



(Stock Code 股份代號：1209)



2020 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

公司战略
及展望





01 业绩亮点

业绩亮点

各项核心指标全方位快速提升

营业收入

人民币**67.79**亿元

同比上涨 16% ▲

毛利

人民币**18.27**亿元

同比上涨 94% ▲

核心净利润

人民币 **8.16**亿元

同比上涨 148% ▲

每股盈利

人民币**0.485**元

同比上涨 119% ▲

每股股息

人民币**0.132**元

派息率 37% ▲

购物中心零售额

人民币 **827**亿元

同比上涨 14% ▲

物业在管面积

118.6百万平方米

同比上涨 18% ▲

购物中心已开业面积

6.4百万平方米

同比上涨 22% ▲

一点万象会员数

1340万

同比上涨 16% ▲

购物中心合作品牌数

约**5000**家 ▲

悦家用户数

84万 ▲

写字楼高品质租户数

约**1000**家 ▲

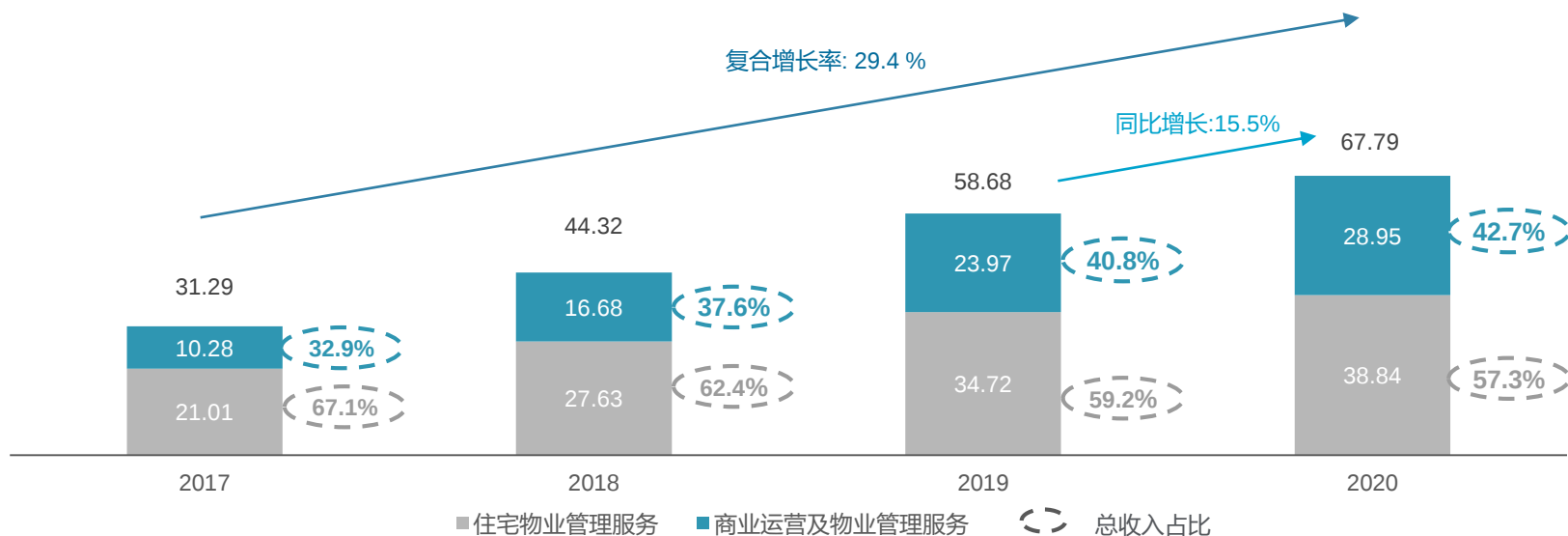


02 财务回顾

- 得益于商业运营及物业管理服务规模的快速扩张，2020年实现总收入人民币67.79亿元，按年增长15.5%，2017-2020年复合增长率达29.4%。
- 住宅及商业物业管理服务在管面积从2017年底的66.0百万平方米增至2020年底的118.6百万平方米，其中住宅物业管理面积106.6百万平方米，购物中心物业管理面积6.3百万平方米，写字楼物业管理面积5.7百万平方米。
- 从收入结构上看，商业运营及物业管理服务对收入的贡献稳步提升，占总收入1/3以上。

总收入

人民币亿

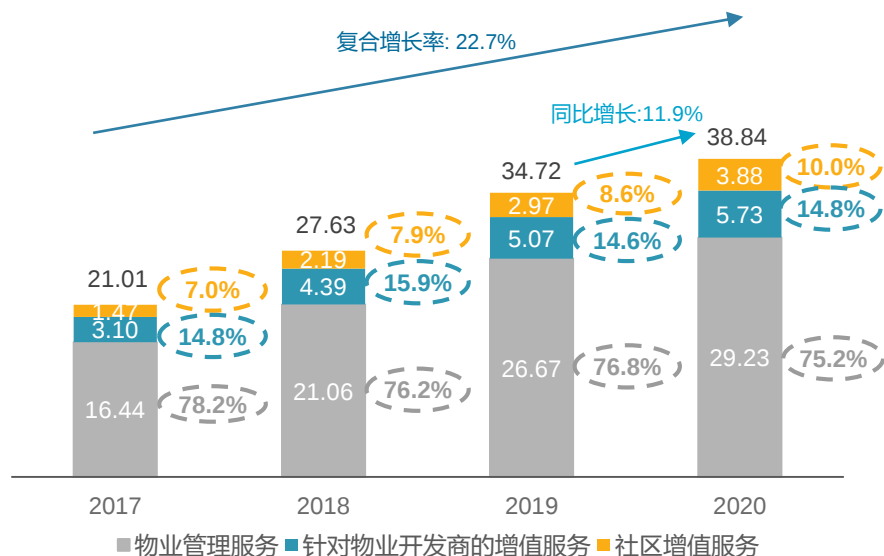


- 住宅物业管理服务收入达人民币38.84亿元，按年增长11.9%；社区增值服务占分部收入比从2019年的8.6%提升至2020年的10.0%。
- 商业运营及物业管理板块总收入人民币28.95亿元，按年增长20.8%，2017-2020年的复合增长率达到41.2%。

