



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

2021 年中期业绩报告

目 录

| | |
|----------------|----|
| 章节 1 业绩亮点 | 2 |
| 章节 2 业务回顾 | 5 |
| 章节 3 财务回顾 | 16 |
| 章节 4 未来展望及发展策略 | 23 |

章节 1

业绩亮点





业绩亮点

1 收入飙升

总收入

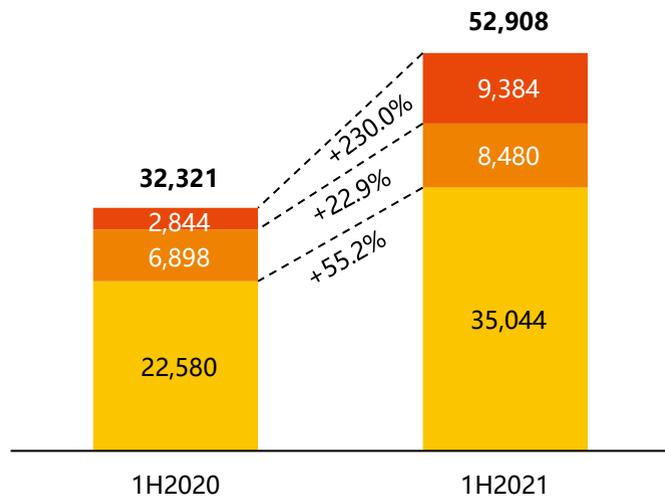
5.3亿人民币 ↑ 63.7%

社区增值服务收入

0.9亿人民币 ↑ 230.0%

占比由8.8%提升至17.7%

万人民币



■ 物业管理服务 ■ 非业主增值服务 ■ 社区增值服务

2 盈利能力持续提升

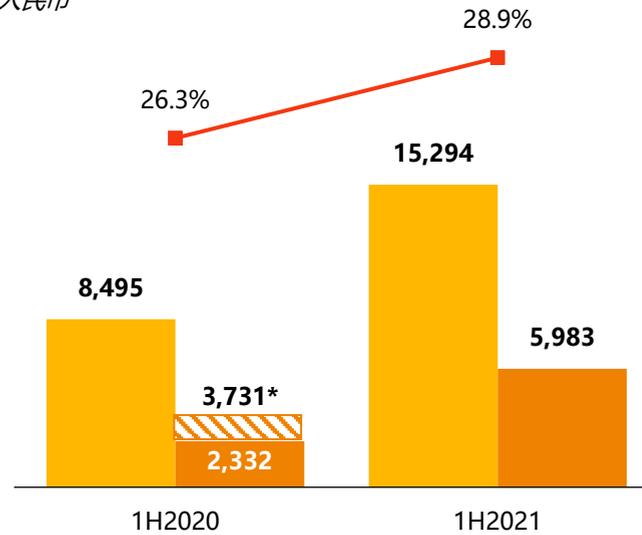
毛利率

28.9% ↑ 2.6个百分点

股东应占溢利

0.6亿人民币 ↑ 60.4%*

万人民币



■ 毛利 ■ 股东应占溢利 ■ 毛利率

*经调整股东溢利 (不考虑上市费用)

3 在管面积稳步扩大

总在管面积*

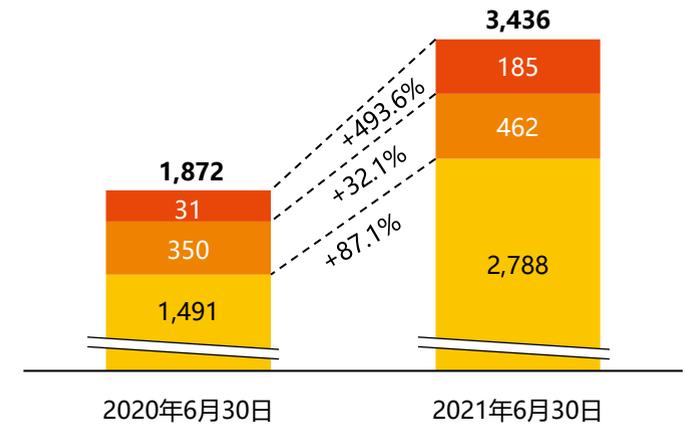
3,436万平方米 ↑ 83.5%

扩大在管物业种类

第三方占比为60% ↑ 22.2个百分点

公共建设及其他在管面积大增5倍

万平方米



■ 住宅 ■ 商业 ■ 公建及其他

*按照在管建筑面积计算



运营亮点

4

外拓增速显著

(I) 外拓全委 (竞标) 大增

- 面积新增433万平方米，同期对比增长率485%
- 2021上半年项目数量新增28个 (去年同期增加10个项目)
- 签约华中科技大学同济医学院附属协和医院，成功踏入医疗服务领域

| | |
|------|--------------------------------|
| 服务范围 | 工程运行类、维修类、综合类 |
| 在管面积 | 四个院区总计89万平方米 |
| 委任期限 | 2021年5月1日至2024年4月30日 |
| 3年承诺 | 总收入:人民币2,906万元 (年度承诺:人民币969万元) |

(II) 收并购加速增长

武汉汇得行: 80%股权, 2021年1月并表

| | |
|------------|-------------------------------|
| 作价 | 人民币2.16亿元 |
| 在管面积 | 177万平方米, 以武汉为主 |
| 2021半年度收入 | 人民币3,731万元 (年度承诺: 人民币8,625万元) |
| 2021半年度净利润 | 人民币931万元 (年度承诺: 人民币2,070万元) |
| 净利率 | 25% |

高力物业: 80%股权, 2021年5月并表

| | | | | |
|-----------|--------------|-------|-------|-------|
| 作价 | 人民币7,353.6万元 | | | |
| 在管面积 | 119万平方米 | | | |
| 业态 | 汽博城 | 住宅 | 家居 | 写字楼 |
| | 32.3% | 31.9% | 25.5% | 10.3% |
| 2021年收入承诺 | 人民币4,240万元 | | | |
| 2021年利润承诺 | 人民币881万元 | | | |

5

政企共建、再达合作

- 2021年4月28日, 与南京市栖霞区西岗街道达成战略合作协议, 服务辖区28.13平方公里内多个社区, 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。标志着弘阳服务创新街镇治理模式在泰山街道取得良好示范效应, 得到成功复制与推广



幼儿园



国际学校



停车场



6

行业领先地位

- 2021年4月获纳入恒生物业服务及管理指数
- 荣获中国指数研究院颁发的“2021中国物业服务百强企业”称号, 且行业综合实力排名较2020年提升6位至19位*
- 荣获物业服务企业品牌价值TOP33, 华东品牌企业TOP6, 物业服务上市公司成长潜力TOP10, 物业服务力企业TOP26位等多项奖项



