

業 務

概覽

根據華通人的統計，按收入計，我們於二零零六年至二零零八年一直是中國領先的全國汽車經銷集團。我們的4S經銷店⁽¹⁾集中位於中國較富裕的東北、華東及華南沿海城市以及特定內陸區域。我們旗下經營的4S經銷店數目由二零零六年初的15家迅速增加至二零零九年十二月三十一日的47家。

我們根據簽訂的經銷協議在各4S經銷店經營多品牌的汽車銷售組合，包括梅賽德斯—奔馳、雷克薩斯及奧迪等豪華汽車品牌及豐田、日產、本田及通用等中高檔汽車品牌。我們的4S經銷店只可以在一個銷售點經營及只可以銷售一個汽車品牌。

我們為中國首家獲授豐田經銷代理權的公司，亦是中國最早獲授雷克薩斯及奧迪經銷代理權的公司之一。目前按銷量及按4S經銷店數量計算，我們均為豐田及雷克薩斯國內最大的汽車經銷集團之一。豐田及雷克薩斯是我們兩個銷量最高的汽車品牌。

透過我們「一站式汽車服務提供商」的業務模式，我們於各4S經銷店向客戶提供廣泛的新車及售後產品及服務。除了新車銷售業務外，我們的售後業務提供零部件、汽車用品、維修及保養服務、汽車美容服務、以及其他與汽車相關的產品及服務。新車銷售業務及售後業務在業務模式、收入及對本集團盈利的貢獻方面各具特色。

截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年，我們的收入分別為人民幣6,472.0百萬元、人民幣9,103.1百萬元及人民幣10,548.6百萬元，複合年增長率約為27.7%。截至二零零九年九月三十日止九個月我們的收入為人民幣9,212.6百萬元。截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年以及截至二零零九年九月三十日止九個月，我們銷售中高檔汽車品牌所產生的收入分別佔新車銷售收入的約55.3%、58.5%、65.8%及70.6%，而同期銷售豪華汽車品牌所產生的收入分別佔新車銷售收入的約44.7%、41.5%、34.2%及29.4%。同期，我們中高檔品牌汽車銷售所得毛利率分別為5.5%、5.5%、4.0%及4.1%，豪華品牌汽車銷售所得毛利率分別為4.5%、7.8%、5.5%及6.1%，而售後業務的毛利率分別為33.4%、34.9%、40.3%及44.1%。我們新車銷售業務的收入分別約佔同期收入的95.9%、94.7%、91.9%及90.4%，而售後業務的收入則分別約佔同期收入的4.1%、5.3%、8.1%及9.6%。截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年，母公司權益持有人應佔溢利分別為人民幣147.6百萬元、人民幣284.3百萬元及人民幣218.7百萬元，複合年增長率為約21.7%。截至二零零九年九月三十日止九個月，母公司權益持有人應佔溢利為人民幣287.4百萬元。

附註：

- (1) 在本文件中，[4S經銷店]指獲授權銷售單一汽車品牌產品的經銷店。該等經銷店綜合了四項標準的汽車相關業務：整車銷售、零部件、服務及調查。其中調查指為汽車廠家收集市場資訊的功能。

業 務

華通人提供的資料顯示，於二零零六年、二零零七年及二零零八年，我們分別佔中國乘用車市場總收入⁽¹⁾的約1.0%、1.1%及1.2%。於二零零六年、二零零七年及二零零八年，按收入計，本集團分別排第六位、第五位及第四位。

作為中國領先的全國汽車經銷集團，我們深信，憑藉我們強大的多品牌豪華及中高檔汽車銷售組合及「一站式汽車服務提供商」的戰略定位，我們從中國中產階層群體壯大及中國消費者人均可支配收入持續增長中受益，並可進一步鞏固我們的市場領導地位。

我們的競爭優勢

我們深信，我們的成功及長遠發展的潛力可歸功於我們的競爭優勢。

按收入計算，我們是中國領先的全國汽車經銷集團，於各地區相對較富裕的城市擁有多家4S經銷店

我們於中國較富裕的東北、華東及華南沿海城市以及特定內陸區域擁有多家4S經銷店。

遼寧省

我們是大連市最大的汽車經銷集團。大連市是中國的主要港口，亦是中國東北地區的運輸網絡中心。於二零零九年十二月三十一日，我們在大連市經營十四家4S經銷店，銷售的汽車品牌包括：梅賽德斯—奔馳、雷克薩斯、奧迪、豐田、日產及本田。

在銷量、售後服務、客戶滿意度及總體表現方面，我們於大連市的雷克薩斯4S經銷店在二零零七年至二零零九年獲雷克薩斯授予傑出經銷商的殊榮。按全國顧客及服務滿意度指數計量，我們於大連市經營的豐田品牌店亦屬國內位居前列的經銷店之一。

除大連市外，我們的4S經銷店網絡亦覆蓋遼寧省其他主要城市。於二零零九年十二月三十一日，我們在遼寧省省會瀋陽市經營一家4S經銷店，以及於營口市經營一家4S經銷店。

山東省

於二零零九年十二月三十一日，我們在青島市及煙台市經營合共八家4S經銷店。我們在山東省經營奧迪、豐田、日產及通用4S經銷店。

附註：

- (1) 華通人調研報告所指的收入包括來自新車銷售業務、售後業務及二手車業務的收入。所有相關收入均包括增值稅。

業 務

雲南省

我們是雲南省最大的豐田經銷集團，並且是提供雷克薩斯汽車的唯一經銷集團。此外，我們亦在雲南省經營本田及日產4S經銷店。於二零零九年十二月三十一日，我們於雲南省經營合共六家4S經銷店。

福建省

我們亦在福建省建立了市場地位，我們於該省最富裕的兩個城市廈門市及福州市共經營三家4S經銷店。於二零零九年十二月三十一日，我們於福建省經營豐田及雷克薩斯4S經銷店。

廣東省

我們在廣東省擁有堅實的市場基礎。於二零零九年十二月三十一日，我們在廣東省的東莞市、深圳市及省會廣州市經營合共五家4S經銷店。我們在廣東省經營雷克薩斯及豐田4S經銷店。

其他戰略市場

我們亦於其他擁有廣大富裕消費者基礎及／或完善道路網絡的戰略市場設有4S經銷店。於二零零九年十二月三十一日，該等經銷店包括：位於上海市的一家4S經銷店；位於浙江省諸暨市及紹興市的三家4S經銷店；位於江蘇省南京市的兩家4S經銷店；位於四川省成都市的一家4S經銷店；位於吉林省長春市的一家4S經銷店；以及位於黑龍江省哈爾濱市的一家4S經銷店。

我們提供多品牌的豪華及中高檔汽車組合

我們提供多品牌的豪華汽車及中高檔銷售組合。我們已與多個全球領先的汽車廠家及其於中國的合營企業簽訂經銷代理協議，包括豪華汽車品牌梅賽德斯—奔馳、雷克薩斯及奧迪以及中高檔汽車品牌豐田、日產、本田及通用。按豐田及雷克薩斯的銷量及4S經銷店數量計算，我們均為國內最大的汽車經銷商之一。

我們相信，我們銷售的汽車品牌為廣受中國消費者歡迎的品牌，且在中國的銷售持續攀升。根據JD Power⁽¹⁾於二零零九年進行的中國市場調研結果顯示，按服務開始、服務人員、服務設施、交車及服務品質衡量的整體服務滿意度計，我們銷售的梅賽德斯—奔馳、雷克薩斯、奧迪、豐田、日產及本田等豪華及中高檔汽車品牌為最優質的汽車品牌。

附註：

(1) JD Power並無受聘於本公司。JD Power為一家成立於一九六八年之全球市場資訊服務公司，為各個行業開展顧客滿意度、產品質量及買家行為調查。該公司為一獨立第三方。文件中所載來自JD Power之一切資料均為公開發佈資料。All Power Circle Ratings乃JD Power根據曾使用或擁有被評級產品或服務之客戶之抽樣意見編製而成。

業 務

根據華通人的統計，自二零零三年至二零零八年間，梅賽德斯 — 奔馳、雷克薩斯及奧迪於中國市場總銷售的複合年增長率依次為約34.7%、63.4%及12.1%，而豐田、日產及本田於中國市場總銷售的複合年增長率依次為約62.5%、30.9%及23.9%。

顧客至上的金質承諾及專業的經銷店經營使我們成為可提供優質服務及滿意客戶體驗的一流4S經銷商

由於我們的業務屬於零售性質，我們深知客戶服務的重要性，並視其為我們業務的重心。我們的企業口號為「中升集團，終生夥伴」，其亦為我們企業文化的核心。我們深信，向每位客戶提供高質素的服務，是與客戶建立長久合作關係的關鍵，亦是我們透過「一站式汽車服務提供商」的業務模式吸引新顧客選擇我們的各項服務的關鍵。為遵循這個核心原則，我們為客服人員（如銷售人員）提供系統的培訓課程，並將僱員薪酬制度與獲得較高顧客滿意度的目標相結合。

為了更好地為客戶服務，我們建立了詳盡的客戶資料庫，該資料庫包涵了我們所有4S經銷店的客戶服務記錄，使得我們可以追蹤客戶對我們產品及服務的消費風格及喜好，從而有助於了解及預測客戶的所有需要及要求。

由於我們顧客至上的金質承諾，我們多家經營豐田、雷克薩斯及日產品牌的4S經銷店於二零零八年在各自所在城市的4S經銷店評比中名列前茅。本集團亦於二零零八年獲中國汽車流通協會評為中國改革開放30年來最具影響力的十間汽車經銷集團之一。此外，集團旗下的4S經銷店憑藉出色的客戶服務獲得多個獎項，其中於二零零八年最近期獲得的獎項包括：

- 我們於廣州的一家雷克薩斯經銷店因其卓越的銷售人員獲雷克薩斯頒發中國傑出銷售顧問獎。
- 我們於大連的一家一汽豐田經銷店獲一汽豐田頒發最佳售後服務配合獎。
- 我們於福建的兩家一汽豐田經銷店獲一汽豐田頒發FTMS售後服務TL模範店獎及改善卓越推進獎。

我們已與領先的汽車廠家建立緊密及穩定的合作關係

我們已與全球領先的汽車廠家及其於中國的合營企業建立緊密及穩定的合作關係。我們是中國首家獲授豐田經銷代理權的經銷商，而於二零零九年十二月三十一日豐田為我們最大的新車供應商。我們亦是奧迪及雷克薩斯於中國的首批授權經銷商之一。目前無論按銷量或按4S經銷店的數量計算，我們均為豐田及雷克薩斯國內最大的汽車經銷商之一。

業 務

中國汽車廠家日益趨向有選擇地簽訂新的經銷協議並傾向於選擇業績優秀的經銷商。尤其是，一些汽車廠家已開始僅限於向各地區業績最佳的經銷商簽訂新的4S經銷協議。在這些發展的背景下，我們相信，憑藉我們與汽車廠家緊密及穩定的合作關係、穩健的銷售、良好的客戶滿意度及卓越的業績，我們處於進一步拓展國內4S經銷店網絡的優勢地位。

我們龐大的經營網絡讓我們具備規模效益優勢

我們龐大的經營網絡讓我們具備人力資源、業務及財務前景方面的規模效益優勢。

人力資源

憑藉我們龐大的經營規模，我們可以進行系統培訓以培養具有卓越能力及豐富經驗的管理人員。我們的公司政策之一是從集團內部提拔優秀的僱員並為該等人才提供明確的職業發展道路，從而儲備大量積極上進及經驗豐富的人才以支持我們的業務拓展計劃。

由於我們通過遍佈全國的店鋪網絡積累了豐富的專業營運經驗，我們可以經常委派新僱員到我們業績最佳的4S經銷店進行一系列培訓，然後調配到其他地區的4S經銷店任職。我們相信此實踐可確保最佳業績4S經銷店的最優秀規範及其累積的業務經驗能夠複製至其他4S經銷店。

此外，作為中國領先且具備多品牌汽車銷售組合的全國汽車經銷集團，我們能夠為僱員提供明確的職業發展道路，包括能與不同的汽車品牌合作及在國內其他地區工作的各種工作機會，我們認為此舉將有助我們於激烈的人才資源競爭中提高僱員留置率。

業務

透過我們分佈於各地區的龐大4S經銷店網絡，我們可以協調及匯總新車、零部件、汽車用品及其他與汽車相關產品的訂單。這使我們能夠對汽車、零部件、汽車用品及其他與汽車相關產品實施更完善的存貨控制，從而有助於我們優化每家4S經銷店的汽車及與汽車相關產品的組合。

