

证券代码：300608

证券简称：思特奇

公告编号：2021-009

北京思特奇信息技术股份有限公司 2020 年年度报告摘要

一、重要提示

本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

除下列董事外，其他董事亲自出席了审议本次年报的董事会会议

未亲自出席董事姓名	未亲自出席董事职务	未亲自出席会议原因	被委托人姓名
-----------	-----------	-----------	--------

立信会计师事务所（特殊普通合伙）对本年度公司财务报告的审计意见为：标准的无保留意见。

本报告期会计师事务所变更情况：公司本年度会计师事务所由变更为立信会计师事务所（特殊普通合伙）。

非标准审计意见提示

适用 不适用

董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

适用 不适用

公司经本次董事会审议通过的普通股利润分配预案为：以 157,430,570 为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.8 元（含税），送红股 0 股（含税），以资本公积金向全体股东每 10 股转增 3 股。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

适用 不适用

二、公司基本情况

1、公司简介

股票简称	思特奇	股票代码	300608
股票上市交易所	深圳证券交易所		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	咸海丰	杜微	
办公地址	北京市海淀区中关村南大街 6 号 14 层	北京市海淀区中关村南大街 6 号 14 层	
传真	010-82193886	010-82193886	
电话	010-82193708	010-82193708	
电子信箱	securities@si-tech.com.cn	securities@si-tech.com.cn	

2、报告期主要业务或产品简介

（一）业务概述

公司的主营业务系为客户提供数字化转型的基础技术平台、云和大数据的智能产品和运营服务。

1、客户市场方面

1.1 在电信运营商市场，为中国移动、中国联通、中国电信和广电网络等电信运营商提供数字化转型和原生云系列产品和服务，包括客户关系管理、AI、大数据和业务保障、稽核、智能计费、移动互联网、代理商管理和运营、5G业务创新和支撑、政企运营支撑、区块链基础平台等核心业务系统的全面解决方案。

1.2 在虚拟运营商市场，提供云原生的CRM、计费、代理商和移动互联网的服务支持、业务创新转型为合作运营分成。

1.3 在智慧城市市场，提供包括PaaS、中台、云和大数据、智能云服务和运营的核心业务系统建设、运营及维护等全面解决方案。其中在智慧城市建设和运营方面，提供业界领先的城市中台、数字经济运营中台、人工智能公共服务中台，在智慧旅游方面，我们通过运营平台，将业务创新为运营分成模式；在智慧园区方面提供公有云、混合云为主的运营服务。

1.4 在企业市场，提供以中小企业为重点的云和智能服务；涵盖企业的内部管理、客户拓展和服务、产品设计和制造等各个环节的企业原生云服务，成为企业的云和智能服务管家。

二十五年来，公司持续加大对于技术创新的投入，通过自主创新、场景应用、价值运营的融合发展，为包括电信运营商，智慧城市，企业云和智能服务等行业及其合作伙伴提供创新产品和高质量服务，致力于打造开放共赢的和谐生态。

2、产品方面

在中国产业升级，国家不断加强科技支持力度背景下，思特奇持续加大研发投入，形成了一系列具有竞争力、原创和有市场的产品。包括以下方向的产品：

- 5G为核心的业务价值重构和业务支撑运营服务；
- 人工智能AI算法开放平台和运营；
- 区块链底层技术及应用；
- 物联网运营和服务支撑平台，包括，针对智能制造和工业互联网；
- 符合信创的容器云，原生云；
- 大数据生命周期管理和分布式存储（文件存储、块存储、对象存储）；
- PaaS系列产品构件和生态运营；
- 开发和devops云和生态服务。

公司还在智慧气象服务、智慧农业，契合支持乡村振兴的农业互联网等方面拥有了自有知识产权的产品和服务，在同行业中处于优势地位。

（二）公司主要市场业务内容

1、支持运营商数字化转型的核心业务

作为中国移动、中国联通、中国电信、广电网络等行业的业务支撑域的核心厂商，公司继续保持以往的竞争优势，扩大市场占有率，进一步巩固核心厂商的地位。公司提供核心业务系统的全面解决方案，包括系统咨询、规划及产品的开发、升级、服务。

经过多年的发展，公司产品和服务包括支持运营商转型的新一代智慧中台、容器云、云网融合、原生云以及5G的计费、客户关系管理、渠道支撑与运营、业务保障、移动互联网、云计算、大数据等业务，涵盖电信运营商业务支撑服务域和网络支撑运营服务域的全面关键核心。

1.1 2020年，公司为中国移动提供：智慧中台的业务梳理、架构设计及产品规划，主要包括面向CHBN的业务场景梳理，面向技术中台的架构设计，以及面向业务中台的产品规划。

2020年，随着5G业务推广，多样性流量业务的推进，互联网场景下流量话单的持续爆发式增长给支撑系统的支撑能力、运维能力、系统性能和存储资源都带来巨大的挑战和压力。在线计费系统和网元之间的DCC消息交互量逐年增长，用户量也在不断扩充。基于人工智能的智能配额系统，在多个省份落地，该系统通过机器学习实现动态计费策略，有效缓解了计费系统、网元、大数据平台支撑压力，提高系统处理效率，提升用户体验，减少投诉率，实现了客户业务的持续增长。

1.2 2020年，公司持续加强对联通客户的支撑服务，为中国联通提供：平台+应用模式相关架构和产品规划，包括联通总部基于天宫基座的中台能力，以及满足省公司个性化需求的创新应用支撑，助力联通实现5G业务创新。

1.3 2020年，公司结合中国电信“云改数转”战略要求，为电信多个省公司规划数字化产品，涉及BSS、OSS、大数据平台、电子渠道、智慧营销等方面，并为省公司客户提供全面的上云方案。

在电信省公司5G项目中，实现了计费数据采集分析的支撑能力建设，5G SA业务支撑能力，与5G网络建设同步具备IT支撑能力。

对接5G网元，建立全消息交互的预后融合计费体系，打造灵活的消息管控和通信管道的智能控制能力，实现5G移动新兴业务的计费能力支撑，实现CPC系统云化、营服系统满足集团去O的要求。

1.4 2020年，公司为中国广电客户提供BOSS支撑领域的解决方案，产品规划和IT支撑投资立项等工作，协助已有的广电客户完成IT系统建设，制定广电5G业务运营支撑产品以及内容运营一揽子解决方案。

持续进行BOSS升级工作，为业务支撑系统插上翅膀，致力于提升客户感知，实现前台受理极简，后台调度监控管理化协助广电以互联网加移动方式共创未来。

2、虚拟运营商的云和大数据服务

公司以领先的云原生, IaaS, PaaS和业务支撑系统的核心CRM、计费、代理商管理、移动互联网为基础, 提供创新的公有云、混合云和大数据服务, 并与合作伙伴达成战略合作, 以业务收入为基础的创新收入分成模式, 持续稳步扩展市场。

3、城市经济中台, 解决城市长期存在地痛点和难点

依托思特奇公司长期的技术和人才积累, 思特奇智慧城市专注、专攻解决智慧城市建设中的痛点和难点:

