

证券代码：603506

证券简称：南都物业

南都物业服务集团股份有限公司

投资者关系活动记录表

编号：2023-002

投资者关系活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 现场调研 <input checked="" type="checkbox"/> 策略会	<input checked="" type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input checked="" type="checkbox"/> 网络会议 <input type="checkbox"/> 其他
参与单位名称及人员姓名	汇添富基金、银河基金、易方达基金、西部利得基金、兴合基金、嘉实基金、泰康资产、富业盛德资管、东方引擎投资、合众易晟、锐天投资、歌斐资产、明河投资、中信建投自营、财通证券、国盛证券、中海基金、紫金保险、同威投资、真优趣投资、华安基金、旌安投资	
时间	2023年04月28日-2023年05月26日	
地点	南都物业、进门财经	
公司接待人员	总裁：楼俊、财务负责人：向昱力、董事会秘书：赵磊、证券事务代表：倪瑶	
投资者关系活动主要内容介绍	<p>Q：公司G端业务占比提高，是否会有政府拖欠资金等风险问题？</p> <p>A：投资者您好！目前公司G端业务占比逐渐上升，但大部分政府项目均为长三角地区项目，目前公司G端业务回款均处于正常范围内，暂未出现相关风险情况。</p> <p>Q：公司债务压力大不大？</p> <p>A：投资者您好！截止目前公司没有任何有息负债，没有</p>	

债务压力。

Q：公司毛利率下行是什么原因，未来有什么应对方法？公司对于中长期的毛利率展望如何？

A：投资者您好！公司毛利率下降主要是由于以下几点原因：

（1）公司新承接项目业态结构比例有所变化，2022年新接项目中公建类项目占比增大，此类项目在承接初期毛利率较商办和住宅类项目相对低一些，对公司的平均毛利率产生了影响。

（2）最低工资、社保基数等上涨，导致公司在管项目的基础员工人力成本相对增加，公司已在积极推进各项目使用保洁机器人、巡逻机器人等各类设备替代人工，上线智慧停车、远程监控系统、推行无人值守停车场等各项科技手段降本增效。

（3）2022年2月起，新并购的中大物业和普惠物业合并至公司财报，毛利率水平较南都项目低一些。为了更好地完成投后融合，公司派驻了多位管理人员至并购公司，并在一定程度上参照南都的体系，对项目品质及服务标准等方面进行了提升。在此基础上，公司也在推进增值服务业务的导入，以期能进一步提升并购公司的经营水平。

短期来看，由于行业竞争等因素，毛利率可能仍会受到一定程度的压力。但从长期看，随着公司业务结构的不断优化、技术替代人工水平的不断提升、成本控制措施的进一步深化，毛利率将有所企稳。

Q：公司的利润率水平现在是稳了，还是会持续下降？

A：投资者您好！2022年公司毛利率为19.54%，净利率为8.39%。公司2022年净利率下降部分受到房地产市场波动影响，2022年度因公司管理项目的年限已达到利润率较为平稳的状态，同时公司市拓承接也对利润率有一定的要求，因此公司未来预期利润率平稳，但也可能受各方面因素影响将会有小幅波动。公司秉承“行稳致远”的战略方针，未来将加大应收账款催收力度，不断优化各类业态发展模式，发挥产业协同效应，全面增强公司综合竞争力，为股东和投资者创造更大的价值。

Q：在住宅空间越来越小以及竞争越来越激烈的背景之

下，未来外拓项目利润率是否会有一定的压力？

A: 投资者您好!公司一直坚持行稳致远，高质量、可持续发展，不会为了单纯的规模扩张牺牲业务盈利要求。公司独立市场化运营多年，有充分的市场竞标能力，在项目前期测算到后期投标等全过程均具有丰富的经验，针对不同业态的外拓项目设定了差异化的承接标准，公司也会通过各种多元化手段开源节流，保障公司经营利润率的稳定性。

Q: 公司目前在管住宅项目中，有业委会的项目占比有多少？

A: 投资人您好!目前公司在管住宅项目中有业委会的项目占比在 30%左右。

Q: 外拓市场竞争会更加激烈，公司对是否会进入更多的城市，在区域布局方面有什么考量？

A: 投资者您好!区域布局方面，公司前几年已快速推进了十余个省份的全国化布局。2022 年考虑到一些城市的房地产市场波动影响，公司在区域布局上确定了“1+N”的策略，持续深耕并夯实“1”——经济较为发达的长三角优势区域，同时稳步推进周边 N 个省份的全国化发展，2022 年新进云南省。今年公司的区域布局策略会在去年基础上延续，持续关注单城市项目密度和规模效应。

