

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

让生活更美好
MAKE LIFE BETTER

N A  C I T Y

2021 年 4 月

重要提示

一、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。

二、公司全体董事出席董事会会议。

三、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。

四、公司负责人韩芳、主管会计工作负责人陈红及会计机构负责人（会计主管人员）华美娜声明：保证年度报告中财务报告的真实、准确、完整。

五、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。

六、前瞻性陈述的风险声明

适用 不适用

本年度报告内容中涉及的经营计划、发展战略等前瞻性陈述因存在不确定性，不构成公司对投资者的实质承诺，敬请投资者注意投资风险。

七、是否存在被控股股东及其关联方非经营性占用资金情况

否

八、是否存在违反规定决策程序对外提供担保的情况

否

九、是否存在半数以上董事无法保证公司所披露年度报告的真实性、准确性和完整性

否

十、重大风险提示

公司已在本报告中详细描述可能存在的相关风险，敬请投资者查阅本报告“第四节 经营情况讨论与分析”中“三、（四）可能面对的风险”部分的内容。

十一、其他

适用 不适用

目录

第一节	释义.....	4
第二节	公司简介和主要财务指标.....	4
第三节	公司业务概要.....	9
第四节	经营情况讨论与分析.....	12
第五节	重要事项.....	25
第六节	普通股股份变动及股东情况.....	50
第七节	优先股相关情况.....	55
第八节	董事、监事、高级管理人员和员工情况.....	56
第九节	公司治理.....	63
第十节	公司债券相关情况.....	66
第十一节	财务报告.....	67
第十二节	备查文件目录.....	190

第一节 释义

一、 释义

在本报告书中，除非文义另有所指，下列词语具有如下含义：

常用词语释义		
公司、本公司、南都物业	指	南都物业服务集团股份有限公司
元、万元	指	人民币元、人民币万元，中国法定流通货币单位
报告期	指	2020年1月1日至2020年12月31日
物业管理/物业服务	指	通过选聘物业服务企业，由物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，并向物业所有人和使用人提供综合性生活服务
悦都科技	指	浙江悦都网络科技有限公司
大悦商业	指	浙江大悦商业经营管理有限公司
乐勤楼宇	指	杭州乐勤楼宇工程有限公司
乐勤装饰	指	杭州乐勤装饰工程有限公司
乐勤清洁	指	浙江乐勤清洁服务有限公司
之江城投	指	杭州之江城市建设投资集团有限公司
杭州运河集团	指	杭州市运河综合保护开发建设集团有限责任公司
杭州旅游集团	指	杭州旅游集团有限公司
包干制	指	业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或承担的物业服务计费方式
酬金制	指	在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金，支付给物业管理企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式
案场服务	指	为售楼处现场提供标准化与专业化的客服、礼宾、保洁等服务
增值服务	指	物业服务企业为其管理项目内的住户提供的个性化专项服务，如家政服务、私人绿化服务、室内维修服务
顾问咨询服务	指	为开发商、承建商、物业服务企业提供与物业服务相关的专业咨询服务
业态	指	物业企业为满足不同类型的物业提供相应的物业服务而形成的不同经营形态

第二节 公司简介和主要财务指标

一、 公司信息

公司的中文名称	南都物业服务集团股份有限公司
公司的中文简称	南都物业
公司的外文名称	Nacity Property Service Group Co., Ltd.
公司的外文名称缩写	Nacity Servic
公司的法定代表人	韩芳

二、 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
联系地址	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
传真	0571-88255592	0571-88255592
电子信箱	zhaolei@nacity.cn	chenmm@nacity.cn

三、 基本情况简介

公司注册地址	杭州市西湖区紫荆花路2号联合大厦A幢1单元10楼
公司注册地址的邮政编码	310023
公司办公地址	杭州市西湖区紫荆花路2号联合大厦A幢1单元10楼
公司办公地址的邮政编码	310023
公司网址	http://www.nacityres.com/
电子信箱	IR@nacity.cn

四、 信息披露及备置地点

公司选定的信息披露媒体名称	上海证券报
登载年度报告的中国证监会指定网站的网址	http://www.sse.com.cn
公司年度报告备置地点	杭州市西湖区紫荆花路2号联合大厦A幢1单元10楼 董事会办公室

五、 公司股票简况

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

六、 其他相关资料

公司聘请的会计师事务所（境内）	名称	天健会计师事务所（特殊普通合伙）
	办公地址	杭州市江干区钱江路1366号华润大厦B座
	签字会计师姓名	赵丽、李迎亚
报告期内履行持续督导职责的保荐机构	名称	长江证券承销保荐有限公司
	办公地址	中国（上海）自由贸易试验区世纪大道1198号28层
	签字的保荐代表人姓名	王珏、方雪亭
	持续督导的期间	2018年2月1日至2020年12月31日

七、 近三年主要会计数据和财务指标

(一) 主要会计数据

单位：元 币种：人民币

主要会计数据	2020年	2019年	本期比上	2018年

			年同 期增 减(%)	
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
经营活动产生的现金流量净额	124,670,675.16	192,693,003.6	-35.30	154,611,811.56
	2020年末	2019年末	本期末比上年同期末增减(%)	2018年末
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
总资产	1,755,913,554.00	1,610,451,001.3	9.03	1,342,695,531.09

(二) 主要财务指标

主要财务指标	2020年	2019年	本期比上年同期增减(%)	2018年
基本每股收益(元/股)	1.03	0.85	增加21.18个百分点	0.70
稀释每股收益(元/股)	1.03	0.85	增加21.18个百分点	0.70
扣除非经常性损益后的基本每股收益(元/股)	0.80	0.61	增加31.15个百分点	0.53
加权平均净资产收益率(%)	17.89	16.81	增加1.08个百分点	15.86
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(%)	13.84	12.17	增加1.67个百分点	11.99

报告期末公司前三年主要会计数据和财务指标的说明

适用 不适用

报告期内，公司努力开拓市场，物业管理服务项目持续增加，使公司营业收入同比增长13.58%；使归属于上市公司股东的净利润增长21.01%；资产总额同比增长9.03%。

八、境内外会计准则下会计数据差异

(一) 同时按照国际会计准则与按中国会计准则披露的财务报告中净利润和归属于上市公司股东的净资产差异情况

适用 不适用

(二) 同时按照境外会计准则与按中国会计准则披露的财务报告中净利润和归属于上市公司股东的净资产差异情况

□适用 √不适用

(三) 境内外会计准则差异的说明：

□适用 √不适用

九、2020 年分季度主要财务数据

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

十、非经常性损益项目和金额

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

非经常性损益项目	2020 年金额	附注 (如适用)	2019 年金额	2018 年金额
非流动资产处置损益	-182,908.26		1,893,618.30	128,896.52
越权审批，或无正式批准文件，或偶发性的税收返还、减免	5,827,277.2		3,352,943.06	
计入当期损益的政府补助，但与公司正常经营业务密切相关，符合国家政策规定、按照一定标准定额或定量持续享受的政府补助除外	13,037,463.00		8,341,215.59	13,459,892.57
计入当期损益的对非金融企业收取的资金占用费				304,716.98
企业取得子公司、联营企业及合营企业的投资成本小于取得投资时应享有被投资单位可辨认净资产公允价值产生的收益				
非货币性资产交换损益				
委托他人投资或管理资产的损益	21,772,282.22		30,933,631.94	16,676,914.19
因不可抗力因素，如遭受自然灾害而计提的各项资产减值准备				

备				
债务重组损益				
企业重组费用，如安置职工的支出、整合费用等				
交易价格显失公允的交易产生的超过公允价值部分的损益				
同一控制下企业合并产生的子公司期初至合并日的当期净损益				
与公司正常经营业务无关的或有事项产生的损益				
除同公司正常经营业务相关的有效套期保值业务外，持有交易性金融资产、衍生金融资产、交易性金融负债、衍生金融负债产生的公允价值变动损益，以及处置交易性金融资产、衍生金融资产、交易性金融负债、衍生金融负债和其他债权投资取得的投资收益	1,451,612.88			
单独进行减值测试的应收款项、合同资产减值准备转回				
对外委托贷款取得的损益				
采用公允价值模式进行后续计量的投资性房地产公允价值变动产生的损益				
根据税收、会计等法律、法规的要求对当期损益进行一次性调整对当期损益的影响				
受托经营取得的托管费收入				
除上述各项之外的其他营业外收入和支出	-598,903.32		-67,395.50	-81,758.10
其他符合非经常性损益定义的损益项目			68,736.46	
少数股东权益影响额	-1,172,779.35		-2,283,596.37	-601,397.69
所得税影响额	-8,963,272.21		-	-7,494,049.38
			10,772,033.14	
合计	31,170,772.16		31,467,120.34	22,393,215.09

十一、 采用公允价值计量的项目

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目名称	期初余额	期末余额	当期变动	对当期利润的影响金额
交易性金融资产	279,282,990.71	174,228,116.94	-	3,228,116.94
其他非流动金融资产		47,177,418.60	47,177,418.60	1,451,612.88
			105,054,873.77	

合计	279,282,990.71	221,405,535.54	-57,877,455.17	4,679,729.82
----	----------------	----------------	----------------	--------------

十二、 其他

适用 不适用

第三节 公司业务概要

一、报告期内公司所从事的主要业务、经营模式及行业情况说明

(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化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/平方米·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 年的有效收并购事件 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。

二、报告期内公司主要资产发生重大变化情况的说明

适用 不适用

三、报告期内核心竞争力分析

适用 不适用

公司自1994年成立之初为房地产开发商下属的物业公司,公司较早发现了市场机会,开展了市场化运营,2006年后公司成为完全独立的市场化物业企业。

二十多年的物业管理经验,使公司沉淀了机制优势、组织管理优势、品牌优势,以及多业态服务优势、信息化建设优势等核心竞争力。

一、机制优势

公司较早实现了市场化运作,在当前激烈的市场竞争环境下,能够做到快速反应、独立决策,始终保持与五大相关方(顾客、员工、股东、供应商、社会公众)的双向沟通,积极营造改进创新企业环境。公司的灵活机制优势,令公司更专注于客户体验和市场需求,使得公司的战略规划得到贯彻与延续,确保公司持续发展,实现战略目标。

二、组织管理优势

优秀的人才及团队是公司核心竞争力和支撑品牌的重要支撑因素,公司融合智能化科技系统,制定自身管理事务的规范运营框架及流程并持续整合优化,形成统一、规范、智慧和相对稳定的组织管理体系,强调跨部门之间横向沟通、消除部门壁垒,为快速反应提供有力保障。同时,公司为实现规范管理,针对不同岗位制定标准工作流程,使所有员工均可根据对应的工作标准,实现日常工作的流程规范化、决策规范化、控制规范化。

公司非常重视组织架构的作用,持续进行组织架构的调整与优化,根据发展战略和人力资源规划,建立人才培育流程和计划,鼓励员工主动参与企业管理,对有一定贡献的员工给予物质和精神奖励。

三、品牌优势

公司作为首家登陆A股的物业服务企业,已通过ISO9001、ISO14001和ISO45001三项管理体系认证,并加入英国皇家特许测量师学会(RICS)和国际建筑业主与管理者协会(BOMA),成为专业会员,多年来一直侧重于品质管理与标准化建设,具有较完整的管理运行体系和丰富的管理经验。公司多次入围中国物业管理协会全国物业服务企业综合实力前三十强,曾在全国物业服务企业商业类排名位居第4位,获得了商业模式创新企业称号。公司于2019年获选中国物业管理协会名誉副会长单位,并凭借较强的品牌影响力及品牌溢价荣获中国物业管理协会“2020物业服务企业上市公司十强经营绩效领先企业”。此外,公司曾获中国指数研究院评选中国物业服务商办物业管理TOP10称号,并于2020年荣获中国指数研究院“2020中国物业服务百强企业”综合排名第15名、“2020中国产业园区物业管理优秀企业”,“2020中国特色物业服务领先企业-保障房服务”;获浙江省住房和城乡建设厅评定的浙江省首批“AAA”物业服务信用企业称号。

公司多个在管项目曾被评为全国优秀示范项目，获得了浙江省服务业重点企业、杭州市十佳物业服务企业等称号。在公司业务分布的主要区域，形成了良好的口碑效应，对存量项目的续约及规模的扩张产生积极影响。

四、多业态服务优势

国内 30 余年物业服务文化的浸透，越来越多的存量房产进入物业服务领域。通过多年的业务发展，公司积累了规模住宅、商业、办公、园区、学校、市政环卫、码头等多种业态的专业服务能力。近几年公司加快全国化布局，从浙江区域性物业公司向全国性物业公司转型，通过战略牵引，将美好生活的外延扩展至城市空间，尝试探索城市物业的服务产品开发，积极拓宽服务业态类型，形成了细分品类专业化的服务产品。同时，公司将清洁服务、维修服务、装饰装修、存量资产管理等业务独立运行，提供更加标准化、专业化、精细化的服务。

五、信息化建设优势

公司根据战略规划和长远发展，建立信息基础标准体系，为实现信息互通、信息授权共享奠定基础保障，同时不断引入高效的软硬件平台、设施设备，根据实际应用场景打造大数据中心的统一的数据标准，采用外部合作和自主开发同步进行的方式按照前台应用、中后台、数据中心主体建立公司信息系统并持续优化，通过技术手段提高项目管理效率与经济效益。此外，公司组建了以光纤为主干的企业局域网，不断完善和改良各种设施设备传感设备可以全天候的对设施设备的运行情况进行监管，同时不断的引入各种新型设备和无人机械优化提升服务效率。

第四节 经营情况讨论与分析

一、经营情况讨论与分析

2020 年度，在新冠肺炎疫情“黑天鹅”事件影响下公司仍坚定不移围绕“客户第一、业务第一、员工第一”的核心指导思想砥砺前行，努力拓宽服务边界，同时积极推动创新变革，以科技赋能转型升级，寻求高质量发展。

一、聚力同行，牢守社区基层防疫战线

面对新年伊始突发的新冠疫情，公司第一时间成立疫情防控专项工作组，快速部署防疫工作并督导落实；及时出台《南都物业疫情防控操作手册 1.0》、《南都物业商写复工疫情防控操作手册》，指导不同空间、不同场景的标准化防疫工作；弥补了街道社区防疫工作人手不足、信息渠道不畅的短板，在保障群众生活物资、引导居民科学防疫等方面发挥了积极作用。同时公司为业主增设“零接触”快递配送、“应急蔬菜包”订购等多项服务，解决业主居家隔离期间的生活所需；创新推出员工共享、总部驰援等人员增补计划，缓解一线缺岗压力。

多措并举下，项目防控到位，未出现输入型病例；所有在岗员工防护得当，无一例感染，公司收获了来自业主、业委会和社区的感谢信百余份，慰问物资、慰问金 200 多份；以及来自媒体、行业协会、政府部门的一致好评，公司被浙江省房地产业协会的评为“2020 年度浙江省房地产业协会抗疫突出贡献单位”，在市级、区一级的防疫工作总结活动中，集团新华三项目管理团队被授予“优秀青年突击队”称号；江滨花园项目经理刘亮获“杭州市最美家园守护者”荣誉；蒋村花园项目经理陈建敏、银领时代项目经理王文山被评为“杭州市抗击新冠肺炎疫情先进个人”；新白马公寓和威尼斯水城项目荣获萧山区住房和城乡建设局颁发的“抗疫先锋物业项目”荣誉，项目经理蔡华学被授予萧山区“抗疫先锋物业个人”称号。

二、稳步向上，保持业务、业绩快速增长

报告期内，虽面临疫情挑战，公司总部及六大战区积极应对，内修管理、外拓资源，向上拓展进入城市服务领域，横向扩张精耕细分市场业务，经营业绩及管理规模维持快速增长。截至 2020 年 12 月 31 日，公司实现营业收入 141,347.46 万元，较上年同期增长 13.58%，实现归属于上市公司股东净利润 13,787.22 万元，较上年同期增长 21.01%，累计总签约项目 576 个，累计总签约面积约 7,001.62 万平方米，其中住宅类项目为 271 个，签约面积为 4,812.93 万平方米；非住宅类项目为 305 个，签约面积为 2,188.69 万平方米。2020 年 1-12 月公司新签物业服务项目 98 个，较上年新签约项目数增长 27%，新签约面积约 1,138.99 万平方米，较上年新签约面积增长 55.56%。

伴随业绩增长的同时公司的快速发展也获得市场及政府的肯定，在中国指数研究院 2020 中国物业服务百强企业研究及评选中，荣获“2020 中国物业服务百强企业”综合排名第 15 名，“2020 中国产业园区物业管理优秀企业”，“2020 中国特色物业服务领先企业-保障房服务”；

在中国物业管理协会 2020 中国房地产及物业上市公司测评中，公司荣获“2020 物业服务企业上市公司十强经营绩效领先企业”；在中物研协举办的 2020 物业服务企业综合实力测评中，公司荣获“2020 物业服务企业综合实力 50 强（第 29 名）”、“2020 华东品牌物业服务企业 20 强”、“2020 物业服务市场化运营领先企业”、“2020 特色物业服务品牌企业—城市生活服务商”；在 2020 第四届地新引力峰会物业管理论坛中荣获“2020 中国物业服务力 50 强”；在《经济观察报》主办的 2020 蓝筹物业百强峰会中，荣列“2020 蓝筹物业百强企业”榜单，并荣获“卓越投资价值企业”称号；被浙江省市场监督管理局认定为“浙江省 AAA 级‘守合同重信用’企业”；被浙江省企业信用促进会认定为 2020 年度“浙江省信用管理示范企业”被西湖区物业协会评选为“2020 年度杭州市西湖区物业管理协会先进集体”。

三、平台输出，开辟城市服务新航道

经过多年市场化竞争的经验沉淀，公司的产品输出已不再局限于传统物业，正积极布局城市服务领域。报告期内，公司以长三角、中西部内陆城市为核心，持续加大各地项目资源挖掘力度，持续提高区域市场份额；以西安、榆林项目交付为契机，进一步提升集团品牌在西北市场的影响力和号召力；主动进军京津冀地区，成功将物业管理幅域扩至河北省、山东菏泽、河南洛阳等新市场区域；灵活运用轻资产平台输出模式，赋能区域合作伙伴，2020 年至今先后成立 7 家合资公司，从产业链上游寻求商机和空间资源，为江西景德镇、陕西西安、浙江嘉兴、湖州等地的旧城改造、智慧社区管理、城市空间运营提供服务，丰富公司在城市服务领域的产品供给。截至报告披露日，合作平台已有十余个项目签约落地，部分项目已根据项目阶段提供顾问咨询、案场、前期物业等服务。

公司持续发力开辟新业态，从住宅、商企走向更多非住宅细分业态并逐步夯实；携手杭州运河集团、杭州旅游集团，以运河天地、杭钢工业旧址、夏衍影视文化特色街区等文旅项目为起点，探索“物业+商业文旅”市场；携手之江城投以之江城投总部大厦及一系列安置房为起点，在资产+运营、空间+服务、投资+管理等多方位合作模式上探索之江板块未来社区建设；携手陕西国金实业发展有限公司、西安秦岭阳光企业管理合伙企业（有限合伙），首次参与国企混合所有制改革，增资入股陕西国金现代生活服务有限公司（已更名为陕西国金南都物业服务有限公司），打造聚焦中高端商业、医院及园区的物业服务平台；与普洛斯企业发展（上海）有限公司达成战略合作协议，围绕普洛斯在国内投资运营的仓储物流园区展开合作；此外公司不断锻造内生市场竞争力布局非住宅，新中标洛阳京都肿瘤医院等医院类业态项目，上海交通大学张江科学园、浙江大学校友总部经济园、菜鸟网络嘉兴物流园区等园区类业态项目，浙江海洋大学、景德镇高级技工学校、芜湖市人民警察培训学校等学校类业态项目，江苏多地社区及街道等市政环卫类业态项目，芜湖县高铁湾沚南站等交通枢纽类业态项目，波司登商学院、德力西云栖创新中心、银泰城等商写类业态项目。

四、优化升级，基于客户资源再挖掘

2020 年，公司基于物业服务规模的扩大及客户资源的积淀持续优化各增值业务，消减疫情负面影响的同时创造盈利增长点。疫情期间，悦都科技针对住宅类项目业主居家隔离阶段迅速推出“守候菜篮子”计划，为杭州地区业主直供基地蔬果与生鲜，该模式落地后公司根据项目需求在全国管辖项目进行推广；积极组织货源，在悦嘉家小程序上线复工复产急需的消毒用品；通过大数据分析，扩充高频消费商品品类，并采用视频直播+限时抢购方式，推送应季食物和节日礼品，提高单户消费能力。

在大业主停工停业期间，乐勤清洁一方面进行清洁机器人试点，探索成本优化方案，另一方面利用自身资源优势，构划并上线“小南阿姨”家政服务产品，拓展收入来源，降低单一业务风险，与公司主业形成良好协同。

大悦商业开展的长租及酒店业务，在受疫情影响情况下，管理团队紧跟疫情发展和防控政策走向，合理调配在岗人员。长租业务方面，提前策划疫情后的营销活动，抓住复工复产的返城高峰，通过 58 平台直播、抖音公众号、短视频、小红书等渠道，以促销及长短租结合方式全力出房，减少门店空置房源。酒店业务方面，快速调整经营方向，通过线上吸引游客、线下承接会务等方式开拓业务。报告期内，大悦商业实现租金收益 2,967.65 万，较上年同期增长 21.74%。

在自身发展的同时，公司战略投资安邦护卫集团，入股当年即迅速实现投资收益，该公司已成功完成股改并已启动 IPO 上市计划，将在综合安保领域与我司实现进一步的产业资源协同发展。

五、创新求变，激发智慧服务内核力

公司自发布会提出“城市空间运营 智慧场景服务”的理念以来，积极调整市场定位，更新品牌形象，挖掘和打造自身“服务力”。2020年，公司转变视角，思考不同场景下的客户需求以及服务触点，从被动响应走向主动捕捉，从“千人一面”走向“一人千面”，结合物业全生命周期，围绕人、设施、信息三个维度，以倾悦服务、欣悦服务、怡悦服务、信悦服务等9大延伸服务为触角，66个情感体验触点，在不同阶段有针对性开展服务，给客户带来良好的服务体验。

同时，集团积极参与杭州“未来社区”规划建设，从打造社区中脑的站位出发，上连城市大脑，下接家庭小脑，与海康威视签订战略合作协议，在产品与业务两大板块进行合作，通过智能硬件产品与平台系统的紧密链接，助推未来社区智慧生活服务平台形成；与杭州中房信息科技达成战略合作，进一步探索系统架构整合、数据治理、信息化建设等领域，加速物业数字化管理转型。

六、以人为本，重塑集团管理体系

强大而有活力的组织是战略目标实现的基础。公司原下设十四个事业部重组并为六大战区，并构建了二级职能组织，集团总部调整为八个中心一个管理部，纵向缩减层级，横向聚合职能，逐步向扁平化管理架构过渡。公司在“员工第一”的人才策略指引下，革新培训体系，整合形成针对干部提升、潜能孵化、新人融入、专业赋能的“耀锋”、“铸军”、“熔炉”、“百炼”四大系列培训项目，提升现有管理团队综合能力；并通过人才盘点、“梦之生”、“御林军”、“龙跃军、虎跃军计划”等项目充实人才储备。

公司管理体系亦重塑完善，为长远发展奠定续航基础。随着合作平台频繁输出，公司全面构建授权体系，子公司管理体系初步建立，充分吸纳业务意见优化制度评审机制，集团与战区、子公司权责明晰，流程体系配套升级，经营责任制进一步深化推行。

二、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%。

（一） 主营业务分析

1. 利润表及现金流量表相关科目变动分析表

单位:元 币种:人民币

科目	本期数	上年同期数	变动比例(%)
营业收入	1,413,474,554.67	1,244,468,462.57	13.58
营业成本	1,105,901,160.67	965,176,750.71	14.58
销售费用	29,117,978.21	26,958,566.08	8.01
管理费用	106,132,078.06	102,782,651.00	3.26
研发费用	1,028,221.21	1,555,273.79	-33.89
财务费用	-1,436,894.10	-2,781,390.26	-48.34
经营活动产生的现金流量净额	124,670,675.16	192,693,003.60	-35.30
投资活动产生的现金流量净额	-108,712,507.91	-224,331,532.43	51.54
筹资活动产生的现金流量净额	-39,766,828.65	-32,396,648.58	22.75

2. 收入和成本分析

√适用 □不适用

营业收入较上期增加16,900.61万元，营业成本较上期增加14,072.44万元，系公司业务拓展所致。

(1). 主营业务分行业、分产品、分地区情况

单位:元 币种:人民币

主营业务分行业情况						
分行业	营业收入	营业成本	毛利率 (%)	营业收入比上年增减 (%)	营业成本比上年增减 (%)	毛利率比上年增减 (%)
物业管理服务	1,408,767,612.24	1,104,742,777.10	21.58	14.52	15.52	减少 0.68 个百分点
主营业务分产品情况						
分产品	营业收入	营业成本	毛利率 (%)	营业收入比上年增减 (%)	营业成本比上年增减 (%)	毛利率比上年增减 (%)
包干制物业管理服务	1,115,052,462.34	907,537,674.87	18.61	13.07	13.07	0
酬金制物业管理服务	5,323,158.55	-	100.00	-13.68		0
案场服务	92,740,608.14	72,141,329.13	22.21	-21.05	-20.22	减少 0.80 个百分点
顾问服务	3,162,369.63		100.00	12.67		
增值服务	163,757,300.35	88,064,309.77	46.22	75.33	188.86	减少 21.14 个百分点
长租公寓	28,731,713.23	36,999,463.33	-28.78	19.12	13.02	增加 6.95 个百分点
小计	1,408,767,612.24	1,104,742,777.10	21.58	14.52	15.52	减少 0.68 个百分点
主营业务分地区情况						
分地区	营业收入	营业成本	毛利率 (%)	营业收入比上年增减 (%)	营业成本比上年增减 (%)	毛利率比上年增减 (%)
杭州市	651,399,016.66	516,084,075.84	20.77	14.21	17.09	减少 1.95 个百分点
浙江省 (除杭州市)	214,055,274.65	158,799,390.19	25.81	12.18	12.87	减少 0.46 个百分点
上海市	73,450,683.34	54,883,011.65	25.28	-6.18	-7.54	增加 1.11 个百分点
北京市	1,900,200.37	1,715,555.75	9.72	20.83	21.96	减少 0.84 个百分点

江苏省	339,393,207.15	264,509,684.05	22.06	21.32	19.28	增加 1.33 个 百分点
四川省	9,006,198.23	6,214,930.62	30.99	12.50	13.72	减少 0.74 个 百分点
陕西省	26,294,108.70	24,771,769.83	5.79	12.31	13.78	减少 1.21 个 百分点
河南省	44,785,660.79	37,658,832.76	15.91	8.13	6.55	增加 1.25 个 百分点
重庆市	10,162,958.18	8,858,401.85	12.84	10.05	11.70	减少 1.29 个 百分点
安徽省	16,659,377.25	13,175,142.09	20.91	36.05	38.71	减少 1.52 个 百分点
山西省	2,788,019.29	1,875,818.85	32.72	2.79	6.99	减少 2.64 个 百分点
山东省	2,747,378.46	2,434,118.11	11.40	-43.32	-42.21	减少 1.7 个百分 点
湖南省	2,095,562.23	1,870,781.06	10.73	8.68	8.41	增加 0.22 个 百分点
湖北省	8,294,917.81	6,841,078.13	17.53	116.50	116.62	减少 0.04 个 百分点
江西省	5,463,387.74	4,829,853.89	11.60	221.06	221.90	减少 0.23 个 百分点
河北省	271,661.39	220,332.43	18.89			
合计	1,408,767,612.24	1,104,742,777.10	21.58	14.52	15.52	减少 0.68 个 百分点

主营业务分行业、分产品、分地区情况的说明

报告期内，公司实现主营业务收入 140,876.76 万元，较上年同期收入增长 14.52%，湖北省和江西省营业收入分别增长 116.50%和 221.06%，系公司加大浙江省外市场开发力度，物业管理服务项目持续增加，2020 年新开拓了河北省的物业服务业务。

(2). 产销量情况分析表

适用 不适用

(3). 成本分析表

单位：元

分行业情况							
分行业	成本构成项目	本期金额	本期占总成本比例 (%)	上年同期金额	上年同期占总成本比例 (%)	本期金额较上年同期变动比例 (%)	情况说明
物业管理服务	人工成本(自有员工、外包人员)、工程材料、电梯及门禁维保、清洁用品及保养、绿化相关费用、秩序维护费用、公共水电能耗)	1,104,742,777.10	100	956,309,010.41	100	15.52%	公司管理项目增加,相应成本增加。
分产品情况							
分产品	成本构成项目	本期金额	本期占总成本比例 (%)	上年同期金额	上年同期占总成本比例 (%)	本期金额较上年同期变动比例 (%)	情况说明
包干制物业管理服务	人工成本(自有员工、外包人员)、工程材料、电梯及门禁维保、清洁用品及保养、绿化相关费用、秩序维护费用、公共水电能耗)	907,537,674.87	82.15%	802,653,712.31	83.93%	13.07%	公司管理项目增加,相应成本增加。
酬金制物业管理服务		-	0.00%		0.00%		
案场服务	人工成本(自有员工、外包人员)	72,141,329.13	6.53%	90,430,728.66	9.46%	-20.22%	案场业务量下降,相应成本减少
顾问服务		-	0.00%		0.00%		
增值服务	增值服务成本	88,064,309.77	7.97%	30,486,483.84	3.19%	188.86%	公司增值业务增加,相应成本增加。

长租公寓	装修费、房租费	36,999,463.33	3.35%	32,738,085.60	3.42%	13.02%	营业规模增大,成本增加。
合计		1,104,742,777.10	100.00%	956,309,010.41	100.00%	15.52%	

成本分析其他情况说明
无

(4). 主要销售客户及主要供应商情况

√适用 □不适用

前五名客户销售额 6,544.18 万元, 占年度销售总额 4.63%; 其中前五名客户销售额中关联方销售额 0 万元, 占年度销售总额 0%。

前五名供应商采购额 14,530.80 万元, 占年度采购总额 13.14%; 其中前五名供应商采购额中关联方采购额 0 万元, 占年度采购总额 0%。

其他说明
无

3. 费用

√适用 □不适用

2020 年和 2019 年销售费用占对应期间营业收入的比例分别为 2.06%、2.17%, 主要系公司加大项目一线的投入及疫情的影响。

2020 年和 2019 年管理费用占对应期间营业收入的比例分别为 7.51%、8.26%, 主要系公司在报告期内加大项目一线的投入。

2020 年和 2019 年财务费用占对应期间营业收入的比例分别为-0.10%、-0.22%, 利息收入减少主要系公司将部分自有闲置资金用于财务资助。

2020 年和 2019 年研发费用占对应期间营业收入的比例分别为 0.07%、0.12%, 主要系公司减缓在信息化系统上的投入。

4. 研发投入

(1). 研发投入情况表

√适用 □不适用

单位: 元

本期费用化研发投入	1,028,221.21
本期资本化研发投入	
研发投入合计	1,028,221.21
研发投入总额占营业收入比例 (%)	0.07%
公司研发人员的数量	6
研发人员数量占公司总人数的比例 (%)	0.07%
研发投入资本化的比重 (%)	

(2). 情况说明

□适用 √不适用

5. 现金流

□适用 √不适用

(二) 非主营业务导致利润重大变化的说明

□适用 √不适用

(三) 资产、负债情况分析

√适用 □不适用

1. 资产及负债状况

单位：元

项目名称	本期期末数	本期期末数占总资产的比例 (%)	上期期末数	上期期末数占总资产的比例 (%)	本期期末金额较上期期末变动比例 (%)	情况说明
交易性金融资产	174,228,116.94	9.92%	279,282,990.71	17.34%	-37.62%	主要系公司理财业务减少
应收票据	952,400.01	0.05%	1,944,411.47	0.12%	-67.94%	主要系公司应收票据到期并兑付
预付账款	4,072,323.69	0.23%	8,740,451.99	0.54%	-53.41%	主要系公司加强资金管理减少预付款项
长期应收款	230,000,000.00	13.10%	114,587,000.00	7.12%	100.72%	主要系公司支付财务资助款
递延所得税资产	7,369,110.51	0.42%	4,454,732.32	0.28%	65.42%	主要系公司坏帐准备计提数增加
预收款项	407,785.15	0.02%	202,715,971.96	12.59%	-99.80%	主要系公司2020年1月1日起执行财政部于2019年度颁布的《企业会计准则解释第13号》，该项会计政策变更采用未来适用法处理
应交税费	36,617,129.08	2.09%	20,785,265.73	1.29%	76.17%	主要系公司较多税款尚未交纳
盈余公积	50,670,429.13	2.89%	37,909,315.02	2.35%	33.67%	主要系公司本年提取盈余公积
未分配利润	328,194,880.27	18.69%	237,286,167.85	14.73%	38.32%	主要系公司盈利较好

其他说明

无

2. 截至报告期末主要资产受限情况

适用 不适用

报告期末银行存款包括冻结的银行存款 780,881.67 元，其他货币资金包括保函保证金 94,365.00 元，使用受限。

3. 其他说明

适用 不适用

(四) 行业经营性信息分析

适用 不适用

详见“第四节”三（一）行业格局和趋势。

房地产行业经营性信息分析**1. 报告期内房地产储备情况**

□适用 √不适用

2. 报告期内房地产开发投资情况

□适用 √不适用

3. 报告期内房地产销售和结转情况

□适用 √不适用

4. 报告期内房地产出租情况

√适用 □不适用

单位：万元 币种：人民币

序号	地区	项目	经营业态	出租房地产的建筑面积(平方米)	出租房地产的租金收入	权益比例(%)	是否采用公允价值计量模式	租金收入/房地产公允价值(%)
1	杭州	联合大厦	办公	1,866.07	218.90	100	否	不适用
2	郑州	绿地新都会	办公	182	12.06	100	否	不适用

5. 报告期内公司财务融资情况

□适用 √不适用

6. 其他说明

□适用 √不适用

(五) 投资状况分析**1、 对外股权投资总体分析**

√适用 □不适用

截止报告期末，公司对外股权投资总额 297,795,241.78 元，均为对子公司的投资。

(1) 重大的股权投资

√适用 □不适用

单位：万元 币种：人民币

公司名称	持股比例(%)	投资金额	主要业务	注册资本
浙江悦都网络科技有限公司	100	2,000.00	网络技术	1,500.00
浙江大悦商业经营管理有限公司	100	11,785.80	资产管理	6,000.00
江苏金枫物业服务有限责任公司	70	10,080.00	物业管理	500
上海采林物业管理有限公司	90	4,950.00	物业管理	500

