

“林清轩”变更企业类型谋上市?

曾因客服问题遭消费者诟病

◆导报记者 杜海 济南报道

中高端国货美妆品牌“林清轩”，近日完成了企业类型变更，从“有限责任公司”变更为“股份有限公司”。企查查的信息显示，2月10日，“上海林清轩生物科技有限公司”名称变更，变更后名为“上海林清轩生物科技股份有限公司”（下称“林清轩”）。与此同时，公司董事长孙来春的职务调整为董事长兼总经理。

2020年，林清轩创始人孙来春在受访时表示，林清轩在未来5年要拥抱资本市场，在国内主板上市。

那么，林清轩此番变更企业类型，是否意味着公司拟冲刺上市？董事长孙来春的职务调整为董事长兼总经理，是出于何种考量？2月22日，经济导报记者通过电话、电话形式联系林清轩，但截至发稿，未获回复。

创始人曾“炮轰”香奈儿

林清轩成立于2003年，作为早期的国货品牌，林清轩深度洞察当代消费者的护肤需求及护肤场景，通过原料科技创新及皮肤仿生技术、水感透气配方技术等专利技术的引进，推动配方、成分、功效、肤感等不断升级。2014年推出第一代山茶花精华油，2017年推出第二代，2020年上线第三代，2022年发布第四代，大致每三年一迭代，吸引了越来越多的忠实用户。林清轩开辟的这一新赛道，也将山茶花精华油这个品类推到了一个全新的高度。

某种程度上，孙来春可以被视为林清轩的“流量密码”。2022年初，孙来春“炮轰”香奈儿，就为林清轩引发了一大波关注度。“这是林清轩创业以来，受到的最猛烈进攻。”当时，孙来春微博发文表示，林清轩将面临一场山茶花保卫战，事关林清轩生死，“我们都准备和我尊重的世界强敌作战。”不过，香奈儿始终没有任何回应，林清轩也没有进一步提起诉讼等行动。

据悉，2022年1月，孙来春发微博称，法国品牌香奈儿进军红山茶护肤品赛道，令林清轩面临考验。他表示，林清轩专注中国红山茶护肤科技十余年，而香奈儿是历史典藏的奢侈品，以白色茶花为其美学象征和品牌宣发，且欧洲和美洲本没有红山茶这个品种，香奈儿并没有推出红山茶



花护肤品的基因条件，且“红山茶花”这个品类主产于中国（约90%的产量）。他透露，2021年有多位林清轩一线员工被香奈儿挖走，因此香奈儿此番转入红山茶护肤品赛道是早有预谋，剑指林清轩。

随着孙来春下场发声向巨头香奈儿正面开炮，一时间，这一事件在互联网引发了大讨论。对于孙来春的“迎战宣言”，外界的反响褒贬不一，有人为中国品牌的坚守与崛起感到骄傲，也有人认为这是一种营销炒作。

不出意外，“林清轩创始人指责香奈儿不正当竞争”的话题迅速登上热搜。截至目前，各方争论的声音已经小了下来，香奈儿始终没有正面回应，林清轩也没有进一步提起诉讼等行动。

内部管理存在问题

2024年“双11”期间，一位消费者因催促物流更新，被林清轩官方旗舰店客服回复“急着投胎啊”“林清轩不差你一个人”而引发巨大争议。经济导报记者查阅小红书等平台注意到，一直以来，电商客服态度不好，是消费者在社交平台吐槽林清轩的主要问题所在。

针对此事，林清轩曾在其官方微博两度发布声明。林清轩方面称，客服的服务态度问题是他们的管理失职，正在逐一主动联系相关用户，提供详细沟通并落实专属赔偿方案。

随后，林清轩发布《关于对道歉声明中客服沟通问题的调查及处理结果》称，经调查，公司确认一名第三方公司客服此前因不符合服务标准已被辞退，但其在离职后，利用原先职务之便继续通过客服账号

号回复用户消息，导致部分用户体验受到影响。

对此，林清轩方面采取了两项措施：一是强化安全管理与技术防护，公司已立即升级并强化客服系统的安全措施，确保账号管理更加严谨，从根本上杜绝类似事件再次发生；二是针对涉事人员的非法操作行为，公司已报警并将全力配合警方调查，维护用户和公司的合法权益。

