



# 远洋服务

## 2023年度业绩推介



# 业绩概览

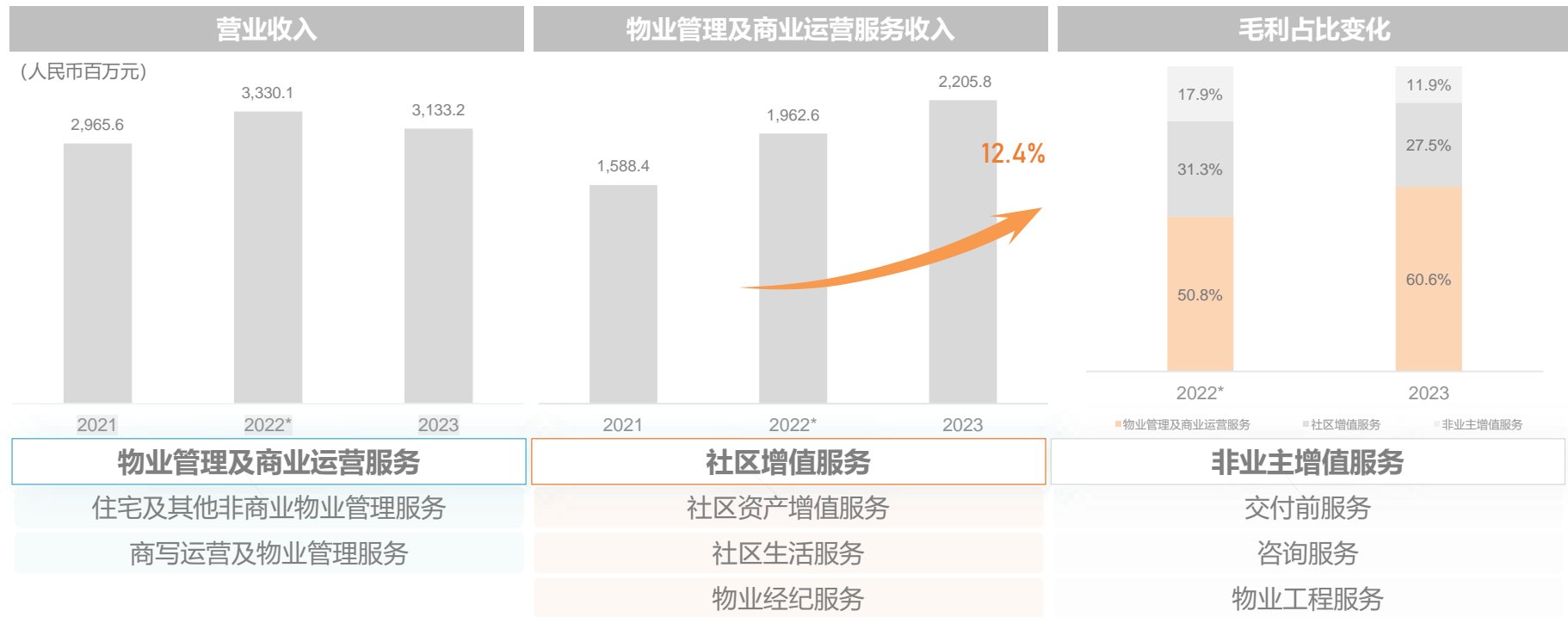
# 业绩概览

规模	财务	商写	经营
合约面积 1.36亿m <sup>2</sup>	营业收入 31.33亿元	商写板块收入 5.08亿元	满意度 86
在管面积 1.01亿m <sup>2</sup>	毛利润 5.98亿元	商写物管合约面积 1,038.3万m <sup>2</sup>	收缴率 93%
合约面积第三方项目占比 55%	经调整核心净利润* 3.01亿元	新增第三方商写物管项目 6个	综合物业费单价 3.3元/月/m <sup>2</sup>

\*剔除收购带来无形资产摊销、商誉减值亏损、处置附属公司损益、金融资产减值损失净额、存货减值损失净额及投资物业公允价值变动损益净额后归属于本公司经调整核心净利润

# 非周期收入占比高，收入结构稳健

- 营业收入为31.3亿元，同比下降5.9%
- 物业管理及商业运营服务收入为22.1亿元，同比增加12.4%，其毛利占比同比提升约9.8个百分点至60.6%
- 第三方收入占比持续提升至85%，而来自于关联方的收入占比同比下降8个百分点至15%

