证券代码:300051　　证券简称:三五互联　　公告编号:2011-13

厦门三五互联科技股份有限公司

2010 年度报告摘要

§ 1 重要提示

1.1 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏,并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本年度报告摘要摘自年度报告全文,报告全文同时刊载于证监会指定网站和公司网站。为全面了解本公司生产经营状况和财务成果及公司的未来发展规划,投资者应到指定网站仔细阅读年度报告全文。

1.2本公司独立董事陈少华先生因工作原因无法出席审议本次年报的董事会会议,授权委托独立董事曾华群先生出席本次会议并行使表决权;其余董事均亲自出席本次会议。

1.3 公司年度财务报告已经天健正信会计师事务所有限公司审计并被出具了标准无保留意见的审计报告。

1.4 公司负责人龙少晖、主管会计工作负责人乔红军及会计机构负责人(会计主管人员)林岚声明:保证年度报告中财务报告的真实、完整。

§ 2 公司基本情况简介

2.1 基本情况简介

股票简称	三五互联
股票代码	300051
上市交易所	深圳证券交易所
注册地址	厦门市火炬高新技术产业开发区软件园二期观日路8号一层
注册地址的邮政编码	361008
办公地址	厦门市火炬高新技术产业开发区软件园二期观日路8号一层
办公地址的邮政编码	361008
公司国际互联网网址	www.35.com
电子信箱	zqb@35.com

2.2 联系人和联系方式

	董事会秘书	证券事务代表
姓名	杨小亮	谢荣钦
联系地址	厦门软件园二期观日路8号三五互联大厦	厦门软件园二期观日路8号三五互联大厦证券部
电话	0592-5397222	0592-5391849
传真	0592-5392104	0592-5392104
电子信箱	yangxl@35.cn	xierq@35.cn

§ 3 会计数据和业务数据摘要

3.1 主要会计数据

单位:元

	2010年	2009年	本年比上年增减(%)	2008年
营业总收入(元)	172,734,269.06	127,106,854.85	35.90%	115,599,525.02
利润总额(元)	43,300,733.65	41,395,509.96	4.60%	31,743,437.62
归属于上市公司股东的净利润(元)	35,193,259.05	34,795,485.53	1.14%	28,312,496.20
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润(元)	33,479,279.07	32,711,513.29	2.35%	27,588,531.70
经营活动产生的现金流量净额(元)	48,373,946.04	50,017,947.72	-3.29%	21,594,935.86
	2010年末	2009年末	本年末比上年末增减(%)	2008年末
总资产(元)	580,285,690.87	135,090,110.95	329.55%	124,464,785.50
归属于上市公司股东的所有者权益(元)	521,367,667.34	103,261,158.29	404.90%	78,465,672.76
股本(股)	80,250,000.00	40,000,000.00	100.63%	40,000,000.00

3.2 主要财务指标

	2010年	2009年	本年比上年增减(%)	2008年
基本每股收益(元/股)	0.45	0.52	-13.46%	0.42
稀释每股收益(元/股)	0.45	0.52	-13.46%	0.42
扣除非经常性损益后的基本每股收益(元/股)	0.43	0.49	-12.24%	0.41
加权平均净资产收益率(%)	7.90%	38.65%	-30.75%	44.23%
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(%)	7.52%	36.33%	-28.81%	43.10%
每股经营活动产生的现金流量净额(元/股)	0.60	1.25	-52.00%	0.54
	2010年末	2009年末	本年末比上年末增减(%)	2008年末
归属于上市公司股东的每股净资产(元/股)	6.50	2.58	151.94%	1.96

非经常性损益项目

单位:元

非经常性损益项目	金额	附注(如适用)
非流动资产处置损益	-4,737.71	
计入当期损益的政府补助,但与公司正常经营业务密切相关、符合国家政策规定、按照一定标准定额或定量持续享受的政府补助除外	5,439,909.35	
单独进行减值测试的应收款项减值准备转回	18,199.20	
根据税收、会计等法律、法规的要求对当期损益进行一次性调整对当期损益的影响	1,555,289.45	
除上述各项之外的其他营业外收入和支出	61,991.14	
其他符合非经常性损益定义的损益项目	-5,310,000.00	
所得税影响额	-29,113.75	
少数股东权益影响额	-17,557.70	
合计	1,713,979.98	-

采用公允价值计量的项目

□ 适用 √ 不适用

§ 4 董事会报告

4.1 对经营情况及未来发展情况讨论与分析

一、报告期内对经营情况的回顾

(一)公司总体经营情况

报告期内,公司继续加强提升产品质量、强化技术创新和管理创新,采取积极主动的应对措施,有效防范市场风险,优化竞争要素,挖掘成本潜力,提升企业竞争力。经过公司管理层和全体员工的共同努力,积极开展市场开拓工作,严格控制管理成本,实现健康持续的发展。

