

证券代码：300170

证券简称：汉得信息

公告编号：2020-049

上海汉得信息技术股份有限公司 2019 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。

全体董事亲自出席了审议本次年报的董事会会议。

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

公司计划不派发现金红利，不送红股，不以公积金转增股本。

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	汉得信息	股票代码	300170
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	沈雁冰	于培培、卢娅	
办公地址	上海市青浦区汇联路 33 号	上海市青浦区汇联路 33 号	
传真	021-59800969	021-59800969	
电话	021-67002300	021-50177372	

电子信箱	motton.shen@hand-china.com	investors@vip.hand-china.com
------	----------------------------	------------------------------

2、报告期主要业务或产品简介

公司是国内最早从事高端ERP实施服务的专业咨询公司之一，通过多年的技术积累、业务创新和市场开拓，公司在企业信息化领域的客户规模、实施经验、专业技术、人才团队和服务能力已居于国内领先水平，公司业务领域已扩展至全面的企业信息化应用产品研发、咨询实施与技术服务。公司已由最初的信息软件实施商，发展为解决方案服务商，并开始向数字化生态综合服务商进化。

多年来公司除了在传统IT领域不断精益求精，也积极跟踪和研究云计算、大数据、物联网、人工智能、工业互联网等技术的发展和应用，充分与全球IT生态圈的合作伙伴共同推动包括云、大数据、智能制造、新零售、物联网等新业务在企业服务领域的应用拓展。与此同时，公司为适应企业客户不断发展的IT需求而持续丰富完善企业信息化整体解决方案咨询服务能力，积极研发自主产品和解决方案，使得公司的服务领域也随之不断延伸。

公司致力于成为连接企业管理与信息技术的桥梁，帮助企业实现数字化转型，以信息化手段帮助客户提高组织的运营效率、效益与竞争能力，实现客户价值。报告期内，公司提供的主要产品及服务如下：

1、软件实施业务。软件实施服务是在企业信息系统建设过程中，由专业的咨询顾问和企业项目人员协同运作，按照企业的实际需求，提供的专业化和个性化服务。

公司的软件实施业务主要包括：

(1) 传统ERP及相关信息化软件实施服务。主要是以Oracle, SAP, 微软等厂商为代表的传统ERP / CRM / HRMS / EPM / PLM / BI / WMS / TMS / HRPERION等企业信息化套装软件的实施服务，提供涵盖企业信息化建设全生命周期（业务咨询、系统规划、流程梳理、蓝图设计、软件部署、系统上线等）的交付服务，以及实施过程中的用户培训、系统配置、定制开发、系统优化等服务。

(2) 自主研发产品及解决方案的实施服务。随着我国企业信息化水平的提升、信息化意识的增强，和各类新技术、新产品的蓬勃发展，我国企业客户的信息化需求变得更加多样化、个性化。公司多年来聚焦我国企业特色，基于对客户业务的深入理解，以及多年来企业信息化实施服务的经验，研发了大量自主产品及解决方案，如：

1) 智能制造领域：为响应当前中国制造业转型升级的重要战略，公司围绕制造业的智能制造转型，以精细化生产制造为核心，积极整合各专业领域的资源，为客户提供基于HCM（协

同制造）、MES（制造执行）、APS（计划排程）、SCM（供应链管理）、QMS（质量管理）、PCS（过程控制）等软件平台的智能制造解决方案，帮助制造业客户建立具备个性化定制、协同供应链、远程协作和智能分析等功能的一整套落地方案。

2) 云计算领域：云计算是信息技术革命的核心之一，也是公司解决方案产品化的重要方向。公司基于多年的信息化经验和能力，积极研究客户需求和市场趋势，研发了具有市场竞争力的云计算产品，为客户提供基于自有云计算的独特解决方案和专业化实施服务，如One Contract（一诺智能合同管理平台，基于可视化和智能化技术，致力于合同全生命周期管理），HAP Cloud（面向微服务架构思想和分布式应用架构研发的分布式应用开发平台），HCMP（汉得融合云治理平台，提高企业跨云资源管理的效率）、Choerodon（猪齿鱼数字化平台，为企业提供数字化转型的企业级应用容器平台支持）、燕千云（智能服务管理平台，帮助企业快速整合服务渠道）等在内的多个产品推出，并服务于大量企业客户。

3) 其他自主研发产品及解决方案的实施服务：除智能制造和云计算领域外，公司还基于对客户业务的深入理解，自主研发了大量应用于各行业和领域的产品及解决方案，如汉得医果（HRP）、汉得电商业务平台（HOMS）、汉得费控及报账系统（HEC）、汉得融资租赁系统（HLS）、汉得主数据管理系统（HMDM）、汉得物联网平台（HI-IOT）、汉得中台清结算系统（HSCS）、汉得数据服务平台（HDSP）等在内的一大批自主研发产品，补充完善了部分细分领域的解决方案，为企业客户提供更优质的适应企业特性的实施服务，帮助客户提高业务效率、优化资源配置，提高企业信息化治理水平。

2、客户支持业务。企业客户在进行了较大规模的ERP及相关系统信息化建设后，由于ERP等相关企业信息平台的专业性和复杂性，这些客户往往需要IT服务商提供长期的高质量系统运维支持，如系统日常维护、故障排除以及因企业业务调整而相应地需要进行系统升级维护等。

