


## 業 務

### 概覽

我們是中國最大的租車公司，為客戶提供全面的租車服務，包括短租、長租和融資租賃服務。根據羅蘭貝格的資料，我們在車隊規模、收入、網絡覆蓋及品牌知名度等方面是市場的絕對領導者。

截至二零一四年三月三十一日，我們的總車隊規模達到55,403輛。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們在中國所有租車公司中擁有規模最大的短租車隊和規模最大的長租車隊。我們的總車隊規模大於我們後面的九大汽車租賃公司的車隊規模總和，是第二大汽車租賃公司車隊規模的4倍以上。

我們致力於提供愉悅及可靠的租車服務。截至二零一四年三月三十一日，我們在中國除西藏外所有省份的69個主要城市擁有751個直營租車服務網點。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們直營租車服務網點的數目是最直接競爭對手的3倍左右。作為補充，我們在152個規模較小的城市，發展了191個加盟服務網點。我們的服務網點在策略上作出部署以覆蓋主要交通樞紐（如機場及火車站、重要旅遊目的地、主要商務區域以及住宅區）。我們為客戶提供了優質的租車體驗，包括多樣化的車型選擇、良好的車況、便捷的租車手續，以及在所有我們運營的城市提供了7×24小時的服務。我們的總客戶數量從截至二零一一年十二月三十一日的約450,000增長到截至二零一四年三月三十一日的約1,790,000，增長了約4倍。

根據羅蘭貝格的資料，我們的品牌，「 神州租車」或「China Auto Rental」，是中國知名度最高和最受信賴的租車品牌。根據百度指數和Google趨勢（兩大關鍵詞搜索流行度指數），我們的品牌在中國汽車租賃公司中的搜索量最大。二零一三年，我們在百度及Google上的總搜索量都分別是我們最接近的競爭品牌的約3倍。自工業和信息化部於二零一二年發佈中國品牌力指數以來，我們的品牌連續兩年被認定為中國消費者心中知名度最高的租車品牌。我們強大的品牌可以令我們的產品產生溢價，並會降低我們獲取客戶的成本。

做為一個技術導向型公司，我們已經建成了一個高效、可靠及擴展性強的信息技術平台。我們的信息技術平台集合了我們經營管理的所有方面，包括交易、收益、客戶、車隊及財務管理。通過這個信息平台，我們收集了大量的交易數據和客戶數據，通過分析這些數據，可以幫助我們提高運營效率，並提高客戶體驗。我們的信息平台驅動著我們先進且操作便捷的網站及手機客戶端，二零一三年，來自我們網站和手機客戶端的訂單佔總訂單的比例達到約63.8%。我們的手機客戶端與技術平台充分結合，能夠處理從預定到付款的整個交易過程。憑藉我們的定位服務特點，我們的手機客戶端能讓客戶到達最近的服務網點並享受內置GPS導航服務。來自手機客戶端的訂單佔我們總訂單的百分比由截至二零一三年三月三十一日止三個月的約6.4%增至二零一四年三月三十一日止三個月的約24.4%。

我們主要專注於中國短租市場，該市場較為分散，預計複合年增長率為27%，由二零一三年底約人民幣60億元增至二零一八年底的約人民幣180億元，主要受個人及機構客戶商務休閒游日益增多及無車持牌司機的普通用車需要所帶動。根據羅蘭貝格的資料，按中國的個人自駕短租收益計，我們的市場份額於二零一三年為31.2%，而我們最接近的競爭對手為8.1%。作為市場的絕對領導者，我們在快速增長的中國短租市場中佔據先機。

往績記錄期內，我們在提高經營效率的同時取得大幅增長。我們的整個車隊規模由二零一一年十二月三十一日的25,845輛增至二零一四年三月三十一日的55,403輛。我們的收益按81.6%的複合年增長率增長，由二零一一年的人人民幣819.2百萬元增至二零一三年的人人民幣2,702.7百萬元，並由截至二零一三年三月三十一日止三個月的人人民幣573.4百萬元增加

## 業 務

37.5%至二零一四年三月三十一日止三個月的人民幣788.2百萬元。我們於二零一一年錄得虧損為人民幣151.2百萬元，而二零一三年錄得虧損為人民幣223.4百萬元，而我們的溢利由截至二零一三年三月三十一日止三個月的人民幣17百萬元增至截至二零一四年三月三十一日止三個月的人民幣98.1百萬元。我們的經調整(虧損)/溢利淨額(即不包括以股份為基礎的薪酬、與企業重組有關的外匯收益或虧損、停運車隊相關成本以及[編纂]及重組相關開支的溢利或虧損)由二零一一年虧損人民幣145.1百萬元增至二零一三年的溢利人民幣143.4百萬元，經調整溢利淨額則由截至二零一三年三月三十一日止三個月的人民幣40.0百萬元增至截至二零一四年三月三十一日止三個月的人民幣163.4百萬元。我們的經調整EBITDA(即扣除所得稅、財務收入/成本淨額、折舊、攤薄及減值前的溢利或虧損，不包括以股份為基礎的薪酬、與企業重組有關的外匯收益或虧損、停運車隊相關成本以及[編纂]及重組相關開支)由二零一一年的人人民幣265.5百萬元增至二零一三年的人人民幣1,061.4百萬元，而我們的經調整EBITDA由截至二零一三年三月三十一日止三個月的人民幣257.7百萬元增至二零一四年三月三十一日止三個月的人民幣400.7百萬元。有關更多資料，請參閱「財務資料—非國際財務報告準則計量」。

### 我們的優勢

我們相信，以下優勢促成我們的成功並使我們從競爭對手中脫穎而出。

#### 我們明確的市場領先地位為我們提供獨特的競爭優勢。

作為中國高度分散的汽車租賃市場的先驅，我們已樹立並不斷鞏固我們的市場領先地位。根據羅蘭貝格的資料，我們在車隊規模、收入、網絡覆蓋及品牌知名度等方面是市場的絕對領導者。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們的總車隊規模達到53,022輛，大於我們後面的九大汽車租賃公司的車隊規模總和，是中國第二大汽車租賃公司車隊規模的4倍以上。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，按中國的個人自駕短租收入計算，我們的市場份額為31.2%，而我們最接近的競爭對手的市場份額則為8.1%。

我們相信，我們的規模及市場領先地位為我們提供以下獨特的競爭優勢：

**成本優勢。**我們因自身規模而享受巨大的採購及營運成本優勢。我們相信，我們自二零一一年起已成為中國最大的乘用車採購商之一。我們能夠利用我們的購買力從汽車供應商獲得大幅折扣。我們亦已與業務夥伴(包括保險公司及保養服務供應商)訂立合作安排，以降低其他採購成本。此外，規模經濟效益讓我們能夠通過降低平均固定成本及開支(如營銷及日常開支)實現顯著的營運效率。

**牌照優勢。**對發出新牌照的監管限制對汽車租賃公司的車隊擴展造成硬性限制。中國多個大城市(包括北京、上海、廣州、天津、杭州及貴陽)已就頒發新車牌、轉讓舊車牌及非當地車牌車輛進入市區施加限制。根據羅蘭貝格的資料，部分其他大城市預期在近期實施類似限制。更多詳情請參閱「法規」。該等限制造成很大程度上難以取得牌照，阻礙中國汽車租賃市場的現有及新參與者擴展車隊。作為規模龐大的先行者，我們已取得足夠牌照，有助於我們在實施牌照限制及預期實施類似限制的城市中取得增長。例如，截至二零一四年三月三十一日，我們在北京及廣州分別擁有約13,000及8,000張牌照。

**資金優勢。**汽車租賃業務需要大量資金。我們的規模及市場領先地位為我們提供接觸多元化信貸來源(包括主要商業銀行、融資租賃公司及汽車製造商)的獨特途徑。我們以包含股本及債務融資的多元化均衡資本架構為我們的增長提供資金。

## 業 務

我們相信，該等競爭優勢構成一種良性循環，並會持續鞏固我們的市場領先地位。

**我們透過提供優質客戶體驗建立高認可度及信賴度的品牌。**

我們透過以下各項向客戶提供愉悅及可靠的租車體驗：

- **廣泛的網絡覆蓋範圍。**截至二零一四年三月三十一日，我們在中國除西藏外所有省份的69個主要城市擁有751個直營租車服務網點。作為補充，我們在152個小城市，發展了191個加盟服務網點。我們的服務網點集中在機場、火車站及其他交通樞紐、商務區域、住宅區及旅遊目的地或附近。我們的客戶在一個服務網點提車，可在任何其他服務網點歸還。
- **良好的車況。**我們相信，我們擁有中國主要汽車租賃公司當中最年輕的租賃車隊。截至二零一四年三月三十一日，我們車隊的逾60%的使用時間不足18個月。我們審慎對所有汽車進行檢查及保養，以確保其安全可靠。
- **最廣泛的汽車選擇。**我們龐大的車隊擁有包括私家轎車、運動型多用途汽車以及多用途汽車逾100個中國流行車型，可滿足我們客戶的多種需求。截至二零一四年三月三十一日，我們十大車型佔車隊的約70%，而我們亦以較高價格提供額外車型滿足中國駕駛者對體驗不同汽車的需求。
- **無障礙租賃過程。**客戶可透過我們的手機應用、網站、呼叫中心及門市店舖預訂。短租取車僅需身份證、駕駛證及信用卡資料。對於回頭客而言，由於我們的系統自動填寫我們記錄的所有所需資料，取車及還車過程進一步簡化。我們的手機應用亦透過提供預先登記、移動付款及賬戶管理服務進一步幫助我們精簡租賃流程。
- **7天×24小時客戶服務。**我們在所有機場服務網點以及我們經營所在的每個城市提供7天×24小時服務。我們的呼叫中心及在微博及微信等主要社交媒體平台上的門店7天×24小時運轉，可回應客戶詢問、處理投訴並提供會員服務。我們亦向客戶提供7天×24小時道路救援服務。

