

广东德生科技股份有限公司

2023 年度总经理工作报告

2023年，广东德生科技股份有限公司（以下简称“公司”）在国际经济形势复杂多变，行业发展发生深刻变化的情况下，深化战略布局、抢抓机遇。公司全体职工齐心协力，为完成年度目标作出了顽强拼搏，为战略转型升级和业务突破打下了基础。现将2023年度公司经营管理情况及2024年度经营计划情况报告如下：

一、2023 年度整体经营情况

2023 年度，公司继续夯实发展基础，城市居民服务一卡通数字化建设和运营服务延续竞争优势，在“一卡通及 AIoT 应用”的收入中，公司场景应用软件平台收入保持了全年的增长；战略级产品和服务正迎来发展良机，新业务合同额持续增长。2023 年，公司实现营业收入 84,254.14 万元，归属于上市公司股东净利润 7,311.72 万元，经营活动产生的现金流量净额创历史新高，同比增长 144.71%，经营情况良好。

项目	本报告期	上年同期（调整后）	增减变动幅度（%）
营业收入（元）	842,541,423.30	905,375,765.35	-6.94%
净利润（元）	83,989,063.94	122,660,967.13	-31.53%
归属于上市公司股东的净利润（元）	73,117,177.21	113,765,363.93	-35.73%
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润（元）	71,694,333.22	111,415,250.33	-35.65%
经营活动产生的现金流量净额（元）	185,241,175.71	75,698,836.51	144.71%
基本每股收益（元/股）	0.1702	0.2702	-37.01%
稀释每股收益（元/股）	0.1699	0.2702	-37.12%
加权平均净资产收益率	6.36%	10.96%	-4.60%
	本报告期末	本报告期初	增减变动幅度（%）

总资产（元）	1,596,165,430.90	1,495,000,296.94	6.77%
归属于上市公司股东的净资产（元）	1,175,613,881.37	1,127,913,658.35	4.23%

二、2023 年重点工作开展情况

1、“稳”字当头维持经营业绩

(1) 区域整体业绩与往年基本持平

在宏观经济趋紧的客观形势下，公司各区域总体销售额小幅下降，多数省份均存在不同程度的下滑，但在业务表现上仍有诸多亮点，区域整体业绩与往年基本持平。

(2) 一卡通服务体系发展成果丰硕

在全国推广发行第三代社保卡（以下简称“三代卡”）工作放缓的情况下，公司基于场景化 AIoT 应用的主动发卡模式在行业中构建独特的竞争优势，2023 年，公司参与发行三代卡的城市超过 160 个，市场份额始终保持在行业领先地位。截至目前，公司拓展的以社保卡为载体的居民服务一卡通，在政务服务、就医购药、养老服务、交通出行、文化体验等领域的场景应用，已在全国 10 个省份超 130 个城市落地深耕；同时，公司通过“数据底座+中台+场景”的方式推动各地建设一卡通服务平台，成功在安徽、河北、广东、湖北、江苏等 10 个省份超 80 个地市落地，助力政府提升“精准到人”的服务效率，同时结合身份识别、数字人民币等有利条件，叠加带动更多场景建设。

(3) 数字化公共就业点燃高质量就业服务新引擎

公司充分发挥与北京金色华勤数据服务有限公司（以下简称“金色华勤”）的协同效应，结合金色华勤旗下 APP“亲亲小保”的市场化运营专业能力，打造“一体化、数字化、智能化”的数字化公共就业服务新形态。目前已在湖北省孝感市成功开启数字化就业服务新模式，通过打造“智慧就业平台”，完善就业互联网工具，助推孝感市公共就业服务体系走在全国前列。同时，公司积极参与到 2022 年、2023 年公共就业服务能力提升示范项目中，报告期内，公司成功中标克拉玛依“1+3+N”公共就业服务能力提升示范项目，以“平台赋能、数据驱动、

运营服务”的方式，助力克拉玛依打造数字化公共就业服务样板。

公司与子公司金色华勤持续加大对公共就业服务的投入，报告期内，金色华勤成功收购原新三板挂牌企业武汉北科天翼信息科技股份有限公司(870072)(以下简称“北科天翼”)，打造“省-市-县-镇-村”五级联动的一体化运营体系，业务快速覆盖湖北全省，大幅提升公司在湖北省公共就业服务领域的地位。从2021年公司收购金色华勤补齐服务能力短板，再到2023年金色华勤收购北科天翼强化市场运营能力，公司在外延式并购方向已经走出了成熟的路径。此外，报告期内，金色华勤与人社部中国就业培训技术指导中心、中国标准研究院等共同参与启动“直播带岗服务标准”研究项目，标志着公司数字化就业服务运营得到行业肯定。

