

業務概覽

本集團作為中國信息化領域一家具有領導地位的服務供應商，面向「新一代綜合智慧服務商」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」（「一商四者」）作用，秉承「建造智慧社會、助推數字經濟、服務美好生活」的使命，在信息化和數字化領域提供綜合一體化智慧解決方案。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、和應用、內容及其他服務等綜合智慧解決方案。

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東南亞、中東、非洲等重點區域。

本集團為信息化和數字化領域提供 綜合一體化智慧解決方案



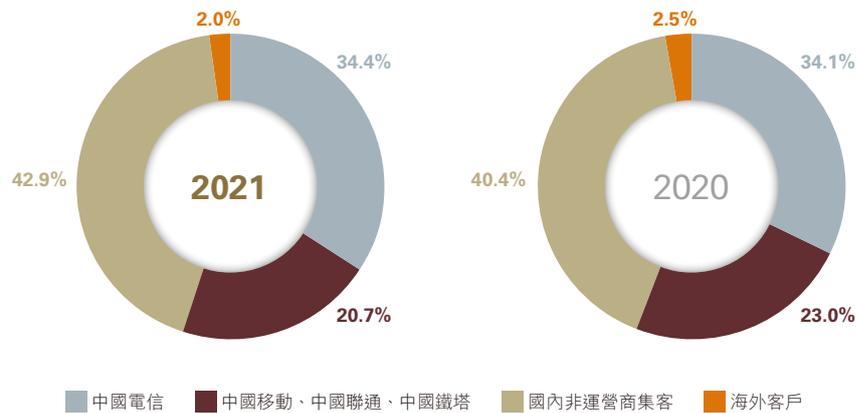
(人民幣百萬元，百分比除外)	2021年收入	2020年收入	變化率
國內非電信運營商集團客戶(「國內非運營商集客」)	57,446	49,578	15.9%
國內電信運營商客戶	73,803	69,976	5.5%
其中：中國電信	46,047	41,777	10.2%
中國移動、中國聯通、中國鐵塔	27,756	28,199	-1.6%
海外客戶	2,742	3,095	-11.4%
總計	133,991	122,649	9.2%

市場拓展

二零二一年，面對國內國外多重複雜局面，本集團繼續堅持「價值引領、穩中求進、高質量發展」的總路線，積極融入「數字中國」建設浪潮，全面參與「數字基建」和「數字化轉型」，沿著高質量發展路徑，進一步加大市場拓展力度，搶抓數字經濟新機遇，轉換增長動力，優化業務結構，提升發展質量。全年實現經營收入人民幣133,991百萬元，同比增長9.2%。

二零二一年，本集團圍繞社會、產業、治理數字化升級機遇，聚焦重點行業和重點領域，全年來自國內非運營商集客市場的收入為人民幣57,446百萬元，同比增長15.9%；本集團進一步融入國內電信運營商生態，搶抓5G、數據中心建設等機遇，深耕國內電信運營商傳統業務，同時積極拓展國內電信運營商雲網融合等轉型業務，全年來自國內電信運營商客戶市場收入為人民幣73,803百萬元，同比增長5.5%；本集團在海外市場聚焦重點國家、重點項目，搶抓疫情常態化下的新商機，但受到海外疫情影響，來自海外客戶的收入實現人民幣2,742百萬元，同比下降11.4%。

下表列示了各客戶群的收入結構：



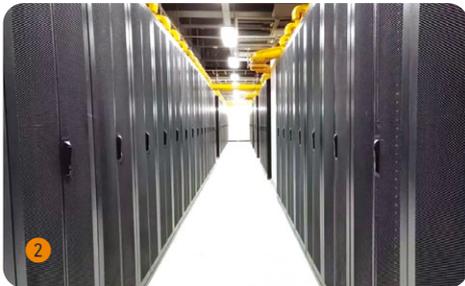
國內非運營商集客市場

近年來，本集團密切關注數字經濟與產業數字化發展趨勢，通過創新轉型帶動國內非運營商集客市場的業務快速增長和收入結構的持續優化。二零二一年，本集團聚焦新基建、智慧社會、網絡安全、應急、新能源、雙碳等發展機遇，持續打造核心能力和平台，加強內外部產品和服務協同，發揮整體優勢，實現新興業務與傳統業務的良性互動發展。來自國內非運營商集客市場收入實現人民幣57,446百萬元，同比增長15.9%。



