成立的有限責任私營實體，於最後實際可行日期的註冊資本為人民幣111.1百萬元。其經營活動包括門衛、巡邏、護衛、人身保護、物業管理服務和諮詢、顧問服務、停車場管理及勞務派遣。
- (6) 供應商F為一家於中國成立的有限責任私營實體，於最後實際可行日期的註冊資本為人民幣2.0百萬元。其經營活動包括勞務派遣服務及職業中介活動以及人力資源服務。

重疊客戶及供應商

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

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
向城發集團銷售			
收入(人民幣千元)	90,703	178,833	232,475
佔總收入的百分比(%)	32.6%	41.4%	44.0%
向城發集團採購			
採購金額(人民幣千元)	18,931	17,721	19,741
佔總採購金額的百分比(%)	11.7%	6.2%	5.4%

於往績記錄期間，我們向城發集團提供物業管理服務、城市服務及商業運營服務；另一方面，我們亦向城發集團採購水、煤氣、供暖製冷以及租賃服務。據董事所深知，於往績記錄期間，我們向城發集團銷售及採購的條款乃於日常業務過程中按正常商業條款經公平磋商而釐定。

分包

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

業 務

分包商的選擇及管理

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

分包協議的主要條款

我們的分包協議通常包括以下條款：

- **期限**。這些類型的協議通常執行期限為一至兩年，在雙方同意的情況下可以選擇延期，並簽署相關的延期協議。於評估重新僱用分包商的可能性時，將考慮到分包商的服務質量。
- **服務範圍**。分包商負責提供協議中列出的服務，其中可能包括秩序維護、保潔、綠化管理和維護和設施和設備維護服務，以及提供任何必要的材料、設施和設備。
- **我們的責任**。我們的責任是為分包商提供所需的工作空間、設施以及相關的文件及數據，同時在彼等的任務中與其協同工作。此外，我們有責任監督彼等的工作，並在出現投訴的情況下及時通知彼等。
- **我們的權利及義務**。通常，我們有權利及義務監督及評估我們的分包商。我們亦負責為彼等提供完成服務的必要支持。如果我們的分包商未能遵守我們的履約標準，則我們保留行使解除權、收取違約金或扣除分包費的權利。
- **分包商的權利及義務**。與我們合作的分包商有責任獲得所有必要的執照、許可證及證書，以便在遵守相關法律及法規的情況下開展其業務活動。此外，彼等承諾按照適用的分包協議中規定的範圍、頻率及質量標準提供服務。
- **風險分配**。分包商有義務管理彼等自己的僱員（我們與其並無僱傭關係），並承擔工資和福利、社會保險、住房公積金和其他費用的責任。此外，彼等對提供服務期間由自己或第三方造成的任何安全事故、人身傷害事故或經濟損失承擔責任。

業 務

- **分包費用。**分包費用通常根據協議按月或按季支付，包括與採購原材料、勞務、設備保養、稅務及分包商產生的其他附帶成本有關的費用。
- **終止。**我們對分包商的表現進行定期監測及評估。一般而言，如果我們的分包商未能履行彼等的義務，反覆犯錯或收到我們客戶有關彼等服務的多次投訴，我們保留終止合同的權利。續簽合同的建議通常於合同到期前30天以書面形式告知並經雙方同意。

COVID-19疫情的影響

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

在COVID-19疫情爆發期間，中國物業管理市場面臨壓力，乃由於物業管理公司需停止若干服務及產生更多費用，以遵守新的法律法規。COVID-19疫情尤其對以下服務產生了具體的短期影響。

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

就對我們的業務策略的影響而言，儘管疫情爆發導致了中國經濟的短期放緩，但我們認為它不太可能影響「業務策略」內涵蓋的擴張策略，且目前預期我們不會因COVID-19疫情而變更本文件「未來計劃及[編纂]」所述[編纂][編纂]淨額的擬定用途。

自2020年1月起，我們在所有因COVID-19疫情而由我們負責的物業實施了以下衛生和預防措施，包括(i)定期對我們管理的物業的公共區域進行清潔和消毒；(ii)在入口大門處對住戶和訪客進行體溫檢查；(iii)要求我們的員工穿戴合適的防護裝備，如塑