此外，新技术的飞速发展带动着业务模式及运营模式不断地发生变化，企业内部IT追逐和聚焦新业务和新技术的意识越来越强烈，信息系统架构也呈现出单核心系统向多专业系统集成的趋势，新技术新架构给IT发展带来重大变革，对运维的专业化能力提出了更高的要求，因此越来越多的企业选择运维服务外包。

公司有专业的团队，以面向全球市场，提供7*24小时的、基于服务级别的企业信息化运营和维护服务，满足企业客户在实施企业信息化后存在的大量系统运营维护需求。

3、其他业务。公司的其他业务包括：

(1) 软件外包：软件外包服务业务是公司基于软件实施服务业务所积累的强大实施团队与丰富实施经验而开拓的衍生业务领域。公司软件外包服务业务主要涉及软件实施服务中ERP软件二次开发与设计部分，以及一些为满足客户需求的技术开发外包工作等。

(2) 软硬件销售：公司从事的软件实施服务需要以对应的企业级软件以及一些配套的硬件设施作为实施基础，因此公司在为客户提供实施服务前期会参考客户自身意愿、结合客户的业务特点向客户销售相应的软硬件产品。公司软硬件销售业务仅是实施服务的衍生业务，公司一般不单独销售软硬件产品。

(3) 数据处理：除前述为客户提供软件实施服务以外，根据部分客户的数据处理需求，为其提供扫描加工、数据处理、存储和分析等服务。

(4) 商业保理：依托传统ERP实施服务领域的核心客户资源，将公司自主研发的中小企业供应链金融云平台，对接核心客户ERP系统的供应链模块，以获取交易、采购、发货、开票等真实数据，基于这些ERP系统内真实的交易数据，以优质应收账款为依据，向核心企业客户的上游供应商及下游经销商提供服务。公司通过开展商业保理业务，能提升公司核心企业客户的粘性，帮助核心企业客户维护供应链的稳定性。

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：人民币元

	2019 年	2018 年	本年比上年增减	2017 年
营业收入	2,723,440,576.81	2,865,327,512.52	-4.95%	2,325,047,409.32
归属于上市公司股东的净利润	86,114,201.71	386,875,076.87	-77.74%	323,750,932.99
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	51,648,839.11	270,785,816.43	-80.93%	249,676,699.46
经营活动产生的现金流量净额	66,258,554.41	201,993,338.91	-67.20%	-25,003,883.79
基本每股收益（元/股）	0.10	0.44	-77.27%	0.38
稀释每股收益（元/股）	0.10	0.44	-77.27%	0.38
加权平均净资产收益率	2.83%	14.40%	-11.57%	14.45%
	2019 年末	2018 年末	本年末比上年末增减	2017 年末
资产总额	4,192,989,403.08	3,818,462,915.42	9.81%	3,146,622,560.24
归属于上市公司股东的净资产	3,066,901,427.19	2,943,598,950.44	4.19%	2,459,654,331.35

(2) 分季度主要会计数据

单位：人民币元

	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度
营业收入	701,838,700.44	901,476,388.08	632,861,991.39	487,263,496.90
归属于上市公司股东的净利润	65,813,893.08	102,361,857.23	-84,339,008.07	2,277,459.47
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	57,521,544.04	88,279,414.25	-91,492,234.79	-2,659,884.39
经营活动产生的现金流量净额	-293,783,063.18	-80,334,621.72	41,169,712.84	399,206,526.47

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

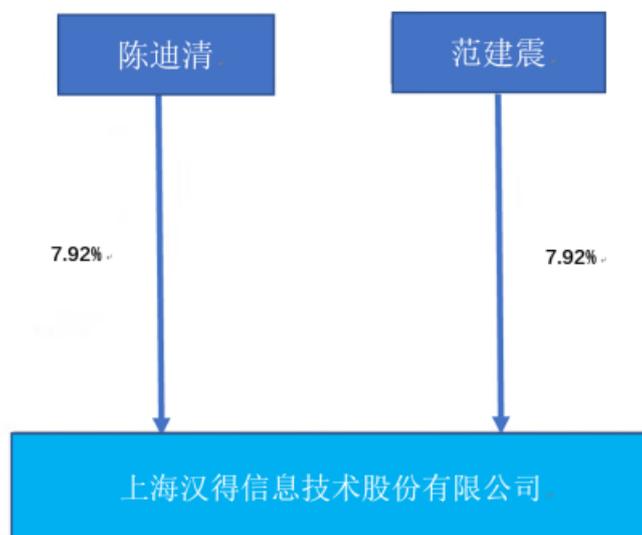
单位：股

报告期末普通股股东总数	67,272	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	64,227	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	
陈迪清	境内自然人	7.92%	69,983,300	69,983,300	质押	28,110,000	
范建震	境内自然人	7.92%	69,983,148	52,487,361	质押	21,930,000	
北京百度网讯科技有限公司	境内非国有法人	5.28%	46,655,483	0			
国泰君安证券资管—光大银行—国泰君安君得明混合型集合资产管理计划	其他	1.31%	11,570,000	0			
邓辉	境内自然人	0.90%	7,926,000	0			
中国工商银行股份有限公司—易方达创业板交易型开放式指数证券投资基金	其他	0.85%	7,494,103	0			
中国农业银行股份有限公司—博时裕隆灵活配置混合型证券投资基金	其他	0.61%	5,371,885	0			
石胜利	境内自然人	0.61%	5,350,000	0			
石伟民	境内自然人	0.57%	5,000,000	0			
王瑞生	境内自然人	0.55%	4,900,300	0			
上述股东关联关系或一致行动的说明	上述股东中陈迪清、范建震二者为一致行动人及公司实际控制人，公司未知其他股东的关联关系或一致行动关系。						

