

業 務

概覽

我們乃國際知名的物流解決方案供應商，主要專注於提供有關高端時尚(包括奢侈品及平價奢侈品)產品及精品葡萄酒的空運代理服務以及配送及物流服務。我們的總部位於香港，通過我們自有的業務據點及貨運代理業務合作夥伴，我們的全球業務遍佈中國、歐洲及亞洲的多個城市。

我們強大的B2B配送及物流能力使我們可向客戶提供以客戶為導向、具有成本效益及高效的服務，其反過來吸引彼等委聘我們提供空運代理服務及綜合物流解決方案，從而使我們能構建廣泛的客戶群。我們B2B能力亦為我們向客戶(尤其是高端時尚及葡萄酒分部客戶)提供B2C解決方案奠定堅實基礎。

根據灼識諮詢報告，我們乃中國及香港最早提供綜合空運代理解決方案B2B服務的空運代理商之一，且我們為於香港少數幾家可提供葡萄酒貨運代理與配送及物流服務的專業公司之一。根據灼識諮詢報告，為更好地滿足客戶需求並提高效率，我們乃中國最早建立其自有半自動配送中心的公司之一，可為高端時尚產品提供量身定制的物流解決方案。根據灼識諮詢報告，就截至2018年12月31日止年度的收益而言，我們於中國高端時尚產品綜合空運代理市場中排名第五，佔領市場份額1.7%，且於香港排名第六，佔領市場份額2.5%。截至2018年12月31日止年度，根據灼識諮詢報告，我們在中國及香港高端時尚產品的配送及物流市場中均排名第一，在中國及香港的市場份額分別為8.2%及20.0%。

我們的客戶群主要包括直接客戶及貨運代理商客戶。我們的直接客戶涵蓋高端時尚零售商(包括The Lane Crawford Joyce Group)、品牌擁有人(如Kering Group)以及葡萄酒批發商及零售商(包括L'Imperatrice)。

我們的業務模式主要包括提供貨運代理服務，其包括主要自航空承運人(就空運代理服務而言)及船運公司(就海運代理服務而言)獲取貨艙以便將貨物運送至指定目的地、貨物取件、貨物裝卸、向直接客戶安排清關事宜並提供配送及物流服務。我們主要從事以下三大業務分部：

- **空運代理服務。**我們為具有時效性要求的高價值物品提供空運代理服務，尤其專注於中國、香港、台灣及歐洲(尤其是意大利)的高端時尚產品及精品葡萄酒。我們於此分部的收益主要由在中國、香港、台灣及意大利所提供的空運代理服務產生，其包括進口及出口諸如高端時尚產品、快時尚產品、電子產品、機械及設備等商品。

業 務

我們的服務包括收到客戶之預訂指示後安排托運、貨物取件、獲得貨艙、準備貨運文件、於始發地及目的地安排清關及貨物裝卸以及其他諸如支持貨運代理運輸的相關物流服務。此外，我們對自身作為少數幾家可為法國及英國出口葡萄酒至香港提供貨運代理服務的專業公司之一而倍感自豪。

- *配送及物流服務*。我們通過具有成本效益的供應鏈解決方案，為遍佈全球的品牌擁有人、零售商及其他客戶(主要包括高端時尚品牌)提供配送及物流服務。我們的配送及物流服務運營主要分佈於香港、中國、意大利及台灣，中國及香港為此分部的兩個最大收益貢獻者，於2017財年、2018財年及2019財年，此分部貢獻的收益分別為98.0%、96.0%及92.0%。該業務分部包括提供廣泛的物流服務，諸如組織並優化倉庫使用、運輸路線及裝運服務供應商、倉儲、貨盤運輸、運輸及配送、管理供應商存貨、分揀及包裝製成品、逆向物流服務及循環、提供質量控制及多種附屬增值服務(如通過我們專有的CN倉庫管理系統提供供應鏈管理及倉儲服務)。我們亦會告知客戶遵守當地海關規定。此外，作為香港少數幾家可提供葡萄酒配送及物流服務的專業公司之一，我們的綜合物流服務包括專業倉儲、物流及其他增值服務，如品牌包裝、多形體重新包裝、香港當地即日送貨上門及溫控配送。我們管理約58,000平方英尺專用於儲存葡萄酒的倉儲及配送空間，其溫度及濕度均保持在最佳水準。
- *海運代理服務*。我們的全面物流解決方案亦包括為我們空運代理服務客戶及其他意大利及台灣客戶(當彼等偶然要求我們通過海運或以單獨運送彼等的產品時)提供海運代理服務。於往績記錄期，我們意大利及台灣的海運代理業務為此分部收益的最大貢獻者，其主要包括自台灣出口電子產品、機械及大型設備及自意大利出口大宗及沒有太多時間限制的傢俱及家用電器。

自1991年成立以來，我們憑藉經驗並通過中國、台灣、意大利及法國的主要運營附屬公司將業務自香港擴大至世界的其他地區。有關我們歷史及發展的詳情，請參閱本文件「歷史、重組及公司架構」一節。於最後實際可行日期，我們於八個國家及地區(包括香港、上海、廣州、台北、東京、首爾、巴黎及基亞索)的13個城市運營當地辦事處。於往績記錄期，通過我們的營

業 務

運中心及國際貨運代理業務合作夥伴網絡，我們的業務遍及100多個國家。除我們的海外辦事處外，我們亦根據具體情況與我們位於海外的貨運代理業務合作夥伴合作，主要處理及執行通常涉及我們尚未設有據點地區的客戶訂單。我們遍佈世界各地的貨運代理業務合作夥伴網絡可助我們將貨運代理服務擴大至全球各地。

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們的收益分別為1,523.9百萬港元、1,538.7百萬港元及1,483.8百萬港元，而我們同期的溢利淨額總額分別為47.9百萬港元、41.1百萬港元及44.6百萬港元。

憑藉我們強大的B2B配送及物流服務能力及對高端時尚及葡萄酒分部客戶的專注，我們相信我們有能力向我們的客戶(尤其是高端時尚及葡萄酒分部的客戶)提供B2C解決方案，並實施發展策略以提升盈利能力。此外，我們過往於高端時尚及葡萄酒分部的穩定客戶群(該等客戶更換供應商的可能性相對較低)亦可令我們在該等分部保有並可能提升市場地位。

競爭優勢

我們相信，我們的下列競爭優勢將引領我們砥礪前行：

我們專注於向我們的長期客戶(包括高端時尚及葡萄酒分部的知名品牌客戶)提供以客户為中心的物流解決方案

本集團主要專注於提供有關高端時尚產品及精品葡萄酒的綜合物流服務(其包括貨運代理服務以及配送及物流服務)。截至2017年、2018年及2019年12月31日止三個年度，我們高端時尚產品及葡萄酒服務貢獻之收益分別為540.8百萬港元、571.8百萬港元及649.8百萬港元，佔我們相應年度總收益的約35.5%、37.2%及43.8%。我們高端時尚市場的長期客戶包括各種國際、知名、高檔及奢侈品牌(其中包括Gucci、Saint Laurent、Balenciaga、Bottega Veneta、Cerruti 1881、Alexander Wang、Stella McCartney、Alexander McQueen、Brioni及由The Lane Crawford Joyce Group運營的其他服裝及品牌商品)。本集團戰略性地設立了葡萄酒部(其總部位於香港)以處理有關葡萄酒的客戶服務及與客戶的溝通，而我們

業 務

於法國的營運附屬公司與當地的相關釀酒廠保持聯繫。於往績記錄期，我們於葡萄酒分部的客戶主要包括葡萄酒批發商及零售商（如L'Imperatrice）以及個體直接客戶。

我們重視發展及維持我們與客戶的牢固關係，並對我們的客戶有透徹的了解。為了解及滿足客戶的不同需求並確保我們緊跟最新市場資訊以及從彼等獲得有關我們服務的反饋，我們與客戶維持著緊密有效的24/7溝通。這使我們能夠提供定制化服務並及時審閱我們的服務質量及水準，從而挽留我們的現有客戶並通過推介獲得新客戶。本集團通過與客戶討論有關其自身或終端客戶（就我們的貨運代理商客戶而言）的(i)配送計劃（包括配送地點及時間表）；(ii)倉儲計劃（包括倉儲要求）；及／或(iii)其他物流要求的要求及期望提供全方位靈活服務。我們相信這亦使我們能夠熟悉各客戶（尤其是高端時尚零售商及品牌擁有人）的企業、文化、採購物流及生產過程。鑒於我們與貨運代理業務合作夥伴及航空承運人的關係穩定，我們陪伴客戶成長並於所有方面優化彼等的全部物流需求：方法為找出問題並擬定最佳解決方案以在現時及長期物流需求與成本間達到最佳平衡。我們相信，我們的重點突出使我們能夠預判客戶的需求並為彼等的問題提供靈活的解決方案，從而使我們與我們的主要客戶建立長遠的關係。我們的大部分主要客戶於整個往績記錄期經常委聘我們服務，並已與我們合作了五至20年以上。

作為以客戶為中心且對社會負責的企業，我們充分意識到許多客戶所經營的高端時尚行業的環境意識不斷增強，此外，我們意識到，將我們認為能為建設可持續社會帶來重大裨益的社會及環境因素納入我們的業務至關重要。鑒於高端時尚行業所涉及的大量衣架、塑膠袋及紙張，The Lane Crawford Joyce Group推出一項可持續及循環利用項目，其為旨在促進中國及香港廢物減少、再利用及循環的一項非盈利計劃。作為The Lane Crawford Joyce Group（與我們的價值觀和社會責任意識相似）於中國及香港的重要物流服務供應商，我們受邀參與該項目，且自2018年4月起我們作為該項目的獨家協調人與The Lane Crawford Joyce Group密切合作，負責在我們的其他客戶中推進該項目、提供物流建議及服務、管理循環過程並聯絡循環合作夥伴。根據灼識諮詢報告，本集團為綜合貨運代理服務行業中重視回收或廢物管理的首批行動者之一。

業 務

由於我們以客戶為中心，我們的主要客戶(包括高端時尚及葡萄酒分部的品牌擁有人及零售商)已委聘我們為彼等的香港、中國、台灣、法國及意大利物流服務供應商。我們以客戶為中心的理念使我們深入了解我們的客戶供應鏈運營，因此，我們在提高對各客戶的服務水準時目標清晰，並提供定制化供應鏈解決方案。

我們強大及全面的B2B配送及物流能力使我們能夠提供定制化、具有成本效益及高效的服務，並建立廣泛的客戶群

我們提供定制化B2B配送及物流服務以滿足客戶的倉儲及物流需求，且我們的供應鏈解決方案涵蓋廣泛的物流服務。該等服務包括傳統庫存倉儲、裝運及配送服務、逆向物流服務(包括上文所述的循環服務)以及為我們的香港、中國、台灣及意大利配送中心的不同類型客戶設計的多樣化增值服務，以滿足彼等的當地市場需求。我們具備必要的知識、技能及專有技術，可為客戶就彼等於中國的供應鏈及物流安排提供遠見及諮詢服務(為我們增值服務的一部分)，包括為彼等的商品清關的進口規定提供建議。此外，我們於上海經營一個逾90,000平方英尺的配備傳送帶的半自動配送中心。該配送中心的半自動系統使我們能以更加有效及高效的方式運營。根據灼識諮詢報告，我們為首批於中國及香港提供綜合空運代理解決方案的B2B服務的空運代理商之一且我們為中國最早建立其自有半自動配送中心的集團之一，以提供高端時尚產品的定制物流解決方案。我們相信邁向半自動化可使我們制定統一的服務標準以確保一貫優質的服務質量，同時節約時間、減少人為誤差及勞動力成本並提高服務效率。此外，我們於香港管理一個逾58,000平方英尺的葡萄酒專用倉儲及配送艙位，其溫度及濕度都保持在最佳水平。作為對我們葡萄酒儲存管理系統的認可，我們於2011年10月已獲得香港品質保證局認證的葡萄酒儲存管理體系資質。

憑藉我們的B2B配送及物流能力，我們能夠通過靈活解決方案為客戶的供應鏈增值，從而優化整個供應鏈及物流總成本。這為我們創造了成為客戶運營不可或缺的一部分的機會。因此，我們的主要客戶(包括高端時尚及葡萄酒分部的品牌擁有人及零售商)已委聘我們為彼等的綜合物流服務供應商，彼等使用我們貨運代理服務及B2B配送及物流服務及香港的葡萄酒當地B2C配送服務。

業 務

我們相信，我們的綜合供應鏈解決方案不僅能使我們更好地服務現有客戶，亦展示了我們於高端時尚及葡萄酒分部上提供定制解決方案的能力，從而使我們吸引潛在客戶並建立廣泛的客戶群。此外，我們強大的B2B配送及物流能力為我們打造及擴大服務範圍以為高端時尚及葡萄酒分部的客戶提供更多B2C解決方案打下了堅實的基礎。

我們的專有信息技術系統可就客戶的供應鏈需求進行高效的運營管理

我們使用專有的信息技術系統以實現有效的運營管理並更好地滿足客戶的供應鏈需求。我們專有的信息技術系統包括我們的CN倉庫管理系統，該系統就有關我們配送中心的貨物提供實時統計數據，並在全球範圍內部署以管理我們配送中心的物流運作及工作分配。我們的CN倉庫管理系統可與我們客戶的銷售時點情報系統兼容，以提供整個供應鏈監控並可實時更新我們配送中心的庫存。其可與電子商務平台兼容並直接連接，從而使我們已於該等平台上建立起線上店鋪的客戶能夠更高效地運營彼等的供應鏈。因此，我們的部分客戶（尤其是高端時尚領域的客戶）依賴我們的CN倉庫管理系統記錄支持彼等的庫存管理。

我們的CN訂單管理系統可直接與第三方電子商務平台集成，以處理我們客戶於有關平台的線上店鋪就我們配送中心存儲的有關商品的購買及銷售訂單，從而使我們能更有效地管理客戶的供應鏈。此外，鑒於我們CN倉庫管理系統及CN訂單管理系統與客戶的系統及其他電子商務平台的兼容性，董事相信，我們在處理消費者高端時尚產品的訂單方面經驗豐富，且因此我們向高端時尚分部的直接客戶提供更多B2C服務時處於優勢地位。

我們的內部設計、開發及支持的CargoAir系統為我們用以快速跟進空運代理業務托運信息的貨運管理系統。於此系統下，我們鍵入工作代碼進入該系統以高效地向我們的客戶提供貨運代理解決方案。

業 務

我們提供優質且可靠的服務並在香港及中國物流業中擁有良好聲譽

根據灼識諮詢報告，截至2018年12月31日止年度，按收益計，我們於中國的高端時尚產品綜合空運代理市場中排名第五，市場份額為1.7%，且於香港排名第六，市場份額為2.5%。截至2018年12月31日止年度，根據灼識諮詢報告，我們在中國及香港的高端時尚產品的配送及物流市場上均排名第一，在中國及香港的市場份額分別為8.2%及20.0%。

我們致力於為客戶提供優質可靠的服務。於1996年1月及2014年3月，本集團已分別首次獲授ISO 9001:2008質量管理系統及ISO 28000:2007供應鏈安全管理系統標準證書，且於2011年10月我們亦獲得香港品質保證局認證的葡萄酒儲存管理體系資質。我們的董事相信，該等認可有助於增強客戶對本集團所提供服務的信心。本集團已製定標準化操作程式，旨在控制及提高我們的服務質量。此外，我們不斷從客戶處獲得反饋並及時審查我們的服務質量及水準。除客戶服務外，我們亦通過確保高端時尚及葡萄酒分部客戶專用的配送中心裝有空調並配備溫度及／或濕度控制及由定期警衛巡邏支援的24小時安保及報警系統，以維持優質可靠的配送及物流以及其他增值服務，且我們的客戶可通過我們的CN倉庫管理系統追蹤其庫存、採購訂單及配送狀態。

