

证券代码：000560

证券简称：我爱我家

公告编号：2022-027 号

我爱我家控股集团股份有限公司 2021 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。

公司负责人谢勇先生、主管会计工作负责人及会计机构负责人（会计主管人员）何洋女士声明：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。

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：以公司目前总股本 2,355,500,851 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金 0.08 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	李亚君	

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@5i5j.com	liyajun@5i5j.com

（二）报告期主要业务或产品简介

1. 主要业务概述

我爱我家是全国领先的以居住交易服务为核心的互联网人居生活服务平台运营商。公司以为消费者创造品质生活和追求企业卓越运营为目标，基于网络平台和数字智能开展线上线下一体化的运营服务，为居民客户和产业客户提供居住交易与产业数字化的解决方案与服务产品，并将产业版图延展到商业资产运营及居住衍生业务等领域。公司将聚焦居住场景，坚持以用户价值为导向，致力于服务中国广大城市家庭、租客、社区与同业，打造品质生活与多元共赢的人居服务互联网平台。

截止报告期末，公司与居住服务相关的业务总量如下：

- （1）公司业务主要聚焦在国内一二线核心城市，展业地区包括北京、上海、杭州、南京、苏州、南昌等四十余座国内城市；
- （2）国内运营门店总量4613家，员工约5万人。
- （3）报告期内实现总交易金额（GTV）超过4300亿元。

2021年，居住交易服务市场受宏观经济、政策变化、产业链传导及疫情防控等多重因素叠加的影响，整体趋势呈现先扬后抑、上下半年波动剧烈的特点，下半年各城市市场交易量锐减，下探近年低点。市场的剧烈波动和下半年的严峻形势，使市场各经营主体面临较大挑战和冲击，对企业经营的韧性、效能、竞争力、抗风险能力与创新能力均提出了很高要求。

依托对行业的长期经验积累与趋势洞察，以及在核心业务能力与数字化建设方面的持续建设，2021年上半年，公司利用有利市场条件，加速业务规模成长，扩大市场与营收；下半年，因应市场形势变化，公司适时优化了经营策略和组织结构，秉持长期主义，更加聚焦核心业务核心市场的品质成长与卓越运营，保安全、保能力、保业绩，加速数字化与组织力建设，并发挥多业务协同互补的作用，努力平衡市场波动对经营的冲击。

2021年，公司完成了业务向互联网人居生活服务平台转型升级的重要里程碑。公司通过数字化一期建设完成了基于CBS/AMS核心业务系统的“数智中台+互联网入口+数字智能产品”数字化基础设施建设，并分别以重点城市北京的居住交易服务业务和全国的

房屋资产管理业务为示范，来带动全国各业务条线的数字化改造，利用行业领先的数字化基础设施完成了业务重塑和线上线下一体化产业互联网平台的跑通，实现了从人力密集型向数字密集型的产业升级，并在报告期的市场变化挑战中展现了巨大价值，进一步提升了企业经营的核心能力与安全边际，巩固了公司在市场垂道的领先地位。

2. 报告期公司从事的主要业务及经营模式

报告期内，公司锚定“居住”这一生活刚需场景，主要围绕居住核心资产（住宅）的配置（交易与运营管理）需求提供专业服务。2021年，为了更好地赋能专业团队服务客户，公司利用数字化基础设施，对业务进行重塑，实现了重点地区重点业务形态向互联网平台模式的转型，也令公司的业务结构进一步升级。目前公司主要收入由以下业务所构成：

（1）互联网服务

在此类业务板块中，“我爱我家”、“我家经纪人”、“相寓”等APP为核心入口的互联网服务平台作为向C端用户（业主、置业客户、租客）和B端用户（经纪人、管家、门店等）提供服务交互与达成交易的主要载体，以PaaS级的CBS/AMS业务系统为核心，深度融合线上线下三张网络（线上以C端用户为中心的消费互联网、以B端专业用户为中心的产业互联网，以及线下以社区为中心的门店网络），基于公司二十二年的行业运营方法论积累，对业务各方主体的角色分工、协同工作、收益分配进行标准化、精细化、科学化的规则界定和自动化管理，并提供支持专业服务与线上交易的各类数字智能化功能模块，实现居住交易与房屋资产管理的闭环服务。本公司通过运营互联网平台为客户提供服务并获得相应收入，具体包括以下几种业务类型：