2021年全国百强物业管理企业

第19位



2020年全国百强物业管理企业

第25位

*资料来源: 中国指数研究院



章节 2

业务回顾

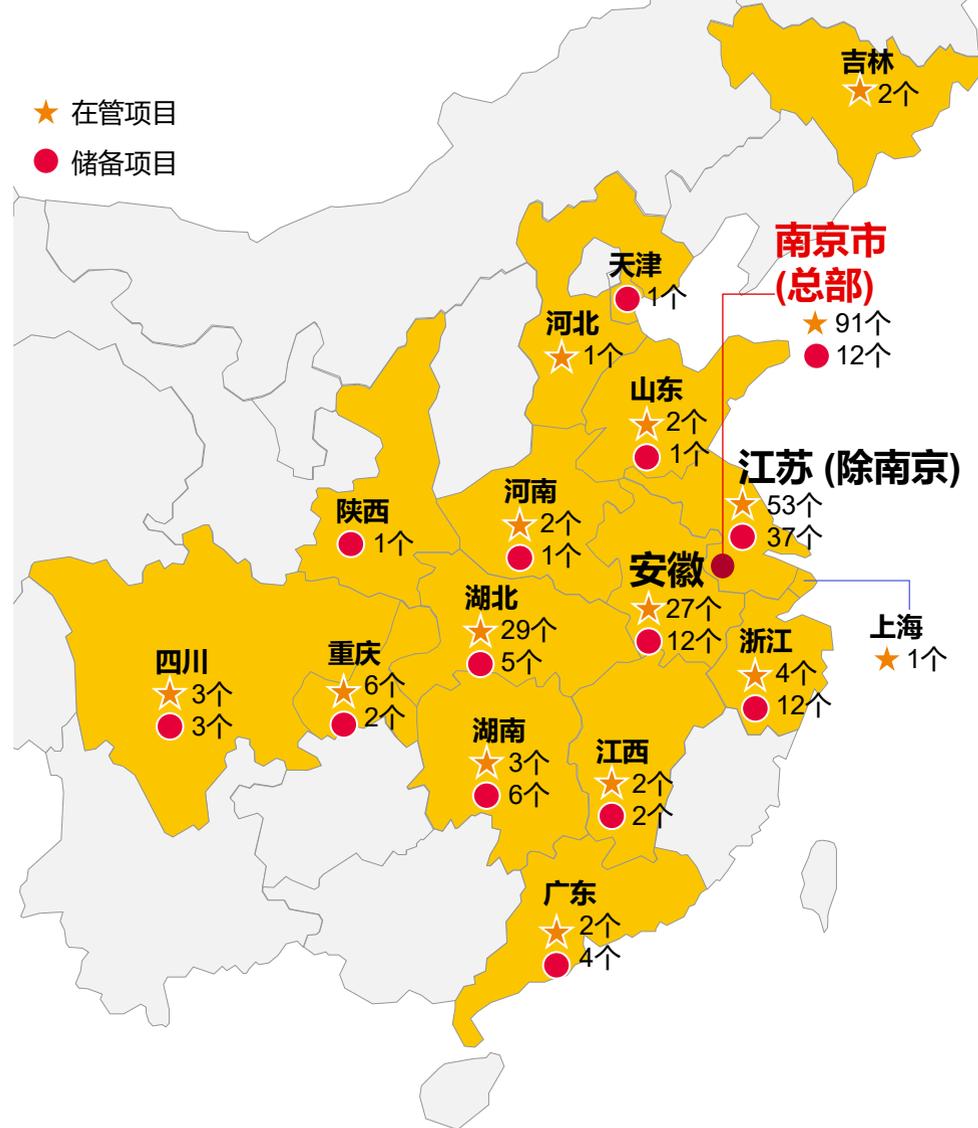




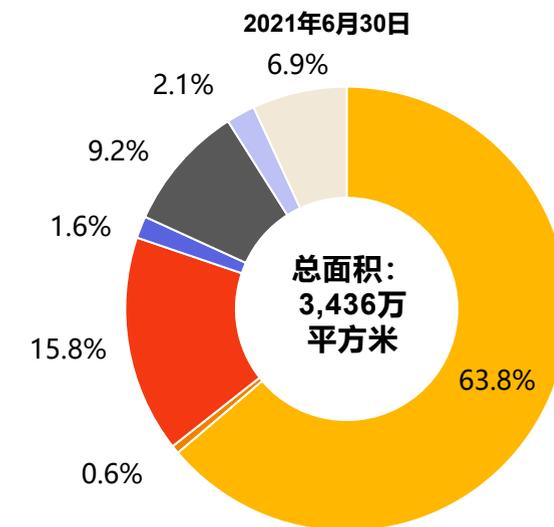
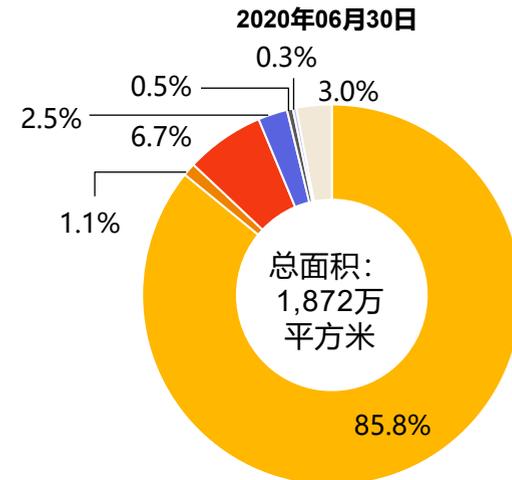
战略布局长三角及都市圈

截至2021年06月30日，公司总合同建筑面积进一步增加至约4,962万平方米，由327个项目组成，包括总建筑面积3,436万平方米的228个在管项目，及总建筑面积1,526万平方米的99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