此外，由於我們龐大的4S經銷店網絡和充裕的財務資源可以滿足較大的採購金額，我們的議價能力得以大幅增強。我們相信相對其他競爭對手，我們能夠從零部件、汽車用品及其他與汽車相關產品的供應商獲得更佳的商業條款。

業 務

財務

我們的財務資源便於向各4S經銷店提供現成資金，使我們能夠向汽車廠家及其他供應商訂購數量充足的汽車以及零部件、汽車用品及其他與汽車相關的產品，以滿足我們廣大客戶的需求。此外，透過集中的預算和管理流程，我們能夠更有效地於整個4S經銷店網絡中調配財務資源。再者，憑藉我們的財務資源，我們能夠在不影響現有4S經銷店的業務前提下更有效及時地為潛在收購提供資金。

我們能夠透過內部發展及收購實現快速增長

內部增長

作為中國領先的全國汽車經銷集團，我們具備經營4S經銷店的豐富經驗及擁有大量能力出眾的經銷店經理及僱員。憑藉我們的行業專業知識、品牌知名度以及與汽車廠家緊密的合作關係，以及現有4S經銷店經驗豐富的僱員，我們能夠設立新的4S經銷店並有效經營。於二零零九年十二月三十一日，在我們47家4S經銷店中，有24家由我們設立。

我們亦透過嚴格地執行內部的規定及準則、追蹤經銷店管理指標、培訓及激勵僱員以拓展高附加值汽車相關業務，同時強調我們顧客至上的金質承諾，以努力提高我們4S經銷店的業績。此外，我們擁有一支經驗豐富的管理人員團隊，他們會定期視察我們的4S經銷店網絡，現場為其提供指引及支援。

收購經銷店

我們相信，集團的綜合資源使我們能夠適時地把握收購機會。我們於過往擁有收購4S經銷店，成功整合該等收購的4S經銷店及大幅提升其表現的經驗。我們利用自身龐大的4S經銷店網絡的優勢及管理能力的改善改善新收購4S經銷店的經營，包括委派管理團隊到新收購的4S經銷店，分享最佳操作經驗、提供現場指導以及解決任何現存的問題。

譬如，根據汽車廠家為評估其於中國的4S經銷店業績，而根據各種績效指標（包括銷售業績及客戶滿意度）編製的全國排名，我們於二零零七年二月在四川省成都市收購的一家一汽豐田4S經銷店的全國排名由二零零六年的第139名攀升至二零零八年年底的第90名。根據汽車廠家的資料，截至二零零九年十月，我們於二零零八年一月及二零零九年二月在山東省煙台市收購的一汽豐田及奧迪兩家經銷店的全國排名，分別由各收購日期的第234名及第102名上升至第65名及第75名。我們於二零零八年三月在雲南省昆明市收購的另一家東風日產經銷店的排名由西南地區24家經銷店的最後一名躍升至前五名。於二零零九年十二月三十一日，我們47家4S經銷店中有23家乃透過向第三方收購所得。

業 務

我們擁有一支資深的高級管理層團隊、能力卓越的經銷店經理以及招聘熟練專業技術人員的可靠資源渠道

我們的高級管理層人員均為資深的行業專家，擁有在中國汽車行業廣泛深入的經驗。我們的創辦人黃毅先生及李國強先生各自擁有超過20年的行業經驗，積極參與集團的管理及日常營運。我們的新車銷售業務副總經理吳海龍先生擁有超過17年的相關經驗，自一九九八年起一直服務於本集團。我們的品牌汽車銷售業務副總經理張志誠先生在中國汽車行業擁有超過五年的相關經驗及豐富的專業知識，並於本集團擔任多個重要職位。我們的售後及汽車用品業務副總經理劉耕先生擁有超過16年的相關經驗，自二零零零年起一直服務於本集團。我們認為高級管理層的豐富經驗及出色領導是我們取得成功、創造成就的關鍵優勢及主要因素。

此外，我們擁有一批能力卓越的經銷店經理。我們製訂並成功開展一項內部培訓計劃，以培養及發展我們的經銷店經理，而經銷店經理對於我們4S經銷店的成功具有重要意義。已有多名經銷店經理在我們的最佳業績4S經銷店完成了培訓計劃並透過內部培訓獲得晉升。我們亦輪換各名培訓生經理到4S經銷店的不同職位，包括經銷店副經理、銷售主管、服務主管及財務主管，以確保我們的經銷店經理熟悉4S經銷店的各個營運方面。

我們與汽車廠家及當地的教育機構合作開展汽車工程人員和技術人員的培訓。譬如，我們相信我們可利用與豐田廣泛密切的合作關係，從豐田設於中國的多所汽車培訓學校招攬工程人才。我們亦透過參與大連職業技術學院的合作計劃，為汽車工程班提供財務資助及課程設計協助。我們是大連職業技術學院的優先僱主，此乃我們為維修、保養及汽車美容業務物色專業技術人才的重要及可靠來源。

我們擁有高效的資訊科技系統為業務經營提供支持

我們已在總部及整個4S經銷店網絡建立一個先進的資訊科技系統，透過建立一個統一的平台以促進我們的業務擴張。於二零零八年底，我們完成了企業資源規劃系統的安裝，該系統將各種業務職能所需的資料維護於單獨一個資料庫內，如報價、存貨、財務、人力資源及客戶關係管理等。

我們亦利用資訊科技系統確認暢銷及滯銷的車型或零部件、汽車用品或其他與汽車相關的產品，根據過往採購訂單及銷售數據分析不同產品於不同地區的銷售趨勢，從而改善每家4S經銷店提供的產品及服務組合。

高效的資訊科技系統已顯著改善我們訂貨、庫存、物流管理以及財務及現金管理，並已幫助我們有效節省庫存成本及提升總體銷售表現。

業 務

我們將按持續基準於需要時繼續升級我們的資訊科技系統。我們相信，升級後的資訊科技系統將能促進公司總部與4S經銷店網絡之間的信息交換，並提高數據分析的效率，進而協助制定及執行業務及營運策略。

我們的策略

我們的目標是進一步加強作為中國領先的全國汽車經銷集團的地位。為此，我們計劃透過策略性地拓展4S經銷店網絡、進一步提高我們各4S經銷店的生產力、盈利能力及客戶服務質量，繼續加強我們的售後業務、發展我們的二手車銷售業務及壯大我們的僱員人才儲備，以進行業務拓張。

透過內部增長及收購拓展4S經銷店網絡的規模

我們相信，透過以內部增長及收購經銷店方式擴大4S經銷店網絡的規模，我們能夠進一步改善汽車品牌組合以及我們提供的產品及服務，並最大化盈利能力。我們計劃利用我們強勁的現金流及綜合財務資源以擴大我們4S經銷店網絡的規模。

內部增長

我們的4S經銷店策略性地集中位於中國較富裕的東北、華東及華南沿海城市，包括大連市、青島市、煙台市、上海市、南京市、深圳市、東莞市、廈門市，福州市、廣州市以及成都市、昆明市等特定的內陸城市。我們深信，該等省市具備強大的市場潛力，加上預期人均可支配收入的增長及／或當地運輸需求及網絡，必定能夠刺激該等城市及地區對汽車、零部件、汽車用品及其他與汽車相關產品以及維修、保養及美容服務的需求。

我們計劃利用我們現有4S經銷店對當地市場的認識、所建立的合作關係及正面品牌形象，以及我們豐富的行業知識，在相同或鄰近地區快速發展新的4S經銷店。我們相信，憑藉我們與全球領先的汽車廠家及其中國合營企業所建立的緊密及穩定的合作關係，我們亦將能夠獲得額外的4S經銷店牌照，以進一步拓展國內4S經銷店的分銷網絡。

收購經銷店

我們預期，中國汽車經銷行業日趨激烈的競爭性質，以及汽車廠家透過僅和其最佳業績的經銷商訂立新經銷安排，以整合中國汽車經銷行業的行動，將為本集團創造收購良機。我們認為，我們在利用該等機會以進行進一步的業務拓展及鞏固我們的市場領導地位方面處於有利的地位。

業 務

我們繼續物色對我們的汽車品牌及地區覆蓋有策略性意義的潛在收購對象並與其定期商議。我們的董事會及高級管理層團隊將制定總體策略，我們的業務發展團隊則會對鎖定的目標進行市場研究及盡職調查。其他部門則提供必要的支援，包括在收購前階段對財務及法律事務進行盡職調查，以及收購後的整合，例如委派管理團隊至新收購的4S經銷店分享最佳管理實踐，進行現場培訓以及改善經營效率。我們計劃利用我們廣泛的4S經銷店網絡，汽車廠家支持及經營專業知識以迅速整合及顯著提升所收購4S經銷店的表現。

進一步提高我們每一家4S經銷店的生產力及盈利能力和服務質素

儘管我們4S經銷店於往績記錄期間的業績表現理想，我們仍然致力於進一步提高每一家4S經銷店的生產力及盈利能力和進一步提升每一家4S經銷店的服務質量。我們相信，透過更好地利用集團資源及更有效地實施管理，即使是經銷網絡中盈利能力最強的4S經銷店仍擁有增長潛力。

對集團採取的措施

在集團層面，我們將進一步發揮集團規模優勢，制定整體發展戰略和具體實施計劃，並在各經銷店實施，有效協調分配集團資源，促進4S經銷店之間的良性競爭和先進經驗共享。該等措施旨在通過集團整體力量提升各4S經銷店的盈利水平。比如，我們將繼續利用整體訂貨及採購能力，在向供應商採購零部件、汽車用品及其他汽車相關產品時獲得更優惠的商業條款。請參閱「業務 — 我們的競爭優勢 — 我們龐大的經營網絡讓我們具備規模效益優勢」一節。通過本集團整體預算計劃和資源分配，我們可以在一定程度上調整4S經銷店的供車計劃，為每家4S經銷店提供更佳的汽車及與汽車相關產品的組合。另外，我們將通過集團內部審計和激勵機制，提高我們的管理效率，以及加強本集團對4S經銷店的控制。

對4S經銷店採取的措施

在4S經銷店層面，我們將不斷改善4S經銷店的關鍵績效指標（「KPI」）。通過對KPI的跟蹤和考核，提升每家4S經銷店的經營效率和客戶滿意程度，從而提高各4S經銷店的盈利能力。例如，4S經銷店的總經理會密切監控市場趨勢及4S經銷店各車型的銷售表現，以對採購的汽車類型及提供的服務進行相應調整。此外，根據客戶對不同服務的需求和

業 務

各項業務的盈利貢獻，我們會對4S經銷店進行店面裝修、擴建及升級；部份4S經銷店已經調整展銷室的設計，如開設指定汽車用品零售區，從而促進受客戶歡迎且盈利水平較高的汽車用品的銷售。

我們亦將繼續改善和推進各4S經銷店現行的經銷店經理輪崗制度，以保證先進經驗共享和提升服務水平。此策略是我們加快新建店的增長，使其盡快達到成熟店的經營效率和盈利水平；支援新收購店，使其儘快盈利和提升業績。我們還將加強對基層銷售人員、客戶服務員工、售後服務工程師及技術人員的培訓，以改善服務質量及效率，不斷提高客戶的滿意度。

另外，我們將不斷採取新措施，發展高附加值的汽車相關業務，從而提升各店的盈利水平。在立足新車銷售、維修及保養服務穩定增長的同時，通過擴大汽車美容及汽車精品業務範圍，深層次的挖掘汽車產業鏈的其他價值；通過完善車輛保險、汽車融資相關服務及汽車上牌服務來增加收入來源。

我們對4S經銷店採取的所有措施旨在提高我們的銷量、提高客戶滿意度及更有效地提供服務，我們相信能藉此贏得更多客戶並降低現有4S經銷店的成本，從而進一步提高我們每一家4S經銷店的收入及盈利能力。

利用我們在新車銷售方面的現有資源及客戶群發展我們的售後業務，包括零部件銷售、維修、保養及美容服務以及汽車用品銷售

過往，顧客至上的服務理念使我們的新車銷售獲得客戶的高度滿意，我們相信，這將推動我們的銷售增長，並吸引更多客戶光顧我們的售後業務。透過我們4S經銷店的廣泛網絡以及「一站式汽車服務提供商」的業務模式，我們的售後業務能夠在國內多個地區向客戶提供廣泛與汽車相關的產品及服務，包括零部件、汽車用品及其他與汽車相關的產品以及維修、保養、美容及其他與汽車相關的服務。

為擴大我們的業務營運，我們計劃利用我們現有的資源及客戶基礎以繼續加強我們的售後業務。根據華通人的統計，中國的汽車市場以初次買家為主，顯示出新車消費者的快速增長。我們預計國內新車消費者的壯大有助於提升對我們售後業務的需求。

