

總裁報告書

二零一九年，本集團堅持主航道，聚焦國內非運營商集客市場數字化服務相關業務、國內電信運營商市場OPEX業務和面向行業的智慧應用業務，持續轉型升級，推進高質量發展，取得了扎實的經營業績。



司芙蓉
總裁



總裁報告書

尊敬的各位股東：

我很榮幸地向各位報告二零一九年度經營業績。

財務表現

二零一九年，本集團堅持「價值引領、穩中求進、高質量發展」總路線，聚焦主航道，轉型升級取得成效，在國內非運營商集客市場數字化服務相關業務、國內電信運營商市場OPEX業務和面向行業的智慧應用業務帶領下，有效應對了國內電信運營商增長放緩、產業鏈各方承壓等不利影響，夯實經營基礎，確保發展穩健，取得了扎實的經營業績。二零一九年，經營收入實現人民幣117,413百萬元，同比增長10.6%。經營毛利為人民幣13,687百萬元，同比增長6.2%，毛利率為11.7%，同比下降0.4個百分點，下降趨勢有所減緩¹¹。本集團在加強研發投入的同時，加強集約管控，利用信息化手段提升管理效率，銷售、一般及管理費用為人民幣11,494百萬元，佔經營收入比重為9.8%，同比下降0.2個百分點。本公司股東應佔利潤為人民幣3,049百萬元，同比增長5.1%，淨利潤率為2.6%。每股基本盈利為人民幣0.440元。自由現金流為人民幣4,243百萬元，盈利現金比率¹²繼續保持在健康與較高水平。

業務發展

二零一九年，本集團聚焦數字化、智慧化業務，加大資源投入，進一步構築以一體化解決方案為核心的綜合智慧服務能力，公司發展呈現出以諮詢規劃業務為引領、軟件服務與智慧產品為帶動、數字化基礎設施建設業務快速增長的新發展特徵。同時，本集團大力開拓國內電信運營商OPEX業務，緊盯國內電信運營商轉型新業務需求，不斷增強客戶黏性，確保經營基本面穩定。隨著近年來，本集團業務的轉型升級，本集團收入來源更趨多元化，業務結構更加健康。

¹¹ 二零一八年，本集團毛利率為12.1%，同比下降0.8個百分點。

¹² 盈利現金比率=經營活動所得的現金淨額/本公司股東應佔利潤。

 總裁報告書

二零一九年，電信基建服務收入實現人民幣64,689百萬元，同比增長12.8%，佔經營收入比重為55.1%。本集團緊抓國內數字經濟、智慧社會建設機遇，以「顧問+僱員+管家」的服務模式¹³深耕國內非運營商集客市場，為客戶提供數字化基礎設施建設相關服務。全年來自國內非運營商集客市場該項收入為人民幣20,910百萬元，同比快速增長42.8%，是電信基建服務收入增長第一驅動力。年內，本集團增加5G技術能力儲備，積極承接國內電信運營商5G網絡建設需求，但由於國內電信運營商5G網絡投資尚未形成規模，來自國內電信運營商市場的電信基建服務收入為人民幣41,153百萬元，同比增長2.1%，增長平穩。

業務流程外判服務收入實現人民幣36,637百萬元，同比增長4.4%，佔經營收入比重為31.2%。本集團堅持價值引領，持續管控低毛利商品分銷業務，全年商品分銷業務收入同比下降11.5%，剔除商品分銷的業務流程外判核心服務業務發展良好，收入同比增長6.9%。本集團持續深挖國內電信運營商OPEX業務，助力國內電信運營商客戶提升網絡質量，全年網絡維護業務收入同比增長7.0%。二零一九年，本集團持續打造綜合化、一體化物業管理能力，以「慧雲」平台為抓手，加強集約化運營，推進智慧化轉型，物業管理業務向高鐵、機場等客戶領域滲透，取得良好發展成效，全年通用設施管理(物業管理)業務收入同比增長16.9%，連續兩年¹⁴保持了15%以上的增長速度。本集團打造供應鏈數字化採購平台，統一倉儲能力、全網運營能力有效提升，但主要由於國內電信運營商營銷策略調整導致營銷代理及售後業務發展有所減緩，供應鏈業務收入同比增長1.7%。

