

证券代码：300245

证券简称：天玑科技

公告编号：2012-014

上海天玑科技股份有限公司 2011 年年度报告摘要

§ 1 重要提示

1.1 本公司董事会、监事会及其董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负个别及连带责任。

本年度报告摘要摘自年度报告全文，报告全文同时刊载于《中国证券报》《证券时报》《证券日报》《上海证券报》。投资者欲了解详细内容，应当仔细阅读年度报告全文。

1.2 公司年度财务报告经立信会计师事务所（特殊普通合伙）审计并出具了标准无保留意见的审计报告。

1.3 公司负责人陆文雄、主管会计工作负责人杜力耘及会计机构负责人(会计主管人员)李思琪声明：保证年度报告中财务报告的真实、完整。

§ 2 公司基本情况

2.1 基本情况简介

股票简称	天玑科技
股票代码	300245
上市交易所	深圳证券交易所

2.2 联系人和联系方式

	董事会秘书	证券事务代表
姓名	陆廷洁	余美伊
联系地址	上海市桂平路 481 号 18 号 4 楼	上海市桂平路 481 号 18 号 4 楼
电话	021-54278888	021-54278888
传真	021-54279888	021-54279888
电子信箱	public@dnt.com.cn	public@dnt.com.cn

§ 3 会计数据和财务指标摘要

3.1 主要会计数据

单位：元

	2011 年	2010 年	本年比上年增减 (%)	2009 年
营业总收入 (元)	224,453,830.60	169,286,493.20	32.59%	123,749,351.58
营业利润 (元)	59,494,511.57	45,366,711.73	31.14%	31,730,238.75
利润总额 (元)	66,383,118.18	50,493,846.01	31.47%	34,626,269.93

归属于上市公司股东的净利润（元）	53,464,777.82	43,661,220.98	22.45%	29,892,543.59
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润（元）	47,603,154.84	39,279,504.69	21.19%	27,411,426.41
经营活动产生的现金流量净额（元）	29,635,885.09	33,463,646.51	-11.44%	37,560,538.64
	2011 年末	2010 年末	本年末比上年末增减（%）	2009 年末
资产总额（元）	559,849,416.08	184,534,990.24	203.38%	131,722,252.92
负债总额（元）	74,966,862.00	69,040,772.15	8.58%	59,836,171.91
归属于上市公司股东的所有者权益（元）	484,882,554.08	115,494,218.09	319.83%	71,886,081.01
总股本（股）	67,000,000.00	50,000,000.00	34.00%	50,000,000.00

3.2 主要财务指标

	2011 年	2010 年	本年比上年增减（%）	2009 年
基本每股收益（元/股）	0.94	0.87	8.05%	0.60
稀释每股收益（元/股）	0.94	0.87	8.05%	0.60
扣除非经常性损益后的基本每股收益（元/股）	0.83	0.79	5.06%	0.55
加权平均净资产收益率（%）	19.52%	46.60%	-27.08%	44.78%
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率（%）	17.38%	41.91%	-24.53%	41.07%
每股经营活动产生的现金流量净额（元/股）	0.44	0.67	-34.33%	0.75
	2011 年末	2010 年末	本年末比上年末增减（%）	2009 年末
归属于上市公司股东的每股净资产（元/股）	7.24	2.31	213.42%	1.44
资产负债率（%）	13.39%	37.41%	-24.02%	45.43%

3.3 非经常性损益项目

√ 适用 □ 不适用

单位：元

非经常性损益项目	2011 年金额	附注（如适用）	2010 年金额	2009 年金额
非流动资产处置损益	-4,434.22		-110,183.70	-8,826.74
计入当期损益的政府补助，但与公司正常经营业务密切相关，符合国家政策规定、按照一定标准定额或定量持续享受的政府补助除外	6,906,154.41		5,328,508.79	2,822,174.36
除上述各项之外的其他营业外收入和支出	-13,113.58		-91,190.81	82,683.56
所得税影响额	-1,026,983.63		-745,417.99	-414,914.00
合计	5,861,622.98	-	4,381,716.29	2,481,117.18

