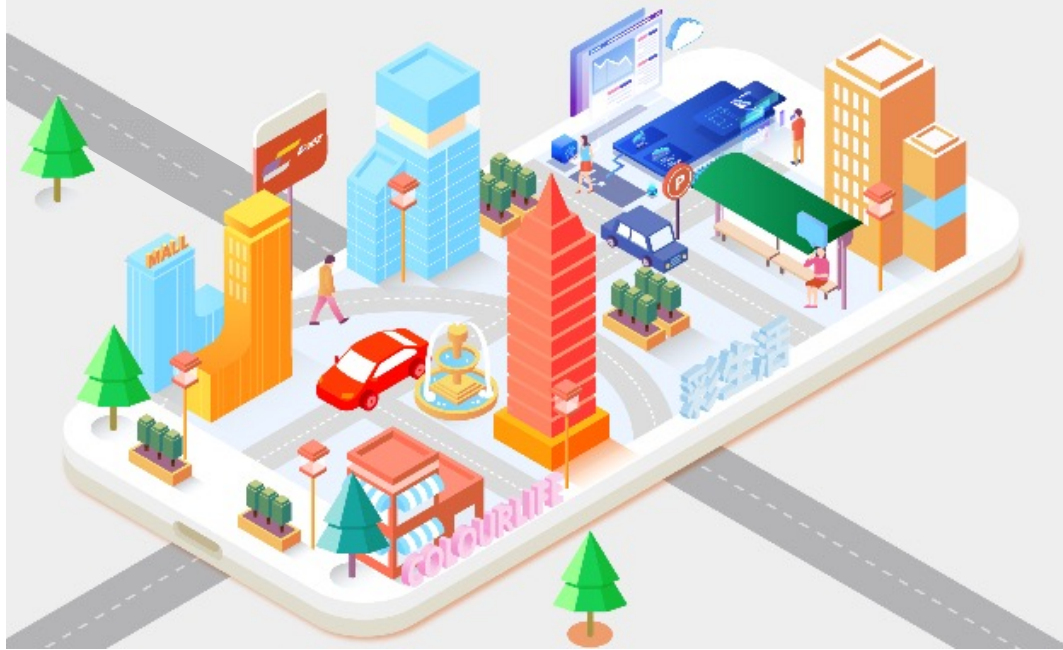




2021年中期业绩报告

成长 · 极致



目录

- 01 业绩亮点
- 02 业绩回顾
- 03 成长：业务发展
- 04 突破：未来展望





业绩亮点



业绩亮点



经营业绩 稳步增长

- 收入录得人民币**17.92亿元**；净利润为人民币**2.53亿元**；归属于股东的净利润为人民币**2.50亿元**，同比增长**5.8%**

效率提升 效益显现

- 净利率为**14.1%**，较2020年同期提升**0.3**个百分点；经营现金流净额录得人民币**5.39亿元**，同比增长**141.9%**。充分体现经营效益的提升

财务优化 负债改善

- 有息负债总额较去年年底下降**7.6%**至人民币**23.37亿元**；资本负债比率较去年年底下降**2.0**个百分点至**33.7%**

服务规模 行业领先

- 合约管理总建筑面积⁽¹⁾为**5.65亿平方米**，为**2,817**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

- 推动“焕新”计划，上半年完成品质提升**415**项；继续打造温度社区，上半年举办**10个全国性的**社区活动，单项活动均达**200万+**业主参与线上线下互动

抗疫救灾 获得肯定

- 面对疫情灾情，彩生活全体员工走在守护社区安全的前线，逆行抗疫，奋力救灾，经受住了严峻考验，获得业主和政府的高度肯定

(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服务的总建筑面积





业绩回顾

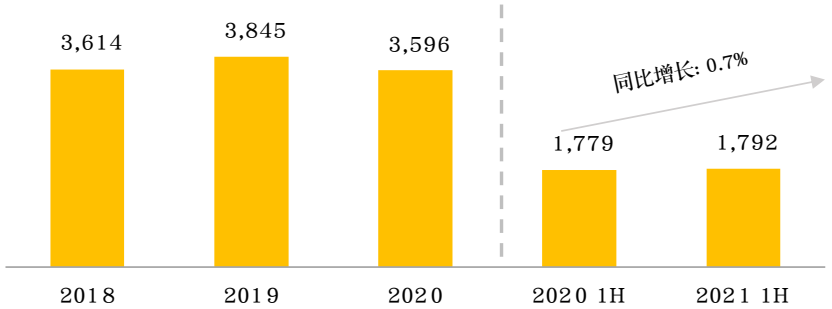




经营业绩 稳步增长

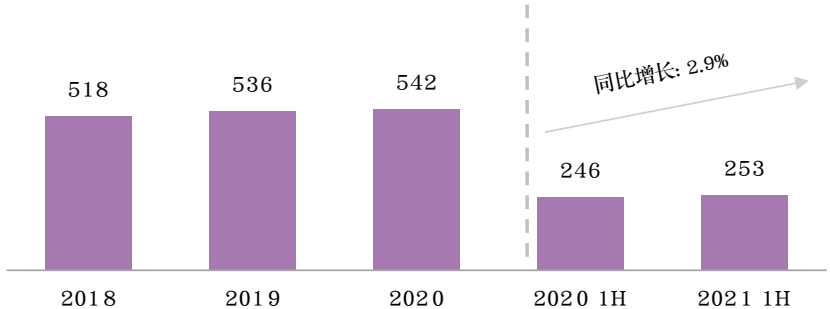
收入

(人民币百万元)



