（上接B10版）

①运营目标设定及分解—般包括年度目标、阶段性目标的设定，根据客户业务发展需求和当前的生产情况设定年度目标，并将年度目标分解到季度、月度等相关具体运营指标。

②观状与目标对比分析主要是依据分解细化的目标，与客户经营现状进行比较，寻找目标差距，确定达成目标的思路、关键举措和资源需求。

③运营整体方案策划主要根据前面两个步骤的成果，细化运营实施方案，明确达成目标所需要展开的所有工作项目及每个工作项目所需要的资源需求，预期成果及实施计划。

④运营工作实施按图整体方案开展，具体包括产品能力提升、客户体验提升、产品维护、产品推广、运营情况分析等工作。

⑤运营情况监控主要是依据目标分解的结果和运营分析的报告，对产品运营当前成果、目标分解计划、运营整体方案进行比照，发现运营过程中存在的问题并制定解决问题的方案。运营情况监控主要通过周报、月报及专题报告进行监控。通过运营情况监控确保运营目标达成。

⑥运营总结分析主要是在运营阶段结束后开展的总结性工作。通过对运营成果的指标分析和运营过程的事件分析，吸取运营工作经验，指导新的运营工作。

3、售后服务流程

当软件项目交付给最终客户之后，需要提供必要的售后服务，既是新东网为兑现更好地服务客户的承诺，也为新东网稳固客户合作关系奠定基础。

①驻场点击现场服务流程：由新东网组成专业售后维护团队，进驻客户现场提供面对面的服务。当问题发生时，驻点维护团队将解决并记录问题和解决处理情况，同时根据记录定期对项目平台进行优化和检查。

②电话/邮件诊断服务流程：当客户通过电话或电子邮件请求诊断服务时，由新东网各研发团队提供电话/邮件诊断服务，直接通过电话/邮件方式指导客户，同时记录相关问题和解决处理情况，形成问题资料库。

③现场故障排查流程：当客户发生系统故障或者服务中断时，由新东网派技术人员到现场进行故障的排查和解决。问题得到解决之后提交相关的故障报告和后续改进计划，同时记录相关问题和解决处理情况。

④现场培训流程：由新东网和客户方共同组织培训会，新东网负责派遣讲师并提供相关培训课件；客户方组织最终使用者（或代表）参与培训会，培训完成之后进行培训效果调查报告。

⑤系统升级与迁移流程：当客户方的运行环境或基础平台需要升级及迁移的时候，新东网将根据实际情况调研后编制升级与迁移方案，得到客户方的评审通过之后，按计划进行升级和迁移。系统升级与迁移完成之后，提交相应的报告，对于升级与迁移过程中发生的问题及其解决方案进行记录。

⑥定期优化服务流程：由新东网定期向客户方发起平台优化申请，提交定期优化方案，得到客户确认之后，新东网开始执行该优化方案，提交相关报告，并记录优化过程中发生的问题及其解决方案。

4、项目管理流程

①项目立项申请与项目预算阶段：由新东网各研发团队根据客户的需求或内部预研需要提交立项申请报告，报告主要内容包括技术实施方案、项目组成员、研发计划、工作量估算、主要里程碑、合同信息、项目可行性报告、成本预算、市场前景、利润预测等。项目管理部收到报送的立项申请材料后，组建项目立项与预算评审组对立项材料进行评审，评审组一般由项目管理部门代表、开发部门代表、关联项目代表、项目组代表、分管领导、市场部、财务部、人力资源部组成。通过立项审批后，项目进入产品开发流程。

②项目监控阶段：监控小组根据新东网项目跟踪管理规范对项目组实行跟踪，主要包括项目进度月/周跟踪、里程碑跟踪、不定期跟踪。对于跟踪过程中发现的问题，监控小组进行记录，并组织项目组相关人员对问题进行偏差分析后制定解决方案，对项目进行修正。

③项目结项阶段：项目结束时，研发团队编写结项总结报告，并向项目管理部申请项目结项。项目结项主要包括提交项目总结报告、终验报告、源代码、文档等项目管理部规定的资料，并由配置管理员将相关资料录入公司资产库。录入完成后由项目管理部出具结项公告，并进行项目决算，必要时召开结项总结会。5、组织过程性能管理流程：

项目管理的能力成熟度只影响到单个项目的成败和性能，而对于组织过程性能成熟度则将影响到整个企业每一个项目的性能。新东网已通过了CMMI5级认证，已建立企业组织过程性能管理规范，组织过程性能流程分强如下：

