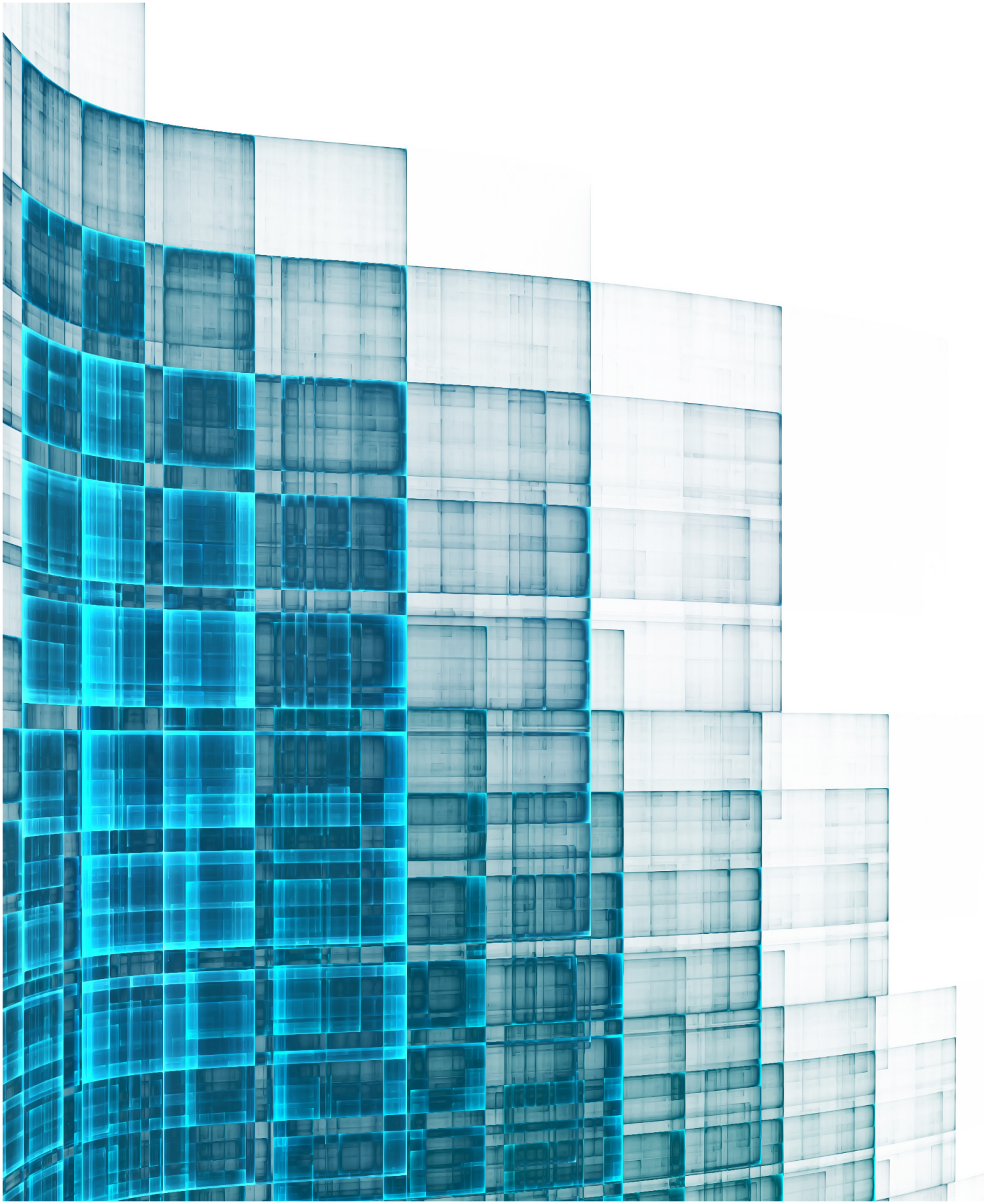
中国研究部 - 2021

SPOTLIGHT
Savills Research

中国物业管理

savills
第一太平戴维斯





发展背景

1981年，中国大陆首家专物业管理公司在深圳成立，对当地一商品住宅小区实施专业化管理，这标志着中国物业管理行业的商业化进程就此开始。随后的十年里，住宅物业管理不断成熟，期间见证了1985年深圳市房地产管理局的组建。商业物业管理也逐渐起步。1992年，广州世贸中心委托第一太平戴维斯和广州珠江酒店管理公司共同管理，属于最早一批使用专业物业管理的甲级写字楼。

中国物业管理起步早期，行业非常分散，服务内容也仅限于最基本的物业管理服务。直到2000年中国物业管理协会成立、2003年首部全国性物业管理法规颁布，物管行业才开始进入规范化发展阶段。地方政府开始制定市场标准，要求物管企业获得经营许可，并设定了住宅物业管理费的上限。

2014-2016年，行业放开力度加大，物业管理人员无需获得注册物业管理师职业资格许可，商品房管理费上限也被取消，改由市场自主定价。近年来，物业管理公司推出增值服务，以期提高营业额和利润率。与此同时，不少开发商将物业管理业务拆分并独立上市，通过并购来积极扩张市场份额。物业管理公司服务的物业类型也在增加，除传统的商业、住宅开发项目外，已延伸至包括学校、医院、机场、体育场馆、公共设施等在内的多种类型物业。

