第四节管理层讨论与分析一、概述2015年度，随着中国经济增长方式转变和经济结构调整，金融自助设备行业的发展面临着重要的机遇和挑战。报告期内，御银始终秉承“诚实务实、专业专注、自主创新、稳健规范”的企业精神，始终牢牢锁定ATM（取款机）与CRS（存取款一体机）的金融高端制造业的经营理念，不断提升国产品牌自主创新能力。报告期内，公司实现营业总收入1,097,003,512.37元，比上年同期增长12.89%；实现利润总额71,367,604.55元，比上年同期减少52.08%；归属上市公司股东的净利润为69,446,758.01元，比上年同期减少47.39%。在战略合作方面，公司管理层根据对金融自助设备市场现状及未来发展前景的判断，围绕公司发展战略，通过与佳都新太科技股份有限公司、普华基础软件股份有限公司的战略性合作，不断融合技术和商业上的创新，提升国产化软硬件基础平台的解决能力，进而提供更快捷、更智能、更专业的产品。在建立公司立体金融服务体系方面，公司参股设立了佛山海晟金融租赁股份有限公司并积极参与竞买前海股权交易中心（深圳）有限公司部分股权，促进了公司多层次资本市场的建立，推动各合作方与公司之间的资源共享、信息互通，多方业务形成广泛的协同效应，有利于整合公司自身优势及资源，推动金融资本与实业资本融合发展，能够加强金融服务实体经济的能力，延伸市场的价值链，形成新的利润增长点，保证公司发展战略规划的实现。在研发方面，公司推出多款智能化设备，研发出新一代改良型高速大容量存款机，在整机性能、安全防范、便捷体验等方面将得到进一步加强，满足客户日渐增长的大额存款需求，该设备已经在全国多个网点上线使用，并得到银行及客户一致赞扬；同时研发出智能柜面终端，通过一体化设计，协助银行柜员更加便捷地处理柜台业务，提高柜员工作效率；推出智慧柜员机，结合“大堂经理+”新型业务模式，提高业务处理效率、提高银行网点业务量；并且新推出了“KT-RD1电动读卡器”、“KTOCR钞票序列号识别模块”、“智能USB-HUB”、“自锁电动出钞门”、“透明电动出钞门”、“USB国密键盘”等产品，坚持以客户需求为导向，着力打造安全、便捷、智能的金融服务体系，满足客户各方面的产品需求。在技术创新方面，开发出了多项拥有自主知识产权的“单卡箱发卡机”、“非接单卡箱发卡机”、“高速凭条打印机”、“机芯通信加密器”、“防暴电话收线器”、“双盖章打印机”等产品，并且在“自助退卡取回整体解决方案”上，解决用户取吞卡困难的问题，并减少银行设备管理员对于吞卡的管理工作。形成了一批核心领域关键技术，提高了现有产品的智能化、国产化，对促进公司智能银行的业务能力提供积极的支持。在金融信息安全方面，公司推出支持国密算法的“机芯通信加密器”，使得柜员机必须在取得银行后台的安全通讯授权后，才能对外吐钞，同时升级了新一代卡信息立体主动防盗技术，能更好地防止银行卡信息的防盗，高效地保障了资金安全。并与行业领军企业展开深入合作，开发出一套基于Linux国产操作系统的安全应用程序，并已经成功上线试用，该操作系统基于开源支持跨平台、支持多种应用场景和业务模式，具有兼容性强、稳定性高、开放性强、安全可靠、流程定制快速开发等特点，能够满足银行连续7\*24小时全年运行的需求，系统更稳定、更顺畅、安全性更高，扫描回传资料速度更快，进而有效提高业务办理的效率，同时推出云ATM整体解决方案，并与多个银行接触沟通细节方案，研究方案可行性，为未来银行业务的卓越发展提供良好的基础。在生物识别技术方面，公司组建了一批拥有十余年行业研发人员、行业精英队伍的生物识别技术应用研究小组，通过与国内外知名企业合作，共同研究生物识别技术在金融自助设备、金融安全系统的应用，成功研发出生物识别智能采集终端，并成功推出带生物识别（虹膜、人脸、掌静脉、指静脉）技术的自动柜员机。在市场销售方面，公司强化全国范围内的营销服务体系建设，以行业方案牵引业务整体布局，使得公司销售、服务能力得到了进一步提高。