

二六三网络通信股份有限公司

2025 年度董事会工作报告

2025 年，公司董事会严格按照《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引》等法律法规及《公司章程》等规章制度的规定，规范运作，科学、审慎决策，坚决贯彻执行股东会的各项决议，积极开展董事会各项工作，保持了公司持续健康、稳定的发展，切实维护、保障了公司和全体股东的利益。现就 2025 年度董事会主要工作情况报告如下：

一、2025 年经营情况

公司作为深耕通信领域 29 年的全球化服务商，始终秉承“连接&赋能”的企业使命，聚焦“全球数智通信服务商”战略定位，深度布局全球网络、智能通信和数字服务的全场景生态架构，凭借卓越的技术与产品品质，已成功服务全球逾 15 万企业，超 1000 万企业终端用户以及百万海外个人用户，业务版图横跨中国、美国、加拿大、拉美、新加坡、日韩等众多国家和地区。依托在云网融合、人工智能、大数据等领域的技术积淀，公司持续强化全球资源整合能力，深度参与数字经济发展，助力千行百业实现数字化转型。

作为行业技术变革的先行者，公司始终秉持战略前瞻性发展理念。依托通信资源和云通信技术等方面的优势，锚定“全球数智通信服务商”战略定位。面对 5G 商用加速、云计算渗透率提升、大模型从训练走向推理，基础 AI 大模型与 AI 应用端持续快速迭代带来的行业变革以及全球数据要素市场蓬勃发展催生跨境数据传输与算力网络融合的关键趋势，重点布局全球网络、智能通信和数字服务三大领域。

2025 年度即报告期内，公司营业收入 79,723.46 万元，较上年同期下降 8.12%，主要系上年同期出售投资性房地产，及报告期 VOIP 及 IPTV 业务、视频直播业务、移动网络业务量及收入下降所致；

2025 年度公司归属于上市公司股东的净利润-28,442.98 万元，较上年同期下降 515.01%。主要原因为：

(1) 本报告期上述营业收入下降；

(2) 公司前期购买委托理财公允价值进一步下降,本报告期追加确认公允价值变动损失 2,000 万元;

(3) 公司前期收购资产形成的直播业务资产组、VOIP 及 IPTV 资产组经商誉减值测试,本报告期确认商誉减值损失 2.77 亿元。

1、全球网络稳固优势,筑牢持续增长底座

在全球化网络板块,公司拥有计算、存储、网络、5G、安全等基础设施综合能力,全力提供国际海缆、虚拟专网、数据中心及移动网络的技术支持与运营维护,打造新一代的信息高速公路和先进算网服务体系,构建高效、安全、智能的信息传输通道。全球化网络板块 2025 年度营业收入 42,888.76 万元,同比上升 3.25%。

(1) 国际海缆

海底通信光缆承接了 95%以上的国际通信数据流量,是全球通信业务最重要的基础设施,也是支撑中国网络强国战略和深入国际化合作竞争的必要资源。公司将国际海缆业务作为全球网络布局的战略支点,自 2024 年起,公司持续在海外斥资采购海底光缆资源,构建了连接欧洲-亚洲-美洲的数条百 G 至上 T 级别的骨干网络,持续夯实全球化网络布局。基于自有的国际通信骨干网络以及与众多国际运营商的战略合作,公司为很多知名企业提供各类型的国际网络服务,从 L1 的大带宽海缆专线到 L2/L3 的 IEPL/MPLS 组网以及跨国多点 DIA 组网等,业务覆盖欧洲、亚洲、美洲多个区域,积极助力中资企业扬帆出海。

(2) 虚拟专网

公司坚持以客户为中心,持续优化资源获取和整合能力,开展与国际运营商的战略合作,深入挖掘企业国内和国际化通信需求,以企业数字化转型为契机,聚焦于为企业提供数据通信和数据中心的并行服务,更好地服务于跨国企业“引进来”,国内企业“走出去”。公司拥有覆盖中国内地,拓展延伸至亚洲、欧洲、美洲的运营网络,通过不同技术满足各项差异化需求,将企业遍布全球的分支机构,通过各种接入方式(各类专线、互联网、移动网络)连接在一起。

