

業 務

概覽

我們是中國知名及活躍的出境旅遊產品及服務供應商，特別專注於日本旅行團及自由行相關產品。於二零一八財政年度，以日本出境旅遊收益計，我們於華東排行第五，佔華東出境旅行社的日本旅遊總收益約1.2%。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，日本旅行團所產生的收益分別佔本集團旅行團及當地遊總收益約63.7%、85.1%及78.4%，而銷售日本目的地自由行產品產生的收益佔各年度自由行產品總收益約90.4%、96.7%及79.4%。董事認為，該等日本相關旅遊產品及服務的銷售於可見未來將繼續佔本集團總收益的主要部分。董事亦預期，鑒於日本首相於二零一八年十月二十五日正式訪問中國（為自二零一一年以來首次正式訪問）後，近期中日關係有所改善，而日本簽證申請程序亦已簡化，因此，於二零一九財政年度日本旅遊產品的銷售將會上升。舉例而言，日本政府實施了新的簽證申請政策，自二零一九年一月一日起，任何在過去三年中至少兩次使用個人旅遊簽證前往日本的中國公民在申請多次入境簽證時可獲豁免提交財務文件。

本集團主要從事以下業務：

- 設計、開發及銷售出境遊旅行團及當地遊。本集團的旅行團包括一般旅行團及為具有特定要求的客戶定制的個性化旅行團，而當地遊產品則包括為期一至六日的當地遊旅行團；
- 設計、開發及銷售自由行產品。自由行產品包括僅預訂機票、僅預訂酒店以及機票加酒店套票；
- 提供辦理簽證申請服務，包括但不限於發出邀請函；
- 提供其他旅遊配套產品及服務，例如為其他並無發出邀請函資格的旅行社單獨發出邀請函、汽車租賃服務、機場接送、火車票及隨身Wi-Fi租賃等；及
- 經營由本集團擁有的靜岡酒店及東京酒店。我們部分的旅行團及自由行產品亦包括靜岡酒店及東京酒店於往績記錄期所提供的房間。

業 務

根據弗若斯特沙利文報告，由於日本的旅遊資源豐富，其成為最受中國出境旅客歡迎的旅遊目的地之一，而從華東前往日本旅遊的出境旅客人數亦錄得快速增長。詳情請參閱「一本集團的競爭優勢－我們已充分準備從中國出境旅遊增長帶來的市場機會中獲利」。為把握從華東前往日本的出境旅客增長所產生的商機，以及從競爭對手中突圍而出，我們致力於建立在日本的市場地位，並於二零一五年成立我們首間日本全資附屬公司，以協助管理我們的日本旅行團業務。為(i)進一步鞏固我們在日本旅遊市場的地位；及(ii)利用我們旅遊業務與酒店業務之間的協同效應，我們透過於二零一五年收購靜岡酒店及於二零一六年購買東京兩塊土地興建東京酒店，藉此涉足日本酒店業。東京酒店自二零一八年十月開業以來開始產生收益。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，酒店業務收益分別佔本集團總收益約5.8%、7.3%及6.2%。預期日本的酒店住宿需求將會增加，特別是在東京。根據弗若斯特沙利文報告，東京的酒店年均入住率與日本的年均入住率相比較高，於二零一八年達約85.7%，並預期於二零二三年將升至約87.0%。

下表載列所示年度本集團按業務分部劃分的收益明細：

	二零一六財政年度		二零一七財政年度		二零一八財政年度	
	收益 人民幣 千元	佔收益 百分比 %	收益 人民幣 千元	佔收益 百分比 %	收益 人民幣 千元	佔收益 百分比 %
銷售旅行團及當地遊 ^{(1),(3)}	181,986	79.9	132,078	78.2	162,767	79.4
銷售自由行產品的 淨額收入 ⁽⁴⁾	15,221	6.7	10,071	6.0	13,825	6.7
提供辦理簽證申請 服務的淨額收入 ^{(2),(4)}	15,672	6.9	11,990	7.1	13,345	6.5
銷售旅遊配套產品及 提供服務的其他收入 ⁽³⁾	1,665	0.7	2,474	1.4	2,313	1.2
酒店業務 ⁽³⁾	13,286	5.8	12,254	7.3	12,801	6.2
總計	<u>227,830</u>	<u>100.0</u>	<u>168,867</u>	<u>100.0</u>	<u>205,051</u>	<u>100.0</u>

業 務

附註：

- (1) 當中包括於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度向第三方營運的免稅店及其他零售店舖以及領隊及／或導遊收取佣金所產生的收益分別約人民幣11.7百萬元、人民幣17.0百萬元及人民幣6.8百萬元。我們收取佣金的免稅店其中兩間於東京證券交易所上市，而其中一間於韓國交易所科斯達克上市。
- (2) 辦理簽證申請所產生的收益僅包括我們向非旅行團客戶收取的費用。我們向旅行團客戶收取辦理簽證申請的費用已包括在旅行團價格內。
- (3) 由於本集團作為委託人並於旅行團及當地遊服務、酒店營運服務及銷售旅遊配套相關產品轉移至客戶前控制該等服務及產品的提供，收益按總額基準確認。
- (4) 由於本集團作為代理商，並不能控制航空公司及酒店為自由行產品所提供的服務，以及相關政府部門為辦理簽證申請服務所提供的服務，收益按淨額基準確認。

我們的客戶主要包括(i)旅遊公司及網上旅行社等B2B客戶；及(ii)零售客戶等B2C客戶，我們透過各種銷售渠道(包括總部、分社及第三方網上銷售平台)向其銷售旅遊產品及服務。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，來自本集團五大客戶的收益總額分別佔我們總收益約16.4%、12.6%及9.3%。有關我們與旅遊公司客戶訂立的協議的主要方面詳情，請參閱下文「－客戶－旅遊公司」。

我們亦與各航空公司、酒店經營商、票務代理及目的地國家的地接旅行社維持良好的業務關係，彼等於往績記錄期內為我們的供應商。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，來自本集團五大供應商的採購總額分別佔我們總銷售成本約22.6%、20.0%及25.4%。有關我們與供應商訂立的安排的主要方面詳情，請參閱下文「－供應商」。

我們相信，我們致力為客戶提供優質旅遊產品及服務，讓我們多年來獲得無數獎項及表彰。舉例而言，我們於二零一七年獲飛豬旅行(一個由阿里巴巴集團推出的網上旅遊平台)(前稱為淘寶旅行及阿里旅行)授予「雙11人氣大獎」。我們分別於二零一六年及二零一七年獲日本航空授予「傑出旅行社」獎項，而於二零一七年及二零一八年亦獲全日本空輸頒授「最佳業績獎」。於二零一九年，我們獲國家旅業頒授「5大品質批發商」及「日本線5大品質批發商」獎項。有關我們獲得的主要獎項詳情，請參閱下文「－獎項」。

業 務

本集團的競爭優勢

本集團認為，以下競爭優勢令本集團從競爭對手中脫穎而出：

我們已充分準備從中國出境旅遊增長帶來的市場機會中獲利

根據弗若斯特沙利文報告，由於日本的旅遊資源豐富，包括豐富的歷史、引人入勝的自然景觀以及流行商品，其成為最受中國出境旅客歡迎的出境旅遊目的地之一。受(i)日本政府實施若干大幅變革措施(如放寬簽證及豁免出境旅客消費稅)；及(ii)中國旅客的可用收入及對出境旅遊的消費支出增加所帶動，前往日本的中國出境旅客人數由二零一四年的約3.2百萬人上升至二零一八年的約8.4百萬人，複合年增長率達26.7%，遠高於出境旅客總數的複合年增長率約10.9%。來自華東(指安徽省、福建省、江蘇省、江西省、山東省、浙江省以及上海市)的旅客為在中國所有前往日本的旅客中最大群的地區旅客。從華東前往日本的出境旅客人數由二零一四年的約0.7百萬人按複合年增長率32.4%急速增長至二零一八年的約2.3百萬人，佔二零一八年前往日本的中國出境旅客總數約27.3%，而二零一四年則為22.9%。鑒於二零二零年東京奧運會的來臨以及其帶來旅遊設施及基建改善的長遠影響，每年從華東前往日本的出境旅客人數預計於二零二三年達到約5.2百萬人，佔二零二三年前往日本的中國出境旅客總數約28.6%。

我們相信(i)我們於中國向客戶提供出境旅遊產品及服務的良好往績記錄；及(ii)我們於日本的強大市場地位，使我們擁有以下競爭優勢：

- 為了從競爭對手中突圍而出，我們致力於日本建立市場地位。於二零一五年，為進一步加強發展日本旅遊產品及服務，我們於日本成立首家全資附屬公司，即途易集團日本。於二零一八年十二月三十一日，途易集團日本在靜岡縣伊豆市設有一個辦事處，於日本共有52名僱員，負責日本旅行團及當地遊的營運及後勤安排以及靜岡酒店及東京酒店的營運。結合下文所述我們於營運旅行團及當地遊時與當地旅遊服務供應商建立直接業務關係的能力，我們相信此有助本集團更有效控制成本及服務質素；
- 我們的日本員工在旅遊市場擁有豐富經驗，深入了解客戶的需求。彼等能夠觀察及迅速識別最新的市場趨勢及客戶需求，使我們能夠提供符合客戶需求的旅行團、自由行產品及當地遊產品。根據我們的日本員工收集的數據及資料，我們亦可以不時制定相應的營銷策略。例如，根據弗若斯特沙利文報告，中國消費者逐漸開始專注高品質及非必需品產品，同時，相對

業 務

於以往購物為中國出境旅遊的主要目的，現時文化因素及娛樂消閒為中國出境旅遊的主要推動力，而中國旅客將更多預算分配於海外旅遊目的地的非購物休閒活動。我們相信強大市場地位及深入了解日本的旅遊資源能讓我們提供多元化的出境旅遊產品及服務，以迎合不同客戶的需要，例如一日城市散步遊、文化體驗遊、滑雪遊、溫泉遊、自然遺產遊、親子遊、品酒遊及房地產考察遊。此外，透過在日本擁有自己的員工，我們可以更有效地協助客戶應對任何緊急情況；

- 根據弗若斯特沙利文報告，日本公司更願意與當地公司進行磋商及合作乃屬業界慣例，因為彼等相信如果交易對方亦為日本實體，彼等的權利會更受到日本法律保障。因此，與在日本沒有附屬公司的海外公司相比，我們認為第三方供應商更願意與我們的日本附屬公司簽訂合約，因為彼等更容易於日本執行與我們的日本附屬公司簽訂的合約。我們與當地旅遊服務供應商建立直接業務關係的能力為我們帶來好處，我們能夠選擇於我們日本旅遊產品的每個元素提供最優惠報價的供應商，而不是將旅行團業務外包予日本的第三方地接旅行社。於最後實際可行日期，我們的日本附屬公司與日本不少於40家供應商(包括但不限於旅遊巴士公司及酒店營運商)訂立合約。我們的日本員工亦可以實時面對面與日本的第三方溝通及聯絡，從而提高營運效率。因此，透過在日本擁有自設附屬公司，我們在日本聘用第三方供應商時有更多選擇，並處於比海外公司更有利的地位，與日本供應商磋商時能獲得更好的價格及條款，從而提高我們的盈利能力及成本效益；
- 於二零一五年九月，我們投資並購入靜岡酒店，並於二零一六年底於東京上野購入兩塊土地，用於興建東京酒店，該酒店距離東京的主要火車站上野車站約10分鐘步程。東京酒店已於二零一八年十月開業，現已於Agoda、Expedia、Booking.com、攜程、樂天旅遊及Jalan.net等各大知名網上酒店預訂平台可供預訂。透過擁有及經營靜岡酒店及東京酒店，即使在旺季，我們亦能為旅行團營運預留足夠客房，毋須被其他酒店經營商收取過高費用，而在淡季，我們亦可管理旗下酒店客房的分配，因此能確保更有效運用本集團的資源；
- 從由第三方營運的日本免稅店及其他零售店舖收取佣金，因為我們能夠安排我們的旅行團客戶參觀日本商店(作為旅行團行程的一部分)，而當客戶於該等商店購物，以及於旅遊巴士上向我們的領隊及／或導遊購買商品時，

業 務

我們將收取客戶購物總額的一定百分比作為佣金。我們亦會向我們的自由行客戶派發由部分商店發出的購物優惠券，而當自由行客戶使用優惠券購物時，我們可從該等店舖獲取額外佣金；及

- 由於(i)我們於日本成立全資附屬公司負責日本旅行團的運作；及(ii)我們於為中國旅客籌辦日本旅行團方面擁有良好往績記錄，我們於二零一六年獲中華人民共和國訪日觀光旅客接待旅行會社聯絡協會授予發出日本簽證申請所需邀請函的資質。於二零一七財政年度及二零一八財政年度，日本駐上海總領事館(其負責為安徽省、浙江省、江蘇省、江西省及上海市的出境旅客發出日本簽證)分別為中國旅客發出約1.9百萬份及2.1百萬份日本簽證，佔全球日本總領事館所發出的日本簽證數目的最大比例。於二零一七財政年度及二零一八財政年度，我們處理的日本簽證申請數目分別達約95,000份及113,000份，而以日本簽證申請數目計，我們於安徽省、浙江省、江蘇省、江西省及上海市的出境旅行社中排名第二，分別佔二零一七財政年度及二零一八財政年度日本駐上海總領事館發出的日本簽證申請總數約5.1%及5.4%。辦理簽證申請所產生的收益僅包括我們向非旅行團客戶收取的費用。我們向旅行團客戶收取辦理簽證申請的費用已包括在旅行團價格中。於往績記錄期，我們就辦理日本簽證申請服務從客戶獲取的收益分別約為人民幣14.7百萬元、人民幣10.8百萬元及人民幣12.2百萬元。

本集團已在中國建立穩固據點及品牌，並與航空公司及其他供應商維持良好業務關係

我們創立於二零零八年，至今營運約十年，總部位於中國浙江省，是擁有知名品牌的活躍出境旅遊產品及服務供應商。我們相信，本集團已成功將「途益 Tui」品牌建立為代表一站式個性化旅遊服務的知名品牌。於二零一三年，我們獲杭州市工商行政管理局評為杭州市著名商標；於二零一五年，本集團獲浙江省工商行政管理局評為浙江省知名商號。於二零一七年，本集團獲飛豬旅行(一個由阿里巴巴集團(紐約證券交易所上市公司(NYSE: BABA))推出的網上旅遊平台)授予「雙11人氣大獎」。於二零一八年，我們獲日本航空授予「一七年度傑出旅行社」獎項，並獲全日本空輸頒授「最佳業績獎」。於二零一九年，我們亦獲國家旅業頒授「5大品質批發商」及「日本線5大品質批發商」獎項。有關本集團旅遊業成就的詳情，請參閱下文「一獎項」。

業 務

本集團與旅遊服務供應商(如於目的地國家(特別是日本)的航空公司、酒店經營商、票務代理及地接旅行社)維持良好的業務關係。本集團相信，該等關係不易被他人複製，讓本集團可從競爭對手中脫穎而出，並能確保我們可從供應商取得穩定的機票及酒店住宿等供應。本集團強大的銷售能力及與航空公司之間的良好業務關係令本集團可獲頂級航空公司(包括全日本空輸及日本航空)提供各種非公開票價選擇，建立定價優勢。就若干主要航空公司供應商而言，本集團會提早半年獲分配預留機位，且獲准取消最多至某一百分比的預留包銷機位，如於出發前協定期間內取消，將不會被罰款，亦不會被沒收按金。於最後實際可行日期，本集團與我們的最大航空公司供應商保持了約十年的業務關係。舉例而言，本集團於二零一五年獲全日本空輸評為「優秀旅行社」，並於二零一七年及二零一八年獲全日本空輸頒發「最佳業績獎」。

本集團亦與其他供應商(包括於目的地國家(特別是日本)的地接旅行社及酒店)建立良好的業務關係。本集團就部分日本旅行團及非日本旅行團委聘熟悉當地的地接旅行社，可向本集團提供最新旅遊資訊，並協助本集團不時開發新行程。本集團亦與位於熱門目的地的各大酒店維持良好穩固的關係。憑藉本集團穩固的市場據點及知名品牌，本集團相信，本集團改善產品及服務的不懈努力將有助本集團提升競爭力及市場份額。

透過我們於中國多個網上銷售平台及網上旅行社的完善銷售網絡，我們能夠為不同地區的消費者客戶提供各種出境旅遊產品及服務

於最後實際可行日期，我們於四間服務供應商的網上銷售平台(包括窮遊、飛豬旅行、馬蜂窩及微信)開設店舖。我們亦與多個酒店預訂平台及網上旅行社(包括Agoda、Expedia、Booking.com、攜程、樂天旅遊、Jalan.net及同程)合作。網上銷售平台供應商及網上旅行社於我們的出境旅遊產品及服務的銷售及營銷方向上，均與我們緊密合作，並與我們有共同的願景及市場定位。我們與一些主要網上銷售平台供應商及網上旅行社保持著長期關係，該等供應商為我們至今建立的市場地位作出貢獻，部分自二零一二年以來即與我們保持業務關係。

我們一般與管理層認為具有豐富行業知識、強大業務網絡及聯繫的網上旅遊平台供應商及網上旅行社合作。經網上旅遊平台售出的產品及服務覆蓋中國眾多省份及城市。通過不同的銷售途徑，我們於中國的主要市場(即浙江省、江蘇省、江西省及安徽省)確立現時的銷售水平及市場定位。我們將繼續透過謹慎挑選及委聘專攻及

業 務

覆蓋不同地域的新網上旅遊平台供應商及網上旅行社，逐步將我們的產品及服務延伸至上述中國主要市場以外的地區。我們預期我們多元化的銷售網絡將繼續主要推動我們的銷售表現。

我們的旅遊產品及服務(包括東京酒店及靜岡酒店)亦於網上銷售平台、網上旅行社或網上酒店預訂平台(例如Agoda、Expedia、Booking.com、攜程、飛豬旅行、窮遊及同程)上出售及/或可供預訂，讓我們打進中國日益流行的電子商務市場。董事認為，網上銷售的增長與中國旅客近年來的購買模式及消費行為一致，並會繼續為我們帶來銷售增長及多元化發展的機會。由於網上銷售並無地域限制，我們相信我們可將旗下產品及服務範圍拓展至中國各地。