2014年底，公司以第一名的优势入围建设银行的一体机（国产）采购项目，延续到报告期内，共收到该框架合同下的采购订单总额约75,600万元，该金额约占公司最近一个经审计的会计年度营业总收入的77.80%，进一步巩固和提升了公司在其国产品牌供应商的地位，为公司的长期发展战略的实现奠定了坚实的基础。在客服服务方面，运用了业内首创利用大数据实现数据分析的智能服务和信息化管理平台——“御银云管理平台”，搭载光纤网络实现电子派单、移动微培训、自助设备电子地图、主动地获取自助设备的运行信息等，实现全流程信息一体化管理，推动整体服务品质的提升；且各区域在御银智能化服务体系下，规范运作科学管理，提高了主动服务效率，降低服务成本，广州总部在2015年陆续收到客户主动发来的锦旗和书面表扬信达251份，高度赞扬了各地客服人员的敬业精神，对御银提供的优质高效的服务表示由衷的感谢。在完善激励机制方面，公司坚持“以人为本”的管理理念，继续加大各类人才的培养，调整和优化人才结构，前瞻性地做好人力资源储备，构筑人力资本优势。本报告年度公司完成第一期员工持股计划，参与员工总人数62人，购买均价8.63元/股，购买数量4,037,985股，占公司总股本的比例为0.53%。此后公司继续推行第二期员工持股计划，参与员工总人数不超过48人，资金总额不超过3,470万元。在连续两期的员工持股计划的激励下，公司各层级人员的积极性和主观创造性被极大调动，推动公司整体运营能力提升。公司将进一步丰富多样化的薪酬和激励体系，增强公司与管理层及核心骨干员工共同持续发展的理念。在资质荣誉方面，公司及子公司取得了5项外观设计专利、39项实用新型专利、10项软件产品登记证书、13项计算机软件著作权登记证书、7项资格认证证书、11项产品认证证书；公司已经连续八年获得“广东省诚信示范企业”，连续九年获得“广东省守合同重信用企业”。在2015首届粤港澳总部经济高峰论坛中，凭借在金融自助设备行业内的创新成果荣获组委会颁发的“最具创新力总部企业”奖。随着公司上市以后，尤其是近两年公司战略发展规划日渐清晰并逐步得到落实，公司竞争优势、品牌影响力得到进一步提升。在此基础上，董事会和经营管理团队将继续秉持敢为人先的创新精神和务实进取的开拓精神，推动公司整体业务规模和产业领域升级，努力成为推动行业发展的开拓者和领导者，为股东及利益相关者创造更大的价值。二、主营业务分析1、概述参见“管理层讨论与分析”中的“一、概述”相关内容。2、收入与成本（1）营业收入构成单位：元（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□不适用单位：元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□否相关数据同比发生变动30%以上的原因说明√适用□不适用①报告期内公司销售量较去年同期增长33.05%，主要原因是中国建设银行销售订单大幅增加所致；②报告期内公司生产量较去年同期增长35.58%，主要原因是随着销售订单的增加，生产量相应增加所致；③报告期内公司库存量较去年同期增长33.89%，主要原因是发出商品增加所致。（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□不适用公司2014年底中标中国建设银行股份有限公司2014-2015年度ATM采购项目中标公示（招标编号：0733-147912525101）及中国建设银行股份有限公司2014-2015年度一体机（国产）采购项目中标公示（招标编号：0733-147912525201），详细情况请参见公司2014年12月19日刊登在《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》及巨潮资讯网的《关于中标的提示性公告》（2014-045），随后公司与建设银行签订《ATM采购框架合同》《一体机采购框架合同》，并于报告期内陆续收到该框架合同下的五批订单，订单总金额约75,600万元。截至报告期末，该合同累计实现销售收入44,491.63万元，该合同项下产生应收账款累计52,055.21万元，截至报告期末已经收到31,510.46万元。