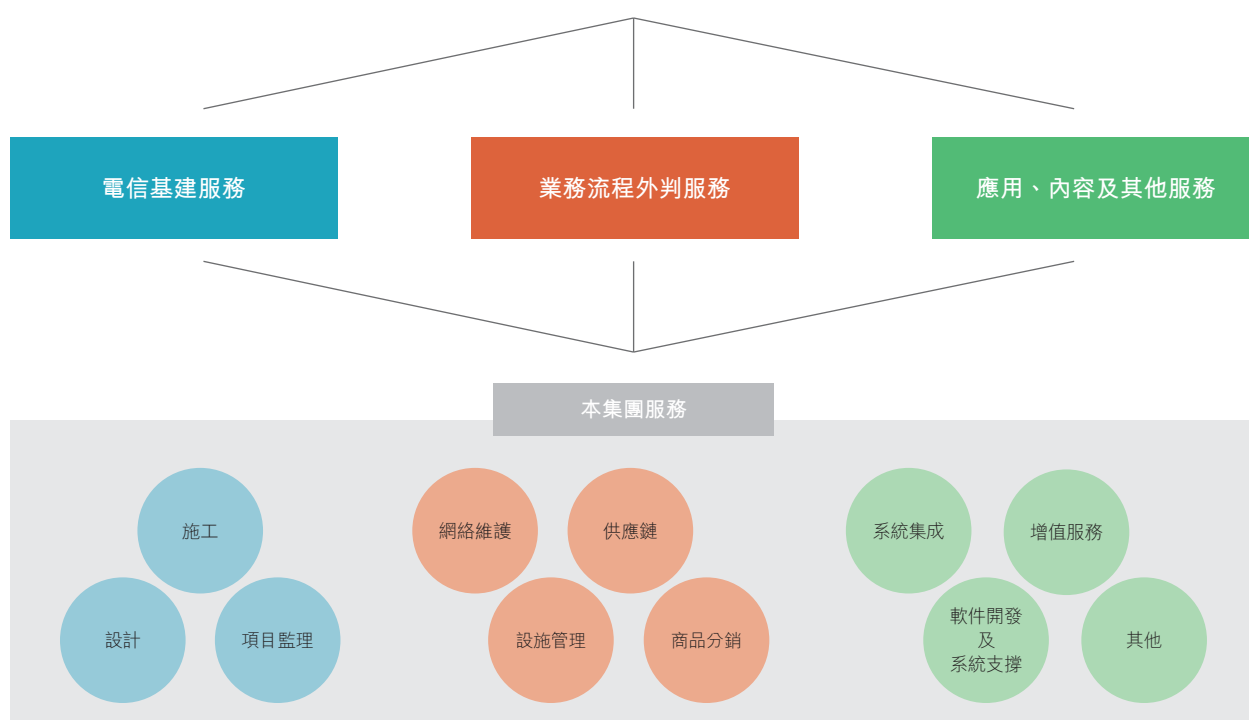


業務概覽

本集團為中國具有領導地位的服務提供商，在信息化和數字化領域提供一體化綜合解決方案。本集團主要為電信運營商、政府、行業客戶和中小企業等客戶提供電信基建服務、業務流程外判服務，以及應用、內容和其它服務等綜合解決方案。

本集團業務遍及中國各地和全球數十個國家和地區，海外客戶主要集中在非洲、中東及東南亞地區。

本集團為信息化和數字化領域提供一體化綜合解決方案



(人民幣百萬元，百分比除外)	2018年收入	2017年收入	變化率
國內電信運營商客戶	69,705	65,080	7.1%
其中：中國電信	41,279	41,568	-0.7%
中國移動、中國聯通、中國鐵塔	28,426	23,512	20.9%
國內非電信運營商集團客戶	33,317	26,656	25.0%
海外客戶	3,155	2,836	11.2%
總計	106,177	94,572	12.3%

