第四节经营情况讨论与分析一、概述（一）公司业绩回顾报告期公司实现营业收入257,327.20万元，同比减少18.64%。公司实现归属于上市公司股东的净利润2,016.63万元，同比增加101.63%。收入减少的主要原因是由于受经济环境以及新冠疫情影响，部分经营活动受阻所致。主要的收入分业务来看，通信网络维护业务实现收入134,308.92万元，同比减少11.54%；信息智能传输业务实现收入77,670.11万元，同比减少24.39%；金融服务外包业务实现收入41,800.07万元，同比增加23.51%；其他收入3,548.11万元，同比减少87.27%。(二)公司愿景与规划作为国内领先的金融科技、通信及网络维护服务公司，主要业务是利用AI、大数据及云服务等能力赋能于金融与互联网行业。公司现任董事长吴鹰，“小灵通之父”，在信息技术产业拥有丰富的产业经验资源和经验。目前中嘉博创业务主要由创世漫道、长实通信和嘉华信息三家全资子公司经营。图表上市公司的主要业务资料来源：中嘉博创长远来看，公司主要发展是利用通讯、IT技术等元素为基础，赋能于互联网和金融等多个行业，连接创造多种应用场景。图表上市公司的业务资料来源：中嘉博创(三)各版块行业分析1、信息智能传输（企业短信行业）作为移动互联网工具服务提供商，跟随行业同步增长，根据工信部披露的数据，这一增长趋势在加速。网络登录和用户身份认证等安全相关服务不断渗透，大幅提升移动短信业务量。2020年，全国移动短信业务量比上年增长18.1%，增速较上年下降14.1个百分点；移动短信业务收入比上年增长2.4%，移动短信业务量收增速差从上年的33%下降至15.7%。图表工信部短信行业数据资料来源：工信部官网从收入规模体量来看，公司的企业短信业务在目前全国排名第一梯队，在行业地位一直保持相对稳定。价格的影响导致行业毛利率逐步下降，所以从各企业短信公司毛利率来看，正在逐步调整的过程，2020年毛利率情况：公司的信息智能传输（主要为企业短信业务）毛利率比去年同期下降。主要原因为上游供应商成本的上升。从行业目前的发展趋势来看，毛利率下行正在逐步触底反弹，下游客户的售价也在逐步提升。5G消息业务作为传统短信业务的升级，是公司5G时代的重要卡位点。2020年4月8日，三大运营商联合发布5G消息白皮书，拉开了5G应用的序幕，作为5G时代运营商发展的基础通信服务之一，未来5G消息有望成为每个终端、每个用户都可以使用普适电信服务。5G消息是中国三大运营商基于RCS技术新的业务布局。本公司一直在积极跟踪RCS技术和产品的行业变化，并基于RCS技术将产品应用到金融行业领域。公司于2018、2019年先后与新华人寿、太平洋保险集团等保险集团合作，推出基于RCS技术的保险分红报告，帮助保险公司实现分红报告通过RCS的方式推送给客户，为保险公司解决了纸质文本寄送的麻烦，为保险公司减省了快递寄送的成本，同时将短信的文本转换成多媒体的形式，更加方便客户去理解保险公司分红的相关信息。未来RCS技术和5G消息能否蓬勃发展，需要全产业链一起积极推动，也存在着的不确定性，但作为产业链的一个重要环节，上市公司已经做了准备，5G消息生态系统的完善将有助于公司相关业务的落地。2、金融服务外包业务公司子公司嘉华信息主要从事的金融业务流程外包（BPO）是指金融机构将部分业务流程或职能委托给专业服务商，由专业服务商为其提供相应的服务。金融业务流程外包帮助金融机构实现对辅助业务的有效控制，改善辅助业务对核心业务的支撑作用，有利于金融机构降低成本、优化产业、提升企业核心竞争力。目前的金融服务外包业务主要是嘉华信息在银行信用审核、账单和交易分期、现金分期以及还款及催收等环节提供全流程的金融外包服务。图表嘉华的业务模式资料来源：中嘉博创2019年公司的金融服务外包的场景运营业务发展迅速，收入和利润水平都创出历史新高。2020年金融服务外包仍是公司发展的重点，同时业务也将从场景运营向金融AI拓展，不断提高公司的毛利率水平。但由于受疫情影响，金融服务外包原有项目推迟复工时间，陆续从3月起才开始逐步复工，中间又由于疫情反复的问题导致间歇性停工，特别是在武汉、北京、沈阳都建有大型职场，上述地区都是疫情反复区域，故整个上半年都未真正达到正常运营的状态，导致实际收入总体较预计减少。同时因疫情无法复工导致人员不稳定，但此部分坐席的人员成本及固定成本仍需正常支付，故造成项目毛利率下降。新增业务也受疫情影响：新增业务因为疫情影响整体较计划推迟，盈利能力较预测有较大偏差，如部分银行客服沈阳职场，受疫情影响4月份才初步完成职场建设，相关职场建设、人员招聘、培训费用已提前发生，但受疫情影响，银行方面无法进行职场验收，导致合同签订延期至6月份，整个项目进度延迟了半年左右。3、网络维护业务长实通信科技有限公司专注于通信网络优化、通信设备及通信线路维护、施工，致力于在全国范围内为通信运营商、设备制造商、专用通信网及社会公众客户提供各种通信运营服务，同时兼顾计算机系统集成、计算机系统信息安全服务等业务，是一家通过自主研发、引进吸收通信技术等方式不断创新、不断提供高技术服务的综合型企业。图表长实通信业务介绍资料来源：中嘉博创通信网络维护业务主要是由长实通信对通信运营商所拥有的网络资源实行运行管理、故障维修及日常维护等全方位的专业技术服务，保障网络正常运行，提高通信网络质量安全和运行效率。维护服务的内容包括基站、线路、宽带接入、数据中心建设等的运行管理和维护保障。通信网络技术服务产业：跟随运营商的资本投入，螺旋式上升。通信服务市场由传统服务商、设备厂商和第三方通信服务商组成。通信网络的建设与维护最早由运营商自行承担，不存在市场竞争。随着通信网络技术的不断升级、网络规模增大以及通信运营商对服务重视程度的提高，从事通信网络建设与维护的专业服务商不断涌现。图表通信技术服务产业链资料来源：中嘉博创由于运营商政策的调整，行业竞争的影响，这两年该项业务毛利率有所下降。我们认为毛利率的下降趋势基本触底，未来随着5G建设到来将会逐步恢复。除了传统的运营商基站网络维护，公司也在向产业链延伸，开展新的业务。4、算力出口业务公司在2018年就从事参与了区块链的专业机房建设和维护；看好区块链设备作为区块链网络的重要基础设施部分，围绕着区块链生态，公司全资子公司长实通信作为服务提供商，在通信网络领域有丰富的建设和维护经验，积极应用于区块链领域。区块链目前影响力最大、用途最广泛的应用是数字货币，数字货币的全产业链底层基础是数据运算服务，数据运算服务则是整个网络和区块链行业的基础设施之一，决定了行业的治理规则，维护了整个区块链网络的运行。从产业链的环节来看，呈现出明显的“微笑曲线”特征。产业链两头技术和门槛相对较高，产业格局相对较好，从而产业的价值量也最高。中间的业务相对属于人力密集或者资源密集型行业，进入门槛低，相对价值量也低。