

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之內容概不負責，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之任何損失承擔任何責任。

Onewo Inc.
萬物雲空間科技服務股份有限公司
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
(股份代號：2602)

截至2024年12月31日止年度業績公告

業績摘要

截至2024年12月31日止年度，本集團總收入為人民幣36,223.8百萬元，同比增長9.2%。其中，社區空間居住消費服務板塊收入為人民幣20,907.5百萬元，同比增長11.6%；商企和城市空間綜合服務板塊收入為人民幣12,295.5百萬元，同比增長5.4%；AIoT及BPaaS解決方案服務板塊收入為人民幣3,020.8百萬元，同比增長8.6%。循環型業務^{註1}收入為人民幣30,793.2百萬元，同比增長15.5%，佔收入比例為85.0%；循環型業務帶來毛利為人民幣3,736.0百萬元，同比增長10.0%，佔毛利比例為79.5%。

截至2024年12月31日止年度，核心淨利潤^{註2}為人民幣2,226.9百萬元，同比降低4.8%，達成了業績指引。行政開支費用率(佔收入比)同比降低0.9個百分點。本集團全年經營活動所得現金流量淨額為人民幣1,918.8百萬元；貿易應收款項及應收保證金為人民幣6,541.5百萬元，同比下降3.5%，環比2024年6月30日下降30.7%。

截至2024年12月31日止年度，本集團的非經常性事項淨損失同比增加人民幣810.2百萬元。其中，因開發商等原因計提信用減值損失的金額較去年增加人民幣337.1百萬元，股權交易收益的金額較去年減少人民幣257.6百萬元，稅收優惠政策到期未延續導致政府補助收益的金額較去年減少人民幣93.8百萬元；年內利潤為人民幣1,256.0百萬元，同比降低38.3%。

截至2024年12月31日止年度，全年每股股東應佔每股收益為人民幣0.98元，董事會建議以核心淨利潤的100%為全年派付股息總額，向股東派付截至2024年12月31日止年度的全年股息為每股人民幣1.900元(含稅)(含2024年已派發的中期股息及特別股息)。扣除2024年已派發的中期股息及特別股息，本次派付截至2024年12月31日止年度末期股息為每股人民幣0.481元(含稅)及特別股息為每股人民幣0.394元(含稅)，合計派發股息每股人民幣0.875元(含稅)。

註1：循環型業務指本集團社區空間居住消費服務中的住宅物業管理服務、商企和城市空間綜合服務中的物業及設施管理服務、AIoT及BPaaS解決方案服務中的BPaaS解決方案業務。

註2：核心淨利潤為經營性業務活動創造的年內利潤，由年內利潤剔除歷史收購帶來的無形資產客戶關係攤銷、及非經常性事項及相關所得稅影響所得；非經常性事項包括：股權交易損益、固定資產處置損益、政府補助、信用減值損失、資產減值損失。

萬物雲空間科技服務股份有限公司（「本公司」）董事（「董事」）會（「董事會」）欣然公佈本公司及其附屬公司（統稱「本集團」）截至2024年12月31日止年度（「報告期」）的綜合業績。

財務資料

以下財務資料為本集團截至2024年12月31日止年度合併財務報表的摘要：

合併損益表

截至2024年12月31日止年度

	附註	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
收入	5	36,223,828	33,183,458
銷售成本		<u>(31,526,949)</u>	<u>(28,371,691)</u>
毛利		4,696,879	4,811,767
其他收入及收益淨額	6	184,004	719,923
銷售及分銷開支		(584,962)	(497,375)
行政開支		(1,940,333)	(2,073,304)
金融資產減值虧損淨額		(608,148)	(271,003)
財務成本		(12,412)	(8,538)
應佔合營企業及聯營公司利潤及虧損		<u>(38,992)</u>	<u>(23,649)</u>
稅前利潤	7	1,696,036	2,657,821
所得稅開支	8	<u>(440,008)</u>	<u>(621,992)</u>
年內利潤		<u><u>1,256,028</u></u>	<u><u>2,035,829</u></u>
以下各方應佔：			
本公司股東		1,149,578	1,954,696
非控股權益		<u>106,450</u>	<u>81,133</u>
		<u><u>1,256,028</u></u>	<u><u>2,035,829</u></u>
本公司普通股股東應佔每股收益(人民幣元)			
基本及攤薄	10	<u><u>0.98</u></u>	<u><u>1.66</u></u>

合併全面收益表

截至2024年12月31日止年度

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
年內利潤	<u>1,256,028</u>	<u>2,035,829</u>
其他全面收益／(虧損)		
可能在後續期間重新分類至損益的其他 全面收益／(虧損)：		
匯兌差額：		
換算海外業務的匯兌差額	<u>209</u>	<u>(162)</u>
可能在後續期間重新分類至損益的其他 全面收益／(虧損)淨額	<u>209</u>	<u>(162)</u>
不會在後續期間重新分類至損益的其他 全面收益／(虧損)：		
指定為以公允價值計量且其變動計入其他 全面收益的股權投資：		
公允價值變動	<u>200,872</u>	<u>(98,111)</u>
不會在後續期間重新分類至損益的其他 全面收益／(虧損)淨額	<u>200,872</u>	<u>(98,111)</u>
年內其他全面收益／(虧損)，扣除稅項	<u>201,081</u>	<u>(98,273)</u>
年內全面收益總額	<u>1,457,109</u>	<u>1,937,556</u>
以下各方應佔：		
本公司股東	1,350,659	1,856,423
非控股權益	<u>106,450</u>	<u>81,133</u>
	<u>1,457,109</u>	<u>1,937,556</u>

合併財務狀況表

2024年12月31日

	附註	2024年 12月31日 人民幣千元	2023年 12月31日 人民幣千元
非流動資產			
物業、廠房及設備		620,329	678,625
投資性物業		960,268	548,290
使用權資產		324,229	353,683
無形資產	11	7,733,496	7,981,176
於合營企業及聯營公司的投資		1,947,172	1,413,676
指定為以公允價值計量且其變動計入其他 全面收益的股權投資		1,013,591	812,719
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產		-	976
遞延稅項資產		319,758	207,037
預付款項、按金及其他應收款項	13	2,832,461	2,501,888
非流動資產總值		<u>15,751,304</u>	<u>14,498,070</u>
流動資產			
存貨		102,440	56,054
貿易應收款項及應收保證金	12	6,541,534	6,781,100
預付款項、按金及其他應收款項	13	2,135,138	1,912,396
受限制銀行存款		455,345	390,446
原到期日超過三個月的定期存款		187,686	172,568
現金及現金等價物		13,434,778	15,572,483
流動資產總值		<u>22,856,921</u>	<u>24,885,047</u>
流動負債			
貿易應付款項及應付票據	14	6,657,945	5,764,491
合約負債		4,908,248	4,681,194
其他應付款項及應計項目	15	6,426,662	7,148,543
租賃負債		102,048	99,772
應納稅項		998,218	988,559
流動負債總額		<u>19,093,121</u>	<u>18,682,559</u>
流動資產淨值		<u><u>3,763,800</u></u>	<u><u>6,202,488</u></u>

合併財務狀況表(續)

2024年12月31日

	附註	2024年 12月31日 人民幣千元	2023年 12月31日 人民幣千元
資產總值減流動負債		<u>19,515,104</u>	<u>20,700,558</u>
非流動負債			
其他應付款項及應計項目 撥備	15	1,160,038	1,130,927
租賃負債		104,731	146,910
遞延稅項負債		233,910	251,589
		<u>856,674</u>	<u>950,891</u>
非流動負債總額		<u>2,355,353</u>	<u>2,480,317</u>
資產淨值		<u>17,159,751</u>	<u>18,220,241</u>
權益			
本公司股東應佔權益			
股本		1,171,565	1,178,469
儲備	16	15,251,039	16,426,957
		<u>16,422,604</u>	<u>17,605,426</u>
非控股權益		<u>737,147</u>	<u>614,815</u>
權益總額		<u>17,159,751</u>	<u>18,220,241</u>

合併財務報表附註

截至2024年12月31日止年度

1. 公司及集團資料

萬物雲空間科技服務股份有限公司（「本公司」）於2001年2月20日在中華人民共和國（「中國」）註冊成立為一家有限公司。於2018年3月20日，本公司根據《中華人民共和國公司法》改制為股份有限公司。

年內，本集團從事以下主營業務：

- 社區空間居住消費服務
- 商企和城市空間綜合服務
- AIoT及BPaaS解決方案服務

董事認為，本公司的最終控股公司為萬科企業股份有限公司（「萬科企業」，一家於中國成立的上市公司，其股份在深圳證券交易所和香港聯合交易所有限公司「聯交所」上市）。

2. 編製基準

該等財務報表乃根據《國際財務報告準則》（包括所有經國際會計準則理事會批准的準則及詮釋）、香港公認會計原則及香港《公司條例》之披露規定而編製。其乃按照歷史成本慣例編製，惟已按公允價值計量的以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產、以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融負債、衍生金融工具及指定為以公允價值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資除外。該等財務報表以「人民幣」呈列，除另有指明外，所有數值均約整至最接近的千位數。

編製本集團的財務報表時，管理層須作出可影響收入、開支、資產與負債呈報金額、相關披露數據以及或有負債披露數據的判斷、估計及假設。該等假設及估計的不確定因素或會導致日後須就受影響的資產或負債賬面值作出重大調整。

3. 會計政策的變動及披露

本集團於本年度財務報表中首次採用以下經修訂的《國際財務報告準則》。

《國際財務報告準則》第16號（修訂本）	售後租回中的租賃負債
《國際會計準則》第1號（修訂本）	負債分類為流動或非流動（「2020年修訂本」）
《國際會計準則》第1號（修訂本）	附有契約條件的非流動負債（「2022年修訂本」）
《國際會計準則》第7號及 《國際財務報告準則》第7號（修訂本）	供應商融資安排

修訂後的《國際財務報告準則》的性質及影響載述如下：

- (a) 《國際財務報告準則》第16號（修訂本）指定了賣方承租人在計量售後租回交易中產生的租賃負債時使用的要求，以確保賣方承租人不會確認與其保留的使用權相關的任何收益或虧損金額。由於自首次應用《國際財務報告準則》第16號之日起，本集團並無可變租賃付款並非取決於指數或利率的售後租回交易，因此該等修訂本未對本集團的財務狀況或表現造成任何影響。

3. 會計政策的變動及披露 (續)

- (b) 2020年修訂本澄清將負債分類為流動或非流動的規定，包括遞延結算的權利及遞延權利必須在報告期末存在。負債的分類不受實體將行使其遞延結算權利的可能性的影響。該等修訂本亦澄清，負債可以其本身的權益工具結算，且僅當可轉換負債的轉換選擇權本身作為權益工具入賬時，負債的條款才不會影響其分類。2022年修訂本進一步澄清，在貸款安排所產生的負債契約中，只有實體必須於報告日期或之前遵守的契約會影響該負債的流動或非流動分類。實體須於報告期後12個月內遵守未來契諾的情況下，就非流動負債作出額外披露。

本集團已重新評估其負債於2023年1月1日及2024年1月1日的條款及條件，並得出結論，於首次應用該等修訂本後，其負債的流動或非流動分類保持不變。因此，該等修訂本未對本集團的財務狀況或表現造成任何影響。