業 務

料手套和外科口罩，並定期報告他們的健康狀況；(iv)為我們的員工提供控制疫情的個人衛生提示，以提高他們的健康意識；以及(v)遵守政府不時實施的政策和要求。

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

近期監管發展

物業管理服務法規的最新變化

在2020年12月25日，住房和城鄉建設部等9個政府主管部門發佈了《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》(以下簡稱《**管理通知**》)，旨在從以下幾個主要方面加強住宅物業管理：(一)細化業主委員會履職要求，加強對業主委員會的監管；(二)探索在不具備成立業主委員會條件的情況下，成立由居委會和業主代表參加的物業管理委員會，臨時替代業主委員會；(三)鼓勵物業服務企業運用物聯網、雲計算、大數據等技術，提升物業管理服務智能化水平；(四)加強物業服務監督管理，制定統一的信用評價標準和公共平台；及(五)完善房屋維修資金的使用和管理制度。

2021年6月13日，住房和城鄉建設部等七部門聯合發佈了《關於持續整治規範房地產市場秩序的通知》(以下簡稱《**監管通知**》)，要求落實政策，突出整頓重點，着力整頓房地產開發、房屋銷售、房屋租賃和物業服務。《監管通知》中提到的關於要規範提供物業管理服務的主要問題包括：(一)未按照物業服務合同約定的內容和標準提供服務；(二)未按規定公示物業服務收費標準、公共區域的經營和收入情況、維修資金使用情況等相關信息；(三)超出合同約定或公示的收費項目標準收費；(四)擅自利用公共區域開展經營活動；及(五)物業服務合同終止或解除後無正當理由拒不退出物業服務項目。

業 務

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

有關詳情，請參閱本文件「監管概覽－對物業管理服務和其他相關服務的法律監督」一節。

網絡安全法規的最新變化

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

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

鑒於我們的業務性質，我們不運營任何在線平台或向個人用戶提供任何在線服務。我們在業務中擁有個人信息的用戶數量大大低於100萬。我們沒有被任何權威機構認定為關鍵信息基礎設施的運營商，也沒有涉及國家互聯網信息辦公室發起的任何調

業 務

查，或收到任何有關此事的詢問、通知、警告或制裁。因此，於往績記錄期間和截至最後實際可行日期，我們的董事確認，上述規定不會對我們的運營或財務狀況產生任何重大不利影響。

擬議的房地產稅改革

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

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

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

有關海外[編纂]的中國法律和法規

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

業 務

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

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

2023年2月24日，《關於加強境內企業境外發行證券和上市相關保密和檔案管理工作的規定》(以下簡稱《**保密和檔案管理規定**》)發佈，該規定於2023年3月31日開始生效。根據《**保密和檔案管理規定**》，直接在境外發行上市的境內股份公司和間接在境外發行上市的境內經營實體向有關證券公司、證券服務機構、境外監管機構等單位和個

業 務

人提供或公開披露，或者通過其境外上市實體等提供或公開披露、涉及國家秘密或者國家機關工作秘密的文件、資料，或者披露後會對國家安全或者公共利益產生不利影響的其他文件、資料，應當按照國家有關規定嚴格履行相應程序。

我們的中國法律顧問認為，(i)[編纂]和[編纂]方案的實施需要經過國內和境外主管監管部門的批准及備案程序，包括但不限於中國證監會、香港交易所和證監會；以及(ii)本公司應在香港交易所[編纂]後的三個工作日內向中國證監會提交備案文件。

質量控制

我們相信質量控制對我們公司的長期成功至關重要。在合格的質量控制團隊的幫助下，我們能夠堅持服務標準，規範服務行為，並監測我們所有運營業務的服務質量。我們建立了全面的質量控制程序，其中包括：(i)內部質量控制標準和準則，以改善和保持項目所在地或場所的條件、施工工作、客戶服務、安全控制和環境保護；(ii)分包協議中的具體質量標準和監督；及(iii)基於呼叫中心的標準化機制，以處理客戶投訴。