(3) 数据中心

公司在上海自建达到国标 A 级标准的 IDC 机房,为客户提供机柜托管业务和虚拟云主机及配套周边安全服务。该数据中心依托 NTT 的国际品牌优势,服务

于日资客户在境内的数据存储及 IT 云计算相关需求，已经形成良好口碑，客户粘性高，合作关系稳固，部分客户签约合同为 10 年以上，行业客户主要覆盖金融业和制造业。

（4）移动网络

公司于 2018 年获得移动通信转售业务正式牌照，与中国联通集团合作开展移动转售业务。公司以“263 云卡”为主要产品，服务于多行业的企业客户和个人客户，提供语音、流量卡等定制套餐产品。公司在多年的产品打磨和市场锤炼中，逐渐定位于“小而美”的创新型虚拟运营商，在报告期内，在产品形态，商务合作，客户服务等方面，公司积极探索与其他基础运营商的新合作，坚持业务创新与生态合作，以实体卡+客户化套餐+企业定制服务为特色，不仅持续服务多行业的企业客户，也进一步面向个人用户拓展 TOC 端服务，实现业务结构与服务能力的双向升级。

2、智能通信持续推进，夯实业务发展核心

在智能化通信板块，公司将语音通话、即时消息、视频直播、邮件服务等通信产品与 AI 前沿技术融合，聚焦打造智联中心、智能客服、智能助理等系列智能化应用产品，持续为政府、企业以及家庭用户提供智能通信服务。智能化通信板块 2025 年度营业收入 36,821.18 万元，同比下降 8.83%。

（1）企业邮箱

公司企业邮箱业务已实现从公有云到专有云的拓展，并全面融入企业协同办公生态。公司不断深化和加强云邮箱的安全稳定性，从 2020 年起，在国家级别的“护网”、“重防”等安全行动无任何安全问题。通过持续优化邮件的大规模存储、智能投递，以及国内外邮件的专属链路，公司确保云邮箱的稳定高效运行。为客户提供全年无休的邮件 SLA 运营服务，满足客户 7*24*365 的不间断需求。从满足客户的协同办公应用需求出发，云邮箱实现了与各类信息化系统（如 OA、HR 等）和安全设备的对接（如 DLP、加密机等）。此外，公司还与主流的企业通讯工具如企业微信、钉钉、飞书进行了集成对接，助力企业实现办公数字化转型。随着国家信创产业的深入推进，公司的邮箱业务也进一步在全信创环境下进行“云原生”改造。利用达梦数据库及相关的云原生消息队列、中间件等原生服务，更好地支撑了央企/国企为主的信创客户大规模用户数和海量数据的邮件办公应

用。同时，完成 CPU（海光/鲲鹏/飞腾等）、操作系统（麒麟/统信/中科方德）、数据库（达梦/海量）和中间件（东方通/金蝶等）等多个国产化环境适配工作。从保障客户数据安全的角度出发，云邮箱业务进一步拓展出邮件专有云服务。无论是在信创环境还是非信创环境下，都能为客户量身定制专属的邮件系统和服务，满足客户的邮件沟通与数据本地化需求。从 2024 年起，公司云邮箱业务已成功实现了对客户邮箱办公的全场景支撑，服务于央企/国企、金融、IT、信息、生产制造、能源、电信、交通、教育、医疗等多行业客户，得到了客户的广泛好评与认可。

（2）AICC 人工智能客户联络中心

在营销数字化进程中，企业与客户的交互模式从 EDM、广告、短信等传统营销，逐步演变到 Social 营销、直播营销等多形态触达。尽管交互方式日趋多元，话音交互始终占据不可替代的地位，伴随技术迭代，传统单渠道服务正加速向全媒体智能联络中心转型。公司通过深度整合大语言模型、多模态等前沿技术，汇聚电话、在线客服、社交媒体、邮件等多渠道资源，打破平台间的隔阂，构建起流畅的服务衔接体系，顺利完成了营销业务从传统模式向 AICC 人工智能客户联络中心的智能化升级。升级后的 AICC 人工智能客户联络中心，不仅消除客户重复沟通痛点，而且 AI 客服可以通过自然语言处理精准解析模糊需求，配合情绪识别功能动态优化服务策略，为企业优化服务流程和精准营销提供支撑。

