

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份內容而產生或因依賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



## COLOUR LIFE SERVICES GROUP CO., LIMITED 彩生活服務集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

(股份代號：1778)

### 截至2020年12月31日止年度的年度業績公告

#### 摘要

- 於2020年，本集團實現總收入約為人民幣3,596百萬元，毛利約為人民幣1,208百萬元，淨利潤約為人民幣542百萬元，本公司股東應佔淨利潤約為人民幣502百萬元。
- 截至2020年12月31日止年度，經營活動現金流量淨額增加51.6%至人民幣826百萬元。
- 淨利潤率則由2019年同期約13.9%上升1.2個百分點至約15.1%。
- 董事會建議就截至2020年12月31日止年度派付末期股息每股人民幣8.73分，派息率約為25%。股東可選擇新股份而非現金形式收取股息。

彩生活服務集團有限公司(「本公司」或「彩生活」)董事(「董事」)會(「董事會」)宣佈本公司及其附屬公司(「本集團」)截至2020年12月31日止年度的經審核財務業績如下：

## 綜合損益及其他全面收益表

截至2020年12月31日止年度

	附註	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
服務收益	3及4	<b>3,596,450</b>	3,845,003
服務成本		<b>(2,388,688)</b>	<b>(2,489,567)</b>
毛利		<b>1,207,762</b>	1,355,436
其他收入	5	<b>69,744</b>	48,690
其他收益及虧損	5	<b>81,165</b>	(19,189)
預期信貸虧損模式項下減值虧損(扣除撥回)	6	<b>(89,309)</b>	(86,679)
銷售及分銷開支		<b>(16,944)</b>	(62,884)
行政開支		<b>(421,843)</b>	(413,293)
按酬金制向住宅社區支收的開支		<b>78,072</b>	81,033
融資成本	7	<b>(210,387)</b>	(201,711)
投資物業的公平值變動		<b>(2,461)</b>	1,006
分佔聯營公司業績		<b>3,937</b>	3,938
分佔合營公司業績		<b>996</b>	9,900
除稅前溢利		<b>700,732</b>	716,247
所得稅開支	8	<b>(158,677)</b>	<b>(180,556)</b>
年內溢利	9	<b>542,055</b>	535,691

		2020年	2019年
	附註	人民幣千元	人民幣千元
<b>其他全面收益 (開支)</b>			
<b>其後將不會重新分類至損益的項目：</b>			
指定按公平值計入其他全面收益的 權益工具公平值變動		1,793	(1,772)
指定按公平值計入其他全面收益的 權益工具公平值變動的遞延稅務影響		<u>(448)</u>	<u>443</u>
年內其他全面收益 (開支)，扣減所得稅		<u>1,345</u>	<u>(1,329)</u>
年內全面收益總額		<u><b>543,400</b></u>	<u>534,362</u>
以下人士應佔年內溢利：			
本公司擁有人		501,721	498,570
非控股權益		<u>40,334</u>	<u>37,121</u>
		<u><b>542,055</b></u>	<u>535,691</u>
以下人士應佔年內全面收益總額：			
本公司擁有人		503,066	497,241
非控股權益		<u>40,334</u>	<u>37,121</u>
		<u><b>543,400</b></u>	<u>534,362</u>
每股盈利—基本 (人民幣分)	11	<u><b>34.90</b></u>	<u>36.48</u>
每股盈利—攤薄 (人民幣分)	11	<u><b>34.90</b></u>	<u>36.48</u>

## 綜合財務狀況表

於2020年12月31日

	附註	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
<b>非流動資產</b>			
物業、廠房及設備		181,905	202,735
使用權資產		95,204	85,161
投資物業		147,351	155,040
於聯營公司的權益		61,046	55,557
於合營公司的權益		103,862	100,224
指定按公平值計入其他全面收益的權益工具		115,168	121,735
商譽		2,317,252	2,317,252
無形資產		953,461	1,091,235
合約資產		14,572	22,229
其他應收款項		4,986	5,900
應收貸款		1,761	7,858
質押銀行存款		–	90,500
遞延稅項資產		85,932	61,806
應收一名關連方款項		68,889	72,899
就潛在收購附屬公司支付的按金		10,653	9,868
		<u>4,162,042</u>	<u>4,399,999</u>
<b>流動資產</b>			
存貨		–	3,700
合約資產		48,986	45,464
貿易應收款項	12	546,989	658,244
其他應收款項及預付款項		751,151	745,853
應收貸款		224,188	201,616
代表住戶付款		1,050,618	908,465
應收關連方款項		899,766	564,228
按公平值計入損益的金融資產		–	3,000
質押／受限制銀行存款		154,118	124,146
銀行結餘及現金		2,458,579	1,721,228
		<u>6,134,395</u>	<u>4,975,944</u>

	附註	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
<b>流動負債</b>			
貿易應付款項	13	405,567	401,176
其他應付款項及應計款項		804,521	886,679
合約負債		516,500	350,215
代表住戶收款		362,189	403,862
一年內到期的租賃負債		7,898	2,300
應付關連方款項		604,003	453,547
稅項負債		239,896	229,949
一年內到期的借款		436,181	752,576
優先票據及債券		1,552,688	149,786
一年內到期的已發行資產抵押證券		20,206	87,483
		<u>4,949,649</u>	<u>3,717,573</u>
<b>流動資產淨值</b>		<u>1,184,746</u>	<u>1,258,371</u>
<b>總資產減流動負債</b>		<u>5,346,788</u>	<u>5,658,370</u>
<b>非流動負債</b>			
遞延稅項負債		252,937	290,136
應付一名關連方款項		–	126
一年後到期的租賃負債		18,929	11,343
一年後到期的借款		520,500	1,287,704
一年後到期的已發行資產抵押證券		–	17,065
		<u>792,366</u>	<u>1,606,374</u>
<b>資產淨值</b>		<u>4,554,422</u>	<u>4,051,996</u>
<b>資本及儲備</b>			
股本		118,036	115,134
儲備		4,231,605	3,755,045
本公司擁有人應佔權益		4,349,641	3,870,179
非控股權益		204,781	181,817
<b>權益總額</b>		<u><u>4,554,422</u></u>	<u><u>4,051,996</u></u>

# 綜合財務報表附註

截至2020年12月31日止年度

## 1. 一般資料

彩生活服務集團有限公司(「本公司」)於開曼群島註冊成立為有限公司，其股份於香港聯合交易所有限公司(「港交所」)主板上市。本公司的直接控股公司為花樣年控股集團有限公司(「花樣年控股」)。該公司於開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司，其股份於港交所主板上市。其最終控股公司Ice Apex Limited為於英屬處女群島註冊成立的有限公司，而最終控股方為曾寶寶小姐。本公司的註冊辦事處及主要營業地點地址於年報中公司資料一節披露。

本公司為投資控股公司。

綜合財務報表以本公司及其主要附屬公司的功能貨幣人民幣呈列。

## 2. 應用新訂香港財務報告準則及其修訂本

### 於本年度強制生效的新訂香港財務報告準則及其修訂本

於本年度，本集團已首次應用香港財務報告準則中對概念框架的提述的修訂及以下由香港會計師公會(「香港會計師公會」)頒佈的香港財務報告準則的修訂，該等修訂於2020年1月1日或之後開始之年度期間強制生效用以編製綜合財務報表：

香港會計準則第1號及香港會計準則第8號 (修訂本)	重大的定義
香港財務報告準則第3號(修訂本)	業務之定義
香港財務報告準則第9號、 香港會計準則第39號及 香港財務報告準則第7號(修訂本)	利率基準改革

於本年度應用香港財務報告準則中對概念框架的提述的修訂及香港財務報告準則的修訂對本集團本年度及過往年度之財務狀況及表現及／或於該等綜合財務報表所載之披露並無重大影響。

## 已頒佈但未生效的新訂香港財務報告準則及其修訂本

本集團並無提前應用以下已頒佈但尚未生效的新訂香港財務報告準則及其修訂本：

香港財務報告準則第17號	保險合約及相關修訂 <sup>1</sup>
香港財務報告準則第16號(修訂本)	Covid-19相關租金優惠 <sup>4</sup>
香港財務報告準則第3號(修訂本)	對概念框架的提述 <sup>2</sup>
香港財務報告準則第9號、 香港會計準則第39號、 香港財務報告準則第7號、 香港財務報告準則第4號及 香港財務報告準則第16號(修訂本)	利率基準改革—第2階段 <sup>5</sup>
香港財務報告準則第10號及 香港會計準則第28號(修訂本)	投資者與其聯營公司或合營企業之間的 資產出售或注資 <sup>3</sup>
香港會計準則第1號(修訂本)	負債的流動或非流動分類及 香港詮釋第5(2020)號相關修訂 <sup>1</sup>
香港會計準則第16號(修訂本)	物業、廠房及設備—作擬定用途前的所得款項 <sup>2</sup>
香港會計準則第37號(修訂本)	虧損合約—履行合約的成本 <sup>2</sup>
香港財務報告準則(修訂本)	香港財務報告準則2018年至2020年週期之 年度改進 <sup>2</sup>