鑒於本集團優質可靠的服務及於行業內的良好聲譽，以及對高端時尚產品及精品葡萄酒不斷增長的需求，我們對有關分部的關注將能夠使我們增加知名度並接觸需要空運代理、物流及其他相關增值服務的現有及潛在客戶，從而使我們可於行業內贏得額外的市場份額。

我們多元化的全球貨運代理業務合作夥伴網絡使我們能夠為客戶運輸貨物提供廣泛的貨運路線組合

為擴大我們的海外業務範圍，我們已發展一個全球貨運代理業務合作夥伴網絡，通常涉及在我們沒有據點的地方處理及執行客戶指令。於往績記錄期，我們與超過100家貨運代理業務合作夥伴建立了合作網絡，其覆蓋全球超過100個國家，其使我們得以將業務範圍擴展至全球。我們的貨運代理業務合作夥伴網絡使本集團能夠為多個地區的客戶提供

業 務

一站式及端到端貨運代理服務。我們的貨運代理業務合作夥伴可為我們不同交易內的客戶或供應商。有關安排的詳情，請參閱本節下文「客戶與供應商重疊」一段。

我們多元化的貨運代理業務合作夥伴網絡最大程度地減少了依賴特定貨運代理業務合作夥伴所帶來的風險，並使我們能根據客戶的需求向其提供廣泛的貨運路線組合。我們相信，這進一步加強了客戶忠誠度並提升了客戶體驗，從而增強我們的銷售表現。

我們與航空承運人穩固的業務關係可增強我們空運代理業務方面的競爭優勢

我們與航空承運人維持穩定的業務關係。截至2019年12月31日止年度，於我們的五大供應商中，其中兩個為總部位於歐洲的國際航空公司，與我們分別有八年及17年的業務關係。我們知名的市場地位及聲譽為我們贏得了航空承運人的尊重及信任，其可通過我們已與航空承運人就我們向客戶提供空運代理服務期間部署的貨艙或向其他貨運代理商（就集運而言）銷售的貨艙訂立的有關包艙協議（其可由協議的任何一方發出通知終止而無需支付罰金）（作為一項成本效益安排）證明。於2017財年、2018財年及2019財年，我們已分別與四名、六名及八名航空承運人分別訂立四份、八份及11份包艙協議，該等協議通常保證我們於12個月的期限內以預定費率分配協定數量的航空貨艙。於最後實際可行日期，我們已與七名航空承運人訂立九份包艙協議。於往績記錄期，我們已能夠根據包艙協議利用協定數量的空運貨艙。

我們相信，我們與航空承運人穩定的業務關係使我們能夠通過增強物色貨艙的能力並因此增強我們於空運代理行業的競爭力，從而激發貨艙供應鏈的協同效應。

經驗豐富的管理層團隊，擁有良好往績記錄並專注於人力資本

我們擁有經驗豐富的管理層團隊，在物流行業有平均20年的經驗。尤其是我們的行政總裁兼執行董事顏先生在物流行業擁有逾25年的經驗，通過其領導力及於物流行業的專業知識，使本集團在高端時尚分部成長為一名成熟香港運輸及物流解決方案供應商。我們的執行董事兼葡萄酒部董事總經理助理陳女士於貨運代理行業銷售及營銷方面擁有逾18年之經驗。此外，我們的執行董事及進出口及集運部部長張先生擁有逾22年的管理經驗並於貨運代理行業擁有豐富的經驗。我們的管理層團隊於物流及空運代理業務方面有著深厚學

業 務

識。我們相信，我們董事之行業經驗及彼等行業上的遠見卓識與創業精神使我們能夠根據客戶的需求及市況及時調整我們的業務戰略及運營，從而在市場上成功競爭。有關我們董事之背景及經驗的進一步詳情，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節。

此外，我們相信，物流的成功主要由企業內人員的素質及奉獻精神所促成。我們認為僱員為我們最重要的資產，且我們致力於對內培養僱員的能力及資歷，對外廣招人才。我們透過定期的內部及外部培訓開發僱員的知識、技能及專有技術，並透過提供良好的工作環境增強僱員的歸屬感。我們的全球環境為有技能、有抱負的僱員提供了獲得國際曝光的機會。我們相信我們已經建立了一支高素質的管理層及員工隊伍。

業務策略及未來計劃

我們旨在通過持續尋求市場份額收益及增長來維持及增強我們於香港及中國的市場地位，並擬通過實現以下策略向客戶提供更高價值的解決方案：

增強配送及物流業務能力並優化擴張我們的本地運營業務

根據灼識諮詢報告，貨運代理商提供增值服務(如貼標、包裝及熨燙)的能力於為高端時尚品牌服務時起著重要作用，此乃由於該等服務可增強品牌形象並為高端時尚品牌帶來便利。因此，我們擬進一步提升配送及物流業務能力並優化擴大我們的辦事處及配送中心，我們相信，提供更廣範圍的成熟物流解決方案更能滿足我們現有客戶不斷變化的需要並定位更大的潛在客戶群，進而增加我們的收益並提高盈利能力。

於最後實際可行日期，我們於13個城市運營本地辦事處，並於歐亞地區的6個城市(即香港、上海、成都、桃園、Origgio及基亞索)運營38個配送中心。我們配送中心的規模請參閱本節下文「我們的服務－配送及物流服務」一段。

業 務

我們擬進一步滲透中國、香港、台灣、意大利、日本及泰國的綜合貨運代理市場。就我們於中國的業務計劃而言，鑒於我們的客戶(尤其是高端時尚產品的客戶)對半自動配送中心提供的服務需求不斷增加，我們擬擴大我們於中國上海的半自動配送中心，方式為對臨近我們現有配送中心並由我們控股股東所有的一間倉庫進行內部翻新並安裝額外的傳送帶及控制系統，該倉庫包括佔地面積逾90,000平方英尺的配送中心。我們相信該經拓展半自動配送中心將成為我們的旗艦配送中心，從而進一步展示我們強大的B2B配送及物流能力並吸引更多潛在客戶。此外，我們擬將上海現有的其中一個配送中心(其位於產權證缺失的地塊)搬遷至我們現時於上海運營的一個更大的配送中心，以優化我們的倉儲及配送管理。有關該地塊產權缺失的詳情，請參閱本文件「業務－物業」一段。董事確認，土地所有權存在瑕疵之運營的配送中心將於2020年第三季度開始搬遷，且我們計劃使用內部資源為該搬遷提供資金。此外，由於我們於香港的若干現有配送中心的基礎設施及設備老化，我們擬通過翻新及於香港設立一個新的配送中心的方式優化及升級我們現有配送中心的基礎設施。

根據灼識諮詢報告，於2014年及2018年間，亞洲綜合貨運代理市場的收益按5.5%的複合年增長率增加，且預期於2018年至2023年間按6.2%的複合年增長率進一步增長。為利用亞洲市場增長，我們擬繼續擴大我們於亞洲物流解決方案領域的區域影響力。我們將繼續尋求將我們的物流業務擴展至其他具有高增長潛力的亞洲新興國家或城市。具體而言，我們擬擴大我們的全球海外辦事處網絡，以將空運代理與配送及物流服務擴大至新的區域市場，並專注於東南亞不斷增長的市場。在此方面，我們計劃收購(i)位於東南亞；(ii)專注於貨運代理及配送及物流服務；及(iii)擁有大規模運營及盈利業務模式，且將可能向我們提供資本回報或額外收益流的公司。於最後實際可行日期，我們並無就有關潛在收購或機會發現任何合適的目標。

增強及擴大我們的配送及物流業務及本地業務的預期資本開支將約為72.0百萬港元，其中約[編纂]預期將由[編纂][編纂]淨額結算及約1.3百萬港元預期將通過我們的內部資源結算。於最後實際可行日期，並無產生資本開支。

業 務

有關增強配送及物流業務能力以及優化及擴張當地據點之詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途－[編纂]用途」一段。

添置該等新基礎設施及增加業務運營將使我們能提供更廣泛的服務以滿足我們客戶的供應鏈需求，從而增加彼等對我們服務的需求及依賴並提高我們作為彼等主要物流服務供應商的地位。憑藉我們現有的能力及國際影響力，我們將爭取繼續成為各新市場客戶的首選物流合作夥伴，因為彼等通過以我們能力為基礎而提供的解決方案進行擴張。我們擬通過使我們的物流解決方案適應當地實際情況及環境，並提供差異化服務以滿足彼等的供應鏈需求，從而為客戶創造實質價值。

擴展我們的B2C服務

於往績記錄期，我們一般專注於提供B2B服務，且我們向我們的直接客戶提供有限的本地配送服務。根據灼識諮詢報告，由於電子商務領域的快速增長及消費者對產品送貨上門的偏好，高端時尚品牌越來越重視B2C服務。依靠我們強大的B2B配送及物流能力及我們自為葡萄酒分部的直接客戶提供B2C本地配送服務所積累的經驗，我們擬將我們的B2C服務擴大至我們其他分部市場的客戶（包括我們的高端產品客戶）。我們認為我們的CN倉庫管理系統及CN訂單管理系統與客戶的銷售時點情報系統的現有聯繫及融合，及第三方電子商務平台能使我們順利進行有關服務擴展，並為我們B2B配送及物流服務客戶無縫增加B2C服務。有關信息技術系統的進一步詳情，請參閱本節下文「信息技術」一段。我們正積極尋求擴張為直接客戶提供的B2C服務，在此基礎上，我們負責管理及管控香港或中國配送中心客戶的存貨以及為準備於香港或中國進行B2C配送的產品提供增值服務。

憑藉我們的現有能力及經驗及順利無縫地拓展我們服務範圍的能力以及電子商務分部不斷增長的需求，我們相信擴展我們的B2C服務將使我們進一步優化我們的全面物流解決方案並更好地根據市場趨勢迎合客戶對有關服務的需求，從而促進我們的持續發展。

為支持我們的B2C服務的擴張，我們擬建立一個由我們於配送及物流服務方面擁有經驗的現有員工、新員工及經理組成的新的專攻團隊以處理我們於香港及中國的B2C服務並

業 務

將香港配送中心之一翻新為指定的B2C服務中心。我們認為該擴展使我們能通過擴大我們於香港本地B2C配送範圍並將服務範圍擴大至諸如The Lane Crawford Joyce Group、Kering Group等高端時尚客戶以補足B2B服務。

鑒於B2C服務的需求不斷增長，我們亦擬作為中間平台供應商運營電子市場平台，以進一步擴大我們香港的服務範圍。我們預期電子市場運營將主要涉及於香港建立中間線上平台，我們現有的直接客戶可通過該等平台推廣及營銷其產品，如時尚產品(包括服裝及鞋類)及葡萄酒。董事認為，電子市場平台可推動客戶對我們包括B2C服務在內的貨運代理服務以及配送及物流服務的需求增長。

由於為使信息技術基礎設施及其跟蹤、追蹤、採購訂單管理及其他功能適應電子市場運營，我們已擁有倉儲、配送、拼箱能力及內部信息技術支持功能，我們認為，電子市場運營所需的資本開支及其他相關開支將為最少。

擴大我們B2C服務的預期資本開支將約為28.9百萬港元，其中約[編纂]百萬港元預期將由[編纂][編纂]結算及約11.6百萬港元預期將通過我們的內部資源結算。於最後實際可行日期，並無產生資本開支。

關於我們B2C服務擴張計劃的詳情，請參閱本文件「未來計劃及[編纂]用途—[編纂]用途」一段。

發展及增強循環服務

經過多年來與高端時尚分部信譽良好客戶的合作，董事認為，奢侈品品牌越來越注重環保及可持續發展，而此已成為絕大多數奢侈品品牌新的核心價值。根據灼識諮詢報告，回收及廢棄材料管理服務已成為全球高端時尚產品空運代理行業的發展趨勢。過去，高端時尚商店通常會於使用紙張、紙板及塑料衣架等可回收材料後將其丟棄。如今，現代貨運代理商將協助彼等的客戶最大限度地回收並盡量減少為取得更好的環境、社會及企業管治效益所需作出的工作。推廣回收及廢棄物管理服務將對空運代理行業的持續發展產生積極的影響。我們亦緊趕該等趨勢，致力於以更環保的方式運營業務。作為The Lane Crawford Joyce Group(與我們的社會責任意識相似)在中國及香港的重要物流服務供應商，我們受邀參與The Lane Crawford Joyce Group發起的可持續及循環利用項目，自此作為該

業 務

項目獨家協調人一直與彼等緊密合作，負責在我們的其他客戶中推進該項目、提供物流建議及服務、管理回收過程並聯絡循環合作夥伴。我們計劃積極向我們的客戶推廣該項目，尤其是高端時尚領域的客戶，以於提供逆向物流服務的過程中對衣架、塑料袋及紙板進行回收再利用。

於2019年12月31日，包括Kering Group、Stella McCartney在內的12名客戶均已加入並參與該項目，且我們已與多個循環合作夥伴緊密合作以回收自客戶處收集的衣架、塑料袋及紙板。展望未來，我們擬通過銷售及市場營銷員工與客戶直接交流以吸引更多其他客戶參與該項目。我們將為發展和提升循環服務而重新指定現有僱員並重新分配資源。我們認為該等發展及提升所需的資本開支及其他相關開支將為最少，且彼等可由一般運營資金撥付。

持續擴大並多元化我們的客戶群

我們相信，我們於空運代理業務以及配送及物流業務中的上述優化及擴張計劃將使我們能夠更好地服務我們的現有或新客戶，重點是需要空運代理服務以及配送及物流服務的客戶，我們能向彼等提供全面的物流解決方案，從而滿足彼等於有關市場的供應鏈需求。透過進行該等擴張活動，我們擬形成一個更龐大的網絡，產生協同效應，以獲取更高的收益及提高營運效率，並從不同業務之間的知識轉化當中獲益。舉例而言，作為我們擴大及多元化客戶群之策略的一部分，我們開始為進口其他高端及／或高價值產品的客戶提供貨運代理服務，諸如從日本、意大利及泰國進口食品至香港及中國，此乃經計及生活水平日益提高、香港市民人均年收入增長以及入境游客人數長期穩定。

