

证券代码：000560

证券简称：我爱我家

我爱我家控股集团股份有限公司
投资者关系活动记录表（2021 年度业绩说明会）

编号：2022-01

投资者关系活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input checked="" type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（请文字说明其他活动内容）
活动参与人员	一、参与人员 通过全景网“投资者关系互动平台”（ https://ir.p5w.net ）参加公司2021年度业绩说明会的投资者 二、公司出席人员 董事长、总裁：谢勇 副总裁、财务负责人、财务总监：何洋 相寓副总经理、上海公司副总经理：张多 独立董事：徐建军 董事、董事会秘书：解萍
时间	2022年5月6日 15:00
地点	全景网“投资者关系互动平台”（ https://ir.p5w.net ）
形式	网络视频直播
交流内容及具体问答记录	<p>我爱我家控股集团股份有限公司（以下简称“我爱我家”或“公司”）于2022年4月29日披露了《2021年年度报告》。为便于投资者更加全面、深入地了解公司经营情况及年度业绩相关情况，公司于2022年5月6日（星期五）15:00通过网络视频直播的方式在全景网“投资者关系互动平台”（https://ir.p5w.net）召开2021年度业绩说明会。公司董事长、总裁谢勇先生出席并致辞，公司经营管理层相关领导就公司经营情况进行了介绍。问答环节中，公司管理层就投资者关注的问题与投资者进行了交流。主要内容如下：</p> <p>一、董事长、总裁致辞</p> <p>各位投资人，下午好！</p> <p>欢迎参加我爱我家2021年度业绩说明会，我代表公司对大家长期以来予以的信任和支持表示诚挚的感谢！</p>

2021 年是充满变化与挑战的一年。全体我爱我家坚守初心与使命，坚守长期主义的战略定力，保持质朴而奋发的情怀，凭借 22 年来的行业积淀，直面挑战，通过技术创新打破信息壁垒，致力于为用户提供更优质的服务，为投资者创造更多的价值。

在数字技术的推动下，今天中国的居住服务行业已经从基础服务时代、标准化服务时代过渡到智能化服务时代。这是从业者提高服务效率、改进用户体验的必经之路。我爱我家作为居住服务行业的数字化先行者，借助智能科技，积极推进了数字化转型进程。

过去一年，我爱我家以开放积极的心态拥抱波动和不确定性，用前瞻性的战略规划和灵活的战术应对宏观环境的快速变化。受益于近年来“数字爱家”战略，通过大数据、云计算、人工智能等新技术赋能业务、用户和员工，使得我们在不确定性的环境中能够更加从容地面对市场的竞争。

2021 年我们的经营成果稳中有升，数字化战略取得了初步成效，综合 GTV 超过 4300 亿元，整体实现营业收入 119.6 亿元，同比增长 24.9%，其中互联网类收入占比超过 60%；相寓产品线业务收入达到 32.6 亿元，覆盖地区 14 城，在管房源规模与运营效率继续保持行业领先地位。

2021 年，我们继续组织的数字化建设，不断引入高端人才，推进多元变革，为平台数字化战略升级提供了有力支撑。与此同时，我们的核心业务系统 CBS 和相寓 AMS 双向打通，跨产品、跨组织、跨资源的信息得以共享，从自有产品线到加盟体系，我们以平稳的方式，为中小企业提供综合解决方案，推动行业健康规范发展。

在高度竞争的居住交易服务行业，品质服务始终是核心主题，为客户提供的服务品质决定了客户体验，对客户的信任建立和消费决策产生重要影响，并最终影响客户对品牌的认知和认同。过去一年，我爱我家在打磨服务品质方面精益求精，不断以卓越标准升级服务举措，推动线上线下的品质建设，提升客户体验。