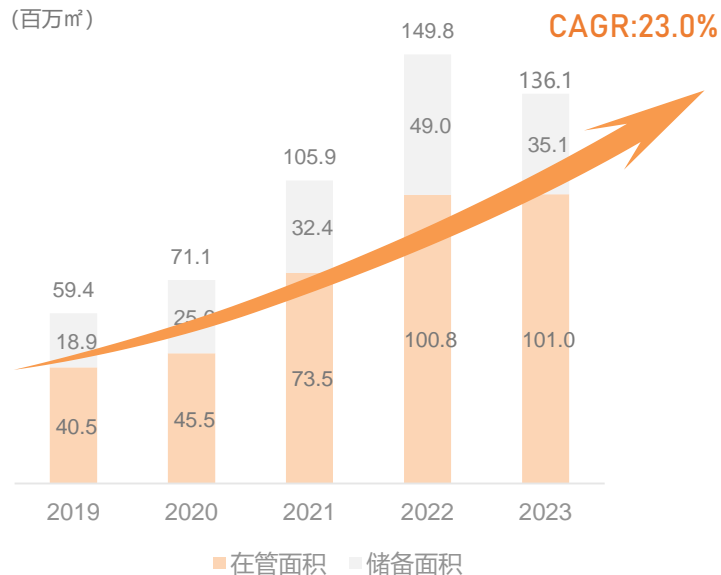


\*2022年财务数据重述

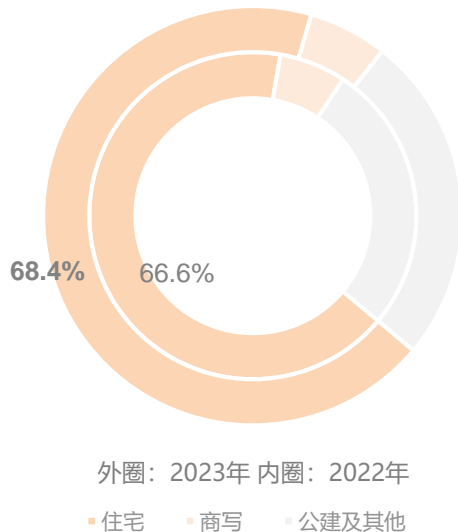
# 在管规模稳定，保持高质量增长

- 截止于2023年12月31日，合约面积达1.36亿m<sup>2</sup>，2019-2023复合增长率为23.0%；在管面积1.01亿m<sup>2</sup>，2019-2023复合增长率为25.7%
- 清退低效项目，优化规模质量，在管面积中住宅业态占比68.4%
- 保持质量优势，在管面积中位于一二线城市占比继续保持高位水平，达85%，在管物业费均价为3.3元/月/m<sup>2</sup>

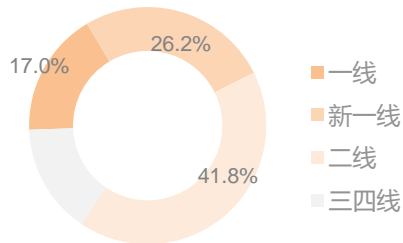
## 合约、在管及储备面积



## 在管面积业态两年占比



## 分城市类型在管面积占比

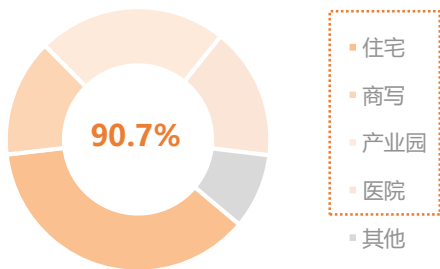


## 在管物业费均价

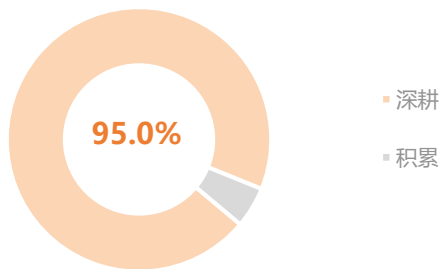


- 严格把关第三方项目质量，期内，新增第三方拓展合约面积为598万㎡
- 聚焦核心城市与业态，提升管理密度；聚焦住宅、商写、园区和医院核心业态的管理规模及服务能力；持续夯实大客户资源，加强企业客户的拓展