公司过去几年通过区块链的专业机房建设和维护对行业做了深入的调研研究，也积极从产业链低价值链业务向高价值链业务延伸，公司试水离岸运算服务正是产业链的延伸的表现。图表数字货币的全产业链区块链作为“新基建”非常重要的一部分。如果将国内的运算能力全部进行出口，随着全球占有率的提升，可以为国家创造大量外汇。将四川的弃电、新疆的窝电通过运算服务的形式进行出口进行出口，赚取的外汇，将有效拉动国内的基础建设能力，符合目前新基建相关政策导向，符合四川、新疆地区的产业发展政策。2020年公司在这块业务开始尝试布局，2021年公司将继续加大投入，在国家相关部委的支持下，运算服务出口业务会发展更为快速，未来有望落地更多的省份，贡献更多的外汇收入。二、主营业务分析1、概述是否与经营情况讨论与分析中的概述披露相同√是□否参见“经营情况讨论与分析”中的“一、概述”相关内容。2、收入与成本（1）营业收入构成公司主营业务包括信息智能传输、通信网络维护、金融服务外包，信息智能传输及金融服务外包业务不受地域限制。单位：元2020年2019年同比增减金额占营业收入比重金额占营业收入比重营业收入合计2,573,272,009.25100%3,162,631,426.91100%-18.64%分行业1、通信网络维护1,343,089,173.8552.19%1,518,239,973.0748.01%-11.54%2、信息智能传输776,701,084.7030.18%1,027,182,091.1832.48%-24.39%3、金融服务外包418,000,666.7616.24%338,446,523.8110.70%23.51%4、软件开发及应用20,114,455.550.78%34,294,833.911.08%-41.35%5、其他15,366,628.390.61%244,468,004.947.73%-93.71%分产品（不适用）分地区（不适用，信息智能传输及金融服务外包业务不受地域限制）（2）占公司营业收入或营业利润10%以上的行业、产品或地区情况√适用□不适用营业收入营业成本毛利率营业收入比上年同期增减营业成本比上年同期增减毛利率比上年同期增减分行业1、通信网络维护1,343,089,173.851,189,224,035.3111.46%-11.54%-13.92%2.45%2、信息智能传输776,701,084.70676,203,802.1512.94%-24.39%-17.93%-6.84%3、金融服务外包418,000,666.76338,329,210.7019.06%23.51%39.74%-9.40%分产品(不适用）分地区(不适用，信息智能传输及金融服务外包业务不受地域限制）公司主营业务数据统计口径在报告期发生调整的情况下，公司最近1年按报告期末口径调整后的主营业务数据□适用√不适用（3）公司实物销售收入是否大于劳务收入□是√否（4）公司已签订的重大销售合同截至本报告期的履行情况√适用□不适用全资子公司长实通信中标后签订的较大销售合同见下表：1、合同订立双方名称甲方：中国移动通信集团广东有限公司；乙方：长实通信合同名称中国移动通信集团广东有限公司2017-2019年网络综合代维服务采购(简称“综合代维一”)合同执行期限2017年6月1日-2020年3月31日预计金额上限323,808,100.00元2、合同订立双方名称甲方：中国移动通信集团四川有限公司；乙方：长实通信合同名称中国移动四川公司2019年至2021年网络综合代维服务集中采购框架协议(简称“综合代维二”)合同执行期限2019年4月1日-2021年3月31日预计金额上限292,301,596.85元3、合同订立双方名称甲方：中国移动通信集团云南有限公司；乙方：长实通信合同名称中国移动云南公司2019年至2021年网络综合代维服务框架协议(广东长实)(简称“综合代维三”)合同执行期限2019年3月1日-2021年3月31日预计金额上限419,498,900.96元4、合同订立双方名称甲方：中国移动通信集团广东有限公司；乙方：长实通信合同名称中国移动广东公司2020年至2022年一级集采网络综合代维服务（广东）框架合同（份额6-广东长实(简称“综合代维四”)合同执行期限2020年6月1日-2023年3月31日预计金额上限223,170,558.05元5、合同订立双方名称甲方：中国移动通信集团上海有限公司；乙方：长实通信合同名称中国移动上海有限公司2020-2022年网络综合代维服务采购框架协议(简称“综合代维五”)合同执行期限2020年6月1日-2023年3月31日预计金额上限245,478,064.59元6、合同订立双方名称甲方：中国移动通信集团江西有限公司；乙方：长实通信合同名称江西移动2020-2022年网络综合代维服务框架协议(简称“综合代维六”)合同执行期限2020年6月1日-2023年3月31日预计金额上限360,591,912.00元）报告期内上述未完工合同项目情况(金额单位：万元)项目金额(预估)累计确认收入未完工部分金额项目名称项目金额(预估)工期(月)完成百分比本期确认收入累计确认收入回款情况应收账款余额综合代维一32,38034114.81%4,18237,1767,92396综合代维二29,2302452.96%9,81515,47910,7852,830综合代维三41,9492544.20%11,19418,54210,6293,995综合代维四22,3173411.50%2,5672,5677891227综合代维五24,547348.84%2,1712,1719751,326综合代维六36,0593413.40%4,8324,8322,6792,443合计186,482------34,76180,76733,78011,917注：上表中项目金额(预估)是按照合同到期的预估金额列示。