二零二一年，本集團在中國通服研究總院的統籌下推進研發攻堅，加快戰略核心平台打造，提升軟件服務能力，打造智慧類產品。目前研發的行業應用產品超過30款，包括智慧城市、數字政府、智慧應急、智慧賽事、智慧交通等多個不同行業領域，並且具備自主研發的開放物聯網平台、網絡安全平台、應急行業中台、維護數字化平台、區塊鏈平台以及創新中台等核心平台。本集團快速響應客戶需求，為客戶提供可拆分、可組合的完整智慧產品集和從頂層設計到產品研發運營的全流程服務能力。尤其是在數據中心業務上，本集團以高端諮詢設計能力為引領，借助BIM數字化技術的應用，以及在節能減排技術上的深厚積累，打造了數據中心基礎設施建設總包的品牌形象。重點項目拓展亦取得成效，新基建領域承建了雄安城市計算(超算雲)中心項目一期機房工程安裝總承包項目、襄陽互聯網+創新創業產業園、廣東汕尾威視數據中心等EPC總包項目；智慧社會領域承建了陝西漢中興漢新區北京師範大學漢中學校建設智能化系統工程項目、上海浦東楊高南路改建工程、廣東廣州中山大學附屬第一(南沙)醫院信息基礎設施與智能化管控平台項目等標桿項目。

▶▶▶ 本集團承接了數據中心重點項目建設



1. 雄安城市計算(超算雲)中心項目一期機房工程安裝總承包項目
2. 長江上游區域大數據中心項目
3. 川西大數據產業園機電總包項目
4. 襄陽互聯網+創新創業產業園EPC總包項目





本集團在全國建立了完善的屬地化營銷體系，圍繞重點行業配置營銷人員14,000餘人，持續加大集團級產品協同營銷力度，年內新簽約人民幣千萬元級以上項目1,200餘個。圍繞核心產品加快技術專家團隊建設，目前已擁有1萬多名諮詢專家及軟件相關人才，通過持續培訓和智慧通服APP等信息化手段強化聚能、賦能，不斷為企業培育新的專業人才隊伍。當前，本集團在政府、建築與房地產、互聯網與IT科技、交通、電力、金融、廣電、水利、教育、醫療、中小企業等10餘個行業年合同規模均超人民幣十億元。

▶▶▶ 本集團在重點行業領域拓展取得成效



1. 宜賓港5G智慧港口項目
2. 長沙5G+醫療健康應用試點項目
3. 鹽城市鐵路綜合客運樞紐(西廣場)信息化工程項目





國內電信運營商市場

二零二一年，本集團在國內電信運營商市場進一步融入運營商生態，抓好傳統業務和轉型空間，堅持利用「CAPEX+OPEX+智慧應用」策略，搶抓產業數字化、5G、數據中心建設等新機遇，深耕傳統業務領域，挖掘維護、物業、供應鏈服務等市場空間，努力提升OPEX市場份額，全面支撐運營商轉型對信息化服務的需求，積極參與拓展5G行業應用、運營商面向政府與企業客戶的業務、網絡信息安全等市場，穩固了來自國內電信運營商業務基本面。來自該客戶市場全年收入為人民幣73,803百萬元，同比增長5.5%。其中，來自中國電信收入實現人民幣46,047百萬元，同比增長10.2%。

▶▶▶ 本集團積極參與國內電信運營商網絡建設與維護





海外市場

二零二一年，本集團積極適應「國內國際雙循環」發展新格局，本著安全、合規、有效益原則，聚焦沙特、港澳和菲律賓等重點國家和地區。不斷加大內外協同力度，建立海外產品基地，推動集團內部智慧產品向海外賦能輸出，推進海外業務創新轉型，提高發展質量。新冠肺炎疫情在海外地區持續發生，對本集團海外業務造成重大影響，來自海外客戶的收入為人民幣2,742百萬元，同比下降11.4%。本年，本集團繼續提升項目總包能力，持續聚焦重點區域、重點客戶和重點項目，加大與中資頭部企業的海外合作，充分利用國內金融機構的資源優勢，海外市場新簽合同實現數量和質量持續提升，電力項目、智慧醫院等智慧轉型類項目不斷增加。

▶▶▶ 本集團積極拓展海外項目



業務拓展

本集團作為在中國信息化領域具有領導地位的服務提供商，在信息化和數字化領域提供綜合一體化智慧解決方案，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（物業管理）、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、軟件開發與系統支撐、增值服務等在內的應用、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。二零二一年，本集團的電信基建服務收入達到人民幣71,889百萬元，同比增長7.0%。