■ 江苏 ■ 上海 ■ 安徽 ■ 浙江 ■ 湖北 ■ 重庆 ■ 其他

公司在长三角地区占总管理面积约**81.8%**，长三角约占全国总GDP的**1/4**

储备面积**1,526万平方米**占在管面积**3,436万平方米**的**44.4%**

99个储备项目两年内交付

外拓全委**28个项目**，共**433万平方米***，同期对比增长**485%**

股权收购项目**两个**，共**296万平方米**

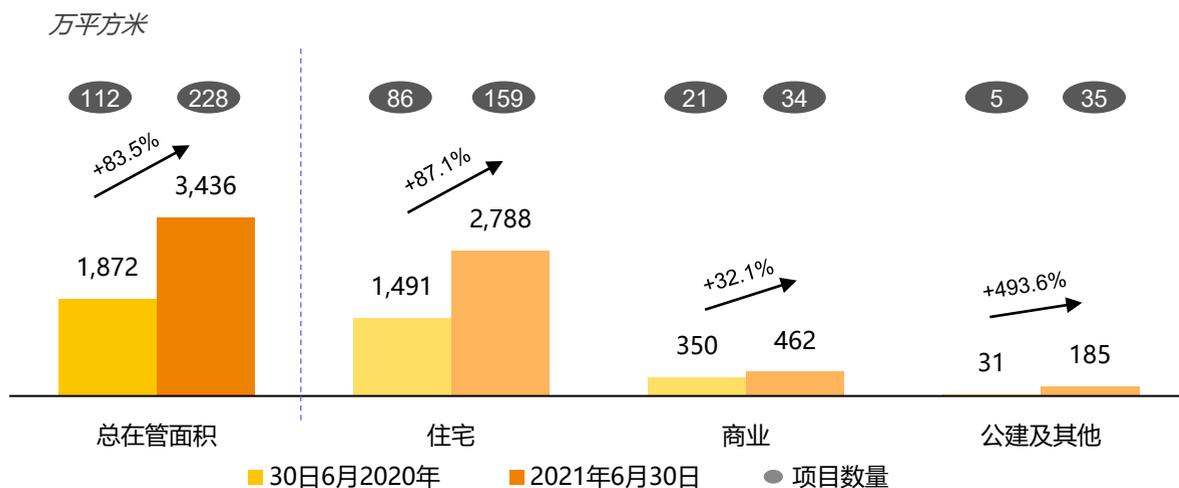
*含在管及储备面积



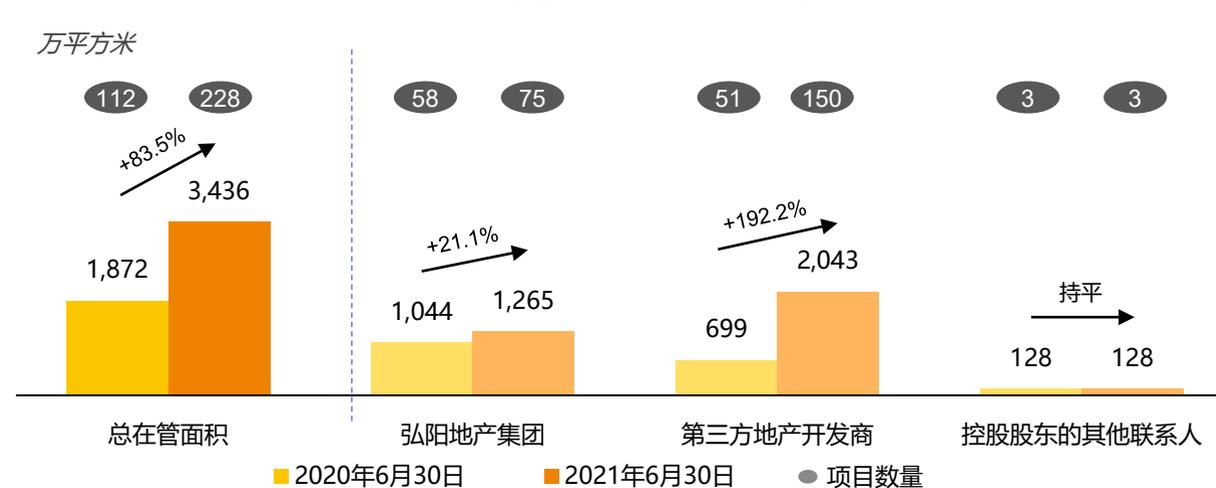
增长迅速的综合社区服务供应商

第三方占比在管面积提升至60%，业态更多样化，涵盖产业园、医院、学校等等公共建设占比逐步提升

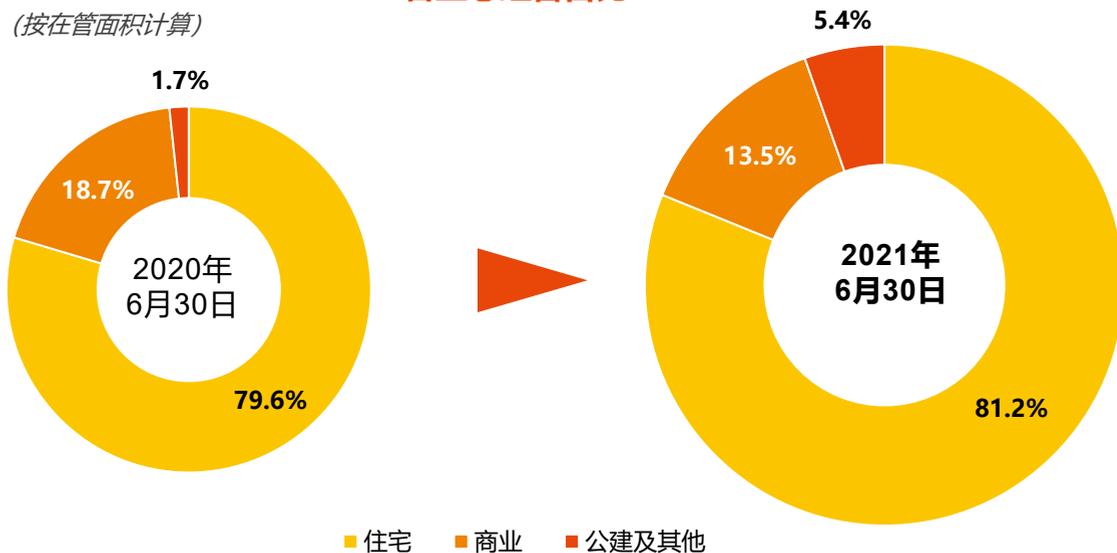
在管面积业态组合面积



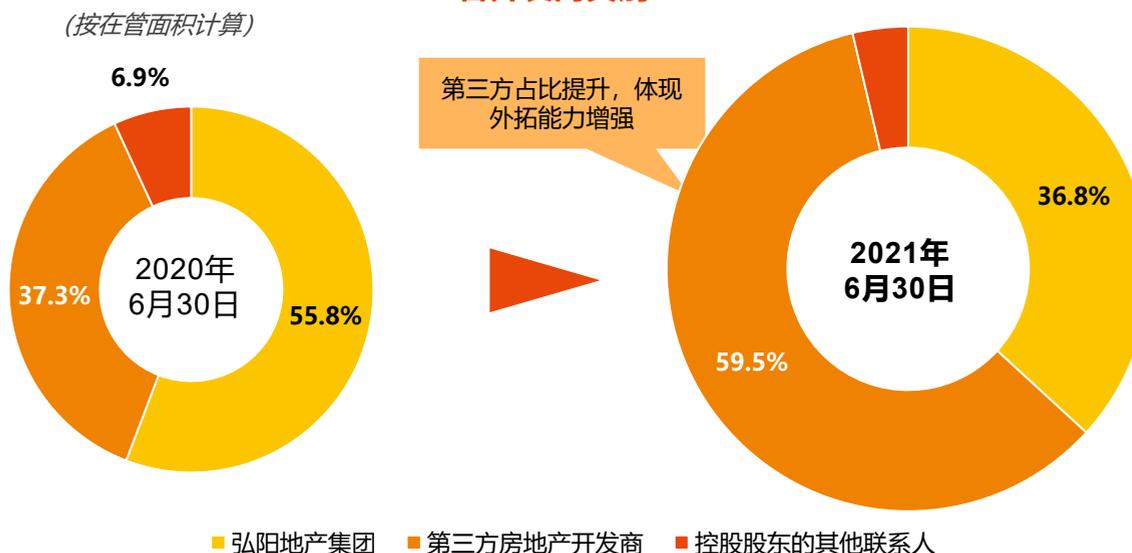
在管物业开发商类别面积



各业态组合占比



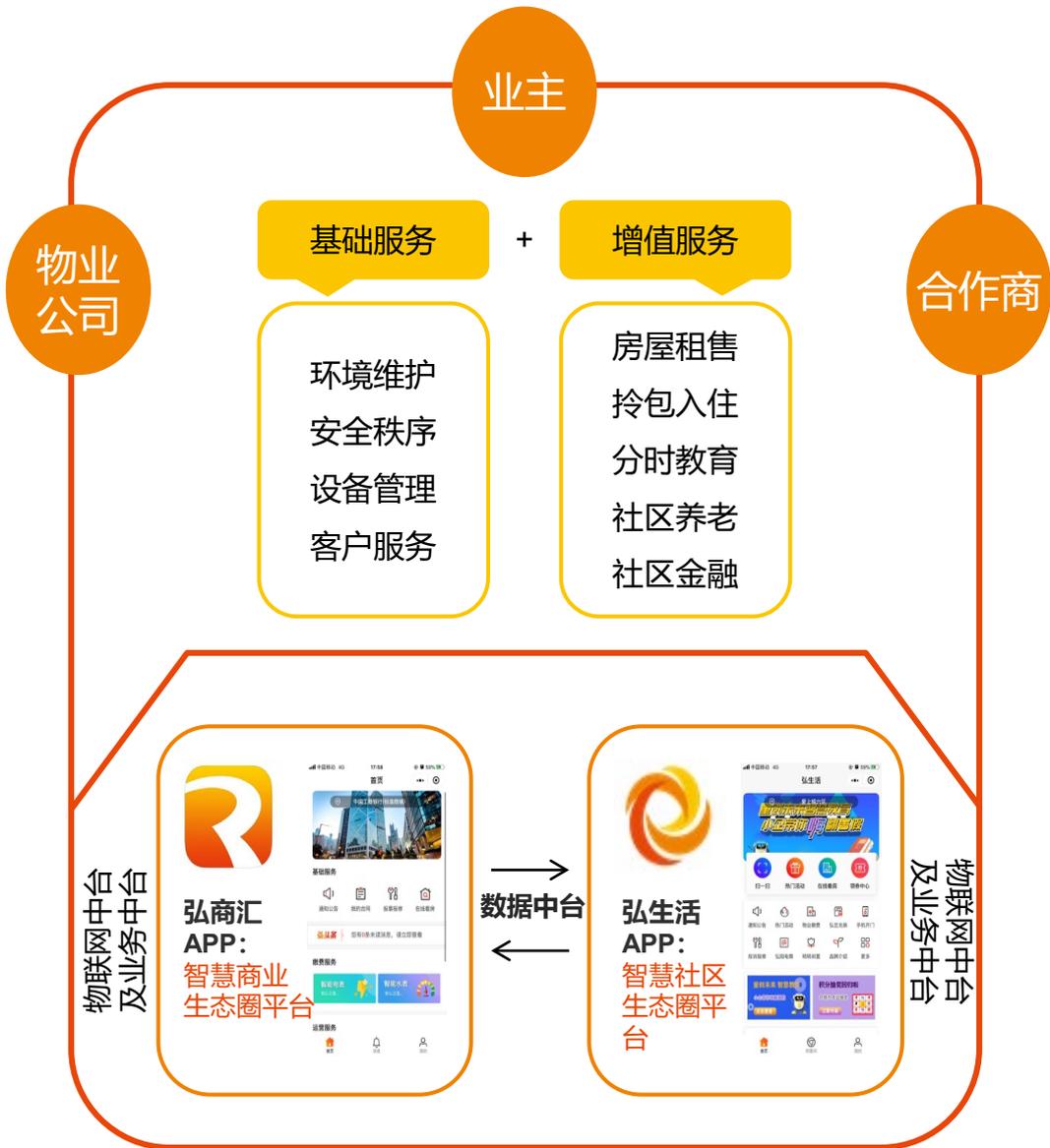
各开发商类别





住商联动、打造生态圈平台

坚持“住宅+商业”的双轮驱动战略，商业物业毛利率和净利率较高，持续提升盈利能力



 **南京弘阳广场活动住商联动效果显著**



聚焦发展商业物业





积极措施、抗击疫情

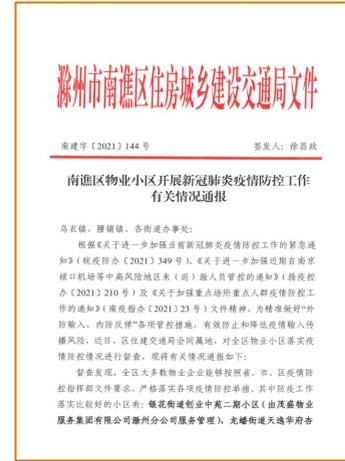
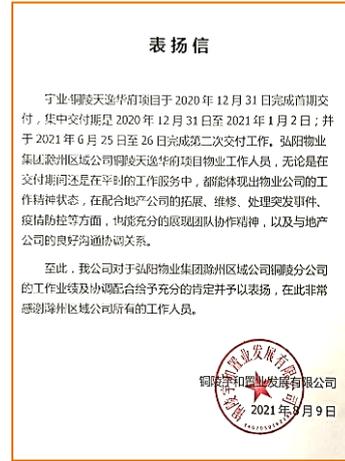
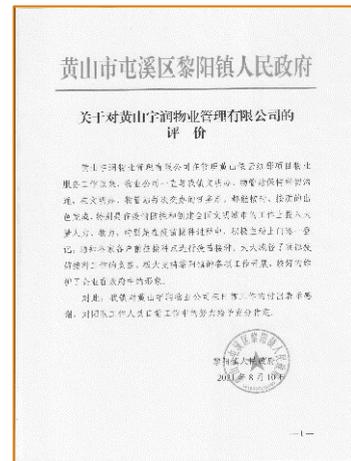


2021年，新冠疫情持续威胁着所有人的生命安全，弘阳服务人的抗疫之弦始终紧绷，疫情防控常态化已经成为全公司上下的一致共识；

5月广州疫情爆发、7月南京疫情爆发、8月扬州疫情爆发。。。所在区域的弘阳服务小区，连夜紧急部署，3大动作打响疫情防控大战

- 对进出小区的车辆、人员严格管控、查验健康码、测体温、车辆消毒成为每个出入口的标准动作；
- 配合政府做好管辖区域内业主及周边居民的疫苗注射及核酸检测工作；
- 协助政府做好居家隔离业主生活物资配置及配送工作；

因管控措施落实较好，得到业主及地方政府表扬，对公司品牌产生正面宣传作用，提升行业知名度





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-收购高力物业



南京高力家居港



盐城高力家居港解放南路店



高力总部大厦



高力北方汽贸城



盐城高力家居港开放大道店



常州高力家居港

收购高力物业及江苏高力美家物业公司的80%股权

- 公告日期：2021年04月20日
- 收购代价：人民币73,536,000元
- 利润承诺：881万元（2021）、1,013万元（2022）、1,165万元（2023）
