

证券代码：300170

证券简称：汉得信息

公告编号：2019-033

## 上海汉得信息技术股份有限公司 2018 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立信会计师事务所（特殊普通合伙）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 887,582,589 为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.30 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 0 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     | 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       | 李西平     | 舒笑、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 | sherry.li@hand-china.com | investors@vip.hand-china.com |

## 2、报告期主要业务或产品简介

### （一）公司的主要产品和服务：

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，也积极跟踪和研究物联网、云计算、大数据、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、大消费、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，拥有包括供应链金融、汇联易、汉得甄云SRM、医院HRP、OneContract智能合同管理、HOMS电商业务管理等自主创新业务，使得公司的产品和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、传统ERP及相关信息化服务。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等企业信息化套装软件的实施服务和软件销售，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，以及实施过程中的培训、配置、定制开发、运维、升级等服务。公司多年来已在ERP等企业信息化套装软件领域积累了丰富的实施和开发经验，从核心财务管理到生产计划优化，从客户关系管理基础到营销数据分析，从组织人事管理到人力资源效能提升，业务主线贯穿全方位的企业信息化解决方案，能够满足企业越来越多的业务IT建设诉求。

2、智能制造软件和实施服务。在内外部环境和相关政策的强力推动下，智能制造成为当前中国制造业转型升级的重要战略，智能制造融合了信息通讯，物联网，大数据，自动化，

人工智能和工业互联网等先进技术，进行制造业价值链的智能化创新。公司拥有坚实的制造业信息化服务基础，在国内外具有广泛的制造业客户群体，通过围绕制造业的智能制造转型，以精细化生产制造为核心，提供基于HCM、MES、APS、SCM、QMS、PCS等软件平台的智能制造解决方案，着眼于为制造企业运营能力和产品控制能力的提升赋能，进一步帮助制造业客户建立从个性化定制、协同供应链、远程协作和智能分析等在内的一整套落地方案。

3、第三方云计算产品及服务。云计算是信息技术的重要趋势，包括Oracle和SAP等在内的传统企业信息化套装软件厂商都在加快向云计算的转型，而新兴的互联网企业百度、亚马逊，微软、阿里巴巴，腾讯和华为等都在大力推动云计算。公司积极研究市场和技术变革的趋势，提升相关技术储备和解决方案能力，目前已经成为主要云计算厂商在企业服务市场重要的合作伙伴，第三方云计算产品及服务也有了较快的增长。

4、自有云计算产品及服务。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。截止报告期末公司在自有云领域，先后有汇联易（一站式商旅及费用管理平台），云SRM（供应商关系管理平台，为企业打造敏捷、高效、高控的供应链体系），OneContract（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）等在内的多个产品推出，并服务于大量企业客户。

5、应用系统运营维护服务。通常大中型企业客户在进行了大规模的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。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，越来越多的企业选择运维服务外包。为此公司设立了专业的团队，以面向全球市场，提供7\*24小时的、基于服务级别的信息整体运营和维护服务。与此同时，公司也为客户提供资源外包服务以及基于IT运营的业务流程外包BPO及数据存储服务。

## （二）报告期内发生的重大变化：

市场需求方面，各类新技术、新产品蓬勃发展，尤其是云平台、SaaS应用的发展，加速了传统企业信息化 / 数字化转型，企业不再仅仅局限于传统的信息管理诉求，更多的关注新技术、新产品的应用发展，由过去的“痛点驱动”升级为“愿景驱动”，过去企业寄希望于

通过信息化手段来解决管理痛点问题，而现在提出了更多诸如智能化发展等改革提升的愿景，因此有更多涵盖企业前中后台的信息化 / 数字化的诉求。这样的需求升级推动了公司所在行业市场容量快速变大，并对服务商的服务能力覆盖面、对新技术的应用能力和整体解决方案能力提出了更高的要求。

