

无锡朗源科技股份有限公司 公开转让说明书



主办券商



二〇一四年十月

声 明

本公司及全体董事、监事、高级管理人员承诺公开转让说明书不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性、完整性承担个别和连带的法律责任。

本公司负责人和主管会计工作的负责人、会计机构负责人保证公开转让说明书中财务会计资料真实、完整。

中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）、全国中小企业股份转让系统有限责任公司（以下简称“全国股份转让系统公司”）对本公司股票公开转让所作的任何决定或意见，均不表明其对本公司股票的价值或投资者的收益作出实质性判断或者保证。任何与之相反的声明均属虚假不实陈述。

根据《证券法》的规定，本公司经营与收益的变化，由本公司自行负责，由此变化引致的投资风险，由投资者自行承担。

重大事项提示

本公司特别提醒投资者注意下列风险,并认真阅读本说明书“第四节 公司财务”之“九、风险因素和自我评价”的全部内容。

1、政府补助变化的风险

公司对于政府补助依赖度较大,2014年1-3月、2013年度、2012年度公司获得政府补助金额分别占当期营业收入的7.39%、46.45%、24.99%。

公司所获得的政府补助可分为临时性和持续性两种,其中公司与无锡国家高新技术产业开发区管理委员会于2010年10月25日签订的《合作协议书》中的II关于政策支持一、税收优惠及减免“自新公司正式对外开具发票之日起,以新公司对无锡新区地方财力实际贡献份额的100%予以补助,补助年限为3年。”;政策支持二、办公设施优惠与便利“公司可享受2年的房租补贴”。上述持续性政府补助已到期,补助金额分别占2014年1-3月、2013年度、2012年度当期净利润的342%、346%、335%,如果将来其他政府补助发生进一步变化,将对公司经营造成一定影响。

2、实际控制人控制风险

公司董事长陈雪晴为公司实际控制人,间接及直接持有公司90%股份,对公司保持实际控制地位。虽然公司目前已经按照《公司法》、《证券法》、《非上市公司监管指引》等法律法规和规范性文件的规定,建立了比较完善的公司治理结构并得到有效的规范运行,但若实际控制人利用其控制地位,可能对公司的人事、财务、重大经营及交易等决策行为形成重大影响。

3、客户集中度较高的风险

公司是一家专门为汽车服务行业提供信息技术服务的外包型呼叫中心公司。服务内容主要包括:信息咨询、满意度调查、市场调研、数据订制、售后支持、

售前守护、客户回访、活动推广、客户维护等。由于呼叫中心行业进入壁垒较低，竞争较为充分，因此公司近年来实行集中精力为少数市场调研机构提供深度专业技术服务的发展策略，导致公司客户数量较少，对主要客户存在一定程度依赖。

报告期内，发行人来自于前五名客户的主营业务收入及其占比情况如下：

单位：万元

期间	2014年1-3月	2013年度	2012年度
前五名客户收入	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
营业收入	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
前五名客户占比	100%	100%	100%

在与客户长期合作中，公司与客户建立了长期合作伙伴关系，积累了丰富的服务经验与技术方法，现已成为新华信国际信息咨询（北京）有限公司的重要合作伙伴和长期合作基地，并且已开始第二个三年期合作。与此同时，公司也在逐步开拓其他客户，目前已取得一定的效果，如已承接北京宝泽行汽车销售服务有限公司服务项目，公司计划继续扩展其他长期客户，完善客户结构。

尽管公司通过多年的业务合作，赢得了大客户的信任，但如果主要客户改变与公司的合作关系，有可能导致公司得不到充足的业务机会，从而对公司的业务和经营带来不利影响。

4、前五大供应商集中风险

2014年1-3月、2013年、2012年公司前五位供应商累计采购金额分别为774,700.13元，12,023,781.60元和19,886,240.43元，分别占同期公司总采购支出的94.71%、92.98%和84.96%。公司供应商采购相对集中，主要原因如下：1、公司属于呼叫中心行业，由于行业本身特征所致。2、公司为了提高议价能力、有效降低成本，采用了广泛合作、相对集中采购劳务人员的策略。如果部分供应商因意外事件出现经营困难、交付能力下降等情形，将会在短期内影响公司的正常经营和盈利能力。

5、主营业务结构变化风险

公司截至目前主营业务一直为呼叫中心业务。出于盈利性的考虑，公司于2013年开始主动调整了客户结构导致公司的营业收入有所减少，同时也表现为单一客户在公司营业收入中占比加大，对单一客户的依赖性加大。

针对这种情况，公司也在积极采取措施拓展新的收入来源，降低单一客户的收入占比。在积极实施市场拓展的同时，公司也力图形成新的利润增长点。公司结合多年在汽车行业的调研和服务经验定制研发了三款服务于汽车消费的软件。三款软件通过整合能够提供全面的针对车主的汽车维护、保养、导航、停车、同城活动等信息化服务，能够形成汽车消费领域的O2O商业模式。

公司在维持原有业务的同时，对汽车消费电子商务也在进行初步探索，目前已形式少量用户群体，尚未形成利润。如未来该业务产生实质进展，可能导致公司主营业务结构发生变化，使公司增加利润增长点。但如果业务实施不顺利也可能导致公司费用成本增加影响利润的风险。

公司将在探索新业务的同时，积极跟踪客户使用情况，收集反馈信息，实时调整电子商务业务的开展措施，控制好业务开展成本支出，降低可能产生的业务结构变化所带来的风险。

6、业绩波动风险

公司报告期内营业收入逐年下降，2012年为3,569.73万元，2013年为1,838.13万元，2014年1-3月为298.85万元，毛利2012年为232.38万元，2013年为-343.03万元，2014年1-3月为38.00万元，毛利波动较大。2012年和2013年经营活动现金流量均为净流出。

公司的毛利波动较大主要由于2013年公司提供的服务定价按照较早的合同约定的固定金额收取，但人工成本近几年增长较多；以及海外业务因美元贬值影响，公司对该部分业务进行削减；同时，因为国内呼叫行业门槛较低，行业内企

业价格竞争较为激烈也压低了行业的平均利润率；综上，导致了公司 2013 年毛利较 2012 年大幅减少。

公司为完善客户结构，稳定公司收入，扩大业务范围，已计划加强营销队伍建设，加强项目拓展力度；强化与 4S 店销售集团和其它汽车服务机构的联系，主动寻求新的合作伙伴；坚持高质量的服务品质，树立公司在汽车服务市场呼叫中心品牌。

由于公司和客户之间一般是长期合作关系，双方在合作前需要首先联络建立信任，通过小规模合作测试项目执行质量和成本等细节，在得到双方认可后才开始较大业务量的合作，因此短期内新增客户尚未得到体现，但截至本说明书出具日，公司已获得新华信客户新增项目 7 个，公司研发的“浮云乐呵”移动应用 APP 及平台已签约商家 19 户，帮助商家在平台上推广其产品和服务。

其中，公司与新华信是长期合作伙伴关系，自 2014 年起已与新华信开始了第二个三年期合作，通过多年的紧密战略合作，通过了新华信对公司在工作效率、技术保障、质量管理等方面的评估及考察，获得了新华信的优先续标权。并且公司员工对新华信的委托业务比较熟悉，双方的合作比起寻求新的合作方可以省去项目开展前磨合期，有利于提高项目执行的效率。因此公司和新华信之间相互依赖，公司具有优选项目的权利，且目前双方就 2016 年双方的第三期合作进行商谈。因此，公司与新华信的合作将持续发展。

另一方面，从国内外外包型呼叫中心行业发展来看，近十余年增长较快，截至 2013 年底已发展至 70 万左右坐席，预计到 2015 年呼叫中心产业累计投资规模将超过 1000 亿元，总坐席规模将达到 96.11 万个。公司专注的汽车行业发展也较为稳定。目前国内汽车保有量、产销量已居于世界第一，汽车行业规模每年保持 10% 以上增长率。因此，从外包型呼叫中心及公司服务的汽车行业发展整体来看，稳步的增长及较大的市场空间仍能对公司的持续经营能力构成保障。

7、经营风险

随着中国经济的快速发展，城市生活成本的上升，社会平均工资逐年递增，外包型呼叫中心作为劳动密集型企业一线员工波动较大。而公司签订的呼叫中心服务合同多为固定单价的长期框架合同，合同期限多为3年，合同要素中每坐席单价已事先约定，如果公司人员成本增幅与营业收入增幅不匹配，将面临着人力成本上升、人员波动而导致项目成本上升、项目盈利下降的风险，将对公司的净利润产生影响。

公司将通过完善客户结构，进一步加强企业文化建设，建立行业内有竞争力的薪酬福利体系、人才培养体系来减少人员波动，结合多种渠道招聘方式降低风险。

目 录

重大事项提示	3
释 义	10
第一节 基本情况	13
一、公司基本情况	13
二、股票挂牌情况	14
三、公司股权结构及股东情况	16
四、控股股东、实际控制人基本情况	17
五、公司重大资产重组情况	18
六、公司股本演变情况	18
七、公司董事、监事和高级管理人员	24
八、最近两年主要会计数据和财务指标	27
九、本次挂牌相关机构	28
第二节 公司业务	31
一、公司主营业务及服务	31
二、公司内部组织结构与主要业务流程	33
三、公司业务相关的关键资源要素	38
四、公司主营业务相关情况	41
五、公司的商业模式	49
六、所处行业情况	50
第三节 公司治理	63
一、报告期内股东大会、董事会、监事会的建立健全及运行情况和相关人员履行职责情况	63
二、公司治理机制执行情况及董事会关于公司治理的情况说明	64
三、报告期内公司及其控股股东、实际控制人违法违规及受处罚情况	66
四、公司独立运行情况	66
五、同业竞争情况	68

六、报告期内关联方资金占用及关联方担保情况	69
七、公司管理层的诚信状况	70
八、董事、监事、高级管理人员报告期内变动情况	73
第四节 公司财务	74
一、公司报告期的主要财务报表及审计意见	74
二、报告期内采用的重要会计政策和会计估计	86
三、最近两年主要会计数据及财务指标	94
四、经营成果和财务状况分析	98
五、关联方及关联交易	118
六、重大担保、诉讼、其他或有事项或重大期后事项	121
七、资产评估情况	121
八、股利分配政策和报告期内的分配情况	121
九、控股子公司或纳入合并报表的其他企业的基本情况	122
十、风险因素和自我评价	123
第五节 有关声明	130
一、申请挂牌公司全体董事、监事、高级管理人员声明	130
二、主办券商声明	131
三、律师声明	132
四、会计师事务所声明	133
五、资产评估机构声明	134
六、验资机构声明	135
第六节 附件	136

释 义

本公开转让说明书中，除非另有说明，以下词语具有如下含义：

本公司、股份公司、公司、朗源科技	指	无锡朗源科技股份有限公司
有限公司、朗源有限	指	无锡朗源经济信息咨询有限公司、无锡朗源科技有限公司
无锡众乐	指	无锡众乐科技有限公司、系公司股东
主办券商、财通证券	指	财通证券股份有限公司
会计师事务所、中准会计师事务所	指	中准会计师事务所（特殊普通合伙）
评估公司	指	北京国融兴华资产评估有限责任公司
律师事务所	指	北京市盈科（无锡）律师事务所
股东会	指	无锡朗源科技有限公司股东会
股东大会	指	无锡朗源科技股份有限公司股东大会
董事会	指	股份公司、有限公司董事会
监事会	指	股份公司监事会
三会	指	股东会、董事会和监事会
“三会”议事规则	指	《无锡朗源科技股份有限公司股东大会议事规则》、《无锡朗源科技股份有限公司董事会议事规则》、《无锡朗源科技股份有限公司监事会议事规则》
《公司章程》	指	无锡朗源科技股份有限公司章程
中国证监会、证监会	指	中国证券监督管理委员会
全国股份转让系统公司	指	全国中小企业股份转让系统有限责任公司
报告期	指	2012 年度、2013 年度、2014 年 1-3 月
本说明书、公开转让说明书	指	《无锡朗源科技股份有限公司公开转让说明书》
本次挂牌	指	经中国证券监督管理委员会核准在全国股份转让系统挂牌
元、万元	指	人民币元、人民币万元
《公司法》	指	2013 年 12 月 28 日第十二届全国人民代表大会常务委员会第六次会议修正，于 2014 年 3 月 1 日起实施的《中华人民共和国公司法》。
《证券法》	指	《中华人民共和国证券法》
ITEMGARDEN	指	ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO.,LIMITED
新华信	指	新华信国际信息咨询（北京）有限公司
华为	指	华为技术有限公司，电信网络解决方案供应商

AVAYA	指	北京集安行通信技术开发有限公司，从事通信顾问、应用研究、应用软件开发、专业通信实施。
CISCO	指	Cisco Systems, Inc.，思科是互联网解决方案的领先提供者，其设备和软件产品主要用于连接计算机网络系统。
4S 店	指	是一种以“四位一体”为核心的汽车特许经营模式，包括整车销售（Sale）、零配件（Sparepart）、售后服务（Service）、信息反馈等（Survey）。
LBS:	指	基于位置的服务（Location Based Service, LBS），它是通过电信移动运营商的无线电通讯网络（如 GSM 网、CDMA 网）或外部定位方式（如 GPS）获取移动终端用户的位置信息（地理坐标，或大地坐标），在 GIS（Geographic Information System, 地理信息系统）平台的支持下，为用户提供相应服务的一种增值业务。
OBD:	指	OBD 是英文 On-Board Diagnostic 的缩写，中文翻译为“车载诊断系统”。这个系统随时监控发动机的运行状况和尾气后处理系统的工作状态，一旦发现有可能引起排放超标的情况，会马上发出警示。当系统出现故障时，故障（MIL）灯或检查发动机（Check Engine）警告灯亮，同时 OBD 系统会将故障信息存入存储器，通过标准的诊断仪器和诊断接口可以以故障码的形式读取相关信息。根据故障码的提示，维修人员能迅速准确地确定故障的性质和部位。
车联网（Internet of Vehicles）	指	引申自物联网（Internet of Things），根据行业背景不同，对车联网的定义也不尽相同。传统的车联网定义是指装载在车辆上的电子标签通过无线射频等识别技术，实现在信息网络平台上对所有车辆的属性信息和静、动态信息进行提取和有效利用，并根据不同的功能需求对所有车辆的运行状态进行有效的监管和提供综合服务的系统。
CATI	指	作为一种借助计算机和电话等终端设备进行调查的方式，运作程序与一般的电话访问和网上调查必然存在较大的差距。具体而言，它一般包括以下三个主要步骤：进入系统、电话访谈、访问结束。
IDC	指	IDC 即是 Internet Data Center，是基于 INTERNET 网络，为集中式收集、存储、处理和发送数据的设备提供运行维护的设施基地并提供相关的服务。IDC 提供的主要业务包括主机托管（机位、机架、机房出租）、资源出租（如虚拟主机业务、数据存储服务）、系统维护（系统配置、数据备份、故障排除服务）、管理服务（如带宽管理、流量分析、负载均衡、入侵检测、系统漏洞诊断），以及其他支撑、运行服务等。
VOIP	指	VOIP 简而言之就是将模拟声音讯号（Voice）数字化，以数据封包（Data Packet）的型式在 IP 数据网络（IP Network）上做实时传递。VOIP 最大的优势是能广泛地采用 Internet 和全球 IP 互连的环境，提供比传统业务更多、更好的服务。VOIP 可以在 IP 网络上便宜的传送语音、传真、视频、和数据等业务，如统一消息、虚拟电话、虚拟语音/传真邮箱、查号业务、Internet 呼叫中心、Internet 呼叫管理、电视会议、电子商务、传真存储转发和各种信息的存储转发等。
BPO	指	业务流程外包（Business Process outsourcing, 简称 BPO）指将本方业务流程中的部分或全部的非核心流程交由另方操作。

		将本方公司有限的资源从非核心业务中解放出来，集中到核心业务上，从而提高本方业务流程的整体效益。
ACD	指	(Automatic Call Distribution) 也称排队机，更确切地说它是呼叫中心整个前台接入系统逻辑功能的描述：把接入的呼叫转接到正确的座席员桌前。
IVR	指	Interactive Voice Response，即互动式语音应答，用户用电话即可进入服务中心，根据操作提示收听手机娱乐产品，也可以根据用户输入的内容播放有关的信息。
O2O	指	Online To Offline，又被称为线上线下电子商务。
IN	指	Intelligent Network，智能网是在原有的通信网的基础上设置的一层叠加网络。
CTI	指	(Computer Telephony Integration)，电话线路、坐席设备、CTI服务器、CTI呼叫中心中间件、呼叫中心应用软件的统称。
NEWZOO	指	是一家国际市场调研机构专注于游戏市场领域。

第一节 基本情况

一、公司基本情况

中文名称：无锡朗源科技股份有限公司

英文名称：LongRun Technology Co., LTD.

注册资本：人民币 600 万元

法定代表人：陈雪晴

有限公司设立日期：2010 年 8 月 2 日

股份公司设立日期：2014 年 6 月 4 日

住所：无锡市菱湖大道 180-35-401

电话号码：0510-68785597

传真号码：0510-68785593

邮编：214135

网站地址：<http://www.accly.com.cn/>

电子信箱：lyhr@accly.com.cn

董事会秘书：钟志刚

信息披露负责人：钟志刚

所属行业：根据中国证监会《上市公司行业分类指引》（2012 年修订版）公司属于“I65 软件和信息技术服务业”；根据《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2011）公司属于大类“I65 软件和信息技术服务业”之子类“6592 呼叫中心”行业。

公司是一家专门为汽车服务行业提供信息技术服务的外包型呼叫中心公司。服务内容主要包括：满意度调查、市场调研、数据订制、售后支持、售前守护、客户回访、活动推广、客户维护等。

组织机构代码：55933992-9

二、股票挂牌情况

（一）股票挂牌基本情况

股份代码：831249

股份简称：朗源科技

股票种类：人民币普通股

每股面值：1 元

股票总量：600 万股

挂牌日期：

（二）股东所持公司股票的限售安排及股东对所持股票自愿锁定的承诺

1、相关法律法规对股东所持股份的限制性规定

《公司法》第一百四十二条规定：“发起人持有的本公司股份，自公司成立之日起一年内不得转让。公司公开发行股份前已发行的股份，自公司股票在证券交易所上市交易之日起一年内不得转让。”

公司董事、监事、高级管理人员在任职期间每年转让的股份不得超过其所持有本公司股份总数的百分之二十五；所持本公司股份自公司股票上市交易之日起一年内不得转让。上述人员离职后半年内，不得转让其所持有的本公司股份。公司章程可以对公司董事、监事、高级管理人员转让其所持有的本公司股份作出其他限制性规定。”

《业务规则》第 2.8 条规定：“挂牌公司控股股东及实际控制人在挂牌前直接或间接持有的股票分三批解除转让限制，每批解除转让限制的数量均为其挂牌前所持股票的三分之一，解除转让限制的时间分别为挂牌之日、挂牌期满一年和两年。”

挂牌前十二个月以内控股股东及实际控制人直接或间接持有的股票进行过转让的，该股票的管理按照前款规定执行主办券商为开展做市业务取得的做市初始库存股票除外。

“因司法裁决、继承等原因导致有限售期的股票持有人发生变更的，后续持有人应继续执行股票限售规定。”

《公司章程》第二十九条规定：“发起人持有的本公司股份，自公司成立之日起 1 年内不得转让。公司公开发行前已发行的股份，自公司股票在证券交易所上市交易之日起 1 年内不得转让。”

公司董事、监事、高级管理人员应当向公司申报所持有的本公司的股份及其变动情况，在任职期间每年转让的股份不得超过其所持有本公司股份总数的 25%；上述人员离职后半年内，不得转让其所持有的本公司股份。

2、股东对所持股份自愿锁定的承诺

除上述规定的股份锁定外，公司股东对其所持股份未作出其他自愿锁定的承诺。

3、股东所持股份的限售安排

股份公司成立于 2014 年 6 月 4 日，截至本公开转让说明书签署之日，股份公司成立不足一年，无可转让股份。

（三）股票限售安排

公司股东持股情况及本次可进入全国中小企业股份转让系统公开转让的股票数量如下：

序号	股东名称	股东情况	持股数量(股)	持股比例	本次可进入全国中小企业股份转让系统报价转让数量(股)
1	陈雪晴	控股股东、董事长、总经理	4,500,000	75%	0

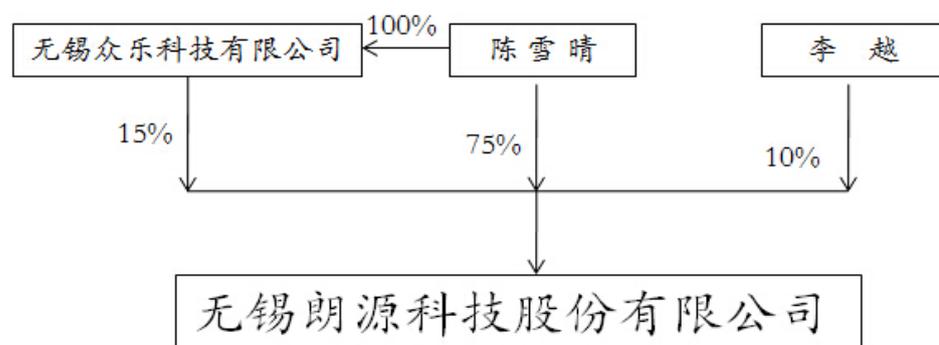
2	李越	股东、董事	600,000	10%	0
3	无锡众乐科技有限公司	股东	900,000	15%	0
合计		-	6,000,000	100.00%	0

公司全体股东所持股份无冻结、质押或其他转让限制情况。

三、公司股权结构及股东情况

(一) 公司股权结构图

截至本说明书签署日，公司股权结构如下：



(二) 公司股东基本情况

截至本说明书签署日，公司共有 2 名自然人股东，1 名法人股东，合计持有 100% 的公司股份，其基本情况如下：

股东姓名或名称	股份性质	是否冻结、质押	持股数量 (股)	持股比例
陈雪晴	自然人股	否	4,500,000	75.00%
李越	自然人股	否	600,000	10.00%
无锡众乐科技有限公司 (以下简称“无锡众乐”)	法人股	否	900,000	15.00%
合计			6,000,000	100.00%

公司股东之间自然人股东陈雪晴与自然人股东李越为母女关系，法人股东为陈雪晴 100.00% 控制的公司。股东的基本情况如下：

陈雪晴，女，出生于 1972 年 8 月，中国国籍，无境外永久居留权。1991 年

9月至1995年7月就读于上海外国语大学,获国际贸易本科学历;2000年至2005年在美国通用电气有限公司任高级经理;2005年至2007年在美国泰格电子有限公司任运营总监,创始人之一;2008年至2010年在海辉科技任高级经理;2010年投资设立无锡朗源科技有限公司,历任执行董事、董事长兼总经理。现任朗源科技董事长兼总经理,任期自2014年5月至2017年5月。陈雪晴女士持朗源科技75%的股份,系本公司第一大股东。

李越,女,出生于1943年12月,中国国籍,无境外永久居留权。1962年9月至1968年7月就读于哈尔滨工业大学,电机系,本科学历;1972年至1977年在黑龙江北安市低压开关厂任技术员;1977年至1982年在山东师范大学半导体研究所任技术员;1983年至1998年大连科技干部进修学院任教师,副院长;1998年退休。2011年7月投资无锡朗源科技有限公司成为股东并任有限公司监事。现任朗源科技董事,任期自2014年5月至2017年5月。李越女士持朗源科技10%的股份。

无锡众乐科技有限公司于2014年2月27日设立,注册资本60万元,法定代表人陈雪晴,住所无锡市新区菱湖大道180-35-101,经营范围:信息技术咨询服务;信息系统集成服务。持有股份公司90万股(占15%)的股份,为股份公司第二大股东。

四、控股股东、实际控制人基本情况

截至本说明书签署日,陈雪晴女士直接持有公司450.00万股股份,占公司股本总额的75.00%,系公司控股股东。同时,陈雪晴女士通过100.00%持有公司股东无锡众乐的股权,而间接持有公司15.00%的股份,两种持股方式合计持有公司90.00%的股份。

公司成立至今,各股东之间没有签订任何关于一致行动的协议或其他文件,公司没有重大决策股东内部协商机制,公司股东大会所有决议均是依法依规召开,各股东均是根据自己的意愿和判断行使表决权;各股东均没有实施其他任何

可能约束数名股东共同行使股东权利而实际控制公司的行为。

综上所述，陈雪晴女士系公司控股股东，其持有的股份所享有的表决权足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响，系公司实际控制人。

报告期内，公司控股股东及实际控制人未发生变化。

五、公司重大资产重组情况

报告期内，公司不存在重大资产重组情况。

六、公司股本演变情况

（一）2010年8月公司前身无锡朗源经济信息咨询有限公司设立

2010年8月2日，公司前身无锡朗源经济信息咨询有限公司，由陈雪晴和无锡企源投资有限公司共同出资设立，注册资本人民币100.00万元。

2010年7月22日，无锡中证会计师事务所有限公司出具了锡中会验（2010）第621号的《验资报告》，审验截止2010年7月22日无锡朗源经济信息咨询有限公司（筹）收到全体股东缴纳的注册资本（实收资本）合计人民币100.00万元，股东均为货币出资。

2010年8月2日，有限公司向无锡工商行政管理局新区分局领取了注册号为320203000062025的《企业法人营业执照》，注册资本为人民币100.00万元。经营范围为经济贸易咨询；市场调查。

有限公司成立时股权结构如下：

股东名称	实缴出资额（万元）	实缴比例	出资方式
无锡企源投资有限公司	51.00	51.00%	货币
陈雪晴	49.00	49.00%	货币
合计	100.00	100.00%	-

（二）2011年1月有限公司第一次股权转让

2011年1月19日，无锡企源投资有限公司与陈雪晴签订《股权转让协议》，

无锡企源投资有限公司将其持有的有限公司 22.00%的股权以 22.00 万元的价格转让给陈雪晴，并修订了《公司章程》。

2011 年 1 月 24 日，有限公司到无锡工商管理局新区分局办理完毕了工商变更登记手续。

本次股权转让完成后，有限公司的股权结构如下：

股东名称	实缴出资额（万元）	实缴比例	出资方式
陈雪晴	71.00	71.00%	货币
无锡企源投资有限公司	29.00	29.00%	货币
合计	100.00	100.00%	-

（三）2011 年 7 月有限公司第二次股权转让

2011 年 7 月 27 日，无锡企源投资有限公司与陈雪晴签订《股权转让协议》，将其持有有限公司的 19.00%以 19.00 万元的价格转让给陈雪晴；同日无锡企源投资有限公司与李越签订《股权转让协议》，将其持有的有限公司的 10.00%以 10.00 万元的价格转让给李越，并修订了《公司章程》。

2011 年 8 月 26 日，有限公司到无锡工商管理局新区分局办理完毕了工商变更登记手续。

本次股权转让完成后，有限公司股权结构如下：

股东名称	实缴出资额（万元）	实缴比例	出资方式
陈雪晴	90.00	90.00%	货币
李越	10.00	10.00%	货币
合计	100.00	100.00%	-

（四）2011 年 9 月有限公司第一次增资

2011 年 9 月 3 日，有限公司召开股东会，同意有限公司新增注册资本 1,900.00 万元；其中陈雪晴认缴 1,710.00 万元，李越认缴 190.00 万元，均为货币出资，并修订了《公司章程》。

