

北京百华悦邦科技股份有限公司

关于深圳证券交易所年报问询函回复的公告

本公司及董事会全体成员保证公告内容真实、准确和完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

北京百华悦邦科技股份有限公司（以下简称“公司”）于 2021 年 5 月 19 日收到深圳证券交易所创业板公司管理部《关于对北京百华悦邦科技股份有限公司的年报问询函》（创业板年报问询函[2021]第 298 号），公司高度重视来函事项，已按照要求向深圳证券交易所作出回复，现将有关情况公告如下：

问题 1.报告期内，公司实现营业收入 4.89 亿元，同比增长 38.35%。分产品来看，手机维修、新机销售、电子商务、商品销售、增值服务及其他、其他业务收入分别为 2.06 亿元、2.12 亿元、2,594.07 万元、3,076.00 万元、1,378.06 万元，同比分别变动 18.05%、89.12%、35.91%、-23.23%、88.81%，毛利率分别为 27.61%、1.23%、7.82%、-90.72%、84.68%，不同产品的收入变化以及毛利率水平差异较大。

（1）请分别说明上述各产品或业务的具体内涵、近两年前五大客户情况，包括客户名称、是否为关联方、合作年限、销售的产品或服务内容、信用账期、销售金额、回款情况等，各类业务企业客户及个人客户占比变化及变化的原因，公司已取得售后服务授权的手机品牌数量以及与主要手机品牌厂商的合作情况，详细说明各产品或业务本期收入以及毛利率大幅变动的原因。

一、公司回复

（一）各产品或业务的具体内涵：

1、手机维修业务：指公司为手机厂商或个人消费者及部分企业进行手机及相关电子设备提供的保内和保外维修服务；

2、新机销售：指公司向企业和消费者分销与零售手机及相关电子设备的业务；

3、电子商务：指公司通过自有电子商务平台，向联盟客户销售手机配附件及二手机产品的业务，联盟客户中，部分为企业法人公司，部分为个体工商户；

4、商品销售、增值服务及其他：指公司为消费者提供手机周边产品、软件升级、手机保养维护和会员服务等非维修类业务；

5、其他业务：主要包括联盟商加盟业务等。

(二) 2020年和2019年前五大客户的基本情况

1. 手机维修业务

2020年前五大客户的基本情况：

客户名称	关联关系	合作年限(年)	服务内容	销售金额(万元)	信用账期(天)	回款情况
苹果电脑贸易(上海)有限公司(以下简称“苹果公司”)	非关联方	12	苹果手机维修业务	6,151.08	45	截至2021年3月31日已全部回款
某品牌手机厂商	非关联方	2	某手机维修业务	513.83	30	截至2021年3月31日,已回款302.46万元,占比59%
浙江天猫供应链管理有限公司	非关联方	3	苹果手机维修业务	130.90	30	截至2021年3月31日已全部回款
西安京东讯成物流有限公司	非关联方	3	苹果手机维修业务	84.07	30	截至2021年3月31日已全部回款
赫名迪科技(深圳)有限公司(以下简称“赫名迪公司”或“诺基亚公司”)	非关联方	2	诺基亚手机维修业务	66.73	45	截至2021年3月31日已全部回款

2019年前五大客户的基本情况：

序号	客户名称	关联关系	合作年限(年)	服务内容	销售金额(万元)	信用账期(天)	回款情况
1	苹果公司	非关联方	11	苹果手机维修业务	5,876.37	45	截至2020年3月31日已全部回款
2	赫名迪公司	非关联方	1	诺基亚手机维修业务	335.06	45	截至2020年3月31日已全部回款
3	西安京东讯成物流有限公司	非关联方	2	苹果手机维修业务	192.70	90	截至2020年3月31日,已回款157.66万元,占比82%
4	深圳前海意时网络科技有限公司	非关联方	1	苹果手机维修业务	59.61	90	截至2020年3月31日已全部回款
5	某品牌手机厂商	非关联方	1	某品牌手机维修业务	54.51	45	截至2020年3月31日已全部回款

手机维修业务企业客户和个人客户占比变动：

客户类别	2020年销售金额(万元)	占比	2019年销售金额(万元)	占比	占比变动
企业客户	7,054.91	34.20%	6,791.13	38.86%	-4.66%
个人客户	13,576.30	65.80%	10,685.74	61.14%	4.66%
合计	20,631.21	100.00%	17,476.87	100.00%	-

手机维修业务中保内维修业务所应收取的维修劳务费由公司向手机厂商收取,消费者不承担任何费用,客户为手机厂商;保外维修业务所应收取的维修劳务费和维修配件费由公司向消费者收取,客户主要为个人消费者。手机维修业务个人客户占比有所提升,是因

为公司在天猫、美团点评等电商平台业务的发展，推动了来自于线上的消费者维修订单的增长；

2、新机销售业务

2020年前五大客户的基本情况：

序号	客户名称	关联关系	合作年限(年)	服务内容	销售金额(万元)	信用账期(天)	回款情况
1	浙江绿森电子商务有限公司(以下简称“绿森公司”)	非关联方	1	新机销售	10,071.43	30	截至2021年3月31日已回款9,821.12万元,占比98%
2	北京神州普天科技发展有限公司	非关联方	1	新机销售	1,510.21	30	截至2021年3月31日已全部回款
3	浙江爱奇艺机信息科技有限公司	非关联方	2	新机销售	1,372.45	30	截至2021年3月31日已全部回款
4	联合互众(北京)科技有限公司	非关联方	3	新机销售	1,305.10	30	截至2021年3月31日已全部回款
5	北京鑫源嘉杰科技发展有限公司	非关联方	2	新机销售	546.56	30	截至2021年3月31日已全部回款

2019年前五大客户的基本情况：

序号	客户名称	关联关系	合作年限(年)	服务内容	销售金额(万元)	信用账期(天)	回款情况
1	北京华通安信科技有限公司	非关联方	1	新机销售	3,572.57	30	截至2020年3月31日已全部回款
2	联合互众(北京)科技有限公司	非关联方	2	新机销售	2,280.11	30	截至2020年3月31日已全部回款
3	浙江爱奇艺机信息科技有限公司	非关联方	1	新机销售	694.97	30	截至2020年3月31日已全部回款
4	北京鑫源嘉杰科技发展有限公司	非关联方	1	新机销售	561.45	30	截至2020年3月31日已全部回款
5	内蒙古云尚科达科技有限公司	非关联方	1	新机销售	447.93	30	截至2020年3月31日已全部回款

新机销售业务企业客户和个人客户占比变动：

客户类别	2020年销售金额(万元)	占比	2019年销售金额(万元)	占比	占比变动
企业客户	17,848.00	84.14%	11,216.33	100.00%	-15.86%
个人客户	3,364.51	15.86%	0.00	0.00%	15.86%
合计	21,212.51	100.00%	11,216.33	100.00%	-

新机销售业务中企业客户占比2020年比2019年下降15.86个百分点，主要系2019年公司未在自营门店开展新机销售业务。

3、电子商务业务

2020年前五大客户的基本情况：

序号	客户名称	关联关系	合作年限(年)	服务内容	销售金额(万元)	信用账期(天)	回款情况
1	深圳市*友电子商务有限公司	非关联方	1	二手机销售	314.19	无	截至2021年3月31日已全部回款
2	深圳市*信数码有限公司	非关联方	2	二手机销售	161.44	无	截至2021年3月31日已全部回款
3	深圳市*莱德电子有限公司	非关联方	1	二手机销售	134.68	无	截至2021年3月31日已全部回款
4	浙江天猫供应链管理有限公司	非关联方	1	天猫无忧购	53.67	无	截至2021年3月31日已全部回款
5	上海*德子辰贸易有限公司	非关联方	1	二手机销售	45.66	无	截至2021年3月31日已全部回款

2019年前五大客户的基本情况:

序号	客户名称	关联关系	销售金额(万元)	合作年限(年)	服务内容	合作时间(年)	回款情况
1	深圳市*信数码有限公司	非关联方	337.53	1	二手机销售	1	截至2020年3月31日已回款333.75万元,占比98.88%
2	深圳市爱租机科技有限公司	非关联方	109.94	1	二手机销售	1	截至2020年3月31日已全部回款
3	杭州凯巨电脑市场深杭数码商行	非关联方	92.22	1	二手机销售	1	截至2020年3月31日已全部回款
4	京东拍拍	非关联方	80.06	1	二手机销售	2	截至2020年3月31日已全部回款
5	仁为(天津)通信设备有限公司	非关联方	56.44	1	二手机销售	1	截至2020年3月31日已全部回款

电子商务业务企业客户和个人客户占比变动:

客户类别	2020年销售金额(万元)	占比	2019年销售金额(万元)	占比	占比变动
企业客户	2,144.80	82.68%	1,666.35	87.30%	-4.62%
个人客户	449.27	17.32%	242.32	12.70%	4.62%
合计	2,594.07	100.00%	1,908.67	100.00%	0.00%

电子商务业务企业客户占比2020年比2019年下降4.62个百分点,同时个人客户占比增加4.62个百分点,个人客户增加主要系公司加盟门店二手机销售客户的增加。

4、其他业务

2020年前五大客户的基本情况:

序号	客户名称	关联关系	销售金额(万元)	服务内容	合作年限(年)	回款情况
1	廊坊市安次区辛庄道玉岩通讯器材维修部	非关联方	33.38	加盟店	1	预收账款结算,已全部收回
2	义乌市新扬数码产品有限公司	非关联方	23.42	加盟店	1	预收账款结算,已全部收回
3	运城市暴风数码科技有限公司	非关联方	21.41	加盟店	2	预收账款结算,已全部收回
4	北京金晓永旺通讯设备有限公司	非关联方	20.42	加盟店	1	预收账款结算,已全部收回

序号	客户名称	关联关系	销售金额(万元)	服务内容	合作年限(年)	回款情况
5	如皋市凯森通讯器材经营部	非关联方	12.74	加盟店	1	预收账款结算,已全部收回

2019年前五大客户的基本情况:

序号	客户名称	关联关系	销售金额(万元)	服务内容	合作年限(年)	回款情况
1	金寨翼信通讯有限责任公司(重庆店)	非关联方	20.59	加盟店	1	截至2020年3月31日已全部回款
2	抚州高新技术产业开发区创新手机售后服务部(福州店)	非关联方	17.94	加盟店	1	截至2020年3月31日已全部回款
3	运城市暴风数码科技有限公司(运城店)	非关联方	17.19	加盟店	1	截至2020年3月31日已全部回款
4	金寨翼信通讯有限责任公司(青岛店)	非关联方	14.39	加盟店	1	截至2020年3月31日已全部回款
5	运城市暴风数码科技有限公司(长治店)	非关联方	14.28	加盟店	1	截至2020年3月31日已全部回款

其他业务企业客户和个人客户占比变动:

客户类别	2020年销售金额(万元)	占比	2019年销售金额(万元)	占比	占比变动
企业客户	1,378.06	100.00%	729.86	100.00%	-

其他业务主要核算加盟商和合作门店的咨询管理费等收入,均为企业客户。

(三) 公司取得的售后服务授权手机品牌及合作情况:

1、公司于2009年取得苹果品牌授权。

2、公司于2019年取得某品牌授权,但由于该项业务持续亏损等原因,公司于2020年与该品牌经友好协商,决定终止此业务。

品牌厂商	手机品牌	合作时间	合作期限	合作模式	是否为独家
苹果公司	苹果	2009年	合同有效期一般为1-2年	授权售后服务商	否

(四) 各类业务毛利率变动原因:

1、手机维修业务

报告期内,公司手机维修业务收入和毛利率如下:

项目	2020年度	2019年度
主营业务收入(万元)	20,631.21	17,476.87
主营业务成本(万元)	14,934.56	11,956.04
毛利(万元)	5,696.65	5,520.83
毛利率	27.61%	31.59%

报告期内手机维修业务收入增长、毛利率下降,主要因为:

(1) 收入增长一方面因为新增的某品牌授权门店大部分于 2020 年运营，另一方面因为公司在天猫、美团点评等电商平台业务的发展，带动了苹果维修从线上获得订单的增长。2020 年度从各类电商平台共计获维修订单 86,602 单，累计收入 2,985.5 万元。