本集團擁有一支經驗豐富、敬業的管理團隊，在領導及執行方面擁有成功的往績記錄

本集團擁有一支敬業且經驗豐富的管理團隊，對中國旅遊業具有深入了解。本集團高級管理層擁有豐富經驗，致力利用其豐富的旅遊業知識改善及維持卓越的業務營運。本集團各名創辦人虞先生、潘先生及徐先生在旅遊業或酒店業積累逾20年經驗。於加入本集團前，虞先生及潘先生已於一間旅遊公司共事超過十年。除旅遊業相關經驗外，徐先生亦在酒店業積累近十年經驗，曾任職於一家豪華五星級連鎖酒店集團。虞先生、潘先生及徐先生共同帶領本集團成為浙江省一間成功的旅遊公司。彼等對旅遊及酒店業的願景及遠見為本集團增長作出重大貢獻。此外，本集團已建立一支忠誠、經驗豐富、富有才幹的高級管理團隊，以及一支熱忱、訓練有素的前線員工團隊。有關董事及高級管理層的進一步資料，請參閱「董事及高級管理層」。

本集團的業務策略

本集團計劃進一步發展業務，並鞏固本集團作為中國知名及活躍的出境旅遊產品及服務供應商的地位。本集團擬實施以下主要策略實現目標：

透過開發新產品及服務持續提升產品組合

董事相信，開發迎合最新市場需求的新產品是本集團長久成功的關鍵。因此，我們計劃進一步拓展產品組合，以滿足客戶的不同需求。我們自二零一七年三月起提供日本當地遊，有關詳情載於下文「本集團的業務策略－於香港建立銷售網絡及拓展客戶群」，並於二零一八財政年度提供國內自由行產品，其主要包括向國內旅客提供國內酒店住宿。於二零一九年四月，我們亦開始於中國浙江省提供國內當地遊

業 務

產品。我們相信，此亦將有助於我們在未來更激烈的市場競爭中維持競爭力。我們將繼續開拓新目的地，並為現有旅行團開發新行程，以為客戶提供新穎及不同的旅遊體驗。

下列為新行程的目的地（並非盡列）及特色概要：

目的地	系列及旅行團名稱	特色
日本滋賀縣的琵琶湖、富士山附近的河口湖、北海道的羅白岳、長野縣的滑雪度假村、岩手縣的安比高原及沖繩	戶外活動系列： 例如釣魚之旅、滑雪之旅、賞鯨之旅及潛水之旅	提供一系列戶外活動，讓旅客可於假期期間維持活力
日本東京、京都、大阪及奈良	米芝蓮美食系列	為美食愛好者嚴選米芝蓮星級餐廳
日本鹿兒島縣屋久島、青森縣奧入瀨溪流及茨城縣袋田瀑布	秘景系列	探索日本風景如畫的自然風光
日本瀨戶內海地區、名古屋、高山及金澤	文化系列：如武士體驗之旅及藝術鑑賞之旅	讓旅客體驗日本的傳統文化及藝術
日本四國	鐵路系列	以火車為主要交通方式

特別是，董事預期選購自由行產品的中國旅客將日益增加，因此，對當地遊的需求將會上升為探索來自該等客戶的商機，我們將繼續開發更多日本東京、大阪及京都的一至六日當地遊，以擴展收入來源，並利用客戶選擇自由行產品而非旅行團的喜好。有關當地遊產品的更多詳情，請參閱下文「一本集團的產品及服務－(i) 旅行團及當地遊－當地遊」。我們將定期研究新旅遊意念，包括新目的地及新景點，以改進現有旅行團，並開發新目的地以增加旅行團的種類。我們亦將開發切合客戶偏好

業 務

及市場趨勢的新路線。隸屬我們營運團隊的領隊將會與產品開發團隊密切合作，以定期及謹慎監察市場趨勢。我們將會善用所積累的產品開發知識及市場洞察力，以迎合此市場新出現及不斷轉變的需求。

於向客戶介紹新旅遊路線前，我們須組織一群旅客進行試遊，以蒐集彼等於各方面的意見及建議，從而完善及敲定行程。這將產生交通、景點、歷史遺址或主題公園的門票及食宿等開支。儘管我們的僱員能夠探索及開發新目的地及新行程，但為了開發含有多個日本特色景點且更具吸引力的旅行團並從競爭對手中脫穎而出，我們擬委聘日本當地地接旅行社為我們開發新旅行團。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%(按指示性[編纂]範圍中位數計算，約為[編纂]港元)用於開發新產品及服務。

購買旅遊巴士並建立自有巴士車隊，以專門服務我們的日本旅行團(包括當地遊)

由於本集團一直以專注提供日本相關旅遊產品為策略，董事認為收購當地旅遊資源對於業務的內部增長及從競爭對手中脫穎而出至關重要。我們相信，此亦將有助於我們在未來更激烈的市場競爭中維持競爭力。因此，於往績記錄期，我們已於二零一五年收購靜岡酒店，並於二零一六年底發展東京酒店，而東京酒店已於二零一八年十月開業。由於本集團專注於開發日本相關旅遊產品，並鑒於我們透過於日本開發新目的地及更多一至六日的當地遊以提升產品組合的未來策略而需要額外的載運能力，我們計劃就日本旅行團(包括當地遊)的營運於日本建立自有巴士車隊並購買約四輛旅遊巴士，以專門服務我們的客戶。我們計劃委聘擁有當地牌照的第三方巴士營辦商營運我們的巴士車隊。據弗若斯特沙利文所告知，日本的持牌旅遊巴士營辦商一般使用第三方的旅遊巴士提供服務，而非自行擁有旅遊巴士，以提升其營運能力及應付入境旅客數目的增加。

於往績記錄期間，我們於旺季期間有時未能獲得足夠的旅遊巴士服務。由於我們的巴士車隊的載運能力將不足以應付客戶的載運需求(特別是在旺季期間)，我們會繼續不時委聘第三方旅遊巴士服務供應商。

董事認為，擁有自有巴士車隊將會(i)為本集團提供更多在資源分配及於東京及大阪的不同熱門旅遊景點之間的旅行團安排方面的靈活性，並確保我們的旅行團於旺季期間獲得較優先及穩定的旅遊巴士服務；(ii)通過在巴士內外展示標誌及宣傳資料，進一步加深消費者對品牌的認識；(iii)改善及規範日本旅行團提供的交通服務質

業 務

素。舉例而言，我們可預先在巴士上放置瓶裝水、紙巾、雨衣及其他消耗品供旅行團客戶使用；及(iv)提高本集團的營運效率，因為向第三方巴士營辦商租用旅遊巴士可能會受到每年價格調整及旺季價格上漲的影響，故經營自有巴士車隊會比只向第三方巴士營辦商租用旅遊巴士更具成本效益。

以下為本集團經營自有巴士車隊所產生的成本與假設本集團只向第三方巴士營辦商租用旅遊巴士而預期產生的成本之比較：

經營自有巴士車隊 (每輛旅遊巴士)		租用旅遊巴士 (每輛旅遊巴士)	
所產生成本的類別	金額(人民幣)	所產生成本的類別	金額(人民幣)
購買旅遊巴士的一次性支出	2.9百萬元	租賃支出 ^{(1),(3)}	1.2百萬元
年度折舊開支 ⁽²⁾	0.3百萬元		
年度保險支出	3,100元		
年度營辦商費用 ⁽³⁾ (包括管理費及僱用司機的費用)	0.4百萬元		
年度汽油支出 ⁽³⁾	0.3百萬元		
經營費用總額	1.0百萬元	租賃費用總額	1.2百萬元
全年現金流出總額 ⁽⁴⁾	0.7百萬元	全年現金流出總額	1.2百萬元

附註：

- (1) 租賃支出主要包括汽車租賃、司機及汽油支出。此乃按二零一八財政年度每季度的平均租賃支出而計算。
- (2) 年度折舊開支乃按每輛旅遊巴士的一次性購置成本除以10年估計可使用年期計算。
- (3) 支出乃按每年358個工作天計算。
- (4) 全年現金流出總額不包括年度折舊開支，該項開支被視為非現金項目。

上述租賃支出並未計及未來從第三方巴士營辦商租用旅遊巴士的租金價格可能會上升(特別於旺季期間)的假設。因此，本集團租用旅遊巴士的租賃支出可能會出現波動，而該等成本的任何重大及不利增加將影響本集團的財務表現。基於上述分析，透過經營自有的巴士車隊及本集團回本期為六年的收購投資約人民幣2.9百萬元，按每輛旅遊巴士計，本集團每年可節省約人民幣0.5百萬元的現金，即上表所示的全年現金流出總額的差額。鑒於旅遊巴士的估計使用壽命約為十年，我們認為經

業 務

營自有巴士車隊比只租用第三方巴士營辦商的旅遊巴士更具成本效益。此外，我們還可以(i)透過讓第三方在我們旅遊巴士的車身張貼廣告而產生廣告收入；及(ii)在我們自有巴士車隊因未有旅行團使用而閒置時從第三方營辦商獲得租賃收入。

我們擬使用[編纂][編纂]不超過[編纂]%(按指示性[編纂]範圍中位數計算，約為[編纂]港元)，其中約[編纂]港元用於購買旅遊巴士，而約[編纂]港元則用於委聘第三方旅遊巴士營辦商。

於香港建立銷售網絡及拓展客戶群

憑藉我們在日本的強大市場地位及資源，我們擬進一步進軍香港市場以拓展客戶群。根據弗若斯特沙利文報告，以自由行方式前往日本的香港出境旅客人數由二零一四年約0.5百萬人大幅增加至二零一八年約1.6百萬人，複合年增長率為31.9%；預計於二零二三年將繼續增加至約4.2百萬人，二零一九年至二零二三年複合年增長率將為21.8%。於同期前往日本的香港旅客出境旅遊消費總額亦顯著上升，由二零一四年約101億港元大幅增加至二零一八年約295億港元，複合年增長率為30.8%；預計於二零二三年將增加至約810億港元，二零一九年至二零二三年複合年增長率將為22.9%。此外，香港旅遊市場的競爭環境相對較集中。按二零一八財政年度的收益計，香港出境旅遊市場的五大市場參與者所佔市場份額約為51.7%。

為把握香港市場的增長潛力，我們擬於香港建立專注於銷售我們的旅遊產品(特別是日本當地遊產品)的銷售網絡，主要透過(i)與香港的本地旅行社及網上旅遊平台合作；及(ii)於香港設立實體辦事處，以進一步協助我們與本地旅行社的合作，並吸納零售客戶的訂單。根據弗若斯特沙利文報告，旅行社透過設立網上及線下渠道拓展其業務及促進業務經營日趨普遍，此舉讓旅行社豐富客戶體驗並更好的迎合客戶的特定需要及需求。

根據弗若斯特沙利文報告，香港及中國的本地旅行社主要於香港及中國提供旅行社服務，其中只有少數旅行社於日本設立附屬公司，以協助管理日本的旅遊業務。根據其各自財政年度末的最新年報，(i)在聯交所上市的9家香港旅行社中，分別有兩家及一家旅行社在日本擁有附屬公司及酒店；及(ii)在上海證券交易所、深圳證券交易所及全國中小企業股份轉讓系統上市的49家中國旅行社中，分別有三家及一家旅行社在日本擁有附屬公司及酒店。此外，根據弗若斯特沙利文報告，對於那些在日本沒有附屬公司的當地旅行社及／或當地遊供應商而言，彼等更難與日本的當

業 務

地旅遊服務供應商直接建立業務關係。相反，彼等需要將其旅遊業務分包予日本的第三方地接旅行社。因此，由香港及中國本地旅行社開發及運營的當地遊產品數量不多。此外，本地旅行社提供的當地遊產品主要包括主題公園的門票或安排旅客參觀購物商場及工廠直銷店。

憑藉下文所述的競爭優勢，董事認為我們將能夠複製我們在中國市場的成功，並於香港市場建立我們的市場地位：

1. 我們相信，我們強大的市場佔有率、對日本旅遊資源的深入認知以及我們對中國旅遊市場的深刻理解，使我們能夠提供多元化的出境旅遊產品及服務，以更好迎合不同客戶的需求。例如，我們擁有本地資源來制定及營運我們的當地遊，包括(i)我們的日本員工及導遊擁有有關市場趨勢的經驗及一手資料，這使我們能夠根據客戶的需要及需求制定各樣的當地遊行程；(ii)我們在日本擁有及經營酒店，我們可以向酒店客人推廣我們的當地遊產品及直接收到他們的反饋，這將使我們能夠進一步了解不同旅客的需要及需求；及(iii)有各類日本供應商(例如旅遊巴士公司及導遊供應商)供我們選擇，因為我們在日本擁有自己的附屬公司，可直接與這些供應商訂立合約。有關我們當地遊產品的更多詳情，請參閱下文「一本集團的產品及服務－(i)旅行團及當地遊－當地遊」。另請參閱上文「一本集團的競爭優勢－我們已充分準備從中國出境旅遊增長帶來的市場機會中獲利」，以進一步了解我們在日本擁有本地資源及附屬公司的優勢；
2. 與僅專注於當地市場的香港本地旅行社相反，我們的當地遊產品以來自華東及香港的客戶為目標。倘我們選擇在我們的當日遊產品的部分環節聘請第三方供應商，憑藉我們的業務規模，連同強大的市場地位及對日本旅遊市場的深入了解，其加強我們與供應商的議價能力，包括當地的地接旅行社、酒店、當地交通及當地景點的入場門票，因此，提升我們當地遊產品的成本競爭力；及
3. 弗若斯特沙利文報告指出，中國及香港旅客對日本當地遊產品的需求日漸增加。由於我們在日本擁有當地資源，我們有能力自行設計及經營當地遊產品。由於我們提供的當地遊產品與本地旅行社提供可互相補充，董事認為我們不會與香港本地旅行社直接競爭。相反，透過向該等本地旅行社提供我們的當地遊產品，我們的香港辦事處將與該等本地旅行社合作，使其為香港客戶提供的產品組合更加豐富。這樣，透過公司客戶的銷售網絡間

業 務

接向香港旅客銷售我們的日本當地遊產品，從而本集團能夠把握香港快速增長的自由行產品市場的商機。於最後實際可行日期，本集團與香港兩間旅行社公司（其中一間於聯交所GEM上市，根據弗若斯特沙利文報告，亦為香港主要旅行社公司之一）訂立兩份業務合作協議。有關該等合作協議的更多詳情，請參閱「－客戶－旅遊公司」。

鑑於上文所述，我們擬於香港設立三間新辦事處及招聘新人才，專注於銷售我們的旅遊產品，特別是，於未來兩年向公司客戶及零售客戶銷售日本當地遊產品。我們計劃發掘香港出境旅遊市場，主要由於董事認為由於中國及香港人士文化背景相近，本集團可以更容易地利用其知識及經驗。我們亦相信[編纂]工作將有助我們於香港建立品牌及聲譽，從而為我們提供一個進軍香港市場的平台。董事認為，在許多旅行社所在地設立實體辦公室將(i)使我們能夠把握可能對我們產品感興趣的旅客的需求，我們產品作為附近旅行社所提供產品的補充，如當地遊產品；(ii)建立及發展客戶對我們品牌及產品的信心及信賴；(iii)透過為潛在散客或不熟悉線上旅遊產品購買的客戶提供方便並取得訂單以改善整體消費者體驗；(iv)提升本集團在香港市場的聲譽及地位，藉此吸引更多本地旅行社與我們及／或零售客戶合作，以建立我們於香港的客戶群。我們相信於香港營運實體辦公室能快速及有效地建立客戶對我們的認識及信心，為我們成功進軍香港市場不可或缺的一部份。根據弗若斯特沙利文報告，香港仍有若干部份客戶群偏好於旅行社實體辦公室購買旅遊產品及／或獲取旅遊資訊，而旅行社設立實體辦公室對提升品牌形象及更全面及深刻地了解其客戶的喜好及需要尤為重要；及(v)使員工能即時向客戶提供面對面建議及解釋，這對向我們查詢的香港旅客而言更有效及更方便。於最後實際可行日期，董事估計我們於香港的第一間新辦事處將於二零一九年下半年開始營運，我們計劃額外招聘七名員工，包括一名財務經理、一名行政經理、一名會計人員、四名客戶服務及銷售代表，負責香港新辦事處的運作。

我們在香港設立辦事處將分為兩個階段。我們將於[編纂]後第一年首先香港設立一個辦事處，以建立在香港的地位，並在香港市場打下堅實的基礎。我們將獲得有關香港旅客行為及其潛在需求的寶貴見解，使我們能夠根據香港旅客的需要及需求，設計或調整我們現有的旅遊產品。透過與我們以及位於香港辦事處附近的旅行社客戶合作，利用香港本地旅行社的客戶群，預期香港的第一個辦事處在開始運作

業 務

後九個月內將獲得利潤^(附註)。為把握二零一九年至二零二三年期間以自由行方式由香港前往日本旅遊的出境旅客人數增加(估計複合年增長率為21.8%)的機遇，我們將於二零二零年一月([編纂]後)戰略性地考慮及物色合適的位置以開設另外兩個辦事處(預期有關辦事處在開始運作後九個月內將獲得利潤^(附註))，具體情況須視乎當時市況而定。

附註：當我們把華東的成功複製到香港市場時，我們假設：(i)從香港到日本的自由行產品的旅客人數乃根據於截至二零一九年十二月三十一日止年度不超過從香港往日本出境旅客總數的1% (來自弗若斯特沙利文報告)而作出估計，有關百分比乃經參考(a)二零一八年香港兩家本地旅行社公司的市場佔有率(我們與有關旅行社公司於二零一九年三月訂立了業務合作協議)，及(b)我們與上述兩家香港本地旅行社公司的管理經驗及業務討論而作出估計；(ii)根據於二零一八年我們在中國的客戶的每人實際平均成本計算的每人平均成本；(iii)可於國際旅遊平台上獲得的類似日本當地遊產品的平均售價；(iv)營運開支主要包括九龍旅行社公司的熱門地點的租金支出及員工成本；及(v)考慮到季節性因素，假期期間的收益按比例增加。

