

# 創新ACO業務發展模式， 打造品牌企業

抓住移動互聯網、三網融合等**黃金**機遇

## 業務概覽

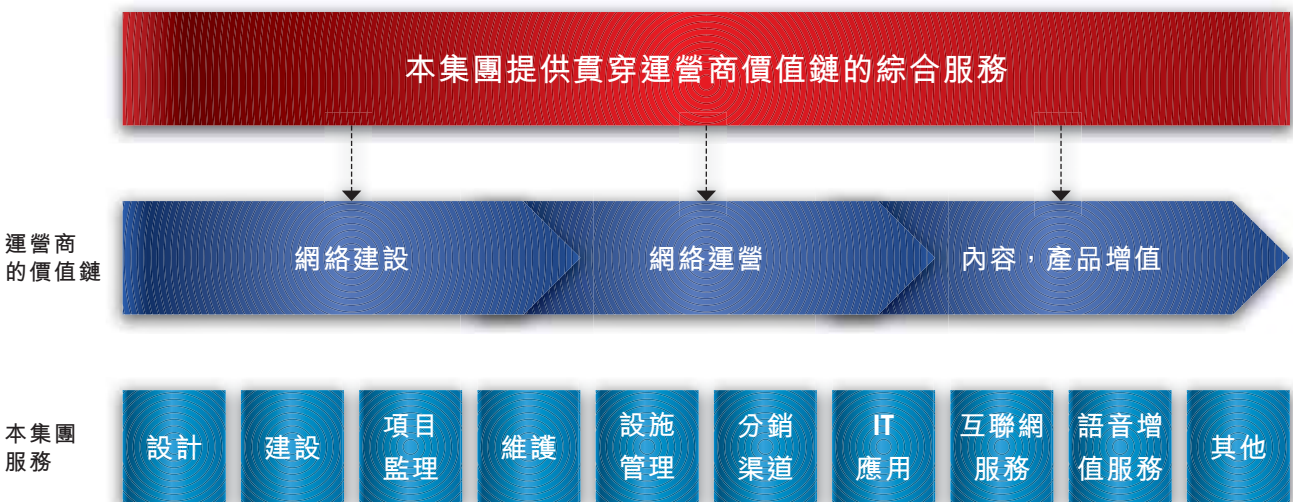
本集團主要為信息與媒體運營商提供支撐服務，是國內該領域的主導企業。40多年來，我們服務於電信運營商、電信設備製造商、政府機構和媒體公司等企業客戶，建立了長久和穩定的客戶關係，積累了豐富的服務經驗，擁有專業技能卓越的員工隊伍。本集團是中國最大的電信基建服務提供商和領先的業務流程外包服務提供商，亦在增值業務提供方面不斷進行探索。

本集團的服務覆蓋全國，並已將業務擴展到全球50多個國家和地區。



◎ 與全球工程合作夥伴合影

2009年，本集團聚焦客戶需求，抓住國內運營商3G網絡建設、政府基建投資和政企客戶信息化持續進行帶來的多方面需求，經營收入達到人民幣39,499百萬元，同比增長19.7%。



## 客戶服務與市場拓展

中國電信、中國移動與中國聯通（「三大運營商」）是居本集團前三位的主要客戶。2009年，三大運營商在獲得3G牌照後，均將投資重點聚焦於3G網絡，同時也加大了對寬帶和數據網絡的投資。2009年，國內電信行業固定資產投資額達到人民幣3,725億元，同比增長26.1%。

本集團對此商機早有充足準備，自2008年下半年即開始實施專門針對三大運營商的「CTW<sup>1</sup>計劃」。2009年，我們將「CTW計劃」推向深入，進一步加快市場響應速度和提升客戶營銷與服務水平，全面把握運營商在網絡設計、建設、維護、物流和增值業務提供等方面的需求，來自三大運營商的收入取得快速、均衡的增長，總計達到人民幣27,473百萬元，同比增長26.3%。與此同時，本集團加大了在市場份額相對較低的北方市場的拓展力度，增加對維護業務的人力、培訓等資源投入，與運營商一道進行電信基礎設施共建共享和協同物流的試點，為新的增長點展開布局。

(人民幣百萬元，百分比除外)	2009年		2008年		同比增長
	收入	佔總收入 比重	收入	佔總收入 比重	
中國電信	<b>20,243</b>	<b>51.2%</b>	15,966	48.4%	<b>26.8%</b>
中國移動和中國聯通	<b>7,230</b>	<b>18.3%</b>	5,787	17.5%	<b>24.9%</b>
政企客戶及其他	<b>12,026</b>	<b>30.5%</b>	11,252	34.1%	<b>6.9%</b>
總計	<b>39,499</b>	<b>100.0%</b>	33,005	100.0%	<b>19.7%</b>