（5）营业成本构成行业分类项目2020年2019年同比增减金额(元)占营业成本比重金额(元)占营业成本比重信息智能传输采购成本676,203,802.1526.82%823,984,718.6127.34%-0.52%通信网络维护原材料(含油费)19,918,554.740.79%24,920,777.020.83%-0.04%劳务采购918,650,048.5336.43%905,624,142.0630.05%6.38%直接人工114,008,097.504.52%282,044,113.779.36%-4.84%资产折旧14,882,777.910.59%16,410,045.800.54%0.05%车辆租赁及维修费用95,942,599.493.80%114,390,726.863.80%0.00%其他费用25,821,957.141.02%38,087,614.341.28%-0.26%金融服务外包（BPO）人工费用288,691,835.0711.45%205,437,167.906.82%4.63%房租及物业30,323,627.871.20%22,810,260.660.76%0.44%折旧及摊销13,252,730.720.53%7,239,332.170.24%0.29%办公费用6,061,017.040.24%6,627,891.450.22%0.02%（6）报告期内合并范围是否发生变动√是□否2020年度，公司通过新设的方式纳入合并范围公司5家，具体情况如下：2020年6月17日，子公司嘉华信息出资设立天津嘉华丽景信息技术有限公司，注册资本500万元人民币，法定代表人张凯，持股比例100%；2020年7月24日，子公司嘉华信息出资设立海南嘉华海科信息技术有限公司，注册资本1000万元人民币，法定代表人张凯，持股比例100%；2020年10月9日，子公司长实通信出资设立海南长实云谷科技有限公司，注册资本1000万元人民币，法定代表人王建民，公司持股比例100%；2020年10月15日，公司与贵州柯雅通信技术有限责任公司共同出资设立海南博创云天科技有限公司，注册资本100万元人民币，法定代表人王建民。公司出资70.00万元，持股比例70%；2020年11月18日，子公司嘉华信息出资设立江苏嘉华嘉通信息技术有限公司，注册资本1000万元人民币，法定代表人张凯，持股比例100%。具体参见本报告第十二节财务报告附注“七、合并范围的变更”及“八、在其他主体中的权益”相关内容。（7）公司报告期内业务、产品或服务发生重大变化或调整有关情况□适用√不适用（8）主要销售客户和主要供应商情况公司主要销售客户情况前五名客户合计销售金额（元）649,558,780.52前五名客户合计销售金额占年度销售总额比例（%）25.24前五名客户销售额中关联方销售额占年度销售总额比例--公司前5大客户(不存在同一实际控制人控制的客户)资料序号客户名称销售额（元）占年度销售总额比例（%）1客户1234,379,776.389.112客户2112,368,944.024.373客户3109,520,001.344.264客户498,596,557.143.835客户594,693,501.643.68合计--649,558,780.5225.24主要客户其他情况说明√适用□不适用前五名客户与公司不存在关联关系，公司董事、监事、高级管理人员、核心技术人员、持股5%以上股东、实际控制人和其他关联方在主要客户中未直接或者间接拥有权益等。前五客户因商业机密等因素，用数字代替客户名称。公司主要供应商情况(不存在同一实际控制人控制的供应商)前五名供应商合计采购金额(元)466,308,897.76前五名供应商合计采购金额占年度采购总额比例(%)20.89前五名供应商采购额中关联方采购额占年度采购总额比例(%)--公司前5名供应商(不存在同一实际控制人控制的供应商)资料序号供应商名称采购额（元）占年度采购总额比例（%）1供应商1155,045,625.706.942供应商295,332,231.974.273供应商376,774,202.383.444供应商471,211,505.773.195供应商567,945,331.943.04合计--466,308,897.7620.89主要供应商其他情况说明√适用□不适用前五名供应商与公司不存在关联关系，公司董事、监事、高级管理人员、核心技术人员、持股5%以上股东、实际控制人和其他关联方在主要供应商中未直接或者间接拥有权益等。3、费用单位：元2020年2019年同比增减（%）重大变动说明销售费用26,751,539.2728,995,362.40-7.74同比减少224.38万元，主要是投标费用、办公及服务费减少，工资及相关费用增加所致。管理费用116,856,956.15135,040,411.29-13.47同比减少1,818.35万元，主要是工资及相关费用、折旧和摊销费用、专业服务费、办公和其他费减少所致。研发费用79,568,248.2689,034,352.41-10.63同比减少946.61万元，主要是工资及相关费用、折旧减少所致。财务费用60,415,042.0448,399,804.0624.82同比增加1,201.52万元，因利息增加所致。4、研发投入公司本年度进行研发项目的目的、项目进展和拟达到的目标及预计对公司未来发展影响的说明见下表：序号项目名称研发目的项目进展和拟达到的目标预计对公司未来发展的影响(1)漫道资源管理平台v1.0由于之前公司对于信道网关、信道资源、序列号等的分配和管理工作上存在问题，操作管理过程复杂，流程繁琐，给客户正常使用系统带来了一定的隐患，因此研发本系统，便于合同执行管理部门、运营部门、技术等部门使用，可快速精准的配置、管理公司的通道、网关、序列号资源，解决之前遇到的问题，保证客户对平台的正常使用。已研发完成v1.0版本，并已正式上线，实现的主要功能有：1.网关配置/启用、2.网关特殊日志查询、3.网关逻辑中心配置、4.经营平台配置、5.资源管理优化等。公司一直以来，在资源管理上有很大的需求，通道部门、合同执行管理部门、技术部门等都需要对通道资源、网关、序列号进行查询、统计、管理配置，该系统的正式上线解决了之前资源分配不均，资源错误配置，申请配置资源流程缓慢，过程繁琐等问题，可一举解决各部门对通道网关资源，以及序列号资源的分配和使用需求，进一步为公司未来的业务发展提供有力的技术支撑。(2)漫道安信平台v3.0在安信平台v2.0的基础上，研发升级了安信平台v3.0版本，重新搭建了系统架构，使系统性能进一步得到提升，并且更新了大部分功能，更贴近客户需求，操作更加简便，使用界面更加清晰美观。目前正在研发，预计2020年第一季度内完成安信平台v3.0版本，新版平台功能更加完善，新增功能包括：5G消息发送、语音发送、公司内部通讯录配置功能等，更新调整的功能包括：个人通讯录配置、数据报表更新、数据报表导出、黑名单模块、关键字模块、信道配置管理等系统整体架构调整等，达到了业内较高水准。目前安信平台已经取得了国家版权局软件著作权，版权号：2018SR025826安信平台是公司主推的对外综合消息发送服务平台，此项目已经为公司带来了可观的收入，并且公司持续投入，更新完善系统，计划即将开发完成的安信平台v3.0版本会集短信、语音、5G消息等多种消息发送服务为一体，配合已经成套的发送记录查询、报表统计、用户管理、机构管理、角色管理、黑/白名单配置、关键字管理等功能，成为公司主推的第一主打产品，为客户提供更优质的服务，为公司带来更大的收益。