

厦门市佳音在线股份有限公司



佳音在线

JIA YIN ZAI XIAN

公开转让说明书 (申报稿)

主办券商



西南证券股份有限公司
SOUTHWEST SECURITIES CO.,LTD.

二〇一四年十二月

公司声明

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、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。

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。

释义

在本公开转让说明书中，除非文意另有所指，下列词语具有如下含义：

公司、本公司、佳音在线	指	厦门市佳音在线股份有限公司
佳音有限、有限公司	指	厦门佳音在线商务服务有限公司
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
全国股份转让系统	指	全国中小企业股份转让系统
主办券商、西南证券	指	西南证券股份有限公司
项目小组	指	西南证券佳音在线项目小组
律师、北京君致	指	北京市君致律师事务所
会计师、北京永拓	指	北京永拓会计师事务所（特殊普通合伙），原为北京永拓会计师事务所有限责任公司
资产评估机构	指	北京中和谊资产评估有限公司
报告期	指	2012年度、2013年度、2014年1-6月
元、万元	指	人民币元、人民币万元

本公开转让说明书中部分合计数会出现四舍五入导致的尾差现象。

重大事项提示

本公司特别提醒投资者注意下列重大事项：

一、实际控制人控制不当的风险

公司董事长兼总经理陈志钦持有公司55.20%的股份，为本公司控股股东及实际控制人。尽管公司已建立了较为完善的法人治理结构和规章制度体系，在组织和制度上对控股股东的行为进行了规范，以保护公司及中小股东的利益，但公司控股股东仍可凭借其控股地位，通过行使表决权的方式对公司的决策实施重大影响，因此公司在一定程度上存在控股股东控制不当的风险。

二、公司内部控制的風險

公司自设立以来积累了丰富的经营管理经验，法人治理机制得到不断完善，形成了有效的约束机制及内部管理机制。但是，随着公司业务规模的扩大，公司需要对资源整合、市场开拓、技术研发、质量管理、财务管理和内部控制等诸多方面进行调整，这对各部门工作的协调性、严密性、连续性提出了更高的要求。如果公司管理层的管理水平不能适应公司规模扩张的需要，组织模式和管理制度未能随着公司规模扩大而及时调整和完善，公司将面临经营管理的风险。

三、公司经营规模较小的风险

公司处于成长期，经营规模偏小，可调配资源有限，当业务量突然增加时，可供调整的余地有限；相比较同行业成熟公司，公司资金实力也偏弱，在应用或采购先进的技术解决方案方面会受到较大的限制，目前要依赖于公司自身的技术研发和积累；员工人员规模偏小，规模效益有限，员工的占用率偏低。

四、战略转型及市场开发风险

公司目前主要客户均为企业客户，在稳步发展企业客户的基础上，未来公司业务战略将侧重开发政府的公共服务类客户，如公安消防、社会保障等。由于政府类客户的决策程序比较复杂，相应地公司业务流程也会随之加长，不确定性风险会增加。公司为减少市场开发风险，未来会增加针对政府类客户的市场前期试

用体验等服务，提高客户黏性，减少业务开发的风险。

五、关联方资金占用的风险

股份公司设立时间较短，公司治理机制虽然建立，但存在可能执行不力，发生公司资金被占用的风险。针对可能出现的该种情况，公司章程作出了规定，“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。违反规定的，给公司造成损失的，应当承担赔偿责任。公司的股东及其关联方占用或者转移公司资金、资产及其他资源的，给公司造成损害的，应该承担赔偿责任。占用和转移公司资金的，除了归还本金外，还需支付利息，利息从占用转移之日起按同期银行存款利率计算。董事会和监事会应该对股东的这种行为进行监督。”随着公司治理机制作用的发挥，该部分风险将降低。

六、税率风险

公司 2013 年被认定为小型微利企业，按 20%征收所得税，若公司业务获得发展，盈利规模扩大，可能存在适用更高税率的风险。但公司的毛利率相对比较高，随着公司业务规模的扩大，公司可以负担税率上升的压力。

七、客户集中风险

由于公司前几年主要注重呼叫中心平台和管理系统建设，再加上呼叫托管商业模式属新的外包有模式，前期开发客户有一点难度，因此开发的客户数量较少，从而使得前五大客户占营业收入的比重相对较高。报告期内，公司前五大客户占营业收入的比重分别为 99.40%、90.67%和 87.77%，虽然其比重在逐年下降，但仍存在客户集中的风险。

目 录

公司声明	1
释义.....	2
重大事项提示	3
目 录	5
第一节 公司概况.....	7
一、公司基本情况	7
二、股份挂牌情况	7
三、公司股权结构	9
四、控股股东、实际控制人及主要股东相关情况.....	10
五、 公司股本形成及变化情况	12
六、公司重大资产重组情况.....	17
七、董事、监事及高级管理人员简介	17
八、最近两年一期的主要会计数据和财务指标简表	20
九、相关机构	21
第二节 公司业务.....	24
一、公司主营业务、主要服务及其用途.....	24
二、公司组织结构及业务流程	25
三、公司与业务相关的关键资源要素	26
四、公司商业模式	31
五、与主营业务相关情况	33
六、挂牌公司所处行业基本情况.....	40
第三节 公司治理.....	50

一、挂牌公司三会建立健全及运行情况	50
二、公司及其控股股东、实际控制人最近两年内是否存在违法违规及受处罚的情况	52
三、 公司的独立性	52
四、同业竞争	54
五、挂牌公司最近两年内资金占用情形以及相关措施	56
六、董事、监事、高级管理人员的其他情况	57
第四节 公司财务会计信息.....	60
一、主要财务报表及会计政策与会计估计	60
二、报告期内主要财务指标及分析	73
三、报告期内利润形成的有关情况	81
四、报告期内的主要资产情况	86
五、报告期内的重大债务情况	93
六、报告期内各期末股东权益情况	95
七、报告期内现金流量情况	96
八、关联方、关联方关系及重大关联方交易情况	99
九、需提醒投资者关注财务报表附注的期后事项、或有事项及其他重要事项	105
十、报告期内资产评估情况	105
十一、股利分配政策和报告期内的分配情况	106
十二、控股子公司或纳入合并报表的其他企业的基本情况	107
十三、可能对公司业绩和可持续经营产生不利影响的因素	107
第五节 有关声明.....	110
第六节 附件.....	116

第一节 公司概况

一、公司基本情况

中文名称：厦门市佳音在线股份有限公司

公司网址：<http://www.jiayinobs.com/>

法定代表人：陈志钦

有限公司设立日期：2008年4月7日

股份公司设立日期：2014年7月12日

注册资本：543.4783万元

注册地址：厦门市思明区湖滨南路2号1101室之九

邮政编码：361004

董事会秘书或信息披露负责人：华凯玲

电话号码：4006-520-580

传真号码：0592-5052799

电子信箱：4006520580@jiayinobs.com

组织机构代码：74452953-X

注册号：350203200068208

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）规定，公司行业属于大类“I 信息传输、软件和信息技术服务业”中的子类“I65 软件和信息技术服务业”。按照《国民经济行业分类》（GB/T4754—2011），公司行业属于“其他信息技术服务类”中的呼叫中心行业（分类代码I6592）。

经营范围：呼叫中心，呼叫中心信息系统集成，语音、数据、图像及多媒体与信息业务相关的服务，计算机软硬件的开发、制作、销售及相关服务。

主要业务：客户关系管理外包服务。

二、股份挂牌情况

（一）股票代码、股票简称、股票种类、挂牌日期等

股票代码：831960

股票简称：佳音在线

股票种类：人民币普通股

每股面值：每股人民币1.00元

股票总量：543.4783万股

挂牌日期：2015年2月6日

（二）股东所持股份的限售安排及股东对所持股份自愿锁定的承诺

1、股东所持股份的限售安排

《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。”

《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。”

公司现有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份数量如下：

序号	股东姓名	职务	持股数额 (万股)	本次可进入公开转让系统的股份数量情况			
				公开转让 数量(万 股)	受限数量 (万股)	受限原因	质押或 其他受 限情况

序号	股东姓名	职务	持股数额 (万股)	本次可进入公开转让系统的股份数量情况			
				公开转让 数量(万股)	受限数量 (万股)	受限原因	质押或 其他受限情况
1	陈志钦	董事长	300.0000	0	300.00	股份公司成立未满一年	-
2	司马雨军	监事会主席	100.0000	0	100.00	股份公司成立未满一年	-
3	张江峰	董事	50.0000	0	50.00	股份公司成立未满一年	-
4	骆华强	董事	50.0000	0	50.00	股份公司成立未满一年	-
5	北京德尔泰达投资有限公司	-	43.4783	0	43.4783	股份公司成立未满一年	-
合计			543.4783	0	543.4783	-	-

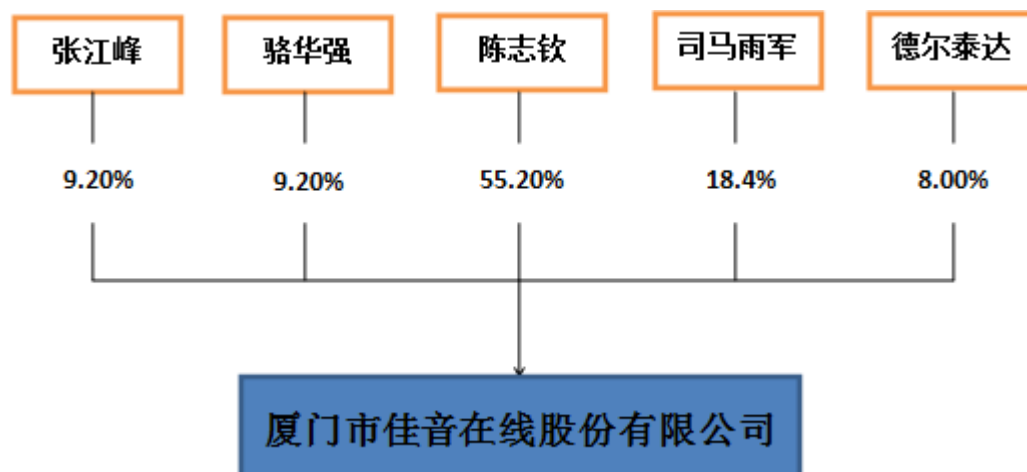
2、股东对所持股份自愿锁定的承诺

公司股东未对所持股份作出严于《公司法》、《业务规则》的自愿锁定的承诺。

股份公司成立于2014年7月12日，截至本公开转让说明书出具日，股份公司成立未满一年，因此无可挂牌转让的股票。

三、公司股权结构

截至本公开转让说明书出具之日，公司股权结构如下：



四、控股股东、实际控制人及主要股东相关情况

（一）控股股东、实际控制人及主要股东

截至本公开转让说明书出具之日，公司股权结构如下：

序号	股东姓名	持股数额(万股)	持股比例	股份性质
1	陈志钦	300.0000	55.20%	自然人股
2	司马雨军	100.0000	18.40%	自然人股
3	张江峰	50.0000	9.20%	自然人股
4	骆华强	50.0000	9.20%	自然人股
5	北京德尔泰达投资有限公司	43.4783	8.00%	法人股
合计		543.3783	100.00%	-

1、控股股东、实际控制人的基本情况

陈志钦先生，1973年出生，中国国籍，无境外永久居留权。1997年8月至2006年5月任民兴工业有限公司课长；2006年6月至2007年12月任厦门市东方远景科技有限公司经理；2008年3月至今任本公司董事长、总经理。陈志钦直接持有公司300万股的股份，持股比例为55.20%，为本公司控股股东、实际控制人。

经西南证券核查，认定陈志钦为公司的控股股东及实际控制人的主要理由及依据如下：

（1）陈志钦作为公司的创始人之一，自公司成立以来，一直为公司第一大股东，对佳音在线能够实施控制。截至本反馈意见出具日，陈志钦直接持有公司55.20%的股份，另外，陈志钦配偶司马雨军持有公司18.40%的股份，因此合计控制公司73.60%的股权，而公司其他股东的持股比例与陈志钦夫妇相比差距较大，根据一般股份公司控股股东及实际控制人的认定原则及实践，陈志钦应当被认定为实际控制人。

（2）陈志钦通过股东大会决议等合法程序对公司实施控制。报告期内，公司历次董事会、股东会及股东大会皆由陈志钦主持召开。在企业的实际运营过程中，陈志钦可以通过股东大会决议等正当程序对公司的业务、技术、管理、人事安排等方面加以影响和控制，在合法合规的条件下，对公司实施控制。

（3）此外，在合法合规的情形下，公司章程及股东之间并不存在对陈志钦

实际控制行为限制的安排。

综上所述，西南证券认为，陈志钦为公司之控股股东，认定为公司的实际控制人具有充分理由及依据的，符合相关法律法规的规定。

2、控股股东、实际控制人最近两年内变化情况

公司控股股东、实际控制人为陈志钦，且最近两年内未发生变化。

3、持股5%以上主要股东及前十名股东情况

截至本公开转让说明书出具之日，公司持股5%以上的主要股东及前十名股东情况如下：

序号	前十名股东姓名	持股数额 (万股)	持股比例	公司任职
1	陈志钦	300.0000	55.20%	董事长、总经理
2	司马雨军	100.0000	18.40%	监事会主席
3	张江峰	50.0000	9.20%	董事
4	骆华强	50.0000	9.20%	董事
5	北京德尔泰达投资有限公司	43.4783	8.00%	-

北京德尔泰达投资有限公司成立于2010年3月26日，法定代表人为孙红伟，注册资本1,000万元，实收资本为400万元，营业执照注册号为110107012720147，注册地为北京市石景山区八大处高科技园区西井路3号3号楼4800室。该公司主营业务为股权投资，经营范围为投资与资产管理、资产管理；投资顾问；企业管理顾问；企业管理策划；经济贸易咨询。截至本公开转让说明书出具之日，德尔泰达股权结构如下：

股东名称	认缴出资（万元）	实缴出资（万元）	实缴比例 (%)
孙红伟	500.00	200.00	50.00
陈予川	500.00	200.00	50.00
合计	1,000.00	400.00	100.00

北京德尔泰达投资有限公司下期出资时间为2015年3月21日，由孙红伟出资300万元、陈予川出资300万元。

4、股东之间的关联关系

公司股东之间除陈志钦先生与司马雨军女士为夫妻外，其他股东之间不存在关联关系。

（二）控股股东、实际控制人控制的其他企业

控股股东和实际控制人陈志钦除控制本公司外，无其他对外投资情况。

（三）控股股东、实际控制人、前十名股东或持有挂牌公司 5%以上股份的主要股东直接或间接持有挂牌公司的股份是否存在质押或其他有争议的情况

截至本公开转让说明书签署日，公司控股股东、实际控制人、前十名股东或持有挂牌公司5%以上股份的主要股东持有的本公司股份不存在质押、冻结或其他有争议的情况。

五、公司股本形成及变化情况

（一）2008 年 4 月佳音有限成立

佳音有限成立于 2008 年 4 月 7 日，由自然人陈志钦和易永明以货币出资设立。佳音有限设立时注册资本 10 万元，实缴注册资本 5 万元。第二期出资 5 万元于 2010 年 3 月 19 日前缴足。具体出资情况如下：

股东名称	认缴出资额（万元）	实缴出资额（万元）	出资方式	出资比例
陈志钦	5.10	2.55	现金	51%
易永明	4.90	2.45	现金	49%
合计	10.00	5.00	-	100%

2008 年 4 月 3 日，厦门晟远会计师事务所有限公司对此次出资进行了审验，并出具了厦晟远会验字（2008）第 YA0624 号《验资报告》，验证首期 5 万元出资已缴足。2008 年 4 月 7 日，取得了厦门市思明区工商行政管理局核发的《企业法人营业执照》，注册号为 350203200068208，法定代表人为陈志钦，经营范围为商务信息咨询、企业信息咨询、经济信息咨询；计算机网络技术服务；计算机软硬件开发与销售。

（二）2009 年 3 月股权转让及缴足注册资本

2009 年 3 月 12 日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意陈志钦补足第二期注册资本 5 万元；同意股东易永明将持有公司 24.5%的股权，以 0 元的价格转让给陈志钦（由于易永明持有的该部分股权实际注册资本并未缴足，因此是 0 元转让），所转让的占公司 24.5%的股权中尚未到资的注册资本 2.45 万元

由陈志钦按公司章程规定如期到资。2009年3月12日，陈志钦与易永明签订了《股权转让协议》。股权转让完成后，陈志钦持有公司75.5%的股权；易永明持有公司24.5%的股权。转让前后公司股权变动情况如下：

单位：万元

股东名称	转让前		转让后	
	股权金额	股权比例	股权金额	股权比例
陈志钦	5.10	51%	7.55	75.5%
易永明	4.90	49%	2.45	24.5%
合计	10.00	100%	10.00	100%

2009年3月13日，厦门大誉会计师事务所有限公司对此次出资进行了审验，并出具了夏誉会验字（2009）第YA271号《验资报告》，验证此次出资已缴足。2009年3月16日，取得了厦门市思明区工商行政管理局核发的新的《企业法人营业执照》，实收资本10万元。

（三）2010年3月股权转让

2010年3月22日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意易永明将持有公司19.5%的股权以1.95万元的价格转让给陈志钦。2010年3月22日，易永明与陈志钦签订了《股权转让协议》，转让前后公司股权变动情况如下：

单位：万元

股东名称	转让前		转让后	
	股权金额	股权比例	股权金额	股权比例
陈志钦	7.55	75.5%	9.5	95%
易永明	2.45	24.5%	0.5	5%
合计	10.00	100%	10.00	100%

2010年4月6日，佳音有限取得了厦门市思明区工商行政管理局核发的新的《企业法人营业执照》。

（四）2010年11月公司住所变更

2010年11月1日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意将公司住所变更为：厦门市思明区湖滨南路2号1101室之九。2010年11月10日，佳音有限办理了工商变更，2010年11月15日有限公司取得了厦门市思明区工商行政

管理局核发的新的《企业法人营业执照》。

（五）2011 年 9 月增资

2011 年 9 月 29 日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意公司注册资本由 10 万元增加至 110 万元，新增注册资本由股东陈志钦以货币增资 95 万元，股东易永明以货币增资 5 万元，增资前后公司股权变化情况如下：

单位：万元

股东名称	增资前		增资后	
	股权金额	股权比例	股权金额	股权比例
陈志钦	9.5	95%	104.5	95%
易永明	0.5	5%	5.5	5%
合计	10.00	100%	110.00	100%

2011 年 9 月 30 日，厦门诚兴德会计师事务所对此次增资进行了审验，并出具了厦诚兴德验字[2011]第 YH0166 号《验字报告》，验证此次出资已到位。2011 年 9 月 30 日，取得了厦门市思明区工商行政管理局核发的新的《企业法人营业执照》，注册资金 110 万元。

（六）2011 年 10 月股权转让

2011 年 10 月 17 日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意股东易永明将持有公司 5%的股权以 5.5 万元的价格转让给杨爱国；同意股东陈志钦将持有公司 35%的股权以 38.5 万元价格转让给杨爱国。2011 年 10 月 17 日，杨爱国与易永明和陈志钦分别签订了《股权转让协议》，转让前后公司股权变动情况如下：

单位：万元

股东名称	转让前		转让后	
	股权金额	股权比例	股权金额	股权比例
陈志钦	104.5	95%	66	60%
易永明	5.5	5%	-	-
杨爱国	-	-	44	40%
合计	110	100%	110	100%

公司于 2011 年 10 月 17 日办理了工商变更。2011 年 10 月 28 日，有限公司取得了厦门市思明区工商行政管理局核发的新的《企业法人营业执照》。

（七）2014 年 3 月增资及股权转让

2014 年 3 月 11 日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意股东杨爱国将持有公司 40%的股权以 44 万元的价格转让给司马雨军，股权转让完成后陈志钦持有公司 60%的股权、司马雨军持有公司 40%的股权，司马雨军与陈志钦系夫妻关系。同日，公司股东会同意公司注册资本由 110 万元增加至 500 万元，新增注册资本由股东陈志钦以货币增资 234 万元，股东司马雨军以货币增资 156 万元。2014 年 3 月 12 日，陈志钦与司马雨军签订了《出资协议书》。

此次增资及股权转让前后公司股权变化情况如下：

单位：万元

股东名称	变化前		变化后	
	股权金额	股权比例	股权金额	股权比例
陈志钦	66	60%	300	60%
杨爱国	44	40%	-	-
司马雨军	-	-	200	40%
合计	110	100%	500	100%

2014 年 3 月 11 日，厦门信钺会计师事务所有限公司对此次增资进行了审验，并出具了夏信钺会验字（2014）第 011 号《验资报告》，验资此次增资已缴足。2014 年 3 月 13 日，有限公司取得了厦门市思明区工商行政管理局核发的新的《企业法人营业执照》，注册资本 500 万元。

（八）2014 年 4 月股权转让

2014 年 4 月 8 日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意股东司马雨军将所持公司 10%的股权以 50 万元的价格转让给张江峰；同意股东司马雨军将所持公司 10%的股权以 50 万元的价格转让给骆华强。2014 年 4 月 8 日，股东司马雨军分别与张江峰、骆华强签订了股权转让协议。此次股权转让前后公司股权结构如下：

单位：万元

股东名称	变化前		变化后	
	股权金额	股权比例	股权金额	股权比例
陈志钦	300	60%	300	60%

股东名称	变化前		变化后	
司马雨军	200	40%	100	20%
张江峰	-	-	50	10%
骆华强	-	-	50	10%
合计	500	100%	500	100%

2014年4月11日，有限公司取得了厦门市思明区工商行政管理局核发的新的《企业法人营业执照》，注册资本500万元。

（九）2014年4月增资

2014年4月11日，佳音有限召开股东会并作出决议，同意吸收北京德尔泰达投资有限公司为新股东，同意公司注册资本由500万元增加到543.4783万元，新增注册资本43.4783万元由新股东德尔泰达以货币形式出资。此次增资前后公司股权变化如下：

单位：万元

股东名称	变化前		变化后	
	股权金额	股权比例	股权金额	股权比例
陈志钦	300	60%	300	55.20%
司马雨军	100	20%	100	18.40%
张江峰	50	10%	50	9.20%
骆华强	50	10%	50	9.20%
德尔泰达	-	-	43.4783	8.00%
合计	500	100%	543.4783	100.00%

2014年4月16日，厦门信钺会计师事务所有限公司对此次增资进行了审验，并出具了夏信钺会验字（2014）第166号《验资报告》，验资此次增资已缴足。

（十）整体变更为股份公司

2014年7月5日，佳音有限召开临时股东会，全体股东同意有限公司以2014年6月30日为基准日整体变更为股份公司；同意经北京永拓会计师事务所（特殊普通合伙）审计并出具的《审计报告》（京永审字[2014]第14634号）。截至2014年6月30日，有限公司账面净资产值546.8649万元，按1:0.9938的折股比例（净资产额/总股本）折股为543.4783万股（净资产扣除股本后的

余额部分转为股份公司的资本公积),各股东所占有限公司的净资产数额折合成股份公司各发起人的股份。

根据北京中和谊资产评估有限公司出具的中和谊评报字[2014]11040 号评估报告,截至 2014 年 6 月 30 日,有限公司净资产评估值为人民币 5,469,879.50 元。

公司股改过程中未涉及个税的缴纳。公司是整体变更,按照有限公司的净资产折股时,公司当时的未分配利润为负数,所以不涉及个税缴纳的问题。

2014 年 7 月 12 日,佳音在线召开了创立大会暨第一次股东大会、第一届董事会第一次会议、第一届监事会第一次会议,分别对公司整体变更为股份公司、公司筹备情况、公司章程、三会议事规则等事宜进行了审议,并作出决议。

2014 年 8 月 28 日,厦门市佳音在线股份有限公司取得了由厦门市工商行政管理局核发的营业执照,注册号为:350203200068208,股份公司正式成立,公司注册资本 543.4783 万元,法定代表人为陈志钦。

六、公司重大资产重组情况

本公司报告期内无重大资产重组事项。

七、董事、监事及高级管理人员简介

(一) 董事会成员情况

截至本公开转让说明书出具之日,公司董事会共有5名董事,公司董事的主要履历如下:

1、陈志钦:男,1973年出生,中国国籍,无境外永久居留权,厦门大学数学系毕业,本科学历。1997年8月至2006年5月任民兴工业有限公司课长;2006年6月至2007年12月任厦门市东方远景科技有限公司经理;2008年3月至今任本公司董事长、总经理。

2、张江峰:男,1967年出生,中国国籍,无境外永久居留权,本科学历。1989年9月至1989年12月就职于厦门高崎国际机场财务部,任会计;1990年1月至1990年8月任厦门松川食品有限公司会计;1990年9月至1992年12月任厦门华和有限公司日语翻译;1993年1月至1994年7月任日本尔汝达厦门办事处职员;