物業管理服務的質量控制

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

於往績記錄期間，沒有由於服務責任或事故導致的重大索賠或投訴，也沒有客戶由於對我們的服務質量不滿意而提出的投訴、訴訟或其他行動。

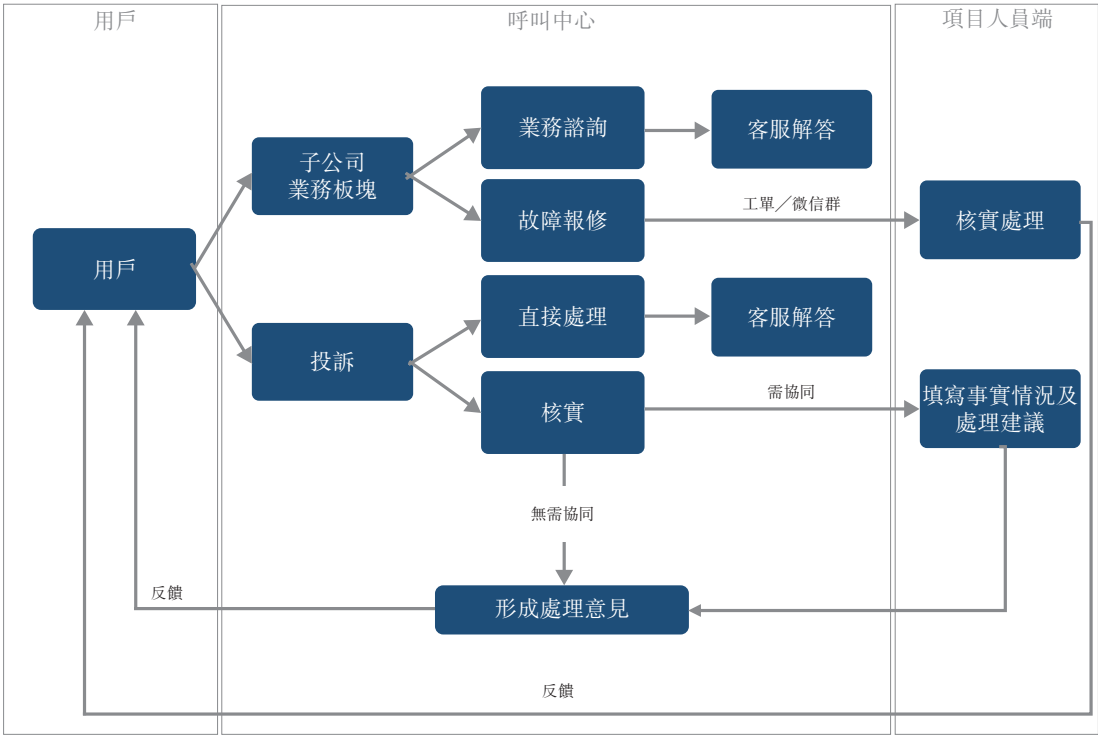
業 務

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。消費者可通過撥打我們的服務熱線或與我們物業管理項目的僱員溝通，向我們提意見及投訴。分包商提供的服務不達標及財產受損僅為與客戶的反饋及投訴可能有關的其中幾個例子。

我們已在停車場運營板塊建立標準化機制以應對及記錄客戶反饋及投訴，並回訪客戶以對我們的回應作出評價。我們的客戶可通過呼叫中心對我們子公司業務部門進行有關業務查詢及提出故障報修。此外，他們亦可通過呼叫中心提交投訴。我們的客服人員將解答有關查詢及答覆可直接通過呼叫中心處理的該等投訴。需要核實但不需要協調的投訴亦可直接通過呼叫中心處理。此外，需要核實且需部門協調的故障報修和投訴將由我們的项目人員處理，而相應答覆將反饋給客戶。與客戶的所有互動必須以文本格式和圖片形式記錄和存儲。處理個案的工作人員須與客戶保持積極的溝通，直到問題解決為止。我們相信該系列的標準和程序可讓我們有效地擴大規模並持續複製我們的運營，而不會影響我們的服務質量。[編纂]後，我們將向所有業務分部推廣此系統。