- (c) 《國際會計準則》第7號及《國際財務報告準則》第7號(修訂本)澄清供應商融資安排的特徵，並要求對該等安排作出額外披露。該等修訂本的披露規定旨在協助財務報表使用者了解供應商融資安排對實體負債、現金流量及流動資金風險敞口的影響。由於本集團並無供應商融資安排，因此該等修訂本未對本集團的財務報表造成任何影響。

4. 經營分部資料

本集團根據向執行董事報告的定期內部財務資料確定經營分部並編製分部資料，供執行董事決定對本集團業務組成部分的資源分配及審查該等組成部分的業績。向執行董事報告的內部財務資料中的業務組成部分乃按照本集團的主要產品線釐定。

於報告期內，本集團主要在中國提供社區空間居住消費服務、商企和城市空間綜合服務以及AIoT及BPaaS解決方案服務。為決定資源分配，管理層將業務的經營業績作為單一經營分部來審查。因此，執行董事認為，僅一個分部用於作出戰略決策。

本集團的主要經營主體位於中國，於報告期內，大部分收入均來自中國。

於2024年12月31日，除指定為以公允價值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資外，本集團大部分非流動資產均位於中國。

5. 收入

收入主要包括來自社區空間居住消費服務、商企和城市空間綜合服務以及AIoT及BPaaS解決方案服務的所得款項。本集團於報告期內的收入和服務成本按類別分析如下：

收入分析如下：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
商品或服務類別		
社區空間居住消費服務	20,907,512	18,738,439
商企和城市空間綜合服務	12,295,550	11,664,410
AIoT及BPaaS解決方案	3,020,766	2,780,609
	<u>36,223,828</u>	<u>33,183,458</u>
客戶合約收入總額		
	<u>36,223,828</u>	<u>33,183,458</u>
收入確認時間		
於某一時間點轉移的商品或服務	1,237,455	1,247,870
隨時間轉移的服務	34,986,373	31,935,588
	<u>36,223,828</u>	<u>33,183,458</u>
客戶合約收入總額		
	<u>36,223,828</u>	<u>33,183,458</u>

下表載列於報告期初計入合同負債的於當前報告期已確認收入金額：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
於報告期初計入合同負債的已確認收入	<u>4,681,194</u>	<u>4,514,977</u>

6. 其他收入及收益淨額

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
利息收入	90,460	124,479
政府補助	65,113	158,908
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產的 公允價值收益	74,358	72,230
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融負債的 公允價值收益	-	191,792
出售投資性物業的收益	7,235	40,948
出售物業、廠房、設備項目的(虧損)/收益	(2,027)	36,070
出售合營企業及聯營公司的(虧損)/收益	(318)	99,159
出售附屬公司的收益/(虧損)	161	(16,499)
重新計量以往持有之聯營公司權益的收益	47,645	-
外匯差異淨額	(2,742)	230
於一間聯營公司的投資減值	(83,592)	-
其他非營業(虧損)/收入	(12,289)	12,606
	<u>184,004</u>	<u>719,923</u>

7. 稅前利潤

本集團的稅前利潤乃經扣除／(計入)以下各項後得出：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
提供服務成本	30,299,428	27,457,653
出售存貨成本	1,227,521	914,038
折舊及攤銷	1,004,655	1,016,165
研發成本	342,499	376,739
未計入租賃負債計量的租賃付款	100,151	94,485
審計師薪酬	5,472	5,472
僱員福利開支(不包括董事及最高行政人員的酬金)	11,883,880	11,277,060
於一間聯營公司的投資減值	83,592	—
金融資產減值虧損淨額：		
貿易應收款項及應收保證金減值虧損淨額	523,980	193,937
計入預付款項、按金及其他應收款項的金融資產減值虧損淨額	84,168	77,066
	608,148	271,003
出售物業、廠房及設備項目的虧損／(收益)	2,027	(36,070)
出售附屬公司的(收益)／虧損	(161)	16,499

8. 所得稅開支

本集團須就產生自或源自本集團成員公司所處及經營所在的司法管轄區的利潤按主體基準繳納所得稅。

中國內地所得稅的撥備乃根據《中華人民共和國所得稅法》及相關規定基於年內應課稅利潤的25%(2023年：25%)法定稅率釐定。

根據《中華人民共和國企業所得稅法》及《企業所得稅法實施條例》，中國附屬公司(i)稅率為25%(2023年：25%)；或(ii)如附屬公司被認定為高新技術企業，或在中國西部地區、深圳前海地區及廣東橫琴地區註冊成立且符合相關規定，則稅率為15%(2023年：15%)。

於香港註冊成立的附屬公司於年內在香​​港產生的任何估計應課稅利潤須按16.5%(2023年：16.5%)的稅率繳納香港利得稅。由於本集團於年內並無在香港產生或賺取應課稅利潤，故並無就香港利得稅作出撥備。

所得稅開支的主要組成部分如下：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
即期－中國	684,808	771,479
遞延稅項	(244,800)	(149,487)
年內稅項支出總額	440,008	621,992

9. 股息

本公司於2024年5月10日召開的股東週年會已批准派付截至2023年12月31日止年度末期股息每股普通股人民幣0.777元(含稅)，共計人民幣913百萬元，並於年內派付。

於2024年9月27日召開的臨時股東會上已批准以每股普通股人民幣0.562元(含稅)派發截至2024年6月30日止六個月的中期股息共計人民幣661百萬元及以每股普通股人民幣0.460元(含稅)派發特別股息共計人民幣541百萬元，有關款項已於年內支付。

於2025年3月25日召開的董事會會議上，董事會建議派付截至2024年12月31日止年度之末期股息為每股普通股人民幣0.481元(含稅)，共計人民幣564百萬元(「2024年度末期股息」)，以及特別股息每股普通股人民幣0.394元(含稅)，共計人民幣461百萬元(「2024年度特別股息」)。2024年度末期股息及2024年度特別股息有待本公司股東在應屆股東週年會上批准，方可作實。

10. 本公司普通股股東應佔每股收益

每股基本盈利金額乃基於本公司普通股股東應佔年內利潤以及年內發行在外普通股加權平均股數計算，並且經調整以反映年內未行使的權利。

於截至2024年及2023年12月31日止年度期間，本集團並無已發行的潛在稀釋性普通股。

每股基本盈利的計算乃基於：

	2024年	2023年
<u>盈利</u>		
用於計算每股基本盈利的本公司普通股股東應佔盈利 (人民幣千元)	1,149,578	1,954,696
<u>股份</u>		
用於計算每股基本盈利的年內發行在外普通股加權 平均股數	1,173,847,730	1,178,393,636
每股基本及攤薄盈利(人民幣元)	<u>0.98</u>	<u>1.66</u>

11. 無形資產

	客戶關係 人民幣千元	商譽 人民幣千元	其他 人民幣千元	合計 人民幣千元
2024年12月31日				
於2024年1月1日：				
成本	6,030,427	3,700,222	29,042	9,759,691
累計攤銷	(1,769,090)	-	(9,425)	(1,778,515)
賬面淨值	<u>4,261,337</u>	<u>3,700,222</u>	<u>19,617</u>	<u>7,981,176</u>
於2024年1月1日，已扣除累計攤銷	4,261,337	3,700,222	19,617	7,981,176
添置	37,976	-	37,141	75,117
收購附屬公司	154,000	124,940	1,015	279,955
於年內計提撥備的攤銷	(596,310)	-	(6,442)	(602,752)
於2024年12月31日，已扣除累計攤銷	<u>3,857,003</u>	<u>3,825,162</u>	<u>51,331</u>	<u>7,733,496</u>
於2024年12月31日：				
成本	6,222,403	3,825,162	71,480	10,119,045
累計攤銷	(2,365,400)	-	(20,149)	(2,385,549)
賬面淨值	<u>3,857,003</u>	<u>3,825,162</u>	<u>51,331</u>	<u>7,733,496</u>
2023年12月31日				
於2023年1月1日：				
成本	5,971,911	3,700,222	12,107	9,684,240
累計攤銷	(1,171,223)	-	(6,030)	(1,177,253)
賬面淨值	<u>4,800,688</u>	<u>3,700,222</u>	<u>6,077</u>	<u>8,506,987</u>
於2023年1月1日，已扣除累計攤銷	4,800,688	3,700,222	6,077	8,506,987
添置	77,913	-	16,935	94,848
於年內計提撥備的攤銷	(615,507)	-	(3,395)	(618,902)
出售附屬公司	(1,757)	-	-	(1,757)
於2023年12月31日，已扣除累計攤銷	<u>4,261,337</u>	<u>3,700,222</u>	<u>19,617</u>	<u>7,981,176</u>
於2023年12月31日：				
成本	6,030,427	3,700,222	29,042	9,759,691
累計攤銷	(1,769,090)	-	(9,425)	(1,778,515)
賬面淨值	<u>4,261,337</u>	<u>3,700,222</u>	<u>19,617</u>	<u>7,981,176</u>

11. 無形資產(續)

商譽減值測試

通過業務合併獲得的商譽已分配至以下現金產生單位，以進行減值測試：

- 住宅物業群現金產生單位
- 商企、政府及事業單位事業群現金產生單位

分配至各現金產生單位的商譽賬面值如下：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
住宅物業群*	3,418,955	3,418,955
商企、政府及事業單位事業群**	406,207	281,267
	<u>3,825,162</u>	<u>3,700,222</u>

* 住宅物業群專注於為不同價位的住宅業主提供服務，旨在通過推進蝶城戰略，在一定範圍內的地理空間內建立住宅物業之間的互聯互通，以提高運營效率。

** 商企、政府及事業單位事業群專注於為企業、政府及事業單位提供服務，包括物業管理服務、設施管理服務以及政府及事業單位定制服務。

現金產生單位的可收回金額乃根據獲分配商譽的現金產生單位的使用價值釐定。該等計算使用基於管理層批准的五年期現金產生單位財務預算的稅前現金流量預測。超過五年期的現金流量使用以下估計長期增長率進行推算。該增長率未超過現金產生單位經營所在相關行業的長期平均增長率。以下稅前貼現率反映了與相關行業及現金產生單位本身相關的特定風險以及相關地區的宏觀環境。

使用價值估算所用主要假設如下：

	2024年	2023年
收入年增長率	10%~11%	10%~15%
長期增長率	2%	2%
稅前貼現率	16%~17%	16%~17%

本集團於報告期末對商譽進行減值評估，各現金產生單位的可收回金額超過其各自的賬面價值，因此商譽不進行減值。

12. 貿易應收款項及應收保證金

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
貿易應收款項及應收票據		
— 關聯方	2,449,436	2,487,278
— 第三方	5,010,407	4,640,346
應收保證金	<u>26,826</u>	<u>73,277</u>
	7,486,669	7,200,901
減：貿易應收款項及應收保證金減值撥備	<u>(945,135)</u>	<u>(419,801)</u>
賬面淨值	<u>6,541,534</u>	<u>6,781,100</u>

應收保證金與提供智慧物業建設管理服務所賺取的收入有關，對於該項服務，我們就已完成工作收取對價的權利須待客戶於服務合約規定的一段時間內對服務質量表示滿意後，方可作實。當相關權利成為無條件時（通常於缺陷責任期屆滿當日），應收保證金轉為貿易應收款項。

