证券代码:000560　证券简称:我爱我家　公告编号:2020-023号

我爱我家控股集团股份有限公司

【2019】年度报告摘要

一、重要提示

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,投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

公司负责人谢勇、主管会计工作负责人及会计机构负责人(会计主管人员)何洋声明:保证年度报告中财务报告的真实、准确、完整。

公司所有董事均亲自出席了审议本次年度报告的董事会会议。

董事、监事、高级管理人员异议声明

□ 适用 √ 不适用

非标准审计意见提示

□ 适用 √ 不适用

董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

√ 适用 □ 不适用

是否以公积金转增股本

□ 是 √ 否

我爱我家控股集团股份有限公司(以下简称"我爱我家"、"本公司"或"公司")经本次董事会审议通过的普通股利润分配预案为:以公司目前扣除回购股份后的股本2,320,636,878股为基数(总股本2,355,500,851股,回购股份34,863,973股),向全体股东每10股派发现金0.70元(含税),送红股0股(含税),不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

□ 适用 √ 不适用

二、公司基本情况

(一)公司简介

股票简称	我爱我家	股票代码	000560
股票上市交易所	深圳证券交易所		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	文彬	解萍	
办公地址	云南省昆明市东风西路1号新虹2元广场C座12楼我爱我家董事会办公室		
传真	0871--65626688	0871--65626688	
电话	0871--65626688	0871--65626688	
电子信箱	wenbin@5i5j.com	xieping@5i5j.com	

(二)报告期主要业务或产品简介

1.公司主要业务概述及所处行业地位

本公司为国内首家登陆A股主板市场的居住综合服务类企业,跻身深股通和深证成指的样本股行列,并入选富时罗素全球股票指数系列、标普道琼斯新兴市场全球基准指数的A股名单。

公司前身昆明百货大楼创建于1959年,是云南省首批上市的商业零售企业。2017年底,公司完成对北京我爱我家房地产经纪有限公司控股权的收购,实现了全国扩张的产业升级,成为居住综合服务业龙头企业。公司坚持以房地产经纪为核心业务、协同发展房屋资产管理业务和商业资产管理业务,通过持续稳步推进"城市居家综合服务商"战略,围绕产业链布局、数字化IT系统建设、人力资源管理转型三大核心策略协同实施,为客户提供多元化、覆盖以居住为核心的全生命周期的产品和服务,助力城市让生活更美好。2019年,公司通过开展与微软的架构优化和云上战略合作,与长沙市高新区管委会合作建设大数据服务中心等,加速技术布局与规划,通过数字化全面助力业务发展,驱动实现数字化时代的商业创新。报告期内,公司居住综合服务的销售收入稳健增长,房地产经纪业务、房屋资产管理业务等主业客户满意度持续提升、品牌美誉度持续增强。随着投资并购业务的推进,公司在商业资产管理业务和衍生业务领域的布局进一步深化。同时,随着各业务深度融合及多业态对品牌的有效支撑,组成公司的扩张合力,品牌综合竞争力持续提升,为支持公司长远发展筑实基础。

2.报告期公司主要业务情况及经营模式

我爱我家自1998年开展房地产经纪业务以来,逐渐发展并形成全国化布局、多元化协同的业务格局,为客户提供租房、购房、置业投资、房屋资产管理、海外资产配置、房屋资产养老等居住全生命周期服务,实现代理、经纪、估价、资产管理等房地产综合服务及房后衍生业务在内的全业务链融合。公司始终坚持有质量增长的经营策略,实现了经营业绩的稳健发展。

公司主营业务包含房地产经纪、住宅资产管理、商业资产管理及房后衍生业务等,覆盖北京、杭州、上海、南京、苏州、天津、太原、南昌、成都、武汉、郑州、东莞等国内19个主要一二线城市,门店总数超过3400家,拥有员工近5万人。

(1)房地产经纪业务

公司是最早成立的全国性房地产中介服务连锁企业之一。二手房经纪业务包括二手房产买卖中介和房屋租赁中介服务,为业主和租房人提供信息、房源带看、交易条件谈判、签约到售后的一站式专业化服务。新房业务包括营销顾问、代理销售、渠道分销、渠道整合、电子商务等业务形式。公司已开设海外城市公司6家,海外业务覆盖美国、加拿大、阿联酋、日本、马来西亚、越南等。

(2)房屋资产管理业务

"相寓"是国内创立时间最早、管理规模领先,为数不多持续盈利的房屋资产管理领航者。"相寓"以高效率、高质量资产管理服务为导向,基于广大客户的差异化需求,面向业主和租客定制了多种委托、装修、租住、家居产品和服务,从建立之初推出了相寓HOME、相寓ROOM、相寓PARK、相寓INN四大产品品牌,租住体验不断升级,旨在打造以住宅资产管理为核心、品质生活相结合的综合服务平台。"相寓"荣获2019上半年度融资长租公寓综合榜·分散式TOP10、2018-2019第一届"中国租赁空间设计奖"·最佳项目奖。

