



**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许诺，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	17
章节 4	未来展望及发展策略	24



## 章节 1

### 业绩亮点



# 业绩亮点

1

## 收入飙升

总收入

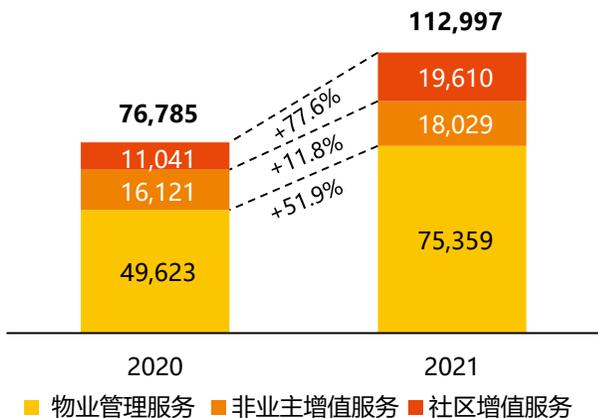
11.3亿人民币 ↑ 47.2%

社区增值服务收入

2.0亿人民币 ↑ 77.6%

占比由14.4%提升至17.4%

(人民币万元)



2

## 盈利能力持续提升

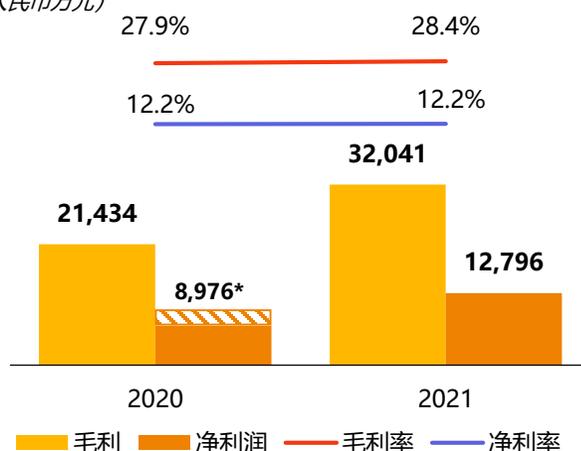
毛利率

28.4% ↑ 0.5个百分点

股东应占溢利

1.3亿人民币 ↑ 42.6%\*

(人民币万元)



\*不考虑上市费用的净利润

3

## 在管面积稳步扩大

总在管面积\*

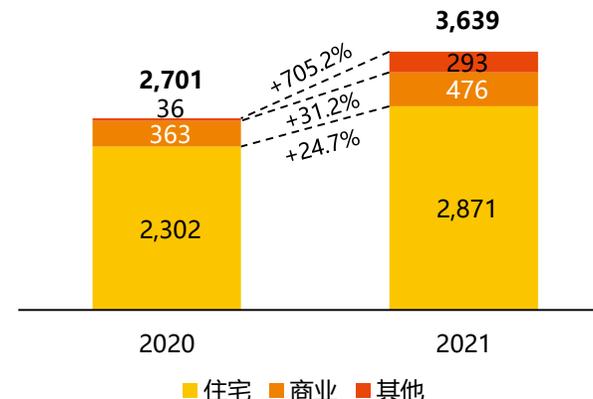
3,639万平方米 ↑ 34.7%

扩大在管物业种类

第三方占比为58% ↑ 6.3个百分点

公共建设及其他在管面积大增7倍

(万平方米)



\*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)

- 面积新增779万平方米，同期对比增长率159%
- 2021年项目数量新增59个 (2020年新增43个)
- 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

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年收入	人民币8,800万元 (对赌目标: 8,625万元)
2021年净利润	人民币2,454万元 (对赌目标: 2,070万元)
净利率	25.7%

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	对赌目标: 4,240万元, 已实现			
2021年净利润	对赌目标: 881万元, 已实现			

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。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
- 2021年9月28日, 与江苏骅东投资有限公司在南通启东达成战略合作协议。本次合作将助力骅东投资在物业服务提升, 智慧物业服务植入, 社区商业植入, 地产资产去化, 客服服务满意度提升等方面的价值体现, 并进一步推动骅东投资旗下其他在管项目及未来开发项目的深度合作



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\*
- 2021中国物业服务ESG发展优秀品牌企业, 最佳投资者关系公司 (新上市公司) 大奖