(2) 重大的非股权投资

□适用 √不适用

(3) 以公允价值计量的金融资产

□适用 √不适用

(六) 重大资产和股权出售

□适用 √不适用

(七) 主要控股参股公司分析

√适用 □不适用

单位：万元 币种：人民币

公司名称	主要业务	注册资本	资产总额	净资产	营业收入	净利润
浙江乐勤清洁服务有限公司	家政服务	1,000.00	1,606.72	1,093.65	2,400.56	96.53
浙江悦都物业服务有限公司	物业管理	100.00	256.73	-133.46	223.64	-1.47
杭州乐勤楼宇工程有限公司	工程施工	50.00	449.77	153.93	573.31	61.64
浙江悦都网络科技有限公司	网络技术	1,500.00	2,346.51	1,879.41	1,960.22	640.76
浙江大悦资产管理有限公司	资产管理	6,000.00	9,008.36	7,001.03	3,066.51	-709.49
杭州建信大悦住房服务有限公司	资产管理	500.00	66.35	15.19	143.04	9.07
上海采林物业管理有限公司	物业管理	500.00	9,179.57	2,520.18	10,139.85	475.03
江苏金枫物业服务服务有限公司	物业管理	500.00	11,416.26	2,984.46	23,127.36	1,995.82
常熟市中远物业服务有限责任公司	物业管理	100.00	2,032.28	603.22	816.39	233.62
杭州乐勤装饰工程有限公司	工程施工	500.00	3,367.26	170.97	5,509.04	66.73
杭州南郡商业经营管理有限公司	物业管理	500.00	606.52	195.28	959.71	32.67
杭州南诚智慧生活服务有限公司	物业管理	300.00	52.55	46.17	30.90	16.17
南都(嘉兴)智慧物业服务服务有限公司	物业管理	500.00	120.14	50.03	111.67	0.03

(八) 公司控制的结构化主体情况

□适用 √不适用

三、公司关于公司未来发展的讨论与分析

(一) 行业格局和趋势

√适用 □不适用

2020 年新冠病毒爆发后，全球社会与经济受到巨大影响。物业服务企业作为一线主力抗疫先锋，除了物业服务本职工作外，还承担了链接政府与业主、维护基层社会稳定安宁的责任。经历新冠病毒疫情爆发及后疫情时代防控常态化影响，物业服务行业的重要性得到了社会及业主的普遍认可。伴随国家持续出台重大指导性政策，大力推动物业服务行业多元化可持续发展，行业前景可期。

1、业务边界突破

2021 年 3 月发布的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中明确提出：“以提升便利度和改善服务体验为导向，推动生活性服务业向高品质和多样化升级。加快发展物业等服务业，加强公益性、基础性服务业供给，扩大覆盖全生命期的各类服务供给。”“提高物业服务覆盖率、服务质量和标准化水平。”在政策东风指引下，物业服务企业在原有业务板块基础上逐渐涉足全业态城市服务、旧城改造、环卫一体化等新兴领域，业务边界不断拓展。未来物业服务企业将持续深入参与城市治理领域，发挥精细化、专业化、市场化优势，填补当前城市服务领域的部分短缺或空白，提高城市综合治理水平。

2、多元服务深挖

2021 年 1 月，住建部等 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》，鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式。根据国家统计局数据，2020 年全国居民社会消费品零售总额达 39 万亿，另外养老、教育、医疗、中介等多元增值业务市场同样巨大。物业服务企业在解决社区最后一公里的难点上具有先天优势，政策鼓励物业服务企业拓展经营范围，使物业服务企业拥有更大的信心和积极性开拓增值业务，“基础物业服务+多元增值服务”的想象空间进一步被打开。

3、智慧物业提速

2020 年 12 月，住建部等 6 部门联合发布《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》，其中，将智慧物业纳入智慧城市网络之下。政策明确了智慧物业建设的方向并为智慧物业建设提供了更多切实的保障并提出推动设施设备管理智能化、实现车辆管理智能化、促进居住社区安全管理智能化。通过科技手段赋能服务力升级已成为行业发展趋势，将助力物业服务企业完成智能化升级，实现降本增效，加速行业的数字化进程，为业主带来智慧美好生活体验。

(二) 公司发展战略

√适用 □不适用

公司秉承“让生活更美好”的企业使命，主动寻求发展战略的升级，优化企业定位、服务模式、服务场景、服务流程与标准，以主动、深度变革之力，探索业主生活所需与城市治理所需的场景式服务产品，推动公司规模扩大，积极向国内领先的城市空间运营商和智慧场景服务商转型。

1、空间运营与场景服务齐发展，助力城市服务高质量发展

公司于 2019 年完成集团化升级，结合对未来城市空间运营与场景服务的探索实践，如城市运营服务、未来社区、服务式公寓等八大试点，公司以物业服务为基础，融合多年住宅、商办、园区、学校、场馆等空间服务经验，实现基础物业服务向城市综合服务的全面转型升级，以“全业态覆盖+全周期基础业务服务”布局城市服务体系，不断完善服务内容，细化场景服务，提升服务品质。

2、精耕区域市场，强化平台输出

公司按照“3+X”市场拓展战略，已实现覆盖长三角、渤海湾、珠三角和内陆省会等国内主要城市群的占点布局，并成功在杭州、上海、北京、苏州、南京、宁波、无锡、成都、重庆、长沙、郑州、武汉、西安、青岛、济南、广州、深圳等一二线城市重点开展业务。一方面，公司将重点布局长三角、中部经济发达城市市场，强化公司现有区域优势，深耕城市，同时辐射周边加速全国性区域覆盖，助推规模增长，进一步实现公司全国化布局经营目标。

此外，公司将利用资本平台，持续完善对外投资整合能力，通过合资合作模式持续输出能力，整合地区资源，加速业务拓展，实现资源分享、协同发展。同时公司将以稳健进取的态度积极探索通过收并购等模式助力公司发展。

3、创新业主服务模式，拓展物业服务边界

公司将深化从基础物业服务向城市综合服务的全面转型升级，深度布局社区生活服务、城市空间服务和智慧场景服务三大赛道。在社区生活服务板块，将继续围绕业主日益增长的美好生活服务需求，通过邻里中心线下服务场景与悦嘉家服务平台线上服务结合的社区新零售模式，构建业主生活服务经济圈，围绕客户需求，通过引入外部优质资源和运营专业化服务子公司，提供覆盖客户家政、养老、教育、健康、购物、中介等全周期社区生活的多元增值服务；在城市空间服务板块，积极推进全业态大物业战略，覆盖住宅、商办、园区、政府、学校、医院、公建、环卫等各类场景，满足市场全方位需求；在智慧场景服务板块，以未来社区智能生活服务平台建设为契机，以提升科技实力赋能物业服务工作，提升物业服务数字化转型。

（三） 经营计划

√适用 □不适用

2020年，公司克服了新冠疫情的不利影响，既定发展战略得到了有效的实施。2021年，公司将继续以“客户第一、业务第一、员工第一”为核心指导思想，提升品质、拓展服务、提高效率、防范风险，稳步推进各项经营管理工作，完成董事会下达的各项指标和任务，助力公司发展战略顺利落地实现。

1、业务拓展计划

坚持“市场第一”，整合内外部优势资源，多渠道并举，启动全员营销计划，加快全国市场拓展步伐。公司将持续实践新市场、新业态、新模式的“三新”突破，对战略进入城市进行资源整合及项目挖掘，持续开拓新的战略合作客户。加大力度推进对外合资合作及收并购业务落地达成，突破新的细分市场领域，提升公司发展规模与行业竞争力。

2、品质提升计划

服务品质是公司的生命线，公司已初步搭建起“千项千面”的业务运营管理体系，2021年，公司将对业务全景、业务流程、服务标准、可视化操作手册等体系文件进行更新、升级。管家2.0体系将纵向覆盖全客服体系，横向延伸至在管的各类业态项目，提高项目落地率，将精细化、规范化、标准化管理落到实处。同时公司将继续对基础服务设施进行智能化升级，借助AI、大数据等新技术新设备的运用，提升服务及时性，进一步夯实服务品质，助力客户满意度提升。

3、多元发展计划

增值业务是公司经营发展的重要组成部分，在持续拓展基础物业服务规模的同时，公司将深入了解客户需求，不断丰富养老、教育、家政、文化、健康、房屋经纪等增值业务内容，进一步提高增值业务比重。对社区新零售业务，借助大数据分析等工具，悦都科技设计专项营销方案，锁定客户需求、以提高单户消费力和业务体量；对资产管理业务，大悦商业将把握存量时代机遇，做强长租业务、酒店业务，逐步形成品牌效应，实现对外管理输出、运营赋能；乐勤清洁扩大“小南阿姨”品牌在业主群体中的影响力，锁定家政服务套餐客户和定期服务客户，提高消单量和复购率；乐勤楼宇不断夯实智慧安防、智慧通行、智慧楼宇等方面的技术改造、系统运维能力，深度挖掘物业工程改造业务，助推经营规模增长。公司将不断拓展增值业务范围，满足客户全方位需求。

4、团队建设计划

在团队建设方面，2021年公司将实现人才引进、人才激活、人才培养三管齐下。一方面继续加强雇主品牌形象建设及宣传，增强集团对高素质人才的吸引力；另一方面推行内部合伙人机制，充分调动员工的积极性、挖掘潜能，把职业经理人变成创业者，激发合伙人的创业精神，优化人才调动及内部竞聘机制，激活集团现有人才资源，促进人才配置效率最大化，支撑业务快速发展；同时，深化推行“御林军”、管家2.0、“梦之生”等核心人才培养项目，为公司发展储备人才资源。

5、公司治理

公司将严格遵守《公司法》、《证券法》等法律法规规定，根据企业内部控制体系要求，进一步完善和优化公司的法人治理结构与风险防范机制，稳健推进现代企业制度建设，完善决策机制和内控机制，提升企业决策科学化和运营规范化水平。

上述经营计划并不构成业绩承诺，投资者也应对此保持足够的风险意识，应当理解经营计划与业绩承诺之间的差异。

(四) 可能面对的风险

√适用 □不适用

1、市场风险

我国物业管理行业正处于行业整合的初级格局，国内物业管理企业数量众多，然而相对于市场总规模而言，物业企业经营规模普遍较小，尚未形成市场占有率较大的跨区域、全国性物业管理公司，行业集中度较低但提升明显加速。随着市场竞争愈加激烈，越来越多的物业企业在香港联合交易所或 A 股上市、在新三板挂牌，许多开发商旗下的物业公司将目光转向了存量项目。物业企业追求规模化、品牌化发展将是行业发展趋势。公司亟待快速提升自身服务与管理能力，扩大品牌影响力，使得在未来激烈的市场竞争中处于有利地位。

2、经营风险

公司主营业务为物业服务，属于劳动密集型行业。公司除了自有服务人员，还将部分秩序服务、保洁等业务委托给该领域的专业外包公司，以提高服务效率，灵活适应市场需求。因此，如果人力成本上升或者外包公司不能按合同约定提供外包服务，或将影响公司业务运营和品牌声誉。

此外，公司虽近年来积极拓展全国市场，但物业管理服务区域仍主要集中在长三角地区，一旦出现该地区竞争加剧、业务规模饱和或地区政府政策及经营环境出现不利变化时，将会对公司经营产生不利影响。

3、财务风险

公司管理项目多数采用包干制收费方式，即业主向公司支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由公司享有或承担。大部分业主能够按期或者在一定期限内缴纳物业费，但也存在部分物业费无法收回的情形，对公司经营造成不利影响。

4、管理风险

物业管理属于重管理的轻资产行业，保持核心业务人员的稳定性、实现人员的标准化管理是保证公司核心竞争力的关键。公司的经营规模将快速扩大，在资源整合、技术研发、生产管理、市场开拓和资本运作等方面对公司提出了更高的要求。如果公司管理水平及人力资源不能及时适应公司未来经营规模的快速扩大，将影响公司的运营能力和发展动力。

5、募集资金投资项目风险

公司的募投项目有一定的实施周期，在项目达产前难以获得较高收益，因此公司存在发行后净资产收益率被摊薄的风险。

(五) 其他

□适用 √不适用

四、公司因不适用准则规定或国家秘密、商业秘密等特殊原因，未按准则披露的情况和原因说明

□适用 √不适用

第五节 重要事项

一、普通股利润分配或资本公积金转增预案

(一) 现金分红政策的制定、执行或调整情况

√适用 □不适用

公司按照中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》和《上市公司监管指引第 3 号—上市公司现金分红》的有关规定于 2018 年年度股东大会审议通过了《关于制定公司〈未来三年（2019 年-2021 年）股东分红回报规划〉的议案》。报告期内，公司的股利分配政策未进行调整。

公司于 2020 年 4 月 23 日召开的第二届董事会第十四次会议审议的《关于公司 2020 年度利润分配预案的议案》，公司 2020 年度利润分配预案为：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) 公司近三年（含报告期）的普通股股利分配方案或预案、资本公积金转增股本方案或预案

单位：元 币种：人民币

分红年度	每 10 股送红股数（股）	每 10 股派息数（元）（含税）	每 10 股转增数（股）	现金分红的数额（含税）	分红年度合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率（%）
2020 年	0	3.085	4	41,378,174.87	137,885,192.60	30.01
2019 年	0	2.55	0	34,202,381.18	113,930,766.06	30.02
2018 年	0	3	3	30,952,381.20	91,811,779.99	33.71

(三) 以现金方式回购股份计入现金分红的情况

适用 不适用

(四) 报告期内盈利且母公司可供普通股股东分配利润为正，但未提出普通股现金利润分配方案预案的，公司应当详细披露原因以及未分配利润的用途和使用计划

适用 不适用

二、承诺事项履行情况

(一) 公司实际控制人、股东、关联方、收购人以及公司等承诺相关方在报告期内或持续到报告期内的承诺事项

适用 不适用

承诺背景	承诺类型	承诺方	承诺内容	承诺时间及期限	是否有履行期限	是否及时严格履行	如未能及时履行应说明未完成履行的具体原因	如未能及时履行应说明下一步计划
与首次公开发行相关的承诺	股份限售	韩芳、南都地产服务、舟山五彩石、肖小凌、金涛、上海南都、银泰置地、郑勇强、中城年代	自公司上市之日起三十六个月内，不转让或者委托他人管理所直接或间接持有的南都物业公开发行的股份前已发行的股份，也不由南都物业回购该等股份。	上市之日起 36 个月	是	是		
	股份限售	韩芳、肖小凌、金涛、阙建华、沈慧芳、徐静、潘才平、余剑义、陈红、金新昌、章文亚、韩保华	锁定期满后，在公司担任董事、监事、高级管理人员期间，每年转让直接或间接持有的南都物业股份不超过本人直接或间接持有南都物业股份总数的 25%；在离职半年内，本人不转让所直接或间接持有南都物业的股份。	锁定期满后，担任董监高期间；离职半年内	是	是		
	股份限售	韩芳、南都地产服务、舟山五彩石、肖小凌、金涛	如在锁定期满后两年内减持直接或间接持有发行人股票的，减持价格将不低于本次发行的发行价。不因其职务变更、离职等原因，而放弃履行承诺。	锁定期满后 2 年内	是	是		
	股份限售	韩芳、南都地产服务、舟山五彩石、上海南都、银泰置地、肖小凌、金涛、阙建	自公司股票上市至其减持期间，南都物业如有派息、送股、资本公积金转增股本、配股等除权除息事项，减持底价下限和股份数将相应进行调整。	自公司股票上市至其减持期间	是	是		

		华、沈慧芳、徐静、潘才平、余剑义、陈红、金新昌、章文亚、韩保华						
其他	实际控制人韩芳	<p>持股意向及减持意向：</p> <p>(1) 对发行人的发展前景充满信心，拟长期持有发行人的股份。</p> <p>(2) 若本人减持持有发行人的股份，需满足以下前提条件：承诺的持有发行人股份锁定期届满；如发生需向投资者进行赔偿的情形，已经全额承担赔偿责任。</p> <p>(3) 若在锁定期届满后第一年内减持的，减持比例将不超过本次发行时本人所持发行人全部股份数额的 25%；若在锁定期届满后第二年内减持的，减持比例不超过本次发行时本人所持有发行人全部股份数额的 25%。上述减持数量均以不影响本人对南都物业实际控制权且不影响法律法规对董监高减持要求为</p> <p>(4) 将通过上海证券交易所竞价交易系统、大宗交易平台或上海证券交易所允许的其他转让方式转让发行人股票。实施减持行为，将提前三个交易日通过发行人予以公告。</p>	锁定期届满后 1 年内	是	是			
其他	控股东南都地产服务、股东舟山五彩石	<p>持股意向及减持意向：</p> <p>(1) 对发行人的发展前景充满信心，拟长期持有发行人的股份。</p> <p>(2) 若减持持有发行人的股份，需满足以下前提条件：承诺的持有发行人股份锁定期届满；如发生需向投资者进行赔偿的情形，已经全额承担赔偿责任。</p> <p>(3) 若在锁定期届满后第一年内减持的，减持比例将不超过本次发行时本企业所持发行人全部股份数</p>	锁定期届满后 1 年内	是	是			

		<p>额的 25%；若在锁定期届满后第二年内减持的，减持比例不超过本次发行时本企业所持有发行人全部股份数额的 25%。上述减持价格将不低于本次发行的发行价。</p> <p>(4) 将通过上海证券交易所竞价交易系统、大宗交易平台或上海证券交易所允许的其他转让方式转让发行人股票。实施减持行为，将提前三个交易日通过发行人予以公告。</p>					
其他	股东上海南都、银泰置地	<p>持股意向及减持意向：</p> <p>(1) 对发行人的发展前景充满信心，拟长期持有发行人的股份。</p> <p>(2) 若减持持有发行人的股份，需满足以下前提条件：承诺的持有发行人股份锁定期届满；如发生需向投资者进行赔偿的情形，已经全额承担赔偿责任。</p> <p>(3) 如在上述锁定期满后一年内减持直接或间接持有发行人股票的，减持价格将不低于本次发行的发行价。</p> <p>(4) 将通过上海证券交易所竞价交易系统、大宗交易平台或上海证券交易所允许的其他转让方式转让发行人股票。实施减持行为，将提前三个交易日通过发行人予以公告。</p>	锁定期届满后 1 年内	是	是		
其他	实际控制人韩芳、控股股东南都地产服务、股东舟山五彩石、股东上海南都、银泰置地	<p>由发行人及时、充分披露承诺人未履行或未及时履行相关承诺的事实及原因；承诺人及时作出合法、合理、有效的补充承诺或替代性承诺，以尽可能保护发行人及投资者的权益；由发行人董事会将上述补充承诺或替代性承诺提交发行人股东大会审议；承诺人因未履行或未及时履行相关承诺所获得的收益归发行人所有；承诺人未履行或未及时履行相关承诺导致发行人或投资者损失的，依法赔偿发行人或投资者的损失。</p>	不适用				

其他	公司、控股股东、董事（独立董事除外）、高级管理人员	股价稳定预案相关的承诺： 公司上市后三年内，如收盘价连续二十个交易日低于上一会计年度经审计的每股净资产（因利润分配、资本公积金转增股本、增发、配股等除权除息事项导致公司净资产或股份总数发生变化的，每股净资产进行相应调整），即触及启动稳定股价措施的条件，应在发生上述情形后按照《公司股票上市后三年内公司股价稳定预案》的规定启动稳定股价措施，回购、增持公司股份。	上市后 3 年内	是	是			
其他	公司、控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员	信息披露重大违规方面的承诺： 公司承诺： 如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对判断本公司是否符合法律规定的发行条件构成重大、实质影响的，在证券监管部门对本公司前述事实作出处罚决定之日起 30 日内，本公司将启动依法回购本次发行的全部新股的程序，回购价格按照回购时本公司的股票市场价格，以及本次发行价格加同期银行活期存款利息（如公司股票有分红、派息、送股、资本公积金转增股本、配股等除权、除息事项，回购股权及回购价格将相应调整）价格孰高原则确定。 如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，致使投资者在证券交易中遭受损失的，自赔偿责任被依法认定之日起 30 日内，公司将	不适用	否	是			

			<p>依法赔偿投资者损失，赔偿方式和金额依据本公司与投资者协商，或证券监督管理部门、司法机关认定的方式和金额确定。</p> <p>控股股东南都地产服务承诺：</p> <p>如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对判断南都物业服务集团股份有限公司是否符合法律规定的发行条件构成重大、实质影响的，在证券监管部门对南都物业前述事实做出处罚决定之日起 5 日内，本公司将依法及时提议召集召开南都物业董事会、股东大会，并在相关会议中就相关议案投赞成票。同时，如本公司已公开发售股份或转让原限售股的，本公司亦将按照回购时南都物业股票市场价格和相关股份发售或转让价格加算银行同期存款利息孰高原则确定回购价格，依法回购本公司公开发售股份或转让的原限售股。</p> <p>如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，致使投资者在证券交易中遭受损失的，自赔偿责任被依法认定之日起 30 日内，本公司将依法赔偿投资者损失，赔偿方式和金额依据本公司与投资者协商，或证券监督管理部门、司法机关认定的方式和金额确定。如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，而本公司非因不可抗力原因自赔偿责任被依法认定之日起 30 日内未启动履行上述承诺，则本公司将在公司股东大会及中国证监会指定报刊上公开说明未履行的具体原因并向股东和社会公众投资者道歉，且停止在南都物业取得股东分红，直至按承诺采取相应的承诺措施并实施完毕为止。</p> <p>实际控制人韩芳承诺：</p> <p>如南都物业服务集团股份有限公司本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，致</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>使投资者在证券交易中遭受损失的，自赔偿责任被依法认定之日起 30 日内，本人将依法赔偿投资者损失，赔偿方式和金额依据本公司与投资者协商，或证券监督管理部门、司法机关认定的方式和金额确定。</p> <p>如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，而本人非因不可抗力原因自赔偿责任被依法认定之日起 30 日内未启动履行上述承诺，则本人将在南都物业股东大会及中国证监会指定报刊上公开说明未履行的具体原因并向股东和社会公众投资者道歉，且停止在南都物业处领取薪酬及获取红利（如有），直至按承诺采取相应的承诺措施并实施完毕为止。</p> <p>董事、监事和高级管理人员承诺：</p> <p>如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对判断南都物业服务集团股份有限公司是否符合法律规定的发行条件构成重大、实质影响的，在证券监管部门对南都物业前述事实做出处罚决定之日起 5 日内，本人将依法及时提议召集召开南都物业董事会、股东大会，并在相关会议中就相关议案投赞成票。</p> <p>如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，致使投资者在证券交易中遭受损失的，自赔偿责任被依法认定之日起 30 日内，本人将依法赔偿投资者损失，赔偿方式和金额依据本公司与投资者协商，或证券监督管理部门、司法机关认定的方式和金额确定。</p> <p>如本次发行招股说明书有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，而本人非因不可抗力原因自赔偿责任被依法认定之日起 30 日内未启动履行上述承诺，则本人将在公司股东大会及中国证监会指定报刊上公开</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			说明未履行的具体原因并向股东和社会公众投资者道歉，且停止在南都物业领取薪酬，直至按承诺采取相应的承诺措施并实施完毕为止。					
	其他	公司、董事、高级管理人员、控股股东、实际控制人	<p>关于被摊薄即期回报填补措施的相关承诺：</p> <p>公司承诺：</p> <p>公司将采取以下措施填补被摊薄即期回报：</p> <p>1、加快推进募投项目建设，争取募投项目早日达产并实现预期效益，严格管理募集资金使用，保证募集资金得到充分有效利用；</p> <p>2、进一步完善利润分配制度特别是现金分红政策，强化投资者回报机制；</p> <p>3、保证稳健经营的前提下，充分发挥竞争优势，开展相关多元化，进一步提高公司市场竞争力和持续盈利能力。</p> <p>董事、高级管理人员承诺：</p> <p>为保障公司填补即期回报措施能够得到切实履行，公司董事、高级管理人员作出如下承诺：</p> <p>1、不无偿或以不公平条件向其他单位或者个人输送利益，也不采用其他方式损害公司利益；</p> <p>2、对本人的职务消费行为进行约束；</p> <p>3、不动用公司资产从事与其本人履行职责无关的投资、消费活动；</p> <p>4、由董事会或薪酬委员会制定的薪酬制度与公司填补回报措施的执行情况相挂钩；</p> <p>5、公司目前无股权激励计划。若未来进行股权激励，拟公布的公司股权激励的行权条件与公司填补回报措施的执行情况相挂钩。</p> <p>控股股东、实际控制人承诺：</p> <p>公司控股股东、实际控制人承诺：不越权干预南都物业经营管理活动，不侵占南都物业利益。</p>	不适用	否	是		

	其他	公司、控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员、公司股东	<p>责任主体未能履行承诺时的约束措施：</p> <p>公司承诺： 如公司在首次公开发行股票（A股）并上市招股说明书中所作出的公开承诺事项未能履行、确已无法履行或无法按期履行的，本公司将采取如下措施： 1、及时、充分披露公司承诺未能履行、无法履行或无法按期履行的具体原因； 2、向公司投资者提出补充承诺或替代承诺，以尽可能保护投资者的权益； 3、将上述补充承诺或替代承诺提交公司股东大会审议； 4、公司违反承诺给投资者造成损失的，将依法对投资者进行赔偿。</p> <p>控股股东、实际控制人的承诺： 浙江南都房产服务集团有限公司、韩芳女士分别作为南都物业服务集团股份有限公司控股股东、实际控制人，特此承诺，如违反首次公开发行上市时已作出的公开承诺，则采取或接受以下措施： 1、在有关监管机关要求的期限内予以纠正； 2、给投资者造成直接损失的，依法赔偿损失； 3、有违法所得的，按相关法律法规处理； 4、如该违反的承诺属可以继续履行的，将继续履行该承诺； 5、根据届时规定可以采取的其他措施。</p> <p>公司董事、高级管理人员的承诺： 南都物业服务集团股份有限公司董事、高级管理人员承诺，如违反首次公开发行上市时已作出的公开承诺，则采取或接受以下措施： 1、在有关监管机关要求的期限内予以纠正；</p>	不适用	否	是		
--	----	------------------------------	--	-----	---	---	--	--

			<p>2、给投资者造成直接损失的，依法赔偿损失；</p> <p>3、有违法所得的，按相关法律法规处理；</p> <p>4、如该违反的承诺属可以继续履行的，将继续履行该承诺；</p> <p>5、根据届时规定可以采取的其他措施。发行人董事、高级管理人员承诺不因职务变更、离职等原因而放弃履行已作出的承诺。</p> <p>股东承诺：</p> <p>韩芳、金涛、肖小凌、郑勇强、南都地产服务、舟山五彩石、银泰置地、上海南都、中城年代作为南都物业服务集团股份有限公司股东承诺，如违反其在公司首次公开发行上市时已作出的公开承诺，则采取或接受以下措施：</p> <p>1、在有关监管机关要求的期限内予以纠正；</p> <p>2、因依赖股东所作承诺给发行人造成直接损失的，依法赔偿发行人因此所遭受的直接损失；</p> <p>3、因违反承诺而有违法所得的，按相关法律法规处理；</p> <p>4、如该违反的承诺属可以继续履行的，将继续履行该承诺；</p> <p>5、根据届时规定可以采取的其他措施。</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

(二) 公司资产或项目存在盈利预测，且报告期仍处在盈利预测期间，公司就资产或项目

是否达到原盈利预测及其原因作出说明

已达到 未达到 不适用

(三) 业绩承诺的完成情况及其对商誉减值测试的影响

适用 不适用

三、报告期内资金被占用情况及清欠进展情况

□适用 √不适用

四、公司对会计师事务所“非标准意见审计报告”的说明

□适用 √不适用

五、公司对会计政策、会计估计变更或重大会计差错更正原因和影响的分析说明**(一) 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

(二) 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

(三) 与前任会计师事务所进行的沟通情况

□适用 √不适用

(四) 其他说明

□适用 √不适用

六、聘任、解聘会计师事务所情况

单位：元 币种：人民币

	现聘任
境内会计师事务所名称	天健会计师事务所（特殊普通合伙）
境内会计师事务所报酬	950,000.00
境内会计师事务所审计年限	5 年
境外会计师事务所名称	
境外会计师事务所报酬	
境外会计师事务所审计年限	

	名称	报酬
内部控制审计会计师事务所	天健会计师事务所（特殊普通合伙）	200,000.00
财务顾问		
保荐人	长江证券承销保荐有限公司	

聘任、解聘会计师事务所的情况说明

□适用 √不适用

审计期间改聘会计师事务所的情况说明

□适用 √不适用

七、面临暂停上市风险的情况**(一) 导致暂停上市的原因**

□适用 √不适用

(二) 公司拟采取的应对措施

□适用 √不适用

八、面临终止上市的情况和原因

适用 不适用

九、破产重整相关事项

适用 不适用

十、重大诉讼、仲裁事项

本年度公司有重大诉讼、仲裁事项 本年度公司无重大诉讼、仲裁事项

十一、上市公司及其董事、监事、高级管理人员、控股股东、实际控制人、收购人处罚及整改情况

适用 不适用

十二、报告期内公司及其控股股东、实际控制人诚信状况的说明

适用 不适用

十三、公司股权激励计划、员工持股计划或其他员工激励措施的情况及其影响

(一) 相关激励事项已在临时公告披露且后续实施无进展或变化的

适用 不适用

(二) 临时公告未披露或有后续进展的激励情况

股权激励情况

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

员工持股计划情况

适用 不适用

其他激励措施

十四、重大关联交易

(一) 与日常经营相关的关联交易

1、已在临时公告披露且后续实施无进展或变化的事项

适用 不适用

2、已在临时公告披露，但有后续实施的进展或变化的事项

适用 不适用

3、临时公告未披露的事项

适用 不适用

(二) 资产或股权收购、出售发生的关联交易**1、 已在临时公告披露且后续实施无进展或变化的事项**适用 不适用**2、 已在临时公告披露，但有后续实施的进展或变化的事项**适用 不适用**3、 临时公告未披露的事项**适用 不适用**4、 涉及业绩约定的，应当披露报告期内的业绩实现情况**适用 不适用**(三) 共同对外投资的重大关联交易****1、 已在临时公告披露且后续实施无进展或变化的事项**适用 不适用**2、 已在临时公告披露，但有后续实施的进展或变化的事项**适用 不适用**3、 临时公告未披露的事项**适用 不适用**(四) 关联债权债务往来****1、 已在临时公告披露且后续实施无进展或变化的事项**适用 不适用**2、 已在临时公告披露，但有后续实施的进展或变化的事项**适用 不适用**3、 临时公告未披露的事项**适用 不适用**(五) 其他**适用 不适用**十五、重大合同及其履行情况****(一) 托管、承包、租赁事项****1、 托管情况**适用 不适用**2、 承包情况**适用 不适用

3、 租赁情况

√适用 □不适用

单位:元 币种:人民币

出租方名称	租赁方名称	租赁资产情况	租赁资产涉及金额	租赁起始日	租赁终止日	租赁收益	租赁收益确定依据	租赁收益对公司影响	是否关联交易	关联关系
浙江兽王控股集团有限公司	浙江大悦商业经营管理有限公司	用于公寓租赁服务项目		2017/7/15	2033/2/28	-2,366,638.26	市场价		否	
杭州兴耀商业经营管理有限公司	浙江大悦商业经营管理有限公司	用于公寓租赁服务项目		2017/1/1	2028/12/31	-7,950,279.43	市场价		否	
杭州天瑞服饰有限公司	浙江大悦商业经营管理有限公司	用于公寓租赁服务项目		2017/3/20	2027/7/19	-1,555,226.27	市场价		否	
杭州欢乐城投资有限公司	浙江大悦商业经营管理有限公司	用于公寓租赁服务项目		2018/7/1	2036/12/31	-2,572,372.57	市场价		否	
浙江崇文置业有限公司	浙江大悦商业经营管理有限公司	用于公寓租赁服务项目		2019/8/15	2025/5/31	-3,692,292.02	市场价		否	
杭州天目艺术专修学校	浙江大悦商业经营管理有限公司	用于酒店租赁服务项目		2017/11/14	2032/7/14	-3,216,666.49	市场价		否	
南都物业服务集团股份有限公司	浙江绿城时代建设管理有限公司	写字楼出租		2020/1/1	2020/12/31	702,807.62	市场价		否	
南都物业服务集团股份有限公司	宁波全网云医疗科技股份有限公司房屋租赁费	写字楼出租		2020/1/1	2020/12/31	432,818.55	市场价		否	
南都物业服务集团股份有限公司	杭州图英网络科技有限公司	写字楼出租		2020/1/1	2020/12/31	343,440.40	市场价		否	
南都物业服务集团股份有限公司	浙江飞越数字科技有限公司	写字楼出租		2020/1/1	2020/12/31	709,909.22	市场价		否	
南都物业服务集团股份有限公司	郑州普若森孵化器有限公司	写字楼出租		2019/7/22	2025/7/21	120,570.47	市场价		否	

林峭巍	南都物业服务集团股份有限公司	写字楼租入		2020/2/23	2021/2/22	491,418.91	市场价		否	
苏州茜娜瑞服饰有限公司	江苏金枫物业服务有限责任公司	写字楼租入		2018/9/1	2021/8/31	333,333.32	市场价		否	
上海上泵(集团)有限公司	南都物业服务集团股份有限公司	写字楼租入		2020/2/1	2021/1/30	502,822.84	市场价		否	

租赁情况说明

1、上述统计公司出租写字楼的租金收入、支出及下属全资子公司大悦商业为实施“公寓租赁服务项目”租入房产的租金支出为报告期内即2020年1月1日至2020年12月31日的金额，非租赁起始日至报告期末数据。

2、大悦商业实施“公寓租赁服务项目”的江陵店、红普店、运河店、欢乐城、糖朝店等5个公寓租赁项目，于2020年1月1日起，在报告期内共获得租金收益2,503.91万元。大悦商业实施的西溪艺术酒店在报告期内共获得租金收益463.74万元。

(二) 担保情况

适用 不适用

(三) 委托他人进行现金资产管理的情况

1. 委托理财情况

(1) 委托理财总体情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

类型	资金来源	发生额	未到期余额	逾期未收回金额
银行理财产品	募集资金	615,000,000	150,000,000	
银行理财产品	自有资金	260,000,000	21,000,000	
券商理财产品	自有资金	264,000,000	150,000,000	
信托产品	自有资金	380,000,000	130,000,000	

其他情况

适用 不适用

(2) 单项委托理财情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

受托人	委托理财类型	委托理财金额	委托理财起始日期	委托理财终止日期	资金来源	资金投向	报酬确定方式	年化收益率	预期收益(如有)	实际收益或损失	实际收回情况	是否经过法定程序	未来是否有委托理财计划	减值准备计提金额(如有)
江苏银行股份有限公司	银行理财产品	50,000,000	2019.12.27	2020.2.27	募集资金		本金保障			300,000	全部收回	是		
兴业银行股份有限公司	银行理财产品	50,000,000	2020.2.28	2020.5.28	募集资金		本金保障			503,260.28	全部收回	是		
杭州银行股份有限公司	银行理财产品	50,000,000	2020.6.2	2020.9.2	募集资金		本金保障			434,794.52	全部收回	是		
杭州银行股份有限公司	银行大额存单	50,000,000	2020.9.3	2023.9.3	募集资金		本金保障			559,931.50	尚未到期,收到部分收益	是		

