

证券代码：001914

证券简称：招商积余

## 招商局积余产业运营服务股份有限公司

### 招商局集团上市公司集体业绩说明会活动记录表

投资者关系活动类别	业绩说明会
参与单位名称及人员姓名	现场及网络直播，面向所有投资者
时间	2025年4月23日 14:30-16:40
地点	深圳证券交易所上市大厅；线上直播平台：互动易、全景网
上市公司接待人员姓名	招商蛇口副总经理、招商积余董事长吕斌，招商积余董事总经理陈智恒、独立董事邹平学、财务总监江霞、董事会秘书陈江
投资者关系活动主要内容介绍	<p><b>一、业绩介绍</b></p> <p>公司董事长吕斌对招商积余主要财务指标、2024 年经营情况和 2025 年发展展望进行了介绍。</p> <p><b>二、互动交流</b></p> <p><b>【问题 1】</b>公司非住宅业态里具体哪个业态具备领先优势以及未来如何保持领先优势？住宅这个领域公司去年取得了一定突破，未来到 2025 年是否会持续增长？</p> <p><b>【回答】</b>首先回答第一个问题。2024 年公司市场化拓展的新签年度合同额是 36.93 亿元，其中非住宅业态的新签年度合同额是 33.96 亿元，保持了行业较高水平。公司深耕非住宅市场几十年，在多个赛道形成了一定的竞争壁垒。金融、政府、办公、学校业态方面，公司具有一定的竞争优势，下一步也会在城市公共服务和 IFM 赛道上持续加大投入。</p> <p>如何保持这个竞争优势？公司考虑通过以下这几个方面来加强。首先，进一步聚焦服务品质，增强客户黏性；第二，进一步加强总对总交流，充分利用集团平台业务优势，增强业务协</p>

同，获取业务机会；第三，进一步提升专业服务能力，专业赛道都是有一定的专业门槛和壁垒，公司要通过科技赋能、机器替岗来实现提质增效。同时，非住宅赛道基本都是 ToB 类的，公司要急客户之所急，通过一系列措施在保障公司运营能力的基础上助力客户降低运营成本。

第二个问题是关于住宅业态拓展的情况。公司 2024 年发力了这方面的业务，也取得了一定成绩。2025 年，公司首先要保证服务好大股东招商蛇口提供的住宅业务，通过自身业务能力的提高，来赢得市场口碑和客户信任；第二，是向存量项目要效益，如通过社群运营能力的提高，提升业主收缴率，业主收缴率提高变相反映的是客户满意度提高，在此基础上寻找增值业务机会；第三，因为房地产市场，企业也在不断做一些整合，公司希望通过合资合作机会，寻求在住宅业务赛道的一些突破。

**【问题 2】公司作为招商局集团一个重要的轻资产平台，想请教公司后续将如何进一步开展数字化和科技化转型？**

**【回答】** 物业行业的新产品新服务不断出现，另外以 Deepseek 为代表的人工智能、机器人新兴技术不断成熟，科技化数字化转型已然成为企业转型升级的关键破局点。作为招商局集团重要的轻资产平台，2024 年，招商积余加速推进科技化数字化转型，构建了“AI 赋智+平台赋能+生态融合”的智慧服务体系。主要有以下几点：

一是服务有创新：在工单服务场景创新应用 AI 大模型技术，上线“物业 AI 智能助手”，实现客服电话全质检、智能报单等功能，构建了“智能诊断-自动派单-闭环管理”的全链条智慧服务模式。

二是客户有体验：统一“积余服务”用户平台，集成近 70 项智慧服务功能，针对不同业态客户，实现“千楼千面”定制化管理。公司的线上用户已经突破 240 万，形成了覆盖“社区生活-资产运营-城市服务”的一站式智慧服务生态圈。

	<p>三是管理有突破：全面升级设施设备管理系统，实现设备全生命周期智慧管控，有力地提升设备维保水平；同时在内部管理上，升级了业财一体化管理系统，极大提升了资金使用效率和业务提升效率。</p> <p>四是业务有成效：部署巡检机器人、车场无人值守等前沿技术，升级智慧停车系统 CMPark，进一步提升项目智能化服务水平。</p> <p>下一阶段，招商积余将继续结合物业服务场景与新兴技术发展，围绕人工智能大模型、物联网、机器人等方面进行创新，尤其是加大推进构建城市级智慧管理运营中心，提升城市服务业务模式创新，以数字化、科技化赋能“好服务”。</p>
--	---