

中天服务股份有限公司

关于对深圳证券交易所2022年年报问询函回复的公告

本公司及董事会全体成员保证信息披露内容的真实、准确和完整,没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

中天服务股份有限公司(以下简称“公司”)于2023年4月17日收到深圳证券交易所下发的《关于对中天服务股份有限公司2022年年报的问询函》(公司部年报问询函(2023)第21号),要求公司对问询函中关注的有关问题做出书面说明。公司已向深圳证券交易所做出书面回复,现将回复内容公告如下:

释义项		释义内容
公司、本公司、上市公司、中天服务	指	中天服务股份有限公司
中天美好服务	指	中天美好生活服务集团有限公司
中天控股集团	指	中天控股集团有限公司
中天美好集团	指	中天美好集团有限公司
巴士科技	指	巴士在线科技有限公司(公司原全资子公司)
年报	指	2022年年度报告

一、年报显示,你公司2022年实现营业收入3.06亿元,同比增长11.82%,实现归属于母公司所有者的净利润(以下简称“归母净利润”)6,162.92万元,同比下滑58.75%,报告期经营活动产生的现金流量净额为-2,844.25万元,同比大幅下滑141.76%。分季度看,你公司第一至四季度分别实现营业收入6,492.27万元、7,274.81万元、7,429.80万元、9,434.62万元,实现净利润3,435.33万元、826.72万元、578.77万元、1,322.10万元。请你公司:

(一)结合主营业务模式、行业特点、收入确认方式及利润来源构成等因素,分析说明你公司各季度净利润波动较大且与营业收入规模不匹配的原因及合理性,同时结合往年经营情况说明公司收入、利润的确认是否具有季节性特征。

公司回复：

1、公司主营业务模式

公司主营业务为物业管理服务，主要通过子公司中天美好服务开展业务。公司通过市场竞争拓展项目，业务内容包括物业管理及配套服务、案场服务等。具体如下：

（1）物业管理及配套服务

公司为住宅类和非住宅类的物业业主提供相关的物业管理服务并收取费用，服务的内容包括传统物业管理和专业化配套的增值服务，传统物业管理服务主要为保安、保洁、停车管理、绿化养护等，专业化配套的增值服务主要为综合管理、秩序维护、工程维护、社区商业采集、社区文化、车位经纪等。

业务流程为房地产商在县级以上房地产主管部门的监管和指导下发布招标公告进行物业招标工作，中天美好服务进行投标，中标后签订合同并备案。物业管理服务业务开展过程中向所管理的物业业主提供物业管理服务并收取相关费用，交易对方为物业业主。

（2）案场服务

中天美好服务为房地产商的售楼处现场提供标准化与专业化的客服、礼宾、保洁等服务。业务流程为由房地产商负责发布案场服务需求，中天美好服务进行业务洽谈并签订案场服务合同，交易对方为房地产商。

2、行业特点

物业管理是物业管理企业与业主之间基于物业服务合同形成交易关系，依据物业管理服务合同，对物业的房屋建筑及其设备，市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。物业管理企业具有轻资产和现金流稳健的特点。

3、收入确认方式

本公司主要业务的收入确认方式：

（1）按时点确认的收入

公司货物销售收入，属于在某一时点履行履约义务。内销产品收入确认需满足以下条件：公司已根据合同约定将产品交付给客户且客户已接受该商品，已经收回货款或取得了收款凭证且相关的经济利益很可能流入，商品所有权上的主要风险和报酬已转移，商品的法定所有权已转移。

(2) 按履约进度确认的收入

公司提供的物业管理及配套服务和案场服务属于在某一时段内履行的履约义务，公司履约的同时客户即取得并消耗公司履约所带来的经济利益，在履约义务履行的期间内分期确认收入。有合同服务周期约定时，在履约义务履行的期间内分期确认收入；无合同服务周期约定时，在服务已完成时确认收入。

4、公司利润来源构成

公司利润主要来源于物业管理及配套和案场服务两类业务，报告期两类业务收入与毛利情况如下表：

单位：万元

内容	收入	毛利
物业管理及配套	23,758.85	6,432.74
案场服务	5,576.19	1,655.63

5、公司各季度净利润波动较大且与营业收入规模不匹配的原因及合理性，同时结合往年经营情况说明公司收入、利润的确认是否具有季节性特征。

(1) 2022 年度各季度实现净利率情况

单位：万元

季度	营业收入	净利润	净利率	剔除影响因素后净利率
一季度	6,492.27	3,435.33	52.91%	9.48%
二季度	7,274.81	826.72	11.36%	11.36%
三季度	7,429.80	578.77	7.79%	11.30%
四季度	9,434.62	1,322.10	14.01%	11.77%
平均	7,657.88	1,540.73	20.12%	10.98%

①一季度净利润较高的主要因素是：本季度公司支付股民诉讼和解款赔偿 2,832.93 万元，并根据终审或协商结果冲回无需赔付的预计未决诉讼损失

2,820.01 万元。详见问题三的回复。若剔除此影响因素，净利率为 9.48%，与扣除影响因素净利润的平均值基本一致。

②三季度影响净利润、净利率均偏低的主要因素是：本季度因天气炎热原因导致公共能耗费、设备维护费较一、二季度平均值增加 261.10 万元。若剔除上述非经营因素，三季度净利率 11.30%。

③四季度影响净利润、净利率均偏高的主要影响因素与地产商项目在四季度集中交付有关，因此物业管理及配套业务中的开办费在四季度明显增加。报告期各季度结算项目数量及开办收入如下：

季度	项目数量（个）	项目面积（平方米）	结算收入（元）
一季度	0	0.00	0.00
二季度	4	166,361.71	2,029,575.89
三季度	5	269,591.77	3,646,273.91
四季度	11	1,008,934.76	14,531,577.97
合计	20	1,444,888.24	20,207,427.77

（2）近两年营业收入、毛利情况

单位：万元

季度	2022 年		2021 年	
	营业收入	毛利	营业收入	毛利
一季度	6,492.27	1,796.66	4,541.71	692.90
二季度	7,274.81	2,229.88	5,173.69	1,010.09
三季度	7,429.80	1,846.80	6,215.58	1,318.35
四季度	9,434.62	3,078.73	11,463.76	6,385.71

注：1、2021 年度 1-5 月中天美好服务尚未纳入上市公司体系，2021 年一季度按模拟合并数据为准。

2、2021 年中天美好服务并入上市公司后，因在管规模增加以及对收费标准进行了市场化调整，导致四季度收入及毛利增加。

结合近两年各季度营业收入、利润的情况可知，除个别业务因结算时点、其他非经营性因素等导致数据有所波动外，整体上物业管理主要业务稳定，无明显的季节性差异。

（二）年报显示，你公司第一至第四季度经营活动产生的现金流量净额分

别为-6,487.99万元、1,353.41万元、-941.36万元、3,231.70万元。请你公司结合各项业务的收付款政策，说明报告期经营活动产生的现金流量净额大幅下滑的原因，各季度经营活动现金流波动较大且与净利润变动不匹配的原因及合理性。

公司回复：

1、公司各项业务的收付款政策

（1）业务收入收款政策

公司主营业务主要分为物业管理及配套和案场服务，属于在某一时段内履行的履约义务，在履约义务履行的期间内分期确认收入并催收应收款项。对于物业服务及配套类物业服务，其中分散的业主，因物业费金额较低，收费时间上基本按年收费一次，逾期的应收款，公司通过催缴频次与诉讼方式解决；对于案场服务，主要服务对象为房地产开发商，根据物业履约进度结合合同结算条款，按季度或单次事项完成对账后公司开具发票，次月或次季度回款。其他业务服务按合同约定方式收款。同时公司为及时催讨应收款项，制定相应收款政策及团队激励政策。