中信银行股份有限公司	银行理财产品	110,000,000	2019.12.11	2020.3.25	募集资金		本金保障			1,202,465.75	全部收回	是		
杭州银行股份有限公司	银行理财产品	105,000,000	2020.3.26	2020.6.24	募集资金		本金保障			1,009,726.03	全部收回	是		
杭州银行股份有限公司	银行理财产品	100,000,000	2020.6.24	2020.9.24	募集资金		本金保障			844,383.56	全部收回	是		
杭州银行股份有限公司	银行大额存单	30,000,000	2020.9.27	2023.9.27	募集资金		本金保障			258,493.15	尚未到期,收到部分收益	是		
中国农业银行股份有限公司	银行理财产品	70,000,000	2020.9.30	2021.4.9	募集资金		本金保障				尚未到期	是		
山东省国际信托股	信托产品	170,000,000	2019.4.16	2020.4.16	自有资金		非保本浮动收益			14,015,122.51	全部收回	是		

份有限公司														
山东省国际信托股份有限公司	信托产品	80,000,000	2019.1.7	2020.1.7	自有资金		非保本浮动收益			6,964,077.66	全部收回	是		
山东省国际信托股份有限公司	信托产品	80,000,000	2020.3.3	2021.3.2	自有资金		非保本浮动收益			4,265,057.68	尚未到期,收到部分收益	是		
长江证券(上海)资产管理有限公司	券商理财产品	22,000,000.00	2019.6.18	2020.1.15	自有资金		非保本浮动收益			637,269.42	全部收回	是		
长江证券(上海)资产管理	券商理财产品	22,000,000.00	2020.1.16	2020.8.12	自有资金		非保本浮动收益			607,358.84	全部收回	是		

有限公司													
长江证券（上海）资产管理有限公司	券商理财产品	30,000,000.00	2020.8.13	2021.3.2	自有资金		非保本浮动收益				尚未到期	是	
中信证券股份有限公司	券商理财产品	50,000,000.00	2020.1.21	2020.2.4	自有资金		非保本浮动收益			65,205.48	全部收回	是	
山东省国际信托股份有限公司	信托产品	50,000,000	2020.4.9	2021.4.9	自有资金		非保本浮动收益			2,180,183.13	尚未到期，收到部分收益	是	
中信证券股份有限公司	券商理财产品	100,000,000.00	2020.12.31	2021.1.7	自有资金		保本固定收益				尚未到期	是	
长江证券（上海）	券商理财产品	10,000,000.00	2020.1.16	2020.8.12	自有资金		非保本浮动收益			275,531.6	全部收回	是	

资产管理 有限公司														
长江 证券 (上海) 资产 管理 有限 公司	券商 理财 产品	10,000,000. 00	2020. 8. 13	2021. 3. 2	自有 资金		非保 本浮 动收 益				尚未 到期	是		
长江 证券 (上海) 资产 管理 有限 公司	券商 理财 产品	10,000,000. 00	2020. 4. 23	2020. 10. 21	自有 资金		非保 本浮 动收 益			230,723.13	全部 收回	是		
长江 证券 (上海) 资产 管理 有限 公司	券商 理财 产品	10,000,000. 00	2020. 10. 22	2021. 4. 13	自有 资金		非保 本浮 动收 益				尚未 到期	是		
中国 农业 银行	银行 理财 产品	34,000,000. 00	2019. 11. 27	2020. 2. 28	自有 资金		保本 浮动 收益			290,210.96	全 部收 回	是		

股份 有限 公司														
中国 农业 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	34,000,000. 00	2020. 3. 11	2020. 6. 12	自有 资金		保本 浮动 收益			294,542.47	全 部 收 回	是		
中国 农业 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	24,000,000. 00	2020. 6. 17	2020. 9. 11	自有 资金		保本 浮动 收益			175,298.63	全 部 收 回	是		
招商 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	24,000,000. 00	2020. 9. 18	2020. 10. 19	自有 资金		保本 浮动 收益			57,073.97	全 部 收 回	是		
招商 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	21,000,000. 00	2020. 11. 3	2021. 1. 4	自有 资金		保本 浮动 收益				尚 未 到 期	是		
中国 农业 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	37,000,000. 00	2019. 10. 18	2020. 1. 17	自有 资金		保本 浮动 收益			309,026.03	全 部 收 回	是		

南京 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	27,000,000. 00	2020. 1. 22	2020. 4. 21	自有 资金		保本 浮动 收益			256,500	全 部 收 回	是		
南京 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	27,000,000. 00	2020. 4. 28	2020. 7. 27	自有 资金		保本 浮动 收益			232,875	全 部 收 回	是		
上海 浦东 发展 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	20,000,000. 00	2020. 8. 6	2020. 11. 5	自有 资金		保本 浮动 收益			155,750	全 部 收 回	是		
招商 银行 股份 有限 公司	银行 理财 产品	12,000,000. 00	2020. 11. 6	2020. 12. 7	自有 资金		保本 浮动 收益			11,720.55	全 部 收 回	是		

其他情况

□适用 √不适用

(3) 委托理财减值准备

□适用 √不适用

2. 委托贷款情况**(1) 委托贷款总体情况**

□适用 √不适用

其他情况

□适用 √不适用

(2) 单项委托贷款情况

□适用 √不适用

其他情况

□适用 √不适用

(3) 委托贷款减值准备

□适用 √不适用

3. 其他情况

□适用 √不适用

(四) 其他重大合同

□适用 √不适用

十六、其他重大事项的说明

□适用 √不适用

十七、积极履行社会责任的工作情况**(一) 上市公司扶贫工作情况**

√适用 □不适用

1. 精准扶贫规划

□适用 √不适用

2. 年度精准扶贫概要

√适用 □不适用

2020 年，是全面建设小康社会目标实现之年，也是全面打赢脱贫攻坚战的收官之年。作为新时代的品牌物企，公司秉承初心，将公益与党建相融，让践行责任成为每一个南都人的家国情怀与使命担当。报告期内，公司全力融入消费扶贫的公益行动中，通过将公益与党建相结合组织“凝聚力量 党建助农”活动，以服务和红色双重力量的引导，充分发挥社区、物业和业主的党员力量投入到精准扶贫中。

此外，公司积极响应消费扶贫，始于社区的号召，加入中国社区扶贫联盟，利用与社区紧密融合的自身资源优势，推动贫穷地区产业发展，多个物业服务项目为“社区的力量”消费扶贫攻坚战专项行动杭州站的分会场，物业团队通过线上 APP、园区重要位置设置宣传栏、客服人员积极为业主介绍产品、解说活动意义等形式进行消费扶贫的展示与宣传，引导业主化扶贫爱心为实际行动，助力贫困地区农产品变现，力争为脱贫攻坚贡献力量。

3. 精准扶贫成效

√适用 □不适用

单位：万元 币种：人民币

指 标	数量及开展情况
一、总体情况	

其中：1. 资金	/
2. 物资折款	69.90
3. 帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	/
二、分项投入	
1. 产业发展脱贫	
其中：1.1 产业扶贫项目类型	<input type="checkbox"/> 农林产业扶贫 <input type="checkbox"/> 旅游扶贫 <input checked="" type="checkbox"/> 电商扶贫 <input type="checkbox"/> 资产收益扶贫 <input type="checkbox"/> 科技扶贫 <input type="checkbox"/> 其他
1.2 产业扶贫项目个数（个）	4
1.3 产业扶贫项目投入金额	69.90
1.4 帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	/
三、所获奖项（内容、级别）	
浙商女杰企业发展联合会颁发的“脱贫攻坚模范企业”称号	

4. 后续精准扶贫计划

√适用 □不适用

未来公司会继续响应国家扶贫政策，亦将持续在中物协、市物协的倡议号召下，动员更多物业服务企业投入扶贫工作，扩大消费扶贫区域，展现物业管理行业在脱贫攻坚战中强大的凝聚力和行动力，不断激发和传递社会正能量。

（二）社会责任工作情况

√适用 □不适用

公司始终以“让生活更美好”作为自己使命，继续秉承“客户第一、诚信、专业、协作、激情、敬业、创新”的企业核心价值理念，融入城市美好发展大业，与社会共行，慎思明辨，行稳致远。

1、坚守疫情防控第一线

疫情期间，公司早于行业号召，紧急成立总部防控小组，制定《疫情防控操作手册》，启动封闭式严控管理。南都物业人迅速“集结”，日均万人在岗，测量体温、消毒消杀、科学防疫。同时，数量众多的防疫物资经南都社区公益基金流转至全国各个服务项目。“守候菜篮子”线上计划经悦嘉家服务平台，为业主无接触派送了万份新鲜蔬菜水果与生鲜。另一方面，率先推动共享员工计划，与服务行业中停工企业联系，互助共享，解决用工问题，助力全员防疫工作，通过E学院发布《疫情防护科学指南》系列共计11个课程，78个章节。全体员工万众一心，共克时艰，南都以企业公民身份，恪尽应有的责任。

2、至诚服务业主美好生活

疫情虽打乱了生活的节奏，公司依然保留“传递幸福传递爱”的初心，努力让身处同一个家园的业主在日常生活中感受温馨与快乐。2020年，公司策划福、公益等四大品牌类型，开展女神节“微笑”口罩行动、端午节粽子DIY、中秋逢国庆嘉年华晚会、2020南都梦想成长营、感恩节温暖门把手行动等丰富多彩的社区活动，累计1000余场次，为百万业主建立邻里互动平台，提升业主的幸福感和满意度。

3、关爱社会弱势群体

为践行公益，履行社会责任，公司与社保局、街道、社区、残疾人联合会等组织保持密切联系。在接到残疾人士、就业困难人士信息后，结合自身业务特点和岗位需求，为其安排合适的工作岗位，并进行相应的岗位培训，目前公司已累计聘用残障人士和就业困难人士百余人次。

4、打造“幸福员工”工程

公司坚持将“员工第一”指导思想落到实处，关注员工健康和基础需求，针对不同层级的员工设计福利方案，落实年度文化主题和推广活动，增加员工幸福感；针对公司困难员工和家属，

公司于 2010 年成立“南都乐基金”，发布至今，乐基金已在重大疾病医疗、基础教育资助等方面为多名员工提供暖心支持，让企业万余名员工在城市的安家乐业提供最坚实的保障。

5、对接高校引进人才

公司重视持续为行业输入新鲜的血液，与多家高校展深度合作，以实习生培训、脱岗实践、订单班、共建班、专业学院等多种形式开展学生培养，多次赴校送教对应届大学生进行就业指导，提供职业规划咨询。例如与浙江建设职业技术学院共同成立的“风华城市服务学院”，创新开展“混合所有制”办学试点探索。针对应届大学生制定专项招募及培养计划——“梦之生”，疫情期间公司通过云招聘实现招募不停歇，给予应届本科大学生于更多就业机会。2020 年公司获得浙江东方职业技术学院管理学院颁发“最佳校企合作奖”。

(三) 环境信息情况

1. 属于环境保护部门公布的重点排污单位的公司及其重要子公司的环保情况说明

适用 不适用

2. 重点排污单位之外的公司的环保情况说明

适用 不适用

3. 重点排污单位之外的公司未披露环境信息的原因说明

适用 不适用

公司及控股子公司不属于生产型企业，报告期内遵守国家有关环境保护及防治污染的法律、法规，不存在因违反有关环境保护及防治污染的法律、法规而受到处罚的情况。

4. 报告期内披露环境信息内容的后续进展或变化情况的说明

适用 不适用

(四) 其他说明

适用 不适用

十八、可转换公司债券情况

适用 不适用

第六节 普通股股份变动及股东情况

一、普通股股本变动情况

(一) 普通股股份变动情况表

1、普通股股份变动情况表

报告期内，公司普通股股份总数及股本结构未发生变化。

2、普通股股份变动情况说明

适用 不适用

3、普通股股份变动对最近一年和最近一期每股收益、每股净资产等财务指标的影响（如有）

适用 不适用

4、公司认为必要或证券监管机构要求披露的其他内容

□适用 √不适用

(二) 限售股份变动情况

□适用 √不适用

二、证券发行与上市情况

(一) 截至报告期内证券发行情况

□适用 √不适用

截至报告期内证券发行情况的说明（存续期内利率不同的债券，请分别说明）：

(二) 公司普通股股份总数及股东结构变动及公司资产和负债结构的变动情况

□适用 √不适用

(三) 现存的内部职工股情况

□适用 √不适用

三、股东和实际控制人情况

(一) 股东总数

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

(二) 截止报告期末前十名股东、前十名流通股股东（或无限售条件股东）持股情况表

单位：股

前十名股东持股情况							
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 商业有限公司	0	6,035,715	4.50	6,035,715	质押	6,035,715	境内 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一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

前十名无限售条件股东持股情况

股东名称	持有无限售条件流通股的数量	股份种类及数量	
		种类	数量
中国农业银行股份有限公司一工银瑞信战略转型主题股票型证券投资基金	2,740,699	人民币普通股	2,740,699
苏显泽	825,000	人民币普通股	825,000
冉丰华	767,100	人民币普通股	767,100
陈华蓉	471,385	人民币普通股	471,385
朱桂智	450,803	人民币普通股	450,803
林玮莹	431,500	人民币普通股	431,500
缪小平	431,377	人民币普通股	431,377
皇甫翎	290,500	人民币普通股	290,500
陈笑谈	197,400	人民币普通股	197,400
缪缜	196,600	人民币普通股	196,600

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

前十名有限售条件股东持股数量及限售条件

√适用 □不适用

单位：股

序号	有限售条件股东名称	持有的有限售条件股份数量	有限售条件股份可上市交易情况		限售条件
			可上市交易时间	新增可上市交易股份数量	
1	浙江南都房地产服务集团有限公司	46,090,948	2021-02-01	0	首发限售
2	韩芳	28,806,810	2021-02-01	0	首发限售
3	舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙）	6,683,189	2021-02-01	0	首发限售
4	北京银泰置地商业有限公司	6,035,715	2021-02-01	0	首发限售
5	上海南都集团有限公司	6,035,714	2021-02-01	0	首发限售
6	郑勇强	2,011,905	2021-02-01	0	首发限售
7	上海中城年代股权投资基金管理有限公司	2,011,905	2021-02-01	0	首发限售
8	金涛	1,920,432	2021-02-01	0	首发限售
9	肖小凌	998,621	2021-02-01	0	首发限售
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。			

(三) 战略投资者或一般法人因配售新股成为前 10 名股东

□适用 √不适用

四、控股股东及实际控制人情况

(一) 控股股东情况

1 法人

√适用 □不适用

名称	浙江南都房地产服务集团有限公司
----	-----------------

单位负责人或法定代表人	韩芳
成立日期	2010年9月19日
主要经营业务	服务：房地产中介服务，市场营销策划，企业形象策划，经济信息咨询（除商品中介），投资管理、资产管理（未经金融等监管部门批准，不得从事向公众融资存款、融资担保、代客户理财等金融服务），会展服务。
报告期内控股和参股的其他境内外上市公司的股权情况	无
其他情况说明	无

2 自然人

适用 不适用

3 公司不存在控股股东情况的特别说明

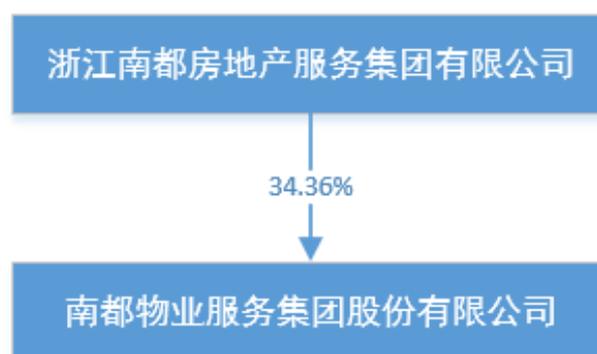
适用 不适用

4 报告期内控股股东变更情况索引及日期

适用 不适用

5 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



(二) 实际控制人情况

1 法人

适用 不适用

2 自然人

适用 不适用

姓名	韩芳
国籍	中国
是否取得其他国家或地区居留权	否
主要职业及职务	南都物业董事长兼总裁
过去 10 年曾控股的境内外上市公司情况	无

3 公司不存在实际控制人情况的特别说明

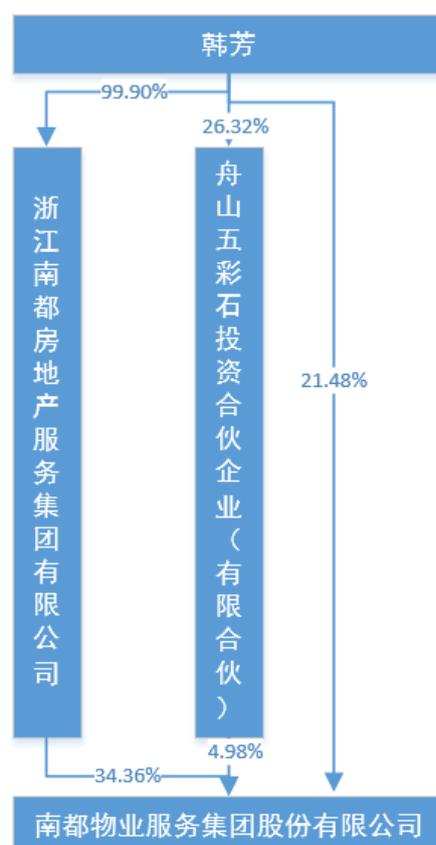
适用 不适用

4 报告期内实际控制人变更情况索引及日期

适用 不适用

5 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



6 实际控制人通过信托或其他资产管理方式控制公司

适用 不适用

(三) 控股股东及实际控制人其他情况介绍

适用 不适用

五、其他持股在百分之十以上的法人股东

适用 不适用

六、股份限制减持情况说明

适用 不适用

第七节 优先股相关情况

适用 不适用

第八节 董事、监事、高级管理人员和员工情况

一、持股变动情况及报酬情况

(一) 现任及报告期内离任董事、监事和高级管理人员持股变动及报酬情况

√适用 □不适用

单位：股

姓名	职务(注)	性别	年龄	任期起始日期	任期终止日期	年初持股数	年末持股数	年度内股份增减变动量	增减变动原因	报告期内从公司获得的税前报酬总额(万元)	是否在公司关联方获取报酬
韩芳	董事长兼总裁	女	50	2018-12-19	2021-12-18	28,806,810	28,806,810	0		104.44	否
阙建华	董事兼常务副总裁	男	47	2018-12-19	2021-12-18					95.9	否
金涛	董事	男	53	2018-12-19	2021-12-18	1,920,432	1,920,432	0		0	否
蔡黛燕	独立董事	女	50	2018-12-19	2021-12-18					7.14	否
黄瑜	独立董事	女	54	2018-12-19	2021-12-18					7.14	否
贾生华	独立董事	男	59	2018-12-19	2021-12-18					7.14	否
金新昌	监事会主席	男	53	2018-12-19	2021-12-18					29.56	否
韩保华	监事	男	44	2018-12-19	2021-12-18					31.52	否
陈彩萍	监事	女	37	2020-5-23	2021-12-18					21.53	否
徐静	副总裁	女	49	2018-12-19	2021-12-18					86.51	否
沈慧芳	副总裁	女	49	2018-12-19	2021-12-18					86.72	否
余剑义	副总裁	女	44	2018-12-19	2021-12-18					74.19	否
赵磊	副总裁兼董事会秘书	男	44	2018-12-19	2021-12-18					66.88	否
金鹰	副总裁	女	52	2020-4-29	2021-12-18					45.82	否

陈红	财务负责人	女		2018-12-19	2021-12-18					56.14	否
章文亚	监事（离任）	女	37	2018-12-19	2020-5-23					0	否
肖小凌	董事（离任）	男	48	2018-12-19	2020-11-20	998,621	998,621	0		0	否
合计	/	/	/	/	/	31,725,863	31,725,863	0	/	720.63	/

姓名	主要工作经历
韩芳	曾就职于浙江南都房产集团有限公司，历任营销总监、总经理助理、集团副总裁；现任公司董事长、总裁。
金涛	曾就职于浙江南都集团有限责任公司，历任办公室主任、采购部经理；浙江五环实业有限公司副总经理；现任公司董事。
阙建华	曾任常山县政府经济民警；历任南都物业，历任项目经理、分公司总经理、物业总监、公司副总经理、常务副总经理等职务，现任公司董事及常务副总裁。
黄瑜	曾就职于北京住宅建设开发集团总公司，历任技术员、主任、项目经理；香江国际发展有限公司总经理助理兼工程部经理；威宁谢中国有限公司高级投资咨询顾问；现任公司独立董事。
蔡黛燕	历任浙江之江资产评估有限公司副总经理、董事；浙江之江会计师事务所有限公司副所长、董事；杭州杭瑞税务师事务所有限公司执行董事兼所长；现任公司独立董事。
贾生华	曾任浙江大学社会科学学部副主任、校学位委员会委员、浙江大学管理学院副院长、工商管理系主任、MBA 教育中心主任等职务。现任浙江大学房地产研究中心主任、企业投资研究所所长，浙江省房地产业协会房地产研究分会副主任，“世界华人不动产学会”常务理事，中国高校房地产学者联谊会主席团成员，绿城中国控股有限公司独立董事，杭州滨江房产集团股份有限公司独立董事，本公司独立董事。
金新昌	历任杭州全向科技有限公司副总经理；现任公司监事会主席、物业运营中心品质督导部总监。
韩保华	曾任浙江万科南都房产营销专业经理，2010 年 4 月加入南都物业，曾任公司案场管理中心总监，现任公司监事。
陈彩萍	2010 年 7 月至 2015 年 11 月，历任上海日产康奈可研发中心实验部部长助理，味全食品有限公司大陆事业群总经办科长。2015 年 12 月至今历任公司行政副总监、董事长秘书。
徐静	历任海外海酒店房务总监、总经理助理，历任公司项目经理、区域总监，现任公司副总裁。
沈慧芳	历任杭州黄龙饭店前厅部督导、浙江建行旅行社亚大部销售经理、浙江绿都宾馆房务总监、杭州海外海宾馆房务总监，现任公司副总裁。
余剑义	历任浙江东阳五洲大酒店前厅部经理、浙江文化大酒店前厅部副经理；现任公司副总裁。
赵磊	曾任莱茵达置业股份有限公司证券事务部副经理、盾安控股集团董事局秘书、安徽江南化工股份有限公司董事会秘书，现任公司副总裁兼董事会秘书。
金鹰	1990 年 12 月至 2001 年 3 月历任杭州中山大酒店市场营销部经理、中大宾馆前厅部经理；2001 年 4 月至 2016 年 12 月历任杭州卓盛物业管理有限公司总经理助理、浙江野风物业管理有限公司总经理、浙江天一物业服务服务有限公司董事长；2017 年 4 月起历任公司董事长助理，现任公司副总裁。
陈红	曾任职于西湖电子集团公司研究所；历任杭州中山大酒店财务经理助理、中大股份有限公司旗下中大宾馆财务经理、杭州卓盛物业管理有限公司财务总监、杭州卓盛房地产开发有限公司财务主管、镇江金盛房地产开发有限公司财务经理；现任公司财务负责人。
肖小凌	曾就职于同济大学建筑设计研究院，历任设计师、副所长；历任上海同济科技实业股份有限公司董事会秘书、副总经理、总经理，南都物业服务集团股份有限公司董事、总经理。
章文亚	历任公司物业客服部经理、市场营销中心总监、监事。

其它情况说明

适用 不适用

(二) 董事、高级管理人员报告期内被授予的股权激励情况

□适用 √不适用

二、现任及报告期内离任董事、监事和高级管理人员的任职情况**(一) 在股东单位任职情况**

√适用 □不适用

任职人员姓名	股东单位名称	在股东单位担任的职务	任期起始日期	任期终止日期
韩芳	浙江南都房地产服务集团有限公司	执行董事兼总经理	2010-09-19	
韩芳	舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙）	执行事务合伙人	2015-08-25	
在股东单位任职情况的说明	无			

(二) 在其他单位任职情况

√适用 □不适用

任职人员姓名	其他单位名称	在其他单位担任的职务	任期起始日期	任期终止日期
韩芳	浙江未来科技股份有限公司	监事	2021-01-28	
	安邦护卫集团股份有限公司	董事	2020-9-21	
	乌鲁木齐南都物业服务集团有限公司	执行董事	2020-01-06	
	浙江大悦商业经营管理有限公司	执行董事	2016-08-29	
	浙江南都悦盛投资管理有限公司	执行董事	2019-01-25	
	浙江悦都网络科技有限公司	执行董事	2015-11-03	
	杭州南郡广告策划有限公司	执行董事	2011-06-17	
	浙江南都房地产营销策划有限公司	执行董事	2007-12-27	
	浙江悦都物业服务集团有限公司	执行董事	2019-01-25	
	浙江南都企业管理服务有限公司	执行董事	2004-06-08	
金涛	浙江五环实业有限公司	副总经理	2007-01-01	
阙建华	江苏金枫物业服务有限责任公司	董事	2018-06-15	
	杭州建信大悦住房服务有限公司	董事长	2019-09-05	
	杭州南诚智慧生活服务有限公司	董事长	2020-03-27	
	杭州南郡商业经营管	董事长	2021-01-18	

	理有限公司			
	江西国信南都商业管理有限公司	董事, 总经理	2020-08-28	
	南都正和(山东)物业服务集团有限公司	董事长	2020-09-09	
	陕西国金南都物业服务集团有限公司	董事	2021-03-17	
	南都悦通(杭州)智慧物业服务集团有限公司	董事	2020-06-19	
黄瑜	北京中锐行房地产土地评估有限公司	经理	2015-09-29	
	新疆中指数据信息技术有限公司	执行董事, 总经理	2017-08-10	
	天津中指数据信息技术有限公司	执行董事兼经理	2019-07-12	
	北京中指讯博数据信息技术有限公司	执行董事兼经理	2019-03-06	
	北京中指信息技术研究院	执行董事兼经理	2019-12-09	
	北京中指实证数据信息技术有限公司	执行董事兼总经理	2019-05-09	
	北京中指宏远数据信息技术有限公司	执行董事兼经理	2018-06-11	
	守正信用评级有限公司	董事长, 经理	2019-02-15	
蔡黛燕	浙江之江资产评估有限公司	董事	2008-07-08	
	浙江之江会计师事务所有限公司	董事	1999-09-29	
	杭州杭瑞税务师事务所有限公司	董事长兼总经理	2016-08-11	
	江苏宏马科技股份有限公司	独立董事	2017-11-23	
贾生华	绿城中国控股有限公司	独立董事	2006-03-25	
	杭州滨江房产集团股份有限公司	独立董事	2015-05-25	
	浙江大学	教授	1995-02-28	
金新昌	杭州南郡商业经营管理有限公司	董事	2019-06-27	
韩保华	乌鲁木齐南都物业服务集团有限公司	总经理	2020-01-06	
陈彩萍	江西国信南都商业管理有限公司	监事	2020-08-21	
	杭州南诚智慧生活服务有限公司	监事	2020-03-27	
	南都悦通(杭州)智慧物业服务集团有限公司	监事	2020-06-19	
沈慧芳	浙江乐勤清洁服务有	执行董事	2012-12-26	

	限公司			
	杭州运河辰景物业管理服务有限公司	董事, 总经理	2020-08-26	
	南都(嘉兴)智慧物业服务服务有限公司	董事长	2020-08-03	
余剑义	上海采林物业管理有限公司	董事长	2017-01-16	
赵磊	陕西国金南都物业服务服务有限公司	董事	2021-03-17	
	杭州乐勤装饰工程有限公司	董事	2018-12-21	2020-09-11
陈红	浙江南都悦盛投资管理有限公司	监事	2016-05-09	
金鹰	江苏金枫物业服务有限责任公司	董事	2019-06-17	
	杭州南诚智慧生活服务有限公司	董事	2020-03-27	
肖小凌	杭州狐鹏科技股份有限公司	董事	2016-10-27	
	嘉善同嘉科技产业发展有限公司	经理	2019-07-03	2021-02-08
	上海易立德信息技术股份有限公司	董事	2017-11-29	2020-11-27
	上海为来企业发展有限公司	执行董事	2019-12-02	2020-10-23
章文亚	杭州悦嘉艺术培训有限公司	监事	2018-05-02	2020-01-06
	杭州南郡商业经营管理有限公司	董事	2019-06-27	2021-01-18
	乌鲁木齐南都物业服务服务有限公司	监事	2019-07-22	2020-01-06
	杭州易言易语培训学校有限公司	董事	2020-07-10	
	杭州易雅艺术培训有限公司	经理	2020-04-10	
在其他单位任职情况的说明	无			

三、董事、监事、高级管理人员报酬情况

√适用 □不适用

董事、监事、高级管理人员报酬的决策程序	根据公司《薪酬制度》及《绩效考核方案》确定高级管理人员薪酬, 经董事会、薪酬委员会审议, 股东大会审批
董事、监事、高级管理人员报酬确定依据	根据行业、地区薪酬水平, 结合岗位价值、个人履职情况, 确定月度工资。根据《绩效考核方案》及考核结果, 发放月度、季度绩效。以年初制定的经营目标为基础, 以年末考核绩效及公司经营目标完成情况为依据, 发放年终报酬。
董事、监事和高级管理人员报酬的实际支付情况	报告期内, 根据上述原则, 董事、监事、高级管理人员薪酬按时、足额发放。

报告期末全体董事、监事和高级管理人员实际获得的报酬合计	报告期内，董事、监事和高级管理人员报酬合计 720.63 万元。
-----------------------------	----------------------------------

四、公司董事、监事、高级管理人员变动情况

√适用 □不适用

姓名	担任的职务	变动情形	变动原因
肖小凌	董事	离任	工作调动原因辞职
章文亚	监事	离任	个人原因辞职
陈彩萍	监事	聘任	监事补选
金鹰	副总裁	聘任	高管聘任

五、近三年受证券监管机构处罚的情况说明

□适用 √不适用

六、母公司和主要子公司的员工情况

(一) 员工情况

母公司在职员工的数量	3,503
主要子公司在职员工的数量	5,583
在职员工的数量合计	9,086
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	0
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
管理人员	1,134
客服人员	1,326
维修人员	1,150
秩序人员	1,556
保洁/绿化人员	3,285
其他人员	635
合计	9,086
教育程度	
教育程度类别	数量(人)
研究生	19
本科	458
大专	1,240
高中/中专及以下	7,369
合计	9,086

(二) 薪酬政策

√适用 □不适用

公司严格遵照《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，参照政策和物价水平等宏观因素的变化、行业及地区的薪酬水平，遵循对外具有竞争性、对内兼顾公平与价值体现的薪酬理念，

建立科学与公平的薪酬机制,员工薪酬与业绩、胜任能力、个人成长密切相关,遵循绩效导向、按劳分配,综合评估岗位、考核、经营业绩等因素,按月发放工资及年终报酬。

(三) 培训计划

适用 不适用

公司根据行业趋势、经营发展要求、客户满意度及组织人员结构现状开展系列培训,以标准化能力训练为基础,同时强化管理能力建设,持续完善能力模型,夯实业务管理;针对各级管理者开展管理赋能集训、资格认证、大咖有约等系列培训,萃取内外部优秀管理经验,提升干部管理水平。

在人才后备梯队建设方面,公司通过多种手段打造多层次青年高潜人才队伍,层层传递业务规范与岗位精神,匹配职业发展路径与学习地图,通过多级培训管理与实施机制,保障内部人才输出,持续打造内部人才供应链。

未来公司将进一步完善人才梯队建设,注重人才事业、培训运营与实施体系:

1、完善管理人才培养体系,持续提升综合管理能力、组织领导力、市场拓展能力,提高市场敏锐度,打造完备的组织能力;

2、持续加强核心人才后备梯队储备与培养,提升内部人才供应数量与质量,为组织内部输送优质的、成熟的物业管理者;

3、持续整合内外部教育资源,扩充课程库及人才基地建设,快速响应、支持公司重点经营任务与业务转型升级,积极配合国家政府需求,响应号召,做好雇主品牌影响力的打造;

4、逐步完善公司内培训师、人才导师、人才教练队伍建设,适时引进外部优秀资源,持续完善集团内部/外部经验萃取与管理积淀;

5、持续推进对一线的能力提升培训,规范业务操作标准,优化客户体验,助力实现客户第一、市场第一、员工第一的文化目标;

6、满足客户需求,持续支持一线业务升级,持续更新、迭代管家运营,打造南都专项品牌。

(四) 劳务外包情况

适用 不适用

劳务外包的工时总数	23,187,174 小时
劳务外包支付的报酬总额	414,048,772 元

七、其他

适用 不适用

第九节 公司治理

一、公司治理相关情况说明

适用 不适用

公司根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》及中国证监会有关法律法规的要求,结合公司实际情况,不断完善公司法人治理结构、建立健全公司内部控制体系,规范公司运作。制订了公司《章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《独立董事津贴制度》、《监事会议事规则》、《对外投资管理制度》、《关联交易管理制度》、《对外担保管理制度》、《总经理工作制度》、《董事会秘书工作制度》、《财务管理制度》、《内部审计制度》、《公司内部控制制度》、《募集资金管理制度》、《信息披露管理制度》、《投资者关系管理制度》、《组织管理制度》、《信息披露暂缓与豁免管理制度》、《董事会战略决策委员会工作细则》、《董事会提名委员会工作细则》、《董事会薪酬与考核委员会工作细则》、《董事会审计委员会工作细则》等相关配套制度,并按照上市公司的规范性要求,并根据相关制度设置了相关机构,进一步规范了公司的法人治理结构。

公司股东大会、董事会、监事会规范运作，公司董事、监事及高级管理人员勤勉尽责并均能忠实履行职务，切实维护了投资者和公司的利益。本公司法人治理状况与中国证监会有关上市公司治理的要求不存在重大差异。

公司治理与中国证监会相关规定的要求是否存在重大差异；如有重大差异，应当说明原因
适用 不适用

二、股东大会情况简介

会议届次	召开日期	决议刊登的指定网站的查询索引	决议刊登的披露日期
2019 年年度股东大会	2020-5-22	http://www.sse.com.cn/	2020-5-23

股东大会情况说明

适用 不适用

公司股东大会均采用现场投票和网络投票相结合的表决方式，股东大会的召集、召开和决策程序符合《公司法》、公司《章程》等相关法律法规的规定。上述股东大会所审议的议案均获通过。

三、董事履行职责情况

(一) 董事参加董事会和股东大会的情况

董事姓名	是否独立董事	参加董事会情况						参加股东大会情况
		本年应参加董事会次数	亲自出席次数	以通讯方式参加次数	委托出席次数	缺席次数	是否连续两次未亲自参加会议	出席股东大会的次数
韩芳	否	3	3	0	0	0	否	1
肖小凌	否	3	3	3	0	0	否	0
阙建华	否	3	3	0	0	0	否	1
金涛	否	3	3	0	0	0	否	1
黄瑜	是	3	3	3	0	0	否	0
蔡黛燕	是	3	3	0	0	0	否	1
贾生华	是	3	3	0	0	0	否	1

