

证券代码：000560

证券简称：我爱我家

我爱我家控股集团股份有限公司 投资者关系活动记录表

编号：2019-07

投资者关系活动类别	<input checked="" type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（请文字说明其他活动内容）
参与单位名称及人员姓名	中信建投证券股份有限公司 张骁锐、李隽婕、张天奇、李慧婷 瑞银证券有限责任公司 韩思旭 华泰证券股份有限公司 韩笑 华夏久盈资产管理有限责任公司 魏玉波 幸福人寿保险股份有限公司 张裕肖 中信证券股份有限公司 房至德 航投集团有限公司 李耀光 长江养老保险股份有限公司 张玉蓉、吴岷 北京和盛乾通投资有限公司 林艳洁、冯文婧 北京津西投资控股有限公司 石丽华、侯利平 北京信弘天禾投资管理有限公司 杜彬 北京长兴投资管理有限公司 王兴元、邱建伟 明见投资管理有限公司 马玉杰 上海乐赆投资管理合伙企业 盛哲、杨晓君 北京菜篮子基金管理有限公司 孙聪 杭州正班资产管理有限公司 林徐峰 中子星-联海资产管理公司 卫海天 北京微星优财网络科技有限公司 耿鸿豪
时间	2019年10月31日
地点	北京市朝阳区创远路36号院朝来科技园8号楼我爱我公司会议室
上市公司接待人员姓名	董事长、总裁 谢勇 董事、副总裁、董事会秘书 文彬 副总裁、财务总监 何洋 总裁办公室 葛欣、张斌、李娟、赵建楠

投资者关系活动主要内容介绍

一、公司基本情况介绍

我爱我家控股集团股份有限公司（证券代码：000560.SZ）是一家在 A 股主板市场上上市的城市居家综合服务提供商，跻身深股通和深证成指的样本股行列，并入选富时罗素全球股票指数系列、标普道琼斯新兴市场全球基准指数的 A 股名单。

公司主营业务包含房地产经纪、住宅资产管理、商业资产管理及房后衍生业务等，覆盖北京、杭州、上海、南京、苏州、天津、太原、南昌、成都、武汉、郑州、东莞等国内 19 个主要一、二线城市，拥有员工 5 万余人。海外业务覆盖美国、加拿大、阿联酋、越南、马来西亚、日本等，开设海外城市公司 6 家。

经过 20 余年房地产经纪行业的积累与沉淀，公司持续优化产品、精进业务，以“数字化转型”为目标，加速技术布局和规划，驱动企业创新与发展。公司坚持“以客户为中心”的经营理念，在互联网大数据时代不断探究和实践商业创新，成为行业安全标准和品质服务的标杆，致力于实现“让居住更美好”的愿景。

2019 年前三季度，面对国内外经济形势的变化、房地产市场受政策调控的波动以及市场的激励竞争，我爱我家通过一系列的战略布局及业务策略调整，公司实现营业收入 86.85 亿元，同比增长 3.3%；实现归属于上市公司股东的净利润 6.4 亿元，同比增长 27.7%，经营业绩平稳向好，人效、店效等主要指标持续稳定增长。

公司品牌“我爱我家”荣获 2018 年中国品牌力指数 C-BPI 房地产中介服务行业品牌力第一名，这是继 2012 年、2013 年、2014 年、2016 年后，“我爱我家”品牌第五次获此殊荣。2018 年，我爱我家荣获“全国驰名商标”荣誉称号、荣获由网易颁发的“品牌影响力大奖”、荣获第七届中国公益节“责任品牌”荣誉称号、荣获由中国房地产经纪同业联盟颁发的“年度爱心影响力企业”荣誉称号。2019 年上半年，“相寓”荣获 2019 上半年度涵寓长租公寓综合榜·分散式 TOP10、2018-2019 第一届“中国租赁空间设计奖”·最佳项目奖。

在中国经济和房地产市场发展的新时代，我爱我家将始终为客户提供优质、高效的专业服务，为经纪人创造更为广阔的职业发展平台，携手合作伙伴共同推动房地产经纪行业的规范、健康、可持续发展，构建开放、和谐、合作、共赢的行业生态圈。我爱我家将继续在业务创新、管理创新和资本创新的道路上砥砺前行，为客户提供品质服务，为股东创造价值，更好地回报社会。