應用、內容及其他服務收入實現人民幣16,087百萬元，同比快速增長17.3%，是三大業務中增長最快的業務，佔經營收入比重為13.7%，同比提升0.8個百分點。我們抓住國內政府和行業數字化建設、國內電信運營商客戶智慧化轉型的良好機遇，為客戶提供智能產品、智慧服務以及行業一體化解決方案，目前已有30多個智慧應用面向垂直類行業客戶加速推廣。二零一九年，本集團系統集成收入同比增長23.5%，軟件開發及系統支撐收入同比增長14.2%。來自應用、內容及其他服務中的主要業務收入同比增長18.6%，超過全國軟件業務收入增長率¹⁵，顯示了該業務良好的發展成果。

¹³ 「顧問+僱員+管家」的服務模式是本集團近年來採取的一種全新的業務模式，「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。「管家」是指本集團為客戶提供業務全生命週期的管理，貼身服務，為客戶創造價值。

¹⁴ 二零一八年，通用設施管理業務收入同比增長率為15.9%。

¹⁵ 二零一九年，全國軟件業務收入同比增長15.4%（資料來源：中華人民共和國工業和信息化部（「工信部」））。



總裁報告書

市場拓展

二零一九年，本集團國內非運營商集客市場保持持續快速增長，收入實現人民幣41,727百萬元，同比增長25.2%，佔經營收入比重為35.5%，與去年同期相比提升4.1個百分點。其中，國內非運營商集客市場核心業務收入同比增長29.8%，佔該客戶整體收入的92.4%，發展質量進一步夯實，對本集團整體毛利的貢獻明顯提升。本集團圍繞政府、社會、行業智慧化需求，近年來，通過構築產業生態，沉入電力、交通、機場、賽事等重點行業，不斷加強研發投入，加快智慧產品開發和迭代。在智慧產品帶動下，大項目拓展佳績不斷，如以「智慧賽事」為切入的第七屆世界軍人運動會，業務涵蓋賽事總體規劃、賽事綜合管理及指揮平台建設等；基於BIM(建築信息建模)全過程服務、「EPC+運維」方式承接的上海臨港數據中心項目；「諮詢+軟件(智慧政務)+集成」方式承接的廣東數字政府項目。同時，本集團在工業互聯網、大應急和網信安全等新領域也加快佈局，尋求突破，如全國第一個省級(安徽省)危險化學品監測平台、重慶市工業互聯網大數據平台等。

二零一九年六月，工信部發放5G牌照，國內電信運營商積極部署5G網絡，但尚未進入規模建設期。本集團積極應對市場變化，充分利用「雙輪驅動+」(即CAPEX與OPEX+智慧應用)發展策略拓展國內電信運營商市場，該市場實現收入人民幣72,420百萬元，同比增長3.9%，佔經營收入比重為61.7%。其中，來自中國電信的收入實現人民幣40,633百萬元，同比下降1.6%，佔經營收入比重為34.6%。本集團積極支撐運營商網絡建設，來自中國電信以外的運營商客戶整體收入同比增長11.8%，佔經營收入比重為27.1%。

二零一九年，本集團海外市場收入實現人民幣3,266百萬元，同比增長3.6%，佔經營收入比重為2.8%。本集團海外大項目不斷突破，如尼泊爾國家4G網絡建設項目、數字馬里項目、剛果(布)陸水纜建設項目、沙特阿拉伯電力通信項目等。二零一九年，本集團被中國電子信息行業聯合會評為2019電子信息行業「一帶一路」項目優秀企業，尼泊爾4G項目、沙特阿拉伯國家寬帶項目及坦桑尼亞光纜骨幹網項目入圍二零一九年電子信息行業「一帶一路」百項案例，業務實力和品牌知名度受到更廣泛認可。

能力提升

本集團認為，未來「單產品、單能力、單服務」將很難滿足社會、行業的需求。面向數字經濟時代新形勢，二零一九年，本集團明確「新一代綜合智慧服務商」新定位，圍繞B端客戶需求，加快創新轉型，不斷提升自身能力、增強發展動力。

總裁報告書

二零一九年，本集團持續加大研發投入，加快基礎平台建設力度，「通福雲」平台和「CCS開放物聯網平台」業務能力獲得廣泛認同，其中「通福雲」平台獲得可信雲認證以及中國軟件行業協會頒發的「2019創新雲服務平台」獎項，「CCS開放物聯網平台」也分別在「2019全球GIC艾歐特物聯網大獎」和「OFweek 2019中國物聯網行業最受歡迎開發平台」等評選中獲得嘉獎；截至二零一九年底，「CCS開放物聯網平台」技術支撐平台的終端連接數達到3,300萬。