（5）营业成本构成行业和产品分类单位：元单位：元说明（6）报告期内合并范围是否发生变动□是√否（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公司前5大客户资料主要客户其他情况说明□适用√不适用公司主要供应商情况公司前5名供应商资料主要供应商其他情况说明□适用√不适用3、费用单位：元4、研发投入√适用□不适用公司高度重视技术研发，把研究开发作为一项长期性战略性工作持续加大投入，以市场需求为导向，积极落实政府供给侧结构改革的指导意见，不断突破创新，开发新产品新工艺，使产品持续升级换代，铸造出以核心技术为导向的综合企业竞争力。报告期内，公司及子公司取得了5项外观设计专利、39项实用新型专利、10项软件产品登记证书、13项计算机软件著作权登记证书、7项资格认证证书、11项产品认证证书。在2015首届粤港澳总部经济高峰论坛中，凭借在金融自助设备行业内的创新成果荣获组委会颁发的“最具创新力总部企业”奖。公司研发投入情况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：元相关数据同比发生重大变动的主要影响因素说明√适用□不适用（1）经营活动现金流量报告期内公司经营活动现金流入比去年同期增长37.78%，主要原因是销售收款增加所致；报告期内公司经营活动现金流出比去年同期增长31.17%，主要原因是原材料采购付款增加所致；经营活动公司产生的现金量净额比去年同期增长70.29%，主要原因是销售收款增加所致。（2）投资活动现金流量报告期内公司现金流入比去年同期增长235.29%，主要原因是出售理财产品收款增加所致；报告期内公司现金流出比去年同期增长266.68%，主要原因是增加购买理财产品以及认购前海股权交易中心（深圳）有限公司增资款所致；报告期内公司投资活动产生现金流量净额比去年同期减少1048.33%，主要原因是增加购买理财产品以及认购前海股权交易中心（深圳）有限公司增资款所致；（3）筹资活动现金流量报告期内公司筹资活动现金流入比去年同期增加50,500万元，主要原因是公司获得银行借款所致；报告期内公司筹资活动现金流出比去年同期增长859.96%,主要原因是公司归还银行借款所致；报告期内公司筹资活动产生的现金流量净额比去年同期增长552.64%，主要原因是公司获得银行借款所致；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√不适用三、非主营业务分析√适用□不适用单位：元四、资产及负债状况分析1、资产构成重大变动情况单位：元2、以公允价值计量的资产和负债□适用√不适用五、投资状况分析1、总体情况√适用□不适用2、报告期内获取的重大的股权投资情况√适用□不适用单位：元3、报告期内正在进行的重大的非股权投资情况√适用□不适用单位：元4、以公允价值计量的金融资产□适用√不适用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：元报告期内取得和处置子公司的情况□适用√不适用主要控股参股公司情况说明（1）广州御新软件有限公司2015年列报收入27,692,307.56元，较去年同期减少67.43%，主要原因是软件销售业务减少所致，列报净利润93,896,310.10元，较去年同期增长28.06%，主要原因是收回集团内部应收债权并按照会计政策规定减少坏账准备计提所致，内部应收债权及相关坏账准备已在合并时抵消，未对合并经营业绩造成重大影响；（2）广州御银自动柜员机技术有限公司2015年列报净利润48,567,163.00元，较去年同期增长294.77%，主要原因是收回集团内部应收债权并按照会计政策规定减少坏账准备计提所致，内部应收债权及相关坏账准备已在合并时抵消，未对合并经营业绩造成重大影响；（3）广州御银金融服务有限公司2015年列报净利润13,069,793.09元，较去年同期增长192.47%，主要原因是收回集团内部应收债权并按照会计政策规定减少坏账准