目录

发展背景 3

市场综述 4

市场整合 6

技术 8

股权市场 10

可持续发展与房地产 12

大宗物业管理合同 13

展望 14



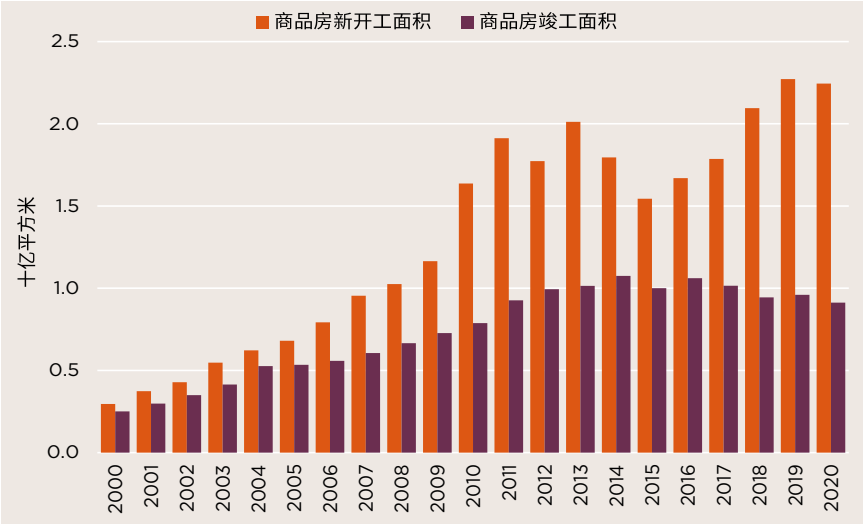
市场综述

CRIC统计，截至2020年底，物业管理行业总营业额达到人民币1.27万亿元，管理总面积从五年前的193亿平方米增至350亿平方米。其中，规模最大的100家物业管理公司约占管理总面积的33%（115.5亿平方米），市场份额较2015年的18.1%显著扩大。行业快速增长的动力主要来自于中国快速的城镇化进程以及持续的房地产开发投资。行业整合继续的同时持续有新增供应入市，对物管公司而言意味着巨大的市场机遇。

更换物业

传统而言，很少有住宅开发项目在完工后更换物业管理公司，除住宅管理费本身较低的原因外，更换过程也较为繁琐，须经过业主委员会签字同意，因此物业管理公司很难在现有项目中获得业务增长空间。这一状况或将发生改变。疫情后CRIC的一项调查显示，由于健康、安全和维护要求提高，约三分之一的住宅小区考虑更换物业管理公司。与此同时，领先的物业管理公司继续升级服务流程、完善服务内容，在打造差异化优势的同时为租户提供增值服务。此外，更换物业管理公司的难度也有所降低。2020年5月公布、2021年1月1日实施的《民法典》第278条规定，业主共同决定事项应由专有部分面积比三分之二以上的业主且人数比占三分之二以上的业主参与表决，而选聘和解聘物业管理服务企业，只需经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

图1: 商品房新开工面积及竣工面积



来源 国家统计局、第一太平戴维斯研究部

母公司支持

行业规模最大的10家物业管理公司合计约占11%的市场份额，平均每家公司管理3.87亿平方米的物业面积。这些行业巨头还在继续扩占市场份额。上市物业管理公司2019年年报数据显示，三大物管领头羊——保利物业、碧桂园服务和雅生活在2019年新增现有项目物业管理合同面积共计2.87亿平方米，市场占比约60%；新增未来项目合同面积共计4.43亿平方米，占比约56%。

在香港上市的30家物业管理公司中，有27家属于开发商分拆上市。这些物业管理公司在业务拓展方面仍高度依赖母公司的业务网络及市场影响力，但也不排除其他途径。例如，碧桂园服务管理的物业面积中近三分之二为母公司开发项目，而第一服务管理的面积中有64%与母公司当代置业有关。

品牌吸引力

领先物业管理品牌有望获得更多现有项目的青睐。CRIC近期一项调查显示，72%的业主表示品牌声誉是物业管理公司选聘决策的决定性因素，36%的业主表示仅考虑领先物业管理公司。花旗集团近期调查也显示，三分之二的家庭愿意支付更高的管理费，而一线城市愿意接受更高管理费的家庭占比高达71%。

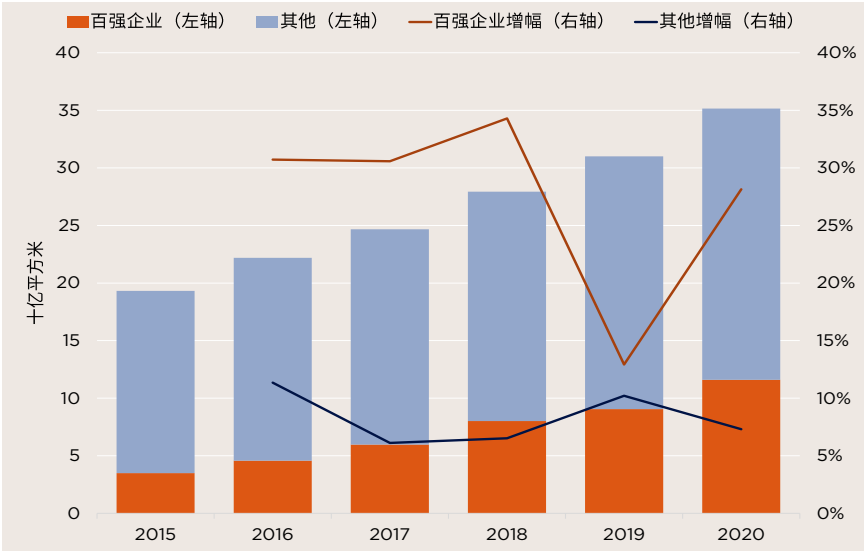
政府支持

政府积极鼓励、支持发展物业管理行业，主动寻求降低企业成本。例如，在2019年10月1日至2021年12月31日期间，生活性服务业纳税人可按照当期可抵扣进项税额加计15%，抵减应纳税额，物业管理即属于生活性服务业。政府亦提倡建立行业标准、提高透明度、拓宽经营范围及市场规模，同时鼓励推广技术应用，实现可持续发展。

