

## 概覽

按照2021年收入計算，我們是中國最大的雲端HCM解決方案提供商。我們的平台iTalentX為企業提供雲原生SaaS產品(即我們的雲端HCM解決方案)，以幫助企業高效地招聘、測評、管理、發展及留用人才。我們的平台是業內首個也是唯一一個提供全套雲端應用程序的平台，覆蓋企業在員工全生命週期內的HCM需求。我們提供一體化雲端HCM解決方案，為客戶同步使用場景與底層員工數據。通過我們不同HCM解決方案間的有效使用場景及數據集成，我們使客戶能夠利用有關數據深入了解勞動力，並為其人力資本管理及更廣泛的業務決策提供信息。我們也是中國唯一一家已構建統一開放的PaaS基礎設施的雲端HCM解決方案提供商，這極大提高了我們的開發效率，支持了快速應用拓展，並且滿足了客戶不斷變化的業務需求。

當下，中國企業規模不斷擴大，且面臨激烈的競爭環境。為取得成功，企業對高質量人才的需求日趨增加，但人才供需不平衡的現狀使得企業急需通過數字化的方式提升人力資本管理的效率和效能。同時，隨著移動互聯網的發展和員工需求的改變，企業尋求能夠迎合新一代用戶需求、功能全面且易於使用的HCM解決方案。企業也在尋找方法來獲得洞見，從而為決策過程提供信息。然而，由於現有解決方案的局限性，上述需求並未得到有效滿足。

北森的創立目標是滿足不斷演變的需求。我們的iTalentX旨在為企業提供完善的一體化HCM解決方案。我們提供(i)招聘雲，幫助智能化及簡化招聘流程；(ii)測評雲，讓企業通過我們的人力科學專業知識和專有技術，識別合格及適合的求職者以及現有員工中的高潛力人才，以打造強大的團隊；(iii)核心人力解決方案，用於包括新員工入職、人事管理、薪酬管理及組織架構管理等日常人力管理；(iv)績效雲，追蹤MBO、OKR管理及審閱員工績效；(v)繼任雲，儲備、留用及發展人才，以培養未來領導能力；以及其他能滿足各類HCM業務的使用場景需求的解決方案，例如學習雲等。我們的iTalentX不僅使我們的客戶能夠改善人力管理的各個方面，也可幫助客戶在掌握其企業全貌的狀態下運營。我們提供基於商業智能及人工智能的數據分析工具，以促進快速的知情決策。



iTalentX平台整體構建於雲端PaaS基礎設施之上，這使得新應用程序的開發更加容易和高效。我們的PaaS基礎設施能夠更高效地且以更低的成本增強我們HCM解決方案的可擴展性及場景適應能力。例如，PaaS基礎設施的通用功能不再需要從頭構建應用程序核心模

塊。通過PaaS基礎設施所提供的低代碼或無代碼開發工具，開發者可簡單地拖放預先配置的模塊及功能，幾乎無需代碼便可隨著業務增長迅速構建及拓展應用程序，這使我們及我們的客戶、業務夥伴都能夠便捷地為特定使用場景開發定制功能，從而靈活適應不斷變化的業務環境。此外，我們的PaaS基礎設施提供了一個開發者在預計流量激增時可快速建立並擴展模塊的軟件開發共享平台，而無需如傳統部署模式通常所要求的，購買額外的算力、存儲及網絡容量。

在戰略上，我們專注於服務大中型企業，因為我們相信我們的成功在於優質、忠誠的客戶群。截至2022年9月30日，我們的客戶群包括各類大規模及快速增長行業中的4,900多家企業，涵蓋科技、房地產、金融服務以及汽車及製造行業的絕大部分前十企業。此外，截至2022年9月30日，《財富》中國500強中超過70%是我們的客戶。截至2022年9月30日止過去十二個月，我們實現了113%的訂閱收入留存率。

我們的收入主要來自我們向客戶收取的HCM解決方案訂閱費。產生經常性收入的訂閱模式不僅使我們能夠促進客戶的成功及長期增長並從中受益，亦使我們更好地預見我們的未來經營業績。近年來，我們取得可觀的業務及財務增長。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止過去十二個月，我們的總預訂額分別為人民幣437.4百萬元、人民幣570.0百萬元、人民幣729.3百萬元、人民幣887.7百萬元及人民幣907.9百萬元。我們的收入總額由截至2019年3月31日止財年的人民幣382.3百萬元增加至截至2020年3月31日止財年的人民幣458.5百萬元及截至2021年3月31日止財年的人民幣556.3百萬元，並進一步增加至截至2022年3月31日止財年的人民幣679.6百萬元，並由截至2021年9月30日止六個月的人民幣312.8百萬元增加至截至2022年9月30日止六個月的人民幣350.8百萬元。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，訂閱我們雲端HCM解決方案產生的收入分別為人民幣209.0百萬元、人民幣259.4百萬元、人民幣349.1百萬元、人民幣463.5百萬元及人民幣253.3百萬元，分別佔各期間收入總額的約54.7%、56.6%、62.7%、68.2%及72.2%。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，我們的毛利率分別為60.6%、59.8%、66.4%、58.9%及54.0%。

### 行業背景及機遇

中國HCM市場是全球最大的HCM市場之一，2021年的市場規模為人民幣6,608億元。預期2027年該市場將增至人民幣16,259億元，2021年至2027年的複合年增長率為16.2%。以雲端HCM解決方案市場規模除以整個HCM市場規模計算，2021年雲端HCM解決方案在整個中國HCM市場中的滲透率僅為0.8%，而美國則為6.9%，這表明雲端HCM解決方案提供商有繼續搶佔市場份額的巨大機會。2021年至2027年中國雲端HCM解決方案市場預計將以32.9%的複合年增長率增長，是本地部署的HCM軟件複合年增長率13.5%的兩倍多。預期雲端HCM解決方案的市場份額將超出本地部署的HCM軟件的市場份額，並於2027年達到51.6%。

中國企業存在巨大未滿足需求：

- **對數字化、一體化HCM解決方案的需求未得到滿足**
  - 隨著企業規模不斷擴大以及商業環境日趨複雜，數字化HCM解決方案變得日益重要。然而，仍有大部分企業沒有實現數字化，導致其人力資本管理效率低下。
  - 眾多現有HCM解決方案提供商並不提供全套產品組合，而是僅提供企業所需的一部分產品模塊。希望升級其HCM系統的企業通常需要使用多個供應商提供的不同解決方案，而後進行集成，這導致業務場景不連續且出現大量業務斷點，極大損耗了內部運營效率。同時，由於員工須登錄多個門戶訪問不同的產品模塊，用戶體驗欠佳。
  - 數據分散在不同的系統中，缺乏工具對數據進行整合以產生有意義的洞察。客戶缺乏先進且易於使用的工具進行實時訪問、分析及處理員工數據，並且無法根據具操作性的員工隊伍洞察作出關鍵明智的決策。
- **缺乏完善的人力資本管理流程**
  - 傳統HCM解決方案提供商僅提供通用的功能，並不具備專業知識及專有技術以向企業提供有關優化人力資本管理流程的專業指導和賦能員工職業發展的建議。中國企業不僅尋求軟件解決方案，亦渴望得到優化人力資本管理流程的指導，尤其是在如何識別、發展及留用人才方面。
- **缺乏滿足大中型企業的需求的低成本定制**
  - 已安裝軟件在定制化開發後無法持續升級，難以應對《個人所得稅法》、《電子簽名規定》及《個人信息保護法》等商業環境變化。
  - 大多數現有的HCM解決方案均建立在不靈活的封閉式技術架構上，對其標準解決方案的更改異常困難，需要較長的交付時間及高昂的開發成本。
- **缺乏特定行業場景下的解決方案**
  - 目前，大多數雲端軟件只為客戶提供一套通用解決方案，對垂直行業缺乏深入了解，比如製造業的排班管理、連鎖零售行業的門店管理等場景，無法滿足客戶在特定行業場景下的需求。
- **缺乏令人滿意的員工用戶體驗**
  - 傳統HCM解決方案更側重於人力資源而非員工。隨著更注重成就及能力發

展的Z世代成為職場的主力軍，傳統HCM解決方案越來越難以滿足Z世代員工的訴求。

- 許多現有解決方案用戶界面晦澀、不靈活，缺乏現代SaaS應用程序的直觀及易於瀏覽的功能，隨著Z世代進入職場，下一代軟件解決方案需以員工為核心。

## 我們的解決方案 — ITALENTX

iTalentX是我們滿足客戶對HCM解決方案需求的整體方法的代名詞，可以充分滿足客戶對從作為基礎的PaaS基礎設施到為決策提供信息的數據洞見，及從自主開發建立在PaaS基礎設施之上的雲端HCM解決方案到與此類軟件深度集成的人力科學專業知識及專有技術的需求。iTalentX是雲原生、多租戶架構，隨著我們業務的增長而變得更加先進。我們所有的雲端HCM解決方案目前均於iTalentX平台上構建及運營。下圖闡述我們iTalentX平台的關鍵組成部分。



- **PaaS基礎設施**。我們iTalentX平台的基礎是雲原生、多租戶和基於元數據的PaaS基礎設施，基於此，我們構建並擴大我們的雲端HCM解決方案。作為我們解決方案及服務的基礎，我們統一開放的PaaS基礎設施提高了我們的應用開發效率，能支持快速的應用擴展並滿足客戶不斷變化的個性化業務需要。PaaS基礎設施作為iTalentX平台的基石，主要由我們的內部開發者用於構建並擴大我們的雲端HCM解決方案。更多詳情請參閱「我們的技術 — PaaS基礎設施」。
- **人力科學專業知識及專有技術**。我們認為我們從競爭對手中脫穎而出的原因在於我們的人力科學專業知識及專有技術。我們設計的雲端HCM解決方案在人才選擇、測評及發展方面與我們深刻的行業洞見深度結合，這使我們的解決方案不僅是簡化客戶人力資本管理流程的標準化軟件，也是具備識別、培養及留住

人才的方法及專有技術的解決方案。更多詳情請參閱「— 我們產品的主要優勢 — 人力科學專業知識及專有技術」。

- **一體化雲端HCM解決方案。**以我們在人力科學專業知識及專有技術為核心，以PaaS基礎設施為基礎，我們提供覆蓋員工全生命週期的全套自主開發HCM應用程序。我們的關鍵模塊包括招聘雲、測評雲、核心人力解決方案、績效雲、繼任雲、學習雲等。
- **數據賦能的決策。**我們不同HCM解決方案之間的有效數據集成及信息交換為我們強大的數據分析能力奠定堅實的基礎。以我們的大數據及AI技術為基礎，我們搭建了一個能夠將客戶分散的員工數據轉化為對其人力資源的可應用洞察，從而為戰略及戰術業務決策提供信息的商業智能及人員分析引擎。我們也為客戶提供各種現成指標，以便客戶根據不同行業及業務場景選擇最佳方法分析其人力資源數據。

### 我們產品的主要優勢

- **一體化解決方案**
  - 我們為客戶提供全場景、一體化的HCM解決方案，其模塊涵蓋從招聘、入職、人事管理、薪酬、假勤、績效、繼任、在線學習到離職的員工全生命週期的全部用戶場景。
  - 我們提供一致的產品體驗，使客戶能夠通過統一門戶和單一賬戶訪問所有功能和完成人力資源相關的全部工作。
  - 我們基於單一平台構建所有應用程序，實現了天然的數據一體化，從而實現全平台、跨應用的數據關聯分析，使客戶能夠以開放、直觀及協作的方式開展工作，賦能人力資源數據分析和智能決策流程。
- **人力科學專業知識及專有技術**
  - 我們的解決方案以人為核心，幫助企業優化人力資本管理體系並賦能員工的職業發展。我們人力科學專業知識及專有技術主要聚焦於以下三個領域：
    - **人才選擇：**通過利用我們的專業知識及專有技術以及過去數十年開發的人才管理理論框架及方法，識別求職者所需的關鍵技能、素質、領導能力及增長潛力。
    - **人才測評：**考慮求職者的個人能力以及我們客戶的業務需求及企業價值，評估求職者滿足崗位要求及契合企業整體文化的程度。
    - **人才發展：**培養員工適應當前或下一職位的能力，以及實現一個高潛力人才的快速成長。

---

## 業 務

---

- 我們的人力科學專業知識及專有技術已嵌入我們的HCM解決方案中。我們不僅銷售標準化的解決方案，亦為企業提供優化其人力資本管理流程的建議。
- **以創新技術為基礎的可拓展PaaS基礎設施**
  - 我們雲原生、多租戶、基於元數據的PaaS基礎設施具適配性。通過拖拽及點擊即可輕鬆實現定制化，大幅提高配置效率並降低開發成本。
  - 客戶也可以基於PaaS基礎設施使用低代碼或無代碼開發工具，以極具成本效益的方式及時優化部署流程，滿足不斷變化的業務需求。
- **適合不同行業場景的綜合且差異化的解決方案**
  - 我們搭建了具有通用行業特徵的統一應用程序。
  - 我們基於我們的PaaS能力和豐富行業經驗針對房地產、零售、製造、互聯網、教育以及金融及保險服務等不同行業特別定制了模塊。
- **簡單直觀的用戶界面，為員工提供更好的用戶體驗**
  - 我們的網站及移動應用程序使企業員工能夠輕鬆方便地訪問我們的產品和服務。
  - 我們提供類似於消費者互聯網應用程序的用戶體驗。我們的用戶界面直觀且易於瀏覽，並配備了全天候提供自動客戶服務的聊天機器人。

### 我們的競爭優勢

北森作為中國雲端HCM解決方案市場的領導者，已經成為了人力資本管理服務的首選品牌。通過建立一個良性發展循環，我們建立了競爭對手難以逾越的護城河，維持了競爭優勢：

- **中國雲端HCM解決方案市場的領導者**：按照2021年收入計算，我們是中國雲端HCM解決方案市場最大的公司。2021年我們以11.6%的市場份額走在行業的最前沿，這一數字高於同年第二及第三大企業的總和。
- **人力資本管理服務的首選品牌**：我們以強大的品牌知名度在中國樹立了重要地位，這一點可以從多個獎項和認可中得以證明，包括於2020年獲HRTech China（一家專注於人力資源科技的中國知名業務服務平台）授予最佳人力資源科技服務機構。截至2022年9月30日，我們的客戶數量超逾4,900家。此外，我們亦涵蓋科技、房地產、金融服務以及汽車及製造行業的絕大部分前十企業以及超過70%的《財富》中國500強公司。
- **中國首家亦是唯一一家一體化雲端HCM解決方案提供商**：我們是中國首家亦是唯一一家能夠提供覆蓋員工全生命週期的一體化雲端HCM解決方案的企業，並打通不同模塊和數據。我們亦是中國唯一一家已構建統一開放的PaaS基礎設施的

---

## 業 務

---

雲端HCM解決方案提供商。由於客戶傾向於用一個一體化平台滿足其HCM需求以實現更高效率，因此獨特的一體化途徑使我們能夠建立長期的客戶關係及忠誠度，並創造大量交叉銷售機會。隨著客戶越來越多地使用我們的解決方案，轉換成本逐漸增加，客戶黏性得以繼續增長，而我們隨時間不斷增長的訂閱收入留存率則證明了該點。

- **專有的人才管理技術及寬泛的行業洞察力：**我們擁有一套融合心理學及管理學等跨學科知識的人才選擇、測評及發展技術，幫助企業定義、識別及培養員工，並幫助其取得事業上的成功。通過徵求客戶的意見，我們打造了一個正向的反饋機制，通過該反饋機制，我們可以深入了解如何在不同行業的實際使用場景中改進我們的HCM解決方案。得益於我們的理論框架及方法，以及大量行業經驗及專有技術的廣度及深度，我們有能力為客戶提供人力資本管理洞見。
- **有效的市場進入戰略：**我們的平台可以從任何一個產品起步，隨後進行交叉銷售的有機擴展。「先落地，再擴張」的模式為我們帶來了一些最大規模的部署。該一體化解決方案創造大量的追加銷售及交叉銷售機會，從而提高我們的銷售效率。我們高效的市場進入戰略是我們增長的關鍵驅動因素。截至2022年9月30日止過去十二個月，我們實現了113%的訂閱收入留存率。
- **經驗豐富的管理團隊和積極的企業文化：**我們有幸由富有遠見的管理團隊帶領，他們具備扎實技術背景並對行業有深入了解。我們的聯合創始人王先生及紀先生在HCM行業及企業管理方面擁有近20年的經驗，為我們帶來豐富且深刻的專業見解及行業知識，以實現我們的長期成功。我們的管理團隊為我們的團隊文化定下了基調並通過多年的努力建立了完善的組織機制和內部流程，確保以下的價值觀念可以被有效執行：
  - **客戶成功：**我們始終秉持客戶至上，幫助客戶取得成功。這是我們經營的主要原則。我們提供一體化解決方案及周到服務，持續關注客戶商業變化，為客戶設定量化目標，監控結果，並持續改善和優化我們的解決方案以滿足客戶不斷變化的需求，對客戶成功的大力投入保證了我們贏得客戶的滿意並建立長期合作關係。
  - **奮鬥：**過去二十年的不懈奮鬥使我們的業務持續增長，達到了今日的成就。作為中國領先的一體化雲端HCM解決方案提供商，我們擁有勤奮努力的人才，為客戶創造真實、有意義及可持續的價值。
  - **簡單真誠：**我們堅信簡單真誠。我們力求提供簡單及用戶友好的解決方案，因為我們信奉大道至簡。我們真誠對待並尊重我們的團隊及客戶，從創始團隊到我們全國所有員工都踐行這一準則。
  - **專業：**我們始終秉持專業的做事態度，重視每一個細節。我們投資於研發，