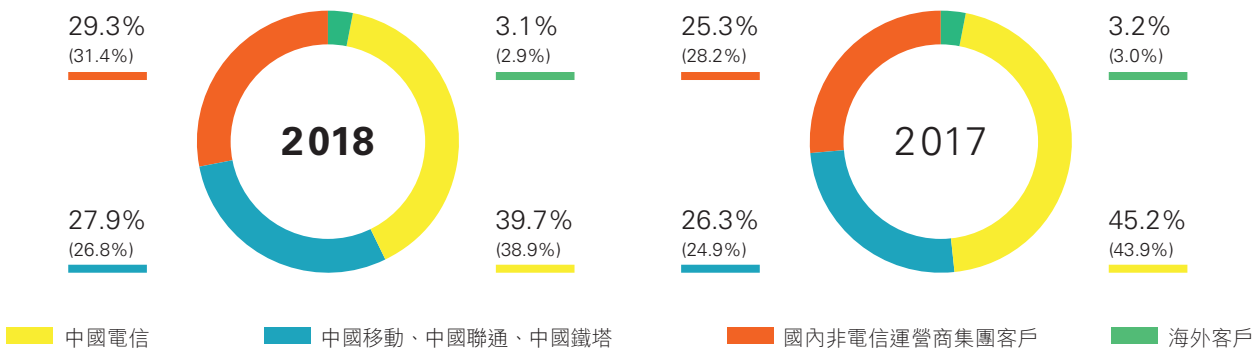


市場拓展

二零一八年，本集團圍繞「助力網絡強國、打造一流企業、服務美好生活」三大目標，堅持「價值引領、穩中求進、高質量發展」總路線，持續聚焦「優結構、穩增長、強能力、提效益」，在深挖國內電信運營商CAPEX¹業務的同時，繼續轉換發展動能，持續發力國內電信運營商OPEX²業務，穩固了公司業務基本面。同時，本集團以生態平台建設為核心，加強內外部協同合作，全力攻堅關鍵行業，提升「智慧通服」品牌，不斷擴大國內非電信運營商集團客戶市場規模。此外，本集團聚焦海外總包大項目拓展，海外業務企穩回升。二零一八年，本集團進一步優化業務結構，在繼續主動壓降效益偏低的商品分銷業務的情況下，全年實現經營收入人民幣106,177百萬元，同比增長12.3%。其中，剔除商品分銷業務以後的核心業務²實現高速增長，收入達到人民幣101,294百萬元，同比增長15.6%。集團整體收入規模、核心業務收入規模雙雙實現由百億級到千億級的跨越，開啟高質量發展新征程。

二零一八年，本集團繼續加大市場拓展力度，轉換增長動力，核心業務收入實現雙位數增長，佔經營收入比重同比提升2.7個百分點至95.4%，正邁向高質量發展道路。全年來自國內電信運營商客戶(含中國鐵塔)收入為人民幣69,705百萬元，同比增長7.1%；來自國內非電信運營商集團客戶的收入為人民幣33,317百萬元，同比增長25.0%，其中核心收入增長33.9%；來自海外客戶的收入為人民幣3,155百萬元，同比增長11.2%。

下表列示了各客戶群核心業務收入結構：



註：括號內數據為按照整體收入核算(即包括商品分銷業務)的收入結構。

¹ CAPEX與OPEX分別指國內電信運營商資本性支出與經營性支出。
² 核心業務包括其電信基建業務，業務流程外判服務(不含商品分銷)以及應用、內容及其他服務。

國內電信運營商市場

二零一八年，本集團在國內電信運營商市場繼續堅持強化項目管理，提升服務質量，開展5G關鍵技術研究和5G網絡規劃、測試，緊抓國內電信運營商寬帶光纖改造、網絡優化升級以及集中採購等機遇，市場份額穩中有升；同時，大力拓展OPEX業務市場，克服了國內電信運營商CAPEX投資下降、單價下降等影響，來自國內電信運營商市場的收入實現穩定增長。其中，來自中國電信收入實現人民幣41,279百萬元，同比減少0.7%，來自中國電信以外的電信運營商客戶合計收入為人民幣28,426百萬元，實現高速增長，同比增長20.9%。年內，來自中國電信以外的電信運營商業務顯著增長，為本集團來自國內電信運營商的增量收入作出最大貢獻。