(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) 公司经营业绩：**

报告期内，公司实现营业收入2,723,440,576.81元，同比减少4.95%；实现归属于上市公司股东的净利润86,114,201.71元，同比减少77.74%；归属于上市公司普通股股东的扣除非经常性损益后的净利润51,648,839.11元，同比减少80.93%。报告期内，公司收入结构逐渐发生变化，受外部经济环境以及企业级IT服务市场变化的影响，传统ERP及相关信息化软件需求出现放缓的迹象；而自主研发产品及解决方案的商机明显增多，相关收入占比逐年增长，成为公司的新的业绩驱动；客户支持及运维服务业务规模扩大，收入快速增加。

报告期内总体经营业绩分析如下：

报告期内，公司立足企业信息化整体解决方案服务商的定位，积极贯彻年初制定的年度经营计划，致力于成为企业数字化转型综合服务商，搭建信息 / 数字技术和企业业务管理之间

的桥梁，不断补充和完善覆盖全行业的信息化解决方案，加强人才团队的培养，持续提高服务交付能力，巩固公司在国内高端ERP / CRM / SRM / WMS等实施服务领域领先地位，致力于实现在企业信息化领域更加全面和完整的服务能力。同时公司密切关注信息技术的发展，积极探索引进新技术在企业信息化领域的应用实践，拓展智能制造、云计算和工业互联网等新兴信息化领域，开拓商旅费用管控、云供应链管理、智能合同管理、供应链金融等创新业务。在外部经济环境以及企业级IT服务市场变化的影响之下，报告期内业务规模持续扩大主要得益于以下几方面：

企业应用和信息化建设的范畴扩大。随着信息技术的发展，客户信息化需求增加且变得更加多样化、个性化，体现在信息化项目的广度和深度上都有所增加。在国内经济整体调整和改革的宏观形势下，部分企业也在积极寻找转型机会，包括在自身传统业务领域进行横向的业务延伸，在产业链上下游进行纵向的业务资源整合及并购，寻找新的利润增长点和商业模式；特别是信息时代来临的背景下，企业无论是业务转型，还是管理变革，都离不开信息技术的支持，因此信息化的市场需求在持续增长。在企业进入新兴的或相对其自身传统业务并不熟悉或擅长的业务领域时，其对于信息化手段及具备丰富行业经验和较强交付能力的信息服务提供商的依赖，则体现得更为明显。

公司自身竞争能力的增强。近几年，公司在企业信息化服务领域的经验积累显现出更强的比较优势，经过多年的发展公司已具备较为完善和全面的信息化解决方案能力，拥有充足的人才储备及优质的交付能力，能够为客户提供全行业、多领域的全面综合的信息化服务；企业级IT服务市场对公司服务能力和品牌认可度的提高，不但有助于公司的业务开拓，也促进了公司在某些优势领域竞争力的进一步提升，比如在精益制造、互联网企业服务等一些新兴的领域上，公司已逐渐形成一定的核心竞争力，所以能够获得比较好的市场回报；近年来部分国内企业在积极寻找“走出去”的机会或国际化的发展方向，公司伴随客户信息化需求的海外延伸，自2007年起陆续在日本、新加坡、美国设立全资子公司，并在印度及欧洲设立孙公司，努力在海外市场实现交付团队本地化，在满足客户海外信息化需求的背景下，公司也逐渐基本具备了在海外市场为客户提供本地化实施和运维的能力，从而也逐渐具备了在海外独立进行市场开拓的能力，进一步拓宽了公司的业务分布范围，也为公司盈利能力的稳定提供了一定的保障。

公司内部管控的规范合理。从内部经营的角度看，公司近年来一直在优化组织架构，加强利润中心的绩效管理和考核，报告期内公司进一步明确了对各个部门经营管理水平的要求，

强化毛利考核指标，提高风险监控意识，较好的改善了成本控制水平。同时，公司通过区域集中共享交付与远程交付模式的逐渐应用，降低差旅成本，提升了人员利用率，同时也有利于保障公司层面整体的交付质量与实施效率。

技术开发能力和自主创新能力的提升。公司秉承“技术驱动未来”理念，坚持持续的技术研发投入，坚持产品与服务创新，并根据信息技术发展趋势、市场变化及发展需求，及时调整技术研发方向及产品与服务规划格局，在现有技术优势的基础上，继续加大资金和人员投入。在信息技术、国家政策及市场的推动下，公司在云计算、大数据、工业互联网和智能制造等新兴技术上不断尝试，以提高服务能力、拓宽业务范围，新技术新应用的推广有利于吸引更广大的客户群。

正是基于公司多年积累的优质客户群体以及不断提升的服务交付和技术开发能力、不断完善行业解决方案和自主创新能力，公司业务订单较为充足，经营规模扩大，业绩保持相对稳定。

