

香港聯合交易所有限公司及證券及期貨事務監察委員會對本聆訊後資料集的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並表明概不就因本聆訊後資料集全部或任何部分內容而產生或依賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

TI Cloud Inc. 天潤云股份有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)

的聆訊後資料集

警告

本聆訊後資料集乃根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)及證券及期貨事務監察委員會(「證監會」)的要求而刊發，僅用作向香港公眾人士提供資料。

本聆訊後資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出重大變動。閣下閱覽本文件，即表示閣下知悉、接納並向天潤云股份有限公司(「本公司」)、本公司的獨家保薦人、顧問或包銷團成員表示同意：

- (a) 本文件僅為向香港公眾人士提供有關本公司的資料，概無任何其他目的。投資者不應根據本文件所載資料作出任何投資決定；
- (b) 在聯交所網站登載本文件或其任何補充、修訂或更換附頁，並不會引致本公司、本公司的獨家保薦人、顧問或包銷團成員須於香港或任何其他司法管轄區進行發售活動的責任。本公司最終會否進行發售仍屬未知之數；
- (c) 本文件或其任何補充、修訂或更換附頁的內容未必會全部或部分轉載於最終正式上市文件；
- (d) 聆訊後資料集並非最終上市文件，本公司可能會不時根據《聯交所證券上市規則》作出更新或修訂；
- (e) 本文件並非向任何司法管轄區的公眾人士提呈出售任何證券的招股章程、發售通函、通知、通函、小冊子或廣告，亦非邀請公眾人士認購或購買任何證券的要約，且並非旨在邀請公眾人士認購或購買任何證券的要約；
- (f) 本文件不應被視為勸誘認購或購買任何證券，亦不擬構成該等勸誘；
- (g) 本公司或其任何聯屬人士、本公司的獨家保薦人、顧問或包銷團成員概無透過刊發本文件而於任何司法管轄區發售任何證券或徵求購買任何證券；
- (h) 本文件所述的證券並非供任何人士申請認購，即使提出申請亦不獲接納；
- (i) 本公司不曾亦不會根據1933年美國《證券法》(經修訂)或美國任何州證券法登記本文件所述的證券；
- (j) 由於本文件的派發或本文件所載任何資料的發佈可能受到法律限制，閣下同意自行了解並且遵守任何該等適用於閣下的限制；及
- (k) 本文件所涉及的上市申請並未獲批准，聯交所及證監會或會接納、發回或拒絕有關的公開發售及／或上市申請。

倘在適當時候向香港公眾人士提出要約或邀請，有意投資者務請僅依據於香港公司註冊處處長登記的本公司招股章程作出投資決定。該文件的文本將於發售期內向公眾人士派發。

重要提示

重要提示：閣下如對本文件的任何內容有任何疑問，應諮詢獨立專業意見。

 **天潤雲**
TI Cloud Inc.
天潤云股份有限公司
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

[編纂]

[編纂]項下[編纂]數目：[編纂]股股份(包括[編纂]股股份及[編纂]股股份，並視乎[編纂]行使與否而定)

[編纂]數目：[編纂]股股份(可予[編纂])

[編纂]數目：[編纂]股股份(包括[編纂]股股份及[編纂]股股份，並可予[編纂]及視乎[編纂]行使與否而定)

最高[編纂]：每股[編纂][編纂]港元，另加1.0%經紀佣金、0.0027%證監會交易徵費、0.00015%財匯局交易徵費及0.005%香港聯交所交易費(須於申請時以港元繳足，多繳款項可予退還)

面值：每股0.0001美元

[編纂]：[編纂]

獨家保薦人

 **CICC 中金公司**

[編纂]

香港交易及結算有限公司、香港聯合交易所有限公司及香港中央結算有限公司對本文件的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本文件全部或部分內容而產生或因依賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

本文件連同本文件附錄五「送呈公司註冊處處長及展示文件」一節指定的文件，已根據香港法例第32章公司(清盤及雜項條文)條例第342C條規定送呈香港公司註冊處處長登記。證券及期貨事務監察委員會及香港公司註冊處處長對本文件或上述任何其他文件的內容概不負責。

預期[編纂]將由[編纂](為其本身及代表[編纂])與本公司(為我們本身及代表[編纂])於[編纂]釐定。[編纂]預期為[編纂]或前後且無論如何不遲於[編纂]。

除另有公佈外，[編纂]將不超過[編纂]，且目前預期不低於[編纂]。倘因任何理由，[編纂](為其本身及代表[編纂])與本公司(為我們本身及代表[編纂])未能於[編纂]之前協定[編纂]，則[編纂]將不會進行並將告失效。

[編纂](為其本身及代表[編纂])可在我們同意(為我們本身及代表[編纂])的情況下，於遞交[編纂]申請截止日期上午或之前，隨時將[編纂]呈呈[編纂]的[編纂]數目及/或指示性[編纂]調減至低於本文件所述者。在此情況下，本公司將在不遲於遞交[編纂]申請截止日期上午，在聯交所網站www.hkexnews.hk及本公司網站<https://www.ti-net.com.cn>刊登公告。有關進一步詳情，請參閱本文件「[編纂]的架構」及「如何申請[編纂]」各節。

倘於[編纂]當日上午八時正前出現若干事由，則[編纂](代表[編纂])可終止[編纂]根據[編纂]承擔的責任。請參閱本文件「[編纂]」一節。

有意[編纂]在作出[編纂]決定前，務須審慎考慮本文件所載的所有資料，包括本文件「風險因素」一節所載的風險因素。

[編纂]不會亦不會根據美國證券法或美國任何州證券法登記，且不得於美國境內[編纂]、出售、質押或轉讓，惟根據美國證券法及任何適用美國州證券法獲豁免登記規定或並非受該等登記規定規限的交易除外。[編纂]根據美國證券法S規例僅在美國境外於離岸交易中發售及出售。

[編纂]

重要通知

我們已就[編纂]採取全電子化[編纂]。我們不會就[編纂]向公眾人士提供本文件或任何[編纂]的印刷本。

本文件在聯交所網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(<https://www.ti-net.com.cn>)可供閱覽。倘閣下需要本文件的印刷本，閣下可從上述網址下載並打印。

[編纂]

重要提示

[編纂]

重要提示

[編纂]

重要提示

[編纂]

預期時間表⁽¹⁾

[編纂]

預期時間表⁽¹⁾

[編纂]

預期時間表⁽¹⁾

[編纂]

目 錄

致有意[編纂]的重要通知

我們僅就[編纂]及[編纂]刊發本文件，且本文件並不構成出售除本文件根據[編纂]而提呈發售的[編纂]以外的任何證券的[編纂]或購買任何有關證券的[編纂]邀請。在任何其他司法管轄區或任何其他情況下，本文件不可用作亦不構成[編纂]或邀請。我們概無採取任何行動以獲准於香港以外的任何司法管轄區[編纂][編纂]，亦無採取任何行動以獲准於香港以外的任何司法管轄區派發本文件。於其他司法管轄區派發本文件以進行[編纂]以及[編纂][編纂]須受限制，除非根據相關證券監管機構的登記或授權而獲相關司法管轄區的適用證券法准許或豁免遵守相關法例，否則不得進行有關活動。

閣下僅應倚賴本文件及[編纂]所載資料作出[編纂]決定。[編纂]僅基於本文件所載資料及所作聲明進行。我們並無授權任何人士向閣下提供有別於本文件所載的資料。對於並非本文件及[編纂]所載的任何資料或聲明，閣下不應視為已獲我們、[編纂]、保薦人、[編纂]、任何[編纂]、我們或彼等各自的任何董事、高級人員、僱員、代理或代表或參與[編纂]的任何其他各方授權而加以倚賴。

預期時間表.....	iv
目錄.....	vii
概要.....	1
釋義.....	22
技術詞彙表.....	37
前瞻性陳述.....	42
風險因素.....	44

目 錄

豁免嚴格遵守上市規則	<u>105</u>
有關本文件及[編纂]的資料	<u>109</u>
董事及參與[編纂]的各方	<u>114</u>
公司資料	<u>120</u>
行業概覽	<u>122</u>
歷史、重組及公司架構	<u>136</u>
業務	<u>156</u>
合約安排	<u>237</u>
法規	<u>257</u>
與控股股東的關係	<u>280</u>
關連交易	<u>284</u>
董事及高級管理層	<u>289</u>
主要股東	<u>300</u>
股本	<u>303</u>
財務資料	<u>306</u>
未來計劃及[編纂]用途	<u>369</u>
[編纂]	<u>377</u>
[編纂]	<u>383</u>
[編纂]的架構	<u>398</u>
如何申請[編纂]	<u>410</u>
附錄一 — 會計師報告	<u>I-1</u>
附錄二 — 未經審核[編纂]財務資料	<u>II-1</u>
附錄三 — 本公司組織章程及開曼群島公司法概要	<u>III-1</u>
附錄四 — 法定及一般資料	<u>IV-1</u>
附錄五 — 送呈公司註冊處處長及展示文件	<u>V-1</u>

概 要

本概要旨在向閣下提供本文件所載資料的概覽。由於此為概要，故並不包括對閣下而言可能屬重要的所有資料。此外，任何[編纂]都涉及風險。有關[編纂][編纂]的若干特定風險載於「風險因素」一節。閣下於決定[編纂][編纂]前務請細閱整份文件。

我們是怎樣的一家公司

我們提供多種雲原生客戶聯絡解決方案，雲原生客戶聯絡解決方案為使企業能夠與客戶進行多渠道互動的聯絡解決方案。根據灼識諮詢報告，以2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商，市場佔有率達10.3%。根據同一消息來源，於2021年，按收入計，部署於公有雲的客戶聯絡解決方案的市場規模達人民幣40億元，分別佔基於雲的客戶聯絡解決方案市場的38.2%及客戶聯絡解決方案市場的26.9%。我們的解決方案基於雲原生的安全可靠平台，讓企業可創造非凡的客戶溝通體驗，並以智能化的方式進行銷售、營銷、客戶服務及其他業務職能。於2021年，我們通過多個渠道促進了企業與其客戶之間超過30億次的語音通話、短信及文本聊天形式的互動，有助於提升企業的生產力和效率。

我們的解決方案

我們的解決方案完全運行於雲端，並允許在多個地點的設備上輕鬆部署及管理。我們的客戶使用雲端的雲計算及存儲資源，無需對硬件、基礎設施或內部IT支持進行大量前期投資。

我們基於雲的解決方案由我們的研發團隊內部開發，主要包括三種產品，能夠適用廣泛的使用場景：

- **智能聯絡中心解決方案。**我們的智能聯絡中心解決方案旨在取代傳統的本地管理系統，幫助企業將其聯絡中心職能遷移至雲端。此類解決方案能夠令我們客戶聘用的坐在實體聯絡中心的座席使用台式電腦通過多個渠道與客戶有效互動。受益於我們的雲原生技術架構，客戶可大大降低實施成本，根據不斷變化的業務需求輕鬆擴展其使用量，並毫不費力地進行軟件升級。我們通過智能工具及功能支持聯絡中心座席，以推動高效和有效的客戶互動。
- **遠程座席解決方案。**我們的遠程座席解決方案為方便在實體聯絡中心以外的客戶聯絡活動而設計，這些客戶聯絡活動無法通過單純的聯絡中心解決方案獲得服務。我們的遠程座席解決方案為移動應用程序，可為除聯絡中心座席外的客戶員工（如汽車銷售員、零售商舖店員和課後導師）賦能，使其隨時隨地均可聯絡客戶。其令企業能夠跟蹤和管理每一個交互，這大大提高了業務活動的可見性，並使用基於數據的分析來支持決策。
- **ContactBot解決方案。**我們的ContactBot解決方案利用實用AI應用程序，將傳統上由客戶人工座席處理的單調重複的工作自動化。借助實時自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)功能，我們的ContactBot可進行基於文本及語音的智能互動。座席人員從重複性的行政事務中得到解放，轉而專注於需要更多個性化及參與性服務的任務。我們的ContactBot解決方案受到諸多需要處理大量日常任務和報告查詢的企業青睞。

概 要

下表載列於所示期間按解決方案類別劃分的收入明細，分別以絕對金額及佔總收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
總收入：						
智能聯絡中心解決						
方案.....	301,610	90.1	317,101	89.6	332,984	82.8
遠程座席解決方案...	16,458	4.9	25,061	7.1	51,322	12.8
ContactBot解決						
方案.....	7,968	2.4	4,962	1.4	7,730	1.9
其他服務及產品銷售.	8,777	2.6	6,620	1.9	9,861	2.5
總計.....	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0

我們的智能聯絡中心解決方案乃為每日處理大量客戶互動的聯絡中心座席而設計。其嵌入了大量先進功能以提高座席效率，包括交互式語音應答(IVR)、自動呼叫分配器(ACD)和預測撥號器模塊。其亦提供強大的匯報和分析工具，評估座席的工作量和服務質量，分析業務活動及工單並評估知識庫的有效性。先進功能需要大量雲資源支持，我們智能聯絡中心解決方案收取的每個座席服務費較高。

相比之下，我們的遠程座席解決方案為更廣泛的終端用戶服務，包括任何經常與客戶接觸的員工，而不僅限於聯絡中心座席。其允許企業跟蹤零散的客戶互動，並指數式地增加可用於評估及分析的數據。為迎合終端用戶的需求及偏好，我們遠程座席解決方案的移動應用程序具有針對定期客戶互動的最基本功能，其中包括語音通話、發送消息和圖片的通信工具以及保存記錄和生成報告的主要工具。與提供一整套功能相比，這使我們能夠減少運營成本，因為移動應用程序佔用較少的雲計算、存儲和網絡資源。因此，我們以較低的每個座席價格提供有關解決方案，由此我們的客戶可讓更多員工使用解決方案。

以下假設示例說明國內汽車製造商如何使用我們的三種解決方案來增加首次和重複銷售以及提高客戶服務：

- **智能聯絡中心解決方案。**汽車製造商擁有位於多個實體聯絡中心的專業座席團隊，通過熱線、電郵和在線客服提供售前和售後客戶支持。藉助我們的智能聯絡中心解決方案，專業座席可通過一個集成軟件解決多個渠道的客戶諮詢。
- **遠程座席解決方案。**汽車製造商依賴其全國各地的汽車經銷商與當地客戶溝通並完成銷售。汽車經銷商在手機上安裝使用我們的遠程座席解決方案進行客戶聯絡。所有客戶交互會被實時記錄並安全地儲存在雲端，可令汽車製造商監控服務質量、創建客戶檔案和改善整體客戶體驗。
- **ContactBot解決方案。**進行維修及保養後，汽車製造商可使用我們的ContactBot解決方案通知客戶到零售商店提取其汽車，這節省了手動撥打電話所花費的時間和資源。

有關詳情，請參閱「業務－我們的產品」。

我們的業務模式

我們於雲端提供適應性、可靠性、可擴展性及安全性強大的客戶聯絡解決方案。公有雲和私有雲是雲計算部署的兩種最普遍的類型。公有雲是多名用戶共享的一個計算資源池，每名用戶的數據和應用程序相互獨立。其支持的可擴展性及資源共享，是無法由單一組織實現的。私有雲則由某一用戶專用的雲計算資源組成。其具有高度私

概 要

密性，但需要大量硬件投資及人力、管理及維護費用。虛擬私有雲(VPC)，作為公有雲的一個特殊類別，是在公有雲環境中託管的隔離雲並僅可由一名用戶使用。VPC同時具有公有雲計算的可擴展性及便利性以及私有雲計算的數據安全。

利用雲計算技術，我們以軟件即服務(SaaS)模式及虛擬私有雲(VPC)模式提供大容量及高可用性的解決方案。我們的三種解決方案可通過SaaS模式或VPC模式部署。

- **SaaS模式**。使用我們通過SaaS模式交付的雲原生客戶聯絡服務，我們的客戶可創建自己的客戶聯絡功能，而無需在軟件或硬件方面進行任何前期投資。通過SaaS模式交付的服務部署於公有雲，我們的客戶得以根據其不斷變化的業務需求靈活調整座席數量。
- **VPC模式**。VPC解決方案把公有雲計算的可擴展性和便利性與私有雲計算的數據隔離相結合，從而提供了更高的安全性。我們憑藉廣泛的行業知識及對行業趨勢的深刻理解，幫助客戶在雲計算平台上部署高度定制化的解決方案。我們的VPC解決方案為具有嚴格的安全性要求的企業（主要為大型國有企業及跨國公司）的首選。我們於2019年開始通過VPC模式提供解決方案並於2019年5月獲得首份VPC合約。

下表概述SaaS模式及VPC模式的關鍵差異。

	SaaS模式	VPC模式
客戶	各種規模及類型的客戶	具有嚴格安全要求的客戶，主要為大型中國國有企業和跨國公司
提供的平台	所有SaaS客戶共享的標準化平台	僅供VPC客戶訪問的定制平台
付款模式	每月定期付款	基於項目的里程碑式計費，為一次性
雲服務提供商	我們向兩家領先的 <u>提供商</u> 購買雲服務	客戶通過我們或直接向其選擇的提供商購買雲資源
雲部署	公有雲	在公有雲託管的虛擬私有雲
定制化程度	大體為標準解決方案，就購買量較大的經選定客戶而言存在一定程度定制	客戶可要求專門定制及配置的解決方案，以滿足其特定需求
服務支持需求	需要持續升級及客戶支持	我們通常提供12個月的保修期，期間我們免費提供技術和培訓支持；客戶可在保修期屆滿後訂購持續維護服務

下表呈列我們於所示期間若干關鍵營運指標：

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
客戶總數 ⁽¹⁾	2,227	2,253	3,137
大客戶總數 ⁽²⁾	62	61	57
SaaS模式下客戶總數	2,186	2,207	2,673
VPC模式下客戶總數 ⁽³⁾	1	8	24

概 要

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
SaaS客戶留存率.....	73.7%	77.9%	78.4%
以金額為基礎所有SaaS客戶 淨留存率 ⁽⁴⁾	112.9%	105.0%	103.5%
— 於計算以金額為基礎的淨留存率時 識別SaaS客戶數量.....	1,754	1,703	1,730
以金額為基礎大客戶 SaaS客戶淨留存率 ⁽⁴⁾	112.6%	114.6%	108.3%
— 於計算以金額為基礎的淨留存率時 識別的大客戶數量.....	33	49	40

- (1) 我們的客戶總數包括SaaS模式的客戶、VPC模式的客戶和其他服務及產品銷售的客戶。
- (2) 我們的大客戶指年採購金額超過人民幣1百萬元的客戶。
- (3) 我們於2019年開始通過VPC模式提供解決方案並於2019年5月獲得首份VPC合約。我們自推出以來錄得VPC客戶數量的快速增長。
- (4) 於指定期間以金額為基礎的淨留存率按以下方式計算：(i) 首先識別於基準期間及先前期間均訂購我們的解決方案的客戶，及(ii) 隨後使用於基準期間所識別客戶應佔的收入總額作為分子以及於先前期間同一組客戶應佔的收入總額作為分母。

灼識諮詢確認，該計算方法與行業慣例一致。根據灼識諮詢報告，以金額為基礎的淨留存率為SaaS公司經常使用的計量指標，以估計來自現有客戶群的收入增長或流失率。該比率指於兩個財政期間客戶的平均消費模式及當與其他作出極大收入貢獻的客戶平均計算時，可能無法反映出若干客戶可能於第二個期間大幅減少收入貢獻的情況。

於2020年，我們以金額為基礎所有SaaS客戶淨留存率較2019年下降，主要由於COVID-19疫情對中小型客戶產生不利影響；該比率於2021年進一步下降，主要由於該年度下半年教育行業客戶的業績下滑。於2019年及2020年，以金額為基礎大客戶SaaS客戶淨留存率保持相對穩定，反映來自科技、保險及教育行業大客戶的收入強勁增長；該比率於2021年下降，主要由於該年度下半年教育行業客戶的業績下滑。

我們與客戶簽訂服務協議。此類服務協議的條款與我們的收費模式因客戶訂購或購買的服務類型而異。我們以重複訂購方式提供SaaS解決方案，並提供三種按個別情況進行磋商的定價方案。我們按不同項目情況對VPC解決方案收費，主要包括客戶初次購買時的一筆固定許可費、每次升級的額外許可費及維護費。

進一步詳情，請參閱「業務－我們的業務模式」。

我們的市場機遇

根據灼識諮詢報告，近年來，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業發展迅猛。其市場規模（按收入計）由2017年的人民幣43億元增至2021年的人民幣106億元，複合年增長率為25.2%，預計將於2026年達到人民幣307億元，2021年至2026年的複合年增長率為23.7%。

許多關鍵行業趨勢為我們帶來增長，包括：

- **應用場景的拓展。**客戶互動發生在各種各樣的場景中，不僅涉及傳統隔間辦公室中的客戶服務座席，還涉及執行銷售、物流、設計、技術支持和維護功能的其他部門的員工。
- **數據安全的更高要求。**對數據安全的擔憂已成為數字化轉型的重點。虛擬私有雲的部署提供了雲的可擴展性效益，同時解決企業對數據安全的擔憂。因此，預計虛擬私有雲將越來越多地得到有特定數據安全要求的組織的採用。
- **AI技術的普及。**AI技術的進步使得員工能從單調重複的任務中解放出來，且有助將人力資本重新分配至認知上的、更高價值的活動，同時確保高質量的客戶服務。

概 要

我們的優勢

技術是我們解決方案的核心基礎。我們深信雲技術將定義未來世界。我們早在2014年便開始通過基於公有雲模式的計算、網絡和存儲組件，重新設計架構和代碼，將我們的平台遷至雲端。到2015年，根據灼識諮詢報告，我們成為首批完成雲遷移的客戶聯絡解決方案提供商之一，並自彼時起不斷增強我們解決方案的功能。雲原生技術架構為我們的平台提供可擴展性及穩定性，令我們能夠通過灰度發佈（為可降低新版本推出風險的分階段發佈）實現非破壞性的快速迭代。由於基於雲的解決方案日漸流行，倚重數據中心基礎設施的傳統廣域網絡不再足以支持高質量的雲連接。根據灼識諮詢報告，我們是中國首家將平台與軟件定義廣域網絡(SD-WAN)集成的客戶聯絡解決方案提供商，即將網絡硬件與控制機制分離，實現集中控制和自動流量路由。憑藉SD-WAN及其他技術，我們可同時在兩個雲計算平台上提供服務，成為業內唯一實現以雙雲雙活部署的運營商，大大改善了通過我們平台所建立連接的可用性、可靠性及質量。

我們長期秉持安全承諾。我們的解決方案擁有企業級安全能力。根據灼識諮詢報告，於2015年，我們作為首家獲得由工信部認可機構所頒發的「可信雲服務認證」(TRUCS)的客戶聯絡解決方案提供商，體現出我們對客戶在數據安全、數據保密、故障恢復能力及服務可用性方面的承擔。於2019年，我們獲得由公安部頒發的「信息系統安全等級保護(MLPS)三級認證」，該認證為非金融機構可達到的最高級別，彰顯我們在系統運行和信息安全方面的實力。

憑藉不懈追求卓越，我們已建立廣泛、高質量及忠誠的客戶群，涉及不同行業，包括科技、教育、保險、汽車、旅遊、房地產及醫療健康等等。於2021年，我們為超過3,100名客戶提供服務，其中57名為大客戶，年度採購金額超過人民幣1.0百萬元。我們致力於培養與客戶的長期關係，並定期使用客戶留存率（按於緊接的前一期間的現有客戶（於本期間仍為我們的客戶）百分比計算）及以金額為基礎的淨留存率（按以下方式計算：(i)首先識別於基準期間及先前期間均訂購我們的解決方案的客戶，及(ii)隨後使用於基準期間所識別客戶應佔的收入總額作為分子以及於先前期間同一組客戶應佔的收入總額作為分母）評估自身表現。於2019年、2020年及2021年，我們的SaaS客戶留存率分別為73.7%、77.9%及78.4%。於同期，以金額為基礎的所有SaaS客戶淨留存率分別為112.9%、105.0%及103.5%，而大客戶SaaS客戶的淨留存率分別為112.6%、114.6%及108.3%。

我們為行業市場領導者客戶的首選。我們相信自身在頂級市場參與者中的知名度證明了我們有能力應對複雜的業務和操作要求，亦可有效協助我們提高在相關領域的滲透率。如今，我們已在科技、教育和保險行業中佔據卓越的市場地位，而這三個行業於往績記錄期是我們收入總額的三大來源。於2021年，在中國科技、教育和保險行業按收入排名的前20家企業中，我們分別為其中13家、11家及8家企業提供服務，其中28家與我們已經保持連續三年以上的業務關係。來自這三個行業的前20家企業客戶的收入總額自2019年的人民幣122.6百萬元增至2021年的人民幣194.8百萬元，複合年增長率為26.0%。我們自該三個行業的全部客戶獲得的收入總額由2019年的人民幣234.0百萬元增加到2021年的人民幣308.4百萬元，複合年增長率為14.8%。根據灼識諮詢報告，於2021年，科技、教育和保險行業約佔中國公有雲客戶聯絡解決方案市場的60.0%。此外，我們已經與銀行及汽車行業（我們已進重的兩個主要行業）的若干頂級企業建立了業務關係。我們相信獲得頂級企業的認可能夠有效提高我們在這些行業的滲透率。

概 要

我們相信以下競爭優勢促成了我們的成功，並將推動我們未來的增長：

- *在快速發展的行業中處於領先地位。* 根據灼識諮詢報告，以2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商。我們早在2015年便完成了向雲端遷移，是中國所有客戶聯絡解決方案提供商中最早的一批。根據灼識諮詢報告，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業近年來經歷了大幅增長，並有望在可預見未來繼續快速增長。
- *針對特定目的打造的性能卓越的平台。* 我們是中國第一家建立基於SD-WAN技術（將網絡與雲端無縫整合）的IT基礎設施的客戶聯絡解決方案提供商，也是唯一一家實現雙雲雙活部署的行業企業，實現了卓越的可靠性及可用性。於往績記錄期，即使在同時通信量突然激增的情況下，我們也能提供99.99%的正常運行時間，而根據灼識諮詢報告，行業平均水平為99.5%。我們的平台已在超過35個月的時間內沒有出現全局性系統故障。
- *強大的技術能力。* 技術能力是我們成功的核心。我們的業務導向為不懈地專注於通過數字、遠程及智能技術實現客戶互動變革。我們強大的研發團隊擁有遠程通信、軟件開發、AI及大數據分析等領域的豐富經驗，有力支撐我們全面的技術能力。
- *高度靈活的解決方案，帶動顯著網絡效應。* 我們能夠及時以具成本效益的方式提供高度靈活的解決方案，是我們贏得大型企業項目的強大優勢。通過為大型企業提供服務，我們加深了對應用場景的理解，多年來不斷擴展我們的API和SDK池，我們相信這將進一步令我們從本市場的其他參與者中脫穎而出。
- *與廣泛及高質量客戶群的長期合作關係。* 我們已建立廣泛、高質量及忠誠的客戶群，涉及不同行業，且我們為多個行業市場領導者客戶的首選。
- *行之有效並可複製的市場策略。* 我們一直專注服務於我們目標行業的龍頭企業客戶，向其提供全面的解決方案及稱心的服務。通過與行業領先的客戶合作，我們證明了自家解決方案能夠滿足複雜的客戶需求，並迅速積累了對該行業最佳實踐的寶貴洞察。我們相信獲得頂級企業的認可能夠有效提高我們在該行業的滲透率。
- *有擔當、經驗豐富並極富洞察力的管理團隊以及相互協作激發團隊精神的公司文化。* 我們組建了高級管理團隊，他們平均擁有14年以上的客戶聯絡解決方案創新經驗。我們還培育了相互協作激發團隊精神的公司文化。

進一步詳情，請參閱「業務－我們的競爭優勢」。

我們的策略

我們擬利用現有優勢實施以下戰略，把握持續增長的市場機會，進一步鞏固我們的市場地位：

- 保持技術的領先；
- 持續優化及拓展解決方案組合；
- 戰略性拓展我們的客戶群並深化客戶關係；
- 有效加強我們的銷售及營銷能力；
- 開拓海外市場機會；及
- 有選擇地進行戰略收購及投資。

進一步詳情，請參閱「業務－我們的增長策略」。

概 要

銷售及營銷

我們主要通過內部直銷隊伍銷售我們的解決方案組合，他們具有豐富的專業經驗以及關於我們解決方案及技術的大量知識。截至2021年12月31日，我們的銷售團隊包括136名僱員。我們的銷售隊伍按客戶區域、規模及垂直板塊進行專業化分工，並向北京、上海、深圳、廣州及南京辦事處的全國性及地區性客戶提供服務。我們的銷售模式包括一個專門的銷售團隊，其主要通過與客戶的關鍵決策者的持續深入互動將我們的解決方案銷售到較大企業，以及一個主要通過客戶推薦及潛在客戶轉化將我們的解決方案銷售到較小企業的團隊。我們擬進一步擴大銷售隊伍以推動新的業務機會。此外，我們利用現有客戶與合作夥伴的口碑推薦有效獲取客戶，並以具有成本效益的方式擴大我們的市場份額。

較少情況下，我們也使用第三方代理來增加我們的銷售，我們向他們支付轉介客戶的佣金。我們與第三方銷售代理的協議的關鍵條款包括：

- 協議的期限：我們通常與第三方銷售代理簽訂一年期協議。
- 定價條款：第三方銷售代理收取的佣金費用按個別情況協商。佣金費用可能基於i) 預設費用乘以轉介予我們的客戶所訂購的座席數量，ii) 於預先釐定期間所轉介客戶產生的收入百分比，或iii) 所轉介客戶產生的經常性收入百分比得出。我們也可能就有關轉介支付議定的一次性費用。
- 付款條款：我們須於與所轉介客戶訂立服務協議及收到發票後支付協定的佣金。
- 信用條款：我們通常獲提供30天至90天的信用期。

截至最後實際可行日期，我們的董事、他們的聯繫人或我們的任何股東（擁有或據董事所知擁有超過5%已發行股本）於我們的第三方銷售代理沒有任何權益。

我們強大的品牌知名度始終是銷售的重要推動力。為加強品牌，我們大力投資線上和線下營銷。我們通過搜索引擎營銷和搜索引擎優化執行我們的線上營銷策略。我們還參加並贊助研討會、會議和特別活動，以提高我們在潛在客戶中的形象。

有關進一步詳情，請參閱「業務－銷售及營銷」。

我們的客戶、供應商及業務夥伴

我們的客戶包含各種規模及行業的企業。我們擁有一個龐大而多元化的客戶群。我們的客戶包含各種規模及行業的企業。於2019年、2020年及2021年，我們服務的客戶數目分別為2,227名、2,253名及3,137名。於2019年、2020年及2021年，我們的前五大客戶分別佔我們收入總額的27.0%、33.3%及31.8%。同期，我們的最大客戶分別佔我們收入總額的約7.8%、8.7%及8.2%。同期，來自教育行業客戶的收入分別佔我們收入總額的26.7%、29.5%及26.8%。於可預見未來，我們預計來自科技、保險及汽車行業的客戶將帶動我們的業務增長。進一步詳情請參閱「業務－我們的客戶」。

我們的供應商主要包括雲服務提供商及電信公司。於2019年、2020年及2021年，我們的前五大供應商分別佔我們總銷售成本的87.0%、83.1%及72.5%。同期，我們最大的供應商分別佔我們總銷售成本的約63.8%、41.4%及36.5%。進一步詳情請參閱「業務－我們的供應商」。

於往績記錄期，我們主要與三家雲服務提供商合作。我們認為我們與這三家提供商保持穩定的關係。儘管我們預計，如果我們與這些提供商的安排終止，我們可以從其他第三方獲得類似服務，但我們可能會在安排替代服務時產生額外費用。於往績記

概 要

錄期及直至最後實際可行日期，我們於2019年6月2日遇到一次較長時間的服務中斷，原因為一名第三方雲服務提供商提供的服務中斷。對於與我們的供應商相關的風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務依賴由第三方運營的電信及雲基礎設施，而我們對該等第三方服務的使用遭受任何中斷或干擾，或會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。」

我們的主要產品策略之一是加強與微信企業版企業微信的整合，企業微信已成為越來越受中國企業歡迎的通信平台。我們已與企業微信簽訂合作協議，成為其渠道合作夥伴之一。有關合作的詳情，請參閱「業務－我們的產品－關鍵模塊及功能－與企業微信整合」。企業微信為我們的客戶與其顧客互動的渠道之一。根據灼識諮詢報告，通信平台通常專注於建立一個生態系統，第三方供應商可於該系統通過其公開協議提供客戶聯絡解決方案等服務。根據同一資料來源，他們現時並無提供客戶聯絡解決方案的主要功能，如IVR、ACD、CTI及預測撥號器，且主要平台並無於其短期投資策略中公開發露開發有關此類主要技術的任何計劃。根據灼識諮詢的意見，我們認為企業微信等通信平台擴展至提供基於雲的客戶聯絡解決方案的可能性相對較低。然而，倘企業微信或擁有更豐富的資源及更先進的技術的其他通信平台未來採取有關行動，市場競爭可能進一步加劇。有關風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們可能面臨來自新市場參與者（如企業微信）的競爭。」

網絡、系統及數據安全

於中國，政府部門已實施一系列法律法規來加強網絡安全、數據安全及數據私隱的保護，也可能適用於我們。例如，於2021年6月10日，全國人大常委會頒佈《數據安全法》，該法於2021年9月1日生效並規定了進行數據處理活動的企業的一系列合規義務。此外，《個人信息保護法》已於2021年8月20日獲全國人大常委會通過，並於2021年11月1日生效，其目的是保護個人信息和規範個人信息的處理。於2021年12月28日，網信辦及其他監管部門聯合頒佈《網絡安全審查辦法》，該法於2022年2月15日生效，尋求進一步拓展網絡安全審查的適用範圍。根據《網絡安全審查辦法》第五條及第七條，於下列情況下，企業須申報網絡安全審查：(i)關鍵信息基礎設施運營商採購網絡產品和服務，互聯網平台運營商開展數據處理活動，影響或者可能影響國家安全的；及(ii)掌握超過一百萬用戶個人信息的互聯網平台運營商赴國外上市。根據《網絡安全審查辦法》第十六條，中國政府主管部門認為影響或者可能影響國家安全的任何網絡產品、服務或數據處理活動，由有關部門進行網絡安全審查。於往績記錄期及直至本文件日期，我們未獲任何部門告知被分類為關鍵信息基礎設施運營商，也無需接受網絡安全審查辦公室的任何網絡安全審查、問詢、調查或通告。此外，儘管有關部門過去及正在對關鍵信息基礎設施開展檢查工作，截至本文件日期，我們從未收到任何政府部門關於該檢查的任何通知。於2022年3月，我們的中國法律顧問通過網信辦官方網站公佈的熱線電話向中國網絡安全審查技術與認證中心作出電話諮詢。接聽電話的負責人確認其屬於中國網絡安全審查技術與認證中心，而根據網信辦發佈的網信辦就《網絡安全審查辦法》答記者問，中國網絡安全審查技術與認證中心受委託承擔網絡安全審查具體工作。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為所訪問的負責人擁有回應網絡安全審查相關查詢的適當權限。我們的中國法律顧問告知相關負責人有關我們的名稱、主要業務及[編纂]的概況。獲知上述信息後，該負責人確認：(i)於香港上市並不屬於「國外上市」的定義，因此，企業無需就其擬於香港上市根據《網絡安全審查辦

概 要

法》第七條申報網絡安全審查；(ii)倘企業未獲主管部門通知被分類為關鍵信息基礎設施運營商，則其無需根據《網絡安全審查辦法》第五條申報網絡安全審查；及(iii)倘企業未曾接受網信辦或其他主管部門發起的網絡安全審查，則其目前無需根據《網絡安全審查辦法》第十六條進行網絡安全審查。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為，我們並無被任何有關部門分類為關鍵信息基礎設施運營商及根據現時有效的法律法規，我們於[編纂]後的不久將來被分類為關鍵信息基礎設施運營商的可能性相對較低。因此，我們的中國法律顧問認為，我們目前無需根據《網絡安全審查辦法》進行網絡安全審查。儘管如此，仍然存在有關監管制度的任何未來發展的不確定因素。

於2021年11月14日，網信辦發佈《網絡數據安全管理條例(徵求意見稿)》(「網絡安全條例草案」，連同《網絡安全審查辦法》統稱「網絡安全法規」)，其規管在中國境內利用網絡開展數據處理活動，以及網絡數據安全的監督管理。網絡安全條例草案主要關注數據處理者的數據處理活動。網絡安全條例草案第十三條規定，數據處理者赴香港上市，影響或者可能影響國家安全的，應當按照有關規定申報網絡安全審查。網絡安全條例草案中，「數據處理者」是指「在數據處理活動中自主決定處理目的和處理方式的個人和組織」。我們僅提供報告和數據分析工具以供客戶使用，且我們不會收集或使用在雲平台存儲的數據。根據我們與客戶簽訂的服務協議，我們不准訪問、使用或披露任何客戶存儲在雲端的數據，除非客戶特別要求並授權我們進行有限的系統維護和技術支持服務，可能包括幫助客戶查找系統故障、找回賬戶名稱及密碼、更改系統設置、檢查異常登錄活動及糾正座席的不當操作。因此，我們的中國法律顧問認為我們的上述活動不太可能會被界定為「在數據處理活動中自主決定處理目的和處理方式」且我們無需根據網絡安全條例草案(假設以其現有形式實施)進行網絡安全審查。於2022年3月進行的電話諮詢中，我們的中國法律顧問亦詢問有關網絡安全條例草案對我們及[編纂]的影響。當局告知，由於條例草案尚未正式採納為法律，現階段無法提供有關網絡安全條例草案的指引或諮詢。

我們的中國法律顧問表示，網絡安全法規不會對我們的業務施加任何重大責任(假設網絡安全條例草案以其現有形式實施)。於往績記錄期及直至本文件日期，我們並無遭遇任何重大數據事故或個人資料洩露、違反數據保護、有關數據處理或數據保護的調查或其他法律程序，或接獲任何有關數據處理或數據保護的質詢、通知、警告、處罰或制裁，而其可能對我們的業務產生重大不利影響。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為我們已或將能夠在各重大方面遵守網絡安全法規(假設網絡安全條例草案以其現有形式實施)。因此，董事及中國法律顧問一致認為網絡安全法規不會對我們的業務營運或[編纂]產生重大不利影響(假設網絡安全條例草案以其現有形式實施)。

截至本文件日期，網絡安全條例草案尚未生效，及網絡安全法規的部分規定可能會受更加具體的實施細則影響。鑒於當前有關數據及網絡安全的監管制度日新月異，且中國政府部門在詮釋及執行這些法律時可能擁有廣泛的裁量權，無法保證相關政府部門的最終意見將與上文所述我們中國法律顧問的意見相一致。然而，我們將繼續密切監察網絡安全法規的發展，以確保適時遵守最新監管規定。

概 要

有關風險請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。」有關網絡安全、數據私隱及數據保護的適用法律法規的詳細討論，參見「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規－網絡安全。」

我們的中國法律顧問認為，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在所有方面已遵守所有適用的中國網絡安全、數據安全及數據私隱的法律及法規。有關我們的網絡安全、數據安全及數據私隱的機制及政策，參見「業務－網絡、系統及數據安全」。

近期監管發展

於2021年12月24日，中國證監會發佈了《國務院關於境內企業境外發行證券和上市的管理規定(草案徵求意見稿)》及《境內企業境外發行證券和上市備案管理辦法(徵求意見稿)》(統稱「上市條例草案」)，向公眾徵求意見。根據上市條例草案，直接或間接在境外市場發行證券或者將其證券在境外市場上市交易的中國境內企業(包括(i)任何中國股份有限公司，及(ii)主要業務經營活動在中國境內及擬基於境內股權、資產或類似權益在境外市場發行證券或將證券在境外市場上市交易的任何境外企業)應當在向擬上市地的有關監管機構提交上市申請文件後三個營業日內，向中國證監會提交備案材料。於2021年12月24日就上市條例草案舉行的新聞發佈會上，中國證監會的發言人澄清上市條例草案的實施將遵循法不溯及既往的原則。然而，中國證監會的發言人並無澄清法不溯及既往的原則是否適用於那些已提交首次公開發售申請但尚未正式於香港上市的企業。針對下列情形，上市條例草案明確禁止境外發行上市：(i)特定法律法規明確禁止，(ii)經主管部門審查認定，境外發行上市威脅或危害國家安全的，(iii)存在重大權屬糾紛，(iv)中國境內企業、其控股股東或實際控制人涉及某些刑事犯罪，(v)發行人的董事、監事及高級管理人員涉及某些刑事犯罪或行政處罰，及(vi)國務院認定須禁止的其他情形(統稱「禁止情形」)。

根據中國法律顧問進行的公共搜索及據我們所深知，截至最後實際可行日期，我們[編纂]並不屬於任何禁止情形。因此，倘上市條例草案以其現有形式生效，在預計將於後續實施細則中詳述的具體備案程序的規限下，我們預計在遵守上市條例草案方面不會有任何重大阻礙。此外，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無接獲中國證監會或任何其他中國政府部門有關[編纂]及我們企業架構的任何質詢、警告或制裁。基於上文所述及鑒於截至最後實際可行日期上市條例草案仍為草擬形式且尚未生效，我們的中國法律顧問認為，我們無需根據上市條例草案向中國證監會進行有關上市的備案手續。因此，董事及我們的中國法律顧問一致認為，境外上市條例草案不會對我們的業務營運或[編纂]產生重大不利影響。

然而，上市條例草案目前僅公佈作徵求公眾意見用途，其條文及預期生效日期存在不確定性，及其詮釋及實施仍不確定。目前，我們無法全面預計上市條例草案對[編纂]的影響(如有)，而我們將密切監察及評估政策制定過程中的任何發展。

於2021年12月27日，發改委及商務部頒佈了《外商投資准入特別管理措施(負面清單)(2021年版)》(簡稱負面清單)，並於2022年1月1日生效。與《外商投資准入特別管理措施(負面清單)(2020年版)》(簡稱2020年負面清單)相比，負面清單的主要變動

概 要

包括(其中包括)從事負面清單禁止外商投資領域業務的境內企業到境外發行證券並上市交易的，應當經有關監管部門審核同意。根據發改委及商務部相關負責人就負面清單答記者問的公開回應，中國證監會將牽頭建立境內企業境外上市跨部門監管協調機制，且目前正在推動相關規則及規例的修訂。誠如「合約安排」一節所詳細披露，為遵守負面清單的規定，我們根據一系列與外商獨資企業、天潤融通及其股東訂立的合約安排，通過天潤融通及其子公司開展與互聯網資源協作服務相關的業務，而根據負面清單，其被視為禁止外商投資的業務。新發佈的負面清單詮釋說明第六條(「第六條」)規定，從事負面清單禁止投資領域業務的境內企業到境外發行股份並上市交易的，應當經有關主管部門審核同意，境外投資者不得參與企業經營管理，其持股比例參照境外投資者境內證券投資管理有關規定執行。於2022年1月18日，發改委召開新聞發佈會以進一步澄清第六條，於該發佈會上發言人澄清第六條僅適用於境內企業直接境外發行股份及上市交易的情況。因此，第六條中訂明的規定目前並不適用於具有可變利益實體結構的企業(例如本公司)。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為我們於各重大方面遵守負面清單(包括第六條)的規定。由於負面清單乃於近期頒佈，其實施存在不確定性。我們將密切監察監管發展並於必要時向相關監管部門尋求指引，以確保合規。

我們將就新法規的最新發展及要求與政府部門保持持續溝通，並及時採取必要措施。

風險因素

我們的業務及[編纂]涉及本文件「風險因素」載列的若干風險。閣下決定[編纂]我們的股份前須仔細閱讀該章節的全部內容。我們面臨的若干主要風險包括：

- 如果我們未能管理業務及運營的增長及擴張，例如未能擴大我們解決方案的特性及功能、吸引新客戶及挽留現有客戶或提供令人滿意的客戶服務，則我們的收入增長可能不足以抵銷未來經營開支，且我們的經營業績、財務狀況及增長前景可能受到重大不利影響。
- 我們所參與的市場競爭激烈，而若我們未能有效競爭，我們的經營業績或會受損。
- 若我們未能改善和提升我們解決方案的功能、表現、可靠性、設計、安全性及可擴展性以迎合客戶不斷變化的需求，我們或會流失客戶。
- 如果我們未能吸納新客戶或挽留現有客戶，我們的業務、經營業績及財務狀況或會受到重大不利影響。
- 近期監管變動已導致我們來自教育行業客戶的收入大幅減少。
- 我們的業務涉及系統及數據安全風險，而我們的安全措施未必足以應對該等風險，令我們的系統容易受損，因而或會對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

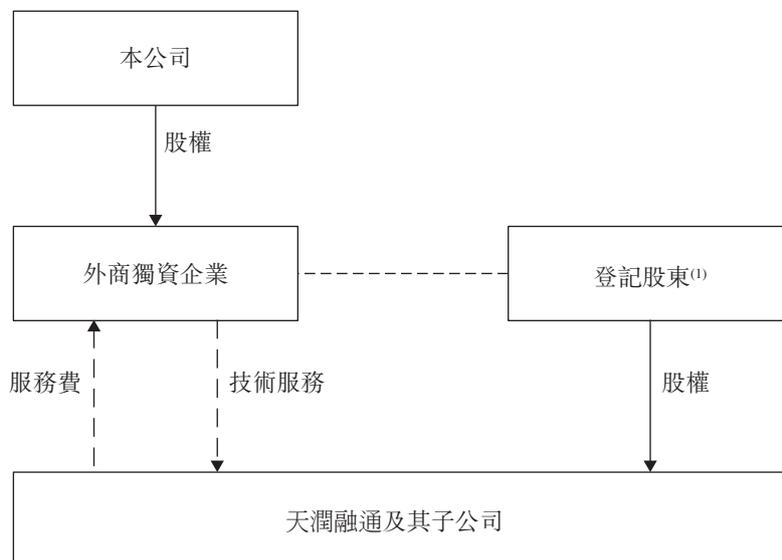
概 要

- 我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。
- 我們面對眾多可對我們業務造成干擾的隱憂及運營風險。
- 我們的業務依賴由第三方運營的電信及雲基礎設施，而我們對該等第三方服務的使用遭受任何中斷或干擾，或會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。
- 我們的傳輸帶寬可能不足，而導致我們的解決方案中斷及損失收入。
- COVID-19疫情嚴重影響我們及客戶的運營方式，且我們未來經營業績及整體財務表現所受影響的持續時間及程度仍不確定。
- 若基於雲的客戶聯絡解決方案市場的發展較我們所預計的緩慢或出現倒退，我們的業務或會受損。

合約安排

由於中國法律或相關政府部門實施這些法律時普遍禁止或限制我們所經營業務中的外資擁有權，所以我們通過綜合聯屬實體在中國開展主要業務。目前，中國法律限制增值電信服務提供商的外資擁有權。

經諮詢我們的中國法律顧問後，我們與天潤融通及其股東及子公司簽訂合約安排，通過這些安排，我們獲得對天潤融通及其子公司的有效控制權，並獲得天潤融通及其子公司產生的絕大部分經濟利益。同時，我們可將天潤融通及其子公司的財務業績綜合計入我們的經營業績。以下簡圖說明根據合約安排經濟利益自我們的綜合聯屬實體流向本集團的過程：



附註：

- (1) 目前天潤融通的登記股東為吳先生、北京天創創潤、北京雲景、北京雲昊、李晉先生（「李先生」）、潘威先生（「潘先生」）、安靜波先生（「安先生」）及北京雲昱。有關登記股東的進一步詳情，請參閱「歷史、重組及公司架構」。
- (2) 「一」指股權中的直接法定及實益擁有權。
- (3) 「---」指合約關係。
- (4) 「---」指外商獨資企業通過(i)行使所有股東於天潤融通的權利的授權書、(ii)收購於天潤融通的全部或部分股權的獨家購買權及(iii)於天潤融通股權的股權質押而對登記股東及天潤融通行使的控制權。

概 要

有關合約安排的風險和進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們的公司架構有關的風險」及「合約安排」各節。有關採納合約安排後對本集團的潛在稅項影響，請參閱「風險因素－與我們的公司架構有關的風險－我們與天潤融通訂立的合約安排或會受到中國稅務機關的詳細審查。如發現我們欠繳額外稅款，或會對我們的財務狀況及閣下的[編纂]價值產生不利影響。」一節。

控股股東

緊隨[編纂]完成後（並無計及因[編纂]獲行使而可能配發及發行的任何股份），控股股東集團將通過中間股東、主要股東以及「歷史、重組及公司架構－投票代理契據」一節所述的投票代理契據持有並控制本公司合共49.72%的股權。因此，於[編纂]後，吳先生、潘先生、李先生、安先生、中間股東及主要股東將仍為我們的控股股東。有關我們控股股東的進一步詳情，請參閱「與控股股東的關係」。

歷史財務資料概要

於往績記錄期內，我們實現了穩定增長。我們的收入總額以9.6%的複合年增長率自2019年的人民幣334.8百萬元增至2021年的人民幣401.9百萬元，其中97.2%及92.2%為來自SaaS解決方案的經常性收入。我們的毛利潤以8.3%的複合年增長率自2019年的人民幣155.9百萬元增至2021年的人民幣182.7百萬元。我們的年內利潤由2019年的人民幣59.1百萬元增長18.6%至2020年的人民幣70.2百萬元，主要由於持續業務擴張，導致SaaS解決方案及VPC解決方案產生的收入增加，而銷售成本維持穩定。於2021年，我們的年內利潤減少至人民幣17.8百萬元，主要由於(i)教育行業客戶的業務受到近期頒佈的打擊中國義務教育體系內學科類校外輔導服務的法規的不利影響，來自這些客戶的收入低於預期，以及銷售成本上漲，(ii)與擬在創業板[編纂]及[編纂]有關的專業服務費大幅增加，(iii)2021年為實施我們的業務計劃而產生的銷售及分銷開支以及研發開支增加；及(iv)僱員福利開支增加，原因是於2021年我們不再獲豁免對僱員社會保障計劃作出僱主供款。截至2021年12月31日，我們已經連續七年實現盈利。

綜合全面收益表概要

下表載列我們於往績記錄期的綜合財務資料中的財務資料概要，行列項目以絕對金額及佔我們於所示期間收入的百分比列示，摘錄自附錄一所載的會計師報告。以下所載綜合財務數據概要應與本文件的綜合財務報表（包括相關附註）一併閱讀。本集團於有關期間的財務報表（「相關財務報表」）由安永會計師事務所根據香港會計師公會頒佈的香港審計準則審核，而歷史財務資料則基於相關財務報表編製。

歷史財務資料以人民幣（「人民幣」）呈列，除另有註明外，所有價值均約整至最接近的千位（人民幣千元）。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
綜合全面收益表數據：						
收入	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0
銷售成本	(178,930)	(53.4)	(178,305)	(50.4)	(219,194)	(54.5)
毛利潤	155,883	46.6	175,439	49.6	182,703	45.5
其他收入及收益	8,845	2.6	14,062	4.0	8,287	2.1
銷售及分銷費用	(44,163)	(13.2)	(50,360)	(14.2)	(71,335)	(17.7)

概 要

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
行政費用	(16,151)	(4.8)	(18,776)	(5.3)	(42,977)	(10.7)
研發費用	(37,066)	(11.1)	(38,523)	(10.9)	(53,840)	(13.4)
金融資產減值損失	(812)	(0.2)	(1,883)	(0.5)	(3,423)	(0.9)
其他費用及損失	(283)	(0.1)	(627)	(0.2)	(293)	(0.1)
財務成本	(757)	(0.2)	(677)	(0.2)	(636)	(0.2)
除稅前利潤	65,496	19.6	78,655	22.2	18,486	4.6
所得稅費用	(6,351)	(1.9)	(8,488)	(2.4)	(668)	(0.2)
年內利潤	59,145	17.7	70,167	19.8	17,818	4.4
每股盈利						
基本及攤薄(人民幣)	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
年內利潤	59,145	17.7	70,167	19.8	17,818	4.4
其他全面收益						
不會在以後期間重新歸類為損益的其他全面收益：						
指定按公平值計入其他全面收益的股權投資：						
公平值變動	519	0.2	108	0.0	=	=
所得稅影響	(78)	(0.0)	(16)	(0.0)	=	=
換算本公司財務報表產生的匯兌差額	=	=	=	=	153	0.0
年內其他全面收益，扣除稅項	441	0.1	92	0.0	153	0.0
年內全面收益總額	59,586	17.8	70,259	19.9	17,971	4.5

業務

下表載列我們於所示期間按業務劃分的收入。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
總收入：						
SaaS解決方案	325,328	97.2	341,197	96.4	370,738	92.2
VPC解決方案	708	0.2	5,927	1.7	21,298	5.3
其他服務及產品銷售	8,777	2.6	6,620	1.9	9,861	2.5
總計	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0

於往績記錄期，來自SaaS解決方案的收入由2019年的人民幣325.3百萬元穩步增加至2020年的人民幣341.2百萬元，並進一步增加至2021年的人民幣370.7百萬元。

VPC解決方案是發展迅速的業務，於2019年方開始錄得收入。來自我們的VPC解決方案的收入包括(i)軟件許可費及(ii)來自定制服務的收入。VPC解決方案的收入由2019年的人民幣708千元快速增長至2021年的人民幣21.3百萬元。

於往績記錄期，其他服務及產品銷售收入包括由提供客戶聯絡解決方案的附加服務及貨品銷售以滿足我們現有客戶的特別要求而產生的收入。所銷售貨品主要包括通信設備，而所提供服務主要包括若干電信服務。我們預期其他收入於可預見的未來將繼續構成我們總收入的次要部分。有關各業務所產生收入的詳細討論，請參閱「財務資料－經營業績主要部分的描述－收入」。

概 要

下表載列於所示期間按業務劃分的毛利潤的絕對金額及佔相應收入的百分比或毛利率。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
SaaS解決方案.....	152,240	46.8	169,444	49.7	167,235	45.1
VPC解決方案.....	508	71.8	3,247	54.8	11,453	53.8
其他服務及產品銷售.....	3,135	35.7	2,748	41.5	4,015	40.7
總計.....	<u>155,883</u>	<u>46.6</u>	<u>175,439</u>	<u>49.6</u>	<u>182,703</u>	<u>45.5</u>

有關各業務盈利能力的詳細討論，請參閱「財務資料－經營業績主要部分的描述－毛利潤及毛利率」。

綜合財務狀況表摘要

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
非流動資產：			
物業、廠房及設備.....	4,484	3,139	3,611
使用權資產.....	12,717	12,305	7,781
其他無形資產.....	2,816	2,778	2,971
物業、廠房及設備預付款項.....	=	347	=
指定以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資.....	8,069	8,177	=
遞延稅項資產.....	=	184	707
非流動資產總值.....	<u>28,086</u>	<u>26,930</u>	<u>15,070</u>
流動資產：			
應收賬款.....	48,353	75,218	64,388
合約資產.....	=	277	2,214
預付款項、其他應收款項及其他資產.....	6,247	6,916	12,695
預付稅項.....	3,476	=	2,286
以公平值計量且其變動計入損益的金融投資.....	155,808	151,237	31,227
現金及現金等價物.....	17,741	32,953	152,545
已抵押存款.....	=	=	21,293
流動資產總值.....	<u>231,625</u>	<u>266,601</u>	<u>286,648</u>
非流動負債：			
租賃負債.....	8,444	6,378	2,709
遞延稅項負債.....	18	=	=
流動負債：			
計息銀行借款.....	=	=	10,520
應付賬款.....	20,483	13,924	15,740
合約負債.....	22,740	18,133	22,716
其他應付款項及應計費用.....	15,550	19,646	22,862
租賃負債.....	4,630	6,513	5,281
應付稅項.....	450	935	419
流動負債總額.....	<u>63,853</u>	<u>59,151</u>	<u>77,538</u>
流動資產淨值.....	<u>167,772</u>	<u>207,450</u>	<u>209,110</u>
股本.....	=	=	98
儲備.....	187,396	228,002	221,373
權益總額.....	<u>187,396</u>	<u>228,002</u>	<u>221,471</u>
權益及負債總額.....	<u>259,711</u>	<u>293,531</u>	<u>301,718</u>

截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的流動資產淨值分別為人民幣167.8百萬元、人民幣207.5百萬元及人民幣209.1百萬元。截至各有關日期，我們的流動資產淨值狀況主要歸因於大量現金及現金等價物結餘以及以公平值計量且其變動計入損益的金融投資，被合約負債以及其他應付款項及應計費用部分抵銷。

概 要

我們的流動資產淨值由截至2019年12月31日的人民幣167.8百萬元增加至截至2020年12月31日的人民幣207.5百萬元，主要由於2020年應收賬款增加人民幣26.9百萬元、現金及現金等價物增加人民幣15.2百萬元、應付賬款減少人民幣6.6百萬元及合約負債減少人民幣4.6百萬元，並被以公平值計量且其變動計入損益的金融投資減少人民幣4.6百萬元部分抵銷。

我們的流動資產淨值由截至2020年12月31日的人民幣207.5百萬元小幅變動為截至2021年12月31日的人民幣209.1百萬元，主要由於現金及現金等價物增加人民幣119.6百萬元及預付款項、其他應收款項及其他資產增加人民幣5.8百萬元，並被以公平值計量且其變動計入損益的金融投資減少人民幣120.0百萬元部分抵銷，而這主要歸因於我們出售若干理財產品及結構性存款。

有關進一步詳情，請參閱「財務資料－若干主要資產負債表項目的討論」。

綜合現金流量表摘要

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
		(人民幣千元)	
經營產生的現金	71,639	44,663	41,304
已付利息	(757)	(677)	(636)
已付企業所得稅	(15,360)	(4,745)	(3,993)
經營活動產生的現金流量淨額	55,522	39,241	36,675
(用於)/來自投資活動的現金流量淨額	(112,394)	9,013	128,788
用於融資活動的現金流量淨額	(24,703)	(33,042)	(45,870)
現金及現金等價物增加/(減少)淨額	(81,575)	15,212	119,593
年初現金及現金等價物	99,316	17,741	32,953
外匯匯率變動影響淨額	=	=	(1)
年末現金及現金等價物	17,741	32,953	152,545

我們以往主要通過業務經營產生的現金來滿足現金需求。[編纂]之後，我們計劃通過業務經營產生的現金、[編纂][編纂]淨額和其他未來股權或債務融資為未來的資本需求提供資金。我們目前預計，我們於不久未來為經營業務融資的可用資金不會發生任何變化。截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的現金及現金等價物分別為人民幣17.7百萬元、人民幣33.0百萬元及人民幣152.5百萬元。有關更多詳情，見「財務資料－流動資金和資本資源」。

主要財務比率

下表載列我們於所示期間的某些主要財務比率。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
總收入增長(%)	不適用	5.7	13.6
SaaS解決方案(%)	不適用	4.9	8.7
VPC解決方案(%)	不適用	737.1	259.3
其他服務及產品銷售額(%)	不適用	(24.6)	49.0
毛利率(%)	46.6	49.6	45.5
SaaS解決方案(%)	46.8	49.7	45.1
VPC解決方案(%)	71.8	54.8	53.8
其他服務及產品銷售額(%)	35.7	41.5	40.7

於往績記錄期，我們錄得VPC解決方案的總收入由2019年的人民幣708千元增加至2020年的人民幣5.9百萬元，並進一步增加259.3%至2021年的人民幣21.3百萬元，大幅增長737.1%。該增長主要由於在數字和雲轉換過程中具有更嚴格安全性要求的客戶對虛擬私有雲的客戶聯絡解決方案的應用需求不斷增長。有關詳情，請參閱「財務資料－經營業績主要部分的描述」。

我們的整體毛利率從2019年的46.6%增加至2020年的49.6%，主要由於2020年對獲取的部分新客戶的定價水平較高。由於我們的大客戶與我們的業務關係逐漸深入，隨著採購量增加，他們一般會要求我們降低服務價格。因此，對獲取的新客戶的定價

概 要

水平通常比與我們維持長期合作關係的客戶的定價水平高。在較小程度上，2020年的毛利率增加也因為2020年我們的VPC解決方案的收入增長。由於收入及成本模式上的差異，我們的VPC解決方案的平均毛利率高於SaaS解決方案及其他服務及產品銷售。我們的VPC解決方案是根據SaaS解決方案中所使用的軟件進行設計。我們根據客戶的要求進行定制，或者在並無具體要求的情況下，則在VPC中部署標準化解決方案。後者的毛利率會相對較高，原因在於我們產生較少與執行人員有關的成本。於往績記錄期，我們的VPC客戶主要分別向雲服務提供商及電信公司直接採購雲及電信服務。因此，這些服務不會計入我們的銷售成本內。我們的整體毛利率由2020年的49.6%減少至2021年的45.5%，主要由於我們因預期2021年下半年客戶需求將繼續增長而購買了較多的電信資源（包括電話號碼、專用租賃線路和互聯網寬帶）。然而，2021年下半年的客戶需求低於預期，原因是中國法律法規的近期發展影響了學科類培訓機構客戶的業務表現。因此，我們的收入增長受到不利影響，同時我們的銷售成本增加，電信資源平均利用率下降。我們可能根據包括（其中包括）市場狀況、競爭格局以及相關合約的戰略價值等在內的多種考量，不時調整向客戶提供的價格。儘管該等調整可能會影響我們的毛利率，但我們預計，由於我們繼續擴大及多元化客戶群，我們的整體毛利率將在可預見未來保持穩定。

近期發展

於往績記錄期，教育行業的客戶貢獻我們的絕大部分收入。於2019年、2020年及2021年，來自這些客戶的收入分別為人民幣89.5百萬元、人民幣104.4百萬元及人民幣107.8百萬元，佔我們總收入的26.7%、29.5%及26.8%。有關增加主要受2021年6月30日前教育公司的業務強勁增長所帶動。於2021年7月，中共中央辦公廳、國務院辦公廳印發《關於進一步減輕義務教育階段學生作業負擔和校外培訓負擔的意見》（以下簡稱「《意見》」），其中包含有關就中國義務教育體系中的學科提供校外輔導服務的機構（或學科類培訓機構）要求及限制的高級別政策指示。隨後，各地教育部門開始出台《意見》的實施辦法。

於2019年、2020年及2021年，我們分別擁有25名、26名及34名學科類培訓機構客戶。於同期，這些客戶分別貢獻我們總收入的16.2%、18.9%及16.9%。於2021年下半年，學科類培訓機構大幅減少其業務活動以及其對客戶聯絡解決方案的需求。因此，我們於2021年下半年來自教育公司的收入顯著下降，對我們於2021年的總收入及毛利造成負面影響。有關相關風險的詳情，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－近期監管變動已導致我們來自教育行業客戶的收入大幅減少。」下表載列於2021年7月至2022年4月各月基於我們未經審核管理賬目的教育行業客戶所貢獻的收入，分別以絕對金額及佔總收入的百分比呈列。

	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2022年	2022年	2022年	2022年
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
收入(人民幣百萬元)	12.2	7.9	5.1	3.9	4.1	4.7	3.9	3.1	3.5	3.4
收入貢獻(%)	35.0	24.3	17.4	13.2	12.2	14.4	13.8	12.2	9.2	10.3

下表載列於2021年7月至2022年4月各月基於我們未經審核管理賬目的學科類培訓機構客戶所貢獻的收入，分別以絕對金額及佔總收入的百分比呈列。除學科類校外

概 要

輔導服務外，這些客戶多數還提供職業教育和素質教育服務。下列數字說明基於我們的未經審核管理賬目，這些客戶產生的總收入。

	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2022年	2022年	2022年	2022年
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
收入(人民幣百萬元)	10.0	5.6	3.4	2.3	1.4	1.4	1.3	0.9	1.0	1.0
收入貢獻(%)	28.8	17.2	11.5	7.7	4.1	4.3	4.5	3.5	2.6	2.9

來自教育行業客戶的收入通常於每年2月較低，原因是(a)2月是一年當中最短的月份及春節導致工作日較少，及(b)學校在2月份的大部分時間因放寒假而關閉。誠如上表所示收入貢獻的變動顯示，我們認為《意見》於往績記錄期後對我們業務的影響已呈減輕趨勢。我們預期2022年教育行業客戶所貢獻的收入將繼續下降，主要由於隨著《意見》的實施，學科類培訓機構產生的收入預計將減少。考慮到教育行業監管體制的不確定性，我們預計2022年後教育行業客戶所貢獻的收入將緩慢下降。

於往績記錄期後及直至最後實際可行日期，我們繼續實施發展策略。2021年下半年以來，中國部分地區的COVID-19疫情反覆。我們客戶業務營運所在的城市實施嚴格的社交距離限制，包括上海、北京和深圳。詳情請參閱「財務資料－COVID-19的影響」。根據我們的未經審核管理賬目，於截至2022年4月30日止四個月，我們錄得收入較2021年同期有所減少，主要由於教育行業客戶產生的收入減少，並被其他行業（尤其是汽車行業）客戶產生的收入增加部分抵銷。於2022年1月、2月、3月及4月，我們分別為合共2,048名、2,056名、2,140名及2,130名客戶提供服務，較2021年12月減少5.4%、5.0%、1.2%及1.7%。

無重大不利變動

我們的董事已確認，直至本文件日期，自2021年12月31日（即我們最近期經審核財務報表的截止日期）以來，我們的財務或經營狀況或前景並無發生重大不利變化，並且自2021年12月31日以來，概無任何事宜對載於附錄一會計師報告所示的資料產生重大影響。

COVID-19的影響

自2019年12月底以來，新型冠狀病毒(COVID-19)的爆發已對中國及全球經濟產生重大不利影響。為應對COVID-19，包括自2021年下半年以來疫情在中國反覆，中國政府已在不同時間於多個地區實施強制隔離、關閉工作場所及設施、限制出行及其他相關措施。該等措施總體上導致中國商業活動減少，從而對客戶聯絡解決方案業務的需求產生負面影響，尤其是在2020年上半年的封城期間。

COVID-19已導致我們的業務營運受到不同程度的臨時中斷。有關COVID-19所造成影響的進一步詳情，請參閱「財務資料－COVID-19的影響」。

一般而言，由於我們解決方案的雲性質，我們提供服務的能力並無受到為遏制COVID-19而實施的封鎖和出行限制的影響。自疫情爆發以來，我們的IT基礎設施並無遇到任何中斷，一直能夠且預計能夠繼續履行與客戶簽訂的合同所規定的義務。得益於我們實施的預防措施，在疫情期間，我們成功避免了業務營運受到重大干擾，也避免了對我們業務計劃的實施產生任何重大影響。鑒於2020年出行限制導致客戶開拓步伐放緩的事實，我們一直積極調動內部資源並利用我們強大的技術能力減輕COVID-19的影響。我們通過提供可靠優質的解決方案及服務，協助客戶應對疫情帶來的挑戰。

概 要

例如，面對2020年客戶需求激增，在線教育行業的公司迫切需要解決方案，以幫助彼等在疫情期間遠程管理激增的業務量。為滿足該等需求，我們迅速為遠程座席解決方案開發特色內容並增加功能，從而幫助提高其操作透明度及效率。因此，我們2020年來自大客戶的收入錄得穩健增長，以金額為基礎的大客戶淨留存率為114.6%。該增長由來自出行及二手車行業客戶以及若干中小型客戶的收入減少所部分抵銷。因此，儘管COVID-19造成業務暫時中斷，我們依然能夠在2020年保持穩定增長。我們的收入由2019年的人民幣334.8百萬元增長5.7%至2020年的人民幣353.7百萬元，年內利潤由2019年的人民幣59.1百萬元增長18.6%至2020年的人民幣70.2百萬元。

2021年下半年以來，中國部分地區的COVID-19疫情反覆且這些地區的商業活動受到不同程度的負面影響。我們客戶業務營運所在的城市實施嚴格的社交距離限制，包括上海、北京和深圳。尤其是，於2022年3月底至5月底，上海實施全城封鎖政策，而我們的第三大辦事處位於該市。此外，我們總部所在地北京的當局自2022年5月上旬起收緊對社交活動的限制，要求該市受疫情影響最嚴重地區的居民居家辦公、暫停運營部分地區的公共交通及進行多輪日常大規模檢測。由於我們解決方案基於雲的性質及我們SaaS收入的經常性質，整體而言，近期COVID-19的復發並無對我們的業務造成負面影響，但有小部分客戶的業務活動受到負面影響，導致其減少使用我們的解決方案。就辦事處位於受影響區域的客戶而言，客戶服務座席可能因出行限制及居家令而無法在聯絡中心現場辦公。就物流及運輸等行業的客戶而言，他們可能因受影響區域的交通限制而無法開展正常經營活動，他們使用我們的解決方案提供通知及客戶服務的頻率也隨業務量減少而降低。此外，截至最後實際可行日期，根據社交距離政策，我們一些僱員（包括我們在上海的3%僱員及在北京的9%僱員）在家辦公，受影響區域的差旅也受到限制，對我們的業務發展活動造成不利影響。根據我們的未經審核管理賬目，截至2022年4月30日止四個月，與2021年同期相比，雖然我們來自教育行業的收入因《意見》的影響而大幅減少，但我們來自其他行業的收入實現穩步增長。

COVID-19疫情仍存在許多相關不確定因素，包括病毒的最終擴散、疫情的嚴重程度和持續時間以及全球各地政府部門為遏制病毒可能採取的進一步行動，以及COVID-19疫情將直接或間接影響我們的業務、經營業績、現金流量及財務狀況到何種程度亦取決於極為不穩定及無法準確預測的未來發展。如在中國大規模實施長期的COVID-19限制，我們開發新客戶及維持與現有客戶關係的能力將受到不利影響。如此類限制導致經濟狀況及商業活動普遍下滑，我們客戶的業務將受到負面影響，而我們的業務表現也將因此受到影響。根據當前的情況及我們目前掌握的信息，我們預計與2021年實現的增長率相比，我們於2022年的收入增長將放緩。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－COVID-19疫情嚴重影響我們及客戶的運營方式，且我們未來經營業績及整體財務表現所受影響的持續時間及程度仍不確定。」

股息

由於我們是一家根據開曼群島法律註冊成立的控股公司，未來任何股息的支付及金額將取決於我們自我們的子公司、天潤融通及其子公司所收取的股息、貸款或墊款。我們支付的任何股息將由我們的董事會全權酌情決定，所考慮的因素包括我們的實際及預期經營業績、現金流量及財務狀況、一般商業條件及業務策略、預期營運資

概 要

金需求及未來擴張計劃、法律、監管及其他合約限制，以及我們董事會認為適當的其他因素。我們的股東可於股東大會上批准對任何股息的宣派，惟股息不得超過董事會建議的金額。

我們的開曼控股公司自註冊成立以來尚未支付或宣派任何股息。我們在中國的可變利益實體天潤融通於2019年、2020年及2021年向其當時的股東分別宣派股息人民幣20,664,000元、人民幣30,996,000元及人民幣25,830,000元。股息已分別於2019年7月、2020年11月及2021年5月以現金方式悉數支付。目前，我們並無正式的股息政策或固定的股息分配比例。

[編纂]

[編纂]統計數據

下表中的所有統計數據乃基於以下假設：(i)[編纂]已完成及根據[編纂]已發行[編纂]股股份；(ii)[編纂]未獲行使；及(iii)於[編纂]完成後已發行及發行在外[編纂]股股份。

	根據[編纂] 每股[編纂] [編纂]計算	根據[編纂] 每股[編纂] [編纂]計算
緊隨[編纂]後的市值 ⁽¹⁾	[編纂]港元	[編纂]港元
未經審核[編纂]經調整綜合每股股份 有形資產淨值 ⁽²⁾	[編纂]港元	[編纂]港元

附註：

- (1) 市值按預計於緊隨[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使）將發行[編纂]股股份計算。
- (2) 截至2021年12月31日的未經審核[編纂]經調整綜合每股股份有形資產淨值按於作出「附錄二－未經審核[編纂]財務資料」所述調整後計算。

[編纂]開支

[編纂]開支指與[編纂]有關的專業費用、[編纂]佣金及其他費用。[編纂]的估計[編纂]開支總額（基於[編纂]的中位數並假設[編纂]未獲行使）約為人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元），佔我們[編纂]總額的約[編纂]%。我們亦可能全權酌情就每股[編

概 要

[編纂]向一名或多名[編纂]最高支付[編纂][編纂]%的額外酌情獎勵費。下表載列我們的估計[編纂]開支明細（基於[編纂]的中位數並假設[編纂]未獲行使）：

	人民幣元	港元
（以千計）		
估計[編纂]開支：		
[編纂]相關費用	[編纂]	[編纂]
非[編纂]相關費用	[編纂]	[編纂]
法律顧問及會計師費用及開支	[編纂]	[編纂]
其他費用及開支	[編纂]	[編纂]
總計	[編纂]	[編纂]

估計[編纂]開支中約人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元）直接歸屬於向[編纂][編纂][編纂]股份，並將於[編纂]完成後作為權益扣減項目列賬。剩餘的估計[編纂]開支約人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元）已經或將於損益中扣除，其中，於截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，分別於損益中扣除[編纂]、[編纂]及人民幣[編纂]（相當於約[編纂]港元）。預期約人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元）將於[編纂]完成前後於損益中扣除。此項計算可根據實際發生或將發生的金額進行調整。

[編纂]用途

下表載列經扣除我們就[編纂]應付的[編纂]費用及佣金以及估計費用後，我們將取得的[編纂]估計[編纂]淨額（假設[編纂]未獲行使）：

假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的中位數）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的上限）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的下限）	[編纂]港元

我們擬在未來五年將[編纂]淨額用於以下用途（按本文件所述[編纂]的中位數計算）：

- 約[編纂]%或[編纂]港元將用於進一步提高我們的核心技術、優化現有解決方案組合及開發互補解決方案，以滿足不斷變化的客戶需求、提供更全面的解決方案及提高我們在客戶聯絡解決方案市場的整體競爭力；
- 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於進一步提升我們在客戶聯絡解決方案市場的品牌形象，擴大我們的直接銷售團隊，提高我們的銷售能力及加大我們的營銷力度；
- 約[編纂]%或[編纂]港元將用作營運資金及一般企業用途。

倘[編纂]定於高於或低於估計[編纂]中位數的水平，上述[編纂]的分配將按比例進行調整。

倘[編纂]淨額未即時用於上述用途，在有關法律及法規允許的情況下，我們計劃將[編纂]淨額作為短期活期存款存入持牌銀行或認可金融機構。倘上述[編纂]擬定用途有任何變動或倘任何金額的[編纂]將用作一般企業用途，我們將作出適當公告。

扣除[編纂]應付的[編纂]及估計相關費用後，我們估計[編纂]根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]淨額約為[編纂]港元（假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元，即指示性[編纂]的中位數）。我們不會收取根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]淨額。

有關進一步詳情，請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

釋 義

在本文件中，除文義另有所指外，下列詞彙具有下列涵義。若干技術詞彙於本文件「技術詞彙表」一節闡述。

「%」	指	百分比
「學科類培訓機構」	指	就中國義務教育體系中的學科提供校外輔導服務的機構；當提述我們的客戶時，則指其收入主要產生自學科類校外輔導服務的客戶
「聯屬人士」	指	就任何特定人士而言，直接或間接控制該等特定人士或受其控制或與其受直接或間接共同控制的任何其他人士
「細則」或 「組織章程細則」	指	本公司於2022年6月16日有條件採納並於[編纂]起生效的經修訂及重述組織章程細則（經不時修訂），有關概要載於本文件附錄三「本公司組織章程及開曼群島公司法概要」一節
「聯繫人」	指	具有上市規則所賦予該詞的涵義
「審計委員會」	指	董事會轄下審計委員會
「北京天地融創」	指	北京天地融創創業投資有限公司，一間於2006年2月21日根據中國法律註冊成立的有限公司，為北京天創創潤的普通合夥人
「北京天創創潤」	指	北京天創創潤投資中心（有限合夥），一間於2015年6月1日根據中國法律成立的有限合夥
「北京雲昊」	指	北京雲昊投資中心（有限合夥），一間於2015年5月12日根據中國法律成立的有限合夥

釋 義

「北京雲昊興業投資顧問」	指	北京雲昊興業投資顧問有限公司，一間於2015年6月1日根據中國法律成立的有限責任公司，為北京雲昊、北京雲景及北京雲昱的普通合夥人
「北京雲景」	指	北京雲景興業投資中心（有限合夥），一間於2015年5月12日根據中國法律成立的有限合夥
「北京雲昱」	指	北京雲昱諮詢管理中心（有限合夥），一間於2020年11月24日根據中國法律成立的有限合夥
「董事會」	指	本公司董事會
「營業日」	指	香港銀行通常開門供公眾辦理一般銀行業務的任何日子（星期六、星期日或香港公眾假期除外）
「英屬維爾京群島」	指	英屬維爾京群島
「網信辦」	指	國家互聯網信息辦公室
「開曼公司法」或 「公司法」	指	開曼群島第22章公司法（1961年第3號法例，經綜合及修訂）
「開曼註冊處處長」	指	開曼群島公司註冊處處長
「中央結算系統」	指	香港結算設立及運作的中央結算及交收系統
「中央結算系統 結算參與者」	指	獲准以直接結算參與者或全面結算參與者身份參與中央結算系統的人士
「中央結算系統託管商 參與者」	指	獲准以託管商參與者身份參與中央結算系統的人士

釋 義

[編纂]

「中央結算系統投資者戶口持有人」	指	獲准以投資者戶口持有人身份參與中央結算系統的人士，可為個人、聯名個人或法團
「中央結算系統參與者」	指	中央結算系統結算參與者、中央結算系統託管商參與者或中央結算系統投資者戶口持有人
「中國」	指	中華人民共和國，除文義另有所指外及僅就本文件而言，不包括香港、中華人民共和國澳門特別行政區及台灣
「灼識諮詢」或「行業顧問」	指	灼識行業諮詢有限公司，一家獨立專業市場研究及諮詢公司
「灼識諮詢報告」	指	由我們委託灼識諮詢就本文件編製的獨立市場研究報告
「客戶留存率」	指	在給定期間按緊接上一期間的現有客戶在本期間仍為客戶的百分比計算

釋 義

「公司條例」	指	香港法例第622章《公司條例》，經不時修訂、補充或以其他方式修改
「公司(清盤及雜項條文)條例」	指	香港法例第32章《公司(清盤及雜項條文)條例》，經不時修訂、補充或以其他方式修改
「本公司」	指	天潤云股份有限公司，一間於2021年3月31日於開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司
「關連人士」	指	具有上市規則所賦予該詞的涵義
「關連交易」	指	具有上市規則所賦予該詞的涵義
「綜合聯屬實體」	指	我們透過合約安排控制的實體，即天潤融通及其子公司
「合約安排」	指	由天潤雲(北京)科技有限公司、天潤融通及登記股東(倘適用)等訂立的一系列合約安排，有關詳情載於本文件「合約安排」一節
「控股股東」	指	具有上市規則所賦予該詞的涵義，除文義另有所指外，指吳先生、潘先生、李先生、安先生、Hanyun Inc.、Xinyun Inc.、EastUp Holding Limited、Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited及Technolo-Jin CO., LTD。請參閱本文件「與控股股東的關係」一節。
「核心關連人士」	指	具有上市規則所賦予該詞的涵義
「企業管治守則」	指	上市規則附錄十四所載的企業管治守則
「中國證監會」	指	中國證券監督管理委員會
「董事」	指	本公司董事

釋 義

「以金額為基礎的淨留存率」	指	在指定期間按(i)首先識別在基準期間及其前一期間均向我們訂購解決方案的客戶及(ii)然後使用已識別客戶在基準期間內應佔的總收入作為分子及其前一期間內相同一組客戶應佔的總收入作為分母計算
「極端情況」	指	任何極端情況或事件，其發生將中斷香港日常業務經營活動及／或可能影響[編纂]日期或[編纂]
「外商投資電信企業規定」	指	國務院於2001年12月11日頒佈，其最新修訂版將於2022年5月1日起生效的《外商投資電信企業管理規定》
「財匯局」	指	財務匯報局
「海關總署」	指	中華人民共和國海關總署
「國內生產總值」	指	國內生產總值

[編纂]

「政府部門」	指	任何政府、監管機構或行政委員會、理事會、團體、機構或代理機構或任何證券交易所、自律組織或其他非政府監管機構或任何法院、司法組織、裁判署或仲裁員，無論屬國家、中央、聯邦、省級、州、地區、市級、地方、國內、國外或超國家性質
--------	---	---

[編纂]

釋 義

「本集團」或「我們」	指	本公司、其子公司及不時的綜合聯屬實體，或（如文義所指）就本公司成為其現有子公司及綜合聯屬實體的控股公司前的期間而言，則有關子公司及綜合聯屬實體，猶如彼等為本公司於有關時間的子公司及綜合聯屬實體
「冠迅信息科技」	指	南京冠迅信息科技有限公司，一家於2018年4月26日在中國南京成立的有限公司，因合約安排而為我們的綜合聯屬實體之一

[編纂]

「香港結算」	指	香港中央結算有限公司，為香港交易及結算所有有限公司的全資子公司
「香港結算代理人」	指	香港中央結算(代理人)有限公司，為香港結算的全資子公司
「香港」	指	中華人民共和國香港特別行政區
「港元」	指	香港法定貨幣港元

[編纂]

釋 義

[編纂]

「香港收購守則」或 「收購守則」	指	證監會頒佈的公司收購、合併及股份回購守則， 經不時修訂、補充或以其他方式修改
---------------------	---	---

[編纂]

「國際會計準則」	指	國際會計準則
「國際會計準則理事會」	指	國際會計準則理事會
「國際財務報告準則」	指	國際會計準則理事會不時發佈的國際財務報告準則、修訂本及詮釋
「獨立第三方」	指	並非本公司關連人士，也非本公司關連人士的聯繫人(具上市規則賦予的涵義)的任何實體或人士

釋 義

[編纂]

釋 義

[編纂]

「大客戶」	指	年購買金額超過人民幣1.0百萬元的客戶
「最後實際可行日期」	指	<u>2022年6月13日</u> ，即本文件刊發前為確定其中所載若干資料的最後實際可行日期
「法律」	指	所有相關司法管轄區內任何政府部門（包括但不限於聯交所及證監會）的所有法例、法令、法律、條例、規則、規例、指引、意見、通告、通函、指令、判決、判令或裁定

[編纂]

「上市委員會」	指	聯交所上市委員會
---------	---	----------

[編纂]

「上市規則」	指	香港聯合交易所有限公司證券上市規則，經不時修訂、補充或以其他方式修改
「主板」	指	聯交所營運的證券交易所（不包括期權市場），獨立於聯交所Growth Enterprise Market，並與其並行運作
「大綱」或「組織章程大綱」	指	本公司於 <u>2022年6月16日</u> 有條件採納並經不時修訂的經修訂及重列的組織章程大綱（將於[編纂]生效），其概要載於本文件附錄三「本公司組織章程及開曼群島公司法概要」一節

釋 義

「工信部」	指	中華人民共和國工業和信息化部（前稱中華人民共和國信息產業部）
「公安部」	指	中華人民共和國公安部
「財政部」	指	中華人民共和國財政部
「商務部」	指	中華人民共和國商務部
「吳先生」或「吳強先生」	指	吳強先生，為一名執行董事、董事會主席、首席執行官及控股股東之一
「發改委」	指	中華人民共和國國家發展和改革委員會
「新三板」	指	全國中小企業股份轉讓系統，公眾公司股份交易的中國場外交易系統
「 <u>[編纂]股份</u> 」	指	本公司根據 <u>[編纂]</u> 將 <u>[編纂]</u> 的股份
「提名委員會」	指	董事會提名委員會
「全國人大」	指	中華人民共和國全國人民代表大會

[編纂]

釋 義

[編纂]

「中國人民銀行」	指	中國人民銀行
「中國會計準則」	指	財政部於2006年2月15日頒佈的《中國企業會計準則》及其補充規定，經不時修訂、補充或以其他方式修改
「中國法律顧問」	指	北京市通商律師事務所

[編纂]

釋 義

[編纂]

「公有雲客戶聯絡解決方案」	指	於公有雲計算環境部署的客戶聯絡解決方案
「S規例」	指	美國證券法S規例
「登記股東」	指	天潤融通的當前登記股東，即吳先生、北京天創創潤、北京雲景、北京雲昊、李先生、潘先生、安先生及北京雲昱，詳情載於本文件「合約安排」一節
「薪酬委員會」	指	董事會薪酬委員會
「重組」	指	本集團為籌備[編纂]而進行的重組安排，詳情載於本文件「歷史、重組及公司架構－重組」一節
「人民幣」	指	中國法定貨幣人民幣
「受限制股份單位」	指	將根據股權激勵計劃向參與者授出的受限制股份單位
「國家外匯管理局」	指	中華人民共和國國家外匯管理局
[編纂]	指	<u>[編纂]</u> 根據 <u>[編纂]</u> 按 <u>[編纂]</u> 將 <u>[編纂]</u> 的股份
「國家工商總局」	指	中華人民共和國國家工商行政管理總局，已併入中華人民共和國市場監督管理總局
「國家市場監管總局」	指	中華人民共和國市場監督管理總局

釋 義

「國資委」	指	中華人民共和國國務院國有資產監督管理委員會
「國家稅務總局」	指	中華人民共和國國家稅務總局
「全國人大常委會」	指	中華人民共和國全國人民代表大會常務委員會
「證券及期貨條例」	指	香港法例第571章證券及期貨條例，經不時修訂、補充或以其他方式修改
<u>[編纂]</u>	<u>指</u>	<u>Fortune Ascend Holdings Ltd.，於2021年3月29日在英屬維爾京群島註冊成立的公司，由田先生最終控制</u>
「證監會」	指	香港證券及期貨事務監察委員會
「上海天潤融通」	指	上海天潤融通信息科技有限公司，於2012年11月21日在中國上海成立的有限責任公司，因合約安排而為我們的綜合聯屬實體之一
「股權激勵計劃」	指	董事會於2021年5月13日採納的本公司股權激勵計劃，其主要條款載於本文件附錄四「法定及一般資料－D. 股權激勵計劃」一節
「股東」	指	股份持有人
「股份」	指	本公司股本中每股面值0.0001美元的普通股
「國有企業」	指	國有企業
「獨家保薦人」	指	中國國際金融香港證券有限公司

[編纂]

釋 義

「國務院」 指 中華人民共和國國務院

[編纂]

「子公司」 指 具公司條例第15條賦予的涵義

「主要股東」 指 具上市規則賦予的涵義

「天潤融通」 指 北京天潤融通科技股份有限公司，於2006年2月23日在中國北京成立的有限責任公司，因合約安排而為我們的綜合聯屬實體之一

「香港聯交所」或「聯交所」 指 香港聯合交易所有限公司

「前20家企業」 指 在灼識諮詢編製的灼識諮詢報告中，中國科技、教育及保險行業按2021年前三季度收入計算的前20家企業

「往績記錄期」 指 截至2019年、2020年及2021年12月31日止三個財政年度

[編纂]

「美國」 指 美利堅合眾國、其領土、其屬地及受其司法管轄的所有區域

「美元」 指 美元，美國法定貨幣

「美國證券法」 指 1933年《美國證券法》(經修訂)

釋 義

「增值稅」	指	增值稅
「增值電信業務經營許可證」	指	增值電信業務經營許可證
「外商獨資企業」	指	天潤云(北京)科技有限公司，於2021年4月28日在中國北京成立的有限責任公司，為本公司間接全資子公司
「欣峰信息科技」	指	上海欣峰信息科技有限公司，於2012年4月24日在中國上海成立的有限責任公司，因合約安排而為我們的綜合聯屬實體之一
「迅傳融通科技」	指	北京迅傳融通科技有限公司，於2007年10月22日在中國北京成立的有限責任公司，因合約安排而為我們的綜合聯屬實體之一

除另有指明外，所提述[編纂]完成後的任何本公司股權全部均假設[編纂]未獲行使。

本文件所載若干金額及百分比數字已作約整。因此，若干表格所列總數未必等於其上數額的算術總和。

技術詞彙表

本詞彙表載有若干本文件所用且與我們及我們業務有關的技術詞彙釋義。該等詞彙未必與行業標準釋義相符，亦未必與其他公司所採用的類似詞彙相若。

「ACD」	指	自動呼叫分配器，一種接收來電呼叫，根據預設條件進行分類，並將其轉接至最為恰當的座席或團隊以處理問題的電話系統
「雙雲雙活架構」	指	服務在兩個雲計算平台並行運行及數據在兩個不同雲上實時同步的架構
「AI」	指	人工智能
「API」	指	應用程序編程接口，公司藉此能夠向外部第三方開發商、業務夥伴和公司內部各部門開放他們應用程序的數據和功能
「ASR」	指	自動語音識別，一種使用機器學習算法將語音轉換為文本的技術
「應用程序」	指	於智能手機及其他移動設備上運行的應用程序軟件
「架構」	指	信息系統的硬件、軟件、數據和通信能力的組合架構
「BERT」	指	來自轉換器的雙向編碼器表示，一種用於自然語言處理的機器學習技術
「BPMN」	指	業務流程建模標記法，一種對計劃業務流程步驟進行從頭到尾建模的流程圖方法
「複合年增長率」	指	複合年增長率

技術詞彙表

「雲端」	指	雲計算提供商可訪問共享可配置資源池的服務器應要求通過互聯網向用戶提供的應用程序、服務或資源
「COVID-19」	指	2019年的冠狀病毒疾病，由一種被稱為嚴重急性呼吸綜合症冠狀病毒2型的新型病毒引起的疾病
「CRM」	指	客戶關係管理，管理機構與客戶及潛在客戶的關係和互動的戰略
「CTI」	指	計算機電話集成，一套用於集成和管理計算機和電話系統的技術
「數據分析」	指	對龐大及多元化數據集採用先進分析技術以發掘隱藏模式、未知相關性、市場趨勢、客戶喜好以及可協助機構作出更明智業務決定的其他有用資料
「DDoS」	指	分佈式拒絕服務攻擊，一種網絡攻擊，犯罪者試圖通過暫時或無限期地破壞連接到互聯網的主機的服務，使機器或網絡資源對其目標用戶不可用
「深度學習」	指	具有能從非結構化或未標記的數據中自主學習網絡的機器學習的一個子集
「DevOps」	指	結合軟件開發與信息系統運營以縮短構建及向用戶提供功能、修復及更新的週期，同時保持軟件解決方案的可靠性、可擴展性及安全性的模型
「信封加密」	指	一種加密機制，用一個數據密鑰加密數據，然後用另一個密鑰對數據密鑰進行加密

技術詞彙表

「ERP」	指	企業資源管理，即讓機構可利用綜合應用程序系統，管理業務及將科技、服務及人力資源相關的後台職能數字化的業務流程管理軟件
「灰度發佈」	指	一種先向小部分用戶緩慢推出改動後再將改動推廣到整個基礎架構並使其人人可用的降低在生產中引入新軟件版本風險的技術
「IaaS」	指	基礎設施即服務，一類通過互聯網提供虛擬化計算資源的雲計算服務
「IDC」	指	互聯網數據中心，包括數據服務器及其他信息技術基礎設施的物理設施
「IVR」	指	交互式語音應答，一種透過語音應答系統而無須與座席人員對話提供或收集來電者信息的自動電話系統技術
「Kubernetes」	指	一個用於自動化計算機應用部署、擴展和管理的開源容器編排系統
「機器學習」	指	一種為系統提供無需明確編程即可從經驗中自動學習和改進能力的AI應用程序
「微服務」	指	一種架構類型，將應用程序構建為一個鬆散耦合且可獨立部署的服務集合
「MLPS」	指	經中國公安部頒發的網絡安全登記保護制度 (MLPS)三級認證，表明非金融機構可達到的最高水平
「MTBF」	指	平均無故障時間，正常系統運行過程中機械或電子系統固有故障間的預測耗時

技術詞彙表

「NLP」	指	自然語言處理，AI賦能進行文本語音智能交互的功能
「個人電腦」	指	個人電腦
「RNN」	指	循環神經網絡，一種使用序列數據或時間序列數據的人工神經網絡
「機器人流程自動化」或「RPA」	指	一種軟件技術，用於自動化普通的基於規則的業務流程
「SaaS」	指	軟件即服務，一種軟件及相關數據集中託管的雲端軟件許可及交付模式
「無服務器架構」	指	一種軟件設計模式，應用程序由第三方服務託管，消除了開發人員對服務器軟件和硬件管理的需要
「SDK」	指	軟件開發工具包，一套由軟硬件提供商提供的用於開發應用程序的工具
「SD-WAN」	指	軟件定義廣域網，通過將網絡硬件與控制機制脫鉤，簡化了廣域網的管理和操作
「SLA」	指	服務級別協議，服務提供商與客戶簽訂的確定所需服務及預期服務水平的書面協議
「SMS」	指	短信服務，一種移動數據傳輸的基本通信技術，特點是在數字線路與移動設備之間進行簡短字母數字文本信息的轉換
「軟交換」	指	軟件交換，是電信網絡中一種基於軟件而非專門的切換硬件的呼叫交換節點

技術詞彙表

「SQL」	指	SQL是一種用於編程的特定領域語言，其設計旨在管理關係數據庫管理系統中的數據，或進行關係數據流管理系統中的流處理
「TRUCS」	指	工信部認可的機構評定的「 <u>可信雲服務認證</u> 」(TRUCS)
「VPC」	指	一種公有雲的特殊類別，是在公有雲環境中託管的隔離雲並僅可由一名用戶進入
「WAN」	指	廣域網，一種跨接很大地理區域並主要用於計算機互聯網的電信網絡

前瞻性陳述

因其性質使然，本文件中的若干陳述為涉及重大風險及不確定因素的前瞻性陳述。任何表示預期、信念、計劃、目標、假設、未來事件或表現（一般但未必一定使用「將」、「預期」、「預計」、「估計」、「相信」、「今後」、「必須」、「或會」、「尋求」、「應該」、「有意」、「計劃」、「預測」、「可能」、「前景」、「目的」、「打算」、「追求」、「目標」、「指標」、「時間表」及「展望」等詞彙或短語）或涉及上述各項之討論的陳述並非歷史事實，而是具有前瞻性，且可能涉及估計及假設，並受風險（包括但不限於本文件所詳述的風險因素）、不確定因素及其他因素影響，其中若干因素不受本公司控制且難以預料。因此，該等因素可能導致實際業績或結果與前瞻性陳述所示者有重大差異。

我們的前瞻性陳述乃以有關未來事件的假設及因素（或被證實為不準確）為依據。該等假設及因素乃基於我們現時可獲得的關於我們所經營業務的資料。可能影響實際業績的風險、不確定因素及其他因素（其中多項非我們所能控制）包括但不限於：

- 我們日後的業務發展、財務狀況及經營業績；
- 我們的業務戰略及實施該等戰略的計劃；
- 我們從事或打算擴展的行業和市場的未來發展、趨勢及狀況；
- 我們認知及滿足用戶需求及喜好的能力；
- 我們與客戶及其他業務合作夥伴維持良好關係的能力；
- 我們經營所在行業及市場的整體經濟、政治及業務狀況；
- 中國及其他相關司法管轄區的中央及地方政府的法律、規則及法規的任何變動，以及有關我們業務及業務計劃各方面的相關政府部門的規則、法規及政策的任何變動；
- 我們競爭對手的行動及發展；及
- 本文件「風險因素」一節所述所有其他風險及不確定因素。

前瞻性陳述

由於實際業績或結果可能與任何前瞻性陳述所示者有重大差異，我們強烈建議 [編纂] 不應過分依賴任何該等前瞻性陳述。任何前瞻性陳述僅截至作出陳述之日為止，且除上市規則規定外，我們並無責任更新任何前瞻性陳述以反映作出該陳述之日後的事件或情況或反映意外事件的發生。有關我們或任何董事的意向的陳述或提述乃於本文件日期作出。任何該等意向可能因未來發展而出現變動。

本文件的所有前瞻性陳述均明確地受此警示聲明的規限。

風險因素

[編纂]我們的股份涉及重大風險。於[編纂]我們的股份前，閣下應謹慎考慮本文件內所有資料，包括下文所述之風險及不確定性。下文為我們認為屬重大風險之描述。任何以下風險均可能對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。我們股份的市場價格可能會因任何該等風險而大幅下跌，而閣下或會損失全部或部分[編纂]。

該等因素為未必會發生的偶然事件，且我們無法就發生任何該等偶然事件的可能性發表意見。除非另有指明，否則已提供的資料均為截至最後實際可行日期的資料，而不會於本文件日期後更新，並受限於本文件「前瞻性陳述」一節的警示聲明。

我們認為我們的營運存在若干風險及不確定性，而其中若干風險及不確定性並非我們所能控制。我們已將這些風險及不確定性分類如下：(i)有關我們業務及行業的風險；(ii)有關我們監管合規的風險；(iii)與我們的公司架構有關的風險；(iv)有關在中國經營業務的風險；及(v)有關[編纂]的風險。

目前不為我們所知或未於下文明示或暗指的其他風險及不確定性，或目前我們認為不重大的其他風險及不確定性亦可能會對我們的業務、財務狀況及經營業績構成損害。閣下應基於我們面臨的挑戰（包括本節所述者）考慮我們的業務及前景。

有關我們業務及行業的風險

如果我們未能管理業務及運營的增長及擴張，例如未能擴大我們解決方案的特性及功能、吸引新客戶及挽留現有客戶或提供令人滿意的客戶服務，則我們的收入增長可能不足以抵銷未來經營開支，且我們的經營業績、財務狀況及增長前景可能受到重大不利影響。

自開業以來，我們的服務種類及規模均有所擴張，而於往績記錄期內的收入一直穩定增長。我們的總收入由2019年的人民幣334.8百萬元增加至2021年的人民幣401.9百萬元，複合年增長率為9.6%。我們的毛利潤由2019年的人民幣155.9百萬元增至2021年的人民幣182.7百萬元，複合年增長率為8.3%。隨著我們發掘更具迫切性的客戶需求，我們或會繼續推行更多業務計劃。擴張業務縱然可帶來更多獲利機會，但可能會令運營的複雜性增加，對我們的管理、經營、財務及人力資源構成重大壓力。我們現有及計劃的人員、業務系統、運營程序及控制措施未必足以支持我們未來的運營。我們不能向閣下保證，我們將能夠有效管理我們的增長或成功地實施所有上述業務系統、運營程序及控制措施，也不能保證我們的新業務計劃將會如預期般取得成功或帶來盈利。

風險因素

雖然我們的業務過去有所增長，但因各種理由，我們不能向閣下保證我們能夠維持過往的增長率。我們相信，我們的收入增長取決於多項因素，包括但不限於我們在以下方面的能力：

- 擴大我們解決方案的特性及功能；
- 吸引新客戶及保留現有客戶；
- 令我們的解決方案獲廣泛接受和使用；
- 提供及時有效的客戶支持；
- 維持我們軟件解決方案的安全性和可靠性；
- 維持或提升我們以金額為基礎的淨留存率，並擴大我們解決方案的用途；
- 適當擴充我們的銷售團隊；
- 有效為軟件解決方案定價，使我們能夠吸引和保留付費客戶，而無損我們的盈利能力；
- 成功與已具規模的公司及新進入市場的對手競爭；
- 提高我們品牌的知名度；
- 遵守現有及新增的適用法律及法規；及
- 在中國境外的新市場推廣我們的服務並擴大其應用範圍。

若我們未能達成任何上述目標，我們的收入增長可能會受損。如果我們的收入增長的增幅不足以抵銷未來經營開支，則我們的業務、經營業績及財務狀況可能會受損，且我們未必能夠達到或維持盈利能力。我們過往亦曾面對且預期未來仍會面對成長中公司在快速變化行業中經常遇到的風險及不確定性。如果我們用以計劃及經營業務的對於有關風險及不確定性的假設屬不正確或出現變化，或如果我們未能成功應對這些風險，我們的增長率或會減慢而令我們的業務受到重大不利影響。

風險因素

我們所參與的市場競爭激烈，而若我們未能有效競爭，我們的經營業績或會受損。

基於雲的客戶聯絡解決方案市場相對較新，發展迅速，競爭激烈。我們在業務的多個方面均面臨競爭，包括（其中包括）解決方案的全面性及靈活性、品牌知名度，持續創新服務及解決方案的能力以及開發針對特定行業的解決方案的垂直專業知識。除其他基於雲的客戶聯絡解決方案提供商外，我們也與提供本地聯絡中心系統的大型傳統技術提供商競爭。該等傳統技術及軟件公司通過結合收購、合夥及內部開發等策略，越來越憑藉具競爭力的雲技術，來補充其傳統的本地聯絡中心系統。此外，過往提供其他服務和技術的供應商（如雲服務提供商及電信公司）可能擴展至提供基於雲的客戶聯絡解決方案。

我們部分競爭對手可投放遠多於我們所能投入的大量資源以進行產品及服務的開發、推廣及銷售，其中眾多對手具有發起或抵禦激烈的價格競爭的能力。現有或潛在競爭對手亦可能會被具有更龐大資源的第三方收購，從而獲得競爭優勢。我們的競爭對手亦可能會互相或與第三方建立合作關係，而令他們的產品種類或資源進一步擴大及競爭能力進一步提升。隨著新技術的引進和新市場參與者的進入，我們預期未來競爭會繼續加劇。如果我們未能預計正確的市場和技術綜合需求，而令我們競爭對手的產品、服務或技術較我們的解決方案更為市場接受，或如果他們較我們更快成功向市場推出產品或服務，或如果他們的產品或服務較我們的產品或服務便宜或技術功能更為優勝，則我們的收入或會受損。定價壓力及競爭加劇會導致銷售及收入減少、利潤被削減，並且失去或未能維持或改善我們具競爭力的市場地位，而以上各種情況均會令我們的業務受損。

若我們未能改善和提升我們解決方案的功能、表現、可靠性、設計、安全性及可擴展性以迎合客戶不斷變化的需求，我們或會流失客戶。

我們在中國國內經營及面對競爭的基於雲的客戶聯絡解決方案市場隨著創新而不斷變化。我們繼續吸引及保留客戶和提升銷售的能力，很大程度取決於我們繼續改善及提升我們解決方案的功能、表現、可靠性、設計、安全性及可擴展性的能力。由於開發新技術需投入大量成本及時間，我們在開發新技術方面或會遇到困難，從而拖延或阻礙我們開發、推出或啟動新產品及服務及進行提升。雖然我們至今已投放大量時間及資金進行研發，但我們往後未必有足夠資源作出相同程度的投資。倘我們未能因應客戶不斷轉變的需求，適時改善和提升我們解決方案的功能、表現、可靠性、設計、安全性及可擴展性，我們或會流失客戶，且我們的業務、財務狀況、經營業績及前景或會受到重大不利影響。舉例而言，我們有意在我們的系統中整合其他通信渠道，並提升我們與多個開發平台的兼容性。我們未必可成功進行提升或適時將提升後

風險因素

的產品推出市場。此外，有關新網絡平台或技術的時間性及性質或改良現有平台或技術所涉及的不確定性，或會導致我們延遲推出解決方案及令我們的研發費用增加。若我們的解決方案未能與未來的網絡平台及技術一起有效運作，或會令我們的解決方案需求減少，而導致客戶不滿意及我們的業務受損。

如果我們未能吸納新客戶或挽留現有客戶，我們的業務、經營業績及財務狀況或會受到重大不利影響。

為提升我們的收入，我們必須獲取新客戶、鼓勵現有客戶按對我們有利的條款續訂我們的服務，並加入額外座席和向現有客戶銷售額外功能。作為提升我們在目標行業滲透率的策略，我們依賴與有關行業內屬市場領導者的客戶所建立的業務關係及從他們所獲的引薦。當我們進軍新板塊時，我們的專責銷售團隊將向有關板塊的龍頭企業介紹我們的解決方案，而我們將投放豐富資源以滿足這些潛在客戶的要求。在得到行業翹楚認可的情況下，我們有效提升了在相關板塊的滲透率。雖然該策略到目前為止一直行之有效，但我們不能向閣下保證結果會始終符合我們預期。我們經常需要投放更多資金及資源以獲取主要客戶，但不能保證我們獲取新客戶的努力會取得成功。倘上述走向市場策略的效果低於我們的預期，我們未必可維持現有水平的收入或盈利能力。

隨著我們的產業成熟，或競爭對手推出成本較低及／或感覺上有利於與我們競爭的差異化產品或服務，我們以定價、技術及功能為賣點吸納新客戶及與現有客戶續約或向現有客戶推銷的能力或會受損。因此，我們未必能夠續訂與現行客戶所訂立的協議、吸納新客戶或從現有客戶發展新業務，從而削弱我們的收入及增長。尤其是，若我們流失任何主要客戶，或若客戶減少購買我們的解決方案，我們的收入、聲譽及獲取新客戶的能力或會受到重大影響。

此外，某些非我們所能控制的因素亦可能會對我們挽留客戶的能力產生不利影響。過往，我們客戶之間的併購活動，導致我們取消與該等被併入其他公司或由其他公司收購的客戶之間的聯繫，令到我們現有客戶的數目減少，因而對我們的經營業績產生不利影響。我們的客戶可能無法維持或發展其業務營運，並可能因此取消或減少訂購我們的解決方案。我們來自特定行業客戶的收入可能會由於各種原因出現波動，而許多原因是我們無法控制的。相關原因可能包括影響我們客戶所在行業的因素，如市況、監管規定的發展及頒佈新的政府政策。倘某些客戶因法律法規或現有法律法規的詮釋發生變動而選擇或被強制終止或削減業務，我們的業務、財務狀況及經營業績可能會受到重大不利影響。

風險因素

近期監管變動已導致我們來自教育行業客戶的收入大幅減少。

於往績記錄期，教育行業客戶貢獻的收入佔我們收入的比例持續增加。於2019年、2020年及2021年，來自這些客戶的收入分別為人民幣89.5百萬元、人民幣104.4百萬元及人民幣107.8百萬元，佔我們總收入的26.7%、29.5%及26.8%。有關增加主要受2021年6月30日前教育公司的業務強勁增長所帶動。於2021年7月，中共中央辦公廳、國務院辦公廳印發《關於進一步減輕義務教育階段學生作業負擔和校外培訓負擔的意見》(以下簡稱「《意見》」)，其中包含有關校外輔導服務要求及限制的高級別政策指示，包括(其中包括)(i)學科類培訓機構需要登記為非營利性機構；(ii)將原備案的經營線上學科類培訓機構改為政府審批制；(iii)壓減學生須完成的作業總量；(iv)外資不得通過合約安排等方式擁有學科類培訓機構的所有權，現有由外資參股的公司需要整改有關情況；(v)上市公司不得通過融資投資於教授義務教育學科的業務；(vi)學科類培訓機構不得佔用國家法定節假日、休息日及寒暑假提供義務教育學科類輔導服務；及(vii)學科類培訓機構必須遵循有關部門制定的收費標準。《意見》還規定，提供高中(不屬於中國義務教育體系的範圍)學科類校外輔導服務的機構在開展活動時應考慮《意見》的要求。隨後，各地教育部門開始出台《意見》的實施辦法。於2019年、2020年及2021年，我們分別擁有25名、26名及34名學科類培訓機構客戶。除學科類校外輔導服務外，這些客戶多數還提供職業教育和素質教育服務。於同期，這些客戶分別貢獻我們總收入的16.2%、18.9%及16.9%。根據灼識諮詢報告，《意見》、相關規則及規例以及相關的實施辦法已對學科類培訓機構(包括我們來自教育行業的大量客戶)的經營業績及前景產生重大不利影響。於2021年下半年，學科類培訓機構大幅減少其業務活動以及其對客戶聯絡解決方案的需求。而在中長期內，部分學科類培訓機構將轉型為提供職業教育和素質教育的機構，而該等機構受《意見》的影響較小。自《意見》及相關實施辦法發佈以來，我們觀察到學科類培訓機構客戶對我們服務的使用有所減少。於2021年下半年，有關客戶使用的總通話時間較2021年上半年減少約55.0%。於2021年下半年，我們來自有關客戶的收入為約人民幣24.1百萬元，佔我們總收入的12.5%。相比之下，2021年上半年，我們來自同類型客戶的收入為約人民幣43.8百萬元，佔我們總收入的21.0%。因此，我們於2021年下半年來自教育公司的收入顯著下降，對我們於2021年的總收入及毛利造成負面影響。此外，於發佈《意見》前，我們因預期客戶

風險因素

需求將繼續增長而購買了較多的電信資源（包括電話號碼、專用租賃線路和互聯網寬帶），增加了我們的銷售成本。由於監管發展，來自教育行業的客戶需求並無如預期增長，而我們購買的若干電信資源無法於短期內取消。因此，該等資源的平均使用率於2021年減少，其對我們的毛利及毛利率造成負面影響。

我們的業務依賴由第三方運營的電信及雲基礎設施，而我們對該等第三方服務的使用遭受任何中斷或干擾，或會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。

我們依賴中國的主要電信公司向我們的客戶及其顧客提供電信服務。該等電信服務包括固定和移動語音網絡服務以及數據網絡服務。我們依賴該等電信公司通過他們的電信網絡提供無間斷及無差錯的服務。我們對該等第三方提供商具有很少的控制力，這令我們更易在他們所提供服務出現問題時受到影響。我們在推行銷售及營銷計劃時亦與電信公司合作。該等電信公司具備強大的議價能力，可能會酌情更改他們的服務條款或其他政策，或更改對有關條款及政策的解釋，從而可能對我們的營運計劃產生不利影響。因此，我們未必可按計劃進行營運、銷售及營銷活動。

此外，我們與第三方雲服務提供商合作，讓他們託管我們的電信解決方案。因此，我們容易受到該等提供商所遇到問題的影響。我們預期日後或會因多種因素而遇到有關第三方雲基礎設施的中斷、延誤或停頓問題，該等因素包括基礎設施變動、人為、硬件或軟件錯誤、託管干擾及容量限制。該等問題或會因技術故障、天災、欺詐或安全攻擊等多種原因而產生。該等提供商所提供服務的水平，或有關服務經常或長期受到干擾，亦可能會影響到我們解決方案的使用及我們客戶對我們解決方案的滿意度，並令我們的業務及聲譽受損。此外，託管成本將隨著我們客戶基礎擴大而增加，而若我們未能提升收入以抵銷有關成本的增加，我們的業務或會受損。

我們的成功很大程度取決於我們系統的能力、穩定性及表現。我們曾遇到服務中斷問題，而日後亦可能遇到同樣問題。當問題發生時，可能難以找出問題根源。無論是我們的服務、第三方產品或服務所引起，抑或我們客戶或其顧客的設備及系統所引起的服務中斷或停頓，均可能導致我們的解決方案失去市場接受度，而任何必需的維修或其他補救行動或會迫使我們產生龐大成本及開支。第三方服務提供商如未能達到或維持所預期的表現水平、穩定性及安全程度，或會損害我們與客戶的關係、導致我們流失客戶、引致信用或損害賠償、令我們的成本或客戶所產生的成本增加、我們的

風險因素

聲譽受損、客戶對我們解決方案的需求大幅下降，且會對我們的財務狀況及經營業績造成嚴重打擊。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們於2019年6月2日曾因第三方雲服務提供商所提供服務的中斷，而遇到一次長時間服務中斷。這次中斷是由於第三方提供的光纖電纜故障造成，而我們無法控制。第三方提供者的服務中斷持續了約12小時。我們的服務於約一個小時內不可用，並於其餘中斷期間受到負面影響。我們並無因該事件而遭受任何客戶流失、索賠或其他重大不利影響。我們主動降低部分受中斷影響的客戶的服務費，金額為人民幣311,117.5元。該次事故激發我們轉型至雙雲雙活架構，因此，我們的服務可同時運行兩個獨立的雲計算平台。一個平台中斷將不會影響另一個平台，亦不會中斷我們的服務，大大提升我們系統的容錯能力。

此外，於往績記錄期，我們主要與三家雲服務提供商合作。截至最後實際可行日期，我們與其中一家連續合作超過七年，與另一家連續合作超過四年。然而，我們並無與這些雲服務提供商訂立任何長期服務協議。我們的提供商有很大自主權，可更改和詮釋有關我們的服務條款及其他政策，而這些舉動可能不利於我們的業務運營。我們的提供商亦可能會採取非我們所能控制的行動而嚴重損害我們的業務，包括中斷或限制我們對一項或以上服務的獲取、提高定價條款、完全終止或尋求完全終止與我們的合約關係，或以對我們不利或令我們產生高昂成本的方法改變我們可以處理數據的方式。雖然我們預期我們可從其他第三方取得同類服務，但如果我們與現有提供商的安排終止，我們可能因安排替代的雲基礎設施服務而產生額外開支。

因此，我們可能會產生額外成本、未能吸納或保留客戶或承擔潛在責任，而上述任何情況均會對我們的業務、經營業績及財務狀況產生不利影響。

我們的業務涉及系統及數據安全風險，而我們的安全措施未必足以應對該等風險，令我們的系統容易受損，因而或會對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

現今，網絡攻擊、分散式阻斷服務攻擊、黑客入侵及釣魚式攻擊、安全漏洞、電腦惡意軟件及其他惡意網絡活動不斷增多，而以雲為基礎的產品及服務平台提供商一直是及預計仍將會是攻擊對象。我們的業務面對類似攻擊及漏洞的風險。雖然我們已採取及執行安全規程、網絡保護機制、適用恢復系統或其他防禦程序，但我們不能

風險因素

向閣下保證該等措施可以或將足以防止任何上述攻擊或漏洞，和保護我們避免遇到任何網絡或服務中斷、系統故障或數據遺失。由於有關手法經常改變，且通常於發生事故後才可偵測，因此我們未必能夠預計或防止一切可用作未經授權存取或損害我們系統的手法。此外，我們不能肯定我們將能夠修正日後所發現的軟件內的任何缺陷。任何攻擊或安全漏洞，均會令我們向客戶及其顧客所提供的服務延誤或中斷、令我們的聲譽及品牌受損、使我們面對潛在訴訟及責任風險，且需要斥巨資及投入大量其他資源來減輕因該等攻擊或安全漏洞導致的問題。

此外，我們的客戶在使用我們的解決方案時在雲計算平台上儲存及傳送大量數據及信息，包括客戶的機密信息。我們不能向閣下保證第三方在未經授權獲取有關我們客戶及其顧客的任何機密信息的企圖中不會得逞。若日後發生任何安全事故、人為錯誤或其他不法行為，而導致我們系統的未經授權存取、有關信息的遺失或未經授權披露，我們或會面對監管執法行動、訴訟、賠償責任及其他潛在責任以及負面的報導，而對我們的業務、聲譽、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。於往績記錄期，我們的客戶包括中國的國有企業。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無收到有關主管部門的任何通知，表示我們的任何營運或我們獲得的信息已被確定為涉及國家機密。據我們的董事所知，我們過去沒有與任何涉及國家機密的實體合作，今後也不打算這樣做。然而，如果我們的客戶在使用我們的解決方案時存儲及傳送的數據和信息涉及國家機密，我們可能需要承擔繁重的合規義務。

此外，我們或其他業內人士（例如我們的競爭對手或客戶）所遇到的安全事故，或會導致有關我們、我們的客戶或整體企業軟件產業的公開披露及廣泛負面報導，且客戶或會對我們整體上以雲為基礎的服務模式的安全失去信心。有關私隱、數據保護及信息安全的顧慮，或會導致我們部分客戶不再使用我們的解決方案和拒絕續訂我們的服務，而獲取新客戶亦會變得更為困難。倘我們無法有效應對該等風險，則我們的業務、財務狀況、經營業績及前景或會受到重大不利影響。

風險因素

我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。

我們及我們的客戶可能受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。在中國，政府部門已制定一連串法律及法規，以加強對私隱及數據的保護。《中華人民共和國憲法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國民法典》及《中華人民共和國網絡安全法》以及相關規例要求可能包括我們在內的網絡運營商：(i)確保透過網絡提供服務的安全和穩定性；(ii)通過要求在收集、使用或披露互聯網用戶的個人資料前取得其同意，全面保護個人私隱及個人資料安全；及(iii)根據有關公共安全及國家安全的法例提供協助及支援，以保護國家安全或協助進行刑事調查。中國監管機構(包括工信部及國家互聯網信息辦公室)已日漸著重網絡安全及數據保護範疇的規例。

有關網絡安全、數據安全及數據私隱的監管規定不斷變化及可能有不同理解或重大變更，導致我們於該方面的責任範圍存在不確定性。例如，於2021年6月10日，全國人大常委會頒佈《數據安全法》，該法於2021年9月1日生效並規定了進行數據處理活動的企業的一系列合規義務。此外，《個人信息保護法》已於2021年8月20日獲全國人大常委會通過，並於2021年11月1日生效，其目的是保護個人信息和規範個人信息的處理。於2021年12月28日，網信辦及其他監管部門聯合頒佈《網絡安全審查辦法》，該法於2022年2月15日生效，尋求進一步拓展網絡安全審查的適用範圍。《網絡安全審查辦法》規定企業於下列情況下應申報網絡安全審查：(i)關鍵信息基礎設施運營商採購網絡產品和服務，互聯網平台運營商開展數據處理活動，影響或者可能影響國家安全的；及(ii)掌握超過一百萬用戶個人信息的互聯網平台運營商赴國外上市。此外，中國政府主管部門認為影響或者可能影響國家安全的任何網絡產品、服務或數據處理活動，由有關部門進行網絡安全審查。於2021年11月14日，網信辦發佈網絡安全條例草案(連同《網絡安全審查辦法》統稱「網絡安全法規」)，其規管在中國境內利用網絡開展數據處理活動，以及網絡數據安全的監督管理。網絡安全條例草案主要關注數據處理者的數據處理活動並規定，數據處理者赴香港上市，影響或者可能影響國家安全的，應當按照有關規定申報網絡安全審查。有關更多資料，請參閱「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規－網絡安全」。

風險因素

截至最後實際可行日期，網絡安全條例草案尚未生效，及網絡安全法規的部分規定可能會受更加具體的實施細則影響。根據現時的監管制度，我們的中國法律顧問認為我們並無被任何有關部門分類為關鍵信息基礎設施運營商及根據現時有效的法律法規，我們於[編纂]後的不久將來被分類為關鍵信息基礎設施運營商的可能性相對較低。因此，我們的中國法律顧問認為，我們目前無需根據《網絡安全審查辦法》或網絡安全條例草案（假設以其現有形式實施）進行網絡安全審查。有關網絡安全法規適用性的詳細分析，請參閱「業務－網絡、系統及數據安全。」然而，概不保證有關部門不會就我們的中國法律顧問的上述意見持相反意見或以其他方式與其存在差異。此外，未來監管變動是否會對我們這類企業施加額外限制尚存在不確定性。現階段我們可能無法準確預測網絡安全法規的影響（如有），及我們將密切監察及評估規則制定過程中的任何進展。若我們須申請網絡安全審查，我們面臨有關能否及時取得或根本無法取得相關許可的不確定性。如果我們無法及時遵守網絡安全和數據私隱規定或未能遵守有關規定，我們可能會受到政府強制執行行動及調查、罰款、處罰或暫停我們的不合規經營等處罰，從而可能對我們的業務及經營業績造成重大不利影響。

同樣地，眾多其他國家及政府部門（包括歐盟成員國）已制定有關從位於歐盟的個人收集和使用個人數據或由位於其司法管轄區內的企業使用該等個人數據的法律及法規。在該等司法管轄區內的法律及法規廣泛地適用於可識別或可用作識別個別人士身份的個人數據（例如姓名、電話號碼、電郵地址及（在某些情況下）IP地址及其他線上識別數據）的收集、使用、儲存、披露及安全。舉例而言，歐盟已採納《通用數據保護條例》（簡稱「**GDPR**」）並於2018年5月25日全面生效。GDPR提高企業的數據保護責任，並要求代表客戶處理個人數據的服務提供商（數據處理者）與歐洲數據保護機構合作、執行安保措施及保存個人數據處理活動的記錄。如不遵守GDPR，可觸發相等於2,000萬歐元或全球年度收入的4%或更高的罰款。鑒於所涉及責任範圍的廣度和深度，如要達到GDPR的規定，需要投入大量時間及資源，包括參照GDPR的規定來檢視我們目前使用的技術及系統。現時還有其他歐盟法律及法規（以及成員國對該等法律及法規的執行），就保護消費者及電子通信進行規管。我們已採取措施以處理GDPR項下的若干責任並使我們可遵守GDPR，但我們或須採取其他步驟以符合GDPR的規定。若我們為遵守GDPR或其他適用歐盟法律及法規所作的努力未能成功，我們或會面臨懲罰及罰款而對我們的業務及經營業績造成不利影響，而我們在歐盟經營業務的能力亦會被嚴重削弱。

風險因素

我們亦繼續預見司法管轄區將實施數據本地化法例，其中規定個人資料或個人資料的某些子分類須在來源的司法管轄區內儲存。若我們不投入龐大額外成本，該等規例或會抑制我們拓展至該等市場的能力，或妨礙我們繼續在該等市場提供服務。

此外，雖然我們努力令我們的平台符合適用法例及法規，但該等法例及法規和其他責任或會被修改、或會以在各個司法管轄區均不一致的方式詮釋和應用，且該等法例及法規之間或與其他監管規定、合約承諾或我們的慣例可能出現矛盾。有關我們數據私隱和安全的內部措施以及我們在適用法律法規方面的合規工作詳情，請參閱「業務－網絡、系統及數據安全－數據私隱及安全」。我們預期中國、歐盟及其他司法管轄區將會繼續就私隱、數據保護及信息安全，建議制定新法例、自我監管機構的規則、條例及行業標準，而我們尚未能斷定這些未來法例、規則、條例及標準對我們業務可能產生的影響。多個司法管轄區的規定的不確定性及變動，或會導致合規成本上升、令我們服務的需求延遲或減少、限制我們在若干地區提供服務的能力、影響我們客戶在若干司法管轄區內配置我們解決方案的能力，或令我們被提出私人索償及訴訟以及被數據保護機構調查、起訴及制裁，而任何上述情況均會損害我們的業務、財務狀況及經營業績。

若我們、我們的產品或平台未能或被認為未能符合新制定或現行的中國、歐盟或其他外國的私隱、網絡安全或數據保護法例、條例、政策、行業標準或法律責任，或出現任何系統故障或安全事故，而導致未經授權存取或獲取、發佈或轉移有關客戶或個別人士的個人可識別信息或其他數據，或會引起政府調查、查問、執法行動及檢控、私人索償及訴訟、罰款及懲處、負面報導或業務的潛在損失。