住宅物业管理服务收入

人民币亿

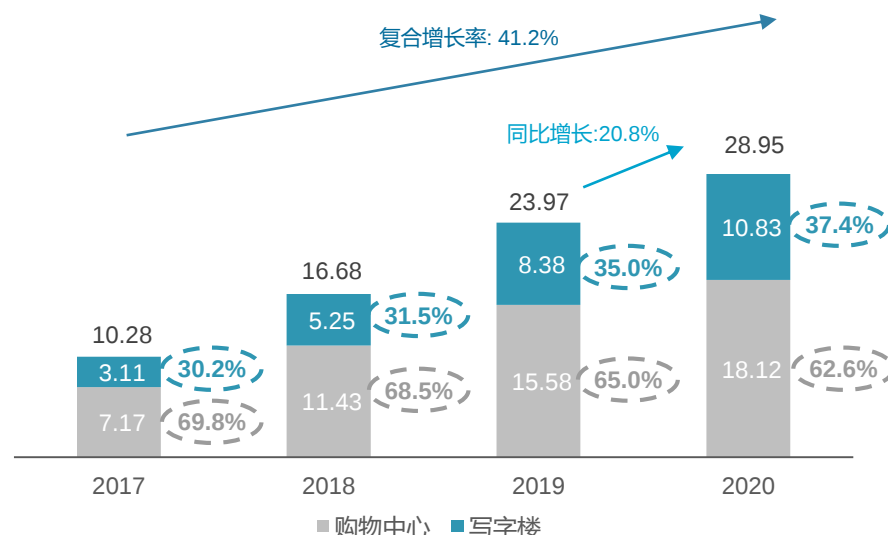
分部收入占比



商业运营及物业管理服务收入

人民币亿

分部收入占比



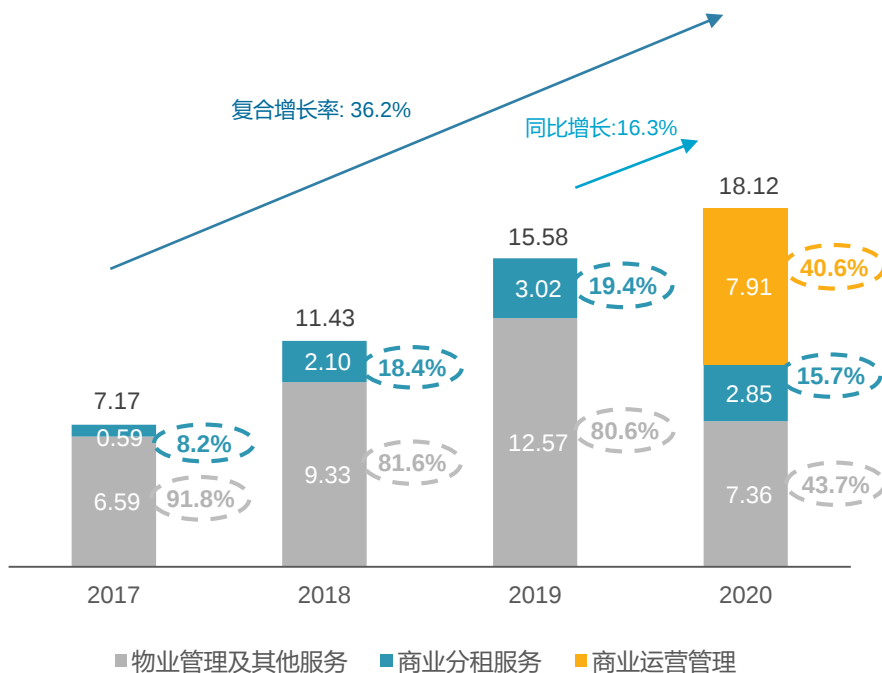
购物中心、写字楼收入均取得优异增长

- 购物中心2020年实现收入18.12亿元，按年增长16.3%。
- 自2020年1月起，万象生活提供购物中心运营服务，并开始收费，本年取得收入7.91亿元。
- 自2020年7月起，购物中心物业管理由包干制改为酬金制，物业管理收入同比减少5.21亿元。

