

证券代码：002301

证券简称：齐心集团

公告编号：2022-011

深圳齐心集团股份有限公司

2021 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。

公司董事均亲自出席了审议本次年报的董事会会议

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	齐心集团	股票代码	002301
股票上市交易所	深圳证券交易所		
变更前的股票简称（如有）	齐心文具		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	黄家兵	罗江龙	
办公地址	深圳市坪山区坑梓锦绣东路 18 号齐心科技园行政楼	深圳市坪山区坑梓锦绣东路 18 号齐心科技园行政楼	
传真	0755-83002300	0755-83002300	
电话	0755-83002400	0755-83002400	
电子信箱	stock@qx.com	stock@qx.com	

2、报告期主要业务或产品简介

一、报告期内公司所处的行业情况

在国家号召和政策扶持下，企业纷纷开始数字化转型，产业数字化在国民经济中表现出强劲动力，数字经济规模不断扩大。2022年初，国家《“十四五”数字经济发展规划》正式印发，并明确了数字经济未来五年的发展方向。《规划》提出到2025年，数字经济迈向全面扩展期，数字经济核心产业增加值占GDP比重达到10%，我国数字经济竞争力和影响力稳步提升。2016至2021年2月间中国企业数量从2596万户增长至4457万户，其中2020年在线教育、远程办公相关企业注册量分别同比增长97%、303%，快速扩充了潜在用户池，潜在用户池不断扩张，数字经济成为未来重要的发展方向。使得企业办公市场用户的增长成为可能。

数字经济成为推动国民经济持续稳定增长的关键动力，办公物资行业的产业数字化与音视频交互行业的数字产业化，在中国数字经济新时代获得了空前的发展机遇。

1、B2B办公物资集采业务

近年来，在数字经济大环境下，得益于政策驱动、大中型企业集采快速推进、各类数字采购服务商竞相入局等有利因素，我国公共采购领域的数字化、电商化、集中化改革取得了长足发展，数字化、电商化、集中化采购已成为中央到地方公共资源交易的主要形式。面对国内外经济形势的冲击，数字化、电商化集中采购展现出良好的协同性和快速响应能力。

2022年4月7日，中国物流与采购联合会发布《中国公共采购发展报告（2021）》。根据报告，2021年我国公共采购总额超过45万亿元，其中国有企业相关投资性、经营业采购业务增长较快。以提高效率、节约成本为主要特点的集中化采购率逐年上升，特别是2021年中央企业的集采率普遍达到了80%以上，2021年，中央企业采购总额超过13万亿元，辐射带动各类企业达到200余万家，采购交易的管理体系不断完善。据亿邦智库《2021产业互联网发展报告》显示，中国产业数字化的主战场在产业链供应链，采购供应链数字化成为政企数字化转型的重要抓手。亿邦智库《2021数字化采购发展报告》指出，2020年中国办公用品、MRO、生产辅料、员工福利等非生产性物资采购市场规模达十万亿级，这其中，以MRO和办公用品采购数字化进程走在前列，两大品类市场规模都超过2万亿，但数字化渗透率均不足5%。此外，企业福利礼品、定制化产品、团餐供应链等细分领域也都是万亿级市场。

用数字化手段提高采购效率，逐步将产业链各环节纳入到企业管理体系中是大势所趋。在此趋势下，B2B电商集采平台的角色逐渐向数字供应链进化。通过数字技术将供应链上下游的工厂端、流通端、零售端汇聚到一个平台，实现产业链上生产、物流、金融、零售等环节的多方需求。

公司是国内B2B办公物资领域的领跑者，经过多年发展，公司不断提升供应链整合能力并积累垂直行业服务经验，聚集了7万多家优质客户资源，尤其在能源、交通、通讯、金融、政府、建筑等行业和领域具备大客户资源优势，赢得了200多家头部大型客户的信赖。依托客户资源优势、品牌知名度、数字化运营和交付服务等核心能力，得到了市场积极认可。

2021年，公司荣获中国国际商会产业供应链委员会颁发的“2021年度中央企业集采平台十佳服务商”、“2021中央企业集采供应链十佳服务商”奖项；中国公共资源交易跨区域合作联盟颁发的“全国公共资源交易（政府采购）电子商城品牌竞争力十强”奖项；赛迪网2021工业互联网创新峰会颁发的“2020-2021年度互联网产业领军企业”、“2020-2021年度互联网产业最佳解决方案”双项荣誉；托比网颁发的“2021年企业采购服务数字化先锋奖”等行业认可评价。