我們面對眾多可對我們業務造成干擾的隱憂及運營風險。

我們的運營面臨基於雲的客戶聯絡解決方案業務固有的眾多隱憂及其他風險，包括：

- 因地震、颶風、龍捲風、水災、火災及其他自然災害、爆炸及恐怖活動所導致的第三方及我們的基礎設施及數據中心、相關設備及周邊物業遭受破壞；
- 僱員不當行為，不論是否有意或疏忽造成；
- 第三方無意造成的破壞；及
- 或會導致運營中斷、人身傷害甚至人命損失的其他隱憂。

風險因素

雖然我們的雙雲雙活架構具有很高的容錯能力，但不能保證該等風險不會導致重大損失及我們運營的規模縮減或中斷。因此，我們或須忍受系統及服務的中斷、聲譽受損、產品開發延遲、出現數據安全漏洞及重要數據遺失，而上述所有情況均會令我們的經營業績受損。

我們並無就可能發生的索償、事件或事故投保。倘發生重大事故或事件，或我們或數據中心提供商未能重新啟動受到有關事故或事件破壞的設施，則我們的經營及財務狀況或會受損。

我們的傳輸帶寬可能不足，而導致我們的解決方案中斷及損失收入。

我們的運營某程度上依賴電信公司所提供的傳輸帶寬。概不能保證我們可為客戶帶寬需求的不可預計增加作好充分準備。企業越來越傾向採用基於雲的通信解決方案，尤其在COVID-19爆發所導致在家進行遠程合作的需求帶動下，我們或會不時遇到使用量激增的情況。雖然我們相信，憑藉我們的雲原生技術架構及自動縮放機制，我們能夠快速調節我們的網絡資源，但我們不能保證我們將永遠能夠提升容量以應付增加的通信量或安全需求。如未能設置所需的容量，或會導致我們向客戶提供的服務縮減或中斷、我們聲譽受損、客戶對我們解決方案的需求大幅下降，且會嚴重損害我們的財務狀況及經營業績。

COVID-19疫情嚴重影響我們及客戶的運營方式，且我們未來經營業績及整體財務表現所受影響的持續時間及程度仍不確定。

自2019年年底起，稱為COVID-19的新型冠狀病毒疫情爆發，對環球及中國經濟造成重大不利影響。

COVID-19疫情所引致的情況嚴重性視乎所帶來的長遠影響而定，而有關情況經已或可能會：

- 損害我們延續及維持與我們現有客戶的關係的能力；
- 導致現有客戶減少所訂購的座席數目、要求提供價格優惠或歇業，因而令我們的收入受損；
- 導致部分客戶因經濟不明朗、財政困難及甚至生意失敗而未能符合其協議條款（包括付款條款），而可能導致我們需要採取行動追收款項、終止他們對我們解決方案的訂購及應收賬款和壞賬增加，而上述任何情況均會令我們的開支上升並令我們的收入及經營業績受損；

風險因素

- 使我們更難向現有客戶銷售更多服務或功能；
- 整體上對客戶聯絡系統或企業軟件解決方案所投放的開支減少；
- 潛在客戶延遲作出認購我們解決方案的決定、銷售週期延長，或客戶初步配置我們的解決方案後，對我們解決方案使用量的增長較一般情況為慢；
- 損害我們有效推銷及銷售我們解決方案的能力，尤其在當局實施社交距離及發出停工令之時；
- 令到購買我們解決方案的機構的組合及規模或種類出現變化；
- 延遲了我們解決方案強化版的推出以及市場對任何新功能及產品的接受；
- 損害我們推動國際銷售及業務增長的能力；
- 損害我們招攬、加入及成功融入新僱員（包括我們直銷團隊成員）的能力；
- 影響我們僱員（包括我們高級管理層成員）的健康及安全以及他們執行服務的能力；
- 促使我們的管理團隊繼續投入大量時間、專注力及資源來監察COVID-19疫情和尋求緩減對我們業務及員工的影響。

COVID-19疫情可能對我們造成影響的持續時間及嚴重程度仍不確定。與新冠病毒有關的問題仍存在重大不確定性，包括疫苗的供應、疫情持續時間，以及中國或其他政府部門為抑制新冠病毒或處理疫情所帶來的影響可能採取的行動。新冠病毒的全面影響在現時仍屬未知數。若疫情在我們運營所在的地區內長期間持續，經濟或會因當局為對抗病毒所採取的措施及限制而受到重大打擊，因而對旅遊業等若干行業造成不利影響，進而可能對我們的業務前景造成不利影響。因這次疫情或同類大規模或長時間持續的疫情所導致的任何重大干擾，或會導致我們業務嚴重中斷直至我們能夠恢復日常業務運營為止，因而對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。視乎COVID-19對我們的業務、財務狀況及經營業績造成不利影響的嚴重程度，亦會令本「風險因素」一節所述的某些其他風險升溫。有關COVID-19疫情對我們業務、經營業績及財務狀況的影響詳情，請參閱「財務資料— COVID-19的影響」。

風險因素

若基於雲的客戶聯絡解決方案市場的發展較我們所預計的緩慢或出現倒退，我們的業務或會受損。

基於雲的客戶聯絡解決方案市場不如傳統的本地聯絡中心系統般成熟，亦不肯定基於雲的客戶聯絡解決方案是否將達致及維持高水平的客戶需求及市場認受性。我們的成功很大程度將取決於基於雲的客戶聯絡解決方案是否獲廣泛採用以取代傳統的本地系統。眾多大型機構已投放龐大技術、人手及財務資源，以將傳統的本地聯絡中心系統融入其業務內，因此可能不情願或不願意如我們般轉型至基於雲的客戶聯絡解決方案。難以預測客戶對我們解決方案的採用率及需求、基於雲的客戶聯絡解決方案市場的未來增長率及規模，或會否有具競爭性產品及服務進入市場。基於雲的客戶聯絡解決方案市場的擴張取決於多項因素，包括傳統的本地系統的刷新率、基於雲的客戶聯絡解決方案的成本、表現及感覺價值，以及提供商應對安全、穩定性及私隱問題的能力。若基於雲的客戶聯絡解決方案的其他提供商遇到安全事故、遺失客戶數據、交付中斷或其他問題，則基於雲的客戶聯絡解決方案（包括我們的解決方案）的整體市場或會受損。倘基於雲的客戶聯絡解決方案並無獲廣泛採用，或因缺乏客戶接受而導致有關解決方案的需求減少、來自本地的提供商的產品功能提升、技術挑戰、經濟情況轉差、安全或私隱問題、具競爭性的技術及產品、企業開支減少或其他原因，均會導致收入下降而令我們的業務受損。

我們繼續提升解決方案的能力取決於充足的研發資源。若我們未能為我們的研發工作提供充足資金，我們未必能夠有效競爭，而我們的業務及經營業績或會受損。

為保持競爭力，我們必須繼續開發新的解決方案產品及加強現有產品。我們有必要維持充足的研發人員及資源以滿足市場需求。如果因若干限制（例如員工流失率高、無法招聘充足研發人員，或缺乏其他研發資源），以致我們內部未能開發產品、應用程序或發展出新特色，我們或會錯失市場商機。此外，眾多競爭對手花費大量資金進行研發計劃，而未有如此行動的公司或會被向我們競爭對手的研發計劃投入更多資源的大型公司收購。若我們未能投入充足研發資源或與我們競爭對手的研發計劃有效競爭，或會令我們的業務受損。

風險因素

我們開發新解決方案及推出新技術的倡議未必成功，或會令我們的未來發展受限制。

我們已投資並計劃繼續大力投資於新產品的研發。於2019年、2020年及2021年，我們的研發開支分別共計人民幣37.1百萬元、人民幣38.5百萬元及人民幣53.8百萬元，佔我們同期總收入11.1%、10.9%及13.4%。然而，積極的研發成果未必發展出商業上成功的產品。我們開發的新解決方案在商業上未必可行，也未必可達到行業標準或滿足客戶需要。因此，我們不能向閣下保證我們努力進行的研發工作將可轉化為商業成功。

此外，激進的技術變革未必受市場歡迎或帶來長遠成功。早於2015年，我們已轉型至雲模式，並開始提供基於雲的客戶聯絡解決方案。儘管我們相信基於雲的客戶聯絡解決方案是可代替傳統的本地客戶聯絡系統的優越替代方案，但我們的客戶未必願意進行有關技術變革，因此我們的方案需經過不少時日才獲客戶採用。新產品或特性最初或會遇到性能及質量問題，因此對我們向新客戶及現有客戶推銷及銷售這些產品的能力產生不利影響。概不保證我們的平台或新產品、特性或功能的強化對於客戶屬吸引或可獲市場接受。此外，我們的軟件開發或營銷或會遇到困難，而令我們的新產品、特性或功能的開發、推出或執行受到延誤或阻礙。發佈新產品、特性或功能的任何延遲，或會導致負面報導、損失收入或失去市場認可，或客戶對我們提出索償，而上述所有情況均會有損我們業務。

開發我們的AI解決方案以改善業務效率及提升座席生產力未必成功，且可能導致聲譽受損及我們未來的經營業績受重大打擊。

我們計劃繼續擴展及提升我們AI賦能的應用程序。雖然我們銳意以AI賦能的應用程序來改善業務效率及提升座席生產力，但我們的AI模型未必達到足夠的精準程度。此外，我們未必能夠取得足夠培訓數據，或我們的培訓數據可能包含偏頗或在其他方面不準確的信息。此外，AI技術（例如自動語音識別及自然語言處理）的成本目前可能過高，而難以獲得市場廣泛接受。我們的競爭對手或其他機構或會更快和更成功地在其產品內加入AI功能，而他們的AI功能的市場接受程度可能高於我們的AI功能，因而可能導致我們無法收回開發AI賦能應用程序的投資成本。若出現任何上述或其他情況，我們的競爭能力、聲譽及經營業績或會受到重大不利影響。

風險因素

如果我們未能維持或改善我們的解決方案在非我們控制的不同雲計算平台、設備、業務系統、應用程序及實體基礎設施的兼容性，可能會導致我們的整合成本上升及客戶滿意度下降或在獲取新客戶或挽留現有客戶方面遇到困難。

於往績記錄期內，我們主要與三名雲服務提供商合作，他們為我們的雙雲雙活部署提供支持。為應對客戶不斷變化的需求，我們一直努力提升我們的解決方案在不同雲環境中的適應性。雖然我們已成功測試我們的平台與其他主要雲計算平台的兼容性，但無法保證我們將實現或按合理的成本實現與客戶所要求使用的所有雲計算平台的兼容性。此外，中國的雲服務行業受嚴格監管。例如，截至最後實際可行日期，中國的多個省市政府已頒佈計劃或採取行動設立國有公有雲平台，該平台為國有企業專用的公有雲計算平台。相關省市的國有企業可能被鼓勵或被要求將其信息技術基礎設施遷移到國有公有雲平台。他們甚至可能會被禁止使用私有公有雲平台。有關詳情，請參閱「業務－我們的供應商－雲服務」。有關舉措整體而言仍處於試行階段且受不確定因素影響。我們獲取更多國有企業客戶的行動可能不會成功且我們可能須就不成功的風險項目產生大量成本（如聘用額外銷售人員）。儘管我們認為在將我們的平台與國有公有雲平台進行整合時我們不會面臨重大困難，概不保證我們最終將實現或按合理的成本實現有關整合。此外，國有企業主要通過公開招標程序選擇供應商。即使我們認為相較其他基於雲的客戶聯絡解決方案提供商而言我們擁有競爭優勢，我們無法保證在我們選擇參與的招標中我們將成功贏得服務合約，且我們可能就籌備投標產生大量成本。上述任何因素均可能導致我們在獲取新客戶或挽留現有客戶時遇到困難。

我們有意在我們的系統內整合其他通信渠道，並提升我們在不同開發平台的兼容性。尤其是，隨著微信的企業版「企業微信」日漸成為中國企業的熱門通信平台，我們銳意加強我們與「企業微信」的整合。此外，我們的客戶經常將我們的解決方案與他們的業務應用程序整合，尤其是第三方CRM及ERP解決方案。該等第三方平台或提供商或會修改其產品，使我們的解決方案不可再與這些產品良好地整合，或他們可能會延遲或拒絕我們取得有關技術發佈，令我們無法及時調整我們的解決方案來與他們的產品整合。該等第三方提供商亦可能傾向與我們競爭對手的產品的整合，而非與我們的解決方案整合，因而導致我們的解決方案對於客戶的吸引力下降。若我們未能調整我們的解決方案以適應客戶所配置的配套技術的變化，我們有效競爭的能力或會嚴重受損。

風險因素

我們可能面臨來自新市場參與者(如企業微信)的競爭。

我們的主要產品策略之一是加強與微信企業版企業微信的整合，企業微信已日漸成為中國企業的熱門通信平台。有關我們與企業微信整合的詳情，請參閱「業務－我們的產品－關鍵模塊及功能－與企業微信整合」。儘管截至最後實際可行日期企業微信尚未公佈其拓展至提供基於雲的客戶聯絡解決方案的意圖，但我們無法保證其或擁有更豐富的資源及更先進的技術的其他通信平台未來不會採取有關行動，這可能進一步加劇市場競爭。企業微信等企業可投入遠超過我們可投入的資源，以開發、推廣及銷售其產品及服務，且多數企業具備發起或應對激烈的價格競爭的能力。定價壓力及競爭加劇可能導致銷售額及收入減少、利潤率下降以及失去或未能維持或提升我們具競爭力的市場地位，其中任何一項均可能損害我們的業務。於該情況下，企業微信可能改變其平台，致使我們的解決方案不再能與其進行良好整合，從而令我們的解決方案對客戶的吸引力下降。

如果我們未能維持及提升品牌形象及引起正面報導，我們的業務、經營業績及財務狀況或會受到重大不利影響。

我們相信，為了令我們的解決方案獲得市場廣泛接受以及加強我們與現有客戶的關係並且能夠吸納新客戶，維持及提升「天潤融通」品牌形象及提高本公司及解決方案的市場知名度十分重要。隨著我們所在市場的競爭加劇，品牌知名度將更為重要。整體上對我們解決方案或平台或同類軟件提供商的任何不利報導或看法，均會對我們的聲譽及吸引和保留客戶的能力造成不利影響。

我們能否成功推廣我們的品牌，很大程度取決於我們繼續提供優質解決方案的能力、我們的解決方案成功從競爭的產品及服務中獨樹一幟的能力，以及我們維持市場領導地位的能力。此外，我們亦依賴持續進行營銷的有效性，才可成功推廣我們的品牌。我們主要通過內部直銷團隊，來推銷我們的解決方案。我們已進行各式各樣線上及線下品牌及客戶招攬活動。然而，這些活動未必取得成功或提升收入。我們亦需要動用龐大開支來推廣我們的品牌。於2019年、2020年及2021年，我們的銷售及分銷開支分別為人民幣44.2百萬元、人民幣50.4百萬元及人民幣71.3百萬元，佔我們同期總收入13.2%、14.2%及17.7%。隨著我們所應付的市場競爭更為激烈及擴展至新市場，我們預計該等開支將會增加。即使上述營銷活動帶動收入增加，但所產生的額外收入仍可能不足以抵銷我們開支的增幅。如果我們未能維持及加強我們的品牌，相對於競爭對手，我們的定價能力將被削弱，且可能會流失現有或潛在客戶，因而對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。

風險因素

此外，我們的客戶或會不時對我們的解決方案作出投訴，例如有關我們定價及客戶支援的投訴。如果我們未能有效處理客戶投訴，我們的品牌及聲譽或會受損、我們的客戶或會對我們失去信心，且他們可能會減少或不再使用我們的解決方案。

如果我們的客戶對我們所提供的解決方案、專業服務及技術支援不滿意，我們的業務或會受損。

我們的業務有賴我們滿足客戶的能力，而我們不僅要滿足客戶對我們解決方案的要求，也要在專業服務及技術支援方面滿足客戶，使客戶可實行和使用我們的解決方案來應付他們的業務需要。我們與客戶訂立服務水平協議，倘若我們未能達到保證的服務或表現水平，我們可能遭受索償及我們的客戶可能選擇終止我們的服務。如為滿足這些服務及表現水平要求的成本上升，我們的經營業績可能受損。有關我們服務水平協議的詳情，請參閱「業務－客戶服務」。此外，若短時間內客戶對支援服務需求增加，我們也可能無法足夠迅速地處理有關需求。我們亦可能無法改變我們支援服務的格式，從而與競爭對手經修改的支援服務競爭。若該等服務的客戶需求增加但沒有帶來相應的收入，將會令成本上升而有損我們的經營業績。若客戶對我們所作的部署及持續進行的服務不滿意，我們或會流失客戶、失去與有關客戶擴充業務的機會、產生額外成本，或損失服務收入或令服務收入的利潤率下跌，而上述任何情況均會有損我們擴展業務的能力。此外，有關我們專業服務及技術支援的負面報導，不論是否準確，均可能會影響我們向現有及潛在客戶爭取新業務的能力，因而令我們的業務進一步受損。

我們可能無法履行我們在合約負債方面的責任，這可能會對我們的現金及流動資金狀況產生不利影響。

我們要求大多數SaaS客戶（主要為中小型企業）使用我們的服務前須在我們的平台上為其企業賬戶充值。這些客戶僅可於其企業賬戶具備餘額時使用我們的服務，且我們按月與他們結算付款。我們的合約負債主要指SaaS客戶的預付款。截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的合約負債分別為人民幣22.7百萬元、人民幣18.1百萬元及人民幣22.7百萬元。如果這些客戶不滿意我們的服務並選擇取消其訂購，則我們可能須退回全部或部分收取的預付款，從而對我們的現金及流動資金狀況造成不利影響。

風險因素

購買我們解決方案的機構的規模或種類組合隨時間或不時變化，或我們客戶購買我們解決方案其中的成分出現變化，均會影響我們的毛利率及經營業績。

我們的策略是兼顧大型企業及中小企業，向他們出售我們的解決方案。向大型企業進行的銷售或許需要較長的銷售週期，因而需進行更重要的銷售工作並投入更多開支。大型企業的議價能力較強，服務要求較高。對於向較小型客戶進行銷售而言，所涉及的合約規模較小、提供額外服務的機會較少、終止合約的可能性較高、銷售的回報及營銷開支較低以及潛在的客戶聯絡較少。上述所有因素均會影響我們的毛利率。

我們的毛利率亦視乎我們客戶購買的座席數目、他們揀選的功能種類以及他們需要的使用水平而有所變化。我們根據VPC模式提供的解決方案一般較根據SaaS模式提供的解決方案具有較高的毛利率，而我們從VPC模式產生的收入是按項目基準計算，而非屬經常性質。若購買我們解決方案的機構組合或我們客戶購買的解決方案的組合出現不利變化，我們的收入及毛利率或會下降，因而令我們的經營業績受損。

如果我們未能提升我們的銷售及營銷實力，我們的業務或會受損。

我們擴大我們的基於雲的客戶聯絡解決方案的客戶基礎及令該解決方案獲得市場更廣泛接受的能力，很大程度將取決於我們能否擴大我們的銷售及營銷實力。我們計劃通過擴充直銷團隊、提供更多培訓機會及提升我們的銷售管理系統，來加強我們的銷售實力。為達到此目的，我們需要繼續保留我們直銷團隊的主要人員。我們計劃擴充銷售團隊，並在成都、武漢、杭州及西安設立新的地區銷售辦事處。物色及招攬合資格人員，並訓練他們使用及銷售我們的解決方案，需要投放大量時間、開支及專注力。我們可能需要數月，才可讓我們的銷售代表獲全面培訓及帶來生產效益。如果我們未能保留我們直銷團隊的主要人員，或我們為擴充及培訓直銷團隊所作的努力及產生的開支並無帶來相應的收入增長，則我們的業務或會受損。尤其是，如果我們未能招聘、培育及保留優秀的銷售人員，或新入職的銷售人員未能於一段合理時間內達到理想的生產力水平，則我們未必可取得預期的人才[編纂]效益或提升我們的收入。

此外，我們將繼續透過增加線上營銷開支、贊助產業會議，以及參與有關客戶聯絡解決方案市場的展覽及展銷會，以加大我們的營銷力度。該等活動將令我們的營銷開支增加。我們不能向閣下保證，我們的營銷開支將帶來增加的收入，而即使收入增加，有關收入的增幅也未必足以抵銷所產生的開支。

風險因素

我們可能無法就我們的解決方案制定理想的價格，而定價的任何不利趨勢將影響我們的收入及經營業績。

我們視乎客戶所使用的解決方案種類，按不同的定價組合向客戶收費。有關詳情，請參閱「業務－我們的業務模式」。我們可能無法制定理想的定價，而價格乃主要視乎競爭情況及市場狀況而定。隨著競爭對手推出與我們競爭的新產品或服務或削價競爭，我們可能無法根據我們的過往定價吸引新客戶或保留現有客戶。

我們定價所面對的其中一項挑戰在於，我們向通過其網絡發送通信的電信公司支付的費用，或會因用量及其他非我們所能控制及難以預測的因素所影響而經常變化。這情況或會令我們產生更高成本，而我們可能無法或不願意將增加的成本轉嫁給客戶，因而對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。此外，屬我們業務焦點所在的大型企業或會利用他們極高的議價能力，要求給予大幅度價格優惠。此外，如果所出售的解決方案組合出現變化，我們可能有必要或選擇重新定價。過往，我們有時候會就個別客戶的長期合約，或就特定解決方案或項目調減價格，而有時候亦未能提高定價水平以彌補增加的成本及開支或達到理想的利潤率。我們日後可能無法提高定價水平，或甚至須要或選擇削減價格或改變定價模式，而這情況可能會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。

我們的銷售週期可能很長及無法預計，而當我們為大型企業提供服務時需要耗費相當多時間及開支，且可能遇到配置、整合、執行及客戶支援方面的挑戰，因而令收入確認延遲。

我們現時大部分收入從向大型企業銷售解決方案中產生。於2021年，我們來自主要客戶的收入佔總收入的74.5%，而各主要客戶的全年購買額均超過人民幣1百萬元。我們相信，提升該等客戶的銷售額是我們未來增長的關鍵。我們的銷售週期為最初聯絡潛在客戶起計至最終向該客戶銷售所需時間，平均約為七個月，視乎潛在客戶及項目的規模而改變。根據我們經驗，大型企業的銷售週期一般介乎五個月至一年，往往耗時較長及難以預計，尤其當我們向大型企業提供我們以項目為基準的VPC解決方案之時。就屬於國有企業的客戶而言，我們需要參與公開投標程序，這可能會進一步延長銷售過程。我們眾多潛在客戶過往並無基於雲的客戶聯絡解決方案經驗，因此，向我們購買前，一般會花費大量時間及資源來評估我們的解決方案。同樣地，我們一般會花費較多時間和努力，以確定該等客戶的要求及讓該等客戶認識我們解決方案的好處及用途。相對於較小型的企業，大型企業亦傾向於要求更多的客制化、整合及額外功能。因此，我們或須轉撥更多銷售及研發資源以支援大型企業，這令到可供調動

風險因素

來支援其他客戶的人員減少，或導致我們需要增聘人手，因而會令我們的經營開支增加。我們往往難以預測我們會否獲得合約、何時會完成潛在的企業銷售、客戶的最初服務訂單規模以及將會執行服務的期間，而上述任何因素均可能會影響我們確認收入的金額或收入確認的時間性。當大型企業評估他們的預算限制、與其現有提供商磋商提早終止合約或等待我們開發新功能之時，大型企業或會延遲訂購。若於某特定期間或年度內與大型企業簽訂銷售合約出現延誤或未能訂約，或會嚴重削弱我們的預測增長率，並導致我們於不同期間入賬的新銷售額大幅波動。

此外，我們為大型企業服務時，在配置、整合及執行我們的解決方案及提供持續支援方面，曾經遇到及可能繼續遇到挑戰。大型企業的網絡及運營系統通常較小型客戶的網絡及運營系統更為複雜，而我們就該等客戶進行的解決方案配置、整合及執行一般需要投入更大努力，並且需要客戶IT團隊的參與。我們不能保證客戶將會向我們提供順利進行配置所需的人員及其他資源。若缺乏當地資源，或會有礙我們進行適當配置，從而可能對我們通過客戶的網絡提供解決方案的質量產生不利影響及／或導致我們解決方案的執行有所延誤。這情況亦可能會令公眾覺得我們未能向客戶提供優質解決方案，因而會損害我們的聲譽，並令我們更難吸納新客戶及保留現有客戶。此外，大型企業通常需要較高水平的客戶支援及個別關注，包括定期進行業務檢討及提供培訓會，因而令我們的成本上升。若客戶對我們提供的解決方案及客戶支援的質量不滿意，我們可能會決定動用與客戶所訂立合約範圍以外的成本，以應對有關情況和維護我們的聲譽，而這或會令我們與客戶所訂立合約的盈利能力下降或消失。此外，有關我們客戶關係的負面報導，不論是否準確，均會損害我們的聲譽及令我們難以爭取現有及潛在客戶的新業務。

如果我們未能有效地向大型企業執行我們解決方案的銷售、配置、整合、執行及持續支援，我們的經營業績及擴大客戶基礎的整體能力或會受到重大不利影響。

概不保證我們將能夠維持或提升我們過往的盈利能力水平。

截至2021年12月31日，我們已連續七年實現盈利。我們於2019年、2020年及2021年的毛利率（即毛利潤除以總收入）分別為46.6%、49.6%及45.5%。我們於2019年、2020年及2021年的淨利潤率（即年內利潤除以總收入）分別為17.7%、19.8%及4.4%。我們的淨利潤率於2021年大幅減少，主要由於(i)教育行業客戶的業務受到近期

風險因素

頒佈的打擊中國義務教育體系內學科類校外輔導服務的法規的不利影響，來自這些客戶的收入低於預期，以及銷售成本上漲，(ii)與擬在創業板上市及[編纂]有關的專業服務費大幅增加，(iii)2021年為實施我們的業務計劃而產生的銷售及分銷開支以及研發開支增加；及(iv)僱員福利開支增加，原因是於2021年我們不再獲豁免對僱員社會保障計劃作出僱主供款。我們的未來盈利能力取決於多項因素，包括：

- 我們會否有效執行我們的增長策略；
- 我們能否加強我們的銷售及營銷能力以推動增長；
- 我們能否成功控制我們的成本和管理我們的研發及其他開支；
- 我們會否繼續在面對市場競爭的情況下仍就我們的解決方案收取價格溢價；及
- 我們的目標客戶會否繼續對我們的解決方案有正面觀感。

由於上述及其他因素，我們的盈利能力水平或會波動，且我們不能向閣下保證我們未來的收入將會增加，或我們將維持我們的過往盈利能力水平或繼續取得盈利。因此，[編纂]不應依賴我們過往的業績作為我們未來財務或經營表現的指標。

如果我們未能及時從我們的客戶收取應收賬款，我們的業務、經營業績及財務狀況或會受到重大不利影響。

截至2019年、2020年及2021年，我們分別有應收賬款人民幣48.4百萬元、人民幣75.2百萬元及人民幣64.4百萬元，佔我們的流動資產總值20.9%、28.2%及22.5%。我們沒有受到與我們SaaS模式相關的重大信用風險的影響，因為我們SaaS解決方案的客戶通常預付我們的服務費或與我們按月結算款項。就透過我們以項目為基準的VPC模式提供的解決方案而言，客戶一般於協定的期限作出階段性付款，而有關期限包括簽署服務協議的時間、我們客戶配置及接受我們解決方案的時間，及我們的解決方案配置後預先釐定的期間。若客戶未有根據協議條款向我們付款、未有遵守協議條款，或終止我們解決方案的訂購，我們或會損失收入、未能收回我們的到期應收款項、面對法律或監管行動，以及因強制執行我們合約的條款(包括訴訟)而產生成本。我們客戶安排的期限越長，該等風險便越高。我們部分客戶或會尋求破產保護或其他類似救助，而未能向我們支付到期款項或延緩付款過程。上述任何情況均可能會損害我們的經營業績、財務狀況及現金流量。

風 險 因 素

我們未必能夠按有利條款獲取融資或根本未能獲取融資，以滿足我們未來的資金需要。

至今，我們乃主要透過銷售我們的解決方案，為我們的運營提供資金。我們日後或會需要額外資金，以應對研發需求、業務機遇、挑戰、收購、銷售下跌、更繁重的監管責任或不可預見的情況，亦可能會進行股本或債務融資或訂立信貸融資安排。我們獲取額外資金的能力受限於各種因素，其中包括：

- 我們的市場地位及我們經營所在行業的競爭力；
- 我們的未來盈利能力、整體財務狀況、經營業績及現金流量；
- 在中國進行籌資活動的整體市場狀況；
- 中國國內基於雲的客戶聯絡解決方案的整體市場狀況；及
- 中國及國際的經濟、政治及其他狀況。

我們未必能夠及時或按可接受的條款獲取額外資金，或根本不能獲取資金。此外，我們的未來資金或其他業務需求或會令我們需要出售額外股本或債務證券或獲取信貸融資。出售額外股本或股本掛鈎證券，或會使我們股東的股權被稀釋。若產生任何債務，亦會令債務償付責任加重，因此或須訂立經營及融資契約，而這可能令我們的運營或向股東派付股息的能力受到限制。

我們已授出並可能會繼續授出股份獎勵，因而導致以股份為基礎的薪酬費用增加，對我們的經營業績造成不利影響。

我們於往績記錄期內運作一項股份獎勵安排。於2019年、2020年及2021年，我們分別產生以權益結算以股份為基礎的酬金付款開支人民幣2.1百萬元、人民幣1.3百萬元及人民幣1.2百萬元。於2021年5月13日，我們通過了股權激勵計劃，以激勵、吸引和鼓勵若干高級職員、經理、僱員、董事和其他合資格人士。我們根據股權激勵計劃獲授權發行的最高股份總數為26,550,000股股份。採納股權激勵計劃後，根據我們的股份獎勵安排先前授予的所有股份獎勵均作為22,459,299股限制性股份轉入股權激勵計劃，其中262,281股已於隨後註銷。此外，我們已根據股權激勵計劃授出501,080份受限制股份單位，其中60,000份已於隨後註銷。因此，截至最後實際可行日期，共授出及發行了22,638,098份獎勵，包括22,197,018股限制性股份和441,080份受限制股份單

風險因素

位。請參閱「歷史、重組及公司架構－重組－V.股權激勵計劃」。我們相信，給予以股份為基礎的薪酬對於我們吸引及保留主要人員及僱員的能力至關重要，而我們日後將繼續給予僱員以股份為基礎的薪酬。因此，我們以股份為基礎的薪酬的相關開支或會上升，而因可能對我們的經營業績造成不利影響。

我們日後可能獲得的任何優惠稅務待遇或政府補助的終止、減少或延遲，或會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

我們從中國政府給予的優惠稅務待遇及政府補助中獲益。有關詳情，請參閱「財務資料－經營業績主要部分的描述－所得稅費用」。於2019年、2020年及2021年，我們分別收到政府補助人民幣3.6百萬元、人民幣8.0百萬元及人民幣4.7百萬元，主要為地方政府的財務補助及稅務優惠待遇。政府部門或會決定隨時減少、消除或取消我們的稅務優惠待遇。因此，我們不能向閣下保證我們可繼續獲得現時享有的有關稅務優惠待遇或政府補助。例如，於2020年2月至12月，作為COVID-19疫情緩解措施的一部分，我們享有對僱員社會保障計劃作出僱主供款的若干豁免。然而，自2021年起，我們不再獲得有關豁免。優惠稅務待遇或政府補助的終止、減少或延遲可能會對我們的財務狀況及經營業績造成不利影響。

我們面對以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的公平值變動及估值不確定性，乃由於使用不可觀察輸入數據，需要作出存在固有不確定性的判斷及假設。

於往績記錄期，我們以公平值計量且其變動計入損益的金融投資包括(i)中國著名大型商業銀行發行的某些理財產品的投資，(ii)中國著名大型商業銀行發行的某些結構性存款的投資，(iii)中國持牌信託管理公司發行的信託計劃，和(iv)在中國經營的持牌基金管理公司發行的基金投資。截至2021年12月31日，我們以公平值計量且其變動計入損益的金融投資為人民幣31.2百萬元，相當於資產總值的約10.3%。於2021年12月31日的以公平值計量且其變動計入損益的金融投資將於到期時出售。

由於我們金融投資的價值取決於相關資產的投資表現，因此我們的投資承受與這些相關資產有關的所有風險，包括此類資產的發行商違約或破產的可能性。我們投資的金融工具的價值變化導致未來金融投資中任何潛在已變現或未變現的損失可能會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。

風險因素

此外，我們在活躍市場中未交易的金融工具的公平值乃使用估值技術釐定，當中需要判斷及假設，並且涉及使用不可觀察輸入數據。估值所使用的基準及假設的變化可能會嚴重影響這些金融工具的公平值。我們無法控制的因素可能會對估計產生重大影響並造成不利變化，從而影響公平值。這些因素包括但不限於一般經濟狀況、市場利率變化及資本市場的穩定性。估值可能涉及重大的判斷及假設，而當中具有固有不确定性，並可能導致重大調整，繼而可能對我們的經營業績造成重大不利影響。

我們未必能夠取得、維持及保護我們的知識產權及專有信息，或防止第三方未經授權使用我們的技術。

我們的商業機密、商標、版權、專利及其他知識產權對我們的成功非常重要。截至最後實際可行日期，我們已註冊49項軟件版權、11項已授權專利、56項商標及37項域名（包括www.ti-net.com.cn）。我們依賴並預期將繼續依賴各種知識產權法例、不公平競爭法、不披露協議及其他保障措施，來保護我們的知識產權。然而，我們為保障、保護及強制執行我們知識產權所採取的措施可能不充足。我們未必能夠獲取任何進一步專利或商標、我們目前的專利可能會失效，或我們的競爭對手可能會使用與我們專利技術類似的技術設計其產品，而我們的待審批申請未必會導致發出專利或商標。因此，我們未必能夠防止我們的專有技術被侵犯或在海外被利用，而我們或須付出高昂代價以保護我們的技術。

為了保護我們的知識產權，我們或須投入大量資源來監察及保護該等權利。為保護及強制執行我們知識產權而發起的訴訟或會引起高昂費用、耗時和分散管理層專注力，且會導致我們的知識產權出現減值或虧損。此外，我們為強制執行我們知識產權所採取的行動，或會遇到質疑我們知識產權有效性及可執行性的抗辯、反申索及反訴訟。因此，我們未必能夠防止第三方侵權或盜用我們的知識產權。若我們未能保障、保護及強制執行我們的知識產權，我們的技術、解決方案、品牌及業務的價值或會嚴重受損。

我們或會面對第三方就知識產權侵權提出的索償。

我們非常依賴我們有效開發及維持有關我們業務的知識產權的能力。然而，我們不能保證第三方不會指稱我們的業務以侵權或其他方式侵犯他們所持有的專利、版權或其他知識產權而向我們提出索償，不論有關指控是否屬實。我們或會面對我們侵犯第三方（包括我們的競爭對手）的商標、版權、專利及其他知識產權的指控，或我們涉

風險因素

及不公平交易行為的指控。有關知識產權的有效性、可執行性及保障範圍的規則（尤其在中國國內）仍在發展中。由於我們面對日趨激烈的競爭，加上訴訟已日漸成為中國國內解決商業糾紛所普遍採取的方法，我們所面對涉及知識產權侵權索償的風險越來越高。

對知識產權索償進行抗辯需付出高昂代價，且對我們的管理層及資源構成沉重負擔。此外，概不保證我們可在所有案件中均可取得有利的最終結果。即使有關知識產權索償毫無理據或不會引起責任，但仍可能會損害我們的品牌及聲譽。任何引起的責任或開支，或為減低未來責任風險而對我們產品或服務作出任何改動，均可能會對我們的業務、經營業績及前景造成重大不利影響。

我們在中國境外提供服務的能力受限於不同的技術及監管要求，而有關要求或會複雜且充滿不確定性。

我們增長策略的其中要素，是探討海外市場尤其歐洲的商機。由於我們在海外市場進行銷售的經驗有限，我們開拓國際市場未必成功，也未必產生我們所預期的[編纂]回報。

在國際市場運營需要大量資源及管理層專注力，且會令我們面對有別於中國國內的知識產權、監管、經濟及政治風險。隨著我們加大國際銷售力度，我們將面對可能有損我們本身業務的從事國際業務的風險，其中包括：

- 需要在國際市場建立及保護我們的品牌；
- 需要因應特定國家，將我們的解決方案本地化及進行調節，包括翻譯為外語，因而產生相關成本及開支；
- 就海外業務進行人員配置及管理所遇到的困難，尤其招聘及培訓合資格銷售及服務人員；
- 不同的定價環境、銷售及應收賬付款的週期可能較長，以及收款問題；
- 新出現不同的競爭源頭；
- 國際市場的整體經濟狀況；
- 人民幣及外幣匯價的波動，或會使我們的解決方案在其他國家變得較為昂貴，或換算為人民幣時可能會影響我們的經營業績；

風險因素

- 多樣化、互相衝突及不斷變化的政府法律及法規（包括僱傭、稅務及電信法律及法規）的複雜性所涉及的合規挑戰；
- 私隱及數據保護法律及法規甚為複雜、合規的代價高昂，且可能規定客戶數據須在指定地區內儲備及處理；
- 相對於中國國內，所獲得的知識產權及其他法定權利的保障較弱，且在中國境外強制執行知識產權及其他權利會遇到實際困難；
- 國際電信詐騙的風險增加；
- 法律及商業慣例對於當地競爭對手有利；
- 財務會計及申報的負擔及複雜性增加；
- 轉移資金受到限制；
- 不利的稅務後果；及
- 不穩定的經濟及政治環境。

上述任何風險的出現，均會損害我們的國際業務、令我們經營成本增加，並削弱我們發展國際業務的能力，因而令我們的整體業務及經營業績受損。

我們或會收購其他公司或技術。我們未必能夠物色合適的收購目標或按可接受的條款完成收購，或我們未必能夠成功整合收購或達到預期效益。

我們未來可能實行可對我們的增長策略起互補作用的策略性收購及投資，尤其有助我們豐富我們產品、提升我們技術及擴大我們客戶基礎的收購及投資。收購涉及若干可能會導致實際增長或經營業績有別於我們預期的已知及未知風險。舉例而言：

- 我們未必能夠物色合適的收購對象或按可接受的條款完成收購；
- 我們與其他公司進行競爭，以收購有互補作用的業務及技術，因而可能導致合適收購對象的被收購機會減少或收購價上升；

風險因素

- 我們未必能夠按有利條款獲得所需融資或根本不能獲取融資，以就任何或所有潛在收購項目提供資金；
- 即使我們宣佈計劃收購某項業務或技術，我們可能最終未能完成收購；
- 所收購的技術、產品或業務的表現未必如我們所預期，而我們可能無法實現預計的收入及利潤；及
- 我們的收購活動可能受到包括壟斷法等多種法規的約束。

此外，我們的收購策略或會令管理層專注力從我們現有業務中分散，導致流失主要客戶或僱員，並使我們面對不可預計的問題或法律責任，包括作為繼承人就所收購業務或資產的未披露或或然負債所承擔的責任。

至今，我們業務的增長主要屬自然增長，而我們對於收購其他業務的經驗有限。在任何未來收購中，我們未必能夠成功整合所收購的人員、運營及技術，或於收購後有效管理經合併的業務。由於多項因素，我們亦未必可從日後收購的業務中取得預期效益，有關因素包括：

- 無法以有利可圖的方式整合收購或從收購中獲益；
- 與收購有關的不可預計成本或負債；
- 出現收購相關成本；
- 將所收購業務的客戶轉化為我們解決方案及合約條款的客戶所遇到的困難，包括被收購公司的收入、特許權、支援或專業服務模式方面的差異；
- 整合被收購業務的會計系統、運營及人員所遇到的困難；
- 與支援被收購業務的遺留產品及託管的基礎設施相關的困難及額外成本及開支；
- 管理層專注力從其他業務關注點分散；
- 因收購而導致我們與合作夥伴及客戶的現有關係受損；
- 我們或被收購業務的主要僱員流失；

風險因素

- 原本可更有效地在我們其他業務分部配置的資源被分散；及
- 動用我們可使用的大部分現金用作完成收購。

此外，我們所收購公司的大部分購買價或會被分配至所收購的商譽及其他無形資產，而該等商譽及無形資產須至少每年一次作減值評估。日後如果我們的收購並無帶來預期回報，我們或須根據該減值評估程序在我們的經營業績中扣除有關開支，因而令我們的經營業績受損。

收購亦可能導致發行引起稀釋效應的股本證券、動用我們可使用的現金，或令我們承擔債務，因而損害我們的經營業績。此外，如果所收購業務未能達到我們的預期，我們的經營業績、業務及財務狀況可能受到打擊。

我們依賴我們的高級管理團隊，而若一名或以上的主要僱員離職或我們未能吸納及保留高技能僱員，我們的業務可能受損。

我們的成功很大程度依賴我們主要執行人員（包括我們的主席兼首席執行官吳強先生以及我們的副總裁兼首席技術官安靜波先生）的持續服務。我們亦在研發、營銷、銷售及其他職能方面依賴我們的領導團隊，而對於關鍵任務也依賴個別人士的貢獻。由於執行人員的招聘或離職，我們的執行管理團隊可能不時出現變動，因此會令我們業務受干擾。一名或以上執行人員或主要僱員的離職，或會嚴重損害我們的業務。此外，我們的主要管理人員於委任時獲授購股權。當他們合資格行使購股權並出售股份時，他們留下來的積極性可能會下降，且任何主要僱員的離開或會對我們營運造成重大不利影響。我們目前並無就任何僱員安排投購要員人壽保險。

為了執行我們的增長計劃，我們必須吸納及保留優秀人員。對於優秀人才的競逐非常激烈，尤其是對於設計及開發雲軟件極富經驗的工程人員及高級銷售人員。我們在招聘及挽留具合適資格的僱員方面不時遇到及預期仍會繼續遇到困難。眾多與我們競逐具經驗人員的公司較我們擁有更多資源。如果我們從競爭對手或其他公司挖角，他們的前僱主或會試圖指稱該等僱員或我們違反法律責任，因而導致我們的時間及資源的分散，甚至可能引致賠償。此外，我們投放大量時間及開支培訓我們的僱員，無形中替試圖挖角的競爭對手增值。如果我們未能吸納新人員，或未能保留和激勵現有人員，我們的業務及未來增長前景或會受損。

風險因素

我們在日常業務過程中或會面對法律訴訟或仲裁索償，而法院的裁決或仲裁未必對我們有利。

我們或會面對因我們競爭對手、僱員、關聯人士、客戶或其他人士就合約糾紛、勞資糾紛、知識產權或涉及我們僱員不當行為的爭議而引起的爭端或各項索償。該等索償及爭端或會發展至訴訟，令我們聲譽及商譽受損，因而對我們的客戶基礎造成不利影響。由於訴訟需時且需要管理團隊及僱員的關注，因而導致專注力分散及龐大支出。此外，如果我們敗訴，我們或須花費巨款以解決索賠或支付賠償，因而對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

我們的業務受季節性影響。

我們的業務、經營業績及財務狀況曾因季節性因素而受到不利影響，而預期未來仍會繼續受到有關影響。我們相信，我們的季度銷售受到行業購買模式的影響。於2019年、2020年及2021年，我們分別自SaaS解決方案產生收入人民幣325.3百萬元、人民幣341.2百萬元及人民幣370.7百萬元，佔我們於相應期間收入總額的97.2%、96.5%及92.2%。我們為SaaS客戶提供三種定價方案，客戶可酌情選擇這些方案。有關詳情，請參閱「業務－我們的業務模式」。我們根據所用座席數量收取月度訂購或套餐費用，及我們僅於每個授權賬戶於指定月份中使用至少15日時方能收取整月訂購或套餐費用。此外，我們根據所用通話時間收取按需服務費。因此，於客戶業務活動減退及其對客戶互動的需求減少時，我們的收入可能受到負面影響。因此，我們通常於上半年錄得較低的收入，因為客戶通常於春節或前後因業務活動減少而減少使用我們的解決方案。於勞動節及國慶節假期期間，我們的收入也可能減少。我們的收入亦可能會因其他因素（例如中國整體經濟環境）而波動。我們的財務狀況及經營業績於未來期間可能繼續因季節性而波動。

我們目前並無自有物業來經營我們的業務，並面臨工商業房地產租賃市場相關的風險。

於最後實際可行日期，我們佔用作業務用途的物業乃從獨立第三方租賃，有關詳情在「業務－物業」一節內披露。因此，我們不時容易受到租金波動的影響。由於我們有關租賃物業的大部分現有經營租賃將於2023年11月或之前到期，我們須於租約到期前與業主磋商續租的條款。倘長遠而言我們現有租賃物業的租賃開支上升，我們經營開支及經營現金流量所受壓力將增加，因而對我們的業務、經營業績及前景造成重大不利影響。

風險因素

此外，概不保證我們將可按商業上可接受的條款成功就相關租賃物業重續租約，或可能根本不獲續租。我們亦不保證有關租約不會於到期之前終止。終止租賃的情況可能非我們所能控制，例如物業的出租人或租戶違反協議，或因出租人沒有出租物業所需的業權而令租約變成無效。一旦發生上述情況，我們便需要遷至其他物業，並因搬遷而產生額外成本。

我們未必具備保險以保障我們免受潛在損失。

在中國營業的公司須要參與各項政府資助的僱員福利計劃（包括若干社保、住房公積金及其他福利供款責任）、在主管部門完成相關登記手續，並向我們僱員所在地區的有關計劃作出金額相等於由地方政府不時指定的佔僱員薪金（包括獎金及津貼）某個百分比的供款。然而，我們就我們的業務面對各種風險，而沒有相關保險的保障。我們並無投購我們網絡基礎設施、信息技術系統或物業損害賠償的保單。此外，我們並無投購業務中斷險或普通第三方責任險，亦無投購產品責任險或主要人員險。如出現任何不受保的事件，或會導致我們的業務經營中斷、令我們承擔責任、招致龐大成本及分散我們的資源，因而對我們的經營業績及財務狀況造成不利影響。

中國或全球經濟嚴重或長期倒退、出現任何金融或經濟危機或感覺受到有關危機的威脅，均會對我們的業務及財務狀況造成重大不利影響。

COVID-19疫情或會繼續對中國及全球經濟造成嚴重及長期的負面影響，包括客戶可能削減預算，這或會影響我們的收入及整體財務表現。即使在COVID-19爆發前，全球宏觀經濟環境已面對種種挑戰。近年中國經濟的增長率逐漸減慢，而放緩的趨勢或會持續。儘管於2020年之前，全球部分領先經濟體（包括美國及中國）的中央銀行及金融機構已採取擴張性的貨幣及財政政策，但所引致的長遠影響涉及相當大的不確定性。於2008年，全球金融市場曾大幅動盪，令美國、歐洲及其他經濟體陷入衰退。從2008年及2009年的低位展開的復甦過程並不平坦，而全球金融市場現正面對新挑戰，包括自2011年開始的歐債危機升溫、烏克蘭的敵對狀態、於2014年歐元區經濟放緩等。中東及其他地區的政局不穩、恐怖主義威脅及潛在戰爭爆發，均會導致全球市場波動加劇。現時尚未清楚會否克服該等挑戰及各項挑戰可能產生的影響。中國與其他國家（包括周邊亞洲國家）的關係也存在憂慮，而可能產生負面的經濟影響。尤其是，因貿易政策、協議、政府監管及關稅等問題，導致未來美國與中國的關係極不明朗。

風險因素

中國的經濟狀況容易受到全球經濟環境，以及國內經濟及政治政策變動和中國預期或感知的整體經濟增長率的影響。全球或中國經濟的任何嚴重或長期放緩，或會導致信貸市場收緊、市場波動加劇、業務突然下滑及營商環境急劇轉變，因而可能對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。

有關我們監管合規的風險

如未能遵守法律及法規，或會對我們的業務及聲譽造成損害。

我們的業務受限於中國各種法律及法規。如我們未有遵守適用法律或法規，我們或會被調查、制裁、施以強制行動、被追繳利潤、罰款、作出賠償、受到民事及刑事處分，或被施以禁制令。如果我們被施加任何政府制裁、罰款或處分，或我們在任何民事或刑事訴訟中未能勝訴，則我們的業務、經營業績、財務狀況及聲譽或會受損。此外，對任何法律行動作回應，很可能會令管理層專注力及資源嚴重分散以及專業費用增加。強制執行的行動及制裁或會進一步損害我們的業務、經營業績、財務狀況及聲譽。

我們受限於廣泛及不斷變化的監管規定。我們或會受到中國有關互聯網相關業務及公司的法規的複雜性、不確定性及變動的不利影響。

我們在互聯網相關行業中經營，而該行業受到中國政府的廣泛監管。我們行業內有關公司的外資擁有權及特許權和許可證的規定，是受政府詳細審查的範疇。有關互聯網相關業務的法律及法規相對較新及不斷變化，而其詮釋及強制執行涉及重大不確定性。因此，在若干情況下，或許難以斷定哪些行動或遺漏會被視為違反適用法律及法規。有關互聯網相關行業的中國政府法規的問題、風險及不確定性包括但不限於以下各項：

- 由於外商投資於提供增值電信服務的業務受到限制，我們乃通過天潤融通及其聯屬人士經營業務及持有執照。
- 中國基於雲的通信業務及其他互聯網相關業務規定涉及不確定性，包括不斷變化的授權慣例，引致我們的許可證、執照或運營受到挑戰的風險，因此可能令我們的業務中斷、令我們受制裁，或使我們需要增資、對有關合約安排的可執行性作讓步，或對我們構成其他負面影響。

風險因素

- 我們並無就我們通過天潤融通及其聯屬人士經營業務收到違例通知或面對行政訴訟。然而，我們不能向閣下保證中國政府不會認為有關做法抵觸中國法律及法規或有關詮釋，而若出現這種情況，我們或會面對嚴厲處分或被迫放棄我們於這些業務的權益。

我們不能向閣下保證，現行法律及法規或詮釋的往後版本不會令我們的業務出現違規情況，亦不保證我們會永遠完全符合適用法律及法規。倘我們必須改正任何違規情況，我們或須修改我們的業務模式以及解決方案及所提供的服務，而修改的方式或會有損我們解決方案及服務的吸引力。我們亦可能會被罰款或受到其他處罰，而若我們認為合規經營所須遵守的規定過於繁瑣，我們可能會選擇終止不合規業務。在上述任何情況下，我們的業務、財務狀況及經營業績或會受到重大不利影響。

如果我們未能獲取及維持適用於我們業務的所需執照、許可證及批文，或未能獲取因制定或頒佈新法例及法規或擴展我們業務而變得需要的額外執照，我們的業務及經營業績或會受到重大不利影響。

我們須從不同監管部門獲取及維持適用的執照、許可證及批文，以進行與提供基於雲的客戶聯絡解決方案有關的現有或未來業務。天潤融通及其若干子公司已從工信部及／或其地方部門獲得增值電信業務經營許可證，以從事互聯網資源協作業務和國內聯絡中心業務等。有關我們的重要執照和許可證的詳情，請參閱「業務－合規」。截至最後實際可行日期，我們並無因未能取得、重續或更新這些執照而受到任何法律或監管處罰。政府部門或會繼續頒佈新規則，對我們經營所在的行業及我們可能開拓的新業務進行監管。政府部門或會要求我們獲取額外執照、許可證或批文才可繼續經營我們現有或未來的業務，否則會禁止我們經營新規定所適用的業務種類。然而，我們無法向閣下保證天潤融通及其子公司能夠及時成功取得或維持所需的執照及許可證，甚至可能無法成功取得或維持所需的執照及許可證，而我們可能因此面臨罰款、沒收所得及終止或限制我們於中國的若干營運。再者，倘我們未能按商業上合理的條款及時重續或更新任何現有執照及許可證，甚至無法重續或更新任何現有執照及許可證，我們的業務、經營業績及財務狀況可能受到重大不利影響。此外，新法規或現有法規的新詮釋或會令我們的營業成本上升，並妨礙我們有效提供服務，也會使我們面對潛在處罰及罰款。最後，我們的現有執照或會在未經適當續期的情況下到期，或因違反相關許可維護規定而被撤銷。如果我們任何實體被政府部門認為在沒有適當的許可證及執照的情況下經營，或經營範圍超出許可的業務範圍，或未有遵守相關法律及法規，則我們可能會受到處罰，而我們的業務、財務狀況及經營業績或會受到重大不利影響。

風險因素

我們的品牌形象、業務及經營業績或會受到第三方不當行為及不當使用我們解決方案的不利影響，其中很多行為非我們所能控制。

我們在日常業務過程中儲存、處理及傳送大量數據及通信資料，可能會被我們僱員、業務合作夥伴及其他第三方不當地披露及挪用。因此，我們的業務或會受損，而我們的品牌形象、業務、經營業績及財務狀況或會受到重大不利影響。我們面對其他種類的僱員不當行為的風險，包括故意不遵守政府法規、進行未經授權活動及於進行推銷活動時錯誤陳述，因而有損我們的聲譽。我們不可能永遠可阻止第三方不當行為，而我們為防止及偵測不當行為所採取的預防措施未必可有效控制未知或不能管理的風險或虧損，因而可能損害我們的業務、經營業績及財務狀況。

此外，在業務通信中配置我們解決方案的客戶或會濫用我們的解決方案，打出騷擾電話。這些濫用行為或會令我們面對潛在風險，包括有關消費者權利保障法例的責任或索償。作為基於雲的客戶聯絡解決方案的提供商，我們須要遵守有關互聯網信息保護的相關法律及法規。例如，於2015年5月19日，工信部頒佈《通信短信息服務管理規定》，該規定於2015年6月30日生效，隨後，工信部於2020年6月8日頒佈《工業和信息化部關於加強呼叫中心業務管理的通知》，於2020年8月31日頒佈《通信短信息和語音呼叫服務管理規定（徵求意見稿）》，嚴禁未經消費者適當請求及同意在電話營銷或其他商業行為中使用文字訊息及語音呼叫。我們還須要遵守有關控制和管理騷擾電話的相關法律及法規，包括但不限於設立封鎖來電名單，以防止電話推銷的來電接觸到曾表明拒絕接聽某行業或業務的推銷電話的潛在客戶，以及改善有關防止及監察騷擾電話的技術能力及風險預防措施。適用於或可能適用於發送文字訊息、電話及其他內容的相關法律及法規的適用範圍及詮釋正不斷演變。請參閱「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規－騷擾電話及短信」。我們已採取若干行動以減少騷擾文字訊息及來電。我們與客戶訂立的協議中列明合約限制。我們亦已設置監察系統以識別潛在違規問題，並設立「拒絕來電」名單作為預防措施。然而，由於實際上我們對於我們客戶向其潛在顧客發出的文字訊息、來電及其他內容的控制有限，我們不能保證在適用法律及法規下我們的現有系統及行動將足夠或有效。如果我們不符合相關法律及法規，或如果我們在該等法律及法規下將負上責任，我們或會直接承擔責任及失去客戶的信任，因而會嚴重損害我們的聲譽、業務、經營業績及財務狀況。

風險因素

我們使用第三方代理人根據各項政府資助的僱員福利計劃作出供款，這或會使我們受罰。

在中國營業的公司須在主管部門完成相關登記，並向政府資助的僱員福利計劃作出供款，而供款金額相等於僱員薪金（包括花紅及津貼）的某個百分比至僱員所在的地方政府不時指定的最高金額。由於我們並未在有關地區設立分支機構，因此不得直接作出供款，我們使用第三方代理人根據各項政府資助的僱員福利計劃作出供款。截至最後實際可行日期，我們並無因未有直接向政府資助的僱員福利計劃作出供款而收到有關政府部門的任何警告通知或受到任何行政處罰或其他紀律處分。然而，倘若有關主管政府部門認為該第三方代理安排並不符合有關住房公積金的相關中國法律及法規的規定，我們或會遭勒令於指定限期內向有關地方部門支付欠繳數額，否則政府部門可向人民法院申請強制執行令，但相關中國法律法規並未規定罰則；而就社會保險而言，我們或會遭勒令於限期內支付欠繳數額，如未能依時付款，須自欠繳之日起按日額外支付相當於全部欠繳數額0.05%的滯納金，否則須支付相當於全部欠繳數額一至三倍的罰款。中國法律顧問表示，倘若我們能按規定於限期內向有關部門支付欠繳數額，則相關政府部門對我們徵收罰款的可能性不高。截至最後實際可行日期，相關經營實體並無由於與第三方人力資源代理的代理安排或未開立住房公積金賬戶而遭到任何行政處分，或遭僱員提起勞動仲裁申請。然而，我們不能向閣下保證，地方部門不會因我們過往的不合規而對我們徵繳費用、罰金或施以其他行政處分。因此，我們的財務狀況及經營業績或會受到重大不利影響。

根據第三方人力資源代理與我們相關經營實體訂立的協議，第三方人力資源代理有責任為相關僱員支付社會保險金及住房公積金。然而，倘若該等人力資源代理沒有根據適用中國法律法規為僱員或代僱員支付社會保險金或住房公積金供款，則我們可能被責令整改或遭受處罰。截至最後實際可行日期，我們與之合作的第三方人力資源代理均已為我們的僱員支付社會保險金或住房公積金供款，且並無拖欠有關款項。

風險因素

有關我們部分租賃物業的法律缺陷或會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成不利影響。

截至最後實際可行日期，我們就租賃物業訂立九份租賃協議，其中八份尚未按適用的中國法律法規的要求在中國政府主管部門辦理登記及備案。該等物業主要用作辦公室。由於我們的總部位於北京，故我們認為北京兩處建築面積分別為1,392.37及413.81平方米的租賃物業對本公司業務而言屬重大。我們無法向閣下保證出租人會配合並及時完成登記。我們的中國法律顧問已告知我們，未能完成租賃協議的登記及備案將不會影響該等租約的有效性，亦不會妨礙我們使用相關物業，但倘若我們未能在有關部門規定的期限內糾正不合規行為，則可能導致我們須就每項未登記租賃物業被徵繳最高人民幣10,000元的罰金。截至最後實際可行日期，我們並不知悉中國政府部門對我們未進行租賃協議登記發出的任何處罰通知或指控。

此外，截至最後實際可行日期，我們有三處租賃物業（包括我們認為對本公司業務而言屬重大的北京兩處租賃物業）的出租人未能向我們提供有效的物業所有權證，我們在這些物業項下的租賃物業權益可能存在缺陷。該等物業主要用作辦公室。如果這些出租人沒有相關物業所有權證，相關合法業權持有人或其他第三方可對我們使用這些租賃物業的權利提出質疑，我們可能被迫騰讓這些物業並須尋找可替代物業進行租賃或選擇提早終止租賃，同時承擔租賃項下提早終止的懲罰。截至最後實際可行日期，相關出租人已向我們提供授權文件，證明他們向我們租賃物業的權利，我們並不知悉第三方或主管政府部門就任何這些租賃物業所有權作出且影響我們現有使用的任何質疑。

如未能遵守中國及其他司法管轄區的反貪污和反賄賂法例，我們或會被懲罰及受到其他負面影響。

我們面對我們僱員及代理人觸犯中國及其他司法管轄區的反貪污及反賄賂法例的潛在風險。舉例而言，根據中國的《反不正當競爭法》，某公司的僱員進行商業賄賂將被視為該公司本身行為，除非有證據推翻該假定，而向任何特定交易方的僱員、代理人或代表或向對於交易方的決策具重大影響力的人士提供任何有價值的物件，意圖獲取商業機會或商業上的好處，即構成賄賂。賄賂的範圍不僅包括回佣、禮物及其他有價值的物件或利益輸送，也包括在會計上不作適當記錄或不會留下證據的回扣。因此，若我們的僱員犯上任何違法行為（即使我們並不知情或違反我們的政策）或我們的僱員在業務發展過程中在開銷的記賬方面有任何不良做法，或會令我們承擔反貪污及反賄賂的法律責任。

風險因素

我們不能確保我們每名僱員均能夠嚴格遵從我們對遵守反貪污及反賄賂法律法規的指引，或在指引並無涵蓋的情況下，會行使有關行為準則的良好判斷。若我們的僱員違反該等反貪污法例，或即使被指控有關違反，也會導致我們被調查及／或面對執法訴訟、令我們的運營中斷、管理層專注力被嚴重分散，且會招致龐大費用及開支（包括法律費用）。如果我們或代表我們行事的僱員或代理人被發現進行違反有關法律及法規的行為，我們或會遭受嚴厲的罰款及處罰、被追繳利潤、對未來行為施加禁令、證券訴訟、被禁止與政府進行交易，以及對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響的其他後果。此外，如果我們成為任何負面報導的對象，指我們實際或有可能觸犯反貪污及反賄賂法律及法規，我們的品牌及聲譽、我們的銷售活動或股價或會受到不利影響。

我們為中國不同層級及種類的國有企業服務。與國有企業進行交易涉及複雜性，因此需要額外調配財務及管理資源以遵守相關法律及法規。

我們以中國國有企業（尤其是保險及銀行業的國有企業）為銷售目標，並將繼續加大對其的銷售力度。對於國有企業的採購流程，在很多方面較私人企業的訂約程序更具挑戰性。我們必須遵守有關與國有企業訂立合約、合約管理、履行合約及定價方面的法律及法規。該等法律及法規或會為我們的業務帶來額外成本，或令我們的銷售工作延長或變得複雜，而若未能遵守有關法律及法規或其他適用規定，或會引致客戶追討損害賠償、被處罰、終止合約及其他不利的後果。任何上述損害賠償、處罰、業務中斷或與國有企業進行交易的能力受限制，均會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。此外，向中國國有企業進行銷售往往涉及公開投標程序，其中我們面對激烈競爭及價格壓力，因此可能令經營開支上升及利潤率下降。此外，如果我們未能在激烈的投標中勝出，我們的客戶基礎或會減少，而我們的品牌形象及聲譽或會受到不利影響。

國有企業通常要求高度專業化的合約條款，而可能有別於我們的標準安排，且往往施加複雜的合規規定，要求優惠的定價、條款及條件，或有關要求耗費時間且涉及高昂成本。遵守該等特別標準或滿足有關規定，會令我們獲取有關業務所作的努力變得複雜或使有關成本上升。即使我們不符合這些特別標準或規定，向國有企業提供解決方案的相關成本上升，或會導致我們的利潤率下跌。

風險因素

與我們的公司架構有關的風險

若中國政府發現制定我們中國業務經營架構的協議不符合適用中國法規，或如果有關法規或現行法規的詮釋日後出現變動，我們或會面對嚴重後果，包括合約安排無效及被迫放棄我們在有關業務的權益。

現行中國法律及法規對從事互聯網及其他相關業務（包括增值電信服務）的公司的外資擁有權實施若干限制及禁令。

我們是一家根據開曼群島法律註冊成立的獲豁免公司，而我們的中國子公司外商獨資企業被視作一家外資企業。為遵守中國法律及法規，我們通過我們在中國註冊成立的天潤融通及其子公司在中國經營我們的業務。我們已與天潤融通及其股東及子公司訂立合約安排，據此，我們取得對天潤融通及其子公司以及從天潤融通及其子公司產生的幾乎全部經濟利益的實際控制權。同時，我們能夠將天潤融通及其子公司的財務業績併入我們的經營業績內。請參閱「合約安排」。

我們的中國法律顧問北京市通商律師事務所已告知我們，天潤融通及其中國子公司的公司架構並無違反適用中國法律法規。然而，由於中國法律法規的解釋及應用存在重大不確定性，我們無法向閣下保證中國政府會同意我們的公司架構或上述任何合約安排均符合中國的許可、註冊或其他監管規定、符合現有政策或符合日後可能出台的規定或政策。規管此等合約安排效力的中國法律法規存在不確定性，而相關政府部門於解釋此等法律法規時擁有寬泛的裁量權。因此，我們不能向閣下保證中國政府最終不會持有與我們的中國法律顧問相反的意見。如果我們被發現違反任何中國法律法規，或如果在我們的外商獨資企業、天潤融通及其股東和子公司之間的合約安排被任何中國法院、仲裁庭或監管部門裁定不合法或無效，則有關政府部門將具有廣泛的自由裁量權處理有關違規，而處理方法包括但不限於：

- 施加一些我們未必能夠遵從的條件或規定；
- 向我們徵繳罰金或沒收他們認為我們通過不合法經營取得的任何收入；
- 撤銷我們的營業及經營執照；

風險因素

- 限制或要求我們終止經營；
- 撤銷構成合約安排的協議；
- 要求我們或我們的中國子公司及天潤融通重組相關擁有權架構或運營；
- 限制或禁止我們使用從[編纂]或我們其他籌資活動[編纂]，來為天潤融通及其子公司的業績及營運提供資金；或
- 關閉我們所有或部分網站或服務；
- 採取或會有損我們業務的其他監管或強制執行行動。

此外，天潤融通任何股東名下的任何資產（包括有關股本權益）或會因針對有關股東的訴訟、仲裁或其他司法或爭端解決程序而被法院接管。我們不能確保，有關股本權益將會按照合約安排處置。此外，中國或會推行新訂的法例、規則及條例，以實施額外規定，對我們的公司架構及合約安排帶來更多挑戰。發生任何上述事件或施以任何上述懲罰，均可能對我們經營互聯網相關業務的能力造成重大不利影響。此外，若任何上述處罰導致我們未能指示天潤融通及其子公司的活動，或影響到收取他們的經濟利益的權利，我們將不能把天潤融通或其子公司併入我們的財務報表，因而對我們的財務狀況及經營業績造成重大不利影響。在此情況下，我們也會面對聯交所認為本公司不再適合[編纂]及往後將我們股份[編纂]的風險。

我們的合約安排未必有效提供如直接擁有權一樣的經營控制權。

我們通過天潤融通在中國經營幾乎全部業務，我們在當中並無擁有權權益，而依賴與天潤融通及其股東訂立的一連串合約安排來控制及經營有關業務。我們從我們業務所得的大部分收入及現金流量均歸屬於天潤融通及其子公司。該等合約安排未必如直接擁有權一樣有效地為我們提供對天潤融通的**控制權**。舉例而言，直接擁有權可讓我們直接或間接行使我們作為股東的權利，使我們可在管理層層面的任何適用受信責任的規限下，對天潤融通的董事會作出實際改動，從而影響企業管治及經營表現。然而，在作為法律事務的合約安排下，如果天潤融通或其股東未有履行其各自在合約安排下的責任，我們或會產生龐大成本及動用額外資源以強制執行有關安排。我們亦可

風險因素

能須依賴中國法律下的法律救濟，包括尋求具體履行或法令救濟和合同救濟，而我們不能確保這些行動在中國法律下是否充足和有效。舉例而言，如果我們根據有關合約安排行使購買選擇權，但天潤融通的股東拒絕向我們或我們指定的人士轉讓他們在天潤融通的權益，或如果該等股東對我們作出其他不守信用行為，我們或須即時訴諸法律行動以迫使他們履行合約責任。

我們在合約安排下的所有協議均受中國法律規管，並規定須透過中國的仲裁解決爭議。因此，該等合約應根據中國法律詮釋，而任何爭議應按照中國法律程序解決。中國法律制度的不確定性或會令我們強制執行該等合約安排的能力受限制。請參閱「一有關在中國經營業務的風險－中國法律及法規的詮釋及執行的不確定性或會限制閣下及我們可得的法律保障。」同時，對於有關綜合聯屬實體的合約安排在中國法律下應如何詮釋或執行，鮮有先例及正式指引可供參考。如果需要採取法律行動，對於有關訴訟的最終結果存在重大不確定性。此外，根據中國法律，雖然仲裁人的裁定為最終決定，但如果敗訴一方未有於一段指定時限內執行仲裁裁決，則勝訴一方只可訴諸於中國法院，以透過仲裁裁決確認程序強制執行仲裁裁決，而這需要額外開支及引致延遲。若我們未能強制執行該等合約安排，或我們在強制執行該等合約安排的過程中遭受重大延誤或其他阻礙，我們未必能夠對天潤融通或其子公司行使實際控制權，而我們經營業務的能力或會受到不利影響。

此外，天潤融通的股東或會涉及與第三方的個人爭議，或對彼等各自於天潤融通的股權以及我們與天潤融通及其股東的合約安排的有效性或可執行性有不利影響的其他事件。舉例而言，如果天潤融通的任何股東與其配偶離婚，該配偶或會聲稱由該股東持有的天潤融通的股權是他們共同財產一部分，應由該股東及其配偶攤分。若該聲稱獲得法院支持，股東的配偶或會取得有關股權。雖然我們已從天潤融通的每名股東的配偶收到同意書，據此有關配偶已承諾遵從我們、天潤融通及其股東之間的合約安排，但我們不能向閣下保證，在配偶取得天潤融通相關股權的情況下有關承諾將獲履行。此外，相關股權或會被並無受到我們合約安排項下義務所規限的其他第三方獲取，因而導致我們喪失對天潤融通的實際控制權。同樣地，如果天潤融通的任何股權由不受現有合約安排約束的第三方繼承，我們或會喪失對天潤融通的 control 權，或須要產生未可預計的成本才能維持控制權，而這會導致我們的業務及運營嚴重中斷，並損害我們的財務狀況及經營業績。

風險因素

如果天潤融通提出破產呈請或受限於解散或清算程序，我們或會喪失使用天潤融通所持有的執照、批文及資產及從中獲利的能力。

天潤融通及其子公司貢獻了我們大部分的收入，並持有我們大部分營業用資產以及持續經營我們業務所需的執照、批文及資產。合約安排包含有關條款，制定天潤融通股東的具體責任，以確保天潤融通有效存續，並限制出售天潤融通的重大資產或任何股權。然而，倘天潤融通的股東違反該等合約安排的條款並自願清算天潤融通，或天潤融通提出破產呈請，以及其全部或部分資產受到法院委任的破產管理人控制，或在未經我們同意下以其他方式處置，則我們未必能夠經營我們部分或所有業務或從天潤融通持有的資產中獲益，因而對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。此外，如果天潤融通進入自願或非自願清算程序，權益持有人或無關連第三方債權人或會對天潤融通的部分或全部資產的權利進行申索，因而窒礙我們經營業務的能力並抑制我們的增長。

天潤融通的股東或會與我們有潛在利益衝突。

天潤融通的股東或會與我們有實際或潛在利益衝突。該等股東或會違反或促使天潤融通違反我們與他們及天潤融通訂立的現有合約安排或拒絕續簽有關安排，這可能導致我們實際控制天潤融通及從中獲取經濟利益的能力造成重大不利影響。此外，天潤融通的若干股東為有限合夥企業（「合夥股東」），由彼等各自的普通合夥人及／或最終實益擁有人控制（「間接股東」）。儘管當前所有合夥股東的普通合夥人及田溯寧先生（「田先生」）為合約安排的訂約方，我們不能保證這些間接股東將會遵守合約安排的條款。間接股東可能會違反或致使合夥股東違反或拒絕重續現有的合約安排。舉例而言，天潤融通的股東或間接股東可能因（其中包括）未有適時向我們匯付合約安排項下應付的款項，而導致我們與天潤融通訂立的協議以對我們不利的方式執行。我們不能向閣下保證當出現利益衝突時，任何或全部有關股東及間接股東均會以符合本公司最佳利益的方式行事或有關衝突會以對我們有利的方式得到解決。

風險因素

目前，除了在中國法律許可的情況下，我們可根據與有關股東訂立的獨家期權協議行使購買權，以要求有關股東向我們指定的中國實體或個人轉讓其於天潤融通的全部股權外，我們並無制定有關處理該等股東與本公司之間潛在利益衝突的任何安排。對於身為我們董事及高級管理人員的個別人士而言，我們依賴他們遵守開曼群島法律，其中規定董事及高級管理人員對公司負上受信責任，要求他們以忠誠態度並以其相信符合公司最佳利益的方式行事，而不應利用其職位謀取個人利益。天潤融通股東已簽訂授權書，委任我們的外商獨資企業或由該外商獨資企業指定的人士，代其以天潤融通股東的身份投票及行使投票權。如果我們未能解決我們與天潤融通股東之間的任何利益衝突或爭議，我們或須訴諸法律訴訟，因而導致我們業務中斷及令我們面對有關法律訴訟結果所涉及的重大不確定性。

我們與天潤融通訂立的合約安排或會受到中國稅務機關的詳細審查。如發現我們欠繳額外稅款，或會對我們的財務狀況及閣下的[編纂]價值產生不利影響。

由於我們的外商獨資企業、可變利益實體、其股東與我們之間的合約安排，我們目前須就我們的子公司來自與可變利益實體的合約安排的收入繳納6%的中國增值稅及相關附加稅。概無因採納合約安排而觸發額外增值稅或相關附加稅。

中國企業所得稅法及其實施條例規定居民企業須向稅務主管部門提交其年度企業所得稅納稅申報表及其關聯方交易報告。根據企業所得稅法實施條例，於進行關聯方交易的應納稅年度後十年間，有關交易須經中國稅務機關審查。倘中國稅務機關釐定我們與可變利益實體之間的合約並非按公平基準訂立並因此引致轉移定價調整，則我們可能遭受不利稅務影響。如果發生該事項，中國稅務機關可能要求我們的可變利益實體及其任何子公司就中國稅項上調其應納稅收入。此項調整可能會減少有關可變利益實體錄得的開支扣減並因此增加可變利益實體的稅務責任，可能引發滯納金及其他因少繳稅款而產生的罰款，因此可能對我們產生不利影響。倘我們的可變利益實體的稅務責任增加或其中任何一方須繳納滯納金或其他罰款，則我們的經營業績可能受到重大不利影響。

風險因素

我們目前的公司架構及業務運營或會受到《外商投資法》的影響。

於2019年3月15日，全國人民代表大會頒佈《外商投資法》，並於2020年1月1日生效。由於該法例相對較新，其詮釋及執行存在不確定性。於2019年12月26日，國務院發佈《中國外商投資法實施條例》，並於2020年1月1日生效。《外商投資法》、《中國外商投資法實施條例》及當時的法律並無明確指出，若透過合約安排控制的可變利益實體最終由外國投資者「控制」，該等可變利益實體是否應被分類為外資企業。然而，《外商投資法》內「外商投資」的定義卻籠統地規定外商投資包括法律、行政法規或國務院規定的外國投資者通過其他方式進行的投資。因此，其仍為未來法律、行政法規或國務院規定留有規定合約安排為一種外商投資的餘地，而在此之前，我們的合約安排將是否會被視為違反了中國的外商投資市場准入規定以及倘屬違反我們合約安排的處置方式仍具有不確定性。

《外商投資法》賦予外商投資企業享有國民標準的待遇，但商務部及國家發展和改革委員會（簡稱「發改委」）聯合頒佈並於2022年1月生效的《外商投資准入特別管理措施（負面清單）》列明「限制」或「禁止」某些產業由外商投資。《外商投資法》規定，外商投資企業不獲允許在「禁止」產業中經營，而他們在「限制」產業中的經營須符合若干條件，並須從有關中國政府部門取得市場准入許可及其他批文。於2019年12月26日，最高人民法院發佈《關於適用外商投資法若干問題的解釋》（簡稱《外商投資法解釋》），並於2020年1月1日生效。根據《外商投資法解釋》，如果發現某項投資協議是為了對負面清單內的「禁止產業」進行投資而訂立，或該協議是為了對「限制產業」進行投資而訂立但未能符合負面清單所列條件，則指稱有關協議屬無效的任何指控將會獲得法院支持。如果我們通過合約安排對天潤融通的控制權日後被視為外商投資，且天潤融通的任何業務在當時有效的「負面清單」內列明「限制」或「禁止」外商投資，則我們或會被視為違反《外商投資法》、讓我們可控制天潤融通的合約安排或會被視為無效及不合法，且我們可能須解除有關合約安排及／或重組我們的業務運營，而上述任何情況均會對我們的業務運營產生重大不利影響。

風險因素

此外，如果日後的法律、行政法規或規定勒令有關公司須就現有合約安排採取進一步行動，則我們將面對有關我們能否及時採取有關行動或根本能否採取有關行動的重大不確定性。如未能採取適時及合適的措施以應對任何上述或類似的監管合規挑戰，我們現有公司架構及業務運營或會受到重大不利影響。

有關在中國經營業務的風險

中國法律及法規的詮釋及執行的不確定性或會限制閣下及我們可得的法律保障。

有別於普通法制度，中國法律制度以成文法為基礎，其中過往法律案例的參考價值有限。於1970年代末，中國政府開始頒佈完善的法律及法規制度，全面監管經濟事務。於過去四十年，以上有關立法整體上大力加強中國各式外國或私營投資的保障。我們的中國子公司受一般適用於中國公司的各種中國法律及法規所規限。然而，由於這些法律及法規相對較新且中國法律制度繼續快速演變，許多法律、法規及規則的詮釋並不總是一致，而這些法律、法規及規則的執行涉及不確定因素。

我們或不時需訴諸行政及法院程序以強制執行我們的合法權利。然而，由於中國行政及司法機關具有很大的自由裁量權可詮釋及執行法定及合約條款，因此行政及法院程序的結果及我們在中國享有的法律保障水平相比其他成熟法律制度較難估計。此外，中國法律制度乃部分按照政府政策及內部規則（部分未有及時公佈或未有公佈）而定，可能具有追溯力。因此，我們未必可於尚未觸犯該等政策及規則前知悉會否觸犯。該等對於我們的合約、財產（包括知識產權）及訴訟權利的不可預測性，以及未能應對中國監管環境的變動，均可能會對我們的業務造成重大不利影響，並窒礙我們持續運營的能力，且會進一步影響[編纂]可得法律救濟及保障，因而可能對閣下的[編纂]價值造成不利影響。

中國有關互聯網信息服務行業的法律及法規不斷發展及變化。儘管我們已採取措施遵守我們業務營運適用的法律及法規，避免開展適用法律及法規規定的任何不合規活動，中國政府部門日後或會頒佈新法律及法規監管互聯網信息服務行業。我們無法向閣下保證，我們的活動不會被視作違反任何有關互聯網信息服務的中國新法律或法規。此外，互聯網信息服務行業的發展可能會導致中國法律、法規和政策的變化，或者導致對現有法律、法規和政策的解釋和應用發生變化，從而可能會限制或約束像我們這樣的互聯網信息服務平台，因而可能對我們的業務和運營產生重大不利影響。

風險因素

中國政府在經濟及政治方面的政策的不利變動或會對中國整體經濟增長有重大不利影響，因而可能對我們的業務造成重大不利影響。

我們幾乎全部資產及運營均位於中國。因此，我們的業務、財務狀況、經營業績及前景很大程度可能會受到中國整體經濟、政治及社會狀況的影響。中國經濟在許多方面與大多數發達國家的經濟有所不同，包括發展水平、增長率、政府參與度及外匯管制以及資源配置等。

儘管中國經濟在過去四十年已從計劃經濟轉型至偏重以市場為主導的經濟，但無論是在地理區域上還是各經濟版塊之間，增長卻一直不均衡。此外，自2012年以來增長率已有所放緩，而COVID-19疫情對2020年中國及全球經濟的影響則很可能非常嚴峻。中國政府仍擁有中國大部分生產性資產，並通過資源配置、控制以外幣計值債務的支付、制定貨幣政策及向特定產業或公司提供優惠待遇，對中國的經濟經長有重大控制權。近年來，中國政府已實施多項舉措，強調在經濟改革中運用市場力量、減少國家對生產性資產的擁有權，並在企業中建立健全的企業管治慣例。部分舉措有利於中國整體經濟，但可能會對我們產生負面影響。例如，我們的財務狀況及經營業績或會受到有關中國互聯網服務行業的政府政策或適用於我們的稅務規例變動的不利影響。如果中國的營商環境轉差，我們在中國的業務也可能受到重大不利影響。

併購規定及若干其他中國法規就外國投資者進行部分中國公司收購事項制訂複雜程序，可能令我們更難以在中國通過收購實現增長。

中國六個監管機構於2006年頒佈及於2009年修訂的《關於外國投資者併購境內企業的規定》(簡稱《併購規定》)、若干其他關於併購的現行法規及規則以及額外程序及規定，使外國投資者的併購活動更加費時及複雜，包括規定在若干情況下外國投資者取得中國境內企業控制權而轉移該控制權的，必須事先向商務部申報。此外，《反壟斷法》規定經營者集中達到規定申報標準的，應事先向國家市場監督管理總局申報。此外，商務部發佈及於2011年9月生效的安全審查規定訂明，外國投資者進行會產生「國家防禦及安全」問題的併購及外國投資者可據此取得境內企業實際控制權從而產生「國家安全」問題的併購，須經由商務部嚴格審查，並須遵守禁止任何意圖繞過安全審查活動的規則。此外，商務部及發改委聯合發佈並於2021年1月18日生效的最新安全審查

風險因素

規定訂明，外國投資者進行會影響或可能影響國家安全的併購或其他投資模式，須經嚴格審查。其投資項目屬於法定範圍的外國投資者應主動向指定機關申報有關投資計劃、對國家安全的影響及該機關所要求的其他問題，而該機關將決定是否進行國家安全審查。

日後，我們可能會通過收購互補性業務擴大我們的業務。遵照上述法規及其他相關規定的要求完成該等交易可能費時，且所需的任何審批程序（包括自商務部、國家市場監督管理總局及其地方主管部門取得審批）可能會延遲或限制我們完成該等交易的能力，從而可能影響我們擴大業務或保持市場份額的能力。

就中國企業所得稅而言，我們可能被分類為「中國居民企業」，這可能對我們及我們的股東產生不利稅務後果並對我們的經營業績及閣下[編纂]的價值產生重大不利影響。

根據《中國企業所得稅法》及其實施條例，在中國境外成立但「實際管理機構」在中國的企業被視為「居民企業」，須就其全球所得按25%的稅率繳納企業所得稅。實施條例對「實際管理機構」的定義為對企業的業務、生產經營、人員、賬目、財產等實施實質性全面控制和重大管理的機構。於2009年，國家稅務總局發佈一份通知（稱為《國家稅務總局82號文》），訂明了認定境外註冊成立的中國控制企業的「實際管理機構」是否位於中國境內的若干標準。儘管該通知僅適用於中國企業或中國企業集團控制的境外企業，而不適用於由中國個人或外國人控制的企業，但該通知所載標準可反映出國家稅務總局關於「實際管理機構」測試如何應用於認定所有境外企業稅收居民身份的一般立場。根據《國家稅務總局82號文》，中國企業或中國企業集團控制的境外註冊成立企業將依據其「實際管理機構」位於中國而被視為中國稅務居民並須就其全球所得繳納中國企業所得稅，惟須符合以下所有條件：(i)負責日常經營管理的高層管理人員及部門主要位於中國境內；(ii)企業的財務決策和人事決策由位於中國境內的機構或人員決定，或需要得到位於中國境內的機構或人員批准；(iii)企業的主要財產、會計賬簿、記錄、公司印章、董事會和股東決議案檔案等位於或存放於中國境內；及(iv)企業最少50%有投票權的董事或高層管理人員經常居住於中國境內。

風險因素

我們相信，我們或我們任何境外子公司概並非就中國稅收而言的中國居民企業。然而，企業的稅收居民身份須由中國稅務機關認定，有關「實際管理機構」一詞的解釋存在不確定性。倘中國稅務機關就企業所得稅而言將我們及／或我們的境外子公司認定為中國居民企業，則我們及／或我們的境外子公司將須就我們的全球收入按統一的25%企業所得稅稅率繳稅，這可能大大減少我們的淨收入。此外，我們及／或我們的境外子公司亦將須履行中國企業所得稅申報責任。此外，倘中國稅務機關就企業所得稅而言認定我們屬中國居民企業，則對於出售或以其他方式處置我們的股份變現的收入，可能須繳納中國稅項，而我們支付的股息可能須繳納中國預扣稅，非中國企業股東的適用稅率為10%，而非中國個人股東的適用稅率為20%（在各情況下均受適用稅收協定的條文所規限）。倘我們被認為是中國居民企業，並不明確本公司的非中國股東能否獲得彼等稅務居民國家與中國之間任何稅收協定的利益。任何該等稅款可能令閣下[編纂]於我們股份的回報減少。

有關我們稅務負債的增值稅稅率存在不確定性。

自2016年5月1日起，在全國範圍內開始全面推行營業稅改徵增值稅試點。建築業、房地產行業、金融業及生活服務業等全部營業稅納稅人納入試點範圍，由繳納營業稅改為繳納增值稅。然而，中國財政部及國家稅務總局通常會發出詳細通知，從而更具體地執行稅務法例。目前仍不清楚我們於[編纂]後是否仍享有現行稅項抵免，及有關稅率是否會由立法機關作調整。任何有關稅項抵免或稅率的調整或會對我們的淨利潤以及閣下[編纂]於我們股份的回報產生重大影響。

匯率的波動或會對我們的經營業績及閣下的[編纂]價值產生重大不利影響。

人民幣兌港元、美元及其他貨幣的價值波動受中國政府政策變動影響，且在很大程度上取決於國內及國際經濟及政治變動以及當地市場的供求情況。難以預測市場力量或政府政策日後將如何影響人民幣與港元、美元或其他貨幣之間的匯率。此外，中國人民銀行定期干預外匯市場，以限制人民幣匯率的波幅及達致政策目標。我們將面臨未來匯率波動的風險，並受到中國政府對貨幣兌換的控制。

風險因素

[編纂][編纂]將以港元收取。因此，人民幣兌港元的任何升值可能降低[編纂][編纂]的價值。相反，人民幣的任何貶值可能對我們以外幣計值的股份的價值及應付股息造成不利影響。此外，可供我們以合理成本降低我們面臨的外匯風險的工具有限。另外，我們現時在將大額外幣兌換成人民幣之前亦須獲得國家外匯管理局批准。所有該等因素可能對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響，並且可能降低以外幣計值的股份的價值及應付股息。

中國政府管制外幣兌換或會限制我們的外匯交易，包括我們股份的股息支付。

中國政府對人民幣兌換成外幣（以及在若干情況下向中國境外匯款）實施管制。我們以人民幣收取幾乎全部淨收入。根據我們目前的公司架構，於開曼群島的本公司依賴間接來自中國子公司的股息付款來滿足我們可能出現的任何現金及融資需求。根據現行中國外匯法規，經常項目付款（如利潤分配以及貿易及服務相關外匯交易）可不必取得國家外匯管理局事先批准以外幣進行，惟需符合若干程序規定。因此，我們的中國子公司能以外幣向我們支付股息，而毋須取得國家外匯管理局的事先批准，惟需遵守中國外匯監管的若干程序。然而，人民幣兌換成外幣並匯出中國以支付資本費用（如償還外幣計值貸款）的情況則必須向有關政府部門申請批准或登記。

鑒於人民幣走弱導致2016年中國資金大量外流，中國政府已實施更加嚴格的外匯政策並增強對重大資金外流的審查。國家外匯管理局就監管資本項目下的跨境交易實施更多限制及重大審計程序。中國政府未來可能酌情進一步制約我們取得外匯進行經常項目交易。若外匯管制制度使我們不能取得充足的外幣以滿足我們的外匯需求，我們未必能以外幣向股東支付股息。

風險因素

關於境外控股公司向中國實體發放貸款及直接投資的中國法規可能會延誤或阻礙我們使用[編纂][編纂]向我們的中國子公司發放貸款或提供額外出資，這可能對我們的流動資金以及我們籌資及擴充業務的能力造成重大不利影響。

我們以股東貸款或增加註冊資本的形式轉至我們的中國子公司的任何資金須取得中國有關政府部門的批准或向有關政府部門備案或登記。根據關於中國外商投資企業的有關中國法規，向我們的中國子公司出資須經商務部或其地方分支機構批准或向其備案並向其他政府部門登記。此外，(i)我們的中國子公司取得的任何境外貸款必須向國家外匯管理局或其地方分支機構或其指定銀行登記，及(ii)我們的各個中國子公司所取得貸款不得超過其註冊資本與其投資總額之間的差額。我們向我們的中國子公司提供的任何中期或長期貸款必須向發改委及國家外匯管理局或其地方分支機構或其指定銀行備案及登記。我們可能不能及時就我們未來直接向我們的中國子公司提供的資本出資或境外貸款完成該等備案或登記，或根本不能完成該等備案或登記。倘我們未能辦理該等備案或登記，我們動用本次[編纂][編纂]及資本化中國業務的能力或會受到不利影響，這可能對我們的流動資金以及我們籌資及擴充業務的能力產生不利影響。

於2015年3月30日，國家外匯管理局頒佈《關於改革外商投資企業外匯資本金結匯管理方式的通知》(簡稱《國家外匯管理局19號文》)，並於2015年6月1日起生效。《國家外匯管理局19號文》在全國掀起對外商投資企業外匯資本金結匯管理的改革，容許外商投資企業按意願選擇結匯其外匯資本金，但外商投資企業從其外匯資本金所轉換人民幣資金仍不得用於其業務範圍以外的支出。於2016年6月9日，國家外匯管理局頒佈《關於改革和規範資本項目結匯管理政策的通知》(簡稱《國家外匯管理局16號文》)。《國家外匯管理局19號文》及《國家外匯管理局16號文》仍然禁止外商投資企業(其中包括)將從其外匯資本金所轉換人民幣資金用於其業務範圍以外的支出、證券投資或除銀行保本型產品之外的其他投資、向非關聯企業發放貸款或建造、購買非自用房地產(房地產企業除外)。《國家外匯管理局19號文》及《國家外匯管理局16號文》或會嚴重限制我們將本次[編纂][編纂]淨額匯至中國及在中國使用的能力，這可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成不利影響。

風險因素

通過我們股東或我們非中國控股公司進行轉讓，間接轉讓我們中國居民企業股權存在不確定性。

於2015年2月3日，國家稅務總局頒佈《國家稅務總局關於非居民企業間接轉讓財產企業所得稅若干問題的公告》(簡稱《國家稅務總局7號文》)，取代《國家稅務總局關於加強非居民企業股權轉讓所得企業所得稅管理的通知》(簡稱《國家稅務總局698號文》)的若干規定。《國家稅務總局7號文》為有關中國稅務機關對非居民企業間接轉讓中國居民企業資產(包括股權)(「中國應課稅資產」)的審查提供全面指引，並同時加強對該等轉讓的審查。例如，《國家稅務總局7號文》提到，倘非居民企業通過出售直接或間接持有中國應課稅資產的境外控股公司的股權而間接轉讓該等中國應課稅資產，且有關轉讓被視為因規避企業所得稅繳納義務而作出且不具有任何其他合理商業目的，則轉讓可能被中國稅務機關重新分類為直接轉讓中國應課稅資產。於2017年10月17日，國家稅務總局發佈《國家稅務總局關於非居民企業所得稅源泉扣繳有關問題的公告》(簡稱《國家稅務總局37號文》)，該公告於2017年12月1日生效並取代《國家稅務總局698號文》及若干其他規則或條例。《國家稅務總局37號文》當中將簡化非居民企業所得稅扣繳的程序。

儘管《國家稅務總局7號文》載有若干豁免，但不確定當中的任何豁免是否將適用於轉讓我們的股份(例如在公開市場購買我們的股份，然後通過私下交易出售，反之亦然)，或我們未來於中國境外進行的涉及中國應課稅資產的任何收購或中國稅務機關會否應用《國家稅務總局7號文》對有關交易進行分類。因此，中國稅務機關可能將屬非居民企業的股東轉讓我們的股份或我們未來於中國境外進行的涉及中國應課稅資產的任何收購視為須遵守上述規定，從而可能令股東或我們承擔額外的中國稅項申報義務或納稅責任。此外，倘我們未能遵守《國家稅務總局7號文》以及《國家稅務總局37號文》，中國稅務機關可能會採取行動，包括要求我們在調查過程中提供協助，或可能對我們施加罰款，這可能會對我們的業務運營產生負面影響。

風險因素

倘我們的中國居民股東或實益擁有人未能遵守中國相關外匯法規，則我們或會面臨處罰，包括限制我們向中國子公司注資的能力及中國子公司向我們分派利潤的能力。

國家外匯管理局已頒佈若干法規，規定中國居民及中國企業實體須就其直接或間接境外投資活動向國家外匯管理局地方分支機構進行登記並取得批准。國家外匯管理局於2014年7月發佈《關於境內居民通過特殊目的公司境外投融資及返程投資外匯管理有關問題的通知》(簡稱《國家外匯管理局37號文》)，規定中國居民或實體須就其為進行海外投資或融資而設立或控制離岸實體，向國家外匯管理局或其地方分支機構進行登記。該等規定適用於我們身為中國居民的股東，並可能適用於我們日後作出的任何境外收購。

根據該等外匯法規，中國居民若對境外公司直接或間接進行投資，或早於該等外匯法規實施前已進行有關投資，則須就該等投資辦理登記。此外，任何中國居民若身為境外公司的直接或間接股東，則須向國家外匯管理局地方分支機構更新有關該境外公司先前已備案的登記資料，以反映涉及其返程投資、股本變更(如中國股東變動、公司名稱變動、營業期限變動、股本增加或減少)、轉讓或置換股份、合併或拆細的任何重大變動。倘若任何中國股東未有辦理所規定之登記或更新先前已備案的登記資料，則該境外母公司的中國子公司可能被限制向其境外母公司分派盈利及源於任何減資、轉股或清算的所得款項，而境外母公司亦可能被限制向其中國子公司額外注資。此外，未能遵守上述各項外匯登記規定可能導致規避適用外匯限制而按中國法律承擔責任，包括(i)國家外匯管理局規定於國家外匯管理局指定的時間內調回匯至海外或國內的外匯，被處罰最多佔匯至海外或國內的被視為規避的或非法的外匯總額30%的罰款，及(ii)在嚴重違規的情況下，被處罰最少佔被視為規避的或非法的外匯總額30%至最多為其等值的罰款。

我們致力遵循，並確保受條例規管的股東遵循相關國家外匯管理局的規定及條例。然而，由於中國當局監管規定的實施存有既定不確定因素，有關登記未必如該等條例所規定可一直在所有情況下均切實可行。此外，我們未必可一直監督該等股東遵循《國家外匯管理局37號文》或其他相關條例。我們無法向閣下保證國家外匯管理局或其地方分支機構將會發出明確規定或以其他方式詮釋有關中國法律及法規。如任何該等股東未能遵循《國家外匯管理局37號文》或其他相關條例，則可能令我們遭受罰款或

風險因素

法律制裁、限制我們的國內外投資活動或跨境投資活動、限制我們子公司向我們作出分派、支付股息或其他付款的能力或影響我們的股權結構，從而對我們的業務及前景造成不利影響。截至最後實際可行日期，我們屬中國公民的所有最終實益擁有人完成他們在《國家外匯管理局37號文》項下的登記。然而，我們可能無法完全了解所有身為中國居民的股東或實益擁有人的身份，並且我們無法向閣下保證我們所有身為中國居民的股東及實益擁有人將遵守我們的要求作出、獲得或更新任何適用的註冊，或及時遵守《國家外匯管理局37號文》或其他相關規則的其他要求。

由於該等外匯法規與其他批准規定的一致性存在不確定性，尚不清楚相關政府部門將會如何詮釋、修訂及實施該等法規及未來有關離岸或跨境交易的任何法規。我們無法預計該等法規會如何影響我們的業務經營或未來戰略。例如，我們可能就外匯活動（如匯出股息及外幣計值借款）面臨更為嚴格的審批程序，這可能對我們的經營業績及財務狀況產生不利影響。此外，倘我們決定收購一家中國國內公司，我們無法向閣下保證我們或該公司擁有人（視情況而定）將能按外匯法規的規定取得必要批文或辦妥必要備案及登記。這或會限制我們實施收購戰略的能力並可能對我們的業務及前景產生不利影響。

任何需要獲得商務部或中國證監會批准的要求均可能延遲[編纂]，倘若未能獲得所需的相關批准，則可能對我們的業務、經營業績和聲譽以及股份[編纂]造成重大不利影響。

根據商務部、國務院國有資產監督管理委員會、國家稅務總局、中國證監會、國家工商總局及國家外匯管理局於2006年8月8日聯合發佈、於2006年9月8日生效並於2009年6月22日修訂的《關於外國投資者併購境內企業的規定》（「《併購規定》」），外國投資者在以下情況下須取得必要批文：(i)購買境內企業股權，使該境內企業變更為外商投資企業；(ii)認購境內企業增資，使該境內企業變更為外商投資企業；(iii)設立外商投資企業，並購買境內企業資產且運營該等資產；或(iv)購買境內企業資產，並以該等資產投資設立外商投資企業。境內公司、企業或境內自然人通過其所設立或控制的離岸實體收購與其有關或相關聯的境內公司，必須經商務部批准。《併購規定》(其中包括)進一步規定，中國公司或個人為實現上市而設立並直接或間接控制的境外特殊公司

風險因素

或特殊目的公司，須在該特殊目的公司的證券於境外證券交易所上市交易前獲得中國證監會批准，尤其是在特殊目的公司收購中國公司的股份或股權以換取境外公司股份的情況下。我們的中國法律顧問告知，鑒於(i)證監會目前並無就本公司的[編纂]是否須遵守這一規定發佈明確規定或詮釋；(ii)我們的外商獨資企業是由直接外資而非通過併購《併購規定》所定義的內資公司併購而成立的；及(iii)《併購規定》並無明確條文將我們的外商獨資企業、可變利益實體、其子公司及其股東間的合約安排分類為《併購規定》項下的一類收購交易，他們認為，外商獨資企業的建立和重組並不受限於《併購規定》，本公司的[編纂]不需要根據《併購規定》取得證監會和商務部的批准。然而，我們不能向閣下保證，相關中國政府部門（包括商務部和中國證監會）將達致與我們的中國法律顧問意見一致的結論。倘商務部、中國證監會或其他中國監管機構其後確定我們須就是次[編纂]取得必要的批文，或倘商務部、中國證監會或任何其他中國政府部門於我們[編纂]前頒佈須就是次[編纂]取得任何必需的政府批文的任何詮釋或實施細則，我們可能會面臨商務部、中國證監會或其他中國監管機構的處罰。在該情況下，該等監管機構可能會對我們於中國的營運施加罰金或處罰、限制我們於中國的經營特權、延遲或限制是次[編纂][編纂]調回至中國，或採取其他可能令我們的業務、財務狀況、經營業績及前景，以及股份[編纂]受到重大不利影響的行動。商務部、中國證監會或其他中國監管機構亦可能採取行動要求我們於結算及交付本文件所[編纂]的股份前停止是次[編纂]。

中國法律及法規針對外國投資者收購中國公司的部分情況制定了更為複雜的程序，這可能使我們在中國更難以通過收購實現增長。

包括《併購規定》、全國人大常委會於2007年8月頒佈的《反壟斷法》、國務院辦公廳於2011年2月頒佈的《國務院辦公廳關於建立外國投資者併購境內企業安全審查制度的通知》、商務部於2011年8月頒佈的《商務部實施外國投資者併購境內企業安全審查制度的規定》以及發改委及商務部於2020年12月19日聯合頒佈並於2021年1月18日生效的《外商投資安全審查辦法》在內的多項中國法律及法規，制定了將令外國投資者在中國進行併購活動更為耗時及複雜的程序與規定。其中包括在若干情況下，如由中國企業或居民設立或控制的外國公司收購聯屬的境內公司，須取得商務部批准的規定。中國法律及法規亦規定部分併購交易須接受合併管控審查或安全審查。

風險因素

除通過自然增長外，我們可能通過收購互補業務實現業務發展。遵守上述法規及其他相關規則的規定以完成相關交易可能相當耗時，且任何規定的批准程序（包括取得商務部或其地方主管部門的批准）可能延誤或阻礙我們完成有關交易的能力。現在無法得知我們的業務是否會被視為處於引起「國家防禦及安全」或「國家安全」隱患的行業。然而，商務部或其他政府機構可能在未來發佈詮釋，認定我們的業務所在行業須接受安全審查，在此情況下，我們未來在中國進行的收購（包括通過與目標實體訂立合同控制安排而進行的收購）可能會被密切審查或遭到禁止。我們未來能否通過收購擴展業務或維持或擴大市場份額將因此受到重大不利影響。

中國稅務機關對收購交易實施的更為嚴格的審查將可能對我們的業務經營、收購或重組策略或閣下對我們所作[編纂]的價值產生負面影響。

根據國家稅務總局於2009年12月發佈的《關於加強非居民企業股權轉讓所得企業所得稅管理的通知》（簡稱《國家稅務總局698號文》，自2008年1月1日起追溯應用），當非居民企業通過處置境外非上市控股公司股權而間接轉讓中國居民企業股權（「間接轉讓」），且該境外控股公司所處稅收司法管轄區(i)的實際稅率低於12.5%或(ii)不對其居民的外國收入徵收所得稅，則該非居民企業作為轉讓人，須向該中國居民企業的主管稅務機關報告此間接轉讓。中國稅務機關採用「實質重於形式」的原則，即倘境外控股公司缺乏合理的商業目的以降低、規避或遞延中國稅費的目的而成立，則中國稅務機關可能會忽略其存在。

於2015年2月3日，國家稅務總局發佈《關於非居民企業間接轉讓財產企業所得稅若干問題的公告》（簡稱《國家稅務總局7號公告》），廢除了《國家稅務總局698號文》中的若干規定以及就《國家稅務總局698號文》作出澄清的若干其他規則。《國家稅務總局7號公告》為有關非居民企業間接轉讓中國應課稅資產提供全面指引，並同時加強中國稅務機關對該等轉讓的審查。根據《國家稅務總局7號公告》，倘非居民企業透過出售直接或間接持有中國應課稅資產的境外控股公司的股權而間接轉讓該等中國應課稅資產，中國稅務機關有權否定該境外控股公司的存在並視該交易為直接轉讓中國企業而不具有任何其他合理商業目的，從而對中國應課稅資產的間接轉讓的性質重新定性。然而，《國家稅務總局7號公告》載有若干豁免，該等豁免包括(i)倘非居民企業透過收購及出售於公開市場上持有中國應課稅資產的海外上市公司的股份而從間接轉讓該等中國應課稅資產中產生收入；及(ii)倘在非居民企業已直接持有及出售中國應課稅資產的情況下間接轉讓該等中國應課稅資產，則有關轉讓原來所產生的收入將可根據適用稅務條約或安排免繳中國企業所得稅。

風險因素

於2017年10月17日，國家稅務總局頒佈《關於非居民企業所得稅源泉扣繳有關問題的公告》(簡稱《國家稅務總局37號文》，自2017年12月1日起生效)，廢除了《國家稅務總局698號文》及《國家稅務總局7號公告》的若干規定。《國家稅務總局37號文》進一步明確了扣繳非居民企業所得稅的做法及程序。根據《國家稅務總局37號文》，倘負責扣除此類所得稅的一方並無或者無法進行扣除，或者收到有關收入的非居民企業未能向有關稅務機關申報及支付應扣除之相關稅款，雙方可能會受到處罰。

我們可能進行涉及境外公司架構變動的收購或出售，且我們的股份過去曾由當時的若干股東轉讓予我們的現有股東。我們面臨若干過去和未來涉及中國應課稅資產的交易(包括非中國居民企業股東轉讓我們的股份，除非有關股東於我們[編纂]後在公開市場收購或出售有關股份)的報告和其他影響方面的不確定因素。根據《國家稅務總局7號公告》及《國家稅務總局37號文》，我們在該等交易中可能須承擔申報義務或承擔稅項或預扣稅義務。根據《國家稅務總局7號公告》及《國家稅務總局37號文》，對於非中國居民企業股東轉讓我們的股份，我們的中國子公司可能須協助申報。我們無法向閣下保證中國稅務機關不會酌情調整任何資本收益，及對我們施加提交稅務報表的義務，或要求我們協助中國稅務機關就此進行相關調查。對我們股份轉讓徵收任何中國稅項或對有關收益的任何調整均可能令我們產生額外支出，且可能對閣下對我們所作[編纂]的價值產生負面影響。

閣下可能須就我們支付的股息或股份轉讓所得的任何收益繳納中國所得稅。

根據《企業所得稅法》及其實施條例，從中國來源並向身為非中國居民企業且在中國並無設立機構或營業地點或雖已設立機構或營業地點但相關收入與相關機構或營業地點沒有實際聯繫的投資者支付的股息，一般按10%的稅率繳交中國預扣稅。倘有關投資者轉讓股份所得的任何收益被認為是在中國境內獲得的收入，則須繳納10%中國所得稅。根據《中華人民共和國個人所得稅法》及其實施條例，來源中國境內支付予非中國居民的外國個人投資者的股息一般須按20%的稅率繳納中國預扣稅，而該等投資者通過轉讓股份而取得的來源中國的收益一般須繳納20%的中國所得稅。任何該中國稅項責任均可通過適用的稅收條約的規定予以減收。

風險因素

誠如上文「一就中國企業所得稅而言，我們可能被分類為「中國居民企業」，這可能對我們及我們的股東產生不利稅務後果並對我們的經營業績及閣下[編纂]的價值產生重大不利影響」所討論，我們可能被視作中國居民企業。由於我們近乎全部業務經營均位於中國，仍不清楚若我們被視為中國居民企業，則我們就股份支付的股息或自我們股份轉讓所得的收益是否會被視為在中國境內獲得的收入而須繳納中國所得稅。若通過轉讓我們股份所得的收益或向我們非居民[編纂]支付的股息被徵收中國所得稅，則閣下於我們股份中的[編纂]價值可能會受到重大不利影響。此外，即使股東居住在司法管轄區與中國訂有稅收條約或安排，這些股東也未必合資格可享有有關稅收條約或安排項下的利益。

此外，根據國家稅務總局於2009年2月20日發佈的《內地和香港特別行政區關於對所得避免雙重徵稅的安排》（簡稱《避免雙重徵稅安排》）及《國家稅務總局關於執行稅收協定股息條款有關問題的通知》，倘香港居民企業於緊接取得中國公司股息前12個月內一直持有該公司25%以上股權且相關中國稅務機關酌情認為已達成《避免雙重徵稅安排》及中國其他適用法律規定的若干其他條件及要求，則10%的股息預扣稅降至5%。然而，根據《國家稅務總局關於執行稅收協定股息條款有關問題的通知》，倘相關中國稅務機關酌情認為一家公司因以稅收為主要目的的架構或安排而享有減免所得稅稅率，則該中國稅務機關或會調整稅收優惠待遇。根據國家稅務總局於2018年2月3日頒佈的《國家稅務總局關於稅收協定中「受益所有人」確認的公告》（簡稱《9號文》，自2018年4月1日起生效），於確定稅收協定股息、利息、特許權使用費條款中「受益所有人」的申請人身份時，將考慮（包括但不限於）申請人是否有義務在12個月內將所得的50%以上支付給第三國或地區的居民、申請人從事的經營活動是否構成實質性經營活動、締約對方國家或地區是否對有關收入不徵稅或免稅，或徵稅但實際稅率極低等數個因素，同時，亦將根據具體案例的實際情況進行分析。倘中國政府部門認為我們的香港子公司因以稅收為主要目的的架構或安排而享有減免所得稅稅率，則股息金額將受到重大不利影響。

風險因素

我們主要依賴中國子公司就股權支付的股息及其他分派，滿足我們可能需要現金及融資需求。如我們的中國子公司向我們付款的能力受到任何限制，則可能對我們開展業務的能力或財務狀況產生重大不利影響。

我們是一家控股公司，主要依賴可能來自於中國子公司就股權支付的股息及其他分派以及來自天潤融通的匯款，以滿足現金及融資需求，包括向我們的股份持有人支付股息及其他現金分派及償還我們可能產生的任何債務所需的資金。若我們的中國子公司或天潤融通在未來以其自身名義獨立產生債務，債務條款可能會限制他們向我們支付股息或作出其他分派的能力。

根據中國法律及法規，中國外商獨資企業可能僅能從其根據中國會計準則及規定釐定的保留盈利中支付股息。此外，外商獨資企業須每年在彌補往年累計虧損（如有）後，撥出其稅後利潤的至少10%作為法定儲備金，直至有關儲備金的總額達到其註冊資本的50%。我們的中國子公司亦可將其各自根據中國會計準則計算的稅後利潤的一部分撥至任意儲備金。這些儲備金不可作為現金股息分派。若天潤融通向我們的中國全資子公司進行匯款以向我們支付股息或作出其他分派的能力受到任何限制，則可能對我們的發展、進行可能對我們業務有益的投資或收購、支付股息或為業務提供資金及開展業務的能力產生重大不利限制。

海外監管機構可能難以在中國境內進行調查或收集證據。

中國境外常見的股東申索或監管調查通常在中國難以從法律或實踐方面進行。例如，為在中國境外發起的監管調查或訴訟提供所需資料存在重大的法律及其他障礙。儘管中國機構可能與其他國家或地區的證券監管機構建立監管合作機制，進行跨境監督與管理，但由於缺少相互作用的實際合作機制，與香港或其他司法管轄區的證券監管機構的合作未必有效。此外，根據2020年3月生效的《中國證券法》第177條（簡稱《第177條》），任何海外證券監管機構不得於中國境內直接進行調查或取證活動，且未經中國證券監督管理機構和其他政府主管部門同意，任何單位和個人不得向任何外國當事人提供與證券業務有關的文件或材料。儘管《第177條》的詳細詮釋或實施規則尚未頒佈，但海外證券監管機構無法在中國境內直接調查或取證及資料提供的潛在障礙可能會進一步增加閣下保護權益的難度。

風險因素

有關[編纂]的風險

股份並無先前公開市場，且股份的流通性及市價可能發生波動。

在[編纂]完成前，我們的股份並無任何公開市場。我們概不保證我們的股份將在[編纂]完成後形成或維持活躍的交易市場。[編纂]乃由本公司、[編纂]與[編纂]（為其自身及代表[編纂]）磋商後釐定，未必能代表我們股份於[編纂]完成後的交易價格。我們股份的市價可能會於[編纂]完成後任何時間下跌至低於[編纂]。我們已申請股份在聯交所[編纂]及[編纂]。無法保證[編纂]將為我們的股份帶來活躍、流動的公開交易市場。我們的收入、盈利及現金流量變化或本公司的任何其他發展等因素都可能會影響我們股份的交易量及價格。

我們股份的交易價格可能波動，從而可能令閣下遭受重大損失。

我們股份的交易價格可能波動，且可能受到我們控制範圍之外的因素影響而大幅波動，包括香港、中國內地、美國及全球其他區域證券市場的整體市場狀況。尤其是，其他業務營運主要位於中國內地且其證券在香港上市的公司的股份表現及市價波動，可能影響我們股份價格的波動及交易量。這些公司證券於其發售之時或之後的交易表現可能影響整體投資者對總部位於中國但在香港上市的公司的情緒，因此可能影響我們股份的交易表現。不論我們的實際經營表現如何，該等廣泛的市場及行業因素可能對我們股份的市價及波動性造成重大影響。

閣下的投資將被立即稀釋，且未來亦有可能進一步被稀釋。

由於我們股份的[編纂]高於緊接[編纂]之前的每股綜合有形資產淨值，因此，於[編纂]購買我們股份的買家的[編纂]經調整綜合有形資產淨值將立即遭到稀釋。我們現有股東的每股股份[編纂]經調整綜合有形資產淨值將增加。此外，如未來我們發行更多股份以募集額外資金，我們股份持有人的權益可能被進一步稀釋。

此外，我們以後可能會授出購股權、受限制股份單位或任何其他以股份為基礎的薪酬，這可能會導致我們的已發行股本增加，進而或會導致本公司股東的股權稀釋及每股盈利減少。

風險因素

實際或被視為出售大量股份或有大量股份可供出售，尤其是由董事、行政人員及控股股東作出時，可能會對我們股份的市價產生不利影響。

於未來出售大量我們的股份，尤其是由董事、行政人員及控股股東作出時，或被認為或預期將作出該等出售時，可能會對我們股份在香港的市價以及我們在未來於合適的時機以我們認為合適的價格籌集股本的能力產生不利影響。

控股股東持有的股份須受一段[編纂]所限。儘管我們目前並不知悉任何有關人士有意於[編纂]屆滿後出售大量其持有的股份，但不能向閣下保證彼等將不會出售任何其目前或未來擁有的股份。

倘證券或行業分析員不發佈有關我們業務的研究報告，或倘彼等轉而對我們的股份作出不利的評論，則股份的市價及成交量可能會下跌。

行業或證券分析員所發佈的有關我們或我們業務的研究和報告將會影響我們股份的交易市場。倘報導我們的一名或多名分析員降低對我們股份的評級，我們股份的價格可能會下跌。倘其中一名或多名分析員不再報導本公司或未能定期發佈有關我們的報告，則我們可能會失去金融市場的曝光率，進而可能導致我們的股價或成交量下跌。

我們過往的股息分派水平並非我們日後派付股息的指標且我們未必能就股份派付任何股息。

目前，我們並無正式股息政策或固定派息率。由於我們是一家根據開曼群島法律註冊成立的控股公司，未來任何股息的支付及金額將取決於我們自我們的子公司、天潤融通及其子公司所收取的股息、貸款或墊款。我們的開曼控股公司自註冊成立以來尚未支付或宣派任何股息。我們在中國的可變利益實體天潤融通於截至2019年、2020年及2021年向其當時的股東分別宣派股息人民幣20,664,000元、人民幣30,996,000元及人民幣25,830,000元。股息已分別於2019年7月、2020年11月及2021年5月以現金悉數支付。然而，我們過往的股息分派水平並非我們日後派付股息的指標。我們無法保證[編纂]後將於何時以何種形式就股份派付股息。股息宣派由董事會提議，並根據多項因素釐定及受多項因素限制，例如我們的業務及財務表現、資本及監管規定以及整體業務及經營情況。即使財務報表顯示我們的營運獲利，我們亦未必有足夠或任何溢利可供日後向股東分派股息。

風 險 因 素

[編纂]於強制實施股東權利方面或會面臨困難。

本公司為於開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司，開曼群島法律在若干方面與香港或[編纂]可能身處的其他司法管轄區的法律存在差異。本公司的公司事務受大綱及細則、開曼群島公司法（經修訂）及開曼群島普通法規限。根據開曼群島法律，股東對本公司及／或董事採取法律行動的權利、少數股東提起的訴訟及我們董事對本公司應負的受信責任在很大程度上受開曼群島普通法規限。開曼群島普通法部分乃源自開曼群島比較有限的司法先例，以及對開曼群島法院具有說服力但不具有約束力的英國普通法。開曼群島法律下股東權利及我們董事的受信責任的確立可能不如香港或[編纂]居住所在的其他司法管轄區的成文法或司法先例那般清晰。尤其是，開曼群島的證券法體制尚未完善。有鑒於上述所有原因，與香港公司或於其他司法管轄區註冊成立的公司的股東相比，股東在面對本公司管理層、董事或主要股東採取的法律行動時可能會較難行使其權利。

我們無法向閣下保證本文件所載從不同獨立第三方來源（包括灼識諮詢報告）獲得的若干事實、預測及其他統計數據的準確性或完整性。

本文件（尤其是「業務」與「行業概覽」章節）包含與中國客戶聯絡解決方案市場有關的信息及統計數據。該等信息及統計數據取自我們委託的第三方報告灼識諮詢報告及政府官方刊物。我們認為該等信息來源為相關信息的適當來源，且我們在摘錄及複製該等信息時已採取合理謹慎態度。然而，我們、獨家保薦人、[編纂]、我們或彼等各自的任何董事、高級職員或代表、或參與[編纂]的任何其他各方並未對摘錄自政府官方刊物的信息進行獨立查驗，且概不就其準確性作出任何聲明。這些信息的收集方法可能存在瑕疵或缺陷，或發佈的信息與市場慣例間可能存在差異，這可能會導致本文件所載統計數據失實或不可與其他經濟組織編製的統計數據進行比較。此外，我們無法向閣下保證該等信息的呈列或編纂方法或準確程度與其他來源的類似統計數據相仿。閣下應審慎斟酌該等信息或統計數據的重要性。

風險因素

閣下應仔細閱讀整份文件，亦不應依賴新聞稿或其他媒體所載有關我們及[編纂]的任何信息。

我們強烈提醒閣下不可依賴新聞報道或其他媒體所載與我們及[編纂]有關的任何信息。於本文件刊發之前或之後，或會發佈關於我們及[編纂]的新聞及媒體報道。該等新聞及媒體報道可能包括對部分本文件未有刊載信息的引述，包括部分經營及財務資料及預測、評估及其他信息。我們並未授權在新聞或媒體中披露任何有關信息，亦不就任何該等新聞或媒體報道或任何該等信息或刊物的準確性或完整性承擔任何責任。我們概不就任何該等信息或刊物的任何適宜性、準確性、完整性或可靠性作出任何聲明。若任何該等信息與本文件所載信息不一致或有所衝突，我們概不為此承擔責任，閣下亦不應依賴該等信息。

我們的控股股東對本公司具有重大影響力，其利益未必與其他股東一致。

我們的控股股東對我們的業務及運營具有重大影響力，包括與管理及政策有關的事項，與收購、擴張計劃、業務合併、出售我們所有或絕大部分資產、提名董事、股利或其他分派、以及其他重大公司行動。於[編纂]完成後，我們的控股股東將合共實益擁有本公司約[編纂]%的股權。投票權高度集中及控股股東對本公司的重大影響力可能阻礙、延遲或阻止本公司的控制權變動，這可能剝奪其他股東收取股份溢價（作為本公司出售的一部分）及降低我們股份價格的機會。此外，我們控股股東的利益可能與其他股東的利益存在差別。根據上市規則、我們的組織章程細則及其他適用法律及法規，我們控股股東將繼續有能力行使對我們的重大影響力，並促使我們在與其他股東的最佳利益存在衝突的情況下訂立交易或採取或不採取行動或作出決策。

[編纂]項下[編纂]的股份[編纂]及[編纂]之間存在多個營業日的時間差。我們股份持有人面臨股份交易價格在股份開始交易前期間下跌的風險。

我們股份的[編纂]預期將於[編纂]釐定。然而，我們的股份於交付前（預期為[編纂]後的短期內）將不會在香港聯交所開始買賣。因此，[編纂]可能無法在此期間出售或[編纂]我們的股份。因此，我們的股份持有人面臨我們的股份價格由於不利市況或可能在銷售與交易開始期間發生的其他不利變動而可能會在交易開始前下跌的風險。

豁免嚴格遵守上市規則

為籌備[編纂]，我們已尋求豁免嚴格遵守以下上市規則的相關條文：

有關委任聯席公司秘書的豁免

根據上市規則第3.28條及第8.17條，我們必須委任公司秘書，該人士必須為聯交所認為在學術或專業資格或有關經驗方面足以履行公司秘書職責的人士。上市規則第3.28條附註1進一步規定，聯交所接納下列各項為認可學術或專業資格：

- 香港公司治理公會會員；
- 《法律執業者條例》所界定的律師或大律師；及
- 《專業會計師條例》所界定的執業會計師。

上市規則第3.28條附註2規定，評估該名人士是否具備「有關經驗」時，聯交所會考慮下列各項：

- (i) 該名人士任職於發行人及其他發行人的年期及其所擔當的角色；
- (ii) 該名人士對上市規則以及其他相關法例及規則（包括證券及期貨條例、公司條例、公司（清盤及雜項條文）條例及《公司收購、合併及股份回購守則》）的熟悉程度；
- (iii) 除上市規則第3.29條的最低要求外，該名人士是否曾經及／或將會參加相關培訓；及
- (iv) 該名人士於其他司法管轄區的专业資格。

本公司已委任證券法務部負責人王歡先生（「王先生」）為我們其中一名聯席公司秘書。彼於董事會、法務及企業管理方面擁有豐富經驗，惟現時並未具備上市規則第3.28條及第8.17條項下的任何資格，可能無法獨自符合上市規則的規定。因此，我們已委任身為香港公司治理公會（前稱香港特許秘書公會）會員及英國特許公司治理公會（前稱特許秘書及行政人員公會）會員並完全符合上市規則第3.28條及第8.17條要求的

豁免嚴格遵守上市規則

呂穎一先生（「呂先生」）為另一名聯席公司秘書，自[編纂]起計首三年期間向王先生提供協助，使王先生能取得上市規則第3.28條附註2項下的「有關經驗」，從而完全符合上市規則第3.28條及第8.17條所載要求。

呂先生將與王先生緊密合作，共同履行公司秘書職務及職責，並協助王先生取得上市規則第3.28條及第8.17條要求的有關經驗。王先生亦將獲得(a)合規顧問（定義見下文）於[編纂]起計首個完整財政年度提供協助（特別是有關香港企業管治實務及合規事宜）；及(b)本公司香港法律顧問就本公司持續遵守上市規則及適用香港法律及法規等事宜提供意見。此外，王先生將盡力出席有關培訓，熟習上市規則及作為在聯交所[編纂]的發行人的公司秘書須履行的職務。

我們已向聯交所申請及聯交所已[向我們授出]有關嚴格遵守上市規則第3.28條及第8.17條規定的豁免。根據指引信HKEX-GL108-20，豁免於[編纂]起計首三年期內有效，授出條件是我們聘用呂先生（擁有上市規則第3.28條要求的所有必要資格）協助王先生履行其作為聯席公司秘書的職務及取得上市規則第3.28條附註2要求的「有關經驗」。若出現嚴重違反上市規則的情況，該豁免將立即撤銷。

首三年期間屆滿前，將會重新評估王先生的資格，以決定上市規則第3.28條及第8.17條訂明的要求是否已符合及是否需要繼續提供協助。我們將聯絡聯交所，讓聯交所評估王先生於過往三年在呂先生的協助下是否已具備履行公司秘書職責所需的技能及相關經驗（定義見上市規則第3.28條附註2），以使無需進一步豁免。

管理層留駐香港

根據上市規則第8.12條，發行人必須有足夠的管理層人員留駐香港，這一般是指新申請人至少須有兩名執行董事通常居於香港。

豁免嚴格遵守上市規則

由於本集團大部分業務營運在香港境外管理及進行，且本公司執行董事全部通常居於香港境外，本公司認為安排兩名執行董事通常居於香港（無論是調派現有執行董事或增聘執行董事）將存在操作上的困難及在商業上不合理及不適宜。本公司並無且於可預見的未來不會有足夠的管理層在香港，以滿足上市規則第8.12條的規定。因此，我們已向聯交所申請，且聯交所[已授出]關於嚴格遵守上市規則第8.12條的規定的豁免，我們將確保通過下列安排與聯交所保持有效的溝通渠道：

