

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



POLY PROPERTY SERVICES CO., LTD.

保利物業服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：06049)

截至2023年12月31日止年度

全年業績公告

財務概要

	截至12月31日止年度		變動
	2023年 人民幣百萬元	2022年 人民幣百萬元	
收入	15,061.9	13,686.7	增加10.0%
毛利	2,953.1	2,573.8	增加14.7%
毛利率	19.61%	18.81%	上升0.80 個百分點
年內溢利	1,397.2	1,133.3	增加23.3%
淨利率	9.3%	8.3%	上升1.0 個百分點
本公司擁有人應佔年內溢利	1,380.1	1,112.9	增加24.0%
每股基本盈利(人民幣元)	2.505	2.014	增加24.4%
現金及現金等價物	11,011.5	8,956.3	增加22.9%
經營活動所得現金淨額	2,415.9	1,474.3	增加63.9%

- 截至2023年12月31日止年度(「年內」或「期內」)，保利物業服務股份有限公司(「本公司」、「公司」或「保利物業」及其附屬公司統稱「本集團」或「我們」)錄得收入約為人民幣15,061.9百萬元，較2022年同期增加約10.0%。截至2023年12月31日止年度，本集團三大業務所貢獻的收入如下：(i)物業管理服務收入較2022年同期增加約20.5%至約人民幣10,152.2百萬元；(ii)非業主增值服務收入較2022年同期減少約4.6%至約人民幣2,093.3百萬元；及(iii)社區增值服務收入較2022年同期減少約8.1%至約人民幣2,816.4百萬元。
- 截至2023年12月31日止年度，本集團錄得(i)毛利約為人民幣2,953.1百萬元，較2022年同期增加約14.7%，毛利率約為19.61%，較2022年同期增加約0.80個百分點；(ii)年內溢利約為人民幣1,397.2百萬元，較2022年同期增加約23.3%，淨利率約為9.3%，較2022年同期增加約1.0個百分點；(iii)本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣1,380.1百萬元，較2022年同期增加約24.0%；及(iv)每股基本盈利約為人民幣2.505元。
- 於2023年12月31日，本集團的現金及現金等價物約為人民幣11,011.5百萬元，較2022年同期增加約人民幣2,055.2百萬元，增加約22.9%。截至2023年12月31日止年度，經營活動所得現金淨額約為人民幣2,415.9百萬元，較2022年同期增長約63.9%。

業績

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)謹此公佈本集團截至2023年12月31日止年度之經審核綜合業績，連同2022年同期之比較數據如下：

綜合損益及其他全面收益表

	附註	截至12月31日止年度	
		2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
收入	4	15,061,858	13,686,662
服務成本		(12,108,767)	(11,112,818)
毛利		2,953,091	2,573,844
其他收入及其他收益及虧損淨額	5	136,293	163,996
銷售及營銷開支		(18,013)	(6,370)
行政開支		(1,226,151)	(1,207,019)
其他開支		(2,183)	(1,661)
應佔聯營企業及合營企業業績		2,730	(4,803)
融資成本	6	(4,694)	(4,629)
除稅前溢利	6	1,841,073	1,513,358
所得稅開支	7	(443,887)	(380,009)
年內溢利		1,397,186	1,133,349
以下各方應佔年內溢利：			
— 本公司擁有人		1,380,140	1,112,933
— 非控股權益		17,046	20,416
		1,397,186	1,133,349

	截至12月31日止年度	
	2023年	2022年
附註	人民幣千元	人民幣千元
其他全面收入(扣除稅項)		
將不會重新分類至損益的項目：		
按公平值計入其他全面收入的權益工具的 公平值收益	<u>1,111</u>	<u>—</u>
年內其他全面收入(扣除稅項)	<u>1,111</u>	<u>—</u>
年內全面收入總額	<u>1,398,297</u>	<u>1,133,349</u>
以下各方應佔年內全面收入總額：		
— 本公司擁有人	1,381,251	1,112,933
— 非控股權益	<u>17,046</u>	<u>20,416</u>
	<u>1,398,297</u>	<u>1,133,349</u>
每股盈利(以人民幣元／股表示)		
基本及攤薄	9 <u>2.51</u>	<u>2.01</u>

綜合財務狀況表

		於12月31日	
		2023年	2022年
	附註	人民幣千元	人民幣千元
非流動資產			
物業、廠房及設備		241,861	218,873
租賃資產及投資物業		226,491	512,476
無形資產	10	103,866	114,783
於聯營企業及合營企業的權益		15,502	68,182
按公平值計入其他全面收入的金融資產		–	12,000
物業、廠房及設備預付款項	12	4,330	10,884
遞延稅項資產		57,138	39,409
		<u>649,188</u>	<u>976,607</u>
流動資產			
存貨		31,365	40,408
貿易應收款項及應收票據	11	2,340,608	2,263,249
預付款項、按金及其他應收款項	12	844,634	872,957
現金及現金等價物		11,011,462	8,956,316
		<u>14,228,069</u>	<u>12,132,930</u>
流動負債			
貿易應付款項	13	2,009,076	1,574,871
應計費用及其他應付款項		2,161,181	1,988,900
合約負債	14	1,547,654	1,429,000
租賃負債		43,105	38,294
應付所得稅		160,288	153,997
		<u>5,921,304</u>	<u>5,185,062</u>
流動資產淨值		<u>8,306,765</u>	<u>6,947,868</u>
資產總值減流動負債		<u><u>8,955,953</u></u>	<u><u>7,924,475</u></u>

		於12月31日	
		2023年	2022年
	附註	人民幣千元	人民幣千元
非流動負債			
租賃負債		68,598	68,921
遞延稅項負債		<u>10,821</u>	<u>10,725</u>
		<u>79,419</u>	<u>79,646</u>
資產淨值			
		<u>8,876,534</u>	<u>7,844,829</u>
股本及儲備			
股本	15	553,333	553,333
儲備		<u>8,166,572</u>	<u>7,137,291</u>
本公司擁有人應佔權益		8,719,905	7,690,624
非控股權益		<u>156,629</u>	<u>154,205</u>
權益總額		<u>8,876,534</u>	<u>7,844,829</u>

綜合財務報表附註

1 一般資料

保利物業服務股份有限公司(「本公司」)於1996年6月26日根據中華人民共和國(「中國」)公司法在中國註冊成立。於2016年10月25日，本公司由有限責任公司改制為股份有限公司。本公司的註冊辦事處位於中國廣東省廣州市海珠區閱江中路832號保利發展廣場48-49層。本公司的主要營業地點位於中國。

本公司於2019年12月19日在香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)上市。

本公司的直接控股公司為保利發展控股集團股份有限公司(「保利發展控股」)，其股份於中國上海證券交易所主板上市。本公司的最終控股公司為中國保利集團有限公司(「中國保利集團」)，一家在中國成立的國有企業。

本公司及其附屬公司(統稱「本集團」)的主要業務為於中國從事物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務。

除另有指明外，綜合財務報表以本公司的功能貨幣人民幣(「人民幣」)呈列。

2 應用新訂香港財務報告準則(「香港財務報告準則」)及準則之修訂

2.1 於本年度強制生效之新訂及經修訂香港財務報告準則

於本年度，本集團首次採用由香港會計師公會頒佈的下列新訂香港財務報告準則及準則之修訂，其於2023年1月1日開始的本集團年度期間強制生效，以編製綜合財務報表：

香港財務報告準則第17號(包括香港財務報告準則第17號2020年10月及2022年2月修訂)	保險合約
香港會計準則第8號修訂	會計估計的定義
香港會計準則第12號修訂	因單一交易產生的資產及負債相關的遞延稅項
香港會計準則第12號修訂	國際稅務改革—支柱二模型規則
香港會計準則第1號及香港財務報告準則實務公告第2號修訂	會計政策的披露

本年度的新訂香港財務報告準則及準則之修訂對本集團本年度及過往年度的財務狀況及表現及／或於該等綜合財務報表內所載列的披露資料並無重大影響。

2.2 已頒佈但尚未生效的香港財務報告準則及準則之修訂

本集團並無提早採納以下已頒佈但尚未生效的香港財務報告準則及準則之修訂：

香港財務報告準則第10號及香港會計準則第28號 修訂	投資者與其聯營企業或合營企業之間的資產出售或注資 ¹
香港財務報告準則第16號修訂 香港會計準則第1號修訂	售後租回的租賃負債 ² 將負債分類為流動或非流動以及香港詮釋第5號的相關修訂(2020年) ²
香港會計準則第1號修訂 香港會計準則第7號及香港財務報告準則第7號修訂 香港會計準則第21號修訂	附有契約的非流動負債 ² 供應商融資安排 ² 缺乏可交換性 ³

