



華潤萬象生活有限公司

China Resources Mixc Lifestyle Services Limited

(Stock Code 股份代號: 1209)

非凡城市
萬象生長

2021

Annual Results Announcement
年度業績發佈會



01

业绩亮点

02

财务回顾

03

业务回顾

04

ESG及展望

05

附录



01 业绩亮点



业绩亮点

全面达成上市首年业绩承诺

营业收入

88.75 亿元

同比上涨 30.9%



物管总在管面积

164.8 百万平方米

同比上涨 39.0%



购物中心零售额

1,189 亿元

同比上涨 43.8%



核心净利润

17.02 亿元

同比上涨 108.5%



外拓合约面积

35.9 百万平方米

同比上涨 320.5%



购物中心经营利润率

60.9%

同比提升 9.9 ppt



每股盈利

0.756 元

同比上涨 55.9%



基础物业毛利率

15.0%

同比提升 2.7 ppt



新获取第三方购物中心

12 家

总建筑面积 1.24 百万平米



每股股息

0.276 元

派息率 37%



业主增值服务收入

7.25 亿元

同比上涨 86.9%



会员数量

2,555 万

较2020年底上涨 50.8%

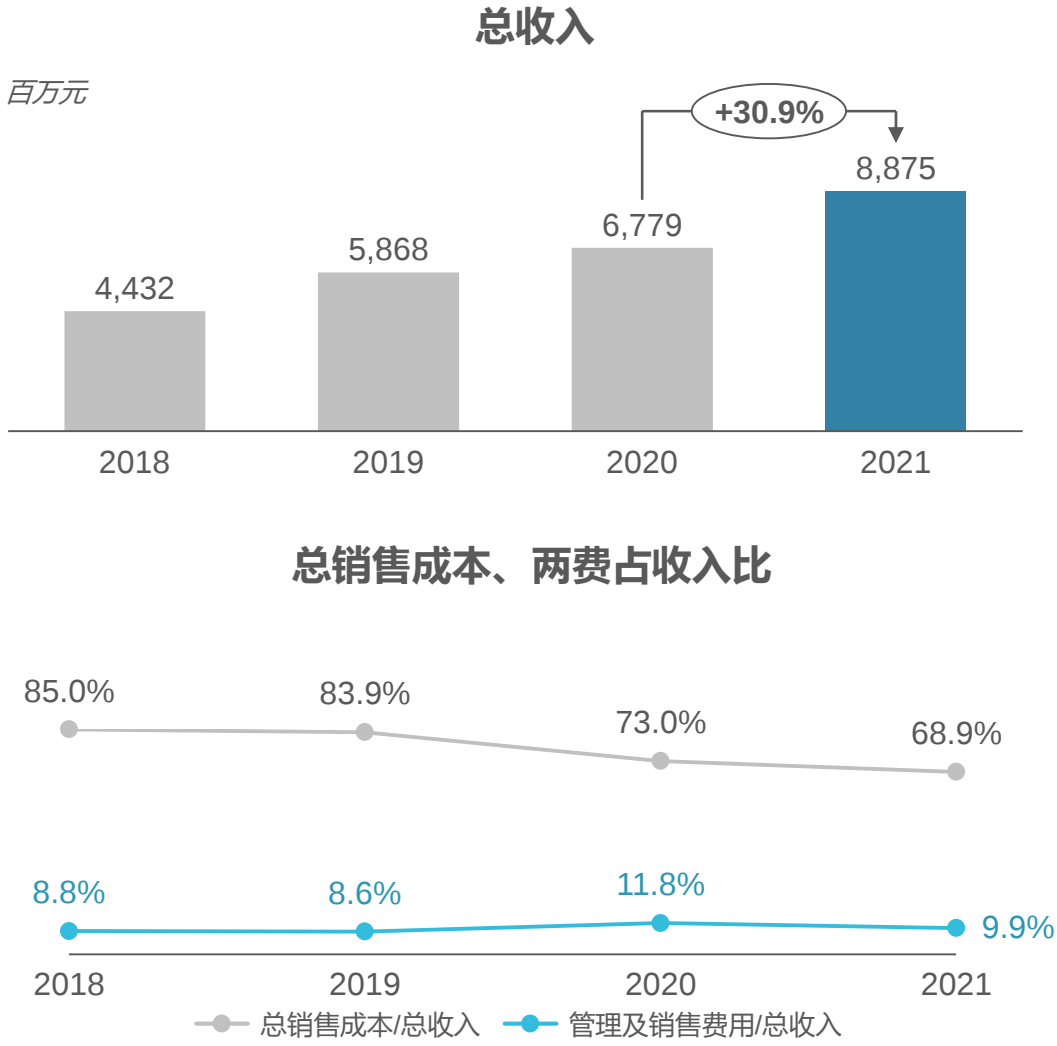


02 财务回顾



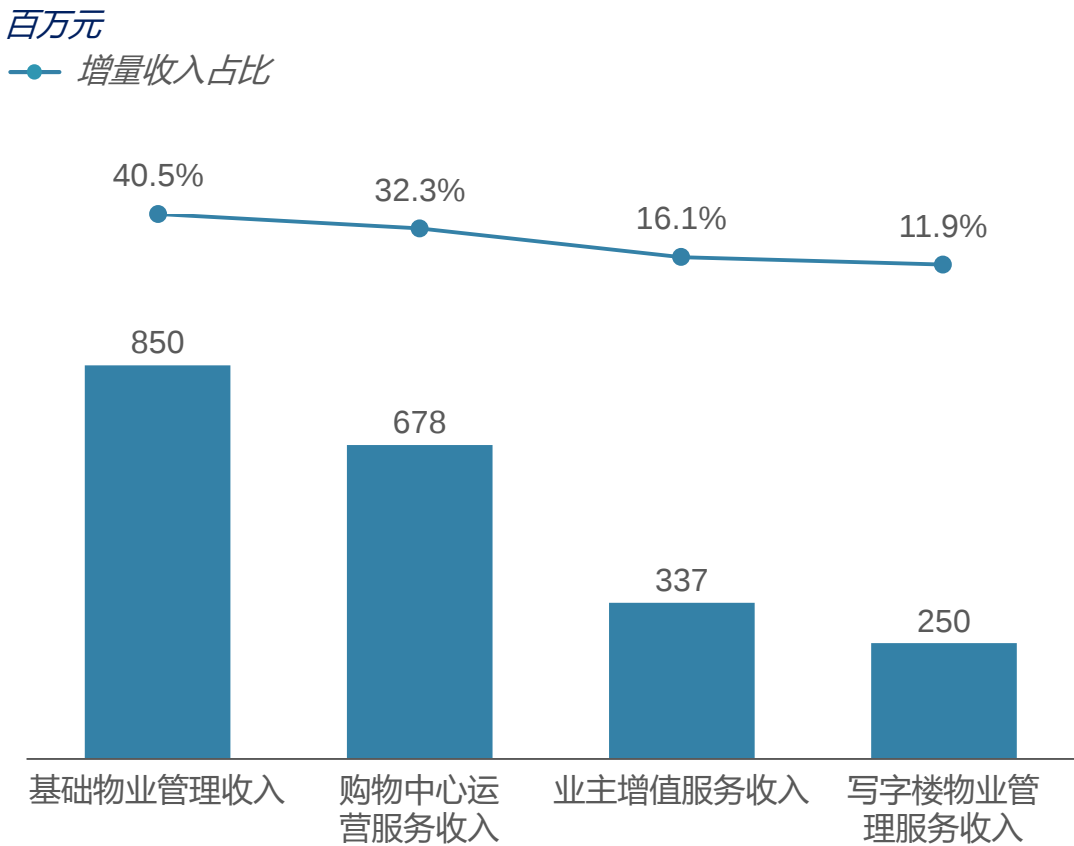
收入快速增长，经营效率优化：总收入按年增长30.9%至88.75亿元；总销售成本占总收入比按年下降4.1个百分点至68.9%，管理及销售费用占总收入比按年下降1.9个百分点至9.9%。

人民币百万元	2021	2020	变化
收入	8,875	6,779	30.9%
物业管理版块	5,310	3,884	36.7%
商业写字楼运营版块	3,565	2,895	23.2%
毛利	2,759	1,827	51.0%
物业管理版块	1,025	617	66.1%
商业写字楼运营版块	1,733	1,210	43.3%
毛利率	31.1%	27.0%	4.1ppt
物业管理版块	19.3%	15.9%	3.4ppt
商业写字楼运营版块	48.6%	41.8%	6.8ppt
净利润	1,726	818	111.1%
核心净利润	1,702	816	108.5%
核心净利润率	19.2%	12.0%	7.2ppt
每股盈利	0.756	0.485	55.9%
每股股息	0.276	0.132	109.1%