貿易應收款項主要來自商企和城市空間綜合服務、AIoT及BPaaS解決方案服務。

本集團與其客戶的貿易條款主要以信貸為基礎。信貸期通常在產品驗收或服務完成後逐案決定。信貸期通常為一個月，主要客戶最長可延至三個月。鑒於上文所述以及本集團貿易應收款項及應收保證金與眾多不同客戶有關的事實，故並無重大集中的信貸風險。貿易應收款項不計息。

基於發票日期及扣除虧損撥備，於報告期末，貿易應收款項及應收保證金的賬齡分析如下：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
1年內	5,498,581	6,163,652
1至2年	831,761	376,436
2至3年	144,670	227,170
3年以上	<u>66,522</u>	<u>13,842</u>
合計	<u>6,541,534</u>	<u>6,781,100</u>

12. 貿易應收款項及應收保證金(續)

貿易應收款項及應收保證金減值虧損撥備的變動情況如下：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
於年初	419,801	225,864
減值虧損淨額	523,980	193,937
收購附屬公司	1,354	-
	<u>945,135</u>	<u>419,801</u>
於年末	<u>945,135</u>	<u>419,801</u>

於各報告日期使用撥備矩陣進行減值分析，以計量預期信貸虧損。撥備率乃基於具有類似虧損模式的多個客戶分部組別(即客戶類別及服務類別)的逾期天數釐定。該計算反映概率加權結果、貨幣時值及於報告日期可得的有關過往事項、當前狀況及對未來經濟條件的預測的合理及可靠資料。

有關本集團採用撥備矩陣計量的貿易應收款項及應收保證金的信貸風險敞口資料載列如下：

	第三方			關聯方	合計
	少於1年	1至3年	3年以上		
於2024年12月31日					
預期信貸虧損率	2.52%	35.33%	80.67%	10.59%	
總賬面值(人民幣千元)	3,809,791	883,220	344,222	2,449,436	7,486,669
預期信貸虧損(人民幣千元)	95,926	312,082	277,700	259,427	945,135
於2023年12月31日					
預期信貸虧損率	4.50%	25.21%	77.01%	-	
總賬面值(人民幣千元)	3,862,244	791,163	60,216	2,487,278	7,200,901
預期信貸虧損(人民幣千元)	173,969	199,458	46,374	-	419,801

13. 預付款項、按金及其他應收款項

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
流動：		
其他應收款項		
— 代表業主支付的款項	1,655,862	1,537,831
— 按金	502,707	425,833
— 其他應收款項	81,908	108,273
	<u>2,240,477</u>	<u>2,071,937</u>
減：其他應收款項減值撥備	<u>(1,076,257)</u>	<u>(992,089)</u>
	1,164,220	1,079,848
預付供應商款項	382,590	331,132
預付稅款	588,328	501,416
	<u>2,135,138</u>	<u>1,912,396</u>
非流動：		
按金		
— 應收關聯方款項	1,401,894	1,562,026
— 其他	146,908	148,107
	<u>1,548,802</u>	<u>1,710,133</u>
預付資本投資款	185,716	—
其他	1,097,943	791,755
	<u>2,832,461</u>	<u>2,501,888</u>

14. 貿易應付款項及應付票據

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
貿易應付款項及應付票據		
— 關聯方	14,741	305,911
— 第三方	<u>6,643,204</u>	<u>5,458,580</u>
合計	<u>6,657,945</u>	<u>5,764,491</u>

基於發票日期，於報告期末，貿易應付款項及應付票據的賬齡分析如下：

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
1年內	6,212,614	5,312,726
1至2年	311,740	287,177
2至3年	88,989	106,915
3年以上	<u>44,602</u>	<u>57,673</u>
合計	<u>6,657,945</u>	<u>5,764,491</u>

貿易應付款項及應付票據為不計息且一般於30日至180日的期限結算。

由於貿易應付款項及應付票據的到期期限相對較短，其於報告期末的公允價值與其相應的賬面值相若。

15. 其他應付款項及應計項目

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
流動：		
其他應付款項		
應付關聯方款項	567,130	564,068
代表業主收取的現金	1,966,600	2,286,966
應付按金	1,054,167	1,084,206
股息	66,620	423,647
應計項目及其他應付款項	938,118	773,328
	<u>4,592,635</u>	<u>5,132,215</u>
應付工資	1,587,410	1,749,995
一年內到期長期應付款項	3,520	3,520
其他應繳稅項	243,097	262,813
	<u>6,426,662</u>	<u>7,148,543</u>
非流動：		
代表業主持有的金額	1,156,385	1,121,356
長期應付款項	3,653	9,571
	<u>1,160,038</u>	<u>1,130,927</u>

與第三方及關聯方的其他應付款項及應計項目無擔保且不計息。於報告期末其他應付款項的公允價值與其相應的賬面值相若。

16. 股本

	2024年 人民幣千元	2023年 人民幣千元
已發行及悉數繳足： 每股面值人民幣1元的普通股	<u>1,171,565</u>	<u>1,178,469</u>
本公司的股本變動概述如下：		
	已發行股份 數目	股本 人民幣千元
於2023年1月1日	1,178,468,700	1,178,469
已購回股份	<u>(2,185,600)</u>	<u>—</u>
於2023年12月31日及2024年1月1日	1,176,283,100	1,178,469
已購回股份	(18,308,900)	—
發行股份	2,768,729	2,768
註銷股份	<u>—</u>	<u>(9,672)</u>
於2024年12月31日	<u>1,160,742,929</u>	<u>1,171,565</u>

致股東：AI的代價

接入DeepSeek了嗎？本地部署大模型了嗎？屬於中國的AI盛宴一下子超越了2年前ChatGPT那波初始聲浪。在研究與實踐中，我一直在思考，之於我們這個行業與萬物雲，AI意味著什麼？

AI帶來了通用專業的平權。律師、會計師、品牌這些通用專業，往往越大的公司越有能力聘請薪酬更高、經驗更豐富的專業人士。但在AI加持之下，即便是小公司，也可以用較低成本獲得不亞於專家的意見或者作品，這對於毛利率並不高的物業行業，在費用層面絕對是件好事。但專業仍然需要，因為大模型需要專業的prompt，才能給出專業的答案。

很難調出行業大模型。通過本地化部署幾種大模型，做了大半年的嘗試，並沒有調出令人滿意的專業大模型。於是改向RAG (Retrieval-augmented Generation)路線，把專業知識寫入向量數據庫，再根據需求調用不同大模型，據此做出的「智能物業管家」、「智能IT管家」及「智能HR管家」已經應用於實戰。

利用AI做人工替代或被甲方反替代。AI可以帶來顯而易見的人工替代，但值得警惕的是，過去二十年由於專業化分工協作，很多企業把非主營業務外包，比如科技公司代碼開發的工作，當作為外包方試圖用AI做人工替代時，切莫忘記你的甲方自己也可以用AI完成這項任務，而無須再外包給你。這時候，你與甲方會從協作，短期內會變成競爭者，然後看誰更快、成本更低。

機器人對提效有積極意義且不改變合同主體。儘管「動手」的作業，對於機器人來說仍需假以時日，但如同看到無人機清洗外牆，越來越多的機器被應用到物業基層作業領域，這對服務效率的提升效果顯著。針對眾多產權人共有空間部分的日常打理與應急服務，業主們不會退回到八十年代「門前三包」似的自助，物業公司作為第三方被委託的需求仍然剛需存在。

智能體(AI AGENT)或是物業公司的最大威脅。如果說物業服務的核心，是通過與業主達成共識，並依托專業知識指揮「四保」高效作業，創造安全、安心的環境，助力資產保值增值。那麼，是否可以基於數據創造一個物業項目的智能體，比如有三位住在一樓的業主連續報事家中地漏返水，智能體便可以判斷並發出工單，把所有污水管排查一遍看看是否有系統性問題。針對日常任務的跟進、臨時任務的督辦、工單調度與質檢、預防性分析，這些物業經理的職責，都是可以預判的智能體能力。

期待萬物雲的「靈石邊緣服務器」愈發智能。公司很快就會衍生為三類崗位，H類為真人、R類為機器人、A類為智能體。作為企業現在就要努力去做，一方面做好企業知識庫，幫助R類、A類員工上崗，一方面要盡快區分哪些工作是必須的H類崗位，並提前做好轉崗培訓，在R類與A類員工上崗後提供轉崗機會，避免失業。

時代真是不容人休息片刻，行業剛剛渡劫開發商關連交易影響，又要搶跑大模型。過去三年，從開發商高增長的確定性，到與開發商關連交易的冰與火，要收入沒現金，不要收入利潤下滑，種種業務的不確定性讓上市物企只能用高分紅給股東定心。但如過去年報《致股東》所言，如果上市物企做好獨立性的準備，2025年核心（非開發商）業務的增幅會大於關聯方業務降幅，並呈現剪刀差，2025年會是撥開雲霧的里程碑年。同時，頭部品牌企業市佔率會進一步集中：在住宅小區更換物業的大趨勢中，頭部品牌企業呈現顯著機會，而在非住領域的招投標中，越來越多的甲方會提出業務交換條件，**大概率**只有頭部品牌企業有機會接招。而伴隨近年因流動性、資產抵債等資產交易而帶來的所有者**大更換**，新業主對「智慧與綠色」對運營改善的關注，更是給到具備「科技能力」的物業企業帶來替換服務的機會。

並非業績增長即是未來，轉型中的能力建設至關重要。「資產管理能力，AI应用能力，綠色低碳能力」將作為萬物雲的關鍵能力建設方向。在過去難熬的一年裡，陷入無端揣測不算痛心，因為真相如竹筍，雖無言卻總要破土。當看到國資向母公司的支持助力，眼中現出希望、淚光。

企業始於人、終於人、萬變不離其宗 — 服務好客戶、對得起員工。

人生難免經歷痛苦掙扎，人總要學著自己長大。
還記得年少時的夢嗎？像朵永遠不凋零的花！

萬物雲董事長 朱保全 呈
2025年3月25日

行業回顧

行業變化之一：從確定到不確定，追捕確定

基石鬆動，確定不再

2018年至2021年是物企估值飛漲的三年，併購和增值服務帶來的超高增速疊加關聯地產公司穩定的項目輸入，行業在資本市場上演著高歌猛進的擴張大戲。彼時的物業行業，藉著關聯地產公司提供的高確定性扶搖直上。然而2022年，地產開發行業迎來轉折點，自此之後房地產開發企業房屋施工面積和竣工面積逐年下降。水可載舟亦可覆舟，關聯地產開發商自身難保的情況下，物企增長的基石出現鬆動。港股頭部物業企業整體收入增速自2021年中期以來逐個業績期出現下降。2024年上半年頭部上市物企整體收入同比增速不足8%，遠低於2021年中期超50%的增速。即使頭部企業尚能維持基本盤，但行業龍頭業績預期時常失準，增長動能顯現結構性衰減。