- 写字楼2020年实现收入10.83亿元，按年增长29.3%。
- 自2020年7月起，万象生活提供写字楼运营服务，并开始收费，本年取得收入0.57亿元。

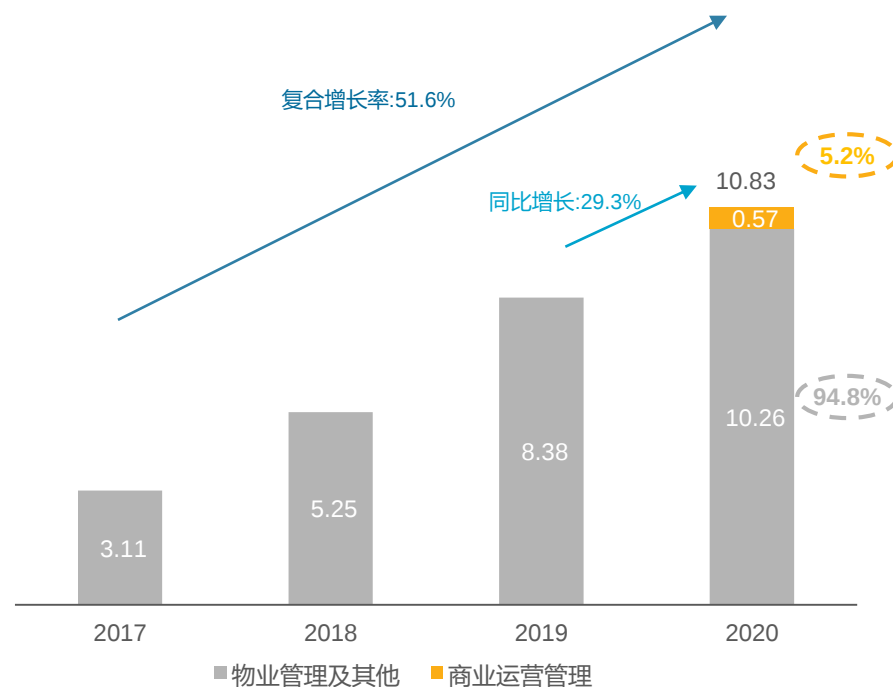
购物中心收入

人民币亿



写字楼收入

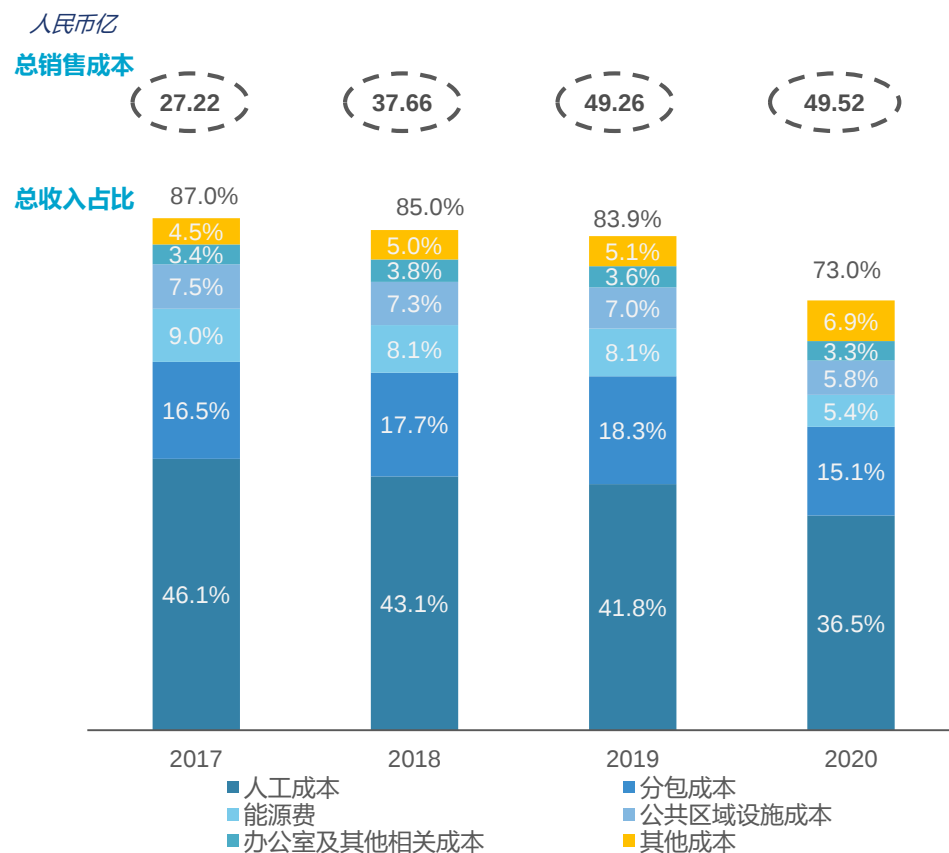
人民币亿



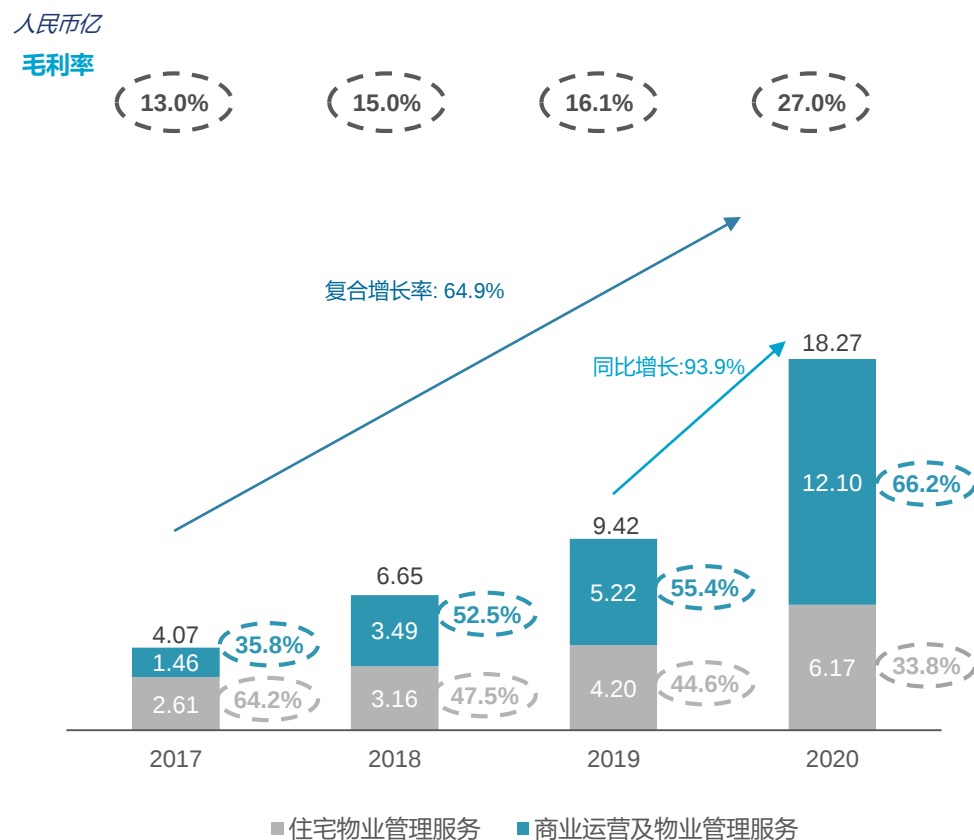
- 随着业务不断扩张，得益于运营效率提升及有效的成本管控，成本占总收入比例持续下降，从2019年的83.9%下降至2020年73%。

- 毛利率从2019年16.1%大幅提升至2020年27%。
- 毛利润人民币18.27亿元，按年增长93.9%，主要因规模提升、商业运营及物业管理服务收入贡献提升和运营效率整体提升。

总销售成本细分



总毛利润



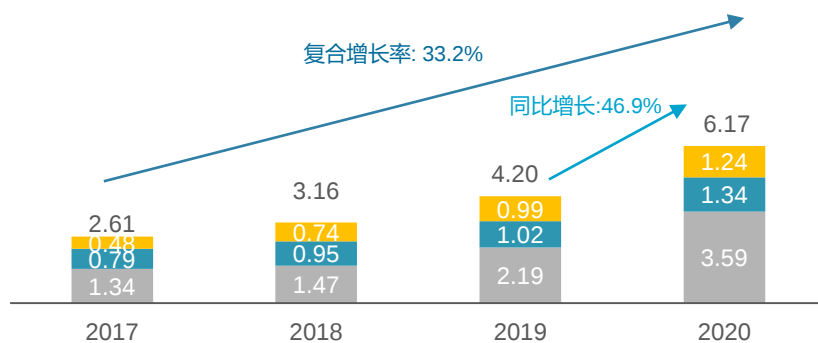
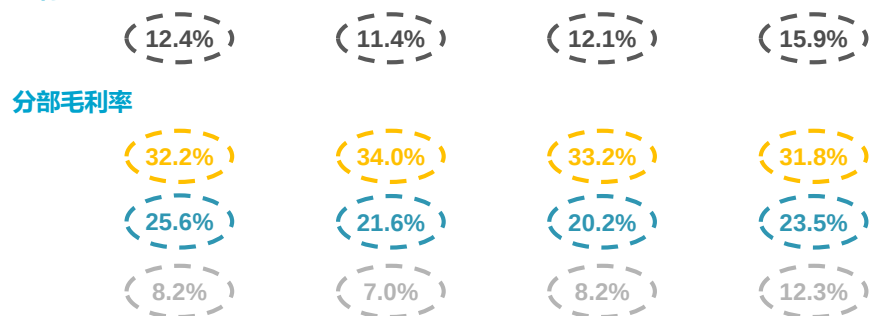
住宅及商业板块毛利率均大幅提升

- 住宅物业毛利润为人民币6.17亿元，按年增长46.9%。
- 毛利率15.9%，按年提升3.8个百分点，主要因物业单价提升、疫情期间社保费用减免以及有效的成本费用控制。

- 商业运营及物业管理毛利润为人民币12.10亿元，按年增长131.7%。
- 毛利率提升至41.8%，主要因购物中心业务的毛利贡献大幅增加，该业态的毛利率达到48.8%。

