

業 務

概覽

我們是一家中國綜合出行服務提供商，主要從事網約車服務、客運服務以及為前述及其他行業提供數字化服務。截至2026年4月30日，我們於中國持有207張《網絡預約出租汽車經營許可證》。根據弗若斯特沙利文的資料，按2025年GTV計，我們在中國網約車服務市場排名第13，而按同年的售票量及GTV計，我們在中國道路客運信息服務市場排名第一。我們以城市為點，以城際為線，在全國範圍構建出行服務網，為用戶提供包含城內和城際多場景、多需求、多元化的出行解決方案。

中國的乘客出行市場規模龐大且持續增長，恰好是我們兩大業務分部所在市場。根據弗若斯特沙利文的資料，2025年中國客運市場總乘客量為171億人次，其中道路客運佔67.1%，而2025年中國網約車市場的GTV總額達人民幣3,387億元，預期於2030年增長至人民幣6,568億元，複合年增長率為14.2%。與此同時，根據弗若斯特沙利文的資料，2020年至2025年道路客運信息服務市場由人民幣243.0百萬元增長至人民幣536.9百萬元，複合年增長率為17.2%，預期於2030年增長至人民幣800.9百萬元，複合年增長率為8.3%。該等數據綜合反映出我們營運的城際及城內場景的乘客需求強勁且持續增長。然而，根據弗若斯特沙利文的資料，儘管行業規模龐大且市場需求不斷增加，卻面對多項挑戰，包括：(i)客運行業的數字化水平偏低；(ii)對聯網售票服務和定制客運服務需求有待滿足及(iii)綜合出行服務不足，現有服務在城際與城內出行之間呈現割裂。應對該等挑戰繼而為行業發展確立了清晰方向，這與我們作為綜合出行服務提供商的定位切合。根據弗若斯特沙利文的資料，2025年中國道路客運聯網售票率僅約為5.4%，而鐵路客運及民航客運的聯網售票率則接近90%；2020年至2025年定制道路客運市場GTV按複合年增長率34.0%增長，並預期進一步按複合年增長率16.1%增長至2030年的人民幣173億元；而網約車服務持續滲透至低線城市，龐大的消費者群體尚待激活。通過整合城內網約車服務及城際道路客運信息服務於單一平台，我們在把握有關商機及填補市場整合缺口方面具備優勢。

我們經過十多年發展憑藉對市場的深刻認知而成為綜合出行服務提供商，我們的業務於道路客運價值鏈中歷經不同發展階段。於2013年，我們通過推出中國公路客票網，亦被稱為Bus365平台（即「出行365」平台的前身）踏足道路客運信息服務業，同時推出針對省級道路客運聯網售票系統和客運企業的數字化及業務解決方案。以此為基礎，截至2017年我們在中國累計於17個省、自治區及直轄市建立起省級道路客運聯網售票系統，這加強了我們與客運企業的合作關係。我們借助此網絡於同年推出定制客運服務，進一步拓展道路客運價值鏈的業務版圖。同一時期，我們的數字化業務已拓展至運輸業以外，為其他行業的客戶提供服務。於2018年，我們以聯網售票及定制客運業務累積所得的營運資源、調度能力及與客運公司的合作關係為基礎，通過盛智易聯推出網約車服務，將服務範圍從城際出行拓展至城內出行場景。於2019年，我們開始透過高德向用戶提供聚合網約車服務，擴大了我們獲取城內乘客流量的渠道。自2023年起，我們開始推出暢遊暢行服務，這是城市出行綜合旅遊服務平台，為公眾提供出行服務及涵蓋吃住行游購娛的綜合性服務。截至2026年4月30日，我們的業務遍及中國各個省、自治區及直轄市。

我們信奉創新、專業、務實、高效。我們的企業價值觀是誠信感恩、客戶第一、合作共贏、激情敬業。

業 務

業務概覽

我們的業務包括以下幾大板塊：

- **網約車服務：**作為運營主體，我們在全國範圍內提供網約車服務，擔任連接高德等主流聚合平台與運力的橋樑，滿足乘客的網約車需求。我們以本地化運營模式為戰略重心，由本地化團隊直接招募及管理司機，以提升招募效率及司機留存，同時亦與運力夥伴合作，招募和管理司機，以擴大服務能力。截至2026年4月30日，我們於中國持有合計207張《網絡預約出租汽車經營許可證》，註冊司機數量累計達至約2.0百萬名。於2025年，我們網約車服務的交易總值達人民幣1,795.1百萬元，完成訂單約91.5百萬份。
- **數字化及業務解決方案：**我們為政府客戶及企業客戶提供數字化及業務解決方案，旨在提升其運營及管理效率。我們的數字化及業務解決方案業務主要包括(i)軟件的開發、交付及維護；(ii)硬件的採購、實施及維護；及(iii)為客戶提供該等軟件及硬件組件的系統集成。我們的客戶橫跨多個行業，按個別項目基準收取費用。截至2026年4月30日，我們已承接17個省、自治區及直轄市的省級道路客運數字化項目。
- **客運服務：**我們以科技賦能傳統客運行業，為公眾提供無縫的出行服務。我們的客運服務包括面向客運站的聯網售票服務，及面向客運企業的定制客運服務。
 - **聯網售票服務：**我們將客運站與乘客串聯起來，一方面以「雲站務」系統助客運站提升運營能力，另一方面透過包括OTA及「出行365」平台在內的多種合作渠道為其導入乘客流量。通過將客運站及客運公司與乘客串聯起來，我們不僅提升客運站的營運效率及市場覆蓋範圍，同時讓乘客更易於進行城際出行。截至2026年4月30日，我們的聯網售票服務覆蓋了中國31個省、自治區、直轄市。根據弗若斯特沙利文的資料，按2025年的售票量及GTV計算，我們為中國排名第一的城際道路客運信息服務提供商。我們於2025年的交易總值達人民幣24億元，銷售車票達51.3百萬張。
 - **定制客運服務：**我們協助客運企業提供定制客運服務，包括在機場、高鐵站、校園等上車點的專線巴士服務，以及城際拼車及定制包車服務。我們依託「客運達」系統，協助客運企業設計及實施定制客運服務。我們透過自有的面向乘客平台出行365及主要OTA等第三方渠道，為客運企業導入乘客流量，從而大幅擴大其市場覆蓋範圍。截至2026年4月30日，我們已在中國與逾800家客運企業建立合作關係。截至同日，我們的定制客運服務遍及中國28個省、自治區及直轄市。我們於2025年的交易總值達人民幣823.6百萬元，銷售車票達25.3百萬張。

我們的聯網售票業務和我們的定制客運業務相輔相成，為客運站以及客運企業提供運力、運營及服務能力的整合和賦能。

業 務

我們在上述三個業務分部的服務也在持續整合迭代，最終形成了一個綜合出行服務平台，既包括道路運輸、航空及鐵路等各種城際出行方式，亦包括網約車及出租車等城內出行方式，均旨在滿足人們對個性化綜合出行解決方案日益增長的需求。

於往績記錄期間，我們的業務錄得高速增長。於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，我們的收入分別為人民幣1,206.5百萬元、人民幣1,594.4百萬元、人民幣1,832.5百萬元、人民幣590.5百萬元及人民幣556.7百萬元。

我們的優勢

中國的綜合出行服務提供商，具備全面融合的城際和城內出行服務

我們是一家中國綜合出行服務提供商，主要從事網約車服務、客運服務以及為前述及其他行業提供數字化服務。2012年以來，我們致力於通過科技提升客運合作夥伴的運營能力，助力傳統道路客運行業數字化轉型，並為公眾提供更優質的城際出行體驗。2018年以來，依託於我們在城際客運領域的戰略合作夥伴關係及網絡，我們積極尋求在網約車服務領域的機遇，並通過與主要的聚合平台合作，努力滿足公眾的城內出行需求。我們從出行行業起步，已將數字化服務擴展至廣泛的其他行業。

根據弗若斯特沙利文的資料，中國的乘客出行市場規模龐大且持續增長，但是存在綜合出行服務不足的挑戰，現有服務在城際與城內出行之間存在割裂，鮮有平台能在單一的綜合平台上提供統一的出行體驗。就城際出行而言，道路客運仍是重要的出行方式，惟道路客運企業依然分散且普遍規模受限，行業數字化程度偏低。根據弗若斯特沙利文的資料，2025年中國客運總量為171億人次，佔道路客運量的67.1%，但道路客運的聯網售票率僅約為5.4%。就城內出行而言，網約車已成為高頻、實時出行的主要選擇。根據弗若斯特沙利文的資料，按GTV計，中國網約車市場規模於2025年為人民幣3,387億元，並預計於2030年達人民幣6,568億元，複合年增長率為14.2%。隨着網約車需求持續向低線城市下沉，龐大消費群體加速激活。我們致力於這兩大業務分部市場的服務並逐步融合，解決綜合出行服務供給長期不足。

我們以城市為點，以城際為線，在全國範圍構建出行服務網，為用戶提供包含城內和城際多場景、多需求、多元化的出行解決方案。以城市為「點」，我們扎根於城內的高頻、實時出行，憑藉廣泛的牌照資源與本地化運營能力，在網約車服務領域建立起差異化優勢。截至2026年4月30日，我們持有合計207張《網絡預約出租汽車經營許可證》，註冊司機數量累計達約2.0百萬名，並透過區域團隊直接管理65.8%的司機，以提升服務質量、降本增效；以城際為「線」，我們以聯網售票及定制客運兩項服務，將客運站、客運企業與跨城乘客連接於一張覆蓋全國的城際客運服務網絡之上。根據弗若斯特沙利文的資料，按2025年的售票量及GTV計，我們是中國排名第一的城際道路客運信息服務提供商。截至2026年4月30日，我們的定制客運服務遍及中國28個省、自治區及直轄市，並已與逾800家客運企業建立合作關係。點線成網，同時基於我們數字化服務的支撐，我們的城內出行服務和城際出行服務業務既獨立運營，同時又相互支持、相互促進，產生了協同效應。

結合已有的業務網絡、與相關各地監管機構和業務合作夥伴的關係，我們戰略性地實現城際與城內出行業務的融合發展。我們推出的「暢遊暢行」平台將城內與城際出行功能整合於統一入口，為公眾提供集「吃住行遊購娛」於一體的一站式綜合出行服務。自2023年上線以來，該平台業務持續拓展，截至2026年4月30日，服務已覆蓋

業 務

哈爾濱、蘭州、長春、昆明、大理、運城、眉山、臨汾及商丘等30餘座城市。我們相信，將城際與城內出行融合於統一平台，不僅為乘客創造一站式綜合出行體驗，更填補了行業長期存在的綜合出行服務缺口，推動道路客運行業向綜合化、智能化轉型。

與出行行業合作夥伴的深度合作，打造連接出行上下游的服務生態系統

憑藉深厚的產業專業知識與數字化服務能力，我們已與道路客運行業廣泛上下游的眾多夥伴建立緊密合作關係，打造出一個連接客運各環節的服務生態系統。我們的合作夥伴網絡涵蓋供應端與流量端，共同支持我們服務的觸達與拓展。

在出行運力的供應端，我們的合作夥伴網絡橫跨客運和網約車業務板塊。截至2026年4月30日，我們已與超過2,900家道路客運企業（包括客運站及客運企業）建立合作關係，將我們的服務延伸至中國所有省、自治區及直轄市。就網約車服務而言，截至2026年4月30日，我們累計擁有約2.0百萬名註冊網約車司機，並與運力夥伴及聚合平台合作，為我們提供廣泛的服務能力，以滿足多元化的城內出行需求。

為增加我們服務的線上流量，我們已與12306、航旅縱橫、攜程、同程、飛豬及美团等主要OTA平台以及高德等領先的網約車聚合平台建立合作夥伴關係。該等平台分別為客運及網約車兩項面向乘客的業務導入客流。特別是，於2022年，我們透過招標程序獲12306選為僅有的兩家客運服務提供商之一，向12306用戶提供大巴車票，及作為網約車服務提供商，向12306提供網約車服務，使我們能夠將服務延伸至其廣泛的用戶群。此外，我們的股東與高德均隸屬於阿里巴巴集團。高德為中國領先的網約車聚合平台之一，亦為我們網約車業務的重要流量入口。該股東關係有助於高德與我們建立更深入及穩定的業務合作，從而鞏固我們在運輸服務生態系統中的地位。

除供應端與流量端外，我們的數字化及業務解決方案是出行服務生態系統的支持層，連接並賦能運力端參與者、乘客、政府部門及其他生態參與方。

以先進技術賦能各業務板塊，實現行業轉型升級

基於我們對行業的深刻理解和我們的科技優勢，我們持續應用先進技術（包括大數據分析、AI及雲端技術），涵蓋我們的客運、數字化及網約車業務。特別是，我們利用雲計算及數據處理方案處理及分析運營數據，並將AI能力嵌入「客運達」系統等產品，有助於運輸企業更有效為乘客服務，使AI滲透至我們三大業務板塊。此外，我們在機場等交通樞紐部署AI機器人，為乘客提供諮詢及引導等服務。通過在我們所有業務板塊應用我們的先進技術，我們不斷優化乘客的出行體驗以及提高整個產業鏈合作夥伴的運營能力。請參閱「一 研發」。

我們的科技能力植根於我們對研發的持續投入。截至2026年4月30日，我們擁有一支由110名成員組成的專職研發團隊，佔我們總僱員的24.8%，其中81.8%擁有學士或更高學位。截至同日，我們擁有經國家知識產權局註冊的34項專利、經國家版權局註冊的268項計算機軟件著作權，以及70項於中國登記的域名。請參閱「一 知識產權」。

業 務

我們亦透過與大學、研究機構等合作，持續升級及改善核心技術能力。舉例而言，我們與交通運輸部公路科學研究院及東南大學合作，承擔國家重點研發計劃「綜合交通運輸與智能交通」項下的關鍵課題，亦積極參與交通運輸部的「一票制」信息融合與賦能平台研發項目。我們的技術實力亦獲業界認可：我們的「客運達」於2022年榮獲「中國公路學會運輸與物流創新成果二等獎」；我們與交通運輸部公路科學研究院共同起草的中國道路客運發展相關報告榮獲「2022年度中國公路學會科學技術獎」三等獎；「旅客聯程運輸智慧出行服務政策理論和系統構建關鍵技術研究」則獲「2024年度中國交通運輸協會科學技術獎科技進步獎一等獎」。請參閱「— 信息基礎設施及技術 — 大數據分析」。

我們的研發成果支持並賦能我們的三大業務板塊。具體而言：

- **客運業務：**我們的「雲站務」系統可以幫助客運站將傳統的站務運營進行雲端化。我們的「客運達」系統使客運企業能夠設計及實施定制客運服務，以滿足乘客在各種場景下的出行需求。我們基於客運行業的數據分析能力為相關交通運輸部門分析春運期間乘客出行規律並提供了強有力的大數據支撐，我們的貢獻及努力獲交通運輸部及相關行業協會多次致信感謝；例如，我們於2019年、2020年及2025年獲交通運輸部致信感謝，並於2026年獲中國道路運輸協會致信感謝。2024年我們被交通運輸部評為「旅客聯程運輸服務品牌」案例。
- **數字化業務：**我們的數字化業務起步於交通運輸行業，旨在通過數字化及業務解決方案推動傳統道路客運行業的互聯網化轉型。我們的技術使我們能夠在全省範圍內實現道路客運的數字化。我們的服務涵蓋軟件開發及採購、硬件採購及配套服務，以及系統集成，並通過自研軟件交付，包括站務系統、道路客運監控系統及公眾出行服務系統。我們的交付能力進一步獲行業資質背書，包括信息系統建設和服務能力等級證書（CS2級）、CMMI三級認證及ISO 9001、ISO 14001與ISO 27001認證，並配備我們專業的交付團隊。
- **網約車業務：**我們開發了一套網約車服務調度及管理平台，包括我們的司機管理系統、拼單派單系統及聚合出行管理系統，該等系統共同支持我們網約車服務的司機入駐及管理、訂單派發及端到端協調。我們亦利用大數據分析行業及交易數據以及用戶行為偏好，優化派單與調度策略，以提升網約車服務業務的營運效率。於2023年，我們進一步涉足自動駕駛出租車業務，與一家知名汽車製造商合作於蘇州共同營運五輛L4級自動駕駛汽車。

業 務

道路客運賽道的領跑者和革新者，在行業標準的制定中發揮重要作用

我們自2012年起即提供聯網售票服務。根據弗若斯特沙利文的資料，我們為最早進入道路客運信息服務行業的企業之一。翌年，我們推出中國公路客票網（即「出行365」平台的前身），並於2017年累計在17個省、自治區及直轄市建立起省級道路客運聯網售票系統，同年進一步推出定制客運服務。經過多年深耕，根據弗若斯特沙利文的資料，按售票量及GTV計，我們在往績記錄期間都是中國排名第一的城際道路客運信息服務提供商，確立了我們在道路客運賽道的領跑地位。

作為道路客運行業的重要參與者，我們不僅跟隨行業發展，更積極主導及引領行業標準的制定。我們與中國公路學會合作，共同發起並成立定制客運共同體，以推動和完善定制客運服務的行業標準。作為多項交通運輸行業標準的主要起草單位之一，我們參與制定七項涵蓋客運及數字化領域的行業標準，包括但不限於《道路客運聯網售票系統》系列技術要求、《定制客運網絡平台技術要求》及《綜合交通電子客票信息系統互聯互通技術規範》。此舉不僅推動定制客運服務的規範化及專業化，亦有助於提升行業的技術水平。我們亦與交通運輸部科學研究院共同起草《我國道路客運發展理論、政策和關鍵技術》，參與塑造行業發展的理論及政策框架。透過深度參與行業標準及理論的建構，我們不僅鞏固了自身在行業中的領先地位，亦推動整個道路客運行業向更加規範化、智能化及信息化的方向發展。

突出的本地化能力

於2026年4月30日，我們已於全國設立19個區域運營中心，部署超過200名運營人員。我們深刻理解不同地區的市場需求和運營特點，使我們能夠為覆蓋的每個區域提供針對性強及適應性高的服務。上述成果的取得，有賴於我們與當地夥伴（包括當地相關監管機構、客運企業及運力夥伴）的合作，充分利用彼等在業務發展、運營及技術服務等領域的經驗及資源。在內部，我們的本地化團隊服務客運、網約車及數字化板塊的客戶，使我們得以高效複用人力資源與本地經驗。具體而言，各本地化團隊負責人負責該區域內我們所有業務分部的整體發展。總體而言，我們的本地化策略不僅支持了業務的快速擴展，也提高了服務的個性化程度和客戶滿意度。我們本地化的營運優勢主要體現在以下三個方面：本地化的實地服務能力、因地制宜並可複製的本地化運營，以及跨業務板塊的本地化協同效應。

- **本地化服務能力：**我們的本地化團隊部署於我們全國各地的營運中心，能夠為合作夥伴提供端到端的實地支援。這包括(i)我們客運及數字化項目的現場實施及部署，以及為合作夥伴員工提供的上線培訓；(ii)售後支援，如系統營運及維護、客戶關係管理、投訴處理及應急響應；(iii)收集合作夥伴及用戶不斷變化的需求，為優化我們的產品及平台（包括「雲站務」及「客運

業 務

達」等) 提供依據；及(iv)與地方政府及行業監管機構維持關係，包括就申請《網絡預約出租汽車經營許可證》提供支援。鑒於我們合作夥伴的網絡地域分佈廣泛，這種地面即時響應對於減少技術問題的影響尤具價值，從而有助於維持我們合作夥伴及乘客的體驗，並提升我們的行業聲譽。

- **本地化運營能力：**我們的本地化營運中心對各區域的市場需求與營運特性有深入的了解，使我們能夠為所涵蓋的每個地區提供精準且具彈性的服務；同時，我們將成功的經驗進行標準化與模組化，為全國業務擴張提供可複製的範本。我們在各地區的緊密佈局亦使我們能夠識別出當地尚未滿足的出行需求，並將其轉化為新的商機。舉例而言，通過識別各區域本地出行需求，江西營運中心為當地學院推出校園巴士服務；而甘肅營運中心則推出了連接市中心與機場的機場接駁服務。
- **本地化協同能力：**由於本地化團隊服務於我們客運、網約車及數字化板塊的合作夥伴，各本地化團隊均處於有利位置，可於與合作夥伴的日常互動中發掘業務協同機遇。例如，在廣西貴港高鐵綜合客運樞紐的數字化項目完成後，我們進一步與當地客運企業合作，推出聯網售票服務。這種本地化團隊模式使我們能夠擴展各業務板塊的服務範圍，同時保持高效的營運成本。

我們在不同業務板塊高效複用我們的人力資源和專業知識，達到飛輪效應，以及時、切合所需的服務快速滿足本地市場不斷變化的需求。我們相信我們的本地化能力會幫助我們在激烈的市場競爭中始終保持領先地位。

擁有深耕行業、洞悉行業發展且有遠見的管理層團隊以及知名投資者

我們的管理團隊大部分是來自出行行業及互聯網科技行業的專家，擁有豐富的行業經驗。他們在集團的任職時間平均超過八年，都深入了解我們的發展歷程並對我們的發展作出巨大貢獻。我們的管理團隊對我們未來發展的目標清晰，具有遠見卓識，擁有將願景付諸實現的強大能力。我們的董事長兼創始人姜生喜先生是中國出行行業的領軍人物。姜先生曾任用友副總裁，並於2018年獲中國經濟人物評為「新時代中國經濟優秀人物」。於2023年，姜先生榮獲中國交通報社第五屆尋找運輸風範人物榜樣品牌「科技創新人物」。憑藉其對行業深度的見解和卓越的遠見，姜先生帶領我們的管理團隊，一同奠定了公司業務的基石，制定了成功的戰略，並創造了優秀的業績。

股東的投資為我們的發展注入了強勁動力。我們的投資者包括(其中包括)阿里旅行、寧波軟銀、安陽戰新、東證富象、上海建元股權及國開科創等。更多詳情，請參閱「歷史、發展及公司架構－股權架構」一節。

我們的戰略

我們致力於不斷升級服務。我們計劃實施以下戰略計劃，為公眾帶來安全、經濟、環保、智慧且舒適的出行體驗以及實現業務增長：

提升品牌知名度並構建多元化的營銷體系

卓越的品牌形象能促使客戶及乘客重複使用我們的服務，並助我們開拓新商機。我們相信品牌形象為我們的競爭力奠定堅實基礎。我們計劃在公司層面打造整體企業品牌，並在業務層面深化各業務的品牌知名度。

業 務

在公司層面，我們計劃構建多元化的營銷體系，以開拓並提升我們的整體企業品牌。

在業務層面，基於上述戰略，我們計劃進一步提升客運及網約車業務的品牌知名度。我們在各業務累積的品牌知名度有助於打造統一的企業品牌，加深客戶及合作夥伴對我們各業務線的信任；而反過來，更強的公司品牌亦進一步強化我們各項業務的認受性及競爭力。

為此，我們計劃與行業協會合作進行品牌推廣，以提升我們在行業合作夥伴及司機中的品牌形象；我們亦計劃增加廣告的訂閱量，並增加在聚合平台上投放的廣告，以留住更多乘客。

就客運服務而言，我們預計與領先的OTA展開一系列合作，於該等平台投放廣告以獲取更廣泛的曝光，旨在加強現有企業客戶及乘客的黏性、招攬潛在企業客戶和乘客並增加我們的市場份額；我們亦計劃增加其他渠道的廣告投放及自營社交媒體運營，並向乘客派發更多優惠券。

此外，憑藉我們與地方政府、行業監管機構及業務夥伴的現有業務網絡關係，我們計劃逐步開展面向公眾的暢遊暢行服務的運營，為公眾提供出行服務及涵蓋餐飲、娛樂、購物等綜合性服務。為提升該等平台的品牌影響力，我們計劃製作介紹我們業務的短視頻，並與意見領袖合作，通過其直播或社交媒體推廣我們的服務，以及在平台上開展其他會員活動。請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。此外，以我們的AI助手的現有功能為基礎，我們擬引入更多功能，例如個性化旅遊推薦及多場景互動功能，以進一步提升用戶體驗並加強品牌知名度。我們正在並擬繼續整合地方政府及業務合作夥伴的資源，並制定可行的品牌推廣計劃。

擴大產品和服務的範圍，提升運營能力

我們計劃擴大各業務板塊的服務範圍，提升運營能力。就我們的網約車服務而言，我們計劃在未來持續增加《網絡預約出租汽車經營許可證》的覆蓋範圍。我們亦計劃在我們已獲得《網絡預約出租汽車經營許可證》的城市提升營運並加強服務質量及乘客滿意度。我們亦計劃建立更多365之家作為線下服務樞紐，以支持我們的網約車服務業務及我們的定制客運服務業務。截至2026年4月30日，我們已有三個365之家，我們計劃繼續深化服務深度，並於日後逐步擴展我們的365之家網絡據點。就網約車服務業務而言，365之家作為線下樞紐，提供司機招募服務、知識及技能培訓，而我們計劃逐漸實施其他定制服務，以提升司機與我們合作的體驗。就定制客運服務業務而言，我們預計可利用365之家提供司機休息、車輛停車、乘客檢票以及上下車服務等服務。除此以外，我們打算加強與自動駕駛出租車合作夥伴的合作並逐步增加自動駕駛出租車業務的營銷推廣。我們計劃積極與業務合作夥伴建立合作關係，爭取在更多符合條件的地區開展示範運營。憑藉我們多城市的網約車運營資質、本地准入資源、與政府及行業監管機構的合作關係以及既有的出行客流，我們將能夠協助合作夥伴推進其自動駕駛技術，以實現大規模商業應用，從而及早把握行業向智能化、無人化出行轉型的機遇，並持續豐富我們的出行服務能力及生態。

就我們的客運服務而言，我們計劃通過與更多客運站及客運公司建立合作夥伴關係，以擴大我們的票源網絡。我們亦擬深化合作關係，並在我們現有的合作夥伴基礎中發掘更多業務機遇，使我們的合作夥伴能夠從結合了聯網售票服務及定制客運服務的整合解決方案中獲益。例如，於2025年，建基於我們與河南省信陽的運輸公司已建

業 務

立的聯網售票合作，以及進一步於2026年與河南省濮陽的運輸公司建立的合作，我們引進該等公司作為我們定制客運服務的合作夥伴。通過就多項服務委聘相同的合作夥伴，我們加深對其營運的了解，並不斷完善和加強我們的營運能力，而由此建立的多項服務合作關係亦增加合作夥伴對我們的依賴，長遠提升客戶黏性。此外，我們計劃加大在車輛上的宣傳力度，並於機場及火車站投放更多自助售票機，以推廣我們的客運服務業務。

針對我們的數字化服務，我們計劃擴張業務運營和技術維護人員團隊，以便為客戶提供更全面和深入的服務。請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。此外，配合交通運輸業「十五五」規劃的核心規劃方向，我們計劃在綜合交通運輸服務、農村客貨郵融合發展、城鄉交通運輸一體化、客運樞紐轉型升級及交通與AI融合等領域開發具針對性的數字化解決方案。未來，我們擬加大對該等領域的研發及運營能力的投資。除深耕現有業務的服務深度外，我們亦計劃繼續開拓新的業務領域，開闢新的增長曲線，以支持我們的長期可持續發展。

增強我們的研發能力

我們致力於挖掘我們在中國客運行業運營過程中積累的數據價值，並根據我們的項目實戰經驗將該等數據應用於合作夥伴的業務需求。我們相信該等應用將有助於提升產業鏈上合作夥伴的運營效率，支持政府監管，並最終提高社會大眾的出行體驗。我們相信人才是企業可持續發展的關鍵。我們重視具有專業能力和創新能力的人才。為了提升我們的研發能力，我們計劃壯大內部的研發團隊。為進一步闡釋，我們計劃擴大我們的研發團隊，重點招聘關鍵技術人才，且我們計劃不斷完善人才的培養及晉升機制，有效推進並實現研發目標。

此外，我們計劃繼續投資於大數據分析、AI解決方案和雲技術能力的提高，尤其是提升相關的軟硬件實力。為進一步闡釋，我們計劃升級新一代網約車服務調度及管理平台，以進一步減低我們對第三方技術服務平台的依賴。我們亦計劃構建知識庫系統及AI-Agent平台，為賦能我們的業務發展及支持創建與我們業務營運相關的AI-Agent應用程式提供技術基礎。基於該AI-Agent平台，我們擬開發一個面向司機的AI-Agent服務系統，利用AI技術提高向司機提供的服務的時效性及質量，同時增強彼等的服務能力及我們網約車業務的整體競爭力。我們亦將開發出行AI-Agent應用程式，其中售前AI-Agent應用程式利用AI-Agent技術向終端用戶提供行程規劃服務，而售後AI-Agent應用程式則提供智能客戶服務，以提升乘客服務質量。我們將增強大數據場景下的實時數據分析能力，從而提高我們的運營人員對業務需求的響應能力。我們亦將加大對研發基礎設施的投資，以支持上述技術開發計劃的實施。請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