1994年8月1996年3月任厦门友联进出口有限公司经理；1996年4月至1998年1月任晋江思华石材有限公司经理；1998年1月至1999年3月任惠安环球石材有限公司经理；1999年4月至今担任厦门奇峰石商贸发展有限公司董事长；2014年7月至今担任本公司董事。

3、骆华强：男，1969年出生，中国国籍，无境外永久居留权，大专学历。1993年2月至1996年7月任福建省第四建筑工程公司建筑工；1996年8月至2000年7月任惠安第九建筑工程分公司经理；2001年8月2003年7月任福建运隆房地产项目负责人；2004年8月至今泉州华恒房地产公司总经理；2014年7月至今，任泉州恒惠民间资本管理股份有限公司法定代表人，董事长兼总经理。2014年7月至今担任本公司董事。

4、庄宗明：男，1951年出生，中国国籍，无境外永久居留权，博士研究生学历，获教授职称。1975年至今任厦门大学教师，其中1990至1994年任厦门大学经济系副主任；1994年至2004年任厦门大学经济系主任、经济学院副院长；2004年至2011年任厦门大学校长助理；2011年9月行政退休；2011年至今任厦门大学两岸金融研究中心主任；现任福建漳州发展股份有限公司和太龙（福建）商业照明股份有限公司独立董事，并于2014年7月至今担任本公司独立董事。

5、华凯玲：女，1984年出生，中国国籍，无境外永久居留权，厦门大学法律系毕业，本科学历。2007年5月至2008年6月，就职于资库达科技股份有限公司，任呼叫中心运营支撑经理；2008年7月至今担任本公司董事、副总经理兼董事会秘书。

经核查，庄宗明教授于2011年9月因年满60岁而行政退休，故在被聘任为公司独立董事时已经办理了退休手续，无需获得学校相关任职审批。

（二）监事会成员情况

截至本公开转让说明书出具之日，公司监事会有三名监事，一名职工监事；公司监事主要履历如下：

司马雨军：女，1975年出生，中国国籍，无境外永久居留权，本科学历，获助理工程师职称。1997年9月至1999年7月就职于厦门惠昌汽车销售有限公司；1999年7月至2001年5月就职于厦门胜华元汽车销售有限公司；2001年8月至2009年4月就职于厦门东方创艺工艺品有限公司；2009年5月至2012年6月进修

学习；2012年7月至今就职于厦门市湖里区殿前街道兴隆社区居委会；2014年7月至今任本公司监事会主席。

郑小琴：女，1987年出生，中国国籍，无境外永久居留权，本科学历。2008年2月至2009年7月任厦门市家家亲家政服务部辅导老师；2009年8月至今任本公司客服部经理；2014年7月至今担任本公司监事。

张桂兰：女，1975年出生，中国国籍，无境外永久居留权，大专学历。2006年至2008年就职于厦门安易信财务管理有限公司；2008年至今就职于厦门进步科技有限公司；2014年7月至今担任本公司监事。

（三）高级管理人员情况

公司高级管理人员主要履历如下：

陈志钦：公司董事长、总经理。简历详见本节之“七、董事、监事及高级管理人员简介”之“（一）董事会成员情况”。

华凯玲：公司董事会秘书、副总经理。简历详见本节之“七、董事、监事及高级管理人员简介”之“（一）董事会成员情况”。

吴艺娜：财务总监，女，1980年出生，中国国籍，无境外永久居留权，本科学历。2002年10月至2006年1月任厦门司恩杰电子科技有限公司总经理助理；2006年2月至2007年12月就职于中国联通泉州分公司；2008年1月至2010年2月任龙美汽车美容会所经理；2010年3月至2013年12月任福建盛成汽车贸易发展有限公司经理；2014年7月至今任本公司财务总监。

公司董事、监事任期均为三年，本届董事、监事任期至2017年7月，公司高级管理人员由董事会聘任或解聘。

（四）董事、监事、高级管理人员持股情况

姓名	职务	持股数量（万股）	持股比例
陈志钦	董事长、总经理	300	55.20%
张江峰	董事	50	9.2%
骆华强	董事	50	9.2%
司马雨军	监事	100	18.4%
合 计		500.00	92%

八、最近两年一期的主要会计数据和财务指标简表

公司2012年度、2013年度及2014年1-6月财务会计报告已经北京永拓会计师事务所（特殊普通合伙）审计，北京永拓出具了标准无保留意见的《审计报告》（京永审字（2014）第14634号）。本公司最近两年及一期的财务报表主要财务数据如下：

（一）报告期主要财务数据

1、资产负债表主要会计数据

单位：元

项目	2014年6月30日	2013年12月31日	2012年12月31日
流动资产	5,729,582.74	962,259.15	741,056.36
非流动资产	90,720.95	48,618.11	79,974.55
资产总额	5,820,303.69	1,010,877.26	821,030.91
流动负债	351,654.56	164,035.21	69,486.02
非流动负债	-	-	-
负债总额	351,654.56	164,035.21	69,486.02
股东权益	5,468,649.13	846,842.05	751,544.89

2、利润表主要会计数据

单位：元

项目	2014年1-6月	2013年度	2012年度
营业收入	510,852.81	796,998.32	695,321.79
营业成本	157,978.18	167,392.37	152,614.99
营业利润	-141,386.67	126,304.90	142,697.56
利润总额	-147,791.22	126,304.90	142,697.56
净利润	-147,758.92	95,297.16	141,754.35
扣除非经常性损益后的净利润	-141,354.37	95,297.16	141,754.35

3、现金流量表主要数据

单位：元

财务指标	2014年1-6月	2013年度	2012年度
经营活动产生的现金流量净额	40,756.85	109,773.85	204,485.80
投资活动产生的现金流量净额	-53,789.00	-2,688.00	-43,321.00
筹资活动产生的现金流量净额	4,769,566.00	-	-
现金及现金等价物净增加额	4,756,533.85	107,085.85	161,164.80

（二）报告期主要财务指标

主要财务指标	2014-6-30 /2014 年 1-6 月	2013-12-31 /2013 年度	2012-12-31 /2012 年度
流动比率(倍)	16.29	5.87	10.66
速动比率(倍)	16.29	5.87	10.66
资产负债率（以母公司报表为基础）	6.04%	16.23%	8.46%
应收账款周转率(次)	2.31	5.73	8.10
毛利率	69.08%	79.00%	78.05%
每股收益（元）	-0.03	0.09	0.13
扣除非经常损益的每股收益（元）	-0.03	0.09	0.13
加权平均净资产收益率	-3.11%	11.92%	20.83%
加权平均净资产收益率(扣除非经常性损益)	-2.98%	11.92%	20.83%
每股净资产（元）	1.01	0.77	0.68
每股经营性现金流量净额（元）	0.01	0.10	0.19

注：1、流动比率按照“流动资产 / 流动负债”计算。

2、速动比率按照“（流动资产－存货） / 流动负债”计算。

3、资产负债率按照母公司报表“当期负债 / 当期资产”计算。

4、应收账款周转率按照“当期营业收入 / ((期初应收账款＋期末应收账款) / 2)”计算。

5、毛利率按照“（营业收入－营业成本） / 营业收入”计算。

6、每股收益按照“当期净利润 / 加权平均注册资本”计算。

7、加权平均净资产收益率按照“当期净利润 / 加权平均净资产”计算。

8、扣除非经常性损益后的净资产收益率按照“当期扣除非经常性损益的净利润/加权平均净资产”计算。

9、每股净资产按照“当期净资产 / 期末注册资本”计算。

10、每股经营活动产生的现金流量净额按照“当期经营活动产生的现金流量净额 / 期末注册资本”计算。

九、相关机构

（一）主办券商

名称：西南证券股份有限公司

法定代表人：余维佳

住所：重庆市江北区桥北苑8号西南证券大厦

电话：0755-88286825

传真：0755-83288321

项目负责人：何进

项目小组成员：何进 琚鹏飞 朱晓熹

（二）律师事务所

名称：北京市君致律师事务所

负责人：刘小英

经办律师：陈波、陈学奎

住所：北京市朝阳区门外北大街乙12号天辰大厦9层

电话：010-65518580/1/2/3

传真：010-65518687

（三）会计师事务所

名称：北京永拓会计师事务所（特殊普通合伙）

负责人：吕江

注册会计师：荆秀梅、侯增玉

住所：北京市朝阳区关东店北街1号（国安大厦13层）

电话：010-65950411

传真：010-65955570

（四）资产评估机构

名称：北京中和谊资产评估有限公司

法定代表人：刘俊永

注册资产评估师：牛从然、孙珍果

住所：北京市崇文门外大街11号新成文化大厦A座1107室

电话：010-67089187

传真：010-67084810

（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 楼

电话：010-58598874

传真：010-58598982

（六）拟挂牌场所

名称：全国中小企业股份转让系统有限责任公司

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

公司与本次挂牌及公开转让有关的中介机构及其负责人、高级管理人员及经办人员之间不存在直接或者间接的股权关系或其他权益关系。

第二节 公司业务

一、公司主营业务、主要服务及其用途

（一）主营业务

公司主营业务是为企事业单位提供呼叫托管服务和客户数据挖掘服务。

（二）主要服务及其用途

公司提供的主要服务如下：

1、呼叫托管服务

公司的呼叫托管服务是在大数据的时代背景下，将互联网云端技术与人工智能客服服务深度融合，依托自主知识产权的核心技术，集专业的客服人员、语音识别技术、通信技术、计算机网络、数据库技术于一体的综合应用系统服务。具体提供的服务内容包括：客户服务流程设计及管理、7x24小时电话接听服务、电话呼叫服务、回访调查和客户支持服务等。

公司通过提供呼叫托管服务产品，将有助于企事业单位把呼叫中心从复杂的系统平台建设，转变为简单的服务提供，通过运营模式的改变，降低了企事业单位的运营成本，提高了沟通效率。企事业单位通过呼叫托管方式可以轻松拥有属于自己的呼叫中心，既不必担心建设呼叫中心庞大的软硬件投资问题，也不必担心没有专业技术人员维护系统的难题，更不用担心座席人员招聘和管理难题。

2、数据挖掘分析服务

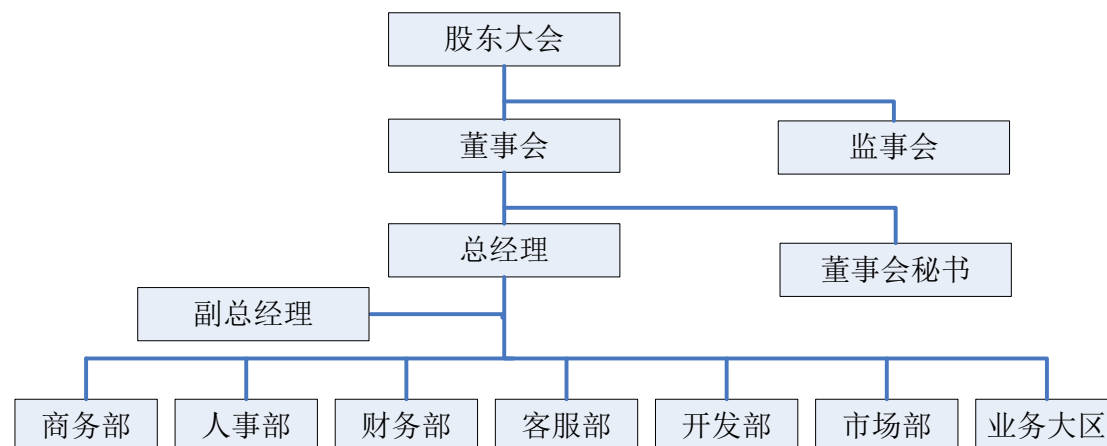
数据挖掘服务是基于持续不断地对客户业务需求的理解，充分考虑客户的业务应用及需求，在确保挖掘有用数据信息的同时也保障数据信息的安全性和完整性。公司通过为企事业单位提供数据挖掘服务，可以为企事业单位提供丰富的管理分析报告，具体包括日、周、月、年统计分析报告，企事业单位通过阅读分析报告可以洞察消费者最关心的问题，从而相应的改善其自身的产品设计或质量。此外，还可以根据客户的需求，定制开发相应的数据库。

公司自成立以来，一直专注企事业单位客户关系管理解决方案，专注于上述主营业务，公司已先后为山西省太原民政局、厦门大学、厦房网、见福便利连锁等企事业单位提供相关服务。

二、公司组织结构及业务流程

（一）内部组织机构图

公司建立了比较完善的公司治理结构，截至本公开转让说明书签署之日，公司的内部组织结构图如下：



（二）公司控股及参股公司情况

截至本公开转让说明书签署日，公司不存在控股或参股的公司。

（三）公司主要业务流程

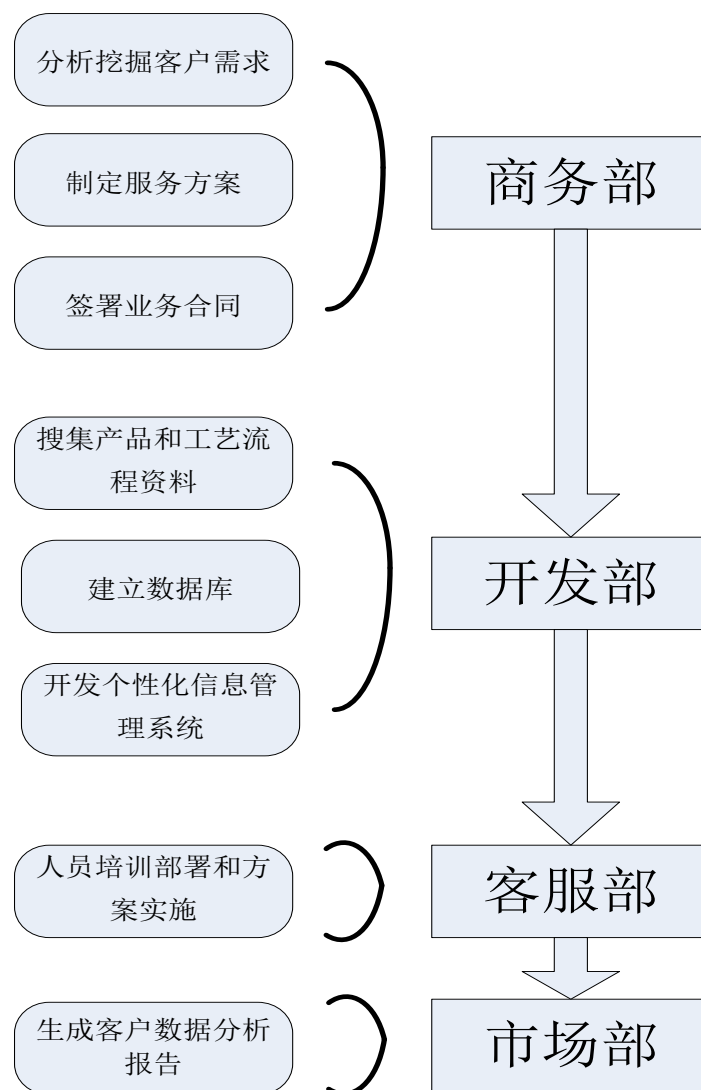
作为服务业典型企业，公司主要通过公司商务部的销售团队拓展新的客户；其他业务开发方式还包括公司热线、网站在线咨询营销推广、政府公共服务公开招投标、经济论坛邀约集中营销等。与客户达成合作意向之后，公司会针对客户的业务流程和商品信息的数据库进行挖掘整理并重新设计新的流程和方案。

在公司商务部成功挖掘客户需求并签署业务合同之后，公司开发部会针对客户的实际生产和服务流程，搜集相关资料，并进行汇总和提炼，开发个性化的数据库和信息管理系统。

在此之后公司客服部会针对客户的服务方案进行需求分析，进行相应的培训和配备人员，最终实现客户的系统上线服务。

每个季度或年度末，根据客户需求，公司市场部会对客户的服务记录进行汇总和分析，最终形成对客户的服务需求的时间特点和重点问题的数据分析报告。

主要业务流程和部门业务合作关系如下：



三、公司与业务相关的关键资源要素

(一) 公司的核心技术

公司产品所使用技术是公司在呼叫中心托管和客户数据挖掘行业多年的实践经验基础上，结合公司核心技术人员在相关专业的理论知识研究开发所得，公司的核心技术人员为陈志钦。

陈志钦的简历如下：

陈志钦，男，1973年出生，中国国籍，无境外永久居留权，厦门大学数学系毕业，本科学历。1997年8月至2006年5月任民兴工业有限公司课长；2006年6月至2007年12月任厦门市东方远景科技有限公司经理；2008年3月至今任本公司董事长、总经理。

公司的主要核心技术如下：

1、公司拥有自主知识产权的开发软件

通过该软件，公司可灵活的根据客户需求进行二次开发和调整，能够顺利接入客户的自动化管理软件平台，反应周期短，竞争优势明显。

基于持续不断对客户需求的理解，佳音在线充分考虑客户的业务应用，通过24小时全天候的服务捕捉到任何来自直接客户提触到的反馈信息并记录，确保数据信息有用、可用，不被数据信息淹没，同时利用数据库大数据运用数学模型建模得出有价值的数据分析报告，帮助企业简化管理，提供决策依据。

2、公司创新的服务模式

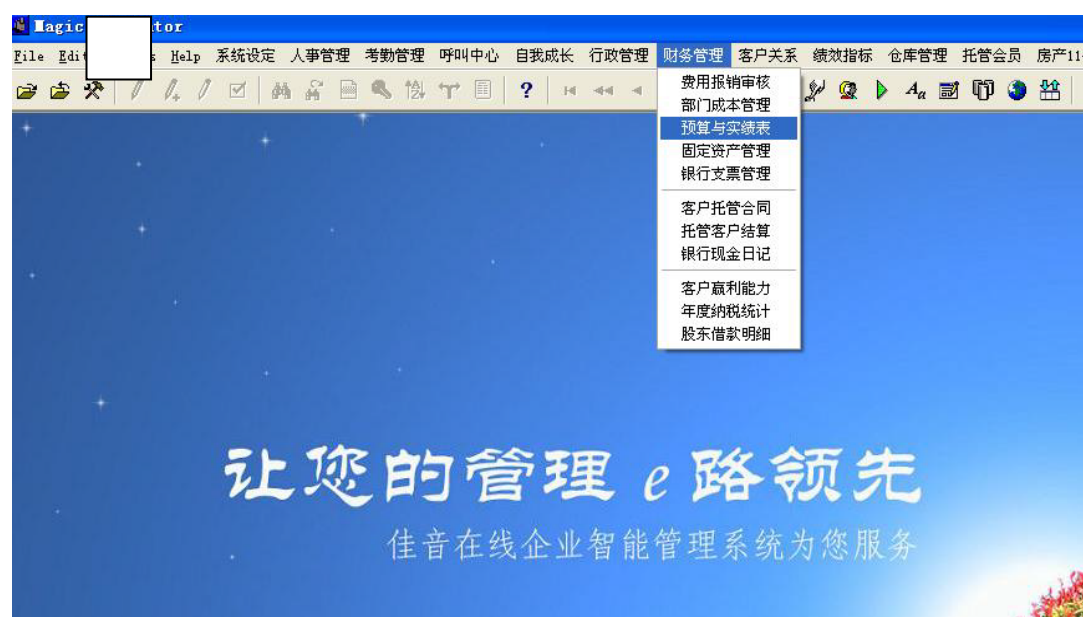
佳音在线的全面客户关系管理服务模式为企事业单位提供了个性化、高品质、便捷性、低成本、高效率、可扩展等特性，实现真正意义的云服务，有效降低服务成本客户在非核心领域的投资风险，节约企事业单位包括呼叫中心等系统在内的建设及运营成本，提高客户服务生产效率，让客户专注于核心事业的研发，不断实现客户满意、创造客户价值，也因此正得到越来越多的企事业单位的关注和认可。

3、佳音在线智能企业管理ERP系统

公司成立伊始就利用Pervasive SQL数据库产品开发了佳音在线智能企业管理ERP系统，历经6年的完善和持续创新，它对于改善公司业务流程、提高企业管理核心竞争力具有显著作用。

佳音在线智能企业管理ERP系统在对外业务管理方面，主要有客户关系管理、呼叫中心系统管理、托管会员管理等模块；在对内企业管理方面主要包括人事管理、行政管理、预算与资产管理、财务审核管理等重要系统模块。

公司利用该管理系统，已基本实现公司无纸化作业，能够为客户提供优质的增值服务，并保障公司的经营管理实现高效和充分的控制，减少经营风险。



(二) 主要无形资产情况

1、注册商标

公司已申请注册的商标如下：

商标	编号	有效期	核定种类	核定服务项目
	第 9291540 号	2012 年 04 月 14 日—2022 年 04 月 13 日	第 38 类	信息传送；电话业务；电话通讯；移动电话通讯；计算机终端通讯；计算机辅助信息和图像传送；电讯信息；信息传输设备出租；电讯设备出租；提供与全球计算机网络的电讯联结服务

2、软件著作权

序号	登记证编号	软件名称	权利范围	取得来源	发证日期
1	2011SR091944	佳音在线智能呼叫中心云服务系统[简称：佳音在线呼叫中心云系统 V1.0]	全部权利	原始取得	2011 年 12 月 8 日
2	2011SR092900	佳音在线机房监控管理与云数据安全管理系统[简称：佳音在线云数据卫士 V1.0]	全部权利	原始取得	2011 年 12 月 9 日
3	2014SR13824	佳音在线人力资	全部权利	原始取得	2014/9/15

序号	登记证编号	软件名称	权利范围	取得来源	发证日期
	3	源管理软件			
4	2014SR138249	佳音在线中小企业财务管理软件	全部权利	原始取得	2014/9/15
5	2014SR138190	佳音在线客户关系管理软件	全部权利	原始取得	2014/9/15

注：以上计算机软件著作权的有效期均为50年。

公司的以下软件产品经过厦门市软件行业协会审核，符合《进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》和《软件产品管理办法》的有关规定，并予以登记。具体如下：

序号	软件名称	登记编号	颁发日期	有效期
1	佳音在线智能呼叫中心云服务系统 [简称：佳音在线呼叫云系统]V1.0	厦DGY-2014-0021	2014年2月 27日	五年
2	佳音在线机房监控管理与云数据安全管理系统[简称：佳音在线云数据卫士]V1.0	厦DGY-2014-0022	2014年2月 27日	五年

（三）取得的业务许可资格或资质情况

截至本公开转让说明书签署日，公司已取得了福建省通信管理局《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》（闽 B2-20140086）。

（四）主要固定资产情况

公司的主要固定资产为电子设备和其他设备，截至2014年6月30日，公司的主要固定资产情况如下：

固定资产	资产原值（元）	累计折旧（元）	资产净值（元）	成新率
电子设备	87,954.00	44,720.95	43,233.05	49.15%
其他设备	59,947.00	24,046.42	35,900.58	59.89%
合计	147,901.00	68,767.37	79,133.63	53.50%

截至2014年6月30日，公司原值5,000元以上的主要固定资产情况如下：

设备名称	资产原值（元）	累计折旧（元）	资产净值（元）	成新率
服务器1	12,800.00	-	12,800.00	100.00%
服务器2	7,000.00	2,916.75	4,083.25	58.33%
戴尔台式电脑2	6,798.00	538.17	6,259.83	92.08%

设备名称	资产原值（元）	累计折旧（元）	资产净值（元）	成新率
联想笔记本电脑	6,778.00	3,577.32	3,200.68	47.22%
松下空调	5,499.00	2,199.60	3,299.40	60.00%
研华工控机	5,400.00	3,847.50	1,552.50	28.75%

（五）员工情况

1、员工情况

截至2014年6月末，公司员工总人数为37人，具体人数及结构如下：

（1）员工岗位分工情况

专业	人数（人）	占总人数的比例
管理人员	4	10.81%
研发、技术人员	4	10.81%
财务人员	3	8.11%
客服人员	22	59.46%
销售人员	4	10.81%
合 计	37	100.00%

（2）员工受教育程度情况

受教育程度	人数（人）	占总人数的比例
大专及以上	31	83.78%
大专以下	6	16.22%
合 计	37	100.00%

（3）员工年龄分布情况

年龄	人数（人）	占总人数的比例
50 岁以上	1	2.70%
40 岁—49 岁	4	10.81%
30 岁—39 岁	9	24.32%
30 岁以下	23	62.16%
合 计	37	100.00%

2、核心技术人员

公司核心技术人员为公司董事长兼总经理陈志钦，其个人情况参见本公开转让说明书第一节之“四、控股股东、实际控制人及主要股东相关情况”之“（一）控股股东、实际控制人及主要股东”之“1、控股股东、实际控制人基本情况”。

公司已经为全体员工缴纳了社保，厦门市思明区人力资源和社会保障局也出具了公司不存在劳动保障等违法违规的证明。

四、公司商业模式

（一）销售模式

在公司一般的销售模式中，首先由公司商务部人员通过分析，挖掘客户需求；然后根据需求设计用户的服务方案和流程，并与客户做意向沟通；最终双方达成一致、签订服务协议。目前的主要销售模式有以下几种：

