



# 力量·极致



彩生活服务集团有限公司  
股票代码：1778

2020 年度业绩报告

# 免责声明



文件由彩生活服务集团有限公司（简称「公司」）编制，仅用于公司及其子公司（统称「集团」）进行陈述。

此处并未就本档中所载的资讯或观点的公正性、准确性、完整性或正确性做出任何（不论明示或默示）的陈述或保证，且任何人士均不得依赖本档中所载的资讯或意见。公司、集团的任何成员及其各自的关联方或其任何的董事、管理人员、雇员、顾问或代表亦不对因使用本档所载的资讯或任何其它与本文件有关的事宜而导致的损失（无论于侵权法或合同法下或任何其它相关法律上的疏忽或失实陈述）承担任何责任。

本公布并非在美国或任何其他司法权区建议出售或招揽购买任何证券的建议，倘未根据任何该等司法权区的证券法办理登记或未获批准而于上述地区进行上述建议，招揽或出售即属违法。未办理登记手续或未获豁免相关登记规定前，不得在美国出售或发售任何证券。凡在美国公开发售任何证券，均须以刊发招股章程的方式进行，而招股章程须载有提出有关发售的公司，其管理层及财务报表的详尽资料。本公司不会在美国公开发售证券。

本档包含集团和公司目前于各相应日期对未来的观点和预测的陈述。该前瞻性陈述是基于公司及集团经营情况的假设和超出集团或公司可控范围的因素做出，并存在着重大的风险和不确定性。鉴于此，实际结果可能与该前瞻性陈述存在重大的差异。因此，阁下不应依赖该前瞻性陈述。集团和公司不承担根据日后发生的事件或情况而更新该前瞻性陈述的义务。



# 目录

---



01

业绩亮点

02

业绩回顾

03

力量：业务发展

04

极致：未来展望





# 第一部分

## 业绩亮点



# 业绩亮点



## 经营业绩 稳步发展

- 收入录得人民币35.96 亿元，净利润为人民币5.42 亿元，归属于股东的净利润为人民币5.02亿元。

## 经营优化 效率提升

- 净利率为15.1%，较2019年提升1.2个百分点；经营现金流净额录得人民币8.26亿元，较2019年增长51.6%。

## 服务规模 行业领先

- 合约管理总建筑面积<sup>(1)</sup>为5.63亿平方米，为2,841个社区提供服务，继续维持行业领先地位。

## 品质提升 服务升级

- 提升服务品质，打造标杆项目。同时，全年共开展超过8,000场社区活动，社区温度不断提升。

## 机构优化 效率提升

- 精简组织架构，优化管理体系，针对不同业态制定并上线差异化工作及管理标准。

## 创新业务 逐步落地

- 疫情期间推出社区疫情智能管控平台和无人车服务；与京东联合进军快递柜业务领域。

## 积极抗疫 效果显著

- 抗击疫情表现突出，获得各方认可和多个奖项，凸显彩生活组织管理、快速反应以及科技赋能的优势。

(1) 定义为由本集团管理的总建筑面积和由本集团提供顾问的总建筑面积



## 第二部分

## 业绩回顾

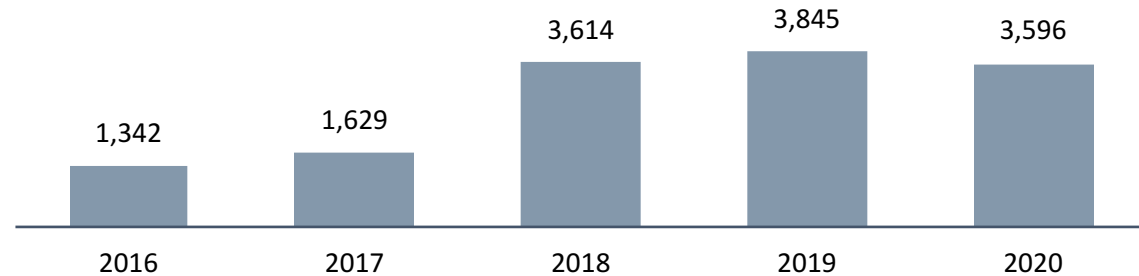


# 盈利稳步增长



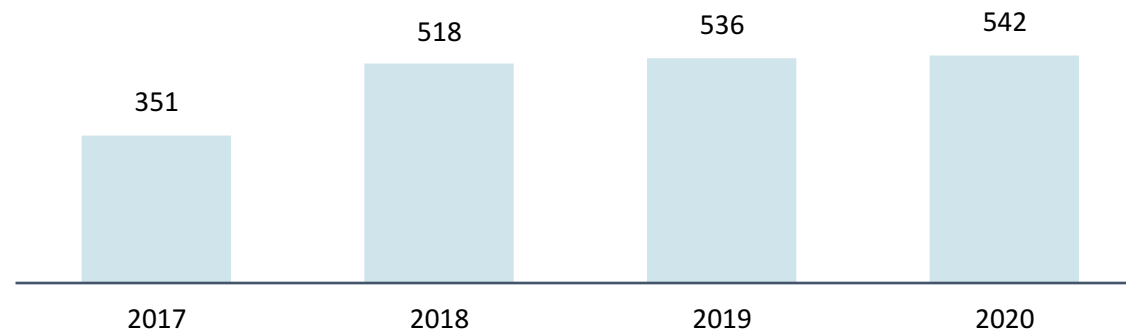
## 收入

(人民币百万元)