2010年,公司实现营业收入17273.43万元、利润总额4330.07万元、归属于上市公司股东的净利润3519.33万元,分别比2009年增长35.90%、4.60%、1.14%。公司发展势头良好,经营效益呈现较为稳定的增长态势。

2010年是公司发展历史上具有重要转折意义的一年,在这一年里,公司成功把握住历史机遇,利用创业板开闸的契机,在2010年2月11日成功在创业板上市,成为福建省第一家在创业板上市的公司,有效解决了公司生产经营所需资金,为公司长期快速稳健成长奠定了坚实基础。本年度公司成功收购了北京亿中邮信息技术有限公司(下文简称"亿中邮"),实现了业务规模快速扩张,进一步巩固和提升了行业领先地位。亿中邮在2010年先后荣获"2010年度中国信息安全值得信赖品牌奖"、"2010年度中国计算机行业发展成就奖——最具创新企业奖",进一步提升公司在行业中的形象。

报告期内,公司持续专注于主营业务的发展,除了保持主营产品在企业邮箱行业的领先地位外,公司还积极扩招主营产品在办公自动化系统(OA)、客户关系管理系统(CRM)等市场领域的销售业务,并取得较好的成效。公司一直致力于成为面向中国各类企业客户,提供企业邮箱、电子商务网站建设、网络域名、办公自动化系统(OA)、客户关系管理系统(CRM)等软件产品及运营服务的专业提供商,并发展成为通过SaaS模式为中小企业信息化建设提供软件应用及服务的主要服务商之一。

报告期内,公司进一步加大研发投入,积极开发新的产品,提升现有产品品质和技术储备。利用公司作为市级企业技术中心的技术优势,通过持续的改进和频繁的创新,逐渐累积实现技术领先。同时为了增强技术人才的培育,公司积极向厦门市信息化局申报并取得了2010年福建省软件人才实训基地项目。同时,公司坚持技术领先是公司的根本和核心竞争力,报告期内研发总支出达到942.24万元,占销售收入的5.45%,比去年同期增长73.95%。

报告期内,由于公司上市后人才需求不断扩大,公司加强了人才队伍建设。公司通过外部引进和内部培养相结合的方式,加强员工培训,大力培育人才队伍,为公司发展储备和培养了各类型人才,保障了公司持续稳定发展。

报告期内,公司注重精细化营销管理,大力优化市场策略,并加速市场开拓步伐,不断深化营销服务模式,提倡业务创新,加强营销队伍建设,健全服务体系,提高服务水平。

报告期内,公司严格按照有关法律法规的规定,不断完善各项内部管理制度和公司治理制度,健全公司法人治理机制,保证了公司生产经营、资本运作工作的顺利开展,维护了公司和全体股东权益,为公司长期稳定发展奠定了基础。

(二)报告期内公司主营业务经营情况的说明

公司主营业务属于软件运营服务行业,主要为通过SaaS模式,依靠自主研发的应用软件系统,主要面向中国中小企业客户,提供企业邮箱、电子商务网站建设、网络域名、办公自动化系统(OA)、客户关系管理系统(CRM)等软件产品及服务。本公司目前的主要产品企业邮箱、电子商务网站建设、网络域名都属于面向企业的SaaS工具类软件业务,是软件运营服务中经营模式比较成熟的类型。企业邮箱业务为向中小企业用户提供互联网电子邮箱产品的相关业务;电子商务网站建设业务为向用户提供电子商务网站建设及相关服务;域名业务包括域名注册、域名停放、域名交易等业务。

一、未来发展展望

(一)行业发展趋势对公司的影响

①)宏观经济层面及外部经营环境的变化趋势

2010年中国国内生产总值(GDP)397,983.15亿元,GDP增长10.3%,增速比上年加快1.1个百分点,国民经济运行态势总体良好,中国经济仍处于快速发展阶段,经济的发展也带动中国互联网领域的蓬勃发展。目前我国正处在互联网和信息化建设投入的快速增长期,国家和政府对于企业信息化的重视,以及大力推进工业化和信息化融合的举措,对于中国中小企业信息化水平大幅提升起到了积极的促进作用。一方面上中小企业认识到了互联网的价值,另一方面从政策上保障了中小企业能够很便捷地享受互联网服务。随着个人互联网普及率不断快速提升,以及商业互联网的快速发展,互联网对于中小企业的价值不断提升,互联网中市场机会不断增加,这些不断增加的市场机会,也牵引着中国中小企业纷纷加快对互联网的应用。2010年在国家经济刺激计划的大力促进下,在产品技术不断演进的支持下,在互联网产业及信息化投入仍保持了高速增长的态势同时,我国互联网应用及其用户的发展也在不断增长,尤其中国中小企业对软件运营服务需求呈现持续快速增长趋势。

