

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2024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
	2024年 人民幣百萬元	2023年 人民幣百萬元	
收入	16,342.3	15,061.9	增加8.5%
毛利	2,984.3	2,953.1	增加1.1%
年內溢利	1,489.4	1,397.2	增加6.6%
淨利率	9.1%	9.3%	下降0.2個 百分點
本公司擁有人應佔年內溢利	1,473.9	1,380.1	增加6.8%
每股基本盈利(人民幣元)	2.683	2.505	增加7.1%
現金及銀行結餘	11,866.7	11,011.5	增加7.8%
經營活動所得現金淨額	2,302.8	2,415.9	下降4.7%

- 截至2024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」、「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16,342.3百萬元，較2023年同期增加約8.5%。截至2024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2023年同期增加約15.0%至約人民幣11,674.5百萬元；(ii)非業主增值服務收入較2023年同期減少約6.4%至約人民幣1,960.1百萬元；及(iii)社區增值服務收入較2023年同期減少約3.9%至約人民幣2,707.7百萬元。
- 截至2024年12月31日止年度，本集團錄得(i)毛利約為人民幣2,984.3百萬元，較2023年同期增加約1.1%，毛利率約為18.26%，較2023年同期下降約1.35個百分點；(ii)年內溢利約為人民幣1,489.4百萬元，較2023年同期增加約6.6%，淨利率約為9.1%，較2023年同期下降約0.2個百分點；(iii)本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣1,473.9百萬元，較2023年同期增加約6.8%；及(iv)每股基本盈利約為人民幣2.683元，較2023年同期增加約7.1%。
- 於2024年12月31日，本集團的現金及銀行結餘¹約為人民幣11,866.7百萬元，較2023年同期增加約人民幣855.2百萬元，增加約7.8%。截至2024年12月31日止年度，經營活動所得現金淨額約為人民幣2,302.8百萬元，較2023年同期下降約4.7%。
- 董事會建議就截至2024年12月31日止年度分派年度股息每股人民幣1.332元（含稅），較2023年同期每股增加人民幣0.334元（含稅），增加約33.5%，建議派息總金額佔本公司擁有人應佔年內溢利的50.0%（2023年：40.0%）。

¹ 詳情請參閱本公告「管理層討論與分析－財務回顧－流動資產、儲備及資本架構」一節。

業績

本公司董事（「董事」）會（「董事會」）謹此公佈本集團截至2024年12月31日止年度之經審核綜合業績，連同2023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	
		2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
收入	4	16,342,312	15,061,858
服務成本		<u>(13,358,006)</u>	<u>(12,108,767)</u>
毛利		2,984,306	2,953,091
其他收入及其他收益及虧損淨額	5	116,284	136,293
銷售及營銷開支		(11,897)	(18,013)
行政開支		(1,122,016)	(1,226,151)
其他開支		(2,298)	(2,183)
應佔聯營企業及合營企業業績		4,772	2,730
融資成本	6	<u>(4,504)</u>	<u>(4,694)</u>
除稅前溢利	6	<u>1,964,647</u>	<u>1,841,073</u>
所得稅開支	7	<u>(475,211)</u>	<u>(443,887)</u>
年內溢利		<u>1,489,436</u>	<u>1,397,186</u>
以下各方應佔年內溢利：			
— 本公司擁有人		1,473,850	1,380,140
— 非控股權益		<u>15,586</u>	<u>17,046</u>
		<u>1,489,436</u>	<u>1,397,186</u>

	截至12月31日止年度	
	2024年	2023年
附註	人民幣千元	人民幣千元
其他全面收入(扣除稅項)		
將不會重新分類至損益的項目：		
按公平值計入其他全面收入的權益工具的 公平值收益	—	1,111
年內其他全面收入(扣除稅項)	—	1,111
年內全面收入總額	<u>1,489,436</u>	<u>1,398,297</u>
以下各方應佔年內全面收入總額：		
— 本公司擁有人	1,473,850	1,381,251
— 非控股權益	<u>15,586</u>	<u>17,046</u>
	<u>1,489,436</u>	<u>1,398,297</u>
每股盈利(以人民幣元／股表示)		
— 基本	9 <u>2.68</u>	<u>2.51</u>
— 攤薄	9 <u>2.68</u>	<u>2.51</u>

綜合財務狀況表

		於12月31日	
		2024年	2023年
	附註	人民幣千元	人民幣千元
非流動資產			
物業、廠房及設備		239,574	241,861
租賃資產及投資物業		729,862	226,491
無形資產	10	93,980	103,866
於聯營企業及合營企業的權益		25,174	15,502
物業、廠房及設備預付款項	12	6,711	4,330
遞延稅項資產		56,388	57,138
定期存款		1,993,544	—
		<u>3,145,233</u>	<u>649,188</u>
流動資產			
存貨		31,635	31,365
貿易應收款項及應收票據	11	2,815,815	2,340,608
預付款項、按金及其他應收款項	12	897,883	844,634
現金及現金等價物		9,890,671	11,011,462
		<u>13,636,004</u>	<u>14,228,069</u>
流動負債			
貿易應付款項	13	2,754,128	2,009,076
應計費用及其他應付款項		2,008,353	2,161,181
合約負債	14	1,823,909	1,547,654
租賃負債		42,889	43,105
應付所得稅		211,304	160,288
		<u>6,840,583</u>	<u>5,921,304</u>
流動資產淨值		<u>6,795,421</u>	<u>8,306,765</u>
資產總值減流動負債		<u><u>9,940,654</u></u>	<u><u>8,955,953</u></u>

	於12月31日	
	2024年	2023年
附註	人民幣千元	人民幣千元
非流動負債		
租賃負債	62,757	68,598
遞延稅項負債	<u>6,549</u>	<u>10,821</u>
	<u>69,306</u>	<u>79,419</u>
資產淨值	<u>9,871,348</u>	<u>8,876,534</u>
股本及儲備		
股本	15 553,333	553,333
儲備	<u>9,147,681</u>	<u>8,166,572</u>
本公司擁有人應佔權益	9,701,014	8,719,905
非控股權益	<u>170,334</u>	<u>156,629</u>
權益總額	<u>9,871,348</u>	<u>8,876,534</u>

綜合財務報表附註

1 一般資料

保利物業服務股份有限公司(「本公司」)於1996年6月26日根據中華人民共和國(「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832號保利發展廣場48-49層。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。

本公司的直接控股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。本公司的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。

本公司及其附屬公司(統稱「本集團」)的主要業務為於中國從事物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務。

除另有指明外，綜合財務報表以本公司的功能貨幣人民幣(「人民幣」)呈列。

2 應用新訂香港財務報告準則(「香港財務報告準則」)及準則之修訂

2.1 於本年度強制生效的香港財務報告準則之修訂

於本年度，本集團首次採用由香港會計師公會(「香港會計師公會」)頒佈的下列香港財務報告準則之修訂，其於2024年1月1日開始的本集團年度期間強制生效，以編製綜合財務報表：