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

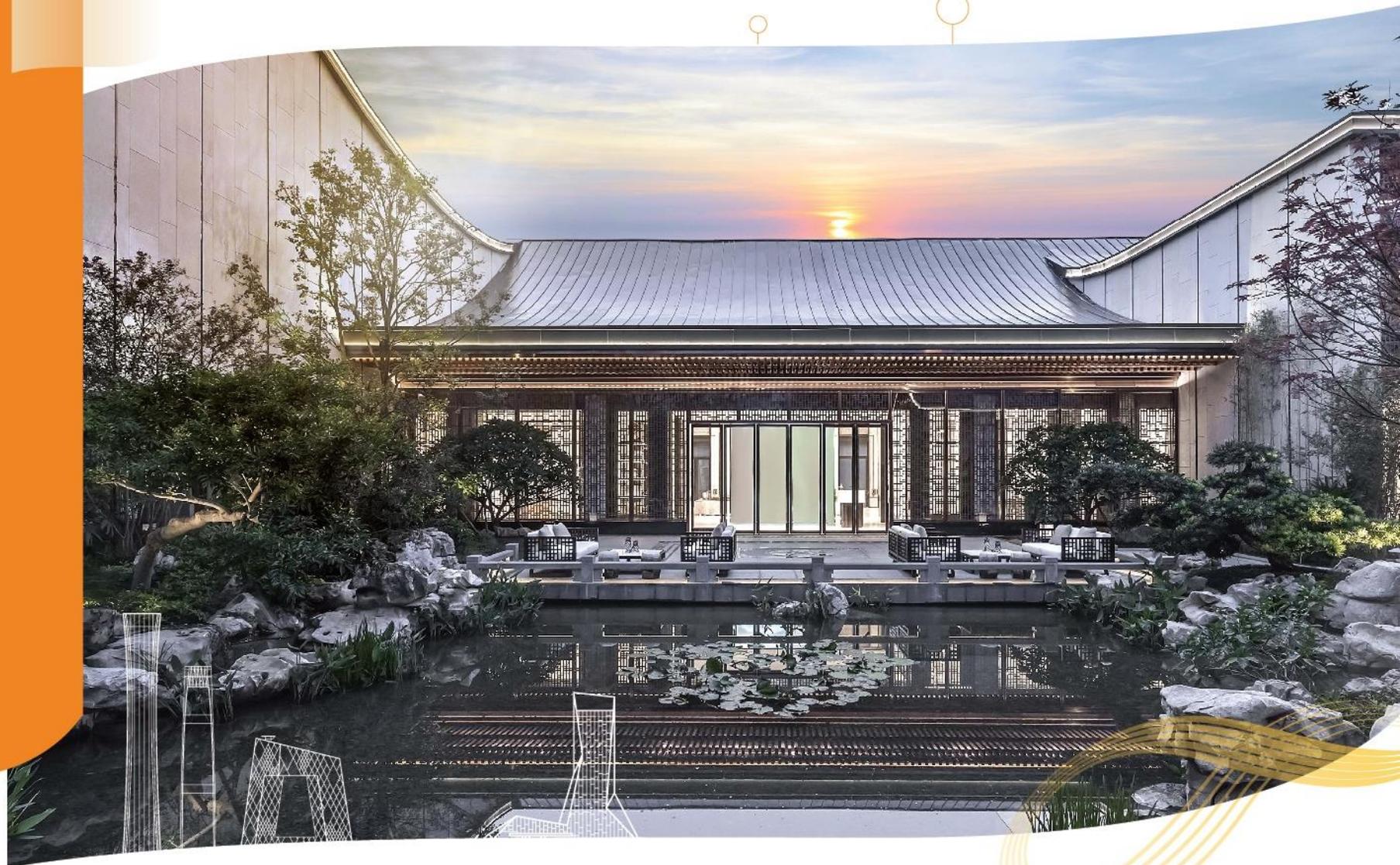
第25位

\*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

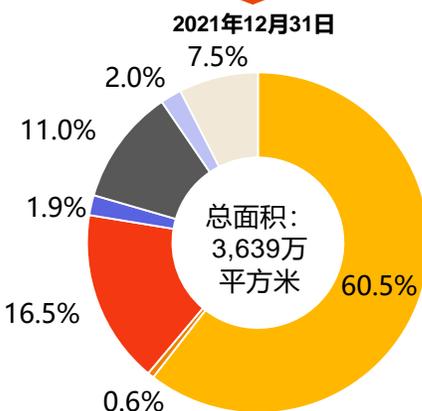
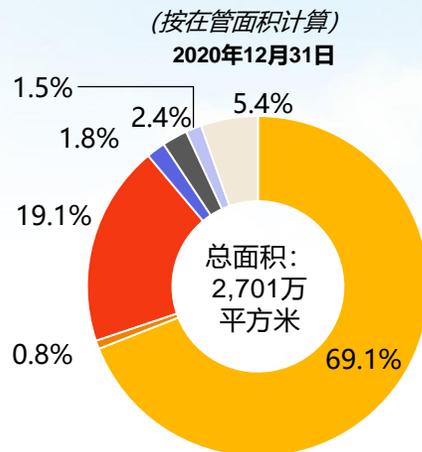


截至2021年12月31日，公司总合同建筑面积进一步增加至约5,258万平方米，由338个项目组成，包括总建筑面积3,639万平方米的234个在管项目，及总建筑面积1,619万平方米的104个储备项目

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面积约**79.5%**，长三角约占全国总GDP的**1/4**

