
業 務

概覽

關於我們

嘀嗒出行是中國一家提供順風車平台及智慧出租車服務的技術驅動平台，旨在創造更多交通運力，同時減少對環境的影響。

載客汽車出行的需求在一天內是不均衡的。以主要由出租車和網約車組成的商業運營車輛的運力來滿足該需求並不劃算，當中尤其考慮到中國的地面運輸基建正逼近使用極限，交通擁堵亦在全國各個城市成為普遍問題。另一方面，根據弗若斯特沙利文報告，儘管絕大部分出行行程均使用個人汽車，但這些乘客座位的利用率仍相對較低，於2023年僅達30.3%，同城出行的乘客座位利用率比城際出行的利用率更低。

我們認為，中國汽車運輸難題的解決方法在於商業運營和互助出行方案的結合，該方法提高了現有運力的效能及效率。我們的目標是主要通過我們的順風車平台解決尚未得到滿足的出行需求。我們通過順風車平台使順風車大眾化，讓私家車車主可藉其未獲充分使用的汽車運力與乘客分擔交通成本，並在低密度市區或公共交通服務不足的城際交通場景中提供出行替代方式。根據弗若斯特沙利文報告，截至2023年12月31日，我們協助創造了54.6百萬個未利用汽車座位的運力（此乃根據我們平台上的認證私家車車主數量與平均每輛小型私人乘用車3.5個閒置車座相乘得出），相當於中國小型私人乘用車座位總數的約4.5%。我們亦提供智慧出租車服務，以更好地滿足用戶的出行需求。我們藉此致力改善每個人的出行體驗。

我們自成立以來一直致力於促進給環境及社會福祉帶來積極影響。我們的出行網絡增加接載供應量，同時在不增加路面汽車數量的情況下釋放閒置運力，從而為更潔淨的環境作出貢獻。我們在2023年協助減少逾1.3百萬噸二氧化碳，計算方法是將相同出行距離的順風車與其他私人交通方式（如私家車出行）的碳排放量之差與我們的平台上同年順風車出行的總出行距離相乘得出。根據弗若斯特沙利文報告，減少的碳排放量相當於種植約160萬英畝的林木。我們通過技術驅動的方法向出行社群中的主要利益相關者推廣可持續和具包容性的出行解決方案。

業 務

我們的服務

順風車平台

由於私家車車主與乘客的匹配效率低下，順風車出行一直較為零散。我們於2014年推出基於App的順風車平台服務，通過技術為中國順風車注入活力，從而促成私家車車主與出行路線相近的乘客共享其個人汽車內的閒置座位。

根據弗若斯特沙利文報告，按2023年交易總額及順風車搭乘次數計，嘀嗒出行經營中國第二大的順風車平台，其順風車交易總額為人民幣86億元以及130.3百萬次的順風車搭乘次數，按交易總額計的市場份額為31.8%，按順風車搭乘次數計的市場份額為31.0%。截至2023年12月31日，我們在全國366個城市提供基於App的順風車平台服務，擁有約15.6百萬名認證私家車車主，其中5.0百萬名或32.0%為2023年活躍認證私家車車主。我們僅准許認證私家車車主在完成我們嚴格的驗證及背景調查程序後才能通過我們的平台提供順風車搭乘。自我們成立以來及直至2023年12月31日，我們已為約69.4百萬名單獨順風車乘客提供服務。

然而，以技術助力的順風車服務在中國仍處於起步階段。出租車和網約車各自在中國汽車客運市場中的市場份額均遠超順風車。根據弗若斯特沙利文報告，按2023年交易總額計，出租車、網約車及順風車在中國汽車客運市場的市場份額分別為54.2%、41.4%及4.4%。根據同一資料來源，中國順風車市場交易總額預期於2028年達到人民幣1,039億元，於2028年將佔中國汽車客運市場8.4%的市場份額，而按出行距離計算，預期順風車在私人乘用車出行中的滲透率將由2024年的0.36%上升至2028年的0.80%。我們已做好充分準備把握不斷增長的市場機遇。