二、交流环节

1. 线上和线下渠道如何协同？

答：过去流量为先，现在公司更多考虑的是如何实现线上线下一体化，保证服务品质的完整程度，涉及从流量到最后交易完成各个环节的

一体化，再到交易完成之后的装修等服务。

我爱我家会基于真实的房源数据，建立楼盘库系统，每一个房源只有一个编码，多维度、多指标建设房源标准化。采取互联网和 APP 结合的方式，吸引客户和业主到线上，公司的真房源和大数据楼盘库起到了很好的引力作用。在大数据的支持下，某个经纪人在一个合适的时间点，和客户、业主进行交互，当经纪人的服务品质在线上与业主和客户有交互时，经纪人带看评价、服务能力这些参考的数据有助于业主和客户选择。经纪人通过新一代业务系统调看房源信息，系统会记录经纪人业务动作的痕迹，在接到委托之后，带看、签约办单等信息经纪人必须在一定时间内记录到系统上，根据记录信息，公司会通过电话回访等各种机制进行监督。总的来说，公司依托产品技术、真房源品质控制、大数据等底层基础实施线上线下一体化运营。

2. 公司的并购方向是什么？并购逻辑是什么？

答：公司坚持“有质量发展”的原则，不会出于简单扩大规模的动机去开展并购工作，重点会在公司业务布局的重点区域，以及产品线构建方面进行扩张。

3. 成立东莞公司的目的？

答：进驻粤港澳大湾区是公司深化业务布局的重要步骤，东莞公司是公司发展华南市场的一次探索，将对公司在华南逐步拓展规模打下基础。

4. 公司对长租品牌“相寓”的定位和发展规划是什么？

答：相寓是公司战略级重点发展和投入的业务，未来会投入更多资源发展相寓业务。相寓现已是国内规模最大、运营最优的长租公寓品牌，我们志在把相寓打造成为国内最大、经营品质最好的房屋租赁服务品牌。

5. 公司未来的战略方向和经营目标是什么？业绩增长点是什么？

答：基于“城市居家综合服务提供商”的定位，紧紧把握住 20 余年深耕实现的全国化布局社区端口，深化业务布局，充分应用数字科技、智能科技，以“住”为入口，持续创新综合性、专业化的服务能力，实现有质量增长。业绩增长主要来自于经营规模扩大、交易场景逐步向高频扩展、以及 IT 系统升级带来的作业提效。

6. 公司如何看待长租市场的现状和未来？

答：今年，长租公寓在房屋管理规模、融资规模上均出现回落，行业之间的竞争也从百花齐放逐渐向实力背景强的企业集中。长租公寓的发展不再是追求高速度发展，而是更加注重深耕细作，深入研究租赁市

	<p>场的新特点和新风险。如何降低成本，提高利润率；如何将产品做好，保证高质量产品；如何保持租客粘性；如何提高运营水平与监管等都需要具体落实到实处，而不是只是追求规模扩张，应是建立在高质高效运营带来的规模与利润的良性增长。</p> <p>7. 公司的核心竞争优势是什么？</p> <p>答：公司拥有超过 20 年的行业经验，门店深入社区，客户资源稳定；规模与利润取得长期持续的平衡，实现有质量的增长；租售之间建立良好的协同与转化能力；已构建相对完整的产业链布局。</p> <p>8. 公司今年收购的蓝海购，其经营情况如何？</p> <p>答：在项目拓展上，凭借我爱我家的品牌影响力，蓝海购在业务开展过程中进一步得到了合作伙伴和客户的认可，促进业务的发展；项目营销过程中，蓝海购团队与我爱我家各城市公司团队实现了良好互动，运营情况良好，经营表现超过预期。</p> <p>9. 公司 3 季报中提到，2019 年前三季度研发投入增幅达到 74.31%，投入金额 1.63 亿元，主要投入到哪些方面？</p> <p>答：主要投入在信息系统建设为核心的后台基础体系的建设和提升，包括二手业务系统、相寓系统、新房业务系统的开发和升级。具体如自有 IT 研发团队人力成本、外包劳务费用、软硬件采购费用等。</p> <p>10. 公司提出的“品质服务 10 大承诺”包含哪些内容？</p> <p>答：包含漏水保固补偿、超时放款补偿、客户投诉响应时间、交易进程透明可查、签前查封损失垫付、坚决不做黄牛单、房屋欠费先行垫付、房屋交验检查户口、安全保障、过户枉跑补偿。</p> <p>11. 接下来 3-5 年的时间内，公司最大的挑战是什么？</p> <p>答：外部面临激励的市场竞争，同时，内部需要不断优化组织、提升运营效率、提升服务品质等，核心是不停思考如何为客户持续提供好的服务。经纪行业提供服务的同质化程度较高，我爱我家始终注重在人和系统的建设上，持续创新招聘体系、培训体系、绩效体系，迭代开发和优化业务系统。只有这样，才能建立真正的服务标准，有了服务标准才有核心竞争力。短期的挑战来自于行业竞争，中长期来自于服务价值的体现。面对各种挑战，做好自己才是最重要的。</p>
附件清单 (如有)	无
日期	2019 年 11 月 1 日