以高分紅給出「確定」

值此青黃不接、晦朔未交的混沌時刻，物企普遍通過回歸本業，同時提升股東回報來對沖地產下行所帶來的不確定性。2024年上半年，共有16家上市物企宣佈派息分紅，分紅企業數量較去年同期實現翻倍增長。其中，2家企業分紅率超過了100%。這種高比例、穩定且可預見性高的分紅政策切實增強了物企的投資價值。然而，行業更需要的是旺盛的客戶需求、廣闊的市場空間以及與AI結合的創新產品，持續證明業績的質量和增長的可持續性方為正道。

科技引領流程質變

以DeepSeek為代表的AI浪潮呼嘯而至——這個曾被視為勞動密集型的傳統行業，正被算法重構服務動線，被數據重塑管理範式。AI不再高高在上，而成為工作與生活中的日常，AI Agent會是企業的一員，無需高昂的費用便可以實現專業平權，AI應用能力將成為物業行業關鍵的破局點。

行業變化之二：頭部優勢顯著，市佔率加速提升

2024年，頭部物企憑藉服務品質、品牌影響力和區域密度所帶來的競爭優勢，市佔率進一步提升。據克而瑞數據，2024年TOP10物企新增合約面積均值為TOP11-30物企的2.4倍，頭部企業與其他梯隊之間的差距進一步擴大。

一方面，物企擴張策略從單純的規模優先轉變為效益優先，區域聚焦和城市深耕已成為行業共識。越來越多的企業開始制定明確的城市深耕計劃，設定單個城市甚至更小範圍內的在管項目數量或規模目標，以集中資源提升項目質量和運營效率。

另一方面，物企積極拓展服務邊界至醫院、學校、市政設施等新空間項目，超大管理面積和合同價值的大型項目成為物企眼中的香餡餡，但如何能夠構建差異化服務能力和競爭優勢並獲取合理的利潤是擴張能否成功的關鍵。

第三，越來越多的甲方客戶在物業招標中會提出B2B合作的要求，例如採購科技公司的雲服務，提高金融企業的存款等，而這些只有規模企業才能應對。

擁有足夠規模底盤及長期研發投入的行業龍頭，方具備解決行業矛盾的能力。保安與外賣騎手多年難以調和的矛盾在2024年迎來爆發，隨之而來的並不是衝突的進一步升級，而是有數字化能力的物企快速與外賣平台企業實現數據對接，共建「騎手友好社區」，既便利騎手通行，又保障社區安全管理。截至2025年1月，「騎手友好社區」通行解決方案已累計服務超170萬騎手，拓展至全國1.6萬餘個小區。「騎手友好」是智慧化項目的一個標籤，未來，還會有更多的標籤共同助力項目向智慧化項目轉型，這對物企的數字化後台、智能化前台以及科技軟硬件等綜合能力提出了很高的要求。具備真正的科技能力和智慧化改造能力將會是未來頭部物企的關鍵標誌。

行業變化之三：資產更迭煥發生機

持有人變換帶來新的需求

近年來，伴隨著房地產大宗交易的持續進行，越來越多的不動產持有人由地產企業轉變為險資、企業乃至個人。對物企的服務需求從基礎的物管服務向綠色、智能智慧等領域延伸，對物企的綜合服務能力提出更高要求的同時，也代表著更多的物業服務機會從原地產企業關聯物業服務商的口袋裏流入了市場。

過往，物業企業從傳統的物業管理(PM)向設施設備管理(FM)延伸，從提供基礎的物業服務到服務使用建築物的客戶的方方面面。而今，隨著市場環境的變化以及業主、租戶需求的日益多元化和精細化，服務邊界進一步向深度介入到商業寫字樓和商業綜合體等資產的全生命週期管理中。物企需要分別圍繞建築物本身、建築物使用者和建築物持有者形成多種經營和服務能力。在傳統的物業服務之外提供ESG諮詢和建設、能源管理、商業租賃、資產管理等服務，構建多樣化的服務能力以滿足不同目標群體的需求是市場競爭的堅實護城河。

從開發商前期物業合同到物業服務合同，存量市場打開空間

業主委員會和物業管理委員會成立比例持續提升。以北京為例，自2020年5月《北京市物業管理條例》正式施行，四年來，北京成功組建物管會多達5,100餘個，業委會和物管會的組建率從四年前的64%一路飆升至97%。與此同時，不少省市也在積極學習北京的先進經驗，結合自身實際情況，對《物業管理條例》進行重新修訂。業委會的廣泛建立，是社會治理向基層延展的生動體現，有助於激發基層社會治理活力，提升城市治理的整體效能。業委會的成立，會標誌性地把《前期物業服務合同》變更為《物業服務合同》，這個變更過程中，頭部企業獲得了更廣闊的市場空間。

過往，部分業主委員會運作曾一度被詬病為「少數人專政之機構」，治理失範問題引發社會關注。2024年，得益於法規體系的完善及監管力度的強化，業委會治理質效顯著提升。多地頒佈實施細則，明確要求業委會須定期披露小區公共收益及費用支出明細，以信息披露透明化重塑公信力，也為存量住宅物業市場打開了市場空間。

戰略回顧

2022-24年是本集團上市(IPO)以來的第一個三年事業計劃落地期。面對開發商下行的衝擊，關聯方業務收入與利潤的全面下滑，本集團堅定執行三大戰略，通過結構性調整與科技創新，實現逆勢突圍。多元客戶戰略築牢風險屏障，更驅動外部營收躍升14.2%，護航全局穩健發展，持續關連交易比例從2021年的19.2%下降至2024年的9.5%。蝶城戰略破局「規模不經濟」魔咒，科技賦能下的街道深耕催生運營能級躍升。

蝶城戰略，構建空間效率的生態範式

本集團依託長期構建的蝶城戰略底盤優勢，在面對2024年地產行業深度調整及關聯方應收賬款高企的挑戰時，化被動為主動，實現了戰略轉型與風險化解的雙重突破。針對關聯方應收賬款歷史高位的壓力，公司主動推進「資產抵應收」的化債模式：2024年下半年累計回收關聯方貿易應收賬款超過人民幣30億元，其中通過收購實物資產專項償還現金或實物資產直接抵償關聯方應收賬款超過人民幣12億元，包含流動性較優的工抵資產，以及蝶城輻射範圍內的優質社區商業資產股權。這些深嵌蝶城核心區(武漢唐家墩、上海花木、瀋陽長白)的社區商業資產，絕非簡單的資產負債表修復工具，其本質是蝶城生態的有機延伸：依託超6萬戶高黏性用戶底盤，構建起「蝶城+社商」的立體化商業生態。這一戰略舉措標誌著本集團從物業服務向資產管理的升維。

底盤持續擴張

自2021年12月發佈百城戰略藍圖以來，本集團與北京大學城市規劃學院深度合作，精準鎖定3,402條高價值街道構建戰略底盤。在開發商增量市場持續收縮的背景下，報告期內超六成新簽項目精準落子20個核心城市，並在50個城市實現市佔率實現「數一數二」，充分驗證了本集團在存量市場精準拓展的核心競爭力。在第一個戰略落地期內，本集團的蝶城底盤數從2022年第一季度的459個穩步攀升至2024年末的666個，複合增長率達13.2%，為後續的提效以及生態疊加奠定規模化基礎。

改造效果顯著

上升趨勢不可逆的勞動成本和難以持續提價的物業管理費所形成的「剪刀差」一直是行業的困擾。而提升區域密度後，實現區域內的規模效應，是本集團對於該問題的解體思路。從2022年改造的38個蝶城開始，「人+機器」及「人員復用」成為本集團提升空間效率的兩大「武器」。

截至2024年12月31日，本集團累計改造250個蝶城，涉及1,555個項目，佔本集團總在管住宅項目數量的36.5%。相比於還未開始進行蝶城提效改造工作的2021年，本集團住宅物業服務的毛利率提升了1.3個百分點。

生態戰略升級

如何在蝶城內做合理的生意，是本集團在過去3年中持續思考及實踐的問題。最終本集團聚焦房屋資產服務生態構建，率先錨定房屋租賃、買賣、裝修及維修業務。

- *房屋經紀：精準調優激發韌性增長*

作為深耕社區15載的專業品牌，樸鄰在2024年行業整體總交易額收縮17.1%的逆勢中展現戰略定力。通過「提質增效」雙輪驅動：一方面戰略性優化130家低效門店，推行經紀人末位淘汰機制，實現單店效率同比提升16.2%；另一方面聚焦高價值業務，2024年二手房屋總交易額突破人民幣210億元，較2022年逆勢增長18.9%，佣金率提升6個基點至1.7%。

- *煥新服務：熟人經濟締造局裝標桿*

依託蝶城生態構建的「萬物研選家」品牌，在三年內實現了從「0」到「1」再到「10」的三級跨越。通過蝶城內一線人員的觸點，以及熟人生意的模式，實現25.2%的線索轉化率，2024年簽訂5,358單局部改造合同，較2022年增長106.6%，客戶滿意度連續三年超95%。以「一戶一價」標準化產品體系和零增項承諾，成功破解家裝行業信任痛點，成為存量房局部品質升級的首選合作夥伴。

多元客戶，穿越週期的韌性增長範式

過去三年，本集團通過客戶多元化戰略的堅定實施，在複雜多變的市場環境中成功構建起更為穩健且富有活力的業務版圖。房地產市場承壓，開發商相關業務面臨下行壓力的背景下，本集團憑藉多元化的客戶結構，有效對沖了風險。報告期內，本集團來自非開發商客戶的收入佔比繼續提升，從2023年的83.2%增長88.2%，充分展現了客戶多元化戰略在穩定業績方面的卓越成效。

從開發商客戶到產業客戶

依託萬物梁行構建的「PM+FM」綜合服務能力，本集團已形成覆蓋74家全球500強、111家中國500強的標桿項目強大客戶矩陣。通過「產業勢能→服務需求→業務增長」的正向循環模式，精準錨定政策扶持或資本流入領域的頭部企業，實現商寫空間飽和收入人民幣18,588百萬元。該策略將本集團的服務網絡深度嵌入實體經濟發展脈絡，形成抗週期能力。

從傳統商業項目到更多空間

本集團戰略併購丹田物業以構建高校、醫院等特殊場景服務能力。在此類空間中，本集團在丹田物業過往27年的經驗上，針對潮汐人流管理、多功能建築集群運維等痛點，開發「人+機器+遠程AI管理」的服務模式，對項目現場服務的精準度、效率和品質，以及服務人員年輕化上均有一個較大提升，讓大型公共空間的財政支出物有所值。針對高校人流潮汐性強、醫院院感防控及設備運維要求高等特點，本集團通過智能巡檢、能耗監測等系統實現設施故障響應提速40%，保潔動線優化節省人力30%。

響應國家雙碳戰略，本集團針對寫字樓項目打造全週期能源管理方案。在報告期內，19個商寫項目改造試點實現首月平均節能15%。該能力將轉化為B端客戶成本優化利器，構建本集團另一大市場拓展核心能力。