<sup>1</sup> 於2023年1月1日或之後開始之年度期間生效。

<sup>2</sup> 於2022年1月1日或之後開始之年度期間生效。

<sup>3</sup> 於待定日期或之後開始之年度期間生效。

<sup>4</sup> 於2020年6月1日或之後開始之年度期間生效。

<sup>5</sup> 於2021年1月1日或之後開始之年度期間生效。

本公司董事預計，應用上述新訂香港財務報告準則及其修訂本於可見未來不會對綜合財務報表造成重大影響。

### 3. 服務收入

#### 來自客戶合約收益明細

截至2020年12月31日止年度

	物業管理服務 人民幣千元	增值服務 人民幣千元	工程服務 人民幣千元	總計 人民幣千元
<b>商品及服務類型</b>				
物業管理服務				
包幹制	3,015,899	-	-	3,015,899
交付前服務	48,987	-	-	48,987
酬金制	202,187	-	-	202,187
顧問服務費	17,421	-	-	17,421
	<u>3,284,494</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>3,284,494</u>
增值服務				
網上推廣服務	-	85,692	-	85,692
銷售及租賃協助	-	111,238	-	111,238
其他增值服務	-	59,450	-	59,450
	<u>-</u>	<u>256,380</u>	<u>-</u>	<u>256,380</u>
工程服務				
設備安裝服務	-	-	36,289	36,289
維修及保養服務	-	-	6,263	6,263
節能服務費	-	-	13,024	13,024
	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>55,576</u>	<u>55,576</u>
	<u>3,284,494</u>	<u>256,380</u>	<u>55,576</u>	<u>3,596,450</u>
<b>確認收益時間</b>				
於某時刻	-	111,238	-	111,238
隨時間	3,284,494	145,142	55,576	3,485,212
	<u>3,284,494</u>	<u>256,380</u>	<u>55,576</u>	<u>3,596,450</u>

以下載列來自客戶合約收益與分部資料所披露金額之對賬。

	截至2020年12月31日止年度					總計 人民幣千元
	華東區 人民幣千元	華南區 人民幣千元	華西區 人民幣千元	華北區 人民幣千元	華中區 人民幣千元	
分部收益	972,139	854,036	1,046,620	567,393	322,836	3,763,024
對銷	(38,874)	(32,192)	(48,054)	(31,108)	(16,346)	(166,574)
來自客戶合約收益	<u>933,265</u>	<u>821,844</u>	<u>998,566</u>	<u>536,285</u>	<u>306,490</u>	<u>3,596,450</u>



截至2019年12月31日止年度

	物業管理服務 人民幣千元	增值服務 人民幣千元	工程服務 人民幣千元	總計 人民幣千元
<b>商品及服務類型</b>				
<b>物業管理服務</b>				
包幹制	2,989,342	–	–	2,989,342
交付前服務	123,695	–	–	123,695
酬金制	196,041	–	–	196,041
顧問服務費	32,423	–	–	32,423
	<u>3,341,501</u>	<u>–</u>	<u>–</u>	<u>3,341,501</u>
<b>增值服務</b>				
網上推廣服務	–	148,295	–	148,295
銷售及租賃協助	–	147,316	–	147,316
其他增值服務	–	105,690	–	105,690
	<u>–</u>	<u>401,301</u>	<u>–</u>	<u>401,301</u>
<b>工程服務</b>				
設備安裝服務	–	–	71,333	71,333
維修及保養服務	–	–	14,041	14,041
節能服務費	–	–	16,827	16,827
	<u>–</u>	<u>–</u>	<u>102,201</u>	<u>102,201</u>
	<u>3,341,501</u>	<u>401,301</u>	<u>102,201</u>	<u>3,845,003</u>
<b>確認收益時間</b>				
於某時刻	–	147,316	–	147,316
隨時間	3,341,501	253,985	102,201	3,697,687
	<u>3,341,501</u>	<u>401,301</u>	<u>102,201</u>	<u>3,845,003</u>

以下載列來自客戶合約收益與分部資料所披露金額之對賬。

	截至2019年12月31日止年度					總計 人民幣千元
	華東區 人民幣千元	華南區 人民幣千元	華西區 人民幣千元	華北區 人民幣千元	華中區 人民幣千元	
分部收益	1,035,306	916,703	1,100,384	613,825	347,531	4,013,749
對銷	(39,381)	(32,612)	(48,681)	(31,514)	(16,558)	(168,746)
來自客戶合約收益	<u>995,925</u>	<u>884,091</u>	<u>1,051,703</u>	<u>582,311</u>	<u>330,973</u>	<u>3,845,003</u>

#### 4. 分部資料

對外呈報的分部資料按地理位置作為基準進行分析，與旨在進行資源分配及業績評估而由本公司執行董事、主要經營決策人定期審閱的內部資料一致。此亦為本集團的組織基準，管理層已選擇該基準按不同地理位置確定本集團的組織。於確定本集團的可報告分部時，並未將主要經營決策人已確認的任何經營分部加總。

具體而言，根據香港財務報告準則第8號，本集團的可報告分部如下：

- 華東：主要包括上海、南京、青島、杭州、合肥、無錫、蘇州、濟南等城市；
- 華南：深圳地區及華南合計，主要包括深圳、南昌、東莞、廣州、泉州、佛山、惠州、福州等城市；
- 華西：中國西南及中國西北合計，主要包括成都、重慶、柳州、南寧、銀川、西安、昆明、桂林等城市；
- 華北：中國東北及華北合計，主要包括大連、北京、天津、呼和浩特、唐山、石家莊、太原、包頭等城市；及
- 華中：主要包括武漢、鄭州、長沙、常德、益陽、宜昌、襄陽、湘潭等城市。

## 分部收益及業績

以下為按可報告分部對本集團收益及業績的分析。

	華東區 人民幣千元	華南區 人民幣千元	華西區 人民幣千元	華北區 人民幣千元	華中區 人民幣千元	總計 人民幣千元
於2020年12月31日						
分部收益	<u>933,265</u>	<u>821,844</u>	<u>998,566</u>	<u>536,285</u>	<u>306,490</u>	<u>3,596,450</u>
分部溢利	<u>204,013</u>	<u>227,469</u>	<u>235,167</u>	<u>104,455</u>	<u>91,148</u>	862,252
投資物業公平值變動						(2,461)
分佔聯營公司業績						3,937
分佔合營公司業績						996
應收一間合營公司款項及 應收貸款之減值虧損						(20,610)
融資成本						(210,387)
利息收入						24,619
以股份支付的款項開支						(6,698)
匯兌收益						84,407
其他未分配開支						<u>(35,323)</u>
除稅前溢利						<u>700,732</u>

	華東區 人民幣千元	華南區 人民幣千元	華西區 人民幣千元	華北區 人民幣千元	華中區 人民幣千元	總計 人民幣千元
<b>於2019年12月31日</b>						
分部收益	<u>995,925</u>	<u>884,091</u>	<u>1,051,703</u>	<u>582,311</u>	<u>330,973</u>	<u>3,845,003</u>
分部溢利	<u>215,582</u>	<u>251,710</u>	<u>288,404</u>	<u>102,879</u>	<u>95,188</u>	953,763
投資物業公平值變動						1,006
按公平值計入損益的金融資產的 公平值變動						1,892
分佔聯營公司業績						3,938
分佔合營公司業績						9,900
應收一間合營公司款項及 應收貸款之減值虧損						(24,856)
融資成本						(201,711)
利息收入						26,128
以股份支付的款項開支						(20,134)
購回已發行資產抵押證券之虧損						(3,520)
修訂已發行資產抵押證券之虧損						(1,380)
匯兌虧損						(11,740)
其他未分配開支						<u>(17,039)</u>
除稅前溢利						<u>716,247</u>