尋求收購、投資以及戰略聯盟的機會

為進一步提升我們的競爭力，我們計劃尋求對自身業務發展及運營具有重大戰略意義及互補的戰略聯盟、投資及收購機會。我們相信，戰略收購是我們在新市場迅速建立據點，並利用現有運營及技術能力整合當地資源的有效途徑。我們歷來受益於該等戰略投資及收購。例如，於往績記錄期間，我們完成多項收購，使我們得以迅速於多個省份建立服務網絡。

為進一步闡釋，就我們的客運服務業務而言，我們的首要收購目標將為參與省級平台營運或擁有大規模業務營運的公司。就我們的網約車服務業務而言，我們的首要目標將為持有《網絡預約出租汽車經營許可證》並在我們指定的重點城市中營運的公司。我們將根據多項標準評估潛在收購目標，包括行業地位、財務表現、區域影響力、管理經驗及組織架構等。我們將評估並落實投資及收購機會，以補充及擴大業務版圖，如擴大地域覆蓋範圍及提高盈利能力。請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

業 務

我們提供的產品及服務

我們以科技賦能傳統客運行業，為公眾實現無縫的出行服務。我們已構建綜合出行服務體系，提供多元化服務，包括網約車服務、數字化及業務解決方案以及客運服務。以下為我們業務的亮點：



最大的

2025年中國城際道路客運信息
服務提供商（按售票量
及GTV計）



合作超過2,900家

道路運輸企業
（截至2026年4月30日）

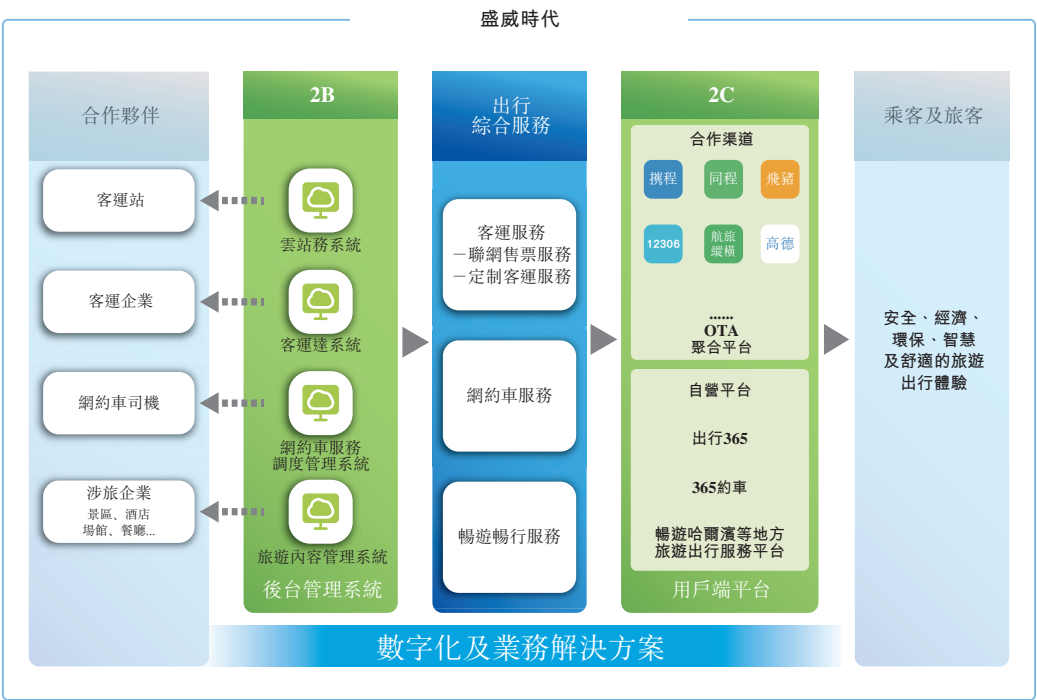


最大的

中國道路客運
市場數字化及業務
解決方案提供商（按截至2025年12月31日
省級數字化項目數量及已承接省級道路
客運數字化項目數量計）

由於我們在客運行業處於領先地位，我們與行業價值鏈上的大量合作夥伴建立了夥伴關係，包括政府及政府機構、客運站、客運企業、聚合平台及運力夥伴。此外，我們與領先OTA的緊密合作使我們擁有龐大的客流量，為我們的網約車業務奠定堅實基礎。

我們利用大數據分析和雲技術等先進技術，為客戶提供輔助運營及管理的信息服務，並提供乘客互動界面，幫助我們的客戶提高運營效率及提高競爭力。我們的產品及服務包括為不同類型客戶量身訂制的多個組成部分。下圖說明我們的產品矩陣：



業 務

下表載列我們於所示期間按業務分部劃分的收益明細（以金額及佔總收益的百分比列示）：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2023年		2024年		2025年		2025年		2026年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)									
網約車服務.....	1,028,791	85.3	1,416,907	88.9	1,661,725	90.7	546,391	92.6	511,841	91.9
數字化及業務解決方案	108,003	9.0	105,811	6.6	106,486	5.8	21,359	3.6	23,197	4.2
客運服務.....	68,999	5.7	70,128	4.4	62,108	3.4	22,064	3.7	20,786	3.7
－聯網售票服務....	64,218	5.3	63,579	4.0	53,878	3.0	19,694	3.3	17,558	3.2
－定制客運服務....	4,781	0.4	6,549	0.4	8,230	0.4	2,370	0.4	3,228	0.6
來自其他來源的收入 ⁽¹⁾	700	0.1	1,547	0.1	2,218	0.1	707	0.1	913	0.2
總計	<u>1,206,493</u>	<u>100.0</u>	<u>1,594,393</u>	<u>100.0</u>	<u>1,832,537</u>	<u>100.0</u>	<u>590,521</u>	<u>100.0</u>	<u>556,737</u>	<u>100.0</u>

附註：

- (1) 來自其他來源的收入包括來自租賃車輛的收入（請參閱「業務－網約車服務－車輛」）及來自我們暢遊暢行服務的收入。

請參閱「財務資料－經營業績」。

網約車服務

作為運營主體，我們在中國各地提供網約車服務。我們的網約車服務主要針對同城出行場景，滿足乘客一般的同城出行需求，以及往返機場及火車站等主要交通樞紐的接送需求。《網絡預約出租汽車經營許可證》為於各個地區提供網約車服務的先決條件，因此，我們許可證覆蓋的廣度是我們業務能遍及全國的基礎。我們於2018年獲得首個《網絡預約出租汽車經營許可證》時開始運營網約車服務。截至2026年4月30日，我們已取得207張《網絡預約出租汽車經營許可證》，而註冊司機數量累計達至約2.0百萬名。下表載列我們網約車服務業務的相關營運指標：

	截至12月31日止年度			截至4月30日止四個月	
	2023年	2024年	2025年	2025年	2026年
GTV (人民幣百萬元) ⁽¹⁾	1,084.1	1,520.6	1,795.1	588.3	557.7
我們的運力夥伴招募及管理的司機產生的GTV	428.5	525.0	519.3	167.1	146.8
我們的本地化團隊招募及管理的司機產生的GTV	655.6	995.7	1,275.8	421.2	410.8
訂單量(百萬).....	46.9	70.3	91.5	29.2	27.8
日均訂單量(千單).....	128.6	192.0	250.6	243.7	231.9
月均活躍司機(千人) ⁽²⁾	65.5	80.4	81.3	84.3	68.4
月均活躍乘客(千人) ⁽³⁾	2,737.6	4,110.1	5,329.1	5,110.6	4,941.2
單均交易額(人民幣元) ⁽⁴⁾	23.1	21.6	19.6	20.1	20.0
平均乘車頻率 ⁽⁵⁾	2.2	2.3	2.4	1.8	1.8
平均實收率 ⁽⁶⁾	94.9%	93.2%	92.6%	92.9%	91.8%
平均淨實收率 ⁽⁷⁾	1.1%	(0.2)%	0.3%	0.1%	2.2%
每單乘客獎勵(人民幣元)	0.22	0.72	0.61	0.57	0.64
平均分成比例 ⁽⁸⁾	81.0%	81.8%	80.8%	81.4%	77.5%

附註：

- (1) GTV指於我們平台上已支付交易的價值。就網約車服務而言，於往績記錄期間，GTV與我們確認的收入之間的主要差異為向乘客提供的獎勵，以及向第三方支付通行費、停車費及稅項。

業 務

- (2) 活躍司機指在規定期間內完成至少一筆訂單的司機數量。所得結果僅包括通過聚合平台完成訂單的司機。計算活躍司機數目時，並無移除聚合平台之內或之間的重複數據。
- (3) 活躍乘客指在規定期間內完成至少一筆訂單的乘客數量。所得結果僅包括擁有真實電話號碼的賬戶的數據。計算活躍乘客數目時，並無移除聚合平台之內或之間的重複數據。
- (4) 單均交易額是將特定期間的總交易金額除以同一期間的訂單數量計算得出。
- (5) 特定期間的平均乘車頻率按該期間在我們平台上完成的訂單總數除以同期在我們平台上完成至少一筆訂單的乘客總數計算得出。
- (6) 特定期間的平均實收率按該期間網約車服務收入除以同期網約車服務GTV計算得出。
- (7) 特定期間的平均淨實收率按該期間網約車服務毛利／損除以同期網約車服務GTV計算得出。
- (8) 平均分成比例（指平均司機費用）乃按司機服務費（相當於支付予我們司機的收入分成與發放予彼等的司機獎勵之總和）除以相關期間我們網約車訂單的總GTV計算。

2023年至2025年，我們的GTV及訂單量整體隨時間增加，顯示我們的業務持續增長。我們的GTV由2024年的約人民幣1,520.6百萬元增加至2025年的約人民幣1,795.1百萬元，主要由於我們加強了在低線城市的營運，並繼續在廣州及昆明等重點城市開展市場推廣工作。截至2025年4月30日止四個月，我們的GTV約為人民幣588.3百萬元，而截至2026年4月30日止四個月約為人民幣557.7百萬元，主要由於我們於2026年策略性地減少向司機提供的服務費以提升我們的盈利水平，導致同期我們的訂單量減少及我們的GTV相應下降。自2025年起，我們優化了司機招募及挽留政策，以擴大我們的自營司機運力。因此，由我們的本地化團隊招募及管理的司機產生的GTV由2024年約人民幣995.7百萬元增加至2025年約人民幣1,275.8百萬元，而由我們的汽車合作夥伴招募及管理的司機產生的GTV則於2024年約人民幣525.0百萬元及2025年約人民幣519.3百萬元保持相對穩定。截至2025年及2026年4月30日止四個月，由我們的本地化團隊招募及管理的司機產生的GTV由約人民幣421.2百萬元減少至約人民幣410.8百萬元，而由我們的汽車合作夥伴招募及管理的司機產生的GTV則由約人民幣167.1百萬元減少至約人民幣146.8百萬元，這與我們在優先考慮改善毛利的同時適度縮減業務量的情況大致相符，其中我們的本地化團隊產生的GTV降幅小於我們運力夥伴，這得益於我們以本地化團隊管理司機的強大能力。我們的總訂單量亦由2024年的約70.3百萬份增加至2025年的約91.5百萬份，而我們的日均訂單量由約192,000份增加至約250,600份，截至2025年4月30日止四個月，我們的總訂單量約為29.2百萬份，而截至2026年4月30日止四個月約為27.8百萬份。我們的日均訂單量波動主要由於上述導致有關期間GTV變動的相同因素所致。

2023年至2025年，我們的月均活躍司機及月均活躍乘客整體呈增長趨勢。此外，我們的月均活躍司機由2024年的約80,400名增加至2025年的約81,300名，主要由於(i)我們繼續加強自營團隊直接管理司機的能力，從而增加了我們自營團隊所管理的運力規模；及(ii)我們提高了與司機分成的收入比例並進一步提升了精細化營運能力，使我們能夠擴大運力，同時對所提供的激勵措施保持合理控制。我們的月均活躍乘客由2024年的約4.1百萬名增加至2025年的約5.3百萬名，主要由於我們適度下調了費用報價，從而吸引更多乘客使用我們的服務。截至2025年4月30日止四個月，我們的月均活躍司機約為84,300名，而截至2026年4月30日止四個月約為68,400名；同期，我們的月均活躍乘客分別約為5.1百萬名及約4.9百萬名，主要由於我們為提高盈利能力而降低了司機服務費，導致我們平台上的司機活躍度下降，我們服務的活躍乘客數目相應減少。

於往績記錄期間，我們的單均交易額於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月分別為人民幣23.1元、人民幣21.6元、人民幣19.6元、人民幣20.1元及人民幣20.0元。我們認為該變動反映正常的統計波動。此外，隨著我們加大在更多城市的市場滲透力度，我們面臨不同城市更廣泛的乘客以及當地出行行業的不同市場定價。

業 務

2023年至2025年，我們的平均乘車頻率由2.2次整體增加至2.4次，並進一步增加至2.4次，主要由於我們根據乘客需求動態優化乘客獎勵策略，並在進一步提升精細化營運能力的基礎上，提高了乘客的乘車頻率。截至2025年4月30日及2026年4月30日止四個月，我們的平均乘車頻率保持穩定於1.8次。

我們的平均實收率由2023年的94.9%下降至2024年的93.2%，主要由於我們加大了乘客獎勵的投放力度，以提升在現有城市的市場份額並進駐多個新城市。基於類似原因，我們的平均淨實收率由2023年的1.1%下降至2024年的負0.2%。我們的平均實收率保持大致穩定，由2024年的93.2%輕微下降至2025年的92.6%。我們的平均實收率由截至2025年4月30日止四個月的92.9%下降至2026年同期的91.8%，主要由於我們落實了精細化營運策略；此外，由於我們對費用報價作出調整，與下調向乘客提供的報價的廣泛行業趨勢一致，附加費於我們GTV組成中所佔的比例相對上升，此等因素共同導致我們的平均實收率下降。我們的平均淨實收率由2024年的負0.2%輕微增加至2025年的0.3%。截至2025年4月30日止四個月及截至2026年4月30日止四個月，我們的平均淨實收率分別為0.1%及2.2%，與同期我們毛利的變動趨勢大致一致。詳情請參閱「財務資料－主要綜合損益及其他全面收益表項目說明－毛利及毛利率」。

我們的平均分成比例由2023年的81.0%上升至2024年的81.8%，其後下降至2025年的80.8%，而截至2025年及2026年4月30日止四個月分別為81.4%及77.5%。於往續記錄期間，我們平均分成比例的波動大致與我們盈利能力的波動相符。詳情請參閱「財務資料－盈利之路」。

我們與高德的關係

(A) 高德提供的服務

高德是阿里巴巴旗下的數字地圖及導航服務提供商，聚合了多家出行服務提供商，為用戶提供多種出行選擇。高德與數家網約車服務提供商合作，讓乘客能夠通過一款APP同時從多家網約車服務提供商叫車。

乘客可根據高德平台上的估計車費，從按升序排列顯示的選項中選擇自己偏好的網約車服務提供商。一旦乘客選擇我們，我們會考慮司機距離、司機評分以及乘客對車輛類型的需求及偏好等因素，為乘客匹配最合適的司機及車輛。我們所使用的管理系統透過API界面與高德平台整合，方便司機與乘客界面之間的即時信息同步。

(B) 中國網約車行業的聚合平台業務模式

根據弗若斯特沙利文的資料，網約車平台加強與聚合平台的合作已成為行業趨勢。通過聚合平台履行的網約車訂單佔比由2020年的13.0%增至2025年的34.1%，預計到2030年將進一步增加至54.0%。與該行業現象一致，就網約車服務業務而言，於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，來自聚合平台的GTV分別佔我們GTV的99.99507%、99.99969%、100.00000%、100.00000%及100.00000%。

自開展網約車服務業務以來，我們在考量下列因素後，策略性地選擇聚合平台模式：

- (i) 此類合作使我們能夠觸及龐大的用戶及司機群體。與聚合平台合作使我們能夠觸及平台擁有的海量用戶群體，而無需在建立自有品牌及維持用戶流量方面產生大量開支。此外，聚合平台擁有良好品牌知名度，司機認為聚合平台更為可靠。根據弗若斯特沙利文的資料，與吸引司機從自有平台接單相比，與聚合平台合作使網約車服務提供商能夠觸及更廣泛的司機

業 務

群體，減低過多支付獎勵的必要性。根據同一資料來源，依據已審閱的案例，同時使用聚合平台及自有平台的網約車服務提供商的每筆訂單的司機及乘客獎勵金額平均金額，高於主要依賴聚合平台（如本集團）的網約車服務提供商的獎勵金額。該項比較表明，與維護自有平台相比，與聚合平台合作使我們能夠以更低的成本獲得相同數量的訂單。

- (ii) 自有平台的建設和維護涉及大量財務支出及運營複雜性，需要技術基礎設施、網絡安全、數字營銷、移動應用程序運營維護等領域的專業知識及不斷創新。通過利用現有聚合平台，我們能夠規避此類巨額前期及持續開支，更具戰略性地分配我們的資源，及
- (iii) 儘管與聚合平台合作需要支付費用，然而我們認為該等費用遠較建設、維護及營銷自有平台的潛在支出相比為低。此外，聚合平台設有專門的客服人員。透過與聚合平台的合作，我們共同確保乘客旅途舒適及滿意。

(C) 我們與高德的合作

於整個往績記錄期間，高德是我們最大的聚合平台服務提供商。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，我們通過高德產生的GTV分別為人民幣970.6百萬元、人民幣1,427.2百萬元、人民幣1,699.8百萬元、人民幣555.9百萬元及人民幣532.4百萬元，分別佔該等期間網約車服務業務總GTV的89.5%、93.9%、94.7%、94.5%及95.5%。截至2023、2024年及2025年12月31日止年度以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，我們通過高德產生的收入分別為人民幣917.6百萬元、人民幣1,326.6百萬元、人民幣1,572.4百萬元、人民幣515.6百萬元及人民幣487.8百萬元，分別佔該等期間網約車服務業務總收入的89.2%、93.6%、94.6%、94.4%及95.3%。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的網約車服務業務依賴我們與少數聚合平台的合作」。

根據弗若斯特沙利文的資料，與單一聚合平台合作在網約車服務行業並不少見。事實上，我們的策略是選擇發展聚合平台業務模式下的網約車服務業務。儘管如上文所述，我們的一大部分網約車服務收入及GTV來自高德，但我們與高德的合作是互惠互利的。高德作為中國最大的網約車聚合平台（根據弗若斯特沙利文的資料，2025年在中國佔有約69%的市場份額）無疑處於有利地位，可以為我們的網約車業務運營提供大量優質客流。高德與我們建立合作關係，是因為我們在取得的《網絡預約出租汽車經營許可證》數量方面具有既定優勢及我們具備強大的本地化經營能力。聚合平台對網約車平台有龐大需求，藉此有效滿足平台上乘客的交通需求，尤其是網約車平台能覆蓋更多地區，更有效地管理車隊運力。我們與高德的合作夥伴關係不僅增強了我們的市場競爭力，亦使我們能更好地滿足市場對優質車隊運力的需求。截至2026年4月30日止四個月，我們自高德接獲的日均訂單量超過20.0百萬單，而我們的日均完成訂單量少於270,000單。因此，鑒於高德有大量未獲滿足的乘客需求，我們相信我們仍有潛力進一步加強與高德的合作。截至最後實際可行日期，雙方確認沒有計劃縮減或終止合作關係。

我們與高德合作的主要條款如下：

- **期限：**高德與我們之間的合約期限一般為兩年，經雙方同意可予續期。
- **服務範圍：**聚合平台向我們提供信息服務。我們根據乘客與聚合平台之間的協議向乘客提供網約車服務。

業 務

- **付款及結算：**聚合平台向我們支付車費，而我們向聚合平台支付平台使用費（佔車費的一定比例）。我們通常每月與聚合平台結算。
- **終止：**協議可根據下列條件終止：(i)經雙方書面同意，(ii)一方進入破產或清算程序，(iii)任何一方通過電子郵件或其他書面形式提前發出六十(60)天的通知或(iv)協議規定的其他情況。
- **爭議解決：**根據我們與聚合平台的協議，我們通常負責解決因聚合平台促成的訂單而產生的任何司機與用戶糾紛。如果聚合平台因我們履行訂單期間發生事故而被追究責任或受到行政處罰，聚合平台通常有權向我們追償任何經濟損失。

我們相信，我們與高德之間超過五年的穩定合作關係、我們與阿里巴巴的關係及我們擴大的業務規模將可在大致相似的條款下維持我們與高德的合作。

(D) 我們與其他聚合平台的合作

儘管我們相信我們與高德的合作是互惠互利的，且截至最後實際可行日期並無計劃縮減與高德的合作，但我們亦與其他聚合平台合作。下表載列於所示期間的收入明細：

	2023年		2024年		2025年		截至4月30日止四個月			
	收入		收入		收入		2025年		2026年	
	收入	%	收入	%	收入	%	收入	%	收入	%
(人民幣千元，百分比除外)										
攜程	73,479	7.1	55,563	3.9	44,253	2.7	18,053	3.4	7,998	1.6
同程	16,335	1.6	10,690	0.8	14,378	0.9	3,497	0.6	6,459	1.3
飛豬	16,385	1.6	11,640	0.8	13,403	0.8	4,418	0.8	3,221	0.6
12306	1,522	0.1	1,099	0.1	1,309	0.1	440	0.1	475	0.1
航旅縱橫	950	0.1	9,969	0.7	14,733	0.9	4,023	0.7	5,610	1.1
Diboxing	-	-	901	0.1	557	0.0	148	0.0	134	0.0
飛泊通	-	-	-	-	444	0.0	70	0.0	119	0.0
	<u>108,671</u>	<u>10.6</u>	<u>89,862</u>	<u>6.3</u>	<u>89,077</u>	<u>5.4</u>	<u>30,649</u>	<u>5.6</u>	<u>24,016</u>	<u>4.7</u>

我們與上述聚合平台合作的主要條款大致如下：

- **期限：**服務協議的有效期一般為一至兩年。除非由任何一方以書面通知終止，否則它將自動延長一年。
- **服務範圍：**聚合平台向我們提供信息服務。我們根據乘客與聚合平台之間的協議向乘客提供網約車服務。
- **付款及結算：**聚合平台向我們支付車費，而我們向聚合平台支付平台使用費（佔車費的一定比例，通常介乎10%至20%）。我們通常每月與聚合平台結算。
- **終止：**協議可根據下列條件終止：(i)經雙方書面同意，(ii)一方進入破產或清算程序，(iii)任何一方通過電子郵件或其他書面形式提前發出六十(60)天的通知或(iv)協議規定的其他情況。

業 務

- **爭議解決：**根據我們與聚合平台的協議，我們通常負責解決因聚合平台促成的訂單而產生的任何司機與用戶糾紛。如果聚合平台因我們履行訂單期間發生事故而被追究責任或受到行政處罰，聚合平台通常有權向我們追償任何經濟損失。

服務交付

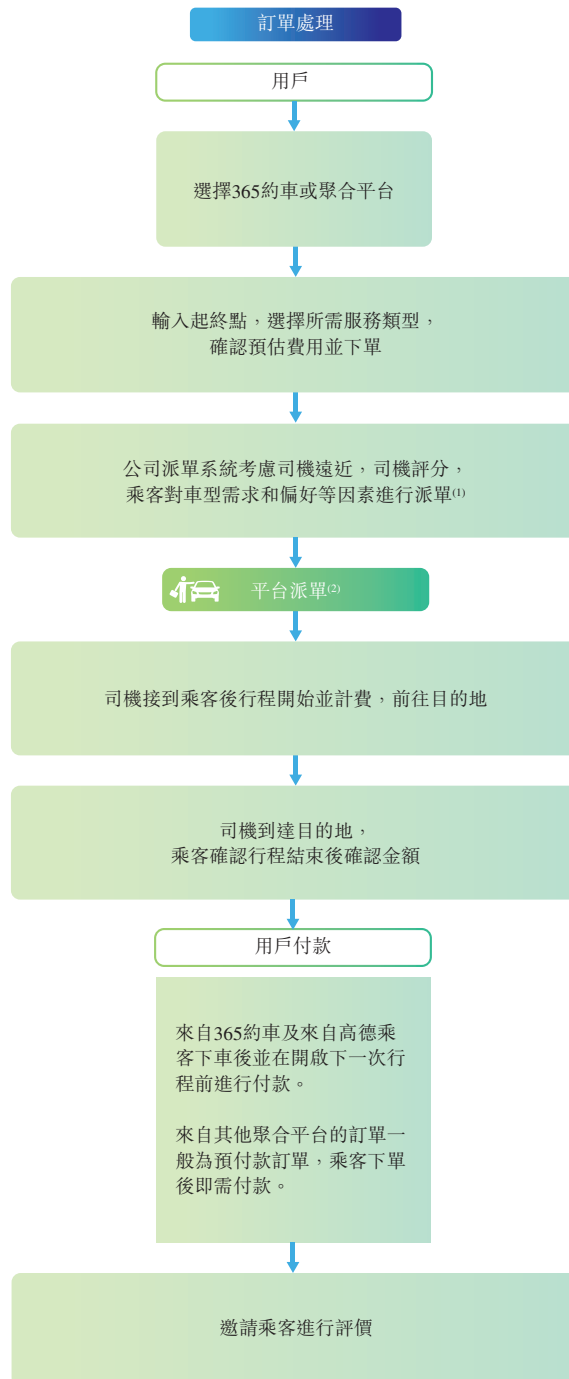
乘客可通過高德等主要聚合平台及我們的自營平台365約車及使用我們的網約車服務。

乘客可輸入上車地點及目的地並選擇所需服務類型，以快速下單叫車。我們提供的服務類型包括成本較低的經濟車型服務、成本較高的商務車型服務以及拼車服務等。

我們一旦接獲訂單，我們便會使用標準化配對算法識別最合適的司機以履行訂單。選擇最合適司機時考慮的相關因素包括與上車地點的距離及司機的服務質素。算法優先將訂單分配給距離上車地點較近且服務評分較高的司機。行程結束後，我們會在乘客確認行程完成後收到行程付款。