“林清轩用一瓶‘红山茶花精华油’，成功获得资本青睐，并确立了上市的目标。但上述事件，在一定程度上反映出林清轩的内部管理问题。”行业观察人士王孟杰对经济导报记者分析说，线上销售渠道中，客服是品牌直接接触消费者的第一道关口，也是留住用户的关键。现在线上获客成本高企，不少品牌都会在客服上下功夫，提升服务体验。

不过，林清轩电商客服问题，并不仅仅发生在“双11”期间。在小红书平台搜索“林清轩客服”，可以看到近年来不少用户的发帖，内容涉及咨询问题不回复、发货漏发不给解决方案、试用装退货要付费等。有用户表示，“林清轩的客服就像（你）进了一家买不起的奢侈品店，服务态度冷漠。”

那么，公司在内部治理、客服管理等方面将采取哪些新举措，来改善消费者的体验？经济导报记者通过邮件、电话形式联系林清轩，但截至发稿未获回应。

屡获资本青睐

2016年，林清轩正式转型为聚焦山茶花油的中国化妆品品牌，产品涵盖精华水、精华

液、面膜、香水等。在国货品牌多走“大牌平替”路线时，林清轩却走上了中高端路线，价格对标国际大牌。

以林清轩红山茶花精华油为例，其首代定价377元/30ml，2022年第四代涨至699元/30ml，奢宠系列更达2288元/30ml。可供对比的是，在雅诗兰黛官方天猫旗舰店中，其“第七代小棕瓶精华液”售价为720元/30ml；在兰蔻天猫官方旗舰店中，兰蔻“小黑瓶精华液”售价为790元/30ml。

大促期间，林清轩山茶花精华油可以打折到599元且买一赠一，但要凑齐一套林清轩抗老护肤套装，精华油外加洁面、乳液、面霜等，即使在大促期间售价也高达2000元左右，超过了绝大部分的国货美

妆品牌。

近来，林清轩进一步落实品牌高端定位，开放联营和加盟模式，加速规模扩张。2025年，林清轩将会加速线下门店的建设

功效护肤的概念，外加中高端定位，让林清轩一度获得资本青睐。2020年，林清轩获海纳亚洲创投基金数亿元A轮融资；2021年，其获未来资产数亿元B轮融资。

在拿到第二轮融资的3年后，林清轩还获得了资本明星雅戈尔集团董事长李如成抛出的橄榄枝，公司在2024年8月完成由雅戈尔领投的B+轮融资。由此，雅戈尔持有林清轩4.49%的股份，成为林清轩第四大股东。

近来，林清轩进一步落实品牌高端定位，开放联营和加盟模式，加速规模扩张。孙来春不久前表示，2025年，林清轩将会加速线下门店的建设。在孙来春看来，线下店的体验感永远是互联网和直播比不了的。



企业服务“失范”影响几何?

林清轩曾公开指责相关国际品牌通过资本手段争夺原料和市场份额，此类竞争可能引发消费者对其供应链稳定性的关注。

此外，林清轩客服辱骂消费者事件，暴露了品牌在服务管理、危机应对及消费者权益保护上的多重漏洞，对企业和行业均具有警示意义。

若企业对客服考核仅以“效率”为导向（如响应速度、投诉率），忽视服务温度与同理心，易滋生此类粗暴对待行为。客服声称“林清轩不差你一个人”，折射出企业对消费者缺乏敬畏心，与国货品牌常标榜的“用户至上”理念背道而驰。相关事件极易通过

社交媒体裂变传播，品牌形象可能遭受长期损害。

近年来国货借助情怀营销崛起，但若忽视服务基本功，消费者会用脚投票。相关事件，或加速市场从“流量崇拜”向“服务内功”回归。

此次事件不仅是林清轩的危机，更是所有企业的镜鉴。企业应重建客服培训体系，将“尊重消费者”纳入企业文化内核，同时通过数字化工具（如AI情绪监测）预防服务失控。

消费者亦需理性维权，避免网络暴力，通过法律与舆论监督推动市场秩序优化。唯有企业敬畏用户、平台严控底线、消费者理性发声，方能构建良性商业生态。

青岛港重组方案调整

拟以46.29亿元现金收购2家公司

◆导报记者 杨佳琪 济南报道

2月21日晚，青岛港（601298.SH）披露了调整后的资产重组方案，拟以支付现金的方式，购买日照港集团有限公司（下称“日照港集团”）旗下2家公司股权资产，交易对价46.29亿元。

