

公司代码：603506

公司简称：南都物业

南都物业服务集团股份有限公司
2020 年年度报告摘要

一 重要提示

- 1 本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读年度报告全文。
- 2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 3 公司全体董事出席董事会会议。
- 4 天健会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。
- 5 经董事会审议的报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

2020年度利润分配预案：拟以公司2020年12月31日的总股本134,126,985股为基数，向全体股东每10股派发现金红利3.085元（含税），派发现金红利总额为41,378,174.87元。当年现金分红数额占2020年度合并报表中归属于母公司所有者净利润的30.01%，剩余未分配利润结转下一年度。同时，以资本公积金转增股本方式向全体股东每10股转增4股。转增后，公司总股本将增至187,777,779股。

二 公司基本情况

1 公司简介

| 公司股票简况 | | | | |
|--------|---------|------|--------|---------|
| 股票种类 | 股票上市交易所 | 股票简称 | 股票代码 | 变更前股票简称 |
| A股 | 上海证券交易所 | 南都物业 | 603506 | 无 |

| 联系人和联系方式 | 董事会秘书 | 证券事务代表 |
|----------|--------------------------|--------------------------|
| 姓名 | 赵磊 | 陈苗苗 |
| 办公地址 | 杭州市西湖区紫荆花路2号联合大厦A幢1单元10楼 | 杭州市西湖区紫荆花路2号联合大厦A幢1单元10楼 |
| 电话 | 0571-87003086 | 0571-87003086 |
| 电子信箱 | zhaolei@nacity.cn | chenmm@nacity.cn |

2 报告期公司主要业务简介

（一）主要业务

公司成立于 1994 年，是中国第一代、浙江省第一批注册成立的独立第三方物业服务企业，现为中国物业管理协会名誉副会长单位、杭州市物业管理协会常务副会长单位。公司一直以来以“创百年卓越服务企业”为愿景，秉承“智慧管理、人文服务”的服务理念，以物业管理服务为基础，基于未来空间功能复合的发展趋势，建立覆盖全生命周期的服务质量管理体系，主张以科技手段和工具应用创新，实现服务管理的数字化、智慧化；坚持以人为本，为客户提供全业态、全场景、全生命周期服务，立志成为国内领先的城市空间运营商和智慧场景服务商。

物业管理服务：公司以“合理设计、高效提供、科学管理、质价相符”的服务质量方针为客户提供物业服务，兼顾各业态、各区域、不同物业费单价项目的共性及个性设计服务内容及服务标准，包括综合管理、秩序维护、工程维护、环境保洁、绿化养护、装修管理、社区文化等，公司融合多年服务经验，覆盖包括住宅类和非住宅类等多业态服务场景，住宅分为多层住宅、高层住宅、排屋和别墅，非住宅分为写字楼、城市综合体、购物中心、市政环卫、学校、场馆、园区、特色小镇、政府公建项目、酒店式公寓、企业总部大楼、工厂等，实行由总部、战区/子公司、项目组成的三级品质检查管控体系，对开展的物业服务全过程监控和检验，确保服务提供过程及结果令客户满意。

案场服务：公司为开发商的售楼处现场提供标准化与专业化的客服、礼宾、保洁等服务，还包括物料管理、会务接待、后勤保障、设施设备的检查保修等。

顾问咨询服务：按服务对象可以分为前期物业顾问业务和物业管理顾问咨询业务两类。

1、前期物业顾问业务：主要面向房地产开发商、承建商，公司参与房地产的规划设计、设施设备选型等，为今后物业的投入使用提供意见和建议。

2、物业管理顾问咨询业务：主要面向中小型物业公司，公司凭借多年的管理经验与健全的管理体系，向对方输出管理经验，提供专业化的培训，帮助其培养物业管理团队。

增值服务：公司积极探索实践城市空间运营和场景服务，致力于实现从基础物业服务到城市综合服务的全面转型升级，以满足客户需求为前提提供个性化专项服务，如购物、家政服务、私人绿化服务、室内装饰维修服务、存量资产管理服务等，具体如下：