3.1 数据不规范, 数据不共享, 数据不安全, 跨部门协作, 等老大难问题。

3.2 本地经济和产业, 无有效的平台和金融, 产业互联网支持, 收入无保障, 利润外漏, 从业成本越来越高, 等普遍问题。

3.3 致力于构建以中台体系(城市中台、数字经济中台、产业中台)为核心的智慧城市生态, 聚焦数字政府、数字经济、数字社会建设和可持续运营。

基于TMF-eTom模型设计智慧城市新体系, 全面支持城市公共服务生态建设和发展; 以人为本, 通过建设统一的公共运营和服务体系, 实现基础设施资源、数据资源、IT能力、产业链、生态链、应用服务的统一运营, 实现信息化一盘棋的新型运营模式; 聚力建设创新智慧运营能力, 协助政府构筑公共信息化发展引擎, 助力提升城市公共服务水平。

3.4 2019年初, 思特奇与合肥大数据资源局合作, 成功建设国内领先的第一个城市中台, 并发挥了有价值的作用。

该产品包含数据中台、业务中台、技术中台、AI中台、运营中台5大子中台, 是从城市数字化转型痛点出发, 构筑了城市级的聚合数据、共享技术、协同业务、赋能应用的数字城市运营中枢平台; 以数字技术为工具、以数据为生产资源、以标准数字服务为产出物, 实现对城市级信息基础设施和数据资源、数字技术的统筹管理, 为上层应用提供统一标准化服务的中间平台。

截至2020年底, 该城市中台累计汇入数据311多亿条、深度治理了21亿条, 已生产上线1870个信息能力, 13个业务能力, 10个技术能力, 服务于31家市直、区县委办局及企事业单位的64个应用系统。

应用覆盖不动产登记、住房保障审核、中小学报名、公证员办理、合肥通社会综合服务、智慧人才、智慧工会等数十项应用的快速实现, 并在疫情防控上发挥了显著成效。349余个业务应用场景, 共减少居民和企业1007万余次跑腿及材料提交, 使业务办理更方便、快捷、高效。

3.5 2020年, 思特奇成功上线数字经济运营中台。

数字经济中台是思特奇依托云计算、大数据、人工智能、区块链及创新金融科技技术构建形成的面向产业互联网的平台产品, 核心价值是聚合本地产业资源要素, 以交易组织为驱动, 将税、资金和数据归于当地, 重构生产关系, 再造业务流程, 产生新的生产要素, 协助政府建设服务于本地的数字经济基础设施, 助力地方政府形成有地方特色的数字经济创新体系。

3.6 思特奇智慧城市生态体系也获得稳步发展, 逐步涵盖数字经济、数字政务、智慧文旅、智慧党建、智慧气象、社会治理、智慧园区、等10+业务领域, 并在数字政务、智慧党建、社会治理网格化等领域取得优异成果。

思特奇智慧城市在2020年荣获多项奖项, 获得行业内高度认可, 荣获了“年度新一代信息基础设施建设优秀解决方案奖”、“新基建明星企业”等荣誉称号, 并成功入围“2020中国数字化转型生态建设百佳案例”。

4、中小企业云和智能管家服务

思特奇坚持十几年如一日, 不断研发和迭代面向中小企业客户的云和智能服务。其品牌“易信”, 英文“Teamshub”, 是企业客户的“智能云服务管家”。

基于云和智能的服务, 创新的采用SaaS模式, 其收入也是运营和服务收入, 随客户的成长而成长。

Teamshub基于思特奇企业数字化转型平台架构, 运用最新云计算、AI、大数据、智慧物联网技术, 为企业构建强大、先进、安全、可靠的信息服务体系。并深入挖掘国内企业行业特征及业务特点, 精准匹配提供一站式管家服务, 实现企业在员工管理、生产管理、客户管理等主要业务场景的专业服务全覆盖。

易信Teamshub通过EP架构强大的开放性和可拓展性, 全面支持企业应用的开发及运营, 通过数百项开放能力, 集成各专业厂商的产品服务资源, 已为近万家企业客户提供长期、持续的管家服务。

2020年, 基于易信Teamshub平台, 我们服务的主要客户市场为: 制造业、物流运输、信息技术、公共服务和生活服务等多个行业领域, 2000多家中小企业用户。并还在持续稳健地增长。

其中: 在制造业领域, 为超过1000家企业, 以人员定位为核心, 提供了销售人员管理, 售后管理为主的服务;

在物流运输行业, 为超过200家企业提供车辆的精准定位, 安全驾驶管理等服务;

在生活服务方面, 公司业务已经拓展到美国, 为餐馆, 保洁等行业提供服务。

今年疫情期间, 公司积极联合生态合作伙伴, 充分发挥科技和生态优势, 助力疫情防控工作开展和管理。为多个信息技术类企业免费提供了易信为基础的主要功能: 在线沟通、文档协同、视频会议等功能在内的全套远程办公解决方案。

其中公司易信在线办公系统、疫情+社会治理平台、疫情监管应急平台、疫情人流监控分析产品、智能防疫贴身护卫产品、公众预警信息发布与服务系统等多项产品服务和技术能力入选北京、四川、广东等多地政府关于疫情期间的优秀产品资

源推荐目录，部分产品已交付在武汉等地区使用。

5、物联网端到端场景化赋能运营服务业

2020年，物联网运营服务和管理平台正式上线。

基于云和智能的服务支撑，创新采用SaaS模式，业务收入分成，同合作伙伴和客户共成长。

5.1 集思特奇十几年来在通信协议、数据采集、数据分析、云原生、PaaS等领域的研发领先，在顶层设计，规划、设计、开发、运营领域积累的先进技术和丰富经验。为产业链中所有合作伙伴的产品服务、硬件、软件的广泛物的感知、接入、智能和融合提供支持与服务，实现技术、产品和服务运营的端到端打通，真正实现了IOT（物联网）+AI的系统化和端到端。

不仅为合作伙伴提供全面、系统和丰富成熟的技术实现和接入，节省开发投入，免除许多设备测试和接入壁垒，提供服务的时效性，也为合作伙伴的持续运营和经营保驾护航，实现物联网业务和大数据价值的深度挖掘、综合运用、智慧运营，更为智慧城市、产业、行业、企业、个人消费者等客户提供整合物联网智慧运营服务，让物联网业务和技术真正贡献于监管、赋能于生产、造福于人民。

5.2 思特奇物联网运营平台目前已实现面向：智能制造、智慧办公、智慧气象、智慧旅游、智慧车联、智慧农业和智慧城市六大领域提供云和智能的运营服务和解决方案。

2020年，多个相关场景案例落地，为企业客户提供基于数字化场景的一站式云和智能服务支撑。通过运营门户客户可在线上完成方案浏览、方案选购、线上支付、场景搭建到最终场景使用。

5.3 2020年，完成了思特奇工业互联网边缘计算网关的研发，主要实现异构工业控制协议、标准互联协议转换的嵌入式网关，支持复杂智能运算存储和安全管控的工业边缘计算网关。

（三）公司的核心产品和技术

1、大数据产品

2020年公司大数据产品在帮助客户践行数字化转型战略过程中，不断提升“汇、聚、治、智”四个方面能力。优化了多源数据汇聚的大数据集中平台，打造离线与实战的两类数据中心产品，研发了数据治理与数据安全感知产品以及为企业各类业务注智的数据挖掘与可视化自助产品，并整合四方面能力研发出综合性数据能力中心：数据中台，成功落地山西、浙江、香港等区域的运营商客户。