## 5. 其他收入、收益及虧損

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
<b>其他收入</b>		
利息收入來自		
—應收貸款	1,672	9,054
—銀行	22,641	16,645
—向員工提供非即期墊款	306	429
退回增值稅	24,174	18,217
無條件政府補助	18,809	1,128
按公平值計入損益的金融資產利息收入	—	1,892
投資物業租金收入(固定租賃付款)	5	150
其他	2,137	1,175
	<u>69,744</u>	<u>48,690</u>
<b>其他收益及虧損</b>		
出售物業、廠房及設備的虧損	(37)	(452)
修訂已發行資產抵押證券的虧損	—	(1,380)
購回已發行資產抵押證券的虧損	—	(3,520)
匯兌收益(虧損)	84,407	(11,740)
其他	(3,205)	(2,097)
	<u>81,165</u>	<u>(19,189)</u>

## 6. 預期信貸虧損模式項下減值虧損 (扣除撥回)

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
就以下各項確認減值虧損		
—貿易應收款項	(18,634)	(13,997)
—合約資產	(1,147)	(453)
—代表住戶付款	(48,918)	(47,373)
—應收一間合營公司款項	(4,010)	(8,606)
—應收貸款	(16,600)	(16,250)
	<u>(89,309)</u>	<u>(86,679)</u>

## 7. 融資成本

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
以下項目的利息：		
—借款	(93,277)	(162,869)
—優先票據及債券	(107,622)	(16,285)
—已發行資產抵押證券	(7,715)	(20,861)
—應付一間同系附屬公司款項	(48)	(426)
—租賃負債	(1,725)	(1,270)
	<u>(210,387)</u>	<u>(201,711)</u>

## 8. 所得稅開支

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
即期稅項		
—中國企業所得稅	(220,450)	(232,347)
遞延稅項		
—計入損益	61,773	51,791
	<u>(158,677)</u>	<u>(180,556)</u>

## 9. 年內溢利

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
年內溢利乃扣除下列各項後達致：		
董事酬金	8,229	7,943
其他員工薪金及其他福利	1,276,413	1,273,828
退休福利計劃供款	88,850	87,035
以股份支付的款項開支	5,607	17,144
	<u>1,379,099</u>	<u>1,385,950</u>
員工成本總額	<u>1,379,099</u>	<u>1,385,950</u>
核數師酬金	4,300	4,300
無形資產攤銷	137,774	139,583
物業、廠房及設備折舊	48,206	54,925
使用權資產折舊	8,657	3,960

## 10. 股息

截至2020年12月31日止年度，已就截至2019年12月31日止年度宣派末期股息每股人民幣9.12分（2019年：截至2018年12月31日止年度的末期股息18.00港仙（相當於人民幣15.40分））。於2020年7月，已向本公司擁有人支付現金人民幣24,928,000元（2019年：人民幣210,375,000元）及向股東以本公司新繳足股份的形式派息人民幣103,105,000元（2019年：零）。

2020年12月31日後，董事建議就截至2020年12月31日止年度派付末期股息每股人民幣8.73分（2019年：人民幣9.12分），合共人民幣127,010,000元，有待本公司股東於應屆股東週年大會批准。截至2020年12月31日止年度的股息將可由股東選擇，就部分或全部有關股息，以現金或以本公司新繳足股份的形式支付。於報告期末後建議的末期股息並無於報告期末確認為負債。

## 11. 每股盈利

本公司擁有人應佔每股基本及攤薄盈利乃根據以下數據計算：

	2020年	2019年
<b>盈利 (人民幣千元)</b>		
用以計算每股基本及攤薄盈利的盈利 (本公司擁有人應佔年內溢利)	<u>501,721</u>	<u>498,570</u>
<b>股份數目 (千股)</b>		
用以計算每股基本及攤薄盈利的普通股加權平均數	<u>1,437,442</u>	<u>1,366,715</u>

截至2020年及2019年12月31日止年度，計算每股攤薄盈利並無假設本公司授出的若干購股權獲行使，原因是相關購股權的行使價高於每股平均市價。

## 12. 貿易應收款項

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
貿易應收款項	605,610	714,814
減：信貸虧損撥備	<u>(58,621)</u>	<u>(56,570)</u>
	<u>546,989</u>	<u>658,244</u>

貿易應收款項主要來自包幹制社區物業管理服務收入、交付前服務及顧問服務安排、增值服務收入及工程服務收入。

來自包幹制社區物業管理服務的收入乃於發出繳款通知書後由業主支付，收款模式一般為於向住戶發出繳款通知書後30天至1年內支付。

交付前服務的物業管理服務的收入乃根據與物業開發商訂立的相關服務協議的條款收取，一般於發出繳款通知書後30至90日內收取。



有關顧問服務安排的物業管理服務收入乃根據與物業管理公司訂立的相關服務協議的條款收取，一般於發出繳款通知書後30至90日內收取。

增值服務收入根據相關服務協議的條款收取，一般於發出繳款通知書後30至90日內收取。

工程服務收入根據相關服務協議的條款收取，一般於付款要求發出後30至90日內收取。

以下為於報告期末按發票日期或繳款通知書日期（該等發票日期或繳款通知書日期為付款到期日）呈列的貿易應收款項的賬齡分析：

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
0至30日	164,835	212,587
31至90日	143,029	161,725
91至180日	104,276	140,240
181至365日	93,005	108,999
1年以上	41,844	34,693
	<u>546,989</u>	<u>658,244</u>

### 13. 貿易應付款項

供應商授予本集團的信貸期介乎30至180日。以下為於各報告期末按發票日期呈列的貿易應付款項的賬齡分析：

	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
0至60日	254,251	275,658
61至180日	109,287	82,941
181至365日	27,091	26,884
1年以上	14,938	15,693
	<u>405,567</u>	<u>401,176</u>

## 管理層討論及分析

### 業務模式

本集團為中國領先的物業管理及社區服務運營商，專注於以物業管理服務為基礎，利用互聯網技術，搭建線下及線上服務平台，高效聯繫社區住戶與各類商品和服務供應商，為社區住戶提供最佳的居住體驗。

社區是城市最基層的社會組織細胞，而物業管理提供的服務，對社區居民生活的安定、便捷，以及對社會的發展都具有重要意義。本集團通過提供基礎的四保服務（即保潔、保綠、保安、保修服務），保障業主的基本生活，為社區服務體系奠定堅實的底層基石。

在保障社區居民的基本生活同時，本集團亦深入推進智慧社區的建設，積極擁抱物聯網、大數據、人工智能等技術，引入智能設備的應用，並以此提升本集團效率，實現高品質的物業管理服務。本集團於總部建立了強大的數據化「雲」系統，減少對「管」的職能與範圍的依賴，強化「端」的服務承接能力，以此組織有效的社區服務。例如，本集團打造了「北斗七星」系統，通過對E停車、E電梯、E能源、E保潔、E裝修、E繳費、E投訴七大功能的訂單化改造，本集團逐步實現了物業管理服務全流程的拆分，進一步提升本集團的服務效率。

為了細化深耕基礎業務，本集團將旗下管理項目，根據不同的收費標準，劃分為若干個服務層級，制定設備改造和服務方案標準，為不同項目客戶性價比需求，提供針對性強的服務體驗，也為本集團在全國範圍內的快速擴張奠定基礎。正是因為自動化、集中化、標準化管理體系的建立，本集團在管理面積穩步增長，在保證客戶滿意度的前提下，實現了優秀的成本控制能力。

除了追求服務增效，本集團更致力於打造有溫度的社區。通過舉辦各類社區活動，主動搭建溝通的橋梁，拉近業主之間、業主與物業人員的關係，豐富業餘生活，讓社區居民的生活向更美好、更溫暖的方向發展。此類服務能夠為業主營造溫暖的社區氛圍，增強其對本集團的信任感。服務關係的改善，也為本集團進一步拓展社區消費場景打下基礎。

本集團積極打造社區服務的線上平台彩之雲，實現繳付物業管理費、通知以及投訴等功能的線上平台化，一方面增加了小區居民的生活便利性，另一方面也加深了小區業主與本集團線上平台的聯繫。此外，本集團根據小區居民數量配置一定比例的客戶經理，客戶經理對客戶滿意度進行及時的跟蹤和反饋，一方面確保線下小區的基礎服務質量，另一方面也高效了解小區業主的所需服務，推動相應增值業務的進展，將小區在線上和線下業務進行有機結合，從而進一步擴大本集團的競爭優勢。

由於京東及360.com作為股東投資於本集團，京東與本集團在社區服務、前置倉設置、物流配送、平台體驗優化等方面展開合作。同時，基於360.com在核心安全領域的技術積累，本集團將與其在安防、物聯網、人工智能等領域開展合作。通過與京東和360.com共同探索「社區+」戰略，彩生活的線上和線下運營能力將被進一步提升，優化業主居住體驗，為業主打造人文、溫度和科技三方結合的智慧社區。