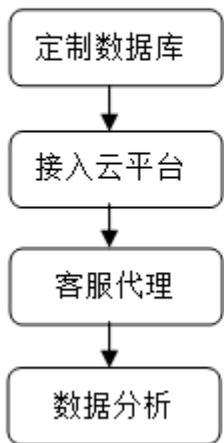
1. 通过公司口碑，利用原有客户推荐新客户。
2. 销售团队通过行业的客户成功复制。
3. 呼叫中心精准商协会客户电话营销。
4. 加盟合作伙伴区域业务推广。
5. 参与政府公共服务公开招投标。
6. 微信公众帐号、新闻媒体营销推广。
7. 利用公司主办的大型年度论坛邀约进行集中营销。
8. 免费客户服务关怀服务体验。
9. 公司热线、网站在线咨询营销推广。

（二）采购模式

公司经营所需的服务主要有服务器托管、网络数据线路和400服务电话资源，公司会与上述业务提供商签署正式的商业合同。

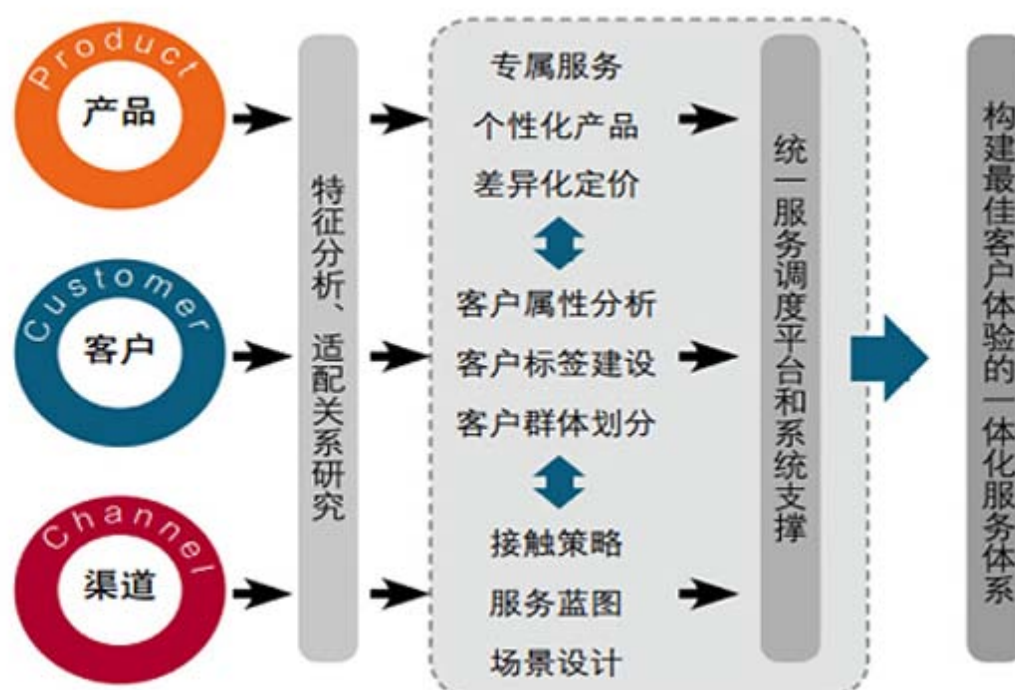
（三）研发模式

佳音在线呼叫托管研发过程如下：

流程图	摘要
	公司自主知识产权的软件产品【佳音在线智能呼叫云服务系统】
	电话接入云呼叫中心平台的交换机，设定IVR、ACD。
	训练有素的专业客服提供一对一解答。
	基于不断接听和处理客户来电信息生成大数产生的客户服务相关数据分析报告。

（四）盈利模式

公司的盈利模式为通过为企事业单位提供呼叫托管服务和数据挖掘服务等，提升企事业单位的品牌形象和终端消费者的服务体验，通过收取企事业单位依据合同支付的服务费而实现盈利。



公司呼叫托管服务可以按年度为计费周期包年，也可以按电话接入线数量和年度接听数量为计费依据，根据合同期末的呼叫接听数量对应的单价表计算最终结算金额，此外还有一些增值服务。具体如下：

模式一：以年度为计费周期包年。单线无论接听数量多少，均收取固定金额，同时会赠送给企事业单位增值服务分析报告。

模式二：根据接听数量为计费依据。根据年度接听数量，以及该数量段对应的价目表，二者相乘来确定收费，该种模式下，合同约定收取最低保底服务费。

模式三：增值服务定制，企事业单位只需提出其需求，公司就可以基于其需求为其定制相应的业务流程应用管理软件，此种模式收费视开发工作量情况而定。

五、与主营业务相关情况

（一）营业收入构成

报告期内，公司的主营业务收入来自三类产品：呼叫托管服务、软件托管服务和单次服务及其他，产品按类别分类的销售收入及占当期主营业务收入的比例如下表所示：

最近两年一期收入构成如下：

单位：元

产品类别	2014 年 1-6 月		2013 年度		2012 年度	
	金额	比重	金额	比重	金额	比重
呼叫托管服务	413,563.13	80.96%	546,974.07	68.63%	467,198.78	67.19%
软件托管服务	97,087.38	19.00%	194,174.76	24.36%	197,087.38	28.34%
单次服务及其他	202.30	0.04%	55,849.49	7.01%	31,035.63	4.46%
合计	510,852.81	100.00%	796,998.32	100.00%	695,321.79	100.00%

报告期内，公司产品收入全部来自于华东地区。

（二）产品和服务的主要消费群体

1、公司服务的主要消费群体

公司提供服务的客户消费群体涉及电信、金融、政府及公共事业、制造业（包括汽车、家电等）、零售和物流（包括邮政）、IT及电子商务（包括电视购物、互联网、商旅等）、外包以及其它，包括烟草、石化、传媒、医疗卫生、调查统

计等各个行业。因公司目前业务规模较小，客户相对较为集中，主要针对零售连锁、公共事业等。

2、报告期公司前五名客户情况

报告期内，公司前五大客户销售额及占营业收入的比例如下：

期间	客户名称	营业收入	占比
2014 年 1-6 月	厦门市东方远景科技有限公司	184,466.04	36.11%
	厦门古月元生物科技有限公司	98,446.60	19.27%
	宁波寰宝电池科技有限公司	72,815.53	14.25%
	香港热风品牌管理顾问有限公司	51,456.29	10.07%
	厦门见福连锁管理有限公司	41,240.82	8.07%
	合计	448,425.28	87.77%
2013 年 度	厦门市东方远景科技有限公司	364,563.13	45.74%
	厦门古月元生物科技有限公司	196,893.20	24.70%
	厦门市热风联合文化传播有限公司	102,912.62	12.91%
	厦门弘信创业工场投资股份有限公司	30,000.00	3.76%
	厦门见福连锁管理有限公司	28,333.36	3.56%
	合计	722,702.31	90.67%
2012 年 度	厦门市东方远景科技有限公司	357,475.72	51.41%
	厦门古月元生物科技有限公司	184,466.02	26.53%
	厦门市热风联合文化传播有限公司	97,087.38	13.96%
	厦门大学 MBA 创业资源俱乐部（筹）	31,035.63	4.46%
	君龙人寿保险有限公司	21,134.71	3.04%
	合计	691,199.46	99.40%

公司董事、监事、高级管理人员和核心技术人员、持有公司5%以上股份的股东未在上述客户中占有权益。

公司报告期内第一大客户厦门市东方远景科技有限公司是公司的第一家客户，双方的合作从 2008 年开始，刚开始东方远景只是把服务热线交给公司托管（10 万/年）；后来，他们把 UPS 监控的短信告警手机也交给公司托管（5 万/年）；2010 年起公司通过技术创新开始为客户提供编制成册的《年度服务报告》，内容包括服务团队介绍、客户年度服务之声服务明细、客户市场之声服务明细、客户每小时来电量柱状图分析报告、客户每天流量统计分析报告以及服务成本统计分析报告，这激发了客户的强烈兴趣，而这些成果全靠公司的智能管理系统，不断捕捉与客户接触的任何有价值的信息反馈并生成数据库，再

经过统计分析得出的一系列分析报告。在交流过程中，佳音在线将三大主要模块（人事管理、客户关系管理和财务成本管理）与东方远景分享，并深得其喜爱。经过多次的论证与交流，东方远景于 2011 年底正式把企业智能管理系统开发外包给佳音在线。正因为客户的感知价值的不断提升，从而带来了现有客户不断追加新订单，于是东方远景顺理成章成为了公司的最大客户。2014 年起随着万科置业、易通卡呼叫中心的托管和东方远景软件开发的到期，第一大客户名单将会重新排序。

其他客户主要是售后服务热线的托管，公司会根据客户年度来电的总数量和托管的电话线路数量来制订年度托管服务费，先预缴基础服务费，到年底再结算，多退少补，并补齐下一年度的预缴的年度服务费。由于客户热线托管服务品质明显提升并能实现 7X24 小时全天候不间断的服务，公司把客户的电话流量不断转化为营销机会，不仅为客户带来了声音品牌的价值，也直接帮助客户增加了效益，深得客户的喜爱，出于公司对客户业务的熟悉和服务体系较为完善，公司在市场竞争中具备较强的竞争力，通常合同周期到都会续签呼叫托管服务，托管客户的合作生命周期长。

下表为公司与主要客户交易的具体情况：

序号	客户名称	技术经济寿命	客户获取方式	交易背景	定价政策	销售方式
1	厦门市东方远景科技有限公司	热线托管技术经济寿命十年 UPS 短信告警托管五年 软件开发托管三年	股东陈志钦之前工作的单位	对服务外包高度认可	包年一站式托管	年度托管
2	厦门古月元生物科技有限公司	热线托管技术经济寿命十年	佳音在线举办公益国学论坛的学员	解决连锁店统一咨询、加盟、订单查询和投诉的难题	两条专线接入呼入包年，外呼另计。	年度托管
3	宁波囊宝电池科技有限公司	热线托管技术经济寿命十年	佳音在线主办的全球 PE 投资论坛的嘉	注重品牌服务形象	一条热线接入呼入包年，外呼另计。	年度托管

序号	客户名称	技术经济寿命	客户获取方式	交易背景	定价政策	销售方式
			宾			
4	厦门热风联合文化传播有限公司	热线托管 技术经济寿命十年	公司的品牌策划合作伙伴	树立广告服务业的新形象	一条热线接入呼入包年，外呼另计。	年度托管
5	厦门见福连锁管理有限公司	热线托管 技术经济寿命十年	厦门区域业务经理开拓客户	统一热线提供电话送货服务	一条热线接入呼入包年，外呼另计。	年度托管

经核查，公司与前五大客户无关联关系。由于公司前几年主要注重呼叫中心平台和管理系统建设，再加上呼叫托管商业模式属新的外包有模式，前期开发客户有一点难度，因此开发的客户数量较少，从而使得前五大客户占营业收入的比重相对较高。随着公司品牌、不断的技术创新和规范严谨的作业服务流程逐渐被客户认可，客户数量将不断增加（如2014年新增加高端客户近10个），且新客户签约托管热线数量较多，合同金额较大，所以公司对前五大客户不存在重大依赖。

（三）主要服务的原材料、能源及供应情况

1、公司采购原材料情况

公司采购的服务主要有服务器托管、网络数据线路和400服务电话资源等电信产品，该类产品供应渠道稳定，数量充足、质量可靠，不会出现因供应不足或质量问题而影响公司生产经营的情形。

2、原材料和能源消耗占主营业务成本的比重

公司产品所需的主要能源为电力，能源成本占公司营业成本比重较小，能源价格的变动不会对公司经营业绩造成较大影响。

3、报告期公司前五名供应商情况

报告期内，公司前五大供应商采购金额及占当期采购总额的比例如下：

单位：元

期间	供应商名称	采购金额	占比
2014年 1-6月	中国电信	4,360.13	56.48%
	上海尚景信息技术有限公司	1,720.00	22.28%
	厦门信息投资	1,500.00	19.44%

期间	供应商名称	采购金额	占比
	厦门三五互联科技股份有限公司	139.29	1.80%
	合计	7,719.42	100.00%
2013 年度	中国电信	9,183.06	82.82%
	上海尚景信息技术有限公司	1,720.00	15.51%
	厦门三五互联科技股份有限公司	185.71	1.67%
	合计	11,088.77	100.00%
2012 年度	中国电信	7,324.68	80.98%
	上海尚景信息技术有限公司	1,720.00	19.02%
	合计	9,044.68	100.00%

公司董事、监事、高级管理人员和核心技术人员、持有公司5%以上股份的股东未在上述报告期内前五大供应商占有权益。

（四）持续经营能力保障措施

公司目前规模较小，因为公司属于服务类企业，本身属于轻资产公司。

目前，公司主要的发展战略是集中资源开发行业优质客户，主要是为连锁商业店、政府公共服务、高新技术企业等提供服务，通过在这些行业的深耕细作，打造这几个行业的服务外包模板，塑造公司的品牌影响力，结合该部分高端客户的需求，不断丰富公司服务的内容和品质，在获得客户认可并获得资本市场的支持下向全国快速复制，把公司打造为一站式客户关系管理外包服务的航母。实践证明，公司的这种战略规划效果显著，例如，截至 8 月末公司新签约的优质客户如下表

客户名称	年托管费	备注
厦门万科置业	23.4 万	全厦门 7 万个最有实力的消费者在享受佳音在线的服务
易通卡	30 万	厦门小额支付卡，公交、BRT、出租车、商铺、台湾地铁通用，目前已发行 500 万张卡，活跃用户 200 万
美岁百货	14.8 万	与厦门免税百货为姐妹，拥有 9 万个奢侈品高端用户
见福连锁	8 万	超过 380 最接地气连锁便利店，我们提供送货调度、加盟咨询、投诉建议等 24 小时服务

因此，公司未来的成长前景非常大，公司的业务团队正在拓展政府等公共事业单位客户，结合优势未来向养老产业拓展。

具体持续经营能力的保障措施如下：

1.挂牌后，公司将成为非上市公众公司，资本平台的搭建，将有助于公司取得更多的政府客户订单。目前，公司正在接洽的有泉州台商开发区智慧服务

项目、漳州民政局低保救助服务项目以及国家人事部一站式人才资源平台项目。据统计，2014 年已经与公司签订合同的客户总合同金额约为 186 多万元，潜在的意向性客户的合同金额约为 200 多万元。

2.公司将利用闲置资金，在公司现有平台上，积极的研发新的软件产品，逐步扩大公司软件托管的应用范围。

3.持续业务创新，开拓养老行业。通过做养老产业的老人服务中心服务提供商及资源整合平台；以人工语音服务为基础，逐步建立满足老年人需求，丰富老年消费产品的平台，做老年人的“电话淘宝”；积极探索呼叫中心与养老、医疗、家政、社区服务、健身、旅游、生活用品等各种服务业的深度融合和互动发展。因此，呼叫托管在养老行业未来的潜力非常大。通过不断的业务创新，开发适应养老行业的相关应用集成，为公司未来业务的增长奠定基础。

4、引入机构投资者。目前已经有多家机构投资者与企业接触，公司挂牌成功后，将按照合格投资者管理办法的相关规定，选定公司发展的合作伙伴，借助资本的力量实现公司的跨越式发展。

（五）公司重大业务合同

截至本说明书签署日，报告期内正在履行及履行完毕的对公司的生产经营活动、未来发展或财务状况具有重要影响的业务合同如下（1 万元以上）：

1、销售合同

编号	合同方	合同内容	合同金额	签订时间	合同期间	履行情况
2012 年						
1	厦门市热风联合文化传播有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	100,000.00	2012/1/1	2012/01/01- 2012/12/31	执行完 毕
2	厦门古月元生物科技有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	190,000.00	2012/1/1	2012/01/01- 2012/12/31	执行完 毕
3	厦门市东方远景科技有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	370,000.00	2012/10/19	2012/10/02- 2013/10/01	执行完 毕
4	君龙人寿保险有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	21,764.00	2012/7/11	2012/07/01- 2013/06/30	执行完 毕

编号	合同方	合同内容	合同金额	签订时间	合同期间	履行情况
5	厦门大学 MBA 创业资源俱乐部（筹）	网站建设及委托运营	10,000.00	2012/2/28	2012/02/24-2013/02/23	执行完毕
2013 年						
1	君龙人寿保险有限公司	客户服务热线呼叫托管	29,067.00	2013/8/22	2013/07/01-2014/06/30	执行完毕
2	厦门见福连锁管理有限公司	客户服务热线呼叫托管	85,000.00	2013/9/4	2013/09/01-2014/08/31	正在执行
3	厦门古月元生物科技有限公司	客户服务热线呼叫托管	202,800.00	2013/1/1	2013/01/01-2013/12/31	执行完毕
4	厦门市热风联合文化传播有限公司	客户服务热线呼叫托管	106,000.00	2013/1/1	2013/01/01-2013/12/31	执行完毕
5	寰宝能源（中国）有限公司	客户服务热线呼叫托管	150,000.00	2013/11/19	2013/11/19-2014/11/18	正在执行
6	喜梦宝	客户服务热线呼叫托管	10,000.00	2013/11/6	2013/11/13-2013/11/18	执行完毕
7	厦门市东方远景科技有限公司	客户服务热线呼叫托管	380,000.00	2013/10/19	2013/10/02-2014/10/01	执行完毕
8	厦门弘信创业工场投资集团股份有限公司	软件原代码销售	30,000.00	2013/1/9	2013/01/10-2014/01/09	执行完毕
2014 年						
1	厦门易通卡运营有限责任公司	服务外包	175,000.00	2014/5/28	2014/06/01-2014/12/31	正在执行
2	厦门市经济发展局	服务外包	69,791.40	2014/5/28	2014/06/01-2015/03/31	正在执行
3	厦门市集美区政务信息中心	服务外包	79,645.45	2014/5/28	2014/06/01-2014/12/31	正在执行
4	厦门市万科马銮湾置业有限公司	服务外包	234,000.00	2014/6/6	2014/07/01-2015/06/30	正在执行
5	厦门市公安局宣传处	呼叫外包	10,000.00	2014/3/7	2014/03/08-2014/05/07	正在执行
6	厦门市信息投资有限公司	服务外包	30,451.01	2014/5/16	2014/06/01-2014/08/31	执行完毕

编号	合同方	合同内容	合同金额	签订时间	合同期间	履行情况
7	厦门优客居品牌管理有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	150,000.00	2014/4/29	2014/05/01- 2015/04/30	正在执行
8	厦门古月元生物科技有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	202,800.00	2014/1/1	2014/01/01- 2014/12/31	正在执行
9	香港热风品牌管理顾问有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	106,000.00	2014/1/1	2014/01/01- 2014/12/31	正在执行
10	厦门信达免税商场有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	157,105.33	2014/5/30	2014/06/01- 2015/05/31	正在执行
11	厦门市东方远景科技有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	100,000.00	2014/6/27	2014/10/02- 2015/10/01	正在执行
12	君龙人寿保险有限公司	客户服务 热线呼叫 托管	20,000.00 (预付款)	2014/09/25	2014/07/01- 2015/06/30	正在执行

2、采购合同

编号	合同方	合同内容	合同金额	签订时间	合同期间	履行情况
2012 年						
1	南京小灵呼科技有限公司	小灵呼 LCall 呼叫中心软件 V5.0	13,000.00	2012/3/28	-	正在执行
2	厦门新摄主意摄影工作室	佳音在线宣传片	15,000.00	2012/6/1	-	执行完毕

六、挂牌公司所处行业基本情况

(一) 行业概况

1、行业分类

公司目前主要从事客户关系管理外包服务。具体包括呼叫中心业务托管和客户数据挖掘分析等服务。根据中国证监会《上市公司行业分类指引》（2012年修订）规定，公司行业属于大类“I信息传输、软件和信息技术服务业”中的子类“I65软件和信息技术服务业”。按照《国民经济行业分类》（GB/T4754—2011），公司行业属于“其他信息技术服务类”中的呼叫中心行业（分类代码I6592）。

2、监管体制及管理部门

公司从事业务所属行业实行主管部门监管和行业协会自律规范相结合的监管体制。主管部门主要为国家工业和信息化部，行业自律机构则是福建省通信行业协会呼叫中心专业委员会。主管部门和协会组织情况如下：

部门名称	职能
工业和信息化部	主要职责为：拟订实施行业规划、产业政策和标准；监测工业行业日常运行；推动重大技术装备发展和自主创新；管理通信业；指导推进信息化建设；协调维护国家信息安全等。
福建省通信行业协会呼叫中心专业委员会	成立于2010年8月16日，是福建省通信行业协会的主要分支机构之一。呼叫中心专业委员会的宗旨是：服务、监督、引导、协调。贯彻执行党和国家的政策法规，积极反映呼叫中心企业的愿望和要求，在政府和企业、企业和企业之间发挥桥梁纽带作用；引导企业在呼叫业务上积极应用新技术，发展新业务，做好、做强、做大我省呼叫中心业务，为全省的信息化建设服务。

3、行业发展进程

呼叫中心起源于20世纪30年代的北美，经过50年的发展，呼叫中心的服务内容、服务方式、服务技术以及服务领域等各方面都发生了巨大变化。世界上第一个具有一定规模的、可提供7X24服务的呼叫中心是由泛美航空公司在1956年建成并投入使用的，其主要功能是可以让客户通过呼叫中心进行机票预定。随后AT&T推出了第一个用于电话营销的呼出型（outbound）呼叫中心，并在1967年正式开始运营800被叫付费业务。从此以后，利用电话进行客户服务、市场营销、技术支持和其他的特定商业活动的概念逐渐在全球范围内被接受和采用，直至形成今天的规模庞大的呼叫中心产业。

中国呼叫中心产业的发展始于上个世纪九十年代，1998年以前，中国呼叫中心产业主要集中在电信业的服务领域。1998年以后，随着中国电信业的增长，呼叫中心作为客户服务的重要服务手段越来越引起运营商的重视，1000和1860的客户服务中心在全国的各个中大型城市都建立起来了，同时金融、IT制造、家电和其他传统行业也引入了呼叫中心的概念。

从近几年呼叫中心的市场发展上看，其产业主体由电信、金融等行业的服务热线延伸至更多的行业 and 更多的功能实现上，尤其随着企业CRM的应用，呼叫中心可以帮助企业实现更多的赢利。现代呼叫中心是采用计算机电话集成技术（Computer Telephone Integration，即CTI技术）的新一代客户服务系统，其不

同于传统电话服务中心之处在于将计算机的信息处理功能、数字程控交换机的电话接入和智能分配、自动语音处理技术、Internet技术、网络通信技术、商业智能技术与业务系统紧密结合在一起，将公司的通讯系统、计算机处理系统、人工业务代表、信息等资源整合成统一、高效的服务工作平台。它将企业内分属各职能部门为客户提供的服务，集中在一个统一的对外联系“窗口”，采用统一的标准服务界面，为用户提供系统化、智能化、个性化、人性化的服务。

呼叫中心作为新兴产业，具有高附加值、低碳经济、提高城市服务业水平、创造大量就业机会等优点。

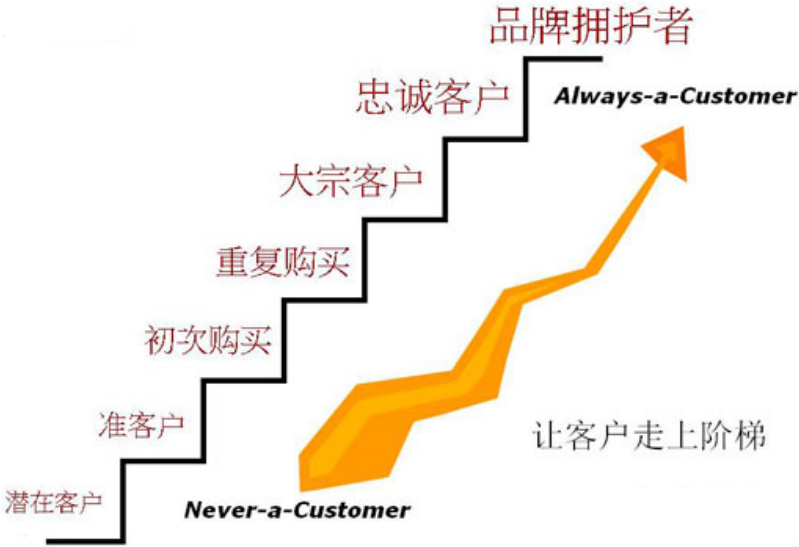
按照不同的分类标准，呼叫中心可以分为以下几类：

分类标准	主要类别
按坐席规模划分	我国通常将呼叫中心按规模划分为小型（50坐席以下）、中型（51-200坐席）、大型（201坐席以上）。在国内现有呼叫中心中，50个坐席以下的小型呼叫中心数量最多。
按照呼叫业务方向划分	从呼叫业务的方向来看，可以分为呼入型、呼出型以及混合型呼叫中心。呼入型呼叫中心一般承担了包括售前咨询与售后服务的业务，对于人员一般会存在较高的技术性要求；呼出型呼叫中心业务一般包括信息核实、客户关怀和电话营销等；而越来越多的呼叫中心已经成为同时具备了呼出与呼入业务的混合型呼叫中心。
按照采用的技术划分	按照技术来看，可以分为基于计算机板卡的呼叫中心、基于交换机的呼叫中心与基于IP技术的一体化呼叫中心。

