证券代码:000560 证券简称:我爱我家 公告编号:2021-028号

我爱我家控股集团股份有限公司

【2020】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2,328,636,878股(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0.13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	解萍	李亚莉	
办公地址	云南省昆明市东风西路1号新纪元广场C座12楼我爱我家证券事务办公室		
传真	0871-65626688	0871-65626688	
电话	0871-65626688	0871-65626688	
电子信箱	xieping@51ifj.com	liyajun@51ifj.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

我爱我家是全国领先的居住服务平台运营商,基于二十余年的脱意进取,以专业、安全、高效的运营管理体系为支撑,为客户提供高品质、一站式的居住全生命周期综合服务,"我爱我家"相关商标被认定为不动产经纪行业全国驰名商标。公司主营业务包含房地产经纪服务(二手房、新房、租赁、海外)、住宅资产管理、商业资产运营及居住衍生业务等,覆盖北京、杭州、上海、南京、苏州、天津、太原、深圳等28个国内主要一、二线城市,以及芝加哥、多伦多、东京、大阪、迪拜等海外城市。截至目前,全国门店总量近4000家,员工总数近5万人。

我爱我家以互联网和大数据等技术驱动的数字化转型作为首要战略,重塑业务模式,从标准化到线上化,再到智能化,现已具备业内领先的地产经纪业务全价值链数字化运营、端到端闭环交付能力。公司在核心城市实现签约交易服务全线上化、贷款申请服务全线上化、房产证服务流程全移动化,客户及业主服务自助化,同时实现经纪人学习成长和作业过程由机器人助手个性化赋能,可基于实时的客户画像为客户提供专业的个性化服务。

2020年,我爱我家IT团队获得计世传媒评选的中国年度杰出数字化团队,"i+经纪人"获得中国年度杰出数字化项目大奖。2021年3月举办的"鲸屏数字产业峰会"上,我爱我家作为新一代数字化代表企业,入选"产业升级年度十佳线行者"。

在众人的将来,伴随数字化产品的全国推广,线上流量场景(官网、VR、私域流量及去中心化流量场景)和线下门店网络社区辐射体系将共臻辉煌,持续创造大量有价值的数据,从而带来知识的快速迭代和对行业更深刻的洞察,为消费者和经纪人带来更高效率和更好体验,为我们的员工、客户、合伙伙伴、股东创造更大价值。

我爱我家凭借优秀的经营表现与良好的行业代表性,先后入选深股通和深证成指样本股,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A股名单。

欢迎登陆美好居住服务平台:www.5i5j.com,让我们陪您发现心中的家,共同开创美好居住新时代。

2.报告期内公司主要业务所处及经营模式

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闭环。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。

(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。公司海外业务运营品牌为"我爱我家海外",主要在海外开展新房销售、二手房经纪、房屋资产管理等业务,为业主提供全球资产配置的境内外一站式服务。

(2)房屋资产管理业务

相城始于集团自2001年开始的"房屋管家"租赁业务,提供满足生活所需的多元租房产品与综合生活服务,是国内最早提供房屋资产管理服务与长租公寓服务的企业之一。租赁经营行业的开了者,业务覆盖北京、杭州、上海、深圳、太原、苏州、天津等国内15个中型城市。"相城"商标被认定为了多种类别、装修、租住、家居产品和服务的注册商标。相城PROPERTY、相城ROOM、相城PARK、相城INN四大产品品牌,租住体验不断升级。相城在创立之初便对运营流程的效率把控和数据的长期积累整合有着极高的要求,在多年的市场运作发展过程中一直保持良性稳健发展。经过长达20年的精心运营,相城一直处于行业龙头地位,在经营发展过程中,相城从产品更新、技术更新、管理、品牌、社群化管理等方面不断探索新模式,积累了宝贵的运营经验和大量的经营数据,从而为产品的更新迭代和后续服务体系营建上创造更大的广阔空间和优势。

