

证券代码：300736

证券简称：百华悦邦

公告编号：2018-019

北京百华悦邦科技股份有限公司 2017 年年度报告摘要

一、重要提示

本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

声明

普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对本年度公司财务报告的审计意见为：标准的无保留意见。

本报告期会计师事务所变更情况：公司本年度会计师事务所为普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）。

非标准审计意见提示

适用 不适用

董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

适用 不适用

公司经本次董事会审议通过的普通股利润分配预案为：以 54308700 为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 6.80 元（含税），送红股 0 股（含税），以资本公积金向全体股东每 10 股转增 5 股。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

适用 不适用

二、公司基本情况

1、公司简介

股票简称	百华悦邦	股票代码	300736
股票上市交易所	深圳证券交易所		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	陈立娅	王鼎	
办公地址	北京市朝阳区望京望花路花家地北里 19 号 C 座二层	北京市朝阳区望京望花路花家地北里 19 号 C 座二层	
传真	010-57041884	010-57041884	
电话	010-57041836	010-57041836	
电子信箱	zhengquan@bybon.cn	zhengquan@bybon.cn	

2、报告期主要业务或产品简介

（一）公司主要业务

本公司主营业务为手机售后服务。公司通过实体门店连锁经营和电子商务经营相结合的模式，为客户提供手机维修服务、商品销售业务、二手机回收及销售业务、增值服务业务、手机保障服务及其他相关手机服务等。公司专注于手机售后服务产业，坚持以优质的服务为导向、以专业的技术为支撑、以先进的模式为驱动，向消费者提供高效、专业、全面的服务，致力于成为我国 3C 产品售后服务领域一流的、全国性的、线上线下融合的手机综合服务供应商。

作为“手机服务专家”，百华悦邦在全国 20 多个地市建有 130 余家售后服务连锁门店，服务网络涵盖北京、山东、浙江、江苏、河北、福建、广东、上海、陕西、辽宁、安徽、天津、吉林、宁夏、重庆、四川、新疆、甘肃、湖北、河南、青海、内蒙、山西、湖南等省市，业务范围遍布全国。百华悦邦与国内外主要的手机生产厂商建立了长期的互信合作伙伴关系，

手机厂商品牌涵盖苹果、三星、华为等主流品牌。百华悦邦是苹果公司在中国知名的授权售后服务商。

随着市场对手机售后服务需求的增加及O2O模式在服务业中的广泛应用，2014年11月底，公司成立上海闪电蜂电子商务有限公司，创办“闪电蜂”（www.sdfeng.com）电子商务平台，开始涉足手机售后服务O2O市场。闪电蜂定位于“手机服务创新专家”，与传统的纯线下实体店经营相比，闪电蜂业务覆盖区域更广、产品与服务品类更全，将为顾客提供一步到位的综合解决方案。

发展至今，公司形成了“实体门店+电商平台”、“自有渠道+运营商渠道+零售商渠道”、线上线下融合发展的业务模式，能够向消费者提供全方位、多品牌的手机售后服务。

（二）公司主要产品

公司经过手机售后服务行业多年的经营积累，逐步形成了手机维修业务、商品销售和增值服务及其他、电子商务三大板块的综合服务体系，致力于为消费者提供覆盖手机“保-用-修-换”全生命周期的手机售后服务、为大型手机生产商提供稳定、无忧的售后支持。



（一）手机维修业务

手机维修业务是公司的传统业务，是指在手机厂商的授权条件下，公司通过实体门店向手机使用者提供的保内维修服务和保外维修服务。

1、保内维修服务

保内维修服务是指符合手机厂商保修期内维修标准的售后维修服务业务。公司通过保内维修范围检测及判断，向手机用户提供免费的整机更换及配附件维修服务。同时，对于苹果品牌需要返厂维修的手机用户，公司可以为其提供备机出借的服务。保内维修服务主要方式如下：

服务类别	服务内容
整机交换（只针对苹果品牌）	根据厂商政策及维修标准，将消费者送修的故障机直接进行更换的维修方式。
配附件更换/维修	根据厂商政策及维修标准，将消费者送修的故障机的配附件进行更换/维修的维修方式。
备机借出（只针对苹果品牌）	在手机用户待修手机维修期间，可提供免费的备用机借出服务，以方便消费者在空档期不影响自身的手机使用需求