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能力，可提供固定、移動、寬帶網絡、數據中心和運營支撐系統的規劃、設計、施工及項目監理等服務。二零二一年，本集團全力支持國內電信運營商客戶的業務需求，支撐國內5G網絡建設，市場領先地位保持穩固，全年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39,454百萬元，同比增長1.5%。





本集團亦面向政府、金融、建築、交通、應急、電力、醫療等國內非運營商集客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。二零二一年，本集團在數據中心、建築智能化、智慧校園、電力工程等方面不斷取得新突破，全年來自國內非運營商集客戶的電信基建服務收入實現人民幣30,258百萬元，同比增長17.5%，繼續保持強勁的發展勢頭。

▶▶▶ 本集團支撐國內5G基站建設



隨著國內電信運營商持續加大對5G、數據中心等新基建的投資，加快雲網融合的轉型步伐，本集團將進一步融入運營商生態，提升產品和服務能力，滿足國內電信運營商一體化網絡建設服務需求，保持來自國內電信運營商業務穩健發展。與此同時，隨著數字中國戰略的深入實施，新型基礎設施建設步伐加速，產業數字化蓬勃發展，以及疫情常態化下的全球信息化需求爆發帶來市場空間，本集團在國內非運營商集客及海外市場也將迎來新的增長機遇。

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。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(「物業管理」)、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，也包括政府機構和行業客戶。業務流程外判服務的整體收入為人民幣40,624百萬元，同比增長9.0%。

▶▶▶ 本集團提供運營與維護服務



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和網絡優化業務。二零二一年，本集團在穩定國內運營商網絡維護業務的基礎上，積極拓展國內非運營商集客業務，保持了本集團網絡維護業務的基本穩定，實現收入人民幣16,678百萬元，同比增長5.6%。

本集團為國內外客戶的數據中心、雲基地、商務樓宇、高端住宅、高鐵車站、機場等提供物業管理服務。年內，本集團繼續推進品牌建設、IT平台建設、人才隊伍建設等，依托強大的集約運營能力，加大市場拓展力度。二零二一年，本集團物業管理服務實現收入人民幣7,127百萬元，同比增長12.1%。



▶▶▶ 本集團向客戶提供智慧物業管理解決方案

年內，本集團深耕運營商供應鏈業務，持續向其他行業客戶進行滲透和發展。二零二一年，本集團實現供應鏈服務收入人民幣11,964百萬元，同比增長10.1%。本集團圍繞上下游客戶，持續發揮供應鏈全程全網集約化運營優勢，為國內運營商、政府和企業客戶提供物流運輸、倉儲配送、檢測服務及招標代理、數字化採購、維修處置等供應鏈增值一體化、全生命周期服務。本年，中通服供應鏈管理有限公司引入戰略投資者，完成增資，有助於提升本集團供應鏈業務專業化運營能力和競爭力，打造數字基建總包能力，搶抓現代供應鏈產業和數字經濟發展機遇。

▶▶▶ 本集團持續發揮供應鏈全程全網集約化運營優勢，提供供應鏈增值一體化、全生命周期服務



中通服供應鏈管理有限公司



2021中國物流企業50強

编号: CFLP-2021-ZH-48

二〇二一年十二月

商品分銷業務主要是分銷通信信息類產品。本集團為國內電信運營商客戶提供終端銷售和設備分銷服務，為國內非運營商集客提供IT設備、輔材、器材的分銷和採購服務。二零二一年，本集團商品分銷業務實現收入人民幣4,855百萬元，同比增長14.1%。

本集團認為隨著5G網絡規模的逐步擴大，國內電信運營商OPEX市場將有良好發展空間，國內非運營商集客市場也有業務流程外判服務需求。業務流程外判服務具有客戶粘性強、應收賬款周轉天數低、現金流好等屬性，本集團將進一步整合資源，推進專業化運營，追求該市場更加有效益的發展。

應用、內容及其他服務

本集團為國內外電信運營商、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。二零二一年，相關收入達人民幣21,478百萬元，同比提升18.0%。

▶▶▶ 本集團為客戶提供智慧解決方案



二零二一年，本集團發揮一體化服務優勢和系統集成、軟件開發能力，不斷擴大生態合作範圍，緊抓國內新基建、數字化轉型等機遇，依托自主研發的核心平台和一系列領先「智慧系列」產品，大力拓展5G、數據中心、智慧城市、交通、電力、安全、應急等市場，有效滿足政府、企業客戶數字化轉型需求。同時，公司持續加大研發投入，完善「集約+分佈式」研發體系，加快智慧產品和解決方案迭代開發，構建智慧社會產品集，強化智慧產品協同落地，滿足社會、行業數字化需求，助力公司數字化轉型。本集團行業影響和品牌影響力不斷提升，在「2021年度軟件和信息技術服務競爭力百強企業」評選中獲得第四名，連續三年入選「安全牛」《中國網絡安全企業100強》行業報告。

