

總裁報告書



二零二零年，本集團全力構築防疫底線，積極有序推進復工復產，同時加快改革創新，提升服務能力和質量，加強價值創造，為企業未來高質量發展奠定堅實基礎。

黃曉慶
總裁

總裁報告書

尊敬的各位股東：

我很榮幸地向各位報告二零二零年度經營業績。

財務表現

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，亦給本集團經營帶來前所未有的壓力和挑戰。疫情爆發後，一季度大部分業務無法正常開展，加之防疫支出增加及剛性成本持續等因素，本集團整體經營遇到巨大困難。面對疫情挑戰，本集團上下同心、共克時艱，將員工生命安全放在首位，全面積極調配資源，全力構築防疫底線，並主動承擔社會責任，積極參與支持社會防疫抗疫工作。同時，抓住因疫情而加速的5G等新基建、數字政府、智慧城市升級、應急保障體系建設等需求，發揮能力優勢，積極推進復工復產，確保全年經營業績實現正增長。

二零二零年，本集團經營收入實現人民幣122,649百萬元，同比增長4.5%。經營毛利為人民幣13,738百萬元，同比增長0.4%，毛利率為11.2%，同比下降0.5個百分點。本集團結合疫情防控和業務發展需要，利用「+線上」、「+遠程」等多種數字化手段壓控支出，提升運營管理效率，銷售、一般及管理費用為人民幣11,826百萬元，同比增長2.9%，佔經營收入比重為9.6%，同比下降0.2個百分點。本公司股東應佔利潤為人民幣3,081百萬元，同比增長1.1%，淨利潤率為2.5%。每股基本盈利為人民幣0.445元。自由現金流為人民幣2,630百萬元。

業務發展

二零二零年，本集團電信基建服務收入實現人民幣67,165百萬元，同比增長3.8%，佔經營收入比重為54.8%。本集團搶抓5G、數據中心、工業互聯網等新基建建設機遇，努力開拓國內非運營商集客市場，來自該市場的電信基建服務收入為人民幣25,759百萬元，同比高速增長23.2%，是電信基建服務收入增長第一驅動力。由於疫情影響項目開工、交付進程，來自國內電信運營商市場的電信基建服務收入為人民幣38,879百萬元，同比下降5.5%。

二零二零年，本集團業務流程外判服務收入實現人民幣37,277百萬元，同比增長1.7%，佔經營收入比重為30.4%。本集團注重價值提升，持續管控低毛利業務，剔除商品分銷後的業務流程外判核心服務收入同比增長2.2%。近年本集團持續加強供應鏈業務的培育整合、集約運營，該業務除已覆蓋電信運營商客戶外，亦在政府、設備製造商中打開市場，客戶群不斷豐富、業務價值提升，收入同比增長5.3%。本集團持續打造集約、高效的物業管理服務，克服疫情影響努力開展業務，並將資源投向抗疫一線，全年來自通用設施管理(物業管理)收入同比增長3.1%。

二零二零年，本集團應用、內容及其他服務收入實現人民幣18,207百萬元，同比快速增長13.2%，佔經營收入比重為14.8%，同比提升1.1個百分點。其中，系統集成收入同比增長22.7%，軟件開發及系統支撐收入同比增長8.8%。本集團軟件開發服務能力持續獲得行業認可，在中國電子信息行業聯合會「2020年度軟件和信息技術服務競爭力百強企業」評選中蟬聯第五名。