我們的服務

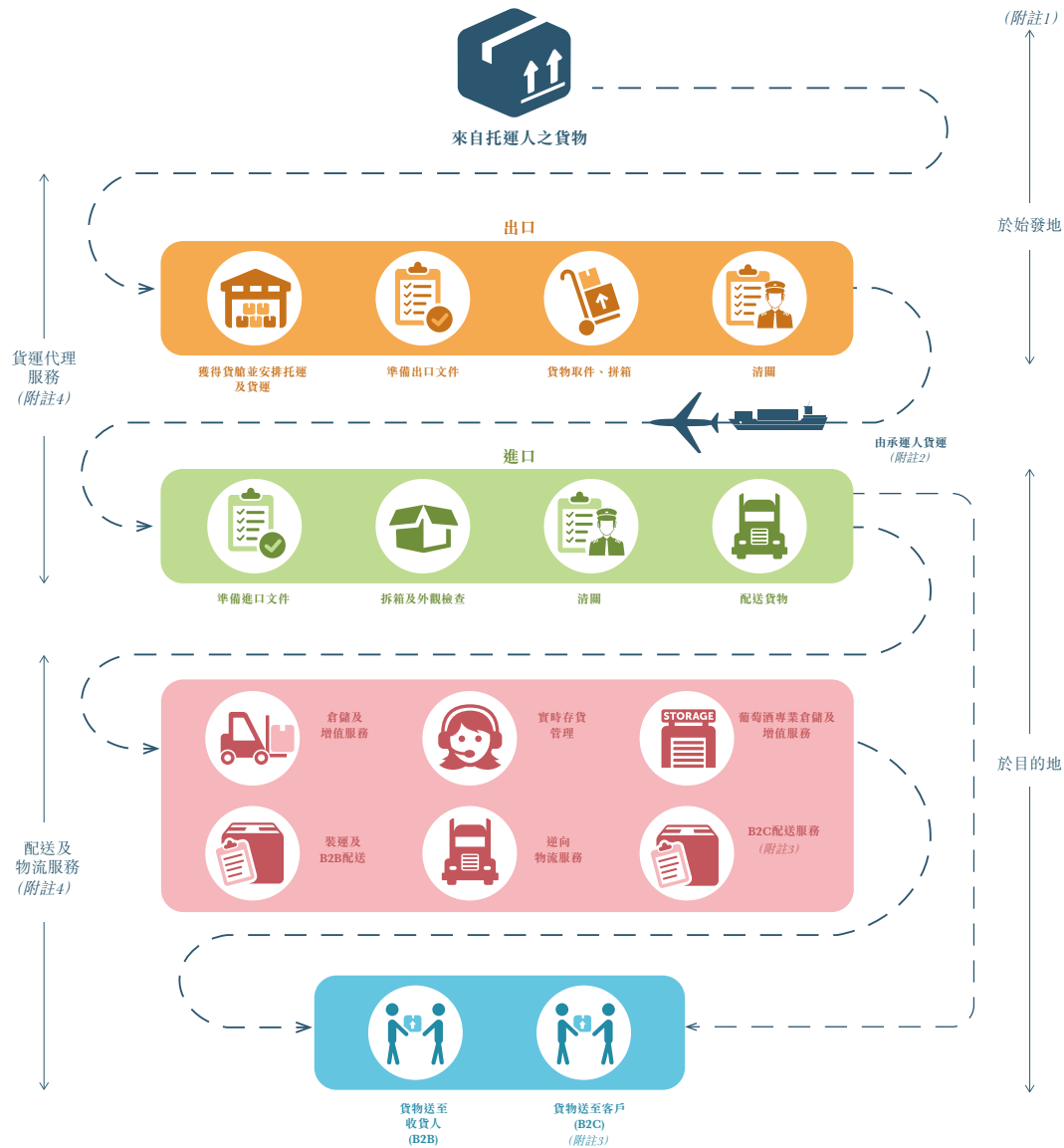
我們為我們的客戶制定及實施端到端物流解決方案，我們所提供的空運代理服務、配送及物流服務及海運代理服務為我們的主要業務。

我們的業務模式主要涉及通過自航空公司、船運公司及其他承運人處獲得艙位來提供貨運代理服務(包括空運代理及附帶海運代理)，以使托運人的貨物平穩地流向收貨人(或消費者，視

業 務

情況而定)，並處理進出口所需的文件及為我們的直接客戶提供配送及物流服務，包括倉儲及增值服務、配送服務及逆向物流服務。

下圖說明本集團從托運人到收貨人(或消費者)的托運過程中所進行的空運及海運代理服務以及配送及物流服務的一般流程：



業 務

附註：

1. 我們的服務涵蓋圖表中物流解決方案供應商通常向始發地及目的地之客戶提供的服務，包括安排相關貨物的托運及貨運以及應相關客戶之要求提供配送及物流服務。根據我們的海外業務據點及具體交易之條款，我們可能(i)在始發地或目的地提供服務，然後由我們的貨運代理業務合作夥伴在目的地或始發地提供相應服務；或(ii)在始發地及目的地兩地均提供服務。
2. 除空運代理之承運人為航空承運人，而海運代理之承運人為船運公司的主要不同外，空運代理及海運代理之一般流程相似。
3. 於往績記錄期，我們提供有限的B2C配送服務並主要向我們有葡萄酒配送及物流服務需求的客戶提供相關服務。
4. 我們或會視乎客戶要求提供一種或多種出口、進口及／或配送及物流服務。

下表顯示於所示期間我們主要業務的分部業績：

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%
空運代理服務	1,014,855	66.6	992,046	64.5	916,951	61.8
配送及物流服務	234,296	15.4	285,173	18.5	313,669	21.1
海運代理服務	274,752	18.0	261,476	17.0	253,229	17.1
	<u>1,523,903</u>	<u>100.0</u>	<u>1,538,695</u>	<u>100.0</u>	<u>1,483,849</u>	<u>100.0</u>

空運代理服務為我們的主要業務之一，並佔我們總收益的主要部分，我們的首要重點在於高端時尚產品及精品葡萄酒。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，空運代理服務的分部業績分別為1,014.9百萬港元、992.0百萬港元及917.0百萬港元，分別佔我們總收益的66.6%、64.5%及61.8%。我們的本分部所得收益主要由香港、中國、台灣及意大利提供的空運代理服務貢獻。該等貨物主要包括高端時尚產品、快時尚產品、電子元件、機械及設備。此外，我們為從法國及英國出口至香港的葡萄酒提供貨運代理。作為一名貨運代理服務供應商，我們的服務包括於收到客戶之預訂指示後安排托運、貨物取件、

業 務

獲得貨艙、準備貨運文件、於始發地及目的地安排清關事宜及其他諸如支持貨運代理運輸及倉儲的相關物流服務。為優化利用貨艙，我們可能拼裝來自不同客戶的貨物及／或向其他貨運代理商(就集運而言)銷售額外的貨艙。有關我們一般空運代理服務流程的詳情，請參閱本文件「業務－業務運營及工作流程」一段。

我們的配送及物流服務涉及提供廣泛的服務，例如組織及優化倉儲使用、運輸路線及裝運服務供應商、倉儲、貨盤運輸、裝運及配送、管理供應商庫存、分揀及包裝製成品、逆向物流服務(包括循環服務)以及提供質量控制及多種配套增值服務(如供應鏈管理及倉儲服務)，方法為利用我們位於香港、中國、台灣及意大利的配送中心。於往績記錄期，我們主要專注於為高端時尚產品提供B2B配送及物流服務。此外，我們於香港就葡萄酒提供配送及物流服務，其包括特色倉儲、物流及其他增值服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，配送及物流服務的分部業績分別為234.3百萬港元、285.2百萬港元及313.7百萬港元，分別佔我們總收益的15.4%、18.5%及21.1%。於往績記錄期，我們於香港及中國(包括於上海的配備傳送帶的半自動配送中心及於香港的配備溫度及濕度控制系統的葡萄酒專門配送中心)運營的配送中心及提供的配送及物流服務乃為本分部的主要收益貢獻者。

除空運代理服務及配送及物流服務外，我們的台灣及意大利運營附屬公司向我們的客戶提供獨立海運代理服務，即為向不需要我們空運代理服務的客戶提供海運代理服務。此外，我們亦於我們擁有業務的地方提供附帶海運代理服務，以滿足客戶的對成本、運輸時間及路線的不同需求。舉例而言，儘管我們葡萄酒物流服務的客戶主要需要我們的空運代理服務，彼等亦可能要求我們就對時間不太敏感或每瓶價值較低的佐餐葡萄酒安排海運。於往績記錄期，我們意大利及台灣的海運代理業務乃為海運代理分部的最大收益貢獻者，其主要包括自台灣出口電子元件、機械及大型設備及自意大利出口並無太多時間限制的傢俱及家用電器。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，海運代理服務的分部業績分別為274.8百萬港元、261.5百萬港元及253.2百萬港元，分別佔我們總收益的18.0%、17.0%及17.1%。

業 務

按地理位置及業務分部劃分的收益

下表載列我們於往績記錄期基於按提供服務的所在地按地理位置及業務分部劃分的總收益明細：

截至2017年12月31日止年度

	空運代理服務		配送及物流服務		海運代理服務		總計	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
中國	520,284	51.2	81,915	35.0	5,593	2.0	607,792	39.9
香港	333,726	32.9	147,605	63.0	39,030	14.2	520,361	34.1
意大利	108,142	10.7	463	0.2	81,425	29.6	190,030	12.5
台灣	48,322	4.8	4,313	1.8	145,497	53.0	198,132	13.0
其他國家	4,381	0.4	–	–	3,207	1.2	7,588	0.5
	<u>1,014,855</u>	<u>100.0</u>	<u>234,296</u>	<u>100.0</u>	<u>274,752</u>	<u>100.0</u>	<u>1,523,903</u>	<u>100.0</u>

截至2018年12月31日止年度

	空運代理服務		配送及物流服務		海運代理服務		總計	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
中國	478,361	48.2	113,793	39.9	8,570	3.3	600,724	39.0
香港	304,684	30.7	160,033	56.1	41,797	16.0	506,514	32.9
意大利	145,648	14.7	5,414	1.9	108,295	41.4	259,357	16.9
台灣	46,860	4.7	4,215	1.5	88,718	33.9	139,793	9.1
其他國家	16,493	1.7	1,718	0.6	14,096	5.4	32,307	2.1
	<u>992,046</u>	<u>100.0</u>	<u>285,173</u>	<u>100.0</u>	<u>261,476</u>	<u>100.0</u>	<u>1,538,695</u>	<u>100.0</u>

截至2019年12月31日止年度

	空運代理服務		配送及物流服務		海運代理服務		總計	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%	千港元	%
中國	399,492	43.6	126,613	40.4	6,499	2.6	532,604	35.9
香港	310,871	33.9	161,832	51.6	30,236	11.9	502,939	33.9
意大利	125,805	13.7	20,487	6.5	130,777	51.6	277,069	18.7
台灣	36,443	4.0	3,935	1.3	49,114	19.4	89,492	6.0
其他國家	44,340	4.8	802	0.2	36,603	14.5	81,745	5.5
	<u>916,951</u>	<u>100.0</u>	<u>313,669</u>	<u>100.0</u>	<u>253,229</u>	<u>100.0</u>	<u>1,483,849</u>	<u>100.0</u>

業 務

按產品類型劃分的收益

下表載列我們於往績記錄期按產品類型劃分的總收益明細：

	2017年		截至12月31日止年度 2018年		2019年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%
高端時尚	486,199	31.9	514,688	33.5	596,598	40.2
快時尚	337,464	22.1	331,120	21.5	360,827	24.3
葡萄酒	54,644	3.6	57,153	3.7	53,186	3.6
電子元件、設備 及機械	97,562	6.4	98,987	6.5	45,443	3.1
傢俱及家用電器	83,828	5.5	66,029	4.3	68,856	4.6
美容、補品及藥品	34,928	2.3	28,089	1.8	21,893	1.5
其他產品及服務	326,112	21.4	372,733	24.2	256,205	17.3
小計	1,420,737	93.2	1,468,799	95.5	1,403,008	94.6
集運	103,166	6.8	69,896	4.5	80,841	5.4
	<u>1,523,903</u>	<u>100.0</u>	<u>1,538,695</u>	<u>100.0</u>	<u>1,483,849</u>	<u>100.0</u>

自直接客戶及貨運代理商客戶所得收益明細

於往績記錄期，我們的收益主要產生自直接客戶，金額分別為939.3百萬港元、1,001.5百萬港元及957.3百萬港元，分別佔我們總收益的61.6%、65.1%及64.5%。下表載列我們於往績記錄期自直接客戶及貨運代理商客戶所得總收益明細：

	2017年		截至12月31日止年度 2018年		2019年	
	千港元	%	千港元	%	千港元	%
直接客戶	939,267	61.6	1,001,538	65.1	957,346	64.5
貨運代理商客戶	584,636	38.4	537,157	34.9	526,503	35.5
	<u>1,523,903</u>	<u>100.0</u>	<u>1,538,695</u>	<u>100.0</u>	<u>1,483,849</u>	<u>100.0</u>

業 務

有關我們經營業績的更詳細的討論，請參閱本文件「財務資料－合併損益及其他全面收益表節選項目說明」一節。

空運代理服務

透過我們的全球網絡及與航空承運人及貨運代理業務合作夥伴的合作，我們從事空運代理業務，以於國際間運輸貨物。我們主要向全球多個城市提供空運代理服務，以運輸各類產品，包括高端時尚產品、快時尚產品、電子元件、設備及機械及葡萄酒。於2017財年、2018財年及2019財年，我們產生自空運代理服務的收益分別為1,014.9百萬港元、992.0百萬港元及917.0百萬港元。

我們的本分部所得收益主要產生自中國、香港、台灣及意大利提供的空運代理服務。於往績記錄期，我們空運代理服務所得之大部分收益來自中國，而自中國之出口為主要收益來源。本集團處理之出口商品包括銷往歐洲及美國之高端時尚產品及快時尚產品，而高端時尚產品則由本集團自歐洲進口至中國。

於往績記錄期，我們於香港提供空運代理服務所得的收益乃主要來自(i)向亞洲、美國及歐洲出口各類產品，包括高端時尚產品、電子元件及快時尚產品及(ii)從歐洲進口各類產品，包括高端時尚產品。由於香港高端時尚產品的需求相對較高，時尚品牌通常將其最新產品在香港進行首次銷售。鑒於時尚行業的時間敏感性質，我們時尚行業的客戶通常偏好通過空運安排托運貨物。此外，我們的客戶亦可能在中國安排製造產品以於出口前運輸至香港，這可能比直接從中國運輸更加實惠。

我們於往績記錄期在意大利提供空運代理業務所得的大部分收益乃為出口，而自意大利出口各類產品(包括高端時尚產品)至香港及中國，而由於產品的時間敏感性質，高端時尚產品乃亦由本集團通過空運於意大利進口。

於往績記錄期，我們安排從台灣出口的貨物包括機械、電子元件及設備。進口至台灣的貨物包括歐洲及美國的高端時尚產品。

我們的服務通常於收到客戶的托運指示時開始，當中會列明將配送的貨物數量及性質及／或預期送達日期。根據客戶的特定需求，我們會基於運費率及費用、運輸條件及托運時間表提供報價以供客戶考慮。於我們的報價獲接納後，我們將協助客戶安排貨物從始發地發往目的地。對

業 務

於在始發地進行貨運代理的本地貨物取件及在目的地的當地貨物配送，我們通過委聘第三方裝運服務供應商為客戶提供該等服務。下表載列本集團分別為出口及進口提供的一般空運代理服務：

表1：出口

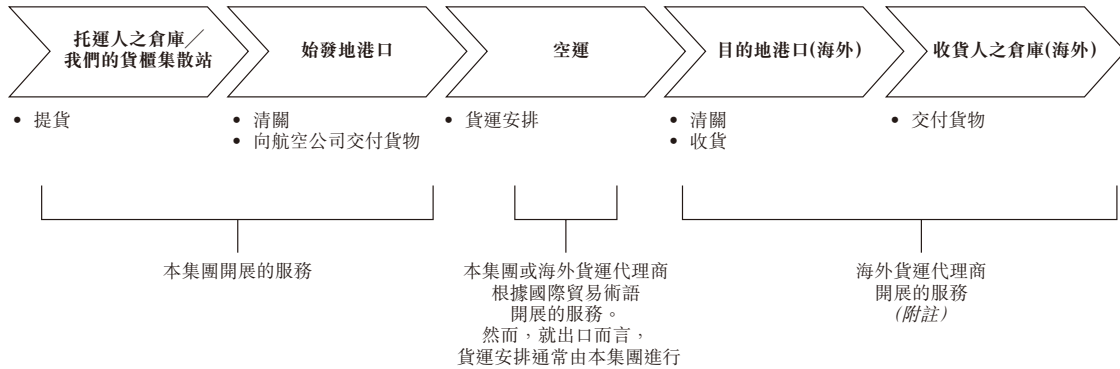
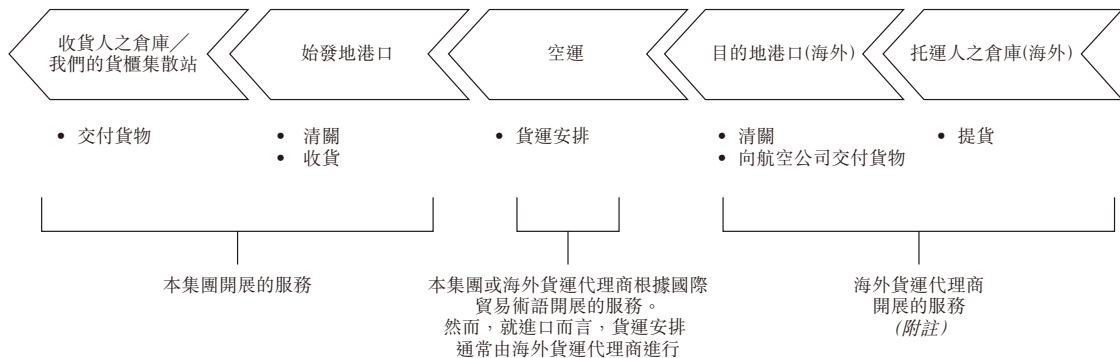