Q: 公司在全国化战略布局方面有什么安排吗？

A: 投资者您好! 区域布局方面，公司 IPO 至刚上市期间快速推进了十余个省份的全国化布局。考虑到房地产市场波动，公司去年在区域布局策略上稍有调整，确定了“1+N”的策略，更关注单城市项目密度，在新城市拓展方面会更加审慎。今年的区域布局策略在去年基础上延续，持续深耕并夯实“1”——也就是长三角优势区域，同时稳步推进周边 N 个省份的全国化发展。

Q: 公司住宅和非住的业态布局如何？

A: 投资者您好! 公司近年来不断丰盛服务业态，已覆盖住宅、商业、办公、园区、学校、医院、交通枢纽、文旅、公建、市政环卫等各个业态，并积极提升非住宅领域各细分业态核心竞争力，已初步形成“住宅、商写、城市服务”三大领域全业态布局。公司总签约面积中，住宅项目占比 68%，商写项目占比 23%，城市服务项目占

比9%（未包含部分环卫项目面积）。

Q：公司非住项目的盈利能力大概什么水平，住宅项目的盈利如何？

A：投资者您好！2022年度，公司物业管理服务毛利率19.54%，“住宅、商写、城市服务”三大领域中，商办毛利率相对高一些，其次是住宅，最后是城市服务。

Q：公司的机场业态具体是哪些业务内容？

A：投资者您好！不同的机场我们所服务的内容不同。例如萧山机场是以工程为主，宁波、舟山机场以保洁为主。

Q：工程利润率水平会比保洁要高吗？

A：投资者您好！受项目规模、服务标准、智能化设施投入情况等多重因素影响，各项目利润率水平有所不同。

Q：公司交通枢纽赛道的优势是什么？后续计划如何？

A：投资者您好！公司能够承接交通枢纽项目的主要优势集中在以下三点：一是公司作为独立第三方物企，拥有20多年的市场化拓展经验，从服务方案设计、项目测算再到项目投标等各个环节经验丰富；二是公司是国内A股首家上市的物业服务企业，体系健全，规范化程度与市场认可度均较高；三是公司拥有丰富的公建类项目服务经验，服务意识强，人员响应度高，专业化程度高，尤其是在交通枢纽领域要求较高的综合设施管理方面具有充足的专业人才及丰富的经验。公司将交通枢纽领域作为重点发力业态，打造标杆项目，从长三角出发逐渐辐射至全国。

Q：在整个浙江省内公司可获得交通枢纽项目大概有多少？即潜在的未来可以拓展的项目有多少？

A：投资者您好！根据浙江省交通运输厅的《浙江省综合交通枢纽“十四五”规划》，到2025年，全省将新增综合客运枢纽场站12个，综合客运枢纽总数达到78个；新增综合货运枢纽场站18个，全省综合货运枢纽总数达到35个；建设智慧综合客运枢纽60个、智慧货运枢纽5个以上，智慧枢纽达到65个，使得全省形成四级联动、多向辐射、智慧低碳、经济引领的现代综合交通枢纽体系。公司将持续提升交通枢纽领域的服务与管理能力，

立足现有萧山国际机场、杭州火车西站等标杆项目，扩大品牌影响力，努力获取更多市拓业绩。

Q:绿城也说在管杭州西站,是怎么回事?

A:投资者您好!杭州火车西站分为多个标段,公司负责杭州西站站房配套物业管理服务项目二标,包括杭州西站站房配套物业的地面一层部分区域、地面二层部分区域、地面五层部分区域及其他设备设施的物业管理等服务,标段物业服务面积约为13.477万平方米。公司在标段区域开展包括秩序、保洁、工程、绿化、会务等在内的综合服务工作。

Q:乌镇项目的进展情况?

A:投资者您好!公司于2022年4月成功中标浙江乌镇战略合作项目,服务内容包括物业基础服务、社会停车场管理等物业增值服务,商业综合体、产业园区招商运营等资产管理服务。公司已于4月完成与乌镇实业(桐乡)有限公司战略合作协议签署,并于5月完成双方合资公司桐乡市乌镇南都智慧城市服务有限公司(简称“乌镇南都”)的设立。截至2022年末,乌镇南都已顺利接管包括互联网之光博览中心、融媒体、智慧社区等各类业态近20个项目,接管面积近百万方。

Q:公司后续城市服务的规模是否还会加大,模式怎么考量?