2、敢为人先创新推动增长接替

(1) 差异化定位领跑市场

公司致力于搭建政务与民生之间的“桥梁”，随着业务不断丰富和成熟，“桥梁”越来越清晰，形成了以民生大数据及民生行业大模型为基础，打通了“海量数据沉淀，德生开发运营，政企居民受益”的数据运营商业闭环。区别于传统的政务信息化服务以政府财政预算为主要资金来源的方式，公司一卡通业务创造性的由市场资源方来付费，该商业模式为政府数字化建设开辟了新的资金来源，也为公司不断扩大商业版图打好坚实的基础。

(2) 运营服务赋能公司各项业务

基于公司丰富的业务线、产品形态，以及一卡通城市“卡位”的布局，初步搭建了运营服务体系框架，对企业和个人提供连接和服务的代运营矩阵管理，实现各区域业务模块的资源共享，为项目交付降本增效。2023年，就业运营取得重大突破，湖北孝感将四级联动服务体系落实，以“触达-信任-交互-服务”的链路提供“精准到人”的服务。此外，公司多项业务转向运营，以持续性运营帮助客户实现经济效益和社会价值。未来，运营将成为更多业务的核心，发挥更加重要的作用。

(3) 民生数据服务价值日益凸显

经过多年的数字化探索，公司的民生数据运营服务乘势而上。2023 年，公司大数据业务部与大数据研究院以“前店后厂”的方式相互配合，董事会办公室紧密同频，带动公司积极入局民生数据要素生态圈，使公司在民生数据要素领域的实践和能力积累进入国内领先水平。

截至目前，公司已经成为深圳数据交易所、贵阳大数据交易所、福建数据交易所等十多家数据交易所数据经纪人/数据服务商，创新推出就业监测、政策找人、背景调查等具有复制性和易推广的数据要素产品；参编《数据经纪从业人员评价规范》《数据经纪人评价规范》等团体标准；中标天河区政数局“企业运营生态评估”数据服务采购项目，成为广州数交所首笔民生政务数据要素交易；与中国电子签订数据要素合作战略协议；与粤港澳标准化与质量发展促进会等百家生态伙伴建立合作关系，形成了“精准找人”的主动服务机制，为公司创新业务的增长打开了新局面。

(4) AI 便民服务站创新活力加速迸发

2023 年，公司率先在行业探索政务领域的大模型，采用前沿的高精尖技术，创新推出“AI 便民服务站”，以知识运营和数据底座为核心，通过数字人的拟人化交互，面对面、手把手引导群众在线完成办理事项，以直观的体验实现云中帮办、导办、咨询、答疑等工作，为群众提供全方位的政务业务咨询经办一站式服务。

服务站的政务大模型借助公司的积累优势和市场优势，结合实际业务快速找到了落地场景，把创新技术与市场价值相融合，吸引了不少技术公司成为生态伙伴。随着服务站落地，不同区域从线下到线上都可以建立本地化服务体系，根据不同场景业务的需要，提供不同业务的知识运营服务支撑，如社保卡、养老、工伤、医保和就业等。

AI 便民服务站不仅是公司产品的创新，更是业务模式的创新，是传统业务向互联网模式的转变，是公司从 2G 服务到 2B/2C 服务链转变过程中的重要成果之一。该产品已在广州“数据要素论坛暨首届广州数据交易会”上得到媒体的专

题报道，并成功在青岛、南昌、广安等全国十多个地市留下服务站的足迹，未来还将通过人机交互的积累，响应更多民生场景需求。

(5) 社保金融服务实力稳步增强

公司“信用就医无感支付”作为“广州市 2023 年十件民生实事”之一，得到了医保局的大力支持和央视财经栏目的专题报道。为实现从 1 到 N 的复制，公司创新探索出“银行出资，以落地案例形成影响力，反推政府部门政策支持”的服务模式，成功落地广东、北京、上海、山东、江苏、四川等 15 个省份超 1,500 家医疗机构上线，交易金额近 2 亿元。

此外，资金发放监管服务实现了从平台到服务的升级，目前累计发放的养老金、农民工工资、政府奖励、各类财政补贴等资金已超 1,200 亿元，惠及百姓近 3 亿人次。

3、经营管理释放显著成效

(1) 围绕现金流的经营目标取得历史突破

在外部经营环境严峻的形势下，公司狠抓内部管理、提质增效，将经营性现金流作为最优先级的经营目标，延续应收账款工作组的成功经验、集中优质资源推动收款，制定严密的工作计划以及任务要求，2023 年，公司加强应收账款回款管理，经营性现金流净额同比大幅增长，为公司的稳定健康发展提供了坚实的支撑。