住宅物业管理服务毛利润

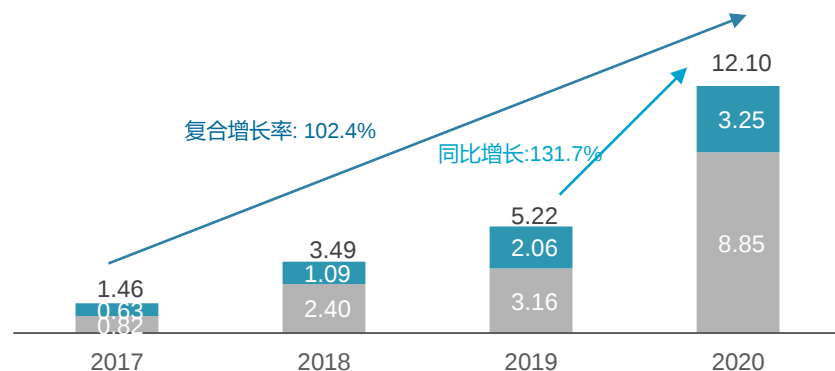
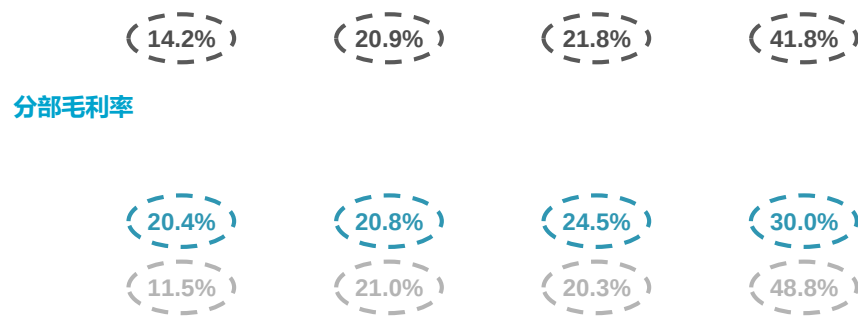
人民币亿
毛利率



■ 物业管理服务 ■ 针对物业开发商的增值服务 ■ 社区增值服务

商业运营及物业管理服务毛利润

人民币亿
毛利率



■ 购物中心 ■ 写字楼

核心利润大幅提升

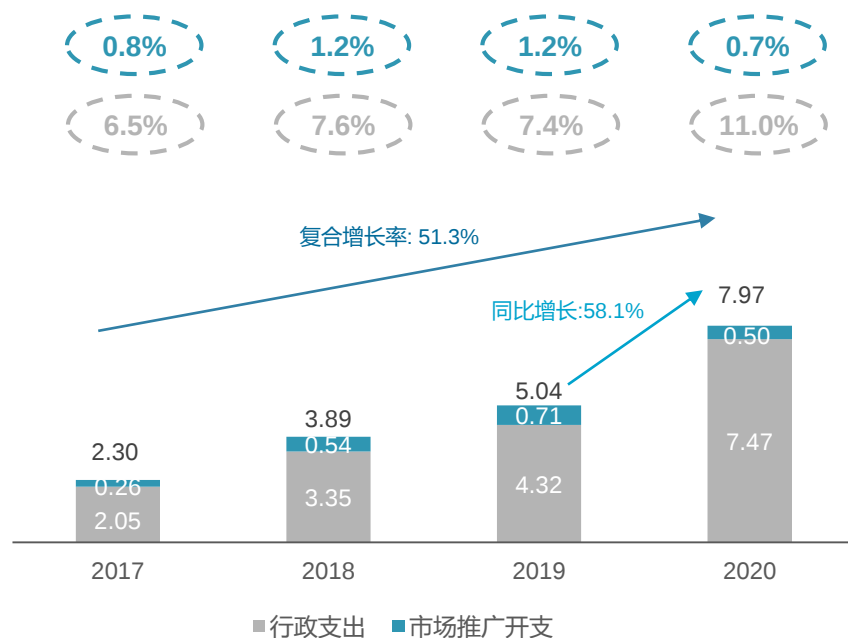
- 行政支出占收入比率上升，除支付上市费用的影响外，主要因本年开始提供购物中心和写字楼商业运营服务，总部和区域平台运营成本增加。
- 2020年市场推广开支下降，主要因商业分租服务疫情期间推广活动减少。