A:投资者您好!首先解释一下,公司把所有业态分为“住宅、商写、城市服务”三大类,其中城市服务大类包括学校、医院、文旅、场馆、交通枢纽、机场、市政环卫等多业态。从公司现阶段新拓项目占比及未来市场空间判断,短期内城市服务的规模还会持续加大。乌镇项目是采取和属地国企设立合资公司的方式进行合作的,这两年公司已与多家国企共同设立合资平台,这种模式在未来也会继续推广,城市服务领域的单个项目针对不同的细分业态,我们也会采取其他的方式来承接。

Q:城市服务不同于住宅,需要竞标,另外一方面合同时长不像住宅那么长,公司是怎么看待城市服务的未来空间?

A:投资者您好!根据中指院等机构的预测,城市服务有很广阔的市场可拓展,具有一定的规模效应和品牌效应。城市服务采购方以政府国企为主体,通常合同时长

为一至三年。公司在政府类业务拓展上采用了成立合资公司等方式与客户方深度合作，通过这样的方式能较好地保障业务的延续性。

Q: 住宅项目必配的人员大概是怎么构成的?

A: 投资者您好! 公司始终秉承“智慧管理、人文服务”的理念, 在传统的四保一服(保安、保洁、工程、绿化、客服/管家)的基础上降本提效, 稳步推进智能化、机械化替代人工, 并根据项目特性, 在部分项目适当配置增值服务(如中介租售等)相关人员, 满足业主对增值服务的需求。

Q: 公司物业提价有成功的案例吗?

A: 投资者您好! 公司物业提价每年都有成功案例。过往成功案例如德加公寓、康都紫轩等。

Q: 新技术如 ChatGPT 对公司影响大吗?

A: 投资者您好! ChatGPT 对我司目前暂未有明显影响, 公司始终积极关注包含人工智能在内的前沿技术发展趋势及市场应用, 以降本提效为目标持续推进智能化转型。公司通过外部合作和自主开发建立了大数据平台, 通过智慧车管、远程监控等技术手段提高项目管理效率与经济效益, 同时持续引入各类新型保洁、巡逻机器人等优化提升服务效率。

Q: 今年疫情放开之后, 公司增值业务的未来布局是怎么样的?

A: 投资者您好! 目前公司在整个社区增值服务领域, 主要是围绕“5+N”的产品线布局, 即社区零售、社区空间运营、美居服务、中介租售、到家服务五大服务主线及餐饮、工程服务等 N 项创新业务。2023 年公司将重新盘点在管项目社区资源, 针对项目特点匹配可落地业务, 提高资源点位利用率。公司将打造专业服务产品化, 美居服务领域, 落地厨房系统、卫浴系统、墙面系统、收纳系统和阳台系统等产品方案; 到家服务领域, 为小业主提供家政保洁、家电清洗、洗护服务、居家维修等业务, 为企业客户以及政府客户提供开荒保洁、空调清洗、绿植租摆等业务。社区零售领域, 公司将联动悦嘉家严选商城线上平台及驿站、自动售卖柜、社区体验馆、飘流体验馆、业主分享官等线下资源打造新零售生态链, 加大扶贫基地开发, 布局更多新零售产品, 同时

融合到家服务、美居服务等专业服务，积极承担社会责任同时提高增值服务业务规模。

Q: 公司业主增值服务里，最有空间的或者是相对未来盈利能力各方面确定性更强的是哪个？

A: 投资者您好！公司按照“5+N”增值业务规划，以智慧生活服务平台“悦嘉家”开展社区零售，并链接线下到家服务、美居服务、中介租售、社区空间运营等增值服务板块。从客户需求角度来讲，到家服务更为刚需，公司已针对C端客户推出家政保洁、家电清洗维修、洗护服务等业务，针对B端客户推出开荒保洁、空调清洗、绿植租摆和地面保养等业务。

Q: 请介绍下公司的美居服务？

A: 投资者您好！公司旗下子公司乐勤装饰主要负责美居服务板块，前期以承接中高端住宅等装修装饰业务为主，目前公司的美居业务主要包括精装修项目拎包入住业务、家居类产品销售、阳台封包、局部改造、毛坯房装修业务等。