未来机遇

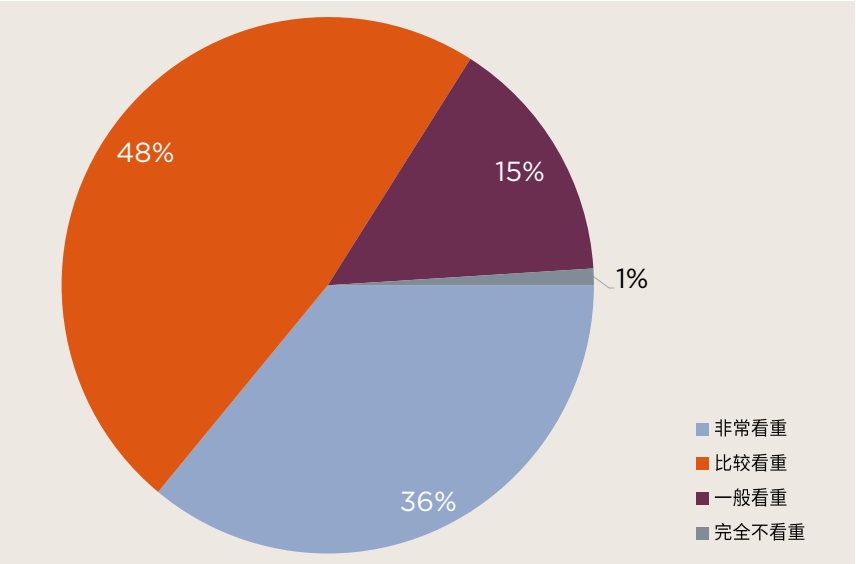
中国社会正面临人口快速老龄化问题。2019年中国约有1.76亿65岁及以上人口，近占全国总人口的12.6%；预计到2050年，这一人口将增至3.66亿，比例上升至26%。这给国家养老系统带来巨大挑战，给物业管理行业带来的则是机遇。政府鼓励物业服务企业发挥服务优势，开展社区居家养老等延伸服务。物业管理行业拥有大量劳动力，在员工审核、培训、动员、监管等方面拥有丰富经验。据上海物业管理行业协会报告显示，上海物业管理行业共有900万员工，相当于全市劳动人口的7%。为吸引更多劳动力，政府还在逐步落实养老服务从业人员培训费补贴，将符合条件的养老服务从业人员纳入公租房或政策性租赁住房保障范围。

图2: 物业管理市场规模及增速



来源 CRIC克而瑞、第一太平戴维斯研究部

图3: 物业管理品牌重要性调查



来源 CRIC克而瑞、第一太平戴维斯研究部

市场整合

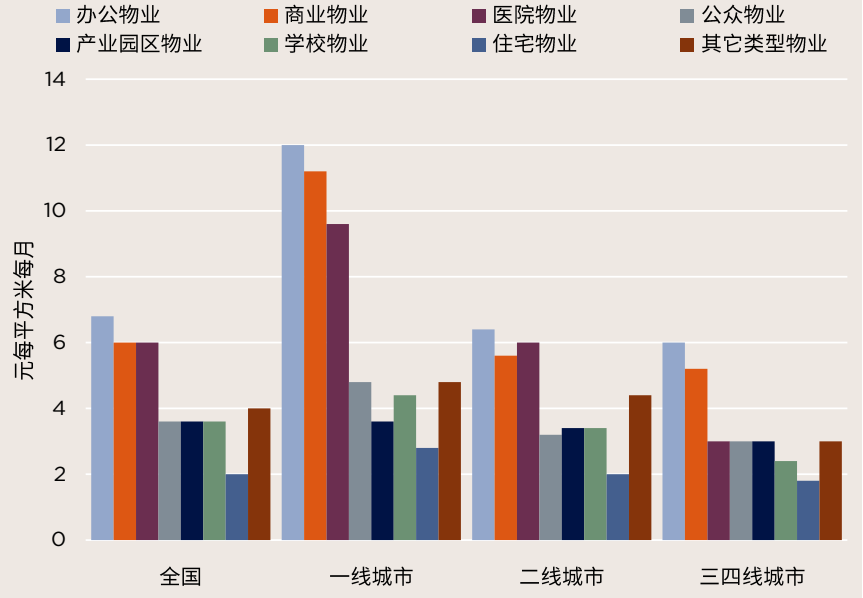
2020年是物业管理行业的并购大年。大型物业管理公司通过收购地方中小型企业积极扩大市场份额，主要分为两种模式：收购管理同类物业资产的公司，扩大业务规模；收购管理不同类物业资产的公司，拓展业务宽度的同时打造专业化。

2020年前已在香港上市的物业管理公司在2020年上半年共计支出人民币9.78亿元用于收购。其中，彩生活服务集团、时代邻里、奥园健康、新城悦服务最为活跃，合计占收购支出的88%。收购以扩大业务规模及地域覆盖范围为主要目的，因此收购对象多为物业管理公司。上市物业管理公司还希望通过收购实现服务升级、巩固市场地位，因此电梯工程、安保、清洁等服务企业也在收购之列。2020年下半年收购动作更加频繁。例如，碧桂园服务先后收购一家广告公司、一家食品科技公司和两家环境卫生服务公司。

住宅物业管理仍是物业管理公司的一项主要业务。据CRIC统计，500强物业管理公司中有95.4%提供住宅项目相关管理服务。住宅管理面积共计80亿平方米，近占管理物业总面积的60%。但由于住宅物业管理费及收缴率均偏低，物业管理公司积极寻求管理资产类别及服务内容的多元化，以提升营业额及利润空间。继写字楼、商场等商业物业之后，城市综合服务成为物业管理公司的新疆场。