表2：進口



附註：根據我們的海外業務據點，「海外貨運代理商」可能指(i)我們(倘我們於有關始發地或目的地有業務據點)；或(ii)通常為我們的貨運代理業務合作夥伴(倘我們於有關始發地或目的地並無業務據點)。

就出口托運而言，其包括於收到客戶之預訂指示後安排托運、貨物取件、獲取貨艙、文件編製、委聘海外貨運代理商進行清關及於目的地交付。本集團通常自航空公司獲取貨艙。就進口托運而言，其包括檢查估計到貨日及於接獲海外貨運代理商或直接客戶的預警通知後編製清關文件。於接獲海外貨運代理商或直接客戶的指示後，貨品將進行交付。

業 務

有關我們一般工作流程的總體描述，請參閱本節「業務運營及工作流程」一段。

我們空運代理服務的費用通常包括運費及貨物裝卸費，其乃按交易基礎收取。我們向客戶收取的價格通常乃經參考貨物的大小、重量及類型，承運人的運費率及客戶的配送時間要求釐定。我們的發票通常於發出日期起計30至60日內支付。

我們目前並無擁有或經營任何飛機。我們為香港、台灣、意大利及法國的國際航空運輸協會代理，可自該等地區就空運航線進行貨艙採購，且我們亦能夠直接於中國的航空承運人採購空運貨艙。於往績記錄期，我們與航空承運人已訂立包艙協議，其通常保證我們在12個月的期限內，以預定的價格獲分配商定數量的空運貨艙，可由協議的任何一方發出通知終止而無需支付罰金。有關我們包艙協議的進一步詳情，請參閱本節「供應商」一段。我們致力於獲得包艙協議所協定的分配容量的空運貨艙且包艙協議一般包括要求我們根據協定容量的貨艙容量向航空承運人付款的條例，而不論相關貨艙是否已全部使用或完全未使用。於往績記錄期，我們已根據包艙協議使用協定容量的航空貨艙。於2017財年、2018財年及2019財年，我們已與四名、六名及八名航空承運人分別訂立四份、八份及11份包艙協議。於最後實際可行日期，我們與七名航空承運人訂立九份包艙協議。

我們會定期評估我們獲得的貨艙是否能夠滿足我們客戶的需求。倘需額外的空運貨艙，則我們將告知我們已訂約或擁有穩定業務關係的航空承運人，並透過直接預定的方式採購額外的空運貨艙，或我們將透過與其他貨運代理商集運的方式獲得該額外貨艙。於我們的客戶確認托運貨物後，我們將編製及發出有關空運提單，據此，航空承運人將根據提單條款提供空運艙位。我們通常就採購空運貨艙獲授30至60日的信貸期。

向航空承運人支付的貨艙價格通常包括運費、碼頭裝卸費、燃油附加費、安全費用及其他雜項費用。當貨艙售予貨運代理人(如本集團)時，航空承運人通常會按貨物的實際毛重收取貨運代理人的費用。除碼頭裝卸費(通常受市場變化的影響較小)外，任何外部市場環境變動(例如燃油價格變動)將對貨艙價格造成主要影響，尤其是燃油附加費。同樣，我們向客戶提供的空運

業 務

貨艙價格包括運費、碼頭處理費及燃油附加費等重大組成部分。有關我們經營業績的分析詳情，請參閱本文件「財務資料－合併損益及其他全面收益表節選項目說明」一段。我們向客戶收取的貨艙價格按成本加利潤率加價。有關我們定價政策的詳情，請參閱本節「銷售及營銷－定價政策」一段。我們的董事預期我們買賣貨艙的價格將持續受燃油價格等外部市場環境及全球經濟環境所影響。

貨運代理業務合作夥伴

於最後實際可行日期，我們於八個國家及地區(包括香港、上海、廣州、台北、東京、首爾、巴黎及基亞索)的13個城市運營當地辦事處，以服務我們全球各地的客戶，於該等辦事處，我們的僱員能夠為上述的進出口托運貨物提供貨運代理及當地物流服務。此外，我們於100多個國家擁有一個大型貨運代理業務合作夥伴網絡，以將我們的空運代理服務範圍延伸至全球更多地區。我們主要就處理及執行位於我們並無業務據點的地區的客戶訂單按各個案例與我們的貨運代理商業務合夥人進行合作。

於開展任何業務合作前，我們將檢查及評估我們的貨運代理業務合作夥伴的背景。我們將緊密跟進及監控托運貨物，以確保貨運代理業務合作夥伴提供的物流服務令人滿意。就我們與貨運代理業務合作夥伴之間的所有業務交易而言，我們通常會於我們有業務據點的地區處理貨運、當地運輸及清關，而有關貨運代理業務合作夥伴通常會於我們並無業務據點的地區提供類似服務。

我們認為，擁有大型貨運代理業務合作夥伴網絡的益處包括以下內容：

- 我們可接觸世界各地的優質貨運代理業務合作夥伴，我們可就進出口於海外港口依賴彼等進行清關及貨物裝卸；
- 我們透過該等業務合作夥伴的推薦有更多吸引新業務的機會；及
- 我們可利用我們全球的貨運代理業務合作夥伴網絡提供全面的國際貨運代理服務，其使得我們的客戶能夠在全球的始發地至目的地之間獲取點對點的取件及配送服務。

業 務

貨艙拼箱及與其他貨運代理商集運

貨艙拼箱為貨運代理業務的重要組成部分。此流程為將不同托運人的多個重量、體積及大小不同的托運貨物拼裝成一件托運貨物運送，以優化運輸工具中貨艙的利用程度；以及在飛機上的一個集裝設備或船上的集裝箱中，將同一目的地的多個貨運代理商的貨物進行拼裝的做法被稱為集運。

就出口托運貨物而言，於客戶（包括我們的直接客戶及貨運代理商客戶）提出請求後，我們會根據我們供應商的費率編製報價，其包括運費，以及航空承運人經營的若干路線的貨物性質等其他限制。一旦我們的客戶確認我們的報價，我們將隨後向航空承運人遞交預訂請求。所有預訂請求隨後將傳遞至出口部的運營人員，其將處理該等預訂請求並合併托運貨物。為優化貨艙的利用率，倘我們於履行客戶的特定托運貨物訂單後擁有額外的貨艙，則我們通常會向其他貨運代理商（就集運而言）出售該等額外的貨艙。與其他貨運代理商集運使我們自所獲貨艙產生收益。於往績記錄期，與其他貨運代理商集運產生的收益分別為103.2百萬港元、69.9百萬港元及80.8百萬港元，佔我們截至2017年、2018年及2019年12月31日止三個年度總收益的6.8%、4.5%及5.4%。

配送及物流服務

我們向全球各地的品牌擁有人、零售商及其他客戶（主要包括高端時尚品牌的客戶）提供配送及物流服務，以及具有成本效益的供應鏈解決方案。作為該業務的重要組成部分，我們通過於香港、中國、意大利及台灣租賃的配送中心管理及經營輕資產模式。於往績記錄期，我們的配送及物流服務業務主要位於香港、中國、意大利及台灣，其中中國及香港為本分部收益的兩個最大貢獻者，貢獻了我們本分部收益的98.0%、96.0%及92.0%。我們主要向高端時尚行業的直接客戶（包括The Lane Crawford Joyce Group及Kering Group）提供配送及物流服務。於往績記錄期，我們意大利的業務於我們在2018財年將業務搬遷至米蘭的更大空間後迅速增長，從而提高了我們的服務能力。

此外，於2012年，香港成為亞洲的葡萄酒交易及配送中心，我們看到為葡萄酒提供配送及物流服務的良好商業前景及機遇，我們開始更加注重葡萄酒配送及物流服務。本集團一直積極發展葡萄酒配送及物流服務，並於香港設立葡萄酒部門總部。我們的葡萄酒部負責處理與葡萄酒有關客戶的客戶服務及溝通，而我們於法國運營的附屬公司負責與當地相關的酒莊保持聯繫。除配

業 務

送及物流服務以外，我們亦為法國及英國出口至香港的葡萄酒提供空運及海運代理服務。作為對我們的葡萄酒倉儲管理系統的認可，我們於2011年10月就(i)精品葡萄酒運輸，(ii)商業葡萄酒運輸，(iii)精品葡萄酒倉儲及(iv)商業葡萄酒倉儲獲得香港品質保證局頒發的葡萄酒儲存管理體系資格。

於最後實際可行日期，我們管理及運營38個配送中心，總建築面積約為1,032,000平方英尺。下表顯示於最後實際可行日期我們租賃、管理及經營的該等配送中心相關的若干資料：

位置(城市)	配送中心數目	總建築面積 (約數) 千平方英尺
香港	32	698
中國：		
上海	2	131
成都	1	11
台灣：		
桃園	1	8
意大利：		
Origgio(附註)	1	183
瑞士：		
基亞索(附註)	1	1
總計：	38	1,032

附註：亦處理貨櫃集散站業務。

我們擁有必要的知識、技能及專有技術，能夠為我們的客戶就彼等的供應鏈及物流安排提供有見地的建議及諮詢服務(作為我們的部分增值服務)。具體而言，我們就中國有關貨品清關的具體翻譯及進口規定向客戶提供建議。此外，我們提供廣泛的配送及物流服務以滿足我們客戶的需求，除傳統存貨倉儲、裝運及配送服務外，亦為客戶提供具有成本效益的供應鏈解決方案。我

業 務

我們向各個客戶提供配送及物流服務的範圍各不相同，且可能視乎(其中包括)各個客戶的供應鏈流程、其外包需求、行業管理、國內及當地市場慣例，以及其配送網絡的大小及範圍而定，其通常分類為以下內容：

- **倉儲及增值服務。**我們於我們的配送中心向品牌擁有人、零售商、製造商及彼等供應鏈上的其他客戶提供存貨倉儲及多樣化的增值服務，以滿足客戶的需求。儘管我們的員工將進行庫存檢查及分類(作為我們服務的一部份)，但我們亦會提供增值服務，包括取件及包裝、掛衣設備、標籤、分類、貼標、禮品包裝、品牌包裝、多形體重新包裝印花及多種配套增值服務(透過我們的CN倉庫管理系統進行的供應鏈管理)。我們根據協議中訂明的各項服務的費率及我們於該特定月份提供的服務數量向我們的客戶收取月費及服務費。
- **裝運及配送服務。**我們為客戶的零售店或其他指定地區配送彼等貨品提供B2B國內裝運服務。我們的服務亦包括特定地區間的運輸及協調向終端客戶配送直接客戶的製成品。此外，由於我們CN倉庫管理系統的效率，我們亦可應葡萄酒配送及物流服務客戶要求於香港當地提供當日送貨上門及B2C溫控配送服務。我們就我們的裝運及配送服務布署第三方裝運服務供應商。於往績記錄期，我們提供有限的B2C配送服務，且通常向我們葡萄酒配送及物流服務的客戶提供該等服務。
- **逆向物流服務。**我們向我們的客戶提供逆向物流服務，例如處理退回產品。我們自銷售點收取退回產品或過季產品，將彼等運輸回我們的配送中心並進行質量檢查及其他增值服務並安排入庫。此外，我們通過參與由The Lane Crawford Joyce Group發起的可持續及循環利用項目，我們亦於提供逆向物流服務過程中就自客戶收集的衣架、塑料袋及紙板提供回收服務。就二次銷售產品而言，我們將重新貼標、重新包裝及重新將產品配送至零售店，並根據我們客戶的指示出售其他退回產品。

我們於我們的配送中心進行大部分的配送及物流操作，我們於該等配送中心根據我們與客戶之間的協議條款為各個客戶分配專用空間。我們通常為我們各個客戶的供應鏈安裝定制的設備，以滿足客戶的不同需求。我們的配送中心配備完善，可提供良好的倉儲及配送艙位。具體而

業 務

言，我們在上海經營了一個配有傳送帶的半自動配送中心，佔地超過90,000平方英尺。我們上海富錦路的配送中心為我們的其中一名客戶於中國的整個時尚品牌網絡服務。此外，我們於香港管理超過58,000平方英尺的葡萄酒專用倉儲及配送場所，其溫度及濕度均保持在最佳水平。

於往績記錄期，使用我們配送及物流服務的大部分客戶為高端時尚及葡萄酒分部的直接客戶。通過專注於服務高端時尚及葡萄酒行業的客戶，我們於該等行業的供應鏈、物流及信息技術模型方面積累了豐富的經驗及專業知識。為更好地服務我們的客戶，我們利用相關經驗及專業知識，以專門提供具體行業解決方案，且我們相信我們可以利用我們強大的服務能力為其他分部的客戶實現交叉銷售的機會。

我們就配送及物流服務與客戶簽訂的協議期限一般為一至兩年，續新與否待進一步協商。一般而言，我們會根據協議所訂明的每項服務費率及提供的服務數量向客戶收取費用。特定協議的費率由我們的銷售及營銷部參考倉儲空間的類型、增值服務及其他需要的服務等因素釐定。需要特別訂制倉儲空間或複雜的增值服務的客戶須相應受較高單位費率的歸限。我們的客戶亦可能使用我們的配送中心作短期存儲(通常為期少於一年)之用。我們通常授予介乎30至60天的信貸期。

海運代理服務

我們向台灣及意大利的客戶提供獨立海運代理服務，其為往績記錄期本分部的最大收益貢獻者。我們台灣的海運代理業務主要涉及出口電子元件、機械及大型設備，而於意大利提供的海運代理服務主要涉及出口多種產品，包括傢俱及家用電器。鑒於本集團之高端時尚或品牌客戶或潛在客戶大都位於意大利，我們於2012年建立意大利辦事處以抓住現有及潛在客戶的商機。由於許多該等客戶的傢俱及時尚產品並無太多時間限制，彼等亦需要海運代理服務，因此多年來意大利之海運代理業務順勢增長。另一方面，我們台灣的業務運營乃由獨立第三方發展及擁有，直至2016年3月我們方獲得了該業務的控股權益。台灣的空運及海運代理服務在我們投資前一直由其原始管理層及其彼時股東發展，且為其業務之一部分，該服務乃向品牌擁有人(包括運營Cerruti

業 務

1881、Kent & Curwen、Gieves & Hawkes及D'Urban的Trinity group)提供服務。除空運代理服務外，由於台灣業務之原始管理層企圖抓住客戶對海運代理服務需求的商機，便開始發展海運代理服務以向客戶提供一站式貨運代理服務。

除我們一般業務過程中的空運代理服務及／或配送及物流服務外，我們亦涉及提供附帶海運代理服務。例如，儘管The Lane Crawford Joyce Group委聘我們提供其時尚產品(如服裝及鞋類)相關的空運代理服務及配送及物流服務，該等產品為季節性產品，因此由於時間限制首選為空運，其可能偶爾需要通過海運運輸彼等的部分產品(例如沒有太多時間限制、可分批裝運以補充庫存的時尚產品)。此外，儘管我們葡萄酒物流服務的客戶主要需要我們的空運代理服務，彼等亦要求我們安排通過海運運輸對時間不太敏感或每瓶價值較低的佐餐葡萄酒。為更好地服務客戶並提高客戶的忠誠度，我們亦補充性地為客戶提供附帶海運代理服務。

於往績記錄期，有時我們亦向我們台灣或意大利以外的客戶提供獨立海運代理服務，此乃並非由於我們空運代理服務或配送及物流服務的直接客戶的上述另行要求亦非與我們的葡萄酒貨運及物流服務有關。有關偶發情況主要適用於法國、日本、瑞士、香港及中國提供的海運代理服務。然而，我們已決定於[編纂]後暫停上述地方提供的獨立海運代理服務，以便與我們的控股股東有清晰的業務劃分。有關進一步詳情，請參閱本文件「與控股股東的關係—本集團與控股股東集團之間的業務劃分安排」一段。