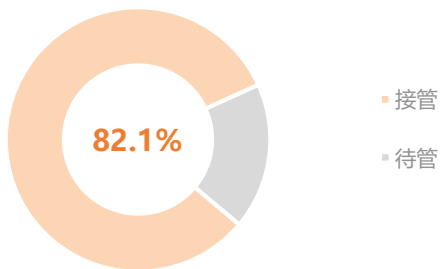
## 新增第三方外拓业态比例



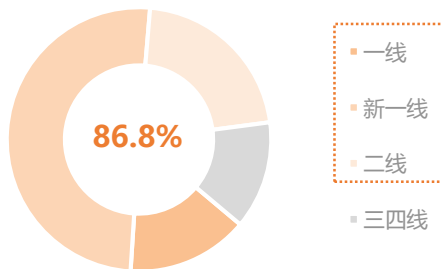
## 新增第三方外拓深耕城市比例



## 新增第三方外拓接管面积比例



## 新增外拓合约面积分城市类型比例



## 新增项目一览



- 服务焦点从对“物”的管理，转向对“人”的服务。及时跟进业主诉求，满意度及收缴率维持高水平
- 坚定做服务业的战略定力，持续开展精细化管理，挖掘基础物业潜力，推动高质量、可持续、服务业发展
- 通过升级服务体系及推动体系标准落地，搭建公司数据系统及完善业务系统，优化供应商合作模式，共同推动服务品质管理工作的精益化

## 多渠道聆听业主声音

- 电话/APP/管家微信

## 洞察业主真实需求

- 多维度调研客户需求和探索客户对服务触点的感知度



## 营造安全舒适社区

- 匠心筑家第二季行动
- 强调公区环境维护和出行动线优化

## 及时响应业主需求

- 10分钟内响应
- 1小时内沟通处理方案
- 处理后24小时内回访

满意度

86

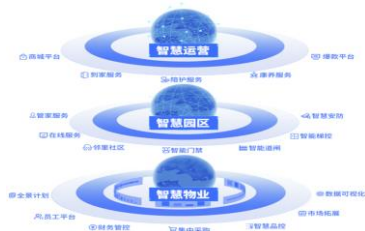
收缴率

93%

体系固本

- 《服务体系标准化场景白皮书》
- 《设备设施完好率评定标准》
- 案例：实施保绿一体化/片区项目保洁集采

科技提效



- 期内，商写运营及物业管理服务收入5.1亿元。新增商写物业管理项目8个，其中，来自第三方外拓项目6个
- 包含物业管理及商业运营，共签约97个商写项目，合约建筑面积达1,038万m<sup>2</sup>

商写物业管理合约面积

1,038.3 万m<sup>2</sup>

新增商写物业管理项目

8 个

物业管理及商业运营服务分业态收入占比

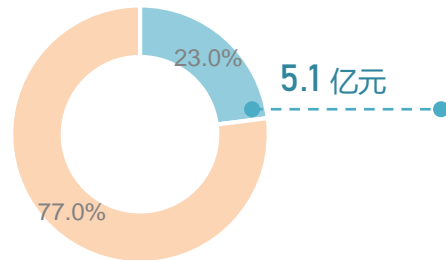
商写运营服务合约面积

93.9 万m<sup>2</sup>

新增第三方商写物业管理外拓项目

6 个

- 商写运营及物业管理服务
- 住宅及其他非商业物业管理服务



业态/状态	项目数	综合体系列	社区商业系列
购物中心在管	43	5	38
购物中心储备	12	1	11

	项目数	5A级写字楼	其他写字楼
写字楼在管	38	5	33
写字楼储备	4	1	3





- 坚守服务品质，以国际惯例运营标准为基准，把握商写客户的需求，提供多元化增值服务，提升客户满意度
- 响应双碳号召，推行节能降耗，降低运营成本，提供多元增值服务，提升业主效率

