



REDSUN SERVICES GROUP LIMITED

弘阳服务集团有限公司

(incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

(于开曼群岛注册成立的有限公司)

Stock Code 股份代号 : 1971

2020 年全年业绩报告



免责声明

请勿直接或间接在美国发表或发放，亦请勿直接或间接向美国发表或发放。

本材料由弘阳服务集团有限公司（“弘阳服务集团”或“公司”）编制，内容仅供参考。接受本材料，即表示您同意对本材料所披露信息严格保密。未经公司事先书面同意，本材料或其任何部分不得带走、复制或转发他人。

本材料不构成对公司（或其任何国家或地区子公司或关联公司）证券的销售或发行要约或购买或认购公司（或其任何国家或地区子公司或关联公司）证券的邀请，亦非诱导进行任何投资活动。需特别说明的是，本材料及所载信息不是公司在美国发售证券的要约，且不得在美国发表或发放。向您提供本材料是基于您已声明并确认您不处于美国境内，亦不在美国居住；您若购买公司任何证券则需遵守经修订的1933年美国证券法（“证券法”）的S条例。本材料无意邀请支付任何款项、证券或其他对价；为响应本材料或本材料所载信息而支付的任何款项、证券或其他对价一概不予接受。

公司任何证券均不得在美国境内发售或出售，除非取得证券法和适用州或地方证券法的登记豁免，或通过不受该登记规定约束的交易进行发售或出售。本材料无意在美国公开发售公司证券，也无意在限制或禁止发售公司证券的任何其他国家或地区公开发售公司证券。

本材料旨在提供信息和便于参考，本材料（或其任何部分）不构成且不得解释为公司证券的销售或认购承诺，也不构成且不得解释为购买或认购公司证券的邀请；本材料（或其任何部分）亦不构成任何合约或承诺或作为任何合约或承诺的依据。本材料不构成对公司任何证券的推荐，亦不应视为提供任何投资建议。

本材料所载信息未经独立核实。本材料不就所载信息或意见的公正性、可靠性、准确性、完整性或正确性提供任何明示或默示声明或保证，任何人不得将之作为依赖凭据。收件人不应以本演示材料代替自身独立判断。本材料所载信息应结合当时有效的情况予以考虑，这些信息没有也不会进行更新以反映本演示材料日期后可能出现的重大进展。公司无义务不断更新本材料所载信息，本材料所表述意见如有修改恕不另行通知。对于使用本材料或其内容引起的或其他方面与本材料有关而发生的任何直接、间接、附带、后果性、惩罚性损害赔偿或特定损害赔偿，公司或其关联公司、顾问或代表不承担任何责任（无论是合同、侵权、严格责任或其他责任）。

本材料中的某些表述可能构成“前瞻性表述”。这些表述反映公司对今后情况的观点和预期，可能存在风险和不确定性。这些前瞻性表述是基于关于公司经营的多项假设和公司无法控制的因素，因此实际结果同上述前瞻性表述可能存在重大差异。请勿依赖这些前瞻性表述。公司不承诺为反映今后情况或情形而对前瞻性表述进行修订。

保留所有权利。本材料载有保密、专有信息；本材料或其任何部分不得直接或间接地为任何目的予以复制、转发或传递给他人（无论是您机构/公司内部还是外部人员）或进行发表。

接收本材料即表示您同意受以上限制条款的约束。



目 录

章节 1	业绩亮点	3
章节 2	业务回顾	6
章节 3	财务回顾	19
章节 4	未来展望及发展策略	25





● 章节 1

业绩亮点



2020业绩亮点

1

三大航道，齐头并进

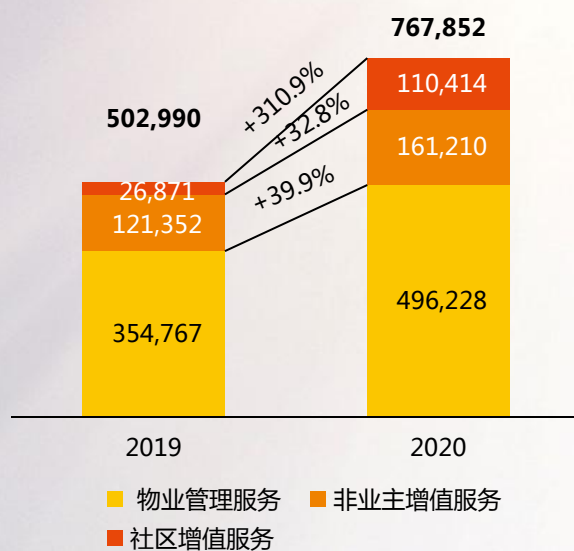
收入

7.7亿人民币 ↑ 52.7%

社区增值服务

1.1亿人民币 ↑ 310.9%

千人民币



2

盈利能力提升

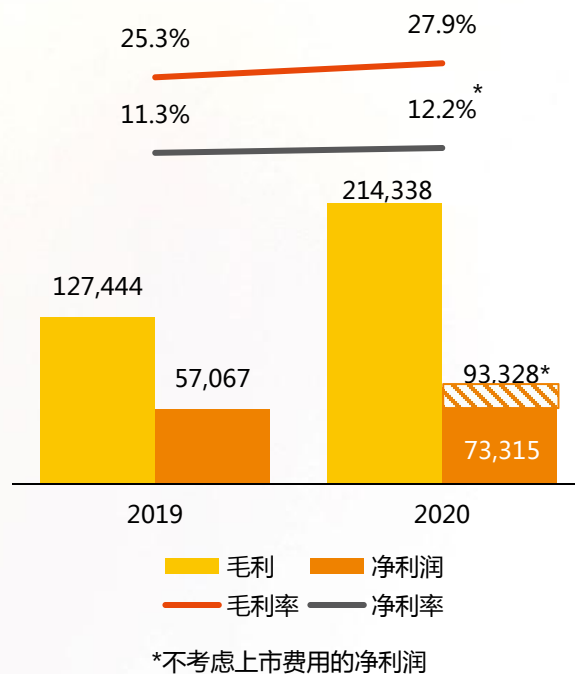
毛利率

27.9% ↑ 2.6个百分点

净利润

9,332万人民币* ↑ 63.5%*

千人民币



3

上市后首次派发股息

派息率
31%

派息每股
人民币5.2分*

*即6.2港仙

4

在管面积稳步扩大

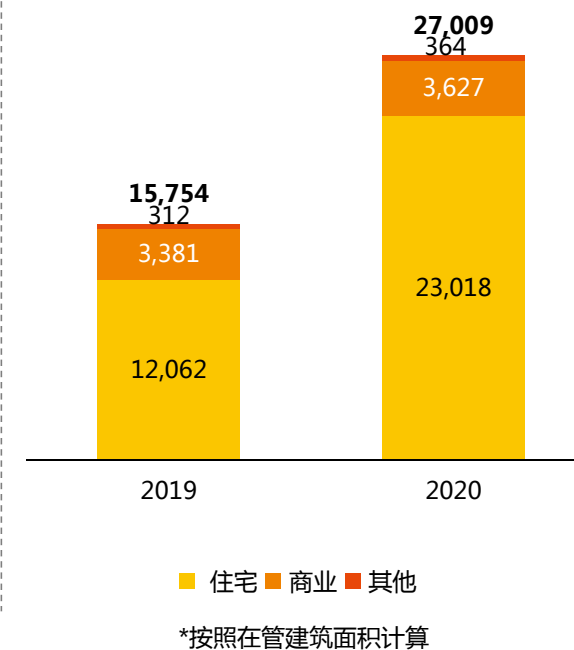
总在管面积

2,701万平方米 ↑ 71.4%

第三方占比*

达到52% ↑ 22.0%

千平方米



2020运营亮点

5

外拓增速显著

(I) 外拓全委（竞标）大增

- 面积2020年新增298万平方米，增长率155%
- 项目数量2020年新增29个，2019年新增7个

(II) 收并购加速增长

滁州宇润：51%股权

作价	3,762万元
在管面积	423万平方米，以安徽省为主
2020年收入	5,958万元
净利润增长	166%至729万元
毛利率	26%

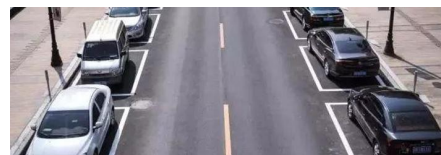
武汉汇得行：80%股权

作价	2.16亿元			
在管面积	177万平方米，以武汉为主			
业态	写字楼	住宅	公建	购物中心
	41.6%	24.1%	19.9%	14.1%
2021年收入承诺	8,625万元			
2021年利润承诺	2,070万元			

