

关于微创（上海）网络技术股份有限公司  
首次公开发行股票并在科创板上市  
申请文件的第二轮审核问询函的回复  
报告编号：天职业字[2020] 13533 号

关于微创（上海）网络技术股份有限公司

首次公开发行股票并在科创板上市申请文件的第二轮审核问询函的回复

天职业字[2020]13533 号

上海证券交易所：

根据贵所出具的《关于微创（上海）网络技术股份有限公司首次公开发行股票并在科创板上市申请文件的第二轮审核问询函》（上证科审（审核）[2020]53 号）（以下简称“问询函”）的要求，天职国际会计师事务所（特殊普通合伙）（以下简称“我们”或“申报会计师”）作为微创（上海）网络技术股份有限公司（以下简称“微创网络”、“发行人”、“公司”）的申报会计师，对问询函中涉及申报会计师的相关问题，逐条回复如下：

如无特别说明，本答复使用的简称与《微创（上海）网络技术股份有限公司首次公开发行股票并在科创板上市招股说明书（申报稿）》中的释义相同。

本反馈回复说明中部分合计数与各单项数据之和在尾数上存在差异，这些差异是由于四舍五入原因所致。

## 问题2. 关于独立性

根据首轮问询回复，微创软件陆续向发行人转签 246 人，其中 2016 年 10 月 1 日起转签 69 人，期间存在 14 人回调的情形。2017 年 12 月至 2018 年 9 月期间，张维同时担任发行人和控股股东总经理，不符合独立性的要求。发行人解决方案业务独立获取项目增加，但是销售费用减少，2018 年不再单独设置销售部门。

请发行人说明分批转签的原因和合理性，69 人转签完成时间，回调人员在回调前后具体职位，回调的原因和合理性，发行人人员是否独立。请保荐机构、申报会计师说明对项目工时表、财务审批文件进行随机抽查的覆盖比例，获取的依据是否充分严谨。

请保荐机构、申报会计师就上述事项核查并发表明确意见。

问题回复：

### 一、说明事项

(一) 请发行人说明分批转签的原因和合理性，69人转签完成时间，回调人员在回调前后具体职位，回调的原因和合理性，发行人人员是否独立。请保荐机构、申报会计师说明对项目工时表、财务审批文件进行随机抽查的覆盖比例，获取的依据是否充分严谨。

#### 1、分批转签的原因和合理性

2015 年 7 月，微创软件设立全资子公司微创网络有限，并将微创网络有限定位于微创软件旗下唯一的数字化转型解决方案提供商。自 2016 年 1 月 1 日起，微创软件原解决方案业务人员 161 人转签至微创网络有限，同时微创网络有限自主开展解决方案、IT 运维服务业务。因部分员工需时间完成原微创软件工作的整理，及进行个人岗位选择等原因，2016 年 2 月 1 日至 2016 年 9 月 1 日，微创软件有 16 人转签至微创网络有限；2016 年 10 月 1 日起，微创软件有 69 人转签至微创网络有限。

综上，员工分批转签是基于部分员工个人对工作岗位的选择等原因，具有合理性。

## 2、转签完成时间

根据员工劳动合同，该 69 名员工在 2016 年 10 月 1 日一次性完成劳动合同转签到微创网络有限。

## 3、回调人员在回调前后具体职位，回调的原因和合理性

回调人员在回调前后的职位和原因情况如下：

序号	姓名	微创网络入职时间	微创网络的岗位	微创网络离职时间	微创软件的岗位	回调原因	岗位类别
1	周晓芸	2016. 5. 1	人事总监	2018. 2. 28	人事总监	公司初创时期的运营管理需要而转入公司工作。公司外部招聘相应岗位人员后，该等人员转回微创软件工作。	非技术岗
2	张珊珊	2016. 1. 1	资深运营专员	2016. 8. 3	资深招聘专员		
3	黄峥	2016. 1. 1	总监助理	2016. 10. 9	运营助理		
4	沈喆	2016. 1. 13	财务专员	2016. 12. 31	财务分析主管		
5	袁洋	2016. 1. 1	运营经理	2016. 12. 30	运营经理		
6	邢志新	2016. 1. 1	高级技术顾问	2018. 11. 29	高级技术顾问	因个人职业规划原因而转回微创软件	技术岗
7	雷正勇	2016. 2. 1	商务经理	2016. 12. 31	运营总监		
8	陆诗瑜	2016. 10. 1	项目助理	2019. 3. 31	运营助理		
9	林晓玮	2016. 1. 1	解决方案构架师	2016. 12. 31	市场营销		
10	邱军元	2016. 1. 1	分部管理经理	2016. 3. 31	技术中心主管		
11	孙凯	2016. 2. 1	桌面技术支持	2016. 9. 30	系统工程师		
12	王茂森	2016. 10. 1	开发工程师	2018. 5. 31	开发工程师		
13	纪晴云	2016. 1. 1	测试经理	2019. 2. 28	项目经理		
14	林晓敏	2016. 1. 1	系统工程师	2019. 10. 31	系统工程师		

8 名回调人员为非技术岗人员，其回调原因主要系公司成立初期，控股股东为支持公司初期运营，调动部分运营管理岗位参与公司的初期运营工作，并在对应岗位招聘完成后，从微创网络离职后回归微创软件。6 名回调人员为技术人员，其回调原因主要为因个人职业规划变动，出现了零星离职并入职微创软件的情况。

上述人员不存在同时在公司与微创软件任职的情形。公司与微创软件之间不存在人员共用的情形。

#### 4、发行人人员独立

公司的董事、监事、高级管理人员的任职均严格按照《公司法》和其他法律、法规、规范性文件以及《公司章程》规定的程序推选和任免。公司总经理、副总经理、财务总监和董事会秘书等高级管理人员及核心技术人员未在控股股东、实际控制人及其控制的其他企业中担任除董事、监事以外的其他职务，未在控股股东、实际控制人及其控制的其他企业领薪；本公司的财务人员未在控股股东、实际控制人及其控制的其他企业中兼职。微创网络建立了独立的劳动、人事和工资管理制度，在员工管理、社会保障、薪酬福利等方面独立于股东及其他关联方。同时，公司员工亦不存在同时在微创网络与股东及其他关联方任职的情形，不存在与股东及其他关联方共用的情形。

综上，公司人员独立。

## 二、关于项目工时的核查事项

**请保荐机构、申报会计师说明对项目工时表、财务审批文件进行随机抽查的覆盖比例，获取的依据是否充分严谨。**

### （一）核查程序

1、访谈发行人管理层及行政人员，了解公司申报期工时管理的内部控制流程设计及运行情况，以及员工项目工时统计表的填写情况。项目实施人员定期填列工时及对应项目信息，项目经理或直属上级进行审批，确保项目工时填列的合理性及准确性。其中 2019 年 10 月前，人事部门定期整理汇总公司全部工时情况，打印纸质统计表，由项目实施员工、审核人员分别签字确认后留档备查；2019 年 10 月起，公司员工工时填报系统上线，员工线上填报工时经审核后，系统自动分配项目工时成本，不再打印纸质统计表；审计人员重新计算其分配的项目工时并对比分析；

2、访谈发行人财务人员，了解员工工时及人工成本归集的准确性。2019 年 10 月前，财务部门每个月汇总整理员工项目工时统计表信息，并进行人工成本的归集、分配；2019 年 10 月后，财务部门每个月计算复核系统分配归集的员工项目工时成本；

3、取得人事行政部门、财务部门提供工时数据，按项目及员工逐个核对，并检查人事部门纸质文件是否经过本人签字及领导审批，核查工时比例 90%以上；

4、随机抽取截至 2019 年底 50%业务部门员工进行访谈，询问其工时填报情况，关注是否由本人如实填报、是否如实归集至项目等。

## **(二) 核查意见**

经核查，申报会计师认为：

报告期发行人的项目工时表、财务审批文件真实准确，对人工成本的归集与核算真实、完整。

## **问题3. 关于LIVE800收入**

### **问题3.1**

3.1 根据问询回复，2017 年 8-12 月，发行人标准版 LIVE800 的收入为 2,007.06 万元，2018 年为 5,952.15 万元，2019 年 1-6 月为 3,379.62 万元。金铠甲并入发行人之前，2016 年销售收入 1,523.67 万元、2017 年 1-7 月为 1,718.50 万元。2017 年合计销售收入（3,725.56 万元）较 2016 年增长 145%，2018 年较 2017 年增长 60%。

请发行人进一步说明：（1）标准版 LIVE800 产品收入在微创网络收购金铠甲后在 2017 年、2018 年收入、用户数量迅速大幅上升的原因；（2）用户订阅标准版 LIVE800 的期限可以如何选择，是否可以选择按月付费、还是存在最短订阅期限；（3）发行人产品定价与同行业可比产品的定价是否存在重大差异。

问题回复：

### **一、说明事项**

（一）标准版LIVE800产品收入在微创网络收购金铠甲后在2017年、2018年收入、用户数量迅速大幅上升的原因；

#### **1、Live800产品技术，功能升级、增加新功能**

公司于2016年12月签署股权收购合作备忘录并支付第一笔股权转让款，并开始进行双方技术和产品的融合。公司在部分领域为Live800提供了核心技术和功能模块，同时2017年、2018年金铠甲增加了约三分之一的研发人员，升级了Live800产品，增加了产品的竞争力，具体包括：

#### **(1) 升级核心技术及核心功能**

自然语言处理技术是智能客服的核心技术，衡量智能客服产品的性能最重要的参数为机器对语词，语句的认识率。公司将WISE平台的自然语言处理技术

DCM和DRCW算法应用于Live800产品，通过对行业词库，行业语句库进行大数据分析，归纳和优化，对不同语序的语句进行分析和理解，提高了对访客提问的识别率，升级了智能客服的人工智能功能。

## (2) 增加产品营销新功能

WISE平台为Live800增加及升级了产品营销服务功能，包括广告功能、客服关系管理、营销分析、订单管理、渠道管理等，将Live800从一个服务工具升级为营销工具，为优质大中型客户带来业务管理和业务收入的增值。Live800产品已经成为很多优质大中型客户的营销工具。

## 2、大中型客户资源增加

由于地域，品牌，客户资源，销售人员结构构成等原因，金铠甲在被收购前主要服务于中小客户，微创网络在2017年收购金铠甲后，将其所积累的资源，特别是公司总经理唐骏多年积累的优质客户资源带给了金铠甲。