储备面积**1,619万平方米**占在管面积**3,639万平方米**的**44.5%**

共**338**个项目，其中有**104**个项目两年内交付

外拓全委**59**个项目，共**779**万平方米\*，同期对比增长**159%**

股权收购项目**14**个，签约面积共计**169**万平方米

\*含在管及储备面积

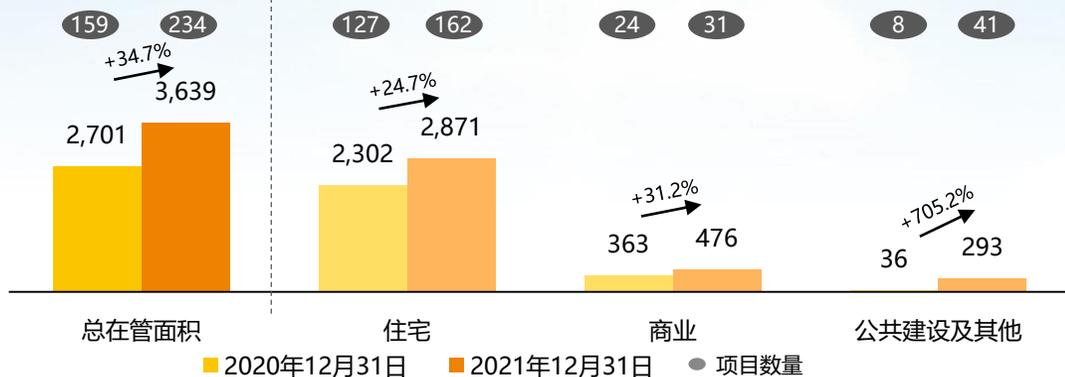
# 增长迅速的综合社区服务供应商



第三方占比在管面积提升至58%，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

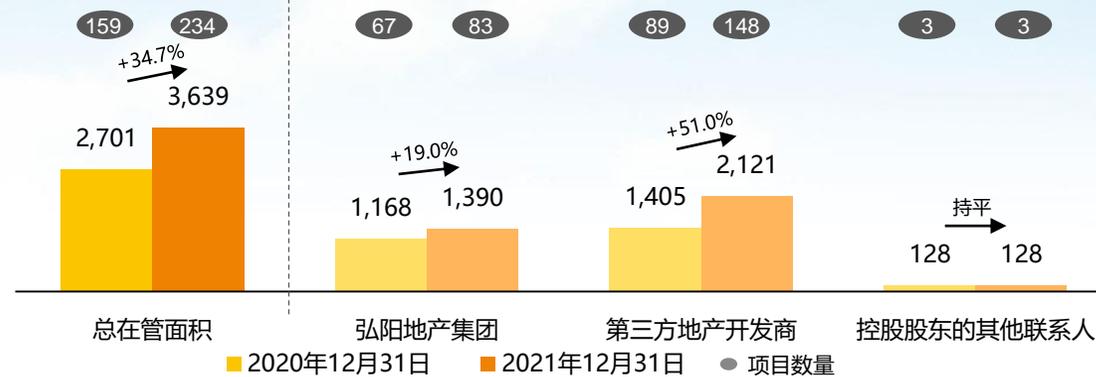
## 在管面积业态组合面积

(万平方米)



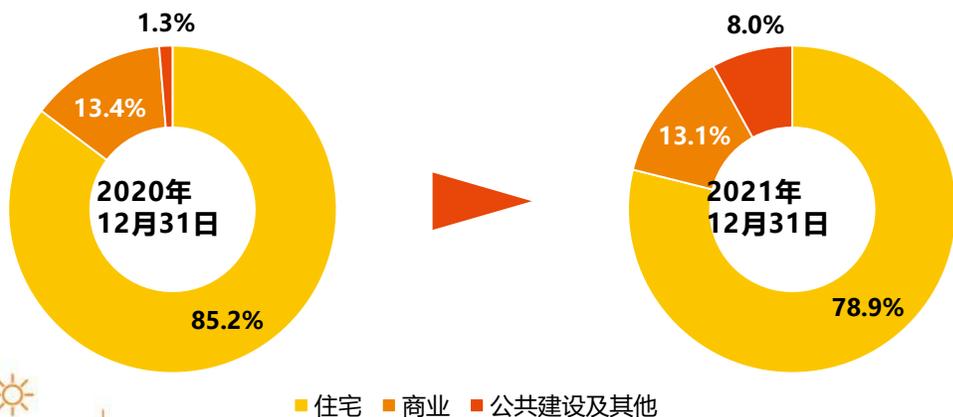
## 在管物业开发商类别面积

(万平方米)



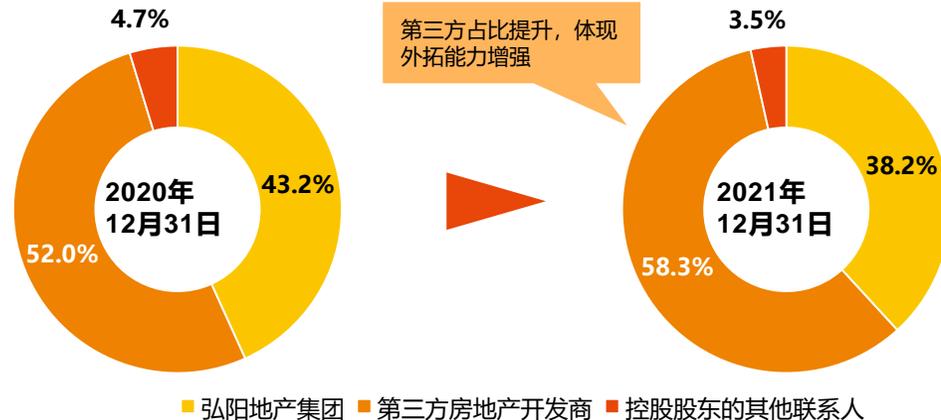
## 各业态组合占比

(按在管面积计算)



