

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



POLY PROPERTY SERVICES CO., LTD.

保利物業服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：06049)

**截至2020年12月31日止年度
全年業績公告**

財務概要

	截至12月31日止年度		變動
	2020	2019	
	人民幣百萬元	人民幣百萬元	
收入	8,037.2	5,966.8	增加34.7%
毛利	1,499.1	1,210.7	增加23.8%
毛利率	18.7%	20.3%	下降1.6個百分點
年內溢利	696.1	503.2	增加38.3%
淨利率	8.7%	8.4%	增加0.3個百分點
本公司擁有人應佔年內溢利	673.5	490.5	增加37.3%
每股基本盈利(人民幣元)	1.22	1.21	增加0.8%
現金及現金等價物	7,448.1	6,508.6	增加14.4%
建議每股年度股息(人民幣元)	0.43	0.3	增加43.3%
建議派息率	35.3%	33.8%	增加1.5個百分點

- 截至2020年12月31日止年度(「年內」或「期內」)，保利物業服務股份有限公司(「本公司」或「保利物業」及其附屬公司統稱「本集團」或「我們」)錄得收入約為人民幣8,037.2百萬元，較2019年同期增長約34.7%。截至2020年12月31日止年度，本集團三大業務所貢獻的收入如下：(i)物業管理服務收入較2019年同期增長約28.7%至約人民幣4,947.6百萬元；(ii)非業主增值服務收入較2019年同期增長約38.5%至約人民幣1,341.3百萬元；及(iii)社區增值服務收入較2019年同期增長約51.5%至約人民幣1,748.3百萬元。
- 截至2020年12月31日止年度，本集團錄得(i)毛利約為人民幣1,499.1百萬元，較2019年同期增長約23.8%，毛利率約為18.7%，較2019年同期下降約1.6個百分點；(ii)年內溢利約為人民幣696.1百萬元，較2019年同期增長約38.3%，淨利率約為8.7%，較2019年同期增長約0.3個百分點；(iii)本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣673.5百萬元，較2019年同期增長約37.3%；及(iv)每股基本盈利約為人民幣1.22元。
- 於2020年12月31日，本集團的現金及現金等價物約為人民幣7,448.1百萬元，較2019年12月31日增加約人民幣939.5百萬元，增長約14.4%。
- 經考慮本集團業務發展需要及本公司股東(「股東」)回報後，本公司董事(「董事」)會(「董事會」)建議派發2020年年度股息每股人民幣0.43元，派息比率約為35.3%。

業績

董事會謹此公佈本集團截至2020年12月31日止年度之經審核綜合業績，連同2019年同期之比較數據如下：

綜合損益及其他全面收益表

	附註	截至12月31日止年度	
		2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
收入	4	8,037,156	5,966,836
服務成本		<u>(6,538,095)</u>	<u>(4,756,115)</u>
毛利		1,499,061	1,210,721
其他收入及其他淨收益／(虧損)	5	210,477	34,510
銷售及營銷開支		(15,187)	(5,171)
行政開支		(769,722)	(568,625)
應佔聯營企業／合營企業業績		17,745	16,282
融資成本		(4,805)	(898)
其他開支		<u>(2,377)</u>	<u>(1,385)</u>
除所得稅開支前溢利	6	<u>935,192</u>	<u>685,434</u>
所得稅開支	7	<u>(239,077)</u>	<u>(182,252)</u>
年內溢利		<u>696,115</u>	<u>503,182</u>
以下各方應佔年內溢利：			
—本公司擁有人		673,525	490,511
—非控股權益		<u>22,590</u>	<u>12,671</u>

截至12月31日止年度
2020年 2019年
 附註 人民幣千元 人民幣千元

其他全面收入(扣除稅項)

其後將不會重新分配至損益的項目：

按公平值計入其他全面收入的金融資產

—公平值變動

(8,000)

2,200

年內溢利及全面收入總額

688,115

505,382

以下各方應佔年內溢利及全面收入總額：

—本公司擁有人

665,525

492,711

—非控股權益

22,590

12,671

每股盈利(以人民幣元/股表示)

—每股基本及攤薄盈利

9

1.22

1.21

綜合財務狀況表

於12月31日

附註 2020年 2019年
人民幣千元 人民幣千元

資產及負債

非流動資產

於聯營企業／合營企業的權益		43,720	27,254
物業、廠房及設備		161,770	98,989
租賃資產及投資物業		180,403	15,475
按公平值計入其他全面收入的金融資產		5,000	13,000
無形資產	10	136,137	95,709
物業、廠房及設備預付款項		5,196	10,698
遞延稅項資產		13,303	6,636
		<u>545,529</u>	<u>267,761</u>

流動資產

存貨		50,636	46,268
貿易應收款項及應收票據	11	888,057	391,388
預付款項、按金及其他應收款項		511,858	357,032
存款及銀行結餘		7,448,102	6,508,618
		<u>8,898,653</u>	<u>7,303,306</u>

流動負債

貿易應付款項	12	397,096	253,359
應計費用及其他應付款項		1,246,828	1,180,167
租賃負債		211,476	2,643
合約負債	4	1,181,881	936,732
應付所得稅		92,478	51,024
		<u>3,129,759</u>	<u>2,423,925</u>

流動資產淨值

5,768,894 4,879,381

資產總值減流動負債

6,314,423 5,147,142

	於12月31日	
	2020年	2019年
附註	人民幣千元	人民幣千元
非流動負債		
其他金融負債	22,716	—
租賃負債	26,645	12,252
遞延稅項負債	18,283	12,642
	<u>67,644</u>	<u>24,894</u>
資產淨值	<u>6,246,779</u>	<u>5,122,248</u>
權益		
本公司擁有人應佔股本及儲備		
股本	13 553,333	533,333
儲備	<u>5,617,573</u>	<u>4,522,154</u>
本公司擁有人應佔權益	<u>6,170,906</u>	<u>5,055,487</u>
非控股權益	<u>75,873</u>	<u>66,761</u>
權益總額	<u>6,246,779</u>	<u>5,122,248</u>

綜合財務報表附註

1 一般資料

本公司於1996年6月26日根據中國公司法在中國註冊成立。於2016年10月25日，本公司由有限責任公司改制為股份有限公司。本公司的註冊辦事處位於中國廣東省廣州市海珠區閱江中路688號201-208室。本公司的主要營業地點位於中國。本公司於2019年12月19日在香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)上市。母公司為保利發展控股集團股份有限公司(「保利發展控股」)，其股份於中國上海證券交易所主板上市。最終控股公司為中國保利集團有限公司(「中國保利集團」)，一家在中國成立的國有企業。

本集團主要於中國從事物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務。綜合財務報表由董事會於2021年3月24日授權刊發。

2 採納新訂及經修訂準則

2.1 採納新訂及經修訂準則—自2020年1月1日起生效

香港會計師公會已頒佈多項於本集團當前會計期間首次生效之新訂或經修訂香港財務報告準則(「香港財務報告準則」)及香港會計準則(「香港會計準則」)：

香港會計準則第1號及 香港會計準則第8號修訂	重要性的釋義
香港會計準則第39號、 香港財務報告準則第7號及 香港財務報告準則第9號修訂	利率指標改革
香港財務報告準則第3號修訂	業務的釋義

除香港財務報告準則第3號修訂外，該等自2020年1月1日起生效的新訂及經修訂香港財務報告準則及香港會計準則對本集團的會計政策均無任何重大影響。

香港財務報告準則第3號修訂—業務的釋義

有關修訂澄清了業務的釋義並引入可選集中度測試，允許就所收購的一系列活動及資產是否屬業務作出簡單評估。每項交易均可選擇進行集中度測試。倘所購總資產之公平值絕大部分均集中於單一可識別資產或一組相似的可識別資產中，則通過集中度測試。倘通過集中度測試，則該系列活動及資產並非業務。倘未能通過集中度測試，則所收購的一系列活動及資產將根據業務要素作進一步評估。