- (a) 根據上市規則第3.05條，我們已委任執行董事兼首席執行官吳先生及聯席公司秘書呂先生為本公司的授權代表，作為與聯交所的主要溝通渠道。他們已各自確認能通過電話、傳真及電郵隨時被聯繫到以及時解決聯交所的查詢，亦可在短時間內與聯交所會面以討論任何事項。當聯交所希望就任何事項聯絡董事，每名授權代表有方法可隨時立即聯絡到全體董事。本公司亦將就授權代表的任何變動告知聯交所；
- (b) 除了委任授權代表以方便與聯交所溝通外，每名董事的詳細聯繫方式（包括其手機號碼、辦公室電話號碼、傳真號碼及電郵地址）已提供予各授權代表、我們的聯席公司秘書及合規顧問（定義見下文）（當聯交所希望就任何事項聯繫董事時其有方法立即與全體董事聯繫）及聯交所。此外，並非通常居於香港的每名董事持有或能夠申請訪港的有效旅遊證件，且被要求時能夠在合理的時間內與聯交所會面；
- (c) 本公司已根據上市規則第3A.19條委任富強金融資本有限公司於[編纂]日期起直至本公司公佈[編纂]日期後首個完整財政年度的財務業績及年度報告之日止期間作為我們的合規顧問（「合規顧問」）。合規顧問將作為本公司與聯交所之間額外及備用的溝通渠道，且其代表可隨時回覆聯交所提出的任何查詢。本公司將確保我們、我們的授權代表、董事及其他高級職員及合

豁免嚴格遵守上市規則

規顧問之間進行充分及有效的溝通，並將使合規顧問充分知悉我們與聯交所之間的一切溝通及往來。本公司亦將就合規顧問的任何變動立即告知聯交所。聯交所與董事間的會面可由本公司授權代表或合規顧問安排，或在合理時間內通知直接與董事會面；及

- (d) 除[編纂]後合規顧問的角色及責任外，合規顧問應(i)及時通知本公司有關上市規則的任何修訂或補充及任何適用於本公司的新增或修訂的香港法例、法規或守則；及(ii)就上市規則及適用法律及規例的持續要求向本公司提供意見。[編纂]後，本公司將留聘一名香港法律顧問，就符合上市規則及其他有關證券的適用香港法律及規例向本公司提供意見。

關連交易

我們已經且預計將會繼續進行若干交易，該等交易於[編纂]後將構成本公司於上市規則項下的非豁免持續關連交易。因此，我們已向聯交所申請，而聯交所[已授予]我們與我們和我們的關連人士之間於上市規則第14A章項下的若干持續關連交易有關的豁免權。有關這方面的進一步詳情，請參閱本文件當中的「關連交易」一節。

有關本文件及[編纂]的資料

[編纂]

董事及參與[編纂]的各方

董事

姓名	住址	國籍
----	----	----

執行董事

吳強先生	中國北京市 海淀區 復興路36號院 2-404室	中國
------	-----------------------------------	----

潘威先生	中國北京市 大興區亦莊 貴園東里45-402	中國
------	------------------------------	----

李晉先生	中國北京市 海淀區世紀城 遠大園 六區樓9-11H室	中國
------	-------------------------------------	----

安靜波先生	中國北京市 東城區 西水井胡同10-3-901室	中國
-------	--------------------------------	----

獨立非執行董事

翁陽女士	中國北京市 朝陽區 泛海國際香海園 1-2-1101室	中國
------	--------------------------------------	----

李鵬濤先生	中國北京市 朝陽區 上京新航線小區 308-5-1101室	中國
-------	--	----

李志勇先生	中國上海市 浦東新區銀霄路 39-2弄15樓1502室	中國
-------	-----------------------------------	----

進一步詳情披露於本文件「董事及高級管理層」一節。

董事及參與[編纂]的各方

參與[編纂]的各方

獨家保薦人

中國國際金融香港證券有限公司
香港
中環
港景街1號
國際金融中心一期29樓

[編纂]

董事及參與[編纂]的各方

[編纂]

董事及參與[編纂]的各方

[編纂]

本公司法律顧問

關於香港法律：

蔡余李律師事務所與科律香港律師事務所聯盟
香港
中環
康樂廣場8號
交易廣場二期
35樓3501-3505室

董事及參與[編纂]的各方

關於中國法律：

北京市通商律師事務所
中國北京
建國門外大街1號
國貿寫字樓2座12-14樓

關於開曼群島法律：

衡力斯律師事務所
香港
皇后大道中99號
中環中心3501室

獨家保薦人及[編纂]法律顧問

關於香港法律：

普衡律師事務所
香港
中環花園道1號
中銀大廈22樓

關於中國法律：

澄明則正律師事務所
中國
上海
南京西路1366號
恒隆廣場二期2805室

申報會計師及核數師

安永會計師事務所
註冊會計師及註冊公眾利益實體核數師
香港
鰂魚涌英皇道979號
太古坊一座27樓

董事及參與[編纂]的各方

[編纂]

行業顧問

灼識諮詢

中國上海

靜安區

普濟路88號

靜安國際中心B座10樓

公司資料

開曼群島註冊辦事處	3-212 Governors Square 23 Lime Tree Bay Avenue P.O. Box 30746, Seven Mile Beach Grand Cayman KY1-1203 Cayman Islands
總部及中國主要營業地點	中國北京市 北京經濟技術開發區 榮華南路 2號院1號樓28-29層
香港主要營業地點	香港 皇后大道東183號 合和中心54樓
公司網站	https://www.ti-net.com.cn (此網站所載資料不構成本文件的一部分)
聯席公司秘書	王歡先生 中國北京市 昌平區 北京人家20-4-402室 呂穎一先生(<i>ACG, HKACG</i>) 香港 皇后大道東183號 合和中心54樓
授權代表	吳強先生 中國北京市 海淀區 復興路36號院 2-404室 呂穎一先生(<i>ACG, HKACG</i>) 香港 皇后大道東183號 合和中心54樓
審計委員會	李志勇先生 (主席) 李鵬濤先生 翁陽女士

公司資料

薪酬委員會

李鵬濤先生 (主席)

李志勇先生

吳強先生

提名委員會

吳強先生 (主席)

李鵬濤先生

翁陽女士

[編纂]

合規顧問

富強金融資本有限公司

香港

皇后大道中183號

中遠大廈41樓4102-06室

主要往來銀行

花旗銀行香港分行

香港中環

花園道3號

招商銀行股份有限公司

建國路支行

中國北京市

朝陽區

建國路116號

招商大廈1層

行業概覽

本節和本文件其他章節所載的資料和統計數據摘錄自我們委託灼識諮詢編寫的報告及不同官方政府刊物或其他公開刊物。我們委聘灼識諮詢就[編纂]編製獨立行業報告灼識諮詢報告。來自政府官方來源的資料並未經我們、獨家保薦人、[編纂]、我們或彼等各自的任何董事及顧問或參與[編纂]的任何其他人士或各方獨立核實，且概不就其準確性作出任何聲明。

行業資料來源

就[編纂]而言，我們已經委聘一間獨立市場研究諮詢公司灼識諮詢（「灼識諮詢」），以就(i)基於雲的客戶聯絡解決方案及(ii)公有雲客戶聯絡解決方案對中國市場進行詳細的分析，並編製行業報告（「灼識諮詢報告」）。灼識諮詢是一間最初於香港成立的獨立投資諮詢公司。其服務包括多個行業的行業諮詢服務、商業盡職調查及戰略諮詢服務。我們就編製灼識諮詢報告產生的費用及開支合共為人民幣800,000元。有關款項的支付並非取決於我們成功進行[編纂]或灼識諮詢報告的結果。除灼識諮詢報告外，我們並無就[編纂]委託編製任何其他行業報告。

我們已從本節灼識諮詢報告及本文件其他章節摘取一些資料，以全面展示我們經營所在市場。我們相信，這些資料可促進潛在[編纂]對該市場的了解。委託報告中的市場預測基於以下主要假設：(i)預期全球的整體社會、經濟和政治環境在未來十年內保持穩定趨勢；(ii)相關的關鍵行業驅動因素可能會在預測期內繼續推動中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業增長（包括基礎設施的改善、遷移到雲的意願增加、移動通信的普及和有利的政策和法規；及(iii)並無極端不可抗力事件或實行可能嚴重或本質上影響市場狀況的行業法規。有關本公司的所有資料來自其自身經審核報告或管理層訪談。本節所載的歷史市場資料涵蓋截至2021年12月31日止五個年度，原因為於最後實際可行日期未能取得此後期間的有關資料。就此而言，董事於採取合理審慎措施後確認，整體市場資料自灼識諮詢報告日期以來並無發生任何重大不利變動，以致有關資料有重大保留、產生矛盾或對這些資料構成不利影響。為免生疑問，於編撰灼識諮詢報告的資料時已考慮COVID-19疫情的影響。

行業概覽

本節所載全部市場資料的原始數據來源為灼識諮詢報告。於編製灼識諮詢報告時，灼識諮詢使用不同來源進行初級及次級研究。初級研究涉及採訪關鍵行業專家和行業領先參與者。次級研究涉及來自不同公開可得數據來源的數據分析，包括中國國家統計局、中國政府刊物、工信部、相關行業參與者刊發的年度報告、行業協會及灼識諮詢自身的內部數據庫。

中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業概覽

移動技術的改善和智能設備的普及引發客戶互動的新時代。傳統的解決方案通常涉及管理呼入和呼出的勞動密集型客戶聯絡中心的運作，已無法滿足當代的需求。如今，客戶聯絡可由各個職能部門的人員進行，並可在各種設備上通過多種渠道隨時進行。這種發展需要現代化客戶聯絡解決方案來滿足傳統的本地解決方案不能滿足的需求。隨著互聯網和雲技術的重大進展，基於雲的客戶聯絡解決方案已經湧現並持續受到廣泛採納。

與傳統的本地系統相比，基於雲的客戶聯絡解決方案的流動性、可擴展性和技術集成更強，在實現不同渠道的統一通信及與其他協作工具無縫整合方面具有巨大的前景，可大幅提高業務效率和生產力。在AI、大數據和5G技術賦能下，基於雲的解決方案的應用場景有望應用於更多的業務情景。基於雲的客戶聯絡解決方案相較傳統本地系統的主要優勢包括：

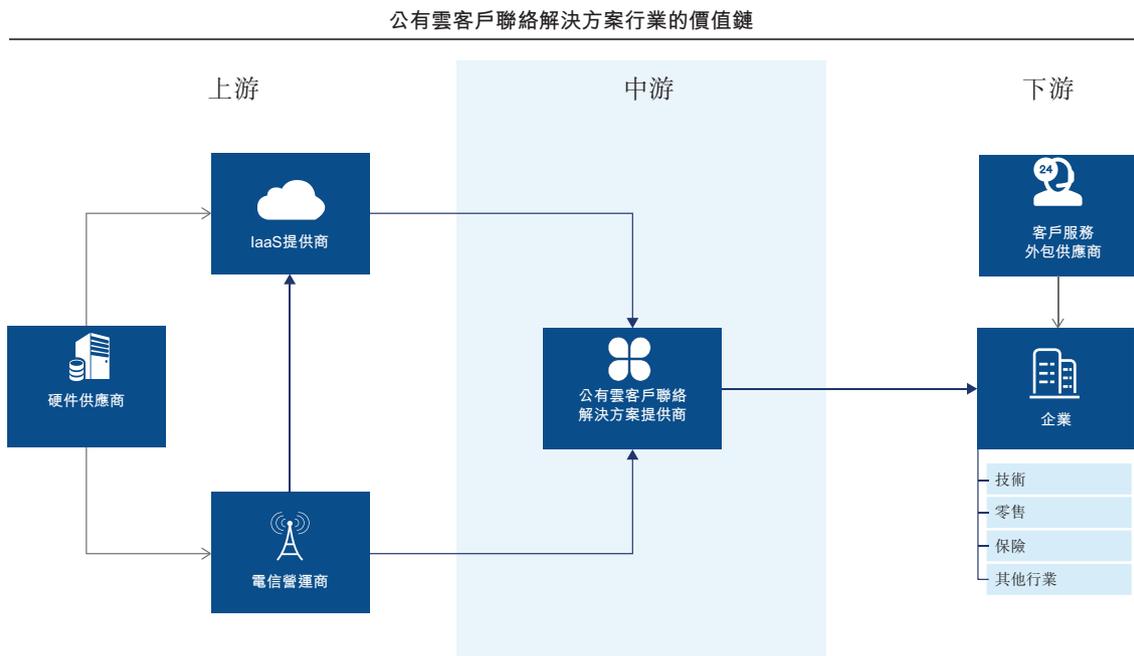
- **多渠道。**許多傳統系統採用傳統技術，無法支持社交媒體、移動聊天應用程序和視頻等溝通新渠道。基於雲的解決方案整合了各種渠道的互動，包括電子郵件、電話、網頁表格、實時網絡聊天、網絡呼叫、視頻聊天、客戶自有的移動應用程序、通信應用程序和社交媒體應用程序。不同渠道收集的客戶數據可集中儲存和管理。
- **智能。**基於雲的解決方案自帶AI賦能及數據驅動功能，幫助企業節省人力成本，提高溝通效率，提升客戶服務滿意度。
- **可擴展性。**基於雲的客戶聯絡解決方案提供更高的可擴展性及可用空間，企業可快速調整所需的資源量，以滿足不斷變化的通信量。

行業概覽

- **具成本效益。**基於雲的解決方案在多個地點和多個設備上均可輕鬆部署和管理，前期不需對硬件、基礎設施或內部IT支持進行大量投資，並且可以快速進行部署和升級，還可遠程操作，對業務經營的干擾較少。

與本地系統相比，基於雲的解決方案因其移動性、成本效益和先進的技術能力而越來越受歡迎。

下圖展示了公有雲客戶聯絡解決方案行業的價值鏈：



資料來源：灼識諮詢報告

中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業的推動因素和未來趨勢

預計以下因素將推動中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業的增長。

- **基礎設施的改善。**技術驅動網絡及雲基礎設施的重大改善。5G技術及其不斷增加的應用程序預期將以前所未見的數據傳輸速度重塑世界。與此同時，基礎設施即服務(IaaS)的改善繼續提升雲計算環境的穩定性和安全性。5G商用的加快及上游IaaS產業的成熟為中國基於雲的客戶聯絡解決方案行

行業概覽

業的發展打下堅實基礎。尤其是，5G技術將極大地增強高度數據密集型的高清音頻和視頻通信。隨著音頻和視頻能力的加強，基於雲的客戶聯絡解決方案可以應用於更廣泛的場景。

- *遷移到雲的意願增加*。隨著企業尋求受惠於雲端的靈活性、可擴展性和可靠性及享有更快速、更廉價及更容易部署的解決方案，雲計算已成為信息技術基礎設施的新標準。中國企業仍處於數字化轉型的初期階段，他們遷移到雲的意願增加預計將在未來十年內帶動以基於雲的解決方案代替傳統的本地客戶聯絡中心系統的需求。
- *移動通信的普及*。移動互聯網的普及和移動設備的發展，使座席更頻繁地使用移動設備隨時隨地聯繫客戶。與傳統的本地系統相比，基於雲的解決方案支持遠程連接，並且更易於用作移動應用部署。預計移動通信的普及將增加基於雲的客戶聯絡解決方案的吸引力。
- *有利的政策和法規*。中國政府提出政策和法規促進雲服務的發展，以推動通信服務的數字化及雲化，並鼓勵採用AI和大數據技術，如工信部於2017年頒佈的《雲計劃發展三年行動計劃》、工信部於2018年頒佈的《推動企業上雲實施指南(2018-2020年)》及工信部辦公廳於2020年頒佈的《中小企業數字化賦能專項行動方案》。具體而言，根據《雲計劃發展三年行動計劃》，中國政府的目標是(其中包括)推動雲計算技術的研發、制定服務標準和評價機制，以及鼓勵軟件公司轉向雲解決方案。此外，《推動企業上雲實施指南(2018-2020年)》承諾推動雲計算技術在企業活動的應用並扶持1百萬家企業上雲。《中小企業數字化賦能專項行動方案》提出，鼓勵數字服務提供商為中小企業提供雲服務，支持企業IT基礎設施和業務系統向雲端遷移。於2020年，國資委公佈了一百個有代表性的國有企業數字化案例，旨在為中國企業的數字化起到示範作用。良好的監管環境將鼓勵越來越多的企業採用數字化，從而將推動對基於雲的客戶聯絡解決方案的需求。中國的公

行業概覽

有雲服務市場已從2017年的人民幣280億元增加至2021年的人民幣1,976億元，預計2026年將達到人民幣7,370億元，從2021年到2026年的複合年增長率為30.1%。

中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業的未來發展將受到以下趨勢的影響：

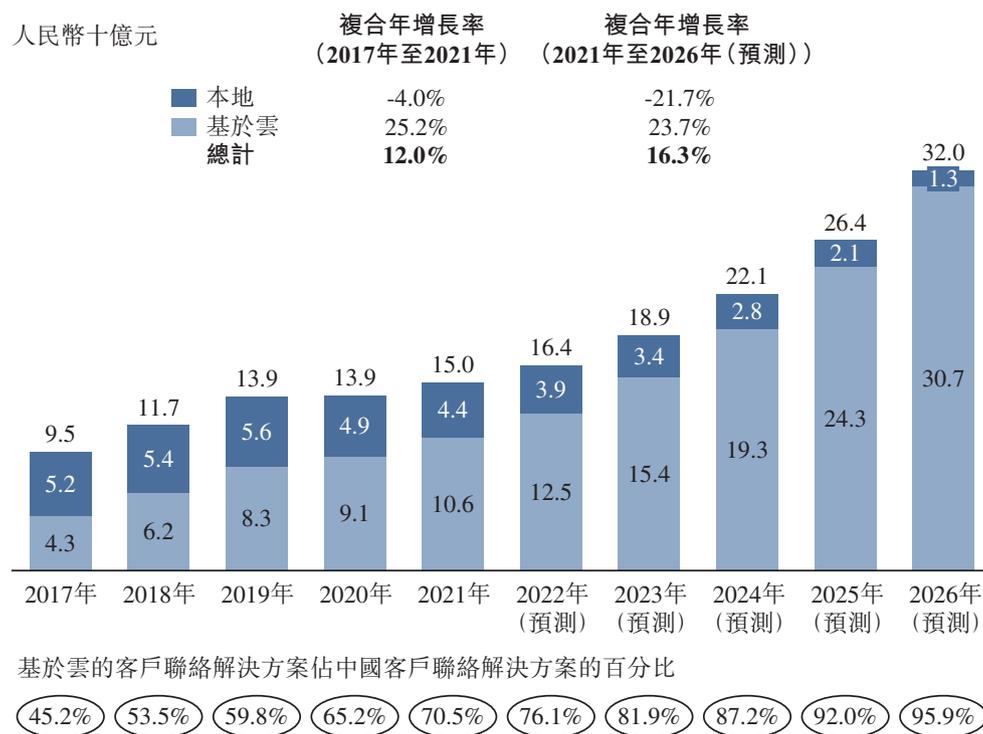
- *應用場景的拓展*。客戶互動發生在愈加廣泛的場景中，不僅涉及傳統隔間辦公室中的客戶服務座席，還涉及執行銷售、物流、設計、技術支持和維護功能的其他部門的員工，而這些員工可能位於世界任何地方。對比無法滿足或低效滿足有關需求的傳統的本地客戶聯絡中心系統，基於雲的解決方案為企業提供監督客戶服務活動及支持使用基於數據的業務分析進行決策的創新選項，因此日益受到企業的歡迎，以執行他們的銷售、營銷、客戶服務及其他業務職能。
- *數據安全的更高要求*。對數據安全的擔憂已成為數字化傳輸的重點。大型企業（如中國的國有企業）傾向於堅持較高的標準，以確保數據安全及私隱保護。虛擬私有雲的部署提供了雲的可擴展性效益，同時解決企業對數據安全的擔憂。因此，預計虛擬私有雲將越來越多地得到有特定數據安全要求的組織的採用。
- *AI技術的普及*。AI技術的進步（如虛擬座席技術）使得員工能從單調重複的任務中解放出來，且有助將人力資本重新分配至認知上的、更高價值的活動，同時確保高質量的客戶服務。今天，憑藉自然語言處理(NLP)和知識圖譜的技術，基於文本的聯絡機器人已廣泛用於提供數字客戶服務。隨著語音識別和語義理解的準確性技術持續提高，預計基於語音的聯絡機器人將越來越普遍。允許員工將其工作流程自動化可帶來商業價值、提高效率、降低熟練人力資本成本並提升員工參與。鑒於如此巨大的好處，越來越多的企業尋求將從個人任務到企業範圍流程中的大量使用場景自動化。

行業概覽

中國基於雲的客戶聯絡解決方案的市場規模

根據灼識諮詢報告，中國的客戶聯絡解決方案行業的市場規模（按收入計）由2017年的人民幣95億元增長至2021年的人民幣150億元，複合年增長率為12.0%，預計於2026年將達到人民幣320億元，2021年至2026年的複合年增長率為16.3%。基於雲的客戶聯絡解決方案的收益貢獻由2017年的45.2%增加至2021年的70.5%，預計於2026年將達至95.9%。下圖列示於所示年度按部署模式劃分的中國客戶聯絡解決方案行業的歷史和預計市場規模（按收入計）明細。

中國客戶聯絡解決方案的市場規模，2017年至2026年（預測）



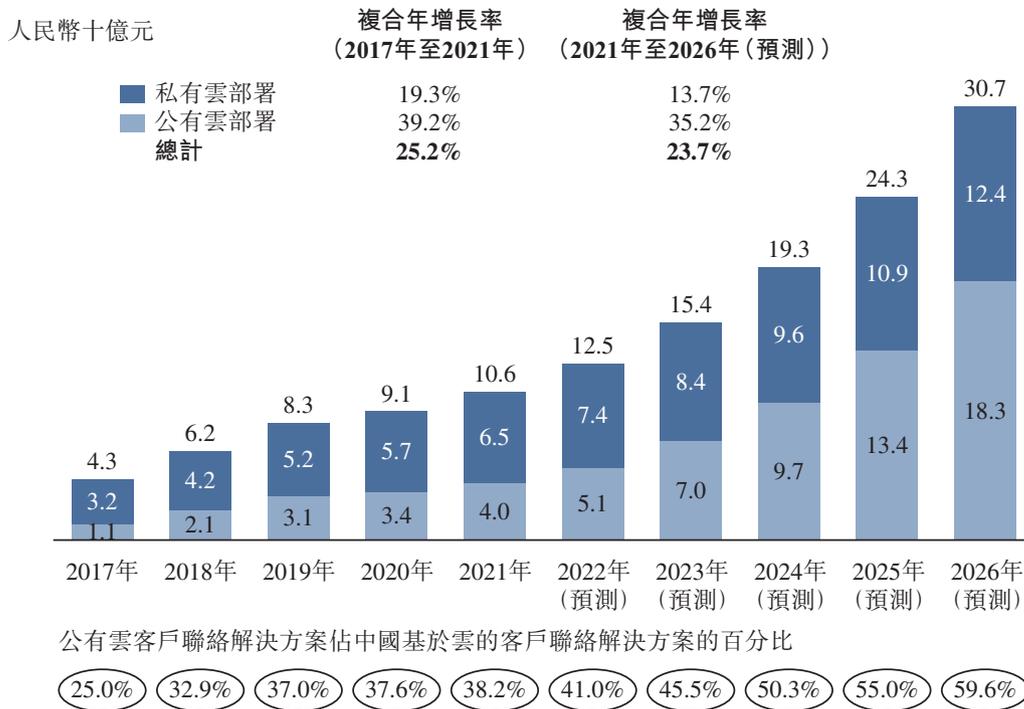
資料來源：灼識諮詢報告

近年來，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業發展迅猛。根據灼識諮詢報告，其市場規模（按收入計）由2017年的人民幣43億元增至2021年的人民幣106億元，複合年增長率為25.2%，並預計於2026年達到人民幣307億元，2021年至2026年的複合年增長率為23.7%。

行業概覽

客戶可以選擇在公有雲或私有雲中部署客戶聯絡解決方案。根據灼識諮詢報告，中國公有雲客戶聯絡解決方案產生的收入已由2017年的人民幣11億元增至2021年的人民幣40億元，複合年增長率為39.2%，並預計於2026年達到人民幣183億元，2021年至2026年的複合年增長率為35.2%。下圖列示於所示年度按部署模式劃分的中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業的歷史和預計市場規模（按收入計）明細。

中國基於雲的客戶聯絡解決方案的市場規模，2017年至2026年（預測）



資料來源：灼識諮詢報告

由於公有雲的多租戶架構，公有雲由第三方雲服務提供商提供並由多個終端用戶共享。通過公有雲，雲服務提供商擁有並負責維護計算資源，而終端用戶為所消費的東西付費。私有雲是在私有網絡上可用並由單個機構使用的一套雲計算服務。私有雲應用程序部署於本地並設有防火牆，基本上匯集機構的計算資源，以更好地利用現有的內部功能。

行業概覽

部署於公有雲的客戶聯絡解決方案具有高拓展性、成本效益及易於部署的特點。私有雲可控性高，並被認為更安全。然而，部署於私有雲的解決方案需要硬件、軟件、開發成本，以及額外的IT支持以供實施和持續管理。儘管私有雲感覺更加安全，但如今信譽良好的公有雲提供商將大量資源專用於數據安全，並可以提供滿足大多數機構的安全要求的環境。由於這些原因，在公有雲進行部署正逐漸成為客戶聯絡解決方案的主要部署方法。

中國客戶聯絡解決方案行業的競爭者可分為兩類，即(i)基於項目的提供商，主要包括本地提供商及私有雲提供商，以及(ii)公有雲提供商，主要包括部署在公有雲的SaaS解決方案提供商。小部分公有雲解決方案會以可能基於項目的虛擬私有雲的方式提供。基於項目的提供商與公有雲提供商之間的主要區別如下：

- **產品策略。**基於項目的解決方案定制化程度高，是針對每個客戶的具體需求提供。相反，公有雲解決方案主要包括通過SaaS模式提供的標準化功能。SaaS提供商側重於提高其解決方案於廣泛的應用場景中的適應性，並會進行大量研發投資。
- **收入策略。**基於項目的提供商自單個項目產生高額一次性收入，而由於維護服務費相對較低，經常性收入來源有限。為從現有客戶獲取更多收入，基於項目的提供商需要實現其解決方案有實質性的提升，才能說服其現有客戶為產品升級付費。相反，公有雲提供商通常從SaaS訂購獲得經常性收入，而軟件升級是免費的。其通過不斷改進其解決方案及創造持續的價值留住客戶。
- **成本。**基於項目的提供商一般會聘用大量的執行人員以開發及部署特定項目的系統。相比之下，SaaS提供商的固定研發成本高，而其每個新增客戶的邊際成本相對較低。

基於項目的提供商與公有雲提供商之間存在顯著差異。不同的企業在定制、私隱及安全方面有不同的需求，且處於不同的數字化階段，通常對能滿足其特定階段需求的解決方案有明確的偏好。因此，基於項目的提供商與公有雲提供商之間很少直接競爭。

行業概覽

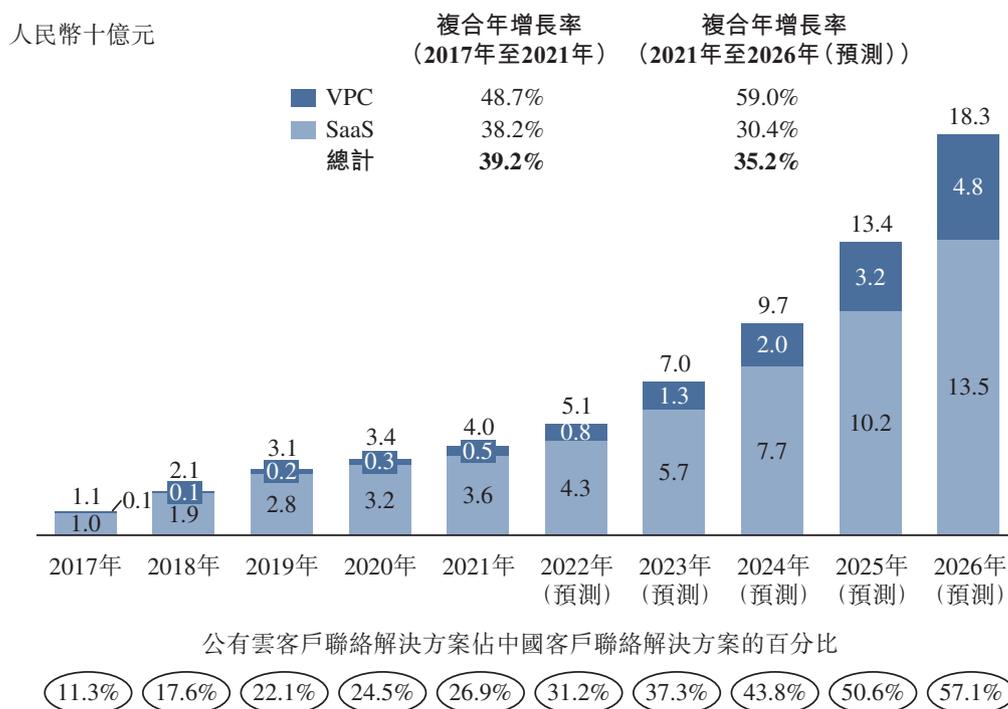
中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的分類

SaaS模式是提供公有雲客戶聯絡解決方案的最常用方式。由於其部署快速及初始投資低，其獲所有規模及類型的客戶選用，在中小型企業中尤為普及。

VPC是在公有雲中託管的隔離虛擬私有雲。VPC在雲平台用戶之間以特定的隔離級別運行，此乃透過每個用戶的私有IP子網實現，而非在公共基礎設施中共享資源及空間。通過在安全邊界內儲存數據，VPC上的部署被認為更安全。VPC模式因應更高安全要求的需求而生，而有關需求通常來自處理大量敏感數據的大型企業。由於其提供雲的可擴展性效益，同時減輕企業對數據安全的擔憂，預期VPC模式將越來越多地得到大型企業（如中國的國有企業及保險及銀行業的公司）的採用。

根據灼識諮詢報告，於中國公有雲客戶聯絡解決方案中，SaaS模式所得收入由2017年的人民幣10億元增加至2021年的人民幣36億元，複合年增長率為38.2%，且預期將於2026年達到人民幣135億元，2021年至2026年的複合年增長率為30.4%。VPC模式所得收入由2017年的人民幣1億元增加至2021年的人民幣5億元，複合年增長率為48.7%，且預期將於2026年達到人民幣48億元，2021年至2026年的複合年增長率為59.0%。下圖列示於所示年度的中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的歷史和預計市場規模（按收入計）明細。

中國公有雲客戶聯絡解決方案市場規模，2017年至2026年（預測）



資料來源：灼識諮詢報告

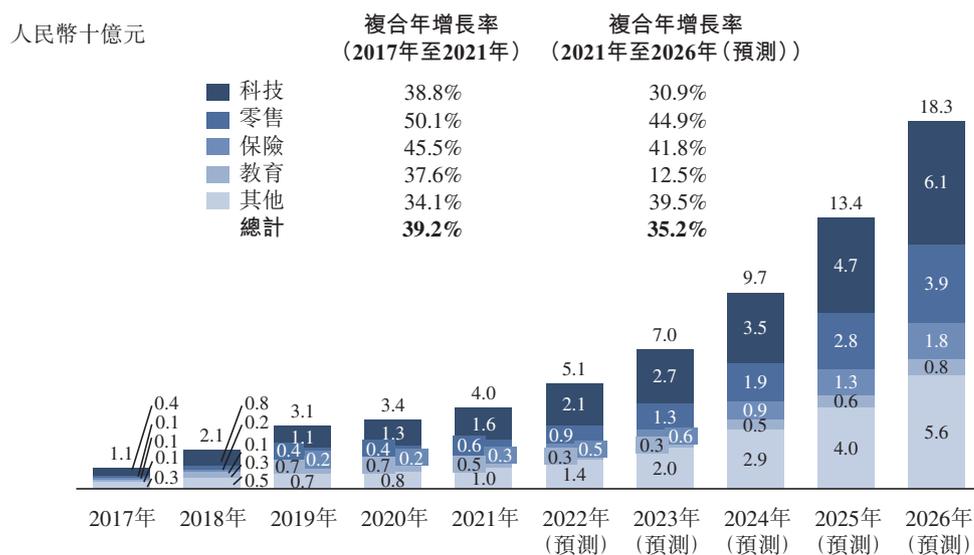
行業概覽

中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的垂直板塊

中國基於雲的客戶聯絡解決方案提供商的相當大一部分收入來自科技、零售及保險板塊的企業。

下圖列示於所示年度按垂直板塊劃分的中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的歷史和預計市場規模(按收入計)明細。

按行業劃分的中國公有雲客戶聯絡解決方案市場規模，2017年至2026年（預測）



附註：其他領域包括銀行、專業服務、製造業、醫療健康、電信、房地產、物流和農業。

資料來源：灼識諮詢報告

科技板塊為首個進行數字化轉型的板塊，已實現先進的數字化水平，為中國公有雲客戶聯絡解決方案行業所覆蓋的最大垂直板塊。隨著競爭的加劇，科技企業有望增加對客戶聯絡解決方案的投資，以改善客戶體驗並拉開與競爭對手的差距。根據灼識諮詢報告，科技板塊產生的收入由2017年的人民幣4億元增長至2021年的人民幣16億元，複合年增長率為38.8%，且預期2026年將達到人民幣61億元，複合年增長率為30.9%。

行業概覽

保險及零售等傳統板塊中公有雲客戶聯絡解決方案的增長潛力同樣巨大，因為隨著雲服務提供商不斷加強其安全措施，這些板塊的企業越來越願意接受部署於公有雲。保險公司對支持創新應用的客戶聯絡解決方案有較高需求。比如，他們會使用自動生成的文本和語音通知協助收債、發出逾期付款通知，以及保險理賠。此外，數字渠道擴張正在促使零售板塊轉型。零售商愈加倚賴基於雲的客戶聯絡解決方案來實現全渠道客戶參與並增加潛在客戶的產生和轉化。

中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的競爭格局

中國公有雲客戶聯絡解決方案行業高度分散且競爭激烈。根據灼識諮詢報告，估計2021年的中國客戶聯絡解決方案行業有約1,500名參與者。以2021年的收入計算，本公司為中國最大的公有雲客戶聯絡解決方案提供商，市場佔有率約為10.3%。

下表載列以2021年收入計中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的五大參與者市場佔有率。

	2021年 公有雲客戶聯絡 解決方案產生的 收入總額 (含增值稅)	市場佔有率
	(人民幣百萬元)	(%)
1. 本公司	416.0	10.3%
2. <u>青牛(北京)技術有限公司</u> ，為一間總部位於中國的私營企業，擁有約600名員工，主要為客戶服務和智能營銷提供通信解決方案	~370.0	9.1%
3. <u>Cloopen Group Holding Limited</u> ，為一間總部位於中國的美國上市公司，擁有1,000多名員工，主要提供雲通信解決方案，包括基於雲的客戶聯絡解決方案、通信平台即服務(CPaaS)解決方案及統一通信和協作(UC&C)解決方案	~320.0	7.9%

行業概覽

	2021年	
	公有雲客戶聯絡 解決方案產生的 收入總額 (含增值稅)	市場佔有率
	(人民幣百萬元)	(%)
4. <u>北京沃豐時代數據科技有限公司</u> ，為一間總部位於中國的私營企業，擁有500多名員工，主要為客戶服務、銷售及營銷以及客戶關係管理提供通信解決方案.....	~195.0	4.8%
5. <u>北京智齒博創科技有限公司</u> ，為一間總部位於中國的私營企業，擁有約400名員工，主要為客戶服務應用開發AI和機器人技術解決方案.....	~150.0	3.7%

資料來源：灼識諮詢報告

中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的成功主要取決於以下因素。

- **全面且適應性強的解決方案。**企業對集成的客戶聯絡解決方案的需求正在迅速增長。行業參與者應對不斷變化的客戶需求和新興業務功能的能力對於其業務成功至關重要。卓越的基於雲的客戶聯絡解決方案的標誌之一是其在無需大力投資新硬件或軟件的情況下對各種業務場景的適應性，包括客戶服務、銷售、營銷、收款、到招聘、技術支持及客戶通知。具有全面解決方案組合的行業參與者處於有利地位，可以把握市場機會並超越其他競爭對手。此外，滿足各種客戶聯絡需求的綜合產品對於擴大客戶群和向現有客戶進行交叉銷售至關重要。
- **系統穩定性及安全性。**基於雲的客戶聯絡解決方案提供商取得成功很大程度上取決於其解決方案的處理能力、穩定性及性能。能夠達致預期表現水平並避免出現重大服務中斷對挽留及招徠客戶至關重要。此外，客戶使用基於雲的客戶聯絡解決方案傳輸、儲存及分析大量機密數據。採取強有力的安全措施防範未授權訪問、安全漏洞或其他網絡攻擊是獲取客戶信任的關鍵。

行業概覽

- *強大的品牌知名度*。強大的品牌知名度源於優質解決方案和服務的出色往績記錄，在吸引新客戶和挽留現有客戶方面發揮重要作用。在選擇基於雲的客戶聯絡解決方案時，企業通常會比較三到五個提供商。具有較強品牌知名度的提供商更有可能入圍甄選名單。
- *不斷創新服務和解決方案的能力*。基於雲的客戶聯絡解決方案行業正在快速發展。SD-WAN及AI等新技術不斷湧現，以增強基於雲的通信的穩定性、可用性和安全性。能夠持續取得新技術進步的基於雲的客戶聯絡解決方案提供商有望取得持續的成功。
- *開發特定於行業的解決方案的縱向專業經驗*。為來自特定行業的客戶提供服務的經驗有助於積累行業特定知識和見解並開發量身定制的解決方案。具有縱向專業知識的企業可以獲得競爭優勢，並形成強大的商業認知度，以便迅速滲透到各個行業和領域。

中國公有雲客戶聯絡解決方案行業的主要准入門檻如下：

- *技術*。提供優質的基於雲的客戶聯絡解決方案需要先進的軟件開發、通信、網絡、雲計算技術，而這些技術的積累需要耗費大量時間、資金和人才資源。除理論知識和IP外，實際經驗和相關技術的專業人員也對利用這些技術滿足客戶需要發揮至關重要的作用。技術的持續更新換代對新入行者形成較高門檻。
- *客戶基礎*。新入行者在建立足夠強大的客戶基礎及持續獲得新客戶方面面臨挑戰，因這方面需要有效的銷售及營銷渠道、卓越的往績記錄、廣泛的地域佈局、培訓得當的銷售團隊及大量深入的市場研究。新入行者未必擁有上述資源，且必須與享有大量先發優勢的成熟參與者進行競爭。
- *行業知識*。為了從競爭中勝出，基於雲的客戶聯絡解決方案提供商預期將提供多元化、精細化功能以滿足不同行業且擁有不同業務需求的客戶的各種需求。此外，在不同場景和網絡環境中使用客戶聯絡解決方案對系統的穩定性和安全性帶來各種挑戰，通常需要大量的行業經驗。精通行業知識的參與者能夠為客戶創造更大價值，而行業知識的積累需要大量時間和資源。與新入行者相比，成熟參與者已在服務各行各業中各種規模的客戶方面積累豐富經驗，並對各行業的經營流程和業務特點形成深度見解。

行業概覽

- 人才。人才是基於雲的客戶聯絡解決方案競爭取勝的關鍵因素。開發及提供基於雲的客戶聯絡解決方案需要結合各種先進技術。掌握這些核心技術及具備技術應用實際經驗的跨學科人才受到激勵競逐。此外，設計行業定製解決方案往往需要行業特定知識並熟悉客戶的業務流程和業務需求。滿足這些要求專業人才相對稀少。與新入行者相比，成熟參與者通常擁有更多綜合性培訓計劃以培養內部人才。

基於雲的客戶聯絡解決方案提供商將企業微信等通信渠道融入其平台，因此其客戶可於一個綜合性軟件上通過多個渠道與顧客互動。這些通信平台通常並不提供客戶聯絡解決方案的主要功能，如交互式語音應答(IVR)、自動呼叫分配器(ACD)、計算機電話集成(CTI)、預測撥號器、智能座席協助、語音分析和匯報工具。根據灼識諮詢報告，通信平台通常專注於建立一個生態系統，第三方供應商可於該系統通過其公開協議提供客戶聯絡解決方案等服務。根據同一資料來源，他們現時並無提供客戶聯絡解決方案的主要功能，如交互式語音應答(IVR)、自動呼叫分配器(ACD)、計算機電話集成(CTI)、預測撥號器、智能座席協助、語音分析和匯報工具，且主要平台並無於其短期投資策略中公開披露開發有關主要技術的任何計劃。因此，灼識諮詢認為企業微信等通信平台擴展至提供基於雲的客戶聯絡解決方案的可能性相對較低。

歷史、重組及公司架構

概覽

我們提供多種雲原生客戶聯絡解決方案，雲原生客戶聯絡解決方案為使企業能夠與客戶進行多渠道互動的通信解決方案。根據灼識諮詢報告，以2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商，市場佔有率達10.3%。根據同一消息來源，於2021年，按收入計，部署於公有雲的客戶聯絡解決方案的市場規模達人民幣40億元，分別佔基於雲的客戶聯絡解決方案市場的38.2%及客戶聯絡解決方案市場的26.9%。我們按場景定制的解決方案基於雲原生的安全可靠平台，讓企業可創造非凡的客戶聯絡體驗，並以智能化的方式進行銷售、營銷、客戶服務及其他業務職能。

我們的歷史可追溯至2006年，當時我們的首席執行官、董事會主席兼控股股東吳先生創立我們其中一家經營實體天潤融通。有關吳先生的履歷詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節。於2015年將我們的平台遷移至公有雲之前，本集團主要提供部署於物理服務器的客戶聯絡解決方案，這些服務器位於客戶的辦事處或本集團租用的數據中心。

為籌備[編纂]及藉此精簡公司架構，我們已實行重組，以合併於天潤融通的權益。有關重組的詳情，請參閱本節的「重組」分節。

主要里程碑

下表概述我們營運歷史中的主要里程碑。

年度	里程碑
2006年	我們成立其中一家經營實體天潤融通
2015年	將我們的解決方案遷移到雲端 首個獲得「可信雲服務認證」(TRUCS)的客戶聯絡解決方案提供商
2017年	推出語音分析功能
2018年	成立我們的經營子公司之一冠迅信息科技 採用Kubernetes編排我們解決方案的容器化部署
2019年	取得信息系統安全等級保護(MLPS)三級認證 中國首個將我們的平台與SD-WAN全面整合的客戶聯絡解決方案提供商

歷史、重組及公司架構

我們的經營實體

我們的業務主要通過我們位於中國的經營實體進行營運，我們通過合約安排控制該等實體。該等經營實體的公司詳情列示如下：

公司名稱	成立地點	主要業務活動	成立及開展業務日期
天潤融通.....	中國	研發、產品銷售及提供技術支持	2006年2月
迅傳融通科技.....	中國	產品銷售和提供技術支持	2007年10月
上海天潤融通.....	中國	產品銷售和提供技術支持	2012年11月
欣峰信息科技.....	中國	產品銷售和提供技術支持	2012年4月
冠迅信息科技.....	中國	研發	2018年4月

在中國上市的嘗試及於新三板掛牌及除牌

於2016年1月18日，天潤融通的股份在新三板掛牌，股份代碼為835653（「**新三板掛牌**」）。

於2018年9月21日，考慮到於新三板的買賣活動、股份流動性及品牌知名度可能無法符合我們的預期，天潤融通董事會議決，自願將天潤融通股份從新三板除牌，並於2018年10月15日獲持有有權就該事項投票的股份總數100%的股東批准。

於2018年11月29日，透過自願申請除牌，天潤融通從新三板除牌（「**新三板除牌**」，連同新三板掛牌統稱為「**新三板掛牌及除牌**」）。董事認為，從新三板除牌的決定為天潤融通董事作出的一項商業及戰略決策並符合天潤融通的發展需要及其在股本市場的長遠戰略規劃。概無就新三板除牌向天潤融通當時股東提供任何金錢或其他代價。

歷史、重組及公司架構

隨著我們的業務規模持續增長以及考慮到新三板的市場狀況而打算進入投資者基礎更廣泛的資本市場，我們決定探索在深圳證券交易所創業板市場（創業板）上市的方案（「擬在創業板上市」）。於2020年10月28日，天潤融通就擬在創業板上市向中國證券監督管理委員會北京證監局辦理上市前輔導備案。

其後於2021年2月，董事認為國際投資者對本公司經營所在行業及我們的業務相對更為熟悉，因此尋求於聯交所上市能令本集團的公平值獲得識別及確定，及經計及我們的長期業務發展計劃、進一步擴張的融資需求及國際投資者對行業的熟悉程度，董事認為，聯交所（作為一家國際公認且聲譽卓著的證券交易所）乃為更合適的上市地，能為我們進入國際股票市場及擴展業務提供一個理想平台。董事認為，於聯交所上市能令本公司更好地吸引國際市場上對本公司經營所在行業及我們的業務模式更為熟悉的投資者。

經考慮上述於聯交所上市的裨益，且由於考慮到整個A股審查過程，上市時間表漫長且不確定，於2021年2月，天潤融通決定不尋求擬在創業板上市，並於2021年4月自願終止上市前輔導。

董事認為，決定從新三板退市，且不再尋求於創業板的擬定上市屬商業明智行為，並且符合天潤融通長期發展之利益。

董事已確認且我們的中國法律顧問認為，(i)天潤融通於新三板掛牌期間，其已於所有重大方面遵守適用法律法規，及(ii)天潤融通未受到任何監管機構作出的任何與天潤融通有關的調查或紀律處分，亦無於任何重大方面違反規管天潤融通於新三板掛牌的相關規則。

董事已進一步確認，(i)天潤融通並無就擬在創業板上市向中國任何監管機構提出任何正式上市申請；(ii)中國證監會並未就擬在創業板上市提出任何問題，包括（但不限於）天潤融通的業務及資產的上市合適性；及(iii)天潤融通並無與就擬在創業板上市委聘的任何專業人士有任何重大意見分歧。

歷史、重組及公司架構

除本節所披露者外，並無有關新三板掛牌及除牌以及擬在創業板上市的其他重大事項需提請聯交所注意。

根據獨家保薦人開展的盡職調查工作，獨家保薦人並無注意到任何事項令其不贊同前段董事有關於新三板掛牌及除牌以及擬在創業板上市的觀點。

於新三板除牌後及緊接重組開始前，天潤融通股東及彼等各自的股權載於下表。

天潤融通股東	股份數目	概約股權
吳先生	18,135,684	35.11%
北京天創創潤 ⁽¹⁾	12,721,800	24.63%
北京雲景 ⁽²⁾	6,098,400	11.80%
北京雲昊 ⁽³⁾	6,056,400	11.72%
李先生	2,883,468	5.58%
潘先生	2,618,700	5.07%
安先生	1,595,748	3.09%
北京雲昱諮詢管理中心(有限合夥) ⁽⁴⁾	1,549,800	3.00%
總計	51,660,000	100.00%

附註：

- (1) 北京天創創潤是根據中國法律註冊成立的投資控股有限合夥企業。北京天創創潤的普通合夥人為北京天地融創，而該公司由田先生最終控制並擁有其98%股權。北京天創創潤也由田先生、吳曼女士(「吳女士」)、鄂立新先生(「鄂先生」)及楊立先生(「楊先生」)(作為有限合夥人)分別間接持有33.33%、16.67%、16.67%及16.67%股權。

田先生為亞信科技控股有限公司(聯交所上市公司，股份代號：1675)的共同創辦人、董事會主席兼執行董事。田先生曾分別擔任下列各公司的獨立非執行董事：(i)聯想集團有限公司(聯交所上市公司，股份代號：0992)(2007年8月至2019年7月)，(ii)中國民生銀行股份有限公司(於聯交所(股份代號：1988)和上海證券交易所上市(股票代碼：600016)上市的公司)(2018年6月至2020年10月)，(iii)華誼騰訊娛樂有限公司(聯交所上市公司，股份代號：0419)(2008年1月至2016年2月)，及(iv)萬事達公司(紐約證券交易所上市公司，股票代碼：MA)(2006年3月至2016年6月)。田先生亦為中國私募股權公司China Broad band Capital Partners, L.P.(「寬帶資本」)的創始人兼主席，該基金專注於TMT領域的投資。

鄂先生目前擔任寬帶資本的首席財務官。楊先生及吳女士曾為田先生的同事。田先生與吳先生於吳先生創立本集團前曾為同事。吳先生通過田先生結識吳女士、鄂先生及楊先生。自本集團成立以來，田先生及鄂先生並無擔任其任何職務。吳女士及楊先生(作為北京天創創潤的代表)分別於2010年7月至2015年9月及2015年9月至2017年11月擔任天潤融通的董事。於其任職於天潤融通期間，吳女士及楊先生對財務管理及業務發展提供專業意見及推薦建議，並無參與本集團的日常管理和營運。田先生、吳女士、鄂先生及楊先生各自獨立於本集團、董事、高級管理層成員及其各自的緊密聯繫人。

歷史、重組及公司架構

- (2) 北京雲景是我們根據中國法律註冊成立的員工持股平台。北京雲景的普通合夥人為北京雲吳興業投資顧問，而該公司由吳先生控制及全資擁有。北京雲景的有限合夥人為我們的高級管理層、僱員及前僱員，包括吳先生持有的若干少數權益。
- (3) 北京雲吳是我們根據中國法律註冊成立的員工持股平台。北京雲吳的普通合夥人為北京雲吳興業投資顧問，而該公司由吳先生控制及全資擁有。北京雲吳的有限合夥人為我們的高級管理層、僱員、前僱員及其聯繫人，包括吳先生及潘先生持有的若干權益。
- (4) 北京雲昱是我們根據中國法律註冊成立的員工持股平台。北京雲昱的普通合夥人為北京雲吳興業投資顧問，而該公司由吳先生控制及全資擁有。北京雲昱的有限合夥人包括我們的若干僱員及北京天創創潤（其為我們的僱員持有權益）。

本公司及我們綜合聯屬實體的主要股權變動

本公司的股權變動

本公司於2021年3月31日在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司，為本集團的最終控股公司。於註冊成立時，本公司的法定股本為50,000.00美元，分為500,000,000股每股面值0.0001美元的股份。有關本公司各股東於註冊成立時的股權詳情，請參閱本節「一 重組—1. 本公司註冊成立」分節。

有關作為重組一部分的本公司隨後股權變動，請參閱本節「一 重組」分節。

我們的綜合聯屬實體的股權變動

天潤融通於2006年2月23日在中國成立，初始註冊股本為人民幣10,000,000元。此後，天潤融通進行了數輪重大股權變更。

1. 於2006年6月及2015年5月的股份轉讓

2006年6月21日，北京天地融創收購天潤融通人民幣8,000,000元的註冊股本並成為其股東之一。根據日期為2015年5月29日的股份轉讓協議，北京天地融創轉讓其於天潤融通的全部股權予北京天創創潤及北京雲吳，代價分別為人民幣6,061,167元及人民幣869,400元。有關代價經訂約方公平磋商後釐定。

歷史、重組及公司架構

下表載列天潤融通於上述交易完成後的股權架構：

天潤融通股東	註冊股本	概約股權
	(人民幣元)	
北京天創創潤.....	4,810,450	41.83%
吳先生.....	3,361,450	29.23%
北京雲景.....	1,669,800	14.52%
北京雲昊.....	1,658,300	14.42%
總計.....	<u>11,500,000</u>	<u>100.00%</u>

2. 於2015年9月重組

2015年9月10日，經北京市工商行政管理局海淀分局批准，天潤融通由有限責任公司改制為股份有限公司。改制完成後，天潤融通的註冊股本為人民幣20,000,000元，分為20,000,000股每股面值人民幣1.0元的股份。

下表載列天潤融通於改制完成後的股權架構：

天潤融通股東	股份數目	概約股權
北京天創創潤.....	8,366,000	41.83%
吳先生.....	5,846,000	29.23%
北京雲景.....	2,904,000	14.52%
北京雲昊.....	2,884,000	14.42%
總計.....	<u>20,000,000</u>	<u>100.00%</u>

3. 董事及高級管理人員於2016年12月注資

2016年12月2日，經股東大會批准，天潤融通的註冊股本通過向(i)吳先生發行1,830,040股股份，(ii)李先生發行1,225,080股股份，(iii)潘先生發行984,000股股份，及(iv)安先生發行560,880股股份而增至人民幣24,600,000元，總代價為人民幣7,912,000元。有關代價由各訂約方參考天潤融通截至2015年12月31日由獨立估值師進行的估值後公平磋商釐定。

歷史、重組及公司架構

下表載列天潤融通於上述交易完成後的股權架構：

天潤融通股東	股份數目	概約股權
北京天創創潤	8,366,000	34.01%
吳先生	7,676,040	31.20%
北京雲景	2,904,000	11.81%
北京雲昊	2,884,000	11.72%
李先生	1,225,080	4.98%
潘先生	984,000	4.00%
安先生	560,880	2.28%
總計	24,600,000	100.00%

4. 於2018年6月的股份轉讓

於2018年6月15日，北京天創創潤通過新三板向吳先生轉讓960,000股天潤融通股份，代價為人民幣5,760,000元。

下表載列天潤融通於上述交易完成後的股權架構：

天潤融通股東	股份數目	概約股權
吳先生	8,636,040	35.11%
北京天創創潤	6,796,000	27.63%
北京雲景	2,904,000	11.80%
北京雲昊	2,884,000	11.72%
李先生	1,373,080	5.58%
潘先生	1,247,000	5.07%
安先生	759,880	3.09%
總計	24,600,000	100.00%

5. 於2018年9月的股本增加

2018年9月17日，經股東大會批准，天潤融通的註冊股本通過資本儲備資本化而進一步增至人民幣51,660,000元。

歷史、重組及公司架構

下表載列天潤融通於上述交易完成後的股權架構：

天潤融通股東	股份數目	概約股權
吳先生	18,135,684	35.11%
北京天創創潤	14,271,600	27.63%
北京雲景	6,098,400	11.80%
北京雲昊	6,056,400	11.72%
李先生	2,883,468	5.58%
潘先生	2,618,700	5.07%
安先生	1,595,748	3.09%
總計	51,660,000	100.00%

6. 於2020年12月的股份轉讓

2020年12月18日，根據日期為2020年12月8日的股權轉讓協議，北京天創創潤將1,549,800股天潤融通股份轉讓予北京雲昱，代價為人民幣7,750,000元。有關代價由各訂約方參考天潤融通截至2020年11月29日由獨立估值師進行的估值後公平磋商釐定。

下表載列天潤融通於上述交易完成後的股權架構：

天潤融通股東	股份數目	概約股權
吳先生	18,135,684	35.11%
北京天創創潤	12,721,800	24.63%
北京雲景	6,098,400	11.80%
北京雲昊	6,056,400	11.72%
李先生	2,883,468	5.58%
潘先生	2,618,700	5.07%
安先生	1,595,748	3.09%
北京雲昱	1,549,800	3.00%
總計	51,660,000	100.00%

有關綜合聯屬實體的其他股權變動詳情，請參閱本文件「附錄四.法定及一般資料－A.有關本集團的進一步資料－5.子公司及綜合聯屬實體資本變動」一節。

歷史、重組及公司架構

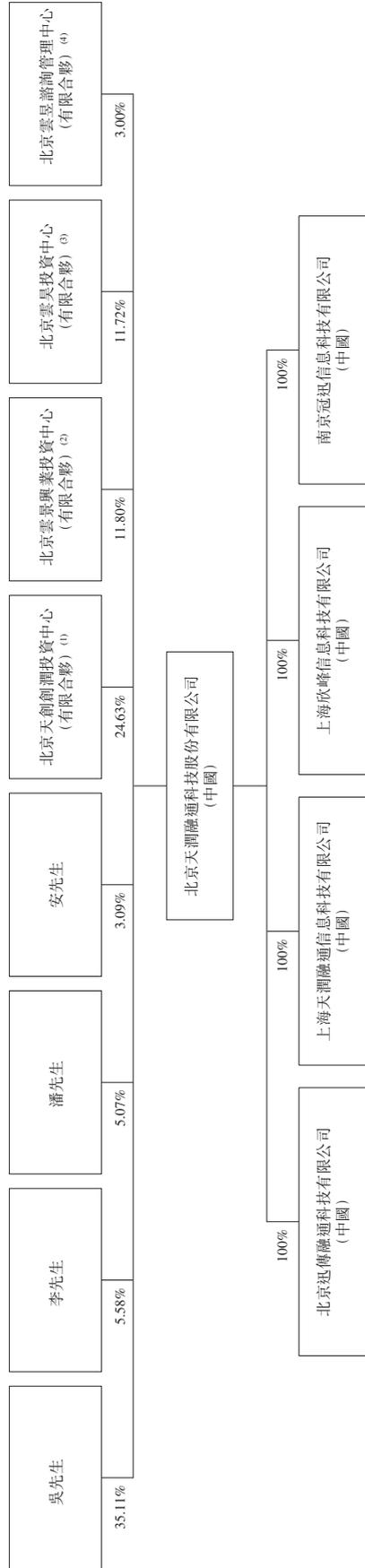
重大收購、出售及合併

根據日期均為2015年7月14日天潤融通與吳先生訂立的股權轉讓協議及天潤融通與潘先生訂立的股權轉讓協議，天潤融通分別按代價人民幣6,757,500元及人民幣1,192,500元收購迅傳融通科技人民幣2,550,000元及人民幣450,000元的註冊股本。代價乃由訂約方參考迅傳融通科技的資產淨值按公平基準磋商釐定。

歷史、重組及公司架構

重組

下表載列緊接重組開始前本集團的公司及股權架構。



附註：

(1)-(4)：謹請參閱「在中國上市的嘗試及於新三板掛牌及除牌」分節包含的圖表以下的附註。

歷史、重組及公司架構

為籌備[編纂]，我們進行了重組，包括以下主要步驟：

I. 本公司註冊成立

於2021年3月31日，作為重組一部分，本公司於開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司並成為本集團的最終控股公司。於註冊成立後，本公司的法定股本為50,000.00美元，分為500,000,000股每股面值0.0001美元的股份，並按下表載列的百分比（以面值計）配發予以下股東：

股東	股份數目	持股比例
Xinyun Inc. ⁽¹⁾	37,500,000	30.38%
EastUp Holding Limited ⁽¹⁾	22,500,000	18.23%
Connect The Unconnected Limited ⁽²⁾	13,500,000	10.94%
Flyflux Holding Limited ⁽³⁾	4,635,000	3.75%
Technolo-Jin CO., LTD ⁽⁴⁾	8,370,000	6.78%
Fortune Ascend Holdings Ltd. ⁽⁵⁾	36,945,000	29.93%
總計	123,450,000	100%

附註：

- (1) Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited由Hanyun Inc.全資擁有，而Hanyun Inc.由吳先生全資擁有。
- (2) Connect The Unconnected Limited由潘先生全資擁有。
- (3) Flyflux Holding Limited由安先生全資擁有。
- (4) Technolo-Jin CO., LTD由李先生全資擁有。
- (5) Fortune Ascend Holdings Ltd.由Wisdom Extra Limited、UPWARD Investment Holdings Limited、Yangli Limited及吳女士分別擁有94%、2%、2%及2%。Wisdom Extra Limited由田先生全資擁有。UPWARD Investment Holdings Limited由鄂先生全資擁有。Yangli Limited由楊先生全資擁有。

II. 天潤雲（香港）有限公司註冊成立

於2021年4月16日，天潤雲（香港）有限公司於香港註冊成立為有限公司。該公司向本公司發行及配發一股股份。

歷史、重組及公司架構

III. 外商獨資企業註冊成立

於2021年4月28日，我們的外商獨資企業在中國註冊成立為有限公司，以天潤雲（香港）有限公司為唯一股東。我們的外商獨資企業的法定股本為50百萬美元。

IV. 有關天潤融通及其子公司的合約安排

我們與外商獨資企業、天潤融通、其登記股東、其子公司（倘適用）及若干其他各方採納一系列合約安排，以對天潤融通及其子公司的營運行使和維持控制權，並從天潤融通及其子公司獲取經濟利益。有關進一步詳情，請參閱「合約安排」一節。

V. 股權激勵計劃

於2021年5月13日，為激勵、吸引及鼓勵若干高級職員、經理、僱員、董事及其他合資格人士，本公司採納股權激勵計劃。股權激勵計劃的主要條款載於「附錄四.法定及一般資料－D.股權激勵計劃」一節。根據股權激勵計劃，可授出獎勵的股份數目最高不得超過26,550,000股股份。於2021年5月19日，26,550,000股股份獲發行予TI YUN Limited作為股權激勵計劃下獎勵授出或歸屬的儲備。TI YUN Limited為一家特殊目的公司，作為代名人以信託方式持有股權激勵計劃的相關股份。截至最後實際可行日期，根據股權激勵計劃已向71名合資格參與者授出涉及22,638,098股股份的合共441,080份受限制股份單位及22,197,018股受限制股份。所有授出的受限制股份等同於相關合資格參與者透過境內僱員持股平台持有天潤融通的權益，有關權益因重組轉移至股權激勵計劃。

TI YUN Limited將不會行使股份獎勵相關的股份有關的任何投票權。TI YUN Limited與本公司其他股東享有同等的分紅權。有關進一步詳情，請參閱「附錄四.法定及一般資料－D.股權激勵計劃」一節。

歷史、重組及公司架構

投票代理契據

於2021年6月6日，Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited及Technolo-Jin CO., LTD (各為「主要股東」) 分別與吳先生訂立一項投票代理契據 (統稱「投票代理契據」以及各為一份「投票代理契據」)。自本集團成立以來，吳先生一直領導本集團的業務方向及日常管理。通過將其投票權交予吳先生，主要股東相信，一致的領導和管理以及更強有力的控制將有益於本公司整體戰略規劃及決策過程。投票代理契據的一般條款載述如下：

根據投票代理契據，Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited及Technolo-Jin CO., LTD分別授權予吳先生作為其正式和合法的代理人，即其所有持有股份 (包括於各投票代理契據年期內購買的任何股份，統稱「代理股份」) 的投票代理，因此，吳先生及主要股東實際上為一致行動人士。

根據投票代理契據，於契據期限內，吳先生須有權按其絕對裁量權就提呈於股東會議的所有事宜或書面決議案行使相關股份的任何及全部投票權，惟(i)吳先生或主要股東須根據上市規則或任何其他適用法例及規則放棄投票的事宜除外；或(ii)投票代理契據另行規定的事項。

投票代理契據將由[編纂]起生效，為期五年及將於相關主要股東不再持有任何股份時自動終止。

根據投票代理契據，(i)在未有吳先生事先書面同意前，各主要股東不得行使或轉讓股份附帶權利；(ii)在未有吳先生事先書面同意前，各主要股東不得以任何形式增持任何額外股份；再者，若由於該項增持，有關一致行動人士可能導致有責任根據收購守則第26條就其並不持有的所有股份提出強制性全面收購要約，則在未有吳先生事先書面同意前，各主要股東不得增持任何股份。

根據適用監管規定，於投票代理契據期限內，主要股東可在事先通知吳先生的情況下轉讓其全部或部分代理股份。各主要股東承諾，倘代理股份轉讓予其聯屬實體，則主要股東將促使承授人訂立投票代理契據。與主要股東並無關聯的承授人毋須訂立投票代理契據或受其約束。

歷史、重組及公司架構

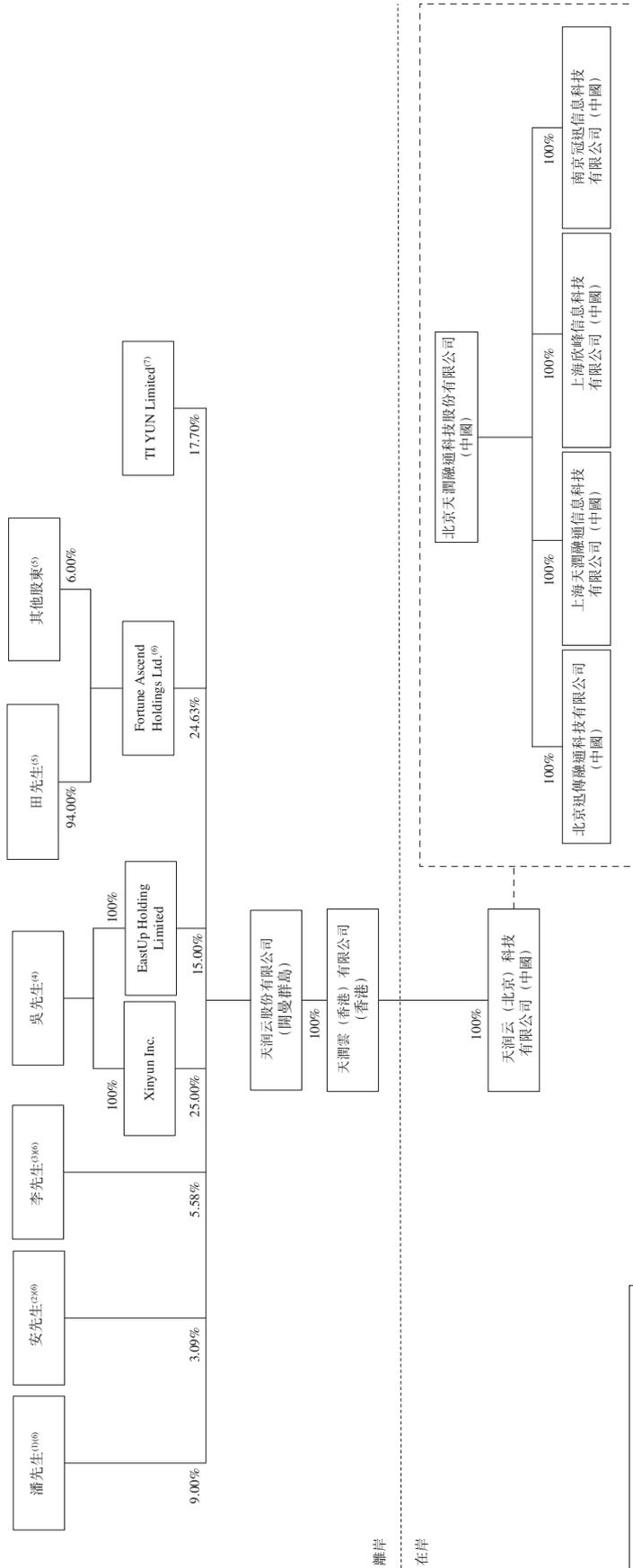
投票代理契據進一步規定，於各情況下除任何有關惡意收購的事項外，吳先生無權就下述事宜投票：(i)吳先生或任何彼聯屬人士提出有關私有化或撤銷上市的建議；(ii)根據本公司組織章程細則或任何其他適用法律法規，吳先生須放棄投票的事宜；及(iii)上市規則第14A章項下須股東批准的任何關連交易及吳先生須根據上市規則放棄投票的事宜，在該等情況下，主要股東有權就此類事項行使其對代理股份的投票權。

根據投票代理契據，若任何有關投票，按吳先生提出的形式預期會導致有如下情況，各主要股東保留撤出有關投票安排的權利：(i)觸犯或嚴重抵觸任何法例、規則及法規；(ii)廢除或限制或嚴重抵觸相關法例及組織章程細則賦予主要股東的權利；或(iii)導致可能對主要股東造成重大損害的利益衝突。

歷史、重組及公司架構

我們於緊接[編纂]前的架構

下表載列緊隨重組[編纂]後但於[編纂]前本集團的公司及股權架構。



—— 法定及實益擁有權
 - - - - 合約關係

歷史、重組及公司架構

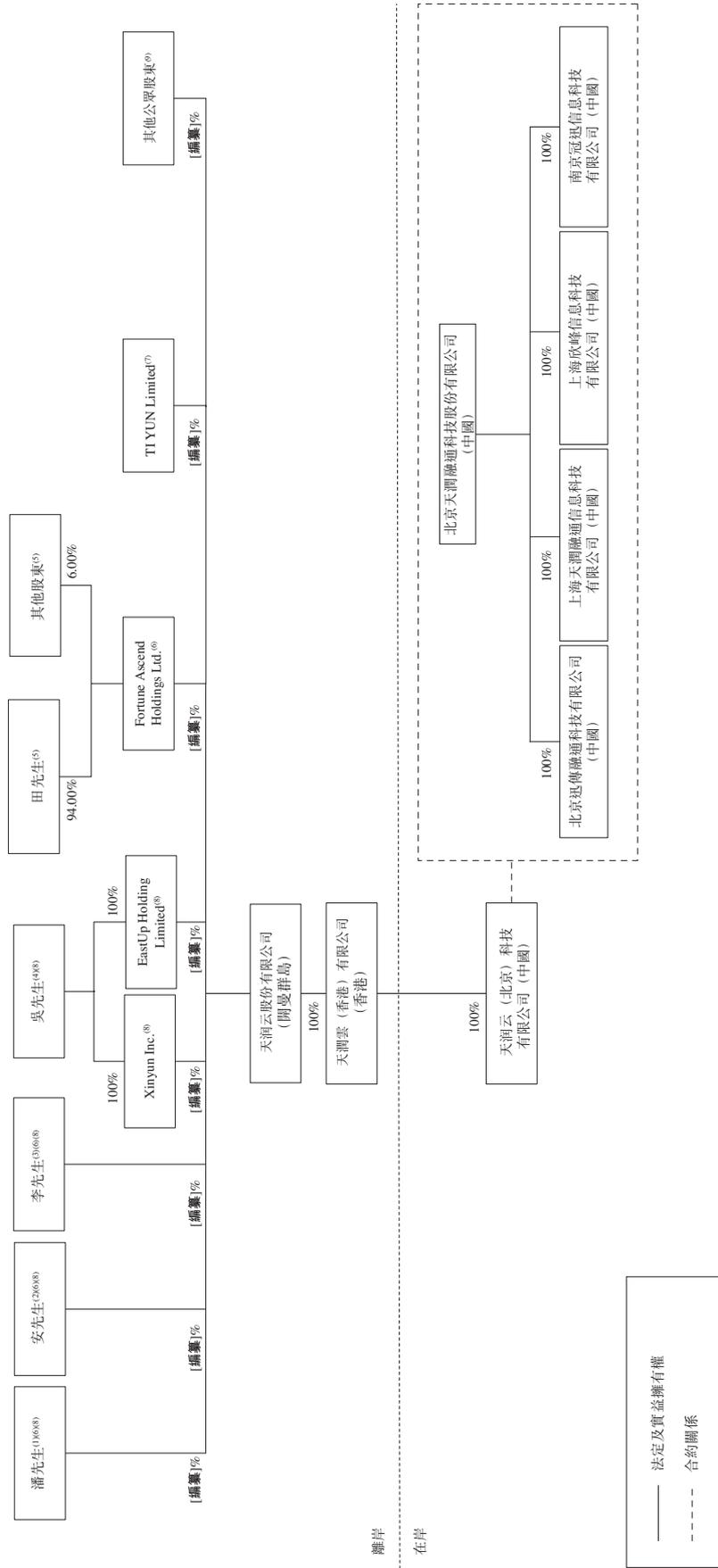
附註：

- (1) 潘先生於本公司的權益乃通過Connect The Unconnected Limited (股份的直接實益擁有人) 持有。Connect The Unconnected Limited由潘先生直接全資擁有。潘先生於本公司股權反映其於天潤融通的直接股權，以及其通過員工持股平台(即北京雲昊)持有的於天潤融通的部分權益。
- (2) 安先生於本公司的權益乃通過Flyflux Holding Limited (股份的直接實益擁有人) 持有。Flyflux Holding Limited由安先生直接全資擁有。
- (3) 李先生於本公司的權益乃通過Technolo-Jin CO., LTD (股份的直接實益擁有人) 持有。Technolo-Jin CO., LTD由李先生直接全資擁有。
- (4) 吳先生於本公司的權益乃通過Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited持有，Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited為股份的直接實益擁有人。Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited由Hanyun Inc.全資擁有，而Hanyun Inc.又由吳先生全資擁有。吳先生於本公司股權反映其於天潤融通的直接股權，以及其通過三個員工持股平台持有的於天潤融通的部分權益。
- (5) 田先生於本公司的權益乃通過Fortune Ascend Holdings Ltd. (股份的直接實益擁有人) 持有。Fortune Ascend Holdings Ltd.由田先生擁有94%。Fortune Ascend Holdings Ltd.亦由鄂先生、楊先生及吳女士分別間接擁有2%、2%及2%。
- (6) 於2021年6月6日，Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited及Technolo-Jin CO., LTD分別與吳先生訂立一項投票代理契據，據此，彼等各自授權予吳先生作為其所有持有股份的投票代理。詳情請參閱本節「投票代理契據」。
- (7) TI YUN Limited為一家特殊目的公司，作為代名人以信託方式持有股權激勵計劃的相關股份。TI YUN Limited將不會行使股份獎勵相關的股份有關的任何投票權。根據股權激勵計劃授出的獎勵分別將於[編纂]的第6個月、第18個月和第30個月當日分三等批(惟一名僱員的受限制股份單位須於[編纂]的第6個月、第18個月、第30個月、第42個月和第54個月當日分五等批)歸屬、釋放並轉換為本公司普通股。

歷史、重組及公司架構

我們於緊隨[編纂]後的架構

下表載列緊隨[編纂][編纂]後(假設[編纂]未獲行使)本集團的公司及股權架構。



歷史、重組及公司架構

附註：

- (1)至(7) 請參閱本節中「我們於緊接[編纂]前的架構」分節包含的圖表。
- (8) 我們的控股股東自[編纂]起將受限於[編纂]安排。有關詳情，請參閱「與控股股東的關係」和「[編纂]」各節。
- (9) 公眾股東持有的所有股份將計入公眾持股量。

公眾持股量及[編纂]安排

公眾持股量

於[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使），Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited、Technolo-Jin CO., LTD、Xinyun Inc.、EastUp Holding Limited、Fortune Ascend Holdings Ltd.及TI YUN Limited所持股份（佔本公司全部已發行股份的約[編纂]%）將不會計入公眾持股量。

除上文所披露者外，概無其他股東為本公司核心關連人士（定義見上市規則）。因此，就上市規則第8.08條而言，其他股東（包括參與[編纂]的股東）所持股份將計入公眾持股量。

[編纂]安排

假設[編纂]未獲行使，於[編纂]完成後：

- 根據上市規則第10.07(1)條，控股股東（即Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited、Technolo-Jin CO., LTD、Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited）所持股份（佔我們全部已發行股份的約[編纂]%）將受[編纂]安排所限。詳情請參閱「[編纂]」。
- [編纂]（即Fortune Ascend Holdings Ltd.）所持股份（佔我們全部已發行股份的約[編纂]%）將於[編纂]後12個月期間內受[編纂]安排所限。詳情請參閱「[編纂]」。

歷史、重組及公司架構

- [編纂] (即Platinum Investment Management Limited及Agora, Inc.) 所持股份 (佔我們全部[編纂]股份的約[編纂]%)，假設[編纂]為[編纂]港元 (即本文件所述[編纂]的中位數) 將於[編纂]起計六個月期間內受[編纂]安排所限。詳情請參閱「[編纂]」。

遵守中國法律

我們的中國法律顧問確認(i)在中國成立我們的子公司及彼等其後的股權變更在所有重大方面均遵守有關中國法律及法規；及(ii)重組已在重大方面遵守有關適用的中國法律及法規。

國家外匯管理局登記

根據國家外匯管理局37號文，中國境內居民以資產或權益向境外特殊目的公司 (「境外特殊目的公司」) 出資前，須向國家外匯管理局地方分支機構申請辦理境外投資外匯登記手續。已登記境外特殊目的公司發生境內居民個人增資、減資、股權轉讓或置換等重要事項變更後，應及時到國家外匯管理局地方分支機構辦理境外投資外匯變更登記手續。根據國家外匯管理局頒佈並於2015年6月1日生效的《關於進一步簡化和改進直接投資外匯管理政策的通知》(「國家外匯管理局13號文」)，應由合資格銀行而非國家外匯管理局地方分支機構直接審核辦理上述登記。

我們的中國法律顧問已確認，中國境內居民的吳先生、李先生、潘先生、安先生、田先生、鄂先生和楊先生已各自根據國家外匯管理局37號文及國家外匯管理局13號文就其於本集團的投資正式辦理登記。

併購規定

根據商務部及中國證監會等六家中國政府及監管機構聯合頒佈的《關於外國投資者併購境內企業的規定》(「併購規定」) (併購規定於2006年9月8日生效，並於2009年6月22日修訂) 第二條，如外國投資者協議購買境內非外商投資企業 (「境內公司」) 的股

歷史、重組及公司架構

權或認購境內公司增資，使該境內公司變更成為外商投資企業（稱為「股權併購」）；或者外國投資者在中國境內設立外商投資企業，並通過該企業協議購買境內企業資產且運營該資產；或外國投資者協議購買境內企業資產，並以該資產投資設立外商投資企業運營該資產，則外國投資者應當遵守併購規定及其他適用中國法律法規的規定。

根據商務部外資司下發的《外商投資准入管理指引手冊》（2008年版），不論(i)境內公司的中方股東與外國投資者之間是否存在關聯關係；或(ii)外國投資者是原有股東或新進投資者，併購規定不適用於外商投資企業的股權併購。

我們的中國法律顧問認為，本次[編纂]毋須中國證監會的事先批准，理由是：(i) 中國證監會目前尚未發佈任何明確規定或解釋，說明本文件所述類似發售是否須遵守併購規定；(ii) 我們的外商獨資企業並非通過合併或收購中國公司或個人（根據併購規定的定義該等公司或個人為本公司的實益擁有人）擁有的境內公司而成立；及(iii) 併購規定並無任何條文明確將合約安排歸類為受併購規定約束的交易類型。然而，我們的中國法律顧問進一步告知，有關併購規定的解釋或執行尚有不確定性。

業 務

概覽

我們提供多種雲原生客戶聯絡解決方案，雲原生客戶聯絡解決方案為使企業能夠與客戶進行多渠道互動的通信解決方案。根據灼識諮詢報告，以2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商，市場佔有率達10.3%。根據同一資料來源，於2021年，按收入計，部署於公有雲的客戶聯絡解決方案的市場規模達人民幣40億元，分別佔基於雲的客戶聯絡解決方案市場的38.2%及客戶聯絡解決方案市場的26.9%。我們的解決方案基於雲原生的安全可靠平台，讓企業可創造非凡的客戶溝通體驗，並以智能化的方式進行銷售、營銷、客戶服務及其他業務職能。於2021年，我們通過多個渠道促進了企業與其客戶之間超過30億次的語音通話、短信及文本聊天形式的互動，有助於提升企業的生產力和效率。

技術是我們解決方案的核心基礎。我們不懈地投入創新，達成了以下三大轉變，為我們的成功設立穩固基礎：

- **雲原生技術架構。**我們深信雲技術將界定未來世界。我們早在2014年便開始通過基於公有雲模式的計算、網絡和存儲組件，重新設計架構和代碼，將我們的平台遷至雲端。到2015年，根據灼識諮詢報告，我們成為首批完成雲遷移的客戶聯絡解決方案提供商之一，並自彼時起不斷增強我們解決方案的功能。雲原生技術架構為我們的平台提供可擴展性及穩定性，令我們能夠通過灰度發佈（為可降低新版本推出風險的分階段發佈）實現不中斷的快速迭代。於往績記錄期內，我們大約每週推出發佈，同時正常運行時間達到99.99%（按我們的系統於指定月份可供客戶使用及操作的時間百分比計算），根據灼識諮詢報告，行業平均水平為99.5%。我們的平台已在超過35個月的時間內沒有出現全局性系統故障。在大規模的數字化轉型中，我們相信我們享有顯著的先發優勢，並已作好充分準備，以把握增長機遇。
- **軟件定義的網絡基礎設施。**由於基於雲的解決方案日漸流行，倚重數據中心基礎設施的傳統廣域網絡不再足以支持高質量的雲連接。根據灼識諮詢報告，我們是中國首家將平台與軟件定義廣域網絡(SD-WAN)完全集成的客戶聯絡解決方案提供商，即將網絡硬件與控制機制分離，實現集中控制和自動流量路由。憑藉SD-WAN及其他技術，我們可同時在兩個雲計算平

業 務

台上提供服務，成為業內唯一實現以雙雲雙活部署的運營商，大大改善了通過我們平台所建立連接的可用性、可靠性及質量。有關SD-WAN和我們的雙雲雙活架構的詳情，參見「—我們的架構」和「—我們的技術」。

- *按場景定制的AI能力*。AI技術的進步使得傳統上由客戶人工座席處理的單調重複工作有可能實現自動化。結合針對具體行業的自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)能力，我們的ContactBot能夠使用行業的特定術語及語言理解業內行話和處理基於文本及語音的智能互動。我們的平台還具備多樣的AI賦能，可提供以智能報告及分析工具驅動的即時座席協助及可執行洞察。

我們長期秉持安全承諾。我們的解決方案擁有企業級安全能力。根據灼識諮詢報告，我們於2015年成為首家獲得由工信部認可機構所頒發的「可信雲服務認證」(TRUCS)的客戶聯絡解決方案提供商，這體現出我們對客戶在數據安全、數據保密、故障恢復能力及服務可用性方面的承擔。於2019年，我們獲得由公安部頒發的「信息系統安全等級保護(MLPS)三級認證」，該認證為非金融機構可達到的最高級別，彰顯我們在系統運行和信息安全方面的實力。

憑藉不懈追求卓越，我們已建立廣泛、高質量及忠誠的客戶群，涉及不同行業，包括科技、教育、保險、汽車、旅遊、房地產及醫療健康等等。於2021年，我們為超過3,100名客戶提供服務，其中57名為大客戶，年度採購金額超過人民幣1.0百萬元。我們致力於培養與客戶的長期關係，並定期使用客戶留存率(按於緊接的前一期間的現有客戶(於本期間仍為我們的客戶)百分比計算)及以金額為基礎的淨留存率(按以下方式計算：(i)首先識別於基準期間及先前期間均訂購我們的解決方案的客戶，及(ii)隨後使用於基準期間所識別客戶應佔的收入總額作為分子以及於先前期間同一組客戶應佔的收入總額作為分母)評估自身表現。於2019年、2020年及2021年，我們的SaaS客戶留存率分別為73.7%、77.9%及78.4%。於同期，以金額為基礎的所有SaaS客戶淨留存率分別為112.9%、105.0%和103.5%，而大客戶SaaS客戶的淨留存率分別為112.6%、114.6%和108.3%。

業 務

我們為各行業市場領導者客戶的首選。我們相信自身在頂級市場參與者中的知名度證明了我們的解決方案有能力應對複雜的業務和操作要求，亦可有效協助我們提高在相關領域的滲透率。如今，我們已在科技、教育和保險行業中佔據卓越的市場地位，而這三個行業於往績記錄期是我們收入總額的三大來源。於2021年，在中國科技、教育和保險行業按收入排名的前20家企業中，我們分別為其中13家、11家及8家企業提供服務，其中28家與我們已經保持連續三年以上的業務關係。來自這三個行業的前20家企業的客戶的收入總額自2019年的人民幣122.6百萬元增至2021年的人民幣194.8百萬元，複合年增長率為26.0%。我們自該三個行業的全部客戶獲得的收入總額由2019年的人民幣234.0百萬元增加到2021年的人民幣308.4百萬元，複合年增長率為14.8%。根據灼識諮詢報告，於2021年，科技、教育和保險行業約佔中國公有雲客戶聯絡解決方案市場的60.0%。

於往績記錄期內，我們實現了穩定增長。我們的收入總額以9.6%的複合年增長率自2019年的人民幣334.8百萬元增至2021年的人民幣401.9百萬元，其中97.2%及92.2%為來自SaaS模式的經常性收入。我們的毛利潤以8.3%的複合年增長率自2019年的人民幣155.9百萬元增至2021年的人民幣182.7百萬元。我們的年內利潤由2019年的人民幣59.1百萬元增長18.6%至2020年的人民幣70.2百萬元。於2021年，我們的年內利潤減少至人民幣17.8百萬元，主要由於(i)教育行業客戶的業務受到近期頒佈的打擊中國義務教育體系內學科類校外輔導服務的法規的不利影響，來自這些客戶的收入低於預期，以及銷售成本上漲，(ii)與擬在創業板上市及[編纂]有關的專業服務費大幅增加，(iii)2021年為實施我們的業務計劃而產生的銷售及分銷開支以及研發開支增加；及(iv)僱員福利開支增加，原因是於2021年我們不再獲豁免對僱員社會保障計劃作出僱主供款。截至2021年12月31日，我們已經連續七年實現盈利。

我們的市場機會

根據灼識諮詢報告，近年來，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業發展迅猛。其市場規模(按收入計)由2017年的人民幣43億元增至2021年的人民幣106億元，複合年增長率為25.2%，並預計於2026年達到人民幣307億元，自2021年至2026年的複合年增長率為23.7%。

許多關鍵行業趨勢為我們帶來增長，包括：

- 應用場景的拓展。客戶互動發生在愈加廣泛場景中，不僅涉及傳統隔間辦公室中的客戶服務座席，還涉及執行銷售、物流、設計、技術支持和維護功能的其他部門的員工。

業 務

- **數據安全的更高要求。**對數據安全的擔憂已成為數字化轉型的重點。虛擬私有雲的部署提供了雲的可擴展性效益，同時解決企業對數據安全的擔憂。因此，預計虛擬私有雲將越來越多地得到有特定數據安全要求的組織的採用。
- **AI技術的普及。**AI技術的進步使得員工能從單調重複的任務中解放出來，且有助將人力資源重新分配至更為複雜的、更高價值的活動，同時確保高質量的客戶服務。

我們的解決方案

我們的解決方案完全運行於雲端，並允許在多個地點的設備上輕鬆部署及管理。我們的客戶使用雲端的雲計算及存儲資源，無需對硬件、基礎設施或內部IT支持進行大量前期投資。

我們基於雲的解決方案由我們的研發團隊內部開發，主要包括三種產品，能夠適用廣泛的使用場景：

- **智能聯絡中心解決方案。**我們的智能聯絡中心解決方案旨在取代傳統的本地管理系統，幫助企業將其聯絡中心職能遷移至雲端。此類解決方案能夠令客戶聘用的坐在實體聯絡中心的座席使用台式電腦通過多個渠道與客戶有效互動。受益於我們的雲原生技術架構，客戶可大大降低實施成本，根據不斷變化的業務需求輕鬆擴展其使用量，並毫不費力地進行軟件升級。我們通過智能工具及功能支持聯絡中心座席，以推動高效和有效的客戶互動。
- **遠程座席解決方案。**我們的遠程座席解決方案為方便在實體聯絡中心以外的客戶聯絡活動而設計，這些客戶聯絡活動無法通過單純的聯絡中心解決方案獲得服務。我們的遠程座席解決方案為移動應用程序，可為除聯絡中心座席外的客戶員工（如汽車銷售員、零售商舖店員和課後導師）賦能，使其隨時隨地均可聯絡客戶。其令企業能夠跟蹤和管理每一個交互，這大大提高了業務活動的可見性，並使用基於數據的分析來支持決策。
- **ContactBot解決方案。**我們的ContactBot解決方案利用實用AI應用程序，將傳統上由客戶人工座席處理的單調重複的工作自動化。借助實時自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)功能，我們的ContactBot可進行基於文本及語音的智能互動。座席人員從重複性的行政事務中得到解放，轉而專注於需要更多個性化及參與性服務的任務。我們的ContactBot解決方案受到諸多需要處理大量日常任務和重複查詢的企業青睞。

業 務

有關詳情，請參閱「— 我們的產品」。

我們的客戶可根據其業務和營運要求選擇通過SaaS模式或VPC模式採用我們的解決方案。有關詳情，請參閱「— 我們的業務模式」。

我們的競爭優勢

我們相信，下列競爭優勢促成了我們的成功並將助力我們未來的發展：

快速增長行業中的領先參與者

根據灼識諮詢報告，按2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商。我們早在2015年便完成了向雲端遷移，是中國所有客戶聯絡解決方案提供商中最早的一批。我們也是市場上第一個建立網絡與雲端無縫整合的IT基礎設施的公司，並且是唯一實現雙雲雙活部署的公司，這使我們能夠實現卓越的連接可用性、可靠性及質量。我們平台的卓越性能及我們為客戶提供的高度靈活的解決方案，賦予了我們贏得大公司業務的獨特競爭優勢，使我們成為各行業市場領導者的首選。於2021年，在中國科技、教育和保險行業按收入排名的前20家企業中，我們分別為其中13家、11家及8家提供服務，其中28家與我們保持連續三年以上的業務關係。

我們運營一個高度可擴展的業務模式。我們的雲原生技術架構使我們能夠在降低邊際成本的情況下迅速擴大服務容量，我們的SD-WAN連接確保了即使在服務使用量突然激增下的可靠性及可用性。此外，我們能夠通過可複製的特定行業技術基礎設施及經驗，在同一行業的新客戶中迅速擴展我們的業務。

根據灼識諮詢報告，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業近年來經歷了大幅增長，並有望在可預見未來繼續快速增長。其市場規模（按收入計）由2017年的人民幣43億元增至2021年的人民幣106億元，複合年增長率為25.2%，並預計於2026年達到人民幣307億元，自2021年至2026年的複合年增長率為23.7%。我們相信，憑藉我們的領先地位及可擴展的商業模式，我們已做好準備把握中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業的巨大增長機會。

業 務

針對特定目的打造的性能卓越的平台

我們是中國第一家建立基於SD-WAN技術（將網絡與雲端無縫整合）的IT基礎設施的客戶聯絡解決方案提供商，也是唯一一家實現雙雲雙活部署的行業企業，實現了卓越的可靠性及可用性。於往績記錄期，即使在同時通信量突然激增的情況下，我們也能提供99.99%的正常運行時間，而根據灼識諮詢報告，行業平均水平為99.5%。我們的平台已在超過35個月的時間內沒有出現全局性系統故障。我們針對特定目的打造的平台使我們能夠滿足來自高要求客戶（通常是大公司）始終在線、始終可用的要求，並賦予我們顯著的競爭優勢。

顯然，網絡與雲集成有助於我們以遠低於傳統連接技術的成本實現卓越的性能，帶來巨大的成本效益。由於涉及對平台基礎設施的基本變動，此舉可能花費大量資金和時間並存在技術難題，集成是我們最重要的決策之一，我們相信其將為我們的未來發展奠定基礎。我們通過兩年多的努力，於2019年完全實現網絡與雲集成。我們認為，憑藉該基礎設施，我們將在未來較長一段時間內享有競爭優勢。

強大的技術能力

技術能力是我們成功的核心。我們的業務導向為不懈地專注於通過數字、遠程及智能技術實現客戶互動變革。我們的關鍵技術能力包括下列各項：

- *解耦設計理念*。我們對我們的雲平台進行解耦，包括我們的軟件、硬件及網絡，以實現系統穩定性和快速迭代的最佳平衡。
- *API和SDK*。通過使用我們提供的500多個應用程序編程接口(API)和軟件開發工具包(SDK)，我們的客戶可快速將我們的解決方案組合的選定功能融入其內部系統，以應對不斷變化的業務重點。
- *高度可擴展的軟交換*。我們的軟交換能支持30,000個同時通話。通過持續改進和優化，截至最後實際可行日期，我們的軟交換實現超過5,000小時的平均無故障時間(MTBF)。
- *高容量隊列系統*。我們自主研發的隊列系統在統一平台上處理來自多渠道的客戶請求，協助客戶優化聯絡中心工作流程，減少等待時間並提升首次呼叫解決率。我們使用雙活隊列系統，該系統中的服務請求由分佈式服務器共享，因此實現高容量。

業 務

- *特定行業的AI能力*。我們使用ASR和NLP模式來訓練我們特定行業的AI功能，大幅提升其準確性及有效性。
- *灰度發佈*。我們通過灰度發佈實現順暢的快速迭代，這種分階段發佈可減少推出新版本的風險。於往績記錄期內，我們大約每週以給客戶帶來最小影響的方式推出發佈。
- *實時運行監控*。我們維持穩健的運行監控系統，實時監測超過1,000個項目，包括軟件運行狀態、網絡運行狀態、呼叫信號狀態及語音品質。運行監控系統能夠進行快速故障定位，並提供網絡連接問題的早期預警。我們能夠實時檢測及應對連接及語音質量問題。

截至2021年12月31日，我們強大的研發團隊擁有211名員工，佔員工總數46.7%，有力支撐我們全面的技術能力。我們的研發團隊擁有通信、軟件開發、AI及大數據分析等領域的豐富經驗。他們與面向客戶的銷售團隊密切合作，收集分析客戶的反饋，並設計新穎及增強的特色功能以迎合不斷變化的客戶需求。截至最後實際可行日期，我們擁有與解決方案有關的49項註冊軟件版權及11項已授權專利。

高度靈活的解決方案，帶動顯著網絡效應

我們深知，我們的客戶聯絡解決方案只是客戶經營其日常業務所用的眾多解決方案之一。大部分客戶（尤其是大客戶）對於根據自身業務場景定制系統並將其併入現有系統有剛性需求。為滿足此需求，我們為我們系統中每個功能開發應用程序編程接口(API)並構建軟件開發工具包(SDK)，方便客戶選用的功能可以很容易地併入其系統中。雖然開發API和SDK需要時間，但由於我們獨有的雲原生技術架構為工程項目提供統一平台，一旦完成開發，新API和SDK將自動加入我們的系統並立即可供未來使用。與本地系統提供商不同，他們在整合不同項目的應用方面存在困難，而我們已有效建立涵蓋各種業務場景的全面API和SDK池，便於我們輕易快速地根據客戶需求調整及整合解決方案。此舉也有助於我們提高效率並同時服務更多客戶。

我們能夠及時以具成本效益的方式提供高度靈活的解決方案，是我們贏得大型企業項目的強大優勢。相比小型企業，大型企業客戶通常解決較複雜場景的特定要求更多。通過為大型企業提供服務，我們加深了對應用場景的理解，多年來不斷擴展我們的API和SDK池，我們相信這將進一步令我們從本市場的其他參與者中脫穎而出。截至最後實際可行日期，我們已積累超過500個API和SDK。

業 務

我們已累積顯著網絡效應。我們所服務的大型企業越多，則我們對客戶需求的理解越深及我們在項目執行過程中創建和積累的API越多，而我們藉此獲得的業務及客戶也越多。大客戶應佔收入由2019年的人民幣247.6百萬元增加9.7%至2020年的人民幣271.7百萬元，並進一步增加10.3%至2021年的人民幣299.6百萬元。在這良性循環下，我們能夠不斷擴大並豐富我們的客戶基礎，加深對使用場景的理解，優化我們的解決方案並鞏固我們的市場領先地位。

與廣泛及高質量客戶群的長期合作關係

憑藉不懈追求卓越，我們已建立廣泛、高質量及忠誠的客戶群，涉及不同行業，包括科技、教育、保險、汽車、旅遊、房地產及醫療健康等等。於2021年，我們有超過3,100家客戶（其中57家大客戶的年採購金額超過人民幣1.0百萬元）。同年，大客戶貢獻了我們總收入的74.5%。我們致力於培養與客戶的長期關係，並定期使用客戶留存率及以金額為基礎的淨留存率評估自身表現。於2019年、2020年及2021年，我們的SaaS客戶留存率分別為73.7%、77.9%和78.4%。於相同期間，以金額為基礎的所有SaaS客戶淨留存率分別為112.9%、105.0%和103.5%，而大客戶SaaS客戶的淨留存率分別為112.6%、114.6%和108.3%。

我們為多個行業市場領導者客戶的首選。通過提供定制的解決方案及功能組合滿足客戶在不同業務職能及場景下的需求，我們從市場中脫穎而出。我們相信自身在頂級市場參與者中的知名度證明了我們的解決方案有能力應對複雜的業務和操作要求，亦可有效協助我們提高在相關領域的滲透率。如今，我們已在科技、教育及保險行業實現卓越市場地位，而這三個行業於往績記錄期是我們收入總額的三大來源。於2021年，在中國科技、教育和保險行業按收入排名的前20家企業中，我們分別為其中13家、11家及8家提供服務，其中28家與我們已經保持連續三年以上的業務關係。來自這三個行業的前20家企業的客戶的收入總額自2019年的人民幣122.6百萬元增至2021年的人民幣194.8百萬元，複合年增長率為26.0%。我們自該三個行業的全部客戶獲得的收入總額由2019年的人民幣234.0百萬元增加到2021年的人民幣308.4百萬元，複合年增長率為14.8%。除大型企業之外，我們亦利用隨時可用的解決方案組合為廣大中小型客戶提供服務。與中小型客戶的合作經驗為我們補充積累了行業洞察力。

業 務

行之有效並可複製的市場策略

我們一直專注服務於我們目標行業的龍頭企業客戶，向其提供全面的解決方案及稱心的服務。該等市場領先企業通常座席數量龐大、客戶互動量高且預算充足，同時需要較高的安全性及專業的客戶服務。由於缺少垂直行業的成熟往績很難獲得大客戶，因此SaaS提供商通常嘗試通過先為小客戶服務以突破市場，並隨著經驗的積累逐步將其業務覆蓋範圍擴展至大型企業。我們在營運歷史中採取了相反的市場策略，對我們能夠為客戶創造的價值有著強烈的信心。進入一個新行業時，我們的專業銷售團隊通過與關鍵決策者的持續面對面互動向選定的頂級企業介紹我們的解決方案。我們採取「落地生根」策略，首先與大客戶達成一筆小交易，再將我們的足跡擴大至其他部門，為同一客戶提供更多服務。通過與行業領先的客戶合作，我們證明了自家解決方案能夠滿足複雜的客戶需求，並迅速積累了對該行業最佳實踐的寶貴洞察。我們相信獲得頂級企業的認可能夠有效提高我們在該行業的滲透率。

該策略行之有效。例如，我們於2017年與中國保險行業的一家龍頭企業簽訂了第一份合約。隨著該客戶將更多的業務職能數字化並實施新的業務措施，我們之間的業務關係逐漸深入。憑藉這一關係，我們繼續吸引同一行業的優秀企業。到2021年，我們為中國保險行業按收入計前20家企業中的八家提供服務。與行業領先客戶合作促使我們加強解決方案的容量及功能，並帶給我們巨大的機會。我們已在科技和教育行業成功實施同一策略。此外，我們已經與銀行及汽車行業（這兩個行業均存在巨大的業務機會）的若干頂級企業建立了業務關係，並有信心在這些行業複製我們的成功。

有擔當、經驗豐富並極富洞察力的管理團隊以及相互協作激發團隊精神的公司文化

我們極富洞察力的首席執行官吳先生預見到，利用穩定、安全及可擴展的解決方案變革客戶聯絡行業存在巨大商機，並於2006年創立本公司。於過去16年中，他始終致力於開發客戶聯絡解決方案，以取代和超越傳統的本地系統，並領銜開發出適應性強的遠程座席解決方案。在其領導下，我們組建了高級管理團隊，他們平均擁有14年以上的客戶聯絡解決方案創新經驗。我們的高級管理團隊帶來了豐富的行業知識以

業 務

及技術、銷售、營銷、財務、運營及合規方面的專業經驗，為我們的長期成功做出貢獻。我們的創始人和高級管理團隊的擔當、深厚的行業經驗和強大的執行能力讓我們得以創造穩定增長和持續盈利的良好記錄，並將帶領我們於未來實現大幅增長。

我們致力於一年365天、每天24小時提供穩定和安全的解決方案，因此激發團隊精神的公司文化對我們的業務成功至關重要。我們珍視每位員工在不同崗位上的貢獻，並努力提供公平和平衡的薪酬計劃以提供適當激勵。為激勵及挽留我們的關鍵員工，我們推出股權激勵計劃，使員工的利益與本公司的利益保持一致。有關詳情，請參閱「歷史、重組及公司架構－重組－V.股權激勵計劃」。我們希望員工能夠彼此關心和尊重，並感受到被關心和被尊重。我們相信，我們的公司文化能激勵每一位員工將自己最好的狀態帶到工作中。

我們的增長策略

我們擬利用現有優勢實施以下戰略，把握持續增長的市場機會，進一步鞏固我們的市場地位。

保持技術的領先

我們密切關注行業技術發展趨勢，並不斷進行戰略投資以提高技術能力。我們的關鍵技術舉措包括(其中包括)：

- *提升系統的可擴展性。*隨著我們遠程座席解決方案的不斷普及，我們預期我們的系統將需要支持更多的併發用戶活動。我們計劃完善我們的軟件架構並進一步加強我們解決方案的可擴展性，目標是支持超過100萬人併發登錄。我們還將通過投資相關技術及升級我們的硬件設備以升級我們的網絡架構。
- *提高系統兼容性。*我們計劃提高我們的系統與多種編程語言的兼容性，以理順其與客戶內部系統的整合度。為提高不同應用程序的用戶體驗，我們還計劃提高我們與微信生態系統的兼容性，特別是微信小程序，以及其他流行的社交媒體應用程序。
- *加強AI技術。*自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)技術是我們ContactBot解決方案及AI賦能的基礎。我們將持續在ASR的優化及NLP的應用投入資源，並提高AI解決方案的準確度及關聯度。

業 務

- *加強視頻能力*。我們將繼續投資並加強我們平台的視頻能力，包括與5G網絡的整合。我們計劃推出全景視頻功能，可應用於各種客戶聯繫場景，包括遠程維修、診斷和維護、遠程驗證和實時協作。

為執行我們的技術策略，我們擬繼續投資並擴大研發團隊，並樹立吸引及挽留頂尖人才的企業創新文化。

持續優化及拓展解決方案組合

我們將繼續提高解決方案的能力和性能以滿足不斷變化的客戶需求。在近期未來，我們擬將資源集中於下列舉措：

- 我們計劃提升我們與企業微信的集成，使我們的客戶能夠使用我們的智能報告和分析工具從企業微信的數據中得出可執行的洞察。企業微信是微信的企業版本，其為開發者提供開放式協議，以開發使用開放式API的應用程序並實現與其他應用平台的數據整合和連接。通過與企業微信的整合，我們的客戶能夠使用企業微信進行客戶聯絡，及將企業微信與我們平台的數據進行整合，從而改進監測和分析功能。我們將致力於通過在兩個平台間實時同步數據在企業微信和我們的平台之間提供一致和無縫的服務。我們認為這些提升將會適用於更廣泛的業務場景，並有助於我們捕捉移動市場和其他商業趨勢不斷普及帶來的商機。
- VPC模式的客戶可能選擇在多種雲環境中部署我們的解決方案。我們擬提高在不同雲環境中我們解決方案的適用性。通過容器化，我們的主要功能模組能夠便捷地組裝並部署在不同的雲，在不同的雲平台只需要做出微小的調整。我們將專注於優化通過VPC模式提供的解決方案(平均而言該模式具有更高利潤率)，以應對客戶對更安全解決方案日益增長的需求。
- 隨著功能模組的數量增加，我們管理的系統日益複雜。為保持我們解決方案的競爭力，我們旨在通過提升發展效益及聘請更多專家來保持我們現有的迭代速度。

業 務

戰略性拓展我們的客戶群並深化客戶關係

我們認為，我們目前的客戶群只佔我們在中國全部目標市場的一小部分。根據灼識諮詢報告，中國企業仍處於數字化轉型早期階段，預計使用基於雲的解決方案取代傳統聯絡中心系統的需求將於未來十年大幅增加。我們擬通過擴大直銷隊伍提供定制化及高質量的服務，並獲取更多大客戶，從而強化我們作為行業領先客戶首選提供商的聲譽。在保持我們於科技、教育及保險行業的領導地位的同時，我們計劃進軍例如銀行、汽車和消費品等具有大量市場機會但未被完全服務的領域。這些行業集中了具有高客戶互動需求的大型企業。此外，利用我們積累的行業專業知識，我們擬進一步滲透我們所服務的現有行業的中小型客戶。

我們計劃提高現有客戶的終身價值。當客戶意識到我們解決方案的效益，通常會在更多部門及不同職能之中實施我們的解決方案，因此我們認為其存在重要的追加銷售潛力。憑藉我們全面的解決方案、稱心的服務及豐富的行業知識，我們有信心當現有客戶將其業務範圍拓展至新領域時為其提供服務。

有效加強我們的銷售及營銷能力

我們的解決方案能夠適應不同行業各種規模企業的需求，且在我們所處市場具有巨大的增長潛力。為把握不斷增長的市場機會，我們將通過擴大直銷團隊、提供更多的培訓機會及升級我們的CRM系統以強化銷售能力。我們目前於北京、上海、南京、深圳和廣州五處設有區域銷售辦事處。我們計劃於成都、武漢、杭州及西安設立新的區域銷售辦事處，諸多領先的國內及國際公司均於這些城市設立了辦事處。我們也計劃建立自己的銷售團隊，為海外擴張計劃做準備。在建立更具競爭力的銷售團隊後，我們會保持在科技、教育及保險行業的領先地位並進軍例如銀行、汽車和消費品等具有大量市場機會但未被完全服務的領域。

我們將繼續加強營銷努力。為產生更多高質量銷售機會，我們擬增加在不同內容發佈及推廣渠道的在線營銷開支，包括搜索引擎、視頻分享平台、社交媒體應用及自媒體等。我們亦將在創作及分發不同形式的宣傳內容方面投入更多努力。

業 務

我們計劃召開行業會議，並參加與客戶聯絡解決方案有關的展覽及展銷會。我們擬通過主辦及贊助行業峰會及研討會，在我們目標行業的客戶當中提升品牌知名度。此外，我們將參加與我們目標行業有關的展覽及展銷會，以增加品牌曝光率並創造銷售機會。

開拓海外市場機會

利用在中國市場積累的全面解決方案、先進技術及營運專長，我們擬開拓海外商業機會以解鎖新的增長點。越來越多中國企業正在進軍海外市場，需要與當地客戶建立關係並創造積極的客戶互動。作為客戶（業內的市場領導者）的首選，我們計劃利用現有客戶關係並成為中國企業「走出去」戰略的合作夥伴。我們現有客戶中的許多大型企業已通過我們提供的API及SDK將我們的解決方案融入其內部系統並根據他們的特定需求調整我們的功能模塊。因此，我們預期客戶將傾向於繼續使用已經整合並根據其特定業務流程和需要定制的解決方案，而非向另一名服務提供商獲取解決方案及重複整合工作。中國企業海外擴張的熱門目的地包括歐洲及東南亞。歐洲市場將是我們海外擴張計劃的主要關注點。我們也將考慮東南亞的商機。我們計劃改進軟件國際版本的功能以支持位於不同地理位置及時區的客戶。我們的目標是連接至全球電信網絡，為海外用戶提供最佳網絡路徑選擇。我們相信，我們在歐洲及其他海外市場提供服務的能力將反過來提高我們對立足中國開展業務的海外企業吸引力。

有選擇地進行戰略收購及投資

我們將考慮有選擇地進行與我們的增長戰略相輔相成的戰略收購及投資，尤其能夠幫助我們豐富產品、提高技術並擴大客戶群的戰略收購及投資。我們相信，我們豐富的行業經驗及洞察力將使我們得以確定合適的目標，並有效評估及執行潛在的機會。對於我們所投資的企業，為了與其形成可持續的互利關係，我們將利用我們的資源幫助其成長並成功。

我們的業務模式

我們於雲端提供適應性、可靠性、可擴展性及安全性強大的客戶聯絡解決方案。公有雲和私有雲是雲計算部署的兩種最普遍的類型。公有雲是多名用戶共享的一個計算資源池，每名用戶的數據和應用程序相互獨立。其支持無法由單一組織實現的可擴

業 務

展性及資源共享。私有雲則由某一用戶專用的雲計算資源組成。其具有高度私密性，但需要大量硬件投資及人力、管理及維護費用。虛擬私有雲(VPC)，作為公有雲的一個特殊類別，是在公有雲環境中託管的隔離雲並僅可由一名用戶使用，VPC同時具有公有雲計算的可擴展性及便利性以及私有雲計算的數據安全。

利用雲計算技術，我們以軟件即服務(SaaS)模式及虛擬私有雲(VPC)模式提供大容量及高可用性的解決方案。我們的三種解決方案可通過SaaS模式或VPC模式部署。

下表呈列我們於所示期間若干關鍵營運指標：

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
客戶總數 ⁽¹⁾	2,227	2,253	<u>3,137</u>
大客戶總數 ⁽²⁾	62	61	<u>57</u>
SaaS模式下客戶總數	2,186	2,207	<u>2,673</u>
VPC模式下客戶總數 ⁽³⁾	<u>1</u>	8	<u>24</u>
SaaS客戶留存率	<u>73.7%</u>	77.9%	<u>78.4%</u>
以金額為基礎所有SaaS客戶			
淨留存率 ⁽⁴⁾	<u>112.9%</u>	105.0%	<u>103.5%</u>
— 於計算以金額為基礎的淨留存率時			
識別SaaS客戶數量	<u>1,754</u>	<u>1,703</u>	<u>1,730</u>
以金額為基礎大客戶			
SaaS客戶淨留存率 ⁽⁴⁾	<u>112.6%</u>	114.6%	<u>108.3%</u>
— 於計算以金額為基礎的淨留存率時			
識別的大客戶數量	<u>33</u>	<u>49</u>	<u>40</u>

(1) 我們的客戶總數包括SaaS模式的客戶、VPC模式的客戶和其他服務及產品銷售的客戶。

(2) 我們的大客戶指年採購金額超過人民幣1百萬元的客戶。

(3) 我們於2019年開始通過VPC模式提供解決方案並於2019年5月獲得首份VPC合約。我們自推出以來錄得VPC客戶數量的快速增長。

(4) 於指定期間以金額為基礎的淨留存率按以下方式計算：(i)首先識別於基準期間及先前期間均訂購我們的解決方案的客戶，及(ii)隨後使用於基準期間所識別客戶應佔的收入總額作為分子以及於先前期間同一組客戶應佔的收入總額作為分母。

灼識諮詢確認，該計算方法與行業慣例一致。根據灼識諮詢報告，以金額為基礎的淨留存率為SaaS公司經常使用的計量指標，以估計來自現有客戶群的收入增長或流失率。該比率指於兩個財政期間客戶的平均消費模式及當與其他作出極大收入貢獻的客戶平均計算時，可能無法反映出若干客戶可能於第二個期間大幅減少收入貢獻的情況。

業 務

於2020年，我們以金額為基礎所有SaaS客戶淨留存率較2019年下降，主要由於COVID-19疫情對中小型客戶產生不利影響；該比率於2021年進一步下降，主要由於該年度下半年教育行業客戶的業績下滑。於2019年及2020年，以金額為基礎大客戶SaaS客戶淨留存率保持相對穩定，反映來自科技、保險及教育行業大客戶的收入強勁增長；該比率於2021年下降，主要由於該年度下半年教育行業客戶的業績下滑。

下表載列我們於所示期間按業務劃分的收入。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	佔比%	人民幣	佔比%	人民幣	佔比%
	(人民幣千元，百分比除外)					
SaaS解決方案	325,328	97.2	341,197	96.4	370,738	92.2
VPC解決方案	708	0.2	5,927	1.7	21,298	5.3
其他服務及 產品銷售 ⁽¹⁾	8,777	2.6	6,620	1.9	9,861	2.5
總計	<u>334,813</u>	<u>100.0</u>	<u>353,744</u>	<u>100.0</u>	<u>401,897</u>	<u>100.0</u>

- (1) 我們的其他服務及產品銷售收入包括為滿足我們現有客戶的若干臨時要求而提供服務及銷售我們的客戶聯絡解決方案配套商品的收入。

SaaS模式

使用我們通過SaaS模式交付的雲原生客戶聯絡服務，我們的客戶可創建自己的客戶聯絡功能，而無需在軟件或硬件方面進行任何前期投資。通過SaaS模式交付的服務部署於公有雲，我們的客戶得以根據其不斷變化的業務需求靈活調整座席數量。

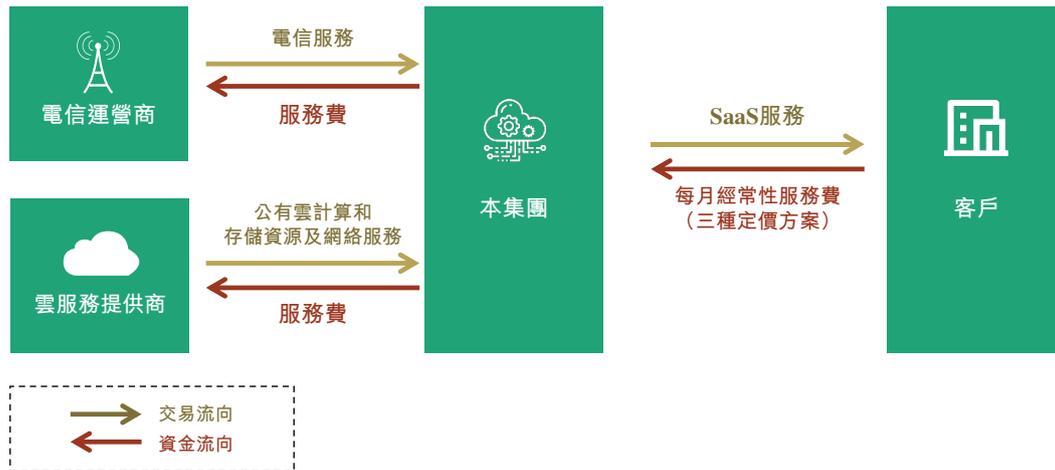
於2019年、2020年及2021年，我們通過SaaS模式分別為2,186家、2,207家及2,673家客戶提供服務。

下列流程圖描述我們的SaaS模式標準業務流程及完成各步驟通常花費的時間：



業 務

下圖說明我們SaaS模式內的交易流向和資金流向：



我們以重複訂購方式提供SaaS模式，並提供三種按具體情況進行磋商的定價方案：

- 第一種方案，我們的收費包括兩部分：1)基於所用座席數量的月度訂購費；及2)基於所用的通話時間的按需服務費。我們每個座席的月度訂購費主要取決於所訂購的功能類型。我們每分鐘的服務費通過與客戶公平協商釐定。
- 第二種方案，我們的收費包括兩部分：1)根據所用的座席數量的月度套餐費，當中包括一定的通話時間；及2)根據超出基本套餐提供的額外通話時間收取的服務費。
- 第三種方案，我們僅基於所用的通話時間收取按需服務費，主要取決於所訂購的功能類型。

所用座席數量釐定為授權賬戶總數。如每個授權賬戶於指定月份中使用至少15日，則收取整月的訂購或套餐費用。如每個授權賬戶於指定月份中使用少於15日，通常僅收取半個月的訂購或套餐費用。通話時間釐定為於使用我們的解決方案時人工座席或ContactBot撥出的通話總時長。我們的SaaS客戶可選擇三種定價方案中的任何一種。我們僅在授權賬戶當月有使用時就該單個授權賬戶收取月度訂購或套餐費用。除與座席和語音分鐘相關的服務費外，我們還對使用電話號碼和部分高級人工智能功能

業 務

收取費用，此類費用合共佔我們服務費用的一小部分。我們經常提供SaaS模式的改進及升級，對此並不收取額外費用。一般而言，我們的服務費按超過我們的運營成本釐定。倘我們的運營成本增加，我們通常會增加我們向客戶收取的服務費，以彌補增加的成本。

下表載列我們於所示期間通過定價方案自SaaS模式獲得的收益明細。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
第一種定價方案	159,852	49.1	175,912	51.6	215,414	58.1
第二種定價方案	64,696	19.9	67,092	19.6	36,861	9.9
第三種定價方案	100,780	31.0	98,193	28.8	118,463	32.0
總計	<u>325,328</u>	<u>100.0</u>	<u>341,197</u>	<u>100.0</u>	<u>370,738</u>	<u>100.0</u>

下表載列於所示期間我們SaaS模式的若干經營指標。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
座席總數 ⁽¹⁾	811,170	1,045,879	1,492,199
語音通話總時長 ⁽²⁾ (以百萬分鐘計)	2,481.7	2,554.4	3,111.0
每月每名座席收益 ⁽³⁾ (人民幣)	401.1	326.2	248.5
每月每分鐘通話收益 ⁽⁴⁾ (人民幣)	0.131	0.134	0.119

(1) 指我們所有客戶在相關期間內每個月使用的座席總數，其中包括根據第三種定價方案收費的客戶使用的座席數量(儘管座席不被視為收費基礎)。

(2) 根據第二種定價方案收費的客戶的相關語音通話時長指實際使用的語音通話時長。根據第二種方案，我們每月收取的套餐費包括一定數量的語音通話時長。客戶在特定月份內實際使用的語音通話時長可能低於套餐內的上限。

(3) 按相關年度自SaaS模式錄得的收益除以同期客戶使用的座席總數計算。

(4) 按相關年度自SaaS模式錄得的收益除以同期客戶使用的語音通話總時長計算。

業 務

於往績記錄期，客戶使用的座席總數及語音通話總時長隨我們的整體業務增長而增加。由於我們調整了定價策略，逐步降低了每名座席的服務費，以鼓勵更多使用頻率相對較低的終端用戶訂購，因此我們每名座席的收入有所下降。於2019年及2020年，我們每分鐘語音通話的收入保持相對穩定。我們每分鐘語音通話的收入於2021年下降主要是由於來自遠程座席解決方案的收入增加，而其每分鐘價格通常較低。

根據灼識諮詢報告，服務費為客戶決定選擇基於雲的客戶聯絡解決方案提供商的關鍵因素。大多數客戶從多家服務提供商取得費用報價。鑒於我們及同行業公司均獲得了可觀的市場份額，及於相同行業中具有類似規模的可比較公司客戶通常選擇不同的解決方案提供商，灼識諮詢認為我們SaaS模式的服務費與主要競爭對手的服務費相似。

我們的SaaS模式服務協議的其他關鍵條款主要包括：

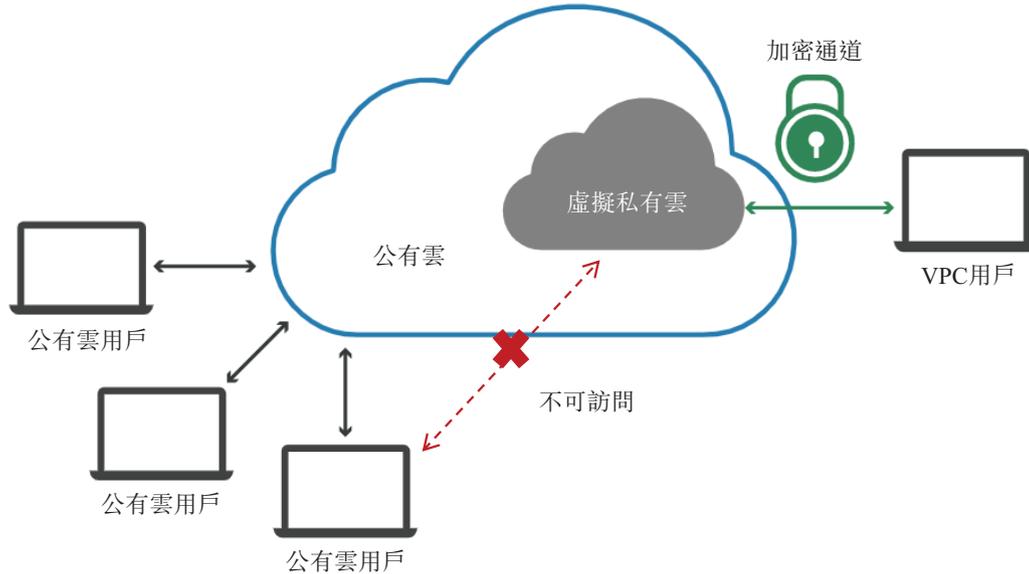
- 協議的期限及續約：我們通常與客戶簽訂一年期協議。我們的協議往往包含自動續約條款。
- 付款條款：我們要求大多數客戶（主要為中小型企業）在我們的平台上為其企業賬戶充值。這些客戶僅可於其企業賬戶具備餘額時使用我們的服務，且我們按月與他們結算付款。就大型客戶而言，我們向他們發出月度賬單並通常提供15至90天的信用期。我們接受銀行轉賬的付款方式。
- 終止條款：我們的客戶通常有權在提前30天通知的情況下終止我們的服務。如果（其中包括）我們的客戶將我們的解決方案用於違反法律法規的目的，或服務費拖欠超過兩個月，我們有權終止協議。
- 責任：我們對因網絡暫停、故障或第三方服務提供商的錯誤而造成的服務中斷不承擔責任。

VPC模式

我們亦於虛擬私有雲（VPC，為公有雲的一個特殊類別，是在公有雲環境中託管的隔離私有雲並僅可由一名用戶使用）中交付我們的解決方案。VPC結合了公有雲計算的可擴展性及便利性與私有雲計算的數據隔離。我們於2019年開始通過VPC模式提供我們的解決方案，並於2019年5月獲得首份VPC合約。我們的VPC模式為具有嚴格安全要求的企業（主要為大型國有企業及跨國公司）的首選。

業 務

下圖展示VPC的特徵。



憑藉我們廣泛的行業知識和對行業趨勢的深刻理解，我們幫助客戶在他們選擇的雲計算平台上部署高度可定制的解決方案。我們的SaaS及VPC模式使用相同的軟件作為基礎。在部署過程中，我們提供定制化服務，在虛擬私有雲中為我們的VPC客戶量身定制客戶聯絡功能。部署完成後，我們會授予客戶使用軟件系統的許可。部署具有豐富高級功能的基於雲的客戶聯絡解決方案需要漫長的設計、配置、測試及錯誤修復過程。我們會指派專門的實施人員執行部署過程。我們可能會將部分功能(尤其是人工智能相關功能)的開發分包給第三方開發商，以利用第三方開發商的技術專長。