(3)漫道科技监控及自动拨测系统v1.3在原有v1.2版本基础上，完已经推出v1.3版本，并且v1.3版漫道科技监控及自动拨测成了系统的升级，能够根据用户需求提供多种类型的网络通过测试正式上线使用，质量监控，获取用户的使用体新版本主要是补充完善了系统已正式上线使用，新版本系统验，并能及时进行告警和发送分析报告，还可以对漫道自身各类接口进行有效的拨测和监控，从而在系统的可用性和自动拨测系统，新增功能包括：WebServcie接口自动拨测监控、CMPP接口自动拨测监控、SMGP接口自大大提高了对平台各主要接口的自动监控、拨测、预警等功能，方便技术和运维及时发现问题、处理问题，保证系统能安全稳定的为客稳定性上给各类用户提供了动拨测监控、SGIP接口自户提供服务，进一步提升客户满意更加及时有效的参考和依据，动拨测监控、Https接口自度，为公司带来收益。也能够给系统研发、运营维护动拨测监控等功能。人员一些合理的建议。(4)漫道智能分因之前公司对于自身业务情已在v1.0版本基础上升级公司一直以来，在数据分析上有很到v1.1版，并已上线，实大的需求，各业务部门、通道部门、况以及客户的相关统计数据现的主要功能有：1.完善管理部门、技术部门等都需要详细在数据分析和统计上没有统了趋势分析功能，分不同的业务分析数据，该系统的正式上一的查询平台，为了便于公司时间段和用户进行分析、线解决了之前数据统计量不足、获析平台v1.1对各种流量数据做出全面、合2.完善了运营商分析功取及统计数据困难等问题，一举解理的统计和分析，研发了本系能，细致到对不同地市的决各部门的数据统计分析需求，本统，本次对系统做了更新优运营商分析。3.完善了序次更新完善了各方面的功能，可进化。列号分析功能，实现了序一步为公司未来的业务发展提供列号真实计费。有力的技术支撑。（5）5G智能网关及非5G设备接入端口的研发研发5G网关设备，实现5G终端设备以及安装有接入端口的非5G终端设备的智能控制。研发中，正在申请实用新为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。型专利，专利名称:5G智能物联网网关产品，专利号：2021202989305。项目开发完成后，依据市场情况，能形成具备一定市场竞争力的产品，同时企业可切入5G终端网络的建设及维护，丰富企业业务类型。（6）5G智能安全头盔的研发基于5G技术的智能安全头盔研究，设计具有语音采集功能、视频图像采集功能、数据的传输功能、蓝牙传输功能及智能告警功能等，应用于工业生产领域，特别是高危种行业。研发中，正在申请实用新型专利，专利名称:一种基于通信技术的安全头盔，专利号：2020226729983。项目研发成，能够应用于通信网络日常维护工作中，达到提高团队的工作效率及降低作业风险的目的。提高工作效率，降低员工作业风险。（7）基于通信网络设备及设施的防护设备的开发针对设备在外界所面临的复杂自然环境，开发一套防水、防尘性强的防护设备，降低通信网络故障率，进而降低由于通信故障而导致的国民经济损失。研发完成，获得两项使用减少通信网络设备故障发生，降低维护成本。新型专利，分别是（1）POE交换机，专利号：2019217534199；（2）光缆接头设备，专利号：2019217534911，能够应用于通信网络日常维护工作中,降低由于自然环境下设备及设施的受损概率，从而减少设备故障发生，降低维护成本。（8）5G数字化室内覆盖系统的研发扩大5G室内数字化产品生态范围，不同产品形态对应不同室内场景，形成差异化部署。研发完成，相关软件著作为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。权正在筹备申请。5G数字化室内覆盖系统提升企业在5G领域的技术实力，为企业切入5G终端网络的建设及维护提供产品和技术服务，丰富企业业务类型。（9）5G基站室分天线管理系统的开发管理5G基站室分天线，兼容蓝牙beacon设备的定位信息查询。研发中，相关软件著作权为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。正在筹备申请。实现5G基站及室分天线的管理，针对能够不同的应用场景定制不同的场景平面地图，记录每个基站、网关、室分天线的定位，状态等信息，实现可视化运维。能够兼容蓝牙beacon设备的定位信息查询，动态跟踪等，能够满足不同场景的应用需求。（10）通信网络维护及物联网应用的大数据分析系统的研发通过大数据采集、分析，了解通信网络故障及维护要求，了解用户需求，为公司决策提供科学依据。研发中，通信网络维护及物联网应用的大数据分析系统开发完成后，将通过采集、整合和过滤处理，保存在物联网数据分析库中，通过大数据分析软件进行呈现，可以是各种曲线，矩形图，仪表盘之类的统计图。能够更加直观的了解通信网络故障及维护要求，了解用户需求，为公司决策提供科学依据。为公司决策提供科学依据,降低企业运营成本。（11）楼宇智能自控系统的开发在保证建筑内环境的舒适和安全的前提下，提高设备使用效率，增大节能效果和减低使用成本。研发中，楼宇智能自控系为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。统开发完成后，将建筑物内的空调、通风、变配电、照明、给排水、热源与热交换、冷冻与冷却以及电梯和自动扶梯系统，以集中监控、控制和管理为目的而构成的综合系统。（12）基于数据集团可以实现对各分/子公研发完成，已申请软件着满足内部管理及辅助决策、财务内控与监管的多方面深层次要求。作权《基于数据挖掘技术的决策支持系统V1.0》，版权号：2020SR1219858。司、各个业务板块的集团财务能够建立全集团数据中管控实时数据监控、实时财务心，实现对数据集中处理，挖掘技术的决策支持系统的分析，随时掌控财务状况、经营成果，为财务决策提供及时、准确、综合的信息。满足为决策分析提供及时、全面、准确的数据基础，通过信息收集与决策模型，提开发内部管理及辅助决策、财务内高投融资的决策分析能力，控与监管的多方面深层次要动态监控集团公司资金的求。运作，形成资金池，进行资金的有效调剂，发挥资金效益的最大化；降低资金使用成本和融资成本。（13）机器人服务工单管理系统的开发通过机器人服务工单，把客户研发中，机器人服务工单系统开发完成后，能够采集客户，客服，维护人员三方信息。形成完整的一整套工单回馈系统。提高工作效率，形成数据资源，为公司决策提供科学依据。保修，工单派送，维护人员检修回馈，用户评价一整套的服务流程形成大数据，提升通信网络技术服务效率，加强人员管理能力，为公司决策提供科学依据。（14）区块链算力监测系统的开发实时监控环境温度数据，以及机器的算力数据。研发中，区块链算力监测为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。系统开发完成后，能够实现环境温度监控，机器算力数据监控，机器实用年限以及维修报告等数据分析系统。（15）蓄电池智能管理系统的开发实现延长蓄电池寿命，保证蓄电池系统供电的稳定性。