

证券代码：831960

证券简称：佳音在线

主办券商：西南证券

## 厦门市佳音在线股份有限公司

## 2016 年年度报告摘要

## 一、重要提示

1.1 本年度报告摘要来自年度报告全文，投资者欲了解详细内容，应当仔细阅读同时刊载于全国股份转让系统公司指定信息披露平台（www. neeq. com. cn 或 www. neeq. cc）的年度报告全文。

1.2 不存在董事、监事、高级管理人员对年度报告内容存在异议或无法保证其真实、准确、完整。

1.3 公司全体董事出席了审议本次年度报告的董事会会议。

1.4 中喜会计师事务所对本公司本年度财务报告进行了审计，并且出具了标准无保留意见的审计报告。

公司本年度会计师事务所由瑞华会计师事务所变更为中喜会计师事务所。

## 1.5 公司联系方式

董秘（信息披露事务负责人）：华凯玲

电话：15805927565

电子信箱：1143948371@qq. com

办公地址：厦门市思明区湖滨南路 2 号 1101 室之九-之十

## 二、主要财务数据和股东变化

## 2.1 主要财务数据

单位：元

	2016年	2015年	增减比例
总资产	2,322,860.61	2,743,135.04	-15.32%
归属于挂牌公司股东的净资产	700,373.50	542,625.91	29.07%
营业收入	1,007,885.01	794,640.86	26.84%
归属于挂牌公司股东的净利润	-1,775,752.41	-1,395,134.18	27.28%
归属于挂牌公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-2,388,649.92	-2,601,931.22	-8.20%
经营活动产生的现金流量净额	-262,169.30	-53,399.63	-
加权平均净资产收益率（依据归属于挂牌公司股东的净利润计算）	-592.75%	-112.49%	-
加权平均净资产收益率（依据归属于挂牌公司股东的扣除非经常性损益后的净利润计算）	-797.39%	-209.80%	-
基本每股收益（元/股）	-0.32	-0.26	23.08%
稀释每股收益（元/股）	-0.32	-0.26	-

归属于挂牌公司股东的每股净资产（元/股）	0.12	0.10	20.00%
----------------------	------	------	--------

## 2.2 股本结构表

单位：股

股份性质		期初		期末	
		数量	比例	数量	比例
无限售条件的股份	无限售股份总数	1,684,783	31.00%	1,784,783	30.59%
	其中：控股股东、实际控制人	750,000	13.80%	750,000	12.85%
	董事、监事、高管	1,250,000	23.00%	1,350,000	23.14%
	核心员工	0	0.00%	0	0.00%
有限售条件的股份	有限售股份总数	3,750,000	69.00%	4,050,000	69.41%
	其中：控股股东、实际控制人	2,250,000	41.40%	2,250,000	38.56%
	董事、监事、高管	3,750,000	69.00%	4,050,000	69.41%
	核心员工	0	0.00%	0	0.00%
总股本		5,434,783	100.00%	5,834,783	100.00%
股东总数		5			

## 2.3 前10名股东持股情况表

单位：股

序号	股东姓名	股东性质	期初持股数	期内增减	期末持股数	期末持股比例	限售股份数	无限售股份数	质押或冻结的股份数
1	陈志钦	境内自然人	3,000,000	0	3,000,000	51.42%	2,250,000	750,000	0
2	司马雨军	境内自然人	1,000,000	400,000	1,400,000	23.99%	1,050,000	350,000	0
3	张江峰	境内自然人	500,000	0	500,000	8.57%	375,000	125,000	0
4	骆华强	境内自然人	500,000	0	500,000	8.57%	375,000	125,000	0
5	北京德尔泰达投资有限公司	境内非国有法人	434,783	0	434,783	7.45%	0	434,783	0
合计			5,434,783	400,000	5,834,783	100.00%	4,050,000	1,784,783	0

注：“股东性质”包括国家、国有法人、境内非国有法人、境内自然人、境外法人、境外自然人等。

## 2.4 公司与控股股东、实际控制人之间的产权及控制关系的方框图。

## 三、管理层讨论与分析

## 3.1 报告期内经营情况回顾

佳音在线，立足呼叫托管和数据挖掘服务，2016年持续该业务的开展，一如既往的为托管客户提供舒心、省心、诚心、称心、安心的五星级服务。让托管客户拥有7X24小时高品质、不间断的服务保障，又节省了成本，鱼鱼熊掌兼得。