（二）报告期内主要经营情况及重大事项：

1、企业信息化套装软件实施业务保持平稳发展，行业整体解决方案能力进一步提升，海外市场机会增加。

报告期内，企业信息化套装软件实施业务仍然保持了平稳的发展势头，同时，解决方案能力和创新能力也得到了长足发展，并在报告期内支撑了很多创新业务的开拓。相比于去年同期，受外部经济环境以及企业级IT服务市场变化的影响，来自国内ERP领域的需求出现了放缓的迹象，ERP业务的商机有所减少，但项目应用深度进一步加强，ERP加汉得自主产品的多系统联合产品实施机会增加，Cloud产品实施项目数量快速增长，实施能力也得以快速提升。由于企业信息化中ERP后台化的趋势越来越明显，现在企业的业务和管理需求都愈发呈现出多样化、个性化的特点，比如对实现营销数字化转型、采购全生命周期协同管理、供应链流程管控、加强仓储运输管理、企业绩效管理 etc 都有非常急迫的需求，单一的ERP已经很难满足企业全面信息化建设的需求。因此近年来公司服务的软件平台从ERP为主进一步扩展到了企业信息化其他相关领域，比如CRM客户关系管理、HRMS人力资源管理、EPM企业绩效管理系统、BI商务智能分析系统、HYPERION全面预算管理系统等专业领域。公司在项目实施过程中通过积累和总结专业化产品的实施经验，并基于对信息技术发展趋势的深刻理解，进行跨产品体系的业务和应用设计，为客户提供优化的产品组合选择，逐渐形成了跨产品线的一体化解决方案。各主要专业套装软件的市场需求持续增长，其咨询实施服务收入构成对公司业绩的重要

支撑。报告期内，公司继续推进实施方法的标准化和规范化，通过标准化和规范化使得公司在客户满意、时间可控、成本可控的前提下顺利交付项目，并有效提高了人员利用率。

公司根据业务范围、行业特性、需求共性等行业做了整合，进一步提高整体解决方案能力和服务效率。报告期内，公司继续以精益制造、互联网、电信、金融、医药快消品、零售、公用事业、流通贸易、租赁、高科技等积累较为充分的行业作为重点，扩大推进客户经营专业团队深耕客户，主要进行售前咨询、方案规划设计、行业方案产品化研发、市场开拓和交付质量把控等工作，并配合支持各产品交付部门完成项目实施，由于成立了专属团队围绕行业进行能力的聚焦，一方面提高了垂直专业化的程度，进一步提高竞争壁垒，另一方面也打破了产品的界限，提高行业专业团队横向整合及提供更高层次解决问题的能力；同时报告期内公司与不少合作伙伴形成了战略联盟关系，其中不乏有许多是从事行业专业服务的企业，有助于推动汉得行业垂直化服务能力的提升。

公司非常重视海外市场的开拓，在美国、日本、新加坡均设有子公司，印度、欧洲设有孙公司，并建立了专注于海外业务的专业团队，已经有十多年的海外推广实施经验，可以涵盖企业跨国运营、全球化协同、并购当地企业后的IT整合及后期的全球IT运维等全方面的服务，为中国企业走向海外提供端到端的IT支持。报告期内，海外市场运营顺利，在销售和项目组共同努力推进下，争取到了客户更多合作的机会，销售收入同比有一定的增长，尤其是为日本客户在本地提供服务的趋势上升明显，且报告期内公司积极培养相关人才，参与日本客户项目服务，更好的带动了离岸外包发展。报告期内，海外市场云产品实施项目与中国企业海外项目增长明显，公司力求抓住云产品在海外市场快速推进的机会，在“中国企业走出去”上逐渐积累起竞争优势。

2、智能制造等新兴领域快速积累和发展。

未来工业互联网、云计算和大数据在企业研发设计、采购供应、生产制造、销售服务等经营管理的全流程和全产业链的综合集成应用将形成新的产业形态、商业模式和经济增长点，其中信息化也将成为制造业转型升级、创新发展的先行军。在此背景下，公司在制造业的信息化长期积累优势得到凸显。公司积极整合各专业领域的资源，以精细化生产制造为核心，构建面向智能制造转型的整体解决方案。公司已经推出在研发、供应链、仓储物流、设备互联和物联网等领域内具备竞争力的完整行业解决方案，比如提供基于HCM、MES、APS、SCM、QMS、PCS等软件平台的智能制造解决方案，帮助制造业客户建立从个性化定制、协同供应链到智能制造的一整套落地方案，让“制造”从透明化 / 数字化向着“智造”方向转型。

报告期内，智能制造市场机会继续稳定增长，行业规模进一步扩大，尤其是多系统（ERP、APS、MES、WMS、PLM等）、全流程、一体化的项目以及传统制造领域信息化较薄弱的企业商机明显增多。自动化产线、自动化物流、设备互联、工业大数据的应用是智能制造主题中需求最多的领域，得益于前几年新能源汽车、锂电池、食品加工、新材料、定制家具等行业的开拓，行业经验积累逐渐完善；报告期内智能制造团队加大投入，自有产品系统整体架构实现升级，继续强化了机器设备互联互通的能力，实现了以大数据架构为基础的一些场景，寻找到了创新模式上的突破，初步具备了规模化的实施能力。未来公司将继续加强重点优势行业的订单挖掘，提高客户满意度，打造智能制造标杆项目，继续拓宽产品线和合作范围，加强研发，提高顾问专业能力，积极寻找海外项目实施机会，积累海外实施能力。