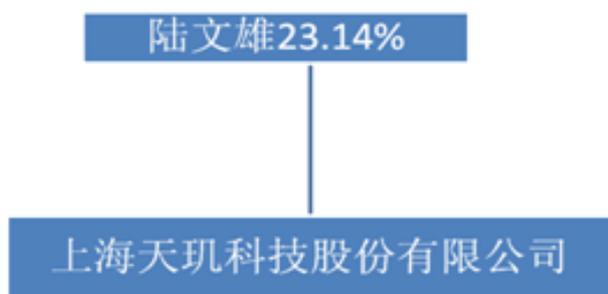
§ 4 股东持股情况和控制框图

4.1 前 10 名股东、前 10 名无限售条件股东持股情况表

单位：股

2011 年末股东总数	3,667		本年度报告公布日前一个月末 股东总数	5,388	
前 10 名股东持股情况					
股东名称	股东性质	持股比例 (%)	持股总数	持有有限售条件股份 数量	质押或冻结的股份数 量
陆文雄	境内自然人	23.14%	15,502,200	15,502,200	0
陈宏科	境内自然人	12.47%	8,355,350	8,355,350	0
杜力耘	境内自然人	11.55%	7,740,400	7,740,400	0
楼晔	境内自然人	10.38%	6,952,000	6,952,000	0
姜蓓蓓	境内自然人	4.66%	3,125,250	3,125,250	0
交通银行—光大保德信中小 盘股票型证券投资基金	境内非国有法 人	3.03%	2,028,570	2,028,570	0
滕长春	境内自然人	2.63%	1,762,200	1,762,200	0
交通银行—泰达宏利价值优 化型成长类行业证券投资基 金	境内非国有法 人	2.30%	1,543,758	1,543,758	0
丁毅	境内自然人	2.08%	1,391,150	1,391,150	0
周全	境内自然人	1.45%	974,300	974,300	0
前 10 名无限售条件股东持股情况					
股东名称	持有无限售条件股份数量		股份种类		
交通银行—光大保德信中小 盘股票型证券投资基金	2,028,570		人民币普通股		
交通银行—泰达宏利价值优 化型成长类行业证券投资基 金	1,543,758		人民币普通股		
中国工商银行—华安动态灵 活配置混合型证券投资基金	930,000		人民币普通股		
中国建设银行—银河行业优 选股票型证券投资基金	760,001		人民币普通股		
中国农业银行—新华优选成 长股票型证券投资基金	740,080		人民币普通股		
交通银行—华安宝利配置证 券投资基金	532,200		人民币普通股		
兴业银行股份有限公司—万 家和谐增长混合型证券投资 基金	399,911		人民币普通股		
广发证券—工行—广发金管 家新型高成长集合资产管理 计划	399,905		人民币普通股		
招商银行—兴全合润分级股 票型证券投资基金	320,861		人民币普通股		
中国建设银行—新华中小市 值优选股票型证券投资基金	274,100		人民币普通股		
上述股东关联关系或一致行 动的说明	(1) 股东之间不存在关联关系或属于《上市公司股东持股变动信息披露办法》规定的一致行动人。 (2) 前十名无限售条件股东之间关系未获悉。				

4.2 公司与实际控制人之间的产权及控制关系的方框图



§ 5 董事会报告

5.1 管理层讨论与分析概要

一、公司经营情况的回顾

(一) 公司总体经营情况

1、报告期内总体经营情况概述

本报告期内，公司迎来了成立十周年的盛典，伴随着公司十年的成长、砺炼，报告期内公司的各方面都有了显著的提升。在资本运作方面，公司借助创业板发展的良机，凭借公司多年的积淀，成功完成了 IPO 并在深圳证券交易所上市交易，完成了公司从普通民营企业到公众公司里程碑式的转型，并为今后发展奠定了坚实的资金基础；业务方面，主营业务收入继续延续良好的持续增长态势，仍保持了 30% 以上的增幅，报告期内，公司实现营业总收入人民币 224,453,830.60 元，较去年同期增长 32.59%，迈上了 2 亿元的台阶，实现利润总额为人民币 66,383,118.18 元，较去年同期增长 31.47%；归属于母公司股东的净利润为人民币 53,464,777.82 元，较去年同期增长 22.45%。从收入结构方面来看：从行业上看，在保持电信行业收入稳定增长的同时，来自于金融、能源交通及其他客户的非电信行业收入有了大幅增长，报告期内电信和非电信行业收入占比分别为 36.32% 和 63.68%，与上年同期 47.29% 和 52.71% 相比较，对电信行业的依赖程度得以明显改善；从前五大客户收入占总收入比重看，报告期和上年同期前五大客户占比分别为 25.14% 和 32.34%，公司收入来源进一步呈现多元化趋势；从业务类型看，IT 外包、IT 专业服务收入增幅超过了 IT 支持与维护收入增幅，标志着公司在全面提升 IT 第三方服务能力和行业竞争力方面迈出了坚实的步伐；从公司管理方面看，公司一直致力于建设规范、标准化的 IT 服务企业。在报告期内获得了相关机构的 ISO27001 信息安全管理体系认证，标志着公司在质量和信息安全管理体系的建设和实施方面均已达到国际标准要求，为公司全面质量体系的改进和完善奠定了坚实的基础。同时，规范化管理和一系列成果也使公司报告期内获得了一系列的殊荣：如“2011 年通信网络运维服务用户满意企业”、“2011 年服务外包创新贡献奖”、上海市高新技术企业、“2011 年度中国行业信息化突出贡献企业奖”、“2011 年度行业信息化领军人物奖”等多个奖项。