6

开拓社区管理新业态

- 率先进入城市服务领域，与南京浦口区泰山街道达成合作协议，服务辖区52.6平方公里内多个小区，围绕公共服务、市政管理服务等多个领域进行项目的孵化拓展，深耕专业垂直细分市场



7

行业领先地位

- 中国指数研究院 2020 年全国排名**25**位*
- 2020江苏省物业服务百强企业中净利润排名**第二名***
- 获得2020蓝筹物业**百强企业**及2020蓝筹物业**卓越投资价值企业**



2020年全国百强物业管理企业

第25位



2019年全国百强物业管理企业

第35位

*资料来源：中国指数研究院





● 章节 2

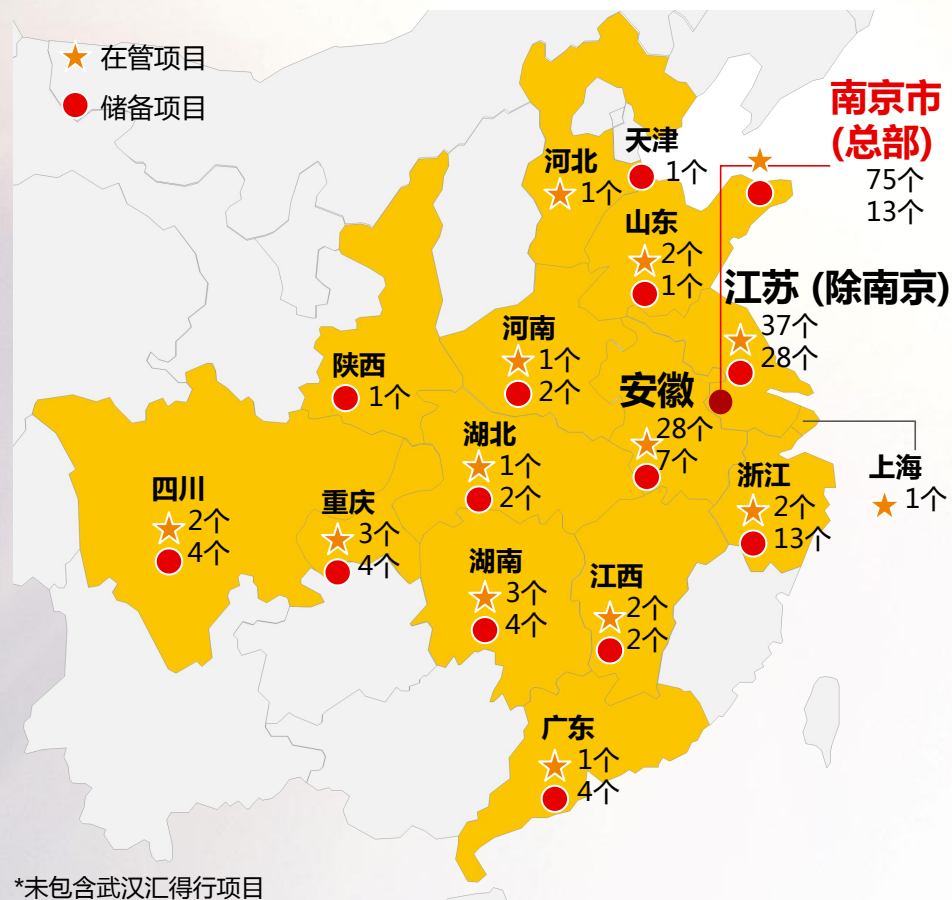
业务回顾



战略布局长三角及都市圈

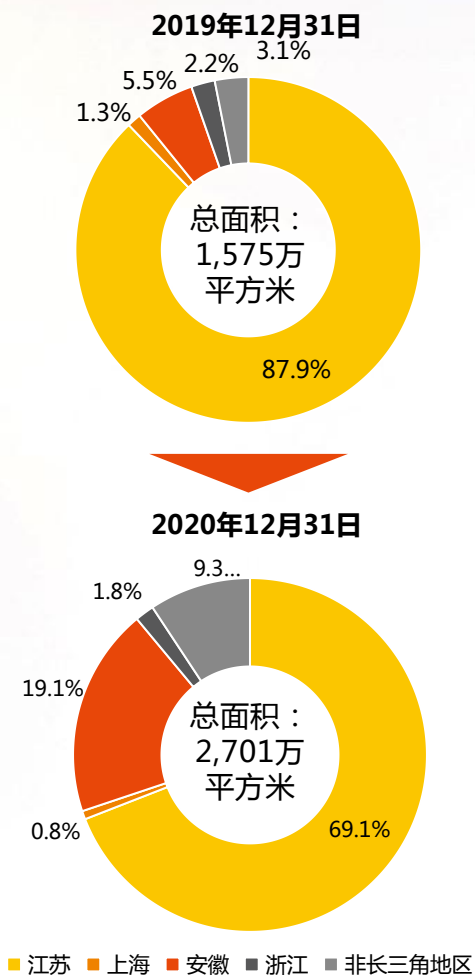
截至2020年12月31日，公司总合同建筑面积进一步增加至约3,990万平方米，由250个项目组成，包括总建筑面积2,701万平方米的159个在管项目，及总建筑面积1,289万平方米的91个储备项目

物业管理业务地理覆盖范围*



在管面积区域分布

(按在管面积计算)