不斷改進我們的解決方案並提供專業服務，以實現我們的目標 — 賦能中國企業，使其擁有世界領先的人才管理能力。

### 我們的增長策略

我們計劃採取以下策略實現我們的目標：

- **產品驅動：持續升級我們一體化雲端HCM解決方案**
  - 隨著中國雲端HCM解決方案市場的快速增長，我們致力於利用我們領先的行業經驗及技術實力，通過升級我們的綜合一體化雲端HCM解決方案持續向客戶提供更好的體驗。
  - 我們將繼續在現有模塊上開發新功能，深化行業場景，提升交互視覺效果，從而進一步優化我們的產品及服務，滿足不同客戶的各類行業化及集團化的個性化定制業務需求。
  - 我們計劃持續開發新的HCM解決方案，迎合不同的客戶場景。通過垂直擴展我們現有的HCM解決方案，包括招聘、測評、在線學習、複雜薪酬、員工體驗平台及持續績效管理模塊等等，我們計劃夯實我們在一體化HCM解決方案市場的領導地位。
- **客戶導向：拓展至更多樣化的客戶群，為客戶帶來更多長期價值**
  - 我們將繼續招聘更多經驗豐富的銷售人員、提高銷售團隊的專業水平、建立品牌聲譽並提升營銷效率。我們計劃利用我們豐富的行業經驗拓展到更多垂直行業的行業龍頭客戶。此外，我們計劃於我們稱為「一線城市」的北京、上海、廣州、深圳及杭州進一步加強滲透，而我們已於該等城市建立較強的往績記錄，我們亦計劃利用我們的品牌知名度及聲譽，使用營銷手段觸達位於快速發展的非一線城市中的知名企業，持續擴大我們的優質客戶群，實現營銷網絡的擴張。
  - 我們致力於維持與客戶的長期關係，為客戶創造長期價值。我們將持續向產品及服務矩陣投入資源，向客戶提供更細化的綜合解決方案及服務，以提高客戶留存率。
  - 我們將引導現有只購買單一模塊的客戶購買我們單位價格更高的解決方案及額外專業服務，也將向現有客戶介紹更多解決方案及服務，引導其購買不同模塊以促進交叉銷售，進而提高客戶價值及提升銷售和營銷效率。
- **業務夥伴導向：繼續發展PaaS基礎設施，為開發者及業務夥伴構建一個開放生態系統**
  - 我們將提升我們的研發能力和加強關鍵技術的突破，就我們客戶及開發者

---

## 業 務

---

進行的軟件應用程序開發，持續構建以雲端HCM解決方案為中心的PaaS基礎設施及生態系統，最終為外部開發者及業務夥伴構建一個開放生態系統，以降低我們的開發成本。

- 當下，我們實施兩個戰略：「*PaaS For Beisen*」和「*PaaS For Customer*」。首先，我們通過PaaS基礎設施可以大幅提升研發效率，尤其是多產品線下的集成研發效率。其次，我們通過PaaS基礎設施幫助我們客戶及業務夥伴方便地拓展HCM應用程序，滿足個性化的業務訴求。我們期望這不僅能加強我們的生態系統，還能提高客戶的滿意度。
- 我們將進一步開放我們的PaaS基礎設施，讓更多的開發者及業務夥伴能夠在我們的PaaS生態系統下開發應用程序。此外，我們追求對商業化機遇的發掘以變現我們的PaaS基礎設施。有關我們計劃升級及變現PaaS基礎設施的更多詳情，請參閱「未來計劃及所得款項用途」。
- **人才導向：吸引及留住人才以加強我們的領先地位**
  - 我們高度重視員工，我們將持續投入資源，吸引及留住人才並為其賦能。
  - 我們相信，人才是我們長期成功的基石。我們將向員工提供清晰的職業路徑及有競爭力的薪酬，並吸引具備符合我們發展重點的教育背景及工作經驗的潛在求職者。例如，我們將持續招聘技術專業人士幫助我們進行算法升級及軟件開發。此外，我們擬增聘銷售及具有經驗的營銷專家以增強獲客能力。
  - 我們擁有統一的文化及優越的工作環境，我們認為這將提升我們員工的職業素養。我們計劃持續深化我們的企業文化，打造良好的工作環境，改進人才培養系統，幫助員工實現職業發展和目標，並實現其自我價值、獲得成就。例如，我們計劃向新人提供內部培訓課程，同時向經驗豐富的員工提供持續的學習發展機會，從而提高員工留存，助力人才發展，進而促進我們的公司發展。

### 我們的服務

我們的服務包括各類(i)雲端HCM解決方案；及(ii)專業服務。通過我們的全面解決方案及服務組合，我們向客戶提供一站式解決方案，涵蓋員工全生命週期的全方位使用場景。

下表載列我們的解決方案及服務以及其各自的收入模式：

服務類型	說明	業務模式	定價及收入確認
雲端HCM解決方案	<p>我們的雲端HCM解決方案包括以下全套雲原生、標準化HCM解決方案，覆蓋員工全生命週期的多個使用場景：</p> <p><b>招聘雲</b>，一款科技賦能的人才招聘應用程序，旨在將不同的招聘渠道進行整合和分析，幫助客戶有效擴大候選人來源，並建立強大的人才儲備庫。</p> <p><b>測評雲</b>包括各類科學、有效的人才測評及AI賦能的數字評估工具，幫助客戶對現有及潛在員工進行全面評估。</p> <p><b>核心人力解決方案</b>將人事雲、薪酬雲及假勤雲無縫整合以迎合企業的核心人力資本管理需要。</p> <p><b>績效雲</b>使客戶能夠將員工目標與企業的高層戰略對齊，並持續跟蹤進展，績效雲支持在全企業範圍內設立、監察及評估員工目標的流程。</p> <p><b>繼任雲</b>可助實時了解客戶的人才管</p>	<p>我們將訂閱我們雲端HCM解決方案的企業視為我們的客戶。我們的收入來自向客戶收取訂閱費。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>我們通常與客戶訂立為期一年（可選擇續期）的訂閱協議。我們也不時與選定客戶訂立為期三年的長期訂閱協議。</li> <li>根據訂閱協議，訂閱費按以下任一模式向客戶收取： <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 無限制訪問訂閱模式，在此模式下，我們在合約期內向客戶無限制提供一項或多項雲端HCM解決方案；或</li> <li>(ii) 「限制使用次數」模式，在此模式下，客戶首先向我們購買森豆，然後通過消費一定數量的森豆獲得雲端HCM解決方案的訪問權限。有關森豆的更多資料，請參閱「業務－我們的服務－雲端HCM解決方案－定價及付款」。</li> </ul> </li> </ul>	<p>就我們的雲端HCM解決方案向客戶收取的訂閱費一般根據客戶的員工人數及所訂閱的特定解決方案確定。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在無限制訪問訂閱模式下，收入通常於合約期內確認。在「限制使用次數」模式下，收入通常於森豆被使用或有效期滿（以較後者為準）時確認。</li> </ul>

服務類型

說明

道及現有員工中的潛在繼任者，涵蓋高級主管到個人貢獻者。

**學習雲**是專為企業客戶設計的在線學習及培訓管理平台，支持在線課程、學習計劃、在線考試及培訓管理等關鍵使用場景。

**人力資源數據分析解決方案**向客戶提供各類現有指標，使客戶能夠在不同的行業及業務場景下分析他們的人力資源數據，通過我們的一站式數據分析平台為其業務決策提供信息。

專業服務

客戶訂閱我們的雲端HCM解決方案時一般向我們購買啟動和運行解決方案所必需的實施服務及若干其他輔助服務。我們將該等服務統稱為「專業服務」。我們一般不向未配置雲端HCM解決方案的客戶提供專業服務。

我們的專業服務包括：

**實施服務**，我們通過該服務在客戶辦公室或遠程幫助客戶配置及測試我們的解決方案，確保與客戶現有系統的有效整合及在該等系統上持續順暢運行。

增值服務

- **勞動力優化諮詢服務**，旨在幫助客戶更好地了解我們的解決

業務模式

- 客戶通常於簽署訂閱協議時獲得發票，並於我們交付HCM解決方案之前預先付款。

- 客戶訂閱我們的雲端HCM解決方案時，通常會向我們購買實施服務及其他捆綁服務。請參閱下文「專業服務」。

- 客戶根據訂閱協議購買專業服務，據此其訂閱我們的雲端HCM解決方案。誠如上文「雲端HCM解決方案」所討論，有關訂閱協議通常為期一年或（於有限情況下）三年。

- 根據訂閱協議，專業服務的收費通常與雲端HCM解決方案的收費不同。

- 客戶通常於簽署訂閱協議時獲得發票，並於我們提供專業服務之前預先付款。

定價及收入確認

- 我們一般根據多項因素向客戶收取服務費，包括客戶選擇的服務類型、我們就特定項目配備的技術專家人數以及我們的服務時長。

- 實施服務的收入於預計服務期內確認。

- 倘若服務符合服務控制權隨時間轉移的標準，則來自增值服務的收入於合約期內按直線法確認。否則，我們於某個時間點確認來自增值服務的收入。

方案產生的數據洞見，將相關數據洞見付諸行動，並優化客戶的勞動力。

- 定制產品開發服務指通過PaaS基礎設施提供一次性定制產品開發服務，幫助客戶開發滿足其特定業務使用場景的特色及功能。
- PaaS相關服務。在有限情況下，我們鼓勵我們雲端HCM解決方案優選大型客戶的內部IT專家使用我們的PaaS基礎設施，針對其特定業務需要及使用場景開發定制應用程序及功能。我們目前不收取客戶使用我們上述PaaS基礎設施的任何費用，亦無就此產生任何收入。儘管客戶的內部IT專家可以通過我們的PaaS相關服務開發定制化應用程序，且無需或僅需我們的開發人員非常有限的參與，但他們亦可以選擇支付我們的定制產品開發服務，我們的開發員根據客戶的具體要求和偏好為客戶定制。由於開發軟件需要高度專業的軟件開發團隊和專業知識，通常是那些具有強大軟件開發能力和經驗的大型企業選擇使用我們的PaaS相關服務。

## 業 務

下表載列我們於所示期間按服務類型劃分的收入明細。

	截至3月31日止年度								截至9月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022年		2021年		2022年	
	人民幣元	%										
	(未經審計)											
	(人民幣千元，百分比除外)											
雲端HCM解決方案 .....	209,023	54.7	259,449	56.6	349,073	62.7	463,467	68.2	209,534	67.0	253,268	72.2
專業服務 .....	173,255	45.3	199,088	43.4	207,254	37.3	216,160	31.8	103,256	33.0	97,498	27.8
總計 .....	<b>382,278</b>	<b>100.0</b>	<b>458,537</b>	<b>100.0</b>	<b>556,327</b>	<b>100.0</b>	<b>679,627</b>	<b>100.0</b>	<b>312,790</b>	<b>100.0</b>	<b>350,766</b>	<b>100.0</b>

上表所呈列的專業服務收入包括我們於2021年9月出售的北森生涯及於2020年7月出售的睿正人才管理所產生的收入，惟來自我們目前實施服務及增值服務的收入除外。除與本集團其餘公司的公司間交易外，(i)於2019財年、2020財年、2021財年及2022財年，北森生涯分別產生收入人民幣40.6百萬元、人民幣42.5百萬元、人民幣46.8百萬元及人民幣20.3百萬元；及(ii)於2019財年及2020財年，睿正人才管理分別產生收入人民幣27.8百萬元及人民幣13.2百萬元。有關北森生涯及睿正人才管理的更多資料，請參閱「歷史、重組及公司架構——出售及註銷若干附屬公司」。

### 雲端HCM解決方案

我們提供整套雲原生、標準化HCM解決方案，涵蓋員工全生命週期的多種客戶使用場景——從招聘到離職及退休——使我們的客戶能有效招聘、評估、管理、發展及挽留人才。我們通過快速的產品迭代週期及每兩個月推出的HCM解決方案的軟件更新，使客戶能夠在他們的運營環境中應對技術創新及變化。憑藉這種選擇廣泛且不斷增長的、具有適配性和強可及性的HCM解決方案，我們始終在引領企業智能化及優化人力資源管理方面處於領先地位。

我們的主要HCM解決方案包括：

**招聘雲。**招聘雲為一款科技賦能的人才招聘應用程序，旨在幫助企業內的人力資源職能智能化及簡化招聘流程。招聘雲將不同的招聘渠道進行有效整合和分析，幫助客戶擴大候選人來源，並建立強大的人才儲備庫。通過招聘雲，人力資源及業務經理僅需點擊幾下即可在多個渠道發佈招聘信息，收集及分析簡歷，通過多種方法對求職者進行面試，並定制工作邀請。招聘雲亦提供智能工具，實現人力資源及業務經理、面試官、求職者及獵頭等各方之間的即時溝通互動，極大地簡化並加快招聘流程。

# 業 務

以下截圖列示我們招聘雲的界面及核心功能。



**測評雲。**通過各類科學、有效的人才測評及AI賦能的數字評估工具，測評雲旨在幫助客戶全面評估現有及潛在員工的技能、能力及發展潛能。在招聘流程中使用測評雲能夠對個人能力進行全面評估，並提供特定職位的要求，幫助客戶根據其具體業務要求識別最適合的應聘者。當使用測評雲評價現有員工時，客戶能夠獲取有關其員工培訓要求的洞見，識別及留住具有發展潛力的人才，優化團隊結構及加強領導能力，幫助客戶組建一支更強大及可持續的團隊。

以下截圖列示我們測評雲的界面及核心功能。



**核心人力解決方案。**我們提供核心人力解決方案，迎合企業的核心人力資本管理需求，包括新員工入職到日常員工管理，以及員工薪資管理到更複雜的全企業計劃，如組織

架構建模。我們的核心人力解決方案將以下模塊無縫整合起來，而客戶也可選擇購買獨立模塊：

- **人事雲**。人事雲為一款流程驅動的人力資源管理應用程序，旨在幫助企業簡化員工全生命週期內的行政管理及人力管理。人事雲幫助客戶能夠分析及建立組織架構模型，以及隨著業務需要的發展，重建組織及匯報關係。人事雲簡化管理流程，使即將入職的員工能夠通過移動設備輕鬆閱讀及在線簽署僱傭合約，上傳所需的文件及完成其他入職手續，極大改善了員工體驗。人事雲也能幫助客戶在員工全生命週期內一體化歸檔及分析員工信息，獲取有關員工檔案的重要洞見，以幫助企業作出人才發展及留任決策。
- **薪酬雲**。薪酬雲為一款精細的薪酬應用程序，旨在準確及靈活地滿足企業各類薪酬需要。薪酬雲使客戶能夠根據同一套薪酬數據設計及管理薪酬方案，計算社會保障供款，以及管理所得稅的計算及預扣。我們實時調整計算社會保障及稅項的算法，以應對最新的監管政策，幫助客戶適應中國複雜且快速變化的監管環境。此外，薪酬雲幫助對勞務成本進行分析、制定預算及進行監察，以實現精細化的勞務成本管控。
- **假勤雲**。假勤雲通過優化考勤管理流程，幫助客戶提升人力資源管理效率及提高員工體驗。其設計目的乃供企業收集、處理、跟蹤及發佈時間數據，對其人力進行時間及工作管理，消除人工流程及簡化耗時任務。通過假勤雲，客戶能夠定制規則，利用批量編輯及時間卡管理工具，處理複雜的時間、考勤及排班需要。假勤雲使員工通過多種移動設備即可打卡上下班，管理排班計劃，提交請假要求及提出加班要求，幫助客戶實現員工管理效率，同時向員工提供最佳的用戶體驗。假勤雲所收集的員工考勤表現數據也可以為企業提供洞見，供其更好地了解及規劃排班需要。

# 業 務

以下截圖列示我們核心人力解決方案的界面及核心功能。



**績效雲**。績效雲使客戶能夠將員工目標與企業的高層戰略對齊，並持續跟蹤進展。績效雲支持在全企業範圍內設立、監察及評估員工目標的流程。績效雲與我們的其他應用程序有效整合，使企業能夠加快新僱員工的入職進度並設立明確目標，根據預設目標評估個人表現，以及根據實現主要目標所需的技能制定能力發展計劃。通過高度可配置的定制績效評價系統，績效雲也可以為客戶獲取有關其員工績效、技能及發展需要的洞見。