2、报告期内，公司按照 2011 年工作规划和首次发行股票并在创业板上市招股说明书明确的发展规划和经营目标，主要开展了以下方面的工作：

1) 认真按照上市公司规范和要求进行整改、规范、提高，实现公司上市目标，并实现了从非上市公司到上市公司的有序、平稳过渡

公司自 2010 年四季度重启 IPO 工作后，对照《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》、《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》等法律、法规和中国证监会有关法律法规等的要求，认真学习整改，使公司从形式和实质上达到了上市要求，至 2011 年 7 月完成上市，共计实际募集资金净额为人民币 316,019,000.00 元，并完成了公司组织体系、运作架构、会计核算、公司治理结构等的全方位转变。上市半年来，公司严格依照《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》等法规的要求，有序运转。通过上市，进一步提升了公司的品牌知名度、行业地位、资金实力、抗风险能力和管理能力，为公司业绩的进一步提升提供了新的契机。

2) 强化销售能力，科学布局，实现公司业绩的全面增长

报告期内，根据公司销售规模的扩张和《招股说明书》的规划，公司进一步调整了营销架构，通过事业部、条线管理和行业、区域管理相结合，初步形成了矩阵式的销售体系。为有效支持销售团队的工作，公司设立了解决方案中心，快速响应销售的工作要求，开展售前工作并组织公司资源进行解决方案的策划。伴随着销售架构的变革，公司优化了销售的工作流程以提升工作效率，完善了销售的管理规章，并提升销售部门和业务实施部门、创新部门的沟通，积极推进新业务的发展。通过以上措施，使公司销售能力大幅提升的同时，客户结构得以改善，实现了电信、金融、政府、能源和交通、制造等多行业的业绩普遍提升，同时在保持华东地区业务增长的同时，其他地区、特别是西部地区和华南地区有了明显的增长，初步践行了公司《招股说明书》的措施规划，强化了公司在国内 IT 服务领域的领先地位。

3) 采取多种措施，巩固公司在 IT 服务市场的领先优势，通过服务能力的提升强化市场竞争能力

公司深知，作为第三方 IT 服务企业，技术、管理、人才、资源配置是保持市场竞争力的核心。本报告期内：

(1) 公司继续保持研发费用的增长，累计研发费用支出 878 万元，报告期共取得 6 项软件著作权及软件产品登记证书，诸多自主知识产权产品处于研发状态；延续和获得了上海高新技术企业、计算机系统集成三级资质、信息技术服务管理体系认证证书。

(2) 资源配置方面，公司投资购置的上海松江区新桥镇莘松公路 518 号 28 幢 101、102、201、202 室共计 3,055.81 平方米的物流中心和远程监控中心在 2011 年大大提升了公司的备品备件供应能力和快速响应能力。

(3) 通过主动实施 27001 标准的 IT 服务管理体系，使公司的规范化、标准化服务能力达到国际水准，同时，借助公司行业领先地位和多年的公司标准化工作积累，作为标准评估试点工作的核心成员单位，公司积极参与上海市经济和信息化委员会组织的“国家信息技术服务标准（ITSS）的编写工作和企业自评估应用试点工作，及后续对标准的普及和培训等工作，率先实施国家标准，保持行业领先地位。

(4) 报告期内，作为完善质量控制体系的重大举措，确保公司众多的业务能高效高质量的交付，公司一方面特设立了多个专职的事业部，由各事业部负责管辖业务的战略规划、服务流程管理、资源管理、人员管理、工作创新等，取得了积极的成果，保证了公司各业务的均衡发展。另一方面，公司通过设立服务交付中心来对各事业部的服务交付进行监督管理，保证了服务质量的平稳可靠。通过以上措施，报告期内公司的业务管理能力得到了进一步提升，巩固了行业领先地位，提高了客户粘性，提升了业绩。