公司经营情况方面，为适应企业客户不断发展的IT需求，公司持续丰富完善自身信息化咨询服务能力，对员工专业能力和综合素质提出了更高的要求，同时受实施项目范围及地点扩大影响，使得人力成本及员工差旅成本增长较快。报告期内，公司继续基于行业深度拓展，优化面向客户的服务架构，并针对性发展自有产品和自有业务，研发成本进一步增加。公司产品持续壮大以及龙头案例的积累，带来的行业影响力大幅提升，产品化以及解决方案的标准化，提升了公司整体的交付能力及实施效率。近几年，公司持续对交付模式进行优化，大力推行区域集中共享交付与远程交付模式，为解决资源结构不均衡与提高项目毛利率带来了一定的效果。

公司不断丰富完善合作伙伴生态圈，除传统主业长期合作伙伴外，近年来也先后成为国际软件巨头微软与西门子的认证合作伙伴，并不断推进了与Salesforce、Kronos、Tableau、穆迪等在内的众多细分领域领先软件企业的合作。此外，为推动工业4.0、智能制造、互联网+、两化融合等信息化前沿技术储备和业务开展，公司在增强自身业务能力的同时不断引入包括百度、阿里、腾讯、华为、AWS等基础架构合作伙伴及携程、滴滴、美团等互联网创新业务合作伙伴，构筑了一个覆盖全面、能力领先、优势互补、创新共赢的合作生态，与众多合作伙伴一起携手数字化转型之旅。

### （三）主要的业绩驱动因素：

报告期内，公司实现营业收入2,865,327,512.52元，同比增长23.24%；实现归属于上市公司普通股股东的净利润386,875,076.87元，同比增长19.50%；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270,785,816.43元，同比增长8.45%。主要的业绩驱动因素来源于以下几方面：

#### 1、公司自身竞争力优势。

公司经过多年努力，已成功积累了丰富的客户资源和实施经验，拥有领先的技术储备以及良好的市场口碑，并聚集了行业内优秀的业务、技术、营销和管理团队，公司自上而下团结协作，各团队互联互通，能对客户需求快速响应，共同促进各项业务稳步发展。公司经营规模持续扩大的同时，品牌影响力不断增强，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。高黏性的客户基础在保障主营业务稳健发展的同时也为其他新

的业务方向提供了潜在的优质客户资源。

近年来，公司致力于成为企业数字化转型综合服务商。公司继续保持主营业务在国内领先地位的同时，积极探索业务和管理提升的方法，通过包括行业精细化、解决方案产品化和标准化、项目管理透明化等手段提升交付质量和效率，打破产品的边界和局限，提高行业整合解决方案的能力，以行业为单元端到端的信息化整体解决方案为公司带来了更多的机会和客户。在组织架构和资源上，优化客户经营团队架构，以客户为中心加强解决方案和服务整合，以实现内部资源更加便捷的共享，方案和业务更加高效的集成，由此也提升了公司的竞争优势，增强了市场和客户影响力。与此同时，公司紧紧抓住信息技术革命带来的新机遇，积极应变面对来自各个领域的挑战，在智能制造、云计算和大数据等新兴技术和应用领域进行了研究和实践，取得了较好的发展机遇。

公司通过校企合作加大对优秀毕业生的获取力度，同时加大社会招聘力度来获取新技术专业人才，从人才储备上保障公司的业务发展，通过新人培养体系以及项目快速上线实施方法的落地，区域集中共享交付与远程交付模式的逐渐应用，降低了差旅成本同时提升了人员利用率，也有利于保障公司层面整体的交付质量与实施效率，近几年公司一直在努力优化利润中心即事业部的绩效管理和考核，强调风险监控意识，来有效控制成本费用，提高项目交付质量和客户满意度。