香港財務報告準則第16號修訂	售後租回的租賃負債
香港會計準則第1號修訂	將負債分類為流動或非流動以及香港詮釋第5號的相關修訂(2020年)
香港會計準則第1號修訂	附有契約的非流動負債
香港會計準則第7號及香港財務報告準則第7號修訂	供應商融資安排

本年度應用香港財務報告準則之修訂對本集團本年度及過往年度的財務狀況及表現及／或於該等綜合財務報表內所載列的披露資料並無重大影響。

2.2 已頒佈但尚未生效的新訂香港財務報告準則及準則之修訂

本集團並無提早採納以下已頒佈但尚未生效的新訂香港財務報告準則及準則之修訂：

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 ¹
香港會計準則第21號修訂	缺乏可交換性 ²
香港財務報告準則會計準則修訂	香港財務報告準則會計準則的年度改進 — 第11卷 ³
香港財務報告準則第9號及香港 財務報告準則第7號修訂	金融工具分類及計量修訂 ³
香港財務報告準則第9號及 香港財務報告準則第7號修訂	依賴自然能源生產電力的合同 ³
香港財務報告準則第18號	財務報表之呈列及披露 ⁴

¹ 於待定日期或之後開始的年度期間生效。

² 於2025年1月1日或之後開始的年度期間生效。

³ 於2026年1月1日或之後開始的年度期間生效。

⁴ 於2027年1月1日或之後開始的年度期間生效。

除下述香港財務報告準則第18號外，本集團預期應用香港財務報告準則之所有其他修訂於可見將來不會對綜合財務報表產生重大影響。

香港財務報告準則第18號「財務報表之呈列及披露」

香港財務報告準則第18號「財務報表之呈列及披露」規定財務報表中的呈列及披露要求，將取代香港會計準則第1號「財務報表之呈列」。該項新訂香港財務報告準則，於承襲香港會計準則第1號的許多要求同時，引入於損益表中呈現指定類別及定義小計的新要求；於財務報表附註中提供管理層定義的表現指標之披露，並改善財務報表中披露資料的合併及分拆。此外，若干香港會計準則第1號的段落已移至香港會計準則第8號及香港財務報告準則第7號。對香港會計準則第7號「現金流量表」及香港會計準則第33號「每股盈利」亦進行小幅修訂。

香港財務報告準則第18號將於2027年1月1日或之後開始的年度期間生效，並允許提前應用。預期新準則的應用將影響未來財務報表中的披露及損益表之呈列。本集團正在評估香港財務報告準則第18號對本集團綜合財務報表的具體影響。

3 分部資料

管理層根據由主要經營決策者（「**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。

本集團從事提供物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務，而本公司的主要經營決策者認為僅有一個用於作出戰略決策的分部。因此，除本集團的整體業績及財務狀況外，並無提供其他獨立財務資料，僅呈列實體範圍的披露、主要客戶及地區資料。

地區資料

本集團的主要經營實體均位於中國，因此，截至2024年及2023年12月31日止年度，本集團的全部收入均來自中國。

於2024年及2023年12月31日，所有非流動資產均位於中國。

有關主要客戶的資料

於相應年度佔本集團總收入10%以上的客戶收入如下：

	截至12月31日止年度	
	2024 人民幣千元	2023 人民幣千元
保利發展控股及其附屬公司	<u>2,168,287</u>	<u>2,230,643</u>

4 收入

收入主要包括物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務的所得款項。截至2024年及2023年12月31日止年度，本集團按類別劃分的收入分析如下：

	截至12月31日止年度	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
商品及服務的類型		
物業管理服務	11,674,489	10,152,181
非業主增值服務		
— 案場協銷服務及其他非業主增值服務	1,647,248	1,705,115
社區增值服務	<u>2,707,720</u>	<u>2,816,361</u>
與客戶簽訂合同的收入	16,029,457	14,673,657
非業主增值服務		
— 租金收入	<u>312,855</u>	<u>388,201</u>
總計	<u>16,342,312</u>	<u>15,061,858</u>

	截至12月31日止年度	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
收入確認時間		
物業管理服務		
— 一段時間內	11,674,489	10,152,181
非業主增值服務		
— 一段時間內	1,647,248	1,705,115
— 於租賃期內	312,855	388,201
社區增值服務		
— 一段時間內	1,908,837	2,031,554
— 某一時間點	<u>798,883</u>	<u>784,807</u>
總計	<u>16,342,312</u>	<u>15,061,858</u>

5 其他收入及其他收益及虧損淨額

	截至12月31日止年度	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
其他收入：		
銀行利息收入	62,135	61,533
其他利息收入 (附註(a))	11,031	4,466
政府補貼及稅項優惠 (附註(b))	23,305	70,600
罰款收入	14,764	10,719
其他	24,317	7,850
	<u>135,552</u>	<u>155,168</u>
其他收益及虧損淨額：		
修訂租賃合約收益淨額	4,899	47
出售物業、廠房及設備虧損淨額	(39)	(83)
出售下列投資的收益：		
— 一間附屬公司	—	482
— 一間聯營企業	—	297
議價購入一間附屬公司的收益	—	1,388
貿易應收款項及應收票據減值虧損	(24,990)	(18,831)
按金及其他應收款項減值虧損撥回／(撥備)	1,394	(3,362)
匯兌(虧損)／收益淨額	(532)	1,187
	<u>(19,268)</u>	<u>(18,875)</u>
	<u>116,284</u>	<u>136,293</u>

附註：

- (a) 其他利息收入主要來自存放於本公司同系附屬公司保利財務有限公司的存款。
- (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 除稅前溢利

除稅前溢利已扣除以下項目：

	截至12月31日止年度	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
物業、廠房及設備折舊	96,587	92,067
租賃資產及投資物業折舊	280,239	285,985
無形資產攤銷 (包含於「服務成本」) (附註10)	9,886	10,013
	<u>386,712</u>	<u>388,065</u>
核數師酬金		
— 審核服務	2,860	2,860
— 非審核服務	500	612
	<u>3,360</u>	<u>3,472</u>
融資成本 — 租賃負債的利息	4,504	4,694
已售貨物成本	727,017	711,704
員工成本 (包括董事酬金)：		
— 薪金及花紅	3,195,227	3,691,198
— 養老金成本、住房公積金、醫療保險及其他社會保險	570,469	622,285
— 按權益結算以股份為基礎的開支 (附註16)	26,335	38,985
	<u>3,792,031</u>	<u>4,352,468</u>

7 所得稅開支

綜合損益及其他全面收益表內的稅項：

	截至12月31日止年度	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
即期稅項		
中國企業所得稅（「中國企業所得稅」）		
— 年內撥備	476,209	466,064
— 過往年度撥備不足／（超額撥備）	2,524	(4,544)
	<u>478,733</u>	<u>461,520</u>
遞延稅項	<u>(3,522)</u>	<u>(17,633)</u>
	<u><u>475,211</u></u>	<u><u>443,887</u></u>