從增量模式到打開存量空間

在存量住宅服務市場結構性調整的背景下，本集團以前瞻性戰略破解行業難題。針對人民幣2元/㎡/月以下物業項目佔據核心市場的行業現狀，通過本集團品牌彈性定價服務體系實現戰略突圍，精準錨定過往服務盲區—人民幣2.5元/㎡/月以下價格帶藍海市場。依託覆蓋全國666個蝶城底盤構建的網格化服務網絡，創新推出「基礎保障+個性增值」雙軌服務模塊。本集團系統性解構住宅服務價值鏈，構建覆蓋95個物理空間、1,530個服務對象的全週期管理圖譜，形成508項標準化作業清單，鎖定158項基礎服務作為品質底線，同步開發350項可選服務模塊，首創「必選保底+按需定制」的彈性定價模式。該體系突破傳統物業「人頭定價」的粗放模式，通過服務事項與頻次的彈性調節，打造住宅空間內「最優性價比」。

科技，打造空間服務的數字神經系統

以「靈石」為AI決策中樞、「飛鴿」為流程再造引擎，構建「感知－決策－執行」閉環系統，通過數據流重構勞動力組織邏輯。

靈石邊緣服務器，重構空間智能化的數字神經元

在2024年全球AI技術革命的浪潮中，本集團以靈石邊緣服務器為核心載體，率先完成物業服務價值鏈的重構。依託「雲邊協同+近場閉環」的技術架構，靈石以94.4%的告警準確率重塑安全管理範式，全年累計預警安全隱患逾166萬起，同比提升3.4個百分點。其突破性創新在於：通過邊緣端GPU算力池構建「數字項目經理」，替代傳統人工值守模式，截至2024年12月31日，已有657個住宅項目搭載靈石邊緣服務器，實現99.7%的設備在線率與15分鐘級故障響應。

作為空間效率革命的基石，靈石已從住區向多元業態延伸。2025年，本集團將加速推進「靈石+」生態戰略，在商寫、醫院等場景部署靈石邊緣服務器，通過標準化協議接入百萬級IoT設備，構建空間智能化的泛感知網絡，開啟空間服務新紀元。

飛鴿工單系統，流程革命的推手

依託靈石邊緣服務器的多模塊數據分析與蝶城戰略的區域密度佈局，飛鴿工單平台構建起智能調度中樞，實時解析空間服務需求，自動生成保潔、維修、安保等全場景工單，並通過深度學習算法驅動最優路徑規劃，實現「需求－響應－反饋」的全流程閉環。

截至2024年12月31日，該系統已在1,360個住宅項目內完成部署，精準觸達3.3萬名一線服務者，構建起行業最大規模的工單實時響應網絡。通過「計件制」薪酬模型與動態激勵看板，安防、保潔等條線員工人均效能顯著提升，2024年一線保潔人員收入同比增幅3.4%，安防人員收入同比增幅3.9%，實現勞動力價值與服務質量的正向循環。

技術革新更催生服務質控革命，當前系統已實現94.3%的服務質檢準確率，較2023年提升17.5個百分點。此舉更推動行業計價範式革新——以「服務頻次」與「完成標準」為核心的價值評估體系，正逐步替代傳統以人員配置為依據的粗放定價模式，為更合理的物業定價模式提供技術支持。

管理層討論與分析

業務回顧

本集團分為三大業務板塊：(i)社區空間居住消費服務；(ii)商企和城市空間綜合服務；(iii) AIoT及BPaaS解決方案服務。

下表載列所示日期按照業務及服務類別劃分的收入詳情：

	截至12月31日止年度				增長率 %
	2024年 人民幣千元	%	2023年 人民幣千元	%	
社區空間居住消費服務					
– 住宅物業服務	19,228,979	53.1	17,002,054	51.2	13.1
– 居住相關資產服務	1,346,669	3.7	1,360,922	4.1	-1.0
– 其他社區增值服務	331,864	0.9	375,463	1.1	-11.6
小計	20,907,512	57.7	18,738,439	56.4	11.6
商企和城市空間綜合服務					
– 物業和設施管理服務	9,970,753	27.5	8,299,598	25.0	20.1
– 開發商增值服務	1,569,151	4.3	2,683,486	8.1	-41.5
– 城市空間整合服務	755,646	2.1	681,326	2.1	10.9
小計	12,295,550	33.9	11,664,410	35.2	5.4
AIoT及BPaaS解決方案服務					
– AIoT解決方案	1,427,347	3.9	1,417,506	4.3	0.7
– BPaaS解決方案	1,593,419	4.5	1,363,103	4.1	16.9
小計	3,020,766	8.4	2,780,609	8.4	8.6
合計	36,223,828	100.0	33,183,458	100.0	9.2

下表載列所示日期按照業務及服務類別劃分的毛利詳情：

	截至12月31日止年度			
	2024		2023	
	毛利 人民幣千元	毛利率 %	毛利 人民幣千元	毛利率 %
社區空間居住消費服務				
— 住宅物業服務	2,386,314	12.4	2,269,257	13.3
— 居住相關資產服務	388,157	28.8	389,928	28.7
— 其他社區增值服務	219,152	66.0	248,496	66.2
小計	2,993,623	14.3	2,907,681	15.5
商企和城市空間綜合服務				
— 物業和設施管理服務	839,503	8.4	713,911	8.6
— 開發商增值服務	72	0.1	312,276	11.6
— 城市空間整合服務	53,515	7.1	64,904	9.5
小計	893,090	7.3	1,091,091	9.4
AIoT及BPaaS解決方案服務				
— AIoT解決方案	300,032	21.0	400,979	28.3
— BPaaS解決方案	510,134	32.0	412,016	30.2
小計	810,166	26.8	812,995	29.2
合計	4,696,879	13.0	4,811,767	14.5

下表載列所示日期為剔除開發商業務影響^{註3}後，並按照業務及服務類別劃分的收入及毛利詳情：

業務類型	收入				毛利			
	人民幣千元		累計增長率	複合增長率	人民幣千元		累計增長率	複合增長率
	2021年	2024年			2021年	2024年		
循環型業務								
住宅物業服務	11,076,480	18,770,261	69.5%	19.2%	979,229	1,927,596	96.8%	25.3%
物業及設施管理服務	4,581,245	9,086,190	98.3%	25.6%	617,887	744,917	20.6%	6.4%
BPaaS解決方案	361,144	1,103,044	205.4%	45.1%	128,563	369,905	187.7%	42.2%
循環型業務小計	16,018,869	28,959,495	80.8%	21.8%	1,725,679	3,042,418	76.3%	20.8%
加：其他核心業務								
居住相關資產服務	1,124,093	1,082,325	-3.7%	-1.3%	340,275	317,712	-6.6%	-2.3%
AIoT解決方案	151,197	864,651	471.9%	78.8%	12,252	110,229	799.7%	108.0%
核心業務小計	17,294,159	30,906,471	78.7%	21.4%	2,078,206	3,470,359	67.0%	18.6%
加：其他業務								
其他社區增值服務	458,737	321,825	-29.8%	-11.1%	377,442	217,463	-42.4%	-16.8%
城市空間整合服務	326,198	728,262	123.3%	30.7%	56,829	51,477	-9.4%	-3.2%
其他業務小計	784,935	1,050,087	33.8%	10.2%	434,271	268,940	-38.1%	-14.8%
剔除所有開發商業務後合計	18,079,094	31,956,558	76.8%	20.9%	2,512,477	3,739,299	48.8%	14.2%

報告期內，與開發商業務影響無關的收入佔本集團總收入比為88.2%，較2021年同期上升11.9個百分點。剔除開發商業務影響後，報告期內本集團收入為人民幣31,956.6百萬元，較2021年同比增長76.8%；毛利為人民幣3,739.3百萬元，較2021年同比增長48.8%。

循環型業務

本集團循環型業務包括住宅物業服務、物業及設施管理服務及BPaaS解決方案三大業務，是營收穩健增長的「壓艙石」。該業務於報告期內收入為人民幣30,793.2百萬元，同比增長15.5%，佔本集團總營收的85.0%；創造毛利人民幣3,736.0百萬元，同比增長10.0%，佔本集團總毛利的79.5%。

註3：剔除開發商業務影響指剔除來自於萬科企業股份有限公司（「萬科企業」）及其附屬公司（統稱「萬科集團」）的持續關連交易、除萬科集團外其他開發商的開發商增值服務的影響。

住宅物業服務

報告期內，本集團住宅物業服務的收入為人民幣19,229.0百萬元，同比增長13.1%，佔總收入的53.1%；該業務在報告期內創造毛利人民幣2,386.3百萬元，同比增長5.2%，佔總毛利的50.8%。該業務毛利率下滑的主要因為本集團主動對項目進行投入以提升客戶滿意度。報告期內，住宅物業服務收入穩定提升，主要由於本集團旗下萬科物業品牌突出的市場化拓展能力。截至2024年12月31日，在管住宅項目的飽和收入為人民幣27,297.2百萬元，同比增長11.9%；合約住宅項目的飽和收入為人民幣32,690.9百萬元，同比增長6.6%。

下表載列所示日期住宅項目的在管及合約數量及飽和收入的詳情：

	截至12月31日止	
	2024年	2023年
合約飽和收入(人民幣百萬元)	32,691	30,663
合約項目數量(個)	5,010	4,658
在管飽和收入(人民幣百萬元)	27,297	24,405
在管項目數量(個)	4,261	3,810

在報告期內，本集團共退出53個住宅物業項目，涉及的飽和收入為人民幣285.9百萬元。

下表載列以物業開發商類別劃分的於所示日期住宅物業的在管及合約項目數量、在管飽和收入以及所示期間來自住宅物業管理服務收益明細。

	截至2024年12月31日止			截至2023年12月31日止		
	在管項目 數量 (個)	年化 飽和收入 (人民幣 百萬元)	財務收入 (人民幣 百萬元)	在管項目 數量 (個)	年化 飽和收入 (人民幣 百萬元)	財務收入 (人民幣 百萬元)
萬科集團及其合營公司及 聯營公司	1,679	13,091	10,058	1,546	12,130	9,028
獨立第三方房地產開發商	2,582	14,206	9,171	2,264	12,275	7,974
合計	4,261	27,297	19,229	3,810	24,405	17,002

物業及設施管理服務

報告期內，本集團來自物業及設施管理服務的收入為人民幣9,970.8百萬元，同比增長20.1%，佔總收入的27.5%；該業務在報告期內創造毛利人民幣839.5百萬元，同比提升17.6%，佔總毛利的17.9%。截至2024年12月31日，合約物業和設施管理服務項目的飽和收入為人民幣18,588.0百萬元，其中商企物業服務項目為人民幣9,666.1百萬元，同比增長19.8%；綜合設施管理服務項目為人民幣8,921.9百萬元，同比增長14.7%。報告期內，本集團併表公建領域頭部服務企業丹田物業，構建醫院和大學業態物業服務能力，依託萬物雲綜合市場拓展能力，加速市拓效率。儘管本年度受到開發商支付能力持續下滑、外部環境承壓和市場競爭程度加劇的影響，本集團仍憑藉在B端客戶中突出的品牌優勢及拓展能力，以及在PM和FM兩端的綜合服務能力，在報告期內新增世界500強客戶9個。

下表載列所示日期物業及設施管理服務項目的在管及合約數量及飽和收入的詳情：

	截至12月31日止	
	2024年	2023年
合約飽和收入(人民幣百萬元)	18,588	15,849
合約項目數量(個)	2,993	2,531
在管飽和收入(人民幣百萬元)	15,368	13,430
在管項目數量(個)	2,482	2,241