国家"十二五"规划中,对我国的信息化建设提出了规划与要求。在未来的五年中,国家将统筹布局新一代移动通信网、下一代互联网、数字广播电视网、卫星通信等设施建设,形成超高速、大容量、高智能国家干线传输网络。引导建设宽带无线城市,推进城市光纤入户,加快农村地区宽带网络建设,全面提高宽带普及率和接入带宽。推动物联网关键技术研发及重点领域的应用示范。加强云计算服务平台建设。以广电和电信业务双向进入为重点,建立健全法律法规和标准,实现电信网、广电网、互联网三网融合,促进网络互联互通和业务融合。国家下一代信息基础设施的建设与完善,为我国的信息化发展夯实基础,更为中小企业信息化铺平道路。

近几年,国家先后出台了《支持国家电子信息产业基地和产业园发展政策》、《关于加快推进信息产业自主创新的指导意见》、《国务院印发关于进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》,从税收、融资、贸易等方面积极支持国内电子信息产业的发展。

与此同时,在中央财政鼓励和支持企业创新发展、电子商务发展的专项资金计划中,安排了支持企业信息化和电子商务公共服务平台建设等内容。在税收优惠政策方面,也体现了鼓励和支持企业技术创新,发展自主品牌、促进信息化发展等内容。一些地方设立了专项扶持资金,并根据实际情况采取优惠政策,不同程度上改善了当地中小企业信息化的环境。

截至2010年12月,有94.8%的中小企业配备了电脑,无电脑的中小企业仅占5.2%。有92.7%的中国中小企业接入了互联网,已经达到了一个相当高的水平。与此同时,中国网民规模也达到4.57亿,其中手机网民的规模为3.03亿,中国互联网行业的发展,存在着庞大的网民基础,并且随着新一代移动通信网络的建设,移动互联网将占据互联网市场主导地位,中小企业的移动式办公也将成为现实。

根据CCID预测,中国软件运营服务市场将保持快速增长的势头,2009年到2011年三年间,中国企业级SaaS市场将持续保持30%以上的高增长,到2011年,市场规模将达到376.21亿元。

②)主要产品销售区域的变化

公司目前经营的企业邮箱、域名和网站业务的客户均较为分散,不存在客户高度集中的情况。公司企业邮箱及电子商务网站建设业务的客户主要为国内中小企业、域名业务的客户主要为企业、机构及商务人士。因此公司主要产品销售区域不受区域限制,仍为主要面向全国各地的中小企业,不会发生重大变化。

③)公司产品发展情况

公司所经营业务一直主要围绕着中小企业信息化软件运营服务展开。报告期内,公司主营业务包括网络域名、网站建设、企业邮箱及OA四大类,系企业信息化入门应用阶段、业务驱动阶段、管理驱动阶段的产品和服务。未来几年,伴随着我国信息化基础设施的完善,紧跟移动互联网市场的快速发展,公司将在现有业务的基础上,利用互联网移动终端产品——35phone整合公司的企业邮箱、OA、CRM等企业信息产品和服务,从而满足中小企业用户的移动式办公的需求,致力于成为中国领先的互联网软件应用及运营服务提供商。

④)公司主要竞争对手

A、企业邮箱竞争情况

根据CCID预计,2012年中国企业邮箱市场规模将达到14.93亿,企业邮箱市场存在巨大潜力。国内企业邮箱市场目前正处于品牌日益集中的发展阶段,前四大企业邮箱服务供应商都占有10%以上的市场份额;前五大厂商占据了近70%的市场份额。该市场参与者分为两大类:一是专业提供企业邮箱的企业,这类公司包括本公司、263网络通讯股份有限公司等;二是门户网站,这类公司包括尚易、世纪龙信息网络有限责任公司、21CN等。行业内主要采用直销或者代理销售模式,其竞争焦点包括基本性能、邮箱功能和国际度等。

市场上的企业邮箱产品存在同质化现象,对于后续的发展成熟的产品应以用户需求为导向,本公司在企业邮箱领域具有多年的自主研发和市场经验,对客户的需求有深刻理解与认识。本公司企业邮箱产品是国内较早获得国家公安部安全认证的产品,并在一系列权威测评中获得"企业邮箱创新技术奖"、"电子邮件产业贡献奖"、"十大企业邮箱推荐品牌"、"优秀企业邮箱服务"等荣誉称号。公司产品的基本性能和邮箱功能始终处于行业前列;公司推出了国内第一套具备即时通讯功能的企业邮件系统;第一套自推授邮件系统;率先推出了基于64位企业邮件系统、附带企业日历功能和附件预览功能的企业邮箱和基于web2.0技术的企业邮箱;具有自主知识产权的反垃圾反病毒网关系统;率先在web应用中使用离线浏览技术;并通过自主研发推出PushMail技术等。

