
業 務

業務描述

緒言

我們是香港歷史悠久的旅行代理商及旅遊顧問公司之一。我們的公司使命是提供人性化專業服務，滿足顧客的渡假及旅遊需要。我們矢志向顧客提供優質服務，我們的使命宣言是以最高的專業水準提供最佳服務。

我們將自身定位為一間提供各類旅行產品及服務的一站式旅遊管理及服務集團。我們提供的服務主要包括自由行套票，包括一種或多種代辦機票、外遊機票連酒店假期套票、郵輪假期、有關外出旅行的其他交通安排（包括租車及預訂渡輪、巴士、火車及機場快線）、預訂酒店住宿及預訂有專人領隊的旅行團。我們的本地服務包括代辦主題公園門票、及預訂其他娛樂、休閒及偶發活動。我們亦提供其他旅遊相關服務，如代辦簽證及代辦旅遊保險。我們專注於自由行市場，將自身定位為自由行專家旅行代理商。自由行指「頻繁的個體旅行者」，通常指個人或一小組旅行者自行規劃旅行行程，而非透過旅遊團經營商或旅行代理購買假日套票／旅行套票。行程內容可能與套票相似，但行程乃就旅行者訂製。自由行套票包括機票連酒店預訂、僅預訂機票及僅預訂酒店，其中「自由行套票」為非觀光團旅遊方式，而傳統假日套票則包括旅行線路、導遊、預先安排的團隊用餐、指定旅遊日期、交通及住宿等。

我們的外遊機票連酒店假期套票可分為訂製套票及預訂套票，包括航空公司套票及批發套票。我們開發自己的套票產品，將機票、船票、酒店住宿、特色活動（如高爾夫及水療）及相關服務（如機場接送）等旅遊安排整合為一個假期套票。我們亦按顧客的要求提供包團。

航空公司套票是航空公司的內部旅遊產品，以精選目的地酒店配合航空公司自身的航班組成。航空公司套票的供應商包括國泰假期有限公司及港龍假期等。批發套票由批發代理商設計並售予零售代理商。我們為航空公司及批發套票的零售經銷商。我們已獲委任為國泰假期有限公司、翠明假期、捷旅假期、Club Med及日航天地旅遊（其為香港主要旅遊批發代理商）的首選銷售代理之一。

我們的中文推廣口號是「自由自在去旅行，專業旅運自由行」，意指我們矢志讓選擇我們的自由行套票出遊的顧客享受獨立及自由。我們相信，無專人領隊的訂製旅行最適合我

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

們目標顧客的旅行需求。我們的顧客可享受無領隊旅行的靈活、獨立及自由。旅行者並不僅僅滿足於標準的旅遊觀光，而是要享受訂製旅程帶來的快樂、冒險樂趣及經歷。

零售銷售是我們的主要業務優勢之一。於最後實際可行日期，我們共有360名銷售人員，在香港不同地區擁有逾50間零售店舖，部分門店位於港鐵車站、購物商場及人流密集、位置極佳的商業街。

我們已與香港的多家航空公司建立良好關係，能可靠地取得座位及直接從該等航空公司獲得機票。

專業國際旅運及專業旅運商務是國際航空運輸協會認可代理商。僅國際航空運輸協會認可代理商獲准許代表國際航空運輸協會的成員航空公司銷售國際航空乘客機票。國際航空運輸協會是國際航空運輸協會旅客代理計劃的管理機構，該計劃是一個全球性計劃，旨在透過一個可靠的認可銷售渠道網絡促進機票的可靠分銷及銷售。為維持國際航空運輸協會認可資格，我們必須達成若干標準及資格，包括維持使用認可電子售票系統發出機票的設施，以及符合國際航空運輸協會培訓及資格標準。該等準則及資格載於本節「國際航空運輸協會認證」一段。

我們一般不積存旅行相關產品。除機場快線車票、海洋公園門票及香港迪士尼樂園門票外，我們不向供應商購買假日套票、機票、酒店住宿或其他旅行相關產品，除非已有顧客向我們訂購。

定價政策

本集團在為我們的套票定價時採用成本加成的模式。本集團的旅遊顧問獲提供相關旅行產品成本的資料及建議銷售利潤一覽表(由本集團管理層經計及(其中包括)現行市況及競爭對手的價格編製及不時檢討)。對於購買預訂旅遊套票(擁有本集團印刷的傳單或其他相似市場推廣材料中所載的特定旅遊產品及報價)的客戶，本集團客戶應付的銷售款項毛額乃根據有關報價計算，惟須受傳單中所述條款及條件規限。對於根據其具體需要購買訂製套票的客戶，本集團旅遊顧問負責根據相關旅行產品的成本、本集團對相關旅行產品的建議銷售利潤及其他市場推廣考量(包括與客戶的業務關係及未來業務潛力)等因素釐定客戶就交易應支付的銷售款項毛額。本集團監察交易的整體毛利。銷售款項毛額及毛利並無按各

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

項交易中的相關旅行產品進行劃分。本集團的預訂系統將所有交易的毛利率控制在本集團管理層釐定的預先批准範圍內。毛利率超過預先批准範圍的銷售交易僅可在獲相關分公司的櫃台經理事先批准後，方可完成。

訂製套票的售價由本集團旅遊顧問酌情而定。由於本集團旅遊顧問的薪酬待遇亦包括獎勵計劃(藉此佣金將根據每名旅遊顧問的盈利能力表現計算)，故本集團旅遊顧問有動力盡量提供毛利。為保持定價競爭力，本集團旅遊顧問將嘗試一切可能的途徑，識別最具效益的旅遊產品供應，以盡量提高交易的毛利。

倘我們提供旅遊相關產品而非銷售旅遊套票，例如代辦簽證及若干代辦機票，我們可能向客戶收取服務費。該等服務費的金額乃根據旅遊業議會不時頒佈的指引計算。如本文件「政府規例、牌照及許可證」一節所詳述，於最後實際可行日期，我們就我們可就各項特定服務收取的服務費金額遵從旅遊業議會第75、112號、140及190號指引。除代表一般指引的第190號指引外，旅遊業議會於其他指引內訂明的服務費為強制性規定。於報告期間及最後實際可行日期，我們的旅遊顧問獲准在考慮與客戶的業務關係及未來業務潛力後，酌情逐案免除部分或全部服務費。除下表所披露者外，我們向客戶收取的服務費最高金額一般不超過旅遊業議會第75號、112號、140號及190號所規定的金額。

	旅遊業議會第190號 指引(於二零一零年 十一月一日生效) 項下的建議服務費	本集團收取的服務費 (於二零一一年七月三十一日)
1. 提供代辦機票服務		
a. 代辦部分機票退款	每張機票或每次交易 250港元(以適用者為準)	每張機票0港元至2,000港元
b. 發出零佣金或 低成本承運人機票		每張機票250港元與機票 面值的5%(以較高者為準)
2. 代辦簽證申請	每張簽證200港元	每張簽證200港元至500港元
3. 代辦緊急簽證申請或 提供其他護照相關服務 (護照續期、學生簽證/ 工作許可證等)	每張簽證400港元	每張簽證400港元至800港元

業 務

產品及服務

休閒旅遊(零售)

零售銷售是我們的主要業務重心。於最後實際可行日期，我們在香港經營逾50間零售店舖，包括位於中環、旺角及沙田的旗艦店，及位於中環的郵輪中心。截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度，我們分別約92.8%、93.0%及94.5%的總銷售收益來自零售銷售。

除我們的零售店舖外，我們的官方網站亦可作為一個銷售平台，向客戶提供資訊。近期我們已開通透過互聯網以電子方式即時預訂的功能，以迎合當代熟悉科技用戶的需求。該網上預訂平台由我們的旅遊顧問提供支援，旅遊顧問會應顧客的電子查詢致電潛在顧客，以跟進服務及反饋意見。我們相信，推出此項以客為尊的「互動」業務可提升我們的服務質素及有助我們從競爭對手中脫穎而出。此外，網站還設有即時對話功能，顧客可藉此以電子方式與我們的旅遊顧問實時溝通。另外，我們亦利用電子社交媒介(例如Facebook)作為宣傳及溝通平台。

我們極其重視開發三個主題的新套票：生態遊、探險遊及現代中國遊。

生態遊前往以環境探勝聞名的地點，讓旅行者回歸質樸、自然的生活，包括自選自然名勝旅行團或參加環島遊、遠足、觀鳥等活動的旅行團。

探險遊專為喜歡體驗目的地實際生活(如「民宿」、酒店、農莊及村舍)的顧客設計。我們致力推出別具特色的套票及自選遊。農莊遊、民宿遊、餵飼海豚團、激流團、登山團及滑翔旅行團均屬冒險遊。

我們已開發旨在推廣前往中國內地度假的套票。其中包括前往麗江及香格里拉的悅榕莊旅行套票、哈爾濱滑雪遊、長江三峽郵輪、海南島及高爾夫遊，以及中國西部遊(如：喀什及烏魯木齊)。

我們的新郵輪中心於二零零九年十二月開業，提供其他可供零售客戶選擇的產品，以把握新興郵輪市場的潛在增長。於最後實際可行日期，本集團是地中海郵輪、挪威郵輪、麗星郵輪、皇家加勒比國際郵輪、菁英郵輪、精鑽郵輪、冠達郵輪及公主郵輪的優先銷售旅行社；Cruise Sensations就寰宇郵輪及迪士尼郵輪的特選合作夥伴；以及荷美郵輪及嘉年

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

華郵輪的銷售旅行社。我們明白擁有龐大銷售網絡及聲譽的重要性，因這類旅遊代理可能會獲郵輪公司邀請成為他們的特選銷售代理。我們認為成為特選銷售代理相對重要，因郵輪公司一般會向特選銷售代理提供較普通代理為高的獎勵報酬。

我們可安排登上郵輪之前及離開郵輪之後的機票連酒店套票，方便顧客在登上郵輪或郵輪停泊後享受短途旅行。郵輪停泊指定港口碼頭後，我們亦可為顧客安排陸上旅行團。

商務旅遊

於報告期間內，商務旅遊是本集團的第二大業務重心。於二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日，我們分別有221、217及196位商務顧客，當中超過90%乃常客。我們與商務顧客的關係已逾三年，而截至二零一一年三月三十一日止三個年度各年，他們透過本集團預訂的交易宗數平均逾30宗。截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度，我們的商務銷售佔本集團總銷售收益約7.2%、7.0%及5.5%。於報告期間內，商務顧客數目及其對本集團總銷售收益的貢獻有所減少，乃因我們集中資源開發零售銷售網絡所致。

董事認為，開發商務銷售分部將鞏固本集團的收益基礎。因此，我們已成立一支商業服務團隊。該團隊的成員經驗豐富，熟悉本身的業務領域。我們會向該團隊成員提供持續培訓及定期更新的旅遊資訊。我們預計，我們的商業服務團隊能夠為我們的商務顧客提供全面的旅遊服務。

董事預計，開發商務銷售分部不僅會增加本集團的收益，亦可大幅增加本集團的獎勵收入。如本文件本節內「全球經銷系統」一節所述，我們從我們的全球經銷系統供應商賺取獎勵收入，金額按透過本集團與全球經銷系統預訂的機票數量計算。我們亦從航空公司及酒店營運商賺取獎勵收入，金額一般參照透過本集團與相關旅行供應商預訂的銷售交易金額／量計算。獎勵機制按累進制計費，每當透過本集團預訂的銷售及／或營業額量升至下個較高的銷售及／或營業額量區間，我們即可獲得較高比例（該比例設有上限）的獎勵收入。我們銷售及／或營業額量的增加將有助於提高本集團可收取的獎勵收入。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

競爭優勢

我們在香港擁有成熟的市場業務及品牌

我們是香港歷史悠久的旅行代理商及旅行顧問公司之一。我們將自身定位為自由行專家旅行代理商，向顧客提供優質旅行資訊，並根據顧客的訂製路線便捷有效地一站式辦理所有必要預訂手續。零售旅行代理業務是我們的核心業務。我們相信，我們卓越的知名度及成熟的品牌是我們藉以從競爭對手中脫穎而出的重要因素。

本公司的主要附屬公司專業國際旅運於一九八六年在香港註冊成立，同年開始營業。自一九八六年開業以來，我們已晉身為香港旅遊業的受歡迎品牌，日後我們將繼續紮根於香港。我們率先在香港開發機票連酒店外遊套票，允許顧客訂製路線及預算，享受出外旅遊的樂趣。

至二零一一年，專業國際旅運已在香港從事旅遊業達25年之久，因此，我們認為我們對旅遊業有深入瞭解，對經驗欠缺的競爭對手享有競爭優勢。專業國際旅運在發展業務的過程中，曾歷經經濟繁榮與衰退，如最近的全球經濟動盪、亞洲金融危機、沙士及豬流感疫情。專業國際旅運自信能經受未來的任何經濟風暴，不斷發展業務。

董事認為，約二十年前，港人對出外旅遊的態度仍十分保守，但專業國際旅運洞察香港鄰近其他旅行目的地（如中國內地、新加坡及台灣）的地理優勢，認準香港旅遊業的發展潛力。起初，本集團為獨立旅遊者安排票務及酒店預訂服務，為我們的業務成功發展至今天的模式奠定基礎。本集團矢志成為旅遊服務專家，為旅遊質素要求高且欲自訂行程的顧客提供服務。我們的管理層相信，獨立旅遊是容許顧客自選航空公司、行程安排、住宿、交通方式、參觀地點及費用，適合不同喜好及預算的人群，因而極具吸引力。