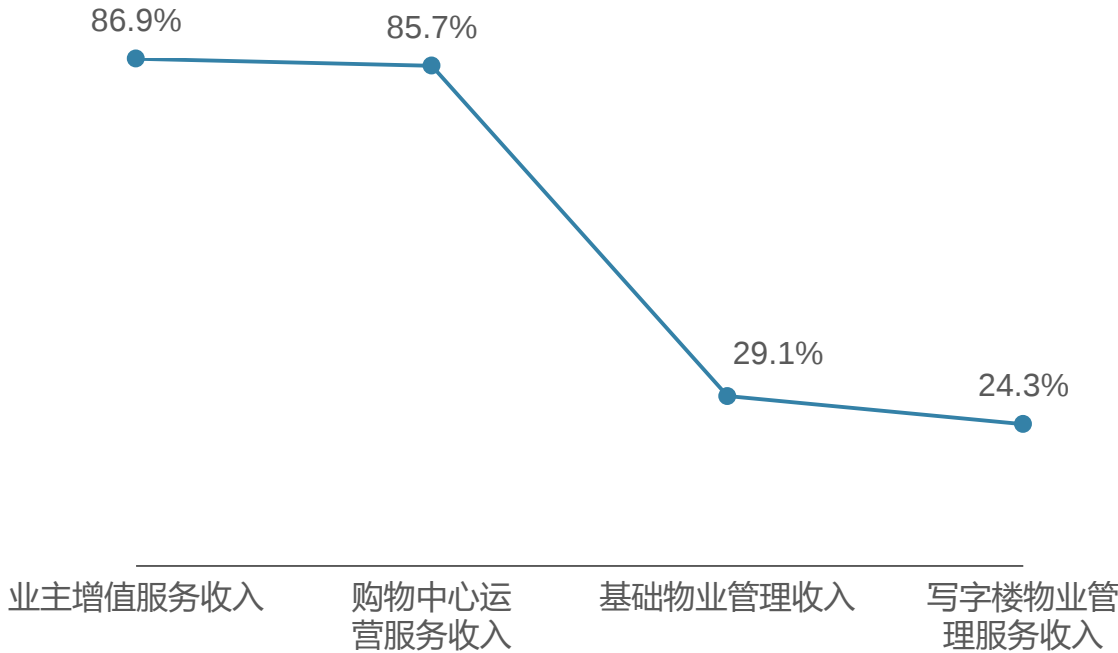


出色的空间运营能力助推收入加速提升：受益于在管面积增长，住宅和写字楼基础物业管理服务收入分别按年增长29.1%和24.3%；出色的空间运营能力推动社区增值服务收入和购物中心运营服务收入分别按年增长86.9%和85.7%。

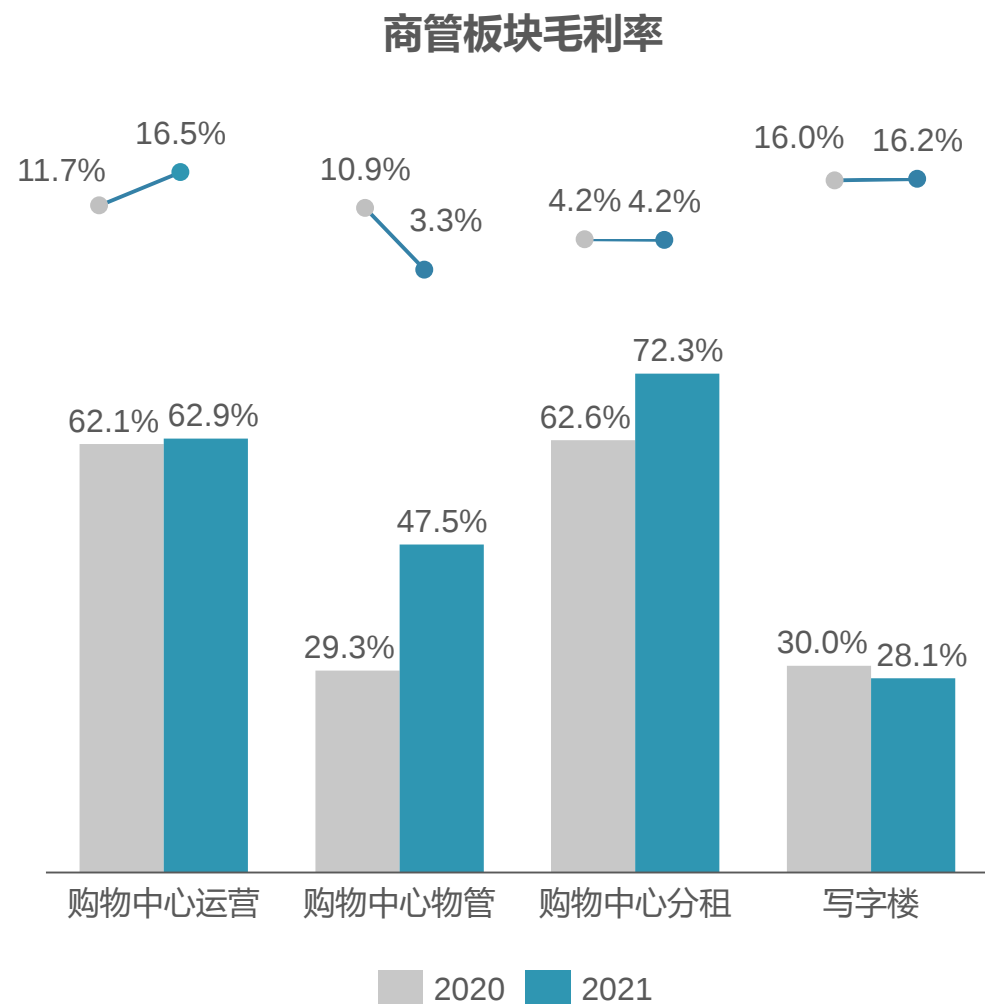
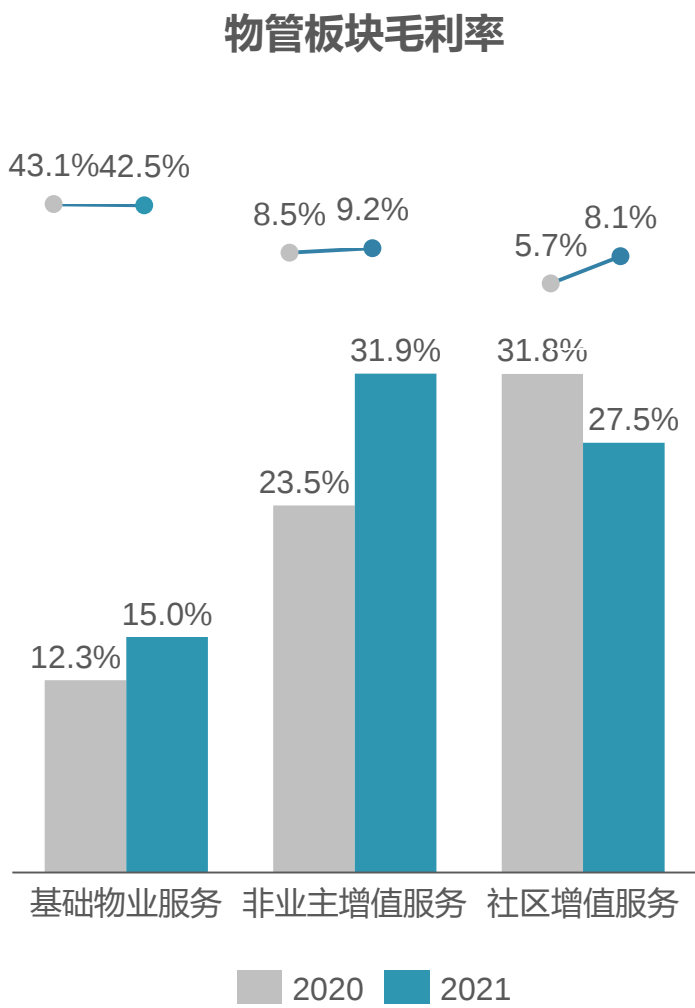
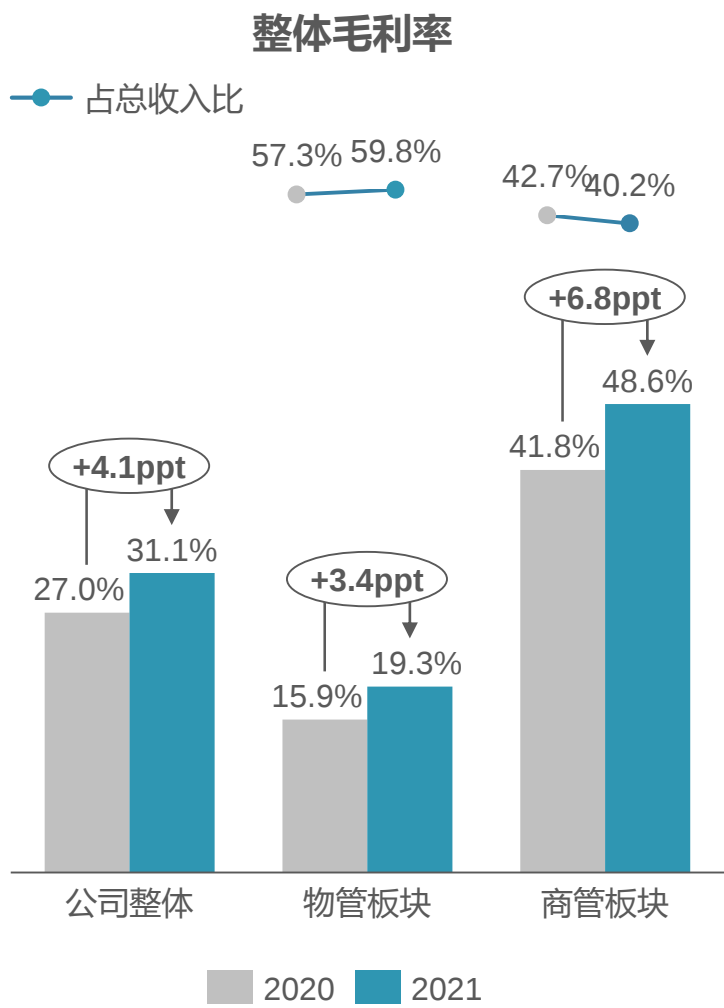
收入增长主要驱动因素