(3)商业资产管理业务

公司拥有完整的商业资产管理能力,运营品品鉴社区购物中心、消费商城、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优势并形成有效互补,"昆百大"是具有超过60年经营历史的零售商业品牌,主要经营模式是对百货购物中心和现代商业资产进行运营管理,"喜商"是社区商业及商业综合体管理品牌,通过人工智能技术、分析不动产资产品价值、投资价值,形成不动产价值AI模型,为发商、服务商提供其价值、投资、招商等决策依据。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余个城市。

随着平台化进程的有序推进,以及各项业务的深入融合,公司将更加立足发挥各种经营业态的协同效应、资源共享、经验运营,实现优势互补、提升品质、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部门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)彩张加速,网络效应和数字化助力我取更大的市场份额

我爱我家以"互联网+"连锁经纪人数量扩增为核心,区域市场已渐成规模优势,公司调整经营重心转向规模发展,自2020年四季度扩张提速,平台将连接更多的门店和经纪人,激发更大的网络效应。公司对居住服务产业链快速进行深度的数字化升级改造,能在一定程度上强化二手房、新房、资产管理业务间的协同效应,优化用户体验、提升看房效率、增加房客匹配准确率。疫情期间,公司强化数据驱动业务,借助VR、AI等技术,推动线下业务向线上迁移,率先上线了经纪人线上培训、VR在线带看、线上签约等服务,从而带动获客效率的显著提升,推动线上成交在比较转换增长。

(2)扩大业务边际,挖掘客户生命周期的价值,培育新的业绩增长点

以客户居住全生命周期需求为核心,以二手房经纪业务为枢纽,围绕城市居住产业彩极向产业链上下游探索全新发展方向,丰富公司产品矩阵,尝试对产业链相关业务的探索和创新,包含装修、软装饰、家居、艺术品等,延伸"美好居住"的多元场景。

(3)聚焦核心城市,实现公司规模的快速增长

公司坚持聚焦主营业务,专注城市业务核心能力,提升业务专业度。二手业务通过发挥核心城市的资源优势,聚焦重点区域,以及通过在核心城市的社区网络,扩展住房租赁的市场敏感度,不断抢占新的机会点和空白点;新房业务以门店分销为核心,利用精准海量的数据开展一二手联动,提高去化,增厚利润;相城业务的需求量巨大,持续的分散式长租业务,并基于城市特点及风险特点实施租合产品,保持了较高的出租率,不断增强的可持续性和产业能力逐渐形成公司的差异化竞争优势,为公司业绩的长期增长提供了确定性。

(4)市场规模扩容,经纪机构渗透率持续提升

中国城镇化进程仍处于快速发展阶段,随着城来越多的城市进入存量房市场,存量房市场占整体房产交易额比例稳步提升。区域经济发展不平衡推动人口流向使得需求相对集中,存量房市场取决于城市化率、人口流向、经济发展水平、城市人口结构等因素,公司业务长期稳健上述区域,市场份额稳步提升。

近年来,二手经纪公司通过渠道优势大量切入新房销售市场,目前新房渠道渗透率约为30%。随着全国房地产经纪市场的日趋规范,三四线城市渠道销售将日渐成熟,一二线新增供应源区化以及开发商对于快速去化的需求,越来越多的城市具备全国性品牌进驻的条件,新房渠道销售的渗透率有望进一步提高。

(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

	2020年	2019年	本年比上年增减	2018年
营业收入(元)	9,674,944,513.57	11,211,464,404.46	-14.60%	10,692,135,480.69
归属于上市公司股东的净利润(元)	311,989,792.13	827,447,871.93	-62.30%	631,006,587.23
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润(元)	319,770,635.75	735,063,712.43	-56.50%	654,694,144.17
经营活动产生的现金流量净额(元)	2,243,062,903.18	1,184,894,943.25	89.30%	806,096,562.76
基本每股收益(元/股)	0.1344	0.3566	-62.31%	0.2714
稀释每股收益(元/股)	0.1344	0.3566	-62.31%	0.2714
加权平均净资产收益率	3.05%	8.49%	-5.44%	6.76%
	2020年末	2019年末	本年末比上年末增减	2018年末
总资产(元)	20,123,743,078.13	19,491,620,921.75	3.24%	18,368,871,575.26
归属于上市公司股东的净资产(元)	10,282,342,962.06	10,177,991,766.46	1.03%	9,406,267,483.18