(2) 毛利率略有下降，主要因为新增某品牌授权业务的毛利率低于苹果的毛利率，其中苹果维修的毛利率为 35%，某品牌的维修毛利率为 9%。

2、新机销售业务

报告期内，公司商品销售、增值服务及其他业务毛利率如下：

单位：万元

时间	业务类型	收入	成本	毛利	毛利率
2020 年	新机销售	21,212.51	20,950.92	261.59	1.23%
2019 年	新机销售	11,216.33	11,117.36	98.97	0.88%

新机销售业务收入增长、毛利率增长，主要因为公司深化了与供应商的合作和渠道拓展。新机毛利率的增长，主要是因为公司针对新机市场价格波动较大的情况，通过运营管理、以及上、下游合作，提升了库存周转率，减少了市场价格下降对库存商品售价的影响。

3、商品销售、增值服务及其他业务

单位：万元

时间	业务类型	收入	成本	毛利	毛利率
2020 年	其他商品销售及增值服务	3,076.00	5,866.68	-2,790.68	-90.72%
2019 年	其他商品销售及增值服务	4,006.69	5,432.70	-1,426.01	-35.59%

其他商品销售及增值服务销售收入下降主要是因为一季度疫情的影响，大部分门店处于非正常营业状态，导致到店客户数量减少。毛利率下降的原因请详见问题 1. (3) 的分析。

4、电子商务业务

单位：万元

时间	业务类型	收入	成本	毛利	毛利率
2020 年	电子商务	2,594.07	2,391.14	202.94	7.82%
2019 年	电子商务	1,908.67	2,148.89	-240.22	-12.59%

电子商业业务收入增长，一方面因为公司联盟业务的客户数量增长，另一方面因为公司联盟产品品类的拓展。2019 年毛利率为-12.59%，一是因为联盟业务拓展初期，公司针对联盟业务的产品供应链刚刚起步，在采购议价能力、进销存管理、售后成本控制等方面，还处于初级阶段，另一方面是因为 2019 年二手机市场价格波动造成库存积压，公司对一批产品以低于成本价出库。2020 年上述两个问题已经得到较大幅度的改善。2020 年度二手机毛利 96.1 万元，配附件等毛利 106.84 万元。

5、其他业务

单位：万元

时间	业务类型	收入	成本	毛利	毛利率
2020年	其他业务收入	1,378.06	211.15	1,166.91	84.68%
2019年	其他业务收入	729.86	-	729.86	100%

其他业务收入主要是公司对合作和加盟门店收取的管理咨询费收入。2020年的成本增长，主要是公司对合作门店和加盟商门店的管理人员和员工开展培训和认证服务增加的成本，以及软件摊销费用。上期由于相关成本和摊销金额并不重大，所以与公司日常经营发生的员工成本和无形资产摊销费用统一在管理费用核算。

(2). 本期新机销售毛利率仅 1.23%，请结合该业务的经营模式、供销流程、定价方式、销售渠道、客户群体等说明其毛利率较低的原因、该业务本期为你公司贡献的净利润，开展该业务的商业合理性、必要性，公司采用的收入确认方法以及合理性。请年审会计师就收入确认进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

1、新机的经营模式

(1) 新机业务的供销流程是，公司从上游供应商采购设备，通过公司分销渠道销售给企业客户，通过自营门店销售给消费者用户；

(2) 新机业务的定价方式为基于市场行情的定价，零售定价主要参照主流电商销售平台的价格，分销主要参照批发市场行情；

(3) 新机销售渠道和客户群，分为零售渠道和批发渠道，零售渠道主要为公司自营门店，客户群为消费者，批发渠道的主要客户群是企业客户和公司联盟客户；

(4) 新机业务毛利率较低是该业务的一个行业特点，在零售端，大型电商平台以手机价格为主要竞争手段，在批发端，许多分销商为避免市场价格下降带来库存减值的风险，把周转率作为优于毛利率考虑的因素；

2、开展该业务的合理性和必要性

(1) 新机销售业务存在一定的利润空间，新机业务对本期的净利润贡献约为 261.59 万元，且新机业务资金周转率和库存周转率高，从采购付款到收回销售款项时间在 30 天左右。

(2) 公司在通讯行业深耕 13 年，与大量的企业客户具有合作关系。同时，公司门店每年接待大量的手机维修用户，而购买新机是顾客维修手机的替代品。新机业务可以让公

司更有效地发挥企业和消费者客户资源的优势。

3、新机销售收入确认方法及合理性

对于通过分销渠道销售给企业客户新机销售业务，本公司在转让商品前能够控制该商品，因此本公司作为主要责任人，按照已收或应收对价总额确认收入。本公司认为新机销售收入确认方法符合企业会计准则有关规定。

二、会计师意见

我们将经销商新机销售收入的总额或净额法确认作为关键审计事项，执行了以下主要审计程序：

1、测试和评价百邦科技经销商新机销售收入总额或净额法确认相关内部控制；

2、了解百邦科技与经销商新机销售收入的总额或净额法确认相关的会计政策，并确定其是否符合企业会计准则，并一贯应用；

3、针对经销商新机销售收入的总额或净额法确认的判断，我们抽样实施了下列程序：

选取部分客户和供应商的合同进行复核，对合同条款进行分析；与选取的客户和供应商进行访谈，通过与之访谈了解双方合作开展业务过程中的主要商业安排，包括双方如何建立商业关系，价格的谈判与确定以及对提供的货物或服务的主要责任；对经销商新机业务的销售和采购价格进行分析。

通过执行上述程序，综合考虑相关事实和情况，评价百邦科技是否承担向客户供货或提供服务的主要责任，是否承担相关存货风险、是否有权自主决定所交易商品的价格以及是否承担信用风险。

通过执行以上程序，我们认为公司对于新机销售业务收入确认方法符合企业会计准则有关规定。

(3) 本期商品销售、增值服务及其他业务的毛利率为-90.72%，较上年变动-55.13%；但公司年报列示该业务营业收入同比变动-23.23%、营业成本同比变动-55.99%，营业成本下降幅度大于营业收入变动幅度。请核实你公司相关列报是否存在错误，结合该业务的营业成本构成、销售或服务价格影响因素等说明其毛利率水平的合理性。

一、公司回复

公司其他商品销售及增值服务收入成本情况如下：

单位：万元

时间	业务类型	收入	成本	毛利	毛利率
----	------	----	----	----	-----

时间	业务类型	收入	成本	毛利	毛利率
2020年	其他商品销售及增值服务	3,076.00	5,866.68	-2,790.68	-90.72%
2019年	其他商品销售及增值服务	4,006.69	5,432.70	-1,426.01	-35.59%

其他商品销售及增值服务成本构成如下：

单位：万元

成本项目	2020年	2019年	变动金额	变动
原材料采购成本	1,591.19	1,088.22	502.97	46.22%
人工	2,244.95	2,292.23	-47.28	-2.06%
租赁物管费	1,583.29	1,597.08	-13.79	-0.86%
装修费	288.03	308.44	-20.41	-6.62%
折旧、水电费及其他	159.22	146.73	12.49	8.51%
合计	5,866.68	5,432.70	433.98	7.99%

年报中披露的营业成本同比变动-55.99%有误，实际应该为增加了 7.99%，其他商品销售及增值服务销售收入下降、成本增加主要原因是门店商品销售的结构发生了变化，增加了毛利较低的苹果原厂和某品牌原厂商品的销售比重，原厂耳机增加成本 44.80 万元，毛利率由 2019 年度非原厂的 4.8% 下降到 2020 年度的 1.2%，打折处理仅适用于较早期机型的苹果原厂配附件，增加成本 141.67 万元，毛利率由 2019 年的 2.8% 下降到 2020 年的 -16.89%；二是公司对某品牌在关店前进行了商品库存清仓处理，部分苹果门店在售的滞销商品也进行了打折买赠处理，导致毛利率由 2019 年的 45.7% 下降到 2020 年的 8.9%。三是由于人工、房屋租赁等间接成本相对固定，以上导致总成本同比上升 7.99%。

问题 2: 年报显示, 公司 2019 年、2020 年实现归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润分别为-9,565.34 万元、-6,914.27 万元, 经营活动产生的现金流量净额分别为-5,276.18 万元、-8,882.72 万元。请结合行业特点、公司竞争地位、经营策略等补充说明公司经营持续大额亏损的原因、经营活动现金流量持续大额净流出的原因、拟采取的改善盈利能力及现金流量的措施, 公司持续经营能力是否存在不确定性。请年审会计师就公司持续经营能力进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

(一) 公司经营持续大额亏损以及经营活动现金流量持续大额净流出的原因

手机售后服务行业存在企业数量众多, 大部分企业规模较小, 缺乏跨区域或全国性运营能力, 作坊式的服务网点依旧大量存在, 占据一定的市场份额。公司的手机维修门店覆盖全国大部分区域, 具有一定的规模, 在手机售后服务行业具有一定的市场竞争力。苹果公司一直是公司手机售后服务业务的重大客户, 公司的业绩受苹果公司在华的业务量的影响较大, 由于近两年来, 苹果手机在华出货量有所减少, 2020 年虽然有所恢复, 但是一季度的疫情致使公司大部分门店无法正常营业, 导致公司出现亏损。公司从 2019 年下半年开展某品牌的授权门店业务, 但由于 2020 年受到外部不可抗力因素的影响, 该业务也出现较大幅度下降, 导致公司处置了该品牌的授权门店业务。受上述原因的综合影响, 公司本期出现大额亏损。

公司 2020 年经营净利润为-8,749.71 万元, 扣除非经常性损益的净利润为-6,914.27 万元, 经营活动产生的现金流量净额为-8,882.72 万元。本期出现亏损的主要原因为:

- 1、某品牌授权维修业务经营亏损约 2,625.72 万元以及处置亏损 607.55 万元;
- 2、新冠疫情的爆发导致公司 2020 年一季度大部分门店不能正常经营, 导致经营亏损 1,615 万元;
- 3、2020 年度公司计提无形资产减值和存货减值分别为 388.25 万元和 335.40 万元;
- 4、其他商品销售及增值服务业务产生负毛利 2,790.68 万元。

本期经营活动出现大额流出的主要原因为:

- 1、因正常业务经营, 产生销售商品, 提供劳务收到的现金流入 5.91 亿元, 购买商品、接受劳务支付的现金流出 5.09 亿元;
- 2、因支付给职工以及为职工支付的现金流出 9,548.24 万元, 支付各项税费 970.64 万元;

3、新增的某品牌维修业务前期投入的门店租金、押金、保证金、采购维修配附件等支出较大，导致公司其他应收款中押金及保证金增加 1,035.45 万元，导致现金流出 1,035.45 万元，同时本期因终止该品牌的维修业务导致公司的现金支出增加人民币 909.13 万元；

4、因日常经营支付期间费用 3,867.54 万元；

5、因本期受限资金变动导致经营活动现金流出 1,356.00 万元；

6、因收到政府补助、利息收入，及预提费用的增加等导致现金流入 618 万元。

（二）公司拟采取的改善盈利能力及现金流量的措施

1、通过线上发展和运营优化，推动苹果授权门店利润持续增长；

2、通过加盟店拓展、供应链发展和产品开发等举措，持续推动联盟业务发展；

3、通过流程优化、精益改进、敏捷开发等举措，持续优化销售费用和管理费用。

（三）持续经营能力的评估

截至 2020 年 12 月 31 日，公司合并财务报表的流动比率为 3.31，速动比率为 2.15，货币资金余额为 12,529.33 万元，占流动资产的比例为 54.65%；截至 2021 年一季度末，货币资金余额为 12,990.08 万元，并已实现盈利。公司管理层结合 2021 年的财务预算及 2020 年末银行授信情况，判断公司的持续经营能力不存在重大不确定性。