- 收购原因：**填补了弘阳服务在汽车博览城物业管理细分领域的空白**，在后疫情时代宏观经济复速的背景下，汽车产业园及汽车博览城物业发展潜力巨大，弘阳服务有望在此细分赛道取得新突破。
- 将有利于发挥弘阳服务集团于该区域内的规模经济效应，并扩大弘阳服务集团在江苏省、吉林省、湖南省等区域的业务的规模和覆盖范围，促进弘阳服务的增值服务及其他业务的发展，进而为公司带来新的增长机会。



签约现场



政企共建、再达合作

城市服务-服务街道、助力发展

与栖霞西岗街道签订战略合作协议



西岗街道 - 覆盖28.13平方公里，7个社区2个行政村

- 合作范围：包括但不限于市政保洁、市政绿化、市政道路管养、河流湖泊治理、街道协管服务、停车场经营、公共资源经营、社区资产服务、公共建筑及小区物业服务、产城运营服务、老旧小区出新以及生态环境治理等内容
- 这是继泰山街道项目后的又一大里程碑
- 标志着泰山街道模式得到成功复制与推广

与安徽水安建设公司展开合作，建立战略合作关系

与安徽水安建设公司签订战略合作协议



优势互补、强强联合

- 合作范围：未来双方将围绕案场服务、前期介入、前期物业服务、资产服务等领域开展全方位的深度合作。标志着弘阳服务在独立第三方合作领域跨出战略性的一步。



精耕集团人才、智慧平台及服务

3

三类人才全面激励



弘管家

项目客户服务专业人士，负责日常维系客户关系、解决客户诉求，提升客户满意，推广多经业务

激励机制：五星级认证制度，依据弘管家的业绩水平高低定期评定星级管家，以提升相对佣金比例



弘师傅

项目设备设施维修保养专业人士，负责公区设备的日常巡检维保及业主户内维修的有偿服务

激励机制：星级认证制度、计时计薪制度，通过多劳多得激励弘师傅发挥特长，提升自驱力，实现员工及企业的收入双增长



弘精英

弘阳服务提高市场竞争力的中坚力量，旨在通过培养内外盘项目经理专业能力、管理思路、服务意识、应急处理等能力，精准提升弘阳服务力

激励机制：高业绩高贡献高激励，打造共创共享共担的事业共同体

4

四大智慧平台

弘图智慧数据库

度量衡

1

计划系统精益提效

指挥棒

2

弘阳服务APP

员工服务

3

弘生活APP

对客服务

4

5

五心好服务

01

安心：归家动线体验

地上地下两条回家通道，干净整洁，安全明亮

02

舒心：园区生活体验

缤纷社区活动、儿童娱乐设施、老年康体设施、便民服务设施一应俱全

03

放心：关键时刻体验

全生命周期，特殊时刻服务守候

04

开心：线上交互体验

一键进入“智慧生活社区”缤纷体验，开心畅游

05

贴心：空置关怀体验

空置房巡视、物业工作早知道，钥匙托管、清洁打扫，一站式贴心服务



打造弘图平台、提升经营效能

01

停车收费系统

- 车牌自动识别、提前缴费、减少业主等待时间，提升客户感受
- 停车场二维码升级，减少项目现金收费，车场逐步实现无人化管理
- 自动开具电子发票，实现自动对账，降低人工投入