截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度各年，我們在廣告及宣傳方面的開支分別達約9,053,000港元、10,781,000港元及12,105,000港元。我們在TVB（香港佔支配地位的免費電視廣播公司）投放廣告。我們委聘本港藝人王祖藍先生出演電視廣告，並贊助TVB的各類電視節目，如「東張西望」、「富貴門」、「最美麗的第七天」、「籃球火」、「現代塵世美」、「愛的季節」及「你們我們他們」。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們在香港擁有廣泛的分銷網絡

我們在香港擁有逾50間零售店。我們相信，將分店設在較繁華的街道、高密度住宅區、港鐵車站甚至衛星市鎮，更利於接觸顧客，對競爭對手享有競爭優勢。此外，我們的若干零售店舖全年365天營業，致力滿足顧客的旅行需求。我們擬加強對社區的業務滲透，向顧客介紹旅行便利店的業務。

憑藉遍佈香港島、九龍及新界的銷售網絡，我們能向顧客提供便利、專業及專家服務，秉承我們「更全面旅遊服務，我哋為您做得到！」的服務承諾。

我們已開始透過互聯網開發分銷網絡。透過互聯網這個龐大的公共平台推廣服務，有助我們以更符合成本效益的方式向大眾傳播我們的產品資訊，進而把握商機。此外，顧客對我們優質服務的口碑宣揚，亦是我們重點關注的強大市場推廣工具。我們的銷售團隊矢志提供鼓勵顧客忠誠的優質服務，在市場上為本集團塑造正面形象。

董事相信，以「專業精神」為顧客服務是逐步贏得顧客支持及信任的最佳途徑。我們致力提供專業服務，而這亦是本集團多年秉承的經營理念。

我們服務的旅客人數由截至二零零九年三月三十一日止年度約235,000人增至截至二零一零年三月三十一日止年度約270,000人及截至二零一一年三月三十一日止年度約320,000人。我們相信，顧客人數不斷增長的趨勢，部分得益於我們零售店舖數量的增加及消費者對我們品牌及服務的認可。

我們的管理層及員工提供優質服務，且洞悉市場及顧客的需求

我們的業務以服務為本。我們的公司使命是向顧客提供最優的旅行服務。在各間門店，我們的專業顧問能為每一位顧客設計專業路線。我們確保顧客獲提供一切必要資料及有關不同增值旅行方案的資訊。我們矢志成為自由行專家旅行代理商，始終以超越顧客期望為使命。

我們的管理團隊，包括高先生及高太太（分別從事旅遊業逾10年及逾25年），對旅遊行業及市場有豐富的經驗及深入的瞭解。我們的管理團隊負責實施我們的策略目標及政策，並獲得員工的鼎力支持。我們是香港最早推廣、設計及銷售可按顧客要求訂製自由行套票的公司之一。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們的業務以顧客為尊。為方便我們透過各種途徑瞭解顧客需求，我們於二零一零年在我們的網站開通即時對話服務。顧客可透過互聯網即時對話服務以電子方式查詢。我們的旅行顧問可實時在線答覆相關查詢。董事認為，即時對話服務可方便顧客與我們的旅行顧問溝通，而我們的旅行顧問會就旅行相關資訊向顧客作出適時、相關的回覆。

在產品發展部的支持下，我們的旅行顧問可透過我們的內聯網系統獲得最新的旅行相關資訊，包括目的地資訊及航空公司政策。此舉有助我們的旅行顧問提供優質資訊，協助顧客決定旅行計劃。

我們相信，該等舉措有助我們從競爭對手中脫穎而出，在競爭激烈的市場維持競爭優勢。

我們已與航空公司建立良好業務關係

我們已與主要航空公司建立直接銷售購買關係，而不僅依賴航空公司營運商授權的批發代理商提供機票。有關航空公司包括國泰航空、港龍航空、香港航空、美國航空公司、長榮航空、中國國際航空、中國南方航空、美國大陸航空、達美航空、阿聯酋航空、大韓航空、馬來西亞航空、中國東方航空、新西蘭航空、泰國東方航空、韓亞航空、曼谷航空、菲律賓航空、澳洲航空、斯里蘭卡航空、越南航空、捷特航空、英國航空、泰國航空及漢莎航空。我們相信，這可讓我們對完全依賴航空公司營運商授權批發代理商供應機票的旅行代理商享有競爭成本優勢。多數大型航空公司亦不時提前向我們提供預留機位，由於我們對指定航班供我們使用的機位的質素及定價擁有較高程度控制權，我們能開發超值旅行套票及以更具效益的方式銷售旅行套票或機票。

我們從航空公司賺取獎勵收入，金額一般參照透過本集團與航空公司預訂的銷售交易金額計算。獎勵機制按累進制計費，即每當透過本集團預訂的銷售及／或營業額量升至下個較高的銷售及／或營業額量區間，我們即可獲得較高比例（該比例設有上限）的獎勵。我們銷售及／或營業額量的增加將有助於提高本集團可收取的獎勵收入。

我們已與酒店及地接代理建立良好的長期業務關係

我們已與多個受歡迎旅行目的地的多個酒店及地接代理建立業務關係。據此，多數酒店及地接代理向我們提供信貸條款及具競爭力的收費。該等酒店及地接代理亦不時向我們分配份額，由於我們對根據分配安排可供使用的酒店客房的質素及價格擁有更高程度的控制權，我們能以更具效益的方式，在設計超值及具競爭力的旅行套票或酒店預訂方面建立獨特優勢。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們從若干酒店及地接代理賺取獎勵收入，金額一般參照透過本集團與酒店及地接代理預訂的銷售交易金額及／或量計算。獎勵機制按累進制計費，每當透過本集團預訂的銷售營業額升至下個較高的銷售及／或營業額量區間，我們即可獲得較高比例(該比例設有上限)的獎勵。我們銷售及／或營業額量的增加將有助於提高本集團可收取的獎勵收入。

我們已與各地旅遊局建立良好策略關係

我們與受香港居民青睞的旅行目的地的旅遊局建立及發展策略關係，藉以提升我們的競爭力及現有的旅行資訊水平。我們已與(其中包括)韓國觀光公社及台灣觀光局建立關係。

二零零九年五月，我們與韓國觀光公社訂立諒解備忘錄，據此，我們同意與韓國觀光公社按以下條款發展戰略關係：

- (a) 韓國觀光公社在資訊及宣傳手冊方面給予全面支持，以便開發新的南韓旅遊項目。
- (b) 韓國觀光公社全面支持本集團推廣南韓旅遊項目。
- (c) 本集團積極開發及銷售各類南韓旅遊項目。

本集團與韓國觀光公社簽訂的諒解備忘錄並非與我們獨家訂立，且並不是我們在南韓進行旅遊業務的首要必備條件。

二零零八年，台灣觀光局授予我們一個獎項，以表揚我們在提供台灣旅遊資訊方面作出的貢獻。我們繼續將台灣作為香港居民的旅行目的地開展宣傳。台灣觀光局亦向我們提供有關台灣市場推廣活動的最新資訊。

我們提供多元化的產品

我們廣泛的產品範圍令我們能全面滿足消費者的市場需求。除核心產品外，我們亦作為多個協會的指定代理商為公眾代辦其他交通安排(包括汽車租賃、預訂渡輪、巴士及機場快線服務)、預訂郵輪、預訂有專人領隊的旅行團、本地主題公園門票、代辦簽證、旅行保險及預訂其他活動。除該等服務外，我們亦提供主題式旅行套票，如婚慶、健康生活及其他活動，以及生態遊。透過提供該等產品及服務，我們擬進一步鞏固我們作為產品種類最齊全的一站式自由行專家的定位，以滿足顧客需求。

業 務

我們已建立嚴格的質量控制體系

我們的主要產品為旅行服務，如代辦機票、車票、船票、預訂郵輪、汽車租賃、預訂酒店及其他住宿，及預訂休閒活動。我們極其注重產品質素，採納嚴格的質量控制評估程序。我們根據顧客的預算提供最超值的機票，並努力按可靠供應商所給予的具競爭力的價格提供優質住宿。我們的管理層相信，我們對服務質素的承諾令我們從眾多競爭對手中脫穎而出。

我們審慎管理現金流

我們通常不過度存置佔用資金的存貨。我們在顧客向我們下單後方會向供應商購買。

我們定期分析我們的業務收支模式。我們相信，此舉有助我們確保始終維持充足的流動資金。此外，我們維持最低的舉債水平，所錄得的壞賬或撇銷金額不大。

我們擁有具競爭力的價格

我們相信，我們能以極具競爭力的價格提供旅行產品及優質服務，原因如下：

- (i) 我們維持具競爭力的勞工成本；
- (ii) 我們透過成本控制措施維持低廣告及租賃成本；
- (iii) 我們有成熟的市場份額及不斷擴大的客戶基礎；
- (iv) 我們以較低舉債水平經營業務，融資成本亦較低；
- (v) 我們維持相對較高的流動資金水平；
- (vi) 我們以低存貨(主要為交通票及娛樂公園門票)水平經營，我們通常在收到顧客訂單後方會訂購機位及酒店客房；及
- (vii) 於報告期間內，我們來自顧客的壞賬水平極低。

我們致力於員工培訓及發展

具備專長及從業知識的人才是我們的寶貴資產。我們已成立內部培訓中心，由資深旅行專家擔任教導。此類安排令我們能準確、全面地滿足員工的不同培訓需求。我們已委聘外部專業人士培訓我們的內部培訓人員，並定期對我們的員工舉辦講座。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們擁有深入和標準化的內部培訓計劃培訓新手員工。計劃不考慮員工先前的知識及經驗，培訓期限不會由培訓人員任意修改。此舉有助所有員工迅速掌握核心技能，更為重要的是，能讓我們不拘一格招聘人才。

我們已採納評估計劃，系統地審查及評估我們旅行顧問的業務技能及知識發展。評估計劃為管理層評估旅行顧問的表現及潛力提供重要參考。

僱員是我們最寶貴的資產

我們堅信，僱員是我們最寶貴的資產。我們的大部分高級管理人員已為本集團效力十五年或以上。於最後實際可行日期，我們共有461名僱員，其中約四分之一為本集團效力五年或以上。董事相信，該等僱員在各自的專業領域經驗豐富，多年來一直為本公司提供獻策獻力，助本公司邁向成功。該等僱員被我們視為員工隊伍的中堅力量。

我們深明發揮專業人士才智改善營運流程的必要性。因此，我們委聘專業人士出任職能部門主管。彼等對其他公司的成功有明晰的瞭解，給本集團帶來新的理念。我們鼓勵高級部門經理進修商業或相關領域的更高等教育課程。

我們已聘用多位管理實習生，給我們帶來新的營商理念。該等管理實習生年輕而精力充沛，可迅速對當前的市況變化作出回應。彼等的新理念有利於我們的業務向前發展。

我們致力持續改善我們的資訊系統

為配合業務擴張，我們必須不斷更新我們的資訊科技基建，包括購買電腦硬件及軟件、服務器升級及建立始終連線的網絡。我們的服務器存放在有專人管理的數據中心，以保證其穩定性。此外，我們亦因應不斷變化的業務狀況革新技術。該等解決方案包括我們的前台售點系統、綜合中台系統及企業資源規劃(ERP)系統。該等系統有助我們簡化營運流程及以符合成本效益的方式支持我們的目標。

銷售渠道

目前，我們透過逾50間利用電子平台支持的門店提供旅遊相關產品。零售店數目視乎本集團獲發給的旅行代理商註冊處分行證書數目而定。如本文件「政府規例、牌照及許可證」一節所載，各分行需要額外繳足資本250,000港元。於最後實際可行日期，我們的銷售網

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

絡涵蓋逾50間零售店舖，約360名銷售人員，包括分區經理、櫃檯經理、客戶經理、旅遊顧問及旅遊服務顧問，向顧客提供旅遊顧問、預訂服務及相關服務。上述銷售人員中，我們有一組指定客服人員專門為商務顧客服務，另有一組郵輪專家專門為郵輪顧客服務。我們的零售店舖策略性位於或鄰近住宅區、購物商場、核心商業區及選定港鐵車站。

我們的策略是，訓練前線旅行顧問提供一站式服務及跟進整個銷售過程。我們的部分銷售來源於熟客及現有顧客的推介。我們鼓勵前線旅行顧問建立顧客關係。

於最後實際可行日期，我們約半數銷售人員已在保險代理登記委員會註冊為保險代理，以便向旅行顧客銷售旅行保險產品。於報告期間內，銷售旅行保險的佣金收入在本集團收益中所佔的比例並不大。此類服務可為有需要的顧客提供靈活選擇及便利。銷售旅行保險須遵守保險公司條例。本集團已訂立正規政策及程序，確保遵守適用規定，包括在我們的經營系統內設立管控機制，僅許可持有保險代理登記委員會有效註冊的旅遊顧問向我們的客戶銷售旅遊保險。我們的人力資源部管有持有效保險代理登記委員會有效註冊的旅遊顧問的名單並負責監管我們的員工向保險代理登記委員會註冊，以及在我們的經營系統內更新相關註冊編號及相應到期日期(如必要)。

市場推廣及宣傳

我們的市場推廣渠道包括貿易展銷會、展覽會及論壇、公司網站、我們的市場部及傳媒廣告。

截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度，我們的廣告及宣傳相關開支總額分別約為9,053,000港元、10,781,000港元及12,105,000港元，分別佔我們於有關期間的銷售及分銷成本總額約8.3%、9.5%及8.7%。於報告期間內，我們與部分獨立旅行組織合作參加宣傳活動，並自其取得若干贊助／津貼。截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度各年，共同廣告收入分別佔我們的其他收入3.1%、24.3%及40.4%。