為實施我們的計劃並於香港取得日本旅遊市場份額，我們擬委聘專業人士，探尋於香港成立新辦事處的必要發牌準則及企業程序。於最後實際可行日期，我們尚未在香港物色到設立新辦事處的合適地點，且由於我們目前並非香港旅遊業議會會員，故我們尚未就香港業務所需牌照提出申請。根據香港法例第218章《旅行代理商條例》(「旅行代理商條例」)，任何人士在香港經營到港旅行代理商業務或外遊旅行代理商業務，必須自旅行代理商註冊處取得牌照並根據牌照上施加的條件經營業務。有關旅行代理商條例的發牌準則詳情，請參閱本文件「監管概覽—香港監管概覽—旅行代理商條例」。根據香港法律顧問就旅行代理商條例的發牌準則所提供的意見，董事認為，本公司就我們於香港的新辦事處取得所需牌照並無面臨任何法律障礙。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]% (按指示性[編纂]範圍中位數計算，約為[編纂]港元)用於(i)於香港設立銷售網絡；(ii)於未來兩年內透過於香港開設新辦事處，以擴大我們的客戶群；(iii)供香港新辦事處的營運之用；及(iv)聘用將以香港辦事處為基地的人員。

物色及尋求於日本京都的酒店資產收購機會

根據弗若斯特沙利文報告，鑒於東京奧運會將於二零二零年舉行，前往日本的旅客人數預期將會上升，而由於旅客的湧入，日本大城市的酒店住宿供應將日益緊張。憑藉我們成功收購靜岡酒店的經驗，並鑒於前往日本的出境旅客人數日益增長，加上旅客對市中心酒店住宿的需求持續增加但供應緊絀，我們有意物色及尋求於日本京都的酒店資產收購機會。我們相信，此亦將有助於我們在未來更激烈的市

業 務

場競爭中維持競爭力。估計收購成本約為人民幣29.3百萬元。該收購的一部分將由約[編纂]港元(約相當於人民幣[編纂]元)的[編纂]，以及餘下的收購成本將由外部銀行融資及內部資源撥出。為實施我們的計劃，我們擬收購京都一家年度收益約為人民幣6.0百萬元的小型傳統日本町家(亦即日本的民宿)並轉型為住宿加早餐酒店。該町家預計設有約30間房間，能於相關時間讓約60名旅客入住。每年的估計收益人民幣6.0百萬元乃經參考(i)入住率65.0%；(ii)每人每晚平均房費6,500日圓；及(iii)來自出租店舖以提供餐飲及洗衣服務的其他租賃收入計算。入住率65.0%及平均房費6,500日圓乃分別參考靜岡酒店於往績記錄期的入住率以及我們潛在收購選項附近旅館的平均房價而釐定。

於評估未來收購機會時，我們將遵循以下投資準則：

- *地理位置*：我們將會評估可予收購酒店資產的位置及於相關市場具備的業務增長潛力。我們最初將側重於京都的酒店資產，因為京都是日本最受歡迎的旅遊目的地之一，而且京都是日本古都，可讓旅客體驗日本的傳統及文化。董事相信，該地區提供最大的潛在收購機會。然而，董事日後亦可能考慮此城市以外的收購機會。
- *增長潛力*：我們亦可能收購董事相信有潛力的酒店資產，透過重整品牌、資產提升及改善酒店業務為我們的旅遊產品增值。
- *估計資本開支、收支平衡點及投資回報期*：我們將會就有關的收購機會考慮估計資本開支、收支平衡點及投資回報期。預期投資收益率為每年12% (假設入住率為65.0%及每人每晚平均價格為6,500日圓)，而基於日本旅館預測表現穩定，收購酒店資產的預期回報期約為八年。

於進行可行性研究及詳盡評估後，倘酒店資產符合我們的準則，將會編製評估結果連同執行計劃，並提交董事會以供批准。我們亦將招募約七名額外員工(包括一名財務經理、四名接待員及兩名銷售代表)管理新旅館的業務。我們計劃於二零一九年下半年開始積極尋找有關收購機會。於最後實際可行日期，經董事確認，透過向我們介紹靜岡酒店及東京酒店擁有人的相同物業代理商，我們已物色三個滿足我們

業 務

挑選條件的可供選擇的物業，該等物業交通便利且均鄰近日本京都火車站。經董事確認，我們已實地考察所有三個可供選擇的物業並已透過代理商與該等可供選擇物業的擁有人進行初步討論，我們正評估該等選擇，但尚未就收購訂立任何磋商或正式協議。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%(按指示性[編纂]範圍中位數計算，約為[編纂]港元)用於收購日本京都的酒店資產。

透過投資於日本東京的一家旅行社公司鞏固市場地位及提高市場份額

鑒於中國出境旅遊消費的快速增長，在(i)可支配收入及旅遊消費支出日益增長；(ii)由於中國生活水平提高，出境遊需求不斷增長；(iii)有利的簽證政策及穩定的全球政治環境；及(iv)海外旅遊管理部門向中國旅客提供的服務有所改善的帶動下，我們計劃透過於日本東京投資一間擁有完善銷售渠道及已開發迎合中國旅客的日本新目的地旅遊產品的旅行社公司，鞏固市場地位及提高市場份額。董事相信，投資於新商機具成本效益及有高增長潛力，而董事相信，透過與新旅行社合作，我們將可為更廣泛的客戶群提供更多產品。我們計劃於[編纂]後開始與潛在目標磋商並進行可行性研究。

我們基於行業經驗及以下甄選準則物色潛在投資機遇及選擇潛在目標：

- **目標地點：**由於我們的旅行團運作乃集中於日本旅行團，我們計劃發掘主要位於東京的目標。當進入新市場，我們計劃有選擇性評估於東京(日本的商業中心及一線城市)的商機。我們相信，該投資將為我們提供高效途徑進入新市場及支持我們拓展業務的策略。
- **管理團隊：**我們計劃繼續以擁有相關經驗及致力開發旅遊服務業務的管理團隊物色潛在目標。我們亦尋求擁有區域專業知識及營銷網絡的管理團隊，以幫助我們拓展至新地域。

業 務

- **業務重點及資源：**我們的目標是中小型旅行社公司，具備完善銷售渠道、於提供日本的當地已開發成熟的旅遊產品方面擁有豐富經驗及具有良好的聲譽。
- **財務狀況及盈利能力：**我們將會考慮潛在目標的財務狀況及盈利能力，並調查於前三個年度其財務業績是否呈上升趨勢。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%(按指示性[編纂]範圍中位數計算，約為[編纂]港元)用於策略性[編纂]於旅行社公司，以鞏固市場地位及提高市場份額。

於最後實際可行日期，我們並無就投資潛在目標制定任何具體計劃，亦無與此等潛在目標進展至正式磋商或簽署任何明確及最終諒解、承諾或協議。由於我們與潛在目標等開始任何正式磋商的能力視乎若干超出我們控制的不明朗因素而定，概不保證我們能夠達成計劃投資此等潛在目標，管理層可能認為就應對任何經濟、政治、監管、市場或其他商業上的重大因素，調整業務策略或經營計劃或目標乃明智之舉。

繼續透過招聘吸引經驗豐富的員工及為現有員工提供培訓和專業發展

我們相信，我們堅守任用卓越員工的承諾將使我們的業務持續發展及改善提供予客戶的產品及服務質素。為了支持我們不斷擴大的業務規模，我們計劃在香港及日本招聘更多人手，特別是招募更多駐日本導遊，以進一步提升客戶的旅遊體驗。此外，我們將繼續透過為現有員工提供培訓和專業發展吸引經驗豐富的員工，如鼓勵及資助僱員參加海外行業會議及博覽會，了解旅遊業的最新發展趨勢，以支持本集團的發展。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%(按指示性[編纂]範圍中位數計算，約為[編纂]港元)用於招募更多人手及為現有員工提供培訓和專業發展。

業 務

本集團的業務模式

本集團主要從事以下業務：

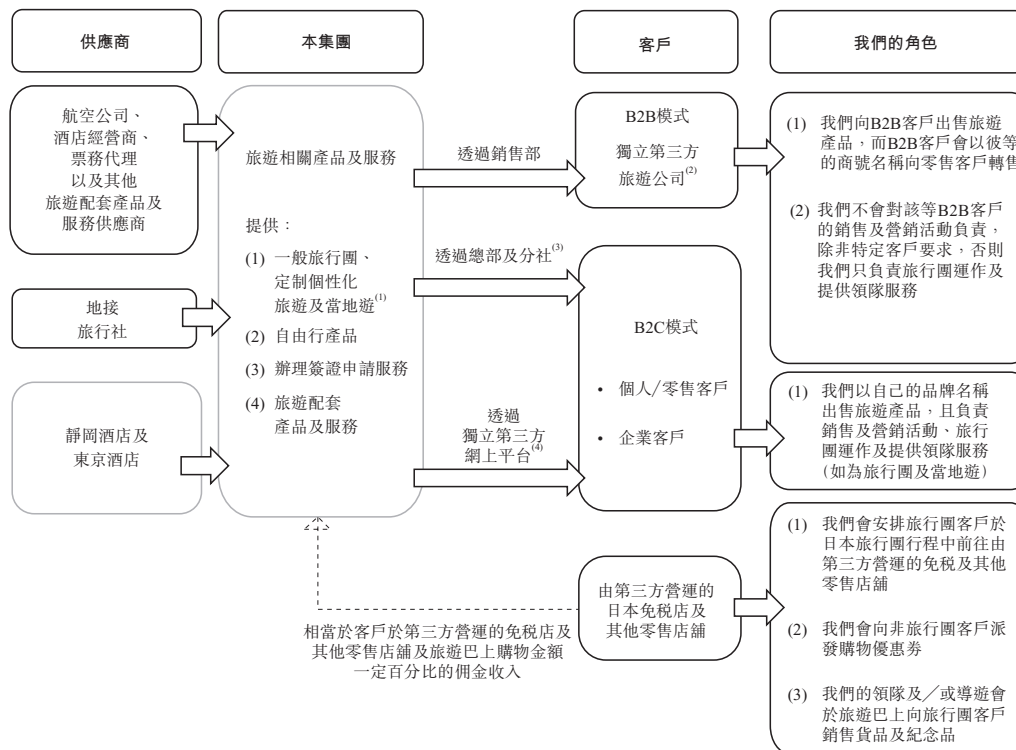
- 設計、開發及銷售出境遊旅行團及當地遊。本集團的旅行團包括一般旅行團及為具有特定要求的客戶定制的個性化旅行團，而當地遊產品則包括為期一日至六日的當地遊旅行團；
- 設計、開發及銷售自由行產品。自由行產品包括僅預訂機票、僅預訂酒店以及機票加酒店套票；
- 提供辦理簽證申請服務，包括但不限於發出邀請函；
- 提供其他旅遊配套產品及服務，例如為其他並無發出邀請函資格的旅行社單獨發出邀請函、汽車租賃服務、機場接送、火車票及隨身Wi-Fi租賃等；及
- 經營由本集團擁有的靜岡酒店及東京酒店。我們部分的旅行團及自由行產品亦包括靜岡酒店及東京酒店於往績記錄期所提供的房間。

於往績記錄期，我們的旅遊產品及服務主要售予(i)旅遊公司及網上旅行社等B2B客戶；及(ii)零售客戶等B2C客戶，我們透過總部、分社及第三方網上旅遊平台銷售旅遊產品及服務。

我們就我們的旅遊產品及服務向航空公司、酒店經營商、票務代理及地接旅行社等各種旅遊服務供應商採購。此外，我們亦擁有及經營靜岡酒店及東京酒店。我們部分的旅行團及自由行產品亦包括靜岡酒店於往績記錄期及東京酒店自二零一八年十月開業以來所提供的房間。如一般旅行團的行程目的地包含日本伊豆及／或東京，我們通常會安排入住我們的酒店。於往績記錄期，約人民幣6.2百萬元、人民幣5.2百萬元及人民幣5.5百萬元的收益來自靜岡酒店的酒店住客（為我們的旅行團客

業 務

戶) 並已包括於銷售旅行團及當地遊的收益。此安排將有助本集團能提供價格更具競爭力的旅行團，從而吸引更多中國客戶。以同一行程而言，入住本集團旗下的日本酒店的旅行團價格可調低約8%。下圖闡述本集團的業務模式：



附註：

- (1) 本集團向客戶銷售郵輪旅行團，售價一般按加成基準釐定。
- (2) 獨立第三方旅遊公司包括傳統線下旅遊公司(比如浙江省中國國際旅行社有限公司)，以及攜程、同程、驢媽媽旅遊、途牛及旅遊百事通等網上旅行社。
- (3) 於最後實際可行日期，本集團總部位於杭州，而我們於中國溫州、上海及瑞安設有三家分社。
- (4) 獨立第三方網上平台包括Agoda、Expedia、Booking.com、攜程、樂天旅遊、Jalan.net、窮遊、飛豬旅行、馬蜂窩及微信等多間服務供應商。該等網上平台向我們收取固定金額或於該網上平台進行的交易金額的一定百分比作為交易費。

業 務

本集團的產品及服務

於往績記錄期，本集團的產品及服務可分為五個主要分部：(i) 旅行團及當地遊；(ii) 自由行產品；(iii) 辦理簽證申請服務；(iv) 旅遊配套產品及服務；及(v) 靜岡酒店及東京酒店（於二零一八年十月開業）業務。下表載列所示期間本集團按業務分部劃分的收益、旅客數目及每名旅客平均收益明細：

	二零一六財政年度			二零一七財政年度			二零一八財政年度		
	收益	旅客數目	每名旅客	收益	旅客數目	每名旅客	收益	旅客數目	每名旅客
			平均收益			平均收益			平均收益
人民幣千元	人民幣千元	人民幣	人民幣千元	人民幣千元	人民幣	人民幣千元	人民幣千元	人民幣	
銷售旅行團及當地遊 ⁽¹⁾⁽⁴⁾	181,986	23,731 ⁽⁶⁾	7,669	132,078	21,576 ⁽⁶⁾	6,122	162,767	50,816 ⁽⁶⁾	3,203
銷售自由行產品的									
淨額收入 ⁽⁵⁾	15,221	35,522	428 ⁽²⁾	10,071	23,689	425 ⁽²⁾	13,825	73,449	188 ⁽²⁾
提供辦理簽證申請服務的									
淨額收入 ⁽³⁾⁽⁵⁾	15,672	-	-	11,990	-	-	13,345	-	-
銷售旅遊配套產品及									
提供服務的其他收入 ⁽⁴⁾	1,665	-	-	2,474	-	-	2,313	-	-
酒店業務 ⁽⁴⁾	13,286	26,512 ⁽⁷⁾	501	12,254	22,332 ⁽⁷⁾	549	12,801	26,693 ⁽⁷⁾	480
	<u>227,830</u>			<u>168,867</u>			<u>205,051</u>		

附註：

- 當中包括於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度來自向由第三方營運的日本免稅店及其他零售店舖以及領隊及／或導遊收取佣金的收益分別約人民幣11.7百萬元、人民幣17.0百萬元及人民幣6.8百萬元。我們收取佣金的免稅店其中兩間於東京證券交易所上市，而其中一間於韓國交易所科斯達克上市。
- 其指根據旅客的銷售所得款項減我們向航空公司、酒店經營商及／或票務代理作出的購買付款的每名旅客平均淨收益。
- 辦理簽證申請所產生的收益僅包括我們向非旅行團客戶收取的費用。我們向旅行團客戶收取辦理簽證申請的費用已包括在旅行團價格中。
- 由於本集團作為委託人並於旅行團及當地遊服務、酒店營運服務及銷售旅遊配套相關產品轉移至客戶前控制該等服務及產品的提供，收益按總額基準確認。
- 由於本集團作為代理商，並不能控制航空公司及酒店為自由行產品所提供的服務，以及相關政府部門為辦理簽證申請服務所提供的服務，收益按淨額基準確認。
- 旅客數目包括本公司的零售客戶及從本公司B2B客戶購買本公司旅行團及／或當地遊的終端客戶。

業 務

(7) 指靜岡酒店的旅客數目以及東京酒店開業後東京酒店於二零一八年十月至十二月的旅客數目。

(i) 旅行團及當地遊

本集團其中一項主要業務是經營旅行團，專門前往日本旅遊。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，旅行團及當地遊銷售分別佔本集團總收益約79.9%、78.2%及79.4%。

旅行團

本集團的旅行團一般包括航班、酒店住宿、餐飲、交通、觀光套餐，並從出發至返回中國由本集團領隊陪同。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團分別組織1,085次、877次及1,179次旅行團，分別服務超過20,000名、19,000名及27,000名旅客。於往績記錄期，除銷售旅行團外，本集團亦自免稅店及其他零售店鋪支付的佣金（當客戶於該等店鋪進行購買及當旅行團客戶於旅遊巴士上向領隊及／或導遊購買貨品及紀念品時），分別產生收益約人民幣11.7百萬元、人民幣17.0百萬元及人民幣6.8百萬元。我們從該等佣金中獲得的毛利分別佔(i)二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度的旅行團及當地遊銷售總毛利約61.7%、71.9%及38.9%；及(ii)二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度的毛利總額約13.1%、28.7%及12.1%。根據弗若斯特沙利文報告，旅行社一般能夠透過收取第三方營運的免稅店及其他零售店支付的佣金而獲得大量毛利。有關業務流程的詳情，請參閱下文「一本集團的業務運作－A. 旅行團及自由行產品」。

業 務

目的地

於往績記錄期，本集團主要提供前往日本、澳洲及新西蘭的旅行團。前往日本的旅行團為本集團主要產品，於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度分別佔本集團旅行團及當地遊收益約63.7%、84.8%及74.4%。為了提供更多元化的產品並減輕與日本旅遊市場有關的任何負面情況所帶來的風險，我們提供前往韓國及東南亞國家（如柬埔寨、泰國及越南）的旅行團，佔截至二零一八年銷售旅行團收益約13.2%。如我們認為合適，我們或會考慮在中國或其他目的地開發國內旅行團，以進一步提供更多元化的產品。下表載列往績記錄期內本集團按目的地劃分的旅行團收益：

	二零一六財政年度			二零一七財政年度			二零一八財政年度		
	佔收益		旅行團 數目	佔收益		旅行團 數目	佔收益		旅行團 數目
	收益	百分比		收益	百分比		收益	百分比	
人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%				
銷售旅行團									
日本	115,903	63.7	694	111,974	84.8	753	121,073	74.4	823
澳洲及新西蘭	66,083	36.3	391	19,630	14.9	124	8,262	5.1	43
韓國及東南亞	-	-	-	-	-	-	21,516	13.2	231
其他	-	-	-	-	-	-	5,342	3.3	82
	181,986	-	-	131,604	99.7	877	156,193	96.0	1,179
銷售當地遊									
日本	-	-	-	474	0.3	不適用	6,574	4.0	不適用
總計	181,986	100.0	1,085	132,078	100.0	877	162,767	100.0	1,179