公司在国内企业邮箱产品的主要竞争对手为:263网络通信股份有限公司、尚易电子商务公司、中国万网、21CN。

B、网络域名产品

网络域名产业链由域名注册管理机构、域名注册服务机构和域名注册用户组成。CNNIC、ICANN等域名注册管理局负责授权域名注册服务机构,而由域名注册服务机构直接面向用户受理域名申请。目前中国互联网络信息中心(CNNIC)认证的.cn域名注册服务机构为五十余家,互联网名称与数字地址分配机构(ICANN)认证的国际域名中国注册服务机构为十余家。由于注册服务机构的域名业务属于代理域名注册局的产品,产品同质性很高,市场的竞争主要体现在服务质量、营销能力和价格上。

公司是国内最早的域名注册商之一,同时获得ICANN和CNNIC双认证,在业内享有较高的知名度,竞争优势明显。公司的域名种类齐全,域名服务种类完善,通过自主研发的国内首个域名实时自动在线注册管理系统和全天候的客户支持服务,较好地满足客户方便、快捷注册域名的需求。在营销能力上公司除具备完整的代理商体系外,还具备超过1000人的直销服务团队,可以为直接客户提供上门服务,打破行业内过分依赖代理商打价格的营销局限。另外,公司作为国内领先的SaaS服务商,拥有较为完整的产品线,覆盖中小企业信息化的四个阶段。企业用户选择本公司的域名产品,可以方便地得到网站建设、企业邮箱、OA及其它配套产品服务。

公司网络域名产品的主要竞争对手为:北京新网数码信息技术有限公司、北京万网志成科技有限公司。

C、网站建设业务

网站建设业务市场是一个完全开放的竞争市场。该市场存在着七大类厂商,竞争焦点体现在厂商的设计水平、客户需求把握能力、本地化服务能力和知名度等,其中全国性服务商竞争优势明显。

公司全面提供大型电子商务网站定制和DIY式智能建站的支持和服务,覆盖从大型企业到个人创业的各类网站建设需求。公司拥有一支包括优秀售前工程师、网页设计师、网页程序师、软件工程师在内的网站建设服务团队,设计水平在同一类型厂商中处于前列。作为国内领先的SaaS服务商,公司深刻理解不同客户的不同需求,针对小型企业和个人创业自主研发出智能建站系统,客户可以灵活选择和使用功能模块,时时更换网站主题,客户不仅大大降低拥有成本,而且可以享受到更加个性化的网站模版和功能。公司服务的客户包括特步(中国)有限公司、古龙集团、中钢集团、河套酒业、福降集团、安妮纸业、北湖九号、恒安集团、双鹤药业、厦工集团、厦门航空、登喜路酒店、首创期货等国内知名企业,积累下众多行业服务经验的同时,在业内享有较高知名度和美誉度,具有较强的竞争力。

公司网站建设产品的主要竞争对手为:安瑞索思、道格瑞恩、新鸿儒、中企动力等公司。

⑤)主要技术人员变化情况

公司把提高员工素质和引进适合企业发展需要的复合型人才作为公司发展的重要战略。在报告期内,公司核心技术人员未发生重大变动。

2、可能面临的风险因素及对策

①)市场竞争风险

目前中国针对于企业级客户的软件运营服务行业正处于市场导入期,市场规模增长很快。根据中国中小企业协会的统计,目前中国中小企业数量超过5000万家,市场待开发空间巨大。随着中国软件运营服务行业近年来的快速发展,众多软件企业和互联网企业正在纷纷进入这个市场并拓展相关业务,公司在未来将会面临较大的市场竞争压力,存在一定的市场竞争风险。

②)业务规模快速增长带来的管理风险

公司近年来保持稳步增长,主营业务收入由2008年的1.15亿元增长到2010年的1.73亿元;员工人数也从2009年底的1351人迅速扩充到2010年底的2026人。公司上市后,公司的经营规模和业务总量再上台阶,人员构成和管理体系也将日趋复杂,公司引入专业的管理人员,及时调整现有的组织架构和管理制度,不断提高自身的管理能力。