我們相信，由於我們從售後業務中較新車銷售業務產生更高的溢利率，因此，透過拓展我們現有4S經銷店的售後業務，將可提升我們各4S經銷店的整體盈利能力。售後業務是我們4S經銷店的穩定收入來源。

業 務

維修、保養及美容服務

我們計劃透過我們現有的4S經銷店及開發新的服務平台（如快修店），擴大我們的維修、保養及美容服務。

- 現有4S經銷店

我們計劃提升現有4S經銷店的維修、保養及美容業務效率。為此，我們計劃擴大這些業務的客戶群，使我們維修、保養及美容業務的經營能夠充分發揮其全部能力。我們計劃透過維修、保養及美容業務的需要開展有效的推廣及宣傳活動，以挽留現有客戶及吸引新客戶。此外，我們將繼續進行技術人員培訓，並持續調整及評估我們的服務運作及過程，以提升我們的服務質素及效率。

- 快修店

我們計劃透過在我們各4S經銷店周邊設立快修店，以提供快捷高效的維修、保養及美容服務，作為我們於現有各4S經銷店的維修、保養及美容服務的補充，藉此提升我們於汽車售後服務市場的地位及擴大現有的服務網絡。我們的快修店將提供快捷有效的維修、保養及美容服務，以擴大我們現有的4S經銷店網絡及補充4S經銷店提供的較為複雜的維修、保養及美容服務。

我們相信，我們能夠利用我們豐富的業務及營運技能、良好的品牌形象及聲譽，以快速構建起快修店的綜合網絡。為確保技術轉移的有效進行，我們將計劃從我們的4S經銷店調派經驗豐富的總經理及汽車工程師和技術人員，負責監督快修店的營運。

汽車用品

憑藉我們的營運專長、訓練有素的服務團隊及廣泛的市場知識，我們已在零售汽車用品業務積累了豐富的經驗。我們零售的汽車用品大體上可分為汽車電子產品（包括全球衛星定位系統、影音設備）、汽車裝飾美容產品（包括貼膜、座墊及腳墊）及汽車養護產品（包括輪胎、車蠟及拋光劑、引擎、操控及制動養護用品）。我們相信，汽車特色產品及汽車養護產品的需求不斷提高，加上我們的新車銷售業務提供了龐大的客戶基礎，為我們的汽車用品業務創造了重要的增長潛力。

現時，我們主要向獨立供應商獲得汽車用品的供應。我們計劃保持並加強與該等供應商的關係，以確保提供種類多樣的優質汽車用品，及以具吸引力的價格提供最新及最先進的產品。我們亦致力成為特定汽車用品的獨家分銷商。

業 務

我們計劃利用在中國汽車市場的豐富經驗及知識，繼續提供及拓展自有品牌的優質汽車用品。

- 現有4S經銷店

我們已在各個4S經銷店設立汽車用品部，並配有專門的銷售人員及汽車工程師和技術人員。我們的汽車用品將在4S經銷店的專設展廳內陳列，亦會在我們的4S經銷店中展出的新車中進行陳列。

- 汽車用品展覽中心

除了透過現有的4S經銷店拓展汽車用品業務外，我們亦計劃開設汽車用品展覽中心，以提高汽車用品的銷售及市場曝光度。我們已在昆明市建立首個汽車用品展覽中心（「昆明展覽中心」），該汽車用品展覽中心戰略性地位於4S經銷店高度集中的區域。

我們相信，憑藉我們優質客戶服務及卓越汽車技術的聲譽，將令我們的汽車用品業務大為受惠，同時，我們能夠利用廣大的客戶群、豐富的人才儲備、廣泛的分銷網絡以及對中國汽車市場的深入認識及理解，以快速拓展我們的汽車用品業務。

透過發展二手車銷售業務進行業務營運的拓展，以完善我們的現有業務

我們相信，隨著國內汽車交易的大幅增長，現時中國二手車市場將走向成熟及壯大。根據華通人的統計，按銷售額計，中國二手乘用車市場於二零零三年至二零零八年的複合年增長率約為34.8%，並預計銷售額將於二零零九年至二零一二年以約14.1%的複合年增長率進一步增加。我們相信，我們可從現有龐大的客戶基礎中獲得二手車供應，且憑藉我們廣泛的4S經銷店網絡、良好的聲譽、具豐富經驗的熟練汽車工程師及技術人員團隊以及我們對中國汽車市場的深刻認識及了解，我們將能快速拓展二手車銷售業務。

我們計劃採取一系列措施以消除中國消費者有關二手車的普遍憂慮，包括採用嚴格的採購標準，利用我們翻新及／或維修二手車方面的優質客戶服務及卓越汽車技術的聲譽，並與汽車廠家合作為我們的二手車提供官方證明及廠家保修保證。我們亦計劃主要向私人賣家直接採購二手車，其中包括尋求以現有汽車折價貼換新車的個人。我們相信，我們將可透過現有的經銷店網絡迅速搶佔市場份額。

業 務

壯大我們的僱員人才儲備，為我們的持續增長提供支持

人才是我們取得成功的關鍵。我們對內部僱員作出了投資，並將繼續作出大力投資，以為我們的業務招聘、整合及挽留最優秀的人才。我們系統地招募符合我們業務發展需要的人才。例如，我們已與當地教育機構建立策略合作關係，並將繼續維持及加強該等策略合作關係，以確保我們能不斷招聘到技能卓越的汽車工程師及技術人員。我們亦將繼續定期檢討及改善針對不同級別員工（包括高級管理層團隊、培訓經理、新招募的銷售及服務人員）的培訓計劃，以改善我們員工的生產力及服務質量。此外，我們已建立並將繼續推動以關鍵績效指標(KPI)為主的企業文化，從而建立清晰的職業及晉升系統以激勵我們的員工。我們的員工亦會獲得在不同經銷店及部門之間輪崗的機遇，以發展其技能及制定在本公司的職業道路。

我們的業務

我們的4S經銷店網絡

我們是中國領先的全國汽車經銷集團。我們於中國較富裕的東北、華東及華南沿海城市以及特定內陸區域擁有多家4S經銷店。

下表載列於所示日期我們4S經銷店的若干資料：

	十二月三十一日				
	二零零五年	二零零六年	二零零七年	二零零八年	二零零九年
4S經銷店數目 ⁽¹⁾ . . .	15	21	27	30	47

遼寧省

我們是大連市最大的汽車經銷商。大連市是中國的主要港口，亦是中國東北地區的運輸網絡中心，人均收入水平居遼寧省的首位。於二零零九年十二月三十一日，我們在大連市經營14家4S經銷店，銷售包括梅賽德斯—奔馳、雷克薩斯、奧迪、豐田、東風日產及東風本田在內的一系列汽車品牌。我們在大連市經營的雷克薩斯、奧迪及豐田均佔有大部份市場份額，我們亦是雷克薩斯及奧迪在大連市唯一的授權代理。

在銷量、售後服務、客戶滿意度及總體表現方面，我們於大連市的雷克薩斯4S經銷店在二零零七年至二零零九年獲雷克薩斯授予傑出經銷商的殊榮。按全國顧客及服務滿意度指數計量，我們於大連市經營的豐田品牌店亦屬國內位居前列的經銷店之一。

附註：

(1) 我們於表中經營的4S經銷店數目包括由我們共同控制的廈門中升豐田汽車銷售服務有限公司。

業 務

除大連市外，我們的經銷網絡亦覆蓋遼寧省其他主要城市。於二零零九年十二月三十一日，我們在遼寧省省會瀋陽市經營一家4S經銷店，以及於營口市經營一家4S經銷店。

山東省

於二零零九年十二月三十一日，我們在青島市及煙台市經營合共八家4S經銷店。我們在山東省經營奧迪、豐田、日產及通用等4S經銷店。山東省是中國東部沿海一個較富裕及發達的省份。

雲南省

我們是雲南省最大的豐田經銷集團，並且是提供雷克薩斯汽車的唯一經銷集團。我們亦在雲南省經營本田及日產4S經銷店。儘管雲南省的人均收入水平低於經濟發展較快的東北、華東及華南沿海地區，但其擁有廣泛及完善的道路網絡，且對汽車運輸的依賴較大。於二零零九年十二月三十一日，我們於雲南省經營六家4S經銷店。

福建省

我們於福建省亦建立了市場地位，該省地處中國南部沿海，是中國最富裕省份之一。福建省擁有已發展及日趨富裕的汽車消費者市場以及完善的道路基礎設施。於二零零九年十二月三十一日，我們於福建省最富裕的兩個城市廈門市及福州市共經營三家4S經銷店。

廣東省

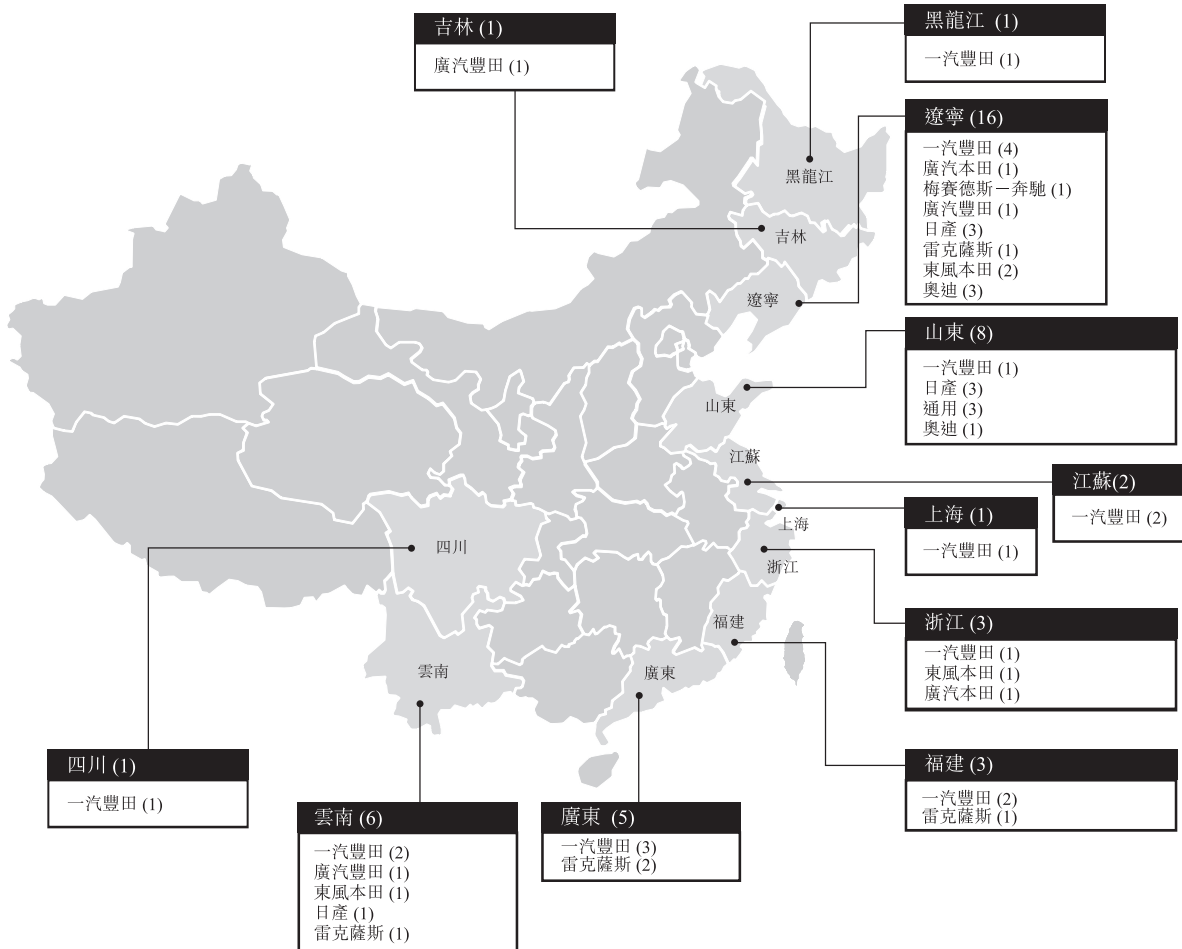
於二零零九年十二月三十一日，我們在廣東省的東莞市、深圳市及省會廣州市經營合共五家4S經銷店。我們在廣東省經營雷克薩斯及豐田4S經銷店。

其他戰略市場

我們亦於其他擁有廣大富裕消費者基礎及／或完善道路網絡的戰略市場設有4S經銷店，於二零零九年十二月三十一日，該等經銷店包括：位於上海市的一家4S經銷店；位於浙江省諸暨市及紹興市的三家4S經銷店；位於江蘇省南京市的兩家4S經銷店；位於四川省成都市的一家4S經銷店；位於吉林省長春市的一家4S經銷店；以及位於黑龍江省哈爾濱市的一家4S經銷店。