（2）业务成本付款政策

公司主要营业成本为劳务成本，其付款节点均按月度或季度支付，物料及其他维保类成本依据合同履行进度付款。

2、报告期，公司经营活动现金流量情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	变动额	变动比例
经营活动现金流入小计	30,563.57	31,159.16	-595.59	-1.91%
经营活动现金流出小计	33,407.82	24,347.66	9,060.16	37.21%
经营活动产生的现金流量净额	-2,844.25	6,811.50	-9,655.75	-141.76%

由上表可见，报告期经营活动产生的现金流量净额大幅下滑，主要系经营活动现金流出金额大幅增加而现金流入减少所致。具体分析如下：

报告期，经营活动现金流出较 2021 年度增加 9,060.16 万元，其中：

(1) 公司 2022 年物业在管规模 849 万方，较 2021 年在管规模增长 20.42%，在管规模的增加导致外包劳务及全职人员薪酬、维修维保费用、能耗等支出随之增长，进一步导致购买商品接受劳务支付的现金、支付给职工以及为职工支付的现金较 2021 年度增加 4,795.84 万元，增幅 23.52%。

(2) 2022 年度公司支付诉讼赔偿款 2,832.93 万元，导致其他与经营活动有关的现金流出较 2021 年度增加 2,832.93 万元。

(3) 物业板块营业收入以及盈利能力的增长，导致支付的各项税费较 2021 年度增加 1,496.98 万元。

报告期，经营活动现金流入较 2021 年度减少 595.59 万元，其中：

(1) 2022 年应收账款比 2021 年增加 2,958.99 万元，主要原因为住宅小业主应收款增加，收款难度增加。从行业角度来看，物业管理行业整体应收账款本报告期均比去年同期增加，见问题二回复内容。

(2) 2021 年，因公司主要银行账号解除冻结导致其他经营性现金流入 461.80 万，本年度无此项现金流入。

综上所述，公司报告期经营活动产生的现金流量净额大幅下滑，主要系随业务规模的增长，经营活动现流出随之增加，支付诉讼赔偿款以及对应税金增长，同时应收账款增加导致现金流入减少所致。

3、各季度经营活动现金流波动较大且与净利润变动不匹配的原因及合理性

各季度营业收入、应收账款、净利润、经营活动产生的现金流量情况如下：

单位：万元

季度	营业收入	应收账款	净利润	经营活动产生的现金流量净额
一季度	6,492.27	4,979.67	3,381.92	-6,487.99
二季度	7,274.81	3,253.78	814.10	1,353.41
三季度	7,429.80	5,004.49	537.81	-941.36
四季度	9,434.62	4,674.58	1,254.06	3,231.70

具体原因分析如下：

一季度现金流净额主要影响因素：①当期公司与胡琼、李建华就证券虚假陈述责任纠纷案件达成和解，公司支付了约 2,814 万元诉讼赔偿费；②上年度的年终薪酬约 1,041 万元于一季度支付；③当期应收账款余额 4,979.67 万元，较季度平均应收账款余额 4,478.13 万元增长 501.54 万元；④当期缴纳税金 529 万元，较本年内季度平均值 250 万元暂时性多支出 279 万元。

同期净利润增加主要是冲回无需赔付的预计未决诉讼损失 2,820.01 万元所致，详见问题一回复内容。

二季度现金流净额主要影响因素：公司加强年中催款措施，应收账款余额 3,253.78 万元，较季度平均应收账款余额 4,478.13 万元下降了 1,224.35 万元。应收款催收政策使应收款减少，影响了现金流净额增加。

三季度现金流净额主要影响因素：因市场经济因素，公司应收款现金流回款的速度减慢，本期收到销售商品、提供劳务现金流入 5,702.09 万元，较季度平均现金流入 7,341.44 万元，减少了 1,639.35 万元。

四季度现金流净额主要影响因素：根据合同履行情况，部分业务达到结算时点，营业收入增加。①根据开办费物业合同履行情况与客户进行了结算，当期结算收入 1,453.16 万元，比前三季度合计结算多 885.57 万元。②根据前介咨询履约情况进行业务结算，经双方确认结算，报告期末前介咨询业务确认收入 301.13 万元。

综上所述，一季度、三季度、四季度经营活动现金流波动较大且与净利润变动不匹配，主要系：1) 营业收入的确认及销售回款的差异影响；2) 具有偶发性的前期已计提预计负债的诉讼赔偿款的冲回与支付产生的影响；3) 2021 年终薪酬于当年度计提，但于 2022 年度支付产生的影响；4) 相关业务达到收入确认时点，但款项于期后收回等原因，导致的经营现金流波动且与净利润变动不匹配，存在合理性。

(三) 年报显示，你公司报告期向关联方提供物业服务并确认收入 1.01 亿元，占当期营业收入的 33.05%。请你公司说明你公司向关联方及其控制的公司采购或提供服务的合理性及必要性；该收入对应款项的实际支付情况；交易定价的公允性；相关关联交易是否按照《股票上市规则》等有关规定及时审议及披露；是否具有商业实质；相关关联交易收入以及损益的会计处理及其确认依

据，是否符合《企业会计准则》的有关规定。

公司回复：

1、公司向关联方及其控制的公司采购或提供服务的合理性及必要性

报告期内，公司之全资子公司中天美好服务为关联方中天控股集团下属房地产开发公司提供物业管理服务，符合行业的经营特征。比如碧桂园服务(6098.HK)的关联开发商为碧桂园、恒大物业(6666.HK)的关联开发商为中国恒大、融创服务(1516.HK)的关联开发商为融创中国、招商积余(001914.SZ)的关联开发商为招商蛇口等。

公司为关联方提供的物业管理服务主要包括承接关联方开发房地产项目的案场服务业务、为关联方提供物业管理及配套服务，其中：

(1) 承接关联方开发房地产项目的案场服务业务

中天美好服务向关联方下属房地产开发公司提供标准化、专业化的案场服务及前期介入服务，一方面能够提高相关房地产项目建设品质，促进项目销售，提升消费者满意度，另一方面能够使中天美好服务提前熟悉对应房地产项目情况并尽早与业主建立联系，为后续承接该等项目的物业管理服务提供一定的先导优势和便利性。中天美好服务提供的案场服务、前期介入服务以及后续承接的物业管理服务与关联方的房地产开发业务存在较强的相关性、互补性以及协同效应，由此产生的关联交易符合行业惯例、符合公司业务经营发展需求，为交易双方日常经营活动中发生的正当经营行为，具有必要性和合理性。

(2) 为关联方提供物业管理及配套服务

为关联方提供物业管理及配套服务，主要向关联方收取的物业空置费、开发费等。

空置费：物业公司通常以整个小区或楼盘为单位统一提供物业管理服务，并不因其中的部分房产空置而减少服务提供或降低服务质量，且空置房产亦能从日常物业管理服务中受益。《民法典》第944条规定：“业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。”对于空置房产或者

