

目 录

一、关于行业情况·····	第 1—32 页
二、关于客户·····	第 32—50 页
三、关于采购及供应商·····	第 50—105 页
四、关于收入确认·····	第 106—115 页
五、关于营业收入·····	第 115—133 页
六、关于营业成本·····	第 133—142 页
七、关于毛利率·····	第 142—151 页
八、关于期间费用·····	第 151—170 页
九、关于所得税费用·····	第 170—176 页
十、关于应收账款·····	第 176—182 页
十一、关于职工薪酬·····	第 182—196 页
十二、关于经营性现金流·····	第 196—199 页
十三、关于关联方与关联交易·····	第 199—217 页
资质证书·····	第 218—222 页

关于泰盈科技集团股份有限公司 IPO 审核问询函中有关财务事项的说明

天健函〔2023〕809 号

上海证券交易所：

由中国国际金融股份有限公司转来的《关于泰盈科技集团股份有限公司首次公开发行股票并在沪市主板上市申请文件的审核问询函》（上证上审〔2023〕305 号，以下简称审核问询函）奉悉。我们已对审核问询函所提及的泰盈科技集团股份有限公司（以下简称泰盈科技公司或公司）财务事项进行了审慎核查，现汇报如下。（本说明中部分合计数与各分项数值之和尾数上存在差异，这些差异是由于四舍五入原因所致）

一、关于行业情况

根据申报材料：（1）我国信息技术服务业和业务流程外包服务业市场化程度高，市场竞争较为充分；我国业务流程外包服务市场规模预计将从 2022 年 3,516.2 亿元增长至 2026 年 5,635.2 亿元，以 2021 年数字中后台外包服务解决方案收入计，公司以约 19.0 亿的收入规模，在中国市场排名行业第一；发行人在全球业务开展、资源积累等方面，与全球领先的服务商仍存在一定差距；（2）发行人的核心技术为智能招聘管控分析处理技术、智能人资综合管理技术、智能绩效分析管理技术、智能运营分析管理技术；（3）智能语音交互、人工智能客服、智能外呼机器人等新兴技术开始出现，并在少数特定的简单场景得到一定应用；（4）灵伴未来、北京灵伴主要从事智能语音语言服务，分别设立于 2014 年 2 月、2016 年 10 月，发行人分别于 2017 年 12 月、2017 年 5 月入股，发行人持有灵伴未来 6%股份，发行人、灵伴未来分别持有北京灵伴 8.075%、72.675% 股份。请发行人说明：（1）数字中后台外包服务解决方案的定义及界定依据，业

务流程外包服务细分领域情况，发行人与国内、国际主要竞争对手的市场占有率、排名、业务领域差异、经营业绩变化等情况；(2) 发行人的核心技术在生产经营中如何体现，与同行业可比公司是否存在差异；(3) 结合前述情况，说明发行人的竞争优势和行业地位，关于行业排名的相关表述是否准确；(4) 发行人入股灵伴未来、北京灵伴时间较早但持股比例较低的原因，发行人在人工智能等技术领域的规划布局，在人工智能等技术快速发展的情况下，发行人收入不断增长的原因及合理性，分析人工智能等相关技术发展趋势，ChatGPT 等人工智能技术发展是否会取代客户对发行人的需求，分析测算上述情况对发行人未来生产经营的影响。请保荐机构、申报会计师、发行人律师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 4）

（一）数字中后台外包服务解决方案的定义及界定依据，业务流程外包服务细分领域情况，公司与国内、国际主要竞争对手的市场占有率、排名、业务领域差异、经营业绩变化等情况

1. 数字中后台外包服务解决方案的定义及界定依据

(1) 数字中后台外包服务解决方案的定义

服务外包行业，及其下属的业务流程外包行业等，具有规模大、服务上游行业众多、服务业态多样、发展趋势和发展速度不一的特点。因此，行业内相关企业往往会根据自身业务特点，对行业进行针对性细分，以更好的阐述行业发展态势和自身业务特点。以公司在招股书中列示的各个可比公司为例，对行业的公开信息披露情况如下表所示：

公司名称	与行业相关的描述
京北方	2020 年上市时，京北方在招股书中披露，“服务外包主要包括两大部分，即信息技术外包（ITO）和业务流程外包（BPO）。其中，信息技术外包通常指外包服务商向客户提供 IT 产品开发、运维、应用和管理服务；业务流程外包是企业将自己辅助甚至关键的业务系统委托给专业服务公司，由专业服务公司为其提供相应的服务，通常包括企业针对采购、销售、客服、财务会计和人力资源等非 IT 业务职能的流程外包。” 京北方进一步根据自身业务和客群特点，在招股书中披露“公司属于以信息技术为支撑的金融服务外包业，主要向以银行为主的金融机构提供信息技术服务和业务流程外包等综合金融服务”，将自身所在行业进一步细分为“金融服务外包业”。在细分行业的市场地位披露上，京北方在招股书中阐述“公司是国内领先的金融外包服务提供商，在销售收入、业务规模、客户覆盖度、从业人员等方面均位居行业前列。” 在最新 2022 年年报中，京北方披露“公司是金融科技驱动的金融 IT 综合服务提供商，主要向以银行为主的金融机构提供服务，所属行业为软件和信息技术服务业”、“在业务流程外包领域，公司有客户服务及数字化营销、数

公司名称	与行业相关的描述
	据处理及业务处理两条产品线。信息技术服务和业务流程外包两大业务板块协同发展、深度融合，客户高度一致，形成了相对完整的服务供应链。”
博彦科技	2012 年上市时，博彦科技认为自身属于“软件与信息服务外包企业”，并在招股书中披露，“根据工业和信息化部定义，软件与信息服务外包企业是指向客户提供信息技术外包（ITO）服务和基于信息技术的业务流程外包（BPO）服务的企业。其中 ITO 业务主要包括信息系统设计、信息技术运维、测试评估、信息系统规划、信息技术管理咨询、信息技术培训、信息系统工程监理、IC 设计、软件设计、软件开发等外包服务；BPO 业务主要包括数据处理、软件运营服务、容灾服务、物流管理服务平台、电子商务管理、在线娱乐平台、在线教育平台、数字内容加工处理、呼叫中心、互联网数据中心等外包服务。”在最新 2022 年年报中，博彦科技披露“公司所处行业属于软件和信息技术服务业，细分业务领域为信息技术服务业”、“博彦科技是中国领先的软件与信息技术服务商，拥有深厚的行业积累和全面技术能力，为金融、互联网、高科技等垂直行业客户提供多层次的 IT 服务和行业解决方案，主要业务体系涵盖产品及解决方案、研发工程和 IT 运营维护。”
鸿联九五	鸿联九五是上市公司中信国安（股票代码：000839.SZ）子公司，由于中信国安上市时间较早，中信国安上市时所披露的相关信息已不具备参考性。在中信国安最新 2022 年年报中，根据业务和客群特点，鸿联九五所从事的业务被定义为“企业综合信息服务业务”，年报披露“公司所属鸿联九五深耕企业综合信息服务行业多年，是一家以创新智能科技，助力企业构建智慧服务体系的企业综合信息服务提供商。”在细分行业的市场地位披露上，中信国安年报中阐述，“鸿联九五作为最早一批在全国范围内从事呼叫中心和信息服务的企业，依托 28 年的诚信经营和专业化、高质量服务，已发展成为客户联络中心外包服务行业的头部企业，连续多年荣获多个行业知名奖项和政府荣誉，在企业综合信息服务外包市场整体排名领先，在业内享有较高知名度和良好信誉。”鸿联九五的官网披露，“鸿联九五通过建设客户联络中心外包、企信通等多元化特色渠道，依托先进的云通信技术，营销与服务并重，智能化解决用户问题，为数十家百强企业及千家中小企业提供全业务流程解决方案，让企业与客户紧密相连。”
世纪恒通	2023 年上市时，世纪恒通在招股书中披露，“公司为金融机构、电信运营商、互联网公司、高速集团等拥有广大用户群体的大型企业客户提供用户增值和拓展服务。依托长期积累的技术、资源、经验及渠道，公司已逐步形成了以车主信息服务、生活信息服务以及商务流程服务为主的三大服务体系”。在世纪恒通的业务中，仅商务流程服务与公司业务较为相似，但商务流程服务在世纪恒通的业务中整体占比较小，世纪恒通招股书并未对这一业务的行业情况进行专门详细阐述。
软通动力	2022 年上市时，软通动力在招股书中披露，“软通动力是一家拥有深厚行业积累和全面技术实力的软件与信息技术服务商，主营业务是为通讯设备、互联网服务、金融、高科技与制造等多个行业客户提供端到端的软件与数字技术服务和数字化运营服务。”在最新 2022 年年报中，软通动力披露“公司是一家拥有深厚行业积累和全面技术实力的综合性数字技术服务商”在软通动力的业务中，仅数字化运营的部分业务与公司业务较为相似，但数字化运营服务在软通动力的业务中整体占比较小，软通动力招股书并未对这一业务的行业情况进行专门详细阐述。
特思尔大宇宙	国际业务流程外包巨头在中国的运营主体，并未在境内上市。特思尔大宇宙的官网披露，“transcosmos 于 1995 年进入中国市场，提供离岸服务，并于 2006 年在上海设立了第 1 家客户联络中心，针对中国市场的企

公司名称	与行业相关的描述
	业提供客户联络中心服务”，将自身所在细分行业定义为“客户联络中心服务”。 在具体业务的阐述上，特思尔大宇宙官网披露，“目前 transcosmos 通过在中国 22 个城市的 33 家分支机构能够为企业客户联络中心(video)、一站式电子商务(video)、顾客体验增值、数字整合营销及其他各种广泛的 BPO 服务，在 3C、金融保险、零售、汽车、医疗健康、互联网、母婴、服饰、美妆、家居等行业具有丰富的实践经验。”
互联企信	国际业务流程外包巨头在中国的运营主体，并未在境内上市。 互联企信的官网披露，互联企业“是专业的数字化转型集成服务提供商，为企业提供以业务为导向的数字集成解决方案，帮助企业改善业务成果”，将自身所在细分行业定义为“数字化转型集成服务提供商”。 在具体业务的阐述上，互联企信披露，“公司提供了一个高价值的服务模型，该模型结合了三个广泛的业务解决方案系列：客户体验管理，后台服务和业务流程知识服务。这些端到端的数字解决方案以独特的，全面的高科技，高接触性方法为基础，可确保成功的客户互动和优化的业务流程。”

综上，为更好地梳理细分领域的行业竞争和发展态势，更精确地描述公司所在细分领域，公司参考可比公司的通常做法，对业务流程外包行业进行针对性的细分。

在总结提炼国家政策导向、产业发展趋势的基础上，进一步考虑公司自身业务特点，基于沙利文的行业报告，公司将数字中后台外包服务解决方案作为自身所在的业务流程外包行业细分领域。

公司已在招股说明书中“第五节 业务与技术”之“二、发行人所处行业基本情况”之“（三）行业发展状况”之“3、数字中后台外包服务行业发展概况”披露关于数字中后台外包服务解决方案的定义的相关内容：“数字中后台外包服务是指利用大规模、集约化的数字化平台，通过语音、在线等交流方式，维护客户与品牌业务之间的关系；或者通过人工结合软件系统、人工智能系统等，为前端系统平台正常运营提供审核、标注等服务。”在业务执行过程中，“大规模、集约化的数字化平台”“软件系统、人工智能系统等”主要为甲方企业的自有业务系统，数字中后台外包服务商的人员根据甲方企业的委托，在甲方企业的自有业务系统上执行相关操作。

（2）数字中后台外包服务解决方案的界定依据

首先，数字中后台外包服务解决方案是业务流程外包的细分领域。业务流程外包服务是指企业将部分非核心或核心业务流程外包给专业服务提供商，由外包服务商凭借丰富的相关行业服务经验、专业的服务团队和数字化技术的应用，帮助企业有效地提升服务质量，增强运营效率，并同时降低企业成本。

在服务外包行业中，将服务外包划分为业务流程外包服务（BPO）、信息技术外包服务（ITO）以及知识流程外包服务（KPO）被较为广泛地接受，包括商务部发布的《中国服务外包发展报告》在内的众多报告均采用该划分方式。

其次，“数字”定义了该解决方案的执行方式，即“利用大规模、集约化的数字化平台”“通过人工结合软件系统、人工智能系统”。就公司业务而言，公司主要通过委托方企业的系统平台提供服务的交付形式，这些系统平台通常基于软件系统，通过语音、APP、邮件、站内点对点等多种渠道，大规模、集约化地实现服务人员与客户的对接。数字化的执行方式，与其他非数字化的业务流程外包服务执行方式有明显区别，后者业务开展的典型场景如线下设备维修维护等。

以“数字”作为细分行业的划分依据，符合当下政策导向和行业发展趋势。《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》（商服贸发〔2020〕12号）提出，到2035年，服务外包将成为以数字技术为支撑、以高端服务为先导的“服务+”新业态新模式的重要方式，成为推进贸易高质量发展、建设数字中国的重要力量，成为打造“中国服务”和“中国制造”品牌的核心竞争优势。数字化转型是整个服务外包领域的重要热点。2023年3月，商务部主办的政府门户网站“中国服务贸易指南网”，发表的《数字技术开启服务外包发展新空间》中也指出，“当前，新一轮科技革命和产业变革深入发展，全球服务外包正面临着数字化转型的重大机遇，制造业服务化、服务外包化趋势不断增强，为全球范围内服务外包规模加速增长拓展了新空间、增添了新动能。”

最后，“中后台”定义了该解决方案的服务范畴，即“维护客户与品牌业务之间的关系”“为前端系统平台正常运营提供审核、标注等服务”等以帮助企业管理与其客户间的交互关系为中心的工作。以帮助企业管理与其客户间的交互关系为中心的中后台服务的范畴，一方面与直接决策产品或服务的研发方向、或直接执行个人客户交易行为（如下单、采购等）的前台业务有明显区分，另一方面，与不接触消费者、局限于企业自身运作的纯粹后台业务，如人力资源管理、供应链管理等，相比也有着明显区别。

以“中后台”作为细分行业的划分依据，契合当前服务外包行业头部企业的业务发展导向。“中后台”等类似概念亦被其他服务外包行业公司提及，例如，软通动力在其年度报告中提及“技术中台”“业务中台”“数据中台”等；世纪

恒通在招股说明书中描述其业务理念之一为“大中台+小应用”。

综上，数字中后台外包服务解决方案按照以下原则界定：1) 属于服务外包行业中的业务流程外包领域范畴；2) 执行外包服务的过程中，与数字技术联系紧密；3) 执行以帮助企业有效管理与其客户间的交互关系为中心的中后台服务，不直接参与前台业务运作。

2. 业务流程外包服务细分领域情况

根据沙利文等行业研究机构发布的报告，以服务外包商提供的服务类型作为划分角度，可以将业务流程外包行业分为数字中后台外包服务、人力资源管理服务、供应链管理服务以及其他专业管理服务。其中，人力资源管理服务和供应链管理服务不涉及帮助企业服务客户，属于典型的后台业务，与数字中后台服务外包的服务领域有明显差异。其他专业管理服务，往往有很强的非数字化属性，主要在线下开展，如线下设备维修维护，与数字中后台服务外包的执行过程有明显差异。具体来说：

人力资源管理服务：人力资源管理服务是指承接客户方内部一项或几项人力资源管理工作或职能，通常是长期的持续性服务，且通常是一个或若干个业务流程而不包括具体的单一业务活动。主要包括招聘流程服务、薪酬服务、福利管理服务等业务类型。

供应链管理服务：供应链管理服务是指为客户提供供应链方案设计与物流方案设计服务，主要包括对整个供应链系统进行计划、协调、操作、控制和优化的各种服务。主要包括供应链方案设计和物流方案设计等业务服务类型。

其他专业管理服务：其他专业管理服务是指为客户提供包括财务与会计管理、法律流程服务以及维修维护服务等非 IT 业务职能的专业管理服务。

在商务部发布的《中国服务外包发展报告 2021》中，亦有涉及将人力资源管理服务、供应链管理服务作为业务流程外包行业细分领域的说法；其他专业管理服务定义范围内的财务与会计管理、法律流程服务以及维修维护服务，也在该报告中作为业务流程外包行业的细分领域进行列举说明。

此外，根据 IDC 数据，2021 年美国业务流程服务外包分为客户服务外包（Customer care BPO），人力资源管理服务外包（Human resources BPO）和财务和会计外包（Finance and Accounting BPO）。公司的可比公司之一京北方，

在招股书中亦有披露，业务流程外包“通常包括企业针对采购、销售、客服、财务会计和人力资源等非 IT 业务职能的流程外包。”

公司招股说明书中对中国业务流程外包服务领域的细化分类，也与国际权威机构、可比公司披露等的调研分类较为接近。

3. 公司与国内、国际主要竞争对手的市场占有率、排名、业务领域差异、经营业绩变化等情况

(1) 公司与国内、国际主要竞争对手的市场占有率、排名

根据沙利文发布的报告，在中国市场，以 2022 年数字中后台外包服务解决方案收入计算，对应的营业收入规模不低于 15 亿元的企业共有三家，分别为泰盈科技公司、鸿联九五和特思尔大宇宙。前三大企业的行业营收规模、市场占有率及排名如下：

企业名称	企业类型	对应收入	市场占有率	排名
泰盈科技公司	国内本土企业	23.2 亿元	2.2%	1
鸿联九五	国内本土企业	21.2 亿元[注 1]	2.0%	2
特思尔大宇宙	外资背景企业[注 3]	约 17.5 亿元[注 2]	1.6%	3

注 1：数据来源为中信国安 2022 年年报披露的鸿联九五客户联络中心业务收入

注 2：数据来源为沙利文与行业内同业企业调研所得，特思尔大宇宙未公开披露中国市场的可比业务收入情况

注 3：参与中国数字中后台外包服务解决方案市场竞争的外资背景企业中，除特思尔大宇宙外，主要还有互联企信、维音信息、迈睿中国等

根据沙利文发布的报告，中国数字中后台外包服务解决方案行业的前三大企业市场占有率合计仅为 5.8%，市场集中度低，竞争格局分散，行业约有 3,000 多家企业，数量众多。

对于中国业务流程外包行业而言，一是市场规模极大，根据商务部发布《中国服务外包发展报告（2021）》，2021 年中国企业承接 BPO 执行额 453.6 亿美元。根据沙利文发布的报告，按服务商收入计，2022 年中国业务流程外包解决方案市场规模达到 3,484.1 亿元。行业主管部门及行业研究机构披露的数据均说明了业务流程外包行业市场规模的庞大。

二是如本说明一(一)2 中所述，业务流程外包行业下的各个细分行业（数字

中后台外包服务、人力资源管理服务、供应链管理服务、以及其他专业管理服务），在服务业态及模式、满足的上游客户需求等方面，具有显著的差别。相应的，市场参与主体数量也极为庞大。根据商务部发布《中国服务外包发展报告（2021）》，2021 年纳入商务部服务外包统计系统的中国服务外包企业数量就已达 67,236 家。根据沙利文发布的报告，中国业务流程外包行业目前约有上万家企业。

三是业务流程外包行业的信息化程度、规模化程度不及信息技术外包和知识流程外包，因此行业内多数企业所实现的业务流程外包营收规模通常偏低。根据商务部发布《中国服务外包发展报告（2021）》，中国 BPO 执行额 100 强企业入围门槛为 0.8 亿美元，低于 ITO 执行额 100 强企业入围门槛 1.4 亿美元和 KPO 执行额 100 强企业入围门槛 1.1 亿美元。因此，从整体上来看，中国业务流程外包服务市场竞争格局极为分散。

2022 年，公司实现 23.2 亿元数字中后台外包服务解决方案收入规模，在当年中国业务流程外包解决方案的市占率约为 0.7%。在市场排名上，如上文所述，由于业务流程外包行业市场规模大、业态众多、竞争格局极为分散，无论行业主管部门还是可比公司都未曾发布或披露精确具体的排名情况。但根据商务部每年发布的《中国服务外包发展报告》，中国 BPO 执行额 100 强企业（商务部未公布具体企业名单及排名）入围门槛，2019 年-2021 年分别为 0.3 亿美元，0.7 亿美元及 0.8 亿美元。公司对应年度的营收规模远高于 100 强企业入围门槛，说明了公司在业务流程外包行业中的领先地位。此外，根据沙利文发布的报告，以 2022 年业务流程外包服务解决方案收入计，公司在中国业务流程外包服务市场排名位列第六，也佐证了公司的行业领先地位。

公司在招股说明书中披露国内、国际主要竞争对手时，除考虑行业报告中的市场排名外，还需要考虑财务数据比较的要求，按一定标准在 A 股上市的公司中选取可比公司。在综合考虑主营业务相似度、业务模式相似度、信息可获取度等方面因素后，公司选取了京北方、博彦科技、鸿联九五、世纪恒通、软通动力作为可比公司。

公司基于财务数据比较的要求，选取可比公司的具体标准如下：

- 1) 财务数据依据相同的企业会计准则：A 股上市公司；
- 2) 经营正常：不包括拟退市、无收入或收入为负的上市公司；

3) 所属行业分类具有相似性：根据中国证监会曾颁布的《上市公司行业分类指引》（2012 年修订），所属证监会行业大类为“I65 软件和信息技术服务业”或“I64 互联网和相关服务”；

4) 主营业务具有相似性：主营业务分类中，存在与公司数字中后台运营管理服务相似的部分业务（目前不存在与公司整体业务定位和业务模式完全相同的 A 股上市公司）；

5) 业务规模：相关业务营业收入规模在 9,000 万元以上。

综上，公司在招股说明书中列示的国内、国际主要竞争对手，选取的原因如下：

公司名称	选择原因
京北方	基于财务数据比较的要求，选取 A 股上市可比公司
博彦科技	基于财务数据比较的要求，选取 A 股上市可比公司
鸿联九五	行业内头部企业，同时，鸿联九五是上市公司中信国安子公司，可基于公开披露信息进行财务数据比较
世纪恒通	基于财务数据比较的要求，选取 A 股上市可比公司
软通动力	基于财务数据比较的要求，选取 A 股上市可比公司
特思尔大宇宙	行业内头部企业，国际业务流程外包巨头在中国的运营主体
互联企信	国际业务流程外包巨头在中国的运营主体

（2）公司与国内、国际主要竞争对手的业务领域差异

根据主要竞争对手的招股说明书、年度报告等公开信息，公司与国内、国际主要竞争对手的业务领域差异对比如下：

公司名称	整体业务范围比对	与公司业务的比对	主要客户及覆盖行业比对
泰盈科技公司	专注业务流程外包服务，提供客户体验服务、客户关怀服务以及数字化运营服务等多元化的服务	客户体验服务具体是指通过各种客户接触渠道，准确、及时地为客户传递所需的信息； 客户关怀服务是指向客户传递品牌的价值基础，为客户匹配并提供最适合产品及服务的选择； 数字化运营支持服务包括审核以及标注等，审核是指对资源、素材以及业务流程进行合法合规性筛查，并进行逐级细分，达到对资源的有效统计、整理和判定，标注是指对大量文本、图片、语音、视频等数据进行归类、整理、纠错和批注，完成数据处理、资源统计的整理工作	服务企业覆盖互联网、金融、消费品智能制造、传媒及通信、物流及出行等多个行业及其垂直细分领域的头部企业，主要客户包括阿里巴巴、中信银行、招商银行、中国移动、蚂蚁集团、字节跳动等，分属多个细分行业
京北方	主要向以银行为主的金融机构提供信息技术服务（包括软件产品及解决方案、软件及数字化转型服务），和业务流程外包服务（包括客户服务及数字化营销、数据处理及业务处理）	京北方的业务流程外包服务与公司业务较为相似，但其中数据处理及业务处理部分业务（包括档案类数据处理、现金类业务、大堂副理业务以及财务共享等服务），与公司所提供的客户体验服务、客户关怀服务以及数字化运营服务存在较大差异	深耕金融科技行业，经过多年的发展，实现了国有六大行、十二家股份制商业银行的全覆盖。根据京北方 2022 年年报披露，京北方累计服务客户总数超过 440 家，累计服务金融机构客户总数超过 350 家
博彦科技	主要业务体系包括产品及解决方案、研发工程和 IT 运营维护三大类，业务更集中于信息技术外包服务	博彦科技的业务与公司业务同属服务外包行业，在业务的组织形式、实施形式上，与公司存在一定相似性	聚焦金融、互联网、高科技等垂直行业，客户包括众多全球 500 强及中国 500 强企业，与互联网、高科技行业多个龙头企业建立了长期战略合作关系。此外，博彦科技为国内主流的政策性银行、大型国有银行、股份制银行、城商行及全国性证券交易所、证券公司、基金公司、保险公司等非银金融机构提供丰富的金融科技解决方案和 IT 技术服务

公司名称	整体业务范围比对	与公司业务的比对	主要客户及覆盖行业比对
鸿联九五	提供客户联络中心、企信通、云通信等全业务流程解决方案	鸿联九五的客户联络中心业务，集数据分析、营销、客户服务于一体，为客户提供从职场、系统平台搭建到人员招聘、培训、运营管理的一站式服务解决方案。鸿联九五的客户联络中心业务与公司所提供的客户体验服务、客户关怀服务较为相似	为金融机构、电信运营商、互联网公司等众多企业客户提供客户联络中心、企信通、云通信等全业务流程解决方案
世纪恒通	世纪恒通已逐步形成了以车主信息服务、生活信息服务以及商务流程服务为主的三大服务体系	世纪恒通的商务流程服务与公司业务较为相似，具体包括信息审核、营销推广、在线客服、技术支撑服务等	为金融机构、电信运营商、互联网公司、高速集团等拥有广大用户群体的大型企业客户提供用户增值和拓展服务。已经和国内多个知名客户建立了合作关系，包括中国平安、中国移动、工商银行、腾讯等
软通动力	软通动力的主营业务是为通讯设备、互联网服务、金融科技、高科技与制造等多个行业客户提供数字化创新业务服务、通用技术服务和数字化运营服务	软通动力的数字化运营服务，是指以数字化技术手段、专业技能和规范化操作向客户提供高质高效的客服服务、数字内容服务和业务流程服务； 客服服务指承接客户的客服服务需求，通过电话、传真、Web、APP 等多种渠道，解答或处置相关问题；数字内容服务指将文字、图像、音频、视频、数据等信息内容运用数字化技术进行制作、标注、分类、提炼、审核、分析、整理、计算、编辑、加工等相关服务； 业务流程服务指为客户提供专业化的流程外包服务，如财务、人力资源、采购、供应链、业务督导等专业职能和行业业务流程服务； 其中，客服服务与公司所提供的客户体验服务、客户关怀服务较为相似； 数字内容服务中的审核、标注相关业务范围，与公司	主要覆盖通讯设备、互联网服务、金融、高科技与制造四大领域，同时对电力、地产、物流、消费品与零售等其他行业亦有布局。主要客户包括华为、百度、腾讯、阿里巴巴等

公司名称	整体业务范围比对	与公司业务的比对	主要客户及覆盖行业比对
		所提供的数字化运营服务较为相似。但公司并不提供制作、分析、计算、编辑、加工等相关服务；就业务流程服务而言，软通动力的业务流程服务并非主要专注于客户服务，还包含了如财务、人力资源等后台服务，与公司所提供的客户体验服务、客户关怀服务以及数字化运营服务领域存在较大差异	
特思尔大宇宙	为企业提供客户联络中心、一站式电子商务、顾客体验增值、数字整合营销及其他各种广泛的业务流程外包服务	以客户服务为中心的相关业务流程外包服务，与公司的客户体验服务、客户关怀服务较为相似	在 3C、金融保险、零售、汽车、医疗健康、互联网、母婴、服饰、美妆、家居等行业具有丰富的实践经验。同时，可以为跨国企业等客户提供包括中文（普通话、粤语、闽南语）、英语、日语、韩语等的多语种服务
互联企信	提供客户体验管理，后台服务和业务流程知识服务，通过 TAP（Technology 技术，Analytics 分析，Process Excellence 卓越流程）帮助企业更高效更智能的运营，提升业务成果	以客户服务为中心的相关业务流程外包服务，与公司的客户体验服务、客户关怀服务较为相似	覆盖多个行业，同时，可以为跨国企业等客户提供 13 种语言与方言服务（包括普通话，粤语，英语，法语，西班牙语，丹麦语，印尼语，日语，韩语，泰语和越南语等）

注：可比公司的信息来源为公司年报、招股说明书及官网等公开披露的信息

(3) 公司与国内、国际主要竞争对手的经营业绩变化

就经营业绩变化情况而言，近三年主要竞争对手与公司业务相对接近的业务板块的收入，与公司对比如下：

单位：除特别标注外，万元

公司名称	与公司业务(数字中后台外包服务)相对接近的业务板块	2022 年度	2021 年度	2020 年度
泰盈科技公司	所有业务	231,787.78	190,380.71	145,011.31
京北方	业务流程外包业务	135,193.23	122,847.84	105,549.50
博彦科技	博彦科技收入分类方法与公司业务存在较大差异	不适用	不适用	不适用
鸿联九五	客户联络中心业务	21.2 亿元	18.6 亿元	未披露
世纪恒通	商务流程服务	9,858.63	11,811.27	11,731.50
软通动力	数字化运营服务	154,167.15	127,951.96	79,284.71
特思尔大宇宙	未披露细分业务领域收入，估算对应业务收入	约 17.5 亿元	约 15.0 亿元	约 12.3 亿元
互联企信	未披露细分业务领域收入，估算对应业务收入	约 6.6 亿元	约 7.8 亿元	约 6.9 亿元

注：特思尔大宇宙、互联企信为沙利文经调研估算得到的数据，其他公司数据来源于各公司年报等公开数据。单位为亿元的，公开数据未披露以万元为单位的数据

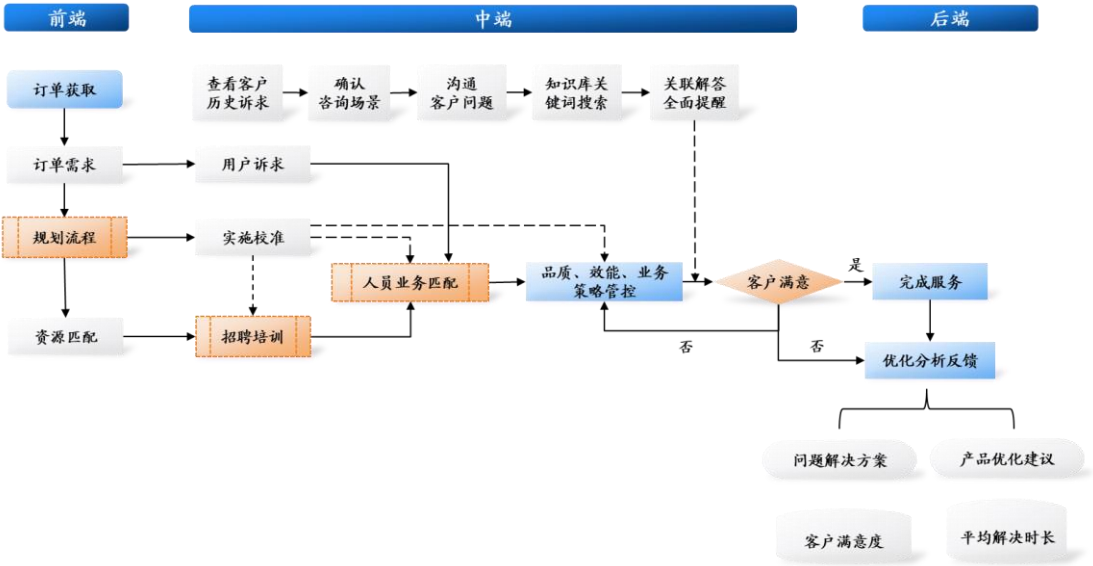
(二) 公司的核心技术在生产经营中如何体现，与同行业可比公司是否存在差异

1. 公司的核心技术在生产经营中如何体现

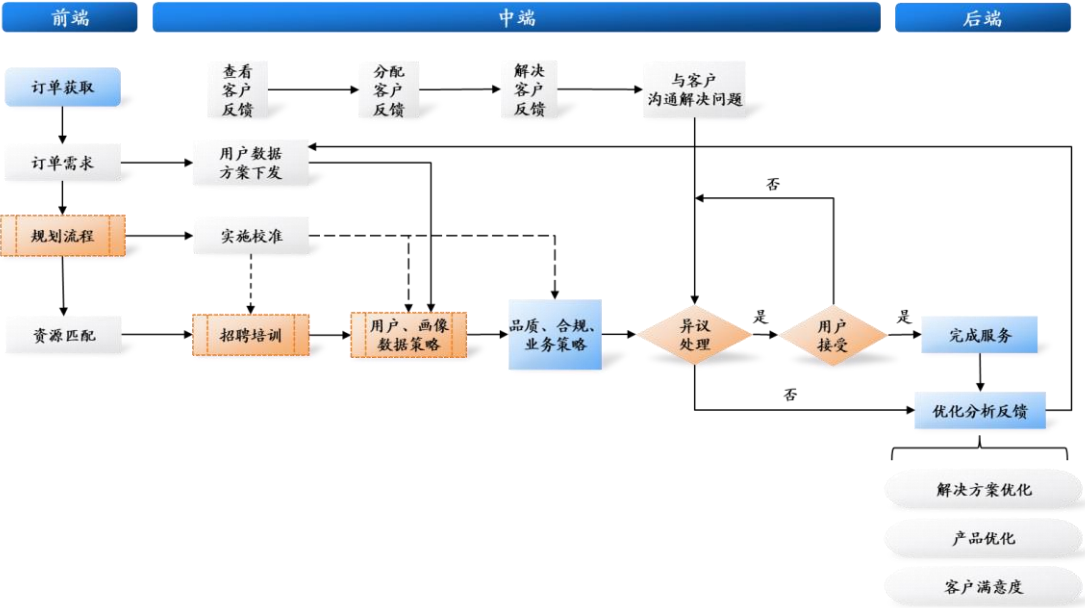
公司的核心技术为智能招聘管控分析处理技术、智能人资综合管理技术、智能绩效分析管理技术、智能运营分析管理技术。公司的核心技术在生产经营中主要体现在项目服务流程中的各关键节点，包括项目前端的“规划流程”节点、中端的“招聘培训”节点以及后端的“优化分析反馈”节点。公司的核心技术及管理方法覆盖其主要服务流程的前端、中端、后端全流程，为精细化的运营能力和高质量的服务交付质量提供保障，筑造了公司的竞争优势。

公司主营业务包括客户体验服务、客户关怀服务及数字化运营服务。三类主营业务在具体生产经营流程中均包括“规划流程”“招聘培训”及“优化分析反馈”等节点，覆盖服务项目的前端、中端及后端。公司的生产经营流程具体如下：

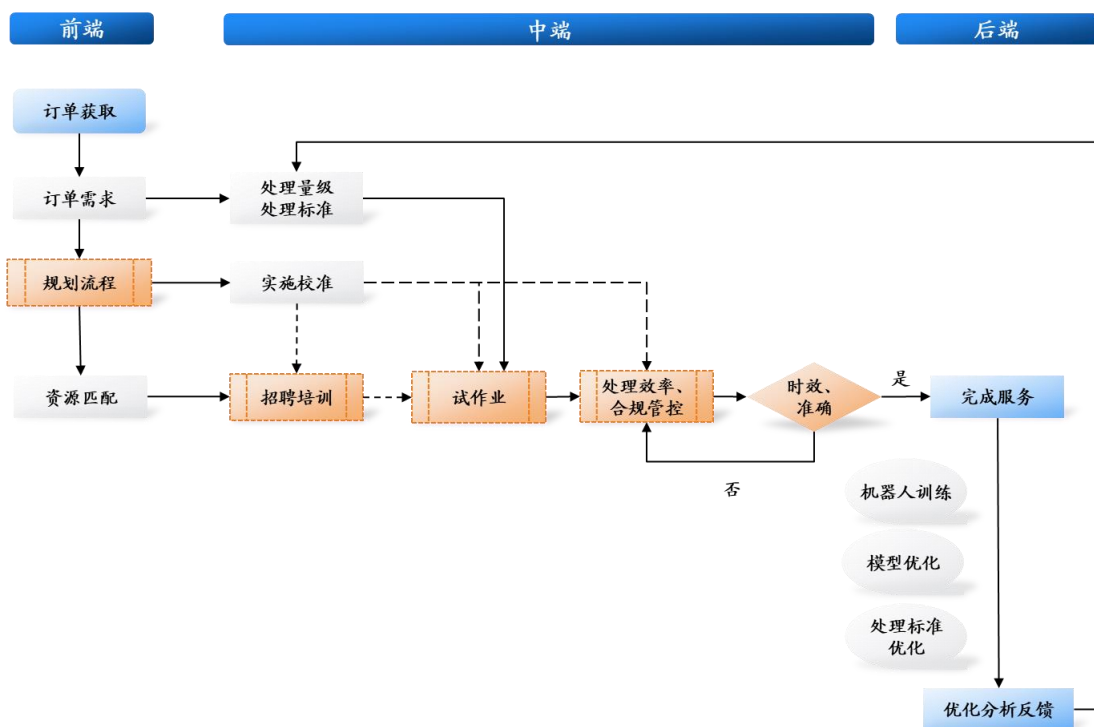
(1) 客户体验服务流程图



(2) 客户关怀服务流程图



(3) 数字化运营服务流程图



公司的核心技术在生产经营中具体体现如下：

“规划流程”节点是指公司根据客户的业务需求，对需匹配的资源要素进行分析规划的环节。例如，根据客户所处行业的不同，公司需要对应考虑安排对该行业有承接经验的运营中心以及有相关行业服务经验的项目管理人员及项目服务人员；根据客户对于项目规模及项目上线速度的要求，公司需要对应考虑安排有对应承接能力的运营中心；根据客户对于服务人员画像的要求，公司需要对应考虑安排符合客户对服务人员差异化能力禀赋、学历要求、专业要求等因素考量的项目服务人员。这些资源匹配的规划可以借助于智能运营分析管理技术更敏捷、高效地实现。智能运营分析管理技术可以有效连接、整合客户的业务需求与公司内部的资源配置情况，实现业务的内部资源协调，助力运营管理效能最大化。在“规划流程”节点，智能运营分析管理技术可以为各类型服务项目的规划提供支撑。从客户需求研判、资源投入、实施方案确定三个维度快速响应客户订单要求，有效缩短前期投入周期，快速扩大业务份额。

“招聘培训”节点是指公司进行项目服务人员的招聘、基础培训及项目培训的环节。公司对于服务人员的需求量大，且面临即时性的招聘需求，需要具备高效的招聘流程管控体系。以及，公司需要在较短时间内完成对服务人员的基础性培训以及针对不同项目的定制化培训，需要具备有效、高质量的培训流程安排及

把控能力。在“招聘培训”节点，智能招聘管控分析处理技术及智能人资综合管理技术可以提供高效的招聘培训支持。借助完整、高效、统一的人才招募及人力资源管理领域的技术，按照客户业务需求，公司可以有效提升招聘培训流程的效率，增强业务人员供给的匹配度，保证项目交付的可靠性。

“优化分析反馈”节点是指公司针对服务项目交付的复盘环节，包括对服务人员的项目服务质量及效率方面的综合分析和考量。质量方面，对于客户体验服务、客户关怀服务，公司会基于客户系统对公司业务人员操作的记录和反馈，考察服务人员的客户满意度、首解率等指标，对于数字化运营服务则会考察质检准确率等指标；效率方面，主要考察完成量、完成率等指标。在“优化分析反馈”节点，智能绩效分析管理技术可以基于客户系统对公司业务人员操作的记录和反馈，提供多维度的绩效数据模型分析，对于人员的服务效率、服务质量进行分层分类，快速掌握项目人员的业绩情况，聚焦影响人员业务服务质量及服务效率的关键因素，协助管理人员确定有效的服务提升方案，从而提高对客户业务的整体交付水平。

2. 公司的核心技术与同行业可比公司是否存在差异

如前所述，公司的核心技术为智能招聘管控分析处理技术、智能人资综合管理技术、智能绩效分析管理技术、智能运营分析管理技术。该等技术全面应用于项目前端的“规划流程”节点、中端的“招聘培训”节点以及后端的“优化分析反馈”节点。可比公司鸿联九五、京北方、世纪恒通的核心技术主要应用于服务交付的应用场景及一线服务环节，以提高服务交付流程的智能化水平，而非应用于覆盖项目全流程节点的管理及把控，因此与公司相比存在一定差异。可比公司软通动力、博彦科技的主营业务集中于信息技术外包服务领域，其核心技术主要是为了其开展主营业务所需、向企业客户输出相应的技术服务及能力，与公司提供的具体服务存在一定差异，核心技术亦存在一定差异。

上述差异存在合理性，且反映了公司的经营策略及对行业竞争壁垒的思考。公司所处的业务流程外包行业及其数字中后台外包服务领域，需要大量的服务人员以保证服务项目的稳定、高质量交付。这要求了行业内企业需要具备高效的人才招聘及培养能力、服务项目的全流程把控能力及高超的管理能力等，该等能力构成了重要的竞争壁垒。公司作为数字中后台外包服务行业的龙头企业，对行业

特点及下游客户的需求有长期、深入的理解及思考，并对应塑造了覆盖全流程的核心技术及管理方法。公司的核心技术为精细化的运营能力和高质量的服务交付质量提供保障，筑造了强大的竞争优势。

（1）与鸿联九五的对比

鸿联九五为上市公司中信国安的子公司。根据中信国安的年度报告，鸿联九五打造的自主知识产权 PaaS 技术平台，包括自主话务平台、全媒体客服、移动客服、智能客服、智能质检、智能信息等，推动了行业智能应用的发展，提升了公司的科技化作业手段，为提高业务效能奠定了坚实基础。

鸿联九五的核心技术主要是自主话务平台、全媒体客服等，应用于业务流程外包服务的一线场景，以提高交付环节的智能化水平。而公司的核心技术则针对项目全流程的管理，包括规划及资源调配、招聘培训及项目结果优化分析，与其存在一定差异。

（2）与京北方的对比

根据京北方的招股说明书，京北方的核心技术为海量图像数据压缩方法、流程引擎集群调度技术、影像采集处理技术、图像像素颜色分类技术、工作流引擎队列调度技术、票据类型识别技术。京北方的核心技术主要与银行客户的一线服务场景有关，例如通过影像采集处理技术驱动扫描仪将纸质材料转为电子影像资料，通过票据类型识别技术来实现票据的电子化等。

京北方的核心技术主要应用于一线服务场景，而公司的核心技术则针对项目全流程的管理，包括规划及资源调配、招聘培训及项目结果优化分析，与京北方的核心技术存在一定差异。

（3）与世纪恒通的对比

根据世纪恒通的招股说明书，世纪恒通的核心技术为基于数据驱动的交通出行应用技术、车主信息服务大数据分析技术、基于多协议的自动适配接入技术、基于人工智能的生产运营管理系统。世纪恒通的核心技术主要应用于其主营业务车主信息服务、生活信息服务、商务流程服务，例如通过基于数据驱动的交通出行应用技术，实现将车辆与用户移动支付账户绑定，高速通行实现先通行后付费等功能。

世纪恒通的核心技术主要应用于具体服务场景，而公司的核心技术则针对项

目全流程的管理，包括规划及资源调配、招聘培训及项目结果优化分析，与世纪恒通的核心技术存在一定差异。

（4）与软通动力的对比

根据软通动力的招股说明书，软通动力的核心技术为软件工程技术、信息技术服务管理技术、项目与交付管理技术、全面质量管理技术、信息安全管理技术、环境健康安全管理体系技术、业务连续性管理技术、客服系统、审核系统、精益运营系统、iPaaS 通用技术组件库、云管平台、通透云监控平台系统、云审批平台、运维服务平台、数据中台、API 智能分发平台、用户画像技术、企业应用管理平台、企业集团资金管理服务平台、软通动力金融管理服务平台、集团银企平台、大数据实时计算工具、数据资产治理平台、大数据平台、互联网保险核心系统、互联网健康险核心系统平台、健康险研发平台、互联网生态扩展平台、新零售业务中台化技术、大数据业务中台、全渠道展业中台、地产数字化营销平台、电子开盘平台、软通数字物流云平台、AI 智能调度配载平台、物流运输系统、订单分配/排序模块、工业互联网平台、电力行业企业服务平台、电力行业数据采集与交换平台、电力行业三维地理信息系统软件、终端外场测试同步追踪中控服务平台。

软通动力主营业务是为通讯设备、互联网服务、金融科技、高科技与制造等多个行业客户提供数字化创新业务服务、通用技术服务和数字化运营服务。软通动力主营业务整体更集中于信息技术外包服务，信息技术外包服务是指企业客户委托服务商向企业提供部分或全部信息技术服务功能，主要包括集成电路和电子电路设计服务、信息技术解决方案服务、信息基础设施和信息系统运维服务、以及网络与数据安全等服务。软通动力的主营业务与公司提供的服务存在一定差异，其核心技术主要是为了其开展主营业务所需、向企业客户输出相应的技术服务及能力，因此其核心技术亦与公司的核心技术存在一定差异。

（5）与博彦科技的对比

根据博彦科技的招股说明书，博彦科技的核心技术为服务业务交付管理系统、企业 ERP 解决方案、基于开放技术的互联网应用技术及解决方案、嵌入式系统开发和测试技术及方案、智能移动设备的应用技术和方案、面向移动平台的远程文件管理系统技术、基于云计算模式的研发管理技术、软件自动化测试解决方案、

物流行业供应商和费用管理解决方案。

博彦科技的三大业务条线为产品及解决方案、研发工程和 IT 运营维护，均集中于信息技术外包服务，与公司提供的服务存在一定差异，其核心技术主要是为了其开展主营业务所需、向企业客户输出相应的技术服务及能力，因此其核心技术亦与公司的核心技术存在一定差异。

（三）结合前述情况，说明公司的竞争优势和行业地位，关于行业排名的相关表述是否准确

1. 公司的竞争优势

（1）品牌及规模优势

在品牌及规模优势的具体表现上，一是公司入选商务部及工信部“信息技术外包和制造业融合发展重点企业名单”，以及获颁商务部“重点联系服务外包企业”等荣誉，持续提升自身品牌影响力和美誉度，具备品牌优势。二是，在营业收入上，以 2022 年数字中后台外包服务解决方案收入计，公司以约 23.2 亿元的收入规模，在中国市场排名行业第一，公司具备规模优势。公司及可比公司的经营业绩对比详见本说明一（一）3（3）之说明。

随着行业的快速发展，规模大、品牌好的头部企业将持续获得更多的业务机会，公司依靠领先的品牌及规模优势，为持续获取业务机会打造了坚实基础。

（2）业务交付优势

在业务交付优势的具体表现上，公司与包括阿里巴巴、中信银行、招商银行、中国移动、蚂蚁集团、字节跳动等在内的大量知名企业，长期保持良好的合作关系。公司能够为这些大型知名企业的不同业务条线，提供多种客户服务场景所需的解决方案。

公司强大的业务交付能力，能够帮助公司与客户持续深化合作，帮助公司更紧密地服务客户，为业绩持续稳定成长提供了保障。

（3）行业洞察及经验优势

在行业洞察及经验优势的具体表现上，公司的重要客户覆盖互联网、金融、消费品智能制造、传媒及通信、物流及出行等行业的头部企业。公司在与这些客户深化合作的过程中，积累了丰富行业经验，持续加深对行业共性以及企业个性需求的理解。公司能够将服务不同行业的经验沉淀进行有机结合，帮助公司进一

步拓宽能力边界，服务更多细分行业，为公司落地更多业务机会。

如本说明一(一)3(2)之说明中对比了公司及可比公司的业务领域差异，经查阅可比公司公开披露资料、官方网站等公开信息渠道，在“主要客户及覆盖行业”方面，公司与部分专注特定行业的竞争对手相比，覆盖的行业领域更为广泛，具备更多元的行业洞察及经验优势。

(4) 数字化运营赋能优势

在数字化运营赋能优势的具体体现上，如本说明一(二)之说明中具体阐明了，公司在业务流程中的“规划流程”节点，智能运营分析管理技术可以为各类型服务项目的规划提供支撑；在业务流程中的“优化分析反馈”节点，智能绩效分析管理技术可以基于客户系统对公司业务人员操作的记录和反馈，提供多维度的绩效数据模型分析，对于人员的服务效率、服务质量进行分层分类，快速掌握项目人员的业绩情况，聚焦影响人员业务服务质量及服务效率的关键因素，协助管理人员确定有效的服务提升方案，从而提高对客户业务的整体交付水平。公司运用智能绩效分析管理技术、智能运营分析管理技术等核心技术，加强对各项业务流程的科学管控，保障公司在业务规模持续增长的同时，仍然可以持续保持精细化、智能化的运营管理能力，实现业务的内部资源协调，助力运营管理效能最大化。

(5) 人才优势

在人才优势的具体体现上，如本说明一(二)之说明中具体阐明了公司在业务流程中的“招聘培训”节点，综合运用智能招聘管控分析处理技术、智能人资综合管理技术等核心技术，甄选匹配合适的人才，并结合公司强大的运营管理能力，持续完善和丰富集团人才储备并提升企业人力资源管理水平。

2. 公司的行业地位

根据沙利文的行业报告，以 2022 年数字中后台外包服务解决方案收入计，公司以约 23.2 亿元的收入规模，在中国市场排名行业第一。

在行业影响力及所获荣誉方面，公司担任中国信息技术服务外包产业联盟常务副理事长单位、山东省服务贸易协会会长单位，入选商务部及工信部“信息技术外包和制造业融合发展重点企业名单”，以及获颁商务部“重点联系服务外包企业”等荣誉。

3. 关于行业排名的相关表述是否准确

业务流程外包行业规模大、业态众多、发展趋势和发展速度不一，目前暂无全国性行业协会或相关主管部门发布权威的行业排名。

沙利文调研数字中后台外包服务行业企业排名时，遵循如下方法论，以确保排名调研结果的公允性和客观性：（1）结合企业官网、企业年报、新闻等公开信息和与行业企业调研的方式，确定数字中后台外包服务行业中排名靠前的头部公司；（2）针对上市公司，沙利文结合企业季报、年报、企业官网等公开信息和数据，测算企业数字中后台外包服务收入规模；（3）针对非上市公司，沙利文主要通过与企业调研的方式取得其数字中后台外包服务收入规模，同时结合企业官网等公开信息渠道披露的关于坐席数量、人员数量等信息进行交叉验证；（4）在根据市场规模计算出市占率后，沙利文结合公开信息和行业企业调研取得的对市场集中度的认知，来确保行业排名和企业对应收入规模数据的公允性和客观性。

此外，公司领先的行业排名可从如下方面进行佐证：一是经查阅公司主要国内、国际竞争对手公开披露的财务信息，未发现在数字中后台外包服务上的营收规模上，高于公司营收规模的竞争对手；二是相关主管部门公开披露的行业报告可佐证公司的领先地位。根据商务部每年发布的《中国服务外包发展报告》，中国 BPO 执行额 100 强企业（商务部未公布具体企业名单及排名）入围门槛，2019 年-2021 年分别为 0.3 亿美元，0.7 亿美元及 0.8 亿美元，公司对应年度的营收规模明显高于 100 强企业入围门槛，佐证了公司在业务流程外包领域的行业领先地位；三是公司的行业影响力及所获荣誉，可佐证公司的领先地位。公司是中国信息技术服务外包产业联盟常务副理事长单位、山东省服务贸易协会会长单位，入选商务部及工信部“信息技术外包和制造业融合发展重点企业名单”，以及获颁商务部“重点联系服务外包企业”等荣誉。

（四）公司入股灵伴未来、北京灵伴时间较早但持股比例较低的原因，公司在人工智能等技术领域的规划布局，在人工智能等技术快速发展的情况下，公司收入不断增长的原因及合理性，分析人工智能等相关技术发展趋势，ChatGPT 等人工智能技术发展是否会取代客户对公司的需求，分析测算上述情况对公司未来生产经营的影响

1. 公司入股灵伴未来、北京灵伴时间较早但持股比例较低的原因

公司作为领先的数字中后台外包服务提供商，持续关注人工智能等技术的发

展。公司自 2007 年成立以来，持续深耕业务流程外包服务领域，跟踪并分析行业的变化趋势，并观察到人工智能等技术对于行业及公司发展的促进作用，因此在较早时期即希望以投资入股形式在该领域进行布局。北京灵伴未来科技有限公司(以下简称灵伴未来)、北京灵伴即时智能科技有限公司(以下简称北京灵伴)的主营业务为智能语音技术产品及服务的研发、生产及销售，产品及服务依托于人工智能等前沿技术。公司看好灵伴未来、北京灵伴的技术能力及发展前景，因此选择分别于 2017 年 12 月、2017 年 5 月入股灵伴未来、北京灵伴。

公司入股灵伴未来、北京灵伴为对外投资行为，属于对人工智能等前沿领域的布局，以及通过投资形式进行业务合作机会的探索。由于人工智能技术成熟度及在业务流程外包服务行业的应用落地仍存在一定不确定性，基于审慎角度考虑，公司对灵伴未来、北京灵伴的持股比例较低。

2. 公司在人工智能等技术领域的规划布局

目前，公司在人工智能等技术领域已有相应布局：

(1) 在组织架构及内部研发方面，公司专门成立数字赋能事业部，进行人工智能等前沿技术领域的跟踪、研究等相应的规划布局。2019 年 1 月，公司成立数字赋能事业部，积极拥抱新技术，探索新技术对现有业务的赋能，从而增强数字服务能力和水平，促进服务外包泛智能化发展，最终催生更多应用场景、提升公司的价值链定位。

数字赋能事业部负责企业数字化转型，主要方向是数字中后台全栈服务链条中关于业务生产力、管理效率方面提升等相关功能性产品的研发和数字化运营工作，协助提升公司内部管理及对外提供服务的质量及效率。

(2) 在投资合作方面，公司投资入股灵伴未来、北京灵伴，以投资形式布局人工智能、智能语音客服等领域，并在智能语音客服领域进行合作。

未来，公司在人工智能等技术领域亦有相应规划：

在规划方向上，一是投资人工智能的技术应用，掌握人工智能知识图谱。公司可以向第三方人工智能科技公司采购人工智能底层引擎，并基于其底层引擎能力，结合实际业务需求及内部管理需要，对应深度开发定制化的内外部系统；二是利用其技术人才资源与业务人员资源更好地落地人工智能技术应用，充分发挥自身的数字中后台外包服务的场景理解能力。

为了实现上述规划，公司计划投入相应资源：一是在技术人才方面投入更多资源，招聘算法工程师、前端开发工程师、后端开发工程师等专业人才；二是在业务运营人员中筛选最理解业务场景的人员作为训练工程师，指导人工智能等技术的应用落地。

公司将紧跟人工智能等前沿技术的发展趋势，及时进行相应的技术储备及业务布局规划，继续努力保持业务流程外包行业及数字中后台外包服务领域的领先地位。

3. 在人工智能等技术快速发展的情况下，公司收入不断增长的原因及合理性

(1) 人工智能技术在业务流程外包行业的应用存在一定局限性

目前，人工智能技术在业务流程外包行业及数字中后台外包服务领域的应用主要体现于智能客服。智能客服是指通过人工智能和自然语言处理等技术实现的智能客服解决方案，通过简单的语音或文字与客户进行交互，实现基本的功能，如自动回复、简单的语音命令识别、文字识别等。现有的智能客服暂时还无法实现一些高级的功能，如情感分析等。

根据沙利文行业报告，中国智能客服行业市场规模将从 2020 年的 30.1 亿元增长至 2025 年的 102.5 亿元，复合增长率达 27.7%；而中国数字中后台外包服务市场规模将从 2020 年的 794.4 亿元增长至 2025 年的 1,730.6 亿元。虽然应用人工智能等技术的智能客服市场规模快速发展，但相比公司所处的行业，智能客服的市场规模相对较小。因此，目前人工智能技术在行业内的应用存在一定局限性，且对行业的影响相对有限。

(2) 业务流程外包行业的下游行业规模不断增长以及对业务流程外包的需求不断增长，带动公司所处行业规模不断增长

近年来，随着中国经济不断向高质量发展阶段迈进，互联网、金融、通信等行业分工专业化、服务外包化的趋势更加明显。服务外包深入垂直行业，与下游行业的融合日益紧密，涌现出丰富的业务形态和业务模式。下游各个行业各类企业都有持续、旺盛的采购服务外包需求。对下游行业而言，业务流程外包行业的企业通过承接下游行业企业的外包需求，使下游行业企业专注自身核心业务，发挥了帮助下游行业企业降低成本、提高效率、增强企业核心竞争力和对环境应变

能力的作用。因此，下游行业企业对于业务流程外包的需求不断增长，带动了公司所处行业规模不断增长。

（3）公司不断拓展新的服务行业及新的客户

在公司发展初期，移动通讯行业在国内蓬勃发展，带来了大量的中后台外包服务及管理需求。公司成为移动通信领域提供中后台业务流程外包服务的领先企业。之后，公司通过对移动通讯行业中后台管理的探索与总结，制定了其他行业的解决方案，并结合互联网、电商等领域的特点向新兴行业进军。公司开始与阿里巴巴等互联网新业态的企业开展在业务流程外包服务领域的业务合作，并成长为互联网领域领先的业务流程外包企业。随着服务客户不断多元化、公司业务规模不断扩大，公司的业务服务范围衍生到各行各业，覆盖互联网、金融、消费品智能制造、传媒及通信、物流及出行等，成为覆盖多行业的业务流程外包企业。因此，公司在发展过程中持续拓展自身服务的行业范围及新的客户，带动收入规模持续增长。

（4）公司不断增进服务质量，与合作客户的合作不断深入

随着与合作客户的合作不断深入，公司的收入亦随之增长。例如，报告期内，公司对阿里巴巴的收入分别为 27,964 万元、29,599 万元及 32,864 万元；公司对中信银行的收入分别为 21,597 万元、33,174 万元及 35,940 万元。公司凭借强大的服务交付能力，不断加强与客户的紧密合作关系，带动收入不断增长。