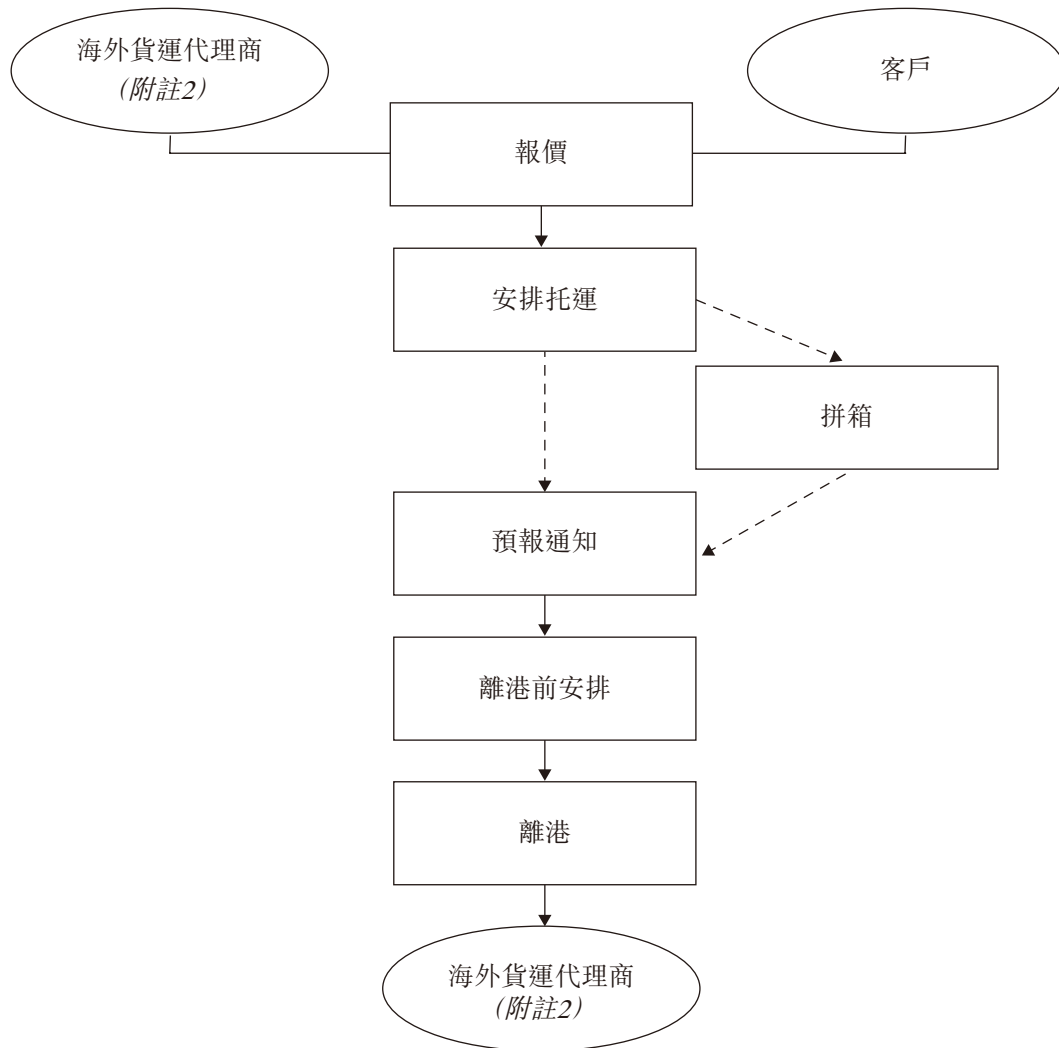
我們提供的海運代理服務涉及與空運代理服務類似的主要步驟。我們並無與船運公司訂立任何長期協議，且我們通過直接與船運公司預定按需獲得貨艙。

業 務

業務運營及工作流程

以下業務工作流程說明了我們滿足客戶對空運代理服務要求的一般流程：

出口(附註1)



附註：

1. 該出口空運代理服務的流程圖乃基於與客戶／海外貨運代理商的一般安排。就不同國際貿易術語而言，可能存在部分工作流程變動。
2. 根據我們的海外業務據點，「海外貨運代理商」可能指(i)我們(倘我們於相關始發地或目的地有業務據點)；或(ii)我們的貨運代理業務合作夥伴(倘我們並無業務據點)。

業 務

(1) 報價

於收到我們客戶或海外貨運代理商的詢價後，我們的客服人員將自我們的供應商(通常為航空承運人)獲得資訊並將其傳遞予我們的銷售及營銷部以便根據該等資訊向我們的客戶或海外貨運代理商提供報價。

(2) 安排托運

倘客戶或海外貨運代理商同意報價，彼等將向我們寄出有關托運指示表或預訂訂單且貨物將開始流通。我們將通過客戶(其可能為一名直接客戶或一名貨運代理商客戶)預定之詳情的標準化預訂表來與航空承運人作出預訂。我們的客服人員會聯絡我們的客戶，確認預訂及托運時間表，與我們的客戶協調托運安排及獲取預訂的托運文件。根據我們客戶的需求，我們於將托運貨物裝機前提供相關的物流服務(包括準備好貨物及運輸時的貨物取件)。

拼箱

我們的運營人員將收集及處理我們客戶作出的所有預訂，並在需要時就不同客戶的貨物進行拼箱，以優化利用貨艙。

待接獲貨物後，我們將稱重並計算收到的貨物，並將有關數字與托運指示表進行比較，並核查及檢測貨物的狀況及於貨物上粘貼相關標籤。倘貨物的重量或尺寸與托運指示書的超過規定差額，我們的客服人員將立即通知客戶並要求遵守指示。

(3) 預報通知

倘我們的供應商確認預訂，則於將貨物裝運至飛機時，發出空運提單。我們的客服人員及運營人員將向接收方或客戶發出預先通知以及全套文件(包括貨物相關商業發票的副本、我們的繳費通知單/信貸票據、空運提單、貨物包裝清單、載貨清單及貨物收貨清單)。

業 務

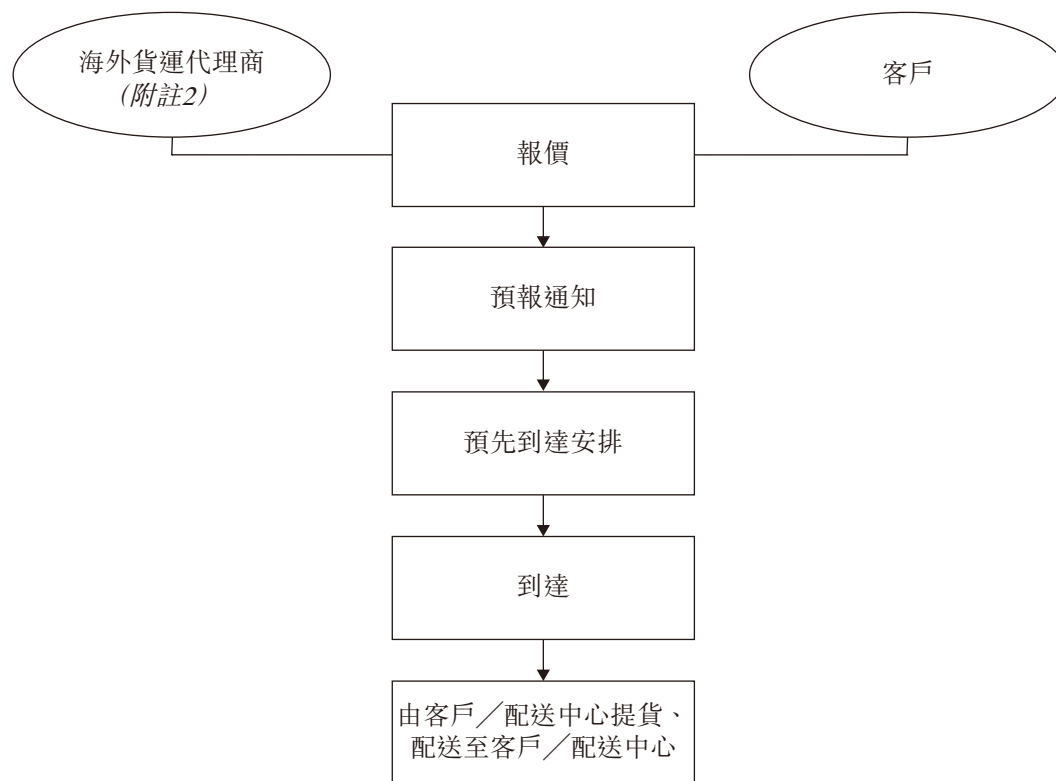
(4) 離港前安排

我們將根據我們運營人員提供的裝貨單安排貨盤運輸及貼標，且其後將安排直接配送至相關的機場航站樓或集運人倉庫後離港。本集團一般會代表我們的客戶於始發地處理清關。

(5) 離港

於托運貨物裝載至飛機上並啟程後，我們將相應通知我們的客戶並於我們的CargoAir系統中更新托運貨物的狀況。

進口(附註1)



附註：

1. 該進口空運代理服務的流程圖乃基於與客戶／海運貨運代理商的一般安排。就不同國際貿易術語而言，可能存在部分工作流程變動。
2. 根據我們的海外業務據點，「海外貨運代理商」可能指(i)我們(倘我們於相關始發地或目的地有業務據點)；或(ii)我們的貨運代理業務合作夥伴(倘我們並無業務據點)

業 務

(1) 報價

客戶海外貨運代理商向我們發送一份可能包含預定詳情的詢價單，其包括國際貿易術語及貨運術語，如托運貨物的目的地、首選路線、類型、尺寸、重量、數量及預計到達日期等。

然後，我們的客服人員將從我們的供應商獲取費率及資料，並將其轉交予我們的銷售及營銷部以根據該等資料加若干利潤率向客戶提供報價。

(2) 預報通知

於我們的報價獲接納後，客戶或海外貨運代理商將向我們寄出有關托運貨物的預訂指示。於始發地飛機起飛後，始發地的海外貨運代理商將向我們發送預先通知資訊連同全套文件(包括貨物商業發票的副本、空運提單、貨物包裝清單及載貨清單)。

(3) 預先到達安排

我們的客服人員會協調托運安排，並向我們的客戶定期更新托運進度。我們的運營人員將把我們的進口貨物的托運資料輸入到進口貨物清單中，並每天將其傳遞給第三方配送服務供應商指定的裝運商。我們的客服人員將告知客戶估計或計劃的配送時間表，並向彼等開具收款通知單以提前或於交付時付款。

(4) 到達

於貨品到貨後，本集團通常會處理有關的清關。於清關完成後，指定的裝運商會於機場提取有關貨物並將根據相關托運文件核對貨物的實際狀況及數量。倘貨物完好無損，指定的裝運商將於托運放行單上簽字，並配送貨物以進行拆箱。

倘發現違規，我們的客服人員將於安排收回航站樓的貨物前自客戶處獲得指示(若有關違規屬實)。倘我們的客戶拒絕接受貨物，則可能會委聘獨立檢驗師檢查相關貨物。

倘預計將對損壞貨物提出任何法律索賠，我們的運營人員將向相關承運人寄送預先索賠通知，並通知我們的營運部以啟動索賠流程。

業 務

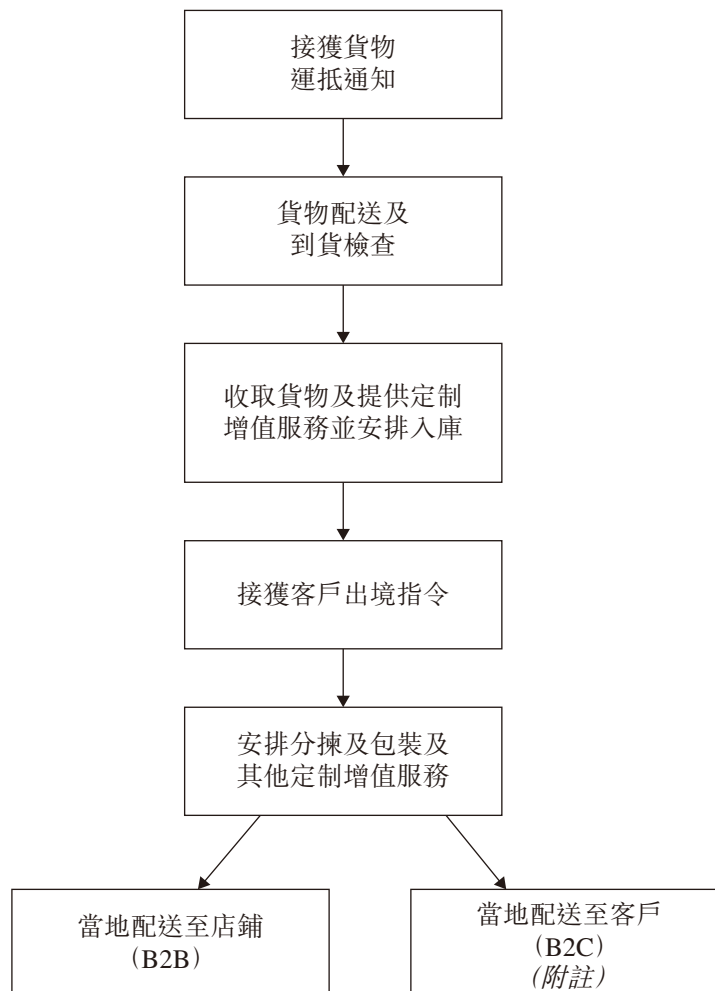
待拆箱後，我們將檢查貨物的數量、外部狀況及托運文件資料，以編製每天的倉庫接收報告。

(5) 由客戶／配送中心提貨、配送至客戶／配送中心

我們的客服人員會與我們的客戶核對配送時間表及費用結算狀態。客戶可安排收貨或將貨物配送至指定的當地目的地。於貨物已配送或已收貨後，我們的員工將自客戶或裝運商處收取已簽字的貨物收據或配送證明，以供備案。

配送及物流服務

以下流程圖說明在我們的配送中心處理客戶的貨物的一般流程：



附註：於往績記錄期，我們提供有限的B2C配送服務，且通常將其提供予葡萄酒配送及物流服務客戶。

業 務

(1) 接獲貨物運抵通知

於員工自我們的客戶或進口部接獲運抵通知、空運提單及包裝清單後，彼等將與客戶或進口部協作收取貨物或托運貨物並事先獲得建議運抵日期及時間。

(2) 貨物配送及到貨檢查

就整箱貨物而言，於運抵後，我們的員工會首先安排在配送中心進行集裝箱拆箱及入境集裝箱卸貨。拼箱貨物抵達後，我們的員工會檢查包裝箱的外部情況、清點包裝箱數目及檢查裝件清單上的包裝箱標籤。倘包裝箱狀況良好有序，我們的員工會將該等貨物分類並進行貨盤運輸並通過CN倉庫管理系統確認收貨。

倘托運貨物發生任何短重或多裝事件，或包裝箱狀況不佳，或實物的包裝箱標籤與先前的托運單有所差異，則我們的員工會對存在問題的包裝箱拍照以及於貨物收據上就問題作出說明，並立即知會客戶。倘有需要，或會委聘獨立檢測師檢查有關貨物以及提出保險索償。

(3) 收取貨物及提供定制增值服務並安排入庫

根據我們客戶的指示，我們的員工將打開包裝箱並對商品進行人工掃描。倘有需要，我們亦可提供增值服務，包括重新包裝、包裝箱條碼標籤、包裝拆卸、存貨檢查及拍照。我們的員工隨後將於配送中心安排入庫。