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	1,276,229,467.38	2,696,483,000.64	2,818,594,592.80	2,823,637,452.75
归属于上市公司股东的净利润	-163,351,220.44	203,665,329.19	203,655,329.19	67,919,340.42
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-166,338,902.01	208,466,024.84	206,464,688.84	71,178,827.08
经营活动产生的现金流量净额	-453,306,321.98	1,517,018,096.27	92,388,947.91	1,086,964,260.98

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告的内容存在重大差异

□ 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	31,405	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	32,975	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%	411,028,689	116,853,903	质押	264,024,600
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	7.43%	175,073,202	0	–	–
谢勇	境内自然人	5.52%	130,000,000	97,500,000	质押	106,915,900
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	–	–
张晓晋	境内自然人	2.43%	57,223,584	0	–	–
刘田	境内自然人	2.42%	57,041,035	0	–	–
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	–	–
柳叶岩泰投资管理合伙企业(有限合伙)	境内非国有法人	1.79%	42,192,507	0	–	–
上海新中言文企业管理中心(有限合伙)	境内非国有法人	1.53%	35,935,271	0	–	–
上海龙赫企业管理中心(有限合伙)	境内非国有法人	1.53%	35,935,271	0	–	–

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

公司不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。

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

2020年上半年,受疫情影响,因社区封闭等原因导致部分客户选择延后交易,公司一季度的经营受到了明显冲击;自二季度初,疫情得到有效控制,需求快速释放,市场出现反弹,年末,新冠疫情出现反复,期间了部分需求的释放,全年来看,市场交易整体后移,公司资管业务受疫情影响较大,房屋空置、停业和租金减免类举措阶段性的影响了公司利润,同时市场有较长的修复期。报告期内,公司实现总交易金额(GTV)约4000亿元。

报告期内,公司实现营业收入957,494.45万元,较去年同期下降14.60%;实现营业利润49,388.78万元,较去年同期下降57.54%;实现归属母公司所有者的净利润31,198.88万元,较去年同期下降62.30%;经营活动产生的现金流量净额为224,306.30万元,较上年同期增长89.30%;报告期末,公司总资产2,012,374.31万元,较期初增长3.24%;归属于上市公司股东的净资产1,028,234.30万元,较期初增长1.03%。

2020年,公司各条业务线及职能部门主动采取多种应对措施,降低管理成本,提高运营效率,重点推进线上化能力建设,陆续投产多项数字化、智能化工具,为市场反弹做好充足准备。

2.报告期居住经济服务业务发展情况

(1)房地产经纪业务

①二手房业务

年初"新冠"疫情肆虐全国,社区封闭与居家隔离等措施使得经纪业务在2月和3月成交受到明显影响,4月开始,疫情有序逐渐复苏,业务运营回归常态,2020年集团二手总收入实现52.41亿元,同比下降6.36%,二手买卖成交单量约9.17万单,同比基本持平。公司凭借多年的市场精耕和品牌优势获得了更多的市场成交机会,西北城市市占率创新高位新高。在以扩规模为先的指引下,2020年下半年有质量推进区域入店拓展计划,并成功进入芝加哥、迪拜等海外城市。公司拥有一支经验丰富的管理团队,以及一批忠诚度高的经纪人队伍,是公司业绩稳定增长的牵引下,强化直营体系对集团评估代理业务的支撑力,公司加大直营管理经验向加盟线的输出,从逻辑到细节、从理念到实操,以及经验、案例分享,助力合作伙伴们的规模裂变,大大提升了加盟商的满意度和品牌吸引力。

公司在扩规模的同时,坚持精细化运营,品质运营,公司顺应市场形势进行组织架构变革,提高组织绩效水平,提供工具与数据分析模型,辅助经纪人从业能力与运营效率提升,为提升房客资源积配效率,实行房源分级管理,明确不同房源等级的基本管理要求。2020年,公司实现经营目标有质量达成,二手房业务将继续发挥支撑作用。