我們致力提供最佳的租賃體驗，換來的回報是龐大、忠實及快速增長的客戶群。我們的總客戶數量從截至二零一一年十二月三十一日的約450,000增長到截至二零一四年三月三十一日的約1,790,000，增長了約4倍。老客戶的交易佔總交易的百分比由二零一一年的56.6%增至二零一二年的59.8%，並增至二零一三年的68.0%。

我們的品牌已成為中國知名度最高和最受信賴的租車品牌。根據百度指數和Google趨勢(兩大關鍵詞搜索流行度指數)，我們的品牌在中國汽車租賃公司中的搜索量最大。二零一三年，我們在百度及Google上的總搜索量都分別是我們在中國最接近的競爭品牌的約3倍。根據百度指數，截至二零一四年三月三十一日，我們亦在中國每個省份擁有最高的搜索量。自工業和信息化部於二零一二年發佈中國品牌力指數以來，我們的品牌連續兩年被認定為中國客戶心中知名度最高的租車品牌。我們的強大品牌令我們可提供優惠的價格，降低客戶的購置成本。

**高效、可靠及擴展性強的信息技術平台能讓我們改善營運效率並提升客戶體驗。**

作為一個技術導向型公司，我們已經建成了一個高效、可靠及擴展性強的信息技術平台。我們相信，我們早期側重於發展技術使我們具有強大的競爭優勢。我們的技術平台使我們得以在不斷提升客戶體驗的同時改善營運效率。

## 業 務

我們的信息技術平台集合了我們經營管理的所有方面，包括交易、收益、客戶、車隊及財務管理。我們的技術平台使我們能夠：

- 管理整個交易過程，以確保風險控制的順利完成及有效；
- 對過往數據進行供需分析，預測未來需求，提供動態定價、車隊調度以及長期策略決策等關鍵資料；
- 根據市場需求、存貨水平、租期、地點、預訂時間、競爭對手價格及目標利潤率實施動態定價，以增加收益，並根據預計客戶需求優化車隊調度；
- 記錄及分析客戶的數據以更好地了解其租賃習慣及更有效地向其推廣我們的促銷活動；
- 追蹤及分析每台車輛的里程、租賃次數、保險索償及保養記錄等主要數據，使我們更有效地管理開支及未來的車輛收購；及
- 按門店、分公司、區域、產品類型、成本類型或時段來監控及分析我們的財務表現，以使我們的管理層在制訂預算、成本控制、僱用、車輛收購及門店開設時作出更多知情決策。

我們已建立行業領先的網站及手機應用程序，其均與我們的技術平台完全融和，並能夠處理從預訂到付款的整個交易過程。憑藉定位服務特點，我們的手機應用程序能讓客戶找到最近的服務網點並享受內置GPS導航服務。此外，客戶能夠在其移動設備上進行預先登記及付款。截至二零一四年三月三十一日止三個月，來自我們網站及手機客戶端的訂單合共佔我們總訂單約63.6%。尤其是，來自手機客戶端的訂單佔我們訂單總量的百分比由截至二零一三年三月三十一日止三個月的約6.4%迅速增至截至二零一四年三月三十一日止三個月的24.4%。

我們力求確保技術平台的可靠性及安全性。我們保有關鍵營運設備的備用裝置並經常將我們的經營數據備份，以確保正常運營。我們亦實施嚴格及先進的保安措施，經常監控及加強我們技術平台的安全。

我們的技術平台幅擴展性強，為我們於過往數年內的迅速擴展提供支持。我們相信，我們的技術平台能擴展至可容納最多達500,000台租賃車輛運行。我們擬繼續改善技術平台。

**我們多元化的業務組合令我們能夠在管理市場波動的同時把握增長機遇。**

我們在產品供應、客戶組成以及地理覆蓋範圍方面擁有多元化的業務組合。

我們擁有由短租、長租及融資租賃組成的均衡產品組合。根據羅蘭貝格的資料，我們是中國唯一一家在短租及長租領域擁有市場領先地位的汽車租賃公司。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們在中國擁有最大的短租車隊及最大的長租車隊。二零一三年，我們約77.7%的總租賃收益來自短租，約21.3%來自長租及融資租賃。

## 業 務

我們已發展多元化的客戶群，包括個人、中小型企業、跨國公司、大型國有企業以及政府機構。截至二零一四年三月三十一日，我們的客戶總數包括約1,776,000名個人客戶及約12,000名機構客戶。我們認為我們的工作日租賃主要為商業用途，而我們的休息日租賃主要為休閒用途。二零一三年，我們估計所有短租交易的約56%為商務用途，約44%為休閒用途。

我們在中國所有省份（西藏除外）擁有服務網點，在全國擁有廣泛網絡。二零一三年，我們約43%的總收益來自北京、上海、廣州及深圳，其餘57%來自我們其它城市的直營網絡。此外，我們的廣泛網絡亦以特許加盟商在較小城市營運的服務網點作補充。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們在中國按人口計的十大城市中擁有的服務網點數目最多。

我們多元化的業務組合顯著提高我們把握各種增長機會的能力。該組合增加了我們的收益來源，並減少我們對任何特定產品供應或地域的依賴。此外，其亦在我們的業務單位中建立經營協同效應，並在客戶群之間創造交叉銷售的機會。此外，我們的多元化業務組合亦能讓我們在當地市場積極競爭。

**我們擁有經驗豐富的管理團隊以及強大的股東支持。**

我們相信，在中國汽車租賃業務中取勝需要深厚的行業專業知識、廣泛的本地技巧以及強大的執行能力。我們的管理層團隊已積累對中國消費者、汽車及技術方面的豐富知識。我們的創辦人、主席兼行政總裁陸正耀先生在信息技術行業擁有逾10年經驗，並且於汽車有關業務方面另有10年經驗。在陸先生的領導下，我們管理層團隊大部分高級成員已共事逾10年且我們管理層團隊的豐富經驗極大地有助我們系統性了解。

二零一三年五月，全球汽車租賃行業領導者赫茲成為我們的策略夥伴及投資者。我們成功整合赫茲的中國業務並成為赫茲在中國的獨家業務夥伴。此外，我們已與赫茲訂立品牌聯合協議並展開境內外雙方客戶推介合作。我們相信，赫茲能夠為我們帶來行業知識、技術及業務發展等方面的寶貴支持。

### 我們的策略

我們的目標是在改善營運效率的同時加強我們在中國汽車租賃市場的領先地位。為達致此目標，我們擬：

#### **提高車隊利用率及營運效率**

作為我們增長策略的一部分，過往幾年，我們設定的目標車隊利用率約為60%，反映我們就建立規模及取得牌照的車隊擴展與財務資源之間的審慎平衡。由於我們在車隊規模、收益、網絡覆蓋面、品牌知名度及牌照儲備方面的穩固市場領先地位，我們有意將策略重心逐漸轉向提高車隊利用率。此外，我們擬透過技術利用繼續改善我們的經營效率，包括高級數據分析及增強使用移動技術。

#### **壯大租賃車隊並擴大網絡覆蓋範圍**

我們龐大的車隊及廣泛的網絡覆蓋範圍是我們相對於競爭對手的顯著規模優勢的主要組成部分。我們計劃根據市場需求及客戶需求的技术協助分析進一步擴大租賃車隊並優化車隊組成。我們亦有意通過增加服務網點改進我們的全國網絡，以提高在現有城市的滲透

## 業 務

率。此外，我們透過特許經營安排一直擴展至新的較小城市，這有助於滿足客戶對更廣泛網絡中優質汽車租賃服務的需求，增加我們在中國的品牌認可度及有利於未來擴展。

### 不斷提升客戶體驗並加強品牌

透過進一步精簡租賃流程、增設更多的服務網點、提供新車型及縮短汽車持有期間，我們擬繼續為客戶提供更大的便利及價值。我們亦計劃利用技術（從移動服務到巨量資料分析）改進我們所有方面的服務。此外，我們擬透過以多個渠道積極徵求客戶反饋進一步改進我們的客戶服務。我們相信，我們不斷努力提高客戶體驗將有助於增進我們的客戶忠誠度、增強我們的品牌及進一步增加我們的品牌價值。

### 不斷創新產品及進一步拓展我們的價值鏈

我們擬透過不斷創新產品應對中國新興汽車租賃市場中不斷變化的客戶需求。例如，我們已推出並將繼續改進我們的「企業雲」解決方案，為機構客戶提供具成本效益的汽車使用。我們相信，我們在中國汽車租賃行業的明確領先地位為我們在拓展價值鏈時提供巨大優勢。我們計劃進一步發展我們的融資租賃及二手車銷售業務。我們亦擬選擇性擴展至周邊業務領域，即車隊管理及拼車，而在此方面我們可利用行業專業知識及商業資源。

### 我們的產品及服務

我們的產品包括短租、長租及融資租賃。此外，我們亦提供多種增值服務，如意外事故保險、GPS導航系統、7天×24小時道路救援、車輛交付及單程租賃。我們亦提供「企業雲」汽車租賃解決方案，其涵蓋我們的所有產品及服務，以幫助機構客戶優化其用車管理。

#### 短租

我們將90天以下的租賃分類為短租。鑒於在中國租車公司提供90天以下的代駕車輛租賃屬違法，我們僅提供自駕短租。我們的短租滿足個人及機構客戶的本地及城際旅行需要以及替代租賃及其他特殊需要（同時用於商務及休閒）。

截至二零一四年三月三十一日，我們在中國69個主要城市751個直營服務網點及透過152個小城市的191個加盟服務網點提供短租。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們擁有中國短期汽車租賃市場最大的網絡。憑藉我們廣泛的地域覆蓋範圍及交通便利的服務網點網絡，我們相信我們處於有利地位，可把握商務及休閒短租分部的增長機遇。