目前，我们的楼盘字典覆盖小区高达 90%以上，100%核验，100%真实，从售前的房源保真，到售中阶段的资金安全、履约跟踪、法律支持、时效管理，到售后的欠费垫付、房屋质量保障，做到了全流程线上化、智能化，为消费者购房体验 360 度护航。我们的客户服务满意度逐年攀升，2021 年达到了 85%；得益于信用积分体系的管理，经纪人服务满意度达到了 95%。

同时，我们不断优化客户体验流程。从客户的需求洞察、到交易流程优化，直至客户满意，是我们一直努力的方向。在这个路径的实现过程中，“懂客户，重质量，讲规则，多复盘、常赋能”是服务品质不断提升的关键要素，也是客户体验不断提升的主要助力。我们逐渐从“提供服务，满足需求”的 1.0 阶段，向“前置洞察客户诉求，提供超预期服务体验”的 2.0 阶段迈进。客户体验的不断提升，加速推动了我们在用户层面的交互场景走向精细化管理，业务层面的全链路、多流程的网格状密切联动，更激活了我们品质服务的内部驱动力。

过去一年，我爱我家在大力推进数字化的道路上，一方面不断夯

实数字基础，打造数字新基建；另一方面在已沉淀的数字资产上，进一步加大创新产品的研发，深化产品应用，实现了部分关键服务场景的智能化升级。房源端的智能找房、智能排序、VR带看、智能讲房功能已全面应用，客源端的“画像描摹”、“好客识别”，直接带来了房客匹配效率的提升；交互端的VR助手和小爱助手等应用工具，既增强了客户的智能服务体验，又促进了经纪人的效能提升。未来，我们将持续夯实数据底座，强化AI能力，加快推进服务场景的智能化升级，打造基于智能产品的服务链，逐步实现从数字化向智能化发展。

流水不争先，争的是滔滔不绝。我们始终脚踏实地，从不随波逐流，未来我们将一如既往地倾听用户的需求，聚焦在能够给用户带来长期使用价值的数字产品研发和服务上，为用户持续创造价值，同时践行社会发展责任。希望所有和我们一样信仰长期价值与商业运营闭环的投资者，和我爱我家携手并肩，共同前行。

幸福生活，只因我爱我家。谢谢大家。

二、投资者主要关注的问题

（一）公司曾经提出三年计划的规模拓展目标，鉴于市场经营环境的变化，公司该目标是否需调整，坚持质量第一、风险可控、财务健康的前提，构建更加合理健康的发展目标。

答：自去年以来的市场调整和疫情反复，对行业形成较大冲击。但居住服务产业升级与需求升级的发展空间仍然很大，我们对居住服务大产业长期看好。把我爱我家打造成为居住服务产业的领先品牌，始终是我们的战略目标。

根据行业和市场发展趋势，有必要适时对路线做调整。去年下半年，我爱我家根据市场形势对经营策略进行复盘，确定了以聚焦和长板为核心的思路，并在今年年初提出了“三个一”的工程。

去年，我们在极其艰难的市场环境下，实现了总体经营的规模稳健有升和业绩盈利，较好地规避、控制了许多在行业内多发的风险，进一步坚定了我们对于战略路线的信心。

实际上，目前市场的波动调整，恰恰给了我们一个宝贵的机会，摆脱市场的喧嚣和浮躁，来检视验证我们的想法和做法。

品牌、数字能力及其带来的运营品质提升、租售协同联动的抗风险架构、深刻的市场理解与稳健的经营风格，这些都是我爱我家在行业里的优势。

数字化、平台化、品牌提升、品质升级，这些都是我们这些年一直在做的正确的事情，具有长期价值，无论遇到什么样的变化与挑战，我们仍然会继续坚持做下去，并不断提速。

也正因此，我爱我家2022年提出了三个一工程的目标，在聚焦和长板战略之下进一步提升我们的品牌、品质和数字化能力，以更好地支撑公司的平台战略与长期发展价值。

与此同时，我们会将资源更加聚焦在推动数字平台化发展，核心重点城市范围内的业务拓展，以及相寓的业务成长与长期发展等关键领域，确保公司能够穿越周期，为投资者创造价值。