下表載列以物業開發商類別劃分的於所示日期物業及設施管理服務的在管及合約項目數量、在管飽和收入以及所示期間來自物業及設施管理服務收益明細：

	截至2024年12月31日止			截至2023年12月31日止		
	在管項目 數量 (個)	年化飽和 收入 (人民幣 百萬元)	財務收入 (人民幣 百萬元)	在管項目 數量 (個)	年化 飽和收入 (人民幣 百萬元)	財務收入 (人民幣 百萬元)
萬科集團及其合營公司及 聯營公司	294	2,292	1,422	325	2,202	1,273
獨立第三方房地產開發商	2,188	13,076	8,549	1,916	11,228	7,027
合計	<u>2,482</u>	<u>15,368</u>	<u>9,971</u>	<u>2,241</u>	<u>13,430</u>	<u>8,300</u>

BPaaS解決方案

在報告期內，本集團來自BPaaS解決方案的收入為人民幣1,593.4百萬元，同比增長16.9%，佔總收入的4.5%。該業務在報告期內的毛利為人民幣510.1百萬元，較去年同期增長23.8%，佔總毛利的10.9%。

該業務的快速增長來源於本集團在企業方面的市場化拓展能力，截至2024年12月31日，企業BPaaS業務外部拓展成效良好，新增客戶包括頭部互聯網大廠、頭部AI企業、大型醫藥企業、知名通信企業等。

其他核心業務

除循環型業務外，居住相關資產服務及AIoT解決方案業務也屬於本集團的核心業務。

居住相關資產服務

報告期內，本集團來自居住相關資產服務的收入為人民幣1,346.7百萬元，同比下降1.0%，佔總收入的3.7%；該業務在報告期內毛利為人民幣388.2百萬元，同比下滑0.5%，佔總毛利的8.3%。該業務收入下滑主要由於房屋交易市場的總量下滑，疊加外部環境對於裝修業務的影響。

AIoT解決方案

報告期內，本集團來自AIoT解決方案的收入為人民幣1,427.3百萬元，同比提升0.7%，佔總收入的3.9%；其中來自開發商的收入為人民幣5.6億元，同比下降27.9%；來自產業客戶的收入為人民幣8.7億元，同比上升35.8%。該業務在報告期內毛利為人民幣300.0百萬元，較去年同期下滑25.2%，佔總毛利的6.4%。本集團持續優化客戶結構，圍繞產業園區和國家新型類產業構建市場拓展能力，旨在過往服務開發商的能力延伸至其他有需求的產業客戶中，保障現金流安全的情況下毛利率有所下降。

非核心業務

在報告期內，本集團主動調整戰略，非核心業務在主營業務中的佔比繼續下滑。

城市空間是本集團重要的場景業務之一，主要採取表外合資的形式開展。

城市空間整合服務

在報告期內，本集團來自城市空間整合服務的併表收入為人民幣755.6百萬元，同比增長10.9%，佔總收入的2.1%；該業務在報告期內毛利為人民幣53.5百萬元，較去年同期下降17.5%，佔總毛利的1.1%。

其他社區增值服務

報告期內，本集團來自其他社區增值服務的收入為人民幣331.9百萬元，同比下滑11.6%，佔總收入的0.9%；該業務在報告期內毛利為人民幣219.2百萬元，同比下滑11.8%。收入及利潤雙降的主要原因是業務量驟降，利潤空間壓縮，成本調整需要時間。

開發商增值業務

報告期內，本集團來自開發商增值服務的收入為人民幣1,569.2百萬元，同比下滑41.5%，佔總收入的4.3%。該業務在報告期內毛利為人民幣0.1百萬元，同比下滑100.0%。受行業週期影響開發商新房業務超預期萎縮，且下半年主動收縮業務實現對開發商業務的關停並轉，使得收入及利潤雙降。

未來展望

2025-2027年，將是本集團能力建設的三年，AI御風而行，開發商等歷史遺留問題逐步消解。本集團在過往以勞動力外包為底座的基礎上，圍繞「資產、智慧、低碳」，通過流程變革與科技應用提效，將逐步提供附加技術及知識含量更高的服務產品。

繼續打造可增長、可提效、可延展的升級版蝶城模式

貫徹「質價相符」理念，發揮彈性定價能力進一步助力市場拓展。供應鏈持續提效，「靈石+飛鴿」挖掘新的提效增長點。積極開展房屋修繕和裝修等資產服務，根據市場需求及底盤增長調整門店投入和佈局。圍繞持有的重資產社區商業項目，構建「蝶城+社商」運營模式並持續深化迭代，與屬地街道共同打造「理想之地」。

圍繞客戶多樣需求，構建競爭護城河

繼續服務更多客戶，並服務客戶更多方面。發展細分能力垂類客戶，服務更多優質賽道的龍頭客戶。並圍繞建築物核心需求，打造智慧+低碳的服務能力，打造建築物全生命週期服務。提升各ToB業務協同，形成本集團內部各個業務條線的交叉銷售，共同服務客戶更多方面。

全面應用AI，帶來流程質變

人工智能的發展速度一次次超出了人們的預期。本集團將繼續積極擁抱人工智能，提升大模型等人工智能技術的應用，帶來流程質變，實現專業能力與營運效率提升。圍繞「靈石」產品，構建全空間數字化服務能力，以科技創新推動行業革新。

秉承可持續發展理念，踐行「萬物雲共同發展計劃」

本集團將持續踐行「愛生命、愛成長、愛環境、愛社區」四大主題，減少在服務空間內非正常死亡，助力一線服務者多元成長，推進建築節能減排與社區垃圾分類，實現物業更新及與周邊小區共生。

財務回顧

截至2024年12月31日止年度，本集團收入結構持續優化，循環型業務收入達到人民幣30,793.2百萬元，同比增長15.5%，佔收入比例為85.0%，帶來毛利人民幣3,736.0百萬元，行政開支費用率（佔收入比）同比降低0.9個百分點，全年經營活動所得現金流量淨額為人民幣1,918.8百萬元。

收入

截至2024年12月31日止年度，本集團總收入為人民幣36,223.8百萬元，較2023年同期的人民幣33,183.5百萬元增長9.2%，收入增長主要是因為本集團管理規模和業務合同的增加。其中：

- **社區空間居住消費服務**

截至2024年12月31日止年度，本集團來自社區空間居住消費服務產生的收入為人民幣20,907.5百萬元，較2023年同期的人民幣18,738.4百萬元增長11.6%，主要由於本公司突出的市場拓展能力，尤其是在存量市場中的深耕能力。

- **商企和城市空間綜合服務**

截至2024年12月31日止年度，本集團來自商企和城市空間綜合服務產生的收入為人民幣12,295.5百萬元，較2023年同期的人民幣11,664.4百萬元增長5.4%，主要得益於本公司在客戶多元化方面的深耕。

- **AIoT及BPaaS解決方案服務**

截至2024年12月31日止年度，本集團來自AIoT及BPaaS解決方案服務產生的收入為人民幣3,020.8百萬元，較2023年同期的人民幣2,780.6百萬元增長8.6%，主要得益於企業遠程運營服務收入的增長。

銷售成本

本集團銷售成本主要包括運營成本類、折舊與攤銷兩大類：運營成本類包含(i)分包成本；(ii)員工成本；(iii)公區運維成本；(iv)工程成本；(v)辦公及其他相關成本；及折舊與攤銷，主要為歷史收購帶來的客戶關係攤銷。

截至2024年12月31日止年度，本集團總成本為人民幣31,526.9百萬元，較2023年同期的人民幣28,371.7百萬元增長11.1%，成本的增長主要由於業務規模的增長。

毛利及毛利率

截至2024年12月31日止年度，本集團毛利為人民幣4,696.9百萬元，較2023年同期的人民幣4,811.8百萬元降低2.4%。截至2024年12月31日止年度，本集團毛利率為13.0%，較2023年同期14.5%降低1.5個百分點；毛利率的下降，主要受到開發商業務毛利率下降的影響。

- **社區空間居住消費服務**

截至2024年12月31日止年度，本集團的社區空間居住消費服務毛利率為14.3%，較去年同期降低1.2個百分點。其中，住宅物業服務毛利率為12.4%，較去年同期降低0.9個百分點，該業務毛利率下降的主要原因為本集團主動對項目進行的投入以提升客戶滿意度；居住相關資產服務毛利率為28.8%，較去年同期增長0.1個百分點。

- **商企和城市空間綜合服務**

截至2024年12月31日止年度，本集團的商企和城市空間綜合服務毛利率為7.3%。其中，物業及設施管理服務毛利率為8.4%，較去年同期降低0.2個百分點，主要由於綜合設施管理服務仍處於積累客戶底盤和跨領域打響品牌階段。開發商增值服務毛利率為0.1%，較去年同期降低11.5個百分點；城市空間整合服務毛利率為7.1%，較去年同期降低2.4個百分點。

- **AIoT及BPaaS解決方案服務**

截至2024年12月31日止年度，本集團的AIoT及BPaaS解決方案服務毛利率為26.8%，較去年同期降低2.4個百分點，主要為業務轉型下的產品結構持續優化。其中，AIoT解決方案毛利率為21.0%，同比下降7.3個百分點。BPaaS解決方案毛利率為32.0%，同比上升1.8個百分點。

其他收入及收益

本集團的其他收入及收益由截至2023年12月31日止年度的人民幣719.9百萬元降低至2024年同期的人民幣184.0百萬元，降低74.4%，主要為以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融負債的公允價值收益減少，報告期間持有的股權投資價值變動，及中國境內增值稅加計抵減政策到期等多重因素影響引起。

銷售和分銷開支

本集團的銷售及分銷開支由截至2023年12月31日止年度的人民幣497.4百萬元增長至2024年同期的人民幣585.0百萬元，增長17.6%，主要由於業務規模的增長及對居住相關資產服務的投入所致，銷售和分銷開支佔收入比為1.6%，較2023年同期持平。

行政開支

本集團的行政開支由截至2023年12月31日止年度的人民幣2,073.3百萬元降低至2024年同期的人民幣1,940.3百萬元，降低6.4%，行政開支佔收入比為5.4%，較2023年同期降低0.9個百分點，一方面得益於科技提效，實現管理效率集中化、遠端化、智慧化，另一方面著眼於後台職能隊伍建設，標準化歸集，致力人效增長等戰略。

所得稅開支

本集團的所得稅開支從截至2023年12月31日止年度的人民幣622.0百萬元降低至2024年同期的人民幣440.0百萬元，降低29.3%，主要為稅前利潤下降所致。

年內利潤

本集團的年內利潤從截至2023年12月31日止年度的人民幣2,035.8百萬元降低至2024年同期的人民幣1,256.0百萬元，同比降低38.3%，主要因為非經常性事項淨損失同比增加810.2百萬元。其中，因開發商等原因計提信用減值損失的金額較去年增加人民幣337.1百萬元，股權交易收益的金額較去年減少人民幣257.6百萬元，稅收優惠政策到期未延續導致政府補助收益的金額較去年減少人民幣93.8百萬元。截至2024年12月31日止年度，本集團的核心淨利潤為人民幣2,226.9百萬元，較2023年同期同口徑金額人民幣2,339.6百萬元，降低4.8%。

