

董事長報告書



二零二零年，面對新型冠狀病毒肺炎疫情帶來的嚴峻挑戰，本集團堅持「新一代綜合智慧服務商」戰略定位，發揮「數字基建建設者」、「智慧產品和平台提供者」、「數字生產服務者」、「智慧運營保障者」優勢，緊抓社會數字化重要機遇，實現穩健的經營業績。

張志勇
董事長

董事長報告書

尊敬的各位股東：

二零二零年，新型冠狀病毒肺炎疫情對全社會經濟發展造成嚴重衝擊，本集團遭遇自上市以來最嚴峻的壓力和挑戰。面對疫情帶來的不利影響，本集團上下協同，積極投入抗疫行動。在國內疫情得到有效控制後，積極有序推進復工復產，緊抓5G、新基建和社會數字化機遇，加快市場拓展、創新轉型，全年收入、淨利潤實現正增長，克服疫情嚴重衝擊取得良好經營成果。

經營業績

二零二零年，疫情加速了社會數字化、網絡化、智能化發展進程。本集團抓住社會發展趨勢和市場需求變化，為客戶提供綜合一體化智慧服務，實現良好經營業績。全年經營收入為人民幣122,649百萬元，同比增長4.5%。本公司股東應佔利潤為人民幣3,081百萬元，同比增長1.1%。自由現金流¹為人民幣2,630百萬元。

「十三五」規劃期間，本集團始終堅持「價值引領，穩中求進，高質量發展」總路線，實現良好發展成效。二零二零年，本集團收入、股東應佔利潤與二零一五年相比，分別增長51.5%、32.0%。本集團堅持創新轉型、提升智慧服務能力，加強新客戶、新業務拓展，分客戶和業務板塊收入結構持續優化。其中，來自國內非電信運營商集團客戶（「國內非運營商集客」）收入佔經營收入比重達到40.4%，與二零一五年相比提升12.1個百分點，成為本集團第一大客戶群²；來自應用、內容及其他服務收入佔經營收入比重為14.8%，與二零一五年相比提升4.0個百分點，創新轉型成效顯著。

股息

董事會建議就截至二零二零年十二月三十一日止財政年度派發末期股息每股人民幣0.1335元，分紅比例為30%。此外，基於本集團全年穩健的經營業績和良好的現金流水平，董事會建議派發二零二零年度特別股息每股人民幣0.0267元。綜合考慮以上因素，本公司二零二零年合計股息為每股人民幣0.1602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 此處按國內非運營商集客、中國電信、國內其他電信運營商客戶、海外客戶四類區分。

董事長報告書

市場發展

二零二零年，本集團抓住因疫情影響而加快的社會、行業數字化轉型需求，打造核心能力，持續聚焦行業客戶市場拓展。全年來自國內非運營商集客市場收入同比增長18.8%，連續三年保持18%以上增速，佔經營收入比重攀升至40.4%，與上年相比提升4.9個百分點，收入增量貢獻繼續保持各客戶群增量貢獻之首。得益於本集團在「十三五」期間前瞻的市場研判和持續的戰略執行，國內非運營商集客市場得到持續蓬勃發展，亦有力幫助企業克服疫情困境，實現業績正增長。

二零二零年，本集團全力支持國內電信運營商5G網絡建設。由於上半年疫情原因，相關項目開工、實施交付及收入確認等均受到較大影響。來自國內電信運營商市場的收入同比下降3.4%，佔經營收入比重為57.1%，與去年同期相比下降4.6個百分點。本集團堅持「CAPEX與OPEX+智慧應用」³策略，發揮服務優勢，深挖需求提供差異化智慧應用產品和解決方案，全力支撐國內電信運營商客戶轉型升級。本集團來自國內電信運營商市場的業務流程外判核心服務⁴收入以及應用、內容及其他服務收入均取得較好發展，支撐了該市場的整體表現。

二零二零年，全球疫情爆發對本集團海外項目簽約、開工造成嚴重影響。全年海外市場收入同比下降5.2%，佔經營收入比重為2.5%。本集團在加強海外疫情防控同時，積極利用「+遠程」、「+線上」等數字化手段推進復工復產和市場拓展，在海外電力、電信運營商OPEX等業務方面取得突破。

