

攻坚克难 再上台阶

——2021 年总裁工作报告

本人作为公司总裁，代表管理团队向董事会汇报 2021 年工作完成情况，并就 2022 年的工作计划、部署进行介绍。

一、2021 年度经营情况概述

2021 年是破“难”前行的一年，面对新冠肺炎疫情阴霾笼罩，房地产调控严峻形势，极端天气多地频发的艰难局面，我们“抢抓机遇、乘势而上”，保持稳定增长态势，集团“新五五”战略实现良好开局。

1、经营目标超额完成。集团 2021 年实现营业收入 20.88 亿元，归属于上市公司股东的净利润 1.66 亿元。

2、全国化布局快速推进。完成十大中心城市战略布局，规模化发展成效显著，2021 年新签项目年合同额 8.2 亿元。

3、客户满意度与员工敬业度稳步提高。全国在管项目客户满意度达 92.05 分，在同行业中处于领先地位；员工敬业度达 91.92 分，进入“高绩效/最佳雇主”地带。

回顾过去一年，成绩得来殊为不易。面对错综复杂的市场环境，国内经济的下行压力，我们扎实做好各项工作，在集团董事会的正确领导下，广大干部员工共同努力，我们顶住了压力，有效应对风险与挑战，主要做了以下工作。

一、2021 年工作亮点

（一）强化内生驱动，经营快速提升

2021 年，集团发展速度呈现较高水平，实现营业收入 20.88 亿元，较上年同期增长 58.40%，较好实现规模增长目标；净利润方面，归属于上市公司股东的净利润 1.66 亿元，较上年同期增长 26.57%；业务布局方面，进驻

城市 82 个，涵盖 25 个一级行政区，在管项目 477 个，管理面积首次突破 1 亿方，全国化经营布局进一步稳固提升。

（二）市场提质增速，业绩再创新高

作为独立的第三方物业企业，公司通过参与市场竞争，公开招投标获得业务增长。2021 年，集团强化营销拓展模式，坚持推进全国化市场拓展战略布局，支持、鼓励各业务单元多措并举开拓市场，创造“遍地开花”的良好局面，不断在航空、学校、公共、办公等多业态、全方位上取得突破，有力支撑公司市场规模持续稳步扩张。

在签约规模方面，年合同总额实现 16.9 亿元，新签项目年合同额 8.2 亿元，创历史最高水平。千万级项目 16 个，项目标志性日益凸显。

2021 年，我们高度聚焦公建类物业，拓展了诸多具有品牌影响力、标志性的项目。一是中标国家机关事务局、经济日报社、中国地震局、中再保险大厦等部级或央企政府办公楼；二是拓展深创投、国银金融中心、昆山金融大厦等超高层写字楼；三是取得重庆三峡文保基地、贵州地质博物馆、国家体育总局冬季运动管理中心等大型场馆中心；四是接管杭州萧山机场、长沙黄花机场、深圳机场 T3 航站楼、天津滨海国际机场、昆明长水机场 T1 航站楼及公务机楼等多个航空业态项目，截止 2021 年 12 月底，公司已服务于全国 22 个机场航站楼。与此同时，集团进一步拓展公建业态的深度与广度，突破市政环卫业务，持续展拓军队后勤业务。

（三）城市布局升级，全国经营加快

2021 年，集团践行“走出成渝、全国布局”的经营方针，紧跟国家政策、战略布局，聚焦国家级中心城市、区域中心城市的布局站位，实现“以点带面，站位争先”的全国布局。集团经营范围覆盖全国 25 个一级行政区，较去年新增 4 个省市，进驻城市数量达到 82 个，较去年新增 37 个，在京津冀、长三角、大湾区等国家战略发展重点区域站稳脚跟，并取得了显著的经营效果。从全国市场开发情况来看，重庆以内市场开发额占比约 20%，重庆以外的业务拓展成效显著，占比达 80%。

通过全国化统筹布局协调发展，集团经营发展模式已成功从“单核驱动”转变为“多轮驱动”，打造出全国联动、协同发力、和谐共生、良性发展的新发展格局。

2021年，坚决贯彻董事会“先融人，再融资，再融业务”的理念，加快关键人才引进，孵化新城市公司，培育业务单元管理团队，带动业务快速增长。2021年，引进中高层管理人员34人（含集团领导班子5人），快速建立并重点突破10大重点中心城市市场，以北京、上海、深圳、南京等国家战略城市为据点，向周边省市快速发展实现覆盖。

（四）锚定集团战略，奠定发展基调

2021年，历经一年的探讨和修改，定稿集团“新五五”战略规划，明确12345总体战略目标，确定了未来发展方向、实施路径，公司上下要坚定“1”个核心目标，至2025年，集团稳居第三方物业第“1”方阵，成为领先的城市公共空间与建筑设施管理服务商，实现数字化升级和城市服务转型2个方面的突破，形成以基础物业为主，城市服务和创新业务协同发展的三大版图，通过市场、科技、资本、人才四轮驱动，助力全国化发展战略的落地，并应用组织、产品、运营、模式创新和机制完善5大举措，实现效率提升和高质量发展，为下一个五年实现弯道超车奠定基础。

（五）克服疫情影响，坚守防疫一线

2021年，国内疫情呈散点、交叉反复发生，集团在管交通枢纽、重要赛事场馆等项目更是面临着前所未有的防疫考验。在此过程中，新大正全体成员始终初心如磐，使命在肩，坚守防疫一线，出色完成各项工作任务。一是出色完成冬奥会服务保障任务，新大正冬奥会服务团队，连续封闭近4个月，筑起赛事服务保障“防护墙”，圆满完成冬奥会保障各项工作任务。二是精准高效服务保障交通枢纽，疫情之下人流密集的交通枢纽是疫情防控的重中之重，在2021年7月南京禄口机场突发疫情，甲方基于对新大正服务的肯定与信任，将疫情爆发的航站楼运营服务委托我司承接管理，南

京公司及项目全体员工不负使命，共抗疫情，保障了各方健康安全，以最快速度响应了要求，稳定了局面。三是重点防疫城市有条不紊开展各项服务工作，在西安、郑州、深圳等城市的防疫工作中，对疫情的常态化管控、突发事件应急处置以及对现场服务的专业保障，得到客户的高度赞誉。

二、2022 年工作计划

新的一年，集团发展面临的风险挑战明显增多，必须爬坡过坎，在集团“新五五”战略规划的指引下，切实改善不足，做好 2022 年总体规划与部署，在不断扩大规模的同时，推动集团高质量发展。

重点从四个方面发力：一是强化内生增长动力，加大市场拓展力度，做好营销渠道系统化开发；强化并购支撑，聚焦航空、学校业态；城市运营能力提升，推动城市服务业务落地。二是建立经营监控指标体系，突出经营质量纠偏（诸如利润率、毛利率、销管费率等指标达成情况监测），监督、引导业务单元提升总体利润水平。三是提升项目运营管控能力，夯实存量业务发展根基，搭建客户闭环管理体系，持续提升客户满意度。四是全面推动管理机制创新与数字化升级，优化组织管控模式、完善激励机制、探索灵活用工模式、建立内部交易机制，有效提升人均效能，打造变革发展“助推器”。