公司与苹果公司、三星公司、华为公司等厂商分别签订授权服务协议，为消费者提供手机及其配附件的保内维修服务，并向厂商收取劳务费用。由于苹果公司的保内维修政策与三星公司及其他手机厂商的保内维修政策有所不同，保内维修业务的服务及维修流程也不相同。具体如下：

- 苹果公司：服务模式主要包括整机交换、配附件更换两种方式。整机交换方式即消费者将符合保内维修标准的故障手机通过公司返还苹果公司，再从公司的门店中取得一部全新手机的维修方式；配附件更换方式即公司采用苹果公司的原厂配附件更换消费者符合保内维修标准的故障手机的维修方式。2016年底，保内维修服务模式降低整机交换、逐步提高配附件更换的比例，即公司将符合保修政策的故障手机寄给苹果公司，苹果公司进行配附件更换后返还门店；2017年，百邦部分门店增加了现场换屏业务。
- 三星公司及其他品牌厂商：服务模式主要采用配附件更换的方式，不存在整机交换的维修方式。

2、保外维修服务

保外维修服务是指公司向手机使用者提供的、不在手机厂商保修范围内的收费维修业务,通常包括超过保修期的维修、意外或人为损坏的维修等。公司与苹果公司、三星公司、华为公司等厂商分别签订授权服务协议,为消费者的手机等产品提供保外维修服务,并向消费者直接收取费用。苹果公司的保外维修政策与三星公司及其他手机厂商的保外维修政策有所不同,详细如下:

- 苹果公司:主要包括整机交换及配件更换两种方式,并以整机交换的方式为主。整机交换方式即消费者将不符合保内维修标准的故障手机通过公司返还苹果,再从公司的门店中取得一部全新手机的维修方式。及配件更换方式即公司采用苹果公司的原厂配件替换消费者不符合保内维修标准的苹果手机中的故障配件的维修方式。同时,对于苹果品牌需要返厂维修的手机用户,公司可以为其提供备机出借的服务。
- 三星公司及其他品牌厂商:主要采用配件更换的方式,不存在整机交换的维修方式。

(二) 商品销售和增值业务

1、商品销售业务

商品销售业务是指公司向客户销售手机保护壳膜、移动电源、蓝牙耳机、数据线、便携式音响、充电器等手机周边产品、电子产品、以及空气净化器等其他商品的业务。公司商品销售业务的客户既包括通过公司下属门店直接购买商品的个人消费者,也包括通过线下渠道采购公司商品的经销商客户(含零售商)。为了向消费者提供高品质的手机周边产品,基于对消费者需求的深入分析,公司陆续推出了经过苹果Mfi认证的高端配附件,包括自有品牌“UKER”、Moment系列的手机周边产品(主要为手机壳、膜、移动电源等产品),以及其他第三方经过苹果Mfi认证的移动电源、数据线、U盘等产品,获得了消费者及经销商的认可。

2、增值业务

随着智能手机的普及,消费者对具有一定复杂性软件类操作需求越来越多,希望能够通过专业服务获取安全及快速的需求解决方案,由此产生对增值服务的需求。

为满足消费者对增值业务的需求,在保内、保外维修服务之外,公司还提供了包括如会员服务、综合检测业务、等其他形态的增值服务。

(三) 电子商务业务

在传统业务的基础上,闪电蜂通过电子商务平台连接线上和线下手机服务各业务主体,以电子商务模式开展二手机回收及销售、认证二手机、手机保障和商品销售等具有广阔市场前景的业务,并进一步提升线下手机维修业务与线上二手机业务、商品销售的协同效应,增加交叉销售机会,实现从以传统维修业务为主,向为顾客提供手机使用全周期综合服务的战略升级与转型。公司通过电商平台进行横向资源整合,充分利用多渠道资源,深度满足客户的各类需求。