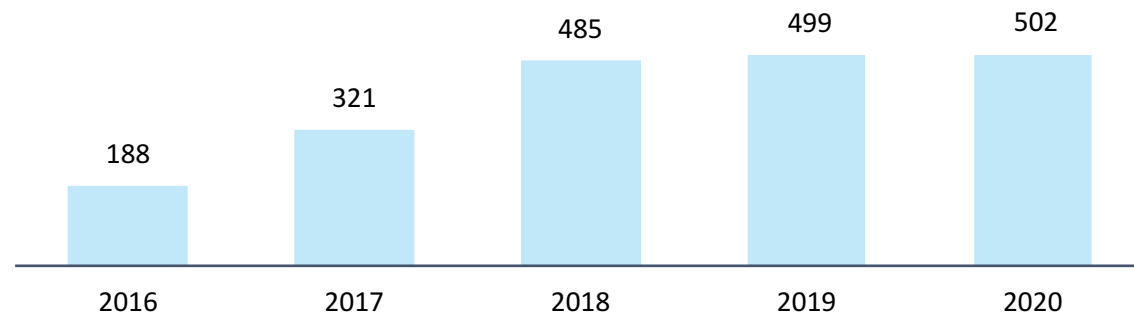
## 净利润

(人民币百万元)

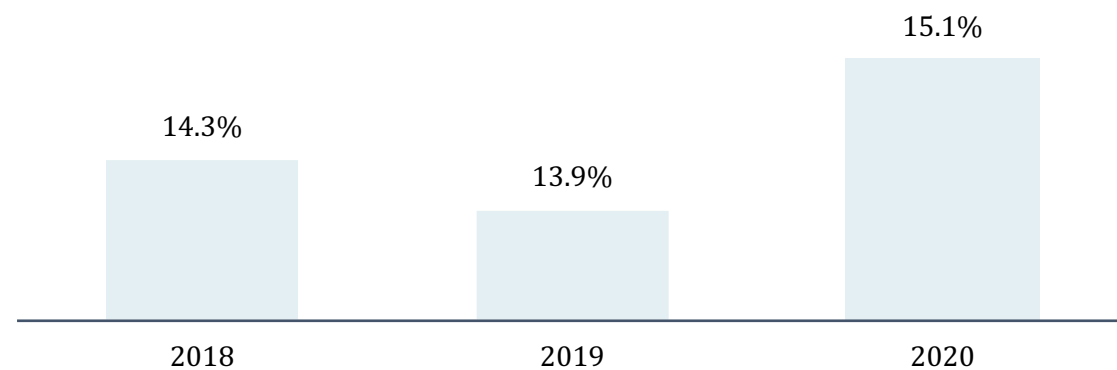


## 归属于股东的净利润

(人民币百万元)



