

深圳齐心集团股份有限公司 2020 年年度报告网上业绩说明会记录

编号：2021-002

投资者关系活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input checked="" type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（请文字说明其他活动内容）
会议主题	2020 年年度报告网上业绩说明会
参与单位名称及人员姓名	通过深圳证券交易所互动易平台参与公司 2020 年年度报告网上业绩说明会的广大投资者
时间	2021 年 4 月 28 日 15:00-17:00
召开方式	投资者登录深圳证券交易所互动易平台（ http://irm.cninfo.com.cn ），进入“云访谈”栏目远程参与。
会议通知及问题征集情况	公司已于 2021 年 4 月 24 日通过指定信息披露媒体发布《关于召开 2020 年年度报告网上业绩说明会的通知》，为充分尊重投资者、提升交流的针对性，通知同步就该次说明会提前向投资者公开征集相关问题，广泛听取投资者的意见和建议。投资者可提前登录互动易平台进入公司 2020 年年度报告网上业绩说明会页面进行提问，公司将在该次说明会上对投资者普遍关注的问题进行回答。
上市公司接待人员姓名	公司董事长兼总经理陈钦鹏先生，财务总监、董事兼董事会秘书黄家兵先生，独立董事韩文君女士以及保荐代表人史松祥先生。
投资者关系活动主要内容介绍	
<p>一、公司 2020 年度业绩情况介绍</p> <p>尊敬的各位投资者朋友，大家好！</p> <p>2020 年，疫情对全球经济造成严重冲击，齐心集团在疫情考验中展现整个团队韧性，宏观经济周期变化中继续保持战略定力。报告期内，公司进一步优化完善硬件+软件+服务的一站式办公服务平台，积极推动集团数据化运营平台建设项目，为客户提供丰富 B2B 办公行政物资、MRO 工业品、员工福利、云视频等集成产品和服务。</p>	

2020年，公司实现营业收入800,932.76万元，较上年同期增长33.91%；实现营业利润25,875.19万元，较上年同期下降4.74%；归属于上市公司股东的净利润20,084.09万元，较上年同期下降12.77%；归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润18,516.12万元，较去年同期下降14.42%。

未来齐心仍将坚持大办公战略，从一站式的办公服务平台，持续迭代为一站式的企业服务平台，围绕B2B企业服务主业，深挖客户需求，拓展新的边界、新的场景、新的服务，尽最大可能创造新的优势、新的利润、新的竞争优势。

感谢各位投资者朋友对公司的关注与支持，欢迎大家积极参与本次网上业绩说明会。

二、投资者问答

1、请介绍一下2020年总体发展情况及未来业务增量来源？

答：尊敬的投资者：您好！非常感谢您对公司的支持！2020年，疫情对全球经济造成严重冲击，虽然有外部环境的挑战，公司还是实现稳定收入增长、经营性利润增长和现金流增长，在客户内占比方面取得一定成绩。未来齐心仍将坚持大办公战略，从一站式的办公服务平台，持续迭代为一站式的企业服务平台，以办公行政物资为切入点，加大力度纵向在办公物资领域去深度进行创新，横向拓展新的品类、新的场景，提高服务客户的黏性。

齐心办公服务平台的边界在不断打开，从一个行政入口向支撑不同企业的办公、运营场景快速发展，帮助企业提效降本，最终通过产业互联网链接客户、供应商、服务商，构建完整的生态伙伴产业链，为整个生态伙伴提效降本，围绕客户经营活动不断探索新的经营场景。在云视频业务方面，公司将从过去通信工具走向新基建，成为了生产力的服务平台，改变过去单纯的通讯工具能力。在未来数据化能力方面，公司将通过数据智能AI去洞察客户的潜在需求，持续为客户创造新的价值。