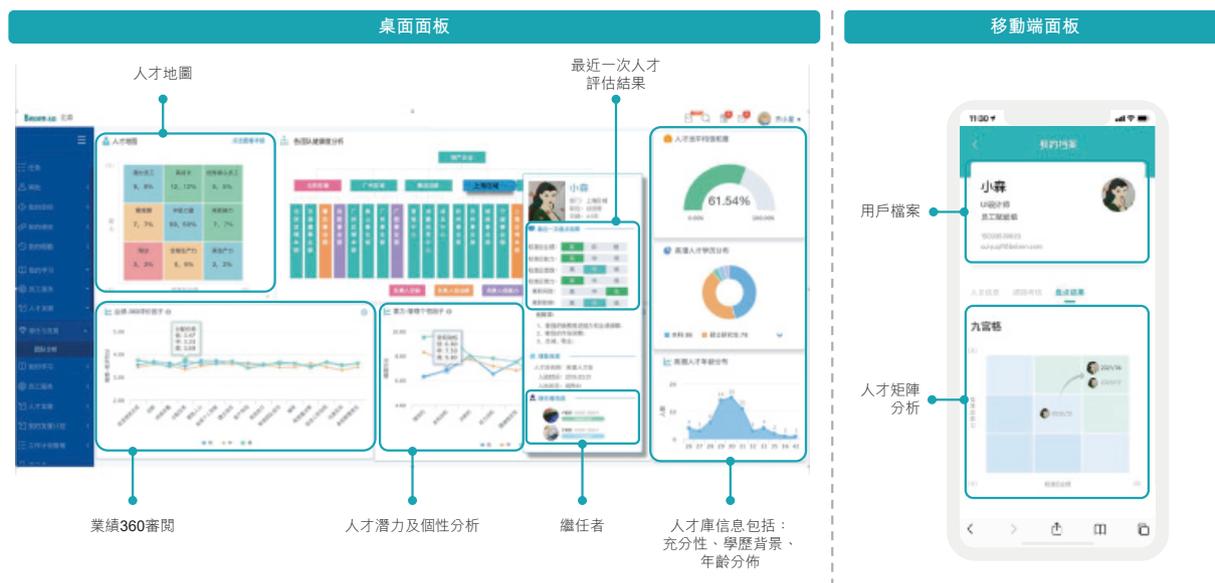
以下截圖列示我們績效雲的界面及核心功能。



## 業 務

**繼任雲。**繼任雲可助實時了解客戶的人才管道及現有員工中的潛在繼任者，涵蓋高級主管到個人貢獻者。其使客戶能夠從能力評估、績效結果、潛力預測及離職預測等多角度評估關鍵人才以作為繼任計劃流程的一部分，通過識別全企業範圍內主要貢獻者的發展路徑對人員變動進行規劃，以及提供關鍵人才的現有檔案及就緒排名。

以下截圖列示我們繼任雲的界面及核心功能。



**學習雲。**我們的學習雲是專為企業客戶設計的在線學習及培訓管理平台，支持在線課程、學習計劃、在線考試及培訓管理等關鍵使用場景。員工可以通過移動設備訪問我們的學習平台，實現隨時隨地學習。這有助員工在其工作承擔與學習需求之間找到平衡，填補傳統在職培訓方法長期以來無法填補的空缺。我們的學習雲可擴大企業培訓的覆蓋面及時效，降低客戶的線下培訓費用。

**人力資源數據分析解決方案。**我們的人力資源數據分析解決方案是基於我們不同HCM解決方案之間的有效整合及信息交換，使企業能夠打破信息孤島並將非結構化數據轉為可使用的洞見。通過人力資源數據分析解決方案，客戶可訪問我們的一站式數據分析平台，而業務經理可通過大量可視化及個性化的報告及圖表獲取重要洞見，從而為他們的業務決策提供信息支持。通過將我們在人力資本管理領域的專業知識及專有技術與我們多年來在為各行業提供服務中積累的最佳實踐相結合，人力資源數據分析方案向客戶提供各類現有指標，使客戶能夠在不同的行業及業務場景下分析他們的人力資源數據，為其業務決策提供信息以持續優化人力資源管理。

憑藉全面的產品組合，我們向各類快速發展的大規模行業中的大量客戶提供服務。截至2022年9月30日，科技、房地產、金融服務以及汽車及製造行業的絕大部分前十企業均為我們的客戶。我們的HCM解決方案能夠滿足不同行業客戶的共同的HCM需求，同時解決

特定行業客戶的痛點。例如，當製造業公司在為大量工人排班方面遇到困難時，我們通過開發定制化功能使製造業客戶可按照員工組別、批量及其他預定模式或按循環基準進行排班，從而令製造業客戶的管理者更易於管理人力。我們亦於移動設備上將假勤雲的產品功能最大化，使製造業客戶的管理者及工人(他們在工作時通常沒有或無法使用個人電腦)方便管理他們的時間及安排。通過我們強大的產品及解決方案，我們致力於促進各類行業客戶的長期成功。其他資料請參閱「我們的客戶 — 客戶案例研究」。

### 定價及費用模式

我們根據訂閱協議(年期通常為一年，可選擇續期)向客戶提供雲端HCM解決方案。我們也不時與少數各行業不同業務規模的客戶訂立為期三年的長期訂閱協議，以滿足其不同的具體業務需求。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，我們分別訂立了136份、195份、174份、209份及97份此類長期訂閱協議。我們於合約期內(i)無限制；或(ii)限制次數使用我們的雲端HCM解決方案向客戶收取訂閱費用。

在無限制訪問訂閱模式下，客戶於合約期內可無限制使用一項或多項雲端HCM解決方案。

在「限制使用次數」模式下，客戶首先向我們購買森豆，然後通過消費一定數量的森豆獲得雲端HCM解決方案的訪問權限，其數量會因客戶訂閱的具體解決方案而不同。我們按需向客戶提供森豆，主要滿足客戶對便利性、靈活性及成本效益的特定需求和偏好。例如，眾多客戶的HCM需要是「基於事項」，即他們僅根據特定事項於有限次數及／或相對較短時期內(如招聘及／或評估季)訪問HCM解決方案。客戶通常可消費森豆購買一年以內的相關訂閱協議。於訂閱期內未使用的森豆於到期時將被沒收。於往績記錄期間，由該等未使用及沒收的森豆產生的收入僅佔我們總收入的小部分。森豆目前僅適用於使用我們的測評雲的客戶，主要是因為相較於其他解決方案，測評雲更頻繁地用於「HCM事件」，例如校園招聘。此外，相較於我們的其他解決方案，測評雲提供更廣泛的模組，各模組均可由使用森豆的客戶訪問。使用森豆使客戶可根據彼等的特定需求靈活地選擇該等模組，而無需支付完整的訂閱套餐。我們將繼續向使用測評雲的客戶提供森豆，且我們現時並無任何計劃將森豆的使用擴展至我們的其他解決方案。

在上述兩種訂閱模式下，我們根據客戶的員工人數及所訂閱的特定解決方案向客戶收取訂閱費用。具體而言，我們通常在考慮市場狀況、目標客戶的付款意願、競爭者的定價

---

## 業 務

---

策略、我們在任何特定發展階段的發展戰略等因素後確定特定HCM解決方案的單位價格。不同的HCM解決方案有不同的單位價格，這取決於我們開發一項特殊解決方案所花費的時間及成本、解決方案的主要使用場景及解決方案的銷售及營銷戰略等因素。我們允許區域銷售經理在合理的範圍內為戰略重要客戶提供更為優惠的定價條款，如可能在行業垂直領域內推動訂閱我們解決方案的市場領導者，以建立長期關係及創造追加銷售及交叉銷售機會。我們通常在客戶簽署協議時向其開具發票，客戶在我們交付HCM解決方案之前預先付款。有關根據兩種訂閱模式的收入確認詳情，請參閱「財務資料 — 關鍵會計政策及估計 — 收入確認 — (a)雲端HCM解決方案」。

客戶訂閱我們的HCM解決方案時，可選擇單獨購買，也可以購買一體化解決方案。客戶通常傾向訂閱與實施及／或增值服務捆綁的解決方案，因此合約價格也可能會包括我們就有關專業服務收取的費用。有關我們專業服務的定價政策詳情，請參閱「專業服務」。

### 專業服務

我們向客戶提供付費專業服務選項，主要包括對啟動及運行解決方案所必需的實施服務及專為定制化客戶體驗而設的增值服務。過往我們通過睿正人才管理及北森生涯分別提供若干人力資源諮詢服務及培訓服務。作為我們業務重組計劃的一部分，為簡化業務，我們於2020年7月及2021年9月分別出售睿正人才管理及北森生涯。有關詳情，請參閱「歷史、重組及公司架構 — 出售及註銷若干附屬公司」。

我們相信，我們對於客戶滿意度及長期成功的關注極大助力了我們構建廣泛的忠實客戶群以及整體的業務增長。我們繼續根據與前線團隊的互動，監控客戶全生命週期內的客戶滿意度及成功，包括從銷售到實施的過渡期間。

截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，我們專業服務產生的收入分別約人民幣173.3百萬元、人民幣199.1百萬元、人民幣207.3百萬元、人民幣216.2百萬元及人民幣97.5百萬元，分別佔我們於相關期間總收入的45.3%、43.4%、37.3%、31.8%及27.8%。

### 實施服務

我們向新訂閱客戶提供實施服務，以最大化我們HCM解決方案的價值主張。通過實施服務，我們幫助客戶配置及測試我們的解決方案，確保與客戶現有系統的有效整合及在該等系統上持續順暢運行。我們擁有一支由近300名技術專家組成且經驗豐富的團隊，專門

---

## 業 務

---

提供實施服務。根據客戶的具體需求，我們在客戶辦公室提供現場實施服務，或從我們的服務中心提供遠程實施服務。不同於傳統的本地部署軟件（其需要大量的人力及時間於客戶的本地部署服務器及個人電腦上完成安裝及配置），我們的統一PaaS架構使我們能夠以具成本效益的方式及時運用我們的雲端HCM解決方案。視乎客戶選擇的HCM解決方案數量及類型，我們的產品可在五天至四個月內完成配置。

### 增值服務

我們提供勞動力優化諮詢服務、定制產品開發服務以及PaaS相關服務等各項增值服務以滿足客戶對HCM的特定需求。

*勞動力優化諮詢服務。*利用我們豐富的人力科學專業知識及專有技術，我們的勞動力優化諮詢服務旨在幫助客戶更好地了解我們的解決方案產生的數據洞見，將相關數據洞見付諸行動，並優化客戶的勞動力。通過我們的勞動力優化諮詢服務，企業可以根據其特定的HCM目標生成一系列勞動力數據洞見。我們其後將協助客戶審查和評估數據洞見，並採取相應的適當行動。例如，一家希望發展管理人員領導技能的公司可以進行全面評估，以衡量他們多項指標的表現，如他們與團隊的參與程度、制定團隊目標的能力以及高潛力管理人員的百分比。若信息顯示管理人員與其團隊的參與度低於預期，我們將建議客戶引導領導發展干預措施，尤其是提高員工參與度，為管理人員提供培訓，指引他們如何指導、發展團隊並向團隊提供反饋，並重新審視和提高客戶的管理人員招聘標準。我們也提供評估報告的分析研討會，幫助客戶員工了解他們的優勢與劣勢，並提高業績。

*定制產品開發服務。*許多企業，尤其是大中型企業，對針對其獨特的業務需求及流程定制的HCM解決方案有著強烈的需求。為解決這一需求，我們有專門團隊通過PaaS基礎設施提供一次性定制產品開發服務，幫助客戶開發滿足其特別業務使用場景的特色及功能。我們的研發團隊戰略性地將產品開發資源優先投放於客戶共有的需求，而該等需求可主要通過我們的產品迭代予以滿足。若有更多定制要求，我們將就定制產品開發服務收取服務費。有關我們產品開發的額外資料，請參閱「一研發」。

*PaaS相關服務。*我們鼓勵我們雲端HCM解決方案的選定大型客戶的內部IT專家使用我們的PaaS基礎設施，針對其特定業務場景開發定制應用程序及功能。這使客戶能夠更迅速地響應其內部HCM需求，同時有助於我們降低與定制產品開發相關的成本。儘管客戶的內部IT專家可以通過我們的PaaS相關服務開發定制化應用程序，且無需或僅需我們的開發人員非常有限的參與，但他們亦可以選擇支付我們的定制產品開發服務，我們的開發員根據

---

## 業 務

---

客戶的具體要求和偏好為客戶定制。由於開發軟件需要高度專業的軟件開發團隊和專業知識，通常是那些具有強大軟件開發能力和經驗的大型企業選擇使用我們的PaaS相關服務。

由於我們的PaaS相關服務處於開發的早期階段，並且在第三方PaaS基礎設施上開發定制應用程序的想法對於許多企業來說十分新穎，我們決定目前免費提供相關服務以吸引更多客戶，以便在向更廣泛的客戶群推出相關服務之前，快速擴大我們的PaaS相關服務，積累專有技術和專業知識。因此，截至最後實際可行日期，我們的PaaS相關服務並無產生收入。於目前階段，我們並不打算向使用PaaS相關服務的客戶收取費用。然而，我們或會於日後決定變現我們的PaaS相關服務，這受多項因素影響，例如客戶對獨立應用程序的開發需求、市場對該類變現模式的接受程度以及PaaS相關的技術進步。有關我們升級及變現PaaS基礎設施的未來計劃的更多資料，請參閱「未來計劃及所得款項用途」。

我們制定了嚴格的內部規則和程序以保護PaaS基礎設施安全可靠，尤其是鑒於其可被外部人士訪問。該等規則和程序包括：

- 要求客戶的IT專家於獲准訪問我們的PaaS基礎設施前完成培訓並通過全面評估；
- 實施強大的內部驗證及授權系統，以確保PaaS基礎設施中的機密及重要數據僅能用於有限的授權用途，且僅我們客戶的授權僱員及授權IT專家可訪問與彼等職責相關及必要的數據；
- 在我們的PaaS基礎設施上可用的開發工具中整合複雜的安全解決方案，其持續掃描使用PaaS基礎設施開發的代碼，以識別並自動修復漏洞；
- 在我們客戶的IT專家透過應用程序接口(API)訪問我們的PaaS基礎設施的情況下，對各API處理的請求數量施加限制(倘有需要)，以防止惡意或未經授權的請求並確保PaaS基礎設施穩定可靠；
- 實施嚴格的數據及服務隔離，以確保任何使用PaaS相關服務的客戶僅能訪問自己的數據，而無法訪問我們自身或任何其他客戶的數據；及
- 在PaaS基礎設施中整合加密技術，以限制對敏感數據的訪問，並最大程度地降低數據洩露及未經授權使用數據的風險。

我們的客戶與我們的PaaS基礎設施的交互亦受限於我們有關數據安全及保護的其他內部規則及系統。請參閱「一 數據隱私及安全」。

### 定價及費用模式

除我們目前免費向客戶提供的PaaS相關服務外，我們一般根據多項因素向客戶收取服務費，包括客戶選擇的服務類型、我們就特定項目配備的技術專家人數以及我們的服務時長。就實施服務而言，根據其與具有豐富行業經驗的主要行業專家的訪談，以及其他同

行的公開披露及資料，對實施服務及雲端HCM解決方案分別收取費用符合行業規範。客戶乃根據他們訂閱我們雲端HCM解決方案的訂閱協議購買專業服務。根據訂閱協議，專業服務的收費通常與雲端HCM解決方案的收費不同。客戶通常會於簽署訂閱協議時獲開發票，並於我們提供專業服務之前預先付款。

### 業務可持續性

雲端HCM解決方案等SaaS產品通常需要在客戶獲取和留存及產品開發方面進行大量初始投資以提升市場接受度。而因為SaaS業務採用訂閱收入模式，一旦業務達到一定規模，則可產生穩定的收入流入。為達到這一規模，SaaS服務提供商首先需要大量投資開發可向潛在客戶提供具有吸引力的可擴展性優勢的SaaS產品，並在產品推向更廣泛的客戶後不斷完善其功能。同時，彼等亦需要在銷售及市場營銷方面投入大量資源，以積累龐大及忠實的客戶群，從而使SaaS公司可在客戶生命週期中持續產生經常性訂閱收入。截至2022年9月30日，我們年度經常性收入中約80%的客戶擁有約五年的預期客戶生命週期。發展訂閱業務的相關前期投資往往超過了初始階段來自經常性收入的利潤，從而導致虧損。隨著產品的使用規模持續擴大，利潤率也會隨之提高，這主要是由於在沒有大量增加的成本情況下獲得經常性訂閱收入，以及在客戶獲取及留存和產品開發方面，更大的規模經濟和協同效應。因此，注重HCM垂直市場服務的SaaS服務提供商的盈虧平衡期通常很長，而開始盈利前，包括美國和中國在內的全球雲端HCM解決方案公司虧損超過15年也屬常見。中國雲端HCM解決方案市場仍處於發展的早期階段，包括我們在內的大多數參與者尚未實現盈利。