## 净利率

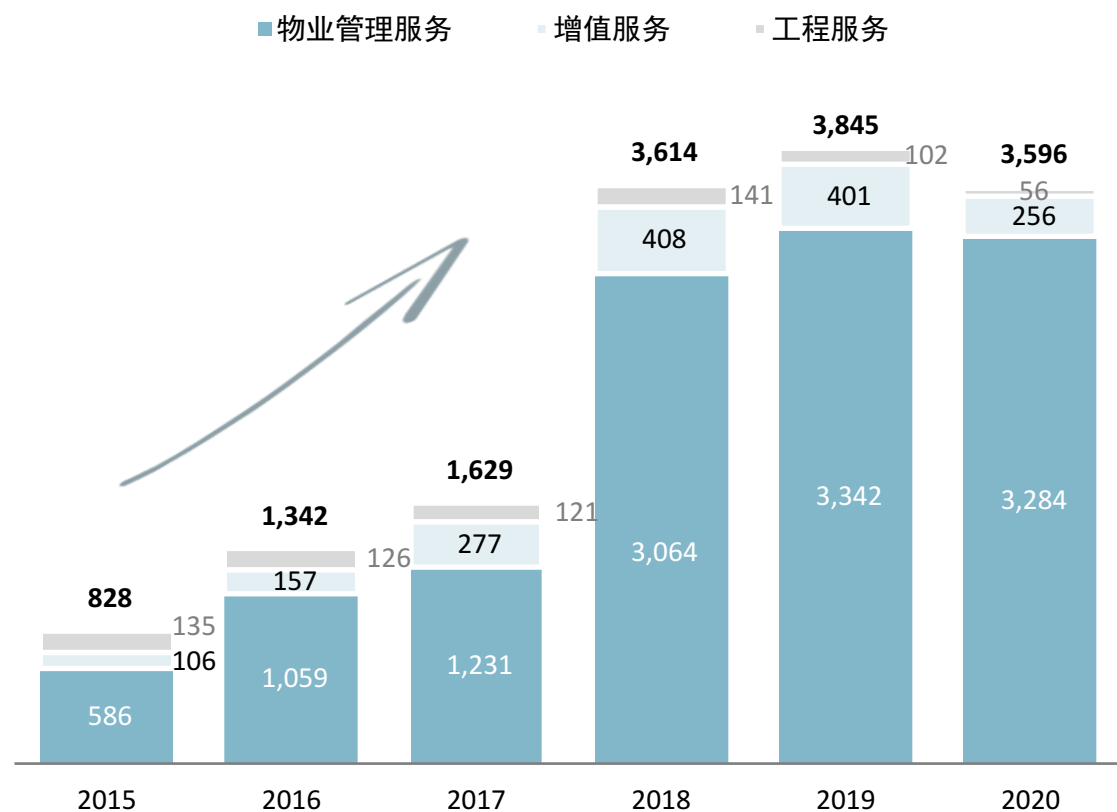


# 三大业务均衡发展

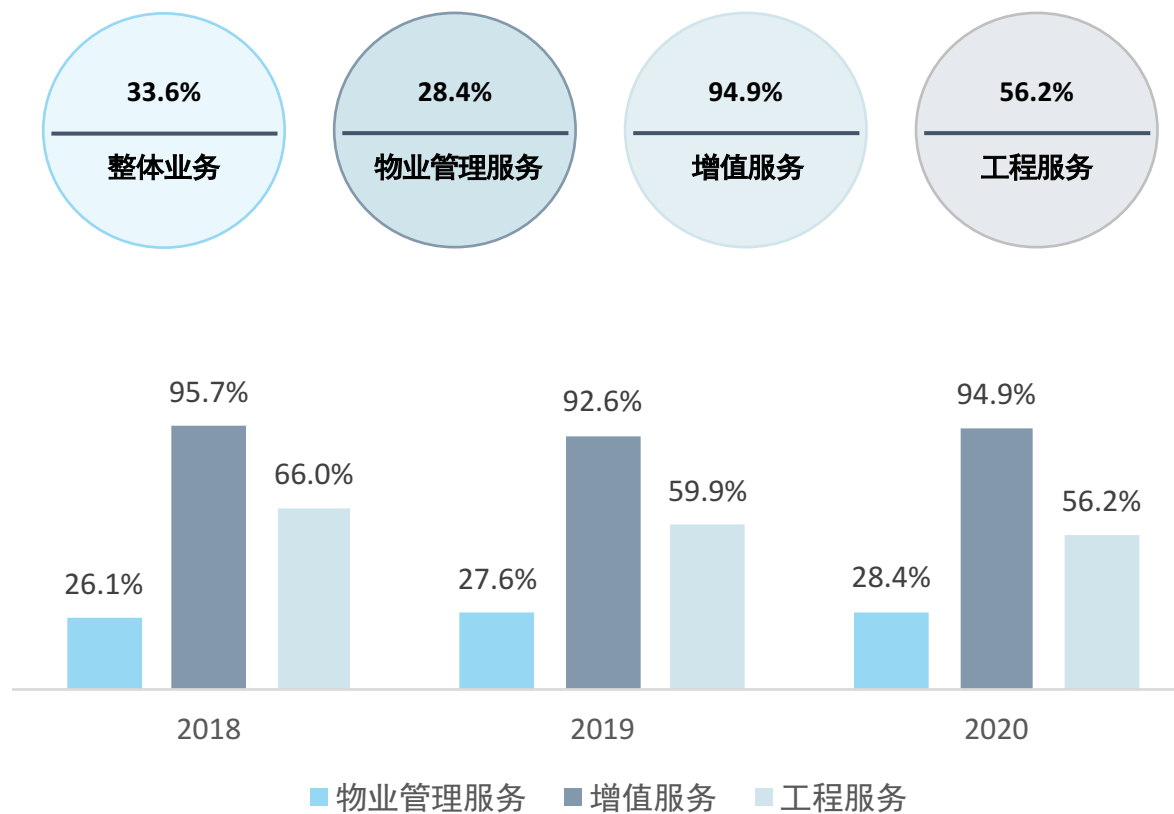


## 按业务划分收入明细

(人民币百万元)