## 業務發展

一般而言，物業發展商在獲取交付許可證前，需要聘請物業管理公司。此時，物業發展商通常會通過招標選取合格的物業管理公司，本集團會組織市場部門進行投標。合同中標後，本集團將物業管理合同內約定的面積計入「管理的總建築面積」。物業發展商在將物業售出後，會對購房人發出入伙通知書。購房人在收到入伙通知書後，將承擔交納物業管理費的義務，所以這部分管理的總建築面積又稱為「產生收益的總建築面積」。合約管理總建築面積與產生收益的總建築面積的差額為「儲備的總建築面積」，未來將會轉化為產生收益的總建築面積。

為延伸本集團的覆蓋範圍，向更多受眾展示本集團的服務及能力，本集團選擇性地與地區物業管理公司訂立顧問服務合約，合約內約定的面積計入「顧問的總建築面積」。上述管理的總建築面積及顧問的總建築面積統稱為本集團的「合約管理總建築面積」。

本集團專注於通過口碑與品牌進行內生式新委聘擴張。憑藉出色的物業管理經驗，截至2020年12月31日，本集團的合約管理總建築面積達到563.4百萬平方米，對應的社區數量達到2,841個。其中，於2020年12月31日本集團已經產生收益的合約管理總建築面積達到361.0百萬平方米。同時，本集團積極打造社區服務的線上平台，並通過將平台輸出給合作夥伴，使本集團的線上平台可以服務於更多非彩生活管理的社區及家庭。

除了向其他物業管理公司提供線上平台或相應的技術指導外，本集團還在不斷拓寬其線上平台技術的使用場景。例如，本集團幫助長沙市公安局搭建「星城園丁」APP，用於長沙市的「群防群治」。市民通過「星城園丁」領取巡邏訂單，或者交通違規舉報訂單，每天完成一個訂單，用戶即可獲取相應積分，當用戶在「星城園丁」APP上購物時，積分可以充當折扣券。這一新模式激勵廣大市民共同參與到安全城市建設、和諧社區打造的過程中，受到了長沙市政府的極大肯定。截至2020年12月31日，「星城園丁」APP的註冊用戶數已達到6.1百萬人。以巡邏防控訂單任務為例，自2019年3月28日上線至2020年12月31日，共約3.9百萬人次參與巡邏，巡邏總里程約9.2百萬公里；平台累計接收交通違法舉報1080.9千起，吸毒舉報2.7千起，該平台成為城市居民共同參與文明城市建設的高效窗口。這一創新應用的順利落地，標誌著本集團的線上平台技術具備更加廣泛的應用場景。

此外，本集團與京東在簽署全面戰略合作協議後，2020年雙方共同推進了快遞櫃業務試點落地。這一模式下，京東負責快遞櫃的硬件鋪設，本集團配合進行社區內的快遞投遞與派送，快遞員使用櫃機所支付的費用作為收入由本集團與京東進行分成。通過櫃機高效率週轉進而抽取備金的模式，相比原有快遞櫃運營商每年固定支付給社區的場租費，盈利能力明顯上升。同時，本集團輔助進行訂單派送，成為本集團員工與業主溝通聯絡的新觸點。

截至2020年12月31日，本集團所管理、提供顧問服務和合作的社區所在區域如下：



**華南區**

- 1 圳莞
- 2 深東
- 3 佛山
- 4 佛撫
- 5 贛州
- 6 廣河
- 7 州源
- 8 州惠
- 9 景德
- 10 南昌
- 11 南康
- 12 莆田
- 13 莆清
- 14 上饒
- 15 陽江
- 16 宜潭
- 17 鷹山
- 18 中珠
- 19 廈門
- 20 韶關
- 21 韶鶴
- 22 泉山
- 23 三州
- 24 漳明
- 25 南雄
- 26 龍巖
- 27 九江
- 28 南平
- 29 新餘
- 30 肇慶
- 31 肇海
- 32 海口
- 33 儋州
- 34 福汕
- 35 汕頭
- 36 湛江
- 37 井山
- 38 豐城
- 39 吉安
- 40 梅平
- 41 漳三
- 42 瑞亞
- 43 文金
- 44 萍昌
- 45 樟鄉
- 46 普樹
- 47 晉江
- 48 福清
- 49 江門
- 50 保黎
- 51 苗族
- 52 瓊海
- 53 茂州

**華東區**

- 54 州常
- 55 東東
- 56 高郵
- 57 淮陰
- 58 江陰
- 59 連雲
- 60 南港
- 61 南京
- 62 南通
- 63 蘇州
- 64 無錫
- 65 鹽城
- 66 揚州
- 67 揚熟
- 68 常山
- 69 昆州
- 70 徐州
- 71 杭州
- 72 湖州
- 73 蘇州
- 74 湖陽
- 75 阜興
- 76 嘉興
- 77 臨沂
- 78 煙臺
- 79 鎮江
- 80 溧博
- 81 九蚌
- 82 合肥
- 83 濟寧
- 84 六安
- 85 青島
- 86 紹興
- 87 太倉
- 88 溫州
- 89 濟南
- 90 宿遷
- 91 泰安
- 92 荷澤
- 93 淮金
- 94 北華
- 95 聊城
- 96 德州
- 97 大和
- 98 棗莊
- 99 濰東
- 100 德營
- 101 寧州
- 102 波光
- 103 壽沂
- 104 新日
- 105 照

- 106 阜
- 107 馬山
- 108 宜興
- 109 泰州
- 110 余姚
- 111 諸暨
- 112 河澤
- 113 黃山
- 114 樂東
- 115 銅陵
- 116 安慶

**西南區**

- 117 都
- 118 柳
- 119 大
- 120 南
- 121 南
- 122 自
- 123 崇
- 124 百
- 125 貴
- 126 遵
- 127 貴
- 128 防
- 129 德
- 130 廣
- 131 安
- 132 麗
- 133 綿
- 134 平
- 135 遂
- 136 銅
- 137 宜
- 138 重
- 139 資
- 140 安
- 141 北
- 142 廣
- 143 昆
- 144 廣
- 145 內
- 146 都
- 147 福
- 148 龍
- 149 麻
- 150 巴

- 151 梧
- 152 畢
- 153 峨
- 154 樂
- 155 六
- 156 黔
- 157 侗
- 158 文
- 159 玉
- 160 宜
- 161 湄
- 162 西
- 163 眉
- 164 黔
- 165 苗
- 166 苗

**東北區**

- 167 蓋
- 168 哈
- 169 葫
- 170 瀋
- 171 鐵
- 172 營
- 173 調
- 174 本
- 175 長
- 176 盤
- 177 大
- 178 牡
- 179 雞
- 180 齊
- 181 大
- 182 佳
- 183 撫
- 184 撫
- 185 丹
- 186 丹
- 187 赤

**西北區**

- 188 西
- 189 銀
- 190 蘭
- 191 韓
- 192 西
- 193 榆
- 194 寶
- 195 安
- 196 平
- 197 漢
- 198 渭
- 199 中
- 200 烏
- 201 伊
- 202 伊
- 203 晉
- 204 咸
- 205 彭
- 206 楊

**華北區**

- 207 北
- 208 秦
- 209 天
- 210 石
- 211 包
- 212 通
- 213 遼
- 214 太
- 215 唐
- 216 呼
- 217 烏
- 218 廊
- 219 大
- 220 保
- 221 長
- 222 呼
- 223 邢
- 224 承
- 225 德
- 226 滄
- 227 忻
- 228 呂
- 229 任

**華中區**

- 230 長
- 231 新
- 232 益
- 233 鄭
- 234 武
- 235 梲
- 236 開
- 237 安
- 238 襄
- 239 荊
- 240 漢
- 241 昌
- 242 岳
- 243 張
- 244 株
- 245 輝
- 246 灤
- 247 湘
- 248 黃
- 249 常
- 250 荆
- 251 底
- 252 洛
- 253 武
- 254 隨
- 255 南
- 256 陽
- 257 商
- 258 恩
- 259 襄
- 260 焦
- 261 衡
- 262 濟
- 263 潛
- 264 周
- 265 駐
- 266 孝
- 267 邵
- 268 平
- 269 十
- 270 懷
- 271 宜
- 272 吉
- 273 永
- 274 汝
- 275 鄂
- 276 咸
- 277 京
- 278 黃
- 279 應