類型



本集團向客戶提供各種各樣的旅行團，可分為兩個類別：(i) 一般旅行團；及(ii) 定制個性化旅行團。本集團已推出不同的定制個性化旅行團，迎合客戶的不同旅遊需要及需求，如品酒遊及房地產考察遊。

業 務

除上述者外，(i) 例如當我們的旅行團客戶前往由第三方營運的日本免稅店及其他零售店舖（作為旅行團行程的一部分），並在該等店舖購物，我們可從該等店舖獲取佣金；及(ii) 當旅行團客戶於旅遊巴士上購買貨品及紀念品，我們亦可從我們的領隊及／或導遊獲取佣金，從而產生收益。鑒於上述安排，於往績記錄期間，該等佣金收益已計入旅行團及當地遊銷售收益。

下表載列往績記錄期內本集團按類型劃分的旅行團數目及旅行團收益以及佣金：

	二零一六財政年度			二零一七財政年度			二零一八財政年度		
	估收益		旅行團 數目	估收益		旅行團 數目	估收益		旅行團 數目
	收益	百分比		收益	百分比		收益	百分比	
人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%				
一般旅行團	84,933	46.7	590	53,521	40.7	520	78,781	50.5	792
定制個性化旅行團	85,361	46.9	495	61,104	46.4	357	70,656	45.2	387
佣金	11,692	6.4	不適用	16,979	12.9	不適用	6,756	4.3	不適用
總計	<u>181,986</u>	<u>100.0</u>	<u>1,085</u>	<u>131,604</u>	<u>100.0</u>	<u>877</u>	<u>156,193</u>	<u>100.0</u>	<u>1,179</u>

當地遊

自二零一七年起，我們開始於日本開發及管理當地遊經營，主要針對可能並非我們旅行團或自由行產品的客戶及分開單獨購買機票及／或酒店住宿，但希望參加日本當地遊的旅客。憑藉我們對日本旅遊業市場及當地資源的廣泛經驗及深刻見解，我們可根據客戶的需求及要求設計各種涵蓋不同旅遊景點的當地遊路線。我們的當地遊介乎一至六天，一般包括餐飲、當地交通、觀光及／或住宿，並由導遊陪同。我們為當地遊客戶提供從一個地點直接往另一個地點的轉乘及交通服務。我們亦提供靈活選擇，讓我們的當地遊客戶在當地遊期間任何時間支付額外費用選擇臨時的住宿安排，使彼等可以根據其需要及喜好計劃及更改行程。

於二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團來自當地遊的收益分別為約人民幣0.5百萬元及約人民幣6.6百萬元。該增加主要歸因於(i) 旅客人數由二零一七財政年度的1,655名增加至二零一八財政年度的22,838名；及(ii) 與二零一七財政年度相比，二零一八財政年度的日本當地遊路線有所增加。於二零

業 務

一七財政年度及二零一八財政年度，來自當地遊的每位旅客平均收益相對保持平穩，分別為人民幣286元及人民幣288元。往績記錄期內本集團按目的地劃分的當地遊收益，請參閱上文「一本集團的產品及服務－(i) 旅行團及當地遊－旅行團－目的地」。於往績記錄期內，於二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團來自當地遊的收益分別佔本集團來自旅行團及當地遊分部總收益約0.3%及0.4%。

The image displays a collection of promotional materials for local tours in Japan. It includes several tour cards with titles like "東京溫泉穿梭時空之旅" (Tokyo Onsen Shuttle Time-Space Journey), "老司機帶你玩轉美西" (Old Driver Takes You to Play in the West), "沖繩巴士1日游" (Okinawa Bus 1 Day Tour), and "洞爺湖登別" (Izumi Lake Detsubetsu). Each card features scenic photos, QR codes, and detailed tour descriptions in Chinese. The cards are arranged in a grid-like fashion, showcasing various destinations and activities such as visiting temples, hot springs, and scenic views.

於二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團分別提供五條及四十九條當地遊路線，各有不同主題，例如溫泉之旅及富士山之旅等。於最後實際可行日期，本集團進一步提供五十四條當地遊路線，涵蓋日本各大旅遊目的地，包括但不限於東京、大阪、伊豆、京都、沖繩、奈良、名古屋、北海道及箱根。

於二零一九年四月，本集團亦開始在中國浙江省提供國內當地遊產品。於最後實際可行日期，本集團提供13個國內當地遊旅行團。本集團相信此亦將幫助本集團於未來可能更激烈的市場競爭中維持競爭力。

(ii) 自由行產品

本集團向偏好更靈活及個性化的無導遊旅行體驗的客戶銷售自由行產品，如機票、酒店住宿及機票加酒店住宿套票。客戶可個別單獨購買機票、酒店住宿或航班加酒店組合套票。就本集團自由行產品而言，本集團一般將來自航空公司、酒店及其他供應商的不同旅遊元素組合在一起並向客戶出售套票。於往績記錄期，本集團

業 務

大部分自由行產品為前往日本，於二二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度分別佔本集團自由行產品收益約90.4%、96.7%及79.4%。於二零一八財政年度，我們透過提供國內自由行產品進一步擴展產品組合，主要包括向國內旅客提供國內酒店住宿，收益約為人民幣2.8百萬元，佔同期自由行產品銷售總收益約20.4%。有關業務流程的詳情，請參閱下文「一本集團的業務運作－A. 旅行團及自由行產品」。

目的地

下表載列往績記錄期內本集團按目的地劃分的自由行產品收益：

	二零一六財政年度			二零一七財政年度			二零一八財政年度		
	估收益		旅客數目	估收益		旅客數目	估收益		旅客數目
	收益	百分比		收益	百分比		收益	百分比	
	人民幣千元	%		人民幣千元	%		人民幣千元	%	
日本	13,753	90.4	30,561	9,738	96.7	22,480	10,982	79.4	27,161
韓國及東南亞	1,468	9.6	4,961	333	3.3	1,209	28	0.2	1,050
中國	—	—	—	—	—	—	2,815	20.4	45,238
總計	15,221	100.0	35,522	10,071	100.0	23,689	13,825	100.0	73,449

類別



業 務

下表載列往績記錄期內本集團按類別劃分的自由行產品收益：

	二零一六財政年度			二零一七財政年度			二零一八財政年度		
	估收益		旅客 數目	估收益		旅客 數目	估收益		旅客 數目
	收益 人民幣 千元	百分比 %		收益 人民幣 千元	百分比 %		收益 人民幣 千元	百分比 %	
機票	3,594	23.6	8,832	2,506	24.9	6,295	2,426	17.5	9,191
酒店住宿	949	6.2	2,562	728	7.2	2,979	3,091	22.4	46,217
機票加酒店 住宿套票	10,678	70.2	24,128	6,837	67.9	14,415	8,308	60.1	18,041
總計	15,221	100.0	35,522	10,071	100.0	23,689	13,825	100.0	73,449

(iii) 辦理簽證申請服務

我們向客戶提供簽證辦理服務，主要包括赴日本、澳洲、新西蘭、韓國及東南亞國家的簽證。我們辦理簽證申請所產生的大部分收益來自辦理日本簽證申請。我們辦理日本簽證申請通常涉及兩個階段，即(i)發出邀請函；及(ii)提交簽證申請。邀請函為相關政府機關受理日本簽證申請所需的必要文件之一。日本簽證申請應透過日本駐上海總領事館指定的若干旅行社辦理。倘B2B及B2C客戶有意向我們購買有關服務，我們將另行收取服務費。對於無需簽證的旅行團客戶，我們將退還旅行團購買價的若干金額，而對於自由行產品客戶，我們將另行收取辦理簽證申請服務費。倘簽證申請人被視作存在逾期停留或於日本／韓國從事非法活動等潛在風險的

業 務

人士，我們可要求彼等直接向我們或透過其各自的旅行社（為我們的B2B客戶）支付金額介乎人民幣50,000元至人民幣100,000元的保證金。已付保證金將於簽證申請人回到中國後退還予彼等。於往績記錄期，辦理日本簽證申請產生的收益分別佔總收益約6.4%、6.4%及5.9%。有關業務流程的詳情，請參閱下文「一本集團的業務運作－B. 辦理簽證申請」。

下表載列往績記錄期內本集團按目的地劃分的簽證申請收益：

	二零一六財政年度		二零一七財政年度		二零一八財政年度	
	佔收益		佔收益		佔收益	
	收益	百分比	收益	百分比	收益	百分比
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
日本	14,663	93.6	10,846	90.5	12,192	91.4
澳洲及新西蘭	562	3.6	731	6.1	838	6.3
其他	447	2.8	413	3.4	315	2.3
總計	<u>15,672</u>	<u>100.0</u>	<u>11,990</u>	<u>100.0</u>	<u>13,345</u>	<u>100.0</u>

(iv) 旅遊配套產品及服務

本集團亦提供其他旅遊配套產品及服務，一般旨在為客戶提供便利。本集團其他旅遊產品及服務包括為其他並無發出邀請函資格的旅行社獨立發出邀請函、代購景點（如主題公園及表演）門票、當地交通（如汽車租賃服務、機場接送及火車票）、隨身Wi-Fi租賃及旅遊保險。於往績記錄期，旅遊配套產品及服務所產生的收益分別佔本集團總收益約0.7%、1.5%及1.1%。

(v) 靜岡酒店及東京酒店

有關本集團酒店業務的更多詳情，請參閱下文「一本集團的酒店」。

業 務

本集團的業務運作

A. 旅行團及自由行產品

時間	程序	旅行團	自由行產品
現有目的地 約三個月， 新目的地 約六個月	市場研究及 產品開發	<ul style="list-style-type: none"> 新目的地及旅遊元素的市場研究 管理層實地考察 評估是否有航班、酒店、地接旅行社及供應商 	
	旅程策劃 及採購	<ul style="list-style-type: none"> 採購航班及酒店住宿 就當地交通及當地景點門票搜尋供應商 選擇地接旅行社 	
約兩個月	銷售及營銷	<ul style="list-style-type: none"> 品牌營銷及產品營銷 為銷售代表及領隊提供內部培訓課程 向其他當地旅遊公司、網上銷售平台銷售旅行團或自由行套票，在辦事處及網上銷售平台接受客戶報名 	
約一至兩星期	旅遊前安排	<ul style="list-style-type: none"> 預訂機票、旅遊巴士、酒店住宿、餐飲及景點門票 為每次旅遊分配領隊及與地接旅行社聯絡(如適用) 為客戶舉行旅遊前茶會 	<ul style="list-style-type: none"> 直接向航空公司、票務代理及酒店確認 向航空公司確認航空公司提供的自由行套票
通常為3至14日	旅行團運作	<ul style="list-style-type: none"> 由本集團的日本旅行團地接旅行社或本集團委聘的第三方地接旅行社處理，本集團領隊陪同 	不適用
約一星期	評估	<ul style="list-style-type: none"> 本集團客戶填寫評估表格 本集團領隊編製供應商旅遊評估報告 	<ul style="list-style-type: none"> 隨機進行客戶滿意度調查

業 務

1. 市場研究及產品開發

本集團產品開發部總經理負責本集團旅行團的開發。為設計及開發新旅行團並改善本集團現有旅行團，本集團不時實地考察新的及現有的旅遊目的地及旅遊景點，以物色新旅遊元素。就新目的地而言，本集團考慮市場趨勢、客戶喜好及反饋、當地活動或目的地名勝等因素。就現有目的地而言，本集團可能在考慮客戶反饋、領隊及地接旅行社的建議、市場趨勢、當地旅遊協會最新資料、新增酒店及景點以及當地特別節日或活動後，修改旅遊元素及行程。本集團不時推出新行程、新主題或新活動的新旅行團。本集團努力緊跟最新市場趨勢及客戶喜好、現有及新目的地的新名勝及新景點。

2. 旅程策劃及採購

本集團旅遊運作部將與航空公司或票務代理聯絡，查核航班供應。我們的主要航空公司供應商一般會提早三個月向本集團分配其預留航班座位。視乎本集團旅行團及自由行產品的銷售而定，本集團亦不時提早預訂航班座位。本集團亦可能臨時向航空公司供應商或票務代理訂購額外航班座位。為確保航班座位，我們偶爾會在旺季預訂包機，並將航班座位以自由行產品的形式個別出售。於旺季期間，本集團或需預付款項予旅遊服務供應商以預訂機票及酒店住宿。

就大部分日本旅行團而言，本集團將進行詳細策劃，並透過本集團的日本辦事處直接預訂其他旅遊元素，如酒店住宿、旅遊巴士及餐飲，及視乎情況而定，我們亦可能就日本旅行團的旅遊業務委聘第三方地接旅行社。就所有其他非日本旅行團而言，本集團委聘第三方地接旅行社安排當地旅遊元素，該等第三方地接旅行社負責目的地旅遊運作，本集團將向其支付固定費用，涵蓋當地旅遊元素的所有成本。本集團根據地接旅行社的服務質素、安全標準、回應速度、可靠性及定價選擇地接旅行社。

就定制旅遊套票而言，本集團旅遊運作部根據客戶有關旅遊目的地、航空公司、酒店、領隊要求及預算方面的要求及偏好，將合適的旅遊元素結合成定制行程。

3. 銷售及營銷

本集團透過銷售部、總部、分社及其他網上平台（如窮遊、飛豬旅行、馬蜂窩及微信）將旅遊產品及服務銷售予傳統線下旅遊公司（例如浙江省中國國際旅行社有限公司）及攜程、同程、驢媽媽旅遊、途牛及旅遊百事通等網上旅行社以及個人客戶。

業 務

本集團通常將日本旅行團套票或自由行產品以固定價格直接銷售予其他本地旅行社，並於旅行團出發日期前收取全部款項(包括支出)，惟須遵守我們與本地旅行社達成的協議條款，該等協議條款允許部分該等旅行社每月與我們結算未償付餘額。因此，本集團不負責直接銷售予其他本地旅行社的產品的銷售及營銷，僅負責在日本的旅遊運作及提供領隊。購買本集團日本旅遊套票的本地旅行社須不時向本集團提供旅行團最新報名狀況。

於最後實際可行日期，本集團的銷售團隊由48名旅遊顧問組成，旅遊顧問主要負責透過銷售渠道銷售本集團的旅遊產品及服務。進一步詳情請參閱下文「銷售」。本集團設有資訊管理系統協助前線旅遊顧問進行銷售。旅遊顧問須在交易後盡快將所有銷售數據輸入系統。本集團可在系統中查閱每個旅行團的最新報名狀況及剩餘可供銷售的名額。業務團隊會於旅遊顧問輸入所有銷售數據後審核訂單，而財務及結算團隊會交叉核對銷售發票及我們系統上顯示的銷售數據，以確保已輸入銷售系統的交易詳情準確無誤。

報名參加本集團旅行團的B2C客戶須於預訂時支付訂金，並須於出發前支付餘額，視乎旅行團類別及本集團銷售條款而定(即使旅行團並未確認)。同樣，B2B客戶亦須於確認彼等的產品及服務訂單後支付按金，且彼等須於出發旅遊或發出門票等前結清餘額。取消及退款政策於B2B及B2C客戶之間並無重大差異。客戶(包括B2B客戶及B2C客戶)於報名參加旅行團及其他產品及服務後如要退出或取消訂單，訂金一般會被沒收，除非旅行團因參加人數不足(只適用個人客戶旅行團)或「超出本集團控制」的情況(如政治動蕩、惡劣天氣或天災)被取消。在此情況下，本集團將於出發前至少七日通知B2C客戶旅行團已取消，B2C客戶可選擇參加本集團提供的其他旅行團或取消預訂。在後一種情況下，本集團將向該名客戶退還所支付的所有款項(客戶已支付的簽證申請費除外)。對於B2B客戶，於出發前，如中國政府有關當局就特定目的地發出出境旅遊警示時，我們將通知彼等取消，且我們會向B2B客戶退還所有支付的款項(彼等已支付的簽證申請費除外)。於往績記錄期間，沒收B2C客戶按金產生的收益金額分別約為人民幣1,500元、零及零，而沒收B2B客戶按金產生的收益金額分別約為人民幣137,200元、零及零。於往績記錄期，因我們取消旅行團而退回客戶的收益金額為零。

業 務

已購買本集團自由行產品的客戶須於預訂時支付全部款項，受限於航空公司及酒店供應商規定的條款，一般不得取消預訂。

4. 旅遊前安排

在確認成行後，本集團將為旅行團作出所有必要安排。就日本旅行團而言，本集團旅遊運作部將預訂機票、旅遊巴士、酒店住宿、餐飲及景點門票。就其他非日本旅行團而言，本集團將預訂機票，並與地接旅行社聯絡進行旅遊安排及運作，包括目的地酒店住宿、餐飲及當地交通。

5. 旅行團運作

就日本旅行團而言，本集團一般自身直接進行旅行團運作，包括安排酒店住宿、當地交通、觀光及餐飲。視乎旅遊產品的需求，我們可能亦就日本旅行團的旅遊運作委聘第三方地接旅行社。就非日本旅行團而言，旅遊運作一般將由本集團選擇的地接旅行社按照在委聘地接旅行社前協定並經本集團批准及事先確定的有關酒店住宿、當地交通、活動及餐飲的安排處理。本公司為地接旅行社的欠佳表現或不當行為對終端客戶造成的損害承擔責任。倘客戶於旅行期間不滿意第三方地接旅行社的服務或安排，客戶可向我們的全職僱員領隊提出投訴。領隊將向有關第三方地接旅行社反映情況，並要求彼等採取補救措施以糾正該情況，且領隊將向旅遊運作部報告作紀錄。倘地接旅行社因表現欠佳或行為不當而對終端客戶造成經濟損害，我們將首先向終端客戶作出補償，其後要求地接旅行社向我們作出補償。經董事確認，於往績記錄期間，因地接旅行社表現欠佳或行為不當而須對終端客戶作出的補償為零。倘我們經常收到與特定供應商有關的投訴，我們會考慮終止與彼等合作。