①确定组织过程改进目标。每年年底制定下一个年度组织过程改进的目标，如公司的软件研发项目质量目标等。

②收集过程改进建议：每个季度收集并分析各个项目组的《过程改进建议》表，形成汇总表之后召开会议讨论并确定改进意见。

③制定组织评估过程：针对改进意见对现行的管理目标和组织流程进行评估。

④识别组织过程改进点：确定并记录组织过程的具体改进点。

⑤制定过程改进计划（PIP）和过程行动计划（PAP）

⑥实施试点项目：确定试点实施项目组并开始按照过程改进计划进行实施。

⑦在公司中推广改进后的组织过程资产库（OSSP）。根据部署计划，在公司所有项目组中推广。

⑧新过程、规程、指南、标准、方法、工具的效果或性能监控与评估。

⑨跟踪和监控过程改进计划和过程行动计划。

（3）新东网报告期内的业务发展状况

报告期内，新东网分产品主营业务收入情况如下：

单位：万元

项目 / 年份	2013年1-6月	2012年度	2011年度
主营业务收入	4,273.83	12,449.19	8,601.75
其中：软件产品开发与销售	176.11	4,790.90	3,419.43
技术服务收入	1,170.23	4,855.95	3,122.74
硬件收入	2,927.49	2,802.34	2,059.58

新东网主营业务中，主要由软件产品开发与销售和技术服务收入组成，2012年其合计收入占主营业务收入的77.49%。

2012年主营业务收入较上年增长44.73%，主要得益于新东网各产品、服务收入的提升。其中，软件产品开发与销售较上年增长40.11%，技术服务收入较上年增长55.50%，硬件收入较上年增长36.06%。

2013年1-6月硬件收入大幅增长，主要是由于新东网加大了新客户的开发力度，拓展系统集成业务导致的；2013年1-6月实现软件收入176.11万元，上半年的软件收入远远低于全年主要是由于软件销售的季节性导致的。

1、新东网近三年上半年收入情况分析

①近三年上半年营业收入构成对比分析

单位：万元

营业收入	2013年1-6月		2012年1-6月		2011年1-6月	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
软件产品开发与销售	176.11	4.12%	367.52	24.10%	216.09	11.83%
技术服务	1,170.23	27.38%	618.79	40.58%	287.08	15.72%
硬件	2,927.49	68.50%	538.72	35.33%	1,322.97	72.45%
合计	4,273.83	100.00%	1,525.03	100.00%	1,826.14	100.00%

从绝对数来看，2013年1-6月软件产品开发与销售收入较上年同期有较大幅度下降，主要是由于2011及2012年上半年，软件产品开发项目相对较小且零散，客户能够及时验收，而2013年上半年软件产品开发项目较大，因此验收时间也发生延迟；2013年1-6月技术服务收入较上年同期大幅增长，软件产品开发与销售收入、技术服务收入二者之和较上年同期大幅增加。从占比来看，2013年1-6月，软件产品开发与销售收入、技术服务收入占收入总额的比例较上年同期大幅下降，主要是由于2013年1-6月新东网大力拓展了与苏州爱码的系统集成业务，导致硬件收入大幅增加，与2011年同期相比，软件产品开发与销售收入、技术服务收入二者之和占比未发生重大变化。

②近三年上半年营业收入占全年收入比例分析

单位：万元

项目	2013年度			2012年度			2011年度		
	1-6月	全年（预测数）	占全年（%）	1-6月	全年	占全年（%）	1-6月	全年	占全年（%）
软件产品开发与销售	176.11	5,749.08	3.06	367.52	4,790.90	7.67	216.09	3,419.43	6.32
技术服务收入	1,170.23	5,827.14	20.08	618.79	4,855.95	12.74	287.08	3,122.74	9.19
软件产品与技术服务占营业收入比（%）	1,346.34	11,576.22	11.63	986.31	9,646.85	10.22	503.17	6,542.17	7.69
软件产品与技术服务占营业收入比（%）	31.50	78.97	-	64.67	77.49	-	27.55	76.06	-
硬件收入	2,927.49	3,082.57	94.97	538.72	2,802.34	19.22	1,322.97	2,059.58	64.23
硬件收入占营业收入比（%）	68.50	21.03	-	35.33	22.51	-	72.45	23.94	-
收入总计	4,273.83	14,658.79	29.16	1,525.03	12,449.19	12.25	1,826.14	8,601.75	21.23

新东网的业务模式及行业特点导致软件产品开发与销售、技术服务业务的收入确认集中在下半年，上表显示，2011年、2012年及2013年上半年，软件产品开发与销售及技术服务收入之和占全年收入之比相对平稳，分别为7.69%、10.22%和11.63%，具有一贯的季节性。