二、会计师意见

我们在 2020 年度财务报表审计过程中对持续经营能力评估所执行审计程序和审计结论如下：

1、与管理层进行讨论，识别百邦科技是否存在持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况。

2、评价管理层对百邦科技未来 12 个月持续经营能力的评估。在评价管理层的评估时，我们考虑了管理层的评估是否包括了我们审计过程中关注到的所有相关信息，包括但不限于关键财务比率的分析，未来 12 个月的财务预算分析等。

3、询问百邦科技管理层是否知悉任何评估期间以外的、可能导致对主体的持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况以及相关的业务风险。

4、对公司提供的 2020 年末银行授信情况执行函证程序，函证已收回并回函相符。

通过执行上述程序，我们认为公司持续经营能力不存在重大不确定性。

问题 3.年报显示，线下业务是公司线上业务快速发展的重要支撑，2020 年来自线上的收入较 2019 年增长 400%；线上业务的快速发展也有效推动了线下门店的业务增长，报告期内门店非保修业务量年化增长 30%以上。截至报告期末，公司新发展加盟店 1,000 多家，覆盖全国 30 个省 180 个地市，顾客满意度、建单率、交叉销售率、加盟店数量等关键运营指标均有了显著提升。另一方面，2020 年公司决定终止某品牌授权门店业务，计划转让门店 50 家，计划关闭门店 11 家，公司因门店关闭及转让赔偿金发生损失 1,050.15 万元，本期末公司总资产规模较期初下降 21.71%，员工人数也较上年末有所下降。

(1) 请补充说明顾客满意度、建单率、交叉销售率、加盟店数量等关键运营指标的计算方式、具体含义，本期相较于上期的具体变化及变化的原因。

公司回复：

一、各项运营指标的计算方式和含义

顾客满意度，是消费者到店维修手机或购买产品后，对门店给予评价反馈中，回复满意的顾客的比率。公司一直以苹果满意度邮件调查的反馈数据为主要指标，2020 年公司增加了美团 4.5 星以上门店的数量占门店总量的比率，作为衡量顾客满意度的另一重要参数；

建单率，是创建维修工单的顾客，占到店顾客总量的比例。因为来到百邦店的顾客，绝大多数是以维修手机为目的，这一指标反映了门店满足顾客需求的能力；

交叉销售率，是指在门店维修的顾客中，同时选择购买商品、增值服务的顾客的比例，这一指标反映了门店的销售能力；

加盟店数量，是公司联盟业务发展的加盟店、会员店的数量，这一指标代表公司联盟业务的发展、对于非授权维修市场的渗透程度。

二、本期相较于上期的变化

指标变化

时间	顾客满意度	美团 4.5 星 门店比率	建单率	交叉销售率	新增加盟店数量 (个)
2020 年	89%	91%	58%	61%	927
2019 年	86%	32%	42%	56%	651

变化原因

顾客满意度、建单率、交叉销售率的改善，主要在于公司苹果业务的流程改进、员工培训和绩效管理举措的推进和优化；

加盟店数量的拓展，一是因为公司调整加盟政策、资源配置以更加适应目标客户的需求，另一方面是因为公司联盟业务运营在 2019 年的基础上，持续迭代优化并注重对团队的培训。

(2) 请具体说明本期经营门店、加盟店的分布构成（按地区、品牌或者其他适当分类）、数量变动以及变动的原因。

公司回复：

一、本期经营门店、加盟店的分布构成（按品牌）、数量变动

	苹果授权店（个）		加盟店（个）		某品牌授权店（个）	
	2020 年	2019 年	2020 年	2019 年	2020 年	2019 年
总计	146	146	1,578	651	61	18

按地区的门店构成

单位：个

省/自治区/直辖市	苹果授权店 2020 年	苹果授权店 2019 年	加盟店 2020 年	新增加盟店 2020 年	加盟店 2019 年	某品牌授权店 2020 年	某品牌授权店 2019 年
安徽省	3	3	55	37	22	-	-
北京市	5	5	57	28	33	-	-
福建省	8	8	159	138	34	-	-
甘肃省	1	1	11	13	1	-	-
广东省	9	9	101	68	37	-	-
广西壮族自治区	-	-	4	3	1	-	-
贵州省	-	-	4	2	2	-	-
海南省	-	-	3	1	2	-	-
河北省	12	12	137	99	52	12	-
河南省	1	1	133	95	42	-	-
黑龙江省	-	-	5	4	1	-	-
湖北省	3	3	40	23	17	11	9
湖南省	6	6	20	20	2	-	-
吉林省	1	1	4	2	2	-	-
江苏省	20	19	161	53	132	-	-
江西省	-	-	7	3	5	-	-
辽宁省	3	3	18	18	4	-	-
内蒙古自治区	1	1	9	8	2	-	-
宁夏回族自治区	1	1	4	3	1	-	-

省/自治区/直辖市	苹果授权店 2020 年	苹果授权店 2019 年	加盟店 2020 年	新增加盟店 2020 年	加盟店 2019 年	某品牌授权店 2020 年	某品牌授权店 2019 年
青海省	1	1	5	5	-	-	-
山东省	21	21	232	167	83	9	5
山西省	12	12	68	38	34	11	4
陕西省	6	6	79	70	13	-	-
上海市	6	6	67	32	39	2	-
四川省	1	1	33	10	27	-	-
天津市	2	2	14	8	6	-	-
新疆维吾尔自治区	1	1	3	2	1	-	-
云南省	-	-	1	1	-	12	-
浙江省	22	22	131	91	49	-	-
重庆市	1	1	13	8	7	4	-
总计	147	146	1,578	1,050	651	61	18

注：2020 年末存量加盟店共计 1,578 家，其中标准店 1,037 家，会员店 541 家。2020 年度新增加盟店 1,050 家，终止合作门店 123 家。

二、变动的的原因

苹果业务是公司的基础业务，门店数量比较稳定；

加盟店是公司 2019 年新启动的业务，门店拓展是近年的重点；

公司 2019 年启动与某品牌合作，开展授权维修业务，但由于该业务持续亏损，双方经友好协商，同意终止此业务。

(3) 请说明你公司与加盟商双方具体的合作模式、双方各自的权利和义务，公司发展加盟店的的目的、途径，加盟店为你公司带来的具体经济效益、是否会对公司现有业务构成竞争，在你公司近两年均大幅亏损、本期关闭大量门店的背景下，分析说明加盟商可否实现盈利、其与你公司开展合作的必要性，本期加盟店快速增长的合理性、其扩张速度是否符合行业发展实际。

公司回复

一、公司与加盟商的合作模式、双方各自的权利和义务

公司联盟业务的加盟店分为标准店和会员店两种；

标准店的权利和义务：标准店可以使用公司的品牌、标识，公司为标准店提供培训、认证、软件、供应链等服务，标准店需要按公司的要求合规经营，并指受公司的业务指导和检查；

会员店的权利和义务：公司为会员店提供供应链服务，会员店可以通过公司联盟 APP 下订单采购，会员店不得使用公司品牌、标识。

二、公司发展加盟店的的目的和途径、加盟店为公司带来的具体经济效益、是否会对公司的现有业务构成竞争？加盟商是否可实现盈利、公司对加盟商的价值

发展加盟店，是公司发展战略的重要环节。据公司了解，中国手机维修市场的年规模 400-500 亿元人民币，相比授权维修，以几十万家小型维修商为主体的非授权维修，占市场份额的近 95%。公司的战略思路，是联合其中的一部分小型维修商，通过品牌赋能、供应链赋能等方式，拓展联盟伙伴在手机维修市场的份额。联盟业务为公司带来的经济效益，包括加盟管理咨询费收入、公司采购量的提升带来的供应链的优化和采购成本的下降、产品销售利润、以及市场份额、品牌覆盖和影响力的提升。

联盟业务与公司现有业务是补充而非竞争关系。公司现有业务是以授权维修业务为主，授权维修主要针对品牌的原厂维修，包括向厂家收费的保内维修和向消费者收费的原厂维修。厂家授权门店集中分布在省会和大中型城市，在 2,000 多个县及以下城市没有覆盖，而联盟商的业务是针对消费者的非原厂维修，在全国的县乡镇均有覆盖，数量众多，发展联盟业务，可以使公司的品牌、产品和服务能够进入到更广大的地区。

公司发展的加盟商，是目前正在从事手机维修业务的、已经盈利的手机维修商，公司对于加盟商的增值，主要在于品牌、供应链、管理输出、信息系统和新业务机会等方面。

三、本期加盟店快速增长的合理性

加盟店的目标客户群，是几十万家小型手机维修商，目标客户基数巨大。相对于几十万目标客户基数，公司今年新增的 1,050 家加盟店，只占其中很小的比例；

这些小型手机维修商，优势在于本地化、社区化服务，但他们同样面临着市场竞争。由于单一维修门店规模小，他们在供应链方面往往不占优势，更不具备品牌优势、在线运营能力和信息系统能力。公司的加盟业务，可以很好地满足小型手机维修商在这方面的需求；

本期加盟店的快速扩张，是公司连续两年持续、大力投入于联盟业务发展的结果。公司的持续努力，包括信息系统建设、各项服务的推出与迭代、供应链产品的品类扩展与供应商优化以及对联盟团队的招聘、训练、绩效管理、流程标准化等。

(4) 请分别列示公司本期通过不同平台、不同渠道（包括但不限于线下的自营门店、加盟商门店，线上的自有微信公众号、百邦联盟 APP、天猫、京东、大众点评、美团、有赞等）实现的业务量（包括但不限于保内或保外手机维修量、产品销售量、服务的客户人数等）、销售额及其变化情况、大幅变动的原因，并进一步解释本期营业收入大幅增长的原因、与下游需求变动趋势是否一致、与公司投入的资源规模是否匹配。请年审会计师说明就公司销售收入尤其是线上销售真实性、准确性所实施的审计程序及具体结论。

公司回复：

一、公司线上平台实现的业务量和收入及增长变化的原因

1. 线上平台业务发展

平台	2020年		2019年	
	订单量(单)	收入(万元)	订单量(单)	收入(万元)
天猫	55,695	2,092.8	10,968	359.0
美团点评	26,754	583.2	2,129	55.9
公众号	23,796	430.1	18,672	221.0
有赞	10,257	39.8	0	0.0
京东	6,262	30.1	0	0.0
合计	122,764	3,176.0	31,769	635.9

注：公司从以上电商平台的获单大部分为维修订单，也有少量商品和增值订单，工单量等同于服务人数。

2. 公司线上业务增长变化的原因

线上平台具有很大的增长空间：随着消费者在线消费习惯的强化，许多顾客越来越倾向于先到线上电商平台寻找维修商、查看价格和口碑之后，在电商平台选择合适的维修商下订单，再到线下门店维修。公司 2018 年底开始发展线上业务，虽然增速较快，但市场份额仍很低，有很大的增长空间。

发挥公司门店覆盖 102 个城市的交付能力优势：手机维修不同于商品销售，后者订单和交付均可在线完成，而手机维修的交付，必须在线下进行。线上的手机维修商，普遍规模较小，门店只能覆盖较少的城市，这让公司形成了线上独特的交付能力优势。

发挥公司的存量客户优势：公司深耕手机维修 13 年，积累了大量的存量客户，这些客户在线上选择维修商时，更愿意选择自己熟悉的百邦门店。

公司持续投入于线上电商平台业务的发展，持续深化与主要电商的合作，也为线上业务增长起到了很好的推动作用。

二、公司线下门店业务及增长变化原因

1、公司线下业务情况

单位：万元

年度	授权门店收入	联盟业务收入	新机分销收入
2020	27,071.72	3,972.13	17,848.00
2019	21,483.55	2,638.53	11,216.33

注：线上平台引流在线下门店交付，授权门店收入包括维修收入，商品销售和增值服务以及最终用户新机销售收入。

(1) 授权业务

授权门店收入明细

单位：万元

项目	2020 年度	2019 年度
维修收入	20,631.21	17,476.87
零散客户新机销售收入	3,364.51	-
商品销售和增值服务收入	3,076.00	4,006.69
总计	27,071.72	21,483.55

授权门店工单明细

单位：个

项目	2020 年度	2019 年度
维修工单	651,004	631,778
零散客户新机销售	6,944	-
商品销售和增值服务工单	282,171	332,831
总计	940,119	964,609