以下流程圖說明了我們處理客戶反饋和投訴的標準化機制的每個階段：



業 務

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

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

知識產權

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

截至最後實際可行日期，我們在中國已註冊7個商標、2個域名和20個軟件版權，這對我們的業務至關重要。截至最後實際可行日期，我們的上述商標和其他知識產權未被抵押，我們並無與第三方發生任何有關上述商標和其他知識產權的重大糾紛。根據我們中國法律顧問的意見，我們合法擁有上述知識產權，並且我們有權在上述知識產權的有效期內使用、授權予第三方或轉讓予第三方。有關我們註冊的知識產權的詳情，請參閱本文件「附錄六－法定及一般資料－B. 關於我們業務的進一步信息－2.本集團的知識產權」一節。

獎項及嘉獎

下表載列往績記錄期間及截至最後實際可行日期我們獲得的部分獎項及嘉獎：

獎項／嘉獎	頒獎年份	頒發機構
2023中國物業服務百強企業 (第49位)	2023年	中指院

業 務

獎項／嘉獎	頒獎年份	頒發機構
2023中國國有物業服務優秀企業 (第23位)	2023年	中指院
2023中國智慧城市服務領先企業	2023年	中指院
2023中國特色物業服務領先企業	2023年	中指院
2022年度湖南省物業行業優秀 物業企業	2023年	湖南省物業管理行業協會
星級物業服務項目	2022年	湖南省物業管理行業協會
綠色物業管理評價標識	2022年	中國企業質量認證監督 中心、中國企業信用 評估認證中心
2022中國物業服務百強企業 (第75位)	2022年	中指院
2022中國國有物業服務優秀企業 (第35位)	2022年	中指院

業 務

獎項／嘉獎	頒獎年份	頒發機構
湖南湘江新區2021年度服務業營收百強企業	2022年	中共湖南湘江新區工作委員會 湖南湘江新區管理委員會
湖南省守合同重信用企業	2022年	湖南省守合同重信用企業協會
2021中國物業服務企業綜合實力500強(第117位)	2021年	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年度湖南省物業行業優秀物業企業	2021年	湖南省物業管理行業協會
湖南省守合同重信用企業	2021年	湖南省守合同重信用企業協會
2020物業服務企業綜合實力500強(第319位)	2020年	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心

競爭

中國的物業管理行業是高度競爭和分散的，有許多小型的市場參與者和少數大型公司。我們的董事相信我們在目標市場，即中高端物業管理服務市場具有競爭力。中國經濟的快速發展導致了城市化的加劇和城市居民人均可支配收入的持續增長。因此，我們預計隨著人們生活水平的提高，人們將更願意為高質量的物業管理服務支付溢價。

業 務

作為領先的知名城市服務及運營提供商，我們主要與全國知名的物業管理公司或地區知名的提供物業管理和城市服務的國有企業競爭。我們的核心競爭力在於城市公共服務和城市改造方面的有利政策、多元化的業務結構、優質的服務、業務運營、價格、財務資源、品牌知名度、聲譽和業務發展能力等因素。此外，在城發集團強大實力和市場品牌影響力的支撐下，我們擁有區域發展優勢和豐富的城市運營資源。與此同時，我們在城發集團及其聯繫人的房地產開發項目中的簽約建築面積比例有所下降，而在獨立第三方的房地產開發項目中的簽約建築面積比例則有所上升。這表明，我們在得到控股股東支持的同時，也有能力接觸其他客戶，獨立把握市場機會。2023年，我們截至2022年12月31日的綜合實力、城市服務毛利及收入在中指院評選的總部設在湖南省的中國物業管理公司100強中排名第一。此外，我們是唯一一家獲中指院評為2023年總部設在湖南省的中國物業管理公司100強，以提供城市照明系統運營。

我們相信，我們多元化的業務結構等使我們能夠保持對其他市場參與者的競爭優勢。有關我們經營所在行業和市場的更多詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

社會、健康、安全及環境事宜

我們受中國法律有關勞動、安全和環境保護事項的約束。於往績記錄期間，我們的運營符合GB/T 45001-2020/ISO45001:2018職業健康安全管理体系認證所反映的標準，我們自2017年起首次從北京埃爾維質量認證中心獲得該認證。我們目前的認證有效期為2020年7月21日至2023年7月20日。於往績記錄期間，我們沒有遇到任何造成個人傷害或財產損失的重大事故。我們的董事確認，於往績記錄期間，我們沒有面臨任何重大的法律訴訟或勞資糾紛。我們根據員工的資質聘用他們，並為所有人提供平等的機會，無論其性別、年齡、膚色、宗教或任何其他社會或個人特徵。於往績記錄期間，我們完全遵守了中國有關工作場所安全的相關法律，沒有發生任何對我們的運營產生重大負面影響的事故。