（5）公司结合行业壁垒塑造了其核心竞争力，保障了业务规模不断增长

公司所处的业务流程外包行业及其数字中后台外包服务领域，需要大量的服务人员以保证服务项目的稳定、高质量交付。这要求了行业内企业具备高效的人才招聘及培养能力、服务项目的全流程把控能力及高超的管理能力等，该等能力构成了重要的竞争壁垒。公司对应打造了核心竞争力，包括强大的项目交付及管理能力和招聘及培训能力、行业洞察及经验优势等。这些核心竞争力外在表现为公司的品牌及规模优势，由于客户倾向于选择市场知名、规模大的业务流程外包服务企业，公司能够凭借其核心竞争力，不断扩大业务规模、巩固其行业领先地位。

综上，人工智能技术在业务流程外包行业的应用存在一定局限性，在公司所处行业规模不断增长的背景下，公司能够凭借其竞争优势，不断拓展新的行业客

户并获取新的业务机会，同时深化与已有客户的合作，从而实现收入仍维持较高增速的增长，具备合理性。

4. 分析人工智能等相关技术发展趋势，ChatGPT 等人工智能技术发展是否会取代客户对公司的需求，分析测算上述情况对公司未来生产经营的影响

(1) 分析人工智能等相关技术发展趋势

人工智能等相关技术发展趋势主要包括：

1) 智能化

人工智能等相关技术发展的目的之一是帮助人类更高效、更高质量地完成工作，相关技术需要持续迭代与进步以实现更加智能的能力。

人工智能等相关技术的智能化趋势主要体现在以下几个方面：① 处理更复杂的场景及问题：随着应用场景的不断拓展以及需求端对于人工智能等相关技术的应用要求越来越高，人工智能所需要处理的问题也越来越复杂，因此需要更强大、更智能的算法来支持相关需求，否则人工智能的应用范围将受到较大限制；② 适应多元化的需求：人工智能等相关技术的应用面广泛，为了满足不同领域、不同用户的需求，人工智能技术需要更加智能化，以实现个性化和定制化的服务来满足多元化的需求。此外，用户的需求和习惯复杂多变，需要人工智能等相关技术在长期的实践中不断学习和更新，如果不能及时满足用户需求，人工智能将会失去市场竞争力；③ 提高效率与精准度：人工智能等相关技术的应用旨在提高效率和精准度，比如自动化生产、医疗诊断、自动驾驶等。如果实现这些目标，需要更加智能化的算法，使人工智能等相关技术的决策能力更加精准、高效。

2) 商业化

在人工智能等相关技术不断发展的过程中，需要商业化落地以实现正向发展的循环。商业化落地是指将人工智能技术应用到商业领域，实现商业价值和商业盈利。随着人工智能技术的不断发展，越来越多的企业和组织开始关注和探索人工智能技术的应用，以满足市场需求和提高企业效率。

人工智能等相关技术的发展需要投入大量的时间、人力、金钱和资源，主要包括以下方面的成本：① 数据成本：人工智能模型的搭建和训练需要大规模数据作为支撑，而这些数据往往需要购买或者收集，因此需要投入大量的数据获取、处理和存储成本；② 人才成本：人工智能等相关技术是新兴技术领域，需要具

备相关专业知识和技能的人才进行研发和应用，而这类人才较为稀缺，因此需要付出较大的人力投入和培训成本；③ 硬件成本：人工智能等相关技术需要高端的计算设备和算法支持，这需要硬件投入和维护成本；④ 安全成本：人工智能技术中涉及到大量敏感数据和隐私信息，因此需要采取严格的安全措施，这也需要一定的安全成本。此外，尤其对于 ChatGPT 等人工智能技术，其技术的发展迭代需要依靠大量数据的训练以精进模型训练，对于人工智能科技企业，面临巨大的成本压力。

在这个背景下，人工智能等相关技术商业化落地的可实现性尤为重要。一方面，人工智能等相关技术的商业化应用场景需要拓展，以实现更多落地的可能性；另一方面，人工智能科技企业需要发掘可靠的商业模式及收费方案，以覆盖前期及持续的研发及模型训练等成本。若无法探索出可行的商业化路径，则依托于人工智能技术的产品及服务存在较大难度实现规模化的落地应用，进一步会影响到人工智能技术的应用效果和商业价值。

3) 合法合规化

人工智能等相关技术迭代发展速度快，且需依靠大量数据的支撑进行模型的训练。随着技术不断发展、应用场景增多，监管环境也需不断完善，在人工智能等相关技术应用过程中，必须遵守相关法律法规和伦理道德，保障人工智能技术的合法合规性，持续助力数字经济的发展。

人工智能等相关技术的合法合规化趋势主要体现在以下几个方面：① 合法的数据来源：人工智能技术需要大量的数据支持，而这些数据必须是合法、准确、完整、及时的。所以数据的采集、存储、处理和共享都需要遵守相关法律法规和道德伦理；② 明确的数据使用目的：人工智能技术使用数据进行模型训练和决策推断，因此需要明确数据使用的目的，并避免将数据用于非法或不当用途；③ 可追溯的决策过程：人工智能技术所做出的决策必须可追溯，需要记录决策推断的过程和依据，以便验证其决策是否符合相关法律法规和伦理道德；④ 公正的结果评估：人工智能技术的结果评估需要公正、客观、透明，需要避免人工智能的结果带有歧视、违法和不公正的特点；⑤ 透明的算法模型：人工智能技术算法模型应该具有可解释性，用户应该了解人工智能算法模型的运作方式，从而理解人工智能对他们做出决策的原因和依据。

尤其在数字中后台外包服务行业中，人工智能模型的训练需要大量真实业务场景、客户个人信息及行为习惯等数据来输入，潜在的个人信息安全等合法合规问题更值得关注。

(2) ChatGPT 等人工智能技术发展是否会取代客户对公司的需求，分析测算上述情况对公司未来生产经营的影响

客户对公司的需求主要包括：1) 提供客户体验服务，为服务对象答疑解惑，提升其客户体验并进而提升其对于品牌的认知；2) 提供客户关怀服务，为服务对象提供情绪价值，理解其需求并给予合理的推荐；3) 实现企业中后台的高效运营，例如可以高效、高标准地完成审核、标注等工作。公司凭借高质量、高效、稳定的服务交付优势满足客户的需求，与众多客户建立了稳定且不断深入合作的伙伴关系。在人工智能等相关技术发展的背景下，公司持续深耕需求仍在不断增长的中国数字中后台外包服务市场，凭借核心竞争优势巩固市场地位。

ChatGPT 等人工智能技术发展在可预期的未来内不会完全取代客户对公司的需求，主要原因如下：

1) 相比 ChatGPT 等人工智能技术，公司提供的服务存在比较优势

在数字中后台外包服务领域，智能客服可以通过语音或文字与客户进行交互，实现基本的功能，如自动回复、语音命令识别、文字识别等。对于应用 ChatGPT 等人工智能技术的机器人客服，虽然预计其智能化水平会更高，但在满足客户需求的方面仍存在一定限制：① 客户需求具有复杂性和不可预测性：客户个体存在一定差异，导致客户需求存在不可预测性，因此对于一些特殊、复杂的客户需求，机器人客服由于未被训练等原因无法完美地满足客户的需求；② 客服提供情绪价值的必要性：对于客户来讲，机器人客服无法提供有效的情绪价值，在观感和体验上存在一定差距；③ 对客户行为细节的判断能力：语音服务场景中，客户的情绪可以通过语气、语速、停顿等行为细节来展现，而机器人客服难以察觉并判断这些行为及背后传达出的信息。

相较应用 ChatGPT 等人工智能技术的机器人客服，公司提供的服务主要拥有以下优势：① 更强的共情能力：公司的服务人员可以提供情绪价值，能够深度带入客户的情绪，可以更好地感知及安抚客户的情绪；② 对复杂及非标准化情况的处理能力：实际的业务场景中存在复杂或非标准化问题，公司的服务人员能

够与客户更有效地完成双向信息沟通，有效满足客户的需求；③ 更强的客户体验：公司的服务人员能够与客户建立信任关系，进行客户沟通并给予其更多关怀，为客户提供更具人情味的服务，提升客户体验，进一步对于高附加值场景的服务需求，公司提供的服务不可或缺。

综上，公司提供的服务具有不可被取代的比较优势，ChatGPT 等人工智能技术预计无法完全取代客户对公司的需求。

2) ChatGPT 等人工智能技术的发展及应用面临合法合规的限制

ChatGPT 等人工智能技术需要在合法合规框架内健康发展。这类前沿技术发展迅速、迭代周期短，对监管提出了一定的挑战。

我国监管部门已对 ChatGPT 等人工智能技术出台相关的法律法规。2023 年 4 月 11 日，为促进生成式人工智能技术健康发展和规范应用，国家网信办发布《生成式人工智能服务管理办法（征求意见稿）》（以下简称《管理办法》）。《管理办法》阐述了“生成式人工智能”指的是，基于算法、模型、规则生成文本、图片、声音、视频、代码等技术。《管理办法》规定了生成式人工智能服务的注册、备案、安全评估、运营等方面的管理要求。《管理办法》还要求服务提供方要对生成的文本内容进行审核，确保其不包含违法信息。对于未经备案的生成式人工智能服务，有关部门将采取行政处罚等措施。

其他国家的监管部门亦对 ChatGPT 等人工智能技术的发展在合法合规方面展现出审慎的态度。2023 年 3 月 31 日，意大利个人数据保护局宣布，从即日起禁止使用聊天机器人 ChatGPT，并限制开发这一平台的 OpenAI 公司处理意大利用户信息；同时个人数据保护局开始立案调查。2023 年 4 月 3 日，德国联邦数据保护专员 Ulrich Kelber 表示，德国可能会效仿意大利，以数据安全方面的担忧为由，屏蔽 ChatGPT。法国和爱尔兰方面也联系了意大利数据监管机构，并讨论了调查结果。同时，加拿大隐私专员办公室（OPC）宣布开始调查 OpenAI 公司，涉及“指控 OpenAI 未经同意收集、使用和披露个人信息”等投诉。

综上，ChatGPT 等人工智能技术的发展及应用面临合法合规的限制。

3) ChatGPT 等人工智能技术的商业化落地应用面临一定不确定性

ChatGPT 等人工智能技术的发展需要投入大量的成本进行训练，对于人工智能科技公司，需要发掘可靠的商业模式及收费方案以覆盖前期及持续的研发及模

型训练等成本。对于数字中后台外包服务行业的下游行业企业来讲，选择外包供应商的重要考量因素之一为成本控制。如果应用 ChatGPT 等人工智能技术的机器人客服产品及服务的价格不具备相应的性价比，则存在较大难度实现规模化的落地应用。

综上，ChatGPT 等人工智能技术的商业化落地应用面临一定不确定性。

4) ChatGPT 等人工智能技术预计亦会增加对新的外包服务业务的需求

ChatGPT 等人工智能技术发展在一些业务场景也催生了更多的需求。例如，人工智能技术的迭代更新需要依赖于模型训练，大量的模型训练带来大量的数据标注需求，进而促生了标注方面的业务流程外包服务的需求。

公司主营业务包括数字化运营服务，其中标注业务为该板块业务的组成部分。标注是指对大量文本、图片、语音、视频等数据进行归类、整理、纠错和批注，完成数据处理、资源统计的整理工作。公司服务人员对内容要素进行分类，准确识别、定位相应的标签，将非结构化数据转变为结构化数据。公司提供的标注服务是对企业数字化、智能化转型的基础性支撑。标注的结果可以帮助企业对标注内容形成系统化的标准、规则、流程，进而训练人工智能算法模型，是众多企业加强人工智能应用的重要帮手。

综上，ChatGPT 等人工智能技术发展预计将产生更多的业务场景落地，例如数据标注外包需求等，进而可以为公司带来更多的相应业务需求。

综上所述，考虑到公司提供的服务相比人工智能存在比较优势，ChatGPT 等人工智能技术的发展及应用面临合法合规性的限制以及商业化落地应用面临一定不确定性，同时 ChatGPT 等人工智能技术发展预计亦会增加对公司相关业务的需求等，因此 ChatGPT 等人工智能技术预计不会完全取代客户对公司的需求。

根据沙利文的行业报告，招股说明书中披露的中国数字中后台外包市场规模如下：

单位：亿元

项 目	2022	2023E	2024E	2025E	2026E	2027E
中国数字中后台外包市场规模	1,076.1	1,280.7	1,498.5	1,730.6	1,978.9	2,251.9
年增长率	11.5%	19.0%	17.0%	15.5%	14.3%	13.8%

该市场规模已经考虑了现有智能客服对于中国数字中后台外包行业的影响。

智能客服是指通过人工智能和自然语言处理等技术实现的基础的智能客服解决方案，通过简单的语音或文字与客户进行交互，实现基本的功能，如自动回复、简单的语音命令识别、文字识别等。现有的智能客服还无法实现一些高级的功能，如情感分析等。根据沙利文的行业报告，智能客服会对数字中后台外包行业的运营效率产生积极影响，但由于上述限制因素，目前影响较为有限。根据沙利文行业报告，中国智能客服行业市场规模将从 2020 年的 30.1 亿元增长至 2025 年的 102.5 亿元，复合增长率达 27.7%，而中国数字中后台外包服务市场规模将从 2020 年的 794.4 亿元增长至 2025 年的 1,730.6 亿元。虽然应用人工智能等技术的智能客服市场规模快速发展，但相较中国数字中后台外包行业的市场规模，智能客服的市场规模相对较小。

若 ChatGPT 等人工智能技术要替代数字中后台外包服务，除了技术层面需要实现现有数字中后台外包服务的定制化、体贴化等特点外，同时需要满足商业化以及数据隐私保护等法律法规等多方面条件，因此在可预期的未来内预计对行业影响相对有限。特别地，人工服务的形式可以促进解决大量就业需求。我国政府高度重视就业保障问题，近年来出台了一系列稳就业、促民生的举措。就数字中后台外包服务行业及公司而言，外包服务工作的执行需要充足的人力资源，该行业及公司具备吸纳就业能力强等特点。在人工智能等技术快速发展的背景下，公司亦会继续坚定支持国家战略，发挥吸纳就业作用。同时，公司将紧跟人工智能等前沿技术的发展趋势，及时进行相应的业务布局规划，继续努力保持业务流程外包行业及数字中后台外包服务领域的领先地位。因此，在可预期的未来内，ChatGPT 等人工智能技术的发展对公司生产经营的影响相对有限。

此外，公司已将技术替代风险作为重大事项进行在招股说明书中进行提示：“当前，我国信息技术服务业和业务流程外包服务业的技术水平持续发展，智能语音交互、人工智能客服、智能外呼机器人等新兴技术开始出现，并在少数特定的简单场景得到一定应用。如果未来相关智能技术应用的不断发展，使得智能技术具备更强信息沟通能力、情绪感知能力，能够更加广泛地运用到实际的复杂多变的业务场景中，则可能会对公司当前业务造成一定的技术替代风险。”

（五）核查程序及核查意见

1. 核查程序

- (1) 访谈公司高管及业务人员，了解公司业务、竞争优势；
- (2) 查阅可比公司官方网站、年报披露等公开信息，了解可比公司的主营业务情况、主要财务数据、核心技术及应用等情况；
- (3) 查阅行业报告，获取行业市场规模及下游行业规模、行业发展趋势等情况，并通过访谈了解行业报告机构撰写行业报告的方法论；
- (4) 查阅行业相关主管部门所披露的相关报告、数据等公开信息；
- (5) 访谈灵伴未来、北京灵伴的董事长，了解公司入股灵伴未来、北京灵伴的背景及原因；
- (6) 访谈公司数字赋能事业部及技术部负责人，了解公司的核心技术及人工智能等技术领域的规划布局；
- (7) 查阅国内外监管机构对 ChatGPT 等人工智能技术进行监管的法律法规及公开新闻，了解人工智能技术面临的合法合规的要求；
- (8) 访谈公司主要客户，了解人工智能技术发展背景下客户对公司提供服务需求的判断；
- (9) 取得公司的书面说明。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

- (1) 数字中后台外包服务解决方案的定义及界定依据具有合理性，业务流程外包服务细分领域情况具有合理性，公司与国内、国际主要竞争对手的市场占有率、排名、业务领域差异、经营业绩变化等情况已补充说明；
- (2) 公司的核心技术与可比公司存在一定差异，但存在其合理性，其中鸿联九五、京北方、世纪恒通的核心技术主要应用于服务交付的应用场景及一线服务环节，而公司结合对行业竞争壁垒的考虑，其核心技术应用于覆盖项目全流程节点的管理及把控，因此存在一定差异；软通动力、博彦科技的主营业务集中于信息技术外包服务领域，其核心技术主要是为了其开展主营业务所需、向企业客户输出相应的技术服务及能力，与公司提供的服务存在一定差异，核心技术亦存在一定差异；
- (3) 公司的竞争优势和行业地位以及关于行业排名的相关表述准确；

(4) 公司入股灵伴未来、北京灵伴时间较早及持股比例较低具备合理性；公司在人工智能等技术领域具有相应的规划布局；在人工智能等技术快速发展的情况下，公司收入不断增长具备合理性，主要原因包括当前人工智能技术在行业内应用及影响有限、下游需求及市场规模的增长、公司不断拓展服务的行业及客户并依托核心竞争力不断获取业务机会等；人工智能等相关技术发展趋势具有智能化、合法合规性、商业化等特点，ChatGPT 等人工智能技术的发展不会完全取代客户对公司的需求，并且在可预期的未来内，ChatGPT 等人工智能技术的发展对行业及公司生产经营的影响相对有限。

二、关于客户

根据申报材料：(1) 公司通过招投标、采购评审、试点合作等方式获取客户的业务机会；(2) 公司专注于为企业提供数字中后台运营管理服务，主要客户包括互联网、金融、消费品智能制造、传媒及通信、物流及出行等领域的头部企业；(3) 报告期内，公司前五大客户合计营业收入占比分别为 63.17%、60.85%、58.37%及 55.10%，报告期内，主要客户采购金额存在较大波动。请发行人说明：

(1) 开拓客户、获取订单的一般流程、主要方式及途径，不同订单获取方式下的收入分布情况，参与招投标的中标情况，是否存在应履行而未履行招投标程序获取项目的情形，是否存在串标、围标、商业贿赂等不规范情形，如存在，请说明相关情况、收入金额及占比，是否构成本次发行上市障碍；(2) 按照客户主要所属行业类别说明收入构成情况，各类别下主要客户的基本情况、客户获取方式、业务类型、合同主要条款约定的权利义务、合作历史、发行人提供服务占主要客户同类服务的采购份额，并按照销售金额对客户进行分层，说明报告期内客户数量变动、新增和退出情况及原因；(3) 对主要客户的定价原则及其公允性，报告期内主要客户采购金额存在较大波动的原因，并结合在手订单等因素，说明与主要客户合作的业务稳定性和持续性；(4) 针对不同客户类型，说明发行人如何满足客户需求、核心竞争力如何体现，主要客户自有员工是否从事类似业务，发行人提供服务与客户自有客服是否存在重叠或冲突，发行人业务是否存在被客户自有客服或同行取代的风险，说明发行人业务是否符合客户业务模式的变化趋势；(5) 相关内部控制制度能否有效防范商业贿赂风险，主要客

户及其关联方、采购决策的关键人员是否直接、间接或通过他人持有发行人股份，发行人业务开展是否存在商业贿赂、利益输送或不正当竞争的情况。请保荐机构、申报会计师、发行人律师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。

（审核问询函问题 5）

（一）开拓客户、获取订单的一般流程、主要方式及途径，不同订单获取方式下的收入分布情况，参与招投标的中标情况，是否存在应履行而未履行招投标程序获取项目的情形，是否存在串标、围标、商业贿赂等不规范情形，如存在，请说明相关情况、收入金额及占比，是否构成本次发行上市障碍

1. 开拓客户、获取订单的一般流程、主要方式及途径

（1）开拓客户、获取订单的一般流程

公司开拓客户、获取订单的一般流程包括六个阶段：获取线索、进入销售主题、调查与沟通、方案设计说明、商务沟通、合同签订六个阶段。

1) 获取线索阶段

公司根据新客户的特点对应建立相应的获取线索方式，以便更早地获知客户的需求，主要包括：① 通过各销售人员的市场资源，采取主动拜访以及定期拜访等方式，获取行业内的客户业务招标信息；② 公司对外采取市场宣传、参与行业峰会等方式，通过品牌宣传吸引客户主动联系，进而获得外包信息；③ 通过招投标网站，查询获取相关业务招标信息；④ 通过已在合作客户转介绍方式，获得新客户的业务需求。

2) 进入销售主题阶段

销售人员努力得到客户的认可，并向客户获取有用的信息，如客户需求、项目基本规划等。

3) 调查与沟通阶段

根据前期得到的信息情况，组织部门销售人员对客户的信誉情况、资金情况以及签订合同的可能性进行分析，决定是否对该项目增加人力和物力。如经研究决定确需介入的，由公司成立项目小组。

4) 方案设计说明阶段

结合客户需求，向客户提供服务形式和内容的介绍，带领客户了解服务流程并介绍典型成功案例。

5) 商务沟通阶段

对于需要履行招投标程序的客户，积极组织准备投标材料并进行投标；对于没有招投标要求的客户，与客户就商务合作的意向进行沟通、促成及确认。

6) 合同签订阶段

进行合同条款的评审，积极与客户保持沟通，跟进款项的回收、合同管理、发票管理以及服务情况等。

(2) 开拓客户、获取订单的主要方式及途径

公司开拓客户、获取订单的主要方式及途径可以分为公开招投标、非公开招投标采购（包括邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商等）及商务洽谈合作。公司前述订单获取的方式主要原因为：1) 存在政府部门客户，据此，需要根据《中华人民共和国政府采购法》相关规定对达到一定金额的采购行为履行政府采购程序；2) 公司部分客户有相应集团招投标网站或通过市场常规公开招投标网站，通过公开招标方式采购相应服务，据此，公司会按照公开招标要求准备标书等文件以获取业务机会；3) 公司部分客户就选择供应商事宜制定了相关内部采购制度，据此，公司会根据不同客户情况，按照客户要求通过参与其邀请招标、竞争性谈判等非公开招投标采购方式获取业务机会；4) 鉴于公司系行业内的领先企业，以及深耕行业多年已建立一定的品牌优势，据此，公司亦会通过商务洽谈合作方式作为业务机会获取的补充。以上获取订单的方式亦为同行业惯常采取的方式，具备合理性。

公开招投标方式针对按照客户内部采购相关制度需要履行公开招投标程序的客户，公司在相关公开网站获取招投标信息后，会积极组织准备投标材料并进行投标。

非公开招投标采购（包括邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商等）针对按照客户内部采购相关制度需要履行一定采购流程的客户，公司在收到相关客户招标文件或通知后，会积极组织准备相关材料去投标、磋商或谈判。

商务洽谈合作方式针对的是没有招投标要求的客户，公司在获取客户业务需求信息后，与客户就商务合作的意向进行沟通、促成及确认。具体来讲，客户在确定与公司的商务合作意向时，根据自身内部采购流程，通过采购评审、试点合作、合作协商等商务洽谈方式确定其供应商。

公司开拓客户、获取订单的方式与可比上市公司一致，均为公开招投标、非公开招投标采购（包括邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商等）及商务洽谈合作。具体对比情况如下：1）京北方：获取订单的方式包括招投标和单一来源；2）世纪恒通：获取订单的方式包括招投标和商务谈判；3）软通动力：未披露获取订单的方式，但在招股说明书中披露了其互联网、金融行业的前五大客户均以竞标方式取得；4）博彦科技：未披露获取订单的方式；5）鸿联九五：未披露获取订单的方式。

2. 不同订单获取方式下的收入分布情况

报告期内，公司不同订单获取方式下的收入分布情况如下：

单位：万元

订单获取方式	2022 年度	2021 年度	2020 年度
公开招标	82,004.76	71,028.45	51,926.63
邀请招标	90,988.80	68,941.24	56,865.22
竞争性磋商等其他非公开招标采购方式	38,031.90	34,877.45	20,162.59
商务洽谈合作	20,762.32	15,533.57	16,056.86
合 计	231,787.78	190,380.71	145,011.31

报告期各期，公司招投标获取订单方式当年收入占比分别为 88.93%、91.84% 及 91.04%。

3. 参与招投标的中标情况

报告期内，公司参与招投标的中标情况如下：

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
投标数（次）	356	200	194
中标数（次）	238	148	130
中标率	66.85%	74.00%	67.01%

4. 是否存在应履行而未履行招投标程序获取项目的情形，是否存在串标、围标、商业贿赂等不规范情形，如存在，请说明相关情况、收入金额及占比，是否构成本次发行上市障碍

（1）根据《中华人民共和国招标投标法》第三条及《中华人民共和国招标投标法实施条例》第二条之规定，进行工程建设项目包括项目的勘察、设计、施工、

监理以及与工程建设有关的重要设备、材料等的采购，必须进行招标。其中，工程建设项目是指工程以及与工程建设有关的货物、服务。工程是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等；与工程建设有关的货物，是指构成工程不可分割的组成部分，且为实现工程基本功能所必需的设备、材料等；与工程建设有关的服务，是指为完成工程所需的勘察、设计、监理等服务。

公司系业务流程外包服务提供商，专注于为企业提供数字中后台运营管理服务。公司目前未提供与工程建设项目有关的服务或货物，其向客户提供服务内容不属于《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等相关法律法规所规定的必须进行招投标的情形。报告期内，公司通过招投标取得的项目系根据客户内部制度要求而进行。

(2) 根据《中华人民共和国政府采购法》第二条之规定，政府采购系指各级国家机关、事业单位和团体组织，使用财政性资金采购依法制定的集中采购目录以内的或者采购限额标准以上的货物、工程和服务的行为。根据《国务院办公厅关于印发中央预算单位 2017—2018 年政府集中采购目录及标准的通知》(2016 年 12 月 21 日生效，2020 年 1 月 1 日失效)及现行有效的《中央预算单位政府集中采购目录及标准(2020 年版)》的相关规定，对于各级国家机关、事业单位和团体组织采购集中采购目录所列明项目货物或服务，应按照《中华人民共和国政府采购法》规定流程进行。各部门自行采购单项或批量金额达到 100 万元以上的货物和服务项目按照《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国招标投标法》执行，政府采购货物或服务项目单项采购金额达到 200 万元以上的，必须采用公开招标方式进行。

公司提供的业务流程外包服务不属于集中采购目录范围，公司目前客户中部分客户已按照《中华人民共和国政府采购法》相关规定履行了相应的政府采购程序。剩余与国家机关、团体组织的业务因相关交易金额未达到《中华人民共和国政府采购法》规定的需履行相关采购程序的金额，故未履行相关政府采购程序。公司报告期内不存在违反《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例所规定的政府采购情形。

报告期内，公司不存在串标、围标、商业贿赂等不规范情形，不存在因串标、

围标、商业贿赂等不规范情形被行政处罚、受到立案调查、审查起诉或被判处刑罚的记录。

综上，报告期内，公司及其子公司不存在应履行而未履行招投标程序获取项目的情形，不存在串标、围标、商业贿赂等不规范情形。

（二）按照客户主要所属行业类别说明收入构成情况，各类别下主要客户的基本情况、客户获取方式、业务类型、合同主要条款约定的权利义务、合作历史、公司提供服务占主要客户同类服务的采购份额，并按照销售金额对客户进行分层，说明报告期内客户数量变动、新增和退出情况及原因

1. 按客户主要所属行业类别分类，公司报告期内的收入构成情况如下：

单位：万元

所属行业	2022 年度	2021 年度	2020 年度
金融	106,908.88	86,996.61	62,110.98
互联网	80,129.86	56,740.00	41,259.16
传媒及通信	21,730.30	21,584.45	19,944.48
物流及出行	13,592.70	17,608.99	14,047.95
其他	9,426.04	7,450.66	7,648.75
合 计	231,787.78	190,380.71	145,011.31

2. 上述各类别下主要客户（报告期各期前五大客户）的具体情况如下：

（1）金融行业

序号	客户名称	基本情况	客户获取方式	业务类型	合同主要条款约定的权利义务	合作历史
1	中信银行	国内规模较大、业务较为领先的大型商业银行，具有较为广泛的用户群体和较大的业务流程外包需求	招投标	客户关怀服务、客户体验服务、其他业务	(1) 公司（乙方）按照客户（甲方）的要求配置业务团队，按照甲方的标准和要求，为其提供客户关怀、客户体验等业务流程外包服务； (2) 甲乙双方协商确定服务工作量的计量及考核规则，在每月/季度服务完成后，双方对相关服务数据进行核对，并按约定的考核规则进行服务费用的结算；	自 2015 年以来，持续合作
2	招商银行		招投标	客户关怀服务		自 2016 年以来，持续合作
3	兴业银行		招投标	客户关怀服务		自 2018 年以来，持续合作
4	广发银行		招投标	客户关怀服务、其他业务		自 2018 年以来，持续合作

序号	客户名称	基本情况	客户获取方式	业务类型	合同主要条款约定的权利义务	合作历史
5	建设银行		招投标	客户关怀服务、客户体验服务、数字化运营服务、其他业务	(3) 乙方负责服务人员的培训和日常管理工作，甲方对乙方的服务进行监督，乙方应及时响应甲方的业务需求。	自 2015 年以来，持续合作
6	交通银行		招投标	客户关怀服务、客户体验服务、数字化运营服务、其他业务		自 2013 年以来，持续合作
7	水滴互助集团	国内领先的保险和健康服务科技平台，具有水滴保等互联网保险业务	招投标	客户关怀服务、客户体验服务		自 2019 年以来，持续合作
8	东方大地（武汉）保险经纪有限公司	成立于 2004 年，注册资本 6,150 万元，是我国最早成立的全国性保险经纪公司之一	商务洽谈	客户关怀服务		自 2021 年以来，持续合作

(2) 互联网行业

序号	客户名称	基本情况	客户获取方式	业务类型	合同主要条款约定的权利义务	合作历史
1	阿里巴巴	国内领先的互联网企业，主要业务板块包括淘宝、天猫、闲鱼、飞猪、钉钉、饿了么等	招投标	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务、其他业务	(1) 公司（乙方）按照客户（甲方）的要求配置业务团队，按照甲方的标准和要求，为其提供客户关怀、客户体验等业务流程外包服务； (2) 甲乙双方协商确定服务工作量的计量及考核规则，在每月/季度服务完成后，双方对相关服务数据进行核对，并按约定的考核规则进行服务费用的结算； (3) 乙方负责服务人员	自 2014 年以来，持续合作
2	蚂蚁集团	国内领先的互联网金融企业，主要业务板块包括支付宝、网商银行等	招投标/商务洽谈	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务、其他业务		自 2014 年以来，持续合作

序号	客户名称	基本情况	客户获取方式	业务类型	合同主要条款约定的权利义务	合作历史
3	字节跳动	国内领先的互联网企业，主要业务板块包括抖音、飞书、今日头条等	招投标/商务洽谈	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务	的培训和日常管理工作，甲方对乙方的服务进行监督，乙方应及时响应甲方的业务需求	自 2021 年以来，持续合作
4	美团	国内领先的互联网企业，主要业务板块包括大众点评等	招投标/商务洽谈	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务		自 2020 年以来，持续合作
5	京东集团	国内领先的互联网企业，主要业务板块包括京东商城、京东金融、京东健康、达达物流等	招投标	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务		自 2018 年以来，持续合作
6	上海寻梦信息技术有限公司（拼多多）	国内领先的电子商务平台，主要业务板块为拼多多等	招投标/商务洽谈	客户体验服务		自 2018 年以来，持续合作

(3) 传媒及通信行业

序号	客户名称	基本情况	客户获取方式	业务类型	合同主要条款约定的权利义务	合作历史
1	中国移动	国内领先的移动通信网络/有线电视网络运营商，具有广泛的用户群	招投标	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务、其他业务	(1) 公司（乙方）按照客户（甲方）的要求配置业务团队，按照甲方的标准和要求，为其提供客户关	自 2008 年以来，持续合作

序号	客户名称	基本情况	客户获取方式	业务类型	合同主要条款约定的权利义务	合作历史
2	中国广电	体和较大的业务流程外包需求	招投标	客户体验服务	怀、客户体验等业务流程外包服务； (2) 甲乙双方协商确定服务工作量的计量及考核规则，在每月/季度服务完成后，双方对相关服务数据进行核对，并按约定的考核规则进行服务费用的结算；	自 2014 年以来，持续合作
3	中国电信		招投标	客户体验服务、其他业务	(3) 乙方负责服务人员的培训和日常工作，甲方对乙方的服务进行监督，乙方应及时响应甲方的业务需求	自 2010 年以来，持续合作

注：公司传媒及通信行业的整体业务规模较小，上表列示报告期内年收入曾超过 1,000 万元以上的客户情况

(4) 物流及出行行业

序号	客户名称	基本情况	客户获取方式	业务类型	合同主要条款约定的权利义务	合作历史
1	滴滴	国内领先的移动出行平台，为用户提供专车、快车、出租车、顺风车等多种服务	招投标/商务洽谈	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务	(1) 公司（乙方）按照客户（甲方）的要求配置业务团队，按照甲方的标准和要求，为其提供客户关怀、客户体验等业务流程外包服务；	自 2015 年以来，持续合作
2	阿里巴巴	国内领先的互联网企业，其物流及出行业务板块主要为菜鸟物流等	招投标	客户体验服务、其他业务	(2) 甲乙双方协商确定服务工作量的计量及考核规则，在每月/季度服务完成后，双方对相关服务数据进行核对，并按约定的考核规则进行服务费用的结算；	自 2014 年以来，持续合作
3	顺丰集团	国内领先的快递物流综合服务商	招投标	客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务、其他业务	(3) 乙方负责服务人员的培训和日常工作，甲方对乙方的服务进行监督，乙方应及时响应甲方的业务需求	自 2017 年以来，持续合作

注：公司物流及出行行业的整体业务规模较小，上表列示报告期内年收入曾超过 1,000 万元以上的客户情况

公司主要客户为互联网、金融等行业的龙头企业，公司主要客户对于其供应商采取采购信息隔离保密的制度及措施，不对外、尤其是向其供应商透露其所占同类采购的份额。经与公司主要客户确认，公司属于主要客户的同类采购主要供应商。

3. 按照销售金额对客户进行分层，公司报告期内客户的变化情况如下：

单位：个

销售金额分层（万元）	项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
5,000 及以上	客户数量	9	9	7
	新增客户	字节跳动	美团、京东集团、交通银行	水滴互助集团
	减少客户	滴滴	水滴互助集团	
1,000（含）-5,000	客户数量	17	13	12
	新增客户	滴滴、小红书、光大银行、锐捷网络、邮储银行、中国电信、天安人寿保险	字节跳动、水滴互助集团、华夏银行、中国平安、北京众齐、东方大地、海信	交通银行、美团、宁波银行
	减少客户	水滴互助集团、字节跳动、北京众齐	海尔、携程、美团、宁波银行、京东集团、交通银行	海南航空集团、天安人寿保险
100（含）-1,000	客户数量	48	42	33
100 以下	客户数量	153	126	133
合 计		227	190	185

报告期内，随着公司业务规模的扩大，公司客户数量整体呈上升趋势，主要客户基本保持稳定，部分客户因自身业务调整等原因，与公司合作的合作规模有所波动。2020 年，随着业务合作的深化，公司对水滴互助集团的收入上升至 5,000 万元以上，对交通银行、美团、宁波银行的收入上升至 1,000 万元以上，同时，公司对海南航空集团、天安人寿保险的业务量降低，对其收入亦下降至 1,000 万元以下；2021 年，公司对美团、京东集团、交通银行的业务规模扩大，对其收入上升至 5,000 万元以上，对字节跳动、华夏银行、中国平安、北京众齐、东方大地、海信的收入上升至 1,000 万元以上，而随着相关服务规模的降低，公司对水滴互助集团的收入降低至 5,000 万元以下，对海尔、携程、宁波银行的收入降低至 1,000 万元以下；2022 年，公司对字节跳动的业务规模快速提升，对其收入上升至 5,000 万元以上，对小红书、光大银行、锐捷网络、邮储银行、中国电

信、天安人寿保险的收入上升至 1,000 万元以上，同时，公司对滴滴、水滴互助集团、北京众齐的业务规模缩减，对滴滴业务收入降低至 5,000 万元以下，对水滴互助集团、北京众齐的收入降低至 1,000 万元以下。

(三) 对主要客户的定价原则及其公允性，报告期内主要客户采购金额存在较大波动的原因，并结合在手订单等因素，说明与主要客户合作的业务稳定性和持续性

1. 对主要客户的定价原则及公允性

公司的定价原则通常为：以公司服务成本为基础，结合期望的毛利率水平进行成本加成定价。在业务承接环节，公司通常会根据客户的需求及自身的运营经验，对项目开展所需的人工成本、运营管理成本、场地设备维护成本及网络与设备折旧成本等进行测算，并以行业和市场毛利率水平为基础，综合考虑公司为客户赋能的价值以及项目类型、客户质量、项目实施难度、项目风险、项目创新性、市场竞争情况等因素进行确定。

公司的报价通常具有合理性，最终服务价格的确定需由合作双方在报价基础上协商或通过招投标程序确定。公司报告期内服务的客户主要为金融、互联网、通信等行业的大型企业，相关服务的价格均为市场公允价格。

2. 与主要客户的合作情况

报告期内，公司对各期前五大客户的销售收入情况如下：

单位：万元

序号	客户名称	2022 年度		2021 年度		2020 年度
		销售收入	变动率	销售收入	变动率	销售收入
1	阿里巴巴	32,864.46	11.03%	29,599.25	5.85%	27,963.89
2	中国移动	17,913.59	-6.01%	19,058.87	12.44%	16,949.87
3	中信银行	35,940.30	8.34%	33,174.36	53.60%	21,597.45
4	招商银行	21,905.81	17.39%	18,660.23	43.30%	13,021.41
5	蚂蚁集团	13,010.11	22.38%	10,630.89	22.06%	8,709.62
6	字节跳动	17,694.13	801.92%	1,961.82		
合 计		139,328.40	23.21%	113,085.42	28.15%	88,242.23

因大型企业客户通常涉及多个产品及业务类型、多个分子公司等，具有多样

化的业务外包需求，公司报告期内通常同时为大型企业客户的多个项目提供服务，具体情况如下：

序号	客户名称	项目数量（个）		
		2022 年度	2021 年度	2020 年度
1	阿里巴巴	59	49	52
2	中国移动	50	34	36
3	中信银行	18	15	13
4	招商银行	8	9	5
5	蚂蚁集团	20	14	10
6	字节跳动	49	16	—
合 计		204	137	116

（1）阿里巴巴

公司自 2014 年起开始为阿里巴巴提供服务，合作涉及淘宝、天猫、钉钉等多个业务板块。随着对各板块业务理解和运营经验的提升，公司与阿里巴巴的合作不断深化，合作项目数量从 2020 年的 52 个增加至 2022 年的 59 个，销售收入亦相应的持续上升。

（2）中国移动

公司自 2008 年起与中国移动建立业务合作，主要服务项目包括“10086 呼入”“10086 外呼”等。报告期内，公司对中国移动的收入规模整体较为稳定，2021 年，公司对山东移动、北京移动等客户的服务工时上升，导致当年公司对中国移动的收入有所增加。2021 年底起，中国移动部分区域业务开展了新一轮集中采购，整体业务单价有所下降，公司对中国移动的服务工时亦小幅下降，使得 2022 年公司对中国移动的销售收入下降 6.01%。

（3）中信银行

公司自 2015 年起与中信银行建立业务合作，主要为其提供客户关怀服务，随着运营服务经验的提升，双方合作不断加深。报告期内，公司与中信银行合作项目数量从 2020 年的 13 个增加至 2022 年的 18 个，销售收入亦保持了较快的增长。2022 年，受外部因素的影响，中信银行相关业务消费者的消费意愿降低，公司对中信银行服务规模增速放缓；同时，中信银行部分业务给予公司的整体结算费率有所下降，导致公司 2022 年对中信银行的收入增速放缓。

(4) 招商银行

公司自 2016 年起与招商银行建立业务合作，主要为其提供客户关怀服务，随着双方业务合作的深入，公司对招商银行的业务规模持续增加，合作项目数量从 2020 年的 5 个增加至 2022 年的 8 个，具体合作项目包括招行账单分期、招行 E 招贷、招行百宝箱、招商银行催收（M1/M2）、招商银行分期卡外呼、招商银行专享分期、招商银行推广建档等，公司对其收入规模亦相应持续增加。

(5) 蚂蚁集团

公司自 2014 年起与蚂蚁集团建立业务合作，主要服务项目包括支付宝安全（客户资金及账户安全专家坐席）、支付宝基础语音（账户和资金业务的咨询和办理）、网商银行、支付宝商户热线/在线、支付宝防欺诈外呼、支付宝反洗钱外呼等。报告期内，随着双方业务合作的深入，公司对蚂蚁集团的业务规模持续增加，合作项目数量从 2020 年的 10 个增加至 2022 年的 20 个，相应的，公司对其收入规模亦不断增加。

(6) 字节跳动

公司自 2021 年起与字节跳动建立业务合作，主要服务项目包括图文标注审核、抖音平台客服热线、抖音消费者热线/在线、抖音商家在线等。字节跳动为近年来国内发展较快的互联网企业，其自身业务规模的快速增长催生了较大规模的业务流程外包需求，公司与其合作项目数量从 2021 年的 16 个增加至 2022 年的 49 个，公司对其收入从 2021 年的 1,961.82 万元快速增长至 2022 年的 17,694.13 万元。2021 年，公司为字节跳动服务的项目主要为抖音消费者在线、抖音消费者热线、抖音商家热线、抖音平台客服热线、图文标注审核等，合作初期整体业务规模较小。2022 年，上述合作项目业务规模实现快速增长，同时公司新承接了优质生态标注、抖音视频审核、抖音直播审核、抖音客户端内容复审、抖音风险审核二次标注、抖音氛围评论审核、抖音 AD 搜索审核、抖音跨境优选自营店、抖音生活团购 C 端热线/在线、抖音消费者仲裁外呼、西瓜视频审核、画风审核、爆量审核等多个项目，其中审核标注类项目数量和业务规模大幅增加。

3. 与主要客户合作的业务稳定性和持续性

公司是国内领先的业务流程外包服务提供商，目前已与上述主要客户建立了较为深入的合作关系，长期服务所积累的业务理解和项目运营经验，使得公司在

为客户提供优质服务的同时，最大限度赋能客户业务发展，实现公司服务和客户业务的良性互动，双方合作粘性不断增强。

在业务合作过程中，公司通常与客户签订框架性的业务合同，并按实际提供的工作量定期与客户进行结算，因此公司不适用在手订单指标，与客户合作的项目数量为考量公司与客户合作情况的重要指标。报告期内，公司与上述主要客户的合作项目数量整体呈上升趋势，目前在运行项目数量稳定，与主要客户的业务合作具有稳定性和可持续性。

（四）针对不同客户类型，说明公司如何满足客户需求、核心竞争力如何体现，主要客户自有员工是否从事类似业务，公司提供服务与客户自有客服是否存在重叠或冲突，公司业务是否存在被客户自有客服或同行取代的风险，说明公司业务是否符合客户业务模式的变化趋势

1. 针对不同客户类型，说明公司如何满足客户需求、核心竞争力如何体现

公司主要提供客户体验服务、客户关怀服务以及数字化运营服务。对于客户体验服务，公司可以及时处理消费者的咨询等需求，做到友善、高效的回应，以维护消费者的体验，从而满足客户的需求；对于客户关怀服务，公司可以协助客户相关推广项目的需求，可以做到精准、高效、合理，并达成预期效果，从而满足客户的需求；对于数字化运营服务，公司根据制定的具体标准，完成服务范围内的审核、标注等工作，相应处理完毕审核流程或对需标注内容赋予相应的标签，并确保有关工作的准确率，从而满足客户的需求。

公司除了需满足客户共性的需求外，也面临着不同类型客户的差异化需求，并相应体现了其核心竞争力，以金融行业客户及互联网行业客户为例：

对于金融行业客户，通常来讲，金融行业客户对于项目的安全管理等要求最为严格，更加看重外包服务供应商的品牌及规模情况。客户倾向于选择市场知名、规模大的业务流程外包服务企业。出于对可靠性、稳定性、安全性等方面的考量，客户对于业务流程外包服务企业的服务质量及品牌形象等方面有较高的要求，对于业务流程外包服务企业的信誉、项目经历、合作历史、交付能力等情况较为看重。只有行业经验丰富、项目成果突出的供应商才更容易被客户所选择。公司凭借其市场领先的行业地位以及深耕行业多年建立的品牌优势，通过稳定可靠的项目交付管理保障来满足客户的需求。基于此，公司的核心竞争力主要体现在品牌

及规模优势。

此外，公司为金融行业客户主要提供客户关怀服务，公司服务人员可以以精准、高效、合理为原则，充分理解消费者的所需所想，实现更好的客户关怀效果，从而满足金融行业客户的要求。基于此，公司的核心竞争力主要体现在深厚的行业洞察及丰富的经验优势。公司对于行业的市场发展、客户需求拥有精准的判断和把控能力。在深厚行业理解的加持下，其洞察能力可实现对客户及其需求的精准触达，并帮助公司提供更加高效优质的服务。

对于互联网行业客户，客户通常对于“618 电商节”“双 11”等活动有临时的业务需求，需要外包服务供应商可以及时响应，并做到稳定、及时的项目服务交付。公司通过及时调配人员组织项目开展并保证稳定的交付质量，以满足互联网行业客户的需求。基于此，公司的核心竞争力主要体现在强大的业务交付能力，具体而言：在交付质量方面，公司深厚的项目运营管理能力可以保证服务人员的交付质量；在交付速度方面，公司可以实现规定时间内的高效交付，并具备临时性需求的弹性保障能力；在交付管理方面，公司的项目运营能力、成本控制能力、异地灾备安排以及对于信息安全的把控都得到企业的认可。

此外，互联网行业发展迅速，客户的需求也在不断迭代，因此对于服务人员有不断更新的细节要求。公司通过及时跟进行业变化趋势、客户需求变动，并及时进行符合要求的人才招聘、培训及能力提升工作，以满足互联网行业客户的需求。基于此，公司的核心竞争力主要体现在人才招聘、培训及能力提升优势，通过完整、合理、高效的人才招聘、培训及能力提升体系，组织符合要求的客服人员开展项目服务。

2. 主要客户自有员工是否从事类似业务，公司提供服务与客户自有客服是否存在重叠或冲突，公司业务是否存在被客户自有客服或同行取代的风险，说明公司业务是否符合客户业务模式的变化趋势

(1) 主要客户自有员工从事类似业务，公司提供服务与客户自有客服存在一定重叠但不存在冲突

主要客户存在自有客服，其自有员工从事与公司服务人员类似的业务。公司提供服务与主要客户的自有客服存在一定重叠的情形在于，从服务内容类别来看，均主要提供客服服务。但两者不存在冲突，主要原因包括：一是，两者定位存在

差异，主要客户的自有客服更专注于专职、专属的客服业务，以及会参与某些涉及主要客户其核心安全把控的服务岗位，而公司提供服务面向更普适的客服服务；二是，公司主要客户会统筹管理自有客服与采购外包服务，公司主要客户自有客服与公司提供服务的定位均为满足消费者的需求进而助力企业发展，并非直接竞争关系。

（2）公司业务被客户自有客服取代的风险较低

业务流程外包是企业将部分非核心或核心业务流程外包给专业服务提供商，由外包服务商凭借丰富的相关行业服务经验、专业的服务团队和数字化技术的应用，帮助企业有效地提升服务质量，增强运营效率，并同时降低企业成本。

对于下游行业的客户来讲，公司提供业务流程外包服务有如下好处：1）降低客户组建大规模自有客服团队的成本，可以减少企业内部培训和管理费用，降低运营成本；2）客服的流动性通常较高，给相关的客服招聘、培训、管理流程带来一定难度，公司对相关流程有更丰富的经验并组建符合要求的客服团队，可以提供专业、高效的客户服务体验；3）满足即时性需求，公司拥有响应即时性项目的能力，可以满足突发性的大量需求。

对下游行业企业而言，公司作为业务流程外包企业，通过承接下游行业企业的外包需求，使下游行业企业专注自身核心业务，从而降低成本、提高效率。随着与合作客户的合作不断深入，公司的收入亦随之增长。例如，报告期内，公司对阿里巴巴的收入分别为 27,964 万元、29,599 万元及 32,864 万元；公司对中信银行的收入分别为 21,597 万元、33,174 万元及 35,940 万元。公司凭借强大的服务交付能力，不断加强与客户的紧密合作关系，带动收入不断增长。

综上，公司业务被客户自有客服取代的风险较低。

（3）公司业务面临同行竞争，但被同行取代的风险较低

公司业务存在受到同行竞争加剧被侵蚀市场份额的风险。但公司凭借其竞争优势，已占据市场领先地位，具备规模效应，被同行取代的风险较低，公司的竞争优势详见招股说明书“第五节 业务与技术”之“三、发行人所处行业竞争情况”之“（五）公司竞争优势”部分的相关内容。此外，公司已在招股说明书“第三节 风险因素”之“二、与行业相关的风险”之“（三）行业竞争风险”进行风险披露：“我国信息技术服务业和业务流程外包服务业市场化程度高，市场竞

争较为充分。随着市场竞争的日益激烈，如果公司不能持续地进行业务扩展，不能及时准确把握市场发展趋势、持续投入足够的人力及物力资源、持续迭代自身技术与服务水平，来满足客户更多元、更严格的服务需求，则可能面临竞争力减弱、声誉和影响力减弱及行业地位下滑的风险”。

(4) 公司业务符合客户业务模式的变化趋势

从目前数字中后台外包市场所覆盖的包括金融、通信等传统企业客户来看，随着金融、通信等传统行业企业客户所在行业竞争激烈，企业为精简成本以及提升效率和利润水平，选择将部分业务流程外包给专业外包服务提供商。此外，包括工业产品制造在内的传统行业企业，越来越意识到做好客户服务的重要性，也更愿意借助国内领先的外包服务商的行业经验，来实现更好的客户服务。因此，企业客户使用业务流程外包服务的渗透率将不断提升，数字中后台外包服务所覆盖的传统行业客户数量将不断增加。

另一方面，从服务互联网、出行等新兴行业企业客户来看，随着数字中后台外包服务商的数字化进程不断加快，各方面能力建设不断提高，应用场景不断增加，数字中后台外包服务商能够越来越多的帮助包括互联网行业在内的更多新兴行业客户精简成本以及提升效率和利润水平，能够满足更多新兴行业客户的外包服务需求。

综上，公司业务符合客户业务模式的变化趋势。

(五) 相关内部控制制度能否有效防范商业贿赂风险，主要客户及其关联方、采购决策的关键人员是否直接、间接或通过他人持有公司股份，公司业务开展是否存在商业贿赂、利益输送或不正当竞争的情况

公司高度重视合法合规经营，建立了完善的内部控制制度，严格规范市场展业等行为，避免商业贿赂行为。公司制定了《防范商业贿赂规定》，明确规定对商业贿赂零容忍并严格执行，公司对重点岗位人员实行预防商业贿赂承诺制，与其签订《关键岗位廉政协议书》，并进行重点监管和审核。

根据公司及子公司所在地市场监督管理部门出具的合规证明，公司报告期内不存在因商业贿赂等违法违规行为而受到行政处罚或立案调查的情形。根据公司董事、监事、高级管理人员所属公安局出具的无犯罪记录证明，公司董事、监事和高级管理人员均不存在包括商业贿赂和不正当竞争行为在内的违法犯罪记录。

公司主要客户均为金融、互联网、通信等行业的大型企业，其通常具有较为完善的内部管理体系和规章制度，公司通过招投标、商务洽谈等方式与客户建立合作，依靠多年经营所积累的行业理解、服务经验、品牌及规模优势获取订单。经走访公司报告期内主要客户，取得公司及股东出具的声明及承诺文件，并通过网络检索的方式进行核查，公司主要客户及其关联方、采购决策的关键人员不存在直接、间接或通过他人持有公司股份，公司业务开展不存在商业贿赂、利益输送或不正当竞争的情况。

(六) 核查程序及核查意见

1. 核查程序

(1) 查阅公司招投标文件、中标通知等文件，了解《中华人民共和国政府采购法》等法律法规，中国裁判文书网、中国执行信息网、国家企业信用信息公示系统、信用中国、12309 中国检察网等网站，并取得公司出具的关于报告期内招投标情况的说明文件；

(2) 查阅公司报告期内销售收入明细及与主要客户签订的销售合同，并进行主要客户访谈、网络检索，核查公司报告期内与主要客户合作的具体情况；

(3) 取得公司出具的关于与主要客户合作情况的说明文件，查阅公司主要业务合同，对报告期内主要客户进行访谈，核查公司对主要客户的定价情况及业务稳定性和持续性；

(4) 查阅公司主要客户的招聘信息，就公司核心竞争力情况、公司提供服务与客户自有客服是否存在重叠或冲突、是否存在被替代的风险等事项访谈公司主要客户；查阅公开的行业报告；

(5) 核查公司董事、监事、高级管理人员及关键岗位人员报告期内个人银行流水，对大额销售费用进行抽凭，核查销售费用的真实性。查阅公司销售相关内控制度，对报告期内主要客户进行访谈，取得公司及股东出具的声明及承诺文件，并通过网络检索的方式，核查公司业务开展是否存在商业贿赂、利益输送或不正当竞争的情况；查阅了《防范商业贿赂规定》及《关键岗位廉政协议书》，核查公司内部防范商业贿赂的措施。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 公司主要通过招投标及商务合作沟通获取业务机会，并说明了不同订单获取方式下的收入分布情况、参与招投标的中标情况，不存在应履行而未履行招投标程序获取项目的情形，不存在串标、围标、商业贿赂等不规范情形；

(2) 公司已按所属行业说明收入构成情况及各类别下主要客户合作的具体情况，此外，公司已按销售金额对客户进行分层，并说明了客户的变动情况；

(3) 公司报告期内通常采用成本加成方法进行报价，最终价格通过招投标或与客户进行商务谈判确定，相关服务价格具有公允性。报告期内，公司与主要客户建立了较为稳定的合作关系，虽然受客户自身业务规模、战略规划调整等因素影响，报告期内部分客户的采购金额具有一定波动性，但公司与主要客户的整体合作规模仍处于增长趋势，相关业务具有稳定性和持续性；

(4) 针对不同客户类型，公司可以对应满足客户需求并体现核心竞争力；主要客户自有员工从事类似业务，公司提供服务与客户自有客服存在一定重叠但不冲突；公司业务被客户自有客服或同行取代的风险较低；公司业务符合客户业务模式的变化趋势；

(5) 公司已建立完善的内部控制制度，能够有效防范商业贿赂风险。公司报告期内主要客户及其关联方、采购决策的关键人员未直接、间接或通过他人持有公司股份，公司业务开展不存在商业贿赂、利益输送或不正当竞争的情况。

三、关于采购及供应商

(一) 主要供应商

根据申报材料：(1) 发行人对外采购主要为外协外包服务及其他运营成本，如租赁物业费、网络通讯费、软硬件设备等；(2) 报告期内存在既为客户又为供应商的情况；(3) 2019 年，发行人向北京声谷教育投资有限公司采购 1,462.87 万元，占采购总金额比例 4.99%，北京声谷教育投资有限公司系泰盈安瑞的全资子公司。请发行人说明：(1) 提供服务的具体方式，人员、场地、设备等的具体来源和在提供服务过程中的具体安排，不同采购内容与具体业务需求的对应关系，分主要采购类别说明报告期各期采购内容、金额变动的原因；(2) 分主要采购类别说明主要供应商的基本情况、成立时间、合作历史、采购方式、内容和金额、定价和结算方式，报告期各期采购金额变动的原因、是否专门或者主要

为发行人服务等，同种产品或服务的采购价格的公允性以及在不同供应商之间是否存在显著差异，主要供应商及其关联方与发行人、控股股东、实际控制人、董监高和关联岗位人员之间是否存在关联关系、非经营性资金往来或其他利益安排；(3)既为客户又为供应商的具体情况，客户名称、交易内容、交易金额、交易原因和商业合理性，采用总额法核算是否符合企业会计准则的要求；(4)报告期内向北京声谷教育投资有限公司采购内容，定价公允性、最终销售情况，未来是否将持续采购，未直接作为关联交易披露的原因。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 6.1）

1. 提供服务的具体方式，人员、场地、设备等的具体来源和在提供服务过程中的具体安排，不同采购内容与具体业务需求的对应关系，分主要采购类别说明报告期各期采购内容、金额变动的原因

(1) 提供服务的具体方式，人员、场地、设备等的具体来源和在提供服务过程中的具体安排

公司提供服务的具体方式为甲方客户与公司成立项目小组，安排项目联系人进行业务的对接和沟通；公司对项目开展及服务质量进行控制；甲方客户定期对服务结果进行考核与评价。

人员方面，公司根据项目的人员需求组织相应的人员安排。报告期内，具体来源于多种用工形式，包括自有员工、外协外包、劳务派遣及灵活用工。

场地方面，根据甲方客户的需求确定场地的具体安排。报告期内，场地具体来源于公司租赁房产、自有房产及甲方提供的场地。

设备方面，根据甲方客户需求确定设备的具体安排。报告期内，公司一般负责电脑、耳机等设备的采购和日常管理，对于使用甲方提供场地的项目，公司使用甲方提供的设备。

(2) 不同采购内容与具体业务需求的对应关系

公司主要对外采购内容与具体业务需求的对应关系如下：

采购科目	主要采购内容	与具体业务需求的对应关系
劳务用工服务	外协外包及灵活用工服务	公司的人员流动性较大，需要通过采购外协外包服务及灵活用工服务的形式以满足部分业务的人员服务需求。