▶▶▶ 本集團行業影響和品牌影響力不斷提升



本集團將緊緊抓住數字經濟高速發展的機遇，持續升級重點產品，加快戰略核心平台和業務打造，提升軟件服務能力和打造智慧類產品，不斷滿足客戶信息化建設需求。

▶▶▶ 本集團深度參與各類展會，展示中國通服智慧行業應用能力



本集團部分集團級產品內涵

1



打造具有通服特色的科技創新中台，核心功能閉環覆蓋面向企業的研發管理模塊以及面向開發人員的雲原生研發協同與效能開發工作台，致力於提升公司生產數字化，提升研發管理及科創能力。企業科創管理模塊為通服科創管理人員提供組織、人員、研發項目全過程管理、知識庫沉澱等功能。開發工作台為通服研發人員提供一站式DevOps工具集，並在研發過程中嵌入產品化指引，助力企業業務創新，實現數字化轉型。

2



通服物聯定位新一代數字世界基礎設施服務商，打造一站式全棧物聯網專業服務平台，核心功能瞄準客戶數字化轉型難點，閉環覆蓋企業物聯網項目全生命周期服務及專業支撐工具集。開放物聯網平台面向設計、研發、施工人員提供物聯網項目場景設計、設備連接、應用敏捷開發、設備運維監控等功能，推動物聯網項目快速落地，實現數字化轉型應用高效變現。維護雲產品集為通服維護人員提供資源上雲、供需廣場撮合、業務流程全生命周期管控等功能，實現維護能力數字化，推動業務拓展，加速維護能力平移複製再創造。平台結合中國通服的數字化服務支撐體系，為企業提供物聯網線上線下相結合的全棧式數字化轉型服務，為企業數字化轉型提速。

3



秉承「科技創新、自主可控」理念，打造一系列具有通服特色優勢網絡安全產品和服務，覆蓋安全情報、安全運營、數據安全、密碼安全、網安專業服務、網安工程服務等多個領域，並聚合業內優質生態夥伴，專注於為政府和相關部門提供安全整體解決方案和一體化服務，為關鍵信息基礎設施建設和守護提供一站式安全保障，為國家網安標準、重大工程、重保活動提供全方位安全支撐。



4



通服應急打造了以「風險監測預警、應急救援指揮、園區綜合監管、企業安全服務」為核心的產品體系，具備完全自主知識產權。旨在為全國各級安全監管與應急管理部門、工業園區和高危行業企業在落實安全監管、應急管理、風險管控、應急救援等相關工作中，提供高效、專業、實用、可靠的整體解決方案和覆蓋全生命周期的一體化服務。助力我國應急管理信息化水平的快速發展，讓城市與工業更安全、更智慧。

5



結合本集團獨有的能力方陣，包括：4T(CT (Communications Technology)通信技術：60餘年網絡設計、施工、維護經驗；IT (Information Technology)信息技術：建雲、管雲、雲遷移、創新開發；DT (Data Technology)數據技術：海量數據管理挖掘經驗；OT (Operational Technology)運營技術：覆蓋全國的省市縣三級實體)、4P(通服物聯平台、通服創新中台、數據中台、網信安全平台)、4S(設計諮詢、軟件開發、工程實施、工程監理)，針對政府、工業企業等客戶，提供一體化工業互聯網服務體系，解決工業互聯網「連接、平台、數據、安全」4大難點。

6



以自主可控為研發準則，打造具有通服特色，性能與擴展性業界領先的區塊鏈新產品平台「中國通服鏈」，致力於為用戶提供安全高效、完善可靠的區塊鏈技術基底。產品經過中國信通院「可信區塊鏈」權威認證，以雲鏈融合的服務形式為用戶提供區塊鏈底層服務中台及供應鏈金融、碳交易、可信存證等領域的場景應用。平台幫助企業從自身實際需求出發，深入挖掘區塊鏈賦能價值，立足新一代數字化服務先行者的定位，助力企業數字化轉型、業務高質量發展。