(2) 联盟业务

联盟业务收入明细

单位：万元

项目	2020 年度	2019 年度
加盟商合作门店管理费收入	1,378.06	729.86
电子商务收入（二手机、配附件等收入）	2,594.07	1,908.67
合计	3,972.13	2,638.53

联盟业务的订单量

联盟业务中加盟店的新增和变动请参见问题 3. (2) 的回复。2019 年度二手机、配附件订单 4,228 单，2020 年度二手机、配附件订单 14,915 单。

(3) 新机业务

新机业务收入和单量明细

项目	2020 年度	2019 年度
新机分销收入（万元）	17,848.00	11,216.33
新机分销数量（台）	39,382	24,367

2、增长变化的原因

（1）公司授权门店收入增长主要来自于线上平台带来的线下订单的增长、新机销售的增长及报告期内新增的某品牌授权门店业务等；

（2）联盟业务的增长，一方面来自于加盟店数量的拓展带来加盟费上的增长，另一方面来自于公司对联盟商销售二手机、手机周边产品的收入增长；

（3）新机分销业务的增长，主要来自公司与供应商深化合作以及渠道客户拓展。

3、增长变化与市场需求、公司资源投入的匹配

（1）苹果授权业务的市场需求主要来自于苹果市场的存量和新增用户。本期内苹果存量用户数量稳定、新增用户略有增长。公司本期资源投入重点在于线上平台的运营以及店内基本运营能力的提升；

（2）联盟市场的目标客户是几十万家小型手机维修商，公司的产品和服务有助于目标客户提升销量和盈利能力，同时公司连续两年大力投入于联盟运营团队的建设、系统建设和运营提升；

（3）新机分销业务的总体市场规模庞大，公司新机分销业务增长的金额占总体市场规模的份额较小。

三、会计师意见

公司线上业务收入为 3,176.00 万元，占公司营业收入的 6.50%，线上平台主要作为导流的作用，引导消费者到实体门店进行维修等，收入确认的依据与线下销售不存在不同，均以工单完成，消费者签字作为收入确认的依据。对于公司的销售收入的真实性、准确性我们执行了以下的审计程序：

1、了解公司重要业务类型收入有关的业务流程，识别相关的内部控制，并测试和评价其设计以及运行有效性。

2、重大销售合同检查及合同主要条款的分析。

获取重大销售合同，对合同条款进行查看，结合审计中了解到的重要业务类型的业务模式，评价各类业务收入确认的会计政策是否符合会计准则的要求。

3、分析性程序

对各业务类型收入过去两年的变动情况实行分析性程序，分析性程序的维度包括：对 2020 年的主营业务收入与 2019 年的主营业务收入按保内维修、保外维修、新机销售、其他商品销售、增值服务、电子商务等业务类型进行逐项对比分析；以及对于 2020 年各类业务前五大客户的收入金额及占比进行分析。

4、执行函证程序

公司营业收入分为保内维修收入、保外维修收入、其他商品销售及增值服务、电子商务收入以及其他业务收入。由于公司保内维修业务和经销商新机销售业务的客户收入金额较大，因此我们挑选重大客户执行了函证程序。而对于保外维修业务、其他商品销售及增值服务、零散客户新机销售、电子商务业务和其他业务收入客户为个人消费者和加盟商等，存在数量众多且金额很小的特点，从实施函证的有效性来看，意义不大，因此我们未执行函证程序，而是通过分析性程序和抽样测试等相结合的程序来验证收入。对于公司保内维修收入，我们已经执行函证程序的收入金额为 6,667.31 万元，占保内维修收入的比例为 99%。截至审计报告日，发出函证 2 封，收回函证数量 1 封，回函比例 50%。对于经销商新机销售收入，我们已经执行函证程序的收入金额为 4,249.88 元，占经销商新机销售收入的比例为 23.81%，扣除因法人涉及合同诈骗被公安机关逮捕的客户浙江绿森电子商务有限公司的销售收入之外，已经执行函证程序的收入占比为 54.65%，截至审计报告日，发出函证 11 份，收回函证数量 10 份，回函比例 91%。在执行函证程序时我们独立寄送询证函、对询证函的接收地址和回函发出地址进行查验。对于未回函以及回函不符的询证函，我们了解并调查了未回函以及回函不符的原因，取得了支持性文件。

5、对未执行函证程序的收入，执行抽样测试

我们考虑了收入的样本特征，规模，风险，对各类型的收入采用抽样的方法检查收入的真实性、准确性。对于抽样所选取的样本，检查记账凭证、签收单据、工单等单据，检查记账凭证的业务类型、金额是否与原始单据的业务类型、金额相符。

6、客户背景调查及电话访谈

抽样选取新机销售收入客户进行背景调查和电话访谈，背景调查包括但不限于查看该客户的工商信息、股权结构、年报披露和其他披露事项等，电话访谈了解合作背景以及双方合作过程中的权利义务，通过以上程序分析新机销售交易是否具有商业实质。

7、数据分析及维修门店收入金额核查程序

我们针对维修门店的保外维修业务收入执行了数据分析程序，检查是否存在保外维修收入异常的门店，并根据分析结果选取维修门店，检查维修门店的当期营业收入确认金额与银行账户入账金额是否一致。

通过执行以上程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司对于销售收入所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 4: 年报显示, 本期营业税金及附加发生额为 105.28 万元, 较上年下降 48.59%, 请补充说明在营业收入大幅增长的情况下营业税金及附加反而大幅下降的原因及合理性。请年审会计师进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

本期公司实现营业收入 48,891.85 万元, 较上期 35,338.42 万元增长了 38.35%, 待抵扣进项税余额由上期末 2,124.47 万元下降为本期末 775.34 万元, 本期实现了上期末留抵进项税的大幅抵扣, 导致本期支付的增值税金较上期减少近 50%, 因此也导致城建税及教育费附加等税金的大幅减少。

二、会计师意见

我们针对营业税金及附加执行了以下审计程序:

1、了解并评估与营业税金及附加相关的业务流程, 识别关键内部控制, 并测试其设计的合理性以及是否得到了有效执行。

2、分析性程序, 对营业税金及附加过去两年的变动原因进行分析, 并分析其合理性。

3、对营业税金及附加的进行匡算, 并比较匡算结果与公司账面记录金额是否存在较大差异。并对营业税及附加的计算基数的准确性和完整性进行测试。

通过执行上述程序, 我们未发现重大异常情况, 我们认为公司对于营业税金及附加所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 5. 根据年报，本期销售费用、管理费用、研发费用分别为 3,545.75 万元、5,519.83 万元、703.22 万元，同比分别变动 18.83%、-19.78%、-47.46%。请补充说明上述费用大幅变动的原因，在本期收入大幅增长的情况下期间费用整体反而显著下降的原因及合理性，相关费用计量是否完整、准确。请年审会计师说明就公司上述期间费用完整性、准确性所实施的审计程序以及具体结论。

一、公司回复

1、本年销售费用、管理费用、研发费用大幅变动的原因及合理性

销售费用金额明细如下：

单位：人民币万元

项目	2020 年金额	2019 年金额	变动金额	变动
人工成本	2,100.76	1,867.91	232.85	12.47%
市场推广费	403.44	343.33	60.11	17.51%
低值易耗品	362.67	258.04	104.63	40.55%
运输邮寄费	357.35	224.98	132.37	58.84%
通讯、网络费	159.45	151.76	7.69	5.07%
差旅费	77.55	82.23	-4.69	-5.70%
办公招待费	74.37	44.76	29.60	66.13%
其他	10.18	10.86	-0.67	-6.20%
合计	3,545.75	2,983.87	561.88	18.83%

公司销售费用 2020 年较 2019 年增加人民币 561.88 万元，增幅 18.83%，主要是由于人工成本、市场推广费、低值易耗品及运输邮寄费增加所致。

人工成本增加人民币 232.85 万元，增幅 12.47%，主要是因为公司 2020 年度某品牌授权业务服务顾问数量增加，导致人工成本上涨 190.95 万元；提高了苹果事业部员工的工资水平，2020 年度该事业部服务顾问的人工成本较 2019 年度上涨 41.9 万元。市场推广费增加人民币 60.11 万元，增幅 17.51%，主要因为公司加大了线上平台的业务投入；低值易耗品增加人民币 104.63 万元，增幅 40.55%，主要因为苹果非保修业务增长以及新增某品牌授权维修业务；运输邮寄费增加人民币 132.37 万元，增幅 58.84%，主要是因为公司 2020 年度发货量和次数增加，导致相关费用增加。

管理费用金额明细如下：

单位：人民币万元

项目	2020 年金额	2019 年金额	变动金额	变动
人工成本	2,901.13	3,219.41	-318.28	-9.89%
管理咨询费	748.77	740.80	7.97	1.08%
租赁物管费	533.35	608.86	-75.51	-12.40%
无形资产摊销	479.59	1,210.83	-731.24	-60.39%
审计费	240.57	179.25	61.32	34.21%
办公招待费	129.58	100.01	29.57	29.56%
差旅费	95.75	177.21	-81.46	-45.97%

项目	2020 年金额	2019 年金额	变动金额	变动
折旧	88.33	133.69	-45.36	-33.93%
装修费	80.11	167.78	-87.66	-52.25%
低值易耗品	47.34	82.37	-35.03	-42.53%
通讯、网络费	35.05	45.16	-10.11	-22.39%
保险费	28.48	20.99	7.48	35.64%
会议交通费	25.46	68.01	-42.55	-62.57%
股份支付费用	22.93	77.75	-54.82	-70.51%
培训费	2.66	17.02	-14.36	-84.37%
其他	60.72	31.38	29.34	93.50%
合计	5,519.83	6,880.54	-1,360.72	-19.78%

公司管理费用 2020 年较 2019 年减少人民币 1,360.72 万元，减幅 19.78%，主要是由于人工成本及无形资产摊销减少所致。

人工成本减少人民币 318.28 万元，减幅 9.89%，主要是由于公司通过流程优化和效率提升，非一线业务人员数量下降所致。无形资产摊销减少人民币 731.24 万元，减幅 60.39%，主要是由于本期部分无形资产因上期计提大额减值导致本期摊销金额减少、处置或报废部分无形资产以及部分无形资产摊销到期所致。其中因上期计提减值导致本期摊销金额减少 368.38 万元，主要为收购山西凯特通讯信息技术有限公司(以下简称“山西凯特”)产生的合同权利及授权经营资质的摊销金额减少 227.83 万元；其中因处置或报废部分无形资产导致无形资产摊销金额减少 224.31 万元，主要为报废预计不再使用的设计专利导致无形资产摊销金额减少 184.55 万元，报废时间为 2019 年 12 月；其中因无形资产摊销到期导致摊销金额减少 107.57 万元，主要为 O2O 平台导致摊销减少 46.48 万元，摊销到期期限为 2020 年 8 月，以及 CRM（用户运营平台）导致摊销金额减少 23.92 万元，摊销到期期限为 2019 年 12 月。其他费用明细项目，如租赁物管费、差旅费、装修费、低值易耗品、会议交通费及培训费相比上年度都有大幅减少，主要是由于公司加强了对费用开支的预算管理，增加线上会议等原因。除此之外，折旧费用减少主要是本年处置一批电子设备所致；股份支付费用减少主要是由于 2018 年发放的限制性股票和期权于本年失效所致。

公司研发费用 2020 年较 2019 年减少人民币 635.33 万元，减幅 47.46%，具体原因如下：

公司现阶段主要研发支出在于系统的运维和迭代优化上，2020 年度仅是对于目前公司用于门店经营的 BOMS 系统和百邦 3C 售后服务商家联盟系统的维护和小规模迭代，小规模的团队就可以承担这些工作。

2、相关费用计量是否完整、准确：

公司严格按照企业会计准则的要求，使用权责发生制对费用进行核算，并设计、执行了严格的内控制度确保相关费用计量的完整、准确。

二、会计师意见

我们针对销售费用、管理费用及研发费用执行了以下审计程序：

1、针对人工成本，从明细账中选取样本追查至雇员的工资单及雇佣合同，检查账面记录的人工成本是否准确，从雇员清单中选取样本追查至雇佣合同及明细账，检查账面记录的人工成本是否完整；