采购科目	主要采购内容	与具体业务需求的对应关系
资产购置	固定资产如房屋、电脑等采购及无形资产如软件等采购	公司服务项目需借助于房屋场所开展，并使用电脑、鼠标、耳机、键盘等设备，以及防火墙等软件设施开展。
租赁、物业及水电费	房屋租赁费、水电及物业费	公司开展业务，需要使用相关的场地，报告期内，公司开展业务的场所主要以租赁为主，因此发生相应的房屋租赁采购，并发生相应的水电气及物业费采购。
网络通讯费	网络通讯服务	公司开展业务过程中，服务人员需要通过呼入、呼出、在线等形式与消费者取得联系，需要采购网络通讯服务。

(3) 分主要采购类别说明报告期各期采购内容、金额变动的原因

报告期内，公司采购内容主要包括劳务用工服务，租赁、物业及水电费，网络通讯费及资产购置等，采购金额具体如下：

单位：万元

项 目	2022 年		2021 年		2020 年
	金额	增长率	金额	增长率	金额
劳务用工服务	30,118.56	-12.04%	34,243.10	16.66%	29,352.71
资产购置	16,773.81	378.70%	3,504.06	7.18%	3,269.23
租赁、物业及水电费	10,810.79	21.41%	8,903.70	35.52%	6,570.14
网络通讯费	3,151.11	7.78%	2,923.73	3.07%	2,836.72

各类主要采购变化情况及原因分析如下：

1) 劳务用工服务

报告期内，公司劳务用工服务主要为外协外包及灵活用工服务，报告期各期公司劳务用工服务采购金额分别为 29,352.71 万元、34,243.10 万元及 30,118.56 万元，增长率分别为 16.66%及-12.04%。2022 年公司劳务用工服务采购金额降低 12.04%，主要系 2021 年 11 月起，公司停止使用灵活用工模式所致。

2) 资产购置

报告期内，公司资产购置主要包括固定资产如房屋、电脑等采购及无形资产如软件等采购。报告期各期公司资产购置金额分别为 3,269.23 万元、3,504.06 万元及 16,773.81 万元。2020 年及 2021 年，公司资产购置金额相对稳定，2022 年采购金额大幅增加，主要系公司因业务发展需要，于枣庄市购买 3 栋办公楼所致。

3) 租赁、物业及水电费

报告期内，公司职场主要以租赁为主。报告期各期，公司租赁、物业及水电费金额分别为 6,570.14 万元、8,903.70 万元及 10,810.79 万元，增长率分别为 35.52%及 21.41%，营业收入增长率分别为 31.29%及 21.75%，租赁、物业及水电费等采购金额与收入变动基本一致，随收入增长而增长。

4) 网络通讯费

报告期内，公司因业务开展需要采购网络通讯服务。报告期各期，公司网络通讯费金额分别为 2,836.72 万元、2,923.73 万元及 3,151.11 万元，增长率分别为 3.07%及 7.78%。公司网络通讯费包括线路费及通讯费，其中通讯费按照通话时间计算费用，线路费按照带宽大小每月固定缴纳月租费用。

公司网络通讯费以线路费为主。同时，报告期内公司亦增加了对带宽使用率的监管力度，发现线路带宽使用率偏低的及时降低带宽，一定程度上节省了带宽成本，故公司网络通讯费相对稳定，与业务收入增长幅度存在差异。

2. 分主要采购类别说明主要供应商的基本情况、成立时间、合作历史、采购方式、内容和金额、定价和结算方式，报告期各期采购金额变动的原因、是否专门或者主要为发行人服务等，同种产品或服务的采购价格的公允性以及在不同供应商之间是否存在显著差异，主要供应商及其关联方与发行人、控股股东、实际控制人、董监高和关联岗位人员之间是否存在关联关系、非经营性资金往来或其他利益安排

(1) 报告期内，分采购类别的前五大供应商（受同一实际控制人控制的企业合并计算）的基本情况，包括成立时间、合作历史、采购方式、定价和结算方式、报告期各期采购金额变动的原因、是否专门为公司服务等，主要供应商及其关联方与公司、控股股东、实际控制人、董监高和关联岗位人员之间是否存在关联关系、非经营性资金往来或其他利益安排

报告期内，公司采购内容主要包括外协外包及灵活用工等劳务用工服务，租赁、物业及水电费，网络通讯费及资产购置等，各主要采购类别报告期各期前五大采购金额变化情况及供应商基本情况如下：

1) 劳务用工服务

单位：万元

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
厦门方胜众合企业服务有限公司及同一控制下企业	外协外包服务	5,153.32	710.13		2022 年第一大	随着公司业务扩张, 劳务外包需求增加, 2021 年起交易额增加	2010/12/29	2018 年 9 月开始持续合作, 前期业务为代缴社保公积金等, 2021 年开始提供外协外包服务	询价	综合考虑项目要求等因素按市场化原则定价, 根据各项目工作量及工作完成情况按月结算	否	否
北京易才博普奥管理顾问有限公司及同一控制的企业	外协外包服务	2,615.18	233.84		2022 年第二大	随着公司业务扩张, 劳务外包需求增加, 2022 年交易额增加	2008/2/26	2018 年 9 月开始持续合作, 前期业务为代缴社保公积金等, 2021 年开始提供外协外包服务	询价	综合考虑项目要求等因素按市场化原则定价, 根据各项目工作量及工作完成情况按月结算	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
安徽易苻企业管理有限公司	外协外包服务	2,119.74	352.33		2022 年第三大	随着公司业务扩张, 劳务外包需求增加, 2022 年交易额增加	2021/7/5	2021 年 11 月开始合作, 持续合作	询价	综合考虑项目要求等因素按市场化原则定价, 根据各项目工作量及工作完成情况按月结算	否	否
西安新起航营销策划有限公司	外协外包服务	1,471.77	88.37		2022 年第四大	2019 年前期承接少量业务, 2021 年起公司承接了某互联网客户项目, 考虑西安新起航营销策划有限公司具备相关行业经验, 故分包该项目业务给西安新起航, 导致 2022 年采购金额增长较多	2014/12/15	2019 年 10 月开始合作, 持续合作	询价	综合考虑项目要求等因素按市场化原则定价, 根据各项目工作量及工作完成情况按月结算	否	否
徐州小鲸信息科技有限公司及同一控制下的企业	外协外包服务	909.34	752.40	244.63	2022 年第五大	随着公司业务扩张, 劳务外包需求增加, 2021 年起交易额增加, 2022 年保持稳定	2016/1/4	2018 年 9 月开始合作, 持续合作	询价	综合考虑项目要求等因素按市场化原则定价, 根据各项目工作量及工作完成情况按月结算	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
闽侯县博飞信息科技有限公司	灵活用工		4,640.92	2,488.56	2021 年第一大、2020 年第二大	公司 2020 年存在灵活用工需求，于 2020 年正式开始合作并逐步增大采购金额，2021 年下半年公司逐渐停止使用灵活用工模式故双方停止合作	2020/2/26	2020 年 9 月开始合作，2021 年 8 月终止合作	询价	人工成本×（1+服务费率），按月结算	否	否
海南鑫穗通信息技术有限公司	灵活用工		2,669.49	2,154.55	2021 年第二大、2020 年第三大	公司 2020 年存在灵活用工需求，于 2020 年正式开始合作并逐步增大采购金额，2021 年下半年公司逐渐停止使用灵活用工模式故双方停止合作	2020/3/30	2020 年 7 月开始合作，2021 年 11 月终止合作	询价	人工成本×（1+服务费率），按月结算	否	否
湖南融赋齐家计算机科技有限公司	灵活用工		2,620.60		2021 年第三大	2021 年 3 月起承接公司灵活用工业务，2021 年下半年公司逐渐停止使用灵活用工模式故双方停止合作	2017/11/2	2021 年 3 月开始合作，2021 年 11 月终止合作	询价	人工成本×（1+服务费率），按月结算	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
安徽磊利企业服务有限公司	灵活用工		2,025.26		2021 年第四大	2021 年 8 月起承接灵活用工业务，2021 年下半年公司逐渐停止使用灵活用工模式故双方停止合作	2021/4/27	2021 年 8 月开始合作，2021 年 11 月终止合作	询价	人工成本×（1+服务费率），按月结算	否	否
安徽修禾共享经济服务有限公司	灵活用工		1,357.07	621.20	2021 年第五大	2020 年 12 月起承接灵活用工业务，2021 年随着公司灵活用用工需求增加交易金额增加，2021 年下半年公司逐渐停止使用灵活用工模式故双方停止合作	2020/5/25	2020 年 12 月开始合作，2021 年 4 月终止合作	询价	人工成本×（1+服务费率），按月结算	否	否
智阳网络技术（上海）有限公司	灵活用工			10,708.24	2020 年第一大	2019 年 12 月起承接业务；2021 年因对方经营计划调整及价格原因等因素，公司择优选择其他供应商，双方停止合作	2014/6/5	2019 年 12 月开始合作，2020 年 12 月终止合作	询价	人工成本×（1+服务费率），按月结算	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
中国移动通信集团	外协外包服务	18.92		1,029.60	2020 年第四大	2020 年交易金额较高主要系其下属子公司中移在线服务有限公司亦提供业务流程外包服务并对外承接业务，公司根据市场化原则将部分业务分包至中移在线服务有限公司，2021 年起，之前合作业务大部分暂停导致 2021 年采购金额下降	1999/7/22	2008 年开始合作,持续合作	询价	综合考虑项目要求等因素按市场化原则定价，根据各项目工作量及工作完成情况按月结算	否	否
宏赢（河南）科技有限公司	灵活用工			816.44	2020 年第五大	2020 年 9 月起承接公司灵活用工业务，2020 年 11 月因公司自身停止运营，故双方停止合作	2019/10/12	2020 年开始合作,当年停止合作	询价	人工成本×（1+服务费率），按月结算	否	否

2) 租赁及物业水电费

单位：万元

供应商名	采购内	采购金额	供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况
------	-----	------	-------	----------	---------

称	容	2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
合肥滨湖资产管理有限公司	房屋租赁	550.88	267.40	92.55	2022 年 第一大、2021 年第五大	2020 年成立合肥泰盈，租赁场地随着业务规模扩大而扩大，租金随租赁面积增加而增加	2017/6/20	2020 年 1 月开始合作,持续合作	询价	按市场化原则确定月租金，按季度支付	否	否
成都传媒文化投资有限公司	房屋租赁	509.62	567.78	496.81	2022 年 第二大，2020 年、2021 年 第一大	交易金额平稳	2009/6/19	2017 年 11 月开始合作,持续合作	询价	按市场化原则确定月租金，按季度支付	否	否
合肥蜀弘资产运营管理有限公司	房屋租赁	505.38	358.89	323.33	2022 年、2020 年 第三大、2021 年第三大	2022 年因业务需要新增职场租赁，导致 2022 年租金增加	2012/2/7	2016 年 5 月份开始合作,持续合作	询价	按市场化原则确定月租金，按半年支付	否	否
泰安开发区泰山创业投资有限公司	房屋租赁	434.68	446.74	309.70	2022 年、2020 年 第四大、2021 年第二大	2021 年因业务需要新增一、四楼职场租赁，租金增加	2000/7/24	2007 年 12 月开始合作,持续合作	询价	按市场化原则确定月租金，按季度支付	否	否
成都万谷园区管理有限公司	房屋租赁	410.10	176.61		2022 年 第五大	2021 年成立成都泰盈，租赁场地随着业务规模扩大而扩大，租金随租赁面积增加而增加	2019/5/25	2020 年 5 月开始合作,持续合作	询价	按市场化原则确定月租金，按季度或半年支付	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
佛山市南海荣耀房地产开发有限公司	房屋租赁	279.18	305.90	226.47	2021 年第四大	2020 年 4 月新增荣耀国际金融中心 6 楼租赁，导致 2020 年、2021 年租金增加，2022 年交易金额平稳	2010/7/14	2019 年开始合作,持续合作	询价	按市场化原则确定月租金，按月支付	否	否
北京声谷教育投资有限公司（以下简称北京声谷）及其控制企业	房屋租赁		125.94	351.00	2020 年第二大	2020 年北京声谷对职场进行了装修并配备了标准坐席及电脑等相关配套设备并同步上调租金，导致 2020 年租金增加。2021 年年中停止租赁，导致租金减少	2015/6/30	2018 年 7 月开始合作，2021 年 5 月终止合作	询价	按市场化原则确定月租金，按季度支付	否	是
江西问鼎园区开发运营有限公司	房屋租赁	283.35	266.67	235.58	2020 年第五大	2020 年开始租赁，租金变动较小	2015/9/22	2020 年 1 月开始合作,持续合作	询价	按市场化原则确定月租金，按半年支付	否	否

3) 网络通讯费

单位：万元

供应商名称	采购内容	采购金额	供应商排	采购金额	供应商基本情况
-------	------	------	------	------	---------

		2022 年	2021 年	2020 年	名	变动原因	成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
中国联合网络通信有限公司	通讯费及线路费	1,790.39	1,613.76	1,337.03	2022 年、2021 年、2020 年第一大	采购额随新基地成立、新业务增加、老业务扩容而逐年增加	2000/4/21	2008 年开始合作,持续合作	询价	按各地运营商资费定价,按月支付	否	否
中国电信集团有限公司	通讯费及线路费	838.15	652.68	570.18	2022 年、2021 年第二大、2020 年第三大	采购额随新基地成立、新业务增加、老业务扩容而逐年增加	1995/4/27	2008 年开始合作,持续合作	询价	按各地运营商资费定价,按月支付	否	否
中国移动通信集团	通讯费及线路费	397.94	505.89	588.26	2022 年、2020 年第三大,2020 年第二大	移动通讯费每年递减的主要原因为使用移动线路的部分业务撤项或减少业务合作	1999/7/22	2008 年开始合作,持续合作	询价	按各地运营商资费定价,按月支付	否	否
杭州翰信科技有限公司	通讯费及线路费	22.59	7.22		2022 年第四大	2021 年开始合作,使用翰信平台购买短消息服务,交易金额较小	2018/12/19	2021 年 8 月开始合作,持续合作	询价	0.053 元/条,预付费方式进行结算	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公 司服务	是否存在关联 关系
上海道瀛网络科技中心	通讯费及线路费	22.54			2022 年 第 五大	2022 年开始合作，采购对方通讯服务，交易金额较小	2020/8/14	2022 年 6 月开始合作，持续合作	询价	0.09 元-0.1 元/分钟，预付费用方式进行结算	否	否
旅与拍网络科技(上海)有限公司	通讯费及线路费	5.12	56.19	166.38	2020 年、2021 年第四大	2019 年开始合作，采购对方通讯服务，后因对应项目需求减少采购金额下降，交易金额较小	2017/6/7	2019 年 7 月开始合作	询价	0.1 元/分钟，根据需求于业务平台充值	否	否
重庆传显科技有限公司	通讯费及线路费	2.35	22.41	52.17	2021 年 第 五大	2019 年开始合作，采购对方通讯服务，后因对应项目需求减少采购金额下降，交易金额较小	2014/11/6	2019 年 7 月开始合作	询价	根据使用项目不同按月租或分钟定价，根据需求于业务平台充值	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
深圳市莱洛通信技术有限公司	通讯费及线路费		8.75	76.39	2020 年 第 五大	采购对方通讯服务平台及通讯服务，后对应项目迁移至客户自有平台后使用减少	2015/1/29	2019 年 3 月开始合作，持续合作	询价	各类产品按市场化原则定价，合同签订 5 个工作日内支付	否	否

4) 资产购置

单位：万元

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
山东智谷建设有限责任公司(以下简称智谷建设)	房屋购置	11,725.74			2022 年第一大	2022 年购买坐落在枣庄市淮海数字智谷产业园园区的 3 处办公楼	2020/4/9	2021 年 2 月开始合作，持续合作	询价	参照评估报告定价，合同生效后 10 日支付合同总金额 15%，交付 10 日内支付 70%，产权交易完成后付清	否	是

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
山东山联信息科技有限公司	电脑、显示器等	1,916.92			2022 年第二大	为 DELL 指定代理商，2019 年开始合作，2020 年及 2021 年因 DELL 更换代理商未发生交易，2022 年 DELL 综合考虑采购规模、到货时间、售后服务等指定由山东山联进行代理销售	2016/11/7	2019 年 2 月开始合作，持续合作	询价	各类产品按市场化原则定价，合同签订 7 天内付款	否	否
济南勤强信息科技有限公司	电脑、显示器等	758.69	636.21		2022 第三大、2021 年第二大	联想指定代理商，2021 年公司电脑采购需求增加，部分电脑向联想采购	2016/3/25	2021 年 4 月开始合作，持续合作	询价	各类产品按市场化原则定价，开票后 15 日内付款	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
济南欧非信息技术有限公司	交换机等	379.69	178.94	183.32	2022 年、2021 年第四大、2020 年第五大	2022 年，某互联网客户业务规模增加，客户要求的设备型号配置高，原有设备不能复用，故 2022 年采购金额增加	2011/9/13	2018 年 6 月开始合作，持续合作	询价	各类产品按市场化原则定价，合同签订后付款发货	否	否
济南睿辰众科科技有限公司	电脑、显示器等	337.84	1,519.00	1,519.50	2022 年第五大、2020 年、2021 年第一大	为 DELL 指定代理商，2020 年采购金额随业务增长而增长；2022 年 DELL 综合考虑采购规模、到货时间、售后服务等指定由山东山联科技有限公司代理销售	2007/1/22	2018 年 1 月开始合作，持续合作	询价	各类产品按市场化原则定价，合同签订 7 天内付款	否	否
山东首控电子有限公司	ups 不间断供电系统	335.68	388.07	226.38	2021 年第三大、2020 年第二大	2020 年因驻家办公普遍，公司办公的时间减少，故 2020 年购置金额较其他年份少	2009/5/18	2018 年 1 月开始合作，持续合作	询价	各类产品按市场化原则定价，合同签订后付款发货	否	否

供应商名称	采购内容	采购金额			供应商排名	采购金额变动原因	供应商基本情况					
		2022 年	2021 年	2020 年			成立时间	合作历史	采购方式	定价和结算方式	是否专门或者主要为公司服务	是否存在关联关系
深圳市莱洛通信技术有限公司	通讯服务平台	7.00	135.50	201.55	2021 年第五大、2020 年第四大	采购对方通讯服务平台及通讯服务,后对应项目迁移至客户自有平台后使用减少	2015/1/29	2019 年 3 月开始合作,持续合作	询价	各类产品按市场化原则定价,合同签订 5 个工作日内支付	否	否
山东引讯致远通信技术有限公司	电脑、显示器等			202.86	2020 年第三大	联想指定代理商,2020 年发生较少的采购,后因联想更换指定代理商而终止采购	2020/7/10	2020 年 10 月开始合作,2020 年 11 月终止合作	询价	各类产品按市场化原则定价,合同签订后付款发货	否	否

报告期各期,公司主要供应商采购金额变化合理,不存在主要供应商专门为公司服务的情形,除北京声谷及其控制企业、智谷建设之外,其他主要供应商及其关联方与公司、控股股东、实际控制人、董监高和关联岗位人员之间不存在关联关系,公司与主要供应商无非经营性资金往来或其他利益安排。

(2) 产品或服务采购价格的公允性及在不同供应商之间是否存在显著差异

1) 劳务用工服务

报告期内，公司劳务用工服务采购主要为外协外包及灵活用工服务，具体情况如下：

① 灵活用工

公司于 2019 年下半年开始采用灵活用工安排，灵活用工模式下，公司与灵活用工平台签署服务协议，服务协议约定平台向公司提供共享经济综合服务并收取服务费，并向为公司提供服务的灵活用工人员提供支付结算服务，故灵活用工定价原则为人工成本总额 $\times$ （1+服务费率），灵活用工平台服务定价通过服务费率体现。

灵活用工模式下，公司对灵活用工采购进行市场化询价，并综合考虑服务费率、服务质量等进行多家比价，择优选择供应商，2020 年-2021 年服务费率约为 5.80%-8.50%。随着灵活用工平台市场竞争愈发激烈，行业定价整体呈下降趋势，且公司在逐步熟悉灵活用工市场后持续进行市场化询价，伴随灵活用工规模增加议价能力增强，公司整体服务费率呈下降趋势。同一年度内，公司各供应商之间灵活用工采购服务费率不存在明显差异，定价公允。

报告期各期，公司主要灵活用工供应商采购价格对比如下：

年度	供应商	单价（服务费率）
2020 年度	智阳网络技术（上海）有限公司	7.50%-8.50%
	闽侯县博飞信息科技有限公司	6.00%-6.40%
	海南鑫穗通信息技术有限责任公司	7.30%-8.00%
	宏赢（河南）科技有限公司	6.72%
	安徽修禾共享经济服务有限公司	7.50%
2021 年度	闽侯县博飞信息科技有限公司	5.80%-6.00%
	海南鑫穗通信息技术有限责任公司	5.85%-7.30%
	安徽修禾共享经济服务有限公司	7.50%
	湖南融赋齐家计算机科技有限公司	6.00%
	安徽磊利企业服务有限公司	5.80%

② 外协外包服务

公司外协外包服务各项目服务要求、指标要求存在一定特殊性，公司外协外

包采购综合考虑项目情况、市场竞争情况、供应商质量、所在地区等进行市场化定价，并结合供应商资质、服务质量、历史合作情况、报价等因素择优选择供应商，定价公允。

与公司自有员工相比，报告期各期，公司外协外包人均小时成本分别为 23.98 元/小时、25.69 元/小时及 24.28 元/小时，公司自有业务流程外包人员中一线人员人均小时成本分别为 24.81 元/小时、27.36 元/小时及 26.68 元/小时，公司外协外包人均小时成本略低于公司自有员工，总体不存在明显差异。

与同行业可比公司相比，根据软通动力招股说明书，其劳务外包用工成本约为 0.30 万元/人/月-0.52 万元/人/月，若按公司报告期内自有员工平均工时测算，公司外协外包成本约为 0.41 万元/人/月-0.43 万元/人/月，公司外协外包人均小时成本与同行业可比公司外协外包成本相比不存在明显差异，定价公允。

2) 租赁、物业及水电费

因公司分、子公司遍布全国，租赁房产较多，不同地区租赁价格差异较大，不同供应商之间不具有可比性，除与当地政府或产业园区合作产生的相关租赁外，公司根据市场化原则选择拟租赁房产或坐席，结合价格、区位等因素择优选择租赁房产或坐席。公司报告期各期交易金额前十的供应商主要租赁房产价格与市场价格进行比较情况如下：

序号	供应商名称	租赁地址	租赁面积（平米）	租赁价格（元/平米/月）	可比价格（元/平米/月）	可比类型
1	成都传媒文化投资有限公司	四川省成都市成华区建设南支路 4 号 17 号楼 1-5 层	5,133.37	45.00-56.00	58.45	同一园区内在租房产
2	合肥蜀弘资产运营管理有限公司	花峰路 1201 号电商园三期 3 号楼 CD 区 1 层	1,763.39	25.00	24.90	同一园区内在租房产
3	北京声谷	枣庄市台儿庄区外包产业园南楼	6,500.00	45.00-46.50	无相似类型及区域市场报价，向其他承租方租赁价格与公司一致	其他承租方价格
4	泰安开发区泰山创业投资有限公司	山东省泰安市星火科技园 IB 区标准厂房第一、二、三层（主楼）	12,315.00	15.00	15.00	隔壁园区在租同类型房产
5	佛山市南海荣耀房地产开发有限公司	佛山市南海区桂城街道融和路 25 号荣耀国际金融中心 4-5	4,166.62	40.00	30.00-60.00	同一写字楼在租房产
6	合肥滨湖	合肥市滨湖新区南	3,010.49	35.00	39.00	同一园区内在

序号	供应商名称	租赁地址	租赁面积(平米)	租赁价格(元/平米/月)	可比价格(元/平米/月)	可比类型
	资产管理有限公司	京路 2588 号合肥要素市场五层 522-566 室				租房产
7	重庆永川大数据产业园开发管理有限公司	重庆永川大数据产业园 B 区 7 号楼 1 层、4 层和 10 号楼 1 层至 4 层	8,393.46	11.00	8.10	同一园区无在租房产, 附近无商服用地公开价格, 查询价格为附近面积较大的工业厂房租赁价格, 略低于公司租赁价格, 具备合理性
8	江西问鼎园区开发运营有限公司/江西中房联合科技产业园有限公司	江西省南昌市高新大道 1807 号 C 号楼 C201-C206、BC201、C301-306、BC301	6,809.42	27.50	36.00	同一园区内在租房产, 价格接近, 公司租赁面积较大, 价格略低
9	重庆高科集团有限公司	重庆市渝北区海王星科技大厦 A 区 5 楼	2,342.93	45.00-47.25	30.00-54.00	同一园区内在租房产
10	四川省投资集团有限责任公司	成都市天泰路 112 号四川投资大厦北塔 10 楼 1、2、3 号	1,759.33	53.00	43.50-70.20	同一写字楼在租房产
11	成都万谷园区管理有限公司	成都市成华区建设北路三段 32 号 1 栋一单元 102、702、705	641.21	52.00	45.00-60.00	同一园区内在租房产
12	烟台伟成食品有限公司	山东省烟台市牟平区金华路 8 号和 9 号	9,680.00	9.17	8.40	附近在租同类型房产
13	广东正迪网络科技有限公司	广东省汕头市龙湖区黄山路 71 号厂房 A 五层	坐席租赁: 180 个	坐席租赁: 350-650	坐席租赁: 500	坐席租赁公开报价

如上表所示, 经查阅安居客、58 同城等网站发布的公司租赁同一园区、同一写字楼或附近同类型房产的租赁信息, 报告期内公司主要租赁房产租赁价格位于合理区间内, 个别房产因租赁面积较大等原因价格略低于市场在租房产价格, 交易价格公允。

3) 资产购置

① 购买房产

2021 年, 公司与智谷建设签署《办公楼销售合同》, 约定公司向其购买坐落在枣庄市淮海数字智谷产业园园区的 3 处办公楼。根据《办公楼销售合同》,

上述房产暂定交易总价为 12,065.27 万元。坤元资产评估有限公司针对上述交易进行了评估，根据其出具的《评估报告》（坤元评报〔2022〕864 号），上述 3 处办公楼评估价格为 121,333,100.00 元，交易价格公允。

2022 年 12 月 27 日，公司与智谷建设就购买前述 3 栋办公楼签署《枣庄市新建商品房买卖合同》，约定交易总价为 11,725.74 万元，交易价格略低于《办公楼销售合同》约定价格，主要系经双方协商，公司未购置原合同中部分房产（地下室），并按照《办公楼销售合同》约定单价将未购置部分面积对应金额从总价中扣除。

② 购买电脑、显示器、服务器等

除上述房产采购外，公司资产采购主要为电脑、显示器、服务器等电子产品，对主要电子产品与市场可比价格对比如下：

主要资产名称	采购单价（元/台）	可比市场价格（元/台）
显示器（21.5 寸-27 寸）	630-1,150	769-1,599
电脑（DELL、联想）	3,150-4,350	2,499-4,599
服务器（DELLR740）	26,000-34,000	16,099-49,988 不等
服务器（DELLR340, 250, 350）	19,000-21,500	15,299-22,299 不等
交换机（LS-5048PV5-EI）	1,800-2,050	1,500-2,300 不等
交换机（LS-5500V2-28C-EI）	4,350-6,300	3,939-6,099 不等

注：可比市场价格数据来源为京东查询价格

报告期内，公司主要购置资产价格与市场价格基本一致，因产品型号、配置、采购数量等不同，导致采购价格在市场价格上下波动，价格公允。主要供应商中不同供应商同类型采购项目的价格对比如下：

年度	供应商	采购内容	单价(元/台)
2020 年	济南勤强信息科技有限公司	联想 M435	3,557.00、3,646.02
	济南睿辰众科科技有限公司	DELL3080	3,761.06
2021 年	济南睿辰众科科技有限公司	DELL3070/3080	3,522.12
	山东引讯致远通信技术有限公司	联想 M428	3,407.08
2022 年	山东山联信息科技有限公司	DELL3060	3,424.78
	山东山联信息科技有限公司	DELL3050	4,230.09

年度	供应商	采购内容	单价(元/台)
	济南睿辰众科科技有限公司	DELL3050	3,477.88、3,362.83

报告期内，公司采购电脑、显示器、主机等主要资产的供应商为戴尔或联想指定的代理商，其中，2022 年公司向山东山联信息科技有限公司采购 DELL3050 电脑相较其他供应商较高，主要系采购内容中包括显示器所致，上述主要供应商之间相同产品采购价格总体不存在明显差异。

4) 网络通讯费

公司网络通讯费主要向三大运营商中国电信、中国移动、中国联通以及其代理商采购，根据市场化原则按三大运营商在当地资费以市场价格采购，采购价格公允。

3. 既为客户又为供应商的具体情况，客户名称、交易内容、交易金额、交易原因和商业合理性，采用总额法核算是否符合企业会计准则的要求

(1) 既为客户又为供应商的具体情况，客户名称、交易内容、交易金额及交易原因

报告期内，公司存在少量既为客户又为供应商的情况，按照对同一客户和供应商销售与采购重叠金额计算，报告期各期金额合计分别为 1,135.05 万元、185.45 万元和 196.77 万元，占公司营业收入比例分别为 0.78%、0.10%和 0.08%，规模较小。

报告期内，各期重叠客户、供应商重叠金额在 20 万元以上的客户/供应商及重叠原因列示如下：

1) 2022 年度

单位：万元

客户/供应商名称	销售内容	销售金额	采购内容	采购金额	重叠原因
中国联合网络通信有限公司重庆市分公司	业务流程外包	44.16	通讯线路费	23.59	公司为联通重庆提供业务流程外包服务，同时因业务开展需要采购通讯线路费，销售内容与采购内容无关
洛阳晟诚通信科技有限公司	房屋租赁	20.87	外协外包	380.05	为公司外协外包服务供应商，同时因业务开展需要向公司租赁房屋，采购与销售内容无关
合 计		65.03		403.64	

2) 2021 年度

单位：万元

客户/供应商名称	销售内容	销售金额	采购内容	采购金额	重叠原因
山东远联信息科技有限公司(以下简称山东远联)	业务流程外包	88.07	外协外包	144.47	公司承接山东远联外包山东高速 ETC 项目，同时向山东远联外包 ICT 等类型项目，非同一类型项目
河南分众通信技术有限公司	业务流程外包	41.83	外协外包	353.12	为公司外协外包服务供应商，该供应商业务开展中因业务紧急、承接能力不足或认可公司服务质量等原因，将部分业务向公司进行转包
合 计		129.90		497.59	

3) 2020 年度

单位：万元

客户/供应商名称	销售内容	销售金额	采购内容	采购金额	重叠原因
中移在线服务有限公司	业务流程外包	140.63	房屋租赁、水电费	29.33	公司为中移在线提供业务流程外包服务，同时其他项目存在使用中移在线场地的情形，向其支付租赁、水电费等，采购与销售内容无关
中移在线服务有限公司天津分公司	业务流程外包	2,616.04	外协外包	647.03	中移在线天津分公司采购业务流程外包服务同时并对外承接业务，公司根据市场化原则将部分业务分包至中移在线天津分公司
北京指尖飞拓网络科技有限公司	业务流程外包	341.31	外协外包	336.78	为公司外协外包服务供应商，该供应商业务开展中因业务紧急、承接能力不足或认可公司服务质量等原因，将部分业务向公司进行转包
河北德驰信息技术有限公司	业务流程外包	46.67	外协外包	94.02	为公司外协外包服务供应商，该供应商业务开展中因业务紧急、承接能力不足或认可公司服务质量等原因，将部分业务向公司进行转包
新联协同通信技术（北京）有限公司	业务流程外包	24.91	技术服务	24.00	向供应商采购通讯服务，同时提供少量业务流程外包服务，采购内容与销售内容无关
合 计		3,169.56		1,131.15	

(2) 既为客户又为供应商的商业合理性

公司主营业务为业务流程外包服务，同时需要对外采购外协外包服务、房屋租赁、通讯服务等，同时存在销售与采购的主要系：

1) 公司向外协外包供应商采购外协外包服务，少量外协外包商因其自身业务紧急、承接能力不足或认可公司服务质量等原因，将少量业务向公司进行转包，如北京指尖飞拓网络科技有限公司、山东远联信息科技有限公司等；

2) 中移在线服务有限公司天津分公司同为公司客户及供应商。中移在线为中国移动全资子公司，从事呼叫中心及互联网信息服务，一方面，中移在线运营中国移动的呼入、呼出等业务，根据运营需要将部分业务进行外包，对外采购业务流程外包服务；另一方面，中移在线作为独立经营的实体，具备业务流程外包服务能力，并对外承接呼入、呼出等相关业务。

报告期内，公司承接了中移在线服务有限公司天津分公司的天津移动呼入项目。同时，公司根据业务需要会将部分业务进行外协外包，并结合项目需求等因素择优选择供应商，由于中移在线服务有限公司天津分公司亦对外承接业务，公司根据市场化原则将其他客户部分业务分包至中移在线服务有限公司天津分公司，报告期内，公司将部分项目（非天津移动）向中移在线服务有限公司天津分公司进行外包。

综上所述，中移在线服务有限公司天津分公司同时向公司采购并销售业务流程外包服务，但采购及销售内容非同一项目，具备商业合理性。

3) 公司部分客户如中国联合网络通信有限公司重庆市分公司、新联协同通信技术（北京）有限公司、中移在线服务有限公司、洛阳晟诚通信科技有限公司等在采购公司服务或租赁房屋的同时，公司亦向上述客户采购如通讯线路费、通讯服务、租赁服务等，同一客户/供应商采购内容与销售内容完全不同。

综上所述，公司部分交易对手既为客户又为供应商，重叠金额占公司营业收入比例较低，且交易原因具备商业合理性。

(3) 采用总额法核算是否符合企业会计准则的要求

根据《企业会计准则第 14 号-收入》第十九条规定，企业应付客户（或向客户购买本企业商品的第三方，本条下同）对价的，应当将该应付对价冲减交易价格，并在确认相关收入与支付（或承诺支付）客户对价二者孰晚的时点冲减当期收入，但应付客户对价是为了向客户取得其他可明确区分商品的除外。企业应付客户对价是为了向客户取得其他可明确区分商品的，应当采用与本企业其他采购

相一致的方式确认所购买的商品。

对于上述既为客户又为供应商的情况，相关的销售与采购均属于独立交易，且销售和采购的内容不同，分别签订销售和采购协议，相关价格均分别参照销售及采购各自业务独立定价，不存在指定采购等特殊交易情形，属于上述第十九条规定的可明确区分的商品，应当采用与公司其他采购相一致的方式进行会计处理，故采用总额法核算符合企业会计准则的要求。

4. 报告期内向北京声谷教育投资有限公司采购内容，定价公允性、最终销售情况，未来是否将持续采购，未直接作为关联交易披露的原因

报告期内，公司向北京声谷租赁房产，并向其控制的江苏声谷人力资源服务有限公司(以下简称江苏声谷)、深圳声谷人力资源服务有限公司(以下简称深圳声谷)采购外协外包及人力资源服务。最终销售情况方面，公司均为上述采购的终端客户。2022 年起，公司与上述主体未发生交易，且江苏声谷、深圳声谷已注销，未来公司将不会向上述主体进行采购，上述采购定价公允性详见本说明十三(四)2 之说明。

信息披露方面，上述采购于招股说明书之“第五节 业务与技术”之“五、发行人采购情况和主要供应商情况”之“（二）报告期内主要供应商”合并为北京声谷采购进行披露，同时上述采购已于招股说明书“第八节 公司治理与独立性”之“七、关联方及关联交易”之“（二）关联交易”之“4、一般关联交易”中作为关联交易进行披露。

5. 核查程序及核查意见

(1) 核查程序

- 1) 获取公司采购明细表，分类别统计不同类别采购的内容及金额变化情况；
- 2) 访谈公司财务负责人及各采购项目负责人，了解各类采购金额变化的原因；
- 3) 查阅公司各采购类别主要供应商合同、结算单据等，了解主要产品定价情况，并与市场可比数据或其他供应商价格进行对比；
- 4) 对主要供应商进行访谈，了解与公司的合作历史、定价原则、是否为专门为公司提供服务、是否存在关联关系等；
- 5) 通过网络检索，了解主要供应商的工商信息，并与公司及其关联方清单进行比对，确认是否存在关联关系；

6) 查阅公司、控股股东、实际控制人、董监高和关联岗位人员资金流水，了解与主要供应商之间是否存在非经营性往来及其他利益安排；

7) 比对公司采购明细表及收入明细表，统计同时为客户及供应商的情况，并获取了客户/供应商的销售/采购合同，分析同为客户及供应商的原因；

8) 获取了公司向北京声谷及其统一控制企业的采购及租赁合同、结算单等，了解采购的内容、定价原则及最终销售情况等。

(2) 核查意见

经核查，我们认为：

1) 公司主要供应商不存在专门为公司服务的情形，除北京声谷及其控制企业、智谷建设之外，其他主要供应商及其关联方与公司、控股股东、实际控制人、董监高和关联岗位人员之间不存在关联关系；公司主要供应商及其关联方与公司、控股股东、实际控制人、董监高和关联岗位人员之间不存在非经营性资金往来或其他利益安排；

2) 公司产品或服务采购价格公允，同种产品或服务价格在不同供应商之间不存在明显差异；

3) 公司与同为客户又为供应商的主体交易具备商业合理性，会计核算符合会计准则的要求；

4) 北京声谷采购及关联交易情况首次申报时已于招股说明书相应章节进行披露，交易定价公允，公司均为上述采购的终端客户。公司未来将不会向上述关联方采购。

(二) 关于外协外包及用工合规性

根据申报材料：(1) 报告期各期末，发行人员工人数分别为 12,195 人、13,527 人、20,798 人、22,444 人，截止 2022 年 6 月 30 日，发行人业务流程外包服务人员 21,047 人，占员工人数的 93.78%；(2) 报告期各期末，发行人社会保险、住房公积金缴纳比例较低，其中住房公积金缴纳比例分别为 52.24%、66.49%、63.38%、64.37%；(3) 报告期内，公司及其子公司在 2019 年 6 月至 2021 年 11 月期间，存在灵活用工安排，报告期各期采购金额分别为 2,929.20 万元、16,794.54 万元、14,737.14 万元及 0.00 万元。请发行人说明：(1) 报告期内员工的在职期间、流动性情况和主要用工安排，发行人自有员工、外包人员等人

员管理、场地使用、进度管理和质量控制措施、验收标准、采购相关结算方式、结算对象和结算周期等情况，与采购相关内部控制的设计是否合理、执行是否有效；(2) 报告期内外协外包的具体情况，包括但不限于外协外包的具体形式、主要提供商、采购对象、采购协议的类型、采购协议约定的主要内容、报告期内的采购金额等，外协外包对象是否具有相关资质，发行人外协外包用工情况是否合法合规，外协外包提供商与发行人主要股东、董监高等是否存在关联关系，是否存在为发行人调节用工成本或代垫成本费用情况；(3) 结合当地劳务市场的工资水平，说明发行人外协外包员工的薪酬水平是否公允，外协外包员工的社保和公积金缴纳情况；劳务数量(如服务人数、服务工时等)及费用变动是否与发行人的经营业绩相匹配，劳务费用定价是否公允，是否存在跨期核算情形；(4) 发行人员工社会保险及住房公积金缴纳比例较低的原因及整改措施，是否存在纠纷和潜在纠纷，是否符合相关规定，测算如为员工足额缴纳社保和公积金对发行人报告期内业绩的影响；(5) 发行人进行灵活用工安排相关第三方人力代征平台具体情况、背景及原因、协议内容、权利义务安排，采购价格的公允性，灵活就业人员数量、服务工时和采购成本匹配性，成本入账时点是否准确，是否存在体外代垫资金成本的情形，发行人是否应当为劳务提供方缴纳社会保险费或住房公积金等费用，代征平台是否及时向劳务提供方进行支付结算，是否存在纠纷或潜在纠纷，是否符合相关规定，外协外包提供商以及第三方人力平台报告期内是否存在以发行人名义招聘实习生或者兼职人员的情形，如存在，请说明具体情况；(6) 模拟测算如外协外包及第三方人力代征平台的采购业务均为发行人自有人工成本，并考虑社保和公积金缴纳等因素，对发行人报告期内营业成本及经营业绩的影响。请保荐机构、申报会计师、发行人律师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 6.2）

1. 报告期内员工的在职期间、流动性情况和主要用工安排，公司自有员工、外包人员等人员管理、场地使用、进度管理和质量控制措施、验收标准、采购相关结算方式、结算对象和结算周期等情况，与采购相关内部控制的设计是否合理、执行是否有效

(1) 报告期内员工的在职期间、流动性情况和主要用工安排

1) 报告期内员工的在职期间、流动性情况

报告期各期末，不同在职期间的员工人数及占比如下：

在职时间	2022 年末		2021 年末		2020 年末	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比
1 年以下	11,966	55.68%	12,887	61.96%	7,167	52.98%
1-3 年	6,173	28.73%	5,318	25.57%	4,349	32.15%
3 年以上	3,350	15.59%	2,593	12.47%	2,011	14.87%
员工总人数	21,489		20,798		13,527	

报告期内，公司员工流动性相对较大，在职期间小于 1 年的占比较高。公司的业务规模庞大，日常经营需要大量人力资源支持，公司员工以业务流程外包服务人员为主，一般无需较高的技术水平及技能门槛，一线的业务流程外包服务员工的可替代性较强，且由于行业内参与者众多，从业人员亦面临较多的工作选择，因此员工流动性较高。

员工流动性较高是公司所处行业的普遍现象，公司员工流动性较高的情况与可比上市公司基本一致，可比上市公司相关公开披露信息及与公司的对比情况如下：

序号	可比公司	相关情况
1	博彦科技 (002649. SZ)	其招股说明书披露：“发行人属于软件信息类高科技企业，是人力资本密集型行业。通常来说，由于高科技行业技术更新较快，行业内部企业激烈的竞争、同行业内不同企业业务模式的相似性以及业务技术人员自身职业发展理念的不同，业内从业人员希望通过学习培训，较快的实现人力资本增值。这些种种因素都导致了发行人所在的软件与信息服务外包行业相比其他传统行业具有较高的人员流动率性。” 其招股说明书披露，博彦科技报告期内各期末（2008 年末至 2010 年末及 2011 年上半年末）工作年限 2 年以下的员工人数比例分别为 69.44%、63.17%、75.22%及 78.82%。公司 2022 年末工作年限 2 年以下的人数比例为 75.53%，稍高于博彦科技的平均水平，原因主要为博彦科技更聚焦于 ITO 领域，人员的技术水平、技能门槛等相对高于公司员工。
2	软通动力 (301236. SZ)	其招股说明书披露了其技术人员（技术人员指其直接的服务交付人员）的离职率信息，与公司披露的在职期间口径存在差异。根据其招股说明书披露的信息，软通动力 2020 年度技术人员离职率为 30.20%，截至 2019 年末的技术人员员工人数为 57,718 人。基于上述，以离职率为当年离职人数/上一年年末人数来计算，可以计算得到 2020 年度技术人员离职约 17,431 人。根据其招股说明书披露的信息，其 2020 年末的技术人员员工人数为 71,031 人，则可以计算得到 2020 年新招聘技术人员约 30,744 人，即对应截至 2020 年末在职期间为 1 年以内的技术人员员工人数，进一步可以计算得到技术人员 1 年以内员工的比例约为 43.28%。而公司 2020 年在职期间为 1 年以内的员工比例为 52.98%，流动性略高于软通动力，主要原因为软通动力主要聚焦于 ITO 领域，人员的技术水平、技能门槛等相对高于公司员工。

序号	可比公司	相关情况
3	京北方 (002987.SZ)	其招股说明书“第四节 风险因素”中阐述了公司所面临人力资源不足风险：“公司业务规模大、辐射区域广，近两万名员工分布于公司总部北京及全国几百个城市和地区的超千家金融机构的服务中心。无论是信息技术服务还是业务流程外包服务，在项目的启动、日常运营交付环节均需要大量的员工。尤其是大项目的启动，在短时间内需要更多满足要求的员工；个别项目启动前，短时间内甚至需要上千名员工。同时，项目稳定运营期因员工流失还需要不断补充人员。另外，由于服务中心分布于全国各地，各地项目的差异性导致对员工的技术和知识要求各不相同，这就需要公司总部与区域人力资源的有效协同。”
4	鸿联九五	在中信国安的年度报告等公开文件中未直接提及人员流动性较大的风险。其在 2019 年度报告中提示了人力资源相关的风险：“鸿联九五所开展的增值电信业务属于人力密集型行业，人力资源成本逐年上升，鸿联九五通过不断提升运营管理水平、引入人工智能等先进技术降低人力成本。多年来，公司始终坚持“以人为本”的用人理念，在所从事的各行业领域汇集了一批具有丰富经验的骨干人员，通过完善薪酬管理制度和公司内部激励机制，最大限度调动和激发员工的工作热情，有效防范人力资源风险。”

注：世纪恒通未披露其人员流动性的相关情况

为了应对员工流失的情形，公司已建立了员工流失管控体系，并重点从以下角度管控员工流失风险：一是，公司设置了相应人员负责员工保有工作，便于掌握和预先介入员工的离职情况，尽可能挽留拟离职员工；二是，公司从员工入职、面试、培训、初步上线、成熟期到预离职等阶段，由人力资源部门全流程分析员工离职的因素，并采取对应措施控制员工流动风险；三是，公司通过设置员工意见箱等方式努力提高员工福祉，积极解决员工工作中面临的困难，增强员工对公司的归属感。

报告期内，公司员工的流动性情况控制在合理水平，亦不存在因为员工离职导致业务交付违约而被客户追究法律责任的情况，员工流动情况未对公司生产经营造成重大不利影响。

报告期内，公司员工数量增长较快，主要原因为公司业务规模快速增长，需要配置充足的一线业务流程外包服务人员的人力资源，以保障业务的高效、高质量交付。报告期内，公司员工人数增长情况略高于可比上市公司，与公司业务规模快速增长相关。其中，世纪恒通 2020 年-2022 年内的员工人数复合增长率为负，与其营业收入在此期间出现下滑有关，除此之外，可比公司员工人数亦保持一定速度的增长。报告期末相比于报告期初，公司及可比上市公司员工人数增长

情况对比如下：

公司	2022. 12. 31 员工人数	2020. 12. 31 员工人数	员工人数复合增长率
软通动力	86,929	75,406	7.37%
京北方	27,404	22,011	11.58%
世纪恒通	1,269	1,448	-6.38%
博彦科技	29,376	20,535	19.60%
泰盈科技	21,489	13,527	26.04%

注：以上数据来源于可比公司招股说明书或年度报告。另外，同行业可比公司鸿联九五为上市公司中信国安的子公司，中信国安公开披露文件未单独披露鸿联九五的员工数量，故未予以列示

公司已在招股说明书“第二节 概览/一、重大事项提示/”中披露了业务人员离职及人力资源不足风险：“公司业务规模庞大，日常经营需要大量人力资源支持。公司提供的服务需要满足不同行业的不同客户需求，具体项目对于服务支持人员的要求存在差异，因此需要公司具备短时间内筹备足够且符合要求人力的能力。另外，现有业务人员可能因为自身适应情况、工作压力等因素出现离职情况。如果公司员工出现大批量集中离职，或若市场竞争加剧、客户对服务人员的要求提高、人力资源成本增加，公司将可能面临因人力资源无法满足需求而导致无法继续扩大业务规模，甚至业务无法正常经营导致客户流失的风险”。

2) 公司的主要用工安排

报告期内，公司的主要用工安排除自有员工外，还包括外协外包、劳务派遣、灵活用工等。

自有员工是指公司自行招聘或通过中介进行招聘，与入职人员签署劳动合同，公司直接对自有员工进行管理，自有员工分布于公司所有业务部门。

外协外包是指由外协外包供应商招聘和管理外协外包人员，根据公司的需求及工作服务标准，为公司提供外协外包服务。公司向外协外包供应商支付外协外包费用，外协外包供应商对其人员的工作成果负责，公司不对外协外包人员直接进行管理。

劳务派遣是指劳务派遣单位向公司派遣劳动者，被派遣劳动者承担公司相关岗位的工作，公司向劳务派遣单位支付劳务派遣服务费。公司可以根据《劳务派

遣暂行规定》和与劳务派遣单位签署的协议，对劳动者进行管理。

灵活用工是指公司与第三方人力代征平台（即“灵活用工平台”）签署共享经济智能综合服务协议或合作框架协议书，由灵活用工平台向为公司提供服务的灵活用工人员提供支付结算服务，该等灵活用工人员与灵活用工平台签署服务协议或个人承揽协议。2021 年 11 月以后，公司停止使用灵活用工模式。

(2) 公司自有员工、外包人员等人员管理、场地使用、进度管理和质量控制措施、验收标准

公司针对员工招聘、面试、培训、入职、调岗、晋升及离职等全流程制定了人力资源管理制度，涵盖劳动合同管理、薪酬及福利政策、调岗及晋升、培训培养、社保及公积金等程序细节，构建起完善的人员管理体系。报告期内，公司在人员管理、场地使用、进度管理和质量控制措施、验收标准等方面执行的制度如下：

	自有员工	劳务派遣	灵活用工人员	外协外包
人员管理	公司制定了完善的人力资源管理制度，针对员工招聘、面试、培训、入职、调岗、晋升及离职等全流程制定了完备的管理条款，涵盖劳动合同管理、薪酬及福利政策、调岗及晋升、培训培养、社保及公积金等程序细节，构建起完善的人员管理体系。	公司与劳务派遣公司共同推进人员招聘，并依照《劳务派遣暂行规定》及与劳务派遣公司签署的协议，管理劳务派遣人员。	公司依照与灵活用工平台签署的协议，共同管理灵活用工人员。	由外协外包供应商直接管理。
工作内容	公司将难度相对较高的业务主要交由自有员工实施	劳务派遣人员和灵活用工人员一般负责工作难度更低、重复性更高的业务		公司一般将难度较低、经济效益相对有限的业务交由外协外包供应商完成
工作要求	公司对自有员工和劳务派遣人员工作要求基本一致且相对较高，此类员工应严格遵守公司关于考勤、打卡、例会的相关规定，并遵守公司的质量控制措施		在满足业务交付质量的基础上，公司对灵活用工人员整体考核要求较低	公司直接对外协外包供应商提出要求
培训管理	公司对自有员工、劳务派遣和灵活用工人员的培训进行统一管理、统一测试			公司向外协外包供应商提出具体业务需求，一般来讲由外协外包供应商负责员工培训
场地使用	利用公司自有或租赁的职场，或利用客户的场地。			一般利用外协外包供应

	自有员工	劳务派遣	灵活用工人员	外协外包
				商的自有场地。或者公司指定的工作场地。
进度管理	公司运营项目分别制定各自的进度目标和达标标准。 在进度制定方面，各项目根据客户要求制定各条线、各班组分认领目标，各班组和条线根据任务量确定各自的人员排班和工时及任务量指标，从而形成项目整体目标到各条线、各班组分目标、项目人员单人任务量指标等进度标准体系。		公司依照与灵活用工平台签署的协议，对灵活用工人员设定进度管理标准。	公司对外协外包供应商整体工作进度进行管理。
质量控制措施	公司结合客户项目进度和验收标准，明确重点交付指标，全流程体系管控质量。 公司运营管理部统筹管控项目质量。各项目均配备质检和质培岗，根据甲方质量标准，制定质量监控策略，并传递到每个业务流程外包项目人员，合理分配现场各个岗位的工作量和工作内容。现场质检和质培岗跟进各个指标，重点关注各指标的趋势及是否达到阶段性目标，并不断调整优化提升方案及措施，保障项目品质交付。质量控制环节注重与客户之间的沟通及对接，及时征求客户的反馈和调整项目指标的建议。	除左述自有员工的质量控制措施外，公司如果发现劳务派遣人员交付质量存在问题的，将根据与劳务派遣公司、劳务派遣人员签署的三方协议，协商解决。	除左述自有员工的质量控制措施外，公司如果发现灵活用工人员交付质量存在严重问题的，将根据与灵活用工平台签署的协议，协商解决。	公司对外协外包供应商整体实施质量控制措施。
验收标准 (考核标准)	验收标准以客户项目质量标准和验收标准为准，如满意度、首解率、响应时长等。各项目质量控制岗位负责项目服务质量的监控和验收，并反馈客户的验收结果及调整建议。 验收方式包括现场随机抽查人员服务品质验收、提问形式对业务培训内容和培训效果验收、日常随机和全员质检验收等方式，同时通过内部、外部反馈的信息，来辅助验收员工日常业务的验收情况。		除左述自有员工的验收考核标准外，公司将根据完成的工作量与灵活用工平台进行结算。	公司对外协外包供应商整体进行验收考核。

(3) 公司自有员工、外包人员等采购相关结算方式、结算对象和结算周期等情况，与采购相关内部控制的设计是否合理、执行是否有效

1) 公司自有员工、外包人员等采购相关结算方式、结算对象和结算周期情况

报告期内，公司与自有员工、第三方人力代征平台及外协外包供应商均按月进行结算，结算方式均为电汇，具体比较如下：

项 目	自有员工	劳务派遣	灵活用工人员	外协外包
结算方式	电汇			
结算对象	自有员工	劳务派遣单位	第三方人力代征平台	外协外包供应商
结算周期	按月结算，当月结算上月			

2) 采购相关的内部控制

报告期内，公司建立了《泰盈科技集团股份有限公司费用预算管理办法》《泰盈科技集团股份有限公司成本费用管理规定》《泰盈科技集团股份有限公司平台合作事业部运营管理体系》和《泰盈科技集团股份有限公司平台合作业务管理办法》等规章制度作为对外采购的制度依据。

针对采购业务环节涉及的控制点（年度总体预算、供应商选择和持续管理、采购协议签署、供应商提供服务、对账结算、供应商付款），公司均制定并采取了合理有效的控制措施/活动，并确保对外采购内控制度有效执行。具体如下：

外协外包服务采购主要业务环节/控制点	控制手段	控制频率	内控制度
年度总体预算	年度采购预算	每年一次	《泰盈科技集团股份有限公司费用预算管理办法》《泰盈科技集团股份有限公司成本费用管理规定》《泰盈科技集团股份有限公司平台合作事业部运营管理体系》
供应商选择和持续管理	供应商评级信息表、合格供应商名录	每年定期审核一次，不定期更新维护	《泰盈科技集团股份有限公司平台合作事业部运营管理体系》
采购协议签署	合同签订审批	每个合同审批一次	《泰盈科技集团股份有限公司平台合作业务管理办法》
供应商提供服务	服务过程监督、指导和验收	提供服务全过程跟踪控制	《泰盈科技集团股份有限公司平台合作事业部运营管理体系》
对账结算	对账确认	每月结算一次	《泰盈科技集团股份有限公司平台合作业务管理办法》
供应商付款	付款审批	每次申请审批一次	《泰盈科技集团股份有限公司平台合作业务管理办法》

① 年度总体预算

公司实施全面预算管理，根据年度工作计划测算实现的收入、需消耗的费用等各项预算，相关业务部门根据年度预算制定外包的整理战略规划及年度目标。

② 供应商选择和持续管理

选择供应商时必须对供应商进行测评，满足条件的供应商进入合格供应商名

录，根据项目需求，对供应商进行筛选，多方考察，择优择廉购买。相关业务部门对供应商进行日常管理，并协助供应商进行运营分析，提升外包服务质量和业务能力。每年年初，由相关业务部门组织对上年度的各类供应商进行评估，对评分不合格的供应商进行淘汰替换，并列出继续合作的合格供应商名录。

③ 采购协议签署

各经办人将确定合作的供应商的基本信息表发送至相关业务部门进行初审，初审通过后草拟合作合同与外包商沟通合同内容，相关业务部门发起合同会签审批，会签完成后，由外协外包或其他管理部门负责合同签字、盖章和归档。

④ 供应商提供服务

在提供服务过程中，公司指派管理人员负责供应商业务的现场管理，对供应商完成工作服务的质量、效率、管理方式进行监督。

⑤ 对账结算

每月供应商完成服务后，财务部根据相关业务部门提报的经审批后的业务数据确认成本费用，相关业务部门按月与供应商对账结算，供应商确认无误后开具发票。

⑥ 供应商付款

相关业务部门提交付款申请，财务部审核结算单与发票，经领导签批完成后完成付款。

2. 报告期内外协外包的具体情况，包括但不限于外协外包的具体形式、主要提供商、采购对象、采购协议的类型、采购协议约定的主要内容、报告期内的采购金额等，外协外包对象是否具有相关资质，发行人外协外包用工情况是否合法合规，外协外包提供商与发行人主要股东、董监高等是否存在关联关系，是否存在为发行人调节用工成本或代垫成本费用的情况

(1) 报告期内外协外包的具体情况，包括但不限于外协外包的具体形式、主要提供商、采购对象、采购协议的类型、采购协议约定的主要内容、报告期内的采购金额等

1) 外协外包的具体形式

公司外协外包的具体形式为公司根据项目的时间和人员需求，向第三方采购服务，并按照特定周期服务工作量与服务金额向第三方支付服务费。

2) 外协外包的主要提供商、采购对象

报告期内，外协外包的主要提供商、采购对象为：

2020 年，前五大外协外包供应商分别为：中国移动通信集团、江西华拓信息服务有限公司、北京声谷教育投资有限公司及其控制企业、天使通讯（山东）有限公司及同一控制下企业、盛唐信息技术有限公司。

2021 年，前五大外协外包供应商分别为：大汉师创教育科技有限公司、天使通讯（山东）有限公司及同一控制下企业、北京指尖飞拓网络科技有限公司、徐州小鲸信息科技有限公司及同一控制下的企业、厦门方胜众合企业服务有限公司及同一控制下企业。