由於本集團於截至2024年及2023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。

中國企業所得稅指就於中國產生的估計應課稅溢利徵收的稅項。一般而言，本集團於中國經營的附屬公司須按25%（2023年：25%）的稅率繳納中國企業所得稅，惟若干附屬公司根據中國相關稅務規則及法規釐定享有優惠稅率。

8 股息

於截至2023年12月31日止年度，2022年的年度股息人民幣278,326,700元（含稅）已宣派及派付。

於截至2024年12月31日止年度，2023年的年度股息人民幣552,226,733元（含稅）已宣派及派付。

於本報告期末後，董事建議分派2024年的年度股息每股人民幣1.332元（含稅），金額合計人民幣737,040,089元（含稅）（2023年：年度股息每股人民幣0.998元，金額合計人民幣552,226,733元（含稅））。須待股東於2025年6月6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

本公司擁有人應佔每股基本及攤薄盈利乃根據下列數據計算：

	截至12月31日止年度	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
盈利		
本公司擁有人應佔溢利	1,473,850	1,380,140
	2024年 千股	2023年 千股
股份數目		
就計算每股基本盈利之普通股加權平均數 (附註(a))	549,319	550,900
限制性股票激勵計劃的影響 (附註(b))	175	—
就計算每股攤薄盈利之普通股加權平均數 (附註(b))	549,494	550,900

附註：

- (a) 於2022年2月18日，本公司股東批准採納限制性股票激勵計劃。截至2024年12月31日止年度，本公司1,363,098股H股份已歸屬及116,536股H股份已失效並由本公司委任的獨立受託人在二級市場出售(附註16)。截至2023年12月31日止年度，本公司委任的受託人從二級市場購買3,878,200股H股份(附註16)。
- (b) 每股攤薄盈利是透過調整普通股加權平均數，假設轉換所有具有潛在攤薄影響之普通股來計算的。截至2024年12月31日止年度，按上述方法計算的股份數目乃與假設根據限制性股票激勵計劃授出的限制性股票(附註16)進行轉換時將予發行的股份數目進行比較，並調整差額以釐定用於計算每股攤薄盈利的股份加權平均數。截至2023年12月31日止年度，限制性股票激勵計劃未產生任何攤薄影響。

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2023年1月1日	88,000	64,897	152,897
出售一間附屬公司	<u>(3,000)</u>	<u>(904)</u>	<u>(3,904)</u>
於2023年12月31日、2024年1月1日及2024年12月31日	<u>85,000</u>	<u>63,993</u>	<u>148,993</u>
攤銷			
於2023年1月1日	38,114	–	38,114
攤銷	10,013	–	10,013
出售一間附屬公司	<u>(3,000)</u>	<u>–</u>	<u>(3,000)</u>
於2023年12月31日及2024年1月1日	45,127	–	45,127
攤銷	<u>9,886</u>	<u>–</u>	<u>9,886</u>
於2024年12月31日	<u>55,013</u>	<u>–</u>	<u>55,013</u>
賬面淨值			
於2024年12月31日	<u>29,987</u>	<u>63,993</u>	<u>93,980</u>
於2023年12月31日	<u>39,873</u>	<u>63,993</u>	<u>103,866</u>

11 貿易應收款項及應收票據

	於12月31日	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
貿易應收款項		
— 關聯方	580,053	520,624
— 第三方	<u>2,345,638</u>	<u>1,923,291</u>
	2,925,691	2,443,915
減：信貸虧損撥備	<u>(128,365)</u>	<u>(103,375)</u>
	2,797,326	2,340,540
應收票據	<u>18,489</u>	<u>68</u>
	<u><u>2,815,815</u></u>	<u><u>2,340,608</u></u>

於2023年1月1日，貿易應收款項金額為人民幣2,263,176,000元。

貿易應收款項產生自物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務的收入。

所有服務收入均於發出繳款通知書時到期支付，而就向公共服務項目提供的物業管理服務授予的信貸期多數一般為30至90天不等。

以下為按發票日期呈列的貿易應收款項及應收票據（扣除信貸虧損撥備）的賬齡分析：

	於12月31日	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
一年內	2,622,102	2,205,782
一至兩年	171,623	122,298
兩年以上	<u>22,090</u>	<u>12,528</u>
	<u><u>2,815,815</u></u>	<u><u>2,340,608</u></u>

本集團收到的所有票據均於一年內到期。

12 預付款項、按金及其他應收款項

	於12月31日	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
預付款項		
— 物業、廠房及設備預付款項	6,711	4,330
— 向供應商預付的款項	95,070	77,158
	<u>101,781</u>	<u>81,488</u>
按金及其他應收款項		
— 按金	188,605	166,035
— 代業主及住戶支付的款項	546,377	557,073
— 應收利息	7,560	18,997
— 應收增值稅	85,364	52,396
— 其他	14,687	14,149
	<u>842,593</u>	<u>808,650</u>
減：信貸虧損撥備	(39,780)	(41,174)
	<u>802,813</u>	<u>767,476</u>
	<u>904,594</u>	<u>848,964</u>
就呈報用途作出的分析：		
非流動部分	6,711	4,330
流動部分	897,883	844,634
	<u>904,594</u>	<u>848,964</u>

13 貿易應付款項

	於12月31日	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
關聯方	85,861	62,950
第三方	<u>2,668,267</u>	<u>1,946,126</u>
	<u>2,754,128</u>	<u>2,009,076</u>

向供應商購買貨品及服務的信貸期大部分為30至90日。

於報告期末，按發票日期計算的貿易應付款項的賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
一年內	2,654,253	1,953,313
一至兩年	84,277	50,891
兩年以上	<u>15,598</u>	<u>4,872</u>
	<u>2,754,128</u>	<u>2,009,076</u>

14 合約負債

	於12月31日	
	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
物業管理服務	1,684,809	1,422,361
非業主增值服務	16,514	14,954
社區增值服務	<u>122,586</u>	<u>110,339</u>
	<u>1,823,909</u>	<u>1,547,654</u>

於2023年1月1日，合約負債金額為人民幣1,429,000,000元。

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。該等負債由於本集團業務增長而增加。

本集團鼓勵客戶預繳服務費。此舉將於合約開始並收到客戶的預付款時產生合約負債，直至相關合約確認的收入超過預付款項的金額。本集團通常就服務合約收取一個月至一年的預付款。

下表顯示於年初時就合約負債確認的收入金額。

	於12月31日	
	2024年 人民幣千元	2023年 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	1,329,036	1,233,210
非業主增值服務	14,522	12,102
社區增值服務	81,718	90,391
	<u>1,425,276</u>	<u>1,335,703</u>

(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完成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，合約的原定預期期限為一年或一年以下，而本集團亦已選擇對此類合約應用可行權宜辦法，不披露該等合約的剩餘履約義務。

(b) 因獲得合約的增量成本而確認的資產

截至2024年及2023年12月31日止年度，於獲得合約方面並無重大增量成本。

15 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2023年1月1日、2023年12月31日、 2024年1月1日及2024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>