¹ 於待定日期或之後開始的年度期間生效。

² 於2024年1月1日或之後開始的年度期間生效。

³ 於2025年1月1日或之後開始的年度期間生效。

本集團預期應用香港財務報告準則之所有修訂於可見將來不會對綜合財務報表產生重大影響。

3 分部資料

管理層根據由主要經營決策者(「**主要經營決策者**」)審閱的報告釐定經營分部。主要經營決策者為本公司的執行董事，負責分配資源及評估經營分部的表現。

本集團從事提供物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務，而本公司的主要經營決策者認為僅有一個用於作出戰略決策的分部。因此，除本集團的整體業績及財務狀況外，並無提供其他獨立財務資料，僅呈列實體範圍的披露、主要客戶及地區資料。

地區資料

本集團的主要經營實體均位於中國，因此，截至2023年及2022年12月31日止年度，本集團的全部收入均來自中國。

於2023年及2022年12月31日，所有非流動資產均位於中國。

有關主要客戶的資料

於相應年度佔本集團總收入10%以上的客戶收入如下：

	截至12月31日止年度	
	2023 人民幣千元	2022 人民幣千元
保利發展控股及其附屬公司	2,230,643	1,996,314

4 收入

收入主要包括物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務的所得款項。截至2023年及2022年12月31日止年度，本集團按類別劃分的收入分析如下：

	截至12月31日止年度	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
商品及服務的類型		
物業管理服務	10,152,181	8,428,388
非業主增值服務		
— 案場協銷服務及其他非業主增值服務	1,705,115	1,787,099
社區增值服務	2,816,361	3,063,633
與客戶簽訂合同的收入	14,673,657	13,279,120
非業主增值服務		
— 租金收入	388,201	407,542
總計	15,061,858	13,686,662

	截至12月31日止年度	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
收入確認時間		
物業管理服務		
— 一段時間內	10,152,181	8,428,388
非業主增值服務		
— 一段時間內	1,705,115	1,787,099
— 於租賃期內	388,201	407,542
社區增值服務		
— 一段時間內	2,031,554	1,697,856
— 某一時間點	784,807	1,365,777
總計	15,061,858	13,686,662

5 其他收入及其他收益及虧損淨額

截至12月31日止年度
2023年 2022年
 人民幣千元 人民幣千元

其他收入：

銀行利息收入	61,533	66,724
其他利息收入(附註(a))	4,466	13,182
政府補貼及稅項優惠(附註(b))	70,600	99,012
罰款收入	10,719	5,317
其他	7,850	180
	<hr/>	<hr/>
	155,168	184,415

其他收益及虧損淨額：

修訂租賃合約收益淨額	47	2
出售物業、廠房及設備(虧損)/收益淨額	(83)	95
出售下列投資的收益：		
— 一間附屬公司	482	—
— 一間聯營企業	297	—
議價購入一間附屬公司的收益	1,388	—
貿易應收款項及應收票據減值虧損	(18,831)	(31,442)
按金及其他應收款項減值虧損	(3,362)	(14,825)
匯兌收益淨額	1,187	27,103
按公平值計入損益的應付股權款的公平值變動	—	(1,352)
	<hr/>	<hr/>
	(18,875)	(20,419)
	<hr/>	<hr/>
	136,293	163,996

附註：

- (a) 其他利息收入主要來自就存放於本公司同系附屬公司保利財務有限公司的存款所收取的利息。
- (b) 政府補貼主要指自地方政府獲得的作為業務發展獎勵的財務支援，政府補貼未有附帶任何未滿足的條件。稅項優惠主要包括本公司及其若干附屬公司適用進項增值稅的額外扣除額。

6 除稅前溢利

除稅前溢利已扣除以下項目：

	截至12月31日止年度	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
物業、廠房及設備折舊	92,067	85,190
租賃資產及投資物業折舊	285,985	286,253
無形資產攤銷(包含於「服務成本」)	10,013	10,343
	388,065	381,786
核數師酬金(附註)		
— 審核服務	2,860	2,760
— 非審核服務	612	—
	3,472	2,760
融資成本—租賃負債的利息	4,694	4,629
已售貨物成本	711,704	1,237,217
員工成本(包括董事酬金):		
— 薪金及花紅	3,691,198	3,998,311
— 養老金成本、住房公積金、醫療保險及其他社會保險	622,285	657,486
— 按權益結算以股份為基礎的開支	38,985	21,316
	4,352,468	4,677,113

附註：截至2023年及2022年12月31日止年度，該金額僅代表在任核數師提供服務的費用。

7 所得稅開支

綜合損益及其他全面收益表內的稅項：

	截至12月31日止年度	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
即期稅項		
中國企業所得稅(「中國企業所得稅」)		
— 年內撥備	466,064	388,998
— 過往年度(超額撥備)/撥備不足	(4,544)	12,244
	461,520	401,242
遞延稅項	(17,633)	(21,233)
	443,887	380,009

由於本集團於截至2023年及2022年12月31日止年度並無於香港產生應課稅溢利，故並無就香港利得稅作出撥備。

中國企業所得稅指就於中國產生的估計應課稅溢利徵收的稅項。一般而言，本集團於中國經營的附屬公司須按25% (2022年：25%) 的稅率繳納中國企業所得稅，惟若干附屬公司根據中國相關稅務規則及法規釐定享有優惠稅率。

8 股息

於截至2022年12月31日止年度，2021年的年度股息人民幣168,766,687元(含稅)已宣派及派付。

於截至2023年12月31日止年度，2022年的年度股息人民幣278,326,700元(含稅)已宣派及派付。

於本報告期末後，董事建議分派2023年的年度股息每股人民幣0.998元(含稅)，金額合計人民幣552,226,733元(含稅) (2022年：年度股息每股人民幣0.503元，金額合計人民幣278,326,700元(含稅))。須待股東於2024年5月27日舉行的股東周年大會上批准的年度股息金額，於報告期末尚未確認為負債。

9 每股盈利

本公司擁有人應佔每股基本及攤薄盈利乃根據下列數據計算：

	截至12月31日止年度	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
盈利		
本公司擁有人應佔溢利	1,380,140	1,112,933
	2023年 千股	2022年 千股
股份數目		
就計算每股基本及攤薄盈利之普通股加權平均數(附註)	550,900	552,690

附註：於2022年2月18日，本公司股東批准採納限制性股票激勵計劃。截至2023年12月31日止年度，本集團委任的獨立受託人從二級市場購買3,878,200股股份(2022年：1,070,600股股份)(附註16)。

鑒於限制性股票的歸屬條件待達成本公司的財務表現及或有期間內激勵對象的個人表現評估而定，及於2023年及2022年12月31日限制性股票尚未歸屬，於截至2023年及2022年12月31日止年度限制性股票激勵計劃對股份並無產生任何攤薄影響。

10 無形資產

	物業管理合同 人民幣千元	商譽 人民幣千元	總計 人民幣千元
成本			
於2022年1月1日、2022年12月31日及2023年1月1日	88,000	64,897	152,897
出售一間附屬公司	<u>(3,000)</u>	<u>(904)</u>	<u>(3,904)</u>
於2023年12月31日	<u>85,000</u>	<u>63,993</u>	<u>148,993</u>
攤銷			
於2022年1月1日	27,771	–	27,771
攤銷	<u>10,343</u>	<u>–</u>	<u>10,343</u>
於2022年12月31日及2023年1月1日	38,114	–	38,114
攤銷	10,013	–	10,013
出售一間附屬公司	<u>(3,000)</u>	<u>–</u>	<u>(3,000)</u>
於2023年12月31日	<u>45,127</u>	<u>–</u>	<u>45,127</u>
賬面淨值			
於2023年12月31日	<u>39,873</u>	<u>63,993</u>	<u>103,866</u>
於2022年12月31日	<u>49,886</u>	<u>64,897</u>	<u>114,783</u>

11 貿易應收款項及應收票據

	於12月31日	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
貿易應收款項		
– 關聯方	520,624	620,170
– 第三方	<u>1,923,291</u>	<u>1,733,871</u>
	2,443,915	2,354,041
減：信貸虧損撥備	<u>(103,375)</u>	<u>(90,865)</u>
	2,340,540	2,263,176
應收票據	<u>68</u>	<u>73</u>
	2,340,608	2,263,249

