

業務概覽

概要

2007年，本公司積極實施聚焦客戶的服務創新戰略，不斷提升客戶服務能力和質量，創新業務發展模式，實現了收入的快速增長。2007年本公司的經營收入達到人民幣23,538百萬

元，較2006年增長了21.9%。2007年，本集團市場拓展取得明顯成效，收入來源更為多元化，來自單一最大客戶中國電信的收入佔總收入的比重下降到49.0%，有效地降低了經營風險。

	2006年		2007年		較2006年 增長
	(人民幣百萬元，百分比除外)				
	收入	佔總收入 比重	收入	佔總收入 比重	
中國電信集團公司(「中國電信」)	10,449	54.1%	11,533	49.0%	10.4%
中國移動集團公司(「中國移動」)	2,099	10.9%	2,858	12.2%	36.2%
中國聯合通信有限公司(「中國聯通」)	597	3.1%	593	2.5%	(0.7)%
其他	6,168	31.9%	8,554	36.3%	38.7%
總計	19,313	100.0%	23,538	100.0%	21.9%

客戶服務與市場拓展

2007年，本公司保持和增進了與主要中國通信運營商的良好業務關係。中國電信、中國移動和中國聯通仍為我們前三名最大客戶(「三大運營商客戶」)，2007年，三大運營商客戶佔我們經營收入的比重為63.7%。

我們針對三大運營商客戶逐步建立專業服務團隊和三級(集團總部、省級子公司和專業公

司)營銷服務體系，客戶關係管理水平和客戶需求響應速度得到提升。2007年，本集團來自三大運營商客戶的收入較2006年增長了14.0%，其中來自中國移動的收入增長了36.2%，顯示本集團在運營商市場的領先地位得以保持和加強。

本公司通過與通信運營商及設備製造商緊密合作，繼續大力拓展政府機構和企業市場。2007年，我們來自三大運營商客戶以外的收入達到了人民幣8,554百萬元，較2006年大幅度增長了38.7%，增加額為人民幣2,386百萬元，對經營收入增長的貢獻已經與三大運營商客戶相當。

我們携手國內主要電信設備製造商，在港澳、東南亞、中東、非洲、南美等市場向當地通信運營商提供電信基建服務，有關收入在2007年增長迅速，已達到經營收入的1.8%左右。2007年，我們在為境外運營商提供網絡外判服務方面進行了積極探索，已取得了一定進展。

	2006年		2007年		較2006年 增長
	(人民幣百萬元，百分比除外)				
	收入	佔總收入 比重	收入	佔總收入 比重	
電信基建服務	10,941	56.7%	11,093	47.1%	1.4%
業務流程外判服務	6,168	31.9%	9,365	39.8%	51.8%
應用、內容及其他服務	2,204	11.4%	3,080	13.1%	39.7%
總計	19,313	100.0%	23,538	100.0%	21.9%

電信基建服務（「TIS」）

本公司向客戶提供全面的電信基建服務，包括通信和IT網絡規劃及設計、施工以及項目監理。本業務的主要收入來源為三大運營商客戶的資本支出。近年來，三大運營商客戶採取了不同的資本支出政策。2007年，中國電信繼續縮減其資本支出規模，而中國移動和中國聯通

的資本支出規模有所增加。在此環境下，本公司的電信基建服務在2007年保持了平穩增長，收入達到人民幣11,093百萬元，較2006年增長了1.4%，其中利潤率較高的設計服務和項目監理服務，其收入繼續增長，增長率分別達到了4.0%和13.3%，施工服務收入則輕微下降0.1%。

業務概覽

2007年，本公司分別成立了設計、施工和監理三個專業協調委員會，著力於加強集團內部資源的協調和營造良好的行業生態環境，相關工作已經取得初步成效。



移動機站建設

2007年，本公司積極參與了在保定、上海、廣州、深圳等多個城市開展的TD-SCDMA試驗網建設，涉及的基站數量超過4,000個，包括圓滿完成了中國電信保定TD-SCDMA試驗網的「交鑰匙」工程。通過參與TD-SCDMA試驗網