连续两次未亲自出席董事会会议的说明

适用 不适用

年内召开董事会会议次数	3
其中：现场会议次数	0
通讯方式召开会议次数	0
现场结合通讯方式召开会议次数	3

(二) 独立董事对公司有关事项提出异议的情况

适用 不适用

(三) 其他

适用 不适用

四、董事会下设专门委员会在报告期内履行职责时所提出的重要意见和建议，存在异议事项的，应当披露具体情况

适用 不适用

适用 不适用

公司董事会下设四个专门委员会，分别为：审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略决策委员会。2020 年度，各专门委员会本着勤勉尽责的原则，按照有关法律、法规、规范性文件及公司各专门委员会议事规则的规定开展相关工作。报告期内，各专门委员会对公司报告期内重大事项予以审议并发表了同意意见。

五、监事会发现公司存在风险的说明

适用 不适用

六、公司就其与控股股东在业务、人员、资产、机构、财务等方面存在的不能保证独立性、不能保持自主经营能力的情况说明

适用 不适用

存在同业竞争的，公司相应的解决措施、工作进度及后续工作计划

适用 不适用

七、报告期内对高级管理人员的考评机制，以及激励机制的建立、实施情况

适用 不适用

公司建立了针对高级管理人员的考评机制，公司高级管理人员根据公司制定的年度经营目标对公司进行经营管理，董事会下设薪酬与考核委员会，负责对高级管理人员进行经营业绩及管理指标的综合考核，并以此为依据进行奖惩。

报告期内，公司高级管理人员能够按照《公司法》、公司《章程》及国家有关法律法规认真履行职责，积极落实股东大会及董事会各项决议，在董事会的指导下较好地完成了本年度的各项工作任务。

八、是否披露内部控制自我评价报告

适用 不适用

详见公司于上海证券交易所官网披露的《内部控制评价报告》

报告期内内部控制存在重大缺陷情况的说明

适用 不适用

九、内部控制审计报告的相关情况说明

适用 不适用

详见公司于上海证券交易所官网披露的《内部控制审计报告》

是否披露内部控制审计报告：是

内部控制审计报告意见类型：标准的无保留意见

十、其他

适用 不适用

第十节 公司债券相关情况

适用 不适用

第十一节 财务报告

一、审计报告

√适用 □不适用

南都物业服务集团股份有限公司全体股东：

天健审（2021）4108 号

一、审计意见

我们审计了南都物业服务集团股份有限公司（以下简称南都物业公司）财务报表，包括 2020 年 12 月 31 日的合并及母公司资产负债表，2020 年度的合并及母公司利润表、合并及母公司现金流量表、合并及母公司所有者权益变动表，以及相关财务报表附注。

我们认为，后附的财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了南都物业公司 2020 年 12 月 31 日的合并及母公司财务状况，以及 2020 年度的合并及母公司经营成果和现金流量。

二、形成审计意见的基础

我们按照中国注册会计师审计准则的规定执行了审计工作。审计报告的“注册会计师对财务报表审计的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。按照中国注册会计师职业道德守则，我们独立于南都物业公司，并履行了职业道德方面的其他责任。我们相信，我们获取的审计证据是充分、适当的，为发表审计意见提供了基础。

三、关键审计事项

关键审计事项是我们根据职业判断，认为对本期财务报表审计最为重要的事项。这些事项的应对以对财务报表整体进行审计并形成审计意见为背景，我们不对这些事项单独发表意见。

（一）收入确认

1. 事项描述

相关信息披露详见财务报表附注三（十九）及五（二）1。

南都物业公司的营业收入主要来自于物业管理服务。2020 年度，南都物业公司营业收入金额为人民币 141,347.46 万元，其中物业管理服务的营业收入为人民币 112,037.56 万元，占营业收入的 79.26%。

南都物业公司在物业管理服务已提供且收入金额能够可靠计量、物业管理服务相关的经济利益很可能流入企业，与物业管理相关的成本能够可靠地计量时，确认物业管理收入的实现。

由于营业收入是南都物业公司关键业绩指标之一，可能存在南都物业公司管理层（以下简称管理层）通过不恰当的收入确认以达到特定目标或预期的固有风险。同时，收入确认涉及复杂的信息系统和重大管理层判断。因此，我们将收入确认确定为关键审计事项。

2. 审计应对

针对收入确认，我们实施的审计程序主要包括：

（1）了解与收入确认相关的关键内部控制，评价这些控制的设计，确定其是否得到执行，并测试相关内部控制的运行有效性；

（2）检查销售合同，了解主要合同条款或条件，评价收入确认方法是否适当；

（3）对营业收入及毛利率按项目实施分析程序，识别是否存在重大或异常波动，并查明波动原因；

（4）对物业收费信息系统相关数据进行核实，检查主要项目的收费信息与账面记录金额是否存在异常情况；

（5）获取主要客户的所有合同并将合同内容与账面收入确认、开票收款情况及缴款记录做交叉核对，对资产负债表日前后确认的营业收入实施截止测试，评价营业收入是否在恰当期间确认；

（6）对于新增重要客户在核查公司档案的情况下，通过网络等渠道收集对方资料，核查其经营状况是否存在异常；

（7）检查与营业收入相关的信息是否已在财务报表中作出恰当列报。

(二) 应收账款减值

1. 事项描述

相关信息披露详见财务报表附注三(八)及五(一)4所述。

截至2020年12月31日,南都物业公司应收账款账面余额为人民币36,672.02万元,坏账准备为人民币2,997.60万元,账面价值为人民币33,674.42万元。

管理层根据各项应收账款的信用风险特征,以单项应收账款或应收账款组合为基础,按照相当于整个存续期内的预期信用损失金额计量其损失准备。对于以单项为基础计量预期信用损失的应收账款,管理层综合考虑有关过去事项、当前状况以及未来经济状况预测的合理且有依据的信息,估计预期收取的现金流量,据此确定应计提的坏账准备;对于以组合为基础计量预期信用损失的应收账款,管理层以账龄为依据划分组合,参照历史信用损失经验,并根据前瞻性估计予以调整,编制应收账款账龄与预期信用损失率对照表,据此确定应计提的坏账准备。

由于应收账款金额重大,且应收账款减值涉及重大管理层判断,我们将应收账款减值确定为关键审计事项。

2. 审计应对

针对应收账款减值,我们实施的审计程序主要包括:

(1) 了解与应收账款减值相关的关键内部控制,评价这些控制的设计,确定其是否得到执行,并测试相关内部控制的运行有效性;

(2) 复核以前年度已计提坏账准备的应收账款的后续实际核销或转回情况,评价管理层过往预测的准确性;

(3) 复核管理层对应收账款进行信用风险评估的相关考虑和客观证据,评价管理层是否恰当识别各项应收账款的信用风险特征;

(4) 选取样本对应收账款进行函证。跟踪回函率及差异情况,对于回函差异详细了解原因,经判断后对差异进行恰当处理和调整,对于因客观原因确实无法回函的,要求补充执行替代性测试程序,并取得充分资料以证实应收账款期末余额的准确性;

(5) 对于以组合为基础计量预期信用损失的应收账款,评价管理层按信用风险特征划分组合的合理性;评价管理层根据历史信用损失经验及前瞻性估计确定的应收账款账龄与预期信用损失率对照表的合理性;测试管理层使用数据(包括对于以账龄为信用风险特征的应收账款组合,检查应收账款账龄的准确性)的准确性和完整性以及对坏账准备的计算是否准确;

(6) 检查应收账款的期后回款情况,评价管理层计提应收账款坏账准备的合理性;

(7) 对于前十大及长期挂账应收账款,结合客户信用政策分析其余额的合理性及可收回性,检查是否存在超信用期的应收账款,了解回款异常的原因及公司采取的催款措施,并考虑是否需要单独计提坏账准备;

(8) 检查与应收账款减值相关的信息是否已在财务报表中作出恰当列报。

(三) 商誉减值

1. 事项描述

相关信息披露详见财务报表附注三(十六)及五(一)15。

截至2020年12月31日,南都物业公司商誉账面原值为人民币13,946.02万元,减值准备为人民币506.63万元,账面价值为人民币13,439.39万元。

当与商誉相关的资产组或者资产组组合存在减值迹象时,以及每年年度终了,管理层对商誉进行减值测试。管理层将商誉结合与其相关的资产组或者资产组组合进行减值测试,相关资产组或者资产组组合的可收回金额按照预计未来现金流量现值计算确定。减值测试中采用的关键假设包括:详细预测期收入增长率、永续预测期增长率、毛利率、折现率等。

由于商誉金额重大,且商誉减值测试涉及重大管理层判断,我们将商誉减值确定为关键审计事项。

2. 审计应对

针对商誉减值,我们实施的审计程序主要包括:

(1) 复核管理层以前年度对未来现金流量现值的预测和实际经营结果,评价管理层过往预测的准确性;

(2) 了解并评价管理层聘用的外部估值专家的胜任能力、专业素质和客观性;

(3) 评价管理层在减值测试中使用方法的合理性和一致性;

(4) 评价管理层在减值测试中采用的关键假设的合理性，复核相关假设是否与行业状况、经营情况、历史经验、运营计划、预测期收入增长率与公司历史收入增长率、折现率及管理层使用的与财务报表相关的其他假设等相符；

(5) 复核管理层对关键假设执行的敏感性分析，评价关键假设的变化对减值测试结果的影响，识别在选择关键假设时可能存在的管理层偏向的迹象；

(6) 测试管理层在减值测试中使用数据的准确性、完整性和相关性，并复核减值测试中有关信息的内在一致性；

(7) 测试管理层对预计未来现金流量现值的计算是否准确；

(8) 基于管理层所使用的方法和假设，作出对未来现金流量现值的区间估计，并评价与管理层的点估计是否存在重大差异；

(9) 检查与商誉减值相关的信息是否已在财务报表中作出恰当列报。

四、其他信息

管理层对其他信息负责。其他信息包括年度报告中涵盖的信息，但不包括财务报表和我们的审计报告。

我们对财务报表发表的审计意见不涵盖其他信息，我们也不对其他信息发表任何形式的鉴证结论。

结合我们对财务报表的审计，我们的责任是阅读其他信息，在此过程中，考虑其他信息是否与财务报表或我们在审计过程中了解到的情况存在重大不一致或者似乎存在重大错报。

基于我们已执行的工作，如果我们确定其他信息存在重大错报，我们应当报告该事实。在这方面，我们无任何事项需要报告。

五、管理层和治理层对财务报表的责任

管理层负责按照企业会计准则的规定编制财务报表，使其实现公允反映，并设计、执行和维护必要的内部控制，以使财务报表不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

在编制财务报表时，管理层负责评估南都物业公司的持续经营能力，披露与持续经营相关的事项（如适用），并运用持续经营假设，除非计划进行清算、终止运营或别无其他现实的选择。南都物业公司治理层（以下简称治理层）负责监督南都物业公司的财务报告过程。

六、注册会计师对财务报表审计的责任

我们的目标是对财务报表整体是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取合理保证，并出具包含审计意见的审计报告。合理保证是高水平的保证，但并不能保证按照审计准则执行的审计在某一重大错报存在时总能发现。错报可能由于舞弊或错误导致，如果合理预期错报单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依据财务报表作出的经济决策，则通常认为错报是重大的。

在按照审计准则执行审计工作的过程中，我们运用职业判断，并保持职业怀疑。同时，我们也执行以下工作：

(一) 识别和评估由于舞弊或错误导致的财务报表重大错报风险，设计和实施审计程序以应对这些风险，并获取充分、适当的审计证据，作为发表审计意见的基础。由于舞弊可能涉及串通、伪造、故意遗漏、虚假陈述或凌驾于内部控制之上，未能发现由于舞弊导致的重大错报的风险高于未能发现由于错误导致的重大错报的风险。

(二) 了解与审计相关的内部控制，以设计恰当的审计程序。

(三) 评价管理层选用会计政策的恰当性和作出会计估计及相关披露的合理性。

(四) 对管理层使用持续经营假设的恰当性得出结论。同时，根据获取的审计证据，就可能对南都物业公司持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况是否存在重大不确定性得出结论。如果我们得出结论认为存在重大不确定性，审计准则要求我们在审计报告中提请报表使用者注意财务报表中的相关披露；如果披露不充分，我们应当发表非无保留意见。我们的结论基于截至审计报告日可获得的信息。然而，未来的事项或情况可能导致南都物业公司不能持续经营。

(五) 评价财务报表的总体列报、结构和内容，并评价财务报表是否公允反映相关交易和事项。

(六) 就南都物业公司中实体或业务活动的财务信息获取充分、适当的审计证据，以对财务报表发表审计意见。我们负责指导、监督和执行集团审计，并对审计意见承担全部责任。

我们与治理层就计划的审计范围、时间安排和重大审计发现等事项进行沟通，包括沟通我们在审计中识别出的值得关注的内部控制缺陷。

我们还就已遵守与独立性相关的职业道德要求向治理层提供声明，并与治理层沟通可能被合理认为影响我们独立性的所有关系和其他事项，以及相关的防范措施（如适用）。

在与治理层沟通过的事项中，我们确定哪些事项对本期财务报表审计最为重要，因而构成关键审计事项。我们在审计报告中描述这些事项，除非法律法规禁止公开披露这些事项，或在极少数情形下，如果合理预期在审计报告中沟通某事项造成的负面后果超过在公众利益方面产生的益处，我们确定不应在审计报告中沟通该事项。

天健会计师事务所（特殊普通合伙） 中国注册会计师：赵丽
（项目合伙人）

中国·杭州

中国注册会计师：李迎亚

二〇二一年四月二十三日

二、财务报表

合并资产负债表

2020 年 12 月 31 日

编制单位：南都物业服务集团股份有限公司

单位：元 币种：人民币

项目	附注	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日
流动资产：			
货币资金		308,934,730.31	332,429,603.50
结算备付金			
拆出资金			
交易性金融资产		174,228,116.94	279,282,990.71
衍生金融资产			
应收票据		952,400.01	1,944,411.47
应收账款		336,744,185.95	280,048,532.96
应收款项融资			
预付款项		4,072,323.69	8,740,451.99
应收保费			
应收分保账款			
应收分保合同准备金			
其他应收款		88,618,876.82	76,899,997.46
其中：应收利息			
应收股利			
买入返售金融资产			
存货		10,823,072.52	13,061,138.34

合同资产			
持有待售资产			
一年内到期的非流动资产			
其他流动资产		294,847,121.55	244,272,170.62
流动资产合计		1,219,220,827.79	1,236,679,297.05
非流动资产：			
发放贷款和垫款			
债权投资			
其他债权投资			
长期应收款		230,000,000.00	114,587,000.00
长期股权投资		2,648,789.38	
其他权益工具投资			
其他非流动金融资产		47,177,418.60	
投资性房地产		8,393,236.48	8,895,830.47
固定资产		39,348,417.34	37,557,144.65
在建工程			
生产性生物资产			
油气资产			
使用权资产			
无形资产		648,338.46	834,805.99
开发支出			
商誉		134,393,908.19	134,393,908.19
长期待摊费用		65,782,307.25	73,048,282.63
递延所得税资产		7,369,110.51	4,454,732.32
其他非流动资产		931,200.00	
非流动资产合计		536,692,726.21	373,771,704.25
资产总计		1,755,913,554.00	1,610,451,001.30
流动负债：			
短期借款			
向中央银行借款			
拆入资金			
交易性金融负债			
衍生金融负债			
应付票据			
应付账款		204,980,535.37	191,648,352.00
预收款项		407,785.15	202,715,971.96
合同负债		190,986,987.62	
卖出回购金融资产款			
吸收存款及同业存放			
代理买卖证券款			
代理承销证券款			
应付职工薪酬		69,752,139.60	71,881,005.41
应交税费		36,617,129.08	20,785,265.73
其他应付款		408,762,808.94	388,692,417.26
其中：应付利息			
应付股利			
应付手续费及佣金			
应付分保账款			

持有待售负债			
一年内到期的非流动负债			
其他流动负债		3,566,539.23	
流动负债合计		915,073,924.99	875,723,012.36
非流动负债：			
保险合同准备金			
长期借款			
应付债券			
其中：优先股			
永续债			
租赁负债			
长期应付款			
长期应付职工薪酬			
预计负债			
递延收益		997,268.27	1,114,878.73
递延所得税负债			
其他非流动负债			
非流动负债合计		997,268.27	1,114,878.73
负债合计		916,071,193.26	876,837,891.09
所有者权益（或股东权益）：			
实收资本（或股本）		134,126,985.00	134,126,985.00
其他权益工具			
其中：优先股			
永续债			
资本公积		312,689,551.18	312,554,376.68
减：库存股			
其他综合收益			
专项储备			
盈余公积		50,670,429.13	37,909,315.02
一般风险准备			
未分配利润		328,194,880.27	237,286,167.85
归属于母公司所有者权益（或股东权益）合计		825,681,845.58	721,876,844.55
少数股东权益		14,160,515.16	11,736,265.66
所有者权益（或股东权益）合计		839,842,360.74	733,613,110.21
负债和所有者权益（或股东权益）总计		1,755,913,554.00	1,610,451,001.30

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

母公司资产负债表

2020 年 12 月 31 日

编制单位：南都物业服务集团股份有限公司

单位：元 币种：人民币

项目	附注	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日
----	----	------------------	------------------

流动资产：			
货币资金		170,778,069.24	192,025,554.92
交易性金融资产		132,928,695.35	279,282,990.71
衍生金融资产			
应收票据		952,400.01	
应收账款		264,476,596.65	226,121,093.08
应收款项融资			
预付款项		1,198,755.31	717,607.77
其他应收款		76,322,168.11	66,060,629.92
其中：应收利息			
应收股利			
存货		9,105,353.83	9,338,893.57
合同资产			
持有待售资产			
一年内到期的非流动资产			
其他流动资产		282,638,120.46	161,461,285.14
流动资产合计		938,400,158.96	935,008,055.11
非流动资产：			
债权投资			
其他债权投资			
长期应收款		230,000,000.00	114,587,000.00
长期股权投资		297,795,241.78	294,370,000.00
其他权益工具投资			
其他非流动金融资产		47,177,418.60	
投资性房地产		8,393,236.48	8,895,830.47
固定资产		26,921,367.71	27,829,815.44
在建工程			
生产性生物资产			
油气资产			
使用权资产			
无形资产		418,214.20	558,041.71
开发支出			
商誉			
长期待摊费用		1,083,899.46	1,951,393.53
递延所得税资产		6,233,467.92	3,774,660.63
其他非流动资产			
非流动资产合计		618,022,846.15	451,966,741.78
资产总计		1,556,423,005.11	1,386,974,796.89
流动负债：			
短期借款			
交易性金融负债			
衍生金融负债			
应付票据			
应付账款		163,820,113.17	148,115,146.18
预收款项			124,822,931.08
合同负债		146,798,108.91	
应付职工薪酬		40,504,235.35	42,067,322.16
应交税费		25,882,035.84	11,851,510.68

其他应付款		341,983,153.48	316,292,669.33
其中：应付利息			
应付股利			
持有待售负债			
一年内到期的非流动负债			
其他流动负债		346,263.46	
流动负债合计		719,333,910.21	643,149,579.43
非流动负债：			
长期借款			
应付债券			
其中：优先股			
永续债			
租赁负债			
长期应付款			
长期应付职工薪酬			
预计负债			
递延收益		626,553.94	771,436.40
递延所得税负债			
其他非流动负债			
非流动负债合计		626,553.94	771,436.40
负债合计		719,960,464.15	643,921,015.83
所有者权益（或股东权益）：			
实收资本（或股本）		134,126,985.00	134,126,985.00
其他权益工具			
其中：优先股			
永续债			
资本公积		312,595,551.32	312,595,551.32
减：库存股			
其他综合收益			
专项储备			
盈余公积		50,670,429.13	37,909,315.02
未分配利润		339,069,575.51	258,421,929.72
所有者权益（或股东权益）合计		836,462,540.96	743,053,781.06
负债和所有者权益（或股东权益）总计		1,556,423,005.11	1,386,974,796.89

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

合并利润表

2020 年 1—12 月

单位：元 币种：人民币

项目	附注	2020 年度	2019 年度
一、营业总收入		1,413,474,554.67	1,244,468,462.57
其中：营业收入		1,413,474,554.67	1,244,468,462.57
利息收入			

已赚保费			
手续费及佣金收入			
二、营业总成本		1,246,307,740.15	1,099,312,669.08
其中：营业成本		1,105,901,160.67	965,176,750.71
利息支出			
手续费及佣金支出			
退保金			
赔付支出净额			
提取保险责任准备金净额			
保单红利支出			
分保费用			
税金及附加		5,565,196.10	5,620,817.76
销售费用		29,117,978.21	26,958,566.08
管理费用		106,132,078.06	102,782,651.00
研发费用		1,028,221.21	1,555,273.79
财务费用		-1,436,894.10	-2,781,390.26
其中：利息费用			
利息收入		3,952,452.75	4,783,424.83
加：其他收益		18,896,956.57	11,697,394.66
投资收益（损失以“-”号填列）		19,974,567.54	23,650,641.23
其中：对联营企业和合营企业的投资收益		-21,210.62	
以摊余成本计量的金融资产终止确认收益			
汇兑收益（损失以“-”号填列）			
净敞口套期收益（损失以“-”号填列）			
公允价值变动收益（损失以“-”号填列）		3,228,116.94	7,282,990.71
信用减值损失（损失以“-”号填列）		-13,273,645.88	-7,586,529.78
资产减值损失（损失以“-”号填列）		-132,617.65	-5,066,338.64
资产处置收益（损失以“-”号填列）		-176,032.70	-26,910.25
三、营业利润（亏损以“-”号填列）		195,684,159.34	175,107,041.42
加：营业外收入		181,871.16	699,430.19
减：营业外支出		805,348.91	822,188.95
四、利润总额（亏损总额以“-”号填列）		195,060,681.59	174,984,282.66
减：所得税费用		49,749,386.86	54,699,297.60
五、净利润（净亏损以“-”号填列）		145,311,294.73	120,284,985.06
（一）按经营持续性分类			
1. 持续经营净利润（净亏损以“-”号填列）		145,311,294.73	120,284,985.06

2. 终止经营净利润（净亏损以“-”号填列）			
（二）按所有权归属分类			
1. 归属于母公司股东的净利润（净亏损以“-”号填列）		137,872,207.71	113,930,766.06
2. 少数股东损益（净亏损以“-”号填列）		7,439,087.02	6,354,219.00
六、其他综合收益的税后净额			
（一）归属母公司所有者的其他综合收益的税后净额			
1. 不能重分类进损益的其他综合收益			
（1）重新计量设定受益计划变动额			
（2）权益法下不能转损益的其他综合收益			
（3）其他权益工具投资公允价值变动			
（4）企业自身信用风险公允价值变动			
2. 将重分类进损益的其他综合收益			
（1）权益法下可转损益的其他综合收益			
（2）其他债权投资公允价值变动			
（3）金融资产重分类计入其他综合收益的金额			
（4）其他债权投资信用减值准备			
（5）现金流量套期储备			
（6）外币财务报表折算差额			
（7）其他			
（二）归属于少数股东的其他综合收益的税后净额			
七、综合收益总额		145,311,294.73	120,284,985.06
（一）归属于母公司所有者的综合收益总额			
（二）归属于少数股东的综合收益总额			
八、每股收益：			
（一）基本每股收益(元/股)			
（二）稀释每股收益(元/股)			
		1.03	0.85
		1.03	0.85

本期发生同一控制下企业合并的，被合并方在合并前实现的净利润为：0 元，上期被合并方实现的净利润为：0 元。

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

母公司利润表
2020 年 1—12 月

单位:元 币种:人民币

项目	附注	2020 年度	2019 年度
一、营业收入		952,549,503.77	889,303,077.84
减: 营业成本		712,526,673.90	669,370,995.81
税金及附加		4,092,392.83	4,025,004.78
销售费用		24,744,566.28	23,425,099.44
管理费用		73,893,429.54	61,954,114.92
研发费用			
财务费用		-1,534,880.69	-2,604,013.46
其中: 利息费用			
利息收入		3,321,787.52	3,866,376.56
加: 其他收益		8,061,137.43	5,154,662.17
投资收益(损失以“-”号填列)		28,271,190.14	27,968,071.06
其中: 对联营企业和合营企业的投资收益		-21,210.62	
以摊余成本计量的金融资产终止确认收益			
净敞口套期收益(损失以“-”号填列)			
公允价值变动收益(损失以“-”号填列)		2,928,695.35	7,282,990.71
信用减值损失(损失以“-”号填列)		-10,450,039.28	-5,344,250.47
资产减值损失(损失以“-”号填列)			
资产处置收益(损失以“-”号填列)		42,190.27	-26,910.25
二、营业利润(亏损以“-”号填列)		167,680,495.82	168,166,439.57
加: 营业外收入		22,098.81	87,502.74
减: 营业外支出		266,790.62	225,250.88
三、利润总额(亏损总额以“-”号填列)		167,435,804.01	168,028,691.43
减: 所得税费用		39,824,662.93	39,210,284.91
四、净利润(净亏损以“-”号填列)		127,611,141.08	128,818,406.52
(一) 持续经营净利润(净亏损以“-”号填列)		127,611,141.08	128,818,406.52
(二) 终止经营净利润(净亏损以“-”号填列)			
五、其他综合收益的税后净额			
(一) 不能重分类进损益的其他综合收益			
1. 重新计量设定受益计划变动额			

2. 权益法下不能转损益的其他综合收益			
3. 其他权益工具投资公允价值变动			
4. 企业自身信用风险公允价值变动			
(二) 将重分类进损益的其他综合收益			
1. 权益法下可转损益的其他综合收益			
2. 其他债权投资公允价值变动			
3. 金融资产重分类计入其他综合收益的金额			
4. 其他债权投资信用减值准备			
5. 现金流量套期储备			
6. 外币财务报表折算差额			
7. 其他			
六、综合收益总额		127,611,141.08	128,818,406.52
七、每股收益：			
(一) 基本每股收益(元/股)			
(二) 稀释每股收益(元/股)			

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

合并现金流量表
2020年1—12月

单位：元 币种：人民币

项目	附注	2020年度	2019年度
一、经营活动产生的现金流量：			
销售商品、提供劳务收到的现金		1,400,267,902.59	1,301,943,635.79
客户存款和同业存放款项净增加额			
向中央银行借款净增加额			
向其他金融机构拆入资金净增加额			
收到原保险合同保费取得的现金			
收到再保业务现金净额			
保户储金及投资款净增加额			
收取利息、手续费及佣金的现金			
拆入资金净增加额			
回购业务资金净增加额			

代理买卖证券收到的现金净额			
收到的税费返还		1,145,411.01	53,326.88
收到其他与经营活动有关的现金		86,563,083.33	97,089,112.10
经营活动现金流入小计		1,487,976,396.93	1,399,086,074.77
购买商品、接受劳务支付的现金		661,330,368.91	555,845,543.07
客户贷款及垫款净增加额			
存放中央银行和同业款项净增加额			
支付原保险合同赔付款项的现金			
拆出资金净增加额			
支付利息、手续费及佣金的现金			
支付保单红利的现金			
支付给职工及为职工支付的现金		500,814,678.95	470,695,285.24
支付的各项税费		85,335,518.15	109,091,392.97
支付其他与经营活动有关的现金		115,825,155.76	70,760,849.89
经营活动现金流出小计		1,363,305,721.77	1,206,393,071.17
经营活动产生的现金流量净额		124,670,675.16	192,693,003.60
二、投资活动产生的现金流量：			
收回投资收到的现金		1,515,000,000.00	903,500,000.00
取得投资收益收到的现金		27,242,337.69	23,855,608.28
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额		278,777.00	12,466,931.76
处置子公司及其他营业单位收到的现金净额			
收到其他与投资活动有关的现金			
投资活动现金流入小计		1,542,521,114.69	939,822,540.04
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金		22,973,204.00	28,027,072.47
投资支付的现金		1,512,847,418.60	1,016,500,000.00
质押贷款净增加额			
取得子公司及其他营业单位支付的现金净额			5,040,000.00
支付其他与投资活动有关的现金		115,413,000.00	114,587,000.00
投资活动现金流出小计		1,651,233,622.60	1,164,154,072.47
投资活动产生的现金流量净额		-108,712,507.91	-224,331,532.43
三、筹资活动产生的现金流量：			

吸收投资收到的现金		347,000.00	1,445,000.00
其中：子公司吸收少数股东投资收到的现金		347,000.00	1,445,000.00
取得借款收到的现金			
收到其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流入小计		347,000.00	1,445,000.00
偿还债务支付的现金			
分配股利、利润或偿付利息支付的现金		39,790,376.25	33,691,519.00
其中：子公司支付给少数股东的股利、利润		4,903,210.62	2,739,137.80
支付其他与筹资活动有关的现金		323,452.40	150,129.58
筹资活动现金流出小计		40,113,828.65	33,841,648.58
筹资活动产生的现金流量净额		-39,766,828.65	-32,396,648.58
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响			
五、现金及现金等价物净增加额		-23,808,661.40	-64,035,177.41
加：期初现金及现金等价物余额		331,868,145.04	395,903,322.45
六、期末现金及现金等价物余额		308,059,483.64	331,868,145.04

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

母公司现金流量表

2020年1—12月

单位：元 币种：人民币

项目	附注	2020年度	2019年度
一、经营活动产生的现金流量：			
销售商品、提供劳务收到的现金		961,574,311.62	880,341,714.30
收到的税费返还			3,236.01
收到其他与经营活动有关的现金		61,208,845.84	55,925,065.30
经营活动现金流入小计		1,022,783,157.46	936,270,015.61
购买商品、接受劳务支付的现金		489,001,343.59	460,399,515.21
支付给职工及为职工支付的现金		266,051,483.36	260,288,216.62
支付的各项税费		60,265,715.43	83,078,227.26
支付其他与经营活动有关的现金		80,564,141.51	50,408,305.02
经营活动现金流出小计		895,882,683.89	854,174,264.11

经营活动产生的现金流量净额		126,900,473.57	82,095,751.50
二、投资活动产生的现金流量：			
收回投资收到的现金		839,000,000.00	618,350,000.00
取得投资收益收到的现金		35,042,412.02	28,512,653.97
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额		274,448.38	11,286,660.00
处置子公司及其他营业单位收到的现金净额			
收到其他与投资活动有关的现金			
投资活动现金流入小计		874,316,860.40	658,149,313.97
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金		5,219,966.85	137,695.01
投资支付的现金		867,623,871.00	671,755,000.00
取得子公司及其他营业单位支付的现金净额			5,040,000.00
支付其他与投资活动有关的现金		115,413,000.00	114,587,000.00
投资活动现金流出小计		988,256,837.85	791,519,695.01
投资活动产生的现金流量净额		-113,939,977.45	-133,370,381.04
三、筹资活动产生的现金流量：			
吸收投资收到的现金			
取得借款收到的现金			
收到其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流入小计			
偿还债务支付的现金			
分配股利、利润或偿付利息支付的现金		34,202,381.18	30,952,381.20
支付其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流出小计		34,202,381.18	30,952,381.20
筹资活动产生的现金流量净额		-34,202,381.18	-30,952,381.20
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响			
五、现金及现金等价物净增加额		-21,241,885.06	-82,227,010.74
加：期初现金及现金等价物余额		191,985,554.92	274,212,565.66
六、期末现金及现金等价物余额		170,743,669.86	191,985,554.92

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

合并所有者权益变动表
2020 年 1—12 月

单位:元 币种:人民币

项目	2020 年度												少数股东权益	所有者权益合计	
	归属于母公司所有者权益														
	实收资本(或股本)	其他权益工具			资本公积	减：库存股	其他综合收益	专项储备	盈余公积	一般风险准备	未分配利润	其他			小计
优先股		永续债	其他												
一、上年年末余额	134,126,985.00				312,554,376.68				37,909,315.02		237,286,167.85		721,876,844.55	11,736,265.66	733,613,110.21
加：会计政策变更															
前期差错更正															
同一控制下企业合并															
其他															
二、本年期初余额	134,126,985.00				312,554,376.68				37,909,315.02		237,286,167.85		721,876,844.55	11,736,265.66	733,613,110.21
三、本期增减变动金额(减)					135,174.50				12,761,114.11		90,908,712.42		103,805,001.03	2,424,249.50	106,229,250.53

少以 “-” 号填 列)														
(一) 综合收 益总额									137,872,207.7 1		137,872,207.7 1	7,439,087.02	145,311,294.7 3	
(二) 所有者 投入和 减少资 本												-111,626.90	-111,626.90	
1. 所 有者投 入的普 通股												347,000.00	347,000.00	
2. 其 他权益 工具持 有者投 入资本														
3. 股 份支付 计入所 有者权 益的金 额														
4. 其 他												-458,626.90	-458,626.90	
(三) 利润分 配							12,761,114.1 1		- 46,963,495.29		- 34,202,381.18	- 4,903,210.62	- 39,105,591.80	
1. 提 取盈余 公积							12,761,114.1 1		- 12,761,114.11					

5. 其他综合收益结转留存收益													
6. 其他													
(五) 专项储备													
1. 本期提取													
2. 本期使用													
(六) 其他				135,174.50						135,174.50		135,174.50	
四、本期期末余额	134,126,985.00			312,689,551.18			50,670,429.13	328,194,880.27	825,681,845.58	14,160,515.16	839,842,360.74		

项目	2019 年度														
	归属于母公司所有者权益											少数股东权益	所有者权益合计		
	实收资本 (或股本)	其他权益工具			资本公积	减：库存股	其他综合收益	专项储备	盈余公积	一般风险准备	未分配利润			其他	小计
优先股		永续债	其他												

一、上年年末余额	103,174,604.00				343,506,757.68				25,024,054.35		167,153,895.55		638,859,311.58	7,511,098.49	646,370,410.07
加：会计政策变更									3,420.02		35,728.09		39,148.11		39,148.11
前期差错更正															
同一控制下企业合并															
其他															
二、本年期初余额	103,174,604.00				343,506,757.68				25,027,474.37		167,189,623.64		638,898,459.69	7,511,098.49	646,409,558.18
三、本期增减变动金额（减少以“－”号填列）	30,952,381.00				-30,952,381.00				12,881,840.65		70,096,544.21		82,978,384.86	4,225,167.17	87,203,552.03
（一）综合收益总额											113,930,766.06		113,930,766.06	6,354,219.00	120,284,985.06
（二）所有者投入和减少资本														1,294,870.42	1,294,870.42
1. 所有者投														1,445,000.00	1,445,000.00

四、本期期末余额	134,126,985.00			312,554,376.68			37,909,315.02		237,286,167.85		721,876,844.55	11,736,265.66	733,613,110.21
----------	----------------	--	--	----------------	--	--	---------------	--	----------------	--	----------------	---------------	----------------

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

母公司所有者权益变动表

2020 年 1—12 月

单位：元 币种：人民币

项目	2020 年度										
	实收资本 (或股本)	其他权益工具			资本公积	减：库存股	其他综合收益	专项储备	盈余公积	未分配利润	所有者权益合计
		优先股	永续债	其他							
一、上年年末余额	134,126,985.00				312,595,551.32				37,909,315.02	258,421,929.72	743,053,781.06
加：会计政策变更											
前期差错更正											
其他											
二、本年期初余额	134,126,985.00				312,595,551.32				37,909,315.02	258,421,929.72	743,053,781.06
三、本期增减变动金额（减少以“－”号填列）									12,761,114.11	80,647,645.79	93,408,759.90
（一）综合收益总额										127,611,141.08	127,611,141.08
（二）所有者投入和减少资本											
1. 所有者投入的普通股											