1 & 2. 本集團承接通信網絡及5G項目建設



3. 本集團承接湖南高速公路信息化項目

4 & 5. 本集團承接智慧光伏項目

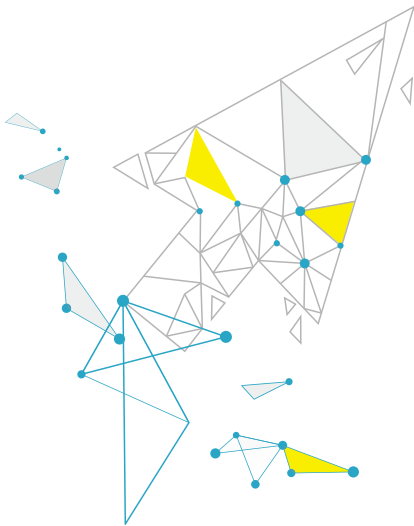
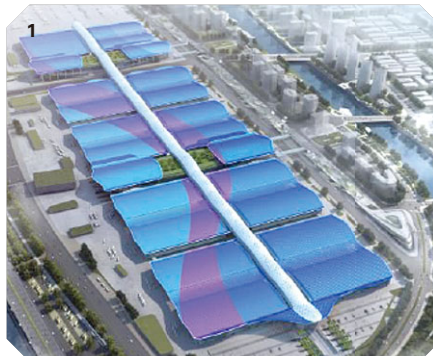
國內非電信運營商集團客戶市場

近年來，本集團一直密切關注行業數字化發展趨勢，通過創新轉型帶動國內非電信運營商集團客戶市場業務的快速增長和收入結構的持續優化。二零一八年，本集團聚焦智慧城市、物聯網、大數據、雲計算等發展機遇，加速向數字化服務方向轉型，不斷提升服務水平，實現新興業務與傳統業務的良性互動發展。本集團獲評「2018中國軟件和信息技術服務綜合競爭力百強企業」第6名、2019年度電子信息行業十大「領軍企業」，彰顯行業地位。來自國內非電信運營商集團客戶市場收入實現人民幣33,317百萬元，同比增長25.0%，其中核心業務的收入同比增長33.9%，成為本集團期內最主要的收入增量來源。二零一八年，本集團已形成包括智慧城市、智慧園區、智慧高速、智慧安監、PaaS雲平台、物聯網平台、雲計算工程服務、電子認證等集團級產品³在內的超過20種不同智慧產品方案，可按客戶需求提供可拆分、可組合的智慧社會產品集，為客戶提供從頂層設計到產品研發運營的全流程服務。

³ 部分集團級產品內涵見「業務概覽」最後一頁。

本集團在全國設立227個獨立拓展機構，圍繞重點行業配置人員9,000餘人，年內，新簽約人民幣千萬元級以上項目近500個，人民幣億元級大項目有深圳國際會展中心智能化、宿州智慧產業園智能化、湖南高速不停車收費、北京世園會智慧園區等；同時，圍繞核心產品加快技術專家團隊建設，目前已擁有約1萬人規劃諮詢專家及1萬人軟件工程師專家團隊，下一步還將繼續加大培訓力度，通過智慧通服APP等信息化手段強化聚能、賦能，不斷充實專業核心隊伍。本集團加強供給側改革力度，積極採取「顧問+僱員」模式⁴，深度融入客戶，從滿足客戶需求到引領客戶需求，為客戶提供一體化高品質服務，在為客戶創造價值的同時，實現自身價值。目前，本集團來自政府、交通、電力、互聯網與IT科技、建築等行業客戶的年合同規模均超人民幣十億元。