貿易展銷會、展覽會及論壇

我們定期參加旅行貿易展銷會、展覽會及論壇。此舉可方便零售及商務顧客熟悉我們的服務。我們相信，此舉有助我們接觸無法完全透過傳媒市場推廣活動觸及的顧客群體。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們參加的展銷會及展覽會包括二零零九年南韓美食旅遊節及南韓白色節、荷裡活廣場2010、台灣農莊美食節~DIY親子之旅、One Malaysia Fair及二零一零年香港國際旅遊展。該等展銷會及展覽會有助我們提升在旅遊業的市場份額，擴大我們套票及服務的市場知名度。

公司網站

我們的顧客可透過我們的網站取得有關機票、酒店房間及旅行套票價格的資訊、購買機票及以電子方式聯絡我們作出預訂。為確保我們能在顧客瀏覽網站時提供顧客要求的套票及服務，我們的網站管理員始終致力確保網站提供具競爭力的價格及適當的產品。我們亦於二零一零年在我們的網站推出即時對話服務，方便旅行顧問向顧客提供即時旅行相關資訊。我們網站的網址／統一資源定位符(URL)是：<http://www.travelexpert.com.hk> (網站所載資料並不構成本文件的一部分)。

我們維持我們在互聯網上的能見度(如透過搜索引擎)，我們相信，此舉符合成本效益，可透過互聯網接觸目標顧客群體。我們的網頁可透過數個主要搜索引擎查找，我們持續監察我們在該等搜索引擎上的定位，並對網頁作出修改以透過搜索引擎維持我們的能見度。為確保我們能在顧客瀏覽我們的網站時提供顧客要求的套票及服務，我們始終致力確保網站提供最新資訊。

市場部

我們的市場部負責制訂市場推廣策略。該部門開展市場研究及調查，並進行市場推廣活動宣傳我們的套票及服務。

我們的市場部自行或透過獨立研究顧問開展市場研究，收集有新業務創意的情報。於報告期間內，我們曾研究顧客對我們的認知及顧客的購買模式，藉以開發套票滿足顧客需求。我們定期更新我們的旅行套票，以切合現有顧客不斷變化的需求及增強對新顧客的吸引力。

媒體廣告

我們透過多種渠道開展廣告宣傳，包括報章、雜誌、傳單、電郵、電視廣告及贊助電視節目。二零零九年六月，我們委聘本港藝人王祖藍先生擔任我們套票及服務的代言人。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們透過直郵活動以郵遞或電子方式發送載有我們套票及服務資訊的傳單。我們亦在我們物業及零售店舖的醒目位置張貼傳單。我們擬有策略地甄選所有零售店舖的位置，以盡可能擴大我們對目標顧客的能見度。

季節性因素

旅行行業本身具有季節性，套票及服務銷售於假期期間上升，於非高峰時期下降，套票及服務價格在旺季及淡季亦會出現浮動。因此，於報告期間內，我們的銷售呈現季節性浮動。我們一般在一月、三月、十一月及十二月錄得較高收益。截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度，於該等月份錄得的收益分別佔收益總額約27.26%、38.62%及37.82%。董事認為，於該等月份錄得較高收益，乃得益於該等月份的節日假期(包括元旦、春節、復活節及聖誕節)，較多旅行者傾向於在該等假期出外度假，由於旅行者在假期前作出預訂及付款，假期前一段時間的銷售額往往會較高。我們的經營業績因季節因素不時出現浮動。

災難性事件的影響

我們的業務極易受災難性事件的影響，這些事件包括天災及恐怖襲擊，特別是屬客戶旅遊熱點的國家。近期發生的事件，如日本東北部於二零一一年三月發生的地震及其後引發的海嘯以及核輻射洩漏、於二零一零年八月涉及香港遊客的菲律賓人質事件及二零零八年泰國的政治危機等，均在一定程度上對我們的業務經營造成影響。

在日本發生地震後不久及隨後數個月，本集團日本酒店預訂及來往日本與香港之間的機票預訂數量均有所下降。於二零一一年三月、四月及五月，本集團日本酒店客房晚上預訂數量較二零一零年同月分別下跌約79%、92%及66%，而本集團於二零一一年三月、四月及五月來往日本與香港之間的機票預訂數量則較二零一零年同月分別下跌約38%、86%及69%。

儘管日本東北部於二零一一年三月發生地震及核輻射洩漏，但專業國際旅運的收益與去年同期比較並未受到重大的影響。董事認為，在日本於二零一一年三月發生危機後即決定不前往日本的客戶不但沒有放棄旅遊計劃，反而選擇不同旅遊地點作為取代。泰國及南韓是日本於二零一一年三月發生危機後其中另外兩個最受歡迎的旅遊地點。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

於二零一一年三月、四月及五月，本集團泰國酒店客房晚上預訂數量較二零一零年同月分別增加約72%、202%及382%，而本集團於二零一一年三月、四月及五月來往泰國與香港之間的機票預訂數量則較二零一零年同月分別增加約55%、158%及448%。

於二零一一年三月、四月及五月，本集團南韓酒店客房晚上預訂數量較二零一零年同月分別增加約79%、89%及84%，而本集團於二零一一年三月、四月及五月來往南韓與香港之間的機票預訂數量則較二零一零年同月分別增加約27%、45%及36%。

同樣，在二零一零年菲律賓發生人質事件及泰國爆發政治動盪後不久及隨後數個月，我們以菲律賓及泰國作為旅遊地點的酒店客房預訂及機票預訂分別出現下跌。然而，於同一時期，本集團前往其他目的地的酒店客房及機票預訂則有所增加：(1)在菲律賓人質事件的情況中，我們前往台灣的旅遊預訂相對增幅較大，而(2)在泰國政治危機的情況中，我們前往新加坡的旅遊預訂相對增幅較大。

從以上可見，災難性事件可導致本集團前往受影響地點的旅遊預訂下跌，但有關的負面影響許多時會被前往其他地點的旅遊預訂增加所部分抵消。本集團的目標是，倘計劃目的地發生災難性事件或發出出境旅遊警示，我們會整理一份目前在受影響地點旅遊的客戶名單，而營業部門的員工會嘗試以電話、電郵或短訊服務聯絡該等客戶。當發生災難性事件，本集團由多個部門代表組成並以營運總監及產品開發部主管為首的危機及應急管理小組將會面討論應付有關事件的可能方法。我們將會與當地導遊及營運商和酒店聯絡為客戶提供協助，包括交通及酒店。我們亦會向客戶提供當地的緊急聯絡號碼。旅遊業議會已就旅遊業議會會員在發生災難性事件時處理取消旅行團及辦理退款的程序發出指引，但目前並無就自由行旅遊套票發出具體指引。因此，對已確定預訂前往受影響地點旅遊及向我們支付全部款項的客戶，我們一般會遵照有關旅遊產品供應商的指示，原因是各間航空公司及酒店的適用退款政策及手續或會有所不同。一般而言，倘發生災難性事件，我們可按照旅遊產品供應商的退款政策向客戶提出退回已支付我們的全數款項，或重新編排他們的旅遊日期及／或安排前往另一地點的旅遊套票。我們可能會根據旅遊業議會發出的指引向客戶收取服務費，但須視乎所要求的服務種類而定。就日本東北部於二零一一年三月遭受地震及隨後海嘯的衝擊，我們讓已確定預訂前往日本旅遊及向我們支付全部款項的客戶選擇向我們取回全數退款(扣除任何適用手續費)或重新編排旅遊日期及／或安排前往另一目的地的旅遊套票。倘客戶選擇後者，則我們會豁免我們的手續費。至於菲律賓於二零一零年八月發生的人質事件，我們的旅遊顧問受指示協助受影響客戶應他們要求取回已支付退款

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

或更改他們的旅遊日期及／或安排前往另一目的地的旅遊套票並向客戶收取適用手續費。至於(i)日本地震，(ii)菲律賓人質事件及(iii)泰國政治動蕩，本集團向成功要求取消套票預訂(包括航班及／或酒店預訂)的客戶收取手續費。本集團旅遊顧問逐案考慮取消申請，並顧及就取消未登機機票收取最高服務費300港元遵守旅遊業議會第75號指引，在某些情況下免除部分或全部手續費。所收取的手續費金額視多項因素而定，包括受影響供應商接受客戶取消已確定預訂的要求的程度以及本集團與受影響客戶的業務關係。除我們已遵照的旅遊業議會第75號指引外，我們並無知悉在該等特殊情況下有關未使用機票退款手續費的任何相關旅遊業議會指引。對於上述災難性事件，本集團就取消未登機機票以外的服務收取的手續費(由本集團釐定)範圍介乎每人0港元至1,500港元。

顧客

於報告期間內及於最後實際可行日期，本集團向零售顧客及有商務旅遊需求的商務顧客提供量身訂製的服務及旅行方案。於報告期間內，(i)零售銷售佔本集團總銷售收益逾90%，及(ii)商務銷售佔我們的總銷售收益不足10%。

截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度，對五大顧客的銷售佔我們的總銷售收益不足5%。

供應商

航空公司、酒店、郵輪營運商及整合商是我們的主要供應商。我們已與航空公司、酒店及郵輪營運商建立直接業務關係，以便在顧客下單購買旅行產品後購買我們的旅行相關產品(即機票、酒店房間及郵輪船票)。有時我們會向航空公司及酒店批發代理的整合商購買我們的旅行相關產品，尤其是機票及酒店。多年來，我們一直能與主要航空公司建立良好業務關係，從而讓我們可按具競爭力的價格取得機票。此項上游業務滲透有助我們更好地控制銷售成本及銷售利潤，而不犧牲我們在定價及服務質素方面的競爭力。除在收到顧客訂單後方會購買的機票及酒店住宿外，我們會維持一定數量購自港鐵、香港國際主題公園有限公司及海洋公園的交通票及主題公園門票存貨。於二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日，該等交通票及門票的存貨分別達554,000港元、431,000港元及

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

640,000港元，佔我們存貨總額約90.1%、92.1%及88.5%。按照與該等供應商達成的一項安排及在若干條件的規限下，該等交通票及門票若未在屆滿日期前售出，可以換領一次新票。於報告期間內，概無該等存貨被撇銷。

截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度，對五大供應商的採購額分別為404.0百萬港元、371.3百萬港元及473.4百萬港元，佔我們旅行相關產品總成本約46.4%、43.2%及43.8%。本集團於往績記錄期內的五大供應商包括航空公司及機票和酒店住宿批發代理。

報告期間內，本集團並無因供應商而遭到任何重大服務停止運作或暫停以致對本集團的經營或財務造成損害。

截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度各年，對單一最大供應商的採購額分別佔我們總銷售成本約25.1%、21.8%及23.1%。

於報告期間內，我們的董事或彼等各自的聯繫人或擁有我們逾5%已發行股本的任何現有股東概無於五大供應商擁有任何權益。

於報告期間內及於最後實際可行日期，若干航空公司(包括但不限於國泰航空有限公司及港龍航空有限公司)已向我們提供獎勵計劃，據此我們已在達致或超出若干指定銷量及／或銷售目標後收取獎勵。於報告期間內及於最後實際可行日期，我們的全球經銷系統供應商亦向我們提供獎勵計劃，據此我們已在達致或超出若干指定銷量目標後收取獎勵。我們獲不同供應商授予不同信貸期，最長達30天，可靈活付款。

除航空公司、酒店及郵輪營運商外，我們亦與多間在不同地點的海外地接代理保持業務關係，我們認為他們可信及在旅遊業具有競爭力。該等地接代理根據他們當地的司法權區為相關牌照的持有人，並能夠處理入境旅遊服務。我們只會應客戶要求舉辦旅行團。我們可能須就服務供應商的不當行為負責；因此，我們只會聘請持牌旅遊代理作為旅行團的服務供應商。於聘請任何該等代理前，我們會向相關旅遊局取得口頭推薦。此外，我們的隨團員工會監察當地導遊於旅途上提供的汽車、酒店、餐廳、食物和服務，並確保路線與所提供的服務及產品水準與客戶同意的行程及條款相符。如遇上任何問題，我們的員工將會即時與服務供應商聯絡，想出解決辦法。

倘客戶於旅途上對服務供應商所提供的產品及服務與客戶購買的物品質素有任何投訴，則我們會協助客戶根據當地適用條例索償。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

於報告期間內，旅行團只佔本集團的非重要業務部分，概無客戶向任何旅行團服務供應商提出索償，我們亦無因服務供應商的不當行為負上責任。

人民幣結算安排

於報告期間內，本集團涉及以人民幣與中國部分人士支付及收款。相關資料概要如下：

1. 與中國供應商之間的交易

於報告期間內，專業國際旅運向供應商採購供應以提供預訂服務。專業國際旅運按以下方式向供應商付款：

- (1) 專業國際旅運向香港客戶提供預訂服務，以港元收款。
- (2) 供應商向專業國際旅運就應付賬款開出賬單。
- (3) 專業國際旅運按以下方式結算應付賬款：
 - (i) 專業國際旅運將應付賬款的等額港元匯入香港公司（一名獨立第三方）指定的香港銀行賬戶，結算應付賬款。香港公司再指示中國人士將應付賬款的等額人民幣匯入供應商的中國銀行賬戶。每次按上述結算完成後，專業國際旅運須向香港公司支付服務費100港元。專業國際旅運已於二零一一年三月十五日終止該安排。
 - (ii) 專業國際旅運將應付賬款的等額港元匯入香港公司指定的香港銀行賬戶。香港公司然後指示中國人士將應付賬款的等額人民幣匯入高太太的中國銀行賬戶。然後，高太太代專業國際旅運將應付賬款匯入中國供應商的銀行賬戶。每完成一項上述結算，專業國際旅運須向香港公司支付服務費100港元。高太太並無就有關結算收取任何利益或好處。高太太已於二零一零年十一月四日起終止此代付行為。
 - (iii) 於二零一零年十二月，專業國際旅運在香港向一名員工交付現金以結算若干應付賬款。該員工將人民幣帶入中國並結算該筆應付賬款。於二零一零年十二月後，專業國際旅運不再使用該安排。