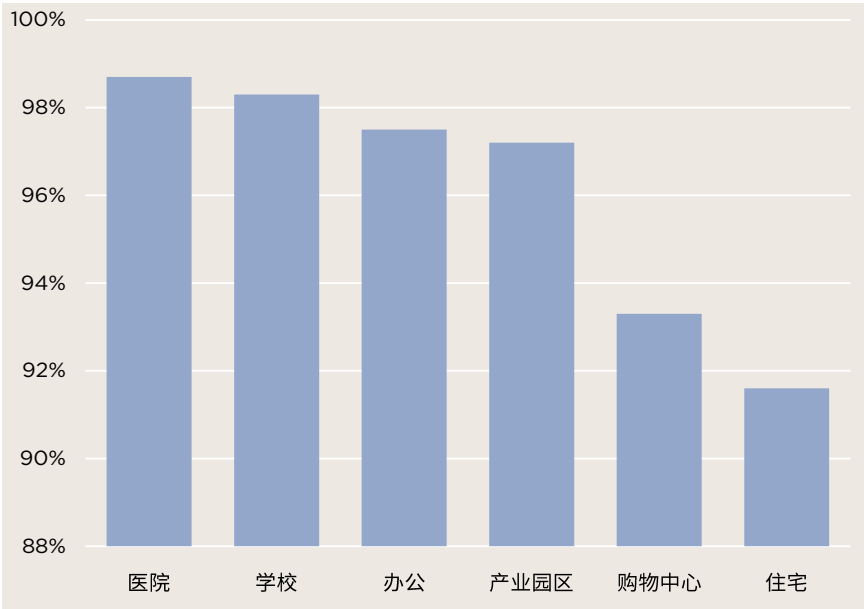
城市服务如道路维护、河道维护、垃圾清运、景观维护等，一般是由对应部门按行政区划分片进行，很多情况下难以保证服务效率和质量。物业管理公司业务虽然与公共服务属于不同领域，但服务内容大同小异，且专业物管公司拥有非常丰富的服务经验，可在以往积累的基础上，借助技术应用、流程创新等手段扩大经营规模，满足地

图4: 物业管理费，按物业类型及区域，2019



来源 中国指数研究院、第一太平戴维斯研究部

图5: 中国百强物业管理公司管理费收缴情况，2020

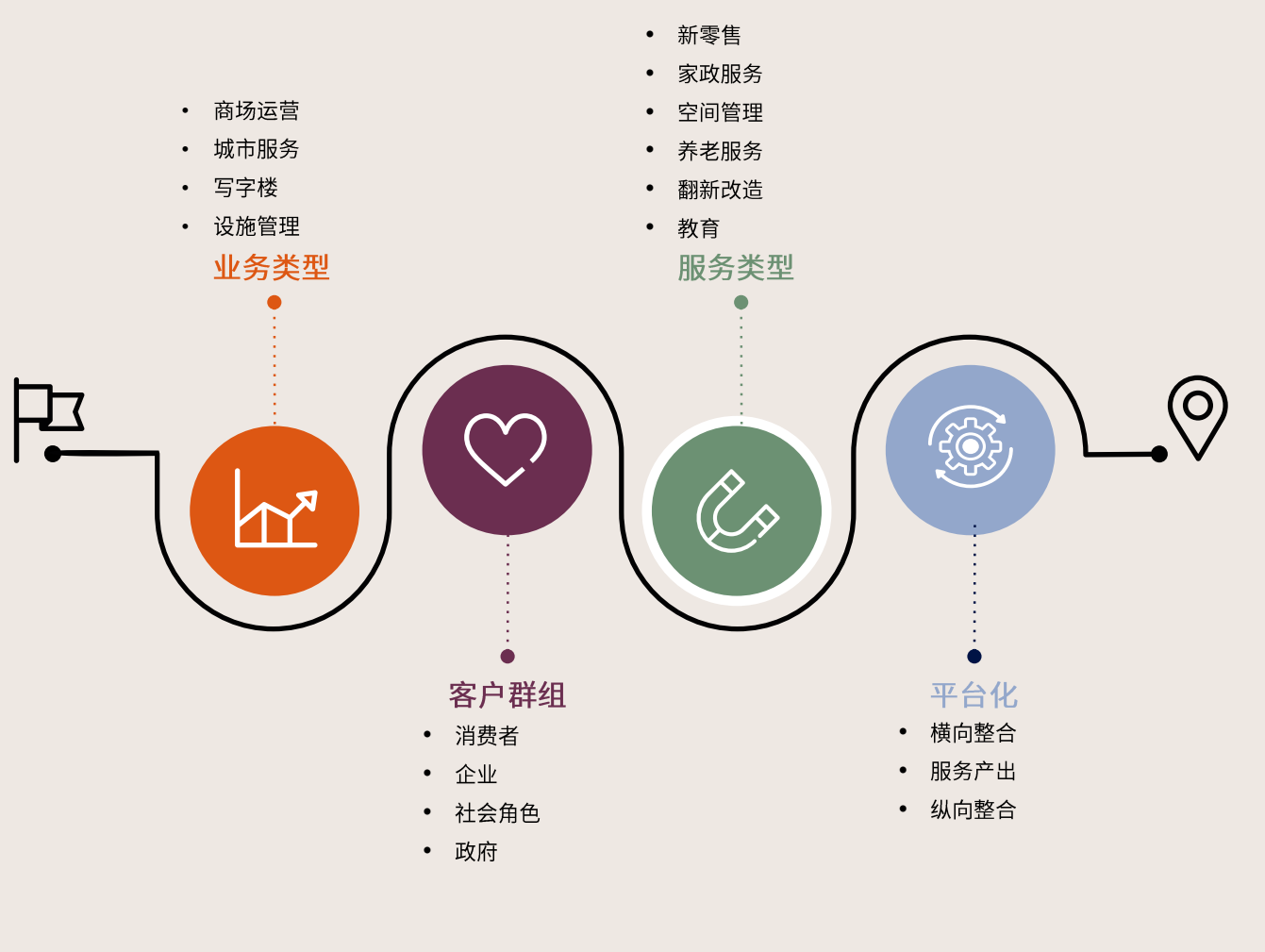


来源 花旗研究、第一太平戴维斯研究部

方市政服务需求。如服务未达到预期水平，政府部门可择优重新外包，间接推进良性竞争。据华泰证券预计，中国市政环卫第三方市场化可为物业管理行业带来 10%-20% 营收增量，预计到2024 年第三方市场化规模可达 3,044 亿元。领先服务品牌如碧桂园、万科、保利、招商等已在该领域展开争夺战。