2011 年 9 月 6 日无锡金达信会计师事务所有限公司出具锡金会师内验字（2011）第 130 号的《验资报告》，审验截止 2011 年 9 月 6 日公司收到新增实收资本 400.00 万元人民币，其中陈雪晴缴纳 360.00 万元人民币，李越缴纳 40.00

万元人民币。截止 2011 年 9 月 6 日，增资后公司注册资本为 2,000.00 万元，实收资本为 500.00 万元。

2011 年 9 月 22 日，有限公司到无锡工商管理局新区分局办理完毕了工商变更登记手续。

本次增资完成后，有限公司的股权结构如下：

股东名称	认缴出资（万元）	实缴出资（万元）	认缴比例	出资方式
陈雪晴	1,800.00	450.00	90.00%	货币
李越	200.00	50.00	10.00%	货币
合计	2000.00	500.00	100.00%	-

（五）2011 年 11 月有限公司第三次股权转让

2011 年李越与钟山签订《股权转让协议》，李越将其持有有限公司 5.00% 的股权（100.00 万元认缴出资额，实际出资为 0 元）以 0 元的价格转让给钟山。钟山承诺尚未缴纳的出资额将在 2013 年 7 月 28 日之前缴纳完毕，公司其他股东放弃优先购买权，并修订了《公司章程》。

2011 年 11 月 4 日，有限公司到无锡工商管理局新区分局办理完毕了工商变更登记手续。

本次股权转让完成后，有限公司股权结构如下：

股东名称	认缴出资（万元）	实缴出资（万元）	认缴比例	出资方式
陈雪晴	1,800.00	450.00	90.00%	货币
李越	100.00	50.00	5.00%	货币
钟山	100.00	0.00	5.00%	货币
合计	2000.00	500.00	100.00%	-

2011 年 12 月 8 日，有限公司召开股东会，变更有限公司名称为无锡朗源科技有限公司，同时增加经营范围计算机软硬件研发，并修订了《公司章程》。2012 年 2 月 14 日，有限公司就上述事宜到无锡工商管理局新区分局办理完毕了工商变更登记手续。

（六）2013年8月有限公司第一次实收资本变更

2013年7月31日无锡朗源科技有限公司召开股东会，会议对2011年增资决议中的出资方式进行部分修改，修改为：陈雪晴实缴1350.00万元，其中100.00万元为货币出资，其余为知识产权出资，李越实缴50.00万元为知识产权出资，钟山实缴100.00万元为知识产权出资。

2013年7月31日无锡中证会计师事务所有限公司出具锡中会验（2013）第318号的验资报告，审验截止2013年7月31日公司收到的陈雪晴、李越、钟山对公司增资的第二期出资共1,500.00万元，其中陈雪晴以货币出资100.00万元，其余均为知识产权—非专利技术出资。此次缴纳增资后公司注册资本为2,000.00万元，实收资本为2,000.00万元。

上述用于出资的知识产权—非专利技术系陈雪晴、李越、钟山共同拥有的非专利技术——“汽车智慧感知应用服务系统”，所有权份额分别为陈雪晴86.67%，李越6.665%，钟山6.665%。该无形资产经北京中恒正源资产评估有限责任公司评估，并于2013年7月5日出具了中恒正源评报字（2013）第092号的《资产评估报告》，评估确认识产权—非专利技术“汽车智慧感知应用服务系统”的价值为人民币1,500.00万元。

2013年8月6日，有限公司到无锡工商行政管理局新区分局办理完毕了工商变更登记手续。

本次变更完成后，有限公司股权结构如下：

股东名称	认缴出资 (万元)	实缴出资 (万元)	认缴比例	出资方式
陈雪晴	1,800.00	1,800.00	90.00%	货币、知识产权
李越	100.00	100.00	5.00%	货币、知识产权
钟山	100.00	100.00	5.00%	知识产权
合计	2000.00	2000.00	100.00%	-

（七）2014年3月有限公司第一次减资

为做实公司资本，2013年12月7日无锡朗源科技有限公司召开股东会，作出决议：决定将公司的注册资本由2,000.00万元减少到600.00万元，减少部分出资具体情况为，陈雪晴减少出资1,250.00万元，李越减少出资50.00万元，钟山减少出资100.00万元，减少部分全部为知识产权出资部分，并修订了《公司章程》相应条款。

同日，有限公司在《江南晚报》上对上述减资事项进行了公告，公告除了说明减资事项外，还对债务清偿作出承诺。有限公司在十日内通知了已知债权人，无债权人对有限公司减资事项提出异议。至2014年3月20日公司对债务予以清偿或提供了相应担保。2014年3月27日，有限公司到无锡新区工商行政管理局办理完毕了工商变更登记手续。

本次变更完成后，有限公司股权结构如下：

股东名称	认缴出资（万元）	实缴出资（万元）	认缴比例	出资方式
陈雪晴	550.00	550.00	91.67%	货币
李越	50.00	50.00	8.33%	货币
合计	600.00	600.00	100.00%	-

（八）2014年3月有限公司第四次股权转让

2014年3月27日，有限公司股东陈雪晴与无锡众乐科技有限公司签订《股权转让协议》，陈雪晴将其拥有的有限公司15.00%的股权以90.00万元的价格转让给无锡众乐，并修订了《公司章程》相应条款。

2014年3月31日，有限公司到无锡新区工商行政管理局办理完毕了工商变更登记手续。

本次股权转让完成后，有限公司股权结构如下：

股东名称	认缴出资（万元）	实缴出资（万元）	认缴比例	出资方式
陈雪晴	450.00	450.00	75.00%	货币
李越	60.00	60.00	10.00%	货币

股东名称	认缴出资（万元）	实缴出资（万元）	认缴比例	出资方式
无锡众乐科技有限公司	90.00	90.00	15.00%	货币
合计	600.00	600.00	100.00%	-

（九）2014年6月有限公司整体变更为股份公司

2014年4月26日，有限公司作出股东会决议，同意有限公司整体变更为股份有限公司，由陈雪晴、李越、无锡众乐科技有限公司为股份公司发起人，以截至2014年3月31日经审计的净资产6,237,747.10元，按1.0396:1的比例折股，股本总额为600万股。

中准会计师事务所（特殊普通合伙）对公司截至2014年3月31日的资产状况进行了审计，于2014年4月21日出具了中准审字[2014]1488号《审计报告》，确认有限公司经审计资产总额为8,336,179.01元，负债合计为2,098,431.91元，净资产为6,237,747.10元。北京国融兴华资产评估有限责任公司对有限公司截至2014年3月31日的资产状况进行了评估，于2014年4月23日出具了国融兴华评报字[2014]第010117号《资产评估报告》，确认有限公司经评估的资产总计856.79万元，负债总额为209.84万元，净资产为646.95万元。

经中准会计师事务所（特殊普通合伙）于2014年5月15日出具的中准验字[2014]1031号的《验资报告》确认，截止2014年5月12日，股份公司（筹）已收到全体出资人拥有的截至2014年3月31日止有限公司的经审计净资产6,237,747.10元，并按折股方案将该等净资产折合实收资本人民币6,000,000元，资本公积23,747.10元。

2014年6月4日，无锡市工商行政管理局核发了注册号为320203000062025的《企业法人营业执照》，陈雪晴为公司法定代表人，注册资本600.00万元，公司住所为无锡市新区震泽路18号无锡国家软件园巨蟹座C座4楼，经营范围：第二类增值电信业务中的呼叫中心业务。计算机软硬件的研发；经济贸易咨询；

市场调查；自营和代理各类商品及技术的进出口业务（国家限定公司经营或禁止进出口的商品及技术除外）；网上零售百货；设计、制作、代理和发布国内广告业务。（依法须批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。

股份公司设立时的股权结构如下：

股东名称	认缴出资（万元）	实缴出资（万元）	认缴比例	出资方式
陈雪晴	450.00	450.00	75.00%	净资产折股
李越	60.00	60.00	10.00%	净资产折股
无锡众乐科技有限公司	90.00	90.00	15.00%	净资产折股
合计	600.00	600.00	100.00%	-

2014年6月6日，股份公司与无锡众志达科技有限公司签订租房协议变更营业住所，2014年6月17日，公司到无锡市工商行政管理局办理完成了工商变更登记手续。

七、公司董事、监事和高级管理人员

本公司董事、监事及高级管理人员的简要情况如下：

姓名	职务	性别	任职期间
陈雪晴	董事长、总经理	女	2014.5-2017.5
李越	董事	女	2014.5-2017.5
钟志刚	董事、副总经理、董事会秘书	男	2014.5-2017.5
韩彪	董事	男	2014.5-2017.5
刘新平	董事、副总经理	男	2014.5-2017.5
冯健	监事会主席	男	2014.5-2017.5
周雪洁	监事	女	2014.5-2017.5
吴伟	监事	男	2014.5-2017.5
杨振兴	监事（职工代表）	男	2014.5-2017.5
祝茹斐	监事（职工代表）	女	2014.5-2017.5
夏艳梅	财务负责人	女	2014.5-2017.5

（一）董事基本情况

陈雪晴，女，出生于1972年8月，中国国籍，无境外永久居留权。简历详

见本公开转让说明书“第一节 三、公司股权结构及股东情况”之“（二）公司股东基本情况”。

李越，女，出生于 1943 年 12 月，中国国籍，无境外永久居留权。简历详见本公开转让说明书“第一节 三、公司股权结构及股东情况”之“（二）公司股东基本情况”。

钟志刚，男，出生于 1964 年 3 月，中国国籍，无境外永久居留权。1980 年 9 月至 1984 年 7 月就读于四川大学计算机系软件专业，获计算机理学学士学位；1984 年 9 月至 1987 年 7 月就读于财政部财政科学研究所研究生院会计电算化专业，获经济学硕士学位；1987 年至 1989 年在四川省财政厅工作；1989 年至 1991 年在四川石油局川石克里斯坦森金刚石钻头有限公司担任会计；1991 年至 1994 年在深圳津村药业有限公司担任财务经理。1994 年至 1998 年在四川安易财务软件有限公司担任总经理。1998 年至 2002 年在汉普（中国）管理咨询有限公司担任副总裁；2002 年至 2004 年在毕博管理咨询（上海）有限公司担任董事；2005 年至 2010 年在上海企源科技有限公司担任副总裁；2011 年 1 月始在无锡朗源科技有限公司任监事、项目经理，2011 年 7 月始担任朗源科技项目经理，2014 年 2 月兼任无锡众乐监事。现任朗源科技董事、副总经理、董事会秘书，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

韩彪，男，出生于 1986 年 11 月，中国国籍，无境外永久居留权。2005 年 9 月至 2009 年 7 月就读于南昌大学；2011 年 3 月至 2011 年 1 月任无锡企源投资有限公司运营组长；2011 年 2 月任无锡企源投资有限公司运营主管。现任股份公司董事兼移动事业部经理，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

刘新平，男，出生于 1984 年 11 月，中国国籍，无境外永久居留权。2005 年 9 月至 2008 年 7 月就读于福建工程学院，获计算机信息管理专科学历；2008 年 7 月-2010 年 10 月任无锡企源投资有限公司 IT 专员；2010 年 10 月任无锡朗

源科技有限公司 IT 主管。现任朗源科技董事兼副总经理，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

（二）监事基本情况

冯健，男，出生于 1986 年 1 月，中国国籍，无境外永久居留权。2004 年 9 月至 2008 年 7 月就读于江苏大学，获计算机科学与技术本科学历；2008 年 9 月至 2011 年 1 月任无锡企源投资有限公司运营经理；2011 年任无锡企源投资有限公司公司副总经理。现任股份公司监事会主席，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

吴伟，男，出生于 1984 年 2 月，中国国籍，无境外永久居留权。2004 年 9 月至 2008 年 7 月就读于贵州财经大学，获金融学本科学历；2008 年至 12 月至 2011 年 2 月，无锡企源投资有限公司，担任运营主管职务；2011 年 2 月在无锡企源投资有限公司，历任运营主管、运营经理、市场经理职务。现任股份公司监事，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

周雪洁，女，出生于 1986 年 1 月，中国国籍，无境外永久居留权。2004 年 9 月至 2008 年 7 月就读于常州大学，获市场营销本科学历；2008 年至 2010 年任江苏恒泽堂区域客服经理；2010 年至 2011 年任中税网无锡分公司总经理助理；2011 年至 2012 年任江苏国盾培训主管。自 2012 年至今任朗源有限人事主管。现任朗源科技监事，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

杨振兴，男，出生于 1973 年 11 月，中国国籍，无境外永久居留权。1992 年 9 月至 1996 年 7 月就读江苏广播电视大学，获市场营销专科学历；1996 年 9 月至 2001 年 12 月任三九药业南京销售总公司无锡区域销售主管；2002 年 1 月至 2006 年 12 月任无锡兴卫医药公司市场营销经理；2007 年 1 月至 2010 年 7 月任宅急送无锡分公司业务经理；2010 年 8 月至今任公司办公室主任。现任职工代表监事，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

祝茹斐，女，出生于 1977 年 12 月，中国国籍，无境外永久居留权。2004 年 9 月至 2007 年 6 月就读于无锡市广播电视大学，获物流大专学历；1998 年至 2008 年任小精密工具有限公司品质文控；现任公司质控主管、职工代表监事，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

（三）高级管理人员基本情况

陈雪晴，女，出生于 1972 年 8 月，中国国籍，无境外永久居留权。简历详见本公开转让说明书“第一节 三、公司股权结构及股东情况”之“（二）公司股东基本情况”。现任本公司董事长兼总经理，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

钟志刚，男，出生于 1964 年 3 月，中国国籍，无境外永久居留权。简历详见本公开转让说明书“第一节 七、公司董事、监事及高级管理人员”之“（一）董事基本情况”。现任本公司董事会秘书兼副总经理，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

刘新平，男，出生于 1984 年 11 月，中国国籍，无境外永久居留权。简历详见本公开转让说明书“第一节 七、公司董事、监事及高级管理人员”之“（一）董事基本情况”。现任本公司副总经理，任期自 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

夏艳梅为公司财务负责人。夏艳梅，女，出生于 1987 年 10 月，中国国籍，无境外永久居留权。2006 年 9 月至 2009 年 6 月就读于无锡职业技术学院，获专科学历；2009 年至 1 月至 2011 年 2 月任有限公司行政出纳；2011 年 2 月至今任公司会计主管；现任本公司财务负责人，任期为 2014 年 5 月至 2017 年 5 月。

八、最近两年主要会计数据和财务指标

财务指标	2014年3月31日 /2014年1-3月	2013年12月31日 /2013年度	2012年12月31日 /2012年度
营业收入（元）	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
净利润（元）	172,072.01	494,909.31	481,637.07
归属于公司股东的净利润（元）	172,072.01	494,909.31	481,637.07

财务指标	2014年3月31日 /2014年1-3月	2013年12月31日 /2013年度	2012年12月31日 /2012年度
扣除非经常性损益后的净利润（元）	-388,049.06	-5,896,895.77	-1,492,545.45
归属于公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	-388,049.06	-5,896,895.77	-1,492,545.45
毛利率	12.72%	-18.66%	6.51%
净资产收益率	0.85%	4.47%	11.12%
扣除非经常性损益后的净资产收益率	-1.93%	-53.28%	-34.47%
应收账款周转率（次）	1.66	13.39	52.64
基本每股收益（元/股）	0.01	0.04	0.10
稀释每股收益（元/股）	0.01	0.04	0.10
经营活动产生的现金流量净额（元）	1,264,187.51	-2,534,343.33	-875,870.82
每股经营性现金流量净额（元/股）	0.08	-0.23	-0.18
总资产（元）	8,336,179.01	23,934,919.16	6,901,670.44
股东权益合计（元）	6,237,747.10	20,065,675.09	4,570,765.78
归属于公司股东权益合计（元）	6,237,747.10	20,065,675.09	4,570,765.78
每股净资产（元/股）	1.04	1.00	0.91
归属于公司股东的每股净资产（元/股）	1.04	1.00	0.91
资产负债率	25.17%	16.17%	33.77%
流动比率（倍）	2.90	2.11	2.49
速动比率（倍）	2.90	2.11	2.49

上述财务指标的计算公式详见“第四节”之“公司财务”部分

九、本次挂牌相关机构

（一）主办券商

名称：财通证券股份有限公司

法定代表人：沈继宁

住所：浙江省杭州市杭大路15号嘉华国际商务中心201，501，502，1103，
1601-1615，1701-1716室

联系电话：0571-87130373

传真：0571-87828141

项目小组负责人： 林致缘

项目小组成员： 陈明、王康、胡晶晶

（二）律师事务所

名称：北京市盈科（无锡）律师事务所

住所：无锡市滨湖区太湖西大道 1188-2 号润华国际大厦 60 层

联系电话：0510-81833286

传真：0510-81833287

律师事务所负责人：徐磊

签字律师：薛孝东、张涛

（三）会计师事务所

名称：中准会计师事务所（特殊普通合伙）

住所：北京市海淀区首体南路 22 号国兴大厦 4 层

联系电话：010-88356126

传真：010-88354837

会计师事务所负责人：田雍

签字注册会计师：宋守东、郑玫

（四）资产评估机构

名称：北京国融兴华资产评估有限责任公司

法定代表人：赵向阳

住所：北京市西城区裕民路 18 号北环中心 703 室

联系电话：010-51667811

传真：010-82253743

资产评估机构负责人：赵向阳

签字注册资产评估师：张曼、吴伟

（五）证券登记结算机构

名称：中国证券登记结算有限责任公司北京分公司

住所：北京市西城区金融大街 26 号金阳大厦 5 层

电话：010-58598980

传真：010-58598977

（六）拟挂牌场所

名称：全国中小企业股份转让系统

法定代表人：杨晓嘉

住所：北京市西城区金融大街丁 26 号金阳大厦

邮编：100033

电话：010-63889512

第二节 公司业务

一、公司主营业务、主要服务及用途

（一）主营业务

公司的经营范围：第二类增值电信业务中的呼叫中心业务。计算机软硬件的研发；经济贸易咨询；市场调查；自营和代理各类商品及技术的进出口业务（国家限定公司经营或禁止进出口的商品及技术除外）；网上零售百货；设计、制作、代理和发布国内广告业务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。

公司是一家外包型呼叫中心服务提供商。公司主营业务是为客户提供语音信息服务。公司作为外包型呼叫中心能够为客户提供投诉处理、满意度调查、市场调研、信息收集等业务的同时，也减少了客户自建呼叫中心的运营成本，使客户在短期内获得专业的客服人才，提高客户的客户满意度、帮助完善客户的客户服务体系。

（二）主要服务及用途

公司主要服务为为客户提供语音呼出、呼入服务。

语音呼出服务是指公司的坐席人员主动呼出，向目标客户进行指满意度调查、市场调研、客户回访、数据清洗、活动推广等服务。通过呼出服务围绕客户委托的项目展开语音调查，并通过录音留存调查资料，进行相关的数据分析整理，提供给客户作为其开展业务的数据支持。

语音呼入服务是指公司安排坐席人员接听顾客来电，为顾客提供售后支持、售前守护、客户维护等服务。在提供语音服务的同时，坐席人员需完成登记工作以作为提供给客户促进其改进工作流程及提高服务质量的基础数据。

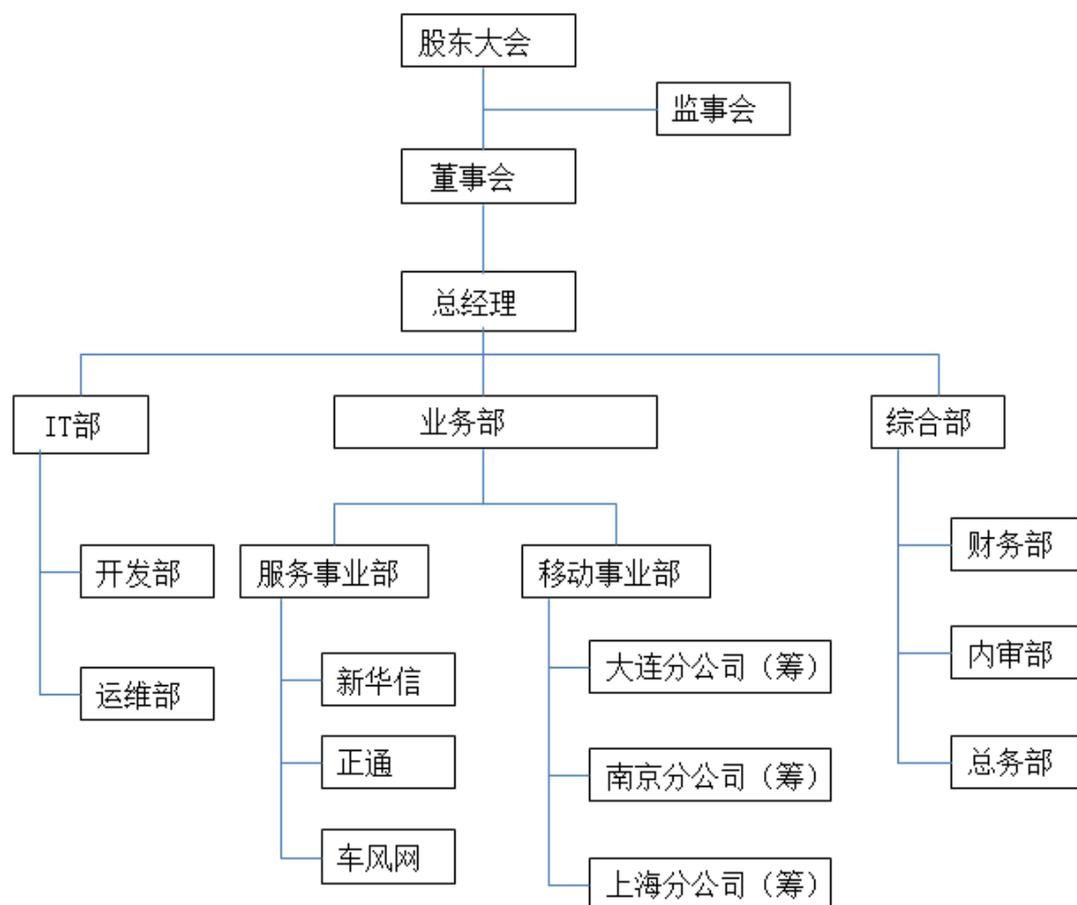
公司提供的主要具体项目服务情况如下：

服务对象	服务内容	服务类型
新华信国际信息咨询（北	满意度调查、市场调研、客户回访、数	语音呼出

京)有限公司	据清洗、活动推广、节假日用户关怀	
	信息咨询、售后支持、售前守护	语音呼入
北京宝泽行汽车销售服 务有限公司	满意度调查、市场调研、活动邀约	语音呼出
	信息咨询、售后支持、售前守护、投诉 处理	语音呼入
上海车瑞信息科技有限 公司	潜在客户挖掘、活动邀约	语音呼出
	信息咨询、售后支持、售前守护、投诉 处理	语音呼入
阿里斯顿热能产品(中 国)有限公司	产品咨询、投诉处理、售后支持、售前 守护	语音呼入
ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO.,LIMITED	网络游戏在线客服服务、游戏业务咨 询、投诉处理	语音呼入
HENG LONG TRADING LIMITED	市场调查、潜在客户挖掘、活动邀约	语音呼出
四川安益软件技术有限 责任公司	客户回访、软件销售、潜在客户挖掘、 数据清洗	语音呼出
江苏易泓企业管理有限 公司	应聘人员筛查、应聘人员预约、应聘人 员满意度回访	语音呼出

二、公司内部组织结构与主要业务流程

（一）内部组织结构图



（二）主要业务流程

公司主要业务流程为呼叫中心业务流程，其中分为语音呼出服务流程和语音呼入服务流程。

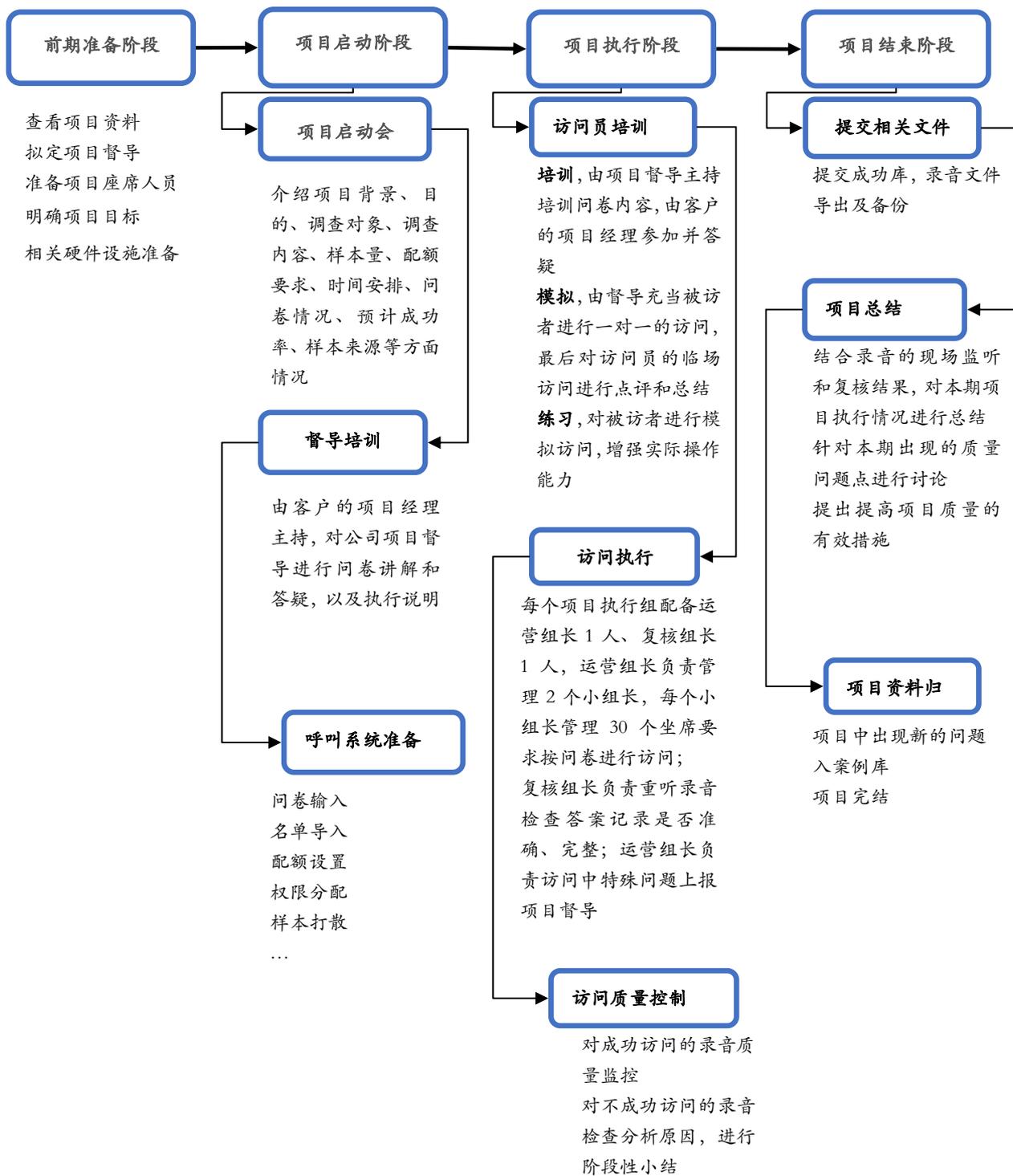
（1）语音呼出服务流程具体如下：

1) 项目签订流程

公司的业务大部分来自长期合作的客户及客户转介绍或参加竞标所得，公司市场人员在获得信招标信息后，根据自身的产能情况向需求方提交投标文件。需求方在对公司的技术水平、项目经验、过往业绩、发展潜力、服务承诺、响应速度、信誉度等方面进行综合审核评价和现场调研后，确定公司是否入围。