公司在长三角地区占总管辖面积约**90.7%**，长三角约占全国总GDP的**1/4**

合同面积与在管面积比例达**1.48倍**

共**250个**项目，其中有**91个**项目两年内交付

外拓了29个项目，共298万平方米（同比增长**155%**）

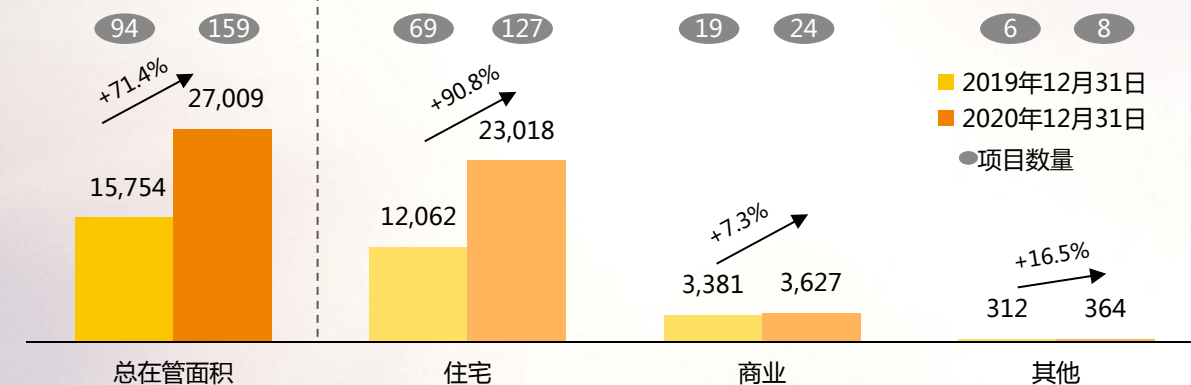
股权收购项目**两个**，共**600万平方米**

增长迅速的综合社区服务供应商

业态分布进一步均衡化发展，在管物业开发商类别趋于多样化，其中第三方房地产开发商占比大幅提升

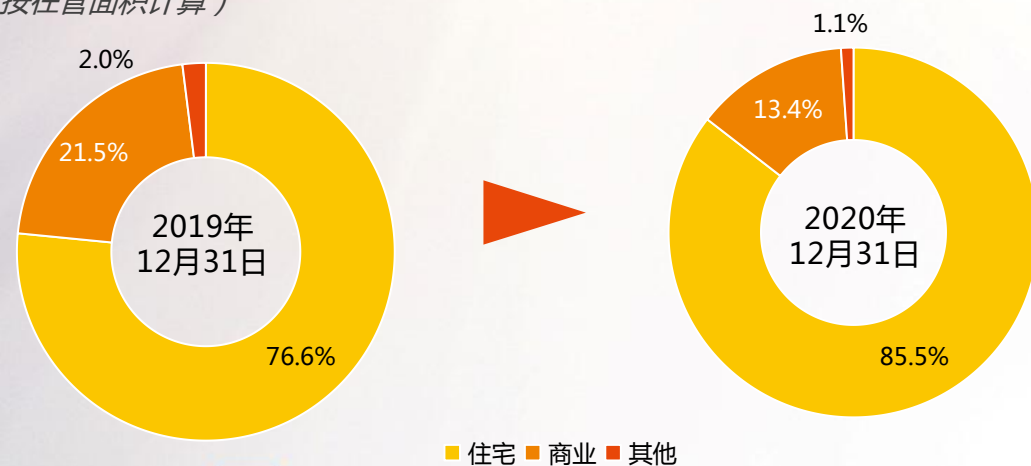
在管面积业态组合面积

(千平方米)



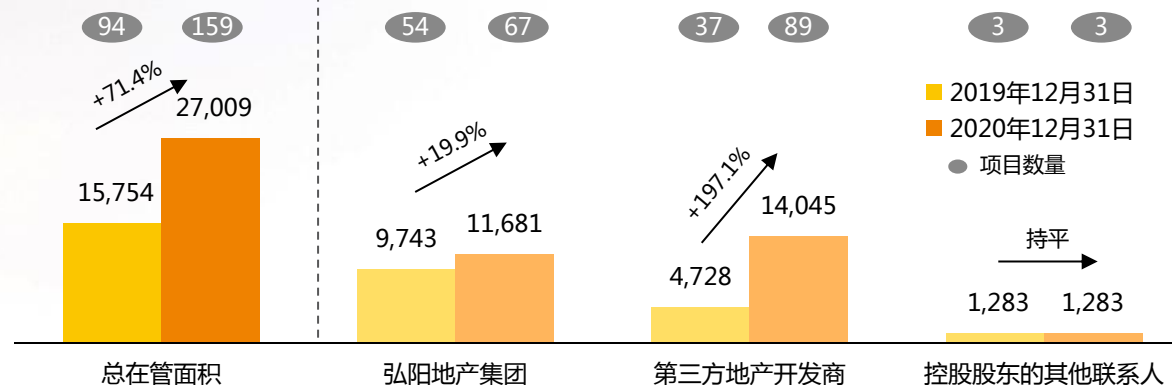
各业态组合占比

(按在管面积计算)



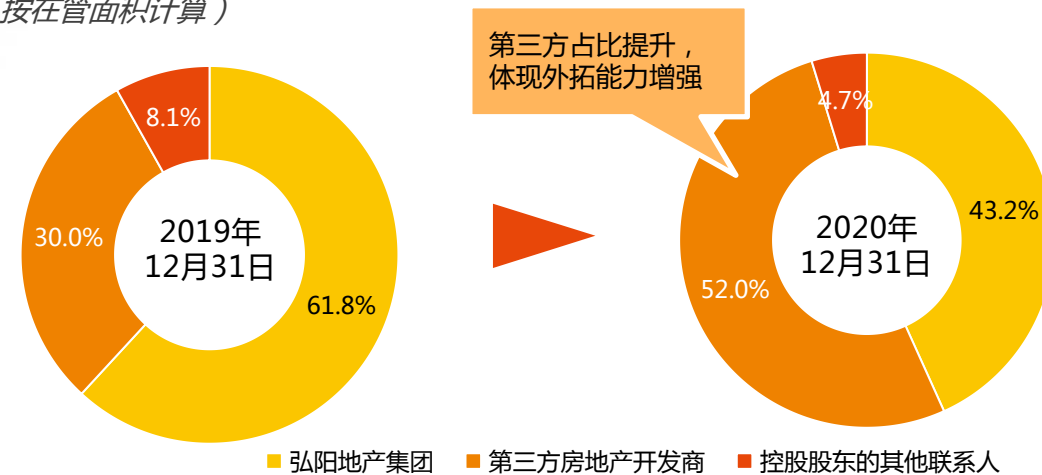
在管物业开发商类别面积

(千平方米)



各开发商类别

(按在管面积计算)



透过并购向外扩展业务

弘阳服务集团重视通过收购进行业务扩张

选择优秀目标公司

广发银行大厦



浦发银行大厦



K11购物中心



业务范围

- 长三角、西南、华南及华中地区
- 住宅及非住宅物业管理



公司运营

- 品牌优质
- 管理规范
- 拓展能力强



财务状况

- 现金流充足
- 收缴率高
- 盈利能力强

投后整合管理



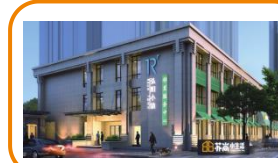
改善经营

- 提升运营效率
- 降低成本，改善盈利，提高收缴率



系统智能化

- 植入智能社区生态系统



多元化整合

- 丰富公司业务组合
- 促进区位布局和业务范围的多样化

武汉汇得行精英物业公司的80%股权

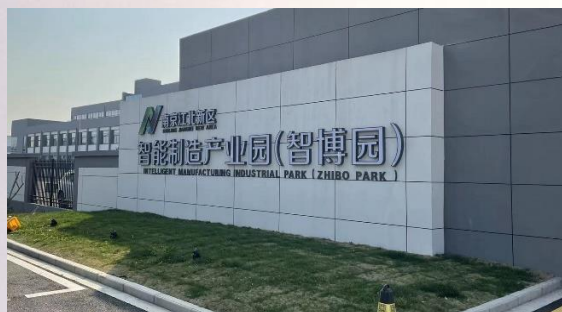
- 公告日期：2020年12月31日
- 收购代价：人民币216,000,000元
- 目标公司简介：中国物业服务百强排名前三十，主要在华中区域布局，多年深耕商写、公建、购物中心类物业
- 利润承诺（+15%）：2,070万元（2021）、2,381万元（2022）、2,738万元（2023）
- 收购原因：丰富业态组合，有利于公司双轮驱动战略在华中地区落地，较高的**毛利率和净利率提升**，有助公司保持自身竞争优势

滁州宇润物业公司的51%股权

- 公告日期：2020年9月7日
- 收购代价：人民币36,720,000元
- 目标公司简介：项目主要分布于江苏省、安徽省及湖南省，在管面积约为423万平方米
- 收购原因：让公司于该等区域进一步**扩充业务营运规模**。此外，公司目前若干在管项目亦位于上述区域，有助日后**降低管理成本、提高管理效率**及达致规模经济效益，同时可进一步扩充规模及业务范围，亦**提升市场影响力及竞争力**

