

证券代码：001914

证券简称：招商积余

公告编号：2025-22

招商局积余产业运营服务股份有限公司 2024 年年度报告摘要

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。

所有董事均已出席了审议本报告的董事会会议。

非标准审计意见提示

不适用

公司经本次董事会审议通过的利润分配预案为：以 2025 年 3 月 13 日的公司总股本 1,060,346,060 股扣除公司回购专用证券账户上的股份 995,800 股后的股本总额 1,059,350,260 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 2.40 元（含税），不送红股，不以公积金转增股本。本次利润分配方案实施时，如享有利润分配权的股份总额发生变动，则以实施分配方案时股权登记日的享有利润分配权的股份总额为基数，按照分配总额不变的原则对每股分红金额进行调整。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

不适用

二、公司基本情况

1、公司简介

股票简称	招商积余	股票代码	001914
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	陈江	宋丹蕾	
办公地址	深圳市南山区蛇口太子湾邮轮大道招商积余大厦 16 层		
传真	(0755) 83688903		
电话	(0755) 83244582、83244503		
电子信箱	cmpoir@cmhk.com		

2、报告期主要业务或产品简介

(1) 公司从事的主要业务

招商积余作为招商局集团旗下从事物业资产管理与运营服务的主平台企业，以建设成为“中国领先的物业资产管理运营商”为目标，坚定“轻型化、规模化、科技化、市场化”发展原则，积极稳妥地推动“12347”战略落地，发展物业管理及资产管理两项核心业务，构建“沃土云林”商业模式，为客户提供全业态、全价值链、全场景的综合解决方案。报告期内公司的主要业务包括：物业管理业务、资产管理业务、其他业务。

①物业管理业务

公司物业管理业务服务业态多元，以“机构+住宅+城市服务”并驾齐驱，涵盖住宅、办公、商业、园区、政府、学校、医院、场馆、交通、城市空间等细分业态，进驻全国超 160 个城市。公司物业管理业务服务内容分为基础物业管理、平台增值服务、专业增值服务，同时积极探索“物业+康养”社区居家业务赛道。

基础物业管理：作为“沃土云林”商业模式中的“沃土”，是公司聚集资源，提供平台增值服务、专业增值服务等延伸业务的根基。公司为物业项目提供优质的保安、保洁、绿化保养、维修保养等基础服务，以及细分业态的特色综合保障服务，并通过标准化建设、平台化运营提升服务品质，巩固基础物业管理沃土。

平台增值服务：作为“沃土云林”商业模式中的“云”，承载公司平台化增值化的战略使命，致力成为物业私域流量领先的轻资产平台运营商，围绕物业强相关的社区生活服务场景，打造以到家服务、空间资源、企业集采等为拳头产品的多元增值服务。

专业增值服务：作为“沃土云林”商业模式中的“林”，致力于为“沃土”打造专业能力，提高核心竞争力，为“云”提供丰富的客户和空间资源。依靠多年积累的专业化服务能力和强大的客户粘性，为客户提供专业化配套与增值服务，并通过设立专业子公司提供专业化服务。具体包含：

- 案场协销及房产经纪：为开发商提供案场协销、营销策划、销售代理等服务；为客户提供房屋租赁、买卖、定制化办公、产证办理等服务。公司旗下拥有深圳市招商置业顾问有限公司。

- 设施管理服务：为楼宇、园区等设施提供设备运维、能源评估、管理，电梯购买、安装、维保等服务。公司旗下拥有招商积余综合设施运营服务（深圳）有限公司、招商楼宇科技（深圳）有限公司和招商南光电梯科技（深圳）有限公司。

- 建筑科技服务：为智慧园区设计、研发、建设提供智能化解决方案，建设数字化平台为物业管理业务提供科技赋能等。公司旗下拥有深圳招商建筑科技有限公司、招商积余数字科技（深圳）有限公司。

