

证券代码：300736

证券简称：百邦科技

# 北京百华悦邦科技股份有限公司

## 投资者关系活动记录表

编号：2022-001

投资者关系活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input checked="" 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（请文字说明其他活动内容）
形式	<input type="checkbox"/> 现场 <input checked="" type="checkbox"/> 网上 <input type="checkbox"/> 电话会议
参与单位名称及人员姓名	线上参与公司2021年度网上业绩说明会的投资者
时间	2022年05月19日15:00-16:30
地点	价值在线（ <a href="https://www.ir-online.com.cn/">https://www.ir-online.com.cn/</a> ）
上市公司接待人员姓名	董事长兼总经理：刘铁峰先生 独立董事：郑瑞志先生 董事、财务负责人兼董事会秘书：CHEN LI YA 女士
投资者关系活动主要内容介绍	<p>1. 随着一季度亏损，会不会因为（疫情或别的原因）二三四季度亏损更因严重，公司有什么样应对</p> <p>答：疫情的大环境对公司经营活动确实产生一定程度的影响。一方面，随着顾客购买新机的速度放缓，消费者对于手机服务的需求会提升，这是我们看到的外部机会；另一方面，百邦三年来持续耕耘的线上获单能力、联盟供应链与服务能力、以及相关的运营能力，一直在发展中。公司会聚焦在我们可控的范围，把市场机会和自身能力结合起来，着眼长期和愿景，扎扎实实做好当下的每一项工作。</p>

**2. 今年疫情影响还在，公司2022年业绩预期如何，还是会亏损么？一季度业绩情况不好。**

答:公司的自营门店主要集中在大中型城市的商场和写字楼，一季度受疫情的影响，许多门店的配合疫情防控政策要求间断性闭店，无法持续开门营业，即使正常开业的门店，也受到供应链不稳定的影响。2022年公司的业务发展重点，一是在线上持续发力、二是进一步深化联盟业务、三是自营店的运营持续优化，目前公司在这三条主线上稳步前行。我们相信，疫情总会过去，困难的时刻，也是我们练内功、打磨能力的时刻。

**3. 怎么看公司主业的发展情况？还有再发展的机会么？自2018年以来，公司主业，无寸进，反而持续衰退。**

答:感谢您对公司的持续关注。公司所处的3C综合服务行业，是一个几千亿规模的市场，从业主体是100万的夫妻店和上千万的自由职业者，属于典型的“大蛋糕、小蚂蚁”的状态。公司的战略发展路径规划，是从授权手机维修到综合手机服务、从综合手机服务到3C服务。虽然在发展过程中经历了各种挑战，但目前我们苹果业务、线上业务、和联盟业务的发展，已经初步验证了我们的战略路径的可行性，我们对于这个发展路径充满信心。

**4. 公司是否有考虑用好上市公司的平台的计划？自上市以来，主业无寸进，也没有用资本工具。**

答:上市公司的平台，为公司融资、吸引人才、获得更多的竞争优势，提供了重要的资源。上市四年来，公司聚焦于主业，坚定地沿着从授权手机维修到综合手机服务、从综合手机服务到3C综合服务的战略方向发展，并在这个过程中，积累了经验和能力。在资本方面，公司基于经营现金流较好的优势，于2021年进行了股票回购，并发行了员工股权激励项目。随着公司业务的发展，相信我们能够更好地发挥上市公司的资源优势。

**5. 公司2021年经营业绩实现扭亏增盈，2022年一季度又亏损，全年经营业绩能否保持盈利？**

答:感谢您对公司的关注。受外部环境及公司决策等因素影响,公司业绩出现一定波动。公司将继续以主营业务为核心,积极调整业务方向,拓展联盟业务,努力提升核心竞争力,实现公司发展目标。公司2021年实现归属于上市公司股东净利润650.84万元,同比增长107.44%。经营活动产生的现金流量净额4,705.91万元,同比增长152.98%,实现扭亏增盈。2022年以来,全国疫情出现反复,公司各地门店特别是一线城市门店因疫情原因闭店情况较多,给公司经营带来一定的影响,公司将深挖客源潜力,根据各大区实际情况,有针对性的调整经营思路,努力克服困难,力争再创佳绩,回馈广大投资者。

**6. 公司2022年经营计划是什么呢?**

答:感谢你对公司的关注。2022年,公司将在既定的发展战略方向上,逐步推进授权维修业务、联盟业务和线上业务的阶段性目标,持续完善业务部门和职能部门的SOP和流程优化,借助新的用友业财一体化系统提升整体效率。包括持续投入于运营能力建设;把线上线下混合渠道打造成百邦的独特优势;以加盟店拓展和供应链拓展,双轮驱动联盟业务发展。

**7. 您好,请问手机维修行业发展现状是什么?**

答:感谢您对公司的持续关注。目前,国内手机维修市场总体上仍处于“大蛋糕、小蚂蚁“的状态,市场的从业主体是近百万家的夫妻店和中小型企业,从业者普遍没有品牌,大部分在资金、管理、供应链和营销方面的能力都比较差。由于原厂授权门店城市数量较少、价格较高等原因,原厂维修占总体维修市场份额较低,但有增长的趋势。随着存量手机数量的增长,手机维修订单也在持续提升。