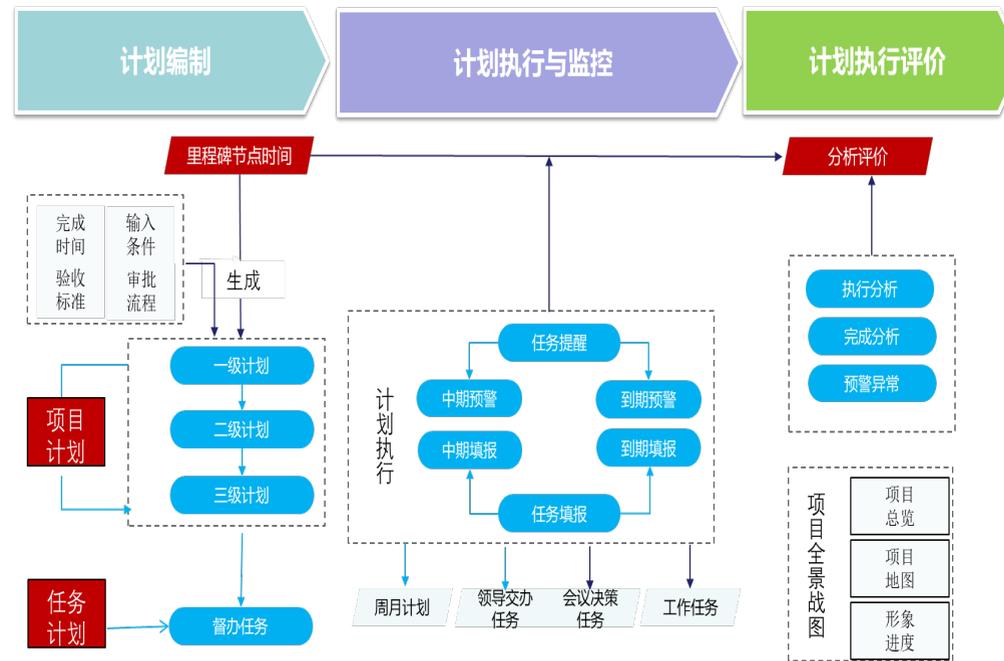


***54个使用格美特停车场系统的项目已更换新二维码收费，每天预计可节省22个工时（3个人工/天）**

02

运营及收费系统

- 运营计划管控平台上线
- 弘生活APP线上报事、即时评价获积分；
- 收费系统与银行、财务系统打通，实现自动对账入账，进一步降低人工投入



03

主数据平台

- 手机端日业绩推送；
- 项目主数据录入；
- 盈亏分析平台



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；
- 多系统数据融合和交叉分析，实现数据共享。



社区增值服务收入加速扩张

全方位多元服务支撑业务持续增长，利润率提升显著

公共区增值服务

- 2021年上半年弘阳服务社区资源条线与分众传媒、新潮传媒达成战略合作，在全国项目进一步深化空间广告运营业务，同时与三大运营商中国移动、电信、联通进行区域化战略合作，全面推进5G业务



同比收入增加约**382%**

业务模式创新

围绕客户全生命期，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

- ✓ 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

美居服务

- 围绕美居装修业务节点，搭建系统化管理平台
- 围绕业主不动产生命期挖掘装修翻新业务
- 美居品牌化运营，开启美居自营模式
- 将美居业务前置售楼处，通过VR及实景效果展示服务一手客户源



同比收入增加约**538%**

房产中介服务

- 外拓联营业务逐步推进，已在南京、苏南、合肥区域成立合作联营门店
- 充分利用管家与业主的粘度，项目团队和租售团队有效协同，提升了交易成交率并提升客户满意度



同比收入增加约**15%**

资产管理服务

- 致力于提升弘阳品牌价值的同时，为更多业主提供资产增值服务。通过与内、外部地产公司的合作，为开发商提供尾盘闲置资产的委托代理业务
- 对项目车位进行科学管控，培养业主停车习惯，充分利用项目全员营销，使车位资产“停车有需求，投资有价值”



同比收入大幅增长约**170%**

社区商业服务

- 围绕业主生活需求开展社区零售、家政保洁、个人洗护、家电维修，打造“拼嗨嗨”电商平台
- 合作平台多元化电商产品植入，丰富产品库，建立客户忠诚度
- 推广渠道拓展，包括建立抖音、腾讯视频门户，同时开启视频带货



同比收入增长约**181%**



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

- 2021年 – 中国物业服务百强企业排名19位（中国指数研究院）
- 2021年 – 华东品牌企业TOP6（上海易居房地产研究院。中国房地产测评中心）
- 2021年 – 物业服务上市公司成长潜力TOP10（中国指数研究院）
- 2021年 – 物业服务企业品牌价值TOP33（上海易居房地产研究院。中国房地产测评中心）
- 2021年 – 物业服务力企业TOP26位（克而瑞物管、上海易居房地产研究院。中国房地产测评中心）
- 2021年 – 商业物业服务力TOP20企业（克而瑞物管、上海易居房地产研究院。中国房地产测评中心）
- 2021年 – 南京市物业服务质量领先企业TOP2

优质品牌受到肯定

- 2021年 – 中国物业服务品牌特色企业 - 双轮驱动智慧服务（上海易居房地产研究院。中国房地产测评中心）
- 2021年 – 中国物业上市公司领先企业 – 盈利能力领先（上海易居房地产研究院。中国房地产测评中心）
- 2021年 – 中国新物业服务领先企业（中国指数研究院）



章节 3

财务回顾

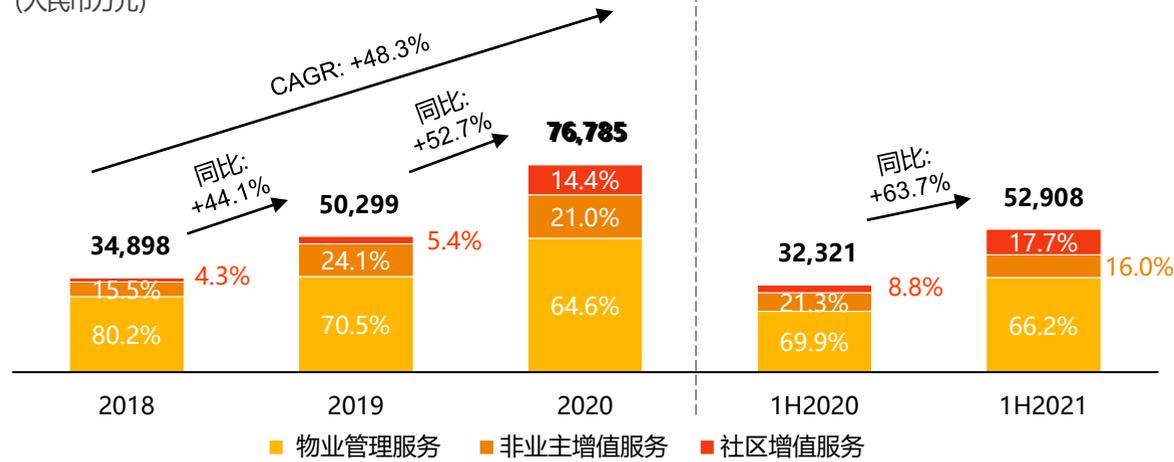




业务规模不断扩大，极具潜力的经营表现

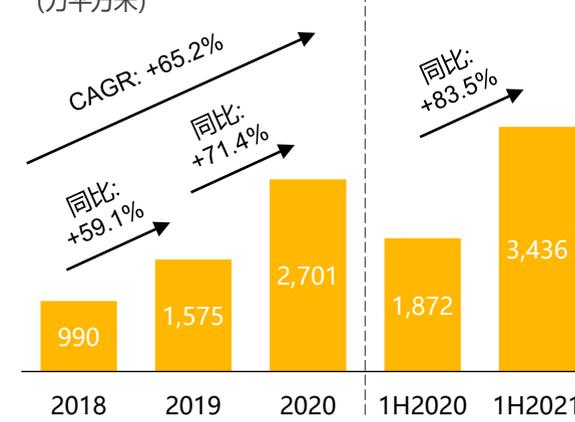
总收入 (按业务类型划分)