社区 O2O 领域：公司旗下悦都科技通过结合邻里中心线下服务场景与悦嘉家服务平台线上服务打造智慧服务平台与业主生活服务经济圈，为写字楼、园区等企业客户提供园区指引、新闻政策、场地预定、法律投融资服务、租赁服务等八大智能功能，为住宅业主提供“一键开门、物业缴费、邻居圈、社区公告、入室维修、公共维修、访客通行、邮包代管、家政服务、严选商品”等线上服务，逐步完善和打造生活服务的全链，为业主提供更美好的生活服务。

存量资产服务领域：公司旗下大悦商业以“产品+互联网+社群”为手段，打通存量资产行业的整个产业链条，以市场为依据构筑商业场景，深挖竞品及未来投资、消费客群，提供全体系招商运营闭环服务，立志成为国内领先特色主题商业全程运营商；依据客户不同居住、办公室、社交等需求推出“群岛”系列服务公寓、国际青年社区、托管式公寓、复合型园区等四类产品，以及复合商旅需求、泛艺术爱好者社群交互需求的新场景——群岛西溪艺术主题酒店。

细分物业产品：公司陆续注册成立专业公司，输出“清洁”、“维修”、“装饰”领域细分服务产品，满足未来物业场景下业主多元化服务需求。乐勤清洁，多年商办、园区清洁服务经验，为各类办公楼宇、商业综合体、园区提供标准化、精细化清洁服务产品，2020 年针对住宅项目推出“小南阿姨”家政服务品牌。乐勤楼宇，专业从事智能化设施改造，集约化实现社区、园区各类设施设备安全运行，并能快速响应业主的入室维修服务需求。乐勤装饰，基于智慧化住宅发展趋势，整合装饰行业上下游资源，承接园区、中高端住宅等装修装饰业务，实现业主空间规划、智能家居与便捷生活的完美融合。

（二）经营模式

1、采购模式

采购模式指采购有形物资、无形外包服务所使用的业务模式，即物资采购与业务采购所使用的业务模式。物资采购包括服装及配件、办公用品及家具、清洁用品等，主要是前期开办物资与项目运营过程中所需的物资。业务采购包括项目保洁、秩序外包、电梯保养、道闸改造、软件系统维护、公关活动策划等业务。

采购模式包括集中采购、零星采购两种。公司集中采购是指在全国范围内、多区域内标准化程度较高的可完全锁定价格的同一类物资或服务类采购事项，通过整合内部需求与外部资源，最大限度发挥规模优势、实现规模效益的采购行为；零星采购是指针对某个具体项目、某部门的某种物资或服务类采购事项采取的采购行为，集中采购以外的所有采购业务。

2、生产模式

提供服务是公司的核心业务，公司以客户满意为目标，秉承“智慧管理、人文服务”的管理理念，确保客户的需求和期望得到满足，在生产过程中主要关注两个方面：一方面是对设备的关注，确保各项目的设施、设备状况良好；一方面是对服务的关注，通过建立覆盖全生命周期的服务质量管理体系和引入卓越绩效管理体系，明确职责与分工，持续优化和改进，加强内控管理、风险防范，以保持服务有效运行，以常规督导，节点督导，飞行检查，满意度调查，400 客服热线，E 控检查等六大品质管控方式，构建零容忍的安全底线，全方位监督服务品质的落地执行，实现集团服务质量方针和服务质量目标。

3、营销模式

公司市场营销中心负责市场调研分析与项目开发管理，在各个战区中设置二级营销人员，制定了《二级营销管理制度》，以扩大项目信息收集和承接渠道，有助于项目层级的拓展与项目续约。由总部市场营销中心负责对二级营销人员进行培训，由各个战区/分公司的营销团队负责建立并带领二级营销团队执行各项任务。公司对于新客户的拓展主要有三个部分，其一，对于持续开发型企业，积极创造机会达成战略联盟，实现业务规模有效扩张；其二，对于知名企业以及区域标杆项目，公司会密切关注，分析客户需求，主动进行拓展，以持续塑造公司业务口碑；其三，对于其他客户，由于公司在市场上有一定的知名度与品牌影响力与服务口碑，因此许多新的客户主动寻找与公司合作。