未交付房产，物业公司向对应业主或开发商征收物业管理服务费符合行业通行做法以及相关法律法规。

因此，中天美好服务为关联方开发的已交付楼盘小区未交付部分、关联方持有商业写字楼未出租部分提供物业管理服务，向关联方收取的物业管理费，具有必要性和合理性。

开办费：开办服务指为即将交付房地产项目建设物业服务中心，需在项目准备交付前储备人员、办公场所及设备设施等。开办服务是物业公司提供后续物业管理服务的必要准备工作，产生的开办费由开发商按交付面积结算并支付给物业公司。

因此，中天美好服务为关联方开发的房地产项目提供开办服务是后续承接对应项目的物业管理服务所必须的前期准备工作，符合行业惯例与商业逻辑，由此产生的关联交易具有合理性和必要性。

2、该收入对应款项的实际支付情况

报告期，公司关联交易收入 10,171.49 万元，含税应收款为 11,137.04 万元，当年回款 9,895.94 万元，报告期末应收账款余额为 1,241.10 万元。具体如下：

单位：万元

类别	本期收入	本期回款（含税）
物业管理及配套	4,804.02	4,592.37
案场服务费	5,320.53	4,933.15
商品销售及其他	46.94	370.42
合计	10,171.49	9,895.94

注：上表中“商品销售及其他”46.94 万元为净额法确认收入，本期回款 370.42 万元为全额法含税金额。

3、交易定价的公允性

公司关联方与非关联方实施同一收费标准，2022 年度公司物业管理及配套服务、案场服务中关联方交易毛利率与非关联方交易毛利率比较如下：

单位：万元

业务类型	关联方			非关联方		
	营业收入	毛利	毛利率	营业收入	毛利	毛利率
物业管理及配套服务	2,285.21	532.07	23.28%	18,861.82	4,051.40	21.48%

案场服务	5,019.40	1,341.88	26.73%	255.56	63.62	24.88%
------	----------	----------	--------	--------	-------	--------

注：1、物业管理及配套服务未包含车位代理销售、开办业务，非关联方无该项业务。

2、案场服务未包含前期介入咨询业务，非关联方无该项业务。

根据上表数据对比，公司与关联方、非关联方可比业务毛利率水平无较大差异，关联交易定价公允。

4、相关关联交易是否按照《股票上市规则》等有关规定及时审议及披露

公司于2022年1月27日召开第五届董事会第十五次会议审议通过了《关于2022年度日常关联交易预计的议案》，关联董事顾时杰、王慧、王苏珍回避了表决。2022年1月29日披露《关于2022年度日常关联交易预计的公告》（公告编号：2022-017），预计2022年度拟与关联法人中天控股集团及其控制的公司发生日常关联交易，预计总金额不超过人民币13,000万元。2022年2月18日公司召开的2021年度股东大会审议通过《关于2022年度日常关联交易预计的议案》。

根据2022年报数据，本年度实际发生关联交易金额为10,171.49万元，未超出已披露预计关联交易金额范围。公司已严格按照《股票上市规则》等有关规定对2022年日常关联交易进行预计，并及时审议及披露。

5、相关关联交易是否存在未披露的其他潜在安排或附加条件，是否具有商业实质

除已公开披露或上述提及的关联方与上市公司签订的合同或协议外，上市公司与关联方之间不存在其他协议或约定，不存在未披露的其他潜在安排或附加条件。相关关联交易均具备真实交易背景，具有商业实质。

6、相关关联交易收入以及损益的会计处理及其确认依据，是否符合《企业会计准则》的有关规定

根据《企业会计准则第14号——收入》（2017年修订）：

第十一条：满足下列条件之一的，属于在某一时段内履行履约义务；否则，属于在某一时点履行履约义务：（一）客户在企业履约的同时即取得并消耗企业履约所带来的经济利益。（二）客户能够控制企业履约过程中在建的商品。（三）企业履约过程中所产出的商品具有不可替代用途，且该企业在整个合同期间内有

权就累计至今已完成的履约部分收取款项。具有不可替代用途，是指因合同限制或实际可行性限制，企业不能轻易地将商品用于其他用途。有权就累计至今已完成的履约部分收取款项，是指在由于客户或其他方原因终止合同的情况下，企业有权就累计至今已完成的履约部分收取能够补偿其已发生成本和合理利润的款项，并且该权利具有法律约束力。

第十二条：对于在某一时段内履行的履约义务，企业应当在该段时间内按照履约进度确认收入，但是，履约进度不能合理确定的除外。企业应当考虑商品的性质，采用产出法或投入法确定恰当的履约进度。其中，产出法是根据已转移给客户的商品对于客户的价值确定履约进度；投入法是根据企业为履行履约义务的投入确定履约进度。对于类似情况下的类似履约义务，企业应当采用相同的方法确定履约进度。当履约进度不能合理确定时，企业已经发生的成本预计能够得到补偿的，应当按照已经发生的成本金额确认收入，直到履约进度能够合理确定为止。

第十三条：对于在某一时点履行的履约义务，企业应当在客户取得相关商品控制权时点确认收入。在判断客户是否已取得商品控制权时，企业应当考虑下列迹象：（一）企业就该商品享有现时收款权利，即客户就该商品负有现时付款义务。（二）企业已将该商品的法定所有权转移给客户，即客户已拥有该商品的法定所有权。（三）企业已将该商品实物转移给客户，即客户已实物占有该商品。（四）企业已将该商品所有权上的主要风险和报酬转移给客户，即客户已取得该商品所有权上的主要风险和报酬。（五）客户已接受该商品。（六）其他表明客户已取得商品控制权的迹象。

根据上述规定，公司关联交易会计处理的确认依据及时点如下：

（1）案场管理服务：该项服务内容系为开发商的售楼处现场提供标准化与专业化的客服、礼宾、保洁、保安等服务，开发商在公司履约的同时即取得并消耗公司履约所带来的经济利益，属于在某一时段内履行的履约义务，应当在该段时间内按照履约进度确认收入。

公司在提供案场管理服务期间内，根据合同约定定期与开发商结算，并依据经双方在每月或每季度确认的结算单确认案场管理服务收入。

(2) 前期介入服务：该项服务内容系为开发商在项目早期及建设阶段提供与物业相关的管理咨询服务，如为开发商提供物业建造选料及安装、设备设施定位选型/功能/节能减排、绿化排水系统、消防系统和设施、强弱电系统、停车场设备设施等内容。开发商在公司履约的同时即取得并消耗公司履约所带来的经济利益。但因服务期间系自项目早期起始至交付止，持续时间较长，履约进度难以合理确定，无法满足按照履约进度确认收入的条件，因此作为在某一时点履行的履约义务，在服务内容提供完毕、项目交付时确认收入。

公司在前期介入服务后，依据双方确认履约服务完成后时点确认服务费收入。

(3) 物业管理费：该项服务内容系项目交付后，公司为业主提供一系列物业管理服务，包括清洁、秩序维护、绿化、维修保养服务等，并按建筑面积收取物业管理服务费，其中空置房的物业管理服务费按照约定及行业惯例，应由开发商交纳。该项服务开发商及业主在公司履约的同时即取得并消耗公司履约所带来的经济利益，属于在某一时段内履行的履约义务，应当在该段时间内按照履约进度确认收入。

公司在提供物业管理服务期间内，每半年定期与开发商或业主结算，并依据经双方确认的结算单确认物业管理服务收入。

(4) 开办服务费：该项服务内容系为建设物业服务中心，在项目准备交付前，为项目储备人员、办公场所及设备设施等内容，并由开发商按交付面积支付结算，属于在某一时点履行的履约义务。公司在物业服务中心建设完毕后、项目交付前与开发商结算，并依据经双方确认的结算单确认开办服务收入。