我們致力於保護環境，我們已經採取了措施並付諸實踐，以確保我們遵守GB/T 24001-2016/ISO14001:2015環境管理證書和GB/T 23331-2020/ISO50001:2018能源管理證書規定的標準，我們分別於2017年和2018年從北京埃爾維質量認證中心首次獲得這些證書。我們目前持有的此類認證的有效期分別為2020年7月21日至2023年7月20日和

業 務

2021年8月23日至2024年7月4日。我們有信心，我們的業務不構成任何重大的環境危害。於往績記錄期間和截至最後實際可行日期，我們沒有因違反環境法或與能源有關的法律而受到任何重大行政處罰，也沒有因違反環境法或與能源有關的法律而受到任何重大罰款或處罰。

我們關於環境、社會和治理以及氣候相關風險和機遇的治理和政策

為踐行企業社會責任，有效維護公司根本利益，實現公司及其合作夥伴的可持續發展，我們結合公司實際情況，制定了相關的內部控制政策《環境與社會責任管理制度》。

我們的董事會認識到建立和實施健全的環境、社會和治理(ESG)原則和做法的重要性，以提高我們的投資價值，為我們的利益相關者提供長期回報。為了確保我們的ESG措施的有效性，我們的董事會負責監督我們的ESG治理，包括制定我們的整體ESG願景、方向和戰略，為ESG和氣候相關的風險管理制定明確的程序，並審查我們的ESG表現以確保與我們的倡議相一致。此外，董事會應制定環境與社會責任報告(具體包括資源有效利用政策、社會責任體系具體實施情況、改進措施及具體時間表等至少十二項內容)，並向公眾披露環境與社會責任報告以及年度報告。我們相信，董事會的一致努力對於建立一個健全和有效的ESG管理系統至關重要。我們關於ESG的治理和政策包括以下兩方面。

社會責任

我們致力於為我們經營所在的社區服務，並採取以下措施履行我們的社會責任。

COVID-19疫情防控

自COVID-19疫情爆發起，我們積極承擔COVID-19疫情防控的社會責任。我們嚴格執行體溫測量、健康碼檢查及公共區域消毒等各項預防措施，確保所有客戶和僱員的安全。本公司、我們的僱員和我們在管的三個項目因在COVID-19疫情防控中的出色表現獲得表彰。

業 務

社會公益事業

我們積極投身社會公益事業，為救災、扶貧、兒童保育等事業作出貢獻。例如，於2022年，我們資助一個老舊社區的美麗走廊建設，獲得居民的讚賞。

環境保護及資源節約

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

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

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

業 務

識別、評估及管理環境、社會及氣候相關風險及機遇

我們通過管理層的判斷、知名外部機構提供的重要性地圖的分析，確定了與我們業務密切相關的重大環境、社會和氣候相關問題，包括：(i)環境、社會和氣候相關問題可能在一定程度上影響我們的運營效率和財務成功。如果我們的企業或個人客戶遇到環境、社會和氣候相關的問題，降低了他們的消費能力，這將直接影響我們的營業收入和利潤，構成信用風險，並進一步對信譽產生影響，帶來法律風險；及(ii)環境、社會和氣候變化風險可能使我們的業務運營面臨來自各級監管機構、投資者和公眾輿論的各種外部壓力。因此，我們可能會因為這些環境、社會經濟和氣候相關的挑戰而面臨各種各樣的危險和機會。

我們已經在下表中確定了具體的重大ESG問題及其潛在影響：

重大問題

潛在風險、機遇及影響

極端天氣的影響

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

向綠色建築過渡

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

業 務

重大問題

潛在風險、機遇及影響

人力資本發展

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

產品設計和生命周期管理

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

僱員的權利和發展

如果我們不能支持僱員的權利、利益和專業成長，我們就有可能失去人才，降低我們的業務能力。通過提供現實的職業發展道路和公平地評估僱員的表現，我們努力吸引、提升和保留人才。我們相信，與我們的員工保持強有力的關係將提高我們的業務效率和服務能力。