2. 其他权益工具持有者投入资本											
3. 股份支付计入所有者权益的金额											
4. 其他											
(三) 利润分配								12,761,14.11	-	-	
1. 提取盈余公积								12,761,14.11	-		
2. 对所有者(或股东)的分配									46,963,495.29	34,202,381.18	
3. 其他											
(四) 所有者权益内部结转											
1. 资本公积转增资本(或股本)											
2. 盈余公积转增资本(或股本)											
3. 盈余公积弥补亏损											
4. 设定受益计划变动额结转留存收益											
5. 其他综合收益结转留存收益											
6. 其他											
(五) 专项储备											
1. 本期提取											
2. 本期使用											
(六) 其他											
四、本期期末余额	134,126,985.00				312,595,551.32			50,670,429.13	339,069,575.51	836,462,540.96	

项目	2019 年度										
----	---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	实收资本 (或股本)	其他权益工具			资本公积	减：库存 股	其他综合 收益	专项储备	盈余公积	未分配利 润	所有者权 益合计
		优先股	永续债	其他							
一、上年年末余额	103,174,604.00				343,547,932.32				25,024,054.35	173,406,964.91	645,153,555.58
加：会计政策变更									3,420.02	30,780.14	34,200.16
前期差错更正											
其他											
二、本年期初余额	103,174,604.00				343,547,932.32				25,027,474.37	173,437,745.05	645,187,755.74
三、本期增减变动金额（减少以“-”号填列）	30,952,381.00				-30,952,381.00				12,881,840.65	84,984,184.67	97,866,025.32
（一）综合收益总额										128,818,406.52	128,818,406.52
（二）所有者投入和减少资本											
1. 所有者投入的普通股											
2. 其他权益工具持有者投入资本											
3. 股份支付计入所有者权益的金额											
4. 其他											
（三）利润分配									12,881,840.65	-43,834,221.85	-30,952,381.20
1. 提取盈余公积									12,881,840.65	-12,881,840.65	
2. 对所有者（或股东）的分配										-30,952,381.20	-30,952,381.20
3. 其他											

(四) 所有者权益内部结转	30,952,38 1.00				- 30,952,38 1.00						
1. 资本公积转增资本(或股本)	30,952,38 1.00				- 30,952,38 1.00						
2. 盈余公积转增资本(或股本)											
3. 盈余公积弥补亏损											
4. 设定受益计划变动额结转留存收益											
5. 其他综合收益结转留存收益											
6. 其他											
(五) 专项储备											
1. 本期提取											
2. 本期使用											
(六) 其他											
四、本期期末余额	134,126,9 85.00				312,595,5 51.32				37,909,3 15.02	258,421, 929.72	743,053,7 81.06

法定代表人：韩芳 主管会计工作负责人：陈红 会计机构负责人：华美娜

三、公司基本情况

1. 公司概况

√适用 □不适用

南都物业服务集团股份有限公司（以下简称公司或本公司）前身系浙江南都物业管理有限公司（原名浙江南都物业管理公司，以下简称南都有限公司）。南都有限公司系由浙江华电房地产开发公司投资设立，于1994年4月13日在浙江省工商行政管理局登记注册，取得注册号为14292494-6的企业法人营业执照，成立时注册资本200.00万元。南都有限公司以2015年10月31日为基准日，整体变更为股份有限公司，于2015年12月29日在浙江省工商行政管理局登记注册，总部位于浙江省杭州市。公司现持有统一社会信用代码为91330000142924946H的营业执照，注册资本134,126,985.00元，股份总数134,126,985股（每股面值1元），均系无限售条件流通股。公司股票于2018年2月1日在上海证券交易所挂牌交易。

本公司属物业管理行业。主要经营活动为：物业管理；酒店管理；城乡市容管理；市政设施管理；城市绿化管理；餐饮管理；停车场服务；家政服务；园区管理服务；专业保洁、清洗、消毒服务；航空运营支持服务；航空商务服务；房地产咨询；住房租赁；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；会议及展览服务；礼仪服务；包装服务；建筑物清洁服务；园林绿化工程施工；住宅水电安装维护服务；家具安装和维修服务；家用电器安装服务；日用电器修理；水利相关咨询服务；信息系统集成服务；信息系统运行维护服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；建筑装饰材料销售；安防设备销售；五金产品零售；文具用品零售；家具销售；家用电器销售；日用百货销售；农副产品销售；服装服饰零售；厨具卫具及日用杂品零售；办公设备销售；劳动保护用品销售（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。许可项目：高危险性体育运动（游泳）；城市生活垃圾经营性服务；各类工程建设活动；建设工程设计；住宅室内装饰装修（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以审批结果为准）。

本财务报表业经公司2021年4月23日二届十四次董事会批准对外报出。

2. 合并财务报表范围

√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。

四、财务报表的编制基础

1. 编制基础

本公司财务报表以持续经营为编制基础。

2. 持续经营

适用 不适用

本公司不存在导致对报告期末起 12 个月内的持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况。

五、重要会计政策及会计估计

具体会计政策和会计估计提示：

适用 不适用

重要提示：本公司根据实际生产经营特点针对金融工具减值、固定资产折旧、无形资产摊销、收入确认等交易或事项制定了具体会计政策和会计估计。

1. 遵循企业会计准则的声明

本公司所编制的财务报表符合企业会计准则的要求，真实、完整地反映了公司的财务状况、经营成果、股东权益变动和现金流量等有关信息。

2. 会计期间

本公司会计年度自公历 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。

3. 营业周期

适用 不适用

公司经营业务的营业周期较短，以 12 个月作为资产和负债的流动性划分标准。

4. 记账本位币

本公司的记账本位币为人民币。

5. 同一控制下和非同一控制下企业合并的会计处理方法

适用 不适用

1. 同一控制下企业合并的会计处理方法

公司在企业合并中取得的资产和负债，按照合并日被合并方在最终控制方合并财务报表中的账面价值计量。公司按照被合并方所有者权益在最终控制方合并财务报表中的账面价值份额与支付的合并对价账面价值或发行股份面值总额的差额，调整资本公积；资本公积不足冲减的，调整留存收益。

2. 非同一控制下企业合并的会计处理方法

公司在购买日对合并成本大于合并中取得的被购买方可辨认净资产公允价值份额的差额，确认为商誉；如果合并成本小于合并中取得的被购买方可辨认净资产公允价值份额，首先对取得的被购买方各项可辨认资产、负债及或有负债的公允价值以及合并成本的计量进行复核，经复核后合并成本仍小于合并中取得的被购买方可辨认净资产公允价值份额的，其差额计入当期损益。

6. 合并财务报表的编制方法

适用 不适用

母公司将其控制的所有子公司纳入合并财务报表的合并范围。合并财务报表以母公司及其子公司的财务报表为基础，根据其他有关资料，由母公司按照《企业会计准则第 33 号——合并财务报表》编制。

7. 合营安排分类及共同经营会计处理方法

适用 不适用

8. 现金及现金等价物的确定标准

现金等价物是指企业持有的期限短（一般指从购买日起三个月内到期）、流动性强、易于转换为已知金额现金、价值变动风险很小的投资。

9. 外币业务和外币报表折算

适用 不适用

10. 金融工具

适用 不适用

1. 金融资产和金融负债的分类

金融资产在初始确认时划分为以下三类：（1）以摊余成本计量的金融资产；（2）以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产；（3）以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产。

金融负债在初始确认时划分为以下四类：（1）以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债；（2）金融资产转移不符合终止确认条件或继续涉入被转移金融资产所形成的金融负债；（3）不属于上述（1）或（2）的财务担保合同，以及不属于上述（1）并以低于市场利率贷款的贷款承诺；（4）以摊余成本计量的金融负债。

2. 金融资产和金融负债的确认依据、计量方法和终止确认条件

（1）金融资产和金融负债的确认依据和初始计量方法

公司成为金融工具合同的一方时，确认一项金融资产或金融负债。初始确认金融资产或金融负债时，按照公允价值计量；对于以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产和金融负债，相关交易费用直接计入当期损益；对于其他类别的金融资产或金融负债，相关交易费用计入初始确认金额。但是，公司初始确认的应收账款未包含重大融资成分或公司不考虑未超过一年的合同中的融资成分的，按照《企业会计准则第 14 号——收入》所定义的交易价格进行初始计量。

（2）金融资产的后续计量方法

1) 以摊余成本计量的金融资产

采用实际利率法，按照摊余成本进行后续计量。以摊余成本计量且不属于任何套期关系的一

部分的金融资产所产生的利得或损失，在终止确认、重分类、按照实际利率法摊销或确认减值时，计入当期损益。

2) 以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的债务工具投资

采用公允价值进行后续计量。采用实际利率法计算的利息、减值损失或利得及汇兑损益计入当期损益，其他利得或损失计入其他综合收益。终止确认时，将之前计入其他综合收益的累计利得或损失从其他综合收益中转出，计入当期损益。

3) 以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的权益工具投资

采用公允价值进行后续计量。获得的股利（属于投资成本收回部分的除外）计入当期损益，其他利得或损失计入其他综合收益。终止确认时，将之前计入其他综合收益的累计利得或损失从其他综合收益中转出，计入留存收益。

4) 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产

采用公允价值进行后续计量，产生的利得或损失（包括利息和股利收入）计入当期损益，除非该金融资产属于套期关系的一部分。

(3) 金融负债的后续计量方法

1) 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债

此类金融负债包括交易性金融负债（含属于金融负债的衍生工具）和指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债。对于此类金融负债以公允价值进行后续计量。因公司自身信用风险变动引起的指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债的公允价值变动金额计入其他综合收益，除非该处理会造成或扩大损益中的会计错配。此类金融负债产生的其他利得或损失（包括利息费用、除因公司自身信用风险变动引起的公允价值变动）计入当期损益，除非该金融负债属于套期关系的一部分。终止确认时，将之前计入其他综合收益的累计利得或损失从其他综合收益中转出，计入留存收益。

2) 金融资产转移不符合终止确认条件或继续涉入被转移金融资产所形成的金融负债

按照《企业会计准则第 23 号——金融资产转移》相关规定进行计量。

3) 不属于上述 1) 或 2) 的财务担保合同，以及不属于上述 1) 并以低于市场利率贷款的贷款承诺

在初始确认后按照下列两项金额之中的较高者进行后续计量：① 按照金融工具的减值规定确定的损失准备金额；② 初始确认金额扣除按照《企业会计准则第 14 号——收入》相关规定所确定的累计摊销额后的余额。

4) 以摊余成本计量的金融负债

采用实际利率法以摊余成本计量。以摊余成本计量且不属于任何套期关系的一部分的金融负债所产生的利得或损失，在终止确认、按照实际利率法摊销时计入当期损益。

(4) 金融资产和金融负债的终止确认

1) 当满足下列条件之一时，终止确认金融资产：

① 收取金融资产现金流量的合同权利已终止；

② 金融资产已转移，且该转移满足《企业会计准则第23号——金融资产转移》关于金融资产终止确认的规定。

2) 当金融负债（或其一部分）的现时义务已经解除时，相应终止确认该金融负债（或该部分金融负债）。

3. 金融资产转移的确认依据和计量方法

公司转移了金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬的，终止确认该金融资产，并将转移中产生或保留的权利和义务单独确认为资产或负债；保留了金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬的，继续确认所转移的金融资产。公司既没有转移也没有保留金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬的，分别下列情况处理：(1) 未保留对该金融资产控制的，终止确认该金融资产，并将转移中产生或保留的权利和义务单独确认为资产或负债；(2) 保留了对该金融资产控制的，按照继续涉入所转移金融资产的程度确认有关金融资产，并相应确认有关负债。

金融资产整体转移满足终止确认条件的，将下列两项金额的差额计入当期损益：(1) 所转移金融资产在终止确认日的账面价值；(2) 因转移金融资产而收到的对价，与原直接计入其他综合收益的公允价值变动累计额中对应终止确认部分的金额（涉及转移的金融资产为以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的债务工具投资）之和。转移了金融资产的一部分，且该被转移部分整体满足终止确认条件的，将转移前金融资产整体的账面价值，在终止确认部分和继续确认部分之间，按照转移日各自的相对公允价值进行分摊，并将下列两项金额的差额计入当期损益：(1) 终止确认部分的账面价值；(2) 终止确认部分的对价，与原直接计入其他综合收益的公允价值变动累计额中对应终止确认部分的金额（涉及转移的金融资产为以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的债务工具投资）之和。

4. 金融资产和金融负债的公允价值确定方法

公司采用在当前情况下适用并且有足够可利用数据和其他信息支持的估值技术确定相关金融资产和金融负债的公允价值。公司将估值技术使用的输入值分以下层级，并依次使用：

(1) 第一层次输入值是在计量日能够取得的相同资产或负债在活跃市场上未经调整的报价；

(2) 第二层次输入值是除第一层次输入值外相关资产或负债直接或间接可观察的输入值，包括：活跃市场中类似资产或负债的报价；非活跃市场中相同或类似资产或负债的报价；除报价以外的其他可观察输入值，如在正常报价间隔期间可观察的利率和收益率曲线等；市场验证的输入值等；

(3) 第三层次输入值是相关资产或负债的不可观察输入值，包括不能直接观察或无法由可观察市场数据验证的利率、股票波动率、企业合并中承担的弃置义务的未来现金流量、使用自身数据作出的财务预测等。

5. 金融工具减值

(1) 金融工具减值计量和会计处理

公司以预期信用损失为基础，对以摊余成本计量的金融资产、以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的债务工具投资、合同资产、租赁应收款、分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债以外的贷款承诺、不属于以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债或不属于金融资产转移不符合终止确认条件或继续涉入被转移金融资产所形成的金融负债的财务担保合同进行减值处理并确认损失准备。

预期信用损失，是指以发生违约的风险为权重的金融工具信用损失的加权平均值。信用损失，是指公司按照原实际利率折现的、根据合同应收的所有合同现金流量与预期收取的所有现金流量之间的差额，即全部现金短缺的现值。其中，对于公司购买或源生的已发生信用减值的金融资产，按照该金融资产经信用调整的实际利率折现。

对于购买或源生的已发生信用减值的金融资产，公司在资产负债表日仅将自初始确认后整个存续期内预期信用损失的累计变动确认为损失准备。

对于由《企业会计准则第14号——收入》规范的交易形成，且不含重大融资成分或者公司不考虑不超过一年的合同中的融资成分的应收款项及合同资产，公司运用简化计量方法，按照相当于整个存续期内的预期信用损失金额计量损失准备。

除上述计量方法以外的金融资产，公司在每个资产负债表日评估其信用风险自初始确认后是否已经显著增加。如果信用风险自初始确认后已显著增加，公司按照整个存续期内预期信用损失的金额计量损失准备；如果信用风险自初始确认后未显著增加，公司按照该金融工具未来12个月内预期信用损失的金额计量损失准备。

公司利用可获得的合理且有依据的信息，包括前瞻性信息，通过比较金融工具在资产负债表日发生违约的风险与在初始确认日发生违约的风险，以确定金融工具的信用风险自初始确认后是否已显著增加。

于资产负债表日，若公司判断金融工具只具有较低的信用风险，则假定该金融工具的信用风险自初始确认后并未显著增加。

公司以单项金融工具或金融工具组合为基础评估预期信用风险和计量预期信用损失。当以金融工具组合为基础时，公司以共同风险特征为依据，将金融工具划分为不同组合。

公司在每个资产负债表日重新计量预期信用损失，由此形成的损失准备的增加或转回金额，作为减值损失或利得计入当期损益。对于以摊余成本计量的金融资产，损失准备抵减该金融资产在资产负债表中列示的账面价值；对于以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的债权投资，公司在其他综合收益中确认其损失准备，不抵减该金融资产的账面价值。

(2) 按组合评估预期信用风险和计量预期信用损失的金融工具

项 目	确定组合的依据	计量预期信用损失的方法
其他应收款——账龄组合	账龄	参考历史信用损失经验，结合当前状况以及对未来经济状况的预测，通过违约风险敞口和未来12个月内或整个

		存续期预期信用损失率，计算预期信用损失
其他应收款——合并范围内关联往来组合	款项性质	参考历史信用损失经验，结合当前状况及对未来经济状况的预测，通过违约风险敞口和整个存续期预期信用损失率，计算预期信用损失

(3) 按组合计量预期信用损失的应收款项及合同资产

1) 具体组合及计量预期信用损失的方法

项 目	确定组合的依据	计量预期信用损失的方法
应收银行承兑汇票	票据类型	参考历史信用损失经验，结合当前状况以及对未来经济状况的预测，通过违约风险敞口和整个存续期预期信用损失率，计算预期信用损失
应收商业承兑汇票	账龄	参考历史信用损失经验，结合当前状况以及对未来经济状况的预测，编制应收账款账龄与整个存续期预期信用损失率对照表，计算预期信用损失
应收账款——账龄组合		
应收账款——合并范围内关联往来组合	款项性质	参考历史信用损失经验，结合当前状况以及对未来经济状况的预测，通过违约风险敞口和整个存续期预期信用损失率，计算预期信用损失

2) 应收账款——账龄组合的账龄与整个存续期预期信用损失率对照表

账 龄	应收账款 预期信用损失率(%)
1 年以内 (含, 下同)	5
1-2 年	10
2-3 年	30
3-4 年	50
4-5 年	80
5 年以上	100

6. 金融资产和金融负债的抵销

金融资产和金融负债在资产负债表内分别列示，不相互抵销。但同时满足下列条件的，公司以相互抵销后的净额在资产负债表内列示：(1) 公司具有抵销已确认金额的法定权利，且该种法定权利是当前可执行的；(2) 公司计划以净额结算，或同时变现该金融资产和清偿该金融负债。不满足终止确认条件的金融资产转移，公司不对已转移的金融资产和相关负债进行抵销。

11. 应收票据

应收票据的预期信用损失的确定方法及会计处理方法

适用 不适用

12. 应收账款

应收账款的预期信用损失的确定方法及会计处理方法

适用 不适用

13. 应收款项融资

适用 不适用

14. 其他应收款

其他应收款预期信用损失的确定方法及会计处理方法

适用 不适用

15. 存货

适用 不适用

1. 存货的分类

存货包括在日常活动中持有以备出售的产成品或商品、处在生产过程中的在产品、在生产过程或提供劳务过程中耗用的材料和物料等。

2. 发出存货的计价方法

发出存货采用移动加权平均法。

3. 存货可变现净值的确定依据

资产负债表日，存货采用成本与可变现净值孰低计量，按照存货类别成本高于可变现净值的差额计提存货跌价准备。直接用于出售的存货，在正常生产经营过程中以该存货的估计售价减去估计的销售费用和相关税费后的金额确定其可变现净值；需要经过加工的存货，在正常生产经营过程中以所生产的产成品的估计售价减去至完工时估计将要发生的成本、估计的销售费用和相关税费后的金额确定其可变现净值；资产负债表日，同一项存货中一部分有合同价格约定、其他部分不存在合同价格的，分别确定其可变现净值，并与其对应的成本进行比较，分别确定存货跌价准备的计提或转回的金额。

4. 存货的盘存制度

存货的盘存制度为永续盘存制。

5. 低值易耗品和包装物的摊销方法

(1) 低值易耗品

按照一次转销法进行摊销。

(2) 包装物

按照一次转销法进行摊销。

16. 合同资产

(1). 合同资产的确认方法及标准

适用 不适用

公司根据履行履约义务与客户付款之间的关系在资产负债表中列示合同资产或合同负债。公司将同一合同下的合同资产和合同负债相互抵销后以净额列示。

公司将拥有的、无条件(即,仅取决于时间流逝)向客户收取对价的权利作为应收款项列示,将已向客户转让商品而有权收取对价的权利(该权利取决于时间流逝之外的其他因素)作为合同资产列示。

公司将已收或应收客户对价而应向客户转让商品的义务作为合同负债列示。

(2). 合同资产预期信用损失的确定方法及会计处理方法

适用 不适用

17. 持有待售资产

适用 不适用

18. 债权投资

(1). 债权投资预期信用损失的确定方法及会计处理方法

适用 不适用

19. 其他债权投资

(1). 其他债权投资预期信用损失的确定方法及会计处理方法

适用 不适用

20. 长期应收款

(1). 长期应收款预期信用损失的确定方法及会计处理方法

适用 不适用

21. 长期股权投资

适用 不适用

1. 共同控制、重大影响的判断

按照相关约定对某项安排存在共有的控制,并且该安排的相关活动必须经过分享控制权的参与方一致同意后才能决策,认定为共同控制。对被投资单位的财务和经营政策有参与决策的权力,但并不能够控制或者与其他方一起共同控制这些政策的制定,认定为重大影响。

2. 投资成本的确定

(1) 同一控制下的企业合并形成的,合并方以支付现金、转让非现金资产、承担债务或发行权益性证券作为合并对价的,在合并日按照取得被合并方所有者权益在最终控制方合并财务报表中的账面价值的份额作为其初始投资成本。长期股权投资初始投资成本与支付的合并对价的账面

价值或发行股份的面值总额之间的差额调整资本公积；资本公积不足冲减的，调整留存收益。

公司通过多次交易分步实现同一控制下企业合并形成的长期股权投资，判断是否属于“一揽子交易”。属于“一揽子交易”的，把各项交易作为一项取得控制权的交易进行会计处理。不属于“一揽子交易”的，在合并日，根据合并后应享有被合并方净资产在最终控制方合并财务报表中的账面价值的份额确定初始投资成本。合并日长期股权投资的初始投资成本，与达到合并前的长期股权投资账面价值加上合并日进一步取得股份新支付对价的账面价值之和的差额，调整资本公积；资本公积不足冲减的，调整留存收益。

(2) 非同一控制下的企业合并形成的，在购买日按照支付的合并对价的公允价值作为其初始投资成本。

公司通过多次交易分步实现非同一控制下企业合并形成的长期股权投资，区分个别财务报表和合并财务报表进行相关会计处理：

1) 在个别财务报表中，按照原持有的股权投资的账面价值加上新增投资成本之和，作为改按成本法核算的初始投资成本。

2) 在合并财务报表中，判断是否属于“一揽子交易”。属于“一揽子交易”的，把各项交易作为一项取得控制权的交易进行会计处理。不属于“一揽子交易”的，对于购买日之前持有的被购买方的股权，按照该股权在购买日的公允价值进行重新计量，公允价值与其账面价值的差额计入当期投资收益；购买日之前持有的被购买方的股权涉及权益法核算下的其他综合收益等的，与其相关的其他综合收益等转为购买日所属当期收益。但由于被投资方重新计量设定受益计划净负债或净资产变动而产生的其他综合收益除外。

(3) 除企业合并形成以外的：以支付现金取得的，按照实际支付的购买价款作为其初始投资成本；以发行权益性证券取得的，按照发行权益性证券的公允价值作为其初始投资成本；以债务重组方式取得的，按《企业会计准则第 12 号——债务重组》确定其初始投资成本；以非货币性资产交换取得的，按《企业会计准则第 7 号——非货币性资产交换》确定其初始投资成本。

3. 后续计量及损益确认方法

对被投资单位实施控制的长期股权投资采用成本法核算；对联营企业和合营企业的长期股权投资，采用权益法核算。

4. 通过多次交易分步处置对子公司投资至丧失控制权的处理方法

(1) 个别财务报表

对处置的股权，其账面价值与实际取得价款之间的差额，计入当期损益。对于剩余股权，对被投资单位仍具有重大影响或者与其他方一起实施共同控制的，转为权益法核算；不能再对被投资单位实施控制、共同控制或重大影响的，按照《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》的相关规定进行核算。

(2) 合并财务报表

1) 通过多次交易分步处置对子公司投资至丧失控制权，且不属于“一揽子交易”的

在丧失控制权之前，处置价款与处置长期股权投资相对应享有子公司自购买日或合并日开始持续计算的净资产份额之间的差额，调整资本公积（资本溢价），资本溢价不足冲减的，冲减留存收益。

丧失对原子公司控制权时，对于剩余股权，按照其在丧失控制权日的公允价值进行重新计量。处置股权取得的对价与剩余股权公允价值之和，减去按原持股比例计算应享有原有子公司自购买日或合并日开始持续计算的净资产的份额之间的差额，计入丧失控制权当期的投资收益，同时冲减商誉。与原有子公司股权投资相关的其他综合收益等，应当在丧失控制权时转为当期投资收益。

2) 通过多次交易分步处置对子公司投资至丧失控制权，且属于“一揽子交易”的

将各项交易作为一项处置子公司并丧失控制权的交易进行会计处理。但是，在丧失控制权之前每一次处置价款与处置投资对应的享有该子公司净资产份额的差额，在合并财务报表中确认为其他综合收益，在丧失控制权时一并转入丧失控制权当期的损益。

22. 投资性房地产

(1). 如果采用成本计量模式的：

折旧或摊销方法

1. 投资性房地产包括已出租的土地使用权、持有并准备增值后转让的土地使用权和已出租的建筑物。

2. 投资性房地产按照成本进行初始计量，采用成本模式进行后续计量，并采用与固定资产和无形资产相同的方法计提折旧或进行摊销。

23. 固定资产

(1). 确认条件

适用 不适用

固定资产是指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的，使用年限超过一个会计年度的有形资产。固定资产在同时满足经济利益很可能流入、成本能够可靠计量时予以确认。

(2). 折旧方法

适用 不适用

类别	折旧方法	折旧年限（年）	残值率	年折旧率
房屋及建筑物	直线法	20	5	4.75
运输工具	直线法	3-5	5	31.67-19
其他设备	直线法	3-5	5	31.67-19

(3). 融资租入固定资产的认定依据、计价和折旧方法

适用 不适用

24. 在建工程

适用 不适用

1. 在建工程同时满足经济利益很可能流入、成本能够可靠计量则予以确认。在建工程按建造该项资产达到预定可使用状态前所发生的实际成本计量。

2. 在建工程达到预定可使用状态时，按工程实际成本转入固定资产。已达到预定可使用状态但尚未办理竣工决算的，先按估计价值转入固定资产，待办理竣工决算后再按实际成本调整原暂

估价值，但不再调整原已计提的折旧。

25. 借款费用

适用 不适用

26. 生物资产

适用 不适用

27. 油气资产

适用 不适用

28. 使用权资产

适用 不适用

29. 无形资产

(1). 计价方法、使用寿命、减值测试

适用 不适用

1. 无形资产包括土地使用权、专利权及非专利技术等，按成本进行初始计量。

2. 使用寿命有限的无形资产，在使用寿命内按照与该项无形资产有关的经济利益的预期实现方式系统合理地摊销，无法可靠确定预期实现方式的，采用直线法摊销。具体年限如下：

项 目	摊销年限(年)
软件	5

(2). 内部研究开发支出会计政策

适用 不适用

30. 长期资产减值

适用 不适用

对长期股权投资、采用成本模式计量的投资性房地产、固定资产、在建工程、使用寿命有限的无形资产等长期资产，在资产负债表日有迹象表明发生减值的，估计其可收回金额。对因企业合并所形成的商誉和使用寿命不确定的无形资产，无论是否存在减值迹象，每年都进行减值测试。商誉结合与其相关的资产组或者资产组组合进行减值测试。

若上述长期资产的可收回金额低于其账面价值的，按其差额确认资产减值准备并计入当期损益。

31. 长期待摊费用

适用 不适用

长期待摊费用核算已经支出，摊销期限在 1 年以上（不含 1 年）的各项费用。长期待摊费用按实际发生额入账，在受益期或规定的期限内分期平均摊销。如果长期待摊的费用项目不能使以后会计期间受益则将尚未摊销的该项目的摊余价值全部转入当期损益。

32. 合同负债

(1). 合同负债的确认方法

√适用 □不适用

公司将已收或应收客户对价而应向客户转让商品的义务作为合同负债列示。

33. 职工薪酬

(1). 短期薪酬的会计处理方法

√适用 □不适用

在职工为公司提供服务的会计期间，将实际发生的短期薪酬确认为负债，并计入当期损益或相关资产成本。

(2). 离职后福利的会计处理方法

√适用 □不适用

离职后福利分为设定提存计划和设定受益计划。

(1) 在职工为公司提供服务的会计期间，根据设定提存计划计算的应缴存金额确认为负债，并计入当期损益或相关资产成本。

(2) 对设定受益计划的会计处理通常包括下列步骤：

1) 根据预期累计福利单位法，采用无偏且相互一致的精算假设对有关人口统计变量和财务变量等作出估计，计量设定受益计划所产生的义务，并确定相关义务的所属期间。同时，对设定受益计划所产生的义务予以折现，以确定设定受益计划义务的现值和当期服务成本；

2) 设定受益计划存在资产的，将设定受益计划义务现值减去设定受益计划资产公允价值所形成的赤字或盈余确认为一项设定受益计划净负债或净资产。设定受益计划存在盈余的，以设定受益计划的盈余和资产上限两项的孰低者计量设定受益计划净资产；

3) 期末，将设定受益计划产生的职工薪酬成本确认为服务成本、设定受益计划净负债或净资产的利息净额以及重新计量设定受益计划净负债或净资产所产生的变动等三部分，其中服务成本和设定受益计划净负债或净资产的利息净额计入当期损益或相关资产成本，重新计量设定受益计划净负债或净资产所产生的变动计入其他综合收益，并且在后续会计期间不允许转回至损益，但可以在权益范围内转移这些在其他综合收益确认的金额。

(3). 辞退福利的会计处理方法

√适用 □不适用

向职工提供的辞退福利，在下列两者孰早日确认辞退福利产生的职工薪酬负债，并计入当期损益：(1) 公司不能单方面撤回因解除劳动关系计划或裁减建议所提供的辞退福利时；(2) 公司确认与涉及支付辞退福利的重组相关的成本或费用时。

(4). 其他长期职工福利的会计处理方法

√适用 □不适用

向职工提供的其他长期福利，符合设定提存计划条件的，按照设定提存计划的有关规定进行会计处理；除此之外的其他长期福利，按照设定受益计划的有关规定进行会计处理，为简化相关会计处理，将其产生的职工薪酬成本确认为服务成本、其他长期职工福利净负债或净资产的利息净额以及重新计量其他长期职工福利净负债或净资产所产生的变动等组成项目的总净额计入当期损益或相关资产成本。

34. 租赁负债

适用 不适用

35. 预计负债

适用 不适用

36. 股份支付

适用 不适用

37. 优先股、永续债等其他金融工具

适用 不适用

38. 收入**(1). 收入确认和计量所采用的会计政策**

适用 不适用

1. 收入确认原则

于合同开始日，公司对合同进行评估，识别合同所包含的各单项履约义务，并确定各单项履约义务是在某一时段内履行，还是在某一时点履行。

满足下列条件之一时，属于在某一时段内履行履约义务，否则，属于在某一时点履行履约义务：(1) 客户在公司履约的同时即取得并消耗公司履约所带来的经济利益；(2) 客户能够控制公司履约过程中在建商品；(3) 公司履约过程中所产出的商品具有不可替代用途，且公司在整个合同期间内有权就累计至今已完成的履约部分收取款项。

对于在某一时段内履行的履约义务，公司在该段时间内按照履约进度确认收入。履约进度不能合理确定时，已经发生的成本预计能够得到补偿的，按照已经发生的成本金额确认收入，直到履约进度能够合理确定为止。对于在某一时点履行的履约义务，在客户取得相关商品或服务控制权时点确认收入。在判断客户是否已取得商品控制权时，公司考虑下列迹象：(1) 公司就该商品享有现时收款权利，即客户就该商品负有现时付款义务；(2) 公司已将该商品的法定所有权转移给客户，即客户已拥有该商品的法定所有权；(3) 公司已将该商品实物转移给客户，即客户已实物占有该商品；(4) 公司已将该商品所有权上的主要风险和报酬转移给客户，即客户已取得该商品所有权上的主要风险和报酬；(5) 客户已接受该商品；(6) 其他表明客户已取得商品控制权的迹象。

2. 收入计量原则

(1) 公司按照分摊至各单项履约义务的交易价格计量收入。交易价格是公司因向客户转让商品或服务而预期有权收取的对价金额，不包括代第三方收取的款项以及预期将退还给客户的款项。

(2) 合同中存在可变对价的，公司按照期望值或最可能发生金额确定可变对价的最佳估计数，但包含可变对价的交易价格，不超过在相关不确定性消除时累计已确认收入极可能不会发生重大转回的金额。

(3) 合同中存在重大融资成分的，公司按照假定客户在取得商品或服务控制权时即以现金支付的应付金额确定交易价格。该交易价格与合同对价之间的差额，在合同期间内采用实际利率法摊销。合同开始日，公司预计客户取得商品或服务控制权与客户支付价款间隔不超过一年的，不考虑合同中存在的重大融资成分。

(4) 合同中包含两项或多项履约义务的，公司于合同开始日，按照各单项履约义务所承诺商品的单独售价的相对比例，将交易价格分摊至各单项履约义务。

3. 收入确认的具体方法

公司有两大业务板块，一是物业管理服务，二是物业增值服务。依据公司自身的经营模式和结算方式，各类业务销售收入确认的具体方法披露如下：

(1) 物业管理服务

公司提供物业管理服务属于在某一时段内履行的履约义务，公司在履约义务履行的期间内，按月确认收入。

(2) 物业增值服务

公司提供物业增值服务属于在某一时段内履行的履约义务，在合同服务周期约定时，在履约义务履行的期间内按月确认收入；无合同服务周期约定时，在增值服务完成时确认收入

(2). 同类业务采用不同经营模式导致收入确认会计政策存在差异的情况

适用 不适用

39. 合同成本

适用 不适用

与合同成本有关的资产包括合同取得成本和合同履约成本。

公司为取得合同发生的增量成本预期能够收回的，作为合同取得成本确认为一项资产。如果合同取得成本的摊销期限不超过一年，在发生时直接计入当期损益。

公司为履行合同发生的成本，不适用存货、固定资产或无形资产等相关准则的规范范围且同时满足下列条件的，作为合同履约成本确认为一项资产：

1. 该成本与一份当前或预期取得的合同直接相关，包括直接人工、直接材料、制造费用（或类似费用）、明确由客户承担的成本以及仅因该合同而发生的其他成本；
2. 该成本增加了公司未来用于履行履约义务的资源；
3. 该成本预期能够收回。

公司对于与合同成本有关的资产采用与该资产相关的商品或服务收入确认相同的基础进行摊销，计入当期损益。

如果与合同成本有关的资产的账面价值高于因转让与该资产相关的商品或服务预期能够取得的剩余对价减去估计将要发生的成本，公司对超出部分计提减值准备，并确认为资产减值损失。以前期间减值的因素之后发生变化，使得转让该资产相关的商品或服务预期能够取得的剩余对价减去估计将要发生的成本高于该资产账面价值的，转回原已计提的资产减值准备，并计入当期损