業 務

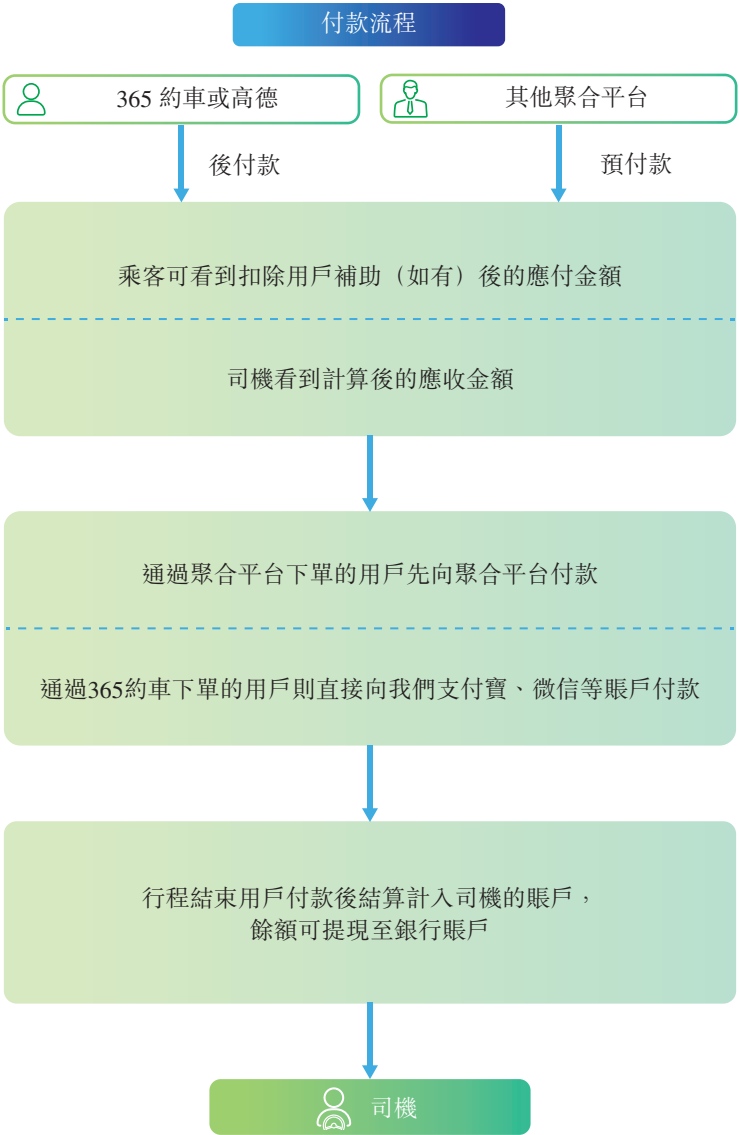
下圖說明我們的訂單及付款處理流程。



附註：

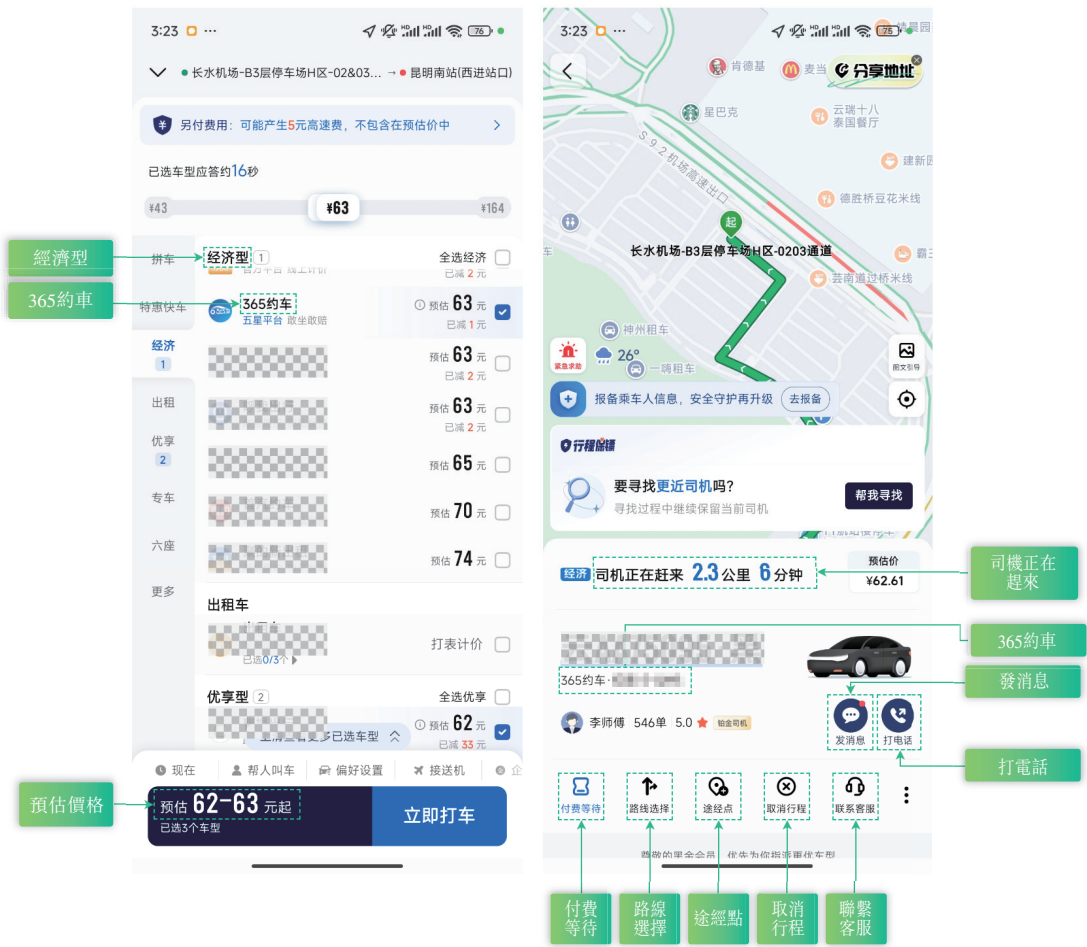
- (1) 我們使用Wide & Deep、KM等算法模型，為乘客匹配最高效的選項。
- (2) 派送訂單時，我們本地化團隊與運力夥伴管理的司機並無區別。

業 務



業 務

付款首先存入聚合平台的賬戶。於扣減適用聚合平台費用後，餘下資金轉撥予我們。我們的司機可以每周多次的頻率提取款項。有關支付及結算的更多信息，請參閱「我們的產品及服務－網約車服務－定價及收入模式」。以下圖片為高德的界面：



高德的界面

我們與相關的聚合平台合作，採取多種措施來減少乘客不付款的情況，包括：

- 鼓勵乘客啟用支付寶自動扣款功能，方便乘客於行程完成後自動扣費。
- 對於部分新用戶或信用評級較低用戶，其可能在下單後即需預付車費。
- 乘客可能需先支付先前行程中未支付的車費，方可再叫車。
- 通過短信、電話等方式提醒行程完成但未按時付款的乘客完成付款。

司機管理

我們擁有龐大且持續增長的司機群體，可滿足乘客的需求。我們網約車服務的月均活躍司機從2023年的65,500名增加至2024年的80,400名，再增加至2025年的81,300名。該數目由截至2025年4月30日止四個月的84,300名減少至2026年同期的68,400

業 務

名。截至最後實際可行日期，我們約有2.0百萬名註冊司機。於往績記錄期間，我們的司機均非我們的僱員。根據弗若斯特沙利文的資料，此做法符合行業慣例。我們與司機簽訂的服務協議不會排除他們與其他網約車平台合作。但是，我們通過各種措施鼓勵我們的司機從自有平台接更多的訂單，包括向他們提供有競爭力的獎勵。

不論司機或車輛來源，我們均實施統一的司機招募及管理政策。更多詳情，請參閱「一網約車服務－出行安全」。我們以多項標準衡量司機的服務質量，包括用戶評分、用戶投訴率、司機取消率等。乘車安全以合規狀態來衡量，包括所需的牌照和許可證以及司機危險或非法駕駛行為的頻率。我們要求我們的司機均擁有三年以上的駕駛經驗。我們還利用安裝在司機手機上的司機APP的位置功能和行程記錄來監控司機的行為並自動檢測違反我們服務要求的行為。

我們重視與司機的合作關係。我們運營365之家，其為線下樞紐，提供司機招聘服務、知識及技能培訓，且我們計劃逐步實施其他定制服務，以提升司機與我們合作的體驗。截至2026年4月30日，我們運營三個365之家。有關詳情，請參閱「未來計劃及[編纂]用途－[編纂]用途」。

我們通過兩大渠道招募和管理司機：(i)我們的本地化團隊及(ii)我們的運力夥伴。

我們的本地化團隊

由於我們的客運業務較早進入本地化市場，我們成立本地化團隊，服務所有業務分部。憑藉該共享本地化團隊及其積累的營運經驗，我們的本地化團隊亦為我們的網約車服務招募及管理本地司機。我們採用多渠道招募司機。司機可以下載我們的應用程序自願成為註冊司機。我們提供有關司機推介補貼。

我們實施各種措施來提高司機所提供服務的安全性和合規性。更多詳情，請參閱「一網約車服務－出行安全」。此外，我們的本地化團隊為司機提供以下服務。

- 及時與司機溝通我們的補貼計劃及其他政策，引導其向乘客提供優質服務。
- 解決司機疑問，並通過線上線下渠道協助其解決問題。
- 對於因涉嫌違反平台相關規則而受到處罰的司機，我們的本地化團隊將協助司機申訴及改善司機體驗。

運力夥伴

我們與運力夥伴合作提升服務能力。我們的運力夥伴從事中國汽車行業，提供的服務主要包括司機招聘及管理。我們與運力夥伴在司機招募和管理方面開展合作。部分運力夥伴可能會將車輛出租予司機。我們通常向運力夥伴支付一筆與其司機就運力夥伴向我們提供的司機所產生GTV成比例的費用。於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，運力夥伴費確認為收入成本，分別為人民幣14.9百萬元、人民幣15.7百萬元、人民幣12.6百萬元、人民幣4.2百萬元及人民幣3.1百萬元。請參閱「財務資料－主要綜合損益及其他全面收益表項目說明－收入成本」。於往績記錄期間，我們分別與355個、360個、365個、252個及223個運力夥伴合作。於該等期間，除一名身為我們聯營公司的運力夥伴外，該等運力夥伴全為獨立第三方。於該等期間，來自身為我們聯營公司的運力夥伴（即陝西豐行景途汽車服務有限公司）的運力夥伴費分別為人民幣1.8百萬元、人民幣2.1百萬元、人民幣1.4百萬元、人民幣0.5百萬元及人民幣0.2百萬元，分別佔總運力夥伴費的12.1%、13.4%、11.0%、12.8%及8.0%。

業 務

於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，每訂單平均運力夥伴費分別為人民幣0.3元、人民幣0.2元、人民幣0.1元、人民幣0.1元及人民幣0.1元。於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，運力夥伴費佔我們網約車服務GTV的比例分別為1.4%、1.0%、0.7%、0.7%及0.5%。請參閱「財務資料－主要綜合損益及其他全面收益表項目說明－收入成本」。

我們的運力夥伴負責根據我們的內部協議招募司機。招募司機後，我們的運力夥伴會為司機提供上崗培訓以及持續培訓。培訓側重於安全規程、衛生標準和服務禮儀。我們制定培訓計劃，要求運力夥伴培訓其司機。我們的運力夥伴還設有司機管理員，負責對我們的司機進行定期管理。當我們的平台識別到司機的不合規行為時，平台會通知該司機的負責運力夥伴，其隨後將與該司機開會討論有關整改措施。

通過運力夥伴或以我們本地化團隊來管理司機各有優點和局限。透過與運力夥伴合作，我們受惠於對方的現有司機網絡及管理專長，可加速大規模建立司機儲備庫。然而，運力夥伴通常與多個平台合作，可能使其不專注於向司機推廣我們的平台。此外，運力夥伴作為我們與司機之間的中介人，在解決司機相關問題方面的效率可能會降低。此外，我們亦需支付運力夥伴費用，且倘有運力夥伴終止與我們的協議，我們須承擔司機流失的風險。相比之下，我們的本地化團隊可以直接監督管理司機，從而提高運營效率並節省運力夥伴費。直接管理層亦確保集中精力向司機推廣我們自己的平台。然而，此策略要求從頭開始建立司機網絡，可能會減緩發展，尤其是在沒有365之家等實體服務中心的城市。

車輛

在中國，參與網約車服務的車輛必須為5座至7座車型。車輛可由司機所有，或從運力夥伴租用。截至最後實際可行日期，由於一個城市規定要求我們必須擁有達到最低限度的車輛數量，因此我們在城市擁有總數不到100輛的車輛。我們將該等車輛租給運力夥伴，而彼等其後交付我們的網約車服務。

車輛的保養及維修責任由司機個人或出租車輛的運力夥伴承擔。有關上述保養及維修責任的條款由司機與相關運力夥伴磋商確定。

下表載列所示期間我們網約車服務業務的活躍司機及活躍車輛明細。

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2023年		2024年		2025年		2025年		2026年	
	數量	%	數量	%	數量	%	數量	%	數量	%
(以千計，百分比除外)										
活躍司機 ⁽¹⁾	231.7	100.0	281.1	100.0	277.3	100.0	147.2	100.0	124.1	100.0
－運力夥伴管理的司機	107.7	46.5	122.4	43.5	103.9	37.5	51.6	35.1	42.5	34.2
－我們的本地化團隊管理的司機	124.0	53.5	158.8	56.5	173.4	62.5	95.6	64.9	81.6	65.8
活躍車輛 ⁽¹⁾	219.5	100.0	256.2	100.0	260.5	100.0	138.8	100.0	117.7	100.0
－運力夥伴管理的車輛	97.3	44.3	102.2	39.9	93.3	36.2	46.4	33.4	40.2	34.2
－我們的本地化團隊管理的車輛	122.3	55.7	154.0	60.1	167.2	63.8	92.4	66.6	77.5	65.8

附註：

(1) 由於司機更換車輛的情況，活躍司機的數量與活躍車輛的數量並不完全匹配。

業 務

我們每月對運力夥伴進行評估，並根據其表現確定當月的運力夥伴費用比率。我們考慮的主要因素包括違規率、當月內完成交易的新入職司機人數以及日均完成交易的司機人數。於往績記錄期間，我們的運力夥伴費用比率約為3%至5%，根據弗若斯特沙利文的資料，與行業水平一致。隨著我們進一步加強本地化團隊並提高本地化團隊管理的司機比例，我們預計將逐步降低運力夥伴費用及提高網約車服務業務的毛利率。

出行安全

作為中國的網約車服務提供商，我們須嚴格遵守《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》等適用的中國法律法規。例如，我們將承擔承運人的責任，其中包括(i)確保運營安全，並保障乘客的合法權益；(ii)確保提供服務的司機和車輛已取得牌照；及(iii)購買承運人責任險。請參閱「監管概覽－有關網約車服務的法規」。

我們接受地方交通運輸監管部門定期進行的旨在改善網約車服務行業整體管理的現場檢查。截至最後實際可行日期，我們並無於現場檢查期間遭受任何未完成整改的行政處罰。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無接獲相關監管部門的任何通知，稱在安全檢查後有任何重大發現或問題或對我們的安全措施施加任何要求。

我們嚴格按照適用的法律及監管要求進行安全管理。我們的網約車業務部門總經理周春輝先生為安全工作第一負責人。我們已採取多項措施來提高我們司機和乘客的安全水平。根據弗若斯特沙利文的資料，我們的安全措施與其他市場參與者所採取的措施相若。我們的安全措施包括：

- **背景審查及核實：**我們平台上的乘客和司機均須通過提供其手機號碼進行身份驗證程序。根據適用法律規定，中國境內手機號碼註冊須實名認證。對於在我們合作的聚合平台上的平台乘客，我們依靠該等聚合平台的身份驗證程序來驗證乘客的身份。

我們要求使用我們服務的司機持有有效的駕駛執照且至少有三年的駕駛經驗，無相關犯罪記錄（如《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》所述，包括危險駕駛罪）。我們亦要求司機在認證過程中提供其姓名及身份證號碼並完成面部識別。我們已採取各種資格和背景審查措施，在第三方平台的協助下核實司機提交的文件和資料的真實性，以評估司機的信譽並篩選不法分子，從而將糾紛風險降至最低並進一步確保出行安全。

具體而言，我們通過人工方式和技術措施驗證並覆核司機提交的身份資料的真實性和一致性。例如，我們應用實時面部識別技術，要求司機完成某些隨機指定的動作（如眨眼、搖頭和身體移動），通過其手機攝像鏡頭采集司機的面部圖像，然後才准許其接載乘客或接單，確保司機與持證司機為同一人。

此外，我們已採取多項車輛資格核查措施，包括核實司機提交的機動車行駛證的真實性、核實司機提交的車輛資料的真實性，其中包括品牌、顏色、車牌號碼、車輛識別號碼及車輛登記資料；及根據司機提交的照片，核查車輛是否狀況良好。

業 務

通過對司機提交的所有材料進行自動篩選審查以及人工驗證結合的方法，我們通常可以於兩個工作日內完成資格及背景審查。我們將掌握的所有司機提交的資料視為機密資料，並在必要的情況下限制本集團內部訪問該等資料。請參閱「一 數據隱私及安全」。

- **持續監察：**除進行背景調查及核實外，我們亦透過多項措施持續監察車輛及司機的合規情況，包括(i)定期審查上述提供給我們進行背景調查及資格核實的資料有效性、(ii)我們使用地方當局提供的資料交叉核對司機及車輛的合規狀況，及(iii)暫停不合規的司機及車輛的營運。
- **乘車安全警示：**為確保司機和乘客的安全，我們在司機APP中裝置了緊急警報功能。我們利用司機手機上的定位功能及行程記錄功能監控司機的行為並自動偵測違反我們服務規定的情況。由於《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》並未要求全國範圍內車輛安裝車載影音記錄設備，我們未在全國範圍內實施該政策。然而，在我們運營的若干城市，我們要求我們平台上運營的車輛按照相關地方法規訂明的規定安裝車載影音記錄設備。
- **司機管理：**我們設有司機評分制度，邀請乘客給予司機1至5星的匿名評分。乘客亦可留下具體意見或提出問題。我們要求我們的運力夥伴密切關注司機的服務質量，並採取各種措施幫助他們改進，確保服務質量始終如一。我們的司機須完成入職培訓及定期的安全培訓。我們的平台同時使用線上及線下渠道向司機發出有關安全駕駛及如何提供安全服務的提醒。

為確保我們服務的質量及安全，我們對本身的司機施加若干限制。特別是，根據相關規定，倘我們的司機連續工作超過四個小時，我們會要求其至少有20分鐘的休息時間。我們通過司機管理系統在後台監控司機的服務時間。如果司機達到四個小時的限制，我們將通過暫時下線司機賬號的方式強制司機休息。

- **不合規行為管理：**我們致力管理平台上的不合規行為，確保整個乘客社群的安全及優質的乘客體驗。

我們定期提供為本身的司機提供培訓及教育課程。此外，我們制定並實施嚴格的政策和措施，對司機的違規行為進行管理。例子包括：(i)我們對跳過訂單的司機處以罰款，或者在極端情況下，我們會終止司機的運營；(ii)我們對遲到接客的司機處以罰款，並可能會暫停在指定時間內屢次違規的司機的運營；(ii)司機在乘車過程中故意繞道，我們將對其處以罰款並短期暫停其運營；(iv)若司機完成線下交易，我們將處以罰款及終止營運；(v)我們對有任何犯罪或欺詐活動的司機處以罰款、終止營運及將司機列入黑名單。

- **乘客管理：**我們實施一系列乘客行為管理措施，確保為司機及乘客提供公平且高效的服務。具體而言，我們對乘客在接單後取消行程的次數設限，以確保司機可用性。此外，我們採用行程結束後提示機制，提醒乘客支付未繳車費。再者，我們亦設有黑名單，封鎖發出虛假出行訂單的乘客，務求維護平台誠信並使真正有需要乘客獲得最佳服務。乘客可舉報司機的可疑活動，我們將對舉報的司機進行調查，並提供補償及／或施加紀律處分（視情況而定）。
- **投訴管理：**乘客投訴的典型糾紛解決流程包括：(i)我們的客服團隊接獲乘客的投訴，(ii)轉交投訴管理部門進行檢討查證，(iii)我們的合規管理團隊收集、檢討和查證相關資料和運營記錄，包括乘客與司機之間的通信、司機的駕駛路線、行程的時間記錄、付款歷史記錄，以及錄得的音頻和視頻

業 務

(如適用)，(iv)在大多數情況，我們的合規團隊會聯繫司機和乘客並直接進行面談，(v)一旦確認投訴內容正確無誤，我們可能會取消車程、為乘客退款，及／或在嚴重情況，我們可能會向乘客提供優惠券以供日後使用，及(vi)我們會與乘客進行回訪，以確保糾紛得到解決。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，除交通事故相關投訴外，我們通過高德平台分別確定105宗、366宗、867宗及201宗投訴涉及我們的網約車服務中認為與我們的關鍵安全領域（例如騷擾、肢體衝突、限制自由）有關的安全威脅，所有投訴已經解決。於該等期間，投訴率分別為0.0002%、0.0005%、0.0009%及0.0007%。投訴率由2023年的0.0002%上升至2024年的0.0005%，並進一步上升至2025年的0.0009%，乃由於我們加強了投訴監測，從而較以往能夠識別更廣泛範圍的投訴。隨著我們按照更嚴格的服務及安全標準加強對司機的管理，截至2026年4月30日止四個月，投訴率下降至0.0007%，反映司機合規性及服務質量有所改善。我們根據事件嚴重程度對肇事司機及乘客進行處分行動。該等行動包括（如適用）罰款、停牌及終止運營。

下表載列我們於往績記錄期間接獲的乘客索償總宗數、我們對司機採取的紀律處分總次數及對司機罰款的總額：

	截至12月31日止年度			截至2026年 4月30日 止四個月
	2023年	2024年	2025年	
接獲乘客索償宗數	21,366	52,064	41,024	18,911
對司機採取紀律處分的次數 . . .	971,995	859,595	812,272	267,301
對司機罰款的總額（人民幣元）..	2,287,541	3,085,864	3,428,019	1,041,749

根據弗若斯特沙利文的資料，於往績記錄期間，我們接獲的乘客索償宗數佔總訂單量的比例普遍低於行業水平。於往績記錄期間，對司機採取紀律處分次數佔總訂單量的比例以及對司機罰款的總額佔總GTV的比例均處於行業水平。

考慮到於往績記錄期間我們接獲的乘客索償宗數佔總訂單量的比例、對司機採取紀律處分次數佔總訂單量的比例及對司機的罰款總額佔總GTV的比例均處於行業水平，董事認為，我們的安全措施有效及足以確保我們繼續遵守相關法律法規，且至少與同業所採取的措施相若。經考慮上述董事的意見以及獨家保薦人進行的獨立盡職調查後，獨家保薦人並未發現任何事項，足以使其對上述董事在本分節中就本公司安全措施在任何重大方面的有效性和充分性所發表意見的合理性產生懷疑。

儘管我們的網約車服務業務強調安全至上，但在營運中難免會遇到意外。下表載列所示期間的意外宗數及事故率。

業 務

	截至12月31日止年度			截至2026年 4月30日止 四個月
	2023年	2024年	2025年	
意外宗數.....	29	123	115	45
訂單量(百萬).....	46.9	70.3	91.5	27.8
事故率 ⁽¹⁾	0.0000618%	0.000175%	0.000126%	0.000162%

附註：

(1) 事故率乃按意外宗數除以同期已完成訂單總數計算。

根據弗若斯特沙利文的資料，我們於往績記錄期間的事故率一般低於行業平均水平。

於往績記錄期間，我們並無接獲任何會對我們的運營產生重大不利影響的有關我們網約車服務的安全投訴。於往績記錄期間，我們並無因我們所促成的行程期間發生安全事故而遭受對我們的營運或財務狀況造成重大不利影響的任何重大索償。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，據董事所知，並無在我們促成的行程中發生任何重大故意暴力犯罪案件。相關風險，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－與我們或我們競爭對手的服務相關的安全事故可能對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響」。

定價及收入模式

每次行程開始前，乘客和司機都會收到一份根據訂單距離和行程時間計算的費用報價，該報價通常基於當地出行行業的市場定價，並根據多種因素進行動態調整，主要包括(i)當地競爭格局、(ii)當地消費和收入水平和(iii)訂單時間（如訂單於高峰時段或正常時段進行）。不同服務類型的車費計算方式相同。費用報價由四部分組成，即(i)固定基本費用，涵蓋一定距離上限和時間上限；(ii)距離費，一旦行程距離超過基本費用中包含的距離上限，即開始累積，並按每增加一公里的費率計算；(iii)時間費，一旦行程時間超過基本費用中包含的時間上限，即開始累積，並按每分鐘的費率計算；及(iv)在(i)至(iii)的基礎上，當行程超過一定距離時，加收長途附加費，每公里加收一次費用，計入費用總額內。

於往績記錄期間，未扣除適用乘客獎勵，網約車服務的每公里平均價格分別約為人民幣2.7元、人民幣2.7元、人民幣2.5元、人民幣2.6元及人民幣2.4元，可能因特定地區市場及該訂單的時間而異。於往績記錄期間，未扣除適用乘客獎勵，網約車服務每分鐘平均價格分別約為人民幣1.5元、人民幣1.4元、人民幣1.3元、人民幣1.3元及人民幣1.3元，價格可能因具體地域市場及訂單時間而異。於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，每筆網約車服務訂單收取的平均價格（按特定期間的網約車GTV除以該期間的網約車服務總訂單量計算）分別為人民幣23.1元、人民幣21.6元、人民幣19.6元、人民幣20.1元及人民幣20.0元。

於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，我們支付予司機的服務費總額（包括適用司機獎勵）分別為人民幣878.0百萬元、人民幣1,244.1百萬元、人民幣1,450.2百萬元、人民幣479.1百萬元及人民幣432.2百萬元，分別佔各期間總GTV的80.9%、81.8%、80.8%、81.4%及77.5%。於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，我們向司機提供的獎勵總額分別為人民幣13.3百萬元、人民幣30.0百萬元、人民幣25.2百萬元、人民幣9.0百萬元及人民幣11.3百萬元。司機獎勵的釐定標準與車款無關，而是基於當地競爭格局、我們於該地區的戰略及目標以及運力不足等因素。司機須符合相關標準方可領取獎勵。我們主要就通過高德發出的訂單向司機提供獎勵。

業 務

我們在釐定運力夥伴費用時考慮的主要因素包括違規率、當月完成交易的新入職司機人數以及日均完成交易司機人數。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，運力夥伴費用總額分別為人民幣14.9百萬元、人民幣15.7百萬元、人民幣12.6百萬元及人民幣3.1百萬元。請參閱「財務資料－主要綜合損益及其他全面收益表項目說明－收入成本」。

下表載列於往績記錄期間我們來自聚合平台的網約車服務收入的地理明細：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2023年		2024年		2025年		2025年		2026年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
(人民幣千元，百分比除外)										
華東 ⁽¹⁾	342,059.7	33.3	479,791.5	33.9	572,786.4	34.4	194,593.8	35.7	154,067.3	30.0
華南 ⁽²⁾	253,947.1	24.7	294,505.6	20.8	424,553.0	25.6	132,468.5	24.2	140,023.3	27.4
西南 ⁽³⁾	154,702.1	15.0	242,455.8	17.1	216,623.9	13.0	67,889.4	12.4	91,047.6	17.8
西北 ⁽⁴⁾	105,486.1	10.3	189,560.5	13.4	172,335.7	10.4	62,537.2	11.4	45,987.7	9.0
華中 ⁽⁵⁾	88,983.5	8.7	94,191.0	6.6	125,117.0	7.5	40,016.1	7.3	40,301.1	7.9
華北 ⁽⁶⁾	51,496.6	5.0	88,181.4	6.2	122,282.4	7.4	37,435.6	6.9	33,409.2	6.5
東北 ⁽⁷⁾	31,427.7	3.1	27,802.2	2.0	27,808.6	1.7	11,355.1	2.1	6,956.2	1.4
總計	<u>1,028,102.8</u>	<u>100.0</u>	<u>1,416,488.0</u>	<u>100.0</u>	<u>1,661,507.0</u>	<u>100.0</u>	<u>546,295.7</u>	<u>100.0</u>	<u>511,792.4</u>	<u>100.0</u>

附註：

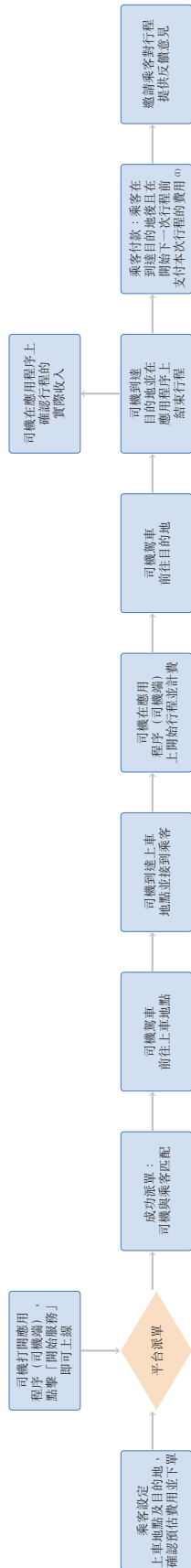
- (1) 主要包括江蘇省、浙江省、安徽省、福建省、江西省、山東省
- (2) 主要包括廣東省、廣西壯族自治區、海南省
- (3) 主要包括重慶、四川省、貴州省、雲南省
- (4) 主要包括陝西省、甘肅省、青海省、寧夏回族自治區
- (5) 主要包括河南省、湖北省、湖南省
- (6) 主要包括天津、河北省、山西省、內蒙古
- (7) 主要包括遼寧省、吉林省及黑龍江省

我們按總額確認網約車服務業務的收入。

業務

資金及服務流

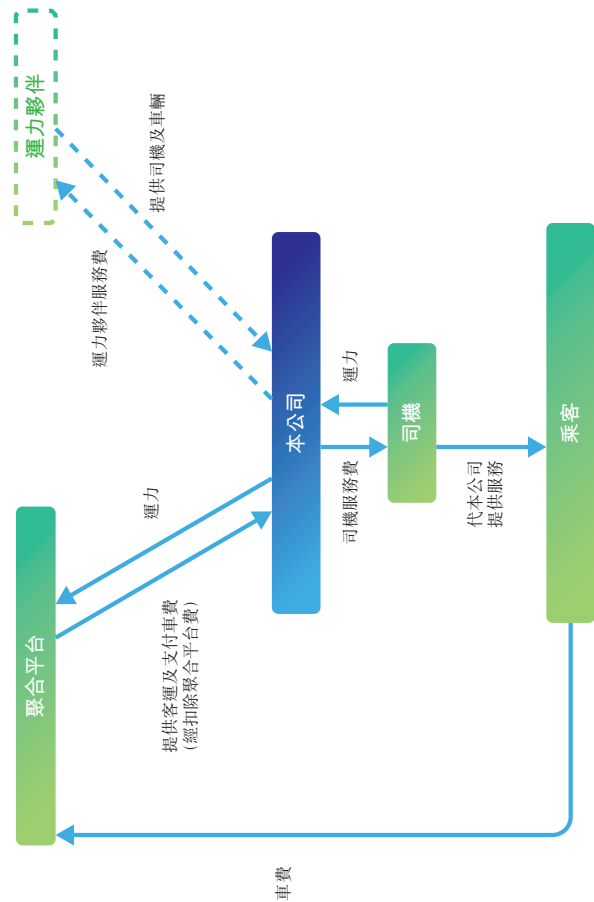
以下是典型服務流程的分步說明。



附註：

- (1) 對於來自除高德以外的其他聚合平台的乘客，其訂單通常在下單後預付。

以下為典型交易的資金及服務流程，虛線部分為運力夥伴提供司機及車輛的場景。



業 務

關鍵合同條款

我們與司機的網約車服務協議的主要條款載列如下：

- **註冊及批准為司機：**司機必須持有有效的駕駛執照以及提供服務所需的所有其他必需的執照、許可證、登記和批准。
- **服務範圍：**司機應按照我們規定的方式提供服務以履行乘客的網約車訂單。
- **期限：**自訂單建立之時起至乘客到達訂單目的地並下車時止；若乘客在訂單完成前結束行程，則自乘客下車時起計算。
- **合規：**司機應當遵守《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》及相關法律法規。司機亦須遵守我們的平台規則，以提供高質量的服務，並避免不當行為及濫用我們的平台。
- **司機服務費：**按照車費計算，另加適用的司機獎勵。車費乃參考本地出行行業的現行市場定價，根據訂單的距離及時長釐定，當中包括基礎費、里程費、時長費以及（就較長行程而言）遠途附加費。
- **彌償：**如果司機的行為違反法律或法規並導致第三方索償，我們有權要求司機賠償，包括直接從司機賬戶中扣除相關金額。
- **終止：**若出現司機違約，我們可能會採取暫停或終止賬戶等措施。

