

二零一八年，本集團堅持「價值引領、穩中求進、高質量發展」總路線，聚焦社會和行業數字化、智慧化需求，加快向數字化服務方向轉型。本集團深化內外部協同，完善業務生態，市場拓展不斷深入，客戶和業務結構持續優化，企業創新轉型初見成效，經營業績持續向好，企業價值明顯提升。



張志勇
董事長



尊敬的各位股東：

二零一八年，面對複雜多變的經濟環境及快速變化的行業趨勢，本集團堅持「價值引領、穩中求進、高質量發展」總路線，順應「網絡強國」、「數字中國」、「智慧社會」信息化發展趨勢，深化改革創新，強化技術驅動，開啟主航道，努力打造「智慧通服」新品牌，加快向數字化服務方向轉型。年內，本集團發展動能不斷增強，經營業績持續向好，收入實現雙位數增長，實現由百億級企業向千億級企業的跨越，利潤保持穩定增長，自由現金流¹持續健康，客戶及業務結構不斷優化，企業價值明顯提升。

經營業績

二零一八年，本集團深化內外部協同，完善業務生態，持續轉換市場、業務動能。全年，在國內非電信運營商集團客戶市場和國內電信運營商OPEX²業務驅動下，本集團成功應對國內電信行業網絡建設投資整體下降、行業競爭加劇、價值不斷走低等不利因素影響，整體經營業績保持穩健。經營收入實現人民幣106,177百萬元，同比增長12.3%。本公司股東應佔利潤為人民幣2,901百萬元，同比增長6.9%。自由現金流持續保持穩健，為人民幣3,613百萬元，與利潤保持基本匹配。良好的經營業績和自由現金流水平，為本集團推進高質量發展奠定了堅實基礎。

股息

董事會建議就截至二零一八年十二月三十一日止財政年度派發末期股息每股人民幣0.1257元，分紅比例為30%。此外，基於本集團全年良好的經營業績和自由現金流水平，董事會建議派發二零一八年度特別股息每股人民幣0.0251元。綜合考慮以上因素，本公司二零一八年合計股息為每股人民幣0.1508元，合計分紅比例為36%。

¹ 自由現金流=本年利潤+折舊及攤銷-營運資金變動-資本支出

² OPEX指國內電信運營商經營性支出。

市場拓展

二零一八年，本集團明確國內非電信運營商集團客戶市場、國內電信運營商市場和海外市場主航道，市場拓展不斷深入，客戶結構持續優化，取得良好成效。其中，國內非電信運營商集團客戶市場作為增長的重要驅動，收入繼續保持雙位數高速增長；國內電信運營商市場保持穩定，收入實現高單位數增長；海外市場企穩回升，大項目取得突破，收入實現雙位數增長。隨著國內非電信運營商集團客戶市場的深入拓展和海外市場的有效延伸，本集團的客戶結構更趨多元化。

二零一八年，本集團聚焦社會和行業數字化、智慧化需求，充分發揮在信息化領域的優勢，不斷滿足政府、企業等客戶需求，國內非電信運營商集團客戶市場的合作夥伴不斷增多，業務範疇持續擴展。全年，來自該客戶市場收入同比增長25.0%，與去年同期³相比增速提升明顯，佔經營收入比重為31.4%，與去年同期相比提升3.2個百分點。來自該市場的核心業務⁴收入同比增長33.9%，佔該市場收入比重為89.1%。同時，本集團加大研發投入，發佈並不斷完善智慧社會產品集，構建「智慧服務產業生態聯盟」，有效提升「智慧通服」品牌及行業影響力，行業專家形象初步顯現。二零一八年，來自國內非電信運營商集團客戶市場的新簽合同額超過人民幣400億元，繼續保持良好的發展後勁。

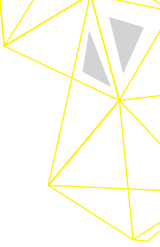
二零一八年，本集團有效化解國內電信運營商CAPEX⁵下降對發展帶來的影響，該客戶市場穩定發展。全年，來自該客戶市場收入同比增長7.1%，佔經營收入的比重為65.7%，較去年同期略有下降。本集團積極融入國內電信運營商生態，緊跟5G、物聯網等發展趨勢，助力國內電信運營商轉型升級，在確保來自國內電信運營商CAPEX業務穩定的同時，大力拓展OPEX業務，OPEX業務成為國內電信運營商市場穩定發展的重要驅動。同時，本集團充分發揮一體化服務及智慧應用等差異化優勢，強化在智慧家庭、雲計算、大數據等新興領域合作，促進有關業務的快速增長。