（二）市场规模及前景

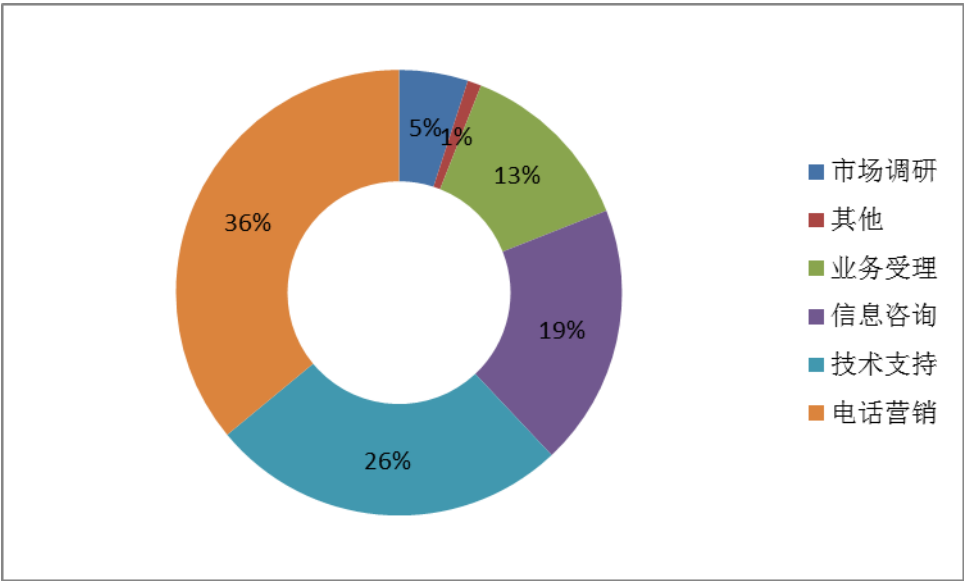
1、产品适用领域

呼叫中心服务对客户最大的价值在于将潜在的消费者和初次购买的消费者最终转变为品牌的忠实拥护者，即在下表的转化过程中改善消费体验，起到重要推动作用。



根据呼叫中心业务专业论坛网站（CTI论坛）对网站客户的调查统计，截至2013年底各呼叫中心的服务应用主要有电话营销、技术支持、信息资讯、业务受理等内容，具体比例参看下表：

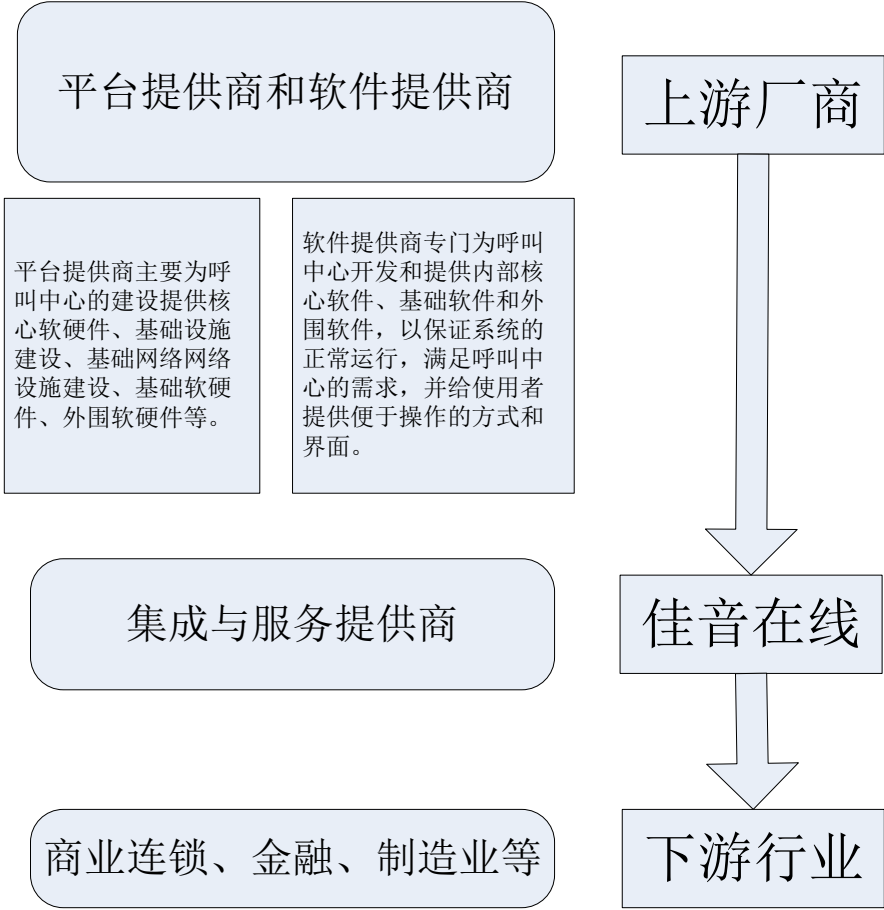
2013年国内呼叫中心业务类型分布统计



2、行业上下游影响

呼叫中心上游行业主要包括了平台提供商和软件提供商，软件和硬件产品的制造生产均为IT行业充分竞争的结果，主要由美国Avaya公司、美国Sitel公司、日本大宇宙（Transcosmos）株式会社、法国Teleperformance公司、德国欧唯特信息系统（Arvato Systems）等国外公司垄断，国内厂商如华为、中兴目前在该领域有所突破，整体来看，上游厂商对公司业务影响较小。

下游行业包括国民经济的各行各业，因此国民经济整体发展状况对公司业务有相应的周期影响。在国民经济景气阶段，企业客户对呼叫中心服务的需求相应增加；而在国民经济规模收缩或增速放缓的阶段，企业客户对呼叫中心服务的需求相应减少。



3、市场前景

截止2013年底，中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，国内呼叫中心产业企业数量超过1500家，国内呼叫中心坐席规模达到70万。未来随着互联网和电子商务的快速发展，"十二五"期间，中国呼叫中心产业发展前景良好。前瞻产业研究院预计截止到2015年底，呼叫中心产业累计投资规模将超过1000亿元，坐席规模突破100万。

根据IDC 发布的报告 《中国呼叫中心外包市场：机遇和挑战》，2008 年中国呼叫中心外包市场容量达到605.2百万美元，较 2007年增长 21.7%。IDC 预测该市场将保持23.2%的5年复合增长率，2013年将达到1718.8百万美元。云呼叫中心属于云计算的SaaS服务，根据权威机构Frost&Sullivan的研究，中国市

场公有云SaaS收入在2013年已经达到5.1亿美元，到2015年将达到10.2亿美元的市场规模。

中国呼叫中心外包经过10年的发展，目前已经初具规模，但是和美国等成熟市场比较，其仍旧处于发展的初期阶段，中国呼叫中心外包市场挑战中孕育着机遇，相信在未来几年外包需求的深度和广度会持续释放。

从行业看，随着4G牌照的发放和电信行业的重组，运营商竞争将会加剧，由此会带来更多的销售、营销等呼叫中心外包的机会。同时，政府在大力鼓励外包产业的发展，其外包意识也在不断增强，政府相关的呼叫中心外包机会也会逐渐增多。随着电子商务和电视购物日益火爆，其相关的呼叫中心外包机会也值得关注。在当前的经济环境中，企业面临着生存和发展的巨大压力，更加希望呼叫中心外包商帮助自己实现业务的快速增长和成本的节约，这为呼叫中心外包市场提供了持续的发展动力。

从整个国家规划来看，国家在提倡创新能力，也希望利用信息化手段来改造产品，从粗放式的发展方式向集约式发展方式转变。呼叫中心作为高科技应用于服务业的一种典型手段，具有代表性。这个平台涵盖技术手段和人力服务，不依赖于资源消耗，充分利用产业结构中最丰富的人力资源，以及技术条件提供传统服务、营销服务，从这点上看呼叫中心托管服务能走进国家战略。2013年7月31日国务院总理李克强主持召开国务院常务会议，研究推进政府向社会力量购买公共服务，部署加强城市基础设施建设。会议指出，创新方式，提供更好的公共服务，是惠及人民群众、深化社会领域改革和加快服务业发展、引导有效需求的重大举措，也是推动政府职能转变，推进政事、政社分开，建设服务型政府的必然要求。要放开市场准入，释放改革红利，凡社会能办好的，尽可能交给社会力量承担，加快形成改善公共服务的合力，有效解决一些领域公共服务产品短缺、质量和效率不高等问题，使群众得到更多便利和实惠。

在机遇方面，可以看到，对外包服务提供商而言，服务外包将帮助企业国内学习先进的管理经验，扩大市场份额，增加就业，降低成本。对强势企业而言，将自己做不好的业务、非核心的业务分包出去，有利于专心致力于核心业务的战略发展。

从技术方面，呼叫中心市场一直以来都非常注重新技术新方案的应用。随着

基于IP架构的纯IP 交换呼叫中心的出现，高端市场的新需求将逐步上升。对多媒体接入处理的需求、对层次化、组件化、面向服务（SOA）的设计需求、对网络化基础功能（如网络ACD、CTI、IVR 等）的需求等都给呼叫中心平台提供商带来了新的商机。

综上，无论是从国家的政策层面来看，还是从行业的发展趋势和技术层面来看，呼叫中心业都将在未来数年内获得难得的发展机遇。呼叫中心作为一种全新的企业架构应用，也由通信行业扩展到银行、航空、铁路、保险、政府等几乎所有的行业。呼叫中心外包服务市场已经具备了成为一个具有独特优势、符合市场需求的新兴领域，行业发展前景十分广阔。

（三）行业风险特征

1、行业自主创新水平低

呼叫中心行业对核心技术开发不重视、对国外设备厂商和软件厂商依存度高、自主创新能力薄弱，相应的导致行业软件平台与国内管理习惯水土不服等问题，

2、缺乏明确的行业政策支持

近两年，随着国家对市场化行为的支持，逐渐放松了电信业务的行业管制。但尚无明确的政策对呼叫中心行业支持，从一定程度上限制了行业的发展。

3、行业客户认识的局限性

某些行业的企业客户对呼叫中心服务的认识往往是肤浅的，需求不明确，再加上支付能力有限，对服务商的选择缺乏理性，会按照服务价格作决定。服务商的价格下来了，但客户服务很可能会大打折扣。呼叫中心价值的体现往往离不开实施后的维护和服务，价格战会导致一些专业的服务商有可能因此而难以生存。

（四）行业竞争格局及地位

1、公司主要竞争对手

（1）北京鸿联九五信息产业有限公司：是目前国内最大的二级电信运营商之一，主要从事固定电话信息（PIS）、移动短信（SMS）、移动声讯（IVR）、彩信（MMS）、彩铃（CRBT）、WAP、呼叫中心（CALL CENTER）和互联网服务等增值电信业务运营。北京鸿联九五信息产业有限公司是中国目前最大横跨有

线电话网和移动电话网的信息增值服务提供商、最大的电话信息服务商之一、最大的互动电视节目服务商之一、最大综合呼叫中心之一。

(2) 北京天润融通科技有限公司：是中国领先的托管型呼叫中心和云服务提供商，致力于为企业提供基于“云计算”SaaS（软件即服务）模式的呼叫中心服务，帮助企业更好地经营其客户资源。天润融通致力于推动呼叫中心建设从“项目式”向“服务化”的转变，开创了托管型呼叫中心、本地部署型呼叫中心等多种呼叫中心服务模式，客户覆盖了互联网、电子商务、教育培训、旅游票务、医疗保健、金融服务等十多个领域。

(3) 深圳市金伦通信有限公司：专注企业通信、呼叫中心领域，已在全国设有28家直属分公司，开展专业的企业通信与应用一站式服务。目前员工900多人，业务覆盖全国100多个重点城市。拥有企呼（本地部署型）、e呼（托管型）等呼叫中心产品。

2、公司的竞争优势与劣势

(1) 技术优势

公司拥有从事主营业务所需的自主知识产权的开发软件，可灵活的根据客户需求进行二次开发和调整，能够便捷的为客户提供接入自动化管理软件平台服务，反应周期短，竞争优势明显。公司自主开发的软件可以基于客户的需求，通过24小时全天候的服务，捕捉客户的反馈信息并记录，同时利用数据库技术，通过数学模型建模得出有价值的分析报告，为企事业单位理解客户需求，改进产品设计等提供决策依据。公司的这些技术优势已经成功运用于公司的经营，已经较为成熟。

(2) 业务模式优势

从接受客户委托开始，公司将根据客户的需求为其量体裁衣，与客户一起梳理客服流程，确定流程控制点，使客户能够以较低成本取得高质量的客户关系管理服务。此外，还可以根据客户的关注点，运用大数据的技术收集其所关注的信息，形成信息分析报告，从而为企事业单位的战略决策提供依据。公司自成立以来，该种打造个性化产品的业务模式得到客户的广泛认可，也提高了客户的黏度，公司也在不断的研发和提供服务中积累了宝贵的经验和案例。

(3) 技术研发优势

为公司业务模式提供支撑和保障的是公司的技术优势和不断创新的研发能力。经过多年的发展和摸索，公司的技术自成体系，既能在该平台上不断的进行创新开发，又能根据客户的需求专门定制，还能让客户有很好的感知力，比如随时抽听，录音储备等，从而快速赢得客户的信赖。

公司前期的开发成果已经逐步转化为产品或知识产权在应用，目前，公司获得软件著作权登记证书5项和软件产品证书2项，并且为了后续更好的研发，公司已积极与各高校取得联系，争取共同研发。据统计，公司2014年已经签署的合同总金额达186万元，根据已经在接触的潜在客户预测的合同金额约为200多万元。

3、公司的竞争劣势

（1）公司规模较小

公司与同行业大型公司相比，目前规模较小。虽然公司在软件产品先进性方面与同行业大公司相比具有明显优势，但是在规模竞争力方面，公司与同行业大公司相比处于弱势。

（2）融资渠道单一

公司作为民营企业，且作为轻资产型的公司，融资渠道较为单一，迫切需要拓展新的融资渠道，从而抓住行业整合发展的机遇，进一步做大做强

4、公司的竞争策略和应对措施

（1）差异化经营策略

公司的差异化经营策略具体体现在产品功能性与全方位技术服务两个方面。在产品功能性方面，公司经过多年的经验积累，对不同行业的业务流程进行总结归纳，通过将完善的行业功能模块与呼叫中心系统相结合，使公司呼叫中心产品较业内同类产品更具行业针对性。在技术服务方面，公司为客户提供全流程的专业技术服务，即针对客户需求，提供全面的客户管理服务解决方案，以“安装调试→流程培训→问题解决→后续支持”全流程的技术服务，快速、及时地响应客户的需求。

（2）灵活经营策略

公司虽然现阶段规模较小，但是公司在内部信息沟通渠道方面却有着大公司不可比拟的及时性与灵活性。公司在管理层与员工间建立直接的信息沟通渠道，

各业务部门间建立信息共享渠道，保证公司能够及时对客户需求进行反馈，凭借快速、灵活的内部反应机制，增强公司的核心竞争力。

（3）高品质服务策略

公司严格制定五心级服务标准，在产品设计、集成和服务提供等方面实施多重控制，不断完善各项管理制度，提升服务品质和技术领先性，力求成为呼叫中心托管行业内的标志性企业。

（4）云服务理念

公司推行专业化的云服务理念，保证客户实现以下目标：

企业客户在投资初期不需要采购任何设备，依照使用量付费，并且席位可变动租用，随时扩充新功能或容量，充分实现系统的灵活性和扩展性。

涵盖呼叫中心所有基本平台及业务功能包括呼入/呼出、自助语音服务(IVR)、录音、质检、排班等。与此同时，提供丰富的增值功能如多媒体、社交微博等创新应用满足客户不同需求。

跨渠道统一交互：可以支持如Email、SMS、WebCall、WebChat、微博、视频等多种渠道的统一接入、统一智能路由、跨渠道讯息整合与管理。

强大的产品整合能力：需提供简易的接口让呼叫中心的各种应用能简单、快速地整合及建置，使呼叫中心能专注在服务客户上。

提供最新的呼叫中心平台技术、应用软件、更快的项目实施能力以及成熟稳健的运维团队，使企业用户在不断变化的市场中以最少的投入获得专业级的解决方案。

第三节 公司治理

一、挂牌公司三会建立健全及运行情况

有限公司阶段，因公司规模较小，治理结构较为简单，公司未设立董事会，仅设 1 名执行董事；未设立监事会，仅设 1 名监事。在有限公司经营的重大事项上，公司管理层能够按照《公司法》、《公司章程》的相关规定，就增资、股权转让、变更经营范围等整体变更等事项召开股东会并形成决议。公司整体变更为股份有限公司后，能够按照《公司章程》及相关治理制度规范运行。

（一）股东大会制度的建立健全及运行情况

股份有限公司设立股东大会为其最高权力机构，决定公司经营方针和投资计划，审议批准公司的年度财务预算方案和决算方案。2014 年 7 月 12 日，公司召开股份有限公司创立大会暨第一次股东大会，审议通过了《股东大会议事规则》和《公司章程》。《股东大会议事规则》对股东大会的召集程序、提案与通知、召开、表决和决议、股东大会对董事会的授权等均作出了规定。《公司章程》规定了股东的权利和义务，以及股东大会的职权。股东认真履行职责，充分行使股东权利，运作规范，决议合法有效，为公司经营业务的长远发展和治理结构的完善奠定了坚实的基础。

（二）董事会制度的建立健全及运行情况

公司依法设立董事会作为公司经营决策的常设机构，依据《公司法》等相关法律、法规以及《公司章程》的规定，经营和管理公司的法人财产，对股东大会负责。2014 年 7 月 12 日，公司召开股份公司创立大会暨第一次股东大会，审议通过了《董事会议事规则》，对董事会的组成及职权、会议的召集及召开、会议提案、董事会决议和会议记录等均作出了规定。

公司董事会由 5 名董事组成，其中设独立董事 1 名。本公司依据《公司法》等法律法规及《公司章程》的相关规定，制定了《董事会议事规则》，对董事会的召集、提案、出席、议事、表决、决议及会议记录等事项进行了规定。

（三）监事会制度的建立健全及运行情况

公司依法设立监事会。2014年7月12日，公司召开股份公司创立大会暨第一次股东大会，审议通过了《监事会议事规则》，对监事会的组成及职权、会议的召集及召开、会议决议和会议记录等均作出了规定。

监事会由三名监事组成，其中一名由股东代表出任，由股东大会选举和罢免；两名由公司职工代表出任，由公司职工民主选举和罢免。监事会会议通知方式、召开方式、表决方式符合《公司章程》及《监事会议事规则》的规定，会议记录完整规范。监事会对公司董事会和高级管理人员工作的监督、公司重大生产经营决策、关联交易的执行、重大项目的资金投向等重大事宜实施了有效监督。

（四）上述机构和相关人员履行职责情况

公司上述机构的相关人员均符合《公司法》的任职要求，并能够按照《公司章程》及“三会”议事规则的要求勤勉、诚信地履行职责。股份公司建立了较为完善的公司治理制度，但在实际运作中仍需要管理层不断深化公司治理理念，加强相关知识的学习，提高规范运作的意识，以保证公司治理机制的有效运行。

（五）董事会对公司治理机制执行情况的评估结果

股份公司成立后，公司建立健全了公司治理机制，随着管理层对规范运作公司意识的提高，公司积极针对不规范的情况进行整改，并按照《公司法》制定了股份公司章程、“三会”议事规则、《总经理工作细则》以及《信息披露管理办法》、《关联交易管理制度》、《对外担保管理制度》、《投资者关系管理制度》等一些列规则，并按照《非上市公众公司监督管理办法》及《非上市公众公司监管指引第3号—章程必备条款》等规定建立公司治理制度，据此进一步对公司担保、投资、关联交易及投资关系等行为进行规范和监督。

同时，公司已建立内部管理的相关制度和机制，如独立董事制度、关联股东和董事回避制度等。此外，公司还建立了与财务管理、风险控制相关的内部管理制度，确保了公司运行的合法性、规范性。

公司董事会对公司治理机制执行情况进行了讨论和评估，认为公司现行的治理机制在给所有股东提供合适的保护和平等权利方面发挥了积极作用，能保证股东行使知情权、质询权、参与权和表决权等权利。同时，公司的董事、监事、高级管理人员等相关人员也进一步加强对法律法规的学习，能够有效的执行公司的

各项规章制度。经过完善后的相关管理制度也保护了公司资产的安全、完整，能够使公司的服务更加顺利有效的进行。

二、公司及其控股股东、实际控制人最近两年内是否存在违法违规及受处罚的情况

（一）最近两年公司违法违规及受处罚情况

报告期内，公司存在被厦门市思明区国税局税务处罚的情形，具体情况如下：

2014年5月22日，厦门市思明区国家税务局向本公司出具《税务行政处罚决定书（简易）》（厦思国税简罚[2014]1263号），处以逾期未申报的罚款1000元。

2014年5月22日，厦门市思明区国家税务局向本公司出具《税务行政处罚决定书（简易）》（厦思国税简罚[2014]1264号），处以逾期未申报的罚款400元。

针对上述罚款处罚，厦门市思明区国家税务局出具了证明，证明公司的上述违法违规行为不属于重大违法违规行为。

经核查，**上述处罚的主要原因是公司财务人员变更和工作疏忽，导致逾期未申报。**公司发现后高度重视，主动向国税申报，同时采取了相关的整改措施，具体如下：

- 1、公司完善了《财务管理制度》、《内部审计管理办法》，并组织财务人员税务知识的学习和培训；
- 2、完善纳税内部管理，建立了总经理、财务总监税务会计的逐级考核机制。税务会计负责进行税务核算和申报，所有的纳税事项均由财务总监亲自复核；
- 3、建立了与主管税务机关和税务专员的沟通机制，及时协调纳税事宜。

除上述情形外，公司最近两年内不存在因违法违规行为而受到处罚的情况。

（二）最近两年控股股东、实际控制人违法违规及受处罚情况

最近两年公司控股股东、实际控制人不存在重大违法违规行为及因违法违规而受处罚的情况。

三、公司的独立性

报告期内，公司严格按照《公司法》和《公司章程》的规定规范运作，在资

产、人员、财务、机构、业务等方面与公司股东及其控制的其他企业完全分开，独立运作，拥有完整的业务体系和面向市场独立经营的能力。

（一）业务独立情况

公司拥有健全、完整的服务开发与拓展体系，具备独立完善的自主经营的能力，且独立开展经营业务。公司具有独立完整的业务流程、独立的生产经营场所以及独立的经营理念、经营渠道，具备独立面向市场自主经营的能力，与控股股东、实际控制人及其控制的其他企业间不存在同业竞争或者显失公平的关联交易，对控股股东、实际控制人及其关联企业不存在依赖关系。

（二）资产完整情况

厦门市佳音在线股份有限公司由厦门市佳音在线商务服务有限公司整体变更设立，资产完整、权属清晰。股份公司的资产与发起人的资产在产权上已经明确界定并划清。截至本说明书签署之日，公司不存在资产、资金被控股股东占用而损害公司利益的情况；不存在以公司资产、权益等为股东及其他关联方的债务提供担保的情况。

（三）机构独立情况

本公司已依照《公司法》等法律法规的要求，建立健全了股东大会、董事会、监事会和经营管理层的组织结构体系。公司设置股东大会作为最高权利机构，设置董事会为决策机构，设置监事会为监督机构。各机构及部门按照《公司章程》、三会议事规则及其他内部规章独立运作，不受控股股东和实际控制人直接和间接的干预，不存在与控股股东在机构设置、人员及办公场所等方面混合经营、合署办公的情形。

（四）人员独立情况

公司设立专门的人事部，制定了明确清晰的人事、劳动和薪资制度。公司所有员工均按照规范程序招聘录用，并签订了劳动合同。公司董事、监事及其他高级管理人员严格按照《公司法》、《公司章程》等相关法律和规定选举产生，不存在违规兼职情况；公司总经理、副总经理等高级管理人员和财务人员均专职在本公司工作并领取薪酬，未在控股股东、实际控制人及其控制的其他企业担任其他

职务。

（五）财务独立情况

公司设立了独立的财务部门，配备了专职财务人员，公司实行独立核算，能独立做出财务决策，具有规范的财务会计制度。公司在中国建设银行股份有限公司厦门湖滨支行开立了独立的基本存款账户，账号为35101551001052506850，未与股东单位及其他任何单位或个人共用银行账户。公司作为独立纳税人，依法独立进行纳税申报和履行缴纳义务，不存在与股东单位混合纳税现象。