①互联网存量住宅交易服务

存量住宅买卖或租赁交易的供需双方（C端）及经纪服务人员（B端）注册为公司互联网平台的用户后，可根据自己的用户身份而接受公司互联网平台提供的房源信息登记、核验、展示、查询以及专业咨询、交易对接等信息服务，以及交易过程中的验证、签约、履约及客服支持等线上服务。经纪类的产业用户，通过公司互联网平台，还能享受到公司CBS系统提供的合作网络与各类数字智能产品支持。公司在此项业务上的收入主要来自于：①我爱我家直营经纪团队主导完成的交易服务所收取的服务佣金；②向加盟门店收取的平台服务费、特许服务费；③与交易相关的其他增值服务报酬，包括交易完成服务、现场辅助工作等。

公司通过互联网平台提供的线上楼盘字典、VR看房、智能推荐、IM工具、CBS多边

系统、电子签约、小爱客服等数字智能产品，使存量住宅的买卖和租赁交易可以突破线下物理条件的限制，为消费者获取交易信息的丰富度、透明度、真实性与准确性提供了保证，大大提高了客户的沟通与决策效率，降低了消费成本；帮助接入平台的经纪用户提高了商机获取与转化的效率，促进专业认知与绩效的快速提升；帮助线下门店大幅提升业务运营标准化水平，突破组织与销售半径的条件限制，实现房、客、人等业务资源的开放共享与多边高效协同，进而降低整体运营成本、提升组织绩效，从而引导接入公司平台的产业用户专注于为消费者提供高品质的解决方案级服务，创造客户价值。

报告期内，公司基于互联网平台的居住交易服务业务，在数字化基础设施水平、业务规模以及线上线下闭环融合的业务能力等方面，均处于行业领先梯队。并积极探索加盟、合伙等模式落地以推动公司互联网开放平台的构建。

②房屋资产管理业务

“相寓”是公司旗下的房屋资产管理品牌，始于公司自2001年从北京开始的“房屋管家”租赁业务。作为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、住房租赁经营行业拥有超 20年发展经验的先行者，相寓坚持数字引领，科技驱动，致力于打造国内领先的、打造以城市房屋资产管理运营业务为核心、品质租住生活与多元空间产品应用体系为结合的综合生活服务平台——中国首个“新市民和青年人”的安心租房科技平台。产品涉及分散式两大产品线：相寓HOME、相寓ROOM，集中式四大产品线：相寓PARK、相寓INN、相寓DORM、相寓BASE。

报告期内，公司的房屋资产管理业务全面实现互联网线上化运营，公司长租公寓产品及运营服务的各方主体：业主、消费者、管家、渠道门店等，均通过接入公司运营的互联网平台来进行房源展示查询、信息沟通、交易下单、获取相关服务及结算。

报告期内，通过AMS业务系统的数字化赋能，相寓的业务运营能力和客户体验进一步提升，在分散式长租公寓领域实现了运营房源规模与出房率的持续提升并保持市场领先水平。

(2) 非互联网服务

①存量住宅经纪业务

作为国内最早开展全国性房地产经纪连锁业务的企业之一，我爱我家拥有行业全链条的完整业务能力，能够为一手、二手住宅的买卖双方、租赁双方提供从交易信息、房源带看、交易条件谈判、签约到售后的一站式专业化服务，并形成了业务链条间稳定高效的动能传递与联动协同效益：以高频的普租经纪业务为蓄客池，通过不断增强服务粘性，促进房、客资源向买卖业务的转化，通过二手业务品质运营来强化品牌、蓄客导流，

稳健发展高毛利新房业务。

公司在北京、杭州等重点城市积聚了由业内资深精英所组成的经营管理团队，广域覆盖、高密渗透、植根社区的规模化门店体系以及由标准化运营体系组织起来的成手经纪团队，建立并持续提升高水准的业务品控能力与品牌影响力，从而构筑了坚实的竞争壁垒，长期保持市占领先地位。

报告期内，公司积极推动住宅经纪业务向公司互联网服务平台的迁移和模式升级，实现了以重点城市为示范的业务转型。2022年，公司在数字化基础设施统一部署的基础上，会加速本项业务的平台化迁移与模式升级速度，努力实现业务体系全面转型。