於往績記錄期，我們通過VPC模式提供智能聯絡中心解決方案和遠程座席解決方案。於2019年，我們錄得VPC解決方案的收入人民幣708千元，均產生自智能聯絡中心解決方案。於2020年，我們錄得VPC解決方案的收入人民幣5.9百萬元，其中人民幣3.8百萬元產生自智能聯絡中心解決方案及人民幣2.1百萬元產生自遠程座席解決方案。於2021年，我們錄得來自VPC解決方案的收入人民幣21.3百萬元，其中人民幣13.0百萬元產生自智能聯絡中心解決方案及人民幣8.3百萬元產生自遠程座席解決方案。

業 務

下列流程圖描述我們的VPC模式標準業務流程及完成各步驟通常花費的時間：



於往績記錄期，我們的VPC合約在我們將軟件部署在客戶選擇的虛擬私有雲上並且軟件被客戶接受時結束。為支持系統持續運行，客戶通常直接向雲服務提供商及電信公司分別購買雲及電信服務，以獲得更優惠的服務費。我們為客戶提供通過我們購買此類資源的選擇。下圖說明我們VPC模式內的交易流向和資金流向：



附註：1. 客戶也可選擇向我們購買雲及電信資源。

2. 軟件許可費及定制服務費為一次性費用，根據基於項目的里程碑計費。

3. 維護服務費僅在客戶於12個月保修期結束後訂購持續維護服務時才會產生。

業 務

我們按單個項目情況對VPC模式收費，主要包括：

- 客戶初次購買時的一筆固定許可費，主要依據所預訂的座席數量、所部署功能的複雜程度以及與客戶內部系統整合的技術難度而確定；
- 每次升級的額外許可費（如果客戶要求重大升級）；
- 如果客戶訂購持續技術支持服務，則需支付維護費。

根據灼識諮詢報告，客戶聯絡解決方案行業中的VPC模式尚處於發展初期。VPC模式以項目為基準，每份合約的費用根據需求規格和所需的定制級別而有很大差異。因此，目前沒有關於VPC模式定價的行業規範。

下表載列我們於所示期間就VPC模式收取的費用平均值及範圍。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	平均值	範圍	平均值	範圍	平均值	範圍
	(人民幣千元)					
初次購買固定許可費 ⁽¹⁾	708	708	457	170-867	676	28-2,294
每次升級的額外許可費	-	-	227	116-566	310	46-736
維護費 ⁽²⁾	-	-	-	-	47	47

(1) 我們於2019年服務一名VPC客戶，僅向其收取初次購買固定許可費。

(2) 我們通常為VPC客戶提供12個月的保修期。我們在2019年5月方獲得第一份VPC合約，除一個VPC客戶外，所有VPC客戶均於2020年第一季度之後獲得。大部分VPC客戶於往績記錄期仍處於保修期內。因此，於往績記錄期，我們並無就為VPC客戶提供維護服務產生任何大額收入。在大多數情況下，初次購買或後續升級的合約將會訂明倘客戶在保修期屆滿後選擇訂購有關服務，每年將會收取的維護費金額。在此情況下，每年的維護費通常釐定為總合約金額的某一百分比、許可費的某一百分比或固定金額。在其他情況下，維護費將會在單獨的合約中訂明。

(3) 我們就VPC模式收取的費用差異很大，這取決於功能模組的數量、併發登錄的數量、維護和技術支持的數量以及客戶要求的定制程度。於2021年，由於客戶要求一個具有複雜功能模組和運營支持需求的系統，我們確認了一份合約價值很高的VPC合約收入。

業 務

我們的VPC模式服務協議的其他主要條款包括：

- 協議的期限：協議通常在解決方案交付後12個月終止。
- 付款條款：客戶通常於商定的最後期限按里程碑通過銀行轉賬付款，其中可能包括簽署服務協議的時間、部署我們的解決方案及獲客戶接納的時間以及我們的解決方案部署後的預先釐定期間。我們通常為VPC客戶提供自每個商定的最後期限開始不超過30天的信用期。
- 保修：我們通常提供12個月的保修期，在此期間我們免費提供技術及培訓支持。
- 終止條款：通常任何一方均有權在出現重大違約且提前30天通知的情況下終止協議。

於往績記錄期，我們通過參與公開投標獲得我們的大部分VPC合約。自我們於2019年開始通過VPC模式提供解決方案以來直至最後實際可行日期，我們的中標率為32.0%。

截至最後實際可行日期，我們VPC模式下來自客戶合約的未獲得收入為人民幣13.7百萬元。

下表載列截至2021年12月31日我們進行中的客戶合約金額與截至最後實際可行日期我們VPC模式下來自客戶合約的未獲得收入的對賬：

	<u>人民幣千元</u>
截至2021年12月31日進行中的客戶合約金額	<u>24,163</u>
截至2021年12月31日預期將於一年內確認為收入的 有關SaaS解決方案、其他服務及產品銷售的 客戶合約金額	<u>(22,434)</u>
截至2021年12月31日已確認為收入的 有關VPC解決方案的客戶合約金額	<u>4,838</u>
截至2021年12月31日歸屬於剩餘未達成或 部分達成履約責任的預期將於一年內確認為 收入的有關VPC解決方案的客戶合約金額	<u>6,567</u>

業 務

人民幣千元

2021年12月31日後但於最後實際可行日期前 獲得的合約金額	26,664
2021年12月31日後但於最後實際可行日期前 確認的收入	<u>(19,534)</u>
截至最後實際可行日期我們VPC模式下 來自客戶合約的未獲得收入	<u>13,697</u>

下表概述SaaS模式及VPC模式的關鍵差異。

	SaaS模式	VPC模式
客戶	各種規模及類型的客戶	具有嚴格安全要求的客戶， 主要為大型中國國有企業 和跨國公司
提供的平台	所有SaaS客戶共享的 標準化平台	僅供VPC客戶訪問的定制 平台
付款模式	每月定期付款	基於項目的里程碑式計費， 為一次性
雲服務提供商	我們向兩家領先的提供商 購買雲服務	客戶通過我們或直接向其 選擇的提供商購買雲資源
雲部署	公有雲	在公有雲託管的虛擬私有雲
定制化程度	大體為標準解決方案， 存在一定程度定制	客戶可要求就購買量較大的 經選定客戶專門定制及 配置的解決方案，以滿足 其特定需求
服務支持需求	需要持續升級及客戶支持	我們通常提供12個月的 保修期，期間我們免費 提供技術和培訓支持； 在保修期屆滿後， 客戶可訂購持續維護服務

業 務

其他服務及產品銷售

我們也自其他服務及產品銷售產生收入，其中包括提供與客戶聯絡解決方案配套的服務及產品銷售以滿足現有客戶的若干特別要求。所銷售的產品主要包括電信設備，而所提供的服務主要包括若干電信服務（如使用電話號碼）。

我們的產品

我們提供三種類型的客戶聯絡解決方案在多種業務場景之中賦能客戶，即智能聯絡中心解決方案、遠程座席解決方案及ContactBot解決方案。

下表載列於所示期間按解決方案類別劃分的收入明細，分別以絕對金額及佔總收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
總收入：						
智能聯絡中心解決方案...	301,610	90.1	317,101	89.6	332,984	82.8
遠程座席解決方案.....	16,458	4.9	25,061	7.1	51,322	12.8
ContactBot解決方案.....	7,968	2.4	4,962	1.4	7,730	1.9
其他服務及產品銷售.....	8,777	2.6	6,620	1.9	9,861	2.5
總計.....	<u>334,813</u>	<u>100.0</u>	<u>353,744</u>	<u>100.0</u>	<u>401,897</u>	<u>100.0</u>

於往績記錄期，來自智能聯絡中心解決方案的收入由2019年的人民幣301.6百萬元穩步增至2020年的人民幣317.1百萬元，並進一步增至2021年的人民幣333.0百萬元。

自2017年推出以來，我們的遠程座席解決方案獲得市場熱烈歡迎，於往績記錄期其強勁的收入增長便是證明。我們來自遠程座席解決方案的收入按複合年增長率76.6%自2019年的人民幣16.5百萬元增長至2021年的人民幣51.3百萬元。

我們來自ContactBot解決方案的收入由2019年的人民幣8.0百萬元減少至2020年的人民幣5.0百萬元，乃主要由於我們控制ContactBot解決方案業務規模的策略，同時通過致力研發以優化用戶體驗。於2021年，來自ContactBot解決方案的收入錄得強勁增長，由2020年的人民幣5.0百萬元上升55.8%至2021年的人民幣7.7百萬元，乃由於科技公司對ContactBot解決方案的需求增加。

業 務

下表呈列我們於所示期間按解決方案類型劃分的SaaS模式收入明細，分別以絕對金額及佔SaaS模式收入的百分比列示。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	佔比%	人民幣	佔比%	人民幣	佔比%
	(人民幣千元，百分比除外)					
來自SaaS解決方案的收入：						
智能聯絡中心解決方案 . . .	300,903	92.5	313,257	91.8	319,958	86.3
遠程座席解決方案	16,457	5.1	22,978	6.7	43,050	11.6
ContactBot解決方案	7,968	2.4	4,962	1.5	7,730	2.1
總計	<u>325,328</u>	<u>100.0</u>	<u>341,197</u>	<u>100.0</u>	<u>370,738</u>	<u>100.0</u>

智能聯絡中心解決方案

我們的智能聯絡中心解決方案旨在取代傳統的本地系統，幫助企業將其聯絡中心職能轉移至雲端。此類解決方案能夠令客戶聘用的坐在實體聯絡中心的座席使用台式電腦通過多個渠道與客戶有效互動。受益於我們的雲原生技術架構，客戶可大大降低實施成本，根據不斷變化的業務需求輕鬆擴展其使用量，並毫不費力地進行軟件升級。我們通過智能工具及功能支持聯絡中心座席，促成有效及高效的客戶互動。我們的智能聯絡中心解決方案於諸多希望將其銷售、營銷、客戶服務及其他業務職能數字化的企業中頗受歡迎。

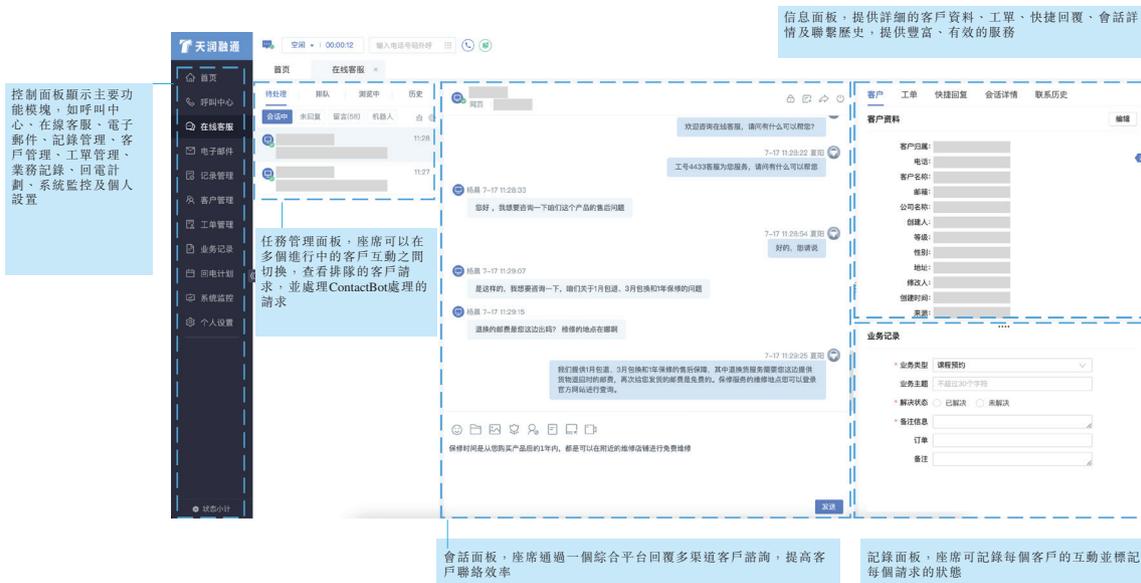
我們的智能聯絡中心解決方案較傳統的本地系統可擴展性更高。企業採用傳統本地系統，需要估計未來的使用量，並根據預測購買服務器等硬件設備。業務活動發生重大變化時，其客戶服務基礎設施無法在短時間內進行調整，導致基礎設施過剩，利用率低，或因基礎設施不足，無法應對業務需求變化。我們的雲原生解決方案可解決這一難題，允許客戶按使用量付費，並在短時間內調整座席。此外，我們的智能聯絡中心解決方案還具有以下額外益處：

- 不需要購買服務器及交換機等設備，初始投資降低；
- 採用開箱即用應用程序，而根據灼識諮詢報告，傳統的解決方案通常需要長達30天的時間設置；

業 務

- 一站式服務提供商，不同實體聯絡中心或不同功能模塊不需如傳統模式般向多個服務提供商提出維護或升級請求；及
- 可遠程、無中斷地進行版本升級。

我們的智能聯絡中心解決方案主要由座席和管理員通過桌面應用程序訪問。下列屏幕截圖展示我們的智能聯絡中心解決方案用戶界面。



案例

案例1：數字時代的銷售

痛點：我們的客戶是一家市場領先的保險集團，依靠其全國5,000多名座席的銷售團隊拓展客戶及提供客戶服務。該客戶在採用我們的智能聯絡中心解決方案之前，並沒有綜合的客戶聯絡解決方案，其銷售人員分佈在全國各地不同的實體聯絡中心，採用多個本地系統。因此，總部的管理人員沒有能夠監控地方聯絡中心其客戶與僱員之間的互動或者實施監管合規措施（如識別和防止違法誘使客戶購買產品的行為）的綜合系統。客戶無法在一個中央系統中收集準確的客戶信息進行有針對性的銷售，因此錯過了許多潛在客戶轉化的機會。此外，客戶沒有評估其全國銷售團隊表現的便捷工具，故此無法制定相關的培訓及評估以及其他能力提升計劃。

業 務

解決方案及其效益：本地系統在設計上集中在某一特定實體地點，與之相比，我們基於雲的解決方案可供分散在不同地點的座席使用。通過我們的智能聯絡中心解決方案，客戶可以通過一個系統集中監控及管理分散在40多個實體呼叫中心的銷售人員進行的客戶互動。我們的可擴展系統支持5,000多名座席的併發登錄，而不影響其穩定性及可用性。我們的平台與客戶的CRM系統無縫整合。他們能夠方便地在我們的平台與他們的內部系統間移動數據，加上我們的數據分析及報告工具，使得管理銷售流程和改進培訓課程更加容易。他們也能夠集中接入電話記錄及聊天記錄以監察內部規章和合規規定的實施情況。

案例2：雲端可擴展性賦能食品配送服務

痛點：提供及時、互聯的客戶體驗對在線食品配送公司建立客戶忠誠度並推動可持續增長至關重要。我們的客戶（一家中國領先的在線食品及雜貨配送平台）面臨日常及季節性的呼叫量顯著波動。在使用我們的解決方案之前，他們試圖使用內部及外包座席的組合應對突然出現的請求高峰。然而，他們缺乏一個能夠在不同地方的內部及外包座席之間管理及分配任務的系統。此外，傳統呼叫中心的容量受限於本地軟件、硬件及電信帶寬，其最大容量不能超過最初的設計容量。當客戶諮詢在高峰期激增時，傳統的客戶中心可能沒有足夠的能力處理這些請求，甚至可能由於負載過大而出現系統停機。其顧客抱怨在高峰時段等待時間長且呼叫連接不穩定。

解決方案及其效益：我們具備雲原生的高度彈性及可擴展的解決方案，專門為應對快速變化的環境及瞬間大幅增加服務能力的需要而設計。我們的系統採用先進的自動擴展機制監測服務器加載並自動調整資源以確保連接及質量。客戶採用我們的智能聯絡中心解決方案後，可快速調整使用我們平台的座席數量，並迅速應對呼叫量變化。得益於我們的可擴展架構，客戶的輪候時間減少，高峰期的呼叫連接質量得以提高。我們採用靈活的定價機制，客戶按使用量付費，節約成本。此外，我們的解決方案提供了一個管理內部和外包座席、收集數據及監測服務質量的集成系統。我們的客戶可以根據實時需求，方便地在內部和外包座席之間分配任務。我們為客戶提供集成解決方案，使其顧客及餐廳及時了解情況，同時顯著節約成本。

業 務

遠程座席解決方案

我們的遠程座席解決方案為方便在實體聯絡中心以外的客戶聯絡活動而設計，這些客戶聯絡活動無法通過單純的聯絡中心解決方案獲得服務。我們的遠程座席解決方案為移動應用程序，可為除聯絡中心座席外的客戶員工（如汽車銷售員、零售商舖店員和課後導師）賦能，使其隨時隨地均可聯絡客戶。其令企業能夠跟蹤和管理每一個交互，這大大提高了業務活動的可見性，並使用基於數據的分析來支持決策。

憑藉各種功能及針對特定行業的配置，我們的遠程座席解決方案可以適應廣泛的業務場景。我們的遠程座席解決方案在有意有效及高效地增加潛在客戶和轉化客戶的企業中特別受歡迎。傳統上，銷售人員通過他們的個人設備跟進銷售機會，所有的互動都無法追蹤和記錄。我們的遠程座席解決方案可通過我們專有的移動應用程序輕鬆訪問，使銷售人員能夠於移動中在一個統一的平台創建和轉化銷售機會，並使企業能夠方便地跟蹤和評估銷售活動。我們的遠程座席解決方案也受到希望監控和改善由聯絡中心座席以外員工提供客戶服務的客戶青睞。

與聯絡客戶時使用個人設備相比，我們的遠程座席解決方案具有以下主要優勢：

- 實現對客戶互動的有效監控，以評估和改進服務質量；
- 提供統一系統跟蹤銷售機會；
- 通過採用智能數據分析工具評估客戶互動及提高座席銷售技能，提高潛在客戶轉化；
- 通過限制對敏感客戶信息的訪問保護客戶私隱；
- 降低因銷售人員流失而導致的客戶流失風險；
- 實現全渠道數據管理，為座席配備了解客戶關注和提供個性化服務所需的工具和信息。

我們的遠程座席解決方案服務於更大的潛在用戶群，並且可能具有更大規模的併發座席登錄。對於全國連鎖藥店或汽車製造商等客戶，使用我們解決方案的座席包括於全國各地數千家零售店的員工。

業 務

我們的遠程座席解決方案最常由前端用戶於移動時使用移動應用程序訪問。管理員可通過桌面應用程序訪問管理、監控及數據分析功能。下列屏幕截圖分別展示我們的遠程座席解決方案的管員及前端用戶界面。



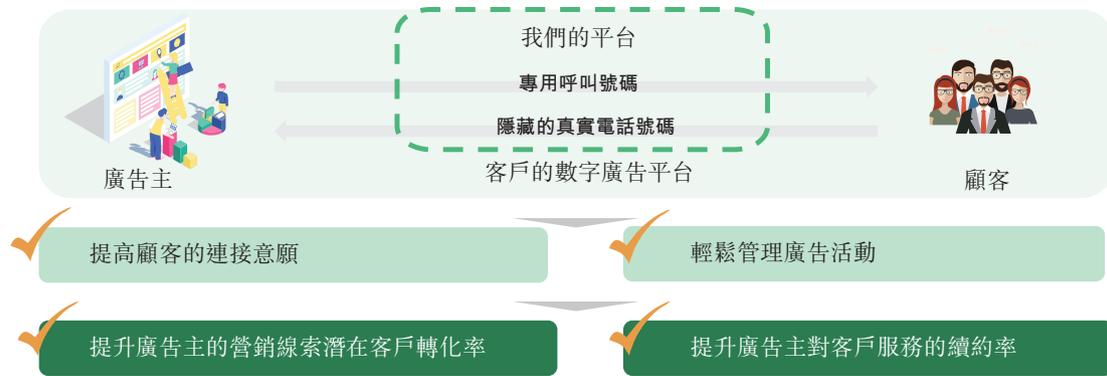
案例

案例1：聯絡解決方案促進客戶連接

痛點：我們的客戶是一家領先數字廣告平台，連接媒體渠道和廣告主，幫助廣告主有效觸及其最終客戶。在使用我們的解決方案之前，我們的客戶根據頁面瀏覽數量為其服務定價。然而，許多頁面瀏覽不會轉化為真正的銷售機會。廣告主更願意為真實的客戶諮詢（例如電話或網絡聊天）付費，對缺乏評估廣告效果的工具感到失望。

解決方案及其效益：我們協助客戶將我們的遠程座席解決方案嵌入其廣告平台，並為廣告主提供專用電話號碼。在使用我們的解決方案時，廣告主和最終客戶的電話號碼相互隱藏，提供更好的私隱保護，並顯著提高最終客戶的連接意願。我們的系統會保存每個聯繫人的記錄，使廣告主可以輕鬆管理客戶互動並評估廣告效果，例如潛在客戶轉化率。採用我們的解決方案後，客戶可以採用基於效果的定價模式向廣告主收費。此外，最終客戶的點擊撥號率、廣告主對客戶服務的續訂率和廣告主的潛在客戶轉化率大幅提升。

業 務



案例2：聯絡解決方案赋能移動營銷

痛點：我們的客戶為一家於中國擁有3,000多間店舖的全國連鎖藥店，其大部分收入來自擁有經常性購藥需求的顧客。其依賴銷售代表頻繁與顧客互動及鼓勵顧客重複購藥，包括跟進顧客對購買藥品的體驗以及於生日和主要節日發送祝福。過去，銷售代表通過個人移動電話或個人微信賬戶與客戶聯絡，這令客戶難以監察他們的互動或評估他們的效率。客戶也無法監督銷售代表在銷售過程中是否誇大了藥品和產品的功效。此外，所有客戶信息由銷售代表個人保存，當他們離開公司時，可能會將客戶帶走，導致客戶流失。

解決方案及其效益：我們提供的解決方案集成我們的平台、企業微信和客戶內部CRM系統的數據。銷售代表可以使用企業微信代替個人微信賬號在線聯繫客戶，或可以使用我們的遠程座席解決方案代替個人手機撥打電話。來自企業微信和我們平台的數據實時集成到客戶的內部CRM系統。經理能夠在單個控制面板上跟踪銷售代表的活動並查看運營指標。他們能夠訪問聊天記錄以評估個人銷售代表的表現和誠信。此外，客戶記錄會集中儲存並可由其他授權員工查看，可在銷售人員流動的情況下提升客戶留存。

智能聯絡中心解決方案與遠程座席解決方案的比較

我們的智能聯絡中心解決方案與遠程座席解決方案的主要區別包括：

- 我們的智能聯絡中心解決方案乃為每日處理大量客戶互動的聯絡中心座席而設計。其嵌入了大量先進功能以提高座席效率，包括交互式語音應答(IVR)、自動呼叫分配器(ACD)和預測撥號器模塊。先進功能需要大量雲資

業 務

源支持，我們智能聯絡中心解決方案收取的每個座席服務費較高。相比之下，我們的遠程座席解決方案為更廣泛的終端用戶服務，包括任何經常與客戶接觸的員工，而不僅限於聯絡中心座席。其允許企業跟蹤零散的客戶互動，並指數式地增加可用於評估及分析的數據。為迎合終端用戶的需求及偏好，我們遠程座席解決方案的移動應用程序具有針對定期客戶互動的最基本功能，其中包括語音通話、發送消息和圖片的通信工具以及保存記錄和生成報告的工具。與提供一整套功能相比，這使我們能夠減少運營成本，因為移動應用程序佔用較少的雲計算、存儲和網絡資源。因此，我們以較低的每個座席價格提供有關解決方案，由此我們的客戶可讓更多員工使用解決方案。

- 智能聯絡中心解決方案設計用於支持聯絡中心座席，而遠程座席解決方案供主要角色並非聯絡中心座席的員工使用。最終用戶不同導致對軟件兼容性、網絡兼容性和雲網集成設計的要求不同。智能聯絡中心解決方案的用戶通常處於具有一致操作系統和穩定互聯網連接的實體聯絡中心，與之不同的是，遠程座席解決方案的用戶可能經常在互聯網連接不穩定時通過各種終端設備使用我們的解決方案。對於遠程座席解決方案，我們投入大量投資以確保在網絡環境不穩定時的穩定連接，並實現與多種終端設備（包括不同操作系統和不同品牌的手機、台式電腦和平板）的兼容性。
- 聯絡中心座席主要通過台式電腦使用智能聯絡中心解決方案，該方案設計為一個網絡平台。我們著重優化操作程序，確保聯絡中心座席通過連接至台式電腦的鼠標、鍵盤及耳機便可有效聯絡客戶。相比之下，遠程座席解決方案主要作為移動應用程序用於移動設備，其核心設計理念是實現座席隨時隨地通過一台移動設備便可完成客戶聯絡任務。

ContactBot解決方案

傳統上勞動力成本是企業聯絡中心職能的必要及重大開支。我們的ContactBot解決方案利用實用AI應用程序，將傳統由客戶人工座席處理的單調重複職責自動化。借助實時自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)功能，我們的ContactBot可進行多種模式的智能互動。我們的ContactBot解決方案受到諸多需要處理大量日常任務和重複性請求的企業青睞。

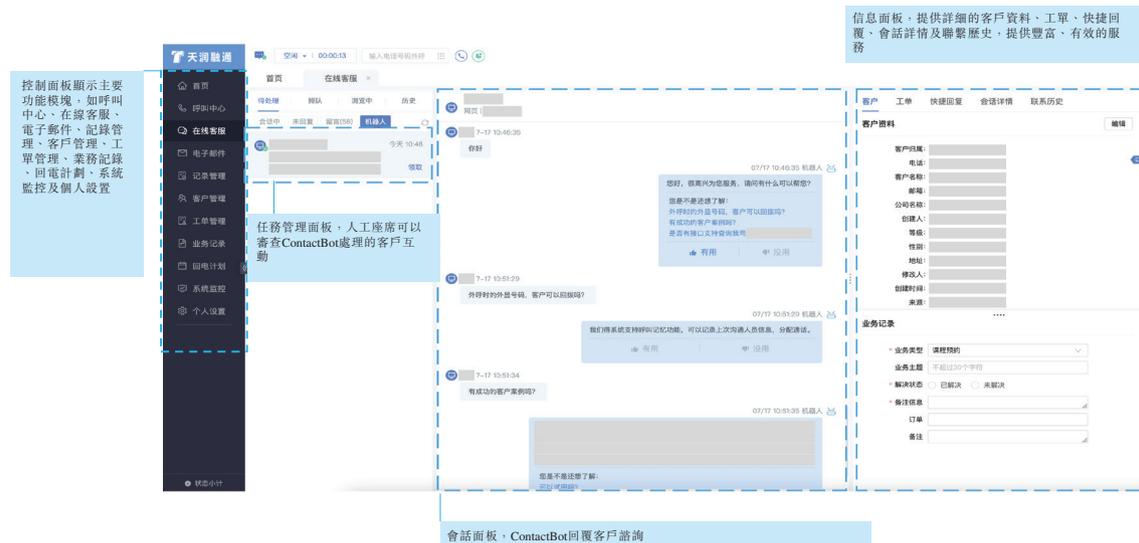
業 務

客戶可使用基於文本和語音的智能虛擬座席，它們均經過訓練以適應其業務需求。我們開發的文字機器人ContactBot (TextBot) 採用先進的機器學習技術(包括深度學習和BERT模型)。它是由大量行業特定對話訓練而成，從而提高其意圖識別的準確性。我們設計的語音機器人ContactBot (VoiceBot) 旨在以近似人聲進行多輪對話，能夠引導通話並流暢地回答顧客問題。我們的VoiceBot集合各種尖端技術，包括軟交換、ASR、NLP、對話管理系統及文本轉語音工具。我們的VoiceBot可提供呼入電話、呼出電話及交互式語音應答(IVR)功能，取代人工座席及傳統IVR，以改善服務效率及響應時間。

我們的ContactBot解決方案為我們的客戶提供以下主要優勢：

- 我們的ContactBot每週全天候(24/7)可用，幫助我們的客戶減少由於非工作時間人工座席無法觸及而導致的客戶風險；
- 我們的ContactBot解決方案減輕高峰時段客戶服務職能的壓力。我們的ContactBot可有效處理常規的客戶查詢和請求，減少客戶的等待時間，提升客戶體驗。
- 客戶享受更低的員工成本。人工座席可擺脫重複的行政工作，轉而專注於需要更個性化、更具參與性的服務工作。

下列屏幕截圖展示我們的ContactBot解決方案的用戶界面。



業 務

案例

案例1：用於COVID-19防控的智能外呼解決方案

痛點：在2020年COVID-19疫情早期階段，我們的客戶（一家中國科技巨頭）應政府部門要求幫助抗擊COVID-19疫情。在普遍使用病毒密切接觸者追蹤應用程序之前，作為遏制COVID-19傳播的有效方式，公共衛生部門需要電話聯繫本地居民及流動人員以排查其行蹤，並通知已經接觸病毒的人士。每天需要呼出大量電話，而相關部門的座席人員資源有限。每個人工座席每天最多完成180通電話，且短期內難以招募到充足的人工坐席，而政府部門可能需要在短時間內撥出數萬個電話，以能夠及時控制病毒傳播。僅依靠人工座席基本上不可能完成任務。

解決方案及其效益：於2020年1月，我們與客戶合作在三天內推出一套智能外呼系統。我們的ContactBot向本地居民及流動人員進行外呼，收集他們的行蹤及其症狀與健康狀況信息。我們的ContactBot亦用於通知基於接觸追蹤記錄的陽性病例密切接觸者，並提供重要健康信息。全部對話均記錄在案並儲存於雲端，可供座席人員及政府官員隨時查閱。該等解決方案作為COVID-19疫情防控工作的一部分部署於五個省份，支持超過2.8百萬次電話。

案例2：眾籌平台智能聯絡中心

痛點：我們的客戶為一家中國領先的眾籌和保險平台，用戶通過該平台在線籌集醫療費用及其他事項的資金。客戶每日通過電話、他們的專用移動應用程序及其他社交媒體應用程序接收大量籌款請求，這些請求需要跟進電話進行核實及／或說明。這類任務高度重複且耗時。在使用我們的解決方案之前，全部核查工作均由人工座席處理，給客戶服務隊伍帶來沉重負擔。面對日益增長的成本壓力，客戶在業務增長的同時很難同步擴大座席隊伍。其座席隊伍工作壓力巨大。重複性的工作也導致了高離職率，而這進一步增加了成本和管理負擔。

解決方案及其效益：該客戶使用我們的ContactBot解決方案，將相當一部分之前由人工座席處理的任務自動化，包括外呼核實用戶身份以及明確籌款請求細節。我們使用聚類方法對知識點進行分組，並提高ContactBot所提供反饋的相關性。客戶的座席人員從簡單重複的任務中得到解放，可將其注意力轉向需要個性化服務的工作。與用戶的對話會被自動記錄並轉錄成文本，以便下一步座席人員的工作。我們採用雙軌錄音技術，並使用一套專門設計的ASR模型實現高精度語音轉錄。

業 務

解決方案的綜合使用

我們的客戶可以結合我們這三種產品來滿足他們不斷變化的業務需求。

案例：科技巨頭的一站式解決方案

痛點：字節跳動有限公司是我們2019年及2020年的最大客戶以及2021年的第二大客戶。其為科技領域增長最迅猛的公司之一。其業務於過去幾年間快速擴展至多個司法管轄區及行業，橫跨社交媒體、廣告、教育及電子商務等。倘沒有一個其解決方案能夠支持不斷變化的業務組合及功能的長期、穩定的供應商，客戶將不得不為他們的每一項新業務選擇新的供應商，這可能是一個漫長的過程。這將減緩他們的創新和擴張速度。因此，客戶需要一個具有全面解決方案組合及快速迭代能力的長期合作夥伴，以支持其業務創新。

解決方案及其效益：我們擁有全面的功能模塊，能夠根據不同業務部門及功能提供定制化通信解決方案。通過500多個API和SDK，我們功能完善的解決方案能夠與客戶的內部系統無縫整合。隨著客戶的業務不斷發展，我們的專責開發團隊能夠在較短時間內為創新產品及業務場景定制我們的解決方案。截至最後實際可行日期，客戶已在其20多個平台及產品中部署我們的解決方案。若干例子包括：

- **電子商務。**其在線電子商務平台使用我們的智能聯絡中心解決方案處理多個渠道的客戶諮詢及投訴。
- **汽車廣告服務。**客戶擁有的汽車媒體及服務平台與全國汽車經銷商合作，將點擊率轉化為銷售。客戶為其經銷商開放權限訪問我們的遠程座席解決方案以聯繫潛在客戶。
- **教育。**我們的ContactBot解決方案被其多個品牌的在線輔導服務用於向學生發送課堂提醒。
- **招聘。**客戶在全國各地合作的獵頭使用我們的智能聯絡中心解決方案聯繫招聘工作中的潛在候選人。

關鍵模塊及功能

憑藉與來自各行各業客戶的多年合作經驗，我們已在自身平台之上開發並集成了多種易於使用的功能。對於擁有龐大座席團隊的客戶，我們可提供定制的應用產品。我們不斷改進並升級現有功能，以滿足客戶不斷變化的業務需求。

業 務

客戶可通過不同的門戶訪問平台，包括我們的個人計算機軟件、我們的移動應用程序和企業微信。

下圖展示我們的關鍵模塊及功能在典型客戶互動中的應用。



全渠道鏈接

我們提供多種聯絡中心功能，在單一平台上集成呼入和呼出能力。我們的系統可智能引導各種渠道的互動於一處，包括電子郵件、電話、網頁表單、實時網絡聊天、客戶自有的移動應用程序、通信應用程序及社交媒體應用程序。座席可在任何地點通過我們的計算機軟件、我們的移動應用程序、企業微信或其他門戶登錄我們的平台。我們的平台支持多元化互動工具，包括文字、圖片、視頻、語音、表情符號、附件及屏幕截圖。

互動式語音應答(IVR)。我們的智能化語言IVR系統收集關鍵信息，縮小通話原因的範圍，並將顧客轉接至合適的專職人員。此外，我們亦利用智能手機及電腦等通信渠道為傳統IVR體驗提供多渠道的可視化界面，使信息收集過程更加高效。

自動呼叫分配器(ACD)。我們的ACD系統在一個集成平台之上有效引導呼入和呼出電話。依據從IVR過程中收集到的信息，它在顧客需要的時刻將其與合適的座席資源相匹配，如果尚無座席可用則將呼叫者置於隊列之中。我們的客戶可確定每個渠道的處理優先順序，並從若干隊列管理選項中進行選擇，包括固定順序、輪流、同時分配、最長閒置和基於優先順序的分配。我們的ACD系統幫助客戶優化聯絡中心工作流程、減少等待時間、降低呼叫放棄率並提高首次呼叫解決率。

計算機電話集成(CTI)。通過我們的CTI功能，客戶可將來電者的電話號碼或通過IVR系統收集的數據與客戶的CRM系統或其他數據源相匹配。在座席接聽客戶來電的同時，顯示客戶信息的彈屏將自動「彈」至座席的電腦屏幕或移動設備。彈屏可提供客

業 務

戶姓名及聯繫資料、購買歷史以及聯繫歷史等信息。座席可節省其詢問基本細節的時間並獲得適當背景信息以提供更有效和個性化的服務。

預測撥號器。就呼出電話而言，我們使用預測撥號器以去除座席人員手動撥打電話號碼的負擔，並在最大程度上提高接通率，同時盡量減少座席人員的閒置時間。預測性數學算法驅動我們的預測撥號器掌握如何預測座席何時可用，並相應加快或減慢撥號速度。機器學習算法考慮各種變量，例如接通率、平均通話時長、座席休息及放棄率。系統可同時為每個座席撥打多個電話，並預測出若干電話不會被接聽及存在充足座席資源處理接通的電話。座席人員不必接聽未接電話或忙音信號，而可專注於與願意交談的人士進行交流。

人工智能

我們專注於提供實用AI解決方案以提高座席生產力、實現成本節約並加快解決客戶問題，獲得更好的業務成果。除我們的ContactBot解決方案之外，我們亦提供由AI賦能的座席協助、知識庫及商業智能功能。

實時座席協助。我們的AI解決方案提供即時座席協助，包括在其與客戶互動期間提供指導與提示、產品建議及語言分析。

語言分析。我們強大的語言分析功能旨在挖掘及分析文本與語音數據，並洞察座席業績及業務運營。我們的語言分析模塊由針對關鍵字、短語和整句的語義匹配和語義計算技術、開源邏輯編程語言和自然語言處理算法驅動。語言分析模塊可捕捉客戶預設的關鍵字和短語，用於捕捉顧客的情緒、互動的理由、滿意程度以及所提及的產品和問題。該模塊分析多個來源的數據，包括從記錄的對話中轉錄的文本、座席活動日誌和顧客支持工單。

管理人員可使用語言分析模塊評估座席表現並確定需要額外培訓的領域，監測座席是否遵守內部規章和外部法規，了解顧客滿意或不滿的根本原因並對產品和服務進行改進，進行顧客分析並尋求銷售機會。

業 務

知識庫。我們為座席人員提供智能知識庫以便其按不同類型數據進行準確的全系統搜索，在知識圖譜中進行關聯，比較產品特性，並參與培訓及評估。

工單系統及客戶關係管理(CRM)

我們的工單系統作為中央樞紐，用於跟蹤、確定優先順序和解決全部顧客支持請求及其他工單。它從我們平台整合的每個渠道捕捉顧客的問題、請求和關注的問題，並為各項互動創建獨立的工單。此外，它為座席人員提供每位顧客的完整畫像及必要的細節，助力更快、更個性化的回應。座席及主管可輕鬆跟蹤每個工單的狀態，將工單轉至另一座席資源，並獲得關於每次互動的詳細記錄。

客戶可實現顧客工單的生命週期管理，即從工單創建、任務分配、請求處理、回應溝通、後續計劃、顧客反饋，到顧客滿意度調查。

我們的系統嵌入了強力的CRM功能。通過我們的CRM功能模塊，客戶可導入及存儲顧客信息並記錄聯繫歷史。這為顧客提供了更好的用戶體驗，因為座席人員能夠參考過往聯繫記錄及直接有效解決顧客關注的問題。

匯報工具及報表API及SDK

我們已將一套數據處理和分析工具納入我們的解決方案套餐中，客戶可用於生成以表格、圖表及示意圖呈列的標準及定制的統計和關鍵績效指標報表。我們持續根據客戶反饋優化匯報工具，以提供特定行業可操作的洞察力。我們的匯報及分析工具的主要類別包括：

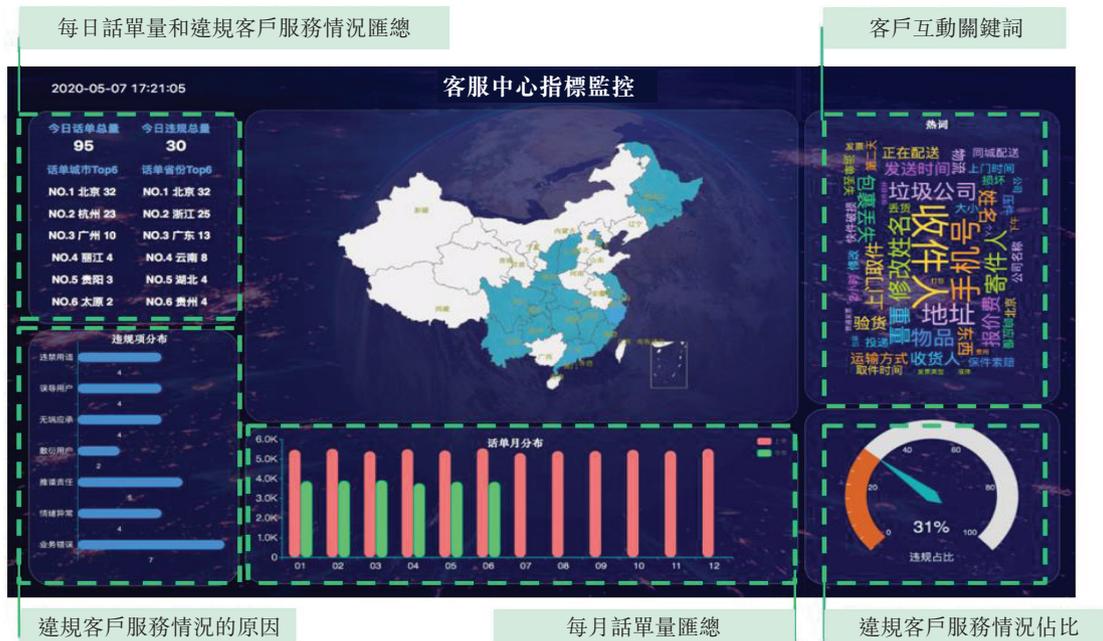
- *評估座席工作量和服務質量的工具*。客戶可使用我們的工具監控座席的工作時數、工作量、平均響應時間及客戶評級等變量。
- *評估ContactBot服務的工具*。客戶可使用我們的工具分析ContactBot所參與的有效及無效互動、轉移至人工座席的工單及促使有關轉移的條件以及ContactBot所參與對話的平均輪數等變量。
- *分析業務活動的工具*。客戶可使用我們的工具監控受理的客戶互動次數以及按溝通渠道劃分的明細、各個渠道的隊列狀態以及客戶查詢的分類等變量。

業 務

- 分析工單的工具。客戶可使用我們的工具生成進行中及已完成工單、工單分類以及平均處理時間等變量的概況。
- 評估知識庫的工具。客戶可使用我們的工具評估其專有智能知識庫的有效性，通過該知識庫，其座席可按不同類型數據進行準確的全系統搜索、在知識圖譜中進行關聯及比較產品特性。

此外，我們在客戶現有基礎設施內提供關鍵技術集成，包括客戶的CRM系統、企業資源管理(ERP)系統和其他後台信息技術系統。我們提供超過60個報表API及SDK，通過這些接口，客戶可將選定的數據集轉移至其內部系統，並使用其內部分析驅動流程和工具生成定制報表。

我們的系統實時監控各種指標，以幫助我們的客戶評估其客戶服務質量。客戶在單個控制面板上即可方便地查看各種績效指標，包括客戶與座席交談前的平均等候時間以及問題或投訴未得到解決的客戶的數量及比例。我們的語音分析功能可以挖掘和分析文本和語音數據，以確定導致客戶不滿意的原因。我們還為客戶提供進行客戶滿意度調查的工具。下列屏幕截圖展示我們的工具在監控客戶服務質量上的應用。



業 務

應用程序編程接口(API)及軟件開發工具包(SDK)

截至最後實際可行日期，我們有累計超過500個應用程序編程接口(API)及軟件開發工具包(SDK)，它們能夠與客戶的內部系統進行高級集成，並賦予其客戶端軟件及應用開發能力。API是一套用於構建應用程序軟件的協議和工具。我們的API支持的功能廣泛，包括渠道集成、隊列、知識庫、AI、CRM、工單、報告、座席端、配置、會話管理、數據分析和系統監控。SDK是為我們客戶的開發人員提供的一套工具，以在其內部平台上開發應用程序。我們提供的SDK可在多個編程語言中使用。我們的一整套API及SDK幫助具有開發能力的客戶建立適合其業務需求的解決方案。例如，客戶可通過API將數據從我們的系統導入其內部系統並使用數據生成定制報告。同時，我們得以減少投入用於為個別客戶進行定制的時間及資源，從而提高我們業務模式的可擴展性。我們目前支持與客戶的桌面應用程序、移動應用程序及網站進行整合。

與企業微信整合

我們的主要產品策略之一是加強與企業微信(微信的企業版本)的整合，企業微信已成為越來越受中國企業歡迎的通信平台。作為一個通信平台，企業微信提供便捷的通信和辦公自動化工具，使企業能夠與正在使用微信的客戶進行聯絡。客戶互動記錄可在企業微信平台上保留。企業微信為開發者提供開放式協議，以開發使用開放式API的應用程序並實現與其他應用平台的數據整合和連接。通過與企業微信整合，我們的客戶可以通過企業微信進行客戶聯繫，相關數據可以導出至我們的平台和客戶的內部系統進行監控和分析。如不進行整合，使用企業微信平台的客戶需自行開發API或使用其他第三方應用，才能從企業微信導出數據。

企業微信依賴獨立軟件供應商開發可在其平台使用的應用及增加其整體功能，並協助推廣其平台及擴大其用戶基礎。我們已與企業微信簽訂合作協議，成為企業微信的渠道合作夥伴之一。根據合作協議，我們可將企業微信的軟件應用、功能組件、技術平台和相關服務與我們的平台進行整合。企業微信對部分服務(包括為將存儲於企業微信的用戶數據轉移至另一系統或平台而提供API)收取服務費。作為渠道合作夥伴，我們可結合企業微信的服務為我們的客戶提供解決方案，主要是向我們的客戶轉售企業微信的付費功能。我們按其標準價格自企業微信購買有關付費功能。隨後，我們可與通過我們購買有關付費功能的客戶自由協商價格、支付條款和條件，前提是我們的售價不低於企業微信規定的最低價格。根據通過我們下達的訂單數量和金額，我們還會收到來自企業微信的佣金。我們與企業微信訂立載有自動重續條款的年度協議。雙方均可通過30日的事先通知而在無需說明原因的情況下終止協議及在說明原因的情況下即時終止協議。

業 務

企業微信為我們的客戶與其顧客互動的渠道之一。根據灼識諮詢報告，通信平台通常專注於建立一個生態系統，第三方供應商可於該系統通過其公開協議提供客戶聯絡解決方案等服務。根據同一資料來源，他們現時並無提供客戶聯絡解決方案的主要功能，如交互式語音應答(IVR)、自動呼叫分配器(ACD)、計算機電話集成(CTI)、預測撥號器、智能座席協助、語音分析和匯報工具，且主要平台並無於其短期投資策略中公開披露開發有關此類主要技術的任何計劃。根據灼識諮詢的意見，我們認為企業微信等通信平台擴展至提供基於雲的客戶聯絡解決方案的可能性相對較低。然而，倘企業微信或擁有更豐富的資源及更先進的技術的其他通信平台未來採取有關行動，市場競爭可能進一步加劇。有關風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們可能面臨來自新市場參與者（如企業微信）的競爭。」

我們的客戶

我們擁有一個遍佈各種規模和行業企業的龐大而多元化的客戶群。於2019年、2020年及2021年，我們服務的客戶數目分別為2,227名、2,253名及3,137名。於2019年、2020年及2021年，我們有62、61及57名大客戶，定義為年採購金額超過人民幣一百萬元。

於2019年、2020年及2021年，來自前五大客戶的收入分別佔我們收入總額的27.0%、33.3%及31.8%。同期，來自最大客戶的收入分別佔我們收入總額的約7.8%、8.7%及8.2%。於可預見未來，我們預計來自科技、保險及汽車行業的客戶將帶動我們的業務增長。

下表載列我們於往績記錄期內前五大客戶詳情：

排名	客戶	所購買服務的類型	截至最後實際 可行日期與其業務 關係的大致年限	收入金額 (人民幣千元)	佔我們收入 總額的比例	信用期
截至2019年12月31日止年度						
1....	字節跳動有限公司	智能聯絡中心解決方案、遠程座席解決方案及ContactBot解決方案的組合	5年	26,189	7.8%	60天
2....	中國太平洋保險 (集團)股份有限公司	智能聯絡中心解決方案	4.5年	23,191	6.9%	15天

業 務

排名	客戶	所購買服務的類型	截至最後實際	估我們收入	信用期
			可行日期與其業務 關係的大致年限		
3.	<u>上海掌小門教育</u> <u>科技有限公司</u>	智能聯絡中心解決方案	6年	17,779	5.3% 30天
4.	<u>瓜子汽車服務</u> <u>(天津)有限公司</u>	智能聯絡中心解決方案及ContactBot 解決方案的組合	5.5年	12,633	3.8% 30天
5.	<u>中華聯合保險集團</u> <u>股份有限公司</u>	智能聯絡中心解決方案	4.5年	10,716	3.2% 30天
截至2020年12月31日止年度					
1.	<u>字節跳動有限公司</u>	智能聯絡中心解決方案、遠程座席解 決方案及ContactBot解決方案的組 合	5年	30,932	8.7% 60天
2.	<u>上海掌小門教育</u> <u>科技有限公司</u>	智能聯絡中心解決方案	6年	28,704	8.1% 30天
3.	<u>中國太平洋保險</u> <u>(集團)股份有限</u> <u>公司</u>	智能聯絡中心解決方案	4.5年	27,673	7.8% 每季度結束 時付款
4.	<u>中華聯合保險集團</u> <u>股份有限公司</u>	智能聯絡中心解決方案	4.5年	17,901	5.1% 30天
5.	<u>中國大地財產保險</u> <u>股份有限公司</u>	智能聯絡中心解決方案及遠程座席解 決方案	4年	12,742	3.6% 15天

業 務

排名	客戶	所購買服務的類型	截至最後實際 可行日期與其業務 關係的大致年限	收入金額 (人民幣千元)	佔我們收入 總額的比例	信用期
截至2021年12月31日止年度						
1.....	中國太平洋保險 (集團)股份有限公司	智能聯絡中心解決方案及遠程座席解 決方案	4.5年	32,879	8.2%	每季度結束 時付款
2.....	字節跳動有限公司	智能聯絡中心解決方案、遠程座席解 決方案及ContactBot解決方案的組 合	5年	29,452	7.3%	60天
3.....	上海掌小門教育 科技有限公司	智能聯絡中心解決方案	6年	29,290	7.3%	30天
4.....	猿力教育有限公司	智能聯絡中心解決方案、遠程座席解 決方案及ContactBot解決方案的組 合	5年	19,368	4.8%	10天
5.....	中華聯合保險集團 股份有限公司	智能聯絡中心解決方案	4.5年	16,999	4.2%	30天

附註：

1. 字節跳動有限公司於2012年成立，為一家總部位於中國的跨國互聯網科技公司。其業務線涵蓋社交媒體、廣告、教育、電子商務等領域，產品足跡遍佈150多個市場。其於世界各地超過100個城市擁有辦事處，並擁有60,000多名僱員。
2. 中國太平洋保險(集團)股份有限公司於1991年成立，為一家位於中國的保險公司，提供包括人壽保險、財產保險和再保險的綜合保險服務。其於聯交所、上海證券交易所及倫敦證券交易所上市。於2020年，其錄得總收入超過人民幣4,000億元。
3. 上海掌小門教育科技有限公司於2016年成立，為一家位於中國的在線教育公司，提供K-12輔導服務。
4. 瓜子汽車服務(天津)有限公司於2015年成立，為一家中國二手車交易電子商務平台。其業務遍佈中國200多座城市。
5. 中華聯合保險集團股份有限公司於1986年成立，為一家位於中國的保險公司，提供包括人壽保險、財產保險和農業保險的綜合保險服務。其擁有由超過50,000名僱員組成的全國銷售網絡。截至2020年12月31日，其總資產超過人民幣800億元。
6. 中國大地財產保險股份有限公司於2013年成立，為一家位於中國的保險公司，專注於提供財產保險。其擁有由超過50,000名僱員組成的全國銷售網絡。
7. 猿力教育有限公司於2012年成立，為一家位於中國的在線教育公司，提供優質教育服務。

業 務

據我們所知，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們的客戶均為獨立第三方。

截至最後實際可行日期，概無我們的董事、其聯繫人或我們的任何股東（擁有或據我們的董事所知曾經擁有我們已發行股本超過5%）於我們的任何五大客戶中擁有任何權益。

客戶服務

我們的客戶聯絡解決方案較為複雜，其維護需要高水準熟練程度。我們努力提供優秀的客戶服務以保障我們客戶的客戶聯絡功能安全、穩定及可靠運行。

我們堅持在服務水平協議(SLA)中作出高標準的客戶服務承諾，這些承諾被引用至我們與客戶簽訂的服務協議之中。我們的SLA體現了我們對服務品質及可用性的承諾以及我們所承擔的責任。在研究、數據分析、測試及以往經驗的基礎上，我們制定指標。利用先進的匯報工具及其他技術，我們實時跟蹤這些指標並明確需要改進之處。

截至最後實際可行日期，我們採用下列服務水平參數：

- **正常運行時間**。我們承諾保證99.78%的正常運行時間（而根據灼識諮詢報告，行業平均值為99.5%），其計算方法為我們的系統在特定月份對客戶可用及可運行的時間百分比。如果網絡無法訪問超過兩分鐘或訊息或電話無法撥打超過一分鐘，則我們的系統被視為不可用。
- **賬單準確性**。就我們的SaaS模式而言，我們承諾基於座席的訂購費計費準確率為100%，基於使用量的服務費計費準確率為99.4%，兩者均按賬單總金額除以正確的賬單金額計算。
- **記錄保存**。我們的系統為全部業務活動生成日誌記錄，並保存三個月。全部的服務器登錄均通過前置機（我們的操作及維護審計系統）訪問。全部用戶活動均記錄於前置機，並保留12個月。
- **數據存儲**。全部客戶數據均存儲於雲端，並至少有一個冷備份副本。
- **數據私隱**。每位客戶的數據均存儲於單獨的表空間。全部訪問請求及記錄的下載和播放均須經過客戶許可及驗證。

業 務

- **數據可移植性。**客戶可從我們的平台移動、複製或轉移數據至其內部系統，包括呼叫記錄、對話記錄、顧客檔案及業務日誌。
- **數據處置。**在服務協議規定的數據保留期內，我們不被允許刪除屬於客戶的任何數據。數據保留期結束後，我們會根據客戶的要求，在丟棄或轉售任何使用過的硬件設備之前使用低級格式化方式刪除數據。一旦數據被刪除，我們的員工即被禁止進行恢復，且全部用戶活動均可見於前置機。硬盤被丟棄時將被妥善銷毀。
- **數據可靠性。**我們承諾在合同期內為客戶的通話記錄及對話記錄提供99.999%的可靠存儲（而根據灼識諮詢報告，行業平均值為99.5%），即客戶每月在100,000條記錄中最多丟失一條記錄。
- **可擴展性。**經書面要求，我們的客戶可靈活調整其訂購的座席數量。
- **故障恢復。**對於設備故障，我們承諾在45分鐘內切換至備份設備。對於網絡故障，我們承諾在大約兩分鐘內使用智能域名服務器(DNS)代理遠程切換網絡。對於中繼故障，我們承諾在5分鐘內完成切換。

我們維持穩健的運行監控系統，實時監測超過1,000個運營指標，包括軟件運行狀態、網絡運行狀態、呼叫信號狀態及語音品質。該系統及時提醒我們的工程師有關潛在及持續問題並存置各種操作日誌。我們使用監控預警系統及操作日誌跟蹤及監控我們的SLA，同時按照客戶的反饋交叉檢查我們的記錄。如果未能遵守服務承諾，我們承諾做出適當賠償。如果出現任何爭議，我們將會把我們的記錄和日誌與客戶的記錄和日誌進行比較，從而解決不一致的地方。

我們定期審查SLA，並根據業務情況的變化進行調整。我們致力於始終如一地提供符合或超過SLA所定期望值的服務。於往績記錄期內，我們已於各重大方面遵守服務承諾，且並無就此接獲任何重大客戶投訴。

我們獨家的T-CARE服務系統提供全方位客戶服務，包括平台管理、網絡管理、安全管理及日常維護。我們採用生命週期法支持客戶，自加入、部署、系統集成、教育及培訓直至維護及升級等方面為客戶提供支持。我們的目標為讓客戶能夠專注其業務，而不必將人力及財力資源用於系統維護。對於與我們系統有關的問題，我們負責在24小時內解決。對於由第三方造成的問題，我們協助客戶進行故障排除，並盡快與第三方協調解決所識別的問題。

業 務

客戶可以全天候獲得我們的客戶支持服務。對於我們的大型企業客戶，我們指派一個由三名或更多員工組成的團隊作為專門聯絡點。

我們的架構

我們的平台建基於一個具有高度可拓展性和可靠性的雲原生技術架構之上。客戶聯絡解決方案是支持客戶業務活動的關鍵軟件基礎架構之一，而我們設計我們的架構可滿足他們的嚴格要求。主要的挑戰在於如何有效地平衡維持穩定、不間斷的大規模運作的需求與實現快速軟件迭代以響應不斷發展的業務需求和技術進步的需求。為實現在系統穩定性與快速迭代之間達到最佳平衡，我們基於三個核心理念來設計我們的架構：

- *四層架構*。為滿足客戶對穩定性、靈活性和大容量的嚴格要求，我們的系統極為複雜。為提高管理效率，我們將複雜的系統解耦為四層，即網絡層、IaaS層、API層和SaaS層，每個層都支持特定的業務需求。簡化後的結構便於理解和管理。
- *在四層內解耦*。我們已在每一層中解耦關鍵功能模塊。解耦模塊之間通過接口相互交互，以實現整個業務流程的高可用性。
- *雙雲雙活架構*。客戶的客戶聯絡功能對其業務活動至關重要，長時間的服務中斷可能會導致巨大的損失。我們採用雙雲雙活架構，以便應對重大自然災害等極端情況。

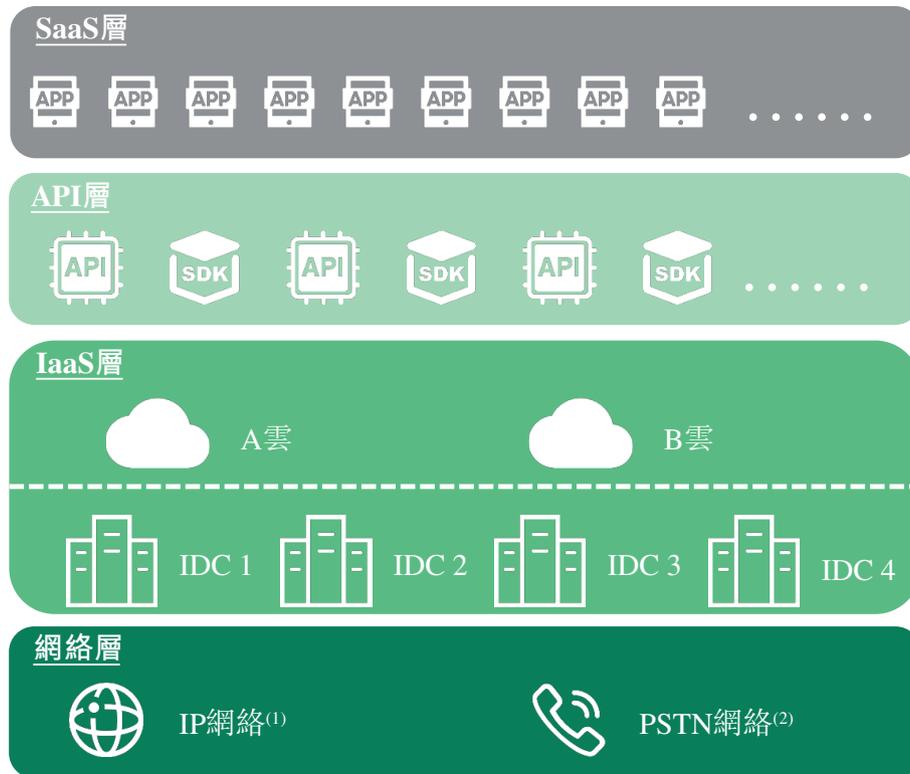
四層架構

我們的雲原生技術架構由四層組成。第一層是網絡層，由IP網絡設備、連接數據中心與電信公司的電路網絡和統一控制系統組成。第二層是基礎設施即服務(IaaS)，提供數據中心、雲計算、雲存儲和互聯網接入等基礎設施。我們一直在利用第三方雲基礎設施服務來補充我們的產品，並提高向客戶提供的價值。第三層是API層。利用我們豐富的行業經驗，我們將應用場景抽象為超過500個API和SDK，使我們的客戶能夠根據他們的業務需求定制應用程序，並將我們的功能模塊有效地集成到他們的內部系統中。第四層是軟件即服務(SaaS)，提供即裝即用的功能和解決方案。將所有四層雲化後，我們能夠將資源集中起來並在每一層上獲得可拓展性，使我們能夠在保持穩定營運的同時擴展服務能力。

業 務

這四層相互獨立，並使用預定義接口相互連接。每一層均可獨立開發升級。我們的網絡團隊、基礎設施技術開發團隊和應用程序開發團隊可以專注於各自負責的層，從而顯著提高研發效率。

下圖列示我們的四層架構：



附註：

- (1) IP網絡是一種通訊網絡，使用網絡協議(IP)在一台或多台電腦之間發出和接收信息。
- (2) PSTN網絡(即公共交換電話網絡)為公共電信提供基礎設施及服務。

在四層內解耦

網絡層解耦

網絡層採用SD-WAN技術將網絡硬件和電路從控制平台解耦，實現核心網絡內所有節點之間的互連。SD-WAN能夠實時檢測網絡狀態，並在其中一個節點出現故障時，在毫秒內自動將流量切換到備選節點。通過SD-WAN，我們可以實現大規模、穩定的運作，同時實現集中、靈活的流量路由。有關我們的SD-WAN技術的詳情，請參閱「我們的技術－網絡技術」。

業 務

此外，我們在北京和上海分別擁有兩個核心數據中心。四個核心數據中心通過SD-WAN網絡連接。如果一個數據中心服務中斷，服務將自動切換到其他核心數據中心。我們認為這些措施為我們的架構加入地理多樣性要素並確保我們的服務具有高度的可用性。

我們的網絡基礎設施有四個顯著特點：

- **穩定**。我們的四個數據中心有效地分擔負載，避免單點故障。我們的任何一個核心數據中心發生故障都不會導致全局性系統故障。
- **靈活**。我們的任何兩個數據中心均相互連接，這大大提高容錯能力。靈活的結構使得多個節點之間可以實現負載均衡和流量路由。
- **易於管理**。將網絡硬件和電路從控制平台解耦後，網絡工程師不再需要在每個數據中心單獨配置每個設備。整個網絡中的所有設備均可在控制平台上集中配置。簡化後的網絡結構對核心硬件的人工操作需求更少、簡化日常營運及提升故障檢測水平。
- **具成本效益**。SD-WAN可實現靈活的流量路由，提高網絡利用率，從而降低成本。我們可迅速擴張我們的服務能力，同時降低邊際網絡成本。

IaaS層解耦

我們的雲原生平台在兩個領先的雲計算平台上並行運行。每個核心數據中心通過光纖直接連接到兩個雲計算平台。兩個不同雲端的數據通常每隔數秒同步一次。當其中一個雲服務提供商停機時，我們可以將我們的服務切換到另一家提供商。我們相信這些措施為我們的架構增加了地域多樣性，並有效減輕與區域性自然災害、停電相關，以及由於人為錯誤、IaaS服務中斷及其他不可預測的狀況而導致的單個區域故障的風險。

通過網絡和IaaS層解耦，我們在網絡和互聯網基礎設施中實現了負載均衡和高可用性。當任何數據中心或雲計算平台停機時，我們的服務可以快速切換到替代基礎設施。我們的穩定運營不依賴於任何單一的數據中心或雲服務提供商。

業 務

支持客戶端定制的API層

截至最後實際可行日期，我們累計了500多個API和SDK，以支持客戶端軟件和應用程序開發。我們的API和SDK套件使客戶能夠將我們的客戶聯絡功能集成到他們的內部系統中，並構建適合他們特定業務需求的解決方案。這也有助於我們在穩定運營和客戶定制需求之間取得平衡。

SaaS層解耦

SaaS層的所有功能模塊均進一步解耦為微服務。每個功能模塊通過接口相互交互。該架構讓我們的核心功能模塊獨立演進，而無需重新編譯底層平台。這會加快軟件開發、測試和部署，並允許我們添加新功能或修改現有功能而不會干擾我們的客戶。每個功能模塊按微服務集群進行部署。某個單元的故障不會影響集群內其他單元的運行，有利於系統的穩定。

雙雲雙活架構

平台的穩定、無中斷運行對於基於雲的客戶聯絡解決方案提供商至關重要。根據灼識諮詢報告，我們是中國唯一實現雙雲雙活部署的客戶聯絡解決方案提供商。我們設計了雙雲雙活架構，以有效降低與極端情況相關的風險，例如區域自然災害、區域停電、區域網絡中斷和雲計算平台完全不可用。我們的系統部署在由兩個不同服務提供商提供的兩個異構雲計算平台上。我們的服務同時在兩個雲端運行。兩個雲端上的配置數據通過互聯網數據中心的實時同步模塊，實現實時（二級）雙向數據同步。我們的客戶可以同時使用兩個雲端。當極端情況發生時，客戶可以在兩個雲端之間快速切換。

我們的技術

我們的技術能力是我們成功的關鍵。自成立以來，我們不斷改進及擴展我們的平台、解決方案、特色及能力。我們的解決方案由自主開發的和獲得許可的技術驅動，包括支撐我們的雲原生技術架構、以SD-WAN為中心的網絡、通訊能力、軟件應用、及AI驅動的解決方案的技術。截至最後實際可行日期，我們擁有49項軟件版權及11項已授權專利，涵蓋各種通信、CTI、負載均衡及雲計算技術。

業 務

雲原生技術

模塊容器化。我們將包含我們所有的關鍵功能模塊的微服務進行容器化，顯著提高了我們解決方案的靈活性和適應性。容器使開發人員能夠將功能模塊從操作系統解耦，並讓它們在單獨的環境中運行。容器化帶來許多好處。容器中的功能模塊從主機操作系統中抽象出來，因此能夠跨平台或雲端統一一致地運行。經容器化後，不同的關鍵功能模塊易於組裝，並部署在公有雲或私有雲的不同操作環境中。此外，每個容器化模塊都是單獨的，且獨立於其他模塊運行。一個容器出現故障不會影響其他容器繼續運行。我們的開發人員可以識別並糾正一個容器內的任何技術問題，而無需使其他容器停機。我們使用開源容器編排系統Kubernetes (k8s)來自動化涉及部署、管理和擴展容器化模塊的手動流程，這有助於我們高效管理容器集群並加快軟件部署和迭代過程。借助Kubernetes，我們能夠在數小時內部署通過VPC模式交付的整個系統。

彈性擴展。我們使用先進的自動擴展機制，按需求的變化動態調整服務器使用的計算、存儲和網絡資源數量。我們的系統監測服務器於幾分鐘內加載及自動從資源組中增加或刪除負載量。此舉不僅使我們能夠在週期性、不可預測及不斷變化的工作負荷情況下保持最佳性能及可用性，亦帶來巨大成本效益，因為我們只為所使用的資源付費。

兼容多個雲服務平台。我們的系統與多個雲服務提供商兼容。在軟件層面，我們將不同雲環境的特點編入通用函數。開發人員可直接調用這些通用函數，而不需要關注不同雲環境的細節，這極大提高了我們的開發效率。在我們的VPC模式中，我們根據客戶的選擇將我們的解決方案部署在雲服務平台上。與不同雲環境的兼容性使我們能夠以高效且具有成本效益的方式部署我們的解決方案。

網絡技術

我們使用軟件定義廣域網絡（簡稱「SD-WAN」）技術提高網絡可靠性，即使出現地區網絡故障亦可提供不間斷的高質量通話。

基於傳統路由器的傳統WAN通常需要將所有流量從分支機構回傳到集線器數據中心，並在網絡中的所有設備之間分配控制功能。傳統WAN設計是專注於鏈接物理位置的時代的產物，並不適合雲計算。由於基於雲的解決方案日漸流行，倚重數據中心基礎設施的傳統WAN網絡不再足以支持高質量的雲連接。

業 務

相比之下，SD-WAN將網絡硬件及其控制機制解耦，並使用集中控制功能安全、智能地引導WAN流量。SD-WAN技術通過應用感知流量路由支持優質服務，為最關鍵的應用提供帶寬優先權。它可以實時檢測中斷，並在出現網絡連接故障時自動將故障服務器上的服務切換到其他正常運行的服務器，從而提高穩定性並減少網絡停機時間。其令公司以更低的成本構建更高性能的WAN。

於2019年年初，我們是中國首家將平台與SD-WAN全面集成的客戶聯絡解決方案提供商，並實現應用感知流量路由及基於雲的集中控制。根據灼識諮詢報告，通過SD-WAN連接，我們大大改善了通過我們平台所建立連接的可用性、可靠性及質量，並成為中國唯一實現雙雲雙活部署的客戶聯絡解決方案提供商。

通信技術

*高度可擴展的軟交換擴展系統。*我們基於開源軟件開發了一個高度穩定的軟交換平台，能支持30,000個同時通話。軟交換或軟件交換是電信網絡中的呼叫交換節點，其基於軟件而非專用交換硬件。其是客戶聯絡平台中的核心通信組件。軟交換處理平台上的所有呼叫並執行關鍵功能，例如通信協議處理、通信路由處理和編解碼器（編碼器／解碼器）處理。我們的軟交換按微服務集群進行部署，獨立發展，提高了可用性並優化了負載均衡。因此，我們能在系統內實現全部活動的統一擴展和監控，實現高可用性和高性能。通過不斷改進和優化，截至最後實際可行日期，我們的軟交換實現超過5,000小時的平均無故障時間（MTBF，其定義為自前一次故障恢復至下一次故障發生之間的平均時間）。

*高容量隊列系統。*我們自主研發的多渠道隊列系統在統一平台上處理來自即時通信、語音通話、視頻通話、微信小程序和其他渠道的客戶請求。全部客戶請求均進入同一隊列並共享同一座席池，從而優化資源分配。大多數傳統系統採用主動－被動隊列系統，即僅主服務器處於活動狀態並為客戶提供服務，而被動服務器則作為備份待命。當主服務器發生故障時，被動服務器被提升為新的主服務器。主動－被動模式的問題在於，當被動服務器切換為主服務器時，客戶可能遭遇服務中斷，而且全部服務請求僅由單個服務器處理。相比之下，我們的隊列系統運行於高可用性的集群環境中。服務請求由分佈式服務器服務，從而實現橫向擴容。單點故障不會導致系統的全面故障。我們的隊列系統採用狀態機技術以確保消息隊列井然有序。我們通過API提供我們的核心隊列功能，使客戶能夠根據顧客要求按順序實現狀態管理和控制。

業 務

軟件技術

*全渠道架構。*我們的系統在三個層面實現全渠道集成：渠道接入、客戶服務處理和數據管理。我們的全渠道接入集成了通過電子郵件、電話、網頁表格、實時網絡聊天、客戶自有的移動應用程序、通信應用程序和社交媒體應用程序進行的客戶互動。我們得以導入不同渠道的客戶身份及聯絡記錄。我們為座席提供統一的界面處理從不同渠道抓取的請求。此外，來自不同渠道的記錄和聊天歷史被集中存儲，可隨時用於客戶服務質量控制、報告及分析。

*用於定制的插件。*我們的許多客戶需要標準通信功能，同時對監測和匯報工具以及軟件界面有較高定制要求。我們設計的代碼和資源通常被定制為插件，方便我們添加或移除定制功能，從而減少對我們核心系統的影響。這種軟件架構在向我們的平台添加定制功能方面提供靈活性，而不影響其穩定性。

*工單系統。*我們的工單系統基於業務流程建模標記法(BPMN)標準設計，通過提供直觀的標註支持複雜的業務流程管理。它支持自動和手動分發工單，並允許並行、串行、取消、返回、臨時存儲和共享工作流程。我們的工單系統也能夠和客戶的內部系統整合，從而顯著提升處理效率。

*運行監測。*我們擁有健全的運行監測系統，即實時監測超過1,000個項目，包括軟件運行狀態、網絡運行狀態、呼叫信號狀態及語音品質。運行監測系統能夠進行快速的故障定位，並提供網絡連接問題的早期預警。我們能夠實時檢測並回應連接和語音品質問題。

*灰度發佈和自動軟件升級。*我們採用DevOps模式組建我們的技術團隊，消除開發和運營團隊之間的障礙，以優化開發人員的生產力及運營可靠性。我們使用灰度發佈和自動軟件升級以實現無干擾的快速迭代。在平台層面，我們首先向少數用戶推出新版本以便其測試更新並提供反饋。一旦變動被接受，該版本即向其餘用戶推出。我們亦於組織內少數用戶中測試更新之後，為我們的主要客戶實施客戶端灰度發佈。推出更新時，我們的系統自動跳過正在進行互動的座席，以避免服務中斷。通過實施迭代和增量開發，我們有效降低了引入新版本的風險。

業 務

AI相關技術

我們將實用AI技術部署於解決方案之中以推動智能和提高效率。我們不斷開發AI能力，並將戰略重點置於以下應用。

*ASR模型優化。*我們開發了一個三層系統來優化ASR模型。首先，我們開發語音標註工具提高人工生成語音語料庫的效率，這些語音語料庫用於訓練ASR聲學模型，而ASR聲學模型用於識別音頻信號和構成語音的音素或其他語言單位之間的關係。其次，我們使用自行開發的自動文本標註工具對積累的行業素材語料庫進行標註，這些語料庫用於訓練ASR語言模型。再者，我們使用拼音糾錯技術來糾正ASR轉錄中的其他錯誤。ASR的準確性為智能語音分析奠定了基礎。我們的三層優化系統可以顯著提高ASR的準確性，並為NLP和其他AI賦能功能奠定基礎。

*AI操作優化。*我們已經開發了一個AI工具包來優化我們AI功能的操作。它使我們能夠i) 對AI知識庫進行健康檢查，識別重複或矛盾的知識項，並指導管理員進行更正；ii) 自動聚類我們的ContactBot無法準確回答的問題並生成新的知識項；及iii) 根據用戶提供的少量問題和答案，對類似問題和關鍵字進行補充，並自動生成新的知識項。我們在機器人模板中預置了300多個意圖，允許客戶快速設計他們自己的自動對話。我們的AI操作工具包極大提高了AI功能實現的效率和有效性，大大減少了部署AI功能時經常會遇到的冷啟動問題，為其持續改進提供堅實的基礎。

*多軌錄音技術。*為提高錄音分析和處理能力，我們開發了多軌錄音技術，可對多個聲源分別進行錄音。客戶的語音和座席人員的語音被分別記錄，並作為獨立檔案存儲。使用開源語音活動檢測庫(libfvad)，我們的系統可以分別計算顧客和座席的通話時長，並協助評估座席的表現和服務質量。

*噪音消除技術。*我們獨家的噪音消除技術基於循環神經網絡(RNN)深度學習。通過在電話軟交換平台上實現噪音消除，我們顯著提高了語音識別準確性。

*音頻分析技術。*通過我們自主研發的音頻分析技術，我們的系統可在5秒內智能檢測撥號狀態，並自動填寫客服工單，以提高座席的工作效率。

業 務

網絡、系統及數據安全

我們長期秉持安全承諾。我們的解決方案完全運行於雲端，並依靠互聯網連接提供服務。因此，我們在運營中面臨與網絡安全和數據安全有關的風險。我們可能成為網絡攻擊、分佈式拒絕服務攻擊、黑客和網絡釣魚攻擊、安全漏洞、計算機惡意軟件和其他基於互聯網的惡意活動的目標。第三方也可能試圖未經授權訪問存儲在雲計算平台上的與我們的客戶及其顧客有關的機密信息。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務涉及系統及數據安全風險，而我們的安全措施未必足以應對該等風險，令我們的系統容易受損，因而或會對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。」我們須遵守有關網絡安全、數據私隱和數據保護的各項法律法規。有關這些法律法規的詳情，請參閱「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規」。有關相關風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。」

我們已經建立並實施嚴格的公司級體系，以確保網絡安全和數據安全。我們指派一個專業團隊監督網絡、系統及數據安全事宜。我們制定了全面的安全管理政策及操作程序，對授權審批、訪問控制、數據備份及數據加密進行管理，防止未經授權的訪問及未經授權使用數據。我們還制定了信息安全事件管理政策，詳細規定了數據安全事件的應急計劃。我們定期和按需進行安全審計，並根據審計結果加強我們的安全措施，包括每半年一次的漏洞掃描和入侵檢測，每季度一次的數據檢查和風險識別，以及每季度一次的閒置設備安全評估。我們會即時處理所發現的任何漏洞。此外，每次重要的軟件版本發佈，我們均會進行軟件代碼審計和模擬入侵檢測以發現漏洞。於往績記錄期內，我們並無錄得任何重大負面審計結果。

根據灼識諮詢報告，我們於2015年成為首家獲得由工信部認可機構所頒發的可信雲服務認證(TRUCS)的客戶聯絡解決方案提供商。TRUCS是國內權威的認證體系，用於評估雲服務提供商的可信度。該體系評估16個指標，包括數據安全性、數據持久性、數據可移植性、數據機密性、故障恢復能力、服務可用性、服務穩定性、網絡性能、計費準確性和多項服務協議條款。獲得TRUCS表明我們在SLA中向客戶作出的承諾可靠並值得信賴。於2019年，我們獲得由公安部頒發的信息系統安全等級保護(MLPS)三級認證，該認證為非金融機構可達致的最高級別，彰顯我們在系統營運及信息安全方面的實力。MLPS認證是國內評估企業信息系統安全等級的權威認證體系。該

業 務

體系評估物理設施、網絡、服務器、應用程序和數據方面的各種安全指標，並審查申請人在安全管理、人員安全、系統開發及系統運營和維護方面的內部政策。根據灼識諮詢報告，截至最後實際可行日期，中國十大基於雲的客戶聯絡解決方案提供商中的六家和五家分別獲得TRUCS和MLPS三級認證。我們的信息安全系統符合目前的ISO/IEC 27001標準。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並未出現任何數據洩露及數據遭黑客攻擊而造成不利影響或導致系統癱瘓的事件，惟2019年6月2日的一次長時間服務中斷除外。有關詳情，請參閱「我們的供應商－雲服務」。

網絡及系統安全

我們建立複雜機制以保障網絡安全。每個數據中心均與兩家電信公司的寬帶互聯網相連。如果一家電信公司提供的服務遭到破壞，我們的系統會自動檢測出問題並切換至替代網路，從而大幅提高對分佈式拒絕服務(DDoS)攻擊的防禦。我們使用先進的反病毒軟件來預防、檢測及清除惡意軟件。我們實施入侵檢測系統、網頁應用防護系統(WAF)及網絡防火牆以應對外部威脅，並進行賬戶訪問及授權檢查以防止內部不當行為。此外，我們每三個月與安全合作夥伴安排一次模擬入侵，以便及時發現並解決安全漏洞。

就接口層面而言，我們使用行業標準授權協議集中管理訪問認證，並對所有關鍵數據使用非對稱加密。

我們的中國法律顧問認為，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面已遵守所有適用的中國網絡安全法律及法規。有關相關法規的詳情，請參閱「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規－網絡安全。」

於2021年12月28日，網信辦及其他監管部門聯合頒佈《網絡安全審查辦法》，該法於2022年2月15日生效，尋求進一步拓展網絡安全審查的適用範圍。根據《網絡安全審查辦法》第五條及第七條，於下列情況下，企業應當申報網絡安全審查：(i)關鍵信息基礎設施運營商採購網絡產品和服務，互聯網平台運營商開展數據處理活動，影響或者可能影響國家安全的；及(ii)掌握超過一百萬用戶個人信息的互聯網平台運營商赴國外上市。根據《網絡安全審查辦法》第十六條，中國政府主管部門認為影響或者可能影響國

業 務

家安全的任何網絡產品、服務或數據處理活動，由有關部門進行網絡安全審查。《網絡安全審查辦法》乃於近期頒佈，其詮釋及實施涉及重大不確定性。此外，該辦法並無清晰界定「關鍵信息基礎設施運營商」。

「關鍵信息基礎設施」一詞於自2017年6月1日起施行的《網絡安全法》中首次提出。該法將「關鍵信息基礎設施」定義為公共通信和信息服務、能源、交通、水利、金融、公共服務、電子政務等重要行業和領域，以及其他一旦遭到破壞、喪失功能或者數據洩露，可能嚴重危害國家安全、國計民生、公共利益的信息基礎設施。該法規定關鍵信息基礎設施的具體範圍由國務院制定。國務院頒佈了《關鍵信息基礎設施安全保護條例》，於2021年9月1日生效。該條例訂明了關鍵信息基礎設施的認定程序。其規定公共通信和信息服務、能源、交通、水利、金融、公共服務、電子政務、國防等重要行業和領域的主管部門、監督管理部門是負責關鍵信息基礎設施安全保護工作的部門。這些部門應頒佈指定關鍵信息基礎設施的詳細規則，認定相關行業的關鍵信息基礎設施，並及時將相關關鍵信息基礎設施通知運營者。由於該條例最近才生效，故截至最後實際可行日期並無有關部門頒佈指定關鍵信息基礎設施的詳細規則。於往績記錄期及直至本文件日期，我們未獲任何部門告知被分類為關鍵信息基礎設施運營商，也無需接受網絡安全審查辦公室的任何網絡安全審查、問詢、調查或通告。此外，我們的中國法律顧問告知，根據公開可得資料，中共中央網絡安全和信息化委員會辦公室已啟動關鍵信息基礎設施的認定程序。中央網絡安全和信息化領導小組（於2018年改組為中共中央網絡安全和信息化委員會辦公室）發佈《關於開展關鍵信息基礎設施網絡安全檢查的通知》，要求各級政府開展關鍵信息基礎設施的核查及檢查。此外，公開可得資料表明北京市於2018年、2020年及2021年組織對關鍵信息基礎設施進行網絡安全檢查。儘管存在過去及進行中的檢查工作，截至最後實際可行日期，我們從未收到任何政府部門有關該檢查的任何通知。於2022年3月，我們的中國法律顧問通過網信辦官方網站公佈的熱線電話向中國網絡安全審查技術與認證中心（根據網信辦就《網路安全審查辦法》答記者問受委託承擔網絡安全審查具體工作）作出電話諮詢。我們的中國法律顧問告知相關負責人有關我們的名稱、主要業務及[編纂]的概況。獲知上述信息

業 務

後，該負責人確認：(i)於香港上市並不屬於「國外上市」的定義，因此，企業無需就其擬於香港上市根據《網絡安全審查辦法》第七條申報網絡安全審查；(ii)倘企業未獲主管部門通知被分類為關鍵信息基礎設施運營商，則其無需根據《網絡安全審查辦法》第五條申報網絡安全審查；及(iii)倘企業未曾接受網信辦或其他主管部門發起的網絡安全審查，則其目前無需根據《網絡安全審查辦法》第十六條進行網絡安全審查。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為，我們並無被任何有關部門分類為關鍵信息基礎設施運營商及根據現時有效的法律法規，我們於[編纂]後的不久將來被分類為關鍵信息基礎設施運營商的可能性相對較低。因此，我們的中國法律顧問認為，我們目前無需根據《網絡安全審查辦法》進行網絡安全審查。儘管如此，仍然存在與相關監管制度的任何未來發展有關的不確定因素。

於2021年11月14日，網信辦發佈網絡安全條例草案（連同《網絡安全審查辦法》統稱「網絡安全法規」），其規管在中國境內利用網絡開展數據處理活動，以及網絡數據安全的監督管理。網絡安全條例草案主要關注數據處理者的數據處理活動。網絡安全條例草案第十三條規定，數據處理者赴香港上市，影響或者可能影響國家安全的，應當按照有關規定申報網絡安全審查。網絡安全條例草案中，「數據處理者」是指「在數據處理活動中自主決定處理目的和處理方式的個人和組織」。我們僅提供報告和數據分析工具以供客戶使用，且我們不會收集或使用在雲平台存儲的數據。根據我們與客戶簽訂的服務協議，我們不准訪問、使用或披露任何客戶存儲在雲端的數據，除非客戶特別要求並授權我們進行有限的系統維護和技術支持服務，可能包括幫助客戶查找系統故障、找回賬戶名稱及密碼、更改系統設置、檢查異常登錄活動及糾正座席的不當操作。因此，我們的中國法律顧問認為我們的上述活動不太可能會被界定為「在數據處理活動中自主決定處理目的和處理方式」且我們無需根據網絡安全條例草案（假設以其現有形式實施）進行網絡安全審查。

我們的中國法律顧問表示，網絡安全法規不會對我們的業務施加任何重大責任（假設網絡安全條例草案以其現有形式實施）。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無遭遇任何重大數據事故或個人資料洩露、違反數據保護、有關數據處理或數據保護的調查或其他法律程序，或接獲任何有關數據處理或數據保護的質詢、通

業 務

知、警告、處罰或制裁，而其可能對我們的業務產生重大不利影響。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為我們已或將能夠在各重大方面遵守網絡安全法規（假設網絡安全條例草案以其現有形式實施）。因此，董事及中國法律顧問一致認為網絡安全法規不會對我們的業務營運或[編纂]產生重大不利影響（假設網絡安全條例草案以其現有形式實施）。

截至最後實際可行日期，網絡安全條例草案尚未生效，及網絡安全法規的部分規定可能會受更加具體的實施細則影響。鑒於當前有關數據及網絡安全的監管制度日新月異，且中國政府部門在詮釋及執行這些法律時可能擁有廣泛的裁量權，無法保證相關政府部門的最終意見將與上文所述我們中國法律顧問的意見相一致。然而，我們將繼續密切監察網絡安全法規的發展，以確保適時遵守最新監管規定。

有關風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。」

數據私隱及安全

我們實施嚴格的數據私隱和安全計劃，以確保數據安全性和保密性，以及我們提供的服務的穩定性和可靠性。

我們僅提供報告和數據分析工具以供客戶使用，且我們不會收集或使用在雲平台存儲的數據。對於我們的SaaS模式，我們的客戶可以將與他們的員工和客戶有關的數據上傳到我們分配給他們的雲環境。在使用我們的解決方案時，他們也可在我們分配給他們的雲環境中存儲數據，如客戶信息、電話對話記錄、電話對話轉錄和文本對話記錄。這些雲資源由我們購買，並由第三方雲服務提供商提供。對於我們的VPC模式，我們通常將我們的解決方案部署在客戶選擇的雲環境中。我們的客戶通常直接從雲服務提供商購買雲資源。在這兩種模式下，我們的客戶可全權酌情收集、存儲、處理、導出、披露和刪除存儲在雲計算平台的數據。根據我們與客戶簽訂的服務協議，我們不准訪問、使用或披露任何客戶存儲在雲端的數據，除非客戶特別要求並授權我們進行有限的系統維護和技術支持服務，可能包括幫助客戶查找系統故障、找回賬戶名稱及密碼、更改系統設置、檢查異常登錄活動及糾正座席的不當操作。就這些目的而言，我們僅訪問客戶所使用的授權賬戶。我們並無獲客戶授權且不會直接訪問客戶

業 務

的顧客數據。根據國家市場監督管理總局和國家標準化管理委員會頒佈的《信息安全技術個人信息安全規範(GB/T 35273-2020)》，收集是指獲得個人信息控制權的行為。我們的中國法律顧問告知，由於我們僅為客戶提供雲資源來存儲和處理數據，並且未經客戶授權不會訪問客戶的數據，因此這些數據的所有權屬於我們的客戶，根據中國法律及法規所定義，我們並無收集用戶數據。我們嚴格實施數據訪問和傳輸政策以確保客戶數據的保密性。例如，我們要求僱員在執行任何客戶的請求前取得客戶的授權。我們亦定期向僱員提供數據私隱培訓以提高其合規意識。此外，僱員須與我們簽訂保密協議，協議規定他們不得在未經我們同意前披露與其工作和客戶相關的任何保密信息。

我們實施3-2-1備份策略作為災難復原計劃的一部分，即我們在同一個雲計算平台的三個可用區保留一份備份副本，同時將數據存儲在兩個雲計算平台上，並在離線狀態下保留一份冷備份副本。首先，得益於我們的雲原生技術架構，我們在多個物理分隔的可用區運行我們的平台並存儲備份。即使個別可用區出現故障，容錯的基礎設施可確保運營順暢。第二，依靠我們的雙雲雙活架構，在某家雲計算提供商服務嚴重中斷的罕見情況下，我們的客戶可立即切換至另一家提供商繼續他們的業務活動，中斷影響微乎其微。第三，我們的冷備份副本是無法更新的離線備份，是最後一道防線。存儲冷備份副本的離線數據中心只允許數據輸入，而不允許輸出。僅在雙雲同時不可用的情況下，我們才使用冷備份副本進行數據恢復，這種情況發生的可能性非常低。

我們以先進的加密存儲技術保護客戶數據。我們、雲服務提供商或其他第三方均無法訪問客戶的終端顧客的數據。我們使用語音加密解密算法確保錄音在我們平台上的安全存儲。通過雲端鑰匙管理服務(KMS)和基於USB接口的物理智能安全鑰匙相結合，我們得以在公有雲及私有雲中實現同步秘鑰加密。我們還按客戶要求實施信封加密技術，以確保敏感記錄文件以加密形式儲存。我們的解決方案也支持實時流式解密和瀏覽器中的解碼，使我們的客戶能夠在解密過程中播放記錄文件。我們所使用的加密算法是不可逆的，意味著即使是對加密方法有充分了解的人士也無法對客戶數據進行逆向解密，此舉減少了內部人員洩露數據的風險。我們的服務器監控外部來源試圖連接我們平台的次數，倘發生暴力攻擊，我們的服務器將禁止有關連接。

業 務

此外，根據我們與雲服務提供商的服務協議，雲服務用戶維持對存儲於雲計算平台的數據的全面控制。未經授權，雲服務提供商不得訪問、使用或披露用戶數據，除非為維持或提供其服務或遵守法律法規或政府或監管部門的要求所必需。我們亦實施加密方法來防止數據洩露。公有雲在多租戶架構下運作，該架構允許多名用戶訪問雲資源，但是每名用戶的數據邏輯上是分開的並與其他用戶的數據保持隔離。因此，公有雲的其他用戶無法訪問我們客戶存儲於雲計算平台的數據。

我們的中國法律顧問認為，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守中國所有適用的數據安全及數據私隱法律及法規。

於2021年6月10日，全國人大常委會頒佈了《數據安全法》，該法於2021年9月1日開始實施。根據《數據安全法》，對於「一般數據」，開展數據處理活動的企業應當建立健全全流程數據安全管理制度和強化風險監測機制、妥善處理數據安全事件、組織數據安全培訓、採取相應的技術措施和其他必要措施，以合法、正當的方式收集和使用數據，保障數據安全。關於「重要數據」，《數據安全法》要求開展數據處理活動的企業(i)指定人員和委員會監督數據安全事項，落實數據安全保護責任；(ii)定期評估與數據處理活動有關的風險；及(iii)履行與重要數據在海外傳輸有關的監管要求。有關詳情，請參閱「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規－數據安全」。經審查我們的數據安全管理政策和措施以及我們的內部合規記錄，我們的中國法律顧問認為，我們目前的政策和措施足以履行《數據安全法》可能對我們施加的任何重大義務，該法律不會對我們產生重大不利影響。基於上述情況，加上中國法律顧問的建議，董事認為《數據安全法》不會對我們產生重大不利影響。

此外，《個人信息保護法》已於2021年8月20日獲全國人大常委會通過，並於2021年11月1日生效，其目的是保護個人信息和規範個人信息的處理。有關詳情，請參閱「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規－私隱保護」。

- 《個人信息保護法》將對「個人信息處理者」施加一系列的合規義務，其被定義為自主決定處理個人信息的活動目的和方法的實體及個人。在我們的業務活動中，我們不會訪問存儲在雲計算平台上的客戶數據，除非按客戶特別要求提供系統維護和技術支持服務。我們的中國法律顧問告知，由於我們無權在未經客戶批准的情況下訪問存儲在雲計算平台上的客戶數據，因此我們並非《個人信息保護法》中定義的「個人信息處理者」。

業 務

- 《個人信息保護法》還將對受「個人信息處理者」委託處理個人信息的實體或個人施加合規義務。這些受託單位或個人應嚴格在約定的範圍內進行處理活動，並採取必要的措施保護個人信息。我們的中國法律顧問告知，在有限的情況下，我們可能被視為受客戶委託處理個人信息。具體而言，在我們的SaaS模式下，我們受客戶委託為他們提供網絡和存儲資源以存儲數據。在SaaS和VPC模式下，根據客戶的要求和授權，我們可能被委託在提供系統維護和技術支持服務時訪問某些數據。關於《個人信息保護法》施加的義務，在審查我們與客戶的服務協議以及我們的數據安全和私隱政策和措施後，我們的中國法律顧問認為，我們目前的政策和措施足以履行《個人信息保護法》可能對我們施加的任何重大義務，該法律不會對我們產生重大不利影響。

基於上述情況，加上我們中國法律顧問的建議，董事認為《個人信息保護法》不會對我們產生重大不利影響。

鑒於我們的中國法律顧問認為我們目前的政策及措施足以履行上述監管發展可能對我們施加的任何重大責任，截至最後實際可行日期，我們並無產生及預期不會產生有關上述監管發展的額外重大合規成本。然而，相關監管制度不斷變化及可能有不同詮釋或重大變更，從而可能使我們的合規成本大幅增加。我們將密切監察監管發展並評估其潛在影響。有關風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。」

就我們探索海外商業機會的計劃而言，我們擬成立外國實體來開展我們的海外業務。我們的海外實體會將我們的解決方案部署在相關當地市場運營的雲計算平台上。因此，我們海外業務的數據將被存儲在當地海外市場的不同雲計算平台上，並與我們在中國內地存儲的國內業務的數據隔離。此外，我們不會在國內業務的平台和海外業務的平台之間傳輸任何數據。基於上述情況，我們的中國法律顧問認為，我們擬開展的海外業務違反《數據安全法》和《個人信息保護法》的可能性甚低。我們將密切關注相關法規的發展，並尋求法律顧問的意見，以確保我們的業務符合適用法律。

業 務

研究及開發

我們的競爭能力很大程度上取決於我們對研發的持續承諾，以及我們改進客戶聯絡解決方案的功能並為其增添新功能的能力。與我們強大的創新文化相一致，我們將大量資源用於研發，並在內部開發我們解決方案的核心功能。

目前我們於北京及南京設立研發中心。截至2021年12月31日，我們的研發團隊擁有211名員工，佔員工總數的46.7%。研發團隊由精心挑選的人才組成，其專業知識涵蓋廣泛學科領域，例如軟交換、雲計算、AI及大數據、信息安全、計算機電話集成技術。於2019年、2020年及2021年，我們的研發費用分別共計人民幣37.1百萬元、人民幣38.5百萬元及人民幣53.8百萬元，佔我們同期總收入11.1%、10.9%及13.4%。我們擬繼續投資於研發以向我們的客戶交付強大的功能。

我們努力為客戶進行快速可靠的部署及創新，並已實施各種旨在以更快速度改進我們解決方案的措施。我們在產品開發過程中採用DevOps模式，消除開發和運營團隊之間的障礙，以優化開發人員的生產力及運營可靠性。傳統上，開發及運營團隊獨立運作。根據DevOps模式，軟件開發(Dev)及IT運營(Ops)團隊於整個應用週期密切協調及合作，使我們能夠更快速、更可靠地建立、測試及發佈軟件。我們每週實施快速迭代，並通過灰度發佈及其他技術手段實現從上一個版本到下一個版本的平穩切換。

我們對解決方案進行重大升級的開發過程通常需要二至四週。我們產品開發過程中的關鍵步驟包括：

- *需求分析*。我們的銷售及營銷團隊率先進行市場分析以收集客戶的需求反饋。
- *項目規劃*。我們的產品團隊界定關鍵功能及特定性能要求以滿足客戶需求。
- *項目開發、測試及上線*。我們的研發團隊在內部完成編碼、測試及產品上線。
- *持續優化*。我們不斷努力根據用戶反饋優化功能及性能，並發佈具有改進特性及功能的更新版本。

業 務

我們的供應商

我們的供應商主要包括雲服務提供商及電信公司。於2019年、2020年及2021年，我們的前五大供應商分別佔我們總銷售成本的87.0%、83.1%及72.5%。同期，我們最大的供應商分別佔我們總銷售成本的約63.8%、41.4%及36.5%。

下表呈列我們於往績記錄期內的前五大供應商詳情：

排名	供應商	所提供產品／服務類型	主營業務	截至最後實際 可行日期與其業務 關係的大致年限	採購金額 (人民幣千元)	佔我們總銷售 成本的比例
截至2019年12月31日止年度						
1.....	中國聯合網絡通信 集團有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	114,138	63.8%
2.....	中國移動通信集團 有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	13,127	7.3%
3.....	中國電信股份有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	10,845	6.1%
4.....	阿里巴巴集團控股 有限公司 ¹	雲計算和存儲資源及 網絡服務；電信服務	中國一家提供按需雲計算 服務的雲服務提供商	4.5年	8,893	5.0%
5.....	廣西東信易通科技 有限公司	電信服務	中國一家提供來自多家電 信公司的集成資源包的 公司	3年	8,534	4.8%
截至2020年12月31日止年度						
1.....	中國聯合網絡通信 集團有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	73,878	41.4%
2.....	中國電信股份有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	24,503	13.7%
3.....	中國移動通信集團 有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	22,572	12.7%

業 務

排名	供應商	所提供產品／服務類型	主營業務	截至最後實際	採購金額	佔我們總銷售 成本的比例
				可行日期與其業務 關係的大致年限		
					(人民幣千元)	
4.....	阿里巴巴集團控股 有限公司	雲計算和存儲資源及 網絡服務；電信服務	中國一家提供按需雲計算 服務的雲服務提供商	4.5年	17,709	9.9%
5.....	廣西東信易通科技 有限公司	電信服務	中國一家提供來自多家電 信公司的集成資源包的 公司	3年	9,616	5.4%
截至2021年12月31日止年度						
1.....	中國聯合網絡通信 集團有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	79,954	36.5%
2.....	中國電信股份有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	31,347	14.3%
3.....	中國移動通信集團 有限公司	電信服務	中國三大電信公司之一	9.5年	17,810	8.1%
4.....	阿里巴巴集團控股 有限公司	雲計算和存儲資源及網絡 服務； 電信服務	中國一家提供按需雲計算 服務的雲服務提供商	4.5年	16,962	7.7%
5.....	廣西東信易通科技 有限公司	電信服務	中國一家提供來自多家電 信公司的集成資源包的 公司	3年	12,965	5.9%

(1) 於2019年、2020年及2021年，我們分別向阿里巴巴集團控股有限公司購買金額為人民幣2.4百萬元、人民幣3.7百萬元及人民幣3.2百萬元的雲服務和金額為人民幣6.5百萬元、人民幣14.0百萬元及人民幣13.8百萬元的電信服務。

截至最後實際可行日期，我們的董事、其聯繫人或我們的任何股東（擁有或據我們的董事所知曾經擁有我們已發行股本超過5%）概無於前五大供應商中擁有任何權益。

業 務

客戶和供應商的重疊

於往績記錄期，五大供應商中的若干供應商同時也是我們的客戶。

於2019年、2020年及2021年，中國聯合網絡通信集團有限公司為我們的五大供應商之一，也是我們的其中一名客戶。於往績記錄期，我們從該公司購買電信服務並向它提供智能聯絡中心解決方案。於2019年、2020年及2021年，我們從該公司的採購金額分別為約人民幣114.1百萬元、人民幣73.9百萬元及人民幣80.0百萬元，佔我們總銷售成本的63.8%、41.4%及36.5%。於2019年、2020年及2021年，我們來自該公司的收入分別為約人民幣2.0百萬元、人民幣1.6百萬元及人民幣2.1百萬元，佔我們總收入的0.6%、0.5%及0.5%。

於2019年、2020年及2021年，中國移動通信集團有限公司為我們的五大供應商之一，也是我們的其中一名客戶。於往績記錄期，我們從該公司購買電信服務並向它提供智能聯絡中心解決方案。於2019年、2020年及2021年，我們從該公司的採購金額分別為約人民幣13.1百萬元、人民幣22.6百萬元及人民幣17.8百萬元，佔我們總銷售成本的7.3%、12.7%及8.1%。於2019年、2020年及2021年，我們來自該公司的收入分別為人民幣0.1百萬元、人民幣0.3百萬元及人民幣2.8百萬元，佔我們總收入的不足1%。

於2019年、2020年及2021年，中國電信股份有限公司為我們的五大供應商之一，也是我們的其中一名客戶。於往績記錄期，我們從該公司購買電信服務並向它提供智能聯絡中心解決方案。於2019年、2020年及2021年，我們從該公司的採購金額為約人民幣10.8百萬元、人民幣24.5百萬元及人民幣31.3百萬元，佔我們總銷售成本的6.1%、13.7%及14.3%。於2019年、2020年及2021年，我們來自該公司的收入為人民幣0.8百萬元、人民幣0.1百萬元及人民幣0.5百萬元，佔我們總收入的不足0.3%。

於2019年、2020年及2021年，阿里巴巴集團控股有限公司為我們的五大供應商之一，也是我們的其中一名客戶。於往績記錄期，我們從該公司購買雲計算和存儲資源及網絡服務以及電信服務並向它提供智能聯絡中心解決方案及電信服務。於2019年、2020年及2021年，我們從該公司的採購金額分別為約人民幣8.9百萬元、人民幣17.7百萬元及人民幣17.0百萬元，佔我們總銷售成本的5.0%、9.9%及7.7%。於2019年、2020年及2021年，我們來自該公司的收入分別為人民幣7.1百萬元、人民幣5.8百萬元及人民幣5.5百萬元，佔我們總收入的2.1%、1.6%及1.4%。

業 務

就董事所深知，於往績記錄期，我們的主要供應商和我們的客戶或我們的主要客戶和我們的供應商並無其他重疊。董事確認，向該等重疊客戶及供應商的銷售及採購均按正常商業條款及公平基準在一般業務過程中進行。

雲服務

通過與領先的雲服務提供商的合作，我們的解決方案建立在高度可擴展的基於雲的技術基礎設施上。於往績記錄期，我們主要與三家雲服務提供商合作，即阿里巴巴集團控股有限公司、北京光環新網科技股份有限公司及北京神州泰岳軟件股份有限公司。於2019年、2020年及2021年，我們分別向阿里巴巴集團控股有限公司購買了金額為人民幣2.4百萬元、人民幣3.7百萬元及人民幣3.2百萬元的雲服務及向北京光環新網科技股份有限公司購買了金額為人民幣6.3百萬元、人民幣5.9百萬元及人民幣4.7百萬元的雲服務。北京神州泰岳軟件股份有限公司是我們於2021年的新供應商，我們於2021年向其購買了人民幣1.7百萬元的雲服務。我們認為我們與這些提供商保持穩定的關係。儘管我們預計，如果我們與這些提供商的安排終止，我們可以從其他第三方獲得類似服務，但我們可能會在安排替代服務時產生額外費用。對於與我們的供應商相關的風險，請參閱「風險因素 – 有關我們業務及行業的風險 – 我們的業務依賴由第三方運營的電信及雲基礎設施，而我們對該等第三方服務的使用遭受任何中斷或干擾，或會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。」此外，我們也就軟件開發目的與其他雲計算平台合作，如開發及測試新功能或提升我們與其他雲環境的兼容性。

我們與雲服務提供商簽訂服務協議，以購買雲計算、存儲和網絡資源。其關鍵條款呈列如下：

- 期限：這些協議通常具有一年的固定期限，並在原始協議到期後自動續約（除非另有說明）。
- 服務：雲服務提供商須按照其承諾的服務水平協議提供雲資源，提供慣常的技術支持，並提供API以供我們將他們的服務與我們的平台集成。
- 費用：收取的費用取決於所使用雲計算、存儲和網絡資源的類型和數量。
- 付款安排：我們通常每月通過銀行轉賬支付服務費。

業 務

我們受限於最低採購額，以換取折扣服務費。如果我們就所購買的雲計算、存儲及網絡資源支付的金額未達到最低採購額，我們將須支付最低金額。我們一般根據過往使用量協定保守的最低金額，而我們向兩名供應商作出的採購額於往績記錄期始終超過最低金額。一旦超過最低金額，我們根據協定的單位價格為我們及我們的客戶所使用的計算資源付費。我們與中國業內領先的雲服務提供商合作，他們擁有大量雲資源並使用先進技術和成熟機制來管理容量。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並未出現我們雲服務提供商的容量不足以滿足我們客戶需求的事件。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們曾於2019年6月因北京光環新網科技股份有限公司所提供的服務中斷而導致長時間服務中斷。我們主動降低部分受中斷影響的客戶的服務費，金額為人民幣311,117.5元。本次事件促使我們過渡至雙雲雙活架構，這大大提升我們系統的容錯能力。有關該事件的詳情，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務依賴由第三方運營的電信及雲基礎設施，而我們對該等第三方服務的使用遭受任何中斷或干擾，或會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。」

中國雲服務行業受到嚴格監管。例如，截至最後實際可行日期，中國深圳市、重慶市、蘇州市、四川省及浙江省等多個省市政府印發了設立「國資雲」（「**國有公有雲平台**」）的方案或已對此採取措施。根據灼識諮詢報告，根據有關政策，受當地相關國有資產監督管理委員會監督的國有企業，預期將其IT基礎設施遷移至國有公有雲平台，以代替由民營企業運營的公有雲平台（「**私有公有雲平台**」）。這符合國資委出台的多項政策中所倡導的數字化趨勢以及國有企業日益嚴格的數據安全要求，包括《國企改革三年行動方案（2020-2022年）》、《關於加快推進國有企業數字化轉型工作的通知》以及《關於進一步推動構建國資監管大格局有關工作的通知》。根據灼識諮詢報告，中國其他省市可能會實施類似政策。

業 務

根據灼識諮詢報告，國有公有雲平台是由省、市級國有資產監督管理委員會控制的實體擁有及運營的多租戶公有雲計算平台，專門為國有企業提供服務。相比之下，私有公有雲平台可以由任何實體擁有及運營，其客戶不局限於國有企業。儘管國有公有雲平台由國有企業擁有及運營，但其架構預計將類似於現有的私有公有雲平台。例如，根據公開可得資料，四川省和浙江省使用的國有公有雲平台建基於某私有公有雲平台的技術平台。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們的國有企業客戶並無要求我們在國有公有雲平台上部署我們的解決方案，或轉而使用國有公有雲平台而不再委聘我們。我們相信，由於以下原因，實施有關政策總體上將對我們的業務和基於雲的客戶聯絡解決方案行業，尤其是中國的公有雲客戶聯絡解決方案行業產生積極影響：

- 根據灼識諮詢報告，有關政策可能會對私有公有雲平台的提供商產生負面影響，因為他們可能不再直接與受這些政策影響的國有企業簽訂合同。然而，這些政策並不影響我們等公有雲客戶聯絡解決方案提供商。這些提供商可以根據客戶的選擇將其解決方案部署在任何公有雲環境中，只要這些公有雲計算平台與其系統兼容即可。相反，這些政策可能會加速數字化趨勢，並提高國有企業採用的公有雲客戶聯絡解決方案的滲透率。根據灼識諮詢報告，目前絕大多數國有企業使用本地客戶聯絡解決方案或部署在私有雲中的解決方案。有關政策將鼓勵國有企業越來越多地採用通過SaaS模式或VPC模式交付的公有雲解決方案。
- 我們相信，作為公有雲客戶聯絡解決方案行業的市場領導者，我們可能會從有關政策中受益。根據灼識諮詢報告，由於國有公有雲平台的發展仍處於早期階段，其對不同規模的基於雲的客戶聯絡解決方案提供商的影響存在不確定性。根據同一資料來源，領先的公有雲客戶聯絡解決方案提供商有望憑藉其出色的往績記錄、強大的技術能力和全面的安全機制，在國有公有雲平台的應用市場中贏得一席之地的成功率更高，而長尾提供商可能難以克服進入壁壘。於2019年、2020年及2021年，作為我們主要客戶的國有企業應佔收入分別為人民幣45.4百萬元、人民幣60.0百萬元和人民幣63.1百萬元，佔我們總收入的13.6%、17.0%和15.7%。我們相信，這些政策為我們提供了吸引更多國有企業客戶的機會。

業 務

- 我們在我們平台的跨雲兼容性方面享有競爭優勢。我們的關鍵策略之一是進一步發展我們的VPC模式。我們的VPC客戶可選擇在不同雲環境中部署我們的解決方案。我們一直在努力提高我們的解決方案對不同雲環境的適應性。通過容器化，我們的關鍵功能模塊將可以輕鬆組裝和部署在不同的雲中，並且只需要針對不同的雲平台進行小規模定制化調整。雖然在我們的SaaS模式中，我們的平台主要部署在兩個私有公有雲平台上，但我們的平台已在VPC模式中根據客戶的請求部署在各種雲平台上，並且我們已經成功測試了我們的平台與其他主要雲計算平台的兼容性。鑒於雲計算平台的關鍵使能技術和架構相似，我們相信在將我們的平台與國有公有雲平台整合時不會遇到重大困難。

基於上述情況，我們認為，截至最後實際可行日期，有關政策並未對我們的業務運營和財務業績產生重大不利影響，預計在可預見未來不會產生重大不利影響。

電信服務

我們與中國的主要電信公司合作，共同按需求為我們的客戶及其顧客提供網絡服務。我們主要向供應商採購五種電信服務，即互聯網寬帶、互聯網數據中心(IDC)、通話服務、電話號碼及專用租賃線路（為不同數據中心之間的電信線路）。我們採購的電信資源中，由於當使用量超過最低購買要求時我們按使用量付費，通話時長實質上主要是一個變量；而由於我們按合約確定的租用或訂購進行付費，互聯網寬帶、IDC、專用租賃線路及電話號碼實質上基本固定。

我們與電信公司簽訂框架服務協議，其關鍵條款列舉如下：

- 期限：這些協議通常具有一年的固定期限，並在原始協議到期後自動續約（除非另有說明）。
- 費用：收取的費用取決於帶寬、通話時長及其他服務的使用。
- 付款安排：我們通常獲提供30天信用期。我們通過銀行轉賬付款。

業 務

此外，根據中國法律規定，電信公司要求其網絡用戶進行實名登記。相關法規的詳細信息，請參閱「法規－有關增值電信服務的法規－電信網絡信息服務」。為遵守這些法規，我們通過書面協議或承諾在服務協議中要求客戶為電信公司提供實名制驗證材料。

知識產權

我們的版權、專利、商標、商業秘密、域名及其他知識產權對我們的業務至關重要。我們結合知識產權法、不公平競爭法、保密協議及其他保護措施保護自身知識產權。為保護知識產權，我們努力對知識產權進行及時註冊、備案及申請。此外，我們要求員工簽訂標準勞動合同，其中包括承認他們於受僱期間產生的全部發明、商業秘密、開發及其他進程均為我們的財產，並將其可能針對這些成果主張的任何所有權轉讓給我們的條款。

我們準備大力保護知識產權，但並不能保證我們的努力均會取得成功。即使努力成功，我們亦可能因捍衛權利而產生巨大費用。第三方可能不時對我們提起訴訟，指控我們侵犯其專有權利，或宣稱他們並未侵犯我們的知識產權。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們未必能夠取得、維持及保護我們的知識產權及專有信息，或防止第三方未經授權使用我們的技術」以及「－我們或會面對第三方就知識產權侵權提出的索償。」

截至最後實際可行日期，我們已註冊49項軟件版權、11項已授權專利、56項商標及37項域名（包括www.ti-net.com.cn）。關於我們的重大知識產權的詳細信息，請參閱「附錄四.法定及一般資料－B.關於我們業務的進一步資料－2.本集團的知識產權」。

我們使用第三方授權軟件，主要包括常規辦公軟件、文本轉語音及ASR功能軟件、用於搜索、監控及數據分析的軟件、用於管理開發工作流程的軟件以及用於團隊合作的軟件。

截至最後實際可行日期，我們並未遭受任何重大糾紛或因侵犯第三方在中國的知識產權而被索賠。

業 務

銷售及營銷

銷售

我們主要通過內部直銷隊伍銷售我們的解決方案組合，他們具有豐富的專業經驗以及關於我們解決方案及技術的大量知識。截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的銷售團隊分別由97、121和136名員工組成。我們的銷售隊伍按客戶區域、規模及垂直板塊進行專業化分工，並由北京、上海、深圳、廣州及南京辦事處向全國及地區客戶提供服務。我們的銷售模式包括一個專門的銷售團隊，其主要通過與客戶的關鍵決策者的持續深入互動將我們的解決方案銷售到較大企業，以及一個主要通過客戶推薦及潛在客戶轉化將我們的解決方案銷售到較小企業的團隊。我們擬進一步擴大銷售隊伍以推動新的業務機會。

較少情況下，我們也使用第三方代理來增加我們的銷售，我們向他們支付轉介客戶的佣金。於2019年、2020年及2021年，我們分別與20家、21家和36家第三方代理合作，主要包括不同經營規模的軟件銷售、營銷及諮詢機構。第三方代理通常與我們直接接觸，他們知道需要客戶聯絡解決方案的客戶，但不熟悉業內的主要供應商。我們向第三方代理支付佣金費用以換取此類客戶資源。於2019年、2020年及2021年，我們向第三方銷售代理支付的佣金費用分別為人民幣6.9百萬元、人民幣5.0百萬元和人民幣4.6百萬元。同期，根據我們的管理賬目，我們歸屬於第三方代理的收入分別為人民幣67.9百萬元、人民幣61.4百萬元和人民幣114.2百萬元，佔我們總收入的20.3%、17.4%及28.4%。同期，我們第三方代理收取的平均佣金率（按我們在相關期間的佣金費用除以同期第三方代理應佔收入計算得出）分別為10.1%、8.1%及4.0%。於往績記錄期，我們的第三方代理就轉介一名客戶收取的佣金費率（按相關期間就轉介支付的佣金除以同期被轉介客戶產生的收入計算得出）通常介乎1.0%至18.8%。根據灼識諮詢報告，我們及同行業公司釐定佣金費用所使用的主要方法相似。根據該報告，第三方代理向基於雲的客戶聯絡解決方案供應商收取的佣金率通常不會超過30%，與我們於往績記錄期內支付的佣金率範圍一致。根據灼識諮詢的意見，我們認為收取佣金費用的基準與行業常規一致及應付佣金費用範圍與同行業公司支付者相似。我們與第三方銷售代理的協議的關鍵條款包括：

- 協議的期限：我們通常與第三方銷售代理簽訂一年期協議。

業 務

- 定價條款：第三方銷售代理收取的佣金費用按個別情況協商。佣金費用可能基於i) 預先釐定的費用乘以轉介予我們的客戶所訂購的座席數量，ii) 於預先釐定期間所轉介客戶產生的收入百分比，或iii) 所轉介客戶產生的經常性收入百分比得出。我們也可能就有關轉介支付議定的一次性費用。
- 付款條款：我們須於與所轉介客戶訂立服務協議及收到發票後支付協定的佣金。
- 信用條款：我們通常獲提供30天至90天的信用期。

截至最後實際可行日期，董事、其聯繫人或我們的任何股東（擁有或據董事所知曾擁有我們已發行股本5%以上者）概無於我們的任何第三方銷售代理中擁有任何權益。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，據董事經作出一切合理查詢後所深知、盡悉及確信，第三方代理或其各自的股東、董事或子公司與我們、我們的聯屬人士、股東、董事或高級管理層或其各自的任何聯繫人並無任何其他關係、交易、協議、安排或諒解。

此外，我們利用現有客戶與合作夥伴的口碑推薦有效獲取客戶，並以具有成本效益的方式擴大我們的市場份額。例如，由於我們諸多客戶為擁有公司組合的大型企業集團，他們可能將我們介紹給其子公司及聯屬人士。

為了更好預測及回應客戶需求，我們要求並促進銷售團隊與研發團隊之間的合作，以改善現有解決方案並開發其他功能以滿足客戶需求。

營銷

我們強大的品牌知名度始終是銷售的重要推動力。為加強品牌，我們進行線上和線下營銷。我們通過搜索引擎營銷(SEM)和搜索引擎優化(SEO)以執行我們的線上營銷策略和產生銷售機會。我們與中國的主要搜索引擎合作，以提高我們在搜索引擎結果頁面中的可見性。基於深入的營銷研究，我們在SEM活動中包含大量的關鍵詞，以覆蓋我們所有的解決方案產品。此外，我們通過許多SEO技術提高來自搜索引擎的網站流量的質量和數量。例如，我們經常更新官網內容和發佈內容，並確保發佈的內容包含預定的關鍵詞。我們還與信譽良好的網站和平台合作，以推廣我們的網站及提升我們的排名。我們利用對相關計算機算法的深入了解，打造友好的網站爬蟲，以便搜索引擎可以發現和索引我們的新內容。我們還參加並贊助研討會、會議和特別活動，以提高我們在潛在客戶中的形象。

業 務

於2019年、2020年及2021年，我們的銷售及分銷開支分別為人民幣44.2百萬元、人民幣50.4百萬元及人民幣71.3百萬元，佔我們同期總收入的13.2%、14.2%及17.7%。

競爭

中國的基於雲的客戶聯絡解決方案行業分散且競爭激烈。我們與其他基於雲的客戶聯絡解決方案提供商及提供本地聯絡中心系統的大型傳統技術提供商進行競爭。此外，過往提供其他服務和技術的提供商（如雲服務提供商及電信公司）可能擴展至提供基於雲的客戶聯絡解決方案。我們在業務的多個方面均面臨競爭，其中包括解決方案的全面性及適應性、品牌知名度，持續創新服務及解決方案的能力以及開發針對特定行業的解決方案的垂直專業知識。憑藉我們強大的技術能力、行之有效的市場策略以及廣泛高質量及忠誠的客戶群，我們相信我們在市場競爭中處於有利地位。請參閱「我們的競爭優勢」。隨著新技術的引進和新市場參與者的進入，我們預期未來競爭會繼續加劇。如果我們未能有效競爭，我們的經營業績可能受損。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們所參與的市場競爭激烈，而若我們未能有效競爭，我們的經營業績或會受損。」有關我們行業競爭格局的更多資料，請參閱「行業概覽」。

此外，我們尚面臨高技能人才的競爭，包括管理層、軟件工程師及產品經理。我們的增長部分取決於我們挽留現有人員及吸引更多高技能員工的能力。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們依賴我們的高級管理團隊，而若一名或以上的主要僱員離職或我們未能吸納及保留高技能僱員，我們的業務可能受損。」

健康、工作及安全

我們並不運營任何生產設施。因此，我們並無重大健康、工作或安全風險。為確保遵守適用的法律法規，我們的人力資源部門將在必要時經過諮詢我們的法律顧問調整我們的人力資源政策，以適應相關勞動安全法律法規的重大變化。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並未因不遵守健康、工作或安全法規而遭受任何罰款或其他處罰，亦未發生任何事故或僱員因人身或財產損失而提出的索償，而其對我們的財務狀況或業務營運產生重大不利影響。

業 務

環境、社會及管治

我們致力於推動企業社會責任及可持續發展並將其融入我們業務經營的所有重要方面。

儘管我們的業務經營並不會產生直接影響環境的污染物，我們實施了降低環境影響及碳足跡的內部政策，包括：

- 向僱員發出日常節能提醒，促使他們在離開會議室後及下班前及時關閉室內燈光、電子設備及空調；
- 實施空調的溫度控制；
- 設立垃圾籃回收可重複利用的紙張（如僅使用了一面的紙張）；
- 鼓勵使用在線系統進行內部測試及批准並減少使用紙質文件；
- 對上述節電節紙的規定進行定期培訓；
- 設立垃圾分類箱並進行垃圾分類培訓；及
- 設立電池回收箱用於收集使用過的電池以避免污染。

我們始終致力於企業責任項目，既通過慈善事業，也通過將我們生態系統的利益擴展至整個社會。在中國抗擊COVID-19疫情的過程中，我們協助一家科技巨頭推出智能外呼系統。詳情請參閱「我們的產品 - ContactBot解決方案」。於2020年2月，我們亦向湖北的慈善組織捐款人民幣551,600元以協助COVID-19救援工作。

我們致力於培養一種可激發團隊精神的協作性公司文化。我們重視每位員工在不同崗位上的貢獻，並努力提供公平及平衡的薪酬計劃以提供適當的激勵。我們希望員工能夠彼此關心及尊重，並感受到關懷及尊重。我們持續營造積極的工作氛圍，同時強調人人平等的工作機會。

業 務

我們持續投入僱員的培訓及職業發展。我們已建立全面的培訓及發展制度，涵蓋公司文化、僱員權利及責任、工作表現、技能及安全管理。我們也會支持僱員的健康及福利，諸如提供免費年度體檢等措施。

董事會共同負責制定、採納及審閱我們的環境、社會及企業管治（「ESG」）的遠景、政策及目標，並每年至少進行一次評估、釐定及解決ESG相關風險。董事會可能會評估或委聘獨立第三方評估ESG風險並審閱我們的現有策略、目標及內部控制，其後會進行必要改進來降低風險。

風險管理及內部控制

日常業務運營中，我們面臨各種風險，包括運營風險、法律及合規風險、財務報告風險、人力資源風險、信用風險及內部審計風險。我們已建立由我們認為適合我們業務運營的政策及程序構成的風險管理及內部控制制度，並致力於不斷改進此制度。我們的首席財務官負責監督風險管理活動。我們的管理層積極主動監測我們所面臨的風險，並確保我們的風險管理政策及方案得到有效落實。

我們已採取並實施下列風險管理政策及方案。

運營風險管理

我們面臨與日常運營相關的運營風險，這些風險主要來自內部控制及制度的不足或失效、人為錯誤、IT系統故障或外部事項。我們認為這些運營風險是我們業務中的關鍵風險，並相信通過適當的運營政策和程序，這些固有風險可以得到控制及緩解。我們制定了一套健全的風險管理制度以監察和應對日常運營中的風險，例如針對(1)我們的內部財務記錄、(2)公章、印鑑及簽名、(3)關鍵財產及(4)業務檔案的管理。

為確保業務連續性，我們已制定探查及應對緊急事件的應急預案。發生緊急事件時，我們的應急預案已列舉適用於各業務單位的規定應對方案。我們會持續評估應急預案的有效性，並於每次緊急事件發生後進行審查，以確定潛在的改進領域。我們亦定期進行應急演練，以確保我們的員工熟悉應對方案。

業 務

合法及合規風險管理

我們的業務運營受國家、省及地方政府部門的監管及監督，這些監管及監督可能會發生變化。關於與我們的業務運營有關的適用法律法規進一步詳情，請參閱本文件「法規」。如果未能遵守這些法律法規，我們可能被要求糾正，並可能招致懲罰及損失。於往績記錄期內，我們並未遭致任何監管機構針對任何重大違規事件的質疑。

此外，我們已通過以下方式加強合法及合規風險管理：

- 建立反洗錢及反腐敗報告制度以及反詐騙制度；
- 關注法律更新，包括相關監管機構針對適用法律法規的最新解釋，並且及時更新我們的內部規章和程序；及
- 向我們的員工（尤其是新員工）重申遵守操作規程及程序的重要性，以確保其得以有效執行。