2020年有17家物业管理企业在香港上市，数量创下年度新高，募资总额预计达到648亿港元。其中，约三分之二的资金（424亿港元）已被用于战略收购。在物业管理公司业务扩张、投资及服务多元化的驱动下，未来两至三年行业或将迎来整合高峰期。

图6: 物业管理业务增长前景



来源 第一太平戴维斯研究部、多个信息源



技术

房地产科技是近几年全球物业管理行业的热词。概念火爆的同时，落地速度却显温吞，因为业内人士对于调整商业模式、整合新技术普遍持谨慎态度。很多产品还处于概念论证阶段，以大型开发商与创新科技公司合作开发的定制产品为主。

技术应用

房地产科技对于物业管理领域的价值显而易见。基本物业管理工作中很多属于重复性较高的劳动密集型工作，技术解决方案的应用有望实现流程自动化和精简化，在提高透明度、明确责任划分的同时，还可以提高劳动效率、降低人力成本、提升服务质量。在监控能力及运营效率提升的前提下，还可跟踪评估项目运营的可持续性，进行针对性的提升。此外，拥有成熟技术业务的物业管理公司更可能获得更高的股票估值，有能力落实长期渐进业务升级，加快新增项目整合进度，缩短产品服务更新周期。疫情全球蔓延之下，物业管理公司的重要性充分凸显，技术在挑战性时期发挥的积极作用也备受关注，比如各种非接触式应用、公共空间监控等等。物业管理公司在香港首次公开募股筹集的资金中，有26%被用于开发IT系统和房地产科技解决方案，用以提高生产力及运营效率，或通过增值服务平台为居民或租户提供额外服务。

人脸识别等智慧管理系统面向住宅小区推广的同时，引发了居民间关于个人信息收集合理性与合法性的讨论。由于未经广泛征询，加之居民对个人信息安全的担忧，部分小区不得不拆除已安装的人脸识别门禁系统。作为中国科技之都、阿里巴巴总部大本营，杭州率先在这一问题上做出回应。《杭州市物业管理条例（修订草案）》规定，物业服务人不得强制业主通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备。由此可见，技术可行性不能等同于实际可行性，应用落地之前需要广泛征询利益相关者的意见，全面权衡成本和效益也同样重要。

增值服务

物业管理增值服务的内容广泛多样，活动策划、餐饮、宠物看护、虫害防治、家政、洗衣等均属于增值服务的范围。增值服务的要义在于以20%的成本创造80%的价值，如成功推广可以显著提升营业收入，长远而言还可提升利润空间，因此很多物业管理公司将之作为重点业务。可将物业管理增值服务理解为联合办公空间或服务式公寓配套服务的简化版，客户可选择全套服务或按具体需要灵活搭配。

社区团购为物业管理增值服务提供了一个探索方向。以快消品和生鲜食品为主的社区团购在疫情期间迎来需求暴涨。过去几年中，食品百货电商一直尝试挖掘社区消费需求，但难以与社区菜场、独立门店、实体连锁品牌等成熟模式竞争，且消费者行为的转变亦需时日。新冠疫情爆发后，线上购物得到加速渗透。在此基础上，社区团购平台凭借更高的性价比及便利性，使得消费者一经体验便产生粘性，快速切换至新的消费模式。2020年疫情防控最严格时期，社区生鲜团购电商平台十荟团成为多省市指定的生活必需服务提供商，为社区供应食品和农产品。

社区团购与盒马生鲜等电商超市的主要区别在于，前者能够批量采购生鲜食品（通常由个人代理发起），给消费者带来更优惠商品的同时也能提高卖家的成本效益。社区团购不仅是一种对物业管理业务的补充，更有望发展成为物业管理公司与业主/租户展开日常互动的关键服务。食品百货电商也会乐意与物业管理公司合作，因为与个人代理相比，经过专业培训的物业管理人员可提供更好的终端配送体验和售后服务。

增值服务平台可为物业管理公司带来额外营收，增进其与租户之间的对话与沟通，提高用户信任度，强化专业物业管理公司的价值主张。互动的加强和价值的增长也有助于改善物业管理费收缴情况，尤其是收缴率通常不到80%的住宅物业项目。花旗研究一项调查显示，全国半数以上的居民愿意支付更高物业管理费来换取更优质服务。

机器人/无人机

房地产科技解决方案已开始崭露头角，而机器人技术与物业管理场景的结合还需要一定时间的探索。这并不是否认机器人技术在物业管理领域的价值，而是目前的实际应用案例及适用场景非常有限，抑或是为了配合营销策略。

服务类机器人/无人机在疫情防控期间得到更多关注。疫情发生前，“无人餐厅”服务机器人、酒店智能机器人等即已进入大众视野。疫情期间，大量服务机器人被投放至医院、隔离酒店、机场、商场等公共场所，支援一线服务人员，降低病毒传播概率。

5G智能巡逻机器人/无人机通过红外摄像头可同时测量5米之内10人的体温，并将数据反馈给相关部门进行集中管理。医院智能机器人可用于隔离病房消毒，分发食物药物等。此外还有各种微型机器人，在人类难以进出或高风险的环境完成人类难以完成的操作。尽管目前存在局限性，但未来随着投资加码、技术进步，机器人应用会更加广泛、深入，为人类服务提供辅助与支持。