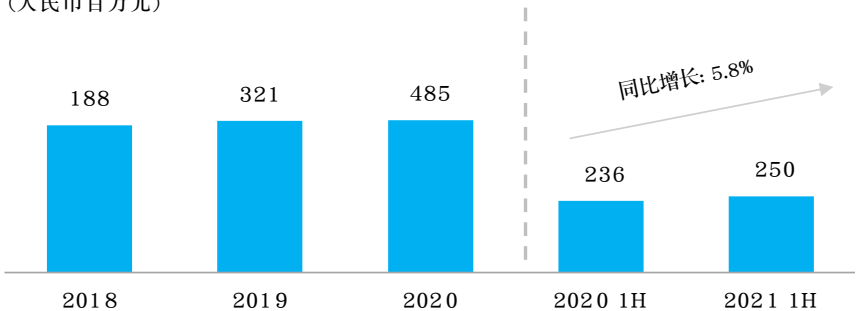
净利润

(人民币百万元)

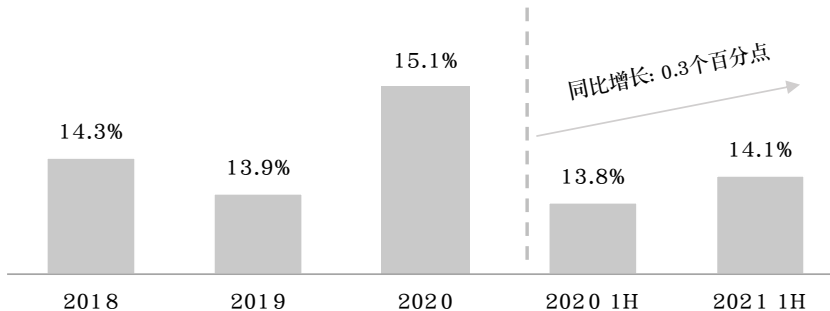


归属于股东的净利润

(人民币百万元)



