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

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

2018年度利润分配预案：拟以公司2018年12月31日的总股本103,174,604股为基数，向全体股东每10股派发现金红利3元（含税），派发现金红利总额为30,952,381.20元。当年现金分红数额占2018年度合并报表中归属于母公司所有者净利润的33.71%，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134,126,985股。此预案需提交2018年度股东大会批准。

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	邓甜
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	zhengqj@nacity.cn

2 报告期公司主要业务简介

（一）主要业务

公司是将家登陆A股的物业服务企业，以“创百年卓越服务企业”为愿景，“让生活更美好”为使命，致力于建立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，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，服务对象包含住宅、写字楼、酒店式公寓、购物中心、城市综合体、企业总部基地、政府楼、工厂、学校、政府管理等。

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、印勤保障、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积累意见和建议。

2.物业管理顾问咨询业务：主要面向中小规模物业公司，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，为其提供咨询服务，帮助其顺利有物业管理团队。

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。公司为了日体经营需要，增强盈利能力，在基础物业服务之外设立物料科技、大悦商业、乐勤商访、乐勤楼宇、乐勤装饰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，搭建装修服务平台，服务网区业主，构建物业生态圈和社商生态圈，提升业主服务体验。

公司一直紧紧注互联网技术发展浪潮，和商探索与合资成立新工具新技术以迎来更高的服务效率。2015年以来，公司先后上线了“悦嘉家”、“悦服务”与“jypark”APP，围绕住、商、行、食、购、学等需求，为住宅、办公等不同用户群建了以线上线下一体化社区移动服务平台。

在国家大力倡导住房租赁的大背景下，大悦商业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，打造以服务公寓、国际青年社区、托管公寓和复合型园区四大产品为核心的新品品牌，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。物资采购包括服务及配件，办公用品及家具，酒店用品等，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、秩序维也、电梯保养、道路改造、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，督导及奖励，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表现。

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，有助于项目规模的拓展与项目接约，由总部市场营销中心负责组织营销中心各营业部/部门二级营销人员进行培训，由各个事业部/分公司的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，公司扩大日有媒体平台，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，如国区便民系列活动、小草人公益活动、深圳公物管理思量年华等，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

近年来，物业管理行业市场规模不断扩大，集中度快速提升，百强企业物业管理面积占比持续增长；新兴服务业与个人消费的加速融合，为物业服务行业带来了新的发展空间，各大物业企业积极布局增值服务。

1.行业规模扩大，集中度提升

根据中国物业管理协会统计，2017年全国物业管理行业总面积246.05亿平方米，三年复合增长率近12.01%。其中，百强企业规应市场发展，坚持规模化扩张，巩固区域市场优势地位，实现规模效益一枝独秀。2017年，百强企业管理面积与营业3163.83亿平方米，同比增长16.1%，市场份额持续走高，达32.42%，较上年提高2个百分点，增幅高于2016年，行业集中度进一步提升。

2.增值服务快速增长

传统物业服务企业主要聚焦于秩序服务、保洁、绿化、工程等基础物业服务，收入来源较为单一。近年来，随着国内人口红利的消失，物业服务企业承载着越来越大的用工及成本压力，因此，百强企业以基础服务为入口，借力互联网技术，以社区商业、社区教育、社区养老等多种物业服务，并在内部管理、人力资源管理、财务管理、信息管理等方面实现全面标准化管理，2017年百强企业多种经营盈利均值已达到2,300万元，同比大增32.99%，增速比传统物业服务盈利增速高的12个百分点，贡献近41.68%的净利润。收入占比从2015年的16.73%提升至2017年的28.20%，达136亿元。

3.智能化投入有所提升

增值服务的增长优化物业服务企业盈利结构，新技术、新设备的投入使用亦助力物业服务企业成本管控，硬件方面，设施设备机械化、信息化、智能化升级改造全面推进；软件方面，物业智能化管理平台推出，以标准化服务体系和 CRM、SAAS、ERP 等管理系统，进一步开创智能化管理的生态格局。