备计提所致，内部应收债权及相关坏账准备已在合并时抵消，未对合并经营业绩造成重大影响；（4）御银科技（香港）有限公司2015年列报净利润249,049.80元，较去年同期增长233.54%，主要原因是外币汇率变动而增加汇兑收益所致，内部应收债权债务及相关坏账准备已在合并时抵消，未对合并经营业绩造成重大影响；（5）广州御银自动柜员机科技有限公司2015年列报净利润102,786,057.45元，较去年同期增长4631.05%，主要原因是软件销售业务增长所致；（6）广州御银信息科技有限公司2015年列报净利润-4,460,665.57元，较去年同期减少673.36%，主要原因是该子公司按照会计政策规定对集团内部应收债权项目计提坏账准备所致，内部应收债权及相关坏账准备已在合并时抵消，未对合并经营业绩造成重大影响；（7）上海博科咨询股份有限公司正在申请创业板上市，报表暂时不能提供。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1、行业的发展趋势随着国内经济的发展以及银行业的不断壮大，我国已成为全球ATM最大的市场。随着全球经济的融合，新一轮全球经济一体化的发展，企业不仅要面临国内的竞争，还要应付其他国家随经济一体化席卷而来的竞争。面对如此激烈的角逐和快速的技术变革，闭门造车与简单引进都不能搭建企业的核心竞争力。由此，打造民族品牌、建立民族团队、自主民族技术和产品、完善服务成为本土企业突破国内竞争格局的必要条件。2015年行业的发展动态如下：（1）存取款一体机CRS破局，ATM存取款一体机成主流近年来，我国现金类金融自助设备市场伴随金融行业的创新、升级而繁荣发展，行业整体经营态势稳健，市场竞争日趋激烈，行业主流产品的结构性需求也在逐步变化。根据中国人民银行发布的《2015年全第三季度支付体系运行总体情况》报告，截至2015年第三季度末，全国银行卡在用发卡数量52.52亿张，同比增长10.66%，其中，借记卡在用发卡数量48.03亿张，同比增长11.42%，占银行卡发卡量的91.45%。另据有关统计显示，我国每百万人口的ATM拥有量到目前为止和发展国家相差甚远，发达国家每百万人口的ATM拥有量为1450台，以2015年末我国官方发布的全国总人口数13.74亿计算，2015年我国每百万人均ATM保有量约为612台，较2014年的约452台递增显着。英国零售银行研究和咨询公司RBR发布的《2020全球ATM市场及预测报告》研究显示，中国、印度等新兴市场中，银行正试图增加金融服务的包容性，ATM被视为一个利用有效成本去拓宽金融机构地理范围很好的方式。预计2020年全球ATM保有量将超过400万台，而亚太地区将继续成为主要增长区域，中国作为全球新安装量最大的国家，预计在接下来的几年仍将主导全球ATM市场的持续扩张。伴随着银行业务量快速加大和人工成本不断增加，使用先进的自助设备代替重复的、低附加值的人工劳动，成为银行的必然趋势。银行自助服务系统是金融业发展的新兴模式，为客户提供了一种完全自助、24小时享受银行高效率服务的渠道。根据央行发布的《2015年第三季度支付体系运行总体情况》显示，我国银行卡受理环境不断完善。截至第三季度末，ATM数量达到84.08万台，较2014年底增加了22.59万台，增长率达到了36.74%。通过这样的模式，银行可为客户提供更方便快捷的服务体验。这其中存取款一体机（CRS）发挥着极其重要的作用，CRS行业的发展壮大是民族自主品牌不懈奋斗的结果，也是基于我国经济腾飞而引发的庞大市场需求。随着鼓励自主创新、推进金融安全建设等政策因素发挥作用，CRS行业将迎来一个巨大的发展契机。技术自主创新，服务主动深入，已经具备国际竞争水平的金融服务民族品牌，将引领我国金融行业的未来。（2）全球现金用量有增无减，未来支付呈多元格局根据ATMIA（全球ATM行业协会）发布的一份全球主要国家货币流通量逐年增长率统计分析报告，对30个发达国家和发展中国家在5年内货币流通量逐年增长情况进行了数据调查与统计分析。