

公司代码：603506

公司简称：南都物业

南都物业服务股份有限公司
2017 年年度报告摘要

一 重要提示

- 1 本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读年度报告全文。
- 2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 3 公司全体董事出席董事会会议。
- 4 天健会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。
- 5 经董事会审议的报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

2017年度利润分配预案：拟以公司2018年2月1日的总股本79,365,080股为基数，向全体股东每10股派发现金红利3.00元（含税），派发现金红利总额为23,809,524.00元。当年现金分红数额占2017年度合并报表中归属于母公司所有者净利润的31.82%，剩余未分配利润结转下一年度。同时，以资本公积金转增股本方式向全体股东每10股转增3股。转增后，公司总股本将增至103,174,604股。

二 公司基本情况

1 公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	南都物业	603506	无

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	赵磊	郑琪
办公地址	杭州市西湖区紫荆花路2号联合大厦A幢1单元10楼	杭州市西湖区紫荆花路2号联合大厦A幢1单元10楼
电话	0571-85222678	0571-87003086
电子信箱	zhaolei@nacity.cn	zhengqi@nacity.cn

2 报告期公司主要业务简介

（一）主要业务

公司是中国首家登陆A股的物业服务企业。公司以“创百年卓越服务企业”为愿景，以“让

生活更美好”为使命，致力于建立提供以物业管理服务为基础，涵盖案场服务、顾问咨询服务及增值服务等高附加值服务的一站式物业服务体系，以满足业主多元化的物业服务需求，并实现业主资产的保值增值。

基础物业服务：主要提供的包括综合管理、秩序维护、工程维护、环境保洁、绿化养护、装修管理、社区文化等服务，服务对象为住宅、写字楼、酒店式公寓、购物中心、城市综合体、企业总部大楼、工厂、学校、会所、政府公建项目等。

1、包干制收费方式：包干制是指由业主向物业管理企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业管理企业享有或者承担的物业服务计费方式。

2、酬金制收费方式：酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

案场服务：公司为开发商的售楼处现场提供标准化与专业化的客服、礼宾、保洁等服务，还包括物料管理、会务接待、后勤保障、设施设备的检查保修等。

顾问咨询服务：按服务对象可以分为前期物业顾问业务和物业管理顾问咨询业务两类：

1、前期物业顾问业务：主要面向房地产开发商、承建商，公司参与房地产的规划设计、设施设备选型等，为今后物业的投入使用提供意见和建议。

2、物业管理顾问咨询业务：主要面向中小型物业公司，公司凭借多年的管理经验与健全的管理体系，向对方输出管理经验，提供专业化的培训，帮助其培养物业管理团队。

增值服务：为住户提供的个性化专项服务，如家政服务、私人绿化服务、室内维修服务等。公司为了自身经营需要，增强盈利能力，在基础物业服务之外设立悦都科技、大悦资产、乐勤清洁、乐勤楼宇等专业子公司为住户提供个性化专项服务。公司将以物业管理服务为主，同时大力开展增值服务，以社区作为入口，应用移动互联网等技术，构建物业生态圈和社商生态圈，提升业主服务体验。

公司一直紧密关注互联网技术发展进程，积极探索与尝试通过新工具新技术以追求更高的服务效率。2015年以来，公司先后上线了“悦嘉家”、“悦服务”与“joypark”APP，围绕住、商、行、食、购、学等需求，为住宅、办公等不同用户搭建了以便民服务为特色的线上线下一体化社区移动服务平台。

在国家大力培育住房租赁市场的大背景下，大悦资产依托公司综合运营实力与设计、开发资源，以住宅社区、企业园区客群为入口，以“产品+互联网+社群”为手段，打造以群岛 MOMA（服

务公寓)、群岛 JUNGLE (国际青年社区)、群岛 HOME (托管公寓) 和群岛 PARK (复合型园区) 四大产品为核心的群岛品牌, 致力于实现客户投资、持有资产的持续增值, 做高成长力的资产管理服务商。

(二) 经营模式

1、采购模式

按照采购对象的种类, 可以将公司的采购业务分为物资采购与业务采购。物资采购包括服装及配件、办公用品及家具、清洁用品等, 主要是前期开办物资与项目运营过程中所需的物资。业务采购包括项目保洁、秩序外包、电梯保养、道闸改造、软件系统维护、公关活动策划等业务, 公司为了有效控制营业成本, 提高品质和顾客满意度, 将一些业务外包给专业、高效的服务供应商。