2022 年，前五大外协外包供应商分别为：厦门方胜众合企业服务有限公司及同一控制下企业、北京易才博普奥管理顾问有限公司及同一控制的企业、安徽易荇企业管理有限公司、西安新起航营销策划有限公司、徐州小鲸信息科技有限公司及同一控制下的企业。

3) 外协外包采购协议的类型

采购协议的类型为承揽合同。根据《中华人民共和国民法典》第七百七十条的规定，承揽合同是承揽人按照定作人的要求完成工作，交付工作成果，定作人支付报酬的合同。外协外包提供商按照公司的要求提供相应外协外包服务，公司按照特定周期服务工作量与服务金额向外协外包提供商支付服务费。公司与外协外包提供商签署的相关采购协议属于《中华人民共和国民法典》规定的承揽合同。

4) 外协外包采购协议约定的主要内容

报告期内，公司与报告期各期前五大外协外包供应商签署的外协外包协议约定的主要内容如下：① 在服务内容方面，甲方（公司或其子公司、分支机构）将岗位业务外包给乙方（外协外包提供方），乙方根据甲方需求，为甲方提供相应的外包服务，由乙方承担该外包服务的直接管理。② 在项目及人员管理方面，乙方应按照协议约定及甲方对外包业务的要求进行日常管理和外包服务。甲方对于参加外包服务的劳动者人数、职责设置、考勤等事项有建议权；通常情况下，由乙方对外包劳动者直接管理，但鉴于消防、安全生产、产品质量、工作场所秩序等方面管理需要，在涉及前述管理领域发生紧急情况时，甲方可以根据现场情势先临时直接沟通，事后再向乙方进行说明协商处理。③ 在外协外包提供方的用工方面，乙方承包甲方指定项目后，外包员工由乙方负责建立劳动/劳务关系并直接管理，外包员工的工资薪资/劳务费由乙方结算并发放。④ 在结算方

面，甲方按照双方认可的服务内容、工作量以及岗位、工作任务情况，根据双方协商确定的标准，核定向乙方支付外包费用并按期结算。

5) 报告期内的采购金额

报告期内，公司外协外包及主要外协外包供应商采购金额如下：

2020 年，公司外协外包及主要外协外包供应商采购金额如下：

单位：万元

序号	供应商名称	采购金额	占比
1	中国移动通信集团	1,029.60	8.20%
2	江西华拓信息服务有限公司	794.68	6.33%
3	北京声谷教育投资有限公司及其控制企业	543.50	4.33%
4	天使通讯（山东）有限公司及同一控制下企业	497.86	3.96%
5	盛唐信息技术有限公司	353.05	2.81%
小 计		3,218.70	25.63%
总 计		12,558.17	100.00%

2021 年，公司外协外包及主要外协外包供应商采购金额如下：

单位：万元

序号	供应商名称	采购金额	占比
1	大汉师创教育科技有限公司	807.97	4.14%
2	天使通讯（山东）有限公司及同一控制下企业	795.50	4.08%
3	北京指尖飞拓网络科技有限公司	759.94	3.90%
4	徐州小鲸信息科技有限公司及同一控制下的企业	752.40	3.86%
5	厦门方胜众合企业服务有限公司及同一控制下企业	710.13	3.64%
小 计		3,825.94	19.61%
总 计		19,505.96	100.00%

2022 年，公司外协外包及主要外协外包供应商采购金额如下：

单位：万元

序号	供应商名称	采购金额	占比
1	厦门方胜众合企业服务有限公司及同一控制下企业	5,153.32	17.11%
2	北京易才博普奥管理顾问有限公司及同一控制的企业	2,615.18	8.68%
3	安徽易苻企业管理有限公司	2,119.74	7.04%

4	西安新起航营销策划有限公司	1,471.77	4.89%
5	徐州小鲸信息科技有限公司及同一控制下的企业	909.34	3.02%
小 计		12,269.35	40.74%
总 计		30,118.56	100.00%

(2) 外协外包对象是否具有相关资质,公司外协外包用工情况是否合法合规
公司采购的外协外包服务主要系采购客服外包服务,外协外包提供商提供外包相关服务无需相关专业资质。

公司向外协外包提供商采购客服外包服务,实质是公司将部分服务项目外包给外协外包提供商,属于承揽法律关系,外协外包提供商从事相关外协外包业务无需劳务派遣相关专业资质。

综上,外协外包对象向公司提供外协外包服务无需取得相关专业资质;报告期内,公司外协外包用工合法合规,不存在因外协外包用工被相关监管部门处罚的情况。

(3) 外协外包提供商与公司主要股东、董监高等是否存在关联关系,是否存在为公司调节用工成本或代垫成本费用的情况

公司外协外包提供商中,与公司存在关联关系的提供商及具体关联关系情况如下:

序号	名称	关联关系说明
1	江苏声谷	泰盈安瑞通过北京声谷教育投资有限公司间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业,已于 2022 年 8 月 3 日注销
2	深圳声谷	泰盈安瑞通过北京声谷教育投资有限公司间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业,已于 2022 年 8 月 4 日注销
3	山东远联	持有公司 5%以上股份的自然人股东及报告期内的公司监事张庆茂担任高级顾问的企业

除深圳声谷、江苏声谷、山东远联外,公司其他外协外包提供商与公司全部股东、董事、监事及高级管理人员不存在关联关系。

2020 年-2022 年,上述关联方关联采购金额合计分别为 588.26 万元、157.25 万元、178.14 万元,占营业成本比例分别为 0.53%、0.11%、0.10%,报告期内金额和占比逐步降低。

公司与外协外包提供商均按照合同约定进行交易,并根据实际发生金额进行结算,交易真实,不存在为公司调节用工成本或代垫成本费用的情况。定价公允

性详细分析参见本说明十三之说明。

3. 结合当地劳务市场的工资水平，说明公司外协外包员工的薪酬水平是否公允，外协外包员工的社保和公积金缴纳情况；劳务数量(如服务人数、服务工时等)及费用变动是否与公司的经营业绩相匹配，劳务费用定价是否公允，是否存在跨期核算情形

(1) 结合当地劳务市场的工资水平，说明公司外协外包员工的薪酬水平是否公允，外协外包员工的社保和公积金缴纳情况

报告期内，外协外包用工为公司用工模式之一，外协外包的用工模式在公司所属行业广泛应用，有利于公司缓解临时业务用工压力，并充分发挥与同行业其他企业间的协同效应，提高公司运营效率。在此模式下，公司与外协外包员工无合同关系，外协外包员工薪酬及社保、公积金缴纳由外协外包供应商进行管理及缴纳，公司与外协外包服务商按合同约定，根据服务完成结果及工作量进行结算。

从采购成本来看，公司外协外包人员主要集中于山东、河北、河南等省份，采购单价与当地私营企业平均工资对比总体位于合理区间内，部分地区如山东、江苏单位采购成本低于该省平均工资主要系一方面外协外包人员集中于三、四线城市，另一方面外协外包人员中短期、兼职项目人员数量较多，人力成本相对较低，具备合理性。具体情况如下：

单位：万元/人/年

省份	报告期各期平均采购单价	当地工资	数据来源
山东	3.91-4.97	5.55-5.65	城镇私营单位就业人员平均工资-山东省统计年鉴
河北	4.80-5.84	4.29-4.82	城镇私营单位就业人员平均工资-河北省统计年鉴
江苏	4.93-5.53	5.83-6.89	城镇私营单位就业人员平均工资-江苏省统计年鉴
江西	5.11-5.49	4.63-5.27	城镇私营单位就业人员平均工资-江西省统计年鉴
河南	4.50-5.68	4.32-4.81	城镇私营单位就业人员平均工资-河南省统计年鉴

注：平均采购单价=外协外包人均小时成本×公司月平均工时×12

(2) 劳务数量（如服务人数、服务工时等）及费用变动是否与公司的经营业绩相匹配

报告期内，公司外协外包成本及月均人数、服务工时情况如下：

项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
----	---------	---------	---------

	数值	增长率	数值	增长率	数值
营业收入（万元）	231,787.78	21.75%	190,380.71	31.29%	145,011.31
外协外包成本（万元）	28,450.21	52.36%	18,672.87	52.81%	12,219.50
月均人数（人）	8,160.54	53.81%	5,305.64	56.88%	3,381.96
服务工时（万小时）	1,171.64	61.20%	726.85	42.65%	509.54

注：月均人数=每月作业人数加总/12

如上表所示，公司报告期各期外协外包成本金额分别为 12,219.50 万元、18,672.87 万元及 28,450.21 万元，2021 年和 2022 年增长率分别为 52.81%及 52.36%，公司外协外包成本逐年增长，公司外协外包月均人数及服务工时亦同步增长。公司外协外包成本随营业收入逐年增长，与营业收入增长趋势保持一致，增长率高于营业收入主要系公司出于提高运营效率、与同行业其他企业间的协同效应及人员稳定性等因素考虑，报告期内逐步增加外协外包采购金额。

(3) 劳务费用定价是否公允

公司外协外包服务各项目服务要求、指标要求存在一定特殊性，公司外协外包采购综合考虑项目情况、市场竞争情况、供应商质量、所在地区等进行市场化定价，并结合供应商资质、服务质量、历史合作情况、报价等因素择优选择供应商，定价公允。劳务费用定价公允性相关回复详见本说明之三（一）2（2）之说明。

(4) 是否存在跨期核算情形

公司制定了《财务管理制度》《成本费用管理费用管理规定》和《平台合作业务管理办法》等对公司劳务费用进行规范，财务部每月根据相关业务部门提报的经审核后的业务数据确认成本费用，相关业务部门按月与外协外包供应商对账结算，报告期内不存在跨期核算情形。

4. 公司员工社会保险及住房公积金缴纳比例较低的原因及整改措施，是否存在纠纷和潜在纠纷，是否符合相关规定，测算如为员工足额缴纳社保和公积金对公司报告期内业绩的影响

(1) 公司员工社会保险及住房公积金缴纳比例较低的原因及整改措施

1) 社会保险缴纳情况

报告期各期末，公司为员工缴纳社会保险的情况具体如下：

项 目	2022 年末	2021 年末	2020 年末
员工人数	21,489	20,798	13,527
社会保险缴纳人数	18,583	16,811	11,047
社会保险未缴纳人数	2,906	3,987	2,480
其中：新入职正在办理缴费手续 员工人数	1,796	2,748	1,129
退休返聘人数	19	10	7
社会保险缴纳比例[注]	94.45%	93.18%	89.15%

[注]缴纳比例=缴纳人数/（员工人数—新入职正在办理缴费手续员工人数—退休返聘员工人数）。因各地社会保险的缴费时间和住房公积金的缴费时间存在差异，报告期各期末因员工新入职而未缴纳社会保险和/或住房公积金的人数存在差异

① 报告期内，公司部分员工未缴纳社会保险或缴纳比例较低的主要原因

A. 部分员工新入职

报告期各期末，公司部分新入职员工相关手续正在办理过程中。因公司用人需求较大，报告期各期末会为春节等节假日提前扩大招聘员工，因此新入职尚未办理缴费手续的员工较多。

B. 部分员工自愿放弃缴纳社会保险

公司部分外地员工由于重视当月实发到手收入，无长期定居在公司业务所在地的明确计划，在公司业务所在地缴纳社会保险的意愿较低，或已在其户籍地缴纳了新型农村合作医疗保险等其他种类社会保险，因此自愿放弃在公司处缴纳社会保险。

C. 部分员工系退休返聘人员

公司部分员工系退休返聘，根据《中华人民共和国劳动合同法》《关于实行劳动合同制度若干问题的通知》等相关规定，公司无需为退休返聘人员缴纳社会保险。

D. 部分员工尚未完成社会保险转移手续

公司部分员工未完成与其他单位之间的社会保险转移手续，导致公司暂时无法为其办理社会保险。

E. 停薪留职

2022 年末，1 名员工因个人原因，经与公司协商后，办理停薪留职，公司未为其缴纳社会保险。

② 报告期各年末，因上述原因而未缴纳社会保险的员工人数

报告期各期末，因上述原因而未缴纳社会保险的员工人数如下：

未缴纳社会保险的原因	2022 年末 (人数)	2021 年末 (人数)	2020 年末 (人数)
部分员工新入职	1,796	2,748	1,129
部分员工自愿放弃缴纳社会保险	1,087	1,227	1,325
部分员工系退休返聘人员	19	10	7
部分员工尚未完成社会保险转移手续	3	2	19
停薪留职	1	0	0
合 计	2,906	3,987	2,480

2) 住房公积金缴纳情况

报告期各期末，公司为员工缴纳住房公积金的情况具体如下：

项 目	2022 年末	2021 年末	2020 年末
员工人数	21,489	20,798	13,527
住房公积金缴纳人数	14,891	11,361	8,190
住房公积金未缴纳人数	6,598	9,437	5,337
其中：新入职正在办理缴费手续 员工人数	1,953	2,863	1,202
退休返聘人数	19	10	7
住房公积金缴纳比例[注]	76.30%	63.38%	66.49%

[注]缴纳比例=缴纳人数/(员工人数—新入职正在办理缴费手续员工人数—退休返聘员工人数)。因各地社会保险的缴费时间和住房公积金的缴费时间存在差异，报告期各期末因员工新入职而未缴纳社会保险和/或住房公积金的人数存在差异

① 报告期内，公司部分员工未缴纳住房公积金或缴纳比例较低的主要原因

A. 部分员工新入职

报告期各期末，公司部分新入职员工相关手续正在办理过程中。因公司用人需求较大，报告期各期末会为春节等节假日提前扩大招聘员工，因此新入职尚未办理缴费手续的员工较多。

B. 部分员工自愿放弃缴纳住房公积金

由于公司免费为员工提供公寓入住，且个人在缴纳住房公积金后，将降低个人当月的实际收入，部分员工缴纳住房公积金的意愿较低，自愿放弃缴纳住房公积金。

C. 部分员工系退休返聘人员

公司部分员工系退休返聘，根据《中华人民共和国劳动合同法》《关于实行劳动合同制度若干问题的通知》等相关规定，公司无需为退休返聘人员缴纳住房公积金。

D. 部分员工尚未完成住房公积金转移手续

公司部分员工未完成与其他单位之间的住房公积金转移手续，导致公司暂时无法为其办理住房公积金。

E. 停薪留职

2022 年末，1 名员工因个人原因，经与公司协商后，办理停薪留职，公司未为其缴纳住房公积金。

② 报告期各期末，因上述原因而未缴纳住房公积金的员工人数如下：

未缴纳住房公积金的原因	2022 年末 (人数)	2021 年末 (人数)	2020 年末 (人数)
部分员工新入职	1,953	2,863	1,202
部分员工自愿放弃缴纳住房公积金	4,623	6,563	4,126
部分员工系退休返聘人员	19	10	7
部分员工尚未完成住房公积金转移手续	2	1	2
停薪留职	1	0	0
合 计	6,598	9,437	5,337

3) 整改措施

报告期内，公司与员工持续沟通缴纳社会保险和住房公积金的积极意义，劝导其缴纳社会保险和住房公积金，逐渐规范社会保险和住房公积金缴纳。报告期内，社会保险缴纳比例逐年提高，住房公积金缴纳比例 2022 年末比 2020 年末有较大提升。

为了进一步提高员工社会保险和住房公积金缴纳比例，公司将进一步采取如下措施：

① 加强关于社会保险和住房公积金法律、法规、政策、福利制度和缴费安排的宣传。在员工入职时积极宣讲缴纳社会保险和住房公积金的意义，通过在培训、讲座、员工周会等场景中积极宣讲的方式，提高在职员工缴纳社会保险及住房公积金的比例；

② 加强人力资源管理。对于在入职时经宣传劝导后仍不愿缴纳社会保险或住房公积金的员工，在其在职期间，定期或不定期通过宣传等方式重新提示或确认其是否有缴纳社会保险和住房公积金的意向；如果该等员工愿意缴纳社会保险和公积金并符合缴存条件，公司将及时为其办理社会保险和住房公积金缴存手续；

③ 进一步落实员工福利制度。继续为员工提供免费宿舍供员工居住，以降低部分员工未缴纳住房公积金或缴纳比例较低的影响；探索员工医疗费用报销的制度，以降低部分员工未缴纳医疗保险或缴纳比例较低的影响；优化绩效考核和员工激励体系，使员工共享公司发展带来的红利。

(2) 是否存在纠纷和潜在纠纷，是否符合相关规定

1) 是否存在纠纷或潜在纠纷

报告期内，公司不存在因住房公积金缴存事宜与员工发生诉讼或仲裁纠纷的情况，但存在 1 例因社会保险缴存事宜而与员工产生诉讼或仲裁纠纷的情况。

2022 年，公司子公司山东先特的一位员工因山东先特未为其缴纳社会保险申请了劳动仲裁，要求山东先特赔偿其损失，劳动争议仲裁委员会已驳回其申诉请求，山东先特无需支付该款项。

截至本说明出具日，上述纠纷已结案，公司不存在未结案的与社会保险和住房公积金相关的未决纠纷或潜在纠纷。

2) 是否符合相关规定

根据《中华人民共和国社会保险法》第六十条的规定，“用人单位应当自行申报、按时足额缴纳社会保险费，非因不可抗力等法定事由不得缓缴、减免。”根据《住房公积金管理条例》第十三条的规定，“单位应当向住房公积金管理中心办理住房公积金缴存登记，并为本单位职工办理住房公积金账户设立手续。”

公司及其子公司未为全部员工缴纳社会保险及公积金，存在与相关规定不相符合的情况。就此情况，公司及其子公司属地社会保险和住房公积金主管部门已出具证明，报告期内，公司及其子公司不存在因违反国家社会保险和住房公积金

相关法律法规而受到主管部门行政处罚的情形。公司及其子公司未缴纳部分社会保险和住房公积金不构成重大违法行为，不会对本次发行上市构成实质性障碍。

针对上述公司社会保险和住房公积金缴纳事宜，公司控股股东、实际控制人出具承诺如下：

“1. 自本承诺函出具日起至公司上市后三年内，如公司及/或其控股子公司被有权主管部门追缴、责令补缴或被其员工追偿相关费用及滞纳金，或公司及/或其控股子公司因未按规定缴纳社会保险费或住房公积金而承担任何罚款或损失，本企业/本人将承担应补缴或被追偿的金额、滞纳金和罚款等相关费用。

2. 公司及其部分下属子公司自 2019 年 1 月 1 日起至 2021 年 11 月期间存在灵活用工安排，即公司与第三方人力代征平台签署共享经济智能综合服务协议或合作框架协议书，由代征平台向为公司提供服务的自由职业者提供支付结算服务，该等自由职业者与第三方人力代征平台签署自由职业者服务协议或个人承揽协议，未与公司签订劳动或劳务合同。如公司及/或其控股子公司因前述灵活用工安排被有权主管部门处罚，或被追缴、责令补缴社会保险费或住房公积金等相关费用及滞纳金，本企业/本人将承担应补缴或被追偿的金额、滞纳金和罚款等相关费用。

3. 本企业/本人同意承担并赔偿因违反上述承诺而给公司及/或其控股子公司造成的实际损失。”

综上，报告期内，公司不存在因住房公积金缴存事宜与员工发生诉讼或仲裁纠纷的情况，但存在因社会保险缴存事宜而与员工产生诉讼或仲裁纠纷的情况，相关纠纷已结案，公司不存在未结案的与社会保险和住房公积金相关的未决纠纷或潜在纠纷。公司及其子公司未为全部员工缴纳社会保险及公积金，存在与相关规定不相符合的情况，就此情况，公司及其子公司属地社会保险和住房公积金主管部门已出具证明，不存在因违反国家社会保险和住房公积金相关法律法规而受到主管部门行政处罚的情形。公司及其子公司未为全部员工缴纳社会保险及公积金等情况不构成重大违法行为，且公司控股股东、实际控制人已经作出了承诺，不会对本次发行上市构成重大不利影响。

(3) 测算如为员工足额缴纳社保和公积金对公司报告期内业绩的影响

公司报告期内如为员工足额缴纳社保和公积金，对公司报告期内业绩的影响如下：

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
补缴社保公积金金额	2,456.68	1,933.73	1,058.92
综合税率	20.04%	18.34%	16.26%
税后影响金额	1,964.36	1,579.08	886.74
扣非归母净利润（模拟前）	15,553.72	11,304.26	11,551.91
扣非归母净利润（模拟后）	13,589.36	9,725.18	10,665.17

注：综合税率=所得税费用/利润总额。

报告期各期，如为员工足额缴纳社保和公积金，对公司业绩的税后影响分别为 886.74 万元、1,579.08 万元及 1,964.36 万元，考虑上述影响后公司扣非归母净利润分别为 10,665.17 万元、9,725.18 万元及 13,589.36 万元。

5. 公司进行灵活用工安排相关第三方人力代征平台具体情况、背景及原因、协议内容、权利义务安排，采购价格的公允性，灵活就业人员数量、服务工时和采购成本匹配性，成本入账时点是否准确，是否存在体外代垫资金成本的情形，公司是否应当为劳务提供方缴纳社会保险费或住房公积金等费用，代征平台是否及时向劳务提供方进行支付结算，是否存在纠纷或潜在纠纷，是否符合相关规定，外协外包提供商以及第三方人力平台报告期内是否存在以公司名义招聘实习生或者兼职人员的情形，如存在，请说明具体情况

(1) 公司进行灵活用工安排相关第三方人力代征平台具体情况、背景及原因、协议内容、权利义务安排

1) 具体情况

报告期内，公司共与 11 家灵活用工平台进行人员合作，平台具体情况如下：

序号	公司名称	具体情况			
		股东背景	法定代表人	经营范围	注册资本
1	安徽磊利企业服务有限公司	郭双双（81%），蔡潇（19%）	郭双双	一般项目：企业管理；市场营销策划；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；计算机系统服务；软件开发；人工智能应用软件开发；互联网数据服务；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；财务咨询；税务服务；会议及展览服务；家政服务；物业管理；翻译服务；专业设计服务；教	680 万元

序号	公司名称	具体情况			
		股东背景	法定代表人	经营范围	注册资本
				育咨询服务(不含涉许可审批的教育培训活动); 广告设计、代理; 广告制作; 市场调查(不含涉外调查); 健康咨询服务(不含诊疗服务); 组织文化艺术交流活动; 文艺创作; 个人商务服务(除许可业务外,可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目)	
2	安徽修禾共享经济服务有限公司	安徽修禾数字科技有限公司(75%), 安徽新五四投资管理有限公司(25%)	程鹏	共享经济平台运营; 互联网信息服务; 税务服务; 计算机领域内的技术开发、技术转让、技术咨询、技术服务; 广告设计、制作、代理、发布; 办公用品、工艺品(象牙及其制品除外)、电子产品、五金交电、计算机软件及辅助设备、通讯设备销售; 办公设备、电子产品、仪器设备、计算机、机械设备的安装、检测、保养及维修; 建筑劳务分包(不含劳务派遣); 物业管理; 餐饮管理; 旅游项目开发和经营管理; 道路普通货物运输; 企业信息咨询与管理服务; 健康管理咨询(不含诊疗服务); 灵活用工领域内的人力资源服务(不含劳务派遣); 办公服务; 家政服务; 母婴服务; 翻译服务; 绿化养护服务; 市场调查、推广服务; 仓储服务(不得从事危险化学品、成品油和粮食的仓储经营业务,并且不包括港口仓储经营); 会议展览服务; 法律服务; 保洁服务; 软件服务; 影视服务; 音视频服务; 文化创意服务; 文化体育服务; 图书代理推广服务; 房屋租赁; 市场营销策划; 商业经纪代理服务; 餐饮服务; 旅游服务; 信息系统服务; 机器设备质检服务; 工程监理服务; 搬运装卸服务(不得从事港口货物装卸经营业务); 代办汽车上牌、年检、过户; 汽车、汽车配件销售; 汽车租赁、检测、维修服务; 拖车服务; 代驾服务; 建筑装饰装修工程施工。(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)	500 万元
3	海南鑫穗通信息技术有限责任公司	海南德固特实业有限公司(100%)	李辉	国内货物运输代理; 工程和技术研究和试验发展; 生产线管理服务; 供应链管理服务; 机动车修理和维护; 物联网技术服务; 广告设计、代理; 电子产品销售; 环境保护专用设备销售; 通讯设备销售; 家用电器销售; 办公用品销售; 职业中介活动; 互联网信息服务; 人工智能双创服务平台; 软件外包服务; 信息咨询服务(不含许可类信息咨询服务); 社会经济咨询服务; 人力资源服务(不含职业中介活动);	100 万元

序号	公司名称	具体情况			
		股东背景	法定代表人	经营范围	注册资本
				翻译服务；商务代理代办服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；科技中介服务；创业空间服务；家政服务；洗车服务；咨询策划服务；文化娱乐经纪人服务；企业管理；房地产咨询；信息技术咨询服务；装卸搬运；市场营销策划（一般经营项目自主经营，许可经营项目凭相关许可证或者批准文件经营）（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。）	
4	宏赢（河南）科技有限公司	于冬冬（100%）	于冬冬	电子信息技术开发、咨询、服务、转让、云平台技术服务；计算机技术领域的技术服务；组织文化艺术交流活动；演出经纪服务、物流咨询服务、科学研究和技术服务；电视剧专题、综艺、动画节目制作；房地产代理销售服务。	5,000 万元
5	湖南融赋齐家计算机科技有限公司	广州合摩计算机科技有限公司（47.6%），朱文军（20.4%），秦冲（20%），黄满池（4%），达庆波（4%），张敬春（4%）	秦冲	计算机技术开发、技术服务；软件开发系统集成服务；企业管理咨询；信息技术咨询服务；互联网信息技术咨询、科技技术开发、科技技术转让、科技技术咨询、科技技术服务；市场营销策划服务；市场调研服务；展览服务；会议服务；广告设计；信息系统集成服务；计算机网络系统工程服务；信息处理和存储支持服务；教育咨询；人力资源服务外包；人才推荐；人才招聘；基础、支撑、应用、地理信息的软件开发；电子、通信与自动控制技术、网络技术的研发；计算机软件、农产品销售；信息科技技术的开发；信息科技技术转让；信息科技技术咨询；信息科技技术服务；软件技术转让；软件技术服务；税务咨询；会计咨询；商务信息咨询；社会保障咨询；影视策划；音像制作；保险咨询；法律咨询；图文制作；企业管理服务；广告制作服务、发布服务、国内代理服务；摄影扩印服务；文化活动的组织与策划；市场调查；文化活动服务；人力资源信息软件服务；人力资源和社会保障事务代理；物业管理；清洁服务；绿化养护；文化会展服务；婚庆礼仪服务；物流代理服务；物流信息服务；物流咨询服务；仓储咨询服务；仓储代理服务。（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，未经批准不得从事P2P网贷、股权众筹、互联网保险、资管及跨界从事金融、第三方支付、虚拟货币交易、ICO、非法外汇等互联网金融业务）	503.5295 万元

序号	公司名称	具体情况			
		股东背景	法定代表人	经营范围	注册资本
6	江西省祥禄信息咨询有限公司	姜文强（60%）， 万文亮（40%）	姜文强	许可项目：互联网信息服务，演出经纪，保险代理业务，建设工程设计（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）一般项目：信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务），企业管理咨询，技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广，市场营销策划，会议及展览服务，组织文化艺术交流活动，软件开发，市场调查（不含涉外调查），人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务），劳务服务（不含劳务派遣），礼仪服务，企业形象策划，项目策划与公关服务，广告制作，广告设计、代理，教育咨询服务（不含涉许可审批的教育培训活动），信息技术咨询服务，家政服务，财务咨询，国际货物运输代理，装卸搬运，物业管理，规划设计管理，图文设计制作（除许可业务外，可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目）	200 万元
7	闽侯县博飞信息科技有限公司	温忠举（80%）， 宁波小猪多多信息科技有限公司（20%）	包豪	一般项目：网络与信息安全软件开发；创业空间服务；软件外包服务；园区管理服务；体验式拓展活动及策划；信息技术咨询服务；家政服务；税务服务；企业管理咨询；市场营销策划；广告制作；广告发布（非广播电台、电视台、报刊出版单位）；广告设计、代理；装卸搬运（除依法须经批准的项目外开展经营活动）许可项目：从事会计师事务所业务；道路货物运输（不含危险货物）；演出经纪；城市配送运输服务（不含危险货物）（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，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）	5,000 万元
8	文卓人力资源有限公司	山东杰出人力资源集团有限公司（35%）， 上海中蕴企业服务外包有限公司（30%）， 时鹏莉（22%）， 刘国伟（6%），	刘国伟	职业介绍和职业指导，人力资源管理服务外包，受用人单位或者劳动者委托，代办社会保险事务，绩效薪酬管理咨询，人力资源素质测评，人力资源培训，高级人才寻访，人力资源互联网信息服务；劳务派遣（凭人力资源和劳务派遣许可证经营，有效期限以许可证为准）；信息技术服务，人力资源信息咨询，货物装卸、普通货运、商务信息咨询服务；房地产中介、房屋销售代理服务、企业管理咨询、会展服务、家政服务、保洁服务、物业服务；园林绿化工程施工；以承接服务外包方式从事企业生产流程、生产工段的外包服务；以承接服务外包的方式为客户核算薪酬、福	5,000 万元

序号	公司名称	具体情况			
		股东背景	法定代表人	经营范围	注册资本
		赵景荣 (5%), 李瑞芹 (2%)		利、税收相关数据,并代客户发放薪酬、福利、服务费及代缴税收;人力资源供求信息的收集、整理、储存和发布;互联网信息服务、软件研发、销售及技术服务、广告设计、制作、影视制作;建筑工程施工;增值电信业务(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)	
9	武宁全威信息科技有限公司	智阳迅基数字技术(上海)有限公司(100%)	王建刚	许可项目:专利代理,水路普通货物运输,食品经营(销售预包装食品),互联网信息服务,道路货物运输(网络货运),演出经纪(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)一般项目:网络技术服务,技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广,信息系统集成服务,计算机系统服务,人力资源服务(不含职业中介活动、劳务派遣服务),企业管理,信息咨询服务(不含许可类信息咨询服务),社会经济咨询服务,创业空间服务,企业形象策划,市场营销策划,知识产权服务,商标代理,版权代理,咨询策划服务,组织文化艺术交流活动,翻译服务,会议及展览服务,国内货物运输代理,税务服务,财务咨询,代驾服务,档案整理服务,家政服务,物业管理,物业服务评估,日用百货销售,办公用品销售,互联网数据服务,广告发布(非广播电台、电视台、报刊出版单位),房地产经纪,其他文化艺术经纪代理,软件开发,劳务服务(不含劳务派遣),信息技术咨询服务(除许可业务外,可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目)	100 万元
10	智阳利尔网络技术有限公司(上海)有限公司	智阳网络技术有限公司(上海)有限公司(100%)	张金生	一般项目:技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广;软件开发;计算机系统服务;信息系统集成服务;网络技术服务;会议及展览服务;企业管理咨询;信息咨询服务(不含许可类信息咨询服务);广告设计、代理;广告制作;装卸搬运;专业保洁、清洗、消毒服务;市场营销策划;企业形象策划;数字文化创意内容应用服务;专业设计服务;咨询策划服务;摄影扩印服务;互联网销售(除销售需要许可的商品);计算机软硬件及辅助设备批发;日用百货销售;办公用品销售;家居用品销售;工艺美术品及收藏品批发(象牙及其制品除外)。(除依法须经批准的项目外,凭营业执照依法自主开展经营活动)	200 万元

序号	公司名称	具体情况			
		股东背景	法定代表人	经营范围	注册资本
11	株洲市金财云智信息科技有限公司	陈尚权（70%），深圳行维保险科技有限公司（30%）	陈尚权	信息技术咨询服务；商务信息咨询；软件技术转让、技术服务；物业管理；移动互联网研发和维护；互联网信息技术咨询；互联网广告服务；物联网技术研发；文化活动服务；会议、展览及相关服务；房地产中介服务；建筑劳务分包；室内装饰设计服务；展台设计服务；广告制作服务；国内货运代理；人力资源供求信息的搜集和发布；人力资源管理咨询；人力资源培训；人力资源信息软件服务；经营保险代理业务；代理销售保险产品。（未经批准不得从事 P2P 网贷、股权众筹、互联网保险、资管及跨界从事金融、第三方支付、虚拟货币交易、ICO、非法外汇等互联网金融业务）（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）	50 万元

2) 背景及原因

为了缓解市场就业压力，支持企业稳定岗位，促进就业创业，近年来政府出台多项政策支持多渠道灵活就业，把支持灵活就业作为稳就业和保居民就业的重要举措。在此背景下，考虑到公司生产经营扩张，需要多种用工方式及大量人力提供服务，灵活用工平台可提供大量灵活用工人员，因此公司于 2019 年下半年逐步开始与上述灵活用工平台进行合作。尽管灵活用工模式已被部分行业运用，但由于现有法律法规暂未对灵活用工的法律关系进行明确界定，为减少由此可能引发的潜在法律风险，保障公司运营稳定，提高服务质量，公司于 2021 年 11 月以后停止使用灵活用工模式。

报告期内，公司合作的灵活用工平台与公司均不存在关联关系或为了公司而特别设立的情形。

3) 协议内容、权利义务安排

灵活用工安排中，公司与灵活用工平台签署服务协议，服务协议约定平台向公司提供共享经济综合服务并收取服务费，并向为公司提供服务的灵活用工人员提供支付结算服务，该等协议主要内容和权利义务安排如下：

在服务内容方面，公司委托平台提供共享经济综合外包服务，平台根据公司的要求完成项目。

在项目管理方面，平台按照公司的要求招募、筛选灵活用工人员实施公司的项目；公司有权制定服务内容、服务期限、服务标准及外包费用结算机制等，并对平台安排的灵活用工人员的生产经营活动进行管理和测评。

在结算方式方面，基于平台灵活用工人员实际完成的服务内容，根据公司制定的服务费用结算机制，由公司向平台支付业务服务费。平台在收到公司支付的业务服务费后，根据约定扣除平台应得的服务手续费和代征税款后，剩余部分支付给灵活用工人员。

（2）采购价格的公允性，灵活就业人员数量、服务工时和采购成本匹配性

公司于 2019 年下半年开始采用灵活用工安排，灵活用工定价原则为人工成本总额×（1+服务费率），公司对灵活用工采购进行市场化询价，并综合考虑服务费率、服务质量等进行多家比价，并择优选择供应商，2020 年-2021 年服务费率约为 5.80%-8.50%，同一年度内，公司各供应商之间灵活用工采购服务费率不存在明显差异，定价公允。各主要供应商采购价格比较详见本说明三（一）2（2）之说明。

报告期内，公司灵活用工人员数量、服务工时及采购成本情况如下：

项 目	2021 年度		2020 年度
	数值	增长率	数值
灵活用工采购成本[注 2]（万元）	14,012.36	-11.94%	15,912.30
月均人数[注 1]（人）	4,006.00	4.23%	3,843.58
服务工时（万小时）	718.08	-3.86%	746.92

[注 1]月均人数=每月发薪人数加总/12

[注 2]采购成本为不含税金额

2020 年及 2021 年，公司灵活用工采购成本分别为 15,912.30 万元及 14,012.36 万元，增长率为-11.94%，灵活用工人员月均人数分别为 3,843.58 人及 4,006.00 人，增长率为 4.23%，服务工时分别为 746.92 万小时及 718.08 万小时，增长率为-3.86%。2021 年灵活用工月均人数小幅增长，服务工时小幅下降，同时采购用工成本较 2020 年相比下降主要系：

1) 人员结构变化：公司合肥、成都等基地主要为银行等金融机构提供业务流程外包服务，2021 年由于金融外包业务增长，公司各基地如合肥蜀山职场等增加了金融外包业务灵活用工人员数量且以新人为主，由于新人成本相对较低，

且流动性较高，从而导致上述基地平均用工成本及服务工时降低。

2) 用工地区结构变化：公司 2021 年用工成本较低的部分基地如广西基地增加了灵活用工人员，其灵活用工成本占比大幅提升，从而导致灵活用工成本总体下降。

3) 服务费下降：2021 年，随着灵活用工平台市场竞争愈发激烈，行业定价整体呈下降趋势，且公司在逐步熟悉灵活用工市场后持续进行市场化询价，伴随灵活用工规模增加议价能力增强，2020 年-2021 年服务费率由 8.50% 下降至 6.00% 左右，从而导致公司整体灵活用工成本呈下降趋势。

(3) 成本入账时点是否准确，是否存在体外代垫资金成本的情形

公司制定了《财务管理制度》《成本费用管理费用管理规定》等内控制度对成本费用进行规范，灵活用工人员的费用按月与第三方人力代征平台结算，财务部每月根据当月实际发生的灵活用工人员费用确认成本费用，报告期内成本入账时点准确。第三方人力代征平台公司与公司主要客户和供应商之间不存在正常交易以外的资金往来或其他利益安排，不存在代垫成本或费用的情形。

(4) 公司是否应当为劳务提供方缴纳社会保险费或住房公积金等费用，代征平台是否及时向劳务提供方进行支付结算，是否存在纠纷或潜在纠纷，是否符合相关规定

在灵活用工业务模式下，公司仅直接与第三方人力代征平台签署共享经济智能综合服务协议或合作框架协议书，不与劳务提供方建立劳动或劳务关系，公司无需为劳务提供方缴纳社会保险费或住房公积金等费用。

经核查，第三方人力代征平台按照合同约定及时向劳务提供方进行支付结算。

就公司及其部分子公司报告期内存在的灵活用工安排未发生过纠纷，亦不存在潜在纠纷。

报告期内公司及其存在灵活用工安排子公司、分支机构未存在因灵活用工安排而被相关主管部门处罚的情况。

综上，公司无需为劳务提供方缴纳社会保险费或住房公积金等费用；第三方人力代征平台已及时向劳务提供方进行支付结算；灵活用工安排不存在纠纷或潜在纠纷，未违反劳动用工相关法律法规的规定。

(5) 外协外包提供商以及第三方人力平台报告期内是否存在以公司名义招聘实习生或者兼职人员的情形，如存在，请说明具体情况

根据公司报告期内主要外协外包提供商以及第三方人力代征平台的书面邮件回复并通过 BOSS 直聘、58 同城、百度搜索等网站查询相关平台公开招聘信息，报告期内外协外包提供商以及第三方人力平台不存在以公司名义招聘实习生或者兼职人员的情形。

6. 模拟测算如外协外包及第三方人力代征平台的采购业务均为公司自有 人工成本，并考虑社保和公积金缴纳等因素，对公司报告期内营业成本及经营 业绩的影响

报告期内，考虑外协外包及第三方人力代征平台的采购业务均为公司自有
人工成本，由于外协外包主要为项目一线人员，故采用公司业务流程外包人员
中一线人员小时成本（考虑补缴社保公积金后）作为比较基准进行测算，灵活
用工人员主要为入职时间较短的项目一线人员，故采用公司业务流程外包人员
中，入职 6 个月以内的一线人员小时成本作为比较基准（考虑补缴社保公积金
后）进行测算。模拟测算对经营业绩的影响具体如下：

单位：万元，元/小时

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
公司一线员工单位成本（考虑补缴社保公积金后） （A）	27.18	27.90	25.21
外协外包人员单位成本（B）	24.28	25.69	23.98
外协外包人员单位成本差额（C=A-B）	2.90	2.21	1.23
外协外包人员总工时（D）	1,171.64	726.85	509.54
外协外包人员模拟影响金额（E=D×C）	3,397.76	1,606.34	626.73
公司入职 6 个月以内一线员工单位成本考虑补缴 社保公积金后）（F）	22.63	22.58	22.84
灵活用工人员单位成本（G）		19.51	21.30
灵活用工人员单位成本差额（H=F-G）		3.07	1.54
灵活用工人员总工时（I）		718.08	746.92
灵活用工人员模拟影响金额（J=H×I）		2,204.51	1,150.26
总影响金额（K=E+J）	3,397.76	3,810.84	1,776.99
综合税率（L）	20.04%	18.34%	16.26%
税后影响金额（M=K×（1-L））	2,716.85	3,111.94	1,488.05
扣非归母净利润（模拟前）（N）	15,553.72	11,304.26	11,551.91

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
扣非归母净利润（模拟后）（O=N-M）	12,836.87	8,192.32	10,063.86

经模拟测算，如外协外包及第三方人力代征平台的采购业务均为公司自有人工成本，并考虑社保和公积金缴纳等因素，报告期各期对公司净利润税后影响金额为 1,488.05 万元、3,111.94 万元及 2,716.85 万元，扣非归母净利润（模拟后）为 10,063.86 万元、8,192.32 万元及 12,836.87 万元，公司仍符合上市条件。

7. 核查程序及核查意见

（1）核查过程

1) 查阅公司及其子公司的花名册，了解报告期各期末公司员工人数等相关情况；

2) 访谈公司人力资源部负责人，了解报告期内公司的用工安排、社会保险和公积金缴纳等相关情况；

3) 查阅公司的用工安排管理制度；

4) 抽查公司外协外包业务合同、灵活用工相关协议、劳务派遣合同及公司与员工签署的劳动合同；

5) 查阅公司及其部分子公司、分支机构所在地人力资源和社会保障主管部门及住房公积金主管部门出具的合规证明，了解公司及其子公司、分支机构因外协外包、社会保险和公积金、灵活用工报告期内受到的处罚、监管措施及其整改情况；

6) 查阅深圳声谷、江苏声谷的工商档案及注销相关文件，核查深圳声谷、江苏声谷与公司主要股东、董事、监事及高级管理人员关联关系；

7) 取得公司董事、监事及高级管理人员填写的调查问卷及出具的书面说明，核查外协外包提供商与公司主要股东、董事、监事及高级管理人员关联关系；

8) 获取公司及董事、监事、高级管理人员及关键岗位人员报告期内个人银行流水，核查是否与外协外包商存在异常流水往来、代垫成本费用情形；

9) 查阅公司《财务管理制度》《成本费用管理费用管理规定》等制度，了解公司对外协外包及灵活用工成本的核算规则；

10) 抽取外协外包及灵活用工年末前后月份结算单及入账凭证，确认是否存在跨期核算情形；

11) 获取公司外协外包采购明细，查阅主要地区人均工资并与公司外协外包单位采购成本进行比较；

12) 走访公司外协外包及灵活用工的主要供应商，确认公司采购价格与供应商其他客户采购价格是否存在较大差异；

13) 抽查公司员工签署的未缴纳社会保险、住房公积金的说明，了解公司员工未缴纳社保公积金的原因；

14) 抽查社会保险缴纳和住房公积金缴存明细及缴纳凭据，抽查公司社保公积金缴纳情况；

15) 查询信用中国网站、国家企业信用信息公示系统网站、中国裁判文书网、中国审判流程信息公开网、中国执行信息公开网的公开披露信息，确认公司及其子公司、分支机构因社会保险、住房公积金缴纳情况在报告期内受到的处罚、监管措施及其整改情况、发生纠纷的情况；

16) 查阅公司控股股东、实际控制人针对公司社会保险和住房公积金缴纳事宜出具的承诺；

17) 访谈第三方人力代征平台工作人员，了解公司及其子公司、分支机构与第三方人力代征平台合作模式、是否存在纠纷等情况；

18) 查阅第三方人力代征平台替劳务提供方缴纳的纳税凭证，核查第三方人力代征平台替劳务提供方支付结算情况；

19) 取得主要外协外包提供商及第三方人力代征平台关于是否存在以公司名义招聘实习生或者兼职人员的情形书面回复；

20) 通过 BOSS 直聘、58 同城、百度搜索等网站查询外协外包提供商以及第三方人力代征平台相关公开招聘信息，了解是否存在以公司名义招聘实习生或者兼职人员的情形；

21) 取得公司出具的书面说明。

(2) 核查意见

经核查，我们认为：

1) 公司员工工龄在 1 年以下的占比较高，公司员工的流动性相对较大；报告期内，公司用工安排包括自有员工、劳务派遣、外协外包和灵活用工等，公司已建立健全对不同用工种类的人员管理、场地使用、进度管理和质量控制、验收标准相关制度规定；公司建立了完善的采购内控制度，采购内控有效；

2) 外协外包对象向公司提供外协外包服务无需取得相关专业资质；报告期内，公司外协外包用工合法合规；除深圳声谷、江苏声谷、山东远联信息科技有限公司外，公司其他外协外包提供商与公司全部股东、董事、监事及高级管理人员不存在关联关系，不存在外协外包提供商为公司调节用工成本或代垫成本费用的情形；

3) 公司劳务数量及费用变动与公司的经营业绩相匹配，劳务费用定价公允，不存在跨期核算情形；

4) 报告期内，公司存在未为全部员工缴纳社保公积金的情况，主要原因是公司存在新入职员工、部分员工尚未完成社保公积金转移手续、部分员工自愿放弃缴纳社保公积金、存在退休返聘人员、停薪留职人员；公司未为全部员工缴纳社会保险及住房公积金的情况不符合相关法律法规的要求，但公司报告期内及未来将持续通过宣讲及提供多元化福利等方式规范员工社保公积金缴纳问题。此外，就公司社保公积金缴纳问题，公司及其子公司相关主管部门已出具证明文件，公司控股股东及实际控制人已出具承诺，且经测算扣除补缴社保和公积金影响金额后，公司仍符合发行上市条件。综上，报告期内公司未为其员工足额缴纳社保和公积金事宜不会对公司本次发行上市构成实质性影响；

5) 公司及其子公司在报告期内存在的 1 例因社会保险缴存事宜而与员工产生的诉讼或仲裁纠纷的情况已解决。截至本问询回复出具日，公司及其子公司不存在尚未解决的劳动纠纷；

6) 公司灵活用工采购价格公允，灵活就业人员数量、服务工时与采购成本匹配，无需为劳务提供方缴纳社会保险费或住房公积金等费用；第三方人力代征平台已及时向劳务提供方进行支付结算；灵活用工安排不存在纠纷或潜在纠纷，未违反劳动用工相关法律法规的规定；成本入账时点准确，不存在体外代垫资金成本的情形；公司报告期内不存在外协外包提供商以及第三方人力平台以公司名义招聘实习生或者兼职人员的情形；

7) 经模拟测算，如外协外包及第三方人力代征平台的采购业务均为公司自有人工成本，并考虑社保和公积金缴纳因素，公司仍符合上市条件。

四、关于收入确认

根据申报材料：(1)公司的营业收入主要来自于为客户提供业务流程外包服务；(2)天健将收入确认确定为关键审计事项，公司的收入确认政策为，公司提供的服务属于在某一时段内履行的履约义务，采用产出法确定恰当的履约进度确认收入，公司以月度提供服务后作为收入确认的时点，根据每月已完成的业务量，按照合同约定的单价及考核规则计算确认收入。请发行人说明：(1)从业务获取、人员配置、提供服务到对账结算具体过程是否有相关业务系统进行统一管理，是否与客户系统进行对接，对人员工作量计量、对账确认等整个业务记录的完整性、准确性相关内控是否健全有效；(2)结合发行人细分业务包括客户体验服务、客户关怀服务和数字化运营服务的提供方式、合同约定等，具体说明收入确认时点和依据，论述公司按照时段法确认收入以及产出法确认履约进度的合理性，是否符合企业会计准则的要求，与同行业可比公司是否一致；(3)按工作量、服务期等确认收入时的具体依据，客户确认发行人工作量的判断标准以及向发行人确认工作量的具体方式(比如如何分辨有效客服和无效客服、纠纷协调成功判断依据、情绪安抚获得认可的判断标准等)，发行人是否存在内部依据和外部依据的核对过程，核对差异如何调整一致，如何保证履约进度确认的准确性；(4)外协外包模式下，说明收入确认采用总额法还是净额法，收入确认时点、外部依据及收入变动原因；(5)说明按工作量确认收入方法下，工作量统计过程相关内部控制的设计和执行情况，能否保证工作量统计的真实性、准确性、完整性。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见，并按照《监管规则适用指引——发行类第5号》5-14的相关规定对发行人信息系统进行专项核查并发表明确意见。(审核问询函问题7)

(一)从业务获取、人员配置、提供服务到对账结算具体过程是否有相关业务系统进行统一管理，是否与客户系统进行对接，对人员工作量计量、对账确认等整个业务记录的完整性、准确性相关内控是否健全有效

1. 公司业务开展流程情况

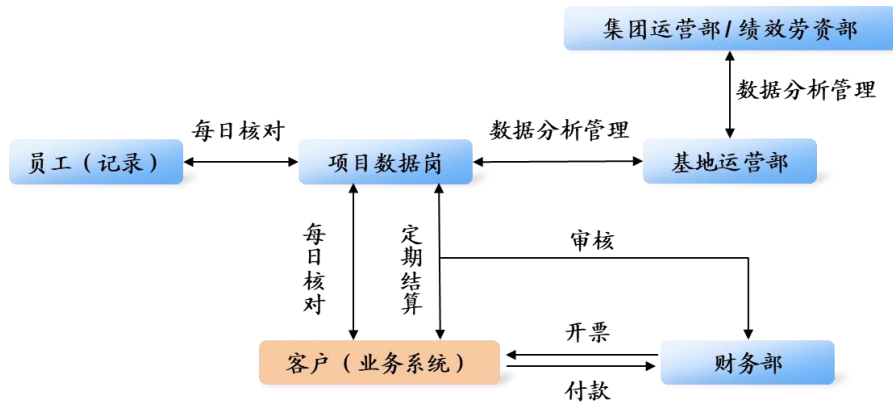
(1)业务获取。公司通过招投标或商务洽谈的方式获取业务，公司通常会根据客户的需求及自身的服务经验，与客户共同制定服务的整体方案并签订业务合同，业务合同通常会对服务的具体内容、人员配置、考核指标、结算方式等作出约定，招投标及业务合同的审批通常通过公司邮件/系统等方式进行，不与客户系统进行对接；

(2) 人员配置。在签订业务合同后，公司会配置相应的业务团队为客户提供服务，业务团队的配置通常通过公司内部人力系统进行管理，该系统不与客户系统进行对接；

(3) 提供服务。在业务执行过程中，公司主要通过客户自有系统开展服务。公司主要客户为金融、互联网、通信等行业内的大型企业，其通常建设有完善的用户服务系统，公司服务人员通常在公司特定的工作场所，通过专线连接、登录客户的服务系统开展服务，少量项目公司服务人员在客户自有场所，使用客户的通信设备及服务系统开展服务。上述客户业务系统通常能够实时记录公司员工提供服务的具体情况，包括工作量及各项考核指标相关的数据情况；

(4) 对账结算。在月度或季度服务结束后，公司会与客户就其业务系统中记录的公司服务数据进行核对，并根据合同约定的考核标准和结算规则进行结算。

2. 工作量计量、对账确认的流程及内部控制情况



(1) 工作量计量、对账确认的流程

报告期内，公司工作量计量及对账确认的通常流程为：

1) 公司主要通过客户业务系统开展业务，该系统通常可对员工工作量数据进行实时记录；

2) 公司各项目设置数据岗，数据岗员工通常每日从客户处取得当日项目所有员工工作量数据，并发送员工进行确认，若系统数据与员工个人记录存在差异，会及时与客户进行沟通确认；

3) 在月度服务结束后，公司/客户会根据客户业务系统中记录的当月工作量数据明细，以及合同中约定的考核及结算规则，计算当月服务费用金额，填制结算明细表单，并发送对方确认。在双方对结算明细表单确认无误后，公司项目主管将其提交至财务部，财务部复核无误后为客户开具发票，客户支付服务费用。

（2）相关内部控制情况

工作量数据是公司与客户结算确认的依据，亦为项目运营效率及交付质量的核心指标。公司高度重视工作量等运营数据的收集与管理工作，建立了完善的内部控制体系，具体情况如下：

1) 项目数据岗与员工的实时数据对齐审核。公司在项目运营团队中设立数据岗，通常每日从客户处取得员工的业务量、业务工时、关键服务质量指标等与收入结算及员工考核相关的数据，进行跟踪分析，并与员工进行确认；

2) 基地运营管理部与项目数据岗的对齐审核。公司在各业务基地设立运营管理部，接收基地各个项目数据岗报送的数据，对员工的业务效率（如单小时业务量等）、服务质量（质检合格率等）进行整理跟踪，结合分析模型对项目人员进行分析，识别异常数据，提升项目整体交付效率和质量，同时对项目的运行变化进行跟踪并向集团同步；

3) 集团运营管理部与基地运营部的对齐审核。公司在集团层面设立绩效劳资部和运营管理部，分别从横向的数据对标分析和运营效率提升的角度，对各个承接基地的交付效率（指标进度）、质量（业务 KPI 考核系数等）进行综合研判，对集团的资源配置进行及时调控，并向各运营基地输出整体的业务优化调整方案，确保项目运行满足客户需求。

通过建立“项目数据岗-基地运营管理部-集团运营管理部/绩效劳资部”三级数据运营管理体系，公司能够有效对各项目包括工作量在内的多维度运营数据进行收集和管理，若员工本人或公司各层级部门通过跟踪分析发现客户业务系统记录的工作量等数据存在异常，公司会及时与客户进行核对确认。报告期内，公司有效执行上述数据运营管理制度，工作量等相关数据的统计真实、准确、完整。

（二）结合公司细分业务包括客户体验服务、客户关怀服务和数字化运营服务的提供方式、合同约定等，具体说明收入确认时点和依据，论述公司按照时段法确认收入以及产出法确认履约进度的合理性，是否符合企业会计准则的要求，与同行业可比公司是否一致

公司主营业务为业务流程外包服务，具体业务类型包括客户体验服务、客户关怀服务和数字化运营服务等。公司通常根据客户的需求，配置相应的服务团队，在公司特定的工作场所，通过专线连接、登录客户的服务系统，按照客户的标准和要求开展服务。公司不同业务典型的合同的约定如下：

合同条款	客户体验服务	客户关怀服务	数字化运营服务
服务内容	为 A 电商平台提供用户投诉解决服务	与 B 银行的用户沟通，根据其需求为其办理账单分期服务	为 C 互联网企业提供数据标注服务
计价规则	以为客户解决的问题的数量（完结 case 数量）为基本计价单位，制定包括服务满意评价等指标在内的考核系数，并设置奖励和扣罚的规定事项	以办理完成的业务数量/金额为基本计价单位，制定当月目标完成率等指标在内的考核系数，并设置奖励和扣罚的规定事项	以标注的数据量为基本计价单位，制定当月目标完成率等指标在内的考核系数，并设置奖励和扣罚的规定事项
合同金额	合同对业务周期、业务需求（人员数量等）、计价规则等进行框架性的约定，每月的服务费用金额=工作量×单价×考核系数+奖励-扣罚		
结算条款	每月服务结束后，公司和客户核对上月的工作量，统计各项考核指标和奖惩情况，最终计算得出上月服务的结算金额，公司为客户开具发票，客户进行付款		

注：以上为典型业务及合同条款的举例，不代表所有同类业务均完全按照上述规则进行约定

公司与客户签订年度（或约定期限内的）服务合同，合同通常会约定固定期限（月度/季度）的服务费金额根据双方确认的已完成的业务量及合同约定的单价、考核规则计算得出。按照合同的约定和服务的具体开展形式，公司客户在公司履约的同时即取得并消耗公司履约所带来的经济利益，公司履约过程中所提供的服务具有不可替代用途，且公司在整个合同期间内有权就累计至今已完成的履约部分收取款项，属于在某一时段内履行履约义务，采用产出法确定恰当的履约进度确认收入。公司以月度提供服务后作为收入确认的时点，以客户签订的合同及所提供的工作量明细表作为收入确认的依据，符合企业会计准则的要求。

同行业公司可比业务的收入确认方法与公司的收入确认方法基本保持一致，具体情况如下：

公司名称	业务类型	收入确认政策及依据
京北方	业务流程外包	公司按经客户确认的工作量以及合同约定的结算单价，按期计算确认收入
软通动力	数字化运营服务	公司在提供服务的当月，按照已提供服务的工作量确认收入
世纪恒通	商务流程服务	公司根据其向客户提供的用户增值和拓展服务被使用次数或频率，按照协议约定的单价，考虑用户满意度、投诉等考核情况，在服务完成时确认收入
博彦科技	适用于以工作量交付的服务	合同中约定相关的收费标准，以实际工作量结算的合同，公司在相关服务提供后，按照与客户确认的工作量和收费标准确认收入

公司名称	业务类型	收入确认政策及依据
鸿联九五	增值电信服务	本公司在提供增值电信服务的过程中确认收入。根据与被服务方签署的协议约定，主要以与被服务方共同确认的业务量及协议单价按期计算确认收入。

注：上述信息来源于相关公司公开披露的招股说明书或年度报告等

（三）按工作量、服务期等确认收入时的具体依据，客户确认公司工作量的判断标准以及向公司确认工作量的具体方式（比如如何分辨有效客服和无效客服、纠纷协调成功判断依据、情绪安抚获得认可的判断标准等），公司是否存在内部依据和外部依据的核对过程，核对差异如何调整一致，如何保证履约进度确认的准确性

报告期内，公司按工作量进行收入的计量及确认，收入确认的具体依据为与客户签订的合同及工作量明细表。公司与客户结算收入的核心逻辑为：服务费用=工作量×单价×考核系数+奖励-扣罚

业务流程外包服务通常为非标准化的服务，不同客户/项目结算所使用的工作量及考核指标不同。在业务实际开展前，公司与客户会根据服务内容和流程、以及客户自身需求，对结算的工作量及考核指标进行详细约定，并由客户业务系统对约定指标计算所需的数据进行准确、全面的记录，双方据此确认服务的数量和质量，并进行费用的结算。

工作量指标是确认服务的基本计价单元，考核指标则是评价公司服务质量的关键要素，每一项目通常会约定多个考核指标，每一考核指标通常会设置一定的目标值，达到一定的目标值即获得对应的分数（如接通率达到 70%/80%/90%即给予 0.9/1.0/1.1 分），而各考核指标具有一定的权重，其加权汇总得到整个项目的考核系数。奖励和扣罚则为对特定事项（如表扬或投诉）或激励活动设置的单独结费和扣费。报告期内，公司主要使用的工作量指标及考核指标情况如下：