截至最後實際可行日期，本集團有24名駐於中國的全職領隊及四名當地導遊(為本集團僱員)。於往績記錄期，本集團不時聘用兼職領隊，視乎對本集團產品及服務的需求而定。領隊將獲指派於整個旅途期間陪同一個旅行團，照料客戶並監督旅行團運作。如旅遊運作出現任何問題或出現緊急情況，領隊將向本集團旅遊運作部報告。我們的領隊不會向參加旅行團的團友收取任何酬金。在合適情況下，我們亦會於目的地聘請兼職地接旅行社，為我們的旅行團客戶提供地接服務。

業 務

6. 評估

旅遊完成後，客戶獲邀填寫一份有關本集團產品及服務多個方面的評估表格。領隊亦須就本集團供應商、地接旅行社的服務質素及其旅途安排提供一份旅遊評估報告。此流程將使我們能夠根據客戶的反饋監察並從而提升我們的產品及服務質素。

B. 辦理簽證申請

1. 發出邀請函

就發出邀請函而言，於我們的銷售代理向並無資格發出邀請函的B2B客戶收取所有必需的文件後，辦理簽證人員將輸入客戶的個人資料至我們的系統，由系統向客戶發出邀請函。整個程序通常於一日內完成。我們通常會在每次發出邀請函時收取人民幣5.0元至人民幣30.0元的手續費。作為替代的收費方式，我們會向B2B客戶收取批量發出邀請函的月費約人民幣30,000元。

2. 提交簽證申請

就提交簽證申請而言，於客戶(包括B2B及B2C客戶)向我們提交全部簽證申請所需文件後，辦理簽證人員將審核有關文件，並向日本駐上海總領事館提交簽證申請。作為我們的服務部分，於我們獲悉已發出客戶簽證後，我們將幫助客戶向日本駐上海總領事館領取其護照。簽證簽發的辦理期約為自申請接納日期起的五個工作天。視乎其申請的簽證的類別，我們向客戶收取不同的手續費。我們通常會就每次簽證申請收取人民幣260.0元至人民幣1,299.0元的手續費。

本集團的酒店

於最後實際可行日期，本集團的酒店組合包括(i)靜岡酒店；及(ii)東京酒店。靜岡酒店及於二零一八年十月開業的東京酒店的預訂一般透過多個渠道作出，如靜岡酒店的網站、網上旅遊平台、當地日本旅行社等。我們對與我們合作的網上旅遊平台或當地日本旅行社並無施加任何最低購買額規定。靜岡酒店樓高9層，位於日本靜岡縣伊豆市，鄰近修善寺及富士箱根伊豆國立公園等當地景點(著名的富士山即位於此處)，提供溫泉浴，而東京酒店樓高11層，距離上野車站約10分鐘步程，提供各種活動，包括購物、餐飲、娛樂及文化景點。根據弗若斯特沙利文報告，於東京的酒店在二零一八年每間房間的全年平均價格約為人民幣663.2元，預計到二零二三年將達到約人民幣868.8元，而二零一九年至二零二三年的複合年增長率為6.3%。東京酒店擁有16間單人房、18間單床雙人房、45間雙床雙人房、六間高級雙床雙人房、兩

業 務



間豪華雙床雙人房及一間無障礙客房。東京酒店自二零一八年十月至最後實際可行日期的每人每晚房價介乎5,500日圓(相當於人民幣331.9元)至18,480日圓(相當於人民幣1,115.2元)。

於往績記錄期間，我們的旅行團客戶分別佔二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度的酒店客戶總數約34.1%、24.1%及30.1%。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，我們分別自靜岡酒店營運產生收益約人民幣13.3百萬元、人民幣12.3百萬元及人民幣11.1百萬元及產生純利約人民幣1.7百萬元、約人民幣1.3百萬元及人民幣1.0百萬元。東京酒店自二零一八年十月開業起至二零一八年十二月三十一日期間的營運收益約為人民幣1.7百萬元及淨虧損約人民幣0.2百萬元。於往績記錄期，本集團酒店業務產生的收益合共分別約為人民幣13.3百萬元、人民幣12.3百萬元及人民幣12.8百萬元，分別佔本集團於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度的總收益的5.8%、7.3%及6.2%。存貨(主要指酒店業務的食品及飲料以及消耗品)由二零一六年十二月三十一日約人民幣329,000元增加至二零一七年十二月三十一日約人民幣838,000元，主要由於就酒店業務增加食品及飲料庫存所致。存貨於二零一八年十二月三十一日減少至約人民幣535,000元，主要由於接近期末酒類的銷售增加所致。為了提升我們擁有東京酒店的優勢，並擴大我們的收入來源，我們於東京酒店開設一間餐廳，為我們的客戶及任何其他散客提供食品及飲料。我們亦於二零一九年一月在東京酒店地下開設建築面積約為65.2平方米的東京免稅店，以向我們的客戶以及任何其他旅客銷售非處方藥物化妝品及日用品。根據適用日本法例及法規，我們已就經營東京免稅店取得一般型輸出物品販賣場許可及根據《醫藥品、醫療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(確保醫藥品、醫療機器等の品質、功效及安全性的法律)》取得醫藥品販賣業許可證，並已就經營東京酒店的餐廳取得食品衛生法項下「Sky Lounge」食堂的營業許可。

下表載列截至最後實際可行日期(另有指明者除外)本集團各酒店(如適用)的若干關鍵資料：

	靜岡酒店	東京酒店
地址	410-2416 日本靜岡縣伊豆市修善寺722	日本東京都台東區下谷1丁目地段編號126-1及126-4
本集團開始經營年份	二零一五年九月	二零一八年十月

業 務

	靜岡酒店	東京酒店
建築面積(平方米)	7,536.7	2,408.4
房間數目及面積	46間，面積介乎34平方米至66平方米	88間，面積介乎11平方米至30平方米
餐飲設施數目	一個	一個
會議／宴會室數目	四間	無
於往績記錄期及直至最後實際可行日期的平均房價	每人每晚介乎5,500日圓至24,840日圓	每人每晚介乎5,500日圓至18,480日圓
平均入住率	於往績記錄期約為68%，而自二零一九年一月一日直至最後實際可行日期則約為73%	自其於二零一八年十月開業直至二零一八年十二月三十一日約為36%，而自二零一九年一月一日直至最後實際可行日期則約為83%
收購成本	人民幣17.9百萬元 ^(附註1)	人民幣43.1百萬元 ^(附註2)
收購成本的融資方式	以中國銀行貸款撥付	以日本銀行貸款撥付
於往績記錄期產生的開發成本	人民幣0.9百萬元 ^(附註3)	人民幣84.9百萬元 ^(附註4)
開發成本的融資方式	以本集團內部資源撥付	人民幣25.0百萬元以中國銀行貸款撥付，而餘額則以本集團內部資源撥付
於二零一九年三月三十一日現況下之市值	人民幣25.8百萬元	人民幣131.9百萬元
酒店照片		

業 務

	靜岡酒店	東京酒店
房間照片	 日式房間 (44 平方米)	 豪華雙床雙人房 (30 平方米)
	 特別套房 (66 平方米)	 高級雙床雙人房 (19 平方米)
	 雙床雙人房 (34 平方米)	 雙床雙人房 (15 平方米)
		 單床雙人房 (14 平方米)
		 單人房 (11 平方米)

附註：

- (1) 所產生的收購成本包括於二零一五財政年度收購修善寺滝亭(即持有及經營靜岡酒店的附屬公司)的代價。詳情請參閱本文件附錄一會計師報告附註29。
- (2) 所產生的收購成本包括購買東京酒店的永久業權土地的代價。
- (3) 所產生的開發成本指靜岡酒店於往績記錄期產生的小型翻新工程成本。
- (4) 所產生的開發成本指東京酒店於往績記錄期產生的建設成本。

於最後實際可行日期，本公司與兩間地接旅行社訂立為期一年的框架供應協議，自二零一九年一月起每日合共提供35間東京酒店客房，佔東京酒店客房總數約39.8%。下文載列東京酒店客房框架供應協議的主要條款概要：

業 務

框架供應協議

- 年期： 自生效日期起一年
- 安排條款： 我們每天向各旅遊公司提供 17 至 18 間東京酒店的酒店房間（包括早餐）。所提供的房間數量及類型因客戶而異。
- 最低採購要求： 旅遊公司須每日向東京酒店採購其所提供客房數量（17 至 18 間）的 80%。
- 定價： 酒店房間的費用因客戶而異，但我們通常會按以下價格向地接旅行社客戶收取費用：
- (i) 單人房每晚為 7,000 日圓（連稅）；及
 - (ii) 雙床雙人房每人每晚介乎 5,550 日圓至 14,040 日圓不等（連稅）。
- 付款： 付款因客戶而異，但我們的地接旅行社客戶通常需要：
- (i) 在執行供應協議後一個月內向我們支付 1 百萬日圓的按金，並每三個月結清未償付的酒店房間費用及相關手續費；或
 - (ii) 在辦理入住東京酒店前兩天結清所有房費及手續費。
- 重續： 協議應自動重續，除非任何一方在協議到期前至少三個月向另一方發出通知終止協議。
- 終止： 一般而言，任何一方可以透過向另一方發出三個月的書面通知以終止協議。

業 務

銷售

銷售渠道

本集團透過以下各種渠道向零售客戶銷售旅遊產品及服務：

(i) 總部及分社

於最後實際可行日期，本集團總部位於杭州，而我們於上海、溫州及瑞安設有三家分社。分社的銷售代表及旅遊顧問負責我們旅遊產品的銷售及營銷。彼等還根據客戶的具體需求及偏好回答查詢並向客戶提供旅遊產品建議。

(ii) 網上銷售平台

自二零一二年起，本集團在中國多個熱門第三方網上購物網站（部分專門從事提供出境遊服務）開設店舖。該等獨立第三方網上平台包括窮遊、飛豬旅行、馬蜂窩及微信等四間服務供應商。我們透過網上銷售平台獲取客戶的訂單及付款，而該等網上平台向我們收取固定金額或於該網上平台上進行的交易金額的一定百分比作為交易費。取決於供應的產品種類及不同網上銷售平台的分別，佣金率為1.0%至10.0%。部分該等網上銷售平台（為我們的供應商）亦經營網上旅行社並與我們訂立供應協議，據此，我們向彼等出售我們的產品及服務。我們的銷售及營銷部門將接洽該等線上旅行社，以了解彼等對於前往日本的旅行團需求並據此向彼等推薦本集團的產品。在若干情況下，我們亦根據彼等的要求及規格為彼等定制旅遊。儘管本集團業務在產品供應及銷售網絡方面可能面臨來自線上及線下的潛在競爭，但董事認為，與我們相比，該等線上旅行社擁有(i)更廣泛的銷售網絡覆蓋範圍；(ii)更廣為人知的品牌名稱；及(iii)更豐厚的財務資源，將有助我們吸引更多客戶及為客戶於預訂時帶來便利，使客戶能輕易接觸我們的產品。該等經營網上旅行社的網上銷售平台為我們的供應商及客戶。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，我們向由該等網上銷售平台經營的網上旅行社的銷售分別佔總收益約14.0%、12.0%及11.5%。有關供應協議的主要方面，請參閱下文「一客戶一網上旅行社」。有關本集團與網上銷售平台訂立的平台服務協議的主要條款，請參閱下文「一供應商」。按照本集團中國法律顧問的意見，本集團已就其網上平台及使用第三方平台遵守所有相關的中國法律及法規。

業 務

下表載列於往績記錄期內按銷售渠道劃分的銷售產品收益明細：

	二零一六財政年度		二零一七財政年度		二零一八財政年度	
	收益	收益	收益	收益	收益	收益
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
總部及分社	195,904	86.0	148,554	88.0	181,524	88.5
網上銷售平台	31,926	14.0	20,313	12.0	23,527	11.5
總計	<u>227,830</u>	<u>100.0</u>	<u>168,867</u>	<u>100.0</u>	<u>205,051</u>	<u>100.0</u>

定價

本集團一般按成本加成基準釐定旅遊產品及服務的價格。就自由行產品而言，本集團考慮(其中包括)(i)機票或酒店房間的成本；(ii)市場可資比較價格；(iii)客戶交易量；及(iv)與客戶的關係。就旅行團而言，本集團考慮(其中包括)(i)現行匯率；(ii)報團情況；及(iii)旅遊元素(包括航班、酒店住宿、當地交通、餐飲及觀光)的成本、市場需求、競爭對手提供的類似產品的價格。本集團定期檢討本集團旅遊產品及服務的價格。下表載列我們的主要產品於往績記錄期的價格範圍：

	二零一六 財政年度 人民幣千元	二零一七 財政年度 人民幣千元	二零一八 財政年度 人民幣千元
日本旅行團	3.4-14.0	3.0-15.0	3.1-17.0
日本自由行產品	1.6-7.0	1.7-7.7	1.9-8.1
日本當地遊	不適用	0.3-0.7	0.2-0.6
非日本旅行團	8.0-25.0	8.0-25.0	2.8-26.6
非日本自由行產品	2.0-4.7	2.0-6.0	1.9-6.0

付款

就個人客戶而言，本集團接受以現金、信用卡、透過第三方網上服務供應商進行電子個人對個人(P2P)轉賬或銀行轉賬方式付款。個人客戶如報名參加旅行團或已購買自由行產品，通常需要在預訂時支付訂金，餘額將於出發前三日內結算。就其他產品及服務而言，通常需要在購買時支付全部款項。對旅遊公司客戶而言，本集團一般會按月根據向本集團採購的旅遊產品或服務的數額向其開具發票，旅遊公司客戶須於發票日期後5至15日內結算未償付餘額。

業 務

季節性

受旅遊業固有性質影響，本集團的收益呈現季節性波動。旅行團、自由行產品及旅遊配套產品及服務的銷售額一般在節假日（如七至八月的暑假）較高，在淡季一般較低。因此，本集團一般於七月及八月獲得較高收益。我們會因應季節調整銷售價格。

營銷及推廣

本集團致力於繼續推廣「途益Tuyi」品牌成為代表一站式個性化旅遊服務的知名品牌。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團的廣告及推廣開支總額分別約人民幣0.5百萬元、人民幣0.5百萬元及人民幣0.6百萬元。本集團採用以下營銷策略推廣本集團品牌及業務：

媒體廣告

我們通過我們的企業網站、橫幅廣告及向我們現有的客戶發送促銷電子郵件營銷及推廣我們的品牌及產品。我們還於微信等流行的線上社交網絡上開發我們的企業頁面。於往績記錄期，我們與一家知名的網上旅遊平台合作，於其平台上展示一小時的直播日本溫泉體驗。我們亦籌劃了產品發布會，邀請模特兒及媒體出席，以便彼等可以通過各自建立的媒體渠道及網絡宣傳我們的品牌及旅遊產品。

分社展示及網站

我們三家分社均展示海報，並向客戶提供附有具吸引力照片的旅行團及產品資料的小冊子及傳單。本集團於二零一六年推出網站 www.tuyigroup.com，向客戶提供本集團產品及服務的資料。由於我們根據中國法律及法規並無擁有相關牌照，該網站目前並未接受任何付款。客戶可於我們的網站提供其預訂偏好，而我們的員工將透過電話聯繫客戶確認其預訂，並向其提供付款指示。為幫助本集團更好地就客戶需要與客戶溝通，客戶可透過本集團的互聯網聊天服務發送電子查詢。本集團的旅遊顧問可實時回答查詢。

業 務

與網上旅遊平台聯合推廣

我們與不同網上旅遊平台合作，於其網上旅遊平台推廣我們的旅遊產品。根據我們與該等網上旅遊平台達成的一些協議，我們為彼等提供獎金，以鼓勵彼等於其網上旅遊平台上推廣我們的產品。

除上述營銷策略外，我們相信口碑推介仍將為銷售旅遊產品及服務的非常有效渠道（尤其對於零售客戶而言）。

供應商

本集團供應商主要包括 (i) 提供用於旅遊產品的旅遊元素的供應商，例如票務代理、航空公司、酒店經營商、地接旅行社、旅遊巴士及其他當地交通運營商、餐廳及景點經營商；及 (ii) 提供銷售及營銷服務的供應商，例如網上銷售平台。於往績記錄期間，我們向票務代理及航空公司購買機票。向本集團五大供應商的採購額分別佔二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度本集團總銷售成本約 22.6%、20.0% 及 25.4%，而向本集團最大供應商的採購額分別佔二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度本集團總銷售成本約 5.1%、5.0% 及 8.9%。

董事或彼等各自的緊密聯繫人或據董事所知擁有本公司已發行股本或本公司任何附屬公司的已發行股本逾 5.0% 的任何人士，概無於往績記錄期內本集團五大供應商中擁有任何權益。於往績記錄期及截至最後實際可行日期，本集團供應商並無出現導致本集團業務中斷或有關本集團提供的旅遊產品或服務的重大投訴的任何重大違約。

業 務

我們通常不會與航空公司或票務代理訂立供應協議。然而，我們通常需在航空公司向我們發出機票前付清全部款項。在旺季，我們需支付保證金以確保航班座位。本集團與其他主要供應商之間安排的主要條款概述如下：

安排條款	酒店經營商	地接旅行社	網上銷售平台
期限及終止條款	一般為一年，可續約並可因任何違約(例如重大違約；任何一方破產等)或發出14天至三個月的通知而終止	一般為一年，可續約並可因任何違約(例如超過30天的逾期付款；因供應商提供的服務欠佳而引起的訴訟或糾紛)而終止	一般為一年，如提前終止，訂約雙方須提前一個月通知
按金	視乎我們與相關酒店經營商的關係，一般不需要按金	一般不需要按金	視乎每份協議的條款，一般需要按金
付款期限	上月欠款一般於隨後一個月的第10天或第25天每月結算	通常於旅行團返回中國後的一個月內結算	上月欠款一般於發票發出日期起計30日內結算
付款方式	匯款	匯款	匯款
往績記錄期內數目	超過130家	超過15家	四家

業 務

下表載列往績記錄期內本集團五大供應商的資料：

截至二零一六年十二月三十一日止年度

排名	供應商名稱	業務關係 概約年期	供應商性質及 背景	本集團採購額 (人民幣千元)	佔總銷售成本 百分比%
1	杭州中航服航空服務有限公司 ^(附註)	四	位於中國的有限公司，提供來往日本及澳洲的航班機票	9,116	5.1
2	供應商A	九	航空公司的中國代表辦事處，提供往返中國杭州及日本東京或大阪的機票	8,166	4.5
3	上海凌翔	五	位於中國的有限公司，主要提供來往日本的航班機票	7,905	4.4
4	Auga Travel Service Pty Ltd.	四	位於澳洲的有限公司，提供地接服務	7,857	4.4
5	Kingdom Tour NZ Ltd.	四	位於新西蘭的有限公司，提供地接服務	7,544	4.2
向本集團 五大供應商的 總採購額：				<u>40,588</u>	<u>22.6</u>