1、二手机回收及销售业务

近年来,中国智能手机销量和保有量保持高速增长,消费者更新智能机的周期在加快。但是换新机后大量闲置手机的回收相对滞后,使我国二手机回收率远低于国际上平均水平。随着智能机更换频率加快以及消费者潜在出售二手手机的意愿不断上升,二手机回收及销售业务在国内有非常大的潜在需求。公司通过二手机经销商、移动运营商、手机零售商等渠道回收二手机,经公司检测并附加手机延保服务后,通过向京东网等电商平台及区域二手机经销商销售二手机实现收入。

2、认证二手机业务

目前市场上购置一般的二手机,存在手机品质、售后维修没有保障等问题。基于消费者对品质二手手机的潜在需求,公司于2015年6月推出了线下认证二手机业务。公司的认证二手机以消费者喜爱的高端热销机型为主,严格执行闪电蜂二手机品质标准,采用闪电蜂独立的包装,并由闪电蜂提供售后保修服务。通过闪电蜂认证二手机业务,公司将为预算有限的消费者提供更多的购买手机选择。作为二手机回收及销售业务的延续,公司通过向中小型手机零售商销售认证二手机、并对手机品质和售后服务提供保障,实现收入。

3、基于电商模式下的商品销售业务

基于电商模式下商品销售业务是指经销商可以通过闪电蜂电子商务平台购买公司自有“UKER”品牌及其他品牌的手机保护壳、数据线、移动电源等手机周边产品等手机周边产品。随着系统功能的升级和逐步完善,2017年起公司在微信公众号的网上商城向公众消费者开放商品销售业务。

4、手机保障业务

随着手机功能趋于强大,手机屏幕越来越大,消费者使用手机的时间越来越长,手机出现故障的概率越来越大,消费者手机保障服务需求大增,公司适时推出了手机保障产品。手机用户购买闪电蜂手机保障产品,并通过闪电蜂电商平台实现产品激活、报修,线下完成延保维修。

闪电蜂推出的手机保障类产品主要为“延保”服务类产品,即手机用户的手机延保服务于厂保期结束后生效。在续保期间内,手机一旦发生故障,可免费获得接近厂保范围的维修服务。

3、主要会计数据和财务指标

(1) 近三年主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

是 否

单位：人民币元

	2017 年	2016 年	本年比上年增减	2015 年
营业收入	675,123,540.03	648,067,280.60	4.17%	621,158,667.90
归属于上市公司股东的净利润	39,635,195.46	47,250,173.48	-16.12%	40,076,727.97
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	36,181,023.90	45,307,350.73	-20.14%	40,470,138.29
经营活动产生的现金流量净额	45,947,783.94	78,083,315.19	-41.16%	84,883,895.64
基本每股收益（元/股）	0.97	1.16	-16.38%	0.99
稀释每股收益（元/股）	0.97	1.16	-16.38%	0.99
加权平均净资产收益率	20.45%	26.28%	-5.83%	25.44%
	2017 年末	2016 年末	本年末比上年末增减	2015 年末
资产总额	274,470,198.18	281,685,497.13	-2.56%	263,775,608.42
归属于上市公司股东的净资产	202,775,022.21	195,725,026.75	3.60%	172,010,715.41

(2) 分季度主要会计数据

单位：人民币元

	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度
营业收入	144,744,788.37	207,089,768.79	172,179,186.66	151,109,796.21
归属于上市公司股东的净利润	10,718,583.26	10,232,324.84	11,772,348.48	6,911,938.88
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	8,596,765.35	10,151,559.50	11,223,242.30	6,209,456.75
经营活动产生的现金流量净额	30,514,122.95	-16,553,635.00	10,300,411.37	21,686,884.62