以下为Live800近年获得的大中型客户按行业分布情况：

年度	现代服务	金融业	信息技术	制造业
2017年	丰巢科技、集酷（KIKUU）、上海安能聚创供应链管理、美莱集团、吉祥航空、阿迪达斯	工银瑞信、华夏基金、中邮消费金融、挖财网络技术、和谐健康保险	税友软件、乐其互动、鼎捷软件	努比亚、好博窗控、东风悦达
2018年	新秀丽、泰康之家、顺丰科技、泰康健康产业投资、可口可乐	海尔金融、联通支付、博时基金	搜狗科技	颈复康药业、奇瑞汽车
2019年	蒂芙尼、欧舒丹、拉夫劳伦	南华期货、河南中原消费金融、一德期货	飞利浦、松下家电	比亚迪

## 3、增加推广力度

2017年被收购后，金铠甲对市场及公司未来的发展有了更大信心，主动加强了市场推广力度、抢占新增的市场份额。一方面，金铠甲逐步增加互联网广告投资，2017年度、2018年度广告宣传费分别为49.15万元、131.84万元。另一方面，金铠甲加强销售团队的营销投入力度包括主动进行电话或上门推广等。2018年度，金铠甲新客户数量、续费客户数量分别较2017年上升18.86%、73.17%，客户收费平均金额较2017年上升14.97%，销售团队的薪酬总额也较2017年上升约20%。

综上，金铠甲于2017年被收购后，升级了Live800核心技术，核心功能并增加了产品新的功能，同时受益于微创网络引入的优质大中型客户资源，并通过增加广告推广、销售团队的营销投入带来收入和用户数的增加。

(二) 用户订阅标准版LIVE800的期限可以如何选择，是否可以按月付费、还是存在最短订阅期限；

公司标准版Live800产品的订阅期限分为6个月、12个月及以上，不可以选择按月付费，6个月为最短订阅期限。

### (三) 发行人产品定价与同行业可比产品的定价是否存在重大差异。

公司标准版Live800产品分为三个价位：①1500元/坐席/年，即基础版；②3500元/坐席/年，包括专业版、行业版（医疗版、教育版）③8500元/坐席/年，即集团版。公司定制版Live800产品通常部署在客户本地的服务器上，根据功能的数量、复杂程度、部署坐席规模等情况的不同，收费在十几万至上百万之间不等。

公司Live800标准版产品和行业大部分同类可比产品的定价基本相同，不存在重大差异。部分厂商会将智能客服按服务数量计价，与公司产品的销售模式有所区别，无法直接比较。公司Live800的同类产品定价情况具体如下：

公司简称	产品价格及试用期
网易七鱼	标准版：1888 元/座席/年；专业版：3888 元/座席/年；旗舰版：5888 元/座席/年，免费试用期 7 天
环信	环信机器人：试用版：0 元（30 天免费体验）；标准版：3800 元；企业版：7800 元；旗舰版 68000 元 环信云客服：试用版：0 元（不限坐席 2 周免费体验）；标准版：1888 元/座席/年；企业版：3288 元/座席/年；旗舰版：5888 元/座席/年
智齿	标准版：3580 元/座席/年；智能机器人专业版：12980 元；企业版 19980 元
逸创	标准版：1880 元/座席/年（免费试用期 7 天）；铂金版（含机器人）：1880 元/座席/年
Udesk	标准版：1188 元/年/坐席（10 天免费试用期）；机器人：套餐 A：3000 元（20 万条回答）、套餐 B：6500 元（65 万条回答）、套餐 C：30000 元（600 万条回答）、套餐 D：45000 元（1500 万条回答）

## 问题3.2

3.2 根据问询回复，2019 年上半年，公司 Live800 产品销售收入仍保持稳定增长，但由于通过传统线上宣传的效果不理想，新增客户减少，同时，受经济增速放缓，标准版产品客户数量有所流失，客户数量有所下降。

请发行人进一步说明：（1）采用传统线上宣传的效果为什么在 2017 年、2018 年带来收入的大幅增长，而在 2019 年效果不理想，且标准版 LIVE800 客户由 2018 年的 19,689 个下降为 2019 年上半年的 15,268 个的原因；（2）受经济增速放缓，标准版产品客户数量有所流失是否有客观依据，结合发行人 LIVE800 产品的主要客户类型和客户性质情况等说明经济增速放缓导致客户流失的内在逻辑。



问题回复：

## 一、说明事项

（一）采用传统线上宣传的效果为什么在2017年、2018年带来收入的大幅增长，而在2019年效果不理想，且标准版LIVE800客户由2018年的19,689个下降为2019年上半年的15,268个的原因；

如问题3.1所述，2017年、2018年收入的大幅增长的主要原因包括Live800产品的升级，优质大中型客户资源的增加，线上推广力度的加大，以及营销团队的销售投入。2019年以来，标准版Live800客户数量下降特别是普通版产品下降的主要原因如下：

### 1、与公司普通版产品功能相近的竞品加剧了低端市场的竞争

据公开资料显示，公司标准版产品普通版的功能，性能与竞争对手同类产品功能，性能和价格上接近，随着竞争对手数量的增多、促销手段的增强，公司在低端产品线不具备产品竞争优势。

### 2、公司的产品推广力度不及竞争对手

低端市场的获客方式主要通过网络竞价排名等推广方式，由于竞争产品的市场广告投放力度较公司力度大，竞争产品在低端市场获得较多客户。同时，竞争对手采用较为优厚的免费试用政策。据公开资料显示，网易七鱼的免费试用期为7天，智齿的免费试用期为15天。而公司的Live800免费试用期为3天，相对竞争对手而言推广力度较小，不利于在低端市场的竞争。

### 3、公司产品销售定位从低端向中高端进行升级

公司标准版产品的用户多为小微企业客户，该类客户的稳定性较差，流失率较高，相对维护成本较高。公司从2019年开始进行Live800产品的营销策略的转变，即从过去的面向中小微客户向大中型客户升级，并投入较多资源面向大中型客户进行营销。2019年仅对互联网广告保持基本投入（即在白天时段通过特定关键词可以在第一页搜索到Live800），广告宣传投入金额较2018年下降35.14%。

公司在产品功能、性能和市场推广在低端市场不具备优势，同时公司营销重心从面向中小微企业向大中型企业用户升级转变等是造成低端市场客户流失的主要原因。

（二）受经济增速放缓，标准版产品客户数量有所流失是否有客观依据，结合发行人LIVE800产品的主要客户类型和客户性质情况等说明经济增速放缓导致客户流失的内在逻辑。

## 1、智能客服产品的客户群体及特点

智能客服产品的客户群体，通常集中在业务面向个人消费者的大中型企业、小微企业以及个体工商户，主要可分为非实体产品销售的服务型企业、以及因实体商品销售而具有客户服务需求的企业两大类，具体情况如下：

行业类别	细分行业	业务痛点	代表客户
服务业	专业服务 1、金融服务（银行、基金、保险、证券、期货、互联网金融、其他（例如贵金属交易、外汇） 2、教育培训（院校、培训机构、其他教育机构） 3、医疗（医院、生物医药科技、医疗健康产业、医美） 4、其他专业服务（例如各类咨询、环保、信息技术服务、农业科技、能源、翻译、检测等）	1、基础问题咨询量大、重复性高，需要高效应答 2、具有大量售前、售后需求，需要对访客进行追踪和分析 3、业务专业性强服务质量要求高 4、数据安全要求高 5、需要与其他业务系统打通	华夏基金、易方达基金、南方基金、国投瑞银基金、博时基金、招商基金、景顺长城基金、中国人寿、中德安联人寿保险、友邦保险、中信期货、金信期货、华南期货、中邮消费金融、招联消费金融 华尔街英语、成都樱花日语、启德教育、EF 英孚教育 泰康健康产业投资、拜博医疗、北京悦丽汇医疗美容诊所、北京美莱医疗美容医院、颈复康药业、北纳创联生物技术、广生堂药业 佛若斯特沙利文、贝那商务咨询、北大荒垦丰种业、锐捷网络
	生活服务 1、日常生活服务（餐饮、零售购物、交通出行、物流运输、旅游、娱乐、酒店住宿、电信通信、文化传播设计、房地产、其他日常服务） 2、互联网服务（游戏、视频、社交、互联网运营营销、其他互联网服务）	1、访客数量多、渠道多，访问频率高，客服工作量大、不定时，具有 7x24 小时无休接待的需求 2、服务种类多 3、具有数据打通的需求 4、服务体验	家乐福、厦门星雨文化传播、古北水镇、顺丰速运、丰巢、广播电视信息网 各类互联网营销公司、游戏社交公司、电商运营公司
	政府服务	1、智慧政务的推行导致政府机构在线服务比例提升，在线客户服务需求增加 2、具有提升客户服务效率的需求	各类地方公安局、税务局、出入境管理局、基金会等
商品销售	日常用品（食品及农产品、家电及电子产品、五金建材家具、其他日用品）	1、企业产品多样，需要更精准的知识库管理系统 2、多部门流转繁琐，解决客户问题效率低下 3、产品复杂+更新频繁，客服人员素求及培训要求较高	安利、无限极、飞利浦、松下家电、华为、努比亚
	专业产品（专业仪器设备、软硬件产品及相关技术服务、材料）		中电科仪器仪表、武汉华工激光工程、税友、大族激光
	高端消费品（化妆品及个人护理用品、服装箱包及饰品、汽车）		欧舒丹、莱伯妮、香奈儿、新秀丽、蒂芙尼、潘多拉、H&M、GUCCI、GAP、东风悦达起亚、广汽本田、宇通客车
	综合电商及贸易		上海宝尊、上海枫泊、集酷、各类贸易批发公司

### （1）大中型企业用户

智能客服产品的大中型企业的日常经营通常存在以下特点：客户在线咨询量大企业业务复杂程度高重复性、流程性问题比例高、服务响应速度要求高、需要跨部门信息流转、需要数据分析等增值服务。

上述企业需要应对大量客户的在线咨询，及时、高效、专业地为客户提供多种专业产品和服务的售前售后服务，需要数量较多的专业客服人员。然而客服人员培训难度较大、人员流失率较高等问题会导致企业人力成本的攀升，服务质量难以保证。使用智能客服软件产品能够有效辅助客服人员工作并实现部分工作替代，提升客服人员工作效率和服务质量辅助客服人员的绩效考核，降低成本，提升企业精细化运营的能力为企业进行销售数据分析并提供决策依据，从而降低企业人力成本，提升企业销售能力。因此上述企业对智能客服产品需求较为强烈。

### （2）小微企业及个体工商户

使用智能客服产品的小微企业及个体工商户通常通过实体门店等线下渠道，或微信等线上渠道向个人消费者销售产品或提供服务，此类用户群体往往缺少与其客户的高效沟通手段。

通过实体门店等线下渠道开展业务的小微企业及个体工商户，通常提供日常生活所需的各类服务或销售日常生活用品，包括餐饮、洗衣、婚纱摄影、广告宣传、设计、家政等服务，食品、五金用品、园艺用品、玩具、体育用品等产品的销售。这类商户以线下经营为主，缺乏除传统电话咨询以外的其他客户沟通手段，而智能客服产品帮助此类用户增加了一条线上沟通销售渠道，商户可通过智能客服产品的手机APP端或电脑客户端随时与客户进行文字沟通，为其带来极大便利，因此这类商户具有较为强烈的客服产品购买需求。