市場拓展

二零二零年，本集團國內非運營商集客市場保持快速增長勢頭，收入實現人民幣49,578百萬元，同比增長18.8%，佔經營收入比重為40.4%，與去年同期相比大幅提升近5個百分點。本集團堅持以「顧問+僱員+管家」⁶的獨特服務模式和「平台+軟件+服務」⁷的能力優勢，進一步拓展國內非運營商集客市場，並利用超30款面向不同領域的智慧類產品為垂直行業客戶提供服務，使得傳統優勢的電信基建服務和科技型的應用、內容及其他服務在該客戶市場實現了雙向賦能。來自該市場的電信基建服務以及應用、內容及其他服務收入同比分別增長23.2%和24.1%。在項目開拓方面，本集團搶抓數據中心建設機遇，年內獲得多個億元級以上的數據中心總承包項目，業務取得快速增長。同時，聚焦政府、建築、互聯網、電力、交通、賽事等重點領域，收穫了「廣州市城市電力供配電改造服務」、「上海軌道交通機場聯絡線通信管線及設施改遷工程」、「第六屆亞洲沙灘運動會組委會信息技術系統服務」、「上海臨港大數據平台二期建設總承包」、「廣東省廉江市新型智慧城市EPC總承包」、「宜春市中心城區道路建設改造弱電EPC總承包」為代表的重點項目。本集團發揮自身在通信保障、網絡維護方面的經驗和優勢，為「嫦娥五號探測器」探月提供移動通信支撐保障服務，助力國家重點科技項目。來自國內非運營商集客市場的健康發展支撐了本集團良好發展態勢。

二零二零年，受年初疫情爆發影響，本集團在國內電信運營商市場相關招投標、施工交付、項目結算等均受影響延遲，使得該客戶市場業績表現出現波動。在國內疫情控制相對平穩後，本集團積極抓住5G等網絡建設機遇，充分發揮「CAPEX與OPEX+智慧應用」能力優勢，努力降低疫情造成的負面影響，保持經營基本面穩健。來自國內電信運營商市場的收入實現人民幣69,976百萬元，同比下降3.4%，佔經營收入比重為57.1%。其中，來自中國電信的收入實現人民幣41,777百萬元，全年恢復增長，同比上升2.8%，佔經營收入比重為34.1%。來自中國電信以外的國內電信運營商客戶整體收入同比下降11.3%，佔經營收入比重為23.0%。

二零二零年，疫情在境外爆發及持續，對本集團海外業務發展造成衝擊。本集團海外市場收入實現人民幣3,095百萬元，同比下降5.2%，佔經營收入比重為2.5%。本集團在有效防控海外疫情風險基礎上，積極穩妥進行業務拓展，在中東、東南亞等部分國家取得電力行業突破，在東南亞、非洲部分國家亦新簽合同開展運營商通信鐵塔維護業務，拓寬海外市場收入來源。

⁶ 「顧問+僱員+管家」的服務模式是本集團近年來採取的一種獨有的業務模式，「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。

⁷ 「平台+軟件+服務」的能力：利用雲、物聯網等核心基礎平台、聚焦客戶場景的各類智慧應用以及從諮詢規劃、工程建設到運營運維的一體化服務能力，為客戶提供貼身定制的一體化解決方案。

能力提升

本集團緊跟宏觀經濟及行業發展的新形勢、新特點，持續加大研發投入，打造智慧產品，提升服務能力和質量，以滿足市場和客戶新需求。

二零二零年，本集團開始以總承包模式承接國內電信運營商客戶5G項目建設，並開展多專業融合，業務流程再造，提升總承包資質和關鍵能力，培養打造超過1,900名的總承包項目經理的隊伍。本集團聚焦資源重點突破數據中心建設業務，全年取得數據中心建設項目新簽合同額共計人民幣11,500百萬元。

本集團持續加大資源投入，不斷提升研發能力。二零二零年全年投入研發費用人民幣3,782百萬元，佔經營收入比重為3.1%。自二零一八年至今本集團研發投入累計人民幣9,856百萬元。二零二零年，本集團成立中國通服研究總院，建立總部、省公司兩級研發架構，統籌雲、物聯網等核心平台研發管理體系。持續推進和拓展雲應用，支撐重慶工業大數據平台建設。通服物聯平台現已接入1,500款產品，4,200萬終端。基於通服物聯的維護雲平台已在部分省進行試點。二零二零年，通服物聯平台榮獲中國國際服務貿易交易會頒發的「2020中國數字化最佳產品」獎項及深圳市工信局和OFweek維科網共同頒發的「OFweek 2020物聯網行業最受歡迎開發平台獎」。