本集團選擇將有關修訂前瞻性地應用於收購日期為2020年1月1日或之後的收購。本集團分別於2020年1月及2020年12月收購一系列活動及資產，並選擇對該交易進行集中度測試，但該交易未能通過集中度測試。根據對業務要素作出的評估，本集團得出結論，認為所收購的一系列活動及資產為業務。

2.2 尚未生效的新訂準則、詮釋及修訂

本集團並未於該等財務報表中提早採納的以下於本集團當前會計期間尚未生效的新訂準則、詮釋及修訂將會或可能對本集團未來財務報表有影響：

香港會計準則第39號、 香港財務報告準則第4號、 香港財務報告準則第7號、 香港財務報告準則第9號及 香港財務報告準則第16號修訂	利率指標改革—第2階段 ¹
香港會計準則第37號修訂	虧損合同—履行合同的成本 ²
香港會計準則第16號修訂	擬定用途前的所得款項 ²
香港財務報告準則 2018年至2020年之年度改進	修訂香港財務報告準則第1號首次採納 香港財務報告準則、香港財務報告準則 第9號金融工具、香港財務報告準則 第16號租賃及香港會計準則第41號農業 ²
香港財務報告準則第3號修訂	提述概念框架 ³
香港財務報告準則第17號	保險合約 ⁴
香港會計準則第1號修訂	將負債分類為流動或非流動 ⁴
香港詮釋第5號(2020年)	財務報表之呈列—借款人對包含按要求 償還條款之定期貸款之分類 ⁴
香港財務報告準則第10號及 香港會計準則第28號修訂	投資者與其聯營企業或合營企業之間的 資產出售或注資 ⁵
香港財務報告準則第16號修訂	新冠疫情—相關租金寬免 ⁶

¹ 自2021年1月1日或之後開始年度期間生效。

² 自2022年1月1日或之後開始年度期間生效。

³ 就收購日期為於2022年1月1日或之後開始的首個年度期間開始當日或之後的業務合併生效。

⁴ 自2023年1月1日或之後開始年度期間生效。

⁵ 修訂須前瞻性地應用於自待定期日或之後開始年度期間發生的資產出售或貢獻。

⁶ 自2020年6月1日或之後開始年度期間生效，可提早應用。

本集團尚未能陳述此等新公佈是否將引致本集團會計政策及財務報表出現重大變動。

3 分部資料

管理層根據由主要經營決策者審閱的報告釐定經營分部。主要經營決策者為本公司的執行董事，負責分配資源及評估經營分部的表現。

有關主要客戶的資料

於截至2020年及2019年12月31日止年度，來自一名股東—保利發展控股及其附屬公司（「保利發展控股集團」）的收入分別佔本集團收入的15.1%及14.7%。除保利發展控股集團外，本集團擁有眾多客戶，概無任何客戶於截至2020年及2019年12月31日止年度貢獻本集團收入的10%或以上。

有關經營分部的資料

本集團主要於中國從事提供物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務。管理層按一個經營分部審閱業務的經營業績，以就資源如何分配作出決策。因此，本公司的主要經營決策者認為僅有一個用於作出策略性決策的經營分部。

有關地理區域的資料

本集團的主要經營實體均位於中國，故於截至2020年及2019年12月31日止年度本集團的全部收入均來自中國。

於2020年及2019年12月31日，所有非流動資產均位於中國。

4 收入

收入主要包括物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務的所得款項。截至2020年及2019年12月31日止年度，本集團按類別劃分的收入分析如下：

	已確認來自客戶的收入	截至12月31日止年度	
		2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
物業管理服務	按時間段	4,947,555	3,843,828
非業主增值服務			
—案場協銷服務及其他非業主 增值服務	按時間段	1,305,802	968,752
—租金收入	於租賃期內	35,449	—
社區增值服務			
—其他社區增值服務	按時間段	1,089,828	910,253
—銷售貨品	按時間點	658,522	244,003
		8,037,156	5,966,836

就物業管理服務而言，履約責任於提供服務時達致，且業主及物業開發商並無信貸期。就非業主增值服務而言，履約責任於提供服務時達致。就社區增值服務而言，履約責任於提供服務時達致，且服務收入乃由住戶於發出繳款通知書後支付的款項。

(a) 未達成履約義務

對於物業管理服務及非業主增值服務而言，在有權開立發票金額與本集團迄今履約對於客戶的價值直接相關時，本集團每月按相等於有權開立發票的金額確認收入。本集團已選擇可行權宜辦法，以致毋須披露該等類型合約的剩餘履約義務。大部分物業管理合同並無固定期限。當交易對手通知本集團不再需要服務時，非業主增值服務合同的期限通常會到期。

就社區增值服務而言，其乃於短期內提供，且於各期末並無未達成的履約責任。

(b) 因獲得合約的增量成本而確認的資產

截至2020年及2019年12月31日止年度，於獲得合約方面並無重大增量成本。

(c) 合約負債詳情

本集團已確認以下與收入相關的合約負債：

	截至12月31日止年度	
	2020年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元
合約負債	<u>1,181,881</u>	<u>936,732</u>

(i) 合約負債的重大變動

本集團的合約負債主要來自客戶預付款，但尚未提供相關服務。由於本集團業務增長，該等負債增加。

(ii) 就合約負債確認的收入

下表顯示於當前年度結轉的合約負債中確認的收入金額。

	於12月31日	
	2020年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元
計入年初合約負債結餘的已確認收入		
物業管理服務	745,852	609,992
社區增值服務	77,014	47,702
非業主增值服務	<u>11,453</u>	<u>11,995</u>
	<u>834,319</u>	<u>669,689</u>

5 其他收入及其他淨收益／(虧損)

截至12月31日止年度
 2020年 2019年
 人民幣千元 人民幣千元

其他收入：

銀行利息收入	98,413	9,798
其他利息收入(附註a)	20,403	15,782
政府補貼及稅項優惠(附註b)	85,358	31,812
罰款收入	1,565	1,286
其他	822	426
	206,561	59,104

其他淨收益／(虧損)：

出售投資物業收益	-	2,835
出售物業、廠房及設備的虧損	(59)	(279)
貿易應收款項減值虧損	(21,203)	(8,744)
其他應收款項減值虧損	(4,112)	(3,582)
匯兌收益／(虧損)淨額	29,290	(14,824)
	210,477	34,510

附註：

- (a) 於截至2020年及2019年12月31日止年度的其他利息收入主要指自應收保利發展控股集團款項及應收一名關聯方款項收取的利息；該等款項為無抵押、計息及按要求償還。亦就存於同系附屬公司保利財務有限公司的存款收取利息；該等款項為無抵押、計息及按要求或七日通知償還。
- (b) 政府補貼主要指自地方政府獲得的作為業務發展獎勵的財務支援，政府補貼未有附帶任何未滿足的條件。稅項優惠主要包括本公司及其若干附屬公司適用進項增值稅的額外扣除額。

6 除所得稅開支前溢利

除所得稅開支前溢利乃扣除／(計入)下列各項後達致：

	截至12月31日止年度	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
核數師酬金	2,600	2,000
物業、廠房及設備折舊	60,643	33,029
租賃資產及投資物業折舊	35,495	647
無形資產攤銷	7,436	6,778
貿易應收款項減值虧損	21,203	8,744
其他應收款項減值虧損	4,112	3,582
短期租賃開支	51,607	45,517
融資成本—租賃負債的利息	4,805	898
上市開支	—	6,070
	<hr/>	<hr/>
員工成本(包括董事酬金)：		
薪金及花紅	3,233,559	2,591,166
養老金成本、住房公積金、醫療保險及其他社會保險	293,165	381,747
	<hr/>	<hr/>
	3,526,724	2,972,913
	<hr/>	<hr/>

7 所得稅開支

	截至12月31日止年度	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
即期稅項		
本年度及過往年度稅項	247,379	186,558
遞延稅項		
計入年內損益	<u>(8,302)</u>	<u>(4,306)</u>
	<u>239,077</u>	<u>182,252</u>

由於本集團於截至2020年及2019年12月31日止年度並無於香港產生應課稅溢利，故並無就香港利得稅作出撥備。截至2020年12月31日止年度之即期稅項包括過往年度撥備不足人民幣4,418,000元(2019年：無)。