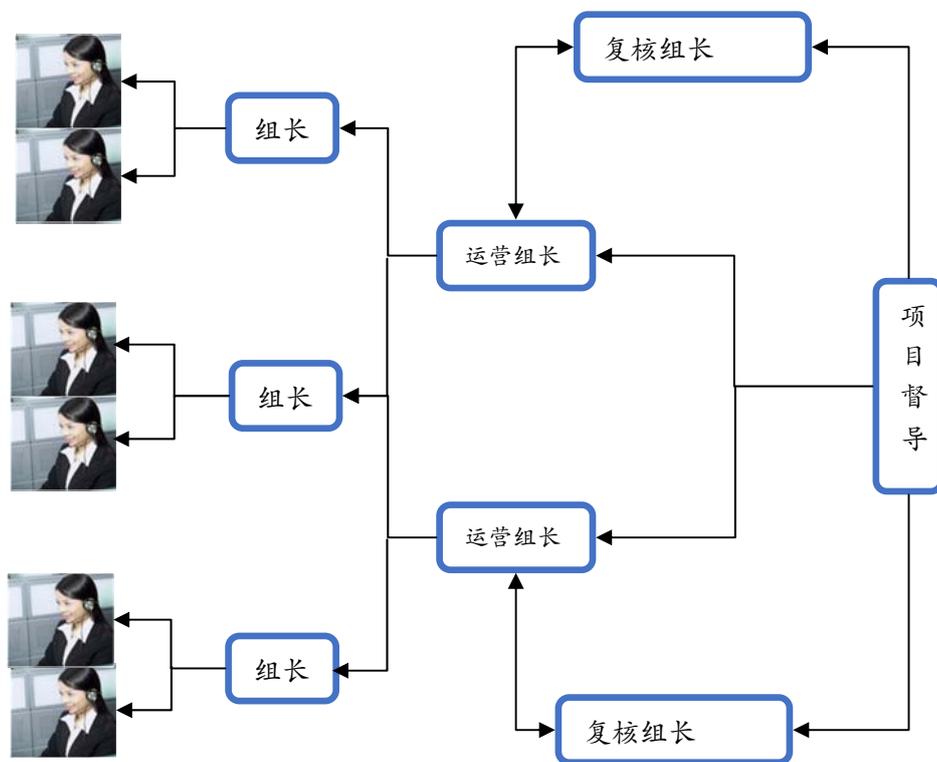
竞标成功后，公司与需求方签订框架协议，一般框架协议的有效期为3年。在签订的框架协议内，根据每个具体项目的实际情况，需求方向公司发出《项目任务书》，约定服务要求、服务范围、服务规模和服务收费等。公司取得《项目任务书》等文件后即由服务事业部组织拟定《项目执行方案》，其主要内容包括：项目周期核定、坐席人员数量核定、硬件设施的准备、运营成本的核算、复核人员的准备等。经综合部及总经理审批后的《项目执行方案》下达至各部门，进入项目实施阶段。

2) 项目执行流程

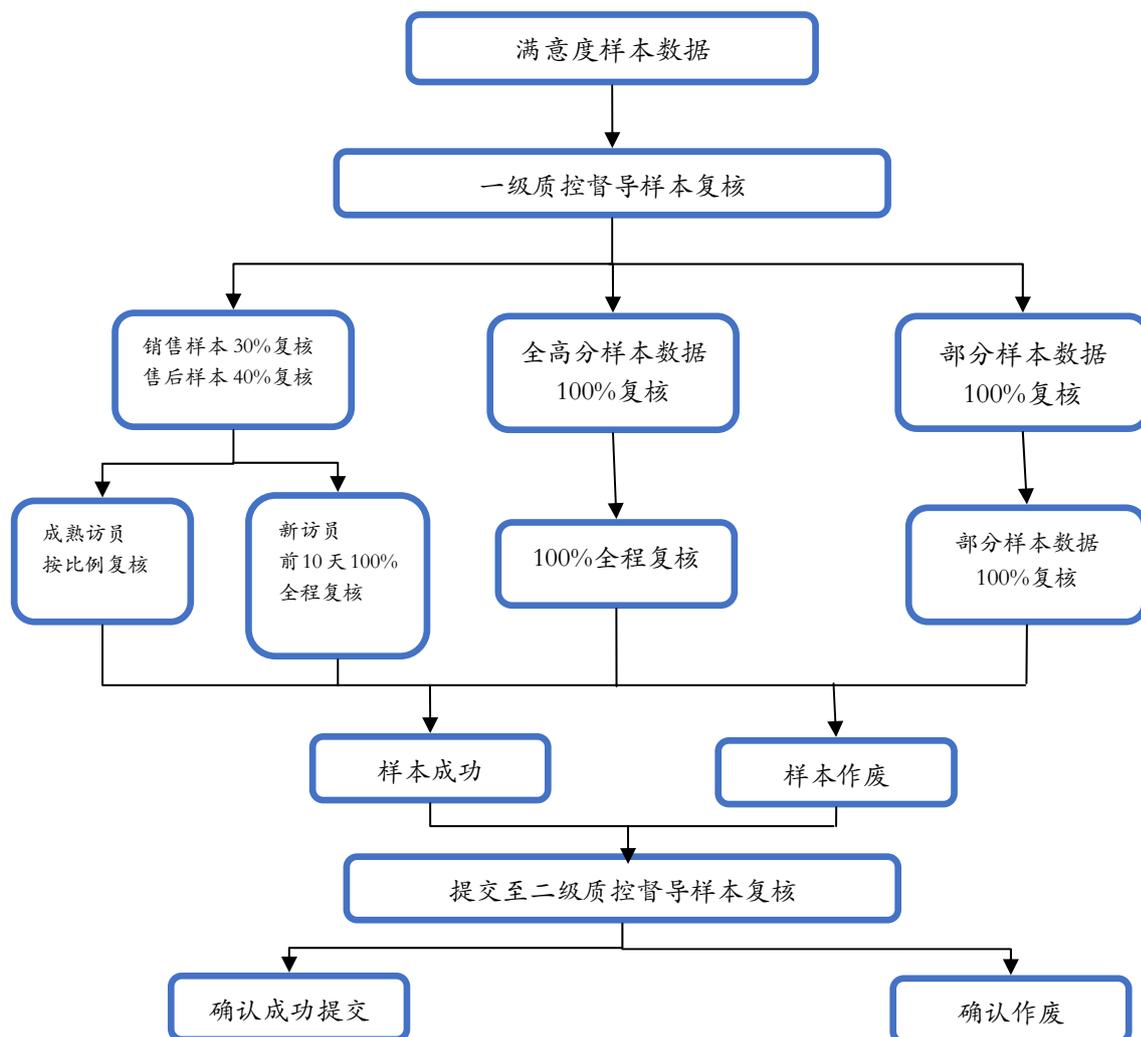


3) 项目质控流程

公司实施了三级质控流程，公司将每 30 坐席作为一个呼叫业务组，并设一位小组长管理岗位，座席人员获得的呼叫录音样本由小组长进行初步的汇总和审查并提交给对应的运营组长；每两名运营组长由一名质控督导管理负责项目进度及项目质量的把控，质控督导也是该项目唯一的客户对接人；同时，质控部还配备多个复核组长，每个复核组长下设 18-20 个复核人员对呼叫录音样本进行监听及复核，确保呼叫业务数据准确、有效。最后，呼叫录音样本经过复核组长三级审核后上报项目督导，完成项目呼叫业务质控环节。



4) 项目复核流程



(2) 语音呼入服务流程具体如下：

呼叫中心将客户呼入的信息转入到自动服务系统，客户可根据需要选择进入自助服务或是人工服务，当呼叫中心自动服务系统不能满足客户查询或服务需求时，客户可选择进入人工服务状态，当客户选择进入人工服务时，呼叫中心系统自动转入到人工坐席，由公司的坐席人员为客户解决问题、处理投诉。坐席人员在为客户服务的同时完成呼叫登记工作，以便于查询及后续工作的跟进。

三、公司业务相关的关键资源要素

(一) 公司业务相关的设备及功能应用软件

公司业务相关的主要设备为自动呼叫分配设备（ACD）、IP 电话网关、服务器及人工坐席设备等，自动呼叫分配设备（ACD）是一款电话呼叫设备，它按先后顺序将来电均匀地分配给座席。

主要功能应用软件包括交互式语音应答系统（IVR），其是一种功能强大的电话自动服务系统。它用预先录制或 TTS 文本转语音技术合成的语音进行自动应答的系统，提供一种为客户进行菜单导航的功能远程监听系统；声纹识别系统，是一款业务软件与语音对比技术相结合的系统软件，能够轻易识别出不同录音中是否有相同人声；以及远程监听系统等。

(二) 公司与业务相关的主要固定资产及无形资产

1、固定资产

固定资产主要包括电子设备及办公家具。截至 2014 年 3 月 31 日，公司固定资产账面净值为 221,778.53 元，具体情况如下：

单位：元

项 目	原值	累计折旧	净值	成新率
电子设备	1,394,384.17	1,231,488.34	162,895.83	11.68%
办公家具	109,918.00	51,035.30	58,882.70	53.57%
合计	1,504,302.17	1,282,523.64	221,778.53	14.74%

2、无形资产

(1) 截至 2014 年 3 月 31 日，公司无专利权。

(2) 截至 2014 年 3 月 31 日，公司软件著作权情况如下：

序号	登记号	软件名称	著作权人	取得时间	权利期限
1	软著登字第 0407299 号	朗源科技 GPS 监控系统软件	无锡朗源科技有限公司	2012 年 05 月 15 日	未发表
2	软著登字第 0711778 号	朗源行车无忧导航软件	无锡朗源科技有限公司	2014 年 04 月 14 日	未发表

其中，“朗源科技 GPS 监控系统软件”系公司自行研发形成，“朗源行车无忧导航软件”由公司委托开发形成，系浮云行车记录仪项目（账列开发支出）的组成部分。

(3) 截至 2014 年 3 月 31 日，公司拥有的呼叫号码资源为：4001000133、4001000135、4001000136、4001000138、4001000139、4001080929、4001005387 和 4001007035。呼叫号码资源是公司开展呼叫中心业务的关键资源，是公司实现语音呼出时显示在用户电话上的来电号码，和实现语音呼入时提供给客户的呼入号码。

(三) 公司业务资质情况

截至 2014 年 3 月 31 日，公司业务资质情况如下：

序号	资质名称	证书编号	发证单位	发证时间	有效期
1	增值电信业务经营许可证	苏B2-20120090	江苏省通信管理局	2012年07月03日	2017年03月28日

(四) 公司人员结构及核心技术人员情况

截至2014年3月31日，公司员工总数为198人，其具体结构划分如下：

1、公司人员结构

(1) 类型结构如表所示：

专业结构	人数	比例(%)
管理人员	23	11.61
技术人员	1	0.51
市场人员	3	1.52
财务人员	2	1.01
客服人员	169	85.35
合计	198	100.00

(2) 年龄结构如表所示：

年龄	人数	比例 (%)
----	----	--------

40 岁以上	3	1.52
31-40 岁	8	4.04
30 岁以下	187	94.44
合计	198	100.00

(3) 学历结构如表所示:

教育程度	人数	比例 (%)
本科及以上	27	13.64
大专以上	116	58.59
其他	55	27.77
合计	198	100.00

(4) 用工形式如表所示:

用工形式	人数	比例 (%)
正式员工	132	66.67
试用期员工	66	33.33
合计	198	100.00

注:截至2014年3月31日,我司用工人数261人,其中员工总数198人,实习生63人,不存在劳务派遣现象。由于呼叫中心行业人员流动性较大,公司为将来能够及时招聘到满意的坐席人员,公司采取支付劳务派遣公司托管费用的方式以保留优先招工的权利。

2、核心技术人员情况

根据《朗源科技核心技术人员认定标准》认定,截至本说明书签署日,公司核心技术人员基本情况如下:

刘新平,男,出生于1984年11月,中国国籍,无境外永久居留权。2005年9月至2008年7月就读于福建工程学院,获计算机信息管理专科学历;2008年7月-2010年10月任无锡企源投资有限公司IT专员;2010年10月至今任无锡朗源科技有限公司IT主管。

赵家琦,男,出生于1989年8月,中国国籍,无境外永久居留权。2008年9月至2012年6月就读于长春工业大学,获日语系本科学历;2012年至2013年

任长春联迪斯纳欧软件有限公司 Android 软件工程师；自 2014 年 5 月起任公司软件工程师。

王硕实，男，出生于 1988 年 4 月，中国国籍，无境外永久居留权。2007 年 9 月至 2011 年 6 月就读于吉林省农业大学，获药理学系本科学历；2011 年任丰生制药工程师；自 2014 年 5 月起任公司工程师。

崔越，男，出生于 1987 年 5 月，中国国籍，无境外永久居留权。2003 年至 2008 年就读于黑龙江哈尔滨铁道职业技术学院电脑艺术设计专业，获大专学历；2012 年任辽宁省鞍山市天子广告公司美工设计员；2013 年任辽宁省鞍山市新纪元广告公司户外广告设计员；自 2014 年 5 月起任公司工程师。

3、核心技术人员持有公司的股份情况

截至本公开转让说明书签署日，公司核心技术人员无持有公司股份。

4、核心技术人员变动情况

有限公司时期公司未明确核心技术（业务）人员，股份公司时期公司明确核心技术（业务）人员后未发生变动。

（五）公司经营场所情况

公司原 2800 平方米的经营场所租金由政府补助，上述房租政府补助已到期，公司为降低营业成本，租用了无锡市菱湖大道 180-35-201、180-35-301、180-35-401 作为公司将来的经营场所，租赁面积 634.21 平方米，并签署了租赁协议，有效期限自 2014 年 6 月 6 日起至 2015 年 6 月 5 日止，租金为 25 元/m²，无免租期。

四、公司主营业务相关情况

（一）公司主营业务收入的构成、变动趋势及原因

项目	2014 年 1-3 月		2013 年		2012 年
	金额（元）	增长率	金额（元）	增长率	金额（元）
服务收入	2,988,501.05	-	11,470,506.63	-29.86%	16,353,176.36

项目	2014年1-3月		2013年		2012年
	金额(元)	增长率	金额(元)	增长率	金额(元)
信息咨询 服务收入	-	-	6,910,801.00	-64.27%	19,344,139.98
主营业务 收入合计	2,988,501.05	-83.74%	18,381,307.63	-48.51%	35,697,316.34

公司业务开展主要是在与客户签订框架协议的基础上,就单个项目与客户协商,形成书面确认资料对上述框架协议进行补充,并根据具体的约定提供相应服务,每月分项目形成收入确认文件(《项目收入确认单》)。公司主营业务收入由服务收入和信息咨询服务收入构成。服务收入为汽车服务市场呼叫中心业务,其中此业务2013年收入比2012年收入减少29.86%,主要系公司与主要客户新华信国际信息咨询(北京)有限公司(以下简称“新华信”)签订的服务业务合同多为固定单价长期框架协议,有效期三年,在人力资源成本自然增长的情况下,毛利率下降明显,因此公司未主动承接部分无法实现盈利的项目。

信息咨询服务收入为游戏相关语音咨询服务业务,其中此业务2013年收入比2012年收入减少64.27%,主要系客户ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO.,LIMITED(以下简称“ITEMGARDEN”)为香港公司以美元结算,公司与ITEMGARDEN于2011年1月1日签订了框架协议有效期至2013年12月31日,自2011年1月1日至2013年12月31日,美元对人民币中间价呈下降趋势,下降幅度为7.45%,公司考虑利润因素主动减少承接该部分项目。

(二) 公司毛利的构成、毛利率的变动趋势及原因

2014年1-3月	收入	成本	毛利	毛利率
营业总收入	2,988,501.05	2,608,487.06	380,013.99	12.72%
其中:服务收入	2,988,501.05	2,608,487.06	380,013.99	12.72%
信息咨询服务收入	-	-	-	-
2013年	收入	成本	毛利	毛利率
营业总收入	18,381,307.63	21,811,632.25	-3,430,324.62	-18.66%

其中：服务收入	11,470,506.63	14,009,061.23	-2,538,554.60	-22.13%
信息咨询服务收入	6,910,801.00	7,802,571.02	-891,770.02	-12.90%
2012年	收入	成本	毛利	毛利率
营业总收入	35,697,316.34	33,373,502.85	2,323,813.49	6.51%
其中：服务收入	16,353,176.36	15,862,162.02	491,014.34	3.00%
信息咨询服务收入	19,344,139.98	17,511,340.83	1,832,799.15	9.47%

公司毛利中，服务收入毛利在 2013 年度占同期总毛利的比例为 74.00%，2012 年度为 21.13%，占比呈上升趋势。2013 年度服务收入毛利约为-254 万元，较 2012 年度毛利约 49 万元，下降 617.00%。主要原因受人力资源成本自然上升和业务定价方式的影响。

信息咨询服务收入毛利在 2013 年度占同期总毛利的比例为 26.00%，2012 年度为 78.87%，占比呈明显下降趋势。2013 年度信息咨询服务收入毛利约为-89 万元，较 2012 年度毛利约 183 万元，下降 148.66%。主要原因是受美元汇率变动影响，公司 2013 年信息咨询服务业务收入减少逾 1,200 万元，且业务利润明显下降。

（三）公司服务的主要消费群体、前五名客户情况

1、公司服务的主要消费群体

公司属于呼叫中心行业，服务的主要消费群体为有利用电话进行产品行销、调研、服务与支持需求的企业。公司服务主要针对的是汽车服务行业的这部分企业。

2、公司前五名客户情况

客户名称	2014 年 1-3 月份	
	营业收入总额（元）	占公司营业收入的比例（%）
新华信国际信息咨询（北京）有限公司	2,394,386.79	80.12
北京宝泽行汽车销售服务有限公司	427,933.68	14.32
上海车瑞信息科技有限公司	133,462.58	4.47
阿里斯顿热能产品（中国）有限公司	32,718.00	1.09

合计	2,988,501.05	100.00
客户名称	2013 年度	
	营业收入总额 (元)	占公司营业收入的比例 (%)
新华信国际信息咨询 (北京) 有限公司	9,912,909.25	53.93
ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO., LIMITED	6,910,801.00	37.60
北京宝泽行汽车销售服务有限公司	1,481,669.98	8.06
江苏易泓企业管理有限公司	58,750.00	0.32
上海车瑞信息科技有限公司	17,177.40	0.09
合计	18,381,307.63	100.00
客户名称	2012 年度	
	营业收入总额 (元)	占公司营业收入的比例 (%)
ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO., LIMITED	17,448,603.25	48.88
新华信国际信息咨询 (北京) 有限公司	14,237,426.36	39.88
HENG LONG TRADING LIMITED	1,895,536.73	5.31
北京宝泽行汽车销售服务有限公司	1,811,250.00	5.07
四川安益软件技术有限责任公司	304,500.00	0.86
合计	35,697,316.34	100.00

公司来自新华信与 ITEMGARDEN 两家公司的营业收入之和分别占 2012 年度和 2013 年度公司营业收入的 88.76% 和 91.53%，为公司的主要客户。由于受美元汇率影响，公司调整经营思路，ITEMGARDEN 的业务收入由在 2012 年度的 17,448,603.25 元下降至 2013 年的 6,910,801.00 元，下降幅度为 60.39%。

公司的主要客户之一 ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO.LTD，是多款网络游戏的运营商和交易平台的运营商，在中国和全球拥有大量的用户。公司为 ITEMGARDEN 提供网络游戏在线客服服务、游戏业务咨询、投诉处理等呼叫中心业务服务，双方在签订框架合同的基础上，就单个项目协商，形成书面确认资料对框架合同进行补充，并根据具体的约定提供相应服务，每月分项目形成收入确认文件（《项目收入确认单》）确认收入。

公司另一主要客户新华信作为市场研究咨询服务机构，也是中国汽车市场领先的营销解决方案提供商。公司与新华信合作模式是在签订框架合作协议的基础上，双方就单个项目的具体情况进行再协商，待双方协商确定后，公司根据具体的约定提供相应服务，每月就单个项目形成收入确认文件（《项目收入确认单》）确认收入。通常框架合作协议三年一签，公司从2010年起已与新华信建立了长期合作伙伴关系，通过多年的紧密战略合作，通过了新华信对公司在工作效率、技术保障、质量管理等方面的评估及考察，获得了新华信的优先续标权。

同时，公司为新华信提供的服务是新华信为其客户服务的内容之一，也是新华信提供给我客户解决方案的基础，公司从2014年起已与新华信开始了第二个三年期合作。公司员工对新华信的委托业务比较熟悉，双方的合作比起寻求新的合作方可以省去项目开展前磨合期，有利于提高项目执行的效率。因此公司和新华信之间相互依赖，公司具有优选项目的权利。在框架协议下公司与新华信的合作将持续发展。

中国目前是全球最大汽车市场，汽车产销量多年连续攀升，2013年中国汽车产销量双双超过2000万辆，较上年同比增长14%左右。在这种大背景下，汽车销售市场咨询及调研服务将会持续保持较高的需求。新华信和公司的业务与汽车市场有较高的关联度，较高的汽车市场景气度会对公司业务构成一定的保障。但新华信和公司作为部分汽车品牌的服务商，业务覆盖面存在一定限制，收入难免存在一定的波动。

公司为扩大业务范围，完善客户结构，稳定公司收入，计划加强营销队伍建设，积极参加项目洽谈会，参与行业论坛活动，扩大公司的知名度，推广公司业务；继续强化与4S店销售集团和其它信息咨询服务机构的联系，主动寻求新的合作伙伴；坚持高质量的服务品质，树立公司在汽车服务市场呼叫中心品牌。

由于公司和客户之间一般是长期合作关系，双方在合作前需要首先联络建立

信任，通过小规模合作测试项目执行质量和成本等细节，在得到双方认可后才开始较大业务量的合作，因此短期新增客户尚未得到体现。

公司董事、监事、高级管理人员和核心技术人员、主要关联方及持有公司5%以上股份的股东未持有上述客户的任何权益。

（四）公司服务主要成本构成及前五大供应商情况

1、公司服务主要成本构成

公司主营业务为呼叫中心业务，主要成本来自于人力成本、房租成本、软件成本及通讯网络成本。

2、公司前五名供应商情况

供应商名称	2014年1-3月	
	金额（元）	占公司采购支出比（%）
紫光软件（无锡）集团有限公司	300,000.00	36.68%
无锡软件产业发展有限公司	294,000.00	35.94%
苏州卓众企业管理有限公司	112,620.13	13.77%
无锡高新科技创业发展有限公司	46,080.00	5.63%
无锡市东南旅游汽车有限公司	22,000.00	2.69%
合计	774,700.13	94.71%

供应商名称	2013年度	
	金额（元）	占公司采购支出比（%）
苏州广博劳务派遣服务有限公司	7,880,172.00	60.94%
无锡软件产业发展有限公司	1,428,000.00	11.04%
中国移动通信集团江苏有限公司无锡分公司	1,053,609.60	8.15%
深圳市特高奇科技有限公司	930,000.00	7.19%
苏州智才企业管理有限公司	732,000.00	5.66%
合计	12,023,781.60	92.98%

供应商名称	2012年度	
	金额（元）	占公司采购支出比（%）

苏州卓众劳务派遣服务有限公司昆山分公司	10,193,438.81	43.55%
无锡歧黄劳务派遣服务有限公司	5,247,463.72	22.42%
深圳市特高奇科技有限公司	1,660,000.00	7.09%
中国移动通信集团江苏有限公司无锡分公司	1,357,337.90	5.80%
无锡软件产业发展有限公司	1,428,000.00	6.10%
合计	19,886,240.43	84.96%

如上表所示，公司2014年1-3月、2013年、2012年的主要供应商为苏州卓众企业管理有限公司昆山分公司、无锡歧黄劳务派遣服务有限公司、苏州广博劳务派遣服务有限公司、无锡软件产业发展有限公司、中国移动通信集团江苏有限公司无锡分公司，具体采购内容、定价依据及关联关系如下：

主要供应商	采购内容	定价依据	是否与公司存在关联关系
苏州卓众企业管理有限公司昆山分公司、无锡歧黄劳务派遣服务有限公司、苏州广博劳务派遣服务有限公司	劳务人员	议标	否
无锡软件产业发展有限公司	经营场所使用权	园区定价（政府全额补助）	否
中国移动通信集团江苏有限公司无锡分公司	通讯网络	市场价格	否

公司劳务派遣支出占公司成本比重较大，劳务人员采购金额的波动主要由于公司在2012年承接了较多的ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO.,LIMITED的项目，使用了大批劳务人员执行该项目所致。呼叫中心行业存在用工人数量多，用工时间不规律、人员频繁流动的特点，公司为了避免人员波动造成的风险，采取了自主招聘和劳务采购相结合的方式，采取广泛合作、相对集中的采购策略采取支付劳务派遣公司托管费用的方式以保留优先招工的权利。因此对公司经营产生的影响较小。公司劳务人员的采购数量和采购时间视当时公司承接的项目情况而定，并且以议标方式定价，不存在关联关

系。

公司前五大供应商相对集中，但不存在依赖单一供应商的情况。

公司董事、监事、高级管理人员和核心技术人员，主要关联方及持公司 5% 以上股份的股东未持有上述供应商的任何权益。

（五）报告期内重大合同履行情况

本节所称的重大合同，是指报告期内对公司持续经营有重大影响的且合同价格超过 30 万元的业务合同及截至 2014 年 4 月 30 日履行情况如下：

1、销售合同

以下合同为框架合同，签订双方将进一步协商签署相关文件作为框架合同的补充

合同编号	类别	单位名称	主要内容	签订日期	合同状态
WXLYACC-Z T-20110610	呼叫中心 业务合作	北京宝泽行汽车销售服务有限公司	根据市场价格收费	2011.10.08 — 2014.10.07	正在履行
ZBAMSB2013 101801	呼叫中心 业务合作	新华信国际信息咨询（北京）有限公司	根据市场价格收费	2013.12.01 — 2016.11.30	正在履行
LYTECH2012 01	项目合同 书	HENGLONG TRADING LIMITED	根据市场价格收费	2012.02.10 — 2015.02.09	正在履行
\	服务外包 专案合同 书	ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMEN T CO.,LTD	根据市场价格收费	2011.01.01 — 2013.12.31	已履行完毕

2、采购合同

合同编号	类别	单位名称	主要内容	签订日期	合同状态
-	合作协议	苏州广博劳务派遣服务有限公司沧浪分公司	劳务采购	2013.08.31— 2014.08.30	正在履行
-	实习生委托代	苏州智才企业管理有限公司	劳务采购	2013.06.01— 2014.05.31	正在履行

	管协议				
-	呼叫中心业务合作协议书	中国移动通信集团江苏有限公司无锡分公司	呼叫中心平台租赁、中继线路租赁。计费方式：每月使用的线路端口数量*每端口每月通话分钟数*每分钟话费	2014.01.01—2014.12.31	正在履行
-	合作协议	苏州卓众劳务派遣服务有限公司昆山分公司	劳务采购	2011.01.01—2015.12.31	正在履行