(人民币万元)



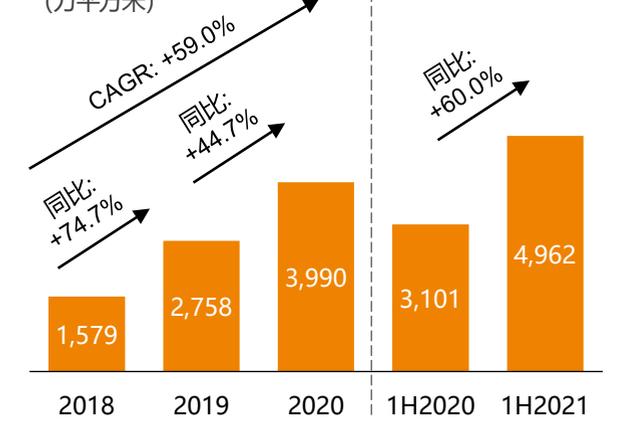
在管面积

(万平方米)



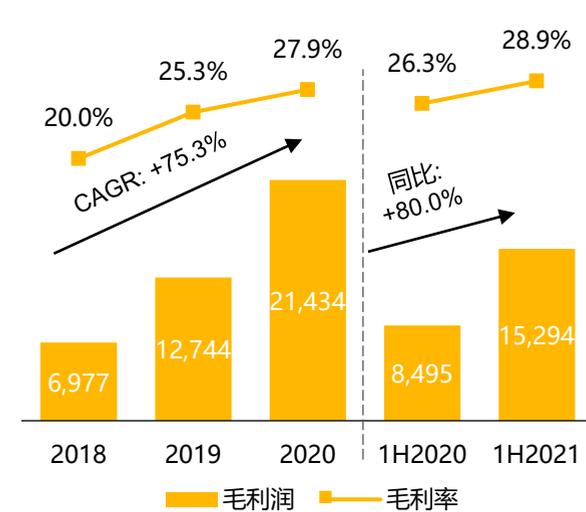
合同面积

(万平方米)



毛利润

(人民币万元)



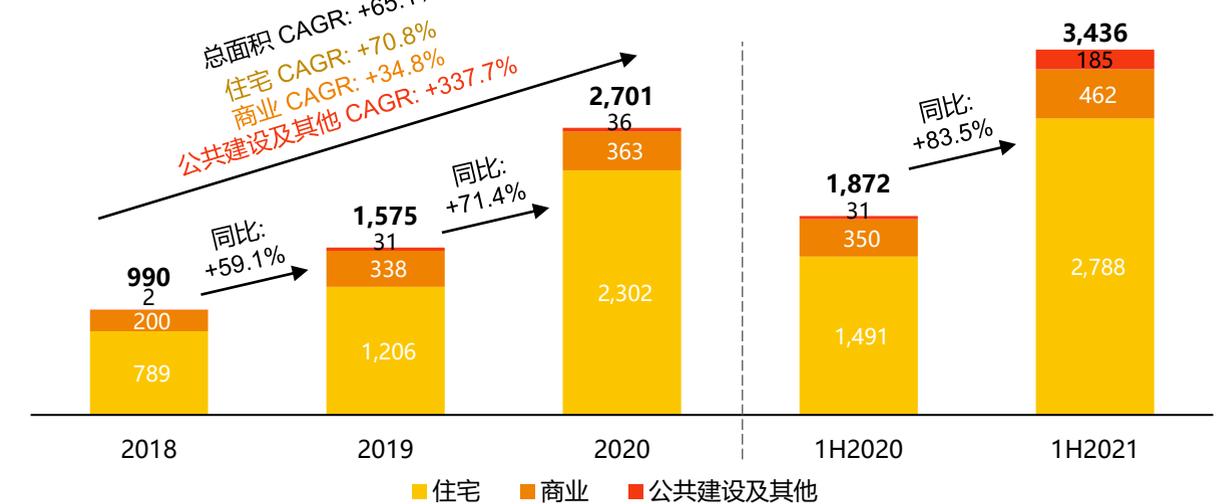
股东应占溢利

(人民币万元)



在管总建筑面积 (按类型划分)

(万平方米)

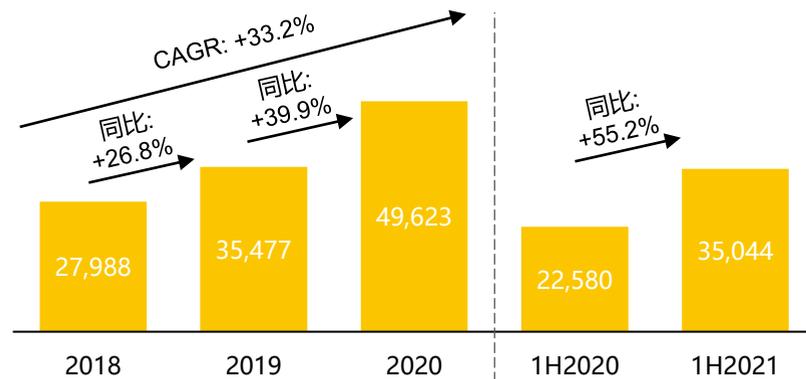




三条业务齐头并进，增值服务加速扩张

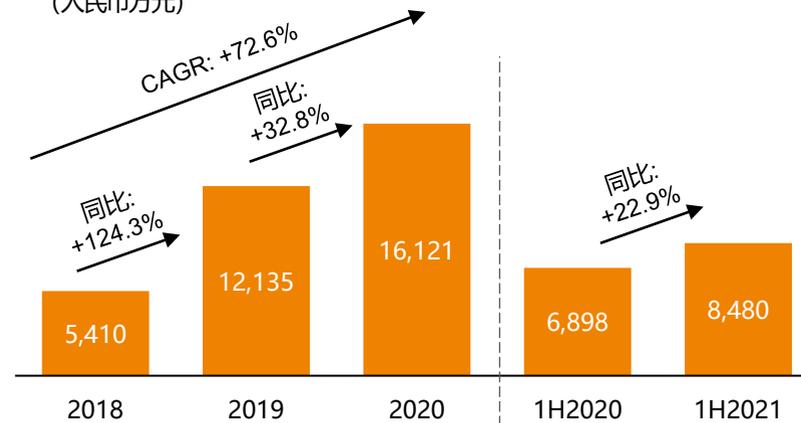
物业管理收入

(人民币万元)