Q: 公司资产管理板块未来对轻、重的模式如何考量？

A: 投资者您好！公司在过去一年对资产管理业务进行了较大的调整，考虑到新租赁准则对财报的影响，住宿运营领域，公司退出了个别财报亏损的长租公寓项目，并转变运营策略，优先以委托运营模式承接新项目，对于投资回收期较长的承租模式项目进行谨慎评估；产商运营领域，亦主推轻资产模式，以受托运营、顾问咨询等方式承接新项目，并联动物业基础服务板块，不断优化“物业服务+资产运营”模式，发挥产业协同效应，作为公司发力商写和综合城市服务领域的重要支撑。

Q: 资管业务毛利率提升特别快，未来还能维持在这个水平吗？

A: 投资者您好！2022年公司持续推进了一系列措施对该板块经营情况进行重点改善，年内该板块实现营业收入4,212.47万元，毛利率5.92%。住宿运营领域，考虑到新租赁准则的影响，公司退出了报表面亏损的长租公寓项目，并转变运营策略，优先以委托运营模式承接新项目，对于投资回收期较长的承租模式项目进行谨慎评估；西溪群岛酒店全年作为新冠疫情隔离点，维持稳定收益；除此之外，公司对酒店和公寓项目实行并轨管

理，进一步推动两大板块持续降本增效。产商运营领域，作为公司资产管理服务重点发展方向，进一步加强现有招商运营团队配置，报告期内新接乌镇等资产运营业务。未来公司将通过现有运营项目夯实基础，联动物业基础服务板块，不断优化“物业服务+资产运营”模式，发挥产业协同效应，作为公司发力商写和综合城市服务领域的重要支撑。

Q：公司在营业收入保持上涨的情况下，净利润下降的原因是什么？

A：投资者您好！2022年公司净利润同比下降的主要原因是受到房地产市场环境影响，基于谨慎性原则考虑，公司在年末对大客户的应收账款按单项计提坏账准备3000余万，导致净利润在上市后首次出现同比下降。如剔除上述因素影响，公司整体经营面仍然保持稳健发展，未出现重大波动。

Q：公司今年有业绩指引吗？

A：投资者您好！公司一直秉承行稳致远的战略方针，相对规模的快速增长，我们更注重公司业绩有质量地稳健增长。2023年公司管理层会努力开拓业务，做好经营，持续稳定为股东带来价值回报。公司一季度实现总营收4.7亿元，同比增长12.2%，净利润0.43亿元，同比增长8.2%。毛利率21.55%，净利率9.2%。

Q：公司未来业绩目标如何？

A：投资者您好！公司一直坚持行稳致远，高质量、可持续发展，不会为了单纯的规模扩张牺牲业务盈利要求。公司2022年实现营收18.47亿元，同比增长15.93%，2023年一季度实现总营收4.7亿元，同比增长12.2%，净利润0.43亿元，同比增长8.2%。公司独立市场化运营多年，有充分的市场竞标能力，具备住宅、商业、办公、园区、公建、医院、学校、机场等各类业态服务能力。未来公司将持续加强市场外拓力度，不断尝试创新增值服务。

Q：公司对股权激励方面怎么考量？

A：投资者您好！公司上市前已经通过合伙企业的方式对40多位管理层进行了第一轮的激励。上市后这几年公司陆续吸引了一些新的人才加盟，公司也在考虑新的激励形式，感谢您对公司的建议和关注。除了股权层面的激

励，公司目前还有较为丰富的其他激励手段，通过业绩提成、利润分享等方式，对各级人才进行激励。

Q：公司今年分红情况如何？

A：投资者您好！公司 2022 年度拟以实施权益分派股权登记日登记的总股本为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 3.097 元（含税），合计拟派发现金红利总额为 58,154,778.16 元，当年现金分红数额占 2022 年度合并报表中归母净利润的 40%。公司上市至今一直保持 30% 以上的分红比例，在兼顾公司的经营发展及广大投资者的利益的同时，保持积极稳健的分红政策，让广大投资者分享公司发展的经营成果。

Q：公司是否有融资计划？

A：投资者您好！公司在做好经营的基础上，将根据公司发展战略的需要，适时合理运用相关政策工具。若公司后续有再融资、定增的计划，公司将会及时履行相关信息披露义务。

Q：公司是否有未来收并购的计划，公司对收并购的业态或其他要求如何？

A：投资者您好，从交易单数及金额来看，行业目前对收并购的态度已更加理性。公司的发展基调是行稳致远，不会为了单纯追求规模快速增长，而盲目进行并购。公司对于并购一直是比较审慎的，2016 年至今有过三次收并购，对于潜在并购标的会进行充分的评估，始终坚持以较低成本收购优质公司的原则，坚信只有高质量的增长，才能真正为股东创造价值。

