

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者的聲譽，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	203,503	50.6
VPC解決方案.....	200	0.1	2,680	0.8	9,845	2.4
其他服務及產品銷售.....	5,642	1.7	3,872	1.1	5,846	1.5
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	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>

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.....	<u>283</u>	<u>100.0</u>	<u>627</u>	<u>100.0</u>	<u>293</u>	<u>100.0</u>

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.....	155,808	151,237	31,227

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 一 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	12,500
其他應付稅項	2,221	6,160	3,254
其他應付款項	1,240	840	7,108
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。