## 各项业务毛利率



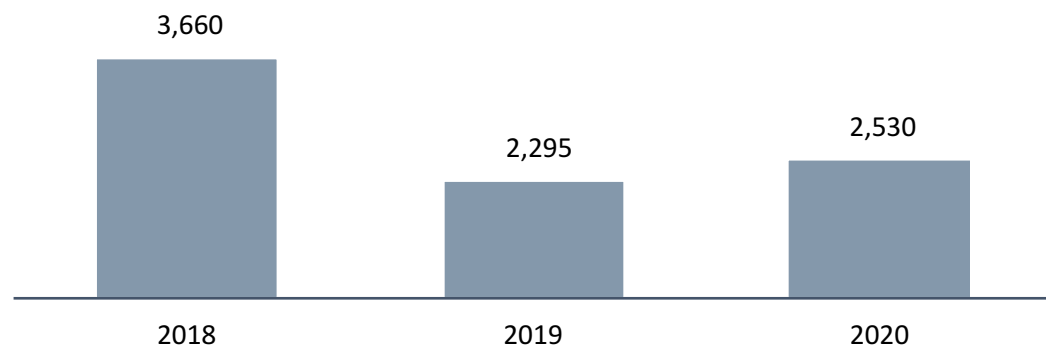


# 财务优化 现金充足



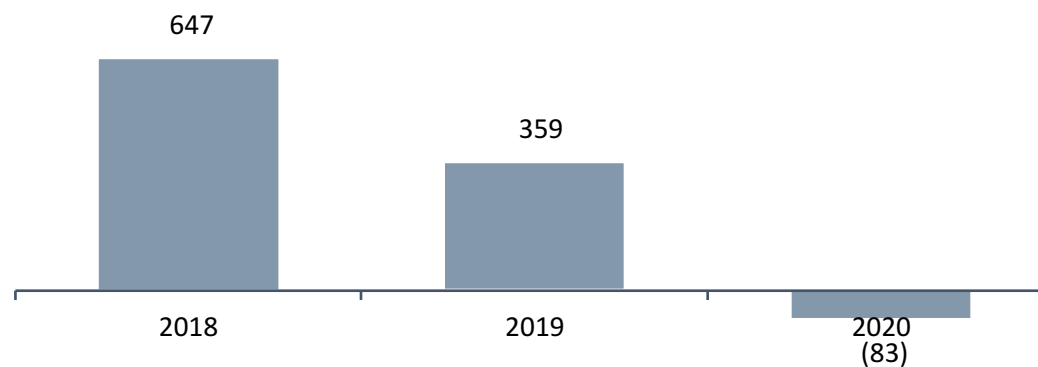
## 债务总额维持平稳

(人民币百万元)



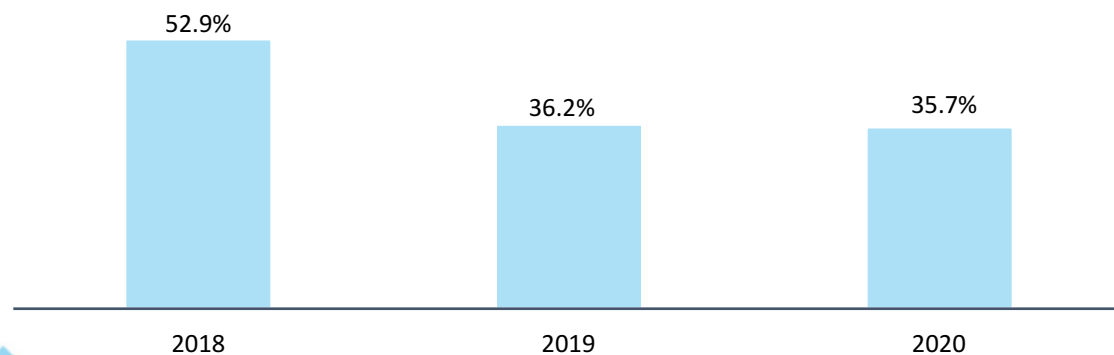
## 债务净额<sup>(1)</sup>持续下降

(人民币百万元)



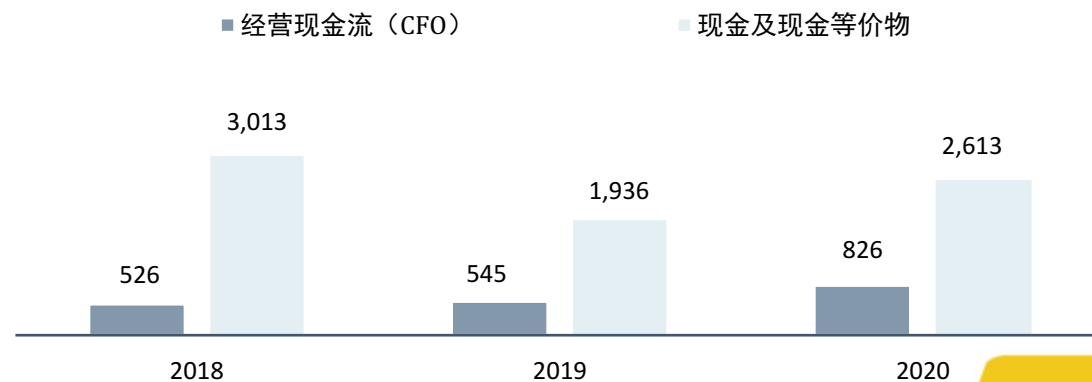
## 资本债务比率稳步下降

■ 总债务 / (总债务 + 净资产)



## 经营现金流净额大幅上升

(人民币百万元)



(1) 定义为由本集团总债务减去现金及现金等价物



# 管理规模庞大 服务范围广阔



彩生活持续引领物业管理行业的潮流，凭借出色的第三方拓展能力，同时兼顾收并购，实现了快速扩张，管理规模行业领先  
彩生活坚持市场化的发展路线，约 98.5%管理面积来自独立第三方开发商的委聘