(5) 其他：主要系代收代付水电费、物业提供的增值服务，如保洁费、车位管理费、维修费等服务，其中车位管理服务属于在某一时段内履行的履约义务，公司在提供车位管理服务期间内，定期与开发商结算，并依据经双方确认的结算单确认物业管理服务收入。其他项目基本系在某一时点履行的履约义务，在相应履约义务完成时，依据结算单确认收入。

综上所述，交易收入以及损益的会计处理及其确认依据和确认时点符合企业会计准则的规定。

(四) 结合报告期各类业务收入的持续时间、生产经营条件、未来业务开

展计划等，逐项列示说明各类业务是否存在偶发性、临时性、无商业实质等特征。

公司回复：

公司 2022 年主营业务包括物业管理及配套服务、案场服务，上述业务持续开展时间均已超过 10 年，公司具备相应生产经营条件且已对上述业务未来开展制定计划，上述业务不存在偶发性、临时性、无商业实质等特征，业务情况具体说明如下：

1、物业管理及配套服务

（1）持续时间

中天美好服务自 2008 年 8 月 1 日起，一直持续开展物业管理及配套服务业务，至今持续 14 年。

（2）生产经营条件

中天美好服务成立 14 年以来，已建立并具备从业务拓展到后台支撑的全过程管理体系和服务标准体系，具有扎实稳定的专业化管理团队，具备面向市场自主经营的能力，在不断巩固和持续深化与现有客户合作的同时，制定了专业的市场化营销制度，积极开拓物业管理及配套服务业务。

（3）未来业务开展计划

对于传统物业管理业务，公司基于客户定位、产品定位、物业费标准，针对不同档的物业项目服务标准，建立差异化服务体系，提供恰当的物业服务体系设计方案。其次，公司将进一步提高自身市场化竞争能力，拓宽外部拓展渠道，实施全员品牌及外拓营销。再次，公司将紧抓科技赋能，推进机械化、智能化进程，推动智慧社区、未来社区的方案落地。另外，公司将围绕物业管理的主营业务，抓住物业行业并购融合的行业大趋势，提高公司的在管面积规模，提升市场占有率。

对于物业配套服务，公司一方面将加强标准化建设，服务专业化、精细化升级，围绕物业管理基本盘以及与业主沟通的天然优势，积极提升传统配套服务能力，夯实品质感；另一方面，聚焦业主生活服务，立足业主高频生活需求，提供美好生活增值服务为主，为业主提供美居、车位经纪、社区团购、社区零售、家政服务、到家服务、配送服务等。

2、案场服务

（1）持续时间

中天美好服务自 2011 年起，开展案场服务业务，至今持续时间超过 12 年。

（2）生产经营条件

中天美好服务拥有专业的案场服务团队，能够提供市场化、专业化的高标准案场服务，并成功打造“白手套服务”和“一站式引领”微笑服务，输出成熟的 SOP 服务标准。

（3）未来业务开展计划

案场服务业务对公司物业管理及配套服务业务具有重要协同作用，通过案场服务及前期介入，在物业项目早期及建设阶段提供与物业相关的专业管理咨询服务，协助完善有助于项目交付后的物业管理品质，为公司未来通过招投标竞争获得物业管理业务打下扎实的基础。公司将案场服务定位为“伙伴型服务”，为案场解决实际需求与问题，通过升级案场服务标准体系，结合个性化服务加分项，面对不同客群的项目案场分级制定标准化执行方案，不同等级服务方案设置不同服务报价，提升公司经营水平。同时层层递进视觉感官体验，在规范、流畅、协同、细节等核心要点的基础上，形成中天美好服务特有的品牌独特记忆，打造市场品牌影响力，增强整体业务拓展能力。

综上所述，公司物业管理业务均为长期持续开展的业务，也是公司未来经营规划的核心业务。各项业务均具有较好的生产经营条件和未来业务发展计划，业务开展均具有商业实质，不存在偶发性、临时性等特征。

请年审机构对问题（二）、（三）、（四）进行核查并发表明确意见。

【会计师回复】

年审会计师就上述事项执行了以下核查程序：

（1）查阅公司 2022 年一季度、半年度报告以及三季度报告，同时结合年报审计工作，分析各季度经营活动现金流大幅下滑、波动较大且与净利润变动不匹配的原因及合理性；

（2）针对关联交易：①检查关联交易的服务内容、服务价格、毛利率以

及款项收回情况，并与非关联方交易、同行业上市公司进行对比分析，评价关联交易的合理性、必要性以及公允性；②查阅 2022 年度公司关联交易的相关审批与披露情况；③获取并检查相关协议、结算单、销售发票、销售回款凭证等资料，同时结合函证、公开信息查询等程序，评价关联交易的相关会计处理及确认依据是否符合企业会计准则的有关规定；

(3) 访谈公司物业管理业务主要管理人员，了解中天美好服务的主要经营模式、各类业务的持续时间、生产经营条件、未来业务开展计划等，分析公司各类业务是否存在偶发性、临时性、无商业实质等特征。

经核查，年审会计师认为：

(1) 公司报告期经营活动产生的现金流量净额大幅下滑，主要系：①经济形势疲软、地产市场低迷等多方因素影响，2022 年销售商品提供劳务收到的现金同期增幅小于营业收入的增幅；②随业务规模的增长，经营活动现流出随之增加、支付诉讼赔偿款以及对应税金增长所致；

(2) 各季度经营活动现金流波动较大且与净利润变动不匹配，主要系：具有偶发性的前期已计提预计负债的诉讼赔偿款的冲回与支付产生的影响、营业收入的确认及销售回款的时间性差异影响、年终奖金及所得税的计提与支付的时间性差异影响、利息费用及长期资产的处置影响当期净利润但不影响经营活动产生的现金流量净额所产生的影响等多方因素导致，存在合理性；

(3) 公司 2022 年度关联交易主要包括承接关联方开发房地产项目的案场服务业务、为关联方开发的未交付房产提供物业管理服务、接受关联方委托代销车位使用权以及向关联方购买车位使用权进行销售转让。该等服务内容系中天美好服务的主要经营业务，亦符合行业经营特点与实际情况，具备合理性及必要性；对比分析公司与关联方及非关联方的服务内容、毛利率情况，公司关联交易定价与非关联交易定价未有重大异常；2022 年度相关关联交易已按照《股票上市规则》等有关规定进行审议及披露；相关关联交易具有商业实质，收入以及损益的会计处理及其确认依据和确认时点符合企业会计准则的有关规定；

(4) 报告期公司主营业务收入主要为物业管理业务，该等业务系自中天美好服务成立起至今持续性开展，具备必备的生产经营条件，该等业务不存在偶发性、临时性、无商业实质等特征。

二、报告期末，你公司应收账款余额4,674.58万元，同比大幅增长172.48%，远超报告期营业收入增长率。其中，应收关联方1,241.10万元，同比增长144.03%。请你公司：

（一）结合销售模式、结算模式、信用政策等情况，分析说明报告期内应收账款（包含关联方及非关联方）大幅增长的具体原因，并结合同行业可比公司应收账款规模及占比、公司以前年度应收账款较营业收入增长幅度变动趋势等，说明在信用政策不变的情况下，你公司本年度应收账款较营业收入大幅增长的合理性。