股权市场

2020年共有17家内地物业管理公司在港交所上市，首次公开募股募集资金总额合计约648亿港元。另有八家物业管理公司通过配股融资，募得95.5亿港元。

股票投资者很看好物业管理行业的前景。据中国指数研究院统计，截至2020年底，港交所和上交所上市的38家物业服务企业的市盈率平均值为38倍，略高于科技企业市盈率平均值（35倍）。花旗研究预测，未来两年内物业服务公司的市盈率将维持在高位，平均值在21-29倍区间；而开发商的市盈率平均值预期在5-6倍。物业服务公司的强劲估值系源于几大趋势的推动，包括政府继续大力支持物业管理行业的扩张及整合，未来新增项目体量巨大（很多已签订物业管理合约），2020年至2022年间平均复合增长率达到32%；增值服务创造利润的年度增幅预计可达50%以上。多家物业管理公司已发布2021年第一季度正面盈利预告。

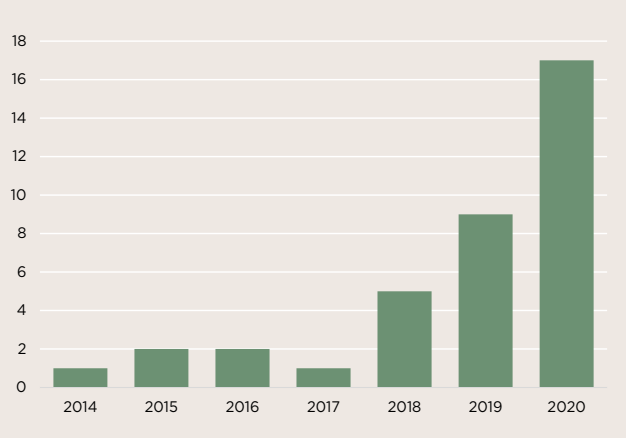
去年1月中至2月底是疫情防控隔离措施最严时期，物业管理公司的表现赢得广泛认可及称赞。香港股票市场估值可以看出，2020年恒生指数下跌5%，同期物业管理公司股价平均上涨22%。物业管理公司属于轻资产运营模式，因此受房地产市场波动及周期的影响要小于母公司，且物业管理合同期限较长（通常为三年），营业收入更有保障。新项目一般会提前签订物业管理合同。一般来说，营业收入与管理面积呈正比例关系，因此至少在中短期内，营业收入会保持稳步增长。如今租户对于专业物业管理带给社区的价值已有更深刻的认识，而实际上，物业管理公司本身的品牌价值亦能转化为物业价值的增长。中国指数研究院在疫情前进行的一项调查显示，百强物业管理公司管理的二手住宅价格要比周边区域同类物业高出4.21%，租金亦比后者高出4.81%。

表3：市值100亿港元以上的上市物业管理公司，2021年2月24日

物业管理公司	上市时间	上市至今股价变化	2020年变化	股票市值（十亿港元）	市盈率
碧桂园服务	2018年6月	424%	101%	196.5	70.2
恒大物业	2020年12月	1%		166.5	82.9
华润万象生活	2020年12月	29%		100.5	157.8
融创服务	2020年11月	22%		71.7	127.0
金科智慧服务	2020年11月	39%		50.3	81.5
雅生活	2018年2月	264%	27%	43.0	24.7
永升生活服务	2018年12月	854%	227%	33.7	85.2
世贸服务	2020年10月	-28%		32.9	44.4
保利物业服务	2019年12月	34%	31%	28.3	36.8
绿城服务	2016年7月	334%	14%	26.0	31.0
合景悠活	2020年10月	4%		17.8	65.8
中海地产	2015年10月	282%	-19%	16.1	28.3
宝龙商业	2019年12月	146%	153%	15.8	41.9
新城悦服务	2018年11月	485%	44%	15.1	35.5
卓越商企服务	2020年10月	-7%		11.5	40.1

