

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2021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
	2021 人民幣百萬元	2020 人民幣百萬元	
收入	10,782.5	8,037.2	增加34.2%
毛利	2,014.6	1,499.1	增加34.4%
毛利率	18.68%	18.65%	上升0.03個 百分點
年內溢利	870.9	696.1	增加25.1%
淨利率	8.1%	8.7%	下降0.6個 百分點
本公司擁有人應佔年內溢利	845.7	673.5	增加25.6%
每股基本盈利(人民幣元)	1.53	1.22	增加25.4%
現金及現金等價物	7,690.6	7,448.1	增加3.3%

- 截至2021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10,782.5百萬元，較2020年同期增長約34.2%。截至2021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2020年同期增長約34.8%至約人民幣6,670.4百萬元；(ii)非業主增值服務收入較2020年同期增長約35.0%至約人民幣1,811.2百萬元；及(iii)社區增值服務收入較2020年同期增長約31.6%至約人民幣2,300.9百萬元。
- 截至2021年12月31日止年度，本集團錄得(i)毛利約為人民幣2,014.6百萬元，較2020年同期增長約34.4%，毛利率約為18.68%，較2020年同期上升約0.03個百分點，(ii)年內溢利約為人民幣870.9百萬元，較2020年同期增長約25.1%，淨利率約為8.1%，較2020年同期下降約0.6個百分點；(iii)本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣845.7百萬元，較2020年同期增長約25.6%；及(iv)每股基本盈利約為人民幣1.53元。
- 於2021年12月31日，本集團的現金及現金等價物約為人民幣7,690.6百萬元，較2020年12月31日增加約人民幣242.5百萬元，增長約3.3%。

業績

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)謹此公佈本集團截至2021年12月31日止年度之經審核綜合業績，連同2020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	
		2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
收入	4	10,782,549	8,037,156
服務成本		<u>(8,767,909)</u>	<u>(6,538,095)</u>
毛利		2,014,640	1,499,061
其他收入及其他淨收益／(虧損)	5	153,909	210,477
銷售及營銷開支		(9,460)	(15,187)
行政開支		(1,006,025)	(769,722)
應佔聯營企業／合營企業業績		21,915	17,745
融資成本		(10,563)	(4,805)
其他開支		<u>(1,979)</u>	<u>(2,377)</u>
除所得稅開支前溢利	6	<u>1,162,437</u>	<u>935,192</u>
所得稅開支	7	<u>(291,553)</u>	<u>(239,077)</u>
年內溢利		<u>870,884</u>	<u>696,115</u>
以下各方應佔年內溢利：			
— 本公司擁有人		845,693	673,525
— 非控股權益		<u>25,191</u>	<u>22,590</u>

截至12月31日止年度		
	2021年	2020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

<u>7,000</u>	<u>(8,000)</u>
--------------	----------------

年內溢利及全面收入總額

<u>877,884</u>	<u>688,115</u>
-----------------------	----------------

以下各方應佔年內溢利及全面收入總額：

— 本公司擁有人

852,693	665,525
----------------	---------

— 非控股權益

<u>25,191</u>	<u>22,590</u>
----------------------	---------------

每股盈利(以人民幣元／股表示)

— 每股基本及攤薄盈利

9	<u>1.53</u>	<u>1.22</u>
---	--------------------	-------------

綜合財務狀況表

	於12月31日	
	2021年	2020年
附註	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	72,985	43,720
物業、廠房及設備	199,506	161,770
租賃資產及投資物業	704,039	180,403
按公平值計入其他全面收入的金融資產	12,000	5,000
無形資產	10 125,126	136,137
物業、廠房及設備預付款項	13,327	5,196
遞延稅項資產	20,372	13,303
	<u>1,147,355</u>	<u>545,529</u>
流動資產		
存貨	50,559	50,636
貿易應收款項及應收票據	11 1,424,778	888,057
預付款項、按金及其他應收款項	824,659	511,858
存款及銀行結餘	7,690,572	7,448,102
	<u>9,990,568</u>	<u>8,898,653</u>
流動負債		
貿易應付款項	12 803,640	397,096
應計費用及其他應付款項	1,780,840	1,246,828
租賃負債	35,851	211,476
合約負債	4 1,381,095	1,181,881
應付所得稅	134,736	92,478
	<u>4,136,162</u>	<u>3,129,759</u>
流動資產淨值	<u>5,854,406</u>	<u>5,768,894</u>
資產總值減流動負債	<u>7,001,761</u>	<u>6,314,423</u>

	於12月31日	
	2021年	2020年
附註	人民幣千元	人民幣千元
非流動負債		
其他金融負債	21,337	22,716
租賃負債	78,741	26,645
遞延稅項負債	12,921	18,283
	<u>112,999</u>	<u>67,644</u>
資產淨值	<u>6,888,762</u>	<u>6,246,779</u>
權益		
本公司擁有人應佔股本及儲備		
股本	13 553,333	553,333
儲備	6,232,333	5,617,573
	<u>6,785,666</u>	<u>6,170,906</u>
本公司擁有人應佔權益	6,785,666	6,170,906
非控股權益	103,096	75,873
	<u>6,888,762</u>	<u>6,246,779</u>
權益總額	<u>6,888,762</u>	<u>6,246,779</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提供物業管理服務、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2022年3月15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6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及被採納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39號、	利率指標改革 — 第2階段
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	
香港財務報告準則第16號修訂	新冠疫情 — 相關租金寬免