附註：該名供應商於二零一六財政年度亦為我們的客戶，我們向該名客戶的銷售額佔本集團二零一六財政年度總收益少於0.3%，而供應交易與銷售交易並無關係。

業 務

截至二零一七年十二月三十一日止年度

排名	供應商名稱	業務關係 概約年期	供應商性質及 背景	本集團採購額 (人民幣千元)	佔總銷售成本 百分比%
1	Karafuji International Company Limited* (カラフジ國際株式会社)	二	位於日本的公司，提供地接服務	5,948	5.0
2	供應商A	九	航空公司的中國代表辦事處，提供往返中國杭州及日本東京或大阪的機票	5,011	4.2
3	上海凌翔	五	位於中國的有限公司，主要提供來往日本的航班機票	4,971	4.1
4	Pegasasu Travel Japan Company Limited* (株式会社ペガサストラベルジャパン)	二	位於日本的公司，提供地接服務	4,610	3.8
5	株式會社JET	二	位於日本的公司，提供地接服務	3,514	2.9
向本集團 五大供應商的 總採購額：				<u>24,054</u>	<u>20.0</u>

業 務

截至二零一八年十二月三十一日止年度

排名	供應商名稱	業務關係 概約年期	供應商性質及 背景	本集團採購額 (人民幣千元)	佔總銷售成本 百分比%
1	供應商B <small>(附註)</small>	五	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	13,823	8.9
2	Pegasas Travel Japan Company Limited* (株式会社ペガサストラベルジャパン) <small>(附註)</small>	二	位於日本的公司，提供地接服務	7,862	5.0
3	Karafuji International Company Limited*(カラフジ国際株式会社)	二	位於日本的公司，提供地接服務	6,790	4.4
4	供應商A	九	航空公司的中國代表辦事處，提供往返中國杭州及日本東京或大阪的機票	6,430	4.1
5	上海凌翔 <small>(附註)</small>	五	位於中國的有限公司，主要提供來往日本的航班機票	4,667	3.0
向本集團 五大供應商的 總採購額：				<u>39,572</u>	<u>25.4</u>

附註： 該名供應商於二零一八財政年度亦為我們的客戶，我們向該名客戶的銷售額佔本集團二零一八財政年度總收益少於0.3%，而供應交易與銷售交易並無關係。

存貨

本集團的存貨主要指靜岡酒店的食品及飲料以及其他消耗品。我們一般根據我們的入住率、過往使用情況、預期最低剩餘存貨水平或大量購買時是否有任何折扣等多項因素，釐定購買食品及飲料以及其他消耗品的數量。我們將定期檢討存貨水平、監察存貨的到期日及調整存貨購買額以避免存貨過多。我們的酒店管理部將定期評估及盤點存貨水平。於往績記錄期，我們的食品及飲料存貨通常已於短暫的保存期限內使用。

業 務

客戶

本集團客戶主要包括(i)線下旅遊公司及網上旅行社等B2B客戶；及(ii)零售客戶等B2C客戶，我們透過總部、分社及第三方網上旅遊平台向其銷售旅遊產品及服務。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團分別有約589名、381名及675名線下旅遊公司客戶及網上旅行社。於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團分別服務約4,259名、6,346名及8,020名直接向我們購買旅行團的旅客。於往績記錄期間，杭州總部佔總收益超過80%。除個人客戶外，本集團亦有企業客戶，企業客戶主要購買本集團的定制個性化旅行。除了銷售旅遊產品及服務的收益外，我們的客戶於由第三方營運的日本免稅店或其他零售店舖購物時及當旅行團客戶於旅遊巴士上向領隊及／或導遊購買貨品及紀念品時，我們可從該等店舖獲取佣金，從而產生收益。我們收取佣金的免稅店其中兩間於東京證券交易所上市，而其中一間於韓國交易所科斯達克上市。

下表載列於往績記錄期B2B客戶及B2C客戶銷售產品的收益、毛利及毛利率明細：

B2B

	二零一六財政年度			二零一七財政年度			二零一八財政年度		
	收益	毛利	毛利率	收益	毛利	毛利率	收益	毛利	毛利率
	人民幣千元	人民幣千元	%	人民幣千元	人民幣千元	%	人民幣千元	人民幣千元	%
銷售旅行團及當地遊	155,121	8,837	5.7	100,420	17,531	17.5	120,571	12,615	10.5
銷售自由行產品的淨額收入	11,723	11,723	不適用(附註)	4,525	4,525	不適用(附註)	11,315	11,315	不適用(附註)
提供辦理簽證申請服務的淨額收入	11,471	11,471	不適用(附註)	7,686	7,686	不適用(附註)	9,593	9,593	不適用(附註)
銷售旅遊配套產品及提供服務的其他收入	661	58	998	862	86.4	1,513	1,243	82.2	
酒店業務	6,935	2,981	5,428	2,348	43.3	5,829	2,126	36.5	
	<u>185,911</u>	<u>35,070</u>	<u>18.9</u>	<u>119,057</u>	<u>32,952</u>	<u>27.7</u>	<u>148,821</u>	<u>36,892</u>	<u>24.8</u>

業 務

B2C

	二零一六財政年度			二零一七財政年度			二零一八財政年度		
	收益	毛利	毛利率	收益	毛利	毛利率	收益	毛利	毛利率
	人民幣千元	人民幣千元	%	人民幣千元	人民幣千元	%	人民幣千元	人民幣千元	%
銷售旅行團及當地遊	26,865	1,267	4.7	31,658	1,988	6.3	42,196	2,683	6.4
銷售自由行產品的淨額收入	3,498	3,498	不適用 (附註)	5,546	5,546	不適用 (附註)	2,510	2,510	不適用 (附註)
提供辦理簽證申請服務的淨額收入	4,201	4,201	不適用 (附註)	4,304	4,304	不適用 (附註)	3,752	3,752	不適用 (附註)
銷售旅遊配套產品及提供服務的其他收入	1,004	907	90.3	1,476	1,176	79.7	800	606	75.8
酒店業務	6,351	2,569	40.5	6,826	2,999	43.9	6,972	2,543	36.5
	<u>41,919</u>	<u>12,442</u>	<u>29.7</u>	<u>49,810</u>	<u>16,013</u>	<u>32.1</u>	<u>56,230</u>	<u>12,094</u>	<u>21.5</u>
總計	<u>227,830</u>	<u>47,512</u>	20.9	<u>168,867</u>	<u>48,965</u>	29.0	<u>205,051</u>	<u>48,986</u>	23.9

附註：計算毛利率並不適用於提供辦理簽證申請服務的淨額收入及銷售自由行產品的淨額收入，由於相關收益乃按淨額基準確認。

於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團來自五大客戶的收益分別約為人民幣37.1百萬元、人民幣21.3百萬元及人民幣19.1百萬元，分別相當於本集團總收益約16.4%、12.6%及9.3%，本集團來自最大客戶的收益分別約為人民幣13.4百萬元、人民幣7.0百萬元及人民幣5.9百萬元，分別相當於本集團總收益約5.9%、4.2%及2.9%。本集團與五大客戶維持介乎4至8年的業務關係。據董事所知，董事或彼等各自的緊密聯繫人或據董事所知擁有本公司已發行股本或本公司任何附屬公司的已發行股本逾5.0%的任何人士，概無於往績記錄期內本集團五大客戶中擁有任何權益。

業 務

下表載列所示期間內本集團五大客戶的若干資料：

截至二零一六年十二月三十一日止年度

排名	客戶名稱	業務關係 概約年期	客戶性質及背景	客戶採購額 (人民幣千元)	佔總收益 百分比
1	株式会社JTC	四	於日本註冊成立的上市公司，主要經營免稅店	13,351	5.9
2	浙江省 中國國際旅行社有限公司	五	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	8,635	3.8
3	同程國際旅行社有限公司 ^(附註)	四	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	6,912	3.0
4	客戶A	四	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	4,471	2.0
5	安徽萬達環球國際旅行社有限責任公司	五	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	3,761	1.7
本集團 五大客戶的 總採購額：				37,130	16.4

附註：該名客戶於二零一六財政年度亦為我們的供應商，我們向該名供應商支付的成本佔本集團二零一六財政年度總銷售成本少於0.1%，而供應交易與銷售交易並無關係。

業 務

截至二零一七年十二月三十一日止年度

排名	客戶名稱	業務關係 概約年期	客戶性質及背景	客戶採購額 (人民幣千元)	佔總收益 百分比
1	株式会社JTC	四	於日本註冊成立的上市公司，主要經營免稅店	7,034	4.2
2	客戶B	三	於日本註冊成立的私人公司，主要經營免稅店	4,367	2.6
3	同程國際旅行社有限公司 (附註)	四	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	4,271	2.5
4	浙江省中國國際旅行社有限公司 (附註)	五	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	2,856	1.7
5	安徽萬達環球國際旅行社有限責任公司	五	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	2,779	1.6
本集團 五大客戶的 總採購額：				21,307	12.6

附註：該名客戶於二零一七財政年度亦為我們的供應商，我們向該名供應商支付的成本佔本集團二零一七財政年度總銷售成本少於0.2%，而供應交易與銷售交易並無關係。

業 務

截至二零一八年十二月三十一日止年度

排名	客戶名稱	業務關係 概約年期	客戶性質及背景	客戶採購額 (人民幣千元)	佔總收益 百分比
1	客戶A ^(附註)	四	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	5,949	2.9%
2	同程國際旅行社有限公司 ^(附註)	四	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	4,486	2.2%
3	浙江省中國國際旅行社有限公司 ^(附註)	五	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	3,408	1.7%
4	客戶C ^(附註)	一	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	2,868	1.4%
5	客戶D	二	位於中國的有限公司，提供旅遊相關產品及服務	2,351	1.1%
			本集團 五大客戶的 總採購額：	19,062	9.3%

附註：該名客戶於二零一八財政年度亦為我們的供應商，我們向該名供應商支付的成本佔本集團二零一八財政年度總銷售成本少於0.2%，而供應交易與銷售交易並無關係。

業 務

旅遊公司

我們與旅遊公司簽訂個別協議，向彼等供應特定的旅遊產品及服務，例如機票、旅行團及酒店房間。為進一步擴大客戶群，我們亦於二零一八財政年度下半年與22名新B2B客戶訂立合作協議，該等客戶為位於中國的獨立第三方旅遊公司，從事提供旅遊產品及服務。本集團與旅遊公司的供應協議的以及本集團與新B2B客戶的合作協議的主要條款概述如下：

供應協議

- 期限 : 自生效日期起計一至三年
- 安排條款 : 本集團向旅遊公司供應旅行團、機票、酒店房間及其他旅遊相關產品及服務
- 最低購買要求 : 本集團不會要求客戶購買最低數目的機票或旅遊產品，但可能設有銷售目標，視乎各供應協議的條款而定
- 定價 : 一般而言，本集團就對旅遊公司客戶的銷售採納以下其中一種定價方式：
- (i) 本集團以固定價格銷售旅遊產品或服務，旅遊公司客戶可向旅客收取任何金額；或
 - (ii) 本集團以固定價格銷售旅遊產品或服務，旅遊公司客戶可向旅客收取相當於固定價格一定百分比的佣金。
- 付款 : 每名客戶的付款期限不同，但旅遊公司客戶通常須於開具每月發票後5至15日內結清餘額
- 重續 : 雙方可相互協定重續協議
- 終止 : 一般而言任何一方可向對方發出最多一個月的通知而終止協議

業 務

合作協議

- 期限 : 自生效日期起計一至三年
- 安排條款 : 一般而言，我們會向新 B2B 客戶供應旅行團等旅遊產品以及其他旅遊相關產品及服務，而新 B2B 客戶則負責推廣我們的旅遊產品並與旅客接洽，反之亦然。
- 最低購買要求 : 本集團不會要求新 B2B 客戶購買最低數目的旅遊產品。
- 定價 : 本集團以固定價格出售旅遊產品或服務，而新 B2B 客戶可向旅客收取不低於該固定價格的任何金額。
- 付款 : 每名客戶的付款期限不同，但新 B2B 客戶通常須於旅行團出發前至少三個工作天向我們支付團費總額，而於暑假及農曆新年等旺季期間則須於出發前至少七天付款。
- 就日本當地遊而言，新 B2B 客戶通常須每月一次或兩次結清未結餘額。
- 重續 : 協議將自動重續，除非本集團於協議到期前向另一方發出通知予以終止。
- 終止 : 每名客戶均有不同，但一般而言：
- (i) 本集團可向另一方發出書面通知終止協議，並於另一方接獲書面通知時生效；或
 - (ii) 任何一方可發出 90 天書面通知予以終止。

於最後實際可行日期，我們亦與香港兩間旅行社公司（其中一間於聯交所 GEM 上市，根據弗若斯特沙利文報告，亦為香港主要旅行社公司之一）訂立兩份業務合作

業 務

協議，據此並自彼此的既定客戶群中受益，我們或本地旅行社將於香港及／或中國供應旅遊產品，而另一方負責推廣該等旅遊產品或與旅客聯絡。下文載列該等業務合作協議的主要條款概要：

- 年期 : 九個月至三年
- 安排條款 : 我們或對方將向另一方提供旅遊產品，如旅行團、當地遊及其他旅遊相關產品，其須負責推廣另一方的旅遊產品及與旅客聯絡。
- 最低採購要求 : 雙方毋須向另一方採購最低數量的旅遊產品。
- 定價 : 我們以固定價格銷售我們的旅遊產品及視乎本地旅行社而定，有些會收取固定價格金額或有些會收取旅客不低於固定價格的金額。我們亦可能按報價向本地旅行社購買旅遊產品。
- 付款 : 費用因旅行社而異，我們通常每月發出賬單及要求本地旅行社於收到該賬單後指定時間內結清賬目。就旅行團而言，我們亦可能要求另一方於離境前支付80%的團費及在回程後三個工作天內結清餘額。就我們向另一方採購的產品而言，我們亦可能被要求於確認訂單後支付按金，及其金額視乎採購的產品而定。
- 重續 : 協議應自動重續，除非任何一方在協議到期前向另一方發出通知終止協議。
- 終止 : 無特定終止條文，但協議可於發生不可抗力事件後終止。

本集團在銷售及定價政策、退款及退換安排以及銷售目標方面對旅遊公司客戶並無控制權。據董事所知，並無旅遊公司客戶以本集團名義經營業務。

業 務

網上旅行社

我們亦與若干網上旅行社訂立協議，以向彼等供應機票以及旅遊產品及服務。下文載列我們與網上旅行社所訂立供應協議的主要條款概要：

供應協議

- 期限：一般自生效日期起計三年
- 安排條款：我們為網上旅行社供應旅行團、機票、酒店客房及辦理簽證申請服務
- 最低購買要求：我們並無對網上旅行社施加最低購買要求
- 付款：網上旅行社通常須根據我們每月發出的發票付款
- 重續：訂約雙方可彼此同意續新協議
- 終止：任何一方可通過發出一個月書面通知予以終止

零售客戶

本集團客戶亦包括購買本集團旅行團、定制個性化旅行團、當地遊、酒店及航班套票、簽證申請服務與其他旅遊相關產品及服務的旅客。本集團並不與零售客戶訂立長期協議，而是逐項訂單與其進行交易。零售客戶一般以現金、信用卡、透過第三方網上服務供應商進行電子個人對個人(P2P)轉賬或銀行轉賬方式付款。於往績記錄期，本集團並無任何單一零售客戶佔本集團收益的5.0%以上。

信貸控制

我們的客戶包括(i)第三方線下旅遊公司、網上旅行社、零售客戶及企業客戶(我們向其出售旅遊產品)；及(ii)免稅店及其他零售店舖(我們向該等店舖收取佣金)。零售客戶一般不會獲授信貸期，而旅遊公司、企業客戶、免稅店及其他零售店舖一般會獲授最多30天的信貸期。零售客戶一般需於出發前支付所有款項。我們的財務及結算部門審查每個現有及潛在企業客戶及旅遊公司的信貸期。向企業客戶、旅遊

業 務

公司、免稅店及其他零售店舖授予的結算及信貸期乃參考(其中包括)(i)彼等與本集團的業務關係的長短；(ii)客戶的付款記錄；及(iii)該等客戶的財務實力及信譽而釐定。

我們密切監察尚未結算的應收賬款，於往績記錄期並未錄得應收賬款減值。倘我們於與有關客戶聯絡後，自到期日起三個月內無法收回未結算的應收賬款，我們或會於適當時候向該客戶發出催繳信。

現金控制政策

來自客戶的款項

我們要求銷售代表將來自客戶的所有現金所得款項交付予彼等各自的主管，主管將登入我們的銷售系統，並將交易詳情(不包括產品及服務的單位價格)輸入系統內。產品及服務的單位價格乃由營運經理於系統預先釐定，且銷售代表及彼等各自的主管將不能於沒有密碼下更改。彼等會將現金所得款項放進夾萬或上鎖的抽屜。於每個工作天結束前，主管將確保來自客戶的所有款項與銷售系統中保存的銷售記錄相符。當我們於夾萬或上鎖抽屜存放的現金所得款項超過人民幣40,000元時，通常會將有關現金所得款項存入銀行，而銀行收據的副本連同其他文件，例如正式收據及電子付款收據，將於同一天遞交予我們的財務及結算部門。我們的財務及結算部門將負責根據銷售系統的記錄檢查收到的付款金額。如有差異，財務及結算部門將向負責的主管詢問相關交易。經董事確認，於往績記錄期，並無報告任何現金挪用事件。我們的旅行團客戶亦可於由第三方營運的日本免稅店及其他零售店舖購買或於旅遊巴士上向領隊及／或導遊購買貨品及紀念品。我們要求領隊及／或導遊制定並遞交一份清單，當中載明採購詳情及代表我們就有關採購自相關免稅店或其他零售店舖收取的佣金。領隊及／或導遊將於旅程結束後或倘為緊隨該旅程後開始的連續旅程，則於下一個旅程結束後在實際可行情況下盡快將清單連同已收現金佣金交付予我們。我們亦將聯絡若干旅行團客戶，確認彼等的購買詳情進行抽樣檢查，從而確保將予收取的佣金數額與領隊及／或導遊收取並退還予我們的實際數額一致。