4) 加强人才梯队的建设，打造与业务发展相匹配的人才队伍

报告期内，公司通过以下途径，进一步强化人才队伍建设：

(1) 继续加大“服务流程化、经验案例化”的力度，通过服务管控软件的不断改造升级以及知识库的持续优化，将技术团队无形的经验技能进一步“有形化”，转变为公司可管理、可传承的“知识资产”。

(2) 进一步扩大“天玑学院”的投资力度，既增加了应届大学生的招募数量和自主培养规模，同时加快对已有工程师的技能升级，以理论学习与实验室案例教学相结合的方式，快速复制大量可用的初中高级 IT 工程师。2011 年下半年公司开展了为期长达 3 个月的应届生脱产培训班，挑选优秀的人才进行封闭式的培养，这些人才可以为企业高速发展提供源源不断的动力。

(3) 为强化企业的管理实力，公司于 2011 年内聘请了多位高级管理人才，范围涉及销售、运营管理、市场创新、技术管理等层面。在提升公司综合管理能力的同时带来了新鲜的观点和见解，为公司的长远发展提供了有效的助力。

以上举措，对公司人才梯队的合理布局及应对日益高涨的人力薪酬，均起到了积极的作用。

5) 保持主营业务增长，布局其他业务，以充分利用公司资源，为公司长远发展打下基础

报告期内，公司在保持主营业务增长的同时，积极利用现有人才团队和客户资源，向咨询、设计开发、云计算及软硬件销售，境外业务等领域拓展，为未来的发展留下了空间。

6) 加强企业文化建设，承担企业社会责任

随着公司上市和员工数量的迅猛增长，企业文化建设为公司进一步所重视，公司本着以人为本的发展观，高度重视员工的权益，严格遵守国家的各项法规，使员工权益得到了有效的落实。公司不断完善员工的工作环境及文化氛围，为员工塑造凝聚、和谐的工作环境，同时，系统地规划员工的技能提升以及职业发展路线，

关注企业每一个员工的发展,为个人与公司共同成长发展奠定基础。报告期内员工队伍呈现稳定增长的态势,2010年末,员工人数为392人,报告期末为559人。增长了42.6%。

公司以维护股东、债权人、客户、供应商、员工、政府利益为企业的基本社会责任,同时,作为一家专业的IT服务公司,公司坚定的倡导绿色IT并推出众多立足节约、循环基础上的环保的IT服务,以优化企业信息系统的运行,优化资源、减少浪费、提高效率、降低能耗。由于公司在绿色环保方面的贡献,公司本年度被授予“中国绿色IT服务与外包创新贡献奖”。

7)积极探索募集资金的稳健有效运用

募集资金到账后,公司董事会及管理层就开始有序推进募投项目及超募资金的合理运用。本着为公司股东负责的态度,公司成立了“募集资金运筹工作组”,在董事会和战略委员会的指导下,结合内外部市场环境,监督和推动三个IT服务类募投项目开展前期准备工作,其中一个募投项目在报告期内已经开工。另外,公司招募专业人士筹建了投资部,对与主营业务相关的新技术及有发展潜力和互补关系的外部团队或公司,积极寻求并购收购的机会。

(二)公司核心竞争能力情况

经过十余年的积累,公司作为一家专业的IT服务商,在客户关系、服务模式、技术经验、管理、行业地位与品牌等方面具有竞争优势

1、客户长期稳定性优势

公司的业务模式脱胎于传统增值代理的业务,将围绕设备销售的传统业务模式,转化为“自主创新、专业服务、长期服务”的新业务模式,为客户实现降低成本、高效运维的价值。随着公司服务形象的提升,公司的服务口碑得到了广泛的传播,公司的客户数量快速增长,从2003年的20余家客户发展到2011年底的500余家客户。公司整体收入增长稳定、可预期,并具有累加效应。

2、一站式服务优势

随着信息化程度的提高,客户的数据中心越来越复杂,一站式服务是国内广大客户所欢迎的IT服务方式,而公司是目前国内少数有能力并有规模提供此类服务的专业化第三方IT服务商之一。