自2020年6月1日起生效的新訂或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並無任何重大影響。

2.2 尚未生效的新訂準則、詮釋及修訂

本集團決定不會提早採納由香港會計師公會頒佈、並於未來會計期間生效的多項準則、準則之修訂及詮釋。

香港財務報告準則第16號修訂	2021年6月30日後新冠疫情 — 相關租金寬免 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 ²
香港財務報告準則第17號及 香港財務報告準則第17號修訂	保險合約 ³
香港會計準則第1號修訂	將負債分類為流動或非流動 ³
香港會計準則第1號及香港財務 報告準則實務公告修訂	披露會計政策 ³
香港會計準則第8號修訂	定義會計估計 ³
香港會計準則第12號修訂	因單一交易產生的資產及負債相關遞延稅項 ³
香港詮釋第5號(2021年)	財務報表呈列 — 載有按要求還款條款的定期貸款借款人分類 ³
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 ⁴

¹ 自2021年4月1日或之後開始年度期間生效，可提前應用。

² 自2022年1月1日或之後開始年度期間生效。

³ 自2023年1月1日或之後開始年度期間生效。

⁴ 修訂須前瞻性地應用於自待定期日當日或之後開始年度期間發生的資產出售或貢獻。

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2021年及2020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14.0%及15.1%。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2021年及2020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2021年及2020年12月31日止年度本集團的全部收入均來自中國。

於2021年及2020年12月31日，所有非流動資產均位於中國。

4 收入

收入主要包括來自物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務的所得款項。截至2021年及2020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	
		2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
物業管理服務	按時間段	6,670,397	4,947,555
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	1,506,387	1,305,802
— 租金收入	於租賃期內	304,844	35,449
社區增值服務			
— 其他社區增值服務	按時間段	1,506,489	1,089,828
— 銷售貨品	按時間點	794,432	658,522
		<u>10,782,549</u>	<u>8,037,156</u>

就物業管理服務而言，履約責任於提供服務時達致，及就提供予公共服務項目的物業管理服務而言，授予客戶的大部分信貸期一般而言介乎30天至90天。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，且服務收入乃於發出繳款通知書後由住戶支付的款項。

(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2021年及2020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	
	2021年	2020年
	人民幣千元	人民幣千元
合約負債	<u>1,381,095</u>	<u>1,181,881</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	
	2021年	2020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	1,003,276	745,852
社區增值服務	86,585	77,014
非業主增值服務	14,080	11,453
	<u>1,103,941</u>	<u>834,319</u>

5 其他收入及其他淨收益／(虧損)

	截至12月31日止年度	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
其他收入：		
銀行利息收入	80,088	98,413
其他利息收入(附註a)	21,644	20,403
政府補貼及稅項優惠(附註b)	81,552	85,358
罰款收入	2,277	1,565
其他	1,364	822
	<u>186,925</u>	<u>206,561</u>
其他淨收益／(虧損)：		
修訂租賃合約收益淨額	8,942	—
出售物業、廠房及設備的虧損	(190)	(59)
貿易應收款項減值虧損	(22,765)	(21,203)
其他應收款項減值虧損	(7,869)	(4,112)
於聯營企業權益的減值虧損	(1,309)	—
匯兌(虧損)／收益淨額	(8,872)	29,290
按公平值計入損益的金融負債的公平值變動	(953)	—
	<u>153,909</u>	<u>210,477</u>

附註：

- (a) 於截至2021年及2020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下列各項後達致：

	截至12月31日止年度	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
核數師酬金	2,992	2,600
物業、廠房及設備折舊	70,527	60,643
租賃資產及投資物業折舊	240,653	35,495
無形資產攤銷	11,011	7,436
貿易應收款項減值虧損	22,765	21,203
其他應收款項減值虧損	7,869	4,112
短期租賃開支	48,367	51,607
融資成本—租賃負債的利息	10,563	4,805
	<u>4,302,489</u>	<u>3,526,724</u>
員工成本(包括董事酬金)：		
薪金及花紅	3,739,219	3,233,559
養老金成本、住房公積金、醫療保險及其他社會保險	563,270	293,165
	<u>4,302,489</u>	<u>3,526,724</u>

7 所得稅開支

	截至12月31日止年度	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
即期稅項		
本年度及過往年度稅項	303,984	247,379
遞延稅項		
計入年內損益	(12,431)	(8,302)
	<u>291,553</u>	<u>239,077</u>

由於本集團於截至2021年及2020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2021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3,442,000元(2020年：人民幣4,418,000元)。

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。

於截至2021年12月31日止年度，2020年的股息人民幣237,933,362元(含稅)已宣派及派付。

於本報告期末後，董事建議分派2021年的年度股息每股人民幣0.305元(含稅)，金額合計人民幣168,766,687元(含稅)。須待股東於2022年6月8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	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
溢利		
本公司擁有人應佔溢利	<u>845,693</u>	<u>673,525</u>
	截至12月31日止年度	
	2021年 千股	2020年 千股
股份數目		
普通股加權平均數(附註)	<u>553,333</u>	<u>552,459</u>
每股基本及攤薄盈利(人民幣元)	<u>1.53</u>	<u>1.22</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。

於截至2021年及2020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、2021年1月1日及 2021年12月31日	<u>88,000</u>	<u>64,897</u>	<u>152,897</u>
累計攤銷			
於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日及2021年1月1日	16,760	—	16,760
攤銷	<u>11,011</u>	<u>—</u>	<u>11,011</u>
於2021年12月31日	<u>27,771</u>	<u>—</u>	<u>27,771</u>
賬面淨值			
於2021年12月31日	<u>60,229</u>	<u>64,897</u>	<u>125,126</u>
於2020年12月31日	<u>71,240</u>	<u>64,897</u>	<u>136,137</u>

11 貿易應收款項及應收票據

	於12月31日	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
關聯方	389,073	349,826
第三方	1,092,643	570,583
總計	1,481,716	920,409
減：貿易應收款項減值撥備	(59,423)	(36,658)
應收票據	1,422,293	883,751
	2,485	4,306
	1,424,778	888,057