我們受中國及我們未來可能擴展到的其他司法管轄區的反賄賂和反貪污法律的約束。我們制定了反賄賂和反貪污政策以防範相關風險。該政策解釋了潛在的賄賂和貪污行為以及我們的反賄賂和反貪污措施。該政策禁止不當的付款行為，包括賄賂、回扣、過多的禮品或疏通費，或為獲得不當商業優勢而支付或提供的任何其他付款。我們保留準確的賬簿和記錄，以合理詳細地反映交易的實質和資產配置。如果賬簿和記錄不能反映交易的實質，我們將不會批准交易或付款。我們計劃於日後定期為員工提供有關反賄賂和反貪污政策的培訓，以促進政策更好地實施。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並不知悉任何涉及我們或我們僱員的賄賂或貪污事件。

財務報告風險管理

我們已制定一整套與財務報告風險管理有關的會計政策，例如財務報告管理政策、預算管理政策、資金管理政策、財務報表編製政策以及財務部門及財務人員管理政策。我們擁有各種程序及IT系統以執行我們的會計政策，我們的財務部門根據這些程序審查我們的管理賬目。我們亦為財務部人員提供定期培訓，以確保他們了解我們的財務管理及會計政策，並於日常操作中落實這些政策。

業 務

人力資源風險管理

我們按不同部門員工的需求提供定期及專門培訓。我們的人力資源部門定期組織內部培訓，由資深員工或外部顧問就感興趣的主題進行培訓。我們的人力資源部門安排在線培訓，審查培訓內容，跟蹤員工以評估此類培訓的影響，並對獲得積極反饋的講師進行獎勵。通過這些培訓，我們確保員工掌握最新技能以更好地滿足顧客需求。

我們已制定經管理層批准的員工手冊及行為準則，並將其分發給全體員工。該手冊包含關於職業道德以及防止欺詐、失職及腐敗機制的內部規則與指引。我們為員工提供定期培訓及闡釋員工手冊所含指引的資源。

信用風險管理

我們面臨的信用風險主要來自以VPC模式交付的解決方案而我們的客戶未能按照服務協議的規定履行其付款義務。我們通過仔細評估潛在客戶的信用狀況、流動資金狀況及市場聲譽應對此類信用風險。由於SaaS模式的客戶通常就我們的服務預付款項或按月與我們結算款項，我們並未面臨與我們的SaaS模式相關的重大信用風險。

內部審計

我們已成立審計委員會，持續監督我們的風險管理政策於整個公司的執行情況，以確保我們的內部控制系統能夠有效地識別、管理及緩解我們業務運營中所涉及的風險。審計委員會由三名成員組成，即李志勇先生、李鵬濤先生及翁陽女士（「翁女士」），均為獨立非執行董事。李志勇先生擔任審計委員會主席。關於我們審計委員會成員的專業資格及經驗，請參閱本文件中「董事及高級管理層」一節。

我們另設內部審計部門，負責審查內部控制的有效性，並就發現的任何問題向審計委員會及高級管理層報告。我們要求內部審計部門成員向管理層報告，以討論我們面臨的任何內部控制問題以及為解決這些問題而實施的相應措施。內部審計部門向審計委員會報告，以確保任何發現的重大問題均能及時傳達至該委員會。後續審計委員會討論這些問題並於必要時向董事會報告。

業 務

員工

截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們分別擁有268名、366名及452名全職員工。

下表呈列我們截至2021年12月31日按職能劃分的員工數量：

職能領域	員工數量	佔比%
研發	211	46.7
銷售	136	30.1
運營	73	16.2
管理	32	7.1
總計	452	100.0

下表呈列我們截至2021年12月31日按地理位置劃分的員工數量：

地理位置	員工數量	佔比%
北京	225	49.8
南京	154	34.1
上海	32	7.1
深圳	21	4.6
廣州	11	2.4
其他 ⁽¹⁾	9	2.0
總計	452	100.0

(1) 包括位於山西省、河南省、山東省及四川省的員工。

我們的成功取決於我們吸引、挽留及激勵合格人員的能力。我們認為已為員工提供極具競爭力的薪酬待遇以及鼓勵主動性的環境。我們的招聘工作包括在線招聘、內部推薦，其次為校內招聘及使用專業獵頭。我們為員工提供定期培訓及審核以提高其業績。

業 務

根據中國法規要求，我們參加各種政府法定員工福利計劃，包括社會保險基金（即養老保險計劃、醫療保險計劃、失業保險計劃、工傷保險計劃及生育保險計劃）以及住房公積金。根據中國法律規定，我們必須按員工工資、獎金及若干津貼的特定百分比向員工福利計劃繳款，其最高金額由當地政府不時作出規定。於往績記錄期，根據中國法律顧問意見，我們已在所有重要方面遵守這些規定，且並無遭到任何重大行政處罰或罰款。

我們與員工簽訂標準勞動合同。我們亦與高級管理人員及關鍵技術員工簽訂標準保密協議及競業限制協議。

我們的員工目前並無任何工會代表。我們相信，我們已與員工維持良好工作關係，而且我們歷史上並未出現與員工的任何重大糾紛。

保險

我們認為我們的保險覆蓋範圍充足，因為我們已投購中國法律法規規定的所有強制性保險。據行業顧問告知，我們的保險覆蓋範圍符合我們行業的商業慣例。我們參與中國法律法規規定的多項政府資助的員工福利計劃，包括若干社會保險責任。詳情請參閱「一 員工」。與一般市場慣例一致，我們沒有投購覆蓋網絡基礎設施、信息技術系統或財產損失的保險。另外，我們沒有投購商業中斷保險或一般第三方責任保險，也沒有投購產品責任保險或關鍵人物保險，根據中國法律法規，這些均非強制性保險。如果發生任何超出我們有限保險範圍的事件，可能會導致我們的業務中斷並使我們遭受重大損失或負債。請參閱「風險因素 – 有關我們業務及行業的風險 – 我們未必具備保險以保障我們免受潛在損失。」

物業

我們的公司總部及主要營業地點位於中國北京市北京經濟技術開發區榮華南路2號院1號樓28-29層。我們在中國南京、上海、廣州及深圳設有其他辦事處。這些辦公室均向第三方租賃，我們並不擁有任何不動產。我們的辦公室租賃期限一般為一至三年，可在租賃期屆滿後續約。

業 務

下表載列截至最後實際可行日期我們租賃的物業概要：

地點	用途	建築面積 (平方米)	租期	到期日
北京	辦公室	1,392.37	5年	2023年11月20日
北京	辦公室	413.81	3年零7個月	2023年11月20日
北京	宿舍	121.10	2年	2022年11月14日
南京	辦公室	815.00	2年零2個月	2022年10月31日
上海	辦公室	<u>405.6</u>	<u>2年零10天</u>	<u>2024年4月30日</u>
上海	辦公室	<u>176.6</u>	<u>2年零10天</u>	<u>2024年4月30日</u>
廣州	辦公室	205.00	2年	<u>2024年5月24日</u>
深圳	辦公室	186.92	1年	<u>2022年12月31日</u>
成都	辦公室	<u>238.77</u>	<u>2年</u>	<u>2024年4月21日</u>

截至最後實際可行日期，我們就租賃物業訂立九份租賃協議，其中八份尚未按適用的中國法律法規的要求在中國政府主管部門辦理登記及備案。這些物業主要用作我們的辦公室。我們認為兩處位於北京的租賃物業（建築面積分別為1,392.37平方米及413.81平方米）對我們的業務而言至關重要，原因為其地處我們的總部所在地。我們的中國法律顧問已告知我們，未能完成租賃協議的登記及備案將不會影響該等租約的有效性，亦不會妨礙我們使用相關物業，但倘若我們未能在有關部門規定的期限內糾正不合規行為，則可能導致我們須就每項未登記租賃物業被徵繳最高人民幣10,000元的罰金。截至最後實際可行日期，我們並不知悉中國政府部門因我們未能登記租賃協議而發出有關處罰的任何通知或指控。

此外，截至最後實際可行日期，我們的租賃物業（包括位於北京且我們認為對我們業務而言至關重要的兩處租賃物業）中，有三處租賃物業的出租人未能向我們提供有效的物業所有權證，我們在這些物業項下的租賃物業權益可能存在缺陷。這些物業主要用作我們的辦公室。如果這些出租人沒有相關物業所有權證，相關合法業權持有人或其他第三方可對我們使用這些租賃物業提出質疑，我們可能被迫騰讓這些物業並須尋找及租用可替代物業或選擇提早終止租賃，同時承擔租賃項下提早終止的懲罰。截至最後實際可行日期，相關出租人已向我們提供授權文件，證明他們向我們租賃物

業 務

業的權利，我們並不知悉第三方或主管政府部門就任何這些租賃物業所有權作出影響我們現有聲譽的任何質疑。我們相信，我們可輕易在我們租賃物業所處的市場上找到同等租金的替代物業，而估計總搬遷費用及時間並不重大。鑒於我們的業務性質，我們相信，倘相關合法業權持有人或其他第三方對我們使用這些租賃物業提出質疑，並要求我們搬遷，我們能夠在附近地區找到合適的替代物業，而不會產生大量的額外費用，也不會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成任何重大不利影響。倘任何其他第三方提出此類索賠或質疑，我們可根據相關租賃協議及中國民法典向出租人提出違約賠償。我們的中國法律顧問告知我們，缺乏有效的物業所有權證不會對我們的業務營運產生重大不利影響。

有關我們租賃缺陷的風險，請參閱「風險因素 – 有關我們業務及行業的風險 – 有關我們部分租賃物業的法律缺陷或會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成不利影響。」

法律訴訟

我們不時經受法律訴訟、調查及與開展業務有關的索賠的影響。關於此類法律訴訟的風險及不確定性，請參閱「風險因素 – 有關我們業務及行業的風險 – 我們在日常業務過程中或會面對法律訴訟或仲裁索償，而法院的裁決或仲裁未必對我們有利。」

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無涉及任何實際或待決且我們認為將對我們的業務、經營業績、財務狀況或聲譽及合規產生重大不利影響的法律、仲裁或行政訴訟（包括任何破產或接管訴訟）。

合規

我們的中國法律顧問認為，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守有關中國法律法規，並就我們在中國的營運向有關政府部門取得所有重大必要的執照及批准。

業 務

下表呈列我們目前所持重大執照及許可。

持有人	證書／許可證／批准	最新授出日期	到期日
天潤融通.....	增值電信業務經營許可證，涵 蓋互聯網數據中心業務（僅限 互聯網資源協作服務）及國內 聯絡中心業務	2021年11月5日	2026年11月5日
欣峰信息科技...	增值電信業務經營許可證，涵 蓋互聯網數據中心業務（僅限 互聯網資源協作服務）及國內 聯絡中心業務	2019年2月25日	2024年2月25日
上海天潤融通...	增值電信業務經營許可證，涵 蓋互聯網數據中心業務（僅限 互聯網資源協作服務）及國內 聯絡中心業務	2019年1月29日	2024年1月29日
迅傳融通科技...	增值電信業務經營許可證，涵 蓋互聯網數據中心業務（僅限 互聯網資源協作服務）及國內 聯絡中心業務	2019年6月12日	2023年11月28日
冠迅信息科技...	增值電信業務經營許可證，涵 蓋互聯網數據中心業務（僅限 互聯網資源協作服務）及國內 聯絡中心業務	2019年2月25日	2024年2月25日

合約安排

背景及限制外資擁有權的中國法律法規

主要業務

我們提供全面部署於雲的客戶聯絡解決方案（「**主要業務**」）。我們被視為從事提供互聯網資源協作服務及聯絡中心服務（為增值電信服務的子類別）。因此，作為基於雲的聯絡解決方案**提供商**，我們須持有涵蓋互聯網資源協作服務和聯絡中心服務的增值電信業務經營許可證。由於中國法律或相關政府部門實施這些法律時普遍禁止我們所經營的主要業務中的外資擁有權，所以我們通過綜合聯屬實體在中國開展主要業務。目前，中國法律限制或禁止增值電信服務**提供商**的外資擁有權。

由於中國法律所施加的限制，我們無法擁有或持有綜合聯屬實體的任何直接股權。因此，本文件中適用本公司的「擁有權」一詞或相關概念指通過合約安排在資產或業務中的經濟利益，而並無持有綜合聯屬實體的任何股權。我們可通過合約安排控制綜合聯屬實體並從中獲得經濟利益，而我們也為達成業務目標和盡可能減少與相關中國法律的潛在衝突而嚴謹制定有關安排。

根據《中華人民共和國電信條例》、《電信業務經營許可管理辦法》及《電信業務分類目錄（2015年）》：從事互聯網資源協作服務和聯絡中心服務的企業須取得上述服務的增值電信業務經營許可證。

根據《外商投資准入特別管理措施（負面清單）（2021年版）》（「**《負面清單》**」），在中國加入世界貿易組織（WTO）時承諾開放的電信服務（「**中國WTO承諾**」）範圍內，增值電信服務（不包括電子商務、國內多方通信服務、存儲轉發服務和聯絡中心服務）屬於《負面清單》的「限制」類，外國投資者被限制持有經營增值電信服務的企業50%以上股權。任何並無納入中國WTO承諾範圍內的增值電信服務，屬於《負面清單》中的「禁止」類及禁止外商投資，惟於香港或澳門註冊成立的若干合資格電信服務企業作出的若干許可投資除外。根據《負面清單》，聯絡中心服務屬於「許可」類。

合約安排

於2021年3月，向工信部信息通信發展司處長諮詢時，本公司獲告知，(i)開展我們的主要業務(即全面部署於公有雲的客戶聯絡解決方案)需持有涵蓋互聯網資源協作服務和聯絡中心服務的增值電信業務經營許可證；(ii)外國投資者被禁止持有任何從事互聯網資源協作服務的企業的股權；及(iii)在實踐中，並無外商投資企業取得涵蓋互聯網資源協作服務和聯絡中心服務的增值電信業務經營許可證。據我們的中國法律顧問告知，工信部為提供相關確認的主管部門，而所諮詢的處長具適當職級，可提供相關確認。

根據向工信部作出的諮詢，以及互聯網資源協作服務不屬於中國WTO承諾範圍內及並無納入《負面清單》的事實，我們的中國法律顧問認為：(i)互聯網資源協作服務屬於《負面清單》中的「禁止」類；及(ii)我們的主要業務(涉及提供互聯網資源協作服務)禁止外商投資。

有關進行增值電信服務的中國公司的外資擁有權限制的詳情，參見「法規－有關外商投資的法規－增值電信產業的外商投資」。

儘管聯絡中心服務並非嚴格受外商投資限制所規限，我們有必要根據合約安排經營主要業務，且我們認為合約安排的設計嚴謹，理由如下：

- 據我們的中國法律顧問確認，我們須持有涵蓋互聯網資源協作服務和聯絡中心服務的增值電信業務經營許可證，以合規經營我們的主要業務；
- 我們的主要業務以雲為中心並被視為屬於互聯網資源協作服務及聯絡中心服務範疇。我們基於雲的解決方案主要包括三類產品，即(i)智能聯絡中心解決方案；(ii)遠程座席解決方案；及(iii)ContactBot解決方案。我們的中國法律顧問認為，提供構建於雲端的這三種解決方案均被視為屬於互聯網資源協作服務範疇。事實上，我們的主要業務實質上為提供基於雲的客戶聯絡解決方案。我們目前持有涵蓋互聯網資源協作服務和聯絡中心服務的增值電信業務經營許可證，這些服務作為一個分部經營，且我們的聯絡中心服務僅可通過提供互聯網協作服務而提供。提供與我們基於雲的客戶聯絡解決方案區分開的聯絡中心服務對我們而言在技術及商業上不可行。我們

合約安排

通過基於雲的解決方案將聯絡中心服務數字化及所進行的客戶互動於雲端記錄和儲存。此外，我們的聯絡中心服務倚賴嵌入我們基於雲的解決方案的實用應用程序。如上文所述，我們的客戶聯絡中心解決方案全面部署於雲。利用我們的雲原生聯絡中心解決方案作為基礎，我們的客戶可以建立自己的客戶聯絡功能。我們的客戶聯絡中心解決方案深度植根於雲原生的安全可靠平台，這是我們客戶聯絡中心解決方案的基石。因此，將聯絡中心服務從我們基於雲的客戶聯絡解決方案（被視為屬於互聯網資源協作服務範疇）區分開來（如有）將會對我們所提供服務的質量造成重大不利影響，並從根本上損害我們的業務；及

- 根據我們向工信部的諮詢，外國投資者被禁止持有任何從事提供互聯網資源協作服務的企業的股權。

基於上文所述，我們的中國法律顧問認為，我們的主要業務（被視為屬於互聯網資源協作服務及聯絡中心服務範疇）需要通過合約安排開展。

本公司承諾，只有主要業務將通過我們的合約安排開展。由於其他服務及產品銷售（包括銷售電信設備及使用電話號碼）不受外商投資限制所規限，有關業務將不會通過綜合聯屬實體開展。與銷售電信設備（為一次性交易）有關的任何新合約（不論於[編纂]前或[編纂]後）將由外商獨資企業訂立。與使用電話號碼有關的合約均按年訂立，並將於未來12個月內屆滿。截至最後實際可行日期，我們就使用電話號碼與有關客戶訂有13份合約（全部將於2022年9月前屆滿），於剩餘合約期間有關客戶應佔收入總額的最高金額為人民幣49,333.74元。本公司已與有關現有客戶進行協商。實際上，由於客戶的內部程序，有關客戶在現有有效合約屆滿前將合約轉移至外商獨資企業存在困難。本公司承諾，於重續現有合約後，與該等客戶有關的所有合約將由外商獨資企業訂立。此外，與使用電話號碼有關的任何新合約（不論於[編纂]前或[編纂]後）將由外商獨資企業訂立。

未來業務發展

我們將繼續投資並透過（其中包括）與5G網絡整合的方式提高我們平台的視頻功能。我們的解決方案可能涉及5G信息功能，因而可能被視為屬於信息服務（不包括互聯網信息服務）類別；及視頻會議功能（包括音頻通信），因而可能被視為屬於國內多方通信服務類別。因此，雖然我們的業務目前不涉及信息服務（不包括互聯網信息服

合約安排

務)和國內多方通信服務，但隨著新功能的實現，我們的業務日後可能被視為屬於這兩種業務類別。有關服務為增值電信服務的子類別，須獲得增值電信業務經營許可證。鑒於未來業務發展並確保我們遵守有關中國法律法規，(1)天潤融通持有信息服務業務(不包括互聯網信息服務)和國內多方通信服務的增值電信業務經營許可證；及(2)上海天潤融通、冠迅信息科技及欣峰信息科技持有國內多方通信服務的增值電信業務經營許可證。

我們承諾，我們將僅開展屬於《負面清單》中「禁止」類的業務。倘若我們的未來業務被視為屬於《負面清單》的「限制」或「許可」類，或不構成《負面清單》的一部分，在根據合約安排開展有關業務前，我們將向有關部門及聯交所取得確認及同意，並遵守所有相關上市規則及指引信。

其他實體

迅傳融通科技目前持有增值電信業務經營許可證，但尚未開始實質性業務運營，預計截至[編纂]時不會開始任何實質性業務運營。我們承諾，迅傳融通將僅開展被視為屬於《負面清單》中「禁止」類的業務。倘若迅傳融通的未來業務被視為屬於《負面清單》的「限制」或「許可」類，或不構成《負面清單》的一部分，我們承諾在根據合約安排開展有關業務前，會向有關部門及聯交所取得確認及同意，並遵守所有相關上市規則及指引信。

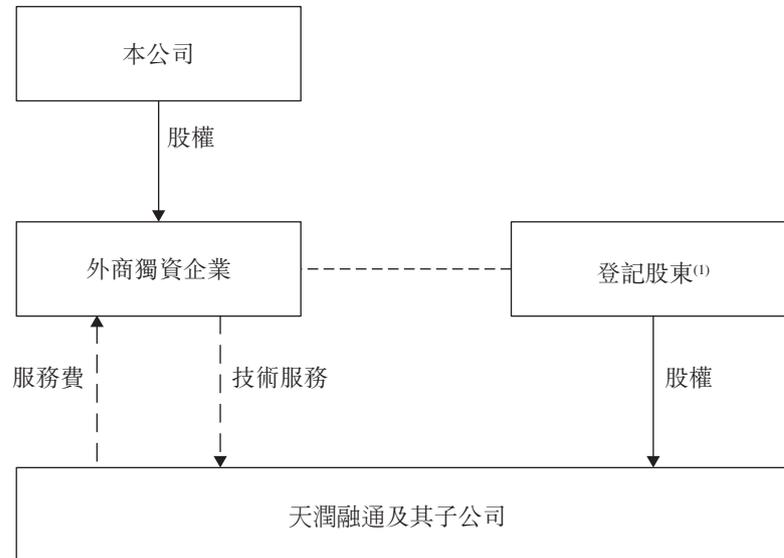
我們將解除合約安排的情況

如果相關政府部門向本公司現時持有及將成立的中外合資企業授出互聯網資源協作服務的增值電信業務經營許可證，我們將在實際可行情況下盡快解除及終止合約安排，並且我們將直接持有相關中國法律許可的最大比例的擁有權權益。在這種情況下，外商獨資企業將行使其於獨家購買權協議下的權利，在情況許可下解除及終止合約安排，並且我們將直接經營相關業務，而不使用合約安排。

合約安排

合約安排

以下簡圖說明根據合約安排經濟利益自我們的綜合聯屬實體流向本集團的過程：



附註：

- (1) 天潤融通的登記股東包括(i)個人股東(吳先生、李先生、潘先生、安先生，統稱為「登記個人股東」)；及(ii)屬於合夥企業實體的股東(即北京天創創潤、北京雲景、北京雲昊及北京雲昱，統稱為「登記合夥股東」)。

截至最後實際可行日期，吳先生、李先生、潘先生、安先生、北京天創創潤、北京雲景、北京雲昊及北京雲昱分別持有天潤融通的35.11%、5.58%、5.07%、3.09%、24.63%、11.80%、11.72%及3.00%股權。

有關登記股東的進一步資料，請參閱「歷史、重組及公司架構」。

- (2) 「→」指股權中的直接法定及實益擁有權。
- (3) 「---→」指合約關係。
- (4) 「---」指外商獨資企業通過(i)行使所有股東於天潤融通的權利的授權書、(ii)收購於天潤融通的全部或部分股權的獨家購買權及(iii)於天潤融通股權的股權質押而對登記股東及天潤融通行使的控制權。

合約安排

合約安排的重要條款概要

獨家技術服務協議

外商獨資企業與天潤融通於2021年5月12日訂立獨家諮詢服務協議（「獨家技術服務協議」），據此，天潤融通同意委聘外商獨資企業作為天潤融通的獨家提供商，提供諮詢、技術支持和相關服務，可能包括技術開發、技術推廣、技術轉讓和其他技術服務；應用軟件服務；軟件開發；軟件諮詢；產品設計；模型設計；市場調研和業務管理諮詢服務。外商獨資企業還與天潤融通的每間子公司訂立獨家技術服務協議，其條款與獨家技術服務協議的條款相似（統稱「獨家技術服務協議」）。

在未獲得外商獨資企業事先書面同意的情況下，天潤融通和其子公司（「綜合聯屬實體」）不得從任何第三方獲得與獨家技術服務協議所涵蓋的服務相似的服務。

外商獨資企業有權擁有因履行這些協議而產生的所有知識產權。我們的綜合聯屬實體同意就外商獨資企業提供的服務支付其全部收入（扣除成本、開支、稅項和保留盈利（如有））。

根據獨家技術服務協議，綜合聯屬實體應（其中包括）：(1)根據相關中國法律法規，委任外商獨資企業舉薦的人士擔任綜合聯屬實體的董事或高級管理層，且不應在未獲得外商獨資企業事先書面同意的情況下，罷免外商獨資企業所舉薦人士的董事職務；(2)允許外商獨資企業檢查賬目並提供有關其營運、客戶、財務資料和僱員的其他資料；(3)由外商獨資企業舉薦並由綜合聯屬實體正式委任的人員持有對其業務營運有重要影響的相關證書、執照和印章（包括營業執照、機構信用代碼證、公章、合同印章、財務印章和法定代表的姓名印章）。

此外，在未獲得外商獨資企業事先書面同意的情況下，我們的綜合聯屬實體不得處置任何重要資產。在中國法律法規准許的情況下，外商獨資企業有權以中國法律法規准許的最低對價購買綜合聯屬實體的全部或部分資產或業務。

除非外商獨資企業發出30天的事先書面通知終止獨家技術服務協議，否則該協議將持續有效。

合約安排

獨家購買權協議

外商獨資企業、天潤融通及其登記股東於2021年5月12日訂立獨家購買權協議，該協議被外商獨資企業、天潤融通、其登記股東及北京雲昊興業投資顧問（北京雲昊、北京雲景及北京雲昱的普通合夥人）、北京天地融創（北京天創創潤的普通合夥人）及田先生（其最終控制北京天地融創）（統稱為「**其他人士**」）於2021年9月14日訂立的獨家購買權協議（「**獨家購買權協議**」）替代。根據獨家購買權協議，外商獨資企業或其指定方獲授予一項不可撤銷獨家權利，可(i)向各位登記股東購買其在天潤融通的全部或任何部分股權及／或(ii)向天潤融通購買其全部或任何部分資產或在其任何資產的權益。

外商獨資企業或其指定方就轉讓股份或資產應付的購買價格應為中國法律法規准許的最低對價，且登記股東應將購買價格全部返還給外商獨資企業或其指定方（必須根據相關中國法律法規繳納相關稅項）。

獨家購買權協議將持續有效，直至（其中包括）外商獨資企業或其指定方收購天潤融通的全部股權及／或所有資產為止。

其他人士(i)確認獨家購買權協議項下擬定的安排對登記合夥股東具有法律約束力；(ii)同意促使登記合夥股東遵守獨家購買權協議的條款；及(iii)同意他們在處置登記合夥股東在天潤融通的權益方面的決策應符合獨家購買權協議和股權質押協議（定義見下文）的條款。

登記股東等已承諾，在未獲得外商獨資企業事先同意的情況下：

- (i) 不會銷售、轉讓、質押或處置天潤融通的法定或實益權益，或對有關權利及權益施加任何產權負擔，但根據股權質押協議設置的質押除外；
- (ii) 不會在簽訂獨家購買權協議時增加或減少天潤融通的註冊股本或以任何形式更改其現有股權架構；

合約安排

- (iii) 不會轉讓、質押或以任何形式處置或促使天潤融通的管理層以任何其他形式轉讓、質押或處置任何境內公司資產、合法收入和利益（日常業務過程和向外商獨資企業及／或指定方作出者除外）；
- (iv) 不會終止或促使天潤融通的管理層終止天潤融通簽訂的任何重要合約，或終止任何與現有重要合約相衝突的任何其他協議；
- (v) 不會委任或替任天潤融通的董事、監事或其他管理人員；
- (vi) 不會促使或同意天潤融通宣派或實際分派任何可分派利潤或股息；及
- (vii) 不會促使或同意天潤融通修訂其組織章程細則。

登記股東還應確保：

- (i) 天潤融通保持有效存續，並且不會被終止、清盤或解散；
- (ii) 天潤融通不會產生任何債務、提供擔保或其他形式的抵押、或承擔其日常業務過程以外的任何重大責任；及
- (iii) 天潤融通不會與任何人士／實體合併、以任何形式購買任何人士／實體的資產、權益或投資於這些人士／實體。

天潤融通等已承諾，在未獲得外商獨資企業事先同意的情況下，不會：

- (i) 在簽訂獨家購買權協議時修改其組織章程細則、增加或減少其註冊資本或以任何形式更改其現有股權架構；
- (ii) 協助或允許登記股東不會銷售、轉讓、質押或處置天潤融通的法定或實益權益，或對有關權利及權益施加任何產權負擔，但根據股權質押協議設置的質押除外；
- (iii) 終止天潤融通簽訂的任何重要合約，或簽訂與任何現有重要合約相衝突的任何其他協議；

合約安排

- (iv) 清盤、解散或宣告終止；
- (v) 與任何人士的資產、權益合併、購買或以其他形式投資這些資產、權益；
- (vi) 產生任何債務、提供擔保或其他形式的抵押，或承擔其日常業務過程以外的任何重大責任；及
- (vii) 在其日常業務過程以外訂立任何重要合約。

登記股東和天潤融通等已進一步立約承諾：

- (i) 天潤融通不會向登記股東分派任何股息或利潤。如果登記股東接受我們的綜合聯屬實體提供的任何利潤分派或股息，登記股東必須立即向外商獨資企業或其股東支付或轉讓任何有關款項（必須依法繳納相關稅項）；
- (ii) 其將會立即通知外商獨資企業任何已產生或可能產生的有關其股份或資產的訴訟、仲裁或行政程序；
- (iii) 其將會嚴格遵守合約安排、實際履行這些協議項下的責任，且不會進行或出現任何可能會對這些協議的法律效力產生不利影響的舉動或疏忽；及
- (iv) 天潤融通應按照外商獨資企業的要求，向保險公司購買資產和業務保險並辦理續保手續。

股權質押協議

於2021年5月12日，外商獨資企業、天潤融通及各登記股東訂立股權質押協議。隨後於2021年9月14日，外商獨資企業、天潤融通、登記合夥股東及彼等各自的普通合夥人訂立一組新的股權質押協議，替代該等登記合夥股東於2021年5月12日訂立的股權質押協議。（登記個人股東於2021年5月12日訂立的股權質押協議及登記合夥股東於2021年9月14日訂立的股權質押協議，統稱為「**股權質押協議**」）。有關天創創潤的股權質押協議亦已由田先生簽立。

合約安排

根據股權質押協議，登記股東將他們各自於天潤融通的全部股權質押予外商獨資企業作為抵押保證，以擔保履行他們於合約安排項下的合約責任和由合約安排引起或與合約安排有關的一切負債、貨幣債務或其他付款責任。

登記合夥股東的普通合夥人及田先生（如適用）(i)承認股權質押應對登記合夥股東具有法律約束力；及(ii)同意彼等關於出售登記合夥股東於天潤融通的權益的決策應符合合約安排的條款。

其中，登記股東保證和承諾，在未獲得外商獨資企業的事先書面同意下，他們不得轉讓或以其他方式處置已質押股份，或為已質押股份設立任何其他質押或擔保權益。

於發生違約事件（定義見股權質押協議）時，外商獨資企業可立即或於其後隨時以書面通知形式行使其質押權利，或根據適用中國法律法規以其他方式處置質押股權並有權優先取得出售所得款項。

股權質押協議將持續有效，直至登記股東和天潤融通於相關合約安排項下的所有合約責任獲悉數履行，及登記股東和天潤融通於相關合約安排項下的所有尚未償還債務獲悉數支付為止。

根據股權質押協議的條款及中國法律法規，股權質押協議已按有關法律法規的要求於2021年6月17日完成登記。

投票權委託協議

外商獨資企業、天潤融通及登記股東於2021年5月12日訂立股東投票權委託協議，該協議被外商獨資企業、天潤融通、登記股東及其他人士於2021年9月14日訂立的股東投票權委託協議（「**投票權委託協議**」）替代。根據投票權委託協議，各當時的登記股東委任外商獨資企業及／或其指定方（包括但不限於董事及其繼承人和取代董事的清盤人）作為其獨家代理和授權代表以代表其就與天潤融通有關的所有事項行事並行使其作為天潤融通股東的全部權利，其中包括：

- (i) 出席股東大會並行使表決權；

合約安排

- (ii) 建議召開股東大會並簽署任何決議案和會議記錄、批准組織章程細則的修訂本和向相關公司註冊處提交文件；
- (iii) 當天潤融通的法定代表人、董事、監事、總經理和其他高級管理人員的行為損害天潤融通或其股東的利益時，對他們提出訴訟或採取其他法律行動；
- (iv) 當天潤融通破產、清算或解散時行使表決權；及分配因天潤融通破產、清算、解散或終止產生的剩餘資產的權利；
- (v) 根據中國法律行使任何股東權利以處理天潤融通資產；及
- (vi) 天潤融通的組織章程細則（經不時修訂）所載任何其他股東權利。

其他人士(i)確認投票權委託協議項下擬定的安排對登記合夥股東具有法律約束力；(ii)同意促使登記合夥股東遵守投票權委託協議的條款；及(iii)同意他們在處置登記合夥股東在天潤融通的權益方面的決策應符合投票權委託協議的條款。

登記股東承諾投票權委託協議項下的授權將不會引致與外商獨資企業及／或其指定人士產生任何實際或潛在的利益衝突。如與外商獨資企業和本集團其他成員公司之間存在任何利益衝突（由外商獨資企業全權酌情決定），登記股東將會優先保護和使外商獨資企業或本集團其他成員公司免受損害並盡快消除有關衝突。在登記股東為本公司董事或高級管理層的情況下，將向非登記股東的本公司董事或高級管理層授出有關投票權委託協議的權利。登記股東不得作出或遺漏作出任何可能導致與外商獨資企業或其股東發生利益衝突的行為，登記股東也不得簽署與天潤融通、外商獨資企業或其指定人士簽署或正在履行中的任何協議存在利益衝突的任何協議或作出任何承諾。

合約安排

天潤融通的登記股東可在外商獨資企業的同意下轉讓或出售其於天潤融通全部或部分股份，但前提是受讓人同意承擔投票權委託協議項下有關登記股東的全部權利和責任，且受讓人將取代天潤融通的有關登記股東成為有關訂約方。

由於投票權委託協議，本公司可透過外商獨資企業對就天潤融通的經濟表現而言影響最重大的活動實施管理控制。

投票權委託協議將持續有效，直至外商獨資企業書面通知終止為止。

合約安排的其他方面

承諾函

為支持我們合約安排，特別是股權質押協議的穩定性及持續有效性及可執行性，我們於2021年9月15日收到來自登記的有限合夥人不可撤銷的承諾函（統稱「**承諾函**」）。根據承諾函，承諾股東不會（或促使相關登記合夥股東不會（視情況而定）就彼等（或相關登記合夥股東）於天潤融通中持有的股本權益訂立可能降低登記合夥股東根據合約安排向外商獨資企業所作股權質押的有效性或合約安排的穩定性的安排（包括質押、出售、處置或設立其他第三方權利），除非：(i)彼等已獲得外商獨資企業的同意；及(ii)建議安排的交易對手或受益人已簽立類似書面承諾，表明彼等不會影響我們合約安排的履行。

承諾函的主要目的是進一步支持合約安排（及根據合約安排創建的可變利益實體結構（「**可變利益實體結構**」）運作的穩定性。預期承諾函將通過（其中包括）以下方式實現這一目的：

- (a) 防止承諾有限合夥人訂立任何涉及其各自於登記合夥股東的直接或間接權益的安排，該等安排可能對登記合夥股東根據股權質押協議向外商獨資企業授予的第一優先質押造成不利影響；
- (b) 要求承諾股東避免採取任何可能損害合約安排（及其所支持的可變利益實體結構）運作的行動；及

合約安排

- (c) 確保承諾股東知悉並直接支持登記合夥股東訂立合約安排及其於合約安排項下的義務；及確保任何擬獲得天潤融通的權益的新的人士在獲得該權益之前，均會作出類似承諾，以保持合約安排（及其所支持的可變利益實體結構）的穩定性。

登記合夥股東為合夥企業實體。其受合約安排條款的法律約束並須按合約安排的條款執行。儘管登記合夥股東（即合夥企業實體）在合約安排下須履行的義務及法律責任實質上與以登記合夥股東的身份對自然人施加的義務及法律責任相同，以下因素（其中包括）在維護我們合約安排的運作及有效性方面提供了進一步保障：

- (a) 承諾有限合夥人發出的承諾函確保登記合夥股東背後的自然人支持並且不會破壞合約安排的穩定性或損害登記合夥股東於合約安排下的履約義務；及
- (b) 據中國法律顧問告知，儘管承諾有限合夥人可能會訂立可能直接或間接涉及登記合夥股東權益的安排，但根據中國法律，該等安排（包括登記合夥股東的任何股東變動）均不會影響合約安排的有效性或其對登記股東的法律約束力。

配偶同意書

天潤融通的各登記個人股東的配偶及田先生的配偶已簽署配偶同意書，據此，已簽署配偶無條件及不可撤回地同意他們均知悉獨家購買權協議、股權質押協議、投票權委託協議和授權書，且對這些合約安排並無異議。

已簽署配偶同意：(i)他們各自的配偶作為登記股東於天潤融通持有的任何股權不屬於其共有財產範圍；(ii)他們各自均不會採取任何與合約安排相衝突的措施，包括通過法律程序對利益提出任何申索；及(iii)他們各自將採取任何必要措施以促使合約安排的簽立。

合約安排

授權書

根據各登記股東以外商獨資企業為受益人簽立的授權書（「授權書」），各登記股東不可撤回地授權外商獨資企業作為其代表行使其於天潤融通的所有投票權和其他股東權利，包括（其中包括）：

- (i) 出席股東大會並行使表決權；
- (ii) 建議召開股東大會並簽署任何決議案和會議記錄、批准組織章程細則的修訂本和向相關公司註冊處提交文件；
- (iii) 當天潤融通的法定代表人、董事、監事、總經理和其他高級管理人員的行為損害天潤融通或其股東的利益時，對他們提出訴訟或採取其他法律行動；
- (iv) 當天潤融通破產、清算或解散時行使表決權；及分配因天潤融通破產、清算、解散或終止產生的剩餘資產的權利；
- (v) 根據法律行使任何股東權利以出售或管理天潤融通資產；及
- (vi) 天潤融通的組織章程細則（經不時修訂）所載任何其他股東權利。

每份授權書在相關股東仍為天潤融通股東的期間將持續有效。

爭議解決

如果合約安排項下存在任何爭議，各合約安排規定：

- (a) 所有爭議應首先透過友好磋商解決；
- (b) 如果未能於三十日內透過磋商解決有關爭議，則任何一方將有權將爭議提交北京仲裁委員會，並且有關爭議將由三名仲裁員根據當時現行的仲裁規則進行仲裁，該仲裁判決為最終定論，並且對所有仲裁各方均具有約束力；

合約安排

- (c) 於最終裁決前，仲裁機構有權向外商獨資企業提供適當的法律救濟，包括與天潤融通的股份或資產、救濟禁令及天潤融通的解散或清算相關的救濟措施；及
- (d) 在中國法律的規限下及按照中國法律，主管法院（包括中國、香港、開曼群島以及綜合聯屬實體的主要資產所在地的法院）有權於成立仲裁庭前或適當情況下授出臨時救濟，以支持仲裁。

然而，據我們的中國法律顧問所告知，上述條文未必可根據中國法律強制執行。例如，仲裁庭無權授予此類禁令救濟，也無法根據現有中國法律勒令我們的綜合聯屬實體清盤。此外，由香港及開曼群島等境外法院授予的臨時救濟或強制執行命令未必能在中國得到認可或強制執行。

由於上文所述，如果任何綜合聯屬實體或登記股東違反任何合約安排，我們可能無法及時獲得足夠的救濟，及我們有效控制綜合聯屬實體及開展業務的能力可能受到重大不利影響。有關詳情，請參閱「風險因素－與我們的公司架構有關的風險」。

繼承

合約安排對登記股東的繼承人有約束力。根據中國繼承法，法定繼承人包括一方的配偶、子女、父母、兄弟、姐妹、祖父母及外祖父母，而相關繼承人違約會構成違反合約安排。如果發生違約，外商獨資企業可對繼承人強制執行其權利。

根據獨家購買權協議、獨家技術服務協議及投票權委託協議，如果出現身故、喪失行為能力、結婚或離婚、破產、終止、清盤或其他可能影響行使天潤融通股權的情況，繼承人（包括登記股東的配偶、子女、父母、兄弟、姐妹、祖父母及外祖父母）、受讓人或因上述事件而取得天潤融通股權的其他個人或實體（「繼承人」）應繼承或承擔相關合約項下的權利及義務，猶如繼承人為有關合約安排的簽約方。

合約安排

基於上述，我們的中國法律顧問認為(i)即使在登記股東喪失行為能力、身故、破產、終止或清盤的情況下，合約安排也可為本集團提供保護；(ii)登記股東喪失行為能力、身故、破產、終止或清盤不會影響合約安排的有效性；及(iii)外商獨資企業可以因上述任何事件針對繼承人強制執行其於合約安排下的權利。

利益衝突

各登記股東在投票權委託協議中已作出不可撤回的承諾，以應對可能因合約安排而產生的潛在利益衝突。有關更多詳情，請參閱「獨家購買權協議－投票權委託協議」。

分攤虧損

構成合約安排的協議或中國法律概無規定或要求本公司或外商獨資企業須分擔綜合聯屬實體的虧損或向綜合聯屬實體提供財務支援。此外，各綜合聯屬實體為獨立法律實體且須獨自以其擁有的資產及財產為其債務及虧損負責。

儘管如此，鑒於本集團通過持有所需中國執照及批准的綜合聯屬實體於中國經營業務，並且綜合聯屬實體的財務狀況及經營業績根據適用會計原則綜合至本公司的財務報表，如果綜合聯屬實體蒙受虧損，我們的業務、財務狀況及經營業績將會受到不利影響。因此，合約安排的條文乃為此而設，以盡可能限制因綜合聯屬實體蒙受任何虧損而對外商獨資企業及本公司造成的潛在不利影響。

清盤

根據獨家技術服務協議，在天潤融通清盤或清算時，外商獨資企業有權推薦，而天潤融通須委任這些被推薦人士，成為天潤融通清盤委員會的成員。如果發生清盤或清算，則天潤融通的所有剩餘資產須於該清盤或清算後根據中國法律轉讓予外商獨資企業。

保險

本公司並無為涵蓋有關合約安排的風險而投保。

合約安排

我們的確認

董事確認，截至最後實際可行日期，我們依據合約安排通過綜合聯屬實體經營業務時，並未遭到任何中國政府部門的干預或阻撓。

合約安排的合法性

鑒於上文所述，我們的中國法律顧問認為：

1. 合約安排整體及構成合約安排的各项協議對訂約方具法律效力、有效及具約束力，各项協議的內容並無違反現有中國法律的強制規定，惟下列情況除外：根據現有中國法律，仲裁機構無權授出任何禁令救濟，要求民事實體作為或不作為，因此，禁令救濟及合約安排項下的其他臨時救濟措施未必具有法律效力及可根據現有中國法律強制執行；
2. 完成合約安排並無違反併購規定；
3. 根據《中華人民共和國民法典》，簽立及履行合約安排將不會視作「以合法形式掩蓋非法目的」；
4. 簽立及履行合約安排並無違反外商獨資企業及天潤融通的組織章程細則的任何條文；及
5. 簽立合約安排毋須向中國政府機構取得任何批准或授權，惟：
 - (a) 向外商獨資企業質押天潤融通的任何股權須遵守相關市場監督管理局的登記規定；
 - (b) 外商獨資企業根據獨家購買權協議行使其購買權以收購天潤融通的全部或部分股權，須經中國政府部門批准、同意、向其備案及／或向其登記；
 - (c) 根據合約安排擬定轉讓天潤融通的股權須遵守當時適用中國法律項下的適用批准及／或登記規定；

合約安排

- (d) 有關履行合約安排的任何仲裁裁決或國外判決及／或判決書須向主管中國法院作出申請以獲承認及強制執行；及
- (e) 根據中國法律，仲裁機構無權授出任何禁令救濟，要求民事實體作為或不作為，或要求各綜合聯屬實體清盤作為臨時救濟。

基於上文所述，董事認為，合約安排嚴謹制定，原因為合約安排僅應用於協助本公司控制從事中國法律及法規對外資擁有權施加限制的我們主要業務的綜合聯屬實體。

合約安排的會計方面

根據國際財務報告準則第10號綜合財務報表，子公司為由另一實體（即母公司）控制的實體。投資者自參與投資對象的業務獲得或有權獲得可變回報，且有能力藉對投資對象行使其權力而影響回報時，即控制投資對象。儘管本公司不直接或間接擁有綜合聯屬實體，但合約安排讓本公司可對綜合聯屬實體行使控制權。

根據獨家技術服務協議，各方同意，作為外商獨資企業提供服務的對價，綜合聯屬實體將向外商獨資企業支付服務費。服務費相等於綜合聯屬實體的總收入（扣除成本、稅項及留存利潤（如有））。外商獨資企業可根據中國稅務法律及常規以及我們綜合聯屬實體的營運資金需求酌情調整服務範圍及費用。外商獨資企業還有權定期收取或查閱綜合聯屬實體的賬目。因此，外商獨資企業有能力通過獨家諮詢服務協議全權酌情獲取天潤融通的全部經濟利益。

此外，根據獨家諮詢服務協議及獨家購買權協議，因綜合聯屬實體作出任何分派前須經外商獨資企業事先書面同意，故外商獨資企業對向綜合聯屬實體股權持有人派發股息或任何其他款項擁有絕對合約控制權。自綜合聯屬實體收取任何利潤分派或股息的登記股東，必須立即向本公司支付或轉讓有關款項（須根據有關法律繳納相關稅款）。

合約安排

由於這些合約安排，本公司已通過外商獨資企業取得綜合聯屬實體的控制權，且本公司可全權酌情收取綜合聯屬實體所得的所有經濟利益回報。因此，綜合聯屬實體的經營業績、資產及負債以及現金流量均在本公司的財務報表中綜合入賬。綜合聯屬實體的業績綜合入賬的基準在本文件附錄一會計師報告附註1內披露。

遵守合約安排

為確保本集團在實施合約安排和遵守合約安排時有效經營業務，本集團採取了以下措施：

- (i) 實施和遵守合約安排過程中出現的重大問題或政府部門的任何監管查詢將在發生時提交董事會（如有必要）審閱及討論；
- (ii) 董事會將至少每年審閱一次合約安排的整體履行和遵守情況；
- (iii) 本公司將在年報中披露合約安排的整體履行和遵守情況；及
- (iv) 本公司將在必要時委聘外部法律顧問或其他專業顧問，協助董事會審閱合約安排的實施情況、審閱外商獨資企業及綜合聯屬實體的法律合規情況，以處理合約安排引致的具體問題或事宜。

與外商投資有關的中國法律的發展

《外商投資法》的背景

於2019年3月15日，全國人民代表大會通過《外商投資法》（於2020年1月1日生效）。於2019年12月26日，國務院頒佈《外商投資法實施條例》（於2020年1月1日生效）。外商投資法取代《中外合資經營企業法》、《中外合作經營企業法》及《外資企業法》，成為中國外商投資的法律基礎。《外商投資法》規定了若干形式的外商投資，但沒有明確規定合約安排為外商投資的一種形式。《外商投資法實施條例》也沒有規定外商投資是否包括合約安排。

合約安排

《外商投資法》的影響和後果

許多中國公司（包括本集團）採用了通過合約安排開展業務。根據我們中國法律顧問的意見，由於《外商投資法》沒有訂明合約安排為外商投資，如果國務院所規定的法規或條文沒有將合約安排列為外商投資的形式，合約安排整體及構成合約安排的各項協議將不受影響，且繼續合法、有效並且對訂約方具有約束力。

儘管如上文所述，《外商投資法》規定外商投資包括「外商投資者通過法律、國務院規定的行政法規或條文所述的任何其他方式在中國投資」，未詳細說明「其他方式」的涵義。《外商投資法實施條例》也沒有規定外商投資是否包括合約安排。日後的法律、國務院規定的行政法規或條文可能將合約安排視作外商投資的一種形式，屆時合約安排是否會被視作違反外商投資准入規定及上述合約安排將如何處置都不確定。因此，概不保證合約安排及綜合聯屬實體的業務日後不會因中國法律的變動而受到重大不利影響。請參閱「風險因素－與我們的公司架構有關的風險－我們目前的公司架構及業務運營或會受到《外商投資法》的影響。」

法 規

以下為影響我們在中國的業務活動或股東向我們收取股息及其他分派的權利的重要法律法規或規定的概要。我們將就新法規的最新發展及要求與政府部門保持持續溝通，並及時採取必要措施。

有關增值電信服務的法規

增值電信服務

國務院、工信部及其他有關政府部門發佈有關規管電信服務（包括增值電信服務及基礎設施電信服務）的廣泛監管方案。由於不時實施新法律及法規，除現有執照及許可證外，增值電信服務運營商或須獲取其他執照及許可證。此外，適用於電信活動的現行及任何未來中國法律及法規的詮釋及執行存在重大不確定性。

於2000年9月25日，國務院發佈《中華人民共和國電信條例》（簡稱《電信條例》，於2016年2月6日最後修訂），以規管中國的電信活動。根據《電信條例》，電信活動分為兩類，即「基礎設施電信服務」及「增值電信服務」。根據《電信條例》，增值電信服務的運營商須經工信部或其省級部門認可並取得增值電信業務經營執照（「**增值電信營業執照**」）。《電信業務經營許可管理辦法》（簡稱《經營許可管理辦法》）於2009年3月1日發佈，且最近於2017年7月3日修訂，以加強電信業務經營許可的管理，其中載列有關經營增值電信服務所需執照種類以及電信業務經營許可證的申請、審批、使用及管理的更具體條文。根據《經營許可管理辦法》及《電信條例》，任何從事增值電信服務的機構如未取得增值電信營業執照，或所進行的業務超出增值電信營業執照的許可範圍，或須進行整改、被沒收不合法收益、被處以不合法收益三至五倍的罰款（若沒有不合法收益，或不合法收益少於人民幣50,000元，則會被罰款人民幣100,000元至人民幣1百萬元），並被勒令停業。

根據《經營許可管理辦法》，如任何從事增值電信服務的機構於其增值電信營業執照的有效期內更改名稱、法定代表人或註冊資本，應於向國家市場監督管理總局辦理登記或備案後的三十日內，向主管部門申請更新增值電信營業執照。任何從事增值

法 規

電信服務的機構如未有遵守所規定程序，或會被有關部門勒令改正、被警告或被罰款人民幣5,000元至人民幣30,000元。工信部於2001年1月11日發佈《電信服務質量監督管理暫行辦法》(於2014年9月23日修訂)，適用於中國境內持牌電信運營商的監督及管理。根據《電信服務質量監督管理暫行辦法》，工信部按照適用法律及法規對電信服務提供商所提供的電信服務質量進行監督管理。若電信運營商違反電信服務標準和損害使用者的合法權益，該電信運營商或會被勒令改正、被警告或被罰款人民幣500元至人民幣10,000元。

《電信業務分類目錄》(2015年版)(於2019年6月6日最後修訂)作以下界定：(1)「國內多方通信服務」為通過多方通信平台、公用通信網或互聯網實現國內兩點或多點之間實時交互式或點播式的話音、圖像通信服務；(2)「呼叫中心服務」為利用與公用通信網或互聯網連接的呼叫中心系統和數據庫技術，經過信息採集、加工、存儲等建立信息庫，通過公用通信網向用戶提供有關該單位的業務諮詢、信息諮詢和數據查詢等服務；(3)「信息服務」為通過信息採集、開發、處理和信息平台的建設，通過公用通信網或互聯網向用戶提供信息服務，其中包括互聯網信息服務及非互聯網信息服務；(4)「互聯網數據中心服務」為利用相應的機房設施，以外包出租的方式為用戶的服務器等互聯網或其他網絡相關設備提供放置、代理維護、系統配置及管理服務，以及提供數據庫系統或服務器等設備的出租及其存儲空間的出租、通信線路和出口帶寬的代理租用和其他應用服務；及(5)「儲存轉發服務」為利用存儲轉發機制為用戶提供信息發送的服務，包括語音信箱、電子郵件、傳真存儲轉發服務。

於2013年7月，工信部頒佈《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》(簡稱《網絡信息保護規定》)並於2013年9月1日生效，以強制執行中國人民代表大會常務委員會於2012年12月頒佈的《加強網絡信息保護決定》，目標是加強和保護互聯網的信息安全及私隱。《網絡信息保護規定》要求互聯網運營商採取各種措施，確保用戶信息的私隱及機密，包括對互聯網運營商所提供的第三方服務進行監督管理。

法 規

於2020年6月8日，工信部頒佈《關於加強呼叫中心業務管理的通知》(簡稱《呼叫中心業務通知》)，進一步加強對准入、碼號、接入、經營行為及若干其他事項的管理。根據呼叫中心業務通知，呼叫中心業務運營商只可在用戶同意下，才可提供即時回訪、信息諮詢及其他呼出服務。然而，在未經用戶同意下，不得提供呼出服務以進行商業推廣。

電信網絡信息服務

工信部於2003年1月29日發佈《電信網碼號資源管理辦法》和《電信網碼號資源分類管理目錄》，並於2014年9月23日修訂(簡稱《電信網碼號辦法》)，據此，碼號資源由國家擁有，而任何需要使用電信網碼號的電信網絡信息服務提供商及呼叫中心服務提供商，須經工信部或其省級部門批准才可使用電信網碼號來提供有關服務，而有關批准的時限及範圍應與該機構所取得的增值電信營業執照或其他相關批文列明者相同。獲批准電信網碼號用戶應與合格的基礎設施電信服務運營商訂立所需協議，並向工信部的主管部門備案。電信網碼號用戶應於指定時限內開始使用所獲編配的電信網碼號，並達到最低使用規模(如有規定)或預期的服務量(如沒有規定最低使用規模)。此外，任何電信網碼號用戶概不獲准轉讓或出租電信網碼號，亦不得在許可範圍以外或在超過一個地方網絡使用碼號。任何實體如在未經批准下使用電信網碼號，或在許可範圍或時限以外使用碼號，或在未經批准下轉讓或出租電信網碼號，或會被勒令進行整改、被沒收不合法收益或被處以不合法收益三至五倍的罰款(若沒有不合法收益，或不合法收益少於人民幣50,000元，則會被罰款人民幣50,000元至人民幣1百萬元)。國家發改委、財政部及工信部聯合制定的《電信網碼號資源管理暫行辦法》及《電信網碼號資源佔用費標準》於2005年1月1日生效。根據《電信網碼號資源管理暫行辦法》，電信網碼號乃國家財產，因此佔用或使用電信網碼號的電信服務運營商須向有關主管政府部門支付使用費。

於2004年4月15日，工信部發佈《關於規範短信息服務有關問題的通知》(簡稱《關於短信息服務的通知》)。《關於短信息服務的通知》規定，服務提供商須明確通知用戶有關的收費標準、收取方法及訂購和取消程序。此外，運營商須嚴格按照用戶要求

法 規

提供短信息。《關於短信息服務的通知》亦列明，運營商須檢查短信息內容，和自動記錄收發短信息的時間及收發端的手機號或碼號，並保存有關記錄五個月。

工信部於2015年5月19日公佈《通信短信息服務管理規定》(簡稱《短信息規定》)並於2015年6月30日生效。《短信息規定》進一步澄清，短信息服務提供商及短信息內容提供商在未經用戶同意或要求下，不得發送商業短信息，並應向用戶提供方便有效的方法以拒絕接收有關短信息。

於2020年8月31日，工信部頒佈《通信短信息和語音呼叫服務管理規定(徵求意見稿)》(簡稱《意見稿》)，基於《短信息規定》，新增有關語音呼叫服務的規定並進一步澄清短信息服務及語音呼叫服務的服務細則。《意見稿》要求，如果用戶明確拒絕，則不得進行電話推銷。

工信部於2018年4月28日發佈了《關於移動通信轉售業務正式商用的通告》(簡稱正式通告)，於2018年5月1日生效。正式通告要求從事移動通信轉售業務的企業建立網絡安全管理系統、配備相應管理人員、落實電話用戶實名登記、保護用戶個人信息，切實落實防範和打擊通訊信息詐騙工作，並規範用戶服務協議及財務管理制度。

有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規

網絡安全

於2000年12月28日，全國人大常委會制定《關於維護互聯網安全的決定》(於2009年8月27日修訂)，訂明透過互聯網進行以下活動可被追究刑事責任：(1)不正當地侵入有關國家事務、國防建設或尖端科學技術領域的任何計算機信息系統；(2)違反國家相關規定，擅自中斷任何計算機網絡或者通信服務，造成計算機網絡或者通信系統不能正常運行；(3)利用互聯網造謠、誹謗或傳播其他有害信息，煽動顛覆國家政權；(4)通過互聯網竊取或洩露國家秘密、情報或軍事秘密；(5)散播虛假或不恰當的商業信息；或(6)侵犯知識產權。

法 規

於2005年12月13日，公安部發佈《互聯網安全保護技術措施規定》，並於2006年3月1日生效。該等規定要求互聯網服務提供商採取適當措施，包括防毒、數據備份、保存若干信息的記錄（例如用戶的登入及登出時間）及其他有關措施，並且保存有關用戶若干信息的記錄最少60日。於2007年6月22日，公安部、國家保密局、國家密碼管理局及國務院新聞辦公室聯合頒佈《信息安全等級保護管理辦法》，據此，信息系統的安全保護等級可分為五個級別。運作和使用信息系統的公司應要保護按照上述辦法釐定為第二級或以上的信息系統及任何有關係統，並須向主管部門備案。

全國人民代表大會於2016年11月7日通過的《網絡安全法》已於2017年6月1日生效。《網絡安全法》被視為中國網絡安全領域的基本法律，從以下觀點規管網絡運營商及其他有關人士：網絡主權原則、網絡運營商及網絡產品和服務提供商的網絡安全義務、個人信息的保護、重要信息基礎建設的保護、數據使用及跨境轉移、網絡的互相操作性及標準化。網絡運營商應按照有關分級網絡安全保護的規定履行保安義務，以確保網絡免受干擾、破壞或未授權進入，並防止網絡數據被洩露、竊取或偽造。此外，任何收集個人信息的網絡運營商應遵循合法、合理及按需要的原則，且不應在未經被收集個人信息的人士適當授權下收集或使用任何個人信息。如任何人士發現有關運營商對有關信息的收集和使用違反有關法律、管理規定或該網絡運營商與該名人士訂立的協議，則有權要求該網絡運營商刪除其個人信息；及若其發現網絡運營商所收集及儲存的有關信息有誤，亦有權要求任何網絡運營商作出改正。有關網絡運營商應採取措施以刪除信息或改正錯誤。

於2021年12月28日，網信辦及其他監管部門聯合頒佈《網絡安全審查辦法》，該法於2022年2月15日生效。根據《網絡安全審查辦法》第五條及第七條，於下列情況下，企業應當申報網絡安全審查：(i)關鍵信息基礎設施運營商採購網絡產品和服務，互聯網平台運營商開展數據處理活動，影響或者可能影響國家安全的；及(ii)掌握超過一百萬用戶個人信息的互聯網平台運營商赴國外上市。根據《網絡安全審查辦法》第十六條，中國政府主管部門認為影響或者可能影響國家安全的任何網絡產品、服務或數據處理活動，由有關部門進行網絡安全審查。

法 規

於2021年11月14日，網信辦發佈《網絡數據安全管理條例(徵求意見稿)》(「網絡安全條例草案」)，其規管在中國境內利用網絡開展數據處理活動，以及網絡數據安全的監督管理。網絡安全條例草案主要關注數據處理者的數據處理活動。其規定，數據處理者開展以下活動，應當申報網絡安全審查：(i)匯聚掌握大量關係國家安全、經濟發展、公共利益的數據資源的互聯網平台運營商實施合併、重組、分立，影響或者可能影響國家安全的；(ii)處理一百萬人以上個人信息的數據處理者赴國外上市的；(iii)數據處理者赴香港上市，影響或者可能影響國家安全的；(iv)其他影響或者可能影響國家安全的數據處理活動。網絡安全條例草案中，「數據處理者」是指「在數據處理活動中自主決定處理目的和處理方式的個人和組織」。網絡安全條例草案還規定大型互聯網平台運營商在境外設立總部或者運營中心、研發中心，應當向國家網信部門和主管部門報告。

數據安全

於2021年6月10日，全國人大常委會頒佈《數據安全法》，於2021年9月1日生效。根據《數據安全法》，開展數據處理活動的企業應當建立健全數據安全治理體系，組織開展數據安全培訓，並採取相應的技術措施和其他必要措施，保障數據安全。《數據安全法》第四章規定一般數據處理和數據安全保護的義務，包括：(1)建立健全全流程數據安全管理制度；(2)加強風險監控，妥善處理數據安全事件；及(3)合法、正當地收集和使用數據。根據公司提供的資料，公司已建立較為完善的數據安全管理制度，組織開展數據安全教育培訓，採取相應的技術措施和組織保障數據安全，制定數據安全事件管理制度，開展風險監測評估，辦理呼叫中心服務平台信息安全等級保護備案和評估，履行相應的網絡安全等級保護義務。此外，根據《數據安全法》，國家建立數據安全制度，對數據進行分級分類管理，對重要數據的處理者規定具體的合規義務，包括：(1)明確個人和機構對數據安全的責任，落實數據安全保護職責；(2)定期對其數據處理活動進行風險評估；及(3)滿足重要數據向境外傳輸的監管要求。此外，發現任何數據安全缺陷或漏洞時，應當立即採取補救措施；發生任何數據安全事件時，應當按照相關規定及時告知用戶並向有關主管部門報告。如果進行數據處理活動的企業無法達致這些規定，將受到監管部門的處罰，包括罰款、暫停相關業務、停業整頓及撤銷相關業務許可或營業執照。

法 規

私隱保護

中國憲法訂明中國法律保護公民的通信自由及私隱，並禁止侵犯有關權利。近年來，中國政府部門已制定有關互聯網使用的法例，以保護個人信息以免在未經授權下被披露。於2020年5月28日，中國全國人民代表大會通過《中國民法典》，並於2021年1月1日生效。根據《中國民法典》，自然人的個人信息應得到法律保護。任何機構或個人於需要時應依法獲取其他人士的個人信息並確保有關信息的安全，而不得非法地收集、使用、處理或傳送其他人士的個人信息，或非法地買賣、提供或公開其他人士的個人信息。《互聯網信息管理辦法》禁止互聯網信息服務運營商侮辱或誹謗第三方或侵犯第三方的合法權益。

於2011年12月29日，工信部頒佈《規範互聯網信息服務市場秩序若干規定》，並於2012年3月15日生效。於2012年12月28日，全國人大常委會頒佈《加強網絡信息保護的決定》，以加強互聯網的信息安全及私隱的合法保障。工信部於2013年7月16日發佈《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》，載列有關互聯網服務提供商使用和收集個人信息以及應採取的安全措施的詳細規定。具體而言，(1)在未經事先同意下，不得收集用戶的個人信息；(2)除為了提供服務所需要的信息外，互聯網服務提供商不應收集其他個人信息；(3)個人信息應嚴格保密；及(4)應採取一連串慎密措施，以防止用戶的任何個人信息被洩漏、破壞、篡改或遺失。

根據於2013年4月發佈的《最高人民法院、最高人民檢察院及公安部關於依法懲處侵害公民個人信息犯罪活動的通知》，以及於2017年5月8日發佈並於2017年6月1日生效的《最高人民法院及最高人民檢察院關於辦理侵犯公民個人信息刑事案件適用法律若干問題的解釋》，以下活動或會構成侵犯個人信息的犯罪行為：(1)向特定人士提供公民的個人信息，或通過網絡或以其他方式發佈公民的個人信息而違反相關國家規定；(2)未經有關公民同意，向其他人士提供合法取得的有關公民的個人信息（除非信息經過處理、不可追溯至某名特定人士且不可恢復）；(3)於履行職務或提供服務時收集公民的個人信息而違反適用規則及條例；或(4)通過購買、接受或交換有關信息來收集公民的個人信息而違反適用規則及條例。根據《中國民法典》，收集、儲存、使用、處理、傳送、提供及披露個人信息，應遵循合法、合適及按需要的原則。

法 規

《網絡安全法》規定，在收集個人信息前，網絡運營商應先取得有關人士的同意，並採取必要技術措施或其他適當措施以保護個人資料，且不應在未經有關人士事先同意下向任何第三方提供個人資料，惟有關個人資料乃經過適當處理而不會辨識出特定人士則除外。就重要信息基礎設施運營商而言，個人資料及重要資料必須在中華人民共和國境內儲存。若因業務要求而有需要向境外人士提供有關資料，應在傳送資料前進行安全評估。

於2021年8月20日，全國人大常委會頒佈了《中華人民共和國個人信息保護法》（「《個人信息保護法》」），該法於2021年11月1日生效。該法旨在保護個人信息的權利及權益，規範個人信息的處理。《個人信息保護法》規定了有關個人信息處理的一些重要概念：(a)「個人信息」是指以電子或其他方式記錄的與已識別或可識別的自然人有關的各種信息，不包括以匿名方式處理的信息；(b)「個人信息的處理」包括收集、儲存、使用、加工、傳輸、提供、披露及刪除等；及(c)「個人信息處理者」是指在處理個人信息時獨立決定處理目的和方法的組織或個人。

《個人信息保護法》還規定了在委託處理情況下的義務。個人信息處理者委託他人處理個人信息的，a)個人信息處理者應當與受託人就委託處理的目的、方式、信息類型和保護措施等實質性事項進行約定，並對受託人的處理活動進行監督；b)受託人應當嚴格在約定的範圍內處理個人信息，並保證所處理的個人信息的安全，協助個人信息處理者履行其法定義務。

在眾多司法管轄區內，有關私隱議題的監管框架正不斷演化，或會不時作重大改動。如我們未能遵守適用法規，或會引致針對我們的監管執法行動，而對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。」

法 規

騷擾電話及短信

我們需要遵守有關騷擾電話的控制及管理的規則及規例。工信部、最高人民法院及最高人民檢察院和中國政府其他十個部門於2018年7月18日頒佈《綜合整治騷擾電話專項行動方案》，決定組織專項行動，務求於2018年7月起的一年半內全國性綜合整治騷擾電話。呼出中心應要對業務資格、自營及外包業務作全面規管。在進行電話推銷服務時，應要事先取得電話用戶的同意。

工信部於2018年10月27日發佈的《關於推進綜合整治騷擾電話專項行動的工作方案》於該日生效，據此，包括基礎電信服務提供商及呼叫中心服務提供商在內的企業應與工信部及其地方部門協調，以控制和整治騷擾電話，而我們這類呼叫中心服務提供商應要對騷擾電話的管道嚴加控制，包括但不限於：(1)設立封鎖的呼叫名單，令到經已表明拒絕某類行業或業務的推銷電話的最終用戶不會收到推銷電話；(2)嚴格控制活躍呼出活動的時間及頻率，並於一段特定期間（一般不少於30日）保留有關呼叫的記錄；及(3)改善有關預防及監察騷擾電話及風險防範的技術能力。

此外，《短信息規定》及《意見稿》亦對短信息及語音呼叫服務提供商實施同類規定，即未經用戶的同意或要求，該等提供商不得進行電話推銷，而若用戶在最初同意之後表明拒絕，則應停止致電。

雖然我們已設立若干系統，並採取若干行動以控制騷擾電話，但我們不能保證現有系統及行動在適用法律及法規下將足夠和有效。請參閱「風險因素－有關我們監管合規的風險－我們的品牌形象、業務及經營業績或會受到第三方不當行為及不當使用我們解決方案的不利影響，其中很多行為非我們所能控制。」

有關雲計算業務的法規

於2015年1月6日，國務院發佈《國務院關於促進雲計算創新發展及培育信息產業新業態的意見》，規定了有關促進雲計算發展及雲計算產業創新的原則。

於2016年11月24日，工信部發佈《關於規範雲服務市場經營行為的通知（公開徵求意見稿）》（簡稱《雲業務通知草稿》）。《雲業務通知草稿》規定，若要在中國境內提供

法 規

雲服務，業務運營商須遵從《電信業務經營許可管理辦法》及《中華人民共和國工信部關於進一步規範因特網數據中心業務和因特網接入服務業務市場准入的通知》，符合有關資本、人員、處所及設施的相關規定、通過相關技術評估和取得增值電信服務的相關營業執照。此外，雲服務運營商應在中國境內建立雲服務平台。若有關服務器需要與中國境外的互聯網網址連接，有關數據應通過由工信部批准的互聯網網關傳輸，而雲服務運營商不得建立或透過出租網線使用其他渠道或利用VPN與境外網址連接。至今當局並未就《雲業務通知草稿》頒佈正式規例。

有關外商投資的法規

《外商投資法》

全國人民代表大會於2019年3月15日發佈的《外商投資法》於2020年1月1日生效，並取代中國目前規管外商投資的主要法律及法規，包括《中外合資經營企業法》、《中外合作經營企業法》、《外商投資企業法》和這些法例的實施細則及附屬條例。根據《外商投資法》，在《外商投資法》生效前已成立的現有外資企業於根據《公司法》、《合夥企業法》及其他法例更改其組織形式、組織架構及外資企業活動之前，可自《外商投資法》生效後五年內保留它們的企業組織形式。根據《外商投資法》，所謂「外資企業」指由外國投資者獨資或合資並根據中國法律在中國境內註冊的企業，而「外商投資」指任何外國投資者在中國的直接或間接投資，包括：(1)獨自或與其他投資者合作在中國成立外資企業；(2)獲取中國國內企業的股票、股權、資產股及其他同類權益；(3)獨自或與其他投資者合作在中國投資新項目；及(4)透過法律、管理規定或國務院規定所訂明的其他方式進行投資。

外國投資者在中國進行投資受到中國國家發展與改革委員會（簡稱「發改委」）及中國商務部（簡稱「商務部」）聯合發佈的《鼓勵外商投資產業目錄》（簡稱《目錄》）及《負面清單》所規限。目前有效的《目錄》版本於2020年修訂並於2021年1月27日生效，而目前有效的《負面清單》版本於2021年12月修訂並於2022年1月1日生效，兩者均進一

法 規

步減少對外商投資的限制。根據《負面清單》，增值電信服務（不包括電子商貿、國內多方電信服務、存儲轉發服務及聯絡中心服務）等產業歸類為受限制類別，而外資在合資企業的股權比例不得超過50%。與《外商投資准入特別管理措施（負面清單）（2020年版）》（簡稱2020年負面清單）相比，負面清單的主要變動包括（其中包括）從事負面清單禁止外商投資領域業務的境內企業到境外發行證券並上市交易的，應當經有關監管部門審核同意。新發佈的負面清單詮釋說明第六條（「第六條」）規定，從事負面清單禁止投資領域業務的境內企業到境外發行股份並上市交易的，應當經有關主管部門審核同意，境外投資者不得參與企業經營管理，其持股比例參照境外投資者境內證券投資管理有關規定執行。於2022年1月18日，發改委召開新聞發佈會以進一步澄清第六條，於該發佈會上發言人澄清第六條僅適用於境內企業直接境外發行股份及上市交易的情況。因此，第六條中訂明的規定目前並不適用於具有可變利益實體結構的企業。

於2019年12月26日，國務院發佈《外商投資法實施條例》（簡稱《實施條例》），並於2020年1月1日生效。根據《實施條例》，倘《外商投資法》、《實施條例》及於2020年1月1日前已頒佈的有關外商投資的相關規定之間有任何差異，應以《外商投資法》及《實施條例》為準。《實施條例》亦指出，如外國投資者投資於外商投資受限制的《負面清單》所列的板塊，應要遵守《負面清單》列明的有關股權、高級管理人員及其他事項的特定管理辦法。

增值電信產業的外商投資

於2001年12月11日，國務院頒佈外商投資電信企業規定，其最新修訂版於2022年5月1日生效。其要求中國的外資增值電信企業以中外合資企業形式成立，其中由外國投資者擁有的股權不超過50%。

於2015年1月13日，工信部發佈《關於在中國（上海）自由貿易試驗區放開在線數據處理與交易處理業務（經營類電子商務）外資股權比例限制的通告》，據此，外國投資者獲准持有在中國（上海）自由貿易試驗區提供在線數據處理與交易處理服務（經營

法 規

類電子商務)的中國實體的100%股權。於2015年6月19日，工信部頒佈《工業和信息化部關於放開在線數據處理與交易處理業務(經營類電子商務)外資股比限制的通告》(簡稱《196號文》)。根據《196號文》，全國對於在線數據處理與交易處理業務(經營類電子商務)的外資持股百分比限制經已下降，而外資可持有從事在線數據處理及電商業務的中國公司最多100%的股權；惟前提是該外國投資者展示經營增值電信服務的良好往績及經驗，並取得主管部門工信部及商務部的批准。

於2016年6月，工信部發佈《工業和信息化部關於港澳服務提供者在內地開展電信業務有關問題的通告》(《222號通告》)，據此，(1)允許香港及澳門服務提供者在中國內地成立獨資或合資企業，提供在線數據處理與交易處理(僅限於經營類電子商務)、《電信業務分類目錄》下的國內多方通信服務、存儲轉發服務、呼叫中心服務、互聯網接入服務(僅限於為上網用戶提供互聯網接入服務)及信息服務業務(僅限於應用商店)等增值電信業務，而港澳資股權比例不設限制；及(2)允許香港及澳門服務提供者在中國內地設立合資企業，提供在線數據處理與交易處理(經營類電子商務除外)、《電信業務分類目錄》列明的內地境內互聯網虛擬專用網業務、互聯網數據中心業務、互聯網接入服務業務(為上網用戶提供互聯網接入服務除外)及信息服務業務(應用商店除外)等增值電信業務，而港澳資股權比例不超過50%。《222號通告》所指港澳服務提供者，應要符合《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》或《內地與澳門關於建立更緊密經貿關係的安排》及其補充協議中的有關規定。

由於缺少來自中國有關政府部門的解釋指引，對於中國政府部門會否認為我們的公司架構及合約安排構成外資擁有增值電信業務仍存在不確定性。請參閱「風險因素－與我們的公司架構有關的風險－若中國政府發現制定我們中國業務經營架構的協議不符合適用中國法規，或如果有關法規或現行法規的詮釋日後出現變動，我們或會面對嚴重後果，包括合約安排無效及被迫放棄我們在有關業務的權益。」若我們目前的所有權架構被發現違反現行或未來中國有關外商投資於增值電信服務及其他外資受限制或被禁止的業務類別的合法性之法例、規則或規例，我們或會被嚴重懲處。

法 規

有關知識產權的法規

軟件登記

國務院及NCA已發佈多項有關保護中國軟件的規則及規例。根據該等規則及規例，軟件擁有人、持牌人及受讓人可在中國版權保護中心或其地方分支機構辦理軟件權利的登記，並獲取軟件權利登記證書。雖然中國法律並無規定強制登記，但軟件擁有人、持牌人及受讓人應辦理登記手續，使軟件權利獲得更好的保障。

專利

全國人民代表大會於1984年採納《中華人民共和國專利法》，並於1992年、2000年、2008年及2020年修訂。具專利性的發明、實用模型或設計必須符合以下三項條件：新穎性、創造性及實用性。科學發現、智力活動的規則及方法、用作診斷或治療疾病的方法、動植物繁殖或通過核變化取得的物質，均不會獲得專利。國家知識產權局轄下的專利局負責接收、審查和批准專利申請。自申請日期起計，發明的專利有效期為二十年，而實用模型或設計的專利有效期為十年。除法律允許的若干特定情況外，任何第三方使用者必須取得專利持有人同意或獲得適當許可才可使用專利，否則將構成侵犯專利持有人的權利。

根據《中國專利法》，若專利局在初步審查有關申請文件後，認為某項發明的專利申請符合法律規定，則會於備案日期後整18個月內盡快刊登有關申請。根據於2006年7月1日生效並於2010年、2013年、2014年、2017年、2019年及2020年修訂的《專利審查指南》，專利的審查程序包括初步審查、實質審查、進入國家階段的國際申請的審查以及複審。然而，上述規例並無明確指出需要多長時間來批准或否決專利申請，實際上，對於實用模型或設計類別，專利局進行審查和批准或否決專利申請一般需時長達一年，而發明類別的審批過程可能長達兩至五年。

法 規

版權

於1990年頒佈並於2001年、2010年及2020年修訂的《中華人民共和國版權法》(簡稱《版權法》)以及於2002年頒佈並於2013年修訂的有關實施條例，為規管版權相關事宜的主要法律及法規。《版權法》規定，中國公民、法人或其他組織可享有其作品的版權(不論是否已發表)，其中包括文學、藝術、自然科學、社會科學、工程技術或電腦軟件的作品。根據《版權法》，具版權軟件的版權保護期為50年。最近於2013年1月30日修訂的《信息網絡傳播權保護條例》訂明有關版權的公平使用、法定許可及關於版權使用的免責規定及版權管理技術的具體規則，並列明不同實體(包括版權持有人、圖書館及互聯網服務提供商)違反規定所須負的責任。

商標

《中國商標法》於1982年採納並其後分別於1993年、2001年、2013年及2019年修訂。《中國商標法》的實施細則於2002年採納並於2014年修訂。已註冊商標獲《中國商標法》及有關規則及條例的保護。國家知識產權局商標局處理商標註冊，並給予已註冊商標十年的保護期。倘尋求註冊的商標，與另一個已註冊商標或已進行初步審查及審批以用於相同或同類商品或服務的商標相同或類似，則該商標的註冊申請可被拒絕。除非另行撤回，否則商標註冊有效期為十年，並可予續期。

域名

於2019年6月，中國互聯網信息中心發佈《國家頂級域名註冊實施細則》，並於2019年6月18日生效。於2017年8月24日，工信部發佈《互聯網域名管理辦法》(簡稱《域名管理辦法》)。《域名管理辦法》規管域名的註冊，例如一級域名「.cn」。申請人於完成註冊手續後將成為有關域名的持有人。已註冊域名的許可證有效期為五年，可予重續、註銷或撤回。於2017年11月27日，工業和信息化部發佈《工業和信息化部關於規範互聯網信息服務使用域名的通知》，並於2018年1月1日生效。互聯網接入服務提供商應要通過記錄系統核實有關域名的真實身份信息，並應定期通過記錄系統核實互聯網信息服務提供商所使用域名的狀況。

法 規

商業機密

根據全國人大常委會於1993年9月頒佈並分別於2017年11月4日及2019年4月23日修訂的《中國反不正當競爭法》，「商業機密」指公眾不知情、實用、可對其合法擁有人或持有人帶來商業權益或利益及由其合法擁有人或持有人以機密方式保存的技術及商業信息。根據《中國反不正當競爭法》，商務人士不得透過以下方式侵犯他人的商業機密：(1)透過盜竊、賄賂、欺詐、脅迫、電子入侵等任何不正當方法或任何其他違法方式從合法擁有人或持有人取得商業機密；(2)披露、使用或容許他人使用按以上第(1)點所述方式不合法取得的商業機密；或(3)披露、使用或容許他人使用商業機密，而違反合法擁有人或持有人就以保密方式保存商業機密所訂立的任何合約協議或規定。

根據《中國民法典》，若任何人故意侵犯他人的知識產權而情節嚴重者，被侵犯一方有權要求相應的懲罰性賠償。

網絡侵權

根據《中國民法典》，若互聯網使用者或互聯網服務提供商利用互聯網侵犯他人的公民權利或利益，將要為侵權負上責任。如果互聯網使用者利用互聯網侵犯他人的公民權利或利益，被侵權人士有權通知和要求提供有關服務而引起侵權行為的互聯網服務提供商採取所需措施，包括移除、封鎖或切斷互聯網鏈接。如果獲通知後，該互聯網服務提供商未有及時採取所需措施以停止侵權行為，將要就未有採取行動所導致的任何額外傷害共同及個別承擔責任。

有關僱傭的法規

根據於1994年7月5日頒佈並於2009年8月27日及2018年12月29日修訂的《勞動法》、於2007年6月29日頒佈並於2012年12月28日修訂的《中國勞動合同法》以及國務院於2008年9月18日頒佈的《中國勞動合同法實施條例》，僱主須與全職僱員簽訂書面勞動合同，而僱主有責任與任何為該僱主連續工作十年的僱員簽訂無固定期限勞動合同。此外，所有僱主必須遵守地方最低工資標準。僱主必須建立勞動安全衛生制度、嚴格執行國家規程和標準、對僱員進行勞動安全衛生教育、提供符合國家規定的勞動安全衛生條件和必要的勞動防護用品，而對從事有職業危害作業的僱員應當定期進行健康檢查。

法 規

根據全國人大常委會於2010年10月28日頒佈並於2018年12月29日修訂的《中國社會保險法》，以及國務院於1999年4月3日頒佈並於2002年3月24日及2019年3月24日修訂的《住房公積金管理條例》，中國僱主必須為僱員提供福利計劃，涵蓋養老保險、失業保險、生育保險、工傷保險、醫療保險和住房公積金。企業須提供社會保險，向當地社會保險部門或機構辦理社會保險登記，並為或代僱員支付或扣繳相關社會保險費。於2018年7月20日，國務院辦公廳發佈《國稅地稅徵管體制改革方案》，規定中國國家稅務總局（簡稱「國家稅務總局」）為唯一負責徵收社保費的機關。

有關派息的法規

中國外資企業股息分派的主要監管法律及法規包括於2004年8月、2005年10月、2013年12月及2018年10月修訂的《中國公司法》、於1986年4月頒佈並於2000年10月及2016年9月修訂的《外資企業法》及其於1990年12月頒佈且隨後於2001年4月及2014年2月修訂的實施條例、於1979年7月頒佈並隨後於1990年4月、2001年3月及2016年9月修訂的《中國中外合資經營企業法》及其於1983年9月頒佈且其後於1986年1月、1987年12月、2001年7月、2011年1月、2014年2月及2019年3月修訂的實施條例，以及於1988年4月頒佈並於2000年10月、2016年9月及2017年11月修訂的《中國中外合作經營企業法》及其於1995年9月頒佈並分別於2014年3月、2017年3月及2017年11月修訂的實施細則。《外資企業法》、《中國中外合資經營企業法》及《中國中外合作經營企業法》已於2020年1月1日被《外商投資法》取代。根據中國現行監管制度，於中國的外資企業僅可自根據中國會計準則及法規計算的保留盈利（如有）支付股息。中國公司須將其稅後利潤至少10%撥入法定公積金，直至該等公積金累計金額達其註冊資本的50%，惟有關外商投資法律另有規定則除外。中國公司於過往財政年度的任何虧損獲抵銷前，不得分派任何利潤。過往財政年度的留存利潤可連同本財政年度的可分派利潤一起進行分派。

根據國家外匯管理局於2017年1月26日頒佈的《關於進一步推進外匯管理改革完善真實合規性審核的通知》，(1)銀行應按真實交易原則審核與利潤分配相關的董事會決議、稅務備案表原件及經審核的財務報表；及(2)境內機構利潤匯出前應先持有利潤以彌補以往年度虧損。此外，國內機構應詳細解釋資金來源及使用安排，並於完成有關對外投資的登記手續時提供董事會決議、合同及其他證明。

法 規

有關外匯的法規

有關外幣兌換的法規

中國監管外幣兌換的主要法規為於2008年8月1日最後修訂的《外匯管理條例》。根據《外匯管理條例》，若遵守若干程序規定，在經常賬項目下以外匯進行國際支付和轉賬不受到任何國家管制或限制。相反，就資本賬項目（例如直接股本投資、貸款及投資返還）將人民幣兌換為外幣以及將已兌換的外幣匯出中國，須經國家外匯管理局或其地方分局的事先批准。

根據於2012年11月19日頒佈並於2015年5月4日修訂的《國家外匯管理局關於進一步改進和整體直接投資外匯管理政策的通知》及其附件《資本項目直接投資外匯業務操作規程》，有關外商直接投資的外匯管理辦法已作改善，使到(1)有關直接投資的外匯賬戶的開立和入賬毋須再經國家外匯管理局批准；(2)外國投資者利用在中國的合法收入進行再投資毋須再經國家外匯管理局批准；(3)有關外商直接投資的購匯和對外付匯毋須再經國家外匯管理局批准。其後，國家外匯管理局於2015年2月13日發佈《關於進一步簡化和改進直接投資外匯管理政策的通知》（簡稱《13號文》）並於2015年6月1日生效，規定銀行可直接辦理有關外商直接投資的外匯登記及批准，而非由國家外匯管理局及其分局辦理。

國家外匯管理局於2015年3月30日公佈《國家外匯管理局關於改革外商投資企業外匯資本金結匯管理方式的通知》（簡稱《19號文》），並於2015年6月1日生效。根據19號文，外資企業在已登記的經營範圍內，可遵循真實原則，按其本身意願根據企業的實際經營需要辦理其外匯資本金的結匯，而已兌換的人民幣資金可用作在中國境內進行股本投資，而這將被視作外資企業的再投資，前提是該等外資企業並非註冊為主要從事投資業務的企業（包括外國投資公司、外資創投企業及外資股權投資企業）。從外匯資本金兌換所得的人民幣將存放於指定賬戶，不得直接或間接用作其經營範圍以外的用途，或用作提供人民幣委託貸款（其註冊經營範圍許可的情形除外）、償還公司間貸款（包括第三方墊款）及償還已轉貸給第三方的人民幣貸款以及《19號文》明確禁止的其他用途。

法 規

《國家外匯管理局關於改革和規範資本項目結匯管理政策的通知》(簡稱《國家外匯管理局16號文》)於2016年6月9日頒佈並生效。根據《國家外匯管理局16號文》，在中國註冊的企業還可按照意願將其外債由外幣轉換為人民幣。《國家外匯管理局16號文》就按照意願轉換資本賬戶項目下的外匯(包括但不限於外幣資本金及外債)提供了統一標準，適用於所有在中國註冊的企業。《國家外匯管理局16號文》重申了公司自外幣資金兌換所得的人民幣資金不得直接或間接用於經營範圍以外的用途，且不得用於中國境內的證券投資或除銀行保本型產品之外的其他投資理財，除非另有明確規定。此外，兌換所得的人民幣不得用於向非關聯企業發放貸款(經營範圍許可的情形除外)；且不得用於建設、購買非自用房地產(房地產企業除外)。

於2019年10月23日，國家外匯管理局發佈《國家外匯管理局28號文》，取消並非從事投資業務的外資企業使用其資本金進行境內股本投資的限制，並允許並非從事投資業務的外資企業使用其資本金在中國合法地進行股本投資，前提是該等投資並無違反《負面清單》，且目標投資項目為真實項目並遵守中國法律。由於《28號文》乃新發佈的規例，其詮釋及實際執行仍存在重大不確定性。

中國國內居民進行海外投資的外匯登記法規

於2014年7月4日，國家外匯管理局發佈《關於境內居民通過特殊目的公司境外融資及返程投資管理有關問題的通知》(簡稱《國家外匯管理局37號文》)，以規管中國居民或機構利用等殊目的公司來尋求境外投融資或在中國進行返程投資的外匯事宜。

根據《國家外匯管理局37號文》，特殊目的公司是指境內居民(含境內機構和境內居民個人)以投融資為目的，以其合法持有的境外或境內企業資產或權益，在境外直接設立或間接控制的外國企業；而「返程投資」是指境內居民直接或間接通過特殊目的公司對境內開展的直接投資活動，即通過新設、併購或任何其他方式在境內設立外商投資企業或項目(簡稱外資企業)，並取得所有權、控制權、經營管理權等權益的行為。《國家外匯管理局37號文》規定，中國居民向特殊目的公司出資前，應根據《國家外匯管理局37號文》及目前有效的適用國家外匯管理局規例(包括《外國投資者境內直接投

法 規

資外匯管理規定》)向國家外匯管理局申請辦理並完成外匯登記手續。根據《13號文》，地方銀行將審查和處理境外直接投資的外匯登記(含最初外匯登記及修訂登記)，而非由國家外匯管理局辦理。

如未有遵守《國家外匯管理局37號文》及隨後發佈通知所載的登記程序，或作出失實陳述或未有披露通過返程投資所成立的外資企業的控制人，或會導致有關外資企業的外匯活動受到限制，其中包括向其境外母公司或關聯公司支付股息或其他分派(例如因任何削減股本、股份轉讓或清算所得的款項)及從境外母公司的資金流入，還可能令到有關中國居民或機構根據中國外匯管理規例被處罰。

我們已盡最大努力通知直接或間接持有我們開曼群島控股公司股份而據我們所知屬中國居民身份的中國居民(國內機構或國內居民個人)完成外匯登記。然而，我們未必一直完全知悉或獲悉我們所有股東或實益擁有人的身份，而我們不能強迫他們遵守國家外匯管理局的登記規定。請參閱「風險因素－有關在中國經營業務的風險－倘我們的中國居民股東或實益擁有人未能遵守中國相關外匯法規，則我們或會面臨處罰，包括限制我們向中國子公司注資的能力及中國子公司向我們分派利潤的能力。」

有關股權激勵計劃的法規

根據國家外匯管理局於2012年2月15日發佈的《關於境內個人參與境外上市公司股權激勵計劃外匯管理有關問題的通知》，身為中國公民或連續居住於中國不少於一年的非中國公民的員工、董事、監事及其他高級管理人員參與境外上市公司任何股權激勵計劃，除若干例外情況外，須通過一家境內合格代理機構(可為有關境外上市公司的中國子公司)，向國家外匯管理局辦理登記，並完成辦理若干其他程序。若彼等未能完成國家外匯管理局登記，可能面臨罰款及法律制裁，亦可能導致我們向中國外商獨資子公司額外出資的能力以及該等子公司向我們分派股息的能力受到限制。境內代理機構應代表有權行使僱員購股權的中國居民，就中國居民行使僱員購股權相關的外匯付款向國家外匯管理局或其地方分局申請年度付匯額度。中國居民就出售境外上市公司所授予的股權激勵計劃的股份及分派股息而收取的外匯所得款項，必須在向有關中國居民作出分派前匯入該境內代理機構所開立的中國國內銀行賬戶。此外，境內代理機構應每季向國家外匯管理局或其地方分局提交境內個人參與境外上市公司股權激勵

法 規

計劃的信息記錄表格以作備案。我們及獲授購股權的中國公民僱員或中國購股權持有人須遵守購股權規則。若我們或我們的購股權持有人未有遵守《個人外匯細則》或《購股權規則》，我們及我們的中國購股權持有人可能須繳納罰金及受到其他法律制裁。此外，若股權激勵計劃有任何重大改變，境內代理機構須就股權激勵計劃修訂在國家外匯管理局的登記。此外，《國家外匯管理局37號文》規定，參與境外非上市特殊目的公司股權激勵計劃的中國居民，可在行使權利前在國家外匯管理局的地方分局辦理登記。

此外，國家稅務總局已發佈有關僱員購股權的通知，據此，我們在中國工作而行使購股權的僱員，將須繳納中國個人所得稅。我們的中國子公司及關聯機構有責任向相關稅務機關報備有關僱員購股權的文件，並就行使購股權的僱員預扣個人所得稅。若我們的僱員未有按有關法律及法規繳付或預扣所得稅，我們或會面對中國稅務機關或其他中國政府部門所施加的制裁。

有關稅務的法規

股息預扣稅

全國人民代表大會制定的《企業所得稅法》於2008年1月1日生效並於2018年12月29日最後修訂。根據《企業所得稅法》及於2008年1月1日生效並於2019年4月23日作進一步修訂的《企業所得稅法實施條例》(簡稱《實施條例》)，中國外資企業於2008年1月1日之後產生的應向其外國企業投資者支付的股息須繳納10%預扣稅，惟任何有關外國企業投資者註冊成立所在的司法管轄區與中國訂有稅務協定而列明特惠預扣稅安排則除外。

根據於2008年1月29日發佈並於2008年2月29日修訂的《國家稅務總局關於協商調減股息及利率的通知》以及《內地和香港特別行政區關於對所得避免雙重徵稅和防止偷漏稅的安排》(簡稱《避免雙重徵稅安排》)，若香港企業直接持有中國企業最少25%股權，則中國企業向香港企業支付股息應繳的預扣稅稅率可由標準稅率10%降至5%，惟須符合若干條件，包括：(1)香港企業必須直接擁有所規定的中國居民企業的股權百分比及投票權；及(2)香港企業必須於收取股息前12個月期間一直直接擁有上述有關中國居民企業的百分比。然而，根據國家稅務總局於2009年2月20日發佈的《關於執行稅收

法 規

協定股息條款有關問題的通知》，若有關中國稅務機關以其自由裁量權，裁定某家公司因以稅務為主要考量的架構或安排而從獲調減的所得稅率中得益，則該中國稅務機關可調整特惠稅務待遇；而根據國家稅務總局於2018年2月3日發佈並於2018年4月1日生效的《關於稅收協定中「受益所有人」有關問題的公告》，若申請人的業務活動並不構成實質業務活動，會導致申請人的地位為「受益所得人」的否定裁決，因而令申請人不能享有上述在《避免雙重徵稅安排》下5%的經調減所得稅稅率。

企業所得稅

《企業所得稅法》及《實施細則》對外資企業及國內企業實施統一的25%企業所得稅稅率，惟特定產業及項目可獲得稅務優惠。在其他稅務優惠中，如企業一直維持高新技術企業地位，則可繼續享有特惠稅務待遇。

根據《中國企業所得稅法》，就中國企業所得稅而言，於中國境外成立而其「實際管理機構」位於中國境內的企業被視為「居民企業」，其全球收入一般須按25%的統一企業所得稅率繳稅。國家稅務總局於2009年4月就用以將若干由中國企業或中國集團企業控制且於中國境外成立的中資企業分類為「居民企業」的標準發佈通知（於2017年修訂），澄清該中國「居民企業」支付的股息及其他收入將被視為中國來源收入，於支付予非中國企業股東時須繳納中國預扣稅，目前稅率為10%。該通知亦令該等中國「居民企業」須遵守中國稅務機關的各種申報規定。根據實施細則，「實際管理機構」界定為對於企業的生產及業務運營、人員及人力資源、財務及物業具有重大及全面管理和控制權的機構。

於2017年10月17日，國家稅務總局發佈《國家稅務總局第37號公告》，取代國家稅務總局於2009年12月10日發佈的《關於加強非中國居民企業股權轉讓所得企業所得稅管理的通知》，其中部分由國家稅務總局於2015年2月3日發佈的《國家稅務總局第7號公告》項下的規則取代和補充。根據《國家稅務總局第7號公告》，如果有關安排並無合理商業目的，且是為了避免繳付中國企業所得稅而設立，則非中國居民企業「間接轉讓」資產（包括中國居民企業的股權）可被重新定性和被視為中國應課稅資產的直接轉讓。因此，從上述間接轉讓所取得的收益或須繳付中國企業所得稅。對於中國境內機構的資產的間接境外轉讓，有關收益被視作實際上與中國境內機構有關連而須在企業所得稅備案中呈報，因此或須按25%的稅率繳納中國企業所得稅。若相關轉讓與中國

法 規

境內的不動產或中國居民企業的股本投資有關，而該等不動產或投資實際上與非居民企業的中國境內機構並非關連，則應按10%的稅率繳付中國企業所得稅，惟可根據適用稅務協定或類似安排而享有特惠稅務待遇，並由負責進行轉讓付款的一方承擔預扣稅責任。根據《國家稅務總局第37號公告》，預扣稅項一方應於發生預扣稅責任日期起計7日內，向預扣稅項一方所在地區的主管稅務機關申報和支付預扣稅。《國家稅務總局第37號公告》及《國家稅務總局第7號公告》並不適用於投資者通過公開證券交易所收購股份後在公開證券交易所出售該等股份的交易。

增值稅

國務院於1993年12月13日頒佈《中國增值稅暫行條例》並於1994年1月1日生效，而其後於2008年、2016年及2017年修訂（簡稱《增值稅條例》）。財政部於1993年12月25日頒佈《中國增值稅暫行條例實施細則》（於2011年修訂），而其後於2008年12月15日及2011年10月28日修訂（連同《增值稅條例》統稱為《增值稅法例》）。中國國務院批准並由國家稅務總局及財政部自2012年1月1日起正式推行適用於特定產業的企業的增值稅改革試點計劃（簡稱試點計劃）。屬試點計劃範圍內的企業應繳付增值稅而非營業稅。試點計劃在上海展開，然後進一步延伸至十個其他地區（如北京及廣東省）。於2017年11月19日，國務院頒佈《關於廢止中國營業稅暫行條例和修改中國增值稅暫行條例的決定》（簡稱《第691號令》）。

根據《增值稅法例》及《第691號令》，在中國境內從事貨品銷售、提供加工、維修及置換服務、出售服務、無形資產和房地產以及進口貨品的所有企業及個人，均屬於增值稅的納稅人。簡單而言，一般適用的增值稅稅率為17%、11%、6%及0%，而適用於小規模納稅人的增值稅稅率為3%。

於2018年4月4日，財政部及國家稅務總局頒佈《關於調整增值稅稅率的公告》，對財政部及國家稅務總局所發佈的增值稅稅率作調整，並於2018年5月1日生效（簡稱《第32號公告》）。根據《第32號公告》，17%及11%的增值稅稅率分別調整至16%及10%。於2019年3月20日，財政部、國家稅務總局及海關總署聯合頒佈《關於深化增值稅改革有關政策的公告》（簡稱《第39號通知》），並於2019年4月1日生效。《第39號通知》進一步將16%及10%的增值稅稅率分別調整至13%及9%。

法 規

有關中國的併購規則及進行境外上市的法規

商務部、國資委、國家稅務總局、國家工商管理總局、中國證券監督管理委員會（簡稱「中國證監會」）及國家外匯管理局於2006年8月8日共同採納《關於外國投資者併購境內企業的規定》（其後於2009年6月22日修訂）（簡稱《併購規定》）。《併購規定》列明，如果外國投資者通過交易取得中國國內企業的控制權，且存在任何以下情形的，應事先就任何上述控制權轉變的交易通知商務部：(i) 交易涉及中國境內重要產業、(ii) 交易可能會影響國家經濟安全或(iii) 中國國內企業擁有中國知名商標或具歷史性的中文商號。另外，《併購規定》還要求(i) 如果中國機構或個人在境外設立或控制特殊目的公司，且有意以該特殊目的公司的新發行股份或股權交換作為對價，從而利用該特殊目的公司收購某家中國公司的股權，並通過將該特殊目的公司在海外市場上市而使其於該中國公司的股權得以在海外市場掛牌，則須在設立或控制該特殊目的公司之前取得商務部批准；(ii) 特殊目的公司以股權交換方式收購中國機構或中國境內個人所持有的中國公司股權前，先要取得商務部批准；及(iii) 特殊目的公司在海外上市前，先要取得中國證監會批准。

《併購規定》進一步要求，若外國投資者通過任何控制權轉變交易取得某家中國國內企業或具有重大中國業務的外國公司的控制權，且觸發國務院發佈的《經營者集中申報標準的規定》所定下的門檻，須事先向商務部通報上述控制權轉變交易。此外，全國人大常務委員會頒佈的《反壟斷法》規定，被視為經營者集中且有關方的營業額達到特定門檻的交易，在完成交易前須先取得商務部批准。

與控股股東的關係

控股股東

截至最後實際可行日期，吳先生通過多個中間實體（即Hanyun Inc.、Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited，統稱「中間股東」）持有並控制本公司合共40.0%的股權。

於[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使），吳先生將通過中間股東間接持有並控制合共[編纂]%的股權。根據與Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited及Technolo-Jin CO., LTD（各為一名「主要股東」）分別於2021年6月6日訂立的投票代理契據，於[編纂]完成後（並無計及因[編纂]獲行使而可能配發及發行的任何股份），吳先生還將持有並控制他們所持有的本公司已發行股本合共約[編纂]%的股權，因此，吳先生及主要股東實際上為一致行動人士。

因此，於緊隨[編纂]完成後且假設[編纂]未獲行使，吳先生、潘先生、李先生、安先生、中間股東及主要股東將成為控股股東集團，其將持有並控制本公司[編纂]%的股權。有關吳先生、潘先生、李先生及安先生的背景，請參閱「董事及高級管理層」一節。

獨立於控股股東

經考慮以下因素，董事信納我們能夠於[編纂]後獨立於控股股東繼續經營業務。

管理獨立

我們的業務由董事會及高級管理層管理及經營。於[編纂]後，董事會將由七名董事組成，包括四名執行董事及三名獨立非執行董事。有關更多資料，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節。

董事認為董事會及高級管理層將獨立於控股股東運作，因為：

- (a) 各董事知悉其作為董事的受信職責，該等責任要求（其中包括）董事為本公司的裨益及利益行事，且不容許其董事職責與個人利益之間出現任何衝突；

與控股股東的關係

- (b) 我們的日常管理及運營由高級管理團隊進行，其所有成員在本公司所從事的行業擁有豐富經驗，因而將有能力作出符合本集團最佳利益的業務決策；
- (c) 我們擁有三名獨立非執行董事，而本公司的若干事項必定須呈交獨立非執行董事審閱；
- (d) 倘本集團將與董事或其各自的聯繫人訂立的任何交易產生潛在利益衝突，則擁有利益的董事須在本公司相關董事會會議上就相關交易投票前澄清相關利益的性質。此外，擁有利益的董事不得就董事會批准有關其或其任何緊密聯繫人（定義見細則）擁有重大權益的合約或安排或任何其他建議的任何決議案投票（亦不得計入法定人數），惟細則所載的若干情況除外。有關詳情，請參閱本文件附錄三「本公司組織章程及開曼群島公司法概要」一節；及
- (e) 我們已採納一系列企業管治措施以管理本集團與控股股東之間的利益衝突（如有），為我們的獨立管理提供支持。有關進一步資料，請參閱本節下文「— 企業管治措施」。

基於上文所述，董事認為，董事會整體及連同我們的高級管理團隊能夠獨立履行其在本集團的管理職責。

經營獨立

我們的經營獨立於控股股東。本公司（通過其子公司及綜合聯屬實體）持有繼續經營其業務所需的所有相關牌照，並擁有所需的所有相關知識產權及研發設施。我們擁有充足的資金、設施、設備及員工，可獨立於控股股東經營我們的業務。我們亦擁有獨立的渠道接觸客戶，並擁有獨立的管理團隊經營我們的業務。

基於上文所述，董事認為我們能夠獨立於控股股東經營業務。

與控股股東的關係

財務獨立

本集團擁有獨立的財務匯報系統，並根據本集團本身的業務需要作出財務決策。我們設有內部控制及會計系統，亦設有獨立的財務部門負責履行財政職能。更重要的是，我們一直能夠從第三方獲取股本及債務融資。

截至最後實際可行日期，概無控股股東或其各自的聯繫人提供或獲授的未償還貸款或未解除擔保。

基於上文所述，董事認為，董事及高級管理層能夠在[編纂]後獨立於控股股東，且在不會過度依賴控股股東的情況下繼續經營業務。

上市規則第8.10條下的競爭問題

除控股股東於本公司、其子公司及綜合聯屬實體的權益外，控股股東及董事確認，於最後實際可行日期，彼等並無於現時或可能直接或間接與我們的業務構成競爭的業務(本集團業務除外)中擁有任何須根據上市規則第8.10條作出披露的權益。

企業管治措施

本公司將遵守企業管治守則的條文，當中訂明良好企業管治原則。

董事深知良好企業管治對保障股東權益的重要性。我們將採納以下措施以保障良好的企業管治標準並避免本集團與控股股東之間出現潛在利益衝突：

- (a) 倘在將予舉行的股東大會審議所提議的交易，而控股股東或其任何聯繫人於當中擁有重大權益，則控股股東將不會就相關決議案投票且不應計入投票的法定人數；
- (b) 本公司已建立內部控制機制以識別關連交易。於[編纂]後，倘本公司與控股股東或其任何聯繫人訂立關連交易，本公司將遵守適用的上市規則；

與控股股東的關係

- (c) 獨立非執行董事將按年審查本集團與控股股東之間是否存在任何利益衝突（「年度審查」），並提供公正及專業意見以保障少數股東的利益；
- (d) 控股股東將承諾提供獨立非執行董事為進行年度審查而要求其提供的所有必要資料，包括所有相關財務、運營及市場資料以及任何其他必要資料；
- (e) 本公司將在年報或通過公告方式披露獨立非執行董事對所審議事項作出的決定（及其理據）；
- (f) 倘董事合理要求獨立專業人士（如財務顧問）提供意見，則委任相關獨立專業人士的費用由本公司承擔；及
- (g) 我們已委任富強金融資本有限公司作為我們的合規顧問，以就遵守上市規則（包括與企業管治有關的各項規定）向我們提供意見及指引。

基於上文所述，董事信納，我們已採取足夠的企業管治措施，以於[編纂]後管理本集團與控股股東之間的利益衝突並保障少數股東的利益。

關連交易

[編纂]後，根據上市規則第14A章，我們與關連人士之間的下列交易將構成關連交易或持續關連交易。

A. 持續關連交易

非豁免持續關連交易

我們於下文概述本集團的持續關連交易，該等交易須遵守上市規則第14A章中有關報告、年度審閱、公告、通函及獨立股東批准規定。

合約安排

我們已向聯交所提交豁免申請[並已獲批准]，豁免(i)就合約安排項下的交易嚴格遵守上市規則第14A章中公告、通函及獨立股東批准規定；(ii)就合約安排項下綜合聯屬實體應向外商獨資企業支付的費用設定最高年度總值，即全年上限；及(iii)將合約安排的期限定為三年或以下（只要我們的股份在聯交所[編纂]），但須符合若干條件。倘合約安排的任何條款發生更改，或我們將來與任何關連人士訂立任何新的協議，我們均須遵守上市規則第14A章相關規定，並獲得聯交所的個別豁免。

合約安排的背景

如本文件「合約安排」一節所披露，由於中國對外資所有權的監管限制，我們透過綜合聯屬實體開展我們的業務，該等實體持有在中國提供增值電信服務所需的執照、許可及批准。外商獨資企業、綜合聯屬實體及天潤融通的登記股東之間訂立的合約安排使得我們(i)從綜合聯屬實體獲得幾乎全部經濟利益，作為外商獨資企業根據獨家技術服務協議向綜合聯屬實體提供服務的代價；(ii)對綜合聯屬實體實施有效控制以開展相關業務；及(iii)持有獨家購買權以購買天潤融通全部或任意部分股權及／或其資產或任何資產權益。

根據合約安排擬進行的交易為本集團持續關連交易，須遵守上市規則第14A章中有關報告、公告、通函及獨立股東批准規定。

關連交易

交易的主要條款

合約安排包括下列協議：獨家技術服務協議、獨家購買權協議、股權質押協議、投票權委託協議、授權書及每位個人登記股東配偶的配偶同意書。有關合約安排條款的詳情，請參閱本文件「合約安排」一節。

申請豁免的理由及我們的董事對持續關連交易的意見

我們的董事（包括獨立非執行董事）認為：(i) 合約安排為本集團法律架構及業務營運的基礎；及(ii) 合約安排在本集團日常業務中按一般商務條款或對本集團更為有利的條款訂立，屬公平合理或對本集團有利，並符合我們股東的整體利益。因此，儘管合約安排項下擬進行的交易在技術上構成上市規則第14A章中的持續關連交易，但我們的董事認為，鑒於本集團處於與合約安排項下的關連交易規則有關的特殊情況，倘若合約安排項下擬進行的全部交易均須嚴格遵守上市規則第14A章的規定，包括（其中包括）公告、通函及獨立股東批准，將會給本公司帶來過度負擔，並不可行且增添不必要的行政費用。

豁免的申請及條件

關於合約安排，我們已根據上市規則第14A.105條向聯交所申請[並已獲批准]，豁免(i) 就合約安排項下的交易嚴格遵守上市規則第14A章中公告、通函及獨立股東批准規定；(ii) 就合約安排項下綜合聯屬實體應付外商獨資企業的費用設定最高年度總值，即全年上限；及(iii) 將合約安排的期限定為三年或以下（只要我們的股份在聯交所[編纂]），但須符合下列條件：

(a) 未經獨立非執行董事批准不得更改

未經獨立非執行董事批准，不得更改合約安排項下任何協議的條款。

關連交易

(b) 未經獨立股東批准不得更改

除下文(d)段所述外，未經獨立股東批准，不得更改合約安排項下任何協議的條款。倘任何變更已獲獨立股東批准，則毋須根據上市規則第14A章進一步公告、通函或經獨立股東批准，除非並直至提議進一步變更。然而，本公司年報中關於合約安排的定期報告要求（如下文(c)段所述）將繼續適用。

(c) 經濟利益的靈活性

合約安排使本集團可透過下列方式持續獲取綜合聯屬實體的經濟利益：(i) 本集團擁有收購天潤融通的股權及／或資產的潛在權利（倘適用的中國法律允許）；(ii) 依據業務結構，綜合聯屬實體產生的總收益（經扣除成本、稅項及保留溢利（如有））大部分歸屬於我們（因此，獨家技術服務協議項下應向外商獨資企業支付的服務費金額不設全年上限）；及(iii) 我們有權控制天潤融通的管理及營運，及其實質上的全部表決權。

(d) 更新及複製

在合約安排就本公司與其直接控股的子公司（一方）與綜合聯屬實體（另一方）之間的關係提供可接受框架的前提下，可於現有安排屆滿後，或就本集團出於商業利益考慮而設立且從事與本集團相同業務的任何現存或新設外商獨資企業或自營公司（包括分公司），按本文件「合約安排」一節所述基本相同的條款及條件更新及／或複製該框架，而無需獲得股東批准。本集團出於商業利益考慮而設立且從事與本集團相同業務的任何現存或新設外商獨資企業或自營公司（包括分公司）的董事、主要行政人員或主要股東，於合約安排更新及／或複製時被視為本集團的關連人士，該等關連人士與本集團之間的交易（類似合約安排項下的交易除外）應遵守上市規則第14A章。此條件受限於中國相關法律、法規及批准。

關連交易

(e) 持續報告及批准

我們將按下列方式持續披露合約安排相關詳情：

- (i) 根據上市規則相關規定，於每個財政期間實施的合約安排將於我們的年報及報表中披露。
- (ii) 我們的獨立非執行董事將每年審閱合約安排，並於相關年度的年報及報表中確認：(i)該年度內進行的交易乃依據合約安排相關規定；(ii)綜合聯屬實體並未向其若干股權（後續並未轉讓或轉移至本集團）持有人作出股息或其他分派；及(iii)本集團與綜合聯屬實體於上文(d)段所述的相關財政期間所訂立、續訂或重訂的任何新合約，就本集團而言公平合理或有利，並符合本公司及股東的整體利益。
- (iii) 我們的核數師將每年對依據合約安排進行的交易執行審閱程序，致函我們的董事並將其副本抄送聯交所，以確認依據合約安排進行的交易已獲我們董事的批准，且綜合聯屬實體並未向其若干股權（後續並未轉讓或轉移至本集團）持有人作出股息或其他分派。
- (iv) 就上市規則第14A章尤其「關連人士」的定義而言，綜合聯屬實體將被視為本公司的全資子公司，而綜合聯屬實體的董事、主要行政人員或主要股東（定義見上市規則）及其聯繫人將被視為本公司的「關連人士」。因此，該等關連人士與本集團（就此而言，包括綜合聯屬實體）之間的交易（合約安排項下的交易）須遵守上市規則第14A章的規定。

綜合聯屬實體進一步承諾，只要股份在聯交所[編纂]，綜合聯屬實體將向本集團的管理層及本集團的核數師提供全面查閱其相關記錄的權利，以便本集團的核數師就關連交易執行情序。

關連交易

上市規則的影響

與合約安排相關交易的上市規則下最高適用百分比率（利潤率除外）預計將超過5%。因此，該等交易須遵守上市規則第14A章中有關報告、年度審閱、公告、通函及獨立股東批准規定。

B. 董事的意見

我們的董事（包括獨立非執行董事）認為，本節所述持續關連交易在我們日常業務中按照一般商務條款或更佳條款訂立，屬公平合理並符合我們股東的整體利益。

C. 獨家保薦人的觀點

根據本集團提供的有關文件及資料以及獨家保薦人參與的盡職調查及其與本公司管理層的討論，獨家保薦人認為：(i) 合約安排為本集團法律架構及業務營運的基礎；(ii) 本節所述持續關連交易在本集團日常業務中按照一般商務條款或更佳條款訂立，屬公平合理並符合股東的整體利益；及(iii) 合約安排的期限超過三年為一般商業慣例。

董事及高級管理層

於本文件日期，董事會由七(7)名董事組成，包括四(4)名執行董事及三(3)名獨立非執行董事。執行董事及獨立非執行董事將根據組織章程細則在本公司的股東週年大會上輪值告退及膺選連任。

下表載列有關本公司董事的資料：

姓名	年齡	職位	職責及責任	加入本集團的日期	獲委任為董事的日期
吳強先生...	50歲	執行董事、 董事會主席兼 首席執行官	本公司的整體戰略規劃 及業務指導以及 本公司的日常管理	2006年4月	2021年 3月31日
潘威先生...	49歲	執行董事兼副總裁	參與董事會有關本公司 營運及管理的工作	2009年9月	2021年 5月20日
李晉先生...	48歲	執行董事兼副總裁	參與董事會有關本公司 營運及管理的工作	2007年9月	2021年 5月20日
安靜波 先生 ..	39歲	執行董事、副總裁兼 首席技術官	監管及管理本公司系統 及技術的營運及開發	2008年11月	2021年 5月20日
翁陽女士...	49歲	獨立非執行董事	為董事會提供獨立意見 及判斷	不適用	2021年 9月3日 (自[編纂] 起生效)

董事及高級管理層

姓名	年齡	職位	職責及責任	加入本集團的日期	獲委任為董事的日期
李鵬濤先生	45歲	獨立非執行董事	為董事會提供獨立意見及判斷	不適用	2021年 9月3日 (自[編纂] 起生效)
李志勇先生	49歲	獨立非執行董事	向董事會提供獨立意見及判斷	不適用	2021年 5月26日 (自[編纂] 起生效)

執行董事

吳強先生，50歲，為本公司執行董事、董事會主席、首席執行官兼創始人。吳先生於2021年3月31日獲委任為董事，並於2021年5月26日調任為執行董事。吳先生於2006年創立本集團。彼自2006年6月起擔任天潤融通總裁，自2012年11月起任上海天潤融通董事，自2014年4月起任欣峰信息科技監事，自2018年4月起任冠迅信息科技監事。

於2000年獲得碩士學位後，吳先生於2000年至2006年任職於中國網絡通信有限公司，先後擔任多個職務。吳先生自2015年6月起也一直擔任北京雲昊興業投資顧問有限公司執行董事。

吳先生於1994年7月取得大連理工大學工業管理工程學士學位，並於2000年6月取得清華大學工商管理碩士學位。

潘威先生，49歲，為本公司執行董事兼副總裁。潘先生於2021年5月20日獲委任為董事，並於2021年5月26日調任為執行董事。潘先生於2009年9月加入本集團。彼自2009年9月起一直擔任天潤融通副總經理，自2014年4月起任上海天潤融通監事，自2015年9月起任天潤融通董事。

於2009年9月加入本公司前，潘先生於1994年至1998年在北京京高綜合通信設備有限公司任職，擔任地區經理。於2007年1月至2009年9月，潘先生擔任北京維旺明信息技術有限公司首席營運官。潘先生自2018年5月起一直擔任北京雲昊興業投資顧問有限公司監事。

董事及高級管理層

潘先生於1994年7月取得北京郵電大學精密機械學士學位，並於2000年6月取得清華大學工商管理碩士學位。

李晉先生，48歲，為本公司執行董事兼副總裁。李先生於2021年5月20日獲委任為董事，並於2021年5月26日調任為執行董事。李先生於2007年9月加入本集團。彼分別自2007年9月和2015年9月起一直擔任天潤融通副總經理和董事。

於2007年9月加入本公司前，李先生於1997年7月至2007年8月擔任263網絡通信股份有限公司企業業務總經理。

李先生於1991年9月至1994年7月在北京電力高等專科學校（其後成為北京交通大學一部分）修讀火電廠集中控制科目。李先生於1999年7月畢業於清華大學應用電子技術專業，並於2006年6月取得加拿大皇家大學工商管理碩士學位。

安靜波先生，39歲，為本公司執行董事、副總裁兼首席技術官。安先生於2021年5月20日獲委任為董事，並於2021年5月26日調任為執行董事。安先生於2008年11月加入本集團，自此一直擔任我們的首席技術官。

於2008年11月加入本集團前，安先生於2007年4月至2008年10月擔任威盛電子（中國）有限公司的工程師。

安先生於2004年7月及2007年4月分別取得北京郵電大學的計算機科學及技術的學士及碩士學位。

獨立非執行董事

翁陽女士，49歲，於2021年9月3日獲委任為獨立非執行董事，自[編纂]起生效。

翁女士於2000年7月至2017年10月在中國國際金融股份有限公司工作，擔任投資銀行部和固定收益部董事總經理等多個職位。經翁女士確認，於2016年之前，翁女士就職於中國國際金融股份有限公司投資銀行部的固定收益產品組。於2016年之後，翁女士轉至固定收益部（與投資銀行部平行的部門）。翁女士在中國國際金融股份有限公司任職期間積累了豐富的資本市場和公司治理經驗，彼於該公司的工作均與固定收益產品有關，如債務證券發售。

董事及高級管理層

翁女士於1993年7月獲得南京大學圖書館學學士學位，並於2000年6月獲得清華大學工商管理碩士學位。

李鵬濤先生，45歲，於2021年9月3日獲委任為獨立非執行董事，自[編纂]起生效。

李鵬濤先生於2012年3月至2020年7月擔任北京京東尚科信息技術有限公司機構負責人，從中獲得豐富的企業管治經驗。自2021年1月起，李鵬濤先生一直擔任共青城山般星元投資合夥企業(有限合夥)的普通合夥人，主要負責整體業務營運。

李鵬濤先生分別於1998年7月及2001年4月獲得西北工業大學飛行器製造工程學士學位及航空宇航製造工程碩士學位。於2010年7月，李鵬濤先生獲得清華大學工商管理碩士學位。

李志勇先生，49歲，於2021年5月26日獲委任為獨立非執行董事，自[編纂]起生效。

於2001年3月，李志勇先生加入惠生工程(中國)有限公司(「惠生工程」，前稱上海惠生化工工程有限公司)，擔任財務總監，直至2011年3月為止。李志勇先生亦於2007年6月至2011年4月擔任惠生工程技術服務有限公司執行董事。於2012年2月至2013年11月，李志勇先生為江蘇神馬電力股份有限公司(「江蘇神馬」)首席財務官。於2014年3月至2016年12月，李志勇先生為凡道管理諮詢(上海)有限公司合夥人兼總經理。自2017年1月至2020年8月，李志勇先生擔任惠生工程(其股份在聯交所上市，股份代號：2236)執行董事兼首席財務官。李志勇先生自2017年7月起一直擔任江蘇神馬(該公司股份在上海證券交易所上市，股份代號：603530)獨立董事。自2020年8月起，李志勇先生一直擔任上海惠生海洋工程有限公司的首席財務官。

李志勇先生於1993年7月取得南京航空航天大學電氣工程學士學位、於2000年6月取得清華大學的工商管理碩士學位，並於2011年6月取得美國西北大學及香港科技大學聯合頒授的工商管理碩士學位。

董事及高級管理層

李志勇先生於2009年9月獲特許金融分析師協會認可為特許金融分析師。

李志勇先生擁有上市規則第3.10(2)條規定的適當專業會計或相關財務管理專業知識，並確認憑藉其經驗獲得這類專業知識，包括以下經歷：

- 從2001年3月至2011年3月擔任惠生工程的財務總監；
- 從2012年2月至2013年11月擔任江蘇神馬的首席財務官；及
- 從2017年1月至2020年8月擔任惠生工程的首席財務官。

除上文所披露者外，概無董事於緊接本文件日期前三年內於證券在香港或海外任何證券市場上市的上市公司擔任其他董事職務。有關董事的進一步資料，包括服務合約及酬金詳情，以及董事於股份的權益（定義見證券及期貨條例第XV部），請參閱本文件「附錄四.法定及一般資料」。

除本集團業務外，概無董事於任何與本集團業務直接或間接構成競爭或可能構成競爭的業務中擁有任何權益。

除本文件所披露者外，就董事作出一切合理查詢後所深知、盡悉及確信，截至最後實際可行日期，各董事概無其他須根據上市規則第13.51(2)條予以披露的事項，亦無其他與董事有關的重大事宜須敦請股東垂注。

高級管理層

我們的高級管理層負責業務的日常管理。下表載列本公司高級管理層（執行董事除外）的若干資料：

姓名	年齡	職位	職責及責任	加入本集團的日期
張濤先生...	52歲	首席財務官	監督本公司的財務、法律、信息技術及投資和融資活動	2021年3月

董事及高級管理層

我們的高級管理層團隊由執行董事吳先生、潘先生、李先生及安先生以及我們的首席財務官張濤先生（「張先生」）組成。有關我們執行董事的履歷，請參閱本節「執行董事」一段。

張濤先生，52歲，為我們的首席財務官。張先生於2021年3月獲委任為首席財務官。

於2021年3月加入本公司之前，張先生2000年7月至2009年6月擔任中銀國際證券有限公司及其前身中銀國際控股有限公司（北京辦事處）投資銀行部的多個職務，包括科技組主管及執行董事；於2009年6月至2015年3月擔任瑞信方正證券有限公司董事總經理；於2015年3月至2017年10月擔任華融證券股份有限公司投行部主管；並於2017年10月至2021年2月擔任杭州華麓投資管理有限公司的執行合夥人。

張先生於1990年6月取得中國科學技術大學理學學士學位，並於2000年6月取得清華大學工商管理碩士學位。

張先生於2004年11月獲特許金融分析師協會認可為特許金融分析師。

聯席公司秘書

王歡先生，34歲，自2020年11月起擔任我們的證券法務部負責人，於2021年5月26日獲委任為聯席公司秘書之一。

於2020年11月加入本集團之前，王先生於2010年7月至2011年9月在中國銀行廊坊分行擔任綜合櫃員；於2012年7月至2016年12月擔任舒泰神（北京）生物製藥股份有限公司的證券部經理兼法務部經理；於2017年4月至2017年10月擔任廣東楚天龍智能卡有限公司高級證券經理；於2018年2月至2019年1月擔任博彥科技股份有限公司副總經理兼董事會秘書；並於2019年2月至2020年10月擔任河北金雕企業管理有限公司副總經理。