汉得自有技术体系建立并快速发展，提升了自有解决方案设计及产品研发的发展空间及能力。国内企业业务和管理个性化需求强烈，很多大型套装软件不能很好的满足其个性化需求，因此给公司自主产品带来了发展空间，公司深入研究行业发展趋势，聚焦中国特色业务场景，精准识别客户业务需求，针对企业个性化定制，成立专业的自主研发产品团队，通过加大研发力度，不断更新技术迭代产品，公司自主研发的产品及解决方案功能逐渐完善，具有较好的用户体验，更加适应国内客户的需求，由此得到越来越多的市场认可，加之公司庞大的客户基础以及丰富的实施经验和全面专业的服务能力，使得自主研发产品及解决方案得到较快拓展。

## 2、政策及市场推动因素。

近几年国家对诸如物联网、云计算、大数据、人工智能、工业互联网等新兴技术出台了一系列的相关扶持政策，新技术新业务的市场环境不断改善，信息化步伐逐渐加快，此外现在各个行业政策监管趋严，行业内竞争加剧，行业集中化趋势加快，企业人力、生产、流通成本上升，企业在此大环境下需要通过更多的技术创新、管理创新以促进企业转型和竞争力的提升，支撑其创新思想和改革思想的相关信息化管理工具及相关实施服务的需求也蓬勃发

展。公司一直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，因此公司的业务从原来较为标准的套装产品实施扩展到了行业和整体解决方案设计实施，通过各行业标杆企业项目经验的积累，获得了广泛的好评，并由此带来了较好的市场机会。

随着国内市场对云产品的接受度提高，云计算及相关市场机会增长较快。Oracle、SAP 等大型软件厂商调整销售策略，增强各自云产品的市场推广力度，亚马逊、微软、阿里、华为、腾讯等公有云都在大力推动云计算发展，上云已经成了众多企业目前的改革重点，企业需要专业的云产品、解决方案，以及持续的服务，公司目前已经成为主要云计算厂商在企业服务市场重要的合作伙伴。除此之外，公司自有云产品也在不断发展：汇联易、SRM、一诺智能合同、医院HRP等产品市场接受度较高，研发和交付效率提升；为了提高企业跨云资源管理的效率，成功开发了专门的汉得融合云治理平台HCMP；为帮助企业实现敏捷化的应用交付和自动化的应用运营管理，推出了Choerodon猪齿鱼数字化平台。

在智能制造成为制造行业转型的关键路径之一的背景下，企业逐渐由原来追求规模向追求效益转型，高端制造企业在持续进行信息化投资，公司在制造业长期深耕细作，积累了丰富的行业知识和实施经验，配合中国制造2025的纲领，报告期内智能制造团队加大投入，取得了快速发展的机遇，寻找到了创新模式上的突破，并积累了一定的客户资源。

随着IT架构的不断完善，IT建设机制的成熟，各企业的关注点开始由生产、销售、供应链等基础信息建设向数据分析、智能运营和价值链整合转移，因此市场对企业费用管控与报销、绩效管理、质量管控、供应商关系管理、智慧营销、专业运维、共享服务、集团化管理等的需求增长迅速，顺应这样的市场需求，公司加强销售力度，积极开拓相关客户，努力提升自身实施水平和交付质量，以稳定优质的资源保证了高质量的服务能力。

随着社会化生产方式的不断深入，市场竞争已经从单一客户之间的竞争转变为供应链与供应链之间的竞争，同一供应链内部各方相互依存，这样的变化给公司的供应链金融业务带来了较好的发展机会。公司供应链金融的产品灵活，更能贴近融资者的融资需求；上游供应商可以借助核心企业的信用获取较为优惠的融资利率。公司供应链金融通过将融资产品推广到更多业务场景、解决方案上的积累使得在市场发展时能够把握机会实现快速发展。

#### （四）行业形势及对公司的影响：

IT咨询服务行业与科技发展和企业信息化建设密切相关，并无明显的周期性特点，虽然ERP等传统企业信息化套装软件的建设已逐渐完善，但新技术新应用的发展，使得企业信息化步伐加快，目前国内IT咨询服务行业整体处于稳定增长中，但随着阿里、腾讯等向企业端业务的拓展以及各竞争者能力的增强使得市场竞争加剧。随着各种新技术一浪高过一浪的快速