公司提供的一站式服务包括两个方面:一方面是多品牌跨平台一站式服务,主要指为不同硬件品牌 and 不同软件平台所提供的综合性服务,区别于单一供应商提供的针对性服务;另一方面是多层次多种类一站式服务,如定期设备和系统环境检查、技术支持响应、故障解决、部件更换等IT支持与维护服务,结构调整、优化性能、设备搬迁、数据迁移等IT专业服务及专人驻场、远程运维和系统托管运维等多种形式的IT外包服务。

一站式服务优势体现在:增加公司业务的延展性,在已有客户中不断推广其他类的产品和服务,有利于提高客户的稳定性,提升公司的竞争力。

3、技术与经验优势

公司一直把技术人才的持续培养和服务实施软件工具的研发作为提升公司竞争力的关键。公司在业务快速成长过程中,为了解决市场上专业技术人才比较稀缺的困难,每年持续投入资金进行人员培训,搭建了各类实验设备环境供技术人员实战练习,并成立了专门机构负责公司发展所需各类人才的培养。同时,每年还投入固定比例的资金进行专项研发,围绕行业发展的最新趋势,通过自主研发,拥有多项计算机软件著作权登记证书及核心技术,公司的软件产品及核心技术已大量应用于向客户提供的服务中,增强了公司的业务整合能力和满足客户特殊需求的能力。

4、专业化管理优势

公司管理团队拥有良好的教育背景,公司的管理层及核心技术人员大多具有IT知名跨国企业工作经历,积累了丰富的管理和行业工作经验。其中10人拥有硕士或博士学位、5人拥有海外工作经历。公司的管理团队具有较强的创新意识、学习能力和执行能力,长期稳定,多年来专注于数据中心的IT基础设施服务领域,对市场发展有着前瞻性的把握,对业务模式进行了改造创新,使公司较早进入IT基础设施第三方服务

市场。通过长期努力，使公司成为中国本土数据中心 IT 基础设施第三方服务市场的领先者。

公司专业化管理保证了公司的服务质量。公司通过多年积累，建立了符合客户要求的标准化服务流程和完善的服务体系。凭借自主研发的 ITSM 服务流程管理系统，及时响应客户的服务需求，并将客户信息管理、设备维保管理、接单派单调度等环节整合到统一的体系中，对所涉及到的人员、技术、流程等多种服务资源进行全面、精准、高效的管理；公司建立了完善的客户满意度评估和服务保障机制，拥有 7×24 小时全天候运作的 800/400 呼叫中心，促使服务实施质量不断提升。公司的服务管理体系符合 ISO9001: 2008 质量体系认证。2011 年 1 月，公司取得 ISO27000 信息安全管理认证。

5、行业地位与品牌优势

公司较早进入并长期专注于数据中心 IT 基础设施第三方服务市场，在中国数据中心 IT 基础设施第三方服务公司排名中居于前列。公司已经完成必要的专业团队建设、IT 基础设施管理和技术实施软件工具开发能力、大型客户成功案例的积累，而行业的后进入者需要较长时间才能完成上述积累。目前“天玑科技”品牌在数据中心 IT 基础设施第三方服务市场已树立良好的品牌形象。

二、对公司未来发展展望

（一）主要子公司、参股公司的经营情况及业绩分析

公司所处的信息技术服务业发展空间巨大。根据工信部“软件和信息技术服务业“十二五”发展规划”中的内容，软件和信息技术服务业是关系国民经济和社会发展全局的基础性、战略性、先导性产业，具有技术更新快、产品附加值高、应用领域广、渗透能力强、资源消耗低、人力资源利用充分等突出特点，对经济社会发展具有重要的支撑和引领作用。发展和提升软件和信息技术服务业，对于推动信息化和工业化深度融合，培育和发展战略性新兴产业，建设创新型国家，加快经济发展方式转变和产业结构调整，提高国家信息安全保障能力和国际竞争力具有重要意义。十二五规划中明确提出，到 2015 年，软件和信息技术服务业务收入突破 4 万亿元，占信息产业比重达到 25%，年均增长 24.5% 以上，软件出口达到 600 亿美元。信息技术服务收入超过 2.5 万亿元，占软件和信息技术服务业总收入比重超过 60%。同时规划中指出的发展重点如：“工业软件与行业解决方案”、“信息系统集成服务”、“信息系统咨询服务”、“服务外包”等，都为天玑科技主营业务相关内容，公司可以顺应国家规划获得巨大的发展空间。