报告显示，现金的流通量不减反增，欧元自2002年发行至今，现金流通量已翻一番。在AtmMarketPlace发布的《未来美国及印度ATM发展趋势报告》中，指出80%以上的低价值交易需要通过现金实现，大部分消费者情愿选择持有部分现金作为不时之需。在中国，现金流通量同样呈现稳步增长态势。对中国人民银行公布的2009年至2014年流通中现金（M0）数据进行分析，国内的流通中现金量以平均每年约11%速度增长，5年时间流通中现金量合共增长约69%。（3）随着三农政策和普惠金融的发展，自助设备的投入和占比仍在农村市场将进一步加大近年来随着国家队“三农”支持力度逐渐加强，并依托银行卡进行资金发放，银行卡在农村得到了快速的发展，中国银监会办公厅发布的《关于做好2015年农村金融服务工作的通知》中提出：要继续推动农村基础金融服务全覆盖工作，将符合条件的简易网点改造为标准化网点，逐步实现乡镇金融机构全覆盖，采取定时定点服务，广泛布设ATM、自助服务终端等金融电子机具，并鼓励按照规模化组建、集约化管理和专业化服务的原则集中连片发起设立村镇银行，推进基础金融服务向村一级加快延伸。根据中国人民银行发布《2015年农村地区支付业务发展总体情况》显示，截至2015年末，农村地区ATM30.92万台，2015年净增5.99万台，增长24.02%，万人拥有数量3.32台。2015年发生交易165.35亿笔，金额21.21万亿元，单笔金额1282.90元，人均办理17.78笔/年，在各类终端机具中人均使用频率最高。随着国家政策的推动和普惠金融的发展，未来几年农村市场在自助设备的投入将会不断加大，设备占比同时也会不断增大。（4）传统银行迎来转型，VTM有望成为重要创新模式随着我国经济增速逐步放缓，利率市场化逐步推行，息差为主要利润来源的银行受到较大的影响；而我国对于银行收费项目进一步缩减，银行传统的利润模式受到较大的挑战。国家针对银行等行业一系列的改革措施出台，利率市场化是银行业改革的核心主题之一。利率市场化的影响是全面而深远的，将促使银行经营逐步从信贷资产为主，逐步过渡到信贷与非信贷业务并重，同时更多的研发更多的金融工具，提升中间业务收入，实现收益来源的多元化，而未来对于经营效率与风险控制的水平提出了较高的要求。在此背景下银行加快金融工具创新增加收入规模，加快金融技术创新，推动VTM业务发展，降低成本、提升效率、增强业务覆盖范围成为必然趋势。VTM的出现将显着降低人力等运营成本，实现网点的下沉以及客户人员的集中，有助于提升效率，同时解决互联网所无法解决的信任问题，提升安全性，并将有望成为新业务拓展重要承载渠道。（5）金融安全的发展，使得ATM国产化趋势进一步凸显随着国家鼓励自主创新、推进金融信息安全建设等政策因素发挥作用，提倡自主创新、树立民族品牌是近年来国内金融自助设备企业发展的主要趋势。全球经济一体化使得金融一体化趋势愈发明显，国与国（地区）之间的金融活动相互渗透、相互影响形成一个联动的发展态势，也为金融信息安全带来了挑战。特别是自“棱镜门”事件曝光以来，提升信息系统的国产化率，已经成为影响国家金融体系稳定的重要因素之一。信息安全话题持续受到政府部门和资本市场的高度关注，信息安全已经上升至国家战略。在政策的有力引导下，国内金融机构纷纷加大了对国产品牌金融自助设备的使用力度。在市场需求、国家政策支持引导、金融机构大力促进、生产厂商积极研发和推广的形势下，自主、安全、可控的国产存取款一体机有望继续扩大市场销量，成为行业主流应用产品。（6）生物识别技术成趋势，开启金融智能服务新时代伴随着开放的网络环境及各种金融犯罪现象的与日俱增，加强金融安全，防范金融犯罪已经成为了业内的共识。银行卡、身份证和密码等传统的身份认证方式存在一定的安全隐患，比如银行卡被窃取、遗失、复制、伪造，密码被猜测、偷窥、欺骗、套取甚至暴力胁迫等手段非法获取。为寻求更好的渠道便捷人类金融生活和保障客户财产安全，生物识别技术已经发展得越来越成熟，应用也越来越广，这种通过静脉、掌静脉、人脸、虹膜多种生物特征认证服务，更加有效地解决仿制、冒用、遗失等在安全验证和身份识别等系类安全方面的问题，方便用户使用的同时，也极大地方便了银行客户的管理，提供了更多、更好、更安全保密、更快捷的金融服务，将是未来银行金融技术发展的必然趋势。