我們的短租車隊由截至二零一一年十二月三十一日的21,920輛增加至截至二零一三年十月三十一日的33,986輛及截至二零一四年三月三十一日止的34,645輛，根據羅蘭貝格的資料，是中國最大的短租車隊。於二零一四年三月三十一日，短租車隊佔我們總租賃車隊的約77.2%。於最後實際可行日期，我們的短租車隊有逾100種流行車型，覆蓋市場上大部分車輛類別及主要品牌。我們提供轎車、運動型多用途車及多用途車，滿足不同的租賃需要。

## 業 務

中國個人及機構對短租的需求不斷增長。中國消費者越來越多地利用汽車進行商務及休閒旅行，令短租需求不斷增長。尤其是，中國持有駕駛執照的群體越來越龐大，他們嚮往汽車出遊的便利但並無擁有汽車，這為短租帶來強勁可持續性需求。中國不同規模的機構使用短租滿足偶爾使用汽車作商務用途及商務旅行地面交通工具的需要。隨著中國保險公司及汽車經銷商開始向客戶提供備用車租賃，對短租的需求亦不斷增加。此外，中國政府已頒佈政策，鼓勵汽車租賃作為一種更環保的交通方式。另外，中國近期進行減少政府汽車擁有量的改革，令政府機構使用汽車租賃服務作商務用途，是短租又一不斷壯大的需求。我們的短租提供替代擁有汽車的具成本效益且便利的方式，滿足個人及機構客戶的需要。

我們向短租客戶收取基本租金、基本保險費用、手續費及增值服務費。我們對短租費率實施動態定價，定價因市場需求、存貨水平、租期、地點、預訂時間、競爭對手價格及目標利潤率而各有不同。客戶負責租賃期間所消耗汽油的成本。我們亦提供多種增值服務，如意外保險、GPS導航系統、7天×24小時道路救援、車輛交付及單程租賃。

首次客戶必須登記為會員，提供政府簽發的身份證及有效的中國駕駛執照供我們核實。我們的會員可透過我們的網站www.zuche.com、覆蓋所有主流操作系統的手機應用及7天×24小時呼叫中心或前往我們任一門店預訂，這些均由我們全面集成的技術平台支持。截至二零一四年三月三十一日止三個月，來自網站或手機應用訂單約佔我們短租總額的63.8%。截至二零一四年三月三十一日止三個月，來自網站或手機應用訂單分別約佔39.2%及24.4%。

提取所租車輛前，短租客戶須簽署租賃協議並以信用卡或借記卡或透過第三方網上支付服務(如微信支付及支付寶)預付款或存入按金。退車程序中，我們的員工遵循標準程序，包括檢查車輛狀況、里程及汽油水平、損害評估(如適用)與客戶確認及移交。付款一般從預付或寄存款項中扣除。除非經總部批准，否則我們不允許現金付款，這有助我們嚴格控制收款。我們亦透過從借記卡扣款或長達30天的信用卡預授權保留預定款項作為按金，以扣除客戶產生之負債(如交通罰單)。

我們的短租業務迅速發展。短租交易數目由二零一一年約885,000宗增至二零一三年約1,941,000宗，由截至二零一三年三月三十一日止三個月的348,000宗增至截至二零一四年三月三十一日止三個月的463,000宗。由於租賃量大幅增長，我們來自短租的收入由二零一一年的人民幣629.8百萬元按複合年增長率65.0%增至二零一三年的人民幣1,714.5百萬元，由截至二零一三年三月三十一日止三個月的人民幣392.7百萬元增長35.4%至截至二零一四年三月三十一日止三個月的人民幣531.5百萬元。二零一一年、二零一二年、二零一三年及截至二零一四年三月三十一日止三個月，來自短租的收入分別佔我們租賃收入的81.2%、77.6%、77.7%及78.8%。根據羅蘭貝格的資料，按收入計，我們於二零一三年佔據中國自駕短租市場31.2%的最大市場份額。

---

## 業 務

---

### 長租

我們將90天或以上的租賃分類為長租。我們的長期客戶主要包括跨國公司、國有企業、中小企業及政府機構等機構客戶。我們亦向數目穩定增長的個人客戶提供長租服務。

截至二零一四年三月三十一日，我們透過直營網絡及特許加盟網絡提供長租。我們相信，我們在中國長租市場的地域覆蓋範圍最大。我們在全國廣泛的覆蓋範圍令我們能與具有全國據點的機構客戶訂立統籌的租賃服務協議，服務其中國各地的業務，這使我們成為獲優先選擇的長租供應商。

我們的長租車隊由截至二零一一年十二月三十一日的3,621輛增加至截至二零一三年十二月三十一日的6,241輛及截至二零一四年三月三十一日的6,111輛，根據羅蘭貝格的資料，是中國最大的長期汽車租賃車隊。截至二零一四年三月三十一日，我們的長期車隊佔我們的總租賃車隊約13.6%。我們亦利用短租車隊為長租車輛因維修或保養而無法使用的機構客戶提供臨時替代租賃。車輛選擇方面，我們向租期超過24個月的客戶提供製造商及型號由客戶指定的新車輛，向租期介乎12至24個月的客戶提供短租車隊中的製造商及型號的新車輛。租期不到12個月的客戶可從短租車隊中選擇現有車輛。

長租需求主要由滿足機構客戶汽車使用業務需要而作為擁有汽車的替代選擇，同時節省資本開支及行政資源的需要推動。此外，基於項目的業務活動(如審計、諮詢及房地產開發)常會利用不到12個月的長租滿足項目團隊的交通需要。長租亦常列入在中國經營的許多跨國公司向海外派行政人員提供的福利中。除滿足交通需要外，長租亦為機構客戶提供會計及稅務利益，有助其現金流管理。對政府機構而言，長租需求一直並將繼續由減少政府機構汽車擁有量的政策改革推動。我們相信，我們的長租能滿足各類不同的機構客戶的需要。

我們根據個別磋商的合約提供長租。長租合約的條款因租期、車輛類別、地點及其他因素而不同。長租價格一般包括基本租金、基本保險成本、維修及保養成本與代駕服務成本(倘適用)。我們提供意外事故保險及7天×24小時道路救援等可選增值服務。我們一般要求長期客戶預付按金並每月、每季或每半年分期預付租金。每名長租客戶的付款方案(如按金金額或分期頻率)基於我們對客戶信譽的評估而不同。

除定期營銷活動外，我們的銷售人員透過實地拜訪及直接致電並輔以網上銷售渠道來推廣長租。客戶可透過我們的網站、手機應用、呼叫中心、直營服務網點及加盟店查詢我們提供的長租服務。銷售代表會與每名客戶一道訂製長期合約，解決客戶的特定需要。



## 業 務

我們來自長租的收入由二零一一年的人民幣143.7百萬元按複合年增長率76.7%增至二零一三年的人民幣448.9百萬元，並由截至二零一三年三月三十一日止三個月的人民幣98.4百萬元增長20.6%至截至二零一四年三月三十一日止三個月的人民幣118.7百萬元。二零一一年、二零一二年、二零一三年及截至二零一四年三月三十一日止三個月，來自長租的收入分別佔我們租賃收入的18.5%、21.1%、20.3%及17.6%。根據國際財務報告準則，若干長租的部分收益分類為融資租賃收益。更多資料請參閱「財務資料－若干經營業績項目說明－收益」。

### 融資租賃

我們於二零一一年五月開始向機構客戶提供融資租賃。融資租賃與長租的不同之處在於，於融資租賃期末，客戶以於融資租賃安排開始時協定的款項購買所租用車輛。融資租賃期通常介乎兩到三年。儘管融資租賃為美國等較成熟市場汽車製造商提供的常見服務，但此類服務在中國並不常見。我們相信，中國融資租賃市場仍處於發展初期，主要由於在稅務、資本效率及財務報告方面具有眾多優點，因此具有龐大的增長潛力。我們的融資租賃車隊由截至二零一一年十二月三十一日的304輛增至截至二零一四年三月三十一日的4,111輛。我們相信，我們有能力利用我們的經營規模、龐大的客戶群及多元化服務，把握融資租賃市場的增長機遇。

我們亦於二零一三年十二月當我們開始特許加盟安排時開始向我們的特許加盟商提供融資租賃。有關特許加盟安排的進一步資料，請參閱「我們的特許加盟安排」。

我們來自融資租賃的收入由二零一一年的人民幣2.2百萬元增加至二零一三年的人民幣21.7百萬元，由截至二零一三年三月三十一日止三個月的人民幣2.2百萬元增加至截至二零一四年三月三十一日止三個月的人民幣8.7百萬元。二零一一年、二零一二年、二零一三年及截至二零一四年三月三十一日止三個月，來自融資租賃的收入分別佔我們租賃收入的0.3%、0.8%、1.0%及1.3%。

### 我們的服務網絡

我們的全國性服務網絡覆蓋中國除西藏外的所有省份。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，按城市及服務特許網點計，我們擁有中國汽車租賃行業最大的服務網絡。我們的服務網絡包括直營及特許加盟服務網點。截至二零一四年三月三十一日，我們在中國69個主要城市擁有751個直營服務網點及152個小城市擁有191個特許加盟服務網點。我們並無且在可預見未來不會在我們設有直營服務網點的城市接受特許加盟。

## 業 務

下圖列示截至二零一四年三月三十一日我們整個服務網絡的地域覆蓋範圍。



### 我們的直營服務網點

根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們擁有中國汽車租賃行業最大的直營服務網點，在除西藏以外的所有省份均有業務。我們的地域版圖擴展迅速，由截至二零一一年十二月三十一日在中國66個城市的234個服務網點增長至截至二零一四年三月三十一日69個城市的751個服務網點(包括230家門店及521個取車點)。根據羅蘭貝格的資料，於二零一三年十二月三十一日，我們服務網點的數目幾乎是我們的最接近競爭對手的近三倍。