二零一八年，本集團海外市場收入企穩回升，同比增長11.2%，佔經營收入比重為2.9%。本集團積極探索海外業務轉型升級，強化境內外市場統籌，建立海外產品基地，推進國內成熟產品、業務向外延伸。同時，強化海外政府、企業客戶拓展，不斷優化海外市場客戶結構，聚焦海外大項目拓展，數字馬里、沙特ITC國家寬帶網、尼泊爾4G等重點項目不斷落地，推動海外市場取得突破。

³ 二零一七年，本集團國內非電信運營商集團客戶市場收入同比增速為12.4%。

⁴ 核心業務包括電信基建服務、業務流程外判服務(剔除商品分銷)以及應用、內容及其他服務。

⁵ CAPEX指國內電信運營商資本性支出。



業務發展

二零一八年，本集團積極探索構建適應市場需求的業務生態，有效增強諮詢規劃引領和智慧產品帶動下的一體化服務和大項目總包能力，不斷優化業務結構。本集團堅持做強電信基建服務，提升全面交付能力，通過打造行業標準，發揮諮詢規劃引領等先導作用，在深入拓展國內電信運營商市場的同時，將優勢產能向國內非電信運營商集團客戶市場轉移，實現收入穩步增長，全年同比增長13.6%。本集團大力拓展業務流程外判服務，通過集約運營、統一平台、全網協同和標準輸出，強化客戶黏性，拓展網絡維護、供應鏈、通用設施管理等本本業務，並向客戶高端價值和其他業務延伸，全年業務流程外判核心服務⁶收入同比增長17.1%。本集團充分發揮應用、內容及其他服務對電信基建等服務的互補優勢，加速智慧產品打造及疊代升級，推動智慧應用場景落地，通過內部協同、外部生態合作，帶動公司整體業務發展，全年收入實現快速增長21.4%，佔經營收入的比重達到12.9%，連續三年持續提高。

本集團繼續主動控制低毛利商品分銷業務，收入同比下降29.8%，佔經營收入比重下降至4.6%。全年本集團來自核心業務收入佔經營收入比重為95.4%，較去年同期提升2.7個百分點。一體化服務和大項目總包能力的有效加強，業務結構的持續優化，為本集團持續深化轉型、進一步沉入行業需求、融入社會信息化奠定了良好基礎。

創新轉型

二零一八年，本集團持續深化改革創新，推進體制機制優化。我們強化「一個通服」建設，充分發揮全集團協同和規模效益，加快長板打造，推進內部跨省、跨專業協同，構建一體化服務能力，優化資源配置，力爭實現業務、能力、市場相匹配，提升企業競爭力。我們不斷完善生態合作，從中科院到諸多科創企業，合作夥伴不斷增多；有效擴展業務範疇，從省市縣各級政府到交通、水利、政務等，業務覆蓋眾多領域。我們堅持走服務產品化、產品平台化道路，通福雲、開放物聯網平台等基礎平台和大智慧城市IT架構持續完善，智慧司法、智慧檢務等新產品不斷湧現。我們以本集團所屬通服資本控股有限公司為載體推進產融結合，支撐公司業務新佈局和發展新模式。同時，二零一八年八月，本公司被國務院國有資產監督管理委員會納入國企改革「雙百行動」名單，正在穩步推進有關方案制定以及各項相關工作的開展。

⁶ 業務流程外判核心服務包括信息技術基礎設施管理（網絡維護）、通用設施管理、供應鏈服務。

企業管治

本集團企業管治一貫保持高水平運作，確保公司運作規範、管理有效，信息披露完整、透明，最大程度維護股東的整體利益，得到資本市場廣泛認可。

本公司在權威財經雜誌《The Asset》(《財資》)舉辦的「2018年度財資企業獎」中，連續三年獲得了該評選中最高級別的獎項—「傑出環境、社會責任及企業管治—白金獎」，首次獲得「最佳投資者關係團隊獎」。在亞洲權威企業管治雜誌《Corporate Governance Asia》舉辦的二零一八年「第十四屆亞洲企業管治表揚大獎」中，再次囊括「亞洲最佳公司—企業管治典範」和「亞洲區最佳公司董事」獎項。