2、新东网所处行业经营特性分析说明

新东网的核心业务是提供以软件为核心的系统平台，通过项目建设向客户提供自主研发的软件系统平台并收取软件授权、定制开发服务、技术支持服务等费用，其中软件产品开发与销售和技术服务全年收入合计占新东网全年营业收入的75%以上。目前新东网主要从事电信系统计算机应用软件的开发与技术服务，受细分行业客户群体的影响，其运营收入的核算表现出明显的行业特性。

由于电信客户单位均实行严格的预算管理，在预算制定及执行过程中，电信单位通常上半年较少付款并以此推后软件开发项目验收，导致新东网开发成果及项目成产品移交未被确认，基于会计收入确认的稳健原则，相应的软件产品开发与销售和技术服务收入在上半年较少实现。因此，导致新东网多数在上半年承接项目、组织实施、在下半年集中验收、结算、收款、确认收入，由此造成收入实现有明显的季节性。

软件产品开发与销售和技术服务项目实施，是按项目实施计划有序的进行，相关的成本费用，发生时按项目归集分配，并严格遵循收入成本配比原则，在项目验收确认收入前在存货项目归集不体现项目经营报益，在项目验收确认收入时结转项目成本体现项目经营报益。

如果将近三年上半年已实现的软件产品开发与销售和技术服务合计收入，进一步区分电信类软件产品收入和非电信类软件产品（包括运营类产品）收入，则进一步分类情况如下表所示：

	2013年1-6月	2012年1-6月	2011年1-6月
软件产品开发与销售和技术服务收入之和	1,346.34	986.31	503.18
其中：电信类产品	556.58	523.48	480.95
非电信类产品	789.76	462.83	22.23

上表显示，新东网近三年上半年软件产品开发及销售和技术服务收入之和的增加，主要是有非电信类产品业务收入导致的，新东网上半年电信类产品收入较为稳定。

3、与相同或相近行业上市公司对比分析

根据新东网所处行业，选取A股中小板及创业版的可比上市公司进行对比，其上半年软件产品开发与销售收入、技术服务收入占全年的比例情况如下：

同行业可比公司2012年收入情况

单位：万元

证券代码	公司名称	软件产品开发与销售收入			技术服务收入		
		1-6月	全年	占全年的比例	1-6月	全年	占全年的比例
002065	东华软件	18,994.81	45,074.27	42.14%	19,014.37	50,303.72	37.80%
002280	新世纪	2,981.76	7,129.18	41.82%	1161.06	2,768.41	41.94%
002373	联信永益	2,822.00	7,778.44	36.28%	3,973.11	9,667.76	41.10%
300002	神州泰岳	9,931.43	19,563.54	50.76%	41,644.00	84,748.17	49.14%
300047	天源迪科	10,793.42	35,401.20	30.49%	1284.92	3,024.65	42.48%
300166	东方国信	373.42	446.03	83.72%	10,673.04	28,114.17	37.96%
600588	用友软件	94,421.44	230,374.03	40.99%	70,947.72	174,821.41	40.58%
	平均值			46.60%			41.57%

同行业可比公司2011年收入情况

单位：万元

证券代码	公司名称	软件产品开发与销售收入			技术服务收入		
		1-6月	全年	占全年的比例	1-6月	全年	占全年的比例
002065	东华软件	10,866.60	37,175.49	29.23%	14,758.39	35,299.16	41.81%
002280	新世纪	2,759.50	6,254.37	44.12%	626.02	2,539.26	24.65%
002373	联信永益	1,709.04	9,534.35	17.93%	3,138.20	9,530.92	32.93%
300002	神州泰岳	7,990.65	18,259.35	43.76%	37,551.16	79,342.65	47.33%
300047	天源迪科	7,978.24	27,855.05	28.64%	885.44	1,856.80	47.69%
300166	东方国信	2,564.16	4,410.78	58.13%	4,830.39	13,442.36	35.93%
600588	用友软件	85,638.25	228,333.80	37.51%	55,521.57	169,566.65	32.74%
	平均值			37.05%			37.58%

同行业上市公司上半年软件产品开发与销售收入、技术服务收入占全年收入的比例在40%左右，高于新东网上半年同类业务收入占全年收入之比，主要是由于新东网主要客户集中在电信领域，而电信客户单位均实行严格的预算管理，通常上半年付款较少并以此推后软件开发项目验收，导致新东网开发成果及项目成产品移交未被确认。