2、互联网SAAS软件及服务

近年来，我国云视频市场发展速度高于全球水平，在5G、人工智能、大数据等技术广泛应用下，在政府政策、社会需求和疫情爆发的多重刺激推动下，SaaS云视频细分产业快速升级，并正向垂直行业和应用场景融合深度发展，行业从培育期过渡到成长期。高带宽消耗的视频通讯从高端消费层下沉，视频通话、视频会议、在线教育等各种场景应用成为人们工作、生活和学习中的“刚性需求”。

在后疫情时代，云视频、云办公进程预计还将持续深化，市场将回归稳健发展的路上。疫情直接推动了云视频业务等远程办公爆发式增长，同时也吸引了更多互联网企业参与到角逐中来，加剧了行业激烈竞争，如何提供企业级高质量的云视频服务，成为这个赛道必将共同面临的挑战。云视频服务市场目前还没有绝对的龙头出现，各厂商的市场定位也有所不同，既会出现平台式服务商，也会出现聚焦垂直应用的行业服务商。

从政策趋势来看，随着国家信息安全战略规划以及相关政策的稳步推进落实，信息安全市场的需求正在快速增长。信息技术的国产化恰逢国家新基建的政策窗口和产业红利期，将会催化云视频全行业发展，云视频软硬件平台和技术的国产化成为必然趋势。未来智能办公、全面协同、软件国产化和互联网安全建设将成为云视频云办公发展的关键词。

IDC中国助理研究总监表示：“云视频应用的加速普及，造就了云视频会议市场的分化。中小企业对于定价策略和易用性体验要求更高，而大型企业对于服务等级和定制化需求更为明显。深耕垂直行业，探索新的应用场景，导入新技术新业态，将是云会议服务商保持行业竞争优势，构建核心壁垒的重要因素。”

齐心好视通是专业云视频会议细分领域的知名品牌，以“连接传递价值”发展愿景，基于音视频核心技术等核心竞争力，公司建立了国产化、高安全、全兼容、多场景的“云+端+行业”一站式完整解决方案，逐步形成云视频细分业务发展的竞争优势与竞争壁垒，并获得了超过6万多家政府、能源、交通、建筑、医疗、教育、金融等行业优质客户市场的逐步认可。2021年，齐心好视通获得中国企业数字化联盟与CIO颁发的“2021年度CIO信赖品牌”奖、《IDC创新者：中国云视频会议2021》之IDC创新者榜单、36氪WISE 2021新经济之王“年度硬核企业”等行业评价。

二、报告期内公司从事的主要业务

公司主要业务为：B2B办公物资研发、生产和销售；SaaS云视频服务等。公司聚焦主营业务，聚焦优质大客户，围绕大办公产业链所涵盖的硬件、软件和服务等多个领域，以数字化连接商业活动，致力成为一家值得信赖的企业级全场景运营服务商。公司企业服务平台已涵盖20多个大类、150万+商品的丰富品类，持续聚焦B2B行政办公物资、云视频、MRO、员工福利、营销物料等场景。以高附加值商品供应链和全链路数字化为底座，打造全场景、全产链、数智化的企业服务平台，为企业级客户提供更优质的一站式采购体验与服务。

1、主营业务介绍

（1）B2B办公物资集采业务

报告期内，公司按照“业务模式进阶、客户二八聚焦、核心能力升级”原则，坚持“以客户为中心”的服务理念，持续构建企业服务体系，并以客户需求为起点，平台运营为切入点，以技术创新为驱动力，充分展现数字经济的韧性，为客户提供高质量的物资集采数字化解决方案，助力企业客户构建更高效、更智能的数字化集中采购体系，推动集采领域向深层次更加健康、良性发展，促进供需平衡。

报告期内，B2B业务持续聚焦政府、央企等优质大客户，以优质的业务服务能力和企业数字化平台建设为保障，客户数量及质量均稳步提升，储备订单规模亦稳步增长。B2B核心存量大客户内占比继续保持领先，并继续强化新客户开发能力，核心大客户数量已增长至200余家。同时，开拓客户需求驱动新场景，横向拓展MRO、员工福利、营销物料等新品类、新场景，B2B业务可为客户提供20多个大品类，150万+SKU，一站式商品及售后服务解决方案。