益，但转回后的资产账面价值不超过假定不计提减值准备情况下该资产在转回日的账面价值。

40. 政府补助

适用 不适用

1. 政府补助在同时满足下列条件时予以确认：(1) 公司能够满足政府补助所附的条件；(2) 公司能够收到政府补助。政府补助为货币性资产的，按照收到或应收的金额计量。政府补助为非货币性资产的，按照公允价值计量；公允价值不能可靠取得的，按照名义金额计量。

2. 与资产相关的政府补助判断依据及会计处理方法

政府文件规定用于购建或以其他方式形成长期资产的政府补助划分为与资产相关的政府补助。政府文件不明确的，以取得该补助必须具备的基本条件为基础进行判断，以购建或以其他方式形成长期资产为基本条件的作为与资产相关的政府补助。与资产相关的政府补助，冲减相关资产的账面价值或确认为递延收益。与资产相关的政府补助确认为递延收益的，在相关资产使用寿命内按照合理、系统的方法分期计入损益。按照名义金额计量的政府补助，直接计入当期损益。相关资产在使用寿命结束前被出售、转让、报废或发生毁损的，将尚未分配的相关递延收益余额转入资产处置当期的损益。

3. 与收益相关的政府补助判断依据及会计处理方法

除与资产相关的政府补助之外的政府补助划分为与收益相关的政府补助。对于同时包含与资产相关部分和与收益相关部分的政府补助，难以区分与资产相关或与收益相关的，整体归类为与收益相关的政府补助。与收益相关的政府补助，用于补偿以后期间的相关成本费用或损失的，确认为递延收益，在确认相关成本费用或损失的期间，计入当期损益或冲减相关成本；用于补偿已发生的相关成本费用或损失的，直接计入当期损益或冲减相关成本。

4. 与公司日常经营活动相关的政府补助，按照经济业务实质，计入其他收益或冲减相关成本费用。与公司日常活动无关的政府补助，计入营业外收支。

41. 递延所得税资产/递延所得税负债

适用 不适用

1. 根据资产、负债的账面价值与其计税基础之间的差额（未作为资产和负债确认的项目按照税法规定可以确定其计税基础的，该计税基础与其账面数之间的差额），按照预期收回该资产或清偿该负债期间的适用税率计算确认递延所得税资产或递延所得税负债。

2. 确认递延所得税资产以很可能取得用来抵扣可抵扣暂时性差异的应纳税所得额为限。资产负债表日，有确凿证据表明未来期间很可能获得足够的应纳税所得额用来抵扣可抵扣暂时性差异的，确认以前会计期间未确认的递延所得税资产。

3. 资产负债表日，对递延所得税资产的账面价值进行复核，如果未来期间很可能无法获得足够的应纳税所得额用以抵扣递延所得税资产的利益，则减记递延所得税资产的账面价值。在很可能获得足够的应纳税所得额时，转回减记的金额。

4. 公司当期所得税和递延所得税作为所得税费用或收益计入当期损益，但不包括下列情况产生的所得税：(1) 企业合并；(2) 直接在所有者权益中确认的交易或者事项。

42. 租赁**(1). 经营租赁的会计处理方法**

√适用 □不适用

公司为承租人时，在租赁期内各个期间按照直线法将租金计入相关资产成本或确认为当期损益，发生的初始直接费用，直接计入当期损益。或有租金在实际发生时计入当期损益。

公司为出租人时，在租赁期内各个期间按照直线法将租金确认为当期损益，发生的初始直接费用，除金额较大的予以资本化并分期计入损益外，均直接计入当期损益。或有租金在实际发生时计入当期损益。

(2). 融资租赁的会计处理方法

□适用 √不适用

(3). 新租赁准则下租赁的确定方法及会计处理方法

□适用 √不适用

43. 其他重要的会计政策和会计估计

□适用 √不适用

44. 重要会计政策和会计估计的变更**(1). 重要会计政策变更**

√适用 □不适用

会计政策变更的内容和原因	审批程序	备注(受重要影响的报表项目名称和金额)
公司自 2020 年 1 月 1 日起执行财政部修订后的《企业会计准则第 14 号——收入》(以下简称新收入准则)	无需审批	详见其他说明

其他说明

1. 公司自 2020 年 1 月 1 日起执行财政部修订后的《企业会计准则第 14 号——收入》(以下简称新收入准则)。根据相关新旧准则衔接规定，对可比期间信息不予调整，首次执行日执行新准则的累积影响数追溯调整本报告期期初留存收益及财务报表其他相关项目金额。

执行新收入准则对公司 2020 年 1 月 1 日财务报表的主要影响如下：

项 目	资产负债表		
	2019 年 12 月 31 日	新收入准则调整影响	2020 年 1 月 1 日
预收款项	202,715,971.96	-201,984,891.28	731,080.68
合同负债		196,101,551.50	196,101,551.50
其他流动负债		5,883,339.78	5,883,339.78

2. 公司自 2020 年 1 月 1 日起执行财政部于 2019 年度颁布的《企业会计准则解释第 13 号》，该项会计政策变更采用未来适用法处理。

(2). 重要会计估计变更

适用 不适用

(3). 2020 年起首次执行新收入准则、新租赁准则调整首次执行当年年初财务报表相关情况

适用 不适用

(4). 2020 年起首次执行新收入准则、新租赁准则追溯调整前期比较数据的说明

适用 不适用

45. 其他

适用 不适用

六、税项

1. 主要税种及税率

主要税种及税率情况

适用 不适用

税种	计税依据	税率
增值税	以按税法规定计算的销售货物和应税劳务收入为基础计算销项税额，扣除当期允许抵扣的进项税额后，差额部分为应交增值税	13%、9%、6%、5%、3%、1%
消费税		
营业税		
城市维护建设税	实际缴纳的流转税税额	7%、5%
企业所得税	企业所得税	应纳税所得额
教育费附加	实际缴纳的流转税税额	3%
地方教育附加	实际缴纳的流转税税额	2%
房产税	从价计征的，按房产原值一次减除 30%后余值的 1.2%计缴；从租计征的，按租金收入的 12%计缴	1.2%或 12%

存在不同企业所得税税率纳税主体的，披露情况说明

适用 不适用

纳税主体名称	所得税税率 (%)
浙江悦都物业服务有限公司	5%
杭州乐勤楼宇工程有限公司	20%
常熟市中远物业服务有限责任公司	20%
南都(嘉兴)智慧物业服务有限公司	20%
杭州南诚智慧生活服务有限公司	20%
除上述以外的其他纳税主体	25%

注：浙江悦都物业服务有限公司采用核定征收方法计缴企业所得税，核定征收应税所得率为 5%；根据财税〔2019〕13 号《财政部 税务总局 关于实施小微企业普惠性税收减免政策的通知》，对月销售额 10 万元以下（含）的增值税小规模纳税人免征增值税，对小型微利企业年应纳税所得额不超过 100 万元的部分减按 25%计入应纳税所得额，对年应纳税所得额超过 100 万元

但不超过 300 万元的部分减按 50%计入应纳税所得额，按 20%的税率缴纳企业所得税。杭州乐勤楼宇工程有限公司、常熟市中远物业服务有限责任公司、南都(嘉兴)智慧物业服务有限公司、杭州南诚智慧生活服务有限公司适用小微企业所得税优惠政策。除上述以外的其他纳税主体所得税率为 25%。

2. 税收优惠

适用 不适用

1. 根据《关于应对新冠肺炎疫情影响有关房产税、城镇土地使用税优惠政策公告》（苏财税〔2020〕8 号）规定，对受疫情影响严重的住宿餐饮、文体娱乐、交通运输、旅游等行业纳税人，暂免征收 2020 年上半年房产税、城镇土地使用税。根据上述相关规定，上海采林物业管理有限公司泗阳分公司以及如皋分公司本年度暂免征收上半年城镇土地使用税。

2. 根据《财政部 税务总局关于支持个体工商户复工复业增值税政策的公告》（财政部 税务总局公告 2020 年第 13 号）和《财政部 税务总局关于延长小规模纳税人减免增值税政策执行期限的公告》（财政部 税务总局公告 2020 年第 24 号）规定，自 2020 年 3 月 1 日至 12 月 31 日，对湖北省增值税小规模纳税人，适用 3%征收率的应税销售收入，免征增值税；适用 3%预征率的预缴增值税项目，暂停预缴增值税。除湖北省外，其他省、自治区、直辖市的增值税小规模纳税人，适用 3%征收率的应税销售收入，减按 1%征收率征收增值税；适用 3%预征率的预缴增值税项目，减按 1%预征率预缴增值税。

3. 其他

适用 不适用

七、合并财务报表项目注释

1、货币资金

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
库存现金	400,078.44	728,546.88
银行存款	307,440,538.15	328,864,955.41
其他货币资金	1,094,113.72	2,836,101.21
合计	308,934,730.31	332,429,603.50
其中：存放在境外的款项总额	0	0

其他说明

期末银行存款包括冻结的银行存款 780,881.67 元，其他货币资金包括保函保证金 94,365.00 元，使用受限。

2、交易性金融资产

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
----	------	------

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产		
其中：		
其中：理财产品	174,228,116.94	279,282,990.71
指定以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产		
其中：		
合计	174,228,116.94	279,282,990.71

其他说明：

适用 不适用

3、衍生金融资产

适用 不适用

4、应收票据

(1). 应收票据分类列示

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
银行承兑票据	0	600,000.00
商业承兑票据	952,400.01	1,344,411.47
合计	952,400.01	1,944,411.47

(2). 期末公司已质押的应收票据

适用 不适用

(3). 期末公司已背书或贴现且在资产负债表日尚未到期的应收票据

适用 不适用

(4). 期末公司因出票人未履约而将其转应收账款的票据

适用 不适用

(5). 按坏账计提方法分类披露

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

类别	期末余额					期初余额				
	账面余额		坏账准备		账面价值	账面余额		坏账准备		账面价值
	金额	比例(%)	金额	计提比例(%)		金额	比例(%)	金额	计提比例(%)	
按单项计提坏账准备										
其中：										
按组合计提坏账准备	1,002,526.33	100.00	50,126.32	5.00	952,400.01	2,015,169.97	100.00	70,758.50	3.51	1,944,411.47
其中：										
商业承兑汇票	1,002,526.33	100.00	50,126.32	5.00	952,400.01	1,415,169.97	70.23	70,758.50	5.00	1,344,411.47
银行承兑汇票						600,000.00	29.77			600,000.0
合计	1,002,526.33	100.00	50,126.32	5.00	952,400.01	2,015,169.97	100.00	70,758.50	/	1,944,411.47

按单项计提坏账准备：

□适用 √不适用

按组合计提坏账准备:

适用 不适用

组合计提项目: 其中: 商业承兑汇票

单位: 元 币种: 人民币

名称	期末余额		
	应收票据	坏账准备	计提比例 (%)
商业承兑汇票组合	1,002,526.33	50,126.32	5.00
合计	1,002,526.33	50,126.32	5.00

按组合计提坏账的确认标准及说明

适用 不适用

如按预期信用损失一般模型计提坏账准备, 请参照其他应收款披露:

适用 不适用

(6). 坏账准备的情况

适用 不适用

单位: 元 币种: 人民币

类别	期初余额	本期变动金额			期末余额
		计提	收回或转回	转销或核销	
商业承兑汇票	70,758.50	-20,632.18			50,126.32
合计	70,758.50	-20,632.18			50,126.32

其中本期坏账准备收回或转回金额重要的:

适用 不适用

其他说明:

无

(7). 本期实际核销的应收票据情况

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

5、应收账款

(1). 按账龄披露

适用 不适用

单位: 元 币种: 人民币

账龄	期末账面余额
1 年以内	
其中: 1 年以内分项	
	263,106,323.29
1 年以内小计	263,106,323.29
1 至 2 年	76,965,574.08
2 至 3 年	23,458,052.78
3 年以上	
3 至 4 年	1,802,168.79
4 至 5 年	1,012,204.16
5 年以上	375,910.17
合计	366,720,233.27

(2). 按坏账计提方法分类披露

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

类别	期末余额					期初余额				
	账面余额		坏账准备		账面价值	账面余额		坏账准备		账面价值
	金额	比例 (%)	金额	计提比例 (%)		金额	比例 (%)	金额	计提比例 (%)	
按单项计提坏账准备										
其中：										
按组合计提坏账准备										
其中：										
	366,720,233.27	100.00	29,976,047.32	8.17	336,744,185.95	298,987,320.53	100.00	18,938,787.57	6.33	280,048,532.96
合计	366,720,233.27	100.00	29,976,047.32	8.17	336,744,185.95	298,987,320.53	100.00	18,938,787.57	6.33	280,048,532.96

按单项计提坏账准备：

□适用 √不适用

按组合计提坏账准备:

适用 不适用

组合计提项目: 按帐龄组合

单位: 元 币种: 人民币

名称	期末余额		
	应收账款	坏账准备	计提比例 (%)
1 年以内	263,106,323.29	13,155,316.18	5.00
1-2 年	76,965,574.08	7,696,557.41	10.00
2-3 年	23,458,052.78	7,037,415.83	30.00
3-4 年	1,802,168.79	901,084.40	50.00
4-5 年	1,012,204.16	809,763.33	80.00
5 年以上	375,910.17	375,910.17	100.00
合计	366,720,233.27	29,976,047.32	8.17

按组合计提坏账的确认标准及说明:

适用 不适用

如按预期信用损失一般模型计提坏账准备, 请参照其他应收款披露:

适用 不适用

(3). 坏账准备的情况

适用 不适用

单位: 元 币种: 人民币

类别	期初余额	本期变动金额				期末余额
		计提	收回或转回	转销或核销	其他变动	
按组合计提坏账准备	18,938,787.57	11,042,605.54		5,345.79		29,976,047.32
合计	18,938,787.57	11,042,605.54		5,345.79		29,976,047.32

其中本期坏账准备收回或转回金额重要的:

适用 不适用

(4). 本期实际核销的应收账款情况

适用 不适用

单位: 元 币种: 人民币

项目	核销金额
实际核销的应收账款	5,345.79

其中重要的应收账款核销情况

适用 不适用

应收账款核销说明:

适用 不适用

本期实际核销应收账款 5,345.79 元。

(5). 按欠款方归集的期末余额前五名的应收账款情况

√适用 □不适用

单位名称	账面余额	占应收账款余额的比例(%)	坏账准备
启东崇和置业有限公司	26,998,020.76	7.36	2,187,177.27
宁波杭州湾新区盈海置业有限公司	26,914,271.80	7.34	3,708,663.27
河南绿地商城置业有限公司	14,540,582.17	3.97	2,132,221.34
河南绿地溱水置业有限公司	9,556,135.62	2.61	616,293.10
河南绿地牟山置业有限公司	7,403,830.38	2.02	459,786.49
小计	85,412,840.73	23.30	9,104,141.47

(6). 因金融资产转移而终止确认的应收账款

□适用 √不适用

(7). 转移应收账款且继续涉入形成的资产、负债金额

□适用 √不适用

其他说明：

□适用 √不适用

6、 应收款项融资

□适用 √不适用

7、 预付款项

(1). 预付款项按账龄列示

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

账龄	期末余额		期初余额	
	金额	比例(%)	金额	比例(%)
1年以内	3,913,983.95	96.11	8,386,784.28	95.95
1至2年	141,605.74	3.48	353,367.71	4.05
2至3年	16,734.00	0.41	300.00	
3年以上				
合计	4,072,323.69	100.00	8,740,451.99	100.00

账龄超过1年且金额重要的预付款项未及时结算原因的说明：

无

(2). 按预付对象归集的期末余额前五名的预付款情况

√适用 □不适用

单位名称	账面余额	占预付款项余额的比例(%)
常熟市芝友电梯安装工程有限公司	712,530.00	17.50
中国石化销售股份有限公司江苏苏州常熟石油分公司	562,736.65	13.82
国网浙江省电力有限公司杭州供电公司	483,660.70	11.88
国网江苏省电力有限公司常熟市供电分公司	413,140.32	10.15
杭州天目艺术专修学校	160,565.51	3.94
小计	2,332,633.18	57.29

其他说明

适用 不适用

8、其他应收款

项目列示

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
应收利息		
应收股利		
其他应收款	88,618,876.82	76,899,997.46
合计	88,618,876.82	76,899,997.46

其他说明：

适用 不适用

应收利息

(1). 应收利息分类

适用 不适用

(2). 重要逾期利息

适用 不适用

(3). 坏账准备计提情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

坏账准备	第一阶段	第二阶段	第三阶段	合计
	未来12个月预期信用损失	整个存续期预期信用损失(未发生信用减值)	整个存续期预期信用损失(已发生信用减值)	
2020年1月1日余额	3,275,845.95	954,310.80	4,380,020.30	8,610,177.05
2020年1月1日余额 在本期				
--转入第二阶段	-338,238.59	338,238.59		
--转入第三阶段		-412,353.15	412,353.15	

一转回第二阶段				
一转回第一阶段				
本期计提	1,124,409.75	-203,719.08	1,330,981.85	2,251,672.52
本期转回				
本期转销				
本期核销	7,390.88			7,390.88
其他变动				
2020年12月31日余额	4,054,626.23	676,477.16	6,123,355.30	10,854,458.69

对本期发生损失准备变动的应收利息账面余额显著变动的情况说明：

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

本期实际核销其他应收款 7,390.88 元

应收股利

(1). 应收股利

适用 不适用

(2). 重要的账龄超过 1 年的应收股利

适用 不适用

(3). 坏账准备计提情况

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

其他应收款

(1). 按账龄披露

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

账龄	期末账面余额
1 年以内	
其中：1 年以内分项	
1 年以内小计	81,092,524.49
1 至 2 年	6,764,771.70
2 至 3 年	4,123,531.49
3 年以上	
3 至 4 年	4,241,613.39
4 至 5 年	2,427,026.47
5 年以上	823,867.97
合计	99,473,335.51

(2). 按款项性质分类情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

款项性质	期末账面余额	期初账面余额
应收暂付款	76,503,658.73	57,804,531.76
押金保证金	20,407,693.24	24,042,929.68
其他	2,561,983.54	3,662,713.07
合计	99,473,335.51	85,510,174.51

(3). 坏账准备计提情况

□适用 √不适用

本期坏账准备计提金额以及评估金融工具的信用风险是否显著增加的采用依据：

□适用 √不适用

(4). 坏账准备的情况

□适用 √不适用

(5). 本期实际核销的其他应收款情况

□适用 √不适用

(6). 按欠款方归集的期末余额前五名的其他应收款情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

单位名称	款项的性质	期末余额	账龄	占其他应收款期末余额合计数的比例(%)	坏账准备期末余额
杭州市江干区东方润园第四届业主委员会	应收暂付款	7,856,794.00	1 年以内	7.90	392,839.70
杭州之江创意园开发有限公司	押金保证金	1,482,320.00	1 年以内	2.21	145,405.91
杭州之江创意园开发有限公司	1-2 年	712,899.08	1-2 年		
昆山枫庭物业管理有限公司	拆借款	1,787,800.00	1 年以内	1.80	89,390.00
传富置业(成都)有限公司	押金保证金	1,302,162.22	1 年以内	1.31	65,259.71
传富置业(成都)有限公司	押金保证金	1,515.95	1-2 年		

杭州兴耀商业经营管理有限公司	押金保证金	1,300,000.00	4-5 年	1.31	1,040,000.00
合计	1-2 年	14,443,491.25	/	14.53	1,732,895.32

(7). 涉及政府补助的应收款项

适用 不适用

(8). 因金融资产转移而终止确认的其他应收款

适用 不适用

(9). 转移其他应收款且继续涉入形成的资产、负债的金额

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

9、存货

(1). 存货分类

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额			期初余额		
	账面余额	存货跌价准备/合同履约成本减值准备	账面价值	账面余额	存货跌价准备/合同履约成本减值准备	账面价值
原材料	507,963.12		507,963.12	401,792.58		401,792.58
在产品						
库存商品	10,447,727.05	132,617.65	10,315,109.40	12,647,473.29		12,647,473.29
周转材料						

消耗性生物资产						
合同履约成本						
低值易耗				11,872.47		11,872.47
合计	10,955,690.17	132,617.65	10,823,072.52	13,061,138.34		13,061,138.34

(2). 存货跌价准备及合同履约成本减值准备

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加金额		本期减少金额		期末余额
		计提	其他	转回或转销	其他	
原材料						
在产品						
库存商品		132,617.65				132,617.65
周转材料						
消耗性生物资产						
合同履约成本						
合计		132,617.65				132,617.65

(3). 存货期末余额含有借款费用资本化金额的说明

□适用 √不适用

(4). 合同履约成本本期摊销金额的说明

□适用 √不适用

其他说明

□适用 √不适用

10、合同资产

(1). 合同资产情况

□适用 √不适用

(2). 报告期内账面价值发生重大变动的金额和原因

□适用 √不适用

(3). 本期合同资产计提减值准备情况

□适用 √不适用

如按预期信用损失一般模型计提坏账准备，请参照其他应收款披露：

□适用 √不适用

其他说明：

适用 不适用

11、持有待售资产

适用 不适用

12、一年内到期的非流动资产

适用 不适用

期末重要的债权投资和其他债权投资：

适用 不适用

其他说明

无

13、其他流动资产

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
合同取得成本		
应收退货成本		
理财产品	280,761,198.63	231,605,991.10
待抵扣增值税	9,775,952.74	10,109,438.19
待摊房租	2,392,496.35	1,288,638.54
待摊财产保险费	606,013.22	382,920.08
预缴税金	26,377.90	184,801.02
其他	1,285,082.71	700,381.69
合计	294,847,121.55	244,272,170.62

其他说明

无

14、债权投资

(1). 债权投资情况

适用 不适用

(2). 期末重要的债权投资

适用 不适用

(3). 减值准备计提情况

适用 不适用

本期减值准备计提金额以及评估金融工具的信用风险是否显著增加的采用依据

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

15、其他债权投资**(1). 其他债权投资情况**

□适用 √不适用

(2). 期末重要的其他债权投资

□适用 √不适用

(3). 减值准备计提情况

□适用 √不适用

本期减值准备计提金额以及评估金融工具的信用风险是否显著增加的采用依据

□适用 √不适用

其他说明：

□适用 √不适用

16、长期应收款**(1). 长期应收款情况**

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额			期初余额			折现率区间
	账面余额	坏账准备	账面价值	账面余额	坏账准备	账面价值	
融资租赁款							
其中： 未实现融资收益							
分期收款销售商品							
分期收款提供劳务							
杭州丽郡置业有限公司 [注]	230,000,000.00		230,000,000.00	114,587,000.00		114,587,000.00	
合计	230,000,000.00		230,000,000.00	114,587,000.00		114,587,000.00	/

[注]以下简称丽郡置业

(2). 坏账准备计提情况

□适用 √不适用

本期坏账准备计提金额以及评估金融工具的信用风险是否显著增加的采用依据

□适用 √不适用

(3). 因金融资产转移而终止确认的长期应收款

适用 不适用

(4). 转移长期应收款且继续涉入形成的资产、负债金额

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

详见本财务报表附注十六其他重要事项之说明。

17、长期股权投资

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

被投资单位	期初余额	本期增减变动								期末余额	减值准备 期末余额
		追加投资	减少投资	权益法下确认的投资损益	其他综合收益调整	其他权益变动	宣告发放现金股利或利润	计提减值准备	其他		
一、合营企业											
小计											
二、联营企业											
杭州运河辰景物业管理服务有限公司		1,200,000.00		293.28						1,200,293.28	
江西国信南都商业管理有限公司		1,470,000.00		-21,503.90						1,448,496.10	
小计		2,670,000.00		-21,210.62						2,648,789.38	
合计		2,670,000.00		-21,210.62						2,648,789.38	

其他说明

无

18、其他权益工具投资**(1). 其他权益工具投资情况**

□适用 √不适用

(2). 非交易性权益工具投资的情况

□适用 √不适用

其他说明：

□适用 √不适用

19、其他非流动金融资产

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产		
其中：权益工具投资	47,177,418.60	
合计	47,177,418.60	

其他说明：

□适用 √不适用

20、投资性房地产

投资性房地产计量模式

(1). 采用成本计量模式的投资性房地产

单位：元 币种：人民币

项目	房屋、建筑物	土地使用权	在建工程	合计
一、账面原值				
1. 期初余额	8,895,830.47			8,895,830.47
2. 本期增加金额	266,874.91			266,874.91
(1) 外购	266,874.91			266,874.91
(2) 存货\固定资产\在建工程转入				
(3) 企业合并增加				
3. 本期减少金额				
(1) 处置				
(2) 其他转出				
4. 期末余额	9,162,705.38			9,162,705.38
二、累计折旧和累计摊销				
1. 期初余额				
2. 本期增加金额	769,468.90			769,468.90
(1) 计提或摊销	769,468.90			769,468.90
3. 本期减少金额				
(1) 处置				
(2) 其他转出				
4. 期末余额	769,468.90			769,468.90
三、减值准备				

1. 期初余额				
2. 本期增加金额				
(1) 计提				
3. 本期减少金额				
(1) 处置				
(2) 其他转出				
4. 期末余额				
四、账面价值				
1. 期末账面价值	8,393,236.48			8,393,236.48
2. 期初账面价值	8,895,830.47			8,895,830.47

(2). 未办妥产权证书的投资性房地产情况

□适用 √不适用

其他说明

□适用 √不适用

21、 固定资产

项目列示

□适用 √不适用

其他说明：

□适用 √不适用

固定资产

(1). 固定资产情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	房屋及建筑物	运输设备	其他		合计
一、账面原值：					
1. 期初余额	45,543,742.85	20,753,555.72	11,773,664.38		78,070,962.95
2. 本期增加金额	1,200,885.60	6,006,835.15	1,592,829.29		8,800,550.04
(1) 购置	1,200,885.60	6,006,835.15	1,592,829.29		8,800,550.04
(2) 在建工程转入					
(3) 企业合并增加					
3. 本期减少金额		370,900.00	941,802.75		1,312,702.75
(1) 处置或报废		370,900.00	941,802.75		1,312,702.75
4. 期末余额	46,744,628.45	26,389,490.87	12,424,690.92		85,558,810.24
二、累计折旧					
1. 期初余额	20,600,751.03	11,278,623.13	8,634,444.14		40,513,818.30
2. 本期增加金额	1,860,242.70	3,606,406.10	1,110,345.13		6,576,993.93

(1) 计提	1,860,242.70	3,606,406.10	1,110,345.13		6,576,993.93
3. 本期减少金额		168,565.61	711,853.72		880,419.33
(1) 处置或报废		168,565.61	711,853.72		880,419.33
4. 期末余额	22,460,993.73	14,716,463.62	9,032,935.55		46,210,392.90
三、减值准备					
1. 期初余额					
2. 本期增加金额					
(1) 计提					
3. 本期减少金额					
(1) 处置或报废					
4. 期末余额					
四、账面价值					
1. 期末账面价值	24,283,634.72	11,673,027.25	3,391,755.37		39,348,417.34
2. 期初账面价值	24,942,991.82	9,474,932.59	3,139,220.24		37,557,144.65

(2). 暂时闲置的固定资产情况

□适用 √不适用

(3). 通过融资租赁租入的固定资产情况

□适用 √不适用

(4). 通过经营租赁租出的固定资产

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末账面价值
房屋及建筑物	8,970,928.88

(5). 未办妥产权证书的固定资产情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	账面价值	未办妥产权证书的原因
绿地新都会房产	4,990,415.89	产权证书正在办理中

其他说明：

适用 不适用

固定资产清理

适用 不适用

22、 在建工程

项目列示

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

在建工程

(1). 在建工程情况

适用 不适用

(2). 重要在建工程项目本期变动情况

适用 不适用

(3). 本期计提在建工程减值准备情况

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

工程物资

(1). 工程物资情况

适用 不适用

23、 生产性生物资产

(1). 采用成本计量模式的生产性生物资产

适用 不适用

(2). 采用公允价值计量模式的生产性生物资产

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

24、 油气资产

适用 不适用

25、 使用权资产

适用 不适用

26、无形资产

(1). 无形资产情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	土地使用权	专利权	非专利技术	软件	合计
一、账面原值					
1. 期初余额				1,604,298.66	1,604,298.66
2. 本期增加金额				124,111.11	124,111.11
(1) 购置				124,111.11	124,111.11
(2) 内部研发					
(3) 企业合并增加					
3. 本期减少金额					
(1) 处置					
4. 期末余额				1,728,409.77	1,728,409.77
二、累计摊销					
1. 期初余额				769,492.67	769,492.67
2. 本期增加金额				310,578.64	310,578.64
(1) 计提				310,578.64	310,578.64
3. 本期减少金额					
(1) 处置					
4. 期末余额				1,080,071.31	1,080,071.31
三、减值准备					
1. 期初余额					
2. 本期增加金额					
(1) 计提					
3. 本期减少金额					
(1) 处置					
4. 期末余额					
四、账面价值					
1. 期末账面价值				648,338.46	648,338.46
2. 期初账面价值				834,805.99	834,805.99

本期末通过公司内部研发形成的无形资产占无形资产余额的比例 0

(2). 未办妥产权证书的土地使用权情况

□适用 √不适用

其他说明：

□适用 √不适用

27、开发支出

□适用 √不适用

28、商誉

(1). 商誉账面原值

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

被投资单位名称 或形成商誉的事 项	期初余额	本期增加		本期减少		期末余额
		企业合并 形成的		处置		
上海采林物业管理 有限公司	43,596,660.85					43,596,660.85
江苏金枫物业服 务有限责任公司	95,863,585.98					95,863,585.98
合计	139,460,246.8 3					139,460,246.83

(2). 商誉减值准备

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

被投资单位名称 或形成商誉的事 项	期初余额	本期增加		本期减少		期末余额
		计提		处置		
上海采林物业管理 有限公司	5,066,338.64					5,066,338.64
江苏金枫物业服 务有限责任公司						
合计	5,066,338.64					5,066,338.64

(3). 商誉所在资产组或资产组合的相关信息

√适用 □不适用

资产组的构成	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
资产组的账面价值	2,258,442.34	12,212,940.14
分摊至本资产组的商誉账 面价值	42,811,469.12	136,947,979.97
包含商誉的资产组的账面 价值	45,069,911.46	149,160,920.11

资产组是否与购买日、以前年度商誉减值测试时所确定的资产组一致	是	是
--------------------------------	---	---

(4). 说明商誉减值测试过程、关键参数（例如预计未来现金流量现值时的预测期增长率、稳定期增长率、利润率、折现率、预测期等，如适用）及商誉减值损失的确认方法

适用 不适用

① 上海采林物业管理有限公司

商誉的可收回金额按照预计未来现金流量的现值计算，其预计现金流量根据公司批准的 5 年期现金流量预测为基础，现金流量预测使用的折现率 15.00%（2019 年度：14.64%），预测期以后的现金流量采用确定不变的数值，该增长率和物业行业总体长期平均增长率相当。

减值测试中采用的其他关键数据包括：预测期收入增长率、经营期收入平均增长率、成本率、营业税金及附加率、营业费用率、管理费用率。公司根据历史经验及对市场发展的预测确定上述关键数据。公司采用的折现率是反映当前市场货币时间价值和相关资产组特定风险的税前利率。

根据公司聘请的万隆（上海）资产评估有限公司出具的《评估报告》（万隆评财字（2021）第 40050 号），包含商誉的资产组或资产组组合可收回金额为 46,400,000.00 元，高于账面价值 45,069,911.46 元，商誉未出现减值损失。

② 江苏金枫物业服务有限责任公司

商誉的可收回金额按照预计未来现金流量的现值计算，其预计现金流量根据公司批准的 5 年期现金流量预测为基础，现金流量预测使用的折现率 15.00%（2019 年度：14.64%），预测期以后的现金流量采用确定不变的数值，该增长率和物业行业总体长期平均增长率相当。

减值测试中采用的其他关键数据包括：预测期收入增长率、经营期收入平均增长率、成本率、营业税金及附加率、营业费用率、管理费用率。公司根据历史经验及对市场发展的预测确定上述关键数据。公司采用的折现率是反映当前市场货币时间价值和相关资产组特定风险的税前利率。

上述对可收回金额的预计表明商誉并未出现减值损失。根据公司提供的商誉减值测试数据，包含商誉的资产组或资产组组合可收回金额为 188,800,000.00 元，高于账面价值 149,160,920.11 元，商誉未出现减值损失。

(5). 商誉减值测试的影响

适用 不适用

① 上海采林物业管理有限公司

本公司并未与上海采林物业管理有限公司原股东约定业绩承诺事项。

② 江苏金枫物业服务有限责任公司

根据本公司与王华明、万吉签订的《江苏金枫物业服务有限责任公司之股权转让协议》第八条约定，江苏金枫物业服务有限责任公司 2020 年度实现经审计的营业收入应不低于 193,265,370.87 元，2020 年度实现的经审计后合并报表范围内归属于母公司所有者净利润应不低于 21,507,347.72 元。江苏金枫物业服务有限责任公司本期已完成上述业绩承诺，故对商誉减值测试不造成影响。

其他说明

适用 不适用

29、长期待摊费用

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加金额	本期摊销金额	其他减少金额	期末余额
群岛服务式公寓装修工程（西溪店）	27,853,925.55	1,045,869.49	2,293,662.49		26,606,132.55
群岛服务式公寓装修工程（鑫都会店）	18,936,453.36		2,945,444.67		15,991,008.69
群岛国际青年社区装修工程（天瑞店）	10,963,704.02	272,048.29	1,754,636.88		9,481,115.43
群岛国际青年社区装修工程（欢乐城店）	7,667,635.84	267,450.00	599,687.16		7,335,398.68
群岛服务式公寓装修工程（朝晖兽王店）	3,582,001.31	5,840.98	369,580.56		3,218,261.73
零星装修工程	4,044,562.55	730,138.93	1,624,311.31		3,150,390.17
合计	73,048,282.63	2,321,347.69	9,587,323.07		65,782,307.25

其他说明：

无

30、递延所得税资产/递延所得税负债

(1). 未经抵销的递延所得税资产

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
----	------	------

	可抵扣暂时性 差异	递延所得税 资产	可抵扣暂时性 差异	递延所得税 资产
资产减值准备	28,958,839.59	7,227,070.56	17,818,929.24	4,454,732.32
内部交易未实现利润				
可抵扣亏损	568,159.80	142,039.95		
合计	29,526,999.39	7,369,110.51	17,818,929.24	4,454,732.32

(2). 未经抵销的递延所得税负债

□适用 √不适用

(3). 以抵销后净额列示的递延所得税资产或负债

□适用 √不适用

(4). 未确认递延所得税资产明细

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
可抵扣暂时性差异	12,054,410.39	9,730,035.38
可抵扣亏损	46,734,004.13	46,958,419.01
合计	58,788,414.52	56,688,454.39

(5). 未确认递延所得税资产的可抵扣亏损将于以下年度到期

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

年份	期末金额	期初金额	备注
2020 年		734.55	
2021 年	465,136.41	1,593,201.59	
2022 年	12,363,439.44	16,290,859.02	
2023 年	11,214,019.93	11,858,316.00	
2024 年	15,557,775.32	17,215,307.85	
2025 年及以后	7,133,633.03		
合计	46,734,004.13	46,958,419.01	/