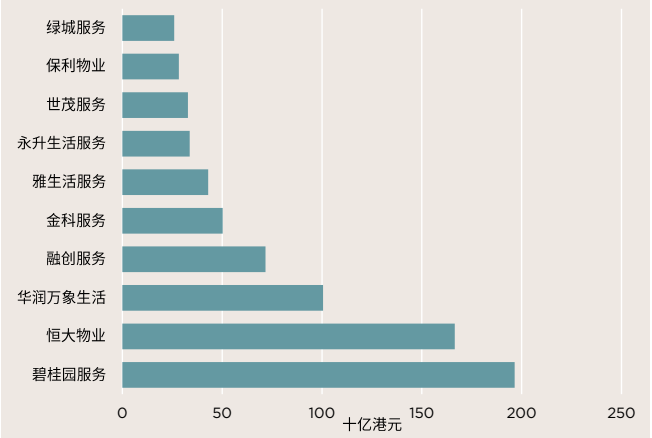
来源 第一太平戴维斯研究部、多个信息源

图7: 赴港上市的中国物业管理企业数量



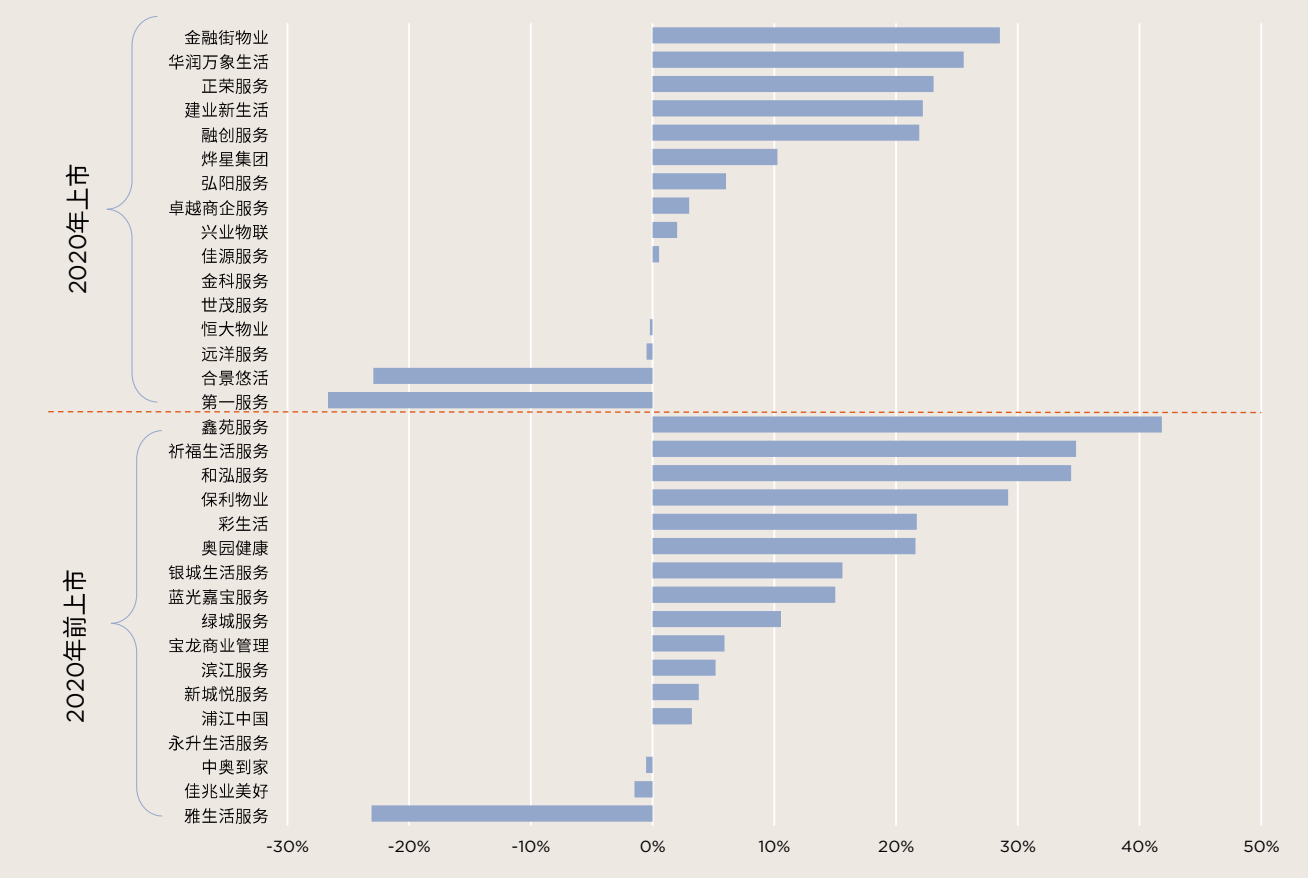
来源 第一太平戴维斯研究部、多个信息源

图8: 物业管理公司股票市值，截至2021年2月24日



来源 第一太平戴维斯研究部、多个信息源

图9: 开盘价格与开盘当日收盘价格的比较



来源 第一太平戴维斯研究部、多个信息源

大宗物业管理合同

表1：领先物业管理公司，按物业管理合同面积，2020年

物业管理公司	项目数量	建筑面积（百万平方米）
新力物业	57	7.8
新城悦服务	32	5.1
中铁第一太平	9	2.7
朗诗绿色生活	8	2.2
中南服务	15	2.2

来源 第一太平戴维斯研究部、多个信息源

表2：百万平方米以上物业管理成交案例，2020年

物业管理公司	城市	项目名称	签约方	物业类型	建筑面积（百万平方米）
国瑞物业	深圳	铁岗社区	江门鹤山市共和镇铁岗社区党委	综合体	2.0
高地城市服务	杭州	吉利汽车杭州湾厂区	宁波杭州湾新区吉研酒店管理有限公司	写字楼	1.9
新城悦服务	苏州	苏州荷塘月色公园	苏州市相城绿联物业管理有限公司	写字楼	1.3
龙光服务	深圳	柏亚产业城	柏亚国际	综合体	1.2
中铁第一太平	雄安新区	容东A组团安置房及配套设施	中铁置业集团有限公司	综合体	1.0
金地物业	东莞	黄金小镇产业园	东莞市九和投资有限公司	综合体	1.0

来源 第一太平戴维斯研究部、多个信息源

可持续发展与房地产

建筑使用全球约40%的能源、25%的水和40%的资源，温室气体排放量约为全球的三分之一。通过提高能源效率、使用更环保材料、强化可持续意识，切实降低房地产行业对环境的整体影响，对于全世界而言至关重要。

政府目标

近年来中国政府不断加大环保减碳力度。2017年住建部发布的建筑业“十三五”计划明确提出，到2020年城镇绿色建筑占新建建筑面积的比重达到50%。去年公布的《绿色建筑创建行动方案》将目标进一步提高，要求到2022年城镇新建建筑中绿色建筑面积占比达到70%。中国还将采取更有力措施，力争二氧化碳排放量在2030年前达到峰值，2060年前实现碳中和。在这一系列目标的鞭策下，未来几年应会有更多可持续发展措施出台。

建筑认证

绿色建筑评价标识是中国本土的可持续建筑认证，由住房和城乡建设部指导并管理，通过政府组织和开发商自愿参与的形式进行的一类国家评级体系。截至2019年底，累计认证项目约19,800个，总建筑面积50亿平方米。绿色建筑评价标识是中国市场的主导绿建认证体系，多数绿色建筑相关法规政策以及政府补贴项目都参照这一标准。源于美国的LEED认证和来自英国的BREEAM认证也受到日益关注。据统计，2016年至2020年间国内有2,714栋建筑获得LEED认证，与2010年至2015年间相比增加了62%。