無形資產

本集團的無形資產主要包括歷史收購產生的客戶關係、商譽。本集團的無形資產從截至2023年12月31日止的人民幣7,981.2百萬元降低到截至2024年12月31日止的人民幣7,733.5百萬元，主要由於客戶關係攤銷及新併購帶來無形資產及商譽。

貿易應收款項及應收保證金

本集團的貿易應收款項及應收票據賬面餘額由截至2023年12月31日的人民幣6,781.1百萬元降低至2024年同期的人民幣6,541.5百萬元，降低3.5%。

資金流動性及財政資源

現金狀況

截至2024年12月31日止，本集團擁有現金及現金等價物為人民幣13,434.8百萬元，較2023年12月31日現金及現金等價物人民幣15,572.5百萬元，餘額降低人民幣2,137.7百萬元，主要由於本年支付分紅款人民幣2,424.0百萬元以及支付股票回購款人民幣330.8百萬元。本集團現金及現金等價物主要以人民幣計值。

本集團採取審慎的資金管理政策，在集中的管理下進行有效的資金管理，以保持合適和充足的現金及銀行結餘水平。

貸款及淨負債率

截至2024年12月31日止，本集團無任何銀行貸款或借貸，故為淨現金狀況。淨負債率為按計息借款總額減去現金及現金等價物除以截至相關期末的權益總額計算。因此，截至2024年12月31日止，本集團淨負債率為不適用。

或有負債

截至2024年12月31日止，本集團無重大或有負債。

資產抵押

截至2024年12月31日止，本集團無資產抵押。

匯率波動影響

本集團業務主要集中於中國並以人民幣進行，人民幣為本集團的本位幣。

截至2024年12月31日止，非人民幣資產為現金及現金等價物，港幣折合人民幣61.3百萬元及美元折合人民幣6.1百萬元。截至2024年12月31日止，本集團承受的外匯風險有限，人民幣兌外幣的匯率波動對本集團的經營業績未有產生重大影響。

企業管治及其他資料

1. 全球發售所得款項淨額用途

本公司H股股份於2022年9月29日起通過全球發售於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市。經扣除包銷佣金及本公司就行使超額配股權應付的其他相關開支後，本公司收取的全球發售的所得款項淨額（於悉數行使部分超額配股權後）（「所得款項淨額」）折合人民幣約為5,617.2百萬元。全球發售所得款項將持續按本公司日期為2022年9月19日的招股章程（「招股章程」）中「未來計劃及所得款項用途」一節所披露的計劃動用。截至2024年12月31日止，本集團已使用募集資金約人民幣3,416.0百萬元，該等已使用的款項是按照本公司日期為2022年9月22日的招股章程、以及本公司日期為2024年9月30日的更改全球發售所得款項用途公告（「該公告」）所載之所得款項用途分配使用。如該公告所披露，董事會經仔細考慮及詳細評估本公司的經營情況及策略後，已決議更改原分配用於變更未動用募集資金淨額的擬定用途，尚未動用所得款項淨額約人民幣2,201.2百萬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 經修訂後所得 款項淨額 (人民幣百萬元)	截至2024年 1月1日之未動用 首次公開發售 所得款項金額 ^註 (人民幣百萬元)	於2024年 內動用的 所得款項金額 (人民幣百萬元)	於2024年 12月31日之 未動用所得 款項淨額 (人民幣百萬元)	悉數使用餘額的 預期時間表
推行「萬物雲街道」— 用於支持住宅物業服務項目、同業收購及其他業務擴張計劃	1,123.4	985.5	295.3	690.2	於2027年年底前
投入AIoT及BPaaS解決方案的開發	1,404.3	990.1	623.1	367.0	於2027年年底前
用於基礎設施進行技術化投資改造	561.7	510.8	285.0	225.8	
(i) 用於Alot平台開發和升級增強 AIoT系統集成能力	280.9	277.3	222.5	54.8	
(ii) 用於優化算法	280.8	233.5	62.5	171.0	
用於BPaaS解決方案的開發	842.6	479.4	338.2	141.2	於2027年年底前
(i) 用於加強BPaaS解決方案	280.9	198.5	57.3	141.2	
(ii) 用於開發新服務流程	561.7	280.9	280.9	–	
通過基金投資等方式探尋有發展潛力的 物業標的(含經營性資產投資等)，用於 深化蝶城戰略、孵化萬物雲生態系統	1,966.1	1,849.8	872.1	977.7	於2027年年底前
用於吸納及培養人才	561.7	555.6	389.3	166.3	於2027年年底前
用於營運資金及一般公司用途	561.7	28.8	28.8	–	
合計	<u>5,617.2</u>	<u>4,409.8</u>	<u>2,208.6</u>	<u>2,201.2</u>	

註：截至2024年1月1日之未動用首次公開發售所得款項淨額金額已重列，猶如該公告所述的所得款項淨額用途變更已於2024年1月1日落實。

2. 重大投資、重大收購及資本資產計劃

截至2024年12月31日，本集團並無於報告期內進行任何重大投資、重大收購或出售附屬公司、聯營公司及合營企業。

此外，除招股章程「未來計劃及所得款項用途」章節及該公告所披露的計劃外，本集團尚無進行重大投資或收購重大資本資產的具體計劃。然而，本集團將繼續按照本公司戰略尋求業務發展新機遇。有關所得款項用途變更的進一步詳情，請參閱招股章程「未來計劃及所得款項用途」章節及該公告。

3. 僱員及薪酬政策

本集團從1990年起從事物業服務以來，歷經30餘年，形成了深厚的服務文化，並塑造了一支以客戶為中心、持續創新的服務團隊。本集團進一步建立了可以傳承圍繞「做服務者」、「永爭第一」及「陽光健康」的價值觀的企業文化與經營體系，持續吸引與挽留適配業務發展需要的人才隊伍。此外，本集團的人力資源結構包括客戶服務類人員、銷售及營銷類人員、科研及運營類人員、物業及工程交付類人員及職能支持類人員等，形成了多樣化、全體系的適應業務發展需要的人才隊伍。

截至2024年12月31日，本集團有102,441名員工（2023年12月31日：101,284名員工），報告期內總員工成本約人民幣11,892.7百萬元。本集團員工的薪酬福利包括基礎薪酬、酌情分紅及社保公積金，按照工作性質、工作表現及市場情況而定。本集團亦為員工尤其是關鍵員工提供有競爭力的薪酬及員工持股計劃。

員工培訓計劃

本集團為員工搭建了廣闊的發展平台，根據業務需要以及員工個人職業規劃發展，建立有利於員工發展的培訓體系，為員工提供多元的職業發展渠道以及學習機會。

1. 「萬紫千紅」好發展

本集團自2019年起推出員工發展項目，面向基層員工構建專業化、多元化、全業務場景的多路徑發展機制，鼓勵一線基層員工，探索職業新道路，幫助他們走向更大的發展舞台，獲得更多的勞動收入。本集團為基層員工提供豐富技能培訓和多元業務方向選擇，助力一線服務人員向其他技能更豐富、更具不可替代性的崗位轉型。報告期內，本集團推動1,263名基層員工成功轉崗成為網格管家、資產管家、機電專家、數字運營等。自2020年「萬紫千紅」好發展項目啟動以來，本集團累計推動9,034名基層員工成功轉崗。

2. 人才培訓和發展

我們深知，人才是推動企業持續發展的核心動力。因此，我們高度重視人才的挖掘和賦能，如主管、經理等關鍵崗位的人才儲備。2024年，本集團延續已有的人才制度，不斷創新，優化人才選拔機制，提升人才選拔品質，以更好地滿足業務發展的需求。我們建立專業認證體系標準，提供在職專業技能培訓和急救技能認證課程，以規範員工能力提升，確保具備必要的技能和知識，在必要時刻發揮關鍵作用。為了促進人才發展，本集團於2024年策劃並實施了一系列人才培訓與發展項目，包括：

- 領導力訓練營：覆蓋各層級管理者，幫助新任主管、經理及總監提升領導力水準，為未來儲備人才梯隊；
- 專業認證體系：結合ISO國際標準發佈能力認證體系標準，推動員工能力優化，確保高質量服務交付；
- 關鍵崗位能力認證：梳理業務運營的關鍵崗位，確保關鍵崗位人員具備所需的專業能力；
- 市場拓展訓練營：針對核心市場拓展崗位人員展開評估與訓練，推動學員轉型為更具職業化和專業化的市場拓展團隊，強化市場競爭力；
- 人才數字羅盤項目：利用數據管理系統與AI算法輔助人才選拔和培養，實現更精準的人才管理；
- 高管教練項目：由退役高層管理者通過外部高管教練專業培訓，並對現役高層管理者進行輔導，帶動組織績效的提升；

- 面客崗位的急救技能培訓：針對一線服務員工，提供必要的急救技能培訓和認證；目前已實現超過4.4萬在職員工覆蓋；
- 其他針對一線服務員工開展的技能與知識培訓。

4. 報告期後重大事項

於報告期後直至本公告日期，概無影響本集團之重大事項。

5. 購買、出售及贖回本公司上市證券

2024年5月10日，本公司股東週年會審議及批准授予董事會回購本公司H股（「H股」）的一般性授權（「2024年5月回購授權」），回購的H股不超過於股東週年會當日已發行的H股總數的10%。

自2024年6月11日起，《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「《上市規則》」）已予修訂，（其中包括）取消註銷回購股份的規定及採納規管轉售庫存股份的框架。鑒於《上市規則》的修訂以及為把握市場時機，董事會建議批准授予董事會回購H股的一般性授權。於2024年9月27日，本公司臨時股東會審議批准授予董事會回購H股的一般性授權（「2024年9月回購授權」）。因此，倘本公司根據2024年9月回購授權購買任何H股，則本公司會(i)註銷所回購的H股，並減少本公司的註冊資本，減少金額相當於已註銷H股的面值總額，及／或(ii)持有該等H股作為本公司的庫存股份，惟須視乎於進行任何H股回購時的市況及本公司的資本管理需要而定。回購的H股不超過於臨時股東會當日已發行的H股總數（不包括任何庫存股份和已回購但尚未註銷的H股）的10%。2024年5月回購授權已於同日失效。

於報告期內，本公司於2024年1月9日開始實施H股回購。截至2024年12月31日，本公司於報告期內已累計回購18,308,900股H股，佔本公司截至2024年12月31日總股本（不包括庫存股份）的比例為1.57%，已支付的總金額約為385,715,815.44港元（不含交易費用）。截至2024年12月31日止年度，H股回購的每月報告如下：

回購月份	回購股數	每股價格		價格總額 (港元)
		最高 (港元／股)	最低 (港元／股)	
2024年1月	959,300	21.60	20.30	20,192,150.57
2024年2月	600,000	19.00	17.22	10,743,060.00
2024年3月	79,000	19.66	19.60	1,552,752.90
2024年4月	2,203,600	19.04	17.28	39,648,478.12
2024年5月	300,000	24.25	23.45	7,183,080.00
2024年6月	1,344,600	24.00	23.15	31,815,107.29
2024年7月	2,000,000	23.65	20.15	44,403,270.00
2024年8月	2,054,100	17.82	16.04	34,341,697.61
2024年9月	1,458,100	20.20	16.98	26,798,124.80
2024年10月	3,101,700	27.20	23.25	78,826,020.57
2024年11月	2,708,500	23.05	21.20	59,813,073.58
2024年12月	1,500,000	20.45	20.00	30,399,000.00