本集團已不再按上文(i)、(ii)或(iii)所述方法結算任何應付賬款。專業國際旅運已要求供應商開出外幣賬單，並已透過獲許可進行跨境滙款業務的金融機構滙款，結算供應商賬單。

業 務

2. 結算應收一名深圳客戶的款項

專業國際旅運向深圳客戶提供酒店及機票預訂等服務。深圳客戶以人民幣將應付專業國際旅運的款項匯入高太太的中國銀行賬戶，而非專業國際旅運在香港的銀行賬戶。專業國際旅運與高太太確認，該安排乃應深圳客戶要求作出。高太太並無將從深圳客戶收到的金錢匯出中國，僅按照專業國際旅運指示使用有關款項在中國結算應付賬款。我們自二零一零年十月已停止上述安排。

3. 結算應付服務供應商／中國資訊科技顧問的服務費

專業國際旅運指示張先生成立服務供應商，向本集團提供電腦系統開發及維護服務。專業國際旅運指示張先生成立服務供應商，而並非專業國際旅運自行直接成立的主要原因是成立一間個體工商戶在行政上較成立一間外商全資擁有企業簡單。本公司選擇在深圳成立服務供應商的原因是經營成本低、容易招聘既合適又合資格的員工、及其鄰近香港服務供應商於二零零九年一月成立及向本集團提供服務，包括提升網站、開發讓客戶可透過網站預訂機票的網上機票預訂系統及開發前線員工使用的酒店預訂系統。

我們已計劃成立外商獨資企業以開拓中國的商機。基於該等計劃及為加強我們對本集團營運的內部控制，我們決定將服務供應商清盤。因此，服務供應商已於二零一零年十一月十七日自願清盤及撤銷註冊。於過渡期間，待外商獨資企業完成註冊時，為使本集團可維持中國資訊科技顧問的服務，專業國際旅運已於二零一零年十一月十八日與中國資訊科技顧問訂立服務協議，繼續向本集團提供電腦系統開發及維護服務。在服務供應商於二零一零年十一月十七日解散前，專業國際旅運支付應付予服務供應商的服務費如下：

- (1) 專業國際旅運在香港向數名職員交付金額等值應付服務費的港元現金。我們的職員將該款項由港元兌換為人民幣後經海關帶入中國深圳市結算應付服務費而未向海關申報。我們的職員確認，其每次帶入深圳的人民幣款項均不超過人民幣20,000元。
- (2) 專業國際旅運將應付服務費的等額港元匯入香港公司指定的香港銀行賬戶。香港公司然後指示中國人士將應付服務費的等額人民幣匯入高太太的中國銀行賬戶。然後，高太太將該人民幣款項匯入服務供應商在中國的僱員的銀行賬戶，結算應付服務費。高太太並無就有關結算收取任何利益或好處。本公司已於二零一零年十一月四日起終止此代付行為。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

於二零一零年十二月一日至二零一一年六月九日期間，專業國際旅運給予我們於香港的多名員工人民幣現金，以將有關款項帶進中國支付應付予中國資訊科技顧問的服務費。員工通過海關將有關人民幣款項帶進中國深圳而並無向海關申報。員工確認每次帶進深圳的人民幣款項金額並不超過人民幣20,000元。自二零一一年六月九日起，專業國際旅運終止此付款安排，並通過獲發牌經營跨境匯款業務的金融機構匯款的方式向中國資訊科技顧問支付服務費。

截至二零一一年三月三十一日止三年各年各種人民幣付款安排所涉及的單筆付款全年總金額及最高金額概述如下：

	截至三月三十一日止年度		
	二零零九年 人民幣千幣	二零一零年 人民幣千幣	二零一一年 人民幣千幣
(1) 應付款項：			
透過高太太的中國銀行賬戶支付	2,476	2,270	1,649
單一交易的最高金額	131	97	83
透過本集團員工所帶的現金支付			
全年總金額	—	—	16
單一交易的最高金額	—	—	10
透過香港公司支付			
全年總金額	—	—	586
單一交易的最高金額	—	—	71
(2) 應收深圳客戶的款項			
存入高太太的中國銀行賬戶			
全年總金額	—	730	351
單一交易的最高金額	—	332	142
(3) 應付服務費：			
透過高太太的中國銀行賬戶支付			
全年總金額	—	184	294
單一交易的最高金額	—	39	57
透過本集團員工所帶的現金支付			
全年總金額	96	267	181
單一交易的最高金額	61	48	37

業 務

4. 中國法律顧問意見

我們的中國法律顧問認為：

- 專業國際旅運在支付應付款項及應付服務費與收取深圳客戶付款方面並無違反中國法律及法規；
- 高太太向深圳客戶收取付款並無違中國法律及法規；及
- 高太太在支付應付賬款及應付服務費方面違反外匯條例。根據相關法律及法規，高太太違反條例不會對高太太構成任何刑事責任，但可能會對她處以行政處罰。高太太面臨的最高行政處罰金額將相等於外匯當局揭發該等交易當日前兩年內高太太所支付的整筆款項。按照高太太於最後實際可行日期前兩年所支付的人民幣總金額及根據最高行政處罰所載的原則，高太太面臨的最高行政處罰約為人民幣3,454,903元（相等於約4,214,982港元）。

本公司的中國法律顧問的意見概述如下：

(1) 專業國際旅運在支付應付款項及應付服務費方面並無違反中國法律及法規

專業國際旅運委託香港公司、高太太及我們的員工向供應商及服務供應商／中國資訊科技顧問付款，並且專業國際旅運在香港而不是在中國向香港公司及我們的員工付款。外匯條例、刑法及其他相關中國法律法規不適用於專業國際旅運。

專業國際旅運為獨立於香港公司的第三方，在任何方面都不會參與香港公司從事的跨境活動。即使香港公司違反中國法律法規，專業國際旅運不會在中國被控以任何相應罪行或負上任何相應法律責任。

(2) 高太太的行為獨立於香港公司

高太太並無牽涉香港公司進行的任何跨境活動，因此高太太不會被以任何罪名起訴或承擔中國相應法律責任。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

(3) 高太太在支付應付賬款及應付服務費方面違反外匯條例

高太太透過高太太的中國銀行賬戶支付應付賬款及應付服務費。根據國家外匯管理局的解釋，付款行為構成外匯條例規定的套匯。對專業國際旅運而言，由於外匯條例規定套匯應在中國進行，而專業國際旅運並無在中國經營業務，故專業國際旅運不構成套匯主體。

(4) 高太太的潛在責任

根據外匯條例、刑法、《全國人民代表大會常務委員會關於懲治騙購外匯、逃匯和非法買賣外匯犯罪的決定》及《最高人民法院關於審理騙購外匯、非法買賣外匯刑事案件具體應用法律若干問題的解釋》，套匯主體不會被以刑事罪名起訴。然而，外匯條例規定，外匯管理部門有權命令將套匯資金重新兌換並處以不超過套匯金額的30%的罰款；情節嚴重的，將處以不低於套匯金額的30%但不超過套匯總額的罰款。因此，高太太可能被處以行政罰款，但不會被在中國以刑事罪名起訴。

(5) 行政處罰的時效為兩年

《中華人民共和國行政處罰法》規定，除法律另有規定外，違法行為未於作出相關行為之日起兩年內被發現的人士，不會被處以行政處罰。國家外匯管理局檢查處理違反外匯管理行為辦案程序規定，除法律另有規定外，行為違反外匯管理但未於最後作出相關行為（如持續作出相關行為）起兩年內被發現的人士，不會被處以行政處罰。高太太面臨的最高行政處罰金額將相等於外匯當局揭發該等交易當日前兩年內高太太所支付的整筆款項。按照高太太於最後實際可行日期前兩年所支付的人民幣總金額及根據最高行政處罰所載的原則，高太太面臨的最高行政處罰約為人民幣3,454,903元（相等於約4,214,982港元）。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

(6) 專業國際旅運及高太太透過高太太的中國銀行賬戶接受深圳客戶的付款，並無違反中國法律及法規

根據國家外匯管理局的解釋，專業國際旅運與高太太屬於向深圳客戶的收款人而非付款人，因此並不構成套匯主體。專業國際旅運與高太太均未違反外匯管理條件及其他相關法規。有關服務由專業國際旅運在香港的員工提供，因此提供旅遊產品及服務並不受限於中國的法律法規。

(7) 我們的職員攜帶人民幣現金進入中國並無違反中國法律及法規

根據海關總署公告[2007] 72號，由於我們職員每次前往中國攜帶的人民幣現金不超過人民幣20,000元，故我們職員毋須進行申報。

5. 其後行為

如以上所披露，專業國際旅運不再透過香港公司，高太太的中國銀行賬戶結算或收取人民幣付款，或根據一般豁免門檻為每程最多人民幣20,000元的規定，從香港攜帶人民幣現金至中國。此後，專業國際旅運透過獲准進行跨境匯款業務的持牌金融機構匯款，向供應商支付人民幣而本集團並無在中國收取任何付款。

截至二零一一年八月三十一日止十個月，本集團透過獲准進行跨境匯款業務的持牌金融機構按照每程最多人民幣20,000元的一般豁免門檻方式，從香港攜帶人民幣現金至中國向中國資訊科技顧問及供應商付款。我們未曾接獲供應商或中國資訊科技顧問的任何負面回應，且繼續與供應商及中國資訊科技顧問保持良好業務合作關係。截至二零一一年八月三十一日止十個月，本集團透過獲准進行跨境匯款業務的持牌金融機構按照每程最多人民幣20,000元的一般豁免門檻方式，從香港攜帶人民幣現金至中國的總金額少於人民幣800,000元，該筆金額對本集團整體而言微不足道。雖然採納人民幣結算新方法，鑒於得以維持良好業務合作關係且交易成本微不足道，董事認為改變人民幣結算方法對本集團的經營及財務影響輕微。

經考慮以下理由，我們並無告知中國外匯管理部門上述牽涉本集團及高太太的結算安排：

- 專業國際旅運並無違法任何中國法律及法規；
- 透過高太太的中國銀行賬戶支付及收取的款項金額較小，行為已終止；及

業 務

- 即使高太太根據外匯條例受到處罰，高太太亦不會被以刑事罪名起訴。外匯交易行政處罰的時效為兩年。高太太只可能就於時效期內發生的外匯交易受到行政處罰。

中國法律顧問已向我們表示，根據中國民法通則、中國公司法、中國行政處罰法、中國外匯管理條例、國家外匯管理局檢查處理違反外匯管理行為辦案程序及其他相關法律法規，

1. 由本集團在中國成立作為法人的外商獨資企業自其成立後具有民事權利的能力及民事行為的能力，且其根據中國法律獨立享有民事權利及承擔民事責任。外商獨資企業的民事權利能力及民事行為能力在其成立時開始並在其清盤時終止。
2. 即使外商獨資企業可能與高太太有聯屬關係，外商獨資企業根據中國法律仍為一獨立法人及僅須就其自身經營活動承擔民事法律責任。假設高太太在未來須面臨行政處分，根據現有中國法律及法規，將不會對外商獨資企業造成任何不利法律影響（不論直接或間接）。

我們的中國法律顧問總結專業國際旅運以往利用人民幣結算安排並不會對外商獨資企業造成任何法律影響，而高太太潛在的行政處分亦不會對外商獨資企業造成任何不利的法律影響（不論直接或間接）。外商獨資企業：(i)將不會因專業國際旅運及高太太進行的活動而導致須承擔任何法律責任；(ii)將不會因專業國際旅運及高太太的活動而承擔任何共同責任；及／或(iii)將不會為專業國際旅運及高太太承擔任何法律責任。

全球經銷系統

本集團依賴全球經銷系統經營日常業務。全球經銷系統向我們提供有關費率及航班、酒店房間、車輛出租及郵輪的資訊。當顧客向我們作出查詢旅行資訊，我們能透過全球經銷系統獲取數千家旅行供應商的航空、住宿、地面交通及郵輪資訊，並據此按所報價格向顧客提出可供選擇的方案。市場動態瞬息萬變，產品、服務及價格可能因任何參數的細微調整而出現變化，而全球經銷系統能提供準確的時間安排、費用及有關產品及服務是否可用的資訊並具備在售點即時預訂的功能，對我們的業務經營至關重要。

於最後實際可行日期，本集團已與兩名獨立第三方全球經銷系統供應商訂立不少於5年的長期服務協議。根據我們的全球經銷系統服務協議，有關資訊查詢、預訂、硬件使用及服務的費用由我們支付予本集團的全球經銷系統供應商。全球經銷系統服務協議要求我們達致全球經銷系統的最低預訂及業務量，若我們達致或超出若干指定全球經銷系統預訂及

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

業務量，則可獲得獎勵。獎勵機制按累進制計費，每當透過本集團預訂的銷售營業額升至下個較高的區間，我們即可獲得較高比例（該比例設有上限）的獎勵。我們銷售營業額的增加將有助於提高獎勵收入。於報告期間，本集團的全球經銷系統預訂額均超出指定比例及年度最小份額。