於2022年1月1日，貿易應收款項金額為人民幣1,422,293,000元。

貿易應收款項主要產生自物業管理服務收入、非業主增值服務收入及社區增值服務收入。

所有服務收入均於發出繳款通知書時到期支付，而就向公共服務項目提供的物業管理服務授予的信貸期多數一般為30至90天不等。

以下為按發票日期呈列的貿易應收款項及應收票據(扣除信貸虧損撥備)的賬齡分析：

	於12月31日	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
一年內	2,205,782	2,180,490
一至兩年	122,298	81,704
兩年以上	12,528	1,055
	<u>2,340,608</u>	<u>2,263,249</u>

本集團收到的所有票據均於一年內到期。

12 預付款項、按金及其他應收款項

	於12月31日	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
預付款項		
—物業、廠房及設備預付款項	4,330	10,884
—向供應商預付的款項	<u>77,158</u>	<u>93,060</u>
	<u>81,488</u>	<u>103,944</u>
按金及其他應收款項		
—按金	166,035	155,386
—代業主及住戶支付的款項	557,073	560,924
—應收利息	18,997	7,457
—應收增值稅	52,396	60,451
—其他	<u>14,149</u>	<u>33,561</u>
	<u>808,650</u>	<u>817,779</u>
減：信貸虧損撥備	<u>(41,174)</u>	<u>(37,882)</u>
	<u>767,476</u>	<u>779,897</u>
	<u>848,964</u>	<u>883,841</u>

於12月31日	
2023年	2022年
人民幣千元	人民幣千元

就呈報用途作出的分析：

非流動部分	4,330	10,884
流動部分	844,634	872,957
	<u>848,964</u>	<u>883,841</u>

13 貿易應付款項

於12月31日	
2023年	2022年
人民幣千元	人民幣千元

關聯方	62,950	107,930
第三方	1,946,126	1,466,941
	<u>2,009,076</u>	<u>1,574,871</u>

向供應商購買貨品及服務的信貸期大部分為30至90日。

於報告期末，按發票日期計算的貿易應付款項的賬齡分析如下：

於12月31日	
2023年	2022年
人民幣千元	人民幣千元

一年內	1,953,313	1,524,624
一至兩年	50,891	46,924
兩年以上	4,872	3,323
	<u>2,009,076</u>	<u>1,574,871</u>

14 合約負債

於12月31日	
2023年	2022年
人民幣千元	人民幣千元

物業管理服務	1,422,361	1,314,630
非業主增值服務	14,954	12,102
社區增值服務	110,339	102,268
	<u>1,547,654</u>	<u>1,429,000</u>

於2022年1月1日，合約負債金額為人民幣1,381,095,000元。

本集團的合約負債主要來自客戶預付款，但尚未提供相關服務。該等負債由於本集團業務增長而增加。

本集團鼓勵客戶預繳服務費。此舉將於合約開始並收到客戶的預付款時產生合約負債，直至相關合約確認的收入超過預付款項的金額。本集團通常就服務合約收取一個月至一年的預付款。

下表顯示於年初時就合約負債確認的收入金額。

	於12月31日	
	2023年 人民幣千元	2022年 人民幣千元
計入年初合約負債結餘的已確認收入		
物業管理服務	1,233,210	1,034,267
非業主增值服務	12,102	13,866
社區增值服務	90,391	81,967
	<u>1,335,703</u>	<u>1,130,100</u>

(a) 未達成履約義務

對於物業管理服務及非業主增值服務而言，在有權開立發票金額與本集團迄今履約完成對於客戶的價值直接相關時，本集團每月按相等於有權開立發票的金額確認收入。本集團已選擇可行權宜辦法，以致毋須披露該等類型合約的剩餘履約義務。大部分物業管理合同並無固定期限。當交易對手通知本集團不再需要服務時，非業主增值服務合同的期限通常會到期。

就社區增值服務而言，合約的原定預期期限為一年或一年以下，而本集團亦已選擇對此類合約應用可行權宜辦法，不披露該等合約的剩餘履約義務。

(b) 因獲得合約的增量成本而確認的資產

截至2023年及2022年12月31日止年度，於獲得合約方面並無重大增量成本。

15 股本

	內資股		上市H股		總計	
	數目 千股	金額 人民幣千元	數目 千股	金額 人民幣千元	數目 千股	金額 人民幣千元
已註冊、已發行及繳足：						
於2022年1月1日、2022年12月31日、 2023年1月1日及2023年12月31日	<u>400,000</u>	<u>400,000</u>	<u>153,333</u>	<u>153,333</u>	<u>553,333</u>	<u>553,333</u>

上述股份彼此之間在各方面享有同等地位。

16 限制性股票激勵計劃

在本公司於2022年2月18日舉行的臨時股東大會上，本公司股東批准採納一項為期10年的限制性股票激勵計劃(「該計劃」)。根據該計劃，本公司可向合資格參與者(「激勵對象」)授予限制性股票，惟須滿足若干業績條件及服務條件。

所有授予的股票都有鎖定期，鎖定期為自授予日起的24個月，解鎖期為24個月至60個月。於鎖定期內，激勵對象獲授的股票不享有處置權，有關股票不得轉讓、用於擔保或償還債務。鎖定期屆滿後，若滿足所有解鎖條件，激勵對象將享有相關股票，其獲授的相關股票將分三批解鎖，第一、二、三批解鎖的比例分別為33%、33%、34%。

於2022年4月26日(「第一批授予日」)，董事會批准根據該計劃實施首次授予。第一批實際授予限制性股票4,282,400股，授予價格為每股25.71港元。截至2022年12月31日止年度，從該計劃激勵對象處共計獲得款項人民幣94,797,000元，並計入應計費用及其他應付款項。於第一批授予日的限制性股票公平值(為第一批授予日收盤價與授予價格之差異)為每股24.94港元。

於2023年1月20日(「預留授予日」)，董事會批准根據該計劃實施預留授予。預留實際授予限制性股票770,800股，授予價格為每股25.71港元。截至2023年12月31日止年度，從該計劃激勵對象處共計獲得款項人民幣17,645,000元，並計入應計費用及其他應付款項。於預留授予日授予的股票公平值(為預留授予日收盤價與授予價格之差異)為每股32.04港元。

下表披露截至2023年及2022年12月31日止年度授予的限制性股票數目的變動：

	限制性 股票數目
於2022年1月1日	—
年內授予	<u>4,282,400</u>
於2022年12月31日及2023年1月1日	4,282,400
年內授予	770,800
年內失效	<u>(104,400)</u>
於2023年12月31日	<u><u>4,948,800</u></u>

一名受託人(「受託人」)獲委任根據董事會的指示為該計劃從二級市場購買一定數量的H股，而所購買的股票將由受託人代持至該等股份按照該計劃的規定歸屬。於歸屬後，受託人將股票轉讓予激勵對象。若未達成業績條件或服務條件，對應批次的待歸屬股票無法解鎖，則未解鎖的限制性股票將根據該計劃由受託人或其他第三方購回。

截至2022年12月31日止年度，受託人以總現金代價人民幣45,912,000元(以購買當日的匯率計算)購買1,070,600股H股，並計入本公司的權益。

截至2023年12月31日止年度，受託人以總現金代價人民幣 120,097,000元(以購買當日的匯率計算)購買3,878,200股H股，並計入本公司的權益。

受託人根據該計劃持有的股份變動如下：

	限制性 股票數目	金額 人民幣千元
於2022年1月1日	—	—
年內購買股票	<u>1,070,600</u>	<u>45,912</u>
於2022年12月31日及2023年1月1日	1,070,600	45,912
年內購買股票	<u>3,878,200</u>	<u>120,097</u>
於2023年12月31日	<u><u>4,948,800</u></u>	<u><u>166,009</u></u>

截至2023年12月31日止年度，本集團就授予的限制性股票確認股份支付費用總額人民幣38,985,000元(2022年：人民幣21,316,000元)。

董事長致辭

謹致各位股東：

本人謹代表董事會欣然提呈本集團截至2023年12月31日止年度全年業績。年內，本集團實現收入約為人民幣15,061.9百萬元，較2022年同期增長約10.0%，毛利約為人民幣2,953.1百萬元，較2022年同期增長約14.7%，實現年內溢利約為人民幣1,397.2百萬元，較2022年同期增長約23.3%，本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣1,380.1百萬元，較2022年同期增長約24.0%。