③)互联网、系统、数据安全风险

作为提供软件运营服务的专业提供商,计算机系统的稳定和数据的安全对于公司的正常运营起着至关重要的作用。如果发生设备和机房故障、软件漏洞、误操作或越权操作、网络攻击、电力供应、自然灾害、恐怖行为、军事行动等意外事项,仍可能导致公司业务数据丢失或系统崩溃,从而造成服务中断,严重影响公司的信誉,甚至可能造成公司业务的停顿。本公司已建立了完善的信息安全防范、监控和应急体系,并采取灾难备份、安全评估等机制,以提升信息安全管理质量,防范互联网、系统、数据安全等风险。

但是,如果发生前述突发事件,仍会不可避免对公司经营造成影响,因此公司存在互联网、系统、数据安全性等方面的风险。

④)域名业务政策风险

公司是国内知名的网络域名服务提供商,为国际域名管理机构授权的国际域名顶级注册商和各域名注册机构认证的域名注册服务商,公司与上述机构保持着良好的业务合作关系。公司经营的该类域名业务属于代理性质,经营该类业务需获得各域名注册机构的授权资格并接受其管理,如果国际域名管理机构或其他域名注册机构对域名代理商的相关要求和政策发生不利于本公司的变化,将会对公司域名业务产生一定的影响。

⑥)依赖核心技术人员及核心技术人员流失的风险

公司作为一个知识密集型企业,技术研发创新工作不可避免地依赖专业人才,特别是核心技术人员。目前公司已建立起了成熟科学的技术研发体系,显著降低了个别技术人员流失带来的风险。但是,在信息技术产业中企业竞争的核心之一是人才的竞争,一旦发生核心技术人员的大量离职,而公司又不能安排适当人选接替或及时补充,将会对公司的生产经营造成一定的影响。

3、公司未来发展战略规划及 2011 年经营计划

①)未来发展战略

A、战略目标:

通过技术和商业模式的创新,全面推进中国中小企业信息化进程,致力于成为中国领先的互联网软件应用及运营服务提供商。

B、战略规划:

在中国经济持续增长的背景下,我国中小企业信息化建设已经基本进入快速发展阶段,对互联网及软件应用服务的需求日趋强烈,面对巨大的市场空间及发展机会,本公司制定了如下战略规划:

a)增强企业成长性

公司的迅速成长是迅速抢占SaaS行业市场份额的关键。公司将通过企业邮局升级项目的实施,进一步确立企业邮箱的技术领先地位;通过并购方式整合行业内的优质企业,扩大市场占有率;加快CRM产品的市场化进程,在利用现有客户资源的基础上,迅速开发潜在客户;技术支持与营销中心提升项目正式实施后,公司通过直销方式转变客户对管理类软件的传统观念,使SaaS模式在被中小企业快速接受的同时确立35品牌在SaaS市场中的领先地位,从而抢占SaaS市场的制高点,实现本公司的快速成长。

b)强化企业自主技术创新能力

创新能力是SaaS提供商的核心竞争能力之一。本公司将增强企业的自主创新能力,加大对研发的投入和新产品的开发,把握中小企业信息化发展方向和进程,紧扣中小企业的需求,在产品及服务的创新性、实用性和便捷性上满足客户需求,降低中小企业信息化门槛,为客户创造价值,进一步提升公司的核心竞争能力。

c)结合35phone的移动网络优势,整合SaaS管理类软件的产品链

伴随国家十二五规划的出台,国家统筹布局新一代移动通信网、下一代互联网、数字广播电视网、卫星通信等设施建设,无线传输网络也将逐步迈向超高速、大容量、高智能的发展方向。公司的战略发展规划也将紧跟国家信息产业发展的趋势,结合公司自身的技术实力与产品规模,开拓发展的新思路。

在新的一年中,公司将推出新的移动终端产品——35phone,将公司现有的企业邮箱、企业应用软件,如办公自动化系统(SOA)、客户关系管理系统(SCRM)等搭载在移动终端上,利用35phone的移动网络优势,重点整合SaaS管理类软件产品链,提供给客户全新的移动办公体验,从此巩固公司作为国内最主要的SaaS软件应用及服务提供商地位。

d)稳固和提升企业现有产品的市场领导地位和竞争优势

公司在企业邮箱、域名和网站业务领域在国内已奠定了良好的市场地位和声誉。公司将从产品的深度和市场的广度两个方面来稳固和提升企业现有市场领导地位和竞争优势。在产品深度方面:通过产品的深入开发,提供个性化的服务,以此提升产品优势,进而扩大市场份额;在市场广度方面:完善营销服务网络,继续扩大销售。

e)通过营销服务及产品链的完善提高单个客户收入贡献

公司目前已拥有庞大的客户基础,客户数量呈现快速增长的趋势。公司将加大域名客户向企业邮箱客户的转化,域名客户向网站建设客户的转化,企业邮箱客户向OA客户的转化,并在公司产品链进一步完善的基础上,加强营销服务,促使客户从单一产品用户转变为多产品用户,以提高单个客户对公司的收入贡献,以提升公司的整体盈利能力。

f)提升品牌战略

公司在中小企业信息化服务方面已树立了较好的市场形象,品牌形象得到多方面的认可。2010年公司成功于深圳证券交易所创业板上市,并荣获福建省著名商标、福建省名牌产品等荣誉,品牌形象再上新的台阶。未来公司将视财务状况以及公司资金实力,适当增加广告投入,以进一步树立和提升公司品牌。