## 坚守服务品质

- **国际管理运营标准为基准：**采用国际服务体系，如BOMA、金钥匙联盟等
- **以客户需求为导向，迭代服务标准：**把握商写客户需求，建立快速响应机制

## 完善ESG体系

- **试行碳排放管控：**在北京5个商写项目开设能源使用档案
- **推行节能：**提供专业技术服务及高效设备以优化能源管理，降低业主运营成本

## 提供多元增值服务

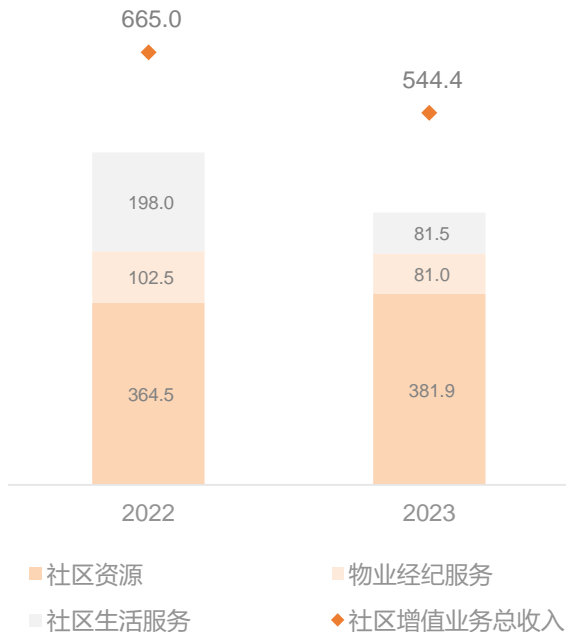
- **多元便捷服务：**会议接待、搬迁服务、租赁管理、宴会服务、团队建设
- **定制化服务：**针对客户的不同需求，提供专项解决方案



- 期内，受到整体经济形势和房地产市场影响，社区增值服务收入5.4亿元，同比下降18.1%
- 社区增值服务业务转为利润导向，聚焦主力业务条线的盈利能力

## 社区增值业务收入

(人民币百万元)



## 优化

### 社区生活服务：调整业务导向

- 从收入导向转为利润导向，导致整体收入规模降低
- 社区生活业务毛利率回升6个百分点

### 经纪业务：提升有效覆盖率

- 有效覆盖率达**57%**，同比上涨**24**个百分点
- 提高运营效率，自营门店人效同比提升**20%**

### 社区资源：精细化管理

- 精细化管理收效，收入规模同比提升**4.8%**
- 持续优化系统，提升资源管理精度



- 探索多元化的、良性的、可持续发展的增值业务核心商业模式，向平台化、深度社区服务化发展
- 持续加强业务标准化建设，打磨各业务场景的营销、产品、转化、售后等标准服务细节；年内，完成社区充电桩及社区仓储的全国布局

## 社区资源

- **保障充电安全**：引入滴滴小桔、朗新科技等全国性电站商家
- **便利生活设施**：共享自助洗车、智能售货柜，社区仓储柜

## 社区零售

- **运营高需爆品**：打造爆品**158**款，销售额超千万
- **落地前置仓**：前置仓覆盖率达**46.6%**，其中年销超6万元前置仓占**38.9%**

## 经纪业务

- **提供资产多维度信息**：如居住体验、房屋维修历史等
- **持续提供差异化服务**：成交后深度跟踪服务

## 美居业务

- **聚焦单品业务挖需求**：标准化单品挖掘业主需求，全年订单同比提升**182%**
- **创新业务试点成功**：软装全包试点，实现30天拎包入住，单项目签约**172**单