(3)商业资产管理业务

公司拥有完整的商业资产管理产业链,运营产品涵盖社区购物中心、沿街商铺、步行街、写字楼等多种商业形态。公司旗下的商业资产运营品牌各具特色并形成有效互补:"昆百大"是具有60年经营历史的零售商品品牌,管理营运面积40万平方米,主要经营模式是对自持购物中心和委托商业资产进行运营管理;"蓝海购"是社区商业及商业公寓销售运营专业服务商,运用人工智能技术,分析不动产的产品价值、投资价值、房租价格、客户价值AI模型,为发展商、服务商提供开发、营销、投资等决策依据。拥有定位咨询、项目规划、产品设计、业态布局、运营优化及招商销售在内的全流程服务能力,已发展至长沙、上海、武汉、南京、石家庄、上海、西宁等全国10多个城市。

随着各项业务不断深入融合,公司将更加充分发挥多种经营业态间的协同效应、资源共享、统筹运营,实现优势互补、提升品牌、技术、团队等方面的核心竞争力,使公司具备强大的抵御单个细分市场的周期性风险能力,促进公司经营规模和盈利能力的稳定增长,形成公司的扩张合力。

3.主要业绩驱动因素

(1)站在客户的角度,通过端到端的协同,降本增效,为客户和企业创造价值

前台提升管理效能,以目标为导向,紧扣过程量数据,优胜劣汰,不断提高店面和人员的效能,人工成本明显下降,中后台赋能前台,提供配套服务和保障,实行全方位流程管理,降低成本,提升经营效率。用技术驱动业务提效,服务和业务支持线上化,线上线下一体化,重塑服务流程,技术不断迭代升级。注重人才招募和培育,搭建多层级的人才梯队,强化组织保障。

(2)聚焦业务,让公司更专注、更专业,实现差异化

二手业务通过发挥核心城市的资源优势,聚焦重点盘,控市占提费率,保持市场敏感度,抢占新的机会点和空白点,新房业务以门店分的转核心,开展个盘聚焦和全员营销,提升客单价,增厚利润。租赁业务主要是需求量最大且发展趋稳定、持续的分散式长租业务,并基于城市特点及区域特点灵活组合产品。商业资产管理业务持续提升已有项目的运营表现,确保已有项目经营坪效的持续提升,打造地区标杆性商业项目,增强品牌影响力。

(3)业务多元一体化,以平台化为目标,不断扩大业务边际,规模驱动业绩增长

以客户服务为先导,以二手房经纪业务为核心,围绕城市居住产业进行更深层探索,打造产品矩阵,溢出流量截取,通过水平一体化和纵向一体化,培养客户全生命周期、全过程的一站式服务能力,创造客户价值。在公司多元一体化水平成熟后,实施平台化,利用平台规模效应,推动公司业绩持续增长。

(4)市场规模扩容、消费者需求改变、技术驱动产业升级,在未来多变的市场竞争中,头部企业更具优势

中国城镇化进程仍在进行中,长期看市场空间巨大,人口流向使得需求相对集中,公司业务长期精耕一二线重点城市,供需从空间上匹配度更高。伴随消费观念升级,消费者日益呈现出多元细分的消费诉求。公司积累了海量的客户数据,支持构建精准、全面、多维的用户画像体系,保证了公司产品服务设计的有效性,营销的精准性,技术正深刻改变着行业,公司在大数据、深度学习等技术应用方面有着深厚的沉淀,楼盘库、VR看房、个性化推荐等赋能组织,助力公司业务发展,公司资金充足,持续研发投入,优势持续扩大。

(三)主要会计数据和财务指标

1.近三年主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

□ 是 √ 否

	2019年	2018年	本年比上年增减	2017年
营业收入(元)	11,211,454,404.46	10,692,135,480.69	4.86%	1,318,536,228.07
归属于上市公司股东的净利润(元)	827,447,871.93	631,006,557.23	31.13%	72,890,641.65
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润(元)	735,063,712.43	654,694,144.17	12.28%	58,909,490.66
经营活动产生的现金流量净额(元)	1,184,894,943.25	805,086,552.76	47.18%	550,590.90
基本每股收益(元/股)	0.3566	0.2714	31.39%	0.0479
稀释每股收益(元/股)	0.3566	0.2714	31.39%	0.0479
加权平均净资产收益率	8.49%	6.76%	1.73%	1.92%
	2019年末	2018年末	本年末比上年末增减	2017年末
总资产(元)	19,491,620,921.75	18,368,871,575.26	6.11%	17,132,164,857.32
归属于上市公司股东的净资产(元)	10,177,991,766.46	9,406,257,483.18	8.20%	7,775,804,894.27