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

	2018年	2017年	本年比上年增减(%)	2016年
总资产	1,342,695,531.09	810,404,394.24	65.68	572,973,104.53
营业收入	1,058,628,607.75	819,623,428.66	29.18	577,745,318.77
归属于上市公司股东的净利润	91,811,779.99	74,832,415.45	22.69	62,964,778.66
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	69,418,564.90	69,464,313.94	-0.07	56,118,121.08
归属于上市公司股东的净资产	638,859,311.58	283,374,124.11	125.45	236,541,708.85
经营活动产生的现金流量净额	154,611,811.56	175,690,458.69	-12.00	63,296,465.37
基本每股收益（元／股）	0.91	0.97	-6.19	1.13
稀释每股收益（元／股）	0.91	0.97	-6.19	1.13
加权平均净资产收益率（%）	15.86	29.58	减少13.72个百分点	38.93

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	234,253,117.64	234,299,714.13	269,143,416.33	320,932,359.65
归属于上市公司股东的净利润	21,200,556.32	21,205,548.92	23,489,379.07	25,916,296.68
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	20,848,873.11	17,098,343.85	12,202,332.8	19,269,015.14
经营活动产生的现金流量净额	-4,360,016.47	52,760,492.8	-5,519,305.34	111,730,640.57

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）	6,748
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户）	6,780
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	8,181,825	35,454,575	34.36	35,454,575	无	0	境内非国有法人
韩芳	5,113,635	22,159,085	21.48	22,159,085	无	0	境内自然人
舟山五彩石投资合伙企业（有限合伙）	1,186,365	5,140,915	4.98	5,140,915	无	0	其他
北京银泰置地商业有限公司	1,071,429	4,642,858	4.50	4,642,858	质押	4,642,858	境内非国有法人
上海南都集团有限公司	1,071,428	4,642,857	4.50	4,642,857	无	0	境内非国有法人
郑勇强	357,143	1,547,619	1.50	1,547,619	质押	1,547,619	境内自然人
上海中城年代股权投资基金管理有限公司	357,143	1,547,619	1.50	1,547,619	无	0	境内非国有法人
金涛	340,905	1,477,255	1.43	1,477,255	无	0	境内自然人
中国工商银行股份有限公司－交银施罗德优势行业灵活配置混合型证券投资基金	1,474,146	1,474,146	1.43	1,474,146	无	0	其他
中国建设银行股份有限公司－交银施罗德阿尔法核心混合型证券投资基金	1,320,183	1,320,183	1.28	1,320,183	无	0	其他

上述股东关联关系或一致行动的说明 截至2018年12月31日，公司实际控制人为韩芳女士，直接持有公司21.48%的股权，通过浙江南都房地产服务有限公司间接持有公司34.36%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1.14%的股权，合计持有公司56.98%股份，为公司实际控制人。

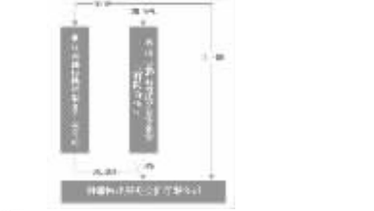
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明 无

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



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

报告期内，公司实现营业收入106,862867元，同比增长29.18%；实现营业总成本96,614867元，同比增长32.09%；实现归属于母公司净利润为9,181.18万元，同比增长22.69%，总资产达134,269.56万元，同比增长65.68%，其中归属于母公司所有者权益合计为63,885.93万元，同比增长125.45%。

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) 企业会计准则变化引起的会计政策变更

1) 会计政策变更的内容和原因

本公司根据《财政部关于修订印发2018年度一般企业财务报表格式的通知》（财会〔2018〕15号）和企业会计准则的要求编制2018年1-6月财务报表，此项会计政策变更采用追溯调整法。2017年度财务报表受重要影响的报表项目和金额如下：

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]