業 務

於二零零九年十二月三十一日，我們的4S經銷店網絡的地區覆蓋範圍如以下地圖所示。



附註：

- (1) 括弧內數字顯示4S經銷店數目。
- (2) 我們在廈門市的豐田4S經銷店由本集團共同控制。

於二零零九年十二月三十一日，我們的4S經銷店網絡包括位於中國11個省級地區及20個市的47家營運中的4S經銷店。

就地區覆蓋而言，我們的4S經銷店網絡分佈於東北沿海地區（包括遼寧省、吉林省及黑龍江省）、華東沿海地區（包括山東省、江蘇省、浙江省及上海市）、華南沿海地區（包括福建省及廣東省）以及雲南省及四川省等特定內陸地區。

業 務

於二零零九年十二月三十一日，我們於東北沿海地區共有一家梅賽德斯－奔馳經銷店、一家雷克薩斯經銷店及三家奧迪經銷店為豪華品牌經銷店，及七家豐田經銷店、三家日產經銷店及三家本田經銷店為中高檔品牌經銷店。於往績記錄期間，我們於東北沿海地區銷售豪華品牌及中高檔品牌的所得收入及溢利分別主要來自雷克薩斯及豐田兩個品牌。

於二零零九年十二月三十一日，我們於華東沿海地區共有一家奧迪經銷店為豪華品牌經銷店，及五家豐田經銷店、三家日產經銷店、兩家本田經銷店及三家通用經銷店為中高檔品牌經銷店。於往績記錄期間，我們於華東沿海地區銷售豪華品牌及中高檔品牌的所得收入及溢利分別主要來自奧迪及豐田兩個品牌。

於二零零九年十二月三十一日，我們於華南沿海地區共有三家雷克薩斯經銷店為豪華品牌經銷店，及五家豐田經銷店為中高檔品牌經銷店。於往績記錄期間，我們於華南沿海地區銷售豪華品牌及中高檔品牌的所得收入及溢利分別主要來自雷克薩斯及豐田兩個品牌。

於二零零九年十二月三十一日，我們亦於特定內陸地區合計擁有一家雷克薩斯經銷店為豪華品牌經銷店，及四家豐田經銷店、一家日產經銷店及一家本田經銷店為中高檔品牌經銷店。於往績記錄期間，我們於特定內陸地區銷售豪華品牌及中高檔品牌的所得收入及溢利分別主要來自雷克薩斯及豐田兩個品牌。

業 務

下表載列截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三個年度及截至二零零九年九月三十日止九個月各地區所佔的收入及毛利率百分比。

	截至十二月三十一日			截至 九月三十日止 九個月
	二零零六年	二零零七年	二零零八年	二零零九年
	收入(%)			
東北沿海地區	70	53	45	43
華東沿海地區	10	8	10	17
華南沿海地區	7	18	21	18
特定內陸地區	13	21	24	22
總計	100	100	100	100
毛利率(%)				
東北沿海地區	68	58	48	43
華東沿海地區	7	5	6	13
華南沿海地區	8	14	19	20
特定內陸地區	17	23	27	24
總計	100	100	100	100

我們的總部位於大連市，我們是大連市最大的汽車經銷集團。我們的47家經銷店中有18家位於東北沿海地區。因此，東北沿海地區產生的收入在本集團收入中所佔比例較高，於截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年以及截至二零零九年九月三十日止九個月之所佔比例分別約為70%、53%、45%及43%。於往績記錄期間，東北沿海地區收入所佔比例不斷下降，主要是由於我們實施於華南沿海地區及特定內陸地區擴大4S經銷店網絡的策略令該等地區產生的收入持續增長所致。本集團經營的4S經銷店數目由二零零六年初的15家快速增加至二零零九年底的47家。截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年，華南沿海地區及特定內陸地區的收入所佔比例持續增長。由於我們於二零零九年初在山東省新開七家4S經銷店，華東沿海地區收入所佔比例由二零零八年的約10%增加至截至二零零九年九月三十日止九個月的17%，從而導致其他地區收入所佔比例下降。

同樣，儘管東北沿海地區產生的毛利在本集團總毛利中所佔比例較高，惟由於我們的業務網絡獲得擴張導致其他地區所產生的毛利持續增加，於往績記錄期間東北沿海地區的毛利佔本集團總毛利錄得下降。於截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二

業 務

月三十一日止三年，華南沿海地區及特定內陸地區的毛利所佔比例不斷增長。華東沿海地區的毛利所佔比例由截至二零零八年十二月三十一日止年度的6%大幅增長至截至二零零九年九月三十日止九個月的13%，主要原因是我們在山東省新增七家4S經銷店。由於我們於華南沿海地區（我們五家雷克薩斯豪華汽車品牌經銷店中，有三家位於該地區）的業務拓展，加上豪華品牌經銷店的毛利率通常高於中高檔品牌經銷店的毛利率，該地區於截至二零零九年九月三十日止九個月的毛利所佔比例呈持續增長趨勢。截至二零零九年九月三十日止九個月，華東沿海地區及華南沿海地區毛利所佔比例錄得增長，從而導致其他地區毛利所佔比例下降。

我們的4S經銷店

4S經銷店指獲授權銷售單一汽車品牌產品的經銷店。4S經銷店綜合了四項標準的汽車相關業務：整車銷售、零部件、服務及調查。中國的汽車零售主要透過4S經銷店進行。

我們的4S經銷店主要根據與相關汽車廠家簽訂的經銷協議進行營運。我們各4S經銷店由本集團旗下一家或多家成員公司經營，每家4S經銷店僅出售一個汽車品牌，且一般僅允許在一個銷售點開展經營。這些協議為非獨家協議，須定期續簽且一般為期一年。汽車廠家有權基於不同理由，包括未能改善不足表現及不獲通過之所有權或管理層架構變動導致影響我們履行合約責任的能力，發出事先書面通知終止我們的經銷協議。於最後實際可行日期，我們與相關汽車廠家的全部經銷協議已獲得續簽或正在續簽過程中。於往績記錄期間，我們的經銷協議概無被汽車廠家終止，亦無汽車廠家拒絕續簽規管我們4S經銷店的經銷協議。

我們新設或收購的4S經銷店達到與現有經銷網絡相當的穩定收入及溢利水平所需時間取決於多種因素，包括但不限於所提供品牌在當地客戶中的知名度、當地市場的競爭水平、地區富裕程度，以及經銷店管理團隊的經驗。所需時間一般為兩至三年。

我們的汽車經銷協議的主要條款

我們的大部份現有經銷協議的常見條款如下。這些條款列明我們在經銷安排之下的一般權益及責任。

- 我們通常需要遵守各汽車廠家指定的佈局及設計標準，且須允許相關汽車廠家定期開展現場表現評估。
- 我們通常需要遵循汽車廠家制定的年度銷售計劃，惟經銷協議上一般並無規定任何最低採購或銷售要求。

業 務

- 我們一般可按照相關汽車廠家設定的標準使用商名、商標及其他品牌，以推廣其在我們的4S經銷店出售的汽車品牌知名度。
- 汽車廠家可以指定我們的4S經銷店必須經營的地區限制，以及新車的建議售價指引。我們的經銷協議一般允許相關汽車廠家調整特定4S經銷店可以經營的地區限制。我們亦可在汽車廠家的售價指引之上靈活調整出售價格。
- 我們通常不得於知情的前提下出售汽車予任何有意轉售或出口汽車至中國境外的客戶。
- 我們的4S經銷店均不可銷售超過一個新車品牌。我們毋須向任何有關部門登記我們的經銷協議。
- 我們於汽車交付後自汽車廠家取得汽車所有權。
- 汽車廠家通常僱用物流公司將車輛付運至指定地點。汽車廠家一般承擔付運過程中產生的所有運輸成本及保險費用。
- 經銷協議通常列明特定4S經銷店的業務模式。我們各4S經銷店的業務模式為透過結合新車銷售、零部件銷售及售後服務提供特定品牌汽車的一站式服務，從而為終端客戶提供標準化的高效服務。
- 汽車廠家有權對我們的4S經銷店進行監督及實地考察，以對我們的4S經銷店的表現及遵守經銷協議的情況作出評估，並提出各種建議。汽車廠家會不定期地進行監督及實地考察，並在考慮是否與我們續簽經銷協議時參考評估結果。
- 經銷協議的年期通常為一年。汽車廠家有權基於不同理由，包括未能改善不足表現及未經其事先同意改變擁有權或管理架構導致影響我們履行合約責任的能力，通過發出事先書面通知終止我們的經銷協議。我們與梅賽德斯—奔馳的其中一項經銷協議年期由二零零九年七月十三日起至二零一二年十二月三十一日，可延期兩年，除非各訂約方提前六個月發出書面通知終止協議。

我們的豐田及雷克薩斯4S經銷店的經銷安排均與同一企業集團豐田汽車公司的成員公司或聯屬公司簽訂。我們的梅賽德斯—奔馳、奧迪、日產、本田及通用的經銷安排通

業 務

常與戴姆勒股份公司旗下的梅賽德斯－奔馳品牌、奧迪股份公司、日產汽車有限公司、本田汽車有限公司、通用汽車公司，或其各自的中國合資公司，或同一企業集團的成員公司或聯屬公司簽訂。

此外，我們的4S經銷店亦須符合特定的程序規定及向中國政府部門獲得特定的許可證、牌照及批文。根據各4S經銷店的所在地，有關規定包括就新車銷售向商務部備案、就新車銷售向工商總局備案、獲得交通運輸部的立項批准、獲得相關省級交通運輸主管部門就汽車維修及保養的道路運輸經營許可證、環保證書或保險兼業代理牌照。本集團的一切許可證、牌照及批文均按照不同期限續簽，且生效條件因應具體4S經銷店所在地及該4S經銷店所從事業務而不同。

我們的「一站式汽車服務提供商」

憑藉我們「一站式汽車服務提供商」的業務模式，我們為客戶提供新車及售後服務。我們透過新車銷售業務零售豪華及中高檔品牌汽車，透過售後業務供應零部件、提供維修、保養及汽車美容服務以及汽車用品銷售。

下表列示我們的新車銷售業務及售後業務於所示期間的收入資料。

	截至十二月三十一日止年度						截至二零零九年九月三十日止九個月	
	二零零六年		二零零七年		二零零八年		金額	
	金額 (人民幣千元)	%	金額 (人民幣千元)	%	金額 (人民幣千元)	%	金額 (人民幣千元)	%
收入來源：								
－新車銷售								
業務	6,209,270	95.9	8,616,223	94.7	9,695,464	91.9	8,329,265	90.4
－售後業務	262,773	4.1	486,911	5.3	853,113	8.1	883,359	9.6
	<u>6,472,043</u>	<u>100.0</u>	<u>9,103,134</u>	<u>100.0</u>	<u>10,548,577</u>	<u>100.0</u>	<u>9,212,624</u>	<u>100.0</u>

新車銷售

我們根據簽訂的經銷協議在4S經銷店經營多品牌的汽車銷售組合，包括梅賽德斯－奔馳、雷克薩斯及奧迪等豪華汽車品牌及豐田、日產、本田及通用等中高檔汽車品牌。我們4S經銷店零售的汽車包括進口汽車以及汽車廠家及／或其中國合資企業於國內生產的汽車。截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年以及截至二零零九年九月三十日止九個月，豐田品牌汽車的收入分別佔我們新車銷售收入的約44.3%、47.1%、53.0%及51.2%；同期，雷克薩斯品牌汽車的收入分別佔新車銷售收入的約30.5%、34.1%、24.7%及16.7%。國內所生產車型的售價一般低於進口車型的價格。儘管不同車型的毛利、風險狀況及其他方面可能存在差異，該等差異與汽車產自國內或國外無關。