②新房业务

本项业务中，公司主要向房地产开发商提供渠道服务与代理销售服务。

渠道业务：将经纪人线上、线下获取的客户与新房楼盘进行房客匹配，为开发商提供客户成交的机会，从而获取中介服务佣金的业务模式。

销售代理业务：通过组建新房销售团队（包含项目管理、策划、销售代表等），为开发商提供案场销售服务，从而获取销售代理佣金的业务模式。

新房业务是公司居住交易业务的补充。报告期内，公司基于多年市场经验积累和风控模型搭建，对新房业务规模进行控制，加强客户信用与应收账款回收管理，重点防范经营风险。

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、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63年经营历史的零售商业品牌，主要经营模式是对自持购物中心和受托商业资产的运营管理；“蓝海购”是社区商业及商业公寓销售运营专业服务商，业务重点布局华中、华东区域的各大核心城市。

3. 主要业绩影响因素及公司经营优势

（1）企业文化和品质服务能力

在高度竞争的居住交易服务行业，我爱我家持续二十二年的稳健经营，依靠的核心是“品质发展，卓越运营”的企业文化。正是这种企业文化，使我爱我家能够凝聚优秀团队，坚持长期主义，通过不断发展为客户创造价值，在各方面始终保持行业前列。

公司为客户提供的服务品质决定了客户体验，对客户信任和消费决策产生重要影响，关系到公司业务的口碑、获客、成交及议价能力。当赢得客户口碑与信赖后，不仅

能高效促成交易，还会提升老客户复购与带新的几率。公司基于长期行业经营所积累的服务经验，不断提高服务的专业化、标准化，并通过严格的选育用人、品控管理和数字化运营工具来保证和提升服务品质，不断优化客户体验，增强客户信赖，提高客户对公司平台服务的黏性。例如我们针对消费痛点提出了“真房源假一赔百”等覆盖售前售中售后的十五项安心服务承诺以降低客户风险；通过建设VR看房等数字服务能力提升客户体验；通过自主开发的数字化品控工具监控海量业务行为以确保真房、真客、真行为的服务品质。

（2）以CBS/AMS业务系统为核心的数字基建

规模扩张、品质服务与运营效率三者难以兼顾，是制约居住交易服务行业发展的瓶颈。覆盖业务全链路、端到端、线上线下融合、平台化、智能化的数字基建是突破这一瓶颈的关键。具备上述能力的数字基建需要具有深刻行业理解与丰富线下资源，并持续大量投入研发才能实现，属于行业稀缺资源，也是数字经济时代行业竞争制胜的关键。

公司开发的CBS/AMS核心业务系统，搭建了覆盖居住服务各类业务全链路的合作网络，实现资源共享、精细分工、标准作业、科学分配，有效解决房、客、人、店、业务线之间的联动协同问题。并在标准化基础上，通过在线化、数字化、智能化，使合作网络能够自动、高效地运行和持续迭代优化。

CBS/AMS核心业务系统也是一种行业PaaS平台，在此基础上支撑了多种数字化的专业功能模块和SaaS系统，为各业务线的各类专业用户的培训、作业、洞察、决策等提供数智赋能。

以CBS/AMS业务系统为核心，公司实现了线上消费互联网、产业互联网与线下门店网络的三网融合，形成了数智中台+互联网入口+数字智能产品的完整数字基础设施。在数字基建投产赋能的保障下，公司在2021年实现了规模扩张、品质服务与经营效率的平衡发展。北京公司作为数字化升级转型示范，在经历市场低谷期后仍实现了业务增长，并同时实现了中后台运营效率不断提高，单位运营成本投入持续降低，例如，房源审核时效从33小时缩减至5小时，全流程办理时效缩短5-7天；中后台对前台支撑的人效比，从期初1:7提升至1:20以上，处于行业领先水平，应用CBS系统后近几年直接节约中后台人力成本近3亿元；存量住宅房源去化率提升10%以上，业务新人流失率降低6个百分点。以房屋资产管理业务为例，全年各类服务订单量达到150万单规模，全部实现线上智能化、自动化、端到端运营，中后台人力资源投入大幅降低，同时运营效率进一步提升，在管房源出租率提升至95.4%，平均出房天数缩短至7.8天，同比提效41.8%，各项运营指标均处行业领先地位。