2、ATM行业竞争格局近年来，国家对自主创新及产业化扶持力度加强，以及国产品牌的本土化优势，使得国产化品牌的市场份额在不断提升，中国作为全球第一大ATM市场，仍然由进口品牌与国产品牌所分据，设备供应商主要有：本公司、广电运通、深圳怡化、东方通信、恒银科技、美国NCR、Diebold、日本Hitachi、OKI等。3、公司发展战略及年度经营计划（1）公司发展战略公司将继续按照国家产业政策为导向，抓住我国国民经济快速发展的有利时机，秉承“以专注的精神，持续的投入，精益求精的态度”的理念，充分利用登陆资本市场的优势，深入挖掘银行业务需求，通过自主发展和资本并购手段并举，逐步打造公司成为提供银行自助产品世界级研发生产基地；公司坚持技术领先战略、质量保障战略、市场扩张战略、市场扩张战略的战略指导思想，从而实现“国内一流企业、国际知名品牌”长期战略目标，树立全球性的强势品牌。（2）2016年度经营计划2016年，公司将紧紧围绕发展目标及中长期战略发展规划，顺应时代潮流、把握发展机遇、以新思维拥抱新时代，以技术创新为驱动，深入调整业务结构及市场结构，立足于公司目前已有的业务布局基础，着力推动已投资项目的落地，同时发挥在各投资领域的整合优势，推动公司整体业绩提升，为股东创造更大的价值。为实现2016年的经营目标，公司将围绕以下重点，抓好各项经营管理工作：①积极探索公司在行业内纵深与横向的布局，推进外延发展战略在一波又一波的各行各业改革浪潮中及用户不断追求超凡服务体验的市场驱动下，将顺应经济发展新常态，积极寻求新项目机会和发展机遇，积极推进公司在金融领域的延伸发展，建立公司立体金融服务生态体系，有针对性的提供多种渠道的金融配套服务，通过整合公司自身优势及资源，推动金融资本与实业资本融合发展，保证公司发展战略规划的实现。②全力推进未来智能银行解决方案随着云计算、大数据、移动互联等新兴技术在应用领域的普及，未来智慧银行将通过高科技，弥补传统的“守株待兔”业务模式。公司将紧紧围绕着智慧银行、普惠金融、互联网金融发展焦点，为银行提供金融自助设备、泛金融设备与金融外包服务，以完善的金融外包服务和整体解决方案帮助客户提高资金利用率，降低运营成本、延长服务时间、提高工作效率、实现精细化管理，建立智慧银行品牌③不断开发新产品、开拓新领域，主营业务稳中求升公司继续大力提升设备功能品质，集中资源向细分市场展开业务，以金融设备为中心不断开拓，同时将响应国家“金融下乡”政策，针对助农设备及柜员机自动化、渠道运营、移动应用等领域进行深入研究，坚持客户需求为导向，着力打造安全、便捷、智能的金融服务体系，满足客户各方面的产品需求。并计划在原有基础上，改良工艺，加大传统自动柜员机、卡折一体自动柜员机生产能力，推广助农设备、云ATM以及扩大智能化自助设备产品线，满足银行客户的多元化需求，加大产能以满足银行客户供货需求；大力推广柜员自动化设备，提高业务办理效率；加强生物识别技术项目资源投入，将在2016年推出统一生物识别跨平台系统；开发基于Linux国产操作系统的跨平台应用系统，实现跨设备统一应用系统；另外将投入更大的资源在现金管理、网点建设等方面，推出现金管理整体解决方案以及网点建设整体解决方案。④营销与市场拓展计划公司坚持以客户中心、以市场为导向的经营理念，将市场开拓作为第一要务，及时调整销售策略，继续积极拓宽销售渠道，优化现有营销方式，以市场需求为牵引拉动新技术应用、新产品销售，引领销售增长。同时定期对销售团队进行培训，提高销售技能，并利用良好的激励制度充分激发营销团队的工作热情，提升整体的营销水平，从而打造一支学习型、战斗型的营销团队，为市场拓展工作的稳步持续发展奠定人才基础。⑤加强后台服务系统建设，提升维护服务管理推动客户服务云平台业务应用全面覆盖移动终端设备，全面提高服务质量，加强服务创新、技术创新，实现服务零缺陷，客户满意度100%；提升内部管理水平，建立健全与御银核心价值观和理念相适应的制度、机制、流程；完善、强化和延伸服务功能，加快多品牌维护业务发展；加强企业文化建设，加强员工队伍建设，提高整体战斗力，力争实现行业评价在当地同业稳步上升，并处于领先水平。