本集團就中國內地業務作出的企業所得稅撥備已根據現行法規、詮釋及慣例，按年內估計應課稅溢利的適用稅率計算。根據中國企業所得稅法，中國企業所得稅一般稅率為25%。本集團若干中國附屬公司位於中國西部城市或符合小微企業資格，於若干年度享受15%或5%的所得稅優惠稅率。

8 股息

於截至2019年12月31日止年度，本公司向股東(保利發展控股及西藏贏悅投資管理有限公司)宣派及派付2018年度的股息為人民幣160,000,000元。

於截至2020年12月31日止年度，2019年的股息人民幣166,000,020元(含稅)已宣派及派付。

於本報告期末後，董事建議分派2020年的年度股息每股人民幣0.43元(含稅)，金額合計人民幣237,933,362元(含稅)。須待股東於2021年5月28日舉行的股東周年大會上批准的年度股息金額，於報告期末尚未確認為負債。

9 每股盈利

	截至12月31日止年度	
	2020年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元
溢利		
本公司擁有人應佔溢利	<u>673,525</u>	<u>490,511</u>
	截至12月31日止年度	
	2020年	2019年
	千股	千股
股份數目		
普通股加權平均數(附註)	<u>552,459</u>	<u>404,749</u>
每股基本及攤薄盈利(人民幣元)	<u>1.22</u>	<u>1.21</u>

附註：截至2020年12月31日止年度的552,459,000股普通股加權平均數，除包括截至2019年12月31日止年度的533,333,400股普通股外，亦包括由於超額配發而發行的20,000,000股普通股加權平均數。

截至2019年12月31日止年度的404,749,000股普通股加權平均數，除包括截至2018年12月31日止年度的400,000,000股普通股外，亦包括緊隨全球發售完成後已發行的133,333,400股普通股加權平均數。

於截至2020年及2019年12月31日止年度，由於本集團並無可構成攤薄影響的股份，故每股攤薄盈利與每股基本盈利相同。

10 無形資產

	物業 管理合同 人民幣千元	商譽 人民幣千元	總計 人民幣千元
成本			
於2019年1月1日	55,000	46,129	101,129
透過收購一間附屬公司而購置	<u>3,000</u>	<u>904</u>	<u>3,904</u>
於2019年12月31日及2020年1月1日	58,000	47,033	105,033
透過收購一間附屬公司而購置	<u>30,000</u>	<u>17,864</u>	<u>47,864</u>
於2020年12月31日	<u>88,000</u>	<u>64,897</u>	<u>152,897</u>
累計攤銷			
於2019年1月1日	2,546	–	2,546
攤銷	<u>6,778</u>	<u>–</u>	<u>6,778</u>
於2019年12月31日及2020年1月1日	9,324	–	9,324
攤銷	<u>7,436</u>	<u>–</u>	<u>7,436</u>
於2020年12月31日	<u>16,760</u>	<u>–</u>	<u>16,760</u>
賬面淨值			
於2020年12月31日	<u>71,240</u>	<u>64,897</u>	<u>136,137</u>
於2019年12月31日	<u>48,676</u>	<u>47,033</u>	<u>95,709</u>

11 貿易應收款項及應收票據

	於12月31日	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
關聯方	349,826	133,976
第三方	<u>570,583</u>	<u>272,447</u>
總計	920,409	406,423
減：貿易應收款項減值撥備	<u>(36,658)</u>	<u>(15,455)</u>
	883,751	390,968
應收票據	<u>4,306</u>	<u>420</u>
	888,057	391,388

於2020年及2019年12月31日，貿易應收款項以人民幣計值，且貿易應收款項的公平值與其賬面值相若。

貿易應收款項主要產生自包幹制下的物業管理服務收入及非業主增值服務收入。

包幹制下的物業管理服務收入乃根據相關物業服務協議的條款收取。來自物業管理服務的服務收入乃於發出繳款通知書後由住戶應付的款項。

於2020年及2019年12月31日，本集團的應收票據到期日為1個月內。於2020年及2019年12月31日，應收票據來自保利發展控股集團。

於2020年及2019年12月31日，按發票日期作出的貿易應收款項賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
一年內	850,989	383,526
一至兩年	51,630	20,962
兩年以上	<u>17,790</u>	<u>1,935</u>
	920,409	406,423

12 貿易應付款項

	於12月31日	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
關聯方(附註)	2,128	10,217
第三方	<u>394,968</u>	<u>243,142</u>
	<u>397,096</u>	<u>253,359</u>

根據通常與發票日期一致的服務及商品收據，本集團於年末的貿易應付款項賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
一年內	368,356	244,999
一至兩年	24,408	8,194
兩年以上	<u>4,332</u>	<u>166</u>
	<u>397,096</u>	<u>253,359</u>

附註：結餘為無抵押、不計息及按要求償還。

13 股本

	附註	內資股		上市H股		總計	
		數目 千股	金額 人民幣千元	數目 千股	金額 人民幣千元	數目 千股	金額 人民幣千元
已註冊、已發行及繳足：							
於2019年1月1日	(a)	100,000	100,000	-	-	100,000	100,000
資本化後發行的內資股	(b)	300,000	300,000	-	-	300,000	300,000
全球發售後發行的H股	(c)	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>133,333</u>	<u>133,333</u>	<u>133,333</u>	<u>133,333</u>
於2019年12月31日及 2020年1月1日		400,000	400,000	133,333	133,333	533,333	533,333
超額配發後發行的H股	(d)	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>20,000</u>	<u>20,000</u>	<u>20,000</u>	<u>20,000</u>
於2020年12月31日		<u>400,000</u>	<u>400,000</u>	<u>153,333</u>	<u>153,333</u>	<u>553,333</u>	<u>553,333</u>

附註：

- (a) 本公司於1996年6月26日根據中國法律註冊成立為國有有限公司，註冊股本為人民幣3,000,000元，分為3,000,000股每股面值人民幣1.00元的內資股。本公司註冊股本其後於2003年5月21日、2011年5月19日及2016年9月26日分別增至人民幣5,000,000元、人民幣50,000,000元及人民幣100,000,000元。
- (b) 根據於2019年5月7日通過的書面決議案，通過分別將為數約人民幣80,000,000元的資本儲備及人民幣220,000,000元的保留盈利資本化，註冊股本由約人民幣100,000,000元增至人民幣400,000,000元。
- (c) 於2019年12月19日，本公司通過全球發售以35.10港元的價格發行133,333,400股每股面值人民幣1.00元的H股。同日，本公司的H股在聯交所上市。發行所得款項總額為4,680,002,000港元(等同人民幣4,207,509,400元)。扣除資本化包銷費用及其他相關費用人民幣134,591,000元後，發行所得款項淨額為人民幣4,072,918,400元，其中人民幣133,333,400元作為股本及人民幣3,939,585,000元計入股份溢價。
- (d) 由於超額配股權於2020年1月10日獲悉數行使，本公司於2020年1月17日以每股35.10港元發行20,000,000股每股面值人民幣1.00元的H股。發行所得款項總額為702,000,000港元(相當於人民幣622,098,360元)。扣除資本化包銷費用及相關開支人民幣6,204,000元後，發行所得款項淨額為人民幣615,894,360元，其中人民幣20,000,000元作為股本及人民幣595,894,360元計入股份溢價。
- (e) 內資股股東及H股股東同是普通股股東，享有同等權利，承擔同等義務。

董事長致辭

謹致各位股東：

本人謹代表董事會欣然提呈本集團截至2020年12月31日止年度的全年業績。年內，本集團實現收入約為人民幣8,037.2百萬元，較2019年同期增加約34.7%，毛利約為人民幣1,499.1百萬元，較2019年同期增加約23.8%，實現年內溢利約為人民幣696.1百萬元，較2019年同期增長約38.3%，本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣673.5百萬元，較2019年同期增長約37.3%。董事會建議派發2020年年度股息為每股人民幣0.43元(2019年：每股人民幣0.3元)。