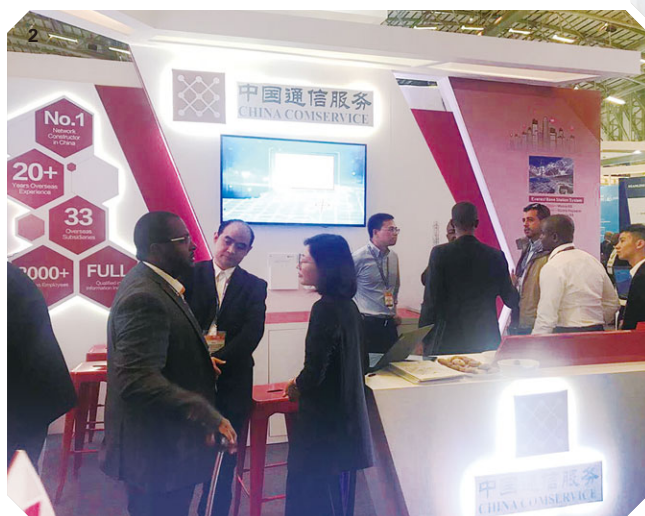
- 1. 本集團承接深圳國際會展中心智能化項目
- 2. 本集團承接北京世園會智慧園區項目
- 3 & 4. 本集團承接港珠澳大橋通信網絡建設項目



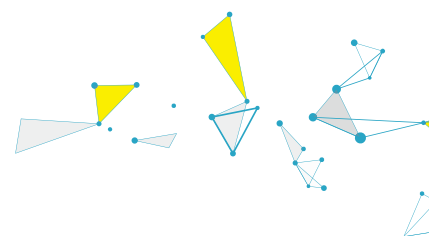
⁴ 「顧問+僱員」模式是本集團近年來採取的一種全新的服務模式，「顧問」是指本集團發揮人才和產品優勢，以「顧問」的身份幫助客戶，將客戶的需求轉換成可執行的方案或項目；「僱員」是指本集團接受客戶的委託，以「僱員」的身份，協助客戶對項目的其他利益相關方進行協調，推進項目順利實施，確保客戶達到最初預期。

海外市場

二零一八年，本集團持續推進深化改革，海外市場企穩回升，規模實現穩定增長，實現收入人民幣3,155百萬元，同比增長11.2%。



1. 工信部陳肇雄副部長視察本集團在ITU世界電信展展台
2. 本集團參加第21屆非洲國際通信展覽會



二零一八年，本集團進一步優化技術、商務、融資和風險四大支撐體系，堅持市場拓展、業務轉型升級，重點聚焦東南亞、中東和非洲市場，持續加大市場開拓力度，中標多個大項目，其中包括：尼泊爾4G網絡、緬甸Tiger鐵塔總包、沙特ITC國家寬帶網、阿聯酋DU網絡安裝、坦桑尼亞國家ICT骨幹網三期工程、馬里共和國數字馬里等項目。二零一八年，本集團在深耕傳統電信基建服務的同時，聚焦智慧城市、智慧教育、智能建築等重點產品，關注政府、交通、電力、信息安全等重點行業，海外業務結構和客戶結構更趨多元化。



3. 本集團與阿聯酋DU簽署網絡安裝服務協議
4. 本集團通過高層營銷促進尼泊爾4G網絡項目落地

業務拓展

本集團作為中國具有領導地位的服務提供商，在信息化和數字化領域提供一體化綜合解決方案，包括涵蓋設計、施工和監理在內的電信基建服務；涵蓋信息技術基礎設施管理(網絡維護)、通用設施管理、供應鏈和商品分銷在內的業務流程外判服務；涵蓋系統集成、軟件開發及系統支撐、增值業務等服務在內的應用、內容及其他服務。