除了原有业务的拓展外，佳音在线继续通过可穿戴设备（提供一键SOS呼叫/定位/心率监测等）、移动互联网和24小时呼叫中心支持服务构建一种新型的养老呼叫中心模式。实现了在互联网+养老平台支持1000000用户同时在线，通过高效的信息与资源互通机制，用模式创新打通O2O模式下信息呼叫的输入与输出，进而转化为有效的生产与服务数据。目前在养老服务方面已经取得了有效的突破，已成功开发出老年人专用的智能拐杖、智能手表、移动互联网养老云服务平台，打通可穿戴设备物联网无线传输、视频双向通信和互联网应用层的相互信息传输、存储和数据分析，集技术的创新、服务融合于互联网平台上，打造包括健康智能终端、呼叫中心服务和移动医

疗在内的一体化解决方案。同时子女、呼叫中心客服也可以通过手机 APP 向智能终端发出指定，形成完整的闭环回路，真正做到居家养老智能化，共建一种有活力的养老生活方式。

佳音在线社区养老体验馆逐渐在全国各地建成并投入使用，老人将拥有互联网养老智慧“家”，这将意味着，全国老人真正实现“全民”互联网时代。佳音在线借助资本力量整合上下游养老产业链，结合时代特征不断改革和创新走在互联网+养老前沿，与社区、子女、志愿者共建一种有活力的养老生活方式，打造包括可穿戴设备、机器人、养老云平台、24 小时呼叫中心支持服务、社区养老体验馆、整合遍及各大医院的养老紧急救助服务体系、以及线下日常生活照护服务的有温情的“护联网”。

报告期内，公司实现营业收入 1,007,885.01 元，较去年同期增长 26.84%；实现净利润 -1,775,752.41 元，较去年同期降低 27.28%。公司报告期内营业收入增长迅速主要是因为公司加大产品推广力度，积极开拓市场需求，得到更多客户的认可；公司净利润减少主要是由于公司为顺利引入客户采取了价格策略，同时公司大力推广体验馆，录制体验馆宣传片，老年周刊推广等导致销售费用出现较大幅度增加，2016 年政府补贴比 2015 年降低 49.21%。

本期末，公司总资产 2,322,860.61 元，较上期期末降低 15.32%，归属于挂牌公司股东的净资产为 700,373.50 元，较上期期末增加了 29.07%。

报告期内，公司经营活动产生的现金流量净额-262,169.30 元，较去年同期多支出 208,769.67 元。主要系供应商因资源紧张缩短公司应付账款账期；应收账款因清欠力度不够；制定了重点开拓优质客户的营销策略，本期费用性支出项目增加及额度较大所致。公司在报告期内综合单位客户的业务量、毛利率和付款周期等因素，在业务合作模式中设预付款项，因此，公司在报告期内业务规模较上年同期增长的情况下，经营性现金流状况有所好转。

报告期内，投资活动产生的现金流量净额为-1,799,377.00 元，比 2015 年增长率 5921%。本期为了拓展企业业务，主要购进智慧养老医疗器械、办公桌椅、机器人、音像、相机、电脑、扫描仪，合计 118,607.00 元。本期以老年人的核心需求为出发点，快速推进技术研发，开发佳音在线智慧养老综合服务云平台（SPI），2016 年度进入开发阶段，研发周期比较长，等今后整套系统开发完成后，未来会给企业带来经济收益，符合无形资产资本化条件，目前已经研发出物联网紧急呼叫系统软件 V1.0、智慧养老云平台管理软件 V1.0、佳音在线生活管家电商平台 V1.0、物联网健康体检 APP 系统软件 V1.0、疾病管家手机 APP 系统软件 V1.0、在线教育手机 APP 系统软件 V1.0，研发支出资本化金额合计 1,680,770.00 元。

报告期内，筹资活动产生的现金流量净额为 1,977,692.90 元，比 2015 年增长了 505.72%。2016 年 8 月 10 日公司向司马雨军发行 400,000.00 股新股，每股面值为人民币 1.00 元，每股发行价格为人民币 5.00 元。所有出资均以人民币现金形式汇入。截止 2016 年 8 月 18 日，收到司马雨军缴纳的出资款人民币 2,000,000.00 元，其中：增加股本 400,000.00 元，增加资本公积 1,600,000.00 元。2016 年 9 月 13 日，瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）“瑞华验字[2016]第 48170004 号”《验资报告》，对本次增资情况进行了验证。