另一方面，通过微信、微博、微店等线上渠道开展业务的小微企业及个体工商户，通常通过小程序、公众号、微商城、微博私信等社交媒体软件中的途径进行商品销售、商业服务等。此类商户或个人通常并不直接添加客户社交媒体的好友，并与其通过社交媒体自带聊天功能进行销售，而是将智能客服产品与上述多种应用进行对接，从而批量的应对访客咨询，并实现访客的标注、管理，商品搜索等。智能客服产品能够有效辅助个人创业者开展基于微信的进行商品销售及客户服务等业务，因此这类商户或个人具有较为强烈的客服产品购买需求。

## 2、Live800客户的行业情况

智能客服软件的客服、营销功能是各类型、各规模企业均需要的基本功能。同时，Live800产品又是一款面向各行业的智能客服产品，具有客户行业较为分散，客户性质包括大型企业集团至个人工商户不同规模的特点。

2017年度、2018年度、2019年度，开具发票的企业法人金额占当期收取现金金额比例为45.66%、25.08%、49.75%。从是否开具发票的金额来看，Live800客户以中小企业、个体工商户为主。根据Live800产品开具发票的企业法人信息看，Live800的客户以金融业、日常生活服务业、医疗行业为主。2017年-2019年度，各行业客户的比例关系相对较为稳定，其中，2019年度日常生活服务的客户数量有所下降。

类别	细分行业	2019年度	2018年度	2017年度
服务业	金融服务	22.11%	19.20%	25.74%
	医疗	16.53%	7.01%	5.36%
	日常生活服务	9.29%	23.24%	16.31%
	其他专业服务	7.42%	2.44%	5.64%
	互联网服务	5.57%	9.04%	5.75%
	其他服务	1.60%	2.11%	3.08%
	小计	62.51%	63.04%	61.87%
商品销售	日常用品	9.79%	8.24%	9.95%
	专业产品	8.19%	9.39%	11.46%
	高端消费品	12.54%	6.78%	4.39%
	综合电商及贸易	5.46%	9.59%	8.90%
	小计	35.97%	34.00%	34.70%
其他	小计	1.51%	2.96%	3.42%
	总计	100.00%	100.00%	100.00%

### 3、经济放缓导致标准版Live800客户流失内在逻辑

公司标准版Live800产品主要面向中小微企业及个体经营者，该类客户规模小、抗风险和波动能力较弱，受经济增速放缓的不利影响更大。公司客户流失主要原因为低端产品同质化竞争激烈，市场推广力度不够以及公司面向优质大中型客户的营销策略改变所致，与经济增速放缓没有直接关联。

### 4、公司应对标准版客户流失所造成的收入减少所采取的措施

(1) 加大行业用户拓展，Live800产品在奢侈品电商，金融，医疗等领域拓展了标杆客户并获得收入增加，未来将在制造业，零售业，教育等行业开发具有行业特征的行业版本，增加行业用户收入。

(2) 借助微创网络的大客户资源，加大销售团队投入，开拓集团版包括本地部署版的市场营销，实现Live800以大客户为主的市场营销定位及模式。

### **问题3.3**

3.3 根据问询回复，报告期内，标准版产品开票金额占标准版产品的比例较低，2017年8-12月、2018年、2019年1-6月，银行收款总额分别为5,057.99万元、8,075.73万元、2,544.73万元，开票金额为2,435.66万元、2,975.11万元、1,134.67万元。保荐机构、申报会计师对报告期内的金铠甲收款银行流水进行核查，核查比例在90%以上。

请保荐机构、申报会计师说明：（1）对报告期内的金铠甲银行流水核查是指全部银行流水还是仅指开票收入的银行流水；（2）保荐机构、申报会计师是如何获取发行人流水单据、是否独立取得有外部证据支持的流水单据；（3）发行人报告期各期银行流水来源的地区分布；是否存在地区集中性；是否存在来自于同一账号或同一汇款方的重复流水；保荐机构、申报会计师如何核查流水单据与销售的匹配性；（4）报告期内发行人除银行收款形式外，是否还存在着其他形式的收款形式，如是，请说明报告期各期的金额；针对非银行收款形式回款的核查手段、核查比例及核查结论；（5）对于非开票的银行流水进行的核查过程及核查方法，如何确定相关收入的真实性,以及是否存在发行人、金铠甲相关重要关联方通过体外资金循环虚构标准版LIVE800销售收入的情形。

问题回复：

#### **一、说明事项**

**（一）对报告期内的金铠甲银行流水核查是指全部银行流水还是仅指开票收入的银行流水；**

报告期内的金铠甲银行流水核查指全部银行流水。申报会计师对金铠甲2018、2019年的银行流水与2018年、2019年的标准版客户后台付款数据进行了抽查核对，比例达到90%以上。

**（二）保荐机构、申报会计师是如何获取发行人流水单据、是否独立取得有外部证据支持的流水单据；**

申报会计师对纸质版银行流水获取情况如下：

序号	开户银行	取得时间	取得方式	取得内容
1	招商银行成都高新支行 4 个账户	2019 年 4 月	现场取得	2016-1-1 至 2018-12-31 期间纸质版银行流水
		2019 年 7 月	现场取得	2019-1-1 至 2019-6-30 期间纸质版银行流水
		2020 年 1 月	现场取得	2019-7-1 至 2019-12-31 期间纸质版银行流水
2	中国银行成都高新技术产业开发区支行 2 个账户	2019 年 4 月	现场取得	2016-1-1 至 2018-12-31 期间纸质版银行流水
		2019 年 7 月	现场取得	2019-1-1 至 2019-6-30 期间纸质版银行流水
		2020 年 1 月	现场取得	2019-7-1 至 2019-12-31 期间纸质版银行流水
3	中国工商银行成都永丰路支行（2017-12-20 销户）	2019 年 4 月	现场取得	2016-1-1 至 2017-12-20 期间纸质版银行流水
4	中国建设银行成都高新支行	2019 年 4 月	现场取得	2018-1-1 至 2018-12-31 期间纸质版银行流水
		2019 年 7 月		2019-1-1 至 2019-6-30 期间纸质版银行流水
		2020 年 1 月		2019-7-1 至 2019-12-31 期间纸质版银行流水

申报会计师亲自前往招商银行获取了银行电子流水（银行镌刻的光盘），并前往金铠甲财务部亲自观察企业财务人员从网上银行导出银行电子版流水，在此过程中，企业财务人员未对原始数据进行删减修改；申报会计师亲自观察企业登录支付宝账号，导出企业2016年-2018年支付宝流水，在此过程中，企业财务人员未对原始数据进行删减修改。

申报会计师于2019年3、4月独立发出金铠甲2017年末、2018年末所有银行询证函，于2019年7月发出2019年6月30日所有银行询证函，于2020年2月发出2019年末所有银行询证函，并取得全部银行回函。

综上所述，申报会计师独立取得有外部证据支持的流水单据。

**（三）发行人报告期各期银行流水来源的地区分布；是否存在地区集中性；是否存在来自于同一账号或同一汇款方的重复流水；保荐机构、申报会计师如何核查流水单据与销售的匹配性；**

1、发行人报告期各期银行流水来源的地区分布；是否存在地区集中性；

（1）核查范围与方法

Live800定制版客户均为大中型客户，中介机构对业务合同签署、资金回款，项目验收情况进行了重点核查，定制版客户的付款人与合同签署人一致。金铠

甲标准版由于单位价格较低，客户存在通过公司账户或个人银行卡的两种支付形式。由于金铠甲2017年度招商银行的流水记录中未记录付款方账户信息，且2017年仅8-12月为合并期间，中介机构针对全部银行流水的核查期间为2017年-2019年，而针对单一客户自银行流水核查至后台系统记录的银行流水核查期间为2018年度、2019年度。

中介机构在金铠甲银行流水记录的付款账户信息的基础上，购买了银行卡归属地查询云服务，2018年度、2019年度，金铠甲付款账户中可识别到省、市、自治区一级的归属地信息的银行账户数量分别为10,534个、5,854个，收款金额占全部账号销售收款金额分别为94.55%、97.48%，标准版客户单个银行账户平均收款金额为0.75万元、0.79万元。

(2) Live800客户地区分布较分散，不存在地区集中性

从银行账号归属地查询来看，Live800客户地区分布较分散，不存在地区集中性。

①Live800客户（含标准版及定制版客户）地区分布情况

2018年度Live800客户（含标准版及定制版客户）银行流水来源分布于33个省、自治区、直辖市和特别行政区。前十名的地区收款金额占总额的比例达到67.17%。除广东省的17.56%份额外，无收款比例高于10%的地区，客户地区分布较分散。具体如下：

单位：万元

序号	地区名称	收款金额	收款比例
1	广东省	1,699.81	17.56%
2	福建省	922.56	9.53%
3	上海市	690.80	7.14%
4	北京市	669.81	6.92%
5	浙江省	520.25	5.37%
6	广西壮族自治区	498.67	5.15%
7	山东省	491.88	5.08%
8	河南省	359.73	3.72%
9	黑龙江省	352.66	3.64%
10	四川省	296.03	3.06%
合计		6,502.20	67.17%

2019年度Live800客户（含标准版及定制版客户）银行流水来源分布于33个省、自治区、直辖市和特别行政区。前十名的地区收款金额占总额的比例达到76.05%，前十名地区构成与2018年相同。具体情况如下：

单位：万元

序号	地区名称	收款金额	收款比例
1	广东省	1,522.72	21.13%
2	上海市	879.55	12.21%
3	北京市	868.91	12.06%
4	四川省	486.94	6.76%
5	福建省	419.81	5.83%
6	山东省	327.32	4.54%
7	广西壮族自治区	271.64	3.77%
8	河南省	249.84	3.47%
9	浙江省	249.38	3.46%
10	黑龙江省	204.64	2.84%
合计		5,480.75	76.05%

## ②Live800标准版客户地区分布情况

2018年度标准版客户银行流水来源分布于33个省、自治区、直辖市和特别行政区。前十名地区中，广东省与福建省收款比例较为接近，其余地区的收款比例均低于10%：具体情况如下：

单位：万元

序号	地区名称	收款金额	收款比例
1	广东省	1,035.97	12.76%
2	福建省	906.66	11.17%
3	广西壮族自治区	498.67	6.14%
4	山东省	465.84	5.74%
5	上海市	442.59	5.45%
6	浙江省	428.73	5.28%
7	河南省	357.09	4.40%
8	北京市	352.66	4.34%
9	黑龙江省	352.48	4.34%
10	湖北省	291.95	3.60%
合计		5,132.64	63.23%