於2020年12月31日，本集團的平台服務面積錄得持續增長。下表載列本集團於截至以下所示日期在不同地區所管理、提供顧問服務以及合作的總建築面積及社區數目：

	於2020年12月31日				於2019年12月31日			
	由本集團管理		根據本集團的 顧問服務安排		由本集團管理		根據本集團的 顧問服務安排	
	總建築面積 (千平方米)	社區數目	總建築面積 (千平方米)	社區數目	總建築面積 (千平方米)	社區數目	總建築面積 (千平方米)	社區數目
深圳	9,441	124	727	16	9,596	127	727	16
華南(不包括深圳)	91,781	571	2,126	8	90,680	570	2,126	8
華東	143,701	939	2,453	7	145,195	951	2,469	8
西南	99,271	373	967	3	99,285	385	967	3
東北	20,821	94	1,498	5	21,075	98	1,680	8
西北	16,729	87	3,506	2	16,347	85	3,506	2
華北	36,791	152	150	2	35,839	145	150	2
華中	133,123	457	300	1	132,087	454	300	1
總計 <sup>(1)</sup>	<u>551,658</u>	<u>2,797</u>	<u>11,727</u>	<u>44</u>	<u>550,104</u>	<u>2,815</u>	<u>11,925</u>	<u>48</u>

附註：

(1) 於2020年12月31日，本集團合約管理總建築面積達到563.4百萬平方米。

截至2020年12月31日，本集團管理2,797個社區，由本集團管理的總建築面積合共約為551.7百萬平方米，並與44個社區訂立顧問服務合約，顧問服務安排下的總建築面積合共約為11.7百萬平方米。本集團將主要透過取得新服務委聘進行業務擴展。下表載列本集團所管理、提供顧問服務和合作的總建築面積及社區數目於報告期內的變動：

	於2020年12月31日				於2019年12月31日			
	由本集團管理		根據本集團的 顧問服務安排		由本集團管理		根據本集團的 顧問服務安排	
	合約管理 總建築面積 (千平方米)	社區數目	合約管理 總建築面積 (千平方米)	社區數目	合約管理 總建築面積 (千平方米)	社區數目	合約管理 總建築面積 (千平方米)	社區數目
年初	550,104	2,815	11,925	48	542,299	2,661	11,353	48
新委任 <sup>(1)</sup>	7,665	45	-	-	22,044	260	598	2
收購 <sup>(2)</sup>	-	-	-	-	1,231	9	-	-
終止 <sup>(3)</sup>	(6,111)	(63)	(198)	(4)	(15,470)	(115)	(26)	(2)
年末	<u>551,658</u>	<u>2,797</u>	<u>11,727</u>	<u>44</u>	<u>550,104</u>	<u>2,815</u>	<u>11,925</u>	<u>48</u>



附註：

- (1) 就本集團所管理的社區而言，新委聘主要包括物業發展商興建的新物業發展項目的服務委聘，而較小部份則為更換前任物業管理公司的住宅社區的服務委聘。就本集團提供顧問服務的社區而言，新委聘包括本集團與地區物業管理公司訂立顧問服務協議。
- (2) 本集團通過收購，以擴大其管理的總建築面積及在收購後獲得協同效應。
- (3) 本集團基於商業因素不再重續若干物業管理合約的合約管理總建築面積及社區數目。

## 業務概覽

本集團擁有三個主營業務：

- 物業管理服務，主要包括：(i)以酬金制為社區提供服務；(ii)以包幹制為社區提供服務；(iii)為物業發展商提供交付前服務；及(iv)向物業管理公司提供顧問服務；及
- 增值服務，主要包括：(i)提供網上推廣服務；(ii)提供銷售及租賃協助服務；及(iii)提供其他增值服務；及
- 工程服務，主要包括：(i)提供設備安裝服務；(ii)提供維修及保養服務；及(iii)提供節能服務。



## 物業管理服務的服務範圍

截至2020年12月31日，本集團聘用超過55,001名駐場人員（包括本集團僱用的員工及分包予第三方的員工）以提供物業管理服務。下表載列於以下所示日期本集團按酬金制及包幹制管理的小區的物業管理費範圍。相同地區的物業管理費水平會因物業種類及位置等因素而有所差別。

	於2020年12月31日		於2019年12月31日	
	根據酬金制 (人民幣/ 平方米/月)	根據包幹制 (人民幣/ 平方米/月)	根據酬金制 (人民幣/ 平方米/月)	根據包幹制 (人民幣/ 平方米/月)
深圳	<b>0.4–11.4</b>	<b>1.8–16.9</b>	0.4–11.4	1.8–16.9
華南(不包括深圳)	<b>0.5–5.9</b>	<b>0.7–16.9</b>	0.5–5.9	0.7–16.9
華東	<b>0.4–17.0</b>	<b>1.1–16.0</b>	0.4–17.0	1.1–16.0
西南	<b>0.5–6.1</b>	<b>0.3–25.0</b>	0.5–6.1	0.3–25.0
東北	<b>0.4–3.3</b>	<b>2.0–18.0</b>	0.4–3.3	2.0–18.0
西北	<b>0.5–4.0</b>	<b>1.4–22.7</b>	0.5–4.0	1.4–22.7
華北	<b>0.7–5.5</b>	<b>1.2–25.0</b>	0.7–5.5	1.2–25.0
華中	<b>0.6–5.3</b>	<b>0.9–16.9</b>	0.6–5.3	0.9–16.9

物業管理服務，主要包括：(i)以酬金制為社區提供服務；(ii)以包幹制為社區提供服務；(iii)為物業發展商提供交付前服務；及(iv)向地區物業管理公司提供顧問服務。

### 按酬金制物業管理服務

根據酬金制，本集團本質上是擔當業主的代理。本集團有權保留業主按相關地方機關規定需支付物業管理費的約定百分比（一般為10%）為本集團的收益。剩餘的物業管理費則用作運營資金，以補足與物業管理有關的開支。

### **按包幹制物業管理服務**

根據包幹制，本集團有權將向業主收取的全部物業管理費確認為收益，並從物業管理費中支付與物業管理相關的開支。因此，相關成本確認為本集團的銷售成本。

### **交付前服務**

本集團可能於物業發展初期獲物業發展商委任為物業管理公司。本集團就物業發展商籌備交付前活動向彼等提供交付前服務，並根據收取的費用確認收益。而有關費用乃按本集團部署的員工數目及職位計算，所產生的相關員工成本為就提供服務產生的銷售成本。

### **顧問服務**

為延伸本集團的覆蓋範圍、向更多受眾展示本集團的服務及能力、使本集團的品牌更廣為人知及擴闊小區增值服務的客戶基礎，本集團已選擇性與地區物業管理公司訂立顧問服務合約。根據該等安排，物業管理公司訂約為相關小區提供物業管理服務，而本集團向該等地區物業管理公司提供諮詢及意見，使彼等得以憑藉本集團的經驗及平台，改善其自身多個方面(如物業管理、質量控制及人力資源管理)。此外，本集團按照合約為相關小區提供增值服務，日後可能為本集團產生額外收益。截至2020年12月31日，本集團向44個小區提供顧問服務，顧問的總建築面積為11.7百萬平方米。

## 增值服務的服務範圍

秉承「把社區服務做到家」的價值理念，本集團一直專注於為社區業主提供多元化的增值業務服務。通過十七年的社區管理和服務經驗，本集團建立了完善的線上+線下服務體系。本集團聘請客戶經理與小區管家等駐場員工，為業主提供更為便利的社區服務。通過本集團的客戶經理高頻度的拜訪業主與業主溝通，本集團與社區居民建立信任，並對其需求有了更加清晰的認識。基於對本集團所管理、提供顧問服務以及合作的小區住戶的深度瞭解，本集團與第三方專業的商品及服務供應商合作，為住戶提供更加安全、便捷、舒適的居住環境。

伴隨微信小程序等更加便捷的端口的推廣，通過微信等登錄彩之雲的用戶數量明顯增加；同時，生態圈產品公司快速發展，例如E能源成為騰訊園區戰略合作夥伴。隨着用戶規模持續上升，為更加真實反映經營實質，2018年開始我們決定將註冊和活躍用戶的統計口徑改為生態圈口徑，包括彩之雲在APP、微信等端口的用戶和生態圈產品公司的用戶。截至2020年12月31日，彩生活生態圈註冊用戶數增加至約37.8百萬人，其中生態圈活躍用戶數增加至16.7百萬人。截至2020年12月31日止年度，增值服務收入累計人民幣256.4百萬元，毛利率保持在95.0%的相對高位。

同時，本集團設計出與物業發展商合作的新模式，在提供優質物業管理服務的同時，幫助物業發展商加速盤活其存量資產，即「彩生活車位」。該模式主要針對開發商難以及時銷售的車位資產，將購買人支付的部分購買款分期逐年返還給購買者在彩之雲的賬號。這部分返還金額可以用於支付彩之雲平台上的消費，進而節省購買者未來的成本。