回顧2020年

2020年，是極不平凡的一年。新冠肺炎疫情給人民生命安全及社會經濟發展帶來了嚴峻的考驗，在這場防疫戰中，全體保利物業人積極踐行保國利民的央企責任，高效協同各級政府構建網格防疫陣線，用責任與汗水守護社區家園，以專業力量保障企業正常運營生產，構築起層層防護屏障，得到了業主、政府和社會的一致認可。2020年，也是昂首奮鬥的一年。保利物業人不懼挑戰，砥礪前行，紮實推進「大物業」戰略，在規模擴張、品質優化和深化管理等多方面持續精進，持續為股東、客戶、員工和社會創造價值。

市場化拓展加速突破，「大物業」規模再上新台階。堅定市場化發展方向，年內我們新增第三方項目的單年合同金額約人民幣1,715.2百萬元，其中非居業態佔比不斷提升，標桿項目數量快速增長，整體規模再上新台階。截至2020年12月31日，我們已進入全國29個省、直轄市與自治區的184個城市，合同管理面積約567.2百萬平方米，合同項目數1,948個，在管面積約380.1百萬平方米，在管項目1,389個。截至2020年12月31日止年度，物業管理服務收入中來自第三方項目的比例同比提升8.3個百分點至26.4%。

深耕公共服務市場，協同社會治理創新。保利物業始終站在與國家政策同頻共振的角度，以「善治善成，服務民生」的理念，持續深耕城市多元業態和城鎮全

域服務，推動物業服務與社會治理創新融合。我們持續加大公共服務多元業態的全國化布局，截至2020年12月31日，我們已進駐26個省份，在管面積約201.3百萬平方米，在管項目393個，同比新增127個。我們向城鎮景區、高校及教研物業、軌道及交通物業三大業態進一步集中，並實現多個環衛一體化項目的突破。我們成功召開第三屆中國社會治理與協同創新鎮長論壇，開啟公共服務戰略，發佈「鎮興中國」新產品體系，積極推動社會治理現代化的模式創新與全國化實踐落地。

以標準化服務體系打造高品質服務體驗。秉持品質為本的服務理念，我們以不同服務場景的客戶體驗為原點，持續迭代多業態的標準服務體系，以精細化管理推動品質升級。年內，我們在全國住宅社區落地極致標準化運營及服務體系，項目管控精細度得到進一步提升，業主滿意度和收繳率也維持在行業前列。在公共服務領域我們已形成多種業態的標準化服務體系，並推出城鎮服務的標準化服務手冊，以精細化服務和管控助力社會治理的「精細善治」。

以業主與客戶需求為中心，打造多元增值服務生態圈。立足多元業態布局，我們致力連接內外部各類優質資源為社區業主提供優質的多元生活服務，為客戶提供更有價值的專業服務組合。隨著供應鏈體系的完善、運營體系的深化及商業模式的逐步成熟，我們從美居、社區零售、社區媒體和家政服務四大垂直產業逐步拓寬延伸至更多生活服務、專業服務、資產管理等領域，打造更加多元化與高品質的增值服務體系。

全面信息化，加快建設智慧物業管理服務平台。堅信數字化變革與科技賦能將是推動行業變革的核心力量，我們圍繞內控系統、項目管理、智慧社區、增值服務四大方面進行了全面的數字化變革規劃。年內，我們主攻成本預算等內控系統以進一步提升管控能力與管理效率，我們升級停車場的無人值守系統及推出「和院優品」綫上商城，提升業主居住及消費體驗的同時，進一步挖掘項目盈利潛力。

相信智慧物業管理服務平台將在優化客戶體驗、提升管理效率、輔助模式創新等多方面提升我們的競爭力，從而助力「大物業」戰略實現。

強化企業文化建設，加碼人才隊伍建設與組織創新。年內我們持續深化「星火文化」體系，並在全公司達成對願景、使命、核心價值觀、戰略路徑等方面的共識，以「善治善成，服務民生」的共同使命感凝心聚力，助力戰略和經營目標達成。我們加碼人才隊伍建設，年內加大引入管理人才、專業人才及校招新生力量，並優化多層次人才培養機制及考核激勵體系，打造戰鬥力強、勤懇務實、勇於開拓、拼搏向上的團隊，為公司發展注入更強勁的動力。

展望未來

2020年是十三五規劃的收官之年，回望十三五，是全體保利物業人砥礪奮鬥的五年。五年間，我們把握行業發展的高速成長期，在戰略版圖擴大化、服務業態多元化等方面取得了優異的成績，奠定了大物業時代先行者的優勢地位；五年間，我們堅持服務初心，持續打造高品質服務，贏得了業主、政府和社會各界的廣泛認可，大幅提升了品牌美譽度；五年間，我們建立了信息化體系化的企業管理制度，並成功登錄聯交所主板上市，納入恒生綜合指數、MSCI中國指數等多類指數，獲得資本市場的高度認可。

2020年更是承上啟下的謀篇布局之年。展望未來，物業管理行業正在迎來行業規範化與市場化提速、服務邊界擴容、增值服務產業化發展、數字化變革的戰略機遇期。

行業進一步品質化、規範化、市場化。近一年來密集出台的政策文件為行業長效健康發展指明了清晰的發展方向，相信通過健全行業運行機制、強化行業規範與監管將提升行業整體服務水平與市場化程度，而擁有良好口碑和紮實服務品質的物業管理企業將進一步凸顯競爭優勢，迎來更好的發展機遇。

堅定看好服務邊界擴容帶來的規模紅利。隨著物管行業加速融入社會基層治理體系，服務場景從私域社區延展至城市公共空間，服務內涵也從基礎物業服務逐步拓寬至市政環衛、設備設施管理等專業服務。利用專業化優勢及集成管理能力，物管行業有望為政府公共事務提供一體化解決方案，分享後勤服務市場化、城市精細化治理、存量物業改造維護等方面的產業機遇。

增值服務將逐步進入產業化經營階段。過去幾年，物管行業普遍圍繞社區零售、拎包入住等產業通過搭建流量通道實現了收入規模的快速提升。未來增值服務將從初級階段逐漸進入系統的產業化經營階段，通過持續打磨產品及服務，打造有競爭力、可複製的商業模式，才能真正融入日常消費及服務場景，進一步滿足業主及各類客戶的多元服務需求。

數字化變革成為行業發展的新引擎。借助互聯網、物聯網、大數據等新技術將從根本上賦能傳統物業管理企業，推動管理提效、重塑服務模式、打造品質化與差異化產品、加速形成產業鏈生態等。隨著行業進入規模化、品質化及產業鏈橫向延伸的新階段，擁抱數字化變革是行業從勞動力密集型走向智慧化經營的必經之路，也是物業管理企業提高市場競爭優勢，駕馭更大規模的必要發展工具。

站在十四五開局之年，我們將與國家政策同頻共振，抓住行業發展的戰略機遇期，通過做大做優規模、創新服務模式、持續優化客戶體驗、加速科技賦能與組織創新，積極踐行「善治善成，服務民生」的企業使命，為實現建設大物業生態平台首席運營商的發展目標不斷奮鬥。

保利物業服務股份有限公司
董事長兼非執行董事
黃海

中國廣州，2021年3月24日

管理層討論和分析

業務回顧

本集團是中國一家規模領先、具有央企背景的物業管理服務綜合運營商，根據中國物業管理協會2020物業服務企業上市公司十強排名，本集團在物業服務上市公司中排名第三。憑藉優質的服務能力及品牌實力，贏得了良好的行業口碑，本集團2020年度的品牌價值逾人民幣122億元。截至2020年12月31日，本集團的合同管理項目總面積約567.2百萬平方米，合同管理項目總數1,948個，遍佈全國29個省、直轄市及自治區的184個城市，在管項目總面積約為380.1百萬平方米，在管項目總數1,389個。本集團積極推進「大物業」戰略佈局，管理的業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。

本集團收入來自三項主要業務板塊，即(i)物業管理服務；(ii)非業主增值服務；及(iii)社區增值服務。

物業管理服務—佔總收入約61.6%

截至2020年12月31日止年度，本集團源自物業管理服務的收入錄得約人民幣4,947.6百萬元，較2019年同期上升約28.7%，主要由於本集團在管項目面積的擴大及在管項目數量的增長。