我們與乘客的網約車服務協議主要條款載列如下：

- **註冊資格：**未滿18歲的個人以及欠缺民事行為能力或限制民事行為能力的個人，應僅在其監護人全面審閱並同意本平台服務協議後，方可使用我們的服務。
- **期限：**服務協議在乘客使用我們平台提供的服務時生效。
- **服務範圍：**我們主要向乘客提供網約車服務
- **合規：**每位乘客及平台均同意遵守所有適用的中國法律法規。
- **費用及付款：**乘客就每筆訂單支付車費，該費用乃參考本地出行行業的現行市場定價，根據行程的距離及時長釐定，並已扣除任何適用的乘客獎勵。
- **取消政策：**如果乘客在規定期限後取消訂單，則該乘客應承擔因有關取消而產生的任何費用。
- **責任及彌償：**乘客同意保護和維護平台的合法權益，並應承擔因其行為而導致平台產生的任何損失或損害。

我們與聚合平台的服務協議主要條款載列如下：

- **期限：**服務協議的有效期一般為一至兩年。除非由任何一方以書面通知終止，否則它將自動延長一年。

業 務

- **服務範圍：**聚合平台向我們提供信息服務。我們根據乘客與聚合平台之間的協議向乘客提供網約車服務。
- **付款及結算：**聚合平台向我們支付車費，而我們向聚合平台支付平台使用費（佔車費的一定比例）。我們每月與聚合平台結算。
- **終止：**協議可根據下列條件終止：(i)經雙方書面同意，(ii)一方進入破產或清算程序，(iii)任何一方通過電子郵件或其他書面形式提前發出六十(60)天的通知或(iv)協議規定的其他情況。
- **爭議解決：**根據我們與聚合平台的協議，我們通常負責解決因聚合平台促成的訂單而產生的任何司機與用戶糾紛。如果聚合平台因我們履行訂單期間發生事故而被追究責任或受到行政處罰，聚合平台通常有權向我們追償任何經濟損失。

我們與運力夥伴的服務協議主要條款載列如下：

- **期限：**服務協議的有效期為一至兩年。如果任何一方選擇在協議到期後繼續合作，則必須在協議到期前至少三十(30)天以書面形式通知另一方。
- **服務範圍：**運力夥伴通過招募並管理司機，協助我們開展網約車服務。
- **定價：**我們根據佔車費的協定百分比向運力夥伴支付費用。我們將根據運力夥伴的業績每月調整該百分比。若運力夥伴參加我們面對司機舉辦的營銷活動，將運力夥伴服務費將予沒收。
- **付款：**服務費通常按月結算。
- **保險：**更多詳情請參閱「一 保險」一節。
- **責任及彌償：**運力夥伴對其管理的司機發生的事故承擔全部責任。
- **終止：**任何一方均可通過發出30天的書面通知終止協議，但須經雙方同意並書面確認。如果一方嚴重違反任何義務且未能在書面通知後的十個營業日內糾正違約行為，則非違約方可在發出五個營業日通知後終止協議。

與其他網約車服務提供商的競爭

我們認為，我們擁有以下競爭優勢，可有效與網約車服務領域的同行競爭，並在中國獲得市場份額：

- **聚合平台模式。**根據弗若斯特沙利文的資料，近年來，聚合平台在網約車服務行業中的重要性日益上升。通過聚合平台完成的網約車訂單比例由2020年的13.0%增至2025年的34.1%，並預計到2030年將進一步增至54.0%。與該行業現象一致，就網約車服務業務而言，於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，自聚合平台產生的GTV分別佔總GTV的99.99507%、99.99969%、100.00000%、100.00000%及100.00000%。基於一系列因素，我們從戰略上選擇聚合平台模式。請參閱「一 網約車服務 — 我們與高德的關係 — (B) 中國網約車行業的聚合平台業務模式」。
- **與本集團其他業務分部的協同效應。**我們不僅是一家城內網約車服務提供商，也是一家城際道路客運信息服務提供商。其他業務分部的市場資源、團隊及辦公空間可用於支持網約車服務業務。例如，在客運服務業務中的運營經驗及本地化團

業 務

隊可用於支持網約車服務業務。尤其是，本地化團隊可以為網約車服務業務的司機提供定制服務。此外，在客運服務業務方面與12306的合作也促進了我們的網約車業務與12306之間的合作。此外，我們計劃進一步建立暢遊暢行服務，為我們的網約車服務業務提供額外客流。請參閱「未來計劃及[編纂]用途－[編纂]用途」。此乃大多數網約車平台所缺乏的獨特競爭優勢。

- **本地化服務能力。**截至2026年4月30日，我們通過本地化團隊管理65.8%的司機，提供更高的管理效率。我們認為，本地化管理已經並將繼續為我們帶來以下優勢：(i)節省了向運力夥伴支付的成本（佔每筆訂單平均交易金額的3%至5%）；(ii)由於我們本地化團隊開展更多本地化招聘工作，招募司機的效率提升，從而通過不斷擴大司機車隊提高網約車服務業務收入；及(iii)通過向司機提供定制服務提高司機黏性，從而減少我們為留住相同數量的司機而需要支付的補貼金額。
- **廣泛的地理覆蓋。**截至2026年4月30日，我們已獲得207張《網絡預約出租汽車運輸證》。根據弗若斯特沙利文的資料，地區政府行業管理部門一直在提高網約車平台的准入門檻，使得獲得許可證變得越來越困難。因此，擁有廣泛的許可證為我們進一步擴大網約車服務業務奠定了堅實的基礎。
- **本集團股東的支持。**我們的股東包括阿里巴巴及軟銀等能夠為我們提供多方面支持的知名機構。過去，我們與高德、飛豬等阿里巴巴集團旗下的附屬公司建立了密切的合作關係，且我們認為這種合作未來還將持續。此外，知名股東的背書也使我們能夠獲得信任，並迅速與聚合平台及運力夥伴等行業合作夥伴建立合作關係。

自動駕駛出租車

認識到自動駕駛技術的快速發展，我們於2023年涉足自動駕駛出租車業務。根據交通運輸部於2023年11月21日發佈的《自動駕駛汽車運輸安全服務指南（試行）》，利用自動駕駛汽車進行出租汽車客運，必須持有《網絡預約出租汽車經營許可證》。我們運營人工網約車服務的能力可以無縫應用於無人駕駛服務車輛的運營管理，且我們的牌照資源獲得行業合作夥伴的認可。有關我們自動駕駛出租車業務的發展戰略，請參閱「我們的戰略－擴大產品和服務的範圍，提升運營能力」及「未來計劃及[編纂]用途－[編纂]用途」。

我們與一家汽車製造商合作，根據相關交通主管部門發出的示範運營通知書（由我們與該汽車製造商以聯合體形式共同申請並取得）開展自動駕駛示範運營並提供試點自動駕駛出租車服務。我們於2023年11月首次取得《蘇州市相城區智能網聯汽車示範運營通知書》（「該通知書」），有效期為18個月。該通知書不會自動續期；因此，於履約期屆滿後，我們與汽車製造商須向相關地方當局重新申請並辦理適用的行政程序。我們與該汽車製造商共同取得一份自2025年9月22日起生效的新通知書，有效期為額外18個月。截至最後實際可行日期，我們與該汽車製造商的合作乃在日常業務過程中進行，且我們擬於日後進一步深化合作。

於往績記錄期間，共同營運的自動駕駛出租車服務乃使用五輛於蘇州被歸類為L4級自動駕駛的車輛進行，該等車輛由該汽車製造商擁有。我們於2024年12月開始就我們的自動駕駛出租車服務收費，平均每輛車每日完成約20張訂單。准許經營區域涵蓋所有蘇州市相城區內的公共道路，法律、法規或政府命令禁止的範圍除外。共同營運的自動駕駛出租車服務屬於《智能網聯汽車道路測試與示範應用管理規範（試行）》所載自動駕駛車輛示範應用的範圍。請參閱「監管概覽－有關智能網聯汽車的法規」。

業 務

我們與該汽車製造商的合作協議的主要條款載列如下：

- **期限：**自簽訂協議日期起有效，直至訂約方共同取得的示範運營通知書所規定的期限屆滿為止。
- **合作範圍：**該汽車製造商將管理並提供自動駕駛出租車服務的車輛及安全操作員。我們將為該汽車製造商提供乘客引流，並向自動駕駛出租車乘客收取車費（如有）。
- **定價與付款：**我們將向該汽車製造商支付向自動駕駛出租車乘客所收取車費的固定百分比，且應在出具發票後10個營業日內支付。
- **責任及彌償：**我們將對因我們本身行為或不作為而造成的任何損害及費用進行賠償。
- **終止：**該汽車製造商可以提前一個月發出書面通知來終止協議。

展望未來，在蘇州的示範運營的基礎上，我們擬加強與自動駕駛出租車合作夥伴的合作，加大自動駕駛出租車業務的營銷力度，積極與多家自動駕駛解決方案提供商建立合作關係，並考慮將業務擴展至其他城市及地區。請參閱「未來計劃及[編纂]用途—[編纂]用途」。

數字化及業務解決方案

我們的數字化及業務解決方案主要包括(i)軟件開發、交付和維護及(ii)硬件採購、實施及維護，以及(iii)為客戶的軟件及硬件組件進行系統集成。我們的經營開始於運輸領域，旨在通過數字化及業務解決方案為行業及企業管理賦能，以提高政府效率並改善企業運營能力。自我們的數字化及業務解決方案業務於2013年開展起及直至2026年4月30日，我們承接了17個省、自治區及直轄市的省級道路客運數字化項目。典型的省級數字化項目包括建立省級整體平台，為省內各個客運站連接「雲站務」系統，便利公眾出行並協助政府及行業監管機構加強對相關行業參與者的監管。於往績記錄期間，我們承接重要的政府項目，如綜合運輸服務一票制、廣西一鍵交通及甘肅外國人永居證道路客運便利化改造項目，以加強公眾出行的便捷化程度。憑藉我們在道路客運行業積累的經驗及資源，我們戰略性地將服務範圍擴展至其他行業，以應對客戶不斷變化的需求。例如，我們開發及採購軟件、硬件及設備，並為其他行業的客戶承擔該等組件的整合、實施及維護。

為致力就我們的數字化及業務解決方案提供更優質的服務，我們的本地化團隊於我們的所有數字化項目中提供端到端實地支援，包括現場執行及部署項目，為我們合作夥伴的員工提供上線培訓，以及系統營運及維護等售後服務。

業 務

下表載列我們於往績記錄期間承接的若干知名數字化及業務解決方案項目的詳情。

往績記錄期間各期間的五大項目

我們於項目完成並交付予客戶時，確認數字化及業務解決方案項目收入。下表載列於往績記錄期間各年按行業劃分並以對本集團收入貢獻計的五大項目資料：

排名	項目	客戶概況	業務關係 開始年份	提供的服務	位置	合約時間	項目完成時間	合約金額 (人民幣 百萬元)
道路客運行業								
2023年								
1.....	項目A	廣西省聯網售票系統的 運營主體	2016年	廣西省聯網售票系統建 設與升級	廣西	2022年7月	2023年5月	5.0
2.....	項目B	甘肅省客運行業公益服 務部門	2021年	甘肅省道路客運電子客 票系統應用設備及服務	甘肅	2021年11月	2023年3月	3.6
3.....	項目C	客運服務提供商	2023年	電子客票系統建設	安徽	2023年2月	2023年2月	3.4
4.....	項目D	客運服務提供商	2021年	永昌客運中心數字化	甘肅	2021年5月	2023年4月	2.4
5.....	項目E	甘肅省客運行業公益服 務部門	2021年	甘肅省道路客運電子客 票系統應用設備及服務 二期	甘肅	2023年9月	2023年12月	2.1
2024年								
1.....	項目F	當地出行行業主管部門	2016年	陝西聯網售票系統建設	陝西	2016年12月	2024年6月	18.8
2.....	項目G	專注於系統集成業務的 IT服務提供商	2023年	交通樞紐建設	河南	2023年12月	2024年12月	4.0
3.....	項目H	當地出行行業主管部門	2016年	道路運輸動態監控系統	吉林	2024年4月	2024年11月	3.5
4.....	項目I	專注於系統集成業務的 IT服務提供商	2024年	襄陽市客運換乘中心數 字化	湖北	2024年2月	2024年6月	1.6
5.....	項目J	出行服務公司	2023年	車輛道路測試及示範應 用活動	江蘇	2023年11月	2024年6月	1.3
2025年								
1.....	項目K	一家國有交通基礎設施 投資、建設及運營企 業	2025年	軟硬件銷售	吉林	2025年8月	2025年9月	2.4
2.....	項目L	一家專注於系統集成業 務的IT綜合服務提供 商	2023年	軟硬件銷售	湖北	2023年4月	2025年4月	1.8
3.....	項目M	當地出行行業主管部門	2022年	開發及服務	吉林	2025年9月	2025年12月	1.7
4.....	項目N	一家專注於系統集成業 務的IT綜合服務提供 商	2024年	開發及服務	山西	2024年12月	2025年6月	1.3
5.....	項目O	一家建築工程承包商	2025年	軟硬件銷售	吉林	2025年9月	2025年12月	1.3
截至2026年4月30日止四個月								
1.....	項目P	一家專注於系統集成業 務的IT綜合服務提供 商	2024年	軟硬件銷售	陝西	2024年2月	2026年4月	4.5
2.....	項目Q	當地出行行業主管部門	2025年	軟硬件銷售	青海	2025年10月	2026年1月	0.9
3.....	項目R	道路客運企業	2025年	軟硬件銷售	河南	2025年9月	2026年2月	0.7
4.....	項目S	一家信息技術和數據服 務提供商	2016年	軟硬件銷售	廣西	2025年12月	2026年4月	0.5
5.....	項目T	移動服務公司	2023年	提供服務	江蘇	2025年9月	2026年4月	0.3

業 務

排名	項目	客戶概況	業務關係 開始年份	提供的服務	位置	合約時間	項目完成時間	合約金額 (人民幣 百萬元)
非道路客運行業								
2023年								
1.....	項目AA	專注於系統集成業務的 IT服務提供商	2021年	設備銷售	北京	2023年3月	2023年3月	9.5
2.....	項目BB	當地旅遊投資單位	2017年	旅遊景點數字化	雲南	2017年7月	2023年10月	33.0
3.....	項目CC	軟件開發、系統集成及 信息服務提供商	2023年	設備銷售	北京	2023年7月	2023年12月	3.0
4.....	項目DD	技術推廣及應用服務提 供商	2023年	設備銷售	北京	2023年2月	2023年8月	2.8
5.....	項目EE	專注於系統集成業務的 IT服務提供商	2021年	設備銷售	北京	2023年1月	2023年6月	2.6
2024年								
1.....	項目FF	專注於系統集成業務的 IT服務提供商	2022年	硬件銷售	廣西	2024年12月	2024年12月	8.2
2.....	項目GG	信息技術和數據服務提 供商	2024年	設備銷售	廣東	2024年3月	2024年4月	5.9
3.....	項目HH	公立大學	2024年	硬件銷售	北京	2024年8月	2024年9月	5.4
4.....	項目II	信息技術和數據服務提 供商	2022年	硬件銷售	江蘇	2023年12月	2024年11月	4.5
5.....	項目JJ	信息技術和數據服務提 供商	2021年	硬件銷售	北京	2024年9月	2024年9月	3.7
2025年								
1	項目KK	一家專注於系統集成業 務的IT綜合服務提供 商	2021年	軟硬件銷售	北京	2024年5月	2025年9月	6.0
2	項目LL	一家國家能源集團的三 級信息化單位	2022年	開發及服務／軟硬件 銷售	新疆	2025年10月	2025年12月	5.7
3	項目MM	一家國家能源集團的三 級信息化單位	2022年	提供服務	廣西	2025年1月	2025年5月	4.9
4	項目NN	一家專注於系統集成業 務的IT綜合服務提供 商	2025年	軟硬件銷售	北京	2025年2月	2025年5月	4.0
5	項目OO	一家國有研究機構	2025年	軟硬件銷售	內蒙古	2025年10月	2025年11月	2.9
截至2026年4月30日止四個月								
1.....	項目PP	一家國家能源集團的三 級信息化單位	2022年	提供服務	新疆、 陝西	2025年12月	2026年4月	3.0
2.....	項目QQ	一家國有證券公司	2025年	軟硬件銷售	內蒙古	2025年12月	2026年1月	2.8
3.....	項目RR	一家專注於系統集成業 務的IT綜合服務提供 商	2026年	軟硬件銷售	內蒙古	2026年1月	2026年3月	2.4
4.....	項目SS	一家專注於系統集成業 務的IT綜合服務提供 商	2026年	軟硬件銷售	內蒙古	2026年1月	2026年3月	1.5
5.....	項目TT	一家國家能源集團的三 級信息化單位	2022年	提供服務	廣西	2025年5月	2026年3月	0.8

業 務

我們主要透過商務洽談獲得業務。在適用情況下，我們亦透過招投標流程取得項目。我們數字化及業務解決方案板塊的費用乃按個別項目收取。於往績記錄期間，我們服務的客戶橫跨道路客運行業及非道路客運行業。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，我們分別有672個、722個、925個及260個數字化項目。下表載列我們於所示期間按客戶行業劃分的收入明細：

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2023年		2024年		2025年		2025年		2026年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
(人民幣千元，百分比除外)										
道路客運行業.....	31,164	28.9	40,340	38.1	23,335	21.9	5,238	24.5	7,280	31.4
非道路客運行業 ⁽¹⁾	76,839	71.1	65,471	61.9	83,151	78.1	16,121	75.5	15,917	68.6
總計	108,003	100.0	105,811	100.0	106,486	100.0	21,359	100.0	23,197	100.0

附註：

- (1) 於往績記錄期間，我們產生收入的非道路客運行業主要包括通訊、電力、能源及文化和旅遊行業。

於往績記錄期間，按收入計，道路客運行業為我們最大的單一行業，佔我們於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月數字化及業務解決方案的收入的28.9%、38.1%、21.9%及31.4%，而非出行行業佔該等收入的大部分。非道路客運行業項目收入由2023年的人民幣76.8百萬元減少至2024年的人民幣65.5百萬元，主要由於競爭加劇，每個項目的平均收入下降。非道路客運行業收入由2024年的人民幣65.5百萬元增加至2025年的人民幣83.2百萬元，主要歸因於通信行業客戶的收入貢獻增加。截至2025年4月30日及2026年4月30日止四個月，非道路客運行業收入維持相對穩定，分別為人民幣16.1百萬元及人民幣15.9百萬元。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，我們分別擁有26家、38家、46家及21家非出行行業客戶。我們的非出行行業客戶包括國有企業及上市公司。我們一般通過與我們有聯繫的其他行業參與者（如我們的道路客運行業業務的業務夥伴）介紹或推薦結識該等客戶。

在典型的非道路客運行業項目中，我們的客戶將需要信息系統產品和服務的交付，因此我們全面承擔採購、安裝、配置、激活及提供培訓及售後服務等責任。根據我們提供優質服務的承諾，我們亦會參與客戶項目的早期規劃階段。憑藉我們的現有經驗，我們為客戶的現有系統提供改進建議，並為其系統開發提供量身定制的解決方案。此外，我們的供應商傾向依賴我們等業務夥伴提供業務發展、解決方案設計、實施、交付及維護服務。該方法使他們能夠實現市場擴張，同時專注於核心競爭力。

截至最後實際可行日期，我們已簽訂合約的77個項目有合約總額人民幣35.7百萬元尚未確認為收入。

我們項目的工期指自簽訂合同起至客戶驗收項目為止。於往績記錄期間，我們的道路客運行業項目的工期介乎0.5至94個月，平均為7.4個月，而非道路客運行業項目的工期介乎0.5至75個月，平均為1.5個月。部分項目因客戶原因（包括客戶管理人員頻繁變動、行政手續延誤等），導致工期大幅延長，影響到項目驗收。此外，由於我們

業 務

提供的服務相對簡單，若干項目的工期較短。對於客戶在簽訂合同起計一個月內驗收的項目，我們將其工期記為0.5個月。考慮到我們項目的平均工期及同業的收入確認政策，董事認為於項目竣工及交付予客戶時確認數字化及業務解決方案業務的收入屬合適。

下表載列我們於往績記錄期間投標的項目數目、中標項目數量及中標率：

	截至12月31日止年度			截至4月30日 止四個月
	2023年	2024年	2025年	2026年
我們曾投標的項目數量	22	30	31	5
中標項目數量	20	28	31	5
中標率 ⁽¹⁾	90.9%	93.3%	100.0%	100.0%

附註：

(1) 按中標項目數量除以同期我們曾投標的項目數量計算。

服務

我們的服務主要包括：

- **軟件開發／採購服務：**我們承接軟件開發／採購項目，以滿足客戶對功能及應用的特定需求。此服務包括創建專用軟件、數據分析平台、企業運營及營銷軟件、軟件及硬件接口。經磋商後，我們可能保留該等軟件及相關技術的知識產權。

有關道路客運行業客戶的軟件主要包括(i)我們自主開發的站務系統、道路客運監控系統、公眾出行服務系統等軟件；及(ii)外部採購的操作系統、數據庫、網絡安全系統等軟件。有關非道路客運行業客戶的軟件主要包括主要外部採購的操作系統、數據庫及網絡安全系統。

- **硬件採購、銷售及配套服務：**根據每個項目的具體規劃，我們採購及銷售硬件及設備，包括計算機、打印機、移動設備、網絡設備、檢票閘、自助售票機、大屏幕、廣播系統等設備，並提供安裝、維護及其他配套服務。
- **系統集成：**我們通過將系統軟件、應用軟件及一系列通用及專用設備與通信技術相結合，從而提供全面的解決方案。我們通過具體的實施及交付方式，提升客戶的智能化管理與運營能力。

定價及收入模式

我們為客戶提供數字化及業務解決方案以換取費用，其中就若干項目而言，費用乃分階段支付予我們，須視乎與個別客戶的磋商而定。首期付款通常佔總費用的10%至50%。就若干項目且基於磋商，我們的客戶要求按總費用約5%至10%的質量保證金，回報期一般介乎於項目交付後一至三年不等。請參閱「財務資料－節選財務狀況表項目的說明－合約資產」。

在我們主要提供採購及銷售服務的一般非道路客運行業項目中，我們根據軟件組件的市場價格，再加入有關初步規劃及設計、安裝服務及維護服務的成本進行定

業 務

價。於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，來自非道路客運行業項目的毛利分別為人民幣15.5百萬元、人民幣10.7百萬元、人民幣11.6百萬元、人民幣2.3百萬元及人民幣2.0百萬元。

合約條款

我們根據客戶所需的特定服務與客戶訂立單獨的協議。就我們的系統集成服務而言，我們主要使用客戶提供的合約模板，其條款及條件或有很大差異。我們的一般軟件及硬件服務協議提供一次性或分期付款的選擇並包含保修期。於保修期內，我們承擔自行開發產品且非人為因素造成的損壞的維修費用。於保修期後，我們可能就維修服務、零件更換及上門服務收取費用。對於我們為客戶採購的硬件和設備，保修期通常為一年，並可支付額外費用選擇延長保修期。我們的一般開發及服務協議規定我們保留所提供軟件及相關技術的知識產權，且未經我們事先書面許可，客戶不得進行未經授權的修改、反向工程或轉讓軟件。

客運服務

於往績記錄期間，就我們的客運服務業務分部而言，我們提供聯網售票服務及定制客運服務。我們透過自有渠道及第三方渠道提供此等服務。我們的本地化團隊就該等服務提供實地支援，包括我們客運項目的現場執行及上線培訓、售後營運及維護，以及收集我們合作夥伴及乘客不斷變化的需求，以優化我們的平台（包括雲站務及客運達）。下表載列於所示期間我們按自有及第三方渠道劃分的客運服務交易金額明細。

	截至12月31日止年度						截至4月30日止四個月			
	2023年		2024年		2025年		2025年		2026年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
(人民幣百萬元，百分比除外)										
聯網售票服務.....	2,881.4	100.0	2,889.9	100.0	2,416.8	100.0	873.7	100.0	776.0	100.0
－自有渠道 ⁽¹⁾	1,658.9	57.6	1,617.9	56.0	1,308.2	54.1	450.4	51.6	388.0	50.0
－第三方渠道 ⁽²⁾	1,222.5	42.4	1,272.0	44.0	1,108.6	45.9	423.3	48.4	388.0	50.0
定制客運服務.....	365.6	100.0	582.2	100.0	823.6	100.0	238	100.0	348.7	100.0
－自有渠道 ⁽¹⁾	74.9	20.5	52.6	9.0	50.6	6.1	15.4	6.5	17.5	5.0
－第三方渠道 ⁽²⁾	1.3	0.4	1.8	0.3	2.5	0.3	0.7	0.3	0.8	0.2
－區域性客運平台.....	289.4	79.1	527.7	90.7	770.5	93.6	221.9	93.2	330.4	94.8

附註：

- (1) 於往績記錄期間主要包括「出行365」及「365城際出行」，以及其與「365城際出行」合併後的「出行365」。
- (2) 主要包括OTA。

就聯網售票服務而言，我們不少於50%的交易額來自自有渠道。就定制客運服務而言，我們來自區域性客運平台的交易額佔比不斷上升。

聯網售票服務

交通運輸部要求省級行業監管部門建設並運營省級道路客運聯網售票系統，以保障乘客能透過線上線下渠道查購車票。我們的聯網售票服務於2012年開始運營。我們利用「雲站務」系統提升客運站的運營能力，通過包括OTA和「出行365」平台在內的多

業 務

種合作渠道為其提供乘客流量。截至2026年4月30日，我們的聯網售票服務覆蓋中國31個省、自治區及直轄市。根據弗若斯特沙利文的資料，我們在2025年是按售票量及GTV計中國最大的城際道路客運信息服務提供商。我們2025年的交易總值達人民幣24億元，銷售車票達51.3百萬張。

在典型交易中，我們為客運站提供「雲站務」系統及合作渠道以促進其售票。客運站作為代理人，協助客運企業為乘客提供運輸服務。客運站向客運企業及乘客提供票務、身份驗證、司機調度及大巴車調度服務。乘客通過購票行為與客運企業達成運輸服務合同。

雲站務

我們通常通過我們的專有軟件系統「雲站務」為客運站賦能。「雲站務」有助於實現將一系列客運站日常運營自動化，包括調度及票務管理。此外，「雲站務」系統連接客運站的若干設備，包括電子支付設備及手持POS設備。

客運站採用「雲站務」大大減少人工操作及提升營運效率。我們亦根據個別客運站的特定需求為「雲站務」的子系統及可用功能提供定制服務。「雲站務」系統與第三方公司開發的客運站其他常用操作系統（包括車站財務管理系統和車輛維修保養管理系統）無縫集成。

典型的「雲站務」解決方案包括以下子系統：

- 智慧站務子系統：通過管理及監督乘客、車輛、信息及記賬，提高客運站的自動化程度。其為客運企業及車輛提供廣泛的運營服務，如調度管理、票務管理及結算管理。該子系統規範了客運站的業務運營，提高了運營效率，增加經濟效益並確保向乘客提供始終如一的服務。
- 自助售取票子系統：支持二維碼等支付方式。全觸屏操作及語音交互提示促進購票流程。就取票而言，系統提供多種方式，例如使用身份證或訂單號及手機號碼的組合。
- 自助報班打印子系統：大巴車司機可登錄工作系統以報班及打卡。
- 信息發佈子系統：在站廳設置雙色高亮LED顯示屏，顯示售票信息、窗口功能及相關票務信息；在各站台設置顯示屏，顯示站台號碼、車輛信息及班次信息；並在各候車廳設置顯示屏，顯示大巴車狀態、最終目的地、當前時間及其他相關信息。通過我們的「雲站務」系統，相關信息可以顯示在車站內任何有關屏幕上。
- 小件快運子系統：利用客運班次頻繁、快速、覆蓋面廣、性價比高的優勢，提供包裹運輸服務。
- 站務決策經營分析子系統：提供大巴車線路、售票趨勢、收入、實時售票、車站及線路特定數據的綜合分析。該子系統旨在協助客運站管理人員隨時取得車站營運指標，促進知情決策以及持續優化車站管理和營運表現。