2、针对无形资产摊销执行重新计算的程序，与账面金额进行比对，检查账面记录的摊销金额是否准确、完整；

3、针对其他费用类型，从明细账选取样本追查至发票及其相关证明文件，检查账面记录的费用金额是否准确，从期后的付款清单中选取样本追查至付款银行回单、发票等，检查账面记录的费用或采购是否记录在正确的会计期间。

4、执行变动分析程序，分析本期费用是否出现异常波动的情况。

通过执行以上程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司对于期间费用所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 6.报告期末，公司研发人员为 13 人，较上年减少 26 人；本期研发投入金额 703.22 万元，同比减少 47.46%。请补充说明公司研发人员的岗位构成、主要研发内容和目的，本期研发人员、研发投入大幅减少的原因、是否将对公司盈利能力产生重大不利影响、公司未来如何维持市场竞争优势。

一、公司回复：

2019 年度公司主要利用公司内部研发人员并结合外包团队共同开发了百邦 3C 售后服务商家联盟系统、苹果售后客户流量运营系统升级等业务系统；公司现阶段主要研发支出在于系统的运维和迭代优化上，20 年度仅是对于目前公司用于门店经营的 BOMS 系统和百邦 3C 售后服务商家联盟系统的维护和小规模迭代，小规模团队就可以承担这些工作；

公司本期投入人民币 554.37 万元与用友合作开发业财一体化项目，该项目将整合公司全业务，涵盖会员、电商、分销、财务、供应链等全流程。用友在上述模块的产品比较成熟，使用用友的成熟方案，在成本、效益上优于自研。本期该项目尚未投入使用；

如果把尚未投入使用的用友系统计算在内，公司的研发投入并没有大幅减少，一方面因为前期集中的关键产品开发已经完成，另一方面是因为公司采用了行业自研与通用产品外采相结合的模式，这样既能提升研发投入产出比，又可以保障公司核心产品的独创性和竞争力。

问题 7.报告期末，公司在职员工总人数为 804 人，当期领取薪酬总人数为 1,013 人，请补充说明在职员工人数与领取薪酬人数存在较大差异的原因、本期离职员工涉及的岗位或业务板块、离职相关成本费用的计提及结算情况。

一、公司回复

截止到 2020 年 12 月 31 日，公司在职总人数为 804 人，公司在 2020 年末决定终止某品牌授权业务，对 61 家门店进行了转让或关闭处理，该业务单元的员工批量离职，其中 194 人在 12 月 31 日前已经办理完离职手续，尚余的 12 月薪酬为 53.87 万元、离职费用 78.6 万元。另有其他正常运营的业务部门的 15 名员工也办理了离职手续，涉及薪酬 6.59 万元。

问题 8.年报显示，本期劳务外包工时为 11.66 万小时，劳务外包支付报酬总额 289.56 万元。请补充说明公司采购外包劳务的原因及必要性、外包劳务供应商的基本情况、外包劳务主要内容、涉及的人员总数、外包劳务的成本构成及价格，本期相关成本费用计量是否完整。

一、公司回复

公司采购外包服务主要是企业客服和门店高峰期引导人员的补充，主要原因是客服和门店高峰期引导人员流动大，使用外包公司能及时补充流失的员工并能够提供专业的培训。季节性的人员补充是因为公司门店分布在 102 个城市，采用集中招聘效率较低，通过外包公司能否解决临时性用工的补充和提效。

北京百思特捷迅科技有限公司：公司主要经营客服,作为有十多年寻呼行业发展经历和六年以上呼叫运营服务经验的电信企业，在大型呼叫运营管理上积累了丰富宝贵的经验，尤其是在呼叫呼入业务外包、人员服务外包等方面，与北京联通（原北京网通）、移动和多家保险公司，有着八年以上的长期合作经历，另外对自建呼叫咨询、设计、建设、运营、维护、开发全过程拥有丰富的项目建设经验。成本包含固定工资+司付五险一金+管理费+残保金+税费，人均成本约 6,000 元，高峰期涉及人数 32 人。

门店高峰时期引导人员外包：2020 年 8 月开展外包，属于临时性外包，主要工作内容是高峰时段对进店顾客进行引导及引流，自 8 月起，月均在职 25 人，成本包含固定工资+提成+部分保险+服务费+税费，人均成本约 4,089 元。公司主要通过北京中才汇智信息技术有限公司招募临时性引导员。北京中才汇智信息技术有限公司成立于 2010 年，在全国 170 多个城市为客户提供业务外包及人事代理服务。

公司支付的外包费用总金额 289.56 万元，其中 233.42 万元计入主营业务成本，56.14 万元计入销售费用，公司认为本期相关成本费用计量完整。

问题 9：报告期内，公司销售商品、提供劳务收到的现金为 5.91 亿元，同比增长 32.60%，销售现金流入规模相当于本期营业收入的 1.21 倍。请补充说明公司本期销售商品、提供劳务收到的现金的具体构成，销售现金流入远高于收入确认金额的原因。请年审会计师进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

本期销售商品、提供劳务收的现金为 59,054.20 万元，营业收入为 48,891.85 万元，两者的差异为 10,162.35 万元，该差异包括销售商品、提供劳务产生的销项税导致现金流入 11,828.96 万元，经营性应收项目的变动导致现金流出 1,666.61 万元。其中经营性应收项目的变动导致的现金流出包括应收账款的变动产生现金流出 879.85 万元，合同负债的变动产生现金流出 802.80 万元，其他非流动负债变动产生现金流入 16.04 万元。

二、会计师意见

我们复核了编制销售商品、提供劳务收到的现金的准确性，我们未发现重大异常情况，我们认为公司对于销售商品、提供劳务收到的现金所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 10：报告期内，公司发生营业成本 4.44 亿元，同比增长 44.69%；购买商品、接受劳务支付的现金为 5.09 亿元，相当于营业成本的 1.15 倍。请按成本属性列示各类业务的营业成本构成，说明公司营业成本增幅高于营业收入增幅的原因，采购支付现金高于成本确认金额的原因。请年审会计师进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

（一）按成本属性列示各类业务的营业成本构成以及营业成本增幅高于营业收入增幅的原因

1、各类业务的成本构成

维修业务	占比	新机销售	占比	商品销售、增值及其他业务	占比	电子商务	占比	其他业务收入	占比
材料	40.83%	材料	99.48%	材料	27.12%	材料	84.28%	培训认证	74.60%
人工	5.58%	人工等其他成本	0.27%	人工	38.27%	人工	13.06%	软件摊销	25.40%
租赁物管费	4.46%	租赁物管费	0.20%	租赁物管费	26.99%	租赁物管费	2.15%		
装修费	0.78%	装修费	0.04%	装修费	4.91%	装修费	0.05%		
折旧、水电费及其他	0.32%	折旧、水电费及其他	0.01%	折旧、水电费及其他	2.71%	折旧、水电费及其他	0.46%		

2、营业成本增幅高于营业收入增幅的原因

单位：人民币万元

项目	本年发生额		上年发生额		变动情况	
	主营业务收入	主营业务成本	主营业务收入	主营业务成本	主营业务收入变动	主营业务成本变动
手机维修	20,631.21	14,934.56	17,476.87	11,956.04	18.05%	24.91%
新机销售	21,212.51	20,950.92	11,216.33	11,117.36	89.12%	88.45%
商品销售增值服务及其他业务	3,076.00	5,866.68	4,006.69	5,432.70	-23.23%	7.99%
电子商务	2,594.07	2,391.14	1,908.67	2,148.89	35.91%	11.27%
其他业务收入	1,378.06	211.15	729.86	-	38.35%	44.69%
合计	48,891.85	44,354.44	35,338.42	30,654.99	38.35%	44.69%

綜上表，公司主营业务成本增速高于主营业务收入，主要由于手机维修、商品销售增值服务及其他业务和其他业务收入三项业务导致。具体原因如下：

1、手机维修业务

手机维修业务毛利率略有下降，主要因为新增某品牌授权业务的毛利率低于苹果的毛利率，其中苹果维修的毛利率为 35%，某品牌的维修毛利率为 9%。

2、商品销售增值服务及其他业务

其他商品销售及增值服务销售收入下降、成本增加主要原因是门店商品销售的结构发生了变化，增加了毛利较低的苹果原厂和某品牌原厂商品的销售比重，原厂耳机增加成本 44.80 万元，毛利率由 2019 年度非原厂的 4.8% 下降到 2020 年度的 1.2%，打折处理仅适用于较早期机型的苹果原厂配附件，增加成本 141.67 万元，毛利率由 2019 年的 2.8% 下降到 2020 年的 -16.89%；二是公司对某品牌在关店前进行了商品库存清仓处理，部分苹果门店在售的滞销商品也进行了打折买赠处理，导致毛利率由 2019 年的 45.7% 下降到 2020 年的 8.9%。三是由于人工、房屋租赁等间接成本相对固定，以上导致总成本同比上升 7.99%。

3、其他业务收入

其他业务收入主要是公司对合作和加盟门店收取的管理咨询费收入。2020 年的成本增长，主要是公司对合作门店和联盟商门店的管理人员和员工开展培训和认证服务增加的成本，以及软件推销费用。上期由于相关成本和推销金额并不重大，所以与公司日常经营发生的员工成本 and 无形资产推销费用统一在管理费用核算。

(二) 采购支付现金高于成本确认金额的原因

公司本期购买商品、接受劳务支付的现金为 50,867.67 万元，营业成本的发生额为 44,354.44 万元，两者的差异主要为购买商品、接受劳务发生的进项税产生现金流出 9,317.39 万元，经营性应付项目的变动导致现金流入 439.13 万元，存货变动现金流出 1,692.92 万元，剩余差异为营业成本包含的非购买商品、接受劳务的人工成本等 4,057.95 万元。经营性应付项目的变动导致的现金流入主要包括预付账款变动导致现金流出 453.48 万元，其他流动资产待摊房租变动导致现金流入 1,076.01 万元，其他流动负债变动导致现金流出 107.95 万元，应付账款变动导致现金流出 75.45 万元。

二、会计师意见

我们针对成本执行了以下审计程序：

- 1、了解与成本相关的业务流程，识别相关的内部控制，并测试其设计以及运行有效性。
- 2、直接成本抽样测试

对于直接成本，我们考虑了存货出库的样本特征，规模，风险，对于选取的样本，对 2020 年存货出库执行抽样测试，检查存货出库的真实性。对于抽样所选取的样本，我们检查了出库工单等原始单据。

3、间接成本测试

取得全年的间接成本明细，与总账核对一致；

对于间接成本中的人工成本，执行的审计程序，详见问题 5 的回复。对于间接成本中的租赁成本的执行的审计程序包括：取得全年的租赁费用计提表，验证其完整性和准确性；按照租赁合同条款，重新匡算 2020 年应计提的租赁成本，与账面记录的金额核对，检查是否存在重大异常。对于间接成本分摊，执行的审计程序包括：了解间接成本分摊政策并评估政策的合理性；取得实体全年保内维修、保外维修、商品销售和增值服务的工单数量，结合各类业务的单位工时，计算各业务的工时与总工时占比；按照各业务的工时占比重新计算各类业务应分摊的间接成本，与公司的间接成本分摊金额核对，检查是否存在重大差异。

4、各类业务毛利率变动分析

我们按业务类型了解并分析 2020 年和 2019 毛利率变动的原因，对公司解释的变动原因包括苹果公司维修政策和促销活动变化，各类业务的工单平均成本变化等，我们通过检查合同、各类业务工单等审计证据，并结合市场环境的变化分析是否合理。

5、对于采购支付的现金流量高于成本确认金额的复核

我们复核了公司编制的现金流量表中的相关项目，并对公司对采购现金流量高于成本的原因进行了复核。

通过执行上述程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司对于营业成本增幅高于营业收入增幅的原因及采购支付现金高于成本确认金额的原因所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 11. 报告期末, 公司货币资金为 1.25 亿元, 较期初下降 35.58%, 其中 1,656 万元资金使用权利受限, 受限资金规模较年初增长 4.52 倍。本期公司利息收入仅 63.25 万元, 银行存款近似收益率为 0.42% (即本期利息收入/期初期末银行存款均值)。