发展,以及中国在互联网领域超乎预料的快速推进,中国企业目前在信息化/数字化上的诉求,已经发生了很大的改变,企业由过去的“痛点驱动”升级为“愿景驱动”,过去企业寄希望于通过信息化手段来解决管理痛点问题,而现在提出了更多诸如智能化发展等改革提升的愿景,因此有更多涵盖企业前中后台的信息化/数字化的诉求。这样的需求升级推动了公司所在行业市场容量快速变大,并对服务商的服务能力覆盖面、对新技术的应用能力和整体解决方案能力提出了更高的要求。这几年公司在行业内的竞争优势越来越明显,主要得益于自身竞争力的提升和相对竞争优势的变化、以及服务结构的升级,公司的竞争能力、品牌影响力和自身价值在提升,同时和国际竞争对手的差距在缩小。市场环境整体来看,公司在传统企业信息化套装软件咨询服务市场上优势地位逐步形成。

从公司主要业务和产品来看,企业信息化整体架构已经开始发生变化,企业不但需要稳定可靠的后台,还需要打造全渠道接入的前台,和架构灵活应变敏捷的中台。目前来看企业在信息化的前台和中台的投入有显著增加,而公司具有大量优质的客户基础,在新的IT架构方面走在了行业前列,也较好的抓住了市场机会。同时公司基于行业进行深度挖掘和方案整合,逐步积累了丰富的案例和规模较大的优质客户,并形成具有竞争优势的标准化解决方案和自主产品,使得公司能在竞争激烈的IT咨询服务市场上稳步发展。过去几年,公司提前对各类新技术进行了学习和储备,并积极的跟各类云计算、大数据、人工智能和物联网等热点新技术合作伙伴形成生态圈,报告期内公司在很多涉及新技术领域的项目上取得突破,初步形成一定的竞争壁垒。

### 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

|                        | 2018 年           | 2017 年           | 本年比上年增减   | 2016 年           |
|------------------------|------------------|------------------|-----------|------------------|
| 营业收入                   | 2,865,327,512.52 | 2,325,047,409.32 | 23.24%    | 1,710,218,028.51 |
| 归属于上市公司股东的净利润          | 386,875,076.87   | 323,750,932.99   | 19.50%    | 241,382,013.60   |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 | 270,785,816.43   | 249,676,699.46   | 8.45%     | 220,244,766.13   |
| 经营活动产生的现金流量净额          | 201,993,338.91   | -25,003,883.79   | 907.85%   | -270,460,681.06  |
| 基本每股收益(元/股)            | 0.44             | 0.38             | 15.79%    | 0.28             |
| 稀释每股收益(元/股)            | 0.44             | 0.38             | 15.79%    | 0.27             |
| 加权平均净资产收益率             | 14.40%           | 14.45%           | -0.05%    | 12.72%           |
|                        | 2018 年末          | 2017 年末          | 本年末比上年末增减 | 2016 年末          |

|               |                  |                  |        |                  |
|---------------|------------------|------------------|--------|------------------|
| 资产总额          | 3,818,462,915.42 | 3,146,622,560.24 | 21.35% | 2,637,265,339.69 |
| 归属于上市公司股东的净资产 | 2,943,598,950.44 | 2,459,654,331.35 | 19.68% | 2,064,546,600.18 |

## (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                   | 531,264,337.15  | 781,275,986.07 | 797,011,148.35 | 755,776,040.95 |
| 归属于上市公司股东的净利润          | 59,698,370.93   | 95,285,292.19  | 92,301,566.44  | 139,589,847.31 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 | 51,599,953.97   | 86,583,445.93  | 81,461,250.32  | 51,141,166.21  |
| 经营活动产生的现金流量净额          | -203,654,130.92 | -42,560,784.09 | 90,153,922.62  | 358,054,331.30 |