未来，公司总体仍将围绕2B企业服务的主业，深挖客户需求，拓展新的边界、新的场景、新的服务，尽最大可能创造新的优势、新的利润、新的竞争优势。谢谢！

2、请介绍一下2020年主要财务指标？

答：尊敬的投资者您好！2020年，公司实现营业收入800,932.76万元，较上年同期增长33.91%；实现营业利润25,875.19万元，较上年同期下降4.74%；归属于上市公司股东的净利润20,084.09万元，较上年同期下降12.77%；归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润18,516.12万元，较去年同期下降14.42%。公司实现经营活动现金流5.87亿，相较2019年增长1.81%。在影响净利润重要方面，子公司杭州麦苗计提商誉减值准备4,166.67万元，2020年人民币汇率大幅波动，致使公司产生账面汇兑损益9,074.14万元。如果不考虑这些因素，公司经营性净利润是3.34亿，相对比2019年同期有较大幅度的增长。

谢谢！

3、2020 年公司经营管理的亮点有哪些？

答：尊敬的投资者您好！ 1、整个公司平台数字化链接持续提升。SAP S4 系统上线使各大业务板块进行了横向打通和纵向管控，业财一体化的驱动，满足公司人、财、物集约管理要求，业务运营过程统一核算的管理平台顺利上线。数字化平台能力提升为新增中标大客户，扩大业务储备带来新的能力，在原有客户上面也能够深挖客户业务需求，助推公司业务高速成长。 2、品类上面持续深耕强化，MRO 工业品、员工福利成为公司业务增长新的来源。 3、自有品牌方面构建渠道力、产品力和服务力，在产品管理上面推行经理责任制，在供应链管理上实现产供销的高效协同。2020 年自有品牌能力提升，在收入有所下滑的情况下也实现利润持续增长。 4、在云视频领域持续推进“云+端+行业”的解决方案，齐心好视通以智慧政务、智慧党建、智慧金融、智慧医疗等垂直应用领域为核心，深入布局行业应用市场，满足不同场景差异化的需求。齐心上市以来一直持续为股东创造更大价值，业务高速发展得到市场优质投资者的认可。随着业务高速成长，希望公司 B2B 办公物资集采业务、云视频业务、自有品牌业务的协同发展，为企业构建硬件+软件+服务企业服务平台，能够为中国优质头部客户创造降本增效的价值，公司业务的快速发展会随着客户发展得到发展，公司业务的高速发展也能为股东、为社会创造更多价值。谢谢！

4、好视通的技术优势是什么？

答：尊敬的投资者：您好！非常感谢您对齐心的支持！齐心好视通拥有海量用户大并发、QOS 稳定传输技术、视频增益、音频降噪技术等 200 多项知识产权和技术，单个会议室可以支持 10 万人在线，全平台支持 500 万人在线。公司拥有自主研发的丢包检测、重传、修复以及动态冗余的前向纠错技术，语音自动增益、音频降噪、静音检测、回音消除等技术，支持 4K 视频编解码及传输，满足高品质会议场景的需求，最大限度保证视频的清晰度和音频的高保真效果。通过 AVC 及 SVC 智能高效双引擎架构和技术，全面实现公有云、私有云与混合云三云合一。公司云视频业务已完成多终端、多平台、多场景覆盖，通过“云+端+行业”战略布局，拥有云视频会议整体解决方案和日益完善的垂直行业解决方案。谢谢！

5、数字产业国产化是大趋势，齐心好视通在国产化方面做得怎样？

答：尊敬的投资者您好！为了推进政务数字化快速发展，齐心好视通率先深入构建了云视频会议国产化生态。齐心好视通作为国内首家信创成员单位，采用智能高效双引擎架构，实现三云合一、自主可控，搭配硬件智能终端，为大、中、小等各类交互场景提供全球部署、超大并发、超级稳定的音视频支持。齐心好视通与国产化主流厂家已完成兼容认证和深度合作，全面支持国产芯片全适配、安全国密算法及国产操作系统适配。谢谢！