於2021年及2020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2021年及2020年12月31日，本集團的應收票據到期日為1至12個月。於2021年及2020年12月31日，金額分別為人民幣985,000元及人民幣4,306,000元的應收票據來自保利發展控股集團。

於2021年及2020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	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
一年內	1,393,425	850,989
一至兩年	60,373	51,630
兩年以上	27,918	17,790
	1,481,716	920,409

12 貿易應付款項

	於12月31日	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
關聯方(附註)	42,758	2,128
第三方	<u>760,882</u>	<u>394,968</u>
	<u>803,640</u>	<u>397,096</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	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
一年內	786,329	368,356
一至兩年	16,875	24,408
兩年以上	<u>436</u>	<u>4,332</u>
	<u>803,640</u>	<u>397,096</u>

附註：結餘為無抵押、不計息及按要求償還。

13 股本

	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2020年1月1日	400,000	400,000	133,333	133,333	533,333	533,333
超額配售發行的H股	—	—	20,000	20,000	20,000	20,000
於2020年12月31日、 2021年1月1日及 2021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：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2021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10,782.5百萬元，較2020年同期增加約34.2%，毛利約為人民幣2,014.6百萬元，較2020年同期增加約34.4%，實現年內溢利約為人民幣870.9百萬元，較2020年同期增長約25.1%，本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣845.7百萬元，較2020年同期增長約25.6%。

2021年物管行業變化風起雲湧，市場競爭愈發激烈，但機遇與挑戰並存，多重政策利好引導行業規模擴容，物業企業加快突破服務邊界構建多業態服務能力，持續孵化細分增值產業，加大管理創新和科技投入。本集團始終保持戰略定力，在十四五開局之年全力踐行「深耕市場、提效運營、全面信息化」的核心經營策略，各項業績指標均實現穩健增長，為達成十四五戰略打下良好基礎。

回顧2021年

1. 深耕重點城市和核心業態，市場拓展保持高質量增長。

面對日益激烈的市場競爭環境，我們堅定佈局以核心經濟帶為主的重點區域，提升區域密度實現集約化管理，加大佈局核心非居業態，加強全業態服務的品質建設，多舉並措提升市場拓展能力，在市場拓展上繼續保持高質量增長趨勢。年內新簽約第三方項目的單年合同金額約人民幣1,900.9百萬元，非居業態佔比

和標桿項目數量進一步提升，業態結構和項目質量不斷優化，並與四家優質地方國資平台成立合資公司，鎖定區域優質戰略資源，推動整體規模再上新台階。截至2021年12月31日，我們已進入全國29個省、直轄市與自治區的196個城市，合同管理面積約656.3百萬平方米，合同項目數2,428個，在管面積約465.3百萬平方米，在管項目1,786個。

2. 做優核心業態，延伸城市服務產業鏈，鞏固公共服務競爭優勢。

我們進一步鞏固在城鎮景區、高校及教研、軌道交通三大細分業態的領先優勢，完善不同業態服務標準，更好滿足差異化服務需求，加大標桿項目建設，擴大區域影響力，發力市場拓展，全力提升細分業態規模量級。年內合計新簽約公共服務項目單年合同金額人民幣9.5億元，其中三大核心業態佔比超60%，落地廣州市廣州塔景區綜合提升項目、上海軌道交通15號線、西南政法大學渝北校區等標誌性項目。我們延伸佈局城市服務產業鏈，通過引入市場化專業團隊和產業合作方共同組建環衛服務專業公司，構建環衛垂直產業能力，全面支撐城市服務戰略落地。

3. 緊扣客戶需求，推進增值服務產業縱深發展。

我們緊扣客戶需求，推進細分增值產業能力的縱深發展。年內我們通過社區畫像分析，搭建消費潛力與客群分佈模型，實現業主需求和服務產品的精準鏈接。我們聚焦美居服務、社區零售、空間運營和家政服務核心產業，持續優化商業模式及供應鏈，推進規模化集採，加大與產業頭部公司合作，嫁接更多優質資源，提升社區的覆蓋廣度和深度。年內我們與保利發展控股集團合作開展車位代銷業務，開闢了社區存量資產管理的新業務單元。在落地能力上，我們積極尋找服務觸點，搭建服務模型，快速升級多項對客系統，提升服務效能，改善客戶體驗。

4. 健全中長效激勵體系，激發企業發展活力。

我們始終將創新激勵機制作為企業改革的重中之重。年內我們採用限制性股票激勵工具建立公司中長效激勵體系，成為行業內首家建立股權激勵的央企物業公司，為公司未來十年的激勵機制發展打下堅實基礎，對激發團隊戰鬥力和企業發展活力發揮了重要作用。與此同時，我們也積極把握「雙百企業」政策機遇，探討在創新業務中的激勵機制，為新業務孵化提供激勵保障。

5. 組織變革與數字化賦能，全面提質增效。

年內我們推動「大市拓大運營」的組織架構變革，突出前台拓展和中後台管控的專業化運作，集成管理各業態的拓展工作，並整合品質管理、成本管控和項目運營三大功能，建立全業態、全生命週期的項目管控能力。與此同時，我們進一步推進成本的精細化管控，通過完善項目標準成本模型與推進核心外包業務集中採購，大幅提高成本管控能力。在數字化賦能領域，我們升級一體化財務內控系統，實現了從項目單元、區域平台到公司整體視角的全景式即時管控，推動公司高效管理和精準運營，以更好適應公司快速發展趨勢下的管理要求。我們也積極探索智慧社區的佈局應用，通過持續優化業主線上應用、大力推廣智慧人行和智慧車行的落地應用，不斷提升業主的居住體驗，並試點實踐EBA設備設施互聯，不斷探索社區物業的科技化管理能力。