净利率

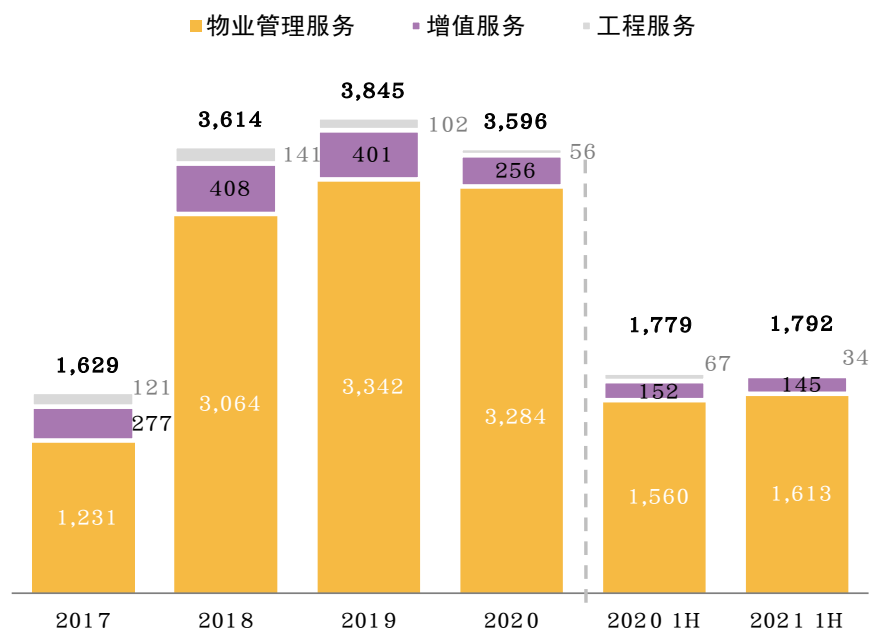


夯实基础 均衡发展



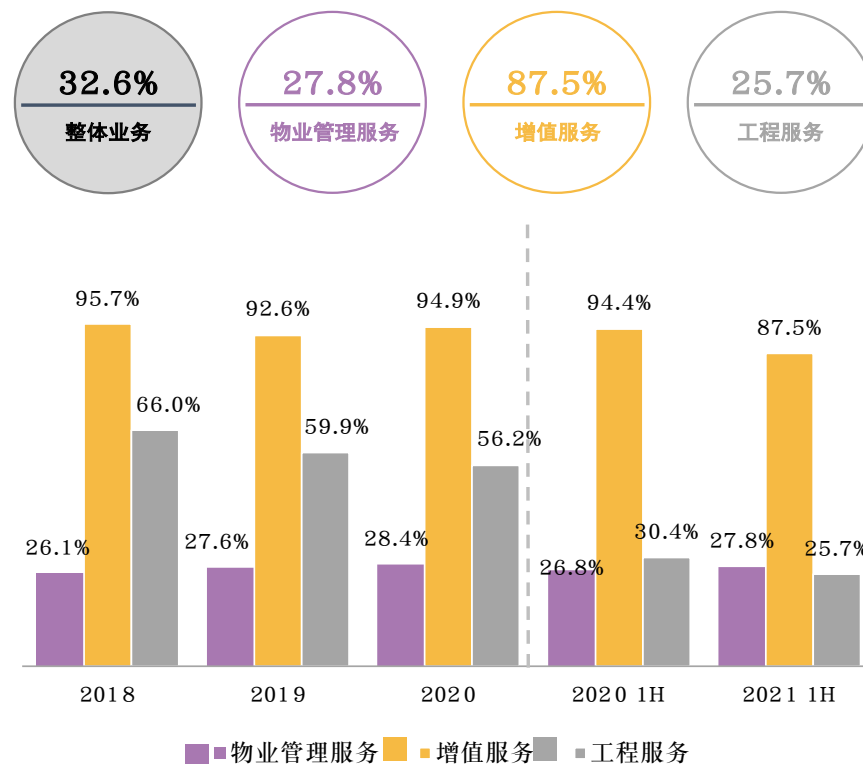
按业务划分收入明细

(人民币百万元)



各项业务毛利率

(人民币百万元)

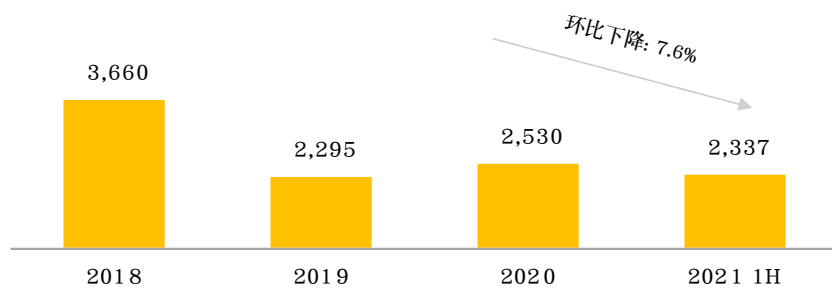


财务优化 效益显现



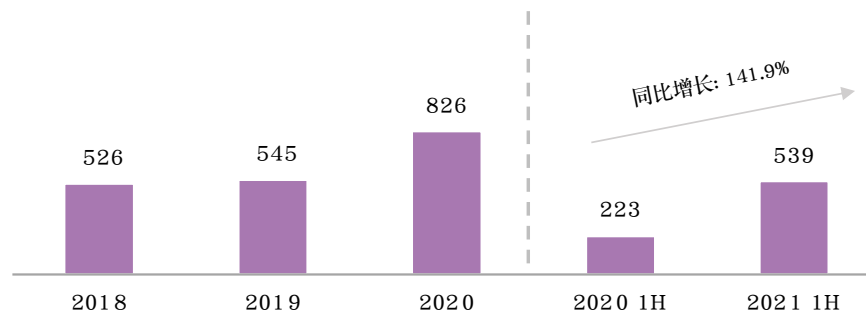
有息负债总额稳步下降

(人民币百万元)

