

证券代码：838227

证券简称：美登科技

公告编号：2025-015

杭州美登科技股份有限公司 投资者关系活动记录表

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

一、投资者关系活动类别

特定对象调研

业绩说明会

媒体采访

现场参观

新闻发布会

分析师会议

路演活动

其他

二、投资者关系活动情况

活动时间：2025年2月19日

活动地点：杭州美登科技股份有限公司会议室

参会单位及人员：申万宏源、博海汇金、兴业证券、开源证券、浙江国信投资、红塔证券、正鑫私募基金、中泰证券、艾叶投资、杉

树资产（排名不分先后）

上市公司接待人员：公司董事会秘书、财务总监：徐靓依女士

三、 投资者关系活动主要内容

本次投资者关系活动的主要问题及公司的回复概要如下：

问题 1：水手客服业务的服务模式和收费模式是怎么样的？

回答：公司通过抖店服务市场及线下渠道销售电商客服外包服务，主要面向电商商家提供包月套餐服务。套餐内包含固定数量的客服会话，若实际会话量超出套餐限额，超量部分按实际使用量及约定单价计费。

在线客服服务由合作的客服服务商提供，公司通过自主研发的软件系统将商家的客服会话分发给供应商，供应商通过该软件提供服务。公司设立多维度考核指标对供应商进行服务质量评估，并于服务次月根据上月会话数量及考核结果与供应商结算。在供应商匹配上，公司采用“多对多”的服务模式，即一个客户的不同店铺可能由多个供应商提供服务，同时一个供应商也可为多个客户的不同店铺提供服务，这种模式能够灵活应对客户需求的变化，确保服务质量和响应时效。

问题 2：DeepSeek 出来之后，公司会上线相关新的功能或产品吗？

回答：公司目前对 AI 技术的应用仍处于调研阶段，但已在部分产品的特定功能中引入了大模型能力。此外，我们的设计师也在使用 AI 工具生成部分图片素材，以提升工作效率。现阶段，AI 技

术主要作为辅助工具，帮助专业人员更高效地完成工作。

在产品层面，公司持续探索 AI 的应用场景，并坚持以“无感知化”为目标。即使产品中融入了 AI 模型，我们也希望客户在使用过程中无需察觉 AI 的存在，而是自然地享受更流畅、更智能的体验。

问题 3：公司研发团队人员情况，有没有专门研究 AI 方面的团队？

回答：截止 2023 年底，公司技术人员占比约为 54%。自 2024 年起，公司成立了专门的项目组，负责调研 AI 相关领域及探索潜在机会。之前由于市场前景尚不明朗，该团队规模较小，资源投入也相对谨慎。然而，随着 AI 市场的快速发展，公司可能会逐步扩大该团队的规模，以应对未来的发展需求。

问题 4：公司有没有收购的想法？收购方向以及价格考虑？

回答：公司对收购始终持开放态度，并持续关注相关机会。收购方向主要聚焦于公司现有产业链布局、与业务或技术紧密相关的领域。公司更注重收购标的的战略价值，而非单纯追求客户数量的增长。在价格方面，我们并未设定固定标准，而是根据标的公司的报价、市场价值以及其与公司战略的契合度进行综合评估。

杭州美登科技股份有限公司

董事会

2025 年 2 月 21 日