（3）真房源楼盘库

房源是居住交易服务和房屋资产管理业务的根基，房源的数量和品质决定了公司业务流量、收入与利润。公司以真房源楼盘库为核心，持续加强房源建设。2021年，公司楼盘库新增买卖房源63万套，期末在手买卖房源规模达到147万套；北京、杭州、苏州、南京、南昌等业务重点城市，新增房源、在手房源规模均在本地市场处于头部；房屋资产管理业务的在管房源达到25.3万套，同比增长7.2%，继续保持行业领先规模。

真房源质量是公司核心竞争力的保证，要求核验审查100%覆盖房源及配套业务行为，为了保真，核验步骤环节多达十几步，通过数字化系统实现智能识别、智能审核，全数字流程把控房源质量，保证了房源品控的高效和准确；在品控保证的同时，通过构建和普及房源维护的数字化运营闭环体系，将房源维护人角色有效融入到CBS合作网络中，使房源维护实现常态化、标准化、数字化，增强了业主粘性。

（4）品牌吸引力

住宅消费具有单价高、决策重、操作复杂的特点，经纪服务市场相对分散，品牌代表了企业的市场信誉，直接影响到消费选择和服务定价。“我爱我家”是在国内居住服务行业历经二十二年市场考验的知名品牌，享有较强市场影响力与消费心智占位，并随着公司带入A股资本市场后得到进一步增强。公司采用多种措施，包括品牌标准体系升级、IP化设计、新媒体矩阵运营等，不断提升“我爱我家”品牌知名度，为线上线下业务引流；并通过加强服务品控、改善用户体验以增强品牌美誉度。品牌力的持续巩固和增强，也提升了公司平台对于加盟、合伙门店及其他产业合作伙伴的吸引力，有利于壮大公司的平台生态。

（5）融入社区的门店网络

门店网络由社区门店和经纪人团队所组成。通过二十二年的全国布局和深耕核心城市的积累，我爱我家打造了一张“融入社区的线下门店网络”，报告期内门店规模达到4613家。“线上网络”作为流量入口和合作网络，大幅提升线下作业的效率与品质，“线下网络”则帮助业主、客户与公司产生更多的交互与连接，沉淀社区信息和行为数据。二者互相反哺，形成生态正循环。

社区门店作为线下渠道的主要形态，既是承载业务对接社区的物理空间，也是业务线下规范作业和资源管理的最小运营单元，还是业务团队的组织载体。门店的规模、布局及全生命周期运营质量，在支撑业务品质和业绩规模方面具有重要价值。其中，门店的全生命周期运营质量更为关键，关系到业务盈利、业绩质量。

为有效提升门店运营能力与经纪人员的服务能力，保证门店和经纪人规模的品质化

扩张，公司依托对门店网络规模化运营的深厚经验与数字基建，在报告期内搭建专业化的门店管理平台、经纪人“繁星”培训系统与积分体系等数字智能工具，管控店面的全生命周期，快速提升经纪人业务能力与服务品质。门店管理平台在功能上实现了流程公开可视化、综合维度分级评测、动态过程中准确检测与精细化管理、智能反馈与干预，有保障地提升了门店经营效益，确保了门店网络与经纪人团队的业务品质和生命力。

（6）业务线的多元协同，实现良性循环和抗风险能力

公司在住宅买卖与住宅租赁两个市场长期保持优势，是国内最早开展房屋资产管理业务的企业，建立了业务体系完整、紧密协同联动的居住服务产业群，能够在数字化基础设施支持下，实现房、客、人、店等核心业务要素在存量住宅买卖经纪、新房买卖经纪、存量住宅租赁经纪、房屋资产管理等业务中协同共享、优化匹配，从而提升业务运营效率和系统抗风险能力，为经营体的生命力与盈利能力提供保证。