6、董秘您好，请问公司未来 B2B 集采业务方面经营发展如何规划？

答：尊敬的投资者您好！从整体市场角度看，央企、政采和区域大客户的集中采购度依然不高，还有近 70% 的市场有待开发，公司将持续聚焦这一市场。B 端客户对于办公产品的需求已从“点”的需求转向“产业链”的一站式采购需求。B2B 办公物资领域，基于市场发展和客户需求变化，公司将继续聚焦政府、央企等优质大型企业客户，通过持续叠加办公物资品类，完善和优化企业办公服务平台，进一步构建全国横纵一体化营销与技术服务网络，提升物流仓储配套服务能力，不断中标大客户集采项目，深挖客户办公物资采购和服务需求，持续提升 B2B 业务收入规模。公司还将进一步扩展产品服务品类，MRO 领域将在不同行业客户的工作现场部署服务队伍，做深做透三到四个行业，不断积累客户的专业物资需求，对行业客户的专业物资构建专业供应链服务能力，以此形成独有的竞争优势与竞争壁垒。在企业员工福利业务上，充分利用公司数字化能力，组织实物类、卡券类、电影票等供应链资源，实现线上订单线下消费的立体化场景，创新企业员工企业福利发放模式。谢谢！

7、公司云视频的发展战略是什么？

答：尊敬的投资者您好！齐心好视通的长期战略目标是通打造全球卓越的云视频协作服务提供商。未来，齐心好视通将利用“云+端+行业应用”，继续夯实基础，着力在政务、教育、金融、大型集团企业，聚集标准化产品+PAAS 平台同步发展，逐步和众多核心国产芯片、国产操作系统厂商开展深入合作，多方共同打造一个集国产芯片、国产操作系统、国产视频会议应用组成的国产化自主可控生态链；其次，持续加大产品研发投入，力求创新智能硬件，推动高品质的多场景应用终端产品，满足不同用户的使用需求，增强用户体验和黏性，助力客户真正成功；再次，会加强知识产权的建设和保护力度，新增与公司最新研发项目相结合的专利、著作权和商标，建立行业壁垒；最终，通过人才结构的不断升级，提升人均效能和组织能力，保持市场综合竞争力领先业界，实现公司长远战略目标。

8、有哪些因素对净利润产生较大影响？

答：尊敬的投资者您好！在影响净利润重要方面，子公司杭州麦苗计提商誉减值准备 4,166.67 万元，2020 年人民币汇率大幅波动，致使公司产生账面汇兑损益 9,074.14 万元。如果不考虑这些因素，公司经营性净利润是 3.34 亿，相对比 2019 年同期有较大幅度的增长。谢谢！

9、公司如何把控云视频的安全性？

答：尊敬的投资者您好！齐心好视通持续优化完善海量用户大并发、QOS 稳定传输技术、视频增益、音频降噪技术等核心音视频技术，通过智能高效双引擎架构，全面实现公有云、私有云与混合云三云合一。数字化的加速发展，随之而来的是上云过程中的信息安全威胁。

齐心好视通响应国家号召，加大信息传输安全的研发投入，把好云端“安全门”，率先启动并推进国产化战略的落地，与国产操作系统及多家国产化产业链的核心厂商完成产品兼容性认证，筑牢保障数字数据和信息安全的“防护墙”，为客户提供更可靠、更安全、更具价值的云视频协作体验。2020年，好视通加大研发投入，组建了音视频专家团队，引进了多名在音视频行业具有丰富经验的顶尖人才，组建了以云视频会议为核心、以智能硬件为辅的多条纵深产品线，搭建了行业应用实验室，全面提升视频编解码能力、音频算法、及与人工智能相融合的多场景应用能力，持续保持云视频行业技术领先。产业上云，安全先行。云视频会议全面国产化成为未来行业发展的趋势之一，基于纯国产生态的云视频系统被政府、事业单位、军队、军工及涉密企业的所青睐。齐心好视通目前已成为国家税务总局、云南省人民检察院、国家电网、中国移动、深圳航空等政府机构和核心公共事业机构的云视频提供商。谢谢！