其他说明：

□适用 √不适用

31、其他非流动资产

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额			期初余额		
	账面余额	减值准备	账面价值	账面余额	减值准备	账面价值
合同取得成本						
合同履约成本						
应收退货成本						
合同资产						
预付购车款	931,200.00		931,200.00			
合计	931,200.00		931,200.00			

其他说明：

无

32、短期借款

(1). 短期借款分类

适用 不适用

(2). 已逾期未偿还的短期借款情况

适用 不适用

其中重要的已逾期未偿还的短期借款情况如下：

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

33、交易性金融负债

适用 不适用

34、衍生金融负债

适用 不适用

35、应付票据

(1). 应付票据列示

适用 不适用

36、应付账款

(1). 应付账款列示

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
劳务费	177,697,309.03	160,827,102.63
工程款	11,007,520.11	20,394,942.97
房租费	11,229,237.15	7,535,547.83
其他	5,046,469.08	2,890,758.57
合计	204,980,535.37	191,648,352.00

(2). 账龄超过1年的重要应付账款

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

37、预收款项

(1). 预收账款项列示

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
预收租金	407,785.15	731,080.68
合计	407,785.15	731,080.68

[注]期初数与上年年末数（2019年12月31日）差异详见本财务报表附注五(四十四)1之说明

(2). 账龄超过1年的重要预收款项

适用 不适用

其他说明

适用 不适用

38、合同负债

(1). 合同负债情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
物业管理费	165,349,486.28	142,027,729.81
预收装修款	25,620,601.34	54,003,502.92
其他	16,900.00	70,318.77
合计	190,986,987.62	196,101,551.50

[注]期初数与上年年末数（2019年12月31日）差异详见本财务报表附注五(四十四)1之说明

(2). 报告期内账面价值发生重大变动的金额和原因

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

39、应付职工薪酬

(1). 应付职工薪酬列示

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额
一、短期薪酬	71,380,392.93	485,183,348.75	487,007,830.95	69,555,910.73
二、离职后福利-设定提存计划	500,612.48	12,279,932.46	12,709,518.50	71,026.44
三、辞退福利		960,443.22	835,240.79	125,202.43
四、一年内到期的其他福利				
合计	71,881,005.41	498,423,724.43	500,552,590.24	69,752,139.60

(2). 短期薪酬列示

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额
一、工资、奖金、津贴和补贴	67,488,781.95	421,933,266.72	422,664,861.13	66,757,187.54
二、职工福利费		33,630,335.37	33,630,335.37	
三、社会保险费	268,653.88	13,129,726.28	13,339,585.20	58,794.96
其中：医疗保险费	224,248.17	12,016,198.25	12,193,280.34	47,166.08
工伤保险费	22,887.74	288,676.80	301,598.52	9,966.02
生育保险费	21,517.97	749,424.03	769,279.14	1,662.86
补充医疗保险费		75,427.20	75,427.20	
四、住房公积金		4,801,443.20	4,801,443.20	
五、工会经费和职工教育经费	3,622,957.10	5,988,895.20	6,871,924.07	2,739,928.23
六、短期带薪缺勤				
七、短期利润分享计划				
其他短期薪酬		5,699,681.98	5,699,681.98	
合计	71,380,392.93	485,183,348.75	487,007,830.95	69,555,910.73

(3). 设定提存计划列示

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额
1、基本养老保险	487,162.50	11,879,137.68	12,295,471.10	70,829.08
2、失业保险费	13,449.98	400,794.78	414,047.40	197.36
3、企业年金缴费				
合计	500,612.48	12,279,932.46	12,709,518.50	71,026.44

其他说明：

□适用 √不适用

40、应交税费

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
增值税	18,860,087.37	11,483,215.42
消费税		
营业税		
企业所得税	14,778,406.61	5,729,222.93
个人所得税	857,576.49	1,801,761.63
城市维护建设税	852,654.16	620,384.80

教育费附加	311,226.23	280,175.97
地方教育附加	194,161.64	165,912.44
地方水利建设基金	322.20	1,145.41
其他	762,694.38	703,447.13
合计	36,617,129.08	20,785,265.73

其他说明：

无

41、其他应付款

项目列示

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
应付利息		
应付股利		
其他应付款	408,762,808.94	388,692,417.26
合计	408,762,808.94	388,692,417.26

其他说明：

适用 不适用

应付利息

(1). 分类列示

适用 不适用

应付股利

(1). 分类列示

适用 不适用

其他应付款

(1). 按款项性质列示其他应付款

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
应付利息		
应付股利		
其他应付款	408,762,808.94	388,692,417.26
合计	408,762,808.94	388,692,417.26

(2). 账龄超过1年的重要其他应付款

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

42、持有待售负债

适用 不适用

43、1年内到期的非流动负债

适用 不适用

44、其他流动负债

其他流动负债情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
短期应付债券		
应付退货款		
待转销项税额	3,220,275.77	5,883,339.78
已背书未到期应收票据 (未终止确认)	346,263.46	
合计	3,566,539.23	5,883,339.78

[注]期初数与上年年末数(2019年12月31日)差异详见本财务报表附注五(四十四)1之说明

明

短期应付债券的增减变动：

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

45、长期借款

(1). 长期借款分类

适用 不适用

其他说明，包括利率区间：

适用 不适用

46、应付债券

(1). 应付债券

适用 不适用

(2). 应付债券的增减变动：(不包括划分为金融负债的优先股、永续债等其他金融工具)

适用 不适用

(3). 可转换公司债券的转股条件、转股时间说明

适用 不适用

(4). 划分为金融负债的其他金融工具说明

期末发行在外的优先股、永续债等其他金融工具基本情况

适用 不适用

期末发行在外的优先股、永续债等金融工具变动情况表

适用 不适用

其他金融工具划分为金融负债的依据说明：

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用**47、 租赁负债**适用 不适用**48、 长期应付款****项目列示**适用 不适用

其他说明：

适用 不适用**长期应付款****(1). 按款项性质列示长期应付款**适用 不适用**专项应付款****(1). 按款项性质列示专项应付款**适用 不适用**49、 长期应付职工薪酬**适用 不适用**50、 预计负债**适用 不适用**51、 递延收益**

递延收益情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额	形成原因
政府补助					
增值税进项税加计扣除	1,114,878.73	4,951,560.61	5,069,171.07	997,268.27	财政部、税务总局、海关总署公告(2019)第39号
合计	1,114,878.73	4,951,560.61	5,069,171.07	997,268.27	/

涉及政府补助的项目:

适用 不适用

其他说明:

适用 不适用

52、其他非流动负债

适用 不适用

53、股本

适用 不适用

单位:元 币种:人民币

	期初余额	本次变动增减(+、-)					期末余额
		发行新股	送股	公积金转股	其他	小计	
股份总数	134,126,985.00						134,126,985.00

其他说明:

无

54、其他权益工具

(1). 期末发行在外的优先股、永续债等其他金融工具基本情况

适用 不适用

(2). 期末发行在外的优先股、永续债等金融工具变动情况表

适用 不适用

其他权益工具本期增减变动情况、变动原因说明,以及相关会计处理的依据:

适用 不适用

其他说明:

适用 不适用

55、资本公积

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额
资本溢价（股本溢价）	312,554,376.68	135,174.50		312,689,551.18
其他资本公积				
合计	312,554,376.68	135,174.50		312,689,551.18

其他说明，包括本期增减变动情况、变动原因说明：

2020年7月，公司与杭州建州控股集团有限公司签订《股权收购协议》，公司受让杭州乐勤装饰工程有限公司少数股东股权，新增长期股权投资成本与按照新增持股比例计算应享有子公司自合并日开始持续计算的净资产份额之间的差额为135,174.50元，本公司确认资本公积-股本溢价。

56、 库存股

适用 不适用

57、 其他综合收益

适用 不适用

58、 专项储备

适用 不适用

59、 盈余公积

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额
法定盈余公积	37,909,315.02	12,761,114.11		50,670,429.13
任意盈余公积				
储备基金				
企业发展基金				
其他				
合计	37,909,315.02	12,761,114.11		50,670,429.13

盈余公积说明，包括本期增减变动情况、变动原因说明：

本期增加系按母公司实现净利润的10%提取法定盈余公积12,761,114.11元。

60、 未分配利润

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期	上期

调整前上期末未分配利润	237,286,167.85	167,153,895.55
调整期初未分配利润合计数（调增+，调减-）		35,728.09
调整后期初未分配利润	237,286,167.85	167,189,623.64
加：本期归属于母公司所有者的净利润	137,872,207.71	113,930,766.06
减：提取法定盈余公积	12,761,114.11	12,881,840.65
提取任意盈余公积		
提取一般风险准备		
应付普通股股利		
转作股本的普通股股利		
应付现金股利	34,202,381.18	30,952,381.20
期末未分配利润	328,194,880.27	237,286,167.85

根据 2020 年 5 月 22 日公司 2019 年度股东大会审议通过的 2019 年度利润分配方案，公司以 2019 年 12 月 31 日的总股本 134,126,985 股为基数，每 10 股分配 2.55 元（含税）现金股利，合计分配现金股利 34,202,381.18 元。

调整期初未分配利润明细：

- 1、由于《企业会计准则》及其相关新规定进行追溯调整，影响期初未分配利润 0 元。
- 2、由于会计政策变更，影响期初未分配利润 0 元。
- 3、由于重大会计差错更正，影响期初未分配利润 0 元。
- 4、由于同一控制导致的合并范围变更，影响期初未分配利润 0 元。
- 5、其他调整合计影响期初未分配利润 0 元。

61、营业收入和营业成本

(1). 营业收入和营业成本情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额		上期发生额	
	收入	成本	收入	成本
主营业务	1,408,767,612.24	1,104,742,777.10	1,230,100,172.40	956,309,010.41
其他业务	4,706,942.43	1,158,383.57	14,368,290.17	8,867,740.30
合计	1,413,474,554.67	1,105,901,160.67	1,244,468,462.57	965,176,750.71

(2). 合同产生的收入的情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

合同分类	XXX-分部	合计
商品类型		
物业管理服务		1,120,375,620.89
物业增值服务		163,757,300.35
案场服务		92,740,608.14
公寓租赁		30,665,066.50
其他		5,935,958.79

按经营地区分类		
国内		1,413,474,554.67
国内		
市场或客户类型		
住宅		752,187,504.26
办公		198,494,007.70
产业园区		34,685,166.60
公众		8,953,131.05
商业		333,089,649.77
学校		32,049,826.23
其他		54,015,269.06
合同类型		
按商品转让的时间分类		
服务（在某一时段内提供）		1,413,474,554.67
按合同期限分类		
按销售渠道分类		
合计		

合同产生的收入说明：

适用 不适用

(3). 履约义务的说明

适用 不适用

(4). 分摊至剩余履约义务的说明

适用 不适用

其他说明：

无

62、税金及附加

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
消费税		
营业税		
城市维护建设税	2,433,818.86	2,862,668.33
教育费附加	1,134,650.51	1,328,571.41
资源税		
房产税	1,081,985.38	535,607.30
土地使用税	62,161.70	2,300.79
车船使用税	12,051.10	
印花税	70,445.48	25,717.90

地方教育附加	769,464.07	865,952.03
其他	619.00	
合计	5,565,196.10	5,620,817.76

其他说明：

无

63、销售费用

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
办公费	7,125,112.90	7,095,504.63
业务招待费	6,267,608.61	5,492,953.38
广告宣传费	5,003,296.46	4,364,700.67
职工薪酬	4,774,346.82	4,553,758.17
交通费	2,080,393.11	2,579,469.38
差旅费	1,524,811.73	1,553,662.81
通讯费	978,244.67	1,127,900.27
其他	1,364,163.91	190,616.77
合计	29,117,978.21	26,958,566.08

其他说明：

无

64、管理费用

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
职工薪酬	73,304,067.45	71,424,555.73
办公费	6,616,992.18	6,204,852.35
业务招待费	5,907,307.27	3,783,145.08
折旧费与摊销	4,551,951.35	4,462,408.30
咨询费	3,150,484.34	3,234,439.74
交通费	2,500,244.51	2,339,851.46
租赁费	2,286,937.84	4,471,273.96
差旅费	1,375,583.57	1,587,261.55
通讯费	643,579.88	611,334.96
其他	5,794,929.67	4,663,527.87
合计	106,132,078.06	102,782,651.00

其他说明：

无

65、研发费用

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
----	-------	-------

职工薪酬	823,253.58	1,042,645.23
服务费	160,061.59	481,349.19
其他	44,906.04	31,279.37
合计	1,028,221.21	1,555,273.79

其他说明：

无

66、财务费用

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
利息收入	-3,952,452.75	-4,783,424.83
手续费	2,515,558.65	2,002,034.57
合计	-1,436,894.10	-2,781,390.26

其他说明：

无

67、其他收益

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
与收益相关的政府补助[注]	13,037,463.00	8,341,215.59
增值税加计扣除或减免	5,827,277.20	3,352,943.06
代扣个人所得税手续费返还	32,216.37	3,236.01
合计	18,896,956.57	11,697,394.66

其他说明：

[注]本期计入其他收益的政府补助情况详见本财务报表附注五(四)2之说明

68、投资收益

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
权益法核算的长期股权投资收益	-21,210.62	
处置长期股权投资产生的投资收益		
交易性金融资产在持有期间的投资收益	18,544,165.28	23,650,641.23
其他权益工具投资在持有期间取得的股利收入	1,451,612.88	

债权投资在持有期间取得的利息收入		
其他债权投资在持有期间取得的利息收入		
处置交易性金融资产取得的投资收益		
处置其他权益工具投资取得的投资收益		
处置债权投资取得的投资收益		
处置其他债权投资取得的投资收益		
理财产品收益		
合计	19,974,567.54	23,650,641.23

其他说明：

无

69、净敞口套期收益

适用 不适用

70、公允价值变动收益

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

产生公允价值变动收益的来源	本期发生额	上期发生额
交易性金融资产		
其中：衍生金融工具产生的公允价值变动收益	3,228,116.94	7,282,990.71
交易性金融负债		
按公允价值计量的投资性房地产		
理财产品	3,228,116.94	7,282,990.71
合计	3,228,116.94	7,282,990.71

其他说明：

无

71、信用减值损失

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
应收票据坏账损失		
应收账款坏账损失		
其他应收款坏账损失		
债权投资减值损失		
其他债权投资减值损失		
长期应收款坏账损失		

合同资产减值损失		
坏账损失	-13,273,645.88	-7,586,529.78
合计	-13,273,645.88	-7,586,529.78

其他说明：

无

72、资产减值损失

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
一、坏账损失		
二、存货跌价损失及合同履约成本减值损失	-132,617.65	
三、长期股权投资减值损失		
四、投资性房地产减值损失		
五、固定资产减值损失		
六、工程物资减值损失		
七、在建工程减值损失		
八、生产性生物资产减值损失		
九、油气资产减值损失		
十、无形资产减值损失		
十一、商誉减值损失		-5,066,338.64
十二、其他		
合计	-132,617.65	-5,066,338.64

其他说明：

无

73、资产处置收益

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
固定资产处置收益	-176,032.70	-26,910.25
合计	-176,032.70	-26,910.25

其他说明：

无

74、营业外收入

营业外收入情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额	计入当期非经常性损益的金额

非流动资产处置利得合计	65.00		65.00
其中：固定资产处置利得			
无形资产处置利得			
债务重组利得			
非货币性资产交换利得			
接受捐赠			
政府补助			
无法支付款项	134,818.19	518,477.77	134,818.19
其他	46,987.97	180,952.42	46,987.97
合计	181,871.16	699,430.19	181,871.16

计入当期损益的政府补助

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

75、营业外支出

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额	计入当期非经常性损益的金额
非流动资产处置损失合计	6,940.56	32,909.25	6,940.56
固定资产处置损失		32,909.25	
无形资产处置损失			
债务重组损失			
非货币性资产交换损失			
对外捐赠	419,500.00	229,700.00	419,500.00
赔款支出	272,636.65	438,020.00	272,636.65
罚款支出	65,948.00	90,900.00	65948
地方水利建设基金	17,698.87	22,454.01	
其他	22,624.83	8,205.69	22624.83
合计	805,348.91	822,188.95	787,650.04

其他说明：

无

76、所得税费用**(1). 所得税费用表**

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
当期所得税费用	52,663,765.05	50,164,228.61
递延所得税费用	-2,914,378.19	4,535,068.99
合计	49,749,386.86	54,699,297.60

(2). 会计利润与所得税费用调整过程

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额
利润总额	195,060,681.59
按法定/适用税率计算的所得税费用	48,765,170.42
子公司适用不同税率的影响	-584,702.16
调整以前期间所得税的影响	-123,665.54
非应税收入的影响	
不可抵扣的成本、费用和损失的影响	1,110,536.53
使用前期未确认递延所得税资产的可抵扣亏损的影响	-1,701,680.11
本期未确认递延所得税资产的可抵扣暂时性差异或可抵扣亏损的影响	2,479,982.93
研发费用加计扣除的影响	-192,791.48
适用税率变动对递延所得税费用的影响	-3,463.73
所得税费用	49,749,386.86

其他说明：

□适用 √不适用

77、其他综合收益

□适用 √不适用

78、现金流量表项目**(1). 收到的其他与经营活动有关的现金**

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
代收代付款	45,492,975.52	49,261,826.40
政府补助	13,037,463.00	8,341,215.59
收到押金保证金	13,213,096.82	30,803,720.52
利息收入	3,952,452.75	4,783,424.83
收回拆借款	1,600,000.00	
其他	9,267,095.24	3,898,924.76
合计	86,563,083.33	97,089,112.10

收到的其他与经营活动有关的现金说明：
无

(2). 支付的其他与经营活动有关的现金

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
付现费用	56,451,016.87	52,947,242.37
代收代付款	28,054,670.91	10,185,290.55
支付押金保证金	23,592,788.12	3,852,897.08
支付拆借款	1,787,800.00	1,600,000.00
对外捐赠	419,500.00	229,700.00
其他	5,519,379.86	1,945,719.89
合计	115,825,155.76	70,760,849.89

支付的其他与经营活动有关的现金说明：
无

(3). 收到的其他与投资活动有关的现金

□适用 √不适用

(4). 支付的其他与投资活动有关的现金

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
支付杭州丽郡置业有限公司往来款	115,413,000.00	114,587,000.00
合计	115,413,000.00	114,587,000.00

支付的其他与投资活动有关的现金说明：
无

(5). 收到的其他与筹资活动有关的现金

□适用 √不适用

(6). 支付的其他与筹资活动有关的现金

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
收购子公司少数股东股权	323,452.40	

支付宁波杭州湾南都物业有限公司少数股东注销款		150,129.58
合计	323,452.40	150,129.58

支付的其他与筹资活动有关的现金说明：
无

79、现金流量表补充资料

(1). 现金流量表补充资料

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

补充资料	本期金额	上期金额
1. 将净利润调节为经营活动现金流量：		
净利润	145,311,294.73	120,284,985.06
加：资产减值准备	13,406,263.53	12,652,868.42
信用减值损失		
固定资产折旧、油气资产折耗、生产性生物资产折旧	7,346,462.83	6,283,466.95
使用权资产摊销		
无形资产摊销	310,578.64	287,236.23
长期待摊费用摊销	9,587,323.07	8,525,028.54
处置固定资产、无形资产和其他长期资产的损失（收益以“-”号填列）	176,032.70	26,910.25
固定资产报废损失（收益以“-”号填列）	6,875.56	32,909.25
公允价值变动损失（收益以“-”号填列）	-3,228,116.94	-7,282,990.71
财务费用（收益以“-”号填列）		
投资损失（收益以“-”号填列）	-19,974,567.54	-23,650,641.23
递延所得税资产减少（增加以“-”号填列）	-2,914,378.19	4,535,068.99
递延所得税负债增加（减少以“-”号填列）		
存货的减少（增加以“-”号填列）	2,105,448.17	-12,423,227.20
经营性应收项目的减少（增加以“-”号填列）	-77,740,748.16	-95,135,802.69
经营性应付项目的增加（减少以“-”号填列）	50,278,206.76	180,510,629.54
其他		-1,953,437.80
经营活动产生的现金流量净额	124,670,675.16	192,693,003.60
2. 不涉及现金收支的重大投资和筹资活动：		
债务转为资本		

一年内到期的可转换公司债券		
融资租入固定资产		
3. 现金及现金等价物净变动情况:		
现金的期末余额	308,059,483.64	331,868,145.04
减: 现金的期初余额	331,868,145.04	395,903,322.45
加: 现金等价物的期末余额		
减: 现金等价物的期初余额		
现金及现金等价物净增加额	-23,808,661.40	-64,035,177.41

(2). 本期支付的取得子公司的现金净额

□适用 √不适用

(3). 本期收到的处置子公司的现金净额

□适用 √不适用

(4). 现金和现金等价物的构成

√适用 □不适用

单位: 元 币种: 人民币

项目	期末余额	期初余额
一、现金	308,059,483.64	331,868,145.04
其中: 库存现金	400,078.44	728,546.88
可随时用于支付的银行存款	306,659,656.48	328,824,955.41
可随时用于支付的其他货币资金	999,748.72	2,314,642.75
可用于支付的存放中央银行款项		
存放同业款项		
拆放同业款项		
二、现金等价物		
其中: 三个月内到期的债券投资		
三、期末现金及现金等价物余额	308,059,483.64	331,868,145.04
其中: 母公司或集团内子公司使用受限制的现金和现金等价物		

其他说明:

√适用 □不适用

(3) 不涉及现金收支的商业汇票背书转让金额

项目	本期数	上期数
背书转让的商业汇票金额	8,775,300.00	2,889,377.80

其中：支付货款	8,775,300.00	2,889,377.80
---------	--------------	--------------

货币资金期末数中含保函保证金 94,365.00 元，冻结的银行存款 780,881.67 元，共计 875,246.67 元，期初数中含保函保证金 521,458.46 元，质押的定期存款 40,000.00 元，共计 561,458.46 元不属于现金及现金等价物。

80、所有者权益变动表项目注释

说明对上年期末余额进行调整的“其他”项目名称及调整金额等事项：

适用 不适用

81、所有权或使用权受到限制的资产

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末账面价值	受限原因
货币资金	875,246.67	保证金、银行存款冻结
应收票据		
存货		
固定资产		
无形资产		
合计	875,246.67	/

其他说明：

期末银行存款包括冻结的银行存款 780,881.67 元，其他货币资金包括保函保证金 94,365.00 元，使用受限。

82、外币货币性项目

(1). 外币货币性项目

适用 不适用

(2). 境外经营实体说明，包括对于重要的境外经营实体，应披露其境外主要经营地、记账本位币及选择依据，记账本位币发生变化的还应披露原因

适用 不适用

83、套期

适用 不适用

84、政府补助**(1). 政府补助基本情况**

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

种类	金额	列报项目	计入当期损益的金额
2019 年度中央财政补贴	2,895,575.08	其他收益	2,895,575.08
杭州市住房租赁市场发展专项扶持资金	1,643,150.00	其他收益	1,643,150.00
垃圾分类督导员补贴	1,392,736.65	其他收益	1,392,736.65
稳岗补贴	1,429,762.31	其他收益	1,429,762.31
垃圾房建设补贴	999,480.26	其他收益	999,480.26
企业扶持基金	680,000.00	其他收益	680,000.00
稳岗补贴	570,917.86	其他收益	570,917.86
杭州市人才服务局实训补贴	434,127.29	其他收益	434,127.29
电动车集中充电补贴	404,300.00	其他收益	404,300.00
财政绩效奖励	400,000.00	其他收益	400,000.00
生活垃圾清运费补贴	223,000.00	其他收益	223,000.00
2019 年度员工制家政服务社保补贴	210,700.00	其他收益	210,700.00
2019 年稳岗补贴	204,459.16	其他收益	204,459.16
技能保证补贴	188,856.80	其他收益	188,856.80
用工补助款	178,796.60	其他收益	178,796.60
2019 年电费补贴	168,316.84	其他收益	168,316.84
其他零星补助	1,013,284.15	其他收益	1,013,284.15
小 计	13,037,463.00		13,037,463.00

本期计入当期损益的政府补助金额为 13,037,463.00 元。

(2). 政府补助退回情况

□适用 √不适用

其他说明：

无

85、其他

□适用 √不适用

八、合并范围的变更**1、非同一控制下企业合并**

□适用 √不适用

2、同一控制下企业合并

□适用 √不适用

3、反向购买

□适用 √不适用

4、处置子公司

是否存在单次处置对子公司投资即丧失控制权的情形

□适用 √不适用

其他说明：

□适用 √不适用

5、其他原因的合并范围变动

说明其他原因导致的合并范围变动（如，新设子公司、清算子公司等）及其相关情况：

√适用 □不适用

公司名称	股权取得方式	股权取得时点	出资额	出资比例
杭州南诚智慧生活服务有限公司	设立	2020年3月27日	153,000.00	51%
南都悦通（杭州）智慧物业服务有限公司	设立	2020年6月19日		51%
南都（嘉兴）智慧物业服务有限公司	设立	2020年8月3日	300,000.00	60%
南都正和（山东）物业服务有限公司	设立	2020年9月9日		51%

6、其他

□适用 √不适用

九、在其他主体中的权益**1、在子公司中的权益****(1). 企业集团的构成**

√适用 □不适用

子公司名称	主要经营地	注册地	业务性质	持股比例(%)		取得方式
				直接	间接	
浙江大悦商业经营管理有限公司	浙江杭州	浙江杭州	资产管理	100.00		设立
浙江乐勤清洁服务有限公司	浙江杭州	浙江杭州	家政服务	100.00		设立
浙江悦都网络科技有限公司	浙江杭州	浙江杭州	网络技术	100.00		设立
浙江悦都物业服务有限公司	浙江杭州	浙江杭州	物业管理	100.00		同一控制下企业合并

杭州乐勤楼宇工程有限公司	浙江杭州	浙江杭州	工程施工	100.00		设立
杭州乐勤装饰工程有限公司	浙江杭州	浙江杭州	工程施工	100.00		设立
杭州建信大悦住房服务有限公司	浙江杭州	浙江杭州	资产管理	60.00		设立
杭州南郡商业经营管理有限公司	浙江杭州	浙江杭州	物业管理	51.00		设立
乌鲁木齐南都物业服务服务有限公司	新疆乌鲁木齐	新疆乌鲁木齐	物业管理	100.00		设立
杭州南诚智慧生活服务有限公司	浙江杭州	浙江杭州	物业管理	51.00		设立
南都悦通(杭州)智慧物业服务服务有限公司	浙江杭州	浙江杭州	物业管理	51.00		设立
南都(嘉兴)智慧物业服务服务有限公司	浙江嘉兴	浙江嘉兴	物业管理	60.00		设立
南都正和(山东)物业服务服务有限公司	山东菏泽	山东菏泽	物业管理	51.00		设立
上海采林物业管理服务有限公司	上海	上海	物业管理	90.00		非同一控制下合并
江苏金枫物业服务有限责任公司	江苏常熟	江苏常熟	物业管理	70.00		非同一控制下合并
常熟市中远物业服务有限责任公司	江苏常熟	江苏常熟	物业管理		70.00	非同一控制下合并

在子公司的持股比例不同于表决权比例的说明：
无

持有半数或以下表决权但仍控制被投资单位、以及持有半数以上表决权但不控制被投资单位的依据：

无

对于纳入合并范围的重要的结构化主体，控制的依据：

无

确定公司是代理人还是委托人的依据：

无

其他说明：

无

(2). 重要的非全资子公司

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

子公司名称	少数股东持股比例	本期归属于少数股东的损益	本期向少数股东宣告分派的股利	期末少数股东权益余额
江苏金枫物业服务有限责任公司	30.00%	6,688,332.58	4,903,210.62	10,276,358.17
上海采林物业管理有限公司	10.00%	475,025.46		2,520,179.64

子公司少数股东的持股比例不同于表决权比例的说明：

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用

(3). 重要非全资子公司的主要财务信息

√适用 □不适用

单位:元 币种:人民币

子公司名称	期末余额						期初余额					
	流动资产	非流动资产	资产合计	流动负债	非流动负债	负债合计	流动资产	非流动资产	资产合计	流动负债	非流动负债	负债合计
江苏金枫物业服务有限责任公司	101,919,796.03	13,867,061.69	115,786,857.72	81,459,726.03	72,604.48	81,532,330.51	92,620,434.25	9,991,559.59	102,611,993.84	74,201,186.54	106,686.61	74,307,873.15
上海采林物业管理	89,340,712.19	2,454,976.40	91,795,688.59	66,593,892.14		66,593,892.14	88,482,943.61	2,367,520.62	90,850,464.23	70,398,922.42		70,398,922.42

有 限 公 司												
------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

子公司 名称	本期发生额				上期发生额			
	营业收入	净利润	综合收益总额	经营活动现金流 流量	营业收入	净利润	综合收益总额	经营活动现金流 流量
江苏金 枫物业 服务有 限责任 公司	239,437,440.74	22,294,441.93	22,294,441.93	21,251,426.21	206,744,573.93	20,430,044.26	20,430,044.26	26,980,874.45
上海采 林物业 管理有 限公司	101,398,529.87	4,750,254.64	4,750,254.64	10,284,895.07	100,060,517.30	4,610,690.37	4,610,690.37	-6,970,664.27

其他说明：

无

(4). 使用企业集团资产和清偿企业集团债务的重大限制

适用 不适用

(5). 向纳入合并财务报表范围的结构化主体提供的财务支持或其他支持

□适用 √不适用

其他说明:

□适用 √不适用

2、在子公司的所有者权益份额发生变化且仍控制子公司的交易

√适用 □不适用

(1). 在子公司所有者权益份额的变化情况的说明

√适用 □不适用

1. 在子公司的所有者权益份额发生变化的情况说明

子公司名称	变动时间	变动前持股比例	变动后持股比例
杭州乐勤装饰工程有限公司	2020年9月11日	56%	100%

(2). 交易对于少数股东权益及归属于母公司所有者权益的影响

√适用 □不适用

单位:元 币种:人民币

杭州乐勤装饰工程有限公司	
购买成本/处置对价	
— 现金	323,452.40
— 非现金资产的公允价值	
购买成本/处置对价合计	323,452.40
减: 按取得/处置的股权比例计算的子公司净资产份额	458,626.90
差额	-135,174.50
其中: 调整资本公积	-135,174.50
调整盈余公积	
调整未分配利润	

其他说明

□适用 √不适用

3、在合营企业或联营企业中的权益

√适用 □不适用

(1). 重要的合营企业或联营企业

√适用 □不适用

单位:元 币种:人民币

合营企业或联营企业名称	主要经营地	注册地	业务性质	持股比例(%)		对合营企业或联营企业投资的会计处理方法
				直接	间接	
杭州运河辰景物业	浙江杭州	浙江杭州	物业管理	40.00		权益法核算

管理服务 有限公司						
江西国信 南都商业 管理有限 公司	江西景德镇	江西景德 镇	物业管理	49.00		权益法核算

在合营企业或联营企业的持股比例不同于表决权比例的说明：

无

持有 20%以下表决权但具有重大影响，或者持有 20%或以上表决权但不具有重大影响的依据：

无

(2). 重要合营企业的主要财务信息

适用 不适用

(3). 重要联营企业的主要财务信息

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

	期末余额/ 本期发生额		期初余额/ 上期发生额	
	杭州运河辰景 物业管理服务 有限公司	江西国信南都 商业管理有限 公司		
流动资产	5,485,749.50	3,369,053.35		
非流动资产	4,424.78	72,986.68		
资产合计	5,490,174.28	3,442,040.03		
流动负债	2,489,441.07	485,925.55		
非流动负债				
负债合计	2,489,441.07	485,925.55		
少数股东权益				
归属于母公司股东权益	3,000,733.21	2,956,114.48		
按持股比例计算的净资产 份额	1,200,293.28	1,448,496.10		
调整事项				
--商誉				
--内部交易未实现利润				
--其他				
对联营企业权益投资的 账面价值	1,200,293.28	1,448,496.10		
存在公开报价的联营企 业权益投资的公允价值				
营业收入	2,124,883.52	41,676.31		
净利润	733.21	-43,885.52		

终止经营的净利润				
其他综合收益				
综合收益总额	733.21	-43,885.52		
本年度收到的来自联营企业的股利				

其他说明

无

(4). 不重要的合营企业和联营企业的汇总财务信息

适用 不适用

(5). 合营企业或联营企业向本公司转移资金的能力存在重大限制的说明

适用 不适用

(6). 合营企业或联营企业发生的超额亏损

适用 不适用

(7). 与合营企业投资相关的未确认承诺

适用 不适用

(8). 与合营企业或联营企业投资相关的或有负债

适用 不适用

4、 重要的共同经营

适用 不适用

5、 在未纳入合并财务报表范围的结构化主体中的权益

未纳入合并财务报表范围的结构化主体的相关说明：

适用 不适用

6、 其他

适用 不适用

十、与金融工具相关的风险

适用 不适用

本公司从事风险管理的目标是在风险和收益之间取得平衡，将风险对本公司经营业绩的负面影响降至最低水平，使股东和其他权益投资者的利益最大化。基于该风险管理目标，本公司风险管理的基本策略是确认和分析本公司面临的各种风险，建立适当的风险承受底线和进行风险管理，并及时可靠地对各种风险进行监督，将风险控制在限定的范围内。

本公司在日常活动中面临各种与金融工具相关的风险，主要包括信用风险、流动性风险及市场风险。管理层已审议并批准管理这些风险的政策，概括如下。

(一) 信用风险

信用风险，是指金融工具的一方不能履行义务，造成另一方发生财务损失的风险。

1. 信用风险管理实务

(1) 信用风险的评价方法

公司在每个资产负债表日评估相关金融工具的信用风险自初始确认后是否已显著增加。在确定信用风险自初始确认后是否显著增加时，公司考虑在无须付出不必要的额外成本或努力即可获得合理且有依据的信息，包括基于历史数据的定性和定量分析、外部信用风险评级以及前瞻性信息。公司以单项金融工具或者具有相似信用风险特征的金融工具组合为基础，通过比较金融工具在资产负债表日发生违约的风险与在初始确认日发生违约的风险，以确定金融工具预计存续期内发生违约风险的变化情况。

当触发以下一个或多个定量、定性标准时，公司认为金融工具的信用风险已发生显著增加：

- 1) 定量标准主要为资产负债表日剩余存续期违约概率较初始确认时上升超过一定比例；
- 2) 定性标准主要为债务人经营或财务情况出现重大不利变化、现存的或预期的技术、市场、经济或法律环境变化并将对债务人对公司的还款能力产生重大不利影响等。

(2) 违约和已发生信用减值资产的定义

当金融工具符合以下一项或多项条件时，公司将该金融资产界定为已发生违约，其标准与已发生信用减值的定义一致：

- 1) 债务人发生重大财务困难；
- 2) 债务人违反合同中对债务人的约束条款；
- 3) 债务人很可能破产或进行其他财务重组；
- 4) 债权人出于与债务人财务困难有关的经济或合同考虑，给予债务人在任何其他情况下都不会做出的让步。