本集團於二零一二年在全球經銷系統協議的承諾最小總份額較二零一一年增加大約13%，而於二零一三年更會較二零一二年的承諾最小總份額進一步增加大約90%。誠如於「業務」及「未來計劃及所得款項用途」分節所披露，本集團計劃發展企業銷售分部，不單增加本集團的收益，更可以超逾比例地增加本集團的獎勵收入。專業旅運商務為本集團的公司，用以創立獨立企業品牌以發展企業商務。本集團計劃發展企業銷售分部，包括加強人力資源，輔以資訊科技系統，以應付企業銷售業務的需要。在「未來計劃及所得款項用途」一節進一步披露董事已物色機會將我們的營運垂直及／或橫向擴張。董事展望透過收購、特許經營或與戰略夥伴組成聯營企業擴展本集團至香港以外地區，首選亞洲（包括中國）。專業國際旅運接獲廣東省旅遊局於二零一一年七月二十六日發出的意見函件，確認旅遊局同意專業國際旅運在中國深圳成立外商獨資旅遊代理的申請。

董事預期企業銷售業務的發展及我們的潛在地區擴張將令本集團在二零一二年的全球經銷系統預訂及業務量急增，於二零一三年將更進一步。與全球經銷系統供應商協定的全球經銷系統最低預訂及業務量乃由董事經充份考慮前述因素而作出。

倘本集團提早終止全球經銷協議，或倘本集團未能滿足本集團與各全球經銷系統供應商協定的極高的全球經銷系統預訂百分比或年度最低部分，本集團須根據全球經銷系統服務協議向全球經銷系統供應商支付貨幣補償。貨幣補償可能對我們的財務狀況造成不利影響，亦可能對本集團的經營及聲譽造成負面影響。與我們向全球經銷系統供應商作出的承諾相關的風險，披露於本文件「風險因素」一節。於往績記錄期內，本集團持續達到相關全球經銷系統協議規定的全球經銷系統預定百分比及年度最低部分，因此毋須就任何不足額而繳付任何補償。於報告期間內，本集團亦無因提早終止全球經銷系統協議而支付任何算定損害賠償。

於報告期間內及截至最後實際可行日期，全球經銷系統供應商就我們業務使用的資訊科技系統向我們供應絕大部分硬件及保養要求。我們為所有旅遊顧問及會計人員提供硬件及軟件處理機票預訂，並透過所使用的全球經銷系統發出機票。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

報告期間內，本集團並無遭到全球經銷系統服務任何中斷或停止運作。

資訊科技

我們已開發內部軟件與本集團使用的其他外部旅行預訂平台(包括上述兩個全球經銷系統)連接。我們致力確保內部軟件隨時緊跟發展。

我們的資訊科技部負責確保所有系統及應用程序在最優水平下運行。我們的資訊科技基礎設施包括防火牆、防病毒、防入侵及監視，與我們的場外數據中心協同運行。根據我們提供更具成本效益的營運支持的目標，我們擬繼續開發有關系統，進一步提高營運效率。

於二零零九年一月，專業國際旅運指示張先生成立服務供應商向本集團提供電腦系統開發及維護服務，包括提升網站、開發讓客戶可透過網站預訂機票的網上機票預訂系統及開發前線員工使用的酒店預訂系統。我們相信服務供應商為我們提供在相當接近香港的範圍內招募合適資格員工的較低成本及具靈活性的解決方案。服務供應商已於二零一零年十一月十七日自願清盤及撤銷註冊。於二零一零年十一月十八日，專業國際旅運與中國資訊科技顧問訂立服務協議，繼續向本集團提供電腦系統開發及維護服務。

於報告期間內及截至最後實際可行日期，我們設有內聯網向員工分發內部訂製的旅行資訊。內部旅行資訊由產品發展部定期更新。透過內聯網系統，旅遊顧問能獲得最新的旅行資訊並與客戶分享。

我們認為，我們能利用企業對顧客電子平台抓住業務機遇。我們開發的公司網站配備實時聊天服務，電子平台的迅捷及方便有助我們向客戶提供個性化實時服務。客戶無需前往我們的零售店，透過網站即可了解滿足其旅行需要的套票。網站亦鞏固了我們的市場地位。

我們現正逐步對會計資訊系統進行升級，以便可對我們的財務資料進行分部呈報。本集團現有的預訂系統將被一個新的預訂系統取代，將有系統地提高未劃分資料的輸入量。日後新的預訂系統已設計至與本集團的會計資料系統兼容，可進行分部分析，包括可按旅行產品的類別及零售及公司銷售類別分析銷售款項毛額、收益及毛利。我們預期升級於二

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

零一二年底前全部完成，之後我們會在財務報表內披露分部資料。然而，不會追溯披露過往的業績。

知識產權

我們相信，我們的商標對我們的業務具有重大價值，是我們業務的重要方面。我們亦相信，我們的業務發展及未來的服務發展部分依賴於我們的商標在客戶中的知名度。我們明白保護及實施知識產權的重要性。於最後實際可行日期，我們獲悉有另一間公司自二零零九年十月左右以來以一組文字發音與我們的商號其中一個單詞相近的商號在香港從事旅遊代理業務。我們認為該事件對本集團的營運及聲譽並無重大影響。在現階段，我們認為對上述公司採取法律行動並不適當。我們將繼續密切監察有關事宜。倘上述公司有任何侵犯我們的知識產權的情況，我們或會採取法律行動。除上述情況外，於最後實際可行日期，我們並不知悉有任何第三方嚴重違反或侵犯我們的知識產權。於最後實際可行日期，我們並無提起任何重大索償或爭議，亦概無被提起任何重大侵權訴訟。

截至最後實際可行日期，本集團已在香港、中國及新加坡註冊八項商標。截至最後實際可行日期，我們已在香港提出七項商標申請。有關本集團註冊商標的詳情，請參閱本文件附錄四。

截至最後實際可行日期，我們已在香港域名註冊有限公司註冊以下域名：www.travelexpert.com.hk；www.travelexpert.hk；www.專業旅運.hk；www.expertonline.com.hk；www.expertonline.hk；www.travelexpertonline.com.hk；及 www.tailormadeholidays.com.hk，連同四個中文字的多種簡體及繁體組合。本集團知識產權的進一步資料載於本文件「法定及一般資料」一節。

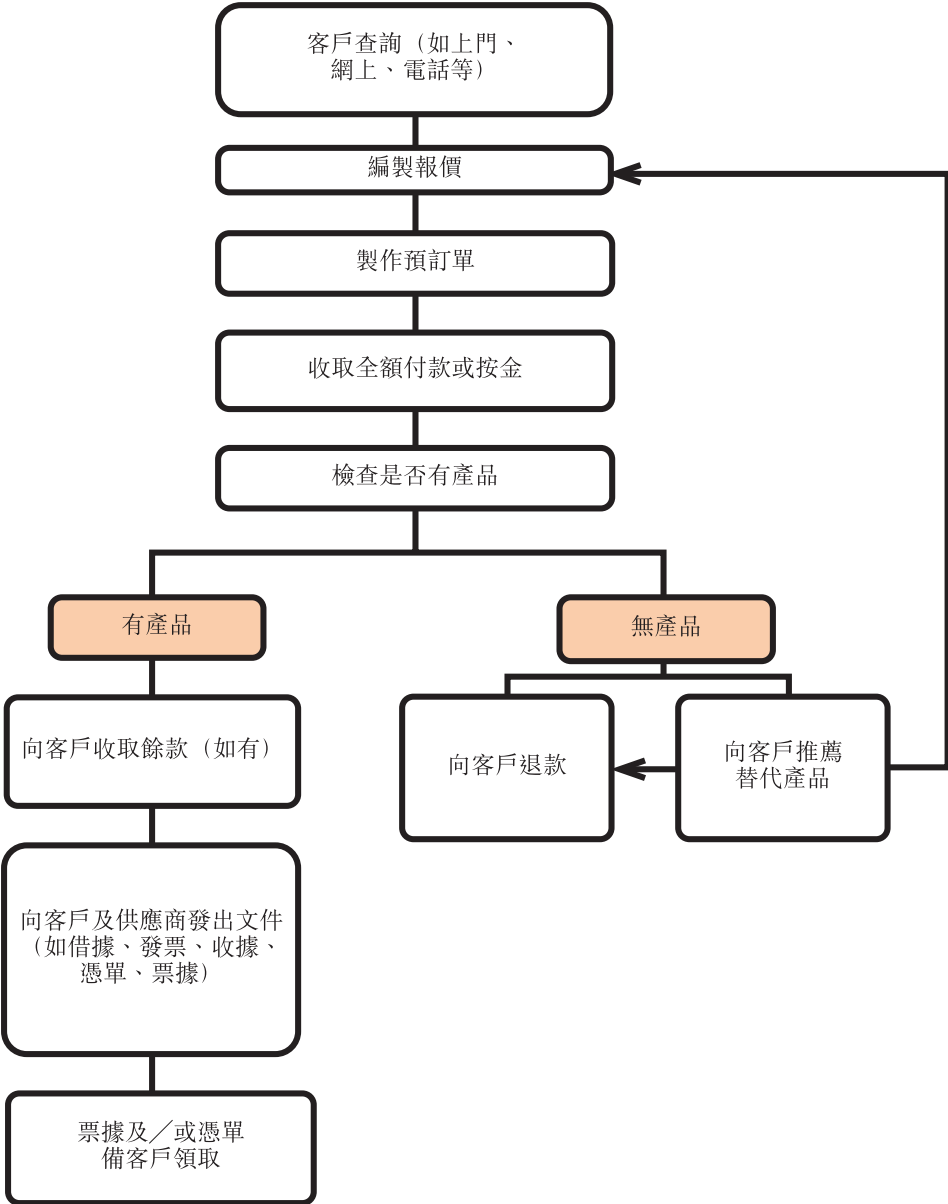
本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

業務流程圖

本集團的業務流程主要由營業部、產品發展部、人才管理部及市場部負責。

下圖載列本集團零售銷售的業務流程圖：



業 務

客戶退款

我們的客戶為我們的自由行套票所支付的訂金或全數款項可能會因所要求／預訂的產品未能以指定日期及價格提供而退還。本集團的旅遊顧問將就所要求／預訂的產品不能提供而聯絡我們的客戶，並物色可能替代的產品以滿足客戶需要。部分客戶願意接受替代的自由行套票，但部分則會選擇退款，屆時，本集團的旅遊顧問將通過相關程序，要求我們的會計部發出退款支票，並交付至相關分行以便領取。

如本文件「政府規例、牌照及許可證」一節所載，旅遊業議會已發出第166號指引，關於預訂機票連酒店套票及當旅遊業議會會員未能以原本議定的價格提供有關套票時辦理退款。如旅遊業議會會員無法在確定日期，以原本議定的價錢提供有關套票，會員必須在三個工作天內，退回客戶所交的費用，而無須作任何賠償。

於報告期內，我們給予客戶的發票所列的條款及條件之一包括，如客戶向本集團付款後無法確定旅遊安排，則已支付的訂金或全數款項將於四個工作日後退還客戶。本集團採納有關指引時已考慮到我們的旅遊顧問處理退款(包括取得相關主任批准)和處理我們的作業系統所需資料的所需實際時間，以及其將退款支票送達相關分行以便客戶領取所需的時間。我們的會計部將會中央發出支票和向相關分行分派支票以便領取。倘客戶在我們位於香港島中環的會計部領取支票而非我們花費更多時間把支票送達相關分行，則本集團相信能夠符合旅遊業議會第166號指引所載的三日規定。然而，我們卻希望方便客戶，讓他們前往附近的相關分行完成退款過程，而不是要他們前往我們位於香港島中環的會計部，從而可能會對我們的客戶造成不便，甚至耽誤客戶領取退款。我們決定略為偏離三日的規定，以更加照顧客戶需求及提供優質服務，且無意存心延長退款過程。為嚴格遵守旅遊業議會第166號指引的三日規定，我們自二零一一年八月十八日起修訂退款過程，讓退款支票自客戶因其要求／預訂的自由行套票無法提供而要求退款當日起計第三個工作日在我們位於香港島中環的會計部可供領取。我們亦會在客戶同意需要更多時間的情況下，妥善安排退款支票送達我們的分行。我們在發票上列出的條款及條件亦已據此修訂。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

根據旅遊業議會的組織章程細則，旅遊業議會的規條委員會可於旅遊業議會會員違反任何旅遊業議會發出的指引時施以下述處分：

- (1) 終止會籍；或
- (2) 暫停會籍（為期不超過兩年）；及／或
- (3) 罰款；及／或
- (4) 要求會員承諾妥為遵守旅遊業議會的《組織章程細則》及《會員作業守則》；及／或
- (5) 譴責。

旅遊業議會會員如於任何兩年期間內，違反了任何旅遊業議會規則，旅遊業議會的規條委員會可施加的最高罰款額為：

- (1) 初次違規：50,000港元；
- (2) 第二次違規：100,000港元；及
- (3) 第三次及以後的違規：200,000港元。

旅遊業議會的規條委員會決定處分時，會考慮以下因素：

- (1) 個案的嚴重性；
- (2) 會員在過去兩年內的違規紀錄；
- (3) 會員是否故意違規；
- (4) 旅遊業議會會員如承認違規，有沒有悔意，有沒有改善措施；
- (5) 會員提供的解釋。

旅遊業議會的規條委員會可能對輕微違規個案可處以定額罰款。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們已去信旅遊業議會，告知旅遊業議會我們以往的退款程序偏離旅遊業議會第166號指引的三日規定。旅遊業議會向我們書面確認：