下表載列本集團合同管理面積的變化情況：

項目來源	於12月31日						增長率 %
	2020年		2019年		本期 新增面積 千平方米		
	合同 管理面積 千平方米	佔合同 管理面積 %	合同 管理面積 千平方米	佔合同 管理面積 %			
保利發展控股集團(附註)	240,145	42.3	209,792	42.1	30,353	14.5%	
第三方	327,057	57.7	288,331	57.9	38,726	13.4%	
合計	<u>567,202</u>	<u>100.0</u>	<u>498,123</u>	<u>100.0</u>	<u>69,079</u>	<u>13.9%</u>	

附註：「保利發展控股集團」指由保利發展控股集團成員公司(包括其合營企業及聯營企業)獨立開發或與其他方共同開發的物業。

作為中國房地產行業的標桿龍頭，控股股東保利發展控股集團的穩健發展與支持為本集團帶來了持續的業務增量。截至2020年12月31日，來自保利發展控股集團的合同管理面積約為240.1百萬平方米，較2019年12月31日的合同管理面積增長約30.4百萬平方米。

憑藉優異的服務品質並深度整合央企資源及品牌優勢，本集團通過招投標、合資合作及收併購等多種方式不斷加大市場化拓展力度。年內，本集團新增第三方合同管理項目382個，對應單年合同金額約人民幣1,715.2百萬元(不含續簽項目)。截至2020年12月31日，來自第三方的合同管理面積約為327.1百萬平方米，較2019年12月31日的合同管理面積增長約38.7百萬平方米。

在招投標方面，年內本集團強化市場拓展體系建設、加速拓展隊伍擴張以提升拓展實力，並通過加大布局重點非居業態、重大項目以提高拓展質量，實現新簽約第三方合同管理項目355個，對應單年合同金額約人民幣1,640.3百萬元(不含續簽項目)，其中非居業態的單年合同金額佔比超過65%，單年合同金額人民幣千萬元以上的重大項目金額合計佔比近50%。本集團在住宅項目第三方拓展上也保持著良好的勢頭，第三方的住宅合同管理面積較2019年底新增20.0百萬平方米至87.7百萬平方米。

本集團亦積極開拓與國企、地方國資平台的合資合作，通過資源及能力的互補合作，充分把握綜合後勤服務社會化的機遇。年內，本集團與湖南省懷化市、湖南省寧鄉市、江西省九江市、浙江省衢州市等四家國資平台完成合資公司設立。

年內，本集團成功完成對成都華昌物業發展有限責任公司(「華昌物業」)的併購。華昌物業由成都市房管局組建的國有專業服務企業改制而來，在成都市商辦及公建領域擁有良好的資源優勢、強大的市場影響力及品牌美譽度，服務物業集中於成都市兩大核心商務區的商辦及大型公建物業，代表項目包括天府國際金融中心、成都高新國際廣場、四川美術館、成都市婦女兒童中心等。通

過雙方資源及能力互補，華昌物業有利於提升本集團於西南地區商業寫字樓及公建物業管理服務的競爭力。

下表載列於所示期間或日期本集團按照項目來源劃分的收入、在管面積及在管項目數量明細：

項目來源	截至12月31日止年度或於12月31日									
	2020年					2019年				
	收入		在管面積		在管 項目數量	收入		在管面積		在管 項目數量
	人民幣千元	%	千平方米	%		人民幣千元	%	千平方米	%	
保利發展										
控股集團	3,642,596	73.6	152,288	40.1	746	3,148,908	81.9	128,757	44.9	608
第三方	1,304,959	26.4	227,838	59.9	643	694,920	18.1	158,194	55.1	402
總計	<u>4,947,555</u>	<u>100.0</u>	<u>380,126</u>	<u>100.0</u>	<u>1,389</u>	<u>3,843,828</u>	<u>100.0</u>	<u>286,951</u>	<u>100.0</u>	<u>1,010</u>

截至2020年12月31日，本集團在管面積約為380.1百萬平方米，其中來自保利發展控股集團的項目在管面積約為152.3百萬平方米，來自第三方項目在管面積約為227.8百萬平方米；同時，來自第三方的物業管理服務收入約為人民幣1,305.0百萬元，較2019年同期大幅增長約87.8%，佔物業管理服務總收入約26.4%，同比提高約8.3個百分點。

住宅與非居業態並重

本集團加速推進「大物業」發展戰略，在住宅管理規模穩健增長基礎上，多元業態結構進一步優化，非居業態已成為本集團規模化發展的重要驅動力之一。截至2020年12月31日，非居業態在管面積增長至約212.6百萬平方米，於在管規模中的比重為55.9%。年內，非住宅物業的物業管理收入錄得約人民幣1,499.3百萬元，較2019年同期增長53.0%，佔物業管理服務總體收入比重同比提升4.8個百分點至30.3%。

下表載列於所示期間或日期本集團按照物業類型劃分的收入、在管面積及在管項目數量明細：

項目來源	截至12月31日止年度或於12月31日									
	2020年					2019年				
	收入		在管面積		在管 項目數量	收入		在管面積		在管 項目數量
人民幣千元	%	千平方米	%		人民幣千元	%	千平方米	%		
住宅社區	3,448,240	69.7	167,525	44.1	832	2,864,046	74.5	138,815	48.4	655
非住宅物業	1,499,315	30.3	212,601	55.9	557	979,782	25.5	148,136	51.6	355
–商業及 寫字樓	695,291	14.1	11,285	3.0	164	498,839	13.0	7,812	2.7	89
–公共及 其他物業	804,024	16.2	201,316	52.9	393	480,943	12.5	140,324	48.9	266
總計	<u>4,947,555</u>	<u>100.0</u>	<u>380,126</u>	<u>100.0</u>	<u>1,389</u>	<u>3,843,828</u>	<u>100.0</u>	<u>286,951</u>	<u>100.0</u>	<u>1,010</u>

針對住宅社區，本集團打造了「親情和院」及「東方禮遇」兩大物業服務品牌，致力於以精細化管理和標準化服務為廣大業主提供高質量的居住體驗。年內本集團通過服務標準、作業標準、人員配置標準、管控標準、考核激勵標準和人員勝任力標準等六大標準體系的全國化推廣提升運營效率，穩固服務品質。截至2020年12月31日，本集團住宅社區的在管面積約為167.5百萬平方米，佔總在管面積約44.1%。截至2020年12月31日止年度，源自住宅社區的物業管理服務收入約為人民幣3,448.2百萬元，較2019年同期增長約20.4%，佔本集團物業管理服務總收入的約69.7%。

針對商業及寫字樓，本集團打造了「星雲企服」物業服務品牌，圍繞「場景運營」服務理念，結合企業商辦需求，提供包括物業管理、資產管理與企業服務在內的三位一體服務體系，打造國資商辦服務第一品牌。年內，本集團加速拓展市場化標桿項目，新簽約國家開發銀行、文化和旅遊部辦公樓、中設集團北京辦公樓、中國抽紗集團辦公樓、瀋陽和平區國際會展中心等優質項目。截至2020年12月31日，本集團商業及寫字樓的在管面積約為11.3百萬平方米。截至2020年

12月31日止年度，源自商業及寫字樓的物業管理服務收入約為人民幣695.3百萬元，較2019年同期增長約39.4%。

針對公共及其他物業，本集團打造了「鎮興中國」物業服務品牌，通過深耕城市多元業態和城鎮全域，助力基層社會治理建設。作為公共服務領域的先行者，本集團不斷擴大包括高校及教研物業、城鎮景區、政府辦公樓、城市公共設施、軌道及交通物業等多種業態的全國化版圖，並逐漸聚焦高校及教研物業、軌道及交通物業、城鎮景區三大業態。截至2020年12月31日，在管的項目數量為393個，較2019年底增加127個，在管面積約201.3百萬平方米，其中三大業態的在管項目數量達212個，佔比超過50%。截至2020年12月31日止年度，本集團源自公共及其他物業的收入約為人民幣804.0百萬元，較2019年同期增長約67.2%，佔物業管理服務總收入約16.2%，收入佔比較2019年同期提高約3.7個百分點。年內，本集團新簽約項目包括無錫市錫東新城全域化管理項目、河南省阿斗寨景區、廈門北站高鐵動車組隨車保潔、西安市軌道交通一號線、湖南廣播電視大學、全國農業展覽館等。