②新房业务

2020年,公司新房业务积极拥抱互联网,强化业务赋能能力和客户服务能力,推动创新产品落地,发挥一二手联动优势,保持了业务利润规模,报告期内,公司新房业务实现收入17.18亿元,同比下降9.60%,毛利率提升至22.86%,增长了3.11个百分点。

公司营销总包类业务开拓为V代业务,为城市公司新房资源入口的抢占,营收规模的提升提供助力。通过提升V代业务的项目数量,提高商业要素专家客单价产品的成交占比,新房渠道业务单价从2019年的5.23万元提升至2020年的5.36万元,增幅2.6%。月均可售项目数量近2200个,同比去年提升9.4%,且与全国重点开发商均有合作,项目的广度及深度继续提升。

二手联动方面,2020年二、三、四季度门店月均新房带看数来看,经纪人月均新房带看净透率较去年同期分别提升了2.3%、12.2%,客户资源流动速度和转化效率进一步提升,协同效应凸显,2021年集团新房将继续坚持"有效率的发展,有质量的增速",在保证业务品质及业务合理利润的同时,努力实现收入大步增长。

③海外业务

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经纪服务。疫情期间,为保障业务通畅性,我们通过一对一专属服务、线上VR看房、远程在线直播、谈判看房,远程交易订立支持等线上化手段,帮助客户顺利完成从咨询、看房、选房、交易到最终过户。2021年,公司将不断优化现有海外业务体系并持续探索新业务模式,打造国内最大规模的北美区域新房产品发布平台,推进东京、京都、马来、温哥华等区域加盟业务的落地。

报告期内,相寓实现收入16.38亿元,同比下降12.48%,2020年在疫情影响的背景下,相寓凭借多年经营经验,快速的反应机制,强大的IT系统,全面科学的业务监控指导,确保了相寓平稳发展,截至2020年年底,相寓在管规模236万套,全年出租率94.4%,保持行业内领跑地位。2020年相寓实现战略性突破,业务拓展至一线城市深圳,强化了公司在粤港澳大湾区的布局,同时,基于深圳市场特点,探索并确立新的产品模式,实现了"共享公寓"产品的成功落地。为相城城市拓展,规模增长及产品策略奠定了重前审核,并发表了同意的独立意见。

在数字化建设、业务线上化建设方面,实现相寓AMS系统与CBS系统的交互联动、数据互通;实现管理矩阵一体化,促进主营业务板块的协同非联和数据的价值转化;建设生活费用管理平台,实现端到端的生活费用线上化管理体系,进一步提升服务管理效能。线上化建设方面,相寓线上产品群全面升级重装上线,重点提升用户体验、商机流转和客户转化,实现产品获客量提升78%。2021年相寓将聚焦于产品模式优化、服务标准化能力以及可赋能商机化工作,业务质量再上一个新台阶。

(3)商业资产管理业务

蓝海购为促进业务发展,加强核心城市核心地段的核心项目获取,报告期内相继成立了华南区域公司,西南区域公司,项目管拓过程中,蓝海购团队与我爱我家各城市公司团队进行了良性的互动,做到了共享渠道资源,共享团队能力,管拓协同能力得到提高。面对市场头部竞争格局的变化,公司以"内外并进"的策略,在内部,公司加强内部管理,提升品质,强化内部管理,加强人才培养,提升管理效能,保证业上升,分管成本增加,蓝海购积极扩大项目获取的渠道,增加项目数量,对投资性物业类型,2021年,蓝海购以强管拓团队保障优质化发展和国资控股,同时扩大资产收购,整买租售,资产回流改善业务类型,加大对上海业务布局。