公司回复：

1、销售模式、结算模式、信用政策等

（1）销售模式：公司主要经营业务为物业管理及配套服务、案场服务等。

物业管理及配套服务：公司为住宅类和非住宅类的物业业主提供相关的物业管理服务并收取费用，服务的内容包括传统物业管理和专业化配套的增值服务，传统物业管理服务主要为保安、保洁、停车管理、绿化养护等，专业化配套的增值服务主要为综合管理、秩序维护、工程维护、社区商业采集、社区文化、车位经纪等。

案场服务：中天美好服务为房地产商的售楼处现场提供标准化与专业化的客服、礼宾、保洁等服务。业务流程为由房地产商负责发布案场服务需求，中天美好服务进行业务洽谈并签订案场服务合同，交易对方为房地产商。

（2）结算方式：物业管理企业与业主之间基于物业服务合同形成交易关系，公司根据已完成的履约部分与客户进行结算、会计确认收入，收取款项。

（3）信用政策：物业公司应收款对象主要分为房地产开发商与住宅的业主两种。对于房地产开发商，根据物业履约进度结合合同结算条款，按季度或单次事项完成对账后公司开具发票，正常情况次月回款。对于住宅的业主，因物业费金额较低，收费时间上基本按年收费一次，对于逾期的应收款，公司通过催缴频次与诉讼方式解决。

2、报告期内应收账款（包含关联方及非关联方）大幅增长的具体原因

（1）报告期营业收入、应收账款情况

2022年、2021年度营业收入、应收账款情况

单位：万元

内容	2022年	2021年	增加金额	增幅
营业收入	30,631.50	27,394.74	3,236.76	11.81%
应收账款	4,674.58	1,715.59	2,958.99	172.48%
其中关联方	1,241.10	508.58	732.52	144.03%
其中非关联方	3,433.48	1,207.01	2,226.47	184.46%

其中：关联方期末应收款较去年同期增长 732.52 万元，期后回款 728.11 万元。应收账款超 100 万元关联方客户如下：

单位：万元

内容	报告期余额	期后回款	占比
应收款余额	1,241.1	728.11	58.67%
其中应收款超 100 万元关联方如下：			
杭州辉都置业有限公司	212.13	0.00	0.00%
杭州临安中天房地产开发有限公司	134.08	123.28	91.94%
宜兴御龙置业有限公司	127.91	127.91	100%

其中：非关联方期末应收款较去年同期增长 2,226.47 万元，期后回款 643.68 万元。应收账款超 10 万元非关联方业主情况如下：

单位：万元

内容	报告期余额	期后回款	占比
非关联方应收款余额	3,433.48	643.68	18.75%
应收款超 10 万元单一客户如下：			
其中：海宁仰山资产管理有限公司	112.69	0.00	0.00%
横店集团房地产开发有限公司	36.26	30.81	84.98%
杭州桂圆酒店有限公司	15.07	10.03	66.56%

由以上表格可见：

受营收规模增长与应收款结算时点原因，报告期应收款余额 4,674.58 万元。

其中：关联方应收款余额 1,241.10 万元，期后回款 728.11 万元，回款率 58.67%；其中较大客户杭州辉都置业有限公司应收款 212.12 万元，主要系受房地产市场影响，该项目非关联方合作股东资金支付出现困难，目前公司正与其协

商应收账款处置方案。

非关联方应收款余额 3,433.48 万元,期后回款 643.68 万元,回款率 18.75%;其中住宅类业主应收款占比较大,主要与公司物业管理规模增加、收缴率同比下降、物业缴费惯例等因素有关。

①物业管理规模增加导致应收账款增加。公司 2022 年在管面积较 2021 年增长 20.59%,基础物业费增加约 4,600 万元。若以 2021 年收缴率 89%测算,应收款对应增加约 506 万元。

②收缴率降低导致应收账款增加。2022 年收缴率为 83% (不含账龄超 1 年以上的应收账款),低于 2021 年收缴率 89%。经粗略测算,因收缴率降低导致应收款增加近约 1,426 万元。

③物业缴费惯例的影响。部分业主缴费习惯性拖后,同时累加报告期内经济环境影响导致小区业主缴费意愿下降,增加应收账款的回款难度。

另外,其他较大应收款单一客户为海宁仰山资产管理有限公司应收款物业空置费 112.69 万元,该项目属于政府长租公寓类型,目前与政府协商回款中,整体上风险较小。

(2) 同行可比公司报告期应收账款与营业收入占比对标

单位:亿元

证券代码	证券简称	2022 年			2021 年		
		应收账款	营业收入	应收账款/ 营业收入 占比 (%)	应收账款	营业收入	应收账款/ 营业收入 占比 (%)
001914.SZ	招商积余	23.31	130.24	17.90%	15.11	105.91	14.27%
002968.SZ	新大正	4.81	25.98	18.51%	3.21	20.88	15.37%
300917.SZ	特发服务	4.55	20.06	22.68%	3.83	16.91	22.65%
603506.SH	南都物业	5.34	18.47	28.91%	4.1	15.93	25.74%
上述业务相同公司平均数		9.5	48.69	19.51%	6.56	39.91	16.44%
002188.SZ	中天服务	0.47	3.06	15.36%	0.17	2.74	6.20%

上表可见,报告期公司应收账款与营业收入占比数值,优于行业其他公司的平均水平。同时,本报告期 A 股同类公司应收账款与营业收入占比平均值较去年同期增长 14.04%,说明 2022 年应收账款总体上增长明显大于营业收入增长是整个物业管理行业面临的状况。

综上所述，因 2022 年度市场经济低迷、营收规模增长、受营收规模增长与应收款结算时点、个别项目情况等因素影响，导致报告期内应收账款增加，但与同行可比公司相比，报告期公司应收账款与营业收入占比仍较小，应收账款管理优于其他行业公司。

(二) 补充披露你公司应收关联方账款账龄、逾期金额、坏账准备计提政策及分账龄计提情况、分账龄期后回款情况等，并在此基础上说明你公司坏账准备计提是否充分、合理，与同行业公司是否存在明显差异。

公司回复：

1、关联方应收账款账龄情况，其中 1 年以上逾期占比 3.05%。

单位：万元

账 龄	期末余额	占比
1 年以内	1,203.19	96.95%
1 至 2 年	31.17	2.51%
2 至 3 年	0.00	
3 年以上	6.73	0.54%
小 计	1,241.10	100.00%
减：坏账准备	45.94	
合 计	1,195.16	

2、计提政策及分账龄计提情况

单位：万元

名 称	期末余额		
	账面余额	坏账准备	计提比例 (%)
1 年以内	1,203.20	36.09	3.00
1 至 2 年	31.17	3.12	10.00
2 至 3 年	0.00	0.00	20.00
3 年以上	6.73	6.73	100.00
小 计	1,241.10	45.94	

3、截至本回复函出具之日的分账龄期后回款情况

单位：万元

名 称	账面余额	期后回款
1年以内	1,203.2	728.11
1至2年	31.17	0.00
2至3年	0.00	0.00
3年以上	6.73	0.00
小 计	1,241.10	728.11

同行业可比上市公司应收账款坏账准备计提比例

账 龄	南都物业	特发服务	新大正	公司
1年以内	5%	5%	5%	3%
1至2年	10%	10%	10%	10%
2至3年	30%	30%	30%	20%
3-4年	50%	100%	50%	100%
4-5年	80%	100%	80%	100%
5年以上	100%	100%	100%	100%