注:经2018年7月12日召开的2018年第四次临时股东大会审议通过,公司决定使用自筹资金以集中竞价交易方式回购公司股份用于实施股权激励计划。截至2018年11月28日,公司本次回购股份方案已实施完毕,公司累计以集中竞价交易方式回购公司股份34,863,973股,根据企业会计准则相关规定,上述回购的股份属于库存股,不参与利润分配,在计算基本每股收益时予以扣除。

2.分季度主要会计数据

单位:元

	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度
营业收入	2,580,588,969.84	3,098,576,547.43	3,005,967,021.22	2,526,321,865.97
归属于上市公司股东的净利润	205,481,104.77	175,416,374.21	260,286,765.53	186,263,627.42
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	168,879,222.44	185,564,941.34	249,870,627.20	130,748,921.45
经营活动产生的现金流量净额	377,521,942.10	392,928,979.78	790,462,470.53	-376,018,449.16

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

□ 是 √ 否

(四)股本及股东情况

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

报告期末普通股股东总数	30,515	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	30,319	报告期末表决权恢复的优先股股东总数	0	年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数	0
前10名股东持股情况							
股东名称	股东性质	持股比例	持股数量	持有有限售条件的股份数量	质押或冻结情况		
					股份状态	数量	
西藏太和先机投资管理有限公司	境内非国有法人	17.45%	411,029,689	116,853,933	质押	374,800,151	
五八有限公司	境内非国有法人	8.28%	195,000,000	0	-	-	
天津东银玉衡企业管理咨询中心(有限合伙)	境内非国有法人	8.07%	190,023,202	190,023,202	-	-	
谢勇	境内自然人	5.52%	130,000,000	97,500,000	质押	130,000,000	
刘田	境内自然人	3.13%	73,842,535	29,537,015	-	-	
天津海立方舟投资管理有限公司	境内非国有法人	3.10%	73,033,706	0	质押	73,030,000	
张晓晋	境内自然人	2.54%	59,904,009	23,961,605	-	-	
青岛中建新城投资建设有限公司	境内非国有法人	2.23%	52,417,869	0	-	-	
昆明汉鼎世纪企业管理有限公司	境内非国有法人	2.00%	47,057,966	0	质押	27,359,800	
李彬	境内自然人	1.80%	42,382,904	23,961,605	-	-	
上述股东关联关系或一致行动的说明	上述股东中,谢勇先生和西藏太和先机投资管理有限公司为一致行动人,谢勇先生为本公司实际控制人,其控制的西藏太和先机投资管理有限公司为本公司控股股东。除上述外,上述前10名股东之间,前10名股东与前10名无限售条件其他股东之间不存在关联关系,不属于《上市公司持股变动信息披露管理办法》中规定的一致行动人。						
参与融资融券业务股东情况说明(如有)	上述股东通过信用担保证券账户持有公司股票情况为:昆明汉鼎世纪企业管理有限公司通过东北证券股份有限公司客户信用交易担保证券账户持有公司股票19,697,966股,通过普通证券账户持有27,360,000股,其合计持有公司股票47,057,966股。						

2.公司优先股股东总数及前10名优先股股东持股情况表

□ 适用 √ 不适用

公司报告期无优先股股东持股情况。

3.以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系

(五)公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市,且在年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券

否

经公司2019年4月7日召开的第九届董事会第三十二次会议同意,并2019年4月30日召开的2018年年度股东大会批准,公司拟面向合格投资者公开发行总额不超过20亿元(含20亿元)人民币公司债券。

2019年9月20日,公司收到中国证券监督管理委员会出具的《关于核准我爱我家控股集团股份有限公司向合格投资者公开发行公司债券的批复》(证监许可[2019]1618号),核准公司向合格投资者公开发行面值总额不超过20亿元的公司债券。

该事项具体内容详见公司分别于2019年4月9日、2019年5月6日和2019年9月21日刊登于巨潮资讯网(www.cninfo.com.cn)的《关于公开发行公司债券预案的公告》(2019-033号)、《2018年年度股东大会决议公告》(2019-052号)和《关于向合格投资者公开发行公司债券获得中国证券监督管理委员会核准的公告》(2019-082号)。截止目前,本次债券发行工作尚在进行中。