合同条款	主要工作量指标	具体含义
客户体验服务	工时	员工在线服务的总时长
	有效通话量	公司员工接听或呼出的一定时长（15 秒/40 秒等）的通话数量
	完结 case 数量	公司员工处理完毕的消费者业务咨询、投诉等事项的数量
	坐席数量	为客户提供的标准化坐席数量
客户关怀服务	产品办理金额	为用户办理的业务/产品的金额，如账单分期的本金金额等

合同条款	主要工作量指标	具体含义
	手续费金额	通过为用户办理业务/产品，从而为客户（银行）创造的手续费金额，如办理现金分期所产生的手续费/利息金额等
	产品办理数量	为用户办理的业务/产品数量，如开立的信用卡数量、办理的通话套餐数量等
数字化运营服务	工时	员工在线服务的总时长
	数据处理量	员工审核完成的图片、视频、申请资料等工单的数量

主要考核指标	具体含义
接起量达成率	衡量项目运营效率的指标，计算口径为：当月实际接起电话数量/当月承诺接起电话数量
接起率	衡量项目服务质量的指标，计算口径为：来电后一定时间（如 20 秒）内即可接通的来电数量/总来电数量
首次解决率（FCR）	衡量问题解决效率的指标，计算口径为：一定时间（24/36/72 小时）内用户不再二次来电数量/总来电数量
重复进线率	衡量问题解决效率的指标，计算口径为：一定时间（24/36/72 小时）内用户再次来电数量/总来电数量
人员流失率	衡量项目运营团队稳定性的指标，计算口径为：项目当月人员变动数量/项目总人数
人力满编率	衡量服务人员管理的指标，计算口径为：月度实际服务人员数量/月度规划坐席数
月度指标达成率	衡量项目运营效率的指标，计算口径为：月度实际办理业务规模/月度目标办理业务数量
质检合格率	衡量服务质量的指标，计算口径为：严格按照规范要求服务的通话数量/随机抽查的总通话梳理
满意度评价	衡量服务质量的指标，计算口径为：用户给出满意、一般、不满意的数量/作出满意度评价的总数量

公司和客户能够根据双方约定的工作量指标有效计量及确认服务的情况。如有效通话量指标中，约定在一定时长（如 15 秒）以上的通话为有效通话，即有效客服或无效客服；完结的案件（case）数量指标中，以客户是否就同一订单/问题进行持续的咨询来判断纠纷解决或情绪安抚是否成功的标准，公司员工在处理完成客户的诉求后，于系统中标记该 case 已处理完毕，但若客户在一定的时间内（如 7 天）内再次来电咨询沟通，会影响公司的首次解决率（FCR）考核系数，进而影响公司的收入结算情况。

公司在业务开展过程中，各项目通常会每天从客户处取得当日工作量数据，并与项目员工进行核对确认。同时，公司设置业务运营基地、集团运营部、绩效劳资部等部门，对各项目的运营数据进行实时跟进，分析员工的出勤情况及人效表现等。在月度工作结束后，公司通常与客户就当月工作量进行核对和结算，当

公司实时跟进的工作量统计数据与客户提供的月度汇总数据存在差异时，双方会通过核对每日工作量明细、查阅原始服务记录等形式，查找差异原因并根据实际情况进行调整。报告期内，公司内部记录与客户外部记录的工作量数据存在差异的情况较少，可能存在的差异主要为满意度评级等考核系数或表扬奖励、投诉扣罚等具体调整事项。

（四）外协外包模式下，说明收入确认采用总额法还是净额法，收入确认时点、外部依据及收入变动原因

1. 公司外协外包模式的业务背景

公司为人力密集型企业，公司通常会按照业务规划进行人员招聘和培训，并根据客户需求配置相应的服务团队，为其提供优质高效的服务。但在业务开展过程中，客户的需求具有一定波动性，可能临时要求增加服务人员数量，公司亦会突发性的承接新的项目，需在短时间内完成服务团队的配置。为满足上述人员的需求波动，更好的服务客户，公司采用外协外包的模式，将项目运营中的部分工作予以外包，以满足客户对于时间和人员的需求，保证项目的及时、有效执行。

在外协外包模式下，公司与客户独立签订合同并约定各项考核指标和结算规则，公司承担向客户交付服务的全部责任和义务。同时，公司与外协外包供应商签订合同，就其向公司提供的服务单独计价和结算，外协外包供应商的管理、结算由公司独立进行。

2. 公司外协外包模式下收入的确认方法及外部依据

报告期内，公司外协外包模式下的业务收入均采用总额法。根据《企业会计准则第 14 号-收入》（2017 版）第三十四条规定，企业应当根据其在向客户转让商品前是否拥有对该商品的控制权，来判断其从事交易时的身份是主要责任人还是代理人。企业在向客户转让商品前能够控制该商品的，该企业为主要责任人，应当按照已收或应收对价总额确认收入；否则，该企业为代理人，应当按照预期有权收取的佣金或手续费的金额确认收入，该金额应当按照已收或应收对价总额扣除应支付给其他相关方的价款后的净额，或者按照既定的佣金金额或比例等确定。

按照上述规则，对公司外协外包模式下收入确认方法的具体判断如下：

（1）是否是合同首要义务人

客户与公司签订合同或订单并明确约定合同价款或计价方式，公司拥有收取

全额销售款的权利。外协外包供应商与客户无直接合同关系，公司与其另行独立签订外包合同结算外协外包服务费。因此，公司是客户合同首要义务人。

(2) 是否承担业务流程外包服务的风险

公司与客户签订合同或订单时，已对服务质量、管理、考核等责任承担做出约定，公司业务流程外包服务的全部风险报酬转移以及新准则下控制权转移的主体为公司，公司因此而承担交付风险。

(3) 能否自主决定商品和服务的价格

公司独立于客户自主选择外协外包供应商，公司单独与外协外包供应商协商确定服务内容、价格、结算条款等内容并签订服务协议，因此公司可以自主决定商品和服务的价格。

(4) 是否承担了源自客户或供应商的信用风险

公司与客户单独结算服务费用，承担了客户未能按合同约定支付服务价款的风险；同时，公司自主与外协外包供应商就服务采购事宜签订协议，公司承担了外协外包供应商未能按照双方约定提供服务的风险。因此，公司承担了源自客户和供应商的信用风险。

综上，公司作为外协外包模式下的主要责任人，按照总额法确认收入符合业务实质，亦符合企业会计准则的相关规定。外协外包模式下，公司收入确认时点及外部依据与常规自主服务模式收入确认时点及外部依据相同，具体参见本说明四(一)2之说明。

3. 外协外包模式对应收入的变动情况

报告期内，公司使用外协外包模式所产生收入的具体情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
外协外包模式对应收入	36,611.61	22,049.99	13,985.67
营业收入	231,787.78	190,380.71	145,011.31
占比	15.80%	11.58%	9.64%

报告期各期，公司使用外协外包模式所产生的收入分别为 13,985.67 万元、22,049.99 万元及 36,611.61 万元，占营业收入的比例分别为 9.64%、11.58%及 15.80%。报告期内，随着公司整体业务规模的扩大，公司外协外包模式对应的收入亦不断增长。2021 年 11 月，公司停止了灵活用工的用工形式，为满足相关项

目的业务波动需求、提升运营管理水平，公司增加了外协外包方式的使用，使得公司 2022 年对应收入有较大幅度增长。

(五) 说明按工作量确认收入方法下，工作量统计过程相关内部控制的设计和执行情况，能否保证工作量统计的真实性、准确性、完整性

公司高度重视工作量等运营数据的收集与管理工作，设立了完善的组织架构和内控制度，可有效保证公司报告期内工作量等相关数据的统计真实、准确、完整。公司报告期内工作量统计的相关内部控制情况参见本说明四(一)2 之说明。

(六) 核查程序及核查意见

1. 核查程序

(1) 访谈公司相关业务负责人，查阅相关制度文件，并现场实地查看，核查公司业务开展及对账结算的流程，重点关注工作量计量及对账确认的相关内控情况；

(2) 查阅公司报告期内主要业务合同，对照相关会计准则的规定及同行业可比公司的相关情况，核查公司收入确认方法的合理性；

(3) 访谈公司相关业务负责人，查阅相关制度文件及业务结算资料，核查公司工作量计量确认、对账结算的流程及准确性、完整性情况；

(4) 查阅外协外包相关业务合同及结算资料，核查公司报告期内外协外包业务开展及收入确认的情况。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 报告期内，公司日常服务开展主要通过客户自有系统进行，为有效进行工作量的统计管理，公司建立了完善的内部控制体系，通过“项目数据岗-基地运营管理部-集团运营管理部/绩效劳资部”三级数据运营管理体系的有效运行，有效保证了项目工作量计量和对账确认的完整性和准确性；

(2) 公司以月度提供服务后作为收入确认的时点，以与客户签订的合同及所提供的工作量明细表作为收入确认的依据，按照时段法确认收入以及产出法确认履约进度具有合理性，符合企业会计准则的要求，与同行业可比公司一致；

(3) 报告期内，公司主要通过客户的服务系统开展业务，而主要客户的业务系统可对工作量及相关考核指标进行有效记录。公司已制定完善的内部控制体系，对客户业务系统中记录的工作量数据进行实时跟进，并定期与客户记录的数据进

行核对，当存在差异时，分析差异的具体原因，并最终根据业务开展的真实情况进行调整，从而保证履约进度确认的准确性。公司按工作量确认收入的具体依据即为与客户签订的合同及所提供的工作量明细表；

(4) 公司为外协外包模式下的主要责任人，因此按照总额法确认收入，符合业务实质和企业会计准则的相关规定。外协外包模式下，公司收入确认时点及外部依据与常规自主服务模式收入确认时点及外部依据相同；

(5) 报告期内，公司通过建立“项目数据岗-基地运营管理部-集团运营管理部/绩效劳资部”三级数据运营管理体系，能够有效对各项目包括工作量在内的多维度运营数据进行收集和管理。报告期内，公司严格执行上述数据运营管理制度，工作量等相关数据的统计真实、准确、完整。

(七) 关于信息系统专项核查

根据《监管规则适用指引——发行类第 5 号》5-14 的规定：发行人日常经营活动高度依赖信息系统的，如业务运营、终端销售环节通过信息系统线上管理，相关业务运营数据由信息系统记录并存储，且发行人相关业务营业收入或成本占比、毛利占比或相关费用占期间费用的比例超过 30%的，原则上，保荐机构及申报会计师应对开展相关业务的信息系统可靠性进行专项核查并发表明确核查意见。保荐机构及申报会计师应结合发行人的业务运营特点、信息系统支撑业务开展程度、用户数量及交易量级等进行判断。

我们访谈了公司相关业务负责人，现场查看公司业务开展中所涉及的信息系统及运营数据情况，并对公司报告期内主要客户进行访谈。

经核查，我们认为：公司报告期内主要提供业务流程外包服务，日常业务开展主要通过客户自有系统进行，相关业务系统的设计及使用、数据存储及管理均由客户控制，并对公司的使用场景和权限进行严格控制。公司日常使用的自有信息系统主要为内部管理系统，不存在日常经营活动高度依赖自有信息系统的情形。因此，我们无需对公司开展信息系统专项核查。

五、关于营业收入

根据申报材料：(1) 发行人业务类型分为客户体验服务、客户关怀服务和数字化运营服务；(2) 报告期各期，公司分别实现主营业务收入 107,893.58 万元、142,799.20 万元、187,556.41 万元、106,763.14 万元，2020 年度和 2021 年度

分别较上年同期增长 32.35%和 31.34%，整体增长速度较快，其他业务收入主要为劳务派遣等业务收入，金额及占比均较小；(3) 下半年受“618 电商节”、“双 11”的影响，电商客户的交易量及业务流程外包需求量较多；(4) 公司其他业务收入主要为劳务派遣等业务收入。请发行人说明：(1) 客户体验服务、客户关怀服务业务的主要内容和划分的依据，不同业务的定价原则，是否存在调价机制，报告期内服务单价及其变动情况，是否具备公允性；(2) 结合工作量、服务单价、覆盖客户等定量分析报告期内各类业务收入的变动原因，营业收入增长与行业、可比公司变动趋势是否一致；(3) 结合收入的月度分布，定量分析营业收入的季节特征及合理性；(4) 公司通过劳务派遣形成收入，同时采用外协外包方式采购人员服务的合理性；(5) 是否存在通过关联方或第三方代收货款、利用个人账户对外收款、第三方回款及现金收款情形。请保荐机构、申报会计师对上述事项进行核查，说明核查依据、过程，并发表明确核查意见，并说明：(1) 与收入确认相关的关键财务报告内部控制的设计和运行有效性的测试情况；(2) 主要客户的实地走访和视频访谈情况；(3) 抽样程序样本的选取方法，抽样过程、金额和比例；(4) 应收账款和营业收入的函证程序和函证比例，未回函和回函差异金额及比例，主要未回函和回函差异客户的情况以及履行的替代程序。（审核问询函问题 8）

（一）客户体验服务、客户关怀服务业务的主要内容和划分的依据，不同业务的定价原则，是否存在调价机制，报告期内服务单价及其变动情况，是否具备公允性

1. 客户体验和客户关怀服务业务的主要内容和划分依据

客户体验服务及客户关怀服务的主要内容及划分依据如下：

业务类型	主要内容	划分依据
客户体验服务	主要价值：客户体验服务是指服务人员通过多种联系渠道帮助客户解决各种需求，为客户传递所需的信息，帮助企业打造及维护证明的品牌形象，提高客户对企业的满意度和忠诚度，并最终实现企业价值的提升。 具体内容：客户通过语音、APP、邮件、站内点对等多种渠道联系企业中后台，公司服务人员利用语音、在线等交互方式，为消费者答疑解惑，处理在使用产品、服务或平台过程中遇到的各类问题，例如产品咨询订购、操作疑难答疑、技术支持服务、权限标准咨询等。	主要划分依据为服务人员与客户的交互流程，客户主动联系企业中后台的，由服务人员进行交流的为客户体验服务。

业务类型	主要内容	划分依据
客户关怀服务	主要价值：客户关怀服务是指服务人员向客户传递品牌的价值基础，为客户匹配并提供最适合产品及服务的选择。客户关怀服务具备体贴性及精细化的特征，通过长期、持续地为客户提供服务，可以获知客户的行为特点、真正了解客户的需求，进一步提升客户的全生命周期价值。 具体内容：服务人员向客户了解需求，并推荐适配的产品及服务以满足客户的需求。	主要划分依据为服务人员与客户的交互流程，服务人员主动联系客户，向其获知需求并结合其需求提供服务的为客户关怀服务。

2. 定价原则及价格变动情况

(1) 定价原则

报告期内，公司的定价原则通常为：以公司服务成本为基础，结合期望的毛利率水平进行成本加成定价。在业务承接环节，公司通常会根据客户的需求及自身的运营经验，对项目开展所需的人工成本、运营管理成本、场地设备维护成本及网络与设备折旧成本等进行测算，并以行业和市场毛利率水平为基础，综合考虑公司可为客户赋能的价值以及项目的类型、客户质量、项目实施难度、项目风险、项目创新性、市场竞争情况等因素进行确定。

因不同客户、不同项目的业务内容不同，客户所要求的考核规则不同，公司通常视项目的具体情况，与客户协商确定具体的计价单位，如工时、有效通话量、完结 case 数量、产品办理金额、数据处理量等，并约定考核系数计算方式和奖惩规则。在每月/季度服务完成后，公司和客户根据当月/季度完成的业务量进行结算， $\text{结算金额} = \text{工作量} \times \text{单价} \times \text{考核系数} + \text{奖励} - \text{扣罚}$ 。

(2) 调价机制

公司按照服务成本加成定价，大致确定标准人月的报价，并按照预期其能够完成的工作量，折合为具体计价单元的价格。公司和客户通常不会在合同中约定具体的调价机制，但在业务实际开展过程中，受客户自身业务量、数据质量、项目实施难度多方面因素的影响，单位人工能够完成的业务量可能与公司的预期存在差异，进而影响项目的盈利情况。在此情况下，公司或客户均会从自身角度出发，与对方进行协商，对价格或考核机制进行优化，以保持项目运营的稳定性、提升运营质量。

(3) 价格波动情况

业务流程外包服务通常为非标准化业务，不同客户、不同项目所需处理的业

务内容和业务流程不同，约定结算的工作量指标亦有一定差异（如有效通话量/工时数量/完结 case 量等）。同时，因所需处理的事项内容和难度不同，不同项目之间的基础工作量单价通常不完全可比，如中国移动 10086 项目和滴滴快车乘客语音项目形式上均为接听消费者电话，但二者所要处理的消费者诉求和业务流程不同，处理的难度和耗时亦有一定差异，虽然均按照通话数量进行结算，但二者通话价格并不完全可比。若统一按照服务工时计算，报告期内，公司各主营业务服务价格的变动情况如下：

单位：元/小时

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	服务价格	变动率	服务价格	变动率	服务价格
客户体验服务	35.47	-1.23%	35.91	0.17%	35.85
客户关怀服务	44.74	4.31%	42.90	9.88%	39.04
数字化运营服务	32.88	-14.74%	38.56	6.00%	36.38
主营业务	39.16	0.27%	39.06	4.88%	37.24

注：服务价格=销售收入/服务工时

报告期内，公司客户体验服务价格整体较为稳定；而随着交通银行、建设银行、中信银行等客户服务单价的提升，公司客户关怀服务的价格整体呈上升趋势；公司数字化运营服务整体规模较小，2022 年，公司对字节跳动的标注、审核等数字化运营服务规模快速增加，该类业务整体单价较低，使得当年数字化运营服务整体价格下降 14.74%。

综上，公司通常按照服务成本加成报价，最终服务价格的确定需由合作双方在报价基础上协商或通过招投标程序确定。公司报告期内服务的客户主要为金融、互联网、通信等行业的大型企业，相关服务的价格均为市场公允价格。

（二）结合工作量、服务单价、覆盖客户等定量分析报告期内各类业务收入的变动原因，营业收入增长与行业、可比公司变动趋势是否一致

1. 各类业务收入的变动情况

报告期内，公司各类业务的收入、工作量及服务价格变动情况如下：

单位：万元

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	营业收入	变动率	营业收入	变动率	营业收入

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	营业收入	变动率	营业收入	变动率	营业收入
客户体验服务	104,709.89	13.25%	92,458.38	22.14%	75,698.95
客户关怀服务	109,946.80	20.80%	91,016.56	40.69%	64,694.43
数字化运营服务	14,724.00	260.75%	4,081.47	69.65%	2,405.82
主营业务	229,380.70	22.30%	187,556.41	31.34%	142,799.20

单位：万小时

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	服务工时	变动率	服务工时	变动率	服务工时
客户体验服务	2,952.30	14.66%	2,574.73	21.94%	2,111.55
客户关怀服务	2,457.20	15.81%	2,121.70	28.03%	1,657.16
数字化运营服务	447.86	323.10%	105.85	60.05%	66.14
主营业务	5,857.36	21.97%	4,802.29	25.23%	3,834.85

单位：元/小时

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	服务价格	变动率	服务价格	变动率	服务价格
客户体验服务	35.47	-1.23%	35.91	0.17%	35.85
客户关怀服务	44.74	4.31%	42.90	9.88%	39.04
数字化运营服务	32.88	-14.74%	38.56	6.00%	36.38
主营业务	39.16	0.27%	39.06	4.88%	37.24

注：服务价格=销售收入/服务工时

报告期各期，公司营业收入分别为 145,011.31 万元、190,380.71 万元及 231,787.78 万元，各类主营业务收入的变动情况如下：

(1) 客户体验服务

报告期各期，公司客户体验服务收入分别为 75,698.95 万元、92,458.38 万元及 104,709.89 万元。2021 年，公司对滴滴、蚂蚁集团等客户的业务规模实现较大幅度提升，客户体验服务的服务工时由 2020 年的 2,111.55 万小时增长至 2,574.73 万小时，客户体验服务收入整体增长 22.14%。

2022 年，受行业监管及出行环境的影响，滴滴等客户的业务规模有所下降，公司 2021 年建立合作的字节跳动相关业务规模实现快速扩张，客户体验服务整

体业务规模上涨 14.66%，使得客户体验服务业务收入整体增长 13.25%。

（2）客户关怀服务

客户关怀服务为公司近年来重点发展的业务板块，报告期各期分别实现业务收入 64,694.43 万元、91,016.56 万元及 109,946.80 万元，整体增长较快。2021 年，公司对中信银行、招商银行等客户的业务规模大幅增长，客户关怀服务的服务工时由 2020 年的 1,657.16 万小时增长至 2021 年的 2,121.70 万小时。同时，中信银行某账单分期项目的结算费率上升，使得客户关怀服务价格整体上升 9.88%，客户关怀服务整体业务收入增长 40.69%。

2022 年，公司对交通银行、中信银行、招商银行等客户的业务规模持续增长，客户关怀服务的服务工时增长 15.81%。此外，客户体验服务中的保险类人力服务业务于 2020-2021 年实现快速增长，公司前期对于新业务的运营缺乏经验，实际人均创收较少。2021 年起，公司开始收缩保险类人力服务团队规模，提升团队运营效能，并针对该业务特点，优化服务流程和方式、加强关键指标的绩效考核，2022 年该业务服务价格实现较大幅度增长，使得客户关怀服务价格整体增长 4.31%，客户关怀服务业务收入整体增长 20.80%。

（3）数字化运营服务

报告期各期，公司数字化运营服务收入分别为 2,405.82 万元、4,081.47 万元及 14,724.00 万元，整体呈增长趋势。公司 2020 年与美团建立业务合作，2021 年对其数字化运营服务快速增长，同时公司 2021 年起开始为小红书提供数字化运营服务，使得公司数字化运营服务的服务工时从 2020 年的 66.14 万小时增长至 2021 年的 105.85 万小时，客户结构的变化使得该业务整体服务价格升高 6.00%，整体业务收入增长 69.65%。

此外，公司自 2021 年起与字节跳动建立业务合作关系，开始为其提供标注、审核等数字化运营服务，字节跳动业务规模的扩张使得公司数字化运营服务的服务工时从 2021 年度的 105.85 万小时快速增长至 2022 年度的 447.86 万小时，整体业务收入增长 260.75%。

2. 与行业及可比公司变动趋势对比

报告期内，公司所处的业务流程外包行业的规模变动情况如下：

单位：亿元

项目	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	收入规模	变动率	收入规模	变动率	收入规模
业务流程外包行业	3,484.10	17.28%	2,970.70	21.61%	2,442.90

注：数据来源于 Frost&Sullivan

报告期内，公司及同行业可比公司营业收入的变动情况如下：

单位：万元

主体	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	营业收入	变动率	营业收入	变动率	营业收入
京北方	135,193.23	10.05%	122,847.84	16.39%	105,549.50
博彦科技	644,208.99	16.44%	553,244.88	28.36%	430,996.84
鸿联九五	257,148.14	15.48%	222,670.75	16.54%	191,072.58
世纪恒通	9,858.63	-16.53%	11,811.27	0.68%	11,731.50
软通动力	154,167.15	20.49%	127,951.96	61.38%	79,284.71
平均值		9.19%		24.67%	
泰盈科技公司	231,787.78	21.75%	190,380.71	31.29%	145,011.31

注：数据来源于各公司年报等公开数据，可比公司数据选取其与公司业务相对接近的业务板块，其中京北方为业务流程外包业务、世纪恒通为商务流程服务、软通动力为数字化运营服务

2021 年度和 2022 年度，公司营业收入分别较上年同期增长 31.29%、21.75%，整体增长幅度高于行业及可比公司均值，主要原因为：公司深耕 BPO 行业十余年，是国内领先的业务流程外包服务提供商，随着运营和管理经验的不断提升，公司对于客户的需求理解不断深入，客户服务能力和市场竞争力不断增强。报告期内，公司与阿里巴巴、中信银行、招商银行、蚂蚁集团、字节跳动、中国移动、滴滴等互联网、金融、通信行业的大型企业合作不断加深，特别是中信银行、招商银行、字节跳动等报告期内重点拓展客户的业务规模快速增长，使得公司报告期内营业收入实现较快速度的增长。而业务流程外包服务通常为非标准化的服务，目前能够选取的同行业可比公司的业务及客户与公司不完全相同，可能会导致各家公司的业务发展情况不同。

（三）结合收入的月度分布，定量分析营业收入的季节特征及合理性

报告期内，公司营业收入的月度分布如下：

单位：万元

月 份	2022 年度	2021 年度	2020 年度
1 月	17,931.25	14,551.24	10,213.18
2 月	14,396.83	10,849.04	6,539.97
3 月	18,796.88	15,130.36	10,078.49
4 月	18,652.66	14,446.08	11,392.21
5 月	19,282.01	14,783.72	11,376.98
6 月	18,854.72	16,135.11	12,218.79
7 月	20,183.13	17,305.74	12,758.71
8 月	20,687.25	16,956.12	13,111.21
9 月	20,707.73	16,682.92	13,475.55
10 月	20,788.15	16,853.47	13,327.30
11 月	21,583.45	17,714.09	15,453.02
12 月	19,923.73	18,972.82	15,065.91
合 计	231,787.78	190,380.71	145,011.31

公司业务具有一定的季节性，下半年业务通常较上半年业务较多，主要原因为：1. 受元旦、春节假期的影响，一季度客户的业务流程外包业务量较少，公司相应的收入亦较少。报告期各期，公司一季度营业收入分别为 26,831.64 万元、40,530.64 万元及 51,124.96 万元，当期营业收入占比分别为 18.50%、21.29%及 22.06%；2. 下半年受“618 电商节”“双 11”的影响，电商客户的交易量及业务流程外包需求量较多，而金融机构等客户的客户关怀需求通常也呈现下半年多于上半年的特点，导致公司下半年的收入金额相对较高。报告期各期，公司下半年收入分别为 83,191.70 万元、104,485.16 万元及 123,873.44 万元，当期营业收入占比分别为 57.37%、54.88%及 53.44%。

公司营业收入的季节性特征符合行业的整体情况，具有合理性。报告期内，公司与同行业可比公司的季度收入分布情况如下：

单位：万元

主体	季度	2022 年度		2021 年度		2020 年度	
		金额	占比	金额	占比	金额	占比
京北方	第一季度	83,294.21	22.68%	69,342.80	22.70%	40,906.36	17.84%

主体	季度	2022 年度		2021 年度		2020 年度	
		金额	占比	金额	占比	金额	占比
	第二季度	89,566.43	24.38%	74,283.55	24.32%	55,764.22	24.32%
	第三季度	97,829.69	26.63%	78,670.19	25.76%	61,740.08	26.93%
	第四季度	96,638.08	26.31%	83,129.67	27.22%	70,846.19	30.90%
软通动力	第一季度	437,683.59	22.91%	355,407.02	21.38%	242,775.89	18.70%
	第二季度	490,843.36	25.69%	407,480.20	24.51%	318,410.76	24.53%
	第三季度	490,000.43	25.65%	434,589.96	26.14%	358,555.53	27.62%
	第四季度	491,841.65	25.75%	464,843.70	27.96%	378,310.44	29.14%
博彦科技	第一季度	148,323.40	22.89%	114,407.16	20.68%	90,764.64	21.06%
	第二季度	159,178.78	24.57%	130,465.69	23.58%	107,763.24	25.00%
	第三季度	169,139.21	26.11%	140,376.20	25.37%	113,557.21	26.35%
	第四季度	171,264.90	26.43%	167,995.82	30.37%	118,911.75	27.59%
世纪恒通	第一季度	2,264.43	22.97%	1,875.59	15.88%	2,998.21	25.56%
	第二季度	3,013.25	30.56%	3,416.20	28.92%	3,298.96	28.12%
	第三季度	1,998.90	20.28%	2,932.66	24.83%	3,088.35	26.33%
	第四季度	2,582.05	26.19%	3,586.82	30.37%	2,345.97	20.00%
泰盈科技公司	第一季度	51,124.96	22.06%	40,530.64	21.29%	26,831.64	18.50%
	第二季度	56,789.39	24.50%	45,364.91	23.83%	34,987.98	24.13%
	第三季度	61,578.11	26.57%	50,944.78	26.76%	39,345.47	27.13%
	第四季度	62,295.33	26.88%	53,540.38	28.12%	43,846.23	30.24%

注：数据来源于各公司年报等公开数据。因相关数据披露有限，京北方和博彦科技为营业入口径；世纪恒通为商务流程服务收入口径；软通动力2019-2020年为主营业务收入口径，2021 年及之后为营业入口径；鸿联九五未披露相关数据。

（四）公司通过劳务派遣形成收入，同时采用外协外包方式采购人员服务的合理性

公司主营业务为业务流程外包服务，但在业务开展过程中，部分客户存在一定的劳务派遣需求。为维护和服务客户，公司通常按照客户的需求，组织相关业务团队，为客户提供劳务派遣服务。

此外，公司为人力密集型企业，为满足部分客户对于服务人员和时间的需求波动，保证项目及时、有效的执行，公司采用外协外包的模式，将项目运营中的部分工作予以外包。外协外包业务模式的具体情况参见本说明四(四)之说明。

综上，公司开展劳务派遣的目的在于满足客户多样化的服务需求，而公司采用外协外包方式采购人员服务的主要目的为满足业务开展过程中的人员需求波动，二者互不关联，同时存在具有合理性。

(五) 是否存在通过关联方或第三方代收货款、利用个人账户对外收款、第三方回款及现金收款情形

1. 第三方回款

报告期内，公司第三方回款情况及占当期收入比例如下：

单位：万元

项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
第三方回款金额	31,623.63	30,722.69	24,442.05
(1) 同一集团内关联公司代付款项	31,619.67	30,704.76	24,400.92
(2) 政府指定付款		17.36	37.52
(3) 个人回款	3.96	0.57	3.61
营业收入	231,787.78	190,380.71	145,011.31
第三方回款占比	13.64%	16.14%	16.86%

报告期内，公司存在少量第三方回款情形，但占比较低。报告期各期第三方回款占营业收入的比例分别为 16.86%、16.14%和 13.64%。报告期内，公司第三方回款占营业收入比重较低，原因主要系：

(1) 同一集团内关联公司代付款项：客户所属集团通过母公司或集团内关联公司代客户统一对外付款。主要系公司向中国移动、建设银行等企业提供服务形成的，此类客户采用集团式管理，会根据内部资金规划统一通过集团内部母子公司或总分公司进行付款，符合行业惯例及客户经营特点。

(2) 政府指定付款：政府采购项目，指定财政部门或其他部门统一付款。根据《政府采购资金财政直接拨付管理暂行办法》第三条，政府采购资金实行财政直接拨付和单位支付相结合，统一管理，统一核算，专款专用。报告期内，政府机关、事业单位相关客户根据政府采购相关规定通过财政统一付款，符合政府采购规定及行业惯例。

(3) 个人回款：报告期内，存在少量客户由于内部付款审批流程较长，由员工进行代付款的情形。

此外，公司报告期内不存在其他第三方回款情形。第三方回款方与公司均不存在关联关系。

公司已建立销售回款管理制度，对第三方回款进行规范管理；同时，加强与客户的沟通和内部人员管理，截至 2022 年末已禁止个人代回款。报告期内，公司第三方回款主要系同一集团内关联公司代付款项和政府指定付款，相关交易真实，具有合理的商业逻辑，且占营业收入比重逐年下降，内控制度执行良好。

2. 是否存在其他不规范情形

经核查，公司报告期内不存在通过关联方或第三方收货款、利用个人账户对外收取货款以及现金收款的情形。

(六) 核查程序与核查意见

1. 核查程序

(1) 取得公司出具的说明性文件，查阅公司报告期内收入明细表和业务合同；

(2) 走访报告期内主要客户，查阅同行业可比公司报告期内的收入变动及季度分布情况；

(3) 查阅公司报告期内劳务派遣和外协外包业务明细及相关业务合同，走访报告期内主要供应商，核查劳务派遣和外协外包业务的合理性；

(4) 访谈公司财务负责人，了解公司的内部控制制度及执行情况；

(5) 访谈公司相关管理人员，了解公司第三方回款形成的原因、必要性及商业合理性；

(6) 取得公司及子公司报告期内的银行流水，抽取主要账户大额资金收支回款，与财务系统中的客户名称进行核对，将结算金额与合同金额及结算方式核对是否相符，核查是否存在第三方回款的情形；取得实际控制人及其相关亲属、公司董监高及关键岗位人员的银行账户流水，对大额银行流水收支背景进行逐笔核查；

(7) 获取公司报告期内第三方回款客户及回款金额清单，并计算回款金额占营业收入的比例，并分析其合理性；

(8) 对于公司报告期内第三方回款情况，获取销售合同、代付款说明文件，核查商业安排的真实性；

(9) 对公司主要客户进行走访，了解其与公司之间的结算方式，确认是否存在客户委托第三方将货款打入公司账户的情形或客户将货款打入公司指定的第三方账户的情形；了解是否存在向第三方支付货款、将货款支付给个人、现金付款的情形；

(10) 核查第三方回款的对方单位与公司是否存在关联关系；

(11) 选取部分第三方回款样本，检查相关合同、发票、资金流水凭证等，判断销售收入的真实性。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 公司报告期内通常采用成本加成定价，最终价格受项目具体内容、市场竞争情况等多方面因素影响，由其与客户最终协商确定。公司通常不会与客户约定明确的调价机制，但双方会根据业务的实际开展情况，协商进行价格调整。公司报告期内服务价格具有公允性，并已如实说明服务单价的变动情况；

(2) 公司报告期内营业收入增长率整体高于可比公司，主要原因系业务流程外包服务通常为非标准化的服务，目前能够选取的同行业可比公司的业务及客户与公司存在一定差异，导致各公司的业务发展情况不同，具备合理性；

(3) 受节日假期、电商购物节及行业特点等因素的影响，公司收入通常呈现“下半年多于上半年”的季节性特征，具有合理性；

(4) 公司根据客户需求，为其提供部分劳务派遣服务。同时，为满足部分客户对于服务人员和时间的需求波动，保证项目及时、有效的执行，公司采用外协外包的模式开展业务，二者互不关联，具有合理性；

(5) 报告期内，公司第三方回款的原因合理，具有必要性及商业合理性，符合行业经营特点。公司及其实际控制人、董事、监事、高管或其他关联方与第三方回款的支付方不存在关联关系或其他利益安排；第三方回款真实，不存在虚构交易或调节账龄情形。公司内控制度执行有效，不存在通过关联方或第三方代收货款、利用个人账户对外收款、现金收款情形。

3. 核查说明

针对营业收入的核查，我们还履行了以下核查程序：

(1) 与收入确认相关的关键财务报告内部控制的设计和运行有效性的测试情况

公司按照所在行业销售与收款业务的流程特点，制定了《市场部管理制度》《财务管理制度》等内部控制制度，明确规定了公司的销售与收款业务流程相关部门（市场部、各业务事业部、财务管理部等）的岗位职责分工、权限范围和审批程序，确保办理销售与收款业务的不兼容岗位相互分离、制约和监督；同时对销售业务的定价原则、客户的信用管理、合同审批、工作量核对结算、收入确认、应收账款对账、坏账计提等相关内容作出了明确规定。

公司与收入确认相关的关键财务报告内部控制的内容（关键控制点、控制活动情况）具体如下：

关键控制点	控制活动
信用管理	公司市场部对客户信用进行统一管理，具体包括新客户审查、结算时间及付款账期评估、设置、变更、延期、中止等；财务部负责对客户的信用执行进行日常监督管理
合同审批	市场部人员以销售价格体系和销售政策为依据，与客户进行商务沟通和谈判并与客户协商确定销售合同条款，并以合同会签的方式，由市场部发起，先后经集团市场部、集团项目规划部、集团风控部、集团财务管理部及相关事业部负责人审批，由公司法定代表人或法定代表人授权的人员在合同文本上签字
工作量核对结算	每月/季度服务完成后，与客户按照合同约定对工作量进行核对确认，相关数据经双方核对认可后，公司/客户会结合合同中约定的结算规则，计算服务费用金额并进行结算
收入确认记账	每月财务部收集并复核经项目提交的结算单、工作量明细表等依据资料，生成记账凭证，确认收入和应收账款
应收账款对账	公司市场部定期与客户对账，并将对账记录交由财务部进行归档保管；财务部对应收回款情况进行实时监控，并将逾期款项情况每周反馈给市场部，由其对逾期未收款的部分进行催收
计提坏账	财务人员根据会计政策计提坏账，登记应收账款明细账，经财务部负责人审核后计提坏账记账凭证

针对上述关键内部控制的设计和运行的有效性情况实施了测试/核查程序，具体情况如下：

- 1) 访谈公司管理层及销售业务主管人员，了解公司的销售业务流程情况；
- 2) 查阅公司的《市场部管理制度》《财务管理制度》等与公司销售流程管理、内部控制相关的规章制度，结合公司销售、收款、收入确认流程情况，对照《企业内部控制基本规范》的要求，评估公司相关内部控制制度的设计合理性；
- 3) 实施穿行测试，将收入相关内部控制制度及流程中规定的内部控制措施，与穿行测试抽取的证据进行核对，验证收入相关内部控制是否有效执行；
- 4) 实施控制测试，根据相关内部控制测试点的发生频率抽取样本，核查相关内部控制执行在报告期间内是否具备一贯性，并确保获取证据的充分性。

经核查，我们认为，公司与收入确认相关的关键财务报告内部控制设计有效并得到有效执行。

(2) 主要客户的实地走访和视频访谈情况

我们对报告期内主要客户进行了走访，走访客户收入占报告期各期营业收入比例分别为 74.43%、77.14%及 70.56%，其中大部分客户采用现场访谈的形式，报告期各期现场走访客户收入占访谈客户收入比例分别为 72.65%、71.54%及 70.93%，部分客户因外部因素或客户要求等原因采用视频方式进行访谈。

(3) 抽样程序样本的选取方法，抽样过程、金额和比例

针对收入这一关键审计事项，我们结合各期营业收入情况，抽样选取样本，与对应的销售合同或订单、结算单、发票、回款凭证等相关支持性依据进行核对，核查验证营业收入的真实性、准确性。

我们根据公司的实际情况，以营业收入实际执行的重要性水平和明显微小错报水平，将报告期内各年分客户、分项目、分月度的收入作为样本总体，将超过营业收入实际执行的重要性水平的项目确定为重要项目全部纳入检查样本，低于明显微小错报的项目确定为极不重要项目无需检查，介于明显微小错报值和重要项目临界值之间的剩余项目，结合收入明细情况，考虑客户性质、业务发生期间、错报风险等因素进行抽样。依据上述步骤最终确定细节测试样本，样本金额和比例详见下表：

单位：万元

项 目	2022 年度		2021 年度		2020 年度	
	数量	金额	数量	金额	数量	金额
重要项目（金额大于重要项目临界值）	80	47,571.33	76	45,405.31	69	31,843.31
极不重要项目（金额小于明显微小错报临界值）	5,037	35,072.66	3,125	19,635.78	1,840	12,547.47
剩余项目	1,518	149,143.79	1,501	125,339.63	1,309	100,620.53
收入金额（总体）	6,635	231,787.78	4,702	190,380.71	3,218	145,011.31
抽样样本合计	2,567	197,008.06	1,878	164,821.82	1,504	123,716.85
抽样样本项目占比	38.69%	85.00%	39.94%	86.57%	46.74%	85.32%

(4) 应收账款和营业收入的函证程序和函证比例，未回函和回函差异金额及比例，主要未回函和回函差异客户的情况以及履行的替代程序

1) 函证程序

我们按照《中国注册会计师审计准则第 1312 号—函证》的相关规定，综合考虑公司的经营环境、被询证单位处理询证函的习惯做法及回函的可能性等因素，根据重要性原则，以邮寄纸质函证的方式对报告期各期公司的应收账款和营业收入向客户实施了函证程序。

我们根据报告期各期重要性水平以及应收账款、营业收入实际执行的重要性水平，将销售收入发生额、应收账款期末余额超过当期实际执行的重要性水平以上的客户全部纳入函证范围。对于前述未覆盖到的其他样本，各期随机抽样若干数量的客户进行函证，以使整体函证金额比例不低于各期公司营业收入金额以及应收账款余额的 80%。

我们根据相关要求，对发函和回函过程保持全程控制，并根据回函情况，对回函差异情况编制回函差异调节表，对回函差异原因予以核实，并对未回函的客户实施相应的替代程序。

2) 函证比例、未回函和回函差异金额及比例

报告期各期，函证比例及未回函和回函差异的金额及比例如下表所示：

① 营业收入函证比例、未回函和回函差异金额及比例情况

单位：万元			
项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
当期营业收入①	231,787.78	190,380.71	145,011.31
发函金额②	191,528.52	168,435.33	130,005.58
发函比例③=②/①	82.63%	88.47%	89.65%
回函金额④	190,260.73	163,789.34	123,291.52
回函占发函金额的比例⑤=④/②	99.34%	97.24%	94.84%
回函占当期营业收入的比例⑥=④/①	82.08%	86.03%	85.02%

如上表所示，我们对公司报告期内的收入真实性核查中的发函比例较高，回函情况较好。报告期各期回函金额占营业收入的比例分别为 85.02%、86.03%和 82.08%，回函金额占发函金额比例分别为 94.84%、97.24%和 99.34%。

单位：万元			
项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
当期营业收入①	231,787.78	190,380.71	145,011.31
发函金额②	191,528.52	168,435.33	130,005.58

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
回函相符金额③	104,227.54	85,551.19	69,723.38
回函差异金额④	86,033.19	78,238.15	53,568.14
回函差异比例⑤=④/②	44.92%	46.45%	41.20%
未回函金额⑥	1,267.79	4,645.99	6,714.06
未回函比例⑦=⑥/②	0.66%	2.76%	5.16%
回函差异调节后确认金额⑧	86,033.19	78,238.15	53,568.14
未回函替代测试确认金额⑨	1,267.79	4,645.99	6,714.06
回函相符与经差异调节、替代测试后可确认金额占发函金额比例⑩ = (③+⑧+⑨)/②	100.00%	100.00%	100.00%
回函相符与经差异调节、替代测试后可确认金额占当期营业收入比例⑪= (③+⑧+⑨)/①	82.63%	88.47%	89.65%

我们针对所有营业收入回函不符、未回函的客户，向公司及被函证客户确认不符或未回函原因、检查对应支持性证据等方式逐一调节确认或实施替代程序。经核查，公司与客户之间销售业务不存在异常情形，公司无需对回函差异进行调整。

② 应收账款函证比例、未回函和回函差异金额及比例

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
应收账款余额①	68,174.54	57,323.24	42,852.56
发函金额②	58,206.90	51,106.16	38,385.23
发函比例③=②/①	85.38%	89.15%	89.58%
回函金额④	57,209.34	50,284.25	37,215.47
回函占发函金额的比例⑤=④/②	98.29%	98.39%	96.95%
回函占应收账款余额的比例⑥=④/①	83.92%	87.72%	86.85%

如上表所示，我们对公司报告期内的期末应收账款余额真实性核查中的发函比例较高，回函情况较好。报告期各期回函金额占应收账款余额的比例分别为 86.85%、87.72%和 83.92%，回函金额占发函金额比例分别为 96.95%、98.39%和 98.29%。

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
应收账款余额①	68,174.54	57,323.24	42,852.56
发函金额②	58,206.90	51,106.16	38,385.23
回函相符金额③	28,722.01	22,932.92	22,995.81
回函差异金额④	28,487.32	27,351.33	14,219.66
回函差异比例⑤=④/②	48.94%	53.52%	37.04%
未回函金额⑥	997.57	821.92	1,169.76
未回函比例⑦=⑥/②	1.71%	1.61%	3.05%
回函差异调节后确认金额⑧	28,487.32	27,351.33	14,219.66
未回函替代测试确认金额⑨	997.57	821.92	1,169.76
回函相符与经差异调节、替代测试后可确认金额占发函金额比例⑩=(③+⑧+⑨)/②	100.00%	100.00%	100.00%
回函相符与经差异调节、替代测试后可确认金额占应收账款余额比例⑪=(③+⑧+⑨)/①	85.38%	89.15%	89.58%

我们针对所有应收账款回函不符、未回函的客户，向公司及被函证客户确认不符或未回函的原因、检查对应客户支持性证据等方式逐一调节确认或实施替代程序。经核查，公司与客户之间各期末应收账款余额不存在异常情形，公司无需对回函差异进行调整。

3) 未回函情况及针对未回函实施的程序

① 未回函的原因

报告期内，客户未回函的主要原因为：客户合作已到期终止且结算完毕，无配合处理外部函证的义务，故不再配合实施函证程序；客户内部盖章流程繁琐且周期较长而未处理函证程序；客户无专门处理函证的人员及流程。未回函的客户数量整体较少，且未回函原因经确认后清晰，不存在异常。

② 履行的替代程序

针对所有未回函情况，我们实施了以下替代程序：

A. 获取报告期内公司与未回函客户签订的合同。检查合同签订方是否为对应客户；检查合同签章是否为客户签章，是否为公章、合同专用章等有效签章；检查合同约定的业务内容等要素；检查合同是否存在可能导致公司产生亏损的重大不利条款；

B. 获取报告期内公司与未回函客户间的结算单、增值税发票。检查结算单、增值税发票信息；检查结算单金额、增值税发票金额是否与记载营业收入、应收账款金额一致；

C. 获取报告期内公司的银行流水。检查未回函客户的报告期内及期后回款情况，确定期后回款金额及回款对象真实、准确；

D. 通过电话、邮箱等方式独立与被询证方收函人、处理人员取得联系，就未回函事项与对方进行沟通，了解未回函的原因并结合结算明细、发票、银行流水、外部证据等支持性文件对未回函情况进行核查确认。

③ 实施替代程序后的情况

针对未回函情况履行替代程序结果汇总如下：

单位：万元

类型	项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
应收账款	未回函金额	997.57	821.92	1,169.76
	替代确认金额	997.57	821.92	1,169.76
	未回函替代比例	100%	100%	100%
营业收入	未回函金额	1,267.79	4,645.99	6,714.06
	替代确认金额	1,267.79	4,645.99	6,714.06
	未回函替代比例	100%	100%	100%

4) 回函差异情况及针对回函差异实施的程序

① 回函差异的原因

公司提供服务后以月度作为收入确认时点，即以月度作为一个最小单元业务周期。在月度服务结束后公司与客户根据业务系统中的工作量数据以及合同约定的考核和结算规则进行对账，然后与客户根据合同约定的结算周期进行结算并开具发票回款。公司回函差异的主要原因系：

公司按照权责发生制原则，按照业务周期确认对客户的应收账款和营业收入，而部分客户以收到发票时间作为确认对公司的应付账款和采购额的时点，即部分客户以收到发票时间作为回函口径。因客户收到发票的时间滞后于业务的完成时间、客户财务收到发票后进行账务处理存在时间差异、未到结算周期双方尚未最终对账结算而尚未开票等原因，客户存在将当年业务发票的金额计入次年或当年业务尚未开具发票暂未确认的情况，导致回函存在差异。

② 履行的替代程序

我们针对所有回函不符的差异情况，实施的具体核查程序如下：

A. 通过客户回函列示的回函差异原因及金额，结合相关合同、结算单、发票、银行流水等支持性资料，与公司账面记载的营业收入和应收账款金额进行核对，分析差异原因，确认收入的真实性和合理性；

B. 通过电话、邮箱等方式独立与被询证方收函人、处理人员取得联系，就回函差异事项与对方进行沟通，了解回函差异的原因，获取被询证方的回函口径及其金额，并与公司账面金额进行核对；

C. 检查回函差异客户报告期内及期后回款情况，确定期后回款金额及回款对象真实、准确；

D. 对客户进行实地走访，了解客户的股东构成、主营业务、与公司的合作历程、结算方式、信用政策等情况，核查公司与客户业务和交易的真实性。

③ 实施替代程序后的情况

针对回函差异情况履行替代程序结果汇总如下：

单位：万元				
类型	项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
应收账款	回函差异金额	28,487.32	27,351.33	14,219.66
	调节确认金额	28,487.32	27,351.33	14,219.66
	差异调节比例	100%	100%	100%
营业收入	回函差异金额	86,033.19	78,238.15	53,568.14
	调节确认金额	86,033.19	78,238.15	53,568.14
	差异调节比例	100%	100%	100%

六、关于营业成本

根据申报材料：(1) 公司主营业务成本包括直接人工成本、外协外包成本和其他运营成本；(2) 报告期内，营业收入、直接人工成本、外协外包成本的增幅明显高于其他运营成本增幅。请发行人说明：(1) 不同业务类型成本的会计核算方法，是否与可比上市公司一致，收入及成本核算能否细化至具体项目，直接人工成本、外协外包成本和其他运营成本在不同业务类型之间的分配依据，是否存在成本和费用划分不当的情形；(2) 营业收入、直接人工成本、外协外包成

本的增幅明显高于其他运营成本增幅的原因及合理性，计入主营业务成本的人员部门、员工数量、人均薪酬，分析单位人工的变动情况，是否与发行人的收入和业务规模相匹配；(3) 业务数据本身之间的匹配关系，如用工人员、服务时长、话机数量、电脑数量、用工场地面积、用电量、通讯费等，以及与财务数据如采购金额、投入金额和销售金额等之间的匹配关系。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 9）

（一）不同业务类型成本的会计核算方法，是否与可比上市公司一致，收入及成本核算能否细化至具体项目，直接人工成本、外协外包成本和其他运营成本在不同业务类型之间的分配依据，是否存在成本和费用划分不当的情形

公司开展的业务流程外包业务对项目运营管理的要求较高，各业务类型收入成本均需要细化至具体项目。公司营业成本主要包括项目实施过程中实际发生的直接人工成本、外协外包成本、为确保项目得以顺利实施的其他运营成本等，营业成本按项目进行归集、核算，不同业务类型之间不存在实质性差异。其中，人工成本方面，由人力资源部按照薪酬管理体系制作工资表，财务管理部按照工资汇总表按照项目归集入账核算；外协外包成本根据财务部审核确定的数据按照项目直接归集；其他无法直接归集到项目的成本如租赁费用等按照折合人力在项目之间进行分摊。

管理费用主要包括职能部门的职工薪酬、办公费、差旅费、水电物业费及使用权资产折旧费等，销售费用主要包括市场部的职工薪酬、办公费、差旅费、水电物业费及业务招待费等。公司按照项目或部门口径归集项目实施过程中的实际成本，不存在成本和费用划分不当的情形。

可比上市公司成本的会计核算方法如下：

公司名称	主要成本费用构成	成本核算方法
京北方	营业成本：人工成本、外购商品及服务、项目直接费用、固定资产折旧等管理费用：管理人员职工薪酬、房屋租赁费、固定资产折旧费、办公费、股份支付等销售费用：销售人员职工薪酬、办公费、业务招待费和投标费用等	各项目发生的人工成本直接归集计入该业务营业成本。商品及服务的采购管理按“以产定购”模式直接归集到具体项目，其他无法直接归集到项目的成本按各项目发生的有效人月工作量进行分摊

公司名称	主要成本费用构成	成本核算方法
博彦科技	营业成本：人工成本、差旅费、房租、折旧摊销等管理费用：管理人员薪酬、差旅费、日常办公费用、房租、研发支出、折旧和摊销费用等销售费用：专职销售人员的工资、奖金、佣金以及销售人员发生的办公费、差旅费用等	未披露
世纪恒通	营业成本：服务采购成本、直接人工成本、间接运营成本等管理费用：工资福利费、业务招待费和折旧及摊销等销售费用：职工薪酬、广告宣传业务费、交通差旅费等	以服务人次、工时、任务、项目种类等综合指标归集
软通动力	营业成本：职工薪酬、外包费、租赁物业费等销售费用：与销售活动相关的各项费用，包括职工薪酬、业务招待费、广告咨询费、差旅费、租赁物业费、折旧摊销及办公费等管理费用：公司为组织和管理企业生产经营所发生的各项费用，包括职工薪酬、租赁物业费、折旧摊销、咨询费、外包费、业务招待费、办公及其他费用等	按项目归集、核算人工成本；间接费用按照项目成员占用的工位进行分摊；外包费按照项目编号进行归集、核算

如上表所示，公司成本费用划分、成本归集、核算方法与京北方、世纪恒通、软通动力基本一致，成本核算以项目为基本单位，对成本进行准确的划分、归集和分摊，与管理人员相关的薪酬、办公费、水电及物业费等记入管理费用，与销售人员相关的薪酬、办公费、水电及物业费等记入销售费用。

综上，公司成本和费用划分准确，收入及成本均按照项目归集，不同业务类型之间成本核算不存在实质性区别，与同行业可比公司不存在明显差异。

（二）营业收入、直接人工成本、外协外包成本的增幅明显高于其他运营成本增幅的原因及合理性，计入主营业务成本的人员部门、员工数量、人均薪酬，分析单位人工的变动情况，是否与发行人的收入和业务规模相匹配

1. 营业收入、直接人工成本、外协外包成本的增幅明显高于其他运营成本增幅的原因及合理性

报告期内，公司营业成本的构成情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年度		2021 年度		2020 年度	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
主营业务成本	179,746.88	99.51%	147,914.96	99.47%	109,210.19	99.27%
其他业务成本	891.48	0.49%	795.30	0.53%	801.91	0.73%
合 计	180,638.35	100.00%	148,710.25	100.00%	110,012.09	100.00%

报告期各期，公司营业成本分别为 110,012.09 万元、148,710.25 万元及

180,638.35 万元，公司主营业务为业务流程外包服务，主营业务成本占比在 99% 以上。公司其他业务主要为劳务派遣、坐席租赁等业务，成本金额及占比均较低，其他业务成本为公司非主营业务产生的职工薪酬、租赁及物业费、折旧及摊销等成本。

报告期内，公司主营业务成本主要包括直接人工成本、外协外包成本及其他运营成本。直接人工成本为发生的薪酬等人工成本，外协外包成本为向第三方采购外协外包服务产生的成本，其他运营成本为运营过程中产生的其他运营成本，主要包括租赁、物业及水电费、网络通讯费、折旧及摊销等。报告期各期变动情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年		2021 年		2020 年
	数值	增长率	数值	增长率	数值
营业收入	231,787.78	21.75%	190,380.71	31.29%	145,011.31
营业成本	180,638.35	21.47%	148,710.25	35.18%	110,012.09
主营业务成本	179,746.88	21.52%	147,914.96	35.44%	109,210.19
其中：直接人工成本	136,941.63	18.94%	115,138.57	34.62%	85,527.56
外协外包成本	28,450.21	52.36%	18,672.87	52.81%	12,219.50
其他运营成本	14,355.04	1.78%	14,103.52	23.03%	11,463.13

如上表所示，2021 年和 2022 年，公司营业收入增长率分别为 31.29% 及 21.75%，营业成本增长率分别为 35.18% 及 21.47%，公司营业收入增长趋势与营业成本增长趋势总体保持一致。其中，公司其他运营成本具体构成情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年		2021 年		2020 年
	金额	增长率	金额	增长率	金额
租赁、物业及水电费	5,814.97	13.67%	5,115.73	39.00%	3,680.46
网络通讯费	2,759.67	5.56%	2,614.36	4.42%	2,503.61
中介服务费	1,763.72	-27.08%	2,418.58	16.24%	2,080.76
折旧及摊销	1,840.70	4.01%	1,769.81	6.31%	1,664.69
其他	2,175.99	-0.41%	2,185.03	42.48%	1,533.61
合 计	14,355.04	1.78%	14,103.52	23.03%	11,463.13

注：公司 2021 年开始执行新租赁准则，公司将长期租赁确认使用权资产，并计提使用权资产折旧，上表中 2021 年及 2022 年租赁、物业及水电费已包含当

期使用权资产折旧。

上述其他运营成本报告期各期变动情况分析如下：

(1) 租赁、物业及水电费：租赁、物业及水电费为公司租赁房屋发生的租金、物业费、使用权资产折旧及水电费等，其变动主要受租金金额及租赁面积影响。报告期各期，公司租赁面积随业务增长而增长，公司租赁、物业及水电费亦同步呈增长趋势，增长率分别 39.00%及 13.67%，2021 年租赁、物业及水电费增长率较高，主要系一方面，公司 2021 年租赁职场面积增长幅度与 2022 年相比相对较高；另一方面，2020 年受外部因素影响，公司部分租赁职场减免部分租金及物业费等，从而导致 2020 年金额相对较低，2021 年较 2020 年增长率较高。

(2) 网络通讯费：报告期内，公司因业务开展需要采购网络通讯服务。报告期各期公司网络通讯费金额较为稳定，增长率分别为 4.42%及 5.56%，主要系公司网络通讯费包括线路费及通讯费，其中通讯费按照通话时间计算费用，线路费按照带宽大小每月固定缴纳月租费用。

公司网络通讯费以线路费为主，且报告期内公司亦增加了对带宽使用率的监管力度，发现线路带宽使用率偏低的及时降低带宽，一定程度上节省了带宽成本，故公司网络通讯费相对稳定。

(3) 中介服务费：报告期内，公司中介服务费用主要为灵活用工平台服务费、人员招聘费用等，报告期各期增长率分别为 16.24%及-27.08%，2022 年较 2021 年下降 27.08%，主要系公司于 2021 年 11 月起停止使用灵活用工模式，导致 2022 年灵活用工平台服务费减少所致。

(4) 折旧及摊销：报告期内，公司折旧及摊销成本主要为以电脑、显示器及软件等为主的软硬件折旧与摊销，报告期各期金额相对稳定，增长率分别为及 6.31%及 4.01%。

(5) 其他：报告期内，公司其他运营成本中的其他成本主要包括技术服务费、低值易耗品摊销、办公费等，报告期各期增长率分别为 42.48%及-0.41%，2021 年增长率较高主要系受部分子公司开始运营或投入新职场等影响，低值易耗品摊销、办公费等金额增加所致。