四、同业竞争

（一）同业竞争情况

1、控股股东、实际控制人对外投资情况

公司控股股东、实际控制人没有对外投资情况。

2、持股 5%以上的其他重要股东对外投资情况

（1）北京德尔泰达投资有限公司对外投资情况如下：

截至本说明书签署日，除直接持有佳音在线股权外，北京德尔泰达投资有限公司的其他对外投资情况如下：

公司名称	持股比例	主营业务
宁波智甬商泉投资管理有限公司	66.67%	投资管理，投资信息咨询
江西成长投资有限公司	6.25%	实业投资、投资管理；投资咨询（金融、证券、期货、保险除外）；企业管理咨询；贸易咨询服务（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）

截至本说明书签署日，北京德尔泰达投资有限公司未投资与本公司主营业务相似的其他企业。

（2）张江峰对外投资情况

截至本说明书签署日，张江峰除直接持有佳音在线股权外其他对外投资情况如下：

序号	公司名称	持股比例	主营业务
1	厦门奇峰石商贸发展有限公司	95.00%	经营各类商品和技术的进出口（不另附进出口商品目录），但国家限定公司经营或禁止进出口的商品及

序号	公司名称	持股比例	主营业务
			技术除外；批发、零售装饰材料、建筑材料、化工材料（不含危险化学品和监控化学品）、金属材料、五金交电、机械电子设备、矿产品、汽车配件、摩托车配件、纺织品、服装、鞋帽、办公用品、计算机及软件、日用百货、工艺美术品；石制品加工
2	福建奇峰工贸有限公司	99%	工艺品、机电产品，建筑材料（涉及前置审批许可项目除外）的生产与销售
3	泉州华恒房地产开发有限公司	49.00%	房地产开发与经营；销售：建筑材料：水电安装、承接防暑工程业务
4	厦门奇富电动车辆有限公司	66.67%	电动游览车、电动高尔夫球场等场地电动车辆及零配件的生产、设计和研制。

截至本说明书签署日，张江峰未投资与本公司主营业务相似的其他企业。

（3）骆华强对外投资情况

序号	公司名称	控制比例	主营业务
1	泉州华恒房地产开发有限公司	51.00%	房地产开发与经营；销售：建筑材料：水电安装、承接防暑工程业务
2	泉州市恒惠民间资本管理股份有限公司	30%	在市金融局批准的区域及业务范围内从事民间资本管理业务（未取得金融局批准文件不得开展经营活动）

截至本说明书签署日，骆华强未投资与本公司主营业务相似的其他企业。

（二）关于避免同业竞争的承诺

为了避免未来可能发生的同业竞争，本公司控股股东、实际控制人陈志钦向公司出具了《避免同业竞争承诺函》，承诺如下：

“一、截至本承诺书出具之日，本人在中国境内外未直接或间接从事与公司及其控股子公司构成或可能构成同业竞争的业务。

二、在作为公司实际控制人或主要股东期间，本人保证现在及将来不在中国境内外参与或从事与公司主营业务或主要产品相竞争或者构成竞争威胁的业务或活动，包括但不限于：

（一）自行或者联合他人，以任何形式直接或间接从事或参与任何与公司主营业务构成竞争或可能构成竞争的业务或活动；

（二）以任何形式支持他人从事与公司主营业务构成竞争或可能构成竞争的业务或活动；

（三）以其他方式介入（不论直接或间接）任何与公司主营业务构成竞争或可能构成竞争的业务或活动。

三、本人亦保证促使本人控制、与他人共同控制、具有重大影响的企业不直接或间接从事与发行人主营业务或主要产品相竞争或者构成竞争威胁的业务或活动。

四、如果公司在其现有业务的基础上进一步拓展其经营业务范围，而本人届时控制的其他企业对此已经进行生产、经营的，本人届时控制的其他企业应将相关业务出售，公司对相关业务在同等商业条件下有优先收购权；本人届时控制的其他企业尚未对此进行生产、经营的，本人届时控制的其他企业将不从事与公司该等新业务相同或相似的业务和活动。

五、前述承诺在本人作为公司实际控制人或主要股东期间持续有效，是无条件且不可撤销的。如有任何违反上述承诺的事项发生，本人愿承担由此给公司造成的一切损失（包括直接损失和间接损失）。 ”

五、挂牌公司最近两年内资金占用情形以及相关措施

（一）控股股东、实际控制人及其控制的其他企业占款情况

截至本公开转让说明书签署日，公司不存在资金被控股股东及其控制的其他企业占用的情形。

公司已经建立严格的资金管理制度，在机构设置、职权分配和业务流程等各个方面均能有效监督和相互制约，有效防范了控股股东、实际控制人及其他关联方占用资金现象的发生。

（二）为关联方担保情况

截至本公开转让说明书签署日，公司不存在为控股股东、实际控制人及其控制的其他企业提供担保的情况。

（三）为防止股东及其关联方占用或者转移公司资金、资产及其他资源的行为发生所采取的具体安排

《公司章程》中的规定“第三十六条 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。违反规定的，给公司造成损失的，应当承担赔偿责

任。公司的股东及其关联方占用或者转移公司资金、资产及其他资源的，给公司造成损害的，应该承担赔偿责任。占用和转移公司资金的，除了归还本金外，还需支付利息，利息从占用转移之日起按同期银行存款利率计算。董事会和监事会应该对股东的这种行为进行监督。

公司控股股东及实际控制人对公司和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、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。

六、董事、监事、高级管理人员的其他情况

（一）董事、监事、高级管理人员及其直系亲属直接或间接持有公司股份的情况

公司董事、监事、高级管理人员直接持有公司股份情况如下：

序号	姓名	持股数量(万股)	持股比例	本公司任职
1	陈志钦	300.00	55.2%	董事长
2	司马雨军	100.00	18.4%	监事会主席
3	张江峰	50.00	9.2%	董事
4	骆华强	50.00	9.2%	董事

公司董事、监事、高级管理人员不存在间接持有公司股份的情况。

司马雨军持有公司 18.4%的股份，系公司董事长、实际控制人陈志钦之配偶。

（二）董事、监事、高级管理人员相互之间存在亲属关系情况

公司监事会主席司马雨军系公司董事长陈志钦之配偶，除此之外，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、高级管理人员与公司签订的协议与承诺

在公司任职并领薪的董事、监事、高级管理人员已签有《劳动合同》。公司董事、监事、高级管理人员还根据全国中小企业股份转让系统有限责任公司关于在全国中小企业股份转让系统公开转让的相关要求对挂牌申报文件出具了相应声明、承诺。

（四）董事、监事、高级管理人员的在其他单位兼职情况

截至本公开转让说明书出具之日，公司董事、监事、高级管理人员的主要兼职情况如下：

姓名	本公司任职	兼职单位	职务
张江峰	董事	厦门奇峰石商贸发展有限公司	董事长
骆华强	董事	泉州华恒房地产开发有限公司	总经理
庄宗明	独立董事	厦门大学两岸金融研究中心	主任
		福建漳州发展股份有限公司	独立董事
		太龙（福建）商业照明股份有限公司	独立董事
司马雨军	监事会主席	厦门市湖里区殿前街道兴隆社区居委会	一般工作人员
张桂兰	监事	厦门进步科技有限公司	财务总监

（五）董事、监事、高级管理人员对外投资情况

截至本公开转让说明书出具之日，公司董事、监事、高级管理人员除对本公司投资外，其他主要对外投资情况如下：

姓名	本公司任职	投资公司名称	投资比例
张江峰	董事	厦门奇峰石商贸发展有限公司	95%
		泉州华恒房地产开发有限公司	49.00%
		福建奇峰工贸有限公司	99%
骆华强	董事	泉州华恒房地产开发有限公司	51.00%

除上述披露的对外投资情况外，本公司其他董事、监事、高级管理人员不存在其他对外投资的情形。

（六）董事、监事、高级管理人员最近两年受到中国证监会行政处罚或被采取证券市场进入措施、受到全国股份转让系统公司公开谴责的情形

董事、监事、高级管理人员最近两年不存在受到中国证监会行政处罚或者被采取证券禁入措施、受到全国股份转让系统公司公开谴责情况。

（七）董事、监事、高级管理人员最近两年变动情况

2008年4月7日，公司前身佳音有限成立，由于公司规模较小，内部管理及治理机构较为简单，最初公司仅设一名执行董事和一名监事，执行董事兼任总

经理，公司未设置其他高级管理人员。

2011年10月17日，公司召开股东会，选举陈志钦为执行董事兼总经理；选举杨爱国为公司监事。

2014年3月11日，公司召开股东会选举陈志钦为执行董事兼总经理；选举司马雨军为公司监事。

2014年7月12日，公司召开创立大会，选举陈志钦、张江峰、骆华强、华凯玲、庄宗明为第一届董事会成员，选举司马雨军、张桂兰、郑小琴为第一届监事会成员；第一届董事会聘任陈志钦为总经理、华凯玲为副总经理兼董事会秘书、吴艺娜为财务总监。

公司上述人员变动，均履行了必要的法律程序，符合公司章程及相关法律法规的规定。

第四节 公司财务会计信息

公司2012年度、2013年度和2014年1-6月的财务会计报告已经北京永拓会计师事务所（特殊普通合伙）审计，北京永拓出具了标准无保留意见的《审计报告》（京永审字(2014)第14634号）。

本章中，如不特殊注明，货币金额单位均以人民币元计。

一、主要财务报表及会计政策与会计估计

（一）主要财务报表

1、资产负债表

单位：元

资产	2014年6月30日	2013年12月31日	2012年12月31日
流动资产：			
货币资金	5,139,148.70	382,614.85	275,529.00
交易性金融资产			
应收票据			
应收账款	336,394.09	106,425.01	171,648.19
预付款项			
应收利息			
应收股利			
其他应收款	245,595.76	464,775.10	285,951.44
存货			
一年内到期的非流动资产			
其他流动资产	8,444.19	8,444.19	7,927.73
流动资产合计	5,729,582.74	962,259.15	741,056.36
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			

资产	2014 年 6 月 30 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
投资性房地产			
固定资产	79,133.63	34,613.05	51,879.84
在建工程			
生产性生物资产			
无形资产	8,658.29	11,108.33	16,008.33
开发支出			
商誉			
长期待摊费用			10,948.00
递延所得税资产	2,929.03	2,896.73	1,138.38
其他非流动资产			
非流动资产合计	90,720.95	48,618.11	79,974.55
资产总计	5,820,303.69	1,010,877.26	821,030.91
流动负债：			
短期借款			
交易性金融负债			
应付票据			
应付账款			
预收账款	240,588.60	66,874.99	31,083.30
应付职工薪酬	97,566.47	27,165.76	20,696.63
应交税费	8,767.45	67,990.95	16,021.32
应付利息			
应付股利			
其他应付款	4,732.04	2,003.51	1,684.77
一年内到期的非流动负债			
其他流动负债			
流动负债合计	351,654.56	164,035.21	69,486.02
非流动负债：			
长期借款			
应付债券			
长期应付款			
预计负债			
递延所得税负债			
专项应付款			
其他非流动负债			
长期负债合计			
负债合计	351,654.56	164,035.21	69,486.02

资产	2014 年 6 月 30 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
股东权益：			
实收资本(股本)	5,434,783.00	1,100,000.00	1,100,000.00
资本公积	434,783.00		
盈余公积			
未分配利润	-400,916.87	-253,157.95	-348,455.11
所有者权益合计	5,468,649.13	846,842.05	751,544.89
负债及所有者权益总计	5,820,303.69	1,010,877.26	821,030.91

2、利润表

单位：元

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
营业收入	510,852.81	796,998.32	695,321.79
减：营业成本	157,978.18	167,392.37	152,614.99
营业税金及附加	9,663.07	18,838.82	14,164.30
营业费用	52,803.67	34,951.90	34,479.00
管理费用	430,601.82	442,985.01	354,064.83
财务费用	1,063.55	630.27	-64.42
资产减值损失	129.19	5,895.05	-2,634.47
加：公允价值变动收益			
投资收益			
其中：对联营企业和合营企业的投资收益			
营业利润	-141,386.67	126,304.90	142,697.56
加：营业外收入			
减：营业外支出	6,404.55		
其中：非流动资产处置损失			
利润总额	-147,791.22	126,304.90	142,697.56
减：所得税费用	-32.30	31,007.74	943.21
净利润	-147,758.92	95,297.16	141,754.35
每股收益：			
（一）基本每股收益	-0.0272	0.0866	0.1289
（二）稀释每股收益	-0.0272	0.0866	0.1289
其他综合收益			
综合收益总额	-147,758.92	95,297.16	141,754.35

3、现金流量表

单位：元

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
经营活动产生的现金流量：			
销售商品、提供劳务收到的现金	462,800.00	307,647.30	168,007.70
收到的税费返还			
收到的其他与经营活动有关的现金	245,541.24	422,217.42	548,164.87
经营活动现金流入小计	708,341.24	729,864.72	716,172.57
购买商品、接受劳务支付的现金			
支付给职工及为职工支付的现金	223,462.02	355,230.96	243,998.96
支付的各项税费	84,270.17	16,792.36	13,546.90
支付的其他与经营活动有关的现金	359,852.20	248,067.55	254,140.91
经营活动现金流出小计	667,584.39	620,090.87	511,686.77
经营活动产生的现金流量净额	40,756.85	109,773.85	204,485.80
投资活动产生的现金流量：			
收回投资所收到的现金			
处置固定资产、无形资产和 其他长期资产所收到的现金净额			
处置子公司所收到的现金净额			
收到的其他与投资活动有关的现金			
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	53,789.00	2,688.00	43,321.00
投资所支付的现金			
取得子公司所支付的现金净额			
支付的其他与投资活动有关的现金			
投资活动现金流出小计	53,789.00	2,688.00	43,321.00
投资活动产生的现金流量净额	-53,789.00	-2,688.00	-43,321.00
筹资活动产生的现金流量：			
吸收投资所收到的现金	4,769,566.00		
取得借款所收到的现金			
收到的其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流入小计	4,769,566.00		
偿还债务所支付的现金			
支付的其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流出小计			
筹资活动产生的现金流量净额	4,769,566.00		
汇率变动对现金的影响额			

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
现金及现金等价物净增加额	4,756,533.85	107,085.85	161,164.80
加：期初现金及现金等价物余额	382,614.85	275,529.00	114,364.20
期末现金及现金等价物余额	5,139,148.70	382,614.85	275,529.00

4、所有者权益变动表

单位：元

项目	实收资本	资本公积	盈余公积	未分配利润	股东权益合计
一、2013 年 12 月 31 日余额	1,100,000.00		0.00	-253,157.95	846,842.05
加：会计政策变更					
前期差错调整					
二、2014 年 1 月 1 日余额	1,100,000.00		0.00	-253,157.95	846,842.05
三、本期增减变动金额	4,334,783.00	434,783.00	0.00	-147,758.92	4,621,807.08
（一）本期净利润				-147,758.92	-147,758.92
（二）其他综合收益					
上述（一）和（二）小计				-147,758.92	-147,758.92
（三）所有者投入资本	4,334,783.00	434,783.00	0.00	0.00	4,769,566.00
1.所有者本期投入资本	4,334,783.00	434,783.00			4,769,566.00
2.其他					
（四）本期利润分配			0.00	0.00	
1.对所有者（或股东）的分配					
2.提取盈余公积					
（五）所有者权益内部结转					
1.资本公积转增资本					
2.盈余公积转增资本					
3.未分配利润转增资本					
4.其他					
四、2014 年 6 月 30 日余额	5,434,783.00	434,783.00	0.00	-400,916.87	5,468,649.13
项目	实收资本	资本公积	盈余公积	未分配利润	股东权益合计
一、2012 年 12 月 31 日余额	1,100,000.00			-348,455.11	751,544.89
加：会计政策变更					

项目	实收资本	资本公积	盈余公积	未分配利润	股东权益合计
前期差错调整					
二、2013年1月1日余额	1,100,000.00		0.00	-348,455.11	751,544.89
三、本期增减变动金额			0.00	95,297.16	95,297.16
（一）本期净利润				95,297.16	95,297.16
（二）其他综合收益					
上述（一）和（二）小计				95,297.16	95,297.16
（三）所有者投入资本					
1.所有者本期投入资本					
2.其他					
（四）本期利润分配			0.00	0.00	
1.对所有者（或股东）的分配					
2.提取盈余公积			0.00	0.00	
（五）所有者权益内部结转					
1.资本公积转增资本					
2.盈余公积转增资本					
3.未分配利润转增资本					
4.其他					
四、2013年12月31日余额	1,100,000.00		0.00	-253,157.95	846,842.05
项目	实收资本	资本公积	盈余公积	未分配利润	股东权益合计
一、2011年12月31日余额	1,100,000.00			-490,209.46	609,790.54
加：会计政策变更					
前期差错调整					
二、2012年1月1日余额	1,100,000.00			-490,209.46	609,790.54
三、本期增减变动金额				141,754.35	141,754.35
（一）本期净利润				141,754.35	141,754.35
（二）其他综合收益					
上述（一）和（二）小计				141,754.35	141,754.35
（三）所有者投入资本					
1.所有者本期投入资本					
2.其他					
（四）本期利润分配					
1.对所有者（或股东）的					

项目	实收资本	资本公积	盈余公积	未分配利润	股东权益合计
分配					
2.提取盈余公积					
(五) 所有者权益内部结转					
1.资本公积转增资本					
2.盈余公积转增资本					
3.未分配利润转增资本					
4.其他					
四、2012年12月31日余额	1,100,000.00	0.00	0.00	-348,455.11	751,544.89

(二) 主要会计政策、会计估计及其变更情况

1、财务报表的编制基础

本公司报告期内财务报表系以持续经营为基础，按权责发生制原则，根据实际发生的交易和事项，依照财政部2006年2月15日发布的《企业会计准则—基本准则》和38项具体会计准则及其应用指南、解释及其他相关规定（下称“企业会计准则”）进行编制。

2、遵循企业会计准则的声明

本公司财务报表符合企业会计准则的要求，真实、完整地反映了公司的财务状况经营成果和现金流量等有关信息。

3、会计期间

本公司会计年度采用公历年度，即每年1月1日至12月31日。本报告所载会计期间为2012年1月1日至2014年6月30日。

4、记账本位币

本公司以人民币为记账本位币。

5、现金及现金等价物的确定

列示于本公司现金流量表中的现金是指库存现金及可随时用于支付的银行存款；现金等价物是指持有的原始期限不超过三个月、流动性强、易于转换为已知金额且价值变动风险很小的投资。

6、应收款项

(1) 本公司应收款项主要包括应收账款、其他应收款。

(2) 本公司应收款项分为单项金额重大并单项计提坏账准备的应收款项、

按组合计提坏账准备的应收款项。

(3) 单项金额重大并单项计提坏账准备的应收款项

单项金额重大的判断依据或金额标准：公司于资产负债表日，将期末余额在10万元以上(含10万元)的应收款项划分为单项金额重大的应收款项。

单项金额重大并单项计提坏账准备的计提方法：在资产负债表日，本公司对单项金额重大的应收款项单独进行减值测试，经测试发生了减值的，按其未来现金流量现值低于其账面价值的差额，确定减值损失，计提坏账准备；对单项测试未减值的应收款项，再按账龄分析法计提坏账准备。

(4) 按组合计提坏账准备的应收款项

组合分类	坏账准备的计提方法
单项金额不重大但单项计提坏账准备的应收款项	坏账准备的计提方法同单项金额重大并单项计提坏账准备的应收款项。 公司将账龄超过 2 年的应收款项分类为单项金额不重大但单独计提坏账准备的应收款项。
其他单项金额不重大应收款项	账龄分析法

(5) 采用账龄分析法应收账款、其他应收款计提坏账准备的比例

账 龄	应收款计提比例
1 年以内（含 1 年）	1%
1-2 年（含 2 年）	5%
2-3 年（含 3 年）	10%
3-5 年（含 5 年）	50%
5 年以上	100%

7、固定资产

本公司固定资产指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的并且使用年限超过一年，与该资产有关的经济利益很可能流入本公司且其成本能够可靠计量的有形资产。

本公司固定资产分为电子设备和其他设备。

本公司固定资产按原值扣除其预计净残值及所提减值准备后，按预计使用寿命采用年限平均法分类计提。各类固定资产预计使用年限及年折旧率如下：

类 别	使用年限（年）	预计残值率%	年折旧率%
电子设备	3	5	31.67
其他设备	3-5	5	31.67-19.00

8、借款费用

借款费用可直接归属于符合资本化条件的资产的购建或者生产的，予以资本化，计入相关资产成本；其他借款费用在发生时根据其发生额确认为费用，计入当期损益。

符合资本化条件的资产是指需要经过相当长时间的购建或者生产活动才能达到可使用或者可销售状态的资产，包括固定资产和需要经过相当长时间购建或者生产活动才能达到可使用或可销售状态的存货、投资性房地产等。

资本化期间是指从借款费用开始资本化的时点到停止资本化的时点的期间。借款费用暂停资本化的期间不包括在内。

借款费用同时满足下列条件的，才能开始资本化：资产支出已经发生（包括为构建或者生产符合资本化条件的资产而以支付现金、转移非现金资产或者承担带息债务形式发生的支出）；借款费用已经发生；为使资产达到可使用或者可销售状态所必要的构建或者生产活动已经开始。

当所购建或者生产的符合资本化条件的资产达到预定可使用或者可销售状态时，停止其借款费用的资本化，以后发生的借款费用在发生时根据其发生额确认为费用，计入当期损益。判断依据为：符合资本化条件的资产的实体建造（包括安装）或者生产工作已经全部完成或者实质上已经完成；购建或者生产的符合资本化条件的资产与设计要求、合同规定或者生产要求基本相符，即使有极个别与设计、合同或者生产要求不相符的地方，也不影响其正常使用或销售；继续发生在所购建或生产的符合资本化条件的资产上支出的金额很少或者几乎不再发生。

符合资本化条件的资产在购建或者生产过程中发生非正常中断、且中断时间连续超过3个月，则暂停借款费用的资本化。在中断期间发生的借款费用确认为费用，计入当期损益，直至资产的购建或者生产活动重新开始。如果中断是所购建或者生产的符合资本化条件的资产达到预定可使用或可销售状态必要的程序，则借款费用的资本化继续进行。

公司为购建或者生产符合资本化条件的资产而借入专门借款的，以专门借款当期实际发生的利息费用，减去将尚未动用的借款资金存入银行取得的利息收入或者进行暂时性投资取得的投资收益后的金额，确定为专门借款利息费用的资本

化金额，并在资本化期间内，将其计入符合资本化条件的资产成本。

公司为购建或者生产符合资本化条件的资产而占用了一般借款的，根据累计资产支出超过专门借款部分的资产支出加权平均数乘以所占用一般借款的资本化率，计算确定一般借款应予资本化的利息金额。资本化率根据一般借款加权平均利率确定。

9、无形资产

本公司将企业拥有或者控制的没有实物形态，并且与该资产相关的预计未来经济利益很可能流入企业、该资产的成本能够可靠计量的可辨认非货币性资产确认为无形资产。

本公司的无形资产按实际支付的金额或确定的价值入账。

①购买无形资产的价款超过正常信用条件延期支付，实质上具有融资性质，无形资产的成本以购买价款的现值为基础确定。实际支付的价款与购买价款的现值之间的差额，除按照规定应予资本化的以外，应当在信用期间内计入当期损益。

②投资者投入的无形资产，按照投资合同或协议约定的价值作为成本，但合同或协议约定价值不公允的除外。

③本公司内部研究开发项目的支出，区分研究阶段支出与开发阶段支出。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某项计划或设计，以生产出新的或具有实质性改进的材料、装置、产品等。

内部研究开发项目研究阶段的支出，于发生时计入当期损益。内部研究开发项目开发阶段的支出，同时满足下列条件的确认为无形资产：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，应当证明其有用性；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。

本公司使用寿命有限的无形资产，自该无形资产可供使用时起在使用寿命期内平均摊销。使用寿命不确定的无形资产不予摊销。无形资产摊销金额为其成本

扣除预计残值后的金额，已计提减值准备的无形资产，还需扣除已计提的无形资产减值准备累计金额。

10、长期投资、固定资产、在建工程、无形资产等长期非金融资产减值准备

对于长期投资、固定资产、在建工程、无形资产等长期非金融资产，本公司在期末判断相关资产是否存在可能发生减值的迹象。

当资产存在下列迹象时，应当计提减值准备：资产市价当期大幅度下跌，其跌幅明显高于因时间推移或者正常使用而预计的下跌；企业经营所处的经济、技术或者法律等环境以及资产所处的市场在当期或者将在近期发生重大变化，从而对企业产生不利影响；市场利率或者其他市场投资报酬率在当期已经提高，从而影响企业计算资产预计未来现金流量现值的折现率，导致资产可收回金额大幅度降低；证据表明资产已经陈旧过时或者其实体已经损坏；资产已经或者将闲置、终止使用或者计划提前处置；企业内部报告的证据表明资产的经济绩效已经低于或者将低于预期，如资产所创造的净现金流量或者实现的营业利润（或者亏损）远远低于（或者高于）预计金额等；其他表明资产可能已经发生减值的迹象。