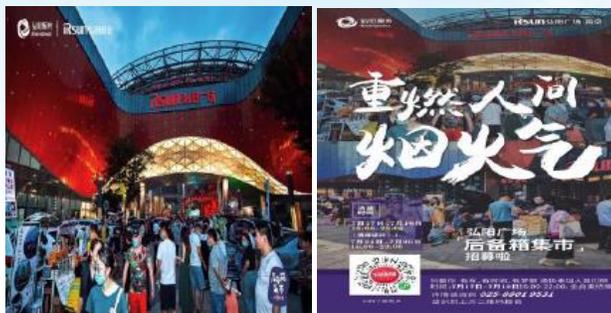
## 各开发商类别

(按在管面积计算)



# 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



## 聚焦发展商业物业





# 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



## 汇得行实现对赌业绩

(人民币万元)

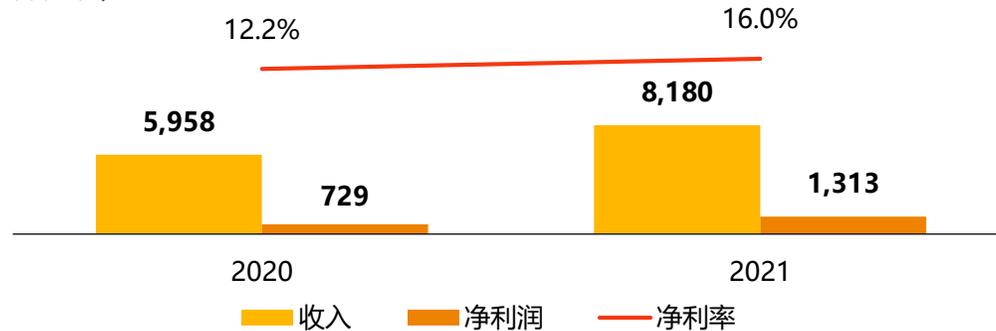


汇得行

- 2021年收入对赌目标
- 2021年净利润对赌目标
- 2021年收入审定数
- 2021年净利润审定数

## 滁州宇润增值服务业务扩张，整体利润率提升

(人民币万元)



# 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、江苏骅东投资公司建立战略合作关系

### ▶ 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

- 安徽水安建设合作范围：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
- 江苏骅东合作范围：助力其在物业服务提升，智慧物业服务植入，社区商业植入，地产资产去化，客服服务满意度提升等方面的价值体现，并进一步推动骅东投资旗下其他在管项目及未来开发项目的深度合作



## 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

项目设施设备维修保养专业人士，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，通过多劳多得来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

## 收费系统及电商平台

- 实现“业务、财务、税务、票务、银行流水”的五位一体的收费平台；
- 自动开票、自动对账、自动凭证对接，将管家“收费”与自动“开票做账”融合，实现与电商平台打通；



02

## 弘阳模式平台

- 在苏南区域公司试点弘师傅抢单计时计薪机制，打造弘师傅专属“精益看板”；
- 试运行三个月，工单量同比上涨197%，增值服务收入上涨78.79%，弘师傅模式员工收入同比上涨14.08%。



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**35%**

## 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**51%**

## 业务模式创新



## 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，投资价值”



同比收入增长约**71%**

## 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**367%**

## 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**111%**



# 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 – 物业服务上市公司成长潜力TOP10（中国指数研究院）
- 2021年 – 中国物业服务华东品牌企业30强（上海易居房地产研究院。中国房地产测评中心）

## 优质品牌受到肯定

- 2021年 – 中国物业服务上市公司领先企业 – 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 – 中国物业服务满意度优秀品牌（北京中指信息技术研究院）
- 2021年 – 中国城市服务优秀物业品牌企业（北京中指信息技术研究院）
- 2021年 – 中国物业服务ESG发展优秀品牌企业（北京中指信息技术研究院）
- 2021年 – 江苏省红色物业服务优秀品牌（北京中指信息技术研究院）
- 2021年 – 南京市物业服务市场地位领先企业（北京中指信息技术研究院）
- 2021年 – 南京市物业服务市场地位领先企业（中国指数研究院）