由上表可见，公司关联方应收账款账龄主要是一年内逾期，结合期后回款情况，关联方应收账款回收风险较小。对比同行业上市公司，公司的坏账准备计提充分、合理，不存在明显差异。

请年审机构对上述问题进行核查并发表明确意见。

【会计师回复】

年审会计师就上述事项执行了以下核查程序：

(1) 访谈公司物业管理业务主要管理人员，了解物业管理业务的销售模式、结算模式、信用政策等情况；

(2) 结合以前年度审计情况，对比各期应收账款及营业收入的增长幅度变动趋势，分析本报告期应收账款较营业收入大幅增长的原因及合理性；

(3) 获取公司分账龄应收账款明细表，并检查坏账准备计提情况以及期后回款情况；

(4) 查询同行业上市公司2021年末、2022年三季度末（截至审计报告出具

日,同行业上市公司尚未公告 2022 年度审计报告)应收账款占营业收入的比例,以及坏账准备计提政策,并进行分析。

经核查,年审会计师认为:1)受经济形势疲软、地产市场低迷等多方因素影响,物业行业整体回款周期加长,导致公司本年度应收账款较营业收入大幅增长;2)2022 年末公司关联方应收账款期末余额 1,241.10 万元,其中 1 年以内 1,203.20 万元,占比 96.95%,截至审计报告日已回款 728.11 万元;近三年,物业管理服务业务期末账龄在 1 年以内的应收账款占比均保持在 90%以上,应收账款管理良好,公司物业费能够及时收回,较少出现逾期现象,回收风险较小;对比同行业可比上市公司,公司坏账准备计提比例充分、合理,不存在明显差异。

三、报告期内,你公司确认营业外收入 2,853.32 万元,同比增长 48.42%,占归母净利润的 46.30%。其中。“无需支付的预计未决诉讼损失”为 2,820.01 万元,主要为你公司根据终审或协商结果冲回无需赔付的预计负债。请你公司:

(一)补充披露前述诉讼涉及案件发生背景、金额、法院裁定情况等,并说明你公司是否对相关诉讼及时履行了信息披露义务。

公司回复:

1、诉讼涉及案件发生背景

2020 年 4 月 13 日,公司发布《关于收到中国证券监督管理委员会浙江监管局〈行政处罚决定〉的公告》,决定书认定,其时上市公司全资子公司巴士科技违反《企业会计准则第 14 号—收入》的规定,在收入确认依据不充分的情况下,对其部分经营业务确认收入。巴士科技纳入上市公司合并报表范围后,导致上市公司 2017 年第一季度报告、半年度报告、第三季度报告披露的信息存在虚假记载。

2020 年 8 月 15 日,公司发布《关于收到浙江省杭州市中级人民法院〈应诉通知书〉的公告》,披露“李建华、胡琼分别诉公司等证券虚假陈述责任纠纷一案,杭州中院于 2020 年 8 月 10 日立案。”李建华、胡琼分别起诉公司承担投资差额损失及交易费用 4,219.15 万元、1,406.81 万元。

公司计提预计负债 5,625.96 万元。

2、2022 年 2 月 26 日,公司发布《关于收到杭州市中级人民法院〈民事调

解书)暨诉讼进展公告》(公告编号:2022-026)披露:

2022年2月25日收到杭州中院送达的案号分别为“(2020)浙01民初2206号”和“(2020)浙01民初2207号”《民事调解书》。本案审理过程中,当事人自行和解达成协议,主要内容为公司向李建华支付21,025,535.52元;向胡琼支付7,034,028.20元;上述和解获得杭州中院予以确认。

本次调解协议履行完毕后,影响公司损益2,820万元。

3、针对该案件及进展情况,公司分别于2020年8月15日发布《关于收到浙江省杭州市中级人民法院〈应诉通知书〉的公告》(公告编号:2020-069);2022年2月26日发布《关于收到杭州市中级人民法院〈民事调解书〉暨诉讼进展公告》(公告编号:2022-026),对该诉讼情况履行披露义务。

(二)补充披露本年度计提预计负债的明细情况,并说明预计负债计提、营业外支出、支付诉讼款项等科目之间的勾稽关系。

公司回复:

1、本年度预计负债计提及减少的明细情况

单位:元

起诉人	预计负债年初余额	本年增加	本年减少-赔付减少	本年减少-冲回无需支付的预计未决诉讼损失	预计负债期末余额
李建华	42,191,569.04		21,025,535.52	21,166,033.52	
胡琼	14,068,056.38		7,034,028.20	7,034,028.18	
朱晨	27,398.18		27,398.18		
刘俊杰	46,512.84		46,512.84		
孙英奎	4,238.46		4,238.46		
叶建国		191,624.00	191,624.00		
朱鑫		11,402.00			11,402.00
合计	56,337,774.90	203,026.00	28,329,337.20	28,200,061.70	11,402.00

2、预计负债计提、营业外支出、支付诉讼款项等科目之间的勾稽关系

预计负债本年增加20.30万元,均系于诉讼损失发生时确认损失,借方计入本年营业外支出,贷方计入预计负债科目;

预计负债本年减少共计5,652.94万元,其中:1)支付诉讼赔偿款2,832.93

万元，于支付时借方计入预计负债，贷方计入银行存款科目；2) 冲回无需支付的预计未决诉讼损失 2,820.01 万元，系于赔付后将无需赔付部分借方计入预计负债，贷方计入营业外收入科目。

(三) 结合相关诉讼进展，说明报告期冲回预计负债的依据是否充分，是否获取足够的证据证明上述诉讼事项发生重大有利变化，预计负债的冲回及营业外收入的确认是否符合《企业会计准则》的有关规定。

公司回复：

报告期，公司冲回预计负债共计 2,820.01 万元，其中：

根据 2022 年 2 月浙江省杭州市中级人民法院《民事调解书》（(2020)浙 01 民初 2206 号），起诉人李建华与本公司自行和解并达成协议：本公司于调解协议生效后 10 日内向李建华支付 2,102.55 万元后，起诉人与本公司就证券虚假陈述责任纠纷一案再无其他争议和纠纷。据此，本公司于 2022 年 3 月向李建华支付上述赔偿款，并根据《民事调解书》冲回无需支付的预计未决诉讼损失 2,116.60 万元。

根据 2022 年 2 月浙江省杭州市中级人民法院《民事调解书》（(2020)浙 01 民初 2207 号），起诉人胡琼与本公司自行和解并达成协议：本公司于调解协议生效后 10 日内向胡琼支付 703.40 万元后，起诉人与本公司就证券虚假陈述责任纠纷一案再无其他争议和纠纷。据此，本公司于 2022 年 3 月向胡琼支付上述赔偿款，并根据《民事调解书》冲回无需支付的预计未决诉讼损失 703.40 万元。

综上所述，公司报告期冲回预计负债系根据浙江省杭州市中级人民法院《民事调解书》并履行完毕的结果，就无需赔付部分的未决诉讼损失冲回并计入营业外收入依据充分。

按照企业会计准则相关规定：如果企业在前期已合理确认预计负债，则应将当期实际发生的诉讼损失金额与原已计提的相关预计负债之间差额，直接计入或冲减当期营业外支出，符合《企业会计准则》的有关规定。