三、经营情况讨论与分析

(一)公司主要经营成果

1.报告期公司主要经营指标完成情况

报告期内,公司内强外塑、多元协同、线上线下一体化,降本增效成果明显,业绩增长稳步。2019年,公司实现营业收入1,121,145.44万元,较去年同期增长4.86%;实现营业利润116,311.75万元,较去年同期增长17.84%;实现归属母公司所有者的净利润82,744.79万元,较去年同期增长31.13%;实现扣除非经常性损益后归属母公司所有者净利润73,506.37万元,较去年同期增长12.28%;经营活动产生的现金流量净额为11,848,489.49万元,较上年同期增长47.18%;报告期末,公司总资产1,949,162.09万元,较期初增长6.08%;归属于上市公司股东的净资产1,017,799.18万元,较期初增长8.14%,资产有息负债率从13.80%降至12.79%,年度内公司各项经营管理指标健康稳定、持续增长、业务结构进一步优化,资产运行质量、市场形象和品牌价值持续提升。

2017-2019年,在政策趋严、趋紧的背景下,公司控股子公司北京我爱我家房地产经纪有限公司累计扣非归母净利润实现187,511万元,业绩承诺达成率104.17%,充分践行了有质量增长的经营方针。

2.报告期居住综合服务业务发展情况

(1)房地产经纪业务

①二手房业务

报告期内,公司二手房业务实现收入571,894.89万元,同比增长4.3%。公司重点城市、核心区域二手买卖市占率保持领先优势,2019年北京、杭州、南京、苏州、太原、天津、无锡等城市市占率稳居前三,其中杭州市场占有率超过30%,连续三年排名第一。部分城市在区域成交量下降和竞争加剧的情况下,通过区域门店加密、深耕重点盘源,市占率依然平稳。

公司始终坚持经纪业务的本质是服务。2019年推出"品质服务十大承诺",全面保障消费者权益,得益于客户对服务品质的认可,二手房买卖净单均价约5万元,同比增长14%。

2019年,公司重点提升区域和单店竞争力,保持直营业务的店均、人均效率优势,二手房业务月度人均业绩1.53万元,同比增长12.20%。公司在IT系统持续高投入,通过线下服务保障和数字化工具的迭代开发,保持了效率的持续提升。线上线下双管齐下,建立了长效驱动效率增长的机制。

二手房业务凭借广泛的终端布局、良好的社区关系,形成了极具竞争力的流量入口优势,源源不断地向公司新房业务、房屋资产管理业务、商业资产业务、海外业务输入客户资源,也为公司业务多元化提供落地支撑,随着公司业务多元一体化战略的深入,二手经纪业务价值将凸显。

②新房业务

报告期内,公司新房业务实现收入190,506.53万元,同比增长16.5%,六成以上的城市新房收入实现同比提升,月均可售项目数量超过2000个,覆盖全国重点开发商,并着重提升项目合作的广度和深度。

公司通过持续强化重点盘意识,加强门店穿透力度,做好盘点匹配,以及针对人效关键指标的督导、管理、培训等,从而有效地提升了经纪人在新房上的人均收入,门店分销业务人均月认购收入同比增幅35.15%。新房专业线通过提升直签项目数量占比、提高商业豪宅等高客单价产品的成交占比,渠道业务客单价从2018年的4.52万元提升至2019年的5.23万元,增幅15.76%。2019年,各项业务创新机制的落地,为新房收入增长提供了新动能,销售权收购及垫佣业务方式增强了对中小机构的整合能力,也很好地助力加盟业务拓展,增加了对加盟门店的粘性。南昌、东莞等加盟业务为主的城市公司,收入实现了100%以上的高速增长。

③海外业务

截至2019年,公司设立境外分公司6家,形成了海内外业务联动的一站式运营服务模式,海外分公司均立足于本地,自有经纪人团队,设立了本地服务网站,可为国内客户提供一系列落地服务,同时能为当地居民提供服务。2019年公司开展推介活动68场,认购转化率9.33%。

(2)房屋资产管理业务

长租公寓行业受政策支持和资本青睐,品牌从生、规模发展迅速,但普遍面临盈利难的问题。2019年,很多长租品牌因运营不善频频暴雷,业主和租客遭受巨大损失。

研究租赁市场的变化趋势,相寓自年初开始就主动调整布局,降低不良库存,坚持以运营周转效率为核心策略,聚焦租赁需求稳定提升的区域。截至2019年12月,相寓全国在管规模27.6万套,实现收入187,194.24万元,同比增长13.1%,全国全年平均出租率达95%,全年平均出房周期12.6天,其中2019年第四季度平均转控期同比缩短17%,运营质量和效率均为行业领先。