3、租赁合同

出租方	承租方	座落位置	面积	月租金(元)	租赁期限
无锡软件产业发展有限公司	无锡朗源科技有限公司	无锡市新区震泽路18号无锡国家软件园巨蟹座C座4楼	1400 m ²	35 元/m ²	2010年11月23日起至2013年11月22日止
	无锡朗源科技有限公司	无锡市新区震泽路18号无锡国家软件园巨蟹座C座5楼	1400 m ²	35 元/m ²	2011年6月15日起至2014年6月14日止
无锡众志达科技有限公司	无锡朗源科技股份有限公司	无锡市菱湖大道180-35-201、180-35-301、180-35-401	634.21 m ²	25 元/m ²	自2014年6月6日起至2015年6月5日止

五、公司的商业模式

公司坚持以服务为本，以客户为中心，通过自主招聘和劳务采购相结合的方式组成公司坐席团队，利用现代通讯技术与计算机技术的呼叫中心系统和数据库技术专注于为汽车服务行业客户提供语音信息服务而获取收入。公司盈利模式的核心在于“坐席位”的数量、每“坐席位”的价格以及对坐席人员语音服务的质量控制。因此，一个有丰富经验的坐席团队、比较完善的业务流程及质控措施，能够有效降低服务成本，提高产能，增加收入。

公司在经营过程中，通过不断优化管理方式，在实施业务环节中有效控制成本；通过与客户长期良好的合作关系，积累了在汽车行业调研咨询服务方面丰富经验，从而提升了公司对客户的响应速度及工作效率，成为了公司盈利的关键。

六、所处行业情况

（一）公司所处行业分类情况

根据中国证监会《上市公司行业分类指引》（2012年修订版）公司属于“I65软件和信息技术服务业”；根据《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2011）公司属于大类“I65软件和信息技术服务业”之子类“6592呼叫中心”行业。

（二）行业监管体制、主要法律法规及政策

1、行业管理体制

公司所处行业为软件和信息技术服务业中的呼叫中心行业，行业主管部门有国家工业和信息化部、通信管理局、行业协会等，具体如下：

国家工业和信息化部：制定国家信息产业发展战略、方针政策和总体规划，拟定本行业的法律、法规，发布行政规章，组织制订本行业的技术政策、技术体制和技术标准。

通信管理局：通信管理局是省级行政区域内通信行业的主管部门，实行中华人民共和国工业和信息化部与省人民政府双重领导，以信息化部为主的管理体制。通信管理局在信息化部的领导下，依照《中华人民共和国电信条例》和有关的法律法规，依法对省级行政区域内的通信行业实施政府监督管理职能。通信管理局的主要工作职责为：贯彻执行国家关于电信行业管理的方针政策和法律、法规，对本地区公用电信网、专用电信网实行统筹规划与行业管理；负责受理、核发本地区电信业务经营许可证和电信设备进网管理，会同地方价格管理部门和质量技术监督部门监督、管理本地区的电信服务价格与服务质量；保证公用电信网的互联互通和公平接入，协调电信企业之间的经济与业务关系；根据授权，负责电信网码号及其他公共电信资源的分配与管理；组织协调通信与信息安全、党政专用通信和应急通信工作等；承办工业和信息化部交办的其他工作。

呼叫中心行业协会：呼叫中心行业协致力于为会员单位提供信息咨询服务，

协助会员解决在发展中遇到的难题，积极促进行业内企业和个人的交流与合作，开展人才、技术职业、管理、法规等方面的培训，提高企业的经营管理水平、业务能力和全行业的整体素质，提高企业经济效益，同时通过技术转让、合作、成果推广等方式促进行业内的产学研合作和高新技术的产业化。

2、行业相关政策法规

序号	年份	法规/政策	具体内容
1	2005	《电信服务规范》（工信部令第36号）	提高电信服务质量，维护用户的合法权利，保证电信服务和监管工作的系统化和规范化。
2	2007	江苏省通信工程质量监督体系的考评意见（试行）的通知（苏通〔2007〕203号）	加强内部管理与考核，全面提升江苏省通信工程质量。
3	2009	《电信业务经营许可管理办法》（工信部令第5号）	规范了电信业务经营许可的管理。
4	2009	《关于促进服务外包产业发展问题的复函》（国办函〔2009〕9号）	促进服务外包发展的政策措施，批准北京等20个城市为中国服务外包示范城市，并在20个试点城市实行一系列鼓励和支持措施，加快我国服务外包产业发展。
5	2010	《关于鼓励服务外包产业加快发展的复函》（国办函〔2010〕69号）	国务院同意完善支持中国服务外包示范城市发展服务外包产业的政策措施。为服务外包企业做大做强营造良好环境。加强服务外包人才培养和引进。
6	2012	《国务院关于大力推进信息化发展和切实保障信息安全的若干意见》（国发〔2012〕23号）	以促进资源优化配置为着力点，加快建设下一代信息基础设施，推动信息化和工业化深度融合，构建现代信息技术产业体系。
7	2008	《市政府关于集聚国际服务外包和软件出口企业“123”计划的政策意见》（锡政发〔2007〕396号）	为抢抓国际服务外包转移机遇，加快集聚国际服务外包和软件出口企业，把无锡太湖保护区建设成“中国服务外包示范区”，给予适格企业租金减免、资金补助、出口奖励等扶持。
8	2011	《无锡国家高新技术产业开发区管理委员会关于推动科技创新创业发展的实施意见》（锡高管发〔2011〕7号）	加大科技创新创业扶持力度，建立以企业为主体的技术创新体系，加快推动科技企业产业化，给予科技发展专项资金鼓励境内外机构、企业或个人投资设立科技企业孵化器政策。

（三）行业基本情况

1、行业发展概况

1998年以前我国的呼叫中心产业主要集中在电信业的一些服务领域，112、114、170、189等众多特服号码以及寻呼中心就是呼叫中心的雏形。经过多年的培育和发

展，呼叫中心产业已经从早期业务内容简单、技术简单、应用简单发展为目前的业务内容丰富、技术相对先进与系统化、应用覆盖深入且广泛的发展阶段。

呼叫中心行业的发展主要可以分为四个阶段：

第一阶段：这是呼叫中心的最初阶段。在这个阶段，客户通过电话向企业的业务代表提出咨询，和企业取得联络请求服务，这个阶段呼叫中心的服务内容很少。

第二阶段：为了高效率地处理客户提出的具有普遍性的问题，不需要人工座席介入的交互式语音应答系统（IVR）应运而生。为了方便用户、向用户提供增值业务，数据库技术也引入到了呼叫中心。这个阶段呼叫中心的业务内容逐渐丰富。

第三阶段：20世纪90年代发展起来的计算机电话集成技术（CTI）可以将通过电话的语音和通过计算机及网络获取的数据（如：客户信息等）进行集成和协同。CTI技术的引入使呼叫中心发生了飞跃性的变革：使用CTI技术，在客户的来话被接听之前，就有可能根据系统取得的客户信息、客户联络历史、呼叫中心的资源状况等，将该来话分配到最适合为其服务的服务代表，从而减少呼叫被转接的次数，提高服务个性化。

第四阶段：随着Internet、网络、移动通讯的发展，人们越来越习惯于通过Web、Email、WAP、SMS（短消息）等方式进行交流，于是，呼叫中心支持多种联络媒体，如电话、传真、Web、Email、WAP、SMS等；另外，企业为了建立良好的客户关系，在呼叫中心中引入CRM以获取持续的竞争优势。这个阶段呼叫中心，其内容最丰富，而结构也最复杂。

随着市场竞争的持续加剧，企业为了保证顾客对其产品的满意度与忠诚度，为了节省自建呼叫中心的投入，越来越多的企业选择使用外包型呼叫中心。外包型呼叫中心是指租用其他方的呼叫中心设备、座席、人员和运营管理，完成客户服务、市场营销等诸多活动，与自建自营型呼叫中心相比，外包型呼叫中心的优势十分明显：企业投资成本低、服务效率高，因此在过去的十几年里取得了迅速

的发展，并逐渐成为全球呼叫中心产业的主流。



数据来源 IDC 2009

我国呼叫中心外包业务经过 10 年的发展，目前已经初具规模，IDC 数据显示我国呼叫中心外包业务市场连续 5 年保持 23% 复合增长率，2013 年已达到 1800 百万美元市场规模。目前，该行业处于行业生命周期的成长阶段，竞争较充分。

2、行业市场前景

一方面，从国内环境来看，由于全球服务外包的迅速发展以及其所蕴藏的巨大发展潜力，我国已经把服务外包作为发展经济的一个新增长点，我国第十一个五年规划中就明确提出了要“建设若干服务业外包基地，有序承接国际服务业转移”，要在原有的外包市场上打造基地，承接来自于发达国家的服务产业转移。政府为了可持续发展，将产业的重心由传统的制造业向服务业转移，其中“呼叫中心外包”作为 BPO 的主要部分，备受各级政府关注。随着行业监管的精细化与严格化，对企业客服合规性要求也推动了呼叫中心需求。

另一方面，从外包型呼叫中心特点看，其能有效地改善呼叫中心业务对核心业务的支持作用，有利于控制和降低生产成本，增加整体赢利，有助于公司管理层以更多的时间和精力，将更多资源投入到核心业务上。因此，“外包型”呼叫中心已经成为整个呼叫中心产业的重要组成部分。

3、公司所在行业与上下游行业关系

（1）行业的上游情况

呼叫中心行业的上游主要包括劳务派遣、通讯软件、通讯硬件设备和通信网络供应商。通信网络供应商选择空间较小，通信价格由双方合同约定，波动不大，占行业成本比例较小，不会对行业构成较大的影响。通讯软件、通讯硬件设备供应商数目较多，市场供应充足，产品可替代性强，并且使用周期较长，一般不会对本行业构成重大负面影响。近年来，各行业人工成本逐步上升，本行业采购劳务派遣成本占比较大，劳务派遣供应价格的上涨对行业的利润有一定负面影响。

（2）行业的下游情况

呼叫中心的下游行业比较广泛，理论上讲，需要呼叫中心实施信息采集、加工、存储，业务咨询、信息咨询和数据查询等服务的客户都能够成为为呼叫中心的下游，主要集中在电信、金融、航空、电力、政府等行业。

而公司的定位是为汽车服务行业提供外包型呼叫中心服务，因此汽车服务行业成为公司的下游运用行业。近年来，我国汽车产业获得快速发展，成为世界第四大汽车生产国，为汽车服务业的发展奠定了良好的产业基础，随着我国私人汽车保有量持续增长，汽车服务市场的发展空间日益扩大。汽车服务市场范围广泛，包括汽车美容装饰、养护维修、汽车金融、汽车导购、汽车广告、汽车旅游、汽车音响及娱乐系统等，使得汽车服务市场成为黄金产业，因此，行业的发展为公司未来提供了巨大的发展空间。

公司 2013 年以前曾为游戏行业提供服务，且公司计划继续在该行业中拓展业务，因此，游戏行业成为公司下游行业。2014 年，全球游戏市场仍处在不断增长的阶段，据市场调研公司 Newzoo 最新报告显示，2014 年全球游戏收入（包括 PC、在线 PC、社交、手游以及主机游戏）同比增长 60 亿。据预测，全球游戏行业收入将达到 815 亿美元，其中北美地区占 27%，欧洲、中东、非洲(EMEA)地区占 24%，亚太地区占 45%。预计大型多人在线游戏将同比增长 16%，达到

178 亿美元，玩家花费也将比去年增长 24 亿美元。

4、行业的周期性、季节性、区域性特征

周期性、季节性：春节假期所在的月份客户放假较多，为呼叫中心的淡季。

区域性：呼叫中心市场环境发展会随着一个地区的经济发展水平、信息化程度、交流习惯、法制环境、认知程度、人群文化素质、现代企业群分布、政府支持力度等诸多因素产生重要影响。北京、上海、广州三大城市及周边地区，呼叫中心市场需求明显高于其他地区。这是由于以上地区经济发展水平和信息化程度较高、现代企业群（包括外资企业）比较集中、法制环境及公众对呼叫中心的认知度较高。另外，如大连、延边等地区，由于与活跃的国际经济圈比较接近，国外外包型呼叫中心业务需求较大。

5、行业基本风险特征

（1）缺乏行业标准

行业标准的缺乏给呼叫中心行业的发展造成了巨大的障碍，无法衡量呼叫中心服务水平的高低，无法评定呼叫中心的服务优劣，甚至一些专业术语、数据统计方法都不一致；因此行业标准是规范市场、促进行业发展，为整个外包型呼叫中心行业营造一个良性发展、良性竞争的前提条件。

（2）成本高利润低

呼叫中心的一大特点就是成本高，一方面硬件成本高，另一方面人员成本及管理成本占呼叫中心的很大比例。现阶段，许多企业与外包型呼叫中心合作的直接目的就是降低成本，所以也造成外包型呼叫中心为了维持原本不高的利润，而采用各种方法降低运营成本。

（3）人员流动风险

外包型呼叫中心一线员工流失现象日趋严重，有的企业月流失率达到 30% 以上；过高的流失率将导致企业服务水平不稳定，对整个行业的发展也会产生不

利影响。

（四）行业竞争格局及公司竞争地位

1、公司的市场地位

外包呼叫中心引入中国十余年来发展较快，行业总体座席数从2001年的10.2万多座席发展到2013年底的70万左右座席，近几年复合增长率以及市场投资规模一直保持在17%左右。据金伦科技数据显示，截止2013年末中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币。据前瞻产业研究院预测，至2015年中国呼叫中心产业累计投资规模将超过1000亿元，总坐席规模将达到96.11万个。

目前国内外外包呼叫中心服务提供商在地域上主要集中于北京、上海、广州和深圳等地，各地较为知名的企业主要为：北京地区有红帆、PCCW北京分公司、赛迪、九五太维、润迅北京分公司、鸿联九五、95155商用呼叫中心（联信永益）、万向通信TCY呼叫中心等；上海地区有联通国脉、Sykex、TCY上海、上海微创、维音数码、ITS、飞翱、易方客户服务互动中心、贝塔斯曼呼叫中心等；广州和深圳地区有PCCW、诚伯、易宝太平洋、盛华数码、翔龙、润迅等。

在电信运营商中，除了中国移动，其他主要电信运营商都已经正式开展外包呼叫中心业务，其中，广州电信和上海世纪新元信息产业有限公司规模最大。

国外知名的外包服务提供商有丰富的外包服务经验，并且在品牌、资金、管理等方面都具有很强的实力。他们在中国市场中虽然属于后进入者，但雄厚的资本使之成为现有的外包呼叫中心服务提供商的强劲对手。其他进入者还包括原来的自建呼叫中心运营者以及一些IT服务企业。

国内目前规模最大的外包呼叫中心企业是深圳市金伦科技有限公司。截至2013年底，金伦科技在全国有32家分公司，业务覆盖100多个重点城市，有员工1000多人，新增2000多家呼叫中心客户，新增4万多坐席。

其他排名靠前的外包呼叫中心还包括第一线集团、北京九五太维资讯有限公

司、北京易才博普奥企业管理顾问有限公司、北京鸿联九五信息产业有限公司等。

2014年，中国呼叫中心外包市场已经发展了十多年。拥有运营牌照的有300多家，主流运营商几十个。在这些运营者中有本土的、合资的和国外的。除了在价格上的竞争之外，各运营者在服务种类和行业定位上都有各自的特点。

公司主要专注于汽车行业主要的竞争对手有北京方正科技信息产品有限公司以及北京九五智驾信息技术股份有限公司（原北京九五一九零信息技术有限公司）。北京方正科技信息产品有限公司为方正科技集团股份有限公司的子公司，在2014年第十二届中国呼叫中心高峰论坛被评为2013-2014年度中国最佳汽车行业外包呼叫中心。北京九五智驾信息技术股份有限公司拥有700余人，在全国设有6个分公司，具有超过400座席的专业服务中心，目前已全面转型为汽车出行服务运营商。

公司目前拥有200左右的坐席，刚迈入大型外包型呼叫中心的门槛。与上述各呼叫中心外包服务提供商相比，公司还有一定差距。公司业务在市场中占比不高。因此，公司还需在完善业务流程、增加设备、硬件基础的同时，加强销售力度、加强同汽车消费服务机构的联系、加强服务质量，积极拓展新的业务来源。

2、公司竞争优劣势：

（1）公司竞争优势

1) 公司汽车行业调研咨询服务经验丰富

自2010年公司成立以来，公司专注于乘用车市场的服务，新华信作为市场研究咨询服务机构，也是中国汽车市场领先的营销解决方案提供商，为汽车销售集团、4S店、知名汽车制造商提供市场调研数据，新华信对于数据的及时性、准确性、可靠性方面尤为关注。公司为新华信提供的服务是新华信为其客户服务的内容之一，也是新华信提供其客户解决方案的基础。公司从2010年起已与新华信建立了长期合作伙伴关系，通过3年的紧密战略合作，通过了新华信对公

司在工作效率、技术保障、质量管理等方面的评估及考察，获得了新华信的优先续标权。

公司除服务于新华信之外，还为中国 4S 店领导企业正通集团、电子商务售车公司的车瑞公司建立了长期合作的关系公司服务的乘用车品牌覆盖了中国汽车市场的主流品牌，服务过五千多万人次的乘用车车主。公司在汽车行业调研咨询服务方面具有丰富的经验。

2) 工作流程规范完善

呼叫中心的赢利点在于项目成本的控制、样本成功率的高低、座席人员有效产出数量。公司通过四年的业务经验积累和流程再造，已找到项目的低运行成本与高效能产出之间的最佳平衡点。在汽车服务细分市场中，公司已形成比较完善的业务流程，及质控措施；通过工作流程的完善，为公司未来的规模经营打下了坚实的基础。

3) 管理人员经验丰富

公司创始人陈雪晴女士，现任公司董事长兼总经理，曾在美国通用电气有限公司担任高级经理；2005 年至 2007 年在美国泰格电子有限公司担任运营总监，创始人之一。而公司高管钟志刚先生，经济学硕士学位，曾在汉普（中国）管理咨询有限公司担任副总裁，公司高级管理人员经验丰富。

(2) 公司的竞争劣势

1) 公司经营规模较小、资金储备有限

虽然公司目前拥有 200 左右的坐席，但是与大型知名品牌呼叫中心外包提供商相比，还存在一定的差距，例如经营规模相对较小、资金储备有限，如不能在短期内实现公司规模与资金实力的快速成长，一旦突发事件冲击，将对公司经营产生影响；

2) 客户产业链不够丰富

公司目前主要客户来自于与汽车服务行业相关的市场调研机构、4S 店、电子商务售车公司以及网络游戏平台运营商，在客户产业链方面不够丰富。公司将努力扩大业务范围，完善客户结构，积极参加项目洽谈会，参与行业论坛活动，寻求新的合作伙伴，树立公司在汽车服务市场呼叫中心品牌。

3、公司采取的竞争策略和业务规划

公司计划在做专、做稳主营业务的基础之上，在移动互联网领域有所拓展，在继续拓展原有呼叫中心业务的同时探索汽车服务领域的 O2O 业务，增加利润增长点，提高公司可持续经营能力。

(1) 原有业务的提升措施

1) 进一步优化业务流程

呼叫中心业务具有比较单一和固定的工作流程，每一位座席员均按照工作流程规定的步骤完成呼叫业务，每一个工作环节的优化都将整体性提升呼叫中心业务的综合效率。因此，公司将进一步优化工作流程，提高坐席人员工作效率及正确率。

2) 加大业务拓展

a.加强营销队伍建设，积极参加项目洽谈会，参与行业论坛活动，扩大公司的知名度，推广公司业务。

b.继续强化与 4S 店销售集团和其它信息咨询服务机构的联系，主动寻求新的合作伙伴。

c.坚持高质量的服务品质，树立公司在汽车服务市场呼叫中心品牌。

3) 积极拓展融资渠道

为克服现阶段规模较小、资金有限的不足，公司将在强化内部管理、降低运营费用做到开源节流提高利润率的同时，积极拓展融资渠道。

4) 加强人才建设

公司将加强优秀人才的引进和培养，通过行业内有竞争力的薪酬福利体系、人才培养体系、核心员工期权奖励制度等一系列有利于人才发展的措施，加快在研发、管理等领域优秀人才的引进，促进公司快速发展。

(2) 新业务的探索

公司结合多年在汽车行业的调研和服务经验定制研发了三款服务于汽车消费的软件，情况如下：

软件名	“靓车擦擦”
定义	基于LBS（Location Based Service位置的服务）技术给车主提供最优惠、最便利的维修保养服务及零配件购买销售服务平台，利用OBD（On-Board Diagnostics车载自动诊断系统）技术帮助车主及时检测车辆状况的综合性车辆管理手机移动应用软件。
结构构成	安卓/iOS客户端，商家后台，服务器端，电子商城
客户端功能模块：	
擦擦首页	根据用户使用系统向用户推荐其感兴趣的活动，显示用户已且正在参加的活动。
周边搜索	周边搜索汽车清洁、汽车美容、汽车改装、汽车耗材、汽车保养、汽车用品等几个板块。每个板块都会罗列出附近能提供该服务的商家及相关销售信息。
优惠卡夹	优惠卡夹包含用户在各种活动中擦拭出来的优惠卡，点击卡片后进入卡片发行店家的详细信息，里面包括：店铺位置，联系电话号码，用户评论，用户点赞，卡片使用期限等等功能。
客户签到	“客户签到”软件将调用手机的摄像头来进行扫描二维码。二维码为加盟商家的标识，扫描一次二维码表示签到一次，签到及表示用户来过该店，签到信息将用来进行商家排名，用户路过等的信息统计。
满意排行	满意排行将搜索到你附近位置的商家信息，根据用户评分系统进行排名，用户评价越高排名越靠前。
排名	系统会根据用户对该店铺的用户评论，点赞情况，签到情况来进行排名，排名越高的商家信用越好。
曾经路过	显示用户签到过、消费过的商家。
店家详细信息包括	店家位置，联系电话，点赞功能，评论等。
车辆检测	通过与OBD适配之后能够检测车辆的情况。
支付系统	客户可通过支付宝，微信，银联等方式完成订单支付。商家可通过后台来发布、删除、修改优惠信息

软件名	“车行无忧”(行车导航+行车记录)
定义	是一款专注于驾驶体验的智能导航软件，它将传统的导航软件与新兴物联网、车联网技术相结合，给使用者提供最为精确及智能的体验。它将传统导航仪与现代CATI系统相结合，将无线技术和全球定位系统卫星向汽车提供完善的无

	线服务，只要一个键就能联系上客服中心，全程语音帮车主解决问题。
结构构成	安卓客户端，服务器端，CATI 对接端客户端功能
客户端功能模块：	
找停车场	自动查找周边的停车场，并将其罗列出来
移动导航	启动导航功能
自驾领队	语音功能，软件进行组群，组群后将有 Im 功能方便车主之间联系
我的好友	使用该软件的其他用户，你可以自由添加其他人作为自己的好友，方便以后联系
人工服务	联系后台客服人员
暂停导航	退出软件
路径管理	记录用户所有行车轨迹
设置	用户信息绑定。

软件名	“浮云乐呵”
	致力于打造最好的同城活动体验，通过浮云乐呵，可以加入感兴趣的群组，成为他们的会员，参加自己感兴趣的活动。可以找到更多志同道合的伙伴，一起做喜欢的事情。从此以后，再也不用为周末去哪儿发愁啦。与现代呼叫中心相结合，让车主享受隐私的挪车需求。
结构构成	安卓/iOS 客户端，商家后台，服务器端
客户端功能模块：	
浮云广场	提醒用户关注的商家有新活动和即将开始的参加活动提醒，与现代呼叫中心相结合的挪车（需与浮云乐呵的车贴使用）功能也集成在该菜单中，用户可以通过电话，短信，软件等方式使用浮云乐呵用户注册号进行专属挪车服务。用户无须为停车是否妨碍别人而胆战心惊了，也不会为自己隐私泄露而操心，通过软件配套的车贴和现代的呼叫中心技术能让用户无忧停车。
聚乐部	显示出用户所关注的商家的活动，且可以参加任何关注的商家发布的活动。
云团汇	这里是一个商家的聚集地，里面将会有大批量的优质商家入驻。
我的云团	包括我所关注的商家，我所参加的活动及我的订单等信息。
支付系统	客户可以通过支付宝，微信，银联等方式支付订单，商家可以在平台自助结算提现。

三款软件通过整合成统一的“浮云乐呵”应用平台能够提供全面的针对车主的汽车维护、保养、导航、停车、同城活动等信息化服务。软件基于移动互联网技术可应用于车主手机及车载手机，另一端则连接汽车消费服务商家，使车主能够便捷的通过手机端订购商家产品，即实现汽车消费的O2O商务模式。如未来软

件使用人群进一步增多、客户粘性增强并形成一定的市场影响力，公司可通过软件采集车主消费数据，向咨询机构、汽车行业提供数据信息获得收入，也可同线下商家开展合作形成佣金收入及广告收入。

截至2014年5月31日，公司“浮云乐呵”平台已试运行六周，活跃用户已超过3000余户，未实现营业收入。目前，公司“浮云乐呵”平台已经一段时间试运行，积累了一部分用户数量。但当前用户量规模仍然较小，形成盈利模式的时间尚不成熟。公司还需要跟踪用户使用情况，进一步的收集市场反馈，以便于不断完善优化三款产品的使用便捷性、体验性、功能性。

同时，如果“浮云乐呵”应用平台能够得到大面积推广，公司原有的呼叫中心业务也可依托“浮云乐呵”线上注册用户，为用户提供增值汽车智能服务，例如一键人工语音服务、呼叫中心挪车服务，从而拓展呼叫中心的业务范围，增加呼叫中心的业务附加价值。

第三节 公司治理

一、报告期内股东大会、董事会、监事会的建立健全及运行情况和相关人员履行职责情况

（一）报告期内公司股东大会、董事会、监事会的健全及运行情况

为积极完善法人治理结构，保证股东充分行使知情权、参与权、质询权和表决权等权利，给所有股东提供合适的保护，公司于股份公司创立大会审议通过了新的《公司章程》，对公司股东的各项权利，董事、监事选举的累计投票制等方面做出了更加规范明确的规定。并根据《公司法》、《证券法》、《非上市公众公司监督管理办法》、《全国中小企业股份转让系统业务规则（试行）》、《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理细则（试行）》、《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露细则（试行）》及其他相关法律、法规和规范性文件，结合公司实际情况，制定了《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《关联交易管理制度》、《对外投资管理制度》、《对外担保管理制度》《投资者关系管理制度》等内部治理管理制度，逐步强化了公司相关治理制度的操作性，建立健全了股份公司的股东大会、董事会、监事会制度。

公司整体变更后，能够按照《公司章程》及相关治理制度规范运行。“三会”的召开符合《公司法》以及《公司章程》的规定和要求，决议内容没有违反《公司法》、《公司章程》及三会议事规则等规定，也没有损害股东、债权人及第三人合法利益，会议程序合法、会议决议和会议记录规范完整。

（二）关于投资者参与公司治理机制的相关情况

为进一步完善公司治理结构，规范公司投资者关系工作，加强公司与投资者和潜在投资者之间的沟通，加深投资者对公司的了解和认同，促进公司与投资者之间长期、稳定的良好关系，提升公司的诚信度、核心竞争能力和持续发展能力，

实现公司价值最大化和股东利益最大化，股份公司制定了《投资者关系管理制度》，该制度对投资者关系管理的目的、原则、内容、方式及信息披露等方面作出了明确的规定，有效保障了投资者依法享有获取公司信息、享有资产收益、参与重大决策和选择管理者等权利。