<sup>1</sup> CTW指CDMA, TD-SCDMA, WCDMA及它們的後續技術

本集團為政府機構、電信設備製造商、媒體公司、基建類企業、教育醫療機構和中小企業提供一體化的通信、IT、弱電系統的建設與維護服務。2009年，我們抓住了中國持續的城市化和信息化進程，特別是國家為拉動內需而加大基礎設施投資所帶來的業務需求，服務重點項目和重點客戶，諸如為上海世博會、廣州亞運會和多個城市地鐵提供配套通信設施建設服務、為某珠寶連鎖商搭建連接其全國門店的內部網絡等。2009年，本集團來自政企客戶的收入為人民幣12,026百萬元，增長6.9%，其中電信基建服務和維護服務兩項核心業務的收入增速達到34.0%。



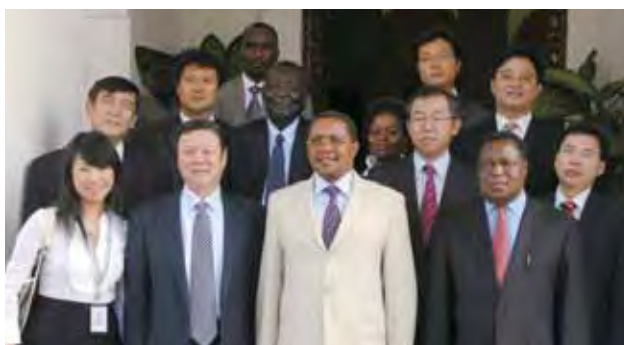
◎ 設計人員在上海世博會進行設計勘察



◎ 設計人員在武漢—廣州高速鐵路進行無線通信測量

海外拓展是本集團的長期發展戰略之一。我們以港澳、東南亞、非洲和南美等地區為拓展重點，為當地客戶提供通信網絡、IT和弱電系統的諮詢、設計、建設、維護和運營等服務。本集團已建立起與中國金融機構、深耕海外市場多年的大型央企和電信設備製造商的合作機制，優勢互補，共同拓展。2009年，本集團在剛果（金）和坦桑尼亞的總承包項目進展順利，並已在其他地區另有一批項目儲備；與此同時，我們也積極承接設備製造商的分包項目，總承包與分包並重。2009年，本集團的海外收入同比增長82.3%，達到人民幣1,287百萬元<sup>(1)</sup>。

本集團注意到非洲等地區的通信服務供給不足，當地對通信基礎設施的建設服務需求旺盛。將本集團多年來服務中國通信行業的經驗、技術和人才優勢與其他合作夥伴的資金和客戶資源相結合，本集團在海外市場大有可為。



◎ 王曉初名譽董事長及李平董事長會見坦桑尼亞總統基奎特



◎ 埃塞俄比亞施工項目



◎ 坦桑尼亞國家光纖傳輸網項目



◎ 李平董事長會見坦桑尼亞通信與科技部部长

<sup>(1)</sup> 來自海外的收入是來自政企客戶收入的一部分。

## 電信基建服務

本集團擁有多個行業領先的設計公司、工程施工公司和項目監理公司，是中國通信行業工程設計、施工和監理規範的主要制訂者，在國內外客戶中擁有良好的口碑。2009年，本集團的電信基建服務收入達到人民幣19,289百萬元，同比增長25.8%。



◎ 通信管線敷設方案設計



◎ 設備安裝效果檢查

本集團向國內外電信運營商客戶提供全面的電信基建服務，包括固定、移動、寬帶網絡和支撐系統的規劃及設計、施工以及項目監理服務。本集團全力支撐三大運營商的3G網絡建設，協助中國電信、中國移動和中國聯通分別搭建起全球最大的CDMA、TD-SCDMA和WCDMA網絡。2009年本集團來自三大運營商的電信基建服務增長25.2%，市場地位穩固。

本集團亦向政府機構、IT公司、媒體公司，包括有線電視公司，及其他企業客戶提供通信和信息化解決方案，包括建築設計、內聯網設計、智能樓宇、綜合布線、管線遷改和項目總承包等。2009年，本集團來自政企客戶的電信基建收入同比增長28.6%。