2019年,相寓构建了客户驱动"五大工单"体系为核心端到端服务流程体系,推动客服从"人工"向"在线智能"变革;AMS系统实现了全国相寓业务的标准化、线上化并统一管理,全面迭进承租线上电子化签约时代。2019年合计承租线上签约达145万份,完成线上支付收款近100万笔,线上服务工单100余万单。

(3)商业资产管理业务

公司控股子公司北京我爱我家房地产经纪有限公司于2019年5月以支付现金的方式购买了湖南蓝海购企业策划有限公司100%股权。蓝海购为国家级高新技术企业、双软企业,涵盖房地产租售、商业地产运营、星级酒店连锁等业务板块。蓝海购在进入我爱我家体系后,丰富、扩展了公司新房业务项目谈判及客户资产增值的能力。2019年,蓝海购新项目主要聚焦社区商业、公寓等商业地产的包销业务,在公司品牌加持、资金投入、渠道共享、技术赋能等支持下,实现扣非归母净利润8735万元,业绩达成率124.78%。

公司商业资产运营品牌"昆百大"专注于大型购物中心的运营管理,运营项目7个,管理面积约40万平方米,自持面积约24万平方米,管理商业项目品牌包括昆明百货大楼新纪元店、新天地、新西南、新都会、国际派、大理泰业、昆明走廊等。报告期内,商业物业运营业绩稳中有升。

3.报告期经营管理情况

(1)系统推进"数字爱家",积极构建"云上房产"

懂得客户多一点,让服务更便捷、更安心、更贴心,大数据、人工智能工具在服务标准建设、资金安全管理、线上签约与支付、线上委托房源等方面陆续投产,赋能客户找房和经纪人服务过程,持续提升客户的找房效率,让客户感受到我爱我家服务的便捷、安心和贴心。将基于智能推荐引擎的多种房源推荐服务、基于深度学习的同户型房源查询系统、融合多源数据的小区指数和房屋估价等服务工具应用在客户找房过程中的各个场景,让找房更加便捷、精准,打造"千人千面"的服务模式。通过房源个性化推荐与消息推动、"猜你喜欢"等服务,在洞察客户找房意图和需求偏好的基础上,为客户推荐符合其个性化需求偏好的房源,增加高匹配度房源的曝光率,提高客户寻找合适房源的效率,进一步提升了官网的访问量。以公司官网北京房源访问量为例,个性化推荐服务上线后,租赁房源相关展位访客量和页面浏览量提升超3倍,二手房买卖房源相关展位访问量提升超2倍;相似推荐服务上线后,租赁房源相关展位访问量提升超2倍。

基于大数据技术研发并推出使用的小区测评服务功能,为全国4万多个小区建立了测评分析报告,分析指数包含内部设施、物业条件、交通条件、生活配套、购物餐饮、体育活动、医疗保障等,报告通过定勘后的文字整理、配图、分项评分等内容,直观呈现了小区内部及周边的总体情况,为客户寻找心中的"家"提供了实用的参考数据。

为进一步做好客服品质保障,在客服中心服务、官网等渠道端口的业务来电全量启用了智能审核与评估功能,在自动识别服务应答不规范、存在业务违规或其他高风险事件基础上,有针对性地进行重点复核与跟进,售后服务效率进一步提高,同时降低了业务风险。

增强经纪人作业活力、加快创新协作。核心业务系统内嵌的标准化服务要求和规范的作业流程使经纪人的业务操作有章可循,更加简单、专业。移动作业功能让经纪人随时随地更新和查看资源、约见客户、生成协议、获得审批,跟进线上签约、线上支付等交易进程,随时回复客户询问。经纪人推荐平台实现真实房源一键多平台推送并展示,极大提升了经纪人发布房源的质量和效率。房源推荐、客户画像、爱聊、税费计算、小区价格等辅助功能,让经纪人可便捷及时地获得专业化工具支持,移动签署普租合同以及移动支付的能力,达到了行业领先水平。

针对员工在业务规则、管理政策制度、系统使用方法问题等方面的咨询和技术支持服务需求,广泛实施了智能机器人自动应答系统,并正在建立统一入口、三级支持的Helpdesk支持体系,让全体经纪人体验到人工智能带来的便捷和复杂问题一站式解决的高效体验。打通一线经纪人与后台的直通渠道,简化问题解答流处理过程,使经纪人更加专注于客户的服务和业务的跟进。

通过客户画像服务、房源匹配工具、房源封面图片识别服务、业务过程统计分析等服务工具的广泛实用,赋能经纪人为客户提供服务的各个环节,助力完善以客户为中心的服务机制。通过客户画像服务,使经纪人在与客户沟通、服务的过程中能及时了解客户关注的房源区域、户型、面积、价格等需求偏好,通过基于客户画像的房源匹配等工具,协助经纪人为客户推荐符合其需求的房源,更加高效地为客户服务。2019年,客户画像服务接口累计调用超过890万次。