（三）行业情况说明

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，在国家“放管服”改革的大背景下，物业行业不断深化服务业供给侧结构性改革，不仅将赛道从住宅向学校、医院、政府公建甚至城市服务领域延伸，更基于掌握社区流量入口向社区零售、教育、养老等更多增值服务空间进行探索，为社会创造就业岗位的同时逐步向现代服务业转型升级。

1、行业规模增势强劲伴随规模争夺

2020 年，规模持续快速扩张仍为物业服务行业主旋律，据有关数据统计，预计 2030 年我国物业管理行业管理规模或接近 500 亿平方米。按照 500 强物业服务企业平均物业费 3.09 元/平米·月，并考虑一定的物业费价格增长，2030 年基础物业服务市场规模将超过 2 万亿。一方面有开发商背景的物业公司通过借助开发企业资源优势寻求规模的稳定增长，另一方面行业进入“大鱼吃小鱼”收并购频发的新阶段，越来越多物业企业借助资本力量选择好标的进行并购，实现强强联合的战略互补及规模争夺。2020 年上市物业服务企业有效收购事件共 76 起，是 2019 年的有效收购事件 27 起的 2.81 倍，共花费金额 107 亿元。

2、政策频频出台利于物业行业快速发展

2020 年突如其来的疫情，全国 20 多万家物业服务企业肩负着 279 亿平方米的物业服务面积，本次疫情也令社会越发关注物业企业的重要性，多地政府明确将物业管理纳入社区治理体系，出台多项优惠政策缓解物业服务企业压力。2020 年 10 月 29 日，国家发改委等 14 部门印发《近期扩内需促消费的工作方案》，《方案》中提出的 19 条促进方案中，其中有 4 条直接有利于物业服务

企业开展智慧社区、加强社区服务生活、参与老旧小区改造以及地下公共停车场建设，为物业管理发展以及增值服务对推动提供动力。11月3日，住建部等六部门发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》，意见提出，要补齐居家社区养老服务设施短板，推行“物业服务+养老服务”居家社区养老模式，丰富居家社区养老服务内容，积极推进智慧居家社区养老服务，完善监督管理和激励扶持措施。2021年1月5日，住建部、中央政法委、中央文明办等10部门联合印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，更向市场直接传达物业行业作为人民美好生活的服务平台正逐步上升到国家高度、物业费定价将逐步开放市场化，住宅物业费提升将不再是难点的信号。随着利好政策的频频出台与推进，物业行业将越来越规范同时也为物业发展带来新的红利。

3、多元化转型下增值服务领域开展热度高涨

随着基础物业市场的竞争加剧，社区增值服务成为众多物业服务企业第二增长曲线及寻求突破的新方式。根据中指院2020年百强报告，2019年百强多种经营收入均值为2.23亿元，同比增长29.03%，多种经营收入占总营业收入比重为21.45%，较2018年增加1.94个百分点，而百强企业基础物业服务收入均值达8.17亿元，同比增长14.55%，低于多种经营收入增速。多种经营收入中非业主增值服务是主要构成，2019年非业主增值服务占多种经营收入比重为54.68%；业主增值服务收入增长迅速，占多种经营收入的比重为45.32%，较2018年提升3.21%。物业服务企业从需求、产品、渠道等布局物业服务社区增值业务，目前生活服务类、空间运营类及资产管理类业务为增值服务重点发力的方向，不断提升产品渗透率。