6. 積極踐行央企社會責任，全力協助政府防疫抗洪。

2021年保利物業人繼續奮戰在防疫抗災第一線，積極踐行央企社會責任，充分發揮物業人吃苦耐勞、不畏艱險的精神，高效協同各級政府部門開展疫情防控、搶險救災等工作，全力保衛業主安全和社區家園，同時我們積極協調各方資源，開展蔬菜生鮮進社區等服務，努力做好社區民生保障服務，收穫了政府、居民和社會的一致好評。

展望未來

堅持看好行業的長期發展價值。隨著社會經濟不斷發展，居民對生活品質的追求將帶動對品質物業服務的需求不斷提升，從而支撐物業行業未來的長期高質量發展。同時物業緊密連接居民生活與各類公共空間，在承接城市服務及管理需求方面具備天然優勢，我們相信在國家推進放管服改革、後勤服務社會化、基層社會治理及城市精細化治理過程中，更多服務需求將被釋放，推動物業行業的服務場景不斷突破，業務內涵持續豐富。

行業的社會價值屬性更加突出。政策支持和鼓勵物業企業探索「物業服務+生活服務」模式，滿足居民多樣化多層次的居住生活需求。物業公司在做好傳統基礎服務的同時，需要不斷強化社區為民、便民和安民的功能屬性，圍繞居民日常生活領域加強產業能力打造，豐富社區服務功能。同時，物業作為基層社會治理的最小單元，緊密聯繫著居民、街道、政府等多方主體，在政策引導下將會深度融入社區治理，在構建共建共治共享的基層社會治理體系中發揮更大的價值。

行業加速向專業化和差異化方向發展。隨著行業走向精細化發展階段，物業企業需要更加關注不同服務場景下客戶的差異化需求，從住宅、商業寫字樓到城市服務，在各細分業態將逐步形成有針對性的服務標準和服務特色，打造差異化的競爭優勢，推動細分行業中的龍頭物企形成技術壁壘和服務優勢。

精益運營將成為行業未來的核心競爭力。隨著管理規模擴大和服務多元化，物業行業已經進入跨區域、跨業態、跨產業的經營模式，作為勞動力密集型行業，如何在規模增長的同時保持穩定的服務品質及盈利能力將成為企業管理面臨的突出挑戰。要求物業企業不斷推進精益運營能力，加強運營體系、激勵考核體系、成本管控體系和信息化平台等領域的建設，做好規模、品質、成本和盈利的科學平衡，不斷提升自身規模化精益管理的核心競爭力。

面對行業發展機遇，我們將緊扣國家政策導向，以服務品質為支撐，積極把握行業發展趨勢，不斷提升內生競爭力，堅持區域深耕做大規模，圍繞細分領域加強業務創新，持續提升管理效能，加快數字化轉型，為實現大物業生態平台首席運營商的企業願景不斷努力。

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，根據中國指數研究院2021年的中國物業服務百強企業排行榜，本集團在中國物業服務百強企業中排名第五，在具有央企背景的物業服務企業中管理規模排名第一。憑借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2021年度的品牌價值約人民幣159億元。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。於2021年12月31日，本集團已進駐全國29個省、自治區及直轄市的196個城市，在管項目總面積約465.3百萬平方米，在管項目總數1,786個，合同管理項目總面積約656.3百萬平方米，合同管理項目總數2,428個。

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**61.9%**

截至2021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6,670.4百萬元，較2020年同期上升約34.8%，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規模的變化情況：

項目來源	於12月31日					
	2021年			2020年		
	合同管理 面積 千平方米	佔合同 管理面積 %	合同 管理數量	合同管理 面積 千平方米	佔合同 管理面積 %	合同 管理數量
保利發展控股集團 (附註1)	278,993	42.5	1,227	240,145	42.3	1,027
第三方(附註2)	377,266	57.5	1,201	327,057	57.7	921
合計	<u>656,259</u>	<u>100.0</u>	<u>2,428</u>	<u>567,202</u>	<u>100.0</u>	<u>1,948</u>

附註1：於本公告「管理層討論和分析」一節所列示之「保利發展控股集團」相關數據包含由保利發展控股集團股份有限公司（「保利發展控股」）及其附屬公司、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。

附註2：於本公告「管理層討論和分析」一節所列示之「第三方」管理面積不包含合同中未明確約定管理面積的項目，而隨著本集團加大市場化拓展，部分第三方項目合同僅約定合同總價而非管理面積。

作為中國房地產行業的標桿龍頭之一，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業務需求增加。於2021年12月31日，來自保利發展控股集團的合同管理面積約為279.0百萬平方米，較2020年12月31日的合同管理面積增長約38.8百萬平方米。

在競爭愈加激烈的市場環境中，本集團堅持在重點城市和重點業態深耕的戰略，依托出色的服務品質與品牌影響力，持續加大市場化拓展力度。年內，本集團新簽約第三方項目的單年合同金額約人民幣1,900.9百萬元（不含續簽項目），其中單年合同金額人民幣千萬元以上的重大項目金額佔比超40%，非居業態單年合同金額佔比超73%，大物業戰略加速落地。於2021年12月31日，本集團簽約的第三方合同項目數為1,201個，較2020年底淨增長280個。

本集團亦積極開拓與國企、地方國資平台的合資合作。年內，本集團與四家國資平台完成合資公司設立，並簽訂戰略合作協議，通過資源及能力的互補合作，充分把握規模化服務的市場先機。

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									
	2021年					2020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	%	人民幣 千元	%		人民幣 千元	%	人民幣 千元	%	
保利發展控股 集團(附註)	4,376,229	65.6	185,966	40.0	904	3,642,596	73.6	152,288	40.1	746
第三方(附註)	2,294,168	34.4	279,347	60.0	882	1,304,959	26.4	227,838	59.9	643
總計	<u>6,670,397</u>	<u>100.0</u>	<u>465,313</u>	<u>100.0</u>	<u>1,786</u>	<u>4,947,555</u>	<u>100.0</u>	<u>380,126</u>	<u>100.0</u>	<u>1,389</u>