本集團注重科技生態建設，現已與40餘家高新技術企業結成生態合作夥伴。同時，本集團通過開展「雲生未來」創新大賽培育內部研發力量；通過整合內部科研資源，攻堅網絡信息安全業務，打造了1,600人網信安全專業團隊。

展望

未來，本集團將立足新發展階段，貫徹新發展理念，構建新發展格局，秉持「新一代綜合智慧服務商」戰略定位，加快改革創新、加強價值創造，持續推動企業高質量發展。

在國內非運營商集客市場，本集團將圍繞社會、產業、治理等方面的數字化升級趨勢，聚焦政府、建築、互聯網、電力、交通等重點行業和長三角、粵港澳、京津冀、成渝等重點區域，在5G、數據中心、應急保障等業務方面加速業務開拓，盡快形成先發優勢。深耕重點行業，推廣智慧城市、智慧政務、智慧園區、智慧高速等智慧類產品和服務，滿足客戶自身數字化轉型及智慧升級需求。持續完善營銷體系，加強三級組織架構營銷合力。發揮中國通服研究總院優勢，牽頭組織戰略型重點行業產品規劃、開發、推廣。加強與國內電信運營商客戶合作，通過優勢互補聯合拓展行業客戶市場。不斷擴大國內非運營商集客市場收入規模，提升服務能力和發展質量，築牢發展基座。

總裁報告書

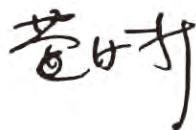
在國內電信運營商市場，本集團將堅持「CAPEX與OPEX+智慧應用」發展策略，進一步融入客戶生態，抓住5G、大數據、雲網融合等機遇，利用總承包方式承接5G網絡建設，大力開拓數據中心建設業務，為客戶提供「雲+5G+DICT」相關服務以助力客戶自身轉型升級，持續深耕維護、物業管理、供應鏈業務，提升來自運營商OPEX業務的收入規模及份額，努力保持國內電信運營商市場基本穩健。

在海外市場，本集團將在做好疫情防控基礎上，抓住「一帶一路」深入推進機遇，積極融入「國內國際雙循環相互促進的新發展格局」，將服務國內客戶的能力和經驗持續向海外輸出賦能，利用「EPC+F+I+O+S」模式，力爭在交通、電力、教育等行業實現更多突破。繼續強化與國內電信運營商、「走出去」中國企業協同合作，服務客戶海外IDC建設，不斷拓寬海外收入來源，提升發展質量，加快轉型突破。

本集團將提升資本運作效率，以國企改革「雙百行動」為契機，引入具有戰略協同性和互補性的戰略投資者，推進股權多元化。繼續推進中通服供應鏈管理有限公司混合所有制改革進程，利用資本運作，助力業務發展。探索投資以智能硬件、大數據分析等為代表的高科技企業，增強產品和技術能力。探索「F+EPC」⁸模式，促進新基建大項目拓展，加快本集團發展步伐。

在能力提升方面，本集團將以5G總承包為標桿，將總承包模式向IDC總承包、ICT總承包、跨行業總承包、海外總承包延伸，不斷提升總承包能力，拓展總承包業務範圍。推進雲、通服物聯、通服網安核心平台研發和產品上雲，促進通用能力共享及解決方案的迭代，構建集成、協同化研發能力。通過專業整合、資質提升、集約運營，提升業務專業化能力。圍繞市場需求，加強人才培訓選拔，構建專家隊伍，加強可持續發展實力。

二零二一年是「十四五」規劃開局之年，本集團作為「新一代綜合智慧服務商」，將以改革創新為核心動力，沿著高質量發展路徑，提升價值創造，將自身發展融入國家、社會、行業、客戶發展大趨勢之中，奮力開啟新時期企業發展新篇章。



黃曉慶
總裁

中國北京
二零二一年三月二十九日

⁸ 「F+EPC」即金融(Finance)+工程總承包(Engineering, Procurement, Construction)