⑥加强财务管理、完善企业治理结构以“企业价值最大化”作为财务管理目标，探索公司资产保值增值的有效方法，实现公司资源的合理配置，推进财务管理创新，加强公司内部财务风险控制，从而促进公司持续、稳定、快速、健康的发展。进一步提高和优化管理水平和经营体制，持续完善治理结构与内部控制体系，监督内控制度执行情况，使其符合公司实际经营情况；健全和完善公司管理框架，确保经营管理的高效运行；努力打造一支专业知识过硬、业务能力精良的员工队伍；认真做好投资者关系管理工作，加强与投资者的沟通和交流，树立良好的社会公众形象。⑦加强绩效管理，完善激励机制，引进高素质科技人才公司将继续加强人力资源管理，引进高素质科技人才，建设以研究前沿技术和开发高附加值产品的技术中心构建产学研一体化的科技创新和成果转化平台，提高企业技术核心竞争力。同时优化公司机构设置和人员配置，完善职责和权限划分，通过关键岗位人才引进和合理的人员流动，优化人才结构；同时加强团队建设以及业务、管理等方面培训，提高员工岗位胜任力和创新能力；完善股权激励机制，强化绩效考核和以绩取酬，建立健全符合公司特点的人力资源管理体系，积极提炼企业文化，进一步增强员工向心力和凝聚力。特别提示：公司的未来发展计划，不代表公司盈利预测，也不构成公司对投资者的实质承诺。能否实现取决于宏观经济环境、行业发展状况、市场竞争加剧，核心人才流失等多种因素（详见本节第五点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），存在很大的不确定性，请投资者特别注意。4、为实现未来发展战略所需求的资金、使用计划及资金来源情况公司经营活动现金流入稳健增长，可以满足为实现未来发展战略所需的大部分资金。与此同时，公司实施稳健的财务政策，公司主要客户均为国内外知名企业，信誉良好，公司财务管理制度健全，资金回笼较好，日常生产经营所需的流动资金有保障。公司资产结构稳健、偿债能力较强、银行信贷信誉良好、融资渠道畅通，公司及各子公司发展的资金来源有充足的保障。5、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（1）竞争加剧带来的毛利率降低风险随着市场化程度的进一步提高，行业市场竞争也日趋激烈，同时员工薪酬的不断提高，人工成本越来越高，物价的上涨，造成各项费用的增加，以上原因可能会造成公司毛利率逐步下降的风险。面对毛利率的降低，公司一方面将继续强化技术研发，不断加大对研发的投入，推出一些高端的产品和更能满足市场需求的新业务，提高新产品的销售比例，保持整体单价稳定；另一方面，做好公司预算分析，强化预算管控，控制费用支出，努力降低各项采购成本和生产成本，提升公司整体毛利水平。（2）核心技术人员及核心技术流失的风险公司所属的行业是技术密集型行业。因此，人才是公司发展至关重要的组成部分，稳定的研发团队是公司保持核心竞争力的基础。核心技术人员的离职将造成研发进度的拖延、用人成本增大，甚至商业机密的泄露，从而对公司的经营造成影响。公司将针对核心技术人员建立完善考核激励机制，建立健全了内部保密制度，防止核心技术外泄，并通过融洽的文化来给研发人员提供一个宽松和谐的工作环境，以吸引人才、留住人才。（3）投资收益不达预期的风险随着公司产业链延伸与业务规模的扩张，在实施投资战略的过程中，随着众多投资标的的进入，公司的经营规模及业务范围也不断扩大，吸收合并后人员构成和管理体系更加复杂，同时团队的稳定性、新业务领域的开拓、市场政策变化及法律等方面的风险都将给公司管理带来新的挑战，投资项目短期内产生效益存在一定的不确定性风险。公司将在对外投资前对投资项目进行慎重论证，严格尽调，选取真正有价值、能与公司产生协同效应的企业，稳健投入。十、接待调研、沟通、采访等活动1、报告期内接待调研、沟通、采访等活动登记表√适用□不适用

标注：32