3、云业务发展较快，经验积累逐渐完善。

报告期内，公司在云上的业务有了比较大的积累和发展。基于云计算、大数据、物联网等先进技术的云产品给企业信息化建设带来了新的方向，相比于传统软件，云产品更加轻量，更加灵活，云项目实施与传统实施相比，目标更明确、更快速、现场与远程更连接、原厂更多地参与，快速灵活敏捷的SaaS以及先进技术接入手段，让行业优秀企业能够在数字化转型的道路上更低成本地形成自有产品，提升行业竞争力，甚至是形成可销售的产品。国内企业客户对云的接受度逐渐提高，上云已经成了众多企业目前的改革重点，而公司拥有大量企业客户、企业解决方案能力、行业方案能力及SaaS的发展潜力，能为企业量身定制产品以解决特定业务场景及需求，同时提供服务帮助企业让这些产品发挥出更大的价值。公司目前已与百度、亚马逊、微软、阿里、华为、腾讯等建立了云合作关系，从灵活、成熟、安全的云基础架构与云平台到广泛、全面、智能的企业级云应用，公司有望与众多合作伙伴一起，共同打造创新的、全面的云解决方案，深度赋能全生态可持续发展与成就价值创新，帮助客户构建智能时代全新体验。

云应用潜在市场巨大，给公司业务带来了新的利润增长点。公司自有的HAP Cloud是面向微服务架构思想和分布式应用架构研发的分布式应用开发平台，能够适应灵活多变的业务需求，独立部署提高开发运维效率；自有的HCMP云管理平台-汉得融合云治理平台，旨在提高企业跨云资源管理的效率，着力于为企业解决多种云、混合云管理的复杂度、一致性问题，打造物联网和云方向的综合解决方案，目前已有超百人专业的实施和技术团队，以及较为丰富的实施案例，具备基于云服务的架构规划设计、应用迁移和部署、应用开发和管理的的能力；自有的Choerodon猪齿鱼数字化平台，是一个开源企业服务平台，旨在帮助企业实现敏捷化的

应用交付和自动化的运营管理，并提供IoT、支付、数据、智能洞察、企业应用市场等业务组件，来帮助企业聚焦于业务，加速数字化转型；自有的燕千云智能服务管理平台，旨在帮助企业快速整合服务渠道，打破企业员工和服务团队的沟通壁垒。

4、其他自主研发产品及服务竞争优势增强。

中国信息化建设与国际市场相比有较大的差异性，尤其本地化、个性化需求较为强烈，这给中国自主产品和服务商带来了广阔的发展空间；此外，受贸易摩擦影响，央企、国企等大型企业选择国产自主化软件的趋势越来越明显。多年来公司通过对本土客户业务的深化应用，对方案经验的积累总结，对技术能力的储备提升，加大研发创新投入，自我积累了包括汉得协同制造系统(HCMs)、汉得费控及报账系统(HEC)、汉得融资租赁系统(HLS)、汉得医果(HRP)、汉得主数据管理系统(HMDM)、汉得物联网平台(HI-IOT)、汉得电商业务平台(HOMS)、汉得中台清结算系统(HSCS)、汉得数据服务平台(HDSP)、汉得财务中台及共享服务平台(HSSP)等一大批优秀的自主研发产品，补充完善了部分细分领域的解决方案，提供更优质的适应企业特性的实施服务，帮助客户提高业务效率、优化资源配置的同时更关注企业的内部控制、风险管理等，提高企业信息化治理水平，同时也给公司全面整体的解决方案带来了差异化优势，为公司开辟了新的业务市场和利润增长点，更扩大了公司的综合实施服务能力。报告期内，公司着重加大已有自主产品的市场推广力度，加强产品研发和运营之间的整合，为企业提供更完善的解决方案，并持续推进现有的产品进化迭代与向新技术框架的持续迁移及改进，自有产品体系已成为公司新的业绩驱动因素，并成为公司业绩的重要保障。

5、客户支持及运维服务收入稳步增长，大力开展企业IT整体运维服务。

报告期内，公司进一步开拓运维服务市场，以存量客户的后续信息化运维需求为基础，凭借公司多年以来在国内企业信息化行业积累的口碑，开拓非原生客户的运维订单，提供包括远程运维服务、统一运维服务、ITO运维服务、资源外包服务、项目整包服务等，在国内信息化运维市场占得一定先机，报告期内，客户支持及运维业务的收入及利润同比稳步增长，尤其是大型整体运维项目与SaaS运维产品等新业务取得突破性进展。运维业务业绩的增长，一方面得益于市场规模的扩大，AI技术、云技术、数字现实、认知技术、智能客服等新技术风起云涌，企业内部IT聚焦核心技术和业务的期望越来越强烈，信息化资产的高效运营越来越为企业所关注，因此专业化运维外包正在逐渐成为企业IT服务的趋势，由此带来运维服务市场的规模持续增长；一方面得益于公司整体服务外包策略和能力的增长，为进一步增强公

司整体的服务价值，公司顺应趋势为企业信息化提供整体运维或整体服务外包，增加了 Tableau、云运维、互联网运维等新兴业务，实现了业务面的较快拓展；另一方面，公司自主产品不断壮大，其产品运维管理服务也不断完善，公司自主研发的Saas版+定制版泛服务管理平台-燕千云大力推广，同步带动了运维商机的增长；此外，公司还通过远程运维集中标准化管理，客户针对性经营管理的手段，提升了人均产出。未来，公司将继续提升运维咨询水平，以更高端的服务模式，结合强大资深的行业案例，加速拓展客户数量，扩大客户规模，深化区域化运维与大客户统一运维，通过新技术定点攻坚重点客户，同时加大新技术研发和产品化投入，实现相关产品的客户推广落地，并加强成本费用管控，进一步提高业绩和市场占有率。