- (1) 直至二零一一年八月十七日，旅遊業議會尚未收到任何有關本集團觸犯第166號指引的違規或投訴案件。因此，旅遊業議會不能把本集團以往不符合第166號指引的做法視為對本集團下一次續辦旅遊業議會會籍構成任何重大影響；及
- (2) 根據旅遊業議會的既定做法，旅遊業議會只會於必要時把其會員於過往兩年的違規記錄用作參考。於過往兩年，專業國際旅運曾因未能於股東或董事變更的14日內通知旅遊業議會有關變更而觸犯旅遊業議會章程大綱及組織章程細則第8(7)(a)條款，旅遊業議會於二零一零年四月二十三日向專業國際旅運發出警告信。一般而言，這類違規案件未必會對專業國際旅運續辦會籍構成任何重大影響。

我們的董事認為，鑒於旅遊業議會於二零一零年四月二十三日發出的函件所載的回覆，專業國際旅運因未能於股東或董事變更的14日內向旅遊業議會申請有關變更而不遵守旅遊業議會章程大綱及組織章程細則第8(7)(a)條款一事並不具關鍵性。

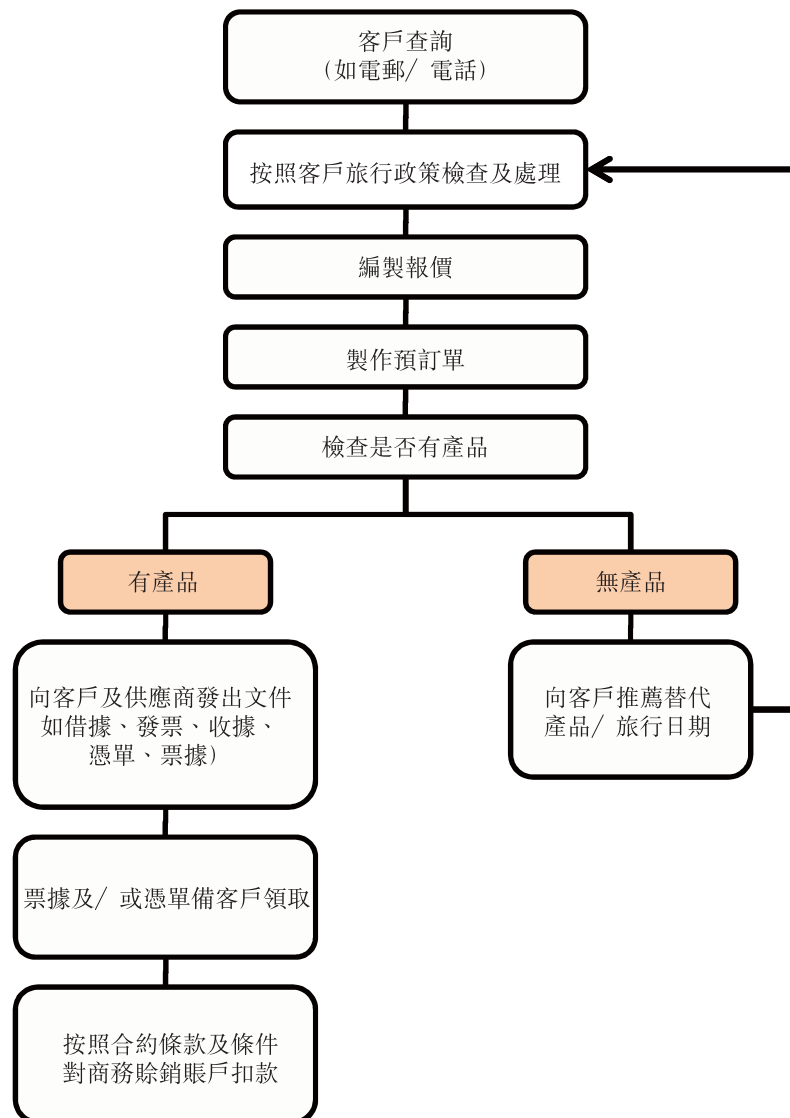
我們的香港法律顧問已確認，除本文件「業務－合規及訴訟」及「業務－業務流程－客戶退款」所披露者外，本集團已在一切要項上遵守香港全部適用法律及法規，以維持本集團現時有效的牌照及許可。

依照我們董事的經驗及旅遊業議會的書面回覆，我們的董事認為，即使旅遊業議會向本集團罰款，偏離第166號指引不大可能對本集團的營運構成重大影響。經考慮旅遊業議會的書面回覆、因不遵守旅遊業議會章程大綱及組織章程細則所載由旅遊業議會發出的任何指引而招致的潛在罰款、本公司的香港法律顧問確認本集團已在一切要項上，遵守香港全部適用法律及法規以維持本集團現時有效的牌照及許可、以及上述的董事觀點，獨家保薦人與董事一致認為，本集團過往不符合適用的旅遊業議會指引，將不會於最後實際可行日期對本集團的營運構成任何重大影響。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

下圖載列本集團商務銷售的業務流程圖。



附註：

* 客戶旅行政策由客戶根據其公司的內部旅行計劃提供。

營業部

於最後實際可行日期，營業部由約360名銷售專業人員組成。銷售員工接受有關理解客戶需要的溝通技巧及如何提供優質服務的培訓，以實現本集團的業務目標及補充本集團的長期發展。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

產品發展部

於最後實際可行日期，產品發展部由43名員工組成。產品發展部的主要職責是發展自由行套票，以及支持本集團的酒店業務及訂票職能。我們已推出主題任選活動，包括參觀旅遊勝地、農莊、遠足、滑雪、浮潛、潛水、激流及生態教育遊。我們已將郵輪套票擴大至覆蓋全球航線。產品發展部是我們與航空公司及酒店的主要聯絡點，推動完成銷售流程及定期監察座位供應及酒店安排。此外，該部門負責透過內聯網系統向旅遊顧問提供最新的旅行資訊，包括目的地資訊及運輸政策。這有助旅遊顧問在客戶決定旅行計劃時向其提供優質資訊。

人才管理

人才管理部負責為新員工及現職員工組織員工培訓課程。為提高僱員對本公司業務及經營的了解及業績，我們致力於員工培訓及發展。我們採用評估計劃，系統檢討及評價旅遊顧問的技能及知識發展。評估計劃是管理層評估旅遊顧問表現及潛力的重要參考。

市場部

市場部專注於發展新市場渠道、媒體規劃、管理及推行宣傳活動、市場研究及分析客戶需要，以提升我們的服務水平。市場部亦負責提高本集團市場地位，監督公共關係及宣傳活動，維持與業務夥伴之間的穩固關係及打造本集團的專業品牌及公司形象。

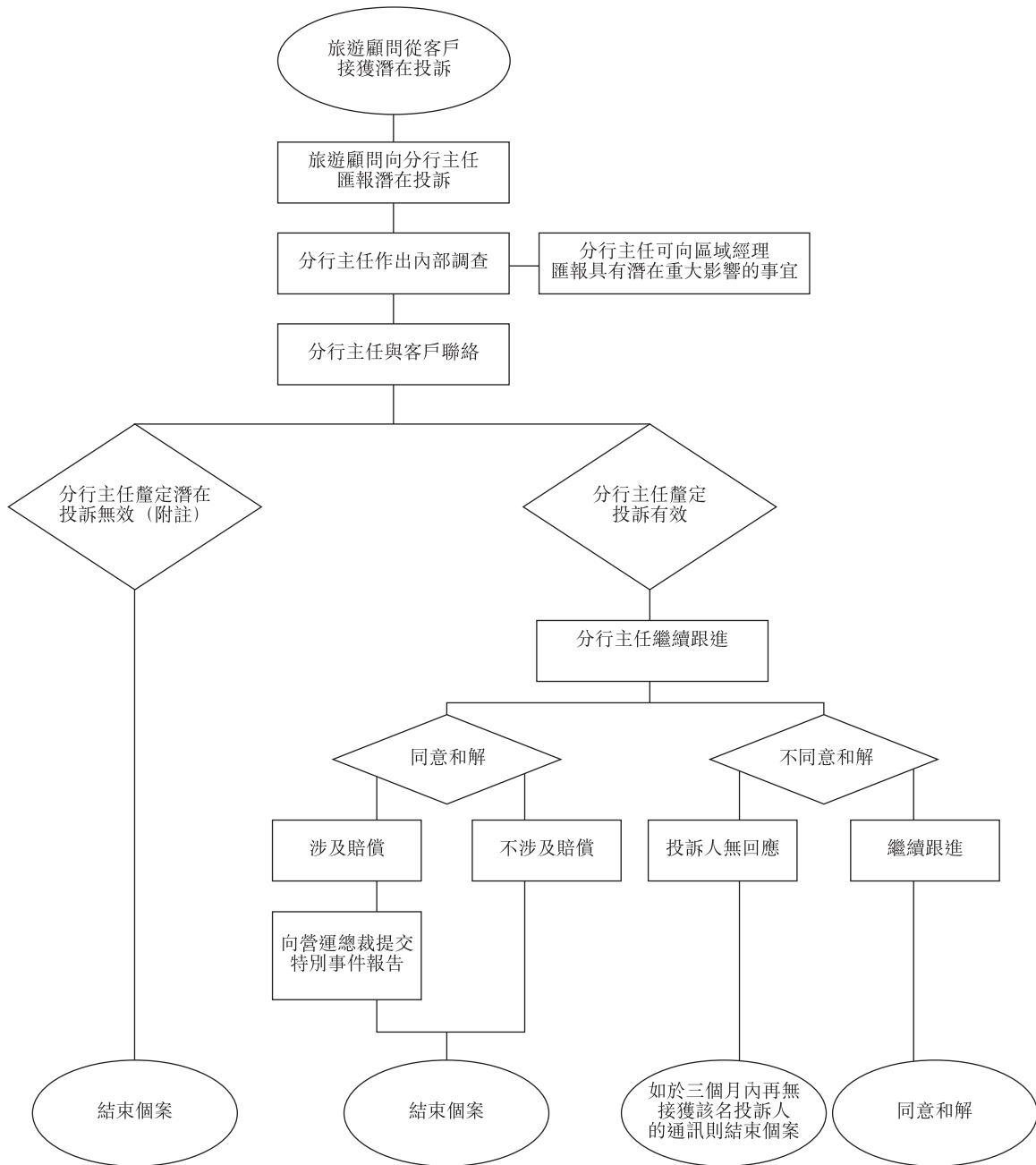
投訴處理

於截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度各年，我們直接從客戶、透過旅遊業議會及消費者委員會分別接獲48宗、30宗及30宗有關服務、定價、產品質素及手續費的投訴個案，董事預期並無投訴個案會對我們的經營或財政狀況構成任何重大不利影響。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們於下文載列本集團對直接從客戶接獲投訴的處理程序的流程說明：



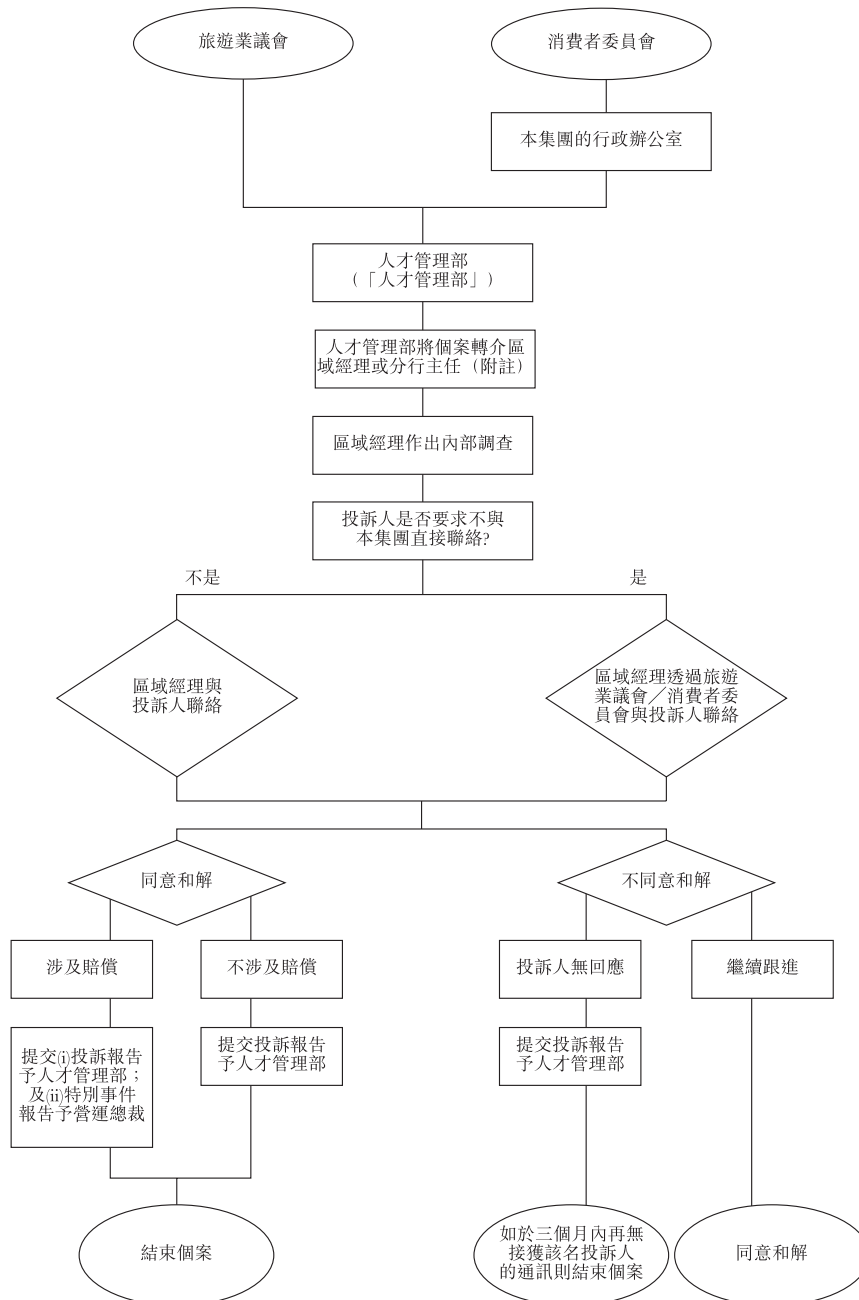
附註：

- 當分行主任向客戶澄清質詢後，客戶對本集團服務再無不滿，而亦無對有關事宜採取進一步行動，則分行主任應結束個案。
- 本集團向投訴人賠償的金額乃與投訴人相互協定。
- 若干投訴人亦可能涉及要求退還其已向本集團支付的款項。倘本集團及／或相關供應商(如適用)接受要求，我們將受理退款，一般免收任何手續費。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們於下文載列本集團對透過旅遊業議會及／或消費者委員會接獲客戶投訴的處理程序的流程說明：