资产存在减值迹象的，估计其可收回金额。可收回金额根据资产公允价值减去处置费用后的净额与预计未来现金流量的现值两者之间的较高者确定。

可收回金额的计量结果表明，资产的可收回金额低于其账面价值的，将资产的账面价值减计至可收回金额，减计的金额确认为资产减值损失，计入当期损益，同时计提相应的资产减值准备。资产减值损失一经确认，在以后会计期间不得转回。

资产减值损失确认后，减值资产的折旧或者摊销费用在未来期间做相应调整，以使该资产在剩余使用寿命内，系统地分摊到调整后的资产账面价值（扣除预计净残值）。

有迹象表明一项资产可能发生减值的，企业以单项资产为基础估计其可收回金额。企业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。

11、长期待摊费用

长期待摊费用按实际发生额入账，在受益期或规定的期限内分期平均摊销。

如果长期待摊的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。

12、收入确认原则

公司主营业务收入分为三类，呼叫托管服务收入、软件托管服务收入、单次服务及其他收入，公司依据业务类型采用不同的收入确认方法。

（1）呼叫托管服务收入确认方式

在同一年度内开始并完成，在劳务已经提供，收到价款或取得收取价款的依据时，确认劳务收入的实现；如果劳务的开始和完成分属不同的会计年度，在提供劳务交易的结果能够可靠估计的情况下，在资产负债表日按完工百分比法确认相关的劳务收入。确定提供劳务交易的完工程度，可以选用下列方法：已完工作的测量；已经提供劳务占应提供劳务总量的比例；已经发生的成本占估计总成本的比例。

对于呼叫托管服务，公司在与客户签订销售合同后，在销售合同确定的期限内为客户提供服务；公司根据合同确定的服务周期，在资产负债表日按照已完成的工作量确认完工百分比，并按照完工百分比法确认托管服务收入的实现。

（2）软件托管服务收入确认方式

对于软件托管服务，公司在与客户签订销售合同后，在销售合同确定的期限内为客户提供服务；公司根据合同确定的服务周期，在资产负债表日按照已完成的工作量确认完工百分比，并按照完工百分比法确认托管服务收入的实现。

（3）单次服务及其他收入确认方式

报告期内公司单次服务及其他收入是指公司接受客户委托做市场调查以及代理开发软件等取得的收入。对于该类收入，公司在在劳务已经提供，收到价款或取得收取价款的依据时，确认劳务收入的实现。

13、递延所得税资产、递延所得税负债及所得税的会计处理方法

（1）当期所得税

当期所得税费用所依据的应纳税所得额系根据有关税法规定对本年度税前会计利润作相应调整后计算得出。

（2）递延所得税资产及递延所得税负债

资产、负债项目的账面价值与其计税基础之间的差额，以及未作为资产和负

债确认但按照税法规定可以确定其计税基础的项目的账面价值与计税基础之间的差额产生的暂时性差异,采用资产负债表债务法确认递延所得税资产及递延所得税负债。

与商誉的初始确认有关,以及与既不是企业合并、发生时也不影响会计利润和应纳税所得额(或可抵扣亏损)的交易中产生的资产或负债的初始确认有关的应纳税暂时性差异,不予确认有关的递延所得税负债。此外,对与子公司、联营企业及合营企业投资相关的应纳税暂时性差异,如果本公司能够控制暂时性差异转回的时间,而且该暂时性差异在可预见的未来很可能不会转回,也不予确认有关的递延所得税负债。除上述例外情况,本公司确认其他所有应纳税暂时性差异产生的递延所得税负债。

与既不是企业合并、发生时也不影响会计利润和应纳税所得额(或可抵扣亏损)的交易中产生的资产或负债的初始确认有关的可抵扣暂时性差异,不予确认有关的递延所得税资产。此外,对与子公司、联营企业及合营企业投资相关的可抵扣暂时性差异,如果暂时性差异在可预见的未来不是很可能转回,或者未来不是很可能获得用来抵扣可抵扣暂时性差异的应纳税所得额,不予确认有关的递延所得税资产。除上述例外情况,本公司以很可能取得用来抵扣可抵扣暂时性差异的应纳税所得额为限,确认其他可抵扣暂时性差异产生的递延所得税资产。

对于能够结转以后年度的可抵扣亏损和税款抵减,以很可能获得用来抵扣可抵扣亏损和税款抵减的未来应纳税所得额为限,确认相应的递延所得税资产。

资产负债表日,对于递延所得税资产和递延所得税负债,根据税法规定,按照预期收回相关资产或清偿相关负债期间的适用税率计量。

于资产负债表日,对递延所得税资产的账面价值进行复核,如果未来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,则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。

(3) 所得税费用

所得税费用包括当期所得税和递延所得税。

除确认为其他综合收益或直接计入所有者权益的交易和事项相关的当期所得税和递延所得税计入其他综合收益或所有者权益,以及企业合并产生的递延所得税调整商誉的账面价值外,其余当期所得税和递延所得税费用或收益计入当期

损益。

14、主要会计政策、会计估计的变更

(1) 会计政策变更

报告期内无会计政策变更事项发生。

(2) 会计估计变更

报告期内无会计估计变更事项发生。

二、报告期内主要财务指标及分析

(一) 报告期内主要财务指标

主要财务指标	2014-6-30 /2014 年 1-6 月	2013-12-31 /2013 年度	2012-12-31 /2012 年度
流动比率(倍)	16.29	5.87	10.66
速动比率(倍)	16.29	5.87	10.66
资产负债率（以母公司报表为基础）	6.04%	16.23%	8.46%
应收账款周转率(次)	2.31	5.73	8.10
毛利率	69.08%	79.00%	78.05%
每股收益（元）	-0.03	0.09	0.13
扣除非经常损益的每股收益（元）	-0.03	0.09	0.13
加权平均净资产收益率	-3.11%	11.92%	20.83%
加权平均净资产收益率(扣除非经常性损益)	-2.98%	11.92%	20.83%
每股净资产（元）	1.01	0.77	0.68
每股经营性现金流量净额（元）	0.01	0.10	0.19

注：1、流动比率按照“流动资产 / 流动负债”计算。

2、速动比率按照“（流动资产－存货） / 流动负债”计算。

3、资产负债率按照母公司报表“当期负债 / 当期资产”计算。

4、应收账款周转率按照“当期营业收入 / ((期初应收账款＋期末应收账款) / 2)”计算。

5、毛利率按照“（营业收入－营业成本） / 营业收入”计算。

6、每股收益按照“当期净利润 / 加权平均注册资本”计算。

7、加权平均净资产收益率按照“当期净利润 / 加权平均净资产”计算。

8、扣除非经常性损益后的净资产收益率按照“当期扣除非经常性损益的净利润/加权平

均净资产”计算。

9、每股净资产按照“当期净资产 / 期末注册资本”计算。

10、每股经营活动产生的现金流量净额按照“当期经营活动产生的现金流量净额 / 期末注册资本”计算。

（二）主要财务指标分析

1、盈利能力分析

单位：元

项目	2014年1-6月	2013年度	2012年度
净利润	-147,758.92	95,297.16	141,754.35
毛利率（%）	69.08	79.00	78.05
净资产收益率（%）	-2.98	11.92	20.83
基本每股收益（元/股）	-0.03	0.09	0.13

公司 2014 年 1-6 月、2013 年度、2012 年度净利润分别为-147,758.92 元、95,297.16 元、141,754.35 元，2014 年 1-6 月净利润相比比 2013 年度降低 255.05%，主要原因是一方面二者的比较期间不同，2014 年上半年为半年的净利润金额，2013 年度为全年的净利润金额；另一方面 2014 年上半年公司新增员工 16 人，工资等费用开支增长幅度较为明显同时本期管理费用大幅增加，致使 2014 年上半年的净利润相较于 2013 年度降幅较大。2013 年度相较于 2012 年度净利润降低 32.77%。主要原因为 2013 年度费用中的人员工资增长幅度较大所致。

公司报告期内毛利情况表如下：

单位：元

产品名称	2014 年 1-6 月		2013 年度		2012 年度	
	毛利	毛利率（%）	毛利	毛利率（%）	毛利	毛利率（%）
呼叫托管服务	256,184.95	61.95	381,381.70	69.73	328,783.79	70.37
软件托管服务	97,087.38	100.00	194,174.76	100.00	197,087.38	100.00
单次服务及其他	-397.70	-196.59	54,049.49	96.78	16,835.63	54.25

合计	352,874.63	69.08	629,605.95	79.00	542,706.80	78.05
----	------------	-------	------------	-------	------------	-------

2014 年 1-6 月毛利率较 2013 年度有所降低，主要原因是从总体上看一方面 2014 年上半年工资新增人员 16 人，主要为客服人员，相应的人员成本增长较为明显致使公司 2014 年上半年的营业成本 157,978.18 元较 2013 年度全年营业成本 167,392.37 元略低一些，另一方面 2014 年上半年的单次服务及其他分类毛利率为负数，影响了总体毛利率金额，单次服务及其他分类为负数的原因为，单次服务主要指的短信服务、网站开发费收入、软件源代码费收入和回访收入，与此对应的成本主要包括短信平台充值金额和网站开发费用等，2014 年 1-6 月发生的单次服务主要是回访收入和短信服务收入共计 420.75 元，成本为短信平台充值费 600 元，因此造成单次服务及其他毛利率为负数的情况。

从单个分类的毛利率水平来看，对于呼叫托管服务 2014 年 1-6 月相较于 2013 年度毛利率水平略低些，但在合理的范围内。软件托管服务毛利率 2014 年 1-6 月相较于 2013 年度未有变动的主要原因为该服务为向客户提供软件托管获取的收入，因提供服务的性质等因素的影响几乎不发生直接成本费用，因此毛利率持续在 100%。单次服务及其他毛利率 2014 年 1-6 月相较于 2013 年度降幅较大的主要原因为 2014 年上半年发生的单次服务主要是回访收入和短信服务收入共计 420.75 元，成本为短信平台充值费 600 元毛利率为负数，但 2013 年度单次服务及其他主要包括回访收入、短信服务和网站开发收入 55,849.49 元，相应成本主要包括短信平台充值金额和 400 电话费共计 1,800 元，因为成本为固定费用，不存在配比关系，由此导致毛利率变动幅度较大。

2013 年度相较于 2012 年度整体毛利率水平波动幅度不大。从单个分类看，呼叫托管服务毛利率波动幅度较小。软件托管服务毛利率维持在一定的水平上，没有出现波动的情况。单次服务及其他增幅较大，主要原因为 2013 年度单次服务收入主要包括回访收入、短信服务和网站开发收入 55,849.49 元，相应成本主要包括短信平台充值金额和 400 电话费共计 1,800 元，2012 年度单次服务主要包括网站开发费收入 31,035.06 元，相应的成本为 400 电话费、短信平台充值金额和网站开发费成本共计 14,200.00 元，由于成本都为固定金额，因此不存在配比关系，由此导致毛利率变动幅度较大。

综上所述，报告期内整体毛利率都在 65%以上，保持一个较好的盈利状态。

公司 2014 年 1-6 月净资产收益率和每股收益率分别为-2.98%和-0.03 元/股,2013 年度净资产收益率和每股收益率分别为 11.92%和 0.09 元/股,降幅较大的主要原因为 2014 年上半年发生的成本费用开支较大造成的净利润较低所致。公司 2012 年度净资产收益率和每股收益分别为 20.83%和 0.13 元/股,2013 年度相比 2012 年度降幅较大的主要原因是 2013 年净利润较 2012 年度降幅较大。

综上所述,虽然公司的净利润,净资产收益率和基本每股收益呈逐年下降的趋势,是因公司为扩大业务规模发生的成本费用增幅较大所致。公司报告期内的毛利率水平一直维持在 65%以上,由此可见公司有较强的盈利能力。

2、偿债能力分析

项目	2014年6月30日	2013年12月31日	2012年12月31日
资产负债率	6.04%	16.23%	8.46%
流动比率(倍)	16.29	5.87	10.66
速动比率(倍)	16.29	5.87	10.66

2014 年上半年相较于 2013 年度,流动比率和速动比率增幅较大,主要因 2014 年公司增资 4,334,783.00 元,使当期货币资金金额增长幅度较大所致。2013 年与 2012 年相比,流动比率和速动比率均有所降低,短期偿债能力减弱,主要由于公司 2013 年度应缴未缴的企业所得税金额 32,766.09 元相比 2012 年增长 100%所致。

报告期各期末,公司资产负债率分别为 8.46%、16.23%和 6.04%,由于公司没有银行借款等负债,公司的资产负债率保持在较低水平。同时,公司 2012 年末、2013 年末及 2014 年 6 月末的流动比率分别为 10.66、5.87 和 16.29,且公司货币资金余额占比较高,公司的偿债能力较高。

综上所述,报告期内公司具有较强的偿债能力。

3、营运能力分析

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
应收账款周转率	2.31	5.73	8.10

报告期内,公司的应收账款周转率分别为8.10、5.73和2.31,呈逐期下降的趋势。主要系由于公司2012年期初应收账款较低,导致2012年度应收账款周转

率较高；2013年度公司应收账款周转率为5.73，公司资金运营效率较高，运营能力良好；2014年1-6月，公司应收账款周转率为2.31，低于2013年度，主要系由于公司的主要客户本期不及时所致，导致2014年1-6月的应收账款周转率指标低于2013年度水平。公司的应收账款账龄在一年以内，截至2014年6月30日应收账款余额相较于2013年度合012年度较大，虽略显回款不及时但公司客户一般在次年会结清欠款。一般不存在长期欠款的情况。总体而言，公司的各项营运能力指标符合公司服务对象特征和所处行业特征。

综上所述，公司具有较强的营运能力。

4、公司获取现金能力分析

单位：元

项目	2014年1-6月	2013年度	2012年度
经营活动产生的现金流量净额	40,756.85	109,773.85	204,485.80
投资活动产生的现金流量净额	-53,789.00	-2,688.00	-43,321.00
筹资活动产生的现金流量净额	4,769,566.00	-	-
每股经营活动产生的现金流量净额	0.01	0.10	0.19

报告期内，公司2014年上半年、2013年度与2012年度相比，经营活动产生的现金流量净额逐年降低，主要原因是公司为扩展业务规模，发生的费用开支逐年增加。虽呈下降趋势，但经营活动产生的现金净额都保持在现金净流入状态。

综上所述，公司获取现金的能力有待增强。

由于公司所在行业为呼叫中心行业，该行业的同类公司中尚无公众公司，因此索取不到具体相关数据信息，无法进行与同行业的比较分析。

（三）主营业务收入的主要构成、变动趋势及原因

1、报告期内主营业务收入占营业收入的比例

单位：元

项目	2014年1-6月	2013年度	2012年度
主营业务收入	510,852.81	796,998.32	695,321.79
营业收入	510,852.81	796,998.32	695,321.79
主营业务收入占收入总额比重	100.00%	100.00%	100.00%

从上表可以看出，报告期内公司专注于主业，主营业务突出。

2、报告期内主营业务收入构成

(1) 主营业务收入按产品类别划分

公司主营业务收入分为三类：呼叫托管服务收入、软件托管服务收入、单次服务及其他收入。最近两年一期收入构成如下：

单位：元

产品类别	2014 年 1-6 月		2013 年度		2012 年度	
	金额	比重	金额	比重	金额	比重
呼叫托管服务	413,563.13	80.96%	546,974.07	68.63%	467,198.78	67.19%
软件托管服务	97,087.38	19.00%	194,174.76	24.36%	197,087.38	28.34%
单次服务及其他	202.30	0.04%	55,849.49	7.01%	31,035.63	4.46%
合计	510,852.81	100.00%	796,998.32	100.00%	695,321.79	100.00%

公司主营业务是为企事业单位提供呼叫托管服务和客户数据挖掘服务。财务报表中列示的收入分为呼叫托管服务、软件托管服务和单次服务及其他。财务报表中列示的收入分类包含在公司的产品及服务类型描述范畴内，因此公司的产品及服务类型与财务报表中列示的营业收入的分类相匹配。

公司自成立以来，专注于呼叫中心托管服务和数据挖掘服务，聚焦行业的客户关系管理解决方案，帮助客户定制个性的业务流程数据库和一对一的专业客服代理回答。提供服务的客户包括厦门市公安局、君龙人寿、见福便利连锁（250家连锁企业）、民政局、厦门大学、喜梦宝、厦房网、茅台酒业、东方远景、三星电子、新浪产权频道、希尔咨询等企事业单位，提供服务的内容涵盖政府部门、高等院校、金融保险以及核心技术等多个领域。公司依托自主知识产权的软件产品“佳音在线智能呼叫云服务系统”和“佳音在线机房监控管理与云数据安全管理系统”，建立云呼叫中心系统服务平台和云客户关系管理软件平台，为客户提供云呼叫或云软件外包服务，让公司收入和可持续经营能力不断增强。

报告期内，公司经营状况良好，“呼叫托管服务”在主营业务收入中的比重不断提高，由2012年度的67.19%上升到2014年1-6月的80.96%；而“单次服务及其他”业务收入占比分别为4.46%、7.01%和0.04%，该业务占比较小，对公司的经营成果无重大影响。

(2) 主营业务产品的毛利率分析

① 毛利率的具体情况

报告期内，公司各主营业务产品的毛利率如下：

产品名称	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
呼叫托管服务	61.95%	69.73%	70.37%
软件托管服务	100.00%	100.00%	100.00%
单次服务及其他	-196.59%	96.78%	54.25%
合计	69.08%	79.00%	78.34%

报告期内，公司产品综合毛利率维持在65%以上。

公司“软件托管服务”未发生定制开发、服务外购等成本，因此该项服务收入形成的毛利与销售额相等，毛利率为100%。

公司“单次服务”主要是电话调研、满意度回访等服务，目前并非公司的核心业务。公司对于单次服务的定位主要是通过低价甚至不收费的策略，先让客户体验公司的服务，如果客户满意，再将其发展为呼叫托管客户或软件托管客户。公司目前的一些客户就是从单次服务体验后发展成为公司的呼叫托管客户的。由于单次服务的金额通常很小，多为1,000元以内，所以对公司的盈利能力不会产生大的影响。

2014年1-6月，公司的毛利率从之前的79%下降到69%，主要原因是公司2014年上半年营业收入的增幅小于营业成本的增幅，导致毛利下降。公司营业成本增幅较大的原因是：1）公司2014年员工人数的增加导致相应的职工薪酬及社保等增加；2）公司购置空调、电脑等设备导致运营成本的增加。公司的毛利率不存在持续下降的风险，因为公司发展处于一个阶段上，营业成本会保持相对稳定，而营业收入随着公司订单的增多而不断扩大，因此，公司毛利率不存在持续下降的可能。

②公司毛利率水平的合理性

由于公司所处的行业属于呼叫中心行业，同行业公司无公众公司，因此无法索取相关数据信息，无法进行与同行业的比较分析。

报告期内，公司的毛利率呈现较为稳定的态势。总体毛利率水平较高，这与行业的性质有关。由于公司自成立以来，该种打造个性化产品的业务模式得到客户的广泛认可，也提高了客户的黏度，所以一直保持营业收入稳步增长的发展状态，同时由于该行业的特点，发生的成本主要为人工成本，由于公司规模较小，客服人员截至2014年6月30日为22人，所以提供服务的成本较小，

因此有相对较高的毛利率。

从单个分类的毛利率水平来看，公司呼叫托管服务 2014 年 1-6 月相较于 2013 年度毛利率水平略低，但在合理的范围内。软件托管服务毛利率 2014 年 1-6 月相较于 2013 年度未有变动的主要原因为该服务为向客户提供软件托管获取的收入，因提供服务的性质等因素的影响几乎不发生直接成本费用，因此毛利率持续在 100%。单次服务及其他毛利率 2014 年 1-6 月相较于 2013 年度降幅较大的主要原因为 2014 年上半年发生的单次服务主要是回访收入和短信服务收入共计 420.75 元，成本为短信平台充值费 600 元，毛利率为负数；但 2013 年度单次服务及其他主要包括回访收入、短信服务和网站开发收入 55,849.49 元，相应成本主要包括短信平台充值金额和 400 电话费共计 1,800 元，因为成本为固定费用，不存在配比关系，由此导致毛利率变动幅度较大。

2013 年度相较于 2012 年度整体毛利率水平波动幅度不大。从单个分类看，呼叫托管服务毛利率波动幅度较小。软件托管服务毛利率维持在一定的水平上，没有出现波动的情况。单次服务及其他增幅较大，主要原因为 2013 年度单次服务收入主要包括回访收入、短信服务和网站开发收入 55,849.49 元，相应成本主要包括短信平台充值金额和 400 电话费共计 1,800.00 元，2012 年度单次服务主要包括网站开发费收入 31,035.06 元，相应的成本为 400 电话费、短信平台充值金额和网站开发费成本共计 14,200.00 元，由于成本都为固定金额，因此不存在配比关系，由此导致毛利率变动幅度较大。

公司毛利率报告期内波动幅度较小，但是在 2014 年 1-6 月毛利率相较于 2013 年度降低 9.92%，主要原因为公司在 2014 年扩大业务规模，增派客服人员，使成本增长较为明显，因此毛利率相对低些，但是在合理的波动幅度内。

综上所述，公司的毛利率波动具有合理性。

（3）主营业务收入按地区划分

单位：元

地区名称	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
东北和西北地区	-	-	-
华北地区	-	-	-
华东地区	510,852.81	796,998.32	695,321.79

海外地区	-	-	-
合计	510,852.81	796,998.32	695,321.79

从营业收入的地域构成来看，报告期内公司收入全部集中在华东地区。

三、报告期内利润形成的有关情况

（一）主营业务收入和净利润的变动趋势及原因

报告期内，公司主营业务收入和净利润变动情况如下表所示：

单位：元

项目	2014年1-6月	2013年度	2012年度	2013年较上年变动
营业收入	510,852.81	796,998.32	695,321.79	14.62%
营业成本	157,978.18	167,392.37	152,614.99	9.68%
毛利	352,874.63	629,605.95	542,706.80	16.01%
营业利润	-141,393.23	126,307.46	142,697.56	-11.49%
利润总额	-147,210.27	126,307.46	142,697.56	-11.49%
净利润	-147,176.33	95,299.88	141,754.35	-32.77%

报告期内，公司的营业收入体现出良好的增长态势，2013年营业收入较上年度增加14.62%，公司主营业务的构成没有发生太大变化，呼叫托管服务构成公司主营业务收入的主要部分。随着公司经营规模的不断扩大，公司加大了市场拓展方面的投入，销售收入随之增加。2012年度、2013年度及2014年1-6月公司净利润分别为141,754.35元、95,299.88元和-147,176.33元，2013年净利润同比下降-32.77%，主要系由于公司在管理费用等大幅增长的情况下，为了增加客户粘性、维持客户关系，未提高新签合同价格，导致公司2013年度净利润较上年度下降。公司2014年1-6月净利润为-147,176.33元，主要由于当期管理费用大幅增加，导致本期净利润为负。

总的来讲，公司之所以利润较低，是因为公司管理费用较高，一方面是因为公司规模较小，不能取得规模经济效益；另一方面，公司在2014年初开始筹划新三板挂牌事宜，导致中介机构相关费用支出大幅增加。如果剔除该因素，公司2014年1~6月的利润将为正数。

而公司利润较低的最本质原因还是企业规模偏小，营业收入较低，这是由于公司自成立至今主要注重呼叫中心平台和管理系统建设，而客户开发的力度不够。目前基础设施都已经搭建好，能支持500条外线同时接入，平台稳定性高

达99.999%，年故障时间不超过5.23分钟。同时，公司自主研发的云数据卫士，可满足企事业单位在呼叫中心方面各层次的需求，提供一体化的解决方案并能在24小时内快速部署开通热线服务，在平台、运营、流程设计、客户关系管理应用软件开发和服务支持等五大系统的基础上，为企业提供全面的呼入服务，真正实现7x24小时的放心、安全的保障，确保呼叫中心系统平台和数据信息的安全无忧。

通过多年的努力和摸索，公司累积了宝贵的经验，成功拓展了家居行业、便利连锁行业、金融保险业、政府机构等客户，随着公司业务拓展力度的加大，公司业绩将会出现较快增长。

（二）主营业务成本构成

公司申报期内主营业务成本如下：

单位：元

产品名称	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
呼叫托管服务	157,378.18	165,592.37	138,414.99
单次服务及其他	600.00	1,800.00	14,200.00
合计	157,978.18	167,392.37	152,614.99