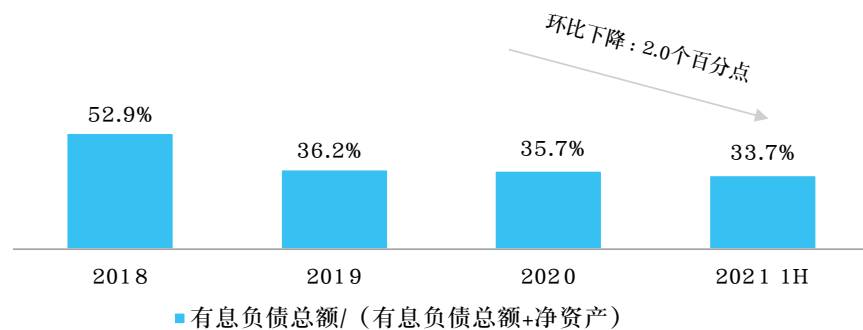


经营现金流净额大幅上升

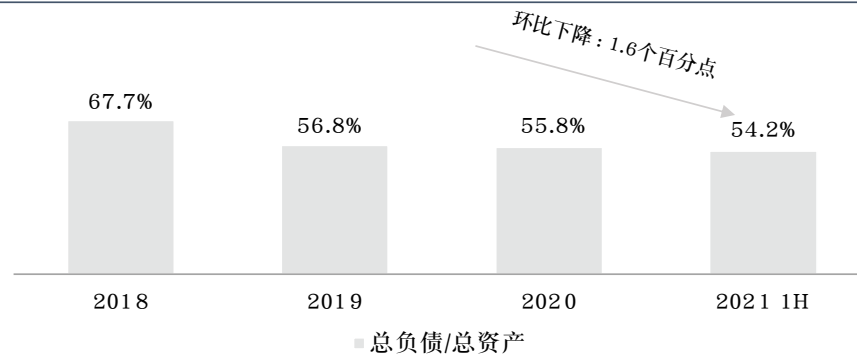
(人民币百万元)



资本债务比率逐步优化



资产负债比率持续下降



管理规模稳步发展 市场化能力强大



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

5.65亿平方米

截至2021年6月30日

合约管理总建筑面积达5.65亿平方米

3.59亿平方米

截至2021年6月30日

产生收益的总建筑面积达3.59亿平方米

279个城市

项目遍布全国279个城市

2,817个项目

遍布全国2,817个项目

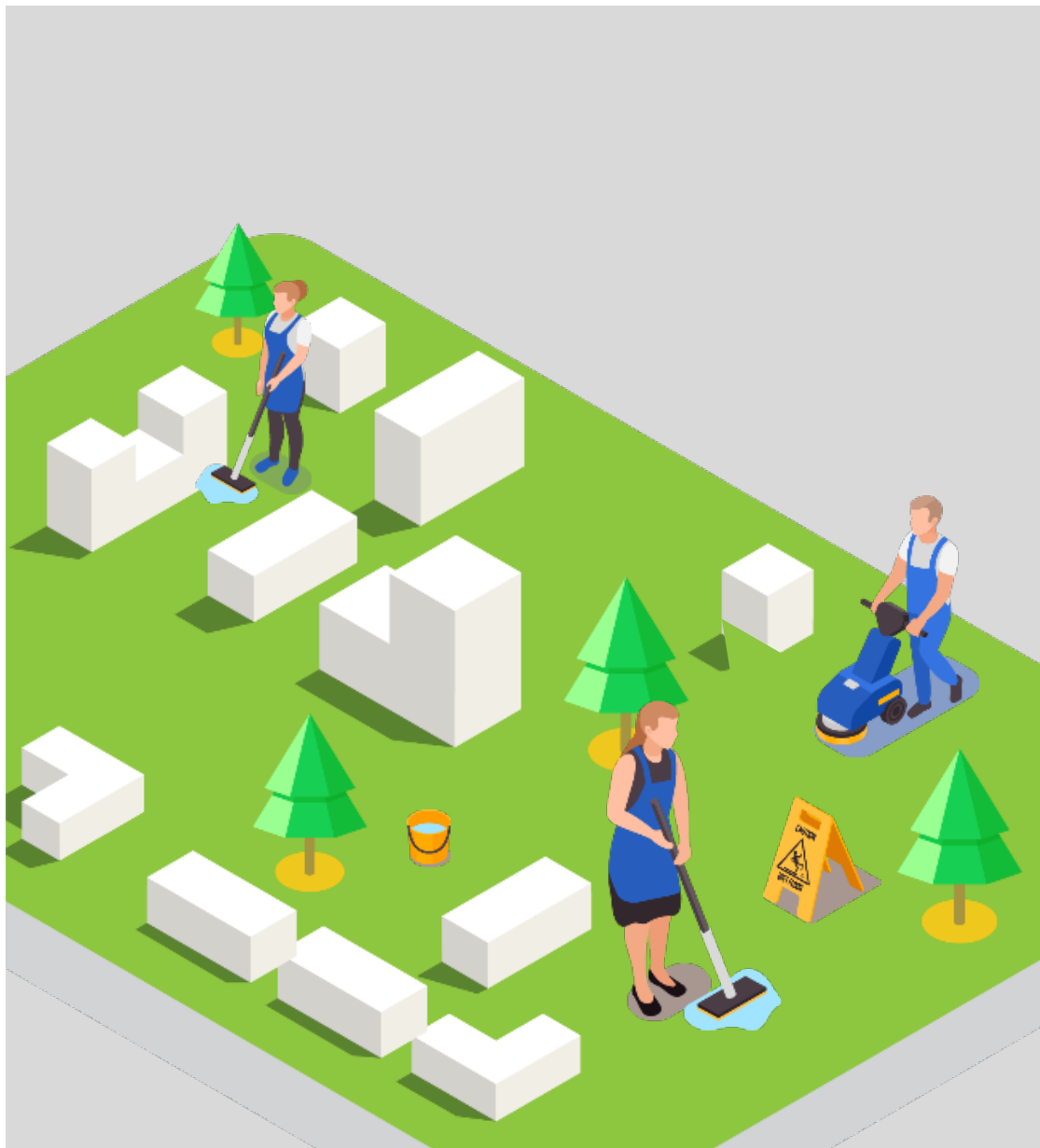
1,000万+业主

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





成长：业务发展



建设基础物业信息化平台



建设基础物业信息化、数据化、标准化管理与服务平台，初步实现了对物业管理服务全流程的拆分，进一步提升本集团的服务效率。

物业ERP
建立基础服务、经营点位管理和基础数据的运营平台，2021年将实现所有在管项目基础业务全覆盖

市场运营平台
MCRM（移动客户关系管理平台）为市场人员提供了实时的访问能力，使市场人员对项目重要信息的访问不再受地域和时间的限制，从而更有效地管理项目，最终提高工作效率