青岛港表示，此次交易方案的调整有望增厚公司每股收益，且增厚幅度优于原方案。同时，将日照港集团下属优质液体散货码头资产注入公司，有利于发挥相关业务的协同效应，提高港口资源综合利用能力。

收购日照港集团旗下2家公司资产

据披露，因原重组方案中的标的公司山东联合能源管道输送有限公司（下称“联合管道”）和山东港源管道物流有限公司（下称“港源管道”）部分重要客户的破产事项解决进展不及预期等原因，为维护上市公司和中小股东利益，青岛港决定撤回原重组方案申请文件。

此次方案调整后，青岛港不再收购山东港口烟台港集团下属持有的联合管道53.88%股权、港源管道51.00%股权，拟以支付现金购买资产的方式收购日照港集团持有的日照港油品码头有限公司（下称“油品公司”）100%股权、日照实华原油码头有限公司（下称“日照实华”）50.00%股权。

青岛港表示，将日照港集团下属优质液体散货码头资产注入公司，有利于发挥相关业务的协同效应，优化山东省港口资源配置，提高港口资源综合利用能力，避免资源浪费，减少同业竞争，维护公司及股东的利益。

据悉，以2024年3月31日为评估基准日，油品公司股东全部权益评估的价值为283785.39万元，评估增值33645.78万元，增值率13.45%；日照实华股东全部权益评估的价值为358159.21万元，评估增值133197.14万元，增值率59.21%。本次交易标的定价以经备案的资产评估结果为基础，价格合计462865.00万元。交易资金来自于公司自有或自筹资金，不存在使用募集资金的情形。

据介绍，油品公司主要从事液体散货港口装卸及罐区仓储等业务，并通过子公司提供港口船舶污染处理服务；日照实华主要从事液体散货港口装卸等业务，拥有3个30万吨级泊位，能够接卸吨级较大、吃水较深的大型油轮。

此外，该收购还设置了业绩承诺。2025年至2027年，油品公司预计实现的净利润分别为1.76亿元、1.92亿元、2.22亿元，日照实华预计实现的净利润分别为2.89亿元、2.88亿元、2.89亿元。

对于收购方案的调整，青岛港称，有利于提高上市公司的每股收益。青岛港以2023年数据为模拟基础，初步测算原重组方案完成后，公司基本每股收益增厚5.20%；方案调整后，公司基本每股收益增厚6.07%，提升幅度高于原重组方案。

资产负债率仅为24.67%

资料显示，青岛港成立于2013年11月，注册资本64.91亿元，主营业务为集装箱、金属矿石、煤炭、原油等各类货物的装卸及配套服务、物流及港口增值服务、港口配套服务等。青岛港的直接控股股东是山东港口青岛港集团有限公司，间接控股股东是山东省港口集团。

为整合山东省港口集团相关业务资产，青岛港原本还要收购日照港集团持有的日照港融港口服务有限公司100%股权和烟台港集团持有的烟台港股份有限公司67.56%股份、烟台港集团莱州港有限公司60.00%股权、烟台港航投资发展有限公司64.91%股权、烟台港运营保障有限公司100%股权。

据了解，山东港口一体化改革以来，为青岛港高质量发展发展强赋能。2024年，青岛港货物吞吐量、集装箱量分别达到7.1亿吨、3087万标箱，稳居全球第4位、第5位。青岛港自动化码头作业效率再次刷新世界纪录，新增沿黄内陆港10个、海运航线18条。

财务数据显示，近几年来青岛港归母净利润保持增长。2021年至2023年，公司分别实现营业收入为160.99亿元、192.63亿元和181.73亿元，分别变动21.78%、14.71%和-5.66%；归母净利润分别为39.64亿元、45.25亿元和49.23亿元，分别增长3.18%、13.63%和8.72%。

同期，公司资产负债率保持较低水平。2021年至2023年，公司资产负债率分别为35.97%、28.18%和26.07%。截至2024年9月30日，公司资产负债率为24.67%。

对于此次交易资金来自于公司自有或自筹资金，青岛港也提到，公司资产负债率保持在行业较低水平，公司合并口径货币资金总额为119.81亿元，同时公司与主要大型商业银行均有合作，授信额度超过100亿元，公司债券融资渠道畅通，针对本次交易公司资金充足，预计不会对公司的日常资金周转产生不利影响。