「彩生活車位」產品幫助本集團與物業發展商形成良性互動，獲取物業服務資源。

本集團的增值服務主要包括(i)網上推廣服務；(ii)銷售及租賃協助；及(iii)其他增值服務。

### **網上推廣服務**

本集團與不同產品及服務供貨商合作，並透過本集團營運的線上平台彩之雲向業主推廣產品或服務。產品及服務供貨商根據其透過彩之雲平台下訂單的銷售向本集團支付一定金額的酬金。此外，本集團向其提供管理、諮詢服務及合作的項目提供系統或軟件，並收取一定的信息系統軟件使用費。

### **銷售及租賃協助**

本集團(i)向第三方物業代理轉介個案，協助業主完成物業的租賃及出售。本集團就每宗來自物業代理的成功轉介收取費用，亦自授予物業代理使用我們的在線租賃數據平台產生收益；(ii)根據彩生活車位模式協助物業發展商代銷其車位，並根據代銷協議收取佣金；(iii)協助社區出租實體宣傳空間(如升降機內牆或公共空間)和額外存儲空間，並收取佣金作為回報。

### **其他增值服務**

其他增值服務包括(i)購物協助；(ii)能源管理服務；(iii)其他增值服務。

### **工程服務的服務範圍**

本集團透過外包予合資格第三方承包商及與其合作，以及透過本集團專注於工程服務和能源管理服務的附屬公司深圳市開元同濟樓宇科技有限公司(「深圳市開元同濟」)、深圳市安彩華能源管理有限公司(「深圳市安彩華」)，為物業發展商(主要包括獨立物業發展商，亦在較低程度上包括花樣年集團)及本集團所管理的社區提供工程服務。

工程服務一方面為社區業主提供了安全、舒適的環境，更為推動集團所服務社區的整體智能化變革，落地「北斗七星」戰略奠定了硬件基礎條件。

近年來，本集團持續對所管理的項目持續進行基於互聯網技術的智慧社區改造，從業主便利社區生活的多維度場景需求出發，主要通過兩個方向對社區加強改造。一是硬件改造，包含電梯遠程監控、二維碼／人臉識別門禁、停車場車牌識別系統等，實現集中管控、設備代替人工、節能節崗、提升效率和服務品質。二是通過連接社區與本集團總部雲端系統，搭建社區服務平台；比如：通過遠程監控技術，將所管理社區的作業狀態畫面實時傳送至集團總部，對存在隱患部分由集團總部即時下達整改任務並跟進處理結果。

本集團的工程服務主要包括(i)自動化及其他硬件設備安裝服務；(ii)社區公用設施維修及保養服務；及(iii)節能服務。

### **提供工程服務的安裝服務費**

為提高相關社區的管理效率以減低物業管理服務成本，本集團致力為社區提供自動化設備安裝服務。

本集團根據物業發展商的要求向彼等提供自動化及其他硬件設備安裝服務，旨在使本集團的收益來源更多元化，及與已委聘本集團或可能於其後交付物業發展項目時委聘本集團提供物業管理服務的物業發展商建立業務關係。該等服務一般涉及保安監察系統、對講器材、警報器、匙卡保安系統及電力供應系統等裝置的採購、設計及安裝。

近些年，作為彩生活車位銷售業務發展的一部分，本集團也為物業發展商車位提供智能改進服務，並提升交付予業主的物業質素。

## 提供維修及保養服務的服務費

本集團就社區的升降機、防火設備及排水系統等各種樓宇硬件提供維修及保養服務。隨著本集團智慧社區模式的進一步深化，本集團於所管理社區推廣設備管理模式，透過定期保養降低上述硬件設備出現重大故障而需進行大型維修的可能性。

## 提供節能服務的服務費

本集團向其管理、提供諮詢服務或合作的社區提供節能服務，包括安裝節能設施。透過安裝及使用尖端節能設備，本集團協助社區減少能源消耗。

## 回顧及分析

### 收益

本集團收益主要來自(i)物業管理服務；(ii)增值服務；及(iii)工程服務。截至2020年12月31日止年度，總收益由去年約人民幣3,845.0百萬元減少6.5%至約人民幣3,596.5百萬元。

收益減少主要由於本集團業務轉型及爆發Covid-19疫情導致物業管理服務、增值服務及工程服務收益減少。

	截至12月31日止年度					
	2020年		2019年		變動	
	金額 人民幣千元	佔總額 百分比	金額 人民幣千元	佔總額 百分比	金額 人民幣千元	百分比
<b>收益</b>						
物業管理服務	3,284,494	91.3%	3,341,501	86.9%	(57,007)	(1.7%)
增值服務	256,380	7.1%	401,301	10.4%	(144,921)	(36.1%)
工程服務	55,576	1.6%	102,201	2.7%	(46,625)	(45.6%)
總收益	<u>3,596,450</u>	<u>100.0%</u>	<u>3,845,003</u>	<u>100.0%</u>	<u>(248,553)</u>	<u>(6.5%)</u>

## 物業管理服務

截至2020年12月31日止年度，物業管理服務收益由去年約人民幣3,341.5百萬元小幅減少1.7%至約人民幣3,284.5百萬元。物業管理服務的收益分析如下：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2019年		變動	
	金額	佔總額	金額	佔總額	金額	百分比
	人民幣千元	百分比	人民幣千元	百分比	人民幣千元	百分比
<b>收益</b>						
按包幹制計算的物業管理服務收費	3,015,899	83.8%	2,989,342	77.8%	26,557	0.9%
按酬金制計算的物業管理服務收費	202,187	5.6%	196,041	5.1%	6,146	3.1%
交付前服務	48,987	1.4%	123,695	3.2%	(74,708)	(60.4%)
物業管理顧問服務費	17,421	0.5%	32,423	0.8%	(15,002)	(46.3%)
物業管理服務費總額	<u>3,284,494</u>	<u>91.3%</u>	<u>3,341,501</u>	<u>86.9%</u>	<u>(57,007)</u>	<u>(1.7%)</u>

有關變動主要源於：

- 按包幹制及酬金制提供物業管理服務的收益增加分別人民幣26.6百萬元及人民幣6.1百萬元，主要由於若干交付前服務項目於物業發展商向置業者／住戶交付物業後轉為包幹制或酬金制物業管理項目；
- 交付前服務減少人民幣74.7百萬元，主要由於爆發Covid-19疫情期間物業發展商的銷售活動受限且本集團提供的交付前服務大幅減少；
- 顧問服務項下物業管理服務減少約人民幣15.0百萬元，此乃主要由於若干顧問服務協議到期及由於爆發Covid-19疫情若干物業管理公司所採取的成本控制策略而並無提供顧問服務所致。



## 增值服務

截至2020年12月31日止年度，增值服務收益由去年約人民幣401.3百萬元減至約人民幣256.4百萬元，減幅為36.1%。

增值服務收益的分析如下：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2019年		變動	
	金額 人民幣千元	佔總額 百分比	金額 人民幣千元	佔總額 百分比	金額 人民幣千元	百分比
<b>收益</b>						
銷售及租賃協助	111,238	3.1%	147,316	3.8%	(36,078)	(24.5%)
網上推廣服務	85,692	2.4%	148,295	3.9%	(62,603)	(42.2%)
其他增值服務	59,450	1.7%	105,690	2.7%	(46,240)	(43.8%)
增值服務費總額	<u>256,380</u>	<u>7.2%</u>	<u>401,301</u>	<u>10.4%</u>	<u>(144,921)</u>	<u>(36.1%)</u>

增值服務收益減少乃主要源於：

- 銷售及租賃協助收益減少人民幣36.1百萬元，主要由於Covid-19疫情期間銷售活動受限及物業銷售量大幅減少所致。
- 線上推廣服務所得收益減少人民幣62.6百萬元，主要為E理財相關傭金所得收益減少，乃因Covid-19疫情的影響及線上投資需求減少。
- 其他增值服務收益減少人民幣46.2百萬元，主要由於本集團業務轉型所致。經最近數年大力發展增值服務後，本集團計劃削減「高投入」及／或「高風險」服務，集中資源發展「高質量」及「高回報」服務。



## 工程服務

截至2020年12月31日止年度，工程服務收益約人民幣102.2百萬元比去年減少約人民幣46.6百萬元，減幅為45.6%。工程服務收益的分析如下：

	截至12月31日止年度					
	2020年		2019年		變動	
	金額	佔總額	金額	佔總額	金額	百分比
	人民幣千元	百分比	人民幣千元	百分比	人民幣千元	百分比
<b>收益</b>						
設備安裝服務費	36,289	0.9%	71,333	1.9%	(35,044)	(49.1%)
維修及保養服務費	6,263	0.2%	14,041	0.4%	(7,778)	(55.4%)
節能服務費	13,024	0.4%	16,827	0.4%	(3,803)	(22.6%)
工程服務費總額	<u>55,576</u>	<u>1.5%</u>	<u>102,201</u>	<u>2.7%</u>	<u>(46,625)</u>	<u>(45.6%)</u>