過去近二十年裡，中國HCM市場經歷多次重大轉型——從傳統紙質化HCM程序轉變為以本地部署軟件為主的數字化HCM解決方案，進而到更加智能高效的雲端HCM解決方案，再到最新出現的一體化多合一HCM解決方案。相應地，我們在歷史上不斷發展我們的業務，以保持我們在行業發展不同階段的領先趨勢。有關該等歷史重大行業轉型及我們在每個發展階段不斷變化的業務措施，請參閱「行業概覽——中國HCM市場——重大行業轉型」。特別是，雖然我們已經發展多年，但2010年我們才開始專注於開發及提供雲端HCM解決方案，這也是我們目前業務的重點。此外，我們的一個重要模塊核心人力解決方案於2015年才推出，全新模塊初步獲得市場認可並實現可擴展收入通常需要兩到四年的時間。因此，儘管我們於2005年成立，但經營目前業務的歷史相對有限，因此，我們過往盈利能力並不能代表我們未來表現。

---

## 業 務

---

更重要的是，在每次行業轉型中，我們一直走在每次轉型的前端，積極利用領先的業務模塊及技術，為客戶提供更優產品並建立長期客戶關係，從而明顯地將我們與同行區分開來。該等舉措要求我們不斷地在產品開發和創新上進行大量投資，因為每一個新發展階段的出現都是由新型先進技術驅動，並且這些技術需要進行大量投資，而作為行業先行者，可供我們遵循的行業標準或最佳實踐有限。例如，我們自2015年起投入大量財力及研發資源，建立統一開放的PaaS基礎設施，增強一體化多合一HCM解決方案的根基，實現跨模塊數據集成，提高開發效率，並滿足客戶不斷變化的需求。與此類投資相關的絕大部分研發開支實質上為人工成本，與我們致力於不同研發項目且人數日益增多的研發人員相關。有關我們在整個行業發展各階段就產品開發及創新所投入的投資及努力之詳情，請參閱「行業概覽—中國HCM市場—重大行業轉型」。此類投資通常不會立刻轉換成財務回報，而且部分會導致我們過往出現虧損狀況，但我們相信，此類投資對於實現我們當前的規模和市場領先地位，以及實現長期盈利至關重要。而且，自2010年至今，我們成功完成多輪首次公開發售前融資(包括來自領先的資深投資者的融資)證明，我們認為我們的發展策略及前景得到了市場的認可。

通過實施這一戰略，我們已於往績記錄期間內取得顯著增長，為我們長期可持續的市場領先地位奠定基礎。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，我們的總預訂額分別為人民幣437.4百萬元、人民幣570.0百萬元、人民幣729.3百萬元、人民幣887.7百萬元及人民幣907.9百萬元。我們的總收入由截至2019年3月31日止財年的人民幣382.3百萬元增加19.9%至截至2020年3月31日止財年的人民幣458.5百萬元，並增加21.3%至截至2021年3月31日止財年的人民幣556.3百萬元，並進一步增加22.2%至截至2022年3月31日止財年的人民幣679.6百萬元，並由截至2021年9月30日止六個月的人民幣312.8百萬元增加12.1%至截至2022年9月30日止六個月的人民幣350.8百萬元。

主要歸因於上述原因，我們於客戶獲取、客戶參與及產品開發以及創新方面的歷史投資，我們於往績記錄期間產生經調整淨虧損(非國際財務報告準則計量)、淨經營現金流出及淨流動負債。我們預計我們可能於不久將來仍錄得淨虧損及經調整淨虧損(非國際財務報告準則計量)，主要歸因於以下原因：(i)花費於銷售及營銷，以獲得客戶及加強品牌知名度；(ii)投資於研發，以進一步增強HCM解決方案及基礎設施；及(iii)為支持業務擴張而增加的僱員相關開支，及增加的薪酬，包括我們為激勵選定的若干人才向彼等提供的以股份為基礎的薪酬。可贖回可轉換優先股的公允價值變動亦預計導致我們於全球發售完成後期內虧損大幅增加。然而，我們無法預計於全球發售完成後錄得可轉換可贖回優先股公允價值進一步變動。此外，我們分別於截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日以及2022年9月30日錄得累計虧損人民幣1,100.2百萬元、人民幣2,367.4百萬元、人民幣3,307.6百萬元、人

---

## 業 務

---

民幣5,216.3百萬元及人民幣5,379.1百萬元。截至該等日期的累計虧損主要歸因於過往產生的虧損。我們於整個往績記錄期間亦錄得淨負債，主要歸因於與首次公開發售前投資有關的已發行認股權證及／或可贖回可轉換優先股。於全球發售完成後，我們的可贖回可轉換優先股將自金融負債重新指定為股權，以至於我們的淨流動負債狀況將轉換為淨資產狀況。

隨著我們繼續擴大業務佔有率並提升品牌知名度及規模經濟，我們預期吸引新客戶及留存現有客戶，並以更具成本效益的方式增加客戶終身價值，從而提高可持續盈利能力。此外，我們持續擴展及優化服務，並投資於前沿技術，使我們的HCM解決方案更加集成化、易於使用及可負擔。我們預期該等努力將有效地拓寬我們的收入來源並擴大我們的客戶群，為我們的長期盈利能力奠定基礎。我們擴展服務亦使我們能夠通過共享技術及運營能力以及跨不同服務的交叉銷售機會實現規模經濟及協同效應。

獲取新客戶需要在銷售及營銷方面作出巨額前期投資，而訂閱我們雲端HCM解決方案產生的收入於訂閱協議期限內確認。因此，隨著我們的業務增長及客戶群持續快速擴張，我們已確認了大量前期成本，與我們在合約期早期錄得的收入不成比例。另一方面，由於訂閱我們的雲端HCM解決方案通常於簽署時開具發票並由我們的客戶每年預先結算，因此我們的業務增長預計將對經營現金流量有正面影響。

展望未來，我們計劃主要通過進一步(i)擴大我們的客戶群；(ii)提升客戶對我們解決方案的使用率；及(iii)管理成本及提高運營效率實現長期盈利。

### 擴大我們的客戶群

於往績記錄期間，我們成功擴大我們的客戶總數。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日以及2022年9月30日，我們分別為約3,300名、3,800名、4,200名、4,700名及4,900名客戶提供服務。我們擬繼續擴大客戶群，推動持續收益增長及實現長期盈利能力。更具體而言：

- **與市場共同成長。**在2021年以雲端HCM解決方案市場規模除以整個HCM市場規模計算，雲端HCM解決方案在中國HCM市場中的滲透率僅為0.8%，而美國為6.9%，顯示了巨大的增長潛力。中國雲端HCM解決方案市場預計自2021年至2027年以複合年增長率32.9%的速度增長。截至2022年9月30日，我們的客戶總數逾4,900名，僅佔逾320,000間中國中型及大型公司的很小比例。作為擁有知名品牌聲譽的市場領先者，我們認為，我們已做好準備抓住有吸引力的市場機遇，我們的客戶群隨時間持續擴張就是例證。
- **提高銷售營銷能力。**為實現這一目標，我們將繼續招聘更多經驗豐富的銷售人員、提高銷售團隊的專業水平、建立品牌聲譽並提升營銷效率。通過實施該等

---

## 業 務

---

舉措，我們預計會產生額外的銷售及營銷費用，原因是銷售團隊數量增加以及銷售及營銷活動擴大。然而，我們預計該等舉措將使我們擴大客戶基礎，提供更多交叉銷售和向上銷售機會，進而長期助益我們的收入及盈利能力。

- 我們計劃擴大全國銷售隊伍。我們的投資將包括為我們的銷售人員提供有競爭力的薪酬及定期崗位培訓，建立當地附屬公司及分公司，以及與當地市場的客戶及業務夥伴建立關係等。我們計劃進一步滲透至我們稱之為「一線城市」的北京、上海、廣州、深圳及杭州，我們已經在該等城市建立較強的往績記錄。我們擬進一步擴展於該等城市的業務。我們亦計劃擴大在全國其他城市的銷售團隊，如蘇州、南京、武漢、成都和重慶，我們認為該等城市對一體化雲端HCM解決方案存在大量未被滿足的需求。與全國其他城市相比，這些城市普遍擁有更多對高質量雲端HCM解決方案有強烈需求及支付意願的大中型企業。我們計劃於截至2024年3月31日止財年，在鄭州及合肥設立當地辦公室，並於截至2026年3月31日止財年末前於西安、瀋陽及石家莊設立當地辦公室。我們認為，實施專注於這些非一線城市的營銷策略可使我們以更具成本效益的方式擴大並建立客戶關係。有關進一步詳情，請參閱「**我們的策略 — 客戶導向：拓展至更多樣化的客戶群，為客戶帶來更多長期價值**」。
- 此外，我們已設計有效薪酬及激勵計劃、設立標準績效評估制度及提供定期在職培訓予我們的銷售人員，繼續提升他們的銷售效率。我們亦預期將本次全球發售所得款項的約5%或約109.8百萬港元用於拓展及多元化我們的銷售及營銷渠道，包括積極組織及參與多個行業活動，例如行業論壇、研討會、會議及解決方案展示，增強我們與現有客戶的關係及與潛在客戶建立關係並透過口碑效應擴大我們的影響力。有關詳情，請參閱「**未來計劃及所得款項的用途**」。
- **擴展至更多的垂直行業和地區**。於往績記錄期間，我們涉足十個新的垂直行業（即互聯網、製造、房地產、消費品、銀行及保險、資源、商業服務、物流以及旅遊及生活服務）。我們將利用我們豐富的行業經驗，拓展更多垂直行業的行業龍頭客戶並進一步提升我們在現有垂直行業（包括製造、零售及技術）的影響力。憑藉統一的PaaS基礎設施，隨著我們進一步擴展垂直行業，我們能以相對較低的增量研發及實施成本獲取新客戶以及提高收入。我們建立在單一基礎設施上的解決方案共享相同的基礎標準化功能。因此，當我們拓展新的垂直行業時，我們一般無需產生重大研發開支以從頭構建新解決方案，而僅需專注於設計

---

## 業 務

---

更複雜及行業專有的特色及功能。解決方案的標準化性質亦使我們更容易為新垂直行業的客戶實施解決方案，這主要是因為我們可以循環利用從服務現有客戶中積累的經驗及專有技術。

- 我們一直在實施各種舉措，以擴展至更多的垂直行業。具體而言，為提升核心人力解決方案的功能及特性，我們預期將全球發售所得款項淨額的約7.5% (164.8百萬港元)用於開發更多行業特定的解決方案、功能及使用場景，以吸引來自更廣泛行業的客戶。例如，當我們意識到眾多製造企業面臨為大量員工安排輪班的挑戰時，我們近期推出了定制功能，讓製造客戶能夠按員工組別、批次及其他預定義模型安排班次，或輪班。我們亦預期將全球發售所得款項的約7.5% (164.8百萬港元)用於升級我們的解決方案，以更好地滿足員工人數少於10,000人的大型企業的需求，尤其是互聯網、製造及連鎖零售行業的企業。該等企業具有廣泛的人員管理需求，通常與其複雜的組織結構和龐大的、地理上分散的勞動力有關，而傳統的HCM解決方案難以滿足該等需求，這表明我們一體化雲端解決方案存在重大機遇。

由於產品開發相關的成本通常預先發生，我們預期我們擴大的客戶群將導致邊際收入增加，從而有助於提高我們的整體盈利能力。

### 提高客戶對我們解決方案的使用率

我們的收入主要來自客戶訪問我們的雲端HCM解決方案的訂閱費。產生經常性收入的訂閱模式不僅使我們能夠促進客戶的成功及長期增長並從中受益，亦使我們更好預見我們的未來經營業績。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，訂閱我們雲端HCM解決方案產生的收入分別為人民幣209.0百萬元、人民幣259.4百萬元、人民幣349.1百萬元、人民幣463.5百萬元及人民幣253.3百萬元，佔有關期間總收入的54.7%、56.6%、62.7%、68.2%及72.2%。

展望未來，我們繼續擴展及優化產品組合及向客戶提供始終如一的高標準服務，從而推動客戶的終生價值。具體而言：

- **追加銷售和交叉銷售。**我們獨特的一體化方法創造追加銷售及交叉銷售機會。各客戶的年度經常性收入的指標用於衡量各客戶來自訂閱我們雲端HCM解決方案收入年化價值，由截至2019年3月31日的人民幣78,655元增加7.3%至截至2020年3月31日的人民幣84,410元，並增加22.8%至截至2021年3月31日的人民幣103,675元。年度經常性收入持續增加17.4%至截至2022年3月31日的人民幣121,716元，並進一步增加2.5%至截至2022年9月30日的人民幣124,697元。此外，訂閱超過一個

雲端HCM解決方案的客戶年度經常性收入佔年度經常性收入總額的百分比由截至2019年3月31日的51.8%增加至截至2021年3月31日的60.9%。數據持續增加至截至2022年3月31日的66.6%，並進一步增加至截至2022年9月30日的68.6%。這表明隨著時間的增加，客戶對我們雲端HCM解決方案的使用也在增加。於2019年、2020年、2021年及2022年3月31日及2022年9月30日，分別超過22.8%、24.1%、31.2%、36.1%及38.7%客戶訂閱超過一個雲端HCM解決方案，平均每個客戶訂閱1.3個、1.3個、1.5個、1.6個及1.7個解決方案，表明擴大現有客戶使用我們的解決方案的巨大潛力。於2022年12月31日，訂閱超過一個雲端HCM解決方案的客戶百分比進一步達至39.1%，平均每個客戶訂閱量維持穩定在1.7個解決方案。我們亦相信，我們加強銷售及營銷工作的各項舉措將使我們能夠擴大客戶對我們解決方案的使用，預計繼續產生更多的交叉銷售及追加銷售機會。請參閱上述「擴大我們的客戶群—擴展至更多的垂直行業和地區」。

- **擴大及升級我們的一體化雲端HCM解決方案。**我們擬進一步集成我們雲端HCM解決方案所覆蓋的使用場景。這將使客戶更好及更有效的集成、合成及分析其員工在員工全生命週期內的數據，生成可使用的HCM洞見。我們正實施一系列旨在擴展及升級一體化雲端HCM解決方案的舉措，包括：
  - **更無縫地集成雲端HCM解決方案。**我們計劃進一步使我們的雲端HCM解決方案套件更無縫集成。為促進整合工作，我們計劃拓展我們的產品經理、軟件經理及測試經理的專業團隊。
  - **更無縫地集成雲端HCM解決方案。**我們將專注於三個主要整合領域：
    - **使用場景整合。**我們將進一步整合我們雲端HCM解決方案所涵蓋的使用場景。我們將專注於整合為僱員及人力資源經理設計的解決方案，以及為組織內其他不同職位設計的解決方案。我們擬利用數據支持的商業智能及AI技術促進我們不同解決方案之間的整合及信息共享；
    - **人才數據及檔案整合。**我們將專注於升級我們的解決方案，以便客戶能夠更好及更有效地集中、整合及分析員工全生命週期各個階段收集的數據，以形成具有操作性的HCM洞見；
    - **用戶界面整合。**我們將於全套解決方案中提供更統一的界面及可視化系統。統一的界面將涵蓋單點登錄、一致的導航結構及用於訪問數據和流程的統一菜單。
  - **增強核心人力解決方案的功能及特性。**我們擬繼續增強核心人力解決方案的功能及特徵，更好地滿足客戶需求。我們認為此舉將幫助我們建立強有力的口碑，使我們可以更具成本效益的方式吸引來自廣泛行業的潛在客戶，

## 業 務

從而形成我們的長期盈利能力。增強核心人力解決方案的功能及特性的工作將專注於開發更多行業特定的解決方案、特性及使用場景，以吸引各行各業的客戶並升級解決方案，以更好地滿足大規模企業的需求。有關更多詳情，請參閱上文「擴大我們的客戶群 — 擴展至更多的垂直行業和地區」。

- **升級我們其他的HCM解決方案。**我們亦擬於一些其他HCM解決方案鞏固我們的領導地位，例如招聘雲及測評雲，並升級該等解決方案的額外特徵及功能。我們認為上述努力使客戶能更有效地管理員工及執行人才策略，推動員工的黏性及忠誠度，有益於我們的長期盈利能力。就招聘雲而言，我們計劃繼續利用數據支持的商業智能及AI技術，推出更多數字工具，使招聘過程對組織及潛在僱員而言更高效及透明。該等新工具將包括AI簡歷分析儀，根據招聘人員設定的標準自動篩選及評分簡歷及智能候選人匹配及排名，以幫助組織識別最符合其工作要求的候選人。就學習雲而言，我們擬將其與我們的其他解決方案(如繼任雲及人力資源數據分析解決方案)更深化整合，以便讓組織更好地了解其在員工全生命週期中的勞動力績效。
- **就我們升級一體化雲端HCM解決方案的計劃而言，我們正實施並將實施一系列關鍵項目。**下表載列該等項目的詳情。有關我們計劃如何使用全球發售所得款項為該等項目提供資金的更多資料，請參閱「未來計劃及所得款項用途」：