本集團不斷完善基於基礎平台的分佈式研發體系，通過「雲生未來」研發大賽等多種形式，推進產品研發、迭代向基礎平台遷移。同時，本集團針對不同行業、項目類別，設立研究院如中國通服工業互聯網(大數據)研究院；成立生態聯盟，聚合內外部研發能力和資源，智慧產品能力不斷提升，有效賦能企業發展，軟件開發實力有所增強並獲得行業認可。二零一九年，在中國電子信息行業聯合會「2019軟件和信息技術服務綜合競爭力百強企業」評選中排名第五¹⁶，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。

本集團積極落實國家「科教興國」戰略，注重人才培養和引進，並為之營造良好的環境。二零一九年，本公司首創設立戰略生態官，並從外部引入高技能人才擔任這一職務。本集團持續完善各類專家和工匠體系，其中「通服工匠杯」勞動技能競賽現已成為行業內認可的人才選拔方式，通過勞動技能競賽、「集客先鋒訓練營」等活動，本集團遴選了適合自身發展的關鍵崗位專家、人才，通過關鍵崗位專家、人才帶動整體團隊能力提升，是本集團順利實現轉型的關鍵要素。

本集團注重生態能力建設和生態打造，對內加強集約管理，對外推進業務協同，提升競爭優勢。二零一九年，本集團不斷完善產業聯盟建設，發揮聯盟作用，擴大生態合作，並通過下屬通服資本控股有限公司，運用資本紐帶，豐富行業生態。

展望

當前，新型冠狀病毒肺炎疫情對本集團在這段時期的日常運營與業務發展帶來衝擊和影響，與此同時，本集團將把握疫情引發的新需求、新機遇，結合本次疫情中本集團以雲、物聯網、大數據平台為基礎打造智慧防疫產品，確保自身生產經營，助力社會智慧防疫和復工復產，轉危為機，加快價值轉型，推進高質量發展。

二零二零年，面向「新一代綜合智慧服務商」定位，本集團將以數字基建的建設者、智慧產品和平台的提供者、數字生產的服務者和智慧運營的保障者為己任，堅持「價值引領、穩中求進、高質量發展」總路線，以更加開放的心

¹⁶ 2019軟件和信息技術服務綜合競爭力百強企業排名前四位的企業分別是：華為技術有限公司、阿里巴巴(中國)有限公司、北京百度網訊科技有限公司和騰訊科技(深圳)有限公司。



總裁報告書

態，推進創新轉型，打造基於平台的共生生態，為社會、行業、客戶提供全生命週期綜合智慧服務，為股東和客戶創造更大價值。

在國內非運營商集客市場，面對「網絡強國」、「數字中國」、「智慧社會」等戰略機遇，以及5G引領的新基建發展契機，本集團將繼續加大研發投入，完善生態，聚合力量，加快智慧產品和行業解決方案打造，構建「跨平台、跨連接、跨應用、跨區域、跨廠商」能力，賦能社會、行業數字化轉型，彰顯「新一代綜合智慧服務商」形象。同時，本集團將圍繞新型智慧城市建設，聚焦政府、電力、交通等重點行業，持續做深做透；圍繞工業互聯網、大應急和網信安全等領域，開闢新賽道，搶抓發展新空間。

在國內電信運營商市場，本集團將把握5G網絡建設、運營商共建共享、新型ICT建設機遇，利用「雙輪驅動+」發展策略，助力客戶建設精品網絡和智慧化轉型。同時，加快5G帶來的垂直行業網絡建設及智慧應用業務佈局，強化運營商協同合作，共同發展，生態融入，以保障經營基本面穩健。

在海外市場，本集團將推動海外業務向「EPC+F+I+O+S」模式轉型，聚焦大項目拓展，結合海外客戶數字化需求，促進智慧產品和服務在海外市場落地，同時加強與國內電信運營商、「走出去」中國企業及當地夥伴合作，協同拓展海外市場，為海外業務發展尋求新的增長來源和突破。

本集團將以國企改革「雙百行動」為契機，進一步推進股權多元化，健全法人治理結構。同時，根據本集團發展戰略和業務佈局，持續完善市場化經營機制，健全激勵機制，吸引、儲備及培養各類專家型和專業人才。重點圍繞「一個通服」加強研發體系建設，推進專業整合和集約運營，提升核心能力和資源配置效率；按照「創新、協調、綠色、開放、共用」的新發展理念，構築共建、共治、共生生態，與產業鏈各方一起互通能力、共創價值，以使公司融入社會、行業、客戶發展，實現健康持續發展。

二零二零年是全面建成小康社會和「十三五」規劃收官之年，作為「新一代綜合智慧服務商」，我們將踐行新發展理念，扎實推進企業高質量發展，開創更加美好的明天。

司芙蓉
總裁

中國北京
二零二零年三月三十一日