## 社区养老

- **开业养老驿站**：“远洋天地家园社区养老服务驿站” 正推进与社区卫生服务中心合作，提供社区居家医养结合服务



- 构建社区消费生态圈，提升各业务竞争力
- 各业务条线盈利模式成熟，未来将提升社区增值服务收入规模及复制盈利模式，进而扩大利润规模

## 夯实主力业务

## 创新业务

### 社区资源：精细化管理

### 社区零售：销售渠道多样性

- 进一步提升管理精度
- 关注新型便民设施，生活便利柜、车位边柜

- 社区团购/主题直播/社区摆展/前置仓
- 丰富选品，含家政服务及生活用品

### 经纪：提升覆盖率

- 扩大联营规模，以及构建自营/联营/兼职队伍，提升业务覆盖率

### 美居：加强C端运营

- 加强老房业务（局改/翻新）和丰富新房选品
- 装修自营、付费维修、萌宠空间定制

### 社区养老

- 研究长者需求及培养门店业务团队

### 便利店试点

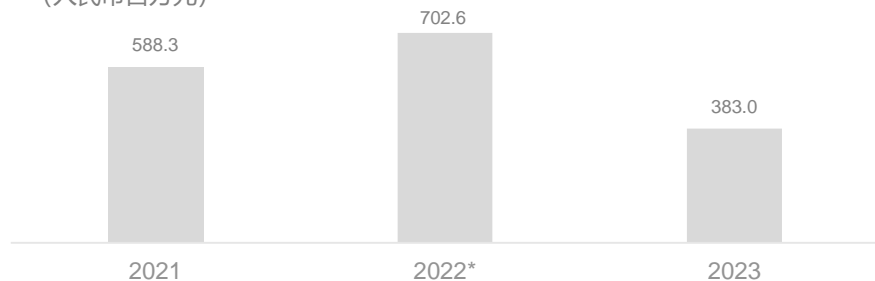
- 家门口的便利店，看得见的产品和品质
- 预计开业2家



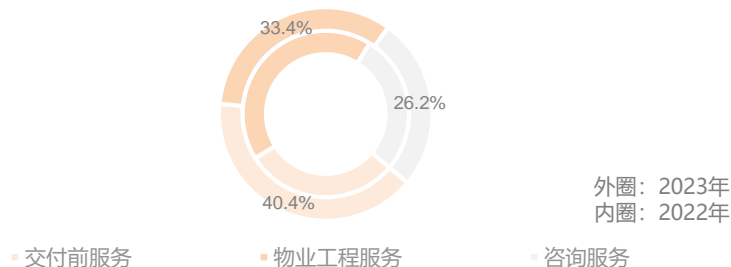
- 坚持现金流为先，主动收缩非业主增值服务。期内，非业主增值服务收入3.82亿元，同比下降45.5%
- 未来针对非业主增值服务设定严格标准，着重提高外拓项目经营性现金流

## 非业主增值业务收入及占比

(人民币百万元)



## 非业主增值业务收入占比



\*2022年财务数据重述

## 非业主增值服务展业标准

1

### 有现金流的净利润

- 业务现金流自循环：业务单位以自身现金流覆盖新项目资金投入
- 业务组合提升项目利润水平：基础服务+高利润类施工服务

2

### 外拓项目硬标准

- 毛利率
- 经营性净现金流

3

### 聚焦优质大客户

- 城市：深耕北京
- 客户：大型央企及政府单位

- 优化组织层级，重塑运营流程，提高人均效能，期内，人均收入同比增长5.5%
- 持续强化核心人员能力建设，完善核心人员业绩管理与综合能力评价机制；通过统一画像，周期性人才盘点及应用，人才池管理等机制，保障人才供应链数量、质量、结构的安全

## 组织提效

1

### 优结构、降冗余

- 面向业务，优化迭代组织结构，如1拖N实现多项目整合管理
- 培养复合型人才，精简人员配置
- **人均收入同比提升5.5%**

2

### 发挥激励效用，撬动业绩增长

- 现金流考核：设置现金流考核标准，实施月度考核
- 迭代各项业务激励：完善当期、清欠、预收等业务激励机制
- **激励效用同比提升51%**



## 人才提质

1

### 核心人员评价及任用

- 强化业绩挂钩，严肃绩效结果兑现
- 全面评价核心人员，科学任用
- 人才池管理：提高人才质量，保障丰富度

2

### 关键人群能力建设

- 严格落实新员工培训，实现100%覆盖
- 通过服务案例萃取及推广，实现传帮带机制
- 开展“技能大赛”和业务实训

## 守护环境

### • 践行节能降耗

#### 碳排放管理

能源档案

节能技术

节能管理

- 完善环境管理体系，提升资源利用效率，探寻低碳转型道路，实现与环境和谐相处



## 关怀民生

### • 助力员工成长

#### 基层培训

晋升培训

强化培训

新员工培训

- 重视员工职业周期发展，搭建了以培训制度、讲师、课程及亿家学院为资源保障的培训体系



### • 号召绿色生活理念



### • 关注民生所需



- 围绕现金流做优资产负债，追求有现金含量的净利润，追求有经营质量的增长
- 调整收入结构，聚焦增值业务规模提升及结构优化、持续加强第三方外拓
- 坚定服务业的战略定力，聚焦服务品质提升，回归轻资产服务企业本质