王先生分別於2010年6月及2009年6月取得吉林大學的法律學士學位及工商管理學士學位。

王先生於2010年8月獲中國司法部發出中國法律專業資格證書，並分別於2012年11月及2017年6月獲深圳證券交易所的董事會秘書及獨立董事認證。

董事及高級管理層

呂穎一先生，32歲，於2021年11月29日獲委任為我們的聯席公司秘書之一。彼亦為卓佳專業商務有限公司企業服務部高級經理。

呂先生於公司秘書領域擁有逾十年經驗。彼自2011年10月起一直任職於卓佳專業商務有限公司。彼一直為多家香港上市公司以及跨國、私人及離岸公司提供專業的公司服務。呂先生現為東曜藥業股份有限公司（聯交所上市公司，股份代號：1875）及和鉑醫藥控股有限公司（聯交所上市公司，股份代號：2142）的聯席公司秘書，以及科濟藥業控股有限公司（聯交所上市公司，股份代號：2171）的公司秘書。彼自2018年6月至2020年3月亦曾為腦洞科技有限公司（聯交所上市公司，股份代號：2203）的公司秘書。

呂先生於2011年8月獲得英國倫敦大學學院經濟學及統計學學士學位。其於2017年成為特許秘書，以及香港公司治理公會（前稱香港特許秘書公會）及英國特許公司治理公會（前稱特許秘書及行政人員公會）的會員。

董事會轄下委員會

我們已成立下列董事委員會：審計委員會、薪酬委員會及提名委員會。該等委員會根據董事會訂立的權責範圍運作。

審計委員會

我們已遵照上市規則第3.21條及企業管治守則成立審計委員會。審計委員會的主要職責為審閱及監督本集團的財務報告程序及內部監控制度，審閱及批准關連交易並向董事會提供意見。審計委員會成員由三名獨立非執行董事（李志勇先生、李鵬濤先生及翁陽女士）組成。李志勇先生為審計委員會主席，其具備上市規則第3.10(2)及3.21條規定的適當專業資格。

薪酬委員會

我們已遵照上市規則第3.25條及企業管治守則成立薪酬委員會。薪酬委員會的主要職責為審閱應付予董事及高級管理層的薪酬組合、花紅及其他報酬的條款並就此向董事會作出建議。薪酬委員會由一名執行董事（吳強先生）及兩名獨立非執行董事（李鵬濤先生及李志勇先生）組成。李鵬濤先生為薪酬委員會主席。

董事及高級管理層

提名委員會

我們已遵照企業管治守則成立提名委員會。提名委員會的主要職責為就委任董事及董事會繼任向董事會作出推薦建議。提名委員會由一名執行董事（吳強先生）及兩名獨立非執行董事（李鵬濤先生及翁陽女士）組成。吳強先生為提名委員會主席。

企業管治

本公司將遵守企業管治守則的條文，當中訂明良好企業管治的原則。有關本公司企業管治措施的其他資料，請參閱本文件「與控股股東的關係－企業管治措施」一節。

董事會主席及首席執行官

根據《企業管治守則》第A.2.1條，對於主席和首席執行官之間的職責應分開且不應由同一人履行的規定，於聯交所上市的公司應遵守，但可選擇偏離。我們並無單獨的主席和首席執行官，吳先生目前同時擔任這兩個角色。董事會認為，將主席和首席執行官的角色賦予同一人，有助貫徹本集團內部的領導，並使本集團的整體戰略規劃更具效率。董事會認為，當前安排下權力及權威的平衡不會受到影響，且此架構將使公司能夠迅速有效地作出和執行決策。經計及本集團的整體狀況，董事會將繼續檢討並考慮在適當的時候將本公司董事會主席和首席執行官兩種職能分開。有關本公司企業管治措施的其他資料，請參閱「與控股股東的關係－企業管治措施」一節。

董事會多元化政策

董事會將於[編纂]前採納董事會多元化政策（「董事會多元化政策」），以提升董事會效率並維持高水平的企業管治。董事會多元化政策載列挑選董事人選的條件，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年期，而最終人選將基於候選人可為董事會帶來的裨益及貢獻而決定。

董事及高級管理層

提名委員會負責審視董事會的多元性。**[編纂]**後，提名委員會將不時監察並評估董事會多元化政策的實施狀況，確保一直有效。提名委員會亦會在往後的年度報告中加入董事會多元化政策概要，包括任何為實行董事會多元化政策而制訂的可計量目標以及實現相關目標的進度。

就董事會性別多元化而言，我們認同性別多元化尤其重要。根據持股者期望及最佳慣例建議，本公司在為董事會選擇及推薦合適候選人以幫助加強性別多元化時將把握機會增加董事會女性成員的比例。本公司招聘中級至高級員工時也擬提升性別多元化，因此，本公司將有女性高級管理人員及潛在繼任者進入董事會的渠道。我們計劃向我們認為擁有相關營運及業務經驗、技能及知識的女性員工提供全方位的培訓，包括但不限於業務營運、管理、會計和財務、法律及合規以及研發。我們認為上述策略將讓董事會日後有機會物色可提名的能幹女性僱員加入董事會，旨在為董事會提供女性候選人進入渠道，長遠達成董事會性別多元化。我們相信，經參考我們多元化政策及業務性質的擇優遴選過程符合本公司及股東整體最佳利益。

董事薪酬

董事及高級管理層收取薪酬，當中主要包括基本工資、社會保險及住房公積金供款、酌情花紅及以股份為基礎的薪酬，符合現行市場標準。

截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，董事的薪酬總額（包括基本薪金、住房津貼、其他津貼及實物福利、社會保險及住房公積金供款以及酌情花紅等）分別約為人民幣4.6百萬元、人民幣2.7百萬元及人民幣2.3百萬元。於上述期間，概無董事放棄任何薪酬。董事薪酬總額下降主要是由於COVID-19疫情導致2020年對社會保險及住房公積金的供款和酌情花紅減少人民幣1.8百萬元。**[編纂]**後，董事的基本薪金將按相同基準及水平發放，而酌情花紅及股份報酬的金額則視未來市況而定。董事認為，薪酬金額不會對本集團的財務表現造成重大不利影響。目前，我們沒有正式的股息政策或固定的股息分派比例。有關我們股息政策的進一步詳情，請參閱「財務資料—股息」一節。

董事及高級管理層

截至2019年、2020年及2021年12月31日止三個年度，本集團五名最高薪酬人士分別包括三名、零名及零名董事，其薪酬已包括在上述授予相關董事的袍金、薪金、津貼、酌情花紅、已付退休金計劃供款及實物福利總額中。截至2019年、2020年及2021年12月31日止三個年度，授予其餘四名、兩名、五名及五名並非我們董事的最高薪酬人士的袍金、薪金、津貼、酌情花紅、已付退休金計劃供款以及實物福利總額分別約為人民幣3.0百萬元、人民幣5.1百萬元及人民幣4.9百萬元。有關於往績記錄期五名最高薪酬人士的薪酬的進一步詳情，請參閱本文件附錄一會計師報告附註9。

除所披露者外，截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，本公司並無已付或應付董事或高級管理層的其他款項。

概無向董事或五名最高薪酬人士支付任何薪酬作為加入本集團的誘因或加入本集團後的獎勵。於往績記錄期，董事或前任董事概無因離任本集團任何成員公司的董事職位或有關管理本集團任何成員公司事務的任何其他職位而獲付或應收賠償。同期，概無董事放棄收取任何酬金。

於[編纂]後，執行董事的薪酬將包括一筆每年約人民幣600,000元的固定金額，以及與若干關鍵績效指標掛鈎的績效薪酬。關鍵績效指標的具體條款將由董事會每年參照本集團的發展戰略釐定。獨立非執行董事的薪酬將為一筆每年約人民幣120,000元的固定金額。

合規顧問

我們已根據上市規則第3A.19條委任富強金融資本有限公司為我們的合規顧問。合規顧問將向我們提供遵守上市規則及適用香港法例規定方面的指引及意見。根據上市規則第3A.23條，合規顧問將在以下情形向本公司提供意見，其中包括：

- (a) 刊發任何監管公告、通函或財務報告前；
- (b) 擬進行交易（可能為須予公佈的交易或關連交易），包括發行股份及回購股份；

董事及高級管理層

- (c) 我們擬動用[編纂][編纂]的方式與本文件所詳述者不同，或我們的業務活動、發展或業績與本文件所載任何預測、估計或其他資料不同；及
- (d) 聯交所根據上市規則第13.10條向我們作出查詢。

主要股東

據董事所知，緊隨[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使），以下人士將於本公司股份或相關股份中擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部的條文須予披露的權益或淡倉，或將直接或間接擁有附帶權利可在任何情況下於本公司股東大會上投票的任何類別股本的5%或以上的面值中擁有權益：

股東姓名／名稱	身份／權益性質	截至最後實際 可行日期的 股份數目	於[編纂] 完成後的 股份數目	於[編纂]完成後 佔本公司股權 的概約百分比 (假設[編纂] 未獲行使)	於[編纂]完成後 佔本公司股權 的概約百分比 (假設[編纂] 獲悉數行使)
Xinyun Inc. ⁽¹⁾	實益權益	37,500,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
EastUp Holding Limited ⁽¹⁾	實益權益	22,500,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
Hanyun Inc. ⁽¹⁾	受控制法團權益	60,000,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
吳強先生 ⁽¹⁾	受控制法團權益；與 他人共同持有權益	86,505,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
Connect The Unconnected Limited ⁽¹⁾ ⁽²⁾	實益權益；與他人共 同持有權益	86,505,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
潘先生 ⁽²⁾	受控制法團權益；與 他人共同持有權益	86,505,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
Flyflux Holding Limited ⁽¹⁾⁽³⁾	實益權益；與他人共 同持有權益	86,505,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
安先生 ⁽³⁾	受控制法團權益；與 他人共同持有權益	86,505,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
Technolo-Jin CO., LTD ⁽¹⁾⁽⁴⁾	實益權益；與他人共 同持有權益	86,505,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]

主要股東

股東姓名／名稱	身份／權益性質	截至最後實際 可行日期的 股份數目	於[編纂] 完成後的 股份數目	於[編纂]完成後 佔本公司股權 的概約百分比 (假設[編纂] 未獲行使)	於[編纂]完成後 佔本公司股權 的概約百分比 (假設[編纂] 獲悉數行使)
李先生 ⁽⁴⁾	受控制法團權益；與 他人共同持有權益	86,505,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
Fortune Ascend Holdings Ltd. ⁽⁵⁾ ...	實益權益	36,945,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
Wisdom Extra Limited ⁽⁵⁾	受控制法團權益	36,945,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
田先生 ⁽⁵⁾	受控制法團權益	36,945,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
TI YUN Limited ⁽⁶⁾	信託代名人	26,550,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]
Tricor Trust (Hong Kong) Limited ⁽⁶⁾	受託人	26,550,000	[編纂]	[編纂]	[編纂]

附註：

- (1) Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited是Hanyun Inc.的全資子公司，而Hanyun Inc.由吳強先生全資擁有。因此，吳先生及Hanyun Inc.各自被視為於Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited持有的股份總數中擁有權益。

根據與Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited及Technolo-Jin CO., LTD (各為一名「主要股東」)分別於2021年6月6日訂立的投票代理契據，吳先生作為代表有權對增加代表其各自持有的所有股份進行投票，因此，吳先生及主要股東實際上為一致行動人士。

- (2) Connect The Unconnected Limited是潘先生全資擁有的公司。因此，潘先生被視為於Connect The Unconnected Limited持有的股份中擁有權益。
- (3) Flyflux Holding Limited是安先生全資擁有的公司。因此，安先生被視為於Flyflux Holding Limited持有的股份中擁有權益。
- (4) Technolo-Jin CO., LTD是李先生全資擁有的公司。因此，李先生被視為於Technolo-Jin CO., LTD持有的股份總數中擁有權益。
- (5) Fortune Ascend Holdings Ltd.由Wisdom Extra Limited持有94%，而Wisdom Extra Limited由田先生全資擁有。因此，田先生及Wisdom Extra Limited各自被視為於Fortune Ascend Holdings Ltd.持有的股份中擁有權益。
- (6) TI YUN Limited為一家特殊目的公司，作為代名人以信託方式持有股權激勵計劃的相關股份，Tricor Trust (Hong Kong) Limited為受託人。因此，Tricor Trust (Hong Kong) Limited被視為於TI YUN Limited持有的股份中擁有權益。TI YUN Limited將不會行使股份獎勵相關的股份有關的任何投票權。

主要股東

除上文所披露者外，董事概不知悉任何其他人士於緊隨[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使），將於本公司股份或相關股份中擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部的條文須予披露的任何權益及／或淡倉，或將直接或間接擁有附帶權利可在任何情況下於本公司的股東大會上投票的任何類別股本的5%或以上的面值中擁有權益。董事並不知悉可能於其後日期導致本公司控制權變更的任何安排。

股本

以下為本公司於緊隨[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使）以繳足或入賬列作繳足方式已發行及將予發行的法定及已發行股本概況：

	股份數目	股份總面值
截至本文件日期的法定股本 ⁽¹⁾	500,000,000	50,000.00 美元
截至本文件日期的已發行股份	150,000,000	15,000.00 美元
根據[編纂]將予發行的股份	[編纂]	[編纂]
緊隨[編纂]後的已發行股份	[編纂]	[編纂]

附註：

- (1) 本公司的法定股本為 50,000 美元，分為 500,000,000 股每股面值 0.0001 美元的股份，其中 150,000,000 股普通股已發行。

假設

上表假設[編纂]成為無條件且股份乃根據[編纂]而發行。上表亦無計及我們根據下文所述授予董事的一般授權而可能發行或購回的任何股份。

最低公眾持股量

根據上市規則第 8.08 條，於[編纂]時及其後所有時間，公眾人士（定義見上市規則）須至少持有本公司已發行股本總額的 25%。

地位

[編纂]將在所有方面與本文件所述當前已發行或將予發行的所有股份享有同等地位，並將符合資格享有就於本文件日期後記錄日期的股份所宣派、作出或派付的所有股息或其他分派並就此享有同等權益。

股 本

股本的潛在變動

須召開股東大會的情況

於[編纂]完成後，本公司僅有一類股份（即普通股）且每股股份均與其他股份享有同等地位。

根據開曼公司法以及組織章程大綱及組織章程細則的條款，本公司可不時通過股東普通決議案(i)增加其股本；(ii)將其股本合併及分為面值較高的股份；(iii)將其股份拆細為面值較低的股份；及(iv)註銷任何未被認購的股份；(v)將其未發行股份分拆成多類股份，並分別附帶任何優先、遞延、合資格或特別權利、特權或條件；(vi)就配發及發行不附帶任何投票權的股份作出規定；(vii)更改其股本面值貨幣單位；及／或(viii)以法律許可的任何方式及在其訂明的任何條件規限下，減少其股份溢價賬。此外，本公司可在遵守開曼公司法條文的情況下藉其股東通過特別決議案削減其股本或資本贖回儲備。有關進一步詳情，請參閱本文件附錄三「本公司組織章程及開曼群島公司法概要－2.組織章程細則－2.1股份－(c)更改股本」一節。

股權激勵計劃

我們已於2021年5月13日採納股權激勵計劃。有關進一步詳情，請參閱本文件附錄四「法定及一般資料－D.股權激勵計劃」一節。

發行股份的一般授權

待[編纂]成為無條件後，董事獲授一般無條件授權，以配發、發行及處置總數不超過以下各項總和的股份：

- 緊隨[編纂]完成後已發行股份數目的20%；及
- 我們根據本節「一 購回股份的一般授權」一段所述的授權而購回的股份總數。

股 本

該項發行股份的一般授權將於以下日期中最早者到期：

- 本公司下屆股東週年大會結束時（除非股東在股東大會上通過普通決議案另有更新，不論無條件或有條件）；
- 股東於股東大會通過普通決議案修訂或撤銷該項授權當日。

有關該項配發、發行及處置股份的一般授權的進一步詳情，請參閱本文件附錄四「法定及一般資料－A.有關本集團的進一步資料－3.股東通過之決議案」一節。

購回股份的一般授權

待[編纂]成為無條件後，董事獲授一般無條件授權，以行使本公司一切權力購回總數不超過緊隨[編纂]完成後已發行股份總數10%的本身證券。

購回授權僅涉及在聯交所或股份[編纂]（並就此獲證監會及聯交所認可）的任何其他證券交易所進行的購回，而有關購回乃按照上市規則進行。相關上市規則概要載於本文件附錄四「法定及一般資料－A.有關本集團的進一步資料－6.購回本身證券」一節。

該項購回股份的一般授權將於以下日期中最早者到期：

- 本公司下屆股東週年大會結束時（除非股東在股東大會上通過普通決議案另有更新，不論無條件或有條件）；
- 股東於股東大會通過普通決議案修訂或撤銷該項授權當日。

有關購回股份的一般授權的進一步詳情，請參閱本文件附錄四「法定及一般資料－A.有關本集團的進一步資料－3.股東通過之決議案」一節。

財務資料

以下討論及分析應與附錄一所載會計師報告中的綜合財務報表連同隨附附註一併閱讀。我們的綜合財務報表乃根據國際財務報告準則編製。

以下討論及分析包含前瞻性陳述，反映了我們目前對未來事件及財務表現的看法。該等陳述乃基於我們根據經驗及對過往趨勢、現況及預期未來發展的見解，以及我們認為在有關情況下屬適當的其他因素作出的假設及分析。然而，實際結果及發展是否會符合我們的預期及推測，則取決於多項風險及不確定因素。在評估我們的業務時，閣下應審慎考慮本文件所載資料，包括但不限於「風險因素」及「業務」各節。

就本節而言，除非文義另有所指，**2019年、2020年及2021年**的提述分別指截至該等年度12月31日止財政年度。

概覽

我們提供多種雲原生客戶聯絡解決方案，雲原生客戶聯絡解決方案為使企業能夠與客戶進行多渠道互動的通信解決方案。根據灼識諮詢報告，以2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商，市場佔有率達10.3%。根據同一消息來源，於2021年，按收入計，部署於公有雲的客戶聯絡解決方案的市場規模達人民幣40億元，分別佔基於雲的客戶聯絡解決方案市場的38.2%及客戶聯絡解決方案市場的26.9%。我們的解決方案基於雲原生的安全可靠平台，讓企業可創造非凡的客戶溝通體驗，並以智能化的方式進行銷售、營銷、客戶服務及其他業務職能。於2021年，我們通過多個渠道促進了企業與其客戶之間超過30億次的語音通話、短信及文本聊天形式的互動，有助於提升企業的生產力和效率。

財務資料

技術是我們解決方案的核心基礎。我們不懈地投入創新，達成了以下三大轉變，為我們的成功設立穩固基礎：

- **雲原生技術架構。**我們深信雲技術將定義未來世界。我們早在2014年便開始通過基於公有雲模式的計算、網絡和存儲組件，重新設計架構和代碼，將我們的平台遷至雲端。到2015年，根據灼識諮詢報告，我們成為首批完成雲遷移的客戶聯絡解決方案提供商之一，並自彼時起不斷增強我們解決方案的功能。雲原生技術架構為我們的平台提供可擴展性及穩定性，令我們能夠通過灰度發佈（為可降低新版本推出風險的分階段發佈）實現不中斷的快速迭代。於往績記錄期內，我們大約每週推出發佈，同時正常運行時間達到99.99%（按我們的系統於指定月份可供客戶使用及操作的時間百分比計算），而根據灼識諮詢報告，行業平均水平為99.5%。我們的平台已在超過35個月的時間內沒有出現全局性系統故障。在大規模的數字變革中，我們相信我們享有顯著的先發優勢，並已作好充分準備，以把握增長機遇。
- **軟件定義的網絡基礎設施。**由於基於雲的解決方案日漸流行，倚重數據中心基礎設施的傳統廣域網絡不再足以支持高質量的雲連接。根據灼識諮詢報告，我們是中國首家將平台與軟件定義廣域網絡(SD-WAN)集成的客戶聯絡解決方案提供商，即將網絡硬件與控制機制分離，實現集中控制和自動流量路由。憑藉SD-WAN及其他技術，我們可同時在兩個雲計算平台上提供服務，成為業內唯一實現以雙雲雙活部署的運營商，大大改善了通過我們平台所建立連接的可用性、可靠性及質量。有關SD-WAN和我們的雙雲雙活架構的詳情，參見「業務－我們的架構」和「－我們的技術」。
- **按場景定制的AI能力。**AI技術的進步使得傳統上由客戶人工座席處理的部分工作有可能實現自動化。結合針對具體行業的自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)能力，我們的ContactBot能夠使用行業的特定術語及語言理解業內行話和處理基於文字及語音的智能互動。我們的平台還具備多樣的AI賦能，可提供以智能報告及分析工具驅動的即時座席協助及可執行洞察。

財務資料

我們長期秉持安全承諾。我們的解決方案擁有企業級安全能力。於2015年，我們作為首家獲得由工信部認可機構所頒發的「可信雲服務認證」(TRUCS)的客戶聯絡解決方案提供商，根據灼識諮詢報告，這體現出我們對客戶在數據安全、數據保密、故障恢復能力及服務可用性方面的承擔。於2019年，我們獲得由公安部頒發的「信息系統安全等級保護(MLPS)三級認證」，該認證為非金融機構可達到的最高級別，彰顯我們在系統運行和信息安全方面的實力。

憑藉不懈追求卓越，我們已建立廣泛、高質量及忠誠的客戶群，涉及不同行業，包括科技、教育、保險、汽車、旅遊、房地產及醫療健康等等。於2021年，我們為超過3,100名客戶提供服務，其中57名為大客戶，年度採購金額超過人民幣1.0百萬元。我們致力於培養與客戶的長期關係，並定期使用客戶留存率及以金額為基礎的淨留存率評估自身表現。於2019年、2020年及2021年，我們的SaaS客戶留存率分別為73.7%、77.9%及78.4%。於同期，以金額為基礎的所有SaaS客戶淨留存率分別為112.9%、105.0%和103.5%，而大客戶SaaS客戶的淨留存率分別為112.6%、114.6%和108.3%。

我們為行業市場領導者客戶的首選。我們相信自身在頂級市場參與者中的知名度證明了我們的解決方案有能力應對複雜的業務和操作要求，亦可有效協助我們提高在相關領域的滲透率。如今，我們已在科技、教育和保險行業中佔據卓越的市場地位，而這三個行業於往績記錄期是我們收入總額的三大來源。於2021年，在中國科技、教育和保險行業按收入排名的前20家企業中，我們分別為其中13家、11家及8家企業提供服務，其中28家與我們已經保持連續三年以上的業務關係。來自這三個行業排名前20的客戶的收入總額自2019年的人民幣122.6百萬元增至2021年的人民幣194.8百萬元，複合年增長率為26.0%。我們自該三個行業的全部客戶獲得的收入總額由2019年的人民幣234.0百萬元增加到2021年的人民幣308.4百萬元，複合年增長率為14.8%。

於往績記錄期內，我們實現了穩定增長。我們的收入總額以9.6%的複合年增長率自2019年的人民幣334.8百萬元增至2021年的人民幣401.9百萬元，其中97.2%及92.2%為來自SaaS解決方案的經常性收入。我們的毛利潤以8.3%的複合年增長率自2019年的人民幣155.9百萬元增至2021年的人民幣182.7百萬元。我們的年內利潤自2019年的人民幣59.1百萬元增加18.6%至2020年的人民幣70.2百萬元，並大幅減少至2021年的人民幣17.8百萬元。截至2020年12月31日，我們已經連續七年實現盈利。

財務資料

呈列基準

本集團歷史財務資料乃根據國際會計準則理事會頒佈的國際財務報告準則（「國際財務報告準則」）編製。歷史財務資料乃根據歷史成本常規法編製，惟指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資及以公平值計量且其變動計入損益的金融投資以公平值計量除外。

編製符合國際財務報告準則的歷史財務資料需要使用若干重要的會計估計。這亦需要管理層在應用本集團會計政策的過程中運用其判斷。涉及多項判斷或高度複雜的範疇，或假設及估計對歷史財務資料而言屬重大的範疇於本文件附錄一所載的會計師報告附註3中披露。

影響經營業績的主要因素

我們的經營業績一直且預計將持續受多項因素的重大影響，其中許多因素非我們所能控制。該等因素包括但不限於以下各項：

一般因素

影響中國各行業所採取的以雲模式為基礎的軟件解決方案的一般因素會對我們的業務及經營業績造成影響，該等因素包括：

- 中國的整體經濟增長；
- 中國不同行業對以雲模式為基礎的軟件解決方案的採用和接受程度；
- 中國各行業的數字化轉型；
- 技術進步及雲基礎設施的發展；
- 企業在雲轉型過程中的業務增長及支出；及
- 影響中國各行業所採納的以雲模式為基礎的軟件解決方案的政府政策、倡議及激勵措施。

財務資料

公司特有因素

我們的經營業績亦受若干公司特有因素的影響，包括以下各項主要因素：

我們利用自身核心能力識別及把握新興機會的能力

我們處於客戶聯絡解決方案行業技術變革的轉折點。在我們對雲技術的堅定信念的推動下，我們早在2015年完成雲遷移，根據灼識諮詢報告，我們是首批採取有關行動的客戶聯絡解決方案提供商之一。我們的雲原生技術架構、尖端網絡基礎設施和集成AI能力已為我們的日後成功奠定堅實基礎。為了把握各行業數字化轉型所產生的機遇，我們計劃於不久將來投入更多資源於發展我們的遠程座席解決方案和虛擬私有雲解決方案或VPC解決方案。

- 遠程座席解決方案，我們針對移動概念而設的遠程座席解決方案能夠服務傳統的本地客戶聯絡系統所不能服務的各種使用場景。自2017年推出以來，我們的遠程座席解決方案獲得市場熱烈歡迎，收入穩步增長。於往績記錄期，我們來自遠程座席解決方案的收入自2019年的人民幣16.5百萬元增加至2021年的人民幣51.3百萬元，複合年增長率為76.6%。該等解決方案已獲教育公司採納，用於管理與學生及其家長的日常溝通，也被數字化廣告平台用來更好地監察廣告活動及評估表現。我們相信，我們的遠程座席解決方案在服務更多的使用場景方面具有巨大的潛力，因此我們計劃投入更多資源為更多行業（例如汽車和消費品）開發附加特性和功能，從而釋放其增長潛力。
- 此外，我們計劃投資VPC解決方案，藉此開拓新市場及進一步滲透現有市場。在認識到商業世界數字化轉型過程中對數據安全性的日益關注和重視之後，我們為大型國有企業和國際公司等對安全性有更具體要求的公司開發了VPC解決方案，以幫助這些客戶在虛擬私有雲（較公有雲更安全的環境）上部署客戶聯絡解決方案。自我們於2019年開始提供VPC解決方案以來，我們的客戶數目快速增長，由2019年的一名增至2021年的24名。來自VPC解決方案的收入自2019年的人民幣708千元迅速增加至2021年的人民幣21.3百萬元。截至最後實際可行日期，來自客戶合約的未獲得收入為人民幣13.7百萬元。我們預計VPC解決方案將於可預見未來成為我們收入增長的推動力之一。

財務資料

我們的收入增長亦取決於我們擴大行業覆蓋的能力。在保持我們於科技、教育及保險行業的領導地位的同時，我們計劃進軍例如銀行、汽車和消費品等具有大量市場機會但未被完全服務的領域。這些行業集中了具有高客戶互動需求的大型企業。為此，我們擬繼續打造我們的銷售及推廣團隊，並與第三方銷售代理合作以觸達潛在客戶。

我們擴大客戶基礎的能力

我們的成功取決於我們增長客戶基礎的能力。我們採用面向市場策略進入新領域，具體為通過為頂級企業服務從而贏得他們的背書，我們認為這將有效幫助我們加強對相關領域的滲透。迄今，該政策已被證實為行之有效。通過與行業領導者合作，我們已成功在行業參與者中建立可靠服務提供商的聲譽，這有利於我們進一步擴大客戶基礎及深化行業觸達。於2021年，在中國科技、教育和保險行業按收入排名的前20家企業中，我們分別為其中13家、11家及8家企業提供服務，其中28家與我們已經保持連續三年以上的業務關係。我們擬保持專注於主要通過直銷團隊來吸納潛在客戶以加深滲透，我們認為這將幫助我們加強品牌及聲譽，由此通過口口相傳吸引更多的客戶，達致成本效益。

我們的收入增長亦受我們持續擴大在大企業中的市場份額的能力所驅動，該等大企業訂購的合約價值通常可能更高。我們通過跟蹤大客戶的增長情況來評估我們在該領域的表現。我們將大客戶定義為在給定年度內收入貢獻達人民幣1.0百萬元的客戶。於2019年、2020年及2021年，我們有62名、61名及57名大客戶，年度採購額超過人民幣1百萬元。同期，大客戶應佔收入由2019年的人民幣247.6百萬元增加9.7%至2020年的人民幣271.7百萬元，並進一步增加10.3%至2021年的人民幣299.6百萬元。於2019年、2020年及2021年，來自大客戶的收入分別佔我們總收入的74.0%、76.8%及74.5%。我們根據客戶的區域、規模及垂直板塊設置不同的專門銷售團隊。我們擬繼續努力增長大客戶。

我們改善客戶留存及挖掘客戶生命週期價值的能力

我們能否維持長期收入增長及提高盈利能力取決於我們留存現有客戶並增加現有客戶訂購SaaS解決方案的能力。我們認為該能力會加強我們收入的穩定性及可預測性，並反映我們向客戶交付的價值。我們使用兩項主要指標（即客戶留存率及以金額為基礎的淨留存率）評估我們在此方面的表現。

- 客戶留存率是一項幫助我們評估客戶忠誠度的指標。我們按緊接上一期間的現有客戶在本期間仍為客戶的百分比計算給定期間的客戶留存率。於2019年、2020年及2021年，我們的SaaS客戶留存率分別為73.7%、77.9%及78.4%。

財務資料

- 以金額為基礎的淨留存率反映我們增加來自現有客戶收入的能力。為計算給定期間或基準期間的該比率，我們首先識別在基準期間及其前一期間向我們訂購SaaS解決方案的客戶。然後，我們使用已識別客戶在基準期間內應佔的總收入作為分子及其前一期間內相同一組客戶應佔的總收入作為分母計算基準期間的以金額為基礎的淨留存率。我們認為該比率會提供對期內現有客戶收入貢獻（反映我們驅動客戶生命週期價值的能力）的有意義見解。關於SaaS解決方案，於2019年、2020年及2021年，就所有SaaS客戶而言，以金額為基礎的淨留存率分別為112.9%、105.0%及103.5%；就SaaS大客戶而言，分別為112.6%、114.6%及108.3%。

我們維持並改善該等主要指標表現的能力取決於我們在客戶生命週期中隨客戶規模擴大及更多使用我們的產品組合而增加價值的能力。我們致力於提供卓越的產品性能及解決方案以培養堅定的忠誠客戶。我們提供全天候的客戶支援，同時提供全面覆蓋的客戶服務，致力於在數分鐘之內回應客戶請求，並在24小時之內解決任何系統問題。憑藉過去這些年的努力，我們已建立堅實的忠誠客戶基礎。在我們於2021年的大客戶中，截至2021年12月31日，47.4%已訂購我們的解決方案超過五年。此外，我們挖掘客戶生命週期價值的能力亦取決於我們成功遊說客戶購買更多產品、驅動客戶花費訂購我們解決方案的能力。為此，我們擬繼續升級解決方案、增強產品功能及推出新功能。我們亦將繼續建造我們的客戶支援網絡以提高客戶滿意度及生命週期價值。

我們提高技術及產品開發能力的的能力

為把握各行業雲轉型帶來的市場機會，我們認為持續加強創新、掌握頂尖技術及增強產品功能至為重要。我們擬繼續投資於我們的研發能力併發展更具創新的產品功能，以維持我們在頂級行業參與者中的良好聲譽。我們已經並將繼續升級及優化我們的產品以解決客戶日益變化的業務需求。我們亦將不懈提高我們的產品性能以滿足日益變化的業務需求及複雜的工作環境，並投資擴大我們的產品供應以配合新行業（如銀行、汽車及消費品行業）客戶的使用場景。

藉助我們的雲原生軟件平台，我們將繼續打造智能、安全、信賴及可擴展的產品。前述投入可能會使我們的研發費用增加。

財務資料

我們管理成本及提高營運效率的能力

我們業務的盈利能力很大程度上取決於我們提高解決方案營運效率的能力。我們主要通過直銷團隊銷售我們產品的訂閱。謹慎管理客戶購買成本對於我們的整體盈利能力而言具有重要意義。由於我們持續增長業務規模，我們計劃採取更積極的方式來獲取客戶，將導致在線推廣費用增加。

我們在2021年為實施我們的業務計劃而產生的銷售和分銷費用以及研發費用錄得增加。我們於2021年銷售和分銷費用的絕對金額及佔對應收入的百分比大幅增加，反映從保守的擴張策略轉變為更進取的擴張策略以進一步推動收入增長。費用增加的主要原因是聘用額外銷售人員以把握更多商機，以及增加線上及線下營銷活動的投入以提升我們的品牌並從中小型客戶中產生更多銷售機會。我們於2021年研發費用的絕對金額及佔對應收入的百分比亦有所增加，主要由於增加研發人員及每名員工的薪資以進一步增強研發能力。

由於我們持續增長業務，我們預期將受益於規模經濟及實現額外成本節流。我們利用我們的技術能力為更多成熟的業務線確定標準程序，並提高我們的營運自動化水平及優化多方面效率。

戰略擴張、投資及收購

憑藉我們的全面解決方案、先進技術及在中國市場積累的營運知識，我們擬探索海外商業機會以解鎖新的增長潛力。隨著越來越多的中國公司正在開拓海外市場，我們擬把握這一巨大機會，為海外市場的這些中國公司提供服務，幫助他們與當地客戶建立關係，並營造積極的客戶交互。

我們認為收購、投資及戰略聯盟可在相對較短的時間內提供替代的業務擴張方式。如果成功執行，有關擴張將有助於增強我們的技術能力，進一步鞏固我們的領導地位，提升我們的品牌形象，並提高我們與供應商及客戶的議價能力。因此我們擬有選擇地尋求戰略收購及投資，以與我們的增長策略形成互補，從而鞏固我們當前的市場地位；並有選擇地尋求戰略聯盟，以進一步加強我們的產品供應及提高競爭力。

財務資料

COVID-19的影響

自2019年12月底以來，新型冠狀病毒(COVID-19)的爆發已對中國及全球經濟產生重大不利影響。為應對COVID-19，包括自2021年下半年以來疫情在中國反覆，中國政府已在不同時間於多個地區實施強制隔離、關閉工作場所及設施、限制出行及其他相關措施。該等措施總體上導致中國商業活動減少，從而對客戶聯絡解決方案業務的需求產生負面影響，尤其是在2020年上半年的封城期間。

COVID-19已導致我們的業務營運受到不同程度的臨時中斷：

- 2020年封城期間，我們不得不在春節假期後暫時關閉若干辦公設施數天，控制現場辦公的僱員人數，限制僱員出行，改為在線虛擬會議，甚至取消與現有或潛在客戶的會議，所有該等舉措暫時限制我們的經營活動，包括我們的銷售力度。為抗擊COVID-19疫情，我們採取一項工作計劃，並成立一個由我們的行政主管及首席執行官吳強先生領導的特別工作組。該特別工作組負責監督我們補救措施的實施情況。在該特別工作組的領導下，我們已採取多項措施以確保我們的辦公設施及僱員的安全。我們實施的措施包括(其中包括)定期對辦公室進行消毒和通風，監測僱員的體溫，要求到辦公室上班的員工佩戴口罩，採用靈活的遠程工作安排，推出報告員工及其直系親屬出行紀錄和健康狀況的政策，盡量減少親臨現場的會議並鼓勵在全公司範圍內使用在線虛擬會議軟件和應用程序。由於採取該等措施，自疫情爆發以來直至最後實際可行日期，我們的各場所沒有出現任何COVID-19疑似或確診病例。我們採取的措施也使我們得以在無任何重大干擾的情況下開展業務營運。自2020年5月以來，除若干檢疫政策使差旅減少外，我們的業務營運已經恢復至疫情爆發前的水平。在需要召開現場會議或首選召開現場會議或需要現場技術支持的情況下，我們的運營、銷售及營銷活動以及客戶支持受到影響。
- 於2020年，中小型企業或中小企對我們解決方案的需求暫時有所減少，此乃主要由於中小企關閉及業務活動減少所致。該影響，加之我們為行業領先客戶提供服務的策略，擴大了大型成熟企業所貢獻的收入份額。於2020年，我們來自大客戶的收入佔總收入之76.8%，而2019年為74.0%。雖然在財務上更具可持續性，但大客戶在定價及信用期方面往往具有更強的議價能力。因此，我們應收賬款的周轉天數由2019年的52天增至2020年的64天。

財務資料

- 雖然所有行業均受到COVID-19疫情的影響，但包括旅遊及二手車在內的若干行業相較其他行業受到更大打擊。自2020年以來，旅遊及二手車行業客戶對我們服務使用大幅下降，這直接降低該等行業客戶的收入貢獻。另一方面，由於客戶數量及平均訂購量均有所增加，經營在線業務的從業者應佔的收入增長強勁。總體上與2019年相比，我們2020年收入增長放緩。

一般而言，由於我們解決方案的雲性質，我們提供服務的能力並無受到為遏制COVID-19而實施的封鎖和出行限制的影響。自疫情爆發以來，我們的IT基礎設施並無遇到任何中斷，一直能夠且預計能夠繼續履行與客戶簽訂的合同所規定的義務。得益於我們實施的預防措施，在疫情期間，我們成功避免了業務營運受到重大干擾，也避免了對我們業務計劃的實施產生任何重大影響。鑒於2020年出行限制導致客戶開拓步伐放緩，我們一直積極調動內部資源並利用我們強大的技術能力減輕COVID-19的影響。我們通過提供可靠優質的解決方案及服務，協助客戶應對疫情帶來的挑戰。例如，面對2020年客戶需求激增，在線教育行業的公司迫切需要解決方案，以幫助彼等在疫情期間遠程管理激增的業務量。為滿足該等需求，我們迅速為遠程座席解決方案開發特色內容並增加功能，從而幫助提高其操作透明度及效率。因此，我們2020年來自大客戶的收入錄得穩健增長，以金額為基礎的大客戶淨留存率為114.6%。該增長由來自出行及二手車行業客戶以及若干中小型客戶的收入減少所部分抵銷。因此，儘管COVID-19造成業務暫時中斷，我們依然能夠在2020年保持穩定增長。我們的收入由2019年的人民幣334.8百萬元增長5.7%至2020年的人民幣353.7百萬元，年內利潤由2019年的人民幣59.1百萬元增長18.6%至2020年的人民幣70.2百萬元。此外，自2020年2月至12月，我們享有對僱員社會保障計劃作出僱主供款的若干豁免，所豁免的總金額約為人民幣7.8百萬元。

2021年下半年以來，中國部分地區的COVID-19疫情反覆且這些地區的商業活動受到不同程度的負面影響。我們客戶業務營運所在的城市實施嚴格的社交距離限制，包括上海、北京和深圳。尤其是，於2022年3月底至5月底，上海實施全城封鎖政策，而我們的第三大辦事處位於該市。政府實施的嚴格隔離措施包括對所有居民進行居家隔離、取消所有公共交通工具以及強制暫時停止營業。此外，我們總部所在地北京的當局自2022年5月上旬起收緊對社交活動的限制，要求該市受疫情影響最嚴重地區的居民居家辦公、暫停運營部分地區的公共交通及進行多輪日常大規模檢測。由於我們解決方案基於雲的性質及我們SaaS收入的經常性質，整體而言，近期COVID-19的復

財務資料

發並無對我們的業務造成負面影響，但有小部分客戶的業務活動受到負面影響，導致其減少使用我們的解決方案。就辦事處位於受影響區域的客戶而言，客戶服務座席可能因出行限制及居家令而無法在聯絡中心現場辦公。就物流及運輸等行業的客戶而言，他們可能因受影響區域的交通限制而無法開展正常經營活動，他們使用我們的解決方案提供通知及客戶服務的頻率也隨業務量減少而降低。此外，截至最後實際可行日期，根據社交距離政策，我們一些僱員（包括我們在上海的3%僱員及在北京的9%僱員）在家辦公，受影響區域的差旅也受到限制，對我們的業務發展活動造成不利影響。根據我們的未經審核管理賬目，截至2022年4月30日止四個月，與2021年同期相比，雖然我們來自教育行業的收入因《意見》的影響而大幅減少，但我們來自其他行業的收入實現穩步增長。

我們認為基於雲端的客戶聯絡解決方案的價值以及其提供的便利性、效率及可靠性，在整個疫情期間都得以突出。灼識諮詢認為，與傳統的集中式運營的客戶服務中心相比，COVID-19爆發放大了基於雲的客戶聯絡解決方案的優勢，而傳統的客戶服務中心由於擔憂感染風險，於疫情期間遭受重創。因此，越來越多的企業已經表示有意轉向或開始使用基於雲的客戶聯絡解決方案以發揮其移動性及靈活性的優勢。這一需求預計將加速各行業的數字化及雲化進程。我們運用SaaS的模式，該模型不僅減輕內置部署的負擔，同時亦為客戶及合作夥伴提供應對疫情導致的意外中斷及挑戰所需的靈活性。由於轉型仍在繼續，故長遠來看，我們預計該趨勢將在疫情後繼續存在。

然而，COVID-19仍存在許多相關不確定因素，包括病毒的最終擴散、疫情的嚴重程度和持續時間以及全球各地政府部門為遏制病毒可能採取的進一步行動，以及COVID-19疫情將直接或間接影響我們的業務、經營業績、現金流量及財務狀況到何種程度將取決於極為不穩定及無法準確預測的未來發展。如在中國大規模實施長期的COVID-19限制，我們開發新客戶及維持與現有客戶關係的能力將受到不利影響。如此類限制導致經濟狀況及商業活動普遍下滑，我們客戶的業務將受到負面影響，而我們的業務表現也將因此受到影響。根據當前的情況及我們目前掌握的信息，我們預計與2021年實現的增長率相比，我們於2022年的收入增長將放緩。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－COVID-19疫情嚴重影響我們及客戶的運營方式，且我們未來經營業績及整體財務表現所受影響的持續時間及程度仍不確定。」

財務資料

主要會計政策及估計

我們的部分會計政策需要我們就會計項目運用估計及假設以及複雜判斷。我們在應用會計政策時所採用的估計及假設以及作出的判斷對我們的財務狀況及經營業績有重大影響。我們的管理層根據過往經驗及其他因素（包括行業實踐及我們根據情況視為合理的對日後事件的預期）持續評估該等估計、假設及判斷。於往績記錄期，我們管理層的估計或假設與實際結果之間並無出現任何重大偏差，且我們對該等估計及假設並無作出任何重大變更。我們預期該等估計及假設在可預見的未來不會出現任何重大變更。

下文載列我們認為對我們至關重要或涉及在編製財務報表時所採用最重大估計、假設及判斷的會計政策。對了解我們財務狀況及經營業績至關重要的我們重大會計政策、估計、假設及判斷的進一步詳情載於本文件附錄一所載會計師報告附註2及3。

收入確認

當貨品或服務的控制權按反映我們預期有權獲得以交換該等貨品或服務的代價金額轉移至客戶時，將其確認為收入。

倘合約代價包括可變金額時，則代價金額估計為我們就交換向客戶轉讓貨品或服務而有權收取的代價金額。可變代價於合約開始時估計並加以限制，直至已確認累計收入金額的重大收入撥回不太可能發生（倘可變代價的相關不確定因素其後得以解決）為止。

倘合約中包含就向客戶轉移貨品或服務為客戶提供超過一年的重大融資利益的融資部分，則收益按應收賬款的現值計量，並使用合約開始時我們與客戶的單獨融資交易中反映的貼現率貼現。倘合約中包含為我們提供超過一年的重大融資利益的融資部分，則根據該合約確認的收入包括按實際利率法計算的合約負債所產生的利息開支。對於客戶付款與承諾的貨品或服務轉移期限為一年或以下的合約，本集團採用國際財務報告準則第15號的實際權宜辦法，不會因重大融資部分的影響調整交易價格。

財務資料

(a) 提供服務

SaaS解決方案的收入以交易為基礎進行衡量，並隨時間確認，使用投入法衡量迄今為止向客戶提供服務的價值，一旦消耗不得退換，因為客戶同時接獲服務並消費我們提供的利益。特別是，使用特定權重的使用權的發票確認了具有特定費率但未指定數量的基於使用的服務合約收入，導致收入確認為我們在提供服務時有權收取的發票金額。我們的SaaS解決方案大部分乃按月向客戶收費。

我們的虛擬私有雲解決方案或VPC解決方案包括定制服務及提供軟件許可證。定制服務的收入隨時間確認，完全履行服務的進度使用投入法計量，因為我們的績效可以創建或增強客戶在創建或增強資產時控制的資產。投入法根據相對於完成服務所需的總預期小時數所花費的實際工時確定來自定制服務的收入。來自軟件許可費的收入在時間點被確認，因為我們向客戶授予使用許可的權利，該許可可在授予許可的時間點存在。我們在客戶接受軟件後自軟件許可費中確認收入。

其他雜項服務的收入隨時間確認，使用投入法衡量客戶對服務的使用情況，因為客戶會同時接獲並消費我們提供的利益。

(b) 銷售產品

銷售產品的收入於資產控制權轉讓至客戶的時間點確認，一般為交付產品時。

金融資產之減值

我們就所有並非按公平值計入損益持有的債務工具確認預期信貸虧損（「預期信貸虧損」）撥備。預期信貸虧損乃基於合約所應收的合約現金流量與我們預期將收取的全部現金流量之差額所釐定，並按原有實際利率的近似值進行貼現。預期現金流量包括來自出售持有的抵押品或其他信貸改善條件（為合約條款之組成部分）的現金流量。

一般方式

預期信貸虧損分兩個階段進行確認。自初始確認以來信用風險未有顯著增加的，預期信貸虧損以未來12個月內可能發生違約事件而導致的信貸虧損（12個月預期信貸虧損）計提。自初始確認後信用風險已顯著增加者，不論何時發生違約，於餘下風險年期的預期信貸虧損均須計提虧損撥備（全期預期信貸虧損）。

財務資料

於往績記錄期各年度末，我們評估自初始確認後金融工具的信用風險是否顯著增加。於作出評估時，我們比較於報告日期金融工具發生之違約風險及於初始確認日期金融工具發生之違約風險，並考慮無需付出不必要的成本或努力而可得之合理及可支持的資料，包括歷史及前瞻性資料。

我們將合約付款逾期90天的金融資產視作違約。然而，於若干情況下，當內部或外部資料顯示在我們採取任何信貸提升安排前，我們不太可能悉數收回未償還合約金額時，我們亦可認為該金融資產違約。當沒有合理期望收回合約現金流量時，金融資產將予以撇銷。

在一般方式下，按攤銷成本列賬之金融資產可能會發生減值，並以下列階段分類作為預期信貸虧損計量（除下文詳述，在若干情況下採用簡化方式的應收賬款外）。

第一階段－金融工具自初始確認以來信用風險未顯著增加，其虧損撥備按相等於12個月預期信貸虧損的金額計量。

第二階段－金融工具自初始確認後信用風險已顯著增加，但並非信貸減值金融資產，其虧損撥備按相等於全期預期信貸虧損的金額計量。

第三階段－於報告日期信貸減值的金融資產（但不是購買或原始信貸減值），其虧損撥備按相等於全期預期信貸虧損的金額計量。

簡化方式

不包括重大融資部分或我們應用實際權宜處理方法不調整重大融資部分之影響的應收賬款及合約資產，我們採用簡化方式計算預期信貸虧損。通過簡化方式，我們並不追蹤信用風險變動，而根據全期預期信貸虧損確認各報告日期的虧損撥備。我們已根據我們過往信貸虧損經驗訂立撥備矩陣，並按債務人及經濟環境具體的前瞻性因素作出調整。

金融資產公平值

未於活躍市場交易的金融工具的公平值採用估值技術確定。我們利用判斷選擇多種方法並作出主要基於各報告期末現有市場狀況的假設。有關所使用的主要假設以及該等假設變更的影響的詳情，請參閱本文件附錄一所載會計師報告附註2.4及34。

財務資料

本集團截至2019年、2020年及2021年12月31日按公平值列賬的金融工具乃按計量公平值所用估值技術的輸入數據層級進行分析。

有關輸入數據乃按下文所述而分類歸入公平值架構內的三個層級：

- 相同資產或負債在交投活躍市場的報價（未經調整）（第一級）。
- 除了第一級所包括的報價外，該資產或負債的可觀察的其他輸入數據，可為直接（即例如價格）或間接（即源自價格）（第二級）。
- 資產或負債並非依據可觀察市場數據的輸入數據（即非可觀察輸入數據）（第三級）。

董事及負責人員在計及估值技術及不可觀察輸入數據的假設後審閱歸入並無活躍市場報價的第三級工具之金融資產公平值計量，並確定第三級工具公平值計量是否符合適用國際財務報告準則。對於第三級工具估值，董事已採納下列程序：(i)審閱工具相關協議的條款；(ii)審閱財務團隊編製的估值工作文件及結果；(iii)審慎考量一切資料，特別是市場相關資料輸入數據，如需要管理層評估及估計的非上市股權的在管資產、貼現率及相關資料；及(iv)分析並與財務團隊就估值分析內容進行討論，包括但不限於估值所用的計算基準、假設及估值方法、貼現率基準。基於上述程序及所接獲專業意見，董事認為對第三級工具執行的估值分析屬公平合理，而本集團的財務報表已妥為編製。任何估計及假設如發生變化將可能導致第三級工具的公平值的改變。

有關金融工具的公平值計量（尤其是公平值等級、估值技術、主要輸入數據（包括重大不可觀察輸入數據）及不可觀察輸入數據與公平值的關係）之詳情披露於本文件附錄一附註34。

申報會計師已按照香港會計師公會頒佈之香港投資通函呈報聘用準則第200號「投資通函內就歷史財務資料出具之會計師報告」執行必要審計工作，以就本文件附錄一中的本集團於整個往績記錄期的歷史財務資料發表意見。申報會計師對本集團於整個往績記錄期的歷史財務資料的意見載於本文件附錄一第I-2頁。

財務資料

對於我們按公平值列賬的金融工具的估值，獨家保薦人已開展相關盡職審查工作，包括但不限於(i)審閱本文件附錄一所載會計師報告的相關附註及對本集團歷史財務資料的無保留意見；(ii)審閱相關協議；及(iii)本公司與申報會計師就進行的估值工作，尤其是評估第三級金融資產時採納的主要基準及假設進行討論。經考慮董事及申報會計師已完成的工作及上述的相關盡職審查工作後，獨家保薦人並不知悉任何事宜將導致獨家保薦人質疑董事對第三級金融資產的估值意見。

確認以股份為基礎的薪酬費用

我們在往績記錄期實行股份獎勵安排，並採納股權激勵計劃，這兩項計劃都旨在為本集團董事、管理層及僱員提供激勵，優化薪酬結構。股權激勵計劃相關普通股的數目上限為26,550,000股本公司普通股。自2021年5月13日股權激勵計劃生效後，之前授予的所有股權獎勵均作為受限制股份轉入股權激勵計劃。所有受限制股份分別將於[編纂]的第6個月、第18個月和第30個月當日分三等批釋放並轉換為本公司普通股。於2021年5月13日，經本公司董事會批准，根據股權激勵計劃，本集團若干僱員獲授予501,080份受限制股份單位。所有受限制股份單位分別將於本公司[編纂]的第6個月、第18個月和第30個月當日分三等批(惟一名僱員的受限制股份單位須於[編纂]的第6個月、第18個月、第30個月、第42個月和第54個月當日分五等批)歸屬、釋放並轉換為本公司普通股。

根據股份獎勵安排和股權激勵計劃，參與者收取以股份支付的薪酬，而他們則據此提供服務作為權益工具的代價(「權益結算交易」)。

權益結算交易的成本乃參考授出日期的公平值計算得出。公平值乃採用貼現現金流量法釐定。有關詳情，請參閱本文件附錄一所載會計師報告附註28。

權益結算交易的成本連同權益的相應升幅會於達到表現及／或服務條件的期間於僱員福利開支內確認。於歸屬日期前，往績記錄期各年末就權益結算交易確認的累計開支，反映已屆滿歸屬期限的程度及我們對最終將歸屬的權益工具數目的最佳估計。期間損益的扣除或計入，指該期間期初及期末已確認累計開支的變動。

財務資料

綜合全面收益表

下表載列我們於所示期間的綜合全面收益表的概要（行項目以絕對金額及所佔收入百分比呈列）。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
綜合全面收益表數據概要：						
收入	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0
銷售成本	(178,930)	(53.4)	(178,305)	(50.4)	(219,194)	(54.5)
毛利潤	155,883	46.6	175,439	49.6	182,703	45.5
其他收入及收益	8,845	2.6	14,062	4.0	8,287	2.1
銷售及分銷費用	(44,163)	(13.2)	(50,360)	(14.2)	(71,335)	(17.7)
行政費用	(16,151)	(4.8)	(18,776)	(5.3)	(42,977)	(10.7)
研發費用	(37,066)	(11.1)	(38,523)	(10.9)	(53,840)	(13.4)
金融資產減值損失	(812)	(0.2)	(1,883)	(0.5)	(3,423)	(0.9)
其他費用及損失	(283)	(0.1)	(627)	(0.2)	(293)	(0.1)
財務成本	(757)	(0.2)	(677)	(0.2)	(636)	(0.2)
除稅前利潤	65,496	19.6	78,655	22.2	18,486	4.6
所得稅費用	(6,351)	(1.9)	(8,488)	(2.4)	(668)	(0.2)
年內利潤	<u>59,145</u>	<u>17.7</u>	<u>70,167</u>	<u>19.8</u>	<u>17,818</u>	<u>4.4</u>
每股盈利						
基本及攤薄(人民幣元)	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
年內利潤	<u>59,145</u>	<u>17.7</u>	<u>70,167</u>	<u>19.8</u>	<u>17,818</u>	<u>4.4</u>
其他全面收益						
不會在以後期間重新歸類為損益的其他全面						
收益：						
指定按公平值計入其他全面收益的股權投						
資：						
公平值變動	519	0.2	108	0.0	=	=
所得稅影響	(78)	(0.0)	(16)	(0.0)	=	=
換算本公司財務報表產生的匯兌差額	-	-	-	-	153	0.0
年內其他全面收益，扣除稅項	<u>441</u>	<u>0.1</u>	<u>92</u>	<u>0.0</u>	<u>153</u>	<u>0.0</u>
年內全面收益總額	<u>59,586</u>	<u>17.8</u>	<u>70,259</u>	<u>19.9</u>	<u>17,971</u>	<u>4.5</u>

財務資料

經營業績主要部分的描述

收入

按業務劃分的收入

於往績記錄期，我們的收入來自提供(i)SaaS解決方案，(ii)VPC解決方案以及(iii)其他服務及產品銷售。下表載列於所示期間按業務劃分的收入明細。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
收入：						
SaaS解決方案.....	325,328	97.2	341,197	96.4	<u>370,738</u>	<u>92.2</u>
VPC解決方案.....	708	0.2	5,927	1.7	<u>21,298</u>	<u>5.3</u>
其他服務及						
產品銷售.....	<u>8,777</u>	<u>2.6</u>	<u>6,620</u>	<u>1.9</u>	<u>9,861</u>	<u>2.5</u>
總計	<u>334,813</u>	<u>100.0</u>	<u>353,744</u>	<u>100.0</u>	<u>401,897</u>	<u>100.0</u>

SaaS解決方案

SaaS解決方案由以下三類按場景定制的產品組成：智能聯絡中心解決方案、遠程座席解決方案及ContactBot解決方案。

智能聯絡中心解決方案。我們的智能聯絡中心解決方案旨在取代傳統的本地系統，幫助企業將其聯絡中心職能遷移至雲端。此類解決方案能夠令客戶聘用的坐在實體聯絡中心的座席使用台式電腦通過多個渠道與客戶有效互動。得益於我們的雲原生技術架構，客戶可大大降低實施成本，根據不斷變化的業務需求輕鬆擴展其使用量，並毫不費力地進行軟件升級。

遠程座席解決方案。我們的遠程座席解決方案為方便在實體聯絡中心以外的客戶聯絡活動而設計，這些客戶聯絡活動無法通過單純的聯絡中心解決方案獲得服務。我們的遠程座席解決方案為移動應用程序，可為除聯絡中心座席外的客戶員工（如汽車銷售員、零售商舖店員和課後導師）賦能，使其隨時隨地均可聯絡客戶。其令企業能夠跟蹤和管理每一個交互，這大大提高了業務活動的可見性，並使用基於數據的分析來支持決策。

財務資料

ContactBot解決方案。我們的ContactBot解決方案利用實用AI能力，將傳統上由客戶人工座席處理的職責自動化。結合即時自動語音識別及自然語言處理，我們的ContactBot解決方案可進行基於文本及語音的智能互動。座席人員從重複性的行政任務中得到解放，轉而專注於需要更多個性化及參與性服務的任務。

來自我們智能聯絡中心解決方案的收入包括使用我們的產品和服務的訂購費，包括(i)基於所使用的座席數量收取的費用，(ii)基於通話時長並按使用量計算的服務費，及(iii)不包括在我們基本套餐中的附加功能訂購費，如若干AI賦能功能。我們一般按月向客戶開具賬單，而繳款自賬單日期起90天內到期，但我們一般要求小型企業於我們的服務開始時支付訂購費。

下表載列於所示期間按解決方案類別劃分的來自SaaS解決方案的收入明細，分別以絕對金額及佔SaaS解決方案收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
SaaS解決方案收入：						
智能聯絡中心解決方案	300,903	92.5	313,257	91.8	<u>319,958</u>	<u>86.3</u>
遠程座席解決方案	16,457	5.1	22,978	6.7	<u>43,050</u>	<u>11.6</u>
ContactBot解決方案	7,968	2.4	4,962	1.5	<u>7,730</u>	<u>2.1</u>
總計	<u>325,328</u>	<u>100.0</u>	<u>341,197</u>	<u>100.0</u>	<u>370,738</u>	<u>100.0</u>

VPC解決方案

VPC解決方案是發展迅速的業務，於2019年方開始錄得收入。來自我們的VPC解決方案的收入包括(i)軟件許可費及(ii)來自定制服務的收入。

軟件許可。我們根據許可協議向選擇在虛擬私有雲(公有雲的一個安全區域)接收我們的解決方案的客戶授權客戶聯絡解決方案。我們主要基於包括客戶訂購的解決方案數目及類型等因素就我們的解決方案收取一次性許可費。軟件許可收入於客戶接收軟件後確認。儘管許可費一般於接收日期起30天內到期，若干比例的款項可能由客戶保留作為服務質量的抵押直至保留期結束。

財務資料

定制服務。我們提供定制服務以幫助客戶於虛擬私有雲實現量身定制的基於雲的客戶聯絡性能。來自定制服務的收入於我們提供服務的過程中確認。儘管款項一般於接收日期起30天內到期，若干比例的款項可能由客戶保留作為服務質量的抵押直至保留期結束。

來自VPC解決方案的收入從2019年的人民幣708千元迅速增加至2021年的人民幣21.3百萬元。我們預期VPC解決方案在可預見的未來將持續快速增長，並增加收入貢獻。

其他服務及產品銷售

於往績記錄期，其他服務及產品銷售收入包括由提供客戶聯絡解決方案的附加貨品服務及銷售以滿足我們現有客戶的若干特別要求而產生的收入。所提供的服務主要包括若干電信服務，以及所銷售貨品主要包括通信設備。我們預期其他收入於可預見的未來將繼續構成我們總收入的次要部分。

按客戶所在行業劃分的收入

我們的客戶來自各行各業。下表載列於所示期間按客戶所在行業劃分的收入明細，分別以絕對金額及佔我們於所示期間總收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(以千元計，不包括百分比)					
收入：						
科技	87,054	26.0	92,930	26.3	118,591	29.5
教育	89,451	26.7	104,448	29.5	107,802	26.8
保險	57,468	17.2	73,742	20.8	81,994	20.4
汽車	28,849	8.6	15,795	4.5	24,589	6.1
金融科技	20,149	6.0	20,684	5.9	14,744	3.7
其他行業	51,842	15.5	46,145	13.0	54,177	13.5
總計	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0

財務資料

我們來自一個行業客戶的收入可能因各種原因（多數為我們無法控制）出現波動。有關原因可能包括市況、監管規定的發展及新出台的政府政策等影響客戶所在行業的因素。例如，

- 教育行業。於往績記錄期，教育行業客戶貢獻的我們的大部分收入。於2019年、2020年及2021年，來自這些客戶的收入分別為人民幣89.5百萬元、人民幣104.4百萬元及人民幣107.8百萬元，佔我們總收入的26.7%、29.5%及26.8%。有關增加主要受2021年6月30日前教育公司的業務強勁增長所帶動。然而，中國法律法規的近期發展已對我們學科類培訓機構客戶的業務表現造成重大不利影響，從而對我們來自此類客戶的收入造成重大不利影響。詳情請參閱「風險因素—有關我們業務及行業的風險—近期監管變動已導致我們來自教育行業客戶的收入大幅減少。」
- 汽車行業。汽車行業客戶貢獻的收入由2019年的人民幣28.8百萬元減少至2020年的人民幣15.8百萬元，主要是由於經營二手汽車業務的客戶因COVID-19疫情令市況雪上加霜而縮減業務，從而導致其收入減少。於2021年，來自汽車行業客戶的收入大幅增加，主要是由於我們向若干汽車客戶提供VPC解決方案的收入增加。
- 金融科技行業。來自金融科技行業客戶的收入由2019年的人民幣20.1百萬元減少26.9%至2021年的人民幣14.7百萬元，主要原因是政府對金融科技公司出台更嚴格的政策導致中小型金融科技客戶的數量減少。雖然大型金融科技客戶繼續訂購我們的解決方案，但所貢獻的收入受其業務活動持平或縮減影響。

儘管我們的收入可能受若干行業的波動影響，但我們受益於多元客戶基礎。於往績記錄期，科技和保險合共佔我們總收入的40%以上。我們預期，於可見將來來自這兩個行業公司的收入將繼續增長。

財務資料

銷售成本

我們的銷售成本主要包括所提供服務的成本及所銷售產品的成本。所提供服務的成本主要包括有關我們部署於公有雲的平台安裝、營運及維護產生的費用，如電信基礎設施費用、雲基礎設施費用、互聯網數據中心租賃費用、硬件設備折舊費用及與設備安裝、實施服務及作為VPC解決方案一部分的定制服務有關的人員相關成本。所銷售產品的成本主要包括銷售給客戶的通信設備的成本。於2019年、2020年及2021年，電信基礎設施費用（包括有關通話服務、互聯網寬帶及專線租賃服務的費用）分別佔我們總銷售成本的93.1%、90.9%及88.0%。於同期，雲基礎設施費用（包括有關雲計算、存儲及網絡資源的費用）分別佔我們總銷售成本的5.0%、5.5%及4.5%。根據灼識諮詢報告，由於客戶使用我們的平台頻繁撥打電話導致電信基礎設施費用高企，我們的成本結構屬於基於雲的客戶聯絡解決方案提供商的典型結構。經諮詢行業專家及審閱有關同行業公司成本結構的公開可得資料後，灼識諮詢告知，我們的成本結構與行業慣例一致。

下表載列於所示期間按性質劃分的銷售成本，分別以絕對金額及佔總銷售成本的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
銷售成本：						
所提供服務成本	178,612	99.8	178,125	99.9	216,535	98.8
電信基礎設施費用	<u>166,539</u>	<u>93.1</u>	<u>162,085</u>	<u>90.9</u>	<u>192,976</u>	<u>88.0</u>
雲基礎設施費用 ⁽¹⁾	8,913	5.0	9,862	5.5	9,912	4.5
互聯網數據中心租賃費用	2,724	1.5	3,084	1.7	3,458	1.6
折舊費用	=	=	367	0.2	344	0.2
僱員福利開支 ⁽²⁾	436	0.2	2,680	1.5	6,752	3.1
分包費 ⁽³⁾	-	-	-	-	2,744	1.3
其他	-	-	47	0.1	349	0.1
所銷售產品成本	318	0.2	180	0.1	2,659	1.2
總計	<u>178,930</u>	<u>100.0</u>	<u>178,305</u>	<u>100.0</u>	<u>219,194</u>	<u>100.0</u>

財務資料

- (1) 我們於2019年開始進行雙雲雙活部署，需要我們購買更多雲計算和網絡資源，尤其是傳輸帶寬，以實現兩個雲計算平台之間的實時數據同步。因此，於往績記錄期，我們的雲基礎設施費用增加。
- (2) 我們錄得有關VPC模式的僱員福利費用，原因是我們聘用執行人員以協助客戶度身定做、部署及測試我們的VPC解決方案。我們的僱員福利費用隨著VPC模式產生的收入增加而增加。
- (3) 我們將與若干VPC合約有關的人工智能相關功能的開發分包給第三方開發商。

下表載列於所示期間按業務劃分的銷售成本，分別以絕對金額及佔我們總收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
銷售成本：						
SaaS解決方案.....	173,088	51.6	171,753	48.5	<u>203,503</u>	<u>50.6</u>
VPC解決方案.....	200	0.1	2,680	0.8	<u>9,845</u>	<u>2.4</u>
其他服務及產品銷售.....	5,642	1.7	3,872	1.1	<u>5,846</u>	<u>1.5</u>
總計.....	<u>178,930</u>	<u>53.4</u>	<u>178,305</u>	<u>50.4</u>	<u>219,194</u>	<u>54.5</u>

毛利潤及毛利率

下表載列於所示期間按業務劃分的毛利潤，分別以絕對金額及佔對應收入的百分比(或毛利率)呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
毛利潤及毛利率：						
SaaS解決方案.....	152,240	46.8	169,444	49.7	<u>167,235</u>	<u>45.1</u>
VPC解決方案.....	508	71.8	3,247	54.8	<u>11,453</u>	<u>53.8</u>
其他服務及產品銷售.....	3,135	35.7	2,748	41.5	<u>4,015</u>	<u>40.7</u>
總計.....	<u>155,883</u>	<u>46.6</u>	<u>175,439</u>	<u>49.6</u>	<u>182,703</u>	<u>45.5</u>

財務資料

我們的整體毛利率從2019年的46.6%增加至2020年的49.6%，主要由於2020年對獲取的部分新客戶的定價水平較高。由於我們的大客戶與我們的業務關係逐漸深入，隨著採購量增加，他們一般會要求我們降低服務價格。因此，對獲取的新客戶的定價水平通常比與我們維持長期合作關係的客戶的定價水平高。在較小程度上，2020年的毛利率增加也因為2020年我們的VPC解決方案的收入增長。由於收入及成本模式上的差異，我們的VPC解決方案的平均毛利率高於SaaS解決方案及其他服務及產品銷售。於往績記錄期，我們的VPC客戶主要分別向雲服務提供商及電信公司直接採購雲及電信服務。因此，這些服務不會計入我們的銷售成本內。我們的整體毛利率由2020年的49.6%減少至2021年的45.5%，主要由於我們因預期下半年客戶需求將繼續增長而購買了較多的電信資源（包括電話號碼、專用租賃線路和互聯網寬帶），降低了平均利用率並增加了我們的銷售成本。然而，由於中國法律法規的近期發展已對我們學科類培訓機構客戶的業務表現造成影響，2021年下半年的客戶需求低於預期。我們可能根據包括（其中包括）市場狀況、競爭格局以及相關合約的戰略價值等在內的多種考量，不時調整向客戶提供的價格。儘管該等調整可能會影響我們的毛利率，但我們預計，由於我們繼續擴大及多元化客戶群，我們的整體毛利率將在可預見未來保持穩定。

其他收入及收益

其他收入主要包括(i)銀行利息收入；(ii)來自以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的投資收入，即我們投資於理財產品的收入；(iii)來自以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資的股息收入；(iv)政府補助，主要指當地政府的財務補助及稅務優惠待遇；及(v)其他，主要包括商業夥伴對我們共同營銷努力的獎勵。

其他收益主要包括(i)以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的公平值收益；及(ii)出售物業、廠房及設備的收益。

財務資料

下表載列於所示期間我們的其他收入及收益組成部分明細，分別以絕對金額及佔其他收入及收益總額的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
其他收益：						
銀行利息收益.....	667	7.5	159	1.1	<u>819</u>	<u>9.9</u>
以公平值計量且其變動計入損益的金融 投資的投資收入.....	3,568	40.3	4,806	34.2	<u>2,211</u>	<u>26.7</u>
以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資的 股息收入.....	121	1.4	-	-	=	=
政府補助.....	3,613	40.9	7,986	56.8	<u>4,689</u>	<u>56.6</u>
其他.....	68	0.8	23	0.2	<u>10</u>	<u>0.1</u>
收益：						
以公平值計量且其變動計入損益的金融 投資公平值收益.....	808	9.1	1,088	7.7	<u>474</u>	<u>5.7</u>
出售指定以公平值計量且其變動計入其 他全面收益的股權投資的收益.....	-	-	-	-	<u>81</u>	<u>1.0</u>
出售物業、廠房及設備收益.....	-	-	-	-	<u>3</u>	<u>0.0</u>
總計.....	<u>8,845</u>	<u>100.0</u>	<u>14,062</u>	<u>100.0</u>	<u>8,287</u>	<u>100.0</u>

銷售及分銷費用

我們的銷售及分銷費用主要包括(i)與我們的銷售及營銷人員有關的僱員福利費用，其中包括與我們的銷售及營銷人員有關的以股份為基礎的薪酬費用；(ii)佣金費用，指我們就客戶轉介而向第三方銷售代理支付的銷售佣金；(iii)促銷及廣告費用，指為推廣我們的品牌而進行的線上及線下營銷活動的費用；及(iv)其他，主要包括我們銷售及營銷活動的辦公室租賃費用、差旅費用及招待費用。

財務資料

下表載列於所示期間我們的銷售及分銷費用主要組成部分明細，分別以絕對金額及佔收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
銷售及分銷費用：						
僱員福利費用.....	30,528	9.0	36,736	10.3	51,768	12.9
佣金費用.....	6,866	2.1	4,981	1.4	4,574	1.1
促銷及廣告費用.....	1,868	0.6	3,118	0.9	6,337	1.6
其他.....	4,901	1.5	5,525	1.6	8,656	2.1
總計.....	<u>44,163</u>	<u>13.2</u>	<u>50,360</u>	<u>14.2</u>	<u>71,335</u>	<u>17.7</u>

行政費用

我們的行政費用主要包括(i)與我們的管理層及行政人員有關的僱員福利費用，其中包括與我們的管理層及行政人員有關的以股份為基礎的薪酬費用；(ii)差旅及辦公開支，包括我們的行政人員所產生的差旅費用及我們行政人員辦公空間的租賃及物業管理費用；(iii)專業服務費，指與第三方諮詢及專業服務有關的成本；及(iv)其他，主要包括與我們行政人員有關的招聘及培訓費用、折舊費用以及與我們行政活動有關的水電費用。

下表載列於所示期間我們的行政費用組成部分明細，分別以絕對金額及佔收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
行政費用：						
僱員福利費用.....	10,130	3.0	11,147	3.1	13,919	3.5
差旅及辦公開支.....	2,681	0.8	2,797	0.8	3,780	0.9
專業服務費.....	1,019	0.3	3,512	1.0	23,974 ⁽¹⁾	6.0
其他.....	2,321	0.7	1,320	0.4	1,304	0.3
總計.....	<u>16,151</u>	<u>4.8</u>	<u>18,776</u>	<u>5.3</u>	<u>42,977</u>	<u>10.7</u>

(1) 2021年的專業服務費較2020年增加主要是由於有關建議在中國創業板上市及[編纂]的諮詢費用以及會計及法律服務相關費用增加。

財務資料

研發費用

我們的研發費用主要包括(i)與負責開發我們軟件解決方案的研發人員有關的僱員福利費用，其中包括研發人員的以股份為基礎的薪酬；(ii)與研發活動有關的物業、廠房及設備折舊；(iii)外包費用，主要指與我們外包研發活動有關的人工成本；及(iv)其他，主要包括與研發活動有關的租賃及物業管理費用以及研發人員產生的差旅費用。

下表載列於所示期間我們的研發費用主要組成部分明細，分別以絕對金額及佔收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
研發費用：						
僱員福利費用.....	29,298	8.7	33,513	9.5	48,318	12.0
物業、廠房及設備折舊.....	2,901	0.9	1,837	0.5	1,292	0.3
外包費用.....	2,545	0.8	610	0.2	=	=
其他.....	2,322	0.7	2,563	0.7	4,230	1.1
總計.....	<u>37,066</u>	<u>11.1</u>	<u>38,523</u>	<u>10.9</u>	<u>53,840</u>	<u>13.4</u>

金融資產減值損失

金融資產減值損失包括應收賬款減值以及計入預付款項、其他應收款項及其他資產的金融資產減值。我們按前瞻性基準釐定金融資產的減值撥備，而預期使用年期虧損根據國際財務報告準則第9號從客戶信用風險資產初始確認起確認。我們於各個期末進行減值分析，以使用計量預期信貸虧損的撥備矩陣來釐定應收賬款的減值撥備。撥備比率乃基於具有類似虧損模式的不同客戶群體分組的賬齡計算。當評估特定客戶的信用風險時，我們會合理考慮有關該客戶及其最終實益股東業務及財務背景的可用輔助資料，及我們與該客戶及其最終實益股東的過往業務關係(包括糾紛(如有))。

財務資料

我們於2019年、2020年及2021年錄得金融資產減值損失淨額分別為人民幣812千元、人民幣1.9百萬元及人民幣3.4百萬元。有關更多詳情，請參閱本文件附錄一會計師報告所載「附註17應收賬款」及「附註19預付款項、其他應收款項及其他資產」。

其他費用及損失

其他費用及損失主要包括(i)出售或撤銷不再使用的物業、廠房及設備產生的虧損；(ii)出售或撤銷不再使用的無形資產產生的虧損；(iii)捐款，即於2020年向湖北省捐款人民幣552千元用於抗擊COVID-19疫情；(iv)罰款及滯納金，主要包括2019年提前終止租賃產生的提前終止費人民幣198千元；(v)匯兌差額淨額；及(vi)就已提供但未收到發票的產品及／或服務撤銷預付款項。

下表載列於所示期間我們的其他費用及損失組成部分明細。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
其他費用及損失：						
出售或撤銷物業、廠房及設備的虧損...	-	-	49	7.8	=	=
出售或撤銷無形資產的虧損.....	81	28.6	-	-	-	-
捐贈.....	-	-	552	88.1	=	=
罰款及滯納金.....	202	71.4	26	4.1	54	18.4
匯兌差額淨額.....	=	=	=	=	55	18.8
撤銷預付款項.....	=	=	=	=	184	62.8
總計.....	283	100.0	627	100.0	293	100.0

財務成本

財務成本指我們租賃負債及銀行借款的利息費用。於2019年、2020年及2021年，我們的財務成本分別為人民幣757千元、人民幣677千元及人民幣636千元。

除稅前利潤

由於上述原因，於2019年、2020年及2021年，我們的除稅前利潤分別為人民幣65.5百萬元、人民幣78.7百萬元及人民幣18.5百萬元。

財務資料

所得稅費用

於2019年、2020年及2021年，我們的所得稅費用分別為人民幣6.4百萬元、人民幣8.5百萬元及人民幣0.7百萬元。截至最後實際可行日期，我們概無與任何稅務機關發生任何重大爭議。

我們於不同的司法管轄區須繳納不同稅率的所得稅。以下概述影響我們於開曼群島、英屬維爾京群島、香港及中國的適用稅率的主要因素。

開曼群島

本公司根據開曼群島法律註冊成立，是一家根據開曼群島公司法獲豁免的有限公司，並且無需於開曼群島就收入或資本收益納稅。此外，開曼群島對向股東派付的股息不徵收預扣稅。

香港

由於我們於往績記錄期內概無任何須繳納香港利得稅的應課稅收入，故並無就香港利得稅作出撥備。

中國

企業所得稅撥備乃按在中國註冊成立的本集團內實體的估計應課稅利潤計提，並於考慮自退款及津貼的可得稅務利益後根據中國相關法規計算。於2019年、2020年及2021年，一般中國企業所得稅稅率為25%。

符合高新技術企業資格的企業，可享受三年15%的優惠所得稅稅率。根據有關中國法律法規，天潤融通於2018年10月31日被認定為高新技術企業。因此，自2018年1月1日至2020年12月31日期間，天潤融通有權享有15%的優惠所得稅稅率。天潤融通已於2021年12月17日重續該資格，有效期為三年。

於2019年、2020年及2021年，我們的中國子公司（天潤融通除外）分別就不超過人民幣1,000,000元之應課稅收入享有5%、5%及2.5%的優惠稅率及就介乎人民幣1,000,000元至人民幣3,000,000元之應課稅收入享有10%、10%及10%的優惠稅率，原因是彼等被視為「小型微利企業」，其中一條標準為於相應期間的年度應課稅收入不超過人民幣3,000,000元。

財務資料

此外，企業可在釐定其於2019年1月1日至2021年12月31日期間的應課稅利潤時將其所產生的研發費用的175%列作可扣稅費用。我們所有中國實體均符合上述優惠待遇。

根據《企業所得稅法》及《中華人民共和國企業所得稅法實施條例》，向外國投資者（中國法律規定的非居民企業）宣派的股息須繳納10%的預扣稅。倘中國與外國投資者所在司法管轄區訂有稅收安排，則預扣稅稅率可降至最低5%。然而，不會自動應用5%的預扣稅稅率，並須符合若干規定。我們的中國全資子公司向香港中間控股公司支付股息須繳納10%的預扣稅，除非其符合稅務協定優惠。倘我們的香港子公司符合香港稅務居民的資格，並且滿足《內地和香港特別行政區關於對所得避免雙重徵稅和防止偷漏稅的安排》下的所有其他要求，則我們的中國外商獨資子公司支付的股息將可享受減至5%的預扣稅稅率。

年內利潤

由於上述原因，我們於2019年、2020年及2021年的年度利潤分別為人民幣59.1百萬元、人民幣70.2百萬元及人民幣17.8百萬元。

各期間的經營業績比較

截至2021年12月31日止年度與截至2020年12月31日止年度的比較

收入

我們的總收入由2020年的人民幣353.7百萬元增加13.6%至2021年的人民幣401.9百萬元，主要由於下述持續業務擴張，導致SaaS解決方案及VPC解決方案產生的收入增加。

SaaS解決方案

我們SaaS解決方案的收入由2020年的人民幣341.2百萬元增加8.7%至2021年的人民幣370.7百萬元，主要由於(i)遠程座席解決方案產生的收入由2020年的人民幣23.0百萬元增加87.4%至2021年的人民幣43.1百萬元，乃主要由於採用我們遠程座席解決方案的業務場景有所增加，例如被大型公司用於支持及監控客戶聯絡活動；及(ii) ContactBot解決方案產生的收入由2020年的人民幣5.0百萬元增加55.8%至2021年的人民幣7.7百萬元，乃主要由於科技公司對ContactBot解決方案的需求增加。智能聯絡中心解決方案產生的收入維持相對穩定，由2020年的人民幣313.3百萬元增加2.1%至2021年的人民幣320.0百萬元。

財務資料

VPC解決方案

我們VPC解決方案的收入由2020年的人民幣5.9百萬元增加259.3%至2021年的人民幣21.3百萬元。由於我們自2019年5月開始提供VPC解決方案，我們的客戶數量迅速增長。於2021年，我們擁有24名VPC解決方案客戶，而2020年為8名。

其他服務及產品銷售

來自其他服務及產品銷售的收入由2020年的人民幣6.6百萬元增加49.0%至2021年的人民幣9.9百萬元，乃主要由於電信設備銷售增加。

銷售成本

我們的銷售成本由2020年的人民幣178.3百萬元增加22.9%至2021年的人民幣219.2百萬元。該增長部分是由我們同期收入的增長推動的，部分亦由於我們預期2021年下半年客戶需求增加而購買大量電信資源。然而，2021年下半年的客戶需求低於預期。因此，我們電信資源的平均利用率受到影響及銷售成本增加。於2021年，我們的SaaS解決方案的銷售成本達人民幣203.5百萬元，較2020年的人民幣171.8百萬元增加18.5%，而VPC解決方案的銷售成本達人民幣9.8百萬元，而2020年則為人民幣2.7百萬元。

毛利潤

由於上文所述，我們的整體毛利潤由2020年的人民幣175.4百萬元增加4.1%至2021年的人民幣182.7百萬元。我們SaaS解決方案的毛利潤由2020年的人民幣169.4百萬元減少1.3%至2021年的人民幣167.2百萬元。我們VPC解決方案的毛利潤由2020年的人民幣3.2百萬元增加252.7%至2021年的人民幣11.5百萬元。來自其他服務及產品銷售的毛利潤由2020年的人民幣2.7百萬元增加46.1%至2021年的人民幣4.0百萬元。

其他收入及收益

我們於2021年錄得其他收入及收益人民幣8.3百萬元，而2020年的其他收入及收益則為人民幣14.1百萬元。該減少乃主要由於政府補助由2020年的人民幣8.0百萬元減少41.3%至2021年的人民幣4.7百萬元、以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的投資收入由2020年的人民幣4.8百萬元減少54.0%至2021年的人民幣2.2百萬元以及以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的公平值收益由2020年的人民幣1.1百萬元減少56.4%至2021年的人民幣0.5百萬元。

財務資料

銷售及分銷費用

我們的銷售及分銷費用由2020年的人民幣50.4百萬元增加41.7%至2021年的人民幣71.3百萬元，乃主要由於(i)僱員福利開支由2020年的人民幣36.7百萬元增加40.9%至2021年的人民幣51.8百萬元，乃主要由於銷售及營銷員工人數由截至2020年12月31日的121名增加至截至2021年12月31日的136名，而於2021年我們不再獲豁免對僱員社會保障計劃作出僱主供款；及(ii)促銷及廣告開支由2020年的人民幣3.1百萬元增加103.2%至2021年的人民幣6.3百萬元，乃主要由於我們於2021年開展的線上廣告活動增加所致。

行政費用

我們的行政費用由2020年的人民幣18.8百萬元增加128.9%至2021年的人民幣43.0百萬元，乃主要由於(i)專業服務費由2020年的人民幣3.5百萬元大幅增加582.6%至2021年的人民幣24.0百萬元，主要是由於與創業板建議上市及[編纂]相關的諮詢費以及會計和法律服務相關費用增加；及(ii)僱員福利由2020年的人民幣11.1百萬元增加24.9%至2021年的人民幣13.9百萬元，乃主要由於我們於2020年獲豁免向員工社會保障計劃作出若干僱主供款，並於2021年錄得以股份為基礎的薪酬費用款項增加。

研發費用

我們的研發費用由2020年的人民幣38.5百萬元增加39.8%至2021年的人民幣53.8百萬元，主要由於僱員福利由2020年的人民幣33.5百萬元增加44.2%至2021年的人民幣48.3百萬元，乃主要由於研發員工人數由截至2020年12月31日的156名增加至截至2021年12月31日的211名。新聘用的研發人員主要將其時間投入(i)進一步開發及提升我們的遠程座席解決方案，其於2021年錄得可觀增長，需要投入更多研發資源以支持更龐大的用戶群及更多元的用戶應用；(ii)於2021年推出sCRM平台，該平台將我們的平台連接至企業微信、台式電腦和移動設備，並持續改善其功能；(iii)增強我們的ASR及NPL能力，以支持不斷快速發展的ContactBot解決方案；及(iv)增強我們的實時視頻通信能力，推出並優化相關功能模組。在較低程度上，該增加亦由於我們於2020年獲豁免向員工社會保障計劃作出若干僱主供款。

財務資料

金融資產減值損失

2021年，我們的金融資產減值損失為人民幣3.4百萬元，而2020年的金融資產減值損失則為人民幣1.9百萬元。該增加乃主要由於來自教育行業客戶的應收賬款總額計提的虧損撥備增加人民幣1.5百萬元。

其他費用及損失

於2021年，我們因提前終止一項租賃、匯兌差額及撇銷預付款項而錄得其他費用及損失人民幣0.3百萬元。於2020年，我們的其他費用及損失為人民幣0.6百萬元，主要由於本公司於2020年為支援抗擊COVID-19而向湖北省捐款人民幣552千元。

財務成本

我們的財務成本由2020年的人民幣0.7百萬元減少6.1%至2021年的人民幣0.6百萬元。

除稅前利潤

由於上述原因，2021年，我們的除稅前利潤為人民幣18.5百萬元，而2020年的除稅前利潤則為人民幣78.7百萬元。

所得稅費用

於2021年，我們的所得稅費用為人民幣0.7百萬元，而2020年的所得稅費用則為人民幣8.5百萬元。

年內利潤

由於上文所述，於2021年，我們錄得利潤人民幣17.8百萬元，而2020年的利潤則為人民幣70.2百萬元。我們的淨利潤率由2020年的19.8%減少至2021年的4.4%，乃主要由於(i)教育行業客戶的業務受到近期頒佈的打擊中國義務教育體系內學科類校外輔導服務的法規的不利影響，來自這些客戶的收入低於預期，以及銷售成本上漲，(ii)與擬在創業板上市及[編纂]有關的專業服務費大幅增加，(iii)2021年為實施我們的業務計劃而產生的銷售及分銷開支以及研發開支增加；及(iv)僱員福利開支增加，原因是於2021年我們不再獲豁免對僱員社會保障計劃作出僱主供款。

財務資料

截至2020年12月31日止年度與截至2019年12月31日止年度的比較

收入

我們的總收入由2019年的人民幣334.8百萬元增加5.7%至2020年的人民幣353.7百萬元，主要由於下述持續業務擴張，導致SaaS解決方案及VPC解決方案產生的收入增加。

SaaS解決方案

我們SaaS解決方案的收入由2019年的人民幣325.3百萬元增加4.9%至2020年的人民幣341.2百萬元，主要由於(i)智能聯絡中心解決方案產生的收入由2019年的人民幣300.9百萬元增加4.1%至2020年的人民幣313.3百萬元，乃由於我們的大客戶(尤其是來自在線教育和保險行業的客戶)因其自身業務增長需求導致收入貢獻增加；及(ii)遠程座席解決方案產生的收入由2019年的人民幣16.5百萬元增加39.6%至2020年的人民幣23.0百萬元，乃主要由於採用我們遠程座席解決方案的業務場景有所增加，用以支持汽車銷售員、零售商舖店員和課後導師等一線員工的客戶聯絡。智能聯絡中心解決方案及遠程座席解決方案的收入增加部分被ContactBot解決方案的收入由2019年的人民幣8.0百萬元減少37.7%至2020年的人民幣5.0百萬元所抵銷，乃主要由於我們控制ContactBot解決方案業務規模的策略，同時通過致力研發以優化用戶體驗。

VPC解決方案

我們VPC解決方案的收入由2019年的人民幣708千元增加737.1%至2020年的人民幣5.9百萬元，乃主要由於來自對安全性有具體要求的客戶對在虛擬私有雲(比公有雲更安全的環境)上部署客戶聯絡功能的大量需求。自我們在2019年開始提供VPC解決方案以來，我們的客戶數量迅速增長，由2019年的一個增至2020年的八個。

其他服務及產品銷售

其他服務及產品銷售收入由2019年的人民幣8.8百萬元減少24.6%至2020年的人民幣6.6百萬元，乃主要由於2020年對電信服務及設備的需求呈暫時性減少。

銷售成本

我們的銷售成本由2019年的人民幣178.9百萬元略微減少0.3%至2020年的人民幣178.3百萬元。我們的服務成本基本持平，但由2019年的人民幣178.6百萬元略微減少

財務資料

0.3%至2020年的人民幣178.1百萬元。此乃主要由於2020年的電信使用量與2019年相比相對穩定。我們的產品成本由2019年的人民幣318千元減少43.4%至2020年的人民幣180千元，乃由於2020年對電信設備的需求減少所致。

毛利潤

由於上文所述，我們的整體毛利潤由2019年的人民幣155.9百萬元增加12.5%至2020年的人民幣175.4百萬元。我們SaaS解決方案的毛利潤由2019年的人民幣152.2百萬元增加11.3%至2020年的人民幣169.4百萬元。我們VPC解決方案的毛利潤由2019年的人民幣0.5百萬元增加539.2%至2020年的人民幣3.2百萬元。來自其他服務及產品銷售的毛利潤由2019年的人民幣3.1百萬元減少12.3%至2020年的人民幣2.7百萬元。

其他收入及收益

我們於2020年錄得其他收入及收益人民幣14.1百萬元，而2019年的其他收入及收益則為人民幣8.8百萬元。該增加乃主要由於(i)政府補助由2019年的人民幣3.6百萬元大幅增加121.0%至2020年的人民幣8.0百萬元，乃主要由於2020年地方政府的補貼達到了人民幣5.4百萬元；及(ii)以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的投資收入由2019年的人民幣3.6百萬元增加34.7%至2020年的人民幣4.8百萬元，為我們投資理財產品等金融工具的收入。

銷售及分銷費用

我們的銷售及分銷費用由2019年的人民幣44.2百萬元增加14.0%至2020年的人民幣50.4百萬元，乃主要由於(i)僱員福利費用由2019年的人民幣30.5百萬元增加20.3%至2020年的人民幣36.7百萬元，乃主要由於銷售及營銷人員人數增加，以及在較小程度上，我們的銷售及營銷人員薪酬水平增加；及(ii)促銷及廣告費用由2019年的人民幣1.9百萬元增加66.9%至2020年的人民幣3.1百萬元，乃主要由於我們在2020年使用搜索引擎作為額外的線上營銷渠道。上述增加部分被佣金費用由2019年的人民幣6.9百萬元減少至2020年的人民幣5.0百萬元所抵銷，乃主要由於我們在2020年加大直接銷售力度導致減少與第三方銷售代理的合作。

行政費用

我們的行政費用由2019年的人民幣16.2百萬元增加16.3%至2020年的人民幣18.8百萬元，乃主要由於(i)僱員福利費用由2019年的人民幣10.1百萬元增加10.0%至2020年的人民幣11.1百萬元，乃主要由於我們行政人員的平均薪金及福利增加；及(ii)專業

財務資料

服務費由2019年的人民幣1.0百萬元增加244.7%至2020年的人民幣3.5百萬元，乃主要由於2020年與我們獲收的有關於創業板建議上市的諮詢費以及會計及法律服務相關的費用增加。上述增加部分被下列各項所抵銷：(i)其他費用由2019年的人民幣2.3百萬元減少43.1%至2020年的人民幣1.3百萬元，乃主要由於辦公費用因2020年COVID-19疫情減少了舉行會議的次數而下降以及招聘及培訓費用因在2020年減少培訓活動次數及減少與獵頭的合作而減少。

研發費用

我們的研發費用由2019年的人民幣37.1百萬元增加3.9%至2020年的人民幣38.5百萬元，乃主要由於僱員福利費用由2019年的人民幣29.3百萬元增加14.4%至2020年的人民幣33.5百萬元，乃主要是由於研發人員人數增加，部分被下列各項所抵銷：(i)物業、廠房及設備折舊由2019年的人民幣2.9百萬元減少36.7%至2020年的人民幣1.8百萬元，乃主要是由於多項固定資產已於2019年悉數折舊；(ii)外包費用由2019年的人民幣2.5百萬元減少76.0%至2020年的人民幣610千元，乃主要由於內部團隊在2020年進行研發工作的費用增加。

金融資產減值損失

於2020年，我們的金融資產減值損失為人民幣1.9百萬元，而於2019年則為人民幣812千元。該增加乃主要由於預期信貸損失撥備由2019年的人民幣2.2百萬元增加至2020年的人民幣4.1百萬元導致應收賬款減值損失由2019年的人民幣666千元增加182.7%至2020年的人民幣1.9百萬元。

其他費用及損失

我們的其他費用及損失由2019年的人民幣283千元增加121.6%至2020年的人民幣627千元，乃主要由於2020年向湖北省捐贈人民幣552千元用於抗擊COVID-19及於2020年出售或撤銷物業、廠房及設備的損失人民幣49千元。我們於2019年錄得提前終止租賃的提前終止費人民幣198千元，而於2020年就提前終止另一項租賃而錄得提前終止費人民幣19千元。我們於2019年錄得出售或撤銷無形資產的損失人民幣81千元，而於2020年則並無產生該類損失。

財務成本

我們的財務成本由2019年的人民幣757千元減少10.6%至2020年的人民幣677千元，乃主要由於租賃負債利息開支減少。

財務資料

除稅前利潤

由於上文所述，我們於2020年的除稅前利潤為人民幣78.7百萬元，而2019年的除稅前利潤為人民幣65.5百萬元。

所得稅費用

2020年的所得稅費用為人民幣8.5百萬元，而2019年的所得稅費用為人民幣6.4百萬元。該增加主要由於2020年的應稅收入增加。

年內利潤

由於上文所述，我們於2020年錄得利潤人民幣70.2百萬元，而2019年的利潤為人民幣59.1百萬元。

若干主要資產負債表項目的討論

下表載列我們截至所示日期的綜合財務狀況表的篩選資料，乃摘錄自本文件附錄一所載的經審核綜合財務報表。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
節選綜合財務狀況表數據：			
非流動資產總值	28,086	26,930	15,070
流動資產總值	231,625	266,601	286,648
資產總值	259,711	293,531	301,718
非流動負債總額	8,462	6,378	2,709
流動負債總額	63,853	59,151	77,538
負債總額	72,315	65,529	80,247
股本	–	–	98
儲備	187,396	228,002	221,373
權益總額	187,396	228,002	221,471
權益及負債總額	259,711	293,531	301,718

財務資料

下表載列我們截至所示日期的資產及負債。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
非流動資產：			
物業、廠房及設備	4,484	3,139	<u>3,611</u>
使用權資產	12,717	12,305	<u>7,781</u>
其他無形資產	2,816	2,778	<u>2,971</u>
物業、廠房及設備預付款項	–	347	=
指定以公平值計量且其變動計入其他 全面收益的股權投資	8,069	8,177	=
遞延稅項資產	–	184	<u>707</u>
非流動資產總值	<u>28,086</u>	<u>26,930</u>	<u>15,070</u>
流動資產：			
應收賬款	48,353	75,218	<u>64,388</u>
合約資產	–	277	<u>2,214</u>
預付款項、其他應收 款項及其他資產	6,247	6,916	<u>12,695</u>
預付稅項	3,476	–	<u>2,286</u>
以公平值計量且其變動計入損益的 金融投資	155,808	151,237	<u>31,227</u>
現金及現金等價物	17,741	32,953	<u>152,545</u>
已抵押存款	–	–	<u>21,293</u>
流動資產總值	<u>231,625</u>	<u>266,601</u>	<u>286,648</u>
非流動負債：			
租賃負債	8,444	6,378	<u>2,709</u>
遞延稅項負債	18	–	=
流動負債：			
計息銀行借款	–	–	<u>10,520</u>
應付賬款	20,483	13,924	<u>15,740</u>
合約負債	22,740	18,133	<u>22,716</u>
其他應付款項及應計費用	15,550	19,646	<u>22,862</u>
租賃負債	4,630	6,513	<u>5,281</u>
應付稅項	450	935	<u>419</u>
流動負債總額	<u>63,853</u>	<u>59,151</u>	<u>77,538</u>
流動資產淨值	<u>167,772</u>	<u>207,450</u>	<u>209,110</u>

財務資料

下表載列我們截至所示日期的流動資產及流動負債：

	截至12月31日			截至4月30日
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(人民幣千元)			(未經審核)
流動資產：				
應收賬款.....	48,353	75,218	64,388	81,314
合約資產.....	-	277	2,214	12,695
預付款項、其他應收款項 及其他資產.....	6,247	6,916	12,695	13,249
預付稅項.....	3,476	-	2,286	2,848
以公平值計量且其變動 計入損益的金融投資.....	155,808	151,237	31,227	109,021
現金及現金等價物.....	17,741	32,953	152,545	63,329
已抵押存款.....	-	-	21,293	21,448
流動資產總值.....	231,625	266,601	286,648	303,904
流動負債：				
計息銀行借款.....	-	-	10,520	10,919
應付賬款.....	20,483	13,924	15,740	27,928
合約負債.....	22,740	18,133	22,716	24,142
其他應付款項及應計費用.....	15,550	19,646	22,862	28,338
租賃負債.....	4,630	6,513	5,281	6,617
應付稅項.....	450	935	419	417
流動負債總額.....	63,853	59,151	77,538	98,361
流動資產淨值.....	167,772	207,450	209,110	205,543

截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的流動資產淨值分別為人民幣167.8百萬元、人民幣207.5百萬元及人民幣209.1百萬元。截至各有關日期，我們的流動資產淨值狀況主要歸因於大量現金及現金等價物結餘、以公平值計量且其變動計入損益的金融投資及應收賬款，被合約負債以及其他應付款項及應計費用部分抵銷。

我們的流動資產淨值由截至2019年12月31日的人民幣167.8百萬元增加至截至2020年12月31日的人民幣207.5百萬元，主要由於2020年應收賬款增加人民幣26.9百萬元、現金及現金等價物增加人民幣15.2百萬元、應付賬款減少人民幣6.6百萬元及合約負債減少人民幣4.6百萬元，並被以公平值計量且其變動計入損益的金融投資減少人民幣4.6百萬元部分抵銷。

財務資料

我們的流動資產淨值由截至2020年12月31日的人民幣207.5百萬元小幅變動為截至2021年12月31日的人民幣209.1百萬元，主要由於現金及現金等價物增加人民幣119.6百萬元及預付款項、其他應收款項及其他資產增加人民幣5.8百萬元，並被以公平價值計量且其變動計入損益的金融投資減少人民幣120.0百萬元部分抵銷，而這主要歸因於我們出售若干理財產品及結構性存款。

資產

物業、廠房及設備

我們的物業、廠房及設備主要包括汽車、電腦設備、電信設備、辦公設備、傢具和租賃物業改良。

下表載列我們截至所示日期的物業、廠房及設備。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
物業、廠房及設備：			
租賃物業改良.....	972	1,096	1,136
辦公設備.....	666	697	697
電子設備.....	18,272	17,707	19,949
汽車.....	1,057	1,057	1,057
減：累計折舊.....	(16,483)	(17,418)	(19,228)
物業、廠房及設備賬面淨值.....	<u>4,484</u>	<u>3,139</u>	<u>3,611</u>

我們的物業、廠房及設備的賬面總值由截至2020年12月31日的人民幣20.6百萬元增加至截至2021年12月31日的人民幣22.8百萬元，主要由於所購買的電子設備增加。

我們的物業、廠房及設備的賬面總值由截至2019年12月31日的人民幣21.0百萬元減少至截至2020年12月31日的人民幣20.6百萬元，主要由於出售部分老舊電子設備導致電子設備減少，這被2020年間添置租賃物業改良和購買辦公設備部分抵銷。

累計折舊由截至2019年12月31日的人民幣16.5百萬元增至截至2020年12月31日的人民幣17.4百萬元，並進一步增至截至2021年12月31日的人民幣19.2百萬元。

財務資料

使用權資產

我們的使用權資產指我們的租賃樓宇和數據中心。

我們的使用權資產由截至2020年12月31日的人民幣12.3百萬元減少36.8%至截至2021年12月31日的人民幣7.8百萬元，主要由於人民幣6.2百萬元的折舊費用，被人民幣1.6百萬元的添置所部分抵銷。

我們的使用權資產由截至2019年12月31日的人民幣12.7百萬元減少3.1%至截至2020年12月31日的人民幣12.3百萬元，主要由於人民幣5.3百萬元的折舊費用，被人民幣4.9百萬元的添置所部分抵銷。

指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資

於往績記錄期，指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資指我們對新聯協同通信技術(北京)有限公司的股權投資。於2021年3月24日，我們以現金代價約人民幣8.3百萬元出售我們於該公司的全部股權並確認出售收益人民幣0.1百萬元。

應收賬款

應收賬款指在正常業務過程中向客戶提供軟件許可或服務的應收客戶未償還款項。當我們擁有對代價的無條件權利時，並根據相關協議規定的付款時間表向客戶開票時記錄應收賬款。應收賬款一般在一年內結清，因此均歸類為即期。下表載列我們截至所示日期的應收賬款。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
應收賬款：			
客戶合約應收賬款	50,560	79,308	69,381
減：應收賬款減值撥備	(2,207)	(4,090)	(4,993)
總計	<u>48,353</u>	<u>75,218</u>	<u>64,388</u>

我們的應收賬款由截至2019年12月31日的人民幣48.4百萬元增至截至2020年12月31日的人民幣75.2百萬元，主要由於我們的業務增長以及通常要求獲得較長信用期的大客戶貢獻的收入增加的合併影響。截至2021年12月31日，我們的應收賬款減少至人民幣64.4百萬元，主要由於我們加強對應收賬款的管理，從而提高了應收賬款周轉率。

財務資料

對於VPC模式，我們通常提供不超過30天的信用期。對於SaaS模式，我們要求大多數客戶（主要是中小企業）就服務支付預付款；我們通常為大客戶提供15至90天的信用期。我們授予信用期的大客戶基本是我們的主要客戶，即年採購金額超過人民幣1.0百萬元的客戶。於2019年、2020年及2021年，來自我們主要客戶的收入分別佔我們總收入的74.0%、76.8%及74.5%。截至2019年、2020年及2021年12月31日，來自我們主要客戶的應收賬款分別為人民幣44.3百萬元、人民幣70.0百萬元及人民幣54.0百萬元，佔我們客戶合約應收賬款的87.6%、88.2%及77.8%。

我們採用國際財務報告準則第9號允許的簡化方法，要求從資產的初始確認中確認全期預期信貸虧損。該撥備矩陣是根據信用風險特性相似的合約資產及應收賬款於預計年期的過往觀察所得違約率而釐定，並就前瞻性估計作出調整。截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的應收賬款的減值撥備分別為人民幣2.2百萬元、人民幣4.1百萬元及人民幣5.0百萬元。

根據確認日期作出的應收賬款的賬齡分析如下：

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
應收賬款：			
最高三個月.....	40,781	60,041	50,790
四個月至一年.....	7,450	15,231	14,744
一年至兩年.....	2,219	3,129	3,070
兩年以上.....	110	907	777
	50,560	79,308	69,381
減：應收賬款減值撥備.....	(2,207)	(4,090)	(4,993)
總計	48,353	75,218	64,388

下表載列我們於所示期間的應收賬款周轉天數。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(天)		
應收賬款周轉天數 ⁽¹⁾	52	64	63

附註：

- (1) 某個期間的應收賬款周轉天數等於期初及期末應收賬款結餘平均值除以相關期間的收入再乘以相關期間的天數。

財務資料

我們的應收賬款周轉天數由2019年的52天增加至2020年的64天，乃主要由於多年來，來自向大客戶賒銷的收入比例越來越大，他們通常要求更長的信用期，同時來自通常同意預付貨款的中小企業的收入比例越來越低。此外，VPC模式的推出和發展也導致我們應收賬款周轉天數增加。對於VPC模式，來自定制服務的收入在提供服務時隨著時間確認，而付款通常在系統接受之日起30天內到期。因此，我們的VPC模型產生的應收賬款更高。我們的應收賬款周轉天數由2020年的64天略微減少至2021年的63天，主要由於我們加強對應收賬款的管理，從而提高了應收賬款周轉率。

截至最後實際可行日期，我們於截至2021年12月31日未獲償還的應收賬款（減值前）人民幣52.2百萬元或75.2%已於其後結清。截至同日，我們應收賬款餘下部分的減值金額為人民幣3.9百萬元。截至同日，未結清應收賬款（減值前）為人民幣17.2百萬元，或佔我們於截至2021年12月31日未獲償還應收賬款（減值前）的24.8%。有關款項主要為信用風險相對較低的上市公司和國有企業的應收賬款。

合約資產

我們的合約資產指我們部分履行與客戶簽署的許可協議項下VPC解決方案責任且在尚未開票結算的情況下收取代價的權利，因為這些權利以我們未來繼續履行許可協議項下剩餘責任為條件。完成提供服務並被客戶接受之後，確認為合約資產的金額將重新分類為應收賬款。

下表載列我們截至所示日期的合約資產。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
		(人民幣千元)	
VPC解決方案產生的合約資產.....	—	<u>277</u>	<u>2,534</u>
減值.....	—	<u>二</u>	<u>(320)</u>
	<u>二</u>	<u>277</u>	<u>2,214</u>

於2020年及2021年的合約資產增加均是由分別於2020年及2021年12月31日持續提供的VPC解決方案增加所致。

財務資料

下表載列截至所示日期合約資產的預計收回或結清時間。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
		(人民幣千元)	
一年內	—	277	2,214

下表載列我們於所示期間的應收賬款及合約資產周轉天數。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
		(天)	
應收賬款及合約資產周轉天數 ⁽¹⁾	52	64	65

(1) 某個期間的應收賬款及合約資產周轉天數等於期初及期末應收賬款及合約資產結餘平均值除以相關期間的收入再乘以相關期間的天數。

於往績記錄期，我們的應收賬款及合約資產周轉天數由2019年的52天增加至2020年的64天，並進一步增至2021年的65天，乃主要由於多年來，來自向大客戶賒銷的收入比例越來越大，他們通常要求更長的信用期，同時來自通常同意預付貨款的中小企業的收入比例越來越低。

預付款項、其他應收款項及其他資產

預付款項和其他應收款項主要包括(i)對電信公司的預付款，(ii)租金押金，(iii)其他應收款項，指員工福利的預付款項，和(iv)預付其他稅項。我們的預付款項和其他應收款項被其他應收款項減值撥備所部分抵銷。

財務資料

下表載列我們截至所示日期的預付款項和其他應收款項。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
預付款項、其他應收款項及其他資產：			
預付款項.....	2,338	4,572	<u>9,408</u>
押金.....	2,938	2,712	<u>3,122</u>
其他應收款項.....	733	151	<u>538</u>
預付其他稅項.....	918	161	<u>384</u>
	6,927	7,596	<u>13,452</u>
減：減值撥備.....	(680)	(680)	<u>(757)</u>
總計.....	<u>6,247</u>	<u>6,916</u>	<u>12,695</u>

我們的預付款項和其他應收款項由截至2019年12月31日的人民幣6.2百萬元增至截至2020年12月31日的人民幣6.9百萬元，主要由於對電信公司的預付款項增加，並被其他應收款項和預付其他稅項減少所部分抵銷。

我們的預付款項和其他應收款項由截至2020年12月31日的人民幣6.9百萬元增至截至2021年12月31日的人民幣12.7百萬元，主要由於與[編纂]有關的若干開支的預付款項增加。

以公平值計量且其變動計入損益的金融投資

於往績記錄期，本集團的以公平值計量且其變動計入損益的金融投資包括(i)中國著名大型商業銀行發行的某些理財產品的投資，(ii)中國著名大型商業銀行發行的某些結構性存款的投資，(iii)中國持牌信託管理公司發行的信託計劃，和(iv)在中國經營的持牌基金管理公司發行的基金投資。由於所有這些投資的回報並非僅為本金和利息，我們將整套工具指定為以公平值計量且其變動計入損益的金融資產。

財務資料

我們根據我們的投資政策管理現金。我們的投資政策著重於資本保全及支持我們的流動性需求，並遵循以下原則，為我們的投資活動提供指引：

- **確保合法性。**本公司的所有投資應遵守適用的法律法規。投資必須提交予我們的首席執行官吳強先生批准。吳先生於30年的職業生涯中，已積累豐富的投資經驗，其間，彼擔任多個實體的領導職位超過20年。吳先生於2000年6月獲清華大學工商管理碩士學位。有關吳先生的更多資質，請參閱「董事及高級管理－執行董事」一節。
- **審慎使用資金。**投資不得妨礙資金於業務營運方面的使用。
- **確保資金安全。**投資一般限於(i)共同基金發行的貨幣基金，(ii)大型國有商業銀行或全國性股份制商業銀行發行的理財產品及結構性存款，以及(iii)信託產品。不得以交易或投機目的投資股票。
- **提供流動性。**管理投資組合以保持足夠的流動性，滿足資金需求。投資期限一般不應超過一年。
- **創造收入。**投資組合的管理方式是在符合本公司整體財務目標和風險考慮的情況下，最大化投資基金的收益。

與投資組合有關的日常活動由我們的財務部在我們首席執行官吳強先生的監督下進行。我們積極監控我們的投資，以識別我們的證券組合中的任何重大變化，並持續評估我們的證券是否出現潛在減值。

於往績記錄期，我們購買的理財產品通常是發行銀行刊發的產品說明手冊描述的中低水平風險產品。理財產品的相關資產主要為符合監管要求、流動性較高且市場信用評級較高的各種類型資產的投資，包括但不限於債券、銀行間存款、債券基金和其他貨幣市場工具。

財務資料

下表載列我們截至所示日期以公平值計量且其變動計入損益的金融投資明細。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
以公平值計量且其變動計入損益的			
金融投資：			
理財產品.....	30,394	30,107	—
結構性存款.....	60,265	100,378	—
信託計劃.....	40,000	—	—
基金.....	25,149	20,752	31,227
總計.....	<u>155,808</u>	<u>151,237</u>	<u>31,227</u>

下表載列我們截至所示日期以公平值計量且其變動計入損益的金融投資詳細資料，包括產品類別、發行人、初始成本、結餘及相關資產。

截至2019年12月31日

序號	類別	發行人	初始成本	結餘	相關資產
			(人民幣千元)	(人民幣千元)	
1....	結構性存款	交通銀行股份有限公司	10,000	10,143	結構性存款與歐元／美元的匯率掛鈎
2....	結構性存款	交通銀行股份有限公司	20,000	19,992	結構性存款與歐元／美元的匯率掛鈎
3....	結構性存款	中信銀行股份有限公司	10,000	10,057	結構性存款與2020年2月13日上午11時正(倫敦時間)的三個月美元倫敦銀行同業拆息掛鈎
4....	結構性存款	招商銀行股份有限公司	15,000	15,059	結構性存款與觀察日倫敦金銀市場協會發佈的下午固定價格掛鈎
5....	結構性存款	招商銀行股份有限公司	5,000	5,013	結構性存款與觀察日倫敦金銀市場協會發佈的下午固定價格掛鈎

財務資料

序號	類別	發行人	初始成本	結餘	相關資產
			(人民幣千元)	(人民幣千元)	
6	金融產品	招商銀行股份有限公司	10,000	10,000	銀行間及外匯市場上具有高信貸評級及較好流動性的金融資產及工具
7	金融產品	招商銀行股份有限公司	20,000	20,395	銀行間及外匯市場上具有中等及以上信貸評級的金融工具
8	基金	華安基金管理 有限公司	25,000	25,149	流動性良好的金融工具，包括但不限於現金、1年以內期限的銀行存款、債券回購、中央銀行票據等
9	信託	中融國際信託 有限公司	30,000	30,000	股本權益及債務權益
10 . . .	信託	中融國際信託 有限公司	5,000	5,000	股本權益及債務權益
11 . . .	信託	中信信託有限 責任公司	5,000	5,000	貸款索賠
			<u>155,000</u>	<u>155,808</u>	

截至2020年12月31日

序號	類別	發行人	初始成本	結餘	相關資產
			(人民幣千元)	(人民幣千元)	
1	結構性存款	交通銀行股份有限公司	20,000	20,186	結構性存款與上海黃金交易所99.99 澳元合約於觀察日的收盤價掛鉤
2	結構性存款	交通銀行股份有限公司	10,000	10,067	結構性存款與歐元／美元的匯率掛 鉤
3	結構性存款	交通銀行股份有限公司	10,000	10,046	結構性存款與歐元／美元的匯率掛 鉤

財務資料

序號	類別	發行人	初始成本 (人民幣千元)	結餘 (人民幣千元)	相關資產
4	結構性存款	招商銀行股份 有限公司	30,000	30,056	結構性存款與觀察日倫敦金銀市場協會發佈的下午固定價格掛鈎
5	結構性存款	招商銀行股份 有限公司	20,000	20,022	結構性存款與觀察日倫敦金銀市場協會發佈的下午固定價格掛鈎
6	結構性存款	招商銀行股份 有限公司	10,000	10,000	結構性存款與觀察日倫敦金銀市場協會發佈的下午固定價格掛鈎
7	金融產品	招商銀行股份 有限公司	30,000	30,107	銀行間及外匯市場上具有高信貸評級及較好流動性的金融資產及工具
8	基金	國壽安保基金 管理有限公司	10,000	10,046	流動性良好的金融工具，包括但不限於現金、1年以內期限的銀行存款、債券回購、中央銀行票據等
9	基金	華安基金管理 有限公司	10,000	10,707	流動性良好的金融工具，包括但不限於現金、1年以內期限的銀行存款、債券回購、中央銀行票據等
			<u>150,000</u>	<u>151,237</u>	

財務資料

截至2021年12月31日

序號	類別	發行人	初始成本 (人民幣千元)	結餘 (人民幣千元)	相關資產
1....	基金	國壽安保基金 管理有限公 司	10,000	10,289	流動性良好的金融工具，包括但不 限於現金、1年以內期限的銀行存 款、債券回購、中央銀行票據等
2....	基金	華安基金管理 有限公司	20,000	20,938	流動性良好的金融工具，包括但不 限於現金、1年以內期限的銀行存 款、債券回購、中央銀行票據等
			<u>30,000</u>	<u>31,227</u>	

我們以公平值計量且其變動計入損益的金融投資從截至2019年12月31日的人民幣155.8百萬元減至截至2020年12月31日的人民幣151.2百萬元，主要由於我們於2020年出售了信託計劃，並增加結構性存款投資。

我們以公平值計量且其變動計入損益的金融投資從截至2020年12月31日的人民幣151.2百萬元減至截至2021年12月31日的人民幣31.2百萬元，主要由於我們出售結構性存款及理財產品。

[編纂]後，我們以公平值計量且其變動計入損益的金融投資將須遵守上市規則第14章的規定。

已質押存款

我們截至2021年12月31日有已質押存款人民幣21.3百萬元。存款於2021年5月18日存入，期限一年，年利率為2.25%。存款用作我們在2021年6月獲得3百萬美元信用額度的質押。有關詳情，請參閱「一 債務 — 借款」。

財務資料

負債

應付賬款

我們的應付賬款指電信公司和雲基建提供商於各財務年度年末之前向我們提供服務的未償還負債。應付賬款初步按公平值確認，隨後使用實際利率法以攤銷成本計量。應付賬款不計息，通常於九十天期限內結清。

我們的應付賬款由截至2019年12月31日的人民幣20.5百萬元減至截至2020年12月31日的人民幣13.9百萬元，主要由於我們與要求預付款項或更短信用期的電信公司的合作有所增加。

我們的應付賬款由截至2020年12月31日的人民幣13.9百萬元增至截至2021年12月31日的人民幣15.7百萬元，主要由於我們減少了向供應商作出的預付款項金額。

下表載列我們截至所示日期的應付賬款的賬齡分析。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
應付賬款：			
最高三個月.....	19,789	12,106	15,048
四至12個月.....	637	1,818	460
一至兩年.....	57	—	232
總計	<u>20,483</u>	<u>13,924</u>	<u>15,740</u>

截至最後實際可行日期，截至2021年12月31日未償還的應付賬款人民幣13.6百萬元或86.4%已結清。

合約負債

合約負債主要反映就認購我們解決方案確認收入前收到的付款。當所承諾產品和服務的控制權轉移至客戶時將其確認為收入，且不涉及任何現金流出。

我們的合約負債從截至2019年12月31日的人民幣22.7百萬元減至截至2020年12月31日的人民幣18.1百萬元，主要由於2020年年末因提供SaaS解決方案從客戶收取的短期墊款減少。

財務資料

我們的合約負債從截至2020年12月31日的人民幣18.1百萬元增至截至2021年12月31日的人民幣22.7百萬元，主要由於2021年提供SaaS解決方案從客戶收取的短期墊款增加。

截至最後實際可行日期，我們截至2021年12月31日的合約負債人民幣14.2百萬元或62.4%已確認為收入。

其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用主要包括(i)應計工資和應付福利，(ii)應付增值稅和個人所得稅，及(iii)其他應付款項，指應付[編纂]撥備及員工墊付的運營費用。

下表載列我們截至所示日期的其他應付款項及應計費用。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
		(人民幣千元)	
其他應付款項及應計費用：			
應付工資和福利	12,089	12,646	<u>12,500</u>
其他應付稅項	2,221	6,160	<u>3,254</u>
其他應付款項	1,240	840	<u>7,108</u>
總計	<u>15,550</u>	<u>19,646</u>	<u>22,862</u>

我們的其他應付款項及應計費用從截至2019年12月31日的人民幣15.6百萬元進一步增至截至2020年12月31日的人民幣19.6百萬元，主要由於其他應付稅項增加，此乃由於我們在2020年宣佈派息而產生人民幣3.0百萬元的預扣稅項。

我們的其他應付款項及應計費用從截至2020年12月31日的人民幣19.6百萬元增至截至2021年12月31日的人民幣22.9百萬元，主要由於應付[編纂]撥備導致其他應付款項增加，並被就我們於2020年宣派股息支付預扣稅導致其他應付稅項減少而部分抵銷。

截至最後實際可行日期，截至2021年12月31日的其他應付款項及應計費用人民幣17.2百萬元或75.2%已結清。

財務資料

租賃負債

租賃負債指我們的租賃協議項下未償還的租賃付款的現值。

下表載列我們截至所示日期的租賃負債：

	截至12月31日			截至4月30日
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(人民幣千元)			(未經審核)
流動	4,630	6,513	5,281	<u>6,617</u>
非流動	8,444	6,378	2,709	<u>3,930</u>
總計	<u>13,074</u>	<u>12,891</u>	<u>7,990</u>	<u>10,547</u>

我們截至2019年、2020年及2021年12月31日錄得的租賃負債分別為人民幣13.1百萬元、人民幣12.9百萬元及人民幣8.0百萬元。我們於往績記錄期作出租賃付款導致租賃負債減少。截至2022年4月30日，我們錄得租賃負債人民幣10.5百萬元。

流動資金和資本資源

我們以往主要通過業務經營產生的現金來滿足現金需求。[編纂]之後，我們計劃通過業務經營產生的現金、[編纂][編纂]額和其他未來股權或債務融資為未來的資本需求提供資金。我們目前預計，我們於不久未來為經營業務融資的可用資金不會發生任何變化。截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的現金及現金等價物分別為人民幣17.7百萬元、人民幣33.0百萬元及人民幣152.5百萬元。

財務資料

現金流量

下表載列我們於所示期間的現金流量。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
現金流量數據摘要：			
經營產生的現金	71,639	44,663	41,304
已付利息	(757)	(677)	(636)
已付企業所得稅	(15,360)	(4,745)	(3,993)
經營活動產生的現金流量淨額	55,522	39,241	36,675
投資活動(使用)/產生的現金流量淨額	(112,394)	9,013	128,788
融資活動使用的現金流量淨額	(24,703)	(33,042)	(45,870)
現金及現金等價物增加/(減少)淨額	(81,575)	15,212	119,593
年初現金及現金等價物	99,316	17,741	32,953
匯率變動影響淨額	-	-	(1)
年末現金及現金等價物	17,741	32,953	152,545

經營活動產生的現金淨額

經營活動產生的現金淨額指經營活動產生的現金加已收利息減已付所得稅。經營產生的現金主要反映(i)我們就非現金和非經營性項目(如折舊和攤銷)調整後的稅前損益，和(ii)營運資金變動的影響。

於2021年，經營活動產生的現金淨額為人民幣36.7百萬元，主要歸因於我們的除所得稅前利潤人民幣18.5百萬元，並經以下調整(i)非現金項目，主要包括使用權資產折舊人民幣6.2百萬元、金融資產減值人民幣3.4百萬元、物業、廠房及設備折舊人民幣1.8百萬元及以權益結算的股份支付開支人民幣1.2百萬元，及(ii)營運資金的變動，主要包括(a)應收賬款增加人民幣7.8百萬元，主要與我們的業務增長一致，(b)其他應付款項及應計費用增加人民幣6.2百萬元，主要由於[應付[編纂]撥備]，及(c)預付款項、其他應收款項及其他資產增加人民幣5.9百萬元，主要由於與[編纂]有關的若干開支的預付款項。

於2020年，經營活動產生的現金淨額為人民幣39.2百萬元，主要歸因於我們的除所得稅前利潤人民幣78.7百萬元，並經以下調整(i)非現金項目，主要包括使用權資產

財務資料

折舊人民幣5.3百萬元、投資收益人民幣4.8百萬元、物業、廠房及設備折舊人民幣2.1百萬元，和(ii)營運資金的變動，主要包括(a)應收賬款增加人民幣28.7百萬元，主要由於業務增長以及通常要求提供更長信用期的大客戶貢獻的收益更高的綜合影響所致，(b)應付賬款減少人民幣6.6百萬元，主要由於我們與要求預付款項或信用期較短的電信公司的合作增加，和(c)合約負債減少人民幣4.6百萬元，主要由於在2020年年底就提供SaaS解決方案已收客戶的短期墊款減少。

於2019年，經營活動產生的現金淨額為人民幣55.5百萬元，主要歸因於我們的除稅前利潤人民幣65.5百萬元，並經以下調整(i)非現金項目，主要包括使用權資產折舊人民幣4.6百萬元、投資收益人民幣3.6百萬元、物業、廠房及設備折舊人民幣3.1百萬元，和(ii)營運資金的變動，主要包括(a)預付款項、其他應收款項及其他資產增加人民幣2.3百萬元，主要由於對電信公司的預付款項(與業務增長一致)和僱員福利預付款項增加，(b)其他應付款項及應計費用增加人民幣2.2百萬元，主要由於應計工資和員工福利費用增加，原因是員工人數以及支付給員工的薪資增加，和(c)應收賬款增加人民幣1.2百萬元，與此期間我們的整體業務增長一致。

投資活動(使用)／產生的現金淨額

我們用於投資活動的現金主要包括購買以公平值計量且其變動計入損益的金融投資，購買物業、廠房及設備以及購買其他無形資產。我們從投資活動產生的現金主要包括以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的出售／到期的所得款項、已收利息以及出售物業、廠房及設備所得款項。

於2021年，投資活動產生的現金淨額為人民幣128.8百萬元，主要歸因於因以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的出售／到期的所得款項人民幣552.7百萬元，並被購買以公平值計量且其變動計入損益的金融投資而支付的款項人民幣430.0百萬元部分抵銷。

於2020年，投資活動產生的現金淨額為人民幣9.0百萬元，主要歸因於以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的出售／到期的所得款項人民幣420.5百萬元，並被購買以公平值計量且其變動計入損益的金融投資而支付的款項人民幣410.0百萬元部分抵銷。