我們認為本集團的電信基建服務發展空間仍然廣闊。到2009年底，中國的移動電話用戶數已超過7億，寬帶用戶數則超過1億。為保證網絡和服務質量，運營商的投資需要保持在相當的水平；而物聯網、雲計算等新技術、新需求的不斷涌現又將驅動運營商對其網絡的升級改造。從國家層面來看，中國的城市化和信息化水平與發達國家仍有較大差距，其中的商機無限；政府大力推進經濟增長方式的轉變，推出的「三網融合」和「節能減排」等政策也為我們這樣的服務型企業提供了發展機會。以「三網融合」為例，有線電視網絡公司將對其網絡和支撐系統增加投資，電信運營商也會加快對其寬帶網絡的升級改造，其需求是可以預期的。

### 業務流程外判服務

本集團的業務流程與外判服務包括網絡維護、電信服務及產品分銷（「渠道」）和設施管理服務。2009年，業務流程與外判服務收入達到人民幣15,943百萬元，同比增長了16.0%，其中網絡維護、渠道和設施管理的收入增長率分別為47.8%、10.1%和5.9%。



運營商網絡規模擴大、非核心業務的外包比例增長推動我們的網絡維護收入持續快速增長。以移動基站為例，到2009年底本集團維護的移動基站數達到約17.5萬座，較2008年底增長一倍以上，佔全國移動基站總數的20%左右。除基站維護外，我們向運營商提供光纜、電纜、用戶接入線、用戶終端和網絡設備方面的維護服務；同時也積極發展網絡優化服務和承接室內分布系統的建設。運營商對網絡的維護和優化需求是長期和可持續的，我們將通過打造品牌維護隊伍，提高服務品質，確保該領域的持續發展。

本集團的渠道服務主要包括電信器材、手機終端的銷售、物流及採購代理、電信業務代理，客戶主要為電信運營商和電信設備製造商。2009年，本集團聚焦3G建設與運營帶來的電信器材和手機終端的採購、物流與分銷服務，而繼續控制某些毛利較低的渠道業務的發展。2009年，電信器材和手機終端銷售收入在渠道收入中所佔比重在70%左右。

渠道業務給予我們協助運營商發展客戶、開展業務的寶貴機會，構成我們穩定的收入來源，未來我們將持續提升該業務的內涵和質量。2009年，我們收購並整合了具備豐富物流經驗和全面資質的上海通貿進出口有限公司，並開始在部分省市開展協同物流試點，嘗試為運營商降低採購和物流成本。這些舉措都將有助於我們增強客戶粘性，提升客戶價值，盤活現有倉儲、車輛等資源，打造IT行業現代品牌物流企業。



◎ 營銷門店

## 應用、內容及其他服務

2009年，本集團的應用、內容及其他服務收入為人民幣4,267百萬元，同比增長了8.5%。其中，以呼叫中心外包服務和聲訊服務為主的語音增值服務收入增長12.9%；以系統集成和軟硬件開發為主的IT應用收入保持平穩；互聯網服務收入因我們繼續關閉部分盈利不佳的網吧門店而有所下降；3G投資熱潮使得用戶對我們的通信機架、基站天饋線等通信網絡配套產品的需求激增，帶動其他收入有較高增長。

我們觀察到：隨著3G時代及「三網融合」的逐步深入，信息與媒體運營商對管理、業務及運營支撐系統的需求將持續增長；政企客戶對系統集成和IT外包的需求空間廣闊；而中國擁有全球最大規模的電話用戶群和互聯網用戶群，其對語音、數據、視頻及其多重打包服務的需求規模更是不言而喻。本集團已在上述領域有多年的服務經驗，我們一體化的服務模式和行業地位也給予我們獨特的發展優勢。

經過幾年來的實踐，2009年，本集團對該領域的發展思路進行了進一步的梳理，明確了五條發展主線，即：MSS、BSS、OSS、系統集成／IT外包，以及移動互聯網增值業務。這種梳理有助於我們集中資源發展更具潛力的產品和企業。本集團近期與埃森哲國際有限責任公司合資成立了中通服軟件科技有限公司（「中通服軟件公司」），來共同拓展市場。針對該領域發展中的關鍵問題，我們將實行市場化的核心員工激勵機制，在運作好中通服軟件公司的同時繼續探索引入戰略合作夥伴，並尋找合適的收購對象，以此來提升我們的核心競爭力，打造若干品牌企業，實現該領域的突破。



◎ 視頻監控管理平台



◎ 手機一卡通系統