综上所述，新东网2013年上半年收入较以往全年收入（或当年预测收入）水平低，有其独特的季节性原因，其波动是合理的。

（6）近研发软件项目情况

新东网经过多年的发展，研发能力得到了极大的提升，具有了同时研发、集中研发、多点部署实施的的研发能力。目前新东网在研软件产品具体列举如下：

序号	研发项目	项目情况介绍
1	卖场营销支撑系统	卖场营销支撑系统采用GIS地图引擎、GIS精确定位、选店十步法、核心网点布局、火山降发模型。
2	一卡通云平台	中小企业或机构的基本特征是千差万别、缺钱少人、通过平台化的思路，“云服务”化企业一卡通应用，“云平台”既能提供标准化、模块化的产品，也可以定制个性化的应用。
3	移动医疗救治处理平台	本系统使得可以直接将移动通信便捷性端与医疗救治有机的结合，使其急救救治过程和环节快速、准确、及时的传输共享。减少急救病人在救治途中的时间而错过了救治和急救准备的最好时机，让医院可在事先做好准备等待病人更好的服务于急救病人。
4	智慧企业PaaS平台	智慧企业PaaS平台是一个云端SaaS应用运行的支撑平台，提供统一的认证中心、租户信息服务、安全服务及数据中心服务。保证SaaS应用在PaaS平台上高效、稳定、持续性的运行。
5	智能客服支撑平台	项目包括多媒体能力提升（好外门户，新一代呼叫中心，AI语音渠道），企业内部信息整合（结构化多渠道多源）信息知识数据库，基于结构化数据库之上的企业级搜索引擎、搜功能。
6	计生e通平台	是面向人口与计划生育委员会的产品，通过手机客户端、WEB等形式，为计生委提供一个具有移动办公特征的信息、业务沟通的服务平台。
7	运营活动支撑平台	为电子渠道提供网上营销活动的支撑平台，可以提供多样化、常态化的活动、如转盘、限时团购、秒杀、刮刮、折扣等活动形态。
8	企业领导视窗	是提供给公司高层经营分析的工具，从销售与生产过程数据中抽取经营数据，经过筛选加工后，分类展示，告诉领导公司当前的经营状态，以备领导抉择。
9	物联网解决方案核心平台	基于SOA的基础应用框架上构建物联网核心平台，利用服务架构对各类服务进行整合，以提高企业整合的高效性及降低重复工作带来的摩擦，并提供各种知设备（如RFID应用服务及分析。

（7）前五大销售客户及供应商

1、新东网的前五大销售客户

单位：万元

客户名称	2013年1-6月	占公司全部营业收入的比例
苏州爱码电子有限公司上海分公司	1,784.12	41.54%
福建富士通信息软件有限公司	694.72	16.18%
福建黎明起元信息技术有限公司	353.91	8.24%
中国电信股份有限公司四川分公司	239.88	5.59%
中国电信股份有限公司福建分公司	178.27	4.15%
合计	3,250.88	75.70%
客户名称	2012年度	占公司全部营业收入的比例
北京福富软件技术股份有限公司福州分公司	1,982.97	15.85%
福建富士通信息软件有限公司	1,369.52	10.95%
中国电信股份有限公司福建分公司	1,040.15	8.31%
中国电信股份有限公司泉州分公司	665.54	5.32%
中国电信集团公司湖北网络资产分公司	496.50	3.97%
合计	5,554.68	44.40%
客户名称	2011年度	占公司全部营业收入的比例
福建富士通信息软件有限公司	2,533.24	29.35%
北京福富软件技术股份有限公司福州分公司	905.74	10.49%
中国电信集团公司湖北网络资产分公司	728.45	8.44%
中国电信集团公司四川网络资产分公司	558.69	6.47%
中国电信集团公司福建网络资产分公司	515.02	5.97%
合计	5,241.13	60.72%

报告期内，新东网前五大销售客户占比分别为60.72%、44.40%和75.70%。

公司不存在对单个客户的销售比例超过销售总额的50%或严重依赖于少数客户情况。客户与公司及公司董事、监事、高级管理人员和核心技术人员不存在关联关系。

2、新东网的前五大供应商

单位：万元

供应商名称	2013年1-6月	占当期采购的比例
苏州爱码电子有限公司	685.77	20.48%
贵州雅信科技有限公司	512.27	15.30%
福建锦晨投资有限公司	391.74	11.70%
北京惠安泰网络科技发展有限公司	375.06	11.20%
福州三讯电子有限公司	182.86	5.46%
合计	2,147.70	64.13%
供应商名称	2012年度	占当期采购的比例
福建富士通信息软件有限公司	1,616.87	33.58%
北京福富软件技术股份有限公司福州分公司	802.00	16.66%
福建同源原动力贸易有限公司	375.38	7.80%
苏州爱码电子有限公司	312.14	6.48%
福州欣创曜尔电子科技限公司	277.20	5.76%
合计	3,383.59	70.27%
供应商名称	2011年度	占当期采购的比例
福建富士通信息软件有限公司	1,027.29	53.54%
福州索创信息技术有限公司	173.44	9.04%
福建睿新泽尔资讯科技有限公司	115.67	6.03%
福建新中冠计算机系统工程有限公司	103.70	5.40%
福建简点软件股份有限公司	96.00	5.00%
合计	1,516.10	79.01%