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

是 否

4、股本及股东情况

(1) 普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前 10 名股东持股情况表

单位：股

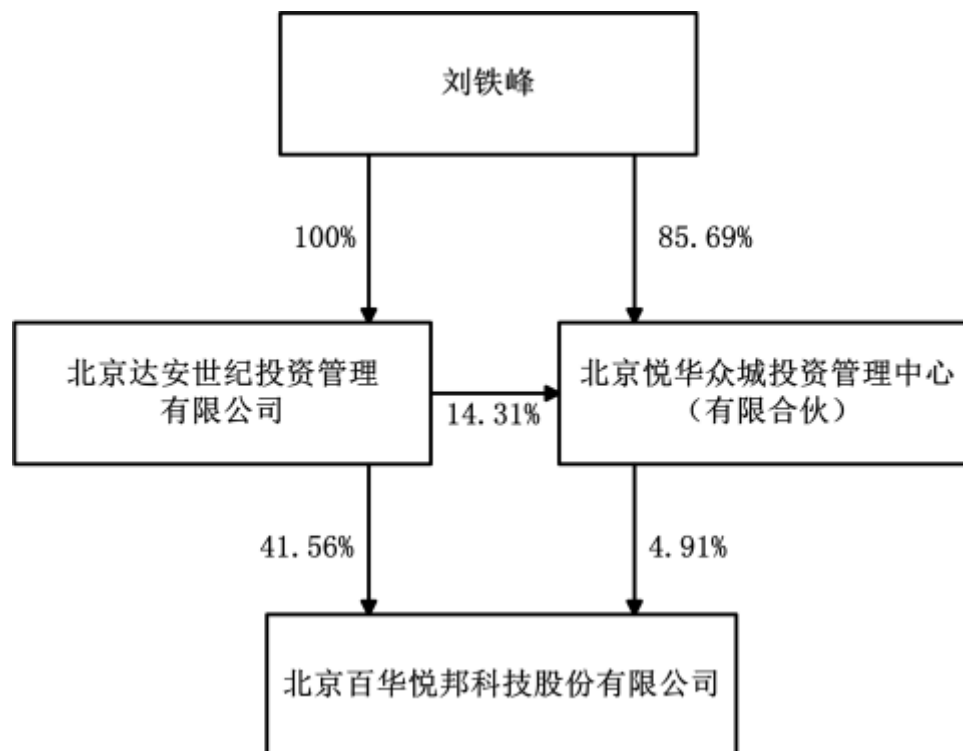
报告期末普通股股东总数	103	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	11,417	报告期末表决权恢复的优先股股东总数	0	年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数	0
前 10 名股东持股情况							
股东名称	股东性质	持股比例	持股数量	持有有限售条件的股份数量	质押或冻结情况		
					股份状态	数量	
北京达安世纪投资管理有限公司	境内非国有法人	41.56%	16,927,200	0			
赵新宇	境内自然人	34.01%	13,852,800	0			
常都喜	境内自然人	5.80%	2,363,000	0			
陈进	境内自然人	5.53%	2,252,000	0			
北京悦华众城投资管理中心（有限合伙）	境内非国有法人	4.91%	2,000,000	0			
高锋	境内自然人	3.31%	1,348,000	0			
深圳力合创赢股权投资基金合伙企业（有限合伙）	境内非国有法人	1.32%	538,600	0			
天津力合创赢股权投资基金合伙企业（有限合伙）	境内非国有法人	1.19%	483,400	0			
孙颖	境内自然人	0.49%	200,000	0			
刘保元	境内自然人	0.31%	125,000	0			
上述股东关联关系或一致行动的说明	1、股东深圳力合创赢股权投资基金合伙企业（有限合伙）与天津力合创赢股权投资基金合伙企业（有限合伙）的执行事务合伙人均为深圳力合清源创业投资管理有限公司。2、股东北京达安世纪投资管理有限公司与股东北京悦华众城投资管理中心（有限合伙）为同一实际控制人刘铁峰所控制的企业。除此之外，前十名股东之间不存在关联关系。						

（2）公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

适用 不适用

公司报告期无优先股股东持股情况。

（3）以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系



5、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市，且在年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券
否

三、经营情况讨论与分析

1、报告期经营情况简介

公司是否需要遵守特殊行业的披露要求
否

(一) 手机维修业务经营模式

1、保内维修

公司开展手机维修服务需向供应商采购原材料，主要包括配件和附件等。配件是指手机维修服务所需的手机零件如按键、手机屏幕等；附件为手机周边设备，如充电头、数据线、耳机及维修工具等。根据手机厂商与公司签订的授权服务协议，公司开展手机保内维修服务时，所用的手机整机及配件必须由手机厂商提供。