上述股份彼此之間在各方面享有同等地位。

16 限制性股票激勵計劃

在本公司於2022年2月18日舉行的臨時股東大會上，本公司股東批准採納一項為期10年的限制性股票激勵計劃（「該計劃」）。根據該計劃，本公司可向合資格參與者（「激勵對象」）授予限制性股票，惟須滿足若干業績條件及服務條件。

所有授予的股票都有鎖定期，鎖定期為自授予日起的24個月，解鎖期為24個月至60個月。於鎖定期內，激勵對象獲授的股票不享有處置權，有關股票不得轉讓、用於擔保或償還債務。鎖定期屆滿後，若滿足所有解鎖條件，激勵對象將享有相關股票，其獲授的相關股票將分三批解鎖，第一、二、三批解鎖的比例分別為33%、33%、34%。

於2022年4月26日（「第一批授予日」），董事會批准根據該計劃實施首次授予。第一批實際授予限制性股票4,282,400股，授予價格為每股25.71港元。於第一批授予日授予的股票公平值（為第一批授予日收盤價與授予價格之差異）為每股24.94港元。

於2023年1月20日（「預留授予日」），董事會批准根據該計劃實施預留授予。預留實際授予限制性股票770,800股，授予價格為每股25.71港元。於預留授予日授予的股票公平值（為預留授予日收盤價與授予價格之差異）為每股32.04港元。

截至2024年12月31日止年度，於兩年鎖定期屆滿及首次授予的第一批解鎖條件達成後，1,363,098股本公司H股歸屬於159名承授人，惟116,536股本公司H股已失效並由一名獨立受託人（「受託人」）在二級市場出售。

下表披露截至2024年及2023年12月31日止年度授予的限制性股票數目的變動：

	加權平均 公平值 (每股) (港元)	限制性 股票數目
於2023年1月1日	24.94	4,282,400
年內授予	32.04	770,800
年內失效	24.94	(104,400)
		<hr/>
於2023年12月31日及2024年1月1日	26.05	4,948,800
年內歸屬	24.94	(1,363,098)
年內失效	28.30	(116,536)
		<hr/>
於2024年12月31日	<u>26.40</u>	<u>3,469,166</u>

受託人獲委任根據董事會的指示為該計劃從二級市場購買一定數量的H股，而所購買的股票將由受託人代持至該等股份按照該計劃的規定歸屬。於歸屬後，受託人將股票轉讓予激勵對象。若未達成業績條件或服務條件，對應批次的待歸屬股票無法解鎖，則未解鎖的限制性股票將根據該計劃由受託人或其他第三方購回。

截至2023年12月31日止年度，受託人以總現金代價人民幣120,097,000元（以購買當日的匯率計算）購買3,878,200股H股，並計入本公司的權益。

受託人根據該計劃持有的股份變動如下：

	限制性 股票數目	金額 人民幣千元
於2023年1月1日	1,070,600	45,912
年內購買股票	<u>3,878,200</u>	<u>120,097</u>
		<hr/>
於2023年12月31日及2024年1月1日	4,948,800	166,009
年內歸屬	(1,363,098)	(45,726)
年內失效	(116,536)	(3,909)
	<hr/>	<hr/>
於2024年12月31日	<u>3,469,166</u>	<u>116,374</u>

截至2024年12月31日止年度，本集團就本公司授予的限制性股票確認股份支付費用總額人民幣26,335,000元（2023年：人民幣38,985,000元）。

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2024年12月31日止年度全年業績。年內，本集團實現收入約為人民幣16,342.3百萬元，較2023年同期增長約8.5%，實現年內溢利約為人民幣1,489.4百萬元，較2023年同期增長約6.6%，本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣1,473.9百萬元，較2023年同期增長約6.8%。

回顧2024年

物業服務行業整體發展保持穩健，但市場規模增長有所放緩，企業面臨內生能力重構與外部競爭加劇的雙重挑戰。作為行業領軍者，本集團以高質量發展為核心基調，在市場拓展、產品服務、管理運營與社區產業佈局等多個維度深度打造核心競爭力，堅定長期主義發展策略。

1. 市場拓展高質量，規模與質量雙提升

2024年，本集團市場拓展「三個深耕」策略進階，通過構建規模－效益－現金流的動態平衡機制，實現了拓展規模與質量的同步改善。在規模上，本集團新拓展第三方項目單年合同金額約人民幣3,005.2百萬元，再創新高並實現穩健增長。在質量上，市場拓展結構取得多維度改善：一是核心50城的新拓展第三方項目單年合同額佔比達到約79.5%，其中北京、廣州、上海、成都、長沙、天津六個城市的新拓展第三方項目單年合同金額均突破億元；二是非居業態結構優化，商業寫字樓、城鎮景區、高校及教研物業、軌道及交通物業、醫院物業五大核心業態的新拓展單年合同金額佔比達到約75.9%，同比提升約10.3個百分點；三是大項目數量增加，單年合同金額超千萬元的新拓展第三方項目達90個，在新拓展單年合同額中佔比約65.0%。得益於拓展端科學的項目篩選，本集團有力保障了企業經營現金流，年內公服與商辦業態綜合回款率分別同比提升1.4與0.2個百分點，實現了有現金流保障的高質量拓展。

2. 產品服務高質量，核心競爭力升級

本集團秉持長期主義發展策略，不斷提升產品建設與服務體驗，堅持以品質贏得市場。住宅服務產品上，本集團圍繞客戶體驗評價體系「ITRUST」六大服務內核，構建了兒童守護、長者關懷、應急響應等35項場景的服務升級，多維度提升不同客戶群體的美好居住體驗。本集團成立「保利東方禮遇高端服務學院」，推進好服務標杆項目落地全國，夯實專業產品力；在商業及寫字樓服務產品上，本集團全新發佈「超級快充」服務模式，重點升級對於國資及「三新」產業客戶的生產性配套服務保障，並攜手清華大學技術團隊打造「IEIM綜合能源智慧管理體系」，為商辦及辦公樓宇提供專業綠色低碳服務；在公共服務產品上，本集團以物業服務為基礎產品，依托不同業態場景疊加定制化服務內容，形成多個業態類別的專屬化服務體系，實現由物業服務向綜合運營服務進階。

3. 管理運營高質量，資源配置效率改善

伴隨市場競爭加劇，本集團從組織模式、管理體系與管理工具等維度，對成本結構進行優化調整，實現成本集約、產出高效。一是組織設置上，本集團秉持精簡敏捷原則，重新分配業務前—中—後台的人力投入，提升資源配置的產出效能；二是管理體系上，本集團沉澱出將服務標準、運營流程與經營管控三維融合的系統，推動效率與質量均好發展，實現管理精細度提升；三是業務運營上，本集團強化規模效應，年內已完成52個片區化項目組團的改造，並在多個高密度區域加大供應鏈集採力度，實現核心成本項集約成效；在管理工具上，本集團持續加大數字化技術應用，年內完成數字指揮中心與客戶響應中心的建設聯動，實現工單全流程追蹤、客戶需求秒級響應，顯著提升服務效率與業主服務體驗。得益於運營管理的持續精進，年內，本集團保持了較穩定的物業管理服務毛利率水平，管理費用實現同比下降約8.5%，佔收入比例降低約1.2個百分點。