本集團積極探索環衛一體化產業，延伸城市服務產業鏈，加大產業協同力度。年內，我們成功簽約並接管洛陽市澗西區、廣州市南沙區、大連市普蘭店區等環衛項目。

本集團亦持續推進標準化服務體系建設以提升服務品質。我們編製了城鎮全域、景區服務、軌道交通服務、高速公路服務區、產業園區、校園服務等標準化服務手冊，通過不斷規範作業流程與服務標準，實現服務質量的統一輸出與服務品質的不斷提升。我們推出以網格化基礎治理、一體化市政服務、一站式城鎮煥新、智慧化民生配套、定制化產業賦能為核心的產品服務組合，為政府基層治理提供全流程解決方案。2020年12月，本集團於江蘇省無錫市成功舉辦第三屆社會治理與協同創新中國鎮長論壇，與數百位鎮長及專家深度探討基層社會治理新思路，積極推廣城鎮治理經驗。

平均物業管理費單價

受益於新項目定價標準的提升及部分在管項目的提價，本集團的平均物業管理費單價持續提升。

下表載列本集團於所示期間住宅社區與商業及寫字樓的平均物業管理費單價：

	截至12月31日止年度		變動 (人民幣)
	2020年 (人民幣元/平方米/月)	2019年	
住宅社區	2.23	2.21	增加0.02元
—保利發展控股集團	2.30	2.28	增加0.02元
—第三方	1.78	1.68	增加0.10元
商業及寫字樓	7.83	7.10	增加0.73元
—保利發展控股集團	8.98	8.09	增加0.89元
—第三方	5.91	4.31	增加1.60元

非業主增值服務—佔總收入約16.7%

本集團向非業主(主要為物業開發商)提供增值服務，包括(i)向物業開發商提供的案場協銷服務，以協助其物業銷售處及展廳的市場營銷活動，主要包括訪客接待、清潔、安保檢查及維護；及(ii)其他非業主增值服務，如諮詢、承接查驗、交付和商業運營服務。

下表載列於所示期間本集團按服務類型劃分的非業主增值服務收入明細：

服務類型	截至12月31日止年度			
	2020年		2019年	
	人民幣千元	收入佔比%	人民幣千元	收入佔比%
案場協銷服務	953,684	71.1	783,334	80.9
其他非業主增值服務	387,567	28.9	185,418	19.1
總計	1,341,251	100.0	968,752	100.0

截至2020年12月31日止年度，本集團源自非業主增值服務的收入約為人民幣1,341.3百萬元，較2019年同期增長約38.5%，乃主要由於本集團(i)提供案場協銷服務的項目數量持續增長；及(ii)其他非業主增值服務業務快速增長。

社區增值服務－佔總收入約21.7%

本集團積極關注業主多元化的社區需求，通過連接內外部優質資源構建社區增值服務生態圈，為業主提供優質便捷、高性價比的社區服務及產品，打造高品質的居住體驗。截至2020年12月31日止年度，本集團源自社區增值服務的收入約為人民幣1,748.3百萬元，較同期實現約51.5%的快速增長。這主要得益於(i)本集團管理規模的擴張及服務用戶的增加，並受益於優質基礎服務帶來的客戶黏性，為業主提供大量的社區便民服務；(ii)隨著供應鏈資源逐步豐富、運營體系逐漸成熟，美居服務、社區零售、社區媒體、家政服務等垂直業務的服務能力提升；及(iii)疫情期間，為全國社區業主提供蔬菜生鮮進社區及防疫消殺等在內的民生保障服務。

在垂直服務領域，本集團圍繞核心產業持續優化商業模式、豐富供應商資源、深化運營能力。通過引入全國性及區域性的優質品牌及服務商，豐富供給品類，我們擁有了更全面優質的供應商體系以滿足多層次多類型的客戶需求；通過深化垂直業務運營體系，我們擁有了覆蓋面更廣、落地能力更強的全國化運營能力；通過逐步搭建「和院優品」線上商城及線上線下融合的立體營銷渠道，我們打造了觸達性更強的對客通道；通過加強業主回訪，及時關注客戶反饋，我們擁有了更強的售後管控體系以促進業務正向循環。

美居服務：實現收入約人民幣405.1百萬元，佔社區增值服務總收入約23.2%

美居服務以用戶驅動為核心，結合科技賦能，重構泛家居產品服務渠道鏈路，圍繞精裝加載、房屋煥新及智能家居三大服務範圍，旨在提供從設計、安裝、交付到維保的全屋配套解決方案。

社區零售：實現收入約人民幣385.4百萬元，佔社區增值服務總收入約22.0%

社區零售通過產地直供、集中採購、前置倉儲等方式為業主提供高性價比的產品選擇，並利用在線上線下資源互通，優化產品供應鏈及配送能力，為業主提供高性價比的購物體驗。

車場管理服務：實現收入約人民幣239.7百萬元，佔社區增值服務總收入約13.7%

車場管理服務，充分結合停車場的設施、地理位置、車位分佈、客戶需求等特點，提供有針對性的秩序管控、經營開發、收費管理等運營方案。積極運用智能停車系統和智能設備，降本增效。

社區媒體：實現收入約人民幣89.8百萬元，佔社區增值服務總收入約5.1%

社區媒體服務著力發掘社區空間價值，構建立體化的媒體營運價值鏈。我們對在管項目資源深度開發，提高社區媒體點位的覆蓋率，重點關注電梯、停車場等核心區域，積極整合供應商資源。

社區空間管理：實現收入約人民幣124.9百萬元，佔社區增值服務總收入約7.1%。

社區空間管理通過優化公共資源的利用，提供場地出租、快遞服務、充電服務、共享服務、回收服務等。

社區便民及其他服務：實現收入約人民幣503.4百萬元，佔社區增值服務總收入約28.9%

根據業主需求提供家庭保潔、家庭維修、居家養護、保姆月嫂、主題教育、租售經紀等多元化社區便民生活服務，及垃圾清運等物業專項服務。

未來發展

作為「大物業時代的國家力量」，保利物業將保持高度的戰略定力，堅持規模化發展道路，全面強化運營管理能力，加大數字化及智能化技術投入力度，整合構建優勢互補、合作共贏的大物業服務資源生態平台，努力成為政府、企業和社區居民的首選服務機構。

一是突出發展主題，持續優化規模增長方式。

以「大物業」戰略為牽引，通過多種方式實現高質量的規模擴張，鞏固和擴大市場領先優勢。我們將持續提升全委拓展能力，深耕核心區域與核心業態，依托完善的產品體系、紮實的服務品質和強大的品牌影響力加速市場化拓展，深化大物業布局；我們將發揮央企資源優勢發力合資合作，廣泛挖掘大型國企、地方國資平台的綜合後勤一體化需求，把握後勤服務社會化的機遇；我們將突出投資併購在產業發展中的戰略功能，保持戰略定力亦積極把握優質標的機會，聚集優質區域及優質業態，進一步加強核心區域項目密度及打造細分業態的專業化管理平台。

深度挖掘場景的多樣化服務需求，打造全價值的增值服務生態圈。我們將圍繞社區業主的生活需求，聚焦「美居、零售、家政、傳媒」等產業，打造線上線下的立體營銷渠道，加大對社區業主的覆蓋度、滲透率與服務黏性，實現美好生活需求與優質供應資源的高效鏈接；我們將針對公共服務、商業及寫字樓等業態探索增值產業模式，進一步挖掘業務潛力。

二是聚焦精益運營與組織變革，全面提質增效。

我們將針對最小服務場景持續開展研究，不斷迭代住宅、商業及寫字樓、公共服務等多業態的服務標準化體系，持續完善運營體系以保證項目運營質量穩定、可複製和不斷優化；我們將進行組織變革與優化，打造更加扁平高效與專業化的組織，並積極把握國資委雙百企業試點機遇，完善中長期激勵機制，優化各層級的考核激勵體系，不斷激發企業發展的內在活力。