收入按年增幅

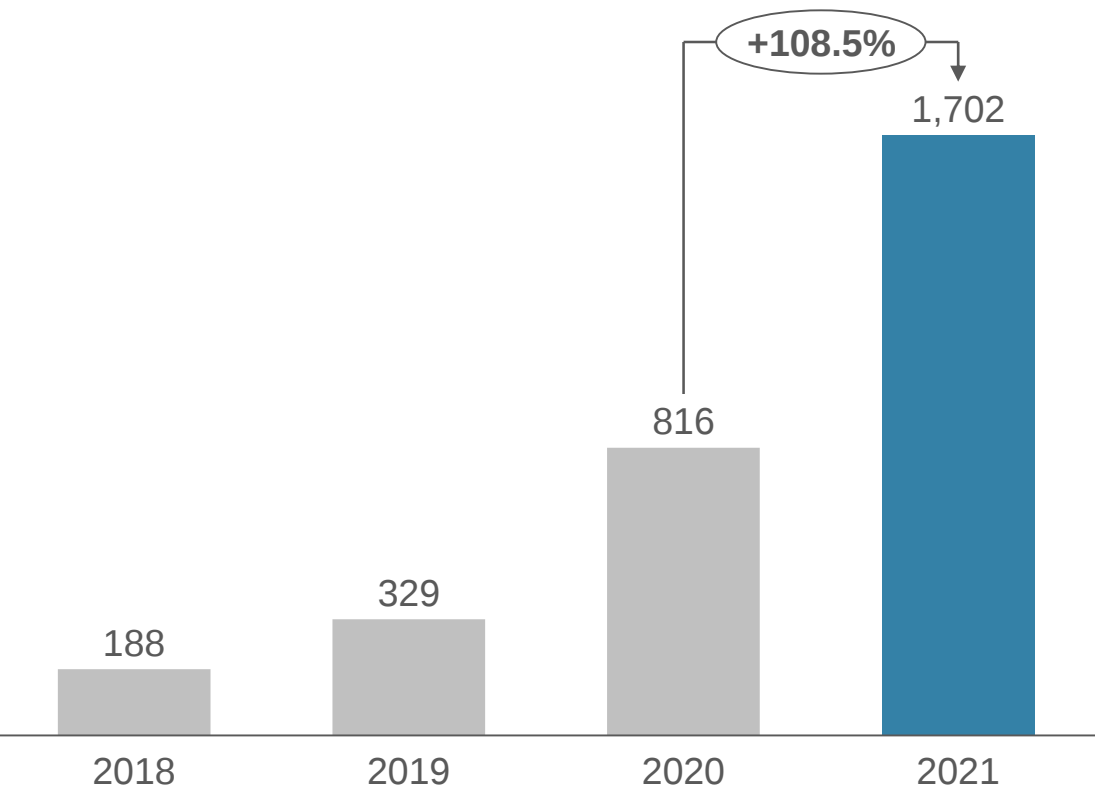


整体毛利率达历史新高：受益于基础物业服务效率优化，社区增值服务收入占总收入比提升至8.1%，物管板块毛利率按年提升3.4个百分点；得益于购物中心商业运营服务收入占总收入比提升至16.5%，商管板块毛利率按年提升6.8个百分点；物管、商管板块共同推动公司整体毛利率按年提升4.1个百分点至31.1%。

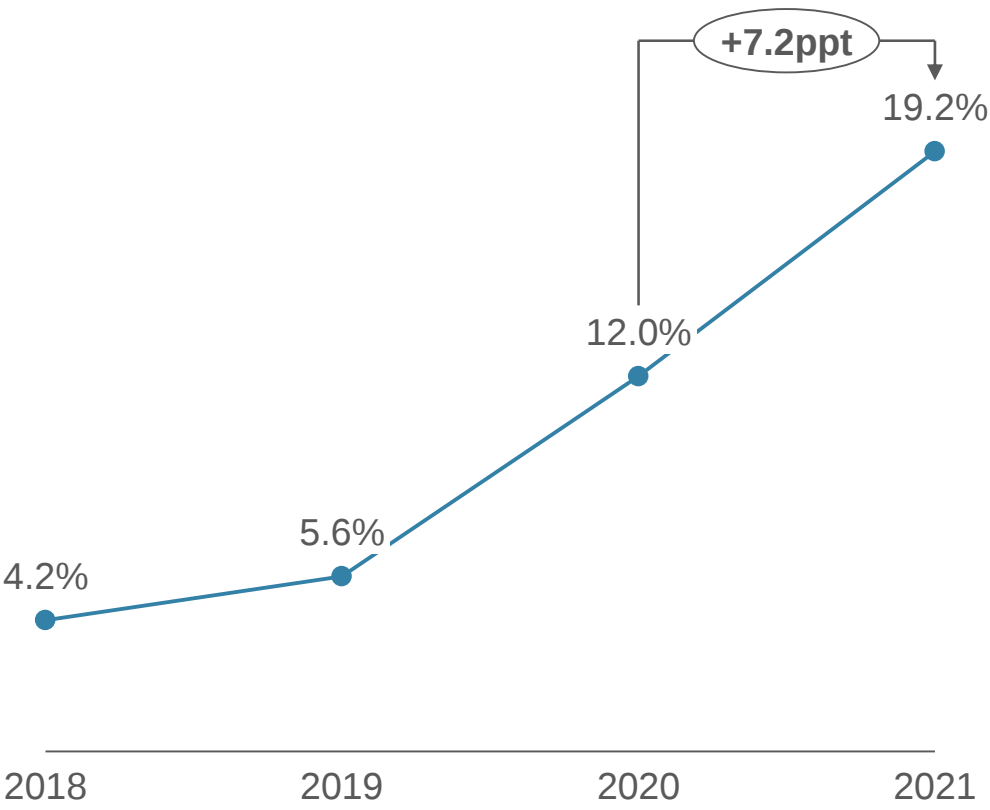


核心净利润翻倍，核心净利润率行业领先：全年核心净利润按年提升108.5%至17.02亿元；核心净利润率大幅提升7.2个百分点至19.2%。

核心净利润



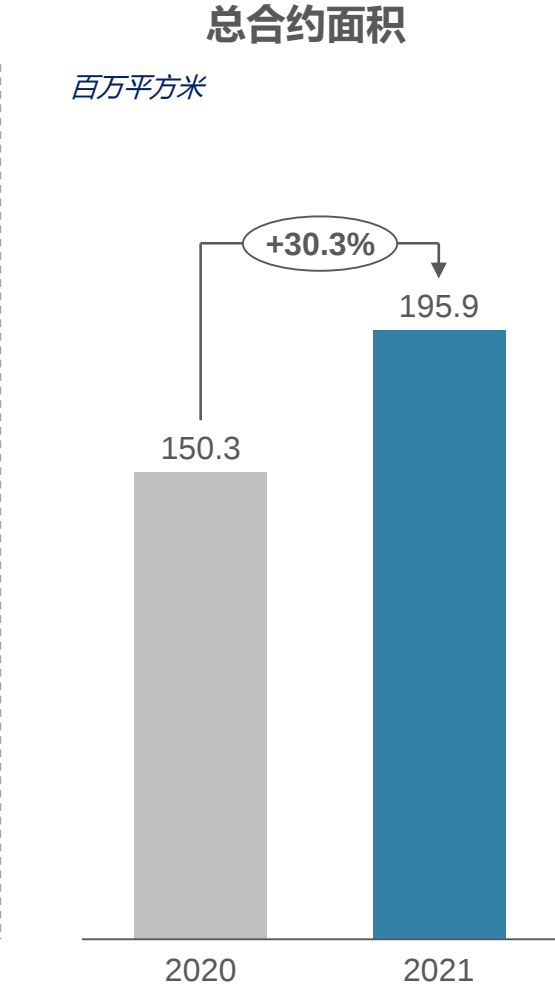
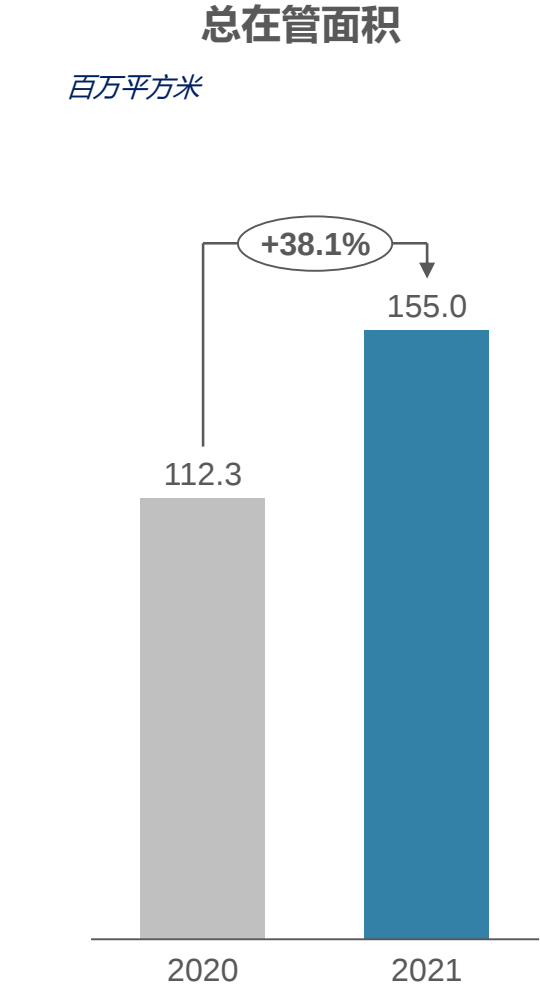
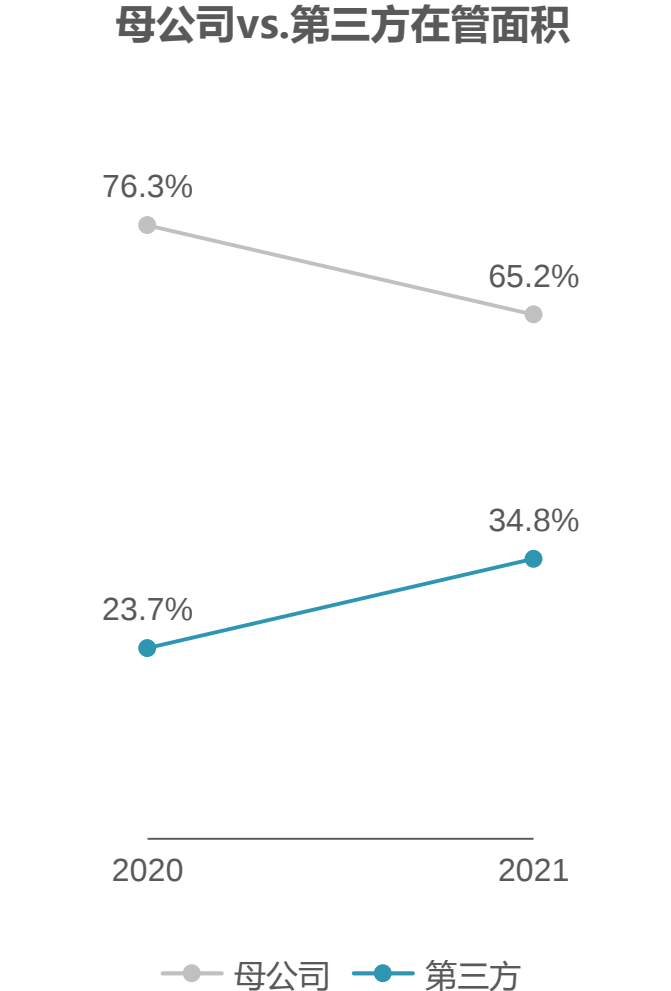
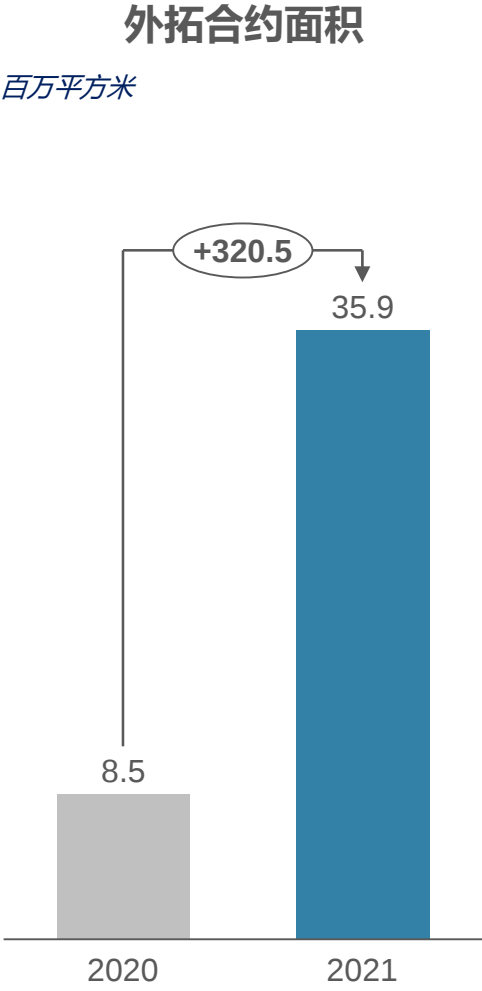
核心净利润率