2. 预期信用损失的计量

预期信用损失计量的关键参数包括违约概率、违约损失率和违约风险敞口。公司考虑历史统计数据(如交易对手评级、担保方式及抵质押物类别、还款方式等)的定量分析及前瞻性信息，建立违约概率、违约损失率及违约风险敞口模型。

3. 金融工具损失准备期初余额与期末余额调节表详见本财务报表附注五（一）3、五（一）4及五（一）6之说明。

4. 信用风险敞口及信用风险集中度

本公司的信用风险主要来自货币资金和应收款项。为控制上述相关风险，本公司分别采取了以下措施。

(1) 货币资金

本公司将银行存款和其他货币资金存放于信用评级较高的金融机构，故其信用风险较低。

(2) 应收款项

本公司定期对采用信用方式交易的客户进行信用评估。根据信用评估结果，本公司选择与经认可的且信用良好的客户进行交易，并对其应收款项余额进行监控，以确保本公司不会面临重大坏账风险。

由于本公司的应收账款风险点分布于多个合作方和多个客户，截至 2020 年 12 月 31 日，本公司应收账款的 23.30% (2019 年 12 月 31 日：23.84%) 源于余额前五名客户，本公司不存在重大的信用集中风险。

本公司所承受的最大信用风险敞口为资产负债表中每项金融资产的账面价值。

(二) 流动性风险

流动性风险，是指本公司在履行以交付现金或其他金融资产的方式结算的义务时发生资金短缺的风险。流动性风险可能源于无法尽快以公允价值售出金融资产；或者源于对方无法偿还其合同债务；或者源于提前到期的债务；或者源于无法产生预期的现金流量。

为控制该项风险，本公司综合运用企业信用等融资手段，优化融资结构，保持融资持续性与灵活性之间的平衡。

金融负债按剩余到期日分类

项目	期末数				
	账面价值	未折现合同金额	1 年以内	1-3 年	3 年以上
应付账款	204,980,535.37	204,980,535.37	204,980,535.37		
其他应付款	408,762,808.94	408,762,808.94	408,762,808.94		
小计	613,743,344.31	613,743,344.31	613,743,344.31		

(续上表)

项目	上年年末数				
	账面价值	未折现合同金额	1 年以内	1-3 年	3 年以上
应付账款	191,648,352.00	191,648,352.00	191,648,352.00		
其他应付款	388,692,417.26	388,692,417.26	388,692,417.26		
小计	580,340,769.26	580,340,769.26	580,340,769.26		

十一、 公允价值的披露

1、 以公允价值计量的资产和负债的期末公允价值

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末公允价值			
	第一层次公允价值计量	第二层次公允价值计量	第三层次公允价值计量	合计

一、持续的公允价值计量				
(一) 交易性金融资产		174,228,116.94	47,177,418.60	221,405,535.54
1. 以公允价值计量且变动计入当期损益的金融资产		174,228,116.94	47,177,418.60	221,405,535.54
(1) 债务工具投资				
(2) 权益工具投资			47,177,418.60	47,177,418.60
(3) 衍生金融资产		174,228,116.94		174,228,116.94
2. 指定以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产				
(1) 债务工具投资				
(2) 权益工具投资				
(二) 其他债权投资				
(三) 其他权益工具投资				
(四) 投资性房地产				
1. 出租用的土地使用权				
2. 出租的建筑物				
3. 持有并准备增值后转让的土地使用权				
(五) 生物资产				
1. 消耗性生物资产				
2. 生产性生物资产				
持续以公允价值计量的资产总额		174,228,116.94	47,177,418.60	221,405,535.54
(六) 交易性金融负债				
1. 以公允价值计量且变动计入当期损益的金融负债				
其中：发行的交易性债券				
衍生金融负债				
其他				
2. 指定为以公允价值计量且变动计入当期损益的金融负债				
持续以公允价值计量的负债总额				
二、非持续的公允价值计量				
(一) 持有待售资产				
非持续以公允价值计量的资产总额				

非持续以公允价值计量的负债总额				
-----------------	--	--	--	--

2、持续和非持续第一层次公允价值计量项目市价的确定依据

适用 不适用

3、持续和非持续第二层次公允价值计量项目，采用的估值技术和重要参数的定性及定量信息

适用 不适用

对于持有的理财产品公允价值，根据本金加上截至资产负债表日的预期收益市场价值确定其公允价值。

4、持续和非持续第三层次公允价值计量项目，采用的估值技术和重要参数的定性及定量信息

适用 不适用

对于权益工具投资公允价值，投资单位的经营环境和经营情况、财务状况未发生重大变化，因此按投资成本作为公允价值的参数估计进行计量。

5、持续的第三层次公允价值计量项目，期初与期末账面价值间的调节信息及不可观察参数敏感性分析

适用 不适用

6、持续的公允价值计量项目，本期内发生各层级之间转换的，转换的原因及确定转换时点的政策

适用 不适用

7、本期内发生的估值技术变更及变更原因

适用 不适用

8、不以公允价值计量的金融资产和金融负债的公允价值情况

适用 不适用

9、其他

适用 不适用

十二、关联方及关联交易

1、本企业的母公司情况

适用 不适用

单位：万元 币种：人民币

母公司名称	注册地	业务性质	注册资本	母公司对本企业的持股比例 (%)	母公司对本企业的表决权比例 (%)
浙江南都房地产服务集团有限公司	浙江杭州	服务业	5,005 万元	34.36	34.36

--	--	--	--	--	--

本企业的母公司情况的说明

自然人韩芳直接持有本公司 21.48%股权。浙江南都房地产服务集团有限公司持有本公司 34.36%股权，韩芳持有浙江南都房地产服务集团有限公司 99.90%股权，故间接持有本公司 34.33%股权。舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙）持有本公司 4.98%股权，韩芳持有舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙）26.32%股权，故间接持有本公司 1.31%股权。韩芳直接和间接持有本公司 57.12%股权，是本公司的实际控制人。

本企业最终控制方是韩芳

其他说明：

无

2、本企业的子公司情况

本企业子公司的情况详见附注

适用 不适用

本公司的子公司情况详见本财务报表附注九之说明

3、本企业合营和联营企业情况

本公司重要的合营或联营企业详见本财务报表附注九之说明

适用 不适用

本期与本公司发生关联方交易，或前期与本公司发生关联方交易形成余额的其他合营或联营企业情况如下

适用 不适用

合营或联营企业名称	与本企业关系
杭州运河辰景物业管理服务有限公司	联营企业

其他说明

适用 不适用

4、其他关联方情况

适用 不适用

其他关联方名称	其他关联方与本企业关系
杭州南郡溪景置业有限公司	同受实际控制人控制
浙江南都企业管理服务有限公司	同受实际控制人控制
浙江南都教育科技有限公司	同受实际控制人控制
杭州南郡房友房地产经纪有限公司	同受实际控制人控制
浙江南都房地产营销策划有限公司	同受实际控制人控制
杭州悦嘉艺术培训有限公司	同受实际控制人控制
建信住房服务（浙江）有限责任公司	子公司股东
沈国军	[注 1]
杭州新湖滨商业发展有限公司	沈国军担任董事长的企业
杭州龙翔商业发展有限公司	沈国军担任董事长的企业
杭州银泰购物中心有限公司	沈国军控制的企业

杭州湖滨环球商业发展有限公司	沈国军担任董事长的企业
杭州西溪银盛置地有限公司	沈国军有重大影响的企业
杭州湖滨国际商业发展有限公司	沈国军担任董事长的企业
杭州新龙翔商业发展有限公司	沈国军担任董事长的企业
杭州丽郡置业有限公司	[注 2]

其他说明

[注 1]2016 年 5 月 6 日，沈国军通过北京银泰置地商业有限公司间接持有公司 5.9775% 股份，为公司的关联自然人。沈国军直接或间接控制的其他企业自 2016 年 5 月起与公司之间的交易认定为关联交易。自 2018 年 2 月 1 日起，北京银泰置地商业有限公司对公司的持股比例低于 5%，根据《上海证券交易所股票上市规则》有关规定，自 2019 年 2 月 1 日起，沈国军先生及其担任董事长、或控制、或有重大影响的企业不再认定为公司的关联方，故本财务报表附注披露的与沈国军先生相关企业的关联交易均为 2019 年 1 月份发生的交易额。

[注 2]根据公司与关联人签署的协议或作出的安排，该公司在未来十二个月内将成为本公司的合营企业，故被认定为关联方。详见本财务报表附注十六其他重要事项其他说明。

5、关联交易情况

(1). 购销商品、提供和接受劳务的关联交易

采购商品/接受劳务情况表

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

关联方	关联交易内容	本期发生额	上期发生额
浙江南都企业管理服务有限公司	住宿费	9,433.96	15,238.10

出售商品/提供劳务情况表

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

关联方	关联交易内容	本期发生额	上期发生额
建信住房服务（浙江）有限责任公司	运营费	371,285.63	
杭州运河辰景物业管理服务有限公司	物业费	346,135.83	
杭州南郡溪景置业有限公司	物业费	221,238.94	
杭州新湖滨商业发展有限公司	物业费		219,679.24
杭州龙翔商业发展有限公司	物业费		369,623.61
杭州银泰购物中心有限公司	物业费		518,002.81
杭州西溪银盛置地有限公司	物业费		13,347.48

杭州湖滨国际商业发展有限公司	物业费		119,056.60
杭州新龙翔商业发展有限公司	物业费		230,402.01
杭州湖滨环球商业发展有限公司	物业费		814,224.99
浙江南都企业管理服务有限公司	商品款	9,676.98	19,976.93
浙江南都教育科技有限公司	商品款	2,722.03	
杭州南郡房友房地产经纪有限公司	商品款	1,813.59	
浙江南都房地产服务集团有限公司	商品款	839.98	
浙江南都房地产营销策划有限公司	商品款	177.63	7,723.74
杭州悦嘉艺术培训有限公司	商品款		2,910.12
杭州南郡溪景置业有限公司	商品款		595.41

购销商品、提供和接受劳务的关联交易说明

适用 不适用

(2). 关联受托管理/承包及委托管理/出包情况

本公司受托管理/承包情况表：

适用 不适用

关联托管/承包情况说明

适用 不适用

本公司委托管理/出包情况表

适用 不适用

关联管理/出包情况说明

适用 不适用

(3). 关联租赁情况

本公司作为出租方：

适用 不适用

本公司作为承租方：

适用 不适用

关联租赁情况说明

适用 不适用

(4). 关联担保情况

本公司作为担保方

适用 不适用

本公司作为被担保方

适用 不适用

关联担保情况说明

适用 不适用

(5). 关联方资金拆借

适用 不适用

详见本财务报表附注七 16 长期应收款及附注十六其他重要事项其他说明。

(6). 关联方资产转让、债务重组情况

适用 不适用

(7). 关键管理人员报酬

适用 不适用

单位：万元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
关键管理人员报酬	720.63	658.07

(8). 其他关联交易

适用 不适用

6、 关联方应收应付款项

(1). 应收项目

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目名称	关联方	期末余额		期初余额	
		账面余额	坏账准备	账面余额	坏账准备
应收账款	杭州运河辰景物业管理服务有限公司	346,505.93	17,325.30		
长期应收款	杭州丽郡置业有限公司	230,000,000.00		114,587,000.00	

(2). 应付项目

适用 不适用

7、 关联方承诺

适用 不适用

8、 其他

适用 不适用

十三、 股份支付

1、 股份支付总体情况

适用 不适用

2、以权益结算的股份支付情况

适用 不适用

3、以现金结算的股份支付情况

适用 不适用

4、股份支付的修改、终止情况

适用 不适用

5、其他

适用 不适用

十四、承诺及或有事项**1、重要承诺事项**

适用 不适用

资产负债表日存在的对外重要承诺、性质、金额

(一)公司子公司浙江大悦商业经营管理有限公司(以下简称大悦商业公司)于2016年12月27日与杭州兴耀商业经营管理有限公司签订《房屋租赁合同》，承租该公司位于杭州市滨江区江陵路336号鑫都汇大厦北楼13-23层、一层大堂及大厦配套的房屋，租赁期自2017年1月1日起至2028年12月31日止，租金及物业费合计111,015,884.00元。首年租金及物业费于2017年8月1日前支付，第二租赁年起租金及物业费每季度支付一次。截至2020年12月31日，大悦商业公司累计已支付25,737,341.14元租赁费。

(二)大悦商业公司于2016年12月29日与杭州天瑞服饰有限公司签订《房屋租赁合同》，承租该公司位于杭州市九环路31-6号2幢北楼整栋1-5层及南楼4-5层房屋，租赁期自2017年3月20日起至2027年7月19日止，租金及物业费合计25,464,587.78元。租赁期前三个月系免租期，第四租赁月起租金及物业费每四个月支付一次。截至2020年12月31日，大悦商业公司累计已支付9,494,042.34元租赁费。

(三)大悦商业公司于2017年7月14日与杭州天目艺术专修学校签订《房屋租赁合同》，承租该公司位于杭州市西湖区天目山路405号的房屋，租赁期自2017年7月15日起至2029年7月14日止，租金及物业费合计69,283,724.00元。租赁期前四个月系免租期，第五租赁月起租金及物业费每六个月支付一次。截至2020年12月31日，大悦商业公司累计已支付19,946,967.83元租赁费。

(四)大悦商业公司于2017年10月26日与浙江兽王控股集团有限公司签订《房屋租赁合同》，承租该公司位于杭州市下城区朝晖九小区69幢的房屋，租赁期自2017年11月1日起至2033年2月28日止，租金合计38,102,876.00元。首年租金于合同生效且该租赁房屋的抵押权

人已出具符合大悦商业公司要求的承诺书后 5 个工作日内支付 500,000.00 元，第二租赁年起租金每年支付一次。截至 2020 年 12 月 31 日，大悦商业公司累计已支付 8,232,356.00 元租赁费。

(五)大悦商业公司于 2018 年 6 月 8 日与杭州欢乐城投资有限公司签订《房屋租赁合同》，承租该公司位于杭州市余杭区闲林五常大道华元西溪欢乐城 5 号楼 5-9 层房屋，租赁期自 2018 年 7 月 1 日起至 2036 年 12 月 31 日止，租金合计 62,773,248.00 元。租赁期前六个月系免租期，第七租赁月起租金每季度支付一次。截至 2020 年 12 月 31 日，大悦商业公司累计已支付 5,725,056.00 元租赁费。

(六)大悦商业公司于 2019 年 4 月 10 日与浙江崇文置业有限公司签订《房屋租赁合同》，承租该公司位于杭州市萧山区金惠路 318-324 号 19 层-24 层房屋，租赁期自 2019 年 6 月 1 日起至 2025 年 5 月 31 日止，租金合计 23,809,146.67 元。租赁期前两个月系免租期，第三租赁月起租金每半年支付一次。截至 2020 年 12 月 31 日，大悦商业公司累计已支付 5,791,559.00 元租赁费。

2、或有事项

(1). 资产负债表日存在的重要或有事项

适用 不适用

(2). 公司没有需要披露的重要或有事项，也应予以说明：

适用 不适用

3、其他

适用 不适用

十五、资产负债表日后事项

1、重要的非调整事项

适用 不适用

2、利润分配情况

适用 不适用

3、销售退回

适用 不适用

4、其他资产负债表日后事项说明

适用 不适用

十六、其他重要事项

1、前期会计差错更正

(1). 追溯重述法

适用 不适用

(2). 未来适用法

适用 不适用

2、 债务重组

适用 不适用

3、 资产置换

(1). 非货币性资产交换

适用 不适用

(2). 其他资产置换

适用 不适用

4、 年金计划

适用 不适用

5、 终止经营

适用 不适用

6、 分部信息

(1). 报告分部的确定依据与会计政策

适用 不适用

(2). 报告分部的财务信息

适用 不适用

(3). 公司无报告分部的，或者不能披露各报告分部的资产总额和负债总额的，应说明原因

适用 不适用

(4). 其他说明

适用 不适用

本公司不存在多种经营，故无报告分部。本公司按服务分类的主营业务收入及主营业务成本明细如下：

项目	主营业务收入	主营业务成本
物业管理服务	1,120,375,620.89	907,537,674.87
物业增值服务	163,757,300.35	88,064,309.77
案场服务	92,740,608.14	72,141,329.13
公寓租赁	28,731,713.23	36,999,463.33
其他	3,162,369.63	
小计	1,408,767,612.24	1,104,742,777.10

(二) 公司为绿地控股集团股份有限公司（以下简称绿地控股）旗下房地产开发项目提供物业服务。绿地控股旗下宁波杭州湾新区盈海置业有限公司等项目公司与公司签订协议书，以其开发的房产业（包括住宅、写字楼、商铺等）作价抵付绿地控股旗下项目公司应付公司的物业服务费。由于公司尚未与相应的项目公司签订正式商品房销售合同并办理过户，公司尚未就上述事项进行会计处理。截至 2020 年 12 月 31 日，公司已与绿地控股旗下项目公司签订协议但尚未进行会计处理涉及的应收账款金额合计 24,888,904.65 元。

(三) 根据公司与赛丽地产集团有限公司（以下简称赛丽地产）签订的《项目合作协议书》，并经公司第二届董事会第八次会议审议通过，双方合作投资建设总部办公楼。赛丽地产已针对本次合作项目成立全资子公司丽郡置业，项目总投资预计为人民币 60,000.00 万元，其中项目土地款和启动资金由双方各按 50% 比例分别向丽郡置业提供财务资助，剩余经营所需的其他资金丽郡置业通过融资方式筹集。公司拟向丽郡置业提供不超过人民币 23,000.00 万元的财务资助，年利率为 7.2%，期限自首次借款之日起至本项目竣工交付之日止。在丽郡置业获得土地使用权证后，公司以 3,000.00 万元债权向丽郡置业增资，增资后双方各持有丽郡置业 50% 的股权，剩余债权继续按照原约定条件出借给丽郡置业。同时，赛丽地产以其持有丽郡置业 50% 的股权为公司债权提供质押担保至丽郡置业 50% 的股权变更至公司名下之日。丽郡置业已于 2019 年 10 月 25 日办妥股权质押登记手续。截至 2020 年 12 月 31 日，丽郡置业尚未取得土地使用权证，公司已向丽郡置业提供借款 230,000,000.00 元，账列长期应收款。

7、其他对投资者决策有影响的重要交易和事项

适用 不适用

8、其他

适用 不适用

十七、母公司财务报表主要项目注释

1、应收账款

(1). 按账龄披露

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

账龄	期末账面余额
1 年以内	
其中：1 年以内分项	
1 年以内小计	190,760,533.34
1 至 2 年	74,223,069.58
2 至 3 年	22,771,875.30
3 年以上	
3 至 4 年	693,387.90

4 至 5 年	776,188.77
5 年以上	135,287.13
合计	289,360,342.02

(2). 按坏账计提方法分类披露

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

类别	期末余额					期初余额				
	账面余额		坏账准备		账面价值	账面余额		坏账准备		账面价值
	金额	比例 (%)	金额	计提比例 (%)		金额	比例 (%)	金额	计提比例 (%)	
按单项计提坏账准备										
其中：										
按组合计提坏账准备	289,360,342.02	100.00	24,883,745.37	8.60	264,476,596.65	241,219,735.61	100.00	15,098,642.53	6.26	226,121,093.08
其中：										
	289,360,342.02	100.00	24,883,745.37	8.60	264,476,596.65	241,219,735.61	100.00	15,098,642.53	6.26	226,121,093.08
合计	289,360,342.02	100.00	24,883,745.37	8.60	264,476,596.65	241,219,735.61	100.00	15,098,642.53	6.26	226,121,093.08

按单项计提坏账准备：

□适用 √不适用

按组合计提坏账准备：

□适用 √不适用

如按预期信用损失一般模型计提坏账准备，请参照其他应收款披露：

□适用 √不适用

(3). 坏账准备的情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

类别	期初余额	本期变动金额				期末余额
		计提	收回或转回	转销或核销	其他变动	
按组合计提坏账准备	15,098,642.53	9,790,386.58		5,283.74		24,883,745.37
合计	15,098,642.53	9,790,386.58		5,283.74		24,883,745.37

其中本期坏账准备收回或转回金额重要的：

□适用 √不适用

(4). 本期实际核销的应收账款情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	核销金额
实际核销的应收账款	5,283.74

其中重要的应收账款核销情况

□适用 √不适用

(5). 按欠款方归集的期末余额前五名的应收账款情况

√适用 □不适用

单位名称	账面余额	占应收账款余额的比例(%)	坏账准备
启东崇和置业有限公司	26,998,020.76	9.33	2,187,177.27
宁波杭州湾新区盈海置业有限公司	26,914,271.80	9.30	3,708,663.27
河南绿地商城置业有限公司	14,540,582.17	5.03	2,132,221.34
河南绿地溱水置业有限公司	9,556,135.62	3.30	616,293.10
河南绿地牟山置业有限公司	7,403,830.38	2.56	459,786.49
小计	85,412,840.73	29.52	9,104,141.47

(6). 因金融资产转移而终止确认的应收账款

□适用 √不适用

(7). 转移应收账款且继续涉入形成的资产、负债金额

□适用 √不适用

其他说明：

适用 不适用

2、其他应收款

项目列示

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额	期初余额
应收利息		
应收股利		
其他应收款	76,322,168.11	66,060,629.92
合计	76,322,168.11	66,060,629.92

其他说明：

适用 不适用

应收利息

(1). 应收利息分类

适用 不适用

(2). 重要逾期利息

适用 不适用

(3). 坏账准备计提情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

坏账准备	第一阶段	第二阶段	第三阶段	合计
	未来12个月预期信用损失	整个存续期预期信用损失(未发生信用减值)	整个存续期预期信用损失(已发生信用减值)	
2020年1月1日余额	2,889,333.11	623,514.10	1,902,506.71	5,415,353.92
2020年1月1日余额在本期				
--转入第二阶段	-193,740.05	193,740.05		
--转入第三阶段		-189,190.98	189,190.98	
--转回第二阶段				
--转回第一阶段				
本期计提	903,459.96	-240,583.07	-53,350.51	609,526.38
本期转回				
本期转销				
本期核销	7,390.88			7,390.88
其他变动				
2020年12月31日余额	3,591,662.14	387,480.10	2,038,347.18	6,017,489.42

对本期发生损失准备变动的应收利息账面余额显著变动的情况说明：

适用 不适用

其他说明：

适用 不适用**应收股利****(1). 应收股利**适用 不适用**(2). 重要的账龄超过 1 年的应收股利**适用 不适用**(3). 坏账准备计提情况**适用 不适用

其他说明：

适用 不适用**其他应收款****(1). 按账龄披露**适用 不适用

单位：元 币种：人民币

账龄	期末账面余额
1 年以内	
其中：1 年以内分项	
1 年以内小计	72,539,690.76
1 至 2 年	4,057,690.52
2 至 3 年	1,904,946.92
3 年以上	
3 至 4 年	2,989,277.25
4 至 5 年	453,066.47
5 年以上	394,985.61
合计	82,339,657.53

(2). 按款项性质分类情况适用 不适用

单位：元 币种：人民币

款项性质	期末账面余额	期初账面余额
应收暂付款	70,327,860.48	54,560,506.41
押金保证金	10,697,041.19	14,399,462.15
其他	1,314,755.86	2,516,015.28
合计	82,339,657.53	71,475,983.84

(3). 坏账准备计提情况适用 不适用

单位：元 币种：人民币

坏账准备	第一阶段	第二阶段	第三阶段	合计
	未来12个月预	整个存续期预期信用损失(未发生信	整个存续期预期信用损失(已发生信	

	期信用损失	用减值)	用减值)	
2020年1月1日余额	2,889,333.11	623,514.10	1,902,506.71	5,415,353.92
2020年1月1日余额在本期				
--转入第二阶段	-193,740.05	193,740.05		
--转入第三阶段		-189,190.98	189,190.98	
--转回第二阶段				
--转回第一阶段				
本期计提	903,459.96	-240,583.07	-53,350.51	609,526.38
本期转回				
本期转销				
本期核销	7,390.88			7,390.88
其他变动				
2020年12月31日余额	3,591,662.14	387,480.10	2,038,347.18	6,017,489.42

对本期发生损失准备变动的其他应收款账面余额显著变动的情况说明：

适用 不适用

本期坏账准备计提金额以及评估金融工具的信用风险是否显著增加的采用依据：

适用 不适用

(4). 坏账准备的情况

适用 不适用

(5). 本期实际核销的其他应收款情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	核销金额
实际核销的其他应收款	7,390.88

其中重要的其他应收款核销情况：

适用 不适用

其他应收款核销说明：

适用 不适用

(6). 按欠款方归集的期末余额前五名的其他应收款情况

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

单位名称	款项的性质	期末余额	账龄	占其他应收款期末余额合计数的比例(%)	坏账准备期末余额
杭州市江干区东方润园第四届业主委员会	应收暂付款	7,856,794.00	1年以内	9.54	392,839.70

杭州之江创意园开发有限公司	押金保证金	1,482,320.00	1 年以内	2.67	145,405.91
杭州之江创意园开发有限公司	押金保证金	712,899.08	1-2 年		
浙江悦都物业服务服务有限公司	应收暂付款	256,246.19	1 年以内	2.43	
浙江悦都物业服务服务有限公司	应收暂付款	182,307.68	1-2 年		
浙江悦都物业服务服务有限公司	应收暂付款	13,037.12	2-3 年		
浙江悦都物业服务服务有限公司	应收暂付款	1,549,268.18	3-4 年		
传富置业(成都)有限公司	押金保证金	1,302,162.22	1 年以内	1.58	65,259.71
传富置业(成都)有限公司	押金保证金	1,515.95	1-2 年		
绍兴市越城区御和园小区业主委员会	押金保证金	355,000.00	1 年以内	1.16	77750
绍兴市越城区御和园小区业主委员会	押金保证金	600,000.00	1-2 年		
合计	/	14,311,550.42		17.38	681,255.32

(7). 涉及政府补助的应收款项

适用 不适用

(8). 因金融资产转移而终止确认的其他应收款

适用 不适用

(9). 转移其他应收款且继续涉入形成的资产、负债金额

适用 不适用

其他说明:

适用 不适用

3、长期股权投资

适用 不适用

单位：元 币种：人民币

项目	期末余额			期初余额		
	账面余额	减值准备	账面价值	账面余额	减值准备	账面价值
对子公司投资	295,146,452.40		295,146,452.40	294,370,000.00		294,370,000.00
对联营、合营企业投资	2,648,789.38		2,648,789.38			
合计	297,795,241.78		297,795,241.78	294,370,000.00		294,370,000.00

(1). 对子公司投资

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

被投资单位	期初余额	本期增加	本期减少	期末余额	本期计提减值准备	减值准备期末余额
浙江悦都物业服务集团有限公司	957,000.00			957,000.00		
浙江乐勤清洁服务有限公司	3,000,000.00			3,000,000.00		
杭州乐勤楼宇工程有限公司	500,000.00			500,000.00		
浙江悦都网络科技有限公司	20,000,000.00			20,000,000.00		
浙江大悦商业经营管理有限公司	117,858,000.00			117,858,000.00		
上海采林物业管理有限公司	49,500,000.00			49,500,000.00		
江苏金枫物业服务有限责任公司	100,800,000.00			100,800,000.00		
杭州乐勤装饰工程有限公司	280,000.00	323,452.40		603,452.40		
杭州南郡商业经营管理有限公司	1,275,000.00			1,275,000.00		
杭州建信大悦住房服务有限公司	200,000.00			200,000.00		
杭州南诚智慧生活服务有限公司		153,000.00		153,000.00		
南都(嘉兴)智慧物业服务有限公司		300,000.00		300,000.00		
合计	294,370,000.00	776,452.40		295,146,452.40		

(2). 对联营、合营企业投资

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

投资单位	期初余额	本期增减变动								期末余额	减值准备 期末余额
		追加投资	减少投资	权益法下确认的投资损益	其他综合收益调整	其他权益变动	宣告发放现金股利或利润	计提减值准备	其他		
一、合营企业											
小计											
二、联营企业											
杭州运河辰景物业管理服务有限公司		1,200,000.00		293.28						1,200,293.28	
江西国信南都商业管理有限公司		1,470,000.00		-21,503.90						1,448,496.10	
小计		2,670,000.00		-21,210.62						2,648,789.38	
合计		2,670,000.00		-21,210.62						2,648,789.38	

其他说明：

无

4、营业收入和营业成本

(1). 营业收入和营业成本情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额		上期发生额	
	收入	成本	收入	成本
主营业务	949,775,914.61	711,368,318.33	877,288,978.80	660,503,255.51
其他业务	2,773,589.16	1,158,355.57	12,014,099.04	8,867,740.30
合计	952,549,503.77	712,526,673.90	889,303,077.84	669,370,995.81

(2). 合同产生的收入的情况

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

合同分类	XXX-分部	合计
商品类型		
按经营地区分类		
国内		952,549,503.77
国内		
市场或客户类型		
住宅		576,219,024.96
办公		158,040,424.16
产业园区		32,870,811.40
公众		2,254,419.66
商业		169,937,671.89
学校		13,227,151.70
其他		
合同类型		
商业		
其他		
按商品转让的时间分类		
其他		
合同类型		
按合同期限分类		
服务（在某一时段内提供）		952,549,503.77
按商品转让的时间分类		
按销售渠道分类		
合计		

合同产生的收入说明：

□适用 √不适用

(3). 履约义务的说明

□适用 √不适用

(4). 分摊至剩余履约义务的说明

□适用 √不适用

其他说明：

无

5、投资收益

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	本期发生额	上期发生额
成本法核算的长期股权投资收益	11,440,824.79	7,989,151.92
权益法核算的长期股权投资收益	-21,210.62	
处置长期股权投资产生的投资收益		718.65
交易性金融资产在持有期间的投资收益	15,399,963.09	19,978,200.49
其他权益工具投资在持有期间取得的股利收入	1,451,612.88	
债权投资在持有期间取得的利息收入		
其他债权投资在持有期间取得的利息收入		
处置交易性金融资产取得的投资收益		
处置其他权益工具投资取得的投资收益		
处置债权投资取得的投资收益		
处置其他债权投资取得的投资收益		
其中：分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产（理财产品）		
分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产（权益工具投资）		
合计	28,271,190.14	27,968,071.06

其他说明：

无

6、其他

□适用 √不适用

十八、 补充资料

1、 当期非经常性损益明细表

√适用 □不适用

单位：元 币种：人民币

项目	金额	说明
非流动资产处置损益	-182,908.26	
越权审批或无正式批准文件的税收返还、减免	5,827,277.2	
计入当期损益的政府补助（与企业业务密切相关，按照国家统一标准定额或定量享受的政府补助除外）	13,037,463.00	
计入当期损益的对非金融企业收取的资金占用费		
企业取得子公司、联营企业及合营企业的投资成本小于取得投资时应享有被投资单位可辨认净资产公允价值产生的收益		
非货币性资产交换损益		
委托他人投资或管理资产的损益	21,772,282.22	
因不可抗力因素，如遭受自然灾害而计提的各项资产减值准备		
债务重组损益		
企业重组费用，如安置职工的支出、整合费用等		
交易价格显失公允的交易产生的超过公允价值部分的损益		
同一控制下企业合并产生的子公司期初至合并日的当期净损益		
与公司正常经营业务无关的或有事项产生的损益		
除同公司正常经营业务相关的有效套期保值业务外，持有交易性金融资产、衍生金融资产、交易性金融负债、衍生金融负债产生的公允价值变动损益，以及处置交易性金融资产、衍生金融资产、交易性金融负债、衍生金融负债和其他债权投资取得的投资收益	1,451,612.88	
单独进行减值测试的应收款项、合同资产减值准备转回		
对外委托贷款取得的损益		
采用公允价值模式进行后续计量的投资性房地产公允价值变动产生的损益		
根据税收、会计等法律、法规的要求对当期损益进行一次性调整对当期损益的影响		
受托经营取得的托管费收入		
除上述各项之外的其他营业外收入和支出	-598,903.32	
其他符合非经常性损益定义的损益项目		
委托他人投资或管理资产的损益		
所得税影响额	-8,963,272.21	

少数股东权益影响额	-1,172,779.35	
合计	31,170,772.16	

对公司根据《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益》定义界定的非经常性损益项目，以及把《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益》中列举的非经常性损益项目界定为经常性损益的项目，应说明原因。

适用 不适用

2、净资产收益率及每股收益

适用 不适用

报告期利润	加权平均净资产收益率(%)	每股收益	
		基本每股收益	稀释每股收益
归属于公司普通股股东的净利润	17.89	1.03	1.03
扣除非经常性损益后归属于公司普通股股东的净利润	13.84	0.80	0.80

2. 加权平均净资产收益率的计算过程

项目	序号	本期数
归属于公司普通股股东的净利润	A	137,872,207.71
非经常性损益	B	31,170,772.16
扣除非经常性损益后的归属于公司普通股股东的净利润	C=A-B	106,701,435.55
归属于公司普通股股东的期初净资产	D	721,876,844.55
发行新股或债转股等新增的、归属于公司普通股股东的净资产	E	
新增净资产次月起至报告期期末的累计月数	F	
回购或现金分红等减少的、归属于公司普通股股东的净资产	G	34,202,381.18
减少净资产次月起至报告期期末的累计月数	H	7
其他	外币报表折算差额	I
	增减净资产次月起至报告期期末的累计月数	J
报告期月份数	K	12
加权平均净资产	$L = D + A/2 + E \times F/K - G \times H/K \pm I \times J/K$	770,861,559.38
加权平均净资产收益率	$M = A/L$	17.89%
扣除非经常损益加权平均净资产收益率	$N = C/L$	13.84%

3. 基本每股收益和稀释每股收益的计算过程

(1) 基本每股收益的计算过程

项目	序号	本期数
----	----	-----

归属于公司普通股股东的净利润	A	137,872,207.71
非经常性损益	B	31,170,772.16
扣除非经常性损益后的归属于公司普通股股东的净利润	C=A-B	106,701,435.55
期初股份总数	D	134,126,985.00
因公积金转增股本或股票股利分配等增加股份数	E	
发行新股或债转股等增加股份数	F	
增加股份次月起至报告期期末的累计月数	G	
因回购等减少股份数	H	
减少股份次月起至报告期期末的累计月数	I	
报告期缩股数	J	
报告期月份数	K	12
发行在外的普通股加权平均数	$L=D+E+F \times G/K-H \times I/K-J$	134,126,985.00
基本每股收益	M=A/L	1.03
扣除非经常损益基本每股收益	N=C/L	0.80

(2) 稀释每股收益的计算过程与基本每股收益的计算过程相同。

3、境内外会计准则下会计数据差异

适用 不适用

4、其他

适用 不适用

第十二节 备查文件目录

备查文件目录	载有公司法定代表人、主管会计工作负责人、会计机构负责人签名并盖章的会计报表。
备查文件目录	载有会计师事务所盖章、注册会计师签名并盖章的审计报告原件。
备查文件目录	报告期内在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、《上海证券报》上披露过的公司文件正本及公告原稿。

董事长：韩芳

董事会批准报送日期：2021年4月23日

修订信息

适用 不适用