商業道德

由於未能保持良好的商業道德而產生的監管風險可能會導致合規性的影響和我們信用的喪失。另一方面，如果我們有出色的商業道德，我們可能會保持一個積極的商業形象。

業 務

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

環境、社會及氣候相關風險的指標和目標

我們已經考慮了反映我們如何管理與環境、社會和氣候有關的危害的定量數據，包括資源使用和溫室氣體排放。

- **資源使用。**資源使用的關鍵指標主要包括直接能源（以噸為單位的柴油消耗）和間接能源（以千瓦時為單位的電力消耗）的數量，以千噸為單位的水量，能源和水的月平均成本，每項收入消耗的能源和水。
- **溫室氣體排放。**溫室氣體排放包括範圍1和範圍2的排放。範圍1的直接排放包括固定燃燒源和車輛的溫室氣體排放。範圍2能源間接排放包括使用外購電力產生的溫室氣體排放。關鍵指標主要包括能源直接（範圍1）和能源間接（範圍2）的溫室氣體排放，以二氧化碳當量噸計，以及每百萬平方米建築面積的溫室氣體排放，以二氧化碳當量噸計。

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
資源消耗			
能源消耗(兆瓦時)	45,761	63,615	70,253
直接能源消耗(兆瓦時)	—	—	—
間接能源消耗(兆瓦時)	45,761	63,615	70,253
密度(兆瓦時／千平方米建築面積)	5,135	5,686	6,512
耗水量(立方米)	1,705,929	1,595,681	2,156,003
密度(立方米／千平方米建築面積)	191,440	142,626	199,847

業 務

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
排放			
溫室氣體排放(噸二氧化碳當量)	39,295	54,627	60,326
範圍1(直接排放)(噸二氧化碳當量)	—	—	—
範圍2(間接排放)(噸二氧化碳當量)	39,295	54,627	60,326
溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量／千平方米建築面積)	4,410	4,883	5,592

附註：以上數據包括我們的租戶和業主的資源消耗和二氧化碳排放，但不包括我們的園林公司和照明公司的資源消耗和二氧化碳排放，我們的停車場公司面積亦不包括在內。

僱員

我們認為，人才是企業可持續發展的核心競爭力之一。截至2020年、2021年及2022年12月31日，合同僱員人數分別為393人、365人及354人。截至最後實際可行日期，我們的僱員平均年齡為38.3歲，且文化程度高，大專及以上學歷佔51%以上。

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

下表載列所示日期按職能劃分的僱員明細：

	截至12月31日止年度		
	2020年	2021年	2022年
二線	78	87	93
— 高級管理	16	18	21
— 行政管理(包括人力資源、法律合規及應急管理)	62	69	72
一線	315	278	261
— 項目管理	147	131	130
— 安保	20	21	18
— 清潔	8	6	6
— 建設	30	36	35
— 運營、維護及修理	35	23	12
— 客戶服務	37	30	38
— 其他	38	31	22
總計	393	365	354

業 務

於往績記錄期間，我們的大部分僱員均位於湖南省長沙市。我們仍有少數僱員位於江西省萍鄉市，於2020年、2021年和2022年分別為5人、4人和4人。

於往績記錄期間，我們通過與第三方派遣機構簽訂勞務派遣服務協議的方式聘用派遣人員。這些派遣人員主要從事輔助性工作。這些派遣人員與派遣機構簽訂勞動合同，而非與我們簽訂勞動合同，派遣人員的社會保險和住房公積金等相關費用不由我們承擔。存在與此安排有關的若干不合規事件，有關詳情，請參閱本節「一 法律程序與合規 — 不合規 — 派遣員工受僱人數超過規定上限」一段。

社會保險及住房公積金供款

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

於往績記錄期間，經董事確認，社會保險基金及住房公積金已覆蓋所有僱員，但我們未按中國法律要求足額繳納社會保險及住房公積金。根據《中華人民共和國社會保險法》，倘我們未按規定全額繳納社會保險供款，我們可能會被要求於有關部門規定的期限內繳付未繳足的社會保險供款。此外，我們可能須於規定期限內作出繳付未繳足的社會保險供款，我們可能亦須就延遲支付按日支付相當於未繳款額0.05%的滯納金。倘在規定期限內仍未能作出付款，我們可能會被處以未繳款額一至三倍的罰款。根據《住房公積金管理條例》，如果我們沒有在規定期限內繳納住房公積金，住房公積金管理中心可以責令我們在限定期限內繳納未繳納的住房公積金；如果我們逾期仍不繳納，它可以申請人民法院強制執行。