6、软件外包、软硬件销售、数据处理等业务稳定发展

报告期内，公司收入主要来源于软件实施和客户支持业务，合计超过主营业务收入总额的80%。软件外包、软件销售、硬件销售、数据处理等业务，则衍生于软件实施业务，形成公司业务的良好补充。其中软件外包服务业务是公司基于软件实施服务业务所积累的强大实施团队与丰富实施经验而开拓的衍生业务领域，公司软件外包服务业务主要涉及软件实施服务中ERP软件二次开发与设计部分，以及一些为满足客户需求的技术开发外包工作等，2018年公司设立上海得逸信息技术有限公司以来，受益于企业对人天资源外包、软件开发、项目分包服务等的需求增长，软件外包收入维持稳定增长。软件实施服务需要以对应的企业级软件以及一些配套的硬件设施作为实施基础，因此公司在为客户提供实施服务前期会参考客户自身意愿、结合客户的业务特点向客户销售相应的软硬件产品，由于SAP与公司的软件销售代理合作关系终止，报告期内软件销售收入下降较为明显。此外，公司还根据部分客户的数据处理需求，为其提供扫描加工、数据处理、存储和分析等服务。

7、公司与百度双方合作进展顺利。

公司与百度的具体业务合作领域包括但不限于云计算、共享服务、垂直业务等，通过加深双方的合作层次，促使双方在战略合作中发挥更积极的作用，同时能够更好地调动内外部资源支持双方的合作。具体而言，一方面，百度的技术能力、研发能力较强，百度云服务等2B业务正在迅速发展，而另一方面，公司对企业用户的需求有深入的理解和积累，并且拥有成熟的顾问人才队伍和完善的业务网络；此外公司服务多年且数量众多的大型企业客户群体，也是将双方深度合作成果落地的客户基础，双方可以在上述各方面实现优势互补。

自签署《战略合作框架协议》以来，公司与百度在云资源、图像识别、数据平台、智慧零

售、工业质检、物联网技术等方面展开了全面落地合作。公司将企业融合中台、差旅报销、供应商关系管理等自有产品架构在百度云上，并在共享中台、数据平台等方向开展了产品融合、联合解决方案创新等工作。合作形式包括共研共创、相互融合解决方案（大数据、IoT、物流地图、无人驾驶等），联合交付软件系统，商务与产品层面协同走向市场等。双方已经建立运转良好的商机协作机制，形成良好的资源互补，双方共享前沿动态、行业know-how、解决方案总结等，并共享客户资源、区域渠道等。报告期内，公司与百度相关的业务及产品实现收入2000多万元，截止目前，在手商机金额超过4000万元。2020年公司将继续加深与百度在产品开发、商机层面的协作，着力发展企业融合中台、基础计算资源、工业质检、智能客服、数据平台等领域的合作，公司将继续借助百度云AI能力赋能汉得融合中台，特别关注企业信息化基础设施、大数据应用、数字化平台转型等领域。

（三）报告期内创新业务经营情况：

1、供应链金融业务稳步推进。

自2015年5月，公司设立全资子公司即上海汉得商业保理有限公司（以下简称“保理”）以来，依托传统ERP实施服务领域的核心客户资源，将公司自主研发的中小企业供应链金融云平台，对接核心客户ERP系统的供应链模块，以获取交易、采购、发货、开票等真实数据，基于这些ERP系统内真实的交易数据，以优质应收账款为依据，向核心企业客户的上游供应商提供服务。大量优质的核心企业资源及对供应链金融业务的持续跟进，在融资产品、服务效率和供应链金融解决方案方面的积累，使得公司能够给客户优质的服务，也获得了核心企业对融资服务的认可。汉得供应链金融通过保理业务的实践能真实的了解供应链金融业务开展的痛点和难点，相比传统的保理平台或金融科技平台更能从场景出发贴合企业的管理需求。

报告期内，保理业务规模保持稳定，公司持续在保理服务、撮合业务及金融科技输出三个方向上跟进，公司进一步优化了用户评级模型、风险量化模型和资产管理体系，由于市场资金紧张及资金成本提高，因此保理业务提高了融资利率，同时针对报告期内市场频繁爆发的违约等情况，公司加强了风控审核力度，目前仍然保持了良好的坏账和逾期的管控。同时，汉得供应链金融引进了多项金融产品，提出了“金融超市”的概念，为汉得生态圈的用户提供更多样化更多层次的融资方案，特别是与银行及京东合作“票据秒贴”这一产品，在合作客户中也引起了较大的反响和关注。未来公司计划深挖资产端资源，一是提升每家核心企业上游供应商的合作数量和规模；二是继续加大优质核心企业的推广，同时携手合作的资金方，为核心企业带来更多创新型的供应链金融合作方案，为核心企业创造更多的财务收益，稳固

产业链，提升供应链整体的竞争力。产品研发上，会保持现有规模的研发投入，实现对多种资产包业务的支持，同时增加一些创新供应链金融工具和模式的研发，为核心企业及资金方的合作提供平台支撑。