（3）视频直播

基于市场发展趋势及企业直播工具服务市场情况，2025 年市场竞争进一步加剧，为对应视频直播业务收入下滑的现状，在报告期内，公司进一步实施直播营销全案服务转型策略，构建全流程服务体系，聚焦核心场景精耕细作，实现从技术平台供应商向综合服务商发展。在服务升级过程中，公司重点打造三大核心能力：一是构建全场景营销策划体系，依托专业团队完成从用户画像、内容创意到线上线下联动的全案设计，创新采用“直播互动+即时激励”模式提升用户转化率；二是搭建全域流量矩阵，整合 SEO、付费广告及 MCN 机构资源，形成精准引流解决方案；三是深化数据赋能，运用技术优势建立从流量监测到效果评估的闭环分析系统，为客户提供可量化的营销决策支持。

（4）智慧家居

智慧家居服务是公司凭借雄厚的互联网通信技术、音视频传输处理技术和 AI 技术为家庭用户打造的多位一体的服务，以“为海外华人提供美好的家居服务”为宗旨，主要服务于美国、加拿大等地区。以旗下 iTalkBB 公司为运营主体，提供家庭网络电话（VOIP）、中文电视（IPTV）和智能家庭安防（AiJia）服务。近年来，网络电话（VOIP）业务不断面临来自移动通信、微信等 OTT 产品替代导致活跃用户量下降，中文电视（IPTV）业务面临 Youtube、Netflix 等视频网站平台的强力竞争，导致活跃用户量下降，为应对行业环境变化及业务收入的下滑趋势，2025 年，iTalkBB 将原有多终端（手机 App/Web）中文电视平台升级为中文娱乐平台，内容端，在保留原有中文电视节目的基础上增加了聚焦北美生活的原创与热点短视频，产品端推出机顶盒卡拉 OK 和游戏功能，为用户带来全新的客厅娱乐体验；智能家庭安防整合了智能人形识别技术、视频云存储技术和一键防盗报警技术，给用户的住宅周边筑起隐形的智能安防围栏，深受北美华人欢迎。

3、数字服务持续探索，构建数智转型新引擎

在数字服务领域，公司深度融合大模型、多模态交互、知识图谱等前沿技术，构建起以数字人、智能体、知识库为核心的数字化服务体系，助力企业实现运营效率与服务体验的双重升级，推动数字服务创新发展。公司数字人服务聚焦 TO B 场景，依托 RT 3D 建模与 AIGC 技术，打造具备自然语义理解与肢体交互能力的虚拟服务载体，助力企业快速创建智能、可交互的数字人 IP，可承担虚拟客服、智能导览、虚拟播报等多元化职能，在金融咨询、政务服务、展会展览等场景实现 7×24 小时不间断服务，大力提升企业沟通效率，让企业品牌更鲜活，让客户服务有温度。

二、报告期内董事会工作情况

报告期内，公司董事会共召开 5 次会议，共审议 44 项议案。会议审议通过了利润分配预案、法定盈余公积弥补亏损、年度日常关联交易预计、换届选举、自有资金购买理财等重大议案。会议在通知、召集、议事程序、表决方式和决议内容等方面均符合有关法律、法规和《公司章程》的规定，相关会议资料得到妥善保管。

报告期末全体董事和高级管理人员实际获得薪酬已根据公司相关薪酬与考核管理制度完成考核。

三、报告期内对股东会决议执行情况

报告期内，公司董事会召集并组织了2次股东会会议。上述会议均严格按照股东会的决议和授权，认真执行并完成股东会通过的各项决议。

四、董事会审计委员会运行情况

2025年，审计委员会严格按照《董事会审计委员会议事规则》的规定履行职责。报告期内，审计委员会共召开5次会议，审议通过了定期报告、内部控制自我评价报告、续聘外部审计机构、会计政策变更、购买理财产品等议案。与此同时，公司审计委员会监督公司内部审计制度的实施，审查公司内控制度及执行情况，促进公司的规范运作，确保公司年报审计工作进行顺利。