2020年大数据产品团队与头部高校在数据挖掘、数据孪生、数据安全等方向上展开研发合作。

数据挖掘方面利用企业的业务数据与高校技术融合互补，在抗击疫情工作中帮助多省客户取得显著效果。

数据孪生方面通过3D仿真模拟技术预研，实现2D及部分3D场景可视化，已经具备在智慧城市、物联网实验室等虚拟与现实结合场景落地的能力。

2020年公司荣获多项大数据奖项，荣获了“中国大数据金沙奖”，荣获“2020中国大数据企业50强”、“中国大数据创新企业”等荣誉称号，得到行业认可。

2、云原生和容器云，云管理系列产品

2.1 思特奇云计算，采用微服务技术架构，支持灵活扩展、快速部署升级

系统架构模型支持将任何IT资源进行封装定义，并以服务方式对外交付，提供端到端的服务管控流程；配套完善的资源全生命周期管理、资源监控告警及运营分析等工具，可以实现多云、跨域管理。是思特奇云服务团队经过多年迭代优化打磨的云平台产品，是思特奇在企业级云计算市场的扛鼎之作。

平台可实现多云统一管理、混合云管理，对外提供丰富的IaaS/PaaS/SaaS等资源服务，结合思特奇容器云平台、微服务运营治理平台、敏捷开发平台、智慧运维平台（AIOps）、AI算法平台、EmobilePaaS等产品，为电信运营商、智慧城市、智慧旅游、工业互联网、中小企业等众多客户提供成熟的行业解决方案，为客户在云原生时代数字化转型的全面支撑。

2.2 思特奇云网融合运营支撑平台

在2020年对标电信云网融合运营系统相关的规范进行产品能力的研发，目前可以采用统一的PSR数据模型对云网专线服务的基础设计以及编排包的解析编排，云网资源能力中心完成了云网专线服务设计所需的原子能力的封装和提供，云网采集和控制中心可以以标准微服务的方式提供网元的能力。

基于2020年研发的产品能力可以实现pon专线、ipran专线的产商品设计以及业务受理能力的支撑。

2.3 思特奇AIOps

在企业现有IT系统环境和运维管理工具之上的智能化解决方案。

建立针对监控运维数据的智能化学习模型，从质量提升、效率改进、成本降低等场景视角，帮助企业快速洞察人力难以企及的故障和问题，提前发现、提前预警、提前自愈。

2020年AIOps产品聚焦于故障智能定位，围绕系统故障问题发现不及时、问题定位耗时长、问题处理质量无保障的痛点，

通过智能异常检测、智能根因分析、智能故障预测、智能故障自愈能力联动实现生产故障的快速定位，保障IT系统稳定运行。同时通过将算法模型服务标准化，实现多个智能化场景的能力复用和AI赋能。

2.4 布容器云平台产品正式发布

提供开箱即用的容器云服务，容器云平台可以实现资源按需分配，按需灵活调度，并为客户在IT敏捷和数字化转型中切实创造价值，带来价值，以最少的成本、最便捷的速度真正助力用户快速步入云原生时代。

容器云平台承载的是思特奇在云计算技术研发层面的深厚积累，将思特奇容器、数据库、缓存、中间件、大数据等基础PaaS服务、自然语言处理、机器学习算法等AI-PaaS服务都可以面向上层应用进行开放，并为用户提供快速上云的通道，打通从需求、开发、集成、测试、发布的全流程，同时提供完备的工具为业务运营保驾护航。

2.5 思特奇云计算管理平台，具备成熟、稳定、安全、易用、架构先进等特点，具备较强的市场竞争力，多次获得行业客户标杆产品荣誉。

在政企、运营商、中小企业等客户群有100+个成功案例落地。

思特奇公司自主研发的云计算管理平台荣获2020年第十届中国云计算标准和应用大会“云计算最佳实践奖”，彰显思特奇云计算领域科研实力。

未来，思特奇将持续以“云计算+云原生”为核心，以“智慧运维+安全驾驶”为两翼，打造通用IT新基建能力，为全行业企业数字化转型进行赋能，并通过运营+服务+产品+本地持续迭代的模式，为客户打造精品平台，创造卓越价值。

3、PaaS产品系列

2020年，公司的PaaS产品持续飞速发展,思特奇逐渐的在通用PaaS基础上，发展出来行业PaaS。

3.1 思特奇的行业PaaS在智慧城市领域、智慧旅游领域，智能制造等方面得到了应用和普及，进一步的开拓了思特奇PaaS的市场空间。

3.2 思特奇的行业PaaS向行业客户提供基于人工智能赋能平台的。

3.3 面向数据存储管理提供分布式数据库、分布式缓存、分布式内存数据库、分布式文件系统。

3.4 面向应用能力平台提供消息中间件、分布式调度引擎、工作流引擎、服务框架、能力开放平台等。从咨询建设到运维，专业全面，轻松上云、便捷运维、秒级部署，全面满足行业客户的云和大数据系统建设和运营需求。

3.5 开发云产品在2020年正式投入服务；它将敏捷开发工具易体验，APP工厂，移动应用开发平台进行整合，面向开发者在云端提供端到端全技术栈的开发工具及服务。

3.6 容器云，聚焦云原生时代下的IT支撑需求，以简单、弹性、效能为目标，实现弹性资源按需供给、组件能力按需扩展、业务能力按需调用，统一开发全流程支撑、端到端统一运营运维。

3.7 智慧中台业务能力运营，以业务数字化、应用场景化、跨域融合化、支撑敏捷化，稳中心、活应用、轻门户为目标，为业务管理人员、开发人员、运维人员、运营人员提供能力。

3.8 PaaS统一服务平台,依托云原生架构，打造PaaS技术底座，推进虚拟化、容器化、微服务化的IT架构落地，为企业提供开源/商业化PaaS组件产品的统一管控，有效解决企业技术选型不合理、维护困难的问题，提供成熟、稳定、标准化的公共服务能力。

4、人工智能公共服务平台（AI-PaaS）

在人工智能方面，公司全力推进感知智能和认知智能方面的研发和推广力度。

报告期内，思特奇中标运营商总部基于人工智能的天眼研发项目、知识运营标段项目，负责建设天眼平台的知识基础功能、智能化功能，实现与一体化运营平台打通，与沃工单、沃运营及新客服、天眼等平台对接，助力运营商CBSS系统运营保障能力的提升。

4.1 思特奇AI-PAAS产品将AI能力统一纳管，统一开放，在AI智能化成本居高不下的当下，能够为客户降本增效。

4.2 AI-PAAS又是一个开放的平台，致力于构建AI生态，AI能力供应商可以将AI能力集成到这个平台进行变现，对于AI算法模型爱好者提供模型算法开发工具，进行一体化的模型算法开发，并支持自动化成果发布，通过AI能力商店进行变现。

4.3 同时为AI应用开发者提供开发云服务，使得AI应用开发者能够很容易、很便利、很便宜的进行AI应用开发；对非专业人士，AI-PAAS提供零门槛服务，不需要自己构建模型算法，只需要根据场景需求，通过托拉拽的可视化操作，便能轻松进行推理。