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                          | 51,293 | 年度报告披露日前一个月末普通股股东总数 | 56,231     | 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  | 10.69%              | 93,311,067 | 80,483,300        | 质押      | 67,770,000                |   |
| 范建震                                  | 境内自然人  | 10.69%              | 93,310,864 | 80,483,148        | 质押      | 67,770,000                |   |
| 全国社保基金一零七组合                          | 其他     | 2.07%               | 18,063,613 | 0                 |         |                           |   |
| 中国工商银行股份有限公司一易方达创业板交易型开放式指数证券投资基金    | 其他     | 1.67%               | 14,567,500 | 0                 |         |                           |   |
| 上海东方证券资管一光大银行一东证资管汉得信息 1 号集合资产管理计划   | 其他     | 1.48%               | 12,890,839 | 0                 |         |                           |   |
| 中国建设银行股份有限公司一华安创业板 50 交易型开放式指数证券投资基金 | 其他     | 1.42%               | 12,361,028 | 0                 |         |                           |   |

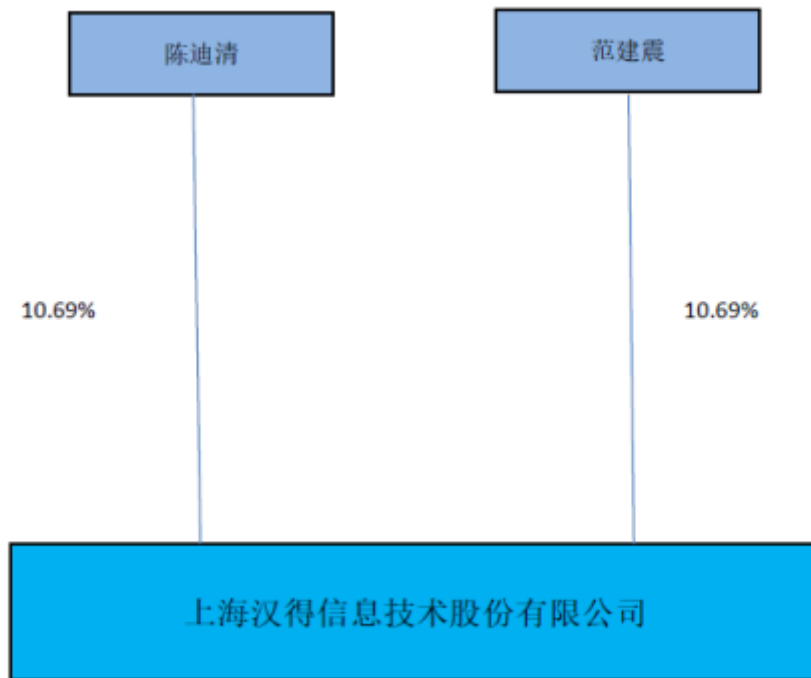
|                            |       |                                                  |            |   |    |           |
|----------------------------|-------|--------------------------------------------------|------------|---|----|-----------|
| 全国社保基金四零四组合                | 其他    | 1.21%                                            | 10,561,710 | 0 |    |           |
| 兴业银行股份有限公司—兴全趋势投资混合型证券投资基金 | 其他    | 1.19%                                            | 10,362,660 | 0 |    |           |
| 全国社保基金一零二组合                | 其他    | 1.03%                                            | 8,991,300  | 0 |    |           |
| 邓辉                         | 境内自然人 | 1.02%                                            | 8,874,300  | 0 | 质押 | 1,280,000 |
| 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

公司是否需要遵守特殊行业的披露要求

是

软件与信息技术服务业

##### （一）公司经营业绩：

报告期内，公司实现营业收入2,865,327,512.52元，同比增长23.24%；实现归属于上市公司普通股股东的净利润386,875,076.87元，同比增长19.50%；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270,785,816.43元，同比增长8.45%。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 / HRMS / 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、云计算和移动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。报告期内的业绩增长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，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升提供了一定的保障。