4. 社區產業佈局高質量，錨定需求驅動下的差異化機會

面對充分市場競爭的社區生活服務場景，本集團更加聚焦業主真實需求，尋找業主在社區場景下未被滿足的個性化痛點。本集團結合線下服務優勢，深入篩選適配業主需求的產品供給和供應鏈解決方案，強化專業團隊與項目人員的組織協同，做精做透精選產品，實現了由全品類向核心單品佈局的優化。在社區家政維度，本集團推出員工制與無人託管模式的家政自營產品，大幅提升客戶體驗，取得97%的客戶滿意度；升級社區生活服務品牌「和市集」，融合社區文化IP運營與精準選品機制，成功打造超20個百萬元級單品及近10個千萬元級核心爆品。在資產服務維度，本集團加速佈局房屋資產服務，其中以二手房屋租售服務為發力點，年內實現「保利托房」收入同比增速約51.0%，並圍繞房屋修繕、機電維保、能源改造等業務賽道，深入打造工程服務專業能力，佈局未來趨勢性產業機會。

展望未來

在複雜多變的市場環境下，行業整體保持了輕資產、強現金流與服務民生保障的基本屬性。與此同時，由於市場競爭日益加劇、客戶對服務品質的要求持續提升，物業服務企業在發展端也面臨新的機遇與挑戰。頭部優質企業愈發錨定核心能力建設，競爭優勢進一步凸顯，也將帶動行業整體的服務力進階與生態格局重塑。

市場拓展核心從規模優先轉向規模與質量的平衡。伴隨宏觀經濟與行業市場波動，市場拓展在區域、業態、客戶之中呈現分化趨勢，部分拓展項目在現金流、盈利表現等方面將面臨挑戰。清晰的拓展戰略、科學的項目篩選及嚴格的拓展紀律將成為影響拓展質量的關鍵，頭部物業企業將在拓展中愈發關注戰略聚焦、能力深耕與價值創新，力求實現精準佈局和資源優化配置：一是提升資源投入效率，提升核心城市核心商圈業務密度；二是強化核心業態能力，圍繞優質業態，打造業態細分領域競爭優勢和產品吸引力；三是深挖優質客戶價值，圍繞戰略客戶開展定制化產品組合，構建全鏈條服務體系。

聚焦服務品質，重塑行業核心價值。伴隨「好房子好服務」的理念深入人心，客戶對於美好居住體驗的要求日益提升，也對物業服務品質提出了更高期待。這將推動行業更加重視品質服務根基，深入構建以客戶需求為導向的服務體系。一是在客戶洞察上，加深從企業視角向客戶視角轉變，識別基於社區場景的多層級需求體系；二是在服務設計上，以場景化思維解構服務流程，優化客戶響應鏈路，實現更細致的服務顆粒度，增強客戶體驗；三是在組織文化上，在企業內部強化服務基因，通過文化感染將「以客戶為中心」的理念滲透至每個崗位，實現標準化服務框架與個性化服務彈性的有機融合。

精益運營成為效能提升的關鍵支點。在以新質生產力為核心的高質量發展下，人工智能、機器人、物聯網等科技應用正重塑產業效率格局。如何優化成本組合以滿足客戶需求，成為物業企業當下階段的重要議題。提升精細化運營能力成為積極應對行業經營挑戰的有力措施。一是注重成本功能的再定義和成本投入的再分配，提升成本產出效能和科技創新實踐，實現作業流程升級；二是升級數字化運營工具，保障服務標準管理的可及性和穩定性，促進業務運行效率的全面提升；三是精簡管理層級，通過組織優化和項目聯動管理，提升關鍵信息傳遞效率和專業化處置效果。

行業發展帶來組織能力的全新挑戰。在行業向現代綜合服務業加速轉型的背景下，如何有效支撐業務跨區域、多業態、多產業的平衡佈局和同步發展，組織能力建設將作為一個重要的戰略保障。打造以項目為最小作戰單元、專業事業部矩陣支撐、職能中後台賦能管理的組織形態，實現屬地化服務與垂直化管控的有機協同，是打造韌性、專業、高效組織的關鍵，也是夯實戰略目標落地的支撐。同時，企業人才供應鏈建設和人才梯隊戰略儲備的持續升級，將促進企業服務理念承接與標準化落地。

展望未來，保利物業將錨定「大物業生態平台首席運營商」的企業願景，在「十四五」收官與「十五五」佈局的交匯點，以「品質有為、市場有為、經營有為、組織有為」為行動綱領，加速實現物業服務的模式創新與能力升級，賦能現代化基層治理與居民美好生活。

管理層討論與分析

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2024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二，在國有物業服務企業中排名第一。本集團以卓越服務品質樹立行業標桿，2024年度品牌價值約人民幣268億元。本集團秉持「善治善成、服務民生」的企業使命，通過全業態服務體系構建「大物業」戰略生態，滿足客戶的多元化需求。本集團服務網絡覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。於2024年12月31日，本集團的合同管理面積與在管面積分別約為988.1百萬平方米與803.4百萬平方米，遍佈全國30個省、直轄市及自治區的194個城市。

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71.4%

截至2024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11,674.5百萬元，較2023年同期上升約15.0%，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					
	2024年 合同 管理面積 千平方米	2024年 佔合同 管理面積 %	2023年 合同 管理數量	2023年 合同 管理面積 千平方米	2023年 佔合同 管理面積 %	2023年 合同 管理數量
保利發展控股集團 (附註1)	358,730	36.3	1,714	341,828	37.1	1,564
第三方(附註2)	629,395	63.7	1,516	580,377	62.9	1,505
合計	<u>988,125</u>	<u>100.0</u>	<u>3,230</u>	<u>922,205</u>	<u>100.0</u>	<u>3,069</u>

附註1：於本公告「管理層討論與分析」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「管理層討論與分析」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。

本集團受益於控股股東保利發展控股集團的穩健發展，持續獲得優質項目資源。保利發展控股集團連續十五年蟬聯「中國房地產行業的領導公司品牌」。2024年，保利發展控股集團實現銷售簽約金額約人民幣3,230.3億元，位列行業第一。於2024年12月31日，來自保利發展控股集團的合同管理面積約為358.7百萬平方米。

本集團持續深化市場化發展策略，年內第三方項目拓展規模保持行業領先，其中新拓展第三方項目的單年合同金額約人民幣3,005.2百萬元，新簽約第三方項目的單年合同金額約人民幣2,546.8百萬元（不含續簽項目）。於2024年12月31日，來自第三方項目的合同管理面積約為629.4百萬平方米，佔總合同管理面積約63.7%。