截至最後實際可行日期，鑒於：(i)未有相關的監管政策要求我們對業績期內未足額繳納的社會保險和住房公積金予以清繳；(ii)我們沒有收到相關政府主管部門的任何通知，要求補繳任何社會保險和住房公積金的不足部分或支付罰款；(iii)我們未就社會保險和住房公積金事宜涉及任何重大僱員投訴或任何重大勞資糾紛；(iv)我們已獲當地主管政府機構確認，確認業績期內我們沒有受到與社會保險及住房公積金有關的任何

業 務

處罰。因此，根據前述原因，我們的中國法律顧問認為，相關政府主管部門對我們採取任何行動對社會保險及住房公積金的歷史欠費進行補繳的風險甚微。我們的董事認為，有關政府主管部門就社會保險和住房公積金支付問題發出重大行政處罰的風險甚微。

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

招聘

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

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

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

業 務

培訓及發展

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

培訓計劃主要分為以下類別：

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

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

業 務

我們亦已建立有競爭力的薪酬架構及績效考核體系，以激勵僱員為公司發展作出貢獻。我們的薪酬架構包括薪資（基本薪資及績效薪資）、津貼及福利。我們根據關鍵績效指標（包括業務、主要任務、日常工作、態度和能力）評估績效薪資。根據績效考核管理辦法，不同考核級別的績效系數和考核周期不同。對表現優秀的組織和個人以及工作表現較好的團隊給予特殊獎勵。僱員年度考核的結果可以作為晉升的參考依據，但並非決定性因素。僱員晉升需要從德、能、勤、績、正五個維度進行綜合評價，通過競聘和專業崗位等級考核的雙通道發展機制進行。

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

我們的現金管理政策

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

現金流量交易

向客戶收取物業管理費或其他服務費

現金處理政策和內部控制措施

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

業 務

現金流量交易

現金處理政策和內部控制措施

開設及管理子公司及
分公司的銀行賬戶

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

向我們的銀行賬戶或
我們子公司及分公司的
銀行賬戶進行現金轉賬

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

支付予我們子公司及分公司
的供應商、服務提供商
和第三方分包商的款項

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

現金庫存及銀行存款

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

保險

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

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

業 務

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

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

證書、牌照及許可證

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

下表載列往績記錄期間我們經營業務所需的主要牌照及許可證：

牌照或許可證類型	持有人	生效日期／年度	屆滿日期／年度
自行招用保安員單位備證	本公司	2022年5月12日	2024年5月12日
城市生活垃圾經營性清掃、 收集、運輸、處置服務許 可證	本公司	2022年11月29日	2023年11月28日
製冷空調安裝維修企業資質 (證書)	本公司	2018年	2028年

業 務

牌照或許可證類型	持有人	生效日期／年度	屆滿日期／年度
市政公用工程施工總承包資 質(三級)	園林公司	2021年7月7日	2026年7月6日
施工勞務資質	園林公司	2021年7月7日	2026年7月6日
建築裝修裝飾工程專業承包 資質(二級)	園林公司	2022年1月21日	2026年6月22日
特種工程(結構補強)專業承 包資質	園林公司	2022年1月21日	2026年6月22日
安全生產許可證	園林公司	2021年8月25日	2024年8月25日

物業

截至最後實際可行日期，我們在中國沒有擁有物業，且我們在不同地點租賃了38處物業，總建築面積約為5,700平方米，作為員工宿舍及辦公場所使用，其中，截至最後實際可行日期，所有的物業均從獨立第三方處租賃。

我們所租賃的物業中，並非所有都取得了產權證書。截至最後實際可行日期，我們所租賃的物業中共有18處尚未進行租賃登記備案。據我們的中國法律顧問所告知，在中國法律下，未能登記相關物業租賃協議並不影響該等協議的有效性或發行人的國內子公司在租賃協議下的權利。然而，房地產監管部門可能會責令在指定時間內對該等協議進行登記，而未能准時登記備案可能會導致被罰款的風險(不會招致重大不利影響)。董事確認，於往績記錄期間，泓盈及其子公司概無因未能登記租賃物業而受到相關部門的處罰。