業務發展

二零二零年，本集團全力支持國內外電信運營商有關電信網絡建設和其他行業非運營商客戶的智能化建設需求，5G網絡和數據中心建設等方面取得突破，全年來自電信基建服務收入同比增長3.8%。

³ 「CAPEX 與OPEX +智慧應用」：CAPEX(Capital Expenditure)指國內電信運營商資本性支出。OPEX(Operating Expenditure)指國內電信運營商經營性支出。

⁴ 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(物業管理)、供應鏈服務。

董事長報告書

二零二零年，本集團持續提升業務流程外判服務專業化、一體化服務能力，打造供應鏈業務集約高效、全流程協同運營體系，發揮全生命週期服務優勢，新客戶拓展成效顯著，帶動本集團業務流程外判服務收入同比增長1.7%，業務流程外判核心服務收入同比增長2.2%。

二零二零年，疫情催生出旺盛的社會數字化升級需求，本集團抓住新基建、社會數字化轉型機遇，加強自主研發能力，擴大生態合作，著力開拓以應急保障、智慧城市和行業智慧解決方案為代表的智慧類業務。來自應用、內容及其他服務收入同比增長13.2%，佔經營收入比重為14.8%。應用、內容及其他服務對整體收入增量貢獻為40.5%，與去年同期相比大幅提升19.4個百分點。

改革創新

新一代信息技術的發展和普及，極大促進數字經濟和實體經濟深度融合，客戶需求和行業發展亦發生深刻變化。二零二零年，本集團順應趨勢、識變應變、提前佈局，針對社會數字化轉型升級的大趨勢和新需求，持續進行改革創新，提升高質量發展能力。

本集團聚焦以5G為代表的新基建機遇，以總承包模式承接國內電信運營商客戶5G建設項目，提升總承包能力，完善總承包生態，滿足行業客戶的數字基建總承包需求，創造更大客戶價值。

本集團打造總部高效運作的扁平化組織架構，提升戰略執行和溝通效率。加強研發和資源配備，成立中國通服研究總院，打造上下聯動、橫向聯通，快速響應市場變化的一體化科技研發體系，提升市場研判和項目交付能力。購置物業作為智慧服務生產運營綜合基地，助力科技研發、智慧產品展示，提升運營協同效率，樹立「新一代綜合智慧服務商」品牌形象。

本集團積極推動深化改革，尋求引入具有戰略協同性和互補性的戰略投資者，助力公司構建新能力、拓展新市場，開闢更加多元化的收入渠道。年內，董事會批准本公司下屬子公司中通服供應鏈管理有限公司進行混合所有制改革事項，利用資本運作，助力業務發展。同時，堅持產融結合，參股物聯網、網絡信息安全領域高新技術企業，不斷拓寬生態合作邊界。

社會責任

二零二零年，面對新型冠狀病毒肺炎疫情，本集團積極承擔社會責任，發揮自身能力優勢，以智慧防疫、科技抗疫，助力社會抗疫及復工復產。歷時三天完成武漢火神山、雷神山醫院4G/5G無線網絡規劃和建設，為武漢方艙醫院、北京小湯山醫院、政府部門和行業企業提供抗疫應急通信建設保障；承擔中國工業和信息化部（「工信部」）大數據平台建設，開發多款智慧防疫應用；維護、物業管理、供應鏈等各專業團隊全力保障機場、學校、高鐵等重點場所，做好防疫服務。鑒於為防疫工作做出的積極貢獻，本集團獲得工信部頒發的「工業和信息化系統抗擊新冠肺炎疫情先進集體」榮譽稱號。

本集團積極參與公益活動、承擔社會責任，通過培訓、就業、產業等多種方式參與國家扶貧事業，幫助青海省久治縣等貧困縣實現全面脫貧。

董事長報告書

企業管治

本集團高度重視企業管治工作，董事會充分發揮市場研判、戰略引領、深化改革、科學決策、防範風險作用，支持管理層持續推進企業高質量發展。董事會及各專業委員會、監事會亦發揮自身優勢和專長，為公司戰略規劃、重大決策、制度建設、合規保障等事項提供專業意見和決策支持，不斷增強本集團發展質量和競爭力。