- 停车场管理服务：提供车场设施设备改造维护、车场设计规划及车场产品研发等智慧停车管理服务。公司旗下拥有深圳市中航智泊科技有限公司。

- 安保服务：提供临时勤务、科技安防、消防运营等安保服务。公司旗下拥有招商智慧保安服务（深圳）有限公司。

- 干洗服务：提供衣物洗涤、皮具养护等服务。公司旗下拥有深圳市正章干洗有限公司。

- 餐饮服务：提供餐饮服务管理、中餐、中西式快餐制售等服务。公司旗下拥有深圳市老大昌酒楼有限公司、招商积余物业管理有限公司餐饮分公司。

- 社区康养服务：提供生活照料、居家康护、健康管理、适老化改造等服务。公司旗下设立医养事业部。

②资产管理业务

公司资产管理业务主要为商业运营、持有物业出租及经营。

商业运营业务主要为公司旗下招商商管利用专业的商业运营管理能力，为商业地产项目提供土地获取及开发建设阶段的商业定位、规划设计、工程改造等顾问咨询服务；在商业项目开业筹备及运营阶段提供招商、策划、推广、运营管理等服务。

持有物业出租及经营业务主要为酒店、商业、办公等持有型物业的出租经营。

③其他业务

其他业务为剩余不动产处置业务。因业务发展战略调整，公司已于 2016 年将部分房地产开发业务相关资产与负债出售，自该次重大资产出售后，公司不再从事新的房地产项目开发业务。

(2) “沃土云林”商业模式

公司根据行业形势研判，结合自身发展优势、能力和资源禀赋，强化“大物业”战略发展选择，提炼并推动“沃土云林”商业模式落地。宽厚“沃土”，深耕物业基础管理沃土，逐步实现高密度布局，以规模化发展形成集约效应；广袤“云”层，依托旗下到家汇平台增值业务，充分发挥招商局集团资源协同，将线上业务延伸到物业管理的各个领域形成广袤云层；茂密盛“林”，培育全国性专业公司成长为茂密森林，与沃土紧密结合发挥“根系”作用，带动整个专业森林持续壮大，生生不息。

(3) 报告期公司经营情况

报告期内，公司围绕高质量发展要求，以深化组织变革、强化现金流管理、提升经营效益、优化服务质量为主线，

构建起全方位、多层次的经营管理体系，实现规模、效率、效益的均衡跃升，为公司可持续发展构筑坚实基础。

①总体经营质量稳步提升

2024 年，公司实现营业收入 171.72 亿元，同比增长 9.89%。其中，物业管理业务实现营业收入 164.87 亿元，同比增长 11.72%，主要系原有物业管理项目业务增长和新拓展物业管理项目增加；资产管理业务实现营业收入 6.70 亿元，同比下降 4.03%。从物业管理业务的收入构成看，基础物业管理实现营业收入 134.01 亿元，同比增长 10.63%；平台增值服务实现营业收入 5.36 亿元，同比下降 8.22%；专业增值服务实现营业收入 25.51 亿元，同比增长 23.77%。报告期内，公司实现归属于上市公司股东的净利润 8.40 亿元，同比增长 14.24%；归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 7.99 亿元，同比增长 21.12%。

②物业管理业务发展稳健向好

管理规模质效并进，夯实发展根基

面对行业竞争加剧、客户需求升级的发展趋势，公司坚持以价值创造为导向，全面提升经营质效，强化核心竞争优势。截至 2024 年末，公司在管项目 2,296 个，覆盖全国 162 个城市，管理面积达 3.65 亿 m^2 ，年内实现新签年度合同额 40.29 亿元，经营规模与管理质量实现双重突破。

聚焦“有进有退”的高质量发展，深化精准市场化拓展策略。公司立足价值导向，通过市场拓展模式创新、充分发挥资源和业务优势等，2024 年实现第三方新签年度合同额 36.93 亿元，其中着眼市场拓展创新，凭借“化蝶拓展”等创新模式，激活在管项目价值潜能，带动拓展新签年度合同额 5.6 亿元，全年新增政府公建、产业园区、金融服务等优质项目超百个，核心客户续约率达 96%；4 家并购企业持续发力，全年贡献新签项目合同额 2.84 亿元；深化依托在管资源开发，成功拓展深圳新华医院、北京中国农发行等标杆项目，成功签约国开行四川分行、清华大学双清综合楼等千万级项目。公司精耕非住宅业态细分赛道，打造差异化市场竞争能力，医疗业态新签合同额 1.76 亿元，较上年翻番增长；交通业态业绩亮眼，实现新签年度合同额 1.62 亿元；聚焦高端制造领域，IFM 业态签约上海华为青浦研发中心等标杆项目，实现新签年度合同额 3.2 亿元。此外，市场化住宅拓展取得突破，全年新签年度合同额同比增长 47%。公司坚持多渠道发力市场化拓展，除传统招投标拓展外，深化“总对总”战略布局，持续推进与华为、中兴等战略客户的协同；合资合作重点发展城市服务类资源业务，年内新落地 3 家合资公司。