回顧2023年

經濟形勢複雜多變，上游房地產行業持續波動，外部環境的不確定因素給物業管理行業帶來了顯著的挑戰，也展現出了物業管理行業強大的發展韌性與活力。一是大物業市場空間依然廣闊，行業的業態體系豐富多元，業務縱深廣闊，為行業發展提供了可持續的堅實基礎。同時，伴隨市場化程度不斷提升，行業不斷釋放出增量業務機會，企業在市場拓展活動中積極進取，展現出蓬勃的市場活力。二是在市場化進程中，物業管理行業注重品質力與運營力的淬煉提升，持續鍛造業務發展的核心競爭力。頭部企業在激烈市場競爭中的優勢愈發凸顯，展現出強現金流、抗週期、輕資產的行業特徵及良好的發展韌性。

過去這一年，面對外部市場環境的考驗，保利物業全體同仁以昂揚的鬥志和不懈的努力，堅守初心、砥礪前行，堅定不移地推進公司高質量發展目標，夯實公司可持續發展力。

1. 堅定做強市場拓展，為業務發展賦能蓄力

在競爭激烈的市場環境中，本集團始終保持積極進取，靈活調整戰略部署，取得了市場拓展規模與質量的雙重提升。在規模上，年內新拓展第三方項目單年合同金額達到約人民幣2,970.0百萬元，新簽約第三方項目單年合同金額達到約人民幣2,771.1百萬元(不含續簽項目)，保持強勁的業績增長驅動。在質量上，本集團從多維度發力提升，一是加速實施區域佈局深耕策略，聚焦深耕50個核心城市，在新簽約第三方項目單年合同金額中的佔比達到約72.8%，同比提升約8.5個百分點，其中，廣州、北京、成都、合肥、長沙五個城市的新簽約第三方項目單年合同金額均突破億元大關，業務佈局更加優質；二是深耕核心經濟帶，構建多中心聚焦發力格局，京津冀、長三角、珠三角及中部城市群四大核心經濟帶的新簽約第三方項目單年合同金額佔比達到約66.1%；三是加大優質客戶拓展，本集團取得新簽約第三方項目單年合同金額超千萬元的项目達69個，在新簽約第三方項目單年合同金額中的佔比達到約49.8%。

2. 加速產品升級，夯實核心業務競爭力

本集團圍繞長期核心競爭力的建設，緊密貼合市場需求，加速核心產品迭代升級，推動服務品質與效率實現新的飛躍。在公共服務領域，我們成功舉辦第四屆「鎮長論壇」，共同研討城市基層治理發展藍圖，全新發佈「全域飛輪」服務治理模式，推出「一芯四法九場景」公共服務產品體系，引領行業大物業發展趨勢。目前本集團已形成西塘古鎮景區、廣州塔景區、廣州海珠濕地景區等多個全域服務標桿項目，並於年內新獲取包括上海外灘觀光隧道在內的多個城市名片級項目，以擦亮城市名片牽引周邊項目拓展，加速全域化項目發展。在商辦領域，我們立足國資服務領軍品牌的角色定位，創新推出了國資商辦「星盾模式」全新產品，重點加強能源管理、資

產管理、綜合設施設備管理等關鍵服務能力的建設。依托產品力升級，我們在通訊、金融、稅務、交通、能源等行業領域加速深耕，並實現從PM基礎物管服務到IFM綜合設施設備服務的產業佈局，年內，本集團取得了京東集團北京總部大廈、武漢華星光電T3廠區等IFM綜合設施設備服務項目，為公司未來發展注入新的活力。在住宅領域，我們著力提升業主居住體驗，一是煥新三大住宅服務品牌內核，沉澱、升級公司服務文化，強化一線員工服務意識與服務響應度；二是社區增值服務上，我們打造了首個社區生活服務品牌「和市集」，構建集社區文化建設、便民活動與社區增值服務於一體的社區平台，與社區線上商城形成有機結合，為住戶帶來實實在在的生活便利。同時，我們依托「保利托房」品牌，以房屋租售經紀服務為着力點，延伸房屋資產全鏈條服務，通過輕門店、重服務、強社區聯動模式，充分發揮物業場景優勢，精耕社區資源，實現托房服務從0到1的產業孵化。

3. 堅守服務本真，篤行品質之道

我們秉持客戶至上理念，牢記服務核心本質，傾聽客戶之需，致力於持續優化品質，為客戶提供高質量、有溫度的服務體驗。我們以業主體驗為中心，深化服務研發和服務標準建設，首創I-TRUST客戶體驗感知評價體系，為項目一線提供精準的服務品質評估抓手，助力本集團把握服務提升的關鍵點，在服務響應速度、客戶需求滿足與服務感知程度上進一步提升。根據克而瑞物管及中物研協2023年的中國物業服務力百強企業排行榜，保利物業服務力榮膺全國百強企業TOP2，客戶滿意度持續提升。同時，總部組建大客戶服務中心，構建了貫穿地產開發全過程的品質服務體系，深化了開發端與服務端在全週期維度的專業協同，確保品質匹配、理念統一，共同落位美好生活品牌定位。

4. 精益化與標準化運營管理，共築穩健發展基石

在跨區域、跨業態的發展中，精益化的企業運營管理已成為高質量發展的重要支撐。年內，我們進一步提升運營管理能力。一是強化標準建設，推動制度、流程、作業等維度標準化的全面落地，實現項目管理的標準化與品質化，保障企業運營規範、高效。二是夯實目標成本精益化管理，持續優化成本科目分級分檔標準，圍繞各業務節點制定精細的全面預算體系，依托項目信息化管理實現項目運營情況的實時監控與精準糾偏，提升運營過程管控的精益化管理水平。

展望未來

在科技驅動、綠色低碳等一系列高質量發展措施下，國民經濟錨定新質生產力目標，加速轉型升級，各行業也正迎來產業能力升級和變革的重大機遇。物業管理行業作為服務社區基層治理的重要單元，同樣正處於變革與創新的關鍵期。在行業未來發展中，我們認為堅實的品質服務能力、卓越的運營管理能力、具備核心優勢的市場化發展能力將成為行業高質量發展的突破口，不斷探索實踐更加專業、高效、綠色的服務能力，書寫高質量發展的嶄新篇章。

回歸服務初心，推動服務品質踏上新台階。優秀的服務品質，不僅是行業的立身之基，更是持續發展的動力之源。在激烈的市場競爭中，唯有真正以客戶為中心，方能深刻洞察市場脈搏，領航發展浪潮。回歸高質量發展根基，行業需更加貼近客戶服務需求，深入瞭解客戶痛點與期望，從而定位服務目標和升級方向。在此基礎上，優化服務設計成為關鍵之舉。這要求企業不斷創新服務模式，優化服務工藝，提高響應速度，確保為客戶提供更加精準、有效的服務。同時，建立深度的服務文化，提升企業每一名員工的服務意識和服務精神，將服務的標準化、場景的差異化和需求的個性化有機融合，關注服務過程中的每一個細節，努力為客戶打造舒適的服務體驗。

升級運營管控，構建科學、高效的管理體系。物業管理項目數量之多、類型之眾、分佈之廣，無疑對物業管理企業的現代化組織能力、現代化管控工具和精益化成本管理能力的提出了更高要求。在組織能力上，物業管理企業需加強屬地化服務與垂直化管控的協同，有效協同區域深耕與專業建設。同時，加大一線關鍵崗位人才的培養與核心產業人才的引進，保障企業的服務承接和標準落地，推動產品工藝和服務效能的精益優化；在管控工具上，業務流程的全面信息化與過程監管的智慧化，將助力企業實現每一個作業環節可見、可控，提升對項目的穿透式管理能力；在成本管理能力的上，建立科學的成本標準體系，升級集中化採購與服務供應鏈管理，並積極踐行節能降耗、綠色低碳等可持續發展理念，實現成本標準、服務體驗與服務工藝的聯通，實現成本與質量的均衡優化。

鍛造市場發展的核心競爭力，推動行業持續穩健成長。市場拓展和社區增值服務已成為行業市場化發展的核心領域，如何在規模增長的同時實現產品能力的持續突破將成為下階段高質量發展的重心。

在市場拓展方面，一是拓展將由分散式、同質化競爭，向集中式、專屬化的開拓轉變，實現由隨機式的機會型拓展，向更加追求優勢區域密度、優勢業態密度和優勢產品密度的方向提升。二是拓展模式將由專項服務拓展向多產業服務聯動發力延伸，更加關注客戶的系統性需求，積極探索多產業聯動的一站式全要素解決方案，建立服務集群優勢，改善服務綜合效能。三是關注新產業格局帶來的服務需求新機遇。在房地產新發展模式下，政府著力推進「三大工程」，在城市更新、保障性住房等領域給物業企業帶來新的業務發展空間。同時，國家戰略性新興產業的發展也進一步拉動了生產性服務業的需求，結合產業鏈佈局的新特性，為行業在綜合設施設備服務、生產性配套保障等領域提供了新的發展機會。