由於物流解決方案供應商專注於高端時尚產品及精品葡萄酒，我們為該等領域的客戶就於彼等的產品到達我們的配送中心後提供定制增值服務。舉例而言，我們為高端時尚行業的客戶提供的增值服務包括貼標、打印價格標籤、安全標籤。我們專用於葡萄酒的配送中心配有空調、溫度及濕度控制系統以達到儲存葡萄酒的最佳水平。此外，我們亦可能通過我們的逆向物流服務協助退貨及召回管理及清倉銷售，我們自零售店收集貨物、重新包裝以進行二次銷售、重新貼價標並將貨物配送至銷售店鋪。有關我們逆向物流服務的更多細節討論，請參閱本節下文「逆向物流服務」一段。

業 務

(4) 接獲客戶出境指示

我們於我們的配送中心使用專有的信息技術系統以進行高效的運營管理並更好地服務客戶的供應鏈需求。具體而言，我們的CN倉庫管理系統提供有關我們配送中心的實時數據並與客戶的銷售時點情報系統兼容，從而接獲客戶的出境指示並提供端到端供應鏈的透明性並實時更新彼等於我們配送中心的存貨。於接獲客戶的出境指示後，我們的員工會遵守相關指示並作出相應安排。

(5) 安排分揀及包裝及其他定制增值服務

貨箱上的交叉檢查標籤及我們的CN倉庫管理系統使我們能夠識別需配送或進一步處理的貨物。接到提貨單後，我們的工作人員將找到貨物並提取所需物品，並在每個提取物品上掃描標籤，並對照提貨單進行檢查。其後，彼等將貨物包裝進紙箱，並根據客戶的要求對其進行分類、準備紙箱標籤並將其粘貼到每個紙箱上。

我們為高端時尚行業的客戶提供定制增值服務。其包括貼標、包裝、安全標籤、重新打包、裝運及配送服務。就我們葡萄酒分部的客戶而言，我們的定制化增值服務包括品牌包裝及多形體重新包裝。

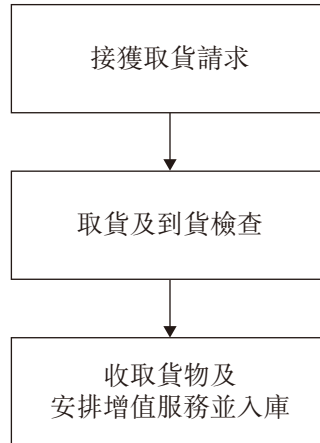
(6) 當地配送

相關包裝箱將會轉移至配送中心的發貨區，以供第三方配送服務供應商進行外部配送。我們的員工將編製配送單及根據配送單核對所有已分揀包裝箱及數量，並在配送單上確認分揀訂單收據。於貨物配送至目的地後，倘貨物狀況良好且數量無誤，則收件人將於交貨單上蓋章或簽字確認收貨。

我們向客戶(尤其是我們高端時尚及葡萄酒分部的客戶)提供B2B及B2C配送及配送服務。憑藉我們高效的CN倉庫管理系統，我們能夠於香港向葡萄酒分部的客戶提供當日當地逐戶溫控配送服務。於往績記錄期，我們提供有限的B2C配送服務，且通常向我們葡萄酒配送及物流服務的客戶提供B2C配送服務。

業 務

逆向物流服務



(1) 接獲取貨請求

我們的客戶通常提前一個工作日向我們發出取貨請求，表明總箱數及建議取貨日期及時間。於收到請求後，我們的員工會與第三方裝運服務供應商協作以自我們的B2B客戶或B2C客戶取貨。此外，參與可持續及循環利用項目的客戶可能亦要求我們在收取貨物時揀存衣架、塑料袋、紙板及紡織品。

(2) 取貨及到貨檢查

我們的第三方裝運服務供應商將自我們的B2B客戶或B2C客戶取貨。客戶的銷售時點情報系統亦會憑藉轉移票據號碼提前向我們的CN倉庫管理系統發出托運單。收到轉移票據號碼後，我們的員工將從我們的CN倉庫管理系統找到及獲取有關轉移票據，並根據轉移票據核對貨物數量。

(3) 收取貨物及安排增值服務並入庫

我們的員工將通過CN倉庫管理系統確認收到貨物，且倘有需要，我們亦能提供增值服務，包括價簽重新列印、重新包裝、以及質量檢查。我們會相應安排相關貨物入庫並收取將配送至循環合作夥伴用以加工的衣架、塑料袋、紙板及紡織品。

業 務

銷售及營銷

我們的執行董事連同進出口部及葡萄酒部以及銷售及營銷部的客服人員一直與我們的現有客戶保持穩定融洽的業務關係，該等客戶既為直接客戶亦為貨運代理商客戶。在適當情況下，我們鼓勵銷售及營銷部在向需要定制化增值服務的客戶提供貨運代理服務的基礎上交叉銷售配送服務及相關物流服務。銷售及營銷部有能力提供有關最新市場資訊以及就我們提供定制增值物流服務的能力提出建議，從而確保我們作為一站式服務供應商就客戶貨物提出具有成本效益的配送及處理方法。於往績記錄期，我們的大多數客戶為經常性客戶或由我們現有或先前客戶推介的客戶。我們能與我們的客戶維持緊密合作關係，該等客戶將推薦我們的貨運代理服務及配送及物流服務。我們相信我們提供予客戶的服務是實現客戶忠誠度及挽留客戶的關鍵。客戶忠誠度可增強我們的企業形象及品牌形象並帶來新客戶。我們亦對此前與我們並無業務合作關係的潛在客戶進行訪問以尋求與彼等開展業務。通過銷售及營銷工作，我們旨在多元化及擴張客戶群，從而提升銷售表現及形成更加多元化的客戶網絡。

定價政策

貨運代理服務

我們的報價乃由我們的銷售及營銷部或我們有關葡萄酒服務的葡萄酒部釐定，貨運代理服務的定價乃按成本加成法釐定。我們在釐定向客戶收取的費用時會考慮以下因素：

- (a) 我們競爭對手提供的運費；
- (b) 未來商機；
- (c) 客戶於業內的信譽；
- (d) 服務成本、包括運費、裝卸費、安保費、碼頭費用、清關費用、文檔編撰費及燃油附加費；
- (e) 季節性；
- (f) 對類似服務現行市價的接受程度；及
- (g) 所需貨艙量。

業 務

配送及物流服務

我們的配送及物流服務的定價亦基於成本加成基準由銷售及營銷部或我們有關葡萄酒服務的葡萄酒部根據服務成本加利潤率釐定。相關利潤率乃基於待我們處理的貨物類別及性質確定。例如，我們一般就處理價值較高的貨物收取較高費用，原因為其要求員工高度仔細。通常而言，我們亦會計及所處理貨物的數量(以立方米或件數計算)，並為大訂單提供折扣。

客戶

我們的客戶包括直接客戶及貨運代理客戶。我們的業務模式主要涉及向我們的直接客戶及貨運代理商客戶提供貨運代理服務並向我們的直接客戶提供配送及物流服務。於往績記錄期，我們擁有大量且多元化之直接客戶群，其貢獻我們大部分總收益，而貨運代理商客戶之數量則相對較低，原因為我們與貨運代理業務合作夥伴緊密合作。多年來，我們已與主要客戶建立長期關係。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們的五大客戶分別貢獻我們總收益的約32.3%、32.5%及34.7%。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們的最大客戶分別佔我們總收益的約11.8%、10.3%及10.4%。

業 務

主要客戶

下表載列我們於往績記錄期的五大客戶之詳情：

截至2017年12月31日止年度

排名	客戶名稱	背景	客戶類別	提供的服務類型	與本集團業務關係的年期	提供的一般信貸期(天)	一般結算方式	貢獻收益(千港元)	佔總收益概約百分比%
1.	Allport Group (附註)	一組總部位於英國的公司，主要從事提供供應鏈、物流及貨運代理服務	貨運代理商客戶	空運代理服務	21年	30	銀行轉賬	180,492	11.8
2.	客戶A	一間主要從事提供高端時尚零售及品牌管理的公司	直接客戶	空運代理服務、配送及物流服務、海運代理服務	17年	30	銀行轉賬	144,922	9.5
3.	客戶B	一間於美國成立的公司，主要從事提供空運&海運代理服務、物流及供應鏈解決方案	貨運代理商客戶	空運代理服務	5年	30	銀行轉賬	63,375	4.2
4.	客戶C	一間國際時裝公司，主要從事提供高端時尚零售及品牌管理	直接客戶	空運代理服務、配送及物流服務、海運代理服務	9年	30-60	電匯	56,539	3.7
5.	Blue Water	一間於丹麥成立的公司，主要從事提供現代供應鏈管理中所有物流服務	貨運代理商客戶	空運代理服務、海運代理服務	20年	30	銀行轉賬	47,466	3.1
總計：								<u>492,794</u>	<u>32.3</u>

業 務

截至2018年12月31日止年度

排名	客戶名稱	背景	客戶類別	提供的服務類型	與本集團業務關係的年期	提供的 一般信貸期 (天)	一般結算方 式	貢獻收益 (千港元)	佔總收益 概約百分比 %
1.	Allport Group (附註)	一組總部位於英國的公司，主要從事提供供應鏈、物流及貨運代理服務	貨運代理商客戶	空運代理服務	21年	30	銀行轉賬	158,323	10.3
2.	客戶A	一間主要從事提供高端時尚零售及品牌管理的公司	直接客戶	空運代理服務、 配送及物流 服務、海運 代理服務	17年	30	銀行轉賬	151,889	9.9
3.	客戶C	一間國際時尚公司，主要從事提供高端時尚零售及品牌管理	直接客戶	空運代理服務、 配送及物流 服務、海運 代理服務	9年	30-60	電匯	86,091	5.6
4.	Blue Water	一間於丹麥成立的公司，主要從事提供現代供應鏈管理中所有物流服務	貨運代理商客戶	空運代理服務、 海運代理服 務	20年	30	銀行轉賬	52,723	3.4
5.	控股股東集團	一組主要於中國從事提供海運代理服務的公司	貨運代理商客戶	空運代理服務 及海運代理 服務	29年	30	支票	50,510	3.3
							總計：	<u>499,536</u>	<u>32.5</u>

業 務

截至2019年12月31日止年度

排名	客戶名稱	背景	客戶類別	提供的服務類型	與本集團 業務關係 的年期	提供的 一般信貸期 (天)	一般結算 方式	貢獻收益 (千港元)	佔總收益 概約百分比 %
1.	Allport Group (附註)	一組總部位於英國的公司，主要從事提供供應鏈、物流及貨運代理服務	貨運代理商客戶	空運代理服務	21年	30	銀行轉賬	154,518	10.4
2.	客戶A	一間主要從事提供高端時尚零售及品牌管理的公司	直接客戶	空運代理服務、 配送及物流 服務、海運 代理服務	17年	30	銀行轉賬	137,080	9.2
3.	客戶C	一間國際時尚公司，主要從事提供高端時尚零售及品牌管理	直接客戶	空運代理服務、 配送及物流 服務、海運 代理服務	9年	30-60	電匯	104,409	7.0
4.	控股股東集團	一組主要於中國從事提供海運代理服務的公司	貨運代理商客戶	空運代理服務 及海運代理 服務	29年	30	支票	65,796	4.4
5.	Blue Water	一間於丹麥成立的公司，主要從事提供現代供應鏈管理中所有物流服務	貨運代理商客戶	空運代理服務、 海運代理服 務	20年	30	銀行轉賬	52,713	3.6
總計：								<u>514,516</u>	<u>34.7</u>

附註：儘管Allport (Allport Group之控股公司) 於2017財年及直至2018年4月19日為CS控股之附屬公司，其仍由控股股東集團單獨管理，而其後於2019年12月不再屬控股股東集團之聯營公司。因此，我們分開披露Allport Group於往績記錄期產生之收益與控股股東集團產生之收益。有關本集團、Allport Group與控股股東集團之間關係之進一步詳情，請參閱本文件「與控股股東的關係」一節。

業 務

除：

- (i) Allport Group，其控股公司為(a)於CS上海英屬處女群島擁有49%權益、於本集團附屬公司擁有51%的間接少數股東；及(b)由EV Holdings全資擁有，而EV Holdings由ACS Logistics(由CS集團全資擁有)及JL Enterprise Holdings Limited(由劉先生全資擁有的投資控股公司)分別擁有18%及2%的權益；及
- (ii) 控股股東集團外，

於最後實際可行日期，(i)我們於往績記錄期的五大客戶均為獨立第三方；且(ii)概無董事、彼等的緊密聯繫人或我們的股東(據我們董事所知，其擁有超過5%之已發行股份)於往績記錄期於本集團任何五大客戶中持有任何權益。我們已與我們的五大客戶平均保持逾10年之良好業務關係。

Allport Group為位於英國的物流服務供應商，且控股股東集團為我們的貨運代理業務合作夥伴，且我們與彼等分別於1998年及1991年開始我們的業務關係。鑒於本集團、控股股東集團及Allport Group之間的歷史關係，以及貨運代理商之間合作的行業慣例，Allport Group與我們及控股股東集團間擁有貨運代理業務且Allport Group及控股股東集團於往績記錄期為我們的兩大客戶。有關Allport Group及控股股東集團的背景及本集團、控股股東集團及Allport Group之間的業務關係的詳細討論，請參閱本文件「與控股股東的關係」一節。有關貨運代理商間合作的行業慣例之詳情，亦請參閱本節「客戶與供應商重疊」一段。於往績記錄期，Allport Group及控股股東集團作為我們的主要客戶，均委聘我們於我們設有據點的地區(主要為香港及中國)提供貨運代理服務。我們負責按Allport Group及控股股東集團的要求(視乎情況而定)處理有關進口或出口托運。

業 務

除本集團與客戶C有關提供配送及物流服務的三年服務協議外，我們並無與客戶訂立任何長期合約，或限制客戶在特定期限內使用我們服務或在任何期限內完成最少數量托運的合約。與客戶C的三年服務協議的主要條款如下：

- 合約期限： 自2018年7月1日起，為期三年，並可進一步延長兩年。
- 終止： 任何一方可基於並非任何一方須負責的理由，發出六個月通知以單方面終止協議；或任何一方清盤或破產時；或於違反協議規定的協議時。
- 服務範圍： 提供有關服務，包括接收及裝卸貨物以及貨物倉儲、貨物標籤及標記、訂單分派、盤點及存貨管理以及逆向物流。
- 費用： 協議項下將予收取的服務費應根據協議規定的服務費率計算。
- 付款： 應付我們的所有款項應於接獲我們已提交的月度賬目報表後的三十個工作日內根據有關協議條款支付。

我們通常不會與我們的客戶就貨運代理服務訂立任何長期協議，這與行業慣例相一致。我們通常不會與我們的客戶就運輸或儲存過程中的貨品損壞責任訂立任何特定協議。我們不對客戶貨品的任何損壞或損失承擔責任，惟有關損壞或損失乃由我們的疏忽引起除外。倘我們對客戶貨品的損壞或損失承擔責任，我們客戶對我們提起的索償乃由我們投保的保單承保。有關我們保險範圍的詳情，請參閱本節「保險」一段。於往績記錄期，我們並無面臨任何有關貨品嚴重損壞責任的事件。

業 務

信貸政策

本集團一般授予自發票日期起計介乎30至60天之信貸期，惟此限期可能因個別情況及視乎以下各項而異且須獲管理層批准：

- 客戶之背景、聲譽及信用；
- 客戶於行業之付款歷史；及
- 客戶與本集團之業務關係。

本集團信貸政策延伸至與將貨物由始發地位置運送至交付點有關的服務，包括貨運安排、清關費用、陸上運輸及任何其他物流相關活動。為收取逾期貿易應收款項，本集團的財務及會計部緊密監察重大逾期款項。顯示客戶逾期款項的每週賬齡報告乃為跟進名列該報告的客戶而編製。收取逾期貿易應收款項的跟進行動包括(其中包括)與負責處理付款的相關客戶部門溝通。為防止出現逾期貿易應收款項，本集團亦可能會出於以下任何原因而擱置客戶訂單：