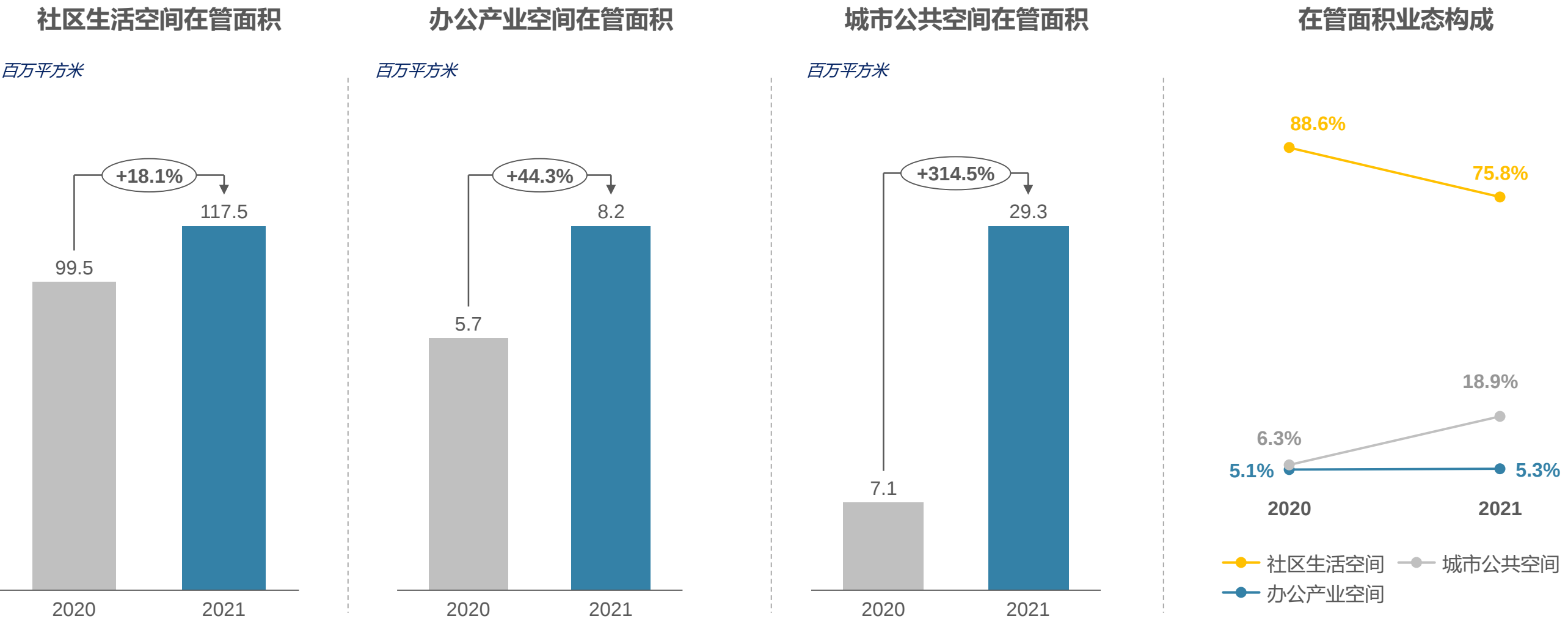
03 业务回顾



市场化拓展取得实质性突破，第三方面积占比持续改善：年内外拓合约面积3,590万平方米，按年增长320.5%，第三方在管面积占比提升11.1个百分点至34.8%。2021年末总在管面积达1.55亿平方米，总合约面积达1.96亿平方米。

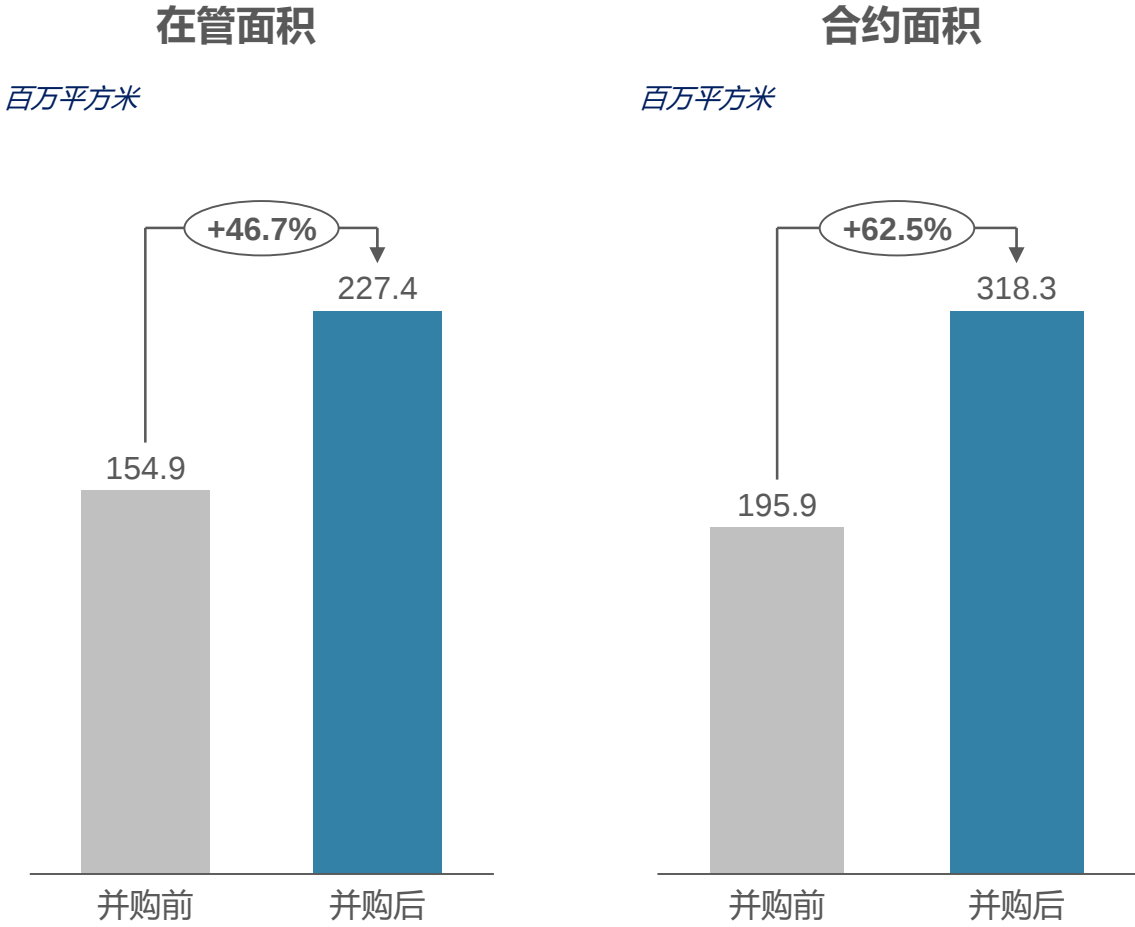


发力城市公共空间，强化战略转型：年内获取50个城市空间项目，年化合同金额达2.93亿元。城市公共空间在管面积按年增长314.5%至2,930万平方米，占比按年提升12.6个百分点至18.9%。