上半年,昆百大按照国家防疫要求管理物业,期间主动履行社会责任,对商户实施租金减免,下半年发力经营,在有限的经营期内使各项目恢复经营情况的经营水平,部分项目回比超去年同期。目前,昆百大运营项目9个,在营面积超过40万平方米,目持面积超过20万平方米,成为云南省内管理项目最多、运营面积最大的专业商业运营公司。2021年,昆百大将整合管理资源,向大规模阵地化管拓模式转变,打造明星项目为品牌注入活力,重塑社会、行业、消费者、特别是新生代消费者对昆百大商业的认知。

3.投资、并购、资产处置进展情况

(1)系统产品和业务快速推进,进一步夯实数字爱家高质量发展的基础

2020年,公司一手房线上业务系统持续完善升级,在北京公司持续深化使用基础上,在上海公司、天津公司完成整体升级换代。新版二手房核心系统深化精耕核盘信息、细化房客源管理、持续完善合同/协议线上审批和签署能力,财务系统对接,全面提升业务管理能力和业务效率,同时陆续增加移动端作业功能和官网流量数据直接对接方案,实现官网、店面、移动端三端闭环营销,大幅提升客户体验和经纪人体验。公司新房核心业务系统,在2020年完成分管业务全流程业务环节的优化迭代,实现对接财务交流程的业财一体化管理,并在北京、上海部署上线使用。从建立线索、立项、项目维护/上下架、客户信息维护、项目分销合同、到报盘、带看、签约、报成交、发票、收付款、业绩分单各个环节步骤,实现严准、准确、方便的管理。

依托大数据、AI等技术,研发并投产了一系列智能化数字化工具,应用到了客户找房、经纪人作业和运营管理诸多场景中,不断提高服务的及时性和智能化,优化客户找房效率和服务体验。创新打造小爱顾问助手、培训助手等智能化工具,其中,小爱顾问助手基于自然语言理解、语义识别、实时推荐等多种技术,在产品层面为客户提供多维度多模态的搜索服务,客户可实现语音多轮对话,快速了解房源信息和相关知识点,构建了一套辅助经纪人与客户聊天交互的智能服务系统,作为经纪人的智能助理,助力经纪人与客户开展高效、专业、精准的沟通。目前,小爱顾问助手已经在北京、上海等6个城市上线应用,日均解析对话量超15万次。培训助手作为经纪人的智能陪练助理,率先推出了"讲盘通关"等服务,帮助经纪人随时随地掌握楼盘信息,通过模拟训练、闯关考方式模拟经纪人与客户交互的场景,助力经纪人更好的掌握楼盘信息及相关知识点,提升讲盘能力。以北京公司为例,服务上线1个月后,日均10000余名经纪人累计有效闯关3万次人次。

目前1+产品群,对内已打通二手、新房、交易金融多条业务线,支持直营、加盟、合伙多种模式,覆盖了线上流量场景、线下门店网络的社区辐射体系,线上线下一体化销售运营管理,跨区域跨品牌跨门店的高效联动网络,以及标准化、流程化的城市线下履约交付体系(交易中心);支持并网的合作门店、合作品牌,从并网磨合,到联类,分能结算的合作网络闭环。报告期末,1+产品群已连接超过5万名外部经纪人,截至目前已突破75万名,并计划使用户日增密度500万。

(2)持续投入官网建设,目有流量逐年攀升,强化人口效应

2020年,我爱我家网产品获客和转化能力均显提升,年度活跃用户总量达到128亿(较去年提升24.3%),为经纪人带来294万条商机量(较去年提升74%),为二手、租赁业务促成9.63万单的成交,成交佣金贡献占比达24.6%(较去年提升11%);目有流量逐年攀升,2020年月均MAU已达1067万,较2020年初增长了53%,增长速度在加快;2018年推出VR技术对商机转化的提升十分明显,近两年官网新增VR房源量分别为23万和49.2万套,VR房源占官网房源比分别为37.3%和58.4%,VR房源转非VR平均带看房源效量高出31%,平均单套房源带看量高出328%,截至目前,VR房源累计拍摄达近86.4万套。未来我爱我家会坚定不移地在自主渠道地建设上持续投入,强化人口效应。