業 務

合作渠道

於往績記錄期間，我們透過自有渠道（即「出行365」）及第三方渠道（例如OTA）提供聯網售票服務。兩種渠道的詳情如下。

- OTA

我們直接聘用主要OTA，為客運站提供乘客流量。由於OTA擁有比我們本身平台更大的用戶群，因此OTA參與票務銷售將大幅擴大其在客運站的市場覆蓋範圍。截至2026年4月30日，我們與中國主要OTA合作，包括12306、航旅縱橫、同程、攜程、飛豬及美團。

- 「出行365」

「出行365」是我們面向乘客的售票及為乘客提供其他服務的平台。乘客可通過個人電腦、移動APP、微信公眾號、微信小程序及線下自助售票機使用我們的服務。通過我們的「出行365」平台，乘客可使用各種服務，包括查詢大巴車時刻表、訂票、獲取有關大巴車站的信息、查看公告、管理訂單及聯繫客服。

此外，乘客可於我們的「出行365」平台購買機票及火車票。於往績記錄期間，來自機票及火車票銷售的收入佔我們總收入的小部分。

下圖為「出行365」網站的票務搜索界面：



定價及收入模式

我們利用「雲站務」系統提升客運站的運營能力，為其提供多種合作渠道選擇和乘客流量。我們通常從客運站及乘客收取費用。我們通常從客運站收取服務費，當中主要包括與「雲站務」管理及維護相關的年度服務費。此外，我們從乘客購票時支付的訂單金額中扣除平台使用費。

由於我們代表客運站從事聯網售票服務業務，我們按淨額確認聯網售票服務業務的收入。我們不預購車票，因此不承擔聯網售票服務業務的庫存風險。

業 務

在我們的「出行365」平台上售票時，我們代表客運站與乘客結算訂單金額。有關訂單金額包括票款及平台使用費。我們其後從訂單金額中扣除我們的平台使用費，並定期按週、每十天、半月或月為週期與客運站結算餘款。

經協商後，某些客戶會要求我們向其預付票價。此外，由於票價在車票售出後方會結算，因此我們會產生部分OTA的應收票價。截至2023年、2024年及2025年12月31日以及2026年4月30日，該等預付款項及應收款項分別為人民幣21.9百萬元、人民幣11.0百萬元、人民幣9.7百萬元及人民幣29.2百萬元。於2023年至2024年，票價應收款項減少主要因為某一客戶減少預付款項金額。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，有83個、114個、80個及74個合作客運站及客戶要求我們向其預付票價。根據弗若斯特沙利文的資料，預付票價於中國道路客運行業屬常見。倘某一年度的實際車票銷售額低於預付金額，則餘額轉撥至下一財政期間。未結金額於終止合作時方會結清。

在委託OTA推廣售票時，乘客向OTA支付訂單金額。有關訂單金額包括票款、平台使用費及向OTA支付的費用。由於我們代表客運站，OTA保留OTA費用並其後與我們結算餘款（包括票款及平台使用費）。與OTA結算的頻率按各OTA的具體要求而定。我們其後保留平台使用費，並按週、每十天、半月或月為週期與客運站結算票款。

經協商後，若干OTA將向我們預付款項。截至2023年、2024年及2025年12月31日以及2026年4月30日，線上旅遊代理墊款金額分別為人民幣7.1百萬元、人民幣8.2百萬元、人民幣0.7百萬元及人民幣1.1百萬元。

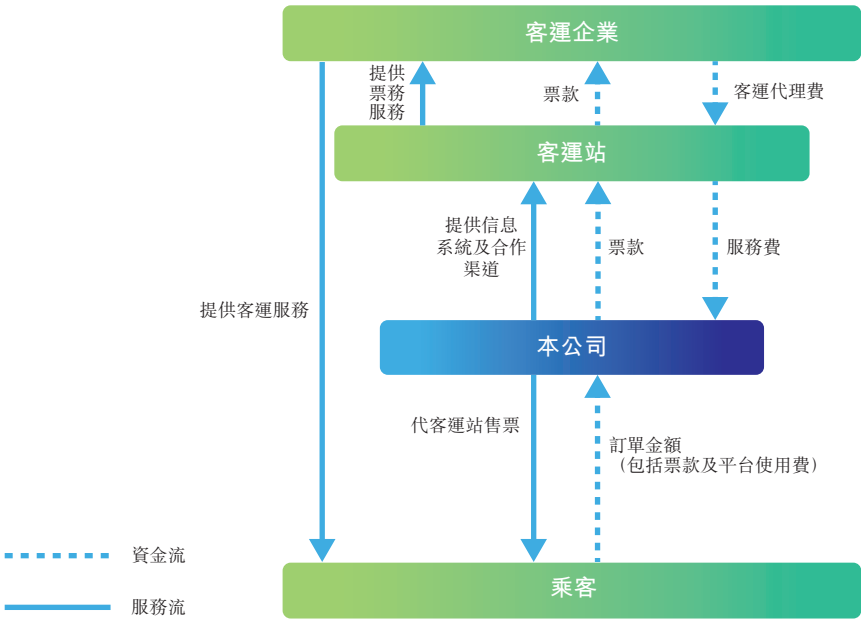
我們聘請持牌商業銀行進行存款及結算。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能被視為在沒有支付業務許可證的情況下以非金融機構的身份開展支付服務」。

此外，於往績記錄期間，我們亦為OTA提供增值服務，主要包括(i)於客運站開展營銷活動；及(ii)通過整合我們線下售票點的OTA平台來獲取票務信息。當乘客購票時，我們會在OTA平台徵得乘客相關同意後將其轉介至OTA平台完成購買。我們向OTA收取技術服務費以換取該等增值服務。於往績記錄期間，該等增值服務於2023年、2024年及2025年以及截至2025年及2026年4月30日止四個月產生的收入分別為人民幣3.6百萬元、人民幣0.2百萬元、人民幣1.1百萬元、人民幣0.4百萬元及人民幣0.2百萬元。

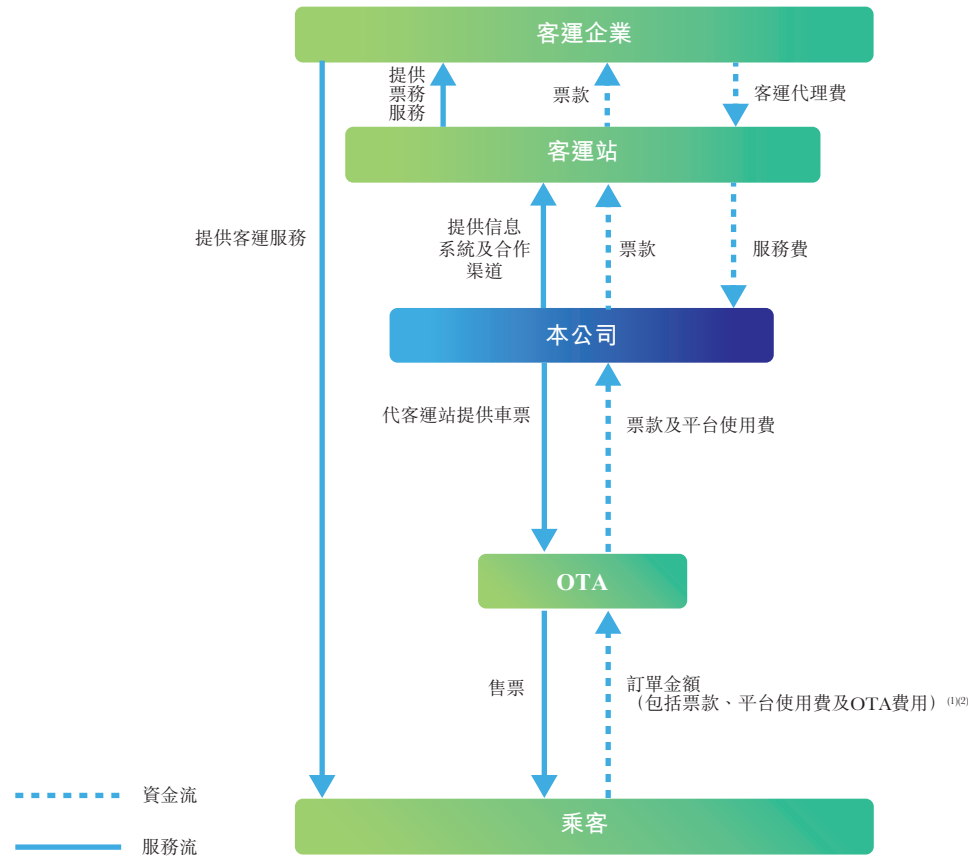
業 務

資金及服務流

我們聯網售票服務業務的資金及服務流載列如下。假設在我們「出行365」平台售票：



假設通過OTA售票，資金及服務流載列如下：



業 務

附註：

- (1) 我們提供予OTA的票價與我們自己平台上提供予乘客的價格相同。然而，OTA返還的金額會因其收取的費用而減少。我們並沒有OTA收費的相關資料。
- (2) 對於部分OTA，我們將向OTA全數收取訂單金額（包括票款、平台使用費及OTA費用），其後與OTA結算OTA費用。

主要合同條款

我們主要與客運站及OTA訂立服務協議。我們與客運站簽訂的服務協議的主要條款載列如下：

- **期限：**按個別項目協商，一般介乎一至五年。
- **服務範圍：**我們向客運站提供「雲站務」管理服務及合作渠道。請參閱「我們提供的產品及服務－客運服務－聯網售票服務－雲站務」。
- **定價及結算：**更多資料請參閱「客運服務－聯網售票服務－定價及收入模式」。
- **付款：**更多資料請參閱「客運服務－聯網售票服務－定價及收入模式」。
- **終止：**終止條件一般規定合作期滿後，如果雙方未就進一步合作達成一致，或者一方無法履行其合約義務或發生重大違約行為，則終止合約。

我們與OTA簽訂的服務協議的主要條款載列如下：

- **期限：**按個別項目協商，一般介乎一至三年。
- **服務範圍：**OTA通過本公司獲取票源並在其平台售票。
- **定價：**更多資料請參閱「客運服務－聯網售票服務－定價及收入模式」。
- **付款：**更多資料請參閱「客運服務－聯網售票服務－定價及收入模式」。
- **終止：**終止條件一般規定合作期滿後，如果雙方未就進一步合作達成一致，或者一方無法履行其合約義務或發生重大違約行為，則終止合約。

定制客運服務

定制客運是指已經取得經營許可的客運企業依託線上平台發佈上下乘客地點等信息、開展線上售票、按照乘客需求靈活確定發車時間並提供運輸服務的客運服務方式。與提供從一個客運站到另一個客運站的城際交通服務的聯網售票服務相比，定制客運通過按乘客需求設置上下乘客地點的方式提供車站以外的城際服務。於2016年12月，交通運輸部印發《關於深化改革加快推進道路客運轉型升級的指導意見》（交運發[2016]240號），明確提出充分發揮移動互聯網等信息技術作用，鼓勵開展靈活、快

業 務

速、小批量的道路客運定制服務。為跟進監管及行業趨勢，我們於2017年開始運營定制客運服務。於2020年9月，交通運輸部修訂客規，以推廣更靈活及可定制的交通選擇。客規規定大巴車可在客運站外設定上客點。

為順應政策趨勢，我們與中國各地的客運企業合作，協助客運企業為公眾提供範圍廣泛的定制客運服務。我們的定制客運服務能夠為客運企業定制服務方案，包括在機場、高鐵站、校園等上車點的專線巴士服務，以及其他符合客規的定制客運服務。我們主要通過「客運達」系統為客運企業提供支持並為其提供多種合作渠道選擇，例如「365城際出行」平台及OTA。此外，我們會協助客運企業建立區域性線上客運平台，以開展定制客運服務。透過利用我們的先進技術解決方案，客運企業可建立因應其特定需求的定制高效票務系統。這使他們能夠無縫地管理銷售、預訂和客戶服務運營，從而提高整體效率和客戶體驗。我們的支持包括系統維護以及與各種支付和運營模塊的集成，確保強大且可擴展的售票基礎設施。截至2026年4月30日，根據弗若斯特沙利文的資料，我們的定制客運服務遍及中國28個省、自治區及直轄市，與中國逾800家客運企業建立合作關係，使我們成為中國按售票量及GTV計定制客運領域的佼佼者。我們於2025年的交易總值達人民幣823.6百萬元，銷售車票達25.3百萬張。

在典型交易中，我們向客運企業提供信息系統服務，包括協助其設計及發佈定制行程信息、接收和收集乘客訂單及促成交易及提供其他服務，從而將客運企業的運力供應配合乘客對定制出行方案的需求。我們承擔向客運企業提供的平台服務相關的義務及責任。根據中國適用法律及法規，客運企業是乘客的承運人，承擔乘客安全出行的責任。

「客運達」

「客運達」為我們就定制客運服務開發的主要企業信息系統。我們依託「客運達」系統，協助客運企業根據乘客在不同場景（如機場專線服務及校車服務）下的出行需求設計及實施定制客運服務。客運企業根據相關規定設計發佈定制行程，供乘客選擇。當乘客選購車票後，我們會將本次行程的相關行程信息傳送給司機。

業 務

基於大數據分析及雲技術等技術，我們的定制客運服務旨在完善企業管理，提高運營效率，增強整體競爭能力，加快現代道路客運企業向新業態轉型。以下截圖展示了我們「客運達」系統的界面：



我們為客運企業提供的服務主要包括以下內容，可以根據客運企業的需要和要求量身定制：

- 業務管理：管理客運企業的主要業務（包括專線服務、包車服務及拼車等）。
- 司機管理：包括司機資料的管理和存儲。
- 車輛管理：管理車輛的型號、品牌、車牌等相關記錄。
- 設備管理：對手持設備和車載設備等進行管理。
- 資源看板：可顯示司機和車輛的狀態。
- 車輛位置：可以實時追蹤司機和車輛的位置。

合作渠道

於往績記錄期間，我們透過自有渠道（過往為「365城際出行」，其後為整合運營資源而併入出行365，現為出行365的一部分）、區域性客運平台及第三方渠道（主要包括OTA）提供定制客運服務。

各渠道的詳情如下。

- 區域性客運平台
- 客運企業可透過區域性客運平台售票。請參閱「－客運服務－定制客運服務」。

業 務

- 「365城際出行」

「365城際出行」已併入並成為出行365的組成部分，是我們為定制客運服務而設的面向乘客的平台。乘客可通過我們的微信小程序「365城際出行」使用城際拼車、專線巴士及定制包車等多種定制客運服務。

「365城際出行」所提供的定制客運服務在多個方面有別於我們的網約車服務，包括(i)車輛不同，定制客運服務由七座或以上車輛提供，而網約車服務由轎車等小型車輛提供；(ii)定制客運服務的實際承運人為客運企業，其對乘客承擔責任；而網約車服務的實際承運人為我們，我們對乘客承擔責任；(iii)經營地點不同，定制客運服務一般為城際運行，而網約車服務一般為城內出行。由於上述差異，這兩項服務並不構成相互競爭，反之，由於該等服務於不同地點提供並由不同交通工具執行，它們實際上產生了協同效應並相互補充。

- OTA

我們與OTA合作，為客運企業拓展銷售渠道，從而擴大其市場覆蓋範圍。截至最後實際可行日期，我們與中國主要OTA合作，包括12306、航旅縱橫、同程、攜程、飛豬及美團。

定價及收入模式

我們利用「客運達」系統使客運企業能夠提供定制客運服務，為其提供多種合作渠道選擇和乘客流量。我們向客運企業及乘客收取費用。我們向客運企業收取的費用包括：(i)與使用「客運達」相關的系統使用費，通常佔票價的1%至6%；(ii)為「客運達」租用雲服務器空間的雲服務費，通常每年收取；及(iii)系統運維費，與「客運達」的升級、維護、檢查及故障排除等服務相關，通常每年收取。就擬透過OTA分銷車票的若干客運企業，OTA向彼等收取乘客流量費。於往績記錄期間，乘客流量費總額佔我們定制客運服務業務總收入的小部分。此外，我們從乘客購票時支付的訂單金額中扣除平台使用費。

我們不預購車票，因此不承擔定制客運服務業務的庫存風險。

在區域性客運平台售票時，我們使用兩種結算方式。第一種方式中，於我們代表客運企業與個人乘客結算訂單款項時，系統使用費存入我們的賬戶。同時，扣除系統使用費後的剩餘訂單金額存入客運企業的賬戶。該等交易乃實時訂立。第二種方式中，我們代客運企業先與個人乘客結算訂單金額，然後從中保留我們的系統使用費，並定期與客運企業結算餘款，結算頻率與客運企業協商決定。

在我們的「365城際出行」平台售票時，我們代客運企業先與個人乘客結算訂單金額，然後我們從中保留我們的系統使用費及平台使用費，並定期與客運企業結算餘款，結算頻率與客運企業協商決定。

在委託OTA推廣售票時，乘客直接向OTA支付訂單金額。由於我們代表客運企業，OTA保留乘客流量費(如有)並其後與我們結算餘款(包括票款、系統使用費及平

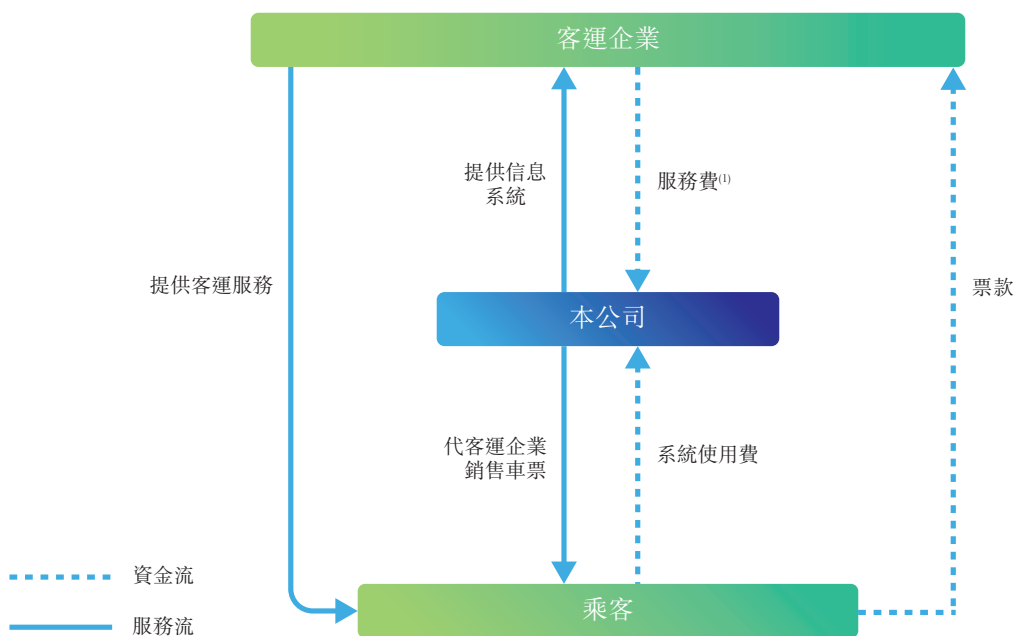
業 務

台使用費)。與OTA結算的頻率按各OTA的具體要求而定。我們其後保留系統使用費及平台使用費，並定期與客運企業結算票款，結算頻率與客運企業協商決定。

我們聘請持牌商業銀行存入及結算款項。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能被視為在沒有支付業務許可證的情況下以非金融機構的身份開展支付服務」。

資金及服務流

假設在區域性客運平台售票，根據第一種結算方式，系統使用費存入我們的賬戶。同時，扣除系統使用費後的剩餘訂單金額存入客運企業的賬戶。該等交易乃實時訂立。資金及服務流載列如下：

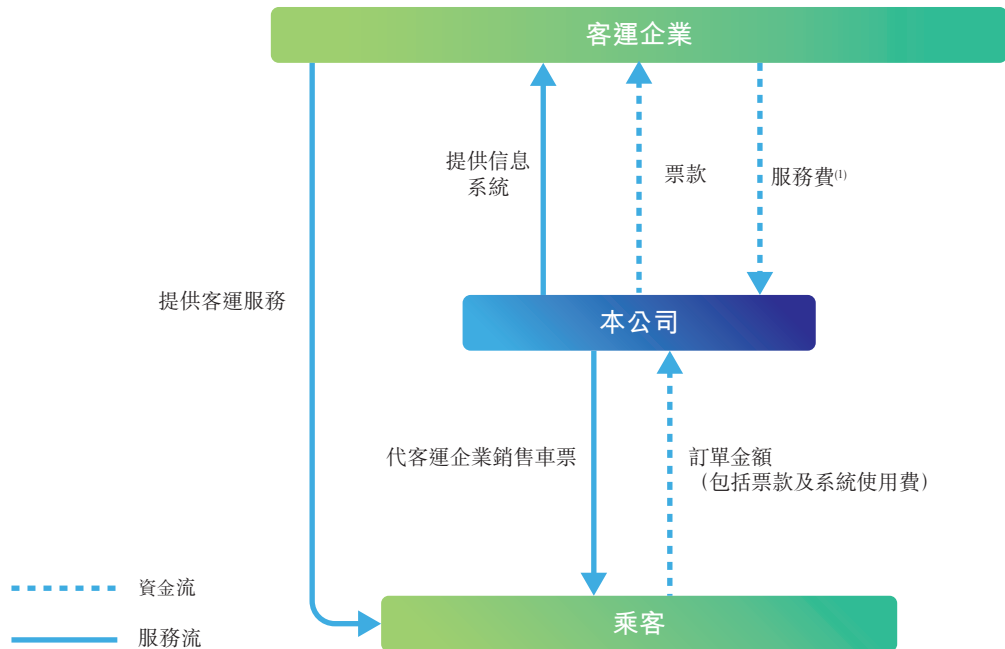


附註：

(1) 主要包括雲服務費及系統運維費。

業 務

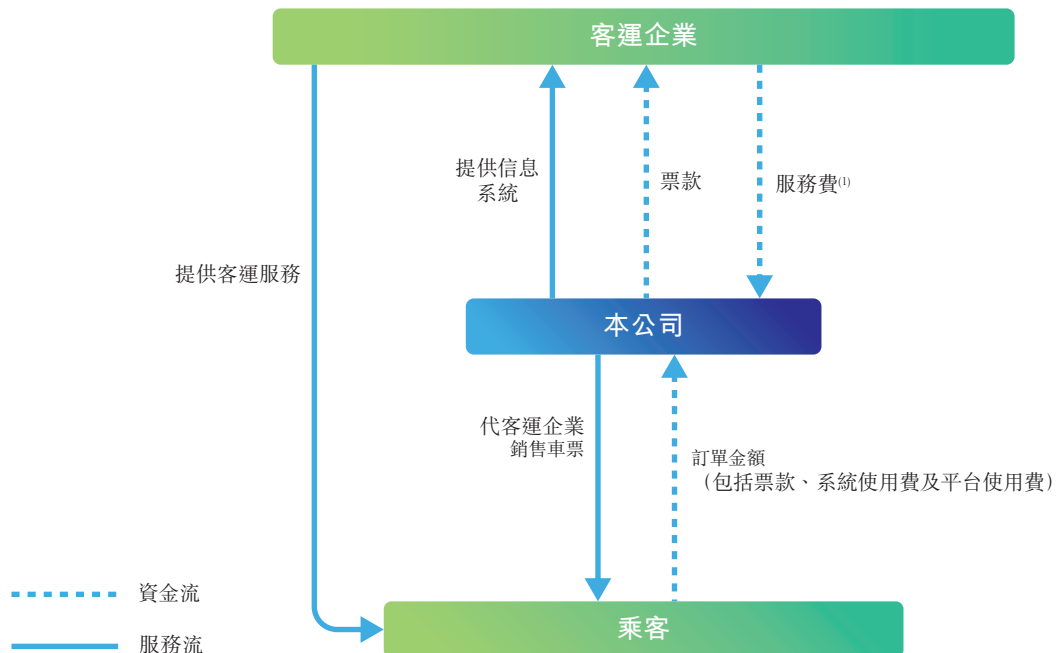
根據第二種結算方式，我們代客運企業先與個人乘客結算訂單金額，然後從中保留我們的系統使用費，並定期與客運企業結算餘款，結算頻率與客運企業協商決定。資金及服務流載列如下：



附註：

(1) 主要包括雲服務費及系統運維費。

假設在我們的「365城際出行」平台售票，我們定制客運服務業務的資金及服務流載列如下：

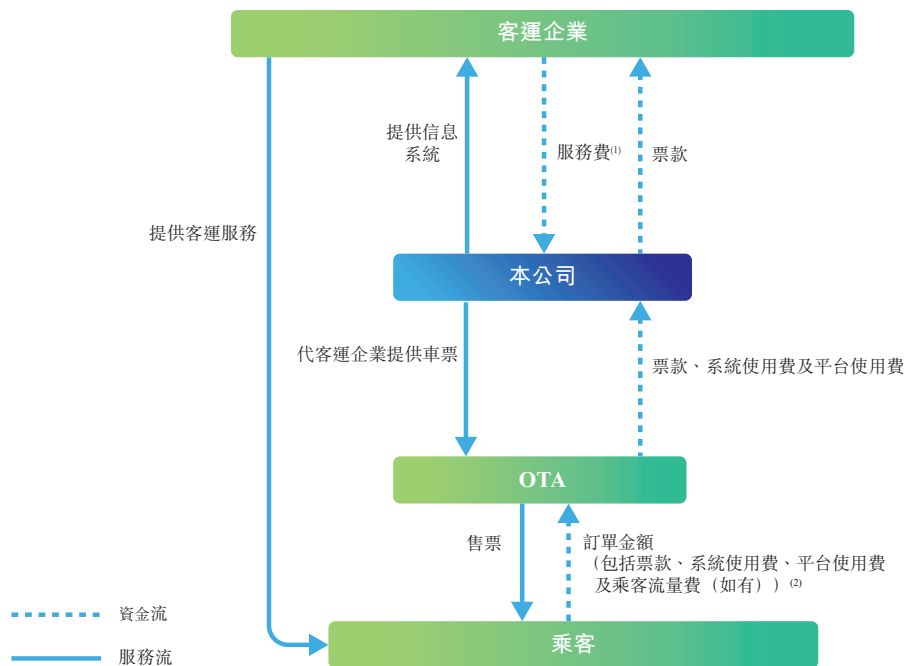


附註：

(1) 主要包括雲服務費及系統運維費。

業 務

假設通過OTA售票，我們定制客運服務業務的資金及服務流載列如下：



附註：

- (1) 主要包括雲服務費及系統運維費。
- (2) 對於部分OTA，我們向OTA全數收取訂單金額(包括票款、系統使用費、平台使用費及乘客流量費(如有))，其後與OTA結算乘客流量費(如有)。

主要合同條款

我們主要與客運企業及OTA訂立服務協議。我們與客運企業簽訂的服務協議的主要條款載列如下：

- **期限：**按個別項目協商，一般介乎一至五年。
- **服務範圍：**我們向客運企業提供信息系統服務，協助他們發佈定制的行程信息、接收和收集訂單以及促成交易和服務。
- **定價及結算：**更多資料請參閱「－客運服務－定制客運服務－定價及收入模式」。
- **付款：**更多資料請參閱「－客運服務－定制客運服務－定價及收入模式」。
- **終止：**有下列情形之一的，我們可以解除協議：(A)客運企業未履行合約義務；(B)客運企業未持有必要的合法證件或使用偽造證件運營車輛；(C)客運企業車輛安全問題導致或曾導致人員傷亡或者重大財產損失；或(D)經雙方同意。

業 務

我們與OTA簽訂的服務協議的主要條款載列如下：

- **期限：**按個別項目協商，一般為期一年。
- **服務範圍：**OTA通過本公司獲取票源並在其平台售票。
- **定價：**更多資料請參閱「－客運服務－定制客運服務－定價及收入模式」。
- **付款：**更多資料請參閱「－客運服務－定制客運服務－定價及收入模式」。
- **終止：**終止條件一般規定合作期滿後，如果雙方未就進一步合作達成一致，或者一方無法履行其合約義務或發生重大違約行為，則終止合約。

信息基礎設施及技術

我們運用大數據分析、AI解決方案及雲技術等技術，幫助客戶提高效率、簡化管理、提高客戶忠誠度並提升盈利能力。

大數據分析

我們的大數據分析是加強多領域數據驅動決策不可或缺的一部分：

- **業務及交易數據分析：**涉及數據趨勢分析，使企業能夠了解歷史模式及改善業務交易的動態。這些分析能力對戰略規劃和競爭分析至關重要。
- **行為分析：**關於互聯網平台消費端用戶特徵及行為的分析。

數據分析平台

隨著智慧交通及數字技術的飛速發展，我們在交通數據的處理及分析方面取得重大進展。憑藉大數據分析能力，我們獨自建立先進的數據分析平台，為我們的業務合作夥伴提高業務效率、優化運營及推動創新提供堅實基礎。我們運用數據分析平台協助業務合作夥伴對他們的交易數據進行分析，使他們能夠做出更好的業務決策。我們一般不會就數據分析平台收取額外費用。