对于苹果品牌的手机保内维修服务中的整机交换、配件更换方式、附件更换方式，公司不需向苹果公司采购手机整机及配件，而是采用苹果公司寄存在门店的手机整机及配件。

对于三星及其他品牌的手机保内维修服务，与苹果公司主要采用寄存件的方式不同，公司需要向手机厂商预先采购配件，保内维修服务完成后再将故障配附件按采购价从手机厂商核销。

2、保外维修

公司保外维修服务所需的主要原材料包括手机整机及配件。根据苹果、三星等手机厂商与公司签订的授权服务协议，公司开展手机保外维修服务时，所用的手机整机及配件必须向手机厂商采购。对于苹果公司保外维修所需的手机整机及配件，发行人于保外维修业务受理时向苹果公司申请采购。对于三星公司保外维修所需配件的采购，发行人需向三星公司预先采购。

(二) 商品销售和增值业务经营模式

1、商品销售

公司商品销售业务的主要包括标准产品和定制化产品两类，其中公司自有品牌“UKER”系列产品主要采用OEM采购模式，其余品牌的商品主要采用标准化的采购模式。

为实现对各直营门店销的商品种类、数量、销量等情况进行跟踪，公司建立了BOMS工单管理系统，实现了总部对各门店的各项业务的统一管理及信息共享，适时掌握各门店商品销售的情况并与库存进行比对，为商品销售业务的销售和采购提供了决策依据。

公司制定了供应商考评机制，定期对供应商的业务规模、财务状况、品牌信誉、供货能力等因素进行考核评审，保留有发展潜力和长期合作的供应商，较好的控制了商品的采购成本和质量。

顾客进店后，门店人员会通过与客户沟通了解顾客的需求，向其推荐相关产品、进行产品样品演示。顾客同意购买产品后，门店人员进行系统订单录入；顾客完成付款后，门店人员进行产品出库操作，并将产品交付给顾客。公司连锁经营模式下的商品销售业务按照《质量法》、《消费者权益保护法》、及《部分商品修理更换退货责任规定》等法律法规的规定严格执行产品销售、更换、退货等活动。

经销商与直营门店人员或公司业务人员联系，向公司下达订单，主要内容包括销售商品的品类、数量、单价等信息。公司对订单确认订单后，经销商需向公司支付本次商品销售的预付款。公司商品采购或准备完毕后，出货给经销商完成本次商品销售。

2、增值业务

随着智能手机的普及，消费者对具有一定复杂性软件类操作需求越来越多，希望能够通过专业服务获取安全及快速的需求解决方案，由此产生对增值服务的需求。

为满足消费者对增值业务的需求，在保内、保外维修服务之外，公司还提供了包括如会员服务、综合检测业务等其他形态的增值服务。

公司增值业务的主要流程如下：顾客进店后，门店人员会主动询问顾客需求，并向其介绍并推荐增值服务业务。顾客同意接受服务后，门店人员会指引顾客仔细阅读服务承诺文件，并邀请顾客对服务承诺中的内容进行监督，并于服务完成后向顾客收取款项。

（三）电子商务业务经营模式

在传统业务的基础上，公司通过闪电蜂建立电子商务平台连接线上和线下手机服务各业务主体，以电子商务模式开展二手手机回收及销售、认证二手机、手机保障和商品销售等具有广阔市场前景的业务，并进一步提升线下手机维修业务与线上二手手机业务、商品销售的协同效应，增加交叉销售机会，实现从以传统维修业务为主，向为顾客提供手机使用全周期综合服务的战略升级与转型。公司通过电商平台进行横向资源整合，充分利用多渠道资源，深度满足客户的各类需求。

公司主要通过移动运营商、手机零售商、二手手机经销商等渠道回收二手手机。公司对其提供的手机进行检测、估价并予以回收。2017年通过与京东等大型电子商务平台公司的合作，公司将京东、汇收网、转转等电子商务平台客户作为线上销售渠道。线下渠道主要为各省市的手机销售门店、各省市的区域经销商等。