## 可持续 高质量 服务业

### 经营战略



### 战略支撑





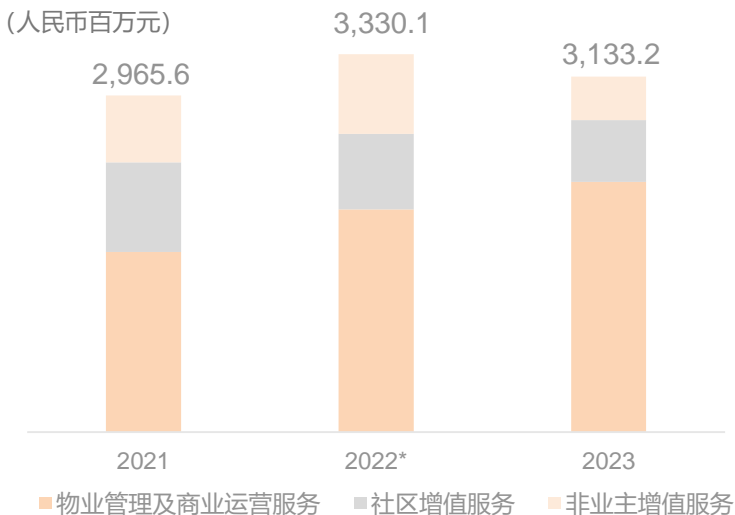


## 财务摘要

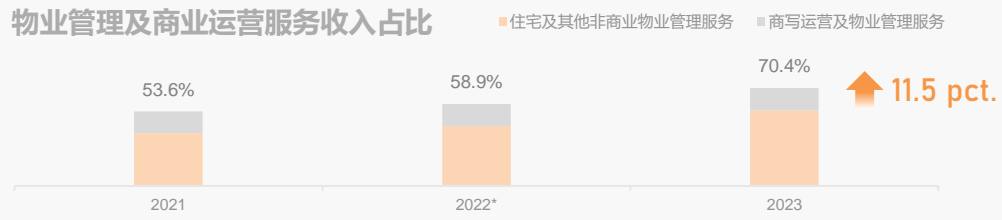
- 营业收入同比下降5.9%至人民币3,133.2百万元
- 期内，住宅公建物业管理服务收入 16.98亿，同比增长18.5%，其收入占比提升11.2个百分点至54.2%，商业运营及物业管理服务收入占比提升0.3个百分点至16.2%；经纪及美居业务规模下降，导致社区增值服务收入占比同比下降2.6个百分点至17.4%；主动收缩现金流不及预期的业务导致非业主增值服务收入占比同比下降8.9个百分点至12.2%

## 营业收入

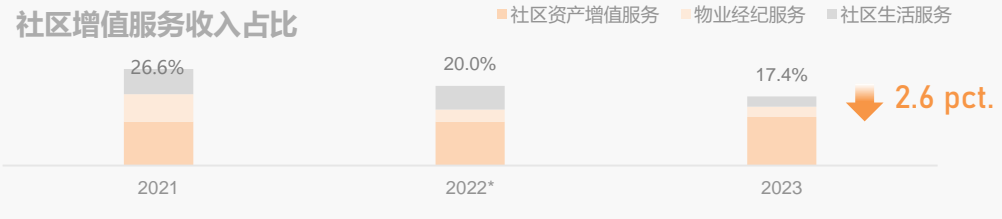
(人民币百万元)