附註：見第25頁附註1及附註2。

市場化能力的不斷提升為本集團物業管理規模的穩健增長提供了可靠保障，截至2021年12月31日止年度，來自第三方的物業管理服務收入約為人民幣2,294.2百萬元，較2020年同期大幅增長約75.8%，佔物業管理服務總收入約34.4%，同比提高約8.0個百分點。

依托於在非居業態的豐富服務經驗和品牌影響力，本集團加速在商業及寫字樓、公共及其他物業領域的擴張，物業管理業態結構進一步優化，大物業戰略加速落地。於2021年12月31日，非居業態在管面積增長至約256.0百萬平方米，於在管規模中的比重為約55.0%。年內，非住宅物業的物業管理收入錄得約人民幣2,435.3百萬元，較2020年同期增長約62.4%，佔物業管理總體收入比重同比提升約6.2個百分點至約36.5%。

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									
	2021年					2020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	4,235,111	63.5	209,362	45.0%	1,020	3,448,240	69.7	167,525	44.1	832
非住宅物業	2,435,286	36.5	255,951	55.0%	766	1,499,315	30.3	212,601	55.9	557
—商業及寫字樓	973,369	14.6	15,878	3.4%	225	695,291	14.1	11,285	3.0	164
—公共及其他物業	1,461,917	21.9	240,073	51.6%	541	804,024	16.2	201,316	52.9	393
合計	<u>6,670,397</u>	<u>100.0</u>	<u>465,313</u>	<u>100.0%</u>	<u>1,786</u>	<u>4,947,555</u>	<u>100.0</u>	<u>380,126</u>	<u>100.0</u>	<u>1,389</u>

本集團堅持品質為本，年內進一步完善全業態服務標準及品質管控體系，以強化物業服務產品力建設，通過建立全業態、全生命週期的管控標準體系和成本標準體系，助推項目最小單元實現品質、效率和效益的提升，通過信息化工具與培訓體系強化員工賦能。

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，以精細化管理、標準化服務和場景化體驗打造差異化服務體系，滿足不同客群的居住需求，提供高質量的居住體驗。於2021年12月31日，本集團住宅社區的在管面積約為209.4百萬平方米，佔總在管面積約45.0%。截至2021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4,235.1百萬元，較2020年同期增長約22.8%，在本集團物業管理服務總收入的比重約63.5%。

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，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，本集團成功在多個標桿項目落地「星雲企服」標準服務體系，以標桿效應推動市場拓展，年內新簽約天津市渤海銀行大廈、廣州市海珠區機關辦公樓、農業銀行北京分行辦公樓、廣州產權交易所、中國人壽安徽金融中心等優質商業項目。於2021年12月31日，本集團商業及寫字樓的在管面積約為15.9百萬平方米。截至2021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973.4百萬元，較2020年同期增長約40.0%。

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，並形成以網格化基礎治理、一體化市政服務、老舊小區改造運營、智慧城市鎮及產業賦能為核心的5G產品體系，通過深耕城市多元業態和城鎮全域，助力社會基層治理提升。作為公共服務領域的先行者，本集團已經形成在高校及教研物業、城鎮景區、軌道及交通物業、醫院、政府辦公樓、城市公共設施等多種業態的全國化佈局和領先優勢。

年內，本集團在公共服務領域繼續保持高速的發展態勢，持續精耕高校及教研物業、軌道及交通物業、城鎮景區三大業態，並在醫院業態實現多個標誌性項目的突破。截至2021年12月31日止年度，本集團新簽約公共及其他物業項目的單年合同金額達約人民幣9.5億元，其中三大核心業態佔比超61.2%，重點項目包括廣州市廣州塔景區綜合提升項目、嘉興市南湖街道公共服務、忻州市五台山景區、上海軌道交通15號線、西南政法大學渝北校區、北京醫院、成都大學附屬醫院等。本集團亦推進環衛產業佈局，年內新簽約廣州市南沙區、江山市賀村鎮、襄陽市襄州區等環衛項目，並引入市場專業團隊與產業合作方共同組建環衛合資公司，構建環衛服務垂直業務能力，完善城市服務產業鏈，支撐城市服務戰略做深做實。

於2021年12月31日，在管的公共及其他物業服務項目數量為541個，較2020年底增加148個。截至2021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1,461.9百萬元，較2020年同期增長約81.8%，佔物業管理服務總收入的約21.9%，收入佔比較2020年同期提高約5.7個百分點。

平均物業管理費單價穩步提升

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穩步提升。

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)
	2021年 (人民幣元/平方米/月)	2020年	
住宅社區	2.24	2.23	增加0.01元
— 保利發展控股集團	2.32	2.30	增加0.02元
— 第三方	1.78	1.78	穩定
商業及寫字樓	7.39	7.83	減少0.44元
— 保利發展控股集團	8.67	8.98	減少0.31元
— 第三方	6.34	5.91	增加0.43元

非業主增值服務 — 佔總收入約16.8%

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、交付和資產運營服務。

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			
	2021年		2020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	1,123,052	62.0	953,684	71.1
其他非業主增值服務	688,179	38.0	387,567	28.9
總計	<u>1,811,231</u>	<u>100.0</u>	<u>1,341,251</u>	<u>100.0</u>

截至2021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1,811.2百萬元，較2020年同期增長約35.0%，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快速增長。

社區增值服務 — 佔總收入約21.3%

截至2021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2,300.9百萬元，較同期實現約31.6%的增長。這主要得益於(i)本集團管理規模的擴張及服務用戶的增長，疊加優質基礎服務帶來的客戶黏性，為社區增值服務開展帶來了良好的業務基礎；及(ii)美居服務、社區零售、空間運營、家政服務等垂直產業服務能力不斷提升。