2、生产模式

物业管理行业的生产过程即提供服务的过程。公司以客户需求为导向, 在生产过程中主要关注两个方面: 一方面是对设备的关注, 确保各项目的设施、设备状况良好; 一方面是对服务的关注, 通过质量管理体系与人力资源管理体系, 对员工进行培训、督导及奖罚, 保证服务优质。前者由工程管理中心负责统一调度, 项目负责人现场实施解决方案; 后者则是需要按照客户所需, 执行标准且灵活的服务流程。

3、营销模式

公司市场营销中心负责市场调研分析与项目开发管理, 在各个事业部中设置二级营销人员, 制定了《二级营销管理制度》, 以扩大项目信息收集和承接渠道, 有助于项目层级的拓展与项目续约。由总部市场营销中心负责对二级营销人员进行培训, 由各个事业部/分公司的营销团队负责建立并带领二级营销团队执行各项任务。公司对于新客户的拓展主要有两个部分, 其一, 对于知名企业, 公司会密切关注, 分析客户需求, 主动进行拓展; 其二, 对于其他客户, 由于公司在市场上有一定的知名度与品牌影响力与服务口碑, 因此许多新的客户主动寻找与公司合作。

近年来, 公司扩大自有媒体平台, 由品牌文化中心进行统筹, 对官方网站、微信、杂志、报刊等实行有效管理。除此之外, 公司还积极参与公益类、社区联动类活动, 如园区便民系列活动、小黄人公益活动、家园公约暨邻里嘉年华等, 积极投入社会公益事业, 不断树立企业外在形象, 进一步提升品牌知名度。

(三) 行业情况

1、基础服务持续提升

基础物业服务是物业服务企业生存的核心要素，行业处于任何发展阶段都不能忽视。近年来，在全行业的共同努力下，基础服务水平持续提升。首先是服务理念的正，行业普遍认识到基础服务的重要性，各地行业主管部门、协会和物业服务企业纷纷开展“物业服务质量提升年”等活动，宣传并实践“固本”、“守正”的经营理念，指导物业服务企业认真做好物业管理本职工作。其次是服务技能的提升，企业越来越意识到行业设施设备管理的核心价值，注重技术能力的培训提升和先进设备体系的引入，引导企业提高基础服务技能。再者是服务品质的提高，多数企业较为关注物业服务用户体验，增强与用户的交流互动，精细管理的同时简化服务流程。扎实的基本功带来了经济效益和社会效益的外溢，物业管理行业在协助维护社会稳定、处理社会突发事件和抗击自然灾害中所发挥的重要作用，得到了社会的广泛认可。

2、行业规模持续增长

根据中国指数研究院发布的《2017 中国物业服务百强企业研究报告》中显示，2016 年全国物业管理面积约为 185.1 亿平方米，较 2015 年的 174.5 亿平方米增长了约 6.07%，相比 2014 年的 164.5 亿平方米增长了约 12.52%，管理面积规模持续扩大。

一方面物业在管面积持续增加，主营业务收入稳步增长；另一方面物业服务企业在互联网时代拓展多元经营渠道，行业经营总收入实现了较大幅度的上涨。由于上游行业房地产开发市场仍在上升阶段，加上近年来政府行政类物业服务采购量的快速提升，根据中国指数院预测，预计到 2022 年，全国基础物业管理市场规模约为 1.2 万亿元。

3、商业模式的发展

传统物业服务企业由于服务内容局限于秩序服务、保洁、绿化、工程等基础物业服务，收入来源较为单一，物业服务费价格较难上调。因此，百强企业以基础服务为入口，发挥自身独特优势，提供社区服务、顾问咨询、工程服务及其他特色服务，并开始取得初步成效。

随着互联网技术的发展及国家政策的有利影响，传统物业管理行业的商业模式也随之产生了不同的应用创新，其中较为有影响力并能代表物业管理服务未来发展方向之一的创新模式即是基于互联网的社区 O2O 的商业模式。