报告期内，客户、供应商重叠的情况，均发生在“提供以软件为核心的系统平台”的业务模式中。

1、福建富士通和北京福富

①基本情况

福建富士通和北京福富为中国电信的下属公司，其中：

福建富士通成立于1987年，为中国电信的下属子公司，经营范围为：设计、开发、销售、运营通信和信息系统的软件及成用系统；提供软件服务及系统集成服务；提供网络安全产品研发服务；提供技术咨询和技术培训；智能化工程设计、施工、维护，技术咨询；通信工程设计、施工、维护；环境信息化系统设计、集成、施工及产品的维护；安装和技术咨询；安全技术防范工程设计、施工、维护。（涉及审批许可项目的，只允许在审批许可的范围和有效期限内从事生产经营）。

北京福富软件技术股份有限公司成立于2001年，福建富士通和福建星网锐捷安防科技有限公司为其主要股东，分别持有其45.50%和37.37%的股权。经营范围为：计算机、网络通信系统软件的研究、开发；通信设备、计算机及配件的批发、代购代销。（以上经营范围涉及许可经营项目的，应在取得有关部门的许可后方可经营）。

②业务模式

①开发并销售软件产品

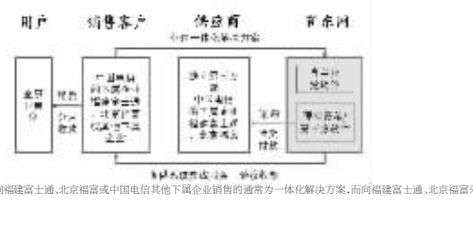
作为中国电信的下属企业，与电信业务相关的行业信息化软件系统开发是福建富士通和北京福富的主要业务之一。中国电信所承揽的行业信息化软件系统开发类项目部分会通过其下属企业福建富士通或北京福富进行总包，在软件系统开发过程中，部分软件或模块的开发需要通过外包的方式进行。新东网具有丰富的电信业务相关软件开发经验，并与上述两公司有长期的业务合作关系，福建富士通和北京福富的部分软件开发业务会外包给新东网。

②系统集成

新东网的行业客户中国电信，主要为客户提供综合信息服务，其综合信息化服务解决方案中系统集成和软件研发业务主要由合作伙伴提供支持。鉴于新东网在系统集成和软件研发业务方面具有经验与优势，以及与中国电信的业务合作，中国电信的部分信息化集成业务选择与新东网合作，由新东网提供网络通信服务以外的其他一体化解决方案。中国电信会将部分业务通过其下属企业福建富士通或北京福富以及其他下属的企业作为总集成商，再由福建富士通或北京福富将部分项目分包给新东网。在此过程中，福建富士通或北京福富成为了新东网的销售客户。

一体化解决方案主要由新东网自主开发的软件、硬件设备和第三方软件等组成的，其中硬件设备和第三方软件由新东网向第三方供应商采购。在新东网与中国电信签署合同时，中国电信通常会指定新东网向其子公司，如福建富士通或北京福富，采购部分硬件设备。在此过程中，福建富士通或北京福富成为了新东网的供应商。

双方合作方式如下图所示：



在合作过程中，新东网向福建富士通、北京福富或中国电信其他下属企业销售的通常为一体化解决方案，而向福建富士通、北京福富采购的主要为硬件设备和第三方软件。

①独家模式

通过开发并销售软件产品给福建富士通、北京福富，新东网获得软件产品开发与销售收入；通过将自主开发软件与采购的硬件设备及第三方软件进行系统集成，为福建富士通、北京福富提供一体化解决方案，新东网在获得软件产品开发与销售利润的同时，还可以获得系统集成收益。

②结算方式

新东网的软件产品开发与销售业务结算通常采取终验一次性收款的结算方式；系统集成业务的结算方式，通常在交货、终验等环节，按照合同约定的比例分阶段收款。新东网的采购业务通常采取验货后一次付款的方式。