面向第三方，全业态市场拓展

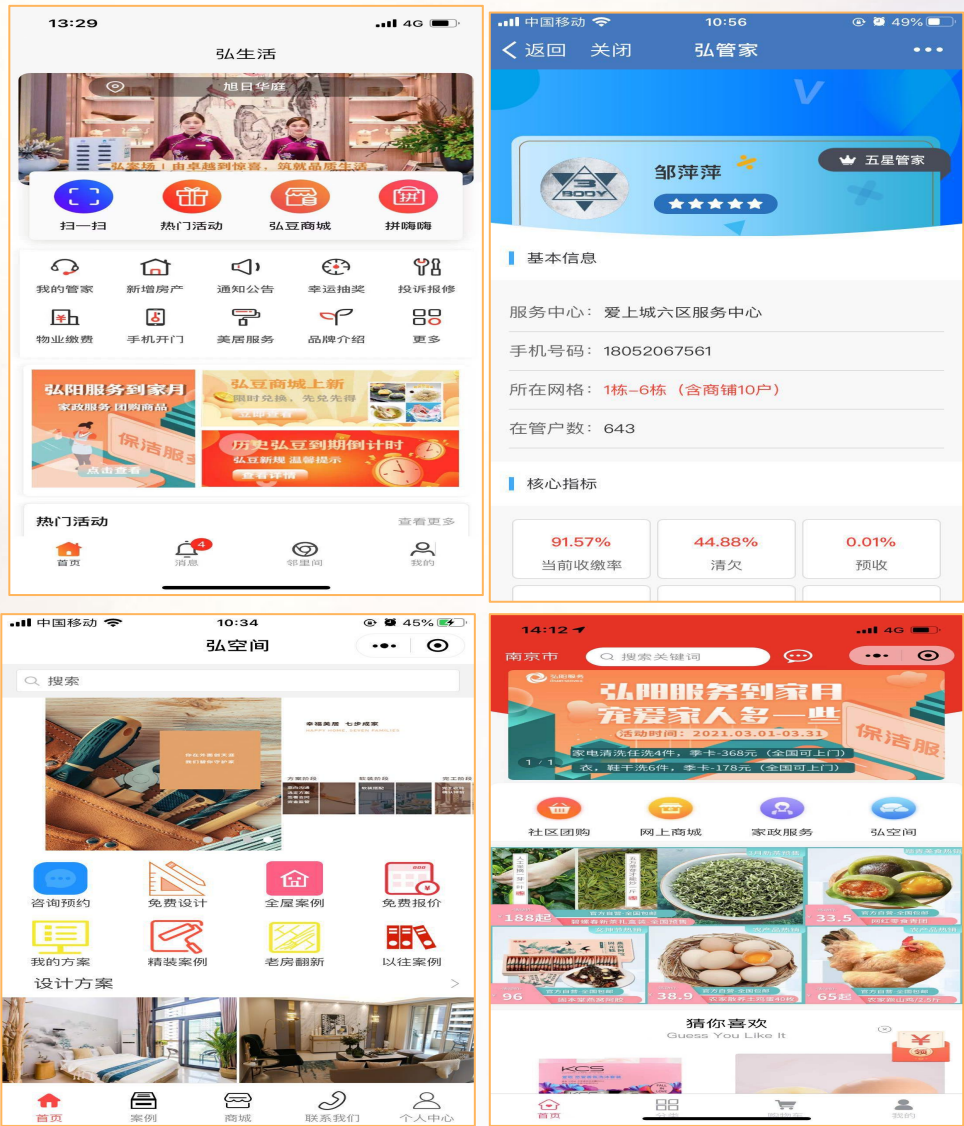
服务于各类产业园及公建业态，协助产业落位，服务重点企业



推广弘阳自驱动模式、提升盈利能力

弘阳自驱动模式

2020年
已试点推行



弘生活一站式服务平台

引入管家星级制、客户评分制、师徒制

- 管家培养+业主及时评价机制，每个月会将来自业主的评价及时反馈，业主的反馈及评级与员工收入挂钩，达到利润共享
- 师徒制+三级进贡制+人才输出制：管家到了一定的等级之后，可以带徒弟，徒弟自己有了收入之后，管家可以拿到10-30%的徒弟提成。
- 目前已在南京区域3个项目、苏南区域2个、安徽区域1个项目试点推广
- 试点项目本年收缴率均高于公司平均值**1.5%**以上
- 试点项目清欠率均高于公司平均值**5.5%**以上
- 南京区域试点3个试点项目年度净利润较同期提升**28%**

打造弘图平台、提升经营效能

01

对“物”管理

- 弘图信息系统：物业档案建立（含物业基础参数、公区查验、设备信息、多经点位等）、合同管理（前介案场采购）
- 日常监控：弘智云眸系统覆盖、设备身份卡、停车收费系统联通