業 務

法律程序及合規

法律程序

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

不合規

我們的中國法律顧問認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未就我們的業務涉及違反任何中國法律法規且將會對我們的業務造成重大不利影響而處以罰款或法律訴訟，且董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已於所有重大方面遵守所有相關中國法律法規。

社會保險及住房公積金供款

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

派遣員工受僱人數超過規定上限

經調查，於往績記錄期間，泓盈、園林公司及照明公司聘用的派遣員工人數超出2014年3月1日生效的《勞務派遣暫行規定》（「暫行規定」）第4條規定的上限10%，主要是由於若干僱員法律知識不足，對相關法律規定的疏忽。

未遵守的原因

於往績記錄期間，由於若干僱員法律知識不足，對相關法律規定的疏忽，我們未完全遵守暫行規定，因為我們聘用的派遣員工人數超過我們僱員總數的10%。

業 務

法律後果及可能處罰

倘用工單位違反暫行規定，由勞動行政部門責令限期改正。如用工單位未在規定期限內改正，將對其處以每人人民幣5,000元至人民幣10,000元的罰款。倘用工單位對派遣員工造成損害，勞務派遣公司與用工單位應當承擔連帶賠償責任。

根據長沙市人力資源和社會保障局的確認，如用工單位在過往存在使用的被派遣勞動者數量超過其用工總量的10%的情況，但勞動行政部門因未收到相關人員的舉報而對用工單位的用工情況不知情。在該等情況下，若用工單位已完成整改或正在進行整改，不存在逾期不改正的情況，勞動行政部門不會對公司處以罰款或給予其他任何處罰。社會保險費的繳納主體是與員工簽署勞動合同的主體，如是勞務派遣單位與員工簽署勞動合同並在為員工繳納社會保險，員工投訴至長沙市人力資源和社會保障局要求足額繳納社會保險費的，長沙市人力資源和社會保障局僅會要求與員工簽署勞動合同的該勞務派遣單位補繳。

根據泓盈、園林公司及照明公司確認，我們已就過往存在使用的被派遣勞動者數量超過其用工總量的10%的情況完成整改，且與勞務派遣者均不存在勞動合同關係。

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

採取的補救及整改措施以及採納的內部控制措施

除泓盈、園林公司及照明公司所採取的整改措施外，我們亦已實施若干內部控制措施，對有關未遵守情況進行整改。勞務派遣人員已部分轉為正式員工，剩餘部分已改用業務外包方式。

未有登記若干租賃協議

截至最後實際可行日期，我們並無為我們的租賃物業備案登記所有租賃協議。

業 務

未遵守的原因

我們並未按照規定向當地房屋管理機關備案該等租賃物業的租賃協議，主要是由於業主不合作登記相關租賃協議，而此並非我們所能控制。

法律後果及可能處罰

根據中國「商品房屋租賃管理辦法」的規定，房屋租賃合同訂立後三十日內，房屋租賃當事人應當到租賃房屋所在地直轄市、市、縣人民政府建設（房地產）主管部門辦理房屋租賃登記備案。未能辦理的，主管部門責令限期改正。逾期不改正的，處以罰款。個人被處以人民幣1,000元以下罰款；單位被處以人民幣1,000元以上人民幣10,000元以下罰款。

我們的中國法律顧問認為，根據中國有關規定，相關租賃協議的效力及租賃協議項下的權利不受影響。然而，我們可能被房地產主管部門責令限期登記備案。如逾期未登記，我們可能會被處以罰款，但不會造成重大不利影響。截至最後實際可行日期，我們並無接獲任何監管機關就我們未能備案該等租賃協議而可能遭受相關部門的處罰的通知。

採取的補救及整改措施以及採納的內部控制措施

我們計劃採取一切合理措施來推動租賃協議的登記。我們擬在相關協議到期後不再續租未進行登記的物業。董事預計在就尚未備案的租賃協議尋找其他場所時不會有任何實際困難。董事認為，該等未備案不會對我們的業務經營產生重大影響。

風險管理及內部控制

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

業 務

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

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