工程服務收益減少主要源於：

- (a) 設備安裝服務收益減少人民幣35.0百萬元，主要由於彩生活車位模式下的交易量減少及智能改進服務響應減少。
- (b) 維修及保養服務的收益減少人民幣7.8百萬元，主要由於本集團業務轉型及作為代理(而非當事人)向住戶提供有關維修及保養服務。
- (c) 節能服務收益減少人民幣3.8百萬元，乃由於Covid-19疫情期間節能服務的推廣／拓展受限所致。

## 服務成本

服務成本主要包括勞工成本、分包成本、原材料成本(主要包括節能燈泡、對講器材、保安攝錄機電線、管道及其他)、公用設施成本、折舊與攤銷、租金成本及其他。截至2020年12月31日止年度，服務成本約為人民幣2,388.7百萬元，較去年約人民幣2,489.6百萬元減少約人民幣100.9百萬元或4.1%。服務成本減少與收益減幅一致。

## 毛利及毛利率

截至2020年12月31日止年度，整體毛利由去年約人民幣1,355.4百萬元減少約人民幣147.7百萬元或10.9%至約人民幣1,207.8百萬元。

截至2020年12月31日止年度的整體毛利率約33.6%，相對去年35.3%下降1.7個百分點。

### (i) 物業管理服務

截至2020年12月31日止年度，物業管理服務的毛利由去年的人民幣922.6百萬元增加人民幣10.5百萬元至截至2020年12月31日止年度的人民幣933.1百萬元及毛利率由去年的27.6%上升0.8個百分點至截至2020年12月31日止年度的28.4%，主要由於地方政府削減社保繳費金額超過疫情防控產生的額外成本。

### (ii) 增值服務

截至2020年12月31日止年度，增值服務的毛利由去年的人民幣371.7百萬元減少人民幣128.3百萬元至截至2020年12月31日止年度的人民幣243.4百萬元，及毛利率由去年的92.7%上升2.3個百分點至截至2020年12月31日止年度的95.0%，主要由於本集團業務轉型所致。經最近數年大力發展增值服務後，本集團計劃削減「高投入」及／或「高風險」服務，集中資源發展「高質量」及「高回報」服務。

### (iii) 工程服務

截至2020年12月31日止年度，工程服務的毛利由去年的人民幣61.2百萬元減少人民幣29.9百萬元至截至2020年12月31日止年度的人民幣31.2百萬元，主要由於本集團計劃削減毛利率較低的工程服務，而毛利率由去年的59.9%下降3.7個百分點至截至2020年12月31日止年度的56.2%，主要由於Covid-19疫情期間智能改進服務相關成本增加所致。

## 其他盈利及虧損

本集團截至2020年12月31日止年度的其他盈利及虧損為盈利約人民幣81.2百萬元，較去年的虧損約人民幣19.2百萬元增加約人民幣100.4百萬元。該變動主要由於2020年爆發Covid-19疫情期間美元大幅貶值，原本以美元計值的若干借款及優先票據產生匯兌收益人民幣84.4百萬元，而另一方面本集團去年錄得匯兌虧損人民幣11.7百萬元。

## 其他收益

截至2020年12月31日止年度，本集團其他收益約人民幣69.7百萬元，比去年約人民幣48.7百萬元增加約43.2%，主要由於(i)增值稅減免增加約人民幣6.0百萬元；及(ii)無條件政府疫情補貼增加約人民幣17.7百萬元。

## 銷售及分銷開支

截至2020年12月31日止年度，本集團銷售及分銷開支約人民幣16.9百萬元，比去年約人民幣62.9百萬元減少73.1%。減少主要由於Covid-19疫情期間銷售活動受限及減少，尤其是彩生活車位及線上增值服務推廣活動減少所致。

## 行政開支

截至2020年12月31日止年度，本集團行政開支由去年約人民幣413.3百萬元小幅增加至約人民幣421.8百萬元，增幅為2.1%。增加乃主要由於購買防疫物資產生的額外成本所致。

## 按酬金制向住宅社區支收的開支

截至2020年12月31日止年度，本集團按酬金制向住宅社區支收的開支約人民幣78.1百萬元，較去年約人民幣81.0百萬元小幅減少約3.7%。支收金額乃基於按酬金制管理社區所投入的行政時間成本計算。地區行政人員所產生及分配至社區的行政時數有所減少，乃由於Covid-19疫情期間出行限制所致。

## 融資成本

截至2020年12月31日止年度，本集團的融資成本約人民幣210.4百萬元，較去年約人民幣201.7百萬元增加約4.3%。本集團總債務由2019年12月31日約人民幣2,294.6百萬元增加約10.2%至2020年12月31日約人民幣2,529.6百萬元，債務增加與融資成本增幅一致。

## 所得稅開支

本集團所得稅開支由截至2019年12月31日止年度約人民幣180.6百萬元減少12.1%至截至2020年12月31日止年度約人民幣158.7百萬元。實際稅率由去年25.2%下調2.6百分點至截至2020年12月31日止年度的22.6%，主要由於本公司無需繳納所得稅的境外附屬公司產生的匯兌收益人民幣84.4百萬元。

## 無形資產

於2020年12月31日，無形資產的賬面值由2019年12月31日的約人民幣1,091.2百萬元減少人民幣137.7百萬元至約人民幣953.5百萬元。減少主要為截至2020年12月31日止年度的無形資產攤銷。

## 商譽

於2020年及2019年12月31日，商譽的賬面值保持為人民幣2,317.3百萬元，乃由於截至2020年12月31日止年度並無進行業務合併及確認減值。

## 銀行結餘及現金

於2020年12月31日，本集團的銀行結餘及現金約人民幣2,458.6百萬元，較2019年12月31日約人民幣1,721.2百萬元增加42.8%。銀行結餘及現金增加主要來自(i)經營活動產生淨現金流入約人民幣825.8百萬元；(ii)投資活動所用淨現金流出約人民幣293.1百萬元；及(iii)融資活動產生淨現金流入約人民幣227.0百萬元。

## 貿易應收款項及其他應收款項及預付款項

貿易應收款項主要來自包幹制計算的物業管理服務收益、預售服務的物業管理服務收益、顧問服務的物業服務收益、工程服務收益及增值服務收益。

於2020年12月31日，本集團扣除信貸虧損撥備後的貿易應收款項約人民幣547.0百萬元，較2019年12月31日約人民幣658.2百萬元下降約人民幣111.2百萬元。減少主要由於本集團與住戶間的客戶關係升溫及主要社區物業管理費收取率上升。

其他應收款項及預付款項由2019年12月31日約人民幣751.8百萬元小幅增加約人民幣4.3百萬元至2020年12月31日約人民幣756.1百萬元。

## 代表住戶付款／收款

代表住戶付款／收款指本集團按酬金制所管理住宅社區的物業管理處的流動賬目。由於此等住宅社區的物業管理辦事處並無獨立法人身份地位，故一般並無獨立銀行賬戶。就此等住宅社區的物業管理辦事處的日常管理而言，該等管理處的所有交易（包括收集物業管理費及結付日常開支）乃透過本集團的司庫職能結付。應收住宅社區物業管理處款項的結餘淨額指本集團代表住宅社區支付的開支超出向該住宅社區住戶收取的物業管理費。應付住宅社區物業管理處款項的結餘淨額指向該住宅社區住戶收取的物業管理費超出本集團代表住宅社區支付的開支。

## 貿易應付款項及其他應付款項及應計款項

貿易應付款項及其他應付款項以及應計款項主要包括分包服務的應付款項、已收按金、應計員工成本、其他應付稅項、退休福利供款撥備及收購附屬公司的應付代價。

貿易應付款項由2019年12月31日約人民幣401.2百萬元小幅增加至2020年12月31日約人民幣405.6百萬元。

其他應付款項及應計款項由2019年12月31日約人民幣886.7百萬元減少人民幣82.2百萬元至2020年12月31日約人民幣804.5百萬元。減少主要由於(i)實施成本控制導致員工成本減少及分派花紅減少；及(ii)Covid-19疫情期間地方政府採取的減免政策導致社保供款的撥備減少所致。