- 核心净利润为人民币8.16亿元，按年增长148.0%。
- 核心净利润率为12.0%，按年提升6.4个百分点。

经营开支细分

人民币亿

总收入占比

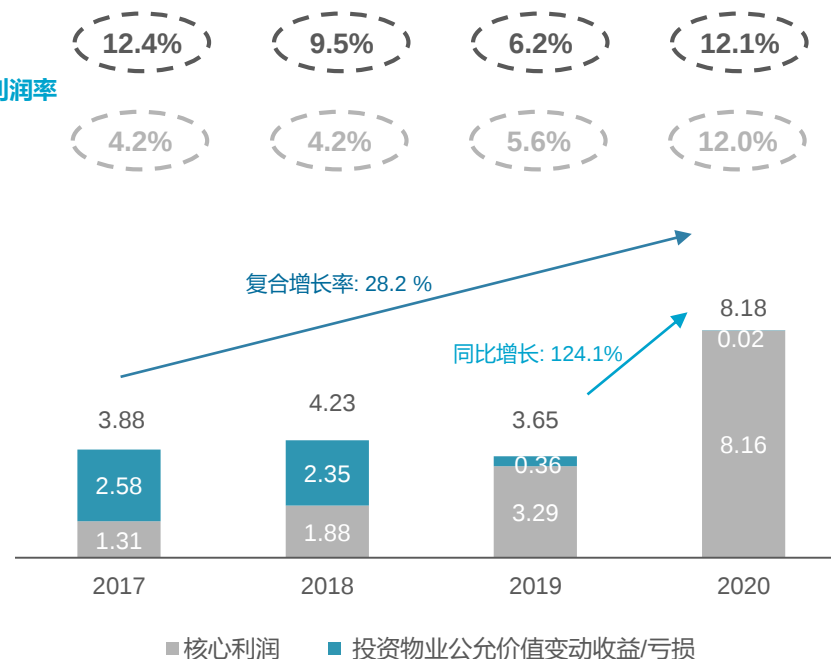


核心利润

人民币亿

净利润率

核心净利润率





03 业务回顾

中国领先的物业管理及商业运营服务提供商

布局全国、规模领先、具有市场影响力

覆盖**69**个城市

79%的在管住宅物业及

76%的在管商业物业位于一二线城市



118.6
百万平方米

物业管理的住宅及
商业物业建筑面积

7.6
百万平方米

提供商业运营服务的购物中
心及写字楼建筑面积

553

在管住宅项目数量

59

已开业商业运营及分租
购物中心数量

23

提供商业运营服务
已开业写字楼数量

NO.1

2020年度
中国商业地产TOP100*

抗疫情，保目标

物业员工坚守防疫一线，旗下购物中心经营快速恢复

坚守防疫一线，保障复工复产



物业逾**1.5**
万名基层员
工坚守一线



守护超过**60**
万户业主，保
障超**1万**企业
租户



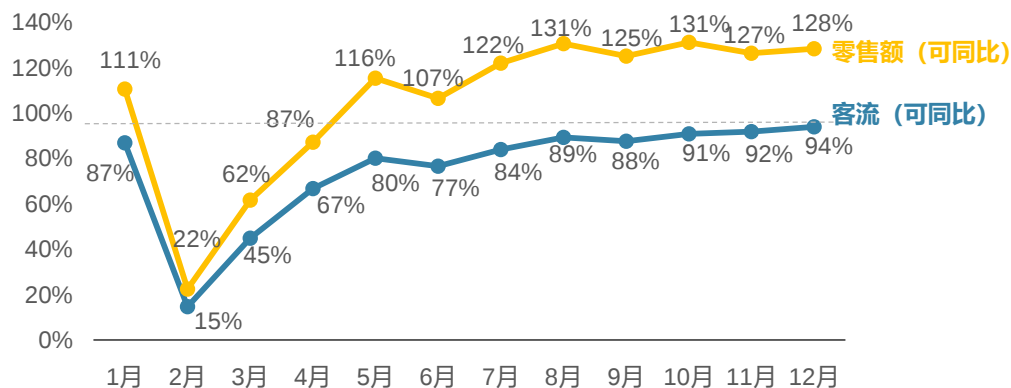
受到各级政府
及行业协会表
彰**40**余次



获**150**家主
流权威媒体
正面报道



购物中心经营5月起全面恢复



购物中心疫情期间出租率保持稳定*



*统计口径为所管理华润置地购物中心

住宅物业管理服务



规模不断扩大，集团及第三方在管面积占比提升，平均物管费单价提升，收缴率提升

在管项目数

553

在管面积

106.6

百万平米

合约项目数

854

合约面积

142.9

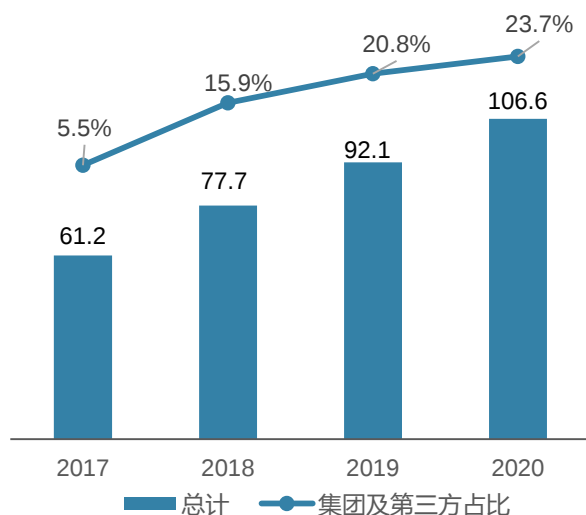
百万平米

合同保留率

98.5%

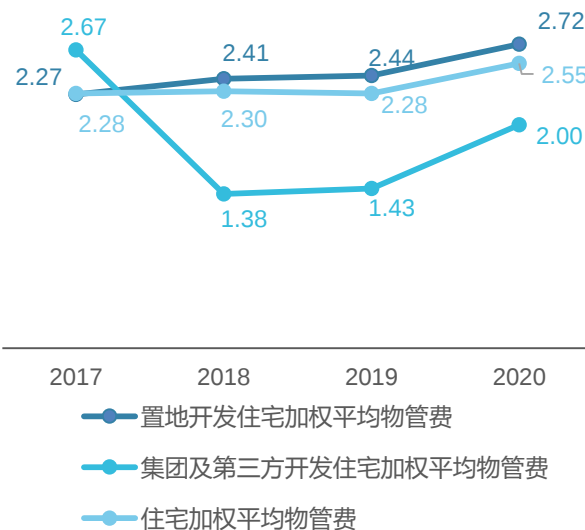
集团及第三方在管面积占比
提升至23.7%

百万平方米

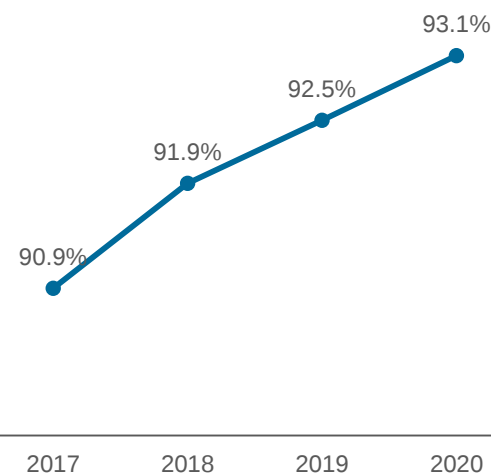


整体平均物管费单价提升至
人民币2.55元/月/平米

人民币元/月/平米



收缴率*提升至
93.1%

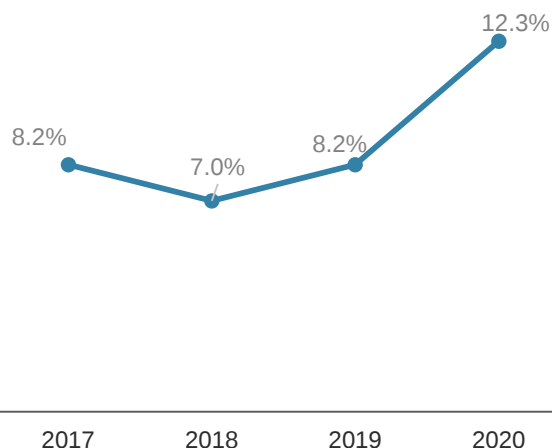


*收缴率：按期末累计已收物业管理费占同期应收物业管理费总额的百分比计算。

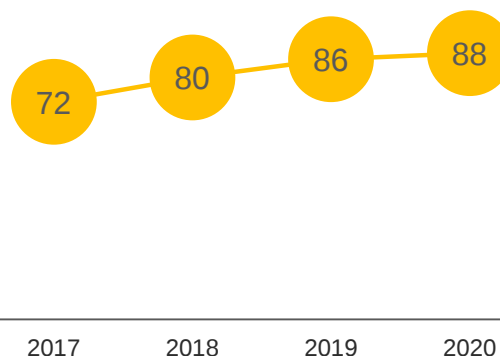
住宅物业管理服务

基础物业毛利率大幅提升，客户满意度保持行业第一梯队，业主增值服务收入贡献增加

基础物业毛利率大
幅提升至12.3%



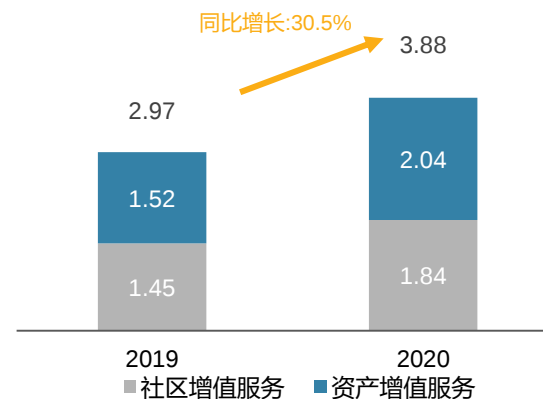
客户满意度提升至
88分，位列行业第
一梯队



业主增值服务收入
同比增幅30.5%



人民币亿



住宅物业管理服务

打造全业态物业管理能力，重点布局传统物业、城市空间及产业园区

传统物业赛道

深耕住宅、商业、写字楼等传统赛道。

万象天地



春笋写字楼



城市空间赛道

发力城市空间运营赛道、包括河道、街道、市政公园、大型文体场馆等。

福州鼓楼智慧城市服务



深圳河湾支流运维管养



产业园区赛道

积极布局工业园区、产业园物管赛道。

武汉产业园项目



西安产业园项目



住宅物业管理服务

结合自身优势，创新拓展模式，上市后多措并举加快外拓业务规模

积极布局城市服务

从“社区管家”转型为“城市管家”，持续探索智慧物联和城市运营服务。

拓展 **397** 万平米
2020.12.9-2021.2.28

拓展 **276** 万平米
2020.1.1-2020.12.8



进军IFM业务领域

成功竞得西安、成都等地高新企业产业园项目，进军综合设施管理（IFM）领域。