销售收款与采购付款采用收支两条线的管理方式，按照合同约定与合作伙伴分别结算，不存在收支相抵的情形。

③收入确认

对于软件产品开发与销售业务，在软件产品开发完成并移交给买方、相关的收入已经收到或取得了收款的证据、并且与销售该软件产品有关的成本能够可靠地计量时，确认软件产品销售收入。应用软件产品的开发与销售，通常要经过产品移交和验收，公司在验收会前按合同约定的结算方式开具销售发票，以有相应验收证书佐证的销售发票，以有相应验收证书佐证的销售发票为收入确认依据。

对于系统集成业务，在货物所有权上的风险和报酬发生转移时确认收入。结合新东网的收入确认原则，新东网在收到货物验收单后开具增值税专用发票，财务人员凭货物验收单和增值税专用发票确认该笔业务销售收入。

④业务规模

报告期内新东网与福建富士通、北京福富发生业务的金额及占比情况如下表所示：

单位：万元

期间	合作伙伴	销售收入	销售占比	采购额（不含税）	采购占比
2012年度	福建富士通	1,369.52	10.95%	1,381.94	33.58%
	北京福富	1,982.97	15.85%	685.47	16.66%
2011年度	福建富士通	2,533.24	29.35%	878.03	53.54%

上表中，2012年对福建富士通的采购金额大于对其销售金额，主要是由于其中部分项目在2013年上半年验收并确认收入，但对应的采购发生在2012年。

通过以上分析可见，新东网与福建富士通、北京福富的业务合作是双方出于各自业务需要而发生的真实业务，收入确认真实、收支结算清晰，不存在虚增收入及收支相抵的情形。

2、苏州爱码

①基本情况

苏州爱码成立于2008年，注册资本1,000万元，经营范围为：许可经营项目：无。一般经营项目：电子产品、计算机加工、销售、出租；计算机软硬件开发、设计、制作、代理、销售；电子产品及计算机信息咨询服务。苏州爱码上海分公司成立于2012年，经营范围为：电子产品、计算机、软件及附注设备（除计算机信息系统安全专用产品）的销售，计算机的租赁，计算机软硬件领域内的技术开发、技术转让、技术咨询、技术服务。

苏州爱码的主营业务为网吧电脑配件的生产和销售，并通过苏州爱码上海分公司向网吧租赁电脑设备。

经过多年经营，苏州爱码的业务覆盖了多个省份的网吧电脑市场，为了集中精力生产电脑配件，进一步扩大网吧电脑市场，苏州爱码从2012年年底开始与新东网开展合作。

②业务模式

新东网与苏州爱码的合作主要出于以下几个方面的考虑：

首先，苏州爱码涵盖了多个省份的网吧电脑市场，双方的合作可以使新东网充分利用苏州爱码的渠道，扩大其业务覆盖范围；其次，合作过程中新东网除了向苏州爱码上海分公司提供集成服务外，还为电脑安装部分基础性软件，并可以推广新东网的各种微应用和管理软件，如电信网上商城、电信统一门户网站、教育应用云平台、东网商城及分销中国等；再次，该业务可以使新东网获得系统集成业务的平均利润水平。

双方合作的业务模式如下：

①基于网吧客户电脑设备购买及更新需求，苏州爱码上海分公司与新东网签订系统集成合同，由新东网为苏州爱码上海分公司提供电脑设备并收取系统集成费；

②新东网销售给苏州爱码上海分公司用于出租的电脑设备中，应苏州爱码的要求，部分电脑配件须从苏州爱码采购，其余设备由新东网向独立第三方采购；

③为保障销售款项回收和租赁设备的安全，苏州爱码上海分公司、新东网与阳光财险签署三方合作协议，协议规定苏州爱码上海分公司及网吧必须逐份向阳光财险投保《租人责任保险》和财单，新东网为第一受益人，阳光财险就苏州爱码上海分公司在苏州爱码上海分公司与新东网签订的分期付款合同及相关协议下的全部债务向新东网承担连带保证责任。此外，苏州爱码上海分公司应同时向阳光财险投保电脑设备财产保险和火灾公共责任保险等用以避免电脑设备损毁、灭失风险的相关险种。

⑤业务模式

在合作过程中，新东网通过提供系统集成服务收取系统集成费，同时还可以通过苏州爱码的渠道推广新东网的各种微应用和管理软件，拓宽公司产品的推广渠道和应用范围。

⑥结算方式

新东网的销售结算方式为分期收款，通常为分18个月等额收款。苏州爱码上海分公司从新东网采购电脑设备后，将其租赁给网吧，租期通常也为18个月。苏州爱码上海分公司、新东网与阳光财险签署的三方合作协议对新东网销售款项的收回提供了保障，该业务销售款项无法收回的风险较低。截至本报告出具之日，该业务未发生任何坏账损失。