### **優先票據及債券**

截至2020年12月31日，本集團優先票據及債券的賬面值約為人民幣1,552.7百萬元（2019年12月31日：人民幣149.8百萬元）。

於2017年11月，深圳市彩生活服務集團有限公司（「深圳彩生活」）發行本金總額為人民幣150,000,000元的公司債券。境內公司債券由花樣年集團（中國）有限公司（「花樣年中國」）作出擔保，按年利率7%計息。公司債券於2020年11月到期。上述公司債券已於2020年到期時悉數償付。

於2020年2月，本公司發行本金額為100百萬美元的優先票據。優先票據由花樣年控股及公司部分子公司作出擔保，按年利率8%計息。除非提前贖回，優先票據將於2021年2月到期。

於2020年7月，本公司發行本金額為130百萬美元的優先票據。優先票據由花樣年控股及公司部分子公司作出擔保，按年利率10%計息。除非提前贖回，優先票據將於2021年7月到期。

### **已發行資產抵押證券**

於2020年12月31日，本集團已發行資產抵押證券的賬面值為約人民幣20.2百萬元（2019年12月31日：人民幣104.5百萬元）。

於2016年8月，深圳彩生活發行本金總額約人民幣300百萬元於2021年到期的資產抵押證券。截至2020年12月31日，賬面值約人民幣20.2百萬元，及於2020年12月31日分類為流動負債。

## 股本

於2020年12月31日，本公司的已發行股份總數約為1,454,868,000股（2019年12月31日：約1,422,746,000股），股本約人民幣118.0百萬元（2019年12月31日：約人民幣115.1百萬元）。於2020年7月，作為以股代息，向本公司股東發行約32,122,000股普通股。

## 現金狀況

於2020年12月31日，本集團的現金總額（包括已質押銀行存款）由2019年12月31日約人民幣1,935.9百萬元增加約35.0%至約人民幣2,612.7百萬元。在現金總額中，銀行存款約人民幣154.1百萬元（2019年12月31日：約人民幣214.6百萬元）已被質押或限制用途。

財務狀況持續穩健。於2020年12月31日，本集團的流動比率（流動資產／流動負債）約為1.2倍（2019年12月31日：約1.3倍）。

## 借款及本集團資產抵押

於2020年12月31日，本集團有銀行及其他借款約人民幣956.7百萬元（2019年12月31日：約人民幣2,040.3百萬元）。其中約人民幣268.0百萬元的借款由本集團若干銀行存款及若干附屬公司股權進行抵押，餘下借款約人民幣688.7百萬元為無抵押借款。

## 資本負債淨比率

資本負債淨比率由債務淨額（即借款、優先票據及債券、已發行資產抵押證券的總額，並扣減銀行結餘及現金以及已抵押或受限制銀行存款）除以權益總額計量。於2020年12月31日，銀行結餘及現金以及已抵押／受限制銀行存款總額為人民幣2,612.7百萬元，超過債務總額人民幣2,529.6百萬元，故於2020年12月31日並無呈列資產負債淨比率。於2019年12月31日，資產負債淨比率為8.9%。



## 匯兌風險

本集團主要於中國經營業務。除以外幣計值的若干借款及優先票據外，本集團並無任何其他重大直接外匯波動風險。於年內，本集團錄得外匯收益淨額約人民幣84.4百萬元。

截止至2020年12月31日，本集團並無訂立任何衍生工具合約以盡量降低匯兌風險，而本集團經營現金流量無須承受匯兌風險。本集團將於必要時考慮對沖重大匯兌風險。

## 僱員及薪酬政策

於2020年12月31日，撇除為酬金制社區僱用的員工，本集團約有14,459名僱員（2019年12月31日：約15,289名僱員）。薪酬乃經參考有關員工的表現、技能、資歷及經驗以及現行行業慣例後釐定。

除支付薪金外，其他員工福利包括強制性公積金（就香港僱員而言）及國家管理退休金計劃（就國內僱員而言）供款以及酌情花計劃。

## 承諾

於2020年12月31日，本集團已分別就購置物業、廠房及設備以及收購附屬公司承諾支付人民幣26,865,000元及人民幣33,517,000元（2019年：人民幣26,672,000元及人民幣34,302,000元）。



## 股息

董事建議於2021年7月21日(星期三)向全體於2021年6月8日(星期二)已登記為本公司股份持有人的人士(「合資格股東」)派付末期股息每股人民幣8.73分(相當於10.38港仙),合共約人民幣127,010,000元(須待股東於本公司應屆股東週年大會(「股東週年大會」)批准)。總金額將自本公司股份溢價賬撥付。合資格股東將可選擇全部以新股份或部分以新股份及部分以現金或全部以現金的方式收取末期股息(「以股代息計劃」)。

建議末期股息將以人民幣宣派並以港幣分派。將以港幣分派的末期股息將按中國人民銀行於2021年3月25日公佈的平均中間平價匯率人民幣1.00元兌1.19港元由人民幣換算為港幣。

以股代息計劃須待香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)批准據此將予發行的新股份上市及買賣後方可作實。一份載有關於以股代息計劃全部詳情連同相關選擇表格的通函將於適當時候寄發予合資格股東。

## 股東週年大會

本公司將於2021年5月28日(星期五)舉行股東週年大會,而召開股東週年大會的通告將於適當時候以聯交所證券上市規則(「上市規則」)所規定的形式刊登及寄發。

## 暫停辦理股份過戶登記手續

- (a) 為釐定本公司股東出席股東週年大會並於會上投票的資格,本公司將於2021年5月24日(星期一)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。為符合本公司股東資格以出席股東週年大會並於會上投票,未登記的本公司股份持有人須於2021年5月21日(星期五)下午四時三十分前將所有股份過戶文件連同相關股票送交本公司的香港證券登記分處香港中央證券登記有限公司(地址為香港灣仔皇后大道東183號合和中心17樓1712-1716號舖)以辦理登記手續。

- (b) 為釐定享有建議末期股息（須待股東於股東週年大會批准）的權利，本公司將於2021年6月3日（星期四）至2021年6月8日（星期二）（包括首尾兩日）暫停辦理股份過戶登記手續。為符合資格收取建議末期股息，未登記的本公司股份持有人須於2021年6月2日（星期三）下午四時三十分前將所有股份過戶文件連同相關股票送交本公司的香港證券登記分處香港中央證券登記有限公司（地址為香港灣仔皇后大道東183號合和中心17樓1712-1716號舖）以辦理登記手續。

## 企業管治守則

董事知悉良好的企業管治對本集團管理的重要性。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。董事會認為，截至2020年12月31日止年度，本公司已遵守企業管治守則所載的所有守則條文。

## 年度業績的審閱

本公司截至2020年12月31日止年度的年度業績已獲三名獨立非執行董事譚振雄先生、廖建文博士及許新民先生組成的審核委員會審閱。

## 董事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的《上市發行人董事進行證券交易的標準守則》（「標準守則」），作為其本身有關董事及僱員進行證券交易的操守守則（「證券交易守則」）。本公司已向全體董事作出具體查詢，而全體董事已確認彼等於截至2020年12月31日止年度一直遵守標準守則及證券交易守則。

## 購買、出售或贖回本公司上市證券

### 發行股份

於2020年7月17日，作為以股代息，向本公司股東發行約32,122,000股本公司每股面值0.10港元的普通股。

### 優先票據

於2020年2月25日，本公司發行本金額為100,000,000美元於2021年到期且票面息率為每年8%的優先票據，以用於再融資其若干債務。

於2020年7月22日，本公司發行本金額為130,000,000美元於2021年到期且票面息率為每年10%的優先票據，以用於再融資其若干債務。

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

## 刊載年度業績及年報

本業績公告刊載於香港交易及結算所有限公司網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))及本公司網站([www.colourlife.hk](http://www.colourlife.hk))。本公司截至2020年12月31日止年度的年報(當中載有上市規則所規定的一切資料)將於適當時候寄發予本公司股東及於上述網站刊載。

## 致謝

本公司的卓越表現離不開社會各界的鼎力支持，以及各級員工盡忠職守作出寶貴的貢獻，本公司藉此機會代表董事會向全體股東、投資者、合作夥伴及客戶的信任和支持致以衷心的謝意。本公司將緊抓貼近客戶與輕資產發展思維，不斷地顛覆式創新，成為社區服務企業的領導者，在夢想的牽引下為客戶創造更大的價值！本公司竭誠為股東及投資者實現最大的價值，創造最佳回報！

承董事會命  
彩生活服務集團有限公司  
Colour Life Services Group Co., Limited  
主席  
潘軍

香港，2021年3月25日

於本公告日期，本公司董事會包括執行董事潘軍先生(主席)、陳新禹先生及黃瑋先生(首席執行官)；非執行董事唐學斌先生及周鴻禕先生；以及獨立非執行董事譚振雄先生、廖建文博士及許新民先生。