社区 O2O 是以小区为核心，以物业服务为载体，全面整合社区周边零散商家（生活服务、超市、餐饮、生鲜、药品等）。业主通过社区 O2O，足不出户即可解决各类生活需求，高效便捷，提高生活品质和工作效率。

4、市场格局由高度分散逐渐向优势企业集中

物业服务行业集中度逐年提升，市场份额逐渐向百强优质企业集中，2013-2016 年间，百强

企业的全国市场份额从 16.28% 上升至 29.44%。通过并购、联盟，扩大管理规模，增加服务客户数量，有利于发挥集约和规模效应，增加经营性收入，推动行业快速发展。百强企业作为行业优质服务品牌，也受到越来越多开发商的认知与认同，成为其寻找物业服务供应商时的首选。

5、生产要素由劳动密集型逐步向技术密集型升级

传统的物业服务行业是劳动力高度密集型行业，从业人员以低学历的社会基层劳动力为主，人力成本支出是几乎所有物业企业最主要的经营成本。由于全行业收入来源单一且难以上调，而人员最低工资持续多年刚性上升，大部分中小物业企业开始陷入经营困境，而百强企业则凭借自身的经营规模优势主动通过融合渗透信息化、智能化等新技术，为企业打开低成本运营、多维度发展的新空间。

目前行业内正在大力推进的信息化与智能化应用技术主要有车辆进出管理系统、人行门禁管理系统、设备设施管理系统、设备远程监控系统、机器人等。

3 公司主要会计数据和财务指标

3.1 近 3 年的主要会计数据和财务指标

单位：元 币种：人民币

	2017年	2016年	本年比上年 增减(%)	2015年
总资产	810,404,394.24	572,973,104.53	41.44	340,221,832.49
营业收入	819,523,428.66	577,745,318.77	41.85	470,762,403.26
归属于上市公司股东的净利润	74,832,415.45	62,964,778.66	18.85	22,112,255.43
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	69,464,313.94	56,118,121.08	23.78	46,897,831.48
归属于上市公司股东的净资产	283,374,124.11	236,541,708.85	19.80	69,576,930.19
经营活动产生的现金流量净额	175,690,458.69	63,296,465.37	177.57	200,204,719.65
基本每股收益（元/股）	1.26	1.13	11.50	0.50
稀释每股收益（元/股）	1.26	1.13	11.50	0.50
加权平均净资产收益率（%）	29.58	38.93	减少9.35个百分点	20.53

3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：元 币种：人民币

	第一季度 (1-3 月份)	第二季度 (4-6 月份)	第三季度 (7-9 月份)	第四季度 (10-12 月份)
营业收入	175,521,265.80	199,546,696.94	205,336,038.03	239,119,427.89
归属于上市公司股东的净利润	16,830,907.93	18,830,907.93	14,903,888.91	24,266,710.68
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	16,391,876.59	18,391,876.59	13,669,547.03	21,011,013.73
经营活动产生的现金流量净额	15,326,028.50	18,158,691.90	-1,578,712.28	143,784,450.56

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

适用 不适用

4 股本及股东情况

4.1 普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前 10 名股东持股情况表

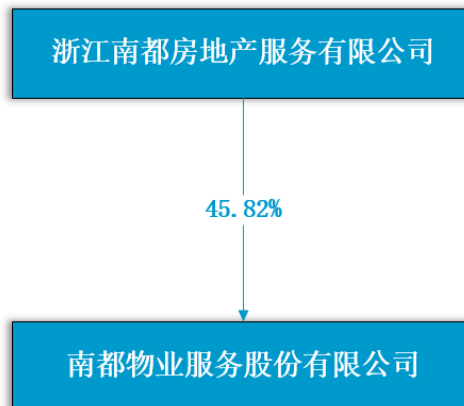
单位：股

截止报告期末普通股股东总数（户）		9					
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户）		15,712					
截止报告期末表决权恢复的优先股股东总数（户）		0					
年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数（户）		0					
前 10 名股东持股情况							
股东名称 (全称)	报告期内增减	期末持股数量	比例 (%)	持有有限售条件的股份数量	质押或冻结情况		股东性质
					股份状态	数量	
浙江南都房地产服务有限公司		27,272,750	45.82	27,272,750	无		境内非国有法人
韩芳		17,045,450	28.64	17,045,450	无		境内自然人
舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙）		3,954,550	6.64	3,954,550	无		其他
上海南都集团有限公司		3,571,429	6.00	3,571,429	无		境内非国有法人
北京银泰置地商业有限公司		3,571,429	6.00	3,571,429	无		境内非国有法人
郑勇强		1,190,476	2.00	1,190,476	无		境内自