（三）关于上述机构和相关人员履行职责情况说明

股份公司自成立以来，公司“三会”会议召开程序、决议内容均符合《公司法》等法律法规、《公司章程》和相关议事规则的规定，运作较为规范，会议决议、记录齐备。在历次“三会”中，公司能够依据《公司法》和《公司章程》的规定发布通知并按期召开股东大会、董事会、监事会会议，公司股东、董事、监事均能够按要求出席参加相关会议，并履行相关权利义务。“三会”决议内容完整，要件齐备，会议决议均能够正常签署，“三会”决议能够得到执行。公司召开的监事会会议中，职工代表监事按照出席会议并行使了表决权利。

综上所述，公司上述机构的相关人员均符合《公司法》的任职要求，基本能够按照“三会”议事规则履行其义务。股份公司成立以来，公司管理层增强了“三会”的规范运作意识，并注重公司各项管理制度的执行情况，重视加强内部控制制度的完整性及制度执行的有效性，依照《公司法》、《公司章程》和“三会”议事规则等规章制度规范运行。

二、公司治理机制执行情况及董事会关于公司治理的情况说明

2010年8月，公司前身朗源有限成立，公司审议通过了《公司章程》，由于公司规模较小，内部管理及治理机构设置较为简单，最初开始仅设置一名执行董事和一名监事。

在朗源有限存续期间，公司股权转让、整体变更、增资等重大事项均召开股东会；公司董事能够履行章程赋予的权利和义务，勤勉尽职。但由于公司规模较小，公司治理也存在一定的不足之处，包括存在未严格依照法律、法规和《公司

章程》规定发布相关会议通知、部分会议记录保存不完整、董监高存在重复任命手续，有限公司时期监事流于形式等。

为积极完善法人治理结构，保证股东充分行使知情权、参与权、质询权和表决权等权利，给所有股东提供合适的保护，本公司于股份公司创立大会审议通过了新的《公司章程》，对公司股东的各项权利做出了更加规范明确的规定。并根据《公司法》、《证券法》、《非上市公众公司监督管理办法》、《全国中小企业股份转让系统业务规则（试行）》、《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理细则（试行）》、《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露细则（试行）》及其他相关法律、法规和规范性文件，结合公司实际情况，制定了《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《关联交易管理制度》、《对外投资管理制度》、《对外担保管理制度》等内部管理制度，建立了关联股东和董事的回避制度，形成了公司对投资融资风险、对外担保风险的控制机制。

2014年5月12日，股份公司召开第一届董事会第一次会议，选举产生了公司董事长，并根据董事长提名，聘任了公司总经理及其他高级管理人员。同日，公司第一届监事会第一次会议召开，选举产生了公司监事会主席。至此，公司依据《公司法》和《公司章程》的相关规定，建立健全了股份公司的股东大会、董事会、监事会制度。

公司整体变更后，能够按照《公司章程》及相关治理制度规范运行。截至本公开转让说明书出具日，一共召开2次股东大会、2次董事会、1次监事会，均符合《公司法》以及《公司章程》的要求，决议内容没有违反《公司法》、《公司章程》及“三会”议事规则等规定的情形，也没有损害股东、债权人及第三人合法利益的情况，会议程序规范、会议记录完整。

由于公司刚完成股份制改造工作，公司治理结构和内部控制体系完整建立的时间较短，其持续良好运行尚需在实践中进一步完善。对于历史上在公司治理方

面存在的部分不足之处，需要公司相关人员在实际运作中不断深化公司治理理念，加深对公司章程及相关规则、制度的深入学习，提高规范运作的意识，以保证公司治理机制的有效运行，以及未来经营中内部管理与公司发展相协调，从而促进公司持续、稳定和健康发展。

三、报告期内公司及其控股股东、实际控制人违法违规及受处罚情况

报告期内，公司发生迟延缴纳税款及社会保险基金而产生的滞纳金合计人民币 21,332.52 元，但公司已经缴纳上述滞纳金，影响已经消除，且不属于重大违规行为。除上述情况以外，公司不存在其他重大违法违规行为。根据各主管部门出具的证明，公司最近两年内不存在因违法违规经营而被工商、环保等政府部门处罚的情况。

公司控股股东、实际控制人最近两年不存在违法违规及受处罚的情况。

四、公司独立运行情况

公司按照法律法规规范运作，建立健全法人治理结构，在业务、资产、人员、财务、机构等方面与控股股东、实际控制人及其控制的其他企业之间相互独立，具有独立完整的业务体系及面向市场自主经营的能力。

（一）业务独立性调查

公司是一家专门为汽车服务行业提供信息技术服务的外包型呼叫中心公司。公司具备独立的采购、运维、质控系统，具有完整的业务体系，不存在需要依赖控股股东、实际控制人及其控制的其他企业进行生产经营活动的情形。控股股东、实际控制人及其控制的其他企业与公司之间不存在同业竞争和关联交易。

（二）资产独立性调查

公司的主要财产，包括电子设备、办公设备、IT 设备等，相关财产均有权利凭证。公司系由朗源有限公司于 2014 年 5 月整体变更设立，继承了原有限公司

所有资产和负债，并依法正在办理相关资产的产权变更登记手续，发起人出资足额到位。合法拥有机器设备、软件著作权等相关资产的所有权；公司目前租赁使用的生产经营场所均由公司独立与出租方签订租赁合同。

公司资产权属清晰、完整，不存在以资产、权益为控股股东、实际控制人及其控制的其他企业债务提供担保的情形，亦不存在资产、资金被控股股东、实际控制人及其控制的其他企业占用而损害公司利益的情形。

（三）人员独立性调查

公司的董事、监事以及总经理、财务总监和董事会秘书等高级管理人员的选聘程序均符合《公司法》、《公司章程》及其他法律、法规、规范性文件的规定。除上述情况外公司的财务总监、董事会秘书等高级管理人员未在控股股东、实际控制人及其控制的其他企业中除任董事、监事以外的其他职务，未在控股股东、实际控制人及其控制的其他企业领取薪酬。公司财务人员未在控股股东、实际控制人及其控制的其他企业中兼职。

截至 2014 年 3 月 31 日，公司有员工共 198 人，公司与员工均已签订劳动合同，公司按规定正常支付员工工资，参加社会保险，缴纳社会保险费。

（四）财务独立性调查

公司设有独立的财务会计部门，配备专职财务人员，并根据现行会计准则及相关法规、条例，结合公司实际情况制定了财务管理制度，建立了独立、完整的财务核算体系，独立进行财务决策。公司在银行独立开设账户，对所发生的经营业务进行独立结算，不存在与任何其他单位共用银行账户的情形。公司设立后及时办理了税务登记证并依法独立进行纳税申报和履行税款缴纳义务。公司具有规范的财务会计制度和财务管理制度，能够独立作出经营和财务决策。

（五）机构独立性调查

公司依照《公司法》、《证券法》等有关法律、法规和规范性文件的相关规定，按照法定程序制订了《公司章程》并设置了相应的组织机构，建立了以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构的法人治理结构；根据自身经营特点和经营管理需要设置了综合部、服务事业部、移动事业部、IT部，该等部门依据《公司章程》和规章制度行使职权，其履行职能不受控股股东、实际控制人及其控制的其他企业的干预，与控股股东、实际控制人及其控制的其他企业各职能部门之间不存在上下级隶属关系，不存在股东直接干预公司机构设置的情形，不存在机构混同的情形；公司的上述组织机构和生产经营场所已与控股股东、实际控制人及其控制的其他企业完全分开，不存在混合经营、合署办公的情形。

五、同业竞争情况

（一）控股股东、实际控制人及其控制的企业

截至本说明书签署之日，公司控股股东陈雪晴持有无锡众乐 100.00% 的股份。实际控制该公司。无锡众乐基本情况详见本说明书“三、公司股权结构及股东情况”之“（二）股东基本情况”。

无锡众乐尚未正式营业且未形成具体的业务和产品，与本公司不存在同业竞争情况。根据无锡众乐于 2014 年 6 月 10 日出具的业务声明，其明确自设立以来，并未开展过与股份公司相同或者相似的业务，将来亦不会开展任何与相同或者相似的业务，否则将对由此给公司造成的损失作出全面、及时、足额的赔偿并承担相应法律责任。

除上述情况外，本公司实际控制人、持股 5% 以上的股东、董事、监事、高级管理人员、核心技术人员及其控制的或具有重要影响的企业与公司不存在其他同业竞争的情形。

（二）关于避免同业竞争的承诺

为避免今后与本公司可能出现同业竞争的情况，维护公司全体股东的利益，保证公司长期稳定发展，公司所有股东、董事、监事、高级管理人员和核心技术人员于 2014 年 5 月向本公司出具了《避免同业竞争承诺书》，并承诺：“本人及本人关系密切的家庭成员（控股、参股的任何公司、合伙企业、其他主体），不在中国境内外直接或间接从事或参与任何在商业上对公司构成竞争的业务及活动；不直接或间接开展对公司有竞争或可能构成竞争的业务、活动或拥有与公司存在同业竞争关系的任何经济实体、机构、经济组织的权益；或以其他任何形式取得该经济实体、机构、经济组织的控制权；或在该经济实体、机构、经济组织中担任总经理、副总经理、财务负责人及其他高级管理人员或核心技术人员。本人在持有公司股份期间，或担任公司董事、总经理或其他高级管理人员、核心技术人员期间以及辞去上述职务六个月内，本承诺为有效承诺。若违反上述承诺，本人将对由此给公司造成的损失作出全面、及时和足额的赔偿。本承诺为不可撤销的承诺。”

六、报告期内关联方资金占用及关联方担保情况

报告期内，公司不存在资金被控股股东、实际控制人及其控制的其他企业以借款、代偿债务、代垫款项或其他方式占用的情形；不存在公司为控股股东及其控制的其他企业进行违规担保的情形；公司不存在为其他企业提供担保或资金拆借的情况，包括关联企业和非关联企业。

公司为了防止股东及其关联方占用或者转移公司资金、资产以及其他资源的行为，股份公司成立后制定了《关联交易管理制度》、《对外担保管理制度》，详细规定关联方和关联交易的界定方法、关联交易回避制度、关联交易的披露、对关联方担保的程序等事宜。同时，《公司章程》中明确规定公司的控股股东、实际控制人不得利用其关联关系损害公司利益。公司控股股东及实际控制人对公司

和公司其他股东负有诚信义务。控股股东应严格依法行使出资人的权利，控股股东不得利用利润分配、资产重组、对外投资、资金占用、借款担保等方式损害公司和其他股东的合法权益，不得利用其控制地位损害公司和其他股东的利益。公司控股股东及实际控制人违反相关法律、法规及章程的规定，给公司及其他股东造成损失的，应当承担赔偿责任。

公司与大股东、控股股东、实际控制人彻底实现人员、资产、财务、机构、业务上的“五分开”；公司在财务核算和资金管理上，不得接受大股东、控股股东、实际控制人的直接干预，更不得根据大股东、控股股东、实际控制人的指令调动资金。公司董事、监事、高级管理人员有义务维护公司资产不被控股股东及其附属企业占用。公司董事、高级管理人员协助、纵容控股股东及其附属企业侵占公司资产时，公司董事会应当视情节轻重对直接责任人给予通报、警告处分，对于负有严重责任的董事应提请公司股东大会予以罢免。

公司对公司股东、实际控制人、高级管理人员及其关联方提供担保，须经股东大会审议通过。股东大会审议为公司股东、实际控制人及其关联方提供担保议案时，相关股东应回避表决。

七、公司管理层的诚信状况

（一）董事、监事、高级管理人员及其直系亲属持股情况

1、董事、监事、高级管理人员持股情况：

姓名	职务	持股数（股）	持股比例
陈雪晴	董事长、总经理	4,500,000（直接持股） 900,000（间接持股）	75.00%（直接持股比例） 15.00%（间接持股比例）
李越	董事	600,000	10.00%
钟志刚	董事、副总经理、 董事会秘书	0	0.00
韩彪	董事	0	0.00
刘新平	董事、副总经理	0	0.00
冯键	监事会主席	0	0.00

周雪洁	监事	0	0.00
吴伟	监事	0	0.00
杨振兴	监事（职工代表）	0	0.00
祝茹斐	监事（职工代表）	0	0.00
夏艳梅	财务负责人	0	0.00

公司董事长陈雪晴直接及间接持有公司 540 万股，占公司总股本的 90%。公司董事长陈雪晴的母亲李越持有公司 60 万股，占公司总股本的 10%。除上述情况外，不存在公司董事、监事、高级管理人员的直系亲属直接或间接持有本公司股份情况。

（二）董事、监事和高级管理人员的亲属关系

本公司董事长陈雪晴与董事李越为母女关系，陈雪晴为李越之女，董事兼副经理刘新平与财务负责人夏艳梅为夫妻关系，除上述情况外，本公司董事、监事、高级管理人员相互之间不存在其他亲属关系。

（三）董事、监事和高级管理人员的对外兼职情况

董事、监事和高级管理人员的对外兼职情况如下：

姓名	现任公司职务	对外兼职主体	任职情况
陈雪晴	董事长、总经理	无锡众乐科技有限公司	执行董事
钟志刚	董事、副总经理、董事会秘书	无锡众乐科技有限公司	监事
李越	董事	无锡众乐科技有限公司	总经理

除上述情况外，本公司董事、监事、高级管理人员不存在其他对外兼职情况。

（四）董事、监事和高级管理人员的对外投资情况

公司董事长陈雪晴对外投资情况如下：

姓名	对外所投资（任职）主体	持股比例（%）	任职情况
陈雪晴	无锡众乐科技有限公司	100.00%	总经理
陈雪晴	无锡众志达科技有限公司	0.87%	无

除上述情况外，本公司董事、监事、高级管理人员不存在与本公司有利益冲

突的对外投资。

（五）董事、监事和高级管理人员的违法违规及收到处罚的情形

公司董事、监事、高级管理人员最近两年内没有因违反国家法律、行政法规、部门规章、自律规则等受到刑事、民事、行政处罚或纪律处分；也不存在因涉嫌违法违规行为处于调查之中尚无定论的情形；不存在最近两年内对所任职的公司，包括现任职和曾任职公司，因重大违法违规行为而被处罚负有责任的情形；不存在个人负有数额较大债务到期未清偿的情形；不存在欺诈或其他不诚实行为等情况。

（六）董事、监事和高级管理人员签署的重要协议及承诺

在公司任职的董事、监事、高级管理人员及核心技术人员与公司签署了劳动合同。除此以外，公司董事、监事、高级管理人员及核心技术人员未与公司签订其他任何协议。

公司全体董事、监事、高级管理人员于 2014 年 5 月出具了《避免同业竞争承诺函》，具体情况请见本公开转让说明书“第三节 公司治理”之“五、同业竞争情况”。

公司全体董事、监事、高级管理人员于 2014 年 5 月出具了《关于诚信状况的书面声明》，并声明“本人最近二年内未因违反国家法律、行政法规、部门规章、自律规则等受到刑事、民事、行政处罚或纪律处分；本人不存在因涉嫌违法违规行为处于调查之中尚无定论的情形；本人最近二年内没有对所任职（包括现任职和曾任职）公司因重大违法违规行为而被处罚负有责任；本人不存在个人负有数额较大债务到期未清偿的情形；本人没有欺诈或其他不诚实行为等情况；本人不存在其他对申请挂牌公司持续经营产生不利影响的情形。”

八、董事、监事、高级管理人员报告期内变动情况

报告期内，公司董事、监事和高级管理人员的具体变动情况如下：

（一）董事变动情况

2010年8月有限公司成立时，股东会选举钟志刚先生担任执行董事兼法定代表人。2011年1月有限公司选举陈雪晴女士担任执行董事兼法定代表人，自此到股份公司成立陈雪晴女士一直担任执行董事兼法定代表人。2014年5月12日股份公司创立大会选举陈雪晴女士、李越女士、钟志刚先生、韩彪先生、刘新平先生担任公司董事。

（二）监事变动情况

2010年8月有限公司成立时，股东会选举刘珺为公司监事。2011年1月有限公司选举钟志刚先生担任监事。2011年7月份选举李越担任监事，一直担任到股份公司成立。2014年5月12日股份公司创立大会选举冯键先生、吴伟先生、周雪洁女士为公司监事，同日公司召开职工大会，选举扬振兴和祝茹斐为公司职工代表监事。

（三）高级管理人员变动情况

2010年8月公司成立时执行董事决定由陈雪晴女士担任公司经理，公司不设副经理，陈雪晴女士担任经理一直到股份公司成立。2014年5月12日股份公司创立大会召开的董事会选举陈雪晴女士为公司总经理，钟志刚先生、刘新平先生为公司副总经理，夏艳梅为公司财务负责人。

第四节 公司财务

一、公司报告期的主要财务报表及审计意见

(一) 审计意见

本公司聘请已具有证券从业资格的中准会计师事务所（特殊普通合伙）对本公司截至 2014 年 3 月 31 日、2013 年 12 月 31 日、2012 年 12 月 31 日的资产负债表，2014 年 1-3 月、2013 年度、2012 年度的利润表、现金流量表和股东权益变动表以及财务报表附注进行了审计。2014 年 4 月 21 日，中准会计师事务所（特殊普通合伙）对上述财务报表及财务报表附注发表了标准无保留的审计意见，并出具了中准审字（2014）1488 号标准无保留意见的审计报告。

(二) 财务报表

1、公司财务报表编制基础

本财务报表按照财政部 2006 年 2 月颁布的《企业会计准则—基本准则》和 38 项具体会计准则及其补充规定（统称“企业会计准则”）编制。

本公司财务报表以持续经营为基础列报。

2、公司合并报表范围确定原则、合并财务报表范围

公司报告期内不存在纳入合并范围的子公司。

3、主要财务报表

(1) 资产负债表

单位：元

项目	2014 年 3 月 31 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
流动资产：			
货币资金	1,017,789.00	2,375,467.15	4,074,229.68
交易性金融资产	-	-	-
应收票据	-	-	-
应收账款	1,892,814.62	1,697,500.00	1,048,280.00

项目	2014年3月31日	2013年12月31日	2012年12月31日
预付款项	1,381,730.15	186,862.76	1,300.00
应收利息	-	-	-
应收股利	-	-	-
其他应收款	1,787,718.62	3,907,830.74	676,747.51
存货	-	-	-
一年内到期的非流动资产	-	-	-
其他流动资产	-	-	-
流动资产合计	6,080,052.39	8,167,660.65	5,800,557.19
非流动资产：	-	-	-
可供出售金融资产	-	-	-
持有至到期投资	-	-	-
长期应收款	-	-	-
长期股权投资	-	-	-
投资性房地产	-	-	-
固定资产	221,778.53	302,023.85	735,481.43
在建工程	-	-	-
工程物资	-	-	-
固定资产清理	-	-	-
生产性生物资产	-	-	-
油气资产	-	-	-
无形资产	-	14,000,000.00	-
开发支出	1,742,050.00	1,163,550.00	-
商誉	-	-	-
长期待摊费用	252,969.73	272,599.63	351,119.23
递延所得税资产	39,328.36	29,085.03	14,512.59
其他非流动资产	-	-	-
非流动资产合计	2,256,126.62	15,767,258.51	1,101,113.25
资产总计	8,336,179.01	23,934,919.16	6,901,670.44

(2) 资产负债表 (续)

单位: 元

项目	2014年3月31日	2013年12月31日	2012年12月31日
流动负债:			
短期借款	200,000.00	2,200,000.00	1,050,000.00
交易性金融负债	-	-	-
应付票据	-	-	-
应付账款	1,019,934.80	684,021.09	135,350.00
预收款项	-	-	58.00
应付职工薪酬	653,298.17	709,176.75	782,974.43
应交税费	186,632.87	241,765.98	140,682.08
应付利息	-	-	-
应付股利	-	-	-
其他应付款	38,566.07	34,280.25	221,840.15
一年内到期的非流动负债	-	-	-
其他流动负债	-	-	-
流动负债合计	2,098,431.91	3,869,244.07	2,330,904.66
非流动负债:	-	-	-
长期借款	-	-	-
应付债券	-	-	-
长期应付款	-	-	-
专项应付款	-	-	-
预计负债	-	-	-
递延所得税负债	-	-	-
其他非流动负债	-	-	-
非流动负债合计	-	-	-
负债合计	2,098,431.91	3,869,244.07	2,330,904.66
所有者权益:	-	-	-
实收资本	6,000,000.00	20,000,000.00	5,000,000.00
资本公积	-	-	-
减: 库存股	-	-	-
专项储备	-	-	-
盈余公积	6,567.51	6,567.51	-

项目	2014年3月31日	2013年12月31日	2012年12月31日
未分配利润	231,179.59	59,107.58	-429,234.22
外币报表折算差额	-	-	-
归属于母公司所有者权益合计	6,237,747.10	20,065,675.09	4,570,765.78
少数所有者权益	-	-	-
所有者权益合计	6,237,747.10	20,065,675.09	4,570,765.78
负债和所有者权益总计	8,336,179.01	23,934,919.16	6,901,670.44

(3) 利润表

单位：元

项目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
一、营业收入	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
减：营业成本	2,608,487.06	21,811,632.25	33,373,502.85
营业税金及附加	49,002.04	394,233.30	815,292.82
销售费用	214,850.86	1,275,927.11	120,971.56
管理费用	546,972.75	2,538,214.79	3,064,625.22
财务费用	39,990.86	126,890.82	181,842.17
资产减值损失	40,973.31	76,289.78	37,751.58
加：公允价值变动收益（损失以“-”号填列）	-	-	-
投资收益（损失以“-”号填列）	-	-	-
其中：对联营企业和合营企业的投资收益	-	-	-
二、营业利润（亏损以“-”号填列）	-511,775.83	-7,841,880.42	-1,896,669.86
加：营业外收入	746,910.75	8,539,100.00	2,636,800.00
减：营业外支出	82.66	16,693.22	4,556.64
其中：非流动资产处置损失	-	-	-
三、利润总额（亏损总额以“-”号填列）	235,052.26	680,526.36	735,573.50
减：所得税费用	62,980.25	185,617.05	253,936.43
四、净利润（净亏损以“-”号填列）	172,072.01	494,909.31	481,637.07
五、每股收益：			
（一）基本每股收益	-	-	-
（二）稀释每股收益	-	-	-
六、其他综合收益			
七、综合收益总额	172,072.01	494,909.31	481,637.07

项目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
归属于母公司所有者的综合收益总额	172,072.01	494,909.31	481,637.07
归属于少数股东的综合收益总额	-	-	-

(4) 现金流量表

单位：元

项目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
一、经营活动产生的现金流量：			
销售商品、提供劳务收到的现金	3,057,315.00	17,716,105.31	34,348,188.68
收到的税费返还	-	-	-
收到的其他与经营活动有关的现金	5,521,539.52	6,863,354.23	5,692,957.79
经营活动现金流入小计	8,578,854.52	24,579,459.54	40,041,146.47
购买商品、接受劳务支付的现金	1,548,295.53	12,313,204.03	20,585,010.73
支付给职工以及为职工支付的现金	2,162,133.60	10,984,782.30	11,800,631.75
支付的各项税费	297,450.90	520,804.84	873,583.66
支付的其他与经营活动有关的现金	3,306,786.98	3,295,011.70	7,657,791.15
经营活动现金流出小计	7,314,667.01	27,113,802.87	40,917,017.29
经营活动产生的现金流量净额	1,264,187.51	-2,534,343.33	-875,870.82
二、投资活动产生的现金流量：			
投资活动现金流入小计	-	-	-
购建固定资产、无形资产和其他长期资产所支付的现金	581,599.00	1,188,665.17	45,036.00
投资支付的现金	-	-	-
支付其他与投资活动有关的现金	-	-	-
投资活动现金流出小计	581,599.00	1,188,665.17	45,036.00
投资活动产生的现金流量净额	-581,599.00	-1,188,665.17	-45,036.00
三、筹资活动产生的现金流量：			
吸收投资收到的现金	-	1,000,000.00	-
其中：子公司吸收少数股东权益性投资收到的现金	-	-	-
取得借款收到的现金	200,000.00	2,200,000.00	1,050,000.00
收到其他与筹资活动有关的现金	-	-	-
筹资活动现金流入小计	200,000.00	3,200,000.00	1,050,000.00
偿还债务支付的现金	2,200,000.00	1,050,000.00	1,000,000.00
分配股利、利润或偿付利息支付的现金	40,266.66	123,600.03	184,214.69

项目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
支付其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流出小计	2,240,266.66	1,173,600.03	1,184,214.69
筹资活动产生的现金流量净额	-2,040,266.66	2,026,399.97	-134,214.69
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响	-	-2,154.00	-3,079.54
五、现金及现金等价物净增加额	-1,357,678.15	-1,698,762.53	-1,058,201.05
加：期初现金及现金等价物余额	2,375,467.15	4,074,229.68	5,132,430.73
六、期末现金及现金等价物余额	1,017,789.00	2,375,467.15	4,074,229.68

(5) 所有者权益变动表

单位：元

项目	2014年1-3月							
	实收资本	资本公积	减：库存股	专项储备	盈余公积	未分配利润	其他	股东权益合计
一、上年年末余额	20,000,000.00	0.00	0.00	0.00	6,567.51	59,107.58	0.00	20,065,675.09
加：会计政策变更	-	-	-	-	-	-	-	0.00
前期差错更正	-	-	-	-	-	-	-	0.00
同一控制下企业合并追溯调整	-	-	-	-	-	-	-	0.00
二、本年初余额	20,000,000.00	0.00	0.00	0.00	6,567.51	59,107.58	0.00	20,065,675.09
三、本期增减变动金额(减少以“-”号填列)	-14,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	172,072.01	0.00	-13,827,927.99
(一) 净利润	-	-	-	-	-	172,072.01	-	172,072.01
(二) 其他综合收益	-	-	-	-	-	-	-	0.00
上述(一)和(二)小计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	172,072.01	0.00	172,072.01
(三) 所有者投入和减少资本	-14,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-14,000,000.00
1. 所有者投入资本	-14,000,000.00	-	-	-	-	-	-	-14,000,000.00
2. 股份支付计入股东权益的金额	-	-	-	-	-	-	-	0.00
3. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
(四) 利润分配	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 提取盈余公积	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 对所有者(或股东)的分配	-	-	-	-	-	-	-	0.00

项目	2014年1-3月							
	实收资本	资本公积	减：库存股	专项储备	盈余公积	未分配利润	其他	股东权益合计
3. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
（五）股东权益内部结转	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 资本公积转增资本（或股本）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 盈余公积转增资本（或股本）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
3. 盈余公积弥补亏损	-	-	-	-	-	-	-	0.00
4. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
（六）专项储备	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 本期提取	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 本期使用（以负号填列）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
（七）其他	-	-	-	-	-	-	-	-
四、本期期末余额	6,000,000.00	0.00	0.00	0.00	6,567.51	231,179.59	0.00	6,237,747.10

所有者权益表—续

单位：元

项目	2013 年度							
	实收资本	资本公积	减：库存股	专项储备	盈余公积	未分配利润	其他	股东权益合计
一、上年年末余额	5,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-429,234.22	0.00	4,570,765.78
加：会计政策变更	-	-	-	-	-	-	-	0.00
前期差错更正	-	-	-	-	-	-	-	0.00
同一控制下企业合并追溯调整	-	-	-	-	-	-	-	0.00
二、本年初余额	5,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-429,234.22	0.00	4,570,765.78
三、本期增减变动金额(减少以“-”号填列)	15,000,000.00	0.00	0.00	0.00	6,567.51	488,341.80	0.00	15,494,909.31
(一) 净利润	-	-	-	-	-	494,909.31	-	494,909.31
(二) 其他综合收益	-	-	-	-	-	-	-	0.00
上述(一)和(二)小计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	494,909.31	0.00	494,909.31
(三) 所有者投入和减少资本	15,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,000,000.00
1. 所有者投入资本	15,000,000.00	-	0.00	0.00	0.00	0.00	-	15,000,000.00
2. 股份支付计入股东权益的金额	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	0.00
3. 其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	0.00
(四) 利润分配	0.00	0.00	0.00	0.00	6,567.51	-6,567.51	0.00	0.00
1. 提取盈余公积	-	-	-	-	6,567.51	-6,567.51	-	0.00
2. 对所有者(或股东)的分配	-	-	-	-	-	-	-	0.00