年內，本集團圍繞需求洞察、產品開發和項目運營三大維度推進核心產業的縱深發展，包括持續優化商業模式及供應鏈，推進規模化集採，加大與產業頭部公司合作，提升落地服務能力等。在美居服務領域，本集團深耕拎包入住業務，持續完善和優化供應鏈資源，加快形成專業高效的運營模式。在社區零售領域，本集團搭建「和院優品」線上平台，加快供應鏈整合，依托單品爆品策略及多元渠道能力，實現零售產業規模的快速增長。在空間運營領域，本集團通過規模化集採服務和創新整合營銷服務大幅提升社區資源價值及利用效率。在家政服務領域，本集團進一步完善保潔、維修、三嫂業務等供應鏈以提升社區的服務覆蓋率，整合區域資源與頭部家政企業達成跨區合作。年內，本集團積極探索社區資產經營業務，通過與保利發展控股集團開展車位代銷業務，充分發揮物業場景的服務優勢，快速建立社區存量資產管理能力。

美居服務：實現收入約人民幣402.7百萬元，佔社區增值服務總收入約17.5%

美居服務以用戶需求為核心拉通業務全生命週期，圍繞拎包入住、傢俱團購、舊房換新等業務場景，打造數字化服務工具，為業主提供從設計、安裝、交付到維保的家居生活綜合解決方案。

社區零售：實現收入約人民幣481.8百萬元，佔社區增值服務總收入約20.9%

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，並利用線上線下資源互通，結合一線管家前端配送上門服務構建產品力，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301.1百萬元，佔社區增值服務總收入約13.1%

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。

空間運營：實現收入約人民幣366.1百萬元，佔社區增值服務總收入約15.9%

空間運營服務是通過優化社區公共資源利用，提供場地出租、快遞服務、充電服務、共享服務、回收服務等便民服務；發掘電梯、停車場等社區媒體渠道的傳播價值，通過信息化系統實現標準化、數字化運營，全面提升社區媒體點位覆蓋率及經營效益。同時針對品牌商家推出「品效一體」的社區整合營銷服務，不斷構建立體化的媒體營運價值鏈。

社區便民及其他服務：實現收入約人民幣749.2百萬元，佔社區增值服務總收入約32.6%

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

秉持「大物業生態平台首席運營商」的企業願景，我們將繼續保持戰略定力，圍繞「持續深耕、全面精益、加速數字化賦能」的工作主線，加速提升物業管理市場份額，持續推進增值產業縱深發展，加快數字化賦能業務及管理，推動公司提質增效及服務的高品質升級。

持續深耕重點城市和核心業態，實現高質量市場化擴張

我們將堅持聚焦市場容量大、客戶資源優的核心區域與業態，不斷提升區域管理密度，全力提升細分業態賽道的規模量級。面對兼具機遇與挑戰的市場環境，我們一方面將持續優化市場拓展團隊，強化拓展賦能，提高拓展能力，另一方面通過加強市場研判、打造標桿項目、整合戰略資源、豐富業態品類、突出區域特色等方式，進一步提升市場競爭能力，積極把握行業規模集中度提升的機遇。同時，我們將綜合運用合資合作、股權投資等多種方式，強化優質資源整合力度，積極佈局新產業、新業態，打造專業化服務能力。

深耕核心產業，打造高品質、專業化的增值服務產品

社區增值服務的核心價值在於為業戶營造全方位美好生活體驗。我們將始終以用戶需求為中心，聚焦美居、零售、空間運營、家政和資產管理五大核心產業，通過系統化提升「需求洞察、產品開發和落地執行」三大能力，高效鏈接市場優質服務資源，發揮生活服務平台運營商價值。我們將圍繞供應鏈持續升級、立體化營銷體系建設、高效落地執行能力強化不斷推進產業縱深發展，並將選取用戶需求集中且物業具備經營優勢、商業模式成熟的領域探索垂直產業運營。

全面精益，持續提升企業競爭力

我們將圍繞「五個精益」（組織精益、人才精益、成本精益、產品精益、運營精益）全面提升組織運作效率、人才效能、經濟效益、市場競爭力以及管理精細度。我們將完善大市拓大運營的組織架構變革，實現拓與管的專業化、集群化運作，全面提升組織效能及靈活性，同時加快人才隊伍培育與市場化引入，構建關鍵人才供應鏈，積極提升人員效能。我們將優化各層級考核激勵機制，強化價值創造導向，充分激發各層級員工的活力及主觀能動性。我們將積極運用股權激勵工具，建設一支能力突出、勇於擔當、善於作為的核心骨幹團隊，推動公司更好更快發展。同時將積極把握國資委「雙百企業」試點機遇，不斷開拓完善激勵體系建設。

我們將持續推進項目單元的精益運營，包括優化各業態的服務標準、強化成本管控、完善全週期運營體系、應用信息化工具，實時掌握項目經營動態並及時預警糾偏，實現項目品質、效率和效益有效結合。

加速數字化賦能，全面支撐戰略落地

我們將加快數字化、科技化能力建設。我們將深度應用「預算、成本、人力、費控、財務共享」的五位一體內控系統，加強成本與費用管控，強化數字運營分析，賦能管理經營更及時、更全景、更精細與更高效。同時，我們將繼續升級住宅和商業基礎服務系統，建立城鎮全域化服務的數字平台，打造多場景服務的科技支撐平台。我們將加快智慧社區建設實踐，完善推廣智慧車行、智慧人行、智慧設備設施、智慧應用等，為實現社區智能化服務和科技化管理奠定基礎。

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				
	2021年		2020年		增長率%
	人民幣千元	收入 佔比%	人民幣千元	收入 佔比%	
物業管理服務	6,670,397	61.9	4,947,555	61.6	34.8
非業主增值服務	1,811,231	16.8	1,341,251	16.7	35.0
社區增值服務	2,300,921	21.3	1,748,350	21.7	31.6
合計	<u>10,782,549</u>	<u>100.0</u>	<u>8,037,156</u>	<u>100.0</u>	<u>34.2</u>