拓展 **23** 万平米
2020.12.9-2021.2.28

拓展 **65** 万平米
2020.1.1-2020.12.8



地方政府平台合作

落地与地方平台公司合作项目，运用市场化机制探索智慧城市管理。

储备 **200** 万平米

拓展 **3** 万平米
2020.1.1-2020.12.8



集团内协同

成功签约接管华润啤酒、华润医药、华润燃气等兄弟单位全委项目。

拓展 **71** 万平米
2020.12.9-2021.2.28

拓展 **77** 万平米
2020.1.1-2020.12.8



商业运营及物业管理服务

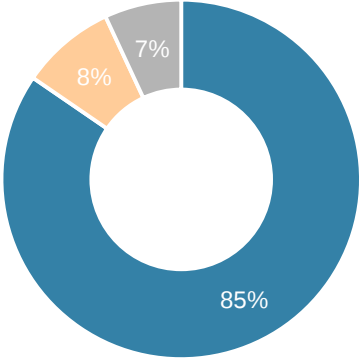
购物中心商业运营规模不断提升

商业运营服务			商业分租服务		物业管理及其他服务	
 购物中心	项目个数	建筑面积	项目个数	建筑面积	项目个数	建筑面积
	57个	6.1百万平方米	2个	0.3百万平方米	58	6.3百万平方米

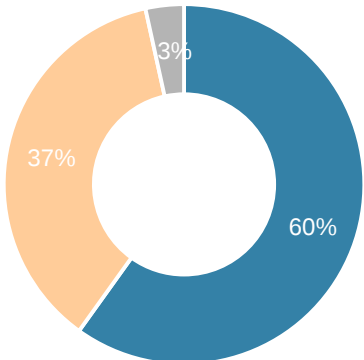
已开业商业运营及分租购物中心面积分类



轻资产输出管理**23**个“万象城”及**30**个“万象汇”；商业分租服务**2**个“万象汇”



■ 置地 ■ 集团 ■ 第三方



■ 万象城 ■ 万象汇 ■ 其他

全国领先的购物中心运营能力

- 重奢购物中心项目数量全国第一*
- 购物中心运营服务收入全国第二*
- 2020年度中国商业地产TOP100第一名*



已开业项目覆盖40个城市

总零售额

人民币827亿元



按年增长14%

总营业额

人民币112亿元*



按年增长7%

经营利润率

51%



按年提升6pt.

当地零售额排名TOP1

21个

总客流

5.5亿人次

重奢购物中心数量

8

平均出租率

94.3%

合作品牌数量

约5000家

一点万象会员数量

1340万

当地零售额排名TOP3

40个

当地市场排名领先

8个重奢项目2020年零售额同比提升**20.3%**，其中4个项目排名市场第一、2个项目排名市场前二。



No.1

深圳万象城



No.1

沈阳万象城



No.1

南宁万象城



No.1

天津万象城



No.2

厦门万象城



No.2

重庆万象城

持续引进国际战略品牌



深圳湾万象城

Burberry数字化创新门店市场反响突出

杭州万象城

新增Bulgari, Ferragamo, Thom Browne等国际品牌



南宁万象城

成功引入Louis Vuitton



厦门万象城

新开Burberry, Saint Laurent等国际品牌



商业运营及物业管理服务

2020年逆市新开5家购物中心，开业期间运营表现良好

	宁波万象汇	成都万象城二期	沈阳长白万象汇	杭州东站万象汇	崇左万象汇
开业时间	2020/7/25	2020/12/6	2020/12/12	2020/12/19	2020/12/25
GFA	5.5万平方米	18.2万平方米	7.3万平方米	3.7万平方米	5.9万平方米
首日客流	10万	24万	10万	8万	7万
开业率	94%	85%	96%	97%	91%



8个已签约第三方项目，其中5个项目已开业，购物中心运营能力获第三方认可*

首个第三方高端定位 项目年内开业

兰州万象城

- ✓ 将于2021年开业，西北片区首个高端定位项目
- ✓ 多家国际时尚品牌，多元场景F&B，体验式消费品牌及兰州首店品牌



第三方业主再次合作

泸州万象汇→遂宁万象汇

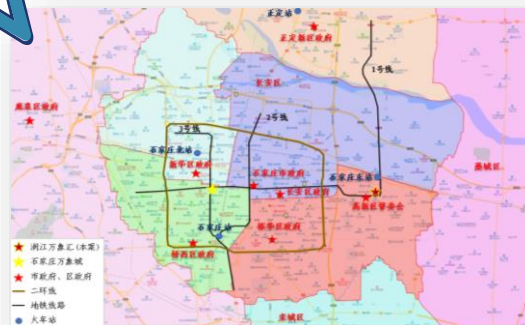
- ✓ 已合作在营项目商业管理运营优异
- ✓ 与同一业主达成进一步合作签约轻资产管理遂宁项目