我們的數據分析平台的主要特點包括：

- **數據整合：**基於自我們的運營中累積的數據，我們的數據整合平台將數據淨化、轉換並整合至統一的數據倉庫中，為後續數據分析奠定基礎。
- **數據儲存及處理：**利用雲計算服務提供商提供的解決方案，實現高性能的批處理及串流處理。
- **實時監控及決策支持：**整合各種可視化工具，我們提供實時出行數據儀表板及報告。此外，我們實現數據報告生成及分發的自動化，進一步提升業務運營效率。

我們採用統一的批量和實時數據架構，可進行實時分析，提供對動態決策過程至關重要的直接見解。分析數據的能力賦予我們的客戶競爭優勢，得以更快地應對市場變化和消費者行為。

業 務

AI解決方案

我們利用由雲計算服務提供商提供的大規模AI模型分析海量數據，以識別模式並預測用戶需求，以更加主動的方式開展業務及管理，這不僅有助於在升級前解決潛在問題，還可以定制服務體驗，有效滿足個人喜好及要求。特別是，RAG技術和自主開發的AI代理模型是我們技術組合中的前沿技術。RAG技術增強了我們系統通過從龐大的數據庫中檢索相關信息來生成響應的能力，從而提高準確性和上下文相關性。同時，我們的AI代理模型旨在自主執行複雜任務，交互性適應和學習，以提供日益複雜和個性化的服務。這些技術共同提升了我們運營的效率和交互的質量。因此，用戶和業務合作夥伴均受益於更精細、更高效和更高質量的服務交付系統。

作為我們技術能力的核心外在體現，我們開發了AI助手，這是一種以智能體形式運作的智能交互產品，已整合至由我們及我們的合作客運企業營運的平台。該等應用程序使AI滲透至我們的三大業務板塊，持續提升我們及客戶的營運效率及服務質量：

- 在我們的客運業務板塊，我們的AI助手已整合至出行365平台，截至2026年4月30日，該平台覆蓋中國31個省、自治區及直轄市。於我們的客運達系統內，我們已引入AI模組以協助用戶設置專屬專線巴士服務、編製營運計劃及解答有關系統的技術問題，從而使用戶能更高效地使用客運達系統。此外，我們於機場等交通樞紐部署AI機器人，為乘客提供包括諮詢及引導等在內的服務，且截至最後實際可行日期，我們已於一個機場部署AI機器人。
- 在我們的網約車業務板塊，我們的「司機管家」司機服務系統利用AI技術，透過推薦對司機詢問的回應來協助我們的客戶服務團隊，從而提高解決司機問題的效率及提升司機的服務體驗。
- 於我們的暢遊暢行服務（為城市出行綜合旅遊服務平台），我們已部署我們的AI文旅助手（例如，在「暢游哈爾濱」平台上，我們的AI助手以「濱濱」的形式提供服務）。通過我們的AI文旅助手，乘客可獲取行程路線推薦、旅遊產品推薦及目的地景點介紹等智能服務，從而提升其旅遊體驗的便利性及個性化。截至最後實際可行日期，我們已在三個城市的暢遊暢行平台上部署AI文旅助手。

雲技術

我們採用雲技術加強向我們的客運站及企業客戶提供的服務，特別是通過應用基於雲的客運站管理，以實現遠程訪問及標準化運營。我們的關鍵技術包括以下各項：

- **基於VPN的組網技術：**我們已實施基於VPN的組網技術，以協助客戶使用網絡服務。這種創新方法滿足了重要的技術及運維需求，例如系統數據檢索、數據分發、系統升級及網絡監控。通過整合該技術，我們大大提升全國業務的連通性和效率，確保了我們網絡中的無縫通信和數據流。
- **基於補償的分佈式技術解決方案：**該解決方案解決了分佈式環境中分佈式售票系統固有的一致性問題。通過應用基於補償的方法確保數據的一致性，我們改善了數據完整性和交易一致性，從而提高我們售票流程的可靠性。

業 務

- **高性能數據交換平台：**我們利用分佈式消息系統開發了一個數據交換平台，可實現快速數據傳輸，從而提升信息的及時性。該平台對實時決策至關重要，並為高效處理海量數據提供了強大的基礎設施。
- **數據快速檢索系統：**我們解決了時刻表快速更新和高效查詢方面的問題。該技術允許快速更新和檢索大量實時數據，極大提升了用戶體驗及運營響應能力。
- **分佈式數據庫技術：**我們採用分佈式數據庫技術解決了高併發環境下的存儲和查詢問題。該系統支持可擴展、可靠的數據管理，確保我們的數據庫能夠在不影響性能的情況下處理大規模的併發訪問。

安全

我們非常重視乘客、司機和僱員的安全。我們在建立安全管理協議及實施技術安全解決方案方面作出了重大投資。我們制定了全面的安全協議，覆蓋每次行程前、中、後的風險，並設立了專門的投訴解決程序。根據弗若斯特沙利文的資料，我們的安全措施基本符合中國出行行業的市場慣例。具體而言：

- 就我們的網約車服務業務而言，我們作為乘客的實際承運人並對交通服務承擔全部安全責任。更多詳情請參閱「網約車服務－合規和安全措施」。
- 就我們的數字化業務解決方案業務而言，由於我們服務的性質使然，我們的僱員可能需要在項目現場等環境中工作或視察項目現場等環境。鑑於固有的意外及受傷風險，我們已實施一套記錄及處理業務營運中的意外的制度。我們要求員工及時向其主管報告任何事故。主管隨後應向項目經理和我們的人力資源部門報告，他們隨後將記錄意外並跟進受傷僱員的狀況。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在營運過程中並無遇到任何重大意外或工作安全事故，我們亦未收到僱員有關任何人身或財產損失的任何重大申索。
- 就我們的客運服務業務而言，實際承運人為出行服務提供商，其對乘客承擔安全運輸責任。更多詳情請參閱「客運服務－聯網售票服務」及「客運服務－定制客運服務」。

研發

我們持續投資在研發方面，以改進我們的技術並支持我們運營。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度以及截至2025年及2026年4月30日止四個月，我們分別產生研發開支人民幣32.7百萬元、人民幣34.3百萬元、人民幣34.1百萬元、人民幣11.0百萬元及人民幣11.5百萬元，分別佔我們相應期間收入的2.7%、2.1%、1.9%、1.9%及2.1%。詳情請參閱「財務資料－主要綜合損益及其他全面收益表項目說明－研發開支」。

截至2026年4月30日，我們有一個專門的研發部門，由110名成員組成，佔我們僱員總數的24.8%，其中81.8%持有學士或以上學位。研發部門分為四個專門研究團隊，各自負責以下方面的研發：(i) 道路交通，主要專注於為出行服務提供商開發有關「出行365」的應用程序、小程序及產品，及「客運達」產品；(ii) 網約車，主要專注於網約車運營產品及支持；(iii) 綜合出行，主要專注於綜合出行平台及產品研發；及(iv) 通用應用，主要專注於不同業務分部通用的應用研究。

業 務

我們可能參與大學、研究機構及其他實體的研發計劃。有關研發計劃的詳情通常由單獨的特定協議規定。該等研發計劃產生的任何知識產權的所有權將按個別情況進行磋商。例如，我們與交通運輸部公路科學研究所及東南大學合作承擔國家重點研發計劃「車路一體智能交通」項下的關鍵項目「京津冀城市群多模式客運樞紐一體化運行關鍵技術」的若干課題。另外，我們積極參與交通運輸部的「一票制」信息融合與賦能平台研發項目。該平台旨在建立鐵路、公路、水路、民航綜合數據共享機制，推動各運輸方式間數據實時共享和獲得無縫的公眾出行體驗。這種合作確保我們的運營以數據為依據，從而提高運營效率和客戶滿意度。我們也會利用我們日常運營中產生的運輸數據、根據業務合作夥伴的需要及相關法規規定，分析線上線下數據並將我們的分析傳遞給他們，以促進彼等作出決策。

數據隱私及安全

數據安全對我們的業務運營至關重要，我們致力於數據安全和個人信息保護。為有效提供服務，我們可能會收集及使用個人信息。該等信息包括手機號碼、身份證號碼、行程、駕駛執照、交易信息及其他。我們僅在用戶授權或具有法律法規規定的其他法律依據的情況下，為明確目的收集和使用個人信息和數據。我們通常會在適用法律法規規定的處理個人信息及數據所需的最短時間內或法律法規規定的其他時間內（範圍為數天至數年）在我們的平台上保留個人信息及數據。我們不會與任何第三方共享、轉讓或披露個人信息，除非在取得用戶同意或者根據法律法規適用的其他情形下，包括在必要時為用戶提供服務。我們於隱私政策內告知用戶我們可能會與第三方共享有關其使用我們平台的數據和信息。此外，我們已在平台的隱私政策中訂明，用戶可選擇刪除其數據。我們並無亦不會將我們擁有的任何個人資料轉移至中國境外的任何司法權區。

我們已制定有關網絡安全、數據安全、數據備份及恢復、個人信息保護、信息安全事件管理及應急計劃的內部政策及指引，以確保個人信息不會被不當訪問或披露。我們已實施內部指引，當中規定獲授權訪問以進行處理的個人信息的僱員須嚴格遵守數據最少化的原則。根據我們的內部指引，該等僱員僅獲允許訪問其執行特定職責所需的最少量個人數據，並獲授有效履行其職責所需的最低數據操作權限。我們的內部控制指引涵蓋數據處理的整個生命週期，包括數據收集、數據加密和傳輸、數據存儲安全、數據備份和恢復、數據處理、數據的正確使用以及數據銷毀和處置。

我們已在我們的平台上採納並提供數據使用及隱私政策，其描述了我們的數據安全及個人信息保護常規。我們承諾根據適用的法律管理及使用從用戶那裡收集到的數據，並且我們僅會在用戶同意的條件下或在適用的法律或法規規定的基礎上使用用戶數據。

我們亦利用各種技術及系統來保護用於我們受託提供服務及產品的個人信息。例如，乘客將使用加密號碼通過我們的網約車服務平台進行溝通。我們將於必要時採取適當的數據脫敏措施，當中可能包括加密、屏蔽、替換或其他技術（如適用）。此外，我們對用戶數據實施全面的數據屏蔽，以抵禦潛在的黑客攻擊或安全攻擊。我們採用數據加密系統，旨在確保數據的安全存儲和傳輸，並防止任何未經授權的公眾成員或第三方以任何未經授權的方式訪問或使用我們的數據。我們已在辦公系統中安裝防病毒及防火牆軟件，以防止數據攻擊、洩漏及篡改，且我們會不時升級該等軟件。我們在機密資料儲存方面採取安全預防措施。我們的信息技術網絡配置了多層保護，以保護我們的數據庫和服務器。為保障我們運營及數據分析的各個階段的安全，所有用戶

業 務

數據均存儲在我們受防火牆保護的物理服務器或由知名第三方雲服務提供商運營的雲存儲系統上。我們每天均會備份用戶數據以盡量降低用戶數據丟失或洩漏的風險。於往績記錄期間，我們與第三方雲服務提供商訂立了具有法律約束力的協議，其中規定訂約方須嚴守資料保密並僅可將資料用於預定用途，嚴禁未經授權披露、複製或分發其內容，違規者或會面臨法律訴訟。

為確保我們持續遵守有關網絡安全、信息安全、隱私及數據安全的適用法規，並降低與監管發展相關的任何潛在風險，我們已採取具體措施。我們已根據《中華人民共和國網絡安全法》實施網絡安全等級保護，完成並取得第三級的信息系統安全等級保護備案證明。我們密切關注數據安全和個人信息保護領域的新法規、技術和規定。

根據我們的數據安全及個人信息保護政策，我們按數據被篡改、破壞、洩露或非法獲取和使用可能對國家安全、公共利益或個人和組織的合法權益造成的損害程度，對數據進行分類。我們在我們運營的所有系統中建立了全面的訪問限制，根據地區和數據類型限制員工訪問數據。所有數據訪問記錄的詳情將保存在我們的審核日誌中。

此外，我們要求我們的僱員必須與我們訂立保密協議。保密協議規定（其中包括）我們的僱員有法律義務不向任何其他方共享、分發或出售機密信息（包括所擁有的客戶及乘客的資料及信息）。我們的僱員亦負有法律責任於辭職時交出所擁有的所有機密資料，並於其後保留其保密義務。倘僱員違反保密義務或因其他不當行為導致我們的機密資料洩露，則須承擔賠償責任。

我們已成立專門的數據及信息安全管理團隊，以制定數據保護策略、評估數據安全風險及監督數據安全事宜。截至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守有關網絡安全及數據安全的現行有效及適用的中國法律。截至最後實際可行日期，我們認為中國有關網絡安全、數據安全及隱私保護的法律法規不會對我們的業務運營產生重大不利影響。截至最後實際可行日期，我們並無因濫用個人信息或數據或任何其他相關事宜而受到任何用戶的質疑或申索，或受到任何監管機構的任何行政處罰或罰款。於往績記錄期間，我們並無經歷第三方服務提供商不當使用數據的情況。截至最後實際可行日期，我們並無發生任何數據洩露事件。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因該等事件而蒙受任何重大損失或對收入的負面財務影響。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，基於(i)我們未發生數據或個人信息洩露的重大事件，不存在數據隱私和保護法律法規的重大違規情形，也未面臨涉及數據隱私和保護法律法規而由相關政府主管部門或第三方發起的未決或將發生的重大調查或其他法律程序；(ii)我們未曾因違反數據隱私和保護法律法規而遭受任何相關監管部門的任何重大行政措施、罰款或處罰，亦未曾因網絡安全審查事宜接受過網信辦的任何調查；(iii)我們已在重大方面遵照適用數據隱私和保護法律法規要求實施數據隱私及保護內部政策、程序及措施，以確保安全儲存、使用及傳輸數據，並防止擅自存取或使用數據；及(iv)我們將持續密切關注網絡安全、數據安全及個人信息保護方面的立法及監管發展，與相關政府部門保持持續溝通，並及時實施一切必要措施以確保持續遵守相關法律法規，董事及我們的中國法律顧問認為，(i)我們能夠在所有重大方面遵守數據隱私及保護法律法規，且(ii)數據隱私及保護法律法規不會對我們的業務運營或建議[編纂]產生重大不利影響。

有關網絡安全、數據安全及隱私保護的法律法規詳情，請參閱「監管概覽－有關信息安全及審查的法規」及「監管概覽－有關隱私保護的法規」。有關相關風險，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的業務涉及收集、存儲、處理

業 務

和傳輸大量數據，可能受到複雜且不斷變化的網絡安全、信息安全、隱私和數據安全相關法規和監督所約束。全面遵守相關法律法規可能會產生巨額成本並分散管理團隊注意力」。

季節性

客運行業具有季節性波動的特點。我們的業務已經歷並預期將繼續經歷季節性，因此我們的收入可能因季度而異。我們通常在假期及節日民眾城際出行需求較大時錄得較高的客運服務收入。我們的數字化及業務解決方案業務亦受季節性波動影響，因為該業務的收入一般按個別項目確認，且有關項目傾向於於每年年底前獲接納及結算。因此，我們通常於第四季度自該業務錄得相對較高的收入，而於年內其餘期間錄得相對較低的收入。請參閱「財務資料－影響我們經營業績及財務狀況的主要因素－季節性」。

我們的客戶

我們擁有廣泛的客戶群。就我們的網約車服務業務而言，我們的客戶為乘客。就我們的數字化及業務解決方案業務而言，我們的客戶主要為企業客戶及政府機構。就我們的客運服務業務而言，我們的客戶主要為客運站及客運企業。

我們務求與客戶建立並維持良好關係。我們擁有一支員工團隊，致力於加強我們與現有客戶的關係，並發展與潛在客戶的關係。我們認為我們並無客戶集中風險。

截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度以及截至2026年4月30日止四個月，我們的五大客戶分別佔我們總收入的6.3%、4.2%、3.7%及3.2%。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度以及截至2026年4月30日止四個月，我們的最大客戶佔我們總收入的2.9%、1.1%、1.2%及0.9%。

下表載列我們於往績記錄期間各相關期間的五大客戶的若干資料。

排名	客戶	所購買產品／服務	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔總收入的 百分比 (%)	業務關係 開始年份	信用期	註冊資本
截至2023年12月31日止年度							
1	北京凱寶 ⁽¹⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備	34.9	2.9	2021年	收取終端客戶付款後	人民幣 11百萬元
2	北京四方繼保自動化股份有限公司 ⁽²⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備及技術服務	24.0	2.0	2022年	交付及發票開具後90天	人民幣 833.1百萬元
3	攜程集團有限公司 ⁽³⁾	我們客運服務業務下的增值服務	6.7	0.6	2019年	通知後3個營業日	不適用
4	客戶A ⁽⁴⁾	我們客運服務業務下的大巴車票銷售技術	5.2	0.4	2013年	結算後3個營業日	人民幣 5百萬元
5	客戶B ⁽⁵⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的電子車票設備及服務	5.0	0.4	2021年	按合約進行分期	人民幣 82.6百萬元
截至2024年12月31日止年度							
1	北京凱寶 ⁽¹⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備	16.9	1.1	2021年	收取終端客戶付款後	人民幣 11百萬元
2	客戶C ⁽⁶⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的系統集成服務	16.3	1.0	2016年	按合約分期	人民幣 60.4百萬元
3	北京四方繼保自動化股份有限公司 ⁽²⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備及技術服務	14.4	0.9	2022年	交付及發票開具後90天	人民幣 833.1百萬元
4	客戶D ⁽⁷⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備及技術服務	13.6	0.9	2022年	項目驗收後支付100%	人民幣 230.7百萬元

業 務

排名	客戶	所購買產品／服務	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔總收入 的百分比 (%)	業務關係 開始年份	信用期	註冊資本
5	攜程集團有限公司 ⁽³⁾	我們客運服務業務下的增值服務	6.1	0.4	2019年	通知後3個營業日	不適用
截至2025年12月31日止年度							
1	北京四方繼保自動化股份有限公司 ⁽²⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備及技術服務	21.1	1.2	2022年	交付及發票開具後90天	人民幣 833.1百萬元
2	北京凱寶 ⁽¹⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備	21.0	1.1	2021年	收取終端客戶付款後	人民幣 11百萬元
3	客戶D ⁽⁷⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備及技術服務	18.2	1.0	2022年	項目驗收後支付90%，一年後支付剩餘10%保 固金	人民幣 230.7百萬元
4	客戶A ⁽⁴⁾	我們客運服務業務下的 大巴車票銷售技術	4.1	0.2	2013年	結算後3個營業日	人民幣 284.5百萬元
5	攜程集團有限公司 ⁽³⁾	我們客運服務業務下的 增值服務	4.0	0.2	2019年	每週對賬後3個營業日內 結清	不適用
截至2026年4月30日止四個月							
1	北京四方繼保自動化股份有限公司 ⁽²⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備及技術服務	5.3	0.9	2022年	交付及發票開具後90天	人民幣 833.1百萬元
2	客戶E ⁽⁸⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的軟硬件及服務	4.2	0.7	2020年	項目審計完成後支付餘 款	人民幣 300,000 百萬元
3	客戶D ⁽⁷⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備及技術服務	3.6	0.7	2022年	項目驗收後支付90%，一 年後支付剩餘10%保 固金	人民幣 230.7百萬元
4	客戶F ⁽⁹⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備	2.5	0.5	2025年	驗收後10個工作日內全 額付款	人民幣 2,604.6 百萬元
5	客戶G ⁽¹⁰⁾	我們數字化及業務解決方案業務下的IT設備	2.1	0.4	2026年	客戶驗收後一個月內全 額付款	人民幣 100百萬元

附註：

- (1) 北京凱寶主要從事電子專業領域內的技術開發、技術服務。
- (2) 北京四方繼保自動化股份有限公司主要從事輸配電及控制設備、電力電子裝置、工業用自動控制系統裝置製造。該客戶於上海證券交易所上市。
- (3) 攜程集團有限公司是一家從事多元業務的領先科技集團，而與我們合作的攜程集團有限公司附屬公司主要從事線上旅遊服務。攜程集團有限公司在納斯達克及香港聯交所上市。
- (4) 客戶A主要從事客運服務。該客戶在上海證券交易所上市。
- (5) 客戶B主要從事客運站管理。該客戶不同意在本文件中披露其名稱。
- (6) 客戶C主要從事客運站管理。該客戶不同意在本文件中披露其名稱。
- (7) 客戶D主要從事軟件開發和信息控制技術。該客戶不同意在本文件中披露其名稱。
- (8) 客戶E主要從事電信及信息服務。
- (9) 客戶F主要從事證券業務及證券投資基金託管。
- (10) 客戶G主要從事軟硬件銷售及技術開發。

於2023年、2024年及2025年，北京凱寶為我們的五大客戶之一。於2023年、2024年及2025年，來自北京凱寶的收入分別為人民幣34.9百萬元、人民幣16.9百萬元及人民幣21.0百萬元，分別佔有關期間總收入的2.9%、1.1%及1.1%。

除上述者外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人或本公司任何股東（據董事所知擁有本公司已發行股本5%以上）在我們任何五大客戶中擁有任何權益。

業 務

第三方付款安排

過往，由於我們若干客戶的要求（個別或集體統稱為「**相關對手方**」），本集團通過相關對手方指定的第三方賬戶與彼等結算交易（「**第三方付款安排**」）。第三方付款安排主要涉及(i)我們數字化及業務解決方案項目的客戶付款結算，及(ii)本集團向我們的客運服務板塊下的客運站及客運企業的票款結算。於2023年、2024年及2025年，相關對手方的指定第三方向本集團分別支付約人民幣0.3百萬元、人民幣0.2百萬元及零，佔有關期間我們總收入的0.02%、0.02%及零。同期，來自相關對手方（我們已向其作出付款）的收入分別為人民幣1.6百萬元、人民幣1.4百萬元及零，分別佔我們於相關期間總收入的0.13%、0.09%及零。於往績記錄期間，概無任何個別相關對手方對本集團收入作出重大貢獻。我們的董事已確認，於往績記錄期間，概無任何客戶的指定第三方為本集團關連人士，且有關指定第三方均獨立於本集團各董事、高級管理層及股東。董事進一步確認，本公司已於2024年底前完成相關整改，且自2025年1月1日起直至最後實際可行日期，概無第三方付款安排。

我們使用第三方結算安排主要為便利相關對手方。經弗若斯特沙利文確認，第三方結算安排在業界非屬罕見。本集團已於最後實際可行日期前終止所有第三方付款安排。本集團認為，終止安排概無且將不會對本集團業務、經營及財務業績產生任何重大不利影響。

已向我們的客戶及其參與第三方付款安排的指定第三方付款人或收款人尋求確認，(i)與本集團的所有結算均由真實交易支持；(ii)結算金額與相關交易產生的金額一致；(iii)不存在商業賄賂、洗錢、逃稅或與本集團有關第三方付款安排的現有或潛在紛爭；及(iv)彼等從未亦不會就透過第三方付款安排向或自本集團發出的任何交易付款索取任何利息，且與第三方付款安排有關的任何風險將由客戶及彼等的指定第三方承擔（而非本集團）。

經我們的中國法律顧問告知(i)只要其為基於真實交易，中國適用法律法規沒有明確禁止第三方付款安排；及(ii)就已提供上述正式簽署確認函的客戶及彼等指定第三方，本集團根據第三方付款安排被認定有義務向客戶或彼等指定第三方返還資金的風險相對低。

基於前述，我們的董事認為使用第三方付款安排對本集團概無任何重大不利影響。

我們採納經改善的內控措施，以保障我們的利益免於與第三方付款安排有關的風險，包括但不限於以下：

- 我們與客戶訂立的協議中將列明各客戶的銀行賬戶資料，並保證該等資料與相關客戶的營業執照一致；
- 本集團將密切監察客戶付款賬戶資料，以識別任何第三方結算安排；
- 就向任何對手方支付的款項而言，本集團的財務人員將於付款前核對其賬戶資料；
- 如未能達成上述要求，我們的僱員須拒絕及／或退回第三方付款人支付的所有款項以及第三方收款人的付款要求；及

業 務

- 我們按照職責分工的原則管理本集團的銀行賬戶。我們財務部門的人員各被指派不同職責，負責核實、記錄、管理及結算通過該等賬戶進行的交易，以確保我們會計記錄的準確度，降低賬戶被濫用的風險及避免賬戶安全風險。

我們的董事認為上述措施對預防未經授權的第三方付款安排及相關風險屬有效及充分，且我們的董事日後將監督前述經改善的第三方付款安排內控的有效性。

我們的供應商

就我們的網約車服務業務而言，我們的供應商主要包括司機、運力夥伴、聚合平台及將聚合平台上乘客需求與我們平台上司機匹配的SaaS技術服務提供商。就我們的數字化及業務解決方案業務而言，我們的供應商主要是軟件及硬件提供商。就我們的客運服務業務而言，我們主要自地區技術提供商、電子支付平台及電信運營商採購服務。

我們根據服務質量、價格及業務需求選擇供應商。我們一般通過銀行轉賬及電子支付結算應付供應商款項。

截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度以及截至2026年4月30日止四個月，我們向五大供應商的採購額分別佔我們總收入成本的11.0%、10.0%、10.6%及12.1%。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度以及截至2026年4月30日止四個月，我們的最大供應商佔我們總收入成本的6.5%、6.7%、7.6%及8.8%。

下表載列我們於往績記錄期間各相關期間的五大供應商的若干資料。

排名	供應商	所提供產品／服務	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔總 收入成本 的百分比 (%)	業務關係 開始年份	信用期	註冊資本
截至2023年12月31日止年度							
1.....	阿里巴巴集團 ⁽¹⁾	乘客流量及其他 信息服務	73.3	6.5	2016年	收到發票後15個營業日	154.6百萬 美元
2.....	廈門雲行信息 科技有限公司 ⁽²⁾	技術服務	17.9	1.6	2019年	對賬後兩個營業日。	0.5百萬 美元
3.....	攜程集團有限 公司 ⁽³⁾	乘客流量及 其他信息服務	14.2	1.3	2019年	付款於上月對賬完成後 進行結算。	不適用
4.....	中電長城科技 有限公司 ⁽⁴⁾	電子設備	10.3	0.9	2022年	合約簽立後七個營業日	人民幣 1,000百萬元
5.....	北京神州數碼 有限公司 ⁽⁵⁾	我們數字化及業務 解決方案業務下的 網絡交換機	7.5	0.7	2022年	發貨後90日	人民幣 1,000百萬元
截至2024年12月31日止年度							
1.....	阿里巴巴集團 ⁽¹⁾	乘客流量及 其他信息服務	102.9	6.7	2016年	上月對賬完成後16個營 業日	154.6 百萬美元
2.....	廈門雲行信息 科技有限公司 ⁽²⁾	技術服務	27.1	1.8	2019年	對賬後兩個營業日	0.5 百萬美元
3.....	攜程集團有限 公司 ⁽³⁾	乘客流量及 其他信息服務	10.7	0.7	2019年	付款於上月對賬完成後 進行結算	不適用
4.....	中電長城科技 有限公司 ⁽⁴⁾	電子設備	5.7	0.4	2022年	合約簽立後七個營業日	人民幣 1,000百萬元
5.....	北京神州數碼 有限公司 ⁽⁵⁾	我們數字化及 業務解決 方案業務下 的網絡 交換機	5.6	0.4	2022年	發貨後90日	人民幣 1,000百萬元

業 務

排名	供應商	所提供產品／服務	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔總 收入成本 的百分比 (%)	業務關係 開始年份	信用期	註冊資本
截至2025年12月31日止年度							
1	阿里巴巴集團 ⁽¹⁾	乘客流量及 其他信息服務	134.1	7.6	2016年	每月對賬確認後5個營業 日內結清	154.6 百萬美元
2	廈門雲行信息科技 有限公司 ⁽²⁾	技術服務	29.0	1.6	2019年	對賬後兩個營業日	0.5百萬美元
3	供應商A ⁽⁶⁾	計算機網絡產品	9.5	0.5	2022年	交付及驗收後60日內 支付	人民幣 50百萬元
4	攜程集團有限公司 ⁽³⁾	平台服務	8.4	0.5	2019年	每週對賬後3個營業日內 結清	不適用
5	紫光股份有限公司 ⁽⁷⁾	計算機產品、交換機、 路由器及防火牆	6.7	0.4	2022年	交付前開出六個月期承 兌匯票	人民幣 2,860.1 百萬元
截至2026年4月30日止四個月							
1	阿里巴巴集團 ⁽¹⁾	乘客流量及 其他信息服務	46.4	8.8	2016年	每月對賬確認後5個營業 日內結清	154.6 百萬美元
2	廈門雲行信息科技 有限公司 ⁽²⁾	技術服務	8.6	1.6	2019年	對賬後兩個營業日	0.5百萬美元
3	紫光股份有限公司 ⁽⁷⁾	計算機產品、交換機、 路由器及防火牆	3.2	0.6	2022年	交付前開出六個月期承 兌匯票	人民幣 2,860.1 百萬元
4	供應商B ⁽⁸⁾	技術服務	2.8	0.5	2025年	每月結清	人民幣 0.5百萬元
5	浪潮計算機科技 有限公司 ⁽⁹⁾	計算機網絡產品及配件	2.6	0.5	2026年	交付前全額付款	人民幣 840百萬元