五、独立董事专门会议工作情况

2025年，公司独立董事严格按照《公司章程》《独立董事工作制度》等规定，积极出席相关会议，认真审议各项议案，充分发挥自己专业知识方面的优势，作出独立、公正的判断，供董事会决策参考。

六、公司未来发展展望及2026年经营计划

1、行业发展趋势

2025年，全球通信行业正站在数字文明演进的关键节点，迎来从传统信息传输通道向数字经济智能神经中枢的历史性跃迁。在这场以“智能互联泛在、算力网络融合、数据要素流通”为特征的产业变革中，三大驱动力正重塑行业格局：数字经济深化重塑连接价值，生成式AI突破重构算力格局，全球数字主权博弈加速技术路径多元。在此背景下，通信行业已从传统的信息传输通道，进化为支撑数字文明发展的神经中枢，为千行百业的智能化转型提供不可或缺的基础底座。

(1) 全球通信行业进入智能连接新周期

当前，全球通信行业进入智能连接新周期，智能连接不再是简单的“万物互联”，而是通过通信技术与AI、大数据、云计算的深度融合，实现“万物智联”，成为赋能实体经济、驱动社会智能升级的核心支撑。从产业规模来看，2025年全球智能连接相关产业伴随数字经济的崛起持续壮大，牛津经济研究院报告显示，2025年全球GDP因数字技术驱动实现12%的同比增长，其中智能连接相关技术作为核心催化剂，推动各行业效率提升和模式创新。通信网络的角色实现根本性转变，已从传统的信息传输管道，进化为串联各类智能设备、承载数据流转、支

撑智能决策的神经中枢，5G、5G-A 等技术的规模化部署，为这种角色升级提供了坚实的网络基础。

全球 5G 部署持续推进，截至 2025 年底，全球 5G 基站总数约 780 万个，覆盖全球 55% 的人口，区域分布呈现不均衡特征，高收入国家覆盖率显著高于低收入国家。我国 5G 建设领跑全球，基站数达 483.8 万个，占全球 62%，5G 移动电话用户达 12.04 亿户，5G-A 覆盖超 300 多个城市，6G 系统架构与关键技术验证取得阶段性成果。在此背景下，全球通信行业已迈入智能连接新周期，该周期以 5G 为网络底座、AI 为核心赋能，推动行业从“单纯连接”向“智能赋能”转型，5G 与 AI 双向协同，一方面 AI 优化 5G 网络运维效率、实现资源动态调配，另一方面 5G 为 AI 场景落地提供低时延、广连接支撑，二者融合赋能千行百业数智化升级，同时政策支持与产业协同推动新周期持续演进，为全球数字经济发展注入核心动能。

（2）人工智能发展步入产业实效驱动新阶段

当前，全球人工智能行业已从 2024 年“价值创造与伦理约束并重”的关键阶段，全面步入产业实效驱动新阶段，呈现技术深耕、应用规模化、治理规范化、生态协同化的态势。市场规模持续扩容，据 IDC 2025 年发布的《全球人工智能和生成式人工智能支出指南》显示，2024 年全球人工智能（AI）IT 总投资规模为 3158 亿美元，并有望在 2029 年增至 12619 亿美元，五年复合增长率达 31.9%。这场由智能革命引发的产业重构，正在重塑全球价值链分工体系。

全球大模型技术迈入原生全模态、垂直深耕、智能体落地新阶段，技术路线从参数竞赛转向实用化与低成本部署。海外方面，OpenAI、谷歌、Anthropic 持续迭代通用大模型，推理效率、长上下文理解与多模态能力显著提升，保持技术前沿优势。国内大模型实现集群式突破，百度文心、阿里通义、DeepSeek、智谱 GLM 等快速迭代，在原生全模态、推理优化、超长上下文等方向形成竞争力，国产模型全球调用量与开源下载量跃居全球前列。我国人工智能发展已迈入以产业实效为驱动的全新阶段。“十五五”规划建议明确提出“抢占人工智能产业应用制高点，全方位赋能千行百业”，将人工智能作为引领新质生产力发展的关键引擎，根据国务院《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》目标，到 2027 年新—