業 務

下表列示我們於二零零九年十二月三十一日已訂立4S經銷安排的豪華及中高檔汽車品牌的部份資料。

我們的汽車品牌

於二零零九年十二月三十一日，我們與九間汽車廠家訂有經銷安排：

- 梅賽德斯
— 奔馳 — 我們經營一家零售梅賽德斯 — 奔馳的4S經銷店。梅賽德斯 — 奔馳向我們提供一系列不同的車型，包括C級、E級、S級及其他系列汽車。
- 雷克薩斯 — 我們經營五家零售雷克薩斯汽車的4S經銷店。雷克薩斯向我們提供超過十種車型，其中ES350是截至二零零八年十二月三十一日止年度本品牌最高銷量的車型。
- 奧迪 — 我們經營四家奧迪的4S經銷店。奧迪向我們提供一系列不同的車型，其中A4及A6均入選二零零八年JD Power的國內市場調查中整體質量最佳的車型。而A6亦是截至二零零八年十二月三十一日止年度我們最高銷量的豪華車型之一。
- 一汽豐田 — 一汽豐田向我們提供部份最暢銷的車型，包括卡羅拉、銳志及皇冠。我們經營十八家零售一汽豐田汽車的4S經銷店。
- 廣州豐田 — 我們經營三家廣州豐田的4S經銷店。廣州豐田向我們提供凱美瑞、漢蘭達及雅力士車型。豐田凱美瑞是二零零八年我們最高銷量的車型之一。
- 日產 — 我們經營七家零售日產汽車的4S經銷店。日產向我們提供一系列的車型，其中天籟在二零零八年JD Power的國內市場調查中在整體質量方面獲最高評級。
- 東風本田 — 我們經營四家東風本田的4S經銷店。東風本田向我們供應新世代及思域車型。於二零零八年JD Power開展的國內市場調查中，作為我們通過東風本田4S經銷店所銷售車型中唯一參加評比的車型，思域成為眾多候選車型中在整體質量方面入選較佳的車型。於二零零六年至二零零八年，我們的思域及新世代銷量雙雙大幅增長。
- 廣汽本田 — 我們經營兩家零售廣汽本田汽車的4S經銷店。廣州本田向我們提供一系列的車型，其中奧德賽在二零零八年JD Power的國內市場調查中被評為整體質量最佳的車型。

業 務

- 通用
- 我們經營三家零售通用汽車的4S經銷店。通用向我們提供一系列的車型，包括「別克」系列的凱越、君越及GL8陸尊，以及「雪佛蘭」系列的景程、樂風及科魯茲。

豪華品牌

汽車廠家	提供的車型包括	於二零零九年十二月三十一日，營業中的4S經銷店數目	於二零零九年十二月三十一日，所在地及其4S經銷店的數目 ⁽¹⁾
梅賽德斯－奔馳	B級、C級、 E級、S級、 CLK及SLK系列、 唯雅諾、威霆	1	遼寧(1)
雷克薩斯	ES350、IS300、GS300、 LS460、RX350、 GS430、SC430、 LS600、RX400、 LX470、LS430、RX300	5	遼寧(1)、雲南(1)、 廣東(2)、福建(1)
奧迪	A4、A6、A8、Q7、 TT、R8、S8、Q5	4	遼寧(3)、山東(1)

中高檔汽車品牌

汽車廠家	提供的車型包括	於二零零九年十二月三十一日，營業中的4S經銷店數目	於二零零九年十二月三十一日，所在地及其4S經銷店的數目 ⁽¹⁾
一汽豐田	威馳、卡羅拉、銳志、 皇冠、普銳斯、RAV4、 普拉多、蘭德酷路澤、 花冠	18	遼寧(4)、雲南(2)、廣東 (3)、福建(2)、江蘇(2)、 四川(1)、上海(1)、黑龍江 (1)、山東(1)、浙江(1)
廣汽豐田	凱美瑞、漢蘭達、 雅力士、豐田FJ酷路澤	3	遼寧(1)、雲南(1)、 長春(1)

附註：

(1) 括號內的數字表示相關地區4S經銷店的數目。

業 務

汽車廠家	提供的車型包括	於二零零九年 十二月三十一日， 營業中的4S 經銷店數目	於二零零九年 十二月三十一日， 所在地及其4S 經銷店的數目 ⁽¹⁾
日產	駿逸、藍鳥、帕拉丁、 皮卡、騏達、天籟、 陽光、軒逸、騏威、 風雅、貴士、奇駿	7	遼寧(3)、雲南(1)、山東(3)
東風本田	新世代、思域、思鉞睿	4	遼寧(2)、雲南(1)、浙江(1)
廣汽本田	飛度、雅閣、奧德賽、 思迪	2	遼寧(1)、浙江(1)
通用	「別克」系列的凱越、君 越、君威、林蔭大道及 GL8陸尊，以及「雪佛 蘭」系列的科魯茲、樂 風、科帕奇及景程、昂 克雷	3	山東(3)

我們銷售的汽車品牌在中國地區的銷售持續攀升。根據JD Power⁽¹⁾於二零零九年進行的國內市場調查結果顯示，按服務開始、服務人員、服務設施、交車及服務品質衡量的整體服務滿意度計，梅賽德斯—奔馳、雷克薩斯、奧迪、豐田、日產及本田為最優質的汽車品牌。根據華通人的統計，於二零零三年至二零零八年我們豪華汽車品牌梅賽德斯—奔馳、雷克薩斯及奧迪於中國市場總銷售的複合年增長率依次為約34.7%、63.4%及12.1%，而我們中高檔汽車品牌豐田、日產及本田於中國市場總銷售的複合年增長率依次為約62.5%、30.9%及23.9%。然而，二零零八年開始的全球金融危機爆發致使資本市場出現大幅波動，全球及中國汽車行業的發展有所放緩。倘若日後信貸市場收緊，汽車銷售（包括我們的新車銷售業務）增長或會放緩。

除了多元化的中高檔及豪華汽車品牌外，我們亦零售特定汽車廠家生產並根據我們與其訂立的4S經銷店安排，向我們供應的少量新型商務車及其他汽車。

附註：

- (1) JD Power並無受聘於本公司。JD Power為一家成立於一九六八年之全球市場資訊服務公司，為各個行業開展顧客滿意度、產品質量及買家行為調查。該公司為一獨立第三方。文件中所載來自JD Power之一切資料均為公開發佈資料。All Power Circle Ratings乃JD Power根據曾使用或擁有被評級產品或服務之客戶之抽樣意見編製而成。

業 務

售後業務

我們的售後業務向客戶提供的服務及產品十分廣泛，包括維修、保養、汽車美容服務及汽車用品。售後業務訂立較高的服務標準，並專注於提供顧客至上的優質服務，以滿足客戶的需要。售後服務包括保修範圍內的服務。隨著汽車擁有者數量的持續增加，我們龐大的客戶群快速擴大，因此我們售後業務的目標市場廣闊且正在強勁增長。此外，我們售後業務的溢利率亦普遍遠高於新車銷售業務的溢利率。因此，一家4S經銷店發展相對成熟之後，售後業務將成為溢利的重要組成部份。

由於售後業務具有經常性的性質，其收益及收入相對新車銷售更加穩定。此外，4S經銷店經營售後業務所需的營運資金相對較少。本集團可按因各種產品而異的信貸條款採購該等存貨。

我們售後業務的客戶主要是在我們的4S經銷店購買新車的客戶。售後業務亦會帶來更多新車銷售業務。倘若一家4S經銷店擁有優質的售後服務及較高的客戶滿意度，將不僅可挽留現有客戶，並可為新車銷售及售後業務吸引更多新客源。我們已經並將繼續採取各種市場推廣措施，包括但不限於一對一客戶調查、拜訪主要客戶、汽車俱樂部活動及客戶推薦計劃等，以識別及發掘售後業務的潛在客戶。

我們於往績記錄期間所經營售後業務類別的詳情如下。

維修、保養及美容服務

我們力求為客戶提供優質的維修、保養及美容服務。由於我們顧客至上的金質承諾，我們多家經營豐田、雷克薩斯及日產品牌的4S經銷店於二零零八年在各自所在城市的4S經銷店的客戶滿意指數方面評比中名列前茅。本集團亦於二零零八年獲中國汽車流通協會評為中國改革開放30年來最具影響力的十間汽車經銷集團之一。此外，集團旗下的4S經銷店憑藉出色的客戶服務獲得多個獎項，其中於二零零八年最近期獲得的獎項包括：

- 我們於廣州的一家雷克薩斯經銷店獲雷克薩斯頒發中國傑出銷售顧問獎。
- 我們於大連的一家一汽豐田經銷店獲一汽豐田頒發最佳售後服務配合獎。
- 我們於福建的兩家一汽豐田經銷店獲一汽豐田頒發FTMS售後服務TL模範店獎及質量飛躍獎。

業 務

我們提供保修範圍內的維修及保養服務，並遵守給予我們4S經銷店新車客戶的銷售條款。我們向客戶提供保修範圍內的維修及保養服務所收取的價格由汽車廠家釐定。我們的毛利來自所收取費用及提供該等服務成本之間的差額。

我們亦向公眾提供維修、保養及汽車美容服務。我們主要使用相關汽車廠家及／或其他獨立供應商製造的零部件、用品及工具。為了應對我們維修、保養及汽車美容服務的需求增長，同時亦為了拓展我們的服務及市場覆蓋範圍，我們正在各個4S經銷店附近開設快修店，並計劃開設更多的快修店，以向我們的客戶提供快捷及高效的維修、保養及美容服務，以擴大我們現有的4S經銷店網絡並完善我們4S經銷店提供的維修、保養及汽車美容服務。我們力求從4S經銷店將有經驗的總經理及汽車工程人員有效地轉移至快修店，負責監督快修店的營運，以確保有效的技術轉移，以及利用我們優質客戶服務及卓越汽車技術的聲譽，快速建立全面的快修店網絡。

於二零零九年六月九日，中升集團與Japan Tacti訂立協議，成立合營企業中升泰克提以在中國開展汽車快修服務。根據合營協議之條款，中升集團及Japan tacti各自持有中升泰克提的50%權益。我們與Japan Tacti進行策略性合作。Japan Tacti在日本經營汽車快修服務及提供一系列高端汽車用品品牌，擁有卓越的往績記錄。我們計劃成立中升泰克提作為快修服務模範店，以利用Japan Tacti在汽車快修服務方面的經驗。我們擬在未來藉中升泰克提的成功經驗成立更多由本集團全資擁有的快修服務店。我們亦將與Japan Tacti合作引入其高端品牌汽車用品，從而在將來豐富我們銷售的汽車用品範圍及提高我們的汽車用品銷售表現。

我們計劃透過在4S經銷店（特別是售後服務方面已經滿負荷營運的經銷店）附近成立快修店以提供快速及高效的維修、保養及美容服務，從而拓展現有的服務網絡。隨著快修店的成立，未來我們的4S經銷店將專注於提供更為複雜的維修服務及完善的汽車保養服務，並將簡單及普通的維修、保養及美容服務分流至快修店。

與我們的4S經銷店相比，我們預期快修店將設立於較不優越的位置，且其所需的熟練技術人員及設備較少，因此可降低營運成本並以較低價格為我們的客戶提供服務。我們認為此舉將吸引新的客戶群體（相較4S經銷店的現有客戶，該等客戶對價格較為敏感）。此外，我們4S經銷店僅為特定品牌的汽車提供維修、保養及美容服務，而我們的快修店則不受此限制，因此我們認為亦可藉此擴大我們的客戶基礎。

業 務

保修範圍內的服務

新車的產品保修期一般為24至48個月，由汽車交付至客戶之日起計。就零部件而言，如電池及消耗品（包括汽油、燃料及空調過濾器、制動板及火花塞），保修期一般為6至12個月。此外，產品保修僅適用於中國境內。截至二零零九年十二月三十一日，本集團售出的約101,000輛汽車仍在保修期內。

我們在展開工作前先行對送至我們4S經銷店的汽車進行維修檢測，以確定問題起因，就產品相關保修範圍內適用的問題，我們會要求客戶填妥並簽署一份載有汽車問題詳情的表格。於完成維修後，汽車將送還客戶，同時我們將定期匯總的表格送交相關汽車廠家以獲取付款。

一般而言，汽車廠家不會就相關保修範圍以外的零部件維修申請及磨損或日常使用引起的損壞（如輪胎刺破及玻璃破裂）提供補償。由於我們的汽車工程師和技術人員均為訓練有素，對汽車廠家設定的保修範圍十分熟悉，如有疑問必定先行聯絡汽車廠家，方才展開維修工作，故此，於往績記錄期間，我們就保修範圍內提出的維修款項補償申請概無遭到汽車廠家拒絕受理。

汽車召回

我們亦協助汽車廠家進行汽車召回。倘存在缺陷問題，汽車廠家有時亦需要進行汽車召回以降低消費者承受的風險，從而最大限度降低對其品牌形象的潛在損害。在該情況下，本集團一般會根據有關汽車廠家的指引修補缺陷，而非將整車退還至汽車廠家。儘管各汽車廠家進行召回的方式不同，但假如有召回行動，汽車廠家一般都會在行動開始前事先知會我們，並向我們提供各種文件，包括維修說明及汽車廠家對客戶常見問題的回答。我們利用自有的客戶記錄資料庫與相關客戶聯絡，將汽車帶回我們的4S經銷店進行檢測及必要的維修。汽車廠家亦透過企業新聞稿、電話熱線及網站等其他渠道，公開發佈有關召回行動的資訊。於維修時間可能需要延長的特定情況下，我們亦向客戶提供替補車輛及／或提供送貨上門服務。我們保持了所有客戶的相關通訊記錄，以及定期向汽車廠家提供有關召回行動的最新消息。與召回行動相關的任務完成費用並非向客戶收取，而是利用汽車廠家提供的索償表或補償表向汽車廠家支取。