建設，我們進一步積累了在移動和3G方面的經驗，我們集設計、施工、監理和維護為一體的「一站式」服務能力也得到充分檢驗和客戶認可。

除通信運營商客戶之外，本公司亦為政府及企業客戶提供建築設計、內聯網設計、信息化解決方案、智能大廈綜合布線及市政施工等服務。我們相信，隨著中國的城市化和信息化進程，上述市場仍有較大增長潛力。



管線工程施工

業務流程外判服務（「BPO」）

本公司向電信運營商提供全面優質的業務流程外判服務，包括一系列網絡維護、電信服務及產品分銷、設施管理等服務。本公司的服務對象也包括一些政府機構和企業客戶。

近年來，通信運營商出於戰略轉型、節省成本和提升服務質量的考慮，持續將其非核心業務外包。2007年，本公司繼續抓住這一機遇，同時也受惠於移動運營商的網絡擴容與優化及政企客戶對物流服務的需求增長，實現了業務流程外判服務收入的高速增長。2007年，業務流程外判服務收入達到人民幣9,365百萬元，較2006年增長了51.8%，其中網絡維護、電信服務及產品分銷和設施管理的收入增長率分別達到了117.7%、51.8%和18.8%。



為廣州白雲機場機房調測傳輸設備

我們認為，業務流程外判服務市場仍有較大增長空間，本公司將努力提升服務層級，支持通信運營商的轉型，滿足政企客戶的外包需求，嚴格對營運資金的管理，保持本項業務的良性發展。

應用、內容及其他服務（「ACO」）

2007年，本公司的應用、內容及其他服務收入較2006年增長了39.7%，達到人民幣3,080百萬元。其中，以系統集成、通信網絡支撐服務及軟硬件開發服務為主的IT應用收入增長了53.2%，互聯網服務收入增長了39.1%，以電話中心服務、互動語音響應服務（IVR）和彩鈴服務為主的語音增值業務增長了13.5%。

業務概覽

2007年，本公司繼續推進包括「e安訊」城市安全聯網監控平台及「網證通」電子事務處理平台等高價值產品在各服務區的複製，並進一步明確了以開放創新的方式，發展本領域業務的策略，即：從IP業務、IT業務和信息內容服務交叉區域（「3I黃金區」）中遴選出具有發展潛力的「金種子」項目，通過融資機制、員工激勵機制等方面的創新，創造適合新業務發展的機制，並集中發揮整個集團的技術、人才和渠道資源，快速複製與推廣。按照這一策略，本公司所屬浙江公司，已成功在其所屬某子公司中引入風險投資，成立合資企業，開始實施其「網吧百寶箱」產品及其上所附業務的推廣。

2008年展望

2008年，我們仍將實施聚焦客戶的服務創新戰略，支持本公司定位從「通信運營商的服務商」到「信息和媒體運營商的服務商」的轉變，為通信運營商、媒體運營商、政府機構、設備製造商等提供專業服務。

我們將不斷提升多業務組合的一站式服務能力、網絡整體外包能力，推進設計服務向諮詢服務的延伸和施工維護服務的一體化。我們將繼續加強內部資源的整合，包括對新收購的中國通信建設集團有限公司在國內北方市場和海外市場優勢資源的整合。



ACO業務發展策略

我們將繼續完善聚焦客戶群的客服營銷體系，加強專業化、中立化的團隊建設，全面支持運營商的轉型和非核心業務外包；繼續與通信運營商、設備製造商合作，共同拓展政企市場。我們將繼續以客戶為主線組織運營，逐步推廣按照客戶線進行業績指標的分配和考核。我們將以新成立的中國通信服務（香港）國際有限公司作為服務於海外業務和市場的平台，做好對海外運營商的網絡外判服務。

2008年，我們將在做實成熟業務市場的同時，不斷拓展3I黃金區新業務，通過與戰略夥伴合作提升軟件技術、軟件服務、軟件開發的核心能力，繼續嘗試以創新的融資機制和激勵機制進行有潛力產品的孵化。

通過上述舉措，我們有信心在2008年鞏固國內市場、在海外市場拓展方面取得新進展，並抓住國內通信行業發展的新機遇。





業務流程 外判服務

本集團向電信運營商提供全面優質的業務流程外包服務，包括一系列網絡維護、電信服務及產品分銷、設施管理等服務。