電信基建服務

作為中國最大的電信基建服務提供商，本集團擁有中國通信建設行業所有的最高等級資質。二零一八年，本集團的電信基建服務收入達到人民幣57,359百萬元，同比增長13.6%。

本集團擁有面向全球電信運營商客戶提供全面的電信基建服務的能力，可提供固定、移動、寬帶網絡和運營支撐系統的規劃、設計、施工及項目監理等服務。二零一八年，本集團全力支撐國內三大電信運營商及中國鐵塔等客戶的需求，保持市場領先地位。本集團來自國內電信運營商客戶的電信基建服務收入達到人民幣40,325百萬元，同比增長4.3%。

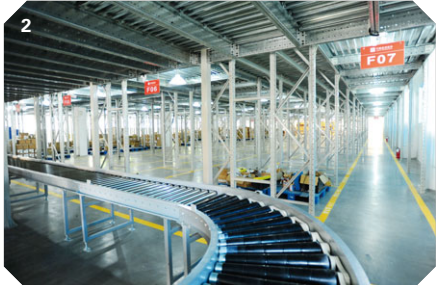
本集團亦面向政府、金融、廣電、建築、交通、電力等國內非電信運營商集團客戶以及海外客戶提供通信配套網絡建設、信息化綜合解決方案、行業智能化解決方案等服務。本集團在智慧城市、智慧園區、數據中心、電力工程等方面不斷取得新突破。二零一八年，本集團來自國內非電信運營商集團客戶的電信基建服務收入實現人民幣14,646百萬元，同比增長50.8%，保持了強勁的發展動力。

本集團通過深挖市場潛力，緊抓國內電信運營商對於建設、維護、網絡優化等一體化的服務需求，來自國內電信運營商的傳統基建業務將保持穩健發展。隨著國家「數字中國」、「網絡強國」、「智慧社會」等戰略的深入實施，智慧城市等應用場景不斷豐富，國內電信運營商將推進5G、智慧家庭、物聯網建設等，智慧城市等基礎設施建設和行業信息化需求也不斷增加，國家「一帶一路」倡議帶來更多的海外市場潛力，本集團將迎來新的增長機遇。



1. 本集團承接 IDC 數據中心項目

1



- 1. 本集團一附屬公司榮獲「2018年度全國先進物流企業」
- 2 & 3. 本集團為客戶提供倉儲配送物流服務
- 4. 本集團員工應用統一IT平台為客戶提供設施管理服務

業務流程外判服務

本集團是中國通信行業最大的業務流程外判服務綜合提供商。本集團圍繞通信業務價值鏈，服務從核心網到接入網不斷延展，為客戶提供信息技術基礎設施管理（網絡維護）、通用設施管理、供應鏈、商品分銷等服務。服務對象包括國內及海外電信運營商客戶、政府機構和行業客戶。二零一八年，本集團持續發力國內電信運營商OPEX業務，業務流程外判核心服務⁵收入達到人民幣30,220百萬元，同比增長17.1%；業務流程外判服務的整體收入為人民幣35,103百萬元，同比增長7.1%。

本集團向電信運營商提供光纜、電纜、移動基站、網絡設備和終端等方面的網絡維護業務。二零一八年，本集團積極承接三大電信運營商和中國鐵塔現場綜合化維護業務，推動維護業務良好發展，實現收入人民幣14,793百萬元，同比增長15.3%。

本集團為國內電信運營商和國內非電信運營商集團客戶提供數據中心、雲基地、商務樓宇、高端住宅、高鐵車站、機場等的通用設施管理服務。二零一八年，本集團繼續推進智慧物業的品牌建設，積極推進智慧物業IT平台建設，提升通用設施管理服務的集約運營能力。二零一八年，本集團通用設施管理服務實現收入人民幣5,278百萬元，同比增長15.9%。