02

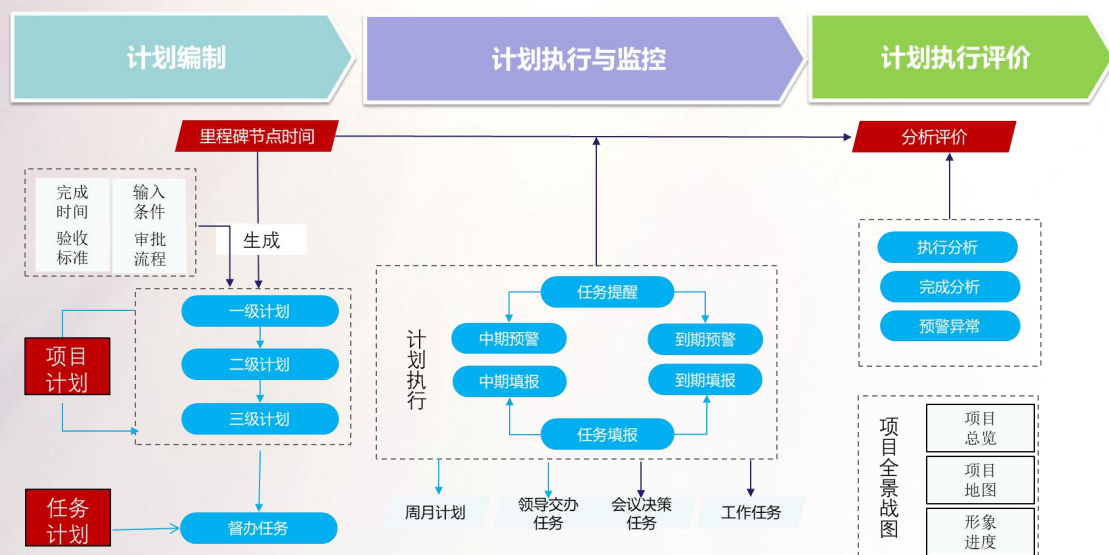
对“员工”服务

- 专项计划系统上线
- 突发事件报送系统
- 管家学院线上评测系统

03

对“客户”尊重

- 全生命周期服务档案：客户档案，交付信息，报修报事信息，评价信息，一户一档；
- 弘生活APP线上报事、即时评价获积分；
- 400满意度回访，报事投诉回访



为管理者提供“一站式”(One-Stop)决策支持管理平台

- 实时了解最新经营数据；
- 全局总览各业务开展情况，实现预警管理；

积极措施、抗击疫情

公司防疫期间管控措施落实执行较好，得到地方政府通报表扬，对品牌产生正面宣传作用，提升行业知名度

► 对在管住宅小区实施全面抗疫措施



小区门口设置防疫服务点，控制人员流动



公共设施进行消杀，防止交叉感染



弘管家提供物业精选的低价生鲜产品



派送生活物资，支持业主居家抗疫

► 疫情防控期间的服务得到政府及专业机构的肯定



政府对公司抗疫期间表现授予集体嘉奖



客户向公司送来锦旗、感谢信表达感激

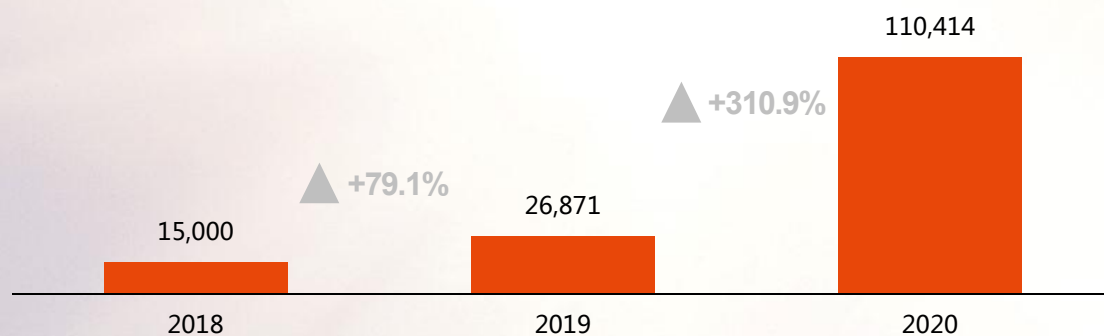
全方位多元服务支撑业务持续增长



综合社区增值服务提升盈利能力

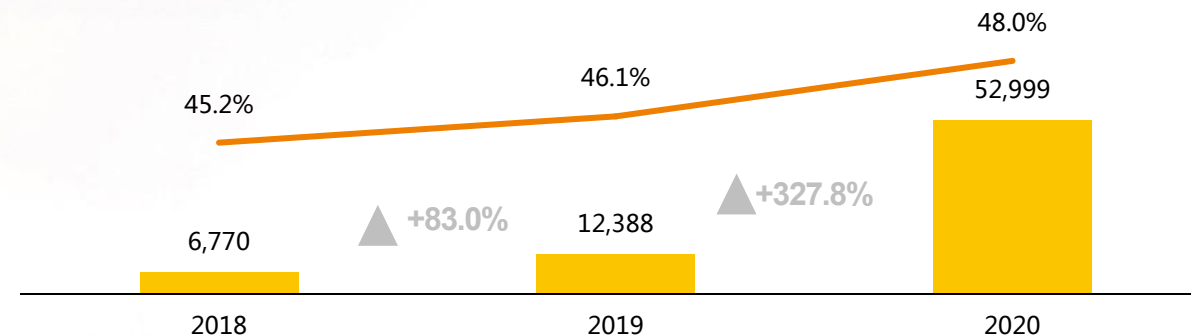
社区增值服务收入大幅提升

(人民币千元)



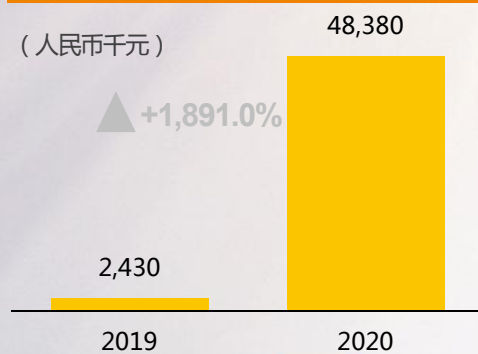
社区增值服务毛利大幅提升，利润率保持稳定

(人民币千元)



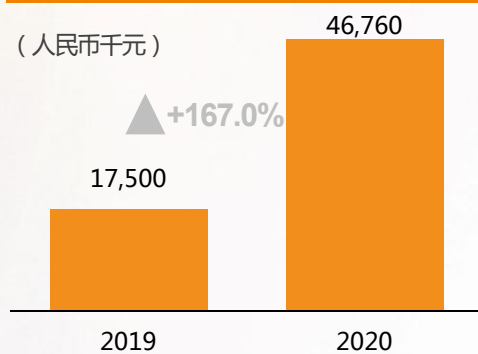
资产管理服务

(人民币千元)



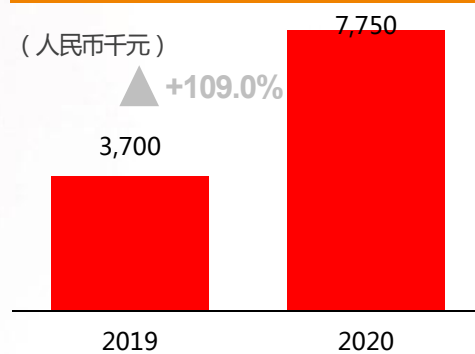
公用区增值服务

(人民币千元)



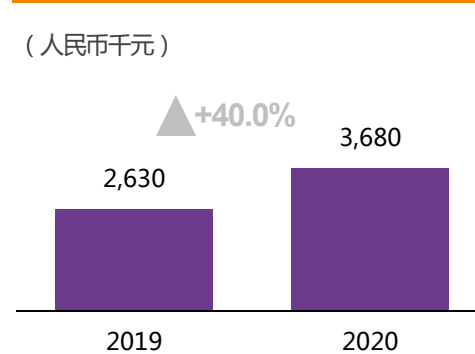
美居服务

(人民币千元)



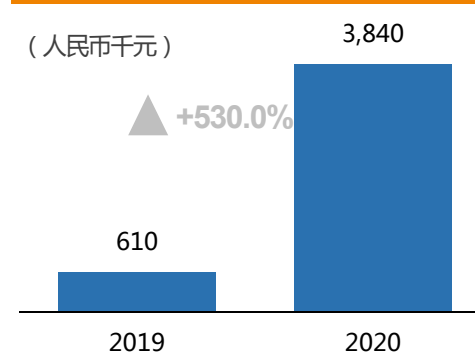
房产中介服务

(人民币千元)



社区便民服务

(人民币千元)



社区增值服务覆盖物业全生命周期

公共区增值服务

- 社区资源区域（电梯、人/车行道闸等）利用率从60%提升至80%；
- 物业用房使用率从80%提升至90%以上；



房产中介服务

- 结合项目区位及交付进度判断市场容量，布局新的门店
- 充分利用管家对项目的地缘优势及业主的优势，项目团队和租赁团队有效协同，提升了交易成交率

业务模式创新

围绕客户全生命周期，匹配客户需要的产品和服务，打造社区生态布局，实现物业“智慧生活”概念

- ✓ 合作平台多元化电商产品植入，丰富产品库，建立客户粘度
- ✓ 全产业板块联动，优化资源配置
- ✓ 业务生态化，客户管理数据化，服务精准化
- ✓ 引入资本服务、教育、洗美、社区团购、线上金融产品