项目	2013 年度							
	实收资本	资本公积	减：库存股	专项储备	盈余公积	未分配利润	其他	股东权益合计
3. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
（五）股东权益内部结转	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 资本公积转增资本（或股本）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 盈余公积转增资本（或股本）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
3. 盈余公积弥补亏损	-	-	-	-	-	-	-	0.00
4. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
（六）专项储备	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 本期提取	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 本期使用（以负号填列）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
（七）其他	-	-	-	-	-	-	-	-
四、本期期末余额	20,000,000.00	0.00	0.00	0.00	6,567.51	59,107.58	0.00	20,065,675.09

所有者权益-续

单位：元

项目	2012 年度							
	实收资本	资本公积	减：库存股	专项储备	盈余公积	未分配利润	其他	股东权益合计
一、上年年末余额	5,000,000.00	-	-	-	-	-910,871.29	-	4,089,128.71
加：会计政策变更	-	-	-	-	-	-	-	0.00
前期差错更正	-	-	-	-	-	-	-	0.00
同一控制下企业合并追溯调整	-	-	-	-	-	-	-	0.00
二、本年初余额	5,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-910,871.29	0.00	4,089,128.71
三、本期增减变动金额（减少以“-”号填列）	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	481,637.07	0.00	481,637.07
（一）净利润	-	-	-	-	-	481,637.07	-	0.00
（二）其他综合收益	-	-	-	-	-	-	-	0.00
上述（一）和（二）小计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	481,637.07	0.00	481,637.07
（三）所有者投入和减少资本	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 所有者投入资本	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 股份支付计入股东权益的金额	-	-	-	-	-	-	-	0.00
3. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
（四）利润分配	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 提取盈余公积	-	-	-	-	-	0.00	-	0.00
2. 对所有者（或股东）的分配	-	-	-	-	-	-	-	0.00

项目	2012 年度							股东权益合计
	实收资本	资本公积	减：库存股	专项储备	盈余公积	未分配利润	其他	
3. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
(五) 股东权益内部结转	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 资本公积转增资本（或股本）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 盈余公积转增资本（或股本）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
3. 盈余公积弥补亏损	-	-	-	-	-	-	-	0.00
4. 其他	-	-	-	-	-	-	-	0.00
(六) 专项储备	-	-	-	-	-	-	0.00	0.00
1. 本期提取	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 本期使用（以负号填列）	-	-	-	-	-	-	-	0.00
(七) 其他	-	-	-	-	-	-	-	-
四、本期期末余额	5,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-429,234.22	0.00	4,570,765.78

二、报告期内采用的重要会计政策和会计估计

（一）会计期间

本公司会计期间采用公历年度，即每年自1月1日起至12月31日止。

（二）记账本位币

公司记账本位币为人民币。

（三）现金等价物的确定标准

现金等价物，是指本公司持有的期限短、流动性强、易于转换为已知金额现金、价值变动风险很小的投资。

（四）应收款项

1、单项金额重大并单独计提坏账准备的应收款项坏账准备的确认标准、计提方法：

单项金额重大的应收款项确认标准：是指单项金额在200万元（含200万元，关联方往来除外）以上的应收款项。

本公司对单项金额重大的应收款项单独进行减值测试，单独测试未发生减值的金融资产，包括在具有类似信用风险特征的金融资产组合中进行减值测试。单项测试已确认减值损失的应收款项，不再包括在具有类似信用风险特征的应收款项组合中进行减值测试。

2、按照组合计提坏账准备的应收款项

对于单项金额非重大的应收款项，与经单独测试后未减值的应收款项一起按信用风险特征划分为若干组合，根据以前年度与之相同或相类似的、具有类似信用风险特征的应收账款组合的实际损失率为基础，结合现时情况确定本期各项组合计提坏账准备的比例，据此计算本期应计提的坏账准备。

不同组合的确定依据：

项目	确定组合的依据
账龄分析组合	单项金额不重大但按信用风险特征组合后该组合的风险较大的应收款项，相同账龄的应收款项具有类似信用风险特征。
低信用风险组合	不存在收回风险的关联方款项、备用金及押金等应收款项。

本公司对低信用风险组合不计提坏账准备。

3、根据信用风险特征组合确定的计提方法：按账龄分析法计提坏账准备。

账龄	应收账款计提比例（%）	其他应收款计提比例（%）
1年以内	3.00	3.00
1-2年	5.00	5.00
2—3年	10.00	10.00
3—4年	15.00	15.00
4-5年	20.00	20.00
5年以上	100.00	100.00

4、单项金额虽不重大但单项计提坏账准备的应收款项

本公司对于单项金额虽不重大但具备以下特征的应收款项，单独进行减值测试，有客观证据表明其发生了减值的，根据其未来现金流量现值低于其账面价值的差额，确认减值损失，计提坏账准备。

（五）固定资产

1、固定资产确认条件

本公司固定资产是指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的，使用寿命超过一个会计年度的有形资产。

与该固定资产有关的经济利益很可能流入企业，并且该固定资产的成本能够可靠地计量时，固定资产才能予以确认。

本公司固定资产按照取得时的实际成本进行初始计量。

2、各类固定资产的折旧方法

本公司采用年限平均法计提折旧。固定资产自达到预定可使用状态时开始计提折旧，终止确认时或划分为持有待售非流动资产时停止计提折旧。在不考虑减

值准备的情况下，按固定资产类别、预计使用寿命和预计残值，本公司确定各类固定资产的年折旧率如下：

类别	使用年限（年）	残值率（%）	年折旧率（%）
办公设备	5.00	5.00	19.00
电子设备	3.00	5.00	31.67

其中，已计提减值准备的固定资产，还应扣除已计提的固定资产减值准备累计金额计算确定折旧率。

3、固定资产的减值测试方法、减值准备计提方法见附注二、15。

4、融资租入固定资产的认定依据、计价方法

融资租入的固定资产，能够合理确定租赁期届满时将会取得租赁资产所有权的，在租赁资产尚可使用年限内计提折旧；无法合理确定租赁期届满时能够取得租赁资产所有权的，在租赁期与租赁资产尚可使用年限两者中较短的期间内计提折旧。

5、每年年度终了，本公司对固定资产的使用寿命、预计净残值和折旧方法进行复核。

使用寿命预计数与原先估计数有差异的，调整固定资产使用寿命；预计净残值预计数与原先估计数有差异的，调整预计净残值。

6、大修理费用

本公司对固定资产进行定期检查发生的大修理费用，有确凿证据表明符合固定资产确认条件的部分，计入固定资产成本，不符合固定资产确认条件的计入当期损益。固定资产在定期大修理间隔期间，照提折旧。

（六）无形资产

1、无形资产的计价方法

本公司无形资产包括计算机软件著作权等。

2、使用寿命有限的无形资产的使用寿命估计情况

本公司于每年年度终了,对使用寿命有限的无形资产的使用寿命及摊销方法进行复核,与以前估计不同的,调整原先估计数,并按会计估计变更处理。

资产负债表日预计某项无形资产已经不能给企业带来未来经济利益的,将该项无形资产的账面价值全部转入当期损益。

项目	预计使用寿命	依据
知识产权	10年	按相关合同或预计的可使用年限

3、使用寿命不确定的无形资产的判断依据

无法可靠确定预期实现方式的,采用直线法摊销;使用寿命不确定的无形资产,不作摊销。

4、无形资产减值准备的计提

资产负债表日,本公司对无形资产按照其账面价值与可收回金额孰低计量,按单项资产可收回金额低于账面价值的差额计提无形资产减值准备,相应的资产减值损失计入当期损益。无形资产减值损失一经确认,在以后会计期间不再转回。

5、划分公司内部研究开发项目的研究阶段和开发阶段具体标准

研究是指为获取并理解新的科学或技术知识而进行的独创性的有计划调查。开发是指在进行商业性生产或使用前,将研究成果或其他知识应用于一项或若干项计划或设计,以生产出新的或具有实质性改进的材料、装置、产品、软件系统或获得新工序等。

6、内部研究开发项目支出的核算

研究阶段的支出,于发生时计入当期损益。

开发阶段的支出,同时满足下列条件的,才能予以资本化,即:完成该无形资产以使其能够使用或出售在技术上具有可行性;具有完成该无形资产并使用或出售的意图;无形资产产生经济利益的方式,包括能够证明运用该无形资产生产的产品存在市场或无形资产自身存在市场,无形资产将在内部使用的,能够证明其有用性;有足够的技术、财务资源和其他资源支持,以完成该无形资产的开发,

并有能力使用或出售该无形资产；归属于该无形资产开发阶段的支出能够可靠地计量。

（七）收入

1、销售商品

对已将商品所有权上的主要风险或报酬转移给购货方，不再对该商品实施继续管理权和实际控制权，相关的收入已经取得或取得了收款的凭据，相关的经济利益很可能流入企业，且与销售该商品有关的成本能够可靠地计量时，本公司确认商品销售收入的实现。

2、提供劳务

在提供劳务交易的总收入和总成本能够可靠地计量，与交易相关的经济利益很可能流入企业，劳务的完成程度能够可靠地确定时，按完工百分比法确认收入。

公司主营业务收入主要有服务收入和信息咨询服务收入两部分。

公司业务开展主要是在与客户签订框架合同的基础上，就单个项目与客户协商，形成项目确认文件，并根据具体的约定提供相应服务。

公司每月与客户确认项目工作量和 work 质量，并根据合同约定形成项目收入确认资料，公司据此确认收入并开具发票。

（八）政府补助

1、类型

（1）与收益相关的政府补助；

（2）与资产相关的政府补助。

2、会计处理方法

政府补助在满足政府补助所附条件并能够收到时确认。

对于货币性资产的政府补助，按照收到或应收的金额计量。其中，存在确凿证据表明该项补助是按照固定的定额标准拨付的，可以按照应收的金额计量，否

则应当按照实际收到的金额计量。对于非货币性资产的政府补助，按照公允价值计量；公允价值不能够可靠取得的，按照名义金额 1 元计量。

与资产相关的政府补助，确认为递延收益，并在相关资产使用期限内平均分配，计入当期损益。与收益相关的政府补助，如果用于补偿已发生的相关费用或损失，则计入当期损益；如果用于补偿以后期间的相关费用或损失，则计入递延收益，于费用确认期间计入当期损益。按照名义金额计量的政府补助，直接计入当期损益。

已确认的政府补助需要返还时，存在相关递延收益余额的，冲减相关递延收益账面余额，超出部分计入当期损益；不存在相关递延收益的，直接计入当期损益。

(九) 递延所得税资产、递延所得税负债

所得税包括当期所得税和递延所得税。除由于企业合并产生的调整商誉，或与直接计入所有者权益的交易或者事项相关的递延所得税计入所有者权益外，均作为所得税费用计入当期损益。

本公司根据资产、负债于资产负债表日的账面价值与计税基础之间的暂时性差异，采用资产负债表债务法确认递延所得税。

各项应纳税暂时性差异均确认相关的递延所得税负债，除非该应纳税暂时性差异是在以下交易中产生的：

1、商誉的初始确认，或者具有以下特征的交易中产生的资产或负债的初始确认：该交易不是企业合并，并且交易发生时既不影响会计利润也不影响应纳税所得额；

2、对于与子公司、合营企业及联营企业投资相关的应纳税暂时性差异，该暂时性差异转回的时间能够控制并且该暂时性差异在可预见的未来很可能不会转回。

对于可抵扣暂时性差异、能够结转以后年度的可抵扣亏损和税款抵减，本公

公司以很可能取得用来抵扣可抵扣暂时性差异、可抵扣亏损和税款抵减的未来应纳税所得额为限，确认由此产生的递延所得税资产，除非该可抵扣暂时性差异是在以下交易中产生的：

1、该交易不是企业合并，并且交易发生时既不影响会计利润也不影响应纳税所得额；

2、对于与子公司、合营企业及联营企业投资相关的可抵扣暂时性差异，同时满足下列条件的，确认相应的递延所得税资产：暂时性差异在可预见的未来很可能转回，且未来很可能获得用来抵扣可抵扣暂时性差异的应纳税所得额。

于资产负债表日，本公司对递延所得税资产和递延所得税负债，按照预期收回该资产或清偿该负债期间的适用税率计量，并反映资产负债表日预期收回资产或清偿负债方式的所得税影响。

于资产负债表日，本公司对递延所得税资产的账面价值进行复核。如果未来期间很可能无法获得足够的应纳税所得额用以抵扣递延所得税资产的利益，减记递延所得税资产的账面价值。在很可能获得足够的应纳税所得额时，减记的金额予以转回。

（十）资产减值

本公司对除存货、按公允价值模式计量的投资性房地产、递延所得税资产、金融资产除外的资产减值，按以下方法确定：

本公司于资产负债表日判断资产是否存在可能发生减值的迹象，存在减值迹象的，本公司将估计其可收回金额，进行减值测试。对因企业合并所形成的商誉、使用寿命不确定的无形资产和尚未达到可使用状态的无形资产无论是否存在减值迹象，每年都进行减值测试。

可收回金额根据资产的公允价值减去处置费用后的净额与资产预计未来现金流量的现值两者之间较高者确定。本公司以单项资产为基础估计其可收回金

额；难以对单项资产的可收回金额进行估计的，以该资产所属的资产组为基础确定资产组的可收回金额。资产组的认定，以资产组产生的主要现金流入是否独立于其他资产或者资产组的现金流入为依据。

当资产或资产组的可收回金额低于其账面价值时，本公司将其账面价值减记至可收回金额，减记的金额计入当期损益，同时计提相应的资产减值准备。

就商誉的减值测试而言，对于因企业合并形成的商誉的账面价值，自购买日起按照合理的方法分摊至相关的资产组；难以分摊至相关的资产组的，将其分摊至相关的资产组组合。相关的资产组或资产组组合，是能够从企业合并的协同效应中受益的资产组或者资产组组合，且不大于本公司确定的报告分部。

减值测试时，如与商誉相关的资产组或者资产组组合存在减值迹象的，首先对不包含商誉的资产组或者资产组组合进行减值测试，计算可收回金额，确认相应的减值损失。然后对包含商誉的资产组或者资产组组合进行减值测试，比较其账面价值与可收回金额，如可收回金额低于账面价值的，确认商誉的减值损失。

资产减值损失一经确认，在以后会计期间不再转回。

（十一）职工薪酬

职工工资、奖金、津贴、补贴、福利费、社会保险、住房公积金等，在职工提供服务的会计期间内确认。对于资产负债表日后1年以上到期的，如果折现的影响金额重大，则以其现值列示。

（十二）主要会计政策、会计估计的变更

1、会计政策变更

报告期内，本公司未发生会计政策变更事项。

2、会计估计变更

报告期内，本公司未发生会计估计变更事项。

（十三）重大会计差错更正

报告期内，本公司未发生重大会计差错更正事项。

三、最近两年主要会计数据及财务指标

财务指标	2014年3月31日 /2014年1-3月	2013年12月31日 /2013年度	2012年12月31日 /2012年度
营业收入（元）	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
净利润（元）	172,072.01	494,909.31	481,637.07
归属于公司股东的净利润（元）	172,072.01	494,909.31	481,637.07
扣除非经常性损益后的净利润（元）	-388,049.06	-5,896,895.77	-1,492,545.45
归属于公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	-388,049.06	-5,896,895.77	-1,492,545.45
毛利率	12.72%	-18.66%	6.51%
净资产收益率	0.85%	4.47%	11.12%
扣除非经常性损益后的净资产收益率	-1.93%	-53.28%	-34.47%
应收账款周转率（次）	1.66	13.39	52.64
基本每股收益（元/股）	0.01	0.04	0.10
稀释每股收益（元/股）	0.01	0.04	0.10
经营活动产生的现金流量净额（元）	1,264,187.51	-2,534,343.33	-875,870.82
每股经营性现金流量净额（元/股）	0.08	-0.23	-0.18
总资产（元）	8,336,179.01	23,934,919.16	6,901,670.44
股东权益合计（元）	6,237,747.10	20,065,675.09	4,570,765.78
归属于公司股东权益合计（元）	6,237,747.10	20,065,675.09	4,570,765.78
每股净资产（元/股）	1.04	1.00	0.91
归属于公司股东的每股净资产（元/股）	1.04	1.00	0.91
资产负债率	25.17%	16.17%	33.77%
流动比率（倍）	2.90	2.11	2.49
速动比率（倍）	2.90	2.11	2.49

注：上述财务指标的计算公式如下：

1、毛利率=（主营业务收入-主营业务成本）/主营业务收入*100%；

2、净资产收益率 = $P / (E_0 + NP \div 2 + E_i \times M_i \div M_0 - E_j \times M_j \div M_0)$ ；

3、扣除非经常性损益后的净资产收益率= $(P - \text{非经常性损益}) / (E_0 + NP \div 2 + E_i \times M_i \div M_0 - E_j \times M_j \div M_0)$ ；

其中：P 为报告期归属于公司普通股股东的利润；NP 为报告期归属于公司普通股股东的净利润；E₀ 为期初净资产；E_i 为报告期发行新股或债转股等新增净资产；E_j 为报告期回购或现金分红等减少净资产；M₀ 为报告期月份数；M_i 为新增净资产下一月份起至报告期

末的月份数；Mj 为减少净资产下一月份起至报告期期末的月份数。

4、应收账款周转率=主营业务收入/应收账款平均余额，2012 年期初数按未审计的 2011 年期末数计算；

5、基本每股收益=当期净利润/（期初股份总数+当期新发行普通股股数×已发行时间÷报告期时间-当期回购普通股股数×已回购时间÷报告期时间）；

6、稀释每股收益=当期净利润/（期初股份总数+当期新发行普通股股数×已发行时间÷报告期时间-当期回购普通股股数×已回购时间÷报告期时间）；

7、每股经营活动产生的现金流量净额=经营活动产生的现金流量净额/（期初股份总数+当期新发行普通股股数×已发行时间÷报告期时间-当期回购普通股股数×已回购时间÷报告期时间）。

8、每股净资产=期末净资产/期末股本；

9、母公司资产负债率=母公司负债总额/母公司资产总额；

10、流动比率=流动资产/流动负债；

11、速动比率=（流动资产-存货）/流动负债；

12、存货周转率=主营业务收入/存货平均余额，2012 年期初数按未审计的 2011 年期末数计算；

（一）盈利能力分析

项目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
净利润（元）	172,072.01	494,909.31	481,637.07
毛利率（%）	12.72	-18.66	6.51
净资产收益率（%）	0.85	4.47	11.12
每股收益（元/股）	0.01	0.04	0.10

注①净资产收益率=当期净利润/（（期初所有者权益+期末所有者权益）/2）

项目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
营业收入	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
营业利润（元）	-511,775.83	-7,841,880.42	-1,896,669.86
营业利润率（%）	-17.12%	-42.66%	-5.31%

公司 2012 年度、2013 年度营业利润分别为-1,896,669.86 元、-7,841,880.42 元；2012 年度、2013 年度毛利率分别为 6.51%、-18.66%，2014 年第一季度毛利率上升为 12.72%。主要原因：受美元汇率变动影响，以美元结算的信息咨询服务业务利润下降明显，公司主动缩减了相应业务，导致公司 2013 年信息咨询服务业务收入减少逾 1,200 万元，且业务利润明显下降；由于公司与客户签订的服务业务合同均为固定单价框架合同，且与其主要客户新华信国际信息咨询（北京）

有限公司于 2010 年 12 月签订了为期三年的合同，而公司的营业成本主要为人员薪酬和劳务费，在人力资源成本自然增长的情况下，毛利率下降明显，2013 年公司在考虑了政府补贴收入的因素后，未承接部分无法实现盈利的项目，故 2013 年服务收入及其毛利率明显下降。

公司的净利润受非经常性损益影响较大。公司历年享受各项政府财政补贴，上述各项补贴均为非持续性补贴。根据公司与无锡国家高新技术产业开发区管理委员会于 2010 年 10 月 25 日签订的《合作协议书》中的 II 关于政策支持一、税收优惠及减免：自新公司正式对外开具发票之日起，以新公司对无锡新区地方财力实际贡献份额的 100% 予以补助，补助年限为 3 年。该协议还约定，公司可享受 2 年的房租补贴。上述税收优惠、减免已到期。

2013 年 12 月以来，根据经营形势和政府补贴政策的变化，公司主动采取措施，努力提高盈利能力和持续经营能力。首先，2013 年 12 月，公司与主要客户新华信国际信息咨询（北京）有限公司的为期三年的业务框架协议到期续签，公司凭借与其长期稳定的合作关系，协议将每坐席每月收费从 3000 元上升到 3600 元，涨幅达到 20%。由于公司与客户在框架协议下针对单个项目另行具体约定和结算，因此，上述价格调整的影响将会在 2014 年承接新项目后逐渐开始体现。其次，由于 2014 年起，补贴政策变化，政府补贴将大幅减少，公司在加强内部管理，提高绩效的同时，也提高了承接项目的效益标准，公司逐渐由大而粗向小而精的经营模式转变，导致 2014 年 1-3 月毛利明显改善，达到 12.72%。再次，随着公司与无锡国家高新技术产业开发区管理委员会签订的《合作协议书》中相关补贴、减免等优惠政策的到期，公司原签订的经营场地租用协议也陆续到期。2014 年 3 月，公司原用于经营的 4 楼约 1400 平方米的办公楼租赁协议到期，公司不再续租，仅保留 5 楼约 1400 平方米用于经营，经营场地面积减少 50%，并保持正常经营。该 5 楼经营场地所对应的租赁协议将于 2014 年 6 月到期，公司

已另行租用经营办公场地，租用单价从每月每平方米 35 元降低到 25 元，降幅超过 28%，同时股东大会已作出公司迁址决议，公司预计将于 6 月下旬完成搬迁。

上述经营措施，将会导致公司未来营业收入和毛利率上升，营业成本及期间费用减少，公司盈利能力将会得到改善。

（二）偿债能力分析

项目	2014.3.31	2013.12.31	2012.12.31
资产负债率	25.17%	16.17%	33.77%
流动比率（倍）	2.90	2.11	2.49
速动比率（倍）	2.90	2.11	2.49

公司资产负债率较稳健，近两年均保持在较低水平。2013 年 12 月 31 日资产负债率 16.17%，比 2012 年 12 月 31 日资产负债率 33.77% 下降 17.60%，下降幅度较大，主要系增资所致。因 2014 年第一季度公司减资，2014 年 3 月 31 日的资产负债率上升为 25.18%，但仍然较低。

公司流动比率连续两年保持在 2 至 2.5 之间。公司近两年的流动比率保持在大于 1 的水平，说明公司资产流动性较强，具有一定短期偿债能力。2014 年 3 月 31 日，公司流动比率为 2.90，短期偿债能力有所提高。

由于公司无存货，故速动比率与流动比率一致。

（三）营运能力分析

项目	2014 年 1-3 月	2013 年度	2012 年
应收账款周转率（倍）	1.66	13.39	52.64
存货周转率（倍）	-	-	-

注①应收账款周转率=当期营业收入/（（期初应收账款净额+期末应收账款净额）/2）

②2011 年 12 月 31 日未经审计的应收账款净额为 307,976.17 元，存货净额为 0.00 元

公司 2013 年应收账款周转率为 13.39，2012 年应收账款周转率为 52.64，2013 年应收账款周转率同比下降，主要原因是公司 2013 年营业收入下降 48.51%，而应收账款净额因主要客户欠款余额明显增加所致。

（四）公司获取现金能力分析

项 目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
经营活动产生的净现金流量（元）	1,264,187.51	-2,534,343.33	-875,870.82
期末现金及现金等价物余额（元）	1,017,789.00	2,375,467.15	4,074,229.68
每股经营活动产生的现金流量净额（元）	0.08	-0.23	-0.18
销售现金比率（%）	42.30%	-13.79%	-2.45%
全部资产现金回收率（%）	7.83%	-16.44%	-12.14%

注：销售现金比率=经营活动产生的现金净流量/营业收入

全部资产现金回收率=经营活动产生的现金净流量/（期初资产总额+期末资产总额）/2

2011年末未经审计的资产总额为7,525,696.68元，公司2013、2012年经营活动产生的净现金流量均为负值，主要原因是公司营业利润为负所致。同时，2013年较2012年明显减少，主要原因是公司2013年提供劳务收到的现金大幅下降，而对应接受劳务支付的现金和支付给职工以及为职工支付的现金下降幅度较小所致。

四、经营成果和财务状况分析

（一）收入的确认方法

公司主营业务主要有服务收入和信息咨询服务收入两部分。公司业务开展主要是在与客户签订框架合同的基础上，就单个项目与客户协商，形成项目确认文件，并根据具体的约定提供相应服务。公司每月与客户确认项目工作量和和工作质量，并根据合同约定形成项目收入确认资料，公司据此确认收入并开具发票。

(二) 报告期经营成果情况

1、营业收入变动趋势及原因

单位：元

项目	2014年1-3月		2013年		2012年	
	金额	占营业收入的比例 (%)	金额	占营业收入的比例 (%)	金额	占营业收入的比例 (%)
主营业务收入	2,988,501.05	100.00	18,381,307.63	100.00	35,697,316.34	100.00
服务收入	2,988,501.05	100.00	11,470,506.63	62.40	16,353,176.36	45.81
信息咨询 服务收入	-	-	6,910,801.00	37.60	19,344,139.98	54.19
其他业务 收入	-	-	-	-	-	-
营业收入 合计	2,988,501.05	100.00	18,381,307.63	100.00	35,697,316.34	100.00

项目	2014年1-3月		2013年度		2012年度	
	金额	增长率	金额	增长率	金额	增长率
服务收入	2,988,501.05	-	11,470,506.63	-29.86%	16,353,176.36	19.06%
信息咨询服 务收入	-	-	6,910,801.00	-64.27%	19,344,139.98	-
主营业务收 入合计	2,988,501.05	-	18,381,307.63	-48.51%	35,697,316.34	159.89%

注：2011年未经审计的主营收入均为服务收入，金额为13,735,392.40元。

公司的营业收入均为主营业务收入。主营业务收入主要有服务收入和信息咨询服务收入。

(1) 营业收入结构变化及分析

公司主营业务主要有服务收入和信息咨询服务收入两部分。服务收入为汽车服务行业相关呼叫中心外包服务收入，因2012年国家启动营业税改增值税试点，根据客户开票需求和具体业务情况，分增值税应税收入和营业税应税收入明细核算。信息咨询服务收入主要为游戏相关信息咨询服务收入。

公司主营业务—服务收入占总收入比，从2012年的45.81%，增加到2013

年的 62.40%，2014 年 1-3 月为 100%。公司主营业务—信息咨询服务收入占总收入比，从 2012 年的 54.19%，下降到 2013 年的 37.60%，2014 年 1-3 月为 0.00%。公司收入结构变化，主要由于信息咨询服务收入来自境外，受外汇市场价格波动影响，以及公司主动战略转型，游戏相关信息咨询服务业务逐年减少，汽车相关呼叫中心外包服务业务的比重相应增大。