②)2011年经营计划

2011年宏观经济形势保持良好的态势,伴随新一代信息网络的建设,对于中小企业信息化服务产业是一个新的契机,但同时也伴随着市场竞争的加剧,公司将把握发展的新契机,依托募集资金项目的实施,将企业做强、做大,从而实现跨越式发展。

A.坚持以客户需求为导向,以技术引领市场,逐步向品牌优势跨越

公司所处的行业是一个完全开放的行业,市场竞争日益激烈,发展持续加速,行业的竞争核心将逐渐从单一的价格战转移到产品性能、功能与价格、质量与服务以及品牌竞争的综合竞争点上。因此,只有继续全方位的提升企业产品品质、客户价值、品牌价值才能从根本上实现企业竞争力和市场的突破和提升。

首先,我们要实现市场开发技术化。我们要贯彻做专、做精、做强的宗旨,超越价格竞争,走技术引领市场的路子,遵循"技术推动与市场牵引相结合"的原则将市场价值最大化。公司通过组织搬长与用户探讨需求的技术人员不断深入用户,发现客户的潜在需求,与客户共同探讨技术方案,赢得客户的信任,从而赢得市场;同时高度重视用户回访,对用户进行产品知识的培训和跟踪服务,及时发现不足,寻找改进的地方,把所遇到的问题当作提高自己的机会;加大营销部门和技术部门的交流与合作,实现销售部门与研发部门之间的良性互动。

其次是加强市场体系建设。加大直销的力度,特别是对重点区域、重点产品和重点客户上重点规划,增强公司重点产品的行业领导地位,并形成良好的辐射和带动效应;强化销售人员对资产的管理责任,打造销售队伍的超强执行力,在已有市场的保持、空白市场的开拓上取得新的业绩;加强顾客信息管理,完善客户档案并充分利用;在服务体系建设上,以"全力以赴满足客户需求,专心致志为客户创造最高价值"为宗旨,不断提高服务质量、服务效率,提高客户满意率和忠诚度。

再次是以满足市场为目标,深化名牌战略,提升品牌知名度。在经济全球化深入发展的今天,企业参与的国际竞争日益激烈,而这种激烈的竞争焦点主要体现在品牌上,未来国际市场的主宰者,将是拥有著名品牌的企业。我们将在2010年"35互联"获得福建省著名商标和厦门市著名商标的基础上,继续夯实创名牌的质量、技术基础,加强企业形象和品牌的宣传,提高公司品牌的美誉度和知名度。

B.着力实施技术进步规划,提升自主创新能力

技术创新能力是企业核心竞争力之所在,自主技术创新更是企业不断发展、壮大的源泉。企业要参与市场竞争,就必须依靠自身的长期积淀,着力实施技术进步规划,提升自主创新能力。

是系统地制定技术进步规划和年度实施计划,靠自主创新形成稳定可靠的技术来源,形成内在的企业发展动力。引进高级项目管理人才、研发人才,在技术创新、产品研发、市场开拓及服务、人力资源培训等方面加大投入,充分利用好现有的技术创新优势,加强创新能力建设,以"打造研发平台、培育新增长点、研制关键技术"为产品研发目标,既要满足市场现实需求,又要满足企业可持续发展需求;既要兼顾当前需要,又要立足企业长远发展,系统制定技术进步规划和年度实施计划,确定研发重点项目、进度和目标,进而不断地产出技术,加速推进新产品开发速度,加强关键核心技术的研究和实施,以产品研发的新亮点来带动产品竞争力的迅速提升,形成内在的企业发展动力。

二是要建立国际化产品管理系统,持续跟踪当前国际、国内新技术、新产品的发展和市场需求的发展趋势,实时搜索、查询、集成国际国内最新的技术信息和产品信息、专利信息,为公司的创新体系服务。

三是实行项目负责制、激活科技创新机制。对技术创新、产品开发实施严格的项目管理,对开发人员进行绩效评价、考核和奖励。强化项目负责人或项目组的责任,以保证新产品开发的进度和质量。通过项目管理和绩效目标责任制激活科技创新机制,有效地推进科技和产品创新。