2019年度标准版客户银行流水来源分布于33个省、自治区、直辖市和特别行政区。前十名地区排名中，来自于上海市的付款金额未有较大的变化，比例上升至第二位。具体情况如下：

单位：万元

序号	地区名称	收款金额	收款比例
1	广东省	824.05	17.24%
2	上海市	434.14	9.08%
3	福建省	419.81	8.79%
4	广西壮族自治区	271.64	5.68%
5	山东省	270.90	5.67%
6	浙江省	239.73	5.02%
7	黑龙江省	204.64	4.28%
8	河南省	192.91	4.04%
9	北京市	173.11	3.62%
10	四川省	172.86	3.62%
合计		3,203.79	67.04%

2、是否存在来自于同一账号或同一汇款方的重复流水；

(1) 重复流水产生的原因

定制版Live800产品需要根据客户行业、系统接口需求进行定制开发工作，客户根据合同约定，在合同签署、产品交付、验收等阶段分期支付款项。因此，定制版客户的同一账号或同一汇款方的重复流水为根据合同约定的分期付款。

标准版Live800产品客户重复付款产生的原因包括：

①决定标准版Live800产品收费的因素包括产品版本、席位数（也称为并发数）、购买期限。已购买Live800标准版产品的客户存在增加客服席位、升级版本、增加功能模块、延长购买期等需求，因而存在同一账号或一汇款方重复流水的情形。

②部分客户针对其旗下不同品牌、不同运营区域、不同应用平台等因素分别设置UUID（UUID为用户开通坐席的业务系统ID号，一个UUID代表一个用户），并对各个UUID分别支付费用，从而形成重复流水的情形。

③部分标准版Live800产品通过代理商销售，代理商在获得最终客户后，最终客户向代理商支付款项，代理商向金铠甲支付资金，因此，代理商存在重复付款的情形。

中介机构核查了2018年、2019年各年重复付款金额前十客户的具体情况，与上述原因相符。

(2) 标准版产品重复付款的次数相对较少

2018年度，标准版产品重复付款账户数量为1,283个，占账户总数的11.86%，其中2、3次数量的账户占重复付款账户数量的93.30%。2018年度，标准版产品重复付款总额为2,279.58万元，占付款总额的28.08%。其中，2、3次重复付款的金额占重复付款总额的78.95%。具体如下：

重复流水次数	付款账户数量(个)	付款账户数量占比	付款总额(万元)	付款金额占比	单一付款账户平均付款金额(万元)
2	1,021	79.58%	1,400.50	61.44%	1.37
3	176	13.72%	399.29	17.52%	2.27
4	49	3.82%	183.76	8.06%	3.75
5	12	0.94%	38.62	1.69%	3.22
6	9	0.70%	81.15	3.56%	9.02
7	4	0.31%	34.75	1.52%	8.69
8	4	0.31%	17.03	0.75%	4.26
9	3	0.23%	22.05	0.97%	7.35
10	2	0.16%	71.96	3.16%	35.98
16	1	0.08%	7.85	0.34%	7.85
17	1	0.08%	2.10	0.09%	2.10
18	1	0.08%	20.52	0.90%	20.52
<b>合计</b>	<b>1,283</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,279.58</b>	<b>100.00%</b>	—

2019年度，标准版产品重复付款账户数量为634个，占账户总数的10.46%，其中2、3次数量的账户占重复付款账户数量的91.48%。2019年度，标准版产品重复付款总额为1,380.15万元，占付款总额的28.88%。其中，2、3次重复付款的金额占重复付款总额的65.93%。具体如下：

重复流水次数	付款账户数量(个)	付款账户数量占比	付款总额(万元)	付款金额占比	单一付款账户平均付款金额(万元)
2	500	78.86%	714.23	51.75%	1.43
3	80	12.62%	195.65	14.18%	2.45
4	20	3.15%	72.37	5.24%	3.62
5	12	1.89%	69.84	5.06%	5.82
6	10	1.58%	67.5	4.89%	6.75
7	2	0.32%	133.52	9.67%	66.76

重复流水次数	付款账户数量(个)	付款账户数量占比	付款总额(万元)	付款金额占比	单一付款账户平均付款金额(万元)
8	5	0.79%	48.22	3.49%	9.64
12	1	0.16%	0.85	0.06%	0.85
13	1	0.16%	2.39	0.17%	2.39
16	1	0.16%	2.69	0.19%	2.69
18	1	0.16%	23.25	1.68%	23.25
128	1	0.16%	49.64	3.60%	49.64
<b>合计</b>	<b>634</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,380.15</b>	<b>100.00%</b>	—

### 3、保荐机构、申报会计师如何核查流水单据与销售的匹配性

Live800定制版客户均为大中型客户，定制版客户的付款人与合同签署人一致；标准版由于单位价格较低，客户存在通过公司账户或个人银行卡的两种支付形式。

#### (1) 标准版Live800产品销售收款内控流程

客户自行在金铠甲官网上注册Live800账号，注册时填写信息包括客服账号(ID)、联系人、电话、邮箱、登录密码等。客户根据自身实际情况选择大型/中小型企业解决方案，注册成功后自动生成公司ID。金铠甲销售人员在客户注册试用期间会与客户联系询问购买意向，客户确认购买后，销售人员提供金铠甲收款的银行账户信息，并在客户付款后，在Live800后台管理系统中勾选客户购买的版本，填写并发数、购买期限、购买价格等信息，提交财务部审核。财务部核实客户付款情况，即金铠甲收款时间、收款银行、收款金额、付款人名称，并点击确认后，客户账号开通使用。2018年以来，在前述流程的基础上，财务部在核实客户付款信息后，将客户的付款信息录入Live800标准版后台管理系统，再确认客户账号的开通。

#### (2) 核查流水单据与销售记录的一致性

申报会计师将银行流水中的客户付款记录总额与Live800标准版后台业务信息系统登记的收款总额进行比对，核查其金额的一致性。

针对2018年以来Live800标准版业务信息系统中登记了付款信息，申报会计师逐一核对银行流水与后台系统的账户信息的一致性，各年核对比例均达到90%以上。

(四) 报告期内发行人除银行收款形式外，是否还存在着其他形式的收款形式，如是，请说明报告期各期的金额；针对非银行收款形式回款的核查手段、核查比例及核查结论；

## 1、金铠甲还存在支付宝、易宝收款的形式

2017年度、2018年度，除银行收款形式外，金铠甲还存在少量的支付宝和易宝的收款情况，分别占金铠甲销售收款总额的7.41%、0.32%。金铠甲并定期或不定期将支付宝、易宝收取的款项转入银行账户。截至2018年底，金铠甲不再使用易宝和支付宝账户。具体金额如下：

单位：万元

收款方式	2018年	2017年
支付宝收款金额	12.75	358.63
易宝收款金额	18.02	155.04
销售产品收款总额	9,624.46	6,933.41
其他收款形式占销售产品收款总额	0.32%	7.41%

注：因金铠甲易宝账户长期未登录被平台冻结，易宝收款金额为易宝转入金铠甲银行账户金额。

## 2、支付宝、易宝收款的核查手段、核查比例及核查结论

### (1) 核查手段

①申报会计师亲自获取支付宝流水，支付宝交易流水与银行日记账的转入金额一致；

②申报会计师于2019年亲自前往金铠甲财务部登录查询易宝余额，但易宝账户因长期未登录而被冻结无法登录，向易宝客服申诉未得到有效处理，中介机构未取得易宝账户流水。鉴于易宝收款金额较小、余额也较少，以易宝转入银行账户的资金作为核查范围；

③鉴于支付宝、易宝单笔收款金额较小，且支付宝及易宝交易资金转入银行账户，申报会计师进行分析性复核，交易流水总额与live800标准版后台收款总额对比分析。

### (2) 核查结论

支付宝、易宝收款金额均未发现异常情况。

(五) 对于非开票的银行流水进行的核查过程及核查方法，如何确定相关收入的真实性，以及是否存在发行人、金铠甲相关重要关联方通过体外资金循环虚构标准版LIVE800销售收入的情形。

## 1、部分客户未开票的原因

金铠甲未开票的客户一般为标准版的个人付款客户或境外客户。标准版客户单个银行账户平均收款金额为0.75万元、0.79万元。部分个人付款客户因金额较小且无法抵扣增值税，而不主动要求开具发票。境外客户因交易习惯及无法抵扣增值税的原因，而不主动要求开具发票。

## 2、未开票的银行流水核查

通过对非开票的银行流水执行以下核查程序以确定相关收入的真实性：

(1) 将金铠甲全部银行账户的银行流水与金铠甲明细账进行双向核查；

(2) 对金铠甲2018、2019年包括非开票部分的收款银行流水与2018年、2019年live800标准版后台收款数据进行抽查核对，比例在90%以上；

(3) 对live800标准版业务系统数据进行IT测试，包括2018年、2019年新增付费用户每月登录地域分布分析、登录次数的活跃度分析，2019年新增付费用户登录的IP地址核查；

(4) 核查2018年度、2019年度重复充值的标准版金额前10大账户的交易原因。

3、取得并检查微创网络、金铠甲及苏州翼凯董事、监事、高级管理人员及财务人员的银行流水，取得微创网络及苏州翼凯相关人员关于不存在代为微创网络及其子公司支付费用、成本或其他向微创网络及其子公司提供经济资源的承诺函；取得金铠甲相关人员关于不存在代为微创网络及其子公司支付费用、成本或其他与微创网络及其子公司进行交易的承诺函。中介机构关注大额资金往来的合理性，未发现体外资金循环的迹象。

## 问题3.4

3.4 根据问询回复，Live800 可申报退税的开票金额与实际收入的差异较大，2017年8-12月、2018年、2019年1-6月分别为1,103.07万元、4,464.57万元、2,693.54万元；各期符合即征即退的软件销售收入分别为1,429.92万元、3,069.33万元、1,411.44万元。

请发行人说明：（1）各期定制版 Live800 产品的开票情况；开票金额与销售金额存在差异的原因；（2）各期符合增值税即征即退条件的软件销售收入与各期标准版产品、定制版产品开票情况之和存在差异的原因；

请保荐机构、申报会计师说明对于不符合即征即退软件销售收入真实性进行的核查手段、核查证据、核查范围及核查结论。

问题回复：

## 一、说明事项

(一) 各期定制版Live800产品的开票情况；开票金额与销售金额存在差异的原因；

1、各期定制版Live800产品的开票情况及与销售金额差异如下：

单位：万元

收入类型	2019年	2018年	2017年8-12月
金铠甲定制版产品含税销售金额	2,418.27	1,763.85	592.19
金铠甲定制版产品开票金额	2,520.17	1,575.62	778.61
差异	-101.90	188.23	-186.42