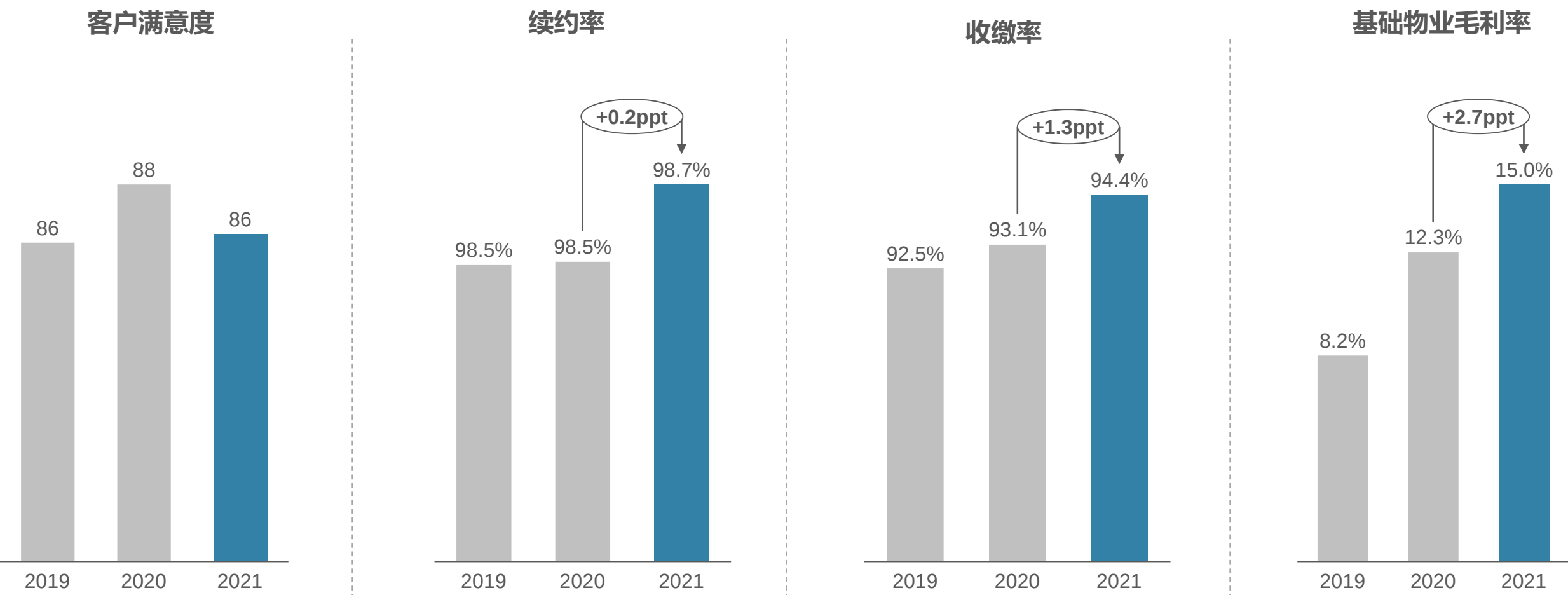


坚守投资定力，取得收并购突破，成为国企收并购先行者：2022年初快速落地禹洲、中南两单优质项目，并购新增在管面积7,248万平方米，合约面积1.22亿平方米，并购完成后公司总合约将突破3亿平方米，进一步提升区域浓度和规模效应。

	禹洲项目	中南项目	合计
并购股权比例	100%	100%	N.A
在管面积（万平方米）	2,101	5,147	7,248
合约面积（万平方米）	3,149	9,088	12,237
2021年预计净利润（亿元）	0.76	1.76	2.52
重点项目分布	华东及东南沿海	泛长三角	N.A



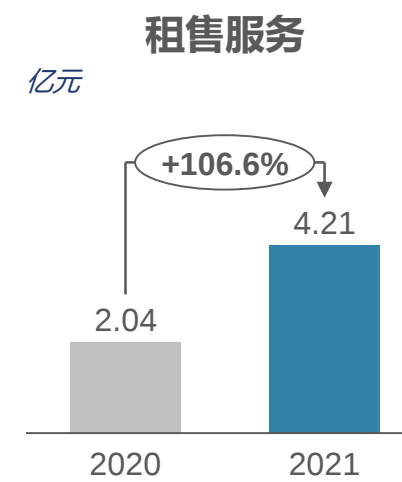
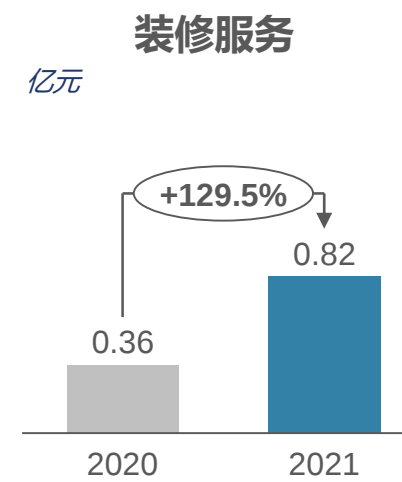
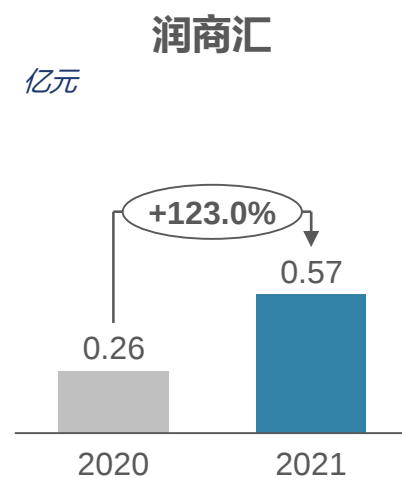
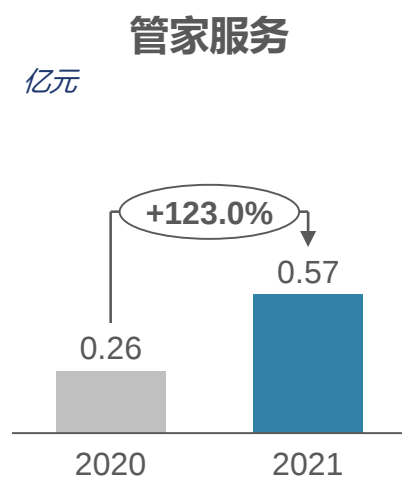
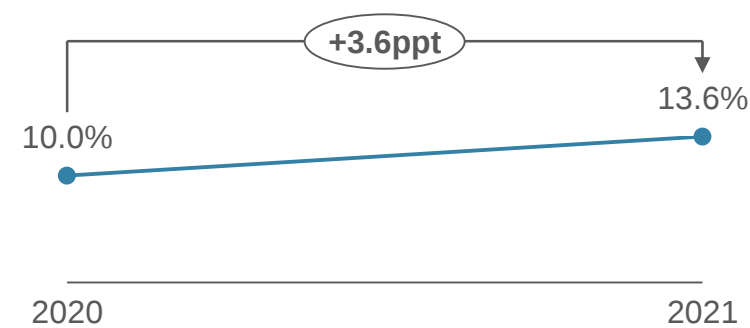
坚持高品质服务，质量效率指标持续提升：客户满意度86%，保持行业领先水平；续约率98.7%，维持高位；收缴率提升至94.4%；基础物业毛利率提升2.7个百分点至15.0%。



打造业主增值服务产品体系，细分赛道收入翻倍增长：业主增值服务占物管板块收入比按年提升3.6个百分点至13.6%；管家服务、润商会、装修服务、租售服务细分赛道收入按年增长均超100%。

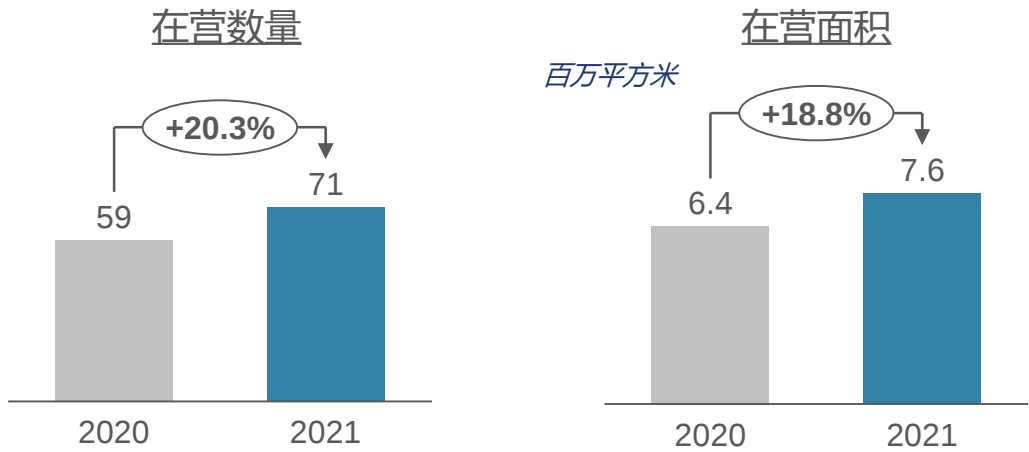


业主增值服务占物管收入比



行业领导者地位优势进一步扩大：在营项目数量增长至71个，经营质量持续提升，其中54个项目零售额排名当地市场前三；在营重奢购物中心数量达8个，排名行业第一；商业地产权威榜单排名第一。