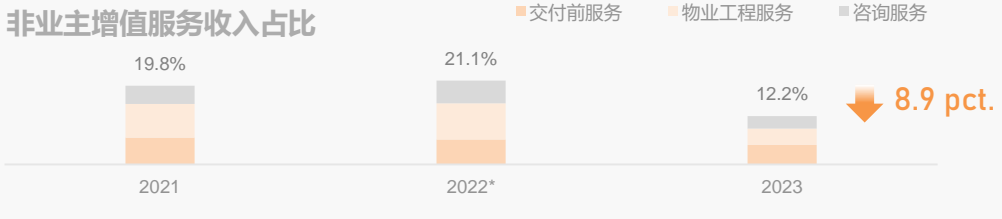
### 物业管理及商业运营服务收入占比



### 社区增值服务收入占比

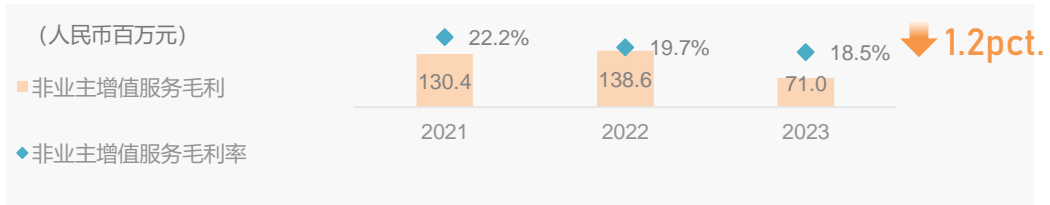
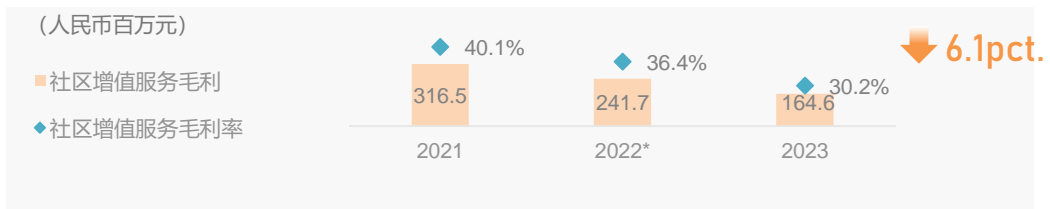
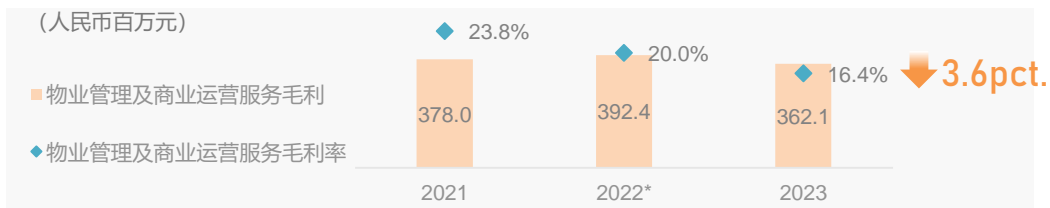
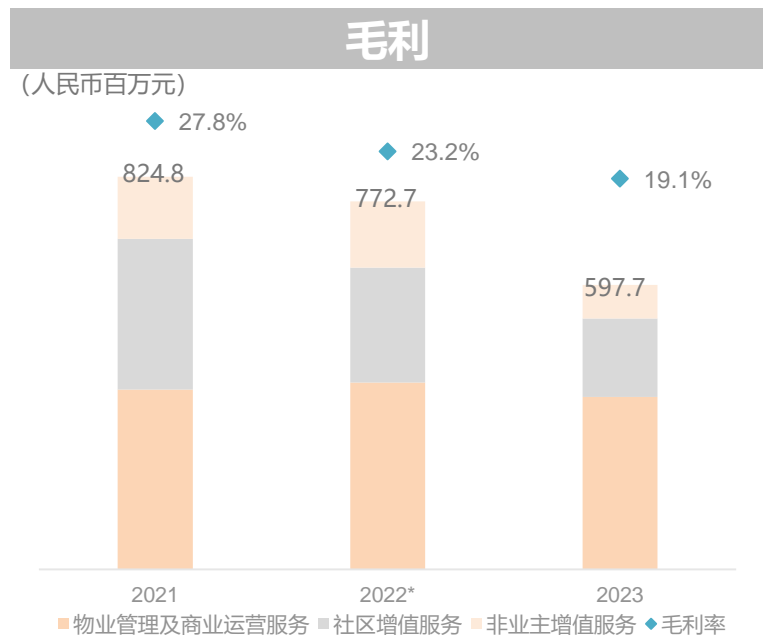


### 非业主增值服务收入占比



\*2022年财务数据重述

- 毛利率19.1%，同比下降4.1个百分点
- 物业管理及商业运营服务毛利率同比下降3.6个百分点，主要由于商写板块受到母公司资管业务及商业运营需求下降导致毛利率同比下降12.6个百分点，住宅公建类物业管理服务毛利率维持稳定
- 社区增值服务毛利率同比下降6.1个百分点至30.2%；非业主增值服务毛利率同比下降1.2个百分点至18.5%