公司对于定制化产品，合同中有明确服务期限的，在服务期间，按直线法确认收入；合同无明确服务期限的，在安装调试完成并经客户验收合格后确认收入。因公司开具发票系根据合同付款进度约定进行开票，与含税销售金额存在会计确认与税务开票的暂时性差异，导致开票金额与销售金额存在差异。

2、标准版开票金额与销售金额存在差异的原因：

项目	2019年	2018年	2017年8-12月
金铠甲标准版产品含税销售金额	4,778.70	8,117.89	2,553.86
金铠甲标准版产品开票金额	3,078.22	2,899.01	1,181.36
开票金额/销售金额	64.42%	36.65%	46.26%

金铠甲标准版客户存在个人付款客户，部分个人付款客户因采购金额较小，且无法抵扣增值税，而不主动要求开具发票，导致开票金额与销售金额存在差异。金铠甲针对未开票销售金额向税务局申请未开票收入并已缴纳增值税。

(二) 各期符合增值税即征即退条件的软件销售收入与各期标准版产品、定制版产品开票情况之和存在差异的原因；

## 1、不符合退税条件的收入比重

2017年8-12月、2018年、2019年，Live800产品不符合增值税即征即退条件的销售收入比重相对较低，具体如下：

单位：万元

类型	2019年	2018年	2017年8-12月
金铠甲标准版产品开票不含税收入①	2,722.73	2,498.04	1,010.57
金铠甲定制版产品开票不含税收入②	2,273.57	1,429.72	690.07
标准版产品、定制版产品开票情况之和③=①+②	4,996.29	3,927.76	1,700.64
符合退税条件的软件销售收入④	3,997.37	3,069.33	1,429.92
不符合退税条件的销售收入⑤=③-④	998.92	858.43	270.72
不符合退税条件的销售收入占比⑥=⑤/③	19.99%	21.86%	15.92%
其中开票税率为6%的销售收入	991.03	755.54	270.72
开票税率为0%的销售收入	7.89	102.89	

## 2、Live800产品不符合增值税即征即退条件的销售收入的原因

(1) 金铠甲定制版客户收入中部分签订合同约定为客户提供软件定制化、运维等技术服务，此部分约定适用税率为6%，另有与华为海外公司的交易，适用增值税0%税率，以上两种情况不享受软件增值税即征即退优惠政策，2017年8-12月、2018年、2019年以上两种情况的销售收入分别为261.55万元、785.18万元、838.86万元。

(2) 金铠甲部分标准版客户要求金铠甲开具适用税率6%的发票，而导致金铠甲不享受软件增值税即征即退优惠政策。2017年8-12月、2018年、2019年，标准版产品开具6%税率发票情况的销售收入分别为9.17万元、73.25万元、160.06万元。

综上，两种类型客户收入中均存在开票税率不享受软件增值税即征即退优惠政策的情况，因此会造成各期符合增值税即征即退条件的软件销售收入与各期标准版产品、定制版产品开票情况之和存在差异。

## 二、核查事项

请保荐机构、申报会计师说明对于不符合即征即退软件销售收入真实性进行的核查手段、核查证据、核查范围及核查结论。

## （一）核查过程

（1）对于定制版客户收入中不符合即征即退软件销售收入的部分，中介机构获取金铠甲申报期各期客户合同，检查其交易内容等主要条款，并结合银行流水、客户验收文件、回款情况、开票情况、客户回函与访谈情况核查收入真实性；

（2）对于标准版客户收入进行了核查，包括不符合即征即退软件销售收入的部分。其中，2017年8-12月，对银行流水与后台数据总额的一致性进行了核查；2018、2019年的收款银行流水与后台业务系统数据进行了抽查核对，抽查比例达到90%以上；此外，结合IT审计、标准版银行流水分析、重复银行账号流水分析、流水区域分析等核查收入真实性；

（3）对比申报期增值税发票购方名称金额与公司客户收入规模，关注金铠甲发票开具合规性，并将金税三期开票单位与银行流水付款人进行比对分析。

## （二）核查意见

申报会计师认为：

发行人对于不符合即征即退软件销售收入真实。

## 问题3.5

3.5 根据问询回复，保荐机构、申报会计师对业务系统 UUID 数据进行了 IT 测试，包括每月新增付费记录的用户数和金额、用户 UUID 重复核查、付费用户登录时间登录次数等活跃度分析、付费用户登录区域分析、付费用户 UUID 登录 IP 分析、单价异常付费用户分析等，分析其后台系统数据的合理性；因企业业务数据的保留时间较短，上述 IT 审计关于 IP 信息核查了 2019 年 1-6 月外，其他 IT 审计核查范围包括 2018 年至 2019 年 6 月。

请保荐机构、申报会计师进一步说明：（1）企业业务数据保留时间较短的含义，金铠甲对于用户使用数据是如何进行保存的；（2）IP 信息核查及其他 IT 审计核查范围的内容，IP 信息核查只有 19 年上半年的原因；（3）对于发行人 2017 年相关收入未有任何 IT 测试核查程序所采取的替代程序及核查结论；

（4）目前采取 IT 测试的范围和企业业务数据的保留时间能否支持“发行人技术系统内控完善”的结论；（5）提供 IT 审计报告。



问题回复：

## 一、说明事项

（一）企业业务数据保留时间较短的含义，金铠甲对于用户使用数据是如何进行保存的；

### 1、企业业务数据保留时间较短的含义

IT审计涉及的企业业务数据主要包括用户付费记录、登录记录、登录的IP地址。金铠甲针对上述业务数据保留的时间分别为2017年至2019年、2018年至2019年、2019年全年，即付费记录保留时间覆盖了公司收购金铠甲以来的全部期限；登录记录及IP地址数据分别保留了2年、1年。

### 2、金铠甲对于用户使用数据是如何进行保存的

#### （1）金铠甲制订了《数据管理制度》

参考公安部网络安全保卫局、北京网络行业协会、公安部第三研究所于2019年4月联合发布的《互联网个人信息安全保护指南》，金铠甲根据前述监管要求和自身的经营管理要求制定《数据管理制度》，关于数据归档和清理规范具体执行标准如下：

①数据库归档处理规范：由于数据库在持续增大，因此对2个月前的数据进行归档处理，一般每1个月做一次归档处理，只对持续增加的库表进行归档处理，应使用专用归档数据库存储归档数据。

②数据库清理规范：数据记录库将持续增大，为避免磁盘空间消耗过高，导致系统问题，视具体情况，在不影响业务的情况下，需要定期对数据进行清理，最大保留时间不超过180天。

实际操作中，金铠甲一般1-2个月将生产数据库2个月前的数据归档到归档库中，相当于备份，归档完成便删除生产数据库中相应数据，由人工操作，同时本次归档会选择删除归档库早期数据。之前归档的数据最大保留时间不超过6个月。

#### （2）符合监管部门对个人信息保存时间最小化的要求

全国信息安全标准化技术委员会于2017年12月29日发布国家标准GB/T35273-2017《信息安全技术个人信息安全规范》（以下简称“《安全规范》”）。针对个人信息的保存，《安全规范》提出了关于信息保存的时间最小化要求，要求信息的保存时间应与使用目的保持程度上的一致，应满足一定的必要性，在超过保存期限后，即应对信息作出删除或匿名化处理。

#### （3）Live800的信息系统通过每年的信息安全等级保护检查

根据《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）规定，Live800的信息系统安全等级保护经评定为第三级，需每年接受信息系统的运营、信息安全等级保护工作情况的检查。2017年-2019年，金铠甲的Live800系统通过成都市公安局每年的信息安全等级保护检查，最新的《信息系统安全等级保护备案证明》核发日期为2019年10月15日。

## （二）IP信息核查及其他IT审计核查范围的内容，IP信息核查只有19年上半年的原因；

### 1、IP信息核查及其他IT审计核查范围的内容：

#### （1）新增付费用户数据核查

数据期间范围：2017年1月1日到2019年12月31日。

核查内容与结论：

①每月新增付费记录的用户数和金额分析。2017年至2019年每月新增付费用户数与金额的波动原因，与金铠甲广告投入、销售策略相关。

②用户UUID重复核查，未发现重复的UUID。即每一UUID对应唯一的用户。

③异常付费用户分析。包括笔付费记录小于0.1万元用户、单笔付费记录大于5万元用户、频繁充值16次用户的交易原因分析。

#### （2）新增付费用户登录行为分析的用户地域和用户活跃度数据核查

数据期间范围：2018年1月1日到2019年12月31日：

核查内容与结论：

①付费用户与登录地域分析，包括各省份的付费用户数统计、每个付费用户对应的省份分析。2018年付费用户登录数排名前十的省份为：广东省、江苏省、上海市、北京市、浙江省、云南省、四川省、福建省、河南省、湖南省；2019年付费用户登录数排名前十的省份为：广东省、江苏省、上海市、北京市、四川省、云南省、浙江省、福建省、河南省、重庆市。整体来看，金铠甲标准版客户登录地域分布与地区经济发展相符，且波动较小。

②付费用户活跃度分析，包括付费用户半年登录次数分析、付费且登录用户月登录次数分析、付费且登录用户每年度活跃分析。2018、2019年每半年中付费且登录50次及以上的用户占比均达到90%以上，用户活跃度较好。

#### （3）新增付费用户IP信息核查

数据期间范围：2019年1月1日到2019年12月31日；

核查内容：

①各IP对应的付费用户数统计。

## ②每个付费用户对应的登录IP分析。

核查结论：未发现一个IP对应多个UUID的情况，未发现一个用户对应多个省份。说明不存在多个用户通过一个IP地址登录的情形。可能因为通过运营基站访问的原因，存在一个用户对应了多个IP地址，但是这些一个用户的多个IP均属于同一省份。

## 2、IP信息核查只有19年上半年的原因

金铠甲根据《中华人民共和国网络安全法》及网络安全等级保护对网络数据监管要求及企业的《数据管理制度》的管理要求，用户登录数据最大保留时间不超过6个月。中介机构在2019年进场时，金铠甲已按照规定仅保留了2019年用户登录的IP地址信息。

但是，用户登录的IP地址信息仅用于分析同一个客户是否通过不同的IP地址登录，是用户登录行为分析活跃度、区域分布合理性的一个环节。因此有多个IP无法判断异常。说明虽然每个用户对应了多个IP，但是这些一个用户的多个IP均属于同一省份，如其中一个用户对应IP数最多为201个，这201个IP均属于广东省。

## **（三）对于发行人2017年相关收入未有任何IT测试核查程序所采取的替代程序及核查结论；**

2017年8-12月份，标准版Live800客户收款金额为2,553.86万元，占2017年8月-2019年12月标准版收款总额的16.53%。2017相关收入的主要核查程序如下：