就公司的个体而言，公司当前业务集中于信息技术服务领域中的“数据中心 IT 基础设施第三方服务”，针对该服务市场的发展，有计世咨询的分析研究认为：目前数据中心已经成为企业信息化建设必不可少的组成部分，随着数据中心不断地扩充与建设，其 IT 基础设施的复杂性、品牌多样性、异构性越发明显，原厂服务的局限性逐步显现，从而导致用户对第三方服务需求快速增长，成为推动数据中心 IT 基础设施第三方服务市场增长的根本动力。调研数据表明，2011 年中国数据中心 IT 基础设施第三方服务市场规模为 180.6 亿元，同比增长 27.4%。2012—2016 年期间数据中心 IT 基础设施第三方服务市场保持快速增长态势，2012 年数据中心 IT 基础设施第三方服务市场规模达到 226.4 亿元人民币，增长率为 25.4%，预计 2016 年市场规模将达到 477.9 亿元人民币，2011—2016 年复合增长率 21.5%。而促使该领域快速提升的因素有：

1. “十二五”期间我国将大力推动信息化建设，重点行业用户数据中心建设不断深入，新兴行业用户数据中心应用需求不断激发，带动数据中心 IT 基础设施服务市场快速增长。
2. 国家陆续出台鼓励发展数据中心 IT 服务的相关政策。
3. IT 服务标准推出后，各种标准化应用推广将进一步提速，ITSS2.0 将相继出台。
4. 市场逐步认可接受数据中心 IT 基础设施服务，一批企业成功上市，未来市场集中度逐步提升。
5. 2012 年信息技术服务标准体系的建立将助推第三方 IT 服务市场发展。
6. 数据中心 IT 基础设施第三方服务市场随着我国信息化应用规模的不断提升而快速增长。
7. 行业 IT 投入持续上升拉动 IT 服务。
8. 云计算等新技术推动数据中心 IT 基础设施第三方服务市场发展。

综上，公司所处行业有广阔的发展前景，有利于公司业务的高速发展。

（二）公司所处行业的市场竞争形势

伴随国家十二五规划的相关举措，信息技术服务行业将迎来新的发展机遇和挑战，市场上各方的竞争将激活市场，不断推动创新。

首先,伴随着信息化的发展,传统 IT 厂商、电信运营商、集成商、软件开发商将把握机会,把业务向服务领域拓展,比如透过新兴的“云计算”模式向用户提供 SAAS、PAAS、IAAS 等租用服务,以占有市场。这将给从事信息技术服务的企业带来新的竞争压力。但与此对应的,各大厂商在进行“云计算”建设的时候,将产生大量的咨询、建设、运维的需求,这又为天玑科技这样以服务为主的企业带来了新的发展机遇。

其次,随着市场的扩大,后来者将纷纷涌入,现有的同行也将快速提升自身实力,这将一定程度的加剧行业内的竞争。不过当前的市场态势是有足够的空间让众多 IT 服务商充分发展,寻找自身定位。长远看来,IT 服务比拼的是整体的竞争实力,这包含行业经验的积累,技术实力的提升,管理能力的整合等。未来公司间的竞争就是看谁管理效率更高,整合能力更强,创新及市场响应速度更快。因此公司将充分利用当前有利的窗口,凭藉上市带来的资金优势,发挥自身服务优势,强化核心竞争力,形成快速成长,持续运营的能力。

(三) 公司面临的主要风险及对策、措施

公司面临的主要风险分为管理风险、创新、投资风险和毛利率下降风险。

1、管理风险

公司的愿景是成为一家卓越的 IT 服务企业,为中国的 IT 服务发展做出贡献。公司向用户提供一站式的 IT 服务,业务涵盖 IT 信息系统生命周期的各个阶段,从咨询设计到开发测试,再到运营维护等都有对应的业务团队负责,同时公司在全国范围内已设立众多分支机构以满足业务交付的需要。能否高效的管理这样丰富的业务组成和众多的分支机构,成为公司所面临的一大课题和风险。

针对该风险,公司一方面将外聘经验丰富的高端管理人才,同时选拔内部优秀人才进行深度培养,来保证管理团队的素质,另一方面将通过规范化、标准化、系统化的流程服务和恰当的内部控制,以提供行之有效的系统控制来保证体系运作的有效性。