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，加强利润中心即事业部的绩效管理和考核，报告期内公司进一步明确了对各个事业部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。另一方面，公司强化了对于客户的信用管理和收款管理，提升了现金回笼水平。

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、不断完善的行业解决方案和自主创新能力，公司业务订单较为充足，主营业务收入较上年同期增长23.24%，保持了较高的增长水平。

## （二）报告期内主要经营情况及重大事项：

### 1、核心主业保持稳定增长，行业整体解决方案能力有较大提升，海外市场机会增加。

Oracle和SAP实施业务作为公司核心主业，报告期内，仍然保持了平稳的发展势头，对业绩增长做出了贡献，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，Oracle项目应用深度进一步加强，Cloud产品实施项目数量快速增长，Netsuite产品推广迅速，实施能力快速提升；SAP实施业务稳定增长，主要产品签单进展顺利，整体在手订单充足，以较低成本快速交付，收款情况总体较好。由于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，企业绩效管理等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，此外，公司对核心主业的组织架构和业务范围进行了进一步调整，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，公司在前期尝试基础上，继续以精益制造、互联网、电信、金融、医药食品、零售、公用事业、流通贸易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方案的能力，因此在竞争力方面有了较为明显的提升；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，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，尤其是美国市场制造业复兴，得益于新的销售团队积极推进，带来了更多新的项目机会。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，公司准确抓住了云产品在海外市场快速推进的机会，并在“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发展较快，经验积累逐渐完善。

国务院发布《中国制造2025》中，提出信息化与工业化的深度融合、推动工业向智能制造升级的战略目标，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，作为传统制造业信息化领域的重要生力军，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，并赢得了较多的市场机会。

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，通过加大对优秀毕业生的获取力度和社会招聘力度，公司智能制造团队得到了快速扩充，得益于2017年新能源汽车、锂电池、食品加工、新材料等新行业的开拓，报告期内进入密集的交付上线期，行业经验积累逐渐完善，针对智能工厂的自有产品推出了新的版本，初步具备了规模化的实施能力。未来公司希望能在新产品研发和新的实施方法上突破传统，一方面继续拓展新行业，一方面有效控制项目成本风险。

### 3、自主研发产品及服务竞争优势增强。

中国信息化建设个性化需求强烈，且由于互联网的发展成熟度高于国外，在部分领域，国外软件不能很好的适应国情满足国内企业需求，给中国自主产品带来了发展空间。多年来公司聚焦中国特色，通过对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(HCM)、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(HIOT)、汉得一诺(OneContract)、汉得电商业务平台(HOMS)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，提高了企业治理水平，使得公司自主产品逐渐建立起竞争壁垒，目前这些产品已在众多客户处取得了良好的应用效果，不仅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，并成为公司业绩增长的主要来源。

### 4、云业务快速积累和发展。

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、更加快速、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。Oracle和SAP等各大厂商近几年都在积极推广各自云产品，同时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，公司的两款主要SaaS产品汇联易和云SRM市场反应强烈，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。

#### 5、运维服务收入增长迅速，大力开展企业IT整体运维服务。

报告期内，公司积极开拓运维服务市场，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，运维业务的收入及利润同比大幅增长，尤其是大型整体运维项目与互联网运维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，随着企业信息化建设的持续投入，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，公司尝试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；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，公司将继续扩大客户规模，深化区域化运维与大客户统一运维，加大新技术研发和产品化投入，并加强成本费用管控，进一步提高业绩和市场占有率。

（三）报告期内公司创新业务经营情况：

1、供应链金融业务稳步推进，供应链金融生态圈初步搭建。

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保理服务。报告期内，保理公司实现收入2400多万，继续保持盈利。