**8. 请问22年度,公司是否有新的融资计划?**

答:感谢您对公司的关注。公司目前暂无融资计划。未来公司将根据业务实际发展状况和资金需求,在有利于股东利益的前提下,合理安排债务融资和股权融资,保持公司健康合理的资本结构,为实现公司持续、快速发展提供资金保

障。

**9. 财总好，请问公司2021年营业收入减少36.18%的原因是什么？**

答:感谢您的关注！公司2021年营业收入减少主要是公司战略性减少了本年度新机销售，同时公司于2020年末主动终止了某品牌授权维修业务；不考虑以上两个因素的影响，公司的苹果业务和联盟业务是稳态增长的。

**10. 2020年公司净利润处亏损负值，而2021年公司净利润同比增加107.44%，请问净利润增长的原因是什么？公司做了哪些具体的努力？**

答:感谢您对公司的长期关注！第一，线上订单的增长，顺应消费趋势变化，公司于2018年启动了线上业务，四年多来，公司在线运营能力的提升、线上线下的协同作用，共同推动了公司线上订单的持续增长，销售额持续提升，实现“量价齐升”的良性发展。第二，联盟业务的发展，公司于2019年启动了联盟业务，以百邦、闪电蜂连锁品牌运营，通过发展与加盟伙伴的合作，共同拓展市场。第三，运营管理持续优化，公司持续投入于门店运营管理优化，主要包括系统建设、流程优化和训练体系发展，通过系统、流程和人才的复制与持续优化，推动门店关键运营指标的改善，进而带来业绩的增长。

**11. 请问公司线上、线下业务发展的情况如何？**

答:公司的服务覆盖范围包括线下和线上两部分。线下通过自营门店及加盟商门店，公司业务范围遍布全国。截至报告期末，公司已经在北京、山东、浙江、江苏、河北、福建、广东、上海、湖北、湖南、河南、山西等30个省、自治区和直辖市建有130家手机售后服务连锁门店，累计发展加盟门店超2,000家。随着渠道的持续拓展，线下服务的覆盖范围还在继续增长。公司于2018年启动了线上业务，四年多来，公司在线运营能力的提升、线上线下的协同作用，共同推动了公司线上订单的持续增长，销售额持续提升，实现“量价齐升”的良性发展。2019年公司即成为天猫双十一的品类冠

军、2020年持续领先、2021年连续三年蝉联品类第一；公司在京东平台同品类中销量始终保持领先地位，在“京东6.18”及“双12.12”活动中一致处于细分品类第一；微信公众号作为公司重要的引流渠道之一，粉丝留存量持续增长，粉丝商品及服务购买率增长显著。公司的线上业务既依托于线下门店支持，又可以不局限于已有门店的地理位置。公司通过自有微信公众号、百邦联盟APP、天猫、京东、大众点评、美团、有赞等多个平台拓展线上业务，同时线下门店的顾客，也可以通过公众号和企业微信，实现线上留存，形成线上、线下的“飞轮效应”。

### 12. 公司从哪些方面对联盟业务有哪些扶持政策？

答:感谢您对公司的关注。公司对于联盟业务的支持包括几个方面：一是在技术和系统开发方面的投入，公司为联盟项目开发了专用的SaaS系统；二是在供应链资源方面的投入，公司持续强化在维修配件、手机周边产品、和二手机方面的供应链能力，赋能联盟业务伙伴；三是在营销资源的投入，公司持续在公众号、美团点评、天猫等平台发力；四是团队投入，公司在各主要城市有联盟业务团队，为联盟商提供培训、业务发展等方面的支持。

### 13. 请问公司所处行业现状如何？前景如何？

答:手机维修市场总体上仍处于“大蛋糕、小蚂蚁”的状态，市场的从业主体是近百万家的夫妻店和中小型企业，从业者普遍没有品牌，大部分在资金、管理、供应链和营销方面的能力都比较差。由于原厂授权门店城市数量较少、价格较高等原因，原厂维修占总体维修市场份额较低，但有增长的趋势。随着存量手机数量的增长，手机维修订单也在持续提升。随着智能手机的场景不断增多、使用频率在不断增长，各种故障也是接踵而来，因此我国智能手机维修市场有着广阔的发展空间，市场需求则是相对刚性、稳定的，同时，消费者需要高品质、可靠的服务。公司始终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、全面的覆盖手机“买-用-修-

换”全生命周期的售后服务。百邦将继续精细化维修业务，持续拓展加盟业务，着力线上线下融合发展业务。

**14. (疫情控制不好或别的原因) 公司预盈会不会变成预亏或巨亏**

答:感谢您对公司的关注。我们相信疫情总会过去,广大消费者对于手机服务的需求是刚性的、确定的。我们会把关注点放在可控、可影响的因素上,持续拓展联盟市场、打造产品、供应链、和市场营销能力,提升百邦自营店和联盟门店在刚性市场中的竞争力。