新东网的采购结算方式为一次性付款，在收到供货方开具的增值税专用发票及苏州爱码上海分公司出具的《物验验收单》后，新东网支付供货方合同总价的95%，合同金额的5%作为货物质量保证金，在质保期（通常18个月）结束时，新东网收到苏州爱码上海分公司出具的《物质质保到期函》后支付给苏州爱码。

销售收款与采购付款采用收支两条线的管理方式，按照合同约定分别结算，不存在收支相抵的情形。

⑦收入确认

根据合同约定，新东网自收到苏州爱码上海分公司盖章确认的货物验收单之日起，货物的所有风险将转向苏州爱码上海分公司，新东网就此不承担任何责任。结合新东网的收入确认原则，新东网在收到货物验收单后开具增值税专用发票，财务人员凭货物验收单和增值税专用发票确认该笔业务销售收入。

⑧业务规模

2012年年底，新东网与苏州爱码发生2笔业务，取得对苏州爱码上海分公司销售收入300.80万元；2013上半年，新东网与苏州爱码发生业务13笔，取得对苏州爱码上海分公司销售收入1,784.12万元，其中系统集成费152.64万元，对应的采购额（不含税）1,598.19万元，其中对苏州爱码采购额（不含税）586.13万元，占该业务采购总额的36.67%。

苏州爱码业务属于系统集成业务，其特点是收入金额高、毛利低。2013年1-6月新东网苏州爱码业务收入1,784.12万元，占2013年上半年营业收入的41.54%；实现毛利126.97万元，占2013年上半年毛利的13.84%；实现毛利率7.12%，而2013年上半年综合毛利率为21.37%。苏州爱码业务与2013年上半年营业收入、毛利的对比情况如下表所示：

单位：万元

	苏州爱码业务	新东网总收入/总毛利	苏州爱码/占比
收入	1,784.12	4,294.43	41.54%
毛利	126.97	917.70	13.84%
毛利率	7.12%	21.37%	-

通过以上分析可见，新东网与苏州爱码的业务合作是双方出于各自业务需要而发生的真实业务，为新东网系统集成业务的一部分，不属于业务模式变更；尽管2013年上半年该业务收入占营业收入总额的比例较高，但是其利润水平较低，新东网的经营业绩不会对该业务产生重大依赖，该业务不会对新东网未来的生产经营产生重大影响。

（3）新东网的开发技术情况

1、主要开发体系

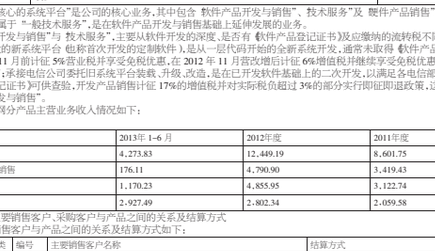
新东网科技的研发体系采用J2EE架构作为核心的技术架构，主要因为J2EE能够为具有可伸缩性、灵活性大型系统提供良好的机制。大型的软件开发架构分三层结构，采用基于J2EE架构的开发模式（Hatis+Spring+Struts2），既能够满足分层概念的需求，又充分考虑电信业务的要求。新东网科技的表现层、应用层、持久层开发语言均为Java，Java技术编译能力好，运行效率高，程序可维护性强，适合大型行业软件的开发，为目前行业主流的开发语言。

表现层即面向客户一端的程序，是客户直接看到和进行操作的程序界面，既门户界面。表现层封装了服务于访问系统的客户端的所有的表现逻辑。在这个层面上，新东网采用标准的HTML和JavaScript进行Ajax封装开发。前端的UI组件的开发，使得页面具有优秀的重用能力，同时利用美术设计与程序开发结合，简化了表现层的开发流程，可以提升页面动态渲染效率和渲染效果，并避免重复开发，提高客户体验。

应用层提供了大型软件应用需要得各种业务服务。该层中包括业务数据和业务逻辑。通常，应用系统中的大多数业务处理都集中在该层。新东网在这个层开发了大量的业务组件、平台、引擎确保实现快速开发。使得大型软件能够通过配置实现业务逻辑，而不需要进行开发。这是新东网最为重要的产品优势之一。

持久层负责与数据库、外部资源、外部系统进行通信。只要业务对象需要使用处于资源层的数据和服务，那么相关业务和持久层之间就存在耦合。持久层主要是和数据库进行通信，把业务产生的数据保存起来，该层没有任何业务逻辑，确保系统轻便、运行高效。