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：人民币元

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
软件实施	1,797,127,923.27	1,344,985,326.70	25.16%	-7.08%	7.11%	-9.91%
客户支持	532,577,154.08	289,805,433.61	45.58%	7.70%	-1.57%	5.12%

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

受外部经济环境以及企业级IT服务市场变化的影响，来自ERP领域的需求出现了放缓的迹象，围绕ERP外围的IT需求呈现较为显著的增加，ERP加公司自主产品的多系统联合实施项目的商机明显增多；为应对宏观经济形势和市场需求的变化，公司在报告期内继续加大对自主产品的研发和实施，并进行了人员结构的优化和内部资源的调配，从而对本报告期业绩造成了一定的拖累。因此，报告期内归属于上市公司股东的净利润同比下降。

随着公司业务规模的扩大，人员数量也在持续增长，从而保证了公司的交付和研发能力，支撑了公司收入长期持续的增长，但人员增长也给公司的运营带来了较大的压力。

6、面临暂停上市和终止上市情况

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

1. 重要会计政策变更

(1) 执行《财政部关于修订印发2019年度一般企业财务报表格式的通知》和《关于修订印发合并财务报表格式（2019版）的通知》

财政部分别于2019年4月30日和2019年9月19日 发布了《关于修订印发2019年度一般企业财务报表格式的通知》（财会（2019）6号）和《关于修订印发合并财务报表格式（2019版）的通知》（财会（2019）16号），对一般企业财务报表格式进行了修订。本公司执行上述规定的主要影响如下：

①会计政策变更的内容和原因

i资产负债表中“应收票据及应收账款”拆分为“应收票据”和“应收账款”列示；“应付票据及应付账款”拆分为“应付票据”和“应付账款”列示；比较数据相应调整。

ii利润表中将“资产减值损失”项目自“其他收益”项目前下移至“公允价值变动收益”项目后，由利润表减项变为利润表加项（损失以“-”号填列）。

iii利润表中增加“信用减值损失”科目，坏账损失等损失在此科目核算。

② 受影响的报表项目名称和金额

合并：

科目	2018年12月31日 (2018年度) 金额
应收票据	63,826,178.95
应收账款	1,745,010,949.60
应付账款	69,558,435.77

母公司：

科目	2018年12月31日 (2018年度) 金额
应收票据	45,235,896.17
应收账款	1,684,431,773.60
应付账款	341,122,578.42

(2) 执行《企业会计准则第22号——金融工具确认和计量》、《企业会计准则第23号——金融资产转移》、《企业会计准则第24号——套期会计》和《企业会计准则第37号——金融工具列报》（2017年修订）

财政部于2017年度修订了《企业会计准则第22号——金融工具确认和计量》、《企业会计准则第23号——金融资产转移》、《企业会计准则第24号——套期会计》和《企业会计准则第37号——金融工具列报》。

修订后的准则规定，对于首次执行日尚未终止确认的金融工具，之前的确认和计量与修订后的准则要求不一致的，应当追溯调整。涉及前期比较财务报表数据与修订后的

准则要求不一致的，无需调整。本公司将因追溯调整产生的累积影响数调整当年年初留

原金融工具准则	新金融工具准则
---------	---------

存收益和其他综合收益。

① 会计政策变更的内容和原因

i 执行上述新金融工具准则，交易性的可供出售权益工具投资指定为“以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产”。

ii 新金融工具准则改变了金融资产的分类和计量方式，确定了三个主要的计量类别：摊余成本；以公允价值计量且其变动计入其他综合收益；以公允价值计量且其变动计入当期损益。公司考虑自身业务模式，以及金融资产的合同现金流特征进行上述分类。权益类投资需按公允价值计量且其变动计入当期损益，但在初始确认时可选择按公允价值计量且其变动计入其他综合收益(处置时的利得或损失不能回转到损益，但股利收入计入当期损益)，且该选择不可撤销。

新金融工具准则要求金融资产减值计量由“已发生损失模型”改为“预期信用损失模型”，适用于以摊余成本计量的金融资产、以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产租赁应收款。

② 受影响的报表项目名称和金额

i 以按照财会〔2019〕6号和财会〔2019〕16号的规定调整后的上年年末余额为基础，交易性的可供出售权益工具投资指定为“以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产”，主要影响如下：

合并：

科目	2019年1月1日金额
其他权益工具投资	28,150,000.00
其他非流动金融资产	45,486,202.25
可供出售金融资产	-73,636,202.25

母公司：

科目	2019年1月1日金额
其他权益工具投资	28,150,000.00
其他非流动金融资产	39,995,642.25
可供出售金融资产	-68,145,642.25

ii 以按照财会〔2019〕6号和财会〔2019〕16号的规定调整后的上年年末余额为基础，各项

(2018年12月31日)			(2019年1月1日)		
列报项目	计量类别	账面价值	列报项目	计量类别	账面价值
货币资金	贷款和应收款项	599,031,248.62	货币资金	摊余成本	599,031,248.62
应收票据	贷款和应收款项	45,235,896.17	应收票据	摊余成本	45,235,896.17
应收账款	贷款和应收款项	1,684,431,773.60	应收账款	摊余成本	1,725,239,807.29
其他应收款	贷款和应收款项	325,029,289.29	其他应收款	摊余成本	325,029,289.29
可供出售金融资产	可供出售金融资产	68,145,642.25	其他权益工具投资	以公允价值计量且其变动计入其他综合收益	28,150,000.00
			其他非流动金融资产	以公允价值计量且其变动计入当期损益	39,995,642.25
短期借款	其他金融负债	255,000,000.00	短期借款	摊余成本	255,000,000.00
应付账款	其他金融负债	341,122,578.42	应付账款	摊余成本	341,122,578.42
其他应付款	其他金融负债	190,932,420.38	其他应付款	摊余成本	190,932,420.38