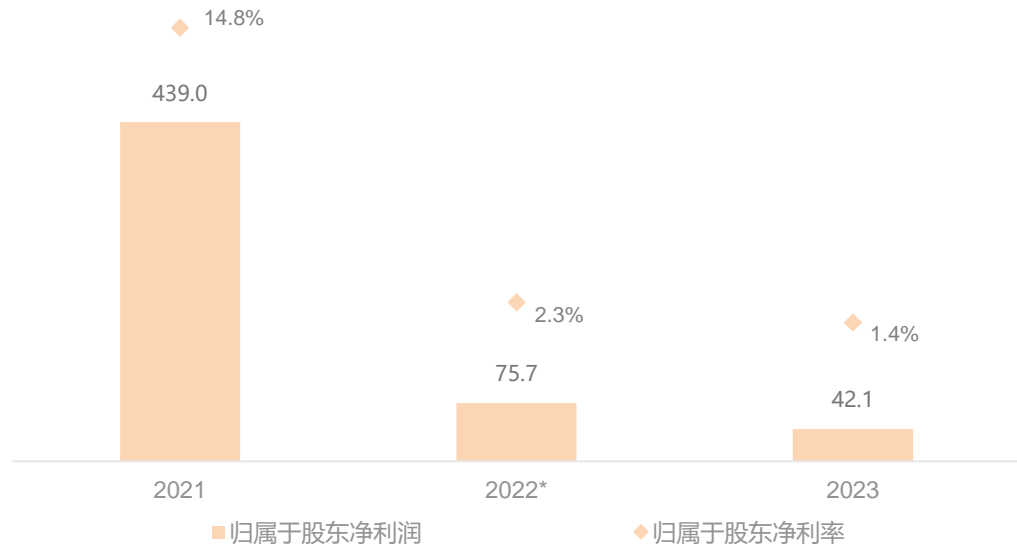


\*2022年财务数据重述

- 考虑到房地产供需关系变化，对应收款项计提的减值拨备大幅增加，以及受整体经济形势和房地产市场影响，若干业务开展情况不及预期，归属于股东净利润同比下降44.4%至人民币42.1百万元；经调整后的核心净利润\*为300.76百万元
- 每股盈利降至人民币0.036元

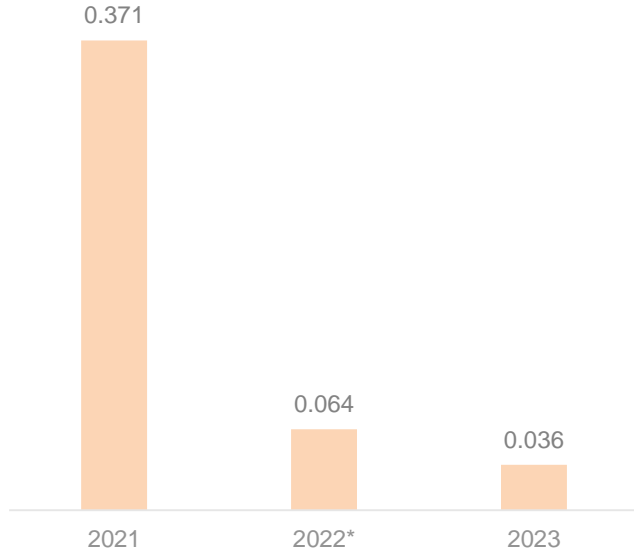
## 利润指标

(人民币百万元)



## 每股盈利

(人民币元)



\*剔除收购带来无形资产摊销、商誉减值亏损、处置附属公司损益、金融资产减值损失净额、存货减值损失净额及投资物业公允价值变动损益净额后归属于本公司经调整核心净利润  
\*2022年财务数据重述

These materials have been prepared by Sino-Ocean Service Holding Limited (the “Company”) solely for informational use during its presentation to prospective and existing investors for introduction of the Company and to provide an update on the business performance and development of the Company. These material may not be taken away, reproduced, redistributed or passed on, directly or indirectly, to any other person (whether within or outside your organization/firm) or published, in whole or in part, for any purpose. By attending this presentation, you are agreeing to be bound by the foregoing restrictions.

The information contained in these materials has not been independently verified. No representation or warranty express or implied is made as to, and no reliance should be placed on, the fairness, accuracy, completeness or correctness of the information or opinions contained herein. It is not the intention to provide, and you may not rely on these materials as providing, a complete or comprehensive analysis of the Company’s financial or trading position or prospects. The information contained in these materials should be considered in the context of the circumstances prevailing at the time and is subject to change without notice and has not been, and will not be, updated to reflect material developments which may occur after the date of the presentation. None of the Company nor any of its respective directors, officers, employees, affiliates, advisors or representatives shall have any liability whatsoever (in negligence or otherwise) for any loss or damage howsoever arising from any use of these materials or their contents or otherwise arising in connection with these materials.

Certain statements contained in these materials constitute “forward-looking statements”. Such forward-looking statements involve risks, uncertainties and other factors that may cause the actual results, performance or achievements of the Company to be materially different from those expressed by, or implied by the forward-looking statements in these materials. There can be no assurance that the results and events contemplated by the forward-looking statements contained in these materials will in fact occur.

This document does not constitute an offer or invitation to purchase or subscribe for any securities of the Company or any holding company or any of its subsidiaries or an inducement to enter into any investment activity. No part of these materials, or the fact of its distribution or use, shall form the basis of or be relied upon in connection with any contract, commitment or investment decision in relation thereto.