1、通过IT测试核查验证其信息系统的有效性，了解并测试其财务相关内部控制的有效性；

2、IT测试中2017年收入相关的核查程序包括：每月新增付费记录的用户数和金额分析；单价异常付费用户分析，包括单笔付费记录小于1000元的用户分析、单笔付费记录大于50000元的用户分析；

3、2017年8-12月份相关收入与银行流水记录、与后台数据系统记录、与金税三期开票信息等外部数据的一致性进行核对，未发现异常；

4、取得部分大额标准版客户、定制版客户使用Live800产品的网站、公众号信息，并核查其使用情况。

核查结论：通过对于发行人2017年相关收入所采取的替代程序，相关收入真实、准确。

## **（四）目前采取IT测试的范围和企业业务数据的保留时间能否支持“发行人技术系统内控完善”的结论；**

## 1、金铠甲Live800信息系统的IT审计测试

申报会计师进行的IT审计程序包括计算机总体控制（ITGC），对金铠甲的信息系统的治理和管理、程序和数据的访问控制、计算机运行、程序变更、程序开发等一般控制环境进行审计，评价信息系统一般控制的有效性；信息系统应用控制（ITAC），对支撑公司关键业务流程的信息系统应用控制的设计和执行情况的有效性进行测试，ITGC和ITAC样本涵盖区间是2017年1月1日至2019年12月31日，基于以上测试程序和测试范围，企业的信息系统内控是完善的，可以信赖的。

## 2、金铠甲Live800数据分析（CAATs）的IT审计测试

对客户UUID号的活跃程度以及地域分布情况等客户数据进行分析，因网络安全等级保护对网络数据监管要求及公司管理制度要求的原因，根据企业保留的数据现状，数据分析（CAATs）核查的数据范围为：付费用户IP信息核查的数据范围为2019年1月1日到2019年12月31日；付费用户登录行为分析的用户地域和用户活跃度数据核查数据范围为2018年1月1日到2019年12月31日；其他付费用户分析数据核查数据范围2017年1月1日到2019年12月31日。

### （五）提供IT审计报告。

发行人已经补充提供IT审计报告。

## 问题3.6

3.6 2017年8月-12月，发行人定制版LIVE800的收入分为525.94万元，2018年为1,599.39万元，2019年1-6月为882.15万元，金铠甲并入发行人之前，2016年收入为738.08万元、2017年1-7月为940.88万元。发行人在问询回复中说明了定制版报告期各期收入前五大客户。

请发行人补充说明：（1）2019年上半年第一大客户成都抓米信息技术有限公司持股比例第一大股东莫衍诚为唐骏前控股企业港澳资讯成都分公司法定代表人，同时也为唐骏控制的上海赛益企业管理资讯有限公司的股东。发行人未披露该事项的原因；该公司采购114.08万元产品的具体内容、用途、是否与公司业务有关；（2）2019年上半年第二大客户四川博鳌纵横网络科技有限公司的合同销售金额为90万元，同时四川博鳌2019年上半年与发行人交易的合计金额为168.14万元，为2019年上半年产品销售第二大客户。四川博鳌与发行人除标准版产品外的其他交易内容及金额；招股书所述开拓了汇桔网客户是否为该客户；该客户实际控制人谢旭辉被法院列为限制高消费人员，控股股东广东博鳌也被列为限制高消费企业，请发行人说明该客户经营是否已处于非正

常状态，2018 年成立，2019 年上半年与发行人购买较大金额的 LIVE800 的真实性与合理性；（3）补充说明报告期各期标准版客户前十大客户的名称、相关基本情况及交易金额，发行人、实际控制人及相关关联方是是否与上述客户存在关联关系、开票情况、是否为符合增值税即征即退的软件销售收入、应收账款余额情况。

问题回复：

## 一、说明事项

（一）2019年上半年第一大客户成都抓米信息技术有限公司持股比例第一大股東莫衍誠为唐駿前控股企业港澳资讯成都分公司法定代表人，同时也为唐駿控制的上海赛益企业管理资讯有限公司的股東。发行人未披露该事项的原因；该公司采购114.08万元产品的具体内容、用途、是否与公司业务有关；

### 1、相关公司基本情况

#### （1）成都抓米信息技术有限公司

成都抓米信息技术有限公司	
成立日期	2012-12-25
法定代表人	程虹桥
股权结构	莫衍诚 25.00%、徐星 20.00%、程虹桥 20.00%、黄海英 18.00%、杨琴 10.00%、郝汝青 5.00%、颜建华 2.00%
注册资本	100 万元
经营范围	计算机信息技术，通信技术研发；开发，销售计算机软硬件；销售通讯（不含无线广播电视发射及卫星地面接收设备）、办公设备、电子产品；商务咨询（不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证审批文件经营）
主营业务	IT 技术服务，软件产品销售，系统集成等业务

#### （2）上海赛益企业管理咨询有限公司

上海赛益企业管理咨询有限公司	
成立日期	2011-05-10
法定代表人	唐骏（JUNTANG）
股权结构	唐骏（JUNTANG）49.95%、仇非 6.60%、乔光豪 6.05%、陆沁 5.50%、周宗云 4.95%、林淑婵 4.95%、汪广明 4.95%、李欣 4.40%、张维 4.40%、莫衍诚 2.75%、冯志强 2.75%、吴锦辉 2.75%
注册资本	100 万元
经营范围	计算机信息技术，通信技术研发；开发，销售计算机软硬件；销售通讯（不含无线广播电视发射及卫星地面接收设备）、办公设备、电子产品；商务咨询（不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证审批文件经营）
主营业务	无经营业务

### （3）莫衍诚

莫衍诚为港澳资讯成都分公司负责人，持有成都抓米信息技术有限公司（以下简称“成都抓米”）25%股权，持有上海赛益企业管理咨询有限公司（以下简称“上海赛益”）2.75%的股权。

上海赛益于2011年设立。上海赛益设立目的为对港澳资讯进行收购，但最终并未完成收购，后续于2012年投资泰州诺复商务咨询有限公司并持有62%股权、2012年投资成都抓米并持有80%股权、2013年收购了北京汇智通财科技有限公司100%股权。

成都抓米主要从事IT技术服务，软件产品销售，系统集成等业务。因唐骏于2012年7月离任港澳资讯董事长，上海赛益于2018年3月将所持80%股权全部转让给成都抓米股东莫衍诚。

除上述股权投资外，截至本问询回复出具日，上海赛益未实际开展经营业务。

#### 2、成都抓米采购114.08万元产品的具体内容、用途、是否与公司业务有关

成都抓米于2019年1月、4月分别向金铠甲采购定制版Live800产品，金额分别为68.00万元、46.08万元，并将其转售给分别从事证券、电商业务的两家客户。两家客户的定制版Live800产品部署在其官方网站，提供在线咨询服务。具体如下表：

合同 签订时间	合同金额 (万元)	验收时间	最终客户 所属行业	产品用途
2019年1月	68.00	2019年4月	证券金融	部署在最终客户的官方网站，向其投资者客户提供在线咨询服务
2019年4月	46.08	2019年6月	电商贸易	部署在最终客户的官方网站，向其产品销售客户提供售前售后在线咨询服务

#### 3、发行人未披露该事项的原因

发行人未披露莫衍诚在港澳资讯任职、持股上海赛益与成都抓米的原因，莫衍诚不是发行人法定关联方。于2018年3月之前，上海赛益持有成都抓米80%股权，唐骏通过上海赛益间接控制成都抓米，成都抓米属于公司报告期内曾经存在的关联方。

根据《上市规则》15.1第（十五）项的规定，“在交易发生之日前12个月内，或相关交易协议生效或安排实施后12个月内，具有前款所列情形之一的法人、其他组织或自然人，视同上市公司的关联方”，成都抓米于2019年1月向成都金铠甲采购Live800产品的交易为公司的关联交易。

发行人已在招股说明书中补充披露报告期内曾经存在的关联方成都抓米，及与其非关联化后12个月内的68万元关联交易。

(二) 2019年上半年第二大客户四川博鳌纵横网络科技有限公司的合同销售金额为90万元，同时四川博鳌2019年上半年与发行人交易的合计金额为168.14万元，为2019年上半年产品销售第二大客户。四川博鳌与发行人除标准版产品外的其他交易内容及金额；招股书所述开拓了汇桔网客户是否为该客户；该客户实际控制人谢旭辉被法院列为限制高消费人员，控股股东广东博鳌也被列为限制高消费企业，请发行人说明该客户经营是否已处于非正常状态，2018年成立，2019年上半年与发行人购买较大金额的LIVE800的真实性与合理性；

### 1、四川博鳌与发行人的交易

四川博鳌纵横网络科技有限公司的基本情况如下：

四川博鳌纵横网络科技有限公司	
成立日期	2018-01-25
法定代表人	李文超
股权结构	广州博鳌纵横网络科技有限公司 100%
实际控制人	谢旭辉
注册资本	5000 万元
经营范围	计算机软硬件研发、技术服务、技术推广、技术转让；计算机系统服务；基础软件服务；应用软件开发；展览展示服务；市场调查；文化艺术交流活动的组织与策划；国内广告的设计、制作、代理、发布；知识产权服务；计算机信息技术服务；网络信息技术服务；网络技术的研发；文艺创作服务；会议服务；礼仪庆典服务；企业营销策划；企业形象策划；房地产开发；房地产经纪服务；房屋租赁；物业管理；市场营销策划服务；生物技术技术服务、技术推广、技术转让；生物医疗技术的研发。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）
主营业务	知识产权、科创平台服务、会员服务、知识产权服务等

结合公司WISE的营销解决方案的技术开发能力及Live800的客服产品功能，公司于2019年2月与四川博鳌纵横网络科技有限公司（下称“四川博鳌”）签署合同，向汇桔网旗下的大数据产品汇桔宝提供在线客服及商城的技术开发服务，及销售Live800产品。公司交付成果具体包括①汇桔宝在线客服技术架构和开发模块；②汇桔宝商城产品的商城开发模块；③定制版汇桔宝Live800产品。公司与四川博鳌交易的合同金额为190万元（税后为168.14万元）。四川博鳌于2019年6月出具项目验收确认单，确认上述服务已经实施完成、软件许可已经交付。