(3)公司目前"繁星培训系统"全面上线,强化培训赋能能力

公司从人才战略+业务赋能着手,不断完善培训体系,目前已完成2000余门课程的设计与推广,以达到适应长期发展战略,打造学习提升自我迭代的高绩效团队。公司目前人才培养系统——"繁星",打通线上线下的学习场景,培养选拔优秀综合素质人才,2020年,繁星培训系统上线了新经纪人90天成长培训计划——"星途计划",以"新视角"的方式进行赋味性学习,使用高效便捷的方式向员工传授交易过程中出现高频问题的解决办法,从内外双重视角做集知识点,从而达到精准赋能的效果。此外,公司陆续推出了多款培训产品,例如覆盖城市经纪人、店经理、讲师等多系列人才培养的"TCT城市培训计划"、"集团讲师俱乐部"荣誉体系,"职学会"职能学习季,"爱家IT英才计划"。

(4)提升IT组织支撑能力

报告期内IT团队按照总部战略超过80%,未来还将继续上升。2020年,为更好地支撑公司平台化发展的需要,公司优化了IT部门组织架构,明确了产品线与业务方同步,从文化和组织上已经形成了与业务价值对齐的To C(消费者)、ToB(行业机构)和ToP(合作伙伴)的产品中心,各中心都形成了多个具备高效产出的敏捷研发产品团队。IT产品按照企业架构(EA)原则设计,采用API组件化高效协同,弹性整合,研发过程由DevOps流水线支撑,保证质量、速度和安全,从而支持业务的快速创新。多数产品线已经实现每一周或每两周一迭代,相关部分多次版本迭代能力,2021年,将进一步优化DevOps流水线,数据治理,大数据和AI的应用能力。

(5)落地首期员工持股计划,促进员工与公司的共建共赢

首期员工持股计划:为了充分调动城市公司基层业务骨干和管理人员的积极性,增强员工对公司持续、健康发展的责任感、使命感,我们于2020年4月启动首期员工持股计划——"星辰计划(期)"的筹备工作,激励范围定在城市公司店经理、区经理和区总监,通过对历史业绩贡献、团队培养绩效、市场竞争能力、管理能力等多维度考核,6月进行了第一轮授予,资金募集及专项产品设计等工作,首期员工持股计划完成二级市场股票购买,规模3680万元,参加人员共计368人。通过员工持股计划的实施,有效地将员工和公司的利益相结合,让员工和企业在"共建共赢"的机制下,共享资本市场红利。

(6)平台发力加盟业务,推出"i+"加盟模式,赋能加盟商,助力行业升级

我爱我家的行业开放平台,致力于推动建设平等、开放、高效的行业合作生态,2020年4月,我爱我家在加盟战略合上发布了"i+"模式。

"i+"模式是以资源共享为前提,借力品牌知名度,依托系统保障、运营支持、资本合作以及衍生业务输出等强后台支持的双赢合作的全新模式。"i+"模式将充分考虑合作伙伴营收结构,通过各专业公司对加盟商进行有效赋能,助力合作品牌,合作门店实现数字化升级,系统稳定时间保障及外部开放,为社会提供物美价廉的房源及服务和优质体验,在合作模式上,充分结合加盟商发展需要,我爱我家将以加盟、联营,或者合伙等多种形式在全国布局新业务,在保证质线管理、保障核心逻辑的情况下,有原则的基础上可以给合作伙伴有一定的经营弹性。

全国知名品牌、成功的直营基因、强大的系统闭环、资本合作以及完整的业务体系使"i+"加盟模式对加盟商极具吸引力,截止目前,我爱我家加盟业务已扩展至全国15个城市,包括南昌、长沙、青岛、东莞、武汉、呼和浩特、宿州、赤峰、成都、临汾、运城、大同、临沂、合肥、南宁,签约门店已超1300家。

(7)我爱我家品牌标识正式开启焕新升级

品牌焕新工作秉持跳脱传承与创新的理念,实现了品牌的年轻化、IP化,推出了吉祥物小象"吉祥",此次升级旨在拉近集团与主力消费群体之间的距离,新的VI设计在保留原有品牌核心元素的基础上,以Top的形式体现公司发展实际,更加扁平和简约,线条简自更加鲜明。2021年逐渐完成线上至线下的迭代工作,包括新VI标准全国各城市公司统一落实,完成核心VI应用的制作和周边适展,在品牌商城和电商平台落实7S标准,推广落地全新VI的使用。