## 5.63亿平方米

截至2020年12月31日，  
合约管理总建筑面积达5.63亿平方米

## 279个城市

项目遍布全国279个城市



## 2841个项目

遍布全国2841个项目

## 1,000万+业主

为超1,000万业主提供智慧社区生活体验，  
构筑有温度的温馨家园





## 第三部分

# 力量：业务发展

# 变革 聚力 再出发



+



+



## 架构精简

- 总部精简
- 组织架构优化
- 战区合并

## 人员优化

- 重塑管理制度
- 清晰权责
- 提高效率

## 基础业务

- 夯实基础业务
- 提升满意度
- 打造标杆项目
- 开展社区活动

## 增值业务

- 联合强手
- 探索社区+资源
- 和京东、360合作
- 线下线上双线发展

## 资金提效

- 梳理过往资产
- 重大项目处理
- 提高资金使用效率

## 债务优化

- 优化债务
- 置换债务
- 减少利息





1

# 高效管理体系 赋能各线业务



# 优化组织 细化标准

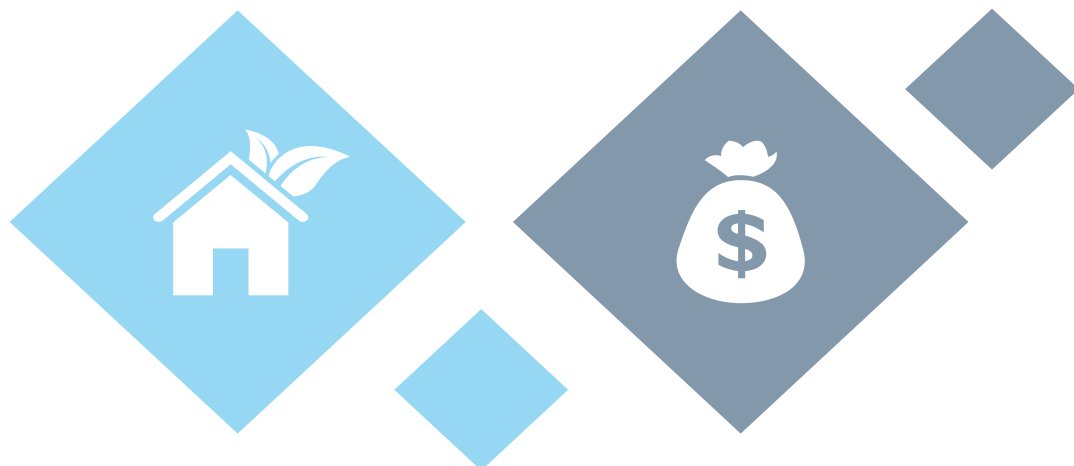


- 业务单元合并
- 总部精简，组架扁平化
- 战区合并，融合整编
- 事业部合并，构建腰部中坚力量

- 差异化管理服务标准
- 细化成本费用标准
- 配合不同标准，形成多品牌策略



# 体制激励 系统赋能



## 薪酬改革

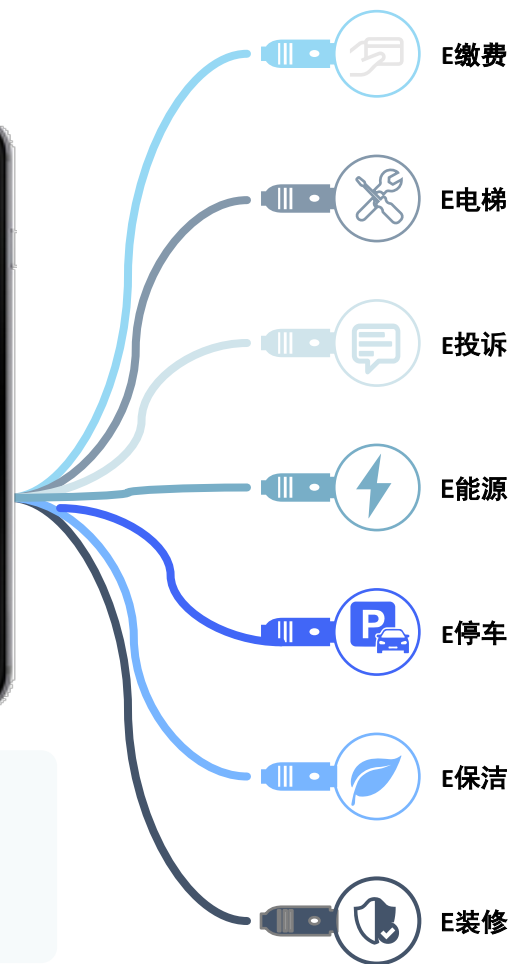
- 总部精简
- 架构优化
- 战区合并

## 激励机制

- 优化分配薪酬固浮比
- 浮动薪酬促进业绩超额完成
- 鼓励市场拓展
- 充分收集市场资源



系统二次开发  
赋能各线业务  
优化北斗七星





2

## 提升服务品质 打造标杆项目





# 品质运营 科学管理



## 提升标准

- 服务标准化建设：分业态、价格制定标准化文件
- 成本定额标准：针对不同业态项目制定经营定额框架，包括利润定额及成本定额
- 体系认证：国际三体系认证复审；《企业社会责任认证3A级》



## 完善制度

- 新增和优化管理制度
- 规范外包品质
- 重大事项管理
- 专项维修资金管理
- 能源管理
- 消防安全管理
- 车场管理



## 关注过程

- 定期召开战区、特区层级运营通报会议
- 通报问题，完善整改
- 定期进行专项沟通，涵盖应急处理、清收、品质专项、客户投诉等方面



## 重视数据

- 重视数据的管理作用
- 系统二次开发
- 优化完善ERP体系
- 最新标准嵌入ERP系统



## 设备升级维护

- 消防、能源、车场改造升级
- 改造门禁、道闸，智能设施设备及时维修
- 优化线上报事报修



## 业主关系

- 有效的客户沟通、投诉处理
- 人员来访接待、保修追踪回访
- 标准化档案管理/质量监控考核
- 开展社区文化活动，丰富精神文明建设
- 个性化服务，让客户拥有尊崇体验