请年审机构对问题（二）、（三）进行核查并发表明确意见。

【会计师回复】

年审会计师就上述事项执行了以下核查程序：

(1) 获取诉讼案件相关资料，并与公司公告内容进行核对，复核所涉及的事项对于案件内容、起诉人以及诉讼标的是否准确；

(2) 对于已和解的案件，检查相关《民事调解书》、和解款项支付凭证等资料，确认预计负债冲回依据的充分性；对于已有判决的案件，检查判决书中的判决结果以及适用的相应法律条款等关键内容，逐一判断预计负债确认是否合理；

(3) 向中天服务管理层委托的律师了解其代理的诉讼事项的进展情况，同时向其发送律师询证函，并获得其书面回复；

(4) 检查重大诉讼相关信息在财务报表中的列报和披露情况。

经核查，年审会计师认为：(1) 公司本年度预计负债计提、营业外支出、支付诉讼款项等科目之间的勾稽关系未见异常；(2) 公司报告期冲回预计负债系根据《民事调解书》，就无需赔付部分的未决诉讼损失冲回并计入营业外收入，依据充分，预计负债的冲回及营业外收入的确认符合《企业会计准则》的有关规定。

四、报告期末，你公司其他应收款余额 7,833.42 万元，其中，账龄 3 年以上共计 7,392.13 万元，占比达 94.37%。请你公司补充披露 3 年以上其他应收款具体情况（包括但不限于款项性质、产生背景、欠款方基本情况、是否为关联方、对应账龄等），说明相关款项长期未结算的原因及合理性，并结合前述情况说明你公司其他应收款坏账准备计提是否充分、谨慎。

公司回复：

1、三年以上其他应收款具体情况

单位	账龄 (年)	金额 (万元)	款项性质	是否 关联方	产生背景
巴士在线科技有限公司	5	7,240.02	拆借款	否	详见下文
江干区盛世钱塘花园第二届 业主委员会	8	30	履约保证金	否	物业履约保证金
上海旗上实业有限公司	9	17.5	其他	否	原微电声经营款项
嘉善景文华都国际大酒店有 限公司	9	13.36	其他	否	支付酒店年会消费资金
淮安市清江浦区财政局	4	12.5	履约保证金	否	物业履约保证金
韩熠电子(深圳)有限公司	9	12.44	第三方往来 款	否	原微电声经营款项
湖南倚天房产	4	10.32	代收代付房 产产证	是	暂未结算代支付办证手续 费

嘉善县国土资源局	9	10	保证金	否	支付土地保证金
深圳金基扬科技有限公司	9	9.4	第三方往来款	否	未收到诉讼费发票
王彬霞	3	5	项目备用金	否	项目日常经营需要备用金
审计调整	6	4.62	第三方往来款	否	账务处理调整
外贸建外办公大楼管理处	4	4.42	其他	否	支付灯箱广告费用
盛军	9	3.33	备用金	否	暂未清理业务员备用金
华森科技（深圳）有限公司	7	3	押金保证金	否	原微电声经营款项
深圳市财政局(诉讼费)	7	2.97	其他	否	未收到诉讼费发票
淮安众人房地产开发有限公司	8	2.61	代收代付电费	是	代付物业水电费
郑丽	3	2.5	项目备用金	否	项目日常经营需要备用金
上海凌嘉电子有限公司	7	2.5	第三方往来款	否	原微电声经营款项
深圳市塞格瑞特信息咨询有限公司	8	1.5	第三方往来款	否	原微电声经营款项
深圳市华测检测技术有限公司上海分公司	9	1.42	第三方往来款	否	原微电声经营款项
上海浦东新区财政局国库（上海挚盟案）	7	1.12	其他	否	未收到诉讼费发票
代理法院收费(上海闵行区人民法院)	7	0.84	其他	否	未收到诉讼费发票
深圳壹本会社电子数码科技有限公司	6	0.3	押金保证金	否	原微电声经营款项
嘉兴市南湖区人民法院	7	0.25	其他	否	未收到诉讼费发票
嘉善县外经贸企业协会	9	0.2	其他	否	支付协会费用
嘉业阳光城	9	0.02	备用金	否	暂未清理水电费
合计		7,392.13			

由上表可见，主要为巴士科技 7,240.02 万元借款，其他均为原微电声经营零星款项或物业正常押金往来。

巴士科技 7,240.02 万元借款相关情况说明如下：

2017 年 12 月全资子公司巴士科技的核心管理人员王献蜀失联后，巴士科技众多客户合作态度转向观望，拒绝提供合作事项相关资料，不按账期回款，导致巴士科技出现大幅亏损，资金极度紧张。为了保护上市公司利益和股东权益，公司采取了向巴士科技提供财务资助等积极措施，维持巴士科技的持续经营。

2017 年-2018 年，公司共向巴士科技提供拆借款 7,240.02 万元，主要用于巴士科技员工工资及社保公积金、供应商货款等款项的支付。

2018年12月7日，公司与自然人鲁敏签订了《关于巴士在线科技有限公司100%股权处置的协议》，并经2018年12月24日公司股东大会审议批准，同意公司将所持有的巴士科技100%股权转让给自然人鲁敏，公司在2018年12月24日起丧失对巴士科技的控制权。

经公司2018年12月7日召开的第四届董事会第三十一次会议、2018年12月24日召开的2018年第四次临时股东大会审议，公司将所持有的巴士科技100%股权以评估后净资产作价计1.00元转让给自然人鲁敏。公司将巴士科技股权对外转让后，由于对巴士科技的拆借款收回可能性极低，公司已在2018年末财务报表中对其全额计提坏账准备。

公司向巴士科技提供拆借资金时，巴士科技仍为公司的全资子公司，相关拆借由公司与巴士科技签订借款合同，已经过公司内部审批程序，并在2018年年度报告中进行了披露。

2、说明你公司其他应收款坏账准备计提是否充分

同行业可比上市公司其他应收款坏账准备计提比例情况如下：

账龄	南都物业	特发服务	新大正	中天服务
1年以内	5%	5%	5%	3%
1至2年	10%	10%	10%	10%
2至3年	30%	30%	30%	20%
3-4年	50%	100%	50%	100%
4-5年	80%	100%	80%	100%
5年以上	100%	100%	100%	100%

由上表可见：公司与同行业可比上市公司坏账准备计提政策无重大差异。

综上所述，报告期各期末公司三年以上其他应收款均已全额计提坏账准备；其余款项主要系中天美好服务经营过程中形成的押金保证金、代收代付等款项，公司与同行业可比上市公司坏账准备计提政策无重大差异，坏账准备计提充分。

五、年报显示，你公司报告期内劳务外包支付的报酬总额为4,826.38万元，同比大幅增长93.06%。请你公司：

(一) 说明劳务外包的具体内容、对应的人均薪酬、与你公司人均薪酬是

否存在差异及差异的原因、主要劳务外包单位及关联关系、定价依据及公允性，并结合业务模式说明劳务外包的必要性及合理性，相关成本费用计提是否真实准确，是否存在跨期确认费用的情形，请年审机构核查并发表明确意见。

公司回复：

1、劳务外包具体内容

按照事先确定的劳务单价对劳务外包单位或个人完成的工作量进行结算，其合同标的是“事”，用工单位把“事”承包给劳务外包一方。本公司劳务外包主要是针对一线物业项目的保洁、保安人员，通过市场投标方式委托外包。

2、劳务外包与公司人均薪酬数据情况

项目	总额(万元)	人数	平均年薪(万元)
劳务外包	4,826.38	903	5.34
自管人员	8,320.67	1416	5.88

由上表可见：公司自管人员平均年薪 5.88 万元/年，较劳务外包人员平均年薪多支出 0.54 万元/年，主要系公司支付自管人员社保、公积金、商业保险、节日福利等费用。