### 3.2 竞争优势分析

#### 一、人才优势

1. 公司注重人才的培养和发展。成立之初和各大高校建立长期的合作关系，为公司的发展提供源源不断的人才。2. 广纳专业人才，技术研发和市场营销骨干大多具有多年的从业经验，既精通专业技术，又理解客户需求，为公司深入研究用户需求、不断提升在应用技术研究 and 产品差异化设计方面的创新能力提供了保证。3. 报告期内呼叫中心团队参与了《移动互联网时代下客户与员工管理培训—让客户感动与新生代员工管理》的培训并获取了相应的证书。高管团队参与了厦

门大学后备上市企业第六期、厦门上市办企业培训和厦门新三板协会组织的相应培训。业务团队参与了厦门市中小企业组织的相对应培训。各部门各团队业务素质、业务能力都得到了相应的提升。

## 二、管理优势

公司管理团队有很强的凝聚力，创业骨干基本上仍在本公司工作。公司管理团队具有长期从事呼叫中心服务的从业经验，对本行业的发展趋势有独特的理解和超前的把握能力，能力互补，团结性好，合作默契。

## 三、持续的产品研发能力

公司自成立以来始终坚持技术导向，报告期内在智慧养老服务方面取得了重大突破，已成功开发出老年人专用服务平台，呼叫中心通过移动互联网养老云服务平台上为老年朋友提供各项服务，打通可穿戴设备物联网无线传输、视频双向通信和互联网应用层的相互信息传输、存储和数据分析，集技术的创新、服务融合于互联网平台上，打造包括健康智能终端、呼叫中心服务和移动医疗在内的一体化解决方案。同时子女、呼叫中心客服也可以通过手机 APP 向智能终端发出指定，形成完整的闭环回路，真正做到居家养老智能化，共建一种有活力的养老生活方式。报告期内取得物联网紧急呼叫系统软件 V1.0、智慧养老云平台管理软件 V1.0 等多项证书。

## 四、持续创新服务

依据市场发展的特点，根据服务对象和采购对象的不同，对公司的产品和服务进行了重新的梳理，梳理后的主要产品内容包括呼叫托管服务(2B)，居家安全服务(2C)，健康社区服务(2G)。通过对产品和服务的重新梳理，加强业务组的业务能力和完善针对专门服务的的服务系统，有利于呼叫中心服务能力的提升和为客户提供更加专业的服务。

## 五、市场优势

我国确立了“以居家为基础、社区为依托、机构为支撑”的养老产业框架和 9073 养老格局，90%在家中养老（居家养老）；老人数量已经超过 2 亿，2030 年将超 4 亿；养老服务业目前已达 4 万亿市场规模。互联网+养老服务的开展离不开呼叫中心的服务。公司从 2008 年成立之初主营呼叫中心，无论是服务还是平台建设方面都战略领先优势。2017 年开春以来，各省市政府陆续进行养老方面的采购建设，为佳音在线 2G 业务的开展打开巨大的蓝海。佳音在线 2G 业务的部署，将为居家老人提供安全、舒适、健康、便捷的服务。

## 六、资源优势

公司为厦门市新三板企业协会和福建省工业互联网产业协会的发起会员单位之一，公司董事长担任两大协会副会长职务，福建上市办和厦门大学每年组建福建省后备上市企业研修班，该班从开班以来就成立了至善同学研究会，公司董事长陈志钦担任至善同学研究会主要成员，同时公司每年在中国国际投资贸易洽谈会上已经连续十年成功举办《全球 PE 投资之旅全度论坛》，已成为投洽会的推荐论坛。以上活动的参与，为佳音在线 2B 业务的发展提供了广阔的空间，佳音在线 2B 业务将利用各种资源，依托呼叫中心专业的话术、温暖声音，全年无休 365X24 小时的服务，全面提升托管会员的服务质量。

## 四、涉及财务报告的相关事项

### 4.1 与上年度财务报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的说明

涉及  不涉及

### 4.2 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的说明

涉及 不涉及

4.3 合并报告范围发生变化的说明

涉及 不涉及

4.4 董事会对会计师事务所本报告期出具“非标准审计报告”的说明

涉及 不涉及