# 多彩活动 提升社区温度



线下参与55万人次  
线上参与200万人次

全年共开展超过8000场活动  
活动综合覆盖率：79%



# 打磨服务品质 行业社会认可



凭借彩生活特色的服务理念，我们积累了良好的品牌美誉度，为通过口碑与品牌进行新委聘扩张打下坚实基础



中国物业研究协会  
「2020物业服务平台优秀品牌」



观点指数研究院  
「2020中国物业服务企业运营表现TOP20(第二名)」



观点指数研究院  
「中国年度影响力物业服务TOP3」



中国指数研究院  
「2020中国物业服务百强企业」



中国指数研究院  
「2020中国物业科技赋能领先企业」



中国指数研究院  
「2020中国特色物业服务领先企业」



中国指数研究院  
「2020中国上市物业服务企业综合实力TOP10」



中国指数研究院  
「2020中国物业服务百强企业服务规模TOP10」



中国指数研究院  
「2020中国上市物业服务投资价值优秀企业」





3

## 联合科技巨头 探索增值服务



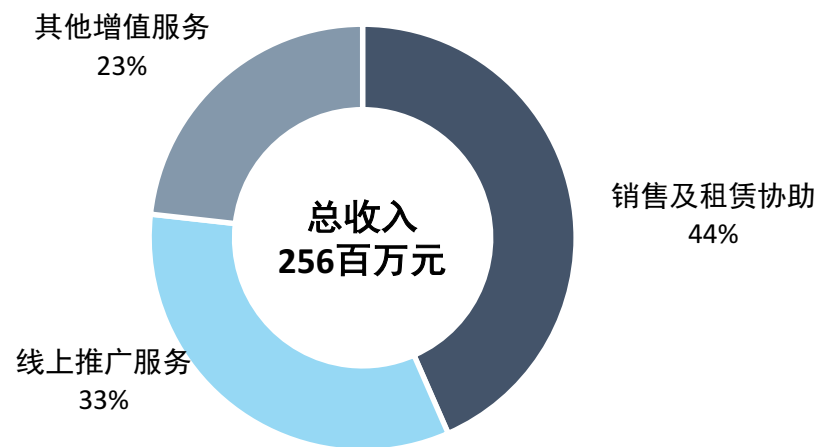
# 增值服务稳步发展



## 2020年增值服务概览

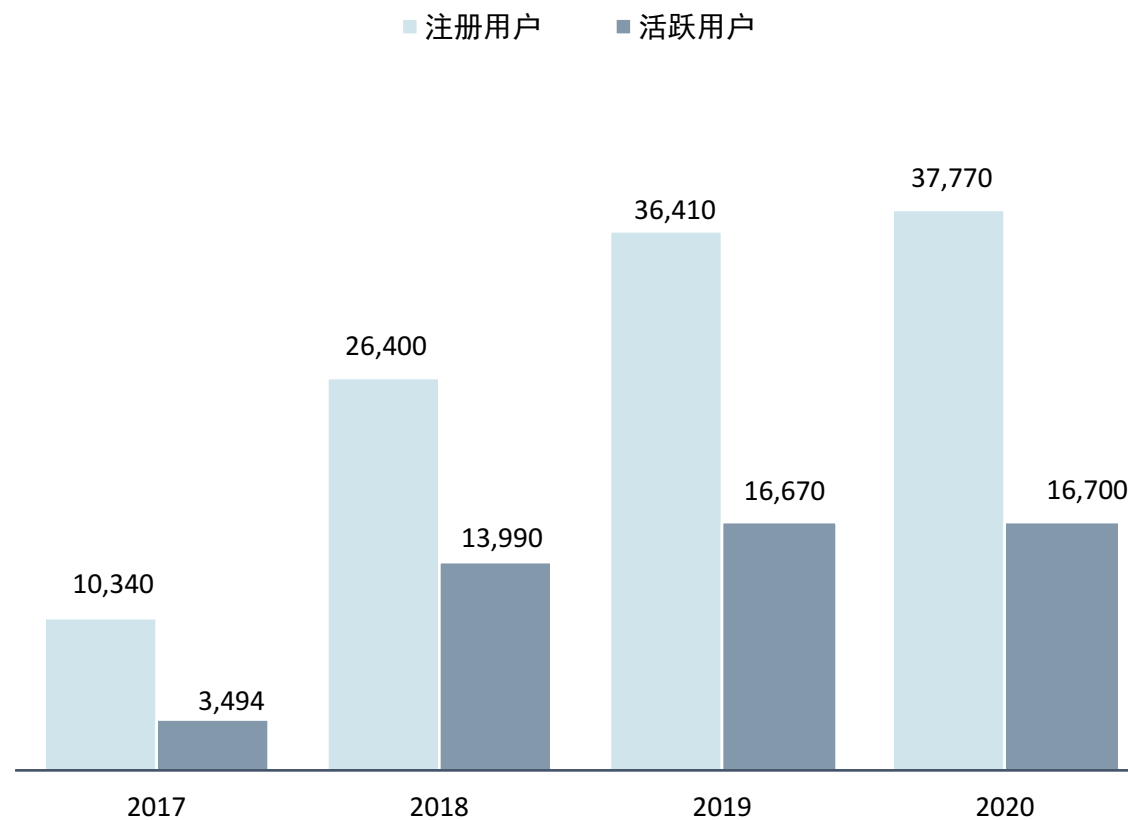
- 截至2020年12月31日，彩生活生态圈的注册用户<sup>(1)</sup>达到**3,780万**，其中生态圈活跃用户<sup>(2)</sup>达到**1,670万**，活跃度为**44.3%**

## 2020年增值服务收入明细



## 注册用户<sup>(1)</sup>、活跃用户<sup>(2)</sup>数

(千用户)

