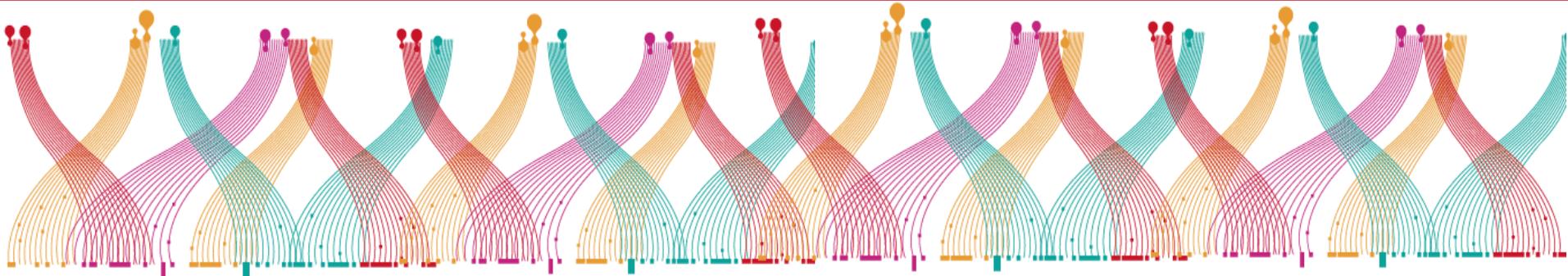


董 事 长 张志勇 先生

总 裁 黄晓庆 先生

执行副总裁 梁世平 先生

执行副总裁兼财务总监 张 煦 女士



总体介绍



业务表现



财务表现

总体介绍





克服疫情带来的冲击，实现全年收入及净利润恢复正增长



紧抓新基建机遇，其中5G、数据中心总包项目取得突破



研发投入带动业务发展，行业应用智慧方案得到迭代升级和快速复制



集客市场收入占比突破40%，并且为拉动整体增量贡献之首



ACO业务收入占比提升至近15%，并且为三大业务中连续4年增长最快



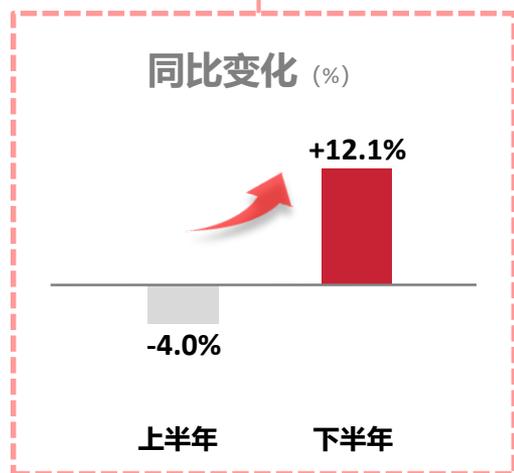
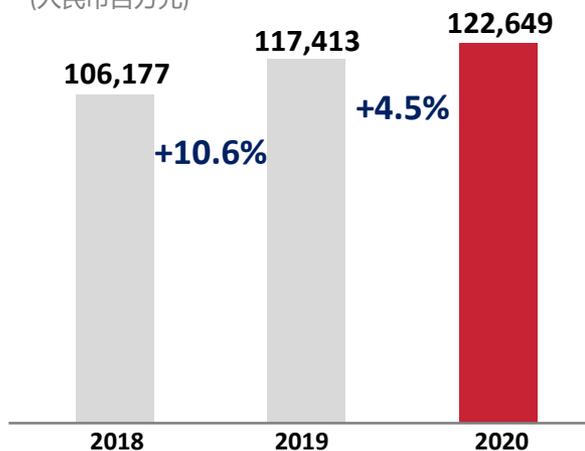
坚持“新一代综合智慧服务商”战略定位，持续推进改革步伐，紧抓数字化转型机遇

2020年回顾 (1)

疫情影响下实现全年恢复正增长

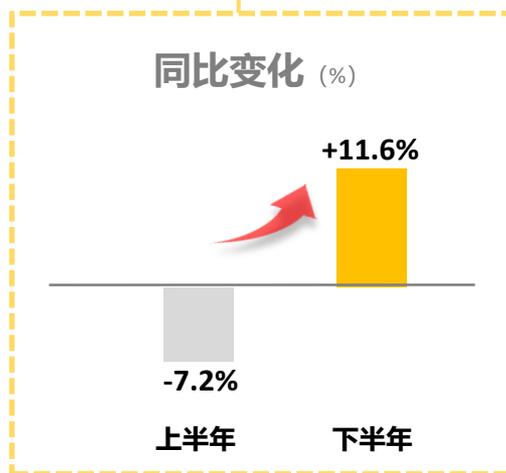
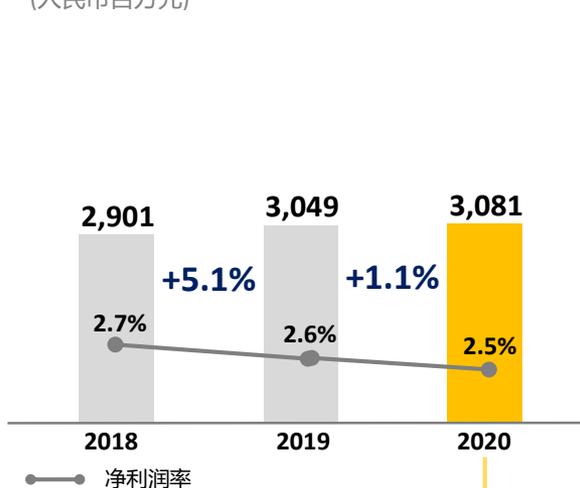
收入

(人民币百万元)



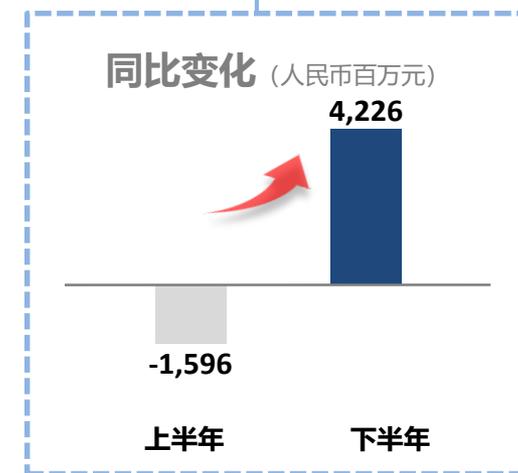
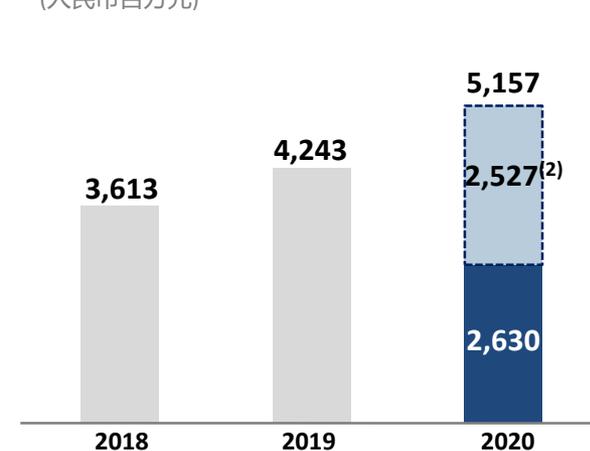
净利润

(人民币百万元)



自由现金流 (1)

(人民币百万元)



6 (1) 自由现金流 = 本年利润 + 折旧及摊销 - 营运资金变动 - 资本支出

(2) 此数额为2020年本公司购置物业作为本集团智慧生产运营研发基地的有关资本开支

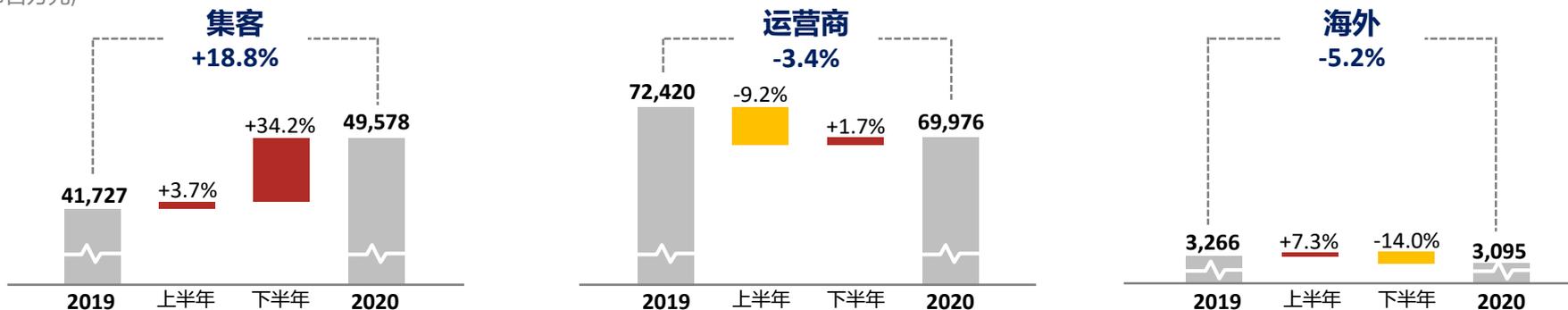
2020年回顾 (2)