并购标的选择方面，公司希望寻找一些在业态或区域上有互补性的优质企业，一方面提高自身在细分市场核心竞争力，夯实全业态布局；另一方面强化核心区域布局；同时还希望有比较强的团队，能够在我们的品牌、体系和资金的赋能下，未来能与我们一起长期发展。

Q：去年绿地的坏账产生的原因？

A：投资者您好！绿地控股是公司 IPO 期间的战略客户之一，曾帮助公司加速全国化扩张布局。公司为绿地控股旗下部分房地产开发项目提供物业服务。绿地的应收账款主要是绿地控股旗下项目公司以往年度应付公司的空置房物业服务费、案场服务费等。为加快应收账款回款，公司已采取诉讼、保全等法律手段维护公司合法权

益。同时公司近几年积极开展市场化拓展，主动寻求发展战略升级，与众多客户达成了新的战略合作、合资合作。

Q: 公司之前为什么会与绿地有较大的合作，主要的合作模式是什么？后续是否还有相关坏账准备加大的可能性？

A: 投资者您好！公司在 IPO 时期，绿地是我们的战略级客户，也是推动我们快速进行全国化布局的重要合作伙伴之一。主要合作模式为绿地作为甲方，我们承接它所开发的物业案场及交付后物业服务项目。近几年考虑到房地产市场风险，基本没有新增绿地项目，后续相关坏账准备计提情况可能会根据市场因素变化，但公司会做好应收账款催收及保全等工作，通过一系列措施减少后续坏账计提风险。

Q: 绿地的款项还有可能转回吗？

A: 投资者您好！公司目前已采取诉讼、保全、抵房等各种方式，包括各类法律手段维护公司合法权益，推进相关应收账款尽快回款，促进公司健康可持续发展，保障投资者权益。

Q: 公司除了绿地还有什么可以合作的战略开发商吗？

A: 投资者您好！公司过去二十多年的发展过程中，积累了一批优质的战略合作客户，2022 年公司与中铁建城市开发有限公司、山东春泽华翰控股集团新签战略合作协议，截至 2022 年年底，铁建城发战略合作已落地金华石泄未来社区、上饶展厅、宁波/温州案场等项目。2023 年至今公司已与常熟经开产城综合服务有限公司、杭开（杭州）创新创业园区有限公司签署合资合作协议，截止目前已设立多家合资合作公司。

Q: 公司和银泰有互相持股的吗？

A: 投资者您好！截至 2023 年一季度，北京银泰置地商业有限公司持有公司 3.5% 股份，公司未持有银泰股份。

Q: 怎么看待物业的未来空间？

A: 投资者您好！根据克而瑞物管发布的《2022-2023 年中国物业管理行业发展白皮书》，2022 年物业管理行业保持了快速的发展态势，行业总规模达到 353 亿平方

	<p>米。综合城镇人口增量、地产开发增量以及人均住房面积提升、物业覆盖率提高等因素，预计 2025 年物业管理行业总规模有望实现 388 亿平方米。从行业营收角度来看，2022 年物业管理行业物管营收为 12437.2 亿元，同比增长 4.5%。随着物业管理行业规模的不断扩大、经营业态的不断丰富，物业管理行业的营业收入同步增加。预计到 2025 年，行业物管营收有望达到 14074.1 亿元。因此，我认为物业行业仍然是个万亿级的市场。</p> <p>Q:安邦护卫的进展如何？如果成功上市，将对公司产生怎样的业绩影响？</p> <p>A:投资者您好！2023 年 5 月 8 日，安邦护卫经上交所上市审核委员会审议后暂缓审议。如安邦护卫在 2023 年上市成功，对公司 2023 年财报的影响将基于公司对其投资的公允价值的提升，具体金额将取决于安邦护卫上市后的市场表现及其股价走势，目前尚无法准确预测。</p> <p>Q:关于人员变动，公司副总裁离职是什么原因？</p> <p>A:投资者您好！公司副总裁离职主要由于其个人家庭的原因。其离职不会对公司正常运作和日常经营产生影响。</p>
附件清单（如有）	