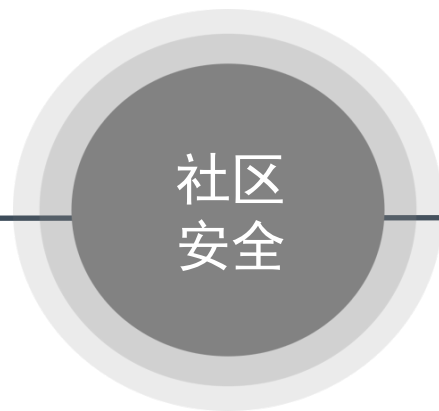
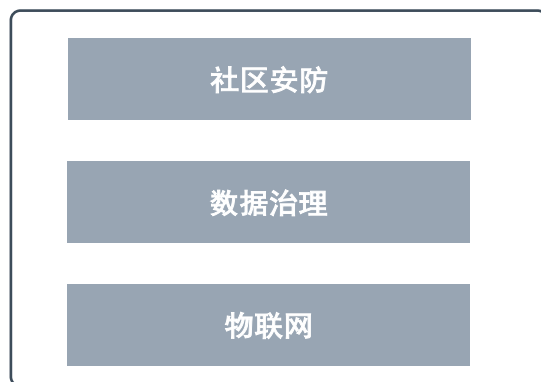
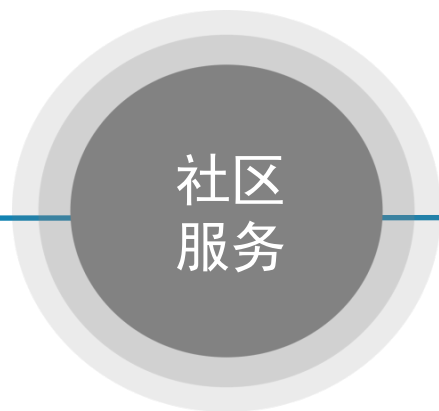
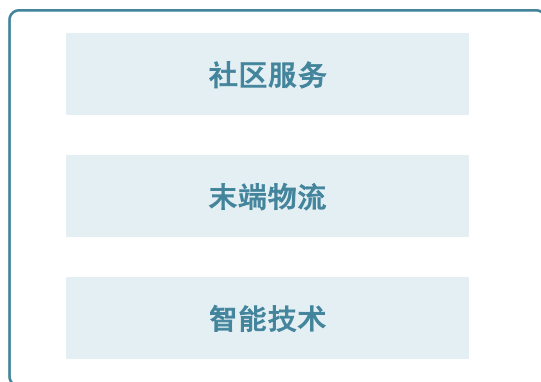


(1) 生态圈注册用户的定义自2018年末开始使用，包括彩之云在APP、微信小程序等端口的注册用户以及所有生态圈产品公司的注册用户  
(2) 生态圈活跃用户的定义自2018年末开始使用，为每个月至少完成一次闭环操作的生态圈注册用户

# 强强联合 挖掘增值业务



成为值得信赖的社区生活专属管家






# 快递业务落地 探索「社区+物流」





2020年6月，彩生活与京东联合进军快递柜业务领域，双方共同探索「社区+物流」场景

## 模式详解

-  **优势结合**  
彩生活提供社区内合适场地，京东负责快递柜软、硬件的铺设及调设
-  **营收分成**  
快递柜派件、揽件收入双方分成
-  **数据运营**  
通过系统数据化运营，实时监测柜机营收动态，及时优化柜机数量

## 优势互补

-  **对于京东**
  - 发挥电商优势，绑定社区用户
  - 摊薄物流成本，提高派送效率，扩大单个派送员负责区域
-  **对于彩生活**
  - 盘活资源，由原先固定场地租金转化为共利分成，实现增收
  - 调动项目对柜机日常维护的积极性，提高业主满意度
  - 数据运营，后台监管收入数据，减少人为结算纰漏

- 这一模式下，投柜率<sup>(1)</sup>达 60%即可超过原场租收入。目前行业内深圳地区投柜率最高可达 120%。



(1) 定义为一台柜机一天实际接收快递数量占柜门数量的百分比



4

# 成功抗击疫情 做好社区保障



# 抗疫表现突出 获得各方认可



疫情期间，彩生活走在社区抗疫前线，成效显著，获得业主和政府的高度肯定，将有力推动未来彩生活的业务拓展工作。我们对在抗疫过程中，对彩生活工作给予大力支持的各位业主、合作伙伴和全体员工，致以诚挚的感谢！

## 积极措施

- 统一部署，协同作战
- 提前预警，规范作业
- 调拨资金，保障前线
- 关注细节，提升服务
- 及时动员，及时表彰

## 成效显著

- 所管社区没有发生群体性疫情失控情况
- 武汉在管项目的平均感染率远低于武汉市的平均感染率

## 服务关系改善

- 乐居财经和中物研协主办的“防疫满意度调查”中，由业主直接投票，万象美高居人气榜第1名；彩生活位列综合评分榜第3名

## 获各方高度肯定

- 超过75%的项目收到来自政府的表彰或业主的表扬慰问
- 受市、区级政府部门表彰127次，街道、社区表彰603次



# 牢记重托，扎根社区，做实防疫工作的第一道防线责任



- 2020年3月10日，习近平总书记专程来到武汉东湖新城社区考察，察看社区卫生防疫、社区服务、群众生活保障等情况，同社区工作者、基层民警、卫生服务站医生、下沉干部、志愿者等亲切交流。
- 东湖新城社区是彩生活武汉56个服务社区之一，社区居民近1.3万人，自疫情爆发以来，经严防管控，持续无新增确诊病例，获颁“无疫情社区”。
- 习近平总书记表示，社区作为防控的最前线，肩负的任务十分繁重，参与社区防控工作的同志们都很辛苦，为遏制疫情扩散蔓延、保障群众生活作出了重要贡献。
- 彩生活将牢记习近平总书记的讲话，扎根社区，用心用情，发扬连续作战作风，抓细抓实疫情防控各项工作，做好防疫工作的第一道防线，为彻底打赢疫情防控再立新功。