新东网的体系架构如图：



经过分层后，系统开发的业务清晰度很高，易于实现快速开发，并且系统更加稳健，可靠性更高。

2、主要开发工具

工具名称	版本	用途
Oracle SQL Developer	10g以上	SQL脚本调试
Oracle WebLogic Server	10g以上	中间件开发库
Apache Tomcat	6.0以上	
Jboss Application Server	7.0以上	
Eclipse	3.7.0以上	Java开源开发工具

3、自主研发平台及引擎

新东网科技经过多年的大型软件开发技术积累，通过自主研发，积累了一系列公共组件，用于自身的快速开发。公共组件引擎包括了核心代码框架和周边辅助工具，可以实现大型软件网站产品的快速开发。利用公共组件开发大型软件网站，可以大大提高开发效率，降低开发成本，增强大型软件网站的稳定性，提高大型软件网站的成功率。新东网科技的自研平台及引擎主要有：

自研平台及引擎	开发用途
公共组件基础平台框架	新东网内部企业公共组件，用于各生产系统，主要用于后台门户。
公共组件之UI组件	用于前后端的软件界面组件的构建
公共组件之常用工具类	常用Java工具类，进行抽象，积累各种常用的方法类的封装。
公共组件之系统管理组件	通用的用户管理、权限管理、角色管理组件，最大程度避免重复开发，系统架构也更加统一。
公共组件之工作流引擎	核心工作流引擎，用于流程定义、运行、监控的工作流环境并集成丰富的流程页面模版，也积累了大量已知流程模版。
公共组件之报表组件	可自定义条件的报表引擎，包含各种图文报表。支持一键式报表和报表钻取能力。

（4）新东网产品的质量控制情况

新东网的项目从立项、分析、设计、开发、测试、上线到最终售后服务等多个业务环节，均设立了完善且严格的质量控制体系，确保项目的完成质量，提高客户的满意度。

1、项目管理的质量管控

①立项阶段：新东网成立了项目管理部，制定了完整的项目立项管理流程，通过对新项目的客户需求量、市场前景、收益能力、成本投入状况、行业同类竞争产品情况等方面的SWOT分析，决定是否承接该新项目，以确保效益最大化。

②项目规划：项目的整体规划包括项目规模估算、项目总体目标框定、项目进度计划等内容，是保障项目后续工作能顺利开展的必须条件。

2、研发过程的质量管控

①单元测试：单元测试主要由新东网各研发团队人员组成员进行。测试员以白盒方式进行代码走查测试，并根据需求说明书和设计说明书确认所开发的代码是否满足在功能、界面、相关设计等方面的要求。通过单元测试之后，由项目组成员提交源代码到代码库，搭建集成测试环境。测试后的代码将保证脱离开发环境之后能够正常运行，为后续测试奠定基础。

②功能集成测试：测试由新东网各研发团队搭建测试环境，由测试部人员根据测试用例测试计划，采用黑盒的方式进行，主要内容包括业务功能满足度测试和数据结果满足度测试，即所测试功能是否满足测试用例规定的输入、输出和处理方法。

③压力测试：为保证在项目投入生产之后能够满足客户的性能要求，新东网测试部对每一个即将上线的项目均进行压力测试。测试的主要内容包括自动化测试软件，运行测试脚本及模拟多访问终端。

④用户体验测试：在系统正式投入试运行之前，新东网会组织最终客户进行测试。测试包括内部的穿越性测试和外部的体验测试。新东网通过内外部测试，保证了产品的功能满足度及其可用性。

3、售后客服的质量管控

新东网设立了客服中心部门专门负责客户服务工作。新东网的客户服务体系中将服务分为公司级客户服务和业务级客户服务。公司级客户服务负责公司所有客户的意见、建议、咨询、投诉、故障的受理和管理等服务。业务级客户服务针对单项业务提供专业的咨询、查询、故障处理服务，在业务级服务无法满足客户需求时，客户可以向公司级服务投诉。

公司级的客户服务制定了《客服中心工作管理规范》，根据规范向客户提供7*24小时的电话热线服务，同时提供电子邮件、传真、网站三种补充的客户服务方式，向客户提供意见、建议、咨询、投诉、故障的受理和闭环管理服务。每个月客服中心出具公司各部门、各业务线的客户服务受理和处理情况分析报表，确保客户的意见、建议、投诉、故障、咨询得到高效的处理。

业务级客户服务主要针对公司已经上市的产品提供专业的服务，目前主要通过热线电话向产品用户提供服务，同时也提供邮件