（2）品牌新文具

报告期内，面对疫情影响，自有品牌业务继续推动工厂降本增效，优化内部人员结构，加大设备自动化投入，优化物流布局，推动库存结构调整，持续构建渠道力、产品力、服务力。

继续加强渠道建设。深耕一级市场，大力开发二、三级市场。稳价格、控促销，持续优化渠道客户结构；在夯实传统渠道基础上发力新渠道，结合直播、电商、社群等新式营销手段，增强产品体验，通过线上+线下渠道融合，持续激发市场活力。持续开发高附加值产品。结合目前办公消费发展新场景、新趋势，贴合Z世代群体的多元化需求，公司坚持“内容+产品”的研发策略，开发新兴办公和文创IP等新产品，通过与众多知名品牌IP的联名合作，为年轻消费者带来有情感、有温度的文创产品。

有效提升客户服务满意度。通过实施产品经理负责制，有力推动产、供、销协同机制，不断满足客户多元化需求和订单服务体验。并通过流程简化、品类聚焦、分级备货、预测机制，提升订单一次性满足率，充分提升服务满意度。

（3）互联网SAAS软件及服务

报告期内，齐心好视通持续推动“云+端+行业”发展战略实施落地。立足于硬科技、深行业的主线，持续保持云视频产品线的升级迭代，推出多款高品质的多场景应用终端产品。促进云视频智能产品软硬件一体化，强化行业核心应用场景解决方案，重点聚焦拓展智慧政务、智慧党建、智慧教育、智慧金融、智慧医疗等行业场景应用，满足不同领域的差异化需求。

作为视频会议行业国产化第一梯队成员，用“全国产化”为“数字新基建”提供核心能力，目前齐心好视通已广泛适配所有国产芯片和操作系统，并全面支持国密算法，可为众多政企及保密单位提供自主可控的云视频安全保障。好视通云视频平台打造的“国产化、高安全、全兼容、多场景”的一站式解决方案得到了中高端政企市场的认可。

报告期内，齐心好视通渠道建设方面，已完成全国大部分省份的核心伙伴合作与布局，有效提升了品牌知名度和客户覆盖率；并逐渐形成省市代/钻石伙伴为塔尖，金牌和注册伙伴为腰，二级渠道和本地集成商成为金字塔的底座规模化渠道体系，为渠道体系良性发展奠定了坚实基础。

2、经营治理介绍

（1）企业数字化平台建设

报告期内，公司持续推动业务数字化、财务数字化、创新数字化，持续完善集团数字化运营平台建设项目，依托云计算、大数据平台、AI人工智能等技术，推动完成了AGV仓库机器人自动分拣系统、服务商平台、人力共享中心平台、SAP S4升级等核心系统的建设实施，积极推动B2B办公物资集采、品牌云视频和品牌新文具的几大业务板块发展。

财务方面，实现了集团业务与财务高度集成，保证了财务数据的实时性、一致性和可追溯性；物流方面，建立了统一开放的物流信息系统平台，实现了自营仓、外包仓、第三方仓的统一管理；在系统数据交互方面，系统与各前台、中台业务系统紧密集成，达成了数据统计分析智能化、办公可移动化和运维自动化，实现了公司多业务模块、多业务系统、多业务形态、多业务部门及多业务功能的协同运作，有效提升了公司的核心竞争力，为集团数字化3.0战略实施打下坚实基础。

依托集团数字化运营平台，公司打通供应链上下游，实现多场景业务布局，为企业客户提供一体化服务体系，B2B供应链服务体系实现全链数字化运营，稳步构建了用户、品牌厂商、服务商、售后维保等成员一体化企业办公服务平台，为行业、客户、伙伴提供了更高效、更便捷、更具价值的数字化服务解决方案。

（2）企业组织能力建设

2021年，公司深入贯彻齐心使命、愿景和价值观，积极推进公司战略落地实施。为响应业务加快增长需要，公司不断优化人才结构，大力引进数字化运营平台、云视频领域的高端管理和核心技术人才。通过体系优化，有效吸引、评价、激励和保留核心人才，牵引公司人才队伍能力和战斗力提升。

在干部管理方面，为了建立完善的人才梯队，做好充足的人才储备，提升人效，公司开展管理人员继任者项目。以管理人员“四力一心”能力素质模型，以及绩效和潜能等维度，作为人才盘点选拔与评估标准，推动“岗位继任者计划”人才梯队建设，加速关键人群培养，提升整体组织能力。

在业务能力培养方面，以公司业务场景的挑战及需求、能力素质模型、数字化转型为导向，聚焦关键岗位，加速推进关键岗位人才以及核心能力培养，采取分层分类的人才培养策略，致力于打造企业基业长青的人才梯队，逐步形成具有齐心特色的成长体系。