各项主要业务支撑整体业绩

市场:

- 数据中心与信息化建设等新基建业务拉动集客市场迅猛发展，下半年收入同比增速显著提升
- 运营商5G等有关网络建设对公司贡献逐渐体现，下半年收入同比恢复正增长

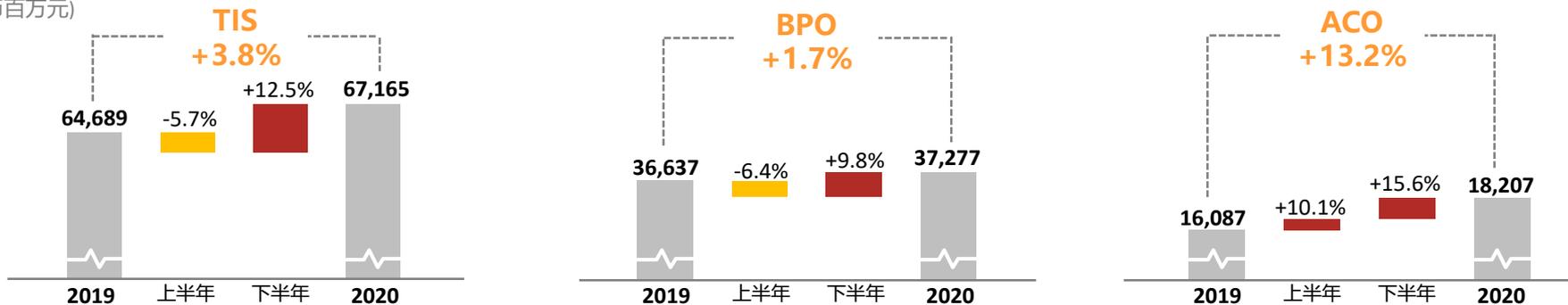
(人民币百万元)



业务:

- TIS和BPO业务在集客和运营商市场发展带动下，下半年收入同比恢复正增长
- ACO业务在智慧产品需求增加带动下，下半年收入同比增速有所加快

(人民币百万元)



5G 等网络建设

- 20年下半年运营商TIS收入恢复增长
其中：中国电信：+18.9%
中国铁塔：+25.5%
- 以总包模式承接5G网络建设为试点，延伸到 IDC、ICT及海外总包

数据中心

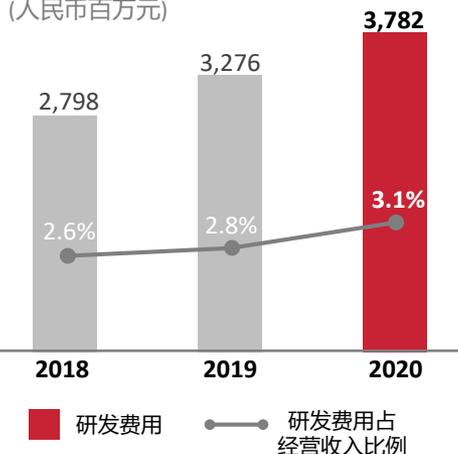
- 2020年新签合同金额：
约人民币115亿元 (+>50%)
- 新签合同占比：集客 vs 运营商
~60:40
- 三个项目获评数据中心样板项目

行业应用 (智慧) 解决方案

- 集团级产品**30+**
本地项目产品**300+**
- 集客收入：**+18.8%**
- ACO收入：**+13.2%**
其中：系统集成收入近两年增长**>20%**

加大研发投入，带动业务发展

(人民币百万元)



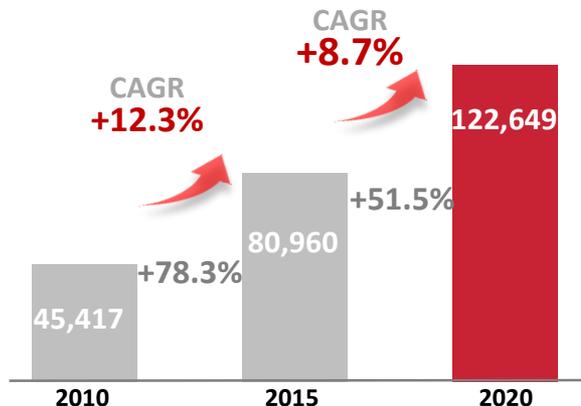
- **成立研究总院：**通过“集约+分布”式研发，统筹核心平台打造、集团级产品管理、重大项目实施及生态合作落地。
- 近三年累计研发投入达到人民币9,856百万元。

行业认可

- **连续2年获“软件和信息技术服务竞争力百强企业”第五名**
- **物联网：**
 - “通服物联”获
 - ✓ “2020中国数字化最佳产品”
 - ✓ “OFweek 2020物联网行业最受欢迎开发平台奖”
 - 入选四川“数字经济融合实体经济创新项目”
- **网络安全：**
 - 通服网安入选“CCSIP 2020中国网络安全产业全景图”

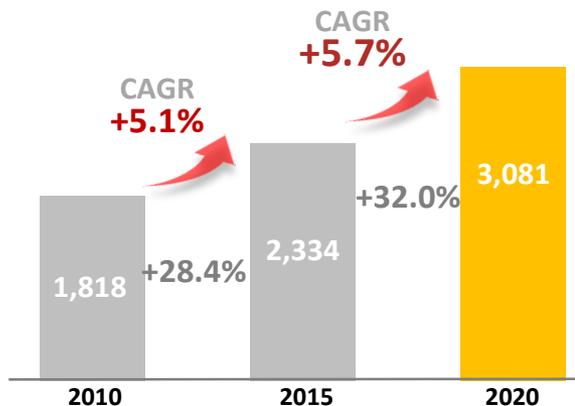
收入

(人民币百万元)



净利润

(人民币百万元)