本集團為國內電信運營商和國內非電信運營商集團客戶提供物流運輸、物流倉儲及輔助、採購代理、檢測以及供應鏈增值等服務。二零一八年，本集團在擁有行業權威的AAAAA級物流資質基礎上，進一步整合供應鏈業務，整合後本集團直屬供應鏈專業子公司中通服供應鏈管理有限公司註冊資本達到人民幣929百萬元，全程全網一體化運營體系初步建成，規模效應開始顯現，通過加強集約運營，服務能力得到提升。本集團圍繞信息行業的上下游客戶，持續加大開拓，中標長飛光纖光纜、烽火通信等公司全國性物流業務，在海外物流業務和其他國內幹線運輸業務上取得突破性進展。二零一八年，本集團實現供應鏈服務收入人民幣10,149百萬元，同比增長20.5%。未來，本集團將進一步強化中通服供應鏈管理有限公司的集約運營，帶動供應鏈業務大力發展。

⁵ 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。

二零一八年，本集團渠道銷售和服務能力進一步提升。「中通福」致力於成為運營商認可的核心渠道商、消費者認可的全國大連鎖。年內，本集團承接中國電信「翼天下天翼電信天貓旗艦店」業務，手機類線上銷售額排名全國第七。

本集團為國內電信運營商客戶提供終端分銷和設備分銷服務，為國內非電信運營商集團客戶提供IT設備、輔材、器材的分銷和採購服務。二零一八年，本集團主動壓降效益偏低的商品分銷業務，全年實現收入人民幣4,883百萬元，同比減少29.8%。

本集團認為國內電信運營商OPEX業務空間廣闊、潛力巨大，國內非電信運營商集團客戶市場也有強勁的業務流程外判服務需求。業務流程外判服務具有客戶黏性強、應收賬款周轉天數低、現金流好等屬性，本集團將進一步集中優勢資源，在部分高價值業務板塊推進專業化運營、追求該市場更加有規模有效益的發展。



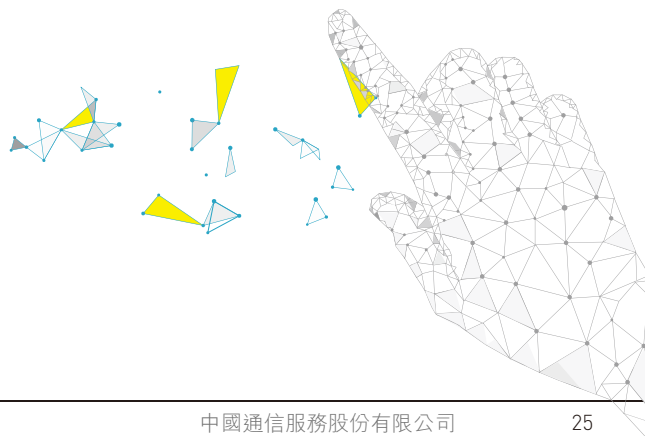
1 & 2. 本集團為客戶提供數據中心解決方案

應用、內容及其他服務

本集團為國內電信運營商、政府機構及企業客戶提供系統集成、軟件開發及系統支撐、增值業務等服務。二零一八年，本集團加快智慧產業生態佈局，與合作夥伴成立「智慧服務產業生態聯盟」，發佈智慧社會產品集，投資建設開放物聯網平台、通福雲平台等基礎平台，推動產品、業務向基礎平台匯聚，推進龍頭企業打造和專業化能力建設，軟件開發和系統集成實力得到社會廣泛認可。應用、內容及其他服務收入達人民幣13,715百萬元，同比提升21.4%。