本集團良好的企業管治水平得到資本市場廣泛認可，二零二零年亦屢獲嘉獎。在《財富》(中文版)發佈的「二零二零《財富》中國500強排行榜」中，排名第86位。在《福布斯》發佈的「二零二零《福布斯》全球2000強—世界最大上市公司」排名中，排名第1,488位。在《機構投資者》舉辦的二零二零年「亞洲最佳企業管理團隊」評選中，首次獲得「亞洲受尊崇企業」獎項。在亞洲財經雜誌《The Asset》(《財資》)舉辦的「二零二零年度財資ESG企業獎」中，榮獲「鈦金獎」。在《Corporate Governance Asia》舉辦的「第十屆亞洲卓越企業表揚大獎」中，獲得「最佳CEO」、「最佳CFO」等獎項。在國內領先財經媒體舉辦的「第五屆金港股年度頒獎盛典」中，榮獲「最佳TMT公司」獎項。在《大公文匯》舉辦的第十屆「中國證券金紫荊獎」評選中，獲得「最具投資價值上市公司」獎項。

展望

過去一年，面對突如其來的新型冠狀病毒肺炎疫情，中國政府帶領全國人民團結一心、共克時艱，在疫情防控方面取得重大成果，中國在全球主要經濟體中唯一實現經濟正增長。「十四五」規劃期間，中國將進入新發展階段，宏觀經濟保持長期向好趨勢，社會發展呈現數字經濟發展加速，以5G、數據中心、工業互聯網為代表的新基建建設加速，社會治理升級加速等特點。

本集團堅持「新一代綜合智慧服務商」戰略定位，秉持「建造智慧社會、助推數字經濟、服務美好生活」的使命願景，立足新發展階段、貫徹新發展理念、構建新發展格局，抓住網絡強國、數字中國、智慧社會帶來的數字化轉型重要機遇，聚焦重點行業、區域、客戶，發揮本集團「數字基建建設者」、「智慧產品和平台提供者」、「數字生產服務者」、「智慧運營保障者」的優勢，持續推進高質量發展。

在國內非運營商集客市場，本集團將聚焦新型基礎設施、新型城鎮化建設及國家重大工程建設，把握工業互聯網、網絡安全等重要市場機遇，聚焦重點行業和經濟活躍區域，持續優化和推廣智慧城市、智慧政務、智慧賽事等重點產品。國內非運營商集客市場將成為本集團持續健康發展的主要動力。

董事長報告書

在國內電信運營商市場，本集團將堅持「CAPEX與OPEX+智慧應用」策略，深耕傳統優勢領域，積極拓展5G、數據中心、雲網融合、網絡信息安全等新業務，加速融入運營商客戶轉型升級生態，持續提升服務能力和質量，保持在國內電信運營商客戶市場領先地位和經營基本面穩健。

在海外市場，本集團將在做好防範疫情風險基礎上，緊抓「一帶一路」和貿易與投資便利化機會，利用「EPC+F+I+O+S」⁵模式，聚焦東南亞、中東、非洲等重點區域，持續推進大項目拓展和行業客戶突破，不斷尋求海外業務發展新空間。

本集團關注內涵式增長與外延式發展並重。將在戰略協同、產業協同、業務協同等方面尋找合作夥伴，加強與電信運營商、行業重點客戶合作，探索建立協同共生生態。通過投資戰略型業務，形成業務生態紐帶。在市場化和互利共贏的基礎上，與合作夥伴共同拓展社會數字化市場。

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。代表董事會對於年內辭任執行董事職務的司芙蓉先生和他任內對本集團發展做出的重要貢獻表示衷心感謝。對黃曉慶先生、高同慶先生、買彥州先生加入董事會，表示真誠和熱烈的歡迎。



張志勇
董事長

中國北京
二零二一年三月二十九日

⁵ 「EPC+F+I+O+S」：即工程總承包(Engineering, Procurement, Construction)+ 融資(Finance)+ 投資(Investment)+ 運營(Operation)+ 解決方案(Solution)