項目	描述	實施時間線	實施前產生的 預期成本
開發並實施專為製造企業設計的HCM解決方案	這些解決方案將專門用於解決大型製造企業的人員管理需求，特別是與他們複雜的組織結構和龐大的、地理位置上分散的員工隊伍有關的需求	截至2024年3月31日止 財年末	2024財年： 約人民幣13.5百萬元
制定「實時調查」	「實時調查」是一種幫助企業更有效地進行內部調查和識別潛在員工關係問題並提出建議的解決方案	截至2024年3月31日止 財年末	2024財年： 約人民幣0.9百萬元

## 業 務

項目	描述	實施時間線	實施前產生的 預期成本
開發「技能雲」	技能雲是一種利用AI技術的解決方案，幫助企業對特定職位所需的技能組合進行系統審查	截至2024年3月31日止財年末	2024財年： 約人民幣0.9百萬元
開發遊戲化的評估工具	這些工具旨在幫助企業更有效地吸引員工，並通過使用互動遊戲元素進行評估	截至2024年3月31日止財年末	2024財年： 約人民幣0.9百萬元
開發並實施專為零售企業設計的HCM解決方案	這些解決方案將專門解決零售公司的HCM需求，例如與他們相對更靈活的時間表和多樣化的工資模式有關的需求	截至2024年3月31日止財年末	2024財年： 約人民幣9.0百萬元
制定和實施「人才檔案」	「人才檔案」旨在整合企業員工隊伍的技能、資格、成就和職業偏好等信息的解決方案，使他們能夠更有效地識別、選擇、評估和發展人才。	截至2026年3月31日止財年末	2024財年： 約人民幣0.7百萬元  2025財年： 約人民幣5.1百萬元  2026財年： 約人民幣3.6百萬元

- 專注於客戶成功及滿意度。**我們堅持專注於客戶成功及滿意度已使我們與客戶建立長期關係。近年來，我們的訂閱收入留存率達致穩定增長，該指標用於衡量雲端HCM解決方案的現有客戶產生的收入隨時間的增長情況。我們的訂閱收入留存率從截至2019年3月31日止財年的102%增加至截至2020年3月31日止財年的105%及截至2021年3月31日止財年的113%，並進一步增至截至2022年3月31日止財年的117%。展望未來，我們計劃通過聘請、激勵及挽留有高學歷及有豐富相關工作經驗的人才持續投資建設高素質的客戶成功和服務團隊。截至2022年9月30日，我們客戶成功及服務團隊成員中約86%擁有學士或以上學位，及約26%擁

---

## 業 務

---

有碩士或以上學位。此外，彼等擁有平均超過五年的相關工作經驗。我們還將制定和實施公司範圍內的客戶服務政策和標準，包括分級客戶服務模式，通過該模式我們向客戶提供定制化的服務和支持。

- 我們擬實施一系列舉措，加強客戶成功及服務能力。例如，我們擬實施「核心」客戶成功計劃支持越來越迅速地採納客戶的核心人力解決方案。作為本計劃的一部分，我們擬建立經驗豐富的產品經理團隊，於一線城市引領核心人力解決方案的實施及維持龐大的客戶服務諮詢團隊，於蘇州客戶服務中心為客戶提供遠程服務。我們亦擬於二三線城市建立一個新的共享服務中心(SSC)，支持客戶群的增長。使用共享服務中心將有助我們透過將服務功能集成到單個部門，從而減少組織內的服務重複及業務單位隔離。我們認為該等舉措將使我們增加客戶滿意度，從而增加我們長期訂閱收入留存率。

聯席保薦人已(i)與我們討論及進行盡職審查，以了解(其中包括)訂閱收入留存率是同行常用的指標，且我們關於使用訂閱收入留存率衡量雲端HCM解決方案現有客戶產生的收入隨時間的增長情況的觀點並不具誤導性或屬不恰當，且我們的計算方法符合行業慣例；(ii)與灼識企業管理諮詢(上海)有限公司討論以了解訂閱收入留存率是行業常用於衡量業績的指標，且我們有關訂閱收入留存率的計算方法符合行業慣例；及(iii)審閱同行的公開披露並注意到收入留存率亦為衡量其業績的指標。基於上述聯席保薦人所進行的盡職審查工作，並考慮灼識企業管理諮詢(上海)有限公司的意見後，聯席保薦人並未注意到任何事項將導致他們對本公司上述關於訂閱收入留存率的使用及計算方法的觀點產生合理懷疑。

### 管理成本及提高運營效率

隨著規模不斷擴大，我們的目標為主要通過將收入組合轉向雲端HCM解決方案、提高銷售及營銷效率以及自規模經濟中獲益，從而實現運營槓桿。有關我們銷售成本及經營開支的主要組成部分描述，請參閱「財務資料—我們經營業績主要組成部分的說明」。

- **提高毛利率。**於往績記錄期間，訂閱我們雲端HCM解決方案產生的收入佔我們總收入的百分比有所增加。雲端HCM解決方案產生的收入佔總收入的百分比由截至2019年3月31日止財年的54.7%增加至截至2020年3月31日止財年的56.6%及至截至2021年3月31日止財年的62.7%，並進一步增至截至2022年3月31日止財年的68.2%，並由截至2021年9月30日止六個月的67.0%增至截至2022年9月30日止六個月的72.2%。該增加主要由於因客戶繼續受益於我們解決方案提供的強大功能及大量集成優勢，我們解決方案的市場接受度越來越高。由於相較專業服務，我

們的訂閱式HCM解決方案涉及的增量成本較少，我們雲端HCM解決方案的毛利率通常高於專業服務的毛利率。我們預計我們的盈利能力長期內將隨著收入組合的有關變化而繼續提高。此外，我們利用強大的PaaS能力，專注於滿足客戶最常見的產品開發需求，這使我們能夠減少與客戶定制化有關的成本，並將進一步提高專業服務的毛利率。我們尋求進一步優化專業服務成本，增強PaaS能力，並向更多的客戶開放PaaS基礎設施，使他們的內部IT專家能夠開發定制化的應用程序、功能和特性。我們預期將投資全球發售所得款項的約20%或約439.4百萬港元，以升級我們的PaaS基礎設施。我們將擁有一個由產品經理、軟件經理及測試經理組成的專業團隊，專注於升級我們的PaaS基礎架構並開發一套廣泛的標準化開發工具。

- **提高銷售及營銷效率。**於往績記錄期間，銷售及營銷開支(主要包括銷售員工成本)組成我們經營開支總額的大部分。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，我們的銷售及營銷開支分別為人民幣206.8百萬元、人民幣295.2百萬元、人民幣284.3百萬元、人民幣331.0百萬元及人民幣177.4百萬元，約佔我們於同期收入54.1%、64.4%、51.1%、48.7%及50.6%。我們力求促進不同HCM解決方案及服務的交叉銷售及追加銷售，並利用我們已建立的品牌聲譽以更具成本效益的方式獲得客戶，以及改進我們在銷售及營銷中使用的技術，從而繼續提高我們的銷售及營銷效率。例如，我們擬利用AI驅動的算法及流程，自動將潛在客戶分配至最合適的銷售人員，以最大限度地將潛在客戶轉化為訂閱率並提升客戶體驗。我們亦將持續投資採用世界領先的B2B營銷自動化解決方案以及客戶資料及互動管理系統及購買由第三方開發的用戶標籤及分析工具，幫助我們更有效地與目標客戶進行內容營銷。我們預期將本次全球發售所得款項的約3%(或約65.9百萬港元)投資於提升用於開發及優化銷售及營銷活動的技術。
- **促進規模經濟並提高運營效率。**其他主要成本組成部分包括研發開支及行政開支。於2019年，我們的研發開支佔總收入的百分比為38.3%。尤其是，我們的研發開支佔總收入的百分比由截至2020年3月31日止財年的46.9%持續減少至截至2021年3月31日止財年的38.2%，並進一步減至截至2022年3月31日止財年的38.0%。儘管我們預計在可預見的未來，隨著業務增長，將繼續產生大量的研發費用以及一般和行政費用，但我們預計，從長遠來看，由於規模經濟和運營效率的提高，這些費用佔總收入的比例將逐漸減少，這將對我們的盈利能力產生長期的積極影響。

- 我們正在實施一些旨在提高我們研發效率的舉措。例如，我們正在升級我們的DeOps系統，其能夠支持頻繁、大規模的產品升級及部署10,000名客戶的需求。我們亦正在建立數字系統「PaaS ISV開發中心」，選定的獨立軟件供應商(ISV)可以使用我們提供的各種開發工具，利用PaaS基礎設施有效地開發HCM解決方案。我們相信該等措施有助於提高我們的研發效率，使我們擁有同時為一些客戶開發及升級解決方案的必要工具，並使客戶，特別是大型的、複雜的客戶，能夠輕鬆地開發符合他們自己需求及偏好的軟件，這與讓我們的內部專家為彼等開發定制的解決方案相比，對我們來說更具成本效率。擁有一個統一的PaaS基礎設施也有助於提高我們的研發效率，其使得我們能於整個就業周期中產生有價值的洞見以告知我們的研發活動，洞見難以通過傳統孤立的本地部署軟件獲取或是通過其獲取成本較高。
- 我們將擴展產品經理、軟件經理及測試經理專業團隊，專注於數據支持的商業智能及AI，並為我們研發團隊提供定期的內部及外部培訓。我們預計將投資本次全球發售所得款項的約10% (或約219.7百萬港元) 於技術及系統改進，以提高我們的研發效率。

考慮到(i)我們在中國經營雲端HCM解決方案市場的前景；(ii)我們在上文及「未來計劃及所得款項用途」一節中描述旨在長期發展的詳細擴張計劃；(iii)我們經驗證的過往業務增長；及(iv)雲端HCM解決方案等SaaS產品通常需前期成本及開支，用於客戶獲取及留存以及產品開發，提高市場接受度，但這些成本及開支往往超過初期經常性收入流產生的利潤，導致出現虧損狀況，我們的董事相信本集團擁有可持續發展的業務。

### 我們的技術

技術是我們可擴展業務模式的支柱。通過我們強大的技術實力，我們能夠提供優質的客戶體驗，提升運營效率及進行創新。截至目前，我們的實力主要體現於三項基礎技術：PaaS基礎設施、數據賦能的商業智能及人工智能。

### PaaS基礎設施

我們解決方案及服務的基礎是我們雲原生、多租戶和基於元數據的PaaS基礎設施，其使我們的服務能夠擴大規模並更好地應對不斷變化的客戶需求。我們是中國唯一一家提供基於統一開放的PaaS基礎設施所構建的雲端HCM解決方案的服務提供商，這極大提高了我們的應用程序開發效率，支持快速應用拓展，滿足客戶不斷變化的個性化業務需求。

- **雲原生**。我們通過自己運營和維護的雲端基礎設施託管HCM解決方案，有助於我們為客戶獲取雲資源，及確保我們平台的可靠性、數據安全性及完整性。該

---

## 業 務

---

自營雲端基礎設施使我們雲服務保持開放，眾多客戶可通過公開網絡訪問我們雲端HCM解決方案。基於微服務、容器及服務網格等前沿雲計算技術，我們的雲端PaaS基礎設施使我們的HCM解決方案能夠從其雲原生架構中受益，為我們的客戶提供更具彈性及可擴展性的解決方案。

- **多租戶**。我們的多租戶PaaS基礎設施使各類客戶能夠使用同一版本的HCM解決方案，同時安全分離其各自的應用數據。由於向所有客戶開發、支持及運用的解決方案均為單一版本，可同時向所有客戶提供更新服務，因而隨著客戶及其員工人數的增加，我們可更容易地擴大我們解決方案及服務的規模。此外，客戶利用我們的IT資源及運營基礎設施，可大幅減少實施、升級及支持成本。由於多租戶確保我們所有客戶均使用同一版本，故我們能夠專注持續創新，而非維護我們解決方案的多個版本及廣泛的支持基礎設施矩陣。我們的多租戶架構也使我們僅通過一次軟件升級，即可滿足客戶的共有產品開發需求，因而大幅減少我們產品定制的經營成本。
- **基於元數據**。我們的PaaS基礎設施所基於的元數據架構可以通過無代碼或低代碼應用程序開發能力快速靈活地定制HCM解決方案，從而大大降低因客戶業務變化而帶來的產品定制化的成本。

### 數據賦能的商業智能

我們設計了數據賦能的商業智能，以解決數據分離及行業數據分析模型與指標缺失的長期痛點，幫助企業在數字化轉型中找到定位。不同於傳統的本地部署軟件會導致數據碎片化及分離，在我們通用、統一的PaaS基礎設施的不同解決方案之間的無縫整合及信息共享可生成在不同業務場景下的勞動力數據洞見。基於其強大的人力資源數據分析能力，我們已建立商業智能平台，其能夠將零散員工數據轉化為有關企業人力資源的可行洞見，從而令企業作出知情的戰略及戰術業務決策。此外，通過積累大量不同行業客戶的最佳實踐，我們基於商業智能能力建立基於行業特性的人才分析的方法論與數據分析模型及指標庫，使客戶能夠觸達行業領先的數字化實踐並從中受益。我們相信，客戶通過我們商業智能平台獲取的數據洞見可反過來激勵其訂閱我們的其他解決方案，以應對其面臨的特定挑戰，從而促進我們服務的追加銷售及交叉銷售。

### 人工智能

我們能夠針對各類使用場景提供智能解決方案，包括專門針對求職者、員工及業務經理的即時、智能簡歷分析及工作匹配、AI面試及服務機器人。具體而言，通過利用前沿

## 業 務

技術及算法，例如自然語言處理及機器學習，我們的AI面試功能使客戶能夠以高效和具成本效益的方式對大量求職者進行面試及評估。通過人工智能技術的賦能，我們的解決方案使客戶能夠獲得、調動及優化滿足其特定需求的人力資源，因而提供定制客戶體驗。

以下截圖列示我們如何使用AI技術促進客戶工作面試。



## 我們的客戶

我們主要向不同行業的大中型公司銷售產品。截至2022年9月30日，我們為科技、房地產、金融服務以及汽車及製造行業的絕大部分前十企業提供服務，超過70%的《財富》中國500強是我們的客戶。戰略上，我們專注於發展及維護與該等大中型公司的業務關係，因為我們相信，隨著企業規模擴大，企業必須智能化及優化人力資源管理。我們亦尋求在具有巨大商業潛力的快速增長行業及地區建立並持續擴展業務市場。

截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日以及2022年9月30日，我們分別已為超過3,300名、3,800名、4,200名、4,700名及4,900名客戶提供服務。我們並不實質性依賴任何單一客戶。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，來自我們五大客戶的總收入分別佔我們同期總收入的4%、4%、3%、3%及3%。

據我們所深知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們五大客戶均非我們的關聯人士或供應商。截至最後實際可行日期，我們的董事、董事的聯繫人或據董事所知持有我們已發行股本5%以上的任何股東均未於我們五大客戶中擁有任何權益。

### 客戶案例研究

以下為我們客戶如何從我們的解決方案及服務中受益的範例。

#### 客戶A

情況：客戶A是中國領先的餐飲公司，在全國範圍內經營多個知名品牌的餐飲網絡。隨著客戶A在中國迅速擴張餐廳網絡，其發現自身難以招聘及留住足夠數量的合資格餐廳經理及店內員工。傳統的人工、勞動密集型招聘流程已無法滿足客戶A不斷變化的人才獲取需求。

解決方案：客戶A於2016年3月部署招聘雲及測評雲，以提升人才招聘能力。我們的解決方案幫助餐廳經理建立候選人檔案，並利用我們為客戶A定制的科學評估有效物色具有所需特徵的合適求職者。隨著客戶A對店內員工的需求不斷增長，我們專門構建我們的解決方案，幫助客戶A有效及高效地從廣泛的外部人才庫吸引人才。招聘雲可令客戶A於一個地方通過多個招聘渠道發佈招聘信息，亦可於電子郵箱中將來自不同渠道收集的求職者招聘信息以標準統一的形式導入我們的招聘雲。通過我們提供的技術支持智能工具，客戶A也能夠智能化及簡化其整個招聘及入職流程，提供高效招聘及候選人體驗，尤其是在持續的COVID-19疫情期間。