（二）一，请比较一下和贝壳公司业务结构的相同点和不同点，二，贝壳在美国股市市值 1000 多亿人民币，我爱我家 A 股市值才 80 亿不到，为什么？三，我爱我家被划归到房地产公司准确吗？请说明公司属于哪类性质的公司，是网络平台公司吗？

答：我爱我家与贝壳同处于一个行业市场，确实有很多观点认为两家企业相似点很多，都属于行业知名品牌，具有较强的数字化能力，以互联网平台化为方向，实现了线上线下一体化等等。在此我们不对同业进行评论。

我爱我家在行业内一直以稳健发展、卓越运营著称，在二十二年的经营历史中，积累了深刻的市场理解与深厚的业务底蕴，一直保持着自己的独特竞争优势。

自 2018 年以来，我爱我家明确了数字化转型升级战略，并持续加大投入，在短短三年多时间里取得了突破性成果，打造了具有行业领先性的 CBS 核心业务系统和数字化基础设施，是业内最早开始应用 VR 技术的企业之一，形成了有我爱我家特色的互联网平台化模式。

同时，我们以存量住宅业务为核心，租售联动、协同发展的成熟业务架构，相寓业务持续保持和提升的行业领先地位，也为公司的经营韧性和稳健发展提供了独特优势和坚实基础，将成为我爱我家下一步平台生态化的重要优势资源。

我爱我家是 A 股市场目前唯一主要面向存量住宅交易服务市场的上市公司。存量住宅交易服务在商业模式和客户价值方面更贴近 C 端的居民服务消费，与房地产开发等产业的关联度其实很小，商业逻辑和成长曲线也有很大差异。

并且公司在实现线上线下融合的互联网平台化升级后，居住服务大消费产业的入口地位进一步巩固，数字经济与互联网属性进一步增强。2021 年，公司互联网业务收入在总收入占比已超过 60%，公司向互联网平台企业的转型已实现实质性跨越。因此，按照房地产板块估值逻辑来界定公司的价值中枢显然不够准确。

此外，公司除面向存量住宅交易服务市场的经营资产外，还有相寓业务这块在房屋资产管理领域处于龙头地位的优质资产，以及昆百大在内的商业资产。目前公司的市值水平显然被低估。

（三）2021 年为何营收增长，净利润却下降？

答：2021 年，公司结合市场变化和公司战略，在稳健运营和数字化转型上投入了更高的成本，具体包括几个方面：

第一，数字化投入持续增加，相关成本费用较 2020 年增加近 2 亿元；

第二，结合市场变化，针对部分开发商的实际运营情况，公司采用了更稳健的信用损失计提政策，年度计提各类准备超过 1.6 亿元；

第三，2021 年度实施租赁准则后，因租赁准则在成本计入时体现为前高后低的特点，导致门店房租成本有所增加；

最后，2021 年度，公司实施了股权激励计划，此部分也相应增加

了管理费用。

（四）公司2021年度现金流量表中显示，支付其他与筹资活动有关的现金为51.26亿元，与上年度11.72亿元数额相差较大，请公司对相关数据及业务具体情况进行说明

答：2021年度，公司执行了新租赁准则，涉及使用租赁准则的各类租金支付，包括资产管理业务和门店房租等租金的支付，均体现在筹资活动中。

（五）请问目前各地疫情对公司业务的影响有多大？2022年因疫情、市场成交量不高等原因，预期会对公司的业绩产生多大影响？请问公司采取哪些措施保障公司2022年收入增长或者健康发展。

答：1. 由于公司业务具有线上线下闭环结合的特点，疫情对公司线下门店网络运营以及客户短期的交易愿意都产生了不利影响。上海及周边华东地区的紧张的疫情防控局势尚未缓解，南京、南昌、北京、太原、天津等地也陆续出现疫情，对公司上半年业务影响较大。