在社區增值服務方面，行業正加速由資源價值驅動步入產業能力驅動的發展新階段。回歸業主需求、精進產品能力並發揮物業服務優勢，將單品機會轉化為系統性產業能力，將成為推動社區增值服務高質量發展的核心。為進一步識別業主的痛點與需求，物業管理企業需要更加深入調研業主需求，實現社區增值服務發展方向的精準定位、聚焦和優化。在此基礎上，物業管理企業需加強供應鏈建設與服務流程的SOP標準化管理，以實現高質量的服務交付能力，提供更加專業、高效的服務體驗。同時，物業管理企業將以「產品+服務」模式進一步發揮社區場景優勢，將傳統的交易型業務賦予服務支持，滿足業主的專屬化需求，提升業主居住的便捷度和幸福感。

展望未來，保利物業將繼續秉持服務初心，為構建美好城市、點亮幸福生活貢獻國資服務力量，充分踐行央企物業公司的使命和擔當，堅定推進「大物業生態平台首席運營商」的企業願景，加速實現物業管理模式的創新升級，引領行業高質量發展。

管理層討論與分析

業務回顧

本集團是中國一家規模領先、具有央企背景的物業管理服務綜合運營商，根據中國指數研究院2023年的中國物業服務百強企業排行榜，本集團在中國物業服務百強企業中排名第三，在具有央企背景的物業服務企業中服務規模排名第一。本集團秉持「善治善成、服務民生」的企業使命，致力於為客戶提供滿足美好生活需求的品質化服務，並贏得良好的行業口碑，2023年度的品牌價值約人民幣241億元。本集團積極推進「大物業」戰略佈局，管理的業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。於2023年12月31日，本集團的合同管理面積與在管面積分別約為922.2百萬平方米與719.6百萬平方米，遍佈全國29個省、直轄市及自治區的209個城市。

本集團收入來自三項主要業務板塊，即(i)物業管理服務；(ii)非業主增值服務；及(iii)社區增值服務。

物業管理服務－佔總收入約67.4%

截至2023年12月31日止年度，本集團源自物業管理服務的收入錄得約人民幣10,152.2百萬元，較2022年同期上升約20.5%，主要由於本集團在管面積的擴大及在管項目數量的增長。

下表載列本集團合同管理規模的變化情況：

項目來源	於12月31日					
	2023年		2022年			
	合同管理 面積 千平方米	佔合同管理 面積 %	合同管理 項目數量	合同管理 面積 千平方米	佔合同管理 面積 %	合同管理 項目數量
保利發展控股集團(附註1)	341,828	37.1	1,564	313,287	40.6	1,401
第三方(附註2)	580,377	62.9	1,505	458,351	59.4	1,320
合計	922,205	100.0	3,069	771,638	100.0	2,721

附註1：於本公告「管理層討論與分析」一節所列示之「保利發展控股集團」相關數據包含由保利發展控股集團股份有限公司及其附屬公司、合營企業及聯營企業獨立開發或與其他方共同開發的物業。

附註2：於本公告「管理層討論與分析」一節所列示之「第三方」管理面積不包含合同中未明確約定管理面積的項目，而隨著本集團加大市場化拓展，部分第三方項目合同僅約定合同總價而非管理面積。

本集團持續受益於控股股東保利發展控股集團的穩健發展，獲得優質且穩定的業務增量。保利發展控股集團連續十四年蟬聯「中國房地產行業的領導公司品牌」，2023年保利發展控股集團實現銷售簽約金額人民幣4,222.37億元，位列行業第一。於2023年12月31日，來自保利發展控股集團的合同管理面積約為341.8百萬平方米。

本集團堅定市場化發展路線，持續加大市場拓展投入力度，在競爭中保持行業領先地位。年內，本集團新拓展第三方項目的單年合同金額約人民幣2,970.0百萬元，新簽約第三方項目的單年合同金額約人民幣2,771.1百萬元(不含續簽項目)。於2023年12月31日，來自第三方項目的合同管理面積約為580.4百萬平方米，較2022年12月31日的合同管理面積增長約122.0百萬平方米，佔總合同管理面積約62.9%。

下表載列於所示期間或日期本集團按照項目來源劃分的收入、在管面積及在管項目數量明細：

項目來源	截至12月31日止年度或於12月31日									
	2023年					2022年				
	收入		在管面積		在管項目	收入		在管面積		在管項目
	人民幣				數量	人民幣				數量
千元	%	千平方米	%		千元	%	千平方米	%		
保利發展控股集團(附註)	5,983,649	58.9	254,256	35.3	1,279	5,162,560	61.3	222,999	38.7	1,061
第三方(附註)	4,168,532	41.1	465,327	64.7	1,186	3,265,828	38.7	353,081	61.3	1,028
總計	<u>10,152,181</u>	<u>100.0</u>	<u>719,583</u>	<u>100.0</u>	<u>2,465</u>	<u>8,428,388</u>	<u>100.0</u>	<u>576,080</u>	<u>100.0</u>	<u>2,089</u>

附註： 見第27頁附註1及附註2。

於2023年12月31日，本集團來自保利發展控股集團的在管面積約為254.3百萬平方米，較2022年12月31日的在管面積增長約31.3百萬平方米。截至2023年12月31日止年度，來自保利發展控股集團的物業管理服務收入約為人民幣5,983.6百萬元，較2022年同期增長約15.9%，佔物業管理服務總收入約58.9%。

本集團強化市場拓展的發展引擎功能，聚焦深耕重點城市、核心業態與優質客戶，不斷提升市場佔有率和競爭力，為業績的穩步增長注入強勁動力。於2023年12月31日，來自第三方項目的在管面積達到約465.3百萬平方米，較2022年底的在管面積增長約112.2百萬平方米，佔總在管面積約64.7%。截至2023年12月31日止年度，來自第三方的物業管理服務收入約為人民幣4,168.5百萬元，較2022年同期增長約27.6%，佔物業管理服務總收入約41.1%，同比提高約2.4個百分點。

下表載列於所示期間或日期本集團按照物業類型劃分的收入、在管面積及在管項目數量明細：

項目來源	截至12月31日止年度或於12月31日									
	2023年					2022年				
	收入		在管面積		在管項目	收入		在管面積		在管項目
	人民幣				數量	人民幣				數量
千元	%	千平方米	%		千元	%	千平方米	%		
住宅社區	5,923,762	58.3	289,374	40.2	1,447	5,086,555	60.3	252,957	43.9	1,198
非住宅物業	4,228,419	41.7	430,209	59.8	1,018	3,341,833	39.7	323,123	56.1	891
–商業及寫字樓	1,610,044	15.9	29,232	4.1	353	1,280,321	15.2	20,460	3.6	293
–公共及其他物業	2,618,375	25.8	400,977	55.7	665	2,061,512	24.5	302,663	52.5	598
合計	<u>10,152,181</u>	<u>100.0</u>	<u>719,583</u>	<u>100.0</u>	<u>2,465</u>	<u>8,428,388</u>	<u>100.0</u>	<u>576,080</u>	<u>100.0</u>	<u>2,089</u>

針對住宅社區，本集團回歸客戶體驗，煥新「東方禮遇」、「四時雅集」及「親情和院」三大物業品牌服務內核，以安全、智慧、共建三大內容為服務基座，聚焦便捷服務、社區氛圍、社群文化三大維度，構建新時代人文社區，讓社區生活更美好。憑借卓越的產品力，年內，本集團啟動存量住宅項目拓展並取得良好開局，新拓展存量住宅項目的單年合同金額破億元，且均位於北京、南京、武漢、成都、天津等核心城市。本集團已完成存量住宅拓展機制的構建，聚焦11個核心城市，以品質化服務贏得業主的信任和規模化的拓展機會。於2023年12月31日，本集團住宅社區的在管面積約為289.4百萬平方米。截至2023年12月31日止年度，源自住宅社區的物業管理服務收入約為人民幣5,923.8百萬元，較2022年同期增長約16.5%。