我們的直營服務網點涵蓋中國所有省會城市(西藏拉薩除外)以及我們認為汽車租賃服務需求旺盛或增長潛能巨大的其他低線城市。截至二零一四年三月三十一日，我們於中國52大機場設有直營點，包括中國50大機場中45個。我們已大致完成全國服務網絡的策略建設，並擬主要集中精力有選擇地增設新服務網點，以提高現有覆蓋範圍內的服務滲透率。

我們的服務網點佔據策略性位置，方便客戶取車。我們的服務網點一般位於機場、火車站、地鐵站或其他交通樞紐、主要商務區、住宅社區或旅遊景點或附近。

---

## 業 務

---

我們的門店為位於租賃物業的實體店面，配有停車設施。同一城市的所有門店共享該城市的所有汽車庫存，以提高車輛可用率及方便客戶挑選。盈利潛力、成本、交通便利性及可用停車設施乃我們新店選址時考慮的主要因素。

另一方面，我們的取車點為僅有簡單服務台的停車設施，而非完整店面。客戶透過我們網站或手機客戶端或呼叫中心下發租賃訂單後，可在其選擇的取車點提取其所租汽車。我們的取車點位於易於識別及前往的地點，例如知名樓宇、十字路口或其他地標。我們在客戶需求量大但交易量不足以開設新門店的策略性位置設立取車點。取車點是對我們門店的補充，為我們擴展網絡覆蓋提供靈活及具成本效益的方式。我們會監控各服務網點的交易量，以釐定是否應將其升級為門店或撤消。

我們致力透過全國性網絡提供一流的服務。我們的所有機場服務網點及我們經營所在城市內至少有一個服務網點為7天×24小時營業。我們非7天×24小時營業門店一般每天營業至下午九時正，比一般行業慣例晚。我們的取車點一般營業至下午六時正。我們相信，中國並無其他租車公司透過如此廣泛的網絡向客戶提供如此水平的服務。

為優化服務網點配置，我們或會不時根據對交易量及業務前景的監控及評估關閉服務網點。於二零一一年、二零一二年、二零一三年及截至二零一四年三月三十一日止三個月，我們分別關閉3個、18個、53個及38個服務網點。

### **我們的特許加盟服務網點**

我們的特許加盟服務網點乃我們廣泛服務網絡的重要補充。我們於二零一三年十二月開始特許加盟業務。截至二零一四年三月三十一日，我們在152個小城市（我們並無於該等城市設立任何直營店）擁有191個特許加盟服務網點。我們的特許加盟服務網絡目前僅包括門店。有關我們特許加盟安排的更多詳情，請參閱「我們的特許加盟安排」。

本文件為草擬本，所載資料並不完整，並可能會作出修訂。閱覽資料時須一併細閱本文件封面「警告」一節。

## 業 務

下表載列截至二零一四年三月三十一日我們的門店及取車點以及特許加盟店的數目。

城市或省份	由我們直營			由我們特許 加盟商經營	
	城市	門店	取車點	城市	門店
<b>主要城市</b>					
北京 .....	1	28	56	—	—
上海 .....	1	6	62	—	—
廣州 .....	1	16	35	—	—
深圳 .....	1	14	28	—	—
<b>省份<sup>(1)</sup></b>					
江蘇 .....	9	24	48	5	6
廣東 <sup>(2)</sup> .....	6	12	25	10	15
浙江 .....	5	6	14	9	10
山東 .....	4	10	16	9	10
福建 .....	4	7	19	9	11
雲南 .....	4	7	9	2	2
遼寧 .....	3	11	24	10	12
湖南 .....	3	8	22	7	11
河北 .....	3	5	3	8	11
廣西 .....	3	3	8	2	2
河南 .....	2	9	4	12	15
四川 .....	2	6	27	7	10
海南 .....	2	3	6	1	1
湖北 .....	1	12	18	7	10
重慶 .....	1	6	19	2	3
黑龍江 .....	1	5	7	5	6
天津 .....	1	5	7	—	—
陝西 .....	1	4	20	4	5
山西 .....	1	4	8	11	12
安徽 .....	1	3	10	11	13
江西 .....	1	3	6	3	5
吉林 .....	1	3	6	1	1
貴州 .....	1	3	2	2	3
甘肅 .....	1	2	3	1	1
內蒙古 .....	1	2	1	11	13
寧夏 .....	1	1	2	1	1
青海 .....	1	1	4	—	—
新疆 .....	1	1	2	2	2
<b>總計 .....</b>	<b>69</b>	<b>230</b>	<b>521</b>	<b>152</b>	<b>191</b>

附註：

- (1) 我們直營服務網點所在城市與特許加盟店經營所在城市之間並無重疊。  
(2) 不包括廣州及深圳。

## 業 務

### 我們的客戶

我們擁有巨大、快速增長且忠誠的客戶群，包括個人及機構客戶。

我們的大多數個人客戶為短租客戶，而使用我們長租及融資租賃服務的個人客戶人數亦穩步增長。我們的個人客戶主要包括已形成新消費習慣並更易接受租車的中國城市客戶。尤其是，我們若干個人客戶為已取得駕照但無車的中國人士。有關已取得駕照但無車的中國人士的更多詳情，請參閱「行業概覽－中國短期汽車租賃市場」。我們個人客戶總人數由截至二零一一年十二月三十一日的約447,000名增長約4倍至截至二零一四年三月三十一日的約1,776,000名。

我們的機構客戶使用我們的短租、長租及融資租賃服務。我們的機構客戶包括各種規模的企業及政府機構。我們的機構客戶涵蓋電信、信息技術及消費品在內的廣泛行業，且包括眾多財富500強企業，例如西門子及現代。我們與更多的保險公司、汽車製造商及經銷商合作，以提供替代租賃及長期試駕服務。隨着中國政府汽車保有量改革加劇，越來越多的政府機構成為我們的客戶。我們的機構客戶數量由截至二零一一年十二月三十一日的約3,500名增至截至二零一四年三月三十一日的約12,000名。

我們相信自身的優質產品及服務、卓越的客戶服務及有針對性的營銷計劃已令我們的客戶數量快速增長及客戶忠誠度增強。特別是，我們相信我們具競爭力的價格、車況及網絡覆蓋對個人客戶尤其具有吸引力，而我們的品牌知名度、網絡覆蓋以及優質產品及服務乃吸引及挽留機構客戶的關鍵因素。我們回頭客的交易量佔租車交易總量的百分比由二零一一年的56.6%增至二零一二年的59.8%，並增至二零一三年的68.0%，表明客戶忠誠度提高及客戶參與度提升。

於二零一一年、二零一二年及二零一三年各年及截至二零一四年三月三十一日止三個月，我們並無客戶佔我們的總收益超過5%。同期，我們的五大客戶佔我們的總收益合共分別為4.3%、3.3%、5.5%及2.7%。同期，我們與五大客戶保持了約三個月至3年的業務關係。

### 我們的客戶服務

我們的「4 Any」(即「任何人、任何時間、任何車輛及任何地點」)服務理念表明我們提供卓越客戶服務的決心，且我們認為這對我們的業務至關重要。


截至二零一四年三月三十一日，我們經營所在各城市內至少一個服務網點及位於中國52個主要機場(包括中國50大機場中的45個)的所有機場服務網點提供7天×24小時服務。為處理投訴及答疑，我們的客服團隊透過電郵、短信及多種社交媒體平台與客戶保持定期溝通。我們亦向客戶提供全國7天×24小時道路救援。具體而言，我們在中國兩大流行社交媒體微博及微信上設有動態及熱門企業賬號。我們亦運營一項強大的手機應用，帶有多項功能。客戶透過我們的手機應用完成從選車到確認訂單及付款的整個短租預訂過程。我們的手機應用亦提供定位服務，會列出離客戶位置最近的服務網點，令客戶在最便利的位置取車或還車。此外，我們的手機應用提供內置GPS導航及長租申請提交。

## 業 務

### 品牌、銷售及營銷

#### 品牌

我們已透過有針對性的營銷活動、直銷及融資客戶推介相結合的方式成功在中國汽車租賃市場建立品牌。我們的策略是打造向客戶提供舒適及可靠租車服務的品牌。我們亦致力於將我們的品牌與高度的企業社會責任意識相聯。我們強大的品牌令我們可提供優惠的價格，降低客戶的購置成本。

根據羅蘭貝格於二零一四年進行的一項消費者調查，我們的品牌「 神州租車」或「China Auto Rental」是中國知名度最高及最受信賴的租車品牌。根據百度指數和Google趨勢（兩大關鍵詞搜索流行度指數），二零一一年以來，我們的品牌在中國汽車租賃公司中的搜索量一直是最大的。二零一三年，我們在百度及Google上的總搜索量都分別是我們最直接的競爭品牌的約3倍。根據百度指數上可獲取的額外資料，截至二零一四年三月三十一日，我們亦在自身經營所在中國各省擁有最高搜索量。自工業和信息化部於二零一二年發佈中國品牌力指數以來，我們的品牌連續兩年被認定為中國客戶心中知名度最高的租車品牌。

我們積極參與多項慈善活動，足以證明我們對企業社會責任的大力投入。例如二零零八年及二零一三年，在四川發生大地震後，我們不但自行及組織僱員向多個救災組織捐款，並及時分配車輛為救災工作提供運輸服務。我們亦於二零一二年與公安部及交通運輸部共同發起及贊助一項活動，向客戶宣傳駕駛安全信息。我們相信自身品牌承載公共利益貢獻帶來的商譽。