(1) 请补充说明受限货币资金的具体构成、受限的原因、受限起止时间, 本期受限资金规模大幅增长的原因, 公司资信状况是否发生重大不利变化。

(2) 请补充说明在本期销售收入、销售商品现金流入大幅增长的情况下, 期末货币资金余额仍大幅下降的原因。

(3) 请补充说明公司银行存款的具体存放地点、存款收益率极低的原因、利息收入与资金规模是否匹配, 核查说明公司是否存在资金被占用情形。

请年审会计师就上述事项进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

(一) 受限货币资金的具体构成、受限的原因、受限起止时间, 本期受限资金规模大幅增长的原因, 公司资信状况是否发生重大不利变化的说明

受限的货币资金是公司存放于招商银行的给苹果公司开具保函使用的保证金, 金额总计人民币 1,656.00 万元。本集团在开展保内和保外维修过程中, 使用苹果公司提供的备机, 寄存件等。本次保函开具, 是应苹果公司政策调整的要求, 公司资信状况并未发生重大不利变化。

保函共计两份, 其中人民币 300 万元的期间为: 2020 年 9 月 29 日至 2021 年 10 月 9 日; 人民币 1,356 万元的期间为: 2020 年 11 月 18 日至 2021 年 9 月 30 日。

(二) 在本期销售收入、销售商品现金流入大幅增长的情况下, 期末货币资金余额仍大幅下降的原因

公司期末货币资金余额 1.25 亿元, 较上年减少 6,919.42 万元, 本期货币资金大幅下降的原因如下:

1、本年因正常业务经营, 产生销售商品, 提供劳务收到的现金流入 5.91 亿元, 购买商品、接受劳务支付的现金流出 5.09 亿元;

2、本期因支付给职工以及为职工支付的现金流出 9,548.24 万元, 支付各项税费 970.64 万元;

3、新增的某品牌维修业务虽然增加了收入, 但该业务亏损, 经营现金流为负。其次, 该业务前期投入的门店租金、押金、保证金、采购维修配附件, 固定资产资本性支出等支

出较大，导致公司其他应收款中押金及保证金增加 1,035.45 万元；第三，公司在 2020 年末终止经营了该品牌的维修业务，该项直接导致公司的现金支出增加人民币 909.13 万元；因日常经营支付期间费用 3,867.54 万元；

4、用友业财一体化项目的资本性支出增加人民币 554.37 万元，因采购电子设备及办公设备、支付装修费等导致其他资本性支出增加人民币 847.11 万元；

5、因收到政府补助、利息收入及预提费用的增加等导致现金流入 617.74 万元；

6、因取得借款收到现金人民币 2,000.00 万元。

（三）受限银行存款的具体存放地点、存款收益率极低的原因、利息收入与资金规模是否匹配

公司银行存款主要集中在民生银行，厦门国际银行和招商银行，与上年相比没有发生变化。

公司存款收益率低的原因如下：

1、公司本期取得的理财产品投资收益金额为 91.40 万元元，财务报表列示投资收益科目，理财产品的平均收益率为 2.92%，对应理财产品本金为 3,130.20 万元；

2、除购买理财产品外，公司其余货币资金均适用活期存款利率，活期存款利率约为 0.35%。

综上，公司货币资金利息收益较低，年末不存在资金被占用的情况。

二、会计师意见

我们针对公司年末货币资金执行了以下审计程序：

1、了解公司与资金管理有关的业务流程，识别相关内部控制，并测试其设计以及运行有效性；

2、取得公司从基本存款账户开户行打印的银行账户开立清单，并将其与公司提供的银行账户信息进行核对，检查银行账户的完整性；

3、针对公司年末全部银行账户及保函情况执行函证程序，回函率 100%，对于回函不符的询证函，我们了解并调查了回函不符的原因。在执行函证程序时我们独立寄送询证函、对询证函的接收地址和回函发出地址进行查验；

4、从重要银行账户的银行日记账中选取重大交易记录，检查银行日记账是否与银行对账单、银行回单及与该项交易相关支持文件是否一致；

通过执行以上程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司关于受限资金、期末货币资金余额变动、银行存款的具体存放地点、存款收益率低、利息收入与资金规模是否匹配及是否存在资金被占用情况的说明与我们在执行百邦科技 2020 年度财务报表审计过程中了解到的情况在所有重大方面一致。

问题 12. 年报显示, 本期公司财务费用同比增长 116.42%, 公司解释“本报告期内财务费用增加主要是门店开展新机销售业务, 导致增加微信和支付宝的费用支出所致”; 其中“手续费”发生 161.83 万元、同比增长 35.24%。请补充说明新机销售业务产生财务费用的具体情况, 前述手续费的形成原因、支付对象、本期大幅增长的原因。请年审会计师就上述事项进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

本年财务费用-手续费的变动主要来源于微信手续费、银行保函手续费和 POS 手续费的变动, 该等手续费系公司维修门店发生的手机维修及新机销售业务产生, 顾客的微信支付和 POS 刷卡金额增加, 导致前述手续费的增加。公司 2020 年度发生银行保函手续费 20.34 万元, POS 手续费 67.18 万元, 微信手续费 34.19 万元。

二、会计师意见

我们针对财务费用-手续费执行了以下程序:

1、询问公司管理层和财务人员, 了解与财务费用-手续费相关的业务流程以及财务费用-手续费两年的变动原因;

2、从财务费用-手续费明细账中选取样本, 追查至银行流水, 检查账面记录是否准确。

通过执行以上程序, 我们未发现重大异常情况, 我们认为公司对于财务费用-手续费所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 13. 报告期末，公司库存商品余额 3,467.13 万元，较期初增长 96.87%，存货跌价准备或合同履约成本减值准备期末计提比例为 12.27%，较期初提高 5.40 个百分点。

(1) 请列示期末库存商品构成明细、库龄、备货用途、对应的主要合同情况、品牌、机型（如有）、本年销售价格变动幅度、期末可变现净值等，说明库存商品余额增速大幅超出本期营业收入增速的合理性、是否存在产品滞销积压的情形。

(2) 请说明库存商品本期发生减值的主要原因，存货跌价准备或合同履约成本减值准备计提方法和过程、计提的恰当性，本期销售收入大幅增长但期末存货减值计提比例反而大幅提高的原因及合理性。

请年审会计师就上述事项进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

(一) 公司期末库存商品余额明细情况如下：

单位：人民币万元

库存商品	明细类别	品牌	机型	备货用途	期末余额	期末余额小计	占比	期末可变现净值
库存商品-新机	新机整机	苹果	iPhone 12	新机销售	656.76	1,213.85	35%	1,213.85
			iPhone 11		515.06			
			iPhone X/XR/XS		18.68			
			iPhone SE		17.30			
			其他		6.05			
		华为	HUAWEI P40	新机销售	20.06	56.93	2%	56.93
HUAWEI Mate 30	15.05							
其他	21.82							
库存商品-配附件及其他	销售配附件	不适用		商品销售	670.72	2,196.35	63%	1,770.82
	原厂配附件			维修备件	645.68			
	外采配附件			维修备件	583.66			
	维修工具			维修工具	296.29			
合计						3,467.13	100%	3,041.60

公司期末库存商品余额人民币 3,467.13 万元，较上期增长 96.87%，主要由于本期期末为元旦、春节的销售旺季备货所致。截至报告期末，公司新机存货人民币 1,270.78 万元，上年末无新机存货余额，本期末新机存货余额占库存商品余额的比例为 36.65%，主要为苹果新机备货，其中 iPhone12 和 iPhone11 系列手机库存余额分别为人民币 656.76 万元和人民币 515.06 万元，合计占苹果新机存货的 96.54%。截至 2021 年 3 月 31 日，本期末库存商品 - 新机均已销售出库，配附件及其他库存也已实现销售出库 641.77 万元，不存在产品滞销积压的情况。除部分维修工具的库龄在 1~2 年之外，其余库存均在一年以内。

(二) 报告期末公司库存商品减值原因明细情况如下：

单位：人民币万元

计提原因	存货类别	库存金额	存货跌价准备	存货跌价占比	计提比例
2020 年公司推出 6 折换屏活动，且该活动预计将持续，导致对应的库存商品可变现净值低于成本	原厂配附件	87.93	35.17	8.26%	40.00%
2020 年终止诺基亚和某品牌的维修业务以及京东上门服务，导致对应库存商品可变现净值低于成本	外采配附件	98.38	41.87	9.84%	42.56%
由于联盟业务政策调整，联盟加盟商无需使用原库存商品中的展台、配件柜等统一品牌专用物件，导致对应的库存商品可变现净值为零	维修工具	118.95	118.95	27.95%	100.00%
适用于部分较老手机型号的库存配附件产品的销量下降明显，公司降价促销导致其成本低于可变现净值	外采配附件	281.36	137.90	32.41%	49.01%
用于部分较老手机型号的贴膜产品的销量下降明显，公司降价促销导致其成本低于可变现净值	销售配附件	59.62	41.73	9.81%	70.00%
样品、不良品	销售配附件	61.94	49.91	11.73%	80.58%
合计		708.18	425.53	100.00%	60.00%

本期公司对库存商品计提存货跌价准备人民币 335.40 万元，主要因为部分销售配附件产品的销量不及预期和公司业务调整，公司采取降价处置的措施，导致其存货可变现净值低于账面成本。

公司在计提存货跌价准备时，按照单个存货项目计提存货跌价准备。在确定存货的可变现净值时，以取得的确凿证据为基础，并考虑持有存货目的、资产负债表日后事项的影响等因素，公司也会考虑降价促销后的价格、产品销售之前发生的费用等。

公司本期销售收入的增长主要由于新机销售业务的增长，存货减值计提比例提高主要因为销售配附件产品降价处置和部分业务终止合作导致相关配附件产品的可变现净值下降，二者的变化分别由不同类型的业务变化导致，因此无法同向比较。

二、会计师意见

我们针对存货执行了以下审计程序：

- 1、了解公司与存货有关的业务流程，识别相关内部控制，并测试其设计以及运行有效性；
- 2、取得公司期末的存货明细表，执行变动分析程序，识别是否存在异常波动；
- 3、针对期末存货余额，执行存货监盘程序，验证期末存货余额的存在，监盘时检查存货的状态，以识别是否存在残次、破损物品；
- 4、对于苹果公司和倍升互联北京的采购金额执行了函证程序，对于回函不符的询证函，我们了解并调查了回函不符的原因，检查了采购入库单、采购发票等支持性原始单据；

5、与公司管理层访谈，了解公司本期计提存货减值的原因；取得公司的存货跌价准备计提明细表，从明细表中选取样本检查存货的可变现净值金额与公司的降价促销政策或处置价格一致；

6、查询公司官方网站及其他销售渠道，浏览公司全年的会议记要和董事会决议，检查是否存在未体现于计提明细表中的降价促销政策；

7、从期后销售明细账中选取样本，检查是否存在期后销售单价低于存货成本的情况。

通过执行以上程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司关于期末库存商品具体情况及本期计提存货跌价准备的说明与我们在执行公司2020年度财务报表审计过程中了解到的信息在所有重大方面一致。

问题 14. 报告期末, 公司应收账款余额 3,707.39 万元, 坏账准备余额为 1,347.94 万元, 计提比例为 36.36%, 其中按单项计提坏账准备的应收账款为 1,308.81 万元, 主要涉及应收“单位二”、“单位四”款项。

(1) 其中, “中小零散客户”相关的应收账款余额为 993.02 万元, 同比增长 63.21%。请补充说明该部分应收账款涉及的中小零散客户人数、客户的主要情况或特点、向零散客户进行赊销是否符合商业惯例, 销售的产品或服务内容、赊销的账期、本期余额大幅增长的原因、截至本函发出日的回款金额, 该类客户坏账准备计提金额的确定过程和依据。