四是要做好知识产权的维护,要树立知识产权保护意识,按照"游戏规则"参与市场竞争。充分了解知识产权保护法律法规,及时进行专利检索、积极申请专利,对技术创新成果进行保护。建立知识产权风险预警机制,定期跟踪或监视国内外法律法规和相关政策变化,对可能出现的专利侵权进行分析,评估知识产权纠纷的风险。

C.加强完善企业精细化服务管销体系,提升业务能力及服务水平

随着公司直销团队的快速发展,营销人员的不断扩张,产品线的不断延展,公司需要不断加强完善企业精细化服务管销体系,以快速提升业务能力及服务水平,降低企业管销成本。精细化营销重点就是在精准定位的基础上,依托现代信息技术手段建立个性化的顾客沟通服务体系,实现企业可度量的低成本扩张之路。因此首先要建立并完善企业精准的市场定位体系;其次与顾客建立个性传播沟通体系,通过DM、EDM、直返式广告、电话、短信、网络推广、微博、社区网络等,与客户建立精准的沟通,实现服务的提供;再者为客户提供个性化的产品及服务,只有针对不同的消费者、不同的消费需求,设计、制造、提供个性化的产品和服务,才能精准地满足市场需求,为客户创造更高的价值,同时实现企业价值;最后,建立完善客户增值服务体系,在客户服务中实现客户增值值。并通过精准的客户服务体系,留住老客户,吸引新客户,达到客户的链式反应。

D.深化管理创新,追求卓越绩效,提升企业的执行力

管理是企业永恒的课题,做强企业的基础在于管理创新,而管理创新的关键,则在于企业执行力的提升。因此,我们需要做好以下几个方面的工作:

一是建设高效的管理团队。企业执行力高低,管理团队的执行力是关键。公司规模的扩大对公司的管理团队来说是机遇也是挑战,我们应该充分把握机遇,建设一个高效的管理团队,强调企业执行力,将公司的管理、绩效提升到一个更高水平。

二是完善计划体系,明晰业务流程。随着公司业务规模及人员规模的迅速扩大,我们必须完善公司的计划体系,明晰业务流程,实现公司的流程化、制度化管理,提升公司整体的管理水平。

三是加快薪酬绩效改革的步伐,建立有效的激励约束机制。绩效考核是企业管理中的重点和难点,公司在历年的发展中,经过持续探索与总结,形成了一套绩效考核制度。我们要在去年工作的基础上进一步明晰部门和岗位职责,健全、完善公司管理标准、技术标准、工作标准,吸纳过去的成功经验,采用等级评分卡、目标管理等科学方法,围绕公司战略目标和年度经营目标,综合平衡内部利益与外部利益,经营过程与经营结果、年度经营目标与未来发展的关系,挖掘成功关键因素,逐层分解形成各部门关键绩效指标(KPI)和岗位关键绩效指标,从关键业绩考核、工作计划考核、临时性工作考核、例外事件考核、能力态度考核五个维度进行全面考核,突出考核重点,建立从考核指标确定、考核实施、考核申诉及考核结果应用的系统绩效管理制度,对每个岗位给予科学、真实的评价,帮助员工改善工作。建立科学的薪酬体系和与岗位工作性质、特点相适应的薪酬模式,短期激励与长期激励相结合,使薪酬更好体现岗位价值和个人业绩,增强薪酬的激励和导向作用,提升企业的凝聚力和竞争力。

四是深入开展企业文化的宣导,培育共同的价值观。文化是企业发展的深层推动力。企业之间的竞争,最根本的是文化竞争,优秀而独特的企业文化,是企业不断发展壮大、立于不败之地的沃土。公司经过长期积累,已形成良好的"刚智"企业文化。我们要充分利用企业文化所具有的导向、约束、凝聚、激励、辐射和品牌等功能,构建和谐的企业文化,培育共同的价值观,在员工中形成一种与企业同呼吸共命运的氛围,树立起大局意识和整体意识,不断激发员工工作的热情,提高企业的执行力和凝聚力。

E.加快募集资金投资项目的实施,尽早使募集资金投资项目产生效益。

自从公司首次公开发行股票的募集资金到位,组建了投资项目的实施小组,按照"统筹规划,分步实施,务求实效"的原则,认真抓紧三个投资项目的实施工作,我们应继续严格按照公司《募集资金管理制度》的规定,加强对募集资金投资项目的管理:一是切实加强项目的技术攻关和技术创新力度,通过项目的实施优化产品结构,提升公司产品研发水平;二是深入进行市场调研,把握市场先机,加大市场开拓力度;三是优化资源配置,实现集约化经营;四是认真做好项目的投资控制、质量控制、进程控制,加快募集资金投资项目的实施进度,争取尽早使募集资金投资项目产生效益。五是认真关注行业发展趋势,按照证监会、深交所相关制度的要求,进一步做好"其他与主营业务相关"项目工作的落实。