2、创新风险

为占有市场先机,保证企业发展优势,公司在服务创新研发、市场投资、机构建设、人员培养等方面将进行大量的先期投入。同时,为了在将来的行业竞争中处于有利地位,公司将采取快速做强做大的策略,后续将继续保持有力的投资力度。因此存在因创新研发方向偏差、策略失当、投资失误等因素导致的风险。针对该风险,公司将审慎的选择业务投资方向,进行详实的可行性分析,配以高端管理人才进行项目的管理,必要时聘请外部的专业咨询机构进行指导,最大程度的规避上述风险。

3、投资风险

公司募集资金项目主要用于现有业务的投资,虽然项目已经较为成熟,但也存在市场变化可能带来的投资风险。公司将紧盯市场的变化,随时对其作出反应,必要时通过恰当程序改变投资方向或控制投资节奏,以控制投资风险。对非募集资金项目,坚持以主业方向和业务优势相关项目为项目选择依据,以尽量减少、规避投资风险。

4、毛利率下降风险

近年来随着公司规模不断扩大,毛利率呈现波动。主要原因是:本公司为技术和人员密集型企业,劳动力成本上升导致毛利率下降;随着市场环境的影响,公司备品备件成本出现波动,导致毛利率波动;经营环境变化包括客户结构、公司经营的地区范围、竞争态势的变化,导致毛利率波动。针对以上问题,公司将采取以下措施以化解毛利率下降风险所带来的业绩变化:通过规模扩张,实现业绩的总体提升;严格控制成本,通过控制备品备件采购渠道,降低备品备件的采购价格和采购费用,以降低材料成本;改变劳动力来源和培训机制,以降低人员成本;发挥本企业介入市场早,客户粘性高的优势。通过营销渠道整合和营销策略的变换,以提升业绩、降低营销成本。

(四) 公司既定的发展战略以及 2012 年经营计划

1、公司既定的发展战略:

公司既定的长远发展规划为:成为一家卓越的 IT 服务企业,并通过不断强化公司的核心竞争优势,使企业成为高技术、高附加值、高增长、高利润率、可持续发展并具有高度创新能力的行业领袖。

为实现以上目标,公司制定了未来三年的战略发展目标:

1)服务网络布局覆盖全国

(1)帮助华东区以外的全国其他地域的广大用户得到公司高质量的服务;

- (2)帮助广大优秀的 IT 中小型产品公司突破由于产品服务的地域限制带来的业务扩张瓶颈；
- (3)帮助类似于华为、中兴等基于 IT 设备提供行业专用系统的大公司，可以通过本公司这样拥有全国性服务网络来解决内置的 IT 设备服务专业性的矛盾；
- (4)为全国性的企事业单位提供 IT 基础设施服务和 IT 外包服务。

为此，公司准备通过 3 年的建设，在全国范围内设立至少 3 个区域中心和备件中心，按计划拓展更多区域，设立相应的分支机构，形成有效的业务辐射体系。结合有效的行业销售模式，在重点行业领域内迅速提升公司的市场影响力。

2)服务技术更加先进，服务体系更加完善

以 IT 基础设施管理外包服务及数据中心创新服务为切入点，为企事业单位客户提供完整的 IT 基础设施服务解决方案，帮助客户降低资本性支出与运营成本；建立本公司完整的 IT 基础设施服务体系，通过规范化服务体系降低成本提升差异化的竞争能力；通过建设统一的客户联络中心(Contact Center)、网络化运维中心(NOC)、服务流程管理系统(ITSM)等相关服务支撑平台内容，使天玑科技实现服务的集中化、规范化、有序化管理。

尽管公司已经于 2011 年 1 月取得 ISO27000 认证，公司仍将更加完善已有的服务体系。另外，为保证公司的自主创新开发能力上到一个新的台阶，公司将使自己的研发体系达到 CMM3 标准，确保公司的自主创新软件成熟可靠，拥有较高的技术水准。

3)从管理和技术两方面提高客户满意度

一方面要持续建设客户满意度跟踪调查系统，并通过对一线工程师和其他相关人员的持续、系统的培训，改善服务质量并提高客户满意度，另一方面，通过进一步研究开发本公司专有知识产权的服务工具和服务管理软件，将服务本地化、服务客户化与企业利润有机结合起来，从而提高竞争门槛，增强客户粘性。

4)加强人才储备，保障公司快速发展

建立 IT 管理外包服务所需的人员及技术储备，建设一套适合 IT 管理外包服务所需的团队组织结构，通过该结构中人员管理、人力资源的储备，本公司可以实现“根据业务规模按需扩充团队规模”的目的；充分吸取同行业企业发展受限于人员的经验，在良好的管理支撑下实现快速的人员补充及与之配套的培训、薪酬、奖励、替换机制，为天玑科技业务高速发展打下坚实的人力资源基础。