报告期内，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。汉得供应链金融平台功能进一步升级，加强了和外部生态圈的互动，同时，初步搭建了对下游经销商的平台，此平台集合了数据的采集加工及经销商引入到融资管理的全流程。依托于汉得供应链金融平台，融资主体和资金方的撮合业务得到有效推进，目前公司与资金方从核心企业营销、供应商推广及融资放款各方面进行了深度合作，完善了供应链金融的生态圈。公司加强了对核心企业的筛选并随着和资金方的合作深入，提高了对核心企业全面供应链金融服务的能力。未来公司会进一步优化平台，增加核心企业的数量，扩大供应链金融撮合交易量，加强下游经销商业务的推广，以平台服务商、保理合作商等多种方式与核心企业、资金方等展开合作。

2、汇联易业务迅速拓展。

基于对企业差旅和费用报销管理的深刻理解，公司内部孵化了一站式差旅及费用报销管理产品即汇联易，并基于该产品提供SaaS服务，帮助企业落地商旅，报销和费控流程，实现商旅消费、费用控制、员工报销、财务审核、信用支付、实物及电子发票管理的精细化和自动化。自2016年8月，公司以汇联易软件著作权作价出资与上海汇宣企业管理咨询合伙企业（有限合伙）共同设立上海甄汇信息科技有限公司以来，汇联易的开发运营、市场开拓、团队建设得到了迅速发展，并逐渐成为国内领先的报销SaaS产品，为企业的运营管理成本降低、员工的报销流程简化、财务团队的工作效率提升提供了有力的支持。

秉持“透明是最好的管理”理念，汇联易报告期内进一步完善了产品线功能，继续扩大企业消费端接入范围，加深与外部伙伴的战略合作，推广整合后的一体化方案。得益于市场需求的增加以及去年标杆客户和品牌形象的建立，报告期内，汇联易新签合同金额接近7000万元，实现收入2000多万元。未来汇联易会继续开拓市场并以日本为起点逐渐推向海外市场，夯实汇联易在企业差旅及费用报销市场的基础及地位，利用新技术寻找创新产品的突破方向，进一步面向不同应用场景，完善产品功能，提高核心竞争力。

### 3、云SRM业务迅速拓展，竞争优势逐渐凸显。

智能制造、工业互联网等的实现对打通供应链信息流有要求，且国内目前大多数企业还没有实现数字化采购等业务，对通过SRM供应商关系管理系统实现采购效率提升、采购成本降低以及采购业务流程管控有比较急迫的需求，基于多年来对企业供应链管理的解决方案总结和经验积累，公司内部孵化了汉得供应商关系管理平台软件及汉得供应商关系管理云平台软件，能为企业提供高效率、低成本的采购全生命周期协同管理服务，汉得SRM适用于多个行业，尤其是制造行业，为企业提供从询报价管理到订单管理，从库存管理到账务管理，从供应商档案管理到供应商考评管理，形成物流、信息流、单证流、商流和资金流五流合一的全面解决方案，让企业与供应商实现互联互通，合作共赢。自2017年5月，公司以SRM著作权作价出资与宁波得厚领峰企业管理咨询合伙企业（有限合伙）合计投资200万人民币设立上海甄云信息科技有限公司以来，汉得SRM致力于为企事业单位提供SRM系统的管理，从质量、成本、效率三个方向出发，积极打造敏捷、高效、高控的供应链体系。2018年9月，上海甄云信息科技有限公司获得“京东投资”、“众数投资”的1.5亿A轮投资，使得甄云信息能够拥有更充足的资金加速产品研发、进行优秀人才引进、市场推广；通过与投资方紧密的合作，能够为甄云带来更多的销售渠道、潜在客户、战略合作伙伴的引进以及其他各方面的支持。

## 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 |
|------|------------------|------------------|--------|-------------|-------------|------------|
| 软件实施 | 1,934,116,969.99 | 1,255,726,547.99 | 35.07% | 24.58%      | 31.79%      | -3.55%     |
| 客户支持 | 494,512,522.01   | 294,419,163.67   | 40.46% | 27.56%      | 25.66%      | 0.90%      |