公司的业务发展目标是：专注于汽车相关的呼叫中心外包服务业务，同时谨慎开展汽车消费服务的电商业务，努力提高公司可持续经营能力。

公司营业收入结构变化与公司的战略和制定的业务发展目标相关。

(2) 营业收入地区分布变化及分析

公司两年销售收入按地区划分列示如下：

地区	2014 年 1-3 月		2013 年度		2012 年度	
	金额（元）	比例	金额（元）	比例	金额（元）	比例
北京	2,822,320.46	94.44%	10,039,109.98	54.62%	14,910,322.00	41.77%
广州	-	-	1,355,469.25	7.37%	1,138,354.36	3.19%
上海	133,462.58	4.47%	17,177.40	0.09%	-	-
无锡	32,718.00	1.09%	58,750.00	0.32%	-	-
成都	-	-	-	-	304,500.00	0.85%
香港	-	-	6,910,801.00	37.60%	19,344,139.98	54.19%
合计	2,988,501.04	100.00%	18,381,307.63	100.00%	35,697,316.34	100.00%

公司客户较为集中，且稳定。报告期内，公司服务收入的主要来源客户为新华信国际信息咨询（北京）有限公司及其广州分公司，故 2013 年北京和广州地区营业收入占总收入的比例分别为 54.62%和 7.37%，合计 61.99%；2012 年占比分别为 41.77%和 3.19%，合计 44.96%。公司信息咨询服务收入的来源客户为位于香港的 ITEMGARDEN 公司故 2013 年度、2012 年度香港地区营业收入占总收入的比例分别为 37.60%和 54.19%。

因此，2012 年度和 2013 年度，公司营业收入的主要来源区域为北京、广州、

香港，且保持稳定，除因两类业务比重变化导致各地区收入比重相应变动外，上述三地区合计营业收入占总收入的比重均超过 99%。收入的区域分布未发生实质变化。

(3) 营业收入波动趋势及分析

公司 2012 年主营收入比 2011 年增长 159.89%，2013 年比 2012 年减少 48.51%。公司营业收入波动较大，主要原因是受外汇市场价格波动影响，以及公司主动战略转型，来自境外的游戏相关信息咨询服务收入显著减少，降幅达到了 64.27%，同时在人力资源成本自然上升和业务定价方式的影响下，服务收入也有 29.86% 的下降。

2、公司毛利及毛利率的构成情况

单位：元

2014 年 1-3 月	收入	成本	毛利	毛利率
营业总收入	2,988,501.05	2,608,487.06	380,013.99	12.72%
其中：服务收入	2,988,501.05	2,608,487.06	380,013.99	12.72%
信息咨询服务收入	-	-	-	-
2013 年	收入	成本	毛利	毛利率
营业总收入	18,381,307.63	21,811,632.25	-3,430,324.62	-18.66%
其中：服务收入	11,470,506.63	14,009,061.23	-2,538,554.60	-22.13%
信息咨询服务收入	6,910,801.00	7,802,571.02	-891,770.02	-12.90%
2012 年	收入	成本	毛利	毛利率
营业总收入	35,697,316.34	33,373,502.85	2,323,813.49	6.51%
其中：服务收入	16,353,176.36	15,862,162.02	491,014.34	3.00%
信息咨询服务收入	19,344,139.98	17,511,340.83	1,832,799.15	9.47%

公司毛利中，服务收入毛利在 2013 年度占同期总毛利的比例为 74.00%，2012 年度为 21.13%，占比呈上升趋势。2013 年度服务收入毛利约为-254 万元，较 2012 年度毛利约 49 万元，下降 617.00%。主要原因受人力资源成本自然上升和业务定价方式的影响。

公司 2012 年度、2013 年度、2014 年 1-3 月人力资源成本总计分别为

29,213,054.95 元、18,329,612.59 元、2,236,187.06 元，占同期营业收入比例分别为 81.84%、99.72%、74.83%。公司的人员主要由正式工、实习生、劳务派遣工三部分组成。其中，正式工和实习生薪酬由本公司发放，主要包括工资、绩效奖金和补贴；劳务派遣工薪酬由劳务派遣公司发放，由公司与劳务派遣公司按席位费和绩效奖金分别计算后统一结算。公司 2013 年度所有业务用工平均成本比去年同期上涨 12.21%；2014 年 1-3 月所有业务用工平均成本比上年度上涨 1.27%。除主要从事信息咨询服务业务的劳务派遣工外，本公司员工 2013 年平均成本比去年同期上涨 30.75%，主要由于公司处于业务发展初期，人员不稳定，流动性大，存在较多员工工作不满一个月离职的情况，故人均工资较低，2014 年 1-3 月较上年度上涨 10.13%。根据无锡市人力资源和社会保障局和无锡市统计局公开发布的信息，2013 年无锡市城镇私营单位从业人员平均工资为 38,609 元，比上年增长 11.32%。综上所述，公司人力资源成本及其涨幅总体合理。

信息咨询服务收入毛利在 2013 年度占同期总毛利的比例为 26.00%，2012 年度为 78.87%，占比呈明显下降趋势。2013 年度信息咨询服务收入毛利约为-89 万元，较 2012 年度毛利约 183 万元，下降 148.66%。主要原因是受美元汇率变动影响，公司 2013 年信息咨询服务业务收入减少逾 1,200 万元，且业务利润明显下降。

（三）主要费用情况

报告期内，公司主要费用占营业收入的比重如下：

单位：元

项目	2014 年 1-3 月	2013 年度	2012 年度
营业收入	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
销售费用	214,850.86	1,275,927.11	120,971.56
管理费用	546,972.75	2,538,214.79	3,064,625.22
其中：研究开发费	0.00	330,000.00	0.00
财务费用	39,990.86	126,890.82	181,842.17

销售费用占营业收入比重 (%)	7.19	6.94	0.34
管理费用占营业收入比重 (%)	18.30	13.81	8.59
其中：研究开发费占营业收入比重 (%)	0.00	1.80	0.00
财务费用占营业收入比重 (%)	1.34	0.69	0.51
三费合计占比	26.83	21.44	9.43

(1) 销售费用、管理费用、财务费用合计占营业收入的比重变化趋势

公司 2013 年度三费合计占营业收入的比重为 21.44%，2012 年度为 9.43%。

公司三费合计占营业收入的比重 2013 年比 2012 年上升了 12.01%。

(2) 销售费用占营业收入的比重变化趋势及分析

公司 2013 年销售费用占营业收入的比重为 6.94%，2012 年为 0.34%。2013 年销售费用占营业收入的比重比 2012 年上升 6.60%，主要原因 2013 年公司设立了专门的销售部门，配置了专职销售人员所致。

(3) 管理费用占营业收入的比重变化趋势及分析

公司 2013 年管理费用占营业收入的比重为 13.81%，2012 年为 8.59%。2013 年管理费用占营业收入的比重比 2012 年上升了 5.22%，主要原因是公司 2013 年开始从事手机应用软件研发，产生研发费所致。公司 2013 年研究开发费占营业收入的比重为 1.80%，2012 年为 0.00%。主要是因为 2013 年公司从事手机应用软件研发。

(4) 财务费用占营业收入的比重变化趋势及分析

公司 2013 年财务费用占营业收入的比重为 0.69%，2012 年为 0.51%。主要是因为公司借款规模增大而营业收入减少所致。

综上，公司在报告期内销售费用、管理费用、财务费用占营业收入的比重存在波动，但符合公司的实际经营情况。

(四) 重大投资收益、非经常性损益情况、税项及适用的税收政策

1、重大投资收益

报告期内，公司无重大投资收益。

2、非经常性损益

根据中国证监会发布的《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第 1 号——非经常性损益》（2008）规定，本公司非经常性损益发生情况如下：

单位：元

项目	2014年1-3月	2013年度	2012年度
政府补助	746,910.75	8,539,100.00	2,636,800.00
除上述各项之外的其他营业外收入和支出	-82.66	-16,693.22	-4,556.64
非经常性损益总额	746,828.09	8,522,406.78	2,632,243.36
减：非经常性损益的所得税影响数	186,707.02	2,130,601.70	658,060.84
非经常性损益净额	560,121.07	6,391,805.08	1,974,182.52
归属于公司普通股股东的非经常性损益	560,121.07	6,391,805.08	1,974,182.52
报告期扣除非经常性损益后归属于公司普通股股东的净利润	-388,049.06	-5,896,895.77	-1,492,545.45
扣除非经常损益后的净利润	-388,049.06	-5,896,895.77	-1,492,545.45

公司的非经常性损失主要为税款滞纳金和社会保险基金滞纳金，2014 年 1-3 月发生额为 82.66 元，2013 年度发生额为 16,693.22 元，2012 年度发生额为 4,556.64 元。

公司主要非经常性收益为政府补助，具体明细如下：

2014 年度政府补助明细

补贴收入来源	性质	文号	金额	批准机关
无锡国家高新技术产业开发区管理委员会	政府补助	合作协议书Ⅱ政策支持二、办公设施优惠与便利	588,000.00	无锡国家高新技术产业开发区管理委员会
无锡新区财政局	政府补助	锡商外[2013]723号、锡财工贸[2013]157号	144,000.00	无锡市商务局、无锡市财政局
无锡市社会保险基金管理中心	生育津贴	锡劳社工[2008]8号	14,910.75	无锡市社会保险基金管理中心
合计	-	-	746,910.75	-

2013 年度政府补助明细

补贴收入来源	性质	文号	金额	批准机关
无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局	政府补助	锡新管信服发[2013]5号、锡新管财发[2013]78号、锡新管科发[2013]11号	83,000.00	无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局
无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局	政府补助	锡新管信服发[2013]8号、锡新管财发[2013]98号、锡新管科发[2013]22号	513,600.00	无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局
无锡市商务局、无锡市财政局	政府补助	锡商外[2013]659号、锡财工贸[2013]125号	600,000.00	无锡市商务局、无锡市财政局
无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局	政府补助	锡新管信服发[2012]10号、锡新管财发[2012]246号、锡新管科发[2012]60号	1,500,000.00	无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局
江苏省财政厅	政府补助	苏财工贸[2012]168号	1,628,000.00	江苏省财政厅
无锡市商务局、无锡市财政局	政府补助	锡商外[2013]690号、锡财工贸[2013]144号	2,500,000.00	无锡市商务局、无锡市财政局
无锡国家高新技术产业开发区管理委员会	政府补助	合作协议书II政策支持一、财税优惠及减免	538,500.00	无锡国家高新技术产业开发区管理委员会
无锡国家高新技术产业开发区管理委员会	政府补助	合作协议书II政策支持二、办公设施优惠与便利	490,000.00	无锡国家高新技术产业开发区管理委员会
无锡国家高新技术产业开发区管理委员会	政府补助	合作协议书II政策支持二、办公设施优惠与便利	686,000.00	无锡国家高新技术产业开发区管理委员会
合计	-	-	8,539,100.00	-

2012年度政府补助明细

补贴收入来源	性质	文号	金额	批准机关
无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局	政府补助	锡新管信服发[2012]8号、锡新管财发[2012]179号、锡新管科发[2012]51号	500,000.00	无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局

补贴收入来源	性质	文号	金额	批准机关
无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局	政府补助	锡新管信服发[2012]7号、锡新管财发[2012]39号、锡新管科发[2012]122号	510,000.00	无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局
无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局	政府补助	锡新管信服发[2011]10号、锡新管财发[2011]194号、锡新管科发[2011]40号	11,000.00	无锡新区信息与服务业发展局、无锡新区财政局、无锡新区科技局
无锡国家高新技术产业开发区管理委员会	政府补助	合作协议书II政策支持一、财税优惠及减免	439,800.00	无锡国家高新技术产业开发区管理委员会
无锡国家高新技术产业开发区管理委员会	政府补助	合作协议书II政策支持二、办公设施优惠与便利	588,000.00	无锡国家高新技术产业开发区管理委员会
无锡国家高新技术产业开发区管理委员会	政府补助	合作协议书II政策支持二、办公设施优惠与便利	588,000.00	无锡国家高新技术产业开发区管理委员会
合计	-	-	2,636,800.00	-

3、税项及主要税收政策

(1) 主要税种及税率

公司主要税种及其税率情况如下：

税种	计税依据	法定税率(%)
营业税	技术服务收入、电信收入	5.00, 3.00
增值税	技术服务收入	6.00
城市维护建设税	实际缴纳流转税额	7.00
教育费附加	实际缴纳流转税额	3.00
地方教育附加	实际缴纳流转税额	2.00
企业所得税	应纳税所得额	25.00

注：2012年10月经财政部和国家税务总局批准，江苏省于10月1日起实施交通运输业和部分现代服务业营业税改征增值税试点。江苏省2012年10月1日“营改增”之后技术服务项目增值税税率为6%。

(2) 税收优惠及批文

根据本公司与无锡国家高新技术产业开发区管理委员会于2010年10月25

日签订的《合作协议书》中的II关于政策支持一、税收优惠及减免：自新公司正式对外开具发票之日起，以新公司对无锡新区地方财力实际贡献份额的100%予以补助，补助年限为3年。截至2014年3月31日，该补助政策已过期。

（五）主要资产情况及重大变动分析

1、应收账款

报告期内，公司的应收账款情况如下表：

单位：元

账龄	2014年3月31日			2013年12月31日			2012年12月31日		
	金额	比例(%)	坏账准备	金额	比例(%)	坏账准备	金额	比例(%)	坏账准备
1年以内	1,951,355.28	100.00	58,540.66	1,750,000.00	100.00	52,500.00	1,064,000.00	98.34	31,920.00
1-2年	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2-3年	-	-	-	-	-	-	18,000.00	1.66	1,800.00
合计	1,951,355.28	100.00	58,540.66	1,750,000.00	100.00	52,500.00	1,082,000.00	100.00	33,720.00

截止2014年3月31日、2013年12月31日、2012年12月31日公司应收账款分别为1,951,355.28元、1,750,000元和1,082,000元，分别占当期总资产的23.4%，7.3%，15.68%，占比波动明显主要受主营业务收入波动影响。报告期内，公司1年以内账龄的应收账款占余额比例为100%，主要为合同尾款，公司已按照相关会计政策进行计提坏账准备。

报告期，公司应收账款金额前五名单位情况如下表：

2014年3月31日应收账款金额前五名单位情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	年限	占应收账款总额的比例(%)
新华信国际信息咨询(北京)有限公司	非关联方	1,864,020.00	一年以内	95.52
上海车瑞信息科技有限公司	非关联方	87,335.28	一年以内	4.48
合计	-	1,951,355.28	-	100.00

2013年12月31日应收账款金额单位情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	年限	占应收账款总额的比例(%)
新华信国际信息咨询(北京)有限公司	非关联方	1,750,000.00	一年以内	100.00
合计	-	1,750,000.00	-	100.00

2012年12月31日应收账款金额单位情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	年限	占应收账款总额的比例(%)
新华信国际信息咨询(北京)有限公司	非关联方	915,500.00	一年以内	84.61
北京宝泽汽车销售服务有限公司	非关联方	144,000.00	一年以内	13.31
上海雅顿健康管理咨询有限公司	非关联方	18,000.00	2-3年	1.66
四川安益软件技术有限责任公司	非关联方	4,500.00	一年以内	0.42
合计	-	1,082,000.00	-	100.00

公司应收账款由两大主要客户的营业收入构成，上述业务正常开展中，账龄均在1年以内，收回可能性大；截至2014年3月31日，公司无应收其他关联方款项。公司不存在以应收账款为标的的质押情况。应收账款中无应收持有本公司5%（含5%）以上表决权股份的股东欠款。

2、预付款项

报告期内，公司的预付账款主要系公司向供应商支付的预付款项。

单位：元

账龄	2014年3月31日		2013年12月31日		2012年12月31日	
	金额	比例(%)	金额	比例(%)	金额	比例(%)
1年以内	1,380,430.15	99.91	185,562.76	99.30	1,300.00	100.00
1-2年	1,300.00	0.09	1,300.00	0.70	-	-
合计	1,381,730.15	100.00	186,862.76	100.00	1,300.00	100.00

截止2014年3月31日，公司1年以内预付账款1,380,430.15由预付劳务费、装修款、软件款构成，其中无预付持有本公司5%（含5%）以上表决权股份的股东款项。

3、其他应收款

报告期内，公司的其他应收款情况如下表所示：

单位：元

账龄	2014年3月31日			2013年12月31日			2012年12月31日		
	金额	比例(%)	坏账准备	金额	比例(%)	坏账准备	金额	比例(%)	坏账准备
1年以内	728,026.63	38.59	4,200.80	3,350,046.10	84.35	25,501.38	536,177.85	76.48	16,085.34
1-2年	553,740.00	29.35	27,687.00	476,474.76	12.00	23,823.74	164,900.00	23.52	8,245.00
2-3年	476,474.76	25.26	47,647.47	145,150.00	3.65	14,515.00	-	-	-
3-4年	128,250.00	6.80	19,237.50	-	-	-	-	-	-
合计	1,886,491.39	100.00	98,772.77	3,971,670.86	100.00	63,840.12	701,077.85	100.00	24,330.34

截至2014年3月31日，账龄1年以内的款项余额为728,026.63元，占38.59%，其中588,000.00元为政府补贴款，由于信用风险低，不计提坏账准备；账龄1-2年及2-3年的款项主要为履约保证金。截至2013年12月31日，账龄1年以内的款项余额为3,350,046.10元，占84.35%，其中2,500,000.00元为政府补贴款，由于信用风险低，不计提坏账准备；账龄1-2年及2-3年的款项主要为履约保证金和押金等。

其他应收款公司已按照相关会计政策进行计提坏账准备。

报告期内，公司其他应收款金额前五名单位情况如下表所示：

2014年3月31日其他应收款金额前五名单位情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	款项性质	年限	占其他应收款总额的比例(%)
无锡新区财政局	非关联方	588,000.00	补贴款	1年以内	31.17
苏州广博劳务派遣服务有限公司沧浪分公司	非关联方	554,680.00	履约保证金	1年以内 10,540.00 1-2年 544,140.00	29.40
苏州卓众劳务派遣服务有限公司昆山分公司	非关联方	472,874.76	履约保证金	2-3年	25.07
无锡软件产业发展	非关联方	122,000.00	房屋押金	3-4年	6.47

单位名称	与本公司关系	金额	款项性质	年限	占其他应收款总额的比例 (%)
有限公司					
韩彪	非关联方	50,000.00	借款	1年以内	2.65
合计	-	1,787,554.76	-	-	94.76

2013年12月31日其他应收款金额前五名单位情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	款项性质	年限	占其他应收款总额的比例 (%)
无锡新区财政局	非关联方	2,500,000.00	补贴款	1年以内	62.95
苏州广博劳务派遣服务有限公司沧浪分公司	非关联方	544,140.00	履约保证金	1年以内	13.70
苏州卓众劳务派遣服务有限公司昆山分公司	非关联方	472,874.76	履约保证金	1-2年	11.91
无锡软件产业发展有限公司	非关联方	138,900.00	房屋押金	2-3年	3.50
冯健、周雪洁、杨振兴、刘新平、严思等	非关联方	279,053.57	借款	1年以内	7.03
合计	-	3,934,968.33	-	-	99.09

2012年12月31日其他应收款金额前五名单位情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	款项性质	年限	占其他应收款总额的比例 (%)
苏州卓众劳务派遣服务有限公司昆山分公司	非关联方	472,874.76	投标保证金	1年以内	67.45
无锡软件产业发展有限公司	非关联方	142,800.00	房屋押金	1-2年	20.37
无锡市社会保险基金管理中心	非关联方	59,693.09	代扣保险	1年以内	8.51
无锡海利企业后勤服务有限公司	非关联方	15,850.00	房屋押金	1-2年	2.26
倪小金	非关联方	6,250.00	备用金	1-2年	0.89
合计	-	697,467.85	-	-	99.48

截至2014年3月31日，无持有本公司5%（含5%）以上表决权股份的股

东款项。无应收关联方账款情况。

4、固定资产

(1) 固定资产类别及估计的使用年限、预计净残值及年折旧率

类别	使用年限(年)	残值率(%)	年折旧率(%)
办公设备	5.00	5.00	19.00
电子设备	3.00	5.00	31.67

公司固定资产折旧采用年限平均法分类计提,根据固定资产类别、预计使用寿命和预计净残值率确定折旧率。

(2) 固定资产原值、累计折旧和净值

截至2014年3月31日,公司的固定资产原值、累计折旧、减值准备和净值情况如下表所示:

单位:元

项目	2013年12月31日	本期增加	本期减少	2014年3月31日
一、账面原值合计	1,501,203.17	3,099.00	-	1,504,302.17
电子设备	1,391,285.17	3,099.00	-	1,394,384.17
办公家具	109,918.00	-	-	109,918.00
二、累计折旧合计	1,199,179.32	83,344.32	-	1,282,523.64
电子设备	1,153,365.13	78,123.21	-	1,231,488.34
办公家具	45,814.19	5,221.11	-	51,035.30
三、固定资产账面净值合计	302,023.85	-	-	221,778.53
电子设备	237,920.04	-	-	162,895.83
办公家具	64,103.81	-	-	58,882.70
四、减值准备合计	-	-	-	-
电子设备	-	-	-	-
办公家具	-	-	-	-
五、固定资产账面价值合计	302,023.85	3,099.00	83,344.32	221,778.53
电子设备	237,920.04	3,099.00	78,123.21	162,895.83
办公家具	64,103.81	-	5,221.11	58,882.70

续表:

项目	2012年12月31日	本期增加	本期减少	2013年12月31日
一、账面原值合计	1,476,088.00	25,115.17	-	1,501,203.17
电子设备	1,366,170.00	25,115.17	-	1,391,285.17
办公家具	109,918.00	-	-	109,918.00
二、累计折旧合计	740,606.57	458,572.75	-	1,199,179.32
电子设备	715,676.87	437,688.26	-	1,153,365.13
办公家具	24,929.70	20,884.49	-	45,814.19
三、固定资产账面净值合计	735,481.43	-	-	302,023.85
电子设备	650,493.13	-	-	237,920.04
办公家具	84,988.30	-	-	64,103.81
四、减值准备合计	-	-	-	-
电子设备	-	-	-	-
办公家具	-	-	-	-
五、固定资产账面价值合计	735,481.43	25,115.17	458,572.75	302,023.85
电子设备	650,493.13	25,115.17	437,688.26	237,920.04
办公家具	84,988.30	-	20,884.49	64,103.81

截止 2014 年 3 月 31 日，公司固定资产以为电子设备为主，办公家具为辅，分别占总资产的 73.45%、26.55%。截至 2014 年 3 月 31 日，公司固定资产原值较上年增加 3099 元，系购入一台投影仪；2013 年较 2012 年资产原值增加 25115.17 元，主要系购入 IBM 服务器及坐席相关设备耳机、电脑所致。报告期内，固定资产虽然账面成新率较低，但系折旧年限短于经济使用年限所致。固定资产状况正常，暂不存在淘汰、更新、大修和技术升级的情况。

5、无形资产

截至 2014 年 3 月 31 日，公司账面无无形资产。

6、开发支出

开发支出	2012.12.31	本年增加	本年减少	2013.12.31	本年增加	本年减少	2014.3.31
靓车擦擦项目	-	682,500.00	-	682,500.00	-	-	682,500.00
浮云乐呵项目	-	481,050.00	-	481,050.00	-	-	481,050.00

浮云行车记录仪项目(车行无忧)	-	-	-	-	578,500.00	-	578,500.00
合 计	-	1,163,550.00	-	1,163,550.00	578,500.00	-	1,742,050.00

上述开发支出均为支付的委托外单位开发的软件系统开发费。其中，靓车擦擦项目和浮云行车记录仪项目（车行无忧）单体部分已基本完成，按计划将以浮云乐呵项目为搭载平台运行，而浮云乐呵项目前期开发的阶段性任务已接近完成，软件的试用版正处于上线运行试用、调试和后期修改完善阶段。截至 2014 年 3 月 31 日，浮云乐呵项目实施情况正常，不存在减值因素。

根据公司的总体开发计划，浮云乐呵项目的试用版上线运行后，根据运行情况发现的问题对软件进行修改，以达到可大规模投入运行、使用的状态。

7、长期待摊费用

报告期内，公司长期待摊费用情况如下：

项目	2013年12月31日	本期增加额	本期摊销额	本期其他减少额	2014年3月31日
软件服务	104,300.00	-	3,500.00	-	100,800.00
装潢款	168,299.63	-	16,129.90	-	152,169.73
合 计	272,599.63	-	19,629.90	-	252,969.73

项目	2012年12月31日	本期增加额	本期摊销额	本期其他减少额	2013年12月31日
软件服务	118,300.00	-	14,000.00	-	104,300.00
装潢款	232,819.23	-	64,519.60	-	168,299.63
合 计	351,119.23	-	78,519.60	-	272,599.63

项目	2011年12月31日	本期增加额	本期摊销额	本期其他减少额	2013年12月31日
软件服务	132,300.00	-	14,000.00	-	118,300.00
装潢款	297,338.83	-	64,519.60	-	232,819.23
合 计	429,638.83	-	78,519.60	-	351,119.23

注：2011 年 12 月 31 日数据为未审数。

公司的长期待摊费用是指已经支出的软件服务费和装修款，且应由当期及以

后各期承担的摊销期限在 1 年以上（不含 1 年）的费用，其中软件服务费在受益期 10 年内平均摊销，装修款在受益期 5 年内平均摊销。如果长期待摊费用项目不能使以后会计期间受益，则将尚未摊销的该项目的摊余价值全部转入当期损益。

8、递延所得税资产

报告期内，公司的递延所得税资产情况如下：

单位：元

(1) 已确认递延所得税资产

项目	2014 年 3 月 31 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
递延所得税资产：	-	-	-
因资产的账面价值与计税基础不同而形成的递延所得税资产	39,328.36	29,085.03	14,512.59
合计	39,328.36	29,085.03	14,512.59

(2) 引起暂时性差异的资产项目对应的暂时性差异

项目	2014 年 3 月 31 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
资产减值准备	157,313.43	116,340.12	58,050.34
合计	157,313.43	116,340.12	58,050.34

公司的递延所得税资产系计提应收款项坏账准备引起的暂时性差异所致。

9、资产减值准备

本公司已按《企业会计准则》的规定制定了计提资产减值准备的会计政策，并已按上述会计政策足额计提了相应的减值准备。有关减值准备的具体政策，参见本公开转让说明书“第四节 公司财务会计信息”之“二、报告期内采用的重要会计政策和会计估计”。

报告期内，公司除对应收款项计提准备外，其他的资产未发生减值情况，未计提资产减值准备。

资产减值准备计提情况表：

单位：元

项目	2014 年 1-3 月金额	2013 年度金额	2012 年度金额
计提的坏账准备	40,973.31	76,289.78	37,751.58

合 计	40,973.31	76,289.78	37,751.58
-----	-----------	-----------	-----------

2013 年度，公司确认应收上海雅顿健康管理咨询有限公司呼叫业务收入 18,000.00 元因该公司倒闭而发生坏账损失。

除上述事项影响外，2012、2013 年度公司计提的坏账准备逐年增加系因应收款项余额逐年增大及账龄增加所致。

（六）主要负债情况

1、短期借款

报告期内，公司短期借款余额情况如下：

单位：元

项目	2014年3月31日	2013年12月31日	2012年12月31日
担保借款	200,000.00	200,000.00	50,000.00
股权质押借款	-	2,000,000.00	1,000,000.00
合计	200,000.00	2,200,000.00	1,050,000.00

截止 2014 年 3 月 31 日，公司担保借款余额 20 万元，由实际控制人陈雪晴为公司向无锡市东南科技小额贷款有限公司借款 20 万元提供连带责任保证。截至 2014 年 3 月 31 日本公司无已到期未偿还的短期借款情况，不存在银行贷款本金或利息逾期支付的情形。