我們榮獲眾多獎項，足以印證我們強大的品牌知名度及聲譽。於二零一三年，我們獲中國品牌研究中心授予中國汽車租賃連鎖店行業C-BPI品牌力第一名及獲中國電子商務協會授予中國互聯網電子商務誠信示範企業。我們亦於二零一一年獲《哈佛商業評論》(Harvard Business Review) 授予管理行動獎金獎；於二零一一年獲《國家地理旅行者》(National Geographic Traveler) 授予最佳租車公司獎；以及獲品牌中國產業聯盟及中國國際商會聯合授予二零一一年品牌中國大獎最佳服務獎。我們亦躋身《福布斯》雜誌 (Forbes Magazine) 二零零九年中國潛力企業榜，並為二零零八年北京夏季奧運會的官方VIP汽車服務提供商之一。

#### 銷售及營銷

憑藉市場的絕對領導地位及強大的品牌，我們策略性越過第三方中間商直接向客戶營銷。我們極具針對性的營銷活動包括互聯網及傳統廣告以及客戶忠誠度計劃。我們相信，通過越過第三方中間商進行營銷，我們能夠以更具競爭力的價格為客戶節省成本，同時能提升我們品牌的知名度及加強客戶忠誠度，而以上均有助於我們與客戶保持更為穩固的關係。

我們主要透過Google及百度等領先搜索引擎投放互聯網廣告，以提高曝光率及點擊率。我們的傳統廣告包括直接針對商業及休閒遊客、辦公室上班族及依賴公共交通的持駕照人士等潛在客戶的電視、廣告牌及家居、機場、地鐵站及寫字樓的數字媒體廣告。作為

## 業 務

我們與Hertz的戰略聯盟的一部分，我們亦在我們部分的重要服務網點推出以「Hertz動力(Powered by Hertz)」形象為特色的聯合品牌推廣活動。我們亦與高知名度的名人合作以提升品牌知名度。例如，我們自二零一三年七月起聘請前足球名將大衛·貝克漢姆擔任代言人。

我們亦設有全面的忠誠度計劃，以挽留個人及機構客戶。就個人客戶而言，我們提供普通、金及白金三級會員制。所有三個級別的會員於本公司的消費均會獲獎勵，而相關獎勵可用於支付日後租車費。高級別的會員可獲取更多獎勵、租車程序優待及更多汽車升級機會。個人客戶可免費成為我們的會員。我們會基於在某一曆年客戶與我們的租車交易總數及每次租車時長進行會員升級。我們的註冊會員由截至二零一一年十二月三十一日的約921,000名增至截至二零一四年三月三十一日的約3,468,000名，其中截至二零一四年三月三十一日約51%曾向我們租車。就機構客戶而言，我們提供預付款計劃，即機構客戶可在向我們預付款項後獲取獎勵。該等獎勵可用於支付日後租車費。此外，參與我們預付款計劃的機構客戶在租車程序及車輛升級機會方面可享受最高水平的優待。

此外，我們受益於對我們的服務滿意的大量客戶的口碑推薦。我們擬繼續改善服務以鼓勵客戶進行更多推薦及推介，我們相信，這是宣傳我們業務的有效及具成本效益的方式。

於往績記錄期，我們的銷售及營銷開支分別為人民幣106.9百萬元、人民幣140.3百萬元、人民幣152.7百萬元及人民幣20.4百萬元。

### 我們的車隊管理及經營

#### 車隊規模及組成

我們經營中國最大的租賃車隊。截至二零一四年三月三十一日，我們的總車隊規模達到55,403輛。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們的車隊規模大於我們後面的九大汽車租賃公司的車隊規模總和，是中國第二大汽車租賃公司車隊規模的4倍以上。我們的車隊規模不包括特許加盟商所經營者。

截至二零一一年、二零一二年及二零一三年十二月三十一日，我們分別擁有21,920、31,453及33,986輛汽車用作短租，及分別擁有3,621、5,201及6,241輛汽車用作長租以及304、470及1,097輛汽車用作融資租賃。根據羅蘭貝格的資料，截至二零一三年十二月三十一日，我們擁有中國最大的短租車隊及最大的長租車隊。我們的汽車分為經濟、標準及奢華等不同級別，以及轎車、運動型多用途車及多用途車等車身樣式。截至二零一四年三月三十一日，我們短租車隊的每車平均購買價為約人民幣96,070元，而我們長租車隊的每車平均購買價為約人民幣163,464元。截至二零一四年三月三十一日，我們的車隊有來自24個品牌的合共107個車型，其中按車數計十大車型佔我們車隊約70%。

#### 購車

我們相信，自二零一一年以來，我們為中國最大乘用車買方。憑藉我們的大規模及市場領導地位，我們已與主要品牌的汽車製造商(包括通用汽車、起亞、本田、雪鐵龍及豐田，按車數計為我們車隊中的五大品牌)建立穩固關係。截至二零一四年三月三十一日，我們車隊汽車分別有39.4%、15.1%、9.5%、8.3%及7.6%屬於這五大品牌。我們亦向現代、雪佛蘭、標致、大眾及奧迪購買汽車。我們經考慮汽車價格、客戶喜好、車隊出租率及預期售價基於廣泛分析確定我們車隊的品牌及型號多樣性及組合。

## 業 務

我們直接與汽車製造商協商購買條款(包括價格及交付條款)，汽車製造商再指引我們到指定汽車經銷商處購買及享受售後服務。較大採購量使我們能夠就絕大部分購車自該等製造商獲取優惠條款。我們自優惠購買條款獲取的成本節約使我們能夠向客戶提供具競爭力租賃價，從而有助於我們吸引較多客戶及建立更著名品牌。隨著我們規模擴大，我們預期會繼續憑藉我們強大購買力享受成本節約。

### 汽車融資

我們需要大量資金資助我們購車及進行業務擴展。我們與中國大型商業銀行及資本租賃公司就汽車融資進行合作。我們相信，我們獲取強大信用支持的能力為一項重要競爭優勢並將繼續鞏固我們的市場領導地位。

我們已主要透過來自金融機構借款、資本租賃公司及OEM、經營現金流量及股權融資滿足我們融資需求。截至二零一四年三月三十一日，銀行貸款、融資租賃及OEM融資分別佔我們未償還債務總額約45.9%、4.7%及1.6%。於二零一零年及二零一一年，我們就我們約1,500輛雪鐵龍汽車向金融機構獲取資本租賃。我們於二零一三年購車的約15%通過融資租賃及OEM融資進行。我們亦擬使用所得款項的70%為購車提供資金。

### 汽車保養

我們主要通過遍佈我們網絡18個城市的自有汽車保養設施維修及保養我們的車隊。我們相信，我們本身的維修及保養服務有助在減少成本的同時確保服務品質。截至二零一四年三月三十一日，我們自有維修及保養設施服務的車輛約佔我們總車隊規模的76%。我們亦將小部分維修及保養工作外包予第三方服務供應商，包括汽車交易商、其指定汽車服務供應商及獨立汽車服務供應商。我們根據由當地團隊進行的評估選擇汽車服務供應商，惟須經總部審批。我們定期審查我們汽車服務供應商的服務質量，以確保其擁有優質診斷及維修設備、經驗豐富的機械師以及良好的客戶服務，以達到汽車製造商的保修規定。

### 汽車處置

我們通過三個渠道出售二手車，即我們自有招標及拍賣系統、第三方拍賣公司及其他線下銷售。於二零一一年、二零一二年及二零一三年及截至二零一四年三月三十一日止三個月，我們分別出售742輛、899輛、9,986及4,977輛二手車。

我們主要車型的一般持有期約為30個月，而其中車型的一般持有期約為36個月。通常，汽車達到持有期後，我們將其停止運營並加入二手車銷售程序。根據二手車的市場需求及銷售量，我們會對運營汽車的持有期進行少量調整。

我們就二手車銷售運營專有網上招標及拍賣系統。二手車買方可於我們服務網點及遍佈我們全國服務網絡的二手車停車場檢查待售汽車，在於我們網上招標及拍賣系統進行投標。競爭投標系統有助於使我們二手車銷售所得款項最大化。截至二零一四年三月三十一日，我們招標及拍賣網站上的註冊用戶已超過21,000名，其中大部分為二手車交易商。



## 業 務

### 我們的特許加盟安排

我們於二零一三年十二月開始特許加盟安排。截至二零一四年三月三十一日，我們已與於152個小城市經營191個特許加盟服務網點的144名特許加盟商訂立特許加盟協議。我們僅允許特許加盟商於我們未設立直營服務點的小城市經營。

我們相信，我們的特許加盟安排使我們能夠：

- 於更為廣泛網絡滿足我們客戶對高質素租賃服務的需求；
- 提升我們於中國的品牌認知度，有助於擴大客戶群，從而提高收益及促進我們進一步擴展；及
- 通過向特許加盟商收取特許加盟費、佣金及融資租賃付費增加我們的收益；

我們相信，我們的特許加盟商在以下方面受益於特許加盟安排：

- 我們強大的品牌及聲譽極為有助於彼等獲取客戶及增加業務；
- 我們的特許加盟商分享我們的訂單系統，使彼等的服務可用於我們所有客戶；及
- 我們向特許加盟商提供汽車採購折扣及融資租賃，有助於減少其資本開支及提高資本效率。

我們向特許加盟商提供多種經營支持，包括服務培訓及技術協助（親自及通過電話）以及共享我們的信息技術平台。

我們的所有特許經營安排基於我們的標準特許經營協議作出，為期四年。各份特許經營協議訂明（其中包括）特許經營安排的地理區域、授權加盟店數目、加盟商可能向我們取得的車輛數目、各商店的最低建築面積、商標用途、加盟商陳述及擔保、費用及收費、客服要求、專營權、知識產權及違約條款。