							然人
上海中城年代股权投资 基金管理有限公司		1,190,476	2.00	1,190,476	无		境内非 国有法 人
金涛		1,136,350	1.91	1,136,350	无		境内自 然人
肖小凌		590,900	0.99	590,900	无		境内自 然人
上述股东关联关系或一致行动的说明	截至 2017 年 12 月 31 日, 公司实际控制人为韩芳女士, 直接持有公司 28.64% 的股权, 通过浙江南都房地产服务有限公司间接持有公司 45.82% 的股权, 通过舟山五彩石投资合伙企业(有限合伙)间接持有公司 1.38% 的股权, 合计持有公司 75.83% 股份, 为公司实际控制人。						
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明	无						

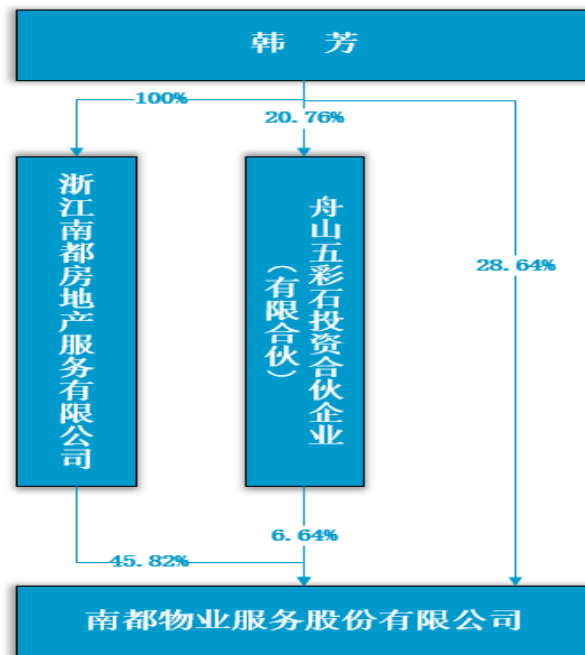
4.2 公司与控股股东之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



4.3 公司与实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

√适用 □不适用



注：上图为公司截至报告期时的状态

4.4 报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

适用 不适用

5 公司债券情况

适用 不适用

三 经营情况讨论与分析

1 报告期内主要经营情况

2017 年度公司实现营业收入 81,952.34 万元，比上年同期增长 41.85%；发生营业总成本 72,388.85 万元，比上年同期增长 44.47%；实现营业利润 10,333.76 万元，比上年同期增长 22.47%；实现利润总额 10,292.78 万元，比上年同期增长 20.37%；实现净利润 7,536.67 万元，比上年同期增长 19.70%；实现归属母公司股东的净利润 7,483.24 万元，比上年同期增长 18.85%；实现基本每股收益 1.26 元，比上年同期增长 11.50%。

2 导致暂停上市的原因

适用 不适用

3 面临终止上市的情况和原因

适用 不适用

4 公司对会计政策、会计估计变更原因及影响的分析说明

适用 不适用

企业会计准则变化引起的会计政策变更

1、本公司自 2017 年 5 月 28 日起执行财政部制定的《企业会计准则第 42 号——持有待售的非流动资产、处置组和终止经营》，自 2017 年 6 月 12 日起执行经修订的《企业会计准则第 16 号——政府补助》。本次会计政策变更采用未来适用法处理。

2、本公司编制 2017 年度报表执行《财政部关于修订印发一般企业财务报表格式的通知》(财会〔2017〕30 号)，将原列报于“营业外收入”和“营业外支出”的非流动资产处置利得和损失和非货币性资产交换利得和损失变更为列报于“资产处置收益”。此项会计政策变更采用追溯调整法，对本公司 2016 年度营业外收入、营业外支出及资产处置收益科目金额无影响。

5 公司对重大会计差错更正原因及影响的分析说明

适用 不适用

6 与上年度财务报告相比，对财务报表合并范围发生变化的，公司应当作出具体说明。

适用 不适用