截至2021年12月31日止年度，本集團的總收入約為人民幣10,782.5百萬元(2020年：約人民幣8,037.2百萬元)，較2020年同期增加約34.2%。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持續穩定發展。

服務成本

年內，本集團的服務成本約為人民幣8,767.9百萬元(2020年：約人民幣6,538.1百萬元)，較2020年同期上升約34.1%。服務成本的增加主要是由於(i)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)新增孵化寫字樓租賃業務，相應的成本有所增加。

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					
	2021年			2020年		
	毛利	毛利佔比	毛利率	毛利	毛利佔比	毛利率
	(人民幣 千元)	%	%	(人民幣 千元)	%	%
物業管理服務	954,267	47.4	14.31	700,496	46.7	14.16
非業主增值服務	337,976	16.8	18.66	269,394	18.0	20.09
社區增值服務	722,397	35.8	31.40	529,171	35.3	30.27
合計	<u>2,014,640</u>	<u>100.0</u>	<u>18.68</u>	<u>1,499,061</u>	<u>100.0</u>	<u>18.65</u>

截至2021年12月31日止年度，本集團毛利約為人民幣2,014.6百萬元，較2020年同期的約人民幣1,499.1百萬元增長約34.4%。本集團的毛利率從2020年同期約為18.65%上升至約18.68%。

截至2021年12月31日止年度，本集團物業管理服務的毛利率約為14.31% (2020年：約14.16%)，略有上升。

本集團非業主增值服務的毛利率約為18.66% (2020年：約20.09%)，較2020年同期下降約1.43個百分點，乃主要由於新增孵化寫字樓租賃業務的影響。

本集團社區增值服務的毛利率約為31.40% (2020年：約30.27%)，較2020年同期上升約1.13個百分點，乃主要是由於美居、社區零售等產業能力提升和產品力升級，毛利佔比略有上升。

其他收入及其他淨收益／(虧損)

截至2021年12月31日止年度，其他收入及其他淨收益／(虧損)約為人民幣153.9百萬元，較截至2020年12月31日止年度的約人民幣210.5百萬元下降約26.9%。主要由於匯率變動確認的匯兌淨損失。

行政開支

截至2021年12月31日止年度，本集團的行政開支總額約為人民幣1,006.0百萬元，較截至2020年12月31日止年度的約人民幣769.7百萬元增加約30.7%，主要由於本集團的業務與2020年同期相比錄得快速增長，導致應付額外僱員的薪酬及福利，以及相關開支增加。本集團的行政開支佔總收入的比例約為9.3%，較截至2020年12月31日的約9.6%，略有下降。

融資成本

截至2021年12月31日止年度，本集團的融資成本總額約為人民幣10.6百萬元，較截至2020年12月31日止年度的約人民幣4.8百萬元增加約119.8%，主要由於本集團租賃資產及使用權資產增加，確認的融資成本增加所致。

年內溢利

截至2021年12月31日止年度，本集團年內溢利約為人民幣870.9百萬元，較2020年同期的約人民幣696.1百萬元增長約25.1%。本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣845.7百萬元，較2020年同期的約人民幣673.5百萬元增加約25.6%；淨利率約為8.1%，較2020年的約8.7%下降約0.6個百分點。

流動資產、儲備及資本架構

本集團於截至2021年12月31日止年度維持優良財務狀況。於2021年12月31日，流動資產約為人民幣9,990.6百萬元，較於2020年12月31日的約人民幣8,898.7百萬元增長約12.3%。於2021年12月31日，本集團的現金及現金等價物約為人民幣7,690.6百萬元，較於2020年12月31日約人民幣7,448.1百萬元增長約3.3%。截至2021年12月31日，本集團的資產負債率為38.2%，相比2020年12月31日的33.9%增加了約4.3個百分點。資產負債率是指總負債與總資產的比率。

於2021年12月31日，本集團的權益總額約為人民幣6,888.8百萬元，較於2020年12月31日的約人民幣6,246.8百萬元增加了約人民幣642.0百萬元，增長約10.3%，主要是由於期內實現的利潤貢獻。

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、傢具及設備。於2021年12月31日，本集團的物業、廠房及設備約為人民幣199.5百萬元，較於2020年12月31日約人民幣161.8百萬元，增加約人民幣37.7百萬元，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2021年12月31日，本集團的租賃資產及投資物業約為人民幣704.0百萬元，較於2020年12月31日約人民幣180.4百萬元，增加約人民幣523.6百萬元，主要歸因於(i)本集團與保利發展控股新訂立三年的物業租賃協議(於2021年5月28日生效)，租賃資產及投資物業增加約人民幣814.5百萬元；(ii)修訂原與保利發展控股訂立的日期為2020年10月16日的《寫字樓租賃合同》，租賃資產及投資物業減少約人民幣90.0百萬元；及(iii)租賃資產及投資物業折舊減少。

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2021年12月31日，本集團的無形資產約為人民幣125.1百萬元，較於2020年12月31日約人民幣136.1百萬元，下降約人民幣11.0百萬元，主要由於物業管理合同攤銷所致。

貿易應收款項及應收票據

於2021年12月31日，貿易應收款項及應收票據約為人民幣1,424.8百萬元，較於2020年12月31日的約人民幣888.1百萬元增長約人民幣536.7百萬元，主要由於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。

貿易應付款項

於2021年12月31日，貿易應付款項約為人民幣803.6百萬元，較於2020年12月31日的約人民幣397.1百萬元增長約102.4%。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持續增加。