(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
经纪业务	5,240,772,753.02	3,847,805,502.00	26.58%	-8.26%	2.34%	-7.68%
资产管理	1,638,366,379.00	1,435,446,873.42	12.39%	-12.40%	-2.67%	-8.83%
新房业务	1,717,903,540.81	1,325,230,728.83	22.86%	-9.62%	-13.32%	3.11%

(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)面临退市情况

□ 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)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根据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。

本期财务报表编制基础及遵循准则规定和要求,经本公司2020年4月28日分别召开的第九届董事会第四十五次会议和第九届监事会第二十六次会议同意,公司决定自2020年1月1日起执行新收入准则,根据准则衔接规定,公司将执行该准则的累计影响数调整2020年年初相关科目金额,对可比期间信息不予调整;公司2019年度及以后期间的财务报表将按照新收入准则要求编制。本次合并财务报表调整的主要科目为:预收款项、合同负债、其他流动负债、递延所得税资产、其他应付款、其他流动资产、递延所得税负债、其他非流动负债、未分配利润、少数股东权益。

上述事项具体内容详见公司于2020年4月30日刊登于巨潮资讯网(www.cninfo.com.cn)的2020-022号《关于会计政策变更的公告》。

(2)财政部于2018年12月7日,发布了《关于修订印发〈企业会计准则第21号——租赁〉的通知》(财会[2018]35号)(以下简称"新租赁准则"),要求在境内外同时上市的企业以及在境外上市并采用国际财务报告准则或企业会计准则编制财务报表的企业,自2019年1月1日起施行;其他执行企业会计准则的企业自2021年1月1日起施行。

按照上述通知及企业会计准则的规定和要求,公司结合其体情况对原采用的租赁会计政策进行相应变更,于2021年1月1日起执行新租赁准则。

公司董事会认为,公司本次会计政策变更是根据财政部颁布的企业会计准则进行的合理变更及调整,符合公司实际情况,能够客观、公允地反映公司的财务状况和经营成果,公司董事会同意本次会计政策变更及其实施期间的相关财务报表调整。

本次会计政策变更是根据财政部颁布的企业会计准则进行的合理变更及调整,符合公司实际情况,能够客观、公允地反映公司的财务状况和经营成果,公司董事会同意本次会计政策变更及其实施期间的相关财务报表调整。

(八)审议通过《关于2020年度投资性房地产公允价值咨询结果及影响的议案》

经本公司2007年年度股东大会批准,自2008年6月1日起,公司对投资性房地产的后续计量模式由成本模式变更为公允价值模式。为保证公司投资性房地产公允价值的合法有效取得,确保投资性房地产价值的合理与公允,本公司制定了《投资性房地产公允价值计价内部控制制度》。根据该制度,2020年末,针对按照公允价值计量的投资性房地产项目百大新都会地下一层至地上五层商铺、悦尚西城A座写字楼和商铺,昆明走廊201个产权商铺,百大新天地商业购物中心地下二层至地上九层及新纪元广场地下一层的17个产权商铺,新西南广场地下一层至地上七层,公司聘请昆明灵之铃市场调查与研究有限公司对相关市场交易情况进行调查,并提供《昆明高新区办公物业与一环内、新都会区域商业物业/购买商铺投资报告》,由北京银龙资产评估有限公司以2020年12月31日为评估基准日,对投资性房地产的公允价值进行评估,并出具北京银龙评报字(2021)第A094号、A095号、A097号、A098号、A099号、A100号《资产评估报告》。百大新都会二层至五层及部分一层的商铺为2020年年度新增转入投资性房地产,其评估价值不影响公司当期损益。针对投资性公允价值计量的位于海南市秦商区建设路253号2单元607-620室、707-720室、807-820室共42套(住宅用途)地产,公司委托南京康转土地房地产评估咨询有限公司进行估价,并出具宁康房地产字(2021)第20001号《房地产市场价值咨询报告》。针对投资性公允价值计量的位于上海市浦东新区东方路1881弄41号201室住宅、浦东新区张杨路1515弄3号201室住宅、闵行区虹井路618弄32号602室住宅、闵行区虹井路618弄32号601室住宅,公司委托上海八达国际房地产土地估价有限公司进行估价,并出具沪八达估字(2020)FD0193号、FD0194号、FD0195号、FD0196号《房地产估价报告》。针对按照公允价值计量的位于上海市浦东新区南祝路348、358、376、386号16室等65套店铺,公司委托上海八达国际房地产土地估价有限公司进行估价,并出具沪八达估字(2020)FA0001号《房地产估价报告》。

