

证券代码：838227

证券简称：美登科技

公告编号：2024-041

杭州美登科技股份有限公司 投资者关系活动记录表

本公司及董事会全体成员保证公告内容的真实、准确和完整，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带法律责任。

一、投资者关系活动类别

特定对象调研

业绩说明会

媒体采访

现场参观

新闻发布会

分析师会议

路演活动

其他

二、投资者关系活动情况

活动时间：2024年5月17日

活动地点：全景网“投资者关系互动平台”(https://ir.p5w.net)

参会单位及人员：通过网络方式参加公司2023年年度报告业绩说明会的投资者

上市公司接待人员：公司董事长邹宇先生；公司董事、总经理马原先生；公司董事会秘书、财务总监徐靓依女士；保荐代表人黄万先生。

三、 投资者关系活动主要内容

问题 1：股价长期萎靡阴跌咋办？

回复：投资者您好！二级市场交易情况受市场、基本面、经济周期、行业政策等多重因素影响。目前，公司经营一切正常。感谢您的关注。

问题 2：2023 年度，公司营业收入同比增长 0.90%，但净利润增长仅为 1.38%，增长幅度显著低于收入增长。请解释净利润增长较慢于收入增长的具体原因。

回复：投资者您好！2023 年度，公司营业收入同比增长 0.90%，净利润增长为 1.38%，净利润增长略高于收入增长。感谢您的关注。

问题 3：公司投入研发费用 25,12,14,12 元，较上期情况未给出比较，且拥有知识产权共计 9 项。请问研发投入的具体产出如何体现在产品创新或服务的升级上？未来是否有具体的新产品计划或服务创新方向，以及预计何时能转化为市场效益？

回复：投资者您好！公司 2023 年投入研发费用 25,124,142.03 元，截至 2023 年年末，公司拥有知识产权共计 93 项。2023 年，公司研发完成了直播管理工具光圈智播 2.0 版、我打_微信视频号订单管理系统 1.0 版等多个产品，我打分销管理系统、我打铺货管理系统等产品也在研发中。未来公司将继续围绕电商交易链路，深

化打造和提供营销管理、订单管理、电商客服的产品和服务，并积极顺应行业发展的新趋势，提供满足电商商家需求的产品。感谢您的关注。

问题 4：公司提及面临市场竞争加剧，如何规划保持或提升市场竞争力？是否有特定的市场细分策略、客户定位或差异化服务来吸引和保留客户？如何应对行业竞争导致的客户流失风险？

回复：投资者您好！公司一方面会积极顺应行业发展的新趋势，不断创新和进步，以适应市场的变化和发展；另一方面会加强品牌宣传和营销推广，提高产品的品质。此外，公司建立了客户管理体系，及时响应客户反馈，提高客户满意度和忠诚度，降低客户流失率。感谢您的关注。

问题 5：公司指出人力成本可能大幅上升的风险，如何应对这一挑战？是否有成本控制措施，比如提高效率、自动化、培训提升员工技能、灵活用工模式等，以减轻成本压力？

回复：投资者您好！公司研发团队的技术能力较强，可以通过数字化管理、大数据分析等多种信息化的方式提高工作效率，应对人力成本可能大幅上升的风险。感谢您的关注。

问题 6：公司未来深耕电商 SaaS 领域，扩大业务的具体规划是什么？是否有新市场或产品线的拓展计划，目标客户群，以及时间表？如何平衡新业务扩展与现有业务的稳定性和风险？

回复：投资者您好！公司会继续围绕着电商的整个交易链路进行产品布局。首先，公司直播管理工具“光圈智播”取得了用户的

广泛认可，该产品目前在抖店服务市场的直播管理工具类目排名第一，后续公司计划将该产品从抖音拓展到其他平台上，比如快手或者视频号等。其次，在电商客服服务领域，公司致力于为电商商家提供全面而高效的客服解决方案，计划以专业的客服团队为基础，通过整合先进的软件技术、智能分析系统、前沿的 AI 技术等构建一套个性化、智能化的电商客户服务标准和体系。另外，公司还计划拓展电商供应链服务，在抖音平台上线了新产品“多宝分销”，并配合平台进行“选品中心”的建设。该产品是连接供应商、分销商和销售渠道的一站式商品供应链分销解决方案，能帮助供应商和分销商建立更强的信息化关联，提升分销商服务履约能力。公司在扩展新业务时，会制定较为明确的计划、合理分配资源，评估可能面临的风险和挑战，并制定相应的风险管理计划。感谢您的关注。

问题 7：公司提供客服外包服务如何保证服务质量，提升客户满意度？是否有技术或流程优化、培训机制确保服务质量，以提升客服外包服务竞争力？

回复：投资者您好！公司主要从以下几方面保证客服外包的服务质量、提升客户满意度：（1）全面培训体系：为客服代表提供全面的培训，涵盖产品知识、客户服务技能、沟通技巧等多个方面；定期开展内部培训与外部交流，引入行业最新知识和技术，不断提高客服团队的专业素养。（2）流程优化与效率提升：对客户服务流程进行全面梳理和优化，从客户联系到问题解决的每个环节都力求高效、准确；利用技术手段实现自动化和智能化处理，减轻客服人