核心业务系统全面升级。2019年上半年启用新一代二手经纪服务系统,系统引用人脸识别、电子签章、电子签名、电子合同、移动审批、电子支付等数字化技术手段实现了买卖业务的全面线上化、普通租赁业务的全面移动化,作业效率、用户体验获得大幅提升的同时,运营成本大幅降低。相寓AMS系统完成全国城市公司的整体落地布局,实行全国相寓业务的统一全标准化线上化管理,实现了维修、保洁、配送、装修、租务、客服等整个服务体系的线上整合。新一代新房系统城市推广项目已启动,系统重构全公司的新房业务业财一体化流程。成立平台事业部,启动平台化建设,打造线上线下一体化的面向加盟门店和合作伙伴的新赋能平台,实现系统、行业基础数据、商机等多类核心资源的有序共享,通过科技手段推动有效合作,提升行业效率;从商机流量、社交营销、日常作业系统工具、楼盘框架等基础数据、交易支持、和中后台运营服务对接等多方面对平台用户进行支持。

中后台管理线上化范围进一步扩大。建设电子签章系统,引入契约锁电子签章平台,将原有繁重的劳动劳务合同签署工作由线下搬到线上,优化员工服务,提高工作效率。搭建招聘系统,解决房产经纪行业人员流动量巨大的招聘痛点,通过建设招聘系统,整合招聘多渠道资源,规范招聘流程,大幅提升招聘效率,招聘系统自2019年7月在北京公司上线以来,已经累计筛选简历超过10万份,邀约安排面试2万余次,成功录用2600余人,2020年将完成全国推广。建设"繁星学习平台",解决经纪人学习、考试痛点。繁星学习平台是公司根据行业特点自研的学习平台,目前就活用户超过1.7万人,用户共在线学习19万分钟,极大缓解房产经纪人因地点分散,人员流动快带来的培训难问题。

混合云框架已搭建成型。我爱我家与微软的战略合作全面展开,在微软Azure上完成核心框架规划设计工作,已将部分系统从IDC机房迁移到微软Azure云,全面推进架构优化、DevOps落地工作。同时,公司与亚马逊合作,将我爱我家新一代新房和二手房系统落户AWS云。至此,公有云+私有云的混合云框架已搭建成型,后续将依托云技术优势,提升研发和部署效率,快速支撑核心业务的创新迭代需求。

(2)多项管理创新举措取得阶段性成效

区域化管理示范区效应逐步显现。区域管理中心的设立,是公司管理创新的大胆尝试,更是应对行业变革的战略先行区,其首要目标是提高城市公司的综合运营效率,同时从各城市公司的需求入手,通过业务系统选代升级、人力资源数字化转型、前后台组织结构调整、绩效改革等工作,有效提升人力资源效益和人力资产价值。成立一年多来,区域管理中心通过对辖区城市公司系统化、垂直化、集中化的管理模式改革,有效促进各城市公司的资源统一与高效调配,进而实现更加科学化的企业管理模式,切实践行了"有质量增长"的发展模式,并在公司重大战略推动和实践中起到了先遣队和排头兵的作用。

"直营式合伙"试行成功,广纳优秀的门店管理者。门店合伙人项目在华南区域首先落地,有效激发了优秀管理者的经营潜能,实现了公司与店东的双赢,并为城市经营规模的扩张奠定了很好的基础。此项机制在2020年将得到更大范围的推广,因地制宜,吸纳更多行业优质的店东加入我爱我家。

(3)官网获客渠量着提升,数字技术打开居住生活新场景

2019年,我爱我家网络流升级产品,运用大数据和AI技术进一步提升选房过程的智能化程度、与第三方合作并挖掘经纪人潜能丰富官网资讯和问答等内容、升级业主服务和线上签约功能,提升官网全服务流程覆盖的能力。

我爱我家网全年日均活跃用户数(DAU)为28.1万,同比上升16.4%。移动端(APP+WAP)的DAU为20.6万,占总量的73%,较去年同期增长4%。官网来源于自然搜索的DAU从年初的1.34万增长到7.01万,自然流量与付费流量互补,有效推动网站商机转化效率的提升。我爱我家网全年为经纪人提供了530万次有效客户沟通量,同比增长6%。官网佣金贡献率在2019年9月达到18.1%,首次超过外部线上渠道的贡献总和,2019年12月,官网佣金贡献率占比进一步提高到19.2%,相对外部线上渠道的优势进一步拉大。