附註：

- 區域經理須自旅遊業議會及／或消費者委員會提出書面要求當日起7日內向人才管理部提交進度報告。區域經理亦須於接獲旅遊業議會及／或消費者委員會的投訴人個案當日起21日內向旅遊業議會及／或消費者委員會提交書面回應。
- 當分行主任向客戶澄清質詢後，客戶對本集團服務再無不滿，而亦無對有關事宜採取進一步行動，則分行主任應結束個案。
- 本集團向投訴人賠償的金額乃與投訴人相互協定。
- 若干投訴人亦可能涉及要求退還其已向本集團支付的款項。倘本集團及／或相關供應商(如適用)接受要求，我們將受理退款，一般免收任何手續費。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

截至二零零九年三月三十一日止年度，我們向投訴人支付賠償及退款分別約為900港元及70,000港元。截至二零一零年三月三十一日止年度，我們並無向投訴人支付任何賠償，惟我們向投訴人退款約60,000港元。截至二零一一年三月三十一日止年度，我們向投訴人支付的賠償及退款分別約為1,500 港元及54,000港元。

員工購買政策

董事相信，員工在我們的業務發展中起着重要作用。因此，為建立員工忠誠度、招攬及挽留有才幹的僱員，我們為董事、員工及其直系親屬設有員工購買政策。根據本集團的員工購買政策，合資格人士可於全年內按成本加行政費用從本集團購買旅行相關產品（如機票及酒店住宿）。

合規及訴訟

截至最後實際可行日期及於報告期間內，本集團並無牽涉任何具有關鍵重要性的訴訟、仲裁或索償，本集團任何成員公司及任何董事亦並無待決或面臨任何訴訟、仲裁或索償，而可能對我們的經營或財務狀況造成重大影響。於報告期間，本集團並無遭受任何第三方就旅遊安排及向客戶銷售的產品而遭到任何第三方提出損害及傷害索償。

經審慎周詳查詢後，我們認為，本集團已取得且現時擁有對本集團業務屬重要的所有必需許可及牌照。旅行代理商註冊主任以往從未拒絕、施加任何不尋常條件或撤銷本集團任何成員的旅遊牌照。我們獲香港法律顧問告知，我們已向相關部門取得在香港合法經營業務所需的所有許可及牌照，且於最後實際可行日期所有許可及牌照仍然有效。

我們曾不慎地違反公司條例的若干節。下表概述過去三年本集團違反公司條例規定的情況。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

違反公司條例的事件

違規項目	本集團 公司名稱	違規詳情	違規原因	補救措施	潛在最高 處罰/罰款	有關潛在處罰/ 罰款的法定條文	違規事件的嚴重性
違反公司條例 第140A(3)條	專業國際旅運 及專業旅運科 網	二零零九年 核數師辭任 呈報延誤	於相關期間內， 我們的集團 公司並無具有 處理公司秘書 適宜及遵守公司 條例相關經驗的 內部公司秘書 部門及合資格 公司秘書。	已於二零一零年 四月十六日呈報	最高罰款總額 300,000港元	公司條例 第140A(7)條	對本集團的經營或 財務狀況並無重大 影響
違反公司條例 第158(4)條	專業旅運商務及 專業旅運科網	二零零九年 一名董事及/ 或秘書變更呈報 延誤		已於二零零九年 十二月二十八日 呈報	最高罰款總額 106,400港元	公司條例 第158(8)條	
違反公司條例 第107條	TEEL	二零零九年及 二零一零年年度 報稅單資料 不準確		已於二零一零年 五月二十四日 呈報經修訂 年度報稅單	最高罰款總額 361,600港元	公司條例 第109(4)條	
違反公司條例 122條	TEEL、專業 國際旅運、專業 旅運商務、專業 旅運郵輪及專業 旅運科網	未於規定的相關 財政年度結算 日期後9個月 期限內在股東 週年大會上 呈報經審核賬目		香港法庭發出 命令，延長合規 期限。因此， 所有相關經審核 賬目已於法庭 命令指定的延長 期限內在有關 集團公司的股東 大會上呈報	不適用	香港法庭於 二零一零年九月 三日發出命令， 延長合規期限。 本集團尚未收到 罰款及/或處罰 通知。	

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

控股股東已訂立彌償保證契據，據此控股股東同意就於●成為無條件之日或之前因本集團違規而產生的任何責任，按照彌償保證契據的條款向本集團作出彌償。彌償保證契據的進一步詳情載於本文件附錄四「稅項及其他彌償保證」一段。

據香港法律顧問告知，就公司秘書事宜向公司註冊處呈報延誤及不準確的違規而言，香港附屬公司就呈報延誤及不準確受到處罰的實際風險低。儘管公司註冊處有權進行罰款及處罰，且公司條例規定有相關處罰水平，但我們從香港法律顧問了解，根據他們的經驗和知識，公司註冊處從未對呈報延誤提出檢控或實施處罰。於最後實際可行日期相關公司並無收到任何罰款或處罰通知。據香港法律顧問表示，潛在最高罰款／罰金總額預期不超過1,000,000港元。因此，董事認為該金額並不重大，而申報會計師香港立信德豪會計師事務所有限公司贊同董事的意見，認為潛在罰款／罰金對本集團的財務報表並非重大。因此，董事並無為編製財務報表就有關罰款／罰金作出撥備。獨家保薦人認為，由於不遵守有關規定事件的潛在最高罰款／罰金總額並不重大及呈報會計師的上述意見，董事的決定屬合理。

違反旅遊業議會的組織章程細則

專業國際旅運亦曾不慎地違反旅遊業議會的組織章程細則第8(7)(a)條，未能於股東或董事變更後的14日內通知旅遊業議會有關變更。該項有關自二零零九年十一月十八日起委任高先生、張先生及何女士至專業國際旅運董事會，以及張美寶女士自二零零九年十一月二十七日起辭任董事的違規事件全部已經由專業國際旅運於二零一零年三月九日通知旅遊業議會。旅遊業議會於二零一零年四月二十三日向專業國際旅運發出警告信。

旅遊業議會已去信專業國際旅運並確認有關違規案件未必會對專業國際旅運續辦旅遊業議會會籍構成影響。

除上述補救措施外，我們已實施具體的內部控制措施，防止再次發生上述違規，並已採取或將採取措施整合公司管治實務，確保遵守適用規則及規例，有關措施載於下文。

業 務

確保未來合規的措施

為防止未來發生任何違規及為偵測潛在違規提供更穩固的基礎，我們已採取及將採取以下措施，確保遵守適用法律、規則及法規：

1. 於●日期前，董事已收到及審閱香港法律顧問編製的詳細備忘錄，當中載有必須持續遵守的上市規則、香港公司法一般規定及董事於[●]後的責任。
2. 於[●]前，董事已參加香港法律顧問就股份於聯交所上市的公司的董事的持續責任及職責舉行的培訓課程。
3. 我們已聘用一名公司秘書，其同時為特許秘書及行政人員公會及香港公司秘書公會會員，在多間公司(包括上市公司)的公司秘書職能方面擁有逾15年經驗，負責本集團的日常公司事宜。公司秘書可在必要時聯絡本集團聘用的外部專業人士(包括合規顧問、外部法律顧問、核數師及其他顧問)，並每季向董事會匯報合規事宜。
4. 董事已實施若干合規指引及程序，涵蓋本公司的法律、營運及業務要求包括成立負責本集團日常遵例事宜的公司秘書部門。公司秘書部門由公司秘書擔任主管。倘僱員在遵例方面有任何問題，應將有關問題轉達其主管或部門主管以尋求指引，而主管或部門主管須將有關查詢轉達公司秘書部門。除上文所述外，我們在諮詢香港法律顧問後已編製一份遵例手冊，為員工提供具體指引，以確保符合公司條例的規定。獨家保薦人認為，本集團採取的上述措施將為確保持續遵守公司條例的相關規則及規例提供更穩固的基礎。
5. 我們將每月檢討旅遊業議會指引，將檢討納入為每月舉行職能部門會議的例行項目。於會上，管理層將審議旅遊業議會指引是否適用於我們及(如適用)評估其影響、檢討作業流程及手續以妥為合規，並決定實行相關指引。

董事認為，上述措施將有助本集團加強工作層面及監督層面的監控環境，而獨家保薦人亦因此認為，該等措施應足以和有效確保本集團持續遵守香港的相關規則及規例。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

訴訟

於報告期間內及截至最後實際可行日期，我們並無牽涉任何重大訴訟。

租賃協議

於最後實際可行日期，本集團所經營逾50間零售店均為租賃物業。截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度各年，我們的零售店的租金及費用開支分別約為22,900,000港元、24,600,000港元及29,200,000港元。於最後實際可行日期，我們11間零售店由專業旅運科網或專業旅運郵輪租用，但由專業國際旅運使用。就含有不可讓與條款的租賃協議而言，專業國際旅運使用有關物業技術上違反了租賃協議。於最後實際可行日期，專業國際旅運獲准就其中五份租賃協議（於二零一一年九月二十六日、於二零一二年三月三十一日、二零一二年五月十四日、二零一二年八月三十一日、及二零一二年九月一日屆滿）使用有關物業。本集團尚未就餘下六份租賃協議取得業主同意。該六份本集團尚未取得相關同意的租賃協議中，兩份已於二零一一年八月三十一日屆滿（本集團已與各自的業主同意將該等租賃另外重續兩年，由專業國際旅運為承租人，正待簽署正式租賃協議）；一份將於二零一一年九月三十日屆滿；一份將於二零一一年十月三十一日屆滿；一份將於二零一一年十二月三十一日屆滿；其餘一份將於二零一二年二月十五日屆滿。迄今為止，我們尚未收到上述六項物業的業主因違反租賃協議而發出的終止協議的通知。此外，倘本集團被要求終止使用有關六份租賃協議的物業，本集團將遷往其他物業，我們認為找到替代物業的難度不大。倘本集團須遷離該等尚未向業主取得同意用作專業國際旅運的物業，則本集團可能須撇銷於二零一一年三月三十一日的賬面值約為73,000港元的資產，並估計這可能需要大約3個月來完成所需搬遷。

於報告期間內，本集團訂立的若干租賃協議未及時按照印花稅條例打釐印。截至二零一零年十一月一日，我們已安排所有未打釐印的租賃協議打釐印並已支付罰款。就該等協議所支付的罰款總額約26,100港元。我們於報告期間訂立的所有租賃協議均已打釐印。根據彌償保證契據，控股股東已承諾就因違反、未能履行或延誤履行按照印花稅條例將租賃協議打釐印而產生的責任向本集團作出彌償。除上述補救措施外，我們已指派公司秘書監察為所有新租賃協議或續新協議蓋戳，防止再次發生上述違規。

信貸控制

本集團客戶由零售客戶及商務客戶組成。零售客戶一般不會獲得信貸期，商務客戶一般會獲得最高30天的信貸期。本集團努力實施嚴格的信貸控制。本集團財務及會計部門負

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

責檢討現有及潛在各商務客戶的信貸期。授予商務客戶的結算及信貸期參考以下等項釐定：(i)與本集團的業務關係的年期；(ii)客戶付款記錄；及(iii)商務客戶的財政實力及信譽。就新商務客戶而言，我們一般會透過進行公司調查及往準商務客戶的業務物業實地探訪以評估他們的信譽。我們向商務客戶授出任何信貸期前毋須他們向本集團支付任何按金或墊款。

我們密切監督未清償貿易應收款項，向客戶發出書面提醒跟進。倘本集團在與相關客戶聯絡後無法收回未清償貿易應收款項，我們可能在適當時候要求律師向該客戶發出律師催款函。在若干情況下，本集團可能考慮採取法律行動收回未清償貿易應收款項。

於報告期間內，大部分客戶為零售客戶，佔我們的銷售總額逾90%。但未來我們計劃進一步發展商務銷售分部，加強本集團的收益基礎。

於二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日，本集團的貿易應收款項分別約為7,700,000港元、8,300,000港元及5,300,000港元。

截至二零零九年、二零一零年及二零一一年三月三十一日止年度，本集團分別確認減值虧損約36,000港元、23,000港元及零，分別約佔本集團銷售總額的0.004%、0.002%及零以及本集團商務銷售額的0.05%、0.03%及零，表明本集團的信貸控制政策有效。然而，鑒於我們計劃發展商務銷售分部(如「風險因素」一節所述)，本集團就商務客戶承受的信貸風險可能增加。儘管如此，我們仍將繼續實施嚴格的信貸篩選及信貸控制，以降低本集團的信貸風險可能增加的風險。