## 章节 3

## 财务回顾

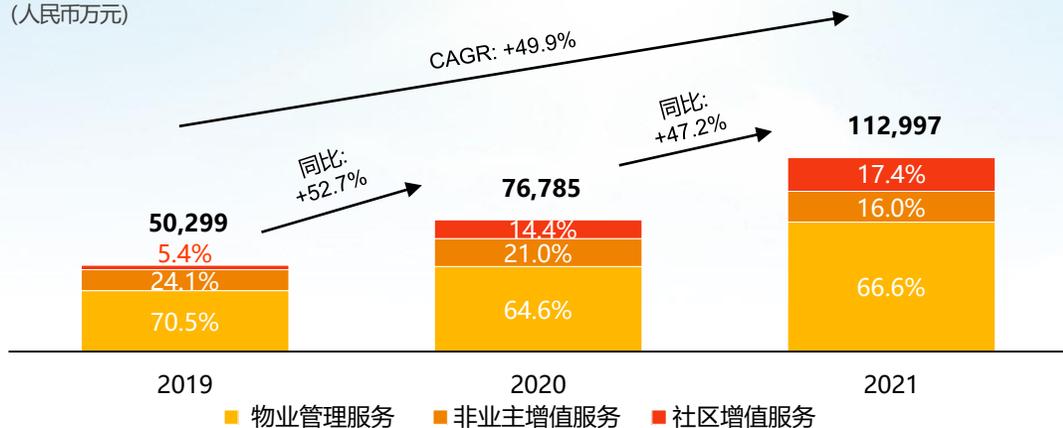


# 业务规模不断扩大，极具潜力的经营表现



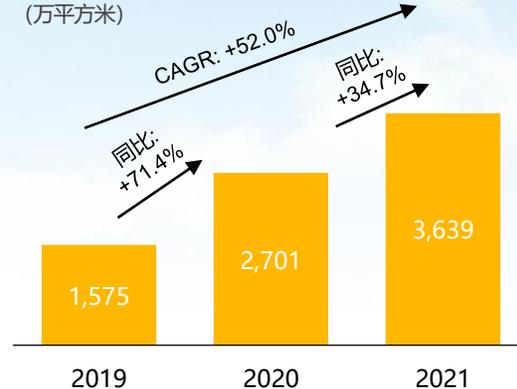
## 总收入 (按业务类型划分)

(人民币万元)



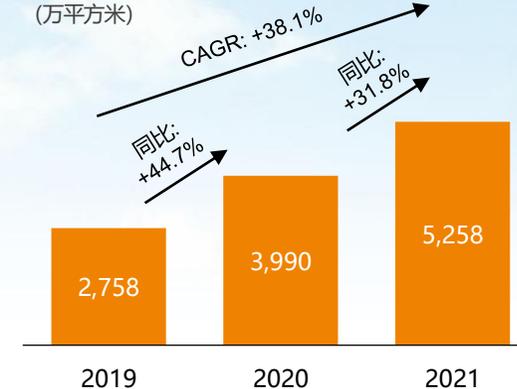
## 在管面积

(万平方米)



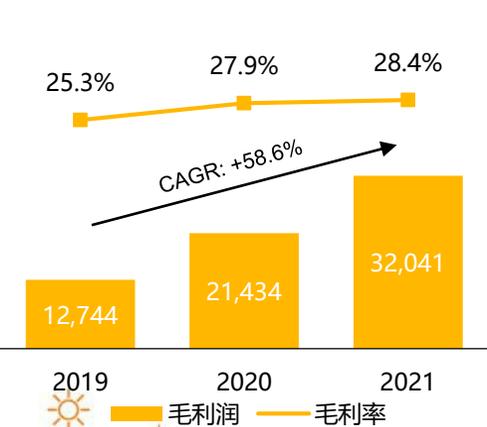
## 合同面积

(万平方米)



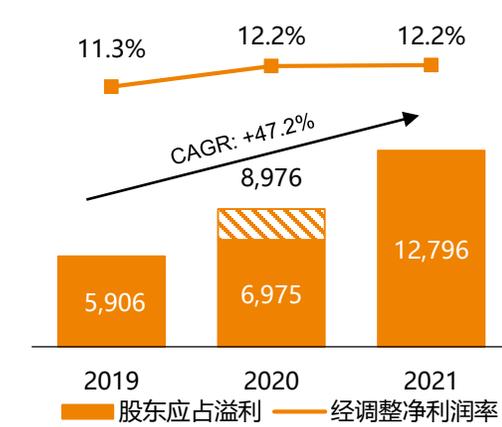
## 毛利润

(人民币万元)



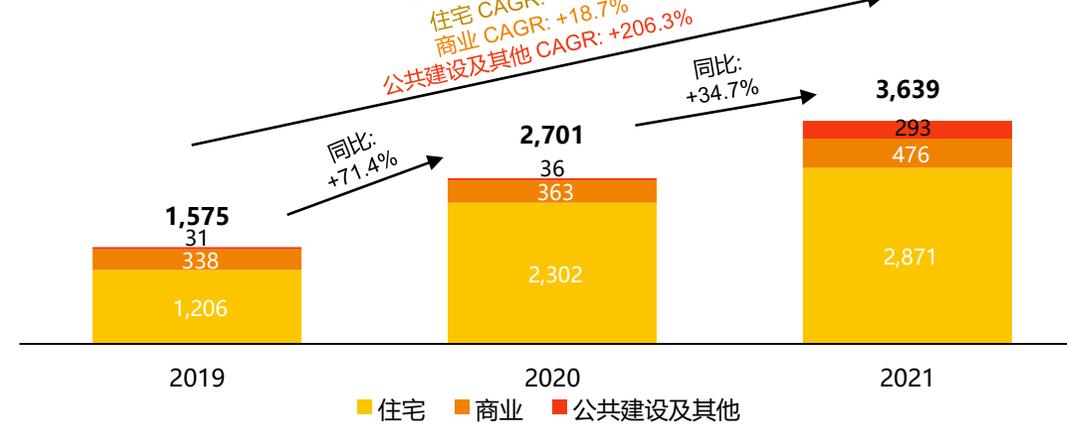
## 股东应占溢利

(人民币万元)



## 在管总建筑面积 (按类型划分)

(万平方米)