我們向特許加盟商收取前期特許費、佣金及若干其他雜費。倘特許加盟商決定透過融資租賃向我們收購汽車，我們亦向特許加盟商收取融資租賃付款。我們的特許加盟商獲授權以「神州租車／合作夥伴」品牌經營。彼等亦須確保其車隊的車型在我們短期車隊中及店址、裝修、展示、營銷活動、定價及日常經營符合我們不時釐定的標準。倘特許加盟商未能遵守相關特許加盟協議的若干重要條款，我們有權終止協議。

我們的客戶可通過我們的網站、手機客戶端及電話中心預訂我們特許加盟商的租車產品。我們特許加盟商所提供的租車服務明確標示及區別於我們的直營業務。在我們訂單系統中，當我們的客戶向我們特許加盟商進行預訂時，會出現明顯記號／圖標知會彼等將自我們的特許加盟商而非直接自我們接受租車服務。

我們格外重視特許加盟商的質量控制。我們向特許加盟商提供前期及持續培訓。我們配備專門團隊監控特許加盟商的表現。我們會對各特許加盟商的車況、程序及服務標準的合規情況及客戶滿意度進行定期或不定期審查。客戶可在我們的網站或手機應用或透過我們的呼叫中心投訴特許加盟商。根據特許加盟協議，倘特許加盟商未通過我們的審查及未能於指定時期內糾正不足，我們有權終止特許加盟安排。

## 業 務

### 我們的技術平台

作為一個技術導向型公司，我們已建立一個高效、可靠及擴展性強的信息技術平台。隨著我們業務的發展，我們擬繼續投資於技術平台。

我們的技術平台包括連接我們中央數據中心、管理系統及客戶終端的網上操作環境。這使我們能夠透過下列方面的有力支持有效管理我們的運營及加強客戶體驗。

- 交易管理—管理全部交易流程，包括、預訂、修改及取消訂單、取車及還車以及付款以確保順利實施有效風險控制。
- 收益管理—透過供需分析、動態定價及有效的車隊調度改進我們的收益管理：
  - 我們追蹤及分析各車輛的租賃資料，相關分析確保我們能預測某一市場的預計市場需求，並提供我們的動態價格、車隊調度及長期策略決定等關鍵資料；
  - 我們根據市場需求、存貨水平、租期、位置、預計時間、競爭對手收費及我們的目標利潤率實施動態定價；
  - 根據我們對市場需求的預測，我們重新調配不同城市之間的租賃車輛或服務地點以滿足客戶的需求及優化車輛利用；
- 客戶管理—記錄及分析每名客戶的交易資料，確保我們更好地了解客戶的租賃習慣及更有效地向其推廣我們的促銷活動。
- 車隊管理—追蹤及分析每台租賃車輛從出租至處置期間的里程、租金、保險保障及保養記錄等主要數據以及相關數據及分析以有效管理保險及保養開支，同時就我們的未來車輛收購決策提供信息。
- 財務管理—集中及安全地進行租賃付款以確保有效的風險控制，亦確管理層人員能按門店、分公司、區域、產品類型、成本類型或時段來監控及分析我們的財務表現及預算控制。

我們有四種客戶界面終端，即網絡、手機客戶端、呼叫中心及門店，均能處理搜索、訂單及會計管理。我們已開發出業內領先的網絡及手機客戶端，均能與我們的技術平台實現全面一體化，並能處理整個交易流程。憑藉定位服務特點，我們的手機客戶端為在整個租賃過程中締造卓越客戶體驗作出了貢獻：

- 在預約租車方面，客戶可輕易定位最近的服務點，並透過手機客戶端進行預訂；
- 在取車方面，手機客戶端從客戶所在地至其選定服務點提供GPS導航，並為客戶提供預先辦理登記手續，以縮短取車時間；
- 在駕駛方面，手機客戶端可提供內置GPS導航服務；
- 在還車方面，客戶可使用手機客戶端輕易定位最近的服務網點；
- 在付款方面，客戶可在手機客戶端使用信用卡或借記卡或第三方付款服務提供商(如微信支付或支付寶)進行付款；

## 業 務

- 在評論及意見反饋方面，客戶可於每次租車體驗後，透過手機客戶端評價我們的服務或提供反饋意見；及
- 總體而言，我們的客戶可透過手機客戶端輕鬆管理其會員賬戶內的資料，包括租車訂單、積分及信用卡資料。

截至二零一四年三月三十一日止三個月，我們的網絡及手機客戶端合共佔總租賃訂單約63.6%。尤其是，我們的手機客戶端佔我們總訂單的百分比由二零一三年第一季度6.4%上升至二零一四年第一季度的24.4%。

我們力求確保技術平台的可靠性及安全性。我們保持關鍵營運設備的備用裝置及至少每天將我們的經營數據作一次備份，以確保我們的正常運營不受干擾。為確保安全，我們的經營系統分區管理，各區僅由具備一定權限的指定人員方可訪問。我們實施一系列複雜的反黑客措施，提供持續監控、實時預警及防火牆自動啟用。我們亦聘用第三方網絡安全顧問定期對我們的技術平台進行測試以確保及加強安全。

我們的技術平台擴展性強，為我們在過往數年內的迅速擴展提供支持。我們相信，我們的技術平台在未來數年能夠擴大以適應我們的業務擴展。我們擬繼續改善技術平台。

### 研發


我們的工程設計及軟件開發團隊開始及持續運作大部分軟件及電腦系統，同時我們自第三方軟件供應商獲得許可，如Compass Information Science Co., Ltd.、ChinaCache International Holdings Ltd.及東軟集團股份有限公司。截至二零一四年三月三十一日，我們的工程設計及軟件開發團隊由116名專業人員組成，其中63名擁有學士學位及4名擁有碩士或以上學位。

我們亦就若干重要信息技術系統的開發(如GPS追蹤及監控平台)與第三方訂立合作協議。根據該等合作協議，我們須預先支付一定比例的第三方開發商服務費，及在交付及接受所開發軟件時支付餘下服務費。此外，我們亦擁有有關根據該等合作協議開發的軟件的所有權利及利益。該等合作協議並未訂明任何成本、利潤或虧損分佔條款。

於往績記錄期，我們信息技術部的開支佔我們總收入的約1%。

### 知識產權

我們的版權、商標、商業機密及類似知識產權對我們的成功而言至關重要。我們依賴版權及商標法、商業機密保護，以及與僱員、供應商及其他業務夥伴訂立的不競爭及保密及／或許可協議保護我們的專有權利。

截至二零一四年三月三十一日，我們已在中國就我們的「 神州租車」品牌註冊商標，並註冊其他八個商標。我們亦在台灣註冊五個商標。我們正著手在中國註冊其他11個商標。截至二零一四年三月三十一日，我們亦註冊八個域名，包括www.zuche.com，該域名含有中文「租車」的拼音。根據與Hertz的策略聯盟，我們亦有權使用Hertz的部分標識及商標，包括根據我們與Hertz訂立的 brand 合作協議在中國內地、香港、台灣及澳門使用的「Hertz動力(Powered by Hertz)」。截至最後實際可行日期，我們並無涉及任何有關我們與

## 業 務

任何第三方的知識產權的任何重大爭議。有關知識產權組合的進一步詳情，請參閱本文件附錄四「知識產權」。有關聯合品牌推廣活動的更多資料，請參閱「關連交易－品牌合作協議」。

### 我們的供應商

我們就汽車及部分技術相關需求依賴第三方供應商。就購買量及購買產品而言，汽車製造商及其授權代理商是我們最重要的供應商。

我們的主要汽車供應商包括北京金佳景汽車銷售有限公司、廣州安驊汽車貿易有限公司、北京達世行汽車銷售有限公司、上海西上海寶山汽車銷售服務有限公司、北京嘉金福瑞汽車銷售服務有限公司，分別佔二零一三年我們汽車購買量的14.6%、14.2%、12.1%、8.1%及6.2%。我們通常直接與汽車製造商協商購買條款（包括價格及交付條款），我們與其訂立一份框架協議，以訂明購買的主要條款。汽車製造商會指示我們根據有關框架協議向其授權代理商發出購買訂單。儘管購買條款因供應商而異，但我們通常努力與汽車製造商及代理商訂立標準框架協議及採購訂單。一般框架協議的主要條款通常包括：

- **指定代理商。**汽車製造商會指定若干授權代理商，而我們透過向該等授權代理商單獨下訂單購買汽車。
- **購買目標。**框架協議將載有我們向各指定代理商購買汽車的估計數量；然而，該等購買目標不具法律約束力，且並無要求我們作出任何最低購買承諾。
- **折扣。**倘我們的採購達到一系列預設限額，汽車製造商會按累進折扣率就購買價提供一定的折扣。汽車製造商有權調整折扣率或在我們嚴重違反協議的情況下取消向我們提供的折扣。
- **獲取信息。**汽車製造商有權審閱發票及其他有關[編纂]，並根據框架協議檢查所購買的汽車。
- **終止。**汽車製造商有權在我們嚴重違反有關協議時終止有關框架協議。
- **期限。**框架協議一般年期為一年。

我們向個別汽車代理商下發訂單，以實施框架協議。標準採購訂單一般訂明金額、購買價及採購折扣，汽車規格以及汽車代理商提供的有關售後保修及服務。

我們一般為短租車隊下發批量車輛訂單。我們下發訂單時通常支付採購款的30%及收到經銷商的發票時（其表明車輛可供交付）支付70%。對於通常為我們的長租客戶（其指明所租車輛的型號及構造）下發的車輛的小額訂單，我們一般於交付車輛時支付全額採購款。我們一般透過在線或電匯付款。有關汽車供應商及汽車採購的更多詳情請參閱「我們的車隊管理及經營－購車」。