4.4 AI-PAAS已成功应用于智能客服、智能计费、智能运维、智能质检、智能稽核、智慧营业厅、智能营销、智慧旅游、一线服务中台等方面。

4.5 智慧图谱成为竞争力亮点，推出了认知智能平台与国内第一款认知搜索应用构建的认知智能产品，在全国30多个省份落地。

该产品根据客户的需求，构架聚焦于业务人员获取数据价值和知识的痛点，通过整合知识图谱、知识推理与图计算技术，为电信等行业客户量身打造了智能化知识平台，将知识使用渗透到业务流程中，覆盖了客服、营业厅、装维、人力等多个业务场景，包含搜索、问答、推送和培训考试等多种形态，每周知识获取总量超过百万次。

5、区块链平台BaaS

公司掌握全套区块链技术，利用自身研发投入建立自有区块链产品和服务，定位于平台服务（BaaS即 Blockchain as a Service）主要面对2B的市场建设，提供创建、管理和维护企业级区块链网络及应用的服务，帮助企业用户降低开发成本和使用成本；通过区块链服务平台提供简单易用、成熟可扩展、安全可靠、可视化运维等设计，实现快速部署，提供高可用、高安全的区块链服务，为传统系统赋能、降本增效，提升业务价值，面向全行业区块链+应用生态体系，为客户带来价值。

5.1 区块链已在数据共享、存证、溯源三类业务解决方案。并实现区块链服务能力开发。

5.2 区块链在性能方面的提升，平均每秒的处理交易数TPS值从2000笔提升到5000笔，可以支撑绝大部分私有链和联盟链的应用场景，单节点存储扩展方面，可以将节点数据存储到公司自主研发的分布式文件系统上，解决节点存储资源瓶颈问题。

2020年，公司在运营商落地应用场景：

1) 产商品数据管控平台；

利用区块链的分布式账本和可追溯的特性，保障了产商品这类核心数据资产的安全存储，可精准追溯产商品数据变化轨迹，及时发现产商品数据变更情况，对标线下生产活动进行风险管控，多系统间产商品数据共享及数据一致性监控预警，提升核心数据资产安全、运维效率和系统质量。

2) 数据一致性平台；

公司区块链应用区块链的分布式账本、智能合约等技术赋能。从增量和存量数据两个方面，实现多方系统间数据共享、数据差异及时发现、并精准定位差异原因，保障数据质量，减少收入流失和运维成本。

2020年公司继续加强在区块链方面的研发力度及应用的场景落地，在研发方面致力于区块链应用开发标准化，降低开发者的门槛，大幅提高区块链应用的开发效率。

区块链能力服务化，减少应用接入难度，让企业业务快速入链并赋能，扩大应用范围和商用落地。

继智慧城市政务数据共享、数据稽核场景之后，新增落地数据溯源场景，快速定位问题。同时规划和推广落地版权存证、佣金结算、安全管理场景。

（四）公司主要经营模式

公司以员工为主体进行自主研发和生产运营。

1. 采购模式

公司在业务开展过程中的对外采购主要包括软件外包服务采购和部分计算机、服务器等系统集成硬件设备采购。公司的采购均严格按照相关采购制度执行，具体情况如下：

（1）软件服务采购

出于降低自身人力成本，提高项目执行效率角度考虑，公司通常在两种情况下进行软件外包服务采购：一是为弥补软件开发项目的暂时性人手不足，将项目中部分非核心模块外包给第三方进行开发；二是将项目外围模块，如用户界面设计等部分外包给专业第三方进行开发。

公司在报价、口碑、技术实力等多方面对软件外包供应商进行筛选，经过多年发展，公司已经建立了比较完善的供应商管理体系，与主要供应商之间形成了良好稳定的合作关系。选定供应商后公司与其签订外包服务合同。外包工程实施完毕后，公司组织产品部门和技术部门对项目进行验收。验收通过后，以对应的主合同通过公司客户阶段性验收为前提，在收到客户的阶段性付款后向供应商支付合同款项。

（2）计算机、服务器等系统集成硬件设备采购

销售人员首先根据合同约定发出设备采购申请，由商务部门通过比价确定供应商，技术部门负责设备配置。项目运营部负责验收设备。验收通过后，公司按照合同约定向供应商支付货款。

2. 产品开发及服务模式

（1）软件开发模式

公司软件开发包括预研产品开发和定制开发。前者是公司基于技术发展趋势及市场需求，并结合过往项目经验总结预先研发的产品，是定制软件的基础，并不产生收入；后者则是公司根据客户的个性化需求，基于前期预研产品进行的应用系统开发。

(2) 技术服务

公司完成客户的软件开发后,将继续为客户提供维护服务,包括将客户需要实现的新功能嵌入原有系统和系统运营维护。

公司的运维能力建立在已有的技术基础上,通过常驻外派、现场支持、远程诊断等手段保证客户系统新需求的实现和系统稳定运行。

3. 销售模式

(1) 软件开发、技术服务类

公司针对不同客户,组织产品部门人员深度挖掘其个性化需求,并结合自身丰富的行业应用经验,提出最适合用户的解决方案。在双方充分沟通的基础上,最后以合同文本的方式确认用户的需求。

公司软件开发业务的拓展通常有两类,一类是新增业务,另一类是老客户原有系统的升级改造、或者是系统技术服务业务。对于新增业务,公司首先由销售部门负责与客户相应的业务管理部门建立沟通关系,了解客户的潜在需求,其后由销售部门引导产品、技术部门与客户沟通具体业务需求,确定和落实解决方案。然后由销售部门、产品部门和商务部门基于过往项目经验和本次项目目标,共同制定竞标或定价方案,与客户协商价格、工期、收款等合同条款,最后由公司商务部门负责与客户签订合同。

对于老客户原有系统的升级改造、或者是系统技术服务业务,通常由客户提出要求,派驻现场的工程师直接与客户沟通,在销售部门和商务部门的辅助下根据投入的人力和工作总量报价,最后由商务部门负责商讨合同条款,签订合同。目前,软件开发和技术服务类是公司主要的生产经营方式。

(2) 运营类

运营类业务是指基于自主产品研发为客户提供持续的服务,通过与客户共同成长获得收益的商业模式。公司在原有软件开发和技术服务的基础上,将加大该类模式的投入,基于公司愿景和发展规划,公司对业务架构和组织进行调整,并在智慧城市、大数据、物联网、电子商务产品的加强研发、运营推广,形成标准化、行业通用的服务,使其具备行业客户规模复制推广能力。

在具体的销售结算模式上,包括以下几种模式:

- 1) 按资源占用量收费,包括SaaS / PaaS / IaaS所使用的业务能力及占用资源;
- 2) 按收入或者利润分成;
- 3) 按一定阶段license授权、开通数,使用数等市场情况分成;
- 4) 按需定制化服务单独计费。

运营类业务与公司传统模式不同,是公司在万物互联网时代转型、规模发展的重要探索。

报告期内公司的主要经营模式未发生重大变化。

(五) 报告期内主要的业绩驱动因素

报告期内,公司依托行业核心厂商地位,不断强化主营业务市场领域,进一步强化5G电信运营商市场的核心地位;积极拓展5G+、人工智能、云和大数据、物联网等为基础的行业应用,并持续推进智能制造工业云、智慧城市、大数据运营、易信、智慧旅游、智慧园区等市场,构建主业和辅业竞相促进,互为依托的产业布局。通过辅业,进一步强化主业的竞争优势,又可以通过主业扩大辅业发展的双轮驱动模式。公司业绩驱动主要有以下几个因素:

(1) 技术驱动:公司注重经营品质,以不断创新为导向,加大对研发的投入力度,加快对技术的研发进度,利用技术创新优势,不断提高产品的质量和水平,完善产品功能,快速推出新技术、新产品,使公司在市场上具有持续核心竞争力。

(2) 市场驱动:公司以客户需求为核心,以为客户创造更大价值为责任,努力提升项目交付质量,采用迭代、循序渐进等方式确保项目及时、准确交付。依托公司现有资源和业务,通过提高产品质量与服务水平,积极拓展客户扩大市场份额,并由统一的团队开展统一需求分析和需求设计,缩短项目竣工周期,提高客户满意度,增强客户粘性。

(3) 管理驱动:公司进一步优化管理控制体系,持续加强高效高质的组织绩效管理。实践VES激励机制,大大增强员工主观能动性,不断从社会和高校引进优秀人才并持续培养。团队的不断优化,管理模式的持续改进,不仅大幅度降低公司管理费用,同时在生产经营过程中不断进行产能提升、成本优化、节能降耗,使用新方法、新工具,提高公司生产效率,降低公司经营成本,提高公司毛利率。

(六) 报告期内公司所属行业的发展阶段、周期性特点以及公司所处的行业地位

公司归属于“软件和信息技术服务业”,国家工业和信息化部是软件行业的主管部门。软件产业是国家战略性新兴产业,是国民经济和社会信息化的重要基础,对国民经济的发展和综合竞争实力的增强具有举足轻重的作用。

近年来,国家及相关部委陆续发布了《国家信息化发展战略纲要》、《“十三五”国家信息化规划》、《软件和信息技术服务业发展规划(2016-2020年)》等鼓励信息技术发展的政策,支持企业加强自主技术创新、加快5G规模组网等新一代信息

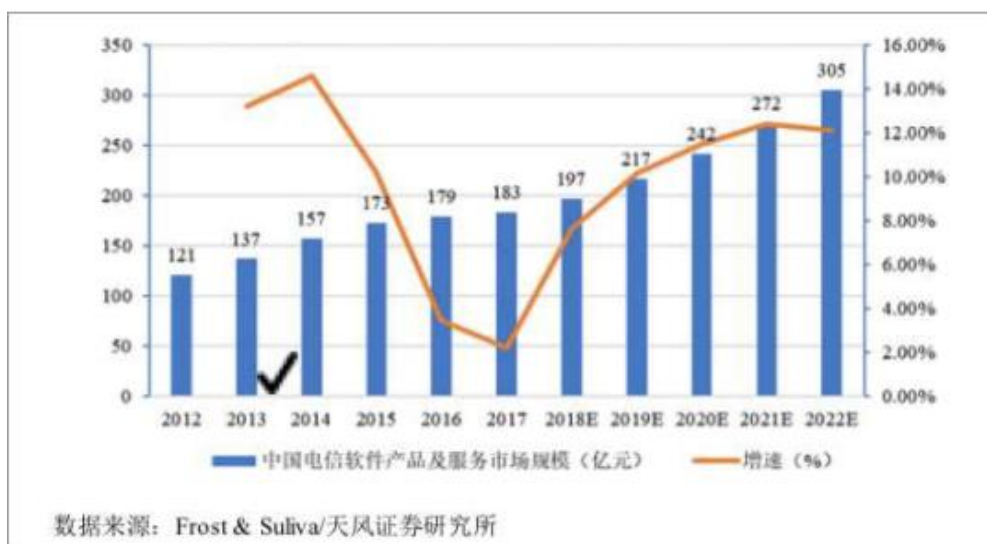
基础设施建设。在国际环境发生重大变化的背景下，要在“十四五”期间持续经济平稳增长，必须充分释放前沿数字技术创新对经济社会高质量发展的基础和带动作用。在众多前沿数字技术中，5G以划时代的技术能力、广泛的应用前景以及对其他技术的带动作用，有望成为启动新一轮技术革命的关键支点。

2020年中国5G正式进入规模商用时期。2月以来，中央政治局常委会会议、中共中央政治局会议、中央政治局常务委员会会议等多个提议指出，要加快5G网络、数据中心等新型基础设施建设进度。各部委出台多项政策大力推动5G发展。工信部出台《关于推动5G加快发展的通知》，发改委、工信部联合发布《关于组织实施2020年新型基础设施建设工程（宽带网络和5G领域）的通知》，全力推进5G发展。

2020年11月23日，在致世界互联网大会·互联网发展论坛的贺信中，习近平总书记指出“当今世界，新一轮技术革命和产业变革方兴未艾，带动数字技术快速发展。新冠肺炎疫情发生以来，远程医疗、在线教育、共享平台、协同办公等得到广泛应用，互联网对促进各国经济复苏、保障社会运行、推动国际抗疫合作发挥了重要作用”。习近平总书记强调“中国愿同世界各国一道，把握信息革命历史机遇，培育创新发展新动能，开创数字合作新局面，打造网络安全新格局，构建网络空间命运共同体，携手创造人类更加美好的未来”。为行业持续发展创造出有利的外部条件。

1、市场情况

公司产品主要应用于电信领域，随着电信运营商网络技术从1G-5G的不断升级，电信业务种类持续丰富，叠加云计算、大数据、人工智能等新技术的应用，运营商支撑及生态营系统升级扩容需求强烈，电信运营商软件产品与服务市场规模不断扩大。根据Frost&Suliva统计，中国电信软件产品及服务2018年市场规模达到197亿元，未来三年将持续保持10%左右的增速。



未来2-3年5G产业发展将进入关键期。既是5G应用生态的培育期，也是产业链上合作伙伴积蓄实力、加速转型成长的重要窗口期。行业迎来万物互联、智能制造时代，行业进入增长轨道，产品市场空间广阔。

2、业务情况

2019年6月，中国颁发5G牌照，成为全球第一批进行5G商用的国家。2020年中国的5G网络建设和产业发展逆势上扬，网络建设快速推进，手机终端加速渗透，融合应用开始落地，技术产业持续创新，初步展现其庞大的潜在市场空间和助力经济社会创新发展的巨大潜能。

随着消费互联网流量带来的移动数据及互联网业务收入增速放缓，对行业增长带动作用明下降，电信运营商大力推进“云网融合”等战略，积极与系统集成商、设备制造商等各方合作，面向数字政企、智慧城市、智能制造提供各类应用解决方案，服务于政企客户的云服务、数据中心等解决方案方面的收入显著增长。2020年，以IPTV、云计算、大数据为主的固定增值电信业务收入比上年增长26.9%，增速同比提高5.7%，对收入增长贡献率达79.1%，其中，云服务收入增长高达85.8%。

随着5G移动产业链逐渐成熟，5G应用发展进入导入期，各产业受5G商用引领，积极探索发展形态转变。未来2-3年，5G引领的行业应用对技术支持能力将提出更高的要求，为已具备一定市场规模和技术积累的厂商将带来更美好的发展契机和更广阔的市场前景。

3、行业地位

作为国内领先的电信运营商核心业务系统提供商，公司25年来一直专注于电信运营商核心系统，一贯准确把握市场方向，研究开发适应客户需求和产品，为客户提供的产品和服务贯穿于业务运营支撑软件开发的前端咨询、开发实施和持续运营，降低客户经营决策与市场需求相背离的经营风险，成为电信行业的核心厂商。