管理规模持续增长



零售額領跑當地市場

排名第一項目數量	27
排名前三項目數量	54
排名前三項目數量占比	76%

重奢項目數量行業第一

深圳萬象城	杭州萬象城
沈陽萬象城	南寧萬象城
重慶萬象城	廈門萬象城
深圳灣萬象城	天津萬象城

商業地產權威榜单排名第一

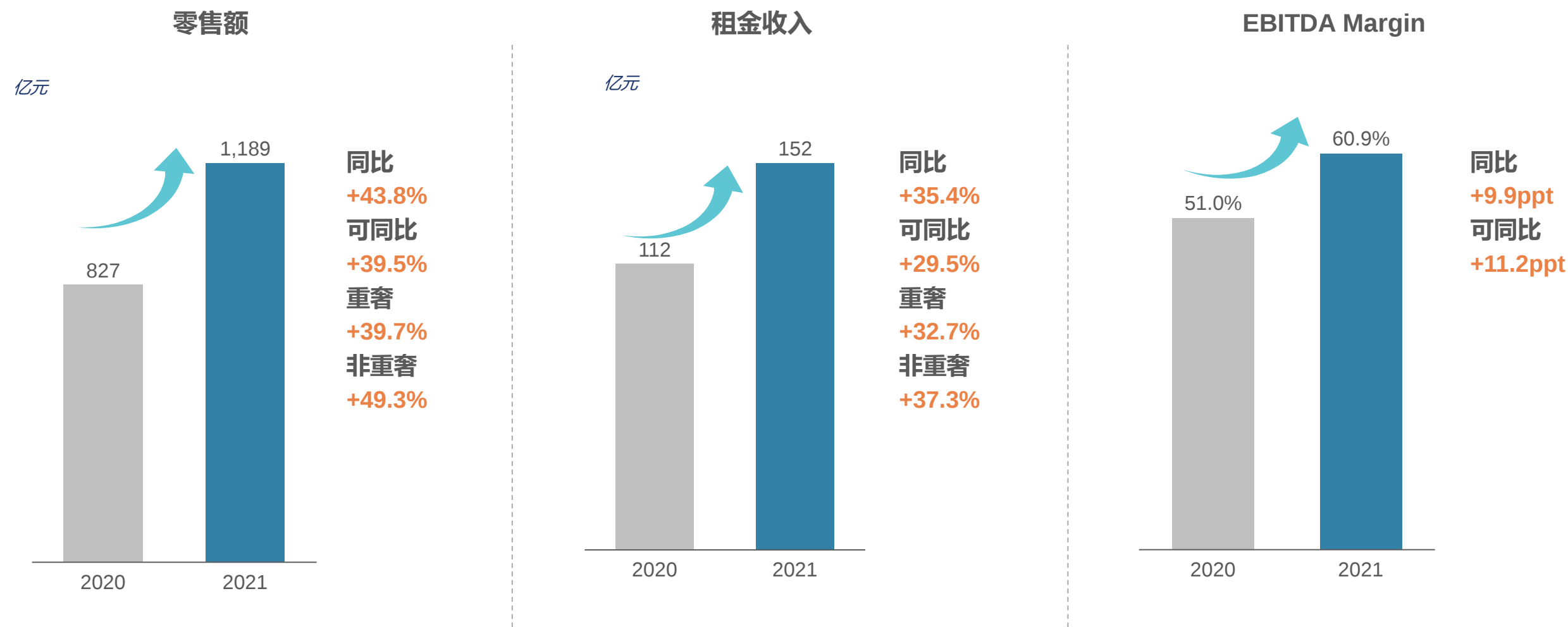


NO. 1
2020年度商業不動產影響力企業*

NO. 1
2021年度中國商業地產TOP100*

*榜单来自万商俱乐部、观点指数研究院 15

运营能力卓越： 全年零售额按年增长43.8%，首次突破千亿大关，租金收入按年提升35.4%至152亿元，经营利润率按年提升9.9个百分点至60.9%。



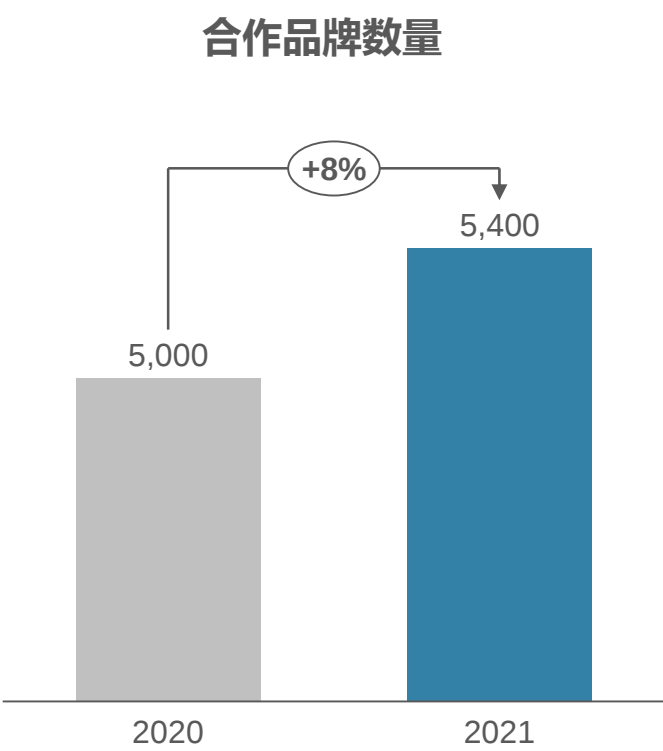
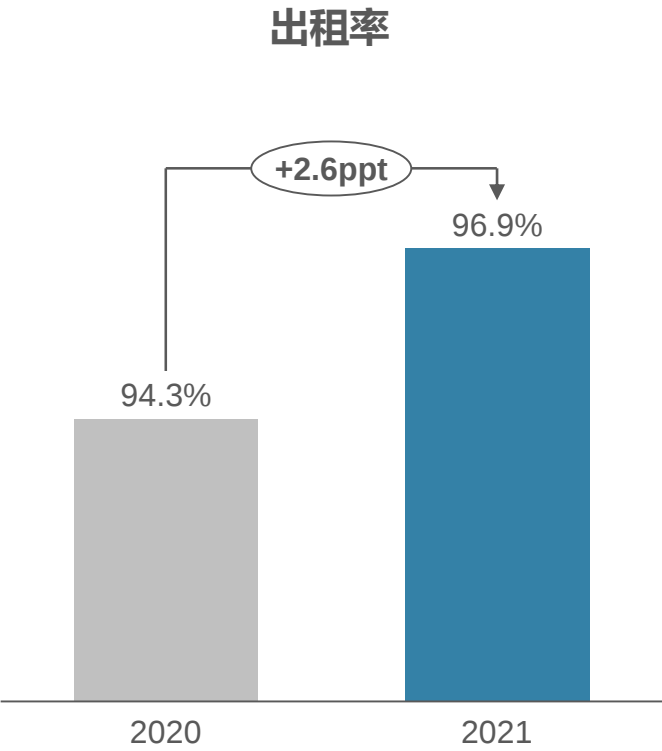
优异的品牌合作共赢能力，积累形成行业最优质品牌资源库：持续巩固品牌资源，提升招商管理能力，出租率按年提升2.6个百分点至96.9%，合作店铺数超18,500，合作品牌数量超5400个；合作国际奢侈品品牌超100个，合作国际店铺数超400个，保持行业第一。