#### 客戶B

情況：客戶B是一家中國跨國企業，從事地產、金融、健康、教育、酒店餐飲及媒體等廣泛業務。儘管已建立市場地位且快速增長，但客戶B仍依賴其傳統HCM系統管理日常營運，令其提高員工體驗、提升人力資本管理效率及發展可行數據洞見日益困難。

解決方案：為全面加強其人力資本管理能力，客戶B廣泛部署我們的HCM解決方案，包括核心人力解決方案、測評雲、績效雲及繼任雲。我們的HCM解決方案與客戶B的現有內部系統無縫整合，提供一站式自助平台，在該平台上，員工可提交問題、反饋，完成日常任務，高效溝通協作。更為重要的是，通過我們的一體化HCM解決方案，客戶B現可從招聘到入職、薪酬管理到業績管理方面整合及追蹤員工整個生命週期的信息，使人力資源及業務經理更易進行人力資本管理。通過已簡化的業務流程以及我們HCM解決方案提供的各種用戶友好型、便捷功能及智能工具，我們已令客戶B能夠提升不同業務場景的HCM效率及效果，同時確保正面的員工體驗。

#### 客戶C

情況：客戶C是一家雲端健康服務提供商，擁有智能可穿戴技術的重要專業知識。由於客戶C持續快速擴大其全球範圍內的業務，其已過時、無法擴展的HR系統不再能夠滿足

---

## 業 務

---

客戶C不斷發展的HCM需求，包括標準化員工管理流程、跨內部系統數據整合以及更多使用場景中的HCM能力。

解決方案：客戶C部署了我們的多款HCM應用程序，涵蓋人力資源管理、薪酬及稅收管理、員工目標及績效管理。通過標準化及優化客戶C的業務規則及人力資源管理條例，我們的HCM解決方案令客戶C得以建立清楚界定的組織架構，簡化內部程序，獲取寶貴的人力分析。我們HCM解決方案所融入的智能、數字化工具，支持客戶C以高效及具有成本效益的方式進行員工人數管理、招聘及試用期管理以及員工目標和績效評價。例如，我們的HCM解決方案實現了高度簡化及自動化員工入職及試用過程，讓不同利益相關方了解情況，並確保新員工得到全程照顧。通過將我們的HCM解決方案與客戶C的現有內部系統進行整合，亦令客戶C可獲取有關其人力資源管理的寶貴數據洞見。

### 客戶D

情況：作為中國知名消費品品牌，客戶D隨著其業務的增長，持續擴大其團隊。因此，客戶D對不僅可提供高性價比的數字化解決方案，還具備深厚的專有技術及專業知識的第三方HCM供應商的需求不斷增長。在使用北森的解決方案前，客戶D曾與一家全球領先的HCM服務提供商合作，而該提供商的服務已證實不足以滿足客戶D的有關需求，是由於其技術架構已過時且功能有限。

解決方案：於2020年年底，客戶D開始使用我們的解決方案，旨在滿足不同使用場景的HCM需求。我們的HCM解決方案已幫助客戶D簡化及優化其員工全生命週期內的人力資源管理流程。為高效及有效地管理其全國範圍內的門店網絡，客戶D已受益於我們的HCM解決方案所提供的用戶友好型、可定制的功能及特色，令客戶D能夠管理店內員工出勤及排班，管理薪酬方案，制定花紅計算規則，針對不同城市、不同崗位的員工制定考核標準。

### 客戶E

情況：作為日常管理大量貨運交易的領先物流交易平台，客戶E需要方便快捷地開發定制的特色及功能以滿足其特定的HCM需求，包括招新及員工離職管理、績效週期規劃以及員工數據集成和歸檔。

解決方案：我們於2020年授予客戶E的內部IT專家訪問我們PaaS基礎設施以開發及擴展個性化應用程序的權限，他們較外部IT團隊更了解客戶E的內部HCM需求。利用我們PaaS基礎設施提供的強大定制應用程序開發能力，客戶E的內部IT專家定制開發了將其對新員工所進行的線下勞動密集型背景調查轉變為一種快速智能的在線流程的功能。當員工提出離職時，全新設計的應用程序將根據對該員工的過往表現及整體情況的綜合分析向組織建議

---

## 業 務

---

是否應該挽留該員工。通過對離職員工出勤、薪酬、任期及工作表現等信息進行全面的分析，客戶E的人力資源及業務經理可以深入了解彼等離職的潛在原因，其可能包括工作時間長、對薪酬不滿意及晉升機會並不理想。此外，新功能亦使客戶E的人力資源經理能夠使用簡化的流程記錄及分析離職員工所聲稱導致彼等辭職的原因。其為客戶E的人力資源及業務經理提供有價值的資料，其可用於識別員工作出辭職決定背後最常見的原因、制定有針對性的員工挽留計劃，從而降低員工流失率。通過我們的開放型PaaS基礎設施，客戶E的內部IT專家還開發了績效週期規劃的定制功能，幫助規劃及追蹤員工的定期績效目標。他們亦通過我們的PaaS基礎設施打破不同內部系統之間的信息孤島建立了數字人才檔案庫。

我們與客戶的訂閱協議通常持續一年。我們也不時與少數客戶簽訂為期三年的長期訂閱協議。我們與不同行業、不同規模的客戶簽訂長期協議的主要目的是迎合他們特定的業務需求，例如與其內部預算週期保持一致。以下為我們與客戶的主要條款概要：

- **期限。**通常為期一年，在有限情況下為三年，可選擇續訂。
- **專業服務。**客戶訂閱我們的雲端HCM解決方案時，通常向我們購買啟動及運行解決方案所需的實施服務若干其他輔助服務。因此，客戶根據其訂閱我們雲端HCM解決方案時簽訂的訂閱協議購買專業服務。
- **定價。**我們根據客戶購買的特定解決方案向客戶收取固定的訂閱費。根據訂閱協議，專業服務的收費通常與雲端HCM解決方案的收費不同。
- **付款及信用條款。**根據客戶選購的特定解決方案及／或服務，客戶通常須於簽署訂閱協議時全額付款，或分兩期支付，即於簽署訂閱協議時結算第一筆分期付款，於我們交付解決方案及／或服務後支付第二筆分期付款。根據訂閱協議，我們不會向客戶授信。
- **持續的產品支持。**我們免費為客戶提供持續的產品支持服務，以解決其於訂閱期內對我們HCM解決方案日常運營的問題或查詢。
- **軟件更新。**於訂閱期內，客戶有權免費獲得所訂閱HCM解決方案的任何軟件更新。
- **知識產權。**根據訂閱協議，我們保留與我們HCM解決方案相關的所有知識產權。

---

## 業 務

---

- 保密。訂閱協議的各方應於合約條款期內及期後以最嚴格保密的方式對待其他方提供的所有商業及技術秘密。

在往績記錄期間，我們並未遭遇任何嚴重違反與客戶簽訂的訂閱協議的情況。

我們致力與客戶的成功一起成長。在我們不斷努力提高客戶滿意度及提高服務質量的過程中，我們擁有約160名員工組成的助力客戶成功服務團隊，為客戶提供關於如何最大限度地利用我們產品的建議，與其分享我們的行業知識及見解，解決產品應用中的關鍵問題，並為其提供最新的產品升級信息。客戶成功服務團隊也負責解決客戶的投訴及疑慮，並提供解決方案以減少及改善任何不滿體驗。

我們相信，我們提供的一流客戶體驗，加上我們強大的技術實力及深刻的行業洞見，已轉化為遍佈全國且不斷增長的忠誠客戶群，為我們的解決方案及服務產品提供有吸引力的追加銷售及交叉銷售機會。截至2022年9月30日止過去十二個月，我們實現了113%的訂閱收入留存率。

### 我們的供應商

於往績記錄期間，我們的供應商主要為房地產開發及管理公司及IT服務提供商。我們與選定供應商合作，該等供應商不僅要滿足我們的業務需求及標準，亦需擁護我們的企業價值觀，同時我們為每一個與我們合作的業務夥伴的業務成功而竭盡全力。截至2022年9月30日，我們與約940名供應商合作。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們與供應商之間並無任何重大爭議，亦未遭遇供應商所設價格的任何重大波動、供應商嚴重違約、供應商延遲交付訂單的情況。

視乎估計的採購金額以及可用採購途徑，我們通常通過一對一磋商、詢價或公開招標程序甄選信譽良好的供應商。在引入新供應商之前，我們的採購部門根據(其中包括)供應商的證書及資質、質控體系、可靠度及市場聲譽等方面預先篩選候選供應商，我們僅與符合我們標準及規範的合資格供應商合作。此外，我們建立了一個綜合評級系統來管理及激勵我們的供應商。我們根據供應商的價格、供應質量、及時性、專業性以及合作程度等不同等級對供應商進行分級。同時，我們或會終止與評為最低級別的供應商的業務關係。

截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，我們向往績記錄期間各財年的五大供應商(均為獨立第三方)的採購總額分別佔相關期間採購總額的19%、18%、19%、24%及24%。截至最後實際可行日期，我們的董事、他們的聯繫人或據董事所知持有我們已發行股本5%以上的任何股東概無於我們往績記錄期間各財年的五大供應商中擁有任何權益。

## 業 務

下表載列我們於往績記錄期間各期間五大供應商的詳情。

排名	供應商	所提供產品／服務的類型	主要業務	業務關係 年份	信貸期	支付方式	採購金額 (人民幣 千元)	佔我們 總採購的 百分比
<b>截至2019年3月31日止財年</b>								
1	供應商A	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	五	0至15日	銀行匯款	8,074	5%
2	供應商B	租賃服務	地產開發及管理	四	不適用	銀行匯款	7,968	5%
3	供應商C	信息技術服務	出售電腦及其他信息技術輔助設備	六	0至30日	銀行匯款	5,112	3%
4	供應商D	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	六	不適用	銀行匯款	4,334	3%
5	供應商E	服務託管器服務	信息技術服務	六	0至120日	銀行匯款	3,956	3%
<b>截至2020年3月31日止財年</b>								
1	供應商A	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	五	0至15日	銀行匯款	9,096	5%
2	供應商B	租賃服務	地產租賃及管理	四	不適用	銀行匯款	8,503	5%
3	供應商D	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	六	不適用	銀行匯款	4,779	3%
4	供應商F	打車服務	經營線上打車平台	六	0至15日	銀行匯款	4,987	3%
5	供應商E	服務託管器服務	信息技術服務	六	0至120日	銀行匯款	4,105	2%
<b>截至2021年3月31日止財年</b>								
1	供應商A	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	五	0至15日	銀行匯款	7,806	5%
2	供應商B	租賃服務	地產租賃及管理	四	不適用	銀行匯款	5,999	4%
3	供應商F	打車服務	經營線上打車平台	六	0至15日	銀行匯款	5,040	4%
4	供應商D	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	六	不適用	銀行匯款	4,254	3%
5	供應商E	服務託管器服務	信息技術服務	六	0至120日	銀行匯款	4,111	3%
<b>截至2022年3月31日止財年</b>								
1	供應商G	我們F輪融資相關的財務諮詢服務	投資諮詢及財務諮詢	一	0至15日	銀行匯款	15,184	7%
2	供應商C	信息技術服務	出售電腦及其他信息技術輔助設備	六	0至30日	銀行匯款	12,688	6%

## 業 務

排名	供應商	所提供產品／服務的類型	主要業務	業務關係 年份	信貸期	支付方式	採購金額 (人民幣 千元)	佔我們 總採購的 百分比
3	供應商A	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	五	0至15日	銀行匯款	10,256	5%
4	供應商H	裝修設計服務	地產裝飾裝修	三	0至5日	銀行匯款	7,539	3%
5	供應商B	租賃服務	地產租賃及管理	四	不適用	銀行匯款	6,660	3%
<b>截至2022年9月30日止六個月</b>								
1	供應商C	信息技術服務	出售電腦及其他信息技術輔助設備	六	0至30日	銀行匯款	13,161	11%
2	供應商I	租賃服務	地產開發及管理	一	不適用	銀行匯款	3,880	3%
3	供應商J	裝修設計服務	地產裝飾裝修	一	0至5日	銀行匯款	3,879	3%
4	供應商K	信息技術服務	信息技術服務	一	0至30日	銀行匯款	3,791	3%
5	供應商D	租賃及物業管理服務	地產開發及管理	六	不適用	銀行匯款	3,642	3%

## 銷售及營銷

我們制定了以客戶成功及滿意度為中心的銷售及營銷策略，這是我們核心價值觀不可或缺的一部分。以客戶為中心的諮詢式銷售理念，結合我們的一體化解決方案及周到服務，使我們能夠與客戶保持長期的合作關係。

為了在銷售過程中最大限度地提高客戶滿意度，我們依靠直銷團隊推廣我們的解決方案及服務，我們認為有關直銷團隊不僅是我們的解決方案及服務、同時也是我們企業價值觀的最佳體現。我們的直銷團隊按地域及行業進行劃分以利用銷售人員當地關係及行業洞見。我們要求每位銷售人員都能銷售全套解決方案及服務，因而我們的客戶無論向我們購買何種解決方案及服務，都可僅與一名聯繫人聯絡。我們的直銷團隊由產品及執行專家提供支持，彼等提供技術及產品專業知識促進銷售流程，確保我們的銷售人員能夠及時解決客戶的問詢。

我們主要通過現有客戶的口碑相傳以及線上線下營銷活動產生客戶，加快銷售機會並建立品牌口碑。我們的主要營銷及品牌推廣計劃包括：

- 編製深入的特定行業報告、出版物及案例研究，以分享行業知識及見解；
- 組織客戶會議、行業峰會及研討會；
- 舉辦春秋季產品發佈會，展示我們的新產品並提高品牌知名度；
- 參與網絡營銷；

---

## 業 務

---

- 贊助及參與行政活動、貿易展覽及行業活動；及
- 採取公共關係及社交媒體舉措。

我們相信，我們在整個銷售過程中堅定不移地關注客戶成功，使得遍佈全國的忠誠客戶群不斷壯大，為我們的解決方案及服務提供有吸引力的追加銷售及交叉銷售機會。

### 研發

我們的願景和對產品創新的關注推動我們的增長，並使我們能夠不斷改進現有產品及開發新的HCM解決方案。我們相信，強大的研發能力對於我們的持續成功及開發創新產品以跟上軟件技術快速發展及進步的能力至關重要。

我們的研發工作一直圍繞著創新前沿技術及解決方案，以解決不同行業客戶在人力科學中面臨的痛點，從而推動其業務增長及長期成功。截至2019年、2020年、2021年及2022年3月31日止財年以及截至2022年9月30日止六個月，我們分別產生研發開支人民幣146.5百萬元、人民幣215.2百萬元、人民幣212.6百萬元、人民幣258.4百萬元及人民幣144.9百萬元。

我們按三個原則指導我們的研發工作：專注於以客戶為中心的端到端開發、力爭一次性開發成功，以及最大化開發效率。為實現該等目標，我們採用集成產品開發模式，該模式是一種跨職能協作，支持聯合產品開發流程，確保我們能以及時且可有效利用成本的方式開發客戶所需產品。我們通常按照以下步驟開發新的產品功能及模塊：

- **第1步：產品路線圖。**我們根據市場前景、我們的增長戰略、行業競爭以及我們收集的客戶反饋等各種因素制定產品路線圖。我們存有客戶的功能需求清單，並優先開發最多客戶要求的功能。對於一次性個性化功能要求，我們向客戶提供定制產品開發服務，以滿足其特定業務需求。我們也免費向選定客戶及業務夥伴開放我們的PaaS基礎設施，以便其內部IT專家定制產品功能及特性。
- **第2步：產品設計及開發。**遵循產品路線圖，我們的研發團隊負責設計新的應用程序及功能以滿足客戶需求。我們力爭每個產品開發工作實現一次性開發成功，我們要求每個產品迭代項目於進入實際開發階段前要經過五次評審，包括立項評審、概要設計評審、架構設計評審、詳細設計評審及「一頁紙」方案評審。這使我們能夠確保我們產品設計及開發保持始終如一的高質量，提高我們產品的可靠性及穩定性。憑藉我們企業內各個部門參與並投資於我們集成產品開發模式下的成果，我們相信我們能夠提高開發效率、確保產品質量並激發創新。

---

## 業 務

---

- **第3步：產品驗證。**在此階段，我們從技術、產品及市場的角度驗證我們的新產品功能及模塊。我們會根據內部反饋繼續優化該等新產品功能及模塊。
- **第4步：產品發佈。**在正式推出新產品之前，我們的營銷團隊會制定宣傳計劃，確保首次亮相成功。我們也通過利潤分析及產品驗收總結重新審視整個產品開發過程，以期吸收經驗，提高我們的產品開發能力。

我們特設管理委員會監督每一項產品的開發工作，並在各個檢查點主動做出決策。我們根據客戶的反饋不斷努力優化現有HCM解決方案的功能及性能。各HCM解決方案的軟件更新通常遵循相同的開發流程，而開發流程每兩個月發佈一次。