3 公司主要会计数据和财务指标

3.1 近3年的主要会计数据和财务指标

单位：元 币种：人民币

| | 2020年 | 2019年 | 本年比上年 增减(%) | 2018年 |
|------------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
| 总资产 | 1,755,913,554.00 | 1,610,451,001.30 | 9.03 | 1,342,695,531.09 |
| 营业收入 | 1,413,474,554.67 | 1,244,468,462.57 | 13.58 | 1,058,628,607.75 |
| 归属于上市公司股东的净利润 | 137,872,207.71 | 113,930,766.06 | 21.01 | 91,811,779.99 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 | 106,701,435.55 | 82,463,645.72 | 29.39 | 69,418,564.90 |
| 归属于上市公司股东的净资产 | 825,681,845.58 | 721,876,844.55 | 14.38 | 638,859,311.58 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 124,670,675.16 | 192,693,003.60 | -35.30 | 154,611,811.56 |
| 基本每股收益 (元/股) | 1.03 | 0.85 | 21.18 | 0.70 |
| 稀释每股收益 (元/股) | 1.03 | 0.85 | 21.18 | 0.70 |
| 加权平均净资产收益率(%) | 17.89 | 16.81 | 增加1.08个百分点 | 15.86 |

3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：元 币种：人民币

| | 第一季度 (1-3 月份) | 第二季度 (4-6 月份) | 第三季度 (7-9 月份) | 第四季度 (10-12 月份) |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 营业收入 | 332,696,760.93 | 327,275,445.26 | 357,288,445.88 | 396,213,902.60 |
| 归属于上市公司股东的净利润 | 30,342,982.03 | 37,653,644.71 | 37,057,210.76 | 32,818,370.21 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润 | 24,575,006.62 | 30,386,428.19 | 28,463,026.65 | 23,276,974.09 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | -8,474,536.90 | 17,759,446.82 | -31,020,658.25 | 146,406,423.49 |

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

适用 不适用

4 股本及股东情况

4.1 普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前 10 名股东持股情况表

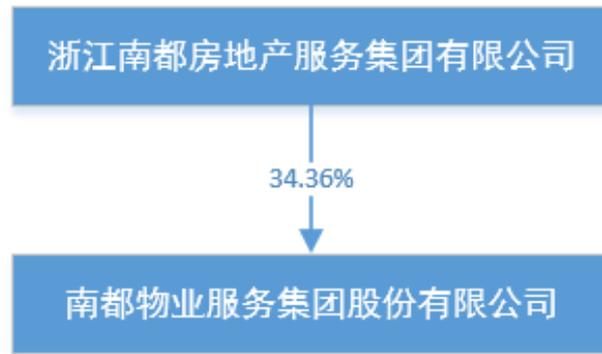
单位：股

| 截止报告期末普通股股东总数（户） | | | | | | | 6,902 |
|------------------------------|------------|------------|-----------|----------------------|------------------|-----------|---------------------|
| 年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户） | | | | | | | 6,600 |
| 截止报告期末表决权恢复的优先股股东总数（户） | | | | | | | 0 |
| 年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数（户） | | | | | | | 0 |
| 前 10 名股东持股情况 | | | | | | | |
| 股东名称 (全称) | 报告期内 增减 | 期末持股数 量 | 比例 (%) | 持有有限售 条件的股份 数量 | 质押或冻结情况 | | 股东 性质 |
| | | | | | 股 份 状 态 | 数 量 | |
| 浙江南都房地产服务集团有限公司 | 0 | 46,090,948 | 34.36 | 46,090,948 | 无 | | 境内 非国 有法 人 |
| 韩芳 | 0 | 28,806,810 | 21.48 | 28,806,810 | 无 | | 境内 自然 人 |
| 舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙） | 0 | 6,683,189 | 4.98 | 6,683,189 | 无 | | 其他 |
| 北京银泰置地商业有 | 0 | 6,035,715 | 4.50 | 6,035,715 | 质 | 6,035,715 | 境内 |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------|------|-----------|----|-----------|---------|
| 限公司 | | | | | 押 | | 非国有法人 |
| 上海南都集团有限公司 | 0 | 6,035,714 | 4.50 | 6,035,714 | 无 | | 境内非国有法人 |
| 中国农业银行股份有限公司—工银瑞信战略转型主题股票型证券投资基金 | 2,740,699 | 2,740,699 | 2.04 | 0 | 无 | | 其他 |
| 郑勇强 | 0 | 2,011,905 | 1.50 | 2,011,905 | 质押 | 2,011,905 | 境内自然人 |
| 上海中城年代股权投资基金管理有限公司 | 0 | 2,011,905 | 1.50 | 2,011,905 | 无 | | 境内非国有法人 |
| 金涛 | 0 | 1,920,432 | 1.43 | 1,920,432 | 无 | | 境内自然人 |
| 肖小凌 | 0 | 998,621 | 0.74 | 998,621 | 无 | | 境内自然人 |
| 上述股东关联关系或一致行动的说明 | 截至2020年12月31日，公司实际控制人为韩芳女士，直接持有公司21.48%的股权，通过浙江南都房地产服务集团有限公司间接持有34.33%的股权，通过舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙）间接持有公司1.31%的股权，合计持有公司57.12%的股权。 | | | | | | |
| 表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明 | 无 | | | | | | |