例如，公司可利用频次和粘性较高的租赁类服务实现蓄房蓄客，再导入低频高值的买卖类服务来促进增收增利；低粘性的新房业务对于具有社区客群基础的成熟门店而言，作为一种高毛利的机会型业务，是对存量住宅配置业务的补充，而对于社区根基不深的新拓门店则可作为保持运营、培养团队、积蓄客源的粮食型业务；当买卖类服务受外部政策、市场波动影响时，居住需求通过翘板效应转移到租赁，公司可引导买卖类服务中的房源、客源、人员配置到租赁业务，从而保证业务体系的整体活力与收入稳定性，有效对冲外部经营风险。2021年，在住宅交易市场剧烈波动的情况下，公司房屋资产管理业务实现全年营业收入32.6亿元，对下半年住宅买卖类业务量的下降起到了平衡作用。

4. 报告期公司主要经营指标完成情况

公司2021年全年业绩走势和总体表现受住宅交易市场变化影响突出。上半年，市场需求高涨，公司业务成交量和营收增长较快，达到近年高值。下半年受住宅交易市场遇冷影响，公司业务量下滑，收入减少。四季度中下旬，随市场回暖迹象，公司业务量与收入有所回升，但仍与上半年有较大差距。。

报告期内，公司实现营业收入1,196,287.4万元，按同口径对比较2020年增长24.9%；实现营业利润21,821.6万元，较去年同期下降55.8%；实现归属母公司所有者的净利润16,596万元，较去年同期下降46.8%；经营活动产生的现金流量净额为213,162万元，较上年同期减少5%；报告期末，公司总资产3,296,351.1万元，较期初增长63.8%；归属于上市公司股东的净资产1,056,959万元，较期初增长2.8%。

5. 报告期经营管理情况

2021年上半年，顺应市场上行趋势，公司通过直营、加盟、合伙等多样化策略，加大了市场扩张投入力度，努力扩规模、增收入；同时坚守稳健经营底线，通过做实运营品质管理、加强数字基建赋能、控制风险类业务规模、大力发展具有长期价值的房屋资产管理等业务的方式，保证组织运营效率，把握增长与风险的平衡。下半年，因应市场变化及趋势预测，公司及时调整经营策略，进一步加强经营风险管控，更加聚焦运营品质，加强应收账款回款，并进行组织变革，优化中后台支撑能力，在提效降本的同时，引入优质人才补充关键岗位以加速数字化战略各项重点工作的推进落地。

报告期内，公司继续加大数字化建设投入力度，加速数字基础设施部署投产速度，在核心示范地区全面应用后取得增收增利的良好效果。特别是面对下半年市场波动，进行了系统化数字转型升级的业务部门，如北京公司、房屋资产管理业务线（相寓），表现出更好的经营韧性与抗风险能力，为公司整体经营发挥了防波堤的作用，保持了各项指标的稳健增长。

在推动数字化转型升级的过程中，公司深刻理解数字化变革不能仅停留在技术层面，更要推动组织的数字化变更，才能真正实现业务模式与商业逻辑的数字化变更。为此，公司首先持续推动数字化体系的组织迭代与引优汰劣，筹划建立和增强了互联网中心、增长中心、SSC、数据平台等关键部门，引入互联网产业对口资深人才补充和发展公司数字化体系的关键模块、关键岗位，完善公司的数字化体系的组织力；其次，配合数字基建的落地推广，公司紧抓“人”在组织变革中的核心作用，在持续加强对前端经纪人员及中后台运营管理人员的业务培训过程中，通过智能化培训系统“繁星”营造的数字环境，不断加强参训人员对于数字化、互联网化的体验和认知，并通过唤起居住服务产业与互联网产业对于“以客户价值为中心”核心价值理念上的共鸣而推动心智转换，为实现组织的数字化变革奠定基础。报告期内，“繁星”系统注册学员近5万人，实施培训课程总学时超过200万小时，人均学时超过40小时。

6. 报告期各项业务发展情况

（1）存量住宅交易服务

2021年，公司加速推动居住交易服务向互联网平台化转型，我爱我家官网线上产品获客能力明显提升，年度活跃用户总量达2.03亿（较去年提升60%），月均MAU达到1693万，同比2020年增长60%，2020年同比2019年增长25%，2019年同比2018年增长15%，增长曲线明显提速；截止2021年自VR房源上线以来累计拍摄量达97.9万套，2021