（四）公司经营情况分析

报告期内，公司营业收入675,123,540.03元，营业成本457,708,770.03元，营业利润51,473,141.28元，利润总额54,043,529.57元，归属于上市公司股东的净利润39,635,195.46元。营业收入较上年同期增长4.17%，归属于上市公司股东的净利润较上年同期下降16.12%，归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润较上年同期下降20.14%，具体分析如下：

营业成本的增加主要系本报告期保外维修工单较2016年度大幅增加，因此增加了从苹果等厂商采购原厂零配件。

管理费用较去年同期下降34.25%，主要系本报告期减少了咨询管理费用的支出。

资产减值损失较去年同期下降99.96%，主要系2016年度提取了10,590,274.30元的应收帐款的坏账准备。

（五）公司所处行业情况

公司专注于手机售后服务产业，坚持以优质的服务为导向、以专业的技术为支撑、以先进的模式为驱动，向消费者提供高效、专业、全面的服务，致力于成为我国3C产品售后服务领域一流的、全国性的、线上线下融合的综合手机服务供应商。

作为“手机服务专家”，百华悦邦成立以来发展迅速，先后拓展了华北、华东、华南、东北等地区的业务，截至2017年12月31日，拥有140余家售后服务门店网络，覆盖20多个省级地区、多个地市。公司拥有的授权品牌数量和售后服务门店数量较多，其中：公司拥有苹果品牌授权门店数量123家，居国内行业第一。此外，还有三星、华为等多个品牌的授权门店。

目前，我国手机售后服务行业暂无权威统计数据表明行业中企业的市场地位和市场占有率情况。但公司授权门店众多、电商平台发展迅速、地域覆盖广阔、经营服务规范、信息管理高效，是一家能够向消费者提供全方位、多品牌手机售后服务的、具有较强全国连锁经营和电子商务经营能力的手机售后综合服务供应商。

2、报告期内主营业务是否存在重大变化

□ 是 √ 否

3、占公司主营业务收入或主营业务利润 10%以上的产品情况

√ 适用 □ 不适用

单位：元

产品名称	营业收入	营业利润	毛利率	营业收入比上年同期增减	营业利润比上年同期增减	毛利率比上年同期增减
手机维修	430,936,642.21	146,411,625.11	33.98%	-16.06%	-38.26%	-26.44%
电子商务	137,356,018.74	42,280,054.12	30.78%	529.18%	821.98%	46.54%
商品销售、增值服务及其他	105,060,706.03	27,195,796.52	25.89%	-5.16%	-44.07%	-41.02%

4、是否存在需要特别关注的经营季节性或周期性特征

□ 是 √ 否

5、报告期内营业收入、营业成本、归属于上市公司普通股股东的净利润总额或者构成较前一报告期发生重大变化的说明

□ 适用 √ 不适用

6、面临暂停上市和终止上市情况

□ 适用 √ 不适用

7、涉及财务报告的相关事项**(1) 与上年度财务报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况说明**

√ 适用 □ 不适用

财政部于 2017 年颁布了《企业会计准则第 42 号——持有待售的非流动资产、处置组和终止经营》、修订后的《企业会计准则第 16 号——政府补助》和《关于修订印发一般企业财务报表格式的通知》(财会〔2017〕30 号)，本集团已采用上述准则和通知编制 2017 年度财务报表，对本集团财务报表的影响列示如下：

会计政策变更的内容和原因	受影响的报表项目名称	影响金额
		2017 年 1 月 1 日
若干与本集团政府补助相关的披露信息已根据《企业会计准则第 16 号——政府补助》编制。比较财务报表中的相关信息根据该准则未进行调整。	不适用	无影响
		2016 年度
		借/(贷)
本集团将 2017 年度处置固定资产产生的利得和损失计入资产处置收益项目。2016 年度的比较财务报表已相应调整。	资产处置损失	156,706.93
	营业外收入	95,007.04
	营业外支出	(251,713.97)

(2) 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况说明

适用 不适用

公司报告期无重大会计差错更正需追溯重述的情况。

(3) 与上年度财务报告相比，合并报表范围发生变化的情况说明

适用 不适用

2017 年度，本公司注销杭州百华悦邦电子技术有限公司和天津百华悦邦科技有限公司。