我們亦利用大量第三方供應商解決部份信息技術需要，如保養呼叫中心設備及開發GPS車隊跟蹤系統以及保險需要及維修及保養需要。我們信息技術需求的主要供應商包括Compass Information Science Co., Ltd.、ChinaCache International Holdings Ltd.及東軟集團

## 業 務

股份有限公司。我們透過招標選擇大部分技術相關供應商。我們的供應商亦包括保險公司，如中國太平保險、中國人壽、天安保險及中國人保，以及我們並無自營維修及保養設施的許多城市內的維修及保養服務提供商。信息技術、保險及維修及保養協議的條款一般須視乎我們的需要及商業磋商而定。

截至二零一一年、二零一二年及二零一三年十二月三十一日止年度，按採購額計，我們的五大供應商合共佔車輛總採購量分別約53.6%、45.6%及55.2%，而我們的單個最大供應商佔總採購量分別約17.8%、14.5%及14.6%。截至二零一一年、二零一二年及二零一三年十二月三十一日止年度，我們與五大供應商保持了約3個月至3.7年的業務關係。

據我們的董事所知，於最後實際可行日期，我們的董事、彼等的聯繫人或任何股東並無擁有超過5%的股本，並無於上述最大供應商中擁有任何權益。

### 人員

截至二零一一年、二零一二年及二零一三年十二月三十一日，我們分別擁有3,384、4,440及4,982名全職僱員。截至二零一四年三月三十一日，我們擁有5,037名全職僱員，且我們已與所有的全職僱員訂立勞動合同。此外，截至二零一四年三月三十一日，我們亦透過第三方勞務代理聘任1,739名勞務派遣員工。勞務派遣員工大部分擔任司機、車輛維修及保養技術員及呼叫中心員工。我們每月作出一次性付款，包括向第三方勞務機構支付的服務費及勞務派遣員工的社會保險供款。第三方勞務代理負責根據適用法律及法規向有關基金就勞務派遣員工的社會保險金、住房公積金及其他福利作出供款。下表載列截至二零一四年三月三十一日按職責劃分的僱員及勞務派遣員工人數。

	僱員人數	勞務派遣 員工人數
門店、呼叫中心及駕駛人 .....	3,472	1,240
管理及行政 .....	541	0
車輛調度、維修及保養 .....	661	499
銷售及營銷 .....	363	0
總計 .....	<u>5,037</u>	<u>1,739</u>

截至二零一四年三月三十一日，3,731名僱員及勞務派遣員工常駐北京、上海、廣州及深圳，約佔我們員工總數的55.1%，而剩餘僱員及勞務派遣員工位於全國各地。下表載列截至二零一四年三月三十一日按位置劃分的僱員及勞務派遣員工人數：

	僱員及勞務派 遣員工人數
北京 .....	1,789
上海 .....	1,098
廣州 .....	512
深圳 .....	332
其他城市 .....	3,045
總計 .....	<u>6,776</u>

## 業 務

我們吸引、挽留及激勵合資格人員的能力是我們的致勝關鍵。我們相信，我們向僱員提供的薪酬具有競爭力，我們能夠吸引及挽留合資格人員及維持穩定的核心管理團隊。我們與僱員之間未曾出現任何重大糾紛。截至二零一四年三月三十一日，我們並無僱員由參與集體談判的任何工會來代表。

為挽留及激勵合資格人員以及履行我們提供業內最優質客戶服務的承諾，我們在僱員培訓及發展方面投入大量資源。我們位於總部的內部培訓機構Shenzhou Institute負責監督多層次培訓系統的實施，培訓內部講師及完善培訓計劃。我們的區域辦事處及公司附屬公司擁有專門的專業人員及講師資源，以開展培訓計劃。我們根據職責及技術水平為新僱員、現有僱員及管理人員提供定制的培訓課程。除職能培訓外，我們致力於為僱員營造充滿活力、開放的企業文化。我們定期組織僱員開展團隊建設活動，並透過培訓課程及其他活動持續向僱員灌輸環保措施及企業社會責任方面的知識。

### 物業

#### 自有物業

截至最後實際可行日期，我們的附屬公司聯慧廊坊擁有以下位於中國河北省廊坊的物業：(i)兩幅總地盤面積約24,584平方米土地的土地使用權；及(ii)三幢總建築面積約9,098平方米的樓宇。該等物業主要用作呼叫中心及辦公空間。截至最後實際可行日期，聯慧廊坊已根據適用法律及法規的規定就該等物業取得土地使用權證及房屋所有權證。

此外，我們的附屬公司天津神州汽車租賃有限公司已自第三方購買十幢位於中國天津的樓宇，總建築面積約為15,490平方米。截至最後實際可行日期，天津神州汽車租賃有限公司已就有關購買向主管政府機關進行備案，並正就該等物業辦理相關證書的申領手續。

根據上市規則第五章及公司條例(豁免公司及招股章程遵從條文)公告第6(2)條，本文件獲豁免就公司(清盤及雜項條文)條例附表三第34(2)段遵守公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條的規定，該規定要求我們須就所有土地或樓宇權益編製估值報告，原因是截至二零一四年三月三十一日，我們各項物業的賬面值均低於我們合併資產總值的15%。

#### 租賃物業

我們亦就我們中國境內網絡的所有門店及停車設施與政府企業、私營企業及個人訂立租約，通常為期一至六年。該等租賃物業主要用作門店及停車設施。

我們的租賃物業主要可分為兩類：

- 關於我們的辦公室、門店以及部分停車設施，租金主要按建築面積計算。截至最後實際可行日期，我們擁有總建築面積約為76,766平方米的210項此類租賃協議；及
- 關於我們部分的停車設施，租金主要按我們每日或每月實際佔用的停車位數目(而非建築面積)計算。截至最後實際可行日期，我們擁有45項此類租賃協議。

## 業 務

截至最後實際可行日期，我們部份租賃物業的出租人並無向我們提供有關業權證，有關詳情載列如下：

- 關於我們的租賃物業，租金主要按建築面積計算，總建築面積約40,198.8平方米的70名出租人並無向我們提供相關業權證，相當於該等租賃物業總建築面積約52.4%；及
- 關於我們的租賃物業，租金主要按停車位數目計算，22名出租人並無向我們提供相關業權證。

董事相信，我們並無就某些租賃物業獲得合法證書(或稱為瑕疵租賃物業)不會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響，主要原因為(i)倘我們不能再使用任何瑕疵租賃物業，我們可輕易租賃其他具有有效業權證書的物業；(ii)截至最後實際可行日期，概無政府機關或第三方就瑕疵租賃物業向我們作出任何申索或施加任何處罰；(iii)我們的部分出租人並無向我們提供相關業權證書的情況不會對瑕疵租賃物業的安全狀況造成任何不利影響；(iv)與鄰近地區類似樓宇及停車設施比較，我們相信，我們的部分出租人並無向我們提供相關業權證書的事實並未導致瑕疵租賃物業的租金出現重大差異；及(v)我們相信，倘我們須終止使用瑕疵租賃物業：(x)可隨時為瑕疵租賃物業獲取替代物業，(y)估計搬遷時間及成本並不重大，及(z)我們位於瑕疵租賃物業的業務可搬遷至新物業而不會對我們的業務運營造成重大中斷，及我們的財務狀況不會因其使用而受重大影響。我們將通過鼓勵相關承租人向我們提供合適的所有權證書及／或完成我們的租賃登記，以及計及承租人是否有意願在續新我們的租賃或訂立新租賃時協助我們登記租賃來努力降低我們租賃物業方面的法律缺陷。亦請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－倘我們若干租賃物業的權利受到質疑，我們的業務營運或會受到不利影響」。

此外，截至最後實際可行日期，我們部份租賃物業的出租人並無向主管政府部門登記相關租約，有關詳情載列如下：

- 關於我們的租賃物業，租金主要按建築面積計算，總建築面積約40,298.5平方米的145名出租人並無向主管政府部門登記相關租約，相當於該等租賃物業總建築面積約52.5%；及
- 關於我們的租賃物業，租金主要按停車位數目計算，31名出租人並無向主管政府部門登記相關租約。

我們的法律顧問漢坤律師事務所告知，上文所披露未登記情況不會影響租賃協議的有效性。根據適用中國法律及法規，租賃協議應進行登記，如未登記，租賃協議的訂約方可能會就每項租賃協議遭受介乎人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰金。

### 安全及環境

#### 安全

安全是我們的首要任務之一。我們高度重視對工作場所、駕駛人員及客戶安全的管理。

## 業 務

- 我們設有多個團隊專門負責我們資產、僱員及客戶的安全管理。例如，我們的保險管理部負責指導購買保險及制定防損計劃；我們的資產管理部負責車隊跟蹤及應急救援；我們的維修及保養管理部負責制定及執行維修及保養程序，以應付各種安全問題。該等部門主要專注於保護我們的客戶、僱員及資產，以及保護我們免於承擔意外事故損失的責任；
- 我們致力於為僱員提供培訓及發展機會。二零一三年，我們的僱員透過總共超過147,200小時的培訓提升其技能；及
- 我們亦與車輛供應商之間維持緊密合作關係，以解決我們租賃車輛的安全問題，包括(其中包括)製造商的安全召回。

截至最後實際可行日期，我們並無接獲任何嚴重違反安全相關法律法規或任何政府企業或第三方索償的通知。

### 環境

我們的核心業務即租車業務不涉及重大環境風險。然而，我們的自營車輛維修及保養服務使用及儲存少量有害化學材料，並出售固體廢物及廢水。我們高度重視環保，並致力於在我們業務經營中的環境保護。我們的環保措施包括：

- 制定及實施內部程序及政策，監管我們的維修及保養作業及減少水、大氣、固體廢物及噪音污染；
- 指派特定人員監管環保事務；
- 持續評估及監察我們維修及保養作業的環境影響；
- 按照國家及地方環保標準處理我們維修及保養作業排放的污染物並在可能的情況下回收利用廢棄物；及
- 選擇符合國家及地方環保標準的設備及產品，鼓勵使用天然及清潔資源。