全年拍摄增量近50万套，较上年度增长54%，其中VR房源覆盖率较上年度增长10个百分点，已达61.6%，增长显著。在效果方面，拍摄VR房源的套均页面浏览量是普通房源的1.8倍，套均带看量是普通房源的1.4倍。在互联网平台流量与数据快速增长的基础上，公司利用AI技术自研开发升级版小爱助手、房源画像、好房分、AI选房、AI估价、客户画像、好客分、AI识客、智能推荐平台等智能化产品并投入运营，有效提高了客户留资转化、选房效率和成交转化。

截止报告期末，公司门店总数达到4613家，公司通过加盟、合伙等多元化模式实现了规模快速扩张，覆盖城市从年初10城增长至33城，加盟门店运营数量1504家，特许门店运营数量455家。通过加盟模式，公司丰富了平台生态，扩大了业务覆盖；加盟伙伴在公司赋能下实现快速成长，南昌公司2021年保持本地市占率领先地位，营收增长率达到71.7%。

（2）房屋资产管理

公司致力于打造“中国首个‘新市民和青年人’的安心租房科技平台”，房屋资产管理业务经过2019年、2020年由“规模导向”转为“质量导向”的战略性调整后，2021年进入稳步增长阶段。报告期内，房屋资产管理业务贯彻年度工作总纲要“聚焦业务模式创新、数字运营、智能服务管理以及IT赋能深化”的要求，完成以下工作：

①全量业务实现互联网平台化运营。在数字基建赋能下，建立系统管理闭环体系、数字化时效标准体系，以及推进业务流程场景AI数字化决策机制，实现风险管理体系的数字线上化建设在北京的试点落地。与业务模式多元创新相结合，以解决行业小B客户痛

②在管房源覆盖北京、上海、深圳、杭州等14个城市，规模达到25.3万套，相比2020年增长7.2%，平均出房天数7.8天，环比缩短41.8%；出租率95.4%，环比上涨1.0个百分点，全年租金交易额163.7亿元，实现营收32.6亿元。

③公司在具有优势地位的分散式长租公寓领域实现品质发展的基础上，通过多元创新，进一步拓展业务发展空间。报告期内，公司搭建了长租公寓品牌加盟体系，实现首个整栋集中式公寓轻托管运营项目立项；落户天津市滨海高新区CBDA城市更新项目与智能智慧产业联合加速基地，承接天津市国资人才公寓运营，实现天津一店（DORM产品）、天津二店（PARK产品）的顺利开业；创新推出针对集中式公寓、租赁社区项目的全链条“顾问咨询”产品，已完成与太原住建局下属企业安居公司的顾问咨询项目，目前该项目已迈入开业筹备阶段，实现了公司房屋资产管理品牌“相寓”由无形资产转变为有形产品的业务模式突破。

获奖时间	奖项名称	获奖原因	颁发机构
2021年9月	介甫奖年度优秀住宅租赁企业	在住房租赁领域的突出表现	财视中国
2021年10月	“中国住房租赁品牌价值排行榜青年公寓TOP30”	长租公寓的规模化价值体现	中国饭店协会
2021年11月	“2021年度美好生活服务商”	对百万规模客户的专注服务	中国经营报
2021年11月	2021年度杰出公益实践奖	根植社区践行公益理念、服务理念	SRC社会责任大会
2021年12月	第三届长租公寓大会“金栖奖”2021年度最具影响力公寓企业	作为住房租赁行业内稳健发展的头部企业代表	会找房&全房通

（3）新房业务

我爱我家一直将新房业务作为公司把握市场机会、丰富居住服务业务结构、提升业务运营资源复用效率的补充产品，发挥公司品牌、渠道及客源优势，提高新房业务的上游议价能力。2021年，公司新房业务保持稳健，重点关注有质量的收入增长，拒绝野蛮扩张，加强运营的标准化、规范化和数字化，拉齐各城市公司的业务管理标准，严控上游回款风险。

业务全年实现收入20.2亿元，。渠道业务月均直签项目占比提升28.4%，月均有认购项目占比提升15.3%。继北京公司之后，太原、天津、南京、苏州、南昌等城市新房业务接入CBS系统，进一步加强了业务管控，提升运营效率和风控能力。