依托大股东资源优势，助力公司做大物管业务规模。公司强化业务协同力度，继续承接控股股东招商蛇口开发项目的物管业务，同时积极拓展集团内项目资源。截至 2024 年末，公司来自招商局集团内部的物业项目管理面积为 1.32 亿 m^2 ，新签年度合同额为 3.36 亿元，此外招商蛇口在公司大客户业务拓展等方面也提供了重要支持。

多元增值服务融合，打造持续增长动力

以“服务延伸+场景创新”为引领，公司深化增值业务战略布局，业务创新与规模扩张并举，持续提升服务能级。

平台增值业务蓬勃发展。以到家汇等平台为代表，通过持续深化数字化升级，带动平台交易额突破 11 亿元。公司着眼高端服务市场，自营高端服务品牌精准定位深圳等重点区域，以 50%+的稳定复购率印证服务价值；深耕家政服务赛道，广州区域市场渗透率突破 30%，客户复购率创历史新高；强化资产经营能力，公区资源经营出租率赶超行业水平。公司紧紧把握数字化发展机遇，通过“千机行动”在全国范围内实现智能设备运营业务规模化覆盖，构建起全域覆盖的智慧服务网络；加速数字化服务升级，创新营销模式带动线上营收显著提升。

专业增值服务质效并进。公司立足战略协同，持续推进业务创新和强化能力提升，创新房产经纪服务模式，通过深耕细作快速实现“余房网”平台经济规模突破；以招小充为代表的智慧能源业务加速布局，充电桩累计部署近 3 万台，服务用户规模持续扩大。深化与招商蛇口的合作，并加大市场化拓展，重点布局精装修与第三方维修两大核心赛道，精装修业务聚焦重点城市布局，在成都、上海、长沙、武汉等区域成功落地多个标杆项目，形成差异化竞争优势；拓展第三方维修服务版图，2024 年末业务覆盖超 160 个项目，服务能力获得市场广泛认可。公司还创新打造“地产销售+新房交付+旧房焕新”的到家居居服务体系，以郑州时代锦宸项目为代表，实现销售周期和客单价的突破性进展，进一步夯实公司在专业服务领域的竞争优势。

③资产管理业务运营能力持续提升

商业运营业务规模扩张稳步推进

截至 2024 年末，公司旗下招商商管在管商业项目 70 个（含筹备项目），管理面积 393 万㎡，其中自持项目 3 个，受托管理招商蛇口项目 59 个，第三方品牌输出项目 8 个。2024 年，在管项目集中商业销售额同比提升 30%，同店同比提升 6%；客流同比提升 34%，同店同比提升 11%；会员总数累计达 783 万，同比增长 12%；年内实现了珠海、长沙观沙岭、成都金牛和成都天府 4 个花园城项目的亮眼开业，顺利落子珠海、长沙两个重点城市，贡献 3.1 亿元销售额，累计吸引客流 616 万人次。招商商管追求卓越，在管多个商业运营项目获得荣誉奖项，例如上海曹路花园城获得“年度品质购物中心”“2024 年度购物中心运营表现 10”“2024 年度精益运营项目”等 5 项荣誉。

持有物业出租及经营业务整体表现稳健

公司持有物业包括酒店、购物中心、零星商业、写字楼等多种业态，2024 年末总可出租面积为 46.89 万㎡，总体出租率为 95%。2024 年，公司以稳健经营为核心，结合市场环境变化调整租赁策略，稳定现有客户基础，主动挖掘潜在客户租赁需求，并建立多元化营销渠道，以拓宽获客路径，实现部分空置物业顺利出租，同时与周边同类竞争物业形成差异化的经营模式，构建独有的竞争优势，保障持有物业租赁业务持续稳定地运营。