基于社群客户关系管理平台
搭建基于企业微信的社区客户关系管理平台，实现数据管理线上化、自动化

彩之云体系
搭建增值业务系统（社区多种经营平台、社区保险平台、充电桩系统、租售系统），支持增值业务拓展

满意度调查

按需定制调查类型及内容；限制填写人员、提交次数等以提高调查的真实性及准确性；自动生成饼状图/条形图等多维度、多形式的数据分析



全面提升社区服务品质



在提升服务品质方面狠下功夫，提出“新”、“快”、“准”、“稳”等战略，促进企业高质量、可持续发展



“新”：推动“焕新”计划，推进物业项目品质提升落地，上半年累计已完成品质提升415项，主要针对项目的外墙、消防、电梯等客户关注的问题进行提升，利用信息化ERP系统，全面线上化作业，品质提升更加高效、透明化。



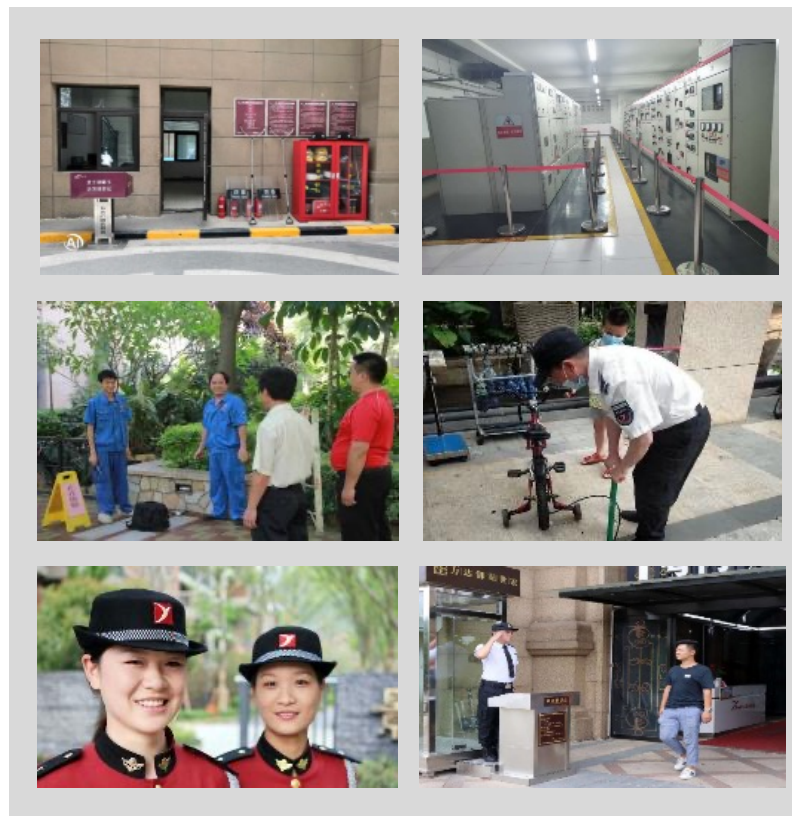
“快”：快速响应客户诉求，通过全员面客，利用企业微信、飞书工单中心、企业内控系统等通道快速响应客户诉求，解决现场硬件质量问题和客户软性服务诉求，杜绝信息的丢失、中断、拖延等失误。



“准”：锁定品质痛点与客户差异化诉求，制定针对性措施责任到岗，对症下药，解决难点问题；通过企业微信对客户提供一对一精准快速的线上/线下服务，长期关注建立客户粘性并建立企业客户画像，让我们提供服务时更懂客户的诉求。



“稳”：通过三维管控体系，聆听业主原声；通过管家、电话、服务中心、企业微信等任何方式告知任一服务职员，任一信息将自动建立工单流转，服务全程跟踪，线上/线下一体化。



“海-陆-空” 三维管控 实现精细化管理



从“海-陆-空”三维管控体系对项目进行立体管控，即通过项目公司、区域公司、总部三个层级，将督查、客群关系维护、远程管控及时落地，以便对服务的提供过程、客户满意度、客户关系维护、现场管理等关键指标进行测评，对社区服务实现精细化管理