業 務

我們向領隊墊付的旅行團運作款項

旅行團營運期間，我們或須於旅程期間以現金方式支付旅遊元素（如酒店住宿、餐飲、入場門票及當地交通）的費用。我們向領隊提供現金墊款，以便彼等能夠償付上述旅遊運作開支。

每次出發前的一個至兩個工作天內，我們的財務及結算部門將根據旅行行程估算旅遊開支，並向領隊提供日圓的現金墊款。彼等會加簽表格以確認收到款項。於旅遊運作時，領隊須於償付任何金額的旅遊運作開支時，從供應商取得收據正本。領隊須於旅行團結束後七個工作天內向我們的財務及結算部門遞交旅遊開支摘要表，該表須載有金額、供應商的詳細資料及付款日期、所有收據正本及剩餘未使用的現金。該等文件將由我們的財務及結算部門的兩名人員檢查，然後遞交財務及結算部門經理批准。倘開支超過出發前我們向領隊預付的現金，財務及結算部門將於獲得部門經理的批准後償付領隊。經董事確認，於往績記錄期，我們並未遭遇領隊濫用或未經授權使用資金的情況。

品質控制及客戶服務

供應商

我們非常重視選擇供應商，因為我們相信致力提供優質產品及服務乃為本集團達致成功的一大重要因素。本集團管理層及產品開發團隊將基於其服務質素、回應能力、完整性、可靠性及價格，考慮及評估本集團的潛在及現有供應商。

本集團一般為每個目的地委聘多於一間地接旅行社安排旅遊運作。於選擇地接旅行社時，本集團考慮其經驗、所提供的旅遊元素、價格及過往紀錄等因素。本集團將向當地旅遊業議會及／或主管機構作出查詢以確保地接旅行社擁有營運所需的牌照或資格。於旅程中，領隊將密切監察當地導遊所安排的交通、酒店、餐廳及服務的質素，以及確保行程及所提供的服務標準符合客戶所同意的行程及條款。旅程結束後，本集團領隊須就本集團供應商、地接旅行社的服務質素及其旅程安排提供一份旅遊評估報告。倘本集團接獲領隊就若干地接旅行社作出多次惡劣評價，本集團將終止其委聘。

業 務

就本集團的日本旅行團而言，我們基於質素、安全性、清潔度、地點等因素評估供應商的合適程度，以謹慎選擇供應商，例如酒店、當地交通服務供應商及餐廳。本集團亦會對酒店或餐廳進行研究及可能進行實地視察以確保其符合本集團標準。

領隊

我們採取嚴格品質控制措施管理領隊。本集團向新聘任領隊提供有關本集團產品及服務的知識、客戶服務、溝通技巧以及安全及應急處理等方面的全面培訓。領隊亦須接受定期評估及持續培訓。

我們要求特約領隊達到本集團所僱用的領隊的服務水平。本集團於招聘過程中對特約領隊進行面試以確保彼等有能力的服務客戶。

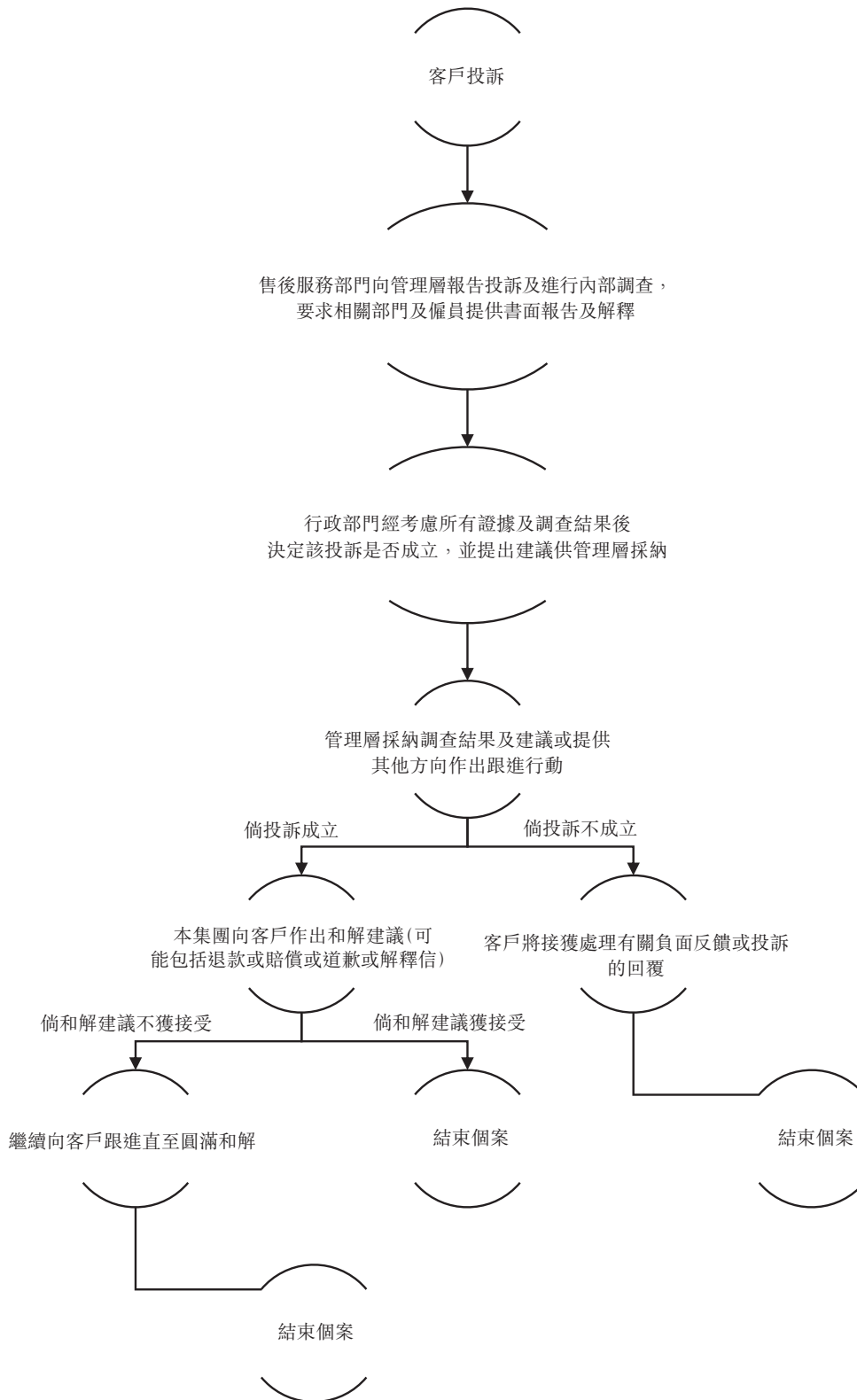
客戶服務及投訴處理

我們相信本集團產品及服務質素對持續發展相當重要，而我們亦致力向客戶提供高品質產品及服務。本集團提供各種途徑供客戶提供反饋、查詢及建議，例如客戶評估表格、客戶服務熱線及於熱門社交網絡上的公司專頁。進一步詳情請參閱上文「一本集團的業務運作－A. 旅行團及自由行產品－6. 評估」。然而，我們不負責處理B2B客戶的最終客戶所提出的投訴，惟倘B2B客戶向我們提出彼等最終客戶的申訴的情況下，我們會根據以下列處理投訴的一般程序。經董事確認，於往績記錄期間，接獲B2B終端客戶的投訴總數為零。

由於客戶滿意度乃我們的核心價值，本集團亦已採用投訴處理系統，以圓滿地解決任何分歧。我們的售後服務團隊主要負責投訴處理，並透過客戶服務熱線、客戶評估表格及網上平台收集客戶反饋或投訴。

業 務

以下載列本集團處理客戶投訴程序的一般流程：



業 務

於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，本集團分別收到客戶一宗、零宗及零宗有關服務質素的投訴，董事預期該等投訴均不會對本集團營運或財務狀況造成任何重大不利影響。於往績記錄期收到的客戶投訴已以涉及合共不多於人民幣70,000元的款額解決，於最後實際可行日期並無投訴仍待處理。

僱員

於二零一八年十二月三十一日，本集團共有150名僱員駐於中國及52名僱員駐於日本。下文載列按職能劃分的本集團僱員明細：

職能	僱員人數
管理、行政、人力資源及資訊科技	16
旅行團及自由行業務以及產品開發	17
領隊	24
簽證辦理業務	11
銷售及營銷	48
財務及結算	7
中國辦事處分處	27
日本辦事處	2
酒店業務	50
總計	<u>202</u>

於往績記錄期，本集團就部分旅遊業務委聘若干特約領隊。本集團要求所有特約領隊具備有效的領隊許可證，並符合本集團僱用的領隊被要求達到的服務標準。我們相信我們通過提供有競爭力的工資及福利、培訓及晉升機會，可在市場上招聘高質素的僱員。我們通過學校招聘會、於網上社交平台及互聯網網站上刊登廣告招聘員工。

於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，我們分別錄得僱員福利開支總額(包括董事薪酬)約人民幣19.2百萬元、人民幣16.1百萬元及人民幣13.1百萬元。僱員薪酬一般包括基本薪金、基於表現的薪金及獎金。僱員亦可以根據其職位獲授其他津貼。對於不同級別的僱員，我們使用不同及特定的表現評估方法。僱員獎勵及獎金乃根據彼等個人表現的評估結果計算。

業 務

根據中國適用法律及法規，我們須為僱員參與各種僱員福利計劃，如養老金、醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險及住房公積金。除下文「一法律合規及訴訟－合規」所披露者外，我們的中國法律顧問告知，我們已於所有重大方面遵守根據中國法律及法規適用於我們的相關法定社會保險及住房公積金責任。此外，根據日本法律顧問的意見，我們已遵守所有適用的日本僱傭法律。

我們與僱員保持良好的工作關係。我們相信，我們的管理政策、工作環境、僱員發展機會及福利有助於建立良好的僱員關係及留住僱員。截至最後實際可行日期，我們並未遇到任何罷工或與我們的僱員發生任何對我們的業務有重大影響的勞資糾紛。

知識產權

截至最後實際可行日期，本集團為中國及香港 14 項商標的登記擁有人。本集團亦已於中國遞交一項商標申請。

截至最後實際可行日期，本集團為以下域名的登記所有人：**tuyigroup.com**、**tuyigroup.net**、**tuyigroup.cn** 及 **tuyigroup.com.cn**。

對本集團業務及經營屬重要的本集團知識產權詳情，載列於本文件附錄五「法定及一般資料－B. 有關我們業務的進一步資料－2. 本集團的知識產權」一節。

截至最後實際可行日期，本集團並無受到重大知識產權索償，亦未經歷有關本集團知識產權被侵犯的任何糾紛。董事相信，本集團已採取合理措施防止知識產權被侵犯。

業 務

競爭

中國的旅遊服務業高度分散且競爭激烈。根據弗若斯特沙利文報告，於二零一八年底，中國有超過29,000家持牌旅行社及4,500家出境旅行社。於二零一八年，五大持牌出境旅行社的收益佔中國出境旅行社的總收益約18.8%。我們主要就在中國提供旅遊產品及服務與其他持牌旅行社競爭。我們亦面臨中國境外的航空公司、旅行社、酒店及網上旅行社的競爭，因為客戶可透過互聯網向該等公司預訂機票及住宿。於二零一八財政年度，以日本出境旅遊收益計，我們於華東排行第五，佔華東出境旅行社的日本旅遊總收益約1.2%。

我們就多項因素進行競爭，包括(i)各類產品組合以迎合不同客戶的需求；(ii)利用旅遊業務與酒店業務及其他旅遊配套產品之間的協同效應，在日本建立強大的市場地位；(iii)提供辦理簽證申請服務的能力及資格；(iv)歷史悠久的品牌；(v)與供應商建立長期關係以鞏固成本優勢；及(vi)完善的銷售網絡。

儘管我們面臨中國境內外旅遊業的激烈競爭，但考慮到上文「-本集團的競爭優勢」所述的競爭優勢，董事相信，本集團致力提供個性化旅遊服務並協助客戶享受無憂旅遊體驗，加上我們的優質服務，可讓本集團從業內其他旅行社中脫穎而出，並從中國出境旅遊業的發展中得益。

保險

截至最後實際可行日期，本集團已購買有關本集團業務經營的多份保單。本集團每年均投購公眾責任保險，保障範圍涵蓋意外人身傷害或第三方財產損失，單一事故及每人人身傷害的最高賠償額分別為人民幣4.0百萬元及人民幣500,000元。鑑於東京酒店於二零一八年十月開業，本集團已為東京酒店購買一般企業保險及物業一切保險，最高賠償額分別為約12億日圓及14億日圓。

業 務

許可證、牌照及批准

本集團須獲得政府主管部門的相關許可證、牌照及批准。按本集團中國法律顧問及日本法律顧問的意見，於往績記錄期及截至最後實際可行日期，除下文「一法律合規及訴訟」所披露者外，本集團已在所有重大方面遵守所有相關法律及法規，並已就本集團於經營期限內的業務經營從中國及日本相關部門取得所有必要的重要許可證、牌照及批准並維持其有效性。下表載列本集團重要許可證及牌照的詳情：

牌照／許可證／ 證書	持有人	頒發機構	授出日期 首日	最新續新 頒發日期
旅行社業務經營 許可證	途益集團	中華人民共和國文化 和旅遊部	二零一零年 七月二十六日	二零一九年 三月二十六日
旅行社業務經營 許可證	海之旅旅行社	浙江省旅遊局	二零零九年 七月二十日	二零一八年 九月十九日
旅行社業務經營 許可證	谷歌旅行社	浙江省旅遊局	二零一零年 四月七日	二零一八年 九月七日
旅館業法項下的 旅館業の許可 ^(附註)	修善寺滝亭	靜岡縣東部 保健所長	二零一三年 十月三日	不適用
食品衛生法項下 「武士」食堂的 營業許可 ^(附註)	修善寺滝亭	靜岡縣東部 保健所長	二零一三年 十月三日	不適用
食品衛生法項下 「滝亭」食堂的 營業許可 ^(附註)	修善寺滝亭	靜岡縣東部 保健所長	二零一三年 十月三日	不適用
食品衛生法項下 「源氏」食堂的 營業許可 ^(附註)	修善寺滝亭	靜岡縣東部 保健所長	二零一三年 十月三日	不適用

業 務

牌照／許可證／證書	持有人	頒發機構	授出日期 首日	最新續新 頒發日期
與風俗營業等之管制及業務適當化等法(風俗營業等の規制及び業務の適正化等に関する法律)項下料理店的營業許可 ⁽¹⁾	修善寺滝亭	靜岡縣公安委員會	二零一四年 六月十七日	不適用
旅行業法項下的旅行業の登録	途易集團日本	靜岡縣知事	二零一五年 六月八日	不適用
旅館業法項下的旅館業の許可	修善寺滝亭	東京都台東區 台東保健所長	二零一八年 十月十日	不適用
食品衛生法項下「Sky Lounge」食堂的營業許可	修善寺滝亭	東京都台東區 台東保健所長	二零一八年 十月二十六日	不適用
東京免稅店的輸出物品銷售場許可	修善寺滝亭	三島稅務署長	二零一八年 十二月二十六日	不適用
《醫藥品、醫療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(確保醫藥品、醫療機器等の品質、功效及安全的法律)》項下的醫藥品販賣業許可證	修善寺滝亭	東京都台東區台 東保健所長	二零一九年 三月五日	不適用

附註：本集團於二零一五年收購靜岡酒店，且董事確認於收購完成日期，對靜岡酒店於日本營運屬重大的不同日本經營牌照仍生效及有效，且該等牌照於最後實際可行日期仍生效及有效。

儘管本集團的重要中國及日本許可證及牌照並無有效期限，但有關政府部門每年會抽查旅行社的業務營運。本集團會監察許可證及牌照的有效狀態，並確保我們符合有關政府部門規定的標準。於往績記錄期及截至最後實際可行日期，本集團在獲取或重續本集團業務經營所需的許可證及牌照時並未遇到任何重大困難。本集團預計未來在重要許可證及牌照到期時續期不會遇到任何重大障礙。

業 務

獎項

本集團致力於提供優質產品及服務，已獲得許多旅遊組織及其他實體的表彰。下表載列本集團多年來獲得的獎項／表彰概要：

年份	獎項／表彰	頒發機構
二零一一年	最具實力旅行社品牌	浙江省旅行社協會
	優秀客戶獎	日本國家旅遊局
二零一二年	日本旅遊優質獎	日本國家旅遊局
二零一三年	杭州市著名商標	杭州市工商行政管理局
二零一四年	日本旅遊發展傑出貢獻獎(浙江省)	日本國家旅遊局
	誠信經營旅行社(3A)	杭州市下城區經濟和旅遊局
	10大旅行社電商賣家	中國旅業互聯網風雲榜，每年由中國旅業互聯網大會發表的排行榜
二零一五年	浙江省知名商號	浙江省工商行政管理局
	優秀旅行社	全日本空輸
	中日交流傑出貢獻獎	日本駐上海總領事館
	最受消費者歡迎獎	阿里旅行，一個由阿里巴巴集團推出的網上旅遊平台

業 務

年份	獎項／表彰	頒發機構
二零一七年	二零一六年度最佳業績獎	全日本空輸
	雙11人氣大獎	飛豬旅行，一個由阿里巴巴集團推出的網上銷售平台
	優秀合作商	中國南方航空
	一六年度傑出旅行社	日本航空
二零一八年	二零一七年度最佳業績獎	全日本空輸
	一七年度傑出旅行社	日本航空
二零一九年	5大品質批發商	國家旅業
	日本線5大品質批發商	國家旅業

健康、工作安全、社會及環境事宜

我們已於業務營運中採取措施，以確保我們遵守所有有關健康、工作安全、社會及環境保護的適用法律及法規。本集團人力資源部監督及監察有關健康、工作安全、社會及環境事宜的法規及內部標準的遵守情況。