2、应付账款

报告期内，公司的应付账款情况如下表所示：

单位：元

账龄	2014 年 3 月 31 日		2013 年 12 月 31 日		2012 年 12 月 31 日	
	金额	比例 (%)	金额	比例 (%)	金额	比例 (%)
1 年以内	1,019,934.80	100.00	684,021.09	100.00	135,350.00	100.00
1-2 年	-	-	-	-	-	-
合计	1,019,934.80	100.00	684,021.09	100.00	135,350.00	100.00

2014 年 3 月 31 日应付账款金额单位情况如下：

单位名称	与本公司关系	金额	年限	占应付账款总额的比例 (%)
无锡软件产业发展有限公司	非关联方	841,384.80	1年以内	82.49
中国移动通信集团江苏有限公司无锡分公司	非关联方	103,200.00	1年以内	10.12
无锡东南旅游汽车有限公司	非关联方	72,050.00	1年以内	7.06
上海玉峰包装有限公司	非关联方	3,300.00	1年以内	0.33
合计	-	1,019,934.80	-	100.00

2013年12月31日应付账款金额单位情况如下:

单位名称	与本公司关系	金额	年限	占应付账款总额的比例 (%)
无锡软件产业发展有限公司	非关联方	548,721.09	1年以内	80.22
无锡市东南旅游汽车有限公司	非关联方	132,000.00	1年以内	19.30
上海玉峰包装有限公司	非关联方	3,300.00	1年以内	0.48
合计	-	684,021.09	-	100.00

2012年12月31日应付账款金额单位情况如下:

单位名称	与本公司关系	金额	年限	占应付账款总额的比例 (%)
无锡东南旅游汽车有限公司	非关联方	128,900.00	1年以内	95.23
无锡海利企业后勤服务有限公司	非关联方	6,450.00	1年以内	4.77
合计	-	135,350.00	-	100.00

截至2014年3月31日,公司无账龄超过一年的大额应付账款,1年以内的主要应付为与主营业务相关的房租、中继线路及员工班车费用。公司无应付持有公司5%(含5%)以上股份的股东欠款。

3、应交税费

报告期内,公司应交税费余额情况如下:

单位:元

项目	2014年3月31日	2013年12月31日	2012年12月31日

项目	2014年3月31日	2013年12月31日	2012年12月31日
增值税	84,217.95	6,589.11	-
营业税	781.24	27,548.70	37,331.05
城建税	-4,705.91	2,389.65	2,613.17
教育费附加	-2,016.82	1,024.13	1,119.93
地方教育附加	-1,344.54	682.76	746.62
企业所得税	108,084.03	200,189.49	88,525.48
个人所得税	122.67	-	238.03
防洪基金	1,494.25	3,342.14	10,107.80
合计	186,632.87	241,765.98	140,682.08

2013年末，公司应交税费金额为241,765.98元，较2012年增加101,083.90元，主要系2012年10月经财政部和国家税务总局批准，江苏省于10月1日起实施交通运输业和部分现代服务业营业税改征增值税试点。江苏省2012年10月1日“营改增”变动所致。

4、其他应付款

报告期内，公司的其他应付款情况如下表所示：

单位：元

账龄	2014年3月31日		2013年12月31日		2012年12月31日	
	金额	比例(%)	金额	比例(%)	金额	比例(%)
1年以内	38,566.07	100.00	34,280.25	100.00	221,840.15	100.00
合计	38,566.07	100.00	34,280.25	100.00	221,840.15	100.00

截至2014年3月31日，公司无账龄超过1年的其他应付款。其他应付款主要为宿舍水电费、职工公积金和职工社保款，金额较小，账龄较短。

(七) 股东权益情况

报告期内，公司的股东权益变动情况如下：

单位：元

项目	2014年3月31日	2013年12月31日	2012年12月31日
实收资本	6,000,000.00	20,000,000.00	5,000,000.00
资本公积	-	-	-

盈余公积	6,567.51	6,567.51	-
未分配利润	231,179.59	59,107.58	-429,234.22
所有者权益合计	6,237,747.10	20,065,675.09	4,570,765.78

为弥补出资瑕疵，做实公司资本，2013年12月7日，有限公司召开股东会，全体股东一致同意将公司的注册资本由2,000.00万元减少到600.00万元，减少部分全部为知识产权出资部分。

2014年4月26日，有限公司召开股东会，全体股东一致同意作为发起人，以2014年3月31日为基准日，以有限公司经中准会计师事务所（特殊普通合伙）审计后的净资产6,237,747.10元（中准审字[2014]1488号《审计报告》）按96.19%的折股比例折合为股份600.00万股（每股面值1.00元）；整体变更为股份公司，股份公司注册资本为600.00万元，净资产扣除股份后的余额237,747.10元计入公司资本公积。

五、关联方及关联交易

（一）关联方

根据《公司法》、《企业会计准则》的相关规定，结合公司的实际情况，公司关联方包括：公司控股股东及其控制的企业；持有公司股份5%以上的其他股东及其控制的企业；公司参与的合营企业、联营企业；公司的参股企业；主要投资者个人、董事、监事、高级管理人员；其他对公司有实质影响的法人或自然人。截至本公开转让说明书签署日，公司的关联方及关联关系情况如下：

1、控股股东、实际控制人

股东名称	股份性质	持股数（万股）	持股比例（%）	与本公司的关系
陈雪晴	自然人股	450.00（直接持股） 90.00（间接持股）	75.00 （直接持股比例） 15.00 （间接持股比例）	本公司之控股股东、 实际控制人、董事长 兼总经理

有关控股股东、实际控制人的具体情况，参见本公开转让说明书“第一节 公司基本情况”之“四、控股股东、实际控制人基本情况”。

2、持有公司 5%以上股份的其他股东

股东名称	股份性质	持股数（万股）	持股比例（%）	与本公司的关系
李越	自然人股	60	10.00	本公司之参股股东、董事
无锡众乐	法人股	90	15.00	本公司之参股股东

具体情况详见本公开转让说明书“第一节 三、公司股权结构及股东情况”之“（二）公司股东基本情况”

3、公司董事、监事、高级管理人员

姓名	与本公司关系
陈雪晴	董事长、总经理
李越	董事
钟志刚	董事、副总经理、董事会秘书
韩彪	董事
刘新平	董事、副总经理
冯键	监事会主席
周雪洁	监事
吴伟	监事
杨振兴	监事（职工代表）
祝茹斐	监事（职工代表）
夏艳梅	财务负责人

本公司董事、监事、高级管理人员的具体情况详见本公开转让说明书“第一节 公司基本情况”之“六、公司董事、监事和高级管理人员”。

4、其他关联方

关联方名称	与本公司的关系	经营范围
无锡众乐	本公司董事长陈雪晴持有该公司 100.00% 的股权。	信息系统集成服务；信息技术咨询服务

（二）关联交易事项

1、经常性关联交易

关联方担保：本公司 2012 年底无锡市东南科技小额贷款有限公司贷款余额 50,000.00 元，2013 年底无锡市东南科技小额贷款有限公司贷款余额 200,000.00

元,2014年3月31日无锡市东南科技小额贷款有限公司贷款余额200,000.00元。
上述贷款由法定代表人陈雪晴提供连带责任保证。

2、偶发性关联交易

报告期内公司无偶发性关联交易。

3、关联方往来情况

报告期内公司无关联方往来。

4、关联交易定价政策

公司制定了《关联交易管理办法》，具体要求如下：

第八条 关联交易应遵循公正、公平、公开的原则，关联交易的价格应主要遵循市场价格的原则，如果没有市场价格，按照协议价定价。交易双方根据关联交易的具体情况确定定价方法，并在相关的关联交易协议中予以明确。

第九条 关联交易价格的管理：

(一)交易双方应依据关联交易协议中约定的价格和实际交易数量计算交易价款，逐月结算，每季度清算，按关联交易协议中约定的方式和时间支付。

(二)在每一季度结束后进行清算时，如出现按照关联交易协议当中的约定，需要交易双方协商确定前一季度清算价格的情况，则视价格变动情况依据下列规定办理：

(1) 如按照关联交易协议约定的定价原则计算的清算价格与该协议中约定的基准价格相比变动不超过正负10%时，由财务部报公司总经理办公会批准后进行清算。

(2) 如按照关联交易协议约定的定价原则计算的清算价格与该协议中约定的基准价格相比变动超过正负10%时，由总经理报董事会批准后进行清算。

5、关联交易决策程序执行情况

有限公司阶段，公司对关联交易虽建立了专门的审批制度，但未严格对相关

关联交易履行决策程序。股份公司成立后，公司制定了《关联交易管理办法》，公司管理层将严格执行《公司章程》和《关联交易管理办法》的相关规定，在未来的关联交易中履行相关的董事会或股东大会审批程序。同时，公司将减少和规范关联方交易，并进一步强化监督机制，充分发挥监事会的监督职能，维护公司和股东的利益。

六、重大担保、诉讼、其他或有事项或重大期后事项

截至本说明书签署日，本公司不存在重大担保、诉讼、其他或有事项或重大期后事项。

七、资产评估情况

2014年6月4日，本公司整体变更设立时，北京国融兴华资产评估有限责任公司对公司整体资产和负债进行了评估，并出具了国融兴华评报字[2014]第010117号《资产评估报告》，本次评估的基准日为2014年3月31日，评估后的资产总额账面价值833.62万元，评估价值856.79万元，增值23.17万元，增值率2.78%；负债总额账面价值209.84万元，评估价值209.84万元，评估无增减值；净资产账面价值623.77万元，评估价值646.95万元，增值23.17万元，增值率3.71%。

八、股利分配政策和报告期内的分配情况

（一）股利分配的一般政策

根据国家有关法律、法规的要求及《公司章程》的规定，各年度的税后利润按照下列顺序分配：

- 1、弥补以前年度亏损；
- 2、提取10%法定盈余公积；
- 3、提取任意盈余公积金；

4、支付股东股利。

法定公积金累计额为公司注册资本的百分之五十以上的，可以不再提取。提取法定公积金后，是否提取任意公积金由股东大会决定。公司不得在弥补公司亏损和提取法定公积金之前向股东分配利润。

（二）近两年的分配情况

2013 年度和 2012 年度，本公司未进行股利分配。

（三）公开转让后的股利分配政策

公司股票公开转让后的股利分配政策参照股份公司的章程规定，无特殊情况下，公司股票公开转让后的股利分配政策与原来一致。

根据公司 2014 年 5 月 12 日召开的创立大会暨 2014 年第一次股东大会通过的《公司章程》，公司目前的股利分配政策为：

“公司分配当年税后利润时，提取利润的 10% 列入公司法定公积金。公司法定公积金累计额为公司注册资本的 50% 以上的，可以不再提取。公司的法定公积金不足以弥补以前年度亏损的，在依照前款规定提取法定公积金之前，应当先用当年利润弥补亏损。公司从税后利润中提取法定公积金后，经股东大会决议，还可以从税后利润中提取任意公积金。公司弥补亏损和提取公积金后所余税后利润，按照股东持有的股份比例分配，但本章程规定不按持股比例分配的除外。股东大会违反前款规定，在公司弥补亏损和提取法定公积金之前向股东分配利润的，股东必须将违反规定分配的利润退还公司。公司持有的本公司股份不参与分配利润。”

九、控股子公司或纳入合并报表的其他企业的基本情况

2013 年度和 2012 年度，公司无控股子公司，也不存在应纳入合并报表的其他企业。

十、风险因素和自我评价

1、政府补助变化的风险

公司对于政府补助依赖度较大，2014年1-3月、2013年度、2012年度公司获得政府补助金额分别占当期营业收入的7.39%、46.45%、24.99%。

公司所获得的政府补助可分为临时性和持续性两种，其中公司与无锡国家高新技术产业开发区管理委员会于2010年10月25日签订的《合作协议书》中的II关于政策支持一、税收优惠及减免“自新公司正式对外开具发票之日起，以新公司对无锡新区地方财力实际贡献份额的100%予以补助，补助年限为3年。”；政策支持二、办公设施优惠与便利“公司可享受2年的房租补贴”。上述持续性政府补助已到期，补助金额分别占2014年1-3月、2013年度、2012年度当期净利润的342%、346%、335%，如果将来其他政府补助发生进一步变化，将对公司经营造成一定影响。

公司根据上述情况，计划进一步优化业务流程、控制成本、完善客户结构、增加主营业务的同时，在移动互联网领域有所拓展，将手机应用软件协同呼叫中心开展业务，提升呼叫中心业务的核心竞争力。公司研发的“浮云乐呵”手机应用软件目前正处于前期市场推广阶段，达到了较好的预期。

2、经营风险

随着中国经济的快速发展，城市生活成本的上升，社会平均工资逐年递增，外包型呼叫中心作为劳动密集型企业一线员工波动较大。而公司签订的呼叫中心服务合同多为固定单价的长期框架合同，合同期限多为3年，合同要素中每坐席单价已事先约定，如果公司人员成本增幅与营业收入增幅不匹配，将面临着人力成本上升、人员波动而导致项目成本上升、项目盈利下降的风险，将对公司的净利润产生影响。

公司将通过完善客户结构，进一步加强企业文化建设，建立行业内有竞争力的

薪酬福利体系、人才培养体系来减少人员波动，结合多种渠道招聘方式降低风险。

3、高级管理人才和技术人才流失的风险

软件服务外包企业属人力资本和知识密集型行业，核心技术和关键管理人员是公司生存和发展的根本，也是公司竞争优势的关键所在。随着市场竞争加剧，企业间对人才争夺的加剧，未来公司将可能面临核心技术人员和管理人员流失的风险，从而削弱公司的竞争力，对公司业务经营产生一定的不利影响。

公司将加强优秀人才引进及培养，建立核心员工期权奖励制度等一系列有利于人才发展的措施，加快在研发、管理等领域优秀人才的引进，促进公司快速发展。

4、实际控制人控制风险

公司董事长陈雪晴为公司实际控制人，间接及直接持有公司 90% 股份，对公司保持实际控制地位。虽然公司目前已经按照《公司法》、《证券法》、《非上市公司公众公司监管指引》等法律法规和规范性文件的规定，建立了比较完善的公司治理结构并得到有效的规范运行，但若实际控制人利用其控制地位，可能对公司的人事、财务、重大经营及交易等决策行为形成重大影响。

5、研发风险

技术专利储备和持续研发投入决定着科技型企业的长期发展，近两年公司研发投入主要用于移动互联网应用，占营业收入比重逐渐提高。如果公司开发的项目失败，或用户数无法达到预期，或不能达到预期的盈利效果，则公司盈利能力将会受到不利影响。同时，如果公司出现研发项目技术纠纷、技术秘密被泄露或重要技术人员流失的情况，将对公司的经营造成不利影响。

6、公司治理风险

由于公司刚完成股份改制工作，目前治理结构和内部控制体系完整建立的时间较短，公司股份进入全国中小企业股份转让系统后，新的制度将对公司治理提出更高的要求，而公司管理层对于新制度仍在学习和理解之中，对于新制度的贯

彻、执行水平仍需进一步的提高，其持续良好运行也需在实践中进一步完善。因此，公司未来经营中存在因内部管理不适应发展需要，而影响公司持续、稳定、健康发展的风险。

7、法律风险

2014年4月26日，有限公司作出股东会决议，同意有限公司整体变更为股份有限公司，由陈雪晴、李越、无锡众乐科技有限公司为股份公司发起人，以截至2014年3月31日经审计的净资产6,237,747.10元，按1.0396:1的比例折股，股本总额为600万股，整体变更为股份公司，股份公司注册资本为600.00万元，净资产扣除股份后的余额237,747.10元计入公司资本公积。上述整体变更涉及到公司未分配利润转增资本，公司未扣缴涉及的2名自然人股东个人所得税合计47,549.42元，存在法律风险，但不构成重大违法行为。

针对上述事项，上述2名自然人股东就公司变更为股份公司所涉及的个人所得税问题已作出如下承诺：“如因有关税务部门要求或决定，公司需要补缴或被追缴整体变更时全体自然人股东以净资产折股所涉及的个人所得税，或因公司当时未履行代扣代缴义务而承担罚款或损失，我们将按照整体变更时持有的公司股权比例承担公司补缴（被追缴）的上述个人所得税款及其相关费用和损失。”

截止2014年3月31日，公司劳务派遣人员162人。根据生效于2014年3月1日的《劳务派遣暂行规定》，中“第三条 用工单位只能在临时性、辅助性或者替代性的工作岗位上使用被派遣劳动者。第四条 用工单位应当严格控制劳务派遣用工数量，使用的被派遣劳动者数量不得超过其用工总量的10%。”公司已制定《调整用工方案》，并根据《劳务派遣暂行规定》的要求在《规定》生效两年内即2016年3月1日前降至规定比例。

8、外汇收款汇率波动风险

公司来自新华信国际信息咨询（北京）有限公司与 ITEMGARDEN

INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO., LIMITED 两家公司的业务收入之和分别占 2012 年度和 2013 年度主营业务收入的 88.76% 和 91.53%，ITEMGARDEN INTERNET GAMING ENTERTAINMENT CO., LIMITED 为香港公司，以美元为主的外汇结算，如果汇率波动较大将会给公司带来一定风险。

9、客户集中度较高的风险

公司是一家专门为汽车服务行业提供信息技术服务的外包型呼叫中心公司。服务内容主要包括：信息咨询、满意度调查、市场调研、数据订制、售后支持、售前守护、客户回访、活动推广、客户维护等。由于呼叫中心行业进入壁垒较低，竞争较为充分，因此公司近年来实行集中精力为少数市场调研机构提供深度专业技术服务的发展策略，导致公司客户数量较少，对主要客户存在一定程度依赖。

报告期内，发行人来自于前五名客户的主营业务收入及其占比情况如下：

单位：元

期间	2014年1-3月	2013年度	2012年度
前五名客户收入	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
营业收入	2,988,501.05	18,381,307.63	35,697,316.34
前五名客户占比	100%	100%	100%

在与客户长期合作中，公司与客户建立了长期合作伙伴关系，积累了丰富的服务经验与技术方法，现已成为新华信国际信息咨询（北京）有限公司的重要合作伙伴和长期合作基地，并且已开始第二个三年期合作。与此同时，公司也在逐步开拓其他客户，目前已取得一定的效果，如已承接北京宝泽行汽车销售服务有限公司服务项目，公司计划继续扩展其他长期客户，完善客户结构。

尽管公司通过多年的业务合作，赢得了大客户的信任，但如果主要客户改变与公司的合作关系，有可能导致公司得不到充足的业务机会，从而对公司的业务和经营带来不利影响。

10、前五大供应商集中风险

2014年1-3月、2013年、2012年公司前五位供应商累计采购金额分别为

774,700.13元, 12,023,781.60元和19,886,240.43元, 分别占同期公司总采购支出的94.71%、92.98%和84.96%。公司供应商采购相对集中, 主要原因如下: 1、公司属于呼叫中心行业, 由于行业本身特征所致。2、公司为了提高议价能力、有效降低成本, 采用了广泛合作、相对集中采购劳务人员的策略。如果部分供应商因意外事件出现经营困难、交付能力下降等情形, 将会在短期内影响公司的正常经营和盈利能力。

11、主营业务结构变化风险

公司截至目前主营业务一直为呼叫中心业务。出于盈利性的考虑, 公司于2013年年开始主动调整了客户结构导致公司的营业收入有所减少, 同时也表现为单一客户在公司营业收入中占比加大, 对单一客户的依赖性加大。

针对这种情况, 公司也在积极采取措施拓展新的收入来源, 降低单一客户的收入占比。在积极实施市场拓展的同时, 公司也力图形成新的利润增长点。公司结合多年在汽车行业的调研和服务经验定制研发了三款服务于汽车消费的软件。三款软件通过整合能够提供全面的针对车主的汽车维护、保养、导航、停车、同城活动等信息化服务, 能够形成汽车消费领域的O2O商业模式。

公司在维持原有业务的同时, 对汽车消费电子商务也在进行初步探索, 目前已形式少量用户群体, 尚未形成利润。如未来该业务产生实质进展, 可能导致公司主营业务结构发生变化, 使公司增加利润增长点。但如果业务实施不顺利也可能导致公司费用成本增加影响利润的风险。

公司将在探索新业务的同时, 积极跟踪客户使用情况, 收集反馈信息, 实时调整电子商务业务的开展措施, 控制好业务开展成本支出, 降低可能产生的业务结构变化所带来的风险。

12、业绩波动风险

公司报告期内营业收入逐年下降, 2012年为3,569.73万元, 2013年为1,838.13

万元,2014年1-3月为298.85万元,毛利2012年为232.38万元,2013年为-343.03万元,2014年1-3月为38.00万元,毛利波动较大。2012年和2013年经营活动现金流量均为净流出。

公司的毛利波动较大主要由于2013年公司提供的服务定价按照较早的合同约定的固定金额收取,但人工成本近几年增长较多;以及海外业务因美元贬值影响,公司对该部分业务进行削减;同时,因为国内呼叫行业门槛较低,行业内企业价格竞争较为激烈也压低了行业的平均利润率;综上,导致了公司2013年毛利较2012年大幅减少。

公司为完善客户结构,稳定公司收入,扩大业务范围,已计划加强营销队伍建设,加强项目拓展力度;强化与4S店销售集团和其它汽车服务机构的联系,主动寻求新的合作伙伴;坚持高质量的服务品质,树立公司在汽车服务市场呼叫中心品牌。

由于公司和客户之间一般是长期合作关系,双方在合作前需要首先联络建立信任,通过小规模合作测试项目执行质量和成本等细节,在得到双方认可后才开始较大业务量的合作,因此短期内新增客户尚未得到体现,但截至本说明书出具日,公司已获得新华信客户新增项目7个,公司研发的“浮云乐呵”移动应用APP及平台已签约商家19户,帮助商家在平台上推广其产品和服务。

其中,公司与新华信是长期合作伙伴关系,自2014年起已与新华信开始了第二个三年期合作,通过多年的紧密战略合作,通过了新华信对公司在工作效率、技术保障、质量管理等方面的评估及考察,获得了新华信的优先续标权。并且公司员工对新华信的委托业务比较熟悉,双方的合作比起寻求新的合作方可以省去项目开展前磨合期,有利于提高项目执行的效率。因此公司和新华信之间相互依赖,公司具有优选项目的权利,且目前双方就2016年双方的第三期合作进行商谈。因此,公司与新华信的合作将持续发展。

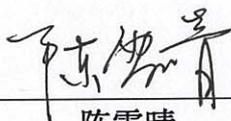
另一方面，从国内外外包型呼叫中心行业发展来看，近十余年增长较快，截至 2013 年底已发展至 70 万左右坐席，预计到 2015 年呼叫中心产业累计投资规模将超过 1000 亿元，总坐席规模将达到 96.11 万个。公司专注的汽车行业发展也较为稳定。目前国内汽车保有量、产销量已居于世界第一，汽车行业规模每年保持 10% 以上增长率。因此，从外包型呼叫中心及公司服务的汽车行业发展整体来看，稳步的增长及较大的市场空间仍能对公司的持续经营能力构成保障。

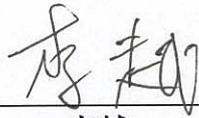
第五节 有关声明

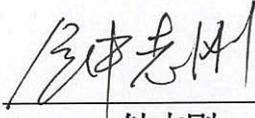
一、申请挂牌公司全体董事、监事、高级管理人员声明

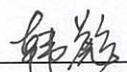
本公司及全体董事、监事、高级管理人员承诺公开转让说明书不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性和完整性承担相应的法律责任。

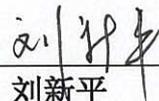
全体董事：


陈雪晴

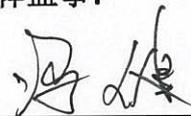

李越


钟志刚

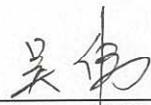

韩彪

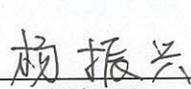

刘新平

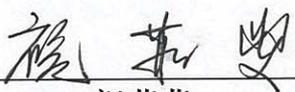
全体监事：


冯健

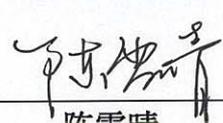

周雪洁

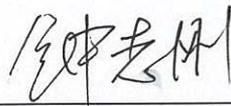

吴伟

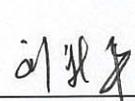

杨振兴

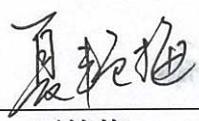

祝茹斐

全体高级管理人员：


陈雪晴


钟志刚


刘新平


夏艳梅



无锡朗源科技股份有限公司

2014年10月31日

二、主办券商声明

本公司已对公开转让说明书进行了核查，确认不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性和完整性承担相应的法律责任。

法定代表人：

沈继宁 沈继宁

项目负责人：

林致缘 林致缘

项目组成员：

陈明 陈明 王康 王康 胡晶晶 胡晶晶



三、律师声明

本所及经办律师已阅读公开转让说明书，确认公开转让说明书与本机构出具的法律意见书无矛盾之处。本所及经办律师对申请挂牌公司在公开转让说明书中引用的法律意见书的内容无异议，确认公开转让说明书不致因上述内容而出现虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性和完整性承担相应的法律责任。

律师事务所负责人：



徐磊

经办律师：



薛孝东



张涛



北京市盈科（无锡）律师事务所

2014年 10月 31日

四、会计师事务所声明

本所及签字注册会计师已阅读无锡朗源科技股份有限公司公开转让说明书，确认公开转让说明书与本所出具的中准审字[2014]1488号审计报告无矛盾之处。本所及签字注册会计师对申请挂牌公司在公开转让说明书中引用的专业报告的内容无异议，确认公开转让说明书不致因上述内容而出现虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性和完整性承担相应的法律责任。

会计师事务所负责人：



签字注册会计师：



中准会计师事务所（特殊普通合伙）

2014年10月31日



五、资产评估机构声明

本机构及签字注册资产评估师已阅读公开转让说明书，确认公开转让说明书与本机构出具的资产评估报告无矛盾之处。本机构及签字注册资产评估师对申请挂牌公司在公开转让说明书中引用的资产评估报告的内容无异议，确认公开转让说明书不致因上述内容而出现虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性和完整性承担相应的法律责任。

资产评估机构负责人：



赵向阳

签字注册资产评估师：



张曼



吴伟

北京国融兴华资产评估有限责任公司

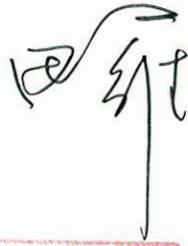
2014年10月31日



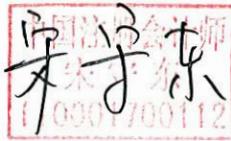
六、验资机构声明

本所及签字注册会计师已阅读无锡朗源科技股份有限公司公开转让说明书，确认公开转让说明书与本所出具的中准验字[2014]1031号验资报告无矛盾之处。本所及签字注册会计师对申请挂牌公司在公开转让说明书中引用的验资报告内容无异议，确认公开转让说明书不致因上述内容而出现虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性和完整性承担相应的法律责任。

会计师事务所负责人：



签字注册会计师：



中准会计师事务所（特殊普通合伙）

2014年10月31日



第六节 附件

备查文件目录：

- 一、主办券商推荐报告；
- 二、财务报表及审计报告；
- 三、法律意见书；
- 四、公司章程；
- 五、全国股份转让系统公司同意挂牌的审查意见及中国证监会核准文件。

(正文完)