於2019年，投資活動使用的現金淨額為人民幣112.4百萬元，主要歸因於購買以公平值計量且其變動計入損益的金融資產而支付的款項人民幣368.0百萬元，並被以公平值計量且其變動計入損益的金融投資的出售／到期的所得款項人民幣256.9百萬元部分抵銷。

財務資料

融資活動使用的現金淨額

我們用於融資活動的現金主要包括向當時的股東支付的股息和租賃付款的本金部分。

於2021年，我們的融資活動所用現金淨額為人民幣45.9百萬元，這主要歸因於一家子公司向當時的股東支付股息人民幣28.9百萬元及銀行借款的抵押定期存款增加人民幣21.0百萬元，並被新銀行借款人民幣10.5百萬元部分抵銷。

於2020年，我們的融資活動所用現金淨額為人民幣33.0百萬元，這歸因於一家子公司向當時的股東支付股息人民幣28.0百萬元及支付租賃付款的本金部分人民幣5.1百萬元。

於2019年，我們的融資活動所用現金淨額為人民幣24.7百萬元，這歸因於一家子公司向當時的股東支付股息人民幣20.7百萬元及支付租賃付款的本金部分人民幣4.0百萬元。

債務

借款

於2021年6月，我們與中國一家商業銀行訂立協議，信貸額度為3百萬美元，並以存款人民幣21百萬元作為質押。我們已根據信貸融資動用1.65百萬美元，利率為三個月倫敦銀行同業拆息加120個基點，用於支付若干以美元計值的[編纂]相關開支，並於2022年5月31日悉數償還有關款項。截至最後實際可行日期，我們概無任何銀行融資。

租賃負債

下表載列我們截至所示日期的租賃負債：

	截至12月31日			截至4月30日
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(人民幣千元)			(未經審核)
租賃負債：				
流動	4,630	6,513	5,281	6,617
非流動	8,444	6,378	2,709	3,930
總計	<u>13,074</u>	<u>12,891</u>	<u>7,990</u>	<u>10,547</u>

財務資料

除上述披露者外，截至2022年4月30日即就債務聲明而言的債務日期，我們沒有任何未償還的按揭、押記、債權證、其他已發行債務資本、銀行透支、借款、承兌負債或其他類似債務、租購承擔、擔保、資本承擔或其他重大或有負債。我們的董事確認，自2022年4月30日以來直至最後實際可行日期，我們的債務並無重大變動。

主要財務比率

下表載列我們於所示期間的某些主要財務比率。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
總收入增長(%)	不適用	5.7	<u>13.6</u>
SaaS解決方案(%)	不適用	4.9	<u>8.7</u>
VPC解決方案(%)	不適用	737.1	<u>259.3</u>
其他服務和產品銷售額(%)	不適用	(24.6)	<u>49.0</u>
毛利率(%)	46.6	49.6	<u>45.5</u>
SaaS解決方案(%)	46.8	49.7	<u>45.1</u>
VPC解決方案(%)	71.8	54.8	<u>53.8</u>
其他服務和產品銷售額(%)	35.7	41.5	<u>40.7</u>

於往績記錄期，我們錄得VPC解決方案的總收入由2019年的人民幣708千元大幅增加737.1%至2020年的人民幣5.9百萬元，並進一步增加259.3%至2021年的人民幣21.3百萬元。該增長主要由於在數字和雲轉換過程中具有更嚴格安全性要求的客戶對虛擬私有雲的客戶解決方案的應用需求不斷增長。有關詳情，見「一 經營業績主要部分的描述」。

我們的整體毛利率從2019年的46.6%增加至2020年的49.6%，主要由於2020年對獲取的部分新客戶的定價水平較高。在較小程度上，2020年的毛利率增加也因為2020年我們的VPC解決方案的收入增長。由於收入及成本模式上的差異，我們的VPC解決方案的平均毛利率高於SaaS解決方案及其他服務及產品銷售。於往績記錄期，我們的VPC客戶主要分別向雲服務提供商及電信公司直接採購雲及電信服務。因此，這些服務不會計入我們的銷售成本內。我們的整體毛利率由2020年的49.6%減少至2021年的45.5%，主要由於我們因預期下半年客戶需求將繼續增長而購買了較多的電信資源（包括電話號碼、專用租賃線路和互聯網寬帶），降低了平均利用率並增加了我們的銷售成本。然而，由於中國法律法規的近期發展已對我們學科類培訓機構客戶的業務表現造成影響，2021年下半年的客戶需求低於預期。我們可能根據包括（其中包括）市場狀

財務資料

況、競爭格局以及相關合約的戰略價值等多種考量，不時調整對客戶提供的價格。儘管該等調整可能會影響我們的毛利率，但我們預計，由於我們繼續擴大及多元化客戶群，我們的整體毛利率將在可預見未來保持穩定。

資本支出

我們的歷史資本支出主要包括購買物業和設備以及無形資產。下表載列我們於所示期間的資本支出。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
購買物業、廠房及設備	1,673	810	<u>2,282</u>
購買無形資產	454	460	<u>759</u>
總計	<u>2,127</u>	<u>1,270</u>	<u>3,041</u>

合約責任

資本承擔

我們主要有與電信設備有關的資本承擔。下表載列我們截至所示日期的資本承擔。

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
電子設備	8	154	—

關聯方交易

除本文件附錄一所載會計師報告附註32所披露的本集團主要管理人員薪酬外，我們於往績記錄期並無任何關聯方交易。董事認為本文件附錄一會計師報告附註32所載各項關聯方交易乃由相關各方於日常業務過程中按公平磋商基準及按正常商業條款進行。董事還認為往績記錄期的關聯方交易不會扭曲我們的往績或導致過往業績不能反映日後表現。

財務資料

資產負債表外承擔及安排

截至最後實際可行日期，我們並無任何重大資產負債表外承擔或安排。

金融風險披露

我們的業務活動使我們面對多種金融風險：市場風險（包括公平值利率風險）、信用風險及流動資金風險。我們的總體風險管理程序著眼於金融市場不可預測的情況，致力將可能對我們的財務表現造成的不利影響減至最低。

市場風險

除銀行結餘及銀行借款外，我們並無重大的可變計息資產或負債，而其利率預期不會有重大變化。

信用風險

我們面臨的信用風險主要與我們的現金及現金等價物、理財產品、結構性存款、信託計劃及基金，以及貿易及其他應收款項及合約資產有關。上述各類金融資產的賬面值代表我們與相應類別的金融資產有關的最大信用風險。

對於現金及現金等價物，管理層通過將存款存放於中國的國有金融機構或中國信譽極佳的銀行、金融機構來管理信用風險。

對於貿易及其他應收款項及合約資產，我們訂有相應的政策來確保產品及服務乃銷售予具有可靠信用記錄的客戶。我們也制定了其他監督程序，以確保可採取後續行動來收回逾期債務。此外，我們的管理層會定期審查每一筆應收款項的可收回金額，以確保對不可收回的金額作出適當的減值損失。

流動資金風險

為管理流動資金風險，我們監察及維持現金及現金等價物於高級管理層認為充足的水平，以為我們的營運提供資金及減輕現金流量波動的影響。

財務資料

關於我們根據各報告期末至合約到期日的剩餘期間按相關到期日分類之金融負債分析，請參閱本文件附錄一所載會計師報告附註35。下表為我們根據各報告期末至合約到期日的剩餘期間按相關到期日分類之金融負債分析。當中披露的金額為合約規定的未折現現金流量。

	按要求或 少於一年	一至五年	總計
	(人民幣千元)		
截至2019年12月31日			
應付賬款.....	20,483	—	20,483
列入其他應付款項及應計費用的 金融負債.....	1,240	—	1,240
租賃負債.....	4,959	10,296	15,255
	<u>26,682</u>	<u>10,296</u>	<u>36,978</u>
截至2020年12月31日			
應付賬款.....	13,924	—	13,924
列入其他應付款項及應計費用的 金融負債.....	840	—	840
租賃負債.....	6,683	8,077	14,760
	<u>21,447</u>	<u>8,077</u>	<u>29,524</u>
截至2021年12月31日			
應付賬款.....	15,508	232	15,740
列入其他應付款項及 應計費用的金融負債.....	7,108	—	7,108
計息銀行借款.....	10,605	—	10,605
租賃負債.....	5,436	3,508	8,944
	<u>38,657</u>	<u>3,740</u>	<u>42,397</u>

股息

由於我們是一家根據開曼群島法律註冊成立的控股公司，未來任何股息的支付及金額將取決於我們自我們的子公司、天潤融通及其子公司所收取的股息、貸款或墊款。我們支付的任何股息將由我們的董事會全權酌情決定，所考慮的因素包括我們的實際及預期經營業績、現金流量及財務狀況、一般商業條件及業務策略、預期營運資金需求及未來擴張計劃、法律、監管及其他合約限制，以及我們董事會認為適當的其他因素。我們的股東可於股東大會上批准對任何股息的宣派，惟股息不得超過董事會建議的金額。

財務資料

我們的開曼控股公司自註冊成立以來尚未支付或宣派任何股息。我們在中國的可變利益實體天潤融通於2019年、2020年及2021年向其當時的股東分別宣派股息人民幣20,664,000元、人民幣30,996,000元及人民幣25,830,000元。股息已分別於2019年7月、2020年11月及2021年5月以現金悉數支付。目前，我們並無正式的股息政策或固定的股息分配比例。

營運資金充足性

我們的董事認為，經計及[編纂]的估計[編纂]及預期經營活動產生的現金，我們有足夠的營運資金以滿足我們目前及本文件日期起未來12個月的需求。

可供分派儲備

截至2021年12月31日，本公司概無任何可供分配儲備。

[編纂]

財務資料

[編纂]

未經審核[編纂]經調整綜合有形資產淨值

以下為根據上市規則第4.29條編製的我們的未經審核[編纂]經調整綜合有形資產淨值報表，旨在說明[編纂]對我們截至2021年12月31日綜合有形資產淨值的影響，猶如[編纂]已於該日進行。

未經審核[編纂]經調整綜合有形資產淨值報表為僅供說明用途編製，由於其假設性質，其未必真實反映假設[編纂]於截至2021年12月31日或任何未來日期完成後我們的綜合有形資產淨值。

	於2021年 12月31日 經審核 綜合有形 資產淨值	估計[編纂] [編纂]淨額	未經審核 [編纂]經調整 綜合有形 資產淨值	未經審核 [編纂]經調整 綜合每股 股份有形 資產淨值	未經審核 [編纂]經調整 綜合每股 股份有形 資產淨值
	(人民幣千元) (附註1)	(人民幣千元) (附註2)	(人民幣千元)	(人民幣元) (附註3)	(港元) (附註4)
根據[編纂]每股股份 [編纂]港元計算	218.500	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]
根據[編纂]每股股份 [編纂]港元計算	218.500	[編纂]	[編纂]	[編纂]	[編纂]

附註：

- 誠如全文載於本文件附錄一的會計師報告所述，截至2021年12月31日綜合有形資產淨值為於截至2021年12月31日經審核資產淨值人民幣221,471,000元中扣除其他無形資產人民幣2,971,000元後計得。
- 估計[編纂][編纂]為根據估計[編纂]下限及上限每股股份[編纂]港元或[編纂]港元計算，並已扣除本集團將產生的[編纂]及其他相關開支，但未計入因行使[編纂]而可能出售及發售的任何股份。

財務資料

- (3) 未經審核[編纂]經調整綜合每股股份有形資產淨值已於作出以上各段所述調整後列賬，並按已發行[編纂]股股份(假設[編纂]已於2021年12月31日完成，不包括[編纂]獲行使時可能出售及發售的任何股份)計算。
- (4) 未經審核[編纂]經調整綜合每股股份有形資產淨值以人民幣0.8558元兌1.00港元的匯率換算為港元。
- (5) 並無對未經審核[編纂]經調整綜合有形資產淨值作出調整以反映於2021年12月31日後的任何經營業績或其他交易。

無重大不利變動

我們的董事已確認，自2021年12月31日(即我們最近期經審核財務報表的截止日期)起直至本文件日期，我們的財務或經營狀況或前景並無發生重大不利變化，並且自2021年12月31日以來，概無任何事宜對載於附錄一會計師報告所示的資料產生重大影響。

上市規則第13.13至13.19條下的披露

董事確認，截至最後實際可行日期，概不存在可導致須作出上市規則第13.13至13.19條規定的任何披露的情況。

未來計劃及[編纂]用途

未來計劃

有關我們未來計劃的詳細說明，請參閱「業務 — 我們的增長策略」一節。

[編纂]用途

下表載列經扣除我們就[編纂]應付的[編纂]以及估計費用後，我們將取得的[編纂]估計[編纂]（假設[編纂]未獲行使）：

假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的中位數）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的上限）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的下限）	[編纂]港元

我們擬在未來五年將[編纂]用於以下用途（按本文件所述[編纂]的中位數計算）：

- 約[編纂]%或[編纂]港元將用於進一步提高我們的核心技術、優化現有解決方案組合及開發互補解決方案，以滿足不斷變化的客戶需求、提供更全面的解決方案及提高我們在客戶聯絡解決方案市場的整體競爭力。具體而言，我們擬在未來五年落實將[編纂]用於提升技術及解決方案及人才招聘，如技術架構師、軟件開發師及產品經理。下表載列所分配的[編纂]的實施計劃、預期時間表及詳情：

未來計劃及[編纂]用途

- (i) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年用作進一步升級我們的系統架構。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約31名技術及研究專業人士。

實施計劃

- (a) 自2017年推出以來，我們的遠程座席解決方案獲得市場熱烈歡迎，於往績記錄期其強勁的收入增長便是證明。我們來自遠程座席解決方案的收入自2019年的人民幣16.5百萬元增長至2021年的人民幣51.3百萬元，複合年增長率為76.6%。根據灼識諮詢報告，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業的未來發展的一個主要趨勢是應用場景的拓展。客戶互動發生在愈加廣泛的場景中，不僅涉及傳統隔間辦公室中的客戶服務座席，還涉及執行銷售、物流、設計、技術支持和維護功能的其他部門的員工，而這些員工可能位於世界任何地方。我們認為適用於多種業務場景的遠程座席解決方案存在巨大的市場機會。隨著我們遠程座席解決方案的不斷普及，我們預期我們的系統將需要容納更多的併發用戶活動及支持更廣泛的終端設備。
- 與傳統的聯絡中心解決方案相比，我們的遠程座席解決方案為更大的用戶群服務。就全國連鎖藥店或汽車製造商等客戶而言，使用我們解決方案的座席包括全國各地數千家零售商店的員工。為滿足這一不斷增長的需求，我們計劃完善我們的軟件架構並進一步加強我們解決方案的擴展性。我們計劃於2024年底前支持超過二百萬次併發登錄。
- 我們預期遠程座席解決方案將在廣泛的終端設備上使用，包括使用不同操作系統(如安卓及iOS)的手機、平板及個人電腦。我們將繼續提高我們系統與不同終端設備、操作系統及主流手機以及平板品牌的兼容性。

未來計劃及[編纂]用途

(b) 我們將繼續改進我們的網絡架構，以滿足不斷上升的用戶活動。通過投資相關技術及升級我們的硬件設備，如數據中心交換器和SD-WAN邊緣設備，我們預期我們的網絡未來能夠應對10倍用戶的突發負載高峰。	我們計劃升級我們的SD-WAN技術以進一步簡化網絡設備的配置和管理，並增強連接我們的互聯網數據中心和第三方雲計算平台的WAN服務能力。我們計劃通過內部創新與第三方授權的結合到2023年升級至下一代SD-WAN技術。
	到2023年，我們將升級至下一代網絡設備（包括交換器及防火牆），以配合我們的業務擴張。
	我們將逐步擴展我們租賃的互聯網數據中心的數量和容量，從而第三方雲計算平台可與其他互聯網數據中心連接，以提升我們服務的能力和可靠性。
(c) 我們計劃增加我們的系統與多種編程語言的兼容性。我們相信，這將增加我們在使用不同內部編程語言的更廣泛客戶中的知名度。我們也計劃增加與微信生態系統（尤其是微信小程序）及其他大眾社交媒體應用程序的兼容性，以提升不同應用程序中的用戶體驗。 我們將逐步將現有API封裝至可兼容更多種編程語言的SDK。這將使我們的客戶能夠使用不同的編程語言並開發工具，更高效地將我們的API與其內部系統整合。具體而言，我們計劃到2023年6月實現或提高與移動設備主流編程語言的兼容性及到2024年實現或提高與台式設備主流編程語言的兼容性。	
(d) 我們VPC模式的客戶可選擇在不同雲環境中部署我們的解決方案。我們計劃加強我們解決方案對不同雲環境的兼容性。通過容器化，我們的關鍵功能模組將能更好的在雲環境中嵌入和部署，僅須小規模調整以用於不同的雲平台。於未來五年，我們將開展一項年度計劃，以提升與新雲環境的兼容性及現有雲環境的新功能。我們計劃到2022年實現與中國領先的雲計算平台的兼容性及到2023年實現與中國大部分雲計算平台的兼容性。	

未來計劃及[編纂]用途

(ii) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年用作提升我們的AI能力並改進我們的AI賦能功能，其中包括智能座席協助、語音分析和知識庫。自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)技術是我們ContactBot解決方案和AI賦能功能的基礎。我們將繼續在ASR優化和NLP應用上投入資源並提升AI解決方案的準確性和相關性。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約21名技術及研究專業人士。

實施計劃

(a) 我們計劃(1)在訓練ContactBot時增加語義計算模式的應用；(2)建立我們有關關鍵詞提取、話題分析、情感分析、多輪對話和知識圖譜的NLP能力；及(3)通過內部或與第三方合作開發提高我們的ASR和NLP性能和使用機器學習工具培訓特定行業專用模型。

我們擬通過繼續進行下列措施加強ASR能力：

- 建立及擴展我們的行業素材並繼續優化特定行業專用ASR模式；
- 開發進一步改善初步ASR轉錄結果的算法和模式；及
- 繼續優化偵查和糾正ASR轉錄錯誤的算法和模式。

我們擬通過繼續進行下列措施加強NLP能力：

- 優化關鍵詞及關鍵詞組抽取、話題分析及情感分析等NLP能力和模式；
- 繼續開發和優化支持人機多輪對話的技術和系統；及
- 開發通過圖表分析從客戶互動收集到的數據並將其非結構化會話數據可視化的系統。

未來計劃及[編纂]用途

(b) 我們將通過下列措施提升智能知識管理模塊：

- 我們計劃到2023年6月發佈一個靈活的知識管理系統，可進行知識分類和分級，並向擔任不同職務的人員授出不同級別的權限；
- 我們計劃到2024年推出一個人工座席和ContactBot共享的統一知識開發和管理系統；
- 我們計劃到2024年實現基於非結構化數據（即並未清晰界定或可搜索的數據）的知識抽取及編製索引；及
- 我們將繼續基於知識圖譜完善知識抽取和管理工具。

(c) 我們將通過繼續實施以下舉措升級智能座席輔助模塊：

- 到2022年優化我們提供的API和SDK，以支持將我們的智能座席輔助模塊融入客戶內部系統；
- 持續提升我們智能座席輔助系統，以支持實時對話分析。

(iii) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年用作提升我們的實時視頻通信能力，推出並優化相關功能模組，並積極探索與5G網絡的整合。隨著移動通信和5G網絡的普及，我們預期5G視頻將會受到廣泛歡迎。為緊跟行業趨勢，我們將繼續投入並提升視頻處理能力。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約17名技術及研究專業人士。

實施計劃

(a) 於2024年年底前，我們擬按5G無線通信標準建立支持高清語音(VoLTE)的功能，這將改善通話質量、音量及數據傳輸速度。通過開發5G的VoLTE互聯網網關，我們的用戶將能夠進行高清語音和視頻通話，而不會影響我們系統的網速。

(b) 我們計劃到2023年推出我們平台的視頻功能。我們將繼續進行以下舉措進一步加強我們的音視頻功能：(1)開發五大視頻功能，即一對一視頻通信、多方視頻會議、一對多音視頻廣播、協作工具（包括屏幕共享和即時消息、圖片和文件交換），以及媒體處理、音頻及屏幕錄製和回放功能；及(2)支持實時高清音視頻通信。

未來計劃及[編纂]用途

(iv) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年投入基於企業微信(微信企業版)生態系統的產品創新。我們計劃提升我們與企業微信的集成，使我們的客戶能夠使用我們的智能報告和分析工具從企業微信的數據中得出可執行洞察。我們將專注於通過實時同步企業微信和我們的平台的數據在兩個平台間提供一致及無縫對接服務。我們認為這些改進將能夠適應更多的業務場景，並能幫助我們捕捉移動營銷不斷普及和其他商業趨勢帶來的機會。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約17名技術及研究專業人士。

實施計劃

- (a) 我們將使用企業微信提供的開放式API強化我們的雲端平台與企業微信的整合。我們計劃到2023年將我們現有的關鍵功能模塊與企業微信集成。
- (b) 我們將繼續改善連接企業微信的sCRM(或社交CRM)。我們已經推出了sCRM平台，該平台連接我們的平台、企業微信、台式電腦和移動設備，計劃持續改善其功能。到2023年，我們還將開發支持最多15級授權的訪問控制系統，以滿足組織結構複雜的大型企業的需求。
- (c) 我們計劃於企業微信中建立由智能數據分析驅動的個性化推薦和預測功能。特別是：
- 我們將加強與文本及語音對話有關的大數據能力，以預測、分析客戶行為及座席行為。我們計劃到2023年推出該功能的初始版本。
 - 我們將根據大數據能力開發精準營銷工具，提供按客戶購買意向預測劃分的客戶排名。我們計劃到2024年推出該功能的初始版本。
- (d) 我們計劃於企業微信中強化智能座席輔助功能，該功能將使客戶能夠使用大數據及機器人流程自動化(RAP)技術設計智能化的、自動化的標準經營程序。我們計劃到2023年推出該功能的初始版本。

未來計劃及[編纂]用途

- 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於進一步提升我們在客戶聯絡解決方案市場的品牌形象，擴大我們的直接銷售團隊，提高我們的銷售能力及加大我們的營銷力度，包括：

- (i) 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於通過擴大我們的直接銷售團隊、提供更多培訓機會及升級我們的CRM系統，加強我們的銷售能力。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約22名銷售人員。我們目前在北京、上海、南京、深圳和廣州設有五個區域銷售辦事處。我們計劃在眾多國內外領先公司已設立辦事處的成都、武漢、杭州及西安設立四個區域銷售辦事處。

我們也計劃提升銷售能力，為我們的海外擴張計劃作準備。越來越多中國企業進軍海外市場。我們預期同時支持其國內及海外業務的集成客戶聯絡解決方案的需求將高企。歐洲市場將成為我們海外擴張計劃的重點。我們也將考慮東南亞的業務機遇。我們計劃通過SaaS模式在海外提供解決方案。預期我們於海外市場提供的解決方案將與在中國提供的解決方案共用相同的架構和關鍵技術，並將進行定制化以迎合當地客戶的喜好和需求。

憑藉更具競爭力的銷售團隊，我們擬保持我們在科技、教育和保險領域的領先地位，並進軍例如銀行、汽車和消費品等具有大量市場機會但未被完全服務的領域。

- (ii) 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於增加我們的網絡營銷開支。為創造更多優質的銷售機會，我們擬增加網絡營銷開支，投入到不同內容發佈及推廣渠道。具體而言，我們擬在我們的SEM策略中涵蓋更多主流搜索引擎，投資於主要視頻分享平台及社交媒體應用程序的針對性廣告，並增加我們與客戶聯絡行業達人的合作。

- 約[編纂]%或[編纂]港元將用作營運資金及一般企業用途。我們將使用餘下的[編纂]作為營運資金及一般企業用途，以支持我們的業務運營及增長。

倘[編纂]定於高於或低於估計[編纂]中位數的水平，上述[編纂]的分配將按比例進行調整。

未來計劃及[編纂]用途

倘我們的[編纂]高於或低於預期，我們將按比例增加或減少上述用途的[編纂]分配。

扣除[編纂]應付的[編纂]及估計相關費用後，我們估計[編纂]根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]約為[編纂]港元（假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元，即指示性[編纂]的中位數）。我們不會收取根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]。

倘[編纂]未即時用於上述用途，在有關法律及法規允許的情況下，我們計劃將[編纂]存入持牌銀行或認可金融機構作為短期活期存款。倘上述[編纂]擬定用途有任何變動或倘任何金額的[編纂]將用作一般企業用途，我們將作出適當公告。

倘[編纂]獲悉數行使，按[編纂]每股[編纂][編纂]港元（即[編纂]的中位數）計算並扣除我們應付的[編纂]，我們將就因悉數行使[編纂]而將予配發及發行的[編纂]股份取得額外[編纂]約[編纂]港元。所籌得的額外款項將按比例用於上述[編纂]用途。

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

[編纂] 的 架 構

[編 纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

如何申請 [編纂]

[編纂]

致天潤云股份有限公司列位董事及中國國際金融香港證券有限公司就歷史財務資料出具的會計師報告

緒言

我們就第I-3至I-67頁所載的天潤云股份有限公司（「貴公司」）和其子公司（統稱「貴集團」）的歷史財務資料發出報告，這些財務資料包括 貴集團截至2019年、2020年及2021年12月31日止各年度（「有關期間」）的綜合損益表、全面收益表、權益變動表及現金流量表和 貴集團於2019年、2020年及2021年12月31日的綜合財務狀況表及 貴公司於2021年12月31日的財務狀況表以及主要會計政策概要和其他解釋資料（統稱為「歷史財務資料」）。第I-3至I-67頁所載的歷史財務資料構成本報告的一部分，就 貴公司股份於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板[編纂]而編製，以供載入 貴公司日期為2022年6月21日的文件（「文件」）。

董事對歷史財務資料的責任

貴公司董事負責根據歷史財務資料附註2.1和2.2分別所載的呈列基準和編製基準編製作出真實公平反映的歷史財務資料，並落實董事認為必要的內部監控，以確保編製歷史財務資料時不存在重大錯誤陳述（不論是否由於欺詐或錯誤）。

申報會計師的責任

我們的責任為就歷史財務資料發表意見，並向閣下匯報。我們根據香港會計師公會（「香港會計師公會」）頒佈的香港投資通函呈報聘用準則第200號投資通函內就歷史財務資料出具之會計師報告開展工作。這一準則規定我們須遵守道德準則並計劃及開展工作，以就歷史財務資料有無重大錯誤陳述作出合理確認。

我們的工作涉及實程序以獲取與歷史財務資料金額和披露事項有關的憑證。選擇的程序取決於申報會計師的判斷，包括評估歷史財務資料出現重大錯誤陳述（不論是否由於欺詐或錯誤）的風險。在作出這些風險評估時，申報會計師考慮有關實體根據歷史財務資料附註2.1和2.2分別所載呈列基準和編製基準編製作出真實公平反映的歷史

財務資料的內部監控，以設計在各類情況下適當的程序，但並非為就實體內部監控的成效提出意見。我們的工作還包括評估董事所採用的會計政策是否恰當和所作出的會計估計是否合理，以及評估歷史財務資料的整體呈列。

我們相信，我們所獲得的憑證屬充分和恰當，可為我們的意見提供基礎。

意見

我們認為，就會計師報告而言，歷史財務資料真實公平反映 貴集團於2019年、2020年及2021年12月31日及 貴公司於2021年12月31日的財務狀況以及 貴集團根據歷史財務資料附註2.1和2.2分別所載呈列基準和編製基準編製的 貴集團於各有關期間的財務表現和現金流量。

根據聯交所證券上市規則和公司(清盤及雜項條文)條例呈報事項

調整

編製歷史財務資料時，沒有對相關財務報表(定義見第1-3頁)作出調整。

股息

我們提述歷史財務資料附註11，當中載明 貴集團就有關期間派付股息的資料。

貴公司沒有歷史財務報表

截至本報告日期， 貴公司自其註冊成立日期以來沒有編製法定財務報表。

安永會計師事務所

執業會計師

香港

2022年6月21日

I 歷史財務資料

歷史財務資料的編製

下文所載歷史財務資料構成本會計師報告的一部分。

貴集團於有關期間的財務報表（「相關財務報表」）由安永會計師事務所根據香港會計師公會頒佈的香港審計準則審核，而歷史財務資料則基於相關財務報表編製。

歷史財務資料以人民幣（「人民幣」）呈列，除另有註明外，所有價值均約整至最接近的千位（人民幣千元）。

綜合損益表

		截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
	附註			
收入	5	334,813	353,744	401,897
銷售成本		<u>(178,930)</u>	<u>(178,305)</u>	<u>(219,194)</u>
毛利潤		155,883	175,439	<u>182,703</u>
其他收入及收益	5	8,845	14,062	<u>8,287</u>
銷售及分銷開支		(44,163)	(50,360)	<u>(71,335)</u>
行政開支		(16,151)	(18,776)	<u>(42,977)</u>
研發費用		(37,066)	(38,523)	<u>(53,840)</u>
金融資產減值損失		(812)	(1,883)	<u>(3,423)</u>
其他費用及損失		(283)	(627)	<u>(293)</u>
財務成本	7	<u>(757)</u>	<u>(677)</u>	<u>(636)</u>
除稅前利潤	6	65,496	78,655	<u>18,486</u>
所得稅費用	10	<u>(6,351)</u>	<u>(8,488)</u>	<u>(668)</u>
年內利潤		<u>59,145</u>	<u>70,167</u>	<u>17,818</u>
每股盈利				
基本及攤薄（人民幣元）	12	<u>不適用</u>	<u>不適用</u>	<u>不適用</u>

綜合全面收益表

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
年內利潤	<u>59,145</u>	<u>70,167</u>	<u>17,818</u>
其他全面收益			
不會在以後期間重新歸類為 損益的其他全面收益：			
指定以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資：			
公平值變動	519	108	—
所得稅影響	<u>(78)</u>	<u>(16)</u>	<u>—</u>
	441	92	=
換算 貴公司財務報表產生的 匯兌差額	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>153</u>
年內其他全面收益，扣除稅項	<u>441</u>	<u>92</u>	<u>153</u>
年內全面收益總額	<u><u>59,586</u></u>	<u><u>70,259</u></u>	<u><u>17,971</u></u>

附錄一

會計師報告

綜合財務狀況表

	附註	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
非流動資產				
物業、廠房及設備	13	4,484	3,139	3,611
使用權資產	14(a)	12,717	12,305	7,781
其他無形資產	15	2,816	2,778	2,971
物業、廠房及設備預付款項		–	347	–
指定以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資	16	8,069	8,177	–
遞延稅項資產	26	–	184	707
非流動資產總值		28,086	26,930	15,070
流動資產				
應收賬款	17	48,353	75,218	64,388
合約資產	18	–	277	2,214
預付款項、其他應收款項及 其他資產	19	6,247	6,916	12,695
預付稅項		3,476	–	2,286
以公平值計量且其變動 計入損益的金融投資	20	155,808	151,237	31,227
已抵押存款	21	–	–	21,293
現金及現金等價物	21	17,741	32,953	152,545
流動資產總值		231,625	266,601	286,648
流動負債				
應付賬款	22	20,483	13,924	15,740
合約負債	23	22,740	18,133	22,716
其他應付款項及應計費用	24	15,550	19,646	22,862
計息銀行借款	25	–	–	10,520
租賃負債	14(b)	4,630	6,513	5,281
應付稅項		450	935	419
流動負債總額		63,853	59,151	77,538
流動資產淨值		167,772	207,450	209,110
總資產減流動負債		195,858	234,380	224,180

附錄一

會計師報告

	附註	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
非流動負債				
租賃負債	14(b)	8,444	6,378	2,709
遞延稅項負債	26	18	—	—
非流動負債總額		8,462	6,378	2,709
資產淨值		187,396	228,002	221,471
權益				
股本	27	—	—	98
儲備	29	187,396	228,002	221,373
權益總額		187,396	228,002	221,471

綜合權益變動表

截至2019年12月31日止年度

	附註	股本 人民幣千元	資本儲備 人民幣千元	以股份為 基礎的 付款儲備 人民幣千元	以公平值計量 且其變動計入 其他全面收益 的金融資產	匯兌波動		保留溢利 人民幣千元	總計 人民幣千元
					公平值儲備 人民幣千元	儲備金 人民幣千元	儲備 人民幣千元		
於2019年1月1日		-	91,161	-	1,318	17,342	-	36,539	146,360
年內利潤		-	-	-	-	-	-	59,145	59,145
年內其他全面收益：									
以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資的 公平值變動(扣除稅項)		-	-	-	441	-	-	-	441
年內全面收益總額		-	-	-	441	-	-	59,145	59,586
以權益結算的股份支付安排	28	-	-	2,114	-	-	-	-	2,114
股權激勵於授出時歸屬	28	-	2,114	(2,114)	-	-	-	-	-
轉撥自保留溢利		-	-	-	-	5,905	-	(5,905)	-
一間子公司已向當時股東宣派的 股息	11	-	-	-	-	-	-	(20,664)	(20,664)
於2019年12月31日		-	93,275*	-*	1,759*	23,247*	-*	69,115*	187,396

附錄一

會計師報告

截至2020年12月31日止年度

	附註	股本 人民幣千元	資本儲備 人民幣千元	以股份為 基礎的 付款儲備 人民幣千元	以公平值計量 且其變動計入 其他全面收益 的金融資產	匯兌波動		總計 人民幣千元	
					公平值儲備 人民幣千元	儲備金 人民幣千元	儲備 人民幣千元		保留溢利 人民幣千元
於2020年1月1日		-	93,275	-	1,759	23,247	=	69,115	187,396
年內利潤		-	-	-	-	-	=	70,167	70,167
年內其他全面收益：									
以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資的 公平值變動(扣除稅項)		-	-	-	92	-	=	-	92
年內全面收益總額		-	-	-	92	-	=	70,167	70,259
以權益結算的股份支付安排	28	-	-	1,343	-	-	=	-	1,343
股權激勵於授出時歸屬	28	-	1,343	(1,343)	-	-	=	-	-
轉撥自保留盈利		-	-	-	-	3,885	=	(3,885)	-
一間子公司已向當時股東宣派的 股息	11	-	-	-	-	-	=	(30,996)	(30,996)
於2020年12月31日		-	94,618*	-*	1,851*	27,132*	=*	104,401*	228,002

附錄一

會計師報告

截至2021年12月31日止年度

附註	股本 人民幣千元	資本儲備 人民幣千元	以股份為 基礎的 付款儲備 人民幣千元	以公平值計量 且其變動計入 其他全面收益 的金融資產		匯兌波動		總計 人民幣千元	
				公平值儲備 人民幣千元	儲備金 人民幣千元	儲備 人民幣千元	保留溢利 人民幣千元		
於2021年1月1日	=	94,618	=	1,851	27,132	=	104,401	228,002	
年內利潤	=	=	=	=	=	=	17,818	17,818	
年內其他全面收益：									
換算 貴公司財務報表產生的									
匯兌差額	=	=	=	=	=	153	=	153	
年內全面收益總額	=	=	=	=	=	153	17,818	17,971	
發行股份	27	98	=	=	=	=	=	98	
以權益結算的股份支付安排	28	=	1,230	=	=	=	=	1,230	
股權激勵於授出時歸屬	28	=	1,172	(1,172)	=	=	=	=	
出售指定以公平值計量且其變動 計入其他全面收益的股權投資 (扣除稅項)	16	=	=	=	(1,851)	=	=	1,851	
轉撥自保留溢利		=	=	=	=	192	=	(192)	
一間子公司已向當時股東宣派的 股息	11	=	=	=	=	=	=	(25,830)	
於2021年12月31日		98	95,790*	58*	-*	27,324*	153*	98,048*	221,471

* 這些儲備賬包括在2019年、2020年及2021年12月31日綜合財務狀況表內的綜合儲備，分別為人民幣187,396,000元、人民幣228,002,000元和人民幣221,373,000元。

附錄一

會計師報告

綜合現金流量表

		截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
經營活動產生的現金流量				
除稅前利潤		65,496	78,655	18,486
調整：				
財務成本	7	757	677	636
利息收入	5	(667)	(159)	(819)
投資收入	5	(3,568)	(4,806)	(2,211)
股息收入	5	(121)	-	=
以公平值計量且其變動計入 損益的金融投資的公平值收益	5	(808)	(1,088)	(474)
出售指定以公平值計量且其 變動計入其他全面收益的 股權投資的收益	5	-	-	(81)
出售／撤銷物業、廠房及設備的 虧損／(收益)	5、6	-	49	(3)
出售／撤銷其他無形資產的虧損	6	81	-	-
物業、廠房及設備折舊	6	3,142	2,100	1,810
使用權資產折舊	6	4,554	5,303	6,171
其他無形資產攤銷	6	381	498	566
金融資產減值	6	812	1,883	3,423
撤銷預付款項	6	-	-	184
以權益結算的股份支付開支	28	2,114	1,343	1,230
		72,173	84,455	28,918
應收賬款增加／(減少)		(1,175)	(28,748)	7,804
合約資產增加		-	(277)	(2,257)
預付款項、其他應收款項及 其他資產增加		(2,288)	(669)	(5,942)
應付賬款增加／(減少)		336	(6,559)	1,816
合約負債增加／(減少)		381	(4,607)	4,583
其他應付款項及應計費用增加		2,212	1,068	6,244
匯率變動影響淨額		-	-	138
經營產生的現金		71,639	44,663	41,304
已付利息		(757)	(677)	(636)
已付企業所得稅		(15,360)	(4,745)	(3,993)
經營活動產生的現金流量淨額		55,522	39,241	36,675

附錄一

會計師報告

		截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
投資活動產生的現金流量				
已收利息		667	159	526
已收股息		121	—	—
購買物業、廠房及設備	13	(1,673)	(810)	(2,282)
出售物業、廠房及設備所得款項		—	6	3
物業、廠房及設備預付款項 減少／(增加)		—	(347)	347
購買其他無形資產	15	(454)	(460)	(759)
出售指定以公平值計量且其 變動計入其他全面收益的 股權投資所得款項		—	—	8,258
購買以公平值計量且其變動 計入損益的金融投資		(368,000)	(410,000)	(430,000)
以公平值計量且其變動計入 損益的金融投資的出售／到期的 所得款項		256,945	420,465	552,695
投資活動產生／(所用)的 現金流量淨額		(112,394)	9,013	128,788
融資活動產生的現金流量				
銀行借款的有抵押定期存款增加		—	—	(21,000)
新銀行借款	30(b)	—	—	10,536
租賃付款的本金部分	30(b)	(4,039)	(5,074)	(6,548)
一間子公司支付予當時股東的股息		(20,664)	(27,968)	(28,858)
融資活動所用的 現金流量淨額		(24,703)	(33,042)	(45,870)
現金及現金等價物增加／ (減少)淨額		(81,575)	15,212	119,593
年初現金及現金等價物		99,316	17,741	32,953
匯率變動影響淨額		—	—	(1)
年末現金及現金等價物		17,741	32,953	152,545

附錄一

會計師報告

		截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
現金及現金等價物分析				
現金及銀行結餘	21	17,741	32,953	147,545
於取得時原到期日少於三個月之 無抵押短期存款	21	—	—	5,000
財務狀況表及現金流量表中 所列示的現金及現金等價物		<u>17,741</u>	<u>32,953</u>	<u>152,545</u>

附錄一

會計師報告

財務狀況表

	附註	2021年 12月31日 人民幣千元
非流動資產		
於一間子公司的投資	1	=
非流動資產總值		=
流動資產		
預付款項、其他應收款項及其他資產	19	2,479
現金及現金等價物	21	966
流動資產總值		3,445
流動負債		
其他應付款項及應計費用	24	6,510
計息銀行借款	25	10,520
流動負債總額		17,030
流動負債淨額		(13,585)
總資產減流動負債		(13,585)
資產虧絀總額		(13,585)
權益		
股本	27	98
儲備	29	(13,683)
權益總額		(13,585)

II 歷史財務資料附註

1. 公司資料

貴公司為於2021年3月31日在開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司。貴公司的註冊辦事處位於ICS Corporate Services (Cayman) Limited的辦公室(地址為3-212 Governors Square, 23 Lime Tree Bay Avenue, P.O. Box 30746, Seven Mile Beach, Grand Cayman KY1-1203, Cayman Islands)。

貴公司為投資控股公司。於有關期間，貴公司的子公司在中華人民共和國(「中國」)註冊，主要從事於以軟件即服務(「SaaS」)模式及虛擬私有雲(「VPC」)模式提供基於人工智能的雲客戶聯絡解決方案軟件及相關服務。

貴集團現時旗下的貴公司及其子公司已進行重組(如文件「歷史、重組及公司架構」一節「重組」一段所載)。除重組及籌備貴公司股份於聯交所主板[編纂]外，貴公司自其註冊成立以來並無開展任何業務或營運。

於本報告日期，貴公司於其子公司擁有直接及間接權益，這些子公司全部均為私人有限公司，有關詳情載列如下：

名稱	註冊成立／註冊地點 及日期以及營業地點	已發行普通股股本 ／註冊股本面值	貴公司應佔		主要業務
			股本百分比		
			直接	間接	
天潤雲(香港)有限公司(附註(a))	香港 2021年4月16日	1港元 ⁶	100	-	投資控股
天潤雲(北京)科技有限公司 (「外商獨資企業」)(附註(b))	中國／中國內地 2021年4月28日	50,000,000美元	-	100	投資控股
北京天潤融通科技股份有限公司 [#] (「天潤融通」)(附註(c))	中國／中國內地 2006年2月23日	人民幣 51,660,000元	-	100	銷售客戶聯絡解決方案軟件及 相關服務和產品、提供技術 支持服務及研發通信軟件
北京迅傳融通科技有限公司 (「迅傳融通科技」)(附註(c))	中國／中國內地 2007年10月22日	人民幣 10,000,000元	-	100	銷售客戶聯絡解決方案軟件及 相關服務和產品，以及提供 技術支持服務
上海天潤融通信息科技有限公司 (「上海天潤融通」)(附註(c))	中國／中國內地 2012年11月21日	人民幣 10,000,000元	-	100	銷售客戶聯絡解決方案軟件及 相關服務和產品，以及提供 技術支持服務

附錄一

會計師報告

名稱	註冊成立／註冊地點 及日期以及營業地點	已發行普通股股本 ／註冊股本面值	貴公司應佔 股本百分比		主要業務
			直接	間接	
上海欣峰信息科技有限公司 (「欣峰信息科技」) (附註(c))	中國／中國內地 2012年4月24日	人民幣 10,000,000元	-	100	銷售客戶聯絡解決方案軟件及 相關服務和產品，以及提供 技術支持服務
南京冠迅信息科技有限公司 (「冠迅信息科技」) (附註(c))	中國／中國內地 2018年4月26日	人民幣 10,000,000元	-	100	研發客戶聯絡解決方案軟件

⑥ 貴公司於一間子公司天潤雲（香港）有限公司的投資按人民幣1元（相當於1港元）於 貴公司於2021年12月31日的財務狀況表入賬。

於有關期間，天潤融通是迅傳融通科技、上海天潤融通、欣峰信息科技及冠迅信息科技的直接控股公司。

附註：

(a) 由於該實體於2021年註冊成立，故截至2019年及2020年12月31日止年度並沒有就該實體編製經審核財務報表。該實體於其註冊成立日期至2021年12月31日期間根據香港財務報告準則編製之法定財務報表乃由於香港註冊之眾和國際會計師事務所有限公司審核。

(b) 由於該實體於2021年註冊成立，故截至2019年及2020年12月31日止年度並沒有就該實體編製經審核財務報表。由於該實體不受其註冊所在的司法管轄區的相關規則及規例下的任何法定審核規定所影響，故於其註冊日期至2021年12月31日期間並沒有就該實體編製經審核財務報表。

(c) 由於這些實體不受其註冊所在的司法管轄區的相關規則及規例下的任何法定審核規定所影響，故截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度並沒有就這些實體編製經審核財務報表。

合約安排

由於在中國提供電信服務的外資擁有權受到監管限制，貴集團於有關期間的業務由天潤融通及其在中國內地經營的子公司負責。作為重組的一部分，於2021年5月12日，外商獨資企業、天潤融通及／或天潤融通的股東訂立了一系列合約安排，使貴公司能夠對天潤融通行使實際控制權，並獲得天潤融通絕大部分經濟利益。因此，儘管貴公司在天潤融通並沒有任何直接或間接股權，但根據上述合約安排，天潤融通自此以後一直由貴公司實際控制。有關合約安排的詳情載於文件「合約安排」一節。

2.1 呈列基準

根據重組（如文件「歷史、重組及公司架構」一節中「重組」一段所更詳盡闡述），貴公司於2021年5月12日成為貴集團現時旗下公司的控股公司。由於重組主要涉及加設新控股公司，而並沒有導致任何經濟實質轉變，故有關期間的歷史財務資料是作為現有公司的延續而呈列，猶如重組於有關期間開始時已經完成。

貴集團於有關期間的綜合損益表、全面收益表、權益變動表及現金流量表包括貴集團現時旗下的所有公司的業績及現金流量，猶如現有集團架構於整個有關期間一直存在。貴集團於2019年及2020年12月31日的綜合財務狀況表包括貴集團現時旗下的所有公司的綜合資產及負債，猶如現有集團架構於各個日期一直存在。概無因重組而作出調整以反映公平值，或確認任何新資產或負債。

2.2 編製基準

歷史財務資料是根據國際財務報告準則（「國際財務報告準則」，包括國際會計準則理事會（「國際會計準則理事會」）批准之所有準則及詮釋）編製的。貴集團於編製整個相關期間的歷史財務資料時，已提早採納自2021年1月1日開始的會計期間生效的所有國際財務報告準則，連同相關過渡性條文。貴集團也採納了國際財務報告準則第16號（修訂本）與Covid-19有關的租金減免，以處理於有關期間因covid-19疫情而直接產生的租金減免。

除指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資及以公平值計量且其變動計入損益的金融投資按公平值計量外，歷史財務資料已根據歷史成本慣例編製。

合併基準

子公司為貴公司直接或間接控制的實體（包括結構性實體）。當貴集團對參與被投資方業務的浮動回報承擔風險或享有權利以及能夠透過對被投資方的權力（即貴集團獲賦現有權力以主導被投資方相關活動的既存權利）影響這些回報時，即取得控制權。

倘貴公司直接或間接擁有少於被投資方大多數投票或類似權利的權利，則貴集團於評估其是否擁有對被投資方的權力時會考慮一切相關事實及情況，包括：

- (a) 與被投資方的其他投票權持有人的合約安排；
- (b) 其他合約安排所產生的權利；及
- (c) 貴集團的投票權及潛在投票權。

子公司的財務報表是按照與貴公司相同的報告期使用一致的會計政策編製的。子公司的業績自貴集團取得控制權之日起綜合入賬，並持續綜合入賬直至該控制權終止之日為止。

損益及其他全面收益的各組成部分歸屬於貴集團母公司的擁有人及非控股權益，即便歸屬會導致非控股權益出現虧絀結餘。所有集團內公司間資產及負債、權益、收入、開支及與貴集團各成員公司間交易有關的現金流量於綜合入賬時悉數抵銷。

倘有事實及情況表明上文所述控制的三要素中一項或多項發生變動，貴集團會重新評估其是否控制被投資方。於子公司擁有權權益的變動（並無失去控制權）入賬列作權益交易。

倘 貴集團失去對子公司的控制權，則會終止確認(i)該子公司的資產(包括商譽)及負債；(ii)任何非控股權益的賬面值及(iii)計入權益的累計匯兌差額，並確認(i)已收代價的公平值，(ii)任何獲保留投資的公平值及(iii)損益賬中任何因此產生的盈餘或虧絀。先前於其他全面收益確認的 貴集團應佔部分，按猶如 貴集團已直接出售有關資產或負債而須採納的相同基準，重新分類至損益或保留溢利(如適用)。

2.3 已頒佈但未生效的國際財務報告準則

貴集團尚未於歷史財務資料中採用以下已頒佈但未生效的新訂及經修訂國際財務報告準則。

國際財務報告準則第3號(修訂本)	概念框架的參考 ¹
國際財務報告準則第10號及國際會計準則第28號(修訂本)(2011年)	投資者及其聯營公司或合營企業之間的資產出售或注資 ²
國際財務報告準則第17號	保險合約 ²
國際財務報告準則第17號(修訂本)	保險合約 ²⁻⁴
國際會計準則第1號(修訂本)	負債分類為流動或非流動 ²
國際會計準則第1號及國際財務報告準則實務公告第2號(修訂本)	會計政策披露 ²
國際會計準則第8號(修訂本)	會計估計的定義 ²
國際會計準則第12號(修訂本)	與單一交易產生的資產及負債相關的遞延稅項 ²
國際會計準則第16號(修訂本)	物業、廠房及設備：預期使用前收益 ¹
國際會計準則第37號(修訂本)	虧損合約－履行合約成本 ¹
2018年至2020年國際財務報告準則年度改進	國際財務報告準則第1號、國際財務報告準則第9號、國際財務報告準則第16號隨附的闡釋範例及國際會計準則第41號(修訂本) ¹

1 於2022年1月1日或之後開始的年度期間生效。

2 於2023年1月1日或之後開始的年度期間生效。

3 尚未釐定強制生效日期，但可予採納。

4 由於國際財務報告準則第17號(修訂本)於2020年6月頒佈，國際財務報告準則第4號作出延長臨時豁免的修訂，保險公司可於2023年1月1日之前開始的年度期間申請採用國際會計準則第39號而非國際財務報告準則第9號。

有關預期將適用於 貴集團的國際財務報告準則的進一步資料載述如下：

國際財務報告準則第3號(修訂本)旨在以2018年3月頒佈的財務報告概念框架為參考，取代先前編製及呈列財務報表的框架，而不會大幅更改其規定。這些修訂也對國際財務報告準則第3號增加其確認原則的例外情況，以供實體參考概念框架以釐定構成資產或負債的內容。該例外情況規定，就國際會計準則第37號或國際財務報告詮釋委員會第21號範圍內的負債及或然負債而言，倘若這些負債及或然負債單獨產生而非於業務合併中承擔，則應用國際財務報告準則第3號的實體應分別參閱國際會計準則第37號或國際財務報告詮釋委員會第21號，而非概念框架。此外，這些修訂釐清或然資產不符合於收購日期確認的資格。 貴集團預期自2022年1月1日起前瞻採納這些修訂。由於這些修訂前瞻應用於收購日期為首次應用日期或之後的業務合併，故 貴集團於過渡日期將不會受這些修訂影響。

國際財務報告準則第10號及國際會計準則第28號(2011年)(修訂本)針對國際財務報告準則第10號及國際會計準則第28號(2011年)之間有關投資者與其聯營公司或合營企業之間的資產出售或注資兩者規定的不一致性。這些修訂規定，當投資者與其聯營公司或合營企業之間之資產出售或注資構成一項業務時，須確認下游交易產生的全數收益或虧損。當交易涉及不構成一項業務之資產時，由該交易產生之收益

或虧損於該投資者之損益內確認，但僅以不相關投資者於該聯營公司或合營企業之權益為限。這些修訂即將前瞻應用。國際會計準則理事會已於2015年12月剔除國際財務報告準則第10號及國際會計準則第28號(2011年)(修訂本)的以往強制生效日期，而新的強制生效日期將於對聯營公司及合營企業的會計處理完成更廣泛的檢討後釐定。然而，這些修訂現時可供應用。預期這些修訂不會對 貴集團的財務資料產生任何重大影響。

國際會計準則第1號(修訂本) 負債分類為流動或非流動釐清將負債分類為流動或非流動的規定。這些修訂訂明，倘若實體延遲償還負債的權利須待實體符合特定條件後，方可作實，倘實體於報告期末符合該等條件，則其有權延遲償還負債。負債的分類不受實體將行使其權利延遲清償負債的可能性所影響。這些修訂也釐清被視為清償負債的情況。這些修訂於2023年1月1日或之後開始的年度報告期間生效，並須追溯應用。可提早應用。預期這些修訂不會對 貴集團的財務資料產生任何重大影響。

國際會計準則第1號(修訂本) 會計政策披露要求實體披露其主要會計政策資料，而非其重大會計政策。倘連同實體財務報表內其他資料一併考慮，會計政策資料可以合理預期會影響通用財務報表的主要使用者根據該等財務報表所作出的決定，則該會計政策資料屬重大。國際財務報告準則實務公告第2號(修訂本) 就如何將重要性概念應用於會計政策披露提供非強制指引。國際會計準則第1號(修訂本)於2023年1月1日或之後開始的年度報告期間生效，並可提早應用。由於國際財務報告準則實務公告第2號(修訂本)提供的指引並非強制性，這些修訂無需生效日期。預期這些修訂不會對 貴集團的財務資料產生任何重大影響。

國際會計準則第8號(修訂本) 釐清會計估計變動與會計政策變動之間的分別。會計估計的定義為財務報表中存在計量不確定性的貨幣性金額。這些修訂亦釐清實體使用計量技巧及輸入數據以計算會計估計的方式。這些修訂於2023年1月1日或之後開始的年度報告期間生效，並適用於該期間開始時或之後發生的會計政策變動及會計估計變動。可提早應用。預期這些修訂不會對 貴集團的財務資料產生任何重大影響。

國際會計準則第12號(修訂本) 收窄了初始確認豁免的範圍，因此其不再適用於產生相同應課稅及可抵扣暫時差額的交易，如租賃及退役責任。因此，實體須就這些交易產生的暫時差額確認遞延稅項資產及遞延稅項負債。這些修訂於2023年1月1日或之後開始的年度報告期間生效，並須應用於所呈列的最早可資比較期間初與租賃及退役責任有關的交易，任何累積影響確認為對該日期初保留溢利結餘或其他權益組成部分(如適用)的調整。此外，這些修訂須前瞻性地應用於租賃及退役責任以外的交易。可提早應用。預期這些修訂不會對 貴集團的財務資料產生任何重大影響。

國際會計準則第16號(修訂本) 禁止實體從物業、廠房及設備項目的成本中扣除出售所生產項目並將該資產達致其能夠以管理層擬定的方式運作所需的地點及狀況的任何所得款項。相反，實體於損益確認出售任何這些項目的所得款項及該等項目的成本。這些修訂於2022年1月1日或之後開始的年度報告期間生效，且僅可追溯應用於實體首次應用這些修訂的財務報表所呈列的最早期間開始時或之後可供使用的物業、廠房及設備項目。可提早應用。預期這些修訂不會對 貴集團的財務資料產生任何重大影響。

國際會計準則第37號(修訂本) 澄清，就根據國際會計準則第37號評估合約是否屬虧損性而言，履行合約的成本包括與合約直接相關的成本。與合約直接相關的成本包括履行該合約的增量成本(如直接勞工及材料)及與履行該合約直接相關的其他成本分配(如分配履行合約所用物業、廠房及設備項目的折舊費用以及合約管理及監督成本)。一般及行政成本與合約並無直接關係，除非根據合約可明確向對手方收

取，否則不予計入。這些修訂於2022年1月1日或之後開始的年度報告期間生效，並適用於實體於其首次應用該等修訂的年度報告期初尚未履行其所有責任的合約。可提早應用。首次應用這些修訂的任何累計影響須於首次應用日期確認為對期初權益的調整，而毋須重列比較資料。預期這些修訂不會對貴集團的財務資料產生任何重大影響。

2018年至2020年國際財務報告準則年度改進載列國際財務報告準則第1號、國際財務報告準則第9號、國際財務報告準則第16號隨附的闡釋範例及國際會計準則第41號(修訂本)。預期適用於貴集團的修訂詳情如下：

- 國際財務報告準則第9號金融工具：釐清實體於評估一項新訂或經修訂金融負債的條款是否與原有金融負債的條款存在重大差異時包括的費用。這些費用僅包括借款人與貸款人之間支付或收取的費用，包括借款人或貸款人代表另一方支付或收取的費用。實體將有關修訂本應用於實體首次應用有關修訂本的年度報告期初或之後修訂或交換的金融負債。該修訂於2022年1月1日或之後開始的年度報告期間生效。可提早應用。預期該修訂不會對貴集團的財務資料產生任何重大影響。
- 國際財務報告準則第16號租賃：移除國際財務報告準則第16號隨附的闡釋範例13中有關租賃物業裝修的出租人付款說明。這消除了應用國際財務報告準則第16號時有關租賃優惠處理方面的潛在混淆。

2.4 重大會計政策概要

業務合併及商譽

業務合併採用購買法列賬。已轉讓代價按收購日期的公平值計量，即貴集團於收購日期已轉讓資產、貴集團對被收購方前擁有人承擔的負債，以及貴集團就取得被收購方控制權所發行股本權益的公平值的總和。就各項業務合併而言，貴集團可選擇是否計量於具有現有擁有權權益的被收購方的非控股權益，並使其持有人有權於按公平值進行清算時按比例分佔資產淨值或按比例分佔被收購方可識別資產淨值。非控股權益的所有其他部分按公平值計量。收購相關成本在發生時支銷。

當所收購的一組活動及資產包含共同對創造產出的能力有重大貢獻的一項投入及一項實質性程序，貴集團認為其已收購一項業務。

當貴集團收購一項業務時，會根據合約條款以及於收購日期的經濟環境和相關條件，評估將承接的金融資產及負債，以作出合適的分類及指定，其中包括將被收購方主合約中的嵌入式衍生工具進行分離。

倘業務合併分階段進行，先前已持有的股本權益按收購日期的公平值重新計量，而由此產生的任何溢利或虧損於損益確認。

收購方將轉讓的任何或然代價於收購日期按公平值確認。分類為一項資產或負債的或然代價按公平值計量，且公平值變動於損益確認。倘若或然代價分類為權益，則其毋須重新計量，且後續結算在權益中列賬。

商譽初始按成本計量，即已轉讓代價、已確認非控股權益及貴集團先前持有的被收購方股權的公平值總額超出所收購可識別資產淨值及所承擔負債的差額。如代價及其他項目的總和低於所收購資產淨值的公平值，有關差額在重新評估後，於損益中確認為議價收購收益。

初始確認後，商譽按成本減任何累計減值損失計量。商譽須於每年進行測試是否發生減值，或倘事件或情況變化表明其賬面值可能出現減值，則需要進行更為頻繁的測試。貴集團於12月31日對商譽進行年度減值測試。就減值測試而言，自業務合併收購的商譽自收購日期起分配至貴集團各現金產生單位或現金產生單位組別，該現金產生單位或現金產生單位組別預期將從合併協同效益中獲益，而無論貴集團是否有其他資產或負債被分配至這些現金產生單位或單位組別。

減值以評估與商譽相關的現金產生單位（現金產生單位組別）的可收回金額來確定。如現金產生單位（現金產生單位組別）的可收回金額少於其賬面值，則確認減值損失。已確認的商譽減值損失在後續期間不可撥回。

如商譽被分配至一個現金產生單位（或現金產生單位組別），且該單位業務的一部分被出售，在確定該被出售業務的損益時，與被出售業務相關的商譽將計入該業務的賬面值。在這些情況下出售的商譽以被出售的業務及被保留的現金產生單位的部分的相對值為基礎計量。

公平值計量

貴集團於各有關期間末以公平值計量其指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資及以公平值計量且其變動計入損益的金融投資。公平值乃在市場參與者於計量日期進行的有序交易中出售資產所收取或轉移負債所支付的價格。公平值計量基於假設出售資產或轉移負債的交易於資產或負債的主要市場進行，或於未有主要市場的情況則於資產或負債的最有利市場進行。主要或最有利市場必須屬貴集團可進入的市場。資產或負債的公平值基於市場參與者為資產或負債定價所用的假設計量（假設市場參與者依照其最佳經濟利益行事）。

非金融資產的公平值計量參考市場參與者可從使用該資產得到的最高及最佳效用，或把該資產售予另一可從使用該資產得到最高及最佳效用的市場參與者所產生的經濟效益。

貴集團使用適用於不同情況的估值方法，而其有足夠資料計量公平值，以盡量利用相關可觀察輸入數據及盡量減少使用不可觀察輸入數據。

公平值於財務報表計量或披露的所有資產及負債基於對公平值計量整體屬重要的最低水平輸入數據在如下所述公平值層級中分類：

- 第一級 — 基於相同資產或負債在交投活躍市場的報價（未經調整）
- 第二級 — 基於對公平值計量屬重大的直接或間接可觀察最低水平輸入數據的估值方法
- 第三級 — 基於對公平值計量屬重大的不可觀察最低水平輸入數據的估值方法

就按經常性基準於財務報表確認的資產和負債而言，貴集團於各有關期間末通過重新評估分類釐定轉撥是否於各級之間發生（基於對整體公平值計量而言屬重大的最低水平輸入數據）。

非金融資產減值

倘存在任何減值跡象，或就一項資產（合約資產、遞延稅項資產及金融資產除外）進行年度減值測試，則須估計該項資產的可收回金額。一項資產的可收回金額根據資產或現金產生單位的使用價值或公平價值減出售成本兩者中的較高者計算，並以個別資產釐定，除非該項資產並不產生明顯獨立於其他資產或資產組別的現金流入，在此情況下，可收回金額則按該項資產所屬的現金產生單位釐定。對現金產生單位進行減值測試時，倘可以合理及一致基準進行分配，公司資產（如總部大樓）賬面值的一部分分配至個別現金產生單位或最小現金產生單位組別。

僅在資產賬面值高於其可收回金額的情況下，方會確認減值損失。評估使用價值時，須採用反映目前市場對貨幣時間價值及資產特定風險的評估的稅前貼現率將估計未來現金流量貼現至現值。除非資產按重估金額列賬，否則減值損失於其產生期間自損益表中扣除，在此情況下，減值損失根據該重估資產的有關會計政策入賬。

於各有關期間末，須評估是否有跡象顯示先前已確認的減值損失不再存在或可能減少。若出現上述跡象，則估計可收回金額。倘用以釐定資產可收回金額的估計值有變時，方會撥回先前確認的資產（商譽除外）減值損失，惟撥回的金額不可高於倘以往年度並無就資產確認減值損失而應已釐定的賬面值（扣除任何折舊／攤銷）。除非資產按重估金額列賬，否則減值損失撥回於產生期間計入損益表，在此情況下，減值損失根據該重估資產的有關會計政策入賬。

關聯方

在下列情況下，有關人士被視為與 貴集團有關連：

(a) 有關人士為該名人士的家族成員或直系親屬，而該名人士

- (i) 控制或共同控制 貴集團；
- (ii) 對 貴集團有重大影響力；或
- (iii) 為 貴集團或 貴集團母公司的主要管理人員；

或

(b) 有關人士為實體，且符合下列任何條件：

- (i) 該實體與 貴集團屬同一集團的成員公司；
- (ii) 一家實體為另一實體（或另一實體的母公司、子公司或同系子公司）的聯營公司或合資企業；
- (iii) 該實體與 貴集團為同一第三方的合資企業；
- (iv) 一家實體為第三方的合資企業，而另一實體為該第三方的聯營公司；
- (v) 該實體為離職後福利計劃，該計劃的受益人為 貴集團或與 貴集團有關的實體的僱員；
- (vi) 該實體由(a)項所述人士控制或共同控制；
- (vii) (a)(i)項所述人士對該實體有重大影響或屬該實體（或該實體的母公司）主要管理人員；及
- (viii) 向 貴集團或 貴集團的母公司提供主要管理人員服務的實體或其所屬集團的任何成員公司。

物業、廠房及設備與折舊

物業、廠房及設備按成本減累計折舊及任何減值損失列賬。物業、廠房及設備項目的成本包括其購買價以及將資產達至運作狀況及運抵有關位置作擬定用途的任何直接應佔成本。

物業、廠房及設備項目投入運作後產生的支出，如維修及保養費用，一般於產生期間自損益表扣除。在符合確認準則的情況下，主要檢測的開支在該資產賬面值資本化為替代項目。倘物業、廠房及設備的重大部分須分期替換，貴集團確認有關部分為具有特定可使用年期的個別資產並相應作出折舊。

折舊就各物業、廠房及設備項目的估計可使用年期，以直線法撇銷其成本至其剩餘價值計算。就此目的所用的主要年率如下：

租賃裝修	租期及20% (以較短者為準)
辦公室設備	19%至33.33%
電子設備	19%至33.33%
汽車	19%

倘部分物業、廠房及設備項目的可使用年期不同，則該項目的成本按合理基準分配至不同部分，而各部分將分別折舊。剩餘價值、可使用年期及折舊法至少於各財政年度結束時檢討並在適當時作出調整。

物業、廠房及設備項目(包括任何已初步確認的重大部分)於出售時或當預期使用或出售該項目將不會帶來未來經濟利益時終止確認。於終止確認資產的年度內，在損益表確認的任何出售或報廢收益或虧損，為有關資產出售所得款項淨額與賬面值的差額。

無形資產(商譽除外)

獨立收購的無形資產於初步確認時按成本計量。於業務合併收購的無形資產成本為於收購當日的公平值。無形資產的可使用年期評估為有限或無限。年期有限的無形資產其後於可使用經濟年期內攤銷，並於該無形資產可能出現減值跡象時評估減值。可使用年期有限的無形資產的攤銷期及攤銷方法須至少於各財政年度結束時檢討。

軟件

已購買的軟件按成本減任何減值損失列賬，並按其估計可使用年期3至10年(主要參考所購買軟件的許可期釐定)以直線法攤銷。

研發成本

所有研究成本均於產生時自損益表扣除。

僅在貴集團能證明完成無形資產的技術可行性，使之可供使用或出售；貴集團有意完成並能夠使用或出售該項資產；該項資產產生未來經濟利益的方式；具備完成該項目的資源及能可靠計量開發過程中產生的開支的情況下，方將開發新產品項目所產生的開支資本化並作遞延處理。不符合該等條件的產品開發開支在產生時支銷。

遞延開發成本以成本減任何減值損失列賬，並自產品投入商業生產之日開始，以直線法在相關產品的商業年期內攤銷。

租賃

貴集團於合約開始時評估合約是否為租賃或包含租賃。倘合約為換取代價而給予在一段時間內控制已識別資產使用的權利，則該合約為租賃或包含租賃。

貴集團作為承租人

貴集團對所有租賃（惟短期租賃及低價值資產租賃除外）採取單一確認及計量方法。貴集團確認租賃負債以作出租賃款項，而使用權資產指使用相關資產的權利。

(a) 使用權資產

使用權資產於租賃開始日期（即相關資產可供使用當日）予以確認。使用權資產按成本減任何累計折舊及任何減值損失計量，並就任何重新計量租賃負債作出調整。使用權資產成本包括已確認租賃負債的款額、已產生初始直接成本及於開始日期或之前作出的租賃款項減任何已收租賃獎勵。使用權資產按直線法並以租期或資產的估計可使用年期兩者中的較短者折舊如下：

樓宇	1.5至5年
----	--------

倘於租期結束前租賃資產的擁有權轉讓至貴集團或成本反映購買選擇權獲行使，則根據資產的估計可使用年期計算折舊。

(b) 租賃負債

租賃負債於租賃開始日期按租期內作出的租賃款項現值予以確認。租賃款項包括定額付款（包括實質定額款項）減任何應收租賃獎勵款項。不取決於指數或利率的可變租賃款項在出現觸發付款的事件或條件的期間內確認為支出。

於計算租賃款項的現值時，由於租賃內所含利率不易釐定，故貴集團應用租賃開始日期的增量借款利率計算。於開始日期後，租賃負債金額的增加反映利息的增加，並因支付租賃款項而減少。此外，倘有任何修改（即租期變更、租賃款項變更（例如指數或比率的變更導致未來租賃款項發生變化）或購買相關資產的選擇權評估的變更），則重新計量租賃負債的賬面值。

(c) 短期租賃

貴集團將樓宇的短期租賃確認豁免應用短期租賃（即自租賃開始日期起計租期為12個月或以下，並且不包含購買選擇權的租賃）。短期租賃的租賃款項在租期內按直線法確認為支出。

投資及其他金融資產

初始確認及計量

金融資產在初始確認時分類為後續按攤銷成本、按公平值計入其他全面收益及按公平值計入損益計量。

金融資產在初始確認時的分類取決於其合約現金流量特徵和貴集團管理這些金融資產的業務模式。但不包含重大融資部分的應收賬款或貴集團就應收賬款採取不調整重大融資部分影響的實際權宜處理方法除外，貴集團初始按其公平值加交易成本（如屬並非以公平值計量且其變動計入損益的金融資產）

計量金融資產。不包含重大融資部分或 貴集團已就其採取實際權宜處理方法的應收賬款，根據國際財務報告準則第15號按下文「收入確認」所載列政策釐定的交易價格計量。

為使金融資產按攤銷成本或按公平值計入其他全面收益進行分類及計量，須產生就未償還本金的純粹本息付款（「純粹本息付款」）的現金流量。帶有非純粹本息付款的現金流量的金融資產按公平值計入損益進行分類及計量，不論業務模式如何。

貴集團管理金融資產的業務模式指其如何管理金融資產以產生現金流量。業務模式釐定現金流量是否來自收取合約現金流量、出售金融資產或兩者同時進行。按攤銷成本分類及計量的金融資產以旨在通過持有金融資產收取合約現金流量的業務模式持有，而以按公平值計入其他全面收益分類及計量的金融資產以旨在收取合約現金流量及銷售金融資產的業務模式持有。並非按上述業務模式持有的金融資產按公平值計入損益分類及計量。

所有正常買賣金融資產均於交易日（即 貴集團承諾買賣該資產當日）確認。正常買賣指須於市場規定或慣例一般指定的期間內交付資產的金融資產買賣。

後續計量

金融資產的後續計量取決於其分類，載列如下：

按攤銷成本列賬的金融資產（債務工具）

按攤銷成本列賬的金融資產後續使用實際利率法計量並且可能受減值影響。當資產終止確認、修訂或減值時，收益及虧損於損益表確認。

指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的金融資產（股權投資）

於初始確認後，倘若股權投資符合國際財務報告準則第32號金融工具：呈列項下的股權定義，且並非持作買賣， 貴集團可選擇不可撤回地將該股權投資分類為指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資。分類按個別工具基準釐定。

這些金融資產的收益及虧損都不會被重新計入損益表。確立支付權時，股息於損益表中確認為其他收入，與股息相關的經濟利益很可能會流入 貴集團，而股息金額能夠可靠地計量，但在 貴集團從作為收回金融資產一部分成本的有關所得款項中獲益時則除外，在這種情況下，有關收益於其他全面收益入賬。指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資無須進行減值評估。

以公平值計量且其變動計入損益的金融資產

以公平值計量且其變動計入損益的金融資產按公平值於財務狀況表列賬，而公平值變動淨額於損益表中確認。

此類別包括 貴集團並沒有不可撤銷地選擇按公平值計入其他全面收益進行分類的衍生工具及股權投資。分類為以公平值計量且其變動計入損益的金融資產的股權投資的股息在支付權確立時，與股息相關的經濟利益很可能流入 貴集團且股息的金額能夠可靠計量時也於損益表中確認為其他收入。

終止確認金融資產

金融資產（或（如適用）金融資產的一部分或一組類似金融資產的一部分）在下列情況下初步終止確認（即不再於 貴集團的綜合財務狀況表中列賬）：

- 收取該資產所得現金流量的權利已屆滿；或
- 貴集團已轉讓其收取該資產所得現金流量的權利，或已根據「轉付」安排承擔須在無重大延誤下向第三方全數支付所收取現金流量的責任；且(a) 貴集團已轉讓該資產絕大部分風險及回報，或(b) 貴集團並未轉讓或保留該資產絕大部分風險及回報，但已轉讓該資產的控制權。

倘若 貴集團已轉讓其收取資產所得現金流量的權利或已訂立轉付安排，則會評估是否保留該資產所有權的風險及回報以及保留程度。倘若 貴集團並未轉讓或保留該資產絕大部分風險及回報，也未轉讓該資產的控制權，則 貴集團會在其持續參與的情況下繼續確認已轉讓資產。在該情況下， 貴集團也確認相關負債。已轉讓資產及相關負債按反映 貴集團所保留權利及責任的基準計量。

金融資產減值

貴集團就所有並非按公平值計入損益持有的債務工具確認預期信貸虧損（「預期信貸虧損」）撥備。預期信貸虧損是基於合約所應收的合約現金流量與 貴集團預期將收取的全部現金流量的差額所釐定，並按原有實際利率的近似值進行貼現。預期現金流量將包括來自出售持有的抵押品或其他信貸改善條件（為合約條款的組成部分）的現金流量。

一般方式

預期信貸虧損分兩個階段進行確認。就自初始確認以來未有顯著增加的信用風險而言，預期信貸虧損以未來12個月內可能發生違約事件而導致的信貸虧損（12個月預期信貸虧損）計提。就自初始確認以來已顯著增加的信用風險而言，不論何時發生違約，於餘下風險年期內的預期信貸虧損均須計提虧損撥備（全期預期信貸虧損）。

於各有關期間末， 貴集團評估自初始確認以來金融工具的信用風險是否顯著增加。於作出評估時， 貴集團比較於報告日期金融工具發生的違約風險與於初始確認日期金融工具發生的違約風險，並且考慮無需付出不必要的成本或努力即可獲得的合理可靠的資料，包括歷史及前瞻性資料。

貴集團將合約付款逾期90天的金融資產視作違約。然而，在某些情況下，當內部或外部資料顯示在 貴集團採取任何信貸提升安排前， 貴集團不太可能悉數收回未償還合約金額時， 貴集團也可認為該金融資產違約。當沒有合理期望收回合約現金流量時，金融資產將予以撇銷。

在一般方式下，按攤銷成本列賬的金融資產可能會發生減值，並以下列階段分類作預期信貸虧損計量（除下文詳述，在若干情況下採用簡化方式的應收賬款外）。

- 第一階段 — 金融工具自初始確認以來信用風險未顯著增加，其虧損撥備按相等於12個月預期信貸虧損的金額計量
- 第二階段 — 金融工具自初始確認後信用風險已顯著增加，但並非信貸減值金融資產，其虧損撥備按相等於全期預期信貸虧損的金額計量
- 第三階段 — 於報告日期信貸減值的金融資產（但不是購買或原始信貸減值），其虧損撥備按相等於全期預期信貸虧損的金額計量

簡化方式

不包含重大融資部分或 貴集團應用實際權宜處理方法不調整重大融資部分之影響的應收賬款及合約資產， 貴集團採用簡化方式計算預期信貸虧損。通過簡化方式， 貴集團並不追蹤信用風險變動，而根據全期預期信貸虧損確認各報告日期的虧損撥備。 貴集團已根據其過往信貸虧損經驗訂立撥備矩陣，並按債務人及經濟環境具體的前瞻性因素作出調整。

金融負債

初始確認及計量

金融負債於初始確認時分類為以公平值計量且其變動計入損益的金融負債、貸款及借款或應付款項（如適用）。

所有金融負債初步按公平值確認，而如果是貸款及借款以及應付款項，則扣除直接歸屬的交易成本。

後續計量

金融負債的後續計量根據其分類呈示如下：

按攤銷成本列賬的金融負債（貸款及借款）

於初始確認後，貸款及借款其後以實際利率法按攤銷成本計量，除非貼現的影響微不足道，則按成本列賬。當負債終止確認以及按實際利率法進行攤銷程序時，其收益及虧損於損益表確認。

計算攤銷成本時考慮收購所產生的任何折讓或溢價，以及作為實際利率組成部分的費用或成本。實際利率攤銷計入損益表內的財務成本。

終止確認金融負債

當負債項下的責任獲解除、註銷或屆滿，則終止確認金融負債。

當現有金融負債被來自同一貸款人的另一項按極不相同條款的負債替代，或現有負債的條款大幅修訂，則該項交換或修訂視作終止確認原有負債及確認新負債處理，而各自賬面值的差額於損益表內確認。

抵銷金融工具

倘現有可強制執行的法定權利以抵銷已確認金額，且有意以淨額結算或同時變現資產及償付債務，則金融資產及金融負債可予抵銷，而其淨額於財務狀況表呈報。

現金及現金等價物

就綜合現金流量表而言，現金及現金等價物包括手頭現金及活期存款，以及可隨時轉換為已知數額的現金、價值變動風險不大及擁有一般由購入起計三個月內到期的短屆滿期的短期高流動性投資，並減去須按要求償還及構成 貴集團現金管理組成部分的銀行透支。

就綜合財務狀況表而言，現金及現金等價物包括手頭現金及銀行現金，其中包括並無限制用途的定期存款，以及性質與現金類似的資產。

撥備

倘因過往事件引致現時債務（法定或推定）且未來可能需要資源流出以清償債務，則確認撥備，惟有關債務金額須能可靠估計。

倘貼現的影響重大，則撥備確認的金額為於各有關期間末預期須清償債務的未來開支的現值。因時間流逝而產生的貼現現值增幅計入損益表內的財務成本。

所得稅

所得稅包括流動及遞延稅項。與不在損益確認的項目有關的所得稅在損益以外確認，即在其他全面收益或直接在權益確認。

即期稅項資產及負債根據於各有關期間末已頒佈或實質上已頒佈的稅率（及稅法），並經考慮 貴集團營運所在國家的現行詮釋及慣例，按預期可從稅務機關收回或向其支付的金額計量。

遞延稅項就各有關期間末資產及負債稅基與其用作財務申報的賬面值之間的所有暫時差額按負債法計提撥備。

遞延稅項負債就所有應課稅暫時差額予以確認，惟以下情況除外：

- 當遞延稅項負債由初步確認商譽或並非業務合併的交易中的資產或負債產生，且在進行交易時對會計溢利或應課稅溢利或虧損均無影響；及
- 就與子公司的投資相關的應課稅暫時差額而言，當撥回暫時差額的時間可以控制，且暫時差額可能不會於可見將來撥回。

遞延稅項資產就所有可扣減暫時差額、結轉未動用稅項抵免及任何未動用稅項虧損確認。在可能出現可用作抵銷可扣減暫時差額、結轉未動用稅項抵免及未動用稅項虧損的應課稅溢利的情況下，方會確認遞延稅項資產，但以下情況除外：

- 當有關可扣減暫時差額的遞延稅項資產由初步確認並非業務合併的交易中的資產或負債產生，且於進行交易時對會計溢利或應課稅溢利或虧損均無影響；及
- 就與子公司投資相關的可扣減暫時差額而言，在暫時差額有可能在可預見將來撥回，且有可能出現可用作抵銷暫時差額的應課稅溢利時，方會確認遞延稅項資產。

遞延稅項資產的賬面值在各有關期間末進行檢討，如果不再可能有充足應課稅溢利以動用全部或部分遞延稅項資產，則予以削減。倘可能有充足應課稅溢利以收回全部或部分遞延稅項資產，則會在各有關期間末重新評估未確認的遞延稅項資產，並予以確認。

遞延稅項資產及負債按變現資產或償還負債期間的預期適用稅率計量，並以各有關期間末的已頒佈或實質上已頒佈的稅率（及稅法）為基礎。

當且僅當 貴集團具有可強制執行的法定權利將即期稅項資產與即期稅項負債互相抵銷，而遞延稅項資產及遞延稅項負債涉及同一稅務機關對同一應課稅實體或有意於各預期清償或收回重大遞延稅項負債或資產的未來期間按淨額基準結算即期稅項負債與資產或同時變現資產及清償負債的不同應課稅實體徵收的所得稅，則遞延稅項資產與遞延稅項負債互相抵銷。

政府補助

政府補助在合理保證可收取補助及所有附帶條件均可遵守的情況下按其公平值確認。當補助與支出項目有關，則在擬用作補償的成本支銷期間按系統基準確認為收入。

當補助與資產相關時，則公平值計入遞延收入賬戶，並在相關資產的預期使用年期內每年等額轉入損益表內。

收入確認

來自客戶合約的收入

當貨品或服務的控制權按反映 貴集團預期有權獲得以交換該等貨品或服務的代價金額轉移至客戶時，確認來自客戶合約的收入。

倘合約代價包括可變金額時，則代價金額估計為 貴集團就交換向客戶轉讓貨品或服務而有權收取的代價金額。可變代價於合約開始時估計並加以限制，直至今已確認累計收入金額的重大收入撥回不太可能發生（倘可變代價的相關不確定因素其後得以解決）為止。

倘合約中包含就向客戶轉移貨品或服務為客戶提供超過一年的重大融資利益的融資部分，則收入按應收賬款的現值計量，並使用合約開始時 貴集團與客戶的單獨融資交易中反映的貼現率貼現。倘合約中包含為 貴集團提供超過一年的重大融資利益的融資部分，則根據該合約確認的收入包括按實際利率法計算的合約負債所產生的利息開支。對於客戶付款與承諾的貨品或服務轉移期限為一年或以下的合約， 貴集團採用國際財務報告準則第15號的實際權宜辦法，不會因重大融資部分的影響調整交易價格。

(a) 提供服務

SaaS解決方案的收入以交易為基礎進行衡量，並隨時間確認，使用投入法衡量迄今為止向客戶提供服務的價值，一旦消耗不得退換，因為客戶同時接獲服務並消費 貴集團提供的利益。特別是，使用實際權宜方法利用開票權確認了具有特定費率但未指定數量的基於使用的服務合約收入，導致收入確認為 貴集團在提供服務時有權收取的發票金額。 貴集團來自SaaS服務的收入大部分為按月向客戶收費。

貴集團VPC解決方案包括定制服務及提供軟件許可證。定制服務的收入隨時間確認，完全履行服務的進度使用投入法計量，因為 貴集團的績效可以創建或增強客戶在創建或增強資產時控制的資產。投入法根據相對於完成服務所需的總預期小時數所花費的實際工時確定來自定制服務的收入。來自軟件許可費的收入在時間點被確認，因為 貴集團向客戶授予使用許可的權利，該許可可在授予許可的時間點存在。 貴集團在客戶接受軟件後自軟件許可費中確認收入。

其他雜項服務的收入隨時間確認，使用產出法衡量客戶對服務的使用情況，因為客戶會同時接獲並消費 貴集團提供的利益。

(b) 銷售產品

銷售產品的收入於資產控制權轉讓至客戶的時間點確認，一般為交付產品時。

其他收入

利息收入按累計基準採用實際利率法按將金融工具預計年內或較短期間（倘適當）的估計未來現金收入準確貼現至金融資產賬面淨值的比率確認。

股息收入於股東收取付款權利確立後確認，與股息相關的經濟利益很可能將流入 貴集團且股息金額可以可靠計量。

合約資產

合約資產為就換取已向客戶轉移的貨品或服務而收取代價之權利。倘 貴集團於客戶支付代價前或到期付款前將貨品或服務轉移予客戶，則就附帶條件賺取的代價確認合約資產。合約資產須予減值評估，其詳情載於有關金融資產減值之會計政策。

合約負債

合約負債於 貴集團轉移相關貨品或服務之前收取款項或應收客戶之款項到期（以較早發生者為準）時確認。合約負債於 貴集團履約（即相關貨品或服務之控制權轉移至客戶）時確認為收入。

合約成本

除撥充物業、廠房及設備以及無形資產資本之成本外，倘符合以下全部條件，則因履行客戶合約而產生之成本亦撥充資產資本：

- (a) 成本與合約或實體能具體識別的預計合約直接有關。
- (b) 成本為實體產生或提升資源而該資源將於日後用於履行（或持續履行）履約責任。
- (c) 成本預期可予收回。

撥充資本之合約成本按向客戶轉移與資產相關之貨品或服務一致之系統化基準攤銷及於損益表扣除。其他合約成本於產生時列為支出。

以股份為基礎的付款

貴集團設有股份獎勵安排及股權激勵計劃，旨在為 貴集團營運成功作出貢獻的合資格參與者提供激勵及獎勵。 貴集團僱員（包括董事）及其他合資格參與者收取以股份支付的薪酬，而僱員及其他合資格參與者則據此提供服務作為權益工具的代價（「權益結算交易」）。

僱員權益結算交易的成本參考授出日期的公平值計算得出。公平值採用貼現現金流量估值模式釐定。進一步詳情，請參閱歷史財務資料附註28。

附錄一

會計師報告

權益結算交易的成本連同權益的相應升幅會於達到表現及／或服務條件的期間於僱員福利開支內確認。於歸屬日期前各有關期間末就權益結算交易確認的累計開支，反映已屆滿歸屬期限的程度及貴集團對最終將歸屬的權益工具數目的最佳估計。期間損益表的扣除或計入，指該期間期初及期末已確認累計開支的變動。

釐定獎勵的授出日期公平值並不考慮服務及非市場表現條件，惟能達成條件的可能性則被評定為貴集團對將最終歸屬的權益工具數目的最佳估計的一部分。市場表現條件將反映在授出日期的公平值。附帶於獎勵中但並無相關聯服務要求的任何其他條件皆視為非歸屬條件。非歸屬條件反映於獎勵的公平值，除非同時具服務及／或表現條件，否則獎勵即時支銷。

因未能達至非市場表現及／或服務條件，而導致最終並無歸屬的獎勵並不會確認支銷，惟包括一項市場或非歸屬條件的獎勵，無論市場或非歸屬條件是否達成，其均會被視為已歸屬，前提是所有其他表現及／或服務條件已達成。

當權益結算獎勵的條款修改時，倘符合有關獎勵的原有條款，最低開支按條款並無修改來確認。此外，就增加以股份為基礎的付款的公平值總值或對僱員或其他合資格人士有利的修改而言，按修改日期的計量確認開支。

當權益結算獎勵註銷時，會視作猶如其於註銷當日已歸屬，而該獎勵尚未確認的任何開支會即時確認。此包括任何未能符合貴集團或僱員或其他合資格人士控制以內非歸屬條件的獎勵。然而，倘有一項新獎勵替代已註銷獎勵，並指定為授出當日的替代獎勵，則該項註銷及新獎勵會被視為前段所述原有獎勵的修改般處理。

退休金計劃

貴集團於中國內地的僱員須參與由地方市政府營運的中央退休金計劃。這些實體須向中央退休金計劃作出若干百分比工資成本的供款。供款於根據中央退休金計劃的規則成為應付款項時自損益表扣除。

借款成本

為購買、建造或生產合資格的資產，即需要長時間始能達致其擬定用途或出售的資產，其直接應計的借款成本均撥充資本作為此等資產成本值的一部分。當此等資產大體上已完成可作其預計用途或出售時，即停止將該等借款成本撥充資本。有關借款應用於合資格資產前用作短期投資所賺取的投資收入自撥充資本的借款成本內扣除。所有其他借款成本會於發生當期作為支銷。借款成本包括實體就借入資金所產生的利息及其他成本。

外幣

貴公司的功能貨幣及呈列貨幣分別為港元（「港元」）及人民幣。

貴集團各實體釐定其各自的功能貨幣，而計入各實體財務報表的項目均以該功能貨幣計量。貴集團實體入賬的外幣交易初步以其各自於交易當日的現行功能貨幣匯率入賬。以外幣計值的貨幣資產及負債均按各有關期間末的現行功能貨幣匯率換算。結算或換算貨幣項目所產生的差額於損益表確認。

按歷史成本計量的以外幣計值的非貨幣項目按初始交易日期的匯率換算。按公平值計量以外幣計值的非貨幣項目，採用公平值計量日期的匯率換算。按公平值計量的非貨幣項目換算產生的收益或虧損的處理方式與該項目公平值變動的收益或虧損確認一致（即於其他全面收益或損益確認公平值收益或虧損的項目換算差額亦分別於其他全面收益或損益確認）。

在終止確認與預付對價有關的非貨幣資產或非貨幣負債時釐定初步確認相關資產、開支或收入的匯率時，初始交易日期為 貴集團初步確認預付對價產生非貨幣資產或非貨幣負債的日期。倘有多筆預付款項或預收款項，則 貴集團就每筆預付對價的付款或收款釐定交易日期。

貴集團並非在中國內地營運的實體的功能貨幣為人民幣以外的貨幣。於各有關期間末，這些實體的資產及負債按各有關期間末的現行匯率換算為人民幣，而其損益表按與交易日期現行匯率相若的匯率換算為人民幣。

所產生的匯兌差額於其他全面收益確認，並於外匯波動儲備累計。出售並非在中國內地營運的實體時，與該特定實體有關的其他全面收益組成部分於損益表確認。

收購並非在中國內地營運的實體所產生的任何商譽以及收購所產生的資產及負債賬面值的任何公平值調整均被視為該特定實體的資產及負債，並按收市匯率換算。

就綜合現金流量表而言， 貴集團並非在中國內地營運的實體的現金流量按現金流量日期的匯率換算為人民幣。於特定年度內產生的有關實體經常性現金流量按該特定年度加權平均匯率換算為人民幣。

股息

經股東於股東大會批准後，股息確認為負債。

3. 重大會計判斷及估計

編製 貴集團的歷史財務資料要求管理層作出影響收入、開支、資產及負債的報告金額以及隨附披露及或然負債披露的判斷、估計及假設。這些假設及估計的不確定性可能會導致未來對受影響資產或負債的賬面值進行重大調整。

判斷

在應用 貴集團會計政策的過程中，除涉及估計的判斷外，管理層作出以下對歷史財務資料中確認的金額影響最大的判斷：

研發成本

貴集團產品及服務產生的開發開支僅當 貴集團可證明以下各項時方可予以資本化及遞延：完成無形資產以使其能夠使用或銷售在技術上具有可行性、 貴集團擬完成且 貴集團能夠使用或出售資產、資產產生未來經濟利益的方式、有足夠的資源完成管線及有能力可靠計量開發階段的開支。不符合這些標準的開發開支於產生時支銷。在決定資本化金額時，管理層須對下述事項作出假設：資產預計將來可產生的現金、使用的貼現率及預計收益期間。於有關期間，研發活動產生的所有開支均於產生時支銷。

估計不確定性

各有關期間完結時的未來主要假設及估計不確定性的其他主要來源具有導致須於下個財政年度內對資產及負債賬面值作出重大調整的重大風險，詳述如下。

應收賬款及合約資產的預期信貸虧損撥備

貴集團使用撥備矩陣就應收賬款及合約資產計算預期信貸虧損。撥備率基於具有類似虧損模式的各客戶分部組別的賬齡。

撥備矩陣初步基於貴集團的過往觀察所得違約率而定。貴集團將調整矩陣以根據前瞻性資料調整過往信貸虧損經驗。例如，倘預計下一年的預測經濟狀況（即國內生產總值）將會惡化，而導致違約事件數目增加，則調整過往違約率。於各有關期間末，過往觀察所得違約率將予更新，並分析前瞻性估計的變動。

對過往觀察所得違約率、預測經濟狀況及預期信貸虧損間的相關性進行的評估屬重大估計。預期信貸虧損的金額易受環境及預測經濟狀況變化影響。貴集團的過往信貸虧損經驗及經濟狀況預測亦未必代表客戶於未來的實際違約情況。有關貴集團應收賬款及合約資產預期信貸虧損的資料分別披露於歷史財務資料附註17及18。

非金融資產(商譽除外)減值

貴集團於各有關期間末評估所有非金融資產（包括使用權資產）是否存在任何減值跡象。倘有跡象表明賬面值可能無法收回，則貴集團就非金融資產進行減值測試。當資產或現金產生單位的賬面值超過其可收回金額（公平值減出售成本與使用價值之間較高者）時，則出現減值。公平值減出售成本是以類似資產公平交易的約束性銷售交易所得數據或可觀察市場價格減出售該資產的增量成本為基準計算。計算使用價值時，管理層須估計資產或現金產生單位的預期未來現金流量及選擇合適貼現率以計算這些現金流量的現值。

遞延稅項資產

倘可能有應課稅溢利可用作抵銷可動用虧損，則就未動用的稅項虧損確認遞延稅項資產。根據未來應課稅溢利的可能時間及水平以及未來稅務規劃策略，管理層須作出重大判斷，以釐定可予確認遞延稅項資產的金額。於2019年、2020年及2021年12月31日，貴集團並無就稅項虧損確認遞延稅項資產。於2019年、2020年及2021年12月31日，未確認稅項虧損金額分別為人民幣6,374,000元、人民幣6,378,000元及人民幣4,619,000元。有關貴集團於各有關期間末未確認稅項虧損的進一步詳情載於歷史財務資料附註26。

4. 經營分部資料

就管理而言，貴集團只有一個可報告經營分部，即以SaaS模式及VPC模式提供基於人工智能的客戶聯絡解決方案軟件及相關服務。由於這是貴集團唯一可報告經營分部，故並無呈列其進一步的經營分部分析。

地理資料

(a) 來自外部客戶的收入

於有關期間，貴集團所有來自客戶的收入均位於中國內地。

(b) 非流動資產

於各有關期間末，貴集團所有非流動資產均位於中國內地。

附錄一

會計師報告

有關主要客戶的資料

於有關期間，概無客戶單獨佔 貴集團收入10%以上。

5. 收入、其他收入及收益

來自客戶合約的收入分析如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
SaaS解決方案	325,328	341,197	370,738
VPC解決方案	708	5,927	21,298
其他服務及產品銷售	8,777	6,620	9,861
	<u>334,813</u>	<u>353,744</u>	<u>401,897</u>

貴集團來自客戶合約的收入按收入確認的時間分類載列如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
隨時間轉移：			
SaaS解決方案	325,328	341,197	370,738
VPC解決方案	=	448	14,396
其他服務及產品銷售	8,360	6,456	5,892
	<u>333,688</u>	<u>348,101</u>	<u>391,026</u>
於某一時間點轉移：			
VPC解決方案	708	5,479	6,902
其他服務及產品銷售	417	164	3,969
	<u>1,125</u>	<u>5,643</u>	<u>10,871</u>
	<u>334,813</u>	<u>353,744</u>	<u>401,897</u>

下表顯示於各有關期間確認的收入金額，這些金額計入於各相關期初的合約負債：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
SaaS解決方案	21,961	21,691	17,152
VPC解決方案	=	332	504
其他服務及產品銷售	398	717	477
	<u>22,359</u>	<u>22,740</u>	<u>18,133</u>

有關 貴集團的履約責任的資料概述如下：

SaaS解決方案

履約責任於提供服務時達成，付款通常於賬單日期後的90天內到期，但小型客戶通常需提前付款。

VPC解決方案

定制服務的履約責任於提供服務時達成，付款通常為接納日期後30天內到期。提供軟件許可的履約責任於特定時間點達成，即於客戶接納軟件時履行，付款通常為接納日期起30天內到期。客戶保留一定比例的付款直至保留期結束， 貴集團取得最終付款的權利以客戶於合約規定的一定時期內對服務質量滿意為條件。

其他服務及產品銷售

其他服務的履約責任於提供服務時達成，付款通常為賬單日期後90天內到期。產品銷售的履約責任於產品交付時達成，付款通常為交付後30天內到期，但小型客戶通常需提前付款。

就截至各有關期間末尚存續及預期將確認為收入的進行中客戶合約而言，進一步分析為：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
預期將於一年內確認為收入並歸屬於剩餘未達成或部分達成履約責任的有關VPC解決方案的客戶合約金額	1,379	6,612	<u>6,567</u>
預期將於一年內確認為收入的有關SaaS解決方案、其他服務及產品銷售的客戶合約金額	<u>22,408</u>	<u>17,629</u>	<u>22,434</u>
	<u>23,787</u>	<u>24,241</u>	<u>29,001</u>

附錄一

會計師報告

貴集團的其他收入及收益分析如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
<u>其他收入</u>			
銀行利息收入	667	159	<u>819</u>
以公平值計量且其變動計入損益的 金融投資所得投資收入	3,568	4,806	<u>2,211</u>
以公平值計量且其變動計入其他 全面收益的股權投資所得股息收入	121	–	=
政府補助*	3,613	7,986	<u>4,689</u>
其他	68	23	<u>10</u>
	<u>8,037</u>	<u>12,974</u>	<u>7,729</u>
 <u>收益</u>			
以公平值計量且其變動計入損益的 金融投資的公平值收益	808	1,088	<u>474</u>
出售指定以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資的收益	–	–	81
出售物業、廠房及設備的收益	–	–	<u>3</u>
	<u>808</u>	<u>1,088</u>	<u>558</u>
	<u>8,845</u>	<u>14,062</u>	<u>8,287</u>

* 有關期間的各類政府補助主要是由於 貴集團於軟件行業的發展及 貴集團主要業務對所在地區的貢獻以及額外增值稅減免。概無任何與這些政府補助有關的未達成條件或或然事項。

附錄一

會計師報告

6. 除稅前利潤

貴集團的除稅前利潤已扣除：

		截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
提供服務的成本		178,612	178,125	216,535
出售產品成本		318	180	2,659
物業、廠房及設備折舊*	13	3,142	2,100	1,810
使用權資產折舊*	14(a)	4,554	5,303	6,171
其他無形資產攤銷	15	381	498	566
未計入租賃負債計量的租賃付款*	14(c)	1,499	1,416	1,650
核數師薪酬		[編纂]	[編纂]	[編纂]
[編纂]		-	-	[編纂]
僱員福利開支(不包括董事及 最高行政人員的薪酬 (附註8))：*				
工資及薪金		58,660	79,269	106,098
以權益結算的股份支付開支		2,114	1,343	1,230 [#]
退休金計劃供款 (定額供款計劃)**				
		4,875	494	10,181
		65,649	81,106	117,509
金融資產減值：				
應收賬款減值	17	666	1,883	3,026
合約資產減值	18	-	-	320
計入預付款項、其他應收 款項及其他資產的 金融資產減值	19	146	-	77
		812	1,883	3,423
出售／撤銷物業、廠房及 設備的虧損***		-	49	-
出售／撤銷其他無形資產的 虧損***		81	-	-
捐款***		-	552	-
罰金及滯納金***		202	26	54
匯兌差額淨額***		=	=	55
撤銷預付款項***		=	=	184

附錄一

會計師報告

* 以下開支金額計入提供服務的成本：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
物業、廠房及設備折舊	=	367	344
使用權資產折舊	1,775	1,738	1,850
未計入租賃負債計量的租賃付款	949	1,346	1,608
僱員福利開支	436	2,680	6,752

** 概無本集團作為僱主可用於減少現有供款水平的沒收供款。

*** 該等項目計入綜合損益表的「其他費用及損失」中。

該款項包括以權益結算的股份支付開支人民幣410,000元，歸屬於股份獎勵安排的一名參與者，該參與者隨後成為 貴集團僱員。

7. 財務成本

財務成本分析如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
租賃負債利息	757	677	538
銀行借款利息	—	—	98
	757	677	636

8. 董事及最高行政人員的薪酬

於2021年3月31日（ 貴公司註冊成立日期），吳強先生（「吳先生」）獲委任為 貴公司董事；及於2021年5月20日，潘威先生（「潘先生」）、李晉先生（「李先生」）及安靜波先生（「安先生」）獲委任為 貴公司董事。於2021年5月26日，吳先生、潘先生、李先生及安先生調任為 貴公司的執行董事。經 貴公司董事會於2021年5月26日批准，李志勇先生、傅浩波先生及王勝先生已獲委任為 貴公司的獨立非執行董事（「獨立非執行董事」），自 貴公司[編纂]當日起生效。於2021年9月3日，經董事會批准，撤銷委任傅浩波先生及王勝先生為獨立非執行董事，及李鵬濤先生及翁陽女士已獲委任為 貴公司的獨立非執行董事，自 貴公司[編纂]當日起生效。

附錄一

會計師報告

若干董事因獲委任為現時組成 貴集團的子公司的董事向這些子公司收取薪酬。這些已入賬子公司財務報表的董事薪酬分別概述如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
袍金	144	144	144
其他酬金：			
薪金、津貼及實物福利	2,000	1,938	1,987
表現相關花紅	2,212	599	=
退休金計劃供款	200	16	212
	4,412	2,553	2,199
	4,556	2,697	2,343

(a) 獨立非執行董事

於有關期間，已付獨立非執行董事的袍金如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
王勝先生	72	72	72
傅浩波先生	72	72	72
李志勇先生	=	=	=
李鵬濤先生	=	=	=
翁陽女士	=	=	=
	144	144	144

於有關期間，概無應付獨立非執行董事的其他酬金。

(b) 執行董事及最高行政人員

	袍金 人民幣千元	薪金、津貼 及實物福利 人民幣千元	表現相關 花紅 人民幣千元	以權益 結算的股份 支付開支 人民幣千元	退休金 計劃供款 人民幣千元	薪酬總額 人民幣千元
截至2019年12月31日止年度						
吳先生*	-	500	558	-	50	1,108
潘先生	-	500	558	-	50	1,108
李先生	-	500	558	-	50	1,108
安先生	-	500	538	-	50	1,088
	-	2,000	2,212	-	200	4,412

附錄一

會計師報告

	袍金 人民幣千元	薪金、津貼 及實物福利 人民幣千元	表現相關 花紅 人民幣千元	以權益 結算的股份 支付開支 人民幣千元	退休金 計劃供款 人民幣千元	薪酬總額 人民幣千元
截至2020年12月31日止年度						
吳先生*	-	482	144	-	4	630
潘先生	-	482	144	-	4	630
李先生	-	482	144	-	4	630
安先生	-	492	167	-	4	663
	-	1,938	599	-	16	2,553
截至2021年12月31日止年度						
吳先生*	=	504	=	=	53	557
潘先生	=	475	=	=	53	528
李先生	=	504	=	=	53	557
安先生	=	504	=	=	53	557
	=	1,987	=	=	212	2,199

* 吳先生也是 貴公司的最高行政人員。

於有關期間，概無董事或最高行政人員放棄或同意放棄任何薪酬的安排。

9. 五名最高薪僱員

截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，五名最高薪僱員分別包括三名、零名及零名董事，他們的薪酬詳情載於上文附註8。截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，其餘兩名、五名及五名既非 貴公司董事亦非最高行政人員的最高薪僱員的薪酬詳情分別如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
薪金、津貼及實物福利	855	3,588	3,141
表現相關花紅	1,439	1,388	848
以權益結算的股份支付開支	625	67	686
退休金計劃供款	82	19	205
	3,001	5,062	4,880

附錄一

會計師報告

薪酬介乎下列範圍的非董事及非最高行政人員的最高薪僱員的人數如下：

	僱員人數		
	截至2019年 12月31日 止年度	截至2020年 12月31日 止年度	截至2021年 12月31日 止年度
零至1,000,000港元	=	1	3
1,000,001港元至1,500,000港元	1	3	1
1,500,001港元至2,000,000港元	=	1	=
2,000,001港元至2,500,000港元	1	=	1
	<u>2</u>	<u>5</u>	<u>5</u>

於有關期間，根據 貴集團的股份獎勵安排，若干非董事及非最高行政人員的最高薪僱員就他們為 貴集團提供服務而獲授予天潤融通的實際股權，進一步詳情載於歷史財務資料附註28。已於損益表確認的有關實際股權的公平值於授出日期釐定，而於有關期間計入歷史財務資料的金額載列於上述非董事及非最高行政人員的最高薪僱員的薪酬披露。

10. 所得稅

貴集團須就在 貴集團成員公司居籍及營運所在的國家／司法管轄區產生或取得的溢利按實體基準繳納所得稅。

開曼群島

根據開曼群島相關規則及規例， 貴集團無須繳納任何開曼群島所得稅。

香港

由於 貴集團於有關期間並無產生來自香港的任何應課稅溢利，故並無就香港利得稅作出撥備。於有關期間，香港利得稅率為16.5%。

中國內地

根據中國企業所得稅法及相關法例，在中國內地經營的實體須就應課稅收入按25%的稅率繳納企業所得稅（「企業所得稅」）。於有關期間，由於天潤融通被認定為「高新技術企業」，故其享有15%的稅率優惠。此外，截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度， 貴集團於中國內地經營的其他子公司分別就不超過人民幣1,000,000元之應課稅收入享有5%、5%及2.5%的優惠稅率及就介乎人民幣1,000,000元至人民幣3,000,000元之應課稅收入享有10%、10%及10%的優惠稅率，原因是彼等被視為「小型微利企業」，其中一條標準為於相應期間的年度應課稅收入不超過人民幣3,000,000元。

附錄一

會計師報告

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
年內即期稅項支出	6,522	8,706	865
年內遞延稅項抵免 (附註26)	(171)	(218)	(197)
	<u>6,351</u>	<u>8,488</u>	<u>668</u>

按 貴公司及其子公司居籍所在的國家／司法管轄區法定稅率計算適用於除稅前利潤／(虧損)的稅項支出與按實際稅率計算的稅項支出的對賬如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
除稅前利潤／(虧損)			
— 開曼群島	=	=	(13,858)
— 香港	=	=	=
— 中國內地	<u>65,496</u>	<u>78,655</u>	<u>32,344</u>
	<u>65,496</u>	<u>78,655</u>	<u>18,486</u>
按法定稅率計算的稅項			
— 開曼群島	=	=	=
— 香港	=	=	=
— 中國內地	<u>16,374</u>	<u>19,664</u>	<u>8,086</u>
	<u>16,374</u>	<u>19,664</u>	<u>8,086</u>
相關機關頒佈的較低稅率	(6,743)	(7,761)	(3,503)
毋須繳稅收入	(18)	=	=
不可扣減稅項開支	445	302	1,594
就研發費用作出的額外可扣減撥備	(3,652)	(3,773)	(5,500)
動用先前期間的稅項虧損	(17)	=	(9)
未確認稅項虧損	=	56	=
未確認暫時性差額	(38)	=	=
按 貴集團實際稅率計算的稅項開支	<u>6,351</u>	<u>8,488</u>	<u>668</u>

附錄一

會計師報告

11. 股息

於重組完成前，貴集團於有關期間的股息由天潤融通向其股東宣派，詳情如下：

每股普通股	普通股數目	截至2019年	截至2020年	截至2021年
		12月31日	12月31日	12月31日
		止年度	止年度	止年度
		人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
2018年末期—人民幣0.4元	51,660,000	20,664	=	=
2020年中期—人民幣0.6元	51,660,000	=	30,996	=
2021年中期—人民幣0.5元	51,660,000	=	=	25,830
		<u>20,664</u>	<u>30,996</u>	<u>25,830</u>

12. 每股盈利

由於重組及按歷史財務資料附註2.1所披露的基準呈列，貴集團於有關期間的業績，納入每股盈利資料對本報告而言並無任何意義，故並無呈列每股盈利資料。

13. 物業、廠房及設備

	租賃物業				總計
	改良	辦公設備	電子設備	汽車	
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
2019年12月31日					
於2019年1月1日：					
成本	584	405	17,259	1,057	19,305
累計折舊及減值	(21)	(211)	(12,369)	(751)	(13,352)
賬面淨值	<u>563</u>	<u>194</u>	<u>4,890</u>	<u>306</u>	<u>5,953</u>
於2019年1月1日，扣除					
累計折舊及減值	563	194	4,890	306	5,953
添置	388	261	1,024	=	1,673
年內折舊撥備	(322)	(108)	(2,567)	(145)	(3,142)
於2019年12月31日，扣除					
累計折舊及減值	<u>629</u>	<u>347</u>	<u>3,347</u>	<u>161</u>	<u>4,484</u>
於2019年12月31日：					
成本	972	666	18,272	1,057	20,967
累計折舊及減值	(343)	(319)	(14,925)	(896)	(16,483)
賬面淨值	<u>629</u>	<u>347</u>	<u>3,347</u>	<u>161</u>	<u>4,484</u>

附錄一

會計師報告

	租賃物業				總計 人民幣千元
	改良 人民幣千元	辦公設備 人民幣千元	電子設備 人民幣千元	汽車 人民幣千元	
2020年12月31日					
於2020年1月1日：					
成本	972	666	18,272	1,057	20,967
累計折舊及減值	(343)	(319)	(14,925)	(896)	(16,483)
賬面淨值	<u>629</u>	<u>347</u>	<u>3,347</u>	<u>161</u>	<u>4,484</u>
於2020年1月1日，扣除					
累計折舊及減值	629	347	3,347	161	4,484
添置	124	31	655	=	810
出售／撤銷	=	=	(55)	=	(55)
年內折舊撥備	(160)	(134)	(1,744)	(62)	(2,100)
於2020年12月31日，扣除					
累計折舊及減值	<u>593</u>	<u>244</u>	<u>2,203</u>	<u>99</u>	<u>3,139</u>
於2020年12月31日：					
成本	1,096	697	17,707	1,057	20,557
累計折舊及減值	(503)	(453)	(15,504)	(958)	(17,418)
賬面淨值	<u>593</u>	<u>244</u>	<u>2,203</u>	<u>99</u>	<u>3,139</u>
2021年12月31日					
於2021年1月1日：					
成本	1,096	697	17,707	1,057	20,557
累計折舊及減值	(503)	(453)	(15,504)	(958)	(17,418)
賬面淨值	<u>593</u>	<u>244</u>	<u>2,203</u>	<u>99</u>	<u>3,139</u>
於2021年1月1日，扣除					
累計折舊及減值	593	244	2,203	99	3,139
添置	40	=	2,242	=	2,282
年內折舊撥備	(246)	(135)	(1,382)	(47)	(1,810)
於2021年12月31日，扣除					
累計折舊及減值	<u>387</u>	<u>109</u>	<u>3,063</u>	<u>52</u>	<u>3,611</u>
於2021年12月31日：					
成本	1,136	697	19,949	1,057	22,839
累計折舊及減值	(749)	(588)	(16,886)	(1,005)	(19,228)
賬面淨值	<u>387</u>	<u>109</u>	<u>3,063</u>	<u>52</u>	<u>3,611</u>

14. 租賃

貴集團作為承租人

貴集團就辦公樓宇和服務器的使用訂立若干租賃合約。租賃樓宇的租期一般介於一個月至五年。一般而言，貴集團不得向貴集團以外人士轉讓及分租租賃資產。

(a) 使用權資產

樓宇使用權資產於有關期間的賬面值及變動如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
年初賬面值	15,146	12,717	12,305
添置	2,125	4,891	1,647
折舊費用	(4,554)	(5,303)	(6,171)
年末賬面值	<u>12,717</u>	<u>12,305</u>	<u>7,781</u>

(b) 租賃負債

租賃負債於有關期間的賬面值及變動如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
年初賬面值	14,988	13,074	12,891
新租賃	2,125	4,891	1,647
年內確認的利息增加	757	677	538
付款	(4,796)	(5,751)	(7,086)
年末賬面值	<u>13,074</u>	<u>12,891</u>	<u>7,990</u>
分析為：			
即期部分			
— 須於1年內償還	<u>4,630</u>	<u>6,513</u>	<u>5,281</u>
非即期部分			
— 須於第2年償還	4,165	4,272	2,582
— 須於第3至第5年(包括首尾兩年)償還	<u>4,279</u>	<u>2,106</u>	<u>127</u>
	<u>8,444</u>	<u>6,378</u>	<u>2,709</u>

租賃負債的到期分析披露於歷史財務資料附註35。

附錄一

會計師報告

(c) 於損益確認與租賃有關的金額如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
租賃負債利息	757	677	538
使用權資產折舊費用	4,554	5,303	6,171
與短期租賃相關的開支	1,499	1,416	1,650
	<u>6,810</u>	<u>7,396</u>	<u>8,359</u>
於損益確認的總額	<u><u>6,810</u></u>	<u><u>7,396</u></u>	<u><u>8,359</u></u>

(d) 與租賃相關的現金流出總額披露於歷史財務資料附註30(c)。

15. 其他無形資產

軟件

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
年初：			
成本	3,548	3,786	4,246
累計攤銷及減值	(724)	(970)	(1,468)
	<u>2,824</u>	<u>2,816</u>	<u>2,778</u>
賬面淨值	<u>2,824</u>	<u>2,816</u>	<u>2,778</u>
年初，扣除累計攤銷及減值	2,824	2,816	2,778
添置	454	460	759
出售／撤銷	(81)	=	=
年內計提的攤銷	(381)	(498)	(566)
	<u>2,816</u>	<u>2,778</u>	<u>2,971</u>
年末，扣除累計攤銷及減值	<u>2,816</u>	<u>2,778</u>	<u>2,971</u>
年末：			
成本	3,786	4,246	5,005
累計攤銷及減值	(970)	(1,468)	(2,034)
	<u>2,816</u>	<u>2,778</u>	<u>2,971</u>
賬面淨值	<u>2,816</u>	<u>2,778</u>	<u>2,971</u>

附錄一

會計師報告

16. 指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
非上市股權投資：			
新聯協同通信技術(北京)有限公司	8,069	8,177	-

由於 貴集團認為這項投資屬於策略性質，故這項投資不可撤銷地指定為以公平值計量且其變動計入其他全面收益列賬。

由於這項投資不再符合 貴集團的投資策略， 貴集團於2021年3月24日以現金代價約人民幣8,258,000元出售其於新聯協同通信技術(北京)有限公司的全部8.9985%股權。相應的出售收益為人民幣81,000元，及於其他全面收益確認累計收益人民幣1,851,000元已轉撥至保留溢利。

17. 應收賬款

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
應收賬款	50,560	79,308	69,381
減值	(2,207)	(4,090)	(4,993)
	<u>48,353</u>	<u>75,218</u>	<u>64,388</u>

貴集團與其客戶的貿易條款主要為賒賬，但小型客戶除外，他們通常須提前付款。信用期一般為30日至90日。 貴集團會嚴格控制未償還的應收款項，逾期結餘由高級管理層定期審閱。應收賬款根據各合約的條款進行清算。鑒於以上所述，以及 貴集團的應收賬款與眾多分散客戶有關，故並無重大集中信用風險。 貴集團並無對其應收賬款結餘持有任何抵押品或其他信貸增強措施。應收賬款為不計息。

於各有關期間末的應收賬款根據賬單日期(扣除虧損撥備)的賬齡分析如下：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
3個月內	40,089	58,842	49,353
4至12個月	7,325	14,921	13,955
1至2年	939	1,455	1,080
	<u>48,353</u>	<u>75,218</u>	<u>64,388</u>

附錄一

會計師報告

應收賬款減值損失撥備的變動如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
年初	1,541	2,207	4,090
減值損失 (附註6)	666	1,883	3,026
撇銷不可收回金額	—	—	(2,123)
年末	<u>2,207</u>	<u>4,090</u>	<u>4,993</u>

於截至2019年及2020年12月31日止年度的虧損撥備增加主要是由於賬齡超過一年的應收賬款總額增加，導致虧損撥備分別增加人民幣642,000元及人民幣1,191,000元。

於截至2021年12月31日止年度的虧損撥備增加主要是由於就同行業內的應收賬款總額作出特定撥備，導致虧損撥備增加人民幣1,508,000元。

於各有關期間末採用撥備矩陣進行減值分析，以計量預期信貸虧損。撥備率是基於個別客戶的特定可識別情況及具有類似虧損模式的多個客戶分部組別的賬齡釐定。計算反映概率加權結果、貨幣時間價值及於報告日期可得的有關過往事件、現時狀況及未來經濟狀況預測的合理及可靠資料。

下表載列 貴集團使用撥備矩陣計算的應收賬款的信用風險資料：

於2019年12月31日

	賬齡			總計
	1年內	1至2年	超過2年	
預期信貸虧損率	1.69%	57.68%	100.00%	4.37%
賬面總值 (人民幣千元)	48,231	2,219	110	50,560
預期信貸虧損 (人民幣千元)	<u>817</u>	<u>1,280</u>	<u>110</u>	<u>2,207</u>

於2020年12月31日

	賬齡			總計
	1年內	1至2年	超過2年	
預期信貸虧損率	2.00%	53.50%	100.00%	5.16%
賬面總值 (人民幣千元)	75,272	3,129	907	79,308
預期信貸虧損 (人民幣千元)	<u>1,509</u>	<u>1,674</u>	<u>907</u>	<u>4,090</u>

附錄一

會計師報告

於2021年12月31日

	賬齡			總計
	1年內	1至2年	超過2年	
預期信貸虧損率	3.40%	64.82%	100.00%	7.20%
賬面總值(人民幣千元)	65,534	3,070	777	69,381
預期信貸虧損(人民幣千元)	2,226	1,990	777	4,993

18. 合約資產

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
來自VPC解決方案相關服務的合約資產	-	277	2,534
減值	-	-	(320)
	-	277	2,214

合約資產初步就VPC解決方案相關服務所賺取的收益進行確認，因為收取代價是以項目的成功完成為前提條件。於完成所提供服務且客戶接納後，確認為合約資產的金額會重新分類至應收賬款。

截至2020年及2021年12月31日止年度的合約資產增加是由於2020年及2021年12月31日與VPC解決方案有關的進行中服務增加。

於各有關期間未收回或結算合約資產的預計時間如下：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
一年內	-	277	2,214

合約資產減值損失撥備的變動如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
於年初	-	-	-
減值損失(附註6)	-	-	320
於年末	-	-	320

附錄一

會計師報告

於各有關期間末採用撥備矩陣進行減值分析，以計量預期信貸虧損。撥備率是基於個別客戶的特定可識別情況及具有類似虧損模式的多個客戶分部組別的賬齡釐定。計算反映概率加權結果、貨幣時間價值及於報告日期可得的有關過往事件、現時狀況及未來經濟狀況預測的合理及可靠資料。

下表載列 貴集團使用撥備矩陣計算的合約資產的信用風險資料：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
預期信貸虧損率	0.00%	0.00%	12.63%
賬面總值(人民幣千元)	—	277	2,534
預期信貸虧損(人民幣千元)	—	—	320

19. 預付款項、其他應收款項及其他資產

	貴集團			貴公司
	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
預付款項	2,338	4,572	9,408	2,381
押金	2,938	2,712	3,122	—
其他應收款項	733	151	538	98
預付其他稅項	918	161	384	—
	6,927	7,596	13,452	2,479
減值	(680)	(680)	(757)	—
	6,247	6,916	12,695	2,479

貴集團應用預期信貸虧損模式以評估列入預付款項、其他應收款項及其他資產的金融資產信貸虧損。貴集團列入預付款項、其他應收款項及其他資產的金融資產減值損失撥備變動如下：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
於年初	534	680	680
減值損失(附註6)	146	—	77
於年末	680	680	757

減值撥備於截至2019年及2021年12月31日止年度增加是由於賬齡超過兩年的其他應收款項和押金的賬面總值增加。

附錄一

會計師報告

20. 以公平值計量且其變動計入損益的金融投資

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
理財產品	30,394	30,107	–
結構性存款	60,265	100,378	–
信託計劃	40,000	–	–
基金	25,149	20,752	31,227
	<u>155,808</u>	<u>151,237</u>	<u>31,227</u>

貴集團的理財產品及結構性存款是由於中國內地經營的商業銀行發行，而貴集團的信託計劃及基金分別是由於中國內地經營的持牌信託管理公司及持牌基金管理公司發行。這些產品被強制分類為以公平值計量且其變動計入損益的金融資產，原因是其合約現金流量並非僅支付本金及利息。

21. 現金及現金等價物以及有抵押存款

	貴集團			貴公司
	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
現金及銀行結餘	17,741	32,953	147,545	966
短期存款	–	–	5,000	–
定期存款	–	–	21,293	–
	17,741	32,953	173,838	966
減：銀行借款的 有抵押定期存款	–	–	(21,293)	–
	<u>17,741</u>	<u>32,953</u>	<u>152,545</u>	<u>966</u>

於各有關期間末，貴集團的全部現金及銀行結餘、短期存款及有抵押定期存款均以人民幣計值，惟貴公司於2021年12月31日的現金及銀行結餘人民幣930,000元及人民幣36,000元分別以美元（「美元」）及港元計值。人民幣不得自由兌換為其他貨幣。然而，根據中國內地的《外匯管理條例》及《結匯、售匯及付匯管理規定》，貴集團獲准通過獲授權經營外匯業務的銀行將人民幣兌換為其他貨幣。

銀行現金按基於每日銀行存款利率的浮動利率賺取利息。視乎貴集團的即時現金需求而定，短期存款可藉提前七天通知提取，並按短期存款利率賺取利息。銀行結餘、短期存款及有抵押定期存款均存於信譽良好且近期並無違約記錄的銀行。

附錄一

會計師報告

22. 應付賬款

於各有關期間末，基於賬單日期的應付賬款的賬齡分析如下：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
3個月內	19,789	12,106	<u>15,048</u>
4至12個月	637	1,818	<u>460</u>
1至2年	<u>57</u>	<u>—</u>	<u>232</u>
	<u>20,483</u>	<u>13,924</u>	<u>15,740</u>

應付賬款不計息，通常於九十天期限內結清。

23. 合約負債

已收來自客戶的短期預收款產生的合約負債的分析如下：

	2019年 1月1日 人民幣千元	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
SaaS解決方案	21,961	21,691	17,152	<u>21,757</u>
VPC解決方案	—	332	504	<u>282</u>
其他服務及產品銷售	<u>398</u>	<u>717</u>	<u>477</u>	<u>677</u>
	<u>22,359</u>	<u>22,740</u>	<u>18,133</u>	<u>22,716</u>

合約負債於截至2019年12月31日止年度增加主要是由於該年末就VPC解決方案以及其他服務及產品銷售而已收來自客戶的短期墊款增加。合約負債於截至2020年12月31日止年度減少主要是由於該年末就SaaS解決方案及其他服務及產品銷售而已收來自客戶的短期墊款減少。合約負債於截至2021年12月31日止年度增加主要是由於該年末就SaaS解決方案及其他服務及產品銷售而已收來自客戶的短期預收款增加。

24. 其他應付款項及應計費用

	貴集團			貴公司
	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
應付工資和福利	12,089	12,646	<u>12,500</u>	—
其他應付稅項	2,221	6,160	<u>3,254</u>	—
其他應付款項	<u>1,240</u>	<u>840</u>	<u>7,108</u>	<u>6,510</u>
	<u>15,550</u>	<u>19,646</u>	<u>22,862</u>	<u>6,510</u>

其他應付款項不計息，且平均期限為一年內。

附錄一

會計師報告

25. 計息銀行借款

	貴集團			貴公司
	2019年	2020年	2021年	2021年
	12月31日	12月31日	12月31日	12月31日
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
銀行借款(有抵押)	-	-	10,520	10,520

貴公司的貸款融資為3,000,000美元(相當於人民幣19,127,000元)，其中1,650,000美元(相當於人民幣10,520,000元)於2021年12月31日已獲動用，須於一年內償還。其按3個月倫敦銀行同業拆息加1.2%的年利率計息及通過使用擔保及一間銀行開具的備用信用證由其一間子公司的銀行存款人民幣21,000,000元作抵押。