首轮回复披露的金额为微创网络向金铠甲采购定制版汇桔宝Live800产品的内部结算金额，非应披露的与四川博鳌的全部交易金额。

### 2、广州博鳌纵横网络科技有限公司

根据中国执行信息公开网查询结果，截至本问询回复出具日，广州博鳌纵横网络科技有限公司及其实际控制人已非限制高消费企业、人员。

根据天眼查查询结果及经客户确认，四川博鳌及广州博鳌纵横网络科技有限公司处于正常经营状态。

### 3、与四川博鳌的交易具有真实性、合理性

四川博鳌虽然成立于2018年，但其所购买的软件模块和Live800定制版产品用于汇桔网，具体为其旗下汇桔宝产品。根据公开资料显示，汇桔网成立于2013年，为企业提供汇桔云、汇桔宝等人工智能大数据云产品服务、知识产权交易与技术转移服务以及企业服务。汇桔网在2018年的知识产权交易额超过220亿元，拥有超过490万汇桔会员。汇桔宝提供科创商业智能云解决方案，具体包括商城、智慧门店、智慧餐饮等，其商城、营销方面解决方案业务与公司WISE商城开发、在线客服开发适用相似的应用场景。根据项目验收单及汇桔宝网站的信息，汇桔宝已经使用了Live800智能客服系统。

综上，四川博鳌购买汇桔宝项目的软件模块及采购Live800定制版产品真实，具有合理性。

**（三）补充说明报告期各期标准版客户前十大客户的名称、相关基本情况及交易金额，发行人、实际控制人及相关关联方是是否与上述客户存在关联关系、开票情况、是否为符合增值税即征即退的软件销售收入、应收账款余额情况。**



2017年8-12月、2018年及2019年，标准版Live800前十大客户均为预付款结算，不存在应收账款余额的情况。其他基本情况如下：

1、2019年度

序号	客户名称	成立时间	控股股东	实际控制人	主营业务	交易金额 (万元)	是否存在关联关系	是否开票	是否为符合增值税即征即退的软件销售收入
1	香奈儿（中国）贸易有限公司	2001/2/23	CHANELINTERNATIONALB.V.	_注1	珠宝首饰、香水等奢侈品贸易	101.12	否	是	开票税率为13%的产品享受退税，开票税率为6%的部分不享受退税
2	蒂芙尼（上海）商业有限公司	2006/6/6	TIFFANY&CO. OFNEWYORK LIMITED	_注1	珠宝首饰、香水等奢侈品贸易	38.81	否	是	开票税率为13%的产品享受退税，开票税率为6%的部分不享受退税
3	青木数字技术股份有限公司	2009/8/5	吕斌	吕斌	为客户提供品牌电商运营、品牌孵化、品牌数字营销、IT解决方案、仓储等服务	29.25	否	是	是（开票税率13%）
4	汉声集团有限公司	2012/12/12	PRIMESKYLIMITED	_注1	黄金白银网上交易金融服务	28.65	否	已交税，未开票	否
5	秦息科	-	-	-		21.33	否	已交税，未开票	否
6	江门市劲宝贸易有限公司	2019/6/26	伍飞龙	伍飞龙	服饰、鞋、帽等线上贸易	17.60	否	是	是（开票税率13%）
7	合肥市普联技术有限公司	2012/7/23	普联技术有限公司	赵建军	网络通讯设备供应商	15.70	否	是	是（开票税率13%）
8	海恩斯莫里斯（上海）商业有限公司	2006/11/9	H&MHENNES&MAURITZHOLDINGASIALIMITED	_注1	H&M 服装零售公司	14.34	否	已交税，未开票	否
9	李坤晓	-	-	-		13.94	否	已交税，未开票	否
10	洪德礼	-	-	-		13.17	否	是	是（开票税率13%）

2、2018年度

序号	客户名称	成立时间	控股股东	实际控制人	主营业务	交易金额 (万元)	是否存在关联关系	是否开票	是否为符合增值税即征即退的软件销售收入
1	汪楚山	-	-	-	-	45.57	否	已交税, 未开票	否
2	陈威	-	-	-	-	38.00	否	已交税, 未开票	否
3	上海枫泊电子商务有限公司	2011/12/29	上海博道电子商务有限公司	刘秀云	电子商务	29.72	否	是	开票税率为17%、16%的产品享受退税, 开票税率为6% 发票不退税
4	路威酩轩香水化妆品(上海)有限公司	2000/1/25	PARFUMSCHRISTIANDIOR S. A.	ArnaultFamily.	时装、皮具、葡萄酒、烈酒、名表、珠宝、高级香水和化妆品的零售	26.41	否	是	是(开票税率17%、16%)
5	香港国泰金业有限公司	2011/4/14	HONOURWINDOM INTERNATIONAL LIMITED	-注1	贵金属交易	26.00	否	是	开票税率为16%的产品享受退税, 开票税率为6%的部分不享受退税
6	营口爱伦思贸易有限公司(已注销)	2018/1/29	何浩田、朱威	何浩田、朱威	办公用品、电子产品等贸易	23.20	否	已交税, 未开票	否
7	杨成洲	-	-	-	-	22.88	否	已交税, 未开票	否
8	联通支付有限公司	2011/4/11	中国联合网络通信有限公司	国务院国有资产监督管理委员会	第三方支付平台	21.42	否	是	是(开票税率17%、16%)
9	黄惠丽	-	-	-	-	20.95	否	已交税, 未开票	否
10	叶晓燕	-	-	-	-	20.34	否	已交税, 未开票	否

3、2017年8-12月

序号	客户名称	成立时间	控股股东	实际控制人	主营业务	交易金额 (万元)	是否存在关联关系	是否开票	是否为符合增值税即征即退的软件销售收入
1	李强	-	-	-	-	28.23	否	已交税, 未开票	否
2	FileMaker, Inc. (已被并购)	-	_注1	_注1	软件开发	21.80	否	已交税, 未开票	否
3	克徕斯投资合作有限公司 (已解散)	2012/1/27	施登峰	施登峰	贵金属交易	20.80	否	已交税, 未开票	否
4	罗元秀	-	-	-	-	19.45	否	已交税, 未开票	否
5	焦龙飞等 6 位自然人	-	-	-	-	13.70	否	已交税, 未开票	否
6	武汉屈臣氏个人用品商店有限公司	2010/2/17	格渥 (香港) 投资有限公司	_注1	保健及美妆零售	12.00	否	已交税, 未开票	否
7	易宝支付有限公司	2003/7/2	北京易通富合科技有限公司	唐彬	第三方支付平台	11.70	否	已交税, 未开票	否
8	上海宝尊电子商务有限公司	2003/11/11	BaozunHongKongHoldingLimited	刘秀云	提供以品牌电子商务为核心的全链路一站式商业解决方案	11.28	否	是	开票税率为 17% 的产品享受退税, 开票税率为 6% 发票不退税
9	宋来武	-	-	-	-	11.25	否	已交税, 未开票	否
10	佛山市高明粤华卫生洁具有限公司	1995/1/13	黄福华、萧桂兰各持股 50%	黄福华、萧桂兰	休闲卫浴产品的生产与销售	10.80	否	已交税, 未开票	否

注1: 为境外公司, 未能查询到实际控制人、控股股东。

### 问题3.7

3.7 说明报告期各期每月定制版 Live800 产品、标准版 Live800 产品的收入分布情况；

问题回复：

说明事项

1、定制版Live800产品、标准版Live800产品各月收入分布情况：

年度	类型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合计
2017年 8-12月	标准版	-	-	-	-	-	-	-	310.59	332.79	402.10	466.68	494.89	2,007.06
	定制版	-	-	-	-	-	-	-	86.99	16.84	109.85	68.76	243.49	525.94
	合计	-	-	-	-	-	-	-	397.59	349.63	511.95	535.44	738.38	2,532.99
2018年度	标准版	439.39	343.75	403.79	426.61	476.52	478.99	505.30	528.58	532.37	579.11	594.87	632.90	5,942.19
	定制版	153.19	83.94	195.07	41.09	60.58	93.67	95.81	134.71	121.90	159.00	225.82	244.57	1,609.35
	合计	592.58	427.68	598.87	467.70	537.10	572.67	601.11	663.29	654.28	738.11	820.69	877.47	7,551.54
2019年度	标准版	625.75	564.86	586.66	540.79	532.87	516.12	533.08	505.20	458.82	464.34	413.55	397.53	6,139.58
	定制版	127.85	17.93	183.73	117.36	139.85	300.57	53.35	620.89	278.78	63.07	231.45	375.98	2,510.80
	合计	753.60	582.79	770.39	658.15	672.73	816.69	586.43	1,126.09	737.60	527.41	644.99	773.51	8,650.38

## 2、定制版产品波动情况分析

随着Live800产品优势的树立，及公司重点面向大中型客户推广的销售政策的调整，定制版Live800销售稳步上升。2017年8-12月、2018年度、2019年度分别为525.94万元、1,609.35万元、2,510.80万元。定制版Live800主要以产品完成本地部署、客户验收为收入确认时点，因此，月份之间受验收项目规模大小而产生波动。其中，2019年8月定制版收入规模较高的主要原因为，泰康健康产业投资控股有限公司、深圳市分期乐网络科技有限公司项目规模较大，当期合计确认了309.66万元收入。

## 3、标准版产品波动情况分析

Live800标准版产品平均以一年期版本为主，公司采用直线法按月分期确认收入。2018年度，在公司进行产品升级、扩大广告投入及主动推广力度的情况下，标准版产品总体呈现上升趋势。2019年，公司针对标准版产品客户稳定性较低的情况，调整销售策略，减少广告投入，标准版产品收入呈现下降趋势。

具体原因详见本问询问题3.1、3.2的回复。

### **问题3.8**

3.8 报告期各期，发行人外采云服务的金额分别为 145.89 万元、26.01 万元、65.04 万元和 46.81 万元。

请发行人说明：（1）报告期各期外采云服务的用途，除标准版 LIVE800 使用外，是否还有其他用途；（2）报告期内云服务采购金额的波动趋势与标准版 LIVE800 产品波动趋势存在较大差异的原因。

#### **一、说明事项**

（一）报告期各期外采云服务的用途，除标准版LIVE800使用外，是否还有其他用途；

除Live800产品会购买云资源和服务器的托管服务外，少量数字化解决方案、IT运维服务项目会涉及云服务的租赁，服务器、数据中心的托管。

（二）报告期各期云服务采购金额的波动趋势与标准版LIVE800产品波动趋势存在较大差异的原因。

报告期各期，公司外采云服务的情况如下：

项目	2019 年度	2018 年度	2017 年度	2016 年度
Live800 外采云服务 <sup>注1</sup>	75.03	65.04	22.94	-
少量解决方案、IT 运维服务项目外采云服务	4.18	-	3.07	145.89 <sup>注2</sup>
<b>合计</b>	<b>79.21</b>	<b>65.04</b>	<b>26.01</b>	<b>145.89</b>
标准版 Live800 产品收入	6,139.58	5,942.19	2,007.06	-