在下半年供给、信贷多重政策调整的压力下，市场降温明显，上游财务风险向下游蔓延，成交周期、佣金结算周期明显拉长。公司进一步优化业务流程提效，并加强项目管理，建立房企黑白名单，从入口控制业务风险，发挥公司的议价能力，通过多种手段缩短回款周期。

（4）商业资产管理

报告期内，昆百大作为云南商业零售龙头，大力推动旗下各商业项目进行品牌升级、品类优化和运营提效，进一步提升了竞争力和招商完成率，报告期内各项目营业运行情况稳中向好，新增文山项目实现年内开业目标。

（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

	2021 年末	2020 年末	本年末比上年末增减	2019 年末
总资产（元）	32,963,511,406.73	20,123,743,078.13	63.80%	19,491,620,921.75
归属于上市公司股东的净资产（元）	10,569,590,116.54	10,282,342,952.65	2.79%	10,177,991,766.46
	2021 年	2020 年	本年比上年增减	2019 年
营业收入（元）	11,962,873,818.75	9,574,944,513.57	24.94%	11,211,454,404.46
归属于上市公司股东的净利润（元）	165,960,237.25	311,988,782.13	-46.81%	827,447,871.93
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润（元）	121,941,082.92	319,770,635.75	-61.87%	735,063,712.43
经营活动产生的现金流量净额（元）	2,131,620,293.25	2,243,052,983.18	-4.97%	1,184,894,943.25
基本每股收益（元/股）	0.0711	0.1344	-47.10%	0.3566
稀释每股收益（元/股）	0.0711	0.1344	-47.10%	0.3566
加权平均净资产收益率	1.59%	3.05%	-1.46%	8.49%

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	2,932,412,468.94	3,197,212,898.87	2,816,785,779.41	3,016,462,671.53
归属于上市公司股东的净利润	172,003,145.75	207,968,529.24	96,949,354.15	-310,960,791.89
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	168,670,337.63	189,704,040.56	95,212,230.76	-331,645,526.03
经营活动产生的现金流量净额	227,071,360.80	1,019,202,389.14	239,850,400.91	645,496,142.40

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

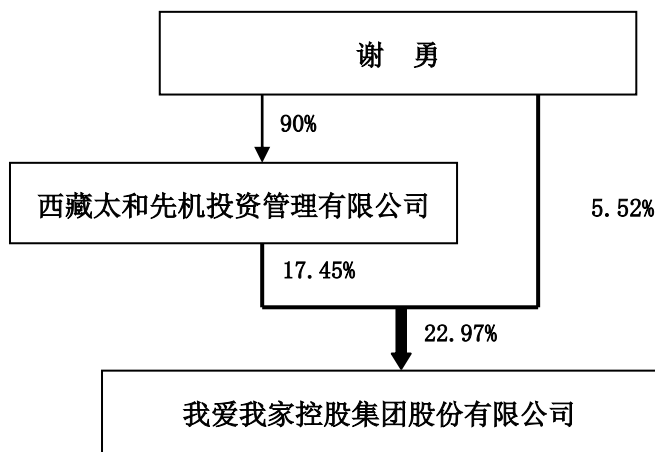
报告期末普通股股东总数	41,045	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	44,749	报告期末表决权恢复的优先股股东总数	0	年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数	0
前 10 名股东持股情况							
股东名称	股东性质	持股比例	持股数量	持有有限售条件的股份数量	质押或冻结情况		
					股份状态	数量	
西藏太和先机投资管理有限公司	境内非国有法人	17.45%	411,028,689	0	质押	249,622,397	
五八有限公司	境内非国有法人	8.28%	195,000,000	0	-	-	
天津东银玉衡企业管理咨询中心（有限合伙）	境内非国有法人	7.43%	175,073,202	0	-	-	
谢勇	境内自然人	5.52%	130,000,000	97,500,000	质押	130,000,000	
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	-	-	
我爱我家控股集团股份有限公司—第二期员工持股计划	其他	2.82%	66,439,073	0	-	-	
刘田	境内自然人	2.47%	58,090,661	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	-	-	
张晓晋	境内自然人	1.49%	35,156,584	0	-	-	
桐庐岩泰投资管理合伙企业（有限合伙）	境内非国有法人	1.43%	33,754,113	0	-	-	
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。谢勇先生持有公司第二期员工持股计划 1.15% 的份额。除此之外，上述股东之间不存在关联关系，不属于一致行动人。						
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：西藏太和先机投资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 711,000,00 股，通过普通证券账户持有 339,928,689 股，其合计持有公司股票 411,028,689 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) 在年度报告批准报出日存续的债券情况