资产管理服务

- 与地产联动，盘活并去化公司存量资产。通过协销的方式，为业主输出车位、储藏室等资产的保质、增值服务。
- 与亚东建发地产合作，盘活去化公司车位资产

美居服务

- 与地产营销联动，推出装修产品套餐，为业主提供装修咨询、户型方案解析等增值服务



社区便民服务

- 提供O2O服务平台，提供基础的保修服务、扫码开门服务、同时围绕业主的衣食住行提供全方位的服务的综合服务平台,以解决业主多层次的需求

卓越的品牌成就

弘阳服务集团优秀的品牌实力，出色的服务质量为公司带来斐然佳绩

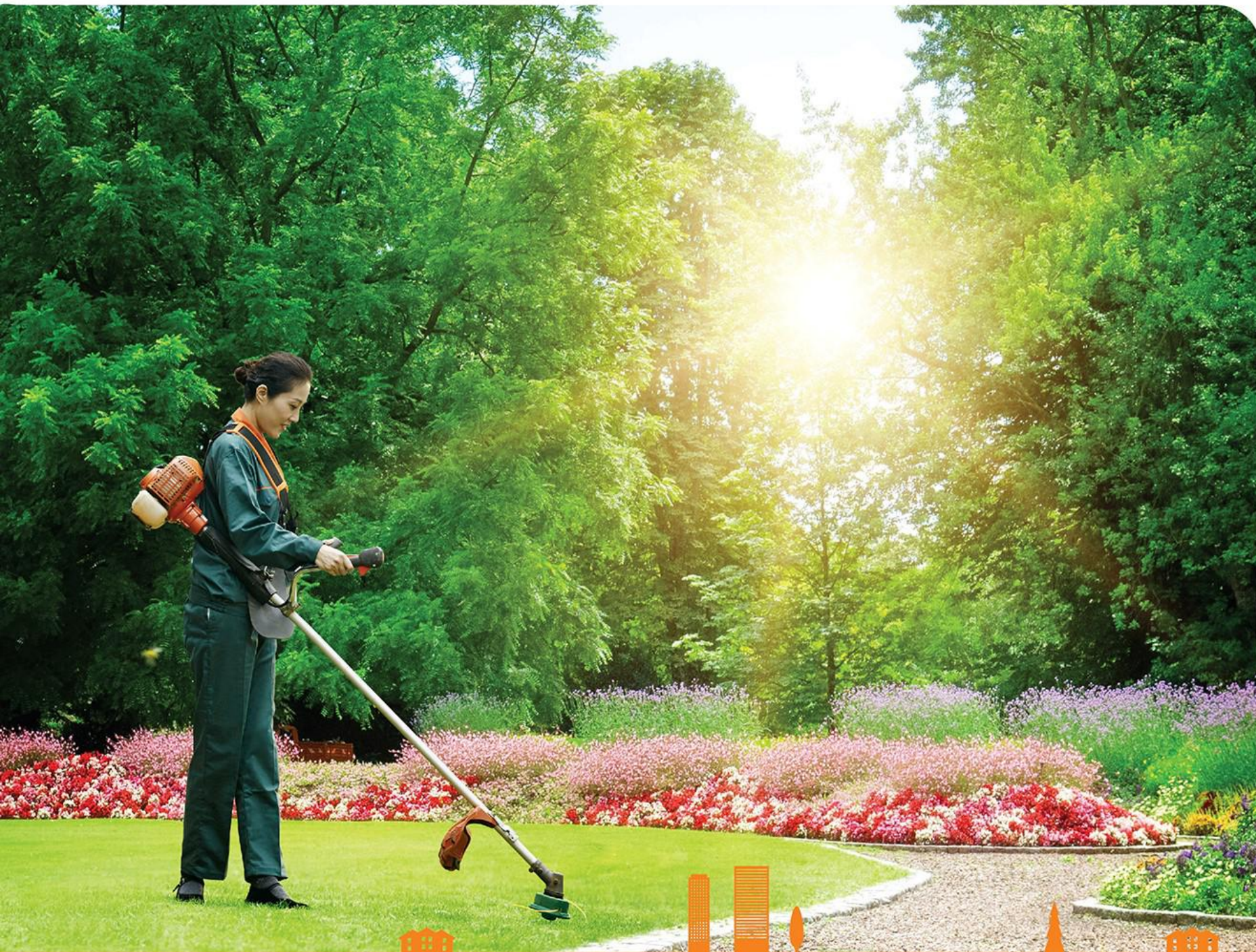
国内物业服务领域排名领先

- 2020年 – 中国物业服务百强企业排名25位（中国指数研究院）
- 2020年 – 中国物业服务企业资本关注度十强（亿翰智库）
- 2020年 – 中国物业服务企业服务力TOP40（易居企业集团·克而瑞、地新引力、中物研协、克而瑞证券有限公司、中物品质联盟）

优质品牌受到肯定

- 2020年 – 物业服务企业潜力独角兽（中国物业管理协会、上海易居房地产研究院、中国房地产测评中心）
- 2020年 – 中国专项物业服务优秀企业（中国指数研究院）
- 2020年 – 最具成长力IPO奖（格隆汇2020年度大中华区最佳上市公司榜单）
- 2020年 – 在管项目悦峰时光里荣获南京市物业管理示范项目（南京市住房保障和房产局）