同时，依托成熟完整的云原生和IaaS产品和服务，公司以先进的技术结合良好的运营和服务机制，建立并完善了具有竞争力的公有云和大数据服务，成为云和大数据行业的主力厂商。

2020年，公司荣获“2020中国大数据企业50强”称号，荣登“2020北京软件企业核心竞争力评价（规模型）”榜单，连续四年荣登“北京软件和信息服务业综合实力百强”榜单，荣获上海证券报2020“金质量”科技创新奖，彰显公司行业地位。

（七）客户所处行业的发展情况

报告期内，中国经济进入中速增长平台，经济增长好于预期。2020年，我国GDP同比增长2.3%，经济总量突破百万亿元。成为全球唯一实现正增长的主要经济体。

2020年，电信业务收入累计完成1.36万亿元，比上年增长3.6%，增速同比提高2.9个百分点，行业发展呈稳中向好局面。报告期内移动互联网接入流量消费达1656亿GB，比上年增长35.7%，分月增速持续稳定在30%-45%之间，仍是通信业平稳发展的重要支撑力量。全年移动互联网月户均流量（DOU）达10.35GB/户·月，比上年增长32%。同时，适度超前部署5G网络，以共建共享大力推动5G网络建设，形成全国所有地级及重点县区的广泛覆盖。截至2020年底，我国新建5G基站数超过60万个，基站总规模在全球遥遥领先。

2021年是“十四五”开局之年。我国信息通信业将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大及十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，以网络强国建设为统领，以“十四五”规划为指引，推动5G网络深度覆盖，加快数据中心等新型基础设施建设，丰富5G+VR/AR等消费应用，推动数字政企、智慧城市、智能制造、智慧旅游等应用与千兆宽带融合，创新发展多元化信息服务，努力实现信息通信业持续向高质量发展。

应对外部因素的变化情况，公司持续密切关注产业政策、市场变化，推进对行业发展的战略把握，持续投入产品和技术研发，不断提升生产方式的敏捷和完善，并提高领导力和管理水平，通过生态链的建设和运营，着力发展生态链下的云和大数据服务、万物互联、智慧城市、虚拟运营商等市场；创新营造以价值运营为核心的合作共赢的智慧运营和谐生态体系。

3、主要会计数据和财务指标

（1）近三年主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

是 否

单位：元

	2020年	2019年	本年比上年增减	2018年
营业收入	737,235,963.36	859,779,941.79	-14.25%	787,696,203.48
归属于上市公司股东的净利润	70,685,954.39	91,020,478.07	-22.34%	85,315,661.84
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	64,230,756.45	86,604,853.90	-25.83%	81,256,833.72
经营活动产生的现金流量净额	103,269,980.39	86,146,329.63	19.88%	88,415,838.08
基本每股收益（元/股）	0.45	0.58	-22.41%	0.54
稀释每股收益（元/股）	0.45	0.58	-22.41%	0.54
加权平均净资产收益率	8.84%	12.20%	-3.36%	12.55%
	2020年末	2019年末	本年末比上年末增减	2018年末
资产总额	1,733,667,415.19	1,610,537,830.52	7.65%	1,195,999,022.24
归属于上市公司股东的净资产	848,980,611.20	778,045,626.01	9.12%	714,743,610.84

（2）分季度主要会计数据

单位：元

	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度
营业收入	59,203,781.08	178,965,608.70	90,193,679.01	408,872,894.57
归属于上市公司股东的净利润	-36,450,452.97	29,512,064.31	-15,480,243.44	93,104,586.49

归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-37,103,265.09	28,935,065.43	-16,817,061.78	89,216,017.89
经营活动产生的现金流量净额	-125,542,741.06	93,218,206.13	60,846,679.37	74,747,835.95

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

是 否

4、股本及股东情况

(1) 普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前 10 名股东持股情况表

单位：股

报告期末普通股股东总数	10,620	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	10,180	报告期末表决权恢复的优先股股东总数	0	年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数	0
前 10 名股东持股情况							
股东名称	股东性质	持股比例	持股数量	持有有限售条件的股份数量	质押或冻结情况		
					股份状态	数量	
吴飞舟	境内自然人	30.41%	47,937,439	35,953,079	冻结	6,450,000	
贵州海恒投资管理有限公司	境内非国有法人	6.95%	10,954,627	0	质押	9,450,000	
山东五岳创业投资有限公司	境内非国有法人	4.41%	6,951,724	0			
王维	境内自然人	3.37%	5,312,972	0	质押	1,949,000	
姚国宁	境内自然人	3.34%	5,260,436	0			
马庆选	境内自然人	2.60%	4,096,471	0			
北京中盛华宇技术合伙企业(有限合伙)	境内非国有法人	2.13%	3,350,260	0			
谭振华	境内自然人	1.76%	2,766,900	0			
史振生	境内自然人	0.97%	1,523,000	0			
北京中盛鸿祥技术合伙企业(有限合伙)	境内非国有法人	0.95%	1,490,630	0			
上述股东关联关系或一致行动的说明	公司实际控制人吴飞舟与海恒投资、山东五岳、王维、姚国宁、马庆选、谭振华、史振生之间不存在关联关系，也不存在一致行动。中盛华宇、中盛鸿祥为员工持股平台。未知上述其他股东之间是否存在关联关系及一致行动。						

(2) 公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

适用 不适用

公司报告期无优先股股东持股情况。

(3) 以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系



5、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市，且在年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券
否

三、经营情况讨论与分析

1、报告期经营情况简介

一、概述

2020年度，面对受疫情严重影响的的外部市场环境及面向5G的发展机遇，公司依托于人工智能的应用，致力于成为云、大数据和万物互联智慧运营时代，产品、技术、服务、运营的可信赖专家，公司秉承“智慧、创新、精准、高效、便捷、快乐”的发展理念，坚持“为客户创造价值，成为客户长期、最佳、可信赖合作伙伴”的战略目标，依托深厚的资源积累及前瞻性的产品布局，以市场需求为导向，围绕人工智能、云计算、大数据、区块链、物联网等方向的核心技术，不断拓展和创新，积极贯彻落实企业发展战略与年度经营计划，2020年度，公司初步的完成了业务布局，核心客户总体发展稳定，保持了良好的发展态势。

通过整合公司内外部资源，加快公司数字化技术与业务演进，更好的推动千行百业数字化转型，同时强化5G主营业务的市场占有率，通过“5G+AIoT”的业务与市场战略布局，形成双轮驱动的发展思路。

公司致力于构建生态体系平台，关注整个公司生态体系中所有角色，深入挖掘涵盖渠道、终端消费者等各个层级的客户需求，层层剖析，研发并生产出匹配相应需求的功能产品。以平台和运营为推动，为产业上下游构建开放的平台，实现客户的开拓和拓展，实现从定制开发，产品服务、逐渐的向运营服务过度；逐渐实现以生态圈为核心，以平台运营为收入主体的生产和服务模式。

通过生态链的建设和运营，公司着力扩展易信企业云和大数据服务、智能制造工业云、智慧城市、虚拟运营商等市场；围绕“智能制造”战略方向，紧抓“智慧城市”、“互联网+”、人工智能等有力时机，打造智慧运营的和谐生态。