代智能终端与智能体实现广泛普及，到 2030 年智能经济成为重要增长极，人工智能全面赋能高质量发展。

(3) 数字经济迈向数据要素驱动新阶段

当前，全球数字经济正经历从“网络连接驱动”向“数据要素驱动”的深刻转型，我国数字经济已迈入以数据要素价值释放为核心引擎的全新阶段。根据中国信息通信研究院发布的《全球数字经济白皮书》及相关研究，数据要素作为数字经济时代的“石油”，其价值释放路径已从牵引企业内部业务贯通、智改数转，扩展到了跨领域、跨层级、跨地域的普惠网联、价值共创阶段。

“十五五”规划明确提出，健全数据要素基础制度，建设开放共享安全的全国一体化数据市场，深化数据资源开发利用，深入实施“数据要素 ×”行动，充分释放数据要素的放大、叠加、倍增效应。同时，加快人工智能等数智技术创新，突破大模型、核心算法、高端算力等关键技术，强化算力、算法、数据高效供给，全面实施“人工智能 +”行动，推动数字经济与实体经济深度融合，为发展新质生产力、建设数字中国提供坚实支撑。

2、公司发展战略

公司作为深耕通信领域二十九年的全球化数智通信服务商，始终秉承“连接 & 赋能”的企业使命，聚焦“全球数智通信服务商”战略定位，深度布局全球化网络、智能化通信和数字化服务的全场景生态架构，凭借卓越的技术与产品品质，已成功服务全球逾 15 万企业，超 1000 万企业终端用户以及百万海外个人用户，业务版图横跨中国、美国、加拿大、拉美、新加坡、日韩等众多国家和地区。依托在云网融合、人工智能、大数据等领域的技术积淀，公司持续强化全球资源整合能力，深度参与数字经济发展，助力千行百业实现数字化转型。

在全球化网络板块，公司拥有计算、存储、网络、5G、安全等基础设施综合能力，全力提供国际海缆、虚拟专网、数据中心及移动通信的技术支持与运营维护，打造新一代全球化的云网协同服务体系，构建高效、安全、智能的信息传输通道。

在智能化通信领域，公司将语音通话、即时消息、视频直播、邮件服务等通信产品与 AI 前沿技术融合，聚焦打造智能客服、智能助理等系列智能化应用产

品，持续为政府、企业以及家庭用户提供智能通信服务。

在数字服务领域，公司深度融合大模型、多模态交互、知识图谱等前沿技术，构建起以数字人、智能体、知识库、内容风控为核心的全链条数字化服务体系，并积极拓展文化电商新业态，依托大模型驱动的智能内容创作与数字直播实现流量变现与商业转化，助力企业实现运营效率与服务体验的双重升级，推动数字服务创新发展。

公司将践行“连接&赋能”的企业使命，以全球化网络为基础，深耕智能化通信服务，强化专业运营能力。通过全员推进 AI 应用，从工具级使用延伸至场景化探索，构建 AI 驱动的组织文化与效率体系，持续扩大连接规模，优化连接服务，增强连接应用能力，助力企业实现数字化转型升级，共同迈向智能通信新时代。

3、公司 2026 年经营规划

2026 年，数字经济浪潮汹涌澎湃，人工智能技术迭代与规模化应用成为关键驱动力，正在重组全球要素资源、重塑全球经济结构、改变全球竞争格局。作为驱动中国经济高质量增长的核心引擎，数字经济深度融合人工智能基础大模型研发与产业应用，全面落实“人工智能+”行动部署，成为推动产业升级、强化科技创新与培育新质生产力的关键支撑力量。2026 年，公司将秉持创新精神，积极拥抱变革，紧密围绕国家发展战略与行业趋势，公司将持续投入与夯实全球化网络底座，深化与国际伙伴的合作，拓展新兴市场，提升品牌影响力；将持续投入技术研发，以智能化、数字化为引领，提升产品与服务的核心竞争力；强化团队建设，优化资源配置，管控经营风险，提升运营效率。