於往績記錄期間，汽車廠家對我們銷售的多款車型進行了汽車召回，包括若干汽車廠家在全球市場對若干車型進行的大規模召回（如最近豐田的一次全球性的大規模召回）。美國監管機構已對豐田汽車公司展開初步調查，而豐田公司的主席亦於二零一零年二月出席美國眾議院的聽證會並作證。

業 務

此外，雷克薩斯最近亦進行了汽車召回。鑒於豐田及雷克薩斯為我們的兩大汽車品牌（以收入計），於截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年以及截至二零零九年九月三十日止九個月佔我們新車銷售所得收入比例分別約為44.3%、47.1%、53.0%及51.2%（豐田），以及30.5%、34.1%、24.7%及16.7%（雷克薩斯），因此汽車召回可能會嚴重影響客戶對汽車質量及安全的信心，且任何產品缺陷及汽車召回可能對本集團的聲譽產生不利影響。

我們無須就汽車召回中出現的任何損壞承擔責任。我們將協助汽車廠家進行汽車召回並就我們所提供的服務收取費用。與召回行動相關的任務完成費用並非向客戶收取，但會通過汽車廠家提供的索償表或補償表向汽車廠家索取。

然而，於最後實際可行日期，除豐田品牌的一個車型外，我們銷售的汽車並無捲入近期的汽車召回事件。我們確認，近期的召回事件並無導致我們的新車銷量出現任何大幅下跌，亦無招致取消訂單客戶的數量大幅上升。於最後實際可行日期，該等召回並無對我們的業務及我們的經營表現及財務表現造成任何重大不利影響。

於往績記錄期間，汽車廠家對其多款車型進行了汽車召回行動。下表列出汽車廠家於往績記錄期間就我們在中國銷售的車型所發起的汽車召回行動。

發起時間	發起召回的汽車廠家	召回車型	受影響組件
二零一零年二月二十八日	天津一汽豐田汽車有限公司	RAV4	加速踏板
二零零九年十二月三十日	豐田汽車（中國）投資有限公司	雷克薩斯ES350、雷克薩斯RX350及漢蘭達	智能可變配氣正時（VVT-i）系統引擎油管
二零零九年十月十四日	東風汽車有限公司	奇駿	轉向機
二零零九年十月七日	一汽-大眾汽車有限公司	奧迪TT	油液溫度感測器
二零零九年九月二十九日	廣州本田汽車有限公司	雅閣	氣囊
二零零九年九月十四日	戴姆勒股份公司	唯雅諾及威靈	後通風窗前鉸鏈
二零零九年八月二十五日	廣汽豐田汽車有限公司	凱美瑞及雅力士	電動車窗
二零零九年八月二十五日	天津一汽豐田汽車有限公司	威馳及卡羅拉	電動車窗
二零零九年六月十二日	東風汽車有限公司	天籟	發動機空氣管

業 務

發起時間	發起召回的汽車廠家	召回車型	受影響組件
二零零九年六月十一日 . . .	四川一汽豐田汽車有限公司、長春豐越公司	蘭德酷路澤	前輔助保護系統(「SRS」)氣囊
二零零九年四月二十四日	廣汽豐田汽車有限公司	凱美瑞	真空助力器
二零零九年四月二十四日	上海通用汽車有限公司	凱越	天窗玻璃
二零零九年三月二十七日	東風汽車有限公司	陽光	前懸橫樑
二零零九年二月十八日 . . .	梅賽德斯－奔馳(中國)有限公司	奔馳S級	前減震器
二零零八年十二月二十六日	天津一汽豐田汽車有限公司	皇冠及銳志	電動轉向系統
二零零八年十二月二十五日	豐田汽車(中國)投資有限公司	雷克薩斯GS300、雷克薩斯GS430、雷克薩斯IS300及雷克薩斯RX400h	電動轉向系統
二零零八年十一月三日 . . .	天津一汽豐田汽車有限公司	威馳及卡羅拉	手動傳動系統
二零零八年十月二十一日	廣州本田汽車有限公司	思迪	後輪制動蹄組件
二零零八年五月三十日 . . .	一汽－大眾汽車有限公司	奧迪A4及奧迪A6	引擎點火線圈
二零零八年五月三十日 . . .	一汽－大眾汽車有限公司	奧迪A6	油缸通風閥
二零零八年三月二十七日	東風汽車有限公司	天籟	消音器
二零零七年十二月六日 . . .	一汽－大眾汽車有限公司	奧迪Q7	車尾箱
二零零七年十月一日	東風汽車有限公司	軒逸、騏達、天籟及驪威	前制動器
二零零七年六月二十六日	四川一汽豐田汽車有限公司、長春豐越公司	普銳斯	SRS氣囊
二零零七年六月十四日 . . .	日產(中國)投資有限公司	貴士	前懸架橫連桿
二零零七年三月十九日 ⁽¹⁾	廣州本田汽車有限公司	雅閣	助力轉向油管
二零零七年三月十九日 ⁽¹⁾	廣州本田汽車有限公司	奧德賽、飛度及雅閣	燃油泵繼電器
二零零七年三月十九日 ⁽¹⁾	廣州本田汽車有限公司	奧德賽	助力轉向泵固定螺栓

業 務

發起時間	發起召回的汽車廠家	召回車型	受影響組件
二零零七年一月十日	東風本田汽車有限公司	新世代	後輪減震器
二零零六年十一月十七日	一汽—大眾汽車有限公司	奧迪A8	司機側安全氣囊
二零零六年八月二十八日	天津一汽豐田汽車有限公司	皇冠	前部擋風玻璃
二零零六年七月二十八日	豐田汽車(中國)投資有限公司	雷克薩斯RX300	地毯壓板
二零零六年六月二十五日	豐田汽車(中國)投資有限公司	卡羅拉及普銳斯	轉向軸中間軸及滑動撥叉
二零零六年六月五日	豐田汽車(中國)投資有限公司	雷克薩斯GS300及雷克薩斯GS430	安全帶牽引器
二零零六年五月三十一日	豐田汽車(中國)投資有限公司	蘭德酷路澤普拉多	後半軸法蘭盤
二零零六年四月十日	天津一汽豐田汽車有限公司	皇冠及銳志	SRS氣囊
二零零六年三月七日	日產(中國)投資有限公司	奇駿	油箱加油管和托架焊接部之間的噴漆

附註：

- (1) 於收購大連中升宏達汽車銷售服務有限公司(前稱大連新盛榮貿易有限公司)之前發起的召回行動，大連中升宏達為本集團旗下一家廣汽本田經銷店。

汽車用品

憑藉我們既有的資源，包括我們的營運經驗、訓練有素的服務團隊及廣泛的市場知識，我們積累了該領域的豐富經驗。我們零售的汽車用品大體上可分為汽車電子產品(包括全球衛星定位系統、影音設備)、汽車裝飾美容產品(包括貼膜、座墊及腳墊)及汽車維護產品(包括引擎、操控及制動維護用品、輪胎、車蠟及拋光劑等維護產品)。我們相信，汽車特色產品及汽車養護產品的需求不斷提高，加上我們新車銷售業務提供了龐大的客戶基礎，為我們的汽車用品業務創造了重要的增長潛力。

我們向獨立第三方供應商購買所有汽車用品。我們有時會要求汽車用品供應商於該等汽車用品上加上本集團的商標，並就汽車用品的設計、類型及規格提供指引，以為我們的客戶提供度身訂制的汽車用品。憑藉我們與該等供應商所建立的密切及穩定的合作

業 務

關係，我們得以零售種類多樣的優質汽車用品，及以具吸引力的價格提供最新及最先進的產品。我們亦致力成為特定汽車用品的獨家分銷商。於往績紀錄期間，銷售該等貼有商標的汽車用品對集團收入的貢獻並不重大。

我們已在各個4S經銷店設立汽車用品部，並配有專門的銷售人員、汽車工程師和技術人員。我們的汽車用品在4S經銷店的專設展廳內陳列，同時亦在我們的4S經銷店展出的新車中進行陳列。

除了透過現有的4S經銷店拓展汽車用品業務外，我們亦計劃開設汽車用品展覽中心以提高汽車用品的銷售及市場曝光度。我們已在昆明市建立首個汽車用品展覽中心——昆明展覽中心，該汽車用品展覽中心戰略性地位於4S經銷店高度集中的區域。昆明展覽中心的建築面積逾3,000平方米。該展覽中心分為兩層，首層將設有我們的快修店，同時零售標準汽車用品。二層將為專門的汽車用品展廳，用於零售高檔的專用汽車用品。儘管我們預計，供應商將參與及負責其產品陳列區的佈局及設計，昆明展覽中心內全部汽車用品的銷售將一概由我們處理。

於往績記錄期間，我們的汽車用品銷售收入主要來自各4S經銷店設立的汽車用品部門。我們認為，透過於未來開設更多汽車用品展銷中心，來自汽車用品銷售的總收入及汽車用品業務的收入所佔比例將相應增加。

其他汽車相關業務

二手車交易服務

本集團主要為輔助我們的新車銷售而開展二手車交易業務。我們的4S經銷店毋須就開展二手車交易業務與汽車廠家或其他方訂立合約性安排，亦毋須獲得其批准。購買新車的客戶前來我們的4S經銷店表示願意以二手車折價貼換新車。我們亦會向客戶收取一定金額的服務費。

汽車租賃

除了汽車銷售外，本集團亦在某些4S經銷店開展汽車租賃業務，汽車租賃業務僅為補充主要業務的附屬業務。

汽車保險、汽車融資相關服務及汽車上牌服務

我們的董事預期汽車保險、汽車融資相關服務及汽車上牌服務是未來具增長潛力的三類汽車相關業務。汽車保險服務指與獨立保險公司訂立的安排，據此我們4S經銷店的員工將於店內向我們的客戶推銷該汽車保險公司提供的汽車相關保險，並向相關保險公

業 務

司收取佣金。汽車融資相關服務指與獨立融資公司訂立的安排，據此我們4S經銷店的員工將於店內向我們的客戶推銷融資公司提供的汽車融資產品（如分期付款），並協助融資公司辦理申請文件，而該融資公司將向我們支付服務費作為回報。汽車上牌服務指代客戶申請新車上牌並支付相關稅項／費用，而我們將就所提供的服務向客戶收取費用。

該三類服務為委託或代理服務，無需投入大量營運資金。該三類服務的成本主要為所需僱員的勞動成本及必需設備（如計算機及辦公用品）的成本。因此，4S經銷店的日常運營所產生的現金流量足以開展該三類服務。

根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，提供汽車保險服務的4S經銷店均須根據中國保險監督管理委員會頒佈的《保險兼業代理管理暫行辦法》獲得許可證。請參閱本文件「監管法規」一節。本集團若干4S經銷店目前提供的汽車融資相關服務則無需獲得任何監管審批或許可證。根據若干省份的《4S店、二手車市場機動車登記服務站管理辦法》的規定，經營汽車上牌服務須於當地公安局進行登記。

於往績記錄期間，本集團若干4S經銷店已經營該三類業務，且均已獲得開展該等業務所需的適當許可證及進行登記。

採購

新車

汽車廠家設定各相關4S經銷商的非約束性年度新車提供計劃，作為年度銷售計劃的一部份。供車計劃的釐定須視乎多項因素，包括汽車廠家本身的年度生產計劃，以及相關4S經銷店以往的採購訂單及往績記錄，且可由汽車廠家酌情更改。存貨管理根據管理層對相關4S經銷店銷售表現的預期，按每月滾動基準和每月交付新車的供應進行。

物流及融資安排

根據我們各4S經銷店發出的訂單情況，汽車廠家定期向我們交付新車。汽車廠家（獨立第三方）負責新車的運送並承擔相關成本，例如保險及物流費用等，直至該等汽車送達

業 務

我們的4S經銷店或倉庫且由我們保管。新車的產權及風險於其到達我們的4S經銷店或倉庫時轉移給我們。根據行業慣例，汽車廠家一般要求我們悉數支付購買價後才向我們交付新車。

就部份汽車廠家而言，我們先支付20%的採購價，其餘款項以汽車廠家的相關汽車融資公司提供之長達兩個月免息貸款支付。若干汽車廠家的財務部門亦會向我們提供短期信貸(包括長達兩個月的免息貸款)，以獎勵增加的採購訂單及銷售。就我們利用汽車廠家相關融資公司提供的貸款採購的汽車而言，汽車融資公司將向汽車廠家支付其餘採購價，並因而成為我們的貸款方。因此，新車的產權及風險仍將於送達我們的4S經銷店或倉庫時轉移給我們。我們將於其後根據融資安排向貸款方償還貸款。