2020年度，公司实现营业收入为人民币73,723.60万元，较去年同期下降14.25%；归属于上市公司股东的净利润为人民币7,068.60万元，较去年同期下降22.34%。公司业绩受疫情影响较大，导致营业收入和归属于上市公司股东的净利润下降。

2020年公司收入分布进一步合理，其中从收入结构上看CRM占比35.29%，移动互联网占比21.18%，BILLING占比11.67%，大数据占比11.68%，云计算占比10.27%，PaaS占比5.07%，智慧城市占比2.19%，AI占比0.18%。

从上述数据看出公司的核心业务收入稳定，其中CRM+BILLING的BOSS系统占收入的47%；移动互联网业务继续平稳发展占了21.18%；从收入结构上看，公司的云和大数据业务发展快速，合计占比逾20%，逐渐成为公司的主力收入来源，新的支柱业务；公司正在培育的PaaS、智慧城市、AI等产品也表现不俗，收入合计占比近10%，经过几年的培育将会成为公司新的收入增长点。

(一) 在市场方面：数字经济体系下，公司面向重点市场领域，加强数字化转型赋能，构划市场发展新格局，坚持以5G+AIoT为战略主线，稳步提升市场占有率

思特奇作为中国信息通信技术的引领者，深耕基础服务，软件产品和行业解决方案，通过自主研发、科技创新、场景应用、价值运营的融合发展，为电信运营商与行业合作伙伴提供创新的产品和高质量的服务，打造开放共赢的生态体系，实现价值提升。

当前，思特奇继续专注于信息通信产业科技创新与应用，推动数字化生态共同繁荣，充分应用5G、云计算、大数据、物联网、AI等核心技术，推动各行业客户数字化转型与科技创新，提供包括电信运营商业务支撑、智慧城市中台和数字经

济服务平台、中小企业云和智能服务、智能制造和工业互联网运营与支撑、AI-PaaS、云和大数据一体化PaaS运营平台等系列产品 and 解决方案，并广泛应用于政府、运营商、制造业、商业、金融、能源等行业信息化建设领域。在数字化转型浪潮下思特奇秉承科技创新理念，全面布局5G、互联网，云，大数据和万物智联，助力电信运营商和政企合作伙伴全方位数字化转型。

公司将继续坚持以5G+AIoT为战略核心，围绕运营商、政府、企业等市场，提供5G及5G+AI的数字经济服务、运营平台、行业解决方案与运营服务，并联合生态合作伙伴打造数字经济时代共赢共创的智慧运营服务模式。

2020年，公司主要的收入和利润大部分来自电信运营商，累计承载运营商10亿+用户。公司面向电信运营商与行业客户数字化转型赋能，坚持以5G+AIoT发展为主线，强化5G端到端运营支撑能力，在关键领域加大市场布局，实现了从终端到系统、从软件到硬件的全面部署落地，有效推动“5G产业生态链+技术联盟生态链+行业应用”新三域融合。

在面向个人、家客、政企、新兴四轮场景支撑中，以客户为中心，根据客户定制化需求，提供产品组合方案和系统集成服务，发展业务新势力，打造发展新动能，拓展市场新空间。思特奇将持续构建新基建时代自主创新核心竞争力，携手合作伙伴，以技术、资本、场景、应用，助力广大客户实现美好科技未来。

（二）在研发方面：公司继续加大在5G领域研发，同时加快在人工智能，PaaS，区块链、物联网等方面的研发投入；持续扩大技术领先优势

思特奇二十多年来一直坚持技术研发投入，随着中国5G正式商用，思特奇积极布局，加大研发投入，紧跟5G领域新技术的发展，提升公司产品和技术的全面升级，以进一步巩固公司核心厂商的优势地位。报告期内，在5G新增市场方面，公司重点发力5G体系研发。

1、在技术方面深入研究云网一体化、SDN/NFV、边缘计算、5G网络切片编排等5G核心技术，初步形成了5G整体解决方案，并着手研发服务于整个5G产业链的相关产品平台。

2、在运营商传统支撑市场方面，公司重点研发新一代云网融合的5G业务运营支撑系统，包括新一代OSS系统、5G切片运营服务平台、5G计费、5G合作伙伴管理、以及面向5G三大类场景的eMBB运营平台、mMTC运营平台、uRRLC运营平台；面向电信运营商的5G系列产品，可以独立支撑各类5G业务从产品提供到销售服务以及开通、计费整体端到端业务流程，以帮助运营商快速实现5G的商用落地。

3、在物联网方面，公司投入力量，研发物联网云平台，包括IoT基础平台、IoT运营平台、以及各类IoT APP等产品，提供物联网设备接入、物联网运营服务。物联网云平台，对底层各类IoT设备的协议适配接入，实时监测各类设备状态，对上层的各类5G行业应用进行统一注册、服务支撑、运营管理。

4、在人工智能方面，公司完成了智能算法开放运营平台，面向AI开发者和AI应用使用者，可以通过工具化、图形化的方式，开发各类业务模型算法，最终以服务的方式提供上层AI应用，推进AI快速落地。智能交互平台，主要应用于AI人机交互计算机视觉领域，其封装底层各类人脸识别、动态手势识别、自然特征识别、图像识别、声纹指纹识别算法，使上层应用可以透明访问各类AI识别设备，调用下相关算法组件。

（三）在人力资源方面：稳步推进人才升级战略，完善公司文化，强化价值管理体系建设

1、加快人才挖掘和培养，促进人才快速成长，持续提升团队及能力建设，提高人才密度和科技含量

公司以培养为主，挖掘为辅，引进为补充，全力打造了一支有职业素养、能打硬仗、懂专业、善经营，能管理的具有高技术含量的人才队伍。

（1）从行业前沿技术、公司发展目标出发，细分院校、拓展国内优秀高校资源（双一流院校为主）的途径，同时优化选拔标准，面试官制度，岗位胜任素质和能力，应用科学的人才测评工具，发掘符合公司发展的优秀人才，增大研究生、博士及以上人员招聘。

（2）以提升内部岗位价值创造能力为初心，基于传统冰山模型、devops模型，设计思特奇任职资格体系（SPCM）岗位胜任模型，更精准识别符合思特奇DNA人才；

（3）2020年深入院校合作，与高校优势互补和建立人才培养机制，挖掘产品在行业的专业性和领导性；20年与电子科技大学、东南大学，西安交通大学，北京邮电、南开大学、哈尔滨工业大学在行业和技术上深度合作，同时建立了高级人才培养、引进机制，持续在产品 and 人员发展上深耕细作。

2、凝聚共识，持续提升组织领导力水平

围绕领导力模型，明确管理者的使命责任，在变革中强化管理，开拓管理渠道，持续为客户创造价值。

（1）根据思特奇DNA设计人才盘点方法及工具，帮助管理者对团队进行诊断、识别、任用；

（2）以SPCM为基础，对管理者开展从动机、价值观、个性、岗位素质、专业知识技能、岗位交付全面的人力资源生命周期运营，为组织良性循环赋能，挖掘和提升领导潜力，持续提升组织领导力；

(3) 通过开展年度360评估、Q12、改进计划、“雏鹰计划”、“培鹰计划”，组织管理者评估、分析及运营，促进管理者领导力的提升和完善管理者培养体系，提升领导力，构建管理者后备人才梯队。