7



智慧體育

打造國內一流的智慧體育科技創新賦能中台，核心功能覆蓋綜合賽事、單項賽事的智慧賽事產品，面向各省市政府及行業企業的數字體育核心產品，致力於提升體育行業數字化，以科技引領體育產業創新發展。智慧賽事為各大賽事組委會提供賽事成績、賽事管理、賽事指揮、場館運行等信息化平台功能及全過程諮詢及一體化綜合運行服務，實現賽會籌備、建設、運行全流程管理信息化、智能化。數字體育為各省市政府提供體育政務、群眾體育、競技體育、體育產業、體育大數據等應用平台功能，助力推動體育行業數據融合、技術融合、業務融合，構建完善的體育綜合管理和公共服務體系。

8



智慧城市

致力於融合創新和「一城一策」定制化服務，依托5G、人工智能、物聯網、雲計算等新興技術，深耕數字政府、數字經濟、一網統管三大應用場景，提供頂層諮詢設計引導的智慧城市總體解決方案，包括「數字中國」諮詢服務、智慧城市數字治理平台、城市運行管理平台、城市慧客廳、領導駕駛艙，以及可組裝可拆分的專題智慧應用。提升城市數據資源的有效整合、協同共享和智慧應用水平，助力城市管理精細化、城市服務精細化、城市治理現代化。全面提高地方經濟整體競爭力，培育產業大生態，助推政府治理數字化轉型升級。

9



數字政府

融合應用雲計算、大數據、人工智能、區塊鏈等新技術，開展數字政府改革建設，實現政務服務「一網通辦」、社會治理「一網統管」、政府運行「一網協同」，助力提升政務服務和社會治理水平。憑藉豐富的信息通信業經驗，依托大數據、雲計算、人工智能、區塊鏈等技術積累，為政府數字化轉型提供一體化政務服務平台、一網統管平台和智慧政務大廳等信息化核心平台和解決方案。一體化政務服務平台推動各類分散的線上線下服務渠道、服務能力、服務資源的深度融合，一網統管平台支撐各級政府的決策由經驗化、數字化向智慧化轉變，智慧政務服務大廳為政府提供「政務服務的親民窗口、政府決策的智慧大腦、業務協同的創新廣場、宣傳展示的城市名片」，成為政府服務群眾的主要場所，加強政府與群眾的聯繫。



- | | | |
|----|--|--|
| 10 | 
智慧小鎮 | 採用物聯網、大數據、數字學生等技術，搭建鄉鎮數字化綜合管控平台，實現鄉鎮數字基礎設施全管理，鄉鎮各類數據全彙集，通過數字化九大類應用助產業，促治理，惠民生。通過一平台+一庫+一端+N應用+服務，打造小鎮綜合智慧解決方案，助力鄉村振興。 |
| 11 | 
智慧園區 | 圍繞產城空間數字化運營平台，提供卓越盛會、樂享旅遊、幸福家園、美麗鄉村、慧聰康養、無憂工廠、魅力商圈、多維學鎮、鄉村振興等園區智慧化解決方案及營銷、管理、服務、體驗四類綜合應用，提供涵蓋諮詢、規劃、建設、運維、運營為一體的總包服務和項目全生命周期管理。 |
| 12 | 
智能建築 | 以智能建築管理平台(CCS-iBMS)為核心，實現建築設備自控系統、辦公自動化系統、安保自動化系統、消防自動化系統、通訊自動化系統的集成與聯動，助力實現建築的可視化管理、運營和服務。 |
| 13 | 
智慧高速 | 融合前沿科技，構建新一代智慧高速運營管理平台，在監控、收費和運維三大高速信息化領域具有完備的功能，同時通過對海量實時數據的採集與智能分析，幫助高速公路管理者提升應急調度指揮、運營監控管理、公眾出行服務的能力。 |
| 14 | 
智慧機場 | 雲網融合築牢基礎，5G賦能提質增效，打造智慧機場一體化服務體系，提供智慧機場信息化諮詢、綜合業務解決方案以及一體化落地服務；打造智慧機場能力平台底座，集成各類智慧機場應用。助力中國民航各大機場集團建設「平安、綠色、智慧、人文」四型機場，實現「高技術、高標準、高質量」世界一流機場夢想。 |
| 15 | 
雲計算工程 | 雲計算工程提供全生命周期全專業的雲基礎設施(數據中心)EPC工程總承包服務，擁有數據中心建設所需的30大專業，並將綠色節能、BIM和模塊化等先進理念運用在建設過程中，即可根據客戶需求提供標準化、模塊化及定制化服務。 |