● 章节 3

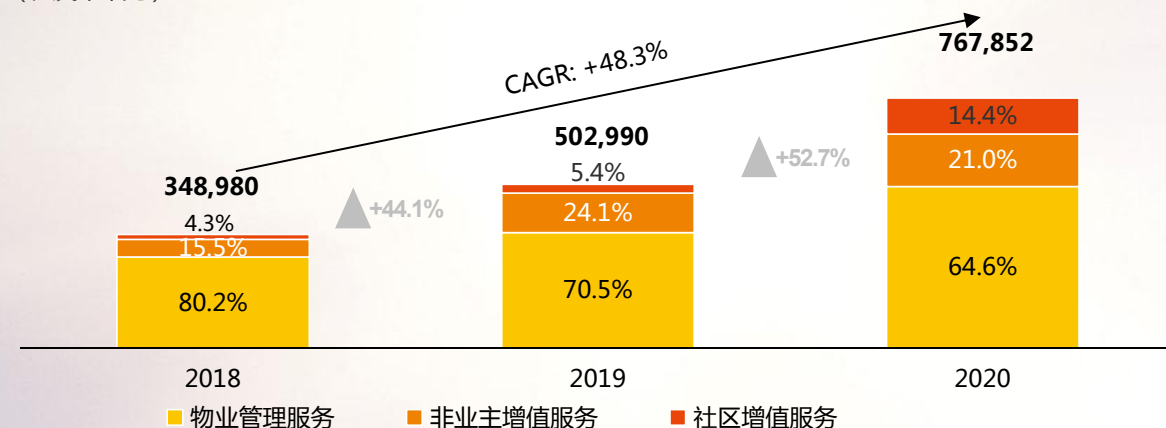
财务回顾



业务规模不断扩大，极具潜力的经营表现

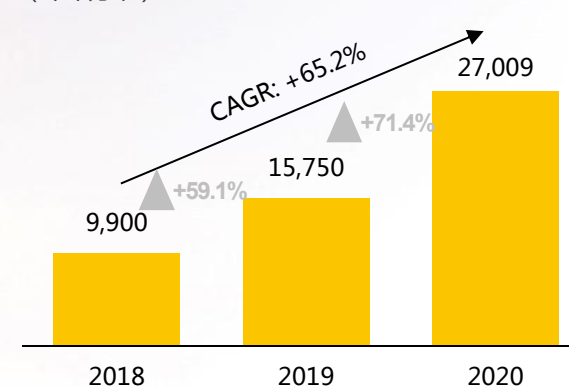
总收入（按业务类型划分）

（人民币千元）



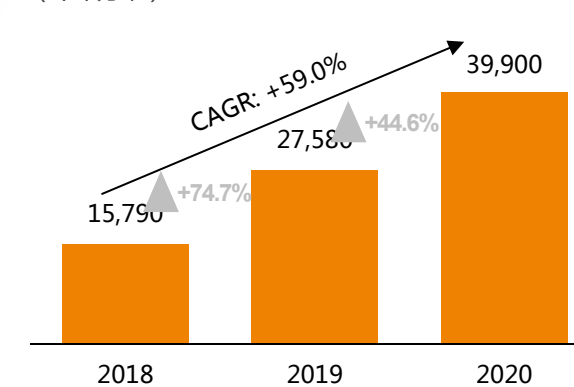
在管面积

（千平方米）



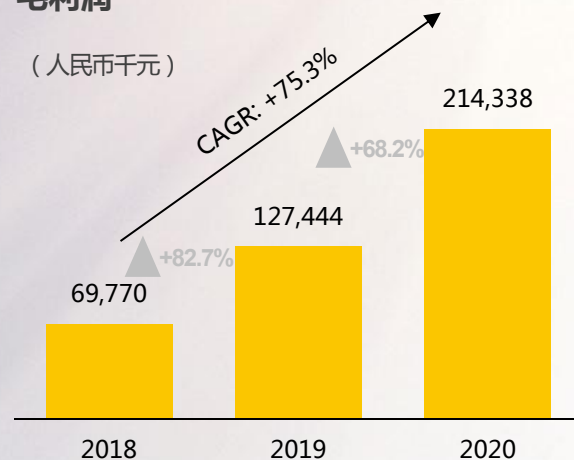
合同面积

（千平方米）



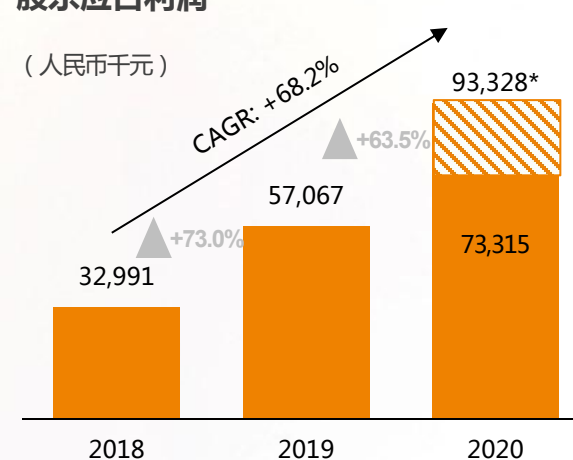
毛利润

（人民币千元）



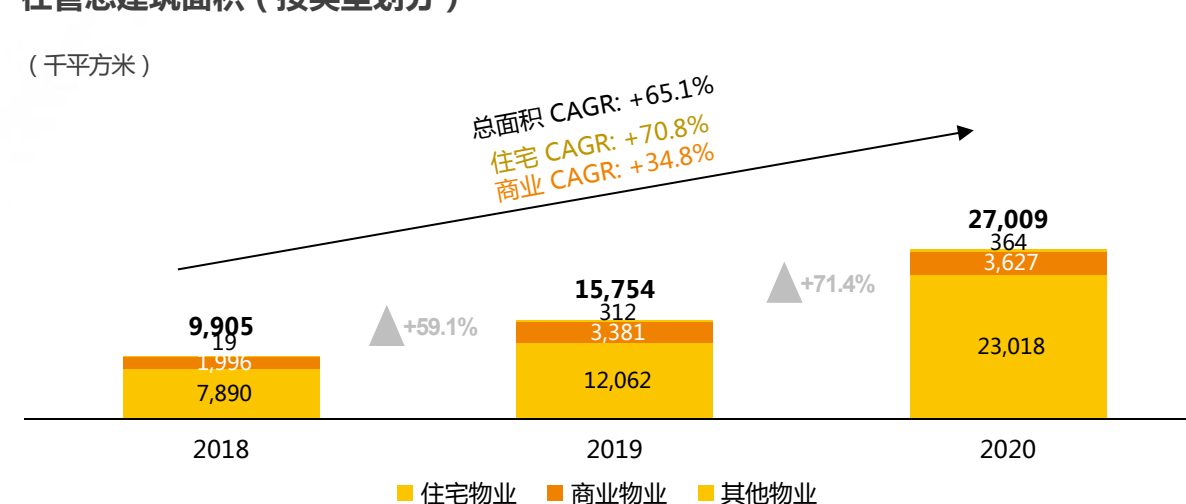
股东应占利润

（人民币千元）



在管总建筑面积（按类型划分）

（千平方米）



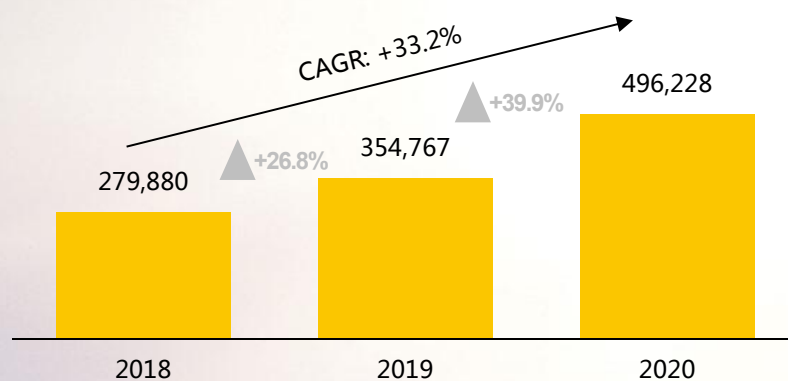
*当期调整后股东应占利润，不考虑上市费用



三条业务齐头并进，增值服务加速扩张

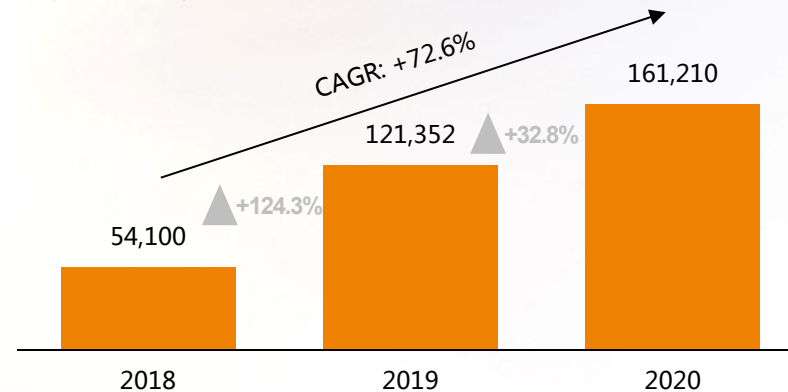
物业管理收入

(人民币千元)



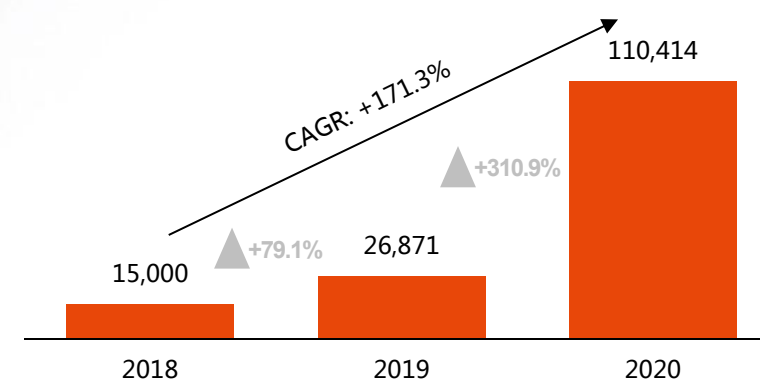
非业主增值服务收入

(人民币千元)

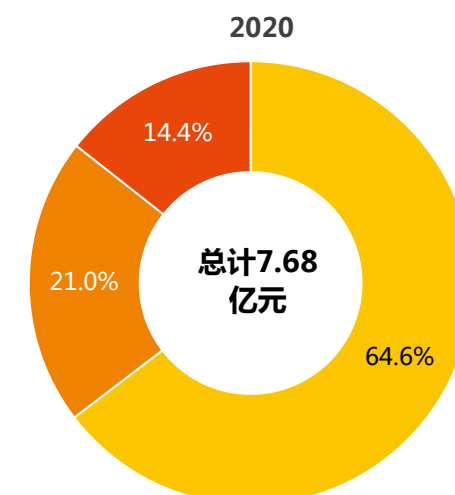
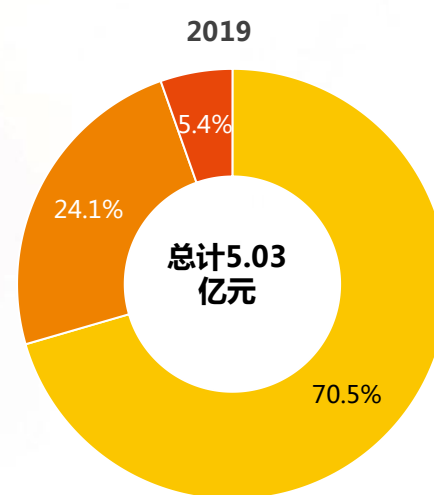
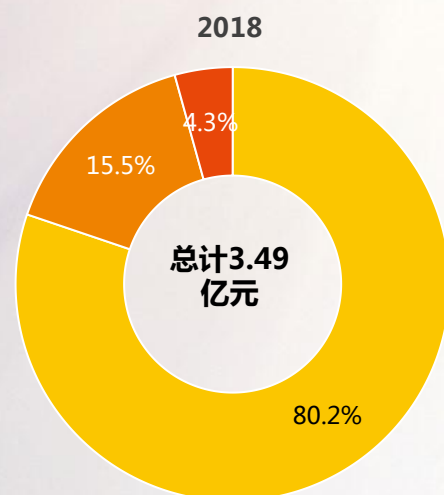


社区增值服务收入

(人民币千元)