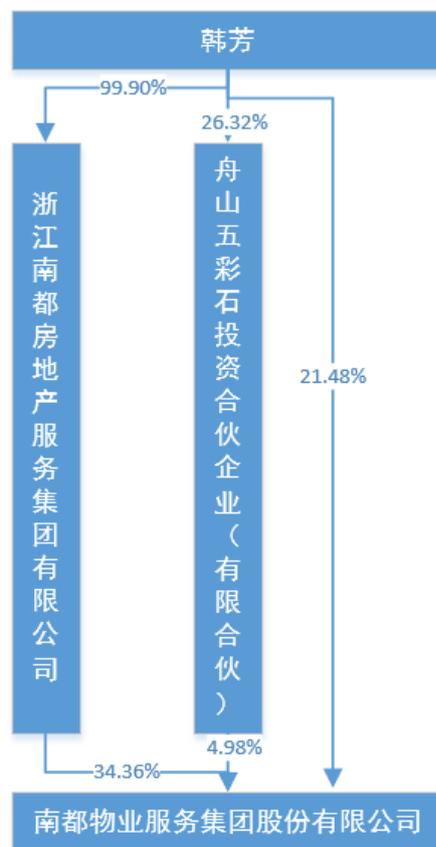
4.2 公司与控股股东之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



4.3 公司与实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

适用 不适用



4.4 报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

适用 不适用

5 公司债券情况

适用 不适用

三 经营情况讨论与分析

1 报告期内主要经营情况

报告期内，公司实现营业收入 141,347.46 万元，同比增长 13.58%；实现营业总成本 110,590.12 万元，同比增长 14.58%；实现归属于母公司净利润为 13,787.22 万元，同比增长 21.01%，总资产达 175,591.36 万元，同比增长 9.03%，其中归属于母公司所有者权益为 82,568.18 万元，同比增长 14.38%。

2 导致暂停上市的原因

适用 不适用

3 面临终止上市的情况和原因

适用 不适用

4 公司对会计政策、会计估计变更原因及影响的分析说明

适用 不适用

5 公司对重大会计差错更正原因及影响的分析说明

适用 不适用

6 与上年度财务报告相比，对财务报表合并范围发生变化的，公司应当作出具体说明。

适用 不适用

本公司将浙江大悦商业经营管理有限公司、浙江乐勤清洁服务有限公司、浙江悦都网络科技有限公司、浙江悦都物业服务有限公司、杭州乐勤楼宇工程有限公司、杭州乐勤装饰工程有限公司、杭州建信大悦住房服务有限公司、杭州南郡商业经营管理有限公司、乌鲁木齐南都物业服务有限公司、杭州南诚智慧生活服务有限公司、南都悦通（杭州）智慧物业服务有限公司、南都（嘉兴）智慧物业服务有限公司、南都正和（山东）物业服务有限公司、上海采林物业管理有限公司、江苏金枫物业服务有限责任公司和常熟市中远物业服务有限责任公司等 16 家子公司纳入报告期合并财务报表范围，情况详见本财务报表附注六和七之说明。