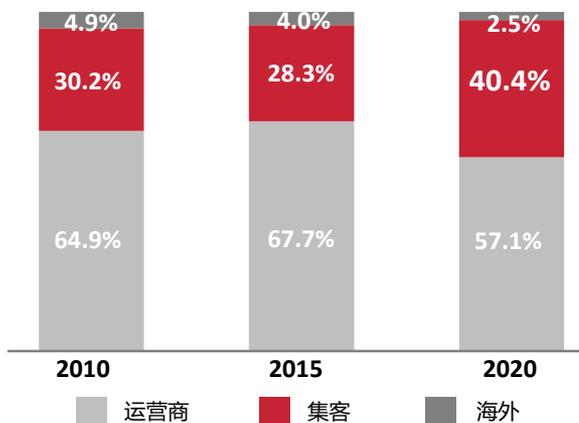


为抓住未来新机遇打下基础

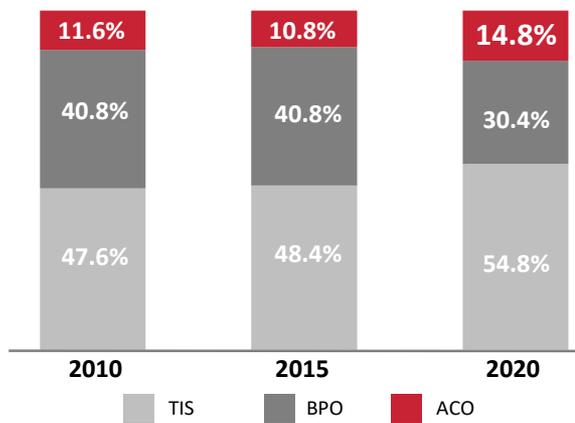
收入和质量双提升

- 收入规模持续扩大，跨越千亿级
- 业务质量得到提升，净利润增速有所提高

市场 - 收入结构



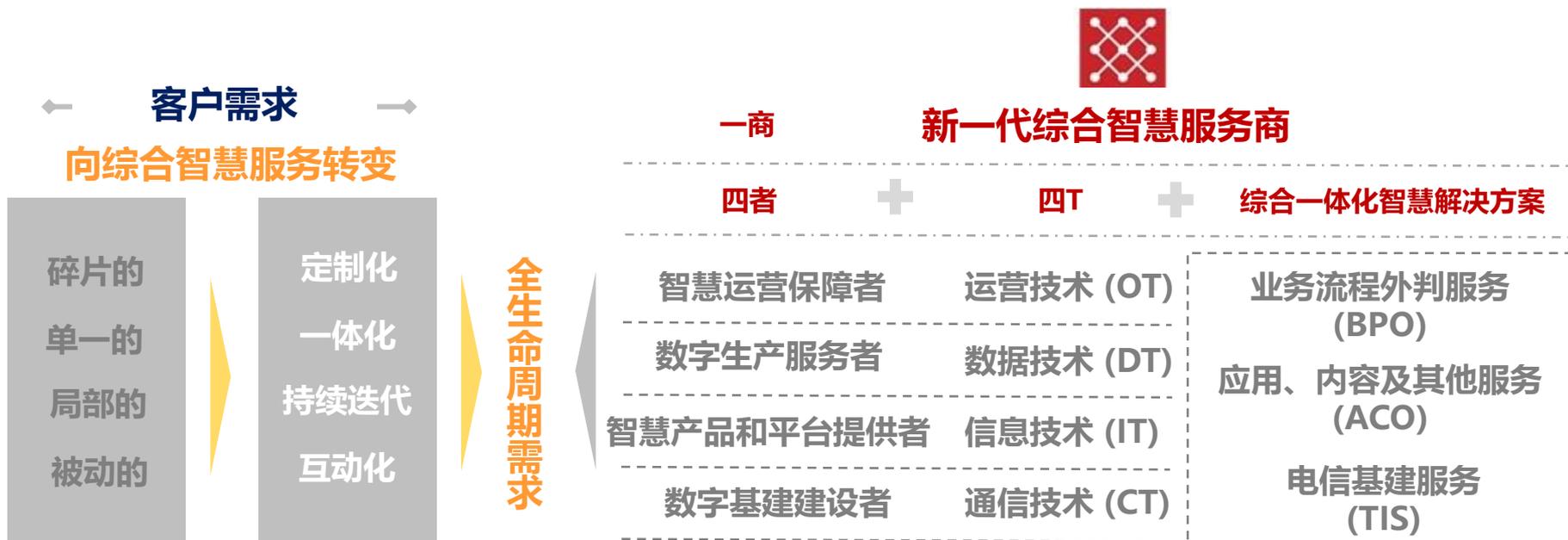
业务 - 收入结构



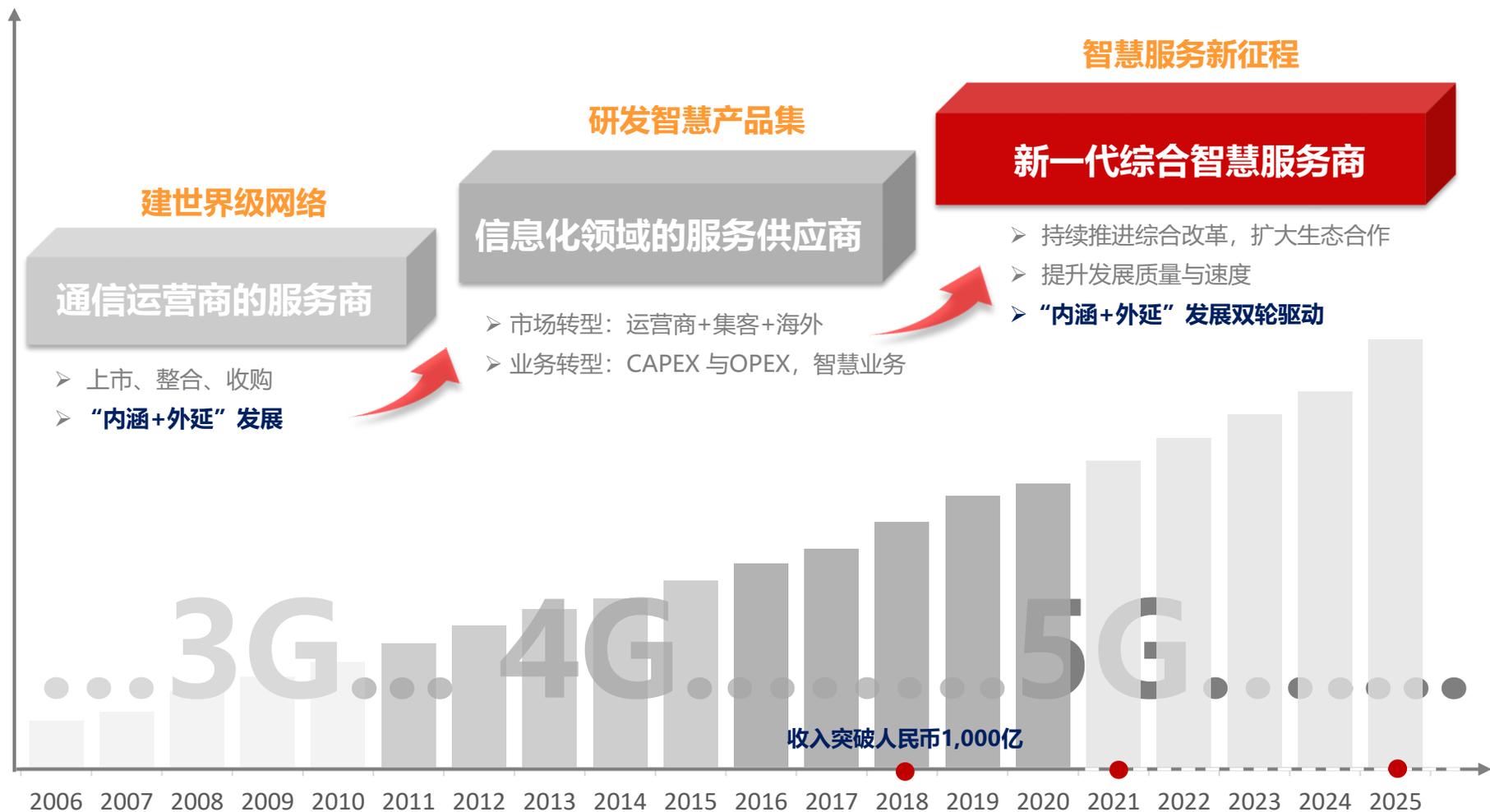
收入结构明显优化

- 集客市场收入占比大幅上升至超过40%，成为最大客户群
- 持续加大研发投入，ACO业务收入占比显著提升至近15%

- 数字经济发展加快、产业数字化转型加速，客户需要全周期、安全、专家化的综合智慧服务
- 聚焦中国通服的「一商四者」关键技术应用创新，深度融合4T 能力⁽¹⁾，助力客户价值创造



立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局



业务表现

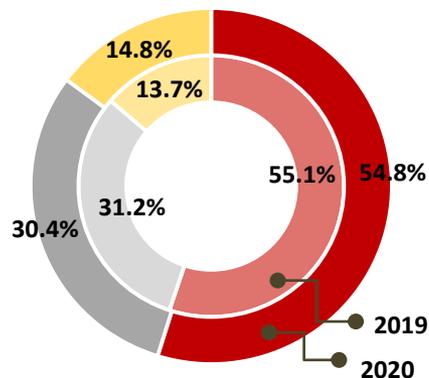
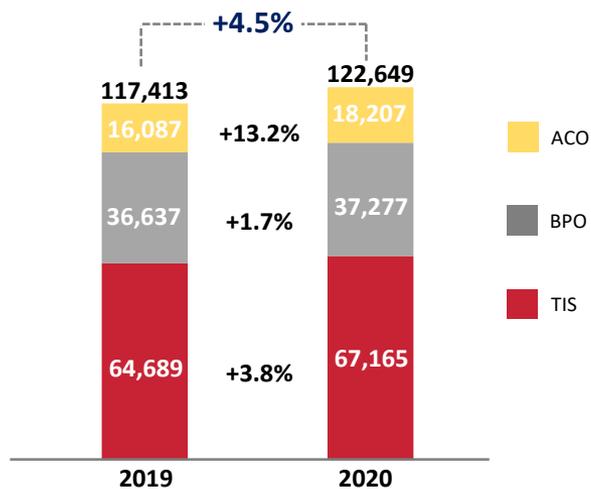


(人民币百万元)

	2019	2020	增长率	占收比
TIS (电信基建服务)				
工程设计	10,239	10,372	1.3%	8.5%
工程施工	50,735	52,953	4.4%	43.2%
工程监理	3,715	3,840	3.3%	3.1%
合计	64,689	67,165	3.8%	54.8%
BPO (业务流程外判服务)				
网络维护	15,827	15,794	-0.2%	12.9%
设施管理	6,168	6,357	3.1%	5.2%
供应链	10,320	10,871	5.3%	8.8%
核心BPO小计	32,315	33,022	2.2%	26.9%
商品分销	4,322	4,255	-1.6%	3.5%
合计	36,637	37,277	1.7%	30.4%
ACO (应用、内容及其他服务)				
系统集成	9,108	11,180	22.7%	9.1%
软件开发及系统支撑	2,856	3,108	8.8%	2.5%
增值服务	2,035	1,963	-3.5%	1.6%
其他	2,088	1,956	-6.3%	1.6%
合计	16,087	18,207	13.2%	14.8%
总计	117,413	122,649	4.5%	100%

业务：收入增长及结构

(人民币百万元)

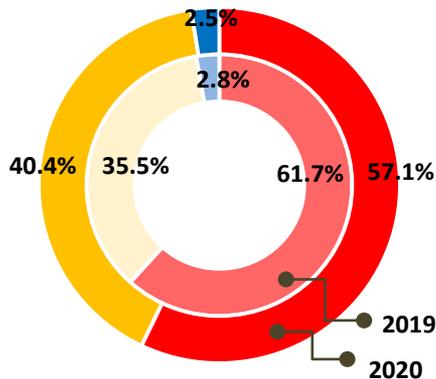
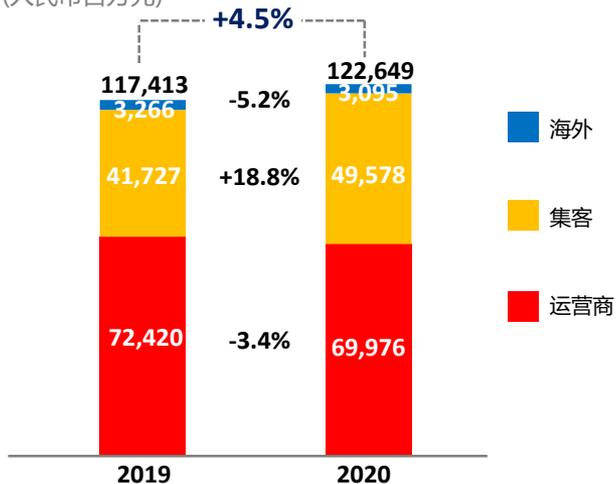