### 數據隱私及安全

在提供解決方案及服務時，我們或會訪問我們客戶及其員工的若干數據，該等數據由客戶導入我們的HCM解決方案或當客戶及其員工使用我們的解決方案及服務時產生。我們已制定嚴格的數據保護政策，確保相關數據的收集、使用、存儲、傳輸及傳播符合適用法律及普遍的行業慣例。

為確保我們所收集及保護的數據的保密性及完整性，我們在諮詢中國相關政府部門及各個全球機構的情況下已完成信息安全、隱私及合規性認證／驗證。我們已獲得ISO 27001信息安全管理體系認證，我們的系統已於中國相關公安機關備案，信息系統安全等級為3級。此外，我們已獲得雲安全聯盟(致力於定義及提高對最佳實踐的認識以幫助確保雲計算安全環境的世界領先組織)提供的安全、信任和保證註冊(STAR)計劃的認證。

我們致力於確保數據的完整性及安全性。我們已制定我們的用戶隱私政策，明確規定我們如何在信息和數據的整個週期內保護這些信息和數據。客戶及其員工可在我們的iTalentX平台的入口頁面訪問這些隱私政策。

### 數據收集

當我們的客戶及其員工訪問和使用我們的解決方案時，可能會收集一系列個人及其他信息。

我們從客戶收集的信息包括企業名稱及識別號。我們直接從客戶員工收集的信息包括：(i)員工在我們的系統中註冊時提供的信息，包括其姓名、電話號碼和電子郵件地址；及(ii)員工在向我們請求服務時可能被要求提供的信息，包括其組織名稱、在組織內的職位和地址，有關信息完全屬於客戶收集的信息範圍。

---

## 業 務

---

作為我們系統安全措施的一部分，我們的系統可能會自動收集用戶的一系列登入／技術信息，包括用戶的IP地址、唯一設備及應用程序標識符、位置、使用的互聯網瀏覽器及作業系統的類型、使用的電信及移動網絡、用戶點擊的連結以及用戶訪問的檔案，以及驗證用戶身份及提供我們服務所需的其他設備及系統配置詳細信息。

作為第三方服務提供者，我們無法控制客戶從其員工處收集的信息類型。根據我們的經驗，我們的客戶從其員工處收集的信息通常包括姓名、年齡、性別、電話號碼、電子郵件地址、身份證號碼、郵寄地址、教育背景及過往工作經驗，以及其他信息，具體取決於使用的具體解決方案以及我們的客戶及其員工希望使用我們的解決方案實現的目標。例如，使用我們的薪酬雲的組織將需要輸入其員工的薪酬信息，以計算社會保障繳款並管理所得稅計算及預扣。

儘管上述收集的個人及其他信息由我們存儲並保存在我們的自營雲端基礎設施上，但我們的客戶保留相關數據的所有權。

據我們的中國法律顧問所告知，由於(i)使用員工數據的目的及方式乃由客戶自行決定；及(ii)作為服務提供商，我們僅根據客戶指定的目的及方式處理相關數據，因此，客戶（而非本公司）應根據適用的中國法律（尤其是《中華人民共和國個人信息保護法》）下承擔作為「個人信息處理者」的相關合規義務，包括向員工徵求同意，以收集、使用及存儲相關員工數據為HCM解決方案及服務提供支持。誠如中國法律顧問所告知，根據《中華人民共和國個人信息保護法》，「個人信息處理者」是指在個人信息處理中獨立決定個人信息處理目的和方法的組織或個人。個人信息處理者有義務確保個人信息處理活動符合相關法律法規，個人信息處理者僅可在特定情況下處理個人的個人信息，包括獲得個人同意的情況。在向我們的客戶提供雲端SaaS解決方案時，我們不決定由我們的客戶或通過各自的在線招聘平台直接收集個人數據的第三方供應商採用的個人信息的處理目的和方法（即，應收集誰的數據；應收集何種類型的個人信息；應以何種方式處理個人信息等）。基於上述情況，中國法律顧問認為，客戶和第三方供應商（非我們）有責任收集數據並獲得其各自員工或候選人的同意，且該安排符合所有適用的中國法律法規。

客戶的員工也可通過使用HCM解決方案的若干功能向我們直接提供個人信息。例如，當員工使用我們的假勤雲模塊打卡時，我們可能會獲得該員工的位置信息。我們已公佈隱私政策，通知客戶員工潛在的信息收集，而員工也可以選擇禁用相關功能不提供這些個人信息。

在有限的情況下，我們也直接從客戶收集若干信息和數據，如姓名、聯繫方式和登錄詳情，主要用於用戶賬戶註冊和持續的產品支持。我們的內部數據保護政策要求我們告

---

## 業 務

---

知客戶關於從客戶所收集數據的類型、潛在用途、數據保存期限和數據處理者的身份。未經客戶事先同意，我們不得從客戶收集任何信息或數據。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就客戶的海外業務提供服務，亦未有收集或處理外國居民的個人信息。

### 數據使用和共享

根據隱私政策，我們需完整披露客戶及其員工信息及數據的潛在用途，可能包括：

- 啟用我們的服務並確保解決方案正常運行；
- 使我們能夠與相關客戶及／或其員工建立聯繫，並持續提供產品支持；
- 驗證訪問者的身份與檔案中的信息和數據，確保解決方案和服務的安全性和可靠性；
- 就內部審計、分析和研究目的，以匿名方式使用信息和數據；及
- 根據適用的法律和法規以及法院或行政命令，協助進行監管調查或其他法律程序。

若我們需要將客戶和／或其員工的信息和數據用於上述以外的目的，我們將通知相關方，並在操作之前徵求他們的明確同意。

### 數據儲存及傳輸

我們要求，在中國收到的信息和數據應在中國境內存儲和保存。除客戶從海外訪問自己的數據外，不允許客戶的數據進行跨境傳輸。我們採取，同時也要求我們的商業夥伴採取適當的措施，如數據加密，以防止數據在傳輸過程中的洩露。

### 數據共享、轉讓及披露

除隱私政策中規定的若干例外情況外，我們不得在未經客戶和／或其員工明確同意的情況下，與任何人分享我們獲得的任何個人信息和數據。這些例外情況可能包括，例如，對於商業夥伴和我們共同提供的若干服務，我們可能在必要的範圍內與這些商業夥伴分享相關信息和數據，以實現我們的服務和改善客戶體驗。

我們不會將我們收集或保存的信息和數據轉讓給任何人，除非事先得到明確同意。未經客戶同意，我們禁止向任何第三方披露客戶的數據，除非這種披露是由法院或行政命令規定的。

### 數據保留及銷毀

為遵守中國適用的個人信息保護法律法規，我們目前與客戶簽訂的訂閱協議規定，我們將在客戶訂閱期滿後15個營業日內銷毀客戶的信息和數據，除非另有協定。客戶有時會要求在訂閱期滿後延長保留他們的信息和數據，通常是一個月，主要是為了方便數據輸出過程，或者讓其有足夠的時間來決定相關信息和數據的後續處理。由於有關個人信息保護的法律和法規在不斷發展，我們一直在密切關注最新的立法進展，我們將嚴格按照目前及日後適用於我們的法律和法規更新我們的數據保留和銷毀政策。

### 數據保護

我們按照內部政策和程序的嚴格要求，以及我們獲認可的各種計劃，來處理數據隱私和安全問題。

- **數據加密。**隱私從最初便已建立。HCM解決方案包括加密技術和工藝，旨在限制對客戶數據的訪問，並盡量減少洩露和未經授權的使用。對於我們的多租戶架構，我們有租戶隔離牆，防止一個租戶訪問另一個租戶的信息。
- **數據訪問。**我們有明確和嚴格的授權和認證程序和政策。員工只能訪問與他們的職責直接相關和必要的數據，並用於有限目的，且在每次訪問時都需要驗證授權。
- **數據備份。**我們採用完整備份和增量備份相結合的方式，確保我們收集的數據得到良好的維護。我們採用分佈式的數據存儲與多個數據副本來提高安全級別。我們的系統還允許跨區域的災難恢復，在遇到不可預見的事故時幫助客戶。
- **漏洞掃描。**我們實施漏洞掃描計劃，其總體目標是保護客戶免受未經授權的破壞和敏感數據的暴露。我們在整個產品開發週期中識別安全弱點和缺陷，有時會聘請第三方服務廠商對系統和解決方案進行外部安全測試。

此類有關保護數據的內部政策及程序也適用於存儲於第三方雲端基礎設施的數據。

我們的數據安全團隊負責監督我們日常運營中的全集團數據隱私及安全工作。我們的數據安全團隊有五名專業的團隊成員，包括一名監管本集團範圍內數據安全工作的副總裁、一名團隊負責人及三名工程師。我們的數據安全團隊擁有多個全球認證資格，包括認可資訊系統安全專業人員及認可雲端安全專業人員，且數據安全團隊負責人擁有逾10年相關工作經驗。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未遭受任何重大信息洩露或數據丟失。

---

## 業 務

---

我們的中國法律顧問已告知我們(i)使用員工數據的目的及方式由客戶自行決定；及(ii)作為服務提供商，我們僅根據客戶指定的目的及方式處理相關數據，因此，我們的客戶(而非我們)應根據《中華人民共和國個人信息保護法》承擔作為「個人信息處理者」的相關合規義務。

根據對我們採取的數據保護政策和措施的審查，我們的中國法律顧問認為，我們在所有重大方面均已遵守所有數據保護和隱私適用的中國法律法規。

關於本集團內部措施在數據隱私及安全方面的充分性及有效性，內部監控顧問已審閱財務匯報中內部監控的經選定範圍，包括敏感信息的維護、數據保護及保密。基於其工作，內部監控顧問在內部監控審查過程中並無就數據隱私及安全等內部措施的充分性及有效性作出進一步推薦建議。

### 競爭

我們經營的行業是競爭激烈的中國HCM行業，競爭的方面包括客戶、技術及人才。我們目前與中國及全球雲端HCM解決方案提供商、企業軟件提供商及潛在的市場新進企業在多個方面競爭，主要包括產品功能及範圍、性能、服務的可擴展性及可靠性、技術能力、營銷及銷售能力、客戶體驗、定價、品牌認可度及聲譽。具體而言，我們行業的特點是同行之間激烈的價格競爭。我們雲端HCM解決方案及專業服務的定價總體上符合行業慣例。

具體而言，我們主要與中國當地已設立的雲端HCM解決方案提供商競爭，該等提供商提供與我們類似的軟件模塊及專業服務。我們在多個方面面臨來自當地同行的競爭，包括客戶獲取及留存、技術創新、產品定價以及人才庫。

與該等當地同行相比，全球雲端HCM解決方案提供商在中國的業務相對有限，其產品及服務並未特別針對當地需求定制。截至2021年底，全球雲端HCM解決方案提供商數量分別佔超過500位中國HCM數字化市場參與者及約300位中國雲端HCM解決方案市場參與者總數的不足10%。2021年中國HCM數字化市場或雲端HCM解決方案市場按收入計的五大參與者中，僅有一位全球雲端HCM解決方案提供商。我們相信，憑藉我們針對中國企業的痛點而量身定製的解決方案及服務，以及我們豐富的當地經驗及對中國企業需求及偏好的洞察，我們能夠有效地與該等全球雲端HCM解決方案提供商競爭。

此外，我們還與企業軟件提供商競爭，該等提供商與中國不同行業的企業建立了長期合作關係。他們的若干客戶可能不願意接受雲端HCM解決方案，並可能選擇繼續使用該等企業軟件提供商提供的傳統當地HCM軟件。此外，儘管該等企業軟件提供商擅長本地部

署軟件，但近年來，他們一直在將足跡擴展到雲端應用程序以響應客戶不斷增長的需求。2021年中國HCM數字化市場按收入計的五大參與者中，三位為本土企業軟件提供商，而在中國雲端HCM解決方案市場按收入計的五大參與者中，僅有一位本土企業軟件提供商。我們根據雲端HCM解決方案的強大功能以及我們在雲端HCM解決方案市場中的先發優勢與該等企業軟件提供商競爭。倘新運營商(如擁有強大科技能力和豐富產品開發經驗的科技巨頭)決定進入我們的行業，競爭可能會更加激烈。有關我們相對於行業內各類主要競爭對手的競爭優勢的詳細討論，請參閱「行業概覽 — 中國雲端HCM解決方案市場 — 競爭格局」。

我們相信，我們有能力在上述因素的基礎上有效競爭。儘管如此，我們的競爭對手可能擁有更久的經營歷史、更高的品牌知名度、更廣泛的全球足跡、更大的客戶群以及更多的財務、技術及其他資源。請參閱本招股章程「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險 — 我們所參與的市場競爭激烈，如果我們未能有效競爭，我們的業務、財務狀況及經營業績可能會受到不利影響」。有關我們行業競爭格局的更多資料，請參閱「行業概覽」。

### 知識產權

我們認為我們的專利、版權、商標、域名、專有知識、專有技術、商業秘密及其他知識產權對我們的業務運營至關重要。截至最後實際可行日期，我們已在中國註冊103項軟件版權、50項版權、12項專利、66項商標及121個域名。此外，截至最後實際可行日期，我們已提交一項專利及三項商標申請。

我們主要依靠專利、版權、商標、商業秘密及不正當競爭法以及保密協議等合同權利保護我們的知識產權。我們在訂立的所有僱傭協議及大多數商業協議中明確規定有關知識產權所有權及保護的所有權利及義務。此外，我們已採取以下關鍵措施保護我們的知識產權：(i)實施一套全面內部政策，建立對我們知識產權的健全管理；(ii)設置專門團隊進行指導、管理、監察並監督我們關於知識產權的日常工作；(iii)及時註冊、備案及申請我們的知識產權所有權；及(iv)聘請專業的知識產權服務提供商。

我們計劃大力保護我們的技術及專有權利，但不能保證我們的努力一定會成功。截至最後實際可行日期，我們在中國未發生任何侵犯第三方知識產權的重大糾紛或索償。儘管如此，第三方可能會不時聲稱我們侵犯其專有權利而向我們提起訴訟或索償，或宣稱其未侵犯我們的知識產權。請參閱「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險 — 我們可能因

## 業 務

涉嫌侵犯第三方的專有權而被起訴」及「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險 — 若我們未能充分保護我們的專有權，我們的業務可能會受損」。

### 員工

截至2022年9月30日，我們擁有2,295名全職員工，其中約37%的全職員工在北京工作，而其餘63%的員工則在中國其他多個城市工作。下表載列截至2022年9月30日按職能劃分的全職員工人數。

職能	員工人數	佔全職員工 總人數的%
運營及產品支持 .....	783	34.1
銷售及營銷.....	725	31.6
研發.....	626	27.3
一般及行政.....	161	7.0
<b>總計 .....</b>	<b>2,295</b>	<b>100.0</b>

我們的成功取決於我們吸引、挽留及激勵合資格員工的能力。為此，作為我們人力資源戰略的一部分，我們為員工提供具競爭力的薪酬、與績效掛鈎的現金獎金以及其他激勵及福利。因此，我們總體上能夠吸引及挽留合資格員工並維持穩定的核心管理團隊。

我們主要通過校園招聘會、招聘機構及在線渠道(包括我們的公司網站及第三方招聘網站)招聘員工。我們與所有員工訂立標準僱傭協議。我們為員工提供定期培訓及審查，以提高其績效。

如中國法律法規所要求，我們參與由適用地方省市政府組織的住房公積金及各項員工社會保障計劃，包括住房、養老金、醫療、工傷、失業及生育福利計劃。根據中國法律法規，我們或我們聘請的代理人須按照我們員工的工資、獎金及若干津貼的指定百分比為員工社會保障計劃作出供款。

我們的員工目前並無成立任何工會。我們相信，我們與員工保持了良好的工作關係，且我們於往績記錄期間及直至最後實際可行日期並無遭遇任何重大勞務糾紛，在招聘業務人員時也無遇到任何困難。

### 物業

我們在中國各地均有租賃物業。我們不擁有任何物業，而是從獨立第三方租賃場所，以減少我們的資本投資要求。

截至2022年9月30日，我們所持物業的賬面值概未達到我們合併總資產的15%或以上。因此，根據上市規則第5章及香港法例第32L章《公司(豁免公司及招股章程遵守條文)公告》

第6(2)條，本文件獲豁免遵守公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條與公司(清盤及雜項條文)條例附表三第34(2)段有關的要求，該等條款要求就本集團於土地或建築物中的所有權益編製估值報告。

### 租賃物業

截至最後實際可行日期，我們自獨立第三方租賃總建築面積約為25,246平方米的34項物業。我們的租賃物業主要用於辦公用途。

### 產權瑕疵

截至最後實際可行日期，我們在中國總建築面積約5,466平方米的11項租賃物業存在潛在產權瑕疵。該等租賃物業的出租人並未向我們提供租賃物業的相關所有權證明或將物業轉租予我們的業主授權證明。因此，該等租賃可能會無效，且存在我們無法繼續使用該等物業的風險。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因該等瑕疵租賃物業遭遇任何安全問題或糾紛。