获股票增持贷款支持

鲁银投资拟增持万润股份1.25亿至2.5亿元

◆导报记者 杨佳琪 济南报道

近日，鲁银投资（600784.SH）发布公告称，自2月21日起6个月内拟采用集中竞价或大宗交易方式增持万润股份（002643.SZ）股票，增持金额不低于1.25亿元，不高于2.5亿元。

经济导报记者注意到，近几年来万润股份归母净利润增速持续下降，在2024年，公司盈利能力出现大幅下滑。2024年业绩预告显示，公司归属于上市公司股东的净利润较2023年同期减少65%到75%。

择机增持万润股份

据披露，鲁银投资拟择机以适当的价格增持万润股份，拟增持金额不低于1.25亿元，不高于2.5亿元。本次拟增持的股份不设置固定价格、价格区间，鲁银投资将基于对公司股票价值的合理判断，择机实施

增持计划。

公告显示，此次增持资金来源为鲁银投资自有资金及股票增持专项贷款。中国银行济南分行已出具《贷款承诺函》，同意为鲁银投资实施股票增持提供专项贷款。

截至本次增持前，鲁银投资持有万润股份5918.1537万股，占公司当前总股本的6.36%；鲁银投资的控股子公司山东鲁银科技投资有限公司持有公司股份3536万股，占公司当前总股本的3.80%。鲁银投资及其一致行动人合计持有股份9454.1537万股，占公司当前总股本的10.16%。

对于此次增持，鲁银投资表示，“为优化公司资产配置，提升投资者信心，促进资本市场稳定发展，进一步巩固公司在万润股份的战略投资者地位。”此外，鲁银投资还提醒到，本次增持受宏观经济、行业形势及股票价格波动等多方面因素影响，存在投资资产

的收益不及预期的风险。

从二级市场来看，万润股份股价自2021年11月见26.19元/股的高点后，近几年来总体处于下跌趋势中，2024年9月18日最低跌至7.7元/股。此后，其股价开始反弹，2024年12月5日最高涨至14.99元/股。随后不断下跌，1月13日最低跌至9.5元/股。之后股价缓慢波动。

受增持利好影响，2月21日万润股份股价高开2.62%，当日收盘价为11.48元/股，涨幅达3.8%，截至收盘总市值为106.8亿元。

加大研发创新投入

经济导报记者了解到，万润股份长期致力于先进新材料的开发与产业化，现主要从事环保材料产业、电子信息材料产业、新能源材料产业以及生命科学及医药产业四个领域产品的研发、生产和销售。

财务数据显示，2021年到2023年，万润股份实现营业收入分别为43.59亿元、50.80亿元、43.05亿元，同比变动49.36%、16.56%、-15.26%；归母净利润分别为6.27亿元、7.21亿元、7.63亿元，同比增长24.16%、15.10%、5.78%。

此前，万润股份发布2024年业绩预告。预告显示，公司2024年度归属于上市公司股东的净利润预计为19075.30万元至26705.42万元，较2023年同期下滑65%到75%；扣除非经常性损益后的净利润预计为17951.05万元至25131.47万元，同比2023年的71804.21万元也出现大幅下滑。

对于业绩下滑的原因，万润股份表示，公司沸石系列环保材料等产品订单减少导致营业收入减少，公司毛利率下降。同时，公司根据2024年末初步资产减值测试情况，预计需计提资产减值准备。为争取更多市场机会，持续增加研发

投入，公司的研发费用相应增加。

经济导报记者注意到，万润股份的业绩下滑在季报中已有体现。季报显示，2024年前9个月，万润股份实现营业收入27.63亿元，同比减少13.01%，归属于上市公司股东的净利润29594.69万元，同比减少48.57%。因此，万润股份2024年第四季度亏损在2889.27万元至10519.39万元之间。

“由于2024年公司归母净利润下降，根据公司股权激励考核指标设置，当期股权激励考核无法通过，按照要求，需要在年度审计完成后履行相应程序并对当期限制性股票进行回购注销。”万润股份在接受投资者问答时表示，虽然公司2024年度业绩承压，但研发创新投入力度继续加大，公司在半导体制造材料、聚酰亚胺材料等领域持续丰富产品布局，为未来长期发展积蓄动能。