ACO 业务

- 连续4年为增长最快之业务，研发投入拉动发展初见成果
- 收入占比提升至~15%

市场：收入增长及结构

(人民币百万元)



集客市场

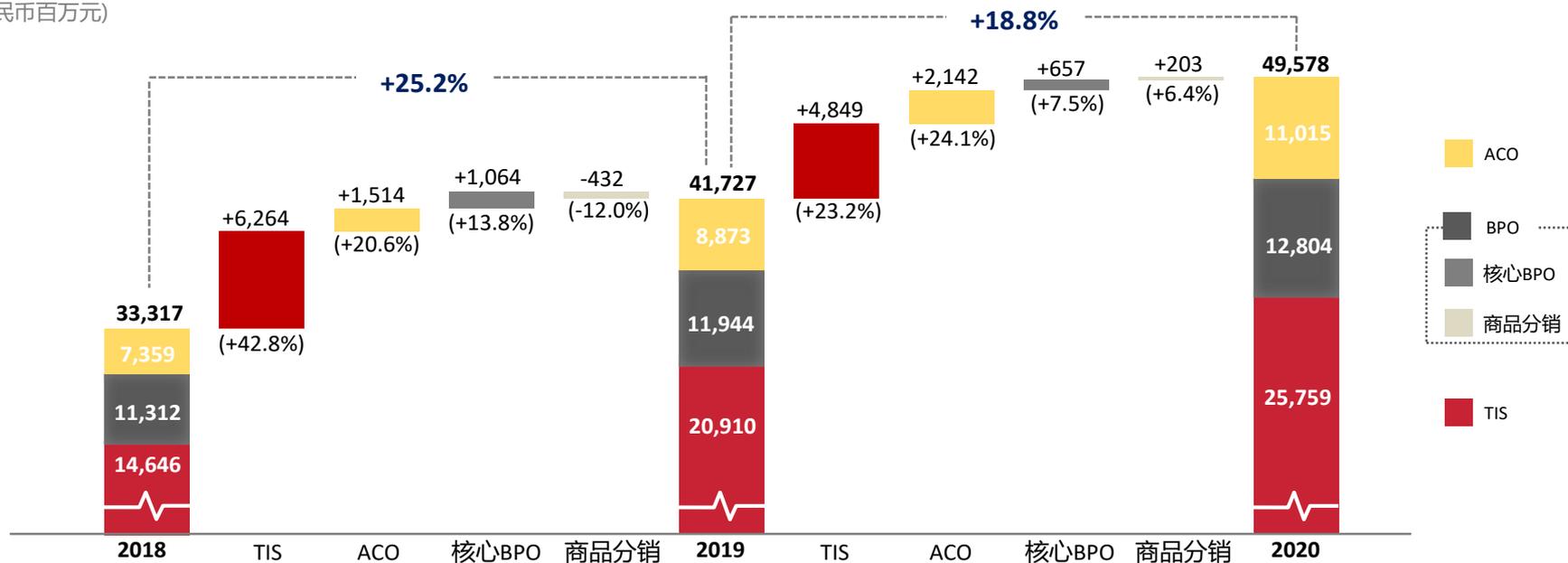
- 连续4年为增长最快之市场，同时也是近年收入增量贡献之首，成功转换增长动能
- 收入占比提升至>40%

非运营商集客市场 (1)

紧抓数字经济机遇，收入实现快速增长

收入增长动力来源

(人民币百万元)



把握数字经济、新基建、智慧社会与5G行业应用等机遇

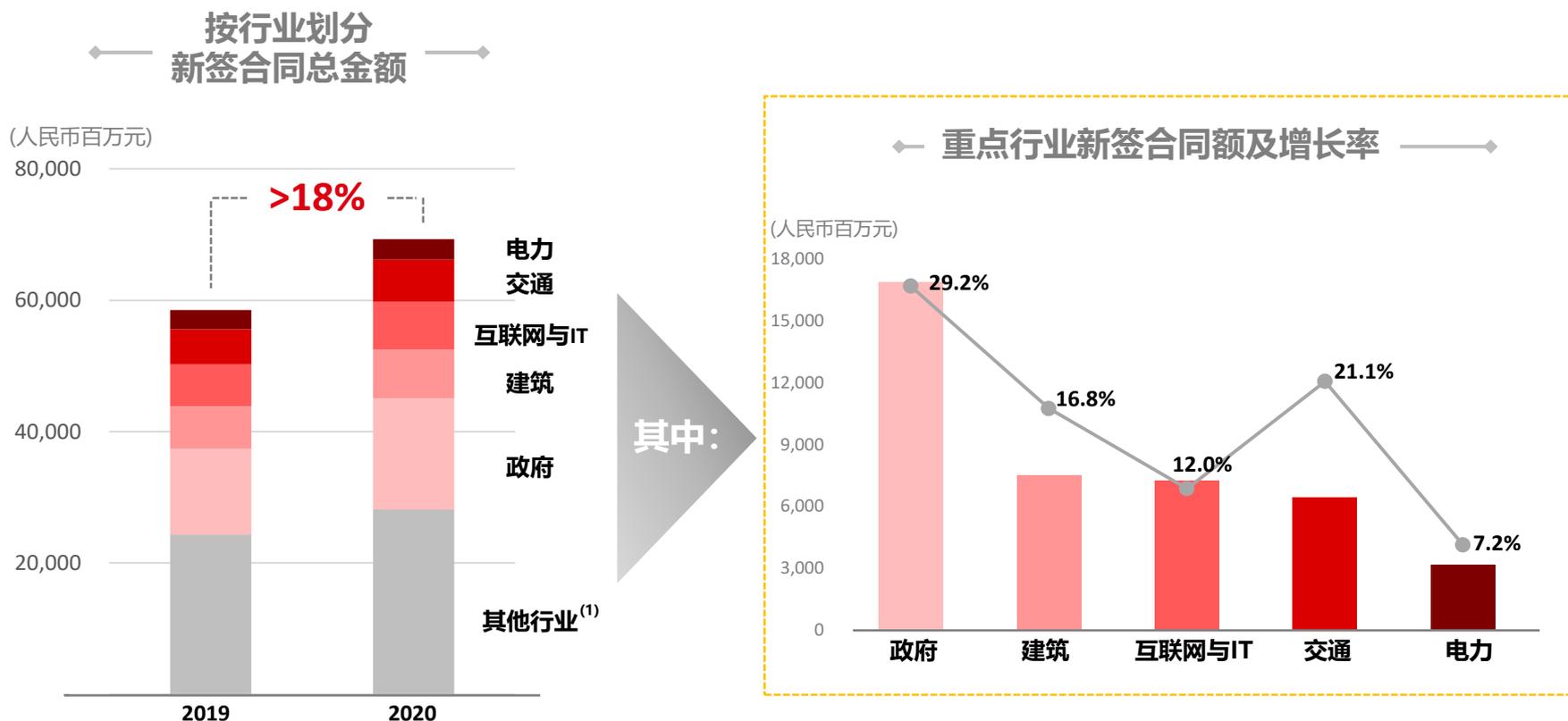
- 通过顶层设计规划（TIS - 设计咨询），协同ACO核心产品切入，致力于为客户提供综合一体化智慧解决方案，带动各项业务发展
- 聚焦政府、行业龙头企业数据中心与新老基建融合等建设、运营、维护、软件开发与应用等需求，抢占市场份额，相关项目快速增加

非运营商集客市场 (2)