综上所述，公司直接人工成本、外协外包成本增幅明显高于其他运营成本，

主要系公司其他运营成本中网络通讯费、折旧及摊销等成本相对直接人工成本、外协外包成本较为固定所致。此外，2022 年公司其他运营成本增长率进一步降低，主要系一方面，受租赁面积增长率下降等因素影响，公司租赁、物业及水电费增长率较 2021 年下降；另一方面，公司 2021 年 11 月起停止使用灵活用工模式，导致 2022 年中介服务费中灵活用工平台服务费减少

2. 计入主营业务成本的人员部门、员工数量、人均薪酬，分析单位人工的变动情况，是否与公司的收入和业务规模相匹配

报告期内，公司计入主营业务成本的人员主要为业务流程外包人员，根据项目不同公司分多个运营中心进行管理，按照岗位划分，公司计入主营业务成本的人员主要区分为项目一线人员及项目支撑人员，一线人员主要为公司客服代表，项目支撑人员包括中心经理、班组长、质检岗、数据岗等。报告期各期薪酬及人员数量变化情况列示如下：

单位：万元，人

人员性质	项目	2022 年		2021 年		2020 年
		数值	增长率	数值	增长率	数值
项目一线	薪酬	109,417.97	17.58%	93,059.43	33.74%	69,583.88
	月均人数	20,816.83	15.33%	18,049.33	22.82%	14,695.58
	人均薪酬	5.26	1.95%	5.16	8.89%	4.74
项目支撑	薪酬	23,031.05	28.86%	17,872.75	43.46%	12,458.74
	月均人数	2,580.92	23.08%	2,097.00	24.22%	1,688.17
	人均薪酬	8.92	4.70%	8.52	15.49%	7.38

注 1：上述薪酬数据不包含福利费如员工宿舍等较难区分至个人的费用；

注 2：人员数量包括自有员工、灵活用工人员等计入主营业务成本人员，月均人数=每月发薪人数加总/12。

报告期各期，公司项目一线人员年均薪酬分别为 4.74 万元、5.16 万元及 5.26 万元，项目支撑人员薪酬分别为 7.38 万元、8.52 万元及 8.92 万元，上述人员报告期内人均薪酬均呈稳步增长趋势，与公司收入增长及业务发展情况相匹配，不存在异常情形。

报告期内，公司直接人工成本的变动情况及与公司的收入和业务规模匹配情况如下：

项 目	2022 年	2021 年	2020 年
-----	--------	--------	--------

	数值	增长率	数值	增长率	数值
营业收入（万元）	231,787.78	21.75%	190,380.71	31.29%	145,011.31
直接人工成本（万元）	136,941.63	18.94%	115,138.57	34.62%	85,527.56
月均人数（人）	23,397.75	16.14%	20,146.33	22.97%	16,383.75
单位成本（万元/人/年）	5.85	2.41%	5.72	9.48%	5.22
人均创收（万元/人/年）	9.91	4.83%	9.45	6.77%	8.85

注 1：直接人工成本包括工资、社保、公积金及福利费等全口径成本

注 2：人员数量包括自有员工、灵活用工人员等计入主营业务成本人员，月均人数=每月发薪人数加总/12

如上表所示，2021 年和 2022 年，公司营业收入增长率分别为 31.29% 及 21.75%，直接人工成本增长率分别为 34.62% 及 18.94%，公司直接人工成本变动趋势与营业收入变动保持一致。

单位人工成本及创收方面，2021 年和 2022 年，公司年均人工成本分别为 5.22 万元、5.72 万元及 5.85 万元，年人均创收分别为 8.85 万元、9.45 万元及 9.91 万元，单位人工成本及人均创收总体平稳，并呈逐年小幅上涨趋势，与公司业务规模及经营情况匹配。

（三）业务数据本身之间的匹配关系，如用工人员、服务时长、话机数量、电脑数量、用工场地面积、用电量、通讯费等，以及与财务数据如采购金额、投入金额和销售金额等之间的匹配关系

报告期内，公司用工人员、服务工时与各业务数据及财务数据之间匹配关系具体如下：

1. 公司用工人员与服务时长、电脑数量、用工面积匹配关系

报告期内，公司主营业务开展主要通过电脑进行，不存在通过话机开展业务的情形，公司主营业务用工人员与电脑数量、用工面积匹配关系如下：

项目	2022 年		2021 年		2020 年
	数值	增长率	数值	增长率	数值
月均人数（人）	23,397.75	16.14%	20,146.33	22.97%	16,383.75
出勤工时（万小时）	4,686.25	14.94%	4,077.07	22.62%	3,325.06
电脑数量（台）	26,684.00	26.48%	21,098.00	9.25%	19,312.00
用工面积（m ² ）	192,620.34	12.95%	170,530.58	15.33%	147,858.13
人均电脑数量（台/人）	1.14	8.90%	1.05	-11.16%	1.18

项目	2022 年		2021 年		2020 年
	数值	增长率	数值	增长率	数值
人均用工面积（m ² /人）	8.23	-2.74%	8.46	-6.21%	9.02
人均月服务时长（小时/人/月）	166.91	-1.03%	168.64	-0.28%	169.12

注 1：人员数量包括自有员工、灵活用工人员等计入主营业务成本人员，月均人数=每月发薪人数加总/12

注 2：电脑数量为各期末数据，仅包括项目使用数量，不包括职能部门使用电脑数量

注 3：用工面积为各期末数据，仅包括租赁与自有作业职场面积，不包括宿舍、食堂等非作业面积

报告期各期末，公司人均电脑台数为 1.18 台/人、1.05 台/人及 1.14 台/人，人均电脑数量总体平稳，由于公司为保证业务顺利开展，对业务开展所需的电脑进行一定边际储备，故公司报告期各期末电脑数量总体大于自有员工人数，符合公司业务开展实际情况。

报告期各期末，公司人均用工面积分别为 9.02 m²/人、8.46 m²/人及 8.23 m²/人，各年度间人均用工面积变动较小，不存在异常情形。

报告期各期，公司人均月服务时长分别为 169.12 小时/人/月、168.64 小时/人/月及 166.91 小时/人/月，报告期内，公司人均出勤工时总体平稳并处于合理范围内。

2. 公司用电情况及通讯费与收入、成本匹配情况

报告期各期，公司经营场所主要以租赁为主，业务开展中发生的电费主要通过出租方进行缴纳，缴纳费用中水电及物业费一并核算。报告期各期，公司水电及物业费、通讯费与收入、成本匹配情况如下：

单位：万元

项目	2022 年		2021 年		2020 年
	金额	增长率	金额	增长率	金额
营业收入	231,787.78	21.75%	190,380.71	31.29%	145,011.31
营业成本	180,638.35	21.47%	148,710.25	35.18%	110,012.09
水电及物业费	2,066.29	37.38%	1,504.11	29.30%	1,163.31
线路通讯费	2,759.67	5.56%	2,614.36	4.42%	2,503.61

报告期各期，公司水电及物业费分别为 1,163.31 万元、1,504.11 万元及 2,066.29 万元，2021 年和 2022 年增长率分别为 29.30%及 37.38%，与营业收入及营业成本变动趋势总体保持一致。

报告期各期，公司线路通讯费分别为 2,503.61 万元、2,614.36 万元及 2,759.67 万元，2021 年和 2022 年增长率分别为 4.42%及 5.56%，公司网络通讯费包括线路费及通讯费，其中通讯费按照通话时间计算费用，线路费按照带宽大小每月固定缴纳月租费用。公司网络通讯费以线路费为主，即由各地电信运营商向公司提供线路带宽并收取线路费，并非按通话分钟进行计算，成本相对固定。同时，报告期内公司亦增加了对带宽使用率的监管力度，发现线路带宽使用率偏低的及时降低带宽，一定程度上节省了带宽成本，故公司网络通讯费相对稳定，与业务收入增长幅度存在差异。

此外，公司用工人员与营业收入、营业成本的匹配情况详见本说明六(二)之说明。

(四) 核查程序及核查意见

1. 核查程序

(1) 查阅了公司《财务管理制度》等制度，了解公司成本核算及分摊规则，并与同行业公司进行对比；

(2) 抽样检查了固定费用如租赁费等的分摊明细，核查成本分摊的准确性；

(3) 对业务部、人事部门、财务部门访谈了解工时的填报和审批流程，抽样检查了公司具体项目的工时统计情况及审批情况；

(4) 取得并查阅公司员工花名册、工资表、主要客户结算单等资料并进行核对，对主要项目抽样选取了工资表项目人员信息与客户结算单人员信息进行了对比，核对人员成本费用归集的准确性；

(5) 访谈了公司财务负责人、人力资源部负责人等，了解公司成本各项目变化原因；

(6) 获取了公司工资表、工时统计表，统计分岗位人员人均薪酬、人均服务时长等；

(7) 获取了公司固定资产明细表及租赁台账，统计电脑数量及租赁面积，并计算人均电脑数量及人均租赁面积；

(8) 获取了公司水电及物业费、线路通讯费明细，与公司营业收入及营业成

本规模进行匹配分析。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 公司不同业务类型成本的会计核算方法不存在实质性差异，与可比上市公司一致，公司收入及成本核算可细化至具体项目，不存在成本和费用划分不当的情形；

(2) 公司各成本项目变动原因具备合理性，单位人工的变动与公司的收入和业务规模相匹配；

(3) 公司各项业务数据之间及与财务数据具有匹配关系，不存在异常情形。

七、关于毛利率

根据申报材料：(1)报告期内，公司主营业务毛利率分别为 22.34%、23.52%、21.14%及 20.37%；(2) 客户体验服务和客户关怀服务业务毛利率波动较大，数字化运营服务毛利率持续下滑，发行人毛利率与同行业可比公司存在一定差异，高于鸿联九五、京北方和软通动力，较世纪恒通偏低。请发行人：(1)结合定价标准、服务单价、人工成本等，定量分析报告期内各业务毛利率的变动原因；(2)说明客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务毛利率波动的原因及合理性，相关成本的分摊是否准确；(3)结合定价标准、服务内容，说明主要客户毛利率及其变动原因，主要客户之间毛利率是否存在差异及其合理性；(4)结合服务、产品、客户差异等，进一步分析发行人毛利率与可比公司的差异原因及合理性。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。

(审核问询函问题 10)

(一) 结合定价标准、服务单价、人工成本等，定量分析报告期内各业务毛利率的变动原因

报告期内，公司各业务毛利率的变动情况如下：

业务类型	2022 年度	2021 年度	2020 年度
客户体验服务	24.32%	24.65%	30.09%
客户关怀服务	18.67%	17.20%	15.56%
数字化运营服务	24.70%	29.14%	30.89%

业务类型	2022 年度	2021 年度	2020 年度
主营业务毛利率	21.64%	21.14%	23.52%

公司按照服务内容的不同划分业务类型，每一业务类型的特点会对其毛利率造成一定影响，如客户关怀服务可直接为客户带来业务和收入的提升，通常具有较高的收费水平，但该类业务需要项目人员深入理解消费者的个性化需求，并作出有针对性的产品介绍，服务过程对项目人员的沟通能力、综合素质等均具有较高要求，因此客户关怀服务的人力成本相对较高，导致该业务的毛利率相对较低。

此外，业务流程外包为非标准化服务，同一业务类型下，不同客户的具体服务内容和流程通常不同，其各自毛利率亦有一定差异。因此，公司各业务毛利率受客户和项目结构的影响，公司报告期内主要客户毛利率的变动情况及相互之间的差异原因参见本说明七(三)之说明。

报告期内，公司通常采用成本加成定价的方式，根据预期的成本和毛利率进行报价。报告期内，公司定价标准未发生过较大变化，但每一项目最终的定价需综合考虑可为客户赋能的价值以及项目的类型、客户质量、项目实施难度、项目风险、项目创新性、市场竞争情况等因素，由双方协商确定。报告期内，公司各业务服务价格的变动情况如下：

单位：元/小时

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	服务价格	变动率	服务价格	变动率	服务价格
客户体验服务	35.47	-1.23%	35.91	0.17%	35.85
客户关怀服务	44.74	4.31%	42.90	9.88%	39.04
数字化运营服务	32.88	-14.74%	38.56	6.00%	36.38
主营业务	39.16	0.27%	39.06	4.88%	37.24

注：服务价格=销售收入/服务工时

报告期内，公司各业务单位成本的变动情况如下：

单位：元/小时

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	单位成本	变动率	单位成本	变动率	单位成本
客户体验服务	26.84	-0.80%	27.06	7.96%	25.06
客户关怀服务	36.39	2.46%	35.52	7.75%	32.96

业务类型	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	单位成本	变动率	单位成本	变动率	单位成本
数字化运营服务	24.76	-9.39%	27.32	8.68%	25.14
主营业务	30.69	-0.37%	30.80	8.16%	28.48

注：单位成本=营业成本/服务工时

1. 报告期内，公司客户体验服务业务毛利率整体较为稳定。2020 年，受外部因素影响，我国多地政府出台了社保公积金减免政策，使得当年整体人力成本较低。随着减免政策退出，以及中国移动等相关业务 2021 年单位成本的上升，2021 年客户体验服务单位成本较 2020 年上升 7.96%，整体毛利率从 2020 年的 30.09%下降至 2021 年的 24.65%。

2. 客户关怀服务为公司近年来重点拓展的业务板块，报告期内处于快速成长期。2021 年，中信银行、交通银行等客户的服务价格上升，使得 2021 年客户关怀服务整体服务价格上升 9.88%，业务毛利率从 2020 年的 15.56%上升至 17.20%；2022 年，公司收缩了保险类人力服务团队规模，提升团队运营效能，并针对该类业务的特点，优化服务流程和方式、加强关键指标的绩效考核，2022 年该业务服务价格实现较大幅度增长，使得客户关怀服务价格整体增长 4.31%，业务毛利率亦有所提升。

3. 数字化运营服务为公司近年来新拓展业务，整体业务规模较小，不同项目毛利率差异较大，各年度之间项目收入结构的不同会对业务毛利率产生一定的波动。公司 2021 年与字节跳动建立业务合作，2022 年对其业务规模实现快速增长，目前公司为其提供的数字化运营服务主要为较为初级的审核、标注业务，业务模式较为简单，因此服务价格及毛利率相对较低，使得数字化运营服务 2022 年的整体服务价格较上年下降 14.74%，业务毛利率从 2021 年的 29.14%下降至 24.70%。

（二）说明客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务毛利率波动的原因及合理性，相关成本的分摊是否准确

公司客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务毛利率波动的原因及合理性的具体详见本说明七（一）之说明。公司主营业务成本包括直接人工成本、外协外包成本及其他运营成本，公司成本的分摊准确，具体详见本说明六（一）之说明。

(三) 结合定价标准、服务内容, 说明主要客户毛利率及其变动原因, 主要客户之间毛利率是否存在差异及其合理性

公司报告期各期前五大客户毛利率、服务价格、单位成本的变化情况如下:

序号	客户名称	毛利率		
		2022 年度	2021 年度	2020 年度
1	客户 A	34.20%	36.40%	38.38%
2	客户 B	17.29%	17.50%	27.67%
3	客户 C	8.73%	11.56%	16.96%
4	客户 D	34.36%	36.41%	35.61%
5	客户 E	30.05%	38.55%	
6	客户 F	21.88%	28.20%	25.55%

序号	客户名称	服务价格 (元/小时)				
		2022 年度		2021 年度		2020 年度
		金额	变动率	金额	变动率	金额
1	客户 A	41.15	-5.46%	43.52	1.93%	42.70
2	客户 B	49.31	-4.49%	51.63	4.36%	49.47
3	客户 C	29.59	-3.86%	30.77	2.89%	29.91
4	客户 D	42.14	1.13%	41.67	5.07%	39.65
5	客户 E	33.94	-13.31%	39.15		
6	客户 F	46.59	-4.99%	49.04	6.68%	45.97

注: 服务价格=销售收入/服务工时

序号	客户名称	单位成本 (元/小时)				
		2022 年度		2021 年度		2020 年度
		金额	变动率	金额	变动率	金额
1	客户 A	27.08	-2.18%	27.68	5.20%	26.31
2	客户 B	40.78	-4.25%	42.59	19.03%	35.78
3	客户 C	27.00	-0.78%	27.22	9.58%	24.84
4	客户 D	27.66	4.39%	26.49	3.76%	25.53
5	客户 E	23.74	-1.33%	24.06		
6	客户 F	36.39	3.37%	35.21	2.88%	34.22

注: 单位成本=营业成本/服务工时

1. 主要客户毛利率波动的原因

(1) 客户 A

报告期各期，公司对客户 A 毛利率分别为 38.38%、36.40%及 34.20%，整体略有下降，主要原因为：2021-2022 年客户 A 部分项目的服务单价有所下降，同时受外部因素影响，项目整体数据质量下降，使得公司对客户 A 的服务单价及毛利率出现一定程度的下降。

(2) 客户 B

报告期各期，公司对客户 B 业务的毛利率分别为 27.67%、17.50%及 17.29%，2021-2022 年的毛利率出现一定程度的下降，主要原因为：1) 2021 年，随着部分区域市场竞争加剧及项目运营难度的提升，公司提升了对部分业务人员的激励，使得当年客户 B 相关业务的服务成本上升 19.03%；2) 受外部监管环境的影响，客户 B 自身产品及服务收缩，项目运营难度提升。

(3) 客户 C

报告期各期，公司对客户 C 业务的毛利率分别为 16.96%、11.56%及 8.73%。受 2020 年社保公积金减免政策的影响，客户 C 相关业务团队的整体人工成本相对较低，随着相关政策的退出，2021 年相关业务单位成本有所上升。此外，客户 C 项目整体收费及员工个人收入水平相对较低，报告期内为维持服务团队的稳定性，公司加大了对相关员工的激励。以上因素导致 2021 年客户 C 相关业务单位成本上升 9.58%，整体毛利率水平下降至 11.56%；2021 年底，客户 C 部分业务服务价格出现一定下降，相关业务的考核难度亦有一定提升，使得客户 C 相关业务的服务单价下降 3.86%，整体毛利率水平由 2021 年的 11.56%下降至 2022 年的 8.73%。

(4) 客户 D

报告期各期，公司对客户 D 业务的毛利率分别为 35.61%、36.41%及 34.36%。公司与客户 D 合作项目情况较为成熟，报告期内对其整体的服务价格和单位成本较为稳定，毛利率亦相对较为稳定。

(5) 客户 E

2021 年和 2022 年，公司对客户 E 毛利率分别为 38.55%和 30.05%。公司 2021 年对客户 E 业务规模较小，相关项目毛利率水平较高。2022 年，公司对客户 E 的业务规模快速提升，其中新增的部分业务模式较为简单，毛利率相对较低，进而使得公司 2022 年对客户 E 的毛利率水平有所下降。

(6) 客户 F

报告期各期，公司对客户 F 的毛利率分别为 25.55%、28.20%及 21.88%，波动的主要原因为：1) 2021 年，客户 F 部分业务服务单价提升，使得公司对其 2021 年整体服务价格上升 6.68%，整体毛利率水平有所上升；2) 2022 年，受外部因素影响，客户 F 部分业务运营难度上升，其给予公司的整体服务价格水平亦有所下降，使得公司 2022 年对其服务价格下降 4.99%。同时，受外部因素影响，为维持部分项目团队的稳定性，公司 2022 年增加了相关服务人员的薪酬支出，整体毛利率水平有所下降。

2. 主要客户之间毛利率存在差异的原因

公司主营业务为业务流程外包服务，按照服务的主要内容类别不同，可划分为客户体验服务、客户关怀服务和数字化运营服务，不同业务类型业务的毛利率存在一定差异。在实际业务开展过程中，因不同客户自身业务模式、产品/服务、用户群体等均不完全相同，其各自业务发展规划和战略亦有一定差异，公司需根据客户的需求进行定制化的服务设计，而非提供标准化的服务。

对于同一业务类型，虽然部分客户的所属行业或业务性质较为相近，但公司为其提供的服务内容可能存在较大差异。如同属客户体验服务，中国移动与阿里巴巴的客户所咨询的问题、办理的业务完全不同，公司服务人员的处理流程、所需时间以及公司与客户结算的方式（工作量可按照有效通话量、完结 case 数量、工时等）亦存在一定差异；又如虽同属客户关怀服务，中信银行和招商银行的产品结构设置、手续费比例、与公司的结算方式等均存在一定差异。除此之外，各项目的市场竞争情况、运营管理水平、合作历史等因素的不同，亦会导致不同客户之间毛利率存在一定差异。

(四) 结合服务、产品、客户差异等，进一步分析公司毛利率与可比公司的差异原因及合理性

报告期内，公司与可比公司的毛利率及收入规模对比情况如下：

主体	毛利率		
	2022 年度	2021 年度	2020 年度
京北方（业务流程外包）	13.42%	14.63%	19.94%
博彦科技（主营业务）	25.13%	26.32%	24.70%
鸿联九五	12.21%	16.11%	17.61%

主体	毛利率		
	2022 年度	2021 年度	2020 年度
世纪恒通（商务流程服务）	20.16%	31.51%	35.45%
软通动力（数字化运营服务）	17.13%	19.34%	20.74%
平均值	17.61%	21.58%	23.69%
公司（主营业务）	21.64%	21.14%	23.52%

注：数据来源于各公司招股说明书、年报等公开数据，可比公司数据选取其与公司业务相对接近的业务板块，其中京北方为业务流程外包业务、世纪恒通为商务流程服务、软通动力为数字化运营服务

单位：万元

主体	主营业务收入		
	2022 年度	2021 年度	2020 年度
京北方（业务流程外包）	135,193.23	122,847.84	105,549.50
博彦科技（主营业务）	644,208.99	553,244.88	430,996.84
鸿联九五	257,148.14	222,670.75	191,072.58
世纪恒通（商务流程服务）	9,858.63	11,811.27	11,731.50
软通动力（数字化运营服务）	154,167.15	127,951.96	79,284.71
泰盈科技公司	229,380.70	187,556.41	142,799.20

公司与可比公司的主营业务及主要客户情况如下：

可比公司	主营业务情况	主要客户
京北方	京北方是国内领先的金融外包服务提供商，主要向以银行为主的金融机构提供信息技术服务和业务流程外包服务。其中业务流程外包服务包括数据处理、呼叫业务、现金业务及综合业务外包服务等	邮储银行、建设银行、中国银行、农业银行、工商银行等
博彦科技	博彦科技主要业务体系包括产品及解决方案、研发工程和 IT 运营维护三大类，目前主要覆盖金融、互联网和高科技三大垂直行业领域	金融、互联网和高科技行业相关客户
鸿联九五	鸿联九五是一家专业的企业综合信息服务解决方案提供商，为金融机构、电信运营商、互联网公司等众多企业客户提供客户联络中心、企信通、云通信等全业务流程解决方案	中国移动、中信银行等
世纪恒通	商务流程服务：公司基于长期积累的运营管理能力和信息化技术能力，为大型企业客户提供用户服务和业务终端落地等方面的商务流程服务，具体包括信息审核、营销推广、在线客服、技术支撑服务等。	中国移动、腾讯等
软通动力	数字化运营服务：以数字化技术手段、专业技能和规范化操作向客户提供高质高效的客服服务、数字内容服务和业务流程服务。	华为、阿里巴巴、腾讯、百度、中国银行等

可比公司	主营业务情况	主要客户
公司	泰盈科技公司是中国领先的业务流程外包服务提供商，专注于为企业提供数字中后台运营管理服务。	阿里巴巴、中信银行、招商银行、中国移动、蚂蚁集团、字节跳动等

注：可比公司信息来源于其招股说明书、年报等公开披露的资料

业务流程外包服务通常为非标准化的服务，不同客户、不同项目的服务内容、业务流程、运营和结算模式等可能均不相同，因此，客户和业务结构的不同可能会导致公司与可比公司之间的毛利率存在一定差异。报告期内，公司主营业务毛利率与软通动力和博彦科技的毛利率较为接近，高于京北方和鸿联九五，低于世纪恒通，主要差异原因为：

1. 从客户结构看，京北方的客户主要为银行，公司服务客户则涵盖互联网、金融、通信等多个行业。从业务类型看，公司为金融行业客户提供的服务主要为账单分期、现金分期等业务，而京北方主要服务内容为数据处理、呼叫业务、现金业务及综合业务外包服务等，二者项目的类型及内容存在较大差异；

2. 鸿联九五为中信国安集团有限公司控制企业，其主要客户为中信银行、中国移动等，公司除上述客户外，阿里巴巴、蚂蚁集团、字节跳动等互联网客户的收入占比亦相对较高，且公司互联网客户的毛利率整体高于金融和通信行业客户的毛利率。因此，客户结构的不同使得公司与鸿联九五的毛利率存在一定差异。

3. 世纪恒通为专业的信息技术服务商，主营业务包括车主信息服务、生活信息服务、商务流程服务等，其与公司业务类型较为相近的商务流程服务规模较小，其毛利率易受单体客户的影响。世纪恒通主要客户为腾讯、中国移动、贵州高速，据其披露，其对腾讯等业务的毛利率相对较高，客户及业务结构的不同使得世纪恒通与公司毛利率存在一定差异，具体情况如下：

单位：万元

业务类型	项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
信息审核	收入	1,915.60	2,136.51	3,273.52
	毛利率	24.69%	32.67%	49.37%
营销推广、在线客服	收入	1,766.92	3,191.59	7,214.67
	毛利率	36.37%	33.88%	33.16%
技术支撑	营业收入	6,176.10	6,483.17	1,243.31

业务类型	项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
	毛利率	14.12%	29.96%	12.05%
商务流程服务	毛利率	22.78%	31.51%	35.45%

注：数据来源于世纪恒通招股说明书，营销推广列示为自行开展服务部分收入数据

综上，业务流程外包服务通常为非标准化的服务，业务及客户结构的不同通常会导致整体业务的毛利率存在一定的差异，目前公司能够选取的同行业可比公司的业务及客户与公司不完全相同，因此公司与可比公司的毛利率存在一定差异，具有合理性。

（五）核查程序及核查意见

1. 核查程序

（1）查阅公司报告期内收入明细，对主要客户及供应商进行走访及函证，对公司及其董事、监事、高级管理人员、销售及财务等重要岗位人员、主要关联方进行资金流水核查，确认公司收入的真实性、准确性和完整性；对公司报告期内的营业成本进行核查，具体核查程序参见本说明六、营业成本之说明；查阅公司报告期内相关业务合同，访谈公司相关业务和财务人员，核查公司主要客户和主要业务类型的毛利率波动情况及其原因；

（2）成本分摊核查程序参见本说明六（四）1 之说明；

（3）查阅同行业可比公司公开披露的财务数据及业务经营信息，与公司相关情况进行对比，核查公司毛利率与可比公司的差异情况及其原因。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

（1）报告期内，受客户及业务结构、市场及外部环境等因素的影响，公司各业务毛利率出现一定的波动，公司已如实进行相关分析；

（2）报告期内，公司客户体验服务、客户关怀服务、数字化运营服务的毛利率波动合理，相关成本的分摊准确；

（3）报告期内，受客户自身业务发展情况、市场竞争等因素的影响，公司主要客户毛利率存在一定波动，具有合理性。同时因不同客户之间的项目内容、服务难度、运营管理水平、市场竞争情况、合作历史等情况不同，公司主要客户之间毛利率水平存在一定差异，具有合理性；

(4) 因客户及业务结构、经营管理水平等因素不同，公司报告期内毛利率水平与可比公司存在一定差异，具有合理性。

八、关于期间费用

根据申报材料：(1) 报告期内，公司期间费用金额持续增长，期间费用率有下降趋势，未说明明细项目变动的原因；(2) 销售费用、管理费用、研发费用中职工薪酬占比较大；(3) 发行人各期间费用率与可比公司存在差异，发行人的销售费用率较可比公司平均水平较低，主要系发行人报告期的办公费、业务招待费金额较少所致，发行人的研发费用率较可比公司平均水平较低；(4) 发行人实施员工股权激励计划，入股价格 7.00 元/股，不涉及股份支付。请发行人：(1) 结合明细项目变动，具体分析报告期内各期间费用的变动原因，结合报告期内销售、管理、研发人员数量、工资水平、考核方法等，分析人工成本的变动原因；(2) 说明投标费用的具体内容，以及与报告期内投标次数、经营业绩的匹配关系，销售费用与客户获取的匹配性，销售费用率低于可比公司的合理性；(3) 说明研发费用归集与分配的具体方式以及研发费用核算的准确性，是否存在研发费用资本化的情形，研发项目与公司业务发展的关系，研发费用率低于可比公司的合理性；(4) 收入大幅增长的情况下，期间费用率呈现下降趋势的合理性，结合费用发生的对方单位，说明是否存在关联方或潜在关联方为发行人承担或代垫费用的情形；(5) 结合财政部《股份支付准则应用案例》、发行人历史沿革、合伙人在公司的任职情况和合伙协议的约定等，进一步分析入股价格的确定依据及公允性、发行人未确认股份支付费用依据的充分性，是否存在应确认而未确认股份支付费用的情形，是否符合《企业会计准则》及中国证监会《监管规则适用指引——发行类第 5 号》5-1 的规定。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 11）

（一）结合明细项目变动，具体分析报告期内各期间费用的变动原因，结合报告期内销售、管理、研发人员数量、工资水平、考核方法等，分析人工成本的变动原因

1. 结合明细项目变动，具体分析报告期内各期间费用的变动原因

（1）报告期内，公司销售费用的明细项如下：

单位：万元

项 目	2022 年度		2021 年度		2020 年度	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
职工薪酬	2,116.44	77.32%	1,915.61	76.33%	1,197.13	74.10%
办公、差旅费、水电物业	260.41	9.51%	204.56	8.15%	135.35	8.38%
业务招待费	154.39	5.64%	172.26	6.86%	114.03	7.06%
中介费	10.62	0.39%	7.81	0.31%	36.81	2.28%
广告宣传费	53.86	1.97%	62.71	2.50%	31.63	1.96%
租赁费	57.22	2.09%	20.64	0.82%	87.83	5.44%
使用权资产折旧费	48.07	1.76%	94.86	3.78%	0.00	0.00%
其他	36.42	1.33%	31.25	1.25%	12.82	0.79%
合 计	2,737.42	100.00%	2,509.71	100.00%	1,615.58	100.00%

报告期内，公司销售费用变动的主要原因系职工薪酬增加所致。2021 年度及 2022 年度，较上一年度，销售费用增加金额分别为 894.13 万元及 227.71 万元；其中，职工薪酬增加金额分别为 718.48 万元及 200.83 万元，占比分别为 80.36%及 88.20%。

(2) 报告期内，公司管理费用的明细项如下：

单位：万元

项 目	2022 年度		2021 年度		2020 年度	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
职工薪酬	15,559.27	71.68%	13,021.11	69.53%	10,707.44	71.71%
办公、差旅费、水电物业	2,442.71	11.25%	2,281.39	12.18%	1,769.50	11.85%
使用权资产折旧费	863.23	3.98%	866.16	4.63%	0.00	0.00%
租赁费	33.46	0.15%	82.94	0.44%	571.38	3.83%
折旧及摊销	1,022.24	4.71%	869.46	4.64%	637.20	4.27%
房屋装修费	417.89	1.93%	394.83	2.11%	226.83	1.52%
业务招待费	328.51	1.51%	321.24	1.72%	247.50	1.66%
中介费	829.10	3.82%	653.84	3.49%	570.84	3.82%
车辆使用费	120.05	0.55%	122.63	0.65%	105.81	0.71%
其他	91.09	0.42%	113.65	0.61%	94.31	0.63%
合 计	21,707.54	100.00%	18,727.24	100.00%	14,930.79	100.00%

2021 年度较 2020 年度，管理费用增加金额为 3,796.45 万元，主要系：1) 职工薪酬增加 2,313.67 万元；2) 由于公司 2021 年招聘力度增加、基地新设及职

场扩展导致管理人员办公区域增加，办公、差旅费、水电物业增加 511.89 万元；

3) 公司基地新设及职场扩展导致管理人员办公区域增加，相关租赁费用增加，且公司按照新租赁准则确认使用权资产，使用权资产折旧费及租赁费净增加 377.72 万元所致；合计变动占比 84.38%。2022 年度较 2021 年度，管理费用增加金额为 2,980.30 万元，主要系职工薪酬增加 2,538.16 万元所致，占比 85.16%。

(3) 报告期内，公司研发费用的明细项如下：

单位：万元

项 目	2022 年度		2021 年度		2020 年度	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
职工薪酬	3,777.79	96.83%	3,859.06	95.81%	2,932.47	95.20%
办公、差旅费、水电物业	50.47	1.29%	66.80	1.66%	50.95	1.65%
折旧及摊销	38.85	1.00%	42.92	1.07%	44.77	1.45%
使用权资产折旧费	27.26	0.70%	44.25	1.10%	0.00	0.00%
租赁费	4.97	0.13%	7.15	0.18%	45.63	1.48%
其他	2.31	0.06%	7.48	0.19%	6.48	0.21%
合 计	3,901.64	100.00%	4,027.66	100.00%	3,080.31	100.00%

报告期内，公司研发费用变动的主要原因主要系职工薪酬变动所致。2021 年度较 2020 年度，研发费用增加金额为 947.35 万元，主要系职工薪酬增加 926.59 万元所致，占比 97.81%。2022 年度研发费用较 2021 年度变化幅度较小。

(4) 报告期内，公司财务费用的明细项如下：

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
利息支出	1,751.00	952.48	156.27
减：利息收入	111.42	211.04	229.25
汇兑损益	-164.42	21.56	165.02
其他	44.83	41.24	22.59
合 计	1,519.98	804.24	114.63

2021 年度和 2022 年度，财务费用分别较 2020 年度及 2021 年度增加 689.61 万元和 715.74 万元，主要系利息支出分别对应增加 796.21 万元、798.52 万元所致。

2. 结合报告期内销售、管理、研发人员数量、工资水平、考核方法等，分析人工成本的变动原因

报告期内，销售费用、管理费用、研发费用中，员工薪酬情况具体分析如下：

单位：万元、人、万元/人

期间费用	项目	2022 年度		2021 年度		2020 年度
		金额/人数	变动率	金额/人数	变动率	金额/人数
销售费用	职工薪酬	2,116.44	10.48%	1,915.61	60.02%	1,197.13
	月均人数	49.83	10.95%	44.92	52.69%	29.42
	人均薪酬	42.47	-0.42%	42.65	4.80%	40.70
管理费用	职工薪酬	15,559.27	19.49%	13,021.11	21.61%	10,707.44
	月均人数	1,379.00	35.67%	1,016.42	27.89%	794.75
	人均薪酬	11.28	-11.93%	12.81	-4.91%	13.47
研发费用	职工薪酬	3,777.79	-2.11%	3,859.06	31.60%	2,932.47
	月均人数	424.63	-5.42%	448.98	13.20%	396.63
	人均薪酬	8.90	3.51%	8.60	16.25%	7.39

注：人均薪酬=职工薪酬/月均人数

报告期内，公司销售费用中职工薪酬持续增长，主要系市场拓展需求增加使得销售人员数量增加所致；销售人员薪酬与新客户承揽、新业务承接以及业务规模相关，报告期内，销售人员薪酬水平较为稳定。

报告期内，公司管理费用中职工薪酬持续增长，主要系公司业务规模扩展较快，存在较高的招聘需求，招聘管理部人数增加；同时，为新招聘人才提供相应培训的需求增加，培训管理部人员增加所致。报告期内，管理人员人均薪酬有所下降，主要系招聘管理部、培训管理部薪酬水平下降所致。招聘管理部人员的绩效工资与招聘效果有关，培训管理部人员的绩效工资与培训通过率有关。报告期内，由于公司业务规模增加较快、客户的需求迭代较快，招聘管理部及培训管理部所属新员工探索方法、提升效能需要一定时间，因此薪酬水平有所下降。

2021 年较 2020 年，公司研发费用中职工薪酬有所增加；2022 年较 2021 年，研发费用中职工薪酬有所下降。2021 年，公司加大了研发力度，参与研发活动的人员增加。报告期内，研发人员平均薪酬有上升趋势，主要系研发项目考核满意度增加，研发人员绩效工资增长所致。

(二) 说明投标费用的具体内容，以及与报告期内投标次数、经营业绩的匹配关系，销售费用与客户获取的匹配性，销售费用率低于可比公司的合理性

1. 说明投标费用的具体内容，以及与报告期内投标次数、经营业绩的匹配关系

(1) 投标费用的具体内容，以及与投标次数的关系

报告期内，公司投标费用具体情况如下：

单位：万元

投标类型	2022 年	2021 年	2020 年
标书购买制作费	15.11	3.74	1.39
招标代理费	102.51	42.64	8.32
合 计	117.62	46.38	9.71
投标次数（次）	356	200	194

报告期内，投标费用包括标书购买制作费、招标代理费。标书购买制作费系公司在参与投标活动前购买标书及制作投标材料的费用，招标代理费是在中标后支付给招标方委托的第三方招标代理机构的费用，部分投标项目要求中标方缴纳。报告期内，公司的投标费用金额大小与投标次数正向相关。因此，公司投标费用整体变动合理，与投标次数相匹配。

(2) 投标费用与经营业绩的关系

报告期各期，投标费用、投标次数与经营业绩的匹配情况如下：

报告期	投标费用(万元)	投标次数（次）	营业收入（万元）
2022 年度	117.62	356	231,787.78
2021 年度	46.38	200	190,380.71
2020 年度	9.71	194	145,011.31

公司投标工作围绕主营业务展开，报告期内，公司密切跟踪市场业务机会，积极参与客户项目招投标工作，随着投标次数逐年增加，新承接客户及项目亦不断增加，业务规模及营业收入相应不断提升。报告期内，公司投标费用与经营业绩相匹配。

2. 销售费用与客户获取的匹配性，销售费用率低于可比公司的合理性

(1) 报告期各期，销售费用及其变动情况如下：

单位：万元

项目	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	金额	增幅	金额	增幅	金额
销售费用	2,737.42	9.07%	2,509.71	55.34%	1,615.58

报告期各期，当期收入 100 万元以上客户的数量及其变动情况如下：

项目	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	个数	增幅	个数	增幅	个数
当期收入 100 万元以上客户	74	15.63%	64	23.08%	52

报告期内，公司销售费用增速较快，当期收入 100 万元以上客户的数量稳步增长，随着销售费用的增加，公司迅速积累较大规模的客户并成功维系客户关系。

(2) 公司销售费用率与可比公司对比如下：

公司名称	2022 年度	2021 年度	2020 年度
京北方	1.87%	2.21%	2.47%
博彦科技	2.90%	2.51%	2.61%
软通动力	3.11%	3.47%	2.87%
世纪恒通	3.11%	2.53%	2.67%
中信国安	3.03%	2.14%	2.82%
平均值	2.80%	2.57%	2.69%
泰盈科技公司	1.18%	1.32%	1.11%

注：数据来源上市公司定期报告、世纪恒通招股说明书等

报告期内，公司销售费用率略低于可比公司，主要原因系：

1) 销售人员数量占比较低

公司名称	2022 年末		2021 年末		2020 年末	
	人员数量	人员比例	人员数量	人员比例	人员数量	人员比例
京北方	126	0.46%	118	0.48%	98	0.45%
博彦科技	419	1.43%	342	1.29%	239	1.16%
软通动力	1,003	1.15%	1,094	1.21%	880	1.17%
世纪恒通	171	13.48%	191	16.30%	212	14.64%
中信国安	269	1.36%	176	0.86%	196	0.86%
平均值	398	3.58%	384	4.03%	325	3.66%
泰盈科技公司	55	0.26%	45	0.22%	45	0.33%

注：数据来源上市公司定期报告、世纪恒通招股说明书等

报告期内，公司销售人员数量占比分别为 0.33%、0.22%及 0.26%，低于可比公司的平均水平。公司开展业务，所需销售人员数量较少，对应职工薪酬、业务招待费、办公费用等较低，因此销售费用较低。

2) 服务客户数量、销售布局及销售团队的差异

可比公司名称	客户数量	销售布局	销售团队
--------	------	------	------

可比公司名称	客户数量	销售布局	销售团队
京北方	累计服务客户总数超过 440 家，累计服务金融机构客户总数超过 350 家	建立了覆盖全国的统一销售体系，由大客户一部、大客户二部、大客户三部、大客户四部、华北一区、华北二区、东北区、华东区、华南区、中南区、西南区、西北区组成	每家银行均由客户经理直接建立服务关系；各大区域还设立了专门负责信息技术服务的销售岗位
博彦科技	服务近 400 家银行及非银金融机构	在中国、美国、日本、新加坡、马来西亚、印度尼西亚、菲律宾、印度、巴西、哥斯达黎加、西班牙、英国等十二个国家设有 70 余家分支机构、研发基地或交付中心	已建立覆盖全球的营销体系和销售网络。网络布及中国大多数大中型城市、北美地区、日本、印度和新加坡，直接面对客户接单
软通动力	在 10 余个重要行业服务超过 1,100 家国内外客户	在全球 40 余个城市设有近百个分支机构，国内在北京、上海、深圳、杭州、南京、成都、西安、武汉构建了八大交付基地并在重要城市设有子公司、分公司或办事处	构建了销售人员 + 业务专家（咨询顾问）+ 技术专家的团队销售模式
世纪恒通	2022 年，公司客户数量为 1,203 家	面向各主要客户均建立了专门的营销团队。截至招股意向书签署之日，在全国多个省市自治区设立了 35 个分子公司，对各地客户进行业务洽谈、需求调研及日常维护，调查当地消费者的偏好和习惯并沟通各类服务内容的具体价格和一般模式	销售人员主要为：负责合作商户开拓与维护的商务人员；负责商户签约、培训、信息维护、结算的营运人员；负责业务海报、微信推文首图、配图、台历、洗车卡、代驾卡等设计的网络编辑；负责与电信运营商进行业务对接及日常商务往来（如到账、开票结算）的业务支撑人员
中信国安	与 70 家世界五百强企业，120 家中国五百强企业建立了长期合作关系	未披露	未披露
泰盈科技公司	截至 2022 年 12 月末，公司客户数量超过 200 家	由五个销售团队组成，按照覆盖行业和覆盖地域两个维度进行划分，分别覆盖金融、互联网、通信等领域，以及覆盖以北京、深圳、上海、杭州、泰安为核心的区域	销售团队主要包括商务人员及支持人员。商务人员负责承揽新客户及维护已有客户，支持人员负责准备投标材料、合同签署、市场监控及售后支持等

注：数据来源上市公司年报、招股说明书等公开披露文件；上市公司官网

公司的客户主要为行业内头部企业，对业务流程外包服务的需求不断增长。一方面，公司较强的服务交付质量获得了客户的普遍认可；另一方面，公司的销售团队具备较强的市场拓展能力，不需要较多市场维护人员。

可比公司虽然均系服务外包行业，但与公司处于不同细分领域；或虽然开展相关细分领域业务，但相关业务仅占全部业务的一部分，且其服务的客户数量较

公司更多，销售布局更广、密度更大，销售团队人员岗位更多。因此，报告期内，公司销售人员总体规模较小，销售费用率与可比公司相比较低。

(三) 说明研发费用归集与分配的具体方式以及研发费用核算的准确性，是否存在研发费用资本化的情形，研发项目与公司业务发展的关系，研发费用率低于可比公司的合理性

1. 说明研发费用归集与分配的具体方式以及研发费用核算的准确性，是否存在研发费用资本化的情形

报告期各期，公司研发费用主要构成系职工薪酬，占比分别为 95.20%、95.81% 及 96.83%。

公司以员工所属部门和承担的职责作为研发人员的划分标准，将直接从事研究开发项目的专业人员确定为专职研发人员。公司的研发活动主要基于和生产活动相关的运营管理、业务赋能需求，以及内部员工培训、人事管理、后勤保障等需求，研发方向主要系优化服务流程、提高人员管理效率。因此，除专职研发人员外，还需要生产部门的相关人员(以下简称兼职研发人员)协助参与研发工作。

公司在核算研发项目中的职工薪酬时，对于专职研发人员，根据参与每个项目的情况对研发人员的薪酬进行归集；对于兼职研发人员，根据该人员实际参与各研发项目的程度，按照其参与研发的时间占其总工作时间比例确定其分配权重，并根据分配权重将归属于研发活动的职工薪酬归集为研发费用。专职研发人员参与研发活动的工时记录经过研发部门主管复核，兼职研发人员参与研发活动工时记录由研发部门主管复核、兼职研发人员参与研发活动工时及总工时经过运营部门主管复核，由人资部计算职工薪酬，财务部根据工时审批情况，对各研发项目的职工薪酬进行归集。

研发费用中的其他费用归集情况如下：

(1) 办公费、差旅费：根据研发项目中专职研发人员实际发生的办公费、差旅交通费进行归集核算；

(2) 水电物业费、使用权资产折旧费、租赁费：按照专职研发人员人数占总人数的比例测算分摊，按照研发项目工时情况进行归集分配；

(3) 折旧及摊销：公司将为研发活动使用的固定资产、无形资产的折旧及摊销费用归集并核算在研发费用中，按照研发项目工时情况进行归集分配。

综上，报告期内，公司研发费用归集准确，不存在研发费用资本化的情形。

2. 研发项目与公司业务发展的关系

公司作为业务流程外包服务提供商，为客户提供数字中后台运营管理服务。公司的研发项目立足于：(1) 优化项目流程、提高交付质量，使公司面对客户需求，具备弹性保障能力、快速响应能力、高效运营能力等优势；(2) 精细化管理、提高内部效率，制定便捷统一的招聘、培训、评价及反馈系统和机制，使公司在内部管理中，具备成本管控、人才培养等优势。

报告期内，公司主要研发项目与公司业务发展的具体情况如下：

(1) 2020 年度

序号	项目名称	研发费用 (万元)	与公司业务发展关系
1	泰盈数据信息安全加密存储管理系统	166.51	该系统主要用于对内部文件材料进行加密操作，可以保护公司内部机密信息和员工隐私信息的安全性和完整性，防止信息被破坏、泄露、被盗、篡改，保护信息从源端到接收端再到存储端的全链路安全。
2	泰盈呼叫中心客户推荐系统	162.99	该系统主要协助公司拓展业务获取渠道，可收集行业内其他企业发布的外包业务需求，有利于业务的拓展与增长。
3	泰盈情景对话培训系统	162.96	该系统主要用于培训新员工，培训师通过该系统模拟客户与试接员工开展在线对话测试，对试接员工的应答进行评测。该系统可以协助培训师检验培训成果，提高培训效率。
4	泰盈基于云服务的信息数据储存应用系统	150.59	该系统可以降低各职能部门协同工作的难度，提升工作效率，降低内部材料的储存和传输成本。
5	泰盈人工智能语音电话自动录音系统	135.74	系统由甲方部署在其服务器上，可实现通话记录保存和声道解析等功能。该系统的研发可以满足甲方在不同场景下的业务服务要求，提高公司在业务承揽时的竞争力。
6	呼叫中心电话录音实时记录管理系统的研发	132.31	系统由甲方部署在其服务器上，可实现后续质检分析及其他服务等需求。呼叫记录和录音可协助质检人员对客服服务质量进行更加全面、准确的评估，有助于提升服务质量和甲方客户满意度。
7	运营流失数据管理系统	132.26	该系统主要用于公司内部实时监测各项目内部人员流失情况，对项目人员进行实时有效的分级、归类和汇总分析，快速定位人员流失动态及流失共性问题，便于公司针对性地制定人员保有方案，控制项目人员流失率。
8	客服帮系统	119.35	该系统可以将公司短期内的溢出业务进行对外分包，更好地应对短期客服需求高峰和突发情况，并通过安排公司内专业客服团队监督检验保证客服外包的质量，同时确保甲方对于质量和时效性的需求。
9	声谷人事活动管理系统	107.51	该系统主要用于公司人事管理，可以集成员工信息、考勤等人力资源管理流程，提高人力资源管理效率。

序号	项目名称	研发费用 (万元)	与公司业务发展关系
10	企业文化考试管理系统	100.01	该系统主要用于对公司员工进行企业文化知识考试，帮助公司快速了解新老员工对于企业文化知识的掌握程度，培训师可有针对性地对员工进行辅导，提高内部凝聚力。
11	声谷宿舍管理系统	92.69	该系统主要用于公司员工宿舍管理，将宿舍申请、分配、维护等工作实现数字化管理，有效提高宿舍管理人员的工作效率。
12	泰盈科技车辆管理系统	87.08	该系统主要用于公司内部车辆信息管理，减少员工停车的等待时间，实现公司园区范围内规范化停车，有助于公司内部车辆的规范化、精细化管理。

(2) 2021 年度

序号	项目名称	研发费用 (万元)	与公司业务发展关系
1	泰盈科技调查问卷系统	217.59	该系统主要用于公司内部问卷调研，可以实现多维度、多层次、多地域的内部调研，提高了公司意见征集的效率，节省意见收集成本。
2	驻家轨迹速报系统	201.26	该系统主要用于远程办公期间收集员工驻家状态，员工从公司到驻家过程中的即时动态可以随时上传至该系统，便于公司及时安排工作，在不影响业务接续的同时快速完成驻家动作。
3	泰盈科技项目技能AI 实训平台	180.27	该系统利用机器人模拟甲方客户与员工进行对话练习，辅助员工快速掌握业务知识与工作流程，提高培训效率，帮助新员工更快熟悉业务场景，掌握业务知识，适应项目节奏。
4	声谷呼叫管理中心系统	178.59	系统由甲方部署在其服务器上，可实现快速响应甲方客户呼叫、创建工单、分析坐席效率等功能，提高业务受理效率及服务质量。
5	声谷运营管理系统	172.09	该系统主要用于公司一线人员的运营管理，可协助管理岗人员发布调查活动、排班安排、公司公告等信息，提高运营效率。
6	声谷 SCM（供应链管理）系统	165.71	该系统主要用于记录和管理公司供应商信息，便于比较同产品不同供应商的采购成本和购货质量，在保障产品质量前提下，降低采购成本，减少供应商的单一依赖。
7	短信发送平台	163.04	该平台可以有效帮助公司在内部通知、员工关怀、验证码服务中提升信息触达效率，提高员工响应速度，降低管理成本。
8	SQL 报表设计器系统	161.96	该系统可提高各类格式报表的开发效率，可快速构建报表版块，减少报表格式的开发成本，降低报表格式生成的技术门槛，提高工作效率。
9	泰盈智能知识库管理系统	160.61	该系统为公司提供了优秀客服人员技术经验、专业知识、优秀案例分享平台，帮助新员工熟悉工作流程并掌握业务技能，促进员工成长。
10	声谷综合办公管理系统	155.24	该系统主要用于公司内部信息通讯，员工可通过内部消息及提醒等通讯方式，提高协同任务沟通效率和工作效率。

序号	项目名称	研发费用 (万元)	与公司业务发展关系
11	呼叫中心呼叫模拟系统的研发	152.15	该系统主要用于新员工培训，由老员工模拟客户电话进线，试接人员进行接听提供客服服务。通过模拟常规情景及问题，帮助试接员工快速熟悉客服工作流程和业务知识，有效提高员工的服务质量。
12	声谷办公 OA 管理系统	140.52	该系统主要用于公司内部日常流程审批，实现电子化、无纸化的文件传递方式，使日常办公和审批流程更加高效，提高工作效率。

(3) 2022 年度

序号	项目名称	研发费用 (万元)	与公司业务发展关系
1	安徽泰盈在线培训考试系统	263.98	该系统通过在线考试的方式，帮助公司员工巩固学习成果，培训师可以通过对考试结果进行分析，对员工进行个性化培训，提高培训效率。
2	泰盈科技内部竞聘岗位发布系统	257.08	该系统主要用于公司内部岗位发布和竞聘，有利于促进公司内部员工的岗位流动和轮转，提升员工的综合能力水平，调动员工工作积极性，优化人才资源配置。
3	安徽泰盈表单填报系统	181.58	公司员工可通过该系统在线填写表单，减少数据录入工作。系统可自动收集员工填写的信息并进行分析，提高了数据收集效率。
4	文学读物标注平台	168.42	该平台主要用于有声书制作，提升有声书业务人员工作效率，方便业务人员及时查询和修改调整有声书文本素材，便于后期有声书的制作和输出，同时可以对业务人员的工作指标进行监督和管理。该平台的开发拓宽了公司在有声书领域内的业务范围，为此后承接相关业务提高自身竞争优势。
5	声谷语音智能质检系统	165.07	系统由甲方部署在其服务器上，满足甲方对通话服务质量的检查监督需求。质检人员可通过系统对客服的通话录音进行回放和人工评估，保障客服服务质量，提升甲方客户满意度。
6	安徽泰盈基于 WEB 的数字服务平台系统	164.56	系统由甲方部署在其服务器上，满足甲方对于业务数据安全的需求。该系统可加强对数据的安全保护，实现访问权限的控制、数据加密传输、数据脱敏等功能，有效保障甲方客户的信息安全。
7	声谷座席监控系统	157.57	系统由甲方部署在其服务器上，实现对坐席实时工作状态的监督和管理。保证对一线客服人员的合理调度，使座席资源调度更加精准和高效。
8	声谷智能运维管理系统	156.66	该系统主要用于监测公司服务器运行状态，出现设备故障后及时告警，提高运维效率。
9	声谷企业门户宣传系统	143.62	该系统主要用于对外宣传推广公司企业文化，提供完整专业的形象展示平台，有助于彰显企业形象和业务团队形象。
10	声谷文章收集发布系统	143.44	该系统主要用于公司员工分享提交优秀案例、技能技巧等文章，以供其他员工学习，带动员工学习的积极性。

序号	项目名称	研发费用 (万元)	与公司业务发展关系
11	画本场景音效编辑平台	135.05	该平台主要用于有声书制作，通过对有声书画本编辑工具进行整合，使有声书业务人员可以一站式完成画本编辑任务，该平台的开发拓宽了公司在有声书领域内的业务范围，为此后承接相关业务提高自身竞争优势。
12	泰盈科技会议室预约管理系统	126.87	该系统主要用于公司会议室管理，提升会议室预约效率、提升会议室资源利用率，有效降低会议组织和筹备的时间成本和管理成本。

3. 研发费用率低于可比公司的合理性

公司研发费用率与可比公司对比如下：

公司名称	2022 年度	2021 年度	2020 年度
京北方	9.43%	9.20%	8.41%
博彦科技	5.03%	4.80%	4.79%
软通动力	5.54%	6.02%	6.42%
世纪恒通	4.04%	4.32%	3.41%
中信国安	3.10%	3.19%	3.51%
平均值	5.43%	5.51%	5.31%
泰盈科技公司	1.68%	2.12%	2.12%

注：数据来源上市公司定期报告、世纪恒通招股说明书等

报告期内，公司研发费用率低于可比公司，主要原因系：

1) 业务结构与可比公司存在差异

可比公司名称	业务定位	业务结构差异
京北方	主要专注于金融行业，是国内领先的金融外包服务提供商	主营业务除业务流程外包，还包含信息技术服务。以 2022 年为例，业务流程外包收入占比营业收入的 36.80%，信息技术服务收入占比营业收入的 63.20%
博彦科技	产品及解决方案、研发工程和 IT 运营维护	主营业务系信息技术外包服务
软通动力	软件与数字技术服务、数字化运营服务	主营业务系信息技术外包服务，以 2022 年为例，与公司可比部分业务（数字化运营服务）占比营业收入的 8.07%
世纪恒通	作为信息技术服务商，通过自主开发技术平台及搭建服务网络，为大型企业型客户提供用户增值和拓展服务	主营业务为车主信息服务、生活信息服务。以 2022 年为例，与公司可比部分业务（商务流程服务）占比营业收入的 10.77%
中信国安	主要业务涉及企业综合信息服务、有线电视网络、网络系统集成及应用软件开发、房地产开发等行业	仅子公司鸿联九五与公司业务可比。以 2022 年为例，鸿联九五营业收入占全部营业收入的 94.94%

注：数据来源上市公司定期报告、世纪恒通招股说明书等

可比公司虽然均系服务外包行业，但与公司处于不同细分领域；或开展相关细分领域业务，但相关业务仅占全部业务的一部分。与其他可比公司相比，中信国安子公司鸿联九五与公司业务最为可比，且其营业收入占中信国安营业收入比重较高（报告期各期均高于 80.00%），报告期内，公司与中信国安的研发费用率更相近。

2) 研发方向不同，研发成果用途不同

可比公司名称	研发方向
京北方	主要服务金融客户，专注影像和流程相关技术和产品研发，例如图像数据压缩技术、影像采集技术、票据识别技术、流程引擎技术等
博彦科技	作为软件与信息技术服务商，主营业务即包含研发工程、产品解决方案、IT 运营维护，研发项目可以用于各相关行业企业的内部管理、监控、解决方案，使其提高工作效率及交付水平，如移动金融平台开发
软通动力	可依托自主研发的软件产品、平台、工具为客户提供数字化服务，例如汽车制造整车物流系统研发、电力行业数据采集与交换平台研发、银行绩效管理与分析系统研发
世纪恒通	长期进行业务系统及相应管理平台、数据库、客户端软件的开发工作，主要的研发项目集中在车后服务/生活服务商户的信息化工具开发、整合标准化服务形成模块开放接口向行业客户输出等方面
中信国安	针对客户联络中心及信息服务产业链相关环节进行科技研发

京北方、博彦科技、软通动力及世纪恒通的研发项目主要和信息技术外包服务相关，研发成果可后续转化为交付客户的信息技术解决方案或产品。公司主要通过客户的系统开展业务流程外包服务，研发项目主要用于优化服务流程、提高人员管理效率，研发成果通过快速响应客户需求、提高业务交付质量、降低内部管理成本的方式间接体现。公司与中信国安的研发方向较为相近。