董事認為，往績記錄期內遵守適用的健康、工作安全、社會及環境法律、法規及政策的年度成本不高，且未來該等合規成本預期不高。

於往績記錄期，本集團未牽涉有關健康、工作安全、社會及環境保護的任何重大索償或罰款，亦未牽涉任何意外或死亡事故，且一直在所有重大方面遵守適用的法律法規。

物業

我們在中國及日本佔用若干與業務營運有關的物業。有關我們物業的詳情，請參閱本文件附錄三所載的物業估值報告。

業 務

自置物業

截至最後實際可行日期，本集團擁有中國四項物業的房屋所有權證，總建築面積約1,772.8平方米，用作本集團主要營業地點及辦事處以及出租予其他人士。本集團亦擁有兩項物業，一項位於日本靜岡縣伊豆市，用作靜岡酒店、宿舍及機房的酒店處所，總建築面積約7,536.7平方米，另一項位於日本東京都台東區，用作東京酒店的酒店處所，總建築面積約2,408.4平方米，以及於靜岡縣伊豆市擁有八幅土地。

下表載列本集團擁有的物業概要：

地點	說明／用途	概約建築面積 (平方米)
中國		
杭州市下城區建國北路586號 嘉聯華銘座商務樓102室	租予虞先生的聯繫人	447.2
杭州市下城區建國北路586號 嘉聯華銘座商務樓201室	租予第三方租戶	446.6
杭州市下城區建國北路586號 嘉聯華銘座商務樓202室	辦公場所	588.7
杭州市下城區建國北路586號 嘉聯華銘座商務樓303室	辦公場所	290.3

業 務

地點	說明／用途	概約建築面積 (平方米)
日本		
410-2416 日本靜岡縣伊豆市修善寺722	酒店、宿舍及機房	7,536.7
日本東京都台東區下谷1丁目 地段編號126-1及126-4	酒店場所	2,408.4

下表載列截至最後實際可行日期本集團在中國擁有的土地使用權及在日本擁有的八塊土地詳情：

地點	說明／用途	概約面積 (平方米)	土地使用權 到期時間
中國			
杭州市下城區建國北路 586號嘉聯華銘座商務 樓102、201、202及 303室	辦公場所	107.3	二零四七年九月四日
日本			
地段編號755-1、 755-7、759-15及 35,686／100,000份 配額及土地地段編 號722、739、753、 3654-1、3655-1	酒店場所	6,177.0	不適用

業 務

租賃物業

於最後實際可行日期，本集團在中國租用總建築面積411.3平方米的若干物業。下表載列於最後實際可行日期本集團租用的物業概要：

地點	說明／用途	概約面積 (平方米)	租賃期限	租約到期日
中國				
浙江省瑞安虹橋南路中銀公寓D座106室	辦公場所	36	一年	二零一九年七月三十一日
溫州鹿城區黎明西路218號2樓121室	辦公場所	100	四年	二零二一年五月十四日
上海靜安區常德路319號21樓2105室	辦公場所	90.9	兩年	二零二零年八月三十一日
杭州市餘杭區倉前街道海創科技中心4號樓8樓808室	辦公場所	92.2	一年八個月	二零二零年九月二十日
杭州市餘杭區倉前街道海創科技中心4號樓8樓809室	辦公場所	92.2	一年八個月	二零二零年九月二十日

業 務

法律合規及訴訟

法律訴訟

我們於一般業務過程中可能不時牽涉各種法律、仲裁或行政訴訟。截至最後實際可行日期，本集團於中國牽涉以下金額約人民幣1.8百萬元的訴訟：

原告	被告	訴訟性質	法律後果及補救措施
Odyssey Trading Pty Ltd	途益集團	訂約方於二零一六年十月前後訂立協議，據此，原告獲委聘就被告所組織及目的地為澳洲的旅行團（「澳洲旅行團」）提供地接旅行社服務（「地接旅行社協議」）。根據地接旅行社協議，原告須向被告提供文件證據，以證明所述地接旅行社服務，所有有關文件必須經原告及被告雙方書面確認。董事確認由於被告未有按地接旅行社協議規定提供足夠文件證據，本集團未能查明途益集團有否於往績記錄期間獲原告提供地接旅行社服務。因此，被告抗辯稱，由於原告提供的證據不足以證明已提供有關服務，故其並未向澳洲旅行團提供所規定的地接旅行社服務。	倘法院判我們的上訴申請敗訴，我們可能須承擔原告的申索金額以及因此產生的法律費用。 於二零一八年十二月三十一日，我們已就該訴訟的申索金額作出約人民幣1.8百萬元的撥備，董事認為撥備額屬充足。
		原告指控我們違反我們於地接旅行社協議下的責任，原因為我們未就原告提供有關若干澳洲旅行團的地接旅行社服務向其支付地接旅行社服務費346,474.0澳元（相等於約人民幣1,800,625.38元）（「申索金額」）。於二零一七年六月，原告就申索金額、申索金額中聲稱延期付款按5.5%計算的利息以及相關法律費用向中國法院提起申索。於審理期間，原告修改其部分申索，以將申索金額中聲稱延期付款的利息由5.5%下調至4.35%。	
		於二零一八年六月，法院裁定原告勝訴，可獲申索金額，連同因逾期支付申索金額所致的應計利息（自二零一七年一月起計，利率為4.35%）及有關法律費用。於二零一八年七月十二日，我們向二審法院提出上訴。於二零一八年九月十二日，案件於二審法院進行審理，但首次聆訊因有原告提交進一步文件而押後。於二零一八年十二月十四日，第二次聆訊於二審法院進行。截至最後實際可行日期，二審法院仍在審查有關事實及法律適用情況，尚未作出任何裁決或判決。	

業 務

除上文披露者外，於往績記錄期，我們並未牽涉任何其他法律訴訟或糾紛或承受任何重大索償、損害或損失。

鑒於上文所述，董事相信，預期該等法律訴訟個別或總體上不會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成任何重大不利影響。據我們作出合理查詢後所深知及除上文披露者外，本公司或本公司任何附屬公司概無面臨相關重大訴訟、仲裁或行政訴訟的威脅。

合規

於往績記錄期，本集團有以下不合規事件：

不合規事件詳情	原因	可能的法律後果及影響	補救措施及內部監控措施
<p>1. 於日本未有作為一家小型企業繳納公司稅、公司地區稅及公司地方稅</p> <p>修善寺滝亭未能遵守日本的公司稅法(經修訂的一九六五年三月三十一日第34號法令)，於二零一五年八月至二零一七年七月期間，作為一家中小企業繼續報告及繳納公司稅、公司地區稅及公司地方稅(統稱「公司稅」)。</p> <p>二零一五年八月至二零一七年七月期間的公司稅短欠額為4,705,500日圓(相當於約329,385港元)(「未繳稅項」)。</p>	<p>修善寺滝亭被公司收購，其最終有資本超過500百萬日圓，因此，修善寺滝亭不再享有公司稅對中小企業的特殊待遇。由於途益集團日本辦事處的主管的疏忽，修善寺滝亭沒有注意到上述變化，並作為一家中小企業繼續報告及繳納公司稅。</p>	<p>根據從日本相關稅務機關取得的正式付款通知，修善寺滝亭因不合規事件而被徵收119,500日圓(相當於約8,365港元)的拖欠稅項罰款(「拖欠罰款」)。誠如我們的日本法律顧問所告知，拖欠罰款的法律性質為一種附加稅(在逾期付款的情況下)，而非為如罰款的刑事處罰。</p>	<p>在收到不合規通知後，修善寺滝亭即時自願向相關稅務機關報告，並分別於二零一八年三月十六日及二零一八年三月三十日，以及於二零一八年三月三十日悉數繳付未繳稅項及拖欠罰款。</p> <p>根據日本法律顧問的意見，由於未繳稅項及拖欠罰款已妥為繳付，修善寺滝亭及本集團任何其他成員公司及任何董事、高級人員或僱員均毋須就此承擔任何進一步責任。</p> <p>為保持持續遵守有關公司稅的日本法律及法規，我們已指定中國總部的行政辦公室負責履行我們有關日本附屬公司的日本公司稅的責任。各附屬公司必須不時向總部提供公司稅付款的證明以供其審閱。總部的行政辦公室負責調查任何未能提供有關證明的事件及在適當時候向稅務顧問尋求意見。董事相信有關措施足夠及屬有效。</p>

業 務

不合規事件詳情	原因	可能的法律後果及影響	補救措施及內部監控措施
<p>2. 於中國未能悉數作出社會保險及住房公積金供款</p> <p>於二零一八年六月前，我們未能為我們的全體中國僱員悉數繳付社保及住房公積金供款。並無完全遵守有關社保及住房公積金供款的有關附屬公司及分公司為途益集團、途益集團－溫州分公司、途益集團－上海分公司、途益集團－瑞安分公司、谷歌旅行社及凱達票務。</p> <p>我們估計，於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，未繳付的社保及住房公積金供款總額分別約為人民幣1.3百萬元、人民幣0.3百萬元及人民幣0.1百萬元。</p>	<p>該等不合規事件乃由於我們人力資源部的相關員工不熟悉中國法律及法規所致。</p>	<p>根據《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》，我們須為僱員提供涵蓋養老保險、失業保險、生育保險、工傷保險、醫療保險及住房公積金的福利計劃。</p> <p>根據相關中國法律及法規，就與二零一一年七月一日（即《中華人民共和國社會保險法》生效日期）前的未繳社會保險供款而言，有關政府機關或要求未能繳付其應付部分社會保險基金供款的公司於規定期限內支付未繳供款，倘公司未能按此行事，或按日加收欠繳供款0.2%的滯納金。就於二零一一年七月一日後的未繳社會保險供款而言，有關政府機關或要求公司於規定期限內繳納未繳供款，並自拖欠日期起按日加收欠繳供款0.05%的滯納金，倘公司未能按此行事，或處以相當於公司欠繳社會保險供款總額一至三倍的罰款。</p>	<p>於最後實際可行日期，我們已按照相關政府機關的規定為全體中國僱員悉數繳付社會保險及住房公積金供款。</p> <p>途益集團</p> <p>於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，途益集團未繳付的社會保險供款預計分別約為人民幣1,142,000元、人民幣199,000元及人民幣86,000元。我們已自杭州市下城區人力資源和社會保障局（該局為負責途益集團社會保險事宜的主管機構）取得確認和面談，該局確認（其中包括）途益集團將不會被要求償還未繳付的社會保險供款或就其違反與社會保險相關的有關法律及法規而被處以任何行政處罰。</p>

業 務

不合規事件詳情	原因	可能的法律後果及影響	補救措施及內部監控措施
		<p>倘僱主未能根據《住房公積金管理條例》繳付住房公積金供款，監管機關可責令其於指定期限內繳付供款，未能繳付者，監管機關可向人民法院申請強制執行。</p>	<p>於二零一六財政年度、二零一七財政年度及二零一八財政年度，途益集團未繳付的住房公積金供款預計分別約為人民幣161,000元、人民幣51,000元及人民幣23,000元。我們已自杭州市住房公積金管理中心（該管理中心為負責途益集團住房公積金事宜的主管機構）取得確認函並進行面談，該管理中心確認（其中包括）途益集團將不會被要求償還未繳付的住房公積金供款或就其違反與住房公積金相關的有關法律及法規而被處以任何行政處罰。</p>
			<p>途益集團－溫州分公司、途益集團－上海分公司、途益集團－瑞安分公司、谷歌旅行社及凱達業務</p>
			<p>於往績記錄期間，途益集團－溫州分公司、途益集團－上海分公司、途益集團－瑞安分公司、谷歌旅行社及凱達業務未繳付的社會保險供款及住房公積金供款估計總共少於人民幣100,000元。鑑於涉及的金額不大，並考慮到下述中國法律顧問的意見，我們並無就上述未繳付的社會保險供款及住房公積金供款作出任何撥備。</p>

業 務

不合規事件詳情	原因	可能的法律後果及影響	補救措施及內部監控措施
			<p>基於自有關負責主管部門取得確認函並進行面談(如適用)以及我們自二零一八年六月起按照相關政府機關制定的規定為全體中國僱員分別悉數作出社會保險及住房公積金供款，我們的中國法律顧問已告知，我們被要求補足未繳付社會保險及住房公積金供款或因相關政府機關就未繳付社會保險及住房公積金供款而採取的初步行動遭受行政處罰的風險極低。因此，我們並無就未繳供款或罰款作出任何撥備。</p>
			<p>鑒於(i)我們各控股股東已承諾就來自相關政府機關有關支付未繳付社會保險及住房公積金供款或任何所實施罰款的任何要求或頒令向我們作出彌償；及(ii)我們被要求補足未繳付社會保險及住房公積金供款或因相關政府機關就未繳付社會保險及住房公積金供款主動採取行動而遭受行政處罰的風險極低，董事認為，我們過往違反社會保險及住房公積金供款相關的法律及法規並無及將不會對我們的財務或營運造成任何重大影響。</p>

業 務

不合规事件詳情	原因	可能的法律後果及影響	補救措施及內部監控措施
			<p>為防止再次出現社會保險及住房公積金供款相關的不合規事件，途益集團執行總經理陳靜女士將負責確保我們遵守相關中國法律及發揮以及監察有關法律及法規的變動。此外，我們可安排董事、高級管理層成員及相關僱員不時參加我們的業務營運所適用的法律及監管規定培訓。如有必要，我們將委任外部中國法律顧問，以就遵守適用中國法律及法規相關的事宜向我們提供意見。基於上文所述，董事認為有關措施屬足夠且有效。</p>

業 務

內部監控及風險管理

內部監控及風險管理系統

董事會有責任確保本公司維持穩健及有效的內部監控，以於任何時間保障股東投資及本集團資產。我們已採納或預計於[編纂]前採納一系列內部監控政策、程序及計劃，旨在為實現有效及高效營運、可靠的財務申報及遵守適用法律法規等目標提供合理保證。我們內部監控系統的重點包括以下各項：

- *行為守則*。我們的行為守則明確地向每名僱員傳達我們的價值觀、可接受的決策標準及基本行為準則。我們的行為守則亦包括舉報政策，鼓勵全體僱員舉報任何不規範行為。
- *反貪污*。我們的反貪污政策為達致、監督及執行全面遵守中國及我們經營業務所在其他國家的反貪污受賄法律提供必要的工具及資源。遵守反貪污政策為我們的僱傭條件之一。
- *內部審計*。我們的內部審計職能定期監察主要控制及程序，以向本集團管理層及董事會保證內部監控系統按計劃運作。審核委員會負責監管本集團的內部審計職能。
- *遵守上市規則*。我們的各項政策旨在確保遵守上市規則，包括但不限於企業管治、關連交易及董事進行證券交易相關範疇。我們已委任創陞融資有限公司為於[編纂]後的合規顧問，並會聘請外部法律顧問就遵守上市規則為我們提供意見。

我們風險管理程序的最終目標是識別並專注於業務營運中對我們的成功造成阻礙的問題。我們的風險管理程序以識別與我們的公司策略、目標及宗旨相關的主要風險為出發點。我們的關鍵風險管理程序包括：

- *識別*。我們識別業務營運中的現有及新風險，並按時限、可能性、強度及影響嚴重程度將該等風險分類至合理類別。我們設有四個風險類別，包括策略風險、財務風險、營運風險及法律風險。
- *評估*。我們評估風險並按優先次序排列，以便識別及處理最重大的風險。我們基於定性及定量分析，按可能性及影響嚴重程度按優先次序排列風險。

業 務

- **緩解**。基於對(i)風險的可能性及影響嚴重程度及(ii)緩解計劃的成本與裨益的評估，我們選擇適當的方法處理風險，包括暫停相關業務活動以消除風險、採取適當的控制措施降低風險、外包或購買保單以轉移風險以及選擇承擔優先次序較低的風險。
- **計量**。我們計量風險管理的方法為釐定是否已實行改變及改變是否有效。倘控制不力，我們會調整風險管理措施並將重大問題向董事會匯報，以作跟進。

於籌備[編纂]時，我們聘請一名內部監控顧問對內部監控系統進行評估。於二零一八年初完成評估時，內部監控顧問指出內部監控的多項不足及缺點，並向我們提供意見及推薦建議以改善及加強內部監控系統。我們已採取糾正措施，以處理該等不足及缺點，並落實內部監控顧問提出的意見及推薦建議。

外匯風險管理

我們的收益主要以人民幣收取，而部分旅遊元素(如酒店住宿及地接旅行社)的成本以外幣(包括日圓、澳元和新西蘭元)結算。於二零一七財政年度，我們的成本中約51%以人民幣以外貨幣計值。倘外幣兌人民幣升值，我們的旅遊產品成本亦會上漲，反之亦然。

我們制定了外匯風險管理程序，以管理我們面對與日圓相關的外匯風險。我們的目標是透過確保我們能夠以可接受的匯率兌換足夠日圓以履行我們於業務營運時所產生的支付責任，而同時不會購買多餘的日圓，以將外匯風險維持在可接受的水平。旅遊運作部經理每週向會計部提交(i)旅行團的估計及實際報名人數；及(ii)與報名人數相應的旅遊元素以外幣計值的估計成本。財務總監會審閱旅遊運作部經理所提交的資料，並確認下週將予購入的外幣金額。確定最終購入金額後，財務總監會於同日向其中一名董事提交購買申請(連同所有必要的證明文件)，以供審閱及簽署。其後，會計部會檢查銀行提供的外匯交易確認，如發現任何異常情況，會通知董事會。財務總監會每季編製有關實施外匯風險管理程序的報告，當中概述(i)出境旅遊業務部門負責人提供的估計報名人數及相應旅遊元素成本的準確性；及(ii)當季

業 務

錄得匯兌收益／虧損的原因，該報告將會提呈董事會及審核委員會作審閱及監察用途。審核委員會亦負責於適當時就改善外匯風險管理提供建議。

於最後實際可行日期，我們並無為降低外匯風險而進行任何對沖交易。

投資管理政策

於往績記錄期間，我們購買五項結構性存款約人民幣39.1百萬元。為確保妥善監察日後的投資，我們採納投資管理政策。該政策下，任何建議投資須經董事會批准，而我們將僅投資於所報屬低風險但一般可提供高於我們存入商業銀行存款戶口的現金存款的投資回報的保本投資，如(i)主權債券；(ii)香港持牌銀行的定期存款；及(iii)通過按總資產計10大商業銀行所發行或出售的保本或全險保障理財產品。作為投資審批流程的一部分，董事會會審閱及評估(其中包括)(i)有關投資與市場上類似投資比較的預期回報；(ii)相關發行人的往績(倘適用)及(iii)本金及相關發行人的往績以及市場上的類似投資。