

证券代码： 301001

证券简称：凯淳股份

## 上海凯淳实业股份有限公司投资者关系活动记录表

编号：2025-008

投资者关系活动类别	<input checked="" type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他 <u>(请文字说明其他活动内容)</u>
参与单位名称及人员姓名	广发证券 嵇文欣 杨起帆 浙商资管 王霆
时间	2025年2月24日
地点	公司会议室
上市公司接待人员姓名	董事会秘书 钱燕女士
投资者关系活动主要内容介绍	<p>1. 请介绍下公司的商业模式，有哪些主要驱动因子？</p> <p>公司的主营业务是为国内外知名品牌提供综合性的电子商务服务以及客户关系管理服务，包括品牌线上销售服务、品牌线上运营服务以及客户关系管理服务。</p> <p>品牌线上销售服务是指公司以买断方式向品牌方或其代理商采购产品，并经品牌方授权后，在天猫、京东等第三方电商平台运营品牌旗舰店或专营店，通过线上销售直接将产品销售给客户（零售模式），或经品牌方授权分销后，由公司销售至各分销渠道（分销模式）。</p> <p>品牌线上运营服务是指公司围绕品牌方线上店铺销售，提供各类运营服务，包括视觉设计、店铺运营、仓储物流、营销策划、活动管理、客户服务等。</p> <p>客户关系管理服务是指公司围绕品牌方销售达成前后进行的支持性服务，通过社交互动、客户关怀等活动，增加潜在客户的购买意愿、提高现有客户对品牌的满意度、忠诚度，进而达到增加</p>

销售收入、品牌升级等目的。

公司凭借广泛的多行业知名品牌覆盖和深度服务，形成了强大的客户粘性和长期合作关系，尤其注重头部品牌的获取与深度合作，通过积累行业经验与示范效应，不断拓展业务并增强业绩稳定性。同时，公司依托全平台、全领域的服务优势，实现了平台转换、服务板块整合以及品牌拓展能力，能够为品牌方提供全方位的运营支持。此外，公司凭借专业的 IT 开发能力和全渠道数据整合优势，通过自主研发的系统实现业务流程的高效衔接和精准营销，并运用大数据、AI 技术进一步提升运营效率和客户价值。结合全域私域营销策略，公司以数据驱动的精准运营和私域流量的深度挖掘，实现了销售与获客的最大化，助力品牌在竞争中稳固市场地位。这些因素共同构成了公司的核心竞争力与驱动力，推动公司在电商代运营领域持续发展并保持领先地位。

## 2. 公司深耕的品类、品牌有哪些，未来有哪些拓展的计划？

公司设立伊始，就秉持着全渠道、全领域、多行业的运营服务理念，助力品牌发展，与品牌方形成紧密的伙伴关系。自创立至今，公司已匠心专注行业十余年，累计合作知名品牌客户 100+，服务品牌的行业已涵盖航空、汽车、快速消费品、奢侈品、饰品、美妆、母婴、食品、厨房家居、服饰、零售等大众消费领域，赢得了诸多知名品牌的长期信任与合作。

公司未来致力于构建稳健而持久的发展路径，成为“能深耕，敢破局，懂持续”的品牌服务商。通过提供差异化、个性化服务，提升服务质量，开发独特产品，增加服务附加值，为品牌方提供一站式商业解决方案。

## 3. 怎么看待电商代运营行业，以及各个品类的需求？

电商代运营行业作为电商生态的重要组成部分，近年来呈现出快速发展的态势，其核心价值在于帮助品牌方在不同生命周期提供全链路的综合服务。在内容电商和 AI 技术的推动下，代运营行业正向智能化、精细化方向发展，构建“全渠道覆盖、全链路提效、全周期陪伴”的运营模式。

在平台多元化、品类扩容和品牌数字化转型的推动下，不同品类的代运营需求各有特点，如美妆品类更注重品牌和产品效果，因此线上运营需要丰富的经验和技巧；母婴和食品等品类对品牌信任度要求较高，代运营企业需要在品牌建设和用户口碑管理方面投入更多精力。未来，代运营行业将更加注重技术投入和服务升级，特别是提供差异化、个性化的服务。

## 4. 电商 AI 的应用有哪些？

对于电商而言，通过 AI 技术深度融合业务场景已形成双重价值闭环。在内部提效层面，公司在售前、售中、售后环节中实现了客服接待和转化的赋能，显著提高了服务质量效率。在运营管

理方面，公司通过智能化和数智化精进，从视觉设计和算法优化两个方面提升了工作效率。

另一方面，叠加 AI 工具电商可以提供更为丰富的 B 端服务工具，可以通过此类服务强化 C 端或 B 端客户的粘性，同时也可以实现收入端的新增长点。例如公司自研的“智听”智能体分析系统，通过 RPA+DeepSeek 大模型能够自动解析海量用户评论、聊天记录、语音音频，通过模型分析评论中的深层语义，精准识别消费者的情感和诉求，协助客服人员精准识别信息要素，助力品牌快速响应消费者需求。“智听”系统是 AI 技术与电商场景的深度融合，该系统可以日均处理超 200 万条用户评论、语音及会话数据，通过情感倾向性分析和需求聚类算法，将原本需要 72 小时的人工舆情分析压缩至 15 分钟实时输出。这种数据洞察力不仅赋能客服精准捕捉用户诉求，更可以衍生出品牌舆情防护服务。

公司将持续关注 AI 技术的最新应用场景，并积极探索将 AI 技术与电商场景相结合，以提升公司的整体核心竞争力。同时，公司致力于不断提升自身的研发和技术开发能力，通过构建智能化和数字化的经营模式，运用云计算、大数据分析、人工智能等前沿技术，以提高经营效率和决策质量。

## 5. 怎么看待微信小店的发展前景，目前合作深度如何？

微信小店凭借微信庞大的用户基础和独特的社交属性，通过视频号、公众号、小程序、群聊等多维场景进行商品销售，巧妙地将商品交易融入社交网络，打造了一种“社交电商”的新模式。微信小店完全融入微信生态，得以享受来自社交互动（包括单聊、群聊、朋友圈）、公众号、微信搜一搜、视频号等多个渠道的流量滋养。这种创新的服务模式无疑为电商市场注入了新的活力，带来了前所未有的机遇与挑战。但是微信电商的整体发展态势尚存不确定性。面对这样的市场状况，我们将保持敏锐的市场洞察力，及时关注行业的新发展趋势。同时，我们将灵活调整业务策略，拓宽业务领域，以灵活应对市场变化，确保公司能够把握微信电商的未来发展机遇，持续推动业务向前发展。

## 6. 小红书、抖音等新兴电商渠道是否较传统电商平台的代运营的差异度更小，怎么看待新平台对于服务商的发展空间？

当下，随着新兴平台的崛起、原有电商平台流量规则的变化以及行业整体步入多元化，公司品牌线上运营服务范围已拓展至天猫、淘宝、京东之外的其他销售渠道，覆盖了抖音、小红书、拼多多、微信等新兴渠道。公司来自电商新平台的收入及收入占比有所提升，降低了对单一电商平台的依赖。在抖音业务方面，公司采取相对谨慎的策略，主要为客户提供基础的店铺搭建和直播服务，帮助客户快速入驻并开展业务；在小红书平台，公司则专注于内容种草和推广营销，通过优质的内容创作吸引消费者，并引导其流向小红书店铺，实现流量变现。

附件清单	
日期	2025 年 2 月 25 日