2021年落地华北首个 轻资产管理项目

石家庄高新万象汇

- ✓ 与润江集团达成合作，输出轻资产管理

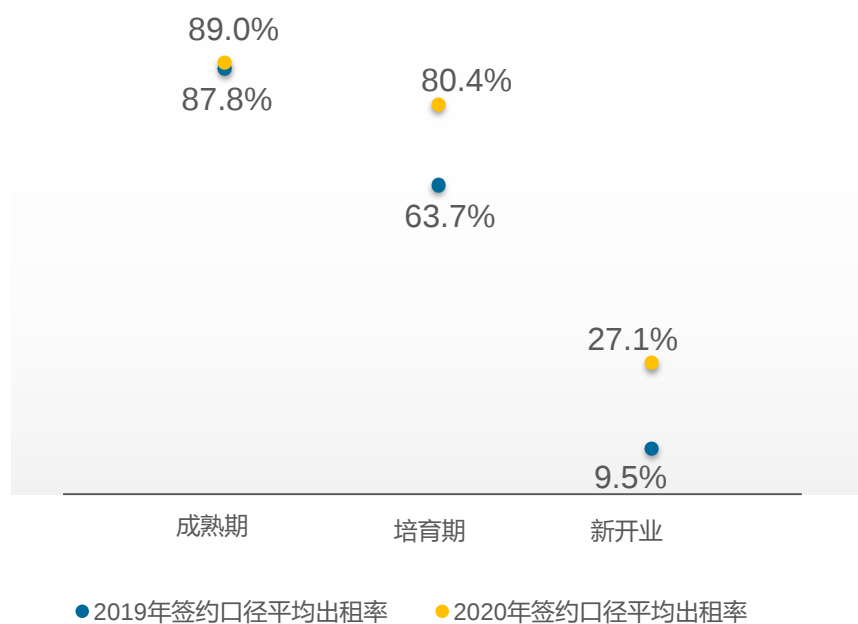


商业运营及物业管理服务

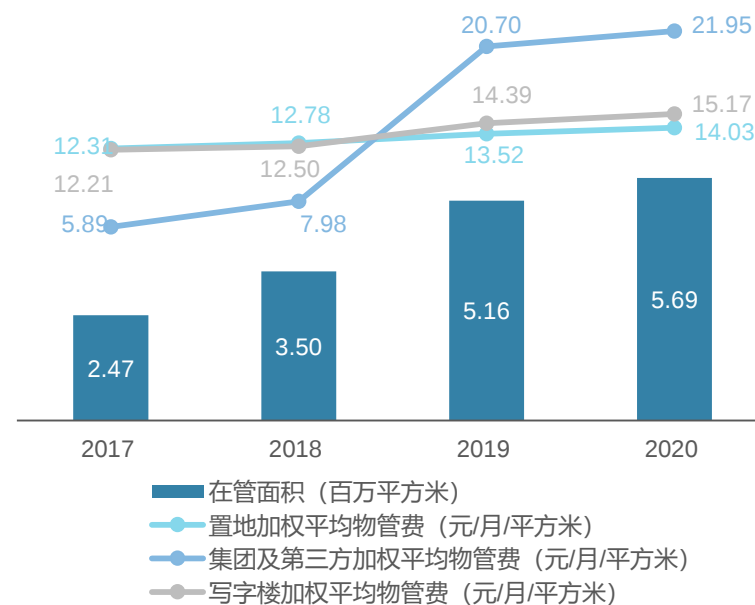
写字楼规模扩大，运营优质，出租率提升，物业管理费单价稳步提升

	商业运营服务		物业管理及其他服务	
写字楼在管	项目个数 23 个	建筑面积 1.5 百万平方米	项目个数 80 个	建筑面积 5.7 百万平方米
写字楼合约	项目个数 29	建筑面积 1.8 百万平方米	项目个数 94 个	建筑面积 7.3 百万平方米

在管写字楼出租率提升



写字楼物业管理服务在管面积及平均物管费



城市品质生活服务平台

数字化助力业绩达成，科技赋能提升效率，业态间会员相互引流增收

一点万象助力业绩实现

1340万

会员

12.2亿元

全国线上交易金额

5%

日均活跃率

619万笔

全国自助积分

科技赋能提升效率

悦+科技管理系统

约50个项目的智慧社区落地，获取多项专利

84万

悦家APP用户

75%+

悦家APP项目覆盖率

业态间互相引流

一点万象和悦家
重叠会员人数

千人

同比增长:53%

128

2019

195

2020

重叠会员人均
年消费金额

人民币千元/年

同比增长:25%

20.0

2019

25.1

2020

普通会员

试点项目消费积分兑换的物业费金额大幅提升



人民币千元

同比增长:474%

29.7

2019

170.5

2020



04 公司战略及展望

战略定位 - 城市品质生活服务平台

1

聚焦 “1” 体化 “2+1” 业务模式

着力构建物管、商管两大主营业务与大会员生态体系一体化发展的“2+1”业务模式，打造“全业态、全客户、全产品与全服务”的城市生活生态圈。



+

4

实施 “4” 大核心策略



规模拓展

“物管多元业态+商管赛道聚焦”



效率提升

“运营效率+管理效率”



创新增收

物管社区增值、商管上下游投资和新业态



会员经营

跨业态打通的一站式大会员经营

+

5

构建 “5” 大关键能力

最具行业影响力的轻资产管理第一品牌



投资



运营



品牌



科技



组织



行业第一梯队

非置地项目占比约 **50%**



行业第一

2025年在营购物中心约 **150**↑ 2021-25年外拓项目约 **50**↑

直拓一
及强三

 華文銀行
 華文金融
 CR CAPITAL



重点布局与置地协同的四大区域和九大中心城市，同时把握一二线和强三线品质赛道机会

3



商业、写
合业态服

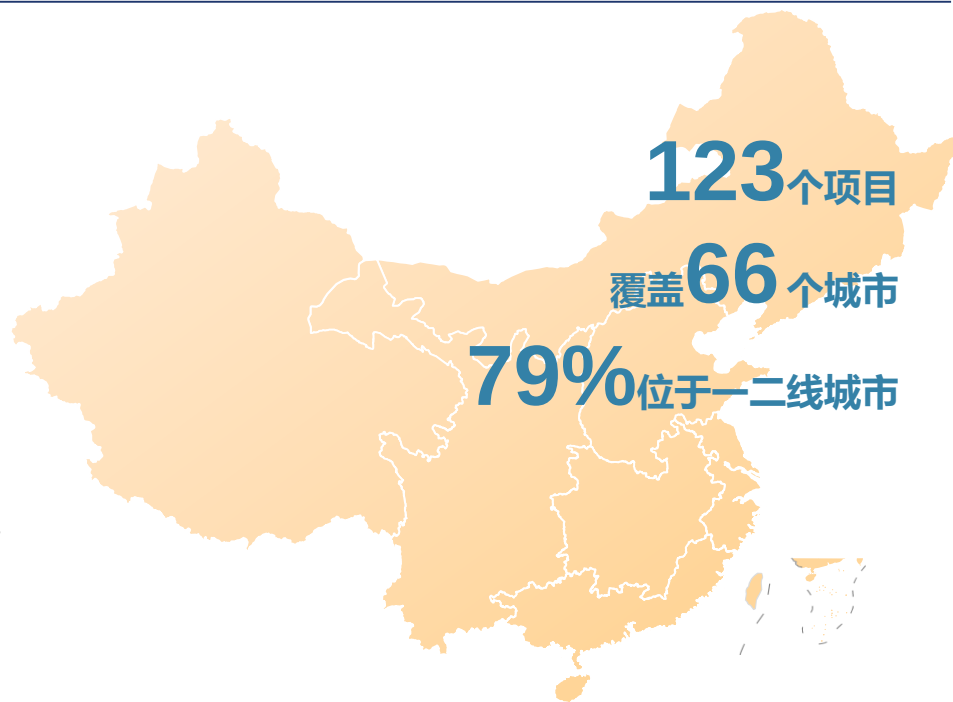
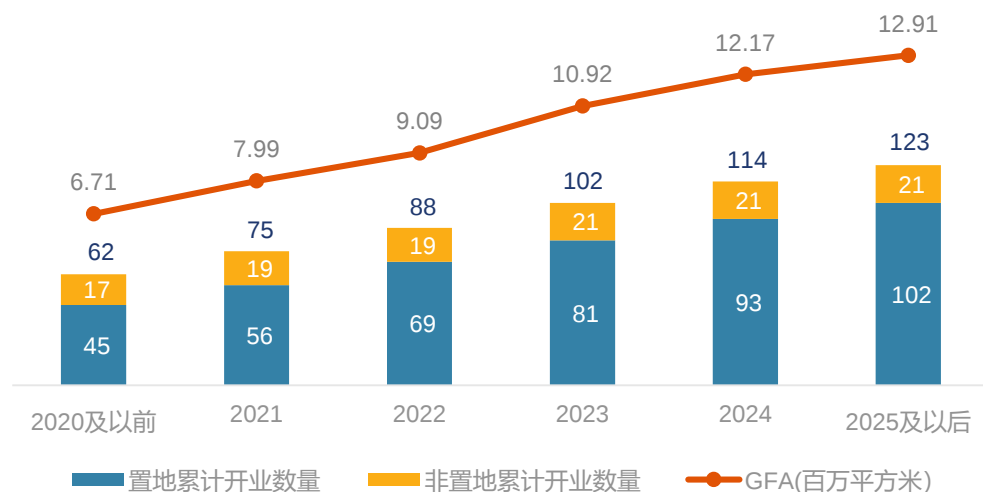
不断巩固精益运营、存量改造、内容运营的商管核心竞争力