本集團在《財富》(中文版)發佈的「2018《財富》中國500強排行榜」中，排名第81位。在「2018中國軟件和信息技術服務綜合競爭力百強企業」評選中位列第6名。在2019年度電子信息行業優秀企業評選中，榮獲「領軍企業」稱號。在二零一八年「金港股上市公司評選」中，榮獲「金港股大獎」和「最具價值TMT股公司」等獎項。

社會責任

本集團一貫重視履行社會責任，在扶貧攻堅、抗擊自然災害、重大通信保障等方面做出應有貢獻。二零一八年，本集團通過就業扶貧、培訓扶貧、產業扶貧和公益扶貧等，重點對新疆、四川、西藏等地區開展扶貧工作，改善當地通信狀況、就業水平，提升當地生活水平，獲得廣泛認可。二零一八年，本集團投入人力萬餘次，車輛6,000餘輛，全力開展颱風「艾雲尼」、「山竹」、「瑪利亞」和強降雨天氣引起的通信網絡搶修工作，確保第一時間恢復災區網絡通信。全年累計修復通信設施超過萬處，同時積極參與災後防疫消毒和環境清潔工作。本集團承接「博鰲亞洲論壇2018年年會」、「上海合作組織青島峰會」、「第五屆世界互聯網大會烏鎮峰會」、「中國國際進口博覽會」及「港珠澳大橋」等通信網絡建設與保障項目，均出色完成了相關工作，獲得了政府部門和客戶的廣泛認可，樹立了良好的行業品牌形象。

未來展望

二零一八年，本集團堅持「價值引領、穩中求進、高質量發展」總路線，明確主航道，轉換發展動能，創新轉型初見成效，成功實現百億級企業到千億級企業的跨越，逐步邁向高質量發展新階段。當前，本集團面臨複雜多變的內外部環境和新的挑戰，但整體上轉型發展處於難得的戰略機遇期。從宏觀看，中國經濟由高速增長向高質量發展轉變，供給側結構性改革深入推進，產業結構、消費擴容升級加速。從行業看，新一代信息技術與傳統產業、社會治理等深度融合，數字經濟成為經濟發展核心引擎，政務、電力、交通等市場空間巨大。從產業價值看，5G、物聯網將改變行業商業模式及運營模式，智慧應用、基礎平台將成為價值高地，B端市場將成為競爭關鍵，產業邊界進一步突破，這將給我們帶來新的商業機遇。

二零一九年，我們將堅持總路線，圍繞主航道，構建新藍圖，加快平台生態佈局。在國內非電信運營商集團客戶市場，搶抓「數字中國」、「新型智慧城市」等難得機遇窗口期，聚焦關鍵行業，整合內外部資源，加快市場導入，持續研發投入，完善智慧產品及行業一體化解決方案，快速實現市場及行業生態佈局。在國內電信運營商市場，緊盯運營商5G發展和轉型升級步伐，深挖傳統CAPEX和OPEX業務，拓展其智慧應用、服務等新興業務，在生態層面探索合作新機制，推動業務持續增長。在海外市場，緊抓「一帶一路」倡議深入推進機遇，強化境內外協同，加強與外部夥伴合作，聚焦海外網絡基礎建設與數字化服務需求，加快項目拓展。同時，我們將利用國企改革契機，積極推進「雙百行動」，推動公司轉型發展，進一步完善公司治理水平，推動資源高效配置，強化高技術、高智慧創新驅動，完善人才隊伍建設，構建開放共生協同組織，以推進公司高質量發展，提升公司活力、能力與動力，為股東和客戶創造更大價值。

最後，我代表董事會對長期關心和支持我們的股東、客戶、社會各界，以及一直以來辛勤工作的全體員工表示衷心感謝！代表董事會對已辭任的執行董事侯銳女士、獨立非執行董事趙純均先生，及其在任內對本集團發展做出的貢獻表示誠摯謝意！對張煦女士加入董事會表示熱烈歡迎。



張志勇
董事長

中國北京
二零一九年三月二十八日