根据上述报告,本公司2020年末投资性房地产公允价值为242,678.33万元,较除2020年度新增转入部分,本报告期应计入公允价值变动收益的金额为402.64万元,扣除所得税影响后,将增加公司2020年度归属于母公司所有者的净利润301.98万元。公司财务管理部将根据上述评估结果进行会计处理。

表决结果:同意9票,反对0票,弃权0票。

(九)审议通过《关于2020年度计提信用减值准备和资产减值准备的议案》

公司依照企业会计准则及公司会计政策的相关规定,对截止2020年12月31日的公司及下属子公司应收账款、其他应收款、预付款项、合同资产、存货、固定资产、无形资产、商誉、长期股权投资等资产进行了全面清查及充分评估,分析,对存在减值迹象的资产进行了减值测试,本着谨慎性原则,公司根据测试结果对部分可能发生信用、资产减值的资产计提一定减值准备。

经中审众环会计师事务所(特殊普通合伙)审计,公司2020年计提各项信用减值准备和资产减值准备共计105,580,166.20元,其中应收账款及其他应收款坏账准备-645,945.96元,预付账款坏账准备538,937.39元,其他流动资产坏账准备26,421,201.48元,财务担保合同减值准备-143,942.87元,存货跌价准备1,108,824.24元,商誉减值准备 11,199,200.00元。

董事会认为,公司本次计提信用及资产减值准备事项是经资产减值测试后基于谨慎性原则而做出的,符合企业会计准则、公司会计政策和会计估计等有关规定。能够真实地反映公司资产价值及财务状况,不存在损害公司和股东利益的情形。董事会同意根据《企业会计准则》等相关规定,结合公司资产的实际情况,对可能发生减值损失的信用及资产计提减值准备105,580,166.20元。

公司独立董事发表了同意的独立意见,监事会发表了审核意见。

表决结果:同意9票,反对0票,弃权0票。

(十)逐项审议通过《关于确认2020年度董事、监事、高级管理人员薪酬的议案》

根据相关法律法规及公司章程和公司有关薪酬管理制度规定,在公司董事会薪酬与考核委员会对公司董事、监事和高级管理人员进行薪酬考核的基础上,结合公司经营情况和各位董事、监事、高级管理人员履职情况的综合评估,并参考同行业薪酬水平,公司董事、监事、高级管理人员薪酬予以确认。独立董事发表了同意的独立意见。董事会对该议案审议的具体情况如下:

1.审议通过《关于确认2020年度非独立董事薪酬的议案》

关联董事唐勇先生、文彬先生、代文娟女士、郑小海先生、虞金晶女士、解萍女士回避表决,由公司3名非关联董事表决通过。非关联董事表决结果:3票同意,0票反对,0票弃权。

2.审议通过《关于确认2020年度独立董事津贴的议案》

关联董事徐建军先生、陈苏勤女士、常明先生回避表决,由公司6名非关联董事表决通过。非关联董事表决结果:6票同意,0票反对,0票弃权。

3.审议通过《关于确认2020年度监事、高级管理人员薪酬的议案》

表决结果:同意9票,反对0票,弃权0票。

公司2020年度董事、监事、高级管理人员薪酬具体情况详见《公司2020年年度