三、主营业务指标分析

2021年，中国经济发展仍保持全球领先地位，但经济增速逐季放缓。全球疫情仍在持续，世界经济复苏动力不足，大宗商品价格快速大幅上涨，外部环境更趋复杂严峻。面对疫情反复、“能耗双控”政策升级和行业竞争态势，公司管理层带领全体员工紧紧围绕董事会制定的发展战略，聚焦核心客户、核心场景，全面推进公司核心业务稳健发展，并持续发展壮大新业务。报告期，公司实现营业收入82.36亿元，营业利润-5.78亿元，归属于上市公司股东的净利润-5.62亿元，归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润-5.65亿元（商誉减值6.5亿元），不考虑商誉减值的归属于股东的净利润为0.88亿元。报告期，疫情叠加全球经济的不确定性增大，汇率波动，国内原材料及大宗商品价格从年初开始大幅上涨，国际物流资源紧缺，国内油气成本及物流成本大幅上升，同时公司为了保持技术领先，研发投入加大，这些因素使公司产品成本和运营成本大幅上升，影响了报告期利润的改善。

1、B2B办公物资及品牌新文具

报告期内，公司办公物资业务稳健发展，B2B业务围绕“政企客户构建数字化、多场景运维物资服务平台”的五年战略目标，深挖存量客户消费需求，实现存量客户销售规模的提升，同时持续中标大客户集采项目。2021年新增中标及续标22家大型客户，为新的年度实现销售增量储备；MRO与员工福利项目快速发展带来了增量的销售机会；公司自有品牌业务围绕场景化与消费升级带来新的销售机会，加大IP授权产品研发投入，推出吾皇万睡、米团等多个IP系列产品，开拓新的书店、直播等新型渠道；报告期内，公司B2B办公物资及品牌新文具实现营业收入80.65亿元，实现净利润1.8亿元。

2、互联网SAAS软件及服务

报告期内，公司云服务业务持续发展，云服务实现营业收入1.71亿元，实现经营利润-0.92亿元。

齐心好视通云视频业务：2021年公司坚持“云+端+行业”的经营战略，积极推行“行业应用+专业终端+视频云平台”的解决方案。在政务市场深耕“粤视会”在行业内的领先机会，在教育市场运用公司三云合一的技术优势，完全国产化的硬件设备，全面贴近国家教育均衡化的指导思想，在渠道合作伙伴开拓上加大市场推广力度，推出标准化的智能终端产品，满足客户一键式开会的需求；公司业务聚焦专业云视频会议和多个垂直应用领域，战略放弃中小微企业，发展政企及行业客户专业服务竞争优势。在产品研发上，引进行业音、视频领域的行业资深研发团队，在战略项目开发上，公司深入渗透行业市场开拓战略级大客户，全力推动数字广东项目在全省的应用拓展，行业产品上线研发投入加大，报告期受制于项目运作周期，销售收入贡献有限，研发及售前服务成本增加，影响了公司的经营利润，好视通及相关业务净利润为-0.96亿元。

杭州麦苗电商服务业务：随着电商业务加速从传统综合电商向内容直播电商发展，杭州麦苗在稳定省油宝、云车手等存量业务的基础上，在电商服务市场上不断技术创新，从行业引进优秀的研发团队，加大了直播代运营与电商培训等新产品开发投入。报告期内，杭州麦苗净利润为0.04亿元。

公司云服务业务2021年经营情况不达预期，好视通经营出现亏损，行业竞争加剧，虽然公司在2021年3月、2022年3月分别引进格力集团下属投资主体、松禾资本下属投资主体等战略投资者。基于好视通未来业务的发展，战略性入股好视通；杭州麦苗电商业务加速从传统综合电商向内容直播电商发展，杭州麦苗省油宝、云车手等存量业务增长距预期目标有一定的差距，公司新推出的直播代运营与电商培训业务暂未达到目标规模效益，经公司聘请的专业评估机构评估，公司子公司齐心好视通计提商誉减值准备4.04亿元，子公司杭州麦苗计提商誉减值准备2.46亿元，报告期内，计提商誉减值准备6.5亿元。

3、经营活动现金流

报告期内公司经营活动现金流量净额2.12亿元，随着公司持续改善客户订单、采购、配送、对账、开票、回款、售后的数据化运营效率，提升客户服务的水平，客户回款效率改善，公司供应链集采规模增大，部份集采供应商给予公司更多的账期支持，公司供应链资源管理能力提升，公司经营性现金流表现较好。