研发完成，相关软件著作管理企业使用的蓄电池，延长延长蓄电池寿命，降低企业运营成本。权正在筹备申请。蓄电池智能管理系统能够合理的管理蓄电池，解决过充电，过放电，温度补偿不合格，浮充电压偏离合适的电压，长期空置等问题，延长蓄电池寿命，保证蓄电池系统供电的稳定性。（16）发电机环保降噪模块的开发掌握发电机抗性消声器的开发原理，能够减少噪声污染，加强对发电机工作环境范围内的人员保护。使发电机满载工况下，噪声低于60dB。研发中，发电机环保降噪模块的开发完成，加强对发电机工作环境范围内的人员保护。使发电机满载工况下，噪声低于60dB，降低噪声污染。为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。（17）发电机节能调速模块的开发提高发电机组的工作效率，节省燃油。研发中，正在申请实用新为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。型专利，专利名称:一种采集汽油发电机组数据的供油装置，专利号：2020222944196。发电机节能调速模块的开发完成，将比普通的节油30%。排放提高40%。燃油燃烧使用率比以前提高15%。故障率比以前降低30%。功率比以前提高10%。（18）通信基站预警分析系统的开发进一步降低基站退服导致的通信网络故障，提高网络服务质量研发完成，相关软件著作提升企业通信网络技术服务水平，降低故障率。权正在筹备申请。通信基站预警分析系统,基于通信网络集中监控数据资源和数据挖掘算法形成故障事前预警，将网络监控数据资源（网络告警消息数据、网络性能指标数值）转化为网络运维数据价值，进而形成智能网络运维新模式（19）基于SDH的网络性能优化系统的开发满足优化现有传输网络的需要，以及适应业务网络发展的需要。提高了网络的安全性和系统的维护效率，降低维护成本，并予以实施，使得管理起来也更加方便。研发完成，掌握基于SDH提升企业通信网络技术服务水平，降低故障率。的网络性能优化系统技术，即通过对通信网络核心层承担两局间电路和调度电路、网络结构、光缆线路所进行的优化，实现SDH自愈网，网络能在非常短的时间（50ms）内从失效故障中自动恢复业务。（20）通信基站智能新风系统的开发通信基站智能新风系统能够有效地减少或调节空调的运行时间，从而达到节电的目的。研发中，通信基站智能新为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。风系统，能够基于外界与机房内部的温度差，通过风机引入温度低的外界空气，与机房内部设备发出的热空气进行热量置换，同时将交换后的室外热空气排出，与空调系统形成互补。（21）多旋翼无能够满足多旋翼无人机装载研发中，多旋翼无人机装提升企业通信网络技术服务水平，载支架能够配合无人机实人机装载的要求。在应用于防汛抢险及现用为开展高空侦察及监支架的研通信代维等领域具有人工不控、空中抛投救生物质、降低员工作业风险。发可替代的作用。空中喊话、三维倾斜摄影等工作。（22）通信仪器设备节能装置的开发根据不同时间段用户实用量，实时调控设备的运行量，通过定时器，无线开关，传感器等设备关停部分设备，达到节能减排效果。研发完成，相关软件著作权正在筹备申请。通信仪器设备节能装置根据不同时间段用户实用量，实时调控设备的运行量，通过节约能源，降低企业运营成本。定时器，无线开关，传感器等设备关停部分设备，达到节能减排效果。（23）网络维护工具车油机装卸装置的开发设计简易的油机装卸装置，减少装卸油机浪费的时间，减少人员损伤研发中，网络维护工具车油机装卸装置通过低廉的改装成本，实现油机装卸装置，提高油机装卸效率，降低员工作业风险。提升企业通信网络技术服务水平，降低员工作业风险。（24）PON网络资源核查仪的研发PON网络资源核查仪满足小型，低功耗，低成本的市场需求，保障GPON网络的稳定运营。研发中，正在申请实用新为企业新业务扩充做原始积累，丰富企业的业务类型和收入来源。型专利，专利名称:一种PON网络资源核查电路及其设备，专利号：2020223029503。PON网络资源核查仪开发完成，既能充当GPONOLT的功能，又能够读取GPONONU的认证码，而且满足小型，低功耗，低成本的市场需求。（25）录牛在线面签系统V2.0（双录平台）根据银监会及保监会的政策使用AI技术提供智能机器人双录功能，人机自助双录。理客户自助完成整个销售过程中的双录，实现便捷高效地录音录像操作，节省人力，并对对整个销售过程留痕及文件存档。产品已开始出售，增加公司软件开发及应用业务收入要求，销售人员在销售产品时整个销售过程要进行‘双录’行为，记录整个销售过程包括必要的风险揭示、风险测评等，以实现事后重要信息查询，与问题责任界定。在线面签系统即为金融机构、理财师提供符合监管要求的管理平台，通过信息化系统，约束和规范销售过程，并对销售工作提供帮助，能更好的为客户提供服务，通过产品销售过程视频见证，避免可能发生的合同纠纷。（26）智能外呼平台V2.0（智能外呼系统）面向银行、保险行业提供的智能外呼平台，将AI技术应用至传统呼叫中心，替代企业原有的大量人工客服工作量，解决企业传统呼叫中心大量人力物力财力的投入的痛点。根据客户定制化需求开发产品已开始出售，增加公司软件开发及应用业务收入迭代抽象版本，将客户机器人外呼业务通用化，标注化。并为企业构建统一智能知识库、结合自身业务运用智能外呼平台实现智能机器人辅助外呼，提高人工产能、降低企业人力投入、提高外呼效率。（27）短信链接运营服务平台满足客户需求，为客户降低纸质分红报告的邮寄成本，给中天嘉华带来软件收益。已经研发完成上线，为客研发新版本，扩展短信业务场景，增加更多的短信发送量。户每年节约1000多万的邮寄费用成本，提高的客户满意度。当前在研发新版本，通过该版本可以为客户通过发送链接短信打开小程序，并统计点击率（28）短信引擎平台二期满足客户需求，内部运营需要，完善短信平台功能已经研发完成上线，各监提升短信发送性能与灵活处理机制，适应公司转型及发展控功能运转正常，目前改造升级UI及技术架构，解决老版本的技术老陈、架构不适应问题。（29）短信平台使其能够平滑过渡到现有短已经研发完成。产品能够为现有客户进行升级，增（集群版）信平台，包含原功能迁移和基提升客户短信平台的处理加市场竞争力，增加公司软件开发需求功能项于集群版的监控优化。能力，承载更多短信发送及应用业务收入目任务，提升公司利润。完善监控告警、短信状态查询、对账统计等功能，减轻运维人员工作负担。升级短信平台全面发送性能，适应日益增长的业务量，降低平台整体对硬件环境、对运维的各方面要求和掣肘。（30）UManager运营管理平台v2.0提升公司自动化运营能力，加已经部分研发完成，并上线生产。供应商侧的成本及结算功能研发完成，目前处于测试阶段。