附註：

- (1) 阿里巴巴集團是一家從事多元業務的領先科技集團，而與我們合作的阿里巴巴集團附屬公司主要從事線上旅遊平台服務及雲計算服務。阿里巴巴集團於紐交所及香港聯交所主板上市。我們向其購買服務的實體主要包括高德及阿里雲。
- (2) 廈門雲行信息科技有限公司主要從事提供軟件開發及技術服務。
- (3) 攜程集團有限公司是一家從事多元業務的領先科技集團，而與我們合作的攜程集團有限公司附屬公司主要從事線上旅遊服務。攜程集團有限公司在納斯達克及香港聯交所上市。
- (4) 中電長城科技有限公司主要從事提供技術開發及諮詢服務。該供應商為深圳證券交易所上市公司的附屬公司。
- (5) 北京神州數碼有限公司主要從事提供技術開發及諮詢服務。該供應商為深圳證券交易所上市公司的附屬公司。
- (6) 供應商A主要從事計算機網絡產品。
- (7) 紫光股份有限公司主要從事計算機產品及網絡安全設備。
- (8) 供應商B主要從事技術服務。
- (9) 浪潮計算機科技有限公司主要從事計算機硬件及外圍設備製造。

於往績記錄期間各期間，阿里巴巴集團為我們的最大供應商。請參閱「風險因素－我們的網約車服務業務依賴我們與少數聚合平台的合作」。阿里巴巴集團將成為上市規則定義的關連人士。請參閱「關連交易－關連人士」。

除上述者外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人或本公司任何股東（據董事所知擁有本公司已發行股本5%以上）在我們任何供應商中擁有任何權益。

客戶與供應商重疊

阿里巴巴集團於往績記錄期間為我們的最大供應商，亦是我們於往績記錄期間的客戶。於往績記錄期間，我們主要向阿里巴巴集團提供增值服務，而我們向阿里巴巴集團的採購主要包括網約車服務業務的客流量及雲計算服務。飛豬（阿里巴巴集團的附

業 務

屬公司，我們於往績記錄期間與其進行交易)是旅行服務行業具有重要影響力的參與者，整合了數千家機票代理、航空公司、旅行社及酒店供應商的資源，為乘客提供包括航班預訂、酒店預訂及旅行套餐在內的服務。就我們的客運服務業務而言，我們利用廣泛的客運站覆蓋範圍，為阿里巴巴集團提供增值服務。請參閱「一客運服務－聯網售票服務－定價及收入模式」。就我們的網約車服務業務而言，高德(阿里巴巴集團的附屬公司)擁有中國最大的聚合平台之一，其龐大的網絡持續為我們帶來大量客流量，從而鞏固我們的市場份額。

於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，來自阿里巴巴集團的收入分別為人民幣1.9百萬元、人民幣0.6百萬元、人民幣0.2百萬元及人民幣0.1百萬元，分別佔有關期間總收入的0.2%、0.04%、0.01%及0.02%。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，自阿里巴巴集團的採購額分別為人民幣73.3百萬元、人民幣102.9百萬元、人民幣134.1百萬元及人民幣46.4百萬元，分別佔有關期間總收入成本的6.5%、6.7%、7.6%及8.8%。

董事認為，我們向阿里巴巴集團的銷售及採購乃於日常業務過程中根據一般商業條款並經過審慎周詳考慮後按公平基準進行。

於2023年、2024年及2025年，攜程集團有限公司為我們的五大客戶之一，且其於往績記錄期間亦為我們的供應商。於往績記錄期間，我們主要向攜程集團有限公司提供增值服務，而我們自攜程集團有限公司的購買主要包括網約車服務業務的客流量。攜程集團有限公司利用其廣泛的機票代理、航空公司、旅行社及酒店供應商網絡，提供包括航班預訂、酒店預訂、汽車租賃及旅行套餐在內的一整套綜合旅行服務，滿足旅行者廣泛的需求。就我們的客運服務業務而言，我們利用廣泛的客運站覆蓋範圍，為攜程集團有限公司提供增值服務。請參閱「一客運服務－聯網售票服務－定價及收入模式」。就我們的網約車服務業務而言，攜程集團有限公司擁有中國的主要聚合平台之一。其龐大的網絡持續為我們帶來大量客流量，從而鞏固我們的市場份額。董事認為，我們向攜程集團有限公司的銷售及採購乃於日常業務過程中根據一般商業條款並經過審慎周詳考慮後按公平基準進行。

於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，來自攜程集團有限公司的收入分別為人民幣6.7百萬元、人民幣6.1百萬元、人民幣4.0百萬元及人民幣1.2百萬元，分別佔有關期間總收入的0.6%、0.4%、0.2%及0.2%。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，自攜程集團有限公司的採購額分別為人民幣14.2百萬元、人民幣10.7百萬元、人民幣8.4百萬元及人民幣1.5百萬元，分別佔有關期間總收入成本的1.3%、0.7%、0.5%及0.3%。

客戶A於2025年為我們的五大客戶之一，且其於往績記錄期間亦為我們的供應商。於往績記錄期間，我們主要在我們的客運服務以及數字化及業務解決方案業務下向客戶A提供雲站服務以及軟硬件，而我們自客戶A的採購主要包括合作技術服務。客戶A主要從事道路客運、客運站運營及道路貨運。董事認為，我們向客戶A的銷售及採購乃於日常業務過程中根據一般商業條款並經過審慎周詳考慮後按公平基準進行。

於2025年，來自客戶A的收入為人民幣4.1百萬元，佔我們總收入的0.2%，而同期自客戶A的採購額或來自該公司的收入成本為人民幣1.3百萬元，佔我們同期採購總額或總收入成本的0.1%。

客戶E於截至2026年4月30日止四個月為我們的五大客戶之一，且其於往績記錄期間亦為我們的供應商。於往績記錄期間，我們主要在我們的數字化及業務解決方案以及客運服務業務下向客戶E提供系統集成服務以及平台運營和維護服務，而我們自客

業 務

戶E的採購主要包括電信服務。客戶E主要從事電信及信息服務。董事認為，我們向客戶E的銷售及採購乃於日常業務過程中根據一般商業條款並經過審慎周詳考慮後按公平基準進行。

於2025年及截至2026年4月30日止四個月，來自客戶E的收入分別為人民幣0.1百萬元及人民幣4.2百萬元，分別佔有關期間我們總收入的0.01%及0.7%。於2025年，自客戶E的採購額或來自該公司的收入成本為人民幣0.3百萬元，佔該期間我們採購總額或總收入成本的0.02%。

營銷及品牌推廣

我們在乘客、出行服務提供商及網約車司機中享有很高的品牌知名度。我們通過各種聚合平台和我們自有平台提供卓越的出行體驗來吸引和留住乘客。我們定期在公眾號發佈內容。我們亦從事線下推廣，例如在大巴車站放置易拉寶營銷橫幅。我們亦同時進行交叉營銷和獎勵計劃。

我們將繼續採用聚焦營銷策略，以進一步提高我們的品牌知名度並獲得新的目標用戶。請參閱「業務－我們的戰略」。

競爭

中國網約車服務市場相對集中，2025年前五大參與者佔總市場份額約89.2%。根據弗若斯特沙利文的資料，按2025年的GTV計，我們在中國網約車服務市場排名第13。為發展我們的網約車服務業務，我們基於在安全性、價格、便利性及舒適度方面的出行服務質素，以及我們提供迎合乘客需求的其他服務的能力方面進行競爭，以吸引、招攬及挽留乘客；同時，我們亦基於增加司機收入、簡化其營運工作流程及降低其車輛總體擁有成本的能力方面進行競爭，以吸引、招攬及挽留司機。

於2025年，中國道路客運行業數字化及業務解決方案的市場參與者超過100家。截至2025年12月31日，我們已為17個省份、自治區及直轄市進行省級道路客運數字化項目，且根據弗若斯特沙利文的資料，按省級數字化項目數目計算，我們為中國道路客運市場最大的數字化及業務解決方案提供商。我們的數字化及業務解決方案業務與服務於客運行業及其他行業的其他數字化服務提供商競爭。

根據弗若斯特沙利文的資料，按2025年的售票量及GTV計，我們為中國最大的城際道路客運信息服務提供商。中國道路客運信息服務市場相對分散，於2025年有超過50名市場參與者，按售票量計，前三大參與者佔據總市場份額的約33.2%。其傳統及定制道路客運信息服務市場同樣分散，各自擁有超過50名市場參與者，而按售票量計，於2025年，前三大參與者分別佔據總市場份額的約35.0%及29.4%。根據弗若斯特沙利文的資料，於2025年，我們在該兩個市場均排名第一，在傳統道路客運信息服務市場的市場份額約為14.8%（按售票量計）及17.1%（按GTV計），而在定制道路客運信息服務市場的市場份額約為15.1%（按售票量計）及10.0%（按GTV計）。

我們是中國一家綜合出行服務提供商，提供涵蓋網約車服務、客運服務以及數字化及業務解決方案的全面整合城際及同城出行服務。我們相信，此整合定位、我們與整個交通運輸行業合作夥伴的深度合作、我們出色的本地化能力，加上我們經驗豐富的管理團隊及知名戰略投資者所提供支持，使我們在專注於單一細分市場的競爭對手之中脫穎而出，並使我們能夠在各業務線上獲取市場份額。具體而言，我們遍佈全國的本地化團隊網絡與地方監管機構、客運公司及運力合作夥伴密切合作，使我們能夠應對區域市場狀況並在我們的各細分市場提供互補服務。我們基於多項因素進行競

業 務

爭，其中包括品牌知名度、產品及服務組合的深度及廣度、價格競爭力以及用戶支援及滿意度。我們相信，我們處於有利位置，能夠基於上述因素進行有效競爭。然而，我們目前或未來的若干競爭對手可能擁有比我們更長的營運歷史、更高的品牌知名度、更龐大的用戶及供應商基礎，或更雄厚的財務、技術或營銷資源。

有關我們經營所在市場及我們面臨的競爭的更多資料，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們經營所在的行業競爭激烈。倘我們未能有效或成功地與現有及新競爭對手競爭，我們可能會失去市場份額，而我們的業務可能受到重大不利影響」及「行業概覽」。

知識產權

我們的知識產權主要包括與「盛威時代」名稱相關的商標及域名以及與我們的網站、技術平台、預訂軟件及我們業務的其他方面相關的著作權及其他權利。儘管我們並不依賴任何專利、知識產權相關合同或許可（公眾可獲得的部分商業軟件許可除外），我們將知識產權視為我們成功的關鍵因素。我們依賴商標及版權法、商業秘密保護以及與僱員訂立的保密協議來保護我們的知識產權。我們要求僱員訂立協議，於彼等受僱期間及離職後對與我們的用戶、方法、業務及商業秘密有關的所有資料保密。我們的僱員須知悉並確認彼等在受僱期間作出的所有發明、商業秘密、原創作品、研製成果及其他工序均為我們的財產。

截至2026年4月30日，我們在中國知識產權局註冊34項專利，包括在中國的29項發明專利、三項實用新型專利及兩項外觀設計專利。

截至2026年4月30日，我們在中國版權局註冊268項計算機軟件著作權。

截至2026年4月30日，我們在中國擁有70個註冊域名，而我們對該等域名擁有全部合法權利。截至最後實際可行日期，我們的所有註冊域名均有效。

有關我們知識產權的詳情，請參閱「附錄六－法定及一般資料－有關我們業務的其他資料－知識產權」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因任何商標、著作權或其他知識產權的侵權行為而被提起任何重大申索或糾紛。

環境、社會及管治事項

概述

企業社會責任(CSR)是我們核心業務理念的基本要素，也是推動股東價值可持續增長的關鍵動力。我們矢志不渝地將CSR與可持續發展理念深刻融入企業運營的各個重要層面。為此目的，我們推行了一套全面的環境、社會及管治(ESG)政策，以指導在ESG事務上的管理。

在[編纂]後，我們將全面遵守主板上市規則附錄C2所載《環境、社會及管治報告守則》的相關要求，切實履行發佈年度ESG報告的職責。報告將涵蓋關鍵的ESG議題，對風險管理戰略進行評估，並追蹤績效目標的達成進展。我們將著重披露對公司可持續發展產生重大影響且對我們的股東至關重要的重大環境、社會及管治問題。通過這種透明且積極的方式，我們致力於在創造長期價值的同時，踐行負責任的企業公民承諾。

我們堅信，高效評估與管理關鍵ESG議題，並將其深度融合至我們的戰略規劃與日常運營之中，是實現長期可持續增長的關鍵。這一進程需要董事會的積極引領。[編纂]後或在適當情況下，董事會將全面擔當起制定、推行及評估ESG戰略與政策的重

業 務

任，確保所有舉措均遵循主板上市規則附錄C2中的《環境、社會及管治報告守則》。面對不斷演進的法律法規與行業準則，我們將定期對上述政策進行更新。

董事會將監督ESG相關風險與機遇的識別、評估及管理，構建完善的ESG風險管理和內部控制系統。董事會每年審閱ESG報告，適時調整戰略方向。戰略決策委員會將監督和管理ESG相關風險及事項，包括制定ESG戰略與政策、跟蹤ESG動態及向董事會提供建議。為確保該等戰略的有效實施，董事會任命總裁辦負責具體執行ESG計劃，確保運營與ESG目標一致。通過這種嚴謹有序的方法，我們致力於創造長期價值，履行企業責任，推動ESG的持續進展。

[編纂]後，我們計劃招募具備ESG專業知識的優秀人才，以增強我們在可持續發展領域的核心競爭力。同時，我們將強化對董事、高級管理人員及全體僱員在ESG領域的培訓，旨在提升其專業素養與技能水平。

在處理環境、社會及氣候相關議題時，我們將充分考量內外部利益相關者的擔憂，緊密結合公司業務特色，並積極採納第三方專業機構的意見，以確保我們的ESG戰略既健全又具有前瞻性。

關鍵ESG風險與機遇的識別、評估和管理

董事會全面負責建立和維護有效的ESG風險管理和內部控制系統，定期評估其在保護本集團資產和股東利益方面的有效性。[編纂]後，我們將進行年度風險評估，該流程將全面覆蓋當前及潛在的業務風險，特別是與ESG相關的風險。基於評估結果，董事會將審查現有的戰略、目標和控制措施，並實施必要的改進措施，以期有效降低風險。

基於董事會與管理層的判斷，並參照可持續發展會計準則委員會(SASB)等權威外部機構所提供的重要性矩陣，以及第三方專家的專業見解，我們明確了與本公司業務息息相關的關鍵ESG議題。因此，我們已將ESG風險全面融入整體風險評估流程，確保這些關鍵議題得以有效管理與解決。

時間跨度	氣候相關風險類型	氣候相關風險	潛在影響	暫定應對舉措
短期(本報告期)....	物理風險：急性風險	• 暴雨和颱風等極端天氣	• 服務中斷，損壞車輛，降低客戶滿意度，對收入和品牌聲譽造成負面影響。	• 實施實時天氣警報並相應調整運營，確保在惡劣條件下提供安全服務並及時通知客戶。
中期(一至三年)....	轉型風險：政策和法規	• 日益嚴格的環境監管	• 更嚴格的排放標準和合規要求導致運營成本上升。	• 優化車輛調度和能源管理，提高效率，促進綠色運營，確保符合法規要求，降低額外成本。
	轉型風險：技術	• 減少碳排放的技術創新	• 由於需要採用更清潔的技術和調整當前的運營，成本增加。	• 及時了解碳政策和技術趨勢，逐步採用節能技術。
	轉型風險：市場	• 消費者環保意識提升	• 客戶流失，削弱市場競爭力和品牌聲譽。	• 實施綠色出行解決方案，增加清潔能源汽車的使用，以增強市場吸引力，保持競爭力。

業 務

時間跨度	氣候相關風險類型	氣候相關風險	潛在影響	暫定應對舉措
長期(三年以上)....	物理風險：慢性風險	持續高溫導致全球變暖和海平面上升	基礎設施損壞及極端天氣事件增加，破壞運輸服務的穩定性，提高運營成本。	加強氣候風險管理，優化高風險地區的運營和基礎設施，採用節能 and 可持續技術，提高運營韌性。

我們將不斷加強氣候風險管理能力，積極探索在日常運營中減少溫室氣體排放的有效途徑，以應對氣候變化。同時，採用節能技術，推動綠色轉型，使我們能夠進一步降低運營成本。

除氣候相關風險外，我們還發現了以下重大ESG議題及其潛在影響。

實質性議題	潛在風險、機遇和影響
工作場所安全.....	若無法確保一個安全的工作環境，我們將遭遇運營中斷及承擔法律責任的後果。為此，我們高度重視並致力於通過執行嚴謹的安全規程、開展定期檢查，持續提供安全教育培訓，營造一個安全、健康的工作場所作為首要任務，旨在預防事故的發生，並切實保障僱員的福祉。
司乘安全.....	若無法確保司乘安全，可能會引發服務的中斷及客戶信任度的顯著降低。為此，我們在行程前、行程中、行程後以及應急響應的各個階段，均採取了全面的措施，並對司機提供系統性培訓，旨在切實保障所有相關方的安全無虞。
僱員關愛.....	若忽視對僱員的關懷，我們將面臨人才流失的潛在風險。因此，我們高度重視僱員的平等權益、多樣性與福利待遇，秉持公正原則評價僱員績效，並積極致力於僱員技能的培養與發展，旨在吸引、儲備、提拔及保留優秀人才。
社會責任.....	若忽視企業的社會責任，我們將面臨聲譽受損的風險。因此，我們高度重視社會責任的履行，積極推動行業標準的制定，並為社會提供實質性支持，旨在提升社會信譽和聲譽，同時為業務增長創造機遇。
節能減排.....	若忽視可持續運營，我們將面臨成本上升與聲譽受損的潛在風險。因此，我們專注於提升運營效率、減少能源與資源消耗，並推廣綠色實踐，以減輕氣候變化的影響。

業 務

下文概述了我們為管理和降低與關鍵ESG議題相關的風險而實施的措施。

工作場所安全

我們深知僱員安全的重要性，並已實施《消防安全管理辦法》通過對各辦公區域和部門進行定期火災隱患排查，以有效預防和降低火災風險，並即時採取措施以糾正任何已識別風險。同時，《消防安全管理辦法》還要求定期開展消防演練和安全培訓、在顯著位置設置消防安全警示標識、對志願消防隊伍進行滅火器使用技能培訓，以及優化應急預案，藉此提升消防安全意識及應急響應能力。

司乘安全

我們將司乘安全置於首位，為此，我們實施了一系列面向平台全體合作司機、覆蓋行程各個階段的全面安全措施，其中包括《註冊駕駛員崗前崗中安全教育培訓制度》、《網約車用戶管理制度》、《網約車保險管理制度》與《教育培訓制度》。

在行程開始前，我們設定嚴格的准入門檻，要求司機必須提交身份證、駕駛證以及車輛登記證明。在接單之前，我們亦會對司機資質與行業經驗進行審查及實施人臉識別驗證機制，以確保司機身份的一致性。此外，我們規定所有營運車輛均須投購相關安全保險，而投保期涵蓋整個營運週期，從而有效確保整個行程的司乘安全。

行程中，我們依託先進的技術手段與大數據分析，全方位守護司機與乘客的安全。我們積極收集客戶反饋，同時採用虛擬中介號碼技術，精心保護乘客的隱私權益。乘客可便捷地分享行程信息，並在緊急時刻，通過內置的「110報警」功能，迅速向預設緊急聯繫人發送包含行程信息位置的警報。此外，我們建立了完善的應急響應機制，提供全天候的支持和理賠協助。

行程結束後，我們持續關注並致力於提升司機的安全教育水平與服務品質。通過線上線下結合的培訓方式，我們不斷加強司機的安全意識、精進駕駛技能，並確保其嚴格遵守行業規範。平台內置《司機課堂》，為司機提供了豐富的學習資源，司機可通過參與課程學習並通過考核，持續提升自身的安全服務能力。

僱員關愛

我們推行《人力資源管理手冊》及相關政策，規範用工管理，建立以人為本的高效人力資源管理體系，注重員工發展和共同成長。我們秉持平等、多元的用工原則，堅決抵制招聘過程中的任何形式歧視，嚴格禁止使用童工及強迫勞動。在《人力資源管理手冊》中，我們亦建立全面的福利體系，確保僱員在招聘錄用、解僱離職、薪酬福利等各個環節的合法權益得到充分保障，營造一個包容和諧的工作環境。

通過制定完善的《薪酬管理制度》，依據僱員的年度績效考評結果和公司整體效益進行薪資發放和調整，我們確保薪酬分配的透明與公正，促進僱員與公司共同成長。

我們堅信，人才是推動公司取得成功的關鍵因素之一，並將在各級僱員的職業發展與培訓方面傾注大量資源。更多詳情請參閱「一僱員」。

業 務

以下是報告期內與僱員相關的關鍵績效指標：

僱員關鍵績效指標	截至4月30日止 四個月
	2026年
僱員總數.....	444
按性別劃分的僱員總數	
男性	252
女性	192
僱員流失率(%) ⁽¹⁾	6

附註：

(1) 僱員流失率指於特定期間內離職人數佔僱員總數的百分比。

社會責任

本公司一貫將履行社會責任視為企業發展的重要構成，矢志以實際行動回饋社會。我們憑藉大數據、雲計算等前沿技術，一直為中華人民共和國交通運輸部發佈多項交通運輸行業標準的主要起草單位，涵蓋《道路客運聯網售票系統》的第1部分：服務接口規範、第2部分：信息數據元、第3部分：數據交換、第7部分：網絡售票服務系統技術要求、第9部分：移動智能終端售票系統技術要求，《綜合交通電子客票信息系統互聯互通技術規範》及《定制客運網絡平台技術要求》等。於2022年，我們的「客運達」榮獲了中國公路學會運輸與物流創新成果二等獎，在該領域作出了重大貢獻。與交通運輸部公路科學研究院共同起草的《我國道路客運發展理論、政策和關鍵技術》獲得「2022年度中國公路學會科學技術獎」三等獎。「旅客聯程運輸智慧出行服務政策理論和系統構建關鍵技術研究」獲得2024年度中國交通運輸協會科學技術獎科技進步獎一等獎。

我們依託「365約車」平台，積極投身公益活動，以實際行動踐行社會責任，展現企業的責任與擔當。高考期間，我們組建公益車隊，為考生們保駕護航。

在自然災害面前，我們迅速響應，積極參與抗洪救災行動，提供必要物資，以確保受災社區能夠及時獲得援助，並助力災後重建與生計恢復。

反腐敗

我們高度重視反腐敗與廉潔建設工作，堅決杜絕一切違反紀律和法律法規的行為。為強化公司治理和內部控制，預防欺詐行為和商業賄賂，切實維護公司及股東的合法權益，我們制定了《反舞弊、反商業賄賂與反洗錢制度》，明確對各項舞弊及賄賂行為的界限、規範員工行為並樹立廉潔勤勉的工作作風，同時通過具體的控制程序，包括反舞弊教育培訓、宣傳倡導、舉報機制、補救措施和處罰，有效降低舞弊、腐敗行為及洗錢的發生風險。

內部控制委員會作為反舞弊、反商業賄賂與反洗錢工作的領導核心機構，承擔着指導與監督相關工作的重任，致力於推動管理層在全公司範圍內營造反舞弊、反商業賄賂與反洗錢的文化氛圍，並構建包含該等原則的全面內部控制體系。

為確保公司關鍵崗位人員嚴格遵守相關規定，我們要求關鍵崗位僱員簽署《廉潔承諾書》。[編纂]後，我們將要求高級管理層和所有關鍵崗位員工進一步加強對《反舞弊、反商業賄賂與反洗錢制度》的承諾和理解。此外，我們還將通過各種渠道在內部有

業 務

效傳達反舞弊、反商業賄賂的政策、程序和具體措施，確保僱員接受到相關法律法規與職業道德標準的系統培訓，提升僱員辨識合法與非法、誠信與非誠信行為的能力，確保恪守道德規範。

我們秉持公平、公正和保密的原則，嚴謹處理所有投訴與舉報事項。我們推行了《員工意見反饋制度》，明確規定舉報人保護措施，確保舉報人身份和內容嚴格保密。我們向公眾開放舉報渠道，鼓勵僱員積極舉報任何疑似腐敗或非法活動，並承諾對所有舉報進行及時、深入的調查，確保公司的廉潔與合規。報告期內，本集團未涉及任何腐敗相關法律案件。

負責任供應鏈

負責的採購和穩健的供應鏈管理對於確保產品質量和供應鏈的可持續發展至關重要。為推動可持續發展與責任實踐，優化供應商管理，建立強大的供應商網絡，公司制定了《供應商管理辦法》，涵蓋採購政策、供應商選擇、評估和監督流程。所有採購必須來自統一維護的供應商名單。我們根據產品或服務的特性及其對公司運營的重要性，對供應商實施分類管理，通過半年度的定期綜合評估，考量其生產能力、產品質量、合同執行力、價格合理性及售後服務質量，並據此靈活調整與供應商的合作關係。違反供應商管理的僱員會遭受紀律處分。我們亦高度重視戰略性及高質量供應商的培育與發展，優化供應商結構，有效管控供應風險，通過早期預警機制確保供應鏈的持續改進。

我們制定了《採購管理制度》，嚴格遵循公平、透明的供應商選擇流程，優先選擇環保和信譽良好的供應商，確保供應鏈的質量與合規性。我們每半年對供應商進行評估，對於未達到既定標準的供應商，將暫停其合作資格，並通過重新評估機制鼓勵改進。通過實施高效的供應鏈管理策略，我們推動業務增長、提升運營效率，並促進供應商採納可持續實踐。

環境保護

我們認識到環境保護已成為推動可持續發展的核心要素。我們致力於優化環境實踐，在運營活動中節約能源和減少資源消耗，同時嚴格管控排放與污染，防止對環境造成破壞。

(a) 環境保護相關事項概述

我們將環境管理作為運營核心，嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，制定《質量、環境、職業健康安全一體化管理手冊》，持續優化管理體系，建立健全環境控制和長效管理機制。為積極響應國家「碳達峰」與「碳中和」的戰略目標，我們深刻認識到氣候變化管理與溫室氣體減排的重要性，並將其作為推動企業轉型升級、實現綠色可持續發展的關鍵路徑。為實現目標，我們支持綠色出行，鼓勵員工使用新能源汽車上下班，減少燃料燃燒產生的溫室氣體排放。此外，我們正在升級節能設備及智能控制系統，以減少用電產生的碳排放。透過該等措施，我們致力打造低碳、環保、可持續的發展模式，為構建生態文明社會貢獻力量。

為確保在面臨突發事件時能夠迅速而有效地採取行動，我們推行了《應急準備與響應控制程序》，全面識別潛在突發事件，確保在緊急情況下能夠迅速響應，有效預防並最大限度降低對人員、財產及環境的潛在危害。[編纂]後，我們將定期舉行應急演練，針對發現的不足進行持續改進，構建完善、高效的應急管理體系，為人員安全、財產安全及環境安全提供堅實可靠的保障。

業 務

(b) 資源使用和管理計劃

i. 能源

為提升能源和燃料效率，我們優化車輛調度和路線以降低燃料消耗。我們將使用節能設備並實施智能控制，以實現電源的實時監控和遠程切換，從而避免能源浪費。此外，我們將加強節能減排的宣傳教育，提升員工的節能減排意識。

ii. 水資源

我們的水資源消耗主要來自日常辦公和運營活動。我們將透過各種宣傳活動，提升僱員的節水意識，倡導水資源的高效利用與可持續管理。

iii. 資源消耗

我們致力於資源節約與降低環境影響。為此，我們將積極推進無紙化辦公，鼓勵僱員在日常工作中減少紙張使用。此外，為推進資源的循環利用，我們將鼓勵員工妥善回收或重複使用物品。

管理ESG相關風險的指標和目標

我們已建立相關指標和目標，以有效管理ESG相關風險，尤其重視環境問題。

鑒於業務規模與員工隊伍不斷壯大，我們預見能耗與廢物產出將呈增長趨勢。在確立ESG關鍵績效指標時，我們深入參考行業標準實踐、歷史數據以及未來發展趨勢，以平衡業務增長與環境責任，推動可持續發展。在「資源使用和管理計劃」部分中，我們概述了為實現環境目標所採取的計劃。由於我們不從事生產，我們將致力推動綠色辦公室計劃、能源優化及廢棄物分類，以預防環境問題、減少資源消耗與廢棄物產出，逐步降低人均能源及用水消耗量。我們藉此優化辦公室的能源與用水效益、降低相關成本、減少營運開支、簡化工作流程，並提升生產力。我們將繼續與持份者合作，精進ESG指標並推動改善。我們相信，這些環保措施將加強本公司的持續發展能力，展示我們對企業社會責任的承諾。