“十四五”购物中心开业计划

购物中心储备项目充足，2021年计划新开13家购物中心

购物中心（含储备项目）开业计划*



2021年购物中心开业计划*

置地项目

非置地项目

万象城：

宁波万象城

汕头万象城

西安万象天地

兰州万象城

万象汇：

重庆大渡口万象汇

贵阳万象汇

南昌万象汇

烟台万象汇

南宁五象万象汇

南宁中山路万象汇

深圳万象前海

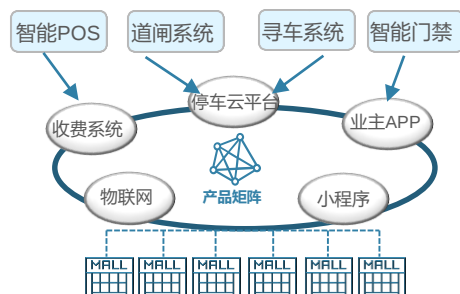
泰州万象城二期

南京桥北万象汇

*含未签约但截止2020年12月31日华润置地已获取的储备项目，不含华润万象生活2021年已获取轻资产项目

科技使“生活”更美好

降本、提质、增效



优化客户体验

- 赋能项目业务，优化客户体验
- 强化数字物业，突破服务能力

- 智慧社区，科技体验
- 数字运营，高效服务
- 连接客户，业务创新

提升管理效能

- 整合数据资产，精准数字运营
- 持续平台建设，完善流程体系

- 依托基础业务数字化，提升管理效能
- 围绕数据标准一致性，打造数据资产，实现数据透明

降低人工成本

- 落地科技应用，提升一线效能
- 推进运营集约，降低人工成本

- 推进科技工具在社区落地，提升一线工作效能
- 工作移动化，减少沟通成本

智慧停车



平台化运营

集约化管控

无人值守

悦+收费系统



财务一体化

收费场景线上化

物联网

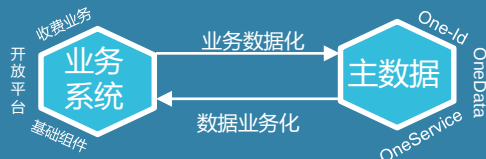


设施线上化

巡检自动化

数字化运营

科技平台

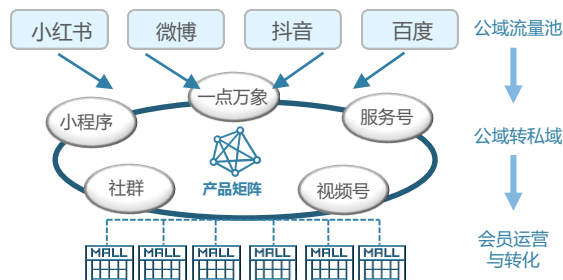
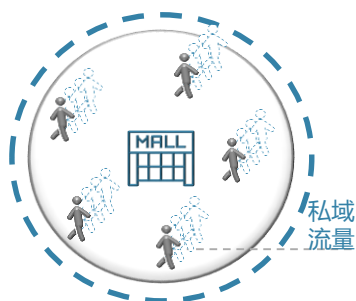


智慧社区



科技使“生活”更美好

消费者：极致体验



会员与服务

- 赋能强化实体商业，提高服务半径与渗透率
- 为数字化商业奠定数字流量基础

- 数字化会员，链接互动
- 数字化服务，尊贵体验
- 数字化营销，数据驱动
- 数字化交易，定位升维

内容与电商

- 数字流量的挖掘、活跃和转化
- 探索新的收入模式

- 线上公域流量拉新沉淀
- 私域流量内容运营促活
- 内容到电商转化闭环

平台与生态

- 资源链接、协同与网络化
- 全会员、全服务、全场景，商业生态

- To C，基于客群与位置的多元化服务
- To B，基于流量与供给的全场景平台

租户：业绩赋能



数字流量赋能



数字工具赋能



数据平台赋能



数据资产

员工：提高人效



一线员工装备科技化

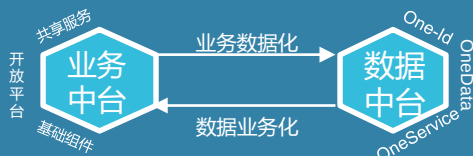


后台资源集中共享



数字化运营

科技平台



智慧商场





外拓目标

4500万平方米非置地面积

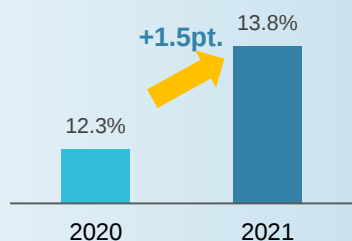
10个第三方购物中心项目

经营提升

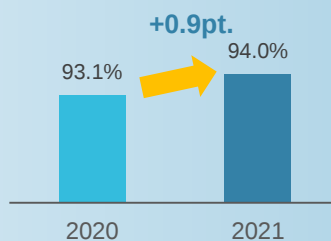
物业管理: 提升效率 发力增值服务

商业运营管理: 提升标准化 分级管理

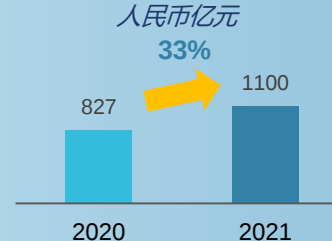
基础物业管理毛利率
明显提升



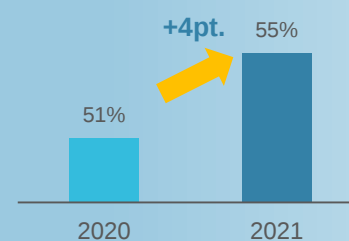
收缴率
持续提升



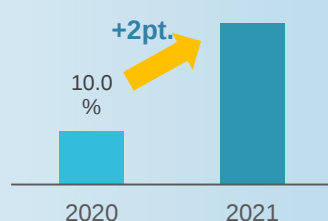
零售额
再创新高
人民币亿元



经营利润率
行业领先



社区增值服务占比
不断扩大



购物中心分部毛利润率
维持高位



重奢购物中心项目数量
行业第一



大会员经营

扩大会员规模

挖掘业态间交互场景

各业态会员打通

释放会员价值

感谢您对华润万象生活的支持

- 恒生综合指数成分股
- 恒生沪深港通大湾区综合指数成分股



华润万象生活公众号



一点万象



悦家



Officeeasy

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。