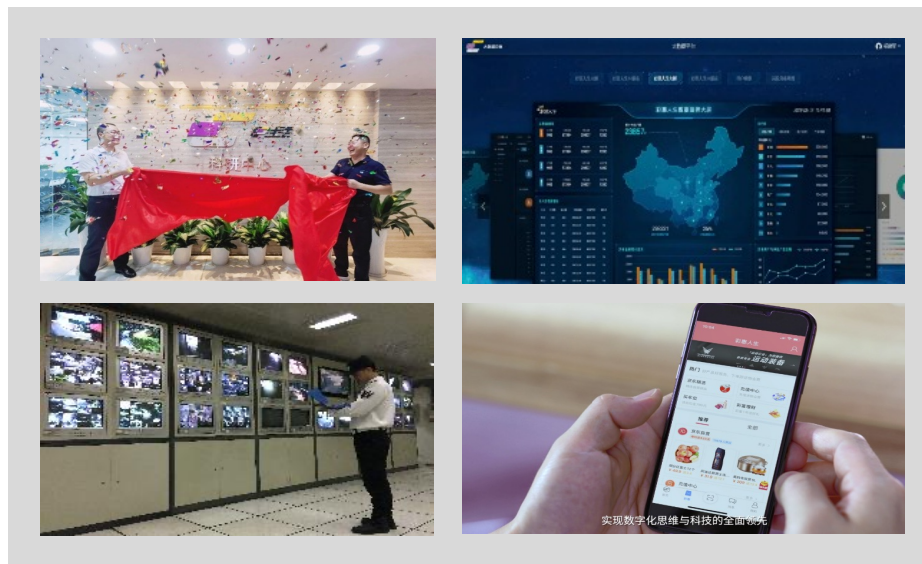
	项目公司	区域公司	总部管控中心
海 公司各层级督查	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 日检/周检/月检 ❖ 项目/城市公司互查 ❖ 专项检查（安全、消防、夜间查岗、紧急集合等） ❖ 突击检查 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 季度检查 ❖ 专项检查（安全、消防、夜间查岗、紧急集合等） ❖ 突击检查 ❖ 神秘客户（区域公司） 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 执行力检查 ❖ 总部巡查 ❖ 专项检查（安全、消防、夜间查岗、紧急集合等） ❖ 神秘客户（公司/第三方） ❖ 专访、网格化暗访（应急指挥部安排，各区域公司协助）
陆 客群关系维护	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 建立微信群 ❖ 建立微信公众号定期推送、上传微信群内聊天记录 ❖ 拜访客户（全年100%覆盖） ❖ 甲方评价（每季度） ❖ 满意度调查（短信/书面测评） 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 神秘督查员制 ❖ 甲方评价 ❖ 满意度调查（电访/短信/书面测评） ❖ 关注异动项目微信群 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 甲方评价 ❖ 神秘督查员制 ❖ 满意度调查（电访/书面（甲方评价）/短信/第三方） ❖ 客户投诉分析 ❖ 各项目微信群运营 ❖ 项目情况不定期调查（报应急指挥部）
空 远程管控	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 建立项目工作微信群 ❖ E化平台运用 ❖ 远程即时检查（分包方管控） ❖ 政府及社会评价及时收集上报 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 天眼（关键岗位督查） ❖ E化平台运用 ❖ 远程即时检查（检查各专业线工作） ❖ 建立各专业线工作微信群 ❖ 上传下达、投诉处理、客户资料录入系统准确、更新及时 ❖ 收集政府及社会评价 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 天眼（关键岗位督查） ❖ E化平台运用 ❖ 远程即时检查（晨会/各专业线工作状态） ❖ 建立总部督导微信工作群，外部风险评价 ❖ 项目情况不定期调查（报应急指挥部）



强化智慧物业 赋能业务前线



- 以物业依托科技、科技赋能物业为核心，研发并运营了全球领先的社区服务平台——彩之云和“北斗七星”系统，不仅强大了管理平台，丰富了产品内容，也为业主营造了美好的生活体验。
- 2021年上半年，本集团成立了彩生活技术研究中心，进一步强化研发能力，发展智慧社区建设，对视频监控（天眼）、蓝牙门禁对讲、停车场、巡更、梯控等子系统进行完善，完善门禁系统5.7万个，超过1,000个项目更新天眼，天眼更新数量达5,200个，通过安防体现出住户日常生活的便利性、体验性和参与性。







持续探索场景化的增值服务



- 围绕社区场景，站在用户角度，彩生活持续对增值服务进行探索；上半年我们以停车场管理为具体场景，拓展停车相关服务，充分运用中安信互联网网销保险资质，为用户提供专业的、全流程的综合保险解决方案，致力打造“便宜、快捷、靠谱、尊享”的车险产品
- 通过线上线下相结合的模式与业主进行互动，保险产品与多元化服务相结合，加大业主与物业之间的粘性，为业主提供实实在在的、多元化的服务。