**15. 公司一季报披露了与苹果续签IRP协议, 期间比较短, 为什么没有续签一年?**

答:感谢你对公司的持续关注。本次续签协议是应苹果公司要求, 统一续签至2022年7月, 新的协议尚需苹果公司确定后再行协商签署。

**16. 公司子公司上海闪电蜂与苹果公司签署IRP独立维修商协议, 请问目前维修业务情况如何? 消费者是否满意公司提供的维修服务?**

答:感谢您对公司的持续关注。公司子公司上海闪电蜂与苹果公司签署IRP独立维修商协议, 目前运营良好, 闪电蜂从事IRP业务的商户数量、月度的采购量、和维修量, 都在健康发展中。公司会持续强化服务质量、供应链效率、工程师培训与发展等关键环节, 推动IRP业务的持续良好发展。

**17. 请问在现在的市场行情下, 公司管理层对未来百邦的股价是否有信心?**

答:感谢您对公司的关注。我们相信疫情总会过去,广大消费者对于手机服务的需求是刚性的、确定的。我们会把关注点放在可控、可影响的因素上,持续拓展联盟市场、打造产品、供应链、和市场营销能力,提升百邦自营店和联盟门店在刚性市场中的竞争力。

**18. 您好, 公司应对行业波动都有哪些措施?**

答:感谢您对公司的持续关注。3C服务是一个几千亿规模的、“大蛋糕、小蚂蚁”的市场。一方面市场需求比较刚

性，另一方面公司的规模相对于总体市场规模的比重很小，所以受行业波动影响不大。对于公司最重要的是，如何采用有效、可复制、可持续增长的方式，取得更大的市场份额，实现开创科技服务产业的愿景。

**19. 请问公司产品的技术含量如何？专利多吗？行业垄断地位如何？**

答:关系您的关注。百邦已经在手机售后服务领域经营了历经14年发展，先后与诺基亚、三星、华为、苹果等国内外主要的手机品牌生产厂商建立了长期的互信合作伙伴关系，从2009年至今，公司作为苹果公司授权售后服务商已超过11年。目前，公司已经在北京、山东、浙江、江苏、河北、福建、广东、上海、湖北、湖南、河南、山西等30个省、自治区和直辖市建有130家手机售后服务连锁门店，累计发展加盟门店超2,000家。公司拥有软著及专利36项；拥有行业内先进的信息管理系统；也是目前手机维修行业唯一一家A股上市公司，能够更好的整合行业资源提升服务质量。

**20. 请公司谈谈如何提升直营门店的单店运营能力，谢谢。**

答:感谢您对公司的持续关注。单店运营能力的提升，主要在于线上获单量的提升、老顾客的复购、和门店效率的提升三个部分。获单量的提升的重点在于线上运营，持续提升天猫、美大、公众号等平台的获单能力；老顾客的复购一是要持续提升满意度，二是基于对顾客需求的洞察，为消费者提供手机“买-用-修-换”的综合服务，以更多的产品和解决方案来提升复购率；门店运营效率的提升，主要在于通过SOP、训练、和绩效考评等管理方法，持续提升门店关键运营指标。

**21. 二手机也是大市场，公司针对这一块发展规划是什么？**

答:感谢您对公司的持续关注。二手机是一个大市场，且疫情等因素带来的新机市场销量下降，会进一步有助于推动二手机市场的发展。公司在二手机市场的规划，主要在于产品力打造、2C市场发展、和2B市场发展三个方面。在产品力打造上，我们将利用公司的服务优势，针对顾客购买二手机

	<p>对于品质和售后服务不放心的痛点，打造品质放心、服务放心的百邦二手机产品；在2C市场上，将持续发力于线下的连锁门店网络和线上渠道，形成线上线下互动的营销网络；在2B市场上，公司的联盟商户，普遍具有二手机业务，公司将与联盟商伙伴优势互补，共同做大市场。</p> <p><b>22. 公司高管减持是不是对公司没有信心♥</b></p> <p>答:感谢您的关注！公司高管减持是根据自身资金需要做出的决定，公司管理层对于公司的未来发展充满信心！</p> <p><b>23. 董秘好，请问公司现阶段所处行业地位如何？产品的市场地位呢？</b></p> <p>答:感谢你的关注。公司所处的手机综合服务和3C服务是一个市场规模大、竞争极为分散的市场。在授权手机服务市场，公司是苹果全国最大的服务商、也是国内最大的手机授权服务商；在联盟业务方面，公司的闪电蜂加盟网络，是唯一能够同时为联盟伙伴提供原厂维修配件、自有品牌手机周边产品、和线上营销支持的市场领先者。但相对于总体市场规模，我们的市场份额还很小，还有很大的发展空间。</p> <p><b>24. 能否介绍一下公司业务范围？谢谢。</b></p> <p>答:感谢您对公司的持续关注。公司业务主要包括苹果业务和联盟业务，公司是苹果中国最大的授权服务商，在100多个城市为消费者提供苹果全系列产品的保内维修、保外维修和综合服务；联盟业务是公司基于自身的系统、品牌、营销、和供应链能力，发展联盟业务网络，为联盟伙伴在产品、供应链、品牌和营销等方面赋能，共同做大市场。</p>
附件清单（如有）	无。
日期	2022年05月19日