(2) 组织改革进一步升级，实现跨区域复制

2023 年，运营管理部以广东为试点展开了区域组织结构与考核机制的改革，形成了区域内部组织结构清晰、目标责任明确、激发个人动力的新机制，助推广东省年度业绩稳步增长，在区域中名列前茅。在广东改革试点获得成效的基础上，在江西等区域进行了复制推广，取得了较好的成效。

(3) CRM 深入一线，更精准赋能业务

CRM 已经成为各团队日常管理的有效工具，数据化追踪业务进展、记录工作

贡献，形成了从拜访、商机成单、合同管理到发货的闭环，打通了数字化经营链条，提高了商机质量和业绩预测准确度，并且为各项考核制度提供了依据。赋能中心的赋能动作更加精细化，与销售团队和产品团队紧密协作，深入一线具体参与业务讨论、及时解决相关问题并形成机制。

(4) 管理制度持续迭代，更加完善

根据业务的持续变化以及协同管理的具体需要，公司对各经营单元、各业务线陆续制定和修订了相关制度与考核办法，并开启了大项目管理的先例，针对重要业务颁布相应制度，不断在发展中优化和完善管理措施，防控风险、提升效率。

4、团队建设更加精细有为

(1) 以业务为核心，引入更多专业人才

基于公司战略业务的规划，2023 年从外部引入新鲜血液超 200 人，其中核心高端人才 25 人，吸收更多资源型人才，成立了服务站攻关组、大数据研究院、业务运营服务体系推进小组等部门，满足了各部门和业务线市场拓展的需求。同时，人力资源部大力搭建人才库，储备多份优质简历，为公司未来稳健经营打下良好基础。

(2) 降本增效持续强化，效果明显

2023 年，公司更加注重销售团队从触达客户到成单的有效性和跟进程度，前后端团队的协同更加紧密、目标性更强，借助 CRM 等科学化管理工具，人员结构进一步优化，为未来引进优秀人才创造可能。

(3) 人力支持更加灵活敏捷

为支持需在短时间内完成高强度工作的项目，人力资源部积极协调内部员工资源，为当地提供专业的服务保障，同时采取本地化灵活用工的方式，既节省了人力成本，又顺利推动了工作进展。

(4) 人才培养更加注重质量

2023年，德生学院启动了三个业务训战营，通过案例讲演、面容随行见习等形式，为关键岗位供应超百名合格人才，实现人才培养“从业务中来，回业务中去”。另外，还启动了短视频全员营销培训项目，扩大客户触达面，助力智能团队掌握短视频拍剪运基本技能，协助输出超万条视频，让短视频成为商机的入口之一。

三、2024年度经营计划

针对公司目前所处的实际情况，结合公司战略和发展目标，公司制定如下经营计划：

1、加大对数据服务和AI产品的投入力度。目前国家正在加快发展新质生产力，公司在“基于业务产生数据”“基于数据产生新的应用场景”“基于用户推广AI应用”等方面具备天然的优势，公司将持续通过运营政务民生数据，链接到公司业务覆盖的各大场景，形成数据产品体系服务政企居民，实现公司在数据产品和服务和数据服务领域的跨越式成长。

2、把握一卡通战略机遇期，巩固经营基础。公司三代卡份额保持行业领先地位，以三代卡为载体的一卡通场景建设还有巨大的市场空间。公司将继续遵循“以场景建设提升一卡通价值，以数据运营赋能政府决策”的理念，发挥创新领先优势，不断升级一卡通数据分析平台，并持续叠加更多运营服务，巩固公司经营基础。

3、不断提升数字化技术服务水平。加快推进公司募集资金投资项目建设，推进社保民生数字化业务及技术中台建设，卡位高维竞争优势，打造公司在民生数字经济领域的全产业链优势。

4、培养人才，打造创业者的平台。加强目标管理、过程管理，以长效的人才管理机制，打造创业者的平台，有序引进中高端人才，发挥内外部资源优势，进一步提升公司的科技创新能力和城市运营服务能力，增强公司的核心人才储备。

5、加强企业文化建设。通过德生学院加强人才梯队建设，内部构建学习生

态圈，创造良好的人文环境，不断完善培训考核和创新激励机制，以增强企业凝聚力来更好地支撑主营业务发展。

6、积极开展资本外延式成长。公司在金色华勤、北科天翼的并购中已经逐步形成了符合公司特点的打法和管理体系，未来也将进一步发挥上市公司的资本平台优势，通过“内生+外延”的方式实现能力扩张、资源扩张。

广东德生科技股份有限公司

总经理：魏晓彬

二〇二四年四月十九日