-  **便宜：**价格直降，保障升级，打造高性价比
-  **快捷：**一键报价，10秒线上出单，快捷购买无等待；
-  **靠谱：**与保险公司强强联手，购买更安心；
-  **独享：**彩生活业主专享，VIP贴心服务，仅此一家；



多彩活动 提升社区温度



以多彩活动提升社区温度，丰富业主的社区生活。上半年完成10项全国性的社区活动，单项活动均达200万+业主参与线上线下互动；以春节活动为例，全国1,416个项目开展活动，线上互动业主群超2,000个，超200万人参与社区云年会；在5-6月举行的为时两个月的东方比邻节上，全国超1,000个社区、超200万业主参与了活动，线上互动及抖音话题量达250万次以上；奏响睦邻友好序曲

1月
春节主题活动



2月
迎春云年会



2月
元宵节活动



彩生活IP形象



3月
女神节活动



5月
母亲节活动



6月
端午节活动



5-6月 东方比邻节



抗疫救灾 守护业主安康



- 2021年以来疫情反复，时刻考验着物业管理企业，面对疫情灾情，彩生活全体员工走在守护社区安全的前线，逆行抗疫，奋力救灾，经受住了严峻考验，获得业主和政府的高度肯定。
- 7月河南遭遇极端暴雨，本集团紧急启动防汛预案，河南省内14个项目、数百名彩生活一线员工冲上最前线展开抗汛，全力以赴，昼夜不停，装防洪挡板，加固防汛沙袋，疏通排水，防汛期间，项目地下车库车辆约4,510辆，储藏室2,600余间，商铺900余间，及地下室5,000余辆非机动车均未受损，筑牢社区安全屏障，保障业主的财产安全。



打磨品牌 行业社会认可



强化本集团的多品牌布局发展战略，本集团在行业和社会中的口碑持续提升，为通过口碑与品牌进行新委聘扩张打下坚实基础。在2021中国物业服务百强企业研究成果发布会上，本集团荣获“2021中国物业服务百强企业”第七名、“2021中国物业服务百强企业服务规模”第四名等多项大奖，旗下万象美、开元国际等品牌也屡获殊荣。