針對商業及寫字樓，本集團打造了「星雲企服」物業服務品牌，提供物業管理、資產管理與企業服務三位一體服務。年內，本集團對商業寫字樓服務場景進行全面煥新升級，滿足企業客戶在效率提升、節能減排、減負增效、安全保障等方面的發展需求，踐行IFM綜合設施設備服務模式進階，並正式成為IFMA國際設施管理協會年度戰略合作夥伴。年內，本集團新簽約第三方商業及寫字樓項目的單年合同金額達到約人民幣878.5百萬元，同比大幅增長約109.9%。商業及寫字樓拓展加速突破，一方面得益於大型項目數量增加，年內新簽約單年合同金額超千萬元項目提升至24個，單年合同金額合計達到約人民幣560.5百萬元；另一方面得益於優質客戶的持續深耕，在通訊、金融、稅務、交通、能源等行業領域積累了豐富的客戶資源，並積極開拓高端製造業與戰略新興產業客戶。年內，本集團取得了國家開發銀行西安數據中心、廣州白雲金控大廈、京東集團北京總部大樓、武漢華星光電T3廠區等優質項目。截至2023年12月31日，本集團商業及寫字樓的在管面積約為29.2百萬平方米。截至2023年12月31日止年度，源自商業及寫字樓的物業管理服務收入約為人民幣1,610.0百萬元，較2022年同期增長約25.8%。

針對公共及其他物業，本集團打造了「保利公共服務」物業服務品牌，涵蓋城鎮景區、高校及教研物業、軌道及交通物業、醫院物業、政府辦公樓、城市公共設施等多種細分業態。本集團以「全域飛輪」模式為引領，從城市名片級項目入手帶動周邊項目拓展，形成全域業態的獨特拓展優勢。截至2023年12月31日止年度，本集團新簽約公共及其他物業項目的單年合同金額達約人民幣1,505.8百萬元，同比增長約36.7%，在新簽約第三方項目單年合同額中的佔比達到約54.3%，形成本集團市場拓展的重要業績貢獻。年內，重點拓展項目包括上海外灘觀光隧道、上海軌道交通17號線等。截至2023年12月31日止年度，本集團源自公共及其他物業的收入約為人民幣2,618.4百萬元，較2022年同期增長約27.0%，佔物業管理服務總收入的比重約25.8%。

平均物業管理費單價穩步提升

受益於新項目定價標準的提升及部分在管項目的提價，本集團的平均物業管理費單價實現穩中有升。

下表載列本集團於所示期間住宅社區的平均物業管理費單價：

	截至12月31日止年度		變動 (人民幣)
	2023年 (人民幣元/平方米/月)	2022年	
住宅社區	2.31	2.28	增加0.03元
— 保利發展控股集團	2.41	2.38	增加0.03元
— 第三方	1.82	1.80	增加0.02元

非業主增值服務－佔總收入約13.9%

本集團向非業主(主要為物業開發商)提供增值服務，包括(i)向物業開發商提供的案場協銷服務，以協助其物業銷售處及展廳的市場營銷活動，主要包括訪客接待、清潔、安保檢查及維護；(ii)寫字樓租賃；及(iii)其他非業主增值服務，如諮詢、承接查驗、交付、工程維修等。

下表載列於所示期間本集團按服務類型劃分的非業主增值服務收入明細：

服務類型	截至12月31日止年度			
	2023年		2022年	
	人民幣千元	收入佔比%	人民幣千元	收入佔比%
案場協銷服務	1,147,848	54.8	1,251,045	57.0
寫字樓租賃	388,201	18.5	407,542	18.6
其他非業主增值服務	557,267	26.7	536,054	24.4
總計	<u>2,093,316</u>	<u>100.0</u>	<u>2,194,641</u>	<u>100.0</u>

截至2023年12月31日止年度，本集團源自非業主增值服務的收入約為人民幣2,093.3百萬元，較2022年同期下降約4.6%，乃由於(i)本集團提供案場協銷服務的項目數量下降；(ii)本集團寫字樓租賃業務收入由於市場波動出現小幅下降。年內，本集團其他非業主增值服務收入同比提升約4.0%，主要由於本集團於年內推進前介諮詢、承接查驗、交付服務等業務的承接率提升，及啟動工程維修業務佈局。

社區增值服務－佔總收入約18.7%

本集團向業主提供社區增值服務，包括(i)社區資產經營服務，以業主社區資產為中心，整合美居服務、車位代銷服務、房屋租售經紀等服務，充分發揮物業場景優勢和產業協同優勢，為業主提供一體化資產交易和經營服務；及(ii)社區生活服務及其他，涵蓋社區零售、家政服務、車場服務、空間運營及其他服務，圍繞社區場景和業主生活需求，為業主提供多元便民服務，提升業主生活便捷度和滿意度。

下表載列於所示期間本集團按服務類型劃分的社區增值服務收入明細：

服務類型	截至12月31日止年度			
	2023年		2022年	
	人民幣千元	收入佔比%	人民幣千元	收入佔比%
社區資產經營服務	922,922	32.8	864,178	28.2
社區生活服務及其他	<u>1,893,439</u>	<u>67.2</u>	<u>2,199,455</u>	<u>71.8</u>
總計	<u><u>2,816,361</u></u>	<u><u>100.0</u></u>	<u><u>3,063,633</u></u>	<u><u>100.0</u></u>

截至2023年12月31日止年度，本集團源自社區增值服務的收入約為人民幣2,816.4百萬元。其中，社區資產經營服務收入約為人民幣922.9百萬元，同比增長約6.8%，主要由於本集團服務的資產規模增長以及房屋租售經紀服務等業務內容拓寬；社區生活服務及其他收入約為人民幣1,893.4百萬元，同比下降約13.9%，主要受消費下行、競爭加劇的市場環境影響，及本集團持續優化產品結構，加強核心產品聚焦，部分生活服務業務出現收縮和波動。

未來發展

展望未來，物業管理行業將繼續邁向規模化、專業化與科技化發展。保利物業將堅定不移地圍繞「全面提升品質品牌，強化打造業務能力，重構變革組織效力」的工作主線，打造更卓越的服務品質、更堅實的業務競爭力、更敏捷的組織能力，向高質量發展加速邁進。

深耕核心市場，優化拓展佈局

本集團深化「三個深耕」策略，持續優化市場拓展佈局。在城市深耕上，我們將聚焦50個經濟發展潛力突出的核心城市，實行「一城一策」的市場拓展策略，加大區域產業資源研究和重點項目儲備，進一步提高本集團在核心城市的項目密度與市場佔有率。在業態深耕上，我們主攻城鎮景區、軌道及交通物業、高校及教研物業、商企空間服務等具有廣闊市場前景且與本集團的服務能力和資源優勢高度契合的核心業態。同時，我們將聚焦11個高能級精選城市，以卓越服務品質和國資品牌為核心，進一步加大存量住宅項目拓展。在客戶深耕上，我們將加強在金融、能源、通訊等領域持續耕耘，同時將針對新能源、新製造、新材料等新興產業加強服務產品研發和專屬能力建設，加速佈局國資服務和IFM綜合設施設備服務市場。

精進社區增值業務，加速核心產品構建

本集團將圍繞超200萬戶業主的社區資產與生活服務需求，不斷迭代優化產品和服務模式，提升業務一線的響應力和服務力。在社區資產服務板塊，我們將以業主全週期資產服務為核心，加大在社區資產交易、諮詢、托管、養護、裝修等領域的產品力建設，打造一站式的資產服務能力。在社區生活服務板塊，我們將精耕「和市集」模式，強化「線下生活平台+線上商城聯動」模式，充分發揮對社區

需求的洞察優勢、倉儲及配送服務優勢，推進產品力的提升。同時，我們將優化供應鏈質量和管理效率，構建整合營銷體系，促進需求的有效轉化，為業主提供更為豐富、便捷的生活服務體驗。

刷新服務品質，打造卓越品牌力

本集團將以全面刷新的定位，進一步加強品質品牌建設，旨在為客戶提供優質的服務體驗，夯實本集團在行業的品牌標桿形象。我們將聚焦三大核心策略，全面提升品牌活力和市場競爭力。一是優化服務評價體系，動態觀測客戶反饋，建立以客戶反饋及時優化服務設計的產品機制，完善產品競爭力塑造。二是強化數字運營中台與客戶服務中心的組織建設和功能發揮，優化工單調度效率與客戶需求響應速度，為客戶提供精準、高效的服務，煥發新的業務活力。三是深度融合服務方案和全面預算設計，實現服務標準、品控標準和成本標準的均衡統一，以更為細緻的管理顆粒度實現品質提升。