2、2012 年经营计划：

2012 年，公司将围绕着 3 年战略目标进行，从业务扩展、服务创新、人才培养等各方面强化发展力度，进一步提升公司的市场竞争能力和盈利能力。

- 1)产业结构的优化。公司在 2012 年将进一步优化自身的产业结构，采取必要的兼并收购来完善业务组成，切入目标行业。
- 2)加强全国业务拓展力度。公司将策划具有针对性的行业解决方案并推向市场；扩充现有销售团队，完善矩阵式销售管理；增设必要的分支机构。
- 3)优化客户服务体验。公司将系统的研究服务交付过程，强调以客户为中心，优化用户体验。
- 4)持续创新。公司设立专门的机构负责企业的创新研发，紧跟技术前沿，快速响应市场变化。
- 5)强化内部治理。公司将完善管理体系，进一步推进标准化、规范化的工作流程；凭借 ISO 的 PDCA 体系进行公司治理的持续改进。
- 6)强化人才培养机制。强化人才梯队的建设，完善员工培训体系和激励制度，吸纳优秀人才，保证企业核心竞争力。

5.2 主营业务分行业、产品情况表

主营业务分行业情况

√ 适用 □ 不适用

单位：万元

分行业	营业收入	营业成本	毛利率 (%)	营业收入比上	营业成本比上	毛利率比上年增
-----	------	------	---------	--------	--------	---------

				年增减 (%)	年增减 (%)	减 (%)
电 信	8,151.74	2,879.97	64.67%	1.82%	3.08%	-0.66%
金 融	4,012.90	2,169.79	45.93%	89.36%	204.92%	-30.85%
政 府	2,294.51	954.55	58.40%	-1.46%	-10.78%	8.04%
能源交通	2,733.68	1,472.13	46.15%	50.20%	102.48%	-23.16%
其 他	5,252.54	3,038.70	42.15%	97.82%	92.42%	4.01%
合计	22,445.38	10,515.13	53.15%	32.59%	52.80%	-10.44%

主营业务分产品情况

单位：万元

分产品	营业收入	营业成本	毛利率 (%)	营业收入比上年增减 (%)	营业成本比上年增减 (%)	毛利率比上年增减 (%)
IT 支持与维护服务	13,996.06	5,179.97	62.99%	11.24%	13.19%	-1.00%
IT 外包服务	1,993.24	640.68	67.86%	42.40%	20.94%	9.18%
IT 专业服务	1,995.11	855.15	57.14%	43.05%	53.06%	-4.67%
软、硬件销售	4,460.98	3,839.33	13.94%	187.39%	215.51%	-35.51%
合 计	22,445.38	10,515.13	53.15%	32.59%	52.80%	-10.44%

5.3 报告期内利润构成、主营业务及其结构、主营业务盈利能力较前一报告期发生重大变化的原因说明

适用 不适用

- 1) 营业收入较上年同期增长 32.59%，主要为公司业务规模增加所致。
- 2) 营业成本较上年同期增长 52.80%，主要为公司业务规模增长，相关人力成本、服务成本、采购成本增加所致。
- 3) 销售费用较上年同期增长 17.40%，主要系报告期内业务规模、人员规模增加所致。
- 4) 管理费用较上年同期增长 12.64%，主要系报告期内业务规模、人员规模、研发支出增加所致。
- 5) 财务费用较上年同期降低 5182.54%，主要系报告期内贷款归还，利息支出减少及募集资金定期存款利息增加所致。
- 6) 资产减值损失较上年同期增加 192.56%，主要是受计提基数增加的变动影响所致。
- 7) 营业外收支净额较上年同期增加 34.36%，主要是由于政府补助扶持增加、小巨人项目验收通过后政府扶持转入增加所致。
- 8) 所得税费用较上年同期增长 89.07%，主要系报告期内利润增加及汇缴清算补缴所致。

§ 6 财务报告

6.1 与最近一期年度报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的具体说明

适用 不适用

6.2 重大会计差错的内容、更正金额、原因及其影响

适用 不适用

6.3 与最近一期年度报告相比，合并范围发生变化的具体说明

适用 不适用

6.4 董事会、监事会对会计师事务所“非标准审计报告”的说明

适用 不适用

上海天玑科技股份有限公司

法定代表人：

2012 年 4 月 9 日