注1：Live800外采云服务数据仅包括2017年8-12月、2018年度和2019年度。

注2：2016年采购的云服务中，143.39万云服务系向公司与阿里云市场合作项目的采购产生，该项目中，公司为阿里云计算有限公司提供云业务运营平台及管理系统平台的测试开发服务，同时根据合同约定公司需向阿里云计算有限公司采购不少于130万元的云服务资源，用于客户及自身在测试云上使用，该项目采用净额法核算，冲抵了营业成本云服务外采成本，故2016年解决方案云服务采购金额与营业成本中云服务外采成本金额不一致。

报告期各期，Live800产品外采云服务与标准版Live800产品的波动趋势较为一致，2017年8-12月、2018年度、2019年度，Live800产品外采云服务成本占标准版Live800产品收入的比重分别为1.14%、1.09%、1.22%。

### 问题3.9

3.9 请保荐机构、申报会计师对问题 3.1-3.8 进行核查并说明核查情况，说明对发行人 LIVE800 产品收入执行的核查程序及获取的核查证据是否足以支持该产品收入真实的结论。

问题回复：

#### 一、核查事项

##### （一）核查过程

1、访谈管理层以了解live800收入确认政策，获取重大客户销售合同，检查其主要条款，结合验收文件，评价各销售模式收入确认政策的适当性。

2、访谈管理层及业务人员，获取报告期内历年《信息系统安全等级保护备案证明》，了解、评估销售与收款流程相关的关键内部控制的设计，并对其报告期内的运行有效性实施测试。

3、取得发行人报告期内各年确认收入的明细表，抽样测试与收入确认相关的支持性凭证，包括但不限于合同、验收确认单、银行流水等，复核收入确认金额。

4、中介机构独立获取金铠甲全部银行全部账户的银行流水，分别针对定制版产品、标准版产品的收款情况进行了核对分析。将申报期各期标准版客户银行收款流水汇总后与各期后台标准版客户收款数据汇总金额进行整体收款情况合理性分析。报告期内各期，银行流水核查占收入比例在90%以上。

5、对金铠甲2018年、2019年收取的银行流水进行了地区分布查询和重复流水原因核查，客户所属地区分布较分散，未体现地区集中性，重复流水核查原因分析合理。

6、抽查金铠甲2018、2019年，单一标准版客户收款银行流水与后台系统数据的一致性，抽查比例达到90%以上。

7、对比报告期内增值税发票购方名称金额与公司客户收入规模，关注金铠甲发票开具合规性，并将金税三期开票单位与银行流水付款人进行比对分析。

8、获取金铠甲申报期各期定制版客户合同，检查其主要条款，并结合银行流水、开票情况，客户验收文件、回款情况、客户回函与访谈情况核查收入真实性。

9、获取金税三期开票法人客户信息，通过企查查及网络信息查找其所属行业，并对客户行业分布情况进行分析。

10、取得部分大额标准版客户、定制版客户使用Live800产品的网站、公众号信息，并核查其使用情况。

11、对业务系统UUID数据进行了IT测试，包括2017年-2019年每月新增付费记录的用户数和金额、用户UUID重复核查、单价异常付费用户分析；2018年-2019年付费用户登录时间登录次数等活跃度分析、付费用户登录区域分析；2019年付费用户UUID登录IP分析等，分析其后台信息系统有效性，数据合理性。

12、核查微创网络及金铠甲董事、监事、高级管理人员、财务人员的银行流水，大额资金去向合理。对申报期金铠甲的营业成本项目进行分析，关注发生内容及完整性，关注会计核算是否符合企业自身情况及准则规定，并结合收入结构是否发生变化，进行变动分析。未发现金铠甲体外资金循环的迹象。

13、对申报期标准版产品销售分布情况进行对比分析，结合新增客户、续费客户、流水客户的变化情况，关注收入合理性；结合收入结构、销售单价、订阅期间等，多维度分析收入、成本的波动合理性。

14、对部分定制版客户执行实地走访，对主要客户函证交易额及往来余额。各期发函收入比例如下：

单位：万元

项目	2019年	2018年	2017年8-12月
live800 收入走访及发函金额	1,881.80	1,035.50	275.21
live800 定制版收入	2,510.80	1,609.35	525.94
走访及发函比例	74.95%	64.34%	52.33%
收入回函金额	979.24	368.48	153.73
回函金额占走访及发函金额比例	52.04%	35.58%	55.86%
项目	2019年12月31日	2018年12月31日	2017年12月31日
live800 应收账款走访及发函金额	139.99	147.50	76.74
live800 应收账款余额	234.71	234.47	135.63
走访及发函比例	59.64%	62.91%	56.58%
回函金额	13.50	52.50	53.06
回函金额占走访及发函金额比例	9.64%	35.59%	69.14%

## (二) 核查意见

保荐机构、申报会计师认为：

发行人Live800产品收入执行的核查程序及获取的核查证据足以支持该产品收入真实。



[此页无正文]



中国注册会计师：  
(项目合伙人)



中国注册会计师：



中国注册会计师：





# 营业执照

(副本) (15-1)

统一社会信用代码

911101085923425568



扫描二维码  
“国家企业信用信息公示系统”  
了解更多信息、  
备案、许可、监  
管信息

名称 天职国际会计师事务所 (特殊普通合伙)

类型 特殊普通合伙企业

执行事务合伙人 邱靖之

经营范围 审查企业财务报表，出具审计报告，验证企业资本，出具验资报告；办理企业合并、分立、清算等事务；代理记账，税务咨询、税务筹划、税务审计、税务培训、涉税服务；企业管理咨询、企业管理、技术开发、技术服务、软件开发、软件销售；计算机系统服务；数据处理（数据处理中心除外）；企业网站设计；基础软件服务；软件开发；计算机系统集成；数据处理；云计算中心；软件开发；销售计算机、软件及辅助设备（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。

成立日期 2012年03月05日

合伙期限 2012年03月05日至 长期

主要经营场所 北京市海淀区车公庄西路19号68号楼A-1和A-5  
区域



登记机关

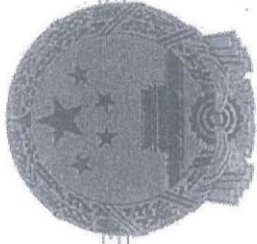
2020年03月12日

天职国际会计师事务所 (特殊普通合伙)  
与原件核对一致  
(1)

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过  
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

国家市场监督管理总局监制



证书序号: 000406

# 会计师事务所 证券、期货相关业务许可证

经财政部、中国证券监督管理委员会审查, 批准  
天职国际会计师事务所 (特殊普通合伙) 执行证券、期货相关业务。

首席合伙人: 邱靖之



天职国际会计师事务所 (特殊普通合伙)  
与原件核对一致

证书号: 08

发证时间: 二〇二〇年五月二十六日

证书有效期至: 二〇二〇年五月二十六日



证书序号: 0000175

### 说明

- 1、《会计师事务所执业证书》是证明持有人经财政部门依法审批，准予执行注册会计师法定业务的凭证。
- 2、《会计师事务所执业证书》记载事项发生变动的，应当向财政部门申请换发。
- 3、《会计师事务所执业证书》不得伪造、涂改、出租、出借、转让。
- 4、会计师事务所终止或执业许可注销的，应当向财政部门交回《会计师事务所执业证书》。



发证机关:

二〇一八年七月二十六日

中华人民共和国财政部制



## 会计师事务所 执业证书

天职国际会计师事务所 (特殊普通合伙)

名称: 邱靖之

首席合伙人: 邱靖之

主任会计师: 邱靖之

经营场所: 北京市海淀区车公庄西路19号68号楼A-1和A-5区域

组织形式: 特殊普通合伙

执业证书编号: 11010150

批准执业文号: 京财会许可[2011]0105号

批准执业日期: 2011年11月14日

天职国际会计师事务所 (特殊普通合伙)  
与原件核对一致  
(1)

年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书有效期一年，续证有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2013年 4月 16日



2014年 4月 16日



验证网址: 110002400249  
this renew al:

本证书有效期一年，续证有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2011年 2月 23日

年度检验  
Annual Renewal Re...



2017年 2月 9日

注册会计师工作单变更事项登记  
Registration of the Change of Working Unit by a CPA

同意变更  
Agree for holder to be transferred to:

工作单位  
CPA's

转出单位盖章  
Stamp of the transferor's business of CPA's  
2013年 7月 3日

同意转入  
Agree for holder to be transferred to:

工作单位  
CPA's

转入单位盖章  
Stamp of the transferee's business of CPA's  
2013年 7月 3日

注册会计师工作单变更事项登记  
Registration of the Change of Working Unit by a CPA

同意变更  
Agree for holder to be transferred to:

工作单位  
CPA's

转出单位盖章  
Stamp of the transferor's business of CPA's  
2013年 7月 3日

同意转入  
Agree for holder to be transferred to:

工作单位  
CPA's

转入单位盖章  
Stamp of the transferee's business of CPA's  
2013年 7月 3日



年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书有效期一年，续证有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2010年 3月 2日



姓名: 蔡伟  
Title: 男  
出生日期: 1985-07-19  
工作单位: 天职国际会计师事务所有限公司  
Working Unit: 天职国际会计师事务所有限公司  
身份证号: 480725198507191216  
Identity card No. 480725198507191216

天职国际会计师事务所(特殊普通合伙)  
与原件核对一致  
(1)

年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2015年4月13日  
2015年4月13日

年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2016年08月23日  
2016年08月23日



姓名 Full name: 张刚  
性别 Sex: 男  
出生日期 Date of birth: 1985-02-25  
工作单位 Working unit: 天职国际会计师事务所(特殊普通合伙)  
身份证号码 Identity card No.: 142602198502252051

年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2017年3月13日  
2017年3月13日

年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



天职国际会计师事务所(特殊普通合伙) 注册协会: 北京注册会计师协会  
证书编号: 110101500102  
与原件核对一致  
2013年06月07日  
发证日期: 2013年06月07日

年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2014年9月11日  
2014年9月11日



年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



年 月 日  
Year Month Day

证书编号: 110101504764  
No. of Certificate

批准注册协会: 北京注册会计师协会  
Authorized Institute of CPA

发证日期: 2014 年 08 月 05 日  
Date of issuance



姓名: 何航  
Full name  
性别: 男  
Sex  
出生日期: 1982-04-26  
Date of birth  
工作单位: 天职国际会计师事务所(特殊普通合伙)  
Working unit  
身份证号码: 510283198204260233  
Identity card No.



注册会计师工作单位变更事项登记  
Registration of the Change of Working Unit by a CPA

同意调入  
Agree the holder to be transferred in



同意调出  
Agree the holder to be transferred from



年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



年 月 日  
Year Month Day

年度检验登记  
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。  
This certificate is valid for another year after this renewal.



2016 年 3 月 29 日  
Year Month Day

天职国际会计师事务所(特殊普通合伙)  
与原件核对一致  
年 月 日  
Year Month Day