2019年,公司着力布局VR技术及其衍生应用场景,全年累计制作完成VR房源24.2万套,其中16.1万套配备了VR装修效果展示。从VR方案的技术能力和VR房源制作量上,我爱我家网处于行业领先行列。

(4)收购"蓝海购"、商办业务上线官网,商业全产业链实现打通

2019年上半年,公司收购蓝海购100%股权,布局商业版图,蓝海购的加入使公司商业地产营销及运营业务得到有效补充,为公司在商业地产领域的未来发展奠定基础。2019年9月,公司进军商业办公领域,我爱我家网全新上线了商业办公频道,目前写字楼租赁业务已拓展至北京、杭州、南京、上海、成都、青岛六个城市,上架商办房源23000余套。商办业务专注于商业办公租赁及相关服务领域,依托互联网与大数据应用,与线下门店联动,为企业与商业办公运营商搭建互联渠道,为商业办公市场与城市空间构建良性生态,致力于优化商业办公的经营模式和服务体验。

(5)通过技术升级,扩充线上服务边界

公司领先于业内布局VR技术及其衍生应用场景。我爱我家网"VR 看房方案"于2018年6月首次上线。2019年6月,在"VR 看房方案"基础上升级的"一键换装"功能在公司官网和移动端上线。"一键换装"功能通过AI和大数据算法实现全自动化装修风格呈现和家具摆放,不需要人工参与,这项应用当前在算法自动化程度和虚拟装修房源数量上均处于业内领先行列。

(二)报告期内主营业务是否存在重大变化

□是 √否

(三)占公司主营业务收入或主营业务利润10%以上的产品情况

√适用 □ 不适用

单位:元

产品名称	营业收入	营业成本	毛利率	营业收入比上年同期增减	营业成本比上年同期增减	毛利率比上年同期增减
资产管理	1,626,519,401.30	1,474,511,883.37	9.35%	-1.70%	17.39%	-14.74%
经纪业务	5,679,577,807.43	3,760,125,220.32	33.80%	3.54%	-5.10%	6.03%
新房业务	1,911,782,718.95	1,535,448,808.42	19.68%	16.91%	31.98%	-9.18%

(四)是否存在需要特别关注的经营季节性或周期性特征

□是 √否

(五)报告期内营业收入、营业成本、归属于上市公司普通股股东的净利润总额或者构成较前一报告期发生重大变化的说明

□ 适用 √ 不适用

(六)面临暂停上市和终止上市情况

□ 适用 √不适用

(七)涉及财务报告的相关事项

1.与上年度财务报告相比,会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况说明

√ 适用 □ 不适用

1.经本公司2019年4月7日召开的第九届董事会第三十二次会议审议同意的会计政策变更情况

(1)财政部于2017年3月31日发布了《关于印发修订〈企业会计准则第22号——金融工具确认和计量〉的通知》(财会[2017]7号)、《关于印发修订〈企业会计准则第23号——金融资产转移〉的通知》(财会[2017]8号)和《关于印发修订〈企业会计准则第24号——套期会计〉的通知》(财会[2017]9号);于2017年5月2日发布了《关于印发修订〈企业会计准则第37号——金融工具列报〉的通知》(财会[2017]14号)。针对修订后的《企业会计准则第22号——金融工具确认和计量》、《企业会计准则第23号——金融资产转移》、《企业会计准则第24号——套期会计》和《企业会计准则第37号——金融工具列报》(以下统称"新金融工具准则")四项会计准则,要求境内上市企业自2019年1月1日起施行。

(2)财政部于2018年6月15日发布《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),对一般企业财务报表格式进行修订。根据该文件要求,公司需对会计政策和会计估计相关内容进行相应调整,并按照该文件规定的一般企业财务报表格式(适用于尚未执行新金融准则和新收入准则的企业)编制公司的财务报表。

经本公司2019年4月7日分别召开的第九届董事会第三十二次会议和第九届监事会第十八次会议同意,按照财政部发布的上述通知及新修订的企业会计准则的规定和要求,公司对相关原会计政策进行相应变更。变更日期根据财政部上述通知及上述企业会计准则规定的起始日期执行。与财务报表格式相关的会计政策变更是对原财务报表列报项目作出的合并、分拆、新增调整,仅对公司财务报表格式和报表项目列报产生影响,对公司当期及前期的财务状况、经营成果和现金流量不产生任何影响。根据新金融工具准则的衔接规定,公司无需追溯调整期间可比数,公司自2019年1月1日起执行新金融工具准则。

2.经本公司2019年8月25日召开的第九届董事会第三十九次会议审议同意的会计政策变更情况

财政部于2019年4月30日发布了《关于修订印发2019年度一般企业财务报表格式的通知》(财会[2019]6号)。要求执行企业会计准则的非金融企业按照企业会计准则和上述通知的要求编制2019年度中期财务报表和年度财务报表及以后期间的财务报表。