3、持续提升VES体系建设，实施员工生命周期下的岗位价值评估运营

继续践行思特奇价值评估体系，始终以提升生产效率、人均创利、价值创造为目标，细分岗位和组织迭代优化岗位交付价值评估和团队价值评估运营。

(1) 通过岗位交付评估识别从潜力到业绩优秀，良好，合格，不合格的人员，形成员工生命周期画像，并紧密关联薪酬，晋升，奖金，发展，及时体现激励奖惩，树立标杆，有效保留高绩效员工，鞭策后进；持续改善组织健康，推进岗位交付、产品和项目水平提升；

(2) 定期优化VES指标，本着做正确的事、把事情做好、以正确的速度做事三个基本原则，复盘指标和一线交付差异，回归价值交付目标，裁剪和定制化价值评估指标，改进和指引卓越交付行为，持续提升对业务发展和价值创造的绩效管理支撑；

2020年绩效管理举措和改进，持续构建能者上，平者降，庸者退的健康文化，形成从绩效体系变化到行为变化到文化变化的良性管理循环，使之更加有效的支撑业务发展和价值创造，达成团队人员发展和业绩目标。

2、报告期内主营业务是否存在重大变化

是 否

3、占公司主营业务收入或主营业务利润 10%以上的产品情况

适用 不适用

单位：元

产品名称	营业收入	营业利润	毛利率	营业收入比上年同期增减	营业利润比上年同期增减	毛利率比上年同期增减
BILLING	86,009,414.69	38,079,134.78	44.27%	-33.11%	-48.57%	-13.30%
CRM	260,144,750.77	117,747,633.96	45.26%	-9.61%	-16.88%	-3.96%
大数据	86,125,035.44	49,089,051.21	57.00%	-1.83%	16.51%	8.98%
移动互联网	156,133,205.43	76,276,400.05	48.85%	-11.44%	-19.09%	-4.62%
云计算	75,728,473.39	33,359,828.99	44.05%	-13.43%	-11.35%	1.04%

4、是否存在需要特别关注的经营季节性或周期性特征

是 否

5、报告期内营业收入、营业成本、归属于上市公司普通股股东的净利润总额或者构成较前一报告期发生重大变化的说明

适用 不适用

6、面临退市情况

适用 不适用

7、涉及财务报告的相关事项

(1) 与上年度财务报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况说明

适用 不适用

(一) 会计政策变更

(1) 执行《企业会计准则第14号——收入》(2017年修订)(以下简称“新收入准则”)

财政部于2017年度修订了《企业会计准则第14号——收入》。修订后的准则规定,首次执行该准则应当根据累积影响数调整当年年初留存收益及财务报表其他相关项目金额,对可比期间信息不予调整。

本公司自2020年1月1日起执行新收入准则。根据准则的规定,本公司仅对在首次执行日尚未完成的合同的累积影响数调整2020年年初留存收益以及财务报表其他相关项目金额,比较财务报表不做调整。执行该准则的主要影响如下:

会计政策变更的内容和原因	审批程序	受影响的报表项目	对2020年1月1日余额的影响金额	
			合并	母公司
部分原按照里程碑法确认收入的合同,因不满足在一段时间确认收入的条件,改为在初验时点一次性确认收入,部分技术服务原在服务完成取得结算单时确认收入,改为在服务期间内确认收入	董事会审批	应收账款	-53,686,030.17	-52,169,514.90
		合同资产	48,089,409.33	46,466,148.79
		存货	-8,581,224.91	-9,106,497.64
		递延所得税资产	638,147.39	690,674.66
		应付账款	-1,771,084.95	-1,771,084.95
		应交税费	1,503,420.68	1,503,420.68
		预收款项	-42,400,387.61	-30,063,392.63
		合同负债	50,707,475.11	38,256,329.19
		预计负债	6,782,248.56	6,782,248.56
		盈余公积	-2,882,670.99	-2,882,670.99
		未分配利润	-25,476,107.17	-25,944,038.95
		少数股东权益	-2,591.99	

与原收入准则相比,执行新收入准则对2020年度财务报表相关项目的影响如下(增加/(减少)):

受影响的资产负债表项目	对2020年12月31日余额的影响金额	
	合并	母公司
应收账款	-96,347,967.64	-94,662,455.60
存货	22,541,531.84	22,541,531.84
合同资产	46,747,431.18	45,040,599.03
递延所得税资产	524,336.73	524,336.73
应付账款	-5,159,712.39	-5,159,712.39
预收账款	-55,071,734.42	-42,590,397.06
合同负债	68,266,993.16	55,785,655.80
应交税费	-6,530,223.12	-6,530,223.12
预计负债	5,850,613.00	5,850,613.00
盈余公积	-3,391,192.42	-3,391,192.42
未分配利润	-30,506,873.74	-30,520,731.81
少数股东权益	7,462.04	

受影响的利润表项目	对2020年度发生额的影响金额	
	合并	母公司
营业收入	-43,326,140.07	-43,326,140.07
营业成本	-35,346,178.37	-35,871,451.10
信用减值损失	290,491.37	290,398.21
资产减值损失	994,025.47	965,392.85
所得税费用	-1,166,210.89	-1,113,683.62

少数股东损益	10,054.03	
--------	-----------	--

(2) 执行《企业会计准则解释第13号》

财政部于2019年12月10日发布了《企业会计准则解释第13号》（财会〔2019〕21号，以下简称“解释第13号”），自2020年1月1日起施行，不要求追溯调整。

①关联方的认定

解释第13号明确了以下情形构成关联方：企业与其所属企业集团的其他成员单位（包括母公司和子公司）的合营企业或联营企业；企业的合营企业与企业的其他合营企业或联营企业。此外，解释第13号也明确了仅仅同受一方重大影响的两方或两方以上的企业不构成关联方，并补充说明了联营企业包括联营企业及其子公司，合营企业包括合营企业及其子公司。

②业务的定义

解释第13号完善了业务构成的三个要素，细化了构成业务的判断条件，同时引入“集中度测试”选择，以在一定程度上简化非同一控制下取得组合是否构成业务的判断等问题。

本公司自2020年1月1日起执行解释第13号，比较财务报表不做调整，执行解释第13号未对本公司财务状况和经营成果产生重大影响。

(2) 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况说明

适用 不适用

公司报告期无重大会计差错更正需追溯重述的情况。

(3) 与上年度财务报告相比，合并报表范围发生变化的情况说明

适用 不适用

公司名称	报告期内取得和处置子公司方式	认缴出资（万元）	对整体生产经营和业绩的影响
天津无限易信科技有限公司	投资新设	100.00	报告期内，对整体生产经营和业绩无重大影响。
杭州易信掌中云科技有限公司	投资新设	200.00	报告期内，对整体生产经营和业绩无重大影响。
上海朗道物联技术有限公司	投资新设	2,000.00	报告期内，对整体生产经营和业绩无重大影响。
济南思特奇信息技术有限公司	投资新设	400.00	报告期内，对整体生产经营和业绩无重大影响。
公司名称	报告期内取得和处置子公司方式	认缴出资（美元）	对整体生产经营和业绩的影响
易信（美国）有限公司	投资新设	900.00	报告期内，对整体生产经营和业绩无重大影响。