F.加强对资本市场研究,加大资本运作力度,促进企业跨跃式发展。

资本市场既是一个融资平台,也是一个投资平台,其在优化资源配置和经济发展中的作用将日益增大。公司已于2010年2月5日收到社会公众股股东缴入的出资款人民币45,900万元,扣除发行费用后实际募集资金净额为41,501.325万元,公司发行的股票已于2010年2月11日在深圳证券交易所创业板挂牌上市,成为了福建省第一家在创业板上市的企业,从真正意义上融入了资本市场。作为一家新上市的企业,我们对资本市场的认识是比较欠缺的,因此我们将切实加强对资本市场的学习和研究,提高对资本市场运行知识和规律的认识以及利用资本市场促进企业发展、提高经济效益的能力。一是要在周密调研、科学决策、合法合规的前提下谨慎决策,充分利用资本市场提高暂时闲置资金的使用效益;二是要从战略高度推进投资者关系管理,充分利用现代信息技术手段,搭建与投资者交流的平台,提升投资者关系管理水平,获得投资者对公司价值的认同,为公司未来的发展夯实基础;三是加强对相关行业和领域的研究,积极寻找投资机会,加大对相关领域的收购兼并工作,实现低成本扩张;四是加大对资本市场融资方式的研究,实现公司跨跃式发展。

4.2 主营业务产品或服务情况表

单位:万元

分产品或服务	营业收入	营业成本	毛利率(%)	营业收入比上年同期增减(%)	营业成本比上年同期增减(%)	毛利率比上年同期增减(%)
企业邮箱	6,883.25	466.29	93.23%	17.58%	3.86%	0.90%
网络域名	3,777.95	2,393.47	36.65%	17.35%	21.74%	-2.28%
网站建设	4,434.63	333.12	92.49%	43.94%	15.03%	1.89%
其他	387.84	33.31	91.41%	2.46%	-69.05%	19.84%
软件产品销售	1,428.64	109.81	92.31%			92.31%
主营业务收入合计	16,912.31	3,336.00	80.27%	34.95%	18.63%	2.71%

4.3 主营业务分地区情况

单位:万元

地区	营业收入	营业收入比上年增减(%)
华东	4,563.80	27.00%
华南	5,445.11	28.25%
华北	4,448.15	73.92%
其他	2,455.25	14.96%
合计	16,912.31	34.95%

4.4 募集资金使用情况对照表

√ 适用 □ 不适用

单位:万元

募集资金总额			41,501.33			本年度投入募集资金总额			4,210.04		
报告期内变更用途的募集资金总额			0.00								
累计变更用途的募集资金总额			0.00			已累计投入募集资金总额			4,210.04		
累计变更用途的募集资金总额比例			0.00%								
承诺投资项目和超募资金投向	是否已变更项目(含部分变更)	募集资金承诺投资总额	调整后投资总额(1)	本年度投入金额	截至期末累计投入金额(2)	截至期末投资进度(%)(3)=(2)/(1)	项目达到预定可使用状态日期	本年度实现的效益	是否达到预计效益	项目可行性是否发生重大变化	
承诺投资项目											
1、三五互联企业邮局升级项目	否	5,904.00	5,904.00	721.13	721.13	12.21%	2013年02月28日	0.00	不适用	否	
2、三五互联CRM管理软件项目	否	4,229.00	4,229.00	176.08	176.08	4.16%	2013年02月28日	0.00	不适用	否	
3、三五互联技术支持与营销中心提升项目	否	4,588.00	4,588.00	852.33	852.33	18.58%	2013年02月28日	0.00	不适用	否	
承诺投资项目小计	-	14,721.00	14,721.00	1,749.54	1,749.54	-	-	0.00	-	-	
超募资金投向											
1、收购北京亿中邮信息技术有限公司70%股权	否	2,590.00	2,590.00	2,460.50	2,460.50	95.00%	2011年10月09日	1,135.02	是	否	
归还银行贷款(如有)	-					-	-	-	-	-	
补充流动资金(如有)	-					-	-	-	-	-	
超募资金投向小计	-	2,590.00	2,590.00	2,460.50	2,460.50	-	-	1,135.02	-	-	
合计	-	17,311.00	17,311.00	4,210.04	4,210.04	-	-	1,135.02	-	-	
未达到计划进度或预计收益的情况和原因(分具体项目)	A、三五互联企业邮局升级项目 三五互联企业邮局升级项目实际投资进度低于计划投资进度的主要原因包括: (1)数据研发中心投资进度延迟。公司一直在厦门及其他地区寻找合适的地址,用以建设募集资金投资项目中涉及到的数据容灾机房、呼