創新管理機制，驅動精益高效運營

本集團著力構建更加敏捷、更為高效、更具活力的組織管理體系。一是優化組織架構模式，加大商業寫字樓服務、公共物業服務等核心板塊的組織保障，強化核心產業的垂直化管理，實現區域資源深耕與專業產業落地的有效結合。二是加大科技賦能，在增值業務系統工具建設、數字運營中心、對客使用體驗等方面加大投入，賦能過程管理智慧化和一線作業效率提升，加大AI人工智能技術在業務領域的應用與推廣。三是在精益管理上，圍繞全面預算、流程設計、招採成本三大維度，不斷優化管理、降本增效，強化全週期的精細化管理。四是培育多元增長極，激發業務創新與潛能孵化，開辟新的業務增長點，不斷為企業發展注入新動能。

財務回顧

收入

本集團收入來自三項主要業務板塊：(i)物業管理服務；(ii)非業主增值服務；及(iii)社區增值服務。

下表載列於所示期間按業務板塊劃分的收入明細：

	截至12月31日止年度				
	2023年		2022年		增長率
	收入	收入佔比	收入	收入佔比	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	%
物業管理服務	10,152,181	67.4	8,428,388	61.6	20.5
非業主增值服務	2,093,316	13.9	2,194,641	16.0	-4.6
社區增值服務	2,816,361	18.7	3,063,633	22.4	-8.1
合計	<u>15,061,858</u>	<u>100.0</u>	<u>13,686,662</u>	<u>100.0</u>	<u>10.0</u>

截至2023年12月31日止年度，本集團的總收入約為人民幣15,061.9百萬元(2022年：約人民幣13,686.7百萬元)，較2022年同期增加約10.0%。主要是由於本集團管理規模的持續擴大帶來收入提升。

服務成本

年內，本集團的服務成本約為人民幣12,108.8百萬元(2022年：約人民幣11,112.8百萬元)，較2022年同期增加約9.0%。服務成本的增加主要是由於本集團在管面積的擴大及在管項目數目的增加，相應的服務成本及公用設施成本增加所致。

毛利及毛利率

下表為所示期間，按照本集團業務板塊劃分的毛利及毛利率明細：

	截至12月31日止年度					
	2023年		毛利率 %	2022年		毛利率 %
毛利 人民幣千元	毛利佔比 %	毛利 人民幣千元		毛利佔比 %		
物業管理服務	1,481,077	50.2	14.59	1,194,558	46.4	14.17
非業主增值服務	391,241	13.2	18.69	400,553	15.6	18.25
社區增值服務	1,080,773	36.6	38.37	978,733	38.0	31.95
合計	<u>2,953,091</u>	<u>100.0</u>	19.61	<u>2,573,844</u>	<u>100.0</u>	18.81

截至2023年12月31日止年度，本集團毛利約為人民幣2,953.1百萬元，較2022年同期的約人民幣2,573.8百萬元增加約14.7%，本集團的毛利率從2022年同期約18.81%上升至約19.61%。

截至2023年12月31日止年度，本集團物業管理服務的毛利率約為14.59%(2022年：約14.17%)，較2022年同期上升約0.42個百分點。

截至2023年12月31日止年度，本集團非業主增值服務的毛利率約為18.69%(2022年：約18.25%)，較2022年同期上升約0.44個百分點。

截至2023年12月31日止年度，本集團社區增值服務的毛利率約為38.37%(2022年：約31.95%)，較2022年同期上升約6.42個百分點。

其他收入及其他收益及虧損淨額

截至2023年12月31日止年度，其他收入及其他收益及虧損淨額約為人民幣136.3百萬元，較截至2022年12月31日止年度的約人民幣164.0百萬元減少約16.9%，主要由於(i)當期適用的增值稅進項稅額的額外扣除額減少；及(ii)匯率變動確認的匯兌淨收益減少。

行政開支

截至2023年12月31日止年度，本集團的行政開支總額約為人民幣1,226.2百萬元，較截至2022年12月31日止年度的約人民幣1,207.0百萬元增加約1.6%，本集團的行政開支佔總收入的比例約為8.1%(截至2022年12月31日止年度：約8.8%)，較2022年同期有所下降。

年內溢利

截至2023年12月31日止年度，本集團年內溢利約為人民幣1,397.2百萬元，較2022年同期的約人民幣1,133.3百萬元增加約23.3%。本公司擁有人應佔年內溢利約為人民幣1,380.1百萬元，較2022年同期的約人民幣1,112.9百萬元增加約24.0%；淨利率約為9.3%，較2022年同期的約8.3%增加約1.0個百分點。

流動資產、儲備及資本架構

本集團截至2023年12月31日止年度維持優良財務狀況。於2023年12月31日，流動資產約為人民幣14,228.1百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣12,132.9百萬元增長約17.3%。於2023年12月31日，本集團的現金及現金等價物約為人民幣11,011.5百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣8,956.3百萬元增加約22.9%。於2023年12月31日，本集團的資產負債率約40.3%，較於2022年12月31日的約40.2%增加了約0.1個百分點。資產負債率是指總負債與總資產的比率。

於2023年12月31日，本集團的權益總額約為人民幣8,876.5百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣7,844.8百萬元增加約人民幣1,031.7百萬元，增加約13.2%，主要是由於期內實現的利潤貢獻。

物業、廠房及設備

本集團的物業、廠房及設備主要包括自用使用權資產、樓宇、租賃物業裝修、電腦設備、電子設備、運輸設備、傢俱及設備。於2023年12月31日，本集團的物業、廠房及設備約為人民幣241.9百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣218.9百萬元，增加約人民幣23.0百萬元，主要由於本集團業務運營採購運輸設備及新增使用權資產所致。

租賃資產及投資物業

本集團的租賃資產及投資物業主要包括租賃資產、車位及會所。於2023年12月31日，本集團的租賃資產及投資物業約為人民幣226.5百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣512.5百萬元，減少約人民幣286.0百萬元，主要由於計提折舊。

無形資產

本集團的無形資產主要包括收購附屬公司產生的物業管理合同及商譽。於2023年12月31日，本集團的無形資產約為人民幣103.9百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣114.8百萬元，減少約人民幣10.9百萬元，主要由於物業管理合同攤銷以及處置附屬公司所致。

貿易應收款項及應收票據

於2023年12月31日，貿易應收款項及應收票據約為人民幣2,340.6百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣2,263.2百萬元增加約人民幣77.4百萬元，乃主要由於(i)本集團在管面積的擴大及項目數量的增加，貿易應收款增加；及(ii)公共服務項目的物業管理服務收入佔比提升，且受到信貸期的影響，貿易應收款餘額增加。

預付款項、按金及其他應收款項

預付款項、按金及其他應收款項主要包括：(i)按金；(ii)代表業主及住戶支付的款項；(iii)應收增值稅；(iv)應收利息；及(v)預付款項。

於2023年12月31日，預付款項、按金及其他應收款項約為人民幣844.6百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣873.0百萬元減少約3.2%。主要是由於加大收繳力度，收回代業主支付的款項及其他款項。

貿易應付款項

於2023年12月31日，貿易應付款項約為人民幣2,009.1百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣1,574.9百萬元增長約27.6%。主要是由於本集團在管面積的擴大，分包於獨立第三方服務供應商的規模持續增加。

應計費用及其他應付款項

應計費用及其他應付款項主要包括：(i)按金；(ii)自業主的暫收款；(iii)其他應付稅項；及(iv)應付薪金。

於2023年12月31日，應計費用及其他應付款約為人民幣2,161.2百萬元，較於2022年12月31日的約人民幣1,988.9百萬元增加約8.7%。主要是由於(i)與裝修有關的業主按金增加；及(ii)自業主的暫收款增加。

借款

於2023年12月31日，本集團概無借款或銀行貸款。

資產抵押

於2023年12月31日，本集團並無抵押任何資產。

重大投資、重大收購及出售及未來計劃

本集團於截至2023年12月31日止年度概無任何重大投資、重大收購及出售。此外，除本公告「管理層討論與分析」章節的「未來發展」、本公司日期為2022年12月30日的所得款項用途預期時間表的最新情況公告所披露的擴張計劃外，本集團並無其他有關重大投資、重大收購及出售的特別計劃。

上市所得款項

本公司H股(「H股」)於2019年12月19日成功在聯交所上市，發行133,333,400股新H股，於超額配股權獲悉數行使後，合共發行153,333,400股H股，剔除包銷費用及相關開支後，上市所得款項淨額約為5,218.2百萬港元。截至2023年12月31日，本集團已使用募集資金約3,989.0百萬港元，該等已使用的款項是按照本公司日期為2019年12月9日的招股章程、日期為2021年4月1日的更改全球發售所得款項用途公告、日期為2021年7月16日的進一步更改全球發售所得款項用途公告及日期為2022年12月30日的所得款項用途預期時間表的最新情況公告(「該公告」)所載之所得款項用途分配使用。尚未動用所得款項淨額約1,229.2百萬港元將按照該公告所載之用途及比例分配使用。具體使用情況如下：