金融资产和金融负债按照修订前后金融工具确认计量准则的规定进行分类和计量结果对比如下：

合并

原金融工具准则 (2018年12月31日)			新金融工具准则 (2019年1月1日)		
列报项目	计量类别	账面价值	列报项目	计量类别	账面价值
货币资金	贷款和应收款项	866,070,967.06	货币资金	摊余成本	866,070,967.06
应收票据	贷款和应收款项	63,826,178.95	应收票据	摊余成本	63,826,178.95
应收账款	贷款和应收款项	1,745,010,949.60	应收账款	摊余成本	1,784,355,044.42
其他应收款	贷款和应收款项	44,805,096.92	其他应收款	摊余成本	44,805,096.92
其他流动资产——短期银	可供出售金融资产	84,512,167.43	其他流动资产——	摊余成本	84,512,167.43

行理财			短期 银行 理财		
可供出 售金融 资产	可供出售金 融资产	73,636,202.25	其他 权益 工具 投资	以公允价值计量 且其变动计入其 他综合收益	28,150,000.00
			其他 非流 动金 融资 产	以公允价值计量 且其变动计入当 期损益	45,486,202.25
短期借 款	其他金融负 债	255,000,000.00	短期 借款	摊余成本	255,000,000.00
应付账 款	其他金融负 债	69,558,435.77	应付 账款	摊余成本	69,558,435.77
其他应 付款	其他金融负 债	205,803,056.48	其他 应付 款	摊余成本	205,803,056.48

母公司

iii 2019年1月1日，公司原金融资产减值准备期末金额调整为按照新金融工具准则的规定进行分类和计量的新损失准备，结果对比如下：

合并报表：

列报项目	原金融工具准则	新金融工具准则
	(2018年12月31日)	(2019年1月1日)
应收票据——坏账准备	157,593.30	157,593.30
应收账款——坏账准备	374,259,195.30	334,915,100.48
其他应收款——坏账准备	26,111,406.89	26,111,406.89

母公司：

列报项目	原金融工具准则	新金融工具准则
	(2018年12月31日)	(2019年1月1日)
应收票据——坏账准备	157,593.30	157,593.30
应收账款——坏账准备	340,825,914.44	300,017,880.75
其他应收款——坏账准备	26,679,965.71	26,679,965.71

(3) 执行《企业会计准则第7号——非货币性资产交换》（2019修订）

财政部于2019年5月9日发布了《企业会计准则第7号——非货币性资产交换》（2019修订）

（财会〔2019〕8号），修订后的准则自2019年6月10日起施行，对2019年1月1日至本准则施行日之间发生的非货币性资产交换，应根据本准则进行调整。对2019年1月1日之前发生的非货币性资产交换，不需要按照本准则的规定进行追溯调整。本公司执行上述准则在本报告期内无重大影响。

(4) 执行《企业会计准则第12号——债务重组》（2019修订）

财政部于2019年5月16日发布了《企业会计准则第12号——债务重组》（2019修订）（财

会（2019）9号），修订后的准则自2019年6月17日起施行，对2019年1月1日至本准则施行日之间发生的债务重组，应根据本准则进行调整。对2019年1月1日之前发生的债务重组，不需要按照本准则的规定进行追溯调整。本公司执行上述准则在本报告期内无重大影响。

（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

本年新增合并单位 3家，原因如下：

1、2018年9月，公司与宁波象保合作区甄客智慧投资合伙企业（有限合伙）协议共同出资1000万元设立上海甄恒信息科技有限公司（以下简称“甄恒信息”），其中公司认缴出资800万元人民币，取得甄恒信息80%股权，设立当年甄恒信息未实际经营。2019年1月起，甄恒信息开始经营即纳入合并范围。

2、2018年12月，本公司的子公司汉得新加坡认缴出资10万卢比，设立HAND ERP Solutions (India) Private Limited（简称“汉得印度”）。2019年5月汉得新加坡实际出资10万卢比，2019年5月起，汉得印度开始经营即纳入合并范围。

3、2019年4月，本公司的子公司汉得新加坡认缴出资5万欧元，设立HAND Enterprise Solutions Europe B.V.（简称“汉得欧洲”），2019年4月起，汉得欧洲纳入合并范围。

注1：2019年9月，公司与宁波英赛企业管理咨询合伙企业（有限合伙）协议共同出资1000万元设立上海亿碣科技有限公司（以下简称“亿碣科技”），其中公司认缴出资600万元人民币，取得亿碣科技60%股权。截止2019年12月31日，公司未出资，亿碣科技未实际经营，故未纳入合并范围。

注2：2019年2月，公司认缴出资5000万元人民币设立上海汇羿信息技术有限公司（以下简称“汇羿信息”）。截止2019年12月31日，公司未出资，汇羿信息未实际经营，故未纳入合并范围。

上海汉得信息技术股份有限公司

法定代表人：陈迪清

二〇二〇年四月二十七日