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

	2021 年末	2020 年末	本年末比上年末增减	2019 年末
总资产	8,828,638,642.72	9,101,882,469.07	-3.00%	7,875,745,829.31
归属于上市公司股东的净资产	2,871,335,245.29	3,470,823,762.90	-17.27%	3,357,450,145.05
	2021 年	2020 年	本年比上年增减	2019 年
营业收入	8,236,344,891.54	8,009,327,564.04	2.83%	5,981,269,559.73
归属于上市公司股东的净利润	-562,261,840.46	200,840,869.00	-379.95%	230,241,388.46
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-564,897,051.98	185,161,229.27	-405.08%	216,352,057.22
经营活动产生的现金流量净额	212,276,386.51	587,000,194.87	-63.84%	576,570,949.79
基本每股收益（元/股）	-0.77	0.28	-375.00%	0.35
稀释每股收益（元/股）	-0.77	0.28	-375.00%	0.35
加权平均净资产收益率	-17.74%	5.91%	-23.65%	8.36%

(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	2,059,939,043.47	2,425,959,656.17	2,357,512,681.35	1,392,933,510.55
归属于上市公司股东的净利润	54,312,504.47	17,533,039.84	56,822,505.17	-690,929,889.94
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	49,887,800.07	12,936,709.46	56,472,775.96	-684,194,337.47
经营活动产生的现金流量净额	64,411,610.35	75,765,951.34	36,095,072.21	36,003,752.61

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

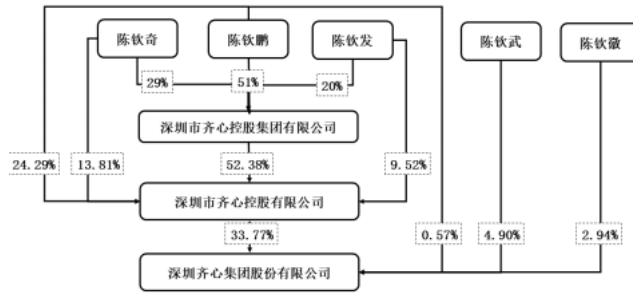
报告期末普通股股东总数	30,751	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	29,975	报告期末表决权恢复的优先股股东总数	0	年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数	0
前 10 名股东持股情况							
股东名称	股东性质	持股比例	持股数量	持有有限售条件的股份数量	质押、标记或冻结情况		
					股份状态	数量	
深圳市齐心控股有限公司	境内非国有法人	33.77%	247,845,097		质押	96,240,000	
陈钦武	境内自然人	4.90%	36,000,000		质押	33,650,000	
全国社保基金六零四组合	其他	4.63%	34,014,278				
陈钦徽	境内自然人	2.94%	21,600,000		质押	17,100,000	
泰康人寿保险有限责任公司一分红-个人分红-019L-FH002 深	其他	2.51%	18,398,377				
珠海格力金融投资管理有限公司	国有法人	2.18%	16,018,004				
深圳齐心集团股份有限公司-第四期员工持股计划	其他	1.50%	11,000,000				
上海利檀投资管理有限公司-利檀诚同私募证券投资基金	其他	1.34%	9,850,000				
全国社保基金一零三组合	其他	1.07%	7,850,003				
宁波梅山保税港区东芷投资合伙企业(有限合伙)	境内非国有法人	1.00%	7,339,429				
上述股东关联关系或一致行动的说明	上述股东中，深圳市齐心控股有限公司为公司控股股东，陈钦武先生、陈钦徽先生与实际控制人陈钦鹏先生为兄弟关系。除此以外，公司尚未获悉上述股东之间及与其他股东之间是否存在关联关系，也未获悉是否属于《上市公司收购管理办法》中规定的一致行动人。						
参与融资融券业务股东情况说明(如有)	深圳市齐心控股有限公司合计持股总数中，包含通过信用证券账户持有的公司股份 11,928,908 股，截至本报告披露日，该股东信用账户余额为零。上海利檀投资管理有限公司-利檀诚同私募证券投资基金合计持股总数中，包含通过信用证券账户持有的公司股份 8,880,000 股。						

(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、在年度报告批准报出日存续的债券情况

适用 不适用

三、重要事项

报告期内，公司经营情况未发生重大变化。

具体内容详见公司在巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）刊登的《2021年年度报告》第六节“重要事项”，该章节详细描述了报告期内公司发生的重要事项。

深圳齐心集团股份有限公司

董事会

2022 年 4 月 30 日