我們已並將繼續為遵守適用環保法律及法規作出開支。截至最後實際可行日期，我們並無因在中國任何嚴重違反環保法律及法規或政府企業或第三方的索償而遭到任何行政處罰。

### 保險

根據適用中國法律，我們須就租賃車輛發生事故導致的第三者人身傷亡及財產損失投購責任險。我們遵照有關法定規定，就我們所有的營運車輛向中國太平保險、中國人壽、天安保險及中國人保集團等國內保險公司按法律規定的金額投購保單。

我們亦購買其他商業保險，以對強制第三者責任險及業務經營所產生風險及責任險作出補充。

我們並無就辦公設備或物業投購保險。按照中國慣例，我們並無投購業務中斷保險或就我們的董事及高級行政人員購買關鍵僱員保險。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的投保範圍有限，可能令我們面臨巨額成本及業務中斷風險」。



## 業 務

我們相信考慮到所涉及的風險，我們投保範圍的金額及性質屬充分。我們認為我們的保險範圍符合中國租車行業的商業慣例。我們的保險開支於二零一一年、二零一二年、二零一三年十二月三十一日止年度及截至二零一四年三月三十一日止三個月分別為人民幣102.5百萬元、人民幣118.2百萬元、人民幣157.3百萬元及人民幣36.9百萬元。

### 風險管理及內部治理

我們在業務方面面臨經營風險及企業管治風險。我們的經營風險主要包括(i)因盜竊丢失汽車及(ii)因汽車故障或操作不當導致人身傷害及財產損失。我們亦面對因客戶違反交通規則導致未能通過兩年一次的強制檢查的停運車隊所帶來的風險。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－客戶違反交通規則可能會令我們若干車輛停運」及「財務資料－非國際財務報告準則計量－停運車隊相關成本」。我們已建立風險管理及內部治理系統，包括我們認為適合我們業務經營的辦公、政策、程序及風險管理方法。我們擬繼續改善我們的風險管理系統。

我們已在整個租車過程中採用多項措施以盡量降低車輛被盜風險。我們的租賃車輛均安裝有先進的防盜系統。我們採用客戶識別系統，該系統與全國識別數據庫相連接，用以識別各個別客戶的合法身份。此外，我們實施嚴格的風險管理政策，如限制一名客戶在任何時間僅可租用一輛汽車，並要求提供信用卡或借記卡作信用證明。由於有效的風險控制，往績記錄期內，我們僅損失約50輛車。我們會較法律規定更頻繁的定期對我們的所有車輛進行保養檢查及服務，以減少汽車故障。我們亦就涉及租車的事故(部分是由於我們的客戶對汽車操作不當)產生的責任投購強制性及額外的商業保險。

我們已實施一系列旨在遏制客戶違反交通規則的措施，包括提高按金金額、於提車時向客戶強調我們租賃協議中對客戶違反交通規則所施加處罰的相關違約條款及保存一份客戶黑名單(基於我們的記錄均為經常違反交通規則者)。

我們設有審核及合規委員會，其主要職能是協助董事會就我們的財務報告程序、內部治理及風險管理系統的有效性提供獨立意見，監督審核過程並履行董事會指定的其他職責及責任。有關委員會成員的資歷及經驗，請參閱「董事及高級管理層－董事委員會－審核及合規委員會」。

### 牌照及許可證

據我們的中國法律顧問告知，董事確認於往績記錄期及截至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守有關中國法律及法規且已就我們在中國的業務經營向有關中國機構取得所有重大執照、批文及許可證，惟本文件其他章節披露者則除外。

我們於中國開展業務所需的主要牌照及許可證主要包括：

- 就我們的租車業務而言，汽車租賃經營資格證書、汽車租賃經營備案證或道路運輸經營許可證；
- 就我們的汽車維修及保養服務而言，道路運輸經營許可證及於部分城市的機動車維修經營許可證；
- 就我們的二手車銷售業務而言，二手車經營主體備案；及

## 業 務

- 就我們的特許經營活動而言，特許經營主體備案。

我們擁有大量已取得規定牌照及許可證的附屬公司及分公司。我們的部分重大許可證及執照擁有固定期限，並須定期續期，如道路運輸許可證擁有介於一年至四年之間的固定期限，視乎所在地而定。我們的法律合規人員負責監察我們許可證及執照是否有效，及時籌備申請續新有關許可證及執照。於二零一四年三月三十一日，上文所披露的所有重要牌照及許可證均已生效。

我們目前預期在屆滿前及時續新許可證及執照（倘適用）不存在任何重大阻礙。

有關我們在中國須遵守的法律及法規的更多資料，請參閱「法規」。

### 法律程序及合規

我們在日常業務過程中可能不時成為各項法律或行政程序的其中一方。我們並非任何法律、仲裁或行政程序的其中一方，亦無意識到管理層認為可能會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的任何法律、仲裁或行政程序的任何威脅。我們並無經歷董事認為可能對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的任何違規事件。

截至最後實際可行日期，概無董事或高級管理層涉及任何重大訴訟、仲裁或行政程序。

於往績記錄期及截至最後實際可行日期的其後期間，我們已在所有重大方面遵守適用的中國法律及法規，且未曾因違反中國法律而遭受任何重大行政程序或處罰。於往績記錄期，我們存在以下違規事件：

#### 實體或車輛登記或備案

我們的附屬公司及分公司可能會受到各種地方法規及規則的規限，要求附屬公司或分公司或以附屬公司或分公司的名義登記的車輛於若干交通部門備案或登記，方可提供運輸服務。該等法規及規則一般於中國汽車租賃行業形成前出台，且存在地區差異，故我們的中國法律顧問漢坤律師事務所認為，不貫徹適用於不同地域的交通部門對租車行業施加的規定。

我們已或正在地方交通部門認為汽車租賃公司須遵守有關法規及法例的地區（包括北京及廣州等我們的主要市場）為我們的附屬公司、分公司或車輛（按適用情況）辦理登記或備案。對於約47家附屬公司及分公司，我們已嘗試為我們的附屬公司、分公司及車輛向相關交通部門進行登記或備案，但未辦理成功，原因是該等部門認為有關法規及規則並不適用於我們的附屬公司、分公司或車輛。然而，一個或多個地區的相關交通部門仍可能會改變其對有關法規及法例的適用性的看法及做法，在此情況下，我們或被視為未能進行必要的登記或備案，從而構成違規。有關違規事件的潛在法律處罰包括行政警告及罰款（部分地區一般為人民幣1,000元至人民幣3,000元，而其他地區為人民幣30,000元至人民幣100,000元）。在多個地區，潛在法律處罰亦包括暫停營運、沒收非法所得或根據非法所得計算的額外罰款。於往績記錄期及截至最後實際可行日期，我們從未因未能根據有關法規及規則辦理登記或備案而受到任何行政或法律處罰。

## 業 務

鑒於有關法規及規則的適用性存有歧義、不同地區的交通部門在詮釋及執行上存在不一致情況、我們從未受到過行政或法律處罰及鑒於我們營運地區數目龐大，並對單一或有限數目的地區對我們的營運而言數重大，董事認為，並無在有限數目的地區根據有關法規及規則辦理登記或備案對我們而言並不構成重大違規事件。我們擬在我們業務所在地區持續監察交通部門在有關法規及規則的適用性上的做法，並在該等法規及規則對我們適用時，恪守有關登記及備案規定。

### 僱員福利供款

我們於二零一一年十二月三十一日之前並無按照中國相關法律及法規規定為僱員繳足社會保險及住房公積金。

我們未全面遵守僱員福利供款規定，主要是由於(i)我們的部分非當地戶籍僱員不願參加我們的僱員福利計劃，因其將須作出部分供款且於返回戶籍所在地時或未能取出該等資金；及(ii)其次，我們服務網點僱員的離職率較高。

根據中國法律顧問漢坤律師事務所的意見，按照中國相關法律及法規，我們或會被主管政府部門責令限期內繳納欠繳的社會保險及住房公積金以及罰款。若我們未於限期內繳納欠繳款項，我們或會被主管部門採取強制措施。我們已於二零一一年的財務報表記錄人民幣9.2百萬元，作為未繳社會保險及住房公積金總額的撥備。

自二零一二年一月一日起及截至最後實際可行日期，我們已根據中國相關法律及法規規定為所有僱員繳足社會保險及住房公積金；及除上文所披露的違規情況外，於往績記錄期及截至最後實際可行日期，(i)我們已遵守中國有關僱用、社會保險及住房公積金的法律及法規；及(ii)就上文所披露的未繳社會保險及住房公積金而言，我們並無遭受任何部門的任何處罰或任何行政或法律程序，亦無與相關部門、僱員或其他第三方發生任何糾紛。

根據本公司的確認及有關監管就社會保險基金及住房公積金發出的確認函，我們的中國法律顧問認為，相關部門就上文披露的二零一一年十二月三十一日前的未繳社會保險及住房公積金對我們進行處罰的可能性很小。我們已就上文披露的未繳社會保險及住房公積金計提充足的撥備。董事認為，我們在社會保險及住房公積金方面的違規就我們而言不構成重大違規事件。有關更多資料，請參閱「風險因素－倘我們未能按中國法規的規定向多項僱員福利計劃作出足額供款，我們可能面臨處罰」及「法規－有關勞動的法規」。

### 競爭

中國的汽車租賃行業競爭激烈且分散。我們認為，該行業的主要競爭因素包括車隊規模、網絡、經營效率、品牌知名度、定價、產品多元化及服務質量。作為業務遍及全國的租車公司，我們與中國不同市場的租車公司競爭。有關對我們競爭的更多詳細討論，請參閱「行業概覽」。