能快速提供出账，提升结账速度，并且减少人为错误造成的损失，降低公司运营风险。强出账速度和准确度，释放重复性人为工作量；严控中小预付费客户的短信发送量，避免超量发送短信；对短信内容做控制，必须发送符合模板的短信内容。不允许发验证码以外的内容。（31）统一通信平台适应金融企业客户需求，将不已经研发完成并成功上在金融企业客户端产品升级，带来一部分收入，与通信场景深度绑定，增加运营机会；拓展新的客户。同的通信方式进行整合，实现用户联络方式统一、业务协同及整合，沟通可视化管理；帮助公司深挖金融行业场景，实线，目前正在中国太平、中国人寿等大型企业中运行，还有部分金融客户正在商谈软件价格，准备实现深度运营价值。施。公司研发投入情况2020年2019年变动比例研发人员数量（人）582850-31.53%研发人员数量占比12.62%14.63%-2.01%研发投入金额（元）79,568,248.2689,579,005-11.18%研发投入占营业收入比例3.09%2.83%0.26%研发投入资本化的金额（元）------资本化研发投入占研发投入的比例------研发投入总额占营业收入的比重较上年发生显着变化的原因□适用√不适用研发投入资本化率大幅变动的原因及其合理性说明□适用√不适用5、现金流单位：元项目2020年2019年同比增减变动相关数据同比发生重大变动的主要影响因素说明经营活动现金流入小计2,871,302,494.173,619,946,158.48-20.68%同比减少74,864.37万元，主要是受疫情影响收入下降。经营活动现金流出小计2,633,828,273.803,205,134,692.38-17.82%同比减少57,130.64万元，主要是受疫情影响采购下降。经营活动产生的现金流量净额237,474,220.37414,811,466.10-42.75%同比减少17,733.72万元，主要是受疫情影响，收入及回款均有所下降。投资活动现金流入小计217,425,346.62443,562.4848,917.98%同比增加21,698.18万元，主要是结构性存款到期赎回。投资活动现金流出小计306,522,833.7636,527,316.59739.16%同比增加26,999.55万元，主要是结构性存款21,400万元，支付股权转让款6,000万元。投资活动产生的现金流量净额-89,097,487.14-36,083,754.11-146.92%同比多支出5,301.37万元，主要是支付股权转让款影响。筹资活动现金流入小计271,887,190.23364,966,234.50-25.50%同比减少9,307.90万元，主要是取得贷款减少。筹资活动现金流出小计518,189,791.89616,454,938.54-15.94%同比减少9,826.51万元，主要是公司无现金分红。筹资活动产生的现金流量净额-246,302,601.66-251,488,704.042.06%同比增加518.61万元,主要是公司无现金分红。现金及现金等价物净增加额-97,925,868.43127,238,999.62-176.96%同比减少22,516.49万元，是上述因素综合影响。报告期内公司经营活动产生的现金净流量与本年度净利润存在重大差异的原因说明√适用□不适用报告期内公司经营活动产生的现金净流量23,747.42万与本年度净利润2,016.63万元差异为21,730.79万元，差异的原因是计提摊销费用、应收减少和应付增加。三、非主营业务分析√适用□不适用金额(元)占利润总额比例形成原因说明是否具有可持续性其他收益17,022,322.1546.65%增值税加计抵扣、稳岗补贴否投资收益2,631,671.247.21%结构性存款利息收入否信用减值损失-35,835,220.28-98.22%计提应收款项坏账准备否营业外收入4,391,317.8812.04%与日常活动无关的政府补助否营业外支出3,339,652.659.15%非流动资产报废损失等否注：政府补助主要是税收返还299.40万元和企业奖励112.20万元。四、资产及负债状况分析1、资产构成重大变动情况公司2020年起首次执行新收入准则或新租赁准则且调整执行当年年初财务报表相关项目适用单位：元2020年末2020年初比重增减（%）金额占总资产比例（%）金额占总资产比例（%）重大变动说明货币资金725,835,094.1419.52830,135,951.1521.26-1.74疫情影响经营活动现金流减少应收账款841,879,489.4322.64889,919,464.8222.80-0.16无重大变动其他应收款39,934,056.251.0766,354,682.021.70-0.63无重大变动存货29,362,015.550.7931,661,793.290.81-0.02无重大变动固定资产88,435,494.052.3898,876,641.822.53-0.15无重大变动商誉1,769,317,486.3247.571,769,317,486.3245.322.25总资产规模减少短期借款205,992,733.405.54301,730,212.167.73-2.19银行贷款减少应付账款498,977,710.7613.42477,536,218.5712.231.19劳务及工程物资采购款增加总资产3,719,191,281.79100.003,903,774,265.37100.00----2、以公允价值计量的资产和负债□适用√不适用3、截至报告期末的资产权利受限情况项目期末账面价值受限原因货币资金18,464,528.25保证金应收账款10,216,170.58质押贷款长期股权投资1,480,000,000.00质押贷款合计1,508,680,698.83——五、投资状况1、总体情况√适用□不适用报告期投资额(元)上年同期投资额(元)变动幅度(%)275,000275,000--2、报告期内获取的重大的股权投资情况□适用√不适用3、报告期内正在进行的重大的非股权投资情况□适用√不适用4、金融资产投资（1）证券投资情况□适用√不适用公司报告期不存在证券投资。（2）衍生品投资情况□适用√不适用公司报告期不存在衍生品投资。5、募集资金使用情况□适用√不适用公司报告期无募集资金使用情况。六、重大资产和股权出售1、出售重大资产情况□适用√不适用公司报告期未出售重大资产。