适用 不适用

三、重要事项

1. 关于非公开发行 A 股股票事项

本公司拟向公司控股股东西藏太和先机投资管理有限公司非公开发行 A 股股票，发行数量不超过 228,013,029 股，拟募集资金不超过 70,000.00 万元。公司分别于 2021 年 3 月 22 日、2021 年 4 月 13 日、2021 年 8 月 9 日和 2021 年 9 月 16 日召开第十届董事会第八次会议、2021 年第一次临时股东大会、第十届董事会第十二次会议和 2021 年第二次临时股东大会，审议通过了《关于〈我爱我家控股集团股份有限公司非公开发行 A 股股票预案〉的议案》等与本次非公开发行相关的议案。

本次非公开发行事项尚需获得中国证券监督管理委员会核准后方可实施。公司已向中国证监会提交了本次非公开发行股票申请材料，并于 2021 年 8 月 18 日收到中国证监会出具的《中国证监会行政许可申请受理单》。经审核，中国证监会于 2021 年 8 月 30 日出具了《中国证监会行政许可项目审查一次反馈意见通知书》（212169 号，以下简称“《反馈意见通知书》”）；公司于 2021 年 9 月 28 日按照上述《反馈意见通知书》的要求，披露了反馈意见回复，并对本次非公开发行股票相关事项作出承诺。

鉴于公司本次非公开发行股票股东大会决议的有效期及股东大会授权董事会全权办理本次非公开发行股票相关事项的有效期即将到期，公司于 2022 年 3 月 25 日和 2022 年 4 月 11 日分别召开的第十届董事会第十八次会议和 2022 年第一次临时股东大会，审议通

过将本次非公开发行决议的有效期和授权董事会全权办理本次非公开发行相关事项的有效期自原有效期届满之日起延长 12 个月，即延长至 2023 年 4 月 12 日。截至目前，本次非公开发行的相关工作尚在推进之中。

2. 关于全资子公司收购华夏西部经济开发有限公司 100%股权暨关联交易事项

经公司分别于 2021 年 5 月 14 日和 2021 年 5 月 26 日召开的第十届董事会第十次会议和 2020 年年度股东大会审议批准，本公司全资子公司西藏云百投资管理有限公司（以下简称“西藏云百”）以自有资金收购西藏太和先机投资管理有限公司（本公司控股股东）和太和先机资产管理有限公司（本公司实际控制人谢勇先生控制的公司）持有的华夏西部经济开发有限公司 100%股权。本次交易购买标的公司 100%股权的交易价格以具有证券期货相关业务资格的资产评估机构出具的评估报告确认的标的公司 100%股权评估价值 9,531.47 万元为定价依据，在此基础上经交易双方一致协商同意，以 9,400.00 万元作为本次交易的作价。截止 2021 年 4 月 30 日，标的公司合并报表总负债为 32,280.36 万元，本公司取得标的公司 100%股权的交易价格为 9,400 万元，上述两项金额合计为 41,680.36 万元。

截至报告期末，西藏云百已按协议约定支付上述股权转让款。华夏西部经济开发有限公司的股权转让工商变更登记手续于 2021 年 5 月 27 日办理完成，华夏西部经济开发有限公司 100%的股权已经变更登记至西藏云百名下，成为西藏云百的全资子公司。

3. 关于会计政策变更的事项

经本公司 2021 年 4 月 26 日分别召开的第十届董事会第九次会议暨 2020 年度董事会和第十届监事会第五次会议暨 2020 年度监事会同意，按照财政部发布的通知及企业会计准则的规定和要求，公司结合具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。

本次会计政策变更不会对公司的净资产、经营成果和现金流量产生重大影响。对公司的资产总额、负债总额有一定影响。本报告期无主要会计估计变更或重大会计差错更正的情况。

报告期内发生的重要事项，详见公司 2021 年度报告“第六节 重要事项”。

我爱我家控股集团股份有限公司

董 事 会

2022年4月29日