按照上述通知的规定和要求,经本公司2019年8月25日分别召开的第九届董事会第三十九次会议和第九届监事会第二十三次会议同意,公司结合具体情况对相关原会计政策进行相应变更,并于上述文件规定的起始日按照规定的一般企业财务报表格式编制公司财务报表。本次会计政策变更仅对财务报表格式和部分项目填列口径产生影响,对公司资产总额、负债总额、净资产、营业收入、净利润均无实质性影响。

3.经本公司2020年4月28日召开的第九届董事会第四十五次会议审议同意的会计政策变更情况

(1)财政部于2017年7月5日发布了《关于修订印发〈企业会计准则第14号——收入〉的通知》(财会[2017]22号)(以下简称"新收入准则"),要求境内上市企业,自2020年1月1日起施行;财政部于2019年5月9日发布了《关于印发修订〈企业会计准则第7号——非货币性资产交换〉的通知》(财会[2019]8号)(以下简称"新非货币性资产交换准则"),要求所有执行企业会计准则的企业施行。根据规定,新非货币性资产交换准则自2019年6月10日起施行;财政部于2019年5月16日发布了《关于印发修订〈企业会计准则第12号——债务重组〉的通知》(财会[2019]6号)(以下简称"新债务重组准则"),要求所有执行企业会计准则的企业施行。根据规定,新债务重组准则自2019年6月17日起施行。

(2)财政部于2019年5月9日发布了《关于印发修订〈企业会计准则第7号——非货币性资产交换〉的通知》(财会[2019]8号)(以下简称"新非货币性资产交换准则"),要求所有执行企业会计准则的企业施行。根据规定,新非货币性资产交换准则自2019年6月10日起施行。

(3)财政部于2019年5月16日发布了《关于印发修订〈企业会计准则第12号——债务重组〉的通知》(财会[2019]9号)(以下简称"新债务重组准则"),要求所有执行企业会计准则的企业施行。根据规定,新债务重组准则自2019年6月17日起施行。

(4)财政部于2019年9月19日发布了《关于修订印发合并财务报表格式(2019版)的通知》(财会[2019]16号)(以下简称"修订通知"),对合并财务报表格式进行了修订,要求执行企业会计准则的企业按照修订通知的要求编制2019年度合并财务报表及以后期间的合并财务报表。

按照上述通知及企业会计准则的规定和要求,公司结合具体情况对相关原会计政策进行相应变更。

2.变更日期

根据财政部上述通知及上述企业会计准则规定的起始日期执行。

3.变更前后采用的会计政策

本次变更前,公司执行财政部发布的《企业会计准则——基本准则》和各项具体会计准则、企业会计准则应用指南、企业会计准则解释公告以及其他相关规定。

本次变更后,公司将按照财政部发布的新收入准则、新非货币性资产交换准则、新债务重组准则和修订通知的规定执行。除以上会计政策变更外,其他未变更部分,公司仍按照财政部前期颁布的《企业会计准则——基本准则》和各项具体会计准则、企业会计准则应用指南、企业会计准则解释公告以及其他相关规定执行。

4.变更的主要内容

(1)与新收入准则相关的主要变更内容

新收入准则将现行收入和建造合同两项准则纳入统一的收入确认模型,以控制权转移替代风险报酬转移作为收入确认时点的判断标准;识别合同所包含的各单项履约义务并在履行过程中分别确认收入;对于包含多重交易安排的合同的会计处理提供了更明确的指引;对于某些特定交易(或事项)的收入确认和计量给出了明确规定。

(2)与新非货币性资产交换准则相关的主要变更内容

新非货币性资产交换准则规定了非货币性资产交换的定义和适用范围,明确了换入资产和换出资产的确认时点,明确了以公允价值和以账面价值为基础的非货币性资产交换的价值计量和核算方法,新增对非货币性资产交换是否具有商业实质及其原因的披露要求。

(3)与新债务重组准则相关的主要变更内容

新债务重组准则对债务重组重新进行定义,强调重新达成协议,不再强调债务人发生财务困难、债权人作出让步;规范了债权人确认受让资产、债务人终止确认负债的条件和时点,并重新规定了债权人、债务人的会计处理及信息披露要求等。

(4)合并财务报表格式的主要变化

合并资产负债表:将原合并资产负债表中的"应收票据及应收账款"行项目分拆为"应收票据"、"应收账款"、"应收款项融资"三个行项目;将"应付票据及应付账款"行项目分拆为"应付票据"、"应付账款"两个行项目;新增"使用权资产