聚焦重点领域，构架发展基座

深耕垂直行业，打造数字政府、交通、电力等根行业，新签合同实现较快增长

➤ 千万级以上合同：合同数量及金额增长均超过30%；占总新签合同比例提升至超过44%（同比提高4个百分点）





智慧城市/数字政府

- 智慧深圳
- 智慧南京
- 智慧武汉
- 贵阳数博大道
- 数字广州
- 数字东莞
- 数字合肥
- 数字湛江

智能建筑

- 广电总局智慧大楼
- 福州海西商务大厦
- 内蒙古电力生产调度中心

智慧高速

- 湖南省智慧高速综合管理平台
- 长(沙)益(阳)高速智能交通管控系统
- 沪昆高速(潭邵段)智能管控系统

云计算工程

- 千岛湖(阿里云)数据中心
- 腾讯清远数据中心
- 长江上游区域大数据中心暨宜宾市大数据产业园(一期)项目
- 川西大数据产业园

智慧小镇

- 浙江湖州菱湖镇综合整治
- 浙江嘉兴王江泾智慧小镇
- 浙江绍兴柯桥街道污水管理系统

智慧机场

- 北京大兴国际机场
- 广州白云国际机场
- 武汉天河国际机场

智慧园区

- 北京世园会
- 深圳国际会展中心
- 北京温榆河公园

工业互联网

- 重庆工业大数据平台
- 上海工业互联网大数据云服务平台
- 广东省工业互联网应用平台

智慧应急

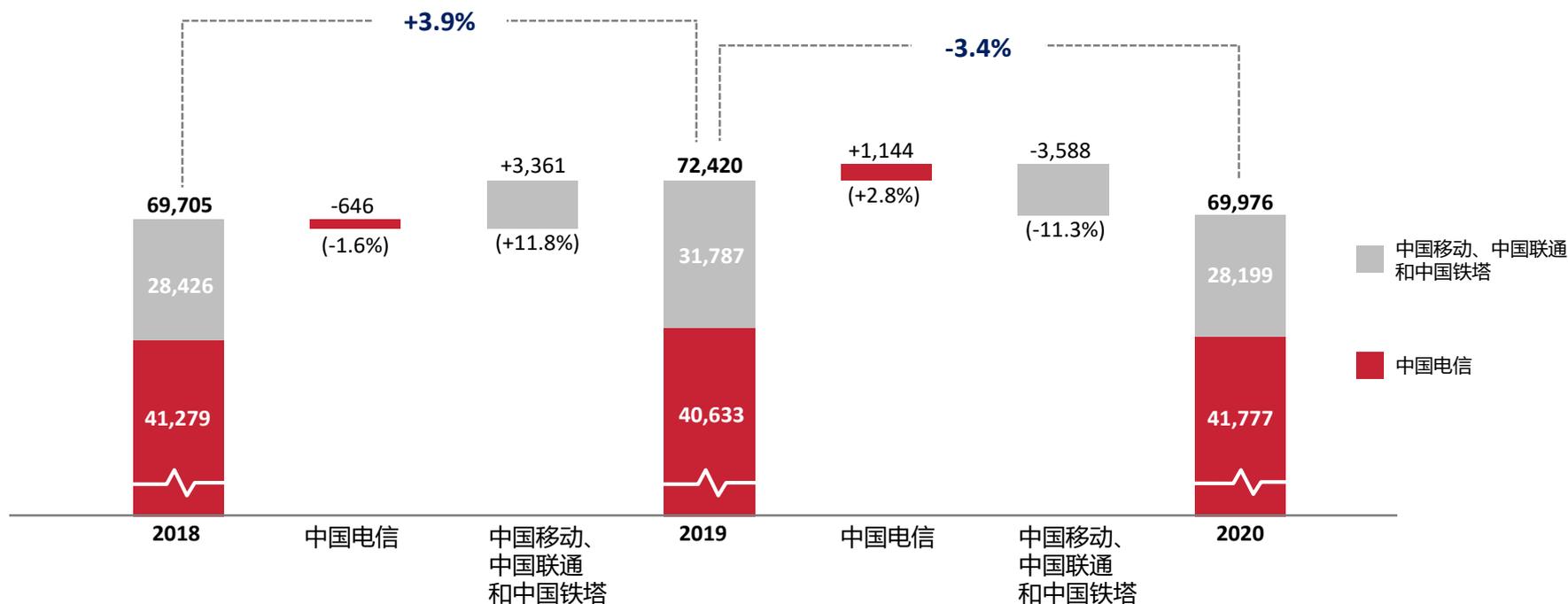
- 广东智慧应急综合应用平台
- 湖北应急管理综合信息平台
- 安徽安全生产信息化平台



通过“集约+分布式”研发与核心平台打造(云研发中台、通服物联、通服网安),
构建集成协同研发能力,助力快速深耕行业需求和复制推广

收入增长动力来源

(人民币百万元)



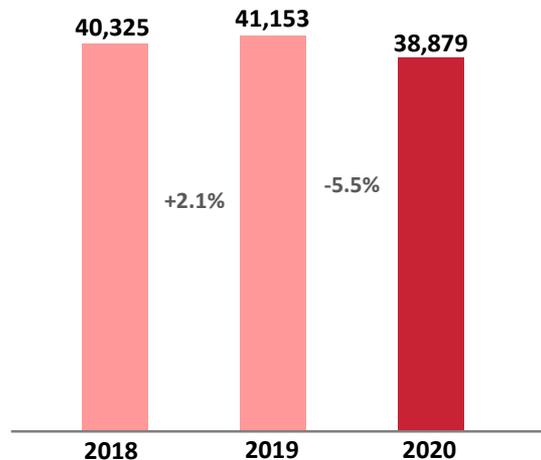
- 克服上半年疫情影响，支撑运营商5G等有关网络建设，来自中国电信收入全年恢复正增长；来自中国联通和中国铁塔收入持续取得正增长
- 坚持“CAPEX与OPEX+智慧应用”策略，确保在运营商市场的整体稳定



CAPEX

TIS业务⁽¹⁾

(人民币百万元)

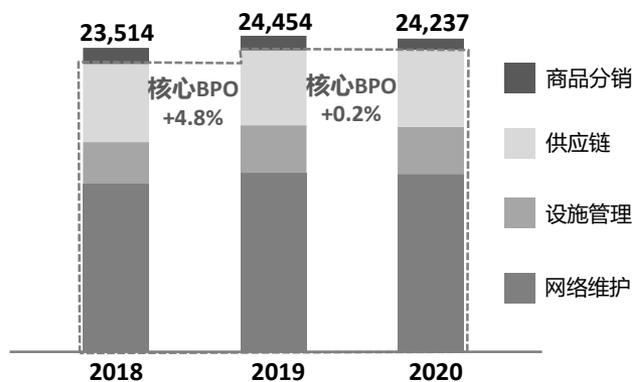


- 成功突破以总包模式承接5G网络建设项目
- 抓紧云网融合、5G、数字中心建设等新机遇

OPEX

BPO业务⁽¹⁾

(人民币百万元)

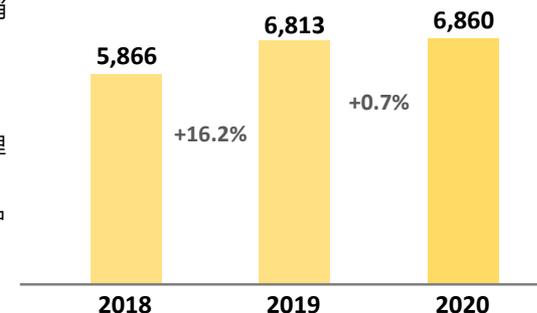


- 深耕维护、物业、供应链等业务，提升市场份额
- 在5G总包项目中，供应链公司承接5G主设备配送

智慧应用

ACO业务⁽¹⁾

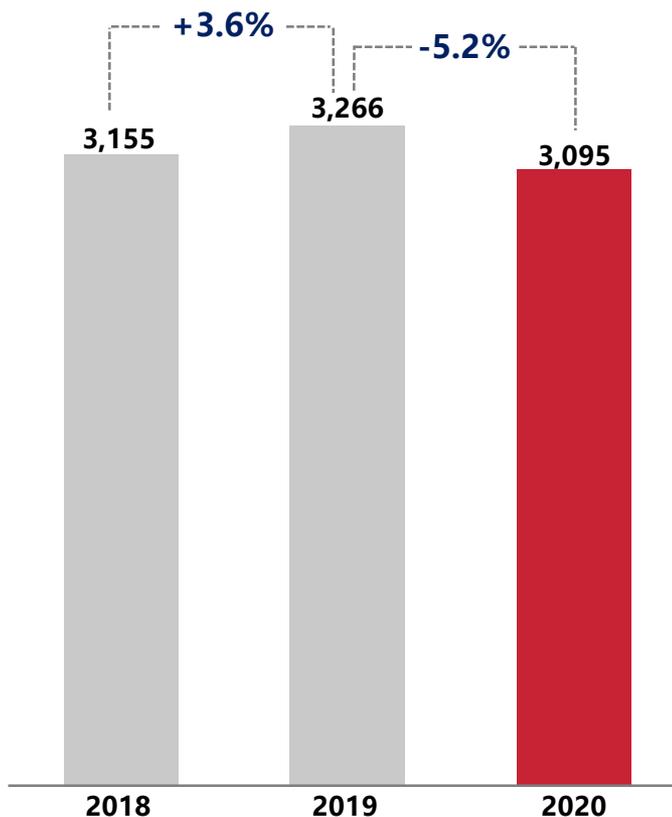
(人民币百万元)



- 凭藉在集客市场的能力与经验，延伸到运营商市场，协同拓展
- 融入运营商转型生态，培养“云+5G+DICT”能力

海外客户收入

(人民币百万元)



- 疫情对海外的项目拓展及交付等方面造成一定影响，收入出现波动
- 执行中的海外大项目支撑海外业务的基本面，在电力行业实现突破
- 深化海外协同发展，服务“一带一路”、中资企业及国内运营商海外数据中心建设和布局
- 聚焦海外新老基建，推进智慧产品向海外赋能输出