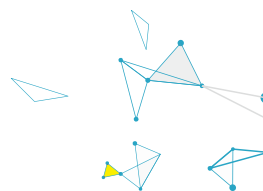
3. 本集團與行業夥伴成立智慧城市產業聯盟





二零一八年，本集團發揮一體化服務優勢、軟件開發和系統集成能力，對外合作拓展生態圈；本集團組建了內部雲計算、物聯網、智慧城市、網絡安全等生態聯盟，持續加大對重點產品的研發投入，實現了包含智慧城市、智慧園區、智慧交通等在內的智慧系列產品的全面升級，部分產品達到行業領先水平，有效滿足了政府與企業客戶需求。同時，本集團參展貴州數博會、重慶智博會、成都網安周、南京軟博會等，行業影響力進一步加大。國內非電信運營商集團客戶是應用、內容及其他服務中的主要客戶群，佔該項服務的收入比重超過50%，二零一八年的收入同比增長23.4%，為應用、內容及其他服務增長的主要驅動力。

本集團將緊抓「數字中國」建設機遇，持續升級重點產品，加強雲計算、物聯網、智慧城市、大數據等關鍵領域的研發與平台建設。進一步強化和提升產品核心競爭力，加快智慧城市頂層規劃與整體解決方案能力建設，繼續打造各類智慧產品，不斷引導智慧產品在通福雲平台和開放物聯網平台上集成和開發，加快相關行業佈局，聚合內外部資源，不斷滿足客戶數字化建設需求，形成能力新引擎。



本集團部分集團級產品內涵

- 1**  **智慧城市**
本集團在展示型智慧城市中心(Mini Smart City 1.0)和智慧城市解決方案產品集(Mini Smart City 2.0)基礎上，開發了新一代智慧城市產品(Mini Smart City 3.0)，是首個基於SDC(軟件定義城市)架構的新型智慧城市解決方案產品服務集，是以通福雲平台作為基礎設施、利用開放物聯網平台支撐能力，智慧政務為抓手，構建以人為本的服務型智慧城市。
- 2**  **智慧園區**
本集團運用雲計算、大數據、物聯網、人工智能、虛擬現實等先進技術來感知、監測、分析、控制、整合園區各個關鍵環節的資源，形成跨平台多業務的融合服務平台。
- 3**  **智慧高速**
本集團圍繞綠色、高效、安全，基於先進的感知、傳輸、控制等信息處理技術，打造的覆蓋路網運行監測的應急指揮、智能收費和智能運維的高速信息化體系。
- 4**  **智慧安監**
本集團提供八類信息安全服務(包括信息安全諮詢、信息安全評估、信息安全設計、信息安全建設、信息安全培訓、信息安全應急、信息安全日常運維、信息安全監理)、三類信息安全產品(包括物理安全、數據安全、安全運維與管理)，覆蓋信息安全全生命周期，形成一體化解決方案。
- 5**  **PaaS雲平台**
本集團為解決移動互聯網時代下出現的高並發、海量數據、突發峰值以及微服務、DevOps開發等問題；使用雲原生技術研發了PasS雲平台，為政府、運營商、金融、化工、製造和能源等客戶提供新一代「互聯網+」雲計算解決方案，助力企業快速創新與轉型。
- 6**  **物聯網平台**
本集團推出面向泛行業的兼具提供通用物聯網基礎技術能力及垂直行業應用服務，融合生態內豐富的產品和應用滿足行業客戶差異化需求的開放物聯網平台。
- 7**  **雲計算工程服務**
本集團面向有雲基礎設施需求的互聯網企業、金融行業、政府部門及園區等客戶，以能效管理和BIM能力為基礎，提供貫穿雲基礎設施建設全流程的園區、建築和通信等整體解決方案。與此同時，基於長期深耕行業信息化建設的諮詢設計服務經驗以及通福雲平台，輔以大數據、物聯網和人工智能等先進技術，提供面向行業的建雲、上雲和管雲的一體化雲總包解決方案。
- 8**  **電子認證**
本集團響應國家信息安全戰略，面向互聯網、雲計算和物聯網等應用，提供基於密碼技術的身份識別和電子認證一體化安全解決方案。