零部件及汽車用品

我們向汽車廠家及獨立供應商採購零部件、汽車用品及其他與汽車相關的產品。一般而言，我們主要從汽車廠家採購零部件，並從獨立供應商採購汽車用品。零部件及汽車用品的產權於交貨時轉移給我們。我們龐大的經銷店網絡有利於我們與汽車用品的獨立供應商協商優惠的價格。

我們的主要供應商

我們的採購包括新車、零部件及汽車用品。截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年及截至二零零九年九月三十日止九個月，我們新車銷售成本分別為約人民幣5,899.7百萬元、人民幣8,064.9百萬元、人民幣9,261.5百萬元及人民幣7,950.1百萬元，分別約佔銷售及服務總成本的97.1%、96.2%、94.8%及94.1%。

我們的五大供應商均為向我們供應新車及零部件的汽車廠家。截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年以及截至二零零九年九月三十日止九個月，我們向五大供應商的採購分別約佔我們採購總額的92.3%、93.9%、92.9%及88.9%。截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年以及截至二零零九年九月三十日止九個月，我們向最大供應商的採購額分別佔我們總採購額的約40.3%、45.2%、36.2%及38.4%。

我們的五大供應商全部為獨立第三方。

存貨管理

我們積極管理及維持存貨水平，以保證成本效益和質量控制，以及能及時分銷和銷售新車、零部件及汽車用品。本集團高級管理層積極參與制定存貨標準，並不斷尋求進一步改善存貨控制的方法。

業 務

我們監督每間4S經銷店的存貨，以維持合理的存貨週轉水平。我們亦擁有一個先進的數據庫，以便我們實時監控及管理每間4S經銷店的新車、零部件及汽車用品的存貨週轉。

此外，我們進行總體訂貨及採購，籍此以較具競爭力的價格向供應商購買汽車零部件及汽車用品。通過本集團的整體預算計劃及資源配置，我們能在一定程度上調整汽車提供計劃，令4S經銷店改善汽車存貨組合。汽車提供計劃指汽車廠家於特定期間分配各種汽車的數量。汽車廠家通常（特別於該種車型的市場需求較大時）會為若干車型製訂汽車提供計劃。

推廣與促銷活動

我們利用各種方法宣傳我們的「中升」品牌形象、4S經銷店以及我們透過「一站式汽車服務提供商」的業務模式向客戶提供的產品及服務。

我們透過大連市總部及各4S經銷店兩個層面開展市場推廣活動。我們的總部負責協調地區推廣活動，以及監督由我們各個4S經銷店開展的當地推廣活動。我們透過戶外廣告、在我們的4S經銷店派發宣傳材料、刊登電台商業廣告、互聯網廣告及在報章雜誌刊登廣告等不同的方式進行廣告宣傳。

我們的促銷活動包括贈送禮物、幸運抽獎以及當地的促銷事件及活動。尤其是，宣傳新車型的銷售及推廣活動（如車展）一般與相關的汽車廠家聯合舉辦。

我們一般會在中國農曆新年假期及十月份中國國慶節假期之前或期間增加我們的短期推廣及促銷活動。

截至二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日止三年各年以及截至二零零九年九月三十日止九個月，我們的推廣及促銷開支約為人民幣41.4百萬元、人民幣46.6百萬元、人民幣44.9百萬元及人民幣34.7百萬元。

客戶服務

我們一直將為客戶提供一致、優質的服務和支持擺在我們工作的首位。我們企業的口號為「中升集團，終生夥伴」，其亦為我們企業文化的核心。我們深信，向每位客戶提供高質素的服務，是與客戶建立長久合作關係的關鍵，亦是我們透過「一站式汽車服務提供商」的業務模式吸引新顧客選擇我們提供的各項服務的關鍵。為遵循這個核心原則，我們為客服人員（如銷售人員）提供系統的培訓課程以獲得較高的顧客滿意度評分。

業 務

客戶關係管理

我們已透過集中的企業資源計劃系統採用客戶關係管理系統，該系統儲存了我們的客戶資料，令我們可以與客戶進行相互溝通並為其提供服務。此外，我們所有客戶均有客戶關係經理為其提供服務。我們向客戶關係經理授予客戶記錄資料庫的訪問權，該等資料庫跟蹤各客戶的消費模式及對我們產品與服務的偏好，以便客戶關係經理可以更好地了解每位客戶的需求及為各客戶量身定做客戶服務策略。

24小時熱線及道路救援

我們提供24小時熱線，以回應客戶的查詢。我們亦為客戶提供24小時的路邊援助服務，包括汽車拖吊服務。

其他活動

我們為客戶組織了其他活動，包括基本維修及保養班等研討會，以及音樂會及運動會等社交活動。我們邀請客戶參加新車發佈會。

由於我們強調顧客至上的服務理念，我們有兩家一汽豐田4S經銷店於二零零七年被一汽豐田評為中國十佳經銷店。五家豐田4S經銷店於二零零七年被評為其所在城市優秀經銷店的第一位。我們亦是雷克薩斯在中國三家最佳經銷集團之一，在二零零七年，我們所有的雷克薩斯4S經銷店均名列其所在城市的第一名。本集團於二零零八年被中國汽車流通協會評為中國改革開放30年來最具影響力的十間汽車經銷集團之一。此外，集團旗下的4S經銷店及本集團員工憑藉出色的客戶服務獲得多個獎項，其中於二零零八年最近期獲得的獎項包括我們於廣州的一家雷克薩斯經銷店獲雷克薩斯頒發的中國傑出銷售顧問獎，我們於大連的一家一汽豐田經銷店獲一汽豐田頒發的最佳售後服務配合獎，以及二零零八年我們於福建的兩家一汽豐田經銷店獲一汽豐田頒發的FTMS售後服務TL模範店獎及質量飛躍獎。

客戶

由於我們的業務屬於零售性質，我們並沒有單個最大客戶且無法簡單辨別出我們的前五大客戶。因此我們認為，我們於往績記錄期間從前五大客戶取得的收入佔我們的總收入少於1%。我們的目標客戶為於中國發展較快的城市居住的消費者，該等消費者具有購買豪華或中高檔品牌汽車的意欲，且預期對汽車的使用率較高。

業 務

僱員

僱員

我們的成功全賴一批經驗豐富、兢兢業業及勇於創新的僱員，他們有效實施了我們的增長策略。我們致力招聘、培訓及挽留具備熟練技能及經驗的人才，以不斷提升客戶服務的質量。為此，我們提供具吸引力的薪金組合（包括酌情花紅及我們的購股權計劃），並且以僱員培訓及職業發展為重點。

於二零零九年十二月三十一日，本集團共僱佣5,824名員工，彼等全部為全職僱員。下表按職能列出於二零零九年十二月三十一日我們的僱員總數。

職能	僱員人數
管理層	107
行政	466
售後業務	3,373
銷售及推廣	1,470
財務及會計	408
總計	5,824

我們認為，我們與僱員之間建立了良好的關係。於往績記錄期間，我們並無出現任何罷工、停工或重大勞資糾紛，且在招聘或挽留合資格僱員方面亦無任何重大困難。

薪金

我們定期考察僱員的工作表現，該等檢視結果將用於薪金及晉升評估。對於重要僱員，我們將根據多項表現標準及他們的評估結果，衡量分派年終獎。對於銷售人員，我們將根據多項表現標準，包括個人銷售目標的達標情況及客戶對他們的服務質素的反饋意見等，衡量分派獎金。我們不時調整僱員薪金組合。

培訓

人才是我們取得成功的關鍵。我們對內部僱員作出了投資，並將繼續作出大力投資，以為我們的業務招聘、整合及挽留最優秀的人才。我們亦將定期檢視及完善為培訓生經理及銷售人員所設的培訓計劃，並與汽車廠家及當地的教育機構保持及加強合作，以確保持續招聘到技能卓越的汽車工程人員及技術人員。

業 務

我們擁有一批能力卓越的經銷店經理。我們製訂並成功開展一項內部培訓計劃，以培養及發展我們的經銷店經理，而經銷店經理對於我們4S經銷店的成功具有重要意義。已有多名經銷店經理在我們的最佳業績4S經銷店完成了培訓計劃。我們亦輪換各名培訓生經理到4S經銷店的不同職位，包括經銷店副經理、銷售主管、服務主管及財務主管，以確保我們的經銷店經理熟悉4S經銷店的各個營運方面。

我們為客服人員（如銷售人員）提供系統的培訓課程，並為員工提供獎金及獎品，以激勵我們的4S經銷店獲得較高的顧客滿意度評分。

我們與汽車廠家及當地的教育機構合作開展汽車工程人員和技術人員的培訓。譬如，我們從豐田設於中國的多所汽車培訓學校招攬工程人才。我們亦透過參與大連職業技術學院的合作計劃，為汽車工程班提供資助及課程設計協助。我們是大連職業技術學院的優先僱主，此乃我們為維修、保養及汽車美容業務物色專業技術人才的重要及可靠來源。

由於我們從集團內部晉升優秀人才的政策鼓勵了僱員的留任，因此，即使在人力資源競爭日益激烈的背景下，我們仍可保持較高的僱員留置率。此外，憑藉大規模經營的優勢，我們讓僱員有機會在不同的汽車品牌及中國不同的地區間工作，並且提供若干其他的獎勵及具競爭力的薪金政策。

安全

本集團的專責安全委員會由本集團三位執行董事負責帶領，為本集團作整體分析、指揮及協調短期、中期及長期的安全程序及方案。本集團各附屬公司均設有安全委員會，並委任安全代表或監督員向安全委員會報告，彼等每年召開四次報告會。

本集團的安全諮詢委員會亦由本集團三位執行董事負責帶領，為本集團的營運開展雙年調查，以識別潛在的安全或職業隱患。

本集團的緊急事故委員會負責指揮緊急事故發生時的救援工作。緊急事故委員會亦負責就如何改進提供詳細報告及建議。

我們亦公佈了詳細的安全守則，當中強調為全體員工開展安全教育及培訓、及嚴格遵守中國適用安全法律、法規、條例及標準的重要性。我們的安全守則為多種事項作出了指引，並授權於重大事故發生時停止營運。於往績記錄期間，我們的4S經銷店遵守適用的安全法律及法規，本集團的4S經銷店並未出現任何重大安全事故。

業 務

競爭

華通人提供的資料顯示，於二零零八年中國前十大汽車經銷集團僅佔乘用車市場總收入⁽¹⁾約11.4%。於二零零六年、二零零七年及二零零八年，按收入計，本集團分別排第六位、第五位及第四位。中國汽車經銷店行業高度分散且競爭激烈。此外，在中國於二零零一年十一月加入世界貿易組織之後，讓外國公司更加容易進入中國汽車經銷店行業並參與競爭。鑒於經銷店數量不斷增加，我們預期所面臨的競爭將日益加劇。中國汽車經銷店主要基於在以下方面展開競爭：資本，服務，售後服務以及銷售人員及汽車工程師的能力。

由於資本密集的要求阻止了新公司的進入及淘汰了經營不善的經銷店以及其他因素，我們預期，中國汽車經銷行業的激烈競爭將會帶來收購良機。華通人提供的資料顯示，於二零零六年、二零零七年及二零零八年，我們分別佔中國乘用車市場總收入⁽¹⁾的約1.0%、1.1%及1.2%。我們是中國領先的全國汽車經銷集團，並且於過往擁有收購4S經銷店並在短時間內大幅提升被收購4S經銷店表現的經驗；因此，我們相信，我們具備把握該等收購良機的有利優勢，藉此進一步拓展我們的業務規模及鞏固我們的領導地位。

我們的物業

於最後實際可行日期，我們在中國擁有34項物業，以及在中國及香港分別向獨立第三方租賃29項及一項物業。

我們自有的物業

於最後實際可行日期，我們在中國擁有34項物業，總建築面積約為219,834.20平方米，其中：

- 我們已就總建築面積約27,201.20平方米（約佔我們自有的物業總建築面積之12.37%）的三項物業向土地主管部門提交業權證申請並已獲接納。土地主管部門已批准我們於正式業權證簽發之前使用該三項物業。於最後實際可行日期，我們於該三項物業經營四間4S經銷店。
- 我們已就一項物業取得土地使用權拍賣程序的資格確認，並已就四項物業與有關地方土地主管部門簽訂土地使用權轉讓協議。我們已全額支付該五項物業的