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									
	2024年					2023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(附註)	6,687,193	57.3	277,810	34.6	1,476	5,983,649	58.9	254,256	35.3	1,279
第三方(附註)	4,987,296	42.7	525,609	65.4	1,345	4,168,532	41.1	465,327	64.7	1,186
合計	<u>11,674,489</u>	<u>100.0</u>	<u>803,419</u>	<u>100.0</u>	<u>2,821</u>	<u>10,152,181</u>	<u>100.0</u>	<u>719,583</u>	<u>100.0</u>	<u>2,465</u>

附註：見第26頁附註1及附註2。

於2024年12月31日，本集團來自保利發展控股集團的在管面積約為277.8百萬平方米，較2023年底的在管面積增長約23.6百萬平方米。截至2024年12月31日止年度，來自保利發展控股集團的物業管理服務收入約為人民幣6,687.2百萬元，較2023年同期增長約11.8%，佔物業管理服務總收入約57.3%。

第三方拓展的持續發力，為本集團可持續發展注入強大動能。於2024年12月31日，本集團來自第三方項目的在管面積達約525.6百萬平方米，較2023年底增長約60.3百萬平方米，佔總在管面積約65.4%。截至2024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4,987.3百萬元，較2023年同期增長約19.6%，佔物業管理服務總收入約42.7%，同比提高約1.6個百分點。

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

項目類型	截至12月31日止年度或於12月31日									
	2024年					2023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	6,779,510	58.1	314,216	39.1	1,654	5,923,762	58.3	289,374	40.2	1,447
非住宅物業	4,894,979	41.9	489,203	60.9	1,167	4,228,419	41.7	430,209	59.8	1,018
– 商業及寫字樓	1,951,744	16.7	39,961	5.0	454	1,610,044	15.9	29,232	4.1	353
– 公共及其他物業	2,943,235	25.2	449,242	55.9	713	2,618,375	25.8	400,977	55.7	665
合計	<u>11,674,489</u>	<u>100.0</u>	<u>803,419</u>	<u>100.0</u>	<u>2,821</u>	<u>10,152,181</u>	<u>100.0</u>	<u>719,583</u>	<u>100.0</u>	<u>2,465</u>

在住宅社區領域，本集團秉持「以客戶為中心」的服務理念，構建了「東方禮遇」、「四時雅集」及「親情和院」三大住宅物業服務品牌體系。本集團以「安全、便捷、專業、意趣、透明、和諧」六大價值維度引領品質服務新標準，實現項目服務體系從場景營造到體驗升維的範式重構。於2024年12月31日，本集團住宅社區的在管面積約為314.2百萬平方米。截至2024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6,779.5百萬元，較2023年同期增長約14.4%。

在商業及寫字樓領域，本集團立足「星雲企服」物業服務品牌，提供物業管理、資產管理與企業服務三位一體服務。本集團於北京召開行業首屆國資服務論壇，全新發佈「超級快充」服務模式，在傳統商辦物業服務基礎之上，重點升級綜合設施設備服務、生產性配套保障等領域，以嵌入企業生產生活多空間的方式，為企業提供生產、經營、辦公、生活等全方位的保障。年內，本集團在高端製造業與戰略新興產業客戶的拓展上卓有成效，獲取了網易(杭州)二園區、青島海爾(開發區)工業園等頭部客戶項目。與此同時，本集團在金融客戶的拓展優勢進一步凸顯，年內新增獲取了中國工商銀行總行、中國建設銀行總行等優質項目。截至2024年12月31日，本集團商業及寫字樓的在管面積約為40.0百萬平方米。年內，本集團新拓展第三方商業及寫字樓項目的單年合同金額達約人民幣1,114.3百萬元，同比增長約17.9%。截至2024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1,951.7百萬元，較2023年同期增長約21.2%。

在公共及其他物業領域，本集團打造了「保利公共服務」物業服務品牌，以精細化管理和智慧化服務構建全域服務矩陣，涵蓋城鎮景區、高校及教研物業、軌道及交通物業、醫院物業、政府辦公樓、城市公共設施等多種細分業態。本集團基於豐富的全域化服務實踐，迭代升級「全域飛輪」模式，形成浙江嘉興全域化與廣州海珠全域化兩大標桿項目，為城市基層治理的高質量發展注入新的時代活力。年內，本集團於長三角、珠三角等核心區域持續疊加項目密度，成功拓展蘇州市周莊古鎮、肇慶市端州區岩前片區、惠州市永漢鎮全域化等55個超千萬元的项目。截至2024年12月31日止年度，本集團新拓展公共及其他物業项目的單年合同金額達約人民幣1,639.8百萬元。截至2024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2,943.2百萬元，較2023年同期增長約12.4%，佔物業管理服務總收入的比重約25.2%。

平均物業管理費單價穩步提升

受益於新項目區位佈局優化及部分在管項目提價，本集團實現平均物業管理費單價結構性上行。

下表載列本集團於所示期間住宅社區的平均物業管理費單價：

	截至12月31日止年度		變動(人民幣)
	2024年	2023年	
	(人民幣元/平方米/月)		
住宅社區	2.41	2.31	增加0.10元
— 保利發展控股集團	2.51	2.41	增加0.10元
— 第三方	1.87	1.82	增加0.05元

非業主增值服務 – 佔總收入約12.0%

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；(ii)寫字樓租賃；及(iii)其他非業主增值服務，如諮詢、承接查驗、交付、工程維修等。

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			
	2024年		2023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	1,039,620	53.0	1,147,848	54.8
寫字樓租賃	312,855	16.0	388,201	18.5
其他非業主增值服務	607,628	31.0	557,267	26.7
合計	<u>1,960,103</u>	<u>100.0</u>	<u>2,093,316</u>	<u>100.0</u>

截至2024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1,960.1百萬元，較2023年同期下降約6.4%，乃由於(i)本集團案場協銷業務規模有所收縮；(ii)本集團寫字樓租賃業務收入受市場供需動態調整出現下降。年內，本集團其他非業主增值服務收入約為人民幣607.6百萬元，同比提升約9.0%，得益於工程維修業務的開拓及地產服務鏈條延伸，實現業務組合的結構性優化。

社區增值服務 – 佔總收入約16.6%

本集團以「產品+服務」模式發揮社區場景優勢，圍繞社區資產與社區生活場景，打造覆蓋家裝美居服務、車位代銷服務、房屋租售經紀、社區零售、家政服務、車場服務、空間運營及其他服務的增值服務生態體系，滿足業主專屬化服務需求，提升居住的便捷度與幸福感。

截至2024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2,707.7百萬元，較去年同期下降約3.9%。在社區消費景氣度波動、市場競爭加劇的背景下，本集團積極推進業務結構優化調整，一方面深耕客戶需求，提升產品與服務方案，另一方面圍繞社區零售、家政服務、房屋租售經紀與美居服務等核心領域，聚焦具備物業場景優勢的差異化機會，加強核心單品打造，提升業主滿意度。

未來發展

面對複雜多變的外部環境，本集團將保持長期戰略定力，以積極審慎的經營策略順應行業發展趨勢，拓寬本集團市場競爭優勢護城河。2025年，本集團將圍繞「聚焦品質與效益，深化品質有為、市場有為、經營有為、組織有為」的工作主線，聚焦做強、穩中求進，高質量收官「十四五規劃」。