- 客戶逾期付款或付款不一致；
- 客戶面臨之財務困難或營運挫折；及
- 終止與客戶之業務關係。

客戶服務

我們各相關部門之客戶服務及運營人員處理客戶一般詢問及反饋。倘有投訴，我們的客戶服務及運營人員須立即向銷售及營銷部主任報告相關投訴。

董事認為，良好的客戶服務為我們於物流行業中聲譽及客戶忠誠度不可缺少的一部分。我們透過我們的銷售及營銷部門對潛在客戶進行電話或電子郵件銷售以及處理客戶的一般詢問、服務預訂及反饋，並透過我們的客戶服務及運營員工就彼等的托運貨物與客戶保持密切聯繫。我們的銷售及營銷部會參與是否接納新客戶之評估過程。除使銷售及營銷部僱員接洽潛在客戶外，我們一般由現有客戶及貨運代理業務合作夥伴向我們推介新客戶。

業 務

詢問我們的服務後，我們的銷售及營銷部將討論潛在客戶之需求以了解彼等的服務要求。本集團致力於尋求最佳方式支援我們的客戶，以期與彼等建立長期關係。為評估潛在客戶及遵守我們內部監控風險管理流程，本集團亦重視調查潛在客戶之背景。舉例而言，本集團將要求潛在客戶提供相關文檔以了解彼等的財務狀況及所有權背景。

於我們提供服務期間，各相關部門之運營人員將監控預訂情況並就從始發地運往目的地的托運貨物與客戶密切聯繫。我們的員工隨後亦將跟進各批托運貨物配送過程中可能出現的任何問題。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，董事確認本集團並未因重大性質損害面臨客戶提出之任何投訴或索賠且與客戶並無任何糾紛。

季節性

根據灼識諮詢報告，貨運代理行業受季節性因素影響。通常而言，整個行業每年上半年獲得的貨運代理訂單較少，而於下半年獲得的訂單更多。該季節模式主要由於每年下半年節日月份導致托運需求增多。於往績記錄期，我們自下半年產生的收益百分比高於上半年，反映了對我們服務的需求增加。此外，儘管配送及物流服務一般而言不受季節限制，但高端時尚產品的配送及物流服務受季節因素限制，包括時裝周及節日期間。由於有關波動，一個財政年度內不同期間或不同財政年度中不同期間的收入及經營結果的比較不能作為我們業績的指標。

供應商

於往績記錄期，向本集團提供服務的供應商主要包括安排航班或船運時間表的承運人、通常於我們並未設置據點的地區處理及執行客戶訂單的貨運代理業務合作夥伴、協助我們處理當地運輸及配送的當地第三方貨運服務供應商。我們自貨運承運人及其他貨運代理商獲得貨艙，且我們通常不會與我們的供應商訂立任何長期協議。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們的五大供應商分別佔我們服務成本的21.5%、17.0%及15.9%，而我們最大的供應商則分別佔我們服務成本的7.2%、4.4%及4.0%。

業 務

於最後實際可行日期，(i)我們於往績記錄期的五大供應商均為獨立第三方；及(ii)概無董事、彼等之緊密聯繫人或股東(據董事所知擁有超過5%已發行股份)於往績記錄期於本集團的任何五大供應商中擁有任何權益。我們與五大供應商維持三至17年的良好業務關係。

於往績記錄期，我們通常委聘Allport Group及控股股東集團於我們並無據點的地方提供貨運代理服務。Allport Group及控股股東集團負責於有關始發地或目的地處理當地托運。有關我們與Allport Group及控股股東集團關係的討論，請參閱本節上文「客戶－主要客戶」一段。

我們就提供航空貨艙與航空承運人簽訂之包艙協議具有法律約束力且有效期為12個月。該等協議通常可由有關協議的任何一方(即我們或相關航空承運人)發出30至90天之通知後終止而無需支付罰金且不包含自動續新條款。我們致力於根據包艙協議所協定的最低數量的空運貨艙及包艙協議一般包含要求我們根據協定貨容量向航空承運人作出付款的條款，而無論貨艙是否全部動用。於往績記錄期，我們已根據包艙協議使用協定數量之航空貨艙數量。航空承運人根據包艙協議提供的信貸期通常為30至60天。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無任何嚴重違反我們與航空承運人簽訂之包艙協議或其他合約安排之情況(包括月度目標利用率相關條款)且概無航空承運人動用銀行擔保。

為符合行業慣例，我們以我們航空公司供應商為受益人安排銀行擔保作為我們已獲取空運貨艙之履約責任之擔保。該等銀行擔保由我們的銀行提供，其需要我們提供諸如存款計費等抵押品。於2017年、2018年及2019年12月31日，銀行擔保合計分別約為8.7百萬港元、8.5百萬港元及11.0百萬港元。

客戶與供應商重疊

為擴大我們的海外業務範圍，我們已建立一個全球貨運代理業務合作夥伴網絡，以於我們並無據點的地方處理及執行客戶訂單。我們的貨運代理業務合作夥伴亦可能聘請我們於我們有據點的地方提供貨運代理服務。此外，我們自其他貨運代理商獲得部分貨艙，且我們向其他貨運代理商銷售貨艙以進行集運。因此，我們的部分供應商及客戶可能重疊。

業 務

根據灼識諮詢報告，貨運代理人與其他專門運營所需路線的貨運代理商進行合作乃為行業慣例，尤其是特定托運貨物涉及在彼等沒有據點的地區。灼識諮詢報告進一步指明，由於集運可使貨運代理商減少運輸時間及成本，貨運代理商銷售貨艙予其他行業從業者乃屬常見。因此，於貨運代理行業擁有雙重屬性客戶乃為行業慣例。董事亦認為，由於各貨運代理商都有特定的客戶並集中於特定路線，委聘我們的貨運代理業務合作夥伴的成本將低於開發新路線的成本，且我們與貨運代理業務合作夥伴的關係比起競爭更是一種聯盟關係。

於2017財年，Allport Group、客戶B及Blue Water(為2017財年的五大客戶中的其中三名)的應佔總收益為291.3百萬港元，佔總收益的19.1%。Allport Group、客戶B及Blue Water(作為供應商)應佔服務成本總額為27.4百萬港元，佔2017財年服務成本總額的2.2%。

於2018財年及2019財年，Allport Group、控股股東集團及Blue Water(我們於2018財年及2019財年五大客戶中的其中三名)應佔總收益分別為261.6百萬港元及273.0百萬港元，分別佔我們2018財年及2019財年總收益的17.0%及18.4%；Allport Group、控股股東集團及Blue Water(作為供應商)應佔服務成本總額分別約為47.2百萬港元及45.4百萬港元，分別佔我們服務成本總額的3.8%及3.9%。

董事確認，就向重疊客戶及供應商提供服務及接受彼等之服務的條款之協商乃以獨立基準按公平原則進行，其與我們的其他客戶及供應商的該等交易類似，購買及銷售間既無相互聯繫亦無互為條件。董事進一步確認，我們向重疊客戶及供應商提供服務及接受彼等之服務均於一般業務過程中按一般商業條款及公平原則進行。

設備及器械

我們位於上海富錦路的配送中心配有傳送帶，其可提高我們的運營效率並減少勞動力成本。傳送帶之詳情載列如下：

設備	用途	開始運行的年份
傳送帶	配送中心內部的室內貨物運輸	2018年

業 務

我們定期對傳送帶進行檢查及維護。我們已制定並實施傳送帶的內部程序，以確保其正常運行。於往績記錄期，我們尚未因設備故障而導致重大事故或長時間中止業務。

經計及估計的剩餘價值後，於資產的估計可使用年期內對我們的物業、廠房及設備採用直線折舊政策。有關會計政策及估計之詳情，請參閱本文件附錄一會計師報告附註2及3。於2019年12月31日，物業、廠房及設備之賬面值為235.5百萬港元，佔我們總資產的約24.5%。彼等的使用壽命一般為兩至八年。

市場及競爭

我們於物流行業中經營業務，其涵蓋了有關規劃、實施及控制自始發地至消費點間的貨物流動及存儲。行內的主要業務包括貨物運輸、貨運代理、倉儲及配送服務。根據灼識諮詢報告，物流解決方案供應商的核心價值在於彼等在規定的時間內以最具競爭力的價格將托運人的貨物運送到收貨人的能力，以及彼等提供定制增值服務的能力。

根據灼識諮詢報告，我們營運所在市場極為分散，存在眾多企業。因此，我們面臨來自該等市場(尤其是香港及中國)中不同規模的眾多競爭者的激烈競爭。根據灼識諮詢報告，與承運人及客戶的良好關係、提供定制增值服務、建立廣泛的全球網絡、半自動化的倉儲設施、強大的貨物拼裝能力及提供整合的物流解決方案的能力為綜合空運代理市場的關鍵成功因素。憑藉本節上文「競爭力」一段所載的競爭力，董事認為，我們能於我們營運所在市場與競爭者進行有利的競爭。有關該等市場及綜合貨運代理行業競爭格局的進一步詳情，請參閱本文件「行業概覽」一節。

質量管理

我們認為，我們維持空運代理服務、配送及物流服務及海運代理服務質量的能力對我們的長期增長而言乃屬關鍵，並視其為我們於業內的競爭優勢之一。

我們已建立及維持一個覆蓋整個集團的綜合管理制度，使附屬公司實施一貫的質量管理政

業 務

策，並力求達到持續改善。該綜合管理制度構成我們內部規劃及本集團內部控制的組成部份。該制度旨在使我們能及時並系統地識別出可能會極大地影響我們質量及表現的風險。

我們的綜合管理制度包括制定及執行一套與各部門的運營有關的政策及標準運營程式。該制度吸收國際標準(包括ISO 9001:2008質量管理系統及ISO 28000:2007供應鏈安全管理系統標準，以及由香港品質保證局認證的葡萄酒儲存管理體系資質)為該制度的基礎。例如，我們的客戶須在預先托運單或其他相關托運文件中說明我們將處置的貨物性質。我們進出口部的客戶服務及運營人員其後將詳細檢查客戶提供的清單，以確定列出的商品是否為須特別小心的貨物。此外，於收到客戶的貨品後，我們配送中心的員工將對照預先托運單及其他相關托運文件核實托運標記以確認貨物性質。倘發現標記與托運文件所述存在差異，我們的運營人員將暫停處理訂單並向運營經理呈報有關差異。

我們的執行董事主要負責監督本集團內部質量及風險管理系統的整體執行情況，其由我們配送中心的運營人員及倉庫員工於提供空運代理服務、配送及物流服務及海運代理服務的過程中執行。我們配送中心的運營人員及員工負責為我們的運營進程實施系統化質量管理政策及標準化運營程式，務求盡量令整體服務質量貫徹一致。我們的執行董事會與位於各個國家或地區或業務單元層面的選定僱員協作並定期溝通，以確保本集團內的質量管理框架獲有效執行。有關執行董事的背景及經驗，請參閱本文件「董事及高級管理層」一節。

為維持員工的市場競爭力及確保彼等擁有行業內最新的知識及技能，我們要求我們的僱員參加由我們或外部機構組織的培訓及研討會。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團並無出現對我們的業務運營造成重大影響的質量管理失誤事件。

信息技術

信息技術對我們的運營及我們供應鏈解決方案的質量及競爭力而言至關重要。於我們的業務運營過程中，我們依靠信息技術來維護我們的電子系統及數據庫。我們相信我們的信息技術能力有賴於我們統一佈署信息技術系統，其可為客戶儲存於我們配送中心的貨物進行實時透明及高

業 務

效的存貨管理。於2019年12月31日，我們的信息技術團隊由四名信息技術人員組成。該等僱員位於上海，其主要支持我們香港及上海的辦事處。除我們的信息技術團隊外，我們亦委聘外部的信息技術服務供應商，以支持我們的海外運營。我們的信息技術團隊為我們的運營提供技術支持及維護我們的信息技術基礎架構。我們的關鍵信息技術系統如下：

- **倉庫管理系統。** CN倉庫管理系統為我們配送及物流服務的內部設計、開發及輔助解決方案。於物流設施中均部署該系統，以使我們能夠進行有效的物流運作（如存貨管理及廣泛的增值服務活動），並為我們的客戶及我們的管理層追蹤運營資訊。CN倉庫管理系統可與我們客戶的銷售時點情報系統兼容，以提供整個供應鏈監控。我們相信，有關兼容性對我們建立起客戶對我們服務的信任及信賴的能力作出重大貢獻，從而有效增加將彼等的物流業務外包給其他服務供應商的轉換成本。
- **訂單管理系統。** 我們的CN訂單管理系統為一個內部設計、開發及支持的解決方案，目的為更有效地管理直接客戶於我們配送中心存儲的有關商品的銷售訂單及購買訂單。與我們的CN倉庫管理系統相類似，CN訂單管理系統可直接與第三方電子商務平台集成，以處理我們客戶於有關平台的線上店鋪的購買及銷售訂單。客戶在其線上店鋪收取的訂單將實時反映在我們的CN訂單管理系統中，從而使我們能更有效地管理客戶的供應鏈。
- **貨運管理系統。** 我們的CargoAir系統為內部設計、開發及支持的解決方案，其為快速接觸貨運代理業務的托運資訊的貨運管理系統。根據該系統，我們將工作編號鍵入系統以有效地為客戶提供貨運代理解決方案。我們的系統允許我們員工核查我們的貨艙預訂的詳情以及對有關下列各項的資料：(a)托運人；(b)收貨人；(c)承運人；(d)目的地；(e)預計到達時間；(f)處理日期；(g)處理的貨物量（以千克或立方米為單位）；及(h)包裹數量進行24小時實時更新，以確保我們的員工了解最新狀態。

往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並未遭遇資訊系統發生任何故障從而導致我們的業務運營受到重大中斷的事件。然而，我們容易遭受與電子系統及數據庫故障有關的風險。有關該等風險的詳情，請參閱本文件「風險因素－我們的業務依賴於信息技術」一段。

我們擁有與備份、活動日誌記錄、病毒控制及應急措施有關的內部手冊。我們的信息技術部門管理可重複功能（如備份及系統監控）並實施防火牆以保障我們的內部網絡。我們相信通過對我們的信息技術系統維持有關控制，我們能夠於我們的業務運營過程中將系統故障的風險降至最

業 務

低，並提供安全有效的電子數據交換環境。從長遠來看，我們將繼續改善我們的信息技術系統從而服務於更廣泛的客戶群以應對我們的業務增長。

保險

作為一名物流服務供應商，我們在日常業務過程中面臨許多固有風險，例如車輛碰撞、貨物丟失或損壞、財產損失以及由於自然災害、政治動盪、敵對行動或其他原因而導致的業務中斷。我們在全球及地方運營級別投購各種保單，保險覆蓋第三方責任、運輸風險、財產損失及損壞、工人的傷亡賠償以及其他各個領域。

此外，我們的供應商投購了各種保單，涵蓋運輸中的貨物及集裝箱。我們對客戶商品的任何損壞或損失概不負責，惟相關損壞或損失乃由於我們的疏忽所造成。倘我們需對客戶商品的損壞或損失承擔責任，則客戶對我們的索賠由我們所投購上述保單支付。但是，我們的業務容易受到我們在業務運營過程中遭受的損失所帶來的風險的影響，因此我們無法向閣下保證我們所投購的保單始終能夠涵蓋我們遭受的所有損失。倘發生非保險損失或超過保險限額的損失(包括自然災害及我們無法控制的其他事件造成的損失)，我們可能需要用自有資金支付損失、損害及責任。有關相關風險之詳情，請參閱本文件「風險因素－我們無法向閣下保證我們已投購的保單一直能夠彌補我們於業務營運過程中遭受的所有損失」一段。

我們認為，我們目前擁有的保險範圍符合相關行業標準，並且足以進行正常的業務運營。於往績記錄期，我們概無經歷來自第三方之任何重大索償，於經營過程中亦概無任何重大保險索償。