综上，公司研发费用率低于可比公司存在合理性。

（四）收入大幅增长的情况下，期间费用率呈现下降趋势的合理性，结合费用发生的对方单位，说明是否存在关联方或潜在关联方为公司承担或代垫费用的情形

1. 收入大幅增长的情况下，期间费用率呈现下降趋势的合理性

报告期内，公司客户群体拓展，业务规模扩大，持续增设新运营中心、新职场，业务流程外包服务人员数量不断增长。因此，从业人员承接项目数量增加、规模增加使得公司营业收入增速较快；同时，直接人工成本系营业成本的主要构成部分，从业人员数量增加导致营业成本同步增加。

报告期内，公司营业收入和营业成本的变化幅度如下：

单位：万元

项目	2022 年度		2021 年度		2020 年度
	金额	增长率	金额	增长率	金额
营业收入	231,787.78	21.75%	190,380.71	31.29%	145,011.31
营业成本	180,638.35	21.47%	148,710.25	35.18%	110,012.09

2021 年度和 2022 年度，公司营业收入增长率分别为 31.29%和 21.75%；公司营业成本增长率分别为 35.18%和 21.47%，营业收入和营业成本的变化幅度保持一致。

报告期内，公司期间费用及期间费用率变化情况如下：

单位：万元

项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
营业收入	231,787.78	190,380.71	145,011.31
销售费用	2,737.42	2,509.71	1,615.58
管理费用	21,707.54	18,727.24	14,930.79
研发费用	3,901.64	4,027.66	3,080.31
财务费用	1,519.98	804.24	114.63
期间费用合计	29,866.59	26,068.85	19,741.31
销售费用率	1.18%	1.32%	1.11%
管理费用率	9.37%	9.84%	10.30%
研发费用率	1.68%	2.12%	2.12%
财务费用率	0.66%	0.42%	0.08%
期间费用率合计	12.89%	13.69%	13.61%

报告期内，公司期间费用的主要构成成分系员工薪酬。2020 年度、2021 年度及 2022 年度，员工薪酬占期间费用的比重分别为 75.16%、72.10%及 71.83%，系期间费用的主要构成成分。人员薪酬计入期间费用的员工中：销售人员的主要职责系关注市场情况、承揽客户、维护客户关系；管理人员的主要职责系对基地内部运营进行管理；研发人员的主要负责提升运营效率、降低管理成本的研发。报告期内，销售、管理、研发的人员总规模及员工薪酬规模随着营业收入增长而稳健增长，报告期内期间费用率较为稳定。

其中，销售费用率 2021 年度略高，主要系 2021 年较 2020 年销售人员增长较多所致；报告期内，管理费用率略有下降，主要系公司收入持续增长，管理费

用增长率低于收入增长率所致；研发费用率 2022 年度略有下降，主要系公司收入增长，研发费用相对稳定所致；报告期内，财务费用率略有上升，主要系公司借款增加导致利息费用增加所致。

2. 结合费用发生的对方单位，说明是否存在关联方或潜在关联方为公司承担或代垫费用的情形

公司销售费用主要由职工薪酬、办公、差旅费、水电物业及业务招待费等构成；管理费用主要由职工薪酬、办公、差旅费、水电物业、租赁费（含使用权资产折旧费）、折旧及摊销及中介费等构成；研发费用主要由职工薪酬等构成；财务费用主要由利息支出等构成。

报告期内，公司主要费用发生的对方单位情况如下：

	序号	对方单位名称	金额(万元)	费用性质	是否关联方
2022 年度	1	北京华品博睿网络技术有限公司	415.09	网络招聘费	否
	2	成都万谷园区管理有限公司	252.67	租赁、水电及物业费	否
	3	成都传媒文化投资有限公司	178.17	租赁、水电及物业费	否
	4	天健会计师事务所(特殊普通合伙)	146.04	中介费	否
	5	中国国际金融股份有限公司	141.51	中介费	否

	序号	对方单位名称	金额(万元)	费用性质	是否关联方
2021 年度	1	北京华品博睿网络技术有限公司	293.05	网络招聘费	否
	2	成都传媒文化投资有限公司	221.87	租赁、水电及物业费	否
	3	美博咨询（深圳）有限公司	208.06	中介费	否
	4	天健会计师事务所（特殊普通合伙）	141.51	中介费	否
	5	佛山市南海荣耀房地产开发有限公司	132.84	租赁费	否

	序号	对方单位名称	金额(万元)	费用性质	是否关联方
2020 年度	1	美博咨询（深圳）有限公司	228.55	中介费	否
	2	成都传媒文化投资有限公司	219.85	租赁、水电及物业费	否
	3	佛山市南海荣耀房地产开发有限公司	85.77	租赁费	否
	4	HURLBERT PLC	61.38	中介费	否

2020 年度	序号	对方单位名称	金额(万元)	费用性质	是否关联方
	5	WEITIAN GROUP LLC	41.62	中介费	否

公司对薪酬管理、资金支付、费用报销等事宜进行了明确规定。日常经营活动中，公司严格执行相关制度，并根据业务实际进行财务处理，不存在关联方或潜在关联方为公司承担成本或代垫费用的情况。公司与费用发生的对方单位之间不存在少计费用的情形。

(五) 结合财政部《股份支付准则应用案例》、公司历史沿革、合伙人在公司的任职情况和合伙协议的约定等，进一步分析入股价格的确定依据及公允性、公司未确认股份支付费用依据的充分性，是否存在应确认而未确认股份支付费用的情形，是否符合《企业会计准则》及中国证监会《监管规则适用指引——发行类第 5 号》5-1 的规定

1. 公司员工持股平台基本情况

(1) 与本次增资相关的历史沿革

2022 年 3 月 15 日，公司召开 2022 年第二次临时股东大会，审议通过公司员工持股平台对公司增资的议案，同意众仁投资（海口）合伙企业（有限合伙）（以下简称众仁投资）、众杰投资（海口）合伙企业（有限合伙）（以下简称众杰投资）、众嘉投资（海口）合伙企业（有限合伙）（以下简称众嘉投资）和众润投资（海口）合伙企业（有限合伙）（以下简称众润投资）四家员工持股平台以每股 7.00 元的价格认购公司新增 948.90 万元注册资本，合计占增资完成后公司总股本的 4.76%。

2022 年 3 月 29 日，泰盈科技公司完成了本次增资的工商变更登记，变更登记完成后其股权结构如下：

序号	股东姓名/名称	持股数量（万股）	持股比例（%）
1	泰盈安瑞	17,670.00	88.58
2	海南英光	1,330.00	6.67
3	众仁投资	681.10	3.41
4	众杰投资	74.60	0.37
5	众嘉投资	89.60	0.45
6	众润投资	103.60	0.52
合 计		19,948.90	100.00

2022 年 10 月 28 日，本所出具《验资报告》（天健验〔2022〕628 号），经

审验，截至 2022 年 3 月 29 日，泰盈科技公司已收到众仁投资、众杰投资、众嘉投资和众润投资缴纳的新增注册资本（实收股本）合计人民币 9,489,000.00 元，计入资本公积（股本溢价）56,934,000.00 元。

(2) 合伙人在公司的任职情况

截至本说明出具日，四家员工持股平台的合伙人任职情况如下：

1) 众仁投资

合伙人类型	合伙人任职层级	合伙人数量（人）
普通合伙人	高层	1（王志利）
有限合伙人	高层	8
有限合伙人	中层	32
有限合伙人	普通	1

2) 众杰投资

合伙人类型	合伙人任职层级	合伙人数量（人）
普通合伙人	高层	1（王志利）
有限合伙人	中层	24
有限合伙人	普通	10

3) 众嘉投资

合伙人类型	合伙人任职层级	合伙人数量（人）
普通合伙人	高层	1（王志利）
有限合伙人	中层	35
有限合伙人	普通	8

4) 众润投资

合伙人类型	合伙人任职层级	合伙人数量（人）
普通合伙人	高层	1（王志利）
有限合伙人	中层	33
有限合伙人	普通	13

注：合伙人任职层级的划分依据详见本说明十一(一)2 之说明

众仁投资、众杰投资、众嘉投资和众润投资的普通合伙人为公司实际控制人王志利，有限合伙人均系公司员工。

(3) 合伙协议的约定

员工持股平台的全体合伙人签署了合伙协议，协议对合伙人的基本情况、合伙人的出资方式、出资额和缴付期限、利润分配和亏损分担、合伙事务的执行等事项进行了约定。

2. 入股价格的公允性

公司员工持股平台增资时，对应公司估值主要参考 2021 年私有化时估值水平。2021 年公司私有化交易要约对应的估值为 7.73 亿元（1.19 亿美元，按照 2021 年 3 月 12 日 CCRC（BVI）董事会通过私有化决议当日，中国人民银行人民币汇率中间价计算），以公司 2020 年净利润为基础测算，对应市盈率为 6.16 倍。2022 年员工持股平台对公司增资时，入股价格为 7 元/股，对应增资前的公司估值为 13.30 亿元，以公司 2021 年净利润为基础测算，对应的市盈率（P/E）为 9.50 倍。

市场公开披露的交易中，暂无相同时段，主营业务为业务流程外包的同行业并购重组案例可参考。因此，参考公司前次私有化交易的估值及市盈率水平，公司员工持股平台增资价格公允。

综上，公司员工持股平台增资，入股价格公允，未确认股份支付费用的依据充分，不存在应确认而未确认股份支付费用的情形，符合《股份支付准则应用案例》《企业会计准则》及中国证监会《监管规则适用指引——发行类第 5 号》5-1 的规定。

（六）核查程序及核查意见

1. 核查程序

（1）获取公司销售费用、管理费用、研发费用和财务费用明细表，访谈公司的财务负责人，了解各项期间费用的变动原因；

（2）取得公司的员工花名册，统计销售人员、管理人员、研发人员数量，计算各类员工的平均工资；访谈公司的人资负责人，了解报告期内各类人员的薪酬政策及变化情况；

（3）获取并检查公司报告期内投标项目明细及投标费用支出情况；查验公司报告期内的招标文件、中标通知书等文件，因中标业务签订的合同或订单，分析公司主要订单获取的合法合规性；

（4）取得公司的收入台账，统计公司报告期内各期营业收入 100 万元以上的客户数量及变动趋势，与当期销售费用变动趋势进行比对；

(5) 获取公司与研发相关的内控制度建设和执行情况，了解公司研发支出归集和核算方法，获取并检查研发支出明细表及各项目研发支出的归集明细项目；

(6) 抽查报告期内，研发项目的相关资料，包括项目调研文件、立项文件、验收文件等；

(7) 抽查公司报告期内的研发资料、研发专职人员、兼职人员的工时表、工资表，与员工花名册进行核对；

(8) 分析报告期内，营业收入、营业成本及期间费用的变动趋势，获取公司提供的主要费用发生的对方单位清单，查询相关单位的工商信息，核查是否与公司存在关联关系；将公司关联方银行流水与费用发生的对方单位进行对比，确认是否存在公司关联方或潜在关联方为公司承担成本或代垫费用的情况；

(9) 查阅公司历史沿革文件；获取员工持股平台合伙协议、股权激励方案等文件，核查公司是否属于《股份支付准则应用案例》中应确认股份支付费用的案例情况；核对员工持股平台合伙人与员工花名册，核查合伙人是否系公司员工及任职情况；

(10) 访谈财务负责人，了解员工持股平台入股价格确认依据，核查价格的公允性，是否符合《企业会计准则》及中国证监会《监管规则适用指引——发行类第5号》5-1的规定，是否存在应确认而未确认股份支付费用的情形。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 报告期内，公司期间费用变动的主要原因均系职工薪酬变动所致。其中：公司销售费用中职工薪酬持续增长，主要为市场拓展需求增加使得销售人员数量增加所致，销售人员薪酬水平较为稳定；公司管理费用中职工薪酬持续增长，主要为公司业务规模扩展较快，存在较高的招聘需求及培训需求，招聘管理部及培训管理部人数增加所致；报告期内，管理人员人均薪酬有所下降，主要为招聘管理部及培训管理部人员绩效工资较低所致；公司研发费用中职工薪酬变动与参与研发活动的人员变动趋势一致；报告期内，研发人员绩效工资增加，平均薪酬有所增加；

(2) 报告期内，公司投标费用主要系标书购买制作费、招标代理费，投标费用有上升趋势，与投标次数相匹配。报告期内，公司营业收入稳步增长，投标费

用与经营业绩相匹配。报告期内，公司销售费用率低于可比公司，主要系公司服务客户数量较少、销售人员数量占比较低所致，具备合理性；

(3) 公司研发费用归集与分配准确，不存在研发费用资本化的情形；研发项目主要旨在优化服务流程、提高人员管理效率，增强公司的行业竞争力。报告期内，公司研发费用率低于可比公司，主要系业务结构与可比公司存在差异、研发方向、研发成果的用途不同所致，具备合理性；

(4) 报告期内，公司收入大幅增长主要系业务规模扩大，业务流程外包服务人员数量不断增长所致。销售人员、管理人员、研发人员及员工薪酬总规模随着营业收入增长而稳健增长，报告期内，公司期间费用率保持稳定；

(5) 报告期内，公司不存在关联方或潜在关联方为其承担或代垫费用的情形；

(6) 公司员工持股平台的入股价格公允，未确认股份支付费用的依据充分，不存在应确认而未确认股份支付费用的情形，满足《股份支付准则应用案例》《企业会计准则》及中国证监会《监管规则适用指引——发行类第5号》5-1的规定。

九、关于所得税费用

根据申报材料：报告期各期，发行人所得税费用分别为 1,582.56 万元、3,674.94 万元、4,549.80 万元和 1,241.39 万元，利润总额分别为 7,541.65 万元、14,988.27 万元、17,147.59 万元和 9,226.44 万元。请发行人说明报告期内母公司及各子公司的净利润、所得税与其业务分工的匹配性，企业所得税费用与利润总额不匹配的原因。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 12）

（一）报告期内母公司及各子公司的净利润、所得税与其业务分工的匹配性，企业所得税费用与利润总额不匹配的原因

1. 报告期内母公司及各子公司的净利润、所得税与其业务分工的匹配性

报告期内，母公司及各子公司的净利润、所得税、业务分工情况的具体情况如下：

单位：万元

序号	公司	2022 年度			2021 年度			2020 年度			业务分工情况
		利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	
1	泰盈科技公司	4,267.85	998.60	3,269.25	48,124.96	-533.45	48,658.41	-559.32	-166.76	-392.57	集团管理、市场拓展及生产交付主体
2	安徽泰盈	2,815.99	664.05	2,151.93	2,514.87	393.93	2,120.94	434.76	-13.89	448.64	生产交付主体
3	四川泰盈	1,964.20	297.05	1,667.15	-1,152.19	-141.03	-1,011.16	436.96	92.18	344.78	生产交付主体
4	枣庄泰盈信息	2,432.05	274.56	2,157.49	2,314.67	245.47	2,069.20	3,614.96	488.91	3,126.05	生产交付主体
5	江苏泰盈信息	2,174.23	434.36	1,739.87	5,327.14	744.63	4,582.51	3,955.54	539.59	3,415.95	生产交付主体
6	枣庄泰盈科技	1,661.02	419.75	1,241.27	2,434.37	611.97	1,822.40	2,370.95	592.78	1,778.17	生产交付主体
7	合肥泰盈	846.57	242.75	603.82	2,226.98	576.27	1,650.72				生产交付主体
8	泰安泰盈	989.09	186.14	802.94	1,022.61	225.73	796.88	-0.10		-0.10	生产交付主体
9	海南泰盈	-13.11		-13.11	0.44	0.01	0.43				海南和润的持股平台，无具体业务
10	海南和润	187.64	5.82	181.82	-21.14		-21.14	-211.61		-211.61	公司原境外上市的 WFOE，无具体业务
11	成都泰盈	-595.80	-80.27	-515.53	155.44	12.16	143.28				生产交付主体

序号	公司	2022 年度			2021 年度			2020 年度			业务分工情况
		利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	
12	江西泰盈	306.25	66.31	239.94	310.66	155.70	154.95	323.42	107.42	216.01	生产交付主体
13	南昌泰盈	154.49	38.79	115.70	28.15	7.33	20.82				生产交付主体
14	抚州泰盈	36.23	0.91	35.32	43.75	1.11	42.64	5.10	0.26	4.85	生产交付主体
15	宿州泰盈	27.13	0.57	26.56	36.60	0.92	35.68	8.14	0.41	7.73	生产交付主体
16	重庆先特	1,051.42	148.94	902.48	4,700.10	248.42	4,451.68	1,454.18	209.51	1,244.67	生产交付主体
17	重庆先特 济南分公司	-34.11		-34.11							生产交付主体
18	泰安先特										尚未开展业务
19	山东先特	2,263.80	612.96	1,650.84	-1,776.54	-439.19	-1,337.35	980.32	240.52	739.80	生产交付主体
20	山东先特 烟台分公司	126.01		126.01	13.46		13.47				生产交付主体
21	山东先特 龙岩分公司										未开展业务，已于 2023 年 5 月 10 日注销
22	潍坊泰盈	-614.94	-176.24	-438.70	1,356.98	399.30	957.68	-30.65		-30.65	生产交付主体
23	赣江新区 泰盈	404.69	105.37	299.32	138.58	38.62	99.96	9.97	-0.77	10.75	生产交付主体
24	赣江新区 泰盈昆山										尚未开展业务

序号	公司	2022 年度			2021 年度			2020 年度			业务分工情况
		利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	
	分公司										
25	广东泰盈	383.70	58.01	325.68	529.33	105.29	424.04	747.19	133.96	613.23	生产交付主体
26	广东泰盈 汕头分公司	-76.04	8.72	-84.76	-36.46	-8.72	-27.74				生产交付主体
27	广西泰盈	1,234.95	188.96	1,045.98	1,683.40	255.45	1,427.95	1,145.37	104.32	1,041.04	生产交付主体
28	保定泰盈	29.05		29.05	45.87		45.87	43.15	0.00	43.15	生产交付主体
29	北京泰盈	-175.50		-175.50	7,915.03		7,915.03	-156.89		-156.89	生产交付主体
30	新疆泰盈	-78.51		-78.51	-145.50		-145.50	156.46		156.46	生产交付主体
31	河北泰盈	379.44	110.28	269.16	442.29	133.06	309.23	65.37	8.91	56.45	生产交付主体
32	江苏泰盈 科技	286.71	11.63	275.09	373.85	103.49	270.36	610.42	105.62	504.80	生产交付主体
33	南京泰盈	-187.67		-187.67	-311.27		-311.27	-214.03		-214.03	生产交付主体
34	扬州泰盈	2.69	0.08	2.61	119.64	8.11	111.53	-22.83	-5.61	-17.23	生产交付主体
35	安徽泰盈 滨湖分公司										尚未开展业务
36	安徽泰盈 包河分公司	305.46	-0.01	305.47							生产交付主体

序号	公司	2022 年度			2021 年度			2020 年度			业务分工情况
		利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	利润总额	所得税费用	净利润	
37	安徽泰盈庐阳分公司	-44.98	-0.01	-44.97							生产交付主体
38	泸州泰盈	45.09	1.14	43.95	20.40	0.51	19.89				生产交付主体
39	德州泰盈										尚未开展业务
40	马鞍山泰盈	-0.03		-0.03							尚未开展业务
41	湖州泰盈	-0.02		-0.02							已于 2022 年 8 月 18 日注销
42	天津泰盈	-0.22		-0.22	-0.08		-0.08				已于 2022 年 10 月 13 日注销
43	江苏先特	-0.30		-0.30	-0.11		-0.11	-0.06	0.00	-0.06	已于 2023 年 1 月 12 日注销

注：2021 年度，泰盈科技公司、重庆先特、北京泰盈利润总额及净利润较高，主要原因为分别收到对应子公司的分红

报告期内，除部分子公司尚未开展业务或注销外，公司净利润主要来源于母公司及其他生产交付主体，所得税费用的计提也主要集中于上述公司。因此，母公司及各子公司的净利润、所得税与其业务分工具有匹配性。

2. 企业所得税费用与利润总额不匹配的原因

报告期内，公司所得税费用的构成如下：

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
当期所得税费用	3,975.24	4,549.80	3,674.94
递延所得税费用	545.66	-1,404.70	-1,237.57
合 计	4,520.90	3,145.10	2,437.37

其中，公司的所得税费用与利润总额的匹配关系如下：

单位：万元

项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
利润总额	22,561.86	17,147.59	14,988.27
按母公司适用税率计算的所得税费用	5,640.47	4,286.90	3,747.07
子公司适用不同税率的影响	-570.14	-1,243.37	-1,058.78
所得税减免			-70.56
不可抵扣的成本、费用和损失的影响	136.22	511.06	122.55
使用前期未确认递延所得税资产的可抵扣亏损的影响	-12.95	-9.18	-24.81
本期未确认递延所得税资产的可抵扣暂时性差异或可抵扣亏损的影响	47.93	102.47	157.15
税率调整导致期初递延所得税资产/负债余额的变化	-0.44	5.01	-8.55
研发费及残疾人工资等加计扣除	-720.20	-507.80	-426.69
所得税费用	4,520.90	3,145.10	2,437.37

报告期内，公司所得税费用占利润总额的比例分别为 16.26%、18.34%及 20.04%。占比变化的原因主要系：（1）部分子公司因享受高新技术企业、西部大开发、小微企业等税收优惠政策而适用不同企业所得税税率，且不同年度享受税收优惠的子公司发生变化；（2）不可抵扣的成本、费用和损失的影响；（3）研发费及残疾人工资等加计扣除的影响。

（二）核查程序及核查意见

1. 核查程序

(1) 获取公司报告期各期的所得税汇算清缴报告，并复核所得税费用的计算过程；

(2) 获取公司税收优惠相关证明文件，复核公司税收优惠政策，分析所得税优惠与税收优惠政策的匹配性。

(3) 访谈公司财务负责人，了解母公司及各子公司的业务分工情况。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

公司及各子公司的净利润、所得税与其业务分工具有匹配性。公司企业所得税费用与利润总额具备匹配性，报告期内占比变化的原因具备合理性。

十、关于应收账款

根据申报材料：报告期各期末，发行人应收账款账面价值分别为 30,375.70 万元、41,637.31 万元、55,654.44 万元和 58,387.93 万元，增幅显著。请发行人说明：(1)与主要客户的结算模式、信用政策、收款周期，报告期内是否存在变化，是否存在放宽信用政策以扩大业务规模的情形；(2)报告期各期末应收账款余额的信用期内、信用期外分布金额和比例，以及期后回款金额和比例；(3)应收账款账面余额前五名客户与公司主要客户存在差异的原因；应收账款主要集中的客户情况，是否存在较大的回款风险。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 13）

（一）与主要客户的结算模式、信用政策、收款周期，报告期内是否存在变化，是否存在放宽信用政策以扩大业务规模的情形

报告期内，公司与主要客户的结算方式为银行转账，给予客户的信用政策和收款周期有一定差异。报告期内，公司与主要客户的结算模式、信用政策、收款周期不存在重大变化。具体情况如下表所示：

客户名称	结算模式	信用政策和收款周期[注 1]	2022 年度	2021 年度	2020 年度
中信银行	银行转账	信用政策	按月核对结算金额，双方核对无误后开具发票，收到发票后 15 个工作日内一次性支付款项		
		收款周期	50	45	41
阿里巴巴	银行转账	信用政策	按月核对账单，双方核对确认后开票，收到发票后 10 个工作日内据实支付服务费用		

客户名称	结算模式	信用政策和收款周期[注 1]	2022 年度	2021 年度	2020 年度
		收款周期	137	132	116
招商银行	银行转账	信用政策	服务费按月结算, 一般情况下每月月底前支付 T-2 月的应付服务费		
		收款周期	69	68	68
中国移动	银行转账	信用政策	按月核对支撑费用[注 2], 结算金额确认无异议后开具发票, 甲方[注 3]在收到发票和结算单后结算相关费用, 具体结算时间以甲方安排为准		
		收款周期	85	90	92
字节跳动	银行转账	信用政策	按月度周期性支付乙方服务费, 每期付款自甲方收到乙方开具的合法等额的增值税专用发票之日起 60 个自然日内完成支付		未开展业务
		收款周期	142	190	未开展业务
蚂蚁集团	银行转账	信用政策	双方对账一致并确认实际费用及开票信息后, 根据甲方的需求开具, 甲方收到发票且发票认证通过后 15 个工作日内, 向乙方据实支付服务费用		首款及尾款, 乙方提交采购系统经审批完成后开票, 甲方收到发票后 5 个工作日内打款, 遇甲方财务关账日(一般为一周)则顺延
		收款周期	105	101	88

[注 1] 收款周期为该客户的应收账款周转天数, 即当期应收账款平均余额×360/当期销售收入

[注 2] 支撑费用指公司的服务费用

[注 3] “甲方”系对应客户

1. 报告期内, 公司对阿里巴巴的收款周期有所增加, 主要系: 2021 年, 账单提交流程、审核规则存在变更, 账单由原线下形式(邮件)提交调整为线上形式(阿里宜搭系统)提交, 同时审核规则变更, 要求增加截图凭证, 新系统上线的优化以及增加凭证要求导致结算流程延长; 2022 年, 阿里巴巴对结算看板数据的完整性要求更加严格, 或调整部分业务的看板数据提取口径, 导致沟通、申请及审批环节增多, 结算流程延长。

2. 报告期内, 公司新增了字节跳动相关业务。2021 年 9 月, 公司与字节跳动签订合同。由于字节跳动首次与公司进行合作, 因此预算审批流程、结算审批流程均较长。

3. 报告期内，公司对蚂蚁集团的收款周期有所增加，主要系：2021 年，双方结算系统平台进行过渡，双平台数据重复提交及新平台使用磨合导致结算流程延长；同时，新平台中，当月首款没有完成结算审批时，无法提交尾款申请，导致 2022 年结算流程延长。

报告期内，公司对蚂蚁集团的信用政策变动原因系：2021 年 9 月，公司与蚂蚁集团签订合同时，由于业务规模持续扩大、采用新平台进行结算，导致按照原合同约定的回款时间，回款较难以实现。因此双方进行协商，将合同中的回款周期进行调整。

综上，报告期内，公司对主要客户的信用政策及回款周期变更幅度较小，变更原因具有合理性，不存在调整放宽信用政策，以增加确认收入的情况。

（二）报告期各期末应收账款余额的信用期内、信用期外分布金额和比例，以及期后回款金额和比例

1. 应收账款余额的信用期内、信用期外分布金额和比例

公司客户主要为互联网、金融、消费品智能制造、传媒及通信、物流及出行等多个行业及其垂直细分领域的头部企业等，客户的付款流程需要一定的审批时间，公司通常会给予客户一定的回款周期，并对开票后超过对应回款账期的客户进行账款催收。

报告期内，公司应收账款余额在信用期内、信用期外分布情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年末		2021 年末		2020 年末	
	应收账款余额	占比	应收账款余额	占比	应收账款余额	占比
信用期内	64,455.18	94.54%	55,850.29	97.43%	41,427.10	96.67%
信用期外	3,719.37	5.46%	1,472.94	2.57%	1,425.46	3.33%
合 计	68,174.54	100.00%	57,323.24	100.00%	42,852.56	100.00%

公司重视应收账款回款，在合同实际履行过程中，公司会安排专人与客户进行沟通，要求客户按照合同约定进行付款。报告期内，公司信用期外的应收账款余额较低，无法收回款项的风险较低。

2. 期后回款

报告期内，公司的应收账款期后回款情况如下：

单位：万元

期末	应收账款余额	截至 2023 年 4 月末回款	已回款占应收账款比重
2022 年末	68,174.54	56,843.74	83.38%
2021 年末	57,323.24	57,292.70	99.95%
2020 年末	42,852.56	42,819.08	99.92%

截至 2023 年 4 月末，公司 2020 年末、2021 年末和 2022 年末的应收账款分别已收回 99.92%、99.95%及 83.38%，回款情况较好。

（三）应收账款账面余额前五名客户与公司主要客户存在差异的原因；应收账款主要集中的客户情况，是否存在较大的回款风险

1. 应收账款账面余额前五名客户与公司主要客户存在差异的原因

报告期内，公司各期末应收账款账面余额前五名客户系单体统计口径，公司各期主要客户排名系合并计算受同一实际控制人控制的企业的收入金额。应收账款账面余额前五大客户和主要客户的对照关系如下：

	排名	应收账款前五名	对应客户	客户排名
2022 年度 /2022 年末	1	抖音视界有限公司	字节跳动	第 5 名
	2	淘宝（中国）软件有限公司	阿里巴巴	第 2 名
	3	招商银行股份有限公司信用卡中心	招商银行	第 3 名
	4	东方大地（武汉）保险经纪有限公司	东方大地（武汉）保险经纪有限公司	第 10 名
	5	中信银行股份有限公司信用卡中心	中信银行	第 1 名

	排名	应收账款前五名	对应客户	客户排名
2021 年度 /2021 年末	1	招商银行股份有限公司信用卡中心	招商银行	第 4 名
	2	上饶市桔籽科技有限公司	滴滴	第 6 名
	3	支付宝（中国）网络技术有限公司	蚂蚁集团	第 5 名
	4	北京三快在线科技有限公司	美团	第 7 名
	5	东方大地（武汉）保险经纪有限公司	东方大地（武汉）保险经纪有限公司	第 22 名

2020 年度	排名	应收账款前五名	对应客户	客户排名
---------	----	---------	------	------

/2020 年末	1	北京才如大海科技有限公司	水滴互助集团	第 7 名
	2	招商银行股份有限公司信用卡中心	招商银行	第 4 名
	3	淘宝（中国）软件有限公司	阿里巴巴	第 1 名
	4	中信银行股份有限公司信用卡中心	中信银行	第 2 名
	5	浙江菜鸟供应链管理有限公司	阿里巴巴	第 1 名

2020 年末，因公司多个基地陆续开始承接北京才如大海科技有限公司（以下简称“才如大海”）的业务，各基地与才如大海的对账工作均需要分别申请及审批，结算流程较长导致回款速度较慢，期末应收账款余额较高。2021 年末及 2022 年末，东方大地（武汉）保险经纪有限公司因合同约定的结算规则，每月业务完成后，存在一定比例的预扣金额，对应服务费用于 6 个月后考核返还，导致应收账款余额较高。此外，公司应收账款账面余额前五名的客户均系公司主要客户，收入排名较高。

2. 应收账款主要集中的客户情况，是否存在较大的回款风险

报告期各期末，公司应收账款主要客户为互联网、金融、物流及出行等行业的知名公司，客户信用资质较好，与公司保持长期稳定的合作关系，不存在较大的回款风险。

截至 2023 年 4 月末，报告期各期末公司应收账款前五大客户期后回款情况如下：

单位：万元

	序号	单位名称	账面余额	期后回款	回款占比
2022 年末	1	抖音视界有限公司	7,658.17	5,752.84	75.12%
	2	淘宝（中国）软件有限公司	6,044.05	4,418.13	73.10%
	3	招商银行股份有限公司信用卡中心	4,395.45	4,194.92	95.44%
	4	东方大地（武汉）保险经纪有限公司	3,230.61	1,594.06	49.34%
	5	中信银行股份有限公司信用卡中心	2,918.52	2,918.52	100.00%
	小 计		24,246.80	18,878.47	77.86%

单位：万元

	序号	单位名称	账面余额	期后回款	回款占比
2021 年末	1	招商银行股份有限公司信用卡中心	4,052.81	4,052.81	100.00%

2021 年末	序号	单位名称	账面余额	期后回款	回款占比
	2	上饶市桔籽科技有限公司	3,696.60	3,696.60	100.00%
	3	支付宝（中国）网络技术有限公司	3,573.23	3,573.23	100.00%
	4	北京三快在线科技有限公司	3,331.62	3,331.62	100.00%
	5	东方大地（武汉）保险经纪有限公司	3,322.59	3,322.59	100.00%
	小 计		17,976.85	17,976.85	100.00%

单位：万元

2020 年末	序号	单位名称	账面余额	期后回款	回款占比
	1	北京才如大海科技有限公司	3,898.45	3,898.45	100.00%
	2	招商银行股份有限公司信用卡中心	3,048.44	3,048.44	100.00%
	3	淘宝（中国）软件有限公司	2,765.70	2,765.70	100.00%
	4	中信银行股份有限公司信用卡中心	2,409.31	2,409.31	100.00%
	5	浙江菜鸟供应链管理有限公司	2,260.05	2,260.05	100.00%
	小 计		14,381.95	14,381.95	100.00%

报告期内，公司应收账款期后回款率较高，回款情况良好。

（四）核查程序及核查意见

1. 核查程序

（1）了解与应收账款管理相关的内部控制制度，并测试相关内控制度执行的有效性；

（2）获取报告期内公司与主要客户签订的合同，统计报告期内主要客户的结算模式、信用政策、收款周期，访谈公司财务人员及业务人员，了解和分析信用政策和收款周期变动的原因；

（3）查阅应收账款明细表，分析应收账款形成时间、核查存在超过信用期限的情况，检查公司应收账款的期后回款情况及回款比例；

（4）了解和分析报告期内应收账款账面余额前五名客户与公司主要客户差异形成的原因及合理性；取得相关银行流水和公司的银行存款日记账，核查报告期内应收账款账面余额前五名客户的期后回款情况及回款比例；结合对主要客户的访谈和公开信息查询分析是否存在收款风险增加的情况。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 报告期内，公司对主要客户的结算模式、信用政策以及收款周期未发生重大变化，各期执行的信用政策基本一致，不存在放宽信用政策以增加销售收入的情形；

(2) 报告期各期末，公司信用期内的应收账款占比较高，期后回款良好；

(3) 报告期内，应收账款账面余额前五名客户与公司主要客户存在对应关系，出现差异的主要原因是统计口径不同所致；公司应收账款期末余额前五名客户的期后回款率较高，回款风险较低。

十一、关于职工薪酬

根据申报材料：(1) 报告期内，公司应付职工薪酬的本期计提数分别为人民币 78,572.78 万元、100,877.77 万元、134,091.40 万元、75,253.55 万元，占各期成本费用发生总额的比例分别为 77.31%、77.81%、77.08%、76.08%；(2) 天健将应付职工薪酬确定为关键审计事项；(3) 报告期内，发行人存在现金发放工资的情况，报告期各期发放金额分别为 731.36 万元、239.82 万元、313.20 万元及 81.17 万元。请发行人说明：(1) 员工薪酬政策和上市前后高管薪酬安排、薪酬委员会对工资奖金的规定，分普通、中层、高层等层次分析薪酬水平、员工总薪酬、平均薪酬及增长情况，分别说明各地分公司、子公司的员工人数和平均薪酬，并与行业水平、当地企业进行对比；(2) 各期成本和期间费用中与职工薪酬有关的发生额，并分析与各期支付给职工的薪酬、应付薪酬余额变动额之间的勾稽关系；(3) 现金发放工资的原因，是否入账，相关整改措施，是否建立了有效的内控制度，相关问题对报告期财务数据及未来生产经营的影响，是否存在税款补缴风险。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 14）

（一）员工薪酬政策和上市前后高管薪酬安排、薪酬委员会对工资奖金的规定，分普通、中层、高层等层次分析薪酬水平、员工总薪酬、平均薪酬及增长情况，分别说明各地分公司、子公司的员工人数和平均薪酬，并与行业水平、当地企业进行对比

1. 员工薪酬政策和上市前后高管薪酬安排、薪酬委员会对工资奖金的规定

(1) 员工薪酬政策

公司的员工薪酬主要包括基本工资、业务工资、绩效工资、附加工资、奖金等，其中基本工资根据岗位性质、工作年限、出勤工时、基础工作量等确定，业务工资根据生产人员实际完成的业务量计算确定，绩效工资根据月度绩效考核情况计算确定，附加工资系根据各岗位工作的特殊性和公司对员工的关怀给予的各类补贴，奖金根据年度目标及实际完成情况确定，并根据岗位职责履行状况和工作绩效考核结果发放。

（2）上市前后高管薪酬安排

上市前后，高管薪酬均按照现行薪酬政策确定，包含基本工资、补贴、奖金等，奖金结合年度目标及实际经营情况确定，无特殊安排。

（3）薪酬委员会对工资奖金的规定

根据《董事会薪酬与考核委员会议事规则》的相关规定，薪酬委员会的职责包括：1) 制订公司董事、高级管理人员的工作岗位职责；2) 制订公司董事、高级管理人员的业绩考核体系与业绩考核指标；3) 制订公司董事、高级管理人员的薪酬制度与薪酬标准；4) 对高级管理人员进行业绩考核并作出评价；5) 对公司薪酬制度的执行情况进行监督；6) 在公司股权激励计划方面，① 制订公司董事、高级管理人员的股权激励计划，② 负责对公司股权激励计划进行管理，③ 对授予公司股权激励计划的人员之资格、授予条件、行权条件等进行审查。

委员会提出的公司董事的薪酬计划，须经董事会审议同意，并提交股东大会审议通过后方可实施；公司高级管理人员的薪酬分配方案须经董事会审议通过。董事会有权否决损害股东利益的薪酬计划或方案。

委员会制定的高级管理人员工作岗位职责、业绩考核体系与业绩考核指标，经公司董事会批准后执行。

委员会制订的公司股权激励计划需经董事会审议、征求独立董事意见并报公司股东大会批准。

2. 分普通、中层、高层等层次分析薪酬水平、员工总薪酬、平均薪酬及增长情况

报告期内，公司高层、中层及普通员工的划分依据为：高层为公司董事、监事及高级管理人员；中层为集团任命的总经理助理及以上人员（董监高除外）、独立主管项目的项目负责人及职能部门经理；普通人员为客服代表，质检、数据岗等基础项目支撑岗人员及职能部门人员。

报告期各期，公司分普通、中层、高层等层次薪酬水平情况如下：

单位：万元、人、万元/人/年

岗位	项目	2022 年度		2021 年度		2020 年度
		数值	增长率	数值	增长率	数值
高层	薪酬	2,411.99	15.21%	2,093.53	-13.62%	2,423.67
	月均人数	12.25	206.25%	4.00	0.00%	4.00
	人均薪酬	196.90	-62.38%	523.38	-13.62%	605.92
中层	薪酬	10,583.77	12.41%	9,415.34	34.18%	7,017.02
	月均人数	492.25	18.76%	414.50	21.23%	341.92
	人均薪酬	21.50	-5.35%	22.71	10.68%	20.52
普通	薪酬	139,877.78	19.73%	116,831.74	34.69%	86,741.24
	月均人数	24,522.25	16.61%	21,029.67	22.59%	17,154.67
	人均薪酬	5.70	2.67%	5.56	9.91%	5.05

注 1：上述薪酬数据不包含福利费如员工宿舍等较难区分至个人的费用

注 2：人员数量包括自有员工、灵活用工人员等计入主营业务成本人员，
月均人数=每月发薪人数加总/12

其中，2020 年及 2021 年，公司高层人员为公司总裁及高级副总裁共 4 人，2022 年股改完成后，公司新增董事、监事及高级管理人员等 9 人，报告期内上述人员薪酬分别列示如下：

单位：万元、人、万元/人/年

岗位	项目	2022 年度		2021 年度		2020 年度
		数值	增长率	数值	增长率	数值
总裁及高级副总裁	薪酬	1,614.05	-22.90%	2,093.53	-13.62%	2,423.67
	月均人数	4.00	0.00%	4.00	0.00%	4.00
	人均薪酬	403.51	-22.90%	523.38	-13.62%	605.92
其他高层人员	薪酬	797.94				
	月均人数	8.25				
	人均薪酬	96.72				
高层人员合计	薪酬	2,411.99	15.21%	2,093.53	-13.62%	2,423.67
	月均人数	12.25	206.25%	4.00	0.00%	4.00
	人均薪酬	196.90	-62.38%	523.38	-13.62%	605.92

报告期各期，公司高层人均薪酬分别为 605.92 万元、523.38 万元及 196.90 万元，增长率分别为-13.62%及-62.38%。报告期内，公司高层人均薪酬大幅下降，主要系：（1）报告期内，公司于每年年初制定当年业绩计划，公司高层奖金参照每年实际业绩较计划完成情况等因素综合确定。2020 年公司经营业绩达成较好，故公司高层人员奖金较高，2021 年公司业绩达成情况略低于 2020 年，故部分高层奖金较 2020 年小幅下降；（2）2022 年，公司股改后新增部分董监高（含独立董事），新增高层人员人均薪酬为 96.72 万元，较原有高层人员（总裁、高级副总裁）人均薪酬相对较低，从而降低了高层人员人均薪酬水平；（3）2022 年，公司及业绩未到达年初预定目标，公司高层人员奖金较上一年度有所下降。

报告期内，公司高层人均薪酬与同行业可比上市公司比较情况如下：

单位：万元

公司名称	2022 年	2021 年	2020 年
京北方	65.51	55.75	52.33
中信国安	38.77	54.25	51.25
世纪恒通	38.98	38.24	42.90
软通动力	84.85	83.86	144.34
博彦科技	102.15	104.22	95.10
行业平均	66.05	67.26	77.18
公司	196.90	523.38	605.92

注：数据来源为同行业可比上市公司年度报告及招股说明书等，高层人均薪酬=董监高薪酬/于可比公司领薪高层人数

如上表所示，公司高层人员人均薪酬高于同行业可比公司平均水平，2022 年高层人员薪酬虽有所下降，但仍高于同行业可比公司。

报告期各期，公司中层人员年均薪酬分别为 20.52 万元、22.71 万元及 21.50 万元，普通人员年均薪酬分别为 5.05 万元、5.56 万元及 5.70 万元，报告期内，公司中层及普通人员年均薪酬总体呈平稳增长趋势，与公司业务经营情况匹配。2022 年，公司中层人员年均薪酬较 2021 年下降 5.35%，主要系公司 2022 年度业绩未到达年初预定目标，公司中层人员奖金较上一年度有所下降。

3. 分别说明各地分公司、子公司的员工人数和平均薪酬，并与行业水平、当地企业进行对比

报告期内，公司在全国各地拥有 40 余家分子公司，部分分、子公司尚未大

规模展开经营或人数较少，故列示泰盈科技公司及报告期各期实际开展业务且报告期内任意一年月均人数达到 500 人以上的分公司、子公司员工人数和平均薪酬，上述公司报告期各期月均人数合计占公司月均人数的比例分别为 92.65%、90.30% 及 82.98%，具体情况如下：

单位：万元、人、万元/人/年

公司名称	项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
泰盈科技公司	薪酬	13,464.11	20,366.04	18,465.35
	月均人数	2,251.92	3,127.58	3,060.33
	人均薪酬	5.98	6.51	6.03
江苏泰盈信息	薪酬	8,397.44	7,440.69	7,490.41
	月均人数	1,567.25	1,469.58	1,369.50
	人均薪酬	5.36	5.06	5.47
安徽泰盈	薪酬	16,683.39	16,934.98	18,260.00
	月均人数	2,246.67	2,387.92	3,063.42
	人均薪酬	7.43	7.09	5.96
重庆先特	薪酬	4,765.40	6,346.93	6,520.27
	月均人数	715.00	1,084.50	1,215.92
	人均薪酬	6.66	5.85	5.36
四川泰盈	薪酬	15,069.01	19,100.92	17,253.65
	月均人数	1,924.33	2,639.17	2,639.83
	人均薪酬	7.83	7.24	6.54
江苏泰盈科技	薪酬	2,620.09	2,524.42	2,510.72
	月均人数	564.33	669.17	570.75
	人均薪酬	4.64	3.77	4.40
广西泰盈	薪酬	3,909.42	4,599.51	3,922.81
	月均人数	748.00	973.25	912.75
	人均薪酬	5.23	4.73	4.30
枣庄泰盈信息	薪酬	3,117.92	3,114.09	2,701.29
	月均人数	593.33	645.58	732.42

公司名称	项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
	人均薪酬	5.25	4.82	3.69
山东先特	薪酬	4,102.07	3,663.98	2,680.49
	月均人数	889.58	801.83	569.42
	人均薪酬	4.61	4.57	4.71
江西泰盈	薪酬	4,980.74	3,567.16	3,300.61
	月均人数	886.25	615.42	565.33
	人均薪酬	5.62	5.80	5.84
泰盈科技武汉分公司	薪酬	10,318.20	8,543.69	4,291.44
	月均人数	1,579.83	1,228.17	797.42
	人均薪酬	6.53	6.96	5.38
广东泰盈	薪酬	4,577.25	5,219.54	3,556.97
	月均人数	639.83	749.58	612.00
	人均薪酬	7.15	6.96	5.81
潍坊泰盈	薪酬	6,144.83	3,584.36	247.56
	月均人数	1,035.67	609.75	45.67
	人均薪酬	5.93	5.88	5.42
枣庄泰盈科技	薪酬	4,428.76	2,979.20	2,044.23
	月均人数	747.50	403.83	60.17
	人均薪酬	5.92	7.38	33.98
合肥泰盈	薪酬	11,055.49	7,839.38	
	月均人数	1,639.50	1,059.00	
	人均薪酬	6.74	7.40	
成都泰盈	薪酬	6,669.17	3,195.05	
	月均人数	950.17	469.17	
	人均薪酬	7.02	6.81	
泰安泰盈	薪酬	3,253.33	1,711.59	
	月均人数	605.42	378.92	
	人均薪酬	5.37	4.52	

公司名称	项 目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
泰盈科技合肥分公司	薪酬	4,007.12	480.82	
	月均人数	595.50	54.83	
	人均薪酬	6.73	8.77	
泰盈科技日照分公司	薪酬	2,681.88		
	月均人数	587.83		
	人均薪酬	4.56		
公司（合并口径）	薪酬	158,724.47	134,091.40	100,877.77
	月均人数	25,026.75	21,448.17	17,500.58
	人均薪酬	6.34	6.25	5.76

注 1：上述薪酬数据包括工资、社保及公积金及福利费等全口径薪酬

注 2：人员数量包括自有员工、灵活用工人员等计入主营业务成本人员，
月均人数=每月发薪人数加总/12

报告期各期，公司人均薪酬分别为 5.76 万元、6.25 万元及 6.34 万元，总体呈平稳增长趋势，与公司营业收入及业务规模增长趋势匹配。泰盈科技公司及上述分、子公司年均工资与当地企业平均工资比较如下：

单位：万元、人、万元/人/年

公司名称	所在地	项目	2022 年	2021 年	2020 年	数据来源/差异原因
泰盈科技公司	泰安市	人均薪酬	5.98	6.51	6.03	
		当地企业平均工资		5.58	5.45	泰安市城镇私营单位就业人员平均工资-山东省统计年鉴
		差异		0.93	0.58	略高于当地平均工资，不存在明显差异，2022 年平均薪酬下降主要系因业绩未达年初预定目标，公司中高层管理人员奖金下降及短期兼职项目增加所致
江苏泰盈信息	淮安市	人均薪酬	5.36	5.06	5.47	
		当地企业平均工资		6.89	6.38	江苏省城镇私营单位就业人员平均工资-江苏省统计年鉴

公司名称	所在地	项目	2022年	2021年	2020年	数据来源/差异原因
		差异		-1.83	-0.91	低于江苏省平均工资，主要系淮安市平均工资在江苏省内相对较低，淮安市未披露私营单位就业人员平均工资
安徽泰盈	合肥市	人均薪酬	7.43	7.09	5.96	
		当地企业平均工资		5.62	5.26	安徽省城镇私营单位平均工资-安徽省统计年鉴
		差异		1.47	0.70	略高于安徽省平均工资，主要系合肥市平均工资在安徽省内相对较高，合肥市未披露私营单位就业人员平均工资
重庆先特	重庆市	人均薪酬	6.66	5.85	5.36	
		当地企业平均工资		5.93	5.57	重庆市城镇私营单位就业人员平均工资-重庆市统计年鉴
		差异		-0.08	-0.21	略低于当地平均工资，无明显差异
四川泰盈	成都市	人均薪酬	7.83	7.24	6.54	
		当地企业平均工资		6.28	5.80	成都市城镇私营单位就业人员平均工资-成都市统计局
		差异		0.96	0.74	略高于当地平均工资，无明显差异
江苏泰盈科技	泰州市	人均薪酬	4.64	3.77	4.40	
		当地企业平均工资		6.53	5.79	泰州市城镇私营单位就业人员-泰州市统计局
		差异		-2.76	-1.39	低于当地平均工资，主要系公司泰州子公司人员流动性较高，各年度新员工人数较多，导致平均工资较低，2021年平均薪酬下降主要系新员工人数增加所致
广西泰盈	南宁市	人均薪酬	5.23	4.73	4.30	
		当地企业平均工资		4.85	4.52	广西壮族自治区城镇私营单位就业人员平均工资-广西统计年鉴
		差异		-0.12	-0.22	略低于当地平均工资，无明显差异
枣庄泰盈信息	枣庄市	人均薪酬	5.25	4.82	3.69	

公司名称	所在地	项目	2022年	2021年	2020年	数据来源/差异原因
		当地企业平均工资		5.05	5.00	枣庄市城镇私营单位就业人员平均工资-山东省统计年鉴
		差异		-0.23	-1.31	2020年短期业务承接较多，故人均薪酬较低，报告期内薪酬呈逐年平稳增长趋势；2021年略低于当地平均工资，无明显差异
山东先特	烟台市	人均薪酬	4.61	4.57	4.71	
		当地企业平均工资		5.61	5.47	烟台市城镇私营单位就业人员平均工资-山东省统计年鉴
		差异		-1.04	-0.76	由于短期兼职项目较多，人员薪酬相对较低，故略低于当地平均工资，无明显差异；2021年人均薪酬下降，主要系物流、互联网企业短期项目数量增多，当期新员工及短期兼职人员数量增加
江西泰盈	南昌市	人均薪酬	5.62	5.80	5.84	
		当地企业平均工资		5.93	5.50	南昌市城镇私营单位就业人员平均工资-南昌统计年鉴
		差异		-0.13	0.34	无明显差异
泰盈科技武汉分公司	武汉市	人均薪酬	6.53	6.96	5.38	
		当地企业平均工资		9.85	8.79	武汉市城镇单位就业人员平均工资-武汉市统计局
		差异		-2.89	-3.41	低于武汉市城镇单位就业人员平均工资，主要系公司为私营企业，平均工资相对非私营企业较低，武汉市未披露城镇私营单位就业人员平均工资；2020年人均薪酬较低主要系武汉地区受外部因素影响部分人员部分月份仅发放基本工资所致
广东泰盈	佛山市	人均薪酬	7.15	6.96	5.81	
		当地企业平均工资		7.06	6.44	佛山市城镇单位就业人员平均工资-佛山市政府网
		差异		-0.10	-0.63	略低于当地平均工资，无明显差异

公司名称	所在地	项目	2022年	2021年	2020年	数据来源/差异原因
潍坊泰盈	潍坊市	人均薪酬	5.93	5.88	5.42	
		当地企业平均工资		5.60	5.45	潍坊市城镇私营单位就业人员平均工资-山东省统计年鉴
		差异		0.28	-0.03	无明显差异
枣庄泰盈科技	枣庄市	人均薪酬	5.92	7.38	33.98	
		当地企业平均工资		5.05	5.00	枣庄市城镇私营单位就业人员平均工资-山东省统计年鉴
		差异		2.33	28.98	2020年与当地平均薪酬差异较大且2021年人均薪酬大幅下降,主要系2020年部分高管工资及奖金于该主体发放,2022年人均薪酬下降主要系公司于枣庄扩大经营规模,新招聘员工占比增加
合肥泰盈	合肥市	人均薪酬	6.74	7.40		
		当地企业平均工资		5.62		安徽省城镇私营单位平均工资-安徽省统计年鉴
		差异		1.78		高于安徽省平均工资,主要系合肥市平均工资在安徽省内相对较高,合肥市未披露私营单位就业人员平均工资,2022年人均薪酬下降主要系2022年度新增项目较多导致新人占比提升
成都泰盈	成都市	人均薪酬	7.02	6.81		
		当地企业平均工资		6.28		成都市城镇私营单位就业人员平均工资-成都市统计局
		差异		0.53		略高于当地平均工资,无明显差异
泰安泰盈	泰安市	人均薪酬	5.37	4.52		
		当地企业平均工资		5.58		泰安市城镇私营单位就业人员平均工资-山东省统计年鉴
		差异		-1.06		略低于当地平均工资,主要系该主体成立初期招聘人员主要为新员工
泰盈科技合肥	合肥市	人均薪酬	6.73	8.77		

公司名称	所在地	项目	2022年	2021年	2020年	数据来源/差异原因
分公司		当地企业平均工资		5.62		安徽省城镇私营单位平均工资-安徽省统计年鉴
		差异		3.15		高于安徽省平均工资，主要系合肥市平均工资在安徽省内相对较高，合肥市未披露私营单位就业人员平均工资，2022年人均薪酬下降主要系2022年度新增项目较多导致新人占比提升
泰盈科技日照分公司	日照市	人均薪酬	4.56			
		当地企业平均工资				
		差异				
公司（合并口径）		人均薪酬	6.34	6.25	5.76	
		当地企业平均工资		6.05	5.74	
		差异		0.20	0.02	

注 1：2022 年度各地尚未公布平均工资信息

注 2：数据口径主要为泰盈科技公司及其分、子公司所在市私营单位就业人员平均工资，若无公开信息则使用所在市城镇单位就业人员平均工资或所在省私营单位就业人员平均工资替代

注 3：当地企业平均工资汇总为以上地区平均工资算数平均

报告期各期，公司合并口径人均薪酬分别为 5.76 万元、6.25 万元及 6.34 万元，主要经营地区 2020 年及 2021 年平均工资的平均值分别为 5.74 万元及 6.05 万元，与公司不存在明显差异。分地区来看，公司部分经营主体因成立初期招聘人员主要为工作经验较少的新员工、人员流动性相对较高及主要为试用期人员等原因，导致人均薪酬略低于当地私营单位就业人员平均工资，总体来看，公司主要经营地区人均薪酬与当地私营单位就业人员平均工资无明显差异。

报告期内，公司业务流程外包人员与可比上市公司可比业务人员人均薪酬比较情况如下：

单位：万元/人/年

公司名称	业务类别	2022 年	2021 年	2020 年
京北方	业务流程外包	6.65	6.33	5.36
中信国安	企业综合信息服务	8.34	6.20	4.44
世纪恒通	客服人员	6.66	6.41	6.11
平均值		7.22	6.31	5.31
泰盈科技公司		6.34	6.25	5.76
公司-业务流程外包人员		5.85	5.72	5.22

注 1：京北方与公司可比业务为业务流程外包业务，计算口径为人均薪酬=业务流程外包人力成本/期末业务流程外包人数

注 2：中信国安与公司可比业务为企业综合信息服务，由于中信国安未单独披露企业综合信息服务期末人数，上表计算口径为人均薪酬=人工成本/期末生产人员人数

注 3：世纪恒通与公司可比业务为商务流程外包业务，上表数据来源为世纪恒通招股说明书中披露的商务流程服务客服人员平均薪酬

注 4：软通动力与公司可比业务为数字化运营服务，占其收入比例仅为 5%左右，未披露数字化运营服务人力及成本数据

注 5：博彦科技三大业务条线（产品及解决方案、研发工程和 IT 运营维护三大类）均集中于信息技术外包服务，与公司所提供的客户体验服务、客户关怀服务以及数字化运营服务领域存在较大差异，无可比业务分布数据

报告期内，公司业务流程外包人员（计入营业成本）人均薪酬分别为 5.22 万元、5.72 万元及 5.85 万元，行业可比公司可比业务人员人均薪酬平均值分别为 5.31 万元、6.31 万元及 7.22 万元，2020 年-2022 年公司业务流程外包人员人均薪酬略低于行业可比公司平均水平，总体不存在显著差异。

（二）各期成本和期间费用中与职工薪酬有关的发生额，并分析与各期支付给职工的薪酬、应付薪酬余额变动额之间的勾稽关系

报告期内，公司各期成本和期间费用中与职工薪酬有关的发生额与应付薪酬余额变动额勾稽关系如下：

单位：万元

项 目	2022 年	2021 年	2020 年
-----	--------	--------	--------

项 目	2022 年	2021 年	2020 年
营业成本中的职工薪酬	137,270.98	115,295.62	86,040.74
销售费用中的职工薪酬	2,116.44	1,915.61	1,197.13
管理费用中的职工薪酬	15,559.27	13,021.11	10,707.44
研发费用中的职工薪酬	3,777.79	3,859.06	2,932.47
合 计	158,724.47	134,091.40	100,877.77
应付职工薪酬期初	14,255.43	12,483.13	8,691.14
应付职工薪酬计提数	158,724.47	134,091.40	100,877.77
应付职工薪酬支付数	160,271.49	132,319.10	97,085.78
应付职工薪酬期末数	12,708.41	14,255.43	12,483.13

如上表所示，报告期内公司成本费用中职工薪酬合计数与应付职工薪酬计提数一致，报告期内，公司人工成本总额根据企业会计准则和公司实际情况分别归集至相应的成本和期间费用，符合企业会计准则相关规定。

报告期内，公司各期成本和期间费用中与职工薪酬有关的发生额与各期支付给职工的薪酬勾稽关系如下：

单位：万元

项 目	2022 年	2021 年	2020 年
营业成本中的职工薪酬	137,270.98	115,295.62	86,040.74
销售费用中的职工薪酬	2,116.44	1,915.61	1,197.13
管理费用中的职工薪酬	15,559.27	13,021.11	10,707.44
研发费用中的职工薪酬	3,777.79	3,859.06	2,932.47
应付职工薪酬的减少	1,547.01	-1,772.30	-3,791.99
应交税费-个人所得税的减少	-385.01	-29.10	-70.36
股东捐赠-代垫社保		-2.86	
合 计	159,886.48	132,287.15	97,015.43
支付给职工以及为职工支付的现金	159,886.48	132,287.15	97,015.43
差异			

(三) 现金发放工资的原因，是否入账，相关整改措施，是否建立了有效的内控制度，相关问题对报告期财务数据及未来生产经营的影响，是否存在税款补缴风险

报告期内，公司存在现金发放工资的情况，2020 年度、2021 年度及 2022 年度，发放金额分别为 239.82 万元、313.20 万元及 142.47 万元，具体情况如下：