以密度疊加為驅動，錨定高質量市場拓展

本集團將以提升項目密度、構建優質基本盤為核心策略，圍繞城市分佈、業態價值與客戶質量進行深度聚焦，保持高質量拓展定力。在城市密度上，我們將結合產業鏈佈局特性，通過「一城一策」精準配置資源，強化核心城市佈局密度，提升區域滲透率，強化集群效應；在業態密度上，我們將發揮國資服務品牌優勢，圍繞商業及寫字樓、城鎮景區及存量住宅等核心領域，強化差異化服務優勢，同時聚焦標桿項目的快速複製與推廣，提升細分業態服務的市場份額。在客戶密度上，我們將聚焦大型國資、新型產業及民生基礎領域的客戶深耕，憑借多產業聯動優勢提供一體化解決方案，滿足客戶多元化需求，深化客戶黏性管理，實現優質資源加密。

深耕客戶體驗，構築行業品質標桿

本集團以品質驅動價值為核心理念，全方位構建客戶體驗管理體系，將深化品質的根基植入經營全鏈條。一是將以業主體驗為中心，持續加強服務文化與客戶意識建設，營造全員服務的濃厚氛圍；二是將升級智慧化管控工具，通過數字指揮中心與客戶響應中心提升專業、高效的服務交付能力，實現更精細的服務標準顆粒度，促進本集團在服務效率、服務質量與客戶滿意度上的躍升；三是將系統性強化社區資產服務與社區生活服務能力，為超200萬戶業主提供更具便捷度與性價比的居住服務，打造社區生活服務生態圈。

加強產業能力構建，佈局新增長機會

物業行業在經歷了一定周期的增值服務探索後，正處於明確產業定位、加快產業佈局的關鍵期。本集團將緊扣服務社區生活與社區資產的場景優勢，在社區生態產業佈局中，更多關注以房屋和社區資產為核心的資產運營與資產服務領域。尤其在存量資產經營上，將持續構建涵蓋多類型資產的經營、租售、養護等綜合服務能力。同時，本集團將密切關注房屋養老金等政策機遇，打造房屋修繕、節能改造等一體化的房屋工程與裝修服務能力。

深化組織變革，賦能業務提速增效

本集團將組織能力升級作為核心戰略抓手，打造適配公司發展需求的韌性高效的組織體系。一是強化核心領域專業能力，通過事業部改革及垂直專業公司建設，加強核心業態專業能力建設及孵化產業的資源投入力度，提升市場競爭力；二是優化區域平台管控效能，注重平台專業建設與跨產業、跨區域的協同機制建設，形成發展合力；三是深化選人用人機制，以多層次人才儲備為組織築基，以精準有效的激勵機制激發組織動能，為公司高質量發展提供有效的戰略支撐。

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				
	2024年		2023年		增長率
	收入	收入佔比	收入	收入佔比	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	%
物業管理服務	11,674,489	71.4	10,152,181	67.4	15.0
非業主增值服務	1,960,103	12.0	2,093,316	13.9	-6.4
社區增值服務	2,707,720	16.6	2,816,361	18.7	-3.9
合計	<u>16,342,312</u>	<u>100.0</u>	<u>15,061,858</u>	<u>100.0</u>	<u>8.5</u>

截至2024年12月31日止年度，本集團的總收入約為人民幣16,342.3百萬元（2023年：約人民幣15,061.9百萬元），較2023年同期增加約8.5%，主要是由於本集團管理規模的持續擴大帶來物業管理服務收入提升。

服務成本

年內，本集團的服務成本約為人民幣13,358.0百萬元（2023年：約人民幣12,108.8百萬元），較2023年同期增加約10.3%。服務成本的增加主要是由於本集團在管面積的擴大及在管項目數目的增加，相應的服務成本增加所致。

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					
	2024年		毛利率 %	2023年		毛利率 %
毛利 人民幣千元	毛利佔比 %	毛利 人民幣千元		毛利佔比 %		
物業管理服務	1,673,449	56.1	14.33	1,481,077	50.2	14.59
非業主增值服務	313,967	10.5	16.02	391,241	13.2	18.69
社區增值服務	996,890	33.4	36.82	1,080,773	36.6	38.37
合計	<u>2,984,306</u>	<u>100.0</u>	18.26	<u>2,953,091</u>	<u>100.0</u>	19.61

截至2024年12月31日止年度，本集團毛利約為人民幣2,984.3百萬元，較2023年同期的約人民幣2,953.1百萬元增加約1.1%，本集團的毛利率從2023年同期約19.61%下降至約18.26%。

截至2024年12月31日止年度，本集團物業管理服務的毛利率約為14.33%（2023年：約14.59%），較2023年同期下降約0.26個百分點。

截至2024年12月31日止年度，本集團非業主增值服務的毛利率約為16.02%（2023年：約18.69%），較2023年同期下降約2.67個百分點。

截至2024年12月31日止年度，本集團社區增值服務的毛利率約為36.82%（2023年：約38.37%），較2023年同期下降約1.55個百分點。

其他收入及其他收益及虧損淨額

截至2024年12月31日止年度，其他收入及其他收益及虧損淨額約為人民幣116.3百萬元，較截至2023年12月31日止年度的約人民幣136.3百萬元減少約14.7%，主要由於增值稅進項稅額的額外扣除額減少。

行政開支

截至2024年12月31日止年度，本集團的行政開支總額約為人民幣1,122.0百萬元，較截至2023年12月31日止年度的約人民幣1,226.2百萬元減少約8.5%，本集團的行政開支佔總收入的比例約為6.9%（截至2023年12月31日止年度：約8.1%），較2023年同期有所下降。

年內溢利

截至2024年12月31日止年度，本集團年內溢利約為人民幣1,489.4百萬元，較2023年同期的約人民幣1,397.2百萬元增加約6.6%。本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣1,473.9百萬元，較2023年同期的約人民幣1,380.1百萬元增加約6.8%；淨利率約為9.1%，較2023年同期的約9.3%下降約0.2個百分點。

流動資產、儲備及資本架構

本集團截至2024年12月31日止年度維持優良財務狀況。於2024年12月31日，流動資產約為人民幣13,636.0百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣14,228.1百萬元下降約4.2%。於2024年12月31日，本集團的現金及銀行結餘約為人民幣11,866.7百萬元，其中包含現金及現金等價物約人民幣9,890.7百萬元以及定期存款本金約人民幣1,976百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣11,011.5百萬元增加約7.8%。於2024年12月31日，本集團的資產負債率約41.2%，較於2023年12月31日的約40.3%增加了約0.9個百分點。資產負債率是指總負債與總資產的比率。

於2024年12月31日，本集團的權益總額約為人民幣9,871.3百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣8,876.5百萬元增加約人民幣994.8百萬元，增加約11.2%，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、傢俱及設備。於2024年12月31日，本集團的物業、廠房及設備約為人民幣239.6百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣241.9百萬元，減少約人民幣2.3百萬元，主要由於年內本集團(i)資產採購減少以及(ii)計提折舊所致。