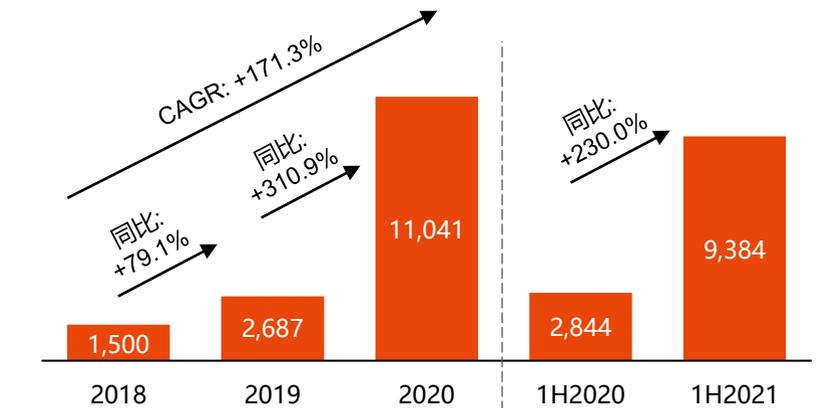
非业主增值服务收入

(人民币万元)

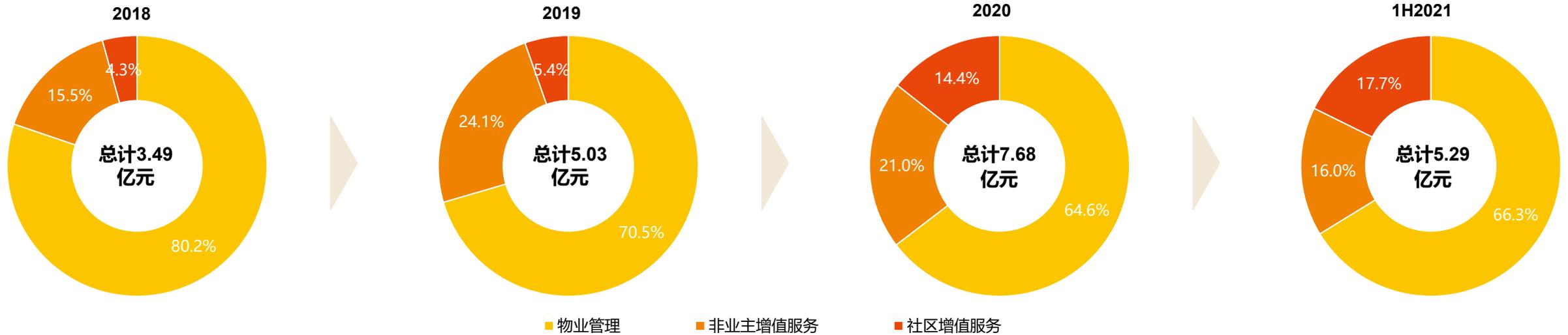


社区增值服务收入

(人民币万元)



收入构成



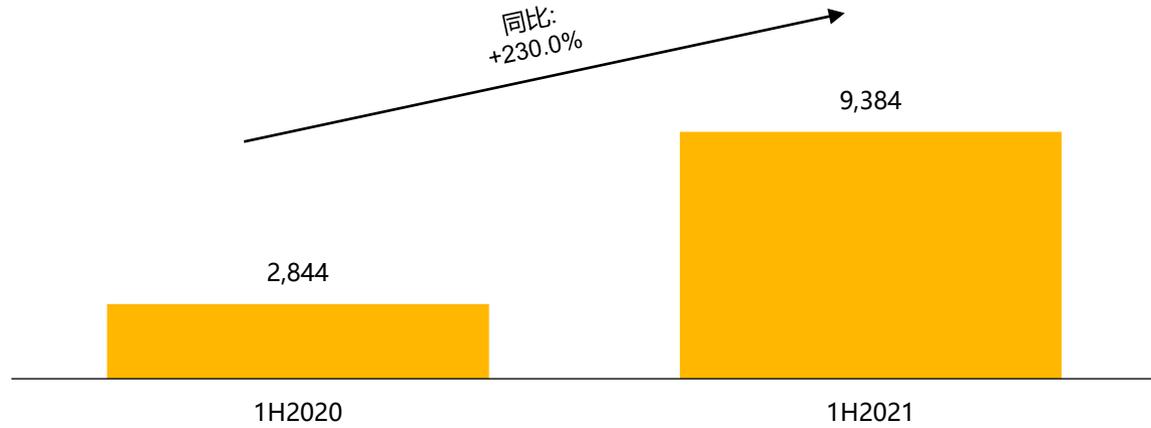
社区增值服务收入占比持续提升



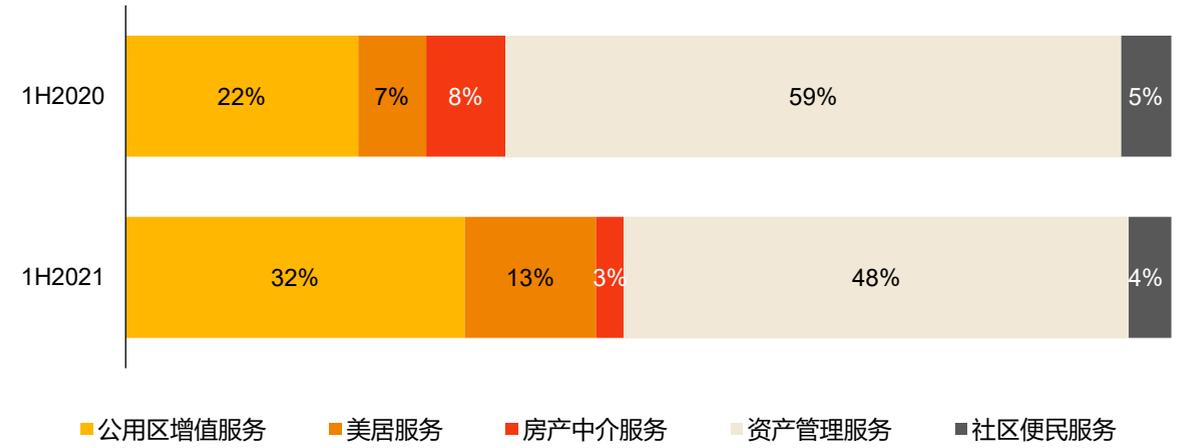
社区增值服务收入加速扩张

社区增值服务收入

(人民币万元)

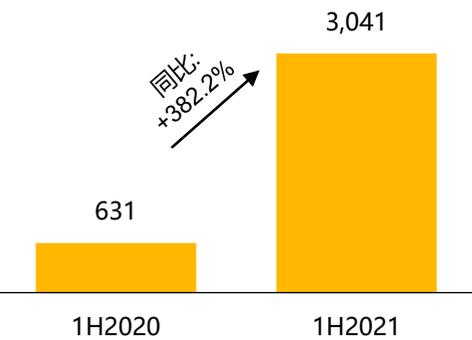


业务种类日益丰富，公用区增值服务占比扩大



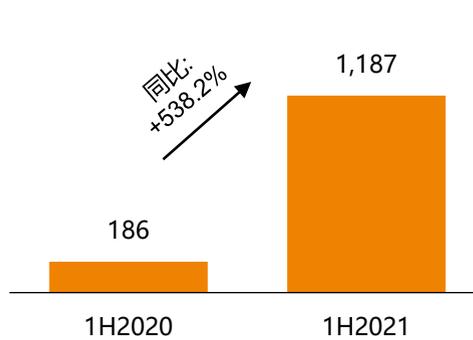
公用区增值服务

(人民币万元)



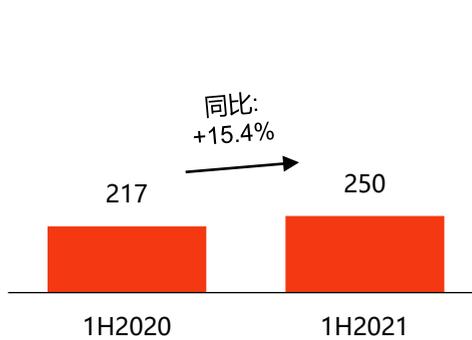
美居服务

(人民币万元)