智慧出租車服務

中國的出租車行業非常龐大。根據弗若斯特沙利文報告，僅在2023年便有約1.4百萬輛出租車在同城出行中接載約231億名乘客，可見出租車仍然是中國汽車客運市場的最大組成部分。儘管中國出租車行業在市場上佔據明顯主導地位，但由於該行業未能及時適應移動互聯網時代的數字化及應對網約車平台的出現所帶來的挑戰，因此未能達到足夠的營運效率水平及客戶滿意度。根據弗若斯特沙利文報告，按全中國交易總額計，出租車揚招於2023年仍佔主導地位，佔據88.9%的市場份額，並將繼續與網約車並行發展，服務於大眾多樣化的出行需求。

業 務

我們於2017年推出智慧出租車服務，重點發展由面向出租車司機的**嘀嗒出租車司機App**及面向乘客的**嘀嗒出行App**提供的網約車解決方案。根據弗若斯特沙利文報告，按出租車網約搭乘次數計，2023年嘀嗒出行在中國線上平台中排名第四。我們亦已就揚招開發出其他智慧出租車服務，通過各種數字工具包為乘客提供服務，將移動互聯網的便利帶入到出租車揚招及乘車體驗之中。此外，我們推出了**鳳凰出租車雲平台**，該平台是一款基於雲端的出租車管理工具，讓出租車公司可精簡其車隊的營運及管理。截至最後實際可行日期，我們已在中國98個城市提供出租車網約服務，包括83個我們就促成的出租車搭乘而向出租車司機收取服務費的城市。展望未來，我們預計將在達成每日完成搭乘次數約1,000次、響應率約50%（可視乎城市規模調整）後逐步在其他城市收取服務費，我們認為這可確保用戶獲得最低限度的滿意體驗。

我們就我們的出租車網約服務及其他智慧出租車服務與地方交通運輸部門、出租車公司及協會合作。截至2023年12月31日，我們已與79個城市的地方交通運輸部門、出租車公司及／或市、區級出租車協會就我們的出租車網約及／或其他智慧出租車服務訂立戰略合作協議或備忘錄，且我們已在其中的17個城市實施其他智慧出租車服務的戰略合作，並準備將我們於當地的合作模式複製至其他城市。我們計劃擴展至更多城市並逐步推出我們的智慧出租車合作，我們認為這將促進我們的服務模式、培養用戶習慣並為我們的平台積累用戶基礎，從而為我們智慧出租車服務的可持續長期增長奠定基礎。儘管我們仍處於開發該等其他智慧出租車服務的早期階段，但我們希望通過該等服務吸引更多用戶使用我們的平台，從而有望推動我們的出租車網約業務的復甦及增長。此外，我們計劃在實現更高水平的響應率、數據準確性、算法複雜性及用戶覆蓋率後，逐步在更多城市就我們的智慧出租車服務收取服務費。

廣告及其他服務

我們藉助平台所積累的龐大用戶群，通過直接或經程序化廣告公司向第三方商家出售App內置廣告位提供廣告服務。我們亦通過我們平台上的廣告及鏈接將用戶與選定的加油、汽車保養、二手車買賣、洗車、車輛保險及金融服務提供商進行連接。

業 務

我們的業務規模及財務表現



第2位
2023年中國順風車平台
排名（按市場份額計）



366個城市
我們順風車平台的覆蓋
範圍⁽²⁾



79個城市⁽¹⁾
行業數字化賦能⁽²⁾
98個城市
出租車網約服務⁽³⁾



約15.6百萬名
認證私家車車主⁽²⁾



約130.3百萬次
順風車搭乘次數⁽⁴⁾



約人民幣223.9百萬元
出租車網約交易總額⁽⁴⁾



約人民幣90億元
交易總額⁽⁴⁾⁽⁵⁾



人民幣815.1百萬元
收入⁽⁴⁾



74.3%
毛利率⁽⁴⁾
27.7%
經調整淨利潤率⁽⁴⁾
(非國際財務報告準則計量)

- (1) 包括我們已與出租車