2、出售重大股权情况□适用√不适用七、主要控股参股公司分析√适用□不适用主要子公司及对公司净利润影响达10%以上的参股公司情况单位：万元公司名称公司类型主要业务注册资本总资产净资产营业收入营业利润净利润北京创世漫道科技有限公司子公司信息智能传输15,000.0054,311.1539,939.8838,103.51-774.47-536.03广东长实通信科技有限公司子公司通信网络维护10,000.00103,462.0927,920.95134,385.203,157.852,443.42北京中天嘉华信息技术有限公司子公司信息智能传输、金融服务5,000.0060,491.3153,450.8185,855.559,448.698,325.46注：上表中净利润为子公司合并口径数。报告期内取得和处置子公司的情况√适用□不适用公司名称报告期内取得和处置子公司方式对整体生产经营和业绩的影响海南博创云天科技有限公司新设成立报告期归属于母公司的净利润为61.75万元。海南长实云谷科技有限公司新设成立尚未开展业务产生收益。天津嘉华丽景信息技术有限公司新设成立报告期归属于母公司的净利润为-12.82万元海南嘉华海科信息技术有限公司新设成立未开展业务，未产生收益。江苏嘉华嘉通信息技术有限公司新设成立未开展业务，未产生收益。主要控股参股公司情况说明1、本报告期，创世漫道受疫情的影响，新老客户的开发维护、新合同订单的签订等部分经营活动受阻受限，以及部分现有或目标中小客户经营暂时性停止，导致创世漫道2020年业务量和收入规模出现下滑，实现营收同比降幅51.21%；营业成本同比下降52.66%；销售费用同比降幅12.23%、管理费用同比降幅17.54%、信用减值损失同比降幅64.98%，因成本、费用、信用减值损失下降，创世漫道同比减亏58.98%。2、本报告期，长实通信受疫情的影响，部分下游（潜在）客户出现了招投标工作延缓，从而影响了公司正常招投标工作的开展以及新、老客户的开发维护、新合同订单的签订；通信网络维护业务现场作业也存在一定的受限和延迟的情况，2020年实现营收同比降幅11.76%；当期维护业务中标单价有所下降，运营商结算时对代维公司的考核维度增加，长实通信营业成本同比降幅13.96%；因减少人工成本、招投标费用、研发投入、办公等费用，长实通信销售费用、管理费用分别同比降幅33.63%、14.49%，信用减值损失同比降幅83.76%，因投资损失、信用减值损失、成本费用同比减少，长实通信实现扭亏为盈。3、本报告期，嘉华信息受疫情的影响，嘉华信息部分下游（潜在）客户出现了招投标工作延缓，从而影响了嘉华信息正常的招投标工作的开展以及新、老客户的开发维护、新合同订单的签订；金融服务外包原有项目推迟复工时间，陆续从3月起才开始逐步复工，中间又由于疫情反复的问题导致间歇性停工，特别是在武汉、北京、沈阳都建有大型职场，上述地区都是疫情反复区域，导致实际收入较预计减少。同时因疫情无法复工导致人员不稳定，但此部分坐席的人员成本及固定成本仍需正常支付，故造成毛利率下降。2020年实现营收同比降幅1.99%；营业成本同比增加13.84%；销售费用同比增幅8.43%、管理费用同比增幅15.80%；因成本费用上升，嘉华信息净利润同比降幅50.80%。八、公司控制的结构化主体情况□适用√不适用九、公司未来发展的展望（一）行业格局和趋势参见“经营情况讨论与分析”中的“一、概述”相关内容。（二）公司发展战略1、行业壁垒参见“经营情况讨论与分析”中的“一、概述”相关内容。2、发展战略参见“经营情况讨论与分析”中的“一、概述”相关内容。（三）经营计划1、公司2021年度经营计划2021年公司将在保持现有业务规模和客户基础上进一步对客户需求进行深度挖掘，一方面努力扩大市场份额增加客户数量，另一方面为客户创造更多的增值服务，使客户价值最大化。对国内外行业相关动态持续保持关注，加大技术研发投入，进行技术创新，为客户创造更好更便捷的服务和客户体验。同时，在电信市场整体资费下降、行业毛利持续走低的大环境背景下，公司将加强经营管理力度，努力降低成本，严格控制费用支出，做到开源和节流两手抓、减支和增效齐头并举的局面。预期2021年公司经营持续改善，盈利状况大幅进一步提升。（1）2021年创世漫道将继续跟进开发规模客户，以短信发送为主拓宽信息技术服务领域，加大对中小客户的拓展，努力提升盈利能力。（2）2021年嘉华信息将进一步保持彩短信客户持续增长，进一步提高了企业向供应商采购时的议价能力。同时，公司将充分发挥自身优势，快速拓展金融服务外包业务，在细分市场和区域内形成一定的品牌效应，持续扩大从事金融服务外包的员工规模，帮助客户实现业务快速发展。（3）2021年长实通信将以客户需求为重，立足于信息通信基础设施（设备）维护，深度挖掘维护服务潜力，寻找新的业务增长点。2、公司2021年度经营目标（1）努力提升营业收入，扩大市场份额和影响力，保持公司营业总收入的稳步上升，保持良好的财务状况。（2）实现主营业务信息智能传输、通信网络维护和金融服务外包营收和盈利的双增长。（3）为了继续提升技术水平，提高服务质量，满足客户需求，2021年创世漫道、长实通信、嘉华信息的研发计划主要内容如下：为增强信息传输的技术能力，将继续核心程序的研发、重要程序的升级、工具与自动化平台的研发、网关开发等，进一步提高系统的效率、安全性和服务能力。为了增强网络维护的技术能力，将继续开展企业信息化研究、通信网络维护公共服务平台研究、无人机应用研究、安全生产智能告警研究等，进一步提升网络维护工作效率、提高精细化管理水平、降低成本和保障安全生产。上述经营计划、经营目标并不代表公司对2021年度的盈利预测，不构成公司对投资者的业绩承诺，能否实现取决于市场状况变化、经营团队的努力程度等多种因素，存在很大的不确定性，请投资者对此保持足够的风险意识，应当理解经营计划、目标与业绩承诺之间的差异。为达到上述经营目标拟采取下列策略和行动：（1）继续提高技术服务水准，建立完善现代化信息智能传输的运维系统，拓展受制于投诉率的商业短信市场，增加现有电子商务、互联网、金融及物流行业客户业务，引进新客户，提升触发类和有真实需求的短信发送量，保障客户数量及业务量上行，增加信息传输的营收。（2）继续扩大信息传输业务的市场规模，增强市场竞争力，同时拓展以大数据和人工智能为核心的金融科技领域业务。（3）继续提高云平台的智能化水平，增加主动的、目标的、交互的信息传输，布局各省市接入，应对短信单价下降趋势，控制成本与对手竞争。（4）培训员工一专多能，提升技术水平，提高通信网络维护的质量、效率，保障综合代维的现有客户业务量，寻求合作新客户，以让客户满意保证维护业务的中标合同；同时拓展与维护相关的工程业务、IDC机房建设及维护业务。（5）运用网络维护的技术优势、客户资源，做好IDC机房技术服务。（6）通过推动技术进步、稳定人才团队、控制成本费用，增强公司竞争力。3、资金需求公司资金来源：一是自有资金，即：公司信息传输服务业务、通信网络维护业务等提供服务收到的现金；二是经营负债，系创世漫道的预收款；三是银行借贷，系长实通信经营所需的周转资金、开展业务所需银行开具的保函。四、非公开发行股票。公司资金来源将以自有资金为主，债务融资为补充。