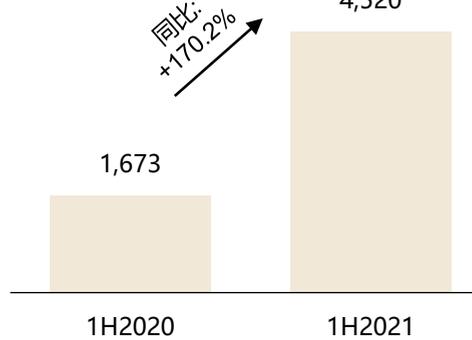
房产中介服务

(人民币万元)



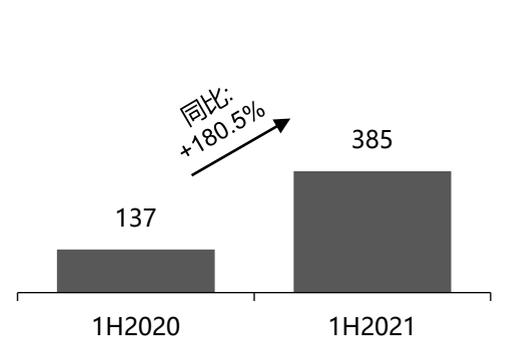
资产管理服务

(人民币万元)



社区便民服务

(人民币万元)





盈利能力及利润率持续提升

| (人民币万元) | 1H2021 | 1H2020 | 变动 |
|------------------|---------------|---------------|---------------|
| 物业管理服务毛利 | 8,930 | 5,709 | 56.4% |
| 毛利率 | 25.5% | 25.3% | +0.2百分点 |
| 非业主增值服务毛利 | 1,809 | 1,455 | 24.3% |
| 毛利率 | 21.3% | 21.1% | +0.2百分点 |
| 社区增值服务毛利 | 4,554 | 1,331 | 242.2% |
| 毛利率 | 48.5% | 46.8% | +1.7百分点 |
| 总毛利 | 15,294 | 8,495 | 80.0% |
| 毛利率 | 28.9% | 26.3% | +2.6百分点 |
| <hr/> | | | |
| 人民币万元 | 1H2021 | 1H2020 | 变动 |
| 经调整净利润 | 6,399 | 3,739* | 71.2% |
| 经调整股东应占利润 | 5,983 | 3,731* | 60.4% |
| 经调整净利润率 | 12.1% | 11.6%* | +0.5百分点 |

*不考虑上市费用的净利润



主要财务数据

| (人民币万元) | 1H2021 | 1H2020 | 变动 |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| 收入 | 52,908 | 32,321 | 63.7% |
| 物业管理服务 | 35,044 | 22,580 | 55.2% |
| 非业主增值服务 | 8,480 | 6,898 | 22.9% |
| 社区增值服务 | 9,384 | 2,844 | 230.0% |
| 毛利 | 15,294 | 8,495 | 80.0% |
| 毛利率 | 28.9% | 26.3% | +2.6百分点 |
| 净利润 | 6,399 | 2,340 | 173.5% |
| 股东应占利润 | 5,983 | 2,332 | 156.5% |
| 经调整净利润 | 6,399 | 3,739* | 71.2% |
| 经调整股东应占利润 | 5,983 | 3,731* | 60.4% |
| 经调整净利润率 | 12.1% | 11.6%* | +0.5百分点 |
| 每股基本盈利 (人民币元) | 0.14 | 0.08 | 75.0% |

*不考虑上市费用的净利润



主要财务数据 (续)

| (人民币万元) | 于2021年6月30日 | 于2020年12月31日 | 变动 |
|--------------|----------------|----------------|----------------|
| 流动资产 | 90,005 | 101,666 | (11.5)% |
| 非流动资产 | 39,107 | 9,094 | 330.0% |
| 资产总额 | 129,112 | 110,760 | 16.6% |
| 流动负债 | 46,636 | 37,685 | 23.8% |
| 非流动负债 | 3,709 | 1,034 | 258.8% |
| 负债总额 | 50,344 | 38,719 | 30.0% |
| 现金 | 57,972 | 82,625 | (29.8)% |
| 权益总额 | 78,768 | 72,042 | 9.3% |
| 资产负债率 | 39.0% | 35.0% | +4.0百分点 |

章节 4

未来展望及发展策略





未来发展策略

提升服务力，打造核心竞争力， 让美好生活永不止步



挖掘经营力，增强经营意识， 让高质量发展方向更坚定



增强创新力，激活创新动能， 让物业与城市发展共成长

- 组建服务力培养中心，让**人才成为弘阳服务发展的第一资源**，不断吸纳、培养符合弘阳企业价值观的人才
- 根据不同业态，不同客群的需求，不断**升级完善全生命周期产品包**，以及新服务产品的设计能力，落地**弘阳模式2.0**，构建全场景的服务标准化
- 利用科技应用，**完善智慧管理平台弘图系统**，实现管理和**服务数字化**的应用能力

- 继续**深耕大江苏**，布局非住宅业态，通过高质量并购与整合、城市服务、独立第三方合作、单委项目合作，**进一步增强区域竞争实力**
- 做好**业主增值服务**正在成为下一阶段物管企业竞速的新赛道，进一步提升**业主增值服务的**人均创收创利能力****，释放**业主增值服务价值**

- 紧抓**物业行业发展契机**，进一步增强创新力，积极参与到**基层社会治理**，布局城市服务，借助专业化、品质化、精细化的服务，让客户感受到满意及惊喜
- 创新服务体系，达成不同客群的极致服务体验，打造**弘管家、弘师傅、弘精英**三大弘阳模式关键人才，最终达成客户满意、员工满意、公司满意三方共赢
- 充分利用“住宅+商业”双轮驱动的优势，围绕客户生活服务需求，**积极拓展业主增值服务业务**，升级社区商业3.0，不断推出美居、租售、社区电商等业务的子产品包

秉承“**让生活更有温度**”的初心，以客户为中心，以诚待客，卓越服务，围绕服务力、经营力、创新力，深耕笃行，实现有质量的快速增长，成为一家受人尊敬的美好生活运营服务商



进阶弘阳模式2.0、持续提升盈利能力

全集团推广弘阳模式，持续提升盈利能力

弘阳模式1.0试点效果

弘阳模式1.0 试点南京，雏形展现

- 目前已在南京区域所有项目、苏南区域2个、安徽区域1个项目试点推广

管家星级认证机制 的试点运行

- 南京区域：率先开始弘管家星级认证模式试点，一星管家78名、二星管家19名、三星管家19名、四星管家3名、五星管家2名

工程共享中心模式 的探索及落地

- 南京工程共享中心：对弘师傅配置、工作区域、作业分工等进行共享，通过多劳多得、家政收入共享等激励机制，提升员工自驱力，实现员工及企业收入双增长

南京公司本年收缴率高于公司均值**6%**

合肥试点项目本年收缴率高于去年同期**8.9%**





未来三年(2021-2023)发展战略

更多用户因为弘阳服务而温暖

/ 战图、全景计划上线, 实现运营可视化、业务绩效线上排名 /

/ 物业服务满意度持续提升, 83分以上 /

持续深耕长三角, 提升市场竞争力与盈利能力

/ 弘阳模式输出全运用 /

/ 南京市江北区域城市化服务成熟 /

/ 社商户均占比, 复购率、员工人均创收提升60% /

以温度为基础, 以长三角业务为核心, 跨越式发展

/ 社区增值服务收入占比20%以上 /

/ 在管物业第三方开发商占比大于70% /

/ 智慧物联, 业务一体化平台输出 /



温度

升维

跨越



 **RSUN SERVICE**

谢谢