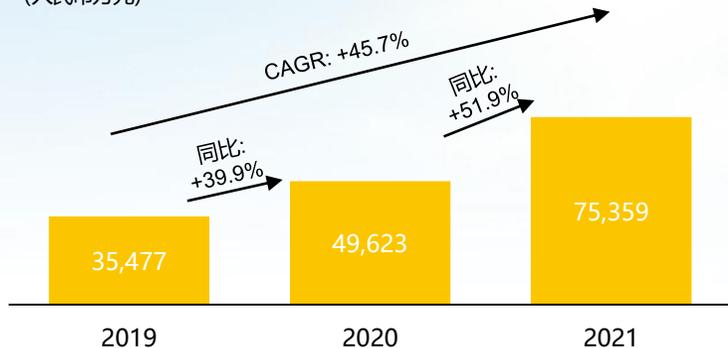


\*不考虑上市费用

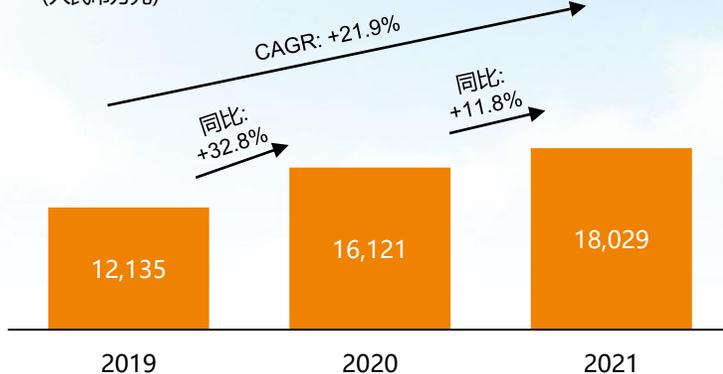


# 三条业务齐头并进，增值服务加速扩张

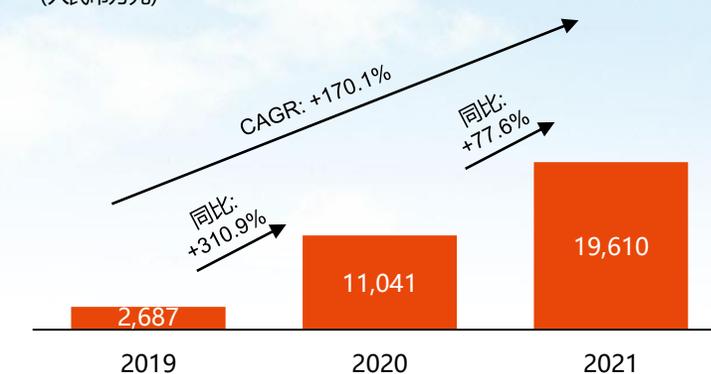
物业管理收入  
(人民币万元)



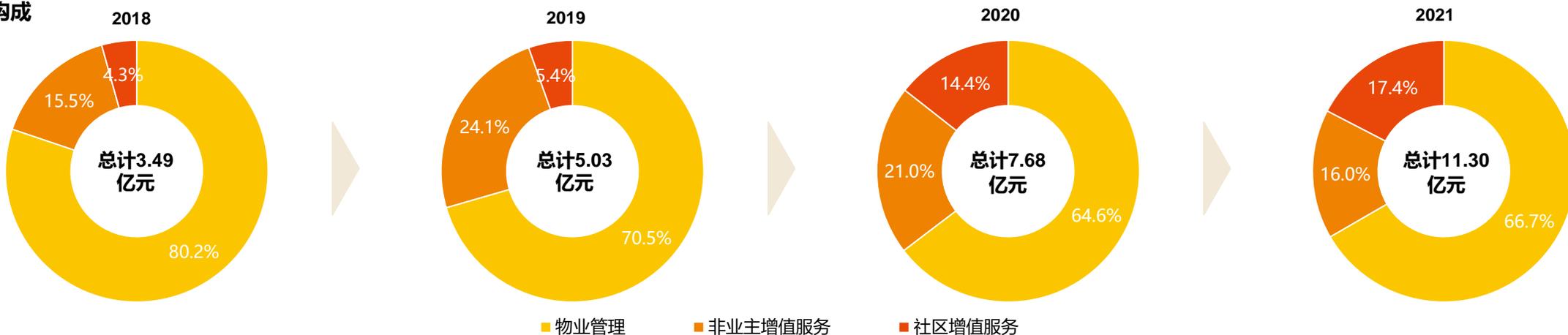
非业主增值服务收入  
(人民币万元)



社区增值服务收入  
(人民币万元)