主营业务成本分类明细如下：

单位：元

产品名称	2014 年 1-6 月		2013 年度		2012 年度	
	人工	费用	人工	费用	人工	费用
呼叫托管服务	157,378.18		164,592.37	1,000.00	138,414.99	
单次服务及其他		600.00		1,800.00		14,200.00
小计	157,378.18	600.00	164,592.37	2,800.00	138,414.99	14,200.00
总计	157,978.18		167,392.37		152,614.99	
增长率	-5.62%		9.68%		-	

公司呼叫托管服务的成本主要为人工成本，单次服务及其他的成本主要是各类费用；成本中人工明细主要包含工资、社保、公积金等内容，成本中费用明细主要包含网络建设费、设计费、信息代理费等内容，2013 年主营业务成本增长 9.68%，主要是随收入的同比增长所致，2013 年收入增长 14.62%，业务范围的扩大需要公司投入更多的人力资源。2014 年 1-6 月主营业务成本较同期

2013 年相比增长 81.14%，除收入增长 33.62%左右的原因外，另一主要原因是本期公司由于业务范围扩张需求，增加了部分客服人员。

根据公司的业务内容，营业成本中的人工成本和各类费用都无需进行归集、分配与结转。对于记入人工成本的客服人员职工薪酬，公司每月计提时直接记入主营业务成本；对于各类与主营业务相关的费用，公司在其发生当期直接记入主营业务成本。

（三）期间费用及变动情况

公司报告期内主要费用及其变动情况如下表：

单位：元

项目	2014 年 1-6 月		2013 年度		2012 年度	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
销售费用	52,803.67	10.34%	34,951.90	4.39%	34,479.00	4.96%
管理费用	430,601.82	84.29%	442,985.01	55.58%	354,064.83	50.92%
财务费用	1,063.55	0.21%	630.27	0.08%	-64.42	-0.01%
期间费用总额	484,469.04	94.84%	478,567.18	60.05%	388,479.41	55.87%

2012年度、2013年度及2014年1-6月，公司期间费用占营业收入比重分别为55.87%、60.05%和94.84%，呈上升趋势，其中管理费用占比较高。管理费用主要包括职工薪酬、租赁费和业务招待费等，2014年1-6月公司管理费用占营业收入比重达到84.29%，主要是由于公司在2014年初开始筹划新三板挂牌事宜，导致中介机构相关费用支出大幅增加。

2012年度、2013年度及2014年1-6月公司销售费用占营业收入比重分别为4.96%、4.39%和10.34%，2014年1-6月销售费用占收入比重较2013年度上升5.95%，系因为2014年1-6月公司新聘销售人员，导致当期销售费用随之增加。

由于报告期内公司未发生银行借款，公司财务费用占收入的比重较低；此外，报告期内公司未发生研发费用。

综上所述，公司的期间费用的变动与公司的实际经营业务活动相匹配，期间费用的波动是合理的。

（四）重大投资和非经常性损益情况

1、重大投资

公司在报告期内无重大对外投资。

2、非经常性损益

单位：元

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
非流动资产处置损益，包括已计提资产减值准备的冲销部分			
越权审批、或无正式批准文件、或偶发性的税收返还、减免			
计入当期损益的政府补助，但与公司正常经营业务密切相关，符合国家政策规定、按照一定标准定额或定量持续享受的政府补助除外			
计入当期损益的对非金融企业收取的资金占用费			
企业取得子公司、联营企业及合营企业的投资成本小于取得投资时应享有被投资单位可辨认净资产公允价值产生的收益			
非货币性资产交换损益			
委托他人投资或管理资产的损益			
减：因不可抗力因素而计提的各项资产减值准备			
债务重组损益			
减：企业重组费用			
交易价格显失公允的交易产生的超过公允价值部分的损益			
同一控制下企业合并产生的子公司期初至合并日的当期净损益			
与公司正常经营业务无关的或有事项产生的损益			
除同公司正常经营业务相关的有效套期保值业务外，持有交易性金融资产、交易性金融负债产生的公允价值变动损益，以及处置交易性金融资产、交易性金融负债和可供出售金融资产取得的投资收益			
单独进行减值测试的应收款项减值准备转回			
对外委托贷款取得的损益			
采用公允价值模式进行后续计量的投资性房地产公允价值变动产生的			

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
损益			
根据税收、会计等法律、法规的要求对当期损益进行一次性调整对当期损益的影响			
受托经营取得的托管费收入			
除上述各项之外的其他营业外收支净额	-6,404.55		
其他符合非经常性损益定义的损益项目			
非经常性损益影响合并利润总额合计	-6,404.55		
减：非经常性损益的所得税影响数			
减：少数股东损益影响数			
非经常性损益净额	-6,404.55		
利润总额	-147,791.22	126,304.90	142,697.56
归属于母公司的净利润	-147,758.92	95,297.16	141,754.35
非经常性损益/利润总额	4.33%	-	-

2012年度和2013年度公司未发生非经常损益，2014年1-6月公司扣除所得税影响后的非经常性损益净额占利润总额比例分别为4.33%。

3、主要税项及享受的主要财政税收优惠政策

(1) 主要税种及税率

税 种	计税依据	税率
增值税	应税销售额	3%[注1]
营业税	应税销售额	5%[注1]
企业所得税	应纳税所得额	20%[注2]、25%
城市维护建设税	应缴流转税税额	7%
教育费附加	应缴流转税税额	3%
地方教育费附加	应缴流转税税额	2%

注1：根据财政部、国家税务总局《关于在北京等8省市开展交通运输业和部分现代服务业营业税改征增值税试点的通知》（财税[2012]71号），公司自2012年11月1日起营业税改征增值税。

注2：公司2014年5月30日取得厦门市思明区国家税务局企业所得税税收优惠事项备案通知书（优惠备[2014]0233号），公司2013年度符合小型微利企业所得税优惠政策。2013年度适用20%的企业所得税税率。

《中华人民共和国企业所得税法》第28条规定：符合条件的小型微利企业，

减按20%的税率征收企业所得税。

《中华人民共和国企业所得税法实施条例》第92条规定：企业所得税法第二十八条第一款所称符合条件的小型微利企业，是指从事国家非限制和禁止行业，并符合下列条件的企业：

（一）工业企业，年度应纳税所得额不超过30万元，从业人数不超过100人，资产总额不超过3000万元；

（二）其他企业，年度应纳税所得额不超过30万元，从业人数不超过80人，资产总额不超过1000万元。

2014年，由于公司筹划新三板挂牌事宜，导致中介机构相关费用支出大幅增加，而公司直接将中介机构费用计入了期间费用，因此预计公司2014年度的应纳税所得额不会超过30万元，仍获得企业所得税20%的优惠税率。

四、报告期内的主要资产情况

（一）货币资金

单位：元

类别	2014年6月30日	2013年12月31日	2012年12月31日
库存现金	5,747.89	362,055.35	244,212.38
银行存款	5,133,400.81	20,559.50	31,316.62
合计	5,139,148.70	382,614.85	275,529.00

截至2014年6月末，公司货币资金513.91万元，较2013年末大幅增加，其原因是股东增资所致。

按照公司的规划，公司将利用闲置资金，在现有平台上，积极的研发新的软件产品，并逐步开发适用于公司战略规划符合养老行业的相关技术集成。

（二）应收账款

1、应收账款分类及坏账准备计提情况

（1）按信用风险特征组合分类后应收账款列示如下：

单位：元

时间	类别	金额	结构比例%	坏账准备	坏账比例%
----	----	----	-------	------	-------

时间	类别	金额	结构比例%	坏账准备	坏账比例%
2014-6-30	单项金额重大*	185,000.03	54.45	1,850.00	54.45
	单项金额不重大但风险较大**				
	其他不重大	154,791.98	45.55	1,547.92	45.55
	合计	339,792.01	100.00	3,397.92	100.00
2013-12-31	单项金额重大*				
	单项金额不重大但风险较大**				
	其他不重大	107,500.01	100.00	1,075.00	100.00
	合计	107,500.01	100.00	1,075.00	100.00
2012-12-31	单项金额重大*	162,499.99	93.72	1,625.00	93.72
	单项金额不重大但风险较大**				
	其他不重大	10,882.02	6.28	108.82	6.28
	合计	173,382.01	100.00	1,733.82	100.00

在上表中，“*”为期末余额在 10 万元以上（含 10 万元）的应收账款，公司将其分类为单项金额重大的款项，对于该类应收账款期末没有客观证据表明其已发生减值，本公司对其按账龄计提坏账准备；“**”为实际账龄超过 2 年的应收账款，公司将此作为风险较大的判断依据，公司对该类应收账款分析后按账龄计提坏账准备。

（2）按账龄结构分类

单位：元

时间	账龄	金额	结构比例%	坏账准备
2014-6-30	1 年以内（含 1 年）	339,792.01	100.00	3,397.92
	合计	339,792.01	100.00	3,397.92
2013-12-31	1 年以内（含 1 年）	107,500.01	100.00	1,075.00
	合计	107,500.01	100.00	1,075.00
2012-12-31	1 年以内（含 1 年）	173,382.01	100.00	1,733.82
	合计	173,382.01	100.00	1,733.82

从上表中可以看出，公司应收账款账龄全部在 1 年以内，公司应收账款回收情况较好。

同时，公司 2014 年 6 月 30 日、2013 年 12 月 31 日以及 2012 年 12 月 31 日应收账款占当期营业收入的比重分别为 66.51%、13.49%、24.94%。截至 2014 年 6 月 30 日应收账款余额所占比重相对较大。这与公司的收款政策、客户对象以及业务特点有关。公司主营业务是为企事业单位提供呼叫托管服务和客户数

据挖掘服务。公司客户目前主要以企业为主。另外公司的收款政策为按照合同约定分为预付服务款和按月或按季度支付服务款项。由于市场环境的影响，部分客户资金较为紧张，因其为公司的长期合作客户，公司适当放宽了收款期限，因此报告期末应收账款余额较大。但是从账龄上看，截至 2014 年 6 月 30 日，应收账款账龄都在 1 年以内，账龄较短，客户基本均能在次年结清欠款。因此，公司应收账款余额水平具有合理性。

经过核查，公司报告期内应收账款的账龄都在 1 年以内，且金额较小，不存在长期未收回款项；公司报告期内或期后应收账款也不存在大额冲减的情况。

2、报告期各期末应收账款前五名情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	账龄	占比%
2014 年 6 月 30 日				
厦门市东方远景科技有限公司	非关联方	185,000.03	1 年以内	54.45
宁波寰宝电池科技有限公司	非关联方	87,500.00	1 年以内	25.75
香港热风品牌管理顾问有限公司	非关联方	52,999.98	1 年以内	15.60
君龙人寿保险有限公司	非关联方	9,067.00	1 年以内	2.67
思明区未成年人思想道德建设中心	非关联方	5,000.00	1 年以内	1.47
合计		339,567.01		99.94
2013 年 12 月 31 日				
厦门市东方远景科技有限公司	非关联方	95,000.01	1 年以内	88.37
宁波寰宝电池科技有限公司	非关联方	12,500.00	1 年以内	11.63
合计		107,500.01		100.00
2012 年 12 月 31 日				
厦门市东方远景科技有限公司	非关联方	162,499.99	1 年以内	93.72
君龙人寿保险有限公司	非关联方	10,882.02	1 年以内	6.28
合计		173,382.01		100.00

总体上来说，公司应收账款余额及变动合理，与企业生产经营实际情况相符。报告期各期末，公司应收账款中无应收持有公司 5%（含 5%）以上表决权股份的股东单位及关联方款项情况。

（三）其他应收款

1、其他应收款分类及坏账准备计提情况

(1) 按信用风险特征组合分类后其他应收款列示如下:

单位: 元

时间	类别	金额	结构比例%	坏账准备	坏账比例%
2014-6-30	单项金额重大*	100,000.00	39.38	1,000.00	12.02
	单项金额不重大但风险较大**	142,119.96	55.97	1,421.20	17.09
	其他不重大	11,794.00	4.65	5,897.00	70.89
	合计	253,913.96	100.00	8,318.20	100.00
2013-12-31	单项金额重大*	463,493.03	97.52	4,634.93	44.09
	单项金额不重大但风险较大**				
	其他不重大	11,794.00	2.48	5,877.00	55.91
	合计	475,287.03	100.00	10,511.93	100.00
2012-12-31	单项金额重大*	278,115.50	95.93	2,781.16	70.27
	单项金额不重大但风险较大**	50.00	0.02	2.50	0.06
	其他不重大	11,744.00	4.05	1,174.40	29.67
	合计	289,909.50	100.00	3,958.06	100.00

在上表中, “*”为期末余额在 10 万元以上(含 10 万元)的其他应收款, 公司将其分类为单项金额重大的款项, 对于该类应收账款期末没有客观证据表明其已发生减值, 本公司对其按账龄计提坏账准备; “**”为实际账龄超过 2 年的其他应收款, 公司将此作为风险较大的判断依据, 公司对该类其他应收款分析后按账龄计提坏账准备。

(2)按账龄结构分类

单位: 元

时间	账龄	金额	结构比例%	坏账准备
2014-6-30	1 年以内(含 1 年)	242,119.96	95.36	2,421.20
	1-2 年(含 2 年)	-	-	-
	2-3 年(含 3 年)	-	-	-
	3-5 年(含 5 年)	11,794.00	4.64	5,897.00
	合计	253,913.96	100.00	8,318.20
2013-12-31	1 年以内(含 1 年)	463,493.03	97.52	4,634.93

时间	账龄	金额	结构比例%	坏账准备
	1-2 年（含 2 年）	-	-	-
	2-3 年（含 3 年）	50	0.01	5
	3-5 年（含 5 年）	11,744.00	2.47	5,872.00
	合计	475,287.03	100.00	10,511.93
2012-12-31	1 年以内（含 1 年）	278,115.50	95.93	2,781.16
	1-2 年（含 2 年）	50	0.02	2.5
	2-3 年（含 3 年）	11,744.00	4.05	1,174.40
	3-5 年（含 5 年）	-	-	-
	合计	289,909.50	100.00	3,958.06

2、报告期各期末其他应收款前五名情况

单位：元

单位名称	与本公司关系	金额	账龄	占比%	性质
2014 年 6 月 30 日					
国金证券股份有限公司上海证券承销保荐分公司	非关联方	100,000.00	1 年以内	39.38	中介机构费
陈志钦	关联方	69,374.98	1 年以内	27.32	往来款
华凯玲	关联方	50,000.00	1 年以内	19.69	借款
北京中和谊资产评估有限公司	非关联方	20,000.00	1 年以内	7.88	评估费
厦门公交集团有限公司	非关联方	11,744.00	1 年以内	4.63	押金
合计		251,118.98		98.90	
2013 年 12 月 31 日					
陈志钦	关联方	463,493.03	1 年以内	97.52	往来款
厦门公交集团有限公司	非关联方	11,744.00	3-4 年	2.47	押金
矿泉水押金	非关联方	50.00	2-3 年	0.01	押金
合计		475,287.03		100.00	
2012 年 12 月 31 日					
陈志钦	关联方	278,115.50	1 年以内	95.93	往来款
厦门公交集团有限公司	非关联方	11,744.00	2-3 年	4.05	押金
矿泉水押金	非关联方	50.00	1-2 年	0.02	押金
合计		289,909.50		100.00	

报告期内各期末公司其他应收款中性质为往来款的款项主要是公司控股股东陈志钦与公司之间的往来款。截至2014年6月30日，公司其他应收款中应收股东陈志钦的款项为69,374.98元，占报告期末其他应收款总额比例为27.32%，该

款项系陈志钦向公司申请的备用金。截至本转让说明书出具之日，公司股东陈志钦已归全部归还该款项，并作出承诺，未来将严格规范公司货币资金使用和管理，杜绝公司股东等占用公司资金的情况。

（四）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）	预计残值率%	年折旧率%
电子设备	3	5	31.67
其他设备	3--5	5	31.67--19.00

本公司固定资产按原值扣除其预计净残值及所提减值准备后，按预计使用寿命采用年限平均法分类计提。

2、固定资产原值、累计折旧和净值

单位：元

项目	2014年6月30日	2013年12月31日	2012年12月31日
一、账面原值合计	147,901.00	94,112.00	91,424.00
电子设备	87,954.00	54,764.00	52,076.00
其他设备	59,947.00	39,348.00	39,348.00
二、累计折旧合计	68,767.37	59,498.95	39,544.16
电子设备	44,720.95	38,915.17	26,222.12
其他设备	24,046.42	20,583.78	13,322.04
三、固定资产净值合计	79,133.63	34,613.05	51,879.84
电子设备	43,233.05	15,848.83	25,853.88
其他设备	35,900.58	18,764.22	26,025.96
四、减值准备合计	-	-	-
电子设备	-	-	-
其他设备	-	-	-
五、固定资产账面价值合计	79,133.63	34,613.05	51,879.84
电子设备	43,233.05	15,848.83	25,853.88
其他设备	35,900.58	18,764.22	26,025.96

截至2014年6月末，公司固定资产原值较2013年末增加53,789.00元，主要系公司为扩大生产经营规模，固定资产投入加大，增加电子设备采购所致。

截至2014年6月30日，未发现固定资产存在减值迹象，故未计提减值准备。

（五）无形资产

公司无形资产主要为软件，公司取得的无形资产按成本进行初始计量，摊销方法为直线摊销法，摊销期限为五年。

报告期内，公司无形资产无形资产原值、累计摊销和净值列示如下：

单位：元

项目	2014年6月30日	2013年12月31日	2012年12月31日
一、账面原值合计	24,500.00	24,500.00	24,500.00
小灵呼呼叫软件 1	11,500.00	11,500.00	11,500.00
小灵呼呼叫软件 2	13,000.00	13,000.00	13,000.00
二、累计摊销合计	15,841.71	13,391.67	8,491.67
小灵呼呼叫软件 1	9,775.02	8,625.00	6,325.00
小灵呼呼叫软件 2	6,066.69	4,766.67	2,166.67
三、无形资产账面净值合计	8,658.29	11,108.33	16,008.33
小灵呼呼叫软件 1	1,724.98	2,875.00	5,175.00
小灵呼呼叫软件 2	6,933.31	8,233.33	10,833.33
四、减值准备合计	-	-	-
小灵呼呼叫软件 1	-	-	-
小灵呼呼叫软件 2	-	-	-
五、无形资产账面价值合计	8,658.29	11,108.33	16,008.33
小灵呼呼叫软件 1	1,724.98	2,875.00	5,175.00
小灵呼呼叫软件 2	6,933.31	8,233.33	10,833.33

（六）资产减值准备会计政策及计提情况

1、资产减值准备会计政策

应收款项、固定资产、无形资产等减值准备计提政策参看本节“一、报告期间审计意见、会计政策与会计估计及主要财务报表”之“（三）主要会计政策、会计估计及其变更情况”。

2、公司资产减值准备实际执行情况

报告期内，公司除对应收账款、其他应收款计提坏账准备之外，其他资产未发生减值情况，故未计提资产减值准备。报告期内相关会计科目的资产减值准备计提情况如下：

单位：元

项目	2013年 12月31日	本期增加 额	本期减少额		2014年 6月30日
			转回	转销	

应收账款坏账准备	1,075.00	2,322.92	-	-	3,397.92
其他应收款坏账准备	10,511.93	-	2,193.73	-	8,318.20
合计	11,586.93	2,322.92	2,193.73	-	11,716.12
项目	2012 年 12 月 31 日	本期增加 额	本期减少额		2013 年 12 月 31 日
			转回	转销	
应收账款坏账准备	1,733.82	-	658.82	-	1,075.00
其他应收款坏账准备	3,958.06	6,553.87	-	-	10,511.93
合计	5,691.88	6,553.87	658.82	-	11,586.93
项目	2011 年 12 月 31 日	本期增加 额	本期减少额		2012 年 12 月 31 日
			转回	转销	
应收账款坏账准备	-	1,733.82	-	-	1,733.82
其他应收款坏账准备	8,326.35	-	4,368.29	-	3,958.06
合计	8,326.35	1,733.82	4,368.29	-	5,691.88

五、报告期内的重大债务情况

（一）预收账款

1、账龄分析

单位：元

账龄	2014 年 6 月 30 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	240,588.60	100.00	66,874.99	100.00	31,083.30	100.00
合计	240,588.60	100.00	66,874.99	100.00	31,083.30	100.00

2、报告期各期末预收账款前五名情况

单位：元

单位名称	金额	账龄	占总额比例(%)
2014 年 6 月 30 日			
厦门优客居品牌管理有限公司	125,000.00	1 年以内	51.96
厦门古月元生物科技有限公司	101,400.00	1 年以内	42.15
厦门见福连锁管理有限公司	14,188.60	1 年以内	5.89
合计	240,588.60		100.00
2013 年 12 月 31 日			
厦门见福连锁管理有限公司	56,666.64	1 年以内	84.74

单位名称	金额	账龄	占总额比例(%)
君龙人寿保险有限公司	9,999.98	1 年以内	14.95
厦门信心文化传播有限公司	208.37	1 年以内	0.31
合计	66,874.99		100.00
2012 年 12 月 31 日			
厦门反扒大队	1,750.00	1 年以内	5.63
厦门大学 MBA 创业资源俱乐部（筹）	4,333.30	1 年以内	13.94
张江峰	25,000.00	1 年以内	80.43
合计	31,083.30		100.00

报告期各期末，公司预收账款中无应收持有公司5%（含5%）以上表决权股份的股东单位及关联方款项情况。

（二）应付职工薪酬

单位：元

项目	2014 年 6 月 30 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
工资、奖金、津(补)贴	84,093.51	27,165.76	20,696.63
职工福利费			
社会保险费	10,604.96		
其中：基本养老保险费	5,835.50		
医疗保险费	3,331.30		
失业保险费	833.6		
工伤保险费	208.4		
生育保险费	396.16		
工会经费			
职工教育经费			
住房公积金	2,868.00		
合计	97,566.47	27,165.76	20,696.63

截至到2014年6月末，公司应付职工薪酬较2013年末增加70,400.71元，主要系因为公司在2014年1-6月新聘任员工18人，应付职工薪酬随之增加。

（三）应交税费

单位：元

项目	2014 年 6 月 30 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
企业所得税	-	32,766.09	-

增值税	7,612.96	28,950.45	14,183.42
营业税	-	2,500.00	100.00
城市维护建设税	532.91	2,201.53	999.84
教育费附加	228.39	943.51	428.50
地方教育费附加	152.26	629.01	285.67
个人所得税	240.93	0.36	23.89
合计	8,767.45	67,990.95	16,021.32

公司2012年年末应交税费中的企业所得税项目余额为零，系由于公司弥补以前年度亏损导致应交所得税余额为零。

（四）其他应付款

1、账龄分析

单位：元

账龄	2014年6月30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	4,732.04	100.00	2,003.51	100.00	1,684.77	100.00
合计	4,732.04	100.00	2,003.51	100.00	1,684.77	100.00

2、报告期各期末其他应付款前五名情况

单位：元

时间	单位名称	款项性质	金额	账龄	占比%
2014-6-30	陈春安	垫付款	4,732.04	1年以内	100.00
	合计	-	4,732.04	-	100.00
2013-12-31	陈春安	垫付款	1,694.67	1年以内	84.59
	卢冬梅	垫付款	308.84	1年以内	15.41
	合计	-	2,003.51	-	100.00
2014-12-31	厦门特运物业管理 有限公司	物管费/水 电费	1,018.37	1年以内	60.45
	卢冬梅	垫付款	666.4	1年以内	39.55
	合计	-	1,684.77	-	100.00

3、其他应付款说明

报告期内性质为垫付款的其他应付款主要系尚未支付的报销款。

六、报告期内各期末股东权益情况

单位：元

项目	2014 年 6 月 30 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
实收资本(股本)	5,434,783.00	1,100,000.00	1,100,000.00
资本公积	434,783.00	-	-
盈余公积	-	-	-
未分配利润	-400,916.87	-253,157.95	-348,455.11
所有者权益合计	5,468,649.13	846,842.05	751,544.89

七、报告期内现金流量情况

(一) 经营活动现金流的具体情况

报告期内，公司经营活动现金流明细如下：

单位：元

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
经营活动现金流入	708,341.24	729,864.72	716,172.57
经营活动现金流出	667,584.39	620,090.87	511,686.77
经营活动产生的现金流量净额	40,756.85	109,773.85	204,485.80
经营活动产生的现金流量净额变动比重	-62.87%	-46.32%	-
净利润	-147,758.92	95,297.16	141,754.35
净利润变动比重	-255.05%	-32.77%	-

通过上表可以看出，经营活动产生的现金流量净额报告期内处于递减的态势。2013 年度较 2012 年度经营活动产生的现金流量净额降幅较大的主要原因为 2013 年度公司员工工资增长造成本期支付给职工以及为职工支付的现金较 2012 年度增长较大所致。2014 年 1-6 月相比 2013 年度经营活动产生的现金流量净额降幅较大的主要原因为 2014 年上半年公司为迎合扩大业务规模需要，新增人员 16 人，使得公司支付给职工以及为职工支付的现金金额增幅较大所致；同时，公司在 2014 年初开始筹划新三板挂牌事宜，导致中介机构相关费用支出大幅增加。