26. 遞延稅項

於有關期間，遞延稅項資產/(負債)的變動如下：

	以公平值計量 且其變動計入 其他全面收益 的股權投資的 公平值調整 人民幣千元	以公平值計量 且其變動計入 損益的金融 投資的 公平值調整 人民幣千元	金融資產 減值 人民幣千元	總計 人民幣千元
於2019年1月1日	(232)	(57)	178	(111)
遞延稅項計入/(扣除自)：				
損益(附註10)	-	(64)	235	171
其他全面收益	(78)	-	-	(78)
於2019年12月31日及2020年1月1日	(310)	(121)	413	(18)
遞延稅項計入/(扣除自)：				
損益(附註10)	-	(65)	283	218
其他全面收益	(16)	-	-	(16)
於2020年12月31日及2021年1月1日	(326)	(186)	696	184
遞延稅項計入損益(附註10)	-	2	195	197
出售指定以公平值計量且其變動 計入其他全面收益的股權投資	326	-	-	326
於2021年12月31日	-	(184)	891	707

附錄一

會計師報告

概無就以下項目確認遞延稅項資產：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
稅項虧損	6,374	6,378	4,619
可扣減暫時差額	<u>129</u>	<u>131</u>	<u>131</u>
	<u><u>6,503</u></u>	<u><u>6,509</u></u>	<u><u>4,750</u></u>

在中國內地產生的稅項虧損將於一至五年內屆滿，可供抵銷日後應課稅溢利。由於可供動用上述項目的應課稅溢利被視為不大可能出現，故並無就上述項目確認遞延稅項資產。

根據《中國企業所得稅法》，於中國內地成立的外商投資企業向外國投資者宣派的股息須按10%稅率繳納預扣稅。該規定自2008年1月1日起生效，並適用於2007年12月31日後產生的盈利。倘中國內地與外國投資者所在司法管轄區訂有稅收協定，則可採用較低的預扣稅稅率。貴集團的適用稅率為5%或10%。因此，貴集團須就這些於中國內地成立的子公司自2008年1月1日起所產生盈利分派的股息繳納預扣稅。

於各有關期間末，概無就貴集團於中國內地成立的子公司須繳納預扣稅的未匯回盈利應付的預扣稅確認遞延稅項。董事認為，這些子公司於可預見未來不太可能會分派有關盈利。於2019年、2020年及2021年12月31日，與於中國內地子公司投資有關且尚未確認遞延稅項負債的暫時差額總額分別為人民幣79,653,000元、人民幣115,984,000元及人民幣121,398,000元。通過合約安排轉移至外商獨資企業後，這些暫時差額須按25%的稅率繳納企業所得稅。

貴公司向其股東派付股息概不涉及所得稅影響。

27. 股本

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
已發行及繳足	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>98</u>

貴公司於2021年3月31日在開曼群島註冊成立，法定股本為50,000美元，分為500,000,000股每股面值0.0001美元的普通股；因此，貴公司於截至2019年及2020年12月31日止年度的股本為零。

於註冊成立日期2021年3月31日，貴公司以入賬列作繳足方式向天潤融通董事擁有的實體（也是當時實益股東）及天潤融通的股東，按他們於天潤融通的相關實際股權比例，配發及發行123,450,000股每股面值0.0001美元的普通股，以獲取現金代價總額12,345美元（相當於約人民幣81,000元）。於2021年5月19日，貴公司以入賬列作繳足方式向TI YUN Limited配發及發行26,550,000股每股面值0.0001美元的普通股，以獲取代價總額2,655美元（相當於約人民幣17,000元），有關詳情載於歷史財務資料附註28。於完成上述股份配發後，個人股東持有的貴公司實際股權（以貴公司普通股數目呈列）與各股東於重組前持有的天潤融通實際股權相同或不超過有關股權，且貴公司已有效轉換各天潤融通股東持有的全部普通股為貴公司普通股。

28. 以股份為基礎的付款

貴集團於有關期間設有股份獎勵安排及股權激勵計劃，這兩項計劃都旨在為 貴公司董事及 貴集團僱員及其他合資格參與者提供激勵，優化 貴集團薪酬結構。

股份獎勵安排

為表彰天潤融通董事及 貴集團其他僱員及合資格參與者的貢獻，天潤融通股東通過在中國分別於2015年5月、2015年5月及2020年11月成立的公司北京雲昊投資中心(有限合夥)(「北京雲昊」)、北京雲景興業投資中心(有限合夥)(「北京雲景」)及北京雲昱諮詢管理中心(有限合夥)(「北京雲昱」)實行一項股份獎勵安排，並於天潤融通持有直接股權。根據股份獎勵安排，北京雲昊、北京雲景及北京雲昱的普通合夥人為天潤融通董事全資擁有的實體，而有限合夥人包括天潤融通董事及 貴集團若干其他僱員及合資格參與者(或他們的指定代名人)。作為股份獎勵安排的一部分，天潤融通董事還從北京天創創潤投資中心(有限合夥)(「北京天創創潤」)取得天潤融通的實際股權，北京天創創潤由 貴公司一名股東控制。

截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，股份獎勵安排的參與者分別以人民幣851,000元、人民幣800,000元及人民幣9,434,000元向北京雲昊、北京雲景、北京雲昱及／或北京天創創潤合共收購天潤融通的實際股權約0.58%、0.39%及1.90%。 貴集團使用貼現現金流量估值模型估計股份獎勵的公平值，當中計及天潤融通及其子公司應佔的預測經營現金流量、貼現率11.4%、11.5%及12.6%以及截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度的永續增長率分別為零。截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，授予參與者的股份獎勵公平值分別為人民幣2,965,000元、人民幣2,143,000元及人民幣10,606,000元，相應以股份為基礎的付款開支分別為人民幣2,114,000元、人民幣1,343,000元及人民幣1,172,000元(經扣除參與者支付／應付的現金代價金額)。

股權激勵計劃

貴公司實行股權激勵計劃，旨在通過向為 貴集團營運成功作出貢獻的合資格參與者授予 貴公司限制性股份或限制性股份單位，提供激勵及獎勵。股權激勵計劃的合資格參與者包括 貴集團或其任何子公司的任何董事、監事、全職行政人員、高級職員、經理或僱員，或 貴公司首席執行官認為已經或將會向 貴集團作出貢獻的任何顧問或諮詢人。 貴公司的股權激勵計劃自2021年5月13日起生效，除非另行予以終止，否則自該日起維持有效10年。

股權激勵計劃相關的普通股數目上限為26,550,000股 貴公司普通股，這些股份由在英屬維爾京群島註冊成立的公司TI YUN Limited持有，其成立目的是作為代名人以信託形式持有股權激勵計劃相關 貴公司普通股。凡超過該限額的 貴公司新普通股的進一步發行，須獲得股東批准。

貴公司限制性股份及限制性股份單位的授出要約可在要約文件所載明的規定期限內接受。限制性股份在授出時歸屬，而限制性股份單位則根據各自授出要約所載的歸屬時間表歸屬。限制性股份的購買價及限制性股份單位的代價由 貴公司首席執行官釐定。

於2021年5月13日，在股權激勵計劃獲採納前授出的所有股份獎勵均作為22,459,299股 貴公司限制性股份，轉入股權激勵計劃。由於在採用股權激勵計劃之前授予的所有股份獎勵在各自的授予日期完全歸屬，因此將其作為 貴公司限制性股份轉入股權激勵計劃不會對 貴集團的損益產生影響。根據授出要約，所有限制性股份分別於 貴公司[編纂]的第6個月、第18個月和第30個月當日分三等批釋放並轉換為 貴公司普通股。於截至2021年12月31日止年度， 貴公司已註銷58,080股受限制股份。

於同日，經 貴公司董事會批准， 貴集團若干僱員獲授予501,080股 貴公司限制性股份單位。所有限制性股份單位分別於 貴公司[編纂]的第6個月、第18個月和第30個月當日分三等批（惟一名僱員的受限制股份單位須於 貴公司[編纂]的第6個月、第18個月、第30個月、第42個月和第54個月當日分五等批）歸屬、釋放並轉換為 貴公司普通股。截至2021年12月31日止年度， 貴公司已註銷10,000份受限制股份單位。

貴集團通過使用貼現現金流量估值模型，根據天潤融通及其子公司應佔的預測經營現金流量，12.6%的貼現率及零永續增長率估計上述受限制股份單位的公平值為人民幣1,826,000元。截至2021年12月31日止年度相應以股份為基礎的付款開支以及於2021年12月31日的未攤銷部分分別為人民幣58,000元及人民幣93,000元（經扣除參與者支付／應付的現金代價金額人民幣1,675,000元）。

於有關期間結束後， 貴公司已註銷204,201股受限制股份及50,000份受限制股份單位。於歷史財務資料獲批准日期， 貴公司發行在外的受限制股份為22,197,018股及受限制股份單位為441,080份，分別相當於 貴公司於當日已發行股份的14.8%及0.3%。

29. 儲備

貴集團

貴集團於有關期間的儲備金額及其變動於綜合權益變動表中列示。

(a) 資本儲備

資本儲備指天潤融通的資本及資本儲備金額。

(b) 以股份為基礎的付款儲備

以股份為基礎的付款儲備指向 貴集團僱員授出的天潤融通獎勵股權及 貴公司受限制股份單位公平值，詳情於歷史財務資料附註2.4的以股份為基礎的付款的會計政策進一步闡述。其將於天潤融通獎勵股權及 貴公司受限制股份單位歸屬後轉至資本儲備。

貴公司

	匯兌波動儲備 人民幣千元	累計虧損 人民幣千元	總計 人民幣千元
於註冊成立日期 (2021年3月31日)	—	=	=
期內虧損	—	(13,858)	(13,858)
換算 貴公司財務報表產生的匯兌差額	<u>175</u>	=	<u>175</u>
期內全面虧損總額	<u>175</u>	<u>(13,858)</u>	<u>(13,683)</u>
於2021年12月31日	<u>175</u>	<u>(13,858)</u>	<u>(13,683)</u>

附錄一

會計師報告

30. 綜合現金流量表附註

(a) 主要非現金交易

截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，貴集團就樓宇租賃安排確認的使用權資產和租賃負債的非現金添置分別為人民幣2,125,000元、人民幣4,891,000元及人民幣1,647,000元。

(b) 融資活動產生的負債變動

租賃負債

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
於年初	14,988	13,074	12,891
融資現金流量變動	(4,039)	(5,074)	(6,548)
新租賃	2,125	4,891	1,647
利息開支	757	677	538
分類為營運現金流量的已付利息	(757)	(677)	(538)
於年末	<u>13,074</u>	<u>12,891</u>	<u>7,990</u>

計息銀行借款

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
於年初	-	-	-
融資現金流量變動	-	-	10,536
匯率變動影響淨額	-	-	(16)
於年末	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>10,520</u>

(c) 租賃現金流出總額

計入綜合現金流量表的租賃現金流出總額如下：

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
經營活動中	2,256	2,093	2,188
融資活動中	4,039	5,074	6,548
	<u>6,295</u>	<u>7,167</u>	<u>8,736</u>

附錄一

會計師報告

31. 承擔

貴集團於各有關期間末有以下資本承擔：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
已訂約但尚未撥備：			
電子設備	8	154	-

32. 關聯方交易

貴集團主要管理人員的薪酬

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
短期僱員福利	4,356	2,681	2,553
退休福利	200	16	254
	<u>4,556</u>	<u>2,697</u>	<u>2,807</u>

33. 按類別劃分的金融工具

於各有關期間末各類別金融工具的賬面值如下：

貴集團

金融資產

於2019年12月31日

	以公平值計量 且其變動 計入其他 全面收益的 金融資產 – 股權投資 人民幣千元	以公平值計量 且其變動 計入其他 全面收益的 金融資產 – 股權投資 人民幣千元	按攤銷成本 列賬的 金融資產 人民幣千元	總計 人民幣千元
指定以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資	-	8,069	-	8,069
應收賬款	-	-	48,353	48,353
計入預付款項、其他應收款項及其他 資產的金融資產	-	-	2,991	2,991
以公平值計量且其變動計入損益的 金融投資	155,808	-	-	155,808
現金及現金等價物	-	-	17,741	17,741
	<u>155,808</u>	<u>8,069</u>	<u>69,085</u>	<u>232,962</u>

附錄一

會計師報告

於2020年12月31日

	以公平值計量		按攤銷成本 列賬的 金融資產	總計 人民幣千元
	強制指定 以公平值計量 且其變動 計入損益的 金融資產 人民幣千元	且其變動 計入其他 全面收益的 金融資產 – 股權投資 人民幣千元		
指定以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資	–	8,177	–	8,177
應收賬款	–	–	75,218	75,218
計入預付款項、其他應收款項及其他 資產的金融資產	–	–	2,183	2,183
以公平值計量且其變動計入損益的 金融投資	151,237	–	–	151,237
現金及現金等價物	–	–	32,953	32,953
	<u>151,237</u>	<u>8,177</u>	<u>110,354</u>	<u>269,768</u>

於2021年12月31日

	以公平值計量		按攤銷成本 列賬的 金融資產	總計 人民幣千元
	強制指定 以公平值計量 且其變動 計入損益的 金融資產 人民幣千元	且其變動 計入其他 全面收益的 金融資產 – 股權投資 人民幣千元		
應收賬款	–	–	64,388	64,388
計入預付款項、其他應收款項及 其他資產的金融資產	–	–	2,903	2,903
以公平值計量且其變動計入損益 的金融投資	31,227	–	–	31,227
已抵押存款	–	–	21,293	21,293
現金及現金等價物	–	–	152,545	152,545
	<u>31,227</u>	<u>–</u>	<u>241,129</u>	<u>272,356</u>

附錄一

會計師報告

金融負債

	按攤銷成本列賬的金融負債		
	2019年	2020年	2021年
	12月31日	12月31日	12月31日
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
應付賬款	20,483	13,924	15,740
列入其他應付款項及應計費用的			
金融負債	1,240	840	7,108
計息銀行借款	-	-	10,520
租賃負債	13,074	12,891	7,990
	<u>34,797</u>	<u>27,655</u>	<u>41,358</u>

貴公司

金融資產

	按攤銷成本列賬的	
	金融資產	
	2021年	
	12月31日	
	人民幣千元	
計入預付款項、其他應收款項及其他資產的金融資產	98	
現金及現金等價物	<u>966</u>	
	<u>1,064</u>	

金融負債

	按攤銷成本列賬的	
	金融負債	
	2021年	
	12月31日	
	人民幣千元	
列入其他應付款項及應計費用的金融負債	6,510	
計息銀行借款	<u>10,520</u>	
	<u>17,030</u>	

34. 金融工具的公平值及公平值層級

貴集團金融工具（賬面值與其公平值合理地相若者除外）的賬面值及公平值如下：

金融資產 – 賬面值

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資	8,069	8,177	–
以公平值計量且其變動計入損益的金融投資	<u>155,808</u>	<u>151,237</u>	<u>31,227</u>
	<u><u>163,877</u></u>	<u><u>159,414</u></u>	<u><u>31,227</u></u>

金融資產 – 公平值

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資	8,069	8,177	–
以公平值計量且其變動計入損益的金融投資	<u>155,808</u>	<u>151,237</u>	<u>31,227</u>
	<u><u>163,877</u></u>	<u><u>159,414</u></u>	<u><u>31,227</u></u>

據管理層評估，現金及現金等價物、已抵押存款、應收賬款、應付賬款、計入預付款項、其他應收款項及其他資產的金融資產、計入其他應付款項及應計費用的金融負債以及計息銀行借款的公平值與其賬面值相若，主要原因是這些工具均於短期內到期。

貴集團高級管理層負責釐定金融工具公平值計量的政策和程序。於各有關期間末，財務部門分析金融工具的價值變動及釐定估值採用的主要輸入數據。估值由高級管理層審批。

金融資產及負債的公平值按自願方之間進行即期交易（被迫或清盤出售除外）時工具可予以匯兌的金額記賬。

下文為用於估計公平值的方法及假設：

指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的非上市股權投資採用市場估值法，基於並非由可觀察市場價格或利率支持的假設估計公平值。估值時，董事須視乎行業及上市狀況釐定可比上市公司（同業公司）並計算所識別的每家可比公司的適當價格倍數，例如市銷率倍數（「市銷率」）。該倍數按可比公司的企業價值除以盈利計算。其後，基於公司的具體事實及情況，視乎流動性不足等因素計算交易倍數的折讓。折讓的倍數用於非上市股權投資的相應盈利計算來計量公平值。董事認為，採用該估值方法算出的估計公平值（列於綜合財務狀況表）及相關的公平值變動（列於其他全面收益）屬合理，體現了該等投資於各有關期間末最適當的價值。

附錄一

會計師報告

貴集團還投資其他非上市投資，包括理財產品、結構性存款、信託計劃及基金。貴集團乃根據具有類似條款及風險的工具的市場利率，採用貼現現金流量估值模型來估計若干理財產品、結構性存款及信託計劃的公平值，而若干理財產品及基金的公平值則根據各自於活躍市場的未經調整報價來估計。

下文概述於2019年及2020年12月31日金融工具估值的主要不可觀察輸入數據及定量敏感度分析：

估值方法	重大不可觀察 輸入數據		公平值對輸入數據 的敏感度
	輸入數據	範圍	
非上市股權投資 估值倍數	同業公司 平均市銷率	<u>12月31日</u>	<u>12月31日</u>
		2019年：1.3	2019年：倍數增加／減少5.0% 將導致公平值增加／減少 人民幣403,000元
		2020年：1.3	2020年：倍數增加／減少5.0% 將導致公平值增加／減少 人民幣409,000元
	缺乏市場 流動性折讓	<u>12月31日</u>	<u>12月31日</u>
		2019年：32%	2019年：折讓增加／減少5.0% 將導致公平值減少／增加 人民幣589,000元
		2020年：15%	2020年：折讓增加／減少5.0% 將導致公平值減少／增加 人民幣483,000元

缺乏流動性折讓指 貴集團認為市場參與者在為投資定價時會考慮的溢價及折讓金額。

公平值層級

下表說明 貴集團金融工具的公平值計量層級：

按公平值計量的資產

於2019年12月31日

	公平值計量採用以下基準			總計 人民幣千元
	活躍市場 報價 (第一級) 人民幣千元	重大可觀察 輸入數據 (第二級) 人民幣千元	重大不可觀察 輸入數據 (第三級) 人民幣千元	
指定以公平值計量且其變動 計入其他全面收益的股權投資	-	-	8,069	8,069
以公平值計量且其變動計入損益的 金融投資	45,543	110,265	-	155,808
	<u>45,543</u>	<u>110,265</u>	<u>8,069</u>	<u>163,877</u>

附錄一

會計師報告

於2020年12月31日

	公平值計量採用以下基準			總計 人民幣千元
	活躍市場 報價 (第一級) 人民幣千元	重大可觀察 輸入數據 (第二級) 人民幣千元	重大不可觀察 輸入數據 (第三級) 人民幣千元	
指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資	-	-	8,177	8,177
以公平值計量且其變動計入損益的金融投資	20,752	130,485	-	151,237
	<u>20,752</u>	<u>130,485</u>	<u>-</u>	<u>151,237</u>
	<u>20,752</u>	<u>130,485</u>	<u>8,177</u>	<u>159,414</u>

於2021年12月31日

	公平值計量採用以下基準			總計 人民幣千元
	活躍市場 報價 (第一級) 人民幣千元	重大可觀察 輸入數據 (第二級) 人民幣千元	重大不可觀察 輸入數據 (第三級) 人民幣千元	
指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資	-	-	-	-
以公平值計量且其變動計入損益的金融投資	31,227	=	-	31,227
	<u>31,227</u>	<u>=</u>	<u>-</u>	<u>31,227</u>
	<u>31,227</u>	<u>=</u>	<u>-</u>	<u>31,227</u>

於有關期間內第三級公平值計量的變動如下：

指定以公平值計量且其變動計入其他全面收益的股權投資

	截至2019年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2020年 12月31日 止年度 人民幣千元	截至2021年 12月31日 止年度 人民幣千元
於年初	7,550	8,069	8,177
於其他全面收益確認的收益總額	519	108	-
出售	-	-	(8,117)
於年末	<u>8,069</u>	<u>8,177</u>	<u>-</u>

貴集團於各有關期間末並無任何按公平值計量的金融負債。

於有關期間，就金融資產及金融負債而言，公平值計量在第一級與第二級之間並無轉移，也沒有轉入或轉出第三級。

35. 財務風險管理目標及政策

貴集團的主要金融工具包括現金及短期存款以及計息銀行借款。這些金融工具主要用於為 貴集團營運籌集資金。 貴集團擁有應收賬款及應付賬款等各種其他金融資產及負債，乃由其營運直接產生。

因 貴集團的金融工具而產生的主要風險為利率風險、外匯風險、信用風險及流動資金風險。董事會審閱及議定用於管理各類該等風險的政策，有關政策概述如下。

利率風險

貴集團面臨的市場利率變動風險主要與 貴集團按浮動利率計息的銀行借款有關。

下表列示於各有關期間末，在所有其他可變因素維持不變的情況下， 貴集團除稅前利潤（透過對浮息借款的影響）及 貴集團權益（保留溢利除外）對利率的合理可能變動的敏感度：

	基點增加／ (減少)	除稅前利潤 增加／(減少) 人民幣千元	權益增加／ (減少) 人民幣千元
於2019年12月31日			
美元	100	—	—
美元	(100)	—	—
於2020年12月31日			
美元	100	—	—
美元	(100)	—	—
於2021年12月31日			
美元	100	(105)	—
美元	(100)	105	—

外匯風險

貴集團面臨交易貨幣風險。這些風險來自 貴公司產生的以 貴公司功能貨幣（即港元）以外貨幣計值的開支。此外， 貴集團面臨來自其計息銀行借款的貨幣風險。

下表列示於各有關期間末，在所有其他可變因素維持不變的情況下， 貴集團除稅前利潤（由於貨幣資產及負債的公平值變動）及 貴集團權益（保留溢利除外）對美元匯率的合理可能變動的敏感度：

	美元匯率 增加／(減少) %	除稅前利潤 增加／(減少) 人民幣千元	權益增加／ (減少) 人民幣千元
於2019年12月31日			
倘港元兌美元貶值	(1)	—	—
倘港元兌美元升值	1	—	—

附錄一

會計師報告

	美元匯率 增加／(減少) %	除稅前利潤 增加／(減少) 人民幣千元	權益增加／ (減少) 人民幣千元
於2020年12月31日			
倘港元兌美元貶值	(1)	-	-
倘港元兌美元升值	1	-	-
於2021年12月31日			
倘港元兌美元貶值	(1)	(143)	-
倘港元兌美元升值	1	143	-

信用風險

貴集團僅與獲認可及信譽良好的第三方進行交易。根據貴集團的政策，對所有擬按信用期進行交易之客戶進行信貸認證程序。此外，貴集團持續監察應收款項結餘，故承擔的壞賬風險並不重大。

最大敞口及年末分類情況

下表載列基於貴集團信貸政策的信貸質素及信用風險最大敞口，該信貸政策主要基於逾期資料(除非取得其他資料無需不必要的成本或努力)以及於各有關期間末的年末分類情況。

所呈列金額為金融資產之總賬面值。

於2019年12月31日

	12個月預期 信貸虧損		全期預期信貸虧損		總額 人民幣千元
	第1階段	第2階段	第3階段	簡化法	
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	
應收賬款*	-	-	-	50,560	50,560
計入預付款項、 其他應收款項及 其他資產的金融資產					
— 正常**	2,991	-	-	-	2,991
— 存疑**	-	-	680	-	680
現金及現金等價物	17,741	-	-	-	17,741
	<u>20,732</u>	<u>-</u>	<u>680</u>	<u>50,560</u>	<u>71,972</u>

附錄一

會計師報告

於2020年12月31日

	12個月預期 信貸虧損		全期預期信貸虧損		總額 人民幣千元
	第1階段	第2階段	第3階段	簡化法	
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	
應收賬款*	-	-	-	79,308	79,308
合約資產*	-	-	-	277	277
計入預付款項、 其他應收款項及 其他資產的金融資產					
— 正常**	2,183	-	-	-	2,183
— 存疑**	-	-	680	-	680
現金及現金等價物	32,953	-	-	-	32,953
	<u>35,136</u>	<u>-</u>	<u>680</u>	<u>79,585</u>	<u>115,401</u>

於2021年12月31日

	12個月預期 信貸虧損		全期預期信貸虧損		總額 人民幣千元
	第1階段	第2階段	第3階段	簡化法	
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	
應收賬款*	-	-	-	69,381	69,381
合約資產*	-	-	-	2,534	2,534
計入預付款項、 其他應收款項及 其他資產的金融資產					
— 正常**	2,903	-	-	-	2,903
— 存疑**	-	-	757	-	757
已抵押存款	21,293	-	-	-	21,293
現金及現金等價物	152,545	-	-	-	152,545
	<u>176,741</u>	<u>-</u>	<u>757</u>	<u>71,915</u>	<u>249,413</u>

* 就 貴集團應用減值簡化法之應收賬款及合約資產而言，以撥備矩陣為基礎之資料分別於歷史財務資料附註17及18內披露。

** 當計入預付款項、其他應收款項及其他資產之金融資產並無逾期且並無資料顯示金融資產自初步確認以來之信用風險已大幅上升時，其信貸質素被視為「正常」。否則，金融資產之信貸質素被視為「存疑」。

有關 貴集團於應收賬款及合約資產的信用風險的進一步量化數據分別於歷史財務資料附註17及18披露。

由於 貴集團僅與獲認可及信譽良好之第三方進行交易，故無需收取抵押品。信貸集中風險按照客戶／對手方進行管理。由於 貴集團應收賬款之客戶基礎廣泛分佈於不同領域及行業，故 貴集團內並無重大信貸集中風險。

附錄一

會計師報告

流動資金風險

貴集團監控及維持 貴集團管理層認為充足的現金及現金等價物水平以為營運提供資金及減緩現金流量波動的影響。

於各有關期間末， 貴集團按合約未折現款項劃分的金融負債的到期概況如下：

於2019年12月31日

	按要求或 一年內 人民幣千元	一年至五年 人民幣千元	總額 人民幣千元
應付賬款	20,483	—	20,483
計入其他應付款項及應計款項的金融負債	1,240	—	1,240
租賃負債	4,959	10,296	15,255
	<u>26,682</u>	<u>10,296</u>	<u>36,978</u>

於2020年12月31日

	按要求或 一年內 人民幣千元	一年至五年 人民幣千元	總額 人民幣千元
應付賬款	13,924	—	13,924
計入其他應付款項及應計款項的金融負債	840	—	840
租賃負債	6,683	8,077	14,760
	<u>21,447</u>	<u>8,077</u>	<u>29,524</u>

於2021年12月31日

	按要求或 一年內 人民幣千元	一年至五年 人民幣千元	總額 人民幣千元
應付賬款	15,508	232	15,740
計入其他應付款項及應計款項的金融負債	7,108	—	7,108
計息銀行借款	10,605	—	10,605
租賃負債	5,436	3,508	8,944
	<u>38,657</u>	<u>3,740</u>	<u>42,397</u>

資本管理

貴集團資本管理的主要目標為確保 貴集團持續經營的能力及保持穩健的資本比率，以支持其業務及使股東價值最大化。

附錄一

會計師報告

貴集團根據經濟狀況的變化及相關資產的風險特徵來管理其資本架構並作出調整。為維持或調整資本結構，貴集團可能調整向股東退還資本或發行新股份。貴集團毋須遵守任何外界施加的資本要求。於有關期間，管理資本的目標、政策或程序並無發生變化。

貴集團使用資本負債比率（按債務淨額除以資本加債務淨額計算）監察資本。債務淨額包括應付賬款、計入其他應付款項及應計款項的金融負債、計息銀行借款及租賃負債，減現金及現金等價物。資本包括權益。於各有關期間末，資本負債比率如下：

	2019年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元	2021年 12月31日 人民幣千元
應付賬款	20,483	13,924	<u>15,740</u>
計入其他應付款項及應計款項的金融負債	1,240	840	<u>7,108</u>
計息銀行借款	—	—	<u>10,520</u>
租賃負債	13,074	12,891	<u>7,990</u>
減：現金及現金等價物	<u>17,741</u>	<u>32,953</u>	<u>152,545</u>
債務淨額	<u>17,056</u>	<u>(5,298)</u>	<u>(111,187)</u>
權益	<u>187,396</u>	<u>228,002</u>	<u>221,471</u>
資本及債務淨額	<u><u>204,452</u></u>	<u><u>222,704</u></u>	<u><u>110,284</u></u>
資本負債比率*	<u>8%</u>	<u>不適用</u>	<u>不適用</u>

* 於2020年及2021年12月31日，貴集團的現金及現金等價物超過應付賬款、計入其他應付款項及應計款項的金融負債、計息銀行借款及租賃負債的總額。因此，並無呈列資本負債比率。

36. 有關期間後事項

除歷史財務資料附註28所披露的註銷204,201股受限制股份及50,000份受限制股份單位外，於有關期間末後，概無發生重大事項。

37. 後續財務報表

貴公司、貴集團或現時組成貴集團旗下的任何公司概無編製2021年12月31日後任何期間的經審核財務報表。

[編纂]

[編纂]

[編纂]

[編纂]

以下為本公司組織章程大綱及細則的若干條文以及開曼公司法若干方面的概要。

本公司於2021年3月31日根據開曼公司法在開曼群島註冊成立為獲豁免有限責任公司。本公司的章程文件包括其組織章程大綱及細則。

1. 組織章程大綱

1.1 大綱規定(其中包括)本公司股東承擔的責任屬有限，而本公司的成立宗旨並無限制(因此包括作為一家投資公司)，且本公司擁有並能夠隨時或不時以主事人、代理人、承包商或其他身份，行使可由一個自然人或法人團體行使的任何及全部權力，而因本公司為獲豁免公司，故本公司將不會在開曼群島與任何人士、商號或公司進行交易，惟為促進本公司在開曼群島以外地區進行的業務者則除外。

1.2 本公司可藉特別決議案修改大綱所載有關任何宗旨、權力或其他指定事項的內容。

2. 組織章程細則

細則於2022年6月16日獲有條件採納並將於[編纂]生效。細則若干條文的概要載列如下。

2.1 股份

(a) 股份類別

本公司的股本由普通股組成。

(b) 更改現有股份或股份類別的權利

在開曼群島公司法的規限下，倘本公司股本在任何時間分拆為不同股份類別，則任何股份類別所附的全部或任何特別權利(除非該股份類別的發行條款另有規定)可(在公司法條文的規限下)在徵得該類別已發行股份至少四分之三的持有人之書面同意後或由該類別股份持有人親自或委派代表出席該等持有人另行召開的大會並以至少四分之三的票數投票通過決議案批准後，予以更改、修改或廢除。細則內有關股東大會的條文在加以必要變通後均適用於上述各另行召開的股東大會，惟所需法定人數須為兩名合共持有(或倘股東為公司，則為其獲正式授

權代表)或由受委託代表持有該類別已發行股份至少三分之一的人士。該類別股份的每名持有人有權於投票表決時就其所持每股股份投一票，而任何親身或由受委託代表代為出席的該類別股份持有人均可要求以投票方式表決。

除非有關股份的發行條款所附權利另有明文規定，否則賦予任何股份或股份類別持有人的任何特別權利，均不會因增設或發行與該等股份享有相同地位的額外股份而被視為已予變更。

(c) 更改股本

本公司可藉股東普通決議案：(a)按本公司認為適當的數目增設新股份，以增加其股本；(b)將其全部或任何股本合併或分拆為面額高於或低於其現有股份的股份；(c)將其未發行股份劃分為多個類別，並分別將任何優先、遞延、合資格或特別權利、特權或條件附於該等股份；(d)將其股份或任何股份拆細為面額低於大綱所訂者的股份；(e)註銷於決議案日期仍未獲任何人士承購或同意承購的任何股份，並按所註銷的股份數額削減其股本金額；(f)就配發及發行不附帶任何表決權的股份訂定條文；(g)更改其股本的貨幣面值；及(h)以法律許可的任何方式並在法律規定的任何條件規限下削減其股份溢價賬。

(d) 股份轉讓

在開曼公司法及聯交所規定的規限下，所有股份轉讓須以一般或通用格式或董事會可能批准的其他格式且可為親筆簽署的轉讓文據辦理，或倘轉讓人或承讓人為結算所(定義見細則)或其代名人，則該文據可以親筆簽署或機印簽署或以董事會不時批准的其他簽立方式簽署。

轉讓文據須由轉讓人及承讓人雙方或其代表簽立，惟董事會可豁免轉讓人或承讓人簽立轉讓文據或接納機印簽立轉讓文據。在有關股份的承讓人姓名列入本公司股東名冊前，轉讓人仍被視為該等股份的持有人。

董事會可全權酌情決定隨時及不時將股東名冊總冊的任何股份移往任何股東名冊分冊，或將任何股東名冊分冊的任何股份移往股東名冊總冊或任何其他股東名冊分冊。

除非董事會另有協定，否則股東名冊總冊的股份不得移往任何股東名冊分冊，而任何股東名冊分冊的股份亦不得移往股東名冊總冊或任何其他股東名冊分冊。一切移送文件及其他所有權文件必須送交登記。倘股份在任何股東名冊分冊登記，則須於相關註冊辦事處辦理，而倘股份在股東名冊總冊登記，則須於存放股東名冊總冊的地點辦理。

董事會可全權酌情決定拒絕為轉讓任何未繳足股份予其不批准的人士或轉讓任何本公司擁有留置權的未繳足股份辦理登記。其亦可拒絕為任何根據購股權計劃所發行且設有轉讓限制的任何股份或超過四名聯名持有人承讓的任何股份辦理轉讓登記。倘建議轉讓不符合細則或上市規則的任何規定，董事會亦可拒絕承認任何轉讓文據。

除非本公司已獲支付若干費用（上限為聯交所可能釐定應付的最高金額）、轉讓文書已妥為繳付印花稅（如適用），且只涉及一類股份，並連同有關股票及董事會可能合理要求用以證明轉讓人的轉讓權的其他證明文件（及倘轉讓文據由若干其他人士代其簽立，則該名人士的授權書）送達相關註冊辦事處或存置股東名冊總冊的地點，否則董事會可拒絕承認任何轉讓文據。

在上市規則規限下，本公司可根據公司條例有關章節的同等條款於董事會可能決定的時間或期間暫停辦理股東名冊登記，該等時間或期間於每一年度合計不得超過30個整日（或本公司股東可透過普通決議案所決定的該等較長期間，惟該等期間於任何年度均不應延長至超過60日）。

繳足股份不受任何轉讓限制（惟獲聯交所批准者除外），亦不受任何留置權所約束。

(e) 本公司贖回本身股份的權力

本公司可在若干限制的規限下購回本身股份，惟董事會代表本公司行使該權力時，必須遵守細則或聯交所及／或香港證券及期貨事務監察委員會不時頒佈的任何守則、規則或規例所不時施加的任何適用規定。

倘本公司購回可贖回股份作贖回用途，非經市場或非以招標方式購回的股份的購回價格須以某一最高價格為限；倘以招標方式購回，則有關招標須一視同仁地開放予全體股東。

(f) 本公司任何子公司擁有本公司股份的權力

細則並無有關子公司擁有本公司股份的條文。

(g) 催繳股款及沒收股份

董事會如認為適當即可不時向股東催繳其所持股份的任何未繳股款（無論按股份面值或以溢價形式計算），而非依照該等股份的配發條件所定的指定付款時間。催繳股款可一次付清或分期繳付。倘任何應付的催繳股款或分期股款在指定付款日期或之前尚未繳付，則欠款的一名或多名人士須按董事會釐定的利率（不超過年息20%）支付由指定付款日期至實際付款日期之間的有關款項的利息，惟董事會可豁免繳付全部或部分有關利息。倘董事會認為適當，則可自任何願意預繳股款的股東收取有關其所持任何股份應繳的全部或任何部分未催繳及未支付股款或分期股款（以金錢或有價實物繳付），且本公司可就該等全部或任何預繳股款，按董事會釐定的不超過年息20%的利率（如有）支付利息。

倘股東未能於指定付款日期繳付任何催繳股款或分期催繳股款，則董事會可於仍未繳付該催繳股款或分期股款任何部分的時間內，向股東發出不少於14日通知要求股東支付尚未支付的催繳股款或分期股款，連同任何可能已累計及累計至實際付款日期止的利息。該通知須訂明另一個付款日期（不早於通知日期起計14日屆滿之日）及付款地點，通知規定的股款須於付款日期或之前繳付。該通知亦須表明，倘在指定時間或之前仍未付款，則有關催繳股款的股份可被沒收。

倘股東不遵照任何有關通知的要求繳款，則發出通知所涉任何股份其後可在支付通知所規定付款前，隨時由董事會藉決議案予以沒收。有關沒收將包括就已沒收股份宣派但於沒收前仍未實際支付的一切股息及紅利。

被沒收股份的人士將不再為被沒收股份的股東，惟仍有責任向本公司支付於沒收日期應就該等股份付予本公司的全部股款，連同（倘董事會酌情決定要求）由沒收日期至付款日期止期間按董事會可能規定的利率（不超過年息20%）的有關利息。

2.2 董事

(a) 委任、退任及免職

董事會有權隨時或不時委任任何人士為董事，以填補董事會臨時空缺或增加現有董事會董事人數，惟須受股東於股東大會或細則可能釐定的任何董事人數上限(如有)所規限。任何據此獲委任以填補臨時空缺或增加現有董事會董事人數的董事，任期僅至其獲委任後本公司首次股東週年大會為止，並有資格於會上膺選連任。任何獲董事會據此委任的董事，在釐定將於股東週年大會輪值退任的董事或董事人數時，將不會計算入內。

在每屆股東週年大會上，當時三分之一的董事須輪值退任。然而，倘董事人數並非三的倍數，則退任董事人數以最接近但不少於三分之一的人數為準。每名董事(包括以指定任期獲委任的董事)須至少每三年輪值退任一次。每年須退任的董事將為自上次膺選連任或獲委任以來任期最長的董事，惟倘多名董事於同日成為或上次於同日膺選連任為董事，則以抽籤決定須退任的董事，除非彼等之間另有協定。

除退任董事外，任何人士如未獲董事會推薦候選，均無資格於任何股東大會上候選出任董事一職，除非表明有意提名該名人士為候選董事的書面通知及該名人士表明願意候選的書面通知已送達本公司總辦事處或註冊辦事處。本公司須將該被提名參選董事人士的資料載入公告或補充通函內，並在選舉大會日期前為股東預留至少七日以考慮該公告或補充通函所披露的相關資料。

董事無須持有本公司任何股份以符合資格，亦無任何有關加入董事會或退任董事職位的特定年齡上限或下限。

本公司股東可藉普通決議案罷免任期未滿的董事(惟此舉不影響該董事就其與本公司訂立的任何合約遭違反而可能造成的損失而提出的任何索償)，且本公司可藉普通決議案委任另一名人士填補有關空缺。任何據此委任的董事須遵守輪值退任條文。董事人數不得少於兩名。

董事在以下情況發生時須離職：

- (i) 辭職；
- (ii) 身故；
- (iii) 被宣佈屬精神失常，且董事會議決解除其職務；
- (iv) 破產或接獲針對其作出的接管令，或暫停付款或與其債權人全面訂立債務重整協議；
- (v) 因法律施行禁止或終止其擔任董事職務；
- (vi) 未獲特別許可而連續六個月缺席董事會會議，且董事會議決解除其職務；
- (vii) 有關地區（定義見細則）證券交易所已要求其終止出任董事職務；或
- (viii) 根據細則由不少於四分之三人數的董事將其免職。

董事會可不時委任一名或多名成員出任董事總經理、聯席董事總經理或副董事總經理或擔任本公司任何其他工作或行政職位，任期及條款概由董事會釐定，且董事會可撤回或終止任何該等委任。董事會亦可將其任何權力授予由董事會認為合適的董事或其他人士所組成的委員會，而董事會亦可不時就任何人士或目的全部或部分撤回上述授權或委任及解散任何該等委員會，惟以上述方式成立的各委員會在行使所獲授權力時，均須遵守董事會不時對其施行的任何規例。

(b) 配發及發行股份與認股權證的權力

在開曼群島公司法、大綱及細則條文的規限下，且在不影響任何股份或類別股份持有人所獲賦予的任何特別權利的情況下，任何股份可在附有或附帶本公司透過普通決議案決定（倘無任何決定或倘未能作出明確條文，則由董事會決定）的權利或限制（不論有關股息、表決、退還資本或其他方面）下發行。可規定任何股份於特定事件發生後或於指定日期發行，亦可規定按本公司或股份持有人可選擇贖回股份的條款發行。

董事會可按其不時決定的條款，發行可認購本公司任何類別股份或其他證券的認股權證。

倘認股權證發行予持有人，除非董事會在無合理疑點下信納原有證書已銷毀，且本公司已按董事會認為合適的形式就補發任何該等證書收取彌償保證，否則不得就該等認股權證發行補發證書。

在開曼群島公司法條文及細則，以及(如適用)有關地區內任何證券交易所規則的規限下，且在不影響任何股份或任何類別股份當時所附任何特別權利或限制的情況下，本公司所有未發行股份概由董事會處置，董事會可全權酌情決定按其認為合適的時間、對價、條款及條件，向該等人士提呈發售、配發、就該等股份向上述人士授出購股權或以其他方式處置該等股份，惟不得以折讓方式發行任何股份。

在配發、提呈發售股份、就此授出購股權或處置股份時，倘董事會認為如不辦理登記聲明或其他特別手續而向登記地址位於任何個別地區或多個地區的股東或其他人士配發、提呈發售股份或就此授出購股權即屬或可能屬違法或不可行，則本公司或董事會毋須作出上述行動。然而，因上述者而受影響的股東無論如何均不屬於且不被視為另一類別股東。

(c) 處置本公司或其任何子公司資產的權力

倘細則並無有關處置本公司或其任何子公司資產的明確條文，董事會可行使及作出本公司可行使或作出或批准的一切權力及一切行動及事宜(即使細則或開曼群島公司法並無規定本公司須於股東大會上行使或作出該等權力、行動及事宜)，惟倘本公司於股東大會上規定該等權力或行動，則有關規定不得使董事會先前在制定該規定前原應有效的任何行動失效。

(d) 借貸權力

董事會可行使本公司一切權力以籌措或借入款項、按揭或押記本公司全部或任何部分的業務、物業及未催繳股本，並在開曼群島公司法的規限下發行本公司的債權證、債權股證、債券及其他證券(不論獨立發行或作為本公司或任何第三方的任何債項、負債或責任的附屬抵押品)。

(e) 酬金

董事有權就其所提供服務收取由董事會或本公司於股東大會（視情況而定）不時釐定的一般酬金。除釐定有關酬金的決議案另行指示外，該等款額將按董事可能協定的比例及方式攤分子各董事，或倘董事未能達成協議，則由各董事平分，或倘任何董事的任期僅為應付酬金相關期間內一段時間，則按比例收取酬金。董事亦有權報銷因出席任何董事會會議、委員會會議、股東大會或以其他方式執行其董事職務而合理產生的一切開支。上述酬金為擔任本公司任何受薪職務或職位的董事因擔任該等職務或職位而享有的任何其他酬金以外的酬金。

倘任何董事應本公司要求履行董事會認為超逾董事日常職責範圍的服務，則可獲付由董事會釐定的特別或額外酬金，作為董事任何一般酬金的額外或代替酬金。獲委任為董事總經理、聯席董事總經理、副董事總經理或其他行政人員的執行董事可收取董事會不時釐定的酬金、其他福利及津貼。上述酬金須作為董事一般酬金以外的酬金。

董事會可自行設立，或與本公司的子公司或與本公司有業務聯繫的公司共同合作或協定設立，或自本公司撥款至任何計劃或基金，向本公司僱員（此詞於本段及下段的涵義包括於本公司或其任何子公司可能或曾經擔任任何行政職位或任何受薪職務的任何董事或前任董事）及前僱員及彼等供養的人士或任何前述一個或多個類別人士，提供退休金、醫療津貼或撫恤金、人壽保險或其他福利。

董事會亦可（不論是否受任何條款或條件所規限）向僱員、前僱員及彼等供養的人士或任何該等人士支付、訂立協議支付或授出可撤回或不可撤回的退休金或其他福利，包括該等僱員、前僱員或彼等供養的人士根據上述任何有關計劃或基金所享有或可能享有者（如有）以外的退休金或福利。在董事會認為適當的情況下，該等退休金或福利可在僱員實際退休前、預計實際退休時或在實際退休時或實際退休後隨時授予僱員。

(f) 離職補償或付款

向任何現任董事或前任董事支付作為離職補償或作為退任對價或有關退任的任何款項（董事按合約或法定規定有權收取的款項除外）須經本公司於股東大會批准。

(g) 向董事提供貸款及貸款抵押

本公司不得直接或間接向董事或本公司任何控股公司的董事或彼等各自的任何緊密聯繫人提供貸款，就任何人士向董事或本公司任何控股公司的董事或彼等各自的任何緊密聯繫人所提供貸款訂立任何擔保或提供任何抵押，或在任何一名或以上董事（共同或個別或直接或間接）持有其他公司的控股權益的情況下，向該其他公司提供貸款或就任何人士向該其他公司所提供貸款訂立任何擔保或提供任何抵押。

(h) 披露與本公司或其任何子公司所訂合約中的權益

董事可於任期內兼任本公司的任何其他職位或受薪職務（本公司核數師除外），其任期及條款由董事會釐定，並可在任何其他細則所規定或據此享有的任何薪酬以外，就兼任該其他職位或受薪職務以任何形式收取額外薪酬。董事可於本公司可能擁有權益的任何其他公司作為或出任董事、高級職員或股東，而毋須就其作為該其他公司的董事、高級職員或股東而收取的任何薪酬或其他利益而向本公司或股東負責。董事會亦可安排由本公司持有或擁有的任何其他公司的股份賦予的表決權，依據其認為合適的方式在各方面行使，包括行使表決權贊成任何有關委任董事或任何董事出任該其他公司董事或高級職員的決議案。

董事或候任董事毋須因其董事職位而喪失與本公司訂立合約的資格，而任何有關合約或任何董事以任何方式於其中擁有權益的任何其他合約或安排亦毋須被撤銷，訂有上述合約或擁有上述權益的任何董事亦毋須僅因其擔任該職位或因該職位而負有的受信責任而須就任何有關合約或安排所實現的任何溢利向本公司負責。倘董事以任何形式於與本公司訂立的合約或安排或建議訂立的合約或安排中擁有重大權益，該董事須於實際可行的情況下在最早召開的董事會會議中申報其權益性質。

本公司無權因直接或間接在任何股份中擁有權益的一名或多名人士未能向本公司披露其權益，而凍結或以其他方式損害任何股份附帶的任何權利。

董事不得就彼或其任何緊密聯繫人於當中擁有重大權益的任何合約、安排或建議的任何董事會決議案投票或計入法定人數，倘其投票，則就該決議案而言不予計算，亦不會計入法定人數。該項禁制不適用於下列任何事項：

- (i) 就董事或其緊密聯繫人應本公司或其任何子公司的要求或為本公司或其任何子公司的利益借出的款項或招致或承擔的責任，向該董事或其緊密聯繫人作出的任何抵押或彌償保證；
- (ii) 就董事或其緊密聯繫人因本公司或其任何子公司的債務或責任根據一項擔保或彌償保證或透過作出抵押個別或共同承擔全部或部分責任，而向第三方作出任何抵押或彌償保證；
- (iii) 涉及提呈發售本公司或本公司可能發起或於當中擁有權益的任何其他公司或由上述公司提呈發售的股份、債權證或其他證券以供認購或購買的任何建議，而董事或其緊密聯繫人在提呈發售建議的包銷或分包銷中以參與者身份擁有權益或將擁有權益；
- (iv) 涉及本公司或其任何子公司僱員福利的任何建議或安排，包括採納、修改或執行以下任何一項：(i)董事或其緊密聯繫人可能從中獲益的任何僱員股份計劃或任何股份獎勵或購股權計劃；或(ii)任何與董事、其緊密聯繫人及本公司或其任何子公司的僱員有關的養老金或退休、身故或傷殘福利計劃，且並無給予任何董事或其緊密聯繫人任何與該計劃或基金有關的各類人士一般未獲賦予的特權或利益；及
- (v) 董事或其緊密聯繫人僅因其於本公司的股份、債權證或其他證券擁有權益，而與本公司股份、債權證或其他證券的其他持有人以相同方式擁有權益的任何合約或安排。

2.3 董事會議事程序

董事會可在世界上任何地方舉行會議以處理事務、休會及以其認為適當的其他方式規管會議。在任何會議上提出的問題須由多數票決定。倘票數相同，則會議主席有權投第二票或決定票。

2.4 修訂章程文件及本公司名稱

於開曼群島法律准許的範圍內及在細則的規限下，本公司僅可在特別決議案的批准下更改或修訂本公司的大綱及細則以及更改本公司名稱。

2.5 股東大會

(a) 特別及普通決議案

本公司的特別決議案須由有權親身或由受委代表投票的股東或（倘股東為公司）其正式授權代表或由受委代表在正式發出訂明擬提呈決議案為特別決議案的通告的股東大會上以所持投票權不少於四分之三的多數票通過。

根據開曼公司法，任何特別決議案的副本必須在獲通過後15日內提交至開曼群島公司註冊處處長。

相對而言，普通決議案則指有權投票的本公司股東親身或（倘股東為公司）其各自正式授權代表或受委代表在正式發出通告的股東大會上以簡單大多數票通過的決議案。

由全體股東或其代表簽訂的書面決議案，將被視為於正式召開及舉行的本公司股東大會上正式通過的普通決議案（及倘相關，以上述方式獲通過的特別決議案）。

(b) 表決權及要求投票表決的權利

在任何一個類別或多個類別的股份當時所附帶有關投票的任何特別權利、限制或特權的規限下，於任何股東大會上：(a)如以投票方式表決，則每名親身或由受委代表出席或（倘股東為公司）由其正式授權代表出席的股東可就每持有一股於本公司股東名冊上以其名義登記的繳足或入賬列作繳足股份投一票（惟繳

付催繳股款或分期股款前繳足或入賬列作繳足的股份金額就此而言不能視為股份繳足)；及(b)如以舉手方式表決，則每名親身(或倘股東為公司，則由其正式授權代表)或由受委代表出席的股東可投一票。倘股東為結算所或其代名人，並委任一名以上的受委代表，則每名受委代表於舉手表決時均可投一票。在投票表決時，凡有權投多於一票的股東毋須盡投其票，或以同樣方式盡投其票。

於任何股東大會上，提呈表決的決議案均以投票方式進行表決，惟會議主席可根據上市規則允許決議案以舉手方式表決。倘允許以舉手方式表決，在以舉手方式表決的結果宣佈前或當時，下列人士(在各情況下按親身或由受委代表或正式授權公司代表出席的股東)可要求以投票方式表決：

- (i) 最少兩名股東；
- (ii) 任何一名或多名股東，其所持表決權佔不少於有權在大會投票的全體股東總表決權的十分之一；或
- (iii) 一名或多名股東，其所持賦予權利可在大會上投票的本公司股份的已付總金額合共不少於賦予該權利的所有股份的繳足總金額的十分之一。

倘本公司股東為結算所或其代名人，則其可委任受委代表或授權其認為適當的一名或多名人士作為其在本公司任何大會(包括但不限於股東大會及債權人會議)或本公司任何類別股東大會的代表(該等代表與其他股東享有同等權利)，惟倘授權多於一名人士，則有關授權須列明每名獲授權人士所代表的股份數目及類別。在上市規則許可的情況下，根據本條文獲授權的人士應被視為毋須進一步事實證明而獲正式授權，並有權代表結算所或其代名人行使其相同權利及權力(包括發言的權利及個別以舉手方式表決或投票表決的權利)，猶如其為個人股東。

本公司所有股東(包括身為結算所(或其代名人)的股東)均有權(a)於股東大會上發言及(b)於股東大會上投票，除非上市規則規定該股東須就批准所審議事項放棄投票。根據上市規則，倘任何股東須就某一項決議案放棄投票，或被限

制僅可投票贊成或反對某一項決議案，則該股東或其代表違反該項規定或限制所投下的任何票數將不予計算。不得只因任何直接或間接擁有權益的人士並無向本公司披露其權益而行使任何權力以凍結或以其他方式損害其所持有任何股份附有的權利。

(c) 股東週年大會

本公司須於每個財政年度舉行一次股東週年大會。有關大會須於本公司財政年度結束後六個月內舉行。

(d) 會議通告及處理事項

本公司的股東週年大會須於發出最少21日書面通知後召開，而本公司任何其他股東大會則須於發出最少14日書面通知後召開。該通告不包括送達或被視為送達通知當日，亦不包括發出通知當日，且須列明會議的時間、地點及議程，以及將於該大會上審議的決議案詳情，如要處理特別事項，則須列明該事項的一般性質。

除另有列明者外，任何根據細則將予發出或刊發的通告或文件（包括股票）均須採用書面形式，並可由本公司親自、郵寄至有關股東的登記地址，或（倘屬通告）以在報章刊登廣告的方式送達任何股東。任何登記地址位於香港以外地區的股東，可以書面告知本公司其香港地址，該地址就此而言將被視為其登記地址。根據開曼公司法及上市規則，本公司亦可以電子方式向任何股東送達或寄發通告或文件。

儘管本公司可於較上文訂明者為短的時間通知召開大會（如上市規則許可），惟倘獲同意，則有關大會可被視作已正式召開：

- (i) 倘屬股東週年大會，獲有權出席該大會並於會上投票的本公司全體股東同意；及
- (ii) 倘屬任何其他大會，獲有權出席該大會並於會上投票的大多數股東（即合共持有本公司總表決權不少於95%的股東）同意。

於股東特別大會上處理的所有事項須被視為特別事項。於股東週年大會上處理的所有事項亦須被視為特別事項，惟若干日常事項則被視為普通事項。

(e) 會議及各類別大會的法定人數

除非在大會處理事項時直至會議結束期間的出席人數一直符合法定人數，否則不得在任何股東大會上處理任何事項。

股東大會的法定人數為親自（或倘股東為公司，則由其正式授權代表）或受委代表出席，且有表決權的兩名股東。就為批准類別權利修改而單獨召開的類別大會（續會除外）而言，所需法定人數須為持有或由受委代表代表該類別已發行股份面值不少於三分之一的兩名人士。

在本節第2.1(b)段的規限下，細則中有關特別決議案及普通決議案的條文經必要變通後適用於任何類別股份持有人通過的任何決議案。

(f) 受委代表

有權出席本公司大會並於會上投票的任何股東有權委任另一名人士為其代表，代其出席及投票。法團股東可由獲正式授權的行政人員簽署代表委任表格。持有兩股或以上股份的股東可委任多於一名的代表代其出席本公司股東大會或類別大會，並於會上投票。受委代表毋須為本公司股東，且有權代表身為個別人士的股東行使其所代表該股東可行使的相同權力。此外，若股東為公司，則受委代表有權行使其所代表公司股東可行使的相同權力，猶如其為親身出席任何股東大會的個別股東。投票表決或舉手表決時，親身或委派代表出席的股東（倘股東為公司，則其正式授權代表）均可投票。

委任代表的文據必須由委任人或其書面正式授權代表簽署，或倘委任人為公司，則須加蓋公司印鑑或經正式授權的高級職員或代表簽署。不論代表委任文據為指定會議或其他會議發出，每項委任代表文據均須採用董事會可能不時批准的形式，惟不排除使用雙向表格。向股東發出以供其委任代表出席處理任何事項的股東特別大會或股東週年大會並在會上投票的任何形式，必須可供股東按其意願指示受委代表，就處理任何該等事項的每項決議案投贊成或反對票（或倘並無任何指示，則受委代表可就此行使酌情權）。

(g) 股東要求召開大會

在一股一票的基準下，於提呈要求當日合共持有不少於本公司股本所附帶投票權的十分之一的一名或以上股東亦可要求召開股東特別大會及／或增加決議案至會議的議程。該項要求須以書面形式向董事會或本公司秘書提呈，以要求董事會召開股東特別大會處理有關要求中列明的任何事項。該大會須於該項要求提呈後兩個月內舉行。倘董事會未能於提呈要求後21日內召開有關大會，則提呈要求者可自行以相同方式召開大會，且本公司須償付提呈要求者因董事會未能召開大會而引致的所有合理開支。

2.6 賬目及審核

董事會須妥善保管賬簿，記錄本公司收支、本公司的資產及負債，以及開曼公司法規定對本公司的事務狀況作出真實而公平的反映並列明及解釋其交易所需的一切其他事項（包括本公司買賣的所有貨品）。

本公司的賬簿須保存於本公司總辦事處或董事會決定的其他一個或多個地點，並可供任何董事隨時查閱。概無股東（董事除外）有權查閱本公司的任何賬目、賬簿或文件，除開曼公司法授權或由具備司法管轄權的法院頒令，或由董事會或本公司於股東大會上授權者除外。

董事會須於股東週年大會日期前不少於21日不時安排編製資產負債表及損益賬（包括法例規定隨附的每份文件），連同董事會報告副本及核數師報告副本，在股東週年大會向本公司呈交。該等文件副本須於大會日期前不少於21日連同股東週年大會通告發送至根據細則條文有權接收本公司股東大會通知的每位人士。

根據有關地區證券交易所規則，本公司可根據有關地區證券交易所規則向同意並選擇接收摘要財務報表而非完整財務報表的股東發送摘要財務報表。摘要財務報表必

須隨附有關地區證券交易所規則可能規定的任何其他文件，且必須在股東大會日期前不少於21日發送至同意並選擇接收摘要財務報表的股東。

按照核數師與董事會協定的條款及職責，股東須通過股東的普通決議案委任核數師，任期直至下一次股東週年大會結束為止。核數師薪酬須由股東在股東大會上通過股東的普通決議案決定，或在股東授權的情況下由董事會決定。股東可在依照細則召開及舉行的任何股東大會上，於核數師任期屆滿前隨時以普通決議案罷免核數師，並須在該大會上以普通決議案委任新核數師代替其履行餘下任期。

核數師須根據香港公認會計準則、國際會計準則或聯交所可能准許的其他準則，審核本公司的財務報表。

2.7 股息及其他分派方式

本公司可於股東大會上以任何貨幣向股東宣派股息，惟所宣派股息不得超過董事會建議宣派的金額。

除任何股份所附帶權利或發行條款另有規定者外：

- (a) 儘管在催繳前就股份所派付的股款不會視為股份的實繳股款，惟就此而言，所有股息須按派息股份的實繳股款宣派及派付；
- (b) 所有股息須按派息期間的任何部分實繳股份的股款比例分配及派付；及
- (c) 如任何股東欠付本公司的催繳股款、分期付款或其他欠款，則董事會可自應付彼等的任何股息或其他股款中扣除彼等現時欠付的全部款項（如有）。

倘董事會或本公司在股東大會上議決派付或宣派股息，董事會可決議：

- (i) 全部或部分以配發入賬列為繳足股份的方式償付股息，前提是有權收取有關股息的股東將有權選擇以現金代替有關配發的股息（或部分股息）；或

- (ii) 有權收取有關股息的股東將有權選擇收取配發入賬列為繳足的股份，代替董事會認為合適的全部或部分股息。

在董事會推薦建議下，本公司可通過普通決議案就本公司任何一項特定股息釐定其可以配發入賬列為繳足股份的形式全額償付股息，而不向股東提供選擇以現金代替配發股份收取股息的任何權利。

以現金向股份持有人應付的任何股息、花紅或其他款項可通過郵寄發送支票或股息單支付。每張支票或股息單的抬頭人為其發送對象，將由持有人或聯名持有人承擔郵誤風險，銀行兌現支票或股息單即表示解除本公司責任。兩名或以上聯名持有人中的任何一人可就有關聯名持有人所持股份應付的任何股息或其他股款或可供分派財產提供有效收據。

倘董事會或本公司在股東大會上議決派付或宣派股息，則董事會可進一步議決分派任何類型特定資產以償付全部或部分有關股息。

倘董事會認為合適，可向願意以金錢或金錢等同項目預繳股款的任何股東收取對應於其所持任何股份的全部或任何部分未催繳且未支付股款或應付分期股款，而就全部或任何預繳股款而言，其可按董事會可能決定的利率（如有，不超過年息20%）支付利息。預繳催還股款不會賦予股東權利就股東在催繳之前預繳股份或部分股份所收取任何股息或行使作為股東的任何其他權利或特權。

凡於宣派後一年未獲認領的所有股息、花紅或其他分派可在認領前由董事會為本公司利益作出投資或作其他用途，而本公司不構成相關款項的受託人。宣派後六年仍未獲認領的所有股息、花紅或其他分派可由董事會沒收，且於沒收後歸屬本公司。

本公司不承擔本公司應付對或就任何股份的股息或其他股款的利息。

倘股息支票或股息單連續兩次不獲兌現，或支票或股息單退回一次，則本公司可行使不再郵寄股息權益的支票或股息單的權力。

2.8 查閱公司記錄

只要本公司的任何部分股本於聯交所[編纂]，則任何股東可免費查閱本公司於香港存置的任何股東名冊（惟根據香港公司條例有關章節的同等條款暫停登記股份時除外），並可在所有方面要求提供其股東名冊副本或節錄，猶如本公司根據香港公司條例註冊成立且受其規限。

2.9 少數股東在遭欺詐或壓制時的權利

細則並無有關少數股東遭欺詐或壓制時的權利的規定。然而，開曼群島法例載有保障本公司股東的若干規定，其於本附錄第3.6段概述。

2.10 清盤程序

本公司遭法院頒令清盤或自動清盤的決議案為特別決議案。

按照任何類別股份當時附帶有關分派清盤後可用剩餘資產的特別權力、特權或限制：

- (a) 倘本公司清盤，而可向本公司股東分派的資產足以償還開始清盤時全部實繳股本時，則餘額可按股東分別所持股份佔實繳股本的比例以同等權益方式向股東分派；及
- (b) 倘本公司清盤，而可向本公司股東分派的資產不足以償還全部實繳股本，則資產的分派方式為盡可能按股東分別所持股份佔實繳股本的比例分擔虧損。

倘本公司清盤（不論自動清盤或遭法院頒令強制清盤），清盤人可在獲得特別決議案批准及按開曼公司法規定的任何其他批准下，將本公司全部或任何部分資產以貨幣或實物（不論該等資產為一類或多類不同財產）向股東分派，且就此而言，清盤人可以其認為公平的方式釐定該等任何一類或多類將予分派的財產的價值，並可決定在股東或不同類別股東間以及每一類別的各股東之間的分派方式。清盤人可在獲得同樣批准的情況下，將任何部分資產歸屬於清盤人認為適當而為股東利益設立的信託的受託人，惟不得強迫股東接受任何涉及債務的股份或其他財產。

2.11 認購權儲備

在開曼公司法並未禁止或符合開曼公司法的前提下，倘本公司已發行可認購股份的認股權證，而本公司採取的任何行動或進行的任何交易會導致該等認股權證的認購價降至低於因該等認股權證獲行使而發行股份的面值，則須設立認購權儲備，以繳足認購價與該等股份面值之間的差額。

3. 開曼公司法

本公司於2021年3月31日根據開曼公司法在開曼群島註冊成立為獲豁免公司。開曼公司法若干條文載列如下，惟本節並不旨在載列所有適用條文及例外情況，亦不應視為開曼公司法及稅務方面全部事宜的總覽，有關事宜可能有別於利益相關方較熟悉司法管轄區的同類規定。

3.1 公司業務

獲豁免公司(如本公司)必須主要在開曼群島以外地區經營業務。獲豁免公司每年亦須向開曼群島公司註冊處處長提交年度報表，並支付根據其法定股本計算的費用。

3.2 股本

根據開曼公司法，開曼群島公司可發行普通、優先或可贖回股份或上述任何組合。倘公司按溢價發行股份以換取現金或其他對價，其須將相等於該等股份溢價總額或總值轉撥至名為股份溢價賬的賬項。倘公司根據任何安排作為收購或註銷任何其他公司股份的對價，公司可選擇不對該等獲配發股份的溢價應用該等規定，並按溢價發行。股份溢價賬可由公司根據組織章程大綱及細則的規定(如有)按公司不時釐定的方式應用於下列各項，包括但不限於：

- (a) 向股東支付分派或股息；
- (b) 繳足公司將以繳足紅股形式向股東發行的未發行股份；
- (c) 開曼公司法第37條規定的任何形式；

(d) 撤銷公司的開辦費用；及

(e) 撤銷公司因發行任何股份或債權證而產生的開支或已付佣金或許可折讓。

儘管有上述規定，惟除非公司於緊隨建議作出分派或派付股息日期後能支付在日常業務過程中到期的債務，否則不得自股份溢價賬撥款向股東作出分派或派付股息。

經法院確認，倘股份有限公司或具有股本的擔保有限公司獲其組織章程細則授權，則可藉特別決議案以任何方式削減其股本。

3.3 就購買公司或其控股公司股份提供財務資助

開曼群島並無有關公司就購買或認購其本身、其控股公司或子公司股份向他人提供財務資助的法定限制。因此，倘公司董事在審慎履行職責及以誠信態度行事的情況下認為，建議提供該等財務資助可達成適當目的及符合公司利益，則公司可提供財務資助。有關資助必須按公平基準提供。

3.4 公司及其子公司購買股份及認股權證

倘股份有限公司或具有股本的擔保有限公司獲其組織章程細則授權，則可發行由公司或股東選擇可贖回或須贖回的股份，而為免生疑問，在公司組織章程細則條文規限下，修改任何股份附帶的權利屬合法，以規定該等股份可贖回或須贖回。此外，在組織章程細則授權的情況下，公司可購回其本身股份，包括任何可贖回股份；倘組織章程細則並無授權有關購回股份的方式及條款，則須藉公司普通決議案批准購回股份的方式及條款。公司僅可贖回或購回任何繳足股份。此外，倘因贖回或購回其任何股份而不再存在公司任何已發行股份（除持作庫存股份的股份外），則公司不得進行上述贖回或購回。再者，除非公司於緊隨建議撥款的日期後能支付在日常業務過程中到期的債務，否則公司從股本中撥款以贖回或購回本身的股份屬違法。

倘公司已購回或贖回或退回公司的股份遵照開曼公司法第37A(1)條的規定持有，則不得視作已註銷，惟將繼續分類為庫存股份。任何有關股份將繼續分類為庫存股份，直至該等股份根據開曼公司法註銷或轉讓。

開曼群島公司可在有關認股權證文據或證書的條款及條件的規限下及根據有關條款及條件購回其本身的認股權證。因此，開曼群島法例並無公司的組織章程大綱或細則須載有容許有關購買的特定條文的規定。公司董事可依據組織章程大綱所載一般權力買賣及處理各類個人財產。

子公司可持有其控股公司的股份，並可在若干情況下收購該等股份。

3.5 股息及分派

根據開曼公司法規定，待通過償債能力測試及根據公司組織章程大綱及細則規定（如有），公司可自股份溢價賬撥付股息及分派。此外，根據在開曼群島可能具說服力的英國案例法，股息可自溢利撥付。

只要公司持有庫存股份，則不可宣派或派付股息，亦不可另行就庫存股份以現金或其他方式分派公司資產（包括於清盤時向股東分派任何資產）。

3.6 保障少數股東及股東的訴訟

預期開曼群島法院通常會依循英國案例法（尤其是 *Foss vs. Harbottle* 案例的規則及該規則的例外情況），准許少數股東以公司名義提出代表訴訟或衍生訴訟，以質疑涉嫌對少數股東屬超越權利範圍、違法或欺詐的行為（由擁有公司控制權的人士作出）或在通過須獲特定（或特別）大多數股東通過的決議案時的不正當行為（即並未獲大多數股東通過）。

倘公司（非銀行）的股本分為若干數目的股份，法院可在持有不少於五分之一已發行公司股份的股東提出申請時，委任一名調查員調查公司事務，並按法院指示對該等事務作出報告。此外，公司任何股東均可向法院呈請將公司清盤，倘法院認為公司清盤屬公平公正，即發出清盤令。

一般而言，公司股東對公司提出的索償必須依照開曼群島適用的一般合約法或侵權法，或根據公司的組織章程大綱及細則賦予彼等作為股東所享有的個別權利遭受潛在侵犯而提出。

3.7 出售資產

概無有關董事出售公司資產權力的具體限制，然而，除根據英國普通法（開曼群島法院通常遵循者）履行受信責任，為正當目的以公司的最佳利益誠信行事外，預期董事按照一名合理審慎人士在類似情況下應有的標準，謹慎、勤勉及技巧處事。

3.8 會計及核數規定

公司必須促使存置適當賬目記錄，內容有關：(i)公司所有收支款項；(ii)公司所有貨品買賣；及(iii)公司資產及負債。

若並無存置可真實公平地反映公司事務狀況及闡釋其交易所需的賬冊，則公司不應被視為已妥善存置賬冊。

倘公司於其註冊辦事處以外的任何地方或開曼群島境內任何其他地方存置賬冊，則須於稅務資訊機關根據開曼群島稅務資訊機關法（2021年修訂本）送達命令或通知後，按該命令或通知所訂明在其註冊辦事處以電子形式或任何其他媒介提供賬簿副本或其任何部分。

3.9 外匯管制

開曼群島概無任何外匯管制法規或貨幣限制生效。

3.10 稅項

開曼群島現時概無向個人或公司徵收利得稅、所得稅、收益稅或增值稅，亦無屬於承繼稅或遺產稅性質的稅項。除可能不時適用於若干文據的若干印花稅外，開曼群島政府並無徵收可能對本公司屬重大的其他稅項。

3.11 轉讓印花稅

開曼群島公司在開曼群島轉讓股份毋須繳納印花稅，惟在開曼群島持有土地權益者除外。

3.12 向董事提供的貸款

概無明文規定禁止公司向其任何董事提供貸款。然而，於特定情況下，公司的組織章程細則可能規定禁止該等貸款。

3.13 查閱公司記錄

公司股東一般無權查閱公司股東名冊或公司記錄或索取副本。然而，彼等將根據公司的組織章程細則可能載列者享有該等權利。

3.14 股東名冊

開曼群島獲豁免公司可在公司可能不時釐定的任何國家或地區（無論在開曼群島境內或境外）存置股東名冊總冊及任何股東名冊分冊。概無規定獲豁免公司須向開曼群島公司註冊處處長提交任何股東名單。因此，股東姓名／名稱及地址並非公司記錄事項，亦不可供公眾查閱。然而，獲豁免公司於稅務資訊機關根據開曼群島稅務資訊機關法（2017年修訂本）送達命令或通知後，可能須於其註冊辦事處以電子形式或任何其他媒介提供有關股東名冊（包括任何股東名冊分冊）。

3.15 董事及高級職員名冊

根據開曼公司法，本公司須在其註冊辦事處存置董事、替任董事及高級職員名冊。公司註冊處處長可在任何人士支付費用後向該人士提供本公司現任董事（且倘適用，本公司現任替任董事）名單，供其查閱。董事及高級職員名冊副本須送交開曼群島公司註冊處處長存檔，而倘有關董事或高級職員有任何變動（包括有關董事或高級職員姓名變更），則須於30日內通知註冊處處長有關變動。

3.16 清盤

開曼群島公司可：(i)根據法院頒令；(ii)由其股東自動提出；或(iii)在法院監督下進行清盤。

法院在若干特定情況下（包括在法院認為將該公司清盤屬公平公正的情況下）有權頒令清盤。

倘公司（不包括有限期間公司，其應用特定規則）藉特別決議案議決公司自動清盤，或公司因其無法支付到期債務而於股東大會上議決自動清盤，則公司自動清盤。倘公司自動清盤，則公司有責任自清盤開始起停止營業，惟繼續營業可能有利於清盤則除外。於委任自動清盤人後，董事所有權力即告終止，惟公司在股東大會或清盤人批准該等權力繼續生效則除外。

倘股東提出公司自動清盤，則委任一名或多名清盤人以清算公司事務及分配資產。

待公司事務全面清算後，清盤人即須編製有關清盤的報告及賬目，列示進行清盤及處置公司財產的過程，並召開公司股東大會，向公司提呈賬目並就該賬目進行闡釋。

倘公司通過決議案自動清盤，且基於(i)公司已經或可能無力償債；或(ii)就出資人或債權人的利益而言，法院監督將促使公司以更有效、更經濟或更快捷的方式進行清盤，則清盤人或任何出資人或債權人可向法院申請法令，要求在法院的監督下繼續清盤。監督令就所有目的而言具有效力，猶如其為法院向公司發出的清盤令，惟已開始的自動清盤及自動清盤人先前的行動將繼續有效，並對公司及其正式清盤人具有約束力。

為使公司清盤過程順利進行及協助法院，可委任一名或以上人士為正式清盤人。法院可臨時或以其認為適當的其他方式委任該名或該等人士，而倘委任多於一名人士出任正式清盤人，則法院須聲明規定或授權由正式清盤人執行的事項應否由所有或任何一名或多名該等人士進行。法院亦可決定正式清盤人是否需要就其委任提供任何保證；倘法院並無委任正式清盤人，或該職位出缺，則所有公司資產概由法院託管。

3.17 重組

倘就重組及合併召開的大會上佔出席股東或債權人(視情況而定)所持價值75%的股東或債權人大多數贊成，並於其後獲法院同意，則重組及合併可獲批准。儘管異議股東有權向法院表達意見，認為有待批准的交易不會為股東名下股份提供公平值，惟倘無證據顯示管理層有欺詐或不誠實的行為，則法院不大可能僅因上述理由而不批准該項交易，且倘該項交易獲批准及完成，則異議股東將不會獲得類似美國公司異議股東等一般所能得到的估值權利(即按照其股份由法院釐定的價值而收取現金的權利)。

3.18 收購

倘公司提出收購另一家公司股份的要約，而於要約提出後四個月內持有接納要約涉及的股份不少於90%的持有人接納收購要約，則要約人可於上述的四個月期間屆滿後兩個月內隨時發出通知，要求異議股東按照要約條款轉讓股份。異議股東可於該通知發出後一個月內向開曼群島法院提出申請反對轉讓。而該名異議股東須承擔證明法院應行使其酌情權的舉證責任，除非有證據證明要約人與接納要約的股份持有人有欺詐或不誠實的行為，或兩者串通，藉此以不公平手段逼退少數股東，否則法院不大可能行使其酌情權。

3.19 彌償保證

開曼群島法例對於公司組織章程細則內有關由高級職員及董事作出彌償保證的範圍並無限制，惟法院認為屬違反公眾政策的任何有關條文則除外，例如表示對犯罪的後果提供彌償保證的條文。

3.20 經濟實質

開曼群島頒佈國際稅務合作(經濟實質)法(2020年修訂本)(於2019年1月1日生效)，以及開曼群島稅務資訊機關不時發佈的指引說明。本公司須自2019年7月1日起遵守經濟實質規定，並於開曼群島編製年度報告，說明其是否正在進行任何相關活動，倘是，則須符合經濟實質測試。

4. 一般事項

本公司有關開曼群島法律的法律顧問衡力斯律師事務所已向本公司發出意見函件，概述開曼群島公司法的若干方面。誠如附錄五「送呈公司註冊處處長及展示文件」一段所述，該函件連同開曼群島公司法的副本於聯交所及本公司網站展示。任何人士如欲查閱開曼公司法的詳細概要或有關有關法例與其較熟悉的任何司法管轄區法例之間差異的意見，應諮詢獨立法律意見。

A. 有關本集團的進一步資料

1. 本公司之註冊成立

本公司於2021年3月31日根據《公司法》在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。我們的註冊辦事處位於3-212 Governors Square, 23 Lime Tree Bay Avenue, P.O. Box 30746, Seven Mile Beach, Grand Cayman KY1-1203, Cayman Islands。因此，本公司的公司架構及組織章程大綱及細則受開曼群島相關法律的制約。組織章程細則的概要載於本文件附錄三「本公司組織章程及開曼群島公司法概要 – 2. 組織章程細則」一節。

我們在香港的主要營業地點位於香港皇后大道東183號合和中心54樓。我們於2021年6月3日根據公司條例第16部送呈香港公司註冊處處長登記為非香港公司。呂穎一先生及蘇嘉敏女士已獲委任為本公司的授權代表，於香港接收法院傳票。傳票送達地址為香港皇后大道東183號合和中心54樓。

本公司總部位於中國北京市北京經濟技術開發區榮華南路2號院1號樓28-29層。

2. 股本之變動

截至本公司註冊成立之日，我們的法定股本為50,000.00美元，分為500,000,000股每股面值0.0001美元的股份。

自本公司註冊成立以來，本公司的已發行股本發生以下變化：

- (a) 於2021年3月31日，本公司以下列方式發行每股面值0.0001美元的股份：
 - (i) 向Xinyun Inc.發行37,500,000股普通股；
 - (ii) 向EastUp Holding Limited發行22,500,000股普通股；
 - (iii) 向Connect The Unconnected Limited發行13,500,000股普通股；
 - (iv) 向Flyflux Holding Limited發行4,635,000股普通股；
 - (v) 向Technolo-Jin Co., Ltd.發行8,370,000股普通股；

(vi) 向Fortune Ascend Holdings Ltd.發行36,945,000股普通股。

(b) 於2021年5月19日，本公司向TI YUN Limited發行了26,550,000股每股面值0.0001美元的股份。

除本文件所披露者外，自我們註冊成立以來，我們的股本概無任何變動，也無贖回、購回或出售我們的任何股本。

3. 股東通過之決議案

根據股東於2022年6月16日舉行的本公司股東特別大會上通過的決議案（其中包括）：

- (a) 於[編纂]後有條件批准及採納組織章程大綱及細則；
- (b) 待本文件「[編纂]的架構—[編纂]的條件」所載全部條件達成後：
 - (i) 批准[編纂]及董事會（或董事會根據細則成立的任何轄下委員會）獲授權作出其認為合適的修改或使修改生效；
 - (ii) 董事會（或董事會根據細則成立的任何轄下委員會）獲授權就[編纂]配發、發行及批准轉讓有關數目的股份；及
 - (iii) 董事會（或董事會根據細則成立的任何轄下委員會）獲授權與[編纂]協定每股[編纂]的價格。
- (c) 授予董事一般無條件授權，以行使本公司一切權力，配發、發行及處置任何股份或可轉換為股份的證券，及作出或授出可能要求配發、發行或處置總面值不超過於緊隨[編纂]完成後已發行股份數目20%的股份的任何要約或協議或期權（包括賦予任何權利可認購或以其他方式收取股份的任何認股權證、債券、票據及債權證）（因[編纂]或供股或行使本公司根據股東於股東大會上授出的特別授權可能不時配發及發行的任何認股權證或任何期權計劃或類似安排所附任何認購權，或因根據細則配發及發行股份以代替全部或部分股份股息除外），有關授權將一直生效，直至本公司下屆股東週年

大會結束時，或按細則或任何適用法律規定本公司須舉行下屆股東週年大會的期限屆滿時，或直至股東於股東大會以普通決議案撤回或修訂時為止（以最早者為準）；

- (d) 授予董事一般無條件授權，以授權彼等行使本公司一切權力，於聯交所或本公司證券有可能[編纂]並獲證監會及聯交所就此認可的任何其他已認可證券交易所購回其自身股份，有關股份數目將最多相當於緊隨[編纂]完成後已發行股份數目的10%，有關授權將一直生效，直至本公司下屆股東週年大會結束時，或按細則或任何適用法律規定本公司須舉行下屆股東週年大會的期限屆滿時，或直至股東於股東大會以普通決議案撤回或修訂時為止（以最早發生者為準）；
- (e) 擴大上文(c)段所述一般授權，方式為在董事根據該項一般授權可配發或有條件或無條件同意配發及發行的股份數目，加入相當於本公司根據上文(d)段所述購回股份的授權所購回股份數目的數額。

4. 公司重組

為籌備我們股份於聯交所[編纂]，本集團旗下公司已進行重組。有關重組的資料，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構」一節。

5. 子公司及綜合聯屬實體資本變動

有關我們於往績記錄期的子公司，請參閱本文件附錄一會計師報告。

於緊接本文件日期前兩年內，我們子公司及綜合聯屬實體的股本或註冊資本概無變動。

6. 購回本身證券

(a) 上市規則之規定

上市規則准許以聯交所作為第一[編纂]地的公司在聯交所購回其證券，但須受若干限制所規限，其中較重要的限制概述如下：

(i) 股東批准

以聯交所作為第一[編纂]地的公司的所有建議股份（須已繳足）購回，須事先經股東在股東大會通過普通決議案以一般授權或就特定交易作出特別批准的方式批准。

根據本公司於2022年6月16日舉行的股東特別大會上通過的決議案，董事獲授一般無條件授權（「購回授權」），授權本公司於聯交所或證券可能[編纂]且獲證監會及聯交所就此認可的任何其他證券交易所購回股份，惟不得超過於緊隨[編纂]完成後直至本公司下屆股東週年大會結束之期間，或組織章程細則或任何適用法律規定本公司須舉行下屆股東週年大會之日期，或股東通過普通決議案撤銷或修改授予董事的授權之日期（以最早發生者為準）止期間已發行股份數目的10%。

(ii) 資金來源

購回須以細則及開曼群島適用法律規定可合法撥作此用途的資金撥付。[編纂]公司不得在聯交所以非現金代價或非聯交所交易規則規定的結算方式購回本身證券。

(iii) 交易限制

本公司可購回的股份總數最多為於緊隨[編纂]完成後已發行股份總數的10%。未經聯交所事先批准，本公司不得於緊隨購回股份後30日內發行或宣佈擬發行股份。倘購回會導致公眾人士所持[編纂]股份數目降至低於聯交所規定的相關指定最低百分比，則本公司亦不得在聯交所購回股份。

本公司須促使其委任以進行股份購回的經紀應聯交所要求向聯交所披露有關購回的資料。根據現行上市規則規定，倘購買價高於股份於聯交所進行買賣前五個交易日平均收市價的5%或以上，則發行人不得於聯交所購買其股份。

(iv) 已購回股份的地位

所有已購回股份（不論在聯交所或其他證券交易所生效）將會自動[編纂]，該等股票亦須註銷及銷毀。

(v) 暫停購回

根據上市規則，本公司於知悉內幕消息後，不得購回任何股份，直至有關消息公開為止。特別是，根據截至本文件日期已生效的上市規則規定，於緊接以下日期（以較早者為準）前一個月內：

- (i) 批准本公司任何年度、半年度、季度或任何其他中期期間的業績（無論上市規則有否規定）的董事會會議日期（指根據上市規則首次知會聯交所的日期）；及
- (ii) 本公司根據上市規則公佈其任何年度或半年度業績或季度或任何其他中期期間的業績（無論上市規則有否規定）的截止日期，本公司不得於聯交所購回股份（除例外情況外），在各情況下直至公佈業績當日為止。

(vi) 程序及報告規定

上市規則規定，在聯交所或其他證券交易所進行的股份購回須不遲於本公司作出股份購回的任何日期下一個聯交所營業日早市開始或任何開市前時段（以較早者為準）前30分鐘向聯交所報告。報告須述明前一日所購回的股份總數、就該等購買所付每股購買價或最高價及最低價。此外，本公

司的年報須披露在年內購回股份的詳情，包括購回股份數目的每月分析、每股股份的購買價或就全部購買所付最高價及最低價（如相關）與所付總價格。

(vii) 關連人士

公司不得在知情的情況下於聯交所自核心關連人士（定義見上市規則）購回證券，核心關連人士亦不得在知情的情況下於聯交所向公司出售證券。

(b) 進行購回之理由

董事相信，股東授予董事一般授權，讓董事可在市場購回股份符合本公司及股東最佳利益。視乎當時市況及資金安排而定，有關購回可提高每股資產淨值及／或每股盈利，並將僅於董事相信該等購回對本公司及股東有利時方會進行。

(c) 進行購回之資金

於購回證券時，本公司僅可動用根據細則、上市規則及開曼群島適用法律及法規可合法撥作購回用途的資金。

基於本文件所披露的目前財務狀況，並考慮到現時的營運資金狀況，董事認為，倘全面行使購回授權，則可能會對本公司的營運資金及／或資本負債狀況（與本文件披露的情況相比）產生重大不利影響。然而，倘可能會對本公司的營運資金需求或董事不時認為適合本公司的資本負債水平造成重大不利影響，則董事不建議行使購回授權。

基於緊隨[編纂]完成後已發行[編纂]股股份計算，本公司因於以下最早發生者前之期間悉數行使購回授權而可購回[編纂]股股份：(1)本公司下屆股東週年大會結束時；(2)細則或任何香港適用法律規定本公司須舉行下屆股東週年大會的限期屆滿時；或(3)股東於股東大會通過普通決議案撤銷或修改購回授權時（「有關期間」）。

(d) 一般事項

董事或(就彼等作出一切合理查詢後所深知)其任何緊密聯繫人現時無意向本公司出售任何股份。

董事向聯交所承諾，彼等將於相同適用情況下根據上市規則及香港適用法律及法規行使購回授權。自註冊成立以來，本公司概無購回任何股份。

倘任何購回股份導致股東佔本公司投票權權益比例增加，則根據香港收購及合併守則(「收購守則」)，該增加將視為收購。因此，一名股東或一組一致行動的股東可取得或鞏固對本公司的控制權，並須按照收購守則第26條提出強制收購要約。除上述者外，董事並不知悉根據購回授權進行任何購回會導致收購守則所載任何後果。倘購回股份導致公眾人士所持的股份數目減至低於我們當時已發行股份25%，則僅可在獲得聯交所批准豁免上市規則有關上述公眾持股量的規定下方可進行。相信除特殊情況外，一般不會批准豁免上述規定。

概無核心關連人士知會本公司，表示彼現時有意於購回授權獲行使時向本公司出售股份或承諾不會如此行事。

B. 關於我們業務的進一步資料

1. 重大合約概要

我們於本文件日期前兩年內所訂立屬重大或可能屬重大的合約(並非於日常業務過程中訂立的合約)如下：

- (a) 北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)及天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)訂立的日期為2021年5月12日的獨家技術服務協議，據此，天潤融通同意委聘外商獨資企業作為其諮詢、技術支持及相關服務的獨家技術服務提供商；

附錄四

法定及一般資料

- (b) 上海天潤融通信息科技有限公司（「上海天潤融通」）及天潤雲（北京）科技有限公司（「外商獨資企業」）訂立的日期為2021年5月12日的獨家技術服務協議，據此，上海天潤融通同意委聘外商獨資企業作為其諮詢、技術支持及相關服務的獨家技術服務提供商；
- (c) 上海欣峰信息科技有限公司（「欣峰信息科技」）及天潤雲（北京）科技有限公司（「外商獨資企業」）訂立的日期為2021年5月12日的獨家技術服務協議，據此，欣峰信息科技同意委聘外商獨資企業作為其諮詢、技術支持及相關服務的獨家技術服務提供商；
- (d) 北京迅傳融通科技有限公司（「迅傳融通科技」）及天潤雲（北京）科技有限公司（「外商獨資企業」）訂立的日期為2021年5月12日的獨家技術服務協議，據此，迅傳融通科技同意委聘外商獨資企業作為其諮詢、技術支持及相關服務的獨家技術服務提供商；
- (e) 南京冠迅信息科技有限公司（「冠迅信息科技」）及天潤雲（北京）科技有限公司（「外商獨資企業」）訂立的日期為2021年5月12日的獨家技術服務協議，據此，冠迅信息科技同意委聘外商獨資企業作為其諮詢、技術支持及相關服務的獨家技術服務提供商；
- (f) (i)吳強先生、李晉先生、潘威先生、安靜波先生、北京天創創潤投資中心（有限合夥）、北京雲昊投資中心（有限合夥）、北京雲昱諮詢管理中心（有限合夥）、北京雲景興業投資中心（有限合夥）（統稱「登記股東」），(ii)天潤雲（北京）科技有限公司（「外商獨資企業」），(iii)北京天潤融通科技股份有限公司（「天潤融通」），與(iv)田溯寧先生、北京天地融創創業投資有限公司及北京雲昊興業投資顧問有限公司（統稱「其他方」）訂立的日期為2021年9月14日的獨家購買權協議，據此：(i)各登記股東同意不可撤銷及無條件地向外商獨資企業授出獨家權，據此，登記股東將按外商獨資企業的要求

將其於天潤融通的股權全部或部分轉讓予外商獨資企業及／或其指定實體及／或個人，及(ii)其他方同意(其中包括)促使其他方控制的若干登記股東遵守獨家購買權協議的條款；

- (g) (i)天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)，(ii)北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)，(iii)吳強先生、李晉先生、潘威先生、安靜波先生、北京天創創潤投資中心(有限合夥)、北京雲昊投資中心(有限合夥)、北京雲昱諮詢管理中心(有限合夥)、北京雲景興業投資中心(有限合夥)(統稱「登記股東」)，與(iv)田溯寧先生、北京天地融創創業投資有限公司及北京雲昊興業投資顧問有限公司(統稱「其他方」)訂立的日期為2021年9月14日的投票權委託協議，據此：(i)各登記股東不可撤銷地承諾簽立一份委託函，據此，其將授權外商獨資企業或外商獨資企業指定的任何實體(包括其境外控股公司的董事及彼等的繼任人及取代本公司董事的任何清盤人)代其行使作為天潤融通股東的權利，及(ii)其他方同意(其中包括)促使其他方控制的若干登記股東遵守投票權委託協議的條款；
- (h) 吳強先生以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，吳強先生同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；
- (i) 潘威先生以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，潘威先生同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；
- (j) 李晉先生以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，李晉先生同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；

附錄四

法定及一般資料

- (k) 安靜波先生以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，安靜波先生同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；
- (l) 北京天創創潤投資中心(有限合夥)以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，北京天創創潤投資中心(有限合夥)同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；
- (m) 北京雲昊投資中心(有限合夥)以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，北京雲昊投資中心(有限合夥)同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；
- (n) 北京雲昱諮詢管理中心(有限合夥)以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，北京雲昱諮詢管理中心(有限合夥)同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；
- (o) 北京雲景興業投資中心(有限合夥)以天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)為受益人簽立的日期為2021年5月12日的授權書，據此，北京雲景興業投資中心(有限合夥)同意(其中包括)獨家授權外商獨資企業行使其作為北京天潤融通科技股份有限公司股東的所有權利；
- (p) 吳強先生、天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)與北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)訂立的日期為2021年5月12日的股權質押協議，據此，吳強先生以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；

附錄四

法定及一般資料

- (q) 潘威先生、天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)與北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)訂立的日期為2021年5月12日的股權質押協議，據此，潘威先生以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；
- (r) 李晉先生、天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)及北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)訂立的日期為2021年5月12日的股權質押協議，據此，李晉先生以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；
- (s) 安靜波先生、天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)及北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)訂立的日期為2021年5月12日的股權質押協議，據此，安靜波先生以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；
- (t) 北京天創創潤投資中心(有限合夥)、田溯寧先生、北京天地融創創業投資有限公司、天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)及北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)訂立的日期為2021年9月14日的股權質押協議，據此，北京天創創潤投資中心(有限合夥)以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；
- (u) 北京雲昊投資中心(有限合夥)、北京雲昊興業投資顧問有限公司、天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)及北京天潤融通科技股份有限公司(「天潤融通」)訂立的日期為2021年9月14日的股權質押協議，據此，北京雲昊投資中心(有限合夥)以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；
- (v) 北京雲昱諮詢管理中心(有限合夥)、北京雲昊興業投資顧問有限公司、天潤雲(北京)科技有限公司(「外商獨資企業」)及北京天潤融通科技股份有限

公司（「天潤融通」）訂立的日期為2021年9月14日的股權質押協議，據此，北京雲昱諮詢管理中心（有限合夥）以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；

- (w) 北京雲景興業投資中心（有限合夥）、北京雲昊興業投資顧問有限公司、天潤雲（北京）科技有限公司（「外商獨資企業」）及北京天潤融通科技股份有限公司（「天潤融通」）訂立的日期為2021年9月14日的股權質押協議，據此，北京雲景興業投資中心（有限合夥）以外商獨資企業為受益人質押其於天潤融通的全部股權；

(x) [編纂]；

(y) [編纂]；及

(z) [編纂]。

2. 本集團的知識產權

(a) 商標

截至最後實際可行日期，本集團已在中國註冊以下我們認為對本集團業務而言屬重要的商標：

商標	註冊地點	註冊擁有人
CTI-Cloud	中國	天潤融通
	中國	天潤融通
 T&I天潤融通	中國	天潤融通
	中國	天潤融通
 Vlink	中國	天潤融通
全能行	中國	天潤融通
天潤云軟	中國	天潤融通
	中國	天潤融通
天潤慧智	中國	天潤融通
天潤匯智	中國	天潤融通
天潤融通	中國	天潤融通
屹立方	中國	天潤融通
立方客	中國	天潤融通
微藤	中國	天潤融通

截至最後實際可行日期，本集團已申請在香港註冊以下我們認為對本集團業務而言屬重要的商標：

商標	申請地點	申請人
	香港	天潤融通
天潤云	香港	天潤融通

(b) 域名

截至最後實際可行日期，本集團已註冊以下我們認為對本集團業務而言屬重要的域名：

域名	註冊擁有人	到期日
ccic2.com	天潤融通	2022年10月22日
clink.cn	天潤融通	2023年7月14日
cticloud.cn	天潤融通	2023年6月15日
cticloud.com.cn	天潤融通	2022年11月4日
octopus.video	天潤融通	2023年6月10日
tcare.cn	天潤融通	2027年3月11日
tcare.com.cn	天潤融通	2027年3月11日
tianrunyun.cn	天潤融通	2022年10月18日
tianrunyun.com.cn	天潤融通	2022年10月18日
tianrunyun.net	天潤融通	2022年10月18日
ti-net.cn	天潤融通	2027年2月21日
ti-net.com	天潤融通	2022年12月17日
ti-net.com.cn	天潤融通	2027年2月14日
ti-net.net	天潤融通	2023年6月26日
ti-net.net.cn	天潤融通	2027年2月14日
ti-scrm.cn	天潤融通	2026年6月12日
ti-scrm.com	天潤融通	2026年6月12日
tinnet-ai.cn	天潤融通	2023年7月23日
tinnetcloud.cn	天潤融通	2023年5月27日
tinnetcloud.com	天潤融通	2023年5月27日
tinnetcloud.com.cn	天潤融通	2023年5月27日
tinnetcloud.net	天潤融通	2023年5月27日
t-sdms.com	天潤融通	2025年12月17日
vlink.cn	天潤融通	2023年6月4日
vlink.com.cn	天潤融通	2027年3月30日

(c) 專利

截至最後實際可行日期，本集團已註冊下列我們認為對本集團業務而言屬重要的專利：

名稱	註冊地點	註冊擁有人
一種具有備份的託管呼叫系統	中國	天潤融通
網關熱備份系統	中國	天潤融通
一種WEB服務器數據實時調用方法	中國	天潤融通
一種託管型呼叫系統	中國	天潤融通
動態負載均衡系統	中國	天潤融通
用於電腦的圖形用戶界面	中國	天潤融通
一種雲端集中監控裝置	中國	天潤融通
一種雲端呼叫裝置	中國	天潤融通
用於電腦的平台管理圖形用戶界面	中國	天潤融通
雙向數據同步方法及系統	中國	天潤融通
雲服務請求方法和裝置	中國	天潤融通

截至最後實際可行日期，本集團已申請註冊下列我們認為對本集團業務而言屬重要的專利：

名稱	申請地點	申請人
<u>基於RNN的降噪處理方法及系統</u>	中國	天潤融通
文本相似度最佳閾值自動尋找及優化方法及裝置	中國	天潤融通
多輪對話機器人意圖命中優化方法	中國	天潤融通
語音加密方法與裝置， 語音解密方法與裝置	中國	天潤融通
雲計算核心網路系統	中國	天潤融通
話單推送方法及裝置	中國	天潤融通

(d) 軟件版權

截至最後實際可行日期，本集團已註冊下列我們認為對本集團業務而言屬重要的軟件版權：

名稱	註冊地點	註冊擁有人
天潤融通網絡呼叫中心軟件 V1.0	中國	天潤融通
天潤商務熱線系統V1.0	中國	天潤融通
天潤營銷服務熱線系統V1.0	中國	天潤融通
天潤託管型呼叫中心系統 V2.7	中國	天潤融通
天潤雲端呼叫中心系統V1.0	中國	天潤融通
天潤分佈式呼叫中心系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤雲呼叫中心系統V1.0	中國	天潤融通
天潤移動端呼叫中心系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤智能語音系統V1.0	中國	天潤融通
天潤智能語音系統V2.0	中國	天潤融通
天潤雲呼叫中心系統V2.0	中國	天潤融通
天潤客戶聯絡雲系統V2.0	中國	天潤融通

名稱	註冊地點	註冊擁有人
天潤慧智人工智能系統軟件 V1.0	中國	天潤融通
天潤客戶聯絡雲系統軟件 V2.1	中國	天潤融通
天潤數據標註系統V1.0	中國	天潤融通
天潤全場景聯絡中心系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤CTI-Cloud呼叫中心系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤統一營業受理賬務系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤智能對話系統V1.0	中國	天潤融通
天潤統一登錄權限管理系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤慧智人工智能系統軟件 V2.0	中國	天潤融通
天潤智能風控系統V1.0	中國	天潤融通
天潤SIP負載代理系統V1.0	中國	天潤融通
天潤全場景聯絡中心運營管 理系統V1.0	中國	天潤融通

名稱	註冊地點	註冊擁有人
天潤工單管理系統V1.0	中國	天潤融通
天潤融通託管呼叫中心系統 軟體V1.0	中國	上海天潤融通
天潤CTI-Cloud呼叫中心系統 V2.0	中國	天潤融通
天潤統一營業受理賬務系統 V2.0	中國	天潤融通
天潤慧智人工智能系統V3.0	中國	天潤融通
天潤智能風控系統V2.0	中國	天潤融通
天潤人工智能訓練系統V1.0	中國	天潤融通
天潤移動營銷App蘋果系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤移動營銷App安卓系統 V1.0	中國	天潤融通
天潤雲客服APP安卓端V1.0	中國	天潤融通
天潤雲客服APP蘋果端V1.0	中國	天潤融通

除上文所披露者外，截至最後實際可行日期，概無其他對我們的業務而言屬重大或可能屬重大的商標、服務標誌、專利、知識產權或個人產權。

C. 有關我們的董事及主要股東的其他資料

1. 披露權益

(a) 董事在[編纂]完成後於本公司及其相聯法團股本中的權益和淡倉

緊隨[編纂]完成後（未計及[編纂]獲行使時將予配發和發行的股份），本公司董事或最高行政人員於本公司或其相聯法團（定義見證券及期貨條例第XV部）的股份、相關股份及債權證中擁有根據證券及期貨條例第XV部第7及8分部將須知會本公司及聯交所的權益及／或淡倉（包括根據證券及期貨條例有關條文被當作或視為擁有的權益或淡倉），或根據證券及期貨條例第352條的規定將須登記於該條所述登記冊內的權益及／或淡倉，或於股份[編纂]後根據上市規則附錄十所載上市發行人董事進行證券交易的標準守則（「標準守則」）規定的權益及／或淡倉（如適用）如下：

(i) 於股份的權益

董事姓名	權益性質	[編纂]後 擁有權益的 股份數目	[編纂]後 股權概約 百分比
吳先生	受控制法團權益；與他人 共同持有權益 ⁽¹⁾	[編纂]	[編纂]
潘先生	受控制法團權益；與他人 共同持有權益 ⁽¹⁾⁽²⁾	[編纂]	[編纂]
李先生	受控制法團權益；與他人 共同持有權益 ⁽¹⁾⁽³⁾	[編纂]	[編纂]
安先生	受控制法團權益；與他人 共同持有權益 ⁽¹⁾⁽⁴⁾	[編纂]	[編纂]

附註：

- (1). 截至最後實際可行日期，Xinyun Inc.直接持有37,500,000股股份；EastUp Holding Limited直接持有22,500,000股股份。Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited為Hanyun Inc.的全資子公司，而Hanyun Inc.由吳強先生全資擁有。因此，吳先生被視為於Xinyun Inc.及EastUp Holding Limited持有的股份總數中擁有權益。

根據與Connect The Unconnected Limited、Flyflux Holding Limited及Technolo-Jin CO., LTD各自於2021年6月6日訂立的投票代理契據，吳先生作為代理人有權對各自持有的所有股份進行投票，因此，吳先生及主要股東實際上為一致行動人士。

- (2). 截至最後實際可行日期，潘先生全資擁有的公司Connect The Unconnected Limited直接擁有13,500,000股股份。因此，潘先生被視為於Connect The Unconnected Limited持有的股份數目中擁有權益。
- (3). 截至最後實際可行日期，李先生全資擁有的公司Technolo-Jin CO., LTD直接持有8,370,000股股份。因此，李先生被視為於Technolo-Jin CO., LTD持有的股份數目中擁有權益。
- (4). 截至最後實際可行日期，安先生全資擁有的公司Flyflux Holding Limited直接擁有4,635,000股股份。因此，安先生被視為於Flyflux Holding Limited持有的股份數目中擁有權益。

(ii) 在相聯法團中的權益

董事姓名	相聯法團名稱	所持證券數目	概約權益 百分比
吳先生	天潤融通	31,840,284	61.63%
李先生	天潤融通	2,883,468	5.58%
潘先生	天潤融通	2,618,700	5.07%
安先生	天潤融通	1,595,748	3.09%

附註：

- (1). 吳先生直接持有天潤融通18,135,684股股份。北京雲景興業投資中心(有限合夥)、北京雲昊投資中心(有限合夥)及北京雲昱諮詢管理中心(有限合夥)(「控股實體」)於天潤融通的13,704,600股股份中擁有權益。各控股實體的普通合夥人為北京雲昊興業投資顧問有限公司，北京雲昊興業投資顧問有限公司由吳先生控制及全資擁有。因此，吳先生被視為於控股實體擁有天潤融通股份總數中擁有權益。

(b) 主要股東於本公司股份及相關股份中的權益及淡倉

除本文件「主要股東」一節所披露者外，據董事或最高行政人員所知，概無任何其他非本公司董事或最高行政人員的人士於本公司股份及相關股份中擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及第3分部的條文將於股份[編纂]後需向本公司披露的任何權益或淡倉，或直接或間接於本公司已發行有表決權股份中擁有10%或以上權益。

(c) 本集團任何成員公司(本公司除外)主要股東的權益

除上文及下表所載者外，截至最後實際可行日期，據董事所知，概無任何人士(非本公司董事或最高行政人員)將於緊隨[編纂]完成後(未計及[編纂]獲行使)直接或間接於本集團任何成員公司(本公司除外)已發行有表決權股份中擁有10%或以上權益。

名稱	本集團成員公司名稱	權益性質	概約權益百分比
北京天創創潤投資中心(有限合夥) ⁽¹⁾	天潤融通	實益擁有人	24.63%

附註：

- (1). 北京天創創潤投資中心(有限合夥)為一間根據中國法律成立的投資控股有限合夥企業。北京天創創潤投資中心(有限合夥)的普通合夥人為北京天地融創創業投資有限公司，北京天地融創創業投資有限公司由田先生控制並擁有98%權益。

2. 服務合約及委任書明細

(a) 執行董事

各執行董事[已]與本公司訂立服務合約，據此他們同意擔任執行董事，初步任期自[編纂]起計為期[三]年，執行董事或本公司可發出不少於三個月的書面通知終止有關任期。執行董事的薪酬將包括一筆固定金額每年約人民幣600,000元，及與若干關鍵績效指標掛鈎的績效薪酬。關鍵績效指標的具體條款將由董事會每年參照本集團的發展戰略釐定。

執行董事的委任受細則有關董事退任及輪值的條文所規限。

(b) 獨立非執行董事

各獨立非執行董事均[已]與本公司簽署委任書，任期自[編纂]起生效，為期[一年]。根據各自的委任書，各獨立非執行董事均有權收取固定的董事袍金。有關委任受細則有關董事退任及輪值的條文所規限。獨立非執行董事的薪酬將為一筆固定金額每年約人民幣120,000元。

(c) 其他

- (i) 除上文所披露者外，董事概無與本集團任何成員公司訂立任何服務合約（將於一年內屆滿或可於一年內由僱主終止而毋須支付賠償（法定補償除外）的合約除外）。
- (ii) 截至2021年12月31日止年度，付予董事的薪酬及授予董事的實物福利總額約為人民幣2.3百萬元。董事薪酬的詳情亦列於本文件附錄一所載會計師報告附註8。除本文件所披露者外，本公司概無就截至2021年12月31日止年度向董事支付或應付董事任何其他酬金。
- (iii) 根據現時生效的安排，截至2022年12月31日止年度應付董事的薪酬和實物福利總額估計約為人民幣2.5百萬元。

- (iv) 於往績記錄期，本集團任何成員公司的任何董事或任何前任董事並無獲支付任何款項以作為(i)加入本公司或加入本公司後的獎勵或(ii)本集團任何成員公司的董事或任何與本集團任何成員公司管理事務有關的其他職位的離職補償。
- (v) 於往績記錄期，概無董事放棄或同意放棄任何薪酬或實物福利的安排。
- (vi) 董事概無於本公司發起中或擬收購的物業中擁有權益，且概無董事獲任何人士支付或同意支付現金或股份或其他代價，以誘使他出任董事或合資格成為董事，或誘使他提供有關本公司的發起或成立的服務。

3. 已收取的費用或佣金

除本文件所披露者外，概無董事或任何名列下文「-E.其他資料-11.專家同意書」一節的人士於緊接本文件日期前兩年內就本集團任何成員公司的任何股本發行或出售已收取任何佣金、折扣、代理費、經紀佣金或其他與之有關的特別條款。

4. 其他

除本文件所披露者外：

- (a) 待股份於聯交所[編纂]後，本公司董事或最高行政人員概無於本公司或任何相聯法團（定義見證券及期貨條例第XV部）的股份、相關股份或債權證中擁有根據證券及期貨條例第XV部第7及8分部須知會我們及聯交所的任何權益或淡倉（包括根據證券及期貨條例的有關條文其被當作或視作擁有的權益及淡倉），或將須根據證券及期貨條例第352條登記於該條例所述登記冊內的權益或淡倉，或將須根據標準守則知會我們及聯交所的權益或淡倉；
- (b) 董事或下文「-E.其他資料-11.專家同意書」一節列出的任何人士概無於本公司的發起中或於本集團任何成員公司緊接本文件日期前兩年內已收購或出售或承租，或本集團任何成員公司擬收購或出售或承租的任何資產中擁有任何直接或間接權益；

- (c) 董事或下文「-E.其他資料 - 11.專家同意書」一節列出的任何人士概無於在本文件日期存續且對本集團業務整體而言屬重大的任何合同或安排中擁有重大權益；
- (d) 除根據[編纂]外，下文「-E.其他資料 - 11.專家同意書」一節列出的人士概無：
 - (i) 於我們任何股份或我們任何子公司的任何股份中擁有法定或實益權益；或
 - (ii) 擁有可認購或提名他人認購本集團任何成員公司的證券的任何權利或選擇權（不論是否可依法強制實施）。
- (e) 董事或他們各自的緊密聯繫人（定義見上市規則）或我們的任何股東（據董事所知擁有我們已發行股份數目超過5%）概無於我們五大供應商或五大客戶中擁有任何權益。

D. 股權激勵計劃

1. 股權激勵計劃

下文概述股權激勵計劃的主要條款。股權激勵計劃於2021年5月13日經董事會書面決議案採納及批准。股權激勵計劃的條款不受上市規則第十七章的條文所規限。

(a) 條款概要

宗旨

股權激勵計劃旨在讓本集團向獲選參與者授予獎勵，作為他們對本集團所作貢獻的獎勵或回報，特別是(i)鼓勵他們提升表現及效能，令本集團受益；(ii)吸引及挽留其貢獻對或將對本集團有利的參與者；及(iii)鼓勵他們加強團隊成員合作及溝通，促進本集團發展。

獎勵類型

股權激勵計劃規定授出受限制股份單位、於歸屬前可由本公司沒收或購回的已發行股份（「受限制股份」）及其他以股份為基礎的獎勵或權利（統稱「獎勵」）。

可參與的人士

董事會在股權激勵計劃下（包括董事會正式授權的任何委員會或人士）可酌情邀請屬於下列任何類別合資格參與者的任何人士（「合資格參與者」）接受獎勵以認購股份：

- i. 達到所需年資及表現級別及／或本公司行政總裁不時釐定的指標的本公司或其任何子公司或受控制聯屬公司或他們指定的任何實體的任何全職行政人員、高級職員、管理人員或僱員；
- ii. 本公司或其任何子公司或受控制聯屬公司或他們指定的任何實體的任何董事及監事（包括非執行董事及獨立非執行董事）；
- iii. 本公司行政總裁全權認為已對或將對本集團作出貢獻的任何顧問及諮詢人。

最高股份數目

除非董事會另行正式批准，否則股權激勵計劃相關股份總數不得超過26,550,000股股份。

表現指標

合資格參與者獲授獎勵後，該參與者或須達致相關獎勵可予歸屬、行使或結算前董事會可能訂明的任何表現指標。

受限制股份單位的代價及受限制股份購買價

受限制股份單位歸屬及清算後將予支付的價格及受限制股份的購買價可根據股權激勵計劃按董事會不時釐定及列於授予獎勵的要約的金額及形式予以調整。

發行股份的條件

接納授予獎勵要約的合資格參與者（「承授人」）不得違反股權激勵計劃及其就獎勵與本公司訂立的任何附屬文件。

承授人不得違反本集團相關成員公司的組織章程細則或章程文件的任何條文，或以其他方式損害本集團的利益。

董事會可全權決定訂立於任何獎勵可予歸屬或結算前必須達到的任何其他表現指標及必須達成的任何其他條件。

倘不達成本條中上列條件，則受限制股份單位及／或受限制股份於不達成該等條件當日自動失效，由董事會全權決定。

歸屬時間表

根據股權激勵計劃的條款，受限制股份單位將予歸屬及結算及受限制股份將予歸屬，且不會被沒收（如授予獎勵要約所列）。

倘發生控制權變動，則受限制股份單位將予歸屬及結算及受限制股份將予歸屬，且不會被沒收（如適用）。

獎勵歸屬

i. 結算受限制股份單位

根據適用獎勵的條款，受限制股份單位將於歸屬時結算，結算方式為交付予承授人相等於當時已歸屬受限制股份數目的股份數目。倘受限制股份單位結算，則本公司一名或多名董事將代表本公司安排及指示本公司股份過戶登記處更新本公司股東名冊，將承授人姓名記入該名冊，作為股份的在冊持有人。

ii. 解除受限制股份

根據適用獎勵的條款，受限制股份將解除託管。受限制股份獲解除後，承授人可在獎勵的適用限制及任何法律規定的限制下自由轉讓股份。

獎勵不可轉讓

除以下段落所載條款及除非適用法律或股權激勵計劃另有規定外，獎勵應為承授人個人所有，承授人不得出售、轉讓、質押或出讓獎勵及股權激勵計劃或其任何權益或利益。

承授人可獲准轉讓獎勵至其全資擁有的實體或任何信託安排，而承授人為唯一的受益人。股權激勵計劃的條款對承授人的個人代表、執行人、管理人、繼承人、繼任人及承讓人均具約束力。除非根據上述者進行轉讓，否則獎勵應僅由承授人在其壽命時間內行使。

在不限制前述的一般性原則下，除非股權激勵計劃另有規定，獎勵不得以任何方式出讓、轉讓、質押或抵押，不得以法律的方式轉讓，且不得受實施、附加或類似程序所規限。任何企圖出讓、轉讓、質押、抵押或有悖獎勵規定的其他獎勵處置以及對獎勵的任何實施、附加或類似程序將告作廢及無效且不再有任何效力，而承授人作出該等違反行為將使本公司有權取消授予該承授人的任何尚未行使的獎勵。

禁售期

就本公司對其股本證券進行的任何包銷公開發售，承授人在適用發售完成日期後180天期間內，未經本公司或其包銷商事先書面同意，不得直接或間接出售、賣空、借貸、抵押、質押、要約、授予或出售任何期權或其他合同以購買、購買任何期權或其他合同以出售、或以其他方式處置或轉讓根據股權激勵計劃所購任何股份，或同意參與任何與根據股權激勵計劃所購任何股份有關的前述交易。

終止

本公司可於股東大會上通過決議案，或董事會可隨時終止運行股權激勵計劃，在此情況下，獎勵將不予進一步授出，惟股權激勵計劃的條文將繼續有效，但以使此前已授出但未行使的任何獎勵的行使生效屬必須者，或在其他情況下根據股權激勵計劃的條文可能要求者為限。在終止之前授予的未行使獎勵，但在終止時尚未行使、結算或發放的，根據股權激勵計劃仍將繼續有效且可予行使或可予發放。

(b) 資本架構重組

倘發生任何合併、重組、兼併、資本重組、股利、股份拆細或影響股份的類似變動（包括本公司資本架構的任何變動，例如資本化發行、供股、本公司股本的合併、分拆及削減），董事會可全權酌情決定作出其認為合適的公平調整，包括：

- i. 於收購或存續公司時就授出與獎勵的公平值等值的替代獎勵作出安排；
- ii. 與承授人達成其認為合適的協議或債務妥協，包括向承授人支付與尚未歸屬的任何獎勵公平值相若的現金補償；
- iii. 豁免任何尚未歸屬的任何獎勵的歸屬條件；或
- iv. 許可按照原始條款延續獎勵。

(c) 未行使授予

截至最後實際可行日期，根據股權激勵計劃已向71名合資格參與者授出涉及合共22,638,098股股份的441,080份受限制股份單位及22,197,018股受限制股份。受限制股份將於三十(30)個月內分批解除託管，並將於適用解除日期後在實際可行的情況下盡快解除託管；及(ii)受限制股份單位將按三十(30)個月的歸屬時間表（惟一名僱員將按五十四(54)個月的歸屬時間表）分三等批歸屬並將於歸屬時結算，結算方式為交付予承授人有關股份數目。承授人包括一名高級管理層成員（即我們的首席財務官張先生）及兩個綜合聯屬實體的一名董事（即李美榮女士）。除所披露者外，於最後實際可行日期，本公司的董事、關連人士或諮詢人均無被識別為股權激勵計劃項下的承授人。

股權激勵計劃相關的所有股份均已配發及發行並由TI YUN Limited持有。TI YUN Limited是作為代名人（以信託方式持有）成立的特殊目的公司。就向本公司關連人士授出任何獎勵而言，本公司將遵守上市規則第14A章的適用規定及其他適用規則。

TI YUN Limited將不會行使股份獎勵相關的股份有關的任何投票權。TI YUN Limited與本公司其他股東享有同等的分紅權。

股權激勵計劃相關股份並無計入公眾持股量。

E. 其他資料

1. 遺產稅

董事獲知，本公司或其任何子公司或綜合聯屬實體不大可能須就遺產稅承擔重大責任。

2. 訴訟

截至最後實際可行日期，據我們所知，概無任何可能對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響的待決或威脅我們或我們任何董事的重大訴訟或仲裁程序。

3. 申請[編纂]

獨家保薦人已代表本公司向聯交所申請批准本文件所述的已發行及將予發行或出售的股份[編纂]及[編纂]。本公司已作出一切必要安排使該等股份納入中央結算系統。

4. 無重大不利變化

董事確認，自2021年12月31日（即編製本集團最近期經審核綜合財務報表的日期）起直至本文件日期，本集團的財務或經營狀況或前景並無發生重大變化。

5. 已收取代理費及[編纂]

[編纂]將收取「[編纂]」一節所述的[編纂]。

6. 獨家保薦人及獨家保薦人費用

根據上市規則第3A.07條，獨家保薦人獨立於本公司。本公司就獨家保薦人擔任本公司[編纂]保薦人應付獨家保薦人的費用為500,000美元。

7. 開辦費用

我們並無產生任何重大開辦費用。

8. 發起人

就上市規則而言，本公司並無發起人。除本文件所披露者外，在緊接本文件日期前兩年內並未就本文件中所述的[編纂]及相關交易向任何發起人支付、配發或給予任何現金、證券或其他利益，亦未擬議向與之相關的任何發起人支付、配發或給予任何現金、證券或其他利益。

9. 股份持有人的稅項

(a) 香港

買賣及轉讓於本公司香港股東名冊登記的股份須繳納香港印花稅。買方及賣方各自承擔的現行稅率為代價或所出售或轉讓股份的價值之較高者的0.13%。於香港買賣股份所產生或引致的利潤或亦須繳納香港利得稅。

(b) 開曼群島

根據現行開曼群島法律，只要我們並無持有開曼群島土地的任何權益，轉讓本公司股份毋須繳付任何開曼群島印花稅。

(c) 中華人民共和國

就中國企業所得稅而言，我們可能被視為中國居民企業。在這情況下，向我們的股東所作出的分派可能需要繳納中國預扣稅，而出售我們的股份所產生的收入可能需要繳納中國稅項。請參閱本文件「風險因素－與在中國經營業務有關的風險－就中國企業所得稅而言，我們可能被分類為「中國居民企業」，這可能對我們及我們的股東產生不利稅務後果並對我們的經營業績及閣下[編纂]的價值產生重大不利影響」。

(d) 諮詢專業顧問

如[編纂]的潛在[編纂]者對認購、購買、持有或出售以及買賣我們的股份（或行使股份所附權利）所產生的稅務影響有任何疑問，則建議諮詢其專業稅務顧問。本公司、董事或參與[編纂]的其他方概不對任何人由於認購、購買、持有或出售、買賣或因行使任何與我們股份相關權利所引致的任何稅務影響或負債承擔責任。

10. 專家資格

以下為已提供意見或建議之專家之資格，而該等意見或建議已載入本文件：

名稱	資格
中國國際金融香港證券有限公司	根據證券及期貨條例從事證券及期貨條例所界定第1類（證券交易）、第2類（期貨合約交易）、第4類（就證券提供意見）、第5類（就期貨合約提供意見）及第6類（就機構融資提供意見）受規管活動的持牌法團
安永會計師事務所	專業會計師條例（第50章）所界定的執業會計師及財務匯報局條例（第588章）所界定的註冊公眾利益實體核數師
北京市通商律師事務所	本公司中國法律顧問
衡力斯律師事務所	本公司開曼群島律師
灼識諮詢	獨立行業顧問

11. 專家同意書

上文「一 專家資格」分節所述專家各自己就本文件的刊發以及以本文件所載的形式及內容刊載其報告及／或函件及／或意見及／或引述其名稱發出書面同意書，且迄今並無撤回同意書。

[編纂]

13. 約束力

倘根據本文件提出認購申請，本文件即具效力，令全部有關人士均受公司（清盤及雜項條文）條例第44A條及第44B條的所有適用條文（罰則條文除外）約束。

14. 雙語文件

依據香港法例第32L章公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告第4條的豁免規定，本文件分別以英文及中文獨立刊發。

F. 其他事項

- (a) 除本文件所披露者外，於緊接本文件日期前兩年內：
 - (i) 本公司或其任何子公司概無發行或同意發行或建議發行已繳足或部分繳足的股份或借貸資本，以換取現金或現金以外的代價；
 - (ii) 本公司或其任何子公司的股份或借貸資本概無附帶購股權或有條件或無條件同意附帶購股權；
 - (iii) 本公司或其任何子公司概無發行或同意發行創辦人、管理層或遞延股份；
 - (iv) 本公司或其任何子公司概無就發行或出售任何股份或借貸資本而授出或同意授出任何佣金、折扣、經紀佣金或其他特別條款；及
 - (v) 概無就認購或同意認購或促使或同意促使他人認購本公司或其任何子公司任何股份而已付或須付佣金。
- (b) 除本文件所披露者外，本集團並無發行任何債權證、亦無任何未償還債權證或任何可換股債券。

- (c) 董事確認：
- (i) 自2021年12月31日（即編製本集團最近期的經審核綜合財務報表的日期）起直至本文件日期，本集團的財務或經營狀況或前景並無任何重大不利轉變；
 - (ii) 並無放棄或同意放棄未來股息的安排；及
 - (iii) 於本文件日期前12個月內，本集團的業務概無遭受任何干擾而可能或已經對本集團財政狀況構成重大影響。
- (d) 我們的股份[編纂]會將本公司的主要股東名冊保存於開曼群島。除董事另行同意外，所有股份過戶及其他股份所有權文件必須提交香港[編纂]註冊並登記。
- (e) 我們已作出一切必要安排，以使股份能夠被接納入中央結算系統進行結算及交收。
- (f) 本集團旗下目前未有公司在任何證券交易所上市或在任何交易系統交易。

送呈公司註冊處處長文件

連同本文件一併送呈香港公司註冊處處長登記的文件有（其中包括）：

- (a) 一份[編纂]；
- (b) 本文件附錄四「法定及一般資料－E.其他資料－11.專家同意書」一節所述同意書；及
- (c) 本文件附錄四「法定及一般資料－B.關於我們業務的進一步資料－1.重大合約概要」一節所述重大合約。
- (d) 有關[編纂]詳情的說明。

展示文件

下列文件將自本文件日期起計14日期間內於聯交所網站www.hkexnews.hk及本公司網站<https://www.ti-net.com.cn>展示：

- (a) 組織章程大綱及細則；
- (b) 安永會計師事務所編製的本集團會計師報告，其全文載於本文件附錄一；
- (c) 安永會計師事務所就本集團未經審核[編纂]財務資料發出的報告，其全文載於本文件附錄二；
- (d) 截至2019年、2020年及2021年12月31日止三個財政年度的本集團經審核綜合財務報表；
- (e) 我們有關中國法律的中國法律顧問就本集團若干一般公司事宜及本集團物業權益出具的中國法律意見；
- (f) 我們有關開曼群島法律的法律顧問衡力斯律師事務所編製的意見函，其中概述本文件附錄三所述開曼公司法的若干方面；

- (g) 灼識諮詢發出的報告，本文件「行業概覽」一節資料乃自其中摘錄；
- (h) 開曼公司法；
- (i) 本文件附錄四「法定及一般資料－E.其他資料－11.專家同意書」一節所述同意書；
- (j) 本文件附錄四「法定及一般資料－B.關於我們業務的進一步資料－1.重大合約概要」一節所述重大合約；
- (k) 本文件附錄四「法定及一般資料－C.有關我們的董事及主要股東的其他資料－2.服務合約及委任書明細」一節所述與董事訂立的服務合約及委任書；
- (l) 股權激勵計劃條款；及
- (m) 有關[編纂]詳情的說明。