18,500+
合作店铺数

400+
合作国际奢侈品牌店铺数

5,400+
合作品牌数量

100+
合作国际奢侈品牌



新开项目业绩靓丽，首年经营即实现盈利：年内新开13个项目，平均出租率达98%，首进品牌数量占比达26%，开业首年平均EBITDA Margin达31%。

商业创新力保持市场领先：基于消费者洞察不断创新迭代产品，引领性创新项目获得政府、同行及客户的高度认可。

12+1

新开业+新开二期项目数

98%

平均开业率

26%

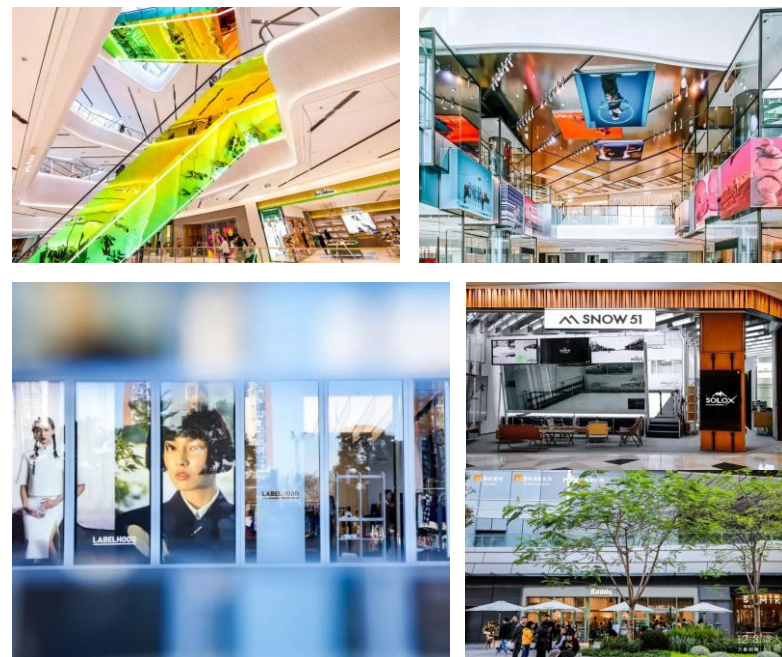
平均首进品牌数量占比

31%

开业首年平均经营利润率

持续推出创新产品

万象前海：生活美学



北京更新场：城市更新范本



北京市住建委城市更新示范项目

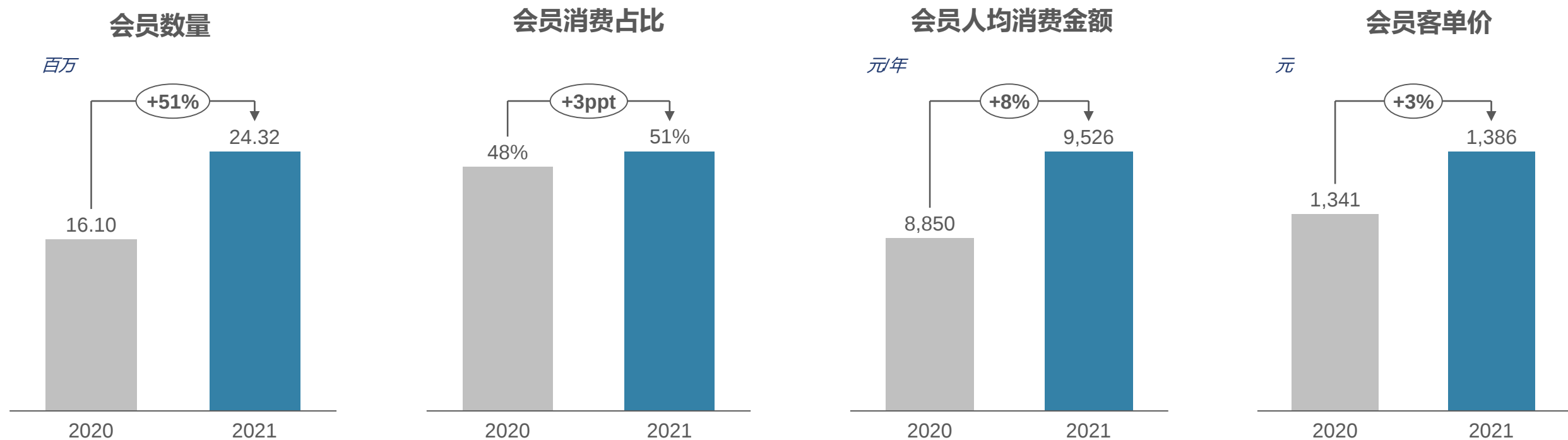


2021中国文化产业高峰论坛 “中国城市文化贡献力地标”



2021北京国际设计周 “C20中国城市更新力设计奖” 北京100新消费地标”

行业会员管理开创者，会员运营体系日趋完善，精准挖掘会员价值：会员数量超2,400万人，会员消费贡献超50%，会员人均消费金额及会员客单价亦实现高位增长；会员运营线上线下一体化，线上会员超2000万，月活人数超500万。



一点万象：将线下服务往线上延伸

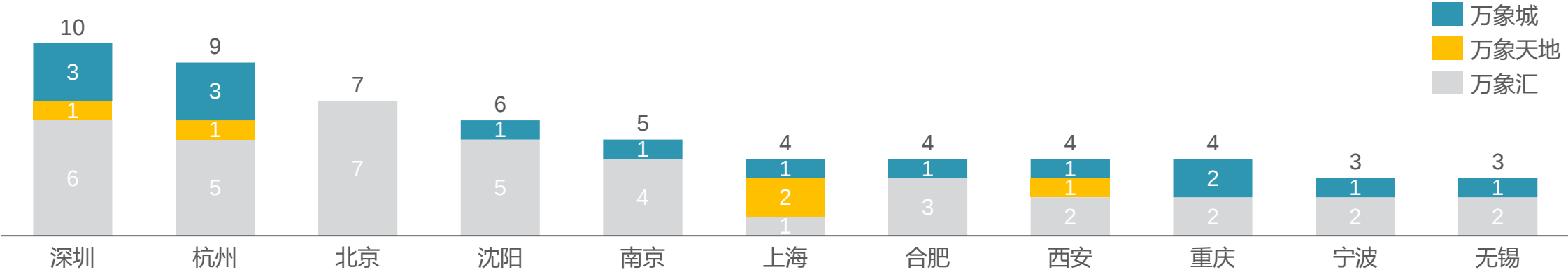
服务会员人数	超2000万
月活人数	超500万

市场化拓展首年，成功获取12个优质项目：坚持战略导向，聚焦中高端、大体量购物中心，平均建面超10万平方米，一、二线城市项目占比达75%；坚持深耕重点城市，11个城市实现“一城多汇”和“多城多汇”。

新签约第三方项目质素高

项目个数	12
总建筑面积（万平方米）	124
单项目平均建筑面积（万平方米）	10.3
一、二线城市项目数量占比	75%

坚持深耕重点城市，实现“一城多汇”和“多城多汇”

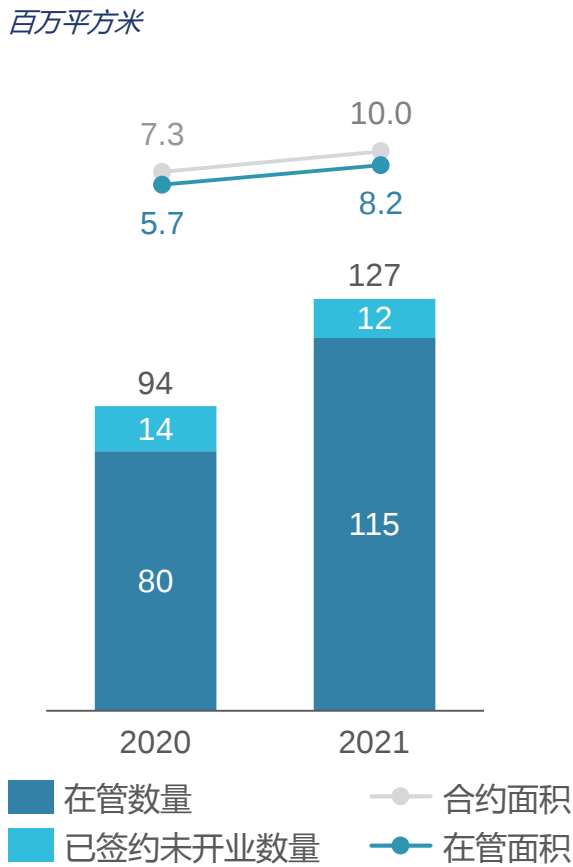


卓越运营与服务能力助力出租率逆市提升：截止2021年底在管项目达115个，并为 25个项目提供运营服务。年内客户满意度高位提升至99.3%，逆市引入500强/独角兽租户超20家，出租率提升至82.7%。

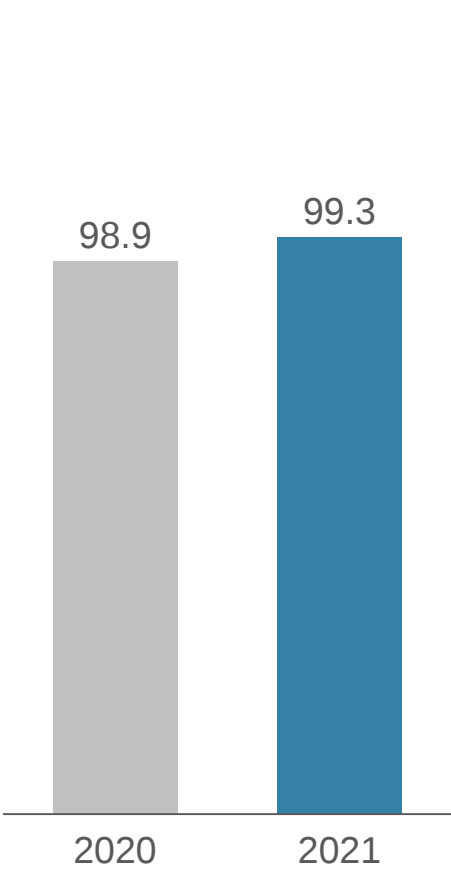
写字楼运营能力行业领先

- 100%
项目位于一二线城市
- 4
租金排名第一城市数量
- 1200+
服务企业数量
- 110+
服务全球500强企业数量

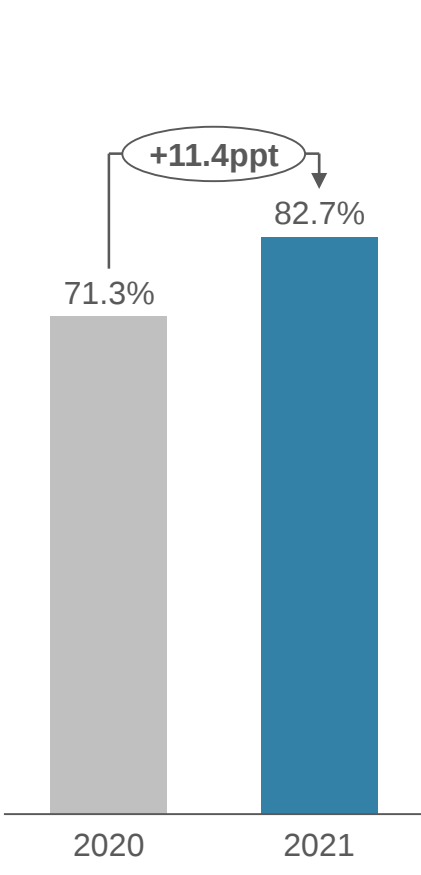
写字楼商业运营及物业管理业务
在管、合约项目数量及面积



客户满意度



出租率



重磅发布全新品牌体系，以品质成就非凡万象



坚持“成为客户信赖和喜爱的城市品质生活服务商”的企业愿景，以“非凡万象”为品牌理念，通过非凡人文、非凡科技、非凡空间、非凡生态，赋予城市和生活非凡气质。

秉持“用智慧服务引领城市品质生活，提升空间资产价值”的价值主张，以点滴温暖智慧的高品质服务成就非凡万象，助力我们所生活的城市成为引领品质生活的非凡城市。

品牌
理念

非凡万象

QUALITY ACHIEVES EXTRAORDINARY LIFE

非凡人文

以人为本
幸福升级

非凡科技

科技赋能
畅享生活

非凡空间

联动场景
无缝体验

非凡生态

聚合资源
共生共赢



品牌
口号

品质成就非凡万象

QUALITY ACHIEVES EXTRAORDINARY LIFE



重磅发布全新品牌体系，以品质成就非凡万象

推出全新物管品牌“万象服务”，秉持“以人为本、科技驱动、绿色可持续发展、融合协同”的服务理念，通过城市生态圈一体化运营与服务，助力城市管理升级，为人们带来更非凡的城市生活体验，致力成为中国最具影响力的城市空间运营服务商。