经营活动产生的现金流量净额报告期内变动趋势与净利润在报告期内的变动趋势相比较，二者的变动趋势呈现正相关态势。

(二) 报告期内大额现金流量变动项目的情况

报告期内，现金流量表主要项目与会计核算的勾稽关系如下表：

单位：元

销售商品、提供劳务收到的现金			
项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
销售商品、提供劳务收到的现金	462,800.00	307,647.30	168,007.70
营业收入	510,852.81	796,998.32	695,321.79
销项税额	7,751.82	28,950.45	14,183.42
应收账款减少	-232,292.00	-65,882.00	-173,382.01
减少的应收账款中非收现款项	176,487.37	-452,419.47	-368,115.50
预收帐款增加	173,713.61	35,791.69	31,083.30
合计	462,800.00	307,647.30	168,007.70
核对	0.00	0.00	0.00
收到其他与经营活动有关的现金			
项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
收到其他与经营活动有关的现金	245,541.24	422,217.42	548,164.87
收回往来款、代垫款	245,006.19	422,087.99	547,182.25
利息收入	535.05	129.43	982.62
合计	245,541.24	422,217.42	548,164.87
核对	0.00	0.00	0.00
支付其他与经营活动有关的现金			
项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
支付其他与经营活动有关的现金	359,852.20	248,067.55	254,140.91
付现费用	353,447.65	248,067.55	254,140.91
营业外支出	6,404.55		
合计	359,852.20	248,067.55	254,140.91
核对	0.00	0.00	0.00

报告期内现金流量表主要项目明细如下：

单位：元

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
销售商品 ,提供劳务收到的现金	462,800.00	307,647.30	168,007.70

项目	2014 年 1-6 月	2013 年度	2012 年度
变动比重	50.43%	83.12%	n/a
收到的其他与经营活动有关的现金	245,541.24	422,217.42	548,164.87
变动比重	-41.84%	-22.98%	n/a
支付的其他与经营活动有关的现金	359,852.20	248,067.55	254,140.91
变动比重	45.06%	-2.39%	n/a
构建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金	53,789.00	2,688.00	43,321.00
变动比重	1,901.08%	-93.80%	n/a

通过上表分析如下：

①销售商品、提供劳务收到的现金。2014 年 1-6 月相较于 2013 年度增幅较大，主要原因为 2014 年上半年收回客户厦门市东方远景科技有限公司前欠服务款 312,800 元所致。现金流变动较大属合理状况。2013 年度相比 2012 年度增长幅度较大，主要是因为 2013 年度实现营业收入 796,998.32 元 相较于 2012 年度增长 14.62%，相应的 2013 年度货款收回较为及时所致。

②收到的其他与经营活动有关的现金。在报告期内呈现持续递延的状态。2014 年 1-6 月相较于 2013 年度降幅较大的主要原因为一方面二者包含期间不同所致。2013 年度相较于 2012 年度降幅较大的主要原因为 2012 年度收回厦门虹晨数码科技有限公司前欠款项 769,444.70 元所致。

③支付的其他与经营活动有关的现金。2014 年 1-6 月相较于 2013 年度增幅较大，主要原因为 2014 年上半年支出 120,000.00 元中介费所致。2013 年相较于 2012 年度变动幅度不大。

④构建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金。2014 年 1-6 月相较于 2013 年度增幅较大的主要原因为 2014 年 1-6 月公司人员增加 16 人，增加电脑等固定资产支付款项 47,791.00 元，因此 2014 年 1-6 月与 2013 年度相比变动较大。2013 年度相较于 2012 年度降幅较大的主要原因为 2013 年度支付购进固定资产款项 2,688.00 元，相比 2012 年度降低 94.28%所致。

八、关联方、关联方关系及重大关联方交易情况

（一）关联方及关联方关系

1、控股股东、实际控制人

陈志钦持有本公司55.20%的股权，为本公司的控股股东和实际控制人。

2、本公司的其他关联方

关联方名称	关联关系
张江峰	本公司股东、董事
司马雨军	本公司股东、监事会主席
骆华强	本公司股东、董事
华凯玲	本公司董事、董事会秘书
郑小琴	本公司监事
张桂兰	本公司监事
宁波智甬商泉投资管理有限公司	本公司之法人股东控制
江西成长投资有限公司	本公司之法人股东投资
北京德尔泰达投资有限公司	本公司股东
泉州华恒房地产开发有限公司	本公司之股东骆华强持股 51%，张江峰持股 49%
厦门奇峰石商贸发展有限公司	本公司之股东张江峰控制

3、其他关联自然人或关联法人

公司其他关联自然人包括：公司实际控制人、5%以上自然人股东、董事、监事和高级管理人员的近亲属（包括配偶、父母及配偶的父母、兄弟姐妹及其配偶、年满18周岁的子女及其配偶、配偶的兄弟姐妹和子女配偶的父母）。

公司其他关联法人包括：上述其他关联自然人控制或担任董事、高级管理人员的法人。

（二）经常性关联交易

报告期内，公司不存在经常性关联交易。

（三）偶发性关联交易

关联方非经常性资金往来情况：

单位：元

关联方名称	2014 年 6 月 30 日	2013 年 12 月 31 日	2012 年 12 月 31 日
陈志钦	69,374.98	463,493.03	278,115.50
华凯玲	50,000.00	-	-

其中，2012 年和 2013 年陈志钦占用金额较大，主要原因是当时公司处于有限公司阶段，公司治理存在不规范情况，部分客户的回款直接回至陈志钦个人账户，由于陈志钦个人购置房产等资金的需要占用了公司资金。中介机构入场后，发现了该问题并要求公司改正，公司将当时漏记的收入均相应的补缴了税款，税务机关也出具了不属于重大违法违规的证明。同时，截至本公开转让说明书出具之日，陈志钦占用公司的资金已经全部归还。出于陈志钦个人开发软件系统等对公司的贡献，公司该部分被占用资金未收取利息，并已经取得其他股东的同意。

对华凯玲的其他应收款 5 万元属于借款，相当于公司给与的额度。平时支出从中扣除，然后报销后财务再补给个人。该借款每年归还一次，然后再借出。

报告期内，公司不存在经常性关联交易，偶发性关联交易发生频率也较低，且上述关联方往来款、借款账龄也都较短，不会对关联方存在重大依赖，也不会对公司业务的完整性及持续经营能力产生重大影响。

公司已经建立严格的资金管理制度，制定了《公司重大资金往来管理办法》，防止和杜绝大股东及关联方占用公司资金行为的发生，保护公司、股东和其他利益相关人的合法权益。公司已在机构设置、职权分配和业务流程等各个方面均能有效监督和相互制约，有效防范了控股股东、实际控制人及其他关联方占用资金现象的发生。

《公司重大资金往来管理办法》的相关条款如下：

第五条 公司在与大股东及关联方发生经营性资金往来时，应当严格防止公司资金被占用。公司不得以垫付工资、福利、保险、广告等期间费用，预付款等方式将资金、资产有偿或无偿、直接或间接地提供给大股东及关联方使用，也不得互相代为承担成本和其它支出。

第六条 公司不得以下列方式将资金直接或间接地提供给大股东及关联方使用：

- 1、有偿或无偿地拆借公司的资金给大股东及其实际控制人、关联方使用；**
- 2、通过银行或非银行金融机构向大股东及其实际控制人、关联方提供委托贷款；**

- 3、委托大股东及其实际控制人、关联方进行投资活动；
- 4、为大股东及其实际控制人、关联方开具没有真实交易背景的商业承兑汇票；
- 5、代大股东及其实际控制人、关联方偿还债务；
- 6、中国证监会禁止的其它占用方式。

第七条 公司与大股东及关联方发生的关联交易，必须严格按照防范大股东及关联方占用公司资金管理办法执行。

第八条 公司董事会负责防范大股东及关联方资金占用的管理。公司董事、监事和高级管理人员对维护公司资金安全负有法定义务，应按照《公司法》和《公司章程》等有关规定，切实履行防止大股东及关联方占用公司资金行为的职责。

第九条 董事会负责防范大股东及关联方资金占用工作：

- 1、负责拟定防止大股东及关联方资金占用相关管理办法及其修改方案；
- 2、指导和检查公司经理层为防止大股东及关联方资金占用采取的重大措施；
- 3、对定期报送监管机构公开披露的大股东及关联方资金占用的有关资料和信息进行审查；
- 4、负责其它需要研究、决定的事项。

第十条 公司董事会以及负责公司与大股东及关联方业务和资金往来的人员，是公司防止大股东及关联方资金占用的责任人（以下统称“相关责任人”）。公司在与大股东及关联方发生业务和资金往来时，应严格监控资金流向，防止资金被占用。相关责任人应禁止大股东及关联方非经营性占用公司的资金。

第十一条 公司总经理负责公司日常资金管理工作，财务总监应协助总经理加强对公司财务过程的控制，监控大股东及关联方与公司的资金、业务往来。

第十二条 公司大股东及关联方违反本办法规定利用关联关系占用公司资金，损害公司利益并造成损失的，应当承担赔偿责任，同时相关责任人应当承担相应责任。

第十三条 公司董事会会有义务维护公司资金不被大股东及关联方占用，公司董事、高级管理人员实施协助。纵容大股东侵占公司资产行为的，公司董事会

应视情况轻重，对责任人给予处分，并对负有严重责任的人员启动罢免直至追究刑事责任的程序。

第十四条 公司董事会建立对股东所持股份“占用即冻结”的机制，即发现大股东侵占公司资金应立即申请司法冻结，凡不能以现金清偿的，应通过变现大股东股权偿还侵占资金。

第十五条 公司被大股东及关联方占用的资金，应当以现金清偿。

第十六条 公司董事和高级管理人员擅自批准、操作实施的大股东或关联方资金占用，均视为严重违规行为，董事会将追究有关人员责任，严肃处理。涉及金额巨大的，董事会将召集股东大会，将有关情况向全体股东进行通报，并按有关规定，对相关责任人进行严肃处理。

（三）公司章程及内部规定中确定的关联交易决策程序

公司在《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》《关联交易决策制度》中，规定了关联方及关联交易的认定，关联交易定价应遵循的原则，关联股东、关联董事对关联交易的回避制度等，明确了关联交易公允决策的程序，并采取了必要的措施对其他股东的利益进行保护。其中《公司章程》和《关联交易决策制度》的具体条款列举如下：

1、《公司章程》的有关规定：

第九条 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。违反规定的，给公司造成损失的，应当承担赔偿责任。

第七十五条 股东大会在审议下列有关关联交易事项时，关联股东不应当参与投票表决，其所代表的有表决权的股份数不计入有效表决总数：

- （一）为公司股东或者实际控制人提供担保的；
- （二）其他可能影响股东作出表决的关联事项。

关联股东在股东大会审议有关关联交易事项时，应当主动向股东大会说明情况，并明确表示不参与投票表决。关联股东没有主动说明关联关系的，其他股东可以要求其说明情况并回避表决。

股东大会结束后，其他股东发现有关联股东参与有关关联交易事项投票的，或者股东对是否应适用回避有异议的，有权就相关决议根据《公司法》有关规定向人民法院起诉。

股东大会决议应当充分说明非关联股东的表决情况。如有特殊情况关联股东无法回避时，公司在征得有权部门的同意后，可以按照正常程序进行表决，并在股东大会决议中作出详细说明。

第七十六条 关联交易按下列规定进行决策：

(一)股东大会：公司拟与关联人达成的关联交易总额(含同一标的或同一关联人在连续 12 个月内达成的关联交易累计金额)高于 500 万元或高于公司最近经审计净资产值的 30%的，此关联交易必须经公司股东大会批准后方可实施；

(二)董事会：公司拟与关联人达成的关联交易总额(含同一标的或同一关联人在连续 12 个月内达成的关联交易累计金额)在 500 万元以下、高于 50 万元(含 50 万元)或占公司最近经审计净资产值的 5%以上、30%以下的，由公司董事会做出决议批准；

(三)董事长：公司拟对关联人金额不超过 50 万元(同一标的或同一关联人在连续 12 个月内达成的关联交易按累计金额计算)的关联交易或低于公司最近经审计净资产值 5%的关联交易的审批权限由董事长批准。

第七十七条 股东大会审议有关关联交易时，关联股东应当出席股东大会会议，并有权参与关联事项的审议讨论，发表自己的意见。

第七十八条 除非本章程另有规定，关联股东在股东大会就关联事项进行表决时，负责清点该事项之表决投票的股东代表不应由该关联股东或其代表出任。

如有特殊情况关联股东无法回避时，公司在征得有关部门的同意后，可以按正常程序进行表决。

第七十九条 股东大会审议有关关联交易事项，关联股东的回避和表决程序如下：

(一)股东大会审议的事项与股东有关联关系，该股东应当在股东大会召开之前向公司董事会披露其关联关系；

(二)股东大会在审议有关关联交易事项时，大会主持人宣布有关关联关系的股东，并解释和说明关联股东与关联交易事项的关联关系；

(三)大会主持人宣布关联股东回避，由非关联股东对关联交易事项进行审议、表决；

(四)关联事项形成决议，必须由出席会议的非关联股东有表决权股份数的半数以上通过，如该交易事项属特别决议范围，应由出席会议的非关联股东有表决权的股份数的三分之二以上通过；

(五)关联股东未就关联事项按上述程序进行关联关系披露或回避，涉及该关联事项的决议归于无效。

第一百一十八条 董事与董事会会议决议事项涉及关联关系的，不得对该项决议行使表决权，也不得代理其他董事行使表决权。该董事会会议由过半数的无关联关系董事出席即可举行，董事会会议所作决议须经无关联关系董事过半数通过。出席董事会的无关联董事人数不足 3 人的，应将该事项提交股东大会审议。

第一百四十条 监事不得利用其关联关系损害公司利益，若给公司造成损失的，应当承担赔偿责任。

2、《关联交易决策制度》的有关规定：

第二十七条 公司拟与关联人达成的关联交易总额(含同一标的或同一关联人在连续 12 个月内达成的关联交易累计金额)高于 500 万元或高于公司最近经审计净资产值的 30%的，此关联交易必须经公司股东大会批准后方可实施。

第二十八条 公司拟与关联人达成的关联交易总额(含同一标的或同一关联人在连续 12 个月内达成的关联交易累计金额)在 500 万元以下、高于 50 万元(含 50 万元)或占公司最近经审计净资产值的 5%以上、30%以下的，由公司董事会做出决议批准。

第二十九条 公司拟对关联人金额不超过 50 万元(同一标的或同一关联人在连续 12 个月内达成的关联交易按累计金额计算)的关联交易或低于公司最近经审计净资产值 5%的关联交易的审批权限由董事长批准。

第三十五条 公司为关联方提供担保的，无论数额大小，均应当在董事会会议审议通过后，提交股东大会审议。

公司为持有公司 5%以下（不含 5%）股份的股东提供担保的，参照前款的规定执行，有关股东应当在股东大会上回避表决。

为规范与公司之间的关联交易，公司股东及公司控股股东、实际控制人陈志

钦先生出具了《关于规范关联交易的承诺函》，承诺、保证如下：

一、本人及本人控制的企业将尽量减少并规范与公司及其控股企业之间的关联交易。对于无法避免或有合理原因而发生的关联交易，本人将遵循市场公开、公平、公正的原则以公允、合理的市场价格进行，根据有关法律、法规、规范性文件以及《公司章程》等规定履行关联交易决策程序，依法履行信息披露义务和办理有关报批程序，不利用其控股地位损害公司利益。

二、本人作为公司的控股股东期间，不会利用控股股东地位损害公司及其他中小股东的合法权益。

本人保证上述承诺在本人作为公司第一大股东期间持续有效且不可撤销。如有任何违反上述承诺的事项发生，本人承担因此给公司造成的一切损失。”

九、需提醒投资者关注财务报表附注的期后事项、或有事项及其他重要事项

（一）资产负债表日后重大事项

截至本说明书出具之日，本公司无资产负债表日后事项。

（二）或有事项

截至 2014 年 6 月 30 日，公司无应披露的或有事项。

（三）承诺事项

公司在报告期内无需披露的承诺事项。

（四）其他重要事项

公司在报告期内无需披露的其他重要事项。

十、报告期内资产评估情况

根据北京中和谊资产评估有限公司出具的中和谊评报字[2014]11040 号评估报告，截至 2014 年 6 月 30 日，有限公司净资产评估值为人民币 5,469,879.50

元。

十一、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

《公司章程》第 150 条规定：公司采用现金、股票或者现金与股票相结合的方式分配利润。在有条件的情况下，公司可以进行中期利润分配。

公司分配当年税后利润时，应当提取利润的 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。

《公司章程》第 151 条规定：公司的公积金用于弥补公司的亏损、扩大公司生产经营或者转为增加公司资本。但是，资本公积金将不用于弥补公司的亏损。

法定公积金转为资本时，所留存的该项公积金将不少于转增前公司注册资本的 25%。

《公司章程》第 152 条规定：公司股东大会对方案作出决议后，公司董事会须在股东大会召开后 2 个月内完成股利(或股份)的派发事项。

（二）报告期内的分配情况

报告期内公司未进行股利分配。

（三）公司股票公开转让后的股利分配政策

公司股票进入全国中小企业股份转让系统开后，股利分配政策沿用《公司章程》中规定的股利分配制度。

十二、控股子公司或纳入合并报表的其他企业的基本情况

报告期内，公司无控股子公司及纳入合并报表的其他企业。

十三、可能对公司业绩和可持续经营产生不利影响的因素

（一）实际控制人控制不当的风险

控股股东陈志钦持有公司55.20%的股份，为公司的实际控制人。虽然公司已制订了较为完善的内部控制制度，公司法人治理结构健全有效，但公司实际控制人仍可以利用其持股优势，通过行使表决权直接或间接影响公司对重大资本支出、关联交易、人事任免、公司战略等决策，公司决策存在偏离小股东最佳利益目标的可能性。公司存在实际控制人控制不当的风险。

为降低控股股东不当控制的风险，公司在《公司章程》里制定了保护中小股东利益的条款，制定了三会议事规则，制定了《关联交易管理制度》，完善了公司内部控制制度，公司还将通过加强对管理层培训等方式不断增强控股股东和管理层的诚信和规范意识，督促大股东遵照相关法规规范公司经营，忠实履行职责。

（二）公司内部控制的的风险

公司设立于2014年7月12日，股份公司成立时间较短，公司高级管理人员经营管理经验相对较少，目前公司法人治理机制还在不断完善中，公司已形成较为有效的约束机制及内部管理机制。但是，随着公司业务规模的扩大，公司需要对资源整合、市场开拓、技术研发、质量管理、财务管理和内部控制等诸多方面进行调整，这对各部门工作的协调性、严密性、连续性提出了更高的要求。如果公司管理层的管理水平不能适应公司规模扩张的需要，组织模式和管理制度未能随着公司规模扩大而及时调整和完善，公司将面临经营管理的风险。

随着公司规模的扩张，公司管理层将加强内部管理，在主办券商的协助下，不断加强学习，严格遵守各项规章制度，以提高公司规范化水平。

（三）公司经营规模偏小的风险

公司处于成长期，经营规模偏小，可调配资源有限，当业务量突然增加时，

可供调整的余地有限；相比较同行业成熟公司，公司资金实力也偏弱，在应用或采购先进的技术解决方案方面会受到很大的限制，仍依赖于公司自身的技术研发和积累；员工人员规模偏小，规模效益有限，员工的占用率偏低。

公司将增资引入新股东给公司带来增量资金，不断扩张公司的经营规模；同时不断开发中高端客户，不断强化现有客户的忠诚度，提高企业内涵发展的能力，在条件具备时，公司将利用并购的手段积极开展横向并购，最终实现企业的可持续发展。

（四）战略转型及市场开发风险

公司目前主要客户均为企业客户，在稳步发展企业客户的基础上，未来公司业务战略将侧重开发政府的公共服务类客户，如公安消防、社会保障等。由于政府类客户的决策程序比较复杂，相应地公司业务流程也会随之加长，不确定性风险会增加。公司为减少市场开发风险，未来会增加针对政府类客户的市场前期试用体验等服务，提高客户黏性，减少业务开发的风险。

公司专注于呼叫中心托管服务和数据挖掘服务，聚焦行业的客户关系管理解决方案，帮助客户定制个性的业务流程数据库和一对一的专业客服代理回答。提供服务的客户包括厦门市公安局、君龙人寿、见福便利连锁(250家连锁企业)、民政局、厦门大学、喜梦宝、厦房网、茅台酒业、东方远景、三星电子、新浪产权频道、希尔咨询等企事业单位，提供服务的内容涵盖政府部门、高等院校、金融保险以及核心技术等多个领域，公司已经积累了丰富的市场开发经验。

（五）关联方资金占用的风险

股份公司设立时间较短，公司治理机制虽然建立，但存在可能执行不力，发生公司资金被占用的风险。针对可能出现的该种情况，公司章程作出了规定，“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。违反规定的，给公司造成损失的，应当承担赔偿责任。公司的股东及其关联方占用或者转移公司资金、资产及其他资源的，给公司造成损害的，应该承担赔偿责任。占用和转移公司资金的，除了归还本金外，还需支付利息，利息从占用转移之日起按同期银行存款利率计算。董事会和监事会应该对股东的这种行为进行监督。”随着公司治理机制作用的发挥，该部分风险将降低。

公司将在主办券商的督导下，不断加强法律法规的学习，提高股东的诚信意识，使公司和股东在进入资本市场之初就深刻理解资本市场的运作理念。一旦出现上述情形，将严格按照法律法规和公司章程的规定予以执行。

（六）税率风险

公司2013年被认定为小型微利企业，按20%征收所得税，若公司业务获得发展，盈利规模扩大，可能存在适用更高税率的风险。但公司的毛利率相对较高，随着公司业务规模的扩大，公司可以负担税率上升的压力。

随着公司业务的发展，公司盈利将提高，税率也会随之上升，但公司利润的绝对数会快速增加；另一方面，公司在条件具备时将申请高新技术企业认证，如获得通过，公司所得税率将得到有效降低。

（七）客户集中风险

由于公司前几年主要注重呼叫中心平台和管理系统建设，再加上呼叫托管商业模式属新的外包有模式，前期开发客户有一点难度，因此开发的客户数量较少，从而使得前五大客户占营业收入的比重相对较高。报告期内，公司前五大客户占营业收入的比重分别为99.40%、90.67%和87.77%，虽然其比重在逐年下降，但仍存在客户集中的风险。

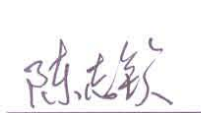
公司销售对象目前集中在便利连锁行业、家居行业、政府部门、金融保险业等行业，公司业务没有过分集中于某一特定行业；同时，随着公司品牌、不断的技术创新和规范严谨的作业服务流程逐渐被客户认可，客户数量将不断增加（如2014年新增加高端客户近10个），且新客户签约托管热线数量较多，合同金额较大，所以公司未来将不存在客户集中的风险。

第五节 有关声明

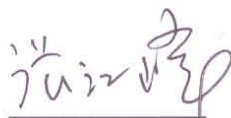
公司董事、监事、高级管理人员声明

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、完整性承担个别和连带的法律责任。

全体董事签名：




陈志钦



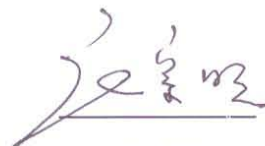
张江峰



骆华强



华凯玲

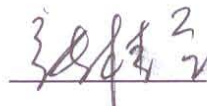


庄宗明

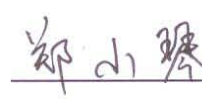
全体监事签字：



司马雨军

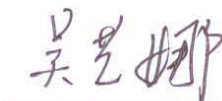


张桂兰



郑小琴

非董事高级管理人员签字：



吴艺娜

厦门市佳音在线股份有限公司

2014年12月12日



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。

项目负责人签字: 何进

何进

项目小组人员签字: 何进

何进

琚鹏飞

琚鹏飞

朱晓熹

朱晓熹

法定代表人签字: 余维佳

余维佳

西南证券股份有限公司(公章)

2014年 12月 12 日



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所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。

经办律师(签字):

陈波

陈学奎

陈波

陈学奎

律师事务所负责人(签字):

刘小英

刘小英

北京市君致律师事务所(盖章)



2014年 12月12 日

审计机构声明

京永函字（2014）第 71155 号

本所及签字注册会计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审计报告的内容无异议，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。

签字注册会计师（签字）：


荆秀梅


侯增玉

会计师事务所负责人（签字）：


吕江

北京永拓会计师事务所（特殊普通合伙）

2014 年 12 月 12 日

资产评估师事务所声明

本机构及经办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。本机构及经办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。

经办注册资产评估师：（签字）



牛从然



孙珍果

资产评估机构负责人（签字）：

刘俊永

北京中和谊资产评估有限公司（盖章）



2014年12月12日

第六节 附件

- 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。