3、主要劳务外包单位及关联关系、定价依据及公允性

公司根据各地区服务中心所处区域，结合当地市场劳务外包市场价格，选择三家以上供应商参与投标，公司最终选择性价比较高的合作供应商作为最终中标单位。劳务外包单位均为非关联单位。劳务外包合作单位排名前三情况如下：

单位：万元

供应商	金额	占比劳务外包薪酬总额比例	是否为关联方
浙江定阳人力资源有限公司	2,574.27	53.34%	否
上海协同保安服务有限公司	424.51	8.79%	否
浙江龙威安保有限公司	296.94	6.15%	否

同行上市公司劳务外包的工时费用情况

证券代码	证券简称	劳务外包报酬总额(元)	工时总数(小时)	单位小时薪酬(元/小时)
300917	特发服务	412,345,325.20	15,334,523.06	26.89
603506	南都物业	616,241,312	30,997,321	19.88

002968	新大正	102,298,085.70	4,819,800	21.22
上述业务相同公司平均数				22.66
002188.SZ	中天服务	48,263,806.35	2,579,694.00	18.71

由上表格数据可见，报告期公司的劳务外包单位薪酬 18.71 元/小时，低于行业同类公司同期单位小时薪酬水平，劳务外包价格定价公允。

4、业务模式说明劳务外包的必要性及合理性

物业行业属于劳动密集型产业，物业管理企业基于安全管理与经济效益因素考虑，按照行业惯例，对于一线保洁、保安人员以部分劳务外包方式用工。同行可比上市公司外包数据如下：

证券代码	证券简称	劳务外包支付的报酬总额	占营业收入比例
300917	特发服务	412,345,325.20	20.53%
603506	南都物业	616,241,312.00	33.35%
002968	新大正	102,298,085.70	3.4%
上述业务相同公司平均数			19.09%
002188.SZ	中天服务	48,263,806.35	15.77%

由上表可见：报告期，公司劳务外包支付的报酬总额占营业收入 15.77%，低于 2021 年度同行业公司同期劳务外包数据，公司劳务外包具备合理性。

5、相关成本费用计提真实准确

劳务外包薪酬结算按照事先确定的劳务单价、人数、管理费以及税金等方式按月确认，次月付款。公司均按合同及时预提当月实际劳务用工成本，不存在跨期确认费用的情形。

【会计师回复】

年审会计师就上述事项执行了以下核查程序：

(1) 获取主要劳务外包供应商的相关合同，并查看外包服务内容、结算方式等主要条款，同时通过信用公示系统等公开信息查询，检查相关供应商与公司是否存在关联关系；

(2) 获取公司员工花名册、月度全职员工人数及劳务人数统计表，对比分析自有员工与劳务外包的人均薪酬情况；

(3) 检查同行业劳务外包情况，并分析公司劳务外包的必要性、合理性以及

定价公允性；

(4) 检查劳务外包费用期后结算支付情况，并向主要外包供应商发函询证；

(5) 对资产负债表日前后确认的劳务外包费用实施截止测试，评价相关费用是否在恰当期间确认。

经核查，年审会计师认为：1) 公司劳务外包主要内容为保安、保洁，外包人员人均薪酬略低于自有一线物业人员人均薪酬，主要系自有人员除工资薪金外还需支付社会保险费、公积金、福利等支出，具有合理性；2) 根据《上市公司信息披露管理办法》、《企业会计准则第 6 号-关联方披露》的相关规定，公司与主要劳务外包供应商不存在上述规定所涉及的关联关系；3) 公司劳务外包情况符合物业行业经营惯例，具备必要性和合理性，劳务外包人员单位薪酬对比同行业上市公司未见重大异常，定价具备公允性；4) 公司劳务外包薪酬均系当月预提、次月结算并支付，不存在重大费用跨期确认的情形。

(二) 结合业务开展情况、成本构成情况等分析说明你公司报告期劳务外包支付报酬大幅增长且与营业收入变动趋势差异较大的原因及合理性，你公司是否对劳务外包单位产生重大依赖。

公司回复：

报告期劳务外包支付报酬大幅增长且与营业收入变动趋势如下：

单位：万元

类别	2022 年度	2021 年度	增长率
主营业务收入	29,335.04	24,142.94	21.51%
劳务外包总额	4,826.38	2,983.18	61.79%

2021 年 6 月中天美好生活纳入上市公司后，公司参考行业惯例，参照上市公司业务规范运作要求，对未纳入上市公司前存在部分劳务派遣用工方式进行了整改。2021 年 1-5 月未纳入上市公司前，中天美好服务劳务派遣用工薪酬总额为 1,067.70 万元。如考虑该因素的影响，2022 年度劳务外包总额比 2021 年度实际增长 19.06%，与主营业务收入增长率无较大差异。

报告期，公司劳务外包总额 4,826.38 万元，占物业管理成本总额 21,246.66 万元比例为 22.71%，不存在对劳务外包重大依赖。

六、年报显示，你公司研发费用 309.56 万元，同比上涨 55.36%。其中，职工薪酬 226.40 万元，同比增长 28.60%，委托研发费 55.20 万元，同比增长 955.53%，但报告期你公司研发人员数量未发生明显变化且占员工数量比下降 0.24%。请你公司说明相关研发费用的具体内容，结合研发费用构成、业务需求等，说明报告期在研发人员未发生明显变化的情况下研发费用却大幅增长的原因及合理性。

公司回复：

1、相关研发费用的具体内容

单位：万元

内容	2022 年度	2021 年度	同比增长
职工薪酬	226.40	176.04	28.60%
办公耗材	12.01	3.75	219.83%
办公房租	0.00	10.59	-100.00%
委托研发	55.20	5.23	955.53%
仪器设备维护及租赁	15.95	3.63	339.35%
合计	309.56	199.25	55.36%

2、2021 年与 2022 年度研发内容与方向

根据公司信息化提升战略，提高公司管理效率，公司加强了研发投入，结合公司自身需求增加了研发项目数量，近两年研发项目如下：

年度	研发项目
2021 年	RD01 联每户物业运营系统
2022 年	RD01 联每户物业运营系统
2022 年	RD02 基于 TnPM 的物业设施管理系统
2022 年	RD03 物业报修工单任务管理系统
2022 年	RD04 一体化物业业主信息管理系统
2022 年	RD05 物业智能门禁装置及安全管理系统
2022 年	RD06 智能化计费收费管理系统

3、报告期在研发人员未发生明显变化的情况下研发费用却大幅增长

(1) 职工薪酬 226.40 万元，同比增加了 50.36 万元，增长 28.60%。主要系公司基于业务需要增设两名研发人员导致职工薪酬增加。

(2) 委托研发费 55.20 万元，同比增加了 49.97 万元，增长 955.53%。主

要系 2022 年 11 月 10 日公司与浙江天烁房屋租赁服务有限公司签订公寓管理系统研发合同，合同金额 100 万元。该合同主要研发公寓管理的运营管理，包括公寓配置、房态管理、个人租赁管理、定价管理、支付管理、经营报表、开票系统以及营销模块等内容；报告期内根据合同履行进度已达 60%左右。

综上所述，报告期研发费用增长主要原因随着业务发展需要，职工薪酬与委托研发费增加所致，具备合理性。

特此公告。

中天服务股份有限公司 董事会

二〇二三年四月二十九日