我們定期收集和審查關鍵績效指標，以確保其對本集團的持續相關性。以下是報告期內的關鍵績效指標：

i. 資源消耗

資源消耗	截至12月31日止年度			截至4月30日 止四個月
	2023年	2024年	2025年	2026年
能源消耗：				
外購電力（千瓦時）.....	201,991.8	178,300.8	171,201.0	52,889.5
汽油（升）.....	5,143.1	5,983.3	5,001.3	952.8
綜合能源消耗量（噸標煤）.....	30.3	28.3	26.4	7.5
百萬營收綜合能耗 （噸標煤／百萬收入）.....	0.03	0.02	0.01	0.01
耗水量（噸）.....	2,093.1	1,786.9	1,201.1	251.6
百萬營收耗水量（噸／百萬收入）.....	1.73	1.11	0.65	0.45

附註：

1. 指標中的相關數值為根據本集團收集到的可用數據計算得出的估計數字

業 務

ii. 溫室氣體排放

排放	截至12月31日止年度			截至4月30日 止四個月
	2023年	2024年	2025年	2026年
範圍一（直接排放） （噸二氧化碳當量）.....	11.3	13.1	10.9	2.1
範圍二（間接排放） （噸二氧化碳當量）.....	115.2	95.7	90.8	28.1
溫室氣體總排放量 （噸二氧化碳當量）.....	126.4	108.8	101.8	30.1
百萬營收溫室氣體 排放量（二氧化碳當量 噸／百萬收入）.....	0.10	0.07	0.06	0.05

附註：

1. 指標中的相關數值為根據本集團收集到的可用數據計算得出的估計數字

此外，我們與ESG相關的關鍵績效指標還包括社會問題，反映了我們對企業社會責任的堅定承諾。我們致力於為社會做出有意義的貢獻，確保所有僱員獲得公平、平等的待遇，同時維護健康、安全的工作環境。

僱員

截至2026年4月30日，我們有444名全職僱員，全部位於中國。下表載列截至2026年4月30日按職能及業務分部劃分的僱員人數。

職能	僱員人數	百分比 (%)
業務運營.....	43	9.7%
研發.....	110	24.8%
行政管理.....	68	15.3%
銷售及營銷.....	162	36.5%
客戶服務.....	61	13.7%
總計.....	444	100.0%

我們的成功取決於我們吸引、挽留及激勵合資格人員的能力。我們為僱員提供具競爭力的薪酬待遇，包括基本薪金、績效薪金、年終獎金、項目獎勵及長期激勵，以培養一支富有生產力和積極性的員工隊伍。

我們主要通過各種渠道招聘僱員，包括行業推薦、在線平台及招聘機構，以確保擁有多元化的人才儲備。入職後，我們的僱員將接受全面的初始培訓及定期培訓。我們的培訓課程涵蓋廣泛的主題，從管理和運營到銷售、營銷和技術。這種持續的教育確保我們的團隊始終精通最新的行業慣例和技術。

為遵守中國法律及法規，我們參加由相關的市級及省級政府部門組織的住房公積金及各種僱員社會保險計劃，包括住房、養老、醫療、工傷、生育及失業保險。此外，我們為部分員工提供意外傷害保險，增強他們的整體安全感和幸福感。我們的薪酬策略包括基於公司整體表現及僱員個人成就的酌情花紅。為進一步使我們的僱員及其利益符合本公司的長期目標，我們已實施以股份為基礎的激勵計劃。

業 務

我們致力與僱員維持良好關係。於往績記錄期間，我們並無發生重大勞資糾紛、停工或員工招聘困難，這反映了我們強大的組織文化及具吸引力的工作環境。

我們與僱員訂立標準保密及僱傭協議。與我們主要人員訂立的合同通常包括標準的不競爭契約，當中禁止僱員在受僱期間及通常在其僱傭關係終止後六個月內直接或間接與我們競爭，前提是我們在限制期內支付一定數額的補償。

保險

我們為我們的網約車服務投購各類保險，其中包括(i)承運人責任保險，覆蓋對乘客和司機造成的損失，此乃按照國家和地方交通部門有關網約車服務提供商的法規的規定；及(ii)若干員工的安全生產責任保險。根據中國適用法律及法規，於提供客運服務期間，實際承運人為出行服務提供商，其對乘客承擔安全運輸責任。因此我們並無義務為客運及安全運輸投保相關的保險。

我們根據法律法規的規定，規定營運車輛的擁有人（司機或其運力夥伴，視情況而定）投購強制交通意外保險及第三方責任保險。具體而言，(i)我們在與運力夥伴的協議中規定彼等為所有自有營運車輛投購強制交通意外保險和第三方責任保險；及(ii)我們要求每部營運車輛投保強制交通意外保險和第三方責任保險，方可投入服務。根據弗若斯特沙利文的資料，我們的保單(i)覆蓋汽車意外引致的各類損失和費用，包括死亡、傷殘、醫療費和誤工費，此與中國一般市場慣例一致；及(ii)為充足且與一般市場慣例相若。

我們制定了內部控制措施，確保我們的保險實務完全符合相關法律法規。該等政策及內部控制措施包括（其中包括）：

- 根據我們與運力夥伴訂立的協議，我們要求該等運力夥伴管理及招募的車輛須購買充足意外責任保險及第三方責任保險。倘未能遵守此要求，則將導致運力夥伴承擔違約責任。
- 我們規定有意加入我們平台的司機及車輛必須提交適用保單的照片及任何其他所需憑證。不具備必要資質的司機及車輛不得加入平台。
- 我們定期驗證以確保司機及車輛憑證持續有效。於發現該等憑證失效後，我們將立即停止與相關司機及車輛合作。

此外，投購交通事故責任強制保險為車輛提供網約車服務的先決條件，我們核實車輛是否持有運輸證的過程亦可核實車輛是否已投購強制保險。

倘營運車輛的車主投購的交通事故責任強制保險及第三者責任保險的保單限額不足以涵蓋事故引起的索償，我們的承運人責任保險將用於賠償該等索償。倘營運車輛因未投保必要的保險而受到處罰，我們不會就該等處罰承擔法律責任。

於往績記錄期間，54項與我們的乘客因汽車事故造成的人身傷害有關的保險索賠已結案，索賠金額合共約為人民幣5.2百萬元，其中約人民幣5.1百萬元由保單全數承擔。於往績記錄期間，我們並無因保險索賠而須增加保費或自付費用。

業 務

此外，根據一般市場慣例，我們投購涵蓋我們財產損失的商業保險，但並無投購任何業務中斷保險或關鍵人員人壽保險，這些保險根據適用法律並非強制性。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的保險範圍可能不足以覆蓋與我們的業務相關的風險」。我們認為，我們的保險範圍足以滿足其現時的目的，且與中國一般市場慣例一致。我們定期審查我們的保險範圍，以確保其仍屬充分。

物業

我們的主要營業地點位於中國。截至2026年4月30日，我們概無擁有物業，而在中國多個城市租賃33項物業，總建築面積為5,895.12平方米，全部用作我們業務運營的辦公空間、員工宿舍或倉庫。我們的租賃物業用於上市規則第5.01(2)條所界定的非物業活動。我們認為，中國有充足的物業供應，因此我們的業務運營並不依賴現有租賃。

截至2026年4月30日，我們總建築面積3,212.21平方米的租賃物業的24項租賃協議未向中國相關土地及房地產管理部門辦理登記及備案，主要由於本公司無法控制的原因，即相關出租人沒有辦理租賃登記所需程序，或沒有提供租賃登記的充足文件，如房產權證或有關其向本公司出租物業的法律權利的其他相關證明。根據相關中國法律法規，租賃協議各方有責任將已簽立租賃協議登記備案。據中國法律顧問告知，租賃協議的效力及可執行性不受未向相關政府部門登記或備案租賃協議影響。根據相關中國法規，我們可能被相關政府部門責令在限期內登記相關租賃協議，倘未如期登記，我們可能就每項未登記租賃被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款，而截至最後實際可行日期，未登記上述24項租賃物業的可能最高罰款總額將為人民幣240,000元。截至最後實際可行日期，我們未曾接到相關政府部門要求我們登記該等租賃協議的任何命令。我們承諾根據相關政府部門所通知的任何重大不合規情況，全面合作促使登記租賃協議。

截至2026年4月30日，總建築面積756.86平方米的八項租賃物業存在業權瑕疵，原因是部分出租人沒有提供房產權證或有關其出租物業的法律權利的其他相關證明。此主要由於該等出租人(i)未取得相關業權證明；或(ii)拒絕向我們提供相關房產權證或有關其出租物業的法律權利的其他相關證明。因此，根據中國法律顧問的意見，租賃未必有效，且我們可能無法繼續使用該等物業。倘我們無法繼續使用該等物業，我們預期能夠及時物色替代地點進行搬遷，而不會產生重大相關損失，因為該等物業用作辦公場所且可比較物業供應充足。截至最後實際可行日期，據我們所知，概無第三方或政府部門對可能影響我們目前佔用的任何該等租賃物業提出質疑。因此，董事認為，該缺陷不會對我們的業務運營產生重大不利影響。

有關與物業權益缺陷相關的風險的討論，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－與我們租賃物業相關的若干問題可能會影響我們繼續使用該等物業或使我們面臨潛在罰款」。

截至2026年4月30日，我們各物業權益的賬面值均低於我們合併總資產的15%。因此，根據上市規則第五章及香港法例第32L章《公司（豁免公司及文件遵從條文）公告》第6(2)條，本文件獲豁免遵守公司（清盤及雜項條文）條例第342(1)(b)條有關公司（清盤及雜項條文）條例附表3第34(2)段的規定，其要求提供有關我們於土地或樓宇的所有權益的估值報告。

業 務

防範及補救措施

為防範未來再次發生類似事件，我們制定並實施防範及補救措施，確保符合物業相關法規：

- 我們計劃向高級管理層提供有關使用房地產適用法律及監管規定的定期培訓。我們亦會與地方部門及外部法律顧問保持緊密溝通，以得知相關法律法規的最新發展；
- 我們會在選擇物業時首先評估新物業的合規情況，再訂立新租約；
- 我們已作好準備，在租期屆滿時遵照行政規定及公司實際需要搬遷至其他物業；
- 我們計劃與出租人在其糾正瑕疵方面保持定期溝通，部分包括促致出租人在可行情況下提供所有權證或向租賃物業所有人領取及取得所有權證，並及時申請辦理租賃登記；及
- 我們已製備租賃物業核查表，其中載列每項物業租賃登記狀況等詳細信息，以繼續與相關業主密切溝通。

獎項及認可

於往績記錄期間，本集團的服務質量及受歡迎程度獲得認可。本集團獲得的部分重要獎項及認可載列如下。

獎項／認可	獎勵年份	頒獎機構／部門
中國交通運輸協會科學技術獎科技進步一等獎...	2024年	中國交通運輸協會
北京市「專精特新」中小企業	2024年	北京市經濟和信息化局
安陽工程技術中心	2023年	河南省安陽市科學技術局
科技型中小企業	2023年	河南省安陽市科技企業與現代服務業科技處
創新型中小企業	2023年	雲南省工業和信息化廳
中國公路學會運輸與物流創新成果二等獎	2022年	中國公路學會
北京市企業技術中心	2022年	北京市經濟和信息化局

業 務

獎項／認可	獎勵年份	頒獎機構／部門
中國公路學會科學技術獎三等獎	2022年	中國公路學會
運輸服務風範人物「科技創新人物」單項獎	2023年	中國交通報社
北京民營企業社會責任百強	2022年	北京市工商聯
經濟貢獻先進企業	2022年	雲南省數字經濟開發區

牌照、批准及許可證

據我們的中國法律顧問告知，截至最後實際可行日期，我們已自相關政府部門取得對我們的業務營運而言屬重大的所有必要牌照、許可證、批准及證書，而截至最後實際可行日期，該等牌照及許可證仍然完全有效，且尚未被撤銷或註銷。截至2026年4月30日，我們已取得207張《網絡預約出租汽車經營許可證》。

牌照／許可證	頒發部門	授出日期	屆滿日期
《增值電信業務經營許可證》...	北京市通信管理局	2026年2月25日	2031年2月25日
《增值電信業務經營許可證》...	山西省通信管理局	2022年3月14日	2027年3月14日
《增值電信業務經營許可證》...	浙江省通信管理局	2023年7月21日	2028年7月20日
《增值電信業務經營許可證》...	天津市通信管理局	2022年10月19日	2027年10月19日
《旅行社業務經營許可證》....	北京市文化和旅遊局	2023年9月21日	-
《網絡預約出租汽車經營許可證》.....	昆明市交通運輸局	2018年10月12日	2026年10月11日
三級等保備案一			
「出行365」服務系統	北京市公安局海淀分局	2019年12月30日	-
三級等保備案一			
「出行365」移動服務系統 ...	北京市公安局海淀分局	2019年12月30日	-
三級等保備案一365約車	昆明市公安局	2018年7月25日	-

業 務

牌照／許可證	頒發部門	授出日期	屆滿日期
三級等保備案－巴巴快巴	杭州市公安局	2024年9月27日	-
三級等保備案－ 暢遊暢行系統	北京市公安局海淀分局	2025年2月20日	-
CMMI DEV V3.0 成熟度三級	國際信息系統審計協會	2025年11月7日	2028年11月7日

有關我們須遵守的法律及法規的更多資料，請參閱「監管概覽」。

法律程序及合規

法律程序

我們可能不時面臨日常業務過程中產生的各種法律或行政索賠及訴訟。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無成為任何重大法律、仲裁或行政程序的一方，且就我們所知，概無針對我們或董事的未決或可能提出的法律、仲裁或行政程序會單獨或整體上對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

訴訟或任何其他法律或行政程序，無論結果如何，均可能產生大量成本及分散我們的資源，包括我們管理層的時間及注意力。有關法律或行政程序對我們的潛在影響，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能涉及的法律訴訟或調查所導致的不利訴訟判決或和解可能會使我們面臨金錢損失或限制我們經營業務的能力」。

合規事宜

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無作出任何董事認為會個別或整體對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響的不遵守法律及法規的行為。

運輸證和網絡預約出租汽車駕駛員證

根據適用的中國法律法規的規定，在網約車平台提供服務的任何車輛，必須在達到一定的運營安全標準和地方出租汽車行政主管部門規定的任何其他標準的情況下獲得運輸證。此外，任何於網約車平台提供服務的司機須符合當地政府規定的若干背景要求並通過相關考試，以取得網絡預約出租汽車駕駛員證。

對於由並無必要許可證或牌照的駕駛員或車輛提供的乘車服務，網約車平台可能會被責令改正並處以人民幣5,000元至人民幣10,000元的罰款，情節嚴重的可被罰款人民幣10,000元至人民幣30,000元。此外，國家或地區級以上出租汽車行政主管部門發現平台不再具備線上和線下服務能力或者有「嚴重違規行為」的，可能被責令停止運營或撤銷其平台經營許可證。有關更多資料，請參閱「監管概覽－有關網約車服務的法規」。

截至2026年4月30日，我們平台上的若干車輛及司機尚未取得彼等所需的運輸證和網絡預約出租汽車駕駛員證。於往績記錄期間，我們總共被處126項涉及148名司機及152輛營運車輛的罰款金額在人民幣20,000元或以上的行政處罰。該等126項行政處

業 務

罰的罰款總額為人民幣4.6百萬元。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，與我們網約車服務業務有關的行政處罰的罰款總額分別為人民幣2.4百萬元、人民幣2.4百萬元、人民幣3.2百萬元及人民幣0.8百萬元。請參閱「財務資料－主要綜合損益及其他全面收益表項目說明－其他淨收入」。截至最後實際可行日期，我們已悉數繳付所有罰款，且我們已終止與所有違規司機的合作。

於往績記錄期間，我們規定有意加入我們平台的司機及車輛提供必要的許可證及牌照以及照片作為憑證。不具備完整資質的司機及車輛將不允許加入我們的平台。我們定期核實司機及車輛資質的有效性，一經發現有關資質失效，我們將立即停止與該司機及車輛合作。於往績記錄期間，我們平台上的無牌服務車輛或司機不合規的原因包括：(i)若干外部因素，如牌照重續所需的審查期及COVID-19的影響，這超出我們的控制範圍；(ii)若干運力夥伴或司機未能全面遵守我們為管理、更新及便利其管理下司機的駕照申請而制定的政策；(iii)我們對司機及車輛的審查涉及人工流程，這可能導致錯誤；及(iv)我們無法及時察覺若干司機或車輛的文件到期。尤其是，部分司機及車輛在申請時具備必要的資質，但之後該等資質於到期前及我們下一次核實前因撤銷或取消而失效，且我們未能及時取得該等資料，因而導致罰款。此外，由於司機或車輛資質並非經常實時在地方監管機關網站更新，且並無提供該等資質全國性資料的統一平台，故我們的核實並未反映若干司機或車輛資質的最新狀況。這項差異使我們難以完全消除與缺乏司機或車輛所需資質相關的不合規事宜。根據弗若斯特沙利文的資料，中國網約車服務提供商遭受該等行政處罰及不合規事宜的情況並不罕見。

司機和車輛驗證包括入職審查和定期驗證。司機及／或車輛加入後，我們會通過地區道路運輸部門的官方網站進行線上核實程序，以確認司機及／或車輛具備必要的資格。截至最後實際可行日期，我們運營的約半數城市均可進行此程序。

為確定該等不合規事宜對我們營運的影響，我們及我們的中國法律顧問已進行盡職調查，並向地方交通運輸部門諮詢。直至最後實際可行日期，我們已獲得信用報告及有關地方政府部門確認，而我們的中國法律顧問亦已向我們經營業務所在179個城市（其於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月分別佔我們GTV的99.1%、97.9%、99.9%及99.9%）的地方交通運輸部門諮詢。根據向相關地方交通運輸部門的諮詢，地方交通運輸部門確認(i)於往績記錄期間，上述無牌車輛及司機在我們的平台上所導致的歷史行政處罰不會被視為重大行政處罰，或(ii)彼等通常不會僅因我們與車輛或司機未領取許可證有關的不合規行為而暫停我們的業務或撤銷我們的許可證。我們的中國法律顧問認為，該等地方交通運輸部門有權發出該等確認。

根據適用的法律法規、有關交通運輸部門慣例的線上搜索以及上述有關地方部門的確認，我們的中國法律顧問認為過往不合規情況並無且不會對本集團的業務營運造成重大不利影響。

為籌備[編纂]，我們委聘一名內部控制顧問對我們的內部控制進行檢討。在本次檢討後，內部控制顧問並無發現我們就必要的運輸證及網絡預約出租汽車駕駛員證所實施的措施有重大缺陷。我們將繼續加強不合規管理，並期望進一步提高訂單合規率。基於上文所述，董事認為，我們的內部控制措施足夠及有效，可防止類似不合規事件於日後再次發生。

業 務

為進一步提高我們的合規水平，我們持續加強該等措施。該等政策及內部控制措施包括：

- 主動與地方運輸監管機構溝通，以建立驗證司機及車輛文件的即時有效渠道。具體而言，若干行業監管機構會不時發佈有關司機及車輛資格被撤銷的資訊。我們會根據此等資訊停止與相關司機及車輛的合作（如適用）。此外，為更有效地追蹤司機及車輛的合規狀況，我們積極透過相關網站進行核查，一旦發現任何不合規情況，我們會停止有關合作；
- 定期對司機及車輛的合規情況進行核查，發現任何不合規情況終止合作；
- 進一步改善司機及車輛的審查流程。具體而言，我們已部署專責客戶服務團隊，負責審核司機及車輛的資格及文件。該團隊每日24小時全天候運作；
- 加強對客服人員的培訓以提升其專業能力，並在初步審查後引入進一步核查，以持續減少人為失誤造成的不合規；
- 利用技術工具改善驗證司機及車輛文件的效率及準確度，並在首次篩查後定期重新評估司機及車輛的合規狀況；
- 積極協助準司機及車輛申請相關資格；及
- 倘因司機或車輛缺少必要資質而產生罰款，立即終止與該司機的合作。

董事認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，上述措施使我們能夠識別無效資格，從而促進實施糾正措施，確保我們實現並保持高水平的合規率。內部控制顧問認為，截至最後實際可行日期，上述政策及內部控制措施屬充足有效。

然而，儘管我們已加強有關審查及核實相關資格的內部控制措施，但由於網約車業務運營的動態性質，實現全面及持續的合規本質上具有挑戰性。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－中國政府監管客運及我們經營的其他行業。倘我們未能取得或維持所有相關牌照、許可證及批准、倘中國法律及法規發生變動、倘中國政府對該等行業施加更多限制，或倘我們須採取耗時或成本高昂的合規行動，我們的業務可能會受到不利影響」。

住房公積金及社會保險

於往績記錄期間，我們並無根據相關中國法律法規為部分僱員悉數繳納社會保險及住房公積金供款。於2023年、2024年及2025年以及截至2026年4月30日止四個月，社會保險及住房公積金供款的欠繳金額分別為人民幣10.1百萬元、人民幣10.2百萬元、人民幣7.4百萬元及人民幣2.3百萬元。於往績記錄期間，我們已就欠繳金額進行了全額計提。我們無法為相關僱員全額繳納社會保險及住房公積金供款的原因主要為：(i)由於缺乏對適用中國法律法規相關要求的深入了解，而適用中國法律法規可能因中國不同地區而有所不同；及(ii)許多僱員不願意承擔與社會保險及住房公積金有關的成本。此外，由於與部分僱員的若干場外工作安排，我們於往績記錄期間委聘第三方人力資源代理為該等僱員繳納社會保險及住房公積金。自2026年1月起，我們已停止聘用該等第三方人力資源代理，且不再委聘任何第三方為我們的僱員繳納社會保險或住房公積金。

業 務

根據相關中國法律法規，於規定期限內社會保險供款不足可能令我們須就延遲繳付金額支付0.05%的每日滯納金。倘未能於規定期限內繳付，主管部門可進一步處以逾期金額一至三倍的罰款。根據相關中國法律法規，倘未能按規定全額繳足住房公積金，住房公積金管理中心可要求於規定期限內繳清欠款。倘未能於該時限內繳付，則可向中國法院申請強制執行。

截至最後實際可行日期，相關監管部門並無就我們繳納社會保險及住房公積金供款施加任何行政行為或處罰，我們亦無收到任何結清虧絀金額的命令。此外，截至最後實際可行日期，就我們所知，並無任何僱員就我們的社會保險及住房公積金政策提出任何重大投訴。

我們已採取以下內部控制整改措施以防止日後發生有關不合規事件：

- 我們根據適用法律法規持續改善人力資源管理政策，並逐步實現全額繳納社會保險及住房公積金；
- 我們正與僱員溝通，尋求彼等的理解及配合，以遵守適用的繳付基數，這亦需要僱員作出額外供款；
- 我們已指派人力資源部門每月審查及監察社會保險及住房公積金的報告及供款；
- 我們將持續了解中國有關社會保險及住房公積金的法律法規的最新發展；及
- 我們將定期向中國法律顧問諮詢有關中國相關法律法規的意見，以使我們及時了解相關監管發展。

董事認為，上述措施對於減低社會保險及住房公積金方面的違規行為的影響屬有效及充分。

此外，我們已獲得覆蓋絕大部分僱員的相關地方政府部門確認我們於往績記錄期間及直至有關確認日期並無因欠繳而受到行政處罰。中國法律顧問已告知我們，該等地方政府部門有權提供上述確認。

基於上文所述，董事認為，有關不合規情況不會對我們的業務、經營業績或財務狀況或[編纂]造成重大不利影響，原因為：(i)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就社會保險及住房公積金受到任何行政處罰；(ii)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並不知悉任何僱員向我們提出的重大投訴，亦無涉及與僱員有關社會保險及住房公積金的任何重大勞資糾紛；及(iii)截至最後實際可行日期，我們並無收到相關中國部門的任何通知，要求我們繳付有關社會保險及住房公積金的欠繳金額或任何滯納金。

在沒有支付業務許可證的情況下以非金融機構的身份開展支付服務

於往績記錄期間，就我們的客運服務業務，我們代表客運站及客運企業與乘客或OTA結算票款，然後我們根據與客運站及客運企業簽訂的合同條款與彼等進行結算。請參閱「業務－客運服務－聯網售票服務－定價及收入模式」及「業務－客運服務－定制客運服務－定價及收入模式」。

業 務

中國的支付服務受中國人民銀行的監管。請參閱「監管概覽－有關支付服務及用戶資金法規」。根據國務院於2023年12月9日頒佈並於2024年5月1日生效的《非銀行支付機構監督管理條例》，設立非銀行支付機構，應當經中國人民銀行批准，取得支付業務許可。未經中國人民銀行批准，擅自設立非銀行支付機構、從事或者變相從事支付業務的，由中國人民銀行依法予以取締。

因此，基於我們在客運服務業務的上述結算慣例，我們可能被視為於往績記錄期間在沒有支付業務許可證的情況下提供支付服務的非金融機構。採用此結算方式的原因是，非專業支付機構（如我們）難以取得商業支付牌照。根據弗若斯特沙利文的資料，該慣例於業界並不罕見。於往績記錄期間，相關款項僅涉及我們客運服務業務項下的交易，該等交易的收入佔往績記錄期間總收入少於5%。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能被視為在沒有支付業務許可證的情況下以非金融機構的身份開展支付服務」。

為糾正上述問題，我們已經與持牌商業銀行訂立合作協議，以存入及結算與訂約方的款項。截至最後實際可行日期，(i)我們未因任何涉嫌未取得支付業務許可證經營支付及結算服務而受到任何處罰；及(ii)我們已與持牌商業銀行簽訂合作協議以糾正該問題。此外，我們已就支付及結算服務制定內部管理及控制政策。由我們的財務部門負責，且相關政策截至最後實際可行日期經已生效。董事認為，上述措施有效且充足，足以將相關不合規風險降至最低。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，據我們所知，我們並未因任何涉嫌在未取得支付業務許可證或違反相關規則及法規下經營支付及結算服務而受到處罰。根據持牌商業銀行，基於其與眾多中國平台企業的合作經驗以及與中國監管機構的持續溝通，中國平台企業並未因過往無照支付結算活動被中國人民銀行及其他監管機構追溯處罰，彼等已通過與該持牌商業銀行的合作糾正了過往無照支付結算活動。基於上述情況，我們的中國法律顧問認為有關過往慣例並不構成我們運營的重大法律障礙。

風險管理及內部控制

我們致力建立及維持風險管理及內部控制系統，包括我們認為適合我們業務經營的政策及程序。我們致力於持續改進該等系統，發展風險管理文化，並提高所有僱員的風險管理意識。我們已在業務經營的各個方面（如財務報告、信息系統、監管合規、內部控制及人力資源）採納及實施全面的風險管理政策。

財務報告風險管理

我們已制定一套與財務報告風險管理有關的會計政策，如會計記錄管理政策、發票管理政策、現金管理政策、票務收入結算政策以及財務支付及報銷政策。我們已制定各種程序以實施會計政策，而我們的財務部門則根據該等程序審閱我們的管理賬目。

信息系統風險管理

我們已實施相關內部程序及控制措施，以確保用戶數據受到保護，並避免該等數據洩露及丟失。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無經歷任何重大信息洩漏或用戶數據丟失。我們已制定並實施嚴格的信息系統監控程序。該等程序涉及定期生成監控日誌，詳細記錄我們信息系統網絡設備的運行狀態、網絡流量、用戶活

業 務

動、異常情況及信息安全事件。我們亦委派專門的信息系統管理員審查安全狀況，以維持高標準的數據完整性及安全性。該審查過程包括檢查授權訪問、特權操作、未授權訪問嘗試、系統故障及異常情況。

監管合規風險管理

我們須遵守中國不斷變化的監管規定，包括就我們在不同地區的業務經營取得及重續若干牌照、許可證、批文及證書的規定。為有效管理我們對適用於我們業務的法律及法規的持續合規，我們已實施多項內部控制措施。特別是，我們指派人員定期監察我們經營所在地區相關政府部門頒佈的法律、法規及政策的變動，以確保我們獲得經營業務所需的許可證，且我們對最新適用規定有所了解。此外，我們定期監察及審閱牌照及許可證的狀況。我們根據法律、法規及行業標準的變化持續提升我們的內部政策，並相應更新我們的內部協議。

內部控制風險管理

我們已設計並採納嚴格的內部控制程序，以確保我們的業務經營符合相關規則及法規。根據該等程序，我們的內部法律部門審閱及更新我們訂立的合同格式、審查合同條款及審閱我們業務經營的所有相關文件，並負責取得任何必要的政府預先批准或同意。我們已嚴格禁止僱員收受回扣、賄賂他人或秘密收取佣金或任何其他個人利益。

人力資源風險管理

我們已實施人力資源管理制度，以確保我們的有效運作，維護僱傭關係雙方的合法權利及利益並提高經營效率。我們的內部人力資源管理系統涵蓋僱傭關係的所有階段（從招聘到試用、評估、晉升及審查以及離職）。進一步詳情請參閱「一 僱員」。