中国指数研究院
「2021中国物业服务百强企业」综合实力第七名



中国指数研究院
「2021中国物业服务百强企业服务规模TOP10」第四名



中国指数研究院
「2021中国物业服务百强服务质量领先企业」



中国指数研究院
「2021中国商业物业管理优秀企业」第一名 -- 万象美



观点指数研究院
「2021中国物业服务上市企业资本市场表现TOP20」



观点指数研究院
「2021中国物业服务企业TOP50」



经济观察报
「2021蓝筹物业百强企业」



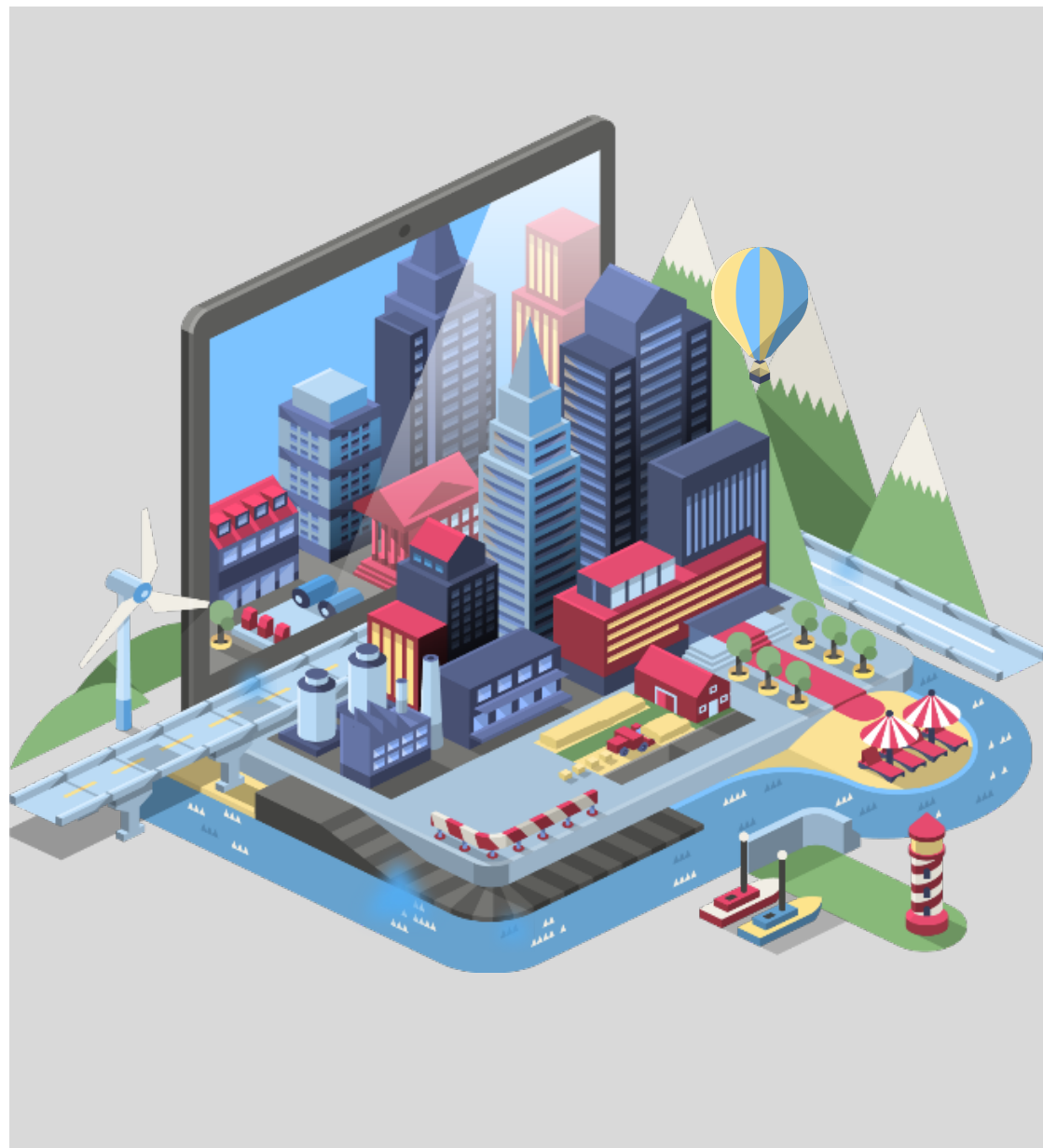
经济观察报
「卓越服务力价值企业」-- 万象美



经济观察报
「高端物业‘美好生活’运营商」-- 开元国际



突破：未来展望



厚积薄发 焕发活力



目前一线城市住宅的建设开发已趋于饱和，二三四线城市的社区服务业仍然处于高度分散的阶段，对于擅长低成本竞争和独立第三方拓展优势的彩生活，是一片广阔的“蓝海”



1

规模优势

- 管理规模行业领先，服务超过1,000万业主客户



2

团队优势

- 创业19年培养起一支经验丰富、具有战斗力的管理团队和业务骨干队伍



3

市场化优势

- 卓越的市场拓展能力，99%的管理项目来自第三方



4

智能科技优势

- 重视科技赋能，联手互联网巨头京东和360拓展增值业务



5

成本控制优势

- 优秀的成本控制能力，高性价比形成独特竞争优势



6

品牌优势

- 实施多品牌战略布局，彩生活、万象美和开元国际等品牌格局特色

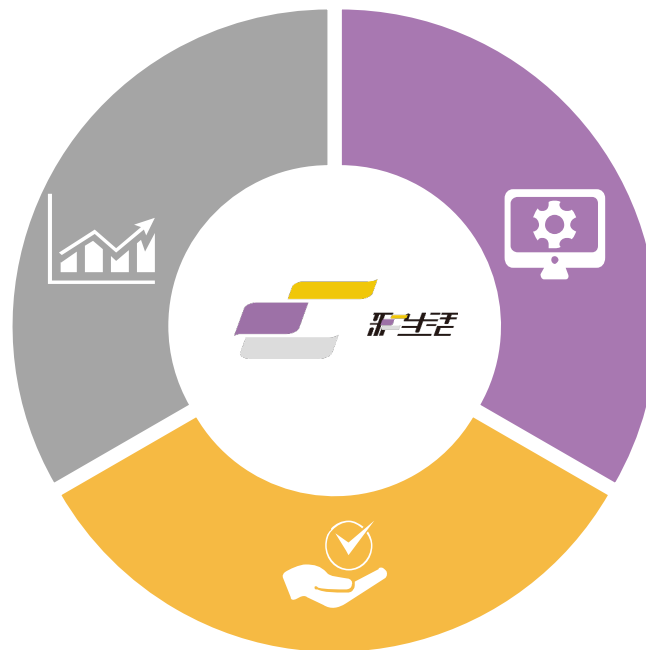


蓄力突破 多维度支撑增长



品质增长

- ✓ 新：继续推进品质提升项目落地
- ✓ 快：快速响应客户诉求
- ✓ 准：精准服务，解决品质痛点
- ✓ 稳：聆听客户声音，实现立体管控



规模增长

- ✓ 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
- ✓ 差异化竞争：探索低价蓝海，突破规模增长
- ✓ 技术支持：借助科技手段，实现效率提升和成本降低

服务增长

- ✓ 发展增值：社区多种经营发力
- ✓ 探索增值：与互联网龙头企业合作，共同探索增值服务
- ✓ 社区场景：结合业主需求和社区场景，精准挖掘社区需求
- ✓ 价值挖掘：实现社区内涵价值的二次挖掘





感谢关注！

把 社 区 服 务 做 到 家

S E R V I C E T O F A M I L Y