**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

财政部于2018年6月15日发布了《财政部关于修订印发2018年度一般企业财务报表格式的通知》（财会〔2018〕15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：

| 会计政策变更的内容和原因                                              | 审批程序           | 受影响的报表项目名称 | 2018年受影响的金额（元）    | 2017年受影响的金额（元）    |
|-----------------------------------------------------------|----------------|------------|-------------------|-------------------|
| （1）资产负债表中“应收票据”和“应收账款”合并列示为“应收票据及应收账款”，比较数据相应调整。          | 根据财会（2018）15号文 | 应收票据及应收账款  | 1,808,837,128.55  | 1,534,729,881.17  |
|                                                           |                | 应收票据       | -63,826,178.95    | -117,287,255.29   |
|                                                           |                | 应收账款       | -1,745,010,949.60 | -1,417,442,625.88 |
| （2）“应付票据”和“应付账款”合并列示为“应付票据及应付账款”，比较数据相应调整。                |                | 应付票据及应付账款  | 69,558,435.77     | 15,192,758.08     |
|                                                           |                | 应付账款       | -69,558,435.77    | -15,192,758.08    |
| （3）“应收利息”和“应收股利”并入“其他应收款”列示，比较数据相应调整。                     |                | 应收利息       | -5,046,707.68     | -2,532,906.60     |
|                                                           |                | 其他应收款      | 5,046,707.68      | 2,532,906.60      |
| （4）“应付利息”和“应付股利”并入“其他应付款”列示，比较数据相应调整。                     |                | 其他应付款      | 4,728.47          | 4,728.47          |
|                                                           |                | 应付股利       | -4,728.47         | -4,728.47         |
| （5）在利润表中新增“研发费用”项目，将原“管理费用”中的研发费用重分类至“研发费用”单独列示，比较数据相应调整。 |                | 管理费用       | -225,093,638.29   | -209,945,547.56   |
|                                                           |                | 研发费用       | 225,093,638.29    | 209,945,547.56    |
| （6）在利润表中财务费用项下新增“其中：利息费用”和“利息收入”项目，比较数据相应调整。              |                | 利息费用       | 11,709,743.40     | 6,382,833.88      |
|                                                           |                | 利息收入       | 11,490,049.95     | 11,162,811.58     |

**(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

1、本年新增合并单位 3家，原因为：

(1) 2018年7月，公司与宁波象保合作区甄智领先投资合伙企业（有限合伙）协议共同出资1000万元设立上海汉得甄领信息科技有限公司（以下简称“甄领信息”），其中公司出资800万元人民币，取得甄领信息80%股权，截止2018年12月31日，投资款尚未支付，2018年6月起，甄领信息纳入合并范围。

(2) 2018年7月，公司与宁波象保合作区卫康领先投资合伙企业（有限合伙）协议共同出资1000万元设立上海鼎医信息技术有限公司（以下简称“鼎医信息”），其中公司出资750万元人民币，取得鼎医信息75%股权，截止2018年12月31日，投资款尚未支付，2018年7月起，鼎医信息纳入合并范围。

(3) 2018年8月，公司与商云方、刘煜民协议共同出资500万元设立上海得逸信息技术有限公司（以下简称“得逸信息”），其中公司出资375万元人民币，取得得逸信息75%股权，截止2018年12月31日，投资款尚未支付，2018年8月起，得逸信息纳入合并范围。

注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，截止2018年12月31日，汉得信息尚未出资，甄恒信息尚未开始经营，故未纳入合并范围。

注2：2018年12月，本公司的子公司汉得新加坡认缴出资10万美元，设立HAND ERP SOLUTIONS (INDIA) PRIVATE LIMITED，截止2018年12月31日，汉得新加坡尚未出资，HAND ERP SOLUTIONS (INDIA) PRIVATE LIMITED实际未经营，故尚未纳入合并范围。

2、本年减少合并单位1家，原因为：

(1) 2018年12月，甄云科技收到增资款15,000万元人民币，汉得信息持股比例由60%下降至37.5%，丧失控制权，2018年12月31日起不纳入合并范围。

上海汉得信息技术股份有限公司

二〇一九年四月十七日