重点区域	东南亚/亚太、中东、非洲
重点业务	海外新基建 (5G、数据中心) + 维护业务 + 电力业务
重点客户	国内运营商 当地运营商 国际化中企 当地政企

建造智慧社会 助推数字经济 服务美好生活



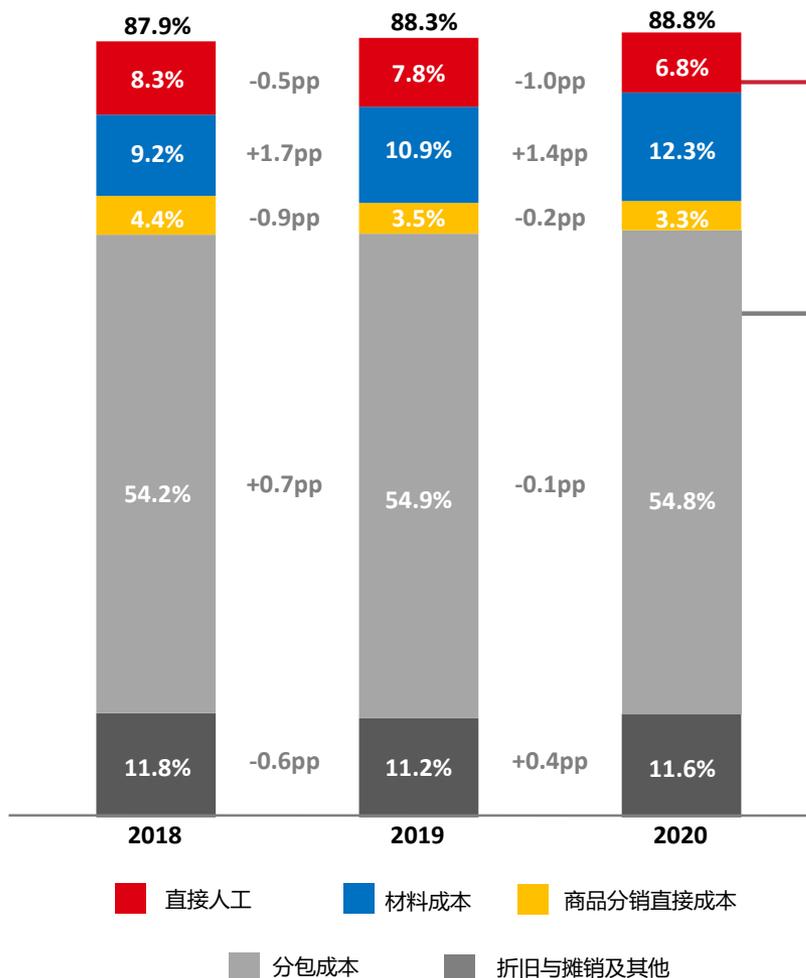
21 ⁽¹⁾ 四T分别是：Operational Technology (运营技术), Data Technology (数据技术), Information Technology (信息技术), 及 Communications Technology (通信技术)

财务表现



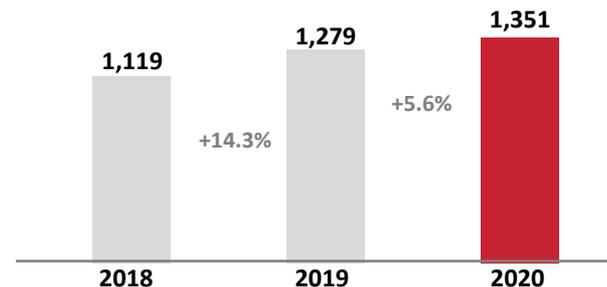
(人民币百万元)	2019	2020	增长率	占收比
经营收入	117,413	122,649	4.5%	100%
经营成本	103,726	108,911	5.0%	88.8%
直接人工	9,111	8,300	-8.9%	6.8%
材料成本	12,838	15,057	17.3%	12.3%
商品分销直接成本	4,168	4,068	-2.4%	3.3%
分包成本	64,462	67,166	4.2%	54.8%
折旧与摊销	757	827	9.3%	0.6%
其他	12,390	13,493	8.9%	11.0%
毛利润	13,687	13,738	0.4%	11.2%
销售、一般及管理费用	11,494	11,826	2.9%	9.6%
净利润	3,049	3,081	1.1%	2.5%
每股盈利(人民币元)	0.440	0.445	1.1%	-
ROE (%)	9.1%	8.6%	-0.5pp	-

经营成本占收比



直接人工: 灵活利用外包资源, 控制员工总量, 劳产率持续提高

劳产率⁽¹⁾
(人民币千元/人)

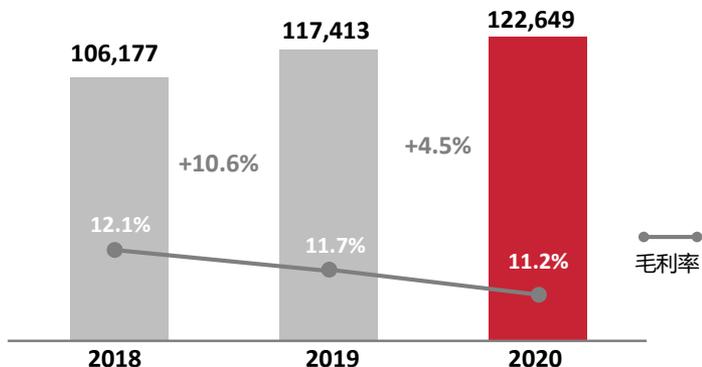


分包成本: 通过对于分包商的数据分析、加强对分包商的全过程管理和监督, 分包成本得到有效控制, 占收比有所下降

材料成本: 由于总包项目增加, 以及集客市场的TIS业务和系统集成业务的快速增长, 带动成本增长较快

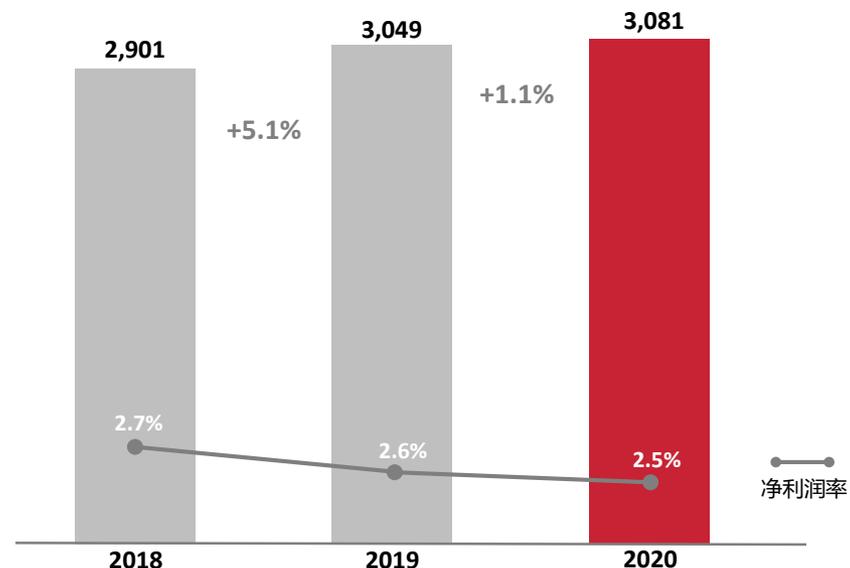
经营收入

(人民币百万元)



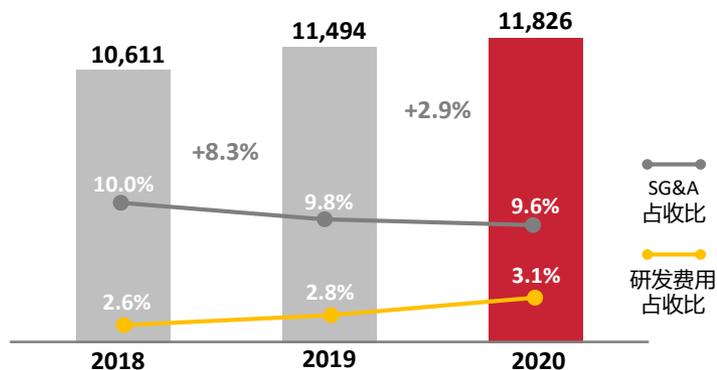
净利润

(人民币百万元)



SG & A

(人民币百万元)

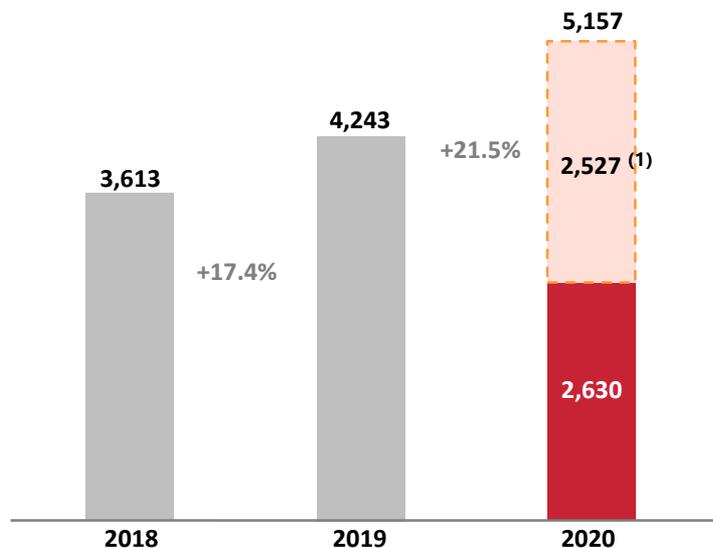


- **毛利率和净利润率**：主要受疫情、电信行业价值下降和转型所需投入的影响
- **研发费用占收比**：持续加大研发支撑转型、提升服务能力和拉动业务发展
- **SG&A占收比**：加强成本管控，提高数字化管理能力，严控行政等有关费用