2. 虽然年初发生疫情、市场不振等因素不利影响，但公司仍然看好核心城市存量住宅交易市场的长期价值，因为有强烈的刚需和改善需求支持，存量交易市场的规模是新房市场发展的必要支持。目前的影响是短期的，也是全行业的，相信科学，相信并拥护党和政府的领导，短期因素必然会化解，压制的需求会恢复，公司要做跑赢行业者。为应对短期的不利因素影响，采取如下措施：

（1）发挥数字基础设施作用，推动楼盘字典、VR看房、电子签约等线上服务的推广渗透，缓解线下业务受阻的影响并提升客户体验，提升运营效率，提升公司竞争力和业绩；

（2）依托规模经营积累的现金储备以及上市公司的条件，努力保护宝贵的线下门店网络与经纪人团队资源，并积极组织门店网络和经纪人参与抗击疫情的志愿工作，守护社区，进一步强化和社区的连接，为迎接疫情过后的复苏并跑赢市场奠定基础；

（3）进一步扩大强闭环的直营体系的规模和范围，保证运营效率和服务品质，为公司平台化面向消费者的客户价值提供核心保障，增强品牌力，从而有效提高公司业务的核心竞争力和平台化吸引力；

（4）发挥租售联动的结构优势，加强更加抗周期、抗波动的长租公寓业务，成为驱动公司成长的第二产品线。

（六）互联网类的长租公寓暴雷潮已经过去，市场再次验证相寓的长租公寓中介运营商业模式是互联网模式、房地产自持和中介模式中最好的，也是健康可持续的，请问公司有没有加大相寓的再管套数。

答：首先，在整个房屋资产管理的行业和领域，公司有规模化运营和卓越运营的基础和底气。公司具备系统的数字化建设能力，包括全链条、全量的业务数字化线上运营能力，能够支撑公司规模和运营效率以及服务品质都处于市场领先地位。

	<p>与此同时，相寓在分散式的长租公寓领域持续稳健运营 20 年，我们有自己深刻的市场理解和完善的标准化闭环运营体系。坚持稳健经营和有质量的增长，也是我们一直坚持的核心信条。所以在保持优势业务基础上，利用业务及数字化能力形成的价值输出，进一步开展多元化平台化发展，完成新项目和模式的突破，也是我们新的一条即将探索的方向和道路。</p> <p>（七）去年以来长租公寓大爆发，相寓扩张很慢的原因是什么。相寓注册信息里面出现了承建资质，是不是意味着也会拿地自建长租公寓，现在有目标地块了吗？</p> <p>答：分散式长租公寓领域，我们认为已经进入稳健经营和理性的趋势和时代。从 2018 年开始出现暴雷并加强监管，行业经历了洗牌和调整。一系列监管政策的出台促进了行业健康稳健有序发展。在此期间，相寓作为行业头部持续领先企业，一直保持长期稳健、规范运营，保持住了业务规模并奠定了行业排头兵的地位。与此同时，为了控制因行业洗牌所引起的行业系统性风险，相寓稳步扩张和调整，同时修炼好内功，推进数字化和服务品质的提升。行稳致远，为有效把握产业爆发性机会的到来做好准备。</p> <p>目前来看，相寓的各项业务指标、运营指标、服务指标等所有基础能力建设，均处于稳健和行业领先。同时，我们随时关注外部市场和政策窗口期。</p> <p>今年，相寓将视行业、政策、监管、动态和机会，利用数字化、平台化以及行业经验运营能力，积极拓展新托管、平台化等多元创新模式，与具有资源的战略合作伙伴一起推动各项业务的落地。同时我们也会坚持不断的尝试产品的创新、模式的创新，以现有业务和能力为基础，为整个企业和行业拓展出更深、更广、更多维度的方向和道路，不断的总结，以探索新的商业发展模式。</p> <p>关于公司 2021 年度业绩说明会具体情况，投资者可登录全景网“投资者关系互动平台”（https://ir.p5w.net）查询。</p>
关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明	否
活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有，可作为附件）	否