# 科技抗疫 凸显龙头优势



京东无人车落地  
彩生活社区  
满足无接触式购  
物需求



减轻小区物业人  
员工作压力  
解放了物业人的  
时间和劳动力



无人车按设定路  
线行驶，到达指  
定楼栋后自动发  
短信或拨打电话  
提醒客户提货





## 第四部分

# 极致：未来展望

# 稳而谋变 把握利好政策大潮



## 行业规范发展

《民法典》正式实施，规定物业服务方需对服务工作进行定期公开报告，政府对物业收费和服务评级进行规范

## 明确物业行业权责

《民法典》中小区内各种范围的权责和归属权进行了更明确的划分

## 疫情期间给予补助

多地政府出台补助政策，减缓疫情防控导致的支出增加，支持物业企业发展。

## 物业费市场化定价

社会对物业服务品质的要求持续提升，物业公司各类成本增加，政府鼓励物业服务定价市场化

## 物业收费标准放宽

相应的收费标准有所放宽，收费区间可以按市场价格进行调整，部分省份高层住宅的最高收费标准有所上涨，放宽物业费的浮动区间

## 智慧服务业务推进

支持企业发展线上线下生活的政策出台，以智慧物业服务平台为支撑，打造物业管理、政府服务、公共服务和生活服务应用

## 支持物企承担社会责任

老旧小区改造和居家养老方面，国家及地方政府对承担社会责任的物企给予支持，推行“物业服务+养老服务”等模式

## 鼓励多元增值开展

政府鼓励物业企业发展多元化增值服务，例如物流、养老等



# 厚积薄发 焕发行业第一股潜力



# 2021：蓄势待发 极致增长



# 蓄力突破 多维度支撑增长



## ...增长路径



存量增收：发掘已有项目增收潜力  
增量提速：加大力度进行新项目拓展  
发展增值：社区多种经营发力

## ...品牌策略



针对市场扩张  
制定多品牌市场策略  
建立区域品牌形象  
契合不同市场、层次需求



## ...品质提升

高盈利项目：制定品质投入计划  
小微项目：小改造，大美丽  
社群运营：客户互联，助力线下活动



## ...制度保障

激励改革：有效激励，向一线倾斜  
制度优化：优化管理，提升效率  
组织保障：层级优化，事业部整合  
统筹协调：技术支持，配合市场拓展



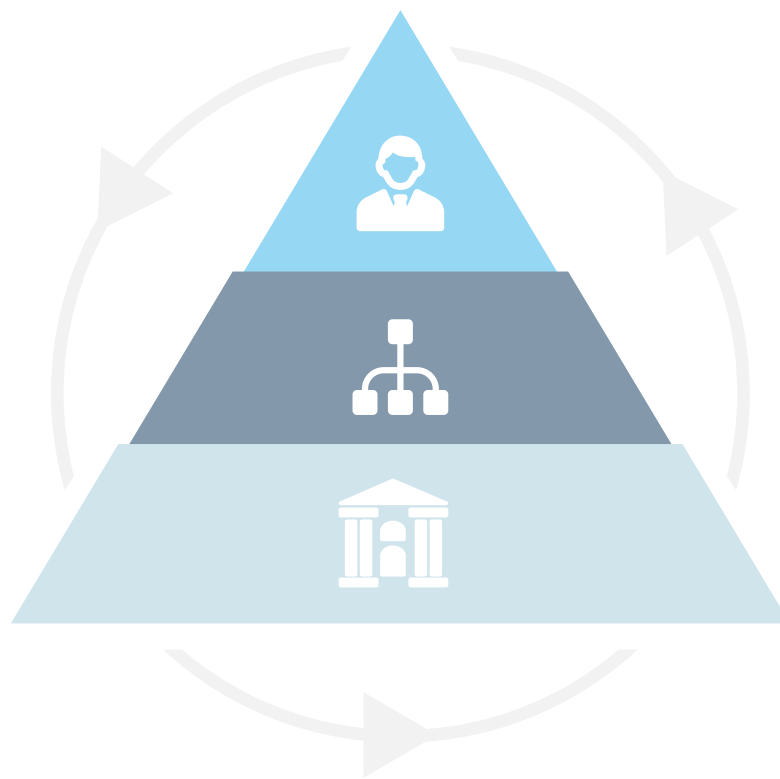


# 无限思维 促业务可持续发展



## 无限思维

突破传统行业发展思路限制  
以无限思维迎接行业广阔未来



## 人文+科技+温度

人文关怀提升社区温度  
科技应用助力降本增效  
打造具有人文情怀和科技含量的  
温暖社区

## 百年老店思路

按照打造百年老店的思路  
指导未来可持续发展





Colour Life Services Group Co., Limited  
彩生活服务集团有限公司

谢谢！