所有绿色建筑认证旨在通过评估建筑生命周期，选址和结构设计效率，能源、水和材料效率，室内环境质量以及运营和维护优化，将建筑对环境的影响降到最低。虽然绿色建筑前期投入会因为资产类别、气候条件、项目规模等因素而有所不同，但市场基本达成这样的共识：在建筑设计和施工阶段增加少量投资，就可显著降低运营成本，提高项目入住率并提升资产价值。据美国绿色建筑委员会估计，绿色建筑只会增加2-3%的成本，获得LEED认证的建筑入住率可提升4%。《世界绿色建筑趋势2018年度报告》称，中国的新建及改造绿色建筑运营成本首年下降8-9%，五年下降13-14%，同时资产价值提高5-7%。

建筑不仅仅对环境有影响，对用户及周围社区同样有影响。美国WELL健康建筑标是首个以人为本、关注建筑环境中人的安全、健康及福祉的建筑评价标准，提倡从空气、水、营养、光、健身、热舒适、声环境、材料、精神、社区这10大指标全面改善建筑用户的健康及福祉。

多元认证体系

很多建筑可持续认证体系在建立初期，认证项目的范围相对较窄，以体量较大的优质商业物业项目为主。这些项目在设计规范、招商、企业社会责任等方面已投入大量资金，参与绿色建筑认证并不会显著增加开发成本。随着可持续发展理念逐渐渗透，绿色建筑领域日趋成熟，加之监测技术不断进步，可认证的物业范围不断扩大，同时认证成本不断下降。在此过程中，政府自上而下的宏观目标引导及推动，认证机构为扩大市场影响力所做的努力，也起到了很重要的作用。

ESG基金表现

随着越来越多的企业接受可持续发展目标，租户对更可持续建筑的需求只会持续增长。这不仅可以帮助企业更好地履行企业社会责任，也可以提高企业的市场估值，有助于吸引并留住人才。平安数字研究中心2020年12月的一份报告显示，ESG主题基金的投资表现超越中国市场平均水平。纯ESG基金的年化收益率为47.07%，环境主题基金为70.02%，泛ESG概念基金为56.4%，公司治理主题基金为47.91%，均高于股票基金市场42.22%的平均年化收益率。

挑战及物业管理者角色

建筑行业的二氧化碳排放量（占比40%）主要发生在建筑施工阶段（12%）和日常运行阶段（28%）。如今这两个阶段均在逐步落实环保降碳举措：使用新材料、环保设计和新型施工方法减少施工阶段的碳排放，通过设计优化、材料升级以及监测反馈闭环管理提高项目运营效率。数据收集对新项目设计以及建筑翻新改造也能提供重要的参考价值。

然而，辅助系统只在人们充分了解其使用方法及目的时才能发挥作用，而这就是物业管理公司的职责所在。他们需要与自身员工、租户及其他利益相关者保持及时有效的沟通，密切关注系统确保其有效运作。不仅要让非政府组织、研究人员、政策制定者、投资者、开发商、设计师、建筑商、材料制造商参与进来，也有必要让租户认识到行为对节能减排的影响。



展望

中国的房地产市场前景广阔，物业管理行业尤其如此。中国有14亿人口，若以人均住宅建筑面积45平方米计算，则仅住宅板块就有630亿平方米的总建筑面积。再加上过去25年中新增的18亿平方米零售物业面积、5.21亿平方米办公面积，如此巨大的市场规模酝酿着惊人的机遇。

根据CRIC数据，目前专业管理的物业面积约350亿平方米，略高于全国房地产市场体量的一半。这意味着物业管理行业规模还有近一倍的增长空间。此外，城镇区域每年新增近2,000万人口，有近10亿平方米商品房面积竣工，市场潜在规模还将持续扩张。

市场仍然高度分散，但随着行业标准、政府法规、融资渠道和技术网络的持续完善，这种局面不会持续很久。拥有庞大客户基础的领先运营商可通过利润率较高的增值服务及附加服务来提升销售额，市场规模有望在短短几年内从1.27万亿元增长到10万亿元。新技术的应用长远来看可以降低运营成本，而增值服务的引入以及行业准入门槛的提高将给老牌企业带来进一步利好，显著提升利润水平。

研究部

简可 James Macdonald
高级董事 - 中国区
+8621 6391 6688
james.macdonald@savills.com.cn

张琳 Chester Zhang
董事 - 中国区
+8621 6391 6688
chester.zhang@savills.com.cn

林薇薇 Weiwei Lim
经理 - 中国区
+8621 6391 6688
weiwei.lim@savills.com.cn

中央管理部

朱兆荣 Siu Wing Chu
中国首席执行官
+8621 6391 6688
siuwing.chu@savills.com.cn

物业及资产管理服务部

孟喆 Marco Meng
高级董事 – 中国区物业资产管理负责人
+8621 6391 6688
marco.meng@savills.com.cn

郑益 Steven Zheng
助理董事 – 创新业务
+8621 6391 6688
steven.zheng@savills.com.cn

冯晔 Peter Feng
助理董事 – 华东区设施及资产管理
+8621 6391 6688
petery.feng@savills.com.cn

王益民 Jack Wang
助理董事 – 华东区综合咨询顾问业务
+8621 6391 6688
jackym.wang@savills.com.cn

陈彦汝 Stella Chen
高级经理 – 华东区可持续发展业务
+8621 6391 6688
stella.chen@savills.com.cn

Savills plc

Savills is a leading global real estate service provider listed on the London Stock Exchange. The company established in 1855, has a rich heritage with unrivalled growth. It is a company that leads rather than follows, and now has over 600 offices and associates throughout the Americas, Europe, Asia Pacific, Africa and the Middle East. This report is for general informative purposes only. It may not be published, reproduced or quoted in part or in whole, nor may it be used as a basis for any contract, prospectus, agreement or other document without prior consent. Whilst every effort has been made to ensure its accuracy, Savills accepts no liability whatsoever for any direct or consequential loss arising from its use. The content is strictly copyright and reproduction of the whole or part of it in any form is prohibited without written permission from Savills Research.