三是加速數字化轉型，加大信息化、智能化投入力度。

未來我們將圍繞內控系統、項目管理、智慧社區、增值服務四大方面全面推進信息化建設，利用科技賦能助力精細運營、降本增效、品質提升與模式創新。我們將加速內控系統的升級改造，打造精益運營的科技支撐力；我們將圍繞項目全生命周期持續優化項目管理系統，並積極開展物聯網、大數據技術在社區場景、寫字樓場景和城市服務場景的探索應用，以提高服務的品質、及時性和可觸達性；我們將加速建設多元生活服務的線下線上融合平台，為業主與客戶打造便捷優質的消費及服務平台。

財務回顧

收入

本集團收入來自三項主要業務板塊：(i)物業管理服務；(ii)非業主增值服務；及(iii)社區增值服務。

下表載列於所示期間按業務板塊劃分的收入明細：

	截至12月31日止年度				增長率%
	2020年	收入佔比%	2019年	收入佔比%	
	人民幣千元		人民幣千元		
物業管理服務	4,947,555	61.6	3,843,828	64.4	28.7
非業主增值服務	1,341,251	16.7	968,752	16.2	38.5
社區增值服務	1,748,350	21.7	1,154,256	19.4	51.5
合計	<u>8,037,156</u>	<u>100.0</u>	<u>5,966,836</u>	<u>100.0</u>	<u>34.7</u>

截至2020年12月31日止年度，本集團的總收入約為人民幣8,037.2百萬元(2019年：約人民幣5,966.8百萬元)，較2019年同期增加約34.7%。主要是由於：(i)本集團管理規模的持續擴大帶來收入提升；及(ii)本集團增值服務於年內得到快速發展。

服務成本

年內，本集團的服務成本約為人民幣6,538.1百萬元(2019年：約人民幣4,756.1百萬元)，較2019年同期上升約37.5%。服務成本的增加主要是(i)由於本集團在管面積的擴大及在管項目的增加，相應的員工成本、外包成本亦有所增加；及(ii)美居服務、社區零售等增值服務增速較快，相應的原材料成本增加。

毛利及毛利率

下表為所示期間，按照本集團業務板塊劃分的毛利及毛利率明細：

	截至12月31日止年度					
	2020年			2019年		
	毛利	毛利	毛利率	毛利	毛利	毛利率
	(人民幣千元)	佔比	%	(人民幣千元)	佔比	%
物業管理服務	700,496	46.7	14.2	544,233	45.0	14.2
非業主增值服務	269,394	18.0	20.1	196,535	16.2	20.3
社區增值服務	529,171	35.3	30.3	469,953	38.8	40.7
合計	1,499,061	100.0	18.7	1,210,721	100.0	20.3

截至2020年12月31日止年度，本集團毛利約為人民幣1,499.1百萬元，較2019年同期的約人民幣1,210.7百萬元增長約23.8%。本集團的毛利率從2019年同期約20.3%降至約18.7%。

截至2020年12月31日止年度，本集團物業管理服務的毛利率約為14.2%（2019年：約14.2%），保持平穩。

本集團非業主增值服務的毛利率約為20.1%（2019年：約20.3%），略有下降。

本集團社區增值服務的毛利率約為30.3%（2019年：約40.7%），較2019年同期下降約10.4個百分點，乃主要是由於(i)受上半年疫情影響，部分入戶式增值服務、社區媒體、社區空間等業務開展受階段性限制；及(ii)美居、社區零售等處於成長期的業務高速增長，收入佔比提升。

行政開支

截至2020年12月31日止年度，本集團的行政開支總額約為人民幣769.7百萬元，較截至2019年12月31日止年度的約人民幣568.6百萬元增加約35.4%，主要由於(i)本集團業務高速發展，增聘僱員帶來的薪酬福利以及相關支出較2019年同期有所增長；及(ii)隨著規模的擴張帶來的房屋租賃等費用的增加。本集團的行政開支佔總收入的比例約為9.6% (2019：約9.5%)，與2019年同期基本持平。

其他收入及其他淨收益

截至2020年12月31日止年度，其他收入及其他淨收益約為人民幣210.5百萬元，較截至2019年12月31日止年度的約人民幣34.5百萬元增加約510.1%。主要歸因於(i)利息收入及政府補助增加；及(ii)匯率變動確認的匯兌淨收益。

年內溢利

截至2020年12月31日止年度，本集團年內溢利約為人民幣696.1百萬元，較2019年同期的約人民幣503.2百萬元增長約38.3%。本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣673.5百萬元，較2019年同期的約人民幣490.5百萬元增加約37.3%；淨利率約為8.7%，較2019年的約8.4%上升約0.3個百分點。

流動資產、儲備及資本架構

本集團於截至2020年12月31日止年度維持優良財務狀況。於2020年12月31日，流動資產約為人民幣8,898.7百萬元，較於2019年12月31日的約人民幣7,303.3百萬元增長約21.8%。於2020年12月31日，本集團的現金及現金等價物約為人民幣7,448.1百萬元，較於2019年12月31日約人民幣6,508.6百萬元增長約14.4%，主要是由於本公司超額配售H股所增加的募集資金，以及本集團持續增長的經營現金淨流入貢獻。截至2020年12月31日，本公司的資產負債率為33.9%，相比2019年12月31日的32.3%增加了約1.6個百分點。

於2020年12月31日，本集團的權益總額約為人民幣6,246.8百萬元，較於2019年12月31日的約人民幣5,122.2百萬元增加了約人民幣1,124.6百萬元，增長約22.0%，主要是由於超額配售募集資金致使公司權益的增加及本年實現的利潤貢獻。

物業、廠房及設備

本集團的物業、廠房及設備主要包括自用使用權資產、樓宇、租賃物業裝修、電腦設備、電子設備、運輸設備、家具及設備。於2020年12月31日，本集團的物業、廠房及設備約為人民幣161.8百萬元，較於2019年12月31日約人民幣99.0百萬元，增加約人民幣62.8百萬元，主要由於本集團業務運營採購辦公用電子設備、租賃物業裝修及使用權資產增加所致。

租賃資產及投資物業

本集團的租賃資產及投資物業主要包括租賃資產及車位會所。於2020年12月31日，本集團的租賃資產及投資物業約為人民幣180.4百萬元，較於2019年12月31日約人民幣15.5百萬元，增加約人民幣164.9百萬元，主要歸因本集團承租寫字樓，並根據經營租賃安排將寫字樓予以出租導致使用權資產淨額被分類為投資物業。

無形資產

本集團的無形資產主要包括企業合併產生的物業管理合同及商譽。於2020年12月31日，本集團的無形資產約為人民幣136.1百萬元，較於2019年12月31日約人民幣95.7百萬元，增加約人民幣40.4百萬元，主要歸因(i)本集團於2020年以代價約人民幣81.04百萬元收購華昌物業80%的股權導致商譽及物業管理合同金額的增加；及(ii)物業管理合同攤銷減少無形資產所抵銷。

貿易應收款項及應收票據

於2020年12月31日，貿易應收款項及應收票據約為人民幣888.1百萬元，較於2019年12月31日的約人民幣391.4百萬元增長約人民幣496.7百萬元，主要是由於(i)本集團在管面積的擴大及項目數量的增加，來自第三方的貿易應收款增加；(ii)與關聯方收入規模的增加，導致關聯方的貿易應收款增加。

貿易應付款項

於2020年12月31日，貿易應付款項約為人民幣397.1百萬元，較於2019年12月31日的約人民幣253.4百萬元增長約56.7%。主要是由於本集團在管面積的擴大，及分包於獨立第三方服務供應商的規模增加。