現金控制政策

所有現金所得款項必須交給負責有關現金安全的各分行經理。現金所得款項必須於下一個銀行營業日存入銀行及於存入銀行當日下午二時三十分前將存款收據副本提交財務及會計部。財務及會計部的應收賬款小組負責確保符合本集團的現金控制政策及負責核對準時接收存款收據副本及存款收據上所列金額與本集團經營系統內的記錄一致。所有違規事件均每月作記錄及提交營運總監及分區經理以便監察及跟進。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

截至二零一一年三月三十一日止年度，我們的銷售所得款項總額分別約30.1%、24.8%及14.7%為現金銷售。於報告期間，概無接獲挪用現金事件的報告。

競爭

香港及其他發達市場旅行代理行業的競爭極為激烈。香港旅行代理的數目逐步增加，導致業內的價格及服務競爭加劇。根據旅行代理商註冊處的資料，截至二零一一年六月三十日，香港旅遊業有約1,572家持牌旅行代理。此外，技術帶來了另一種形式的競爭，消費者可透過互聯網預訂客票及滿足其他旅遊相關需要。

儘管競爭激烈，但董事認為，本集團作為市場領導者，能提供創新假期解決方案，滿足有豐富旅遊經驗及要求高的遊客並向客戶提供優質服務，有能力維持競爭優勢並維持及發展業務。本集團維持在旅行市場的知名度，緊跟旅遊業的最新技術發展。本集團致力不斷提高服務水平，確保客戶獲得所有必要資訊及多種增值旅行選擇。董事相信，本集團致力協助客戶在旅行時享受獨立自由，而我們的優質服務，將使我們從業內其他旅行代理中脫穎而出。詳見「業務－競爭優勢」一節。

牌照

截至最後實際可行日期，本集團持有以下與我們業務相關的牌照：

牌照	牌照持有人	頒發機構	頒發日期	屆滿日期
持牌旅行代理	專業國際旅運	旅行代理商 註冊處	二零一一年 八月二十八日	二零一二年 八月二十八日
持牌旅行代理	專業旅運商務	旅行代理商 註冊處	二零一一年 四月二十八日	二零一二年 四月二十八日
持牌旅行代理	專業旅運郵輪	旅行代理商 註冊處	二零一一年 一月二十一日	二零一二年 一月二十一日

截至最後實際可行日期，本集團按照旅行代理商註冊主任的發牌規定持有以下會籍：

會籍	會員	頒發組織	入會日期	到期日
基本會員	專業國際旅運	旅遊業 議會	一九八八年 八月二十八日	二零一二年 六月三十日
基本會員	專業旅運商務	旅遊業 議會	二零零八年 九月二十九日	二零一二年 六月三十日
基本會員	專業旅運郵輪	旅遊業 議會	二零一一年 一月二十一日	二零一二年 六月三十日

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

我們的管理層定期檢討業務手法以確保本集團符合旅行代理商註冊主任的發牌規定及本集團的牌照成功每年續牌。除「業務－合規及訴訟」一節所披露者外，於報告期間，旅行代理商註冊主任遊旅業議會從未曾對本集團進行調查，亦無採取任何處罰行動。

就董事所知及所信，本集團在為以上牌照及會籍續期時將不會有法律障礙。

截至最後實際可行日期，本集團已作為旅行保險的保險代理向香港保險業聯會進行以下註冊：

保險代理名稱	委任保險公司	註冊日期	註冊費屆滿日期
專業國際旅運	安達保險有限公司	二零一零年 六月二十三日	二零一二年 十月十九日
	藍十字(亞太)保險有限公司	二零零七年 十一月二十三日	
	美亞保險香港有限公司	二零零六年 十月十九日	
專業旅運郵輪	安達保險有限公司	二零一一年 四月十一日	二零一四年 四月十一日
	藍十字(亞太)保險有限公司	二零一一年 四月十一日	
	美亞保險香港有限公司	二零一一年 四月十一日	
專業旅運商務	安達保險有限公司	二零一一年 九月一日	二零一四年 九月一日

國際航空運輸協會認可

為維持國際航空運輸協會對我們的認可，我們須符合以下由國際航空運輸協會發出的旅遊代理手冊內規定的準則及資格。

申請人須展示及／或提供符合以下各項的證明；

註冊／牌照

申請人的商業實體及／或其擁有人及經理必須具所需官方註冊及／或牌照以進行膏用法律所訂明的交易及提供旅遊代理服務。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

職員

申請人必須於其僱員當中擁有具足夠能力及合資格的職員銷售國際航空交通及正確發出旅遊文件並將此在賬單及結算計劃上作出報告。

財政

申請人的財務穩定度乃按資金的風險、考慮淨股本、淨流動資產相對訂明的申報及遞交期間的平均淨現金銷售而評估。

申請人須提供賬目展示滿意的財務狀況及能力以維持償付能力及支付賬單。申請人須提交按當地會計準則獨立編製的財務報表

為獲得滿意的評估，申請人或須提供進一步資料或額外財政支持(以資本重整及／或銀行或保險的債券或擔保形式)以抵償具風險的資金。

位於其他國家的分行

申請人於一個與其總部法律實體所位處的不同國家開設分行，須按其分行所處國家所設立的財務準則進行評估。此情況下，代理須提交總部法律實體的財務文件。倘代理未能符合分行所在國家的當地準則，則須提供額外抵押(收銀行或保險債券或擔保的形式)以抵償該地區具風險的資金。

房產

申請人須根據適用法律識別為旅遊代理的營業地點。

代理及／或營業地點不應被識別為或代表其為一間航空公司或一組航空公司的辦公室，或其名稱與國際航空運輸協會成員或國際航空運輸協會的相同。

進行業務的地點不得為與一間航空公司或一間航空公司的一般銷售代理所共同佔用的地方。倘該地點為與另一間旅遊代理共同佔用，各代理須負責根據其獨立國際航空運輸協會數字編碼匯報其銷售及負責取得其獨立分配的手冊標準的往來文件。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

交易歷史

申請人的董事、或持有申請人的財務權益或管理層職務的人士不得為已於代理名單除名或正處於違責通知及仍有尚未償還商業債項的代理的董事、或持有代理的財務權益或管理層職務。

倘代理服務經理滿意該名人士對導致有關除名或違責的行為或遺漏概無責任及滿意申請人可予倚賴以遵守銷售代理協議的條款、該等規則及其他會議決議案，則申請人仍可獲批准；

申請人不得作為一般銷售代理為任何其成立所在國家的空運公司進行交易。

保安

申請人須根據相關條文承諾為其業務及為取得行業標準往來文件的供應提供足夠保障。

申請人須於申請項下的營業地點擁有設施代表參與賬單及結算計劃的成員／航空公司透過獲批的電子機票系統發出標準往來文件。

代理須於看管其管有的手冊標準往來文件，於非使用時儲存於上鎖的鋼製櫃內。並無使用手冊標準往來文件的代理建議採取所有必須預防措施保障其業務及商業申請，但毋須保有任何上鎖器材。

於報告期間及於最後實際可行日期，我們已妥善遵守上述國際航空運輸協會頒布的旅遊代理手冊訂明的準則及資格以維持我們的國際航空運輸協會認可。

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

成就及獎項

多年來，眾多國際航空公司、連鎖酒店、地接代理及旅遊局授予我們眾多榮譽，表彰本集團的傑出銷售成就。以下獎項說明我們具有強大的合作支持，能為客戶物色最優的價格。

獎項	頒發機構
Top Agent Award 2004-2010	國泰航空公司
Top Agent Award 2006-2010	港龍航空有限公司
Top FIT Agent Award (H.K.) 2008/2009, 2010	中國東方航空股份有限公司
Top Agent Award 2008/2009	香港快運航空有限公司/ 香港航空有限公司
Best Performance 2009-2010	香港快運航空有限公司/ 香港航空有限公司
Gold Award 2003-2005	馬來西亞航空公司
Outstanding Sales Performance 2010	韓亞航空
Top Agent Award 2006/2007	美國航空公司
Citation of Excellence 2009	大韓航空有限公司
Top Agency Award 2001, 2003-2009	聯亞旅遊資訊系統(香港)有限公司
Top Agency Award 2007, 2010 3rd Placing	聯亞旅遊資訊系統(香港)有限公司
Top Agency Insurance Award 2007	聯亞旅遊資訊系統(香港)有限公司
最佳2010年銷售大獎	翠明假期有限公司
Top Agency Award 2005, 2006, 2008, 2009	勝景遊
Top Agents Award 2006-2008, 2010	Gullivers Travel Associates (Hong Kong) Ltd.
Top Agent Award 2004-2010	捷旅假期(中國)有限公司
Excellent performance and service quality 2006-2007	American International Group, Inc.
Excellent performance 2009-2010	美亞保險香港有限公司
Friends of Thailand Award 2002	泰國政府旅遊局
旅遊台灣合作獎2008-2009	台灣觀光協會香港辦事處
Tourism Malaysia Hong Kong 2006	馬來西亞旅遊促進局
Friends of Malaysia 2010	馬來西亞旅遊促進局
Top Selling Agent Award 2010	Club Mediterranee (Club Med) Hong Kong Ltd.
Top Sales Agency 2009-2010	Six Senses Resort & Spas
最強人氣品牌大獎2009-2010	TVB周刊

本網上預覽資料集為草擬本，其所載資料並不完整，亦可能會作出更改。閱讀本網上預覽資料集時，必須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

保險

我們為本集團購買與辦公場所、電子設備、旅行責任及旅行保障相關的保險，並為僱員購買保險。有關保險的覆蓋範圍包括辦公室及電子設備損失或損壞、公共責任、業務中斷、旅行費用及成本損失以及僱員出差及家庭旅行的旅行責任、僱員醫療福利及僱員賠償及責任。

本集團已購買綜合保險、業務中斷險、僱員賠償、公共責任險、僱員醫療保險及僱員旅行保險。

董事認為，本集團的保單規格及保險限額符合香港正常行業慣例，現有保險覆蓋範圍足以應付本集團經營。董事確認，於報告期間內，本集團並無因經營有關的事故牽涉任何重大索償或負債，亦概無發生重大經營中斷。

物業

截至最後實際可行日期，我們在香港透過逾51項租用／授權物業經營零售店及辦公室。有關租用物業的詳情，請參閱本文件附錄二。

專業旅運科網於二零一一年三月二十五日訂立臨時買賣協議，向一名獨立第三方購買九龍青山道485號九龍廣場9樓整層，代價為43,000,000港元，將部分以內部資金及部分以按揭貸款支付。於二零一一年五月十七日，提名昌基承接(其中包括)物業轉讓及歸屬所有昌基的及其物業的產業業權。該物業收購已於二零一一年七月二十九日完成。我們計劃將總部及支持職能集中於該場所。

勞工及安全事宜

董事將勞工及安全事宜視為本集團的重要社會責任。

因此，本集團將繼續投入足夠的資源及精力維護及改善本集團的安全管理系統，降低與勞工安全問題有關的風險。本集團高級管理層將緊密監察本集團遵守有關勞工及安全的適用法律的情況。董事認為，有關措施足以解決與本集團僱員的職業安全及健康事宜有關的風險。於報告期間內，除上文所披露者外，本集團並無任何重大勞工糾紛及違反安全紀錄的情況。

業 務

以下載列與專業國際旅運四名前僱員的勞資糾紛：

- (i) 於二零一零年七月，專業國際旅運的前僱員朱詠文女士於勞資審裁處就其被專業國際旅運終止僱用後為數60,278港元的代通知金及遣散費，向專業國際旅運提出申索。勞資審裁處裁決專業國際旅運須於二零一零年八月十日或之前支付7,371.50港元以解決朱女士的所有申索。專業國際旅運已遵從裁決向Chue女士支付7,371.50港元。
- (ii) 於二零一零年六月，專業國際旅運的前僱員左國基先生於勞資審裁處就其被專業國際旅運終止僱用後為數58,010.97港元的代通知金及遣散費，向專業國際旅運提出申索。勞資審裁處裁決專業國際旅運須於二零一零年七月二日或之前支付11,000港元以結算左先生的所有申索。專業國際旅運已遵從裁決向左先生支付11,000港元。
- (iii) 於二零零九年七月，專業國際旅運的前僱員丁志康先生於勞資審裁處就其被專業國際旅運終止僱用後為數13,903.25港元的代通知金，向專業國際旅運提出申索。丁先生其後撤銷其申索。
- (iv) 於二零零九年一月，專業國際旅運前僱員杜卓斌先生於區域法院就兩宗工作時發生的意外向專業國際旅運索償。第一宗意外於二零零七年一月發生，負責總務的杜先生受指示以輕型貨車運送一部影印機、三個大膠袋的貨物、及多個A4尺寸的貨物箱至我們在灣仔的分行辦公室，當他從車尾箱拉出一個大膠袋時，他的左肩受傷。再者，於二零零八年一月，他受指示將一些辦公室傢俬送往我們於荔枝角地鐵站的分行辦公室。當他把傢俬從地面搬往荔枝角分行辦公室時，他的左肩再度受傷。他的索償於二零零九年六月獲我們的僱員賠償保險公司支付60,480.26港元解決。

我們已採納有關搬運文件及貨物與員工工作安全事宜的書面指引。根據我們搬運文件及貨物的指引，我們的員工搬運重型及／或大型物件時，須通知我們的行政部，以徵求運輸公司協助。

本集團保持多項保險政策，當中涵蓋(其中包括)我們的僱員醫療福利與僱員賠償及責任。

除以上所披露者外，截至最後實際可行日期，本集團並無牽涉任何重大勞資糾紛或訴訟、索償、行政訴訟或仲裁。