收入构成



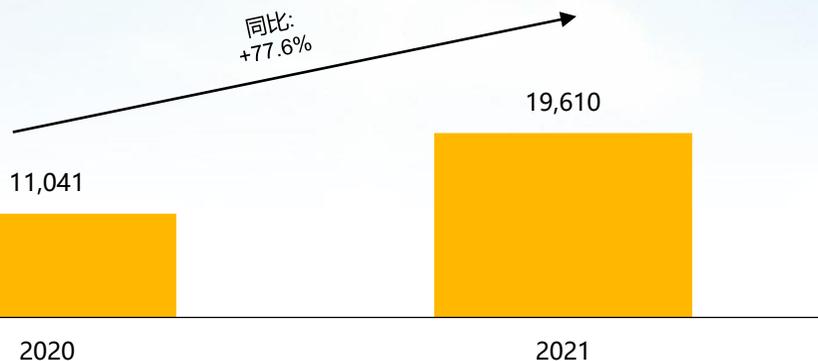
社区增值服务收入占比持续提升



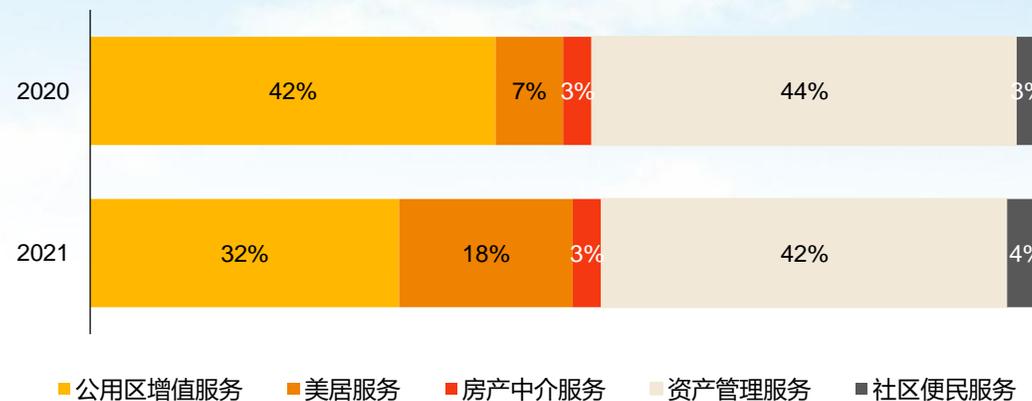
# 社区增值服务收入加速扩张

## 社区增值服务收入

(人民币万元)

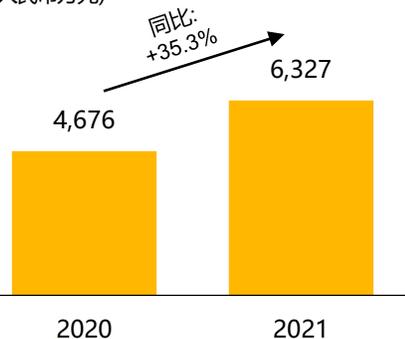


## 业务种类日益丰富，公用区增值服务占比扩大



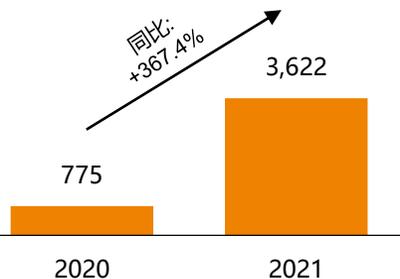
### 公用区增值服务

(人民币万元)



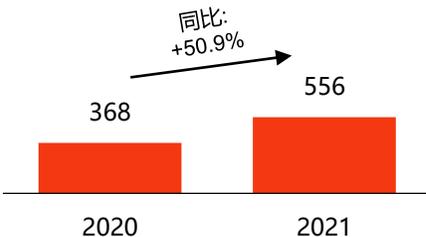
### 美居服务

(人民币万元)



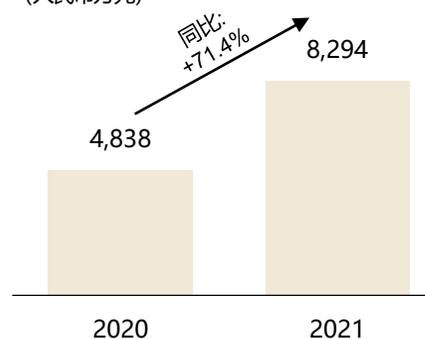
### 房产中介服务

(人民币万元)



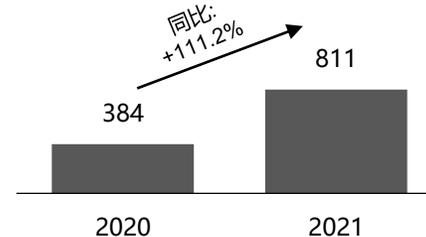
### 资产管理服务

(人民币万元)



### 社区便民服务

(人民币万元)



# 稳定的盈利能力及利润率



(人民币千元)	2021	2020	变动
<b>物业管理服务毛利</b>	<b>192,625</b>	<b>126,518</b>	<b>52.3%</b>
毛利率	25.6%	25.5%	+0.1百分点
<b>非业主增值服务毛利</b>	<b>36,851</b>	<b>34,821</b>	<b>5.8%</b>
毛利率	20.4%	21.6%	-1.2百分点
<b>社区增值服务毛利</b>	<b>90,929</b>	<b>52,999</b>	<b>71.6%</b>
毛利率	46.4%	48.0%	-1.6百分点
<b>总毛利</b>	<b>320,405</b>	<b>214,338</b>	<b>49.5%</b>
毛利率	28.4%	27.9%	+0.5百分点
<hr/>			
人民币万元	2021	2020	变动
<b>经调整净利润*</b>	<b>138,352</b>	<b>93,328</b>	<b>48.2%</b>
<b>经调整股东应占利润*</b>	<b>127,955</b>	<b>89,760</b>	<b>42.6%</b>
经调整净利润率*	12.2%	12.2%	+0.0百分点