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、車位及會所。於2024年12月31日，本集團的租賃資產及投資物業約為人民幣729.9百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣226.5百萬元，增加約人民幣503.4百萬元，主要由於(i)本集團與保利發展控股重續三年的物業租賃協議(於2024年5月28日生效，有關協議詳情請見本公司日期為2024年4月22日的公告及2024年5月10日的通函)，租賃資產及投資物業增加約人民幣783.6百萬元；及(ii)計提折舊所致。

無形資產

本集團的無形資產主要包括收購附屬公司產生的物業管理合同及商譽。於2024年12月31日，本集團的無形資產約為人民幣94.0百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣103.9百萬元，減少約人民幣9.9百萬元，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2024年12月31日，貿易應收款項及應收票據約為人民幣2,815.8百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣2,340.6百萬元增加約人民幣475.2百萬元，乃主要由於本集團在管面積的擴大及項目數量的增加，貿易應收款增加。

預付款項、按金及其他應收款項

預付款項、按金及其他應收款項主要包括：(i)按金；(ii)代表業主及住戶支付的款項；(iii)應收增值稅；(iv)應收利息；及(v)預付款項。

於2024年12月31日，預付款項、按金及其他應收款項約為人民幣897.9百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣844.6百萬元增加約6.3%。乃主要由於增值稅進項稅額尚未抵扣完成，應收增值稅增加。

貿易應付款項

於2024年12月31日，貿易應付款項約為人民幣2,754.1百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣2,009.1百萬元增長約37.1%。主要是由於本集團在管面積的擴大，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)按金；(ii)自業主的暫收款；(iii)其他應付稅項；及(iv)應付薪金。

於2024年12月31日，應計費用及其他應付款約為人民幣2,008.4百萬元，較於2023年12月31日的約人民幣2,161.2百萬元減少約7.1%。主要是由於按金、薪金等支付進度加快。

借款

於2024年12月31日，本集團概無借款或銀行貸款。

資產抵押

於2024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2024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」、本公司日期為2024年12月31日的所得款項用途預期時間表的最新情況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2024年12月31日，本集團已使用募集資金約4,057.9百萬港元，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、日期為2022年12月30日的所得款項用途預期時間表的最新情況公告及日期為2024年12月31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1,160.3百萬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 經修訂後估 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	按修訂後 調整的		於修訂後的		尚未 動用所得款項 淨額的預期 動用時間表
			截至2023年 12月31日止 未動用所得 款項淨額 百萬港元	截至2024年 12月31日止 實際動用所得 款項淨額 百萬港元	截至2024年 12月31日止 未動用所得 款項淨額 百萬港元	截至2024年 12月31日止 未動用所得 款項淨額 百萬港元	
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	14.5	756.6	582.3	202.9	553.8	2027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	0.0	3,261.4	0.0	不適用	
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	5.0	260.9	198.7	74.2	186.8	2027年 12月31日 或之前	
運營資金及一般公司用途	18.0	939.3	448.3	519.5	419.8	2027年 12月31日 或之前	
合計	100.0	5,218.2	1,229.2	4,057.9	1,160.3		

註：為免生疑問，總數與表格所列示的各數額總和之間的任何差異，乃湊整所致。

或然負債

於2024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2024年12月31日後直至本公告日期，本集團無重大期後事項。

僱員及薪酬政策

於2024年12月31日，本集團有30,125名僱員（於2023年12月31日：33,902名僱員）。截至2024年12月31日止年度，總員工成本約為人民幣3,792.0百萬元。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

本集團高度重視人才招募，並為僱員提供持續的培養計劃及職業發展機會。公司啟動盤龍計劃「1+N關鍵崗位招聘」等專項行動，覆蓋總字級關鍵崗位和四個關鍵業務條線，持續多元化補充行業高能級人才加入，積極推進畢業生就業賦能行動，有效提升組織能力。本集團持續完善分層分類的人才隊伍建設，打通人才評估、發展和任用的人才供應鏈體系。發佈「關鍵崗位人才標準白皮書」，沉澱四大類人才素質模型，促進人力資源管理精細化進階；通過「項目人才三力提升」專項計劃，以項目綜合盤點、人才精準調配、激勵優化等措施，提升核心業務單元人才組織力、勝任力、戰鬥力；搭建「技能人才評價認證」體系和「高技能人才」專家庫，為技能強企提供堅實人才保障。

年度股息

董事會建議就截至2024年12月31日止年度分派年度股息每股人民幣1.332元(含稅)，建議派息總金額佔本公司擁有人應佔年內溢利的50.0%，有關股息方案須經本公司股東於2025年6月6日召開的股東周年大會(「**2024年度股東周年大會**」)上批准並預計將於2025年7月25日或之前支付。建議年度股息將以人民幣宣派並以港元或人民幣派發，其匯率將根據中國人民銀行於2024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(詳情將於2024年度股東周年大會投票結果公告中予以披露)。

股東周年大會通告

2024年度股東周年大會將於2025年6月6日(星期五)舉行。2024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)。

暫停辦理股份過戶登記

為釐定股東出席2024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2025年6月3日(星期二)至2025年6月6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2024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2025年6月2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，地址為香港夏慤道16號遠東金融中心17樓。於2025年6月6日(星期五)名列本公司股東名冊的股東有權出席2024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C1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2024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。

天職香港會計師事務所有限公司的工作範圍

本集團核數師天職香港會計師事務所有限公司已就本集團截至2024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2024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。天職香港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，天職香港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C1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2024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C3所載《上市發行人董事進行證券交易的標準守則》（「《標準守則》」），作為本公司董事及本公司監事（「監事」）進行證券交易的行為守則。本公司已向全體董事及監事作出具體查詢，且彼等已確認於截至2024年12月31日止年度內一直遵守《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

截至2024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（包括出售庫存股份）。

限制性股票激勵計劃

經本公司日期為2022年2月18日的臨時股東大會批准，本公司已採納限制性股票激勵計劃，有效期為十年。

於截至2024年12月31日止年度內，本公司根據限制性股票激勵計劃的條款向激勵對象實際授予限制性股票中的1,363,098股解鎖。有關根據限制性股票激勵計劃授予的限制性股票數目變動及相關公平值的詳情載於本公告綜合財務報表附註16。

有關限制性股票激勵計劃的摘要及授予詳情將於本公司2024年度報告中進一步披露。

公眾持股量

根據已公佈資料及據董事所知，截至2024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

本公告分別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2024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)將於適當時候刊登於上述網站及寄發予需要印刷本的股東。

承董事會命
保利物業服務股份有限公司
董事長兼執行董事
吳蘭玉

中國廣州，2025年3月31日

於本公告日期，本公司執行董事為吳蘭玉女士；本公司非執行董事為劉平先生及黃海先生；及本公司獨立非執行董事為王小軍先生、譚燕女士及張禮卿先生。