④以提质增效为目标，全面提升管理水平

优化资源配置，提升经营效能

公司积极深化经营管理变革，构建起涵盖组织效能提升、经营质量管控、资源配置优化的全维度管理体系。围绕价值创造主线，推进组织变革，优化管理层级，有效提升运营效率；强化精益管理，通过创新集采模式、优化供应商结构、构建数字化采购平台等举措，驱动采购体系向精细化、规范化、智能化方向全面升级，在风险可控的前提下实现降本增效；基于项目经营质量提升，构建全生命周期管控体系，从投标测算、过程管理到退出机制实现精准把控，带动增量项目经营质量提升，并以“一业态一模板”经营监测体系为抓手，实施精准化、分类化治理，累计推动超 180 个存量项目提质增效。

深化品质革新，铸就卓越服务

公司秉持“以客户为中心”的服务理念，构建“住宅+非住宅”双轮驱动的服务升级格局，以创新赋能驱动服务品质提升。公司聚焦基层服务力提升，开展服务体系重塑，创新推出“小红书”系列，完成首批超千名星级管家认证，培育近百名高潜管家；围绕客户体验提升，优化服务响应机制，客诉解决率为 99.35%。2024 年，公司精心打造 8 个住宅标杆项目、11 个非住标杆项目，树立行业服务新标杆；系统性推进服务创新实践，形成 300 余个创新案例并实现规模化推广，不断拓展服务边界，持续提升专业服务能力；主导发布《机关办公区域物业服务监管和评价规范》等两项国家标准，助力行业服务规范化发展。公司持续深化服务创新与品质升级，住宅及非住业态客户满意度保持行业领先，获评“2024 中国物业服务力百强企业 TOP4”“2024 中国品质物业服务领先企业”等荣誉。

科技赋能升级，构建智慧生态

公司全面深化数智化转型，构建“AI 赋能+平台赋能+生态融合”的智慧服务体系。服务有创新，在工单服务场景创新应用 AI 大模型技术，上线“物业 AI 工单助手”，实现客服通话全质检、智能报单等功能，通话自动录单效率提升 90%，物业服务响应提升 17%，构建“智能诊断-自动派单-闭环管理”的全链条智慧服务模式；客户有体验，统一“积余服务”用户平台，集成近 70 项智慧服务功能，针对不同业态客户，实现“千楼千面”定制化服务，线上用户突破 240 万，形成覆盖“社区生活-资产运营-城市服务”的一站式智慧生态圈；管理有突破，全面升级设施设备管理系统，实现设备全生命周期智慧管控，并升级应收账款管理，构建“智能预警-协同管控-动态监测”的回款管理体系，助力现金流管理提质增效；业务有成效，部署巡检机器人、车场无人值守等前沿技术，迭代升级智慧停车系统 CMPark 系统，进一步提升项目智能化服务程度。

凝聚文化力量，彰显品牌价值

围绕“向善、向上”文化创建，公司系统推进品牌文化建设，开展思享汇、主题宣贯及文化实践活动近 2,000 场，形成以奋斗者为主体的优秀企业文化。2024 年，公司自主发声及外部传播影响力显著增强，多家国家级媒体先后报道积余故事，系列标杆项目在媒体矩阵进行展播。此外，公司亮相中国物博会等重要行业盛会，品牌价值与美誉度持续提升，荣获“2024 中国物业服务企业综合实力 500 强 TOP3”“2024 中国物业品牌影响力百强企业”等奖项，为高质量发展构筑深厚的文化底蕴和品牌根基。

3、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

否

单位：元

项目	2024 年末	2023 年末	本年末比上年末增减	2022 年末
总资产（元）	19,066,728,233.48	18,604,057,638.04	2.49%	17,814,998,428.23
归属于上市公司股东的净资产	10,418,968,857.12	9,759,358,937.12	6.76%	9,149,839,474.32
项目	2024 年	2023 年	本年比上年增减	2022 年
营业收入	17,172,299,022.77	15,626,679,038.60	9.89%	13,023,775,372.01
归属于上市公司股东的净利润	840,498,776.86	735,729,811.25	14.24%	593,511,115.97
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	798,836,393.11	659,540,078.25	21.12%	499,216,059.95
经营活动产生的现金流量净额	1,836,403,235.25	1,816,416,285.48	1.10%	995,104,027.48
基本每股收益（元/股）	0.7927	0.6939	14.24%	0.5597
稀释每股收益（元/股）	0.7927	0.6939	14.24%	0.5597
加权平均净资产收益率	8.33%	7.77%	增加 0.56 个百分点	6.69%