保持良好自由现金流， 盈利现金比率继续保持在健康水平

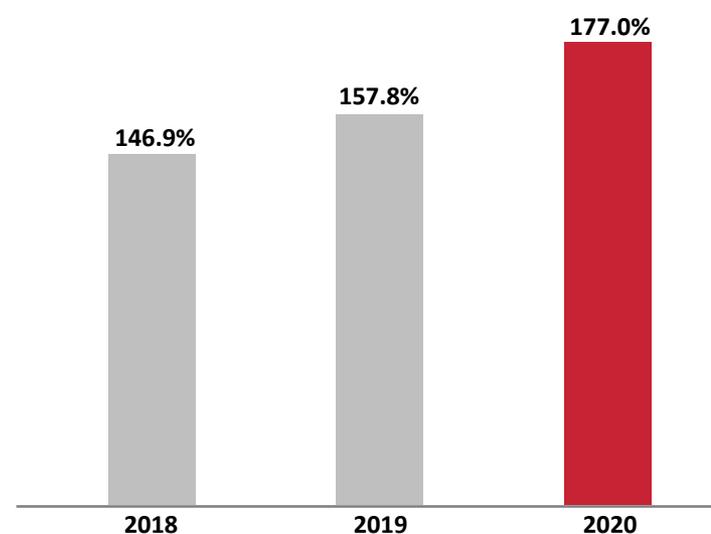
自由现金流

(人民币百万元)



盈利现金比率 (2)

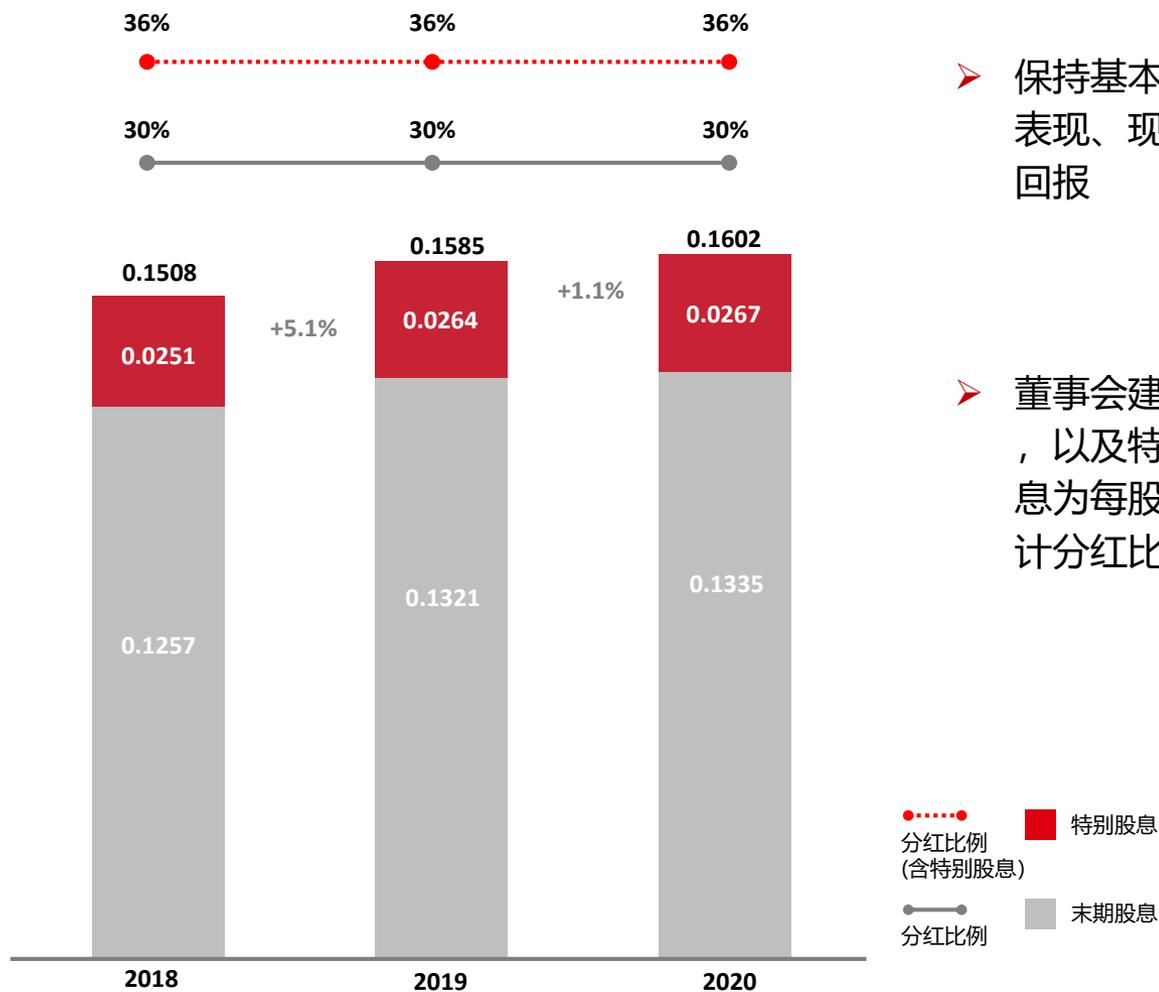
(%)



- 应收账款 -- 周转天数與去年同期持平，2020年为110天
- 应付账款 -- 周转天数比去年同期增加3天，2020年为135天

每股派息

(人民币元)



➤ 保持基本稳定与可持续派息政策，并根据业绩表现、现金流和未来发展需要等因素提高股东回报

➤ 董事会建议派发末期股息每股人民币0.1335元，以及特别股息每股人民币0.0267元，合计股息为每股人民币0.1602元，同比上升1.1%，合计分红比例为36%

●●●●● 分红比例 (含特别股息)
■ 特别股息
●—● 分红比例
■ 末期股息

- 稳健的财务状况和现金流有利于业务拓展
- 扩大生态圈与加强协同合作，加快外延式发展步伐

**支撑公司抓住数字化转型机遇
促进长远持续发展**

(人民币百万元)

	31.12.2019	31.12.2020
总资产	87,541	94,489
其中：现金及存款	21,692	23,874
应收账款和合同资产	36,246	37,995
总负债	52,503	57,302
其中：应付账款与合同负债	40,762	44,341
付息债	511	704
股东权益	34,564	36,718
资产负债率(%)	60.0%	60.6%
债务资本比(%)	1.5%	1.9%

谢谢！





中国通信服务
CHINA COMSERVICE

附录



(人民币百万元)	2019	2020	增长额	增长率
TIS (电信基建服务)				
运营商市场	41,153	38,879	-2,274	-5.5%
非运营商集客市场	20,910	25,759	4,849	23.2%
海外市场	2,626	2,527	-99	-3.8%
合计	64,689	67,165	2,476	3.8%
核心BPO (业务流程外判核心服务)				
运营商市场	23,329	23,381	52	0.2%
非运营商集客市场	8,761	9,418	657	7.5%
海外市场	225	223	-2	-0.7%
小计	32,315	33,022	707	2.2%
商品分销	4,322	4,255	-67	-1.6%
BPO合计	36,637	37,277	640	1.7%
ACO (应用、内容及其他服务)				
运营商市场	6,813	6,860	47	0.7%
非运营商集客市场	8,873	11,015	2,142	24.1%
海外市场	401	332	-69	-17.1%
合计	16,087	18,207	2,120	13.2%
总计	117,413	122,649	5,236	4.5%

智慧产品案例 (1/8)



智慧城市

- 中国通服是国内最早从事智慧城市发展研究的企业之一，拥有数字中国“咨询+EPC”综合解决方案服务能力，为智慧城市提供总体规划与顶层设计，协同业务咨询、系统设计、工程实施、项目管理等方面，提供一站式的智慧城市综合解决方案。
- 提供**20+智慧城市的产品与服务体系**，包括：城市综合感知平台、城市公共信息平台、智慧园区、智慧交通等智慧行业子产品，**並已向国内外100+座不同级别城市（地区）**提供优质智慧城市顶层咨询方案，以智慧城市规划与咨询为先导，切入智慧城市的实施建设。



数字广州

- 助力广州市政务服务数据管理局开展广州市“数字政府”改革建设，制定覆盖各区各部门的数字政府建设总体规划体系，包括实施方案、数据治理规划、项目管理体系，全方位实现数字化转型。
- 广州市实名注册用户超过300万，城市运行管理中枢“穗智管”实现一网统管，政务信息共享平台接入151个部门，汇集数据超过160亿条。目前，广州市“数字政府”改革建设成果已获广东省电子政务与新型智慧城市发展优秀案例。



数字合肥

- 以“顾问 + 雇员”服务模式，提供从顶层规划、项目建议书、可行性研究、初步设计、项目评估等咨询服务，并通过课题研究、技术支撑、赋能培训等形式，成为合肥市政府信息化建设全过程咨询智库。先后承接了合肥市“十四五”信息化发展规划、数字合肥发展规划、数字基础设施发展规划，并为客户提供项目咨询设计、咨询评估等服务项目。