### 租賃登記

根據適用的中國法律法規，物業租賃協議需要向中國住房和城鄉建設部的當地分支機構進行登記或備案。截至最後實際可行日期，我們的租賃物業中有31項未進行有關登記或備案。該等物業的總建築面積約為17,806平方米。出租人未能提供必要的文件供我們進行租賃登記不會導致租金的減少。同樣，根據我們的經驗，租賃的適當登記不會導致有關出租人收取的租金有任何實質性增加。

據中國法律顧問告知，未能完成租賃協議的登記及備案將不會影響租賃協議的有效性，也不會導致我們須搬離租賃物業。然而，中國有關部門或會就每項未登記租賃處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。罰款總額上限將約為人民幣310,000元，董事認為不會對我們的業務營運造成任何重大不利影響。也請參閱「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險 — 我們可能因未向中國相關政府當局進行租賃協議登記及備案而遭受罰款」。

經考慮以上所述，董事認為，上述未登記租賃單項或整體上不會對我們的業務及經營業績產生重大影響，理由如下：(i)我們於往績記錄期間及直至最後實際可行日期未因我們未登記及備案相關租賃協議而受到處罰；(ii)我們獲中國法律顧問告知，若租賃登記可在相關法律及法規規定的申請之日起的合理時限內或政府主管部門要求的規定時限內完成，

---

## 業 務

---

政府部門就該等租賃物業對我們施加重大處罰的可能性極低；及(iii)我們已指定專門團隊負責與出租人積極溝通辦理租賃登記，以便就相關租賃登記取得其合作及收取申請文件，及我們及出租人已對相關文件完備的租賃登記提交申請文件。

### 保險

我們未就我們的設備及設施因火災、地震、洪水或任何其他災害造成的傷亡或損失投購任何財產保單。與中國的行業慣例一致，我們未購買業務中斷險，也未購買關鍵人物人壽保險。我們相信我們的保單整體上符合一般市場慣例並符合中國相關規則及法規。請參閱「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險 — 我們的保險覆蓋範圍未必足以應付潛在的責任或損失」。

### 牌照及許可證

截至最後實際可行日期，我們已獲得對我們在中國的業務運營至關重要的相關政府部門簽發的必要牌照、批文及許可證。下表載列我們目前持有的重要牌照及許可證清單。

牌照、許可證及批文名稱	持有人	屆滿日期／登記狀態
增值電信業務經營許可證	境內控股公司	2028年2月15日

### 法律程序及合規

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未捲入任何我們認為可能對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響的法律、仲裁或行政程序，亦不知悉任何前述法律、仲裁或行政程序的威脅。我們一直且可能不時受到我們日常業務過程中產生的各項法律索賠及訴訟的影響。訴訟或任何其他法律程序，不論結果如何，均可能招致大量成本及資源(包括我們管理層的時間及注意力)轉移。有關法律訴訟對我們的潛在影響，請參閱「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險 — 我們面臨與訴訟和糾紛相關的風險，這可能會對我們的業務、前景、經營業績和財務狀況產生不利影響」。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未捲入任何導致罰款、執法行動或其他處罰而可能單項或整體上對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響的重大違規事件。

### 環境、社會及管治

#### 概覽

我們致力倡導企業社會責任及可持續發展，並將其融入到業務營運的所有重大方面。我們將企業社會責任視作我們核心發展理念的一部分，該理念對我們能否包容多元化及公

眾利益，為股東創造可持續價值至關重要。因此，董事會已根據上市規則採納全面的環境、社會及企業管治(或ESG)責任政策(「**ESG政策**」)，當中載列我們的企業社會責任目標及提供於我們的日常營運中踐行企業社會責任的指引。

根據我們的ESG政策，我們的目標是通過企業慈善活動、建立社區夥伴關係及動員員工參與志願者工作等多項舉措，對旨在實際及長久造福當地社區的當地活動給予支持，與員工、客戶及業務夥伴共建可持續社區。例如，我們已在中國人民大學設立獎學金，以培養人才及未來的領導能力。我們亦積極參與馬雲鄉村教師計劃，該計劃為由馬雲基金會出資建立的慈善組織，以表彰及支持優秀的鄉村教師。通過將我們的專業知識及見解與該項目之目的創造性地結合起來，我們定制了解決方案，以助選定具有強烈使命感及同理心的教師作為合適的鄉村教師候選人，為中國鄉村教育助力。

此外，我們亦致力於節能及可持續發展來減少對環境的負面影響。我們亦將專注於推動組織內部的多元化，並使所有員工在僱傭、培訓、福利、職業和個人發展等方面享有平等待遇並得到尊重。在為每位員工盡量提供平等的職業機會時，我們亦將繼續促進工作與生活的平衡，並為所有員工創造愉悅的工作氛圍。

由於我們並未運營任何生產設施，故我們未面臨任何重大的健康、工作安全、社會或環境風險。為確保遵守適用的法律法規，必要時，我們的人力資源部門在諮詢法律顧問後會調整人力資源政策，以符合相關勞動及安全法律法規的重大變更。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，由於我們在健康、工作安全、社會或環境法規方面並無不合規，故我們未面臨任何罰金或其他罰款，也沒有在氣候變化方面產生任何重大合規成本。

董事會共同及整體上負責建立、採納及檢討本集團的ESG願景、政策及目標以及每年至少一次評估、釐定及應對ESG相關風險。董事會可自行評估，亦可委聘獨立第三方評估ESG風險及審閱我們的現有策略、目標及內部控制措施。屆時將會實施必要改進措施，以減輕有關風險。

### **ESG相關風險的潛在影響**

我們已識別到氣候變化引起的潛在嚴重及慢性實體風險(尤其是極端天氣)可能會對我們的業務運營及財務狀況產生潛在影響。極端天氣，例如暴雨、颱風等事件可能會導致機房斷電並損壞我們的IT基礎設施。客戶可能會經歷服務中斷及數據丟失，這可能使我們承擔金融負債及聲譽受損。為應對該等挑戰，我們制定應急計劃並採取包括部署備用電源及採納數據保護措施等措施。

## 業 務

此外，牽涉變更氣候相關法規及政策的低碳經濟轉型可能會帶來潛在過渡風險。日益收緊的環境法規可能會需要大量投資，從而以更環保的方式運營我們的業務。任何未能響應公眾日益增長的環境意識的行為都可能導致聲譽受損及客戶流失。

然而，由於我們採納下文詳述的有效內部控制及風險管理措施，於往績記錄期間及截至最後實際可行日期我們的業務、營運業績及財務狀況未受到任何氣候相關事件的重大不利影響。

### 我們處理ESG相關風險的策略及機遇

氣候相關問題為我們的主要議程之一。在董事會的監督下，我們積極識別和監測短期、中期和長期的氣候相關風險和機遇，並努力將該等氣候相關問題納入我們的業務、戰略和財務規劃。下文為我們在短期、中期和長期內發現的氣候相關風險和機遇的摘要：

	氣候相關風險	潛在影響
短期(當前報告期間)	<ul style="list-style-type: none"><li>極端天氣(例如暴雨及颱風)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>服務中斷及數據丟失，以及由此產生的金融負債及聲譽受損</li></ul>
中期(一至三年)	<ul style="list-style-type: none"><li>日益嚴格的環境監管監督</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>增加經營及合規成本</li></ul>
長期(三年以上)	<ul style="list-style-type: none"><li>全球倡議減低碳排放量</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>因嚴格的環境法規而增加經營成本及／或稅收負擔</li></ul>

董事會將評估發生的可能性及對短、中、長期的預計影響程度。緩解、轉移、接受或控制風險的決定受各種因素的影響，如營業地點、成本利益分析及監管環境變化。我們會將實體及過渡風險分析納入風險評估程序及風險偏好設定。若認為風險及機會重大，我們會將其納入策略及財務規劃程序。預計極端天氣狀況導致的潛在實體風險及氣候相關法規及政策變動導致的潛在過渡風險在中短期內不會對我們的運營產生重大影響。我們也將致力於通過減少我們的碳足跡降低長期過渡風險。我們一直並將繼續採取緩解措施以處理該等氣候相關風險，包括設定及監控各種指標及目標以推進我們的ESG目標。

### IT基礎設施相關氣候風險

於往績記錄期間，託管我們雲端HCM解決方案的雲端基礎設施由我們自己的服務器營運和維護，由第三方數據中心託管，我們也使用阿里雲和騰訊雲等多個第三方雲端基礎設施為業務營運的若干方面提供支持。

---

## 業 務

---

維持該等IT基礎設施的服務器區及數據中心因其高耗能及碳排放而對環境產生重大影響。該等設施消耗大量電力，為服務器、冷卻系統，及其他設備供電，導致對發電廠能源需求增加，其中多數倚賴礦石燃料。煤炭及天然氣等礦石燃料所產生的電力導致溫室氣體排放，主要為二氧化碳，從而導致全球變暖及氣候變化。此外，數據中心所使用的冷卻系統通常倚賴製冷劑，對臭氧層有害，並造成全球變暖。

由於我們的業務營運倚賴IT基礎設施，我們可能面臨多項氣候風險，包括：

- **能源價格波動。**由於對能源需求增加，能源成本可能波動更大，導致潛在價格上升，或會對服務器區及數據中心的運營成本造成影響，並最終影響向我們提供服務器託管及／或雲計算服務所收取的價格。
- **極端天氣事件的物理風險。**服務器區及數據中心或會面臨洪災、颶風及火災等物理風險，從而會損害重要基礎設施、中斷服務並導致客戶停工。
- **監管風險。**政府及監管部門不斷採取措施解決氣候變化，從而會導致出台新法規及政策影響服務器區及數據中心營運。
- **聲譽風險。**客戶及利益相關者越發意識到服務器區及數據中心對環境的影響，並可能選擇避開該等被認為會對環境造成負面影響的公司。

為減輕氣候風險，我們於選擇服務供應商時優先考慮能源效率，與已實施可持續實踐並致力於降低碳足跡的數據中心合作。我們主要的服務器託管服務供應商已制定並執行碳中和策略，使用可再生能源發電、光伏發電、及大規模能源存儲等清潔技術，盡量降低對環境的影響。我們的供應商協議亦包括遵守所有適用環境法律法規的規定。

### 指標與目標

儘管我們經營的SaaS業務模式不會產生排放或消耗大量資源，但我們相信愛護地球的重要性，並會努力平衡我們作為一家致力於改善地球人民生活的營利性公司的角色。我們已建立一套全面的關鍵績效指標，以約束並指導我們的業務經營。

### 用電

**指標與目標。**我們致力於積極保護能源，響應政府舉措，截至2023年2月28日止兩個月，我們的用電量為0.2百萬千瓦時。有關用電量包括本公司辦公設施(不包括我們託管於第三方數據中心的服務器)所消耗的電量。我們打算在未來三年繼續減少我們的用電水平。

---

## 業 務

---

*實現目標的措施*。我們在辦公室安裝節能設備及設施，並確保在不使用電燈及電器時關掉電源。我們要求員工合理設定空調溫度，並在開空調時關窗。我們還在培訓與活動中提高員工的耗能意識。

### 用水

*指標與目標*。我們自願承擔節約用水的社會責任，截至2023年2月28日止兩個月，我們的用水量為170立方米。我們打算在未來三年繼續減少我們的用水水平。

*實現目標的措施*。我們定期檢查水箱，防止漏水。我們致力於通過各類活動在本集團內形成節約用水的文化。例如，我們在辦公室張貼節約用水的口號，呼籲員工在日常生活中節約用水。

### 資源消耗

我們致力於通過節能及可持續發展的承諾減少對環境的負面影響。我們積極推進無紙化工作的理念，我們也鼓勵在辦公室使用雙面打印技術打印文件。

### 風險管理及內部控制

我們致力於建立與維持風險管理與內部控制制度，其中包括我們認為適合我們業務運營的政策及程序，並努力不斷改善該等制度。我們已在信息系統、監管合規、人力資源以及財務報告等業務營運的各個方面採用並執行全面的風險管理政策。

董事會負責並全權監管我們業務的營運以及負責管理本公司的整體風險。董事會亦負責考慮、審查及批准任何涉及重大風險的重要商業決策。董事會將監督風險管理政策和企業管治措施的持續實施情況。董事會轄下的審核委員會由三位成員組成，即趙宏強先生、葛珂先生及杜葵先生，而趙宏強先生(具有適當專業資格的獨立非執行董事)為審核委員會的主席。有關審核委員會成員的專業資格及經驗，請參閱「董事及高級管理層」。

### 資料系統風險管理

我們密切關注有關我們信息系統的風險管理，如充分維護、儲存及保護用戶數據及其他對我們的成功至關重要的相關資料。我們已設計及採用嚴格的內部程序以確保我們的數據受到保護，避免相關數據洩露及遺失。有關詳情，請參閱「— 數據隱私及安全」。

## 監管合規風險管理

為有效管理我們的合規及法律風險，我們已採用嚴格的內部程序，以確保我們的業務營運符合適用條例及法規。根據該等程序，我們的內部法律部門執行審閱及更新我們與客戶、供應商及其他業務夥伴訂立的合約形式的基本職能。我們的法律部門審查合約條款及審閱所有有關我們業務營運的文件，包括於我們訂立任何合約或業務安排前，交易方就我們的業務合約所履行的義務及根據必要的盡職審查材料而獲得的許可及批准。

我們的內部法務部負責取得任何必需的政府預先批准或同意，包括於規定的監管期限內編製及提交所有必要文件以向相關政府機關備案。我們會根據法律、法規及行業標準的變動持續改進我們的內部政策，以更新法律文件的內部模板。我們對業務及員工活動的各個方面進行合規管理。我們亦建立有關員工違反法律、法規及內部政策的問責制度。此外，我們不斷審查我們的風險管理政策及措施的執行情況，以確保我們的政策及執行有效和充分。我們訂有員工行為準則，當中載有有關基本工作規則、職業道德、保密、失職、反賄賂及反腐敗的內部規定及指引。我們為員工提供定期培訓及資源，以解釋員工行為準則所載的指引。

## 人力資源風險管理

我們已建立內部控制政策，涵蓋招聘、培訓、職業道德及遵紀守法等人力資源管理的各個方面。我們行業對合資格人才的需求強烈，且我們可能因任何關鍵員工的離職而受到重大不利影響。請參閱「風險因素 — 與我們業務及行業有關的風險 — 我們依賴我們的高級管理團隊，而流失一名或多名核心員工可能會對我們的業務、財務狀況和經營業績產生重大不利影響」。每位高級行政人員及關鍵員工均與我們訂立涵蓋保密、知識產權及不競爭條款的員工協議。

我們亦要求我們的員工遵守高道德水準。我們有員工手冊及發放予我們所有員工的行為準則。該手冊載有關於職業道德、欺詐防範機制、失職及反腐敗的內部規定及指引。具體而言，我們的行為準則明確要求所有員工遵守任何適用的反腐敗法律、法規及政策，並禁止彼等自行或通過第三方向任何政府官員進行非法或不當付款。此外，我們的員工及其家庭成員不得索取或接受禮品、旅行、款待或任何有價物，以免該等好處或利益影響員工的專業判斷。根據我們公司範圍內的舉報政策，我們開放內部舉報渠道，可供員工匿名舉報賄賂及腐敗等任何違規事件及行為。

我們為員工提供定期培訓及資源，以解釋員工手冊所載的指引。我們亦提供定期及

## 業 務

特別定制的培訓，以滿足我們不同部門員工的需求，據此，我們的員工於開展業務時可更好地遵守適用法律及法規。

### 財務報告風險管理

我們擁有關於財務報告風險管理的全套會計政策及程序，如財務報告管理、內部控制、投資管理及預算管理。我們的財務部門根據該等政策及程序審閱我們的管理賬目及內部控制程序。此外，我們為我們財務部門的員工提供定期培訓，以確保其可理解我們的會計政策及程序，並於我們的日常營運中實施。

### 獎項及認可

於往績記錄期間，由於我們解決方案及服務的質量及受歡迎程度，我們獲得多個獎項及認可。下表載列我們於往績記錄期間所獲得的主要獎項及認可清單。

獎項／認可	獲獎年份	頒獎機構／部門
中國互聯網成長型企業20強 .....	2021年及2020年	中國互聯網協會
2021福布斯中國企業科技50強 .....	2021年	福布斯中國
2020中國人力資源科技最佳服務機構.....	2021年	HRTech China
2020中國人力資源科技最佳產品獎.....	2021年	HRTech China
2020 SPARK領航者人力資源管理 軟件賽道第一名 .....	2021年	HRoot
2020年度影響力人力資源服務機構.....	2020年	環球人力資源智庫
36氪WISE 2020企服金榜人力資源 最佳解決方案 .....	2020年	36氪
中國互聯網成長型企業20強 .....	2019年	工業和信息化部