单位：万元

项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
工资奖金	130.06	278.00	209.28
激励	12.40	35.20	30.54
合计	142.47	313.20	239.82
当期员工工资及奖金总额	134,941.82	113,297.30	87,636.48
现金发放工资占比	0.11%	0.28%	0.27%

公司现金发放工资主要系工资和奖金。主要原因系：1. 由于公司用工规模较大，部分新进员工未及时办理工资卡，以及个别员工无银行卡，公司使用现金对其结算工资；2. 公司不定期举办内部评优、业务竞赛等活动并向优秀员工发放相关奖金，逢节假日向员工发放节日礼金，以现金形式向员工发放奖金及福利费，有利于鼓舞员工士气，提高员工工作积极性，激励效果较强。

报告期内，公司现金发放工资均履行了内部审批流程，且制定了相关制度，在发放员工工资时，代扣代缴个人缴纳的个人所得税和社保公积金。同时，公司加强对新入职员工的管理，敦促其及时办理工资卡；对于业务竞赛奖金、节日礼金等员工激励，逐步减少现金发放并改为礼品或奖品等方式，由公司统一采购并发放。公司以现金支付的工资均已计入公司成本、费用当中，不存在体外支付工资的情形。

2020 年度、2021 年度及 2022 年度，公司现金发放工资金额占各期员工工资及奖金总额的比例分别为 0.27%、0.28%和 0.11%，占比较低且呈下降趋势，对公司的财务数据及未来生产经营不构成重大不利影响，不存在税款补缴风险。

（四）核查程序及核查意见

1. 核查程序

（1）查阅了公司薪酬相关管理制度及《董事会薪酬与考核委员会议事规则》等文件，了解公司对员工及高管薪酬制度安排；

（2）获取了公司工资表、工时统计表，统计分职位、分公司薪酬数据；

（3）查阅了公司主要经营地区及同行业平均工资，与公司相关地区和总体人均薪酬进行比较，通过访谈公司人力资源部负责人、财务部门负责人等分析差异

原因；

(4) 复核了现金流量表的编制过程，分析现金流量表支付给职工的薪酬与相关会计科目勾稽情况，复核是否准确；

(5) 访谈公司财务部门负责人，了解及分析现金发放工资的背景，是否与行业惯例相符；

(6) 获取公司报告期内库存现金明细账，核查现金发放工资的具体情况；

(7) 查阅公司资金管理、员工薪酬发放的相关内控制度，对大额现金发放工资的情况进行抽凭检查，获取了明细表、相关审批记录和员工领取记录等资料，抽凭检查金额覆盖报告期各期现金发薪金额的50%以上；从各份现金发薪名单中，随机抽选员工并核查其个人所得税纳税情况；

(8) 获取公司出具的现金发薪不存在税款补缴风险的说明；

(9) 对公司主要客户、供应商进行走访，了解其与公司之间的结算方式，核查是否存在现金交易的情形。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 公司已建立员工薪酬管理相关制度，薪酬委员会对高管工资奖金进行了规定，上市前后高管薪酬无特殊安排，公司各层级人员及泰盈科技公司、各主要经营地区分、子公司人员薪酬变动合理，与当地企业及行业工资水平不存在明显差异；

(2) 报告期内，公司各期成本和期间费用中与职工薪酬有关的发生额与各期支付给职工的薪酬、应付薪酬余额变动额之间的勾稽准确；

(3) 公司报告期内存在现金发放工资的情形，金额及占当期员工工资及奖金总额的比重较小，具有合理的业务背景。报告期内，公司现金发放工资金额占各期员工工资及奖金总额的比例分别为0.27%、0.28%和0.11%，占比较低且呈下降趋势，对公司的财务数据及未来生产经营不构成重大不利影响，不存在税款补缴风险。报告期内，公司现金管理相关的内控制度完善、执行有效，且已采取有效措施减少现金交易的规模和占比。

十二、关于经营性现金流

根据申报材料：(1) 报告期各期，公司经营活动产生的现金流量净额分别为

4,757.16 万元、17,168.98 万元、13,452.71 万元及 3,628.74 万元，波动较大；

(2) 销售商品、提供劳务收到的现金分别为 112,513.98 万元、153,879.90 万元、200,907.75 万元和 116,725.00 万元，与营业收入存在差异；(3) 购买商品、接受劳务支付的现金分别为 20,939.89 万元、29,828.22 万元 37,909.03 万元和 23,662.38 万元，支付给职工以及为职工支付的现金分别为 76,581.24 万元、97,015.43 万元 132,287.15 万元和 77,507.92 万元，与采购及直接人工成本存在差异。请发行人说明：(1) 销售商品、提供劳务收到的现金与营业收入存在差异的原因，与资产负债表、利润表的具体勾稽情况；(2) 购买商品、接受劳务支付的现金与采购金额存在差异的原因，与资产负债表、利润表的具体勾稽情况；(3) 支付给职工以及为职工支付的现金与直接人工成本存在差异的原因，与资产负债表、利润表的具体勾稽情况。请保荐机构、申报会计师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 15）

(一) 销售商品、提供劳务收到的现金与营业收入存在差异的原因，与资产负债表、利润表的具体勾稽情况

报告期内，销售商品、提供劳务收到的现金与营业收入存在差异的原因主要是销项税、应收账款的减少、预计负债的增加等。与资产负债表、利润表的具体勾稽情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年	2021 年	2020 年
营业收入	231,787.78	190,380.71	145,011.31
销项税	28,032.14	22,911.32	16,971.16
应收账款的减少	-10,851.30	-14,470.68	-11,581.26
预计负债的增加	-3,203.48	2,934.60	2,870.97
合同负债的增加	655.81	-803.49	809.75
预收款项的增加			-202.04
应收票据的减少	-151.70	-44.72	
合 计	246,269.25	200,907.75	153,879.90
销售商品、提供劳务收到的现金	246,269.25	200,907.75	153,879.90
差 异			

(二) 购买商品、接受劳务支付的现金与采购金额存在差异的原因，与资产

负债表、利润表的具体勾稽情况

购买商品、接受劳务支付的现金与采购金额存在差异的原因主要是进项税、应付账款的减少、营业成本中的职工薪酬和累计折旧等非付现成本的影响。与资产负债表、利润表的具体勾稽情况如下：

单位：万元

项 目	2022 年	2021 年	2020 年
营业成本	180,638.35	148,710.25	110,012.09
进项税	15,483.90	12,379.30	9,254.03
进项税转出	-87.24	-66.00	-47.25
应付账款的减少	-1,944.74	-2,138.40	-1,662.82
预付款项的增加	-145.58	207.16	-171.82
其他流动资产的增加	-282.57	-358.54	434.73
营业成本中的职工薪酬	-137,270.98	-115,295.62	-86,040.74
营业成本中的累计折旧	-5,351.12	-5,067.23	-1,605.14
营业成本中的摊销	-576.34	-461.90	-344.86
合 计	50,463.70	37,909.03	29,828.22
购买商品、接受劳务支付的现金	50,463.70	37,909.03	29,828.22
差 异			

(三) 支付给职工以及为职工支付的现金与直接人工成本存在差异的原因，与资产负债表、利润表的具体勾稽情况

支付给职工以及为职工支付的现金与直接人工成本存在差异的原因主要为计入销售费用、管理费用、研发费用中的职工薪酬以及应付职工薪酬减少等的影响。与资产负债表、利润表的具体勾稽情况详见本说明十一(二)之说明。

(四) 核查程序及核查意见

1. 核查程序

(1) 向公司管理层、财务部门了解经营活动产生的现金流量金额与资产负债表、利润表相关科目的差异原因，结合实际业务情况分析差异的合理性；

(2) 复核了现金流量表的编制过程，并编制现金流与资产负债表、利润表各项目的勾稽关系表，分析现金流量表经营活动现金流量的构成，与相关会计科目勾稽，复核经营活动现金流量是否准确。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) 销售商品、提供劳务收到的现金与营业收入存在差异具有合理性，与资产负债表、利润表的勾稽关系相符；

(2) 购买商品、接受劳务支付的现金与采购金额存在差异具有合理性，与资产负债表、利润表的勾稽关系相符；

(3) 支付给职工以及为职工支付的现金与直接人工成本存在差异具有合理性，与资产负债表、利润表的勾稽关系相符。

十三、关于关联方及关联交易

根据申报材料：(1) 2017 年，CCRC (BVI) 向发行人及其子公司江苏泰盈拆入资金 106.67 万美元，发行人于 2021 年向 CCRC (BVI) 归还上述借款 106.67 万美元，CCRC (BVI) 未收取利息，发行人按中国人民银行同期贷款利率计提利息并计入“资本公积-股东捐赠”科目；(2) 报告期内，发行人存在向江苏声谷、泰盈安瑞、北京灵伴、重庆声谷拆出资金的情形；(3) 报告期内，多家北京声谷、重庆声谷的子公司被注销，包括江苏声谷、深圳声谷、济南声谷等报告期内与发行人存在关联交易的公司；(4) 实际控制人王志利持有旅科信息 0.78% 股份，1998 年 6 月至 2007 年 12 月王志利曾任职于旅科信息，王志利哥哥王恒利担任旅科信息总经理及旅科集团负责人。请发行人说明：(1) CCRC (BVI) 资金拆借会计处理的原因及合理性，关联方拆借资金的原因、用途、利息计提的依据及公允性，是否构成资金占用，是否符合相关规定；(2) 报告期内多家关联公司注销的原因，是否履行了相关审批程序，对发行人的业绩影响；(3) 旅科信息、旅科集团的主营业务范围、主要财务数据及生产经营等情况，发行人与旅科信息、旅科集团的关联交易情况，是否存在对发行人利益输送的情形；(4) 关联方及关联交易的披露是否完整、准确，报告期内关联交易是否合理、必要，价格是否公允，是否存在利益输送，是否存在通过关联交易调节发行人收入利润或成本费用，是否存在未及时按规定履行必要的决策程序、后续补充确认的情况，相关会议制度、内部控制措施是否切实有效执行。请保荐机构、申报会计师、发行人律师说明核查依据、过程，并发表明确核查意见。（审核问询函问题 16）

(一) CCRC(BVI)资金拆借会计处理的原因及合理性，关联方拆借资金的原因、用途、利息计提的依据及公允性，是否构成资金占用，是否符合相关规定

1. CCRC(BVI)资金拆借会计处理的原因及合理性

2017 年，CCRC(BVI) 向公司及其子公司江苏泰盈拆入资金 106.67 万美元，公司于 2021 年向 CCRC(BVI) 归还上述借款 106.67 万美元，上述借款主要系 CCRC(BVI) 于美股上市并完成募资后，为支持境内经营主体业务发展发生的借款，公司将上述借款用于日常经营，由于双方未约定借款利息，公司已按中国人民银行同期贷款利率计提利息 117.69 万元并计入“资本公积-股东捐赠”项目。

根据《企业会计准则解释第 5 号》的规定，企业接受代为偿债、债务豁免或捐赠，按照企业会计准则规定符合确认条件的，通常应当确认为当期收益；但是，企业接受非控股股东（或非控股股东的子公司）直接或间接代为偿债、债务豁免或捐赠，经济实质表明属于非控股股东对企业的资本性投入，应当将相关利得计入所有者权益（资本公积）。

公司与 CCRC(BVI) 的资金拆借未约定利息，同时，根据 CCRC(BVI) 出具的放弃利息的说明，公司按照同期银行贷款利率计提的借款利息构成了股东对公司的捐赠，根据《企业会计准则解释第 5 号》的规定，确认为资本公积符合企业会计准则的要求。

2. 关联方拆借资金的原因、用途、利息计提的依据及公允性，是否构成资金占用，是否符合相关规定

(1) 报告期内，公司存在与关联方发生非经营性资金拆借的情形，具体情况如下：

1) 拆入资金

2017 年，CCRC(BVI) 向公司及其子公司江苏泰盈拆入资金 106.67 万美元，公司于 2021 年向 CCRC(BVI) 归还上述借款 106.67 万美元，上述借款主要系 CCRC(BVI) 于美股上市并完成募资后，为支持境内经营主体业务发展发生的借款，公司将上述借款用于日常经营，由于双方未约定借款利息，公司已按中国人民银行同期贷款利率计提利息并计入“资本公积-股东捐赠”项目，利息计提公允。

2) 拆出资金

报告期内，公司关联方江苏声谷、泰盈安瑞等因资金周转需要，存在向公司拆借资金并构成资金占用的情形，具体情况如下：

单位：万元

关联方	期间	期初余额	本期借出	本期归还本金	本期应计利息	本期归还利息	期末本息余额
江苏声谷	2020 年度	150.00			6.85		156.85
	2021 年度	156.85		150.00	6.04	12.89	
泰盈安瑞	2020 年度	68.18	200.00	60.00	4.89		213.07
	2021 年度	213.07		203.00	1.27		11.34
	2022 年度	11.34				11.34	
北京灵伴	2020 年度		300.00	300.00	8.44	8.44	

① 控股股东泰盈安瑞借款

2018 年及 2020 年，公司控股股东泰盈安瑞因资金周转需要分别向公司拆借资金 63.00 万元及 200.00 万元，上述借款已于 2021 年 6 月前陆续归还完毕。由于双方借款时未约定借款利息，泰盈安瑞未及时支付借款利息，经双方协商后泰盈安瑞于 2022 年 9 月向公司支付按中国人民银行同期贷款利率计算的借款利息 11.34 万元，利息计提公允。

② 其他关联方借款

报告期外，江苏声谷因资金周转需求向公司累计拆借资金 150.00 万元，2020 年度，北京灵伴因资金周转需求向公司累计拆借资金 300.00 万元，上述借款已于 2021 年底前全部归还公司，并参考中国人民银行同期贷款利率支付利息。

(2) 针对上述资金拆借及资金占用情形，公司已进行了相应整改，具体措施包括：

1) 公司已于报告期内收回或归还资金拆借款，截至报告期末，公司已不存在关联方资金拆借情形。

2) 对于应收的借款利息，公司已按中国人民银行同期贷款利率计算并收回相应利息，截止本说明出具日，公司不存在未收回或未支付关联方资金拆借利息的情形。

3) 公司与第三方拆借的情形已按照公司内部控制制度履行相关审批程序，并建立了《关联交易决策制度》，对关联交易及资金拆借行为进行规范与管理。

4) 为有效规范与减少关联交易及资金拆借，公司控股股东、实际控制人持股 5%以上的主要股东、董事、监事、高级管理人员分别出具了《关于减少和规

范关联交易的承诺函》。

(3) 公司非以办理借贷或提供资金融通为主营业务，不属于《贷款通则》规定的“违反国家规定办理借贷或者变相借贷融资业务”的情形。经查询中国人民银行网站，公司不存在因上述资金拆借行为而受到行政处罚的情形。

根据《监管规则适用指引—发行类第 5 号》之“5-8 财务内控不规范情形”规定，报告期内，公司上述资金拆借属于提交申报材料的审计截止日前存在财务内控不规范情形中的“与关联方或第三方直接进行资金拆借”，公司已于招股说明书中对相关情况进行披露。

公司已于报告期内完成对上述资金占用行为的整改，并建立了完善的内控制度，提交申报材料的审计截止日后未发生上述不合规情形。目前公司整改后的内控制度合理、正常运行并持续有效，不存在影响发行条件的情形，符合《监管规则适用指引—发行类第 5 号》相关规定。

(二) 报告期内多家关联公司注销的原因，是否履行了相关审批程序，对公司的业绩影响

报告期内关联公司注销的原因、注销前的主营业务及主要财务数据如下：

单位：万元

序号	关联方名称	关联关系说明及注销情况	注销原因	注销前 主营业务	注销前一年度主要财务数据			
					资产总额	所有者权益	营业收入	净利润
1	泰安泰盈财富股权投资管理有限公司	公司直接持股 10%，王志利、王德宝、徐国安通过淮安安瑞企业管理公司(有限合伙)合计间接持股 32%，王德宝担任董事长、王志利和徐国安担任董事的企业，已于 2022 年 6 月 28 日注销	无实际经营	无实际经营	0.68	0.68	-	-0.16
2	四川声谷教育管理有限公司	泰盈安瑞通过北京声谷间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2022 年 11 月 28 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-
3	重庆市永川区声谷职业培训学校	重庆声谷企业管理咨询有限公司举办的民办非企业单位，已于 2022 年 11 月 30 日注销	无实际经营	无实际经营	113.92	65.52	-	-
4	烟台声谷咨询服务服务有限公司	泰盈安瑞通过重庆声谷企业管理咨询有限公司间接持股 100%的企业，王德宝担任执行董事的企业，已于 2022 年 11 月 3 日注销	无实际经营	无实际经营	87.88	91.49	0	-3.40
5	烟台北方声谷呼叫中心培训学校(牟平)	烟台声谷咨询服务服务有限公司举办的民办非企业单位，已于 2022 年 12 月 23 日注销	无实际经营	无实际经营	49.12	49.63	-	-
6	江苏声谷	泰盈安瑞通过北京声谷间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2022 年 8 月 3 日注销	无实际经营	劳务外包及人力资源服务	611.26	608.24	99.87	-24.91
7	深圳声谷	泰盈控股通过北京声谷间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2022 年 8 月 4 日注销	无实际经营	劳务外包及人力资源服务	123.02	120.89	34.04	-12.45
8	广东声谷人力资源管理有限公司(以下简称广东声谷)	泰盈控股通过北京声谷间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2022 年 6 月 25 日注销	无实际经营	无实际经营	0.75	-3.08	-	-1.59
9	Taiying International Inc.	王志利通过 TAISHANBPOI Holdings Limited 间接持股 49.9%并担任董事的企业，已于 2021 年 7 月 6 日因企业合并而注销	根据协议与 CCRC 合并，无实际经营	境外私有化主体，无实际经营	-	-	-	-

序号	关联方名称	关联关系说明及注销情况	注销原因	注销前 主营业务	注销前一年度主要财务数据			
					资产总额	所有者权益	营业收入	净利润
10	广西声谷人力资源管理有限公司	泰盈安瑞通过北京声谷间接持股 100%的企业，已于 2021 年 8 月 30 日注销	无实际经营	人力资源服务	198.70	193.70	4.04	-0.25
11	河北声谷人力资源管理有限公司	泰盈安瑞通过北京声谷间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2021 年 8 月 24 日注销	无实际经营	无实际经营	0.07	-2.31	-	-0.39
12	济南声谷人力资源服务有限公司	泰盈安瑞通过北京声谷间接持股 100%、王德宝担任执行董事兼经理的企业，已于 2020 年 8 月 4 日注销	无实际经营	劳务外包及人力资源服务	47.73	43.65	143.68	-12.07
13	重庆声谷建设有限公司	泰盈安瑞直接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2020 年 8 月 18 日注销	无实际经营	无实际经营	800.04	798.41	-	-
14	重庆声谷投资有限公司	泰盈安瑞直接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2020 年 9 月 28 日注销	无实际经营	无实际经营	1,220.05	199.65	-	-
15	山东声谷投资有限公司	泰盈安瑞通过重庆声谷建设有限公司、重庆声谷投资有限公司间接持股 100%的企业，王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2020 年 6 月 16 日注销	无实际经营	无实际经营	2,000.31	1,996.70	-	-0.04
16	重庆声谷企业孵化器有限公司	泰盈安瑞通过重庆声谷投资有限公司间接持股 100%、王志利担任执行董事兼总经理的企业，已于 2020 年 6 月 30 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-
17	湖州泰盈科技有限公司	公司一级全资子公司，已于 2022 年 8 月 18 日注销	无实际经营	无实际经营	1.00	1.00	-	-
18	天津泰盈众包网络科技有限公司	公司一级全资子公司，已于 2022 年 10 月 13 日注销	无实际经营	无实际经营	0.12	0.02	-	-0.08
19	江苏先特信息服务有限公司	公司一级全资子公司，已于 2023 年 1 月 12 日注销	无实际经营	无实际经营	960.02	960.02	-	-0.30
20	潍坊德高城市发展有限公司	天津天润产业管理有限公司通过山东渤海智谷建设有限公司间接持股 100%，王德宝配偶孙春梅间接持股 20%，并曾担任执行董事兼经理的企业，已于 2022 年 12 月 8 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-

序号	关联方名称	关联关系说明及注销情况	注销原因	注销前 主营业务	注销前一年度主要财务数据			
					资产总额	所有者权益	营业收入	净利润
21	淮安安瑞企业管理公司 (有限合伙)	王志利持有 30%出资份额、王德宝持有 30% 出资份额、徐国安持有 20%出资份额的企业，已于 2022 年 8 月 3 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-
22	山东三才畅电子商务有限公司	王志利配偶杨永杰持股 25%、王德宝配偶孙春梅持股 25%、徐国安配偶芮加梅持股 25% 的企业、徐国安配偶的兄弟芮加明持股 25% 的企业，已于 2021 年 3 月 2 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-
23	山东齐报云商电子商务有限公司	山东三才畅电子商务有限公司持股 50.77% 的企业，已于 2020 年 9 月 9 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-
24	Global Telecare Services Limited	公司在香港设立的一级全资子公司，已于 2019 年 7 月 26 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-
25	山东远联人力资源有限公司	曾为山东远联的全资子公司，已于 2022 年 11 月 22 日注销	无实际经营	信息技术咨询服务；技术服务、技术开发、技术咨询	267.65	258.50	5.64	-47.39
26	山东远联物联网科技有限公司	曾为山东远联的控股子公司，已于 2022 年 9 月 22 日注销	无实际经营	技术服务	0.95	0.95	-	-
27	山东远联人工智能有限公司	曾为山东远联的控股子公司，已于 2022 年 9 月 21 日注销	无实际经营	计算机软件领域内的技术开发、技术服务、技术咨询	14.78	10.48	5.94	-6.92
28	山东联捷电子商务有限公司	曾为山东远联的二级控股子公司，已于 2022 年 11 月 7 日注销	无实际经营	无实际经营	-	-	-	-

注 1：部分无实际经营的企业无主要财务数据，均使用“-”表示

注 2：上述财务数据均未经审计

上述关联方注销的原因具备合理性，其注销已履行主管部门要求的决策和审批程序。上述已注销关联方中，除深圳声谷、江苏声谷在报告期内与公司发生过关联交易外，其他已注销关联方在报告期内均未与公司发生过资金往来，且截至注销之时均已不再开展经营活动或自始未开展经营活动，该等关联方的注销不会对公司的经营产生重大影响。深圳声谷、江苏声谷在报告期内与公司发生的关联交易情况详见本说明十三(四)之说明。2022 年以来，公司与深圳声谷和江苏声谷未发生关联交易，该等关联方的注销亦不会对公司的经营产生重大影响。

公司上述已注销关联方在报告期内不存在行政处罚或其他违法违规行为。

(三) 旅科信息、旅科集团的主营业务范围、主要财务数据及生产经营等情况，公司与旅科信息、旅科集团的关联交易情况，是否存在对公司利益输送的情形

1. 旅科信息、旅科集团的主营业务范围、主要财务数据及生产经营等情况

(1) 旅科集团及旅科信息的主营业务范围

旅科集团的主营业务范围是：增值电信业务经营许可证范围信息服务业务。（有效期限以许可证为准）。计算机网络服务，电子通讯及计算机技术开发，服务；通信设备的销售；以自有资金对外投资与管理；房屋建筑工程、公路工程、铁路工程、桥梁隧道工程、土石方工程、港口与航道工程、水利水电工程、园林古建筑工程、装饰装修工程、工程准备、城市轨道交通工程、消防工程、机电设备安装工程的设计、施工；房地产开发经营；物业管理；停车场服务；建筑劳务总承包；技术推广服务；企业管理服务；社会经济咨询；会议及展览服务；项目担保；工程履约担保；合同履约担保。（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）。

旅科信息的主营业务范围是：许可证批准范围内的增值电信业务；广播电视节目制作发行。（有效期限以许可证为准）。通讯设备、器材的销售、维修及技术服务；计算机软、硬件开发、销售；计算机及通信集成业务；国内劳务派遣；广告业务；房屋租赁。（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）。

(2) 旅科集团及旅科信息的主要财务数据及生产经营等情况

因企业经营不善，旅科集团及旅科信息进入破产清算程序。2019 年 8 月及 2019 年 12 月，山东省济南市中级人民法院分别受理了旅科集团及旅科信息的破

产清算案件。2021 年 5 月，山东省济南市中级人民法院作出裁定及公告，旅科信息、旅科集团不能清偿到期债务，且资产不足以清偿全部债务，宣告旅科信息、旅科集团破产。截至本说明出具日，旅科信息、旅科集团尚未完成破产清算手续。

根据山东省济南市中级人民法院于 2021 年 5 月 28 日作出的《民事裁定书》（（2019）鲁 01 破 1、5 号之二），截至 2019 年 12 月 16 日，旅科信息、旅科集团资产总额 15,953,820.25 元，负债总额 269,915,887.31 元，所有者权益 -253,962,067.06 元，合并资产负债率为 1,691.86%。

2. 与旅科信息、旅科集团的关联交易情况，是否存在对公司利益输送的情形

报告期内，公司及其子公司与旅科信息、旅科集团不存在关联交易，不存在利益输送的情形。

（四）关联方及关联交易的披露是否完整、准确，报告期内关联交易是否合理、必要，价格是否公允，是否存在利益输送，是否存在通过关联交易调节发行人收入利润或成本费用，是否存在未及时按规定履行必要的决策程序、后续补充确认的情况，相关会议制度、内部控制措施是否切实有效执行

1. 关联方及关联交易的披露是否完整、准确

公司已严格按照《企业会计准则第 36 号——关联方披露》《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》等相关规定对关联方及关联交易进行披露，公司关联方和关联交易披露完整。

2. 报告期内关联交易是否合理、必要，价格是否公允，是否存在利益输送，是否存在通过关联交易调节公司收入利润或成本费用

报告期内，公司主要关联交易情况及关联交易合理性、必要性及公允性如下：

（1）购买固定资产

报告期内，随着公司的业务不断扩张、客户群体的拓展，公司在目前发展阶段存在购置自有房屋的需求，以保证经营的稳定性，增强公司的品牌影响力，且有利于公司存量客户的维系及新客户的开拓。

基于以上需求，2021 年，公司与智谷建设签署《办公楼销售合同》，约定公司向其购买坐落在枣庄市淮海数字智谷产业园园区的 3 处办公楼。根据《办公楼销售合同》，上述房产暂定交易总价为 12,065.27 万元。坤元资产评估有限公

司针对上述交易进行了评估，根据其出具的《评估报告》（坤元评报〔2022〕864号），上述3处办公楼评估价格为121,333,100.00元，交易价格公允。

2022年12月27日，公司与智谷建设就购买前述3栋办公楼签署《枣庄市新建商品房买卖合同》，约定交易总价为11,725.74万元，交易价格略低于《办公楼销售合同》约定价格，主要系经双方协商，公司未购置原合同中部分房产（地下室），并按照《办公楼销售合同》约定单价将未购置部分面积对应金额从总价中扣除。2022年12月29日，公司就前述3栋办公楼取得不动产权证书，公司依据合同约定已向智谷建设支付前述商品房价款。

（2）同一控制下企业合并

因拆除红筹架构需要，2021年9月及2021年11月，海南泰盈与China BPO签订了《关于海南和润信息科技有限公司股权的转让协议》和《关于海南和润信息科技有限公司股权的转让协议之补充协议》，China BPO将持有的海南和润（WFOE）100.00%股权转让给公司，转让价款为4,633.33万美元。坤元资产评估有限公司针对上述交易进行了评估，根据其出具的《评估报告》（坤元评报〔2022〕749号），海南和润100.00%股权评估价格为368,750,367.82元，交易价格公允。

收购价格是在综合考虑CCRC(BVI)私有化成本、境外贷款本息等历史因素的基础上经协商确定。坤元资产评估有限公司在进行追溯评估时，采用了收益法，重点考虑了公司2021年业绩增长以及2022年以后公司新业务开拓带来盈利增长等未来因素，使得评估价值与收购价格存在差异。收购价格介于境外私有化贷款本息与评估价值之间，低于评估价值，具有公允性。

（3）关联销售

报告期内，公司关联销售情况如下：

单位：万元

关联方	关联交易内容	2022年度	2021年度	2020年度
山东远联	客户体验服务	0.85	88.07	694.41
北京灵伴	语音录制服务、客户关怀服务	5.91		3.70
江苏声谷	人力资源服务		1.58	0.28
合 计		6.76	89.65	698.39
占当期营业收入的比例			0.05%	0.49%

报告期内，公司关联销售主要为向山东远联提供客户体验服务，服务项目主

要为山东高速 ETC 项目。山东远联为电子商务服务综合提供商，提供运营服务云平台及 CRM、ERP 等软件产品，报告期内，山东高速集团有限公司(以下简称山东高速)大力推广 ETC 高速通行卡项目，山东远联为山东高速通行卡 ETC 等项目提供技术服务，因该平台运营中需提供配套的客户体验服务，故委托公司提供电话受理、回访等服务，随着 2021 年通行卡基本推行完毕，关联交易金额持续减少。

公司与山东远联关联交易价格在山东高速整体外包价格基础上按市场化原则进行定价，由于公司业务特殊性，该交易无公开市场可比价格，且各项目交易单价较难进行直接比较。从毛利率来看，2020 年-2021 年公司与山东远联交易毛利率分别为 12.46%及 1.47%，毛利率低于公司平均毛利率，主要原因为 2019 年在交通部要求下，山东高速开始推行高速通行卡 ETC 项目，由于山东高速为山东省内优质客户，议价能力较强，与山东远联整体的交易价格较低，故公司承接的呼叫相关业务利润水平亦较低，公司考虑山东高速业务具备战略意义，有利于公司后续业务的拓展，故在毛利较低的情况下公司选择承接该业务。2021 年度，由于高速通行卡已基本普及，业务量逐渐减少，故山东高速进一步降低了价格，从而导致毛利率进一步降低，综合考虑业务量及成本因素，公司于 2021 年 5 月停止承接该项目，2022 年交易仅为少量零星回访，交易金额较低，仅为 0.85 万元。

综上所述，公司与山东远联交易价格按市场化原则进行定价，毛利率较低主要系出于对山东高速客户战略意义及后续业务拓展考虑，具备特殊性，公司针对其他战略客户亦存在出于战略性考虑导致毛利率较低的情形，具备商业合理性。

除此之外，公司向北京灵伴提供语音录制服务，主要系北京灵伴的智能语音相关业务需要人工录制标准化内容，由于公司人员具备较好的语音技能，故公司接受北京灵伴委托临时提供了语音录制服务，同时，北京灵伴因业务需要亦委托公司提供少量客户关怀服务；公司向江苏声谷提供人力资源服务，主要系 2020 年末及 2021 年初江苏声谷在北京临时有短期员工需求，由于江苏声谷在北京无分支机构，故委托公司代缴工资及社保公积金。上述关联交易为临时性交易，交易金额较低，且均按照市场化原则进行定价，交易价格公允。

(4) 关联采购

报告期内，公司关联采购情况如下：

单位：万元

关联方	关联交易内容	2022 年度	2021 年度	2020 年度
北京灵伴	技术服务	448.15	317.67	98.49
山东远联及其子公司	技术服务、业务外包服务	178.14	136.30	4.43
江苏声谷	劳务外包及人力资源服务		20.95	136.78
深圳声谷	劳务外包及人力资源服务			447.05
济南安维建筑装饰工程有限公司	装修服务	380.89		
济南历下成然装饰装修工程部	装修服务	202.21	523.05	364.17
济南历下鼎泰丰装饰部	装修服务	377.84	238.59	
济南市天桥区泰然室内装饰服务部	装修服务	109.09	182.68	224.91
智谷建设	水电费	77.83		
合 计		1,774.16	1,419.24	1,275.83
占当期营业成本的比例		0.98%	0.95%	1.16%

1) 北京灵伴关联采购

报告期各期，公司向北京灵伴采购智能语音相关服务，北京灵伴主要产品包括智能语音外呼系统、智能语音交互引擎等，能够协助客户实现智能化运营并降低运营成本，公司在业务发展过程中出于客户需求、提高服务品质及效率等考虑对上述产品存在切实需求，向北京灵伴采购了相关产品及服务。公司采购的主要产品及可比价格情况如下：

交易内容	内容	价格	可比价格
智能机器人/人机融合系统租用	本地部署租用：智能外呼机器人交互服务	本地部署租用：800 元-1,600 元/路（坐席）/月	1. 浙江百应科技有限公司（以下简称百应科技）：3,000 元/年/路+10 万元部署实施费，公司共采购 5 路，折合约 1,917 元/路/月 2. 北京灵伴向第三方销售价格：1,500 元/路/月
灵伴智能引擎服务	灵伴 TTS 引擎	2,800 元/路	1. 标贝（北京）科技有限公司（以下简称标贝科技）：3,500 元/路

报告期内，公司向北京灵伴采购主要产品包括智能机器人/人机融合系统租用及智能引擎服务。其中，系统租用价格为 800 元-1,600 元/路（坐席）/月，公司向百应科技采购同类型产品，采购价格约为 1,917 元/路/月，略高于向北京灵伴采购价格，主要系百应科技收费模式为线路租用费+部署实施费模式（公司

与北京灵伴合同中亦约定 10 万元部署实施费，但持续使用 6 个月免收），由于公司采购线路数量较少，固单线路分摊的部署实施费较高，从而导致单价高于与北京灵伴交易单价；同时，北京灵伴提供的类似业务第三方销售价格为 1,500 元/路/月，与向公司销售价格不存在显著差异。

公司采购灵伴智能引擎服务价格为 2,800 元/路，公司在选择该项目供应商时进行了市场比价，根据公司询价记录，标贝科技价格为 3,500 元/路，由于北京灵伴报价略低于标贝科技报价，公司综合考虑服务内容、报价等因素后根据市场化原则选择采购北京灵伴智能 TTS 引擎服务。

综上所述，公司向北京灵伴采购产品价格根据市场化原则确定，定价公允。

2) 山东远联及其子公司

报告期内，公司向山东远联及其子公司采购业务外包服务及技术服务，山东远联为电子商务服务综合提供商，提供运营服务云平台建设及 CRM、ERP 等软件产品。2020 年，公司因业务需要，向山东远联采购业务相关技术服务，采购金额较低。

2021 年，公司向山东远联采购了外协外包服务，外包项目主要为 ICT 基础设施客户项目，该项目服务人群主要为设备工程师等，服务内容对服务人员、运营人员的专业知识技能存在一定要求，需解决客户对产品参数、配置及设备升级维护等相关问题，公司招聘、培养符合服务要求的服务人员需要一定时间且成本较高，故出于服务质量及成本考虑，公司将上述业务向具有相关人员储备的山东远联进行部分外包。

公司与山东远联的关联采购按照市场化原则进行定价，2021 年及 2022 年对应人均单位采购成本分别为 29.62 元/小时及 37.20 元/小时，公司 2021 年及 2022 年外协外包人均单位采购成本分别为 25.69 元/小时及 24.28 元/小时，公司与山东远联的关联采购人均单位采购成本高于公司外协外包人均单位采购成本，主要系一方面山东远联位于济南地区，人力成本相对较高；另一方面，公司向山东远联外包项目主要为 ICT 基础设施客户项目，对人员能力要求相对较高。

若按公司月均工时测算，山东远联 2021 年及 2022 年人均采购成本为 5.99 万元及 7.45 万元，济南市 2021 年（2022 年尚未披露）城镇私营单位就业人员平均工资为 6.09 万元，与山东远联 2021 年人均采购成本无明显差异，具备合理性，关联交易定价公允。

3) 江苏声谷、深圳声谷

江苏声谷、深圳声谷主要从事人力资源相关业务，为客户提供劳务外包、代缴社保公积金及代理招聘等服务。报告期内，公司因业务发展需要，向关联方江苏声谷、深圳声谷采购人力资源及劳务外包类服务，采购内容主要包括劳务外包服务、招聘服务及代缴社保、公积金服务。

2019 年起，公司承接了深圳、上海等地区的客户驻场项目，需要当地人员驻场提供服务，由于公司在上述地区无相应分支机构及人员储备，故委托从事人力资源及劳务外包服务的深圳声谷、江苏声谷于相应地区招聘合格人员，并提供劳务外包、社保及公积金代缴等服务；2020 年，受外部因素、客户需求及公司于当地建立分支机构等因素影响，上述项目于 2020 年终止或陆续转入公司，后续公司未再向江苏声谷及深圳声谷采购上述项目相关的劳务外包服务；2021 年起，公司与深圳声谷、江苏声谷已无经常性业务，仅因当地无办事机构等原因委托江苏声谷临时代缴员工社保公积金或进行少量代理招聘业务，交易金额较小。

① 劳务外包服务

2020 年，江苏声谷与深圳声谷为公司提供劳务外包服务，上述服务人均单价采购成本为 45.40 元/小时，上述人员主要位于北京、上海及深圳等一线城市，按公司 2020 年平均工时测算，人均采购成本与上述地区平均工资比较情况如下：

单位：万元/年

地区	平均工资	数据来源
上海	8.01	上海市城镇私营单位就业人员平均工资-中国统计年鉴
北京	9.06	北京市城镇私营单位就业人员平均工资-中国统计年鉴
深圳	7.46	深圳市城镇私营单位就业人员年平均工资-深圳市统计局
平均值	8.18	
公司人均年采购成本	9.21	

如上表所示，公司 2020 年向江苏声谷与深圳声谷采购劳务外包服务的人均采购成本略高于上述一线城市城镇私营单位就业人员年平均工资，总体不存在显著差异，具备合理性，交易定价公允。

② 代理招聘

报告期内，江苏声谷为公司提供代理招聘服务，交易价格为 450 元/人/月-550 元/人/月，在职连续支付 6-10 个月，除少量临时紧急招聘需求采购单价较

高外，公司其他主要代理招聘供应商价格约为 500 元/人/月，连续支付 6-12 个月不等，公司关联交易价格位于上述区间内，具备合理性，定价公允。

③ 代缴社保、公积金

报告期内，江苏声谷及深圳声谷为公司提供代缴社保、公积金服务，价格主要为 30 元/月/人及 70 元/月/人，代缴社保、公积金服务定价主要受地区及代缴人数影响，价格波动较大，公司其他供应商价格主要为 20 元/月-100 元/月，公司关联交易价格位于上述区间内，具备合理性，定价公允。

4) 济南历下成然装饰装修工程部等 4 家装修公司

报告期内，公司向持有公司 5%以上股份的股东张庆茂妹妹的配偶马成忠控制的济南历下成然装饰装修工程部等 4 家装修公司采购装修服务。公司全国各地分支机构较多，随着业务的持续扩张，各地职场存在装修需求，公司成立之初即与马成忠及其控制的企业进行合作，在长期合作中上述供应商对业务流程外包行业及公司的需求较为了解，公司亦认可其服务能力及质量，故与公司建立了长期、良好的合作关系，上述公司持续为公司提供装修服务。上述交易中，双方根据市场化原则确定交易价格，公司主要项目亦会对第三方进行询价，交易价格位于询价区间内，交易价格与市场价格不存在重大差异，交易价格公允。主要项目询价情况如下：

单位：元/平方米

装修项目	关联交易价格	第三方供应商报价区间
川投大厦南 10 层职场	726.40	680.19-769.44
南昌办公楼职场	522.14	503.89-540.08
成都万谷 3 栋职场	401.74	391.68-423.92
枣庄淮海智谷 1 号楼	457.06	444.83-484.25
枣庄数字智谷 2 号楼	488.80	474.66-505.63

5) 智谷建设

2022 年，公司向智谷建设采购水电费用 77.83 万元，主要系公司向其购买坐落在枣庄市淮海数字智谷产业园园区的 3 处办公楼，由于该园区由智谷建设运营，公司装修及使用过程中发生的水电费用支付给智谷建设由其代缴，相关费用按照当地水电费用标准缴纳，交易价格公允。

(5) 关联租赁

报告期内，公司因业务需要，向北京声谷租赁房产并用于业务经营，房屋租赁价格及可比价格情况如下：

单位：元/平方米/天

项目	2021 年	2020 年
公司租赁价格	1.55	1.50
其他承租方租赁价格	1.55	1.50

报告期内，公司 2020 年及 2021 年向北京声谷租赁价格为 1.50 元/平方米/天及 1.55 元/平方米/天，与北京声谷其他承租方租赁价格一致，公司关联租赁定价公允。

(6) 资金拆借

报告期内，公司存在与关联方发生资金拆借的情形，关联交易的合理性、必要性及公允性详见本说明十三(一)之说明。

(7) 其他关联交易

除上述关联交易外，公司其他关联交易包括关联担保、关键管理人员薪酬等均系日常经营需要发生的关联交易，及其他交易金额较小的关联交易，上述关联交易均具备合理性及必要性，交易价格公允。

综上所述，公司关联交易总体规模较小，关联销售及采购占收入及成本比例较低，关联交易均具备合理性及必要性，交易价格公允，不存在关联方利益输送的情形，不存在通过关联交易调节公司收入利润或成本费用的情形。

3. 是否存在未及时按规定履行必要的决策程序、后续补充确认的情况，相关会议制度、内部控制措施是否切实有效执行

公司已在《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》《独立董事工作制度》等制度文件中就关联交易的决策权限和决策程序进行了规定。公司针对报告期内关联交易的决策程序如下：

2022 年 6 月 15 日和 2022 年 11 月 6 日，公司分别召开首届董事会第四次会议和首届董事会第六次会议，在关联董事王志利、王德宝、徐国安回避表决的情况下，全体非关联董事审议通过《关于确认公司 2019-2021 年度关联交易及 2022 年度关联交易预计的议案》《关于公司最近三年及一期关联交易的议案》，对公司报告期内发生的关联交易进行了确认，对公司 2022 年度关联交易进行了预计。

2022 年 6 月 30 日和 2022 年 11 月 21 日，公司分别召开 2022 年第三次临时

股东大会和 2022 年第五次临时股东大会，审议通过前述关联交易相关议案。根据公司《关联交易决策制度》的规定，公司全体股东均为相关议案项下所审议的部分关联交易的关联股东，回避表决将导致股东大会无法就本议案形成有效决议，因此，经全体股东一致同意，相关会议上所有关联股东就关联交易议案均豁免回避。

2022 年 6 月 15 日，公司全体独立董事就公司首届董事会第四次会议审议的《关于确认公司 2019-2021 年度关联交易及 2022 年度关联交易预计的议案》发表如下独立意见：“公司 2019-2021 年度与关联方之间所发生的关联交易均按照正常商业条件进行，公平合理，不存在损害公司和股东利益的情形。”2022 年 11 月 6 日，公司全体独立董事就公司首届董事会第六次会议审议的《关于公司最近三年及一期关联交易的议案》发表如下独立意见：“公司最近三年及一期与关联方之间所发生的关联交易均按照正常商业条款进行，交易条款公平合理，不存在损害公司和股东利益，以及通过关联交易操纵利润的情形。

2023 年 2 月 20 日及 2023 年 2 月 21 日，根据中国证监会《首发管理办法》及上交所《上市规则》的相关规定，公司召开首届董事会第七次会议、首届监事会第四次会议及 2023 年第一次临时股东大会，对相关关联交易的议案重新进行了审议并作出决议，独立董事发表了独立意见。

综上所述，公司于报告期前期存在部分关联交易未及时按规定履行必要的决策程序、后续补充确认的情况，自股份公司设立以来，公司对相关会议制度及内部控制措施逐步进行了整改完善，建立健全了完善的关联交易决策制度、内部控制制度，并切实有效执行。

（五）核查程序及核查意见

1. 核查程序

（1）访谈公司管理层、财务负责人等，了解关联交易发生的背景、原因及合理性；

（2）获取公司关联交易合同，了解合同中关于交易价格的相关约定，抽样选取了部分关联交易凭证，核查实际交易及结算情况；

（3）查询公开市场价格信息，获取了关联方同类客户/供应商的合同及协议、关联客户/供应商向第三方的销售/采购合同或价格信息以及相关资产评估报告，与公司关联交易价格进行对比；

(4) 访谈公司主要关联客户及供应商，对关联关系、定价原则及是否存在利益输送、其他利益安排等进行了访谈确认；

(5) 查询公司、公司主要客户及供应商等主体国家企业信用信息公示系统公开披露的信息，与公司关联方清单进行比对，确认是否存在关联关系；

(6) 查阅公司《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》《独立董事工作制度》等制度文件，了解对关联交易的相关规定；

(7) 获取了公司与关联交易相关的三会文件，查阅了关联交易决策程序；

(8) 取得控股股东、实际控制人持股 5%以上的主要股东、董事、监事、高级管理人员分别出具的《关于减少和规范关联交易的承诺函》；

(9) 查阅报告期内已注销关联公司的工商档案等文件，并在国家企业信用信息公示系统进行了查询，核查报告期内已注销关联方的基本情况及注销程序；

(10) 查询中国裁判文书网、中国执行信息网、国家企业信用信息公示系统、信用中国、12309 中国检察网、中国市场监督管理行政处罚文书网的公开披露信息，核查报告期内已注销关联方在注销前的合法合规情况；

(11) 查阅山东省济南市中级人民法院（2019）鲁 01 破 1、5 号之二民事裁定书，了解旅科信息、旅科集团破产原因及相关财务数据等信息；

(12) 查阅旅科信息、旅科集团破产案件的债权人会议通知等相关法律文书、资产拍卖公告，了解旅科信息破产清算进展；

(13) 查询国家信用信息公示系统公开披露信息，了解旅科信息、旅科集团主营业务范围；

(14) 查阅公司报告期内销售收入明细及与主要客户签订的销售合同，查阅公司报告期内采购明细表及各采购类别主要供应商合同、结算单据等，核查公司是否与旅科信息、旅科集团存在关联交易；

(15) 获取了公司及董事、监事、高级管理人员及关键岗位人员报告期内个人银行流水，了解是否与关联方存在异常流水往来、输送利益的情形；

(16) 取得了公司出具的书面说明。

2. 核查意见

经核查，我们认为：

(1) CCRC（BVI）资金拆借会计处理符合《企业会计准则》的要求；报告期

内，公司存在与关联方发生非经营性资金拆借的情形，上述资金拆借具有合理的交易背景，公司已于报告期内完成对上述资金占用行为的整改，并建立了完善的内控制度，提交申报材料的审计截止日后未发生上述不合规情形。公司整改后的内控制度合理、正常运行并持续有效，不存在影响发行条件的情形，符合《监管规则适用指引—发行类第 5 号》相关规定；

(2) 报告期内关联方注销的原因具备合理性，其注销已履行主管部门要求的决策和审批程序。在已注销关联方中，除深圳声谷、江苏声谷在报告期内与公司发生过关联交易外，其他已注销关联方在报告期内均未与公司发生过资金往来，且截至注销之时均已不再开展经营或自始未开展经营，该等关联方的注销不会对公司的经营产生重大影响，2022 年以来，公司与深圳声谷和江苏声谷未发生关联交易，该等关联方的注销亦不会对公司的经营产生重大影响；

(3) 截至本说明出具日，旅科信息、旅科集团正在进行破产清算，无实际经营。报告期内，公司及其子公司与旅科信息、旅科集团不存在关联交易，不存在利益输送的情形；

(4) 公司关联方及关联交易的披露完整、准确，报告期内关联交易合理、必要，价格公允，不存在利益输送及通过关联交易调节公司收入利润或成本费用的情形；公司于报告期前期存在部分关联交易未及时按规定履行必要的决策程序、后续补充确认的情况，自股份公司设立以来，公司对相关会议制度及内部控制措施进行了整改完善，建立健全了完善的关联交易决策制度、内部控制制度，并切实有效执行。

专此说明，请予察核。



天健会计师事务所（特殊普通合伙）

中国注册会计师：

邓德祥



中国注册会计师：

温蕾



二〇二三年七月七日



会计师事务所 执业证书

名称：天健会计师事务所（特殊普通合伙）

首席合伙人：胡少先

主任会计师：

经营场所：浙江省杭州市西湖区灵隐街道西溪路
128号

组织形式：特殊普通合伙

执业证书编号：33000001

批准执业文号：浙财会〔2011〕25号

批准执业日期：1998年11月21日设立，2011年6月28日转制

证书序号：0015310

说明

- 1、《会计师事务所执业证书》是证明持有人经财政部门依法审批，准予执行注册会计师法定业务的凭证。
- 2、《会计师事务所执业证书》记载事项发生变动的，应当向财政部门申请换发。
- 3、《会计师事务所执业证书》不得伪造、涂改、出租、出借、转让。
- 4、会计师事务所终止或执业许可注销的，应当向财政部门交回《会计师事务所执业证书》。

发证机关：



2023年3月14日

中华人民共和国财政部制

仅为泰盈科技集团股份有限公司IPO申报之目的而提供文件的复印件，仅用于说明天健会计师事务所（特殊普通合伙）具有执业资质，未经本所书面同意，此文件不得用作任何其他用途，亦不得向第三方传送或披露。

SCJDGL SCJDGL SCJDGL

统一社会信用代码
913300005793421213 (1/3)

营业执照
(副本)

扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息

名称 天健会计师事务所（特殊普通合伙）

类型 特殊普通合伙企业

执行事务合伙人 胡少先

经营范围 审计企业会计报表、出具审计报告；验证企业资本，出具验资报告；办理企业合并、分立、清算事宜中的审计业务，出具有关报告；基本建设年度决算审计；代理记账；会计咨询、税务咨询、管理咨询、会计培训；信息系统审计；法律、法规规定的其他业务。（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）

出资额 壹亿捌仟壹佰伍拾伍万元整

成立日期 2011年07月18日

主要经营场所 浙江省杭州市西湖区灵隐街道西溪路128号

登记机关 浙江省市场监督管理局

2023年02月28日

SCJDGL SCJDGL SCJDGL

国家企业信用信息公示系统网址 <http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

仅为泰盈科技集团股份有限公司IPO申报之目的而提供文件的复印件，仅用于说明天健会计师事务所（特殊普通合伙）合法经营，未经本所书面同意，此文件不得用作任何其他用途，亦不得向第三方传送或披露。



首页



机构概况



新闻发布



政务信息



办事服务



互动交流



统计信息



专题专栏

当前位置: 首页 > 政务信息 > 政府信息公开 > 主动公开目录 > 按主题查看 > 证券服务机构监管 > 审计与评估机构

索引号	bm56000001/2023-00002630	分类	审计与评估机构监管对象
发布机构		发文日期	2023年02月27日
名称	从事证券服务业务会计师事务所名录 (截至2022.12.31)		
文号		主题词	

从事证券服务业务会计师事务所名录 (截至2022.12.31)

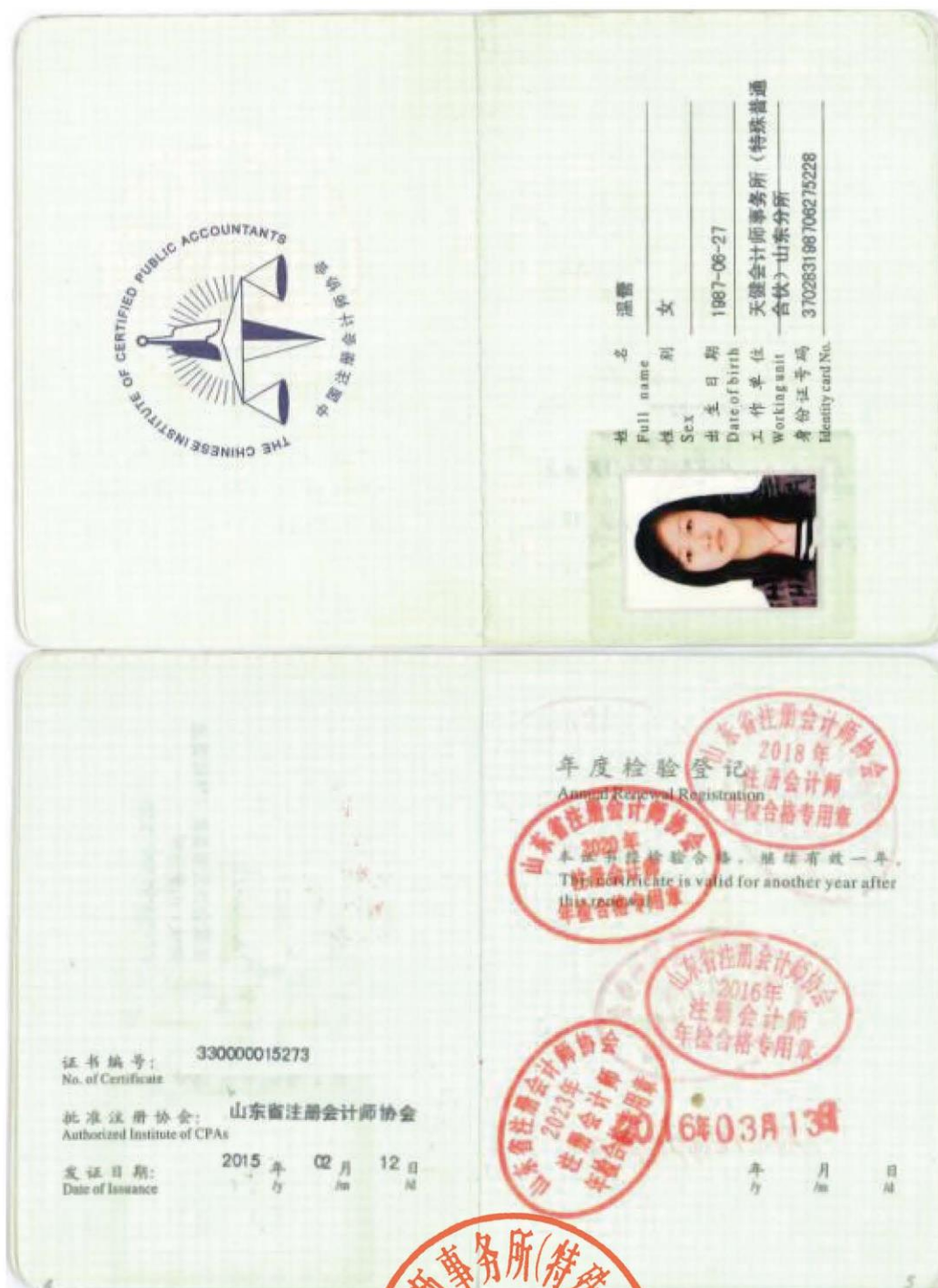
从事证券服务业务会计师事务所名录 (截至 2022. 12. 31)			
序号	会计师事务所名称	通讯地址	联系电话
59	深圳大华国际会计师事务所 (普通合伙)	广东省深圳市福田区莲花街道福新社区鹏程一路9号广电金融中心14F	0755-88605026
60	深圳广深会计师事务所 (普通合伙)	广东省深圳市南山区福田街道福山社区彩田路2010号中深花园B1005号	0755-82127688
61	深圳皇嘉会计师事务所 (普通合伙)	深圳市福田区华强北街道深南路佳和华盛大厦B座2507、08室	0755-83295582
62	深圳久安会计师事务所 (特殊普通合伙)	广东省深圳市南山区粤海街道高新社区高新南一道008号创维大厦C902	0755-22676410
63	深圳联创立信会计师事务所 (普通合伙)	广东省深圳市南山区粤海街道高新社区科技南路16号深圳湾科技生态园11栋A3001	0755-86716234
64	深圳堂堂会计师事务所	深圳市福田区福田街道福山社区滨河大道5022号联合广场A座51F	0755-83996286
65	深圳旭泰会计师事务所 (普通合伙)	深圳市龙华新区新牛路天宫安防电子广场第九层C区F029	0755-27709801
66	深圳宣达会计师事务所 (普通合伙)	广东省深圳市南山区桃源街道桃源社区高发西路28号方大广场3.4号研发楼4号楼1409	0755-86523697
67	深圳永信瑞和会计师事务所 (特殊普通合伙)	深圳市福田区深南中路1027号新城大厦西座16楼南1616-1619室	0755-25985524
68	深圳振兴会计师事务所 (普通合伙)	广东省深圳市福田区福田街道滨河大道5003号爱地大厦西座12E	0755-8926772
69	深圳正一会计师事务所 (特殊普通合伙)	广东省深圳市福田区福田街道福山社区滨河大道5022号联合广场A座14层1412号	0755-82714905
70	四川德文会计师事务所 (特殊普通合伙)	四川省成都市成华区双福一路66号4栋18楼1号	028-86957846
71	四川华信 (集团) 会计师事务所 (特殊普通合伙)	泸州市江阳中路28号楼3单元2号	028-85560449
72	苏亚金诚会计师事务所 (特殊普通合伙)	中环国际广场22楼	025-84433976
73	唐山市新正会计师事务所 (普通合伙)	河北省唐山市路北区光明路48-3号	0315-5757564
74	天衡会计师事务所 (特殊普通合伙)	南京市建邺区江东中路106号万达广场商务楼B座19-20楼	025-84711188
75	天健会计师事务所 (特殊普通合伙)	浙江省杭州市钱江路1366号华润大厦B座	0571-89722900
76	天津丞明会计师事务所 (普通合伙)	天津市河西区合道富力中心写字楼34层	022-87825539
77	天圆全会计师事务所 (特殊普通合伙)	北京市海淀区中关村南大街乙56号1502-1509单元	010-83914188

<http://www.csrc.gov.cn/csrc/c103942/717461/content.shtml>

仅为泰盈科技集团股份有限公司IPO申报之目的而提供文件的复印件, 仅用于说明天健会计师事务所 (特殊普通合伙) 从事证券服务业务的备案工作已完备, 未经本所书面同意, 此文件不得用作任何其他用途, 亦不得向第三方传送或披露。



仅为泰盈科技集团股份有限公司 IPO 申报之目的而提供文件的复印件，仅用于说明邓德祥是中国注册会计师，未经本人书面同意，此文件不得用作任何其他用途，亦不得向第三方传送或披露。



仅为泰盈科技集团股份有限公司 IPO 申报之目的而提供文件的复印件，仅用于说明温蔷是中国注册会计师，未经本人书面同意，此文件不得用作任何其他用途，亦不得向第三方传送或披露。