健康、工作安全、社會及環境事宜

我們極其重視員工的職業安全。在我們的業務運營過程中，我們配送中心的員工需舉提重物並操作重型機械設備。我們向彼等提供員工手冊、相關指導手冊及現場監督，以確保彼等在工作中的安全與健康。我們配送中心及貨櫃集散站的操作程式，包括(a)檢查；(b)歸檔；(c)標籤；(d)電子數據記錄；(e)機動車輛的處理；及(f)工作安全。

於往績記錄期及於最後實際可行日期，概無發生重大事故或人身或財產損失的索賠。於往

業 務

續記錄期及直至最後實際可行日期，亦無發生可能或已經對我們財務狀況造成重大影響的業務中斷。

作為一家負有社會責任感的公司，我們意識到將社會和環境因素納入我們業務的重要性，我們認為這可為可持續發展的社會及地球作出貢獻，我們相信，其與我們許多客戶經營的高端時尚行業中環保意識的增長趨勢相吻合。鑒於高端時尚行業涉及大量的衣架、塑料及紙張，The Lane Crawford Joyce Group推出一項可持續及循環利用項目，其為旨在促進中國及香港廢物減少、再利用及回收的一項非盈利計劃。作為The Lane Crawford Joyce Group(其社會責任意識與我們相似)於中國及香港的重要物流服務供應商，我們受邀參與該項目，且自2018年4月起我們作為該項目的獨家協調人與The Lane Crawford Joyce Group密切合作，負責在我們的其他客戶中推進該項目、提供物流建議及服務、管理回收過程並聯絡循環合作夥伴。於該項目中，我們會在提供逆向物流服務的過程中收集回收物料，並於交付予循環合作夥伴前分類、加工及整合該等物料，從而減少運輸量及成本、優化再利用物料及減少廢物。此外，我們定期向該項目的參與者提供報告，以給予彼等所收取及回收的物料總結及成本分析。

於2019年12月31日，我們的12名客戶(包括Kering Group、Trinity Group及Stella McCartney)已參加並參與該項目，且我們與數個循環合作夥伴緊密合作，以自我們的客戶收取衣架、塑料袋、紙板。我們亦自2020年3月起與一個紡織品循環合作夥伴開始合作，從而擴大我們的回收服務範圍以涵蓋紡織品回收。由於我們在此方面的業務策略，我們預期參與可持續及循環項目的客戶數量將增加。

知識產權

於最後實際可行日期，我們已註冊一個董事認為對我們業務至關重要的域名。有關我們知識產權的更多詳情，請參閱本文件附錄四「法定及一般資料－有關本集團業務的進一步資料－11.本集團的知識產權」一段。

我們利用專有的信息技術系統實現高效運營管理，以更好地滿足客戶的供應鏈需求。有關我們專有的信息技術系統之詳情，請參閱本節「信息技術」。我們擁有所有該等專有信息技術系統的源代碼，且有權使用相關知識產權。為保護我們的知識產權，各僱員均承諾，僱傭期間或終止僱傭後，其不會利用亦不會向任何其他人士洩露任何源代碼、商業秘密、技術數據以及其他資料。

業 務

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，並無對第三方擁有的任何商標或專利的重大糾紛或侵犯。

僱員

我們非常重視吸引及挽留合資格僱員。我們提供具有競爭力的薪酬方案，並致力於投資僱員的培訓及發展。

於2019年12月31日，我們分別擁有638名全職僱員。我們亦僱用兼職僱員及臨時合約員工，以滿足我們的季節性或特定項目需求。下表顯示我們於2019年12月31日按職能及地理位置劃分的全職僱員明細：

	於2019年 12月31日
職能：	
管理	13
進口	107
出口	149
配送及物流	228
葡萄酒	23
銷售及營銷	39
財務及行政	66
人力資源	9
信息技術	4
	<hr/>
總計：	638
	<hr/> <hr/>
地理位置：	
香港	247
中國	261
台灣	61
意大利	56
其他	13
	<hr/>
總計：	638
	<hr/> <hr/>

業 務

與僱員之關係

董事認為，我們的僱員在我們的持續發展中發揮著關鍵作用。我們的政策旨在通過培訓及發展最大程度上挖掘僱員的潛力。我們的員工將參加涵蓋我們行業各個方面的職業培訓計劃，以了解最新的行業發展。我們的僱員培訓及發展旨在為其提供執行其工作職能及增強其能力所必需的知識及技能。

我們主要通過招聘廣告從公開市場招聘僱員。我們已制定招聘政策，以維持公平有效的招聘程式。根據相關政策，我們通常會招募具有適當技能(包括技術及個人技能)的僱員，以滿足我們當前及未來的需求，並確保任命的僱員合資格並有能力執行其職責。我們的招聘主要通過於招聘網站上發布內部推薦及廣告進行。我們相信，我們一直與僱員保持良好的工作關係。於最後實際可行日期，我們的僱員概無與我們擁有任何勞動糾紛或針對我們的任何索償。

為吸引及挽留有價值的僱員，本集團會審核僱員的表現，並將在年度薪金審核及晉升評估期間考慮相關審核結果。

為簡化我們的運營並減輕我們在中國的行政負擔，我們已經(並希望繼續)與多家獨立第三方職業介紹所合作，在我們的貨櫃集散站及於中國的配送中心按需要聘用部分工人。我們與該等機構簽訂勞務供應合同，該等機構負責建立相關的社會保障及住房基金安排，並將工人的工資、社會保障及住房基金供款支付到該等機構指定的賬戶中。此外，我們主要負責監督和管理工人，並提供工人執行任務所需的培訓。

僱員薪酬及福利

我們通常以固定薪水、銷售佣金及基於酌情花紅的績效來為僱員提供薪酬。我們的僱員亦有權參與購股權計劃，其主要條款載列於本文件附錄四「法定及一般資料—其他資料—16.購股權計劃」一段。於2017財年、2018財年及2019財年，我們的員工成本(包括董事酬金)分別為211.5百萬港元、242.3百萬港元及249.3百萬港元。

我們已根據香港法例第485章《強制性公積金計劃條例》的規定為香港的合資格僱員向強制

業 務

性公積金作出定額供款。我們亦已根據香港法例第282章《僱員補償條例》為香港僱員購買僱員補償保險，以支付本集團於僱傭過程中可能對其於香港僱員的人身傷害承擔的賠償和費用。

根據中國相關法律法規的要求，我們參與住房基金及由當地地方及省級政府組織的各種僱員社會保障計劃，包括住房、養老金、醫療、工傷及失業救濟金計劃，據此，我們按照僱員薪酬的指定百分比繳款。此外，我們根據意大利及台灣相關法律法規之規定，按照意大利及台灣僱員薪酬的指定百分比提供社會保障金。

培訓

本集團非常重視僱員的人力資本，並投入資源來教育並維持彼等的標準，以便彼等能夠為我們的成功作出更大貢獻。

我們為僱員提供了適當的培訓以增強彼等的能力。本集團定期提供內部及外部培訓，內容涉及基本物流知識、相關法規、內部質量審核及其他有用的主題。對於新員工，本集團提供了入職培訓計劃，並在三個月的試用期內提供在職培訓，且在整個試用期內不斷監控其進度。

牌照及合規

牌照及註冊

董事確認於往績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團已獲得對我們的業務及運營而言屬重大的所有批准、許可、同意、牌照及註冊，且彼等均於最後實際可行日期仍有效。於最後實際可行日期，我們已獲得或獲授下列董事認為對我們的業務而言屬重大的牌照及註冊：

註冊／證書類別	發出機構	附屬公司	司法權區	屆滿日期 (倘適用)
登記證	國際航空運輸協會	CS空運	香港	2020年
登記證	國際航空運輸協會	CN物流香港	香港	2020年

業 務

註冊／證書類別	發出機構	附屬公司	司法權區	屆滿日期 (倘適用)
香港註冊葡萄酒出口商證書	香港工業貿易署	CN物流香港	香港	2020年8月22日
應課稅商品進出口許可證	香港海關	CS空運	香港	2020年12月13日
國際航空運輸協會歐洲空運貨物計劃中介	國際航空運輸協會	CN意大利	意大利	—
簡化海關手續的授權經濟運營商	Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	CN意大利	歐盟	—
登記證	國際航空運輸協會	CN法國	法國	—
認可證	國際航空運輸協會	安陽運通	台灣	2020年
台灣授權經濟運營商證書	海關總署、財務部	安陽運通	台灣	—
海洋貨物運輸代理服務及航空貨物運輸代理服務證書	台灣港務股份有限公司基隆港務分公司	安陽運通	台灣	—

業 務

資質及證書

此外，為維持我們的市場競爭力以及作為對我們服務質量的認可，我們亦已取得或獲授若干資質及標準。下表載列我們於最後實際可行日期開展業務的主要資質及標準的概述：

發出機構／組織	說明	資質	首次授出／ 註冊日期	屆滿日期
DNV GL – Business Assurance	與國際貨運代理服務和空運服務相關的供應鏈安全管理體系標準	ISO 28000:2007	2014年3月20日	2023年3月20日
DNV GL – Business Assurance	國際貨運代理服務、無船承運人服務和航空運服務的質量管理體系	ISO 9001:2015	1996年1月12日	2021年2月25日
香港品質保證局	商業葡萄酒儲藏服務證書	符合香港品質保證局葡萄酒儲存管理體系認證計劃2013版中的商業葡萄酒儲藏管理體系標準規定	2011年10月26日	2020年10月25日

業 務

發出機構／組織	說明	資質	首次授出／ 註冊日期	屆滿日期
香港品質保證局	精品葡萄酒儲藏服務證書	符合香港品質保證局葡萄酒儲存管理體系認證計劃2013版中的精品葡萄酒儲藏管理體系標準規定	2011年10月26日	2020年10月25日
香港品質保證局	與第三方承運人(香港境內)合作經營的精品葡萄酒陸路運輸服務證書	符合香港品質保證局葡萄酒儲存管理體系認證計劃2013版—運輸認證計劃中的精品葡萄酒運輸管理體系標準規定	2011年10月26日	2020年10月25日

合規

董事確認，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，並無具有重大影響或系統性的違規事件。

物業

本集團並無擁有任何物業。有關本集團於最後實際可行日期租賃的重大物業的資料，請參閱本文件附錄四「法定及一般資料—有關本集團業務的進一步資料—10.本集團的重大物業」一段。

根據中國法律顧問的意見，我們上海現有配送中心之一土地使用權的劃撥(即載列於本文件附錄四「法定及一般資料—有關本集團業務的進一步資料—10.本集團的重大物業」一段的項目13(「WCR配送中心」))已屆滿，且於最後實際可行日期，尚未獲得新的房地產證。因此，上述土地

業 務

出租方在法律上可能並無權利出租該等土地。此外，出租方並未向我們提供租賃WCR配送中心的證據，證明我們在該劃撥國有土地上的WCR配送中心的租賃已根據《中華人民共和國城鎮國有土地使用權出讓和轉讓暫行條例》獲得有關主管部門的批准。

在此情形下，我們的租賃合約有被視為無效的風險，該等土地上的樓宇及其他配套設施(包括WCR配送中心)或可能被收回及拆除，且土地使用權可由相關主管部門無償沒收以作出讓。因此，從而導致我們可能無法繼續使用該土地及建立於該土地之上的WCR配送中心。鑒於上文所分析的土地產權缺陷及本文件「業務－業務策略及未來計劃－提升配送及物流業務能力並優化擴大我們的本地業務」一段所討論的擴張計劃，我們擬將WCR配送中心搬遷至我們現於上海運營的一個更大的配送中心(即載列於本文件附錄四「法定及一般資料－有關本集團業務的進一步資料－10.本集團之重大物業」一段所載的第14項重大物業)，以優化我們的倉儲及配送管理。經董事認為，將於2020年第三季度開始搬遷WCR配送中心。於截至2019年12月31日止三個年度各年，WCR配送中心之收益貢獻低於我們總收益的5%。

訴訟及申索

我們參與於日常業務過程中不時牽涉行政、法律及仲裁程式以及索賠，涉及疑似違反合約條款及涉嫌違反法律及法規的行為，預期該等行為均不會對我們的業務、經營業績及財務狀況或我們的股份、[編纂]或[編纂]造成重大不利影響。

於最後實際可行日期，我們並未牽涉任何重大訴訟、仲裁或索賠(包括人身傷害、僱員賠償或產品責任索賠)，並且我們並不知悉任何待決或進行中的可能對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響的重大訴訟、仲裁或索賠。

風險管理

董事認為，有效的風險管理對我們的業務至關重要。在我們的業務運營過程中，我們面臨各種風險。我們面臨的主要運營風險包括(a)與主要客戶及供應商的業務關係發生不利變動；(b)客戶或交易對手風險；(c)我們的業務活動以及供應商及客戶的業務活動中斷；(d)無法獲取貨艙

業 務

以滿足客戶需求；(e)貨艙拼箱效率低；(f)於實施我們擴張計劃時面臨的其他風險；(g)管理層及經驗豐富人員的流失；(h)無法獲得融資；(i)與貨運代理業務合作伙伴之關係；(j)信息技術系統故障；及(k)來自第三方的潛在申索。

此外，我們亦面臨市場風險。尤其是，我們面臨日常業務運營過程中產生的貨幣、利率、信貸及流動資金風險。

為實行有效的風險管理，我們已採取或正採取以下措施：

- (a) 憑藉我們與現有供應商及客戶的穩定關係以及於行業內的聲譽，我們將致力於使客戶群及供應商網絡多樣化，以保護本集團免受業務過程中客戶及供應商的運營風險的影響並減輕季節性波動對我們運營的影響；
- (b) 倘於商業上對本集團有利，我們將積極探索訂立各種協議的機會以使我們的供應商網絡及運輸路線組合多樣化，並確保以優惠的價格獲得穩定的航空貨艙來源；
- (c) 我們定期評估客戶的信用等級，並在必要時根據我們的評估對彼等的信用期、信用額度以及銀行及現金擔保要求進行修訂，以最大程度上減少客戶違約的風險且僅在客戶保持良好的往績記錄並通過我們的信用檢查後授予彼等信用條款；
- (d) 我們的管理層將繼續密切監視市場中貨艙價格的變動，並經常將我們從供應商處採購的貨艙的購買成本與現行市價進行比較，以確保我們制定的預訂訂單的價格(即根據我們的包艙協議)能使我們以優惠的價格採購航空貨艙；
- (e) 董事會負責對其為實現我們的戰略目標甘願承擔的風險性質及程度進行綜合評估及確定，就實施我們的戰略計劃及目標所作出的任何重大決策須在董事會層面進行審閱、討論及批准以確保董事會詳盡審查與我們的業務計劃及策略有關的風險；
- (f) 我們將不斷檢討管理層及僱員的薪金及薪酬待遇，以確保我們提供的薪資待遇在挽留經驗豐富的人員時具有競爭力，其亦與本集團的業務及發展一致；

業 務

- (g) 管理層將密切監督本集團的流動資金及財務狀況以確保本集團維持良好的財務狀況，管理層將適時考慮保留資金以撥付本集團的運營並實施我們的未來計劃，從而達到我們的策略目標；
- (h) 我們保有全面信息技術控制，以將系統故障的風險降至最低；
- (i) 我們就業務規模及性質投購的保單為行業慣常做法，其可確保我們足以免受第三方索賠；及
- (j) 建立審核委員會以審閱及監督我們的財務申報過程及內部控制系統。

董事相信，通過實施上述措施及密切監督該等措施的有效性，本集團將能夠將我們於業務運營過程中所遭遇風險的影響降至最低。

內部控制

我們已建立開發及維持內部控制系統的程式。總體而言，我們的內部控制系統將涵蓋董事會認為於本集團而言屬合適的領域(如企業管治、運營、管理、法務、財務及審計)。董事會負責建立內部控制系統並審閱其有效性。我們已委聘一名內部控制顧問協助本集團審閱我們的內部控制系統。根據內部控制顧問進行工作後的調查結果、建議、擬進行的行動計劃及測試結果，我們的董事認為，就全面性、可行性及有效性而言，我們的內部控制系統及現有程序充足而完善。