(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	3,724,772,428.89	4,114,160,268.26	4,321,143,773.20	5,012,222,552.42
归属于上市公司股东的净利润	190,689,154.89	244,595,553.70	184,578,709.47	220,635,358.80
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	181,181,914.20	232,842,677.28	177,961,828.22	206,849,973.41
经营活动产生的现金流量净额	-1,185,663,086.16	-255,283,478.68	341,459,656.19	2,935,890,143.90

上述财务指标或其加总数与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标不存在重大差异。

4、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	20,807	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	20,431	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（不含通过转融通出借股份）							
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、标记或冻结情况		
					股份状态	数量	
招商局蛇口工业区控股股份有限公司	国有法人	47.45%	503,134,000	0	不适用	0	
中国航空技术国际控股有限公司	国有法人	11.32%	120,005,789	0	不适用	0	
深圳招商房地产有限公司	国有法人	3.71%	39,338,464	0	不适用	0	

中国建设银行股份有限公司—中欧养老产业混合型证券投资基金	其他	2.80%	29,668,741	0	不适用	0
全国社保基金一一三组合	其他	2.14%	22,676,149	0	不适用	0
基本养老保险基金八零二组合	其他	1.82%	19,303,592	0	不适用	0
中信银行股份有限公司—中欧睿见混合型证券投资基金	其他	1.37%	14,513,649	0	不适用	0
基本养老保险基金一零零三组合	其他	1.18%	12,512,949	0	不适用	0
香港中央结算有限公司	境外法人	0.66%	7,050,358	0	不适用	0
中国邮政储蓄银行股份有限公司—中欧优势成长三个月定期开放混合型发起式证券投资基金	其他	0.60%	6,371,511	0	不适用	0
上述股东关联关系或一致行动的说明	前述股东中，深圳招商房地产有限公司为招商局蛇口工业区控股股份有限公司全资子公司。此外，未知前述其他股东是否属于《上市公司收购管理办法》中规定的一致行动人，也未知其他股东之间是否存在关联关系。					
参与融资融券业务股东情况说明	无					

持股 5%以上股东、前 10 名股东及前 10 名无限售流通股股东参与转融通业务出借股份情况

不适用

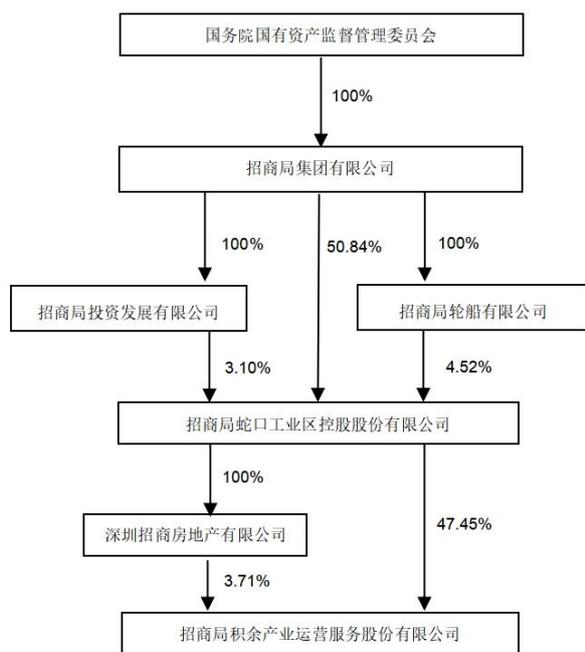
前 10 名股东及前 10 名无限售流通股股东因转融通出借/归还原因导致较上期发生变化

不适用

(2) 公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

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



5、在年度报告批准报出日存续的债券情况

不适用

三、重要事项

报告期内未发生对公司经营情况有重大影响和预计未来会有重大影响的事项。

招商局积余产业运营服务股份有限公司

董 事 会

2025 年 3 月 17 日