（1）深化全球化网络

2026 年，公司将提升计算、存储、网络、5G、安全等基础设施综合能力，全力提供国际海缆、虚拟专网、数据中心及移动网络的技术支持与运营维护，打造新一代全球化的云网协同服务体系，构建高效、安全、智能的信息传输通道。顺应国家数字经济策略继续坚持赋能企业数字化转型以及 AI 驱动全球数据流量爆发的历史机遇，公司通过资产投入掌握通信资源，以“长期持续增长”为经营目标，在夯实现有企业数据通信业务的同时通过提升全球化网络技术能力优化、

拓展企业数据通信业务领域，依托自身全球资源网络，以客户需求为导向，搭建深入链接平台，提供专业稳定服务，为中国企业出海世界搭起数字通信桥梁。公司将继续加大国际通信资源建设投入，积极与全球运营商、合作伙伴一道赋能更多全球企业在创新拓展中行稳致远。

在 5G 国内转售业务方面与各个基础运营商紧密合作开发新的业务模式，积极探索和尝试更多移动通信创新产品转售与运营，加大技术、业务、管理模式创新，引入优势资源和人才，提升核心竞争力，为各行业提供更加便捷、高效、安全的通信服务。实现产品结构优化转型，同时也在商务合作与客户服务层面进行更深入的合作探索，实现服务结构优化转型；在企业通信整体市场，公司将进一步整合自有产品及基础运营商产品，为客户提供打包的一站式通信解决方案，持续优化现有音视频通信解决方案，在提升企业价值的同时，不仅持续服务多行业的企业客户，更进一步面向个人用户拓展 ToC 端服务，实现业务结构与服务能力的双向升级。

（2）聚力智能化通信

2026 年，公司将在原有的视频直播、会议服务、企业邮箱服务的基础上，持续拓宽服务边界，紧密围绕客户的实际需求，为客户提供更为丰富的服务内容。基于多种通信技术储备，将现有的语音通话、即时消息、视频直播、邮件服务等产品与 AI 技术深度融合，打造智能通信服务。充分发挥客户场景创新的牵引作用，围绕呼叫中心焕新打造 AICC 人工智能客户联络中心，让客户得到更加智能化、更精准的通信服务，帮助客户找到 AI 时代提质增效的新路径。

智慧家居是公司主要在北美华人家庭市场卓力打造的以“为海外华人提供美好的生活”为宗旨的云服务业务。智慧家居凭借公司雄厚的互联网通信技术、音视频传输处理技术和 AI 技术为家庭用户打造多位一体的智慧家居服务。公司将在未来进一步稳固 iTalkBB 家庭网络电话、中文电视业务（iTalkBB TV）和 iTalkBB 智能家庭安防业务（iTalkBB AiJia），随着海外华人对国内优质商品日益增长的需求以及企业出海浪潮兴起，iTalkBB 将充分利用已积累的深厚用户基础，着手布局服务北美华人的电商服务平台，在助力国内消费品拓展海外市场的同时，为海外华人带来更丰富便捷的生活体验。

（3）探索数字化服务

随着人工智能技术的不断成熟与突破，新一轮科技变革已全面展开。公司将积极投身于数字内容制作与运营的多元领域，全力拓展数字服务运营版图。依托大模型驱动智能内容创作，探索文化电商、短视频、虚拟直播、社交媒体、搜索引擎等数字内容制作与运营，延伸公司的数字化服务触角，实现流量高效整合与商业变现，为公司业务持续增长注入强劲数字动能。同时，公司将持续关注 AI Agent 领域与企业通信业务的结合点，依托现有技术积累，深入研究重点行业的应用需求，不断沉淀技术经验，为构建成熟的商业化路径，实现创新业务的规模化突破奠定基础。