\*不考虑上市费用的净利润



# 主要财务数据



(人民币千元)	2021	2020	变动
<b>收入</b>	<b>1,129,974</b>	<b>767,852</b>	<b>47.2%</b>
物业管理服务	753,590	496,228	51.9%
非业主增值服务	180,289	161,210	11.8%
社区增值服务	196,095	110,414	77.6%
<b>毛利</b>	<b>320,405</b>	<b>214,338</b>	<b>49.5%</b>
毛利率	28.4%	27.9%	+0.5百分点
<b>净利润</b>	<b>138,352</b>	<b>73,315</b>	<b>88.7%</b>
股东应占利润	127,955	69,751	83.4%
<b>经调整净利润*</b>	<b>138,352</b>	<b>93,328</b>	<b>48.2%</b>
<b>经调整股东应占利润*</b>	<b>127,955</b>	<b>89,760</b>	<b>42.6%</b>
经调整净利润率*	12.2%	12.2%	+0.0百分点
<b>每股基本盈利 (人民币元)</b>	<b>0.31</b>	<b>0.21</b>	<b>47.6%</b>

\*不考虑上市费用的净利润



## 主要财务数据 (续)



(人民币千元)	于2021年12月31日	于2020年12月31日	变动
流动资产	975,512	1,016,663	(4.0%)
非流动资产	367,268	90,938	303.9%
<b>资产总额</b>	<b>1,342,780</b>	<b>1,107,601</b>	<b>21.2%</b>
流动负债	497,400	376,851	32.0%
非流动负债	33,121	10,335	220.5%
<b>负债总额</b>	<b>530,521</b>	<b>387,186</b>	<b>37.0%</b>
现金	697,612	826,250	(15.6%)
<b>权益总额</b>	<b>812,259</b>	<b>720,415</b>	<b>12.7%</b>
<b>资产负债率</b>	<b>39.5%</b>	<b>35.0%</b>	<b>+4.5百分点</b>



## 章节 4

### 未来展望及 发展策略



# 未来发展策略

把服务做好：以客户为中心，以夯实产品线为基石，进一步提升匹配高质量增长需求的服务能力

- 继续秉承“以客户为中心”的服务理念，进一步完善全生命周期服务标准及品质管控体系，不断丰富产品线服务内容 & 标准，实现服务标准快速复制，为客户满意和品牌美誉保驾护航
- **住宅**：将进一步升级社区场景化服务，优化居住体验
- **非住宅**：将落地非住宅标杆项目，以标杆效应推动市场拓展，加快非住业态的市场化拓展速度
- **城市服务**：打造区域规模效应，持续孵化城市服务产品核心竞争力，助力基层社区治理能力提升

把经营做好：以三大业态为基础，基于多客群的社区资源，进一步实现经营力的跨越式提升

- 将依托**住宅+商业双轮驱动战略**，实现管理规模稳健增长，战略上，持续聚焦深耕大江苏，以及已经布局的核心城市，加速非住业态扩张，进一步优化业态结构，提升管理密度
- 战术上，着力深耕城市服务赛道，推动市场化成果，通过招投标、战略合作等方式，**多渠道开展第三方项目的拓展**
- 将进一步打造“**平台+生态**”的社区增值服务链，满足居民多样化、多层次的居住生活需求
- 进一步**链接及整合优势资源**，重点增强社区电商、社区美居等高频刚需服务产品的粘性，围绕客户需求的关联性进一步拓展服务广度

把创新做好：坚定弘阳模式，激发组织活力，多举措提质增效，进一步增强创新力，为推动高质量发展提供强力支撑

- 持续**提升服务力**，经营力的原则，结合客户和市场需求的变化，坚定弘阳模式，不断精益服务产品和业务能力，提高运营效率
- 持续锻造“弘精英”、“弘管家”、“弘师傅”**三类关键人才**，让创新精神成为激发组织活力和战斗力的重要保障
- **拥抱科技，智能赋能**：将继续沉淀科技成果和智慧平台经验，提升服务质量标准化水平，运营决策效率，数字决策能力与管理即时响应速度，进而不断提高管理精细度及管控效率

未来，在物管行业新的发展阶段，弘阳服务凭借持续增强的服务力、经营力与创新力，努力成为一家受人尊敬的美好生活运营服务商



# 全面落地弘阳模式、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

## 弘阳模式推广效果

### 弘阳模式 推广南京，试点苏南、合肥

- 目前已在南京区域所有项目、苏南区域1个、合肥区域1个项目试点推广

### 弘管家星级认证机制 的落地执行

- 认证一星管家：38名 二星管家：29名 三星管家：52名 四星管家：3名 五星管家：2名

### 弘师傅计时计薪激励机制 的落地执行

- 弘师傅计时计薪薪酬方案：提升自驱力，通过努力员工实现收入提升；提升弘师傅技能水平：星级评定与技能关联；打造弘师傅专属精益看板，并在全集团上线设施设备，实现巡检有记录，问题有跟踪

南京公司本年收缴率高于公司均值2%

苏南试点项目本年收缴率高于去年同期3%



# 未来三年(2022-2024)发展战略

战略目标：以客户为中心，规模利润并举，实现有质量的增长



# 感谢聆听