10、请问 SAAS 云视频行业的市场规模有多大？

答：尊敬的投资者您好！根据全球权威咨询机构 IDC 发布的研究报告，2019 年中国视频云市场规模达到 46.2 亿美元，同比增长 46.3%。2020 年上半年呈现高速增长，市场规模达到 31.6 亿美元，同比增速达到 58.6%。视频云市场发展呈现公有云、智能化、全行业化三大特征。公有云具备资源边界大、业务拓展方便等特征，与视频云客户业务需求高度契合。在 SaaS 云视频细分领域，随着 5G 时代的来临和受疫情的影响，以及云计算、人工智能、大数据等技术的广泛应用，云视频已经突破了传统视频会议的场景范畴，向专业视频会议场景、智慧政务、智慧医疗、智慧党建、智慧教育等新应用场景渗透，云视频远程协作和基于视频的行业解决方案已成新趋势。疫情的爆发直接带动了视频会议行业应用需求的爆发式增长，整个行业需求提前发展了数年。随着基础设施逐步成熟、政府政策大力推动、垂直行业需求提升，云视频市场即将迎来高速成长。感谢您的关注。

11、公司在抗疫方面向社会做了哪些工作？

答：尊敬的投资者您好！2020 年上半年，面对全国新冠肺炎疫情的严峻形势，公司积极响应和遵照政府号召和要求，高度重视防疫防护工作。对内统筹安排疫情防控工作，结合公司云办公业务优势，制定疫情应急预案和启用远程办公方案，加强员工关怀关爱，全力保障员工健康和生产安全。对外积极了解客户需求，加大防疫防护物资的供应服务，助力企业复工复产。公司主动承担和履行上市公司社会责任，报告期内向相关新冠肺炎防疫机构捐赠防疫防护物资，用于支持新冠肺炎疫情防控工作，以实际行动助力社会尽早全面战胜疫情。此外，疫情爆发期间，齐心好视通还面向全国所有用户免费提供 500 人同时在线的云视频会议服务，助力社会各行各业实现远程会议办公、远程医疗、在线教学、应急指挥等，尽量减少面对面接触，共克时艰。此举受到多方好评，并收到了来自军政、通信、教育、医疗等多

个领域机构的 100 多份感谢信。谢谢！

12、公司云视频客户是什么情况，请介绍下

答：尊敬的投资者您好！齐心好视通加大云视频核心技术的研发投入，加强业务团队的构建与强化，加快推动“云+端+行业”发展战略的实施落地与各行业、多场景的推广渗透，为客户创造优秀的云视频体验。在助力各行各业数字办公转型的同时，共建线上办公行业生态。公司“齐心好视通”是专业云视频会议细分领域的知名品牌，已获得了超过 6 万多家政府、军队、医疗、教育、金融等行业优质客户。2020 年，全球用户使用齐心好视通云视频合计超过 30 亿分钟，最高并发用户数超 10 万方。谢谢！

13、请问黄总，公司的营销网络搭建情况和交付能力如何？

答：尊敬的投资者您好！公司依托集团数字化运营平台、专业供应链服务、先进的商品交付体系，模块化输出商品、仓储、物流、配送、售后等核心业务功能，构建了从省级到市县级市场的营销网络和商品交付体系。深入客户工作场景，打造数字化集成度高、商品资源丰富、物流快捷、售后全面的企业采购服务，为客户提供专业的数字化采购解决方案和属地化个性服务，为央企、政府、金融机构、运营商等大客户提供专业、高效的办公物资交付服务。谢谢！

14、请问贵司的自主品牌产品研发创新情况，如何？

答：尊敬的投资者您好！在自主品牌产品研发管理上，齐心集团推行产品经理责任制，通过产、供、销高效协同，实现场景化产品开发，战略品类优化升级，年度内自主研发创新产品近 150 个，获得德国红点奖机构主办的“CGD 当代好设计奖”、国家知识产权局颁发的“中国专利优秀奖”和中国文教体育用品协会颁发的“思诞生文具大赏”等奖项。谢谢！

15、董秘您好，请问贵公司的办公集采业务，和友商相比核心优势体现在哪几个方面？

答：尊敬的投资者您好，公司依托集团数字化运营平台，积极构建数字化运营、商品与供应链、商务与交付等核心竞争力，打造数字化集成度高、商品资源丰富、交付服务优秀的企业集采服务，满足企业级客户的一站式办公采购和服务需求，助力企业降本增效，获得更好的集采服务体验。感谢您的关注！

附件清单（如有）	无
日期	2021 年 4 月 28 日