應計費用及其他應付款項

應計費用及其他應付款項主要包括：(i)應付第三方的應計費用及其他應付款項；(ii)應付關聯方的應計費用及其他應付款項；(iii)其他應付稅項；及(iv)應付薪金。

於2021年12月31日，應計費用及其他應付款約為人民幣1,780.8百萬元，較於2020年12月31日的約人民幣1,246.8百萬元增加約42.8%。主要是由於於2021年12月31日，應付第三方的應計費用及其他應付款項約為人民幣1,570.4百萬元，較於2020年12月31日的約為人民幣1,045.8百萬元增加約50.2%，主要為其他應付與裝修有關的業主按金增加及自業主的暫收款增加。

借款

於2021年12月31日，本集團概無借款或銀行貸款。

資產抵押

於2021年12月31日，本集團並無抵押任何資產。

重大投資、重大收購及出售及未來計劃

本集團於截至2021年12月31日止年度概無任何重大投資、重大收購及出售。此外，除本公告「管理層討論與分析」章節的「未來發展」及本公司日期為2021年7月16日的進一步更改全球發售所得款用途公告所披露的擴張計劃外，本集團並無其他有關重大投資、重大收購及出售的特別計劃。

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，於超額配股權獲悉數行使後，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2021年12月31日，本集團已使用募集資金約3,304.7百萬港元，該等已使用的款項是按照本公司日期為2019年12月9日的招股章程、日期為2021年4月1日的更改全球發售所得款項用途公告、日期為2021年7月16日的進一步更改全球發售所得款項用途公告(「該公告」)所載之所得款項用途分配使用。尚未動用所得款項淨額約1,913.5百萬港元將按照該公告所載之用途及比例分配使用。具體使用情況如下：

如該公告所述經修訂後所得款項淨額的用途	如該公告所述經修訂後佔所得款項淨額的百分比	如該公告所述經修訂後計劃用途所得款項淨額 百萬港元	截至2021年12月31日止實際動用所得款項淨額 百萬港元	於修訂後的截至2021年12月31日止未動用所得款項淨額 百萬港元	尚未動用所得款項淨額的預期動用時間表
把握戰略投資機會，擇優併購，以及進一步發展戰略聯盟及擴大本集團物業管理及增值服務業務規模，其中包括收購或投資從事物業管理或增值服務相關業務的公司，或與該等公司合資合作，以及與業務合作夥伴共同投資相關產業基金	18.5	965.4	101.5	863.9	2022年12月31日或之前
進一步開拓本集團的增值服務，其中包括開拓社區、商辦、城市管理等生活場景相關及物業、車位、商舖租售等資產相關的增值服務產品及服務，升級硬件以及開拓智慧社區及商業設施運營服務，以及開拓寫字樓等商業運營相關增值服務	62.5	3,261.4	3,159.6	101.8	2022年12月31日或之前

如該公告所述經修訂後所得款項淨額的用途	如該公告所述經修訂後佔所得款項淨額的百分比 %	如該公告所述經修訂後計劃用途所得款項淨額 百萬港元	截至2021年12月31日止實際動用所得款項淨額 百萬港元	於修訂後的截至2021年12月31日止未動用所得款項淨額 百萬港元	尚未動用所得款項淨額的預期動用時間表
升級本集團的數字化及智能化管理系統，其中包括購買及升級硬件以搭建智慧終端設備及物聯網平台，構建及開發內部信息共享平台及數據庫、招聘及培養專業及技術人員以及信息管理團隊、以及開展與本集團業務相關的創新應用等	9.0	469.6	33.9	435.7	2022年12月31日或之前
運營資金及一般公司用途	10.0	521.8	9.7	512.1	2022年12月31日或之前
合計	<u>100.0</u>	<u>5,218.2</u>	<u>3,304.7</u>	<u>1,913.5</u>	

或然負債

於2021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

第一期限制性股票激勵計劃（「本計劃」）及首次授予方案於2022年2月18日舉行的2022年第一次臨時股東大會上獲審議及通過。本計劃有效期為十年。本計劃旨在(i)完善本公司治理結構，建立健全員工、股東及公司的利益共同體；(ii)建

立利益共享、風險共擔機制，避免短期行為，促進本公司業績提升和長期穩定發展；(iii)有效吸引、保留和激勵本公司發展所需的核⼼員工，激發員工鬥志，鞏固本公司長期可持續發展的人才基礎。詳情請參見本公司日期為2021年11月15日及2022年1月28日的公告，及日期為2022年1月31日的通函。

僱員及薪酬政策

於2021年12月31日，本集團有44,415名僱員（於2020年12月31日：44,351名僱員）。截至2021年12月31日止年度，總員工成本約為人民幣4,302.5百萬元。

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。本集團亦於2022年2月18日通過採納限制性股票激勵計劃及首次授予方案，詳情請參見本公告「期後事項」一段。

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，為員工提供更全面的崗位培訓。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，着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，透過企業微訪談、秋季校園招聘直播活動，為社會提供更多就業崗位。

年度股息

董事會建議就截至2021年12月31日止年度分派年度股息每股人民幣0.305元(含稅)，建議派息比率相當於約20.0%，有關股息方案須經本公司股東於2022年6月8日召開的股東周年大會(「**2021年度股東周年大會**」)上批准並預計將於2022年8月5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2021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

2021年度股東周年大會將於2022年6月8日(星期三)舉行。2021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

為釐定股東出席2021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2022年6月2日(星期四)至2022年6月8日(星期三)(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2021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2022年6月1日(星期三)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。於2022年6月8日(星期三)名列本公司股東名冊的股東有權出席2021年度股東周年大會並於會上投票。

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。

審核委員會已審閱本集團截至2021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2021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2021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2021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作出具體查詢後(除未能與王鵬先生取得聯繫外)，彼等已確認截至2021年12月31日止年度已遵守《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

截至2021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2021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2021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，2022年3月15日

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