董事會相信，在當前市況下回購股份將彰顯本公司對自身業務發展及前景充滿信心，並最終使本公司受益及為股東創造價值回報，符合本公司及股東的整體利益。

於2024年4月29日及2024年8月16日，本公司已分別註銷於2023年12月11日至2024年4月22日期間回購的5,582,100股H股股份及於2024年4月23日至2024年7月22日期間回購的4,090,000股H股股份。截至本公告日期，於2024年8月23日至2025年1月17日期間回購的3,512,200股H股股份尚未註銷。

截至本公告日期，11,560,200股回購的股份未註銷，由本公司持作庫存股份（定義見《上市規則》）。於報告期內，本公司並無出售或轉讓任何庫存股份。

除上文載列者外，報告期內，本集團及其任何附屬公司概無購買、出售或贖回本公司任何上市證券（包括出售庫存股份（定義見《上市規則》））。

6. 企業管治守則

本集團致力於實現高標準企業管治，以保障本公司股東權益及提高企業價值與責任承擔。本公司已採納《上市規則》附錄C1所載企業管治守則（「《企業管治守則》」）作為其本身的企業管治準則，且根據董事所知，於報告期間，除下述披露外，本公司已遵守《企業管治守則》所有適用守則條文。

根據《企業管治守則》守則條文第C.2.1條，主席與行政總裁的角色應有區分，並不應由一人同時兼任。朱保全先生為我們的董事長兼本公司總經理，且朱保全先生的職務並未根據《企業管治守則》守則條文第C.2.1條的規定區分。

鑒於自2011年2月起朱保全先生一直作為董事長、執行董事兼總經理管理及運營本公司，董事會認為朱保全先生應繼續擔任本公司總經理一職，原因為該安排將提高本公司決策和執行過程的效率，並為本公司提供強大且一致的領導力。此外，本公司已通過董事會及獨立非執行董事落實適當制衡機制。鑒於上文，董事會認為偏離《企業管治守則》守則條文第C.2.1條對本公司的情況而言屬恰當。董事會將不時審查現行架構，並將作出任何必要的適當安排。

7. 董事進行證券交易的標準守則

本公司已採納載於《上市規則》附錄C3的《上市發行人董事進行證券交易的標準守則》（「《標準守則》」）作為董事及本公司監事（「監事」）買賣本公司證券的守則。

經向各董事及監事作出具體查詢後，董事及監事確認，於報告期內一直遵守《標準守則》所載規定準則。

8. 審計委員會

本公司董事會已遵照《上市規則》及《企業管治守則》成立審計委員會，並制定書面職權範圍。審計委員會的主要職責是審查、監督及協調內外部審計程序，提出聘用或更換外部審計師，審查本公司的財務資料及其披露以及本公司的內部控制制度及董事會授權的其他事項。

審計委員會由羅君美女士、王文金先生及陳玉宇先生三名成員組成。審計委員會審閱了本公司截至2024年12月31日止年度的合併財務資料，並已聯同本公司的外聘核數師安永會計師事務所討論，確認本集團的合併財務資料已遵守所有適用的會計原則、準則和要求，並作出充分披露。審計委員會亦已討論審計及財務報告事項。

本集團核數師安永會計師事務所同意，本公告所載本集團截至2024年12月31日止年度的合併損益表、合併全面收益表及合併財務狀況表及相關附註的數字與本集團本年度合併財務報表所載金額一致。安永會計師事務所就此進行的工作並不構成根據香港會計師公會頒佈的香港審計準則、香港審閱準則或香港核證工作準則而進行的核證工作，因此安永會計師事務所並無就本公告作出任何保證。

9. 股東週年會

本公司擬定於2025年5月16日召開股東週年會（「**2024年度股東週年會**」）。2024年度股東週年會的通告將於適當時候刊載及寄發予股東。

10. 末期股息及特別股息

截至2023年12月31日止年度之末期股息為每股人民幣0.777元（含稅）（折合0.8553港元），宣告派發合共人民幣915.2百萬元（折合1,001.7百萬元），已於2024年5月10日舉行的股東週年會上獲股東批准，並已於年內派付。

於2024年8月22日，董事會宣派截至2024年6月30日止六個月的中期股息每股人民幣0.562元（含稅）（折合0.622港元），及特別股息每股人民幣0.460元（含稅）（折合0.509港元），合共人民幣1,201.8百萬元（折合1,315.5百萬元），已於2024年9月27日舉行的臨時股東會上獲股東批准，均已於年內派付。

董事會決議建議以截至2024年12月31日止年度核心淨利潤55%宣派為2024年度全年普通股息，以期末股數計算，每股人民幣1.045元(含稅)。此外，為保持2024全年分紅一致性，董事會欣然宣佈，決議建議向股東以截至2024年12月31日止年度核心淨利潤45%派發2024年度全年特別股息，以期末股數計算，每股人民幣0.855元(含稅)。全年合計派發股息以期末股數計算，每股人民幣1.900元(含稅)，共計人民幣2,226.9百萬元。扣除2024年宣告派發的中期股息共計人民幣661.0百萬元(含稅)及特別股息共計人民幣540.8百萬元(含稅)，本次派付截至2024年12月31日止年度末期股息為每股人民幣0.481元(含稅)（「**2024年度末期股息**」）及特別股息為每股人民幣0.394元(含稅)（「**2024年度特別股息**」），合計派發股息每股人民幣0.875元(含稅)，共計人民幣1,025.1百萬元。

就派付股息而言，H股股東的股息將以人民幣宣派但以港元派付。2024年度末期股息及2024年度特別股息有待股東在應屆2024年度股東週年會上批准，方可作實。2024年度末期股息及2024年度特別股息預期將於2025年6月13日或前後以現金向於2025年5月26日名列於本公司股東名冊的股東派付。

本公司將適時刊發(其中包括)本公司派發2024年度末期股息及2024年度特別股息的進一步詳情。

股息稅項

根據《中華人民共和國企業所得稅法》及其實施條例、國家稅務總局《關於中國居民企業向境外H股非居民企業股東派發股息代扣代繳企業所得稅有關問題的通知》(國稅函[2008]897號)，作為中國境內企業，本公司在向名列於H股股東名冊上的非居民企業股東(即以非個人股東名義持有H股的任何股東，包括但不限於香港中央結算(代理人)有限公司、其他代理人、受託人或以其他組織及集團名義登記的H股股東)分派末期股息及特別股息前將從中代扣代繳10%作為企業所得稅。非居民企業股東在獲得股息之後，可以自行或通過委託代理人或本公司，向主管稅務機關提出享受稅收協議(安排)待遇的申請，提供證明自己為符合稅收協議(安排)規定的實際受益所有人的數據。主管稅務機關審核無誤後，將就已徵稅款和根據稅收協議(安排)規定稅率計算的應納稅款的差額予以退稅。

根據《關於國稅發[1993]045號文件廢止後有關個人所得稅徵管問題的通知》(國稅函[2011]348號)，本公司須為H股個人股東代扣代繳個人所得稅。H股個人股東為香港、澳門居民及其他與中國訂立10%稅率稅收協議的國家或地區的居民，本公司將按10%的稅率為該等股東代扣代繳個人所得稅。

H股個人股東為與中國訂立低於10%稅率稅收協議的國家或地區的居民，本公司將按10%的稅率為該等股東代扣代繳個人所得稅。倘該等股東要求退還超出稅收協議項下應繳個人所得稅的金額，本公司可根據相關稅收協議代為辦理享受有關稅收協議待遇的申請，但股東須及時根據《非居民納稅人享受稅收協議待遇管理辦法》(國家稅務總局公告2015年第60號)及相關稅收協議的要求提供相關文件和資料。經主管稅務機關審核批准後，本公司將協助對多扣繳稅款予以退還。

H股個人股東為與中國訂立高於10%但低於20%稅率稅收協議的國家或地區的居民，本公司將按該等稅收協議規定的適用稅率為該等股東代扣代繳個人所得稅。

H股個人股東為與中國訂立20%稅率稅收協議或未與中國訂立任何稅收協議的國家或地區及其他情況的居民，本公司將按20%的稅率為該等股東代扣代繳個人所得稅。

根據《關於滬港股票市場交易互聯互通機制試點有關稅收政策的通知》(財稅[2014]81號)及《關於深港股票市場交易互聯互通機制試點有關稅收政策的通知》(財稅[2016]127號)的相關規定：對內地個人投資者及證券投資基金通過滬港通及深港通投資聯交所上市H股取得的股息紅利，由H股公司按照20%的稅率代扣個人所得稅。H股公司對內地企業投資者不代扣股息紅利所得稅款，應納稅款由企業投資者自行申報繳納。

本公司在為H股個人股東代扣代繳個人所得稅時，若主管稅務機關對於上述代扣代繳存在其他意見、建議或指導的，本公司將參照相關主管稅務機關的意見、建議或指導執行。

股東務須向彼等的稅務顧問諮詢有關擁有及處置H股所涉及的中國、香港及其他稅務影響的意見。

11. 暫停辦理股份過戶登記

為釐定出席2024年度股東週年會並於會上投票的股東資格

本公司將由2025年5月13日至2025年5月16日(包括首尾兩天)暫停辦理股份過戶登記手續,在此期間將不會辦理任何本公司股份過戶登記。為釐定符合資格出席2024年度股東週年會並於會上投票的股東身份,所有股份過戶文件連同有關股票須於2025年5月12日下午四時三十分前送交本公司H股證券登記處卓佳證券登記有限公司(香港夏慤道16號遠東金融中心17樓),以辦理股份過戶登記手續。

為釐定獲發擬派付2024年度末期股息及2024年度特別股息的股東資格

待本公司股東於2024年度股東週年會上批准後,2024年度末期股息及2024年度特別股息將於2025年6月13日或前後派付。為釐定獲發擬派付2024年度末期股息及2024年度特別股息的資格,本公司將由2025年5月22日至2025年5月26日(包括首尾兩天)暫停辦理股份過戶登記手續,在此期間將不會辦理任何股份過戶登記。為符合資格獲發擬派付2024年度末期股息及2024年度特別股息,所有本公司股份過戶文件連同有關股票須於2025年5月21日下午四時三十分前送交本公司H股證券登記處卓佳證券登記有限公司(香港夏慤道16號遠東金融中心17樓),以辦理股份過戶登記手續。

12. 於聯交所及本公司網站刊載年度業績公告及年度報告

本公告刊登在聯交所網站(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司網站(<https://www.onewo.com>)上。本公司年度報告將適時寄發予本公司股東,並適時在上述網站上公佈。

本年度業績公告備有中英文本。中、英文版本如有任何歧義,一概以中文版本為準。

承董事會命
萬物雲空間科技服務股份有限公司
董事長、執行董事兼總經理
朱保全

中國深圳, 2025年3月25日

於本公告日期,本公司董事會包括董事長兼執行董事朱保全先生;執行董事何曙華先生;非執行董事王文金先生、張旭先生、孫嘉先生、周奇先生及姚勁波先生;獨立非執行董事羅君美女士、陳玉宇先生、沈海鵬先生及宋雲鋒先生。