收入构成



■ 物业管理 ■ 非业主增值服务 ■ 社区增值服务

盈利能力显著提升，利润率保持稳定

人民币千元	2018	2019	2020	2018-2020年复合增长率
物业管理服务毛利	53,130	89,330	126,518	54.3%
毛利率	19.0%	25.2%	25.5%	-
非业主增值服务毛利	9,870	25,727	34,821	87.8%
毛利率	18.3%	21.2%	21.6%	-
社区增值服务毛利	6,770	12,388	52,999	179.8%
毛利率	45.2%	46.1%	48.0%	-
总毛利	69,770	127,444	214,338	75.3%
毛利率	20.0%	25.3%	27.9%	-

人民币千元	2018	2019	2020	2018-2020年复合增长率
净利润	32,991	57,067	93,328*	68.2%
净利润率	9.5%	11.3%	12.2%	-

*不考虑上市费用的净利润



主要财务数据

(人民币千元)	2020财年	2019财年	变动
收入	767,852	502,990	52.7%
物业管理服务	496,228	354,767	39.9%
非业主增值服务	161,210	121,352	32.8%
社区增值服务	110,414	26,871	310.9%
毛利	214,338	127,444	68.2%
毛利率	27.9%	25.3%	+2.6百分点
净利润	73,315	57,067	28.5%
股东应占利润	69,751	59,061	18.1%
经调整的净利润¹	93,328	57,067	63.5%
经调整的净利润率 ¹	12.2%	11.3%	+0.8百分点
每股基本盈利² (人民币元)	0.22	0.14	52.0%
每股派息 (人民币分)	0.05	不适用	不适用
派息比率³	31%	不适用	不适用

注：

1：不考虑上市费用的净利润及净利润率

2：按照经调整的股东应占利润计算，股数均为上市后公司稀释后总股数

3：股息除以报表归母净利润



主要财务数据（续）

（人民币千元）	截至2020年12月31日	截至2019年12月31日	变动
流动资产	1,016,663	502,616	102.3%
非流动资产	90,938	36,893	146.5%
资产总额	1,107,601	539,509	105.3%
流动负债	376,851	319,925	17.8%
非流动负债	10,335	2,250	359.3%
负债总额	387,186	322,175	20.2%
现金	826,250	179,111	361.3%
权益总额	720,415	217,334	231.5%
资产负债率	34.8%	59.7%	-24.9百分点





● 章节 4

未来展望及 发展策略



未来发展策略

扩大业务规模，多业态布局，精细化服务

- 秉承“做透大江苏、深耕长三角、布局都市圈”发展定位，通过收并购实现规模突围，**巩固在江苏省的市场地位并扩大所经营城市的市场份额**
- 积极开展为本地物业管理公司**提供顾问咨询服务**，**城市街镇服务**也在积极推进中，并尝试开展合资业务模式，拓宽我们的业务模式
- 争取专业度和客户满意度的认可，在物业服务公司的合理服务范围内**寻求多元化发展**
- 寻求精细化服务，重视业务能力标准化，从一线服务者各岗位标准能力的打造，到新接项目一致行动的植入，建立了**全生命周期客户服务标准化体系**



以客户为中心，营造让生活有温度的幸福小区

- 站在客户视角协助大客户**打造高质量产品和有温度的小区**，以提供多元化服务为使命和宗旨，从而获得市场认可，参与到更多的物业管理项目中去
- 通过全生命周期物业管理服务产品线的打造，弘图在线实现应用，围绕「**以客户为中心**」的服务理念，以夯实产品线为基石，形成满足不同业态客户需求的住宅、非住两大服务产品线
- 从业主的实际需求出发，精准定位服务需求，激发员工自驱力，通过客户在线实时评价的功能实现激活服务价值体现，**为客户满意和品牌美誉保驾护航**



科技赋能，小区生态多样化，经营效能提升

- 科技赋能，整合优质供应链资源，实现信息流、物流、资金流全面融合，支持社区团购类商品、物业服务类商品、到店消费类商品，打通美居业务、租售业务，满足吃喝玩乐购等日常生活需求，打造业主的一站式服务平台
- 通过吸引商场、游乐、酒店、社区商业等各类商家，完成3公里生态圈的覆盖，共建全面融合、开放共享的价值平台，打造跨界交互、共生共赢的生态系统
- 不断提升优质的购物体验，严抓产品质量、服务质量，打通业主及时评价体系，与员工绩效挂钩，以自驱力推动服务精益求精；



拓规模、增营收、优服务

01

拓展在管面积，市场有厚度

透过承接控股集团项目及外拓并购以壮大在管面积，1) 做透大江苏，2) 深耕长三角，3) 布局都市圈



03

弘阳模式，服务有温度

实践星级管家制、师徒制、住户评分制，提升服务水平及收入



02

提高盈利能力，经营有尺度

- 利用政策优势及持续高企的客户满意度，并且逐步提升物业管理费
- 建立标准化成本体系，降低项目成本
- 提升管理水平，减少费用开支
- 优化业态组合，加强盈利能力



04

战略发展城市服务

- 积极拓展社区管理业态，深耕专业垂直细分市场，如：家居装饰、学校及游乐场等其他业态管理



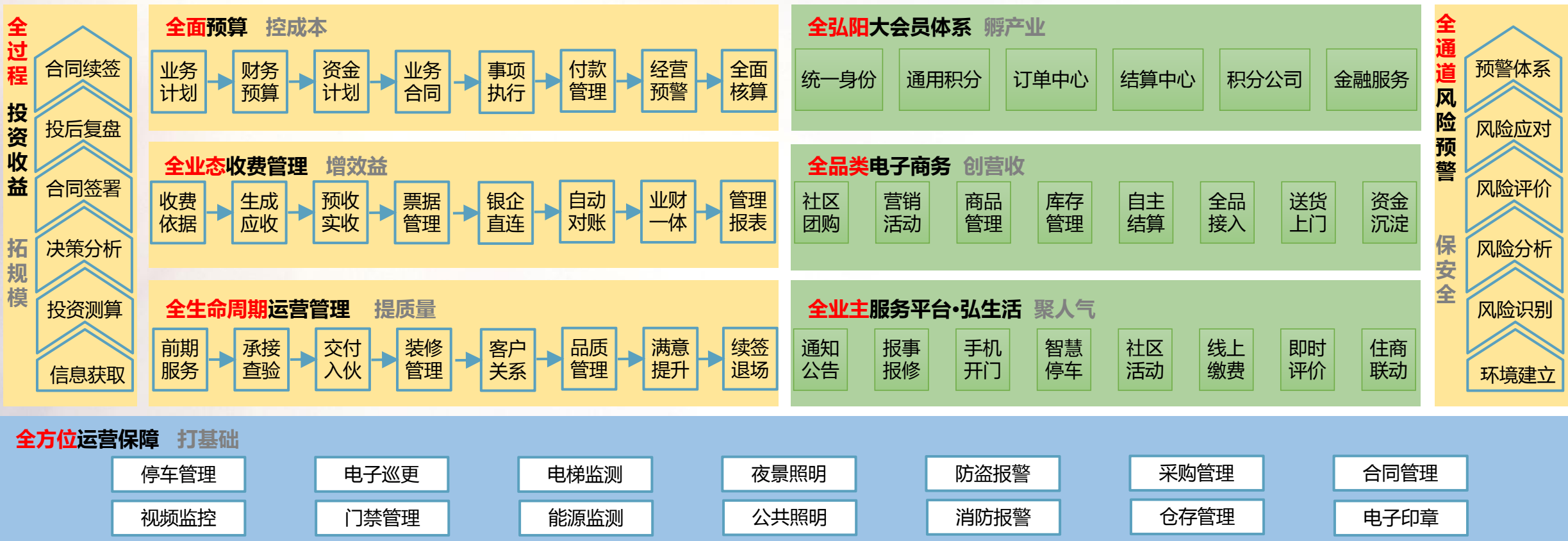
科技赋能、革新物业管理服务体系

全维度数据分析·弘图

业务支持

经营管理

运营保障



所有数据 向上汇总 可钻取，横向贯穿 可复用

Thank you