员的工作负担，提高处理效率。(3) 客户反馈与持续改进：建立客户成功团队，定期收集客户反馈，通过问卷调查、电话回访等方式了解客户的需求和意见；对客户反馈进行深入分析，找出服务中的不足和问题，制定相应的改进措施，不断提升服务质量。感谢您的关注。

问题 8：公司业务增速怎么样，市场占有率有多少？

回复：投资者您好！2023 年度，公司营业收入同比增长 0.90%，净利润增长 1.38%；2024 年第一季度，公司营业收入同比增长 34.30%，净利润增长 5.13%。市场占有率难以统计，不过公司的主要产品在各电商平台相关服务类别均排名前列。感谢您的关注。

问题 9：公司在 AI 方面有哪些布局？

回复：投资者您好！公司保持对 AGI 技术的持续关注，积极投入相关 AI 的探索和研发。一方面，希望围绕电商服务领域，通过引入 AI 技术实现电商各环节的降本增效；另一方面，希望找到新的应用场景，实现 AI 的落地应用。感谢您的关注。

问题 10：公司 2023 年有哪些增量业务表现比较好的，未来可以持续增长的业务？

回复：投资者您好！公司 2023 年订单管理工具、直播管理工具、电商客服等业务都取得了增长。感谢您的关注。

问题 11：贵司在人工智能方向是否有业务展望和未来发展计划？

回复：投资者您好！公司相信未来人工智能在电商及其服务领

域中会有广泛的应用。例如，可以利用人工智能技术进行商品详情内容生成、智能客服、营销互动等方面的工作。美登科技将保持对 AGI 技术的持续关注，积极投入相关 AI 的探索 and 研发。一方面，希望围绕电商服务领域，通过引入 AI 技术实现电商各环节的降本增效；另一方面，希望找到新的应用场景，实现 AI 的落地应用。感谢您的关注。

问题 12：光圈智播目前在抖音的渗透率如何？

回复：投资者您好！光圈智播目前在抖音等直播场景的渗透率仍然较低，未来仍具备较大的增长空间。公司的直播管理工具“光圈智播”取得了用户的广泛认可，该产品目前在抖店服务市场的直播管理工具类目排名第一。感谢您的关注。

问题 13： 请问公司未来有融资计划吗？拓展海外业务主要是自行拓展，还是海外投资并购？

回复：投资者您好！未来公司会根据财务状况、市场环境、行业趋势等因素综合评估自身的融资需求。公司会根据自身的实际情况和战略目标，综合考虑自行拓展和海外投资并购的优缺点，选择适合自己的拓展方式。感谢您的关注！

问题 14： 公司此前表示有拓展海外电商 SaaS 业务计划，目前有实施吗？拓展计划如何？

回复：投资者您好！目前海外业务还处于市场需求调研阶段，海外产品没有新的重大投入和进展。感谢您的关注！

问题 15： 公司在跨境电商方面的业务建设发展吗？

回复：投资者您好！公司暂无跨境电商 SaaS 市场拓展计划。感谢您的关注。

问题 16： 公司目前的主要服务产品有哪些？分别是面向哪些电商平台？

回复：投资者您好！公司围绕着电商的整个交易链路进行产品布局。在营销管理产品方面，有主要面向淘宝天猫的产品“美折”、主要面向抖音等平台的直播管理工具“光圈智播”。在订单管理产品方面，公司产品“我打”软件在淘宝/天猫、拼多多、抖音等电商平台均有销售。此外，公司电商客服外包解决方案的产品“水手客服”也是面向各个电商平台的。感谢您的关注！

问题 17： 公司目前有“美折”“我打”、“光圈智播”、等产品，未来的发展计划是怎么样的？

回复：投资者您好！美登科技始终致力于为电商商家提供 SaaS 软件服务等服务，提升电商商家的经营效率。在电商行业新业态不断涌现的背景下，公司将抓住市场机遇，积极布局，扩大市场规模，延伸业务领域，拓展新客户。在营销管理产品方面，公司将密切把握行业发展趋势，继续进行新平台新场景产品的研发，将直播管理工具“光圈智播”拓展到快手、视频号等平台。此外，公司在抖音平台上线了产品“多宝分销”，并配合平台进行“选品中心”的建设。该产品是连接供应商、分销商和销售渠道的一站式商品供应链分销解决方案，能提升分销商服务履约能力，有利于提升平台的商品丰富度。在订单管理产品方面，公司计划以订单管理为核心，在电商

业务链上下游拓展与延伸，为商家在各业务环节中提供更多的服务能力及场景覆盖，从而显著提高商家的订单处理与交付效率，并有效降低商家整体运营成本。在电商客服领域，公司致力于为电商商家提供全面而高效的客服解决方案，计划以专业的客服团队为基础，通过整合先进的软件技术、智能分析系统、前沿的 AI 技术等构建一套个性化、智能化的电商客户服务标准和体系。感谢您的关注。

杭州美登科技股份有限公司

董事会

2024 年 5 月 21 日