(2) 其中, “大型手机厂商”相关应收账款余额为 1,405.56 万元, 请补充列示前五大应收账款的具体情况, 包括客户名称、销售的产品或服务内容、销售账期、截至本函发出日的回款金额、坏账准备计提金额的确定过程和依据。

(3) 单位二的应收账款余额为 1,058.50 万元, 公司解释单位二自 2016 年下半年起未履行支付义务, 公司前期已全额计提坏账准备。请补充说明你公司对单位二应收账款进行催收的情况、该笔应收款长期挂账的原因、是否已达到你公司应收账款核销标准。

(4) 单位四的应收账款为 250.31 万元, 公司解释单位四自 2020 年下半年起未履行支付义务, 公司已全额计提坏账准备。请补充说明单位四的具体情况、交易发生的时间、销售的产品或服务内容、销售账期, 2020 年下半年起其不再履行支付义务的原因、相关交易是否存在纠纷、相关收入确认依据是否充分, 其履约能力发生的具体变化、公司认为该款项难以收回的具体原因、全额计提坏账准备的合理性。

请年审会计师就上述事项进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

(一) “中小零散客户”相关的应收账款补充说明

1、中小零散客户构成

中小零散客户为除苹果、某品牌以及诺基亚厂商之外的客户, 主要包括联盟业务客户 412 家联盟和合作门店、新机业务客户杭州米瑞通科贸有限公司、上门业务客户北京嘀嘀无限科技发展、北京京东世纪贸易有限公司、京小服科技服务有限公司等。对这些客户的账期均在 45 天以内, 符合商业惯例, 截止到 2021 年 3 月 31 日, 未回款金额约为 25.62 万元, 占中小零散客户相关应收账款的比例为 2.58%。

2、中小零散客户的坏账金额的确定过程和依据

公司将全部中小零散客户作为一个信用风险组合基础上采用减值矩阵确定信用损失, 在评估该信用风险组合的信用损失时, 考虑了历史损失率和前瞻性因素。公司过去三年中

小零散客户的平均历史损失率为 0.06%。

（二）大型手机厂商相关的应收账款补充说明

公司应收大型手机厂商仅以下两家单位：

单位：人民币万元

单位名称	年末余额	坏账准备	账面价值	服务内容	账期(天)	回款情况
苹果公司	1,118.96	17.79	1,101.17	手机维修	45	已全部回款
某品牌手机厂商	286.60	4.56	282.04	手机维修	45	对方正在走付审批流程
合计	1,405.56	22.35	1,383.21			

公司期末根据已获取的确凿证据，判断应收账款项目是否已发生信用减值，已发生信用减值的证据包括下列可观察的信息：

- 1、发行方或债务人发生重大财务困难；
- 2、债务人违反合同，如偿付利息或本金违约或逾期等；
- 3、债权人出于与债务人财务困难有关的经济或合同考虑，给予债务人在任何其他情况下都不会做出的让步；
- 4、债务人很可能破产或进行其他财务重组。

公司将大型手机厂商作为一个信用风险组合，在组合基础上采用减值矩阵确定信用损失。在评估组合的信用损失时，公司考虑了历史损失率和前瞻性因素，大型手机厂商过去三年平均历史损失率为 0。

（三）公司对单位二应收账款情况的补充说明

单位二为天安保险股份有限公司江苏省分公司以下简称“天安保险”、，天安保险为公司手机保障业务的合作伙伴，主要为公司提供“无忧保”业务，应收账款的性质为其需向公司支付的手机保障理赔费。

截至 2016 年 12 月 31 日，公司应收天安保险理赔款余额为 1,058.50 万元。天安保险自 2016 年下半年起未履行上述款项的支付义务，其中部分款项拖欠一年以上，公司多次催收对方仍不予归还，公司认为该应收款项难以收回，因此于 2016 年全额计提坏账准备。2017 年之后天安保险陷入多起诉讼并陷入理赔逾期等情况，因此公司对该应收款项的可收回性的判断未发生改变。

公司考虑到期末天安保险尚未倒闭且相关事项正在处理之中，经咨询内部法律顾问的意见和内部管理层讨论，期末天安保险的应收账款尚未达到公司的核销标准。

（四）单位四应收账款情况的补充说明

单位四为绿森公司。绿森公司为公司新机销售的客户，2020年8月后绿森公司拖欠公司250.31万元新机销售款项不予归还；公司于8月24日在北京市朝阳区提起诉讼追缴绿森公司拖欠公司的款项，并前往该公司所在地温州进行多次催收；2021年1月公司从媒体获悉，该公司法人涉及合同诈骗被公安机关逮捕，因此公司认为该应收款项难以收回并全额计提坏账准备，经咨询内部法律顾问的意见并经管理层讨论，期末绿森公司的应收账款尚未达到公司的核销标准。

二、会计师意见

我们针对应收账款坏账的计提执行了以下审计程序：

1、了解公司与应收账款坏账计提和核销有关的业务流程，识别相关内部控制，并测试其设计以及运行有效性；

2、取得并复核公司期末的应收账款预期信用损失模型，测试及评价模型中的关键假设以及相关输入值；

3、与管理层进行访谈，了解单项计提坏账的理由和依据，检查单项计提坏账准备相关的合同、订单，确认应收账款发生时间，网上查询单项计提客户的资信情况，确认是否与管理层判断相一致，是否达到公司核销标准；

4、检查应收账款本期核销明细及相应的审批文件，确认是否复核公司核销标准；

5、检查应收账款期后的回款情况，确认是否与期前计提的坏账有重大不一致的情况。

通过执行以上程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司对于应收账款中“中小零散客户”、“大型手机厂商”、单位二及单位四所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 15. 报告期末，公司预付款余额为 1,444.30 万元，较期初增长 45.77%。请补充说明前五大预付款单位名称、是否为关联方、采购的产品或服务内容、约定的付款账期、截至本函发出日的结转情况，相关交易进行预付的必要性，本期预付款较期初大幅增长的原因、与你公司经营实际是否匹配、供应商给予公司的信用条件是否发生重大不利变化。

一、公司回复

公司期末前五大预付款情况如下：

单位名称	是否为关联方	余额(万元)	采购的商品	账期(天)	期后结转情况
倍升互联(北京)科技有限公司	否	566.83	苹果手机	30	已全部结转
深圳*道科技有限公司	否	191.76	苹果手机	30	已全部结转
武汉**驰信息技术有限公司	否	182.56	苹果手机	30	已全部结转
合肥*皮网络科技有限公司	否	109.79	苹果手机	30	已全部结转
深圳市*旗电子科技有限公司	否	85.06	手机配附件	30	未结转
合计		1,086.00			

(1) 相关交易进行预付的必要性说明：根据与上述供应商的采购合同条款，双方约定先款后货。苹果手机周转较快，且当时正在为元旦、春节的销售旺季备货，公司根据手机销售订单情况提前储备，因此，公司在 2020 年 12 月预付手机采购款，以应对期后的销售需求。公司对手机配附件的采购主要依据门店的需求预测，公司期末对深圳*旗的预付配附件款 85 万为手机配附件备货采购。深圳市*旗未结转的原因是商品未全部入库。

(2) 报告期末，公司预付款余额 1,444.30 万，较期初大幅增加主要是由于公司提前备货，依据采购协议预付采购货款增加所致，与公司本年手机销售业务量大幅增长匹配。

(3) 公司与主要预付款单位约定的付款期限、付款方式、采购价格等条款与前期保持一致，主要供应商给予公司的信用条件未发生重大不利变化。

问题 16. 报告期末，公司其他应收款余额为 2,120.25 万元，包括押金及保证金、代垫款，较期初增长 79.63%，其中 26.99%的款项账龄在 1 年以上。

(1) 请补充说明其他应收款的交易对方名称、是否为关联方、具体的交易事项、款项性质、交易发生时间、约定的偿付时间、款项超过 1 年仍未结算的合理性、是否构成资金占用，本期余额大幅增长的原因及合理性。

(2) 根据现金流量表，本期押金保证金及代垫款项现金流出为 2,391.45 万元、流入为 95.56 万元，合计净流出 2,295.89 万元；而应付押金及保证金余额本期减少 392.77 万元，应收押金及保证金、代垫款增加 1,034.89 万元，二者变动合计 1,427.66 万元、与前述现金流量表反映的变动金额存在较大差异，请补充说明差异原因、是否存在列报错误。

请年审会计师就上述事项进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

(一) 其他应收款补充说明

公司其他应收款主要为厂家押金、维修门店的房租押金等，交易对方不存在关联方，其中按期末余额前 5 大的具体情况如下：

单位名称	款项性质	余额(万元)	交易的发生时间	约定的偿付时间
某品牌手机厂商	厂家押金	843.60	2020 年	解约后 3-6 个月
深圳市*微科技有限公司	保证金	268.10	2020 年	采购合同终止后
深圳*信数码	保证金	110.24	2020 年	采购合同终止后
北京汇盈中科投资管理有限公司	房租押金	103.28	2018-2019 年	房租合同终止后
北京好佳奇科技广场有限公司	房租押金	101.85	2018-2019 年	房租合同终止后
合计		1,427.06		

公司其他应收款期末余额大幅增长的原因主要系本年新增某品牌授权业务，导致其押金增加 843.60 万元；本期新增某品牌维修门店 61 家，导致房租押金增加约 300 万元。其他应收款本期变动与公司实际经营情况相符。

(二) 现金流量表补充说明

公司现金流量表中押金保证金及代垫款项现金流出 2,391.45 万元，包含本期其他应收款-押金及保证金变动导致现金流出 1,034.33 万元，本期受限货币资金余额变动导致现金流出 1,357.12 万元，有关受限货币资金的性质参见问题 11 的回复，由于该受限资金为公司向苹果公司提供的保函保证金，与公司日常经营活动相关，故公司将其作为经营活动现金流出列示；公司现金流量表中押金保证金及代垫款项现金流入为本期其他应收款中代垫款项及其他变动导致现金流入 95.56 万元。应付押金及保证金余额本期减少 392.77 万元，于现金流量表的支付的其他与经营活动有关的现金中列示。综上，公司认为该列示符合公司的经营情况，不存在列报错误。

二、会计师意见

(一) 我们针对其他应收款主要执行了以下审计程序:

- 1、取得其他应收款明细表, 检查其合计金额是否与账面余额一致, 并从中选取样本执行函证程序;
- 2、将其他应收款明细表与关联方清单进行交叉核对, 检查是否存在关联交易的情况;
- 3、取得并复核公司期末的应收账款预期信用损失模型, 测试及评价模型中的关键假设以及相关输入值;
- 4、执行变动分析程序, 检查本期其他应收款是否存在异常变动的情况。

(二) 我们针对现金流量表主要执行了以下审计程序:

我们复核了公司编制的收到的其他与经营活动有关的现金以及支付的其他与经营活动有关的现金, 未发现重大异常。

通过执行以上程序, 我们未发现重大异常情况, 我们认为公司对于其他应收款及现金流量表问题所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 17. 现金流量表显示，本期支付的其他与经营活动有关的现金中包含“其他”流出 644.03 万元，请解释该部分现金流的具体构成、资金支付明细及原因。

一、公司回复

现金流量表中本期支付的其他与经营活动有关的现金中包含“其他”流出 644.03 万元，主要包含：

1、退还联盟商及门店押金、保证金 393 万元，主要是由于部分联盟商及部分会员店及标准门店到期不再与公司合作，同时公司由于合规管理等原因，终止了与部分加盟店的合作（押金一般为每个标准店 1 万元），导致公司相应退回押金保证金 111 万元；退回合作门店押金保证金共计 277 万元。

2、支付的审计费 240 万元，主要是公司按照监管要求聘用外部审计师导致。

问题 18. 报告期末，公司无形资产账面价值为 626.82 万元，包括专利权、合同权利及授权资质、软件，较年初下降 62.05%，本期计提减值准备金额为 388.25 万元。请补充说明本期无形资产大幅减少的原因、是否对公司未来经营产生重大不利影响，减值准备的计提过程及计提的充分性、合理性。请年审会计师进行核查并发表明确意见。