如該公告所述 經修訂後所得款項淨額的用途	如該公告所述 經修訂後估 所得款項淨額 的百分比 %	如該公告 所述經修訂後 計劃用途 所得款項淨額 百萬港元	截至2023年 12月31日止 實際動用所得 款項淨額 百萬港元	於修訂後的 截至2023年 12月31日止 未動用所得 款項淨額 百萬港元	尚未 動用所得款項 淨額的預期 動用時間表
把握戰略投資機會，擇優併購，以及進一步發展戰略聯盟及擴大本集團物業管理及增值服務業務規模，其中包括收購或投資從事物業管理或增值服務相關業務的公司，或與該等公司合資合作，以及與業務合作夥伴共同投資相關產業基金	18.5	965.4	174.4	791.0	2024年12月31日 或之前
進一步開拓本集團的增值服務，其中包括開拓社區、商辦、城市管理等生活場景相關及物業、車位、商舖租售等資產相關的增值服務產品及服務，升級硬件以及開拓智慧社區及商業設施運營服務，以及開拓寫字樓等商業運營相關增值服務	62.5	3,261.4	3,261.4	0.0	2024年12月31日 或之前
升級本集團的數字化及智能化管理系統，其中包括購買及升級硬件以搭建智慧終端設備及物聯網平台，構建及開發內部信息共享平台及數據庫、招聘及培養專業及技術人員以及信息管理團隊、以及開展與本集團業務相關的創新應用等	9.0	469.6	62.2	407.4	2024年12月31日 或之前
運營資金及一般公司用途	10.0	521.8	491.0	30.8	2024年12月31日 或之前
合計	<u>100.0</u>	<u>5,218.2</u>	<u>3,989.0</u>	<u>1,229.2</u>	

註：為免生疑問，總數與表格所列示的各數額總和之間的任何差異，乃湊整所致。

或然負債

於2023年12月31日，本集團並無重大或然負債。

外匯風險

本集團以人民幣開展業務。除以外幣計值的銀行存款及應付款項外，本集團並未面臨與匯率波動相關的重大風險。管理層將繼續關注外匯風險，並採取審慎措施，以減低匯兌風險。

期後事項

於2023年12月31日後直至本公告日期，本集團無重大期後事項。

僱員及薪酬政策

於2023年12月31日，本集團有33,902名僱員(於2022年12月31日：43,433名僱員)。截至2023年12月31日止年度，總員工成本約為人民幣4,352.5百萬元。本集團參照市場水準，以及僱員表現及貢獻，建立市場化的、有競爭力的、績效導向的薪酬計劃，以激勵員工的價值創造。本集團亦同時提供僱員福利，包括養老基金、醫療保險、工傷保險、生育保險、失業保險及住房公積金等。

員工培訓與發展

本集團高度重視人才招募，並為僱員提供持續的培養計劃及職業發展機會。公司啟動「覓虎行動」、「總字級」內部招聘等專項行動，持續多元化補充行業高能級人才加入，有效提升組織能力。積極推進畢業生就業賦能行動，加強新員工學習培養管理，提升新員工工作體驗與發展規劃。本集團持續完善關鍵人才隊伍建設，打通人才評估、發展和任用的人才供應鏈體系，持續開展「星海指揮官」領導力項目、項目經理人才管理體系升級、「星生代」培養及繼任評估等工作，完善公司分層分類的人才管理體系建設，提升人才管理效能，促進員工成長及職業發展。

年度股息

董事會建議就截至2023年12月31日止年度分派年度股息每股人民幣0.998元(含稅)，建議派息比率相當於約40%，有關股息方案須經本公司股東於2024年5月27日召開的股東周年大會(「**2023年度股東周年大會**」)上批准並預計將於2024年7月12日或之前支付。建議年度股息將以人民幣宣派並以港元(H股)及人民幣(內資股)派發，其匯率將根據中國人民銀行於2023年度股東周年大會召開前五個營業日發佈的人民幣兌港元平均匯率計算。

股東周年大會通告

2023年度股東周年大會將於2024年5月27日(星期一)舉行。2023年度股東周年大會通告將按聯交所上市規則(「《上市規則》」)規定的方式於適當時候刊載於聯交所指定網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.polywuye.com)，並向股東寄發。

暫停辦理股份過戶登記

為釐定股東出席2023年度股東周年大會(及其任何續會)並於會上投票的資格，本公司將於2024年5月22日(星期三)至2024年5月27日(星期一)(包括首尾兩日)暫停辦理股份過戶登記手續，該期間將不予辦理任何股份過戶登記。為確認H股股東符合資格出席2023年度股東周年大會並於會上投票，所有填妥的股份過戶表格連同有關H股股票須於2024年5月21日(星期二)下午4時30分前送達本公司香港H股股份過戶登記處卓佳證券登記有限公司以供登記，地址為香港夏慤道16號遠東金融中心17樓。於2024年5月27日(星期一)名列本公司股東名冊的股東有權出席2023年度股東周年大會並於會上投票。

審閱賬目

本公司的審核委員會(「**審核委員會**」)遵照《上市規則》附錄C1成立，並以書面形式訂明其職權範圍。審核委員會獲董事會授權，負責審閱及監督本公司的財務匯報、風險管理及內部監控系統，協助董事會履行其對本集團的審計職責。

審核委員會已審閱本集團截至2023年12月31日止年度的經審核綜合財務報表及年度業績，並與本集團的管理層討論本集團採納的會計原則及實務，及內部監控及財務匯報等事宜。

天職香港會計師事務所有限公司的工作範圍

本集團核數師天職香港會計師事務所有限公司已就本集團截至2023年12月31日止年度之全年業績公告所載數字與本集團截至2023年12月31日止年度的經審核綜合財務報表所載金額核對一致。天職香港會計師事務所有限公司就此進行的工作並不構成根據香港會計師公會所頒佈的香港核數準則、香港審閱委聘服務準則或香港核證應聘服務準則所指核證服務委聘，因此，天職香港會計師事務所有限公司並無就全年業績公告作出任何核證。

遵守《企業管治守則》

本公司已採納《上市規則》附錄C1所載的《企業管治守則》（「《企業管治守則》」）的守則條文，作為自身之企業管治守則。截至2023年12月31日止年度，本公司已遵守《企業管治守則》的全部適用守則條文。

進行證券交易的標準守則

本公司已採納《上市規則》附錄C3所載《上市發行人董事進行證券交易的標準守則》（「《標準守則》」），作為本公司董事及本公司監事（「監事」）進行證券交易的行為守則。本公司已向全體董事及監事作出具體查詢，且彼等已確認於截至2023年12月31日止年度內一直遵守《標準守則》所載的標準規定。

購買、出售或贖回本公司上市證券

截至2023年12月31日止年度，本公司或其任何附屬公司並無購買、出售或贖回本公司的任何上市證券。

限制性股票激勵計劃

經本公司日期為2022年2月18日的臨時股東大會批准，本公司已採納限制性股票激勵計劃，有效期為十年。

於截至2023年12月31日止年度內，本公司根據限制性股票激勵計劃的條款向激勵對象共實際授予限制性股票770,800股，該等限制性股票於其授予日的公平值確定為每股32.04港元。有關根據限制性股票激勵計劃授予的限制性股票數目變動及相關公平值的詳情載於本公告綜合財務報表附註16。

有關限制性股票激勵計劃的摘要及授予詳情將於本公司2023年度報告中進一步披露。

公眾持股量

根據已公佈資料及據董事所知，截至2023年12月31日止年度及於本公告日期，本公司已維持符合《上市規則》規定的充足公眾持股量。

刊發全年業績公告及年報

本公告已刊登於聯交所指定網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.polywuye.com)。本公司截至2023年12月31日止年度之年報(其載有《上市規則》所規定之所有資料)將於適當時候寄發予股東並可於上述網站查閱。

承董事會命
保利物業服務股份有限公司
董事長兼執行董事
吳蘭玉

中國廣州，2024年3月26日

於本公告日期，本公司執行董事為吳蘭玉女士；本公司非執行董事為劉平先生及黃海先生；及本公司獨立非執行董事為王小軍先生、譚燕女士及張禮卿先生。