公司资金成本主要由股东分红及银行借款利息、债券利息构成。公司资金使用情况：主要用于公司主营业务发展、股东分红、正常经营运转、对外投资、研发投入、偿还银行借款等。（四）可能面对的风险商誉减值、信息服务的客户集中度上升、流失及新技术替代、通信网络维护的技术竞争和客户依赖是对公司未来发展战略和经营目标的实现产生不利影响的风险因素。因2018年重组，公司面临的商誉减值、信息服务的客户集中度上升、流失及新技术替代风险以及嘉华信息业绩承诺能否实现的风险因素。1、公司商誉是因2014年重组收购创世漫道、2015年重大资产购买收购长实通信、2018年重组收购嘉华信息形成，截至本期末公司非流动资产商誉占最近一年经审计净资产的比例达到75.50%，根据《企业会计准则》规定，该等形成的商誉将不作摊销处理，需要在未来每年各会计年末进行减值测试。报告期公司谨慎编制了未来的盈利预测数据，并聘请具有证券业务资格的北京中锋资产评估有限责任公司（以下简称“中锋资产）”对分摊商誉资产组的未来可收回金额进行了评估，确认公司商誉未发生减值迹象。具体评估信息详见中锋资产出具的“中锋评报字（2021）第01007号、中锋评报字（2021）第01006号、中锋评报字（2021）第01008号”评估报告。如果创世漫道、长实通信、嘉华信息未来经营中不能较好地实现盈利，商誉将面临计提资产减值的风险，对公司未来经营业绩产生重大不利影响。应对措施：遵循公司发展战略，按照业务规划，落实经营计划，实现经营目标。公司将与运营商合作，寻求优价、优惠短信通道，适时调整短信服务价格，以稳定信息传输业务盈利能力并争取逐步有所提高；公司将控制维护业务人工成本，增加毛利率较高的IDC机房维护、有关工程等业务，稳定通信网络维护业务盈利能力；公司将严控费用，加大应收账款回收，提升盈利，力争实现年度业绩同比增长。2、业绩承诺实现风险。交易对方刘英魁以及嘉语春华、嘉惠秋实对2018年重组标的资产嘉华信息业绩作出具体承诺，承诺2017年度、2018年度、2019年度和2020年度合并嘉华信息报表的、扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润不低于10，200万元、13,400万元、16,700万元及20,100万元。该承诺期内的净利润是交易对方及评估机构基于合理的基础和假设前提对嘉华信息的盈利预测。该盈利预测遵循了谨慎性原则。受疫情影响，嘉华信息2020年度实现扣除非经常性损益后归属于母公司所有者的净利润7,969.66万元，未能完成业绩承诺数。应对措施：公司正与重组交易方协商业绩承诺相关事宜（调整或补偿），目前尚未达成明确的解决方案，公司将积极与相关业绩承诺方协商，督促其尽快与公司就协议业绩承诺事项达成一致意见。若达成一致意见，公司将履行董事会、股东大会等必要的审议程序，并及时履行信息披露义务。3、信息服务业的风险因素。（1）客户集中度上升风险。基于创世漫道在企业移动信息服务行业的领先地位、良好服务，创世漫道与主要客户之间的合作关系保持稳定，由于部分优质客户自身业务快速发展使得客户集中度有所增加，由于行业惯例，创世漫道与主要客户签约合作期限较短且主要客户与包括创世漫道在内的多个信息服务提供商合作，尽管创世漫道与主要客户持续保持合作关系，如果未来因宏观经济变动、市场竞争恶化或未能满足主要客户服务需求等因素导致重要客户流失，将会影响创世漫道未来的经营发展和盈利增长。（2）新技术替代风险。随着信息技术和通信技术的迅速发展，企业移动信息服务行业呈现出技术更新快、产品换代周期短的特征，5G、大数据、人工智能、移动互联网等技术的商业应用对移动信息服务行业的技术创新和产品服务升级提出更高要求，未来创世漫道若不能根据相关技术的发展对其业务及服务进行持续的更新和升级，将对公司移动信息传输的市场竞争能力带来不利影响。应对措施：提升信息服务质量、加强与运营商的合作，更好更快的为客户服务，并申请各类资质，增强公司竞争能力，同时拓展业务领域，扩大客户群，降低客户集中度，防范大客户依赖风险。创世漫道开展移动信息服务业务以来，一直高度关注技术发展的最新趋势，并依据移动信息服务市场变化，适时将新的技术成果运用于业务实践中，优化业务技术以满足不同客户的个性化需求，化解新技术替代风险。采取上述应对措施后，创世漫道在客户群不断扩大、新技术应用迅速发展中，业务发展快，营收和盈利双增长，将增加未来公司的业绩。4、通信网络维护业务的风险因素（1）技术竞争加剧的风险。随着通信网络技术的快速进步，电信运营商等客户在招标、代维质量考核中不断提出个性化、复杂化的需求，促使通信维护行业的技术竞争加剧。未来只有经验丰富，技术领先，具备了跨区域综合服务能力的通信技术服务商在竞争中才可能处于领先地位。如果公司通信维护业务后续在技术研发、服务质量、市场优化等方面无法得到持续增强，将会在竞争中处于不利的地位。（2）客户依赖的风险。公司通信网络维护业务的客户群主要为中国移动、中国电信、中国联通三大运营商和铁塔公司，客户集中度较高。2018年、2019年、2020年，长实通信营业收入中来自三大运营商和铁塔公司的占比分别为68.72%、79.62%、91.07%。三大运营商和铁塔公司通常采用招标的方式进行通信服务采购，一般2-3年进行一次辖区内的统一招标，确定代维服务商。如果上述主要客户的经营策略、服务商准入条件、盈利水平等情况发生重大不利变化，都有可能对公司造成不利影响。应对措施：继续进行技术研发，提高技术运用能力，培养代维人员的良好技能素养，充分发挥综合代维的技术、人才、服务、质量优势和跨省区、全方位开展业务的优势，防范技术竞争加剧风险。长实通信始终注重与电信运营商保持良好的沟通，及时了解电信运营商的采购政策、资质要求、服务规范等，并在长期业务开展过程中，始终致力于加强电信运营商的信赖程度，不断提高服务标准和水平，从而能够持续地获得与电信运营商的合作机会，化解客户认可的风险。十、接待调研、沟通、采访等活动情况1、报告期内接待调研、沟通、采访等活动登记表√适用□不适用接待时间接待地点接待方式接待对象类型接待对象谈论的主要内容及提供的资料2020年3月24日公司电话沟通机构华西证券等机构投资者公司的基本情况、长实通信中标情况的介绍、5G方面业务的拓展介绍。(未提供资料)2020年6月12日公司网络形式其他其他与参加河北辖区上市公司2020年度投资者就公司发展战略、经营状况、可持续发展等问题进行互动交流。(未提供资料)调研的基本情况索引详见巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）《2020年3月24日投资者关系活动记录表》（编号：2020-01）。接待次数2接待机构数量2接待个人数量0接待其他对象数量0是否披露、透露或泄露未公开重大信息否

标签数量：140