一、公司回复

（一）本期无形资产大幅减少的原因及是否对公司未来经营产生重大不利影响

公司无形资产账面价值因处置或报废导致减少无形资产 61.00 万元，主要是公司处置了部分预计不再使用的软件和专利权所致；因计提摊销导致减少人民币 647.50 万元；因当期计提无形资产减值准备导致减少无形资产 388.25 万元；因购置软件导致增加无形资产 71.85 万元。综上，无形资产账面价值当期减少 1,024.90 万元，减幅 62.05%。

公司本年无形资产的变动都是正常经营过程中产生的变动，处置或报废、及计提减值的无形资产不是公司的核心资产，不会对公司未来经营产生重大不利影响。

（二）减值准备的计提过程

公司对无形资产减值准备的计提方法较上年相比没有发生变化，并在财务报表附注（五）8 中进行了披露，具体计提过程如下：

1、公司对预计 2021 年不再使用的部分自主研发的软件和自主设计的专利权全额计提减值，对软件和专利权分别计提减值准备人民币 295.12 万元和人民币 17.17 万元。

2、除前述全额计提减值的无形资产之外，公司对剩余无形资产按照所在资产组组合进行减值测试：

（1）剩余无形资产所在资产组组合的相关信息：

- 对于软件和专利权，公司以经营分部为基础对资产组组合进行划分，2020 年 12 月 31 日，分配至资产组组合的无形资产的账面价值及相关减值准备如下：

单位：人民币万元

资产组组合	账面价值	减值准备	净额
手机维修业务-苹果	190.28	-	190.28
电子商务业务	10.50	-	10.50
不可分摊的总部无形资产	274.18	-	274.18
合计	474.95	-	474.95

- 对于企业合并形成的合同权利及授权资质，公司将其分摊至手机维修业务下的山西凯特通讯信息技术有限公司（以下简称“山西凯特”）资产组组合

单位：人民币万元

资产组组合	账面价值	减值准备	净额
手机维修业务-山西凯特	911.32	759.46	151.87

其中山西凯特本期应计提减值准备人民币 75.96 万元。

(2) 剩余无形资产减值测试过程、关键参数及商誉减值损失的确认方法：

在进行剩余无形资产减值测试时，公司将剩余无形资产的账面价值与其可收回金额进行比较。如果可收回金额低于账面价值，相关差额计入当期损益。具体各资产组组合可回收金额使用的测试方法如下：

无形资产类型	资产组组合	可回收金额确定方法
软件、专利权	手机维修业务-苹果	特许使用费节省法
软件、专利权	电子商务业务	特许使用费节省法
软件、专利权	不可分摊的总部无形资产	多期超额收益法
合同权利及授权资质	手机维修业务-山西凯特	未来现金流折现法

采用特许使用费节省法和多期超额收益法的主要假设包括收入增长率、折现率、技术衰退率和技术年限等。公司根据历史经验及对市场发展的预测确定收入增长率，并采用能够反映相关资产组组合的特定风险的利率为折现率，参考同行业的水平确定技术衰退率和技术年限。

采用未来现金流折现法的主要假设参考问题 19 的回复。

(3) 剩余无形资产减值测试的影响：经过剩余无形资产减值测试，本年软件和专利权本年未发生减值，企业合并形成的合同权利及授权资质本年计提减值准备人民币 75.96 万元。

(三) 减值准备的充分性、合理性：

公司针对账面全部无形资产进行了减值分析，除全额计提的部分自主研发的软件和自主设计的专利权外，公司将剩余无形资产分配到相应的资产组组合中进行减值测试。公司按照剩余无形资产对应的资产组特征，分别采用特许使用费节省法、多起超额收益法及未来现金流折现法对资产组的可收回金额进行计算，计算过程中使用的主要假设参数基于资产组的历史财务数据及同行业水平，通过计算，仅山西凯特资产组出现了减值的情况，公司因此计提减值准备 75.96 万元。

综上，公司认为无形资产减值准备的计提是充分、合理的。

二、会计师意见

我们针对无形资产减值执行了以下审计程序：

1、了解公司无形资产减值相关的业务流程，识别相关内部控制，并测试和评价其设计以及运行有效性；

2、对于全额计提减值的无形资产，了解计提减值的原因，并针对执行2020年度审计过程中关注的业务变化等信息分析合理性；

3、了解和评价公司减值测试方法的适当性及是否一贯应用；

4、检查相关基础数据的依据，包括历史实际数据、行业数据以及其他重要参数；

5、复核公司采用的关键假设合理性；

6、执行重新计算的程序，检查公司计算的准确性。

通过执行以上程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司对于无形资产及无形资产减值问题所作出的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 19. 报告期末, 公司商誉账面价值为 2,109.23 万元, 本期未新增商誉减值。请补充说明各资产组本期的主要经营情况、近三年的主要财务数据, 本期商誉减值测试关键参数及其选取依据、是否符合公司经营实际以及行业发展趋势, 并分析与前次商誉减值测试关键参数的差异情况及原因, 说明本期商誉减值准备计提是否充分、合理。请年审会计师进行核查并发表明确意见。

一、公司回复:

(一) 各资产组本期的主要经营情况、近三年的主要财务数据

2020 年 12 月 31 日, 公司所有商誉分配至以下 4 个资产组组合中, 其分配的商誉账面价值及相关减值准备情况如下:

单位: 人民币万元

资产组组合	账面价值	减值准备	净额
上海百华悦邦电子科技有限公司 (以下简称“上海百邦”)	2,569.54	596.16	1,973.38
山西凯特	894.93	894.93	-
广州百邦电子科技有限公司 (以下简称“广州百邦”)	135.85	-	135.85
上海百华悦邦电子科技有限公司威海分公司 (以下简称“威海分”)	117.37	117.37	-

1. 上海百邦本期经营情况及近三年的主要财务数据

上海百华资产组为公司 2012 年从外部收购取得, 2019 年由于苹果业务量下滑导致营业收入和净利润大幅下降, 2020 年营业收入保持平稳增长, 净利润也随之增加。

单位: 人民币万元

项目	2018 年	2019 年	2020 年
收入	15,092.18	8,474.82	9,683.29
成本费用	12,557.62	7,752.38	8,462.83
营业利润	2,534.56	722.43	1,220.46
净利润	2,446.34	701.39	1,195.13

2. 山西凯特本期经营情况及近三年的主要财务数据

山西凯特为 2018 年从外部收购取得, 2019 年由于苹果业务量下滑导致营业收入下降, 2020 年营业收入略有下降。

单位: 人民币万元

项目	2018 年	2019 年	2020 年
收入	2,364.69	1,658.88	1,662.81
成本费用	2,270.94	1,471.61	1,611.60
营业利润	93.75	187.26	51.22
净利润	93.71	169.80	51.02

3. 广州百邦本期经营情况及近三年的主要财务数据

广州百邦为 2012 年从外部收购取得，2019 年由于苹果业务量下滑导致营业收入下降，2020 年营业收入略有下降。

单位：人民币万元

项目	2018 年	2019 年	2020 年
收入	1,703.05	1,310.36	1,296.21
成本费用	1,381.53	1,149.85	1,210.18
营业利润	321.52	160.51	86.03
净利润	313.59	159.32	85.90

4.威海分公司前期因经营不善，已全额计提减值准备，本年不再进行减值分析。

(二) 商誉减值测试关键参数及其选取依据，是否符合公司经营实际以及行业发展趋势，与前次商誉减值测试关键参数的差异情况及原因

1、商誉减值测试关键参数及其选取依据

关键参数	选取依据
预期增长率	历史增长率情况
稳定期增长率	根据公司对市场发展的预测，稳定期增长率为零
毛利率	历史毛利率情况
折现率	根据市场情况，采用能够反映相关资产组组合的特定风险的利率

公司在选取预期增长率和毛利率时，参考了公司历史的实际情况；在选取稳定期毛利率时，考虑了公司对行业发展的趋势判断；在选取折现率时，参考了同行业企业的风险系数、同期政府债券利率等。因此，公司选取的关键参数是符合公司经营实际以及行业发展趋势的。

2、商誉减值测试关键参数的差异情况

关键参数	2020 年	2019 年	差异原因
预期下降率	(23.19%) - (2.76%)	(29.85%) - (20.53%)	预期增长率主要基于资产组历史年度的营业收入增长率进行修正得出，由于资产组近年的营业收入波动趋于平稳导致预期下降率上升。
稳定期增长率	0.00%	0.00%	未发生变化
毛利率	13.99%-21.02%	18.58%-25.61%	毛利率主要基于预测时点当年的毛利率情况，2020 年各资产组实际毛利率下降导致预测期间的毛利率下降。
折现率	15.00%	15.00%	未发生变化

(三) 说明本期商誉减值准备计提是否充分、合理

除威海分资产组外，公司使用未来现金流折现的方法对各个资产组的可收回金额进行了估计，根据公司的测算结果，仅山西凯特资产组出现了减值的情况，由于公司前期已经对山西凯特资产组中的商誉全额计提减值，因此公司将山西凯特资产组当期应计提的减值金额全额分配在该资产组的剩余资产——无形资产中。

公司在执行商誉减值计算时，按照企业会计准则的要求，将商誉分配在各个资产组进行减值测试，减值测试所使用的参数是基于公司历史实际情况和公司对于行业趋势的预测。除威海分公司外，其余 3 个资产组的经营状况在 2020 年趋于稳定的状态，从公司主要经营的品牌——苹果在华出货量来看，2020 年度出货量较 2019 年有所增长。因此公司本期商誉未计提减值与资产组的实际经营状况和主要经营品牌的市场销售情况相一致。

综上，公司本期商誉减值准备的计提是充分、合理的。

二、会计师意见

我们针对商誉减值执行了以下程序：

- 1、测试和评价与商誉减值测试相关的内部控制；
- 2、了解和评价管理层减值测试方法的适当性及是否一贯应用；
- 3、评价未来现金流量预测所采用的模型的恰当性；
- 4、检查相关基础数据的依据，包括历史实际数据以及经管理层批准的财务预算；
- 5、通过执行下列程序，评估公司所采用的下列关键假设的合理性：对于收入增长率和预计毛利率，我们对比了历史实际经营结果，对以前年度预测实际实现情况进行追溯复核，并参考同行业公司的数据，评价管理层采用的收入增长率和毛利率的合理性；评价管理层采用的折现率的合理性；
- 6、执行重新计算程序，检查商誉减值测试模型的计算准确性。

通过执行以上程序，我们未发现重大异常情况，我们认为公司对于商誉减值问题所作的说明与我们在审计过程中所了解的情况在所有重大方面一致。

问题 20. 报告期末，公司合同负债余额 1,664.16 万元，请补充说明涉及的主要合同情况、公司尚未向客户转让商品的原因、期后结转收入的情况。

一、公司回复

公司期末合同负债的明细情况如下：

项目	金额（万元）
联盟商管理费	822.93
门店预收保外业务款	464.51
预收保障类业务款	360.70
预收货款	16.02
合计	1,664.16

1、联盟商管理费

系公司为联盟商提供的加盟、品牌使用、管理咨询、培训认证等服务，收取的相关费用，该项费用由联盟商签约时一次性支付，公司将收取的管理费平均分摊在加盟期限内。期末合同负债中的联盟商管理费为尚未分摊完的管理费，将在协议期内摊销完。

2、门店预收保外业务款

这部分款项主要是预收的顾客保外维修款，由于相关维修服务尚未完成，因此公司将其作为合同负债，期后门店预收保外业务款已全部结转收入。

3、预收保障类业务款

这部分款项对应的是公司为消费者的碎屏保、膜立保等手机保障增值类服务，公司为碎屏保产品的顾客提供一年内更换显示屏服务，为购买膜立保产品的消费者提供一年内更换手机膜的服务。公司一次性收取产品费用，在消费者购买相关产品后一年内摊销。期末合同负债中的预收保障类业务款为尚未摊销完的服务收入，将在 2021 年内摊销完。

特此公告。

北京百华悦邦科技股份有限公司

董 事 会

二〇二一年五月二十八日