七、核心竞争力分析

作为全球领先的数智通信服务商，公司始终秉持"技术筑基、全球布局、数智赋能"的发展理念，在 29 年行业深耕基础上，围绕"全球网络、智能通信、数字服务"三大战略方向，构建起具有显著竞争优势的核心能力体系：

1、全球云网基础设施布局优势

公司构建了"国际海缆+虚拟专网+数据中心+移动网络"四位一体的全球智能网络架构，形成覆盖全球的云网融合基础设施体系。通过整合已投控布局的国际海缆资源、国际运营商资源及自建数据中心节点，形成智能网络平面，支持跨境数据通信的高效稳定传输。

2、跨境资源整合与本地化服务优势

深化“国内国际双循环”战略，公司联合全球主流电信运营商与云服务商，形成覆盖欧亚、美洲多地的资源池。通过智能调度引擎动态优化跨境专网路径，网络时延优化能力和核心运营指标均处于行业领先水平，支撑企业全球化业务无缝衔接。海外分支机构与双语客服团队提供属地化服务，智能家居业务在北美占有率稳居前三。

3、数智技术创新优势

聚焦“智能通信”战略方向，公司在 WebRTC、QoS、实时音视频等核心技术基础上，深度融合 AI 与大模型能力，打造智能通信中枢。通过自研的 AICC 人

工智能客户联络中心，并结合企业邮箱、视频直播等数字化能力，构建多场景一体化智能交互体系。同时，研发投入持续向 AI 驱动的云通信解决方案倾斜，构建跨网络动态负载均衡与智能运维体系，支撑亿级并发场景下的服务稳定性。

4、数据驱动的云服务运营能力优势

基于数十年云服务经验，公司构建了“数据洞察-智能决策-精准服务”的数字化运营体系。通过数据中台整合用户行为、网络质量、业务交互等多维度数据，提供 7×24 小时智能运维服务，故障响应效率提升 40%，客户服务 SLA 达 99.99%，显著高于行业平均水平。

5、客户服务能力优势

公司拥有深厚的对企业用户和个人用户的技术和服务经验沉淀，已持续为逾 15 万家企业客户，超 1000 万企业终端用户提供智慧、安全、稳定的智慧办公、智慧营销等服务。专属技术工程师和运维团队全程跟进，及时响应，严密控制，保障服务连贯性。同时，公司在美国、加拿大、新加坡等国开展智能家居服务业务并开设多家门户体验店，全球个人用户超百万，公司呼叫中心双语客服 7*24*365 实时在线，第一时间解决企业客户和个人客户问题。

6、行业标杆品牌与生态协同优势

公司凭借卓越的品质和优质的服务获得用户、市场乃至社会的持续认同。公司多次入选北京软件和信息服务业综合实力百家企业报告，是中国互联网协会“智能体创新推进计划”首批合作伙伴单位，荣获北京高精尖企业百强、北京数字经济企业百强、全球数字经济大会品牌合作伙伴等称号，同时，公司在社会责任、诚信经营等领域表现突出，斩获“软件和信息服务业诚信企业”“社会责任治理水平 AA 级企业”殊荣。公司及公司下属子公司荣获北京软件核心竞争力企业、上海市“专精特新”中小企业、北京市“专精特新”中小企业、北京市知识产权试点单位等荣誉。公司旗下产品荣获“2025 年度 AI 智能体创新产品”奖项，服务的“某省医保局跨模态医保 AI 智能客服”项目入选 2025 年智能体创新应用案例。公司将继续坚持“围绕客户需求为客户创造价值、为股东创造价值、为社会创造价值”的理念，树立良好的品牌与市场影响力。

八、风险及应对

（1）技术发展带来的技术革新风险

互联网技术、通信技术、信息技术的快速发展，带来用户需求的快速变化，云服务领域新技术、新产品、新模式、新服务不断涌现，如果公司不能跟随云服务技术的革新、适应市场需求的变化，优化、提升、丰富公司的产品和服务，将会使公司在竞争中处于不利地位。公司将立足云服务市场以及其他潜在市场，紧密关注信息通信技术变化引致的用户需求变化，不断推出新的云服务产品，持续为企业、政府以及个人提供全面、优质、便捷的沟通协作服务，协助用户数字化转型，赋能数字经济。