附註：

(1) 華通人調研報告所指的收入包括來自新車銷售業務、售後業務及二手車業務的收入。所有收入均包括增值稅。

業 務

規定的土地轉讓費。我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，我們就該五項物業獲得業權證並無重大障礙。於最後實際可行日期，我們並無於該五項物業經營任何4S經銷店。

- 總建築面積約11,740.03平方米(約佔我們自有的物業總建築面積之5.34%)的兩項物業而言，轉讓人正在辦理向我們轉讓有關業權證的轉讓手續。於最後實際可行日期，我們於該兩項物業經營一間4S經銷店。我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，我們就該兩項物業獲得業權證並無重大障礙。
- 總建築面積約13,756.30平方米(約佔我們自有的物業總建築面積之6.26%)的兩項物業尚未從集體土地轉為國有建設用地，該等土地須轉為國有建設用地後方能根據中國法律、法規及條例將土地使用權轉讓給我們。我們已向土地主管部門提交申請將該兩項物業轉為國有建設用地。於接受我們的申請後，有關土地主管部門已進一步確認我們可於該兩項物業內經營4S經銷店，且不對我們使用該兩項物業處以罰款，且倘若我們不能於該兩項物業繼續經營業務，將協助我們搬遷4S經銷店。於最後實際可行日期，我們在該兩項物業經營兩間4S經銷店。我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，我們使用該兩項物業的權利不會受到不利影響。

我們租用的物業

於最後實際可行日期，我們向獨立第三方租賃30項物業，總建築面積約136,281.68平方米，其中：

- 我們已租賃建築面積約為2,978.98平方米(佔我們所租賃物業總建築面積之2.19%)之一項物業作行政辦公樓用途，而有關業主於最後實際可行日期尚未取得相關業權證書。
- 就建築面積約為5,800平方米(佔我們所租賃物業總建築面積之4.26%)之一項物業而言，我們的業主已與有關地方土地主管部門簽訂土地使用權轉讓協議並正在申請有關業權證。於最後實際可行日期，我們於該項物業經營一間4S經銷店。我們的業主已同意就我們將業務或資產遷出該物業而產生的任何成本、開支及經營或業務虧損(包括惟不限於相關中國政府部門作出之處罰及罰款)向我們作出彌償保證。
- 就總建築面積約為19,254.28平方米(佔我們所租賃物業總建築面積之14.13%)之三項物業而言，我們已要求業主就我們佔用而未取得業權證或批文的租賃物業向相關中國政府部門提出申請。於最後實際可行日期，我們於該等三項物業經營

業 務

三間4S經銷店。我們的業主已同意就我們將業務或資產遷出其業權證不完善的相關物業而產生的任何成本、開支及經營或業務虧損（包括惟不限於相關中國政府部門作出之處罰及罰款）向我們作出彌償保證。

- 總建築面積約為30,594平方米（佔我們所租賃物業總建築面積之22.45%）之四項物業為集體土地，根據中國法律、法規及條例，該等物業不得租賃予其他人士作非農業或商業用途。於最後實際可行日期，我們在該等四項物業經營四間4S經銷店。有關土地主管部門已確認我們可於該四項物業內經營4S經銷店，且不對本公司使用該等四項物業處以罰款，且倘若我們不能於該四項物業繼續經營業務，將協助我們搬遷4S經銷店。我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，我們使用該四項物業的權利不會受到不利影響。

上述業權證不完善的物業（無論自有或租賃）主要用作4S經銷店、倉庫及附屬樓宇。我們的董事認為，該等物業對我們的經營並不重要，原因是：(i)我們已取得大部份自有及租賃物業的業權證或使用權；(ii)位於該等物業之4S經銷店於往績記錄期間貢獻的收入及溢利並不重大；(iii)就從事汽車零售業務的4S經銷店的經營而言，與我們建設及經營4S經銷店所在的位置相比，品牌組合的選擇、與我們汽車廠家的關係、經銷店的設計及佈局、服務類別、服務質量及管理平等因素對於吸引客戶及為本集團帶來收入更為重要；(iv)本集團的業務通常位於市郊，必要時我們可較容易地找到相若的物業及搬遷；及(v)根據我們所租賃物業的長期租賃安排，我們在有關租期內擁有該等物業的獨家使用權。

我們的控股股東已同意就我們將業務或資產遷出任何受影響物業而產生的任何成本、開支及經營或業務虧損（包括惟不限於相關中國政府部門作出之處罰及罰款）向我們作出彌償保證。有關彌償保證契據的更多詳情，請參閱本文件附錄七「法定及一般資料 — 稅項及其他彌償保證」一段。此外，我們的部份業主亦同意就我們將業務或資產遷出其業權證不完善的相關物業而產生的任何成本、開支及經營或業務虧損（包括惟不限於相關中國政府部門作出之處罰及罰款）向我們作出彌償保證。有關我們的物業及與該等受影響物業有關的風險的詳情，亦請分別參閱本文件「附錄四 — 物業估值」及「風險因素 — 與我們的業務相關之風險 — 我們尚未取得使用若干物業之有效業權或權利，及我們於所佔用之若干物業進行興建及開發所需之許可證」一段。

業 務

投保範圍

我們已就財物（如我們所有4S經銷店的固定資產及庫存）損失、盜竊及損毀等風險投保。我們認為，我們的投保範圍足以滿足我們營運的需要，於最後實際可行日期，我們並無作出或面對任何重大保險索償。

法律訴訟及法規遵守

據我們的董事所知，我們或各董事目前概無涉及任何可能對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響之訴訟或仲裁程序，亦無未了結或面臨威脅之訴訟或仲裁程序。

於往績記錄期間，我們曾出現與汽車維修及保養業務或汽車租賃業務有關的多宗不合規事件，如我們部份附屬公司未獲得有效的道路運輸經營許可證及立項批准。於最後實際可行日期，本集團所有從事汽車保養、維修及租賃業務的經營附屬公司均擁有有效的道路運輸經營許可證或正在續簽道路運輸經營許可證。本集團的經營附屬公司中有一間（即福州中升豐田服務）尚未取得適當的立項批准。根據《外商投資道路運輸業管理規定》，交通運輸部將基於當地部門的初步批准授出立項批准。根據向當地運輸部門所作的諮詢，我們確認當地部門已初步批准福州中升豐田服務的申請，並已將有關材料遞呈交通運輸部。我們預計交通運輸部的批准將於二零一零年三月底之前獲得。據此，我們的中國法律顧問金杜律師事務所已確認，交通運輸部否決當地運輸部門決定的可能性不大，因此福州中升豐田服務取得該等許可證不會有重大法律障礙。我們亦承諾將於日後4S經銷店開始營運之前獲得所有營運所需的相關批准及許可證（包括但不限於道路運輸經營許可證及立項批准）。

我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，我們在所有重大方面一直遵守相關中國法律、法規及條例，且除本文件「風險因素」及「監管法規」兩節所披露者外，我們及我們的所有附屬公司已向相關規管部門取得對我們在中國的業務營運有重大影響之所有牌照、批文及許可證。

我們的中國法律顧問金杜律師事務所已確認，我們的業務符合勞動合同法及與勞動及安全有關之其他中國法律、法規及條例。

作為一項內部政策，我們持續檢討我們的營運程序，並已委任專責人員監督我們各4S經銷店及其他分銷點的員工安全。

中國汽車分銷行業受到嚴格的監管。於二零零一年之前，在中國擁有30家或以上4S經銷店的汽車經銷集團受30家經銷店限制。於二零零一年中國加入世界貿易組織之時，中國承諾於入世後五年內廢除30家經銷店限制⁽¹⁾。因此，《目錄（二零零四年版）》、《汽車

業 務

品牌銷售管理實施辦法》及《外商投資商業領域管理辦法》均列明30家經銷店限制將於二零零六年十二月十一日終止。然而，《目錄(二零零七年版)》包含了30家經銷店限制的規定。因此，目前中國法律就在中國擁有30家或以上4S經銷店的汽車經銷集團的外商投資的詮釋存在不確定性。

我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為《中國加入世貿組織議定書》為國際條約，已獲第九屆全國人民代表大會常務委員會第十七次會議通過，並經國家主席批准，而《目錄(二零零七年版)》為國內法規，由國內有關部委通過，且可能會被有關部門修訂或詮釋。金杜律師事務所認為，《中國加入世貿組織議定書》為國際條約，應優先於國務院或有關部委或部門頒佈的中國法律法規(包括《目錄(二零零七年版)》)。金杜律師事務所進一步認為，當處理任何個別情況時，審批機關的決定不會與中國向世貿組織作出的有關30家經銷店限制的承諾相衝突，該觀點已由本公司及金杜律師事務所向有關審批機關的相關官員口頭諮詢後確認，及其事實依據為：儘管我們4S經銷店的數量已超出30家經銷店限制，但在我們就成立、收購及／或經營本集團額外4S經銷店而獲得中國有關審批機關批准的過程中並無遇到任何限制。因此，金杜律師事務所認為，商務部將來不會對30家經銷店限制作出不同的詮釋，進而影響本集團於未來獲批准建立及收購新的4S經銷店。

我們計劃於未來開設及收購額外的4S經銷店，並尋求根據中國法律規定獲得商務部批准。我們現時經營的4S經銷店已超過30家，且我們確認本集團所有新建或收購的4S經銷店均已從相關中國主管部門獲得必要批文。金杜律師事務所認為，就截至二零零九年十二月三十一日止由我們經營且本集團持有大部份擁有權的4S經銷店而言，該等擁有權根據中國法律為合法及有效。於最後實際可行日期，本集團並無就30家經銷店限制而遇到任何限制，且金杜律師事務所進一步表示，不論日後對30家經銷店限制作何詮釋，該限制將不能追溯應用於本集團現時經營的經銷店，且本集團經銷店獲授的所有批文將仍然合法、有效及生效，理由如下：(i)本集團設立或收購經銷店的申請均按規定經商務部

附註：

- (1) 中國已於二零零一年十二月十一日簽署中國加入世貿組織議定書，其中附件9「服務貿易具體承諾減讓表」規定的30家經銷店限制將於入世之日起五年(即二零零六年十二月十一日)後取消，而外國連鎖店營運商可根據中國法律和法規自由選擇於中國合法成立的任何企業作為合作夥伴。

業 務

或其地方相關部門審批；(ii)本集團已根據相關法律法規向有關部門申請批文；(iii)本集團已根據相關法律法規向有關部門提供所需的所有資料；(iv)商務部或其地方相關部門已授出其管轄範圍內的相關批文；及(v)本公司與金杜律師事務所向有關審批機關的相關官員口頭諮詢後得到確認，自二零零六年十二月十一日起將不再實行30家經銷店限制，及其亦批准遵照《外商投資商業領域管理辦法》及《汽車品牌銷售管理實施辦法》(兩者均列明於二零零六年十二月十一日終止30家經銷店限制)之規定新建及／或收購外商投資汽車經銷店，以及確認本集團將不會因超出30家經銷店限制而受到處罰。

因此，金杜律師事務所進一步認為，本集團現有業務及4S經銷店網絡已獲得商務部或其地方相關部門的批文，因此不會受到不利影響，本集團亦將不會因超出30家經銷店限制而受到任何處罰。

然而，我們無法保證有關中國政府部門對中國法律、法規及條例有關我們集團架構的詮釋在日後不會發生變動。倘商務部或其地方相關部門將來不批准我們的收購，我們透過成立及／或收購額外的經銷店以進一步擴大成立及／或4S經銷店網絡的增長策略將無法實施。我們將只可經營已獲商務部或其地方相關部門審批的經銷店，同時將保留盈利重新投入網絡以進一步提高該等經銷店的生產力及盈利能力，從而進一步拓展業務。

金杜律師事務所進一步表示，根據商務部份別於二零零八年九月十二日及二零零九年三月五日頒佈的《關於下放外商投資商業企業審批事項的通知》及《商務部關於進一步改進外商投資審批工作的通知》的規定，個人申請應根據交易規模由商務部或其地方相關部門處理，而本集團已根據該規定向適當部門申請批文。金杜律師事務所進一步表示，本集團已根據與商務部授出批文相關的法律法規中所載的規定提交所有有關資料及文件以作審批，且於最後實際可行日期，本集團已為旗下所有經銷店取得商務部或其地方相關部門有關於中國收購或設立外商投資汽車經銷店(如適用)的所有適當批文。截至二零零九年十二月三十一日止的47家4S經銷店中，有27家4S經銷店已獲得商務部批文，而其餘4S經銷店已根據有關適用規則及規例的要求從商務部的地方相關部門獲得批文。金杜律師事務所亦認為，我們的4S經銷店自商務部或其地方相關部門獲得的該等批文無須重續。

關連交易

於最後實際可行日期，我們概無進行任何關連交易。