云计算工程



千岛湖（阿里云）数据中心

- 项目总建筑面积2.8万平米，总市电引入容量为6路10,000kVA，为国内目前单体建筑面积和用电容量最大的数据中心之一。项目采用湖水制冷，深层湖水通过完全密闭的管道流经数据中心，帮助服务器降温，自然冷却后最终洁净地回到千岛湖。



长江上游区域大数据中心暨宜宾市大数据产业园（一期）项目

- 建筑面积总计约10万平米，可容纳超过1,000个机柜的数据中心机房以及配套动力中心共约1.1万平米，18层的大数据产业园办公用楼以及5层的电信枢纽中心共计约5.2万平米。
- 项目为园区办公楼、数据中心基础设施建设，主要内容包括数据中心机电设施建设、智能化和机电设施等内容；同时该项目也打造了大数据产业发展和智慧城市建设运营的综合平台。



川西大数据产业园

- 项目3个月竣工，创造了中国大数据中心建设新速度记录
- 总体规划面积5平方公里，总体容量210万台服务器，其中一期面积13,548平方米；该数据中心机房共两层，配有电气系统、气消系统、暖通系统、弱电系统和装修专业、工艺专业。



智慧园区



北京世园会

- 运用物联网、大数据、云计算、人工智能、AR/VR、GIS、BIM等先进信息技术，来感知、监测、分析、控制、整合园区各个关键环节的资源，形成跨平台多业务的智慧园区融合服务平台。
- 智慧园区的三大体系：园区管理支撑体系、园区服务支撑体系以及园区大数据支撑体系，更是助力中国通服成为了**国内唯一连续四届世园会项目建设商**。



深圳国际会展中心

- 中心一期总建筑面积达到160.5万平方米，相当于6个“鸟巢”，中心为世界第一大会展中心。中国通服通过智慧化系统（智慧场馆运营管理系统、智慧会展创新服务系统、平安会展运营指挥系统、三维地图平台、室内导航平台等），智能化系统(信息设施系统、公共安全系统、建筑设备管理系统、机房工程4大系统17个子系统)、AV音视频系统等，将会展中心打造成为国际一流的第四代智慧化展馆。



北京温榆河公园

- 北京温榆河公园作为国内首批、北京市首例5G+科技生态公园，智慧园区项目建设，将自然景观的游览打造成游客沉浸式体验，将依赖于人的服务转变为AI交互伴游，将依赖于人的管理升级为园区智能管理，通过5G技术赋能管理、服务和生态环境保护，着力打造国内5G+科技生态公园新典范，助力创新持续发展。



智能建筑



福州海西商务大厦

- 采取智慧“管理+运营+服务”模式，以CCS-iBMS平台为核心，集成物业管理、设备自控系统等共21个系统，实现资源共享、集中监控、智能联动。
- 该项目建设过程和质量获得福建省发改委、省重点办的高度认可，被评为2018年福建省重点项目目标责任考核优秀项目。



内蒙古电力生产调度中心

- 内蒙古电力生产调度指挥中心大楼属于内蒙古电力重点项目，建筑面积45,197m²。该项目按照“方案先行、样板引路”的建设原则，通过集成楼宇自控系统、建筑能效监管系统、智能照明系统等15个子系统，形成智能联动、综合管控的应用效果，提高管理效率，荣获中国建设工程“鲁班奖”（国家优质工程）。



智慧小镇



浙江湖州菱湖镇综合整治

- 平台通过物联网将水质水位监测、视频监控、气象监测、扬尘噪音等传感器接入小镇融合中台，经过数据中台处理后，展示当前美丽城镇建设情况、建设优劣势分析、55项短板建设项分析、落实目标建设美丽城镇，大大提升了小镇的信息化水平，助菱湖镇成功通过省美丽城镇首批示范点的验收。



浙江嘉兴王江泾智慧小镇

- 平台通过将智能NB-IoT井盖接入小镇平台，通过北斗卫星定位技术、全球移动通信技术、GIS地理信息处理技术、大数据采集和处理技术等先进技术手段完成地下管网管理的信息化、可视化、精细化和透明化管理。
- 平台展示智慧管网的井盖状态及实时统计数据，在共建共享后，实现了管网全过程的精细化、可追溯管理，在平台上可实时监控管线和井盖的状态变化，节省人力巡查的成本。



工业互联网

重庆工业大数据平台

- 完整的经济数据资产，数据全生命周期管控。汇聚全市工业大数据，涵盖工业经济、产业园区、中小企业与民营经济、金融创新、高质量发展等全方位经济数据，从不同层面透视经济现状、把握经济脉搏，科学指导和辅助决策新经济发展。
- 平台建立了“4+1”五大业务视图，实现了经济监测预警，从不同层面可视化分析经济走势，透视经济现状，服务运行调度，支撑科学决策。该项目获得多个当地有关政府机构领导莅临视察，获得一致好评。



上海工业互联网大数据云服务平台

- 云平台+应用服务:围绕工业大数据的采集分析，为企业提供服务于市场营销、产品生产、企业运营、产品后服务等环节的深度监控与分析功能，支撑企业紧抓市场需求、优化产品生产、提升产品质量等，符合工业企业的核心需求。
- 产品可覆盖工业企业的产品需求、产品生产制造以及产品后服务等产品全生命周期过程。产品与服务针对各类型工业企业具备一定的通用性。



智慧产品案例 (7/8)



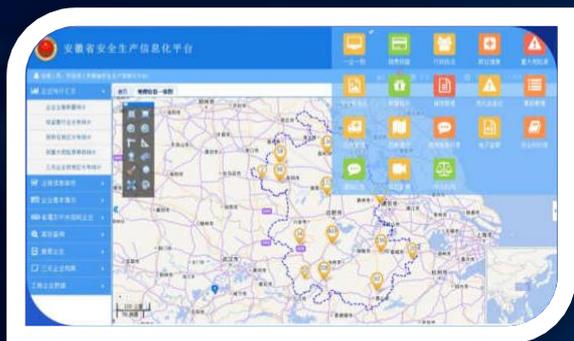
智慧应急

广东智慧应急综合应用平台



- 基于广东省数字政府的成果打造的综合应用集成平台，平台将全省各类应急管理相关的分散应用、服务、数据资源逐步整合到一套平台中，实现所有应用、服务、数据的统一入口统一访问，完成“全省\全市一盘棋”的目标，自上而下按照统一门户、服务总线、应用支撑和数据治理进行架构建设。项目建设完成后，省应急管理厅可以通过一个入口访问所有应急业务域系统，同时为省厅信息化系统提供统一的应用和数据支撑，避免重复建设，提高信息化建设效率。

安徽安全生产信息化平台



- 平台是全国第一个国家推广省级智慧应急平台，全国首个业务最全应用最广的省级平台，也是全国数据量最大、用户最多的省级平台。该平台涵盖“事前、事中、事后”全流程业务应用，实现了隐患排查、行政执法、应急管理18个业务系统；平台覆盖三级监管部门和企业用户，其中覆盖政府用户3,000+，移动终端用户1,000+，全省企业用户40000+；该平台已形成了海量的业务数据，处理企业隐患总数达200,000+，执法检查台账100,000+，业务数据2TB+，每日新增数约10,000条。

智慧产品案例 (8/8)



智慧高速



长（沙）益（阳）高速智能交通管控系统

- 汇聚多源数据，进行融合分析，实现路网信息可测、可见、可控，实时反映实施路段的视频图像、车流量、区间车速、分时流量变化以及周边相邻国省干线的拥堵指数和交通饱和度，将拥堵路段监控视频实时推送到监控大屏上，实现智能化分流疏堵，提升路段通行能力。



智慧机场



北京大兴国际机场

- 通过通信系统规划打造业务完善、架构合理、功能全面、技术先进、安全可靠的通信基础设施和网络。涉及通信网、广播电视、专用通信系统等15个细分专业。800M数字集群项目在机场区域内建设3个800M基站，覆盖场区集群通信。

广州白云国际机场



- 系统利用先进技术和设备，引导旅客自助完成安检，省去了人工验证环节，差异化安检通道开通后安检总耗时 < 10秒，过检效率提升23.1%，实现了全流程自助安检，优化了旅客过检体验，从而提升机场安检工作的质量和效率，提高旅客对机场服务体验的满意度。
- 航空物流平台和物流园区管理平台建设有生产作业、公共服务、园区管理、数据交互四大功能体系。包含了智能车辆调度、智能标签识别、智能仓库管理、智能预警系统、智能安保管理、一体化信息服务等特色功能。

本公司希望就以上的某些陈述的前瞻性提醒读者。上述前瞻性陈述会受到各种不受本公司控制的风险，不确定因素及假设等的影响。这些潜在的风险及不确定因素包括但不限于：宏观经济环境的变化、中国电信行业的增长情况、监管环境的变化及我们能否成功地执行我们的业务策略。此外，上述前瞻性表述反映本公司目前对未来事件的看法，但非对将来表现的保证。我们将不会更新这些前瞻性表述。基于各种因素，本公司实际业绩可能与前瞻性表述所述存在重大的差异。