（2）集团化经营下的管理控制风险

作为跨国经营的集团化企业，经营区域覆盖中国、美国、加拿大、拉美、新加坡、日韩等国家或地区。公司规模迅速扩张和跨国集团化经营对公司的管理能力提出了更高的要求，公司的管理控制水平将可能影响公司的整体运营效率和业务持续发展。今年公司将继续强化和改善绩效考核管理，将管理层、员工个人利益与公司业绩成长紧密捆绑，激发管理层和员工工作热情，提升公司整体运作效率，促进公司业务持续成长。

（3）汇率变动风险

公司海外业务收入占公司整体收入比重较大，公司有美元、加币等外币结算的收入和各项开支，各币种之间汇率的大幅波动有可能对公司经营业绩造成影响。公司将密切关注相关币种的汇率波动，采取相应的措施规避汇率波动造成的不利影响。

（4）商誉减值风险

截至报告期末，公司商誉账面原值扣除累计减值准备后的净值为人民币29,293.59万元，对财务报表整体具有重要性。由于公司所在行业属于高速发展、不断变化的行业，业务发展的不确定性可能引发减值的风险。公司除紧密关注市场变化外，每年年末及时进行商誉减值测试，如有减值迹象则及时进行预报。

（5）投资风险

为增强公司竞争能力，公司通过参股公司、收购整合等方式推进战略实施，

扩大经营规模；同时为提高资金使用效率、增加公司收益，公司使用自有闲置资金投资银行、信托等理财产品。虽然公司对外投资前已经过充分调研、论证，履行了相关审批程序，但仍不能排除宏观经济、政策法律、产业政策、行业环境等方面带来的不确定性，无法完全规避投资风险。公司将规范投资立项、审批、实施、监督等各个环节的控制要求，审慎做好投前调研工作，密切关注标的资产或公司的经营管理状况，加强投资中、投资后管控，并根据市场趋势以及实际发展情况及时调整策略，尽可能降低对外投资风险。

截至本报告披露日，公司购买的中融国际信托有限公司的信托理财合计 2 亿元逾期未予兑付，存在本金和收益无法收回或无法全部收回的风险。具体情况详情请参见公司于 2024 年 8 月 3 日披露的《关于累计诉讼、仲裁事项的进展公告》(2024-038)。该委托理财已于 2023 年度确认公允价值变动损失 1.8 亿元，本报告期进一步确认公允价值变动损失 0.2 亿元，账面价值已经为 0。目前公司经营正常，财务状况稳健，现金流充沛，该事项不影响公司持续运营及日常经营资金需求。

(6) 地缘政治风险

全球政治格局持续向多极化演变，稳定性与可预见性降低。部分国家出于国家安全等方面的考量，可能采取限制性措施（例如，特定国家设备/服务的市场准入禁令、投资审查收紧、供应链限制、数据本地化法规等），影响他国企业在当地通信市场的参与度。本公司作为跨国经营的通信企业，业务覆盖中国境内及香港特别行政区、美国、加拿大、拉丁美洲、新加坡、日本、韩国等多个国家和地区。地缘政治环境的波动可能导致相关国家/地区颁布新的法律法规或政策，进而对本公司的境外资产安全、业务连续性、合规成本以及市场拓展能力构成挑战，具体表现为资产价值减损、运营中断、市场准入受限或丧失、收入及利润下滑等风险。为积极应对多极化格局带来的挑战，本公司持续强化全球风险管控体系：紧密监测各业务所在地的法律法规、政策动向及地缘政治动态；基于对经营环境的研判，动态优化全球资源布局与供应链韧性；并制定相应的应急预案。公司致力于通过上述措施积极防范和化解地缘政治变化对境外资产安全及业务经营的潜在不利影响，力求保障公司稳健运营及股东利益。

二六三网络通信股份有限公司董事会

2026年4月17日