焕新商管“万象城”、“万象汇”、“万象天地”核心品牌，持续锻造“中国商业运营管理第一品牌”，引领中国商业蓬勃发展。

中国最具影响力的城市空间运营服务商



三大空间 · 十二类核心场景

社区生活空间

未来社区、传统社区

办公产业空间

写字楼、产业园区、政务机构办公、共享办公、配套工作设施

城市公共空间

市政道路、交通枢纽、文体场馆、景区、公共水域绿地

城市空间运营标杆项目



成都驿马河公园



深圳前海片区



杭州未来社区

中国商业运营管理第一品牌



定位

引领高品质风尚标杆

位于一二线城市的核
心或潜力地段，以满
足追求品位和风尚的
消费人群的需求

定位

感受活力与热爱的聚
集地

位于一二线城市区
域中心或三线城市
的核心地段

定位

融合城市精神文化的
潮流策源地

位于高能级城市核
心地段，有更大户
外空间面积，和当
地人文精神结合更
紧密

市场化激励机制，战略性组织变革，专业高效的经营团队

在“直面市场、共生共赢、专业精进、创业奋斗”的文化引领下，不断完善市场化激励机制，打造轻资产管理公司特有的扁平化、业绩导向组织架构，形成具有行业影响力的人才储备能力、人才培养能力及人才保有能力。

市场化激励机制

I 突破国企长效激励方式，实施首例员工购股计划；



中高层及技术骨干认购人数247人



三年锁定期

II 市场化薪酬体系，牵引业绩目标达成；



业绩结果导向 鼓励增量价值 激励约束并重

III 市场化外拓专项激励，助力业务规模扩张；

IV 物业欠费清缴专项激励，大幅提升清欠率。

组织架构设计

适合轻资产管理公司的精简扁平化、以业绩实现为导向的组织架构设计：

I 设立城市空间服务部，保障战略落地；

II 物业项目群做实，支持管理规模快速增长，持续提升人效。

专业高效的经营团队

具有行业影响力的人才储备能力、人才培养能力及人才保有能力：

人才培养体系

377人

万象生、万悦生校园招聘人数

“万象将才”

“万象英才”

“万象优才”

“万象隼才”

UP城市总训战计划

UP项目经理培养计划

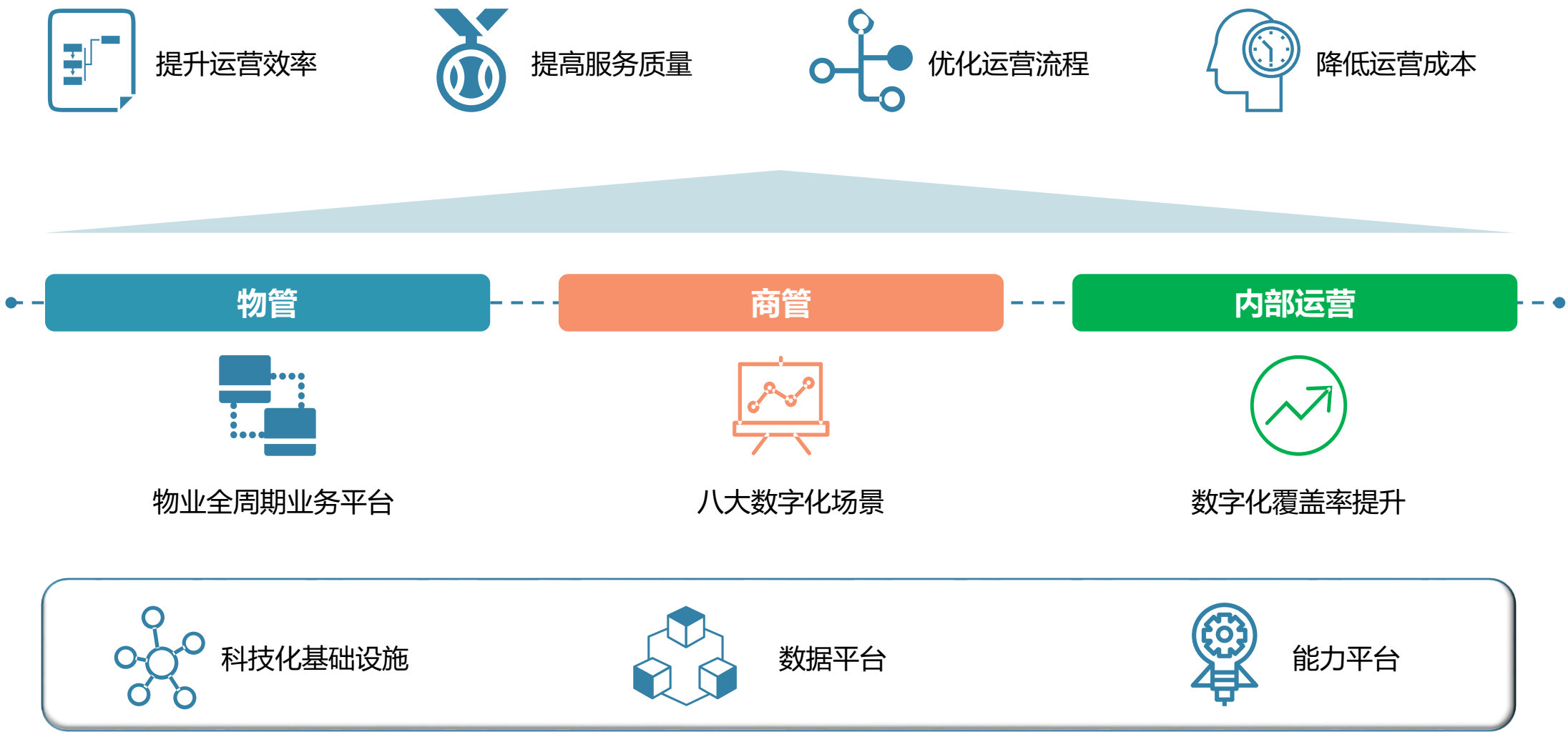
CAN管家成长计划

GET破茧计划

4.24%

上市时核心骨干团队流失率

形成覆盖物管业务全周期、商管业务八大核心场景的数字化运营能力，实现客户体验提升，合作伙伴共赢，内部效率改善，为“生产科技化、经营数字化、数据资产化、空间智慧化”打下坚实基础。



04 ESG及展望



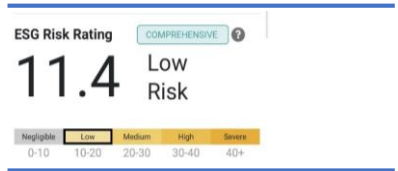
坚持可持续发展，积极履行社会责任，董事会多元化程度高：持续推进节能减排，年内新增6个绿色建筑项目，并将在2022年发布双碳战略；积极履行社会责任，全力保障全运会、残运会成功举办；董事会独立非执行董事占比达40%，女性董事占比达30%，多元化程度高。获专业评级机构认可，上市首年被纳入MSCI指数，获BBB评级，Sustainalytics风险评估区间为“低风险”，处于行业前列。

评级表现

被纳入MSCI指数，获评BBB级



Sustainalytics风险评估区间**低风险**，处于行业前列



推进“双碳”战略

下降 41.5%
万元营业收入综合能耗（可比价）

下降 22.8%
万元增加值综合能耗（可比价）

6个
新增绿色建筑项目数

83.6万平方米
新增绿色建筑总建筑面积

履行社会责任

服务国家大型项目
组成赛事服务队伍，保障全运会、残运会
21万 提供赛事服务人次
1000+ 赛事保障团队人数

带动社会就业
6000+ 提供岗位数量

关心弱势群体
900+ 参与活动人数



董事会多元化

40%
独立非执行董事占比

30%
女性董事占比





二零二二年，既有挑战，更有机遇。

- 物管规模扩张年，抢抓市场机遇实现有质量的跨越式增长，计划全年获取第三方面积超1亿平方米，着力提升服务品质和经营效率，全面推广“万象服务”品牌，继续向“城市空间运营服务商”转型。
- 商管业务围绕万象城、万象天地和万象汇三条产品线，坚定不移做优存量、做实增量、做强做大总量，计划外拓10个第三方购物中心，新开18个购物中心，存量购物中心业绩增长领跑行业。
- 构建具有华润特色的，全面覆盖上下游产业链的大会员体系，将发布大会员品牌，搭建大会员运营平台；加强科技赋能，助力业务腾飞，运营管理侧将发布多项科技产品，客户侧一点万象、悦家产品将全面焕新升级。

坚持长期主义，实现高质量发展，为股东创造长期、可持续的回报。



本报告中的所有信息和数据仅供参考和一般信息之用。所有观点均为华润万象生活有限公司（「华润万象生活」）或其附属公司，联营公司或联属公司于截至本报告日期的判断，如有更改，恕不另行通知。华润万象生活尽其最大审慎提供信息，但不对内容之准确性、完整性、可靠性、可用性和及时性做保证。华润万象生活及其附属公司及联属公司特此声明：（i）本报告不涉及对用户和/或任何第三方的任何形式的（明示或暗示的）保证、承诺或责任，包括对于任何特定用途的准确性，及时性，完整性或适用性的保证；及（ii）任何情况下，华润万象生活及其附属公司，联营公司或联属公司都不会因使用本报告包含的全部或部分内容而造成的或与之有关的任何间接、附带或结果性损失负责或承担责任。