借款

於2020年12月31日，本集團概無借款或銀行貸款。

資產抵押

於2020年12月31日，本集團並無抵押任何資產。

重大投資、收購及出售

本集團於截至2020年12月31日止年度概無任何重大投資、收購及出售。

上市所得款項

本公司H股(「H股」)於2019年12月19日成功在聯交所上市，發行133,333,400股新H股，於超額配股權悉數行使後，合共發行153,333,400股H股，剔除包銷費用及相關開支後，上市所得款項淨額約為5,218.2百萬港元。截至2020年12月31日，本集團已使用募集資金約76.2百萬港元，該等已使用的款項均按照本公司日期為2019年12月9日的招股章程(「招股章程」)所載之所得款項用途分配使用，尚未動用所得款項淨額約5,142.0百萬港元將按照招股章程所載之用途及比例分配使用。具體使用情況如下：

招股章程所述所得 款項淨額計劃用途	佔所得 款項淨額 的百分比	計劃用途 所得款項 淨額 百萬港元	截至2020年	截至2020年	截至2020年
			12月31日 實際動用 所得款項 淨額 百萬港元	12月31日 未動用 所得款項 淨額 百萬港元	12月31日 未動用 所得款項 淨額預期 使用時間表
把握戰略投資機會，擇優併購， 以進一步發展戰略聯盟及 擴大本集團物業管理業務 的規模	57.0%	2,974.4	70.1	2,904.3	2022年 12月31日 或之前
其中：公共服務物業管理的 合資合作等投資 事項	7.4%	386.1	70.1	316.0	2022年 12月31日 或之前
進一步開拓本集團的增值 服務	15%	782.7	0	782.7	2022年 12月31日 或之前
升級本集團的數字化及 智能化管理系統	18%	939.3	3.3	936.0	2022年 12月31日 或之前
其中：搭建統一智能停車場 系統	2.8%	146.1	1.4	144.7	2022年 12月31日 或之前
搭建並開發內部信息 共享平台及數據庫	2.6%	135.7	1.9	133.8	2022年 12月31日 或之前
運營資金及一般公司用途	10%	521.8	2.8	519.0	不適用
合計	100%	5,218.2	76.2	5,142.0	

或然負債

於2020年12月31日，本集團並無重大或然負債。

外匯風險

本集團以人民幣開展業務。除以外幣計值的銀行存款及應付款項外，本集團並未面臨與匯率波動相關的重大風險。管理層將繼續關注外匯風險，並採取審慎措施，以減低匯兌風險。

期後事項

於2020年12月31日後直至本公告日期，本集團並無期後事項。

僱員及薪酬政策

於2020年12月31日，本集團有44,351名僱員(於2019年12月31日：38,774名僱員)。截至2020年12月31日止年度，總員工成本約為人民幣3,526.7百萬元。

本集團參照市場水準，以及僱員表現及貢獻，建立市場化的、有競爭力的、績效導向的薪酬計劃，以激勵員工的價值創造。本集團亦同時提供僱員福利，包括養老基金、醫療保險、工傷保險、生育保險、失業保險及住房公積金等。

員工培訓與發展

本集團重視招募優秀人才，並為僱員提供持續的培養計劃及職業發展機會。通過打造高管、項目經理、項目基層人員、校招生、專業人才等五支關鍵人才隊伍供應鏈，為員工提供全面的崗位培訓。其中，「星海指揮官」培養計劃是針對總部及區域開設的高級管理人才培養計劃。「星河運營官」項目經理培養計劃是從公司戰略和業務需求出發，著力打造項目關鍵崗位人才培養機制。疫情期間，積極響應穩崗就業政策，通過「綠色通道」、「指揮官計劃」、「同行者計劃」、「暖心旅程」四大招聘行動招募全國各類專業管理崗位及項目管理崗位。創新校招形式，開展央視頻APP「國聘行動」、光明網「2020企業校招光明大直播」招聘直播活動，為社會提供更多就業崗位。

年度股息

董事會建議就截至2020年12月31日止年度分派年度股息每股人民幣0.43元(含稅)，建議派息比率相當於約35.3%，有關股息方案須經本公司股東於2021年5月28日召開的股東周年大會(「**2020年度股東周年大會**」)上批准並預計將於2021年7月23日或之前支付。建議年度股息將以人民幣宣派並以港元(H股)及人民幣(內資股)派發，其匯率將根據中國人民銀行於2020年度股東周年大會召開前五個營業日發佈的人民幣兌港元平均匯率計算。

股東周年大會通告

2020年度股東周年大會將於2021年5月28日(星期五)舉行。2020年度股東周年大會通告將按聯交所上市規則(「**上市規則**」)規定的方式於適當時候刊載於聯交所指定網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.polywuye.com)，並向股東寄發。

暫停辦理股份過戶登記手續

為釐定股東出席2020年度股東周年大會(及其任何續會)並於會上投票的資格，本公司將於2021年5月25日(星期二)至2021年5月28日(星期五)(包括首尾兩日)暫停辦理股份過戶登記手續，該期間將不予辦理任何股份過戶登記。為確認H股股東符合資格出席2020年度股東周年大會並於會上投票，所有填妥的股份過戶表格連同有關H股股票須於2021年5月24日(星期一)下午4時30分前送達本公司香港H股股份過戶登記處卓佳證券登記有限公司以供登記，地址為香港皇后大道東183號合和中心54樓。

審閱賬目

本公司的審核委員會(「**審核委員會**」)遵照上市規則附錄十四成立，並以書面形式訂明其職權範圍。審核委員會獲董事會授權，負責審閱及監督本公司的財務匯報、風險管理及內部監控系統，協助董事會履行其對本集團的審計職責。

審核委員會由非執行董事劉平先生及胡在新先生，及獨立非執行董事譚燕女士、王小軍先生及王鵬先生組成。譚燕女士為審核委員會主席。

審核委員會已審閱本集團截至2020年12月31日止年度的經審核綜合財務報表及年度業績，並與本集團的管理層討論本集團採納的會計原則及實務，及內部監控及財務匯報等事宜。

香港立信德豪會計師事務所有限公司的工作範圍

本集團核數師香港立信德豪會計師事務所有限公司已就本集團截至2020年12月31日止年度之全年業績公告所載數字與本集團截至2020年12月31日止年度的經審核綜合財務報表所載金額核對一致。香港立信德豪會計師事務所有限公司就此進行的工作並不構成根據香港會計師公會所頒佈的香港核數準則、香港審閱委聘服務準則或香港核證應聘服務準則所指核證服務委聘，因此，香港立信德豪會計師事務所有限公司並無就全年業績公告作出任何核證。

遵守企業管治守則

本公司已採納上市規則附錄十四所載的企業管治守則(「企業管治守則」)的守則條文，作為自身之企業管治守則。截至2020年12月31日止年度，本公司已遵守企業管治守則的全部適用守則條文。

進行證券交易的標準守則

本公司已採納上市規則附錄十所載上市發行人董事進行證券交易的標準守則(「標準守則」)，作為本公司董事及監事進行證券交易的行為守則。經向本公司全體董事及監事做出具體查詢後，彼等已確認截至2020年12月31日止年度一直遵守標準守則所載的標準規定。

購買、出售或贖回本公司上市證券

本公司於2020年1月10日獲悉數行使超額配股權，並於2020年1月17日以每股35.10港元發行合共20,000,000股每股面值為人民幣1.00元的新H股。於發行新H股後，本公司總股份數為553,333,400股，其中內資股400,000,000股，H股153,333,400股。

除上文所披露者外，截至2020年12月31日止年度，本公司或其任何附屬公司並無購買、出售或贖回本公司的任何上市證券。

公眾持股量

根據已公佈資料及據董事所知，截至2020年12月31日止年度及於本公告日期，本公司已維持符合上市規則規定的充足公眾持股量。

刊發全年業績公告及年報

本公告已刊登於聯交所指定網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.polywuye.com)。本公司截至2020年12月31日止年度之年報(其載有上市規則所規定之所有資料)將於適當時候寄發予股東並可於上述網站查閱。

承董事會命
保利物業服務股份有限公司
董事長兼非執行董事
黃海

中國廣州，2021年3月24日

於本公告日期，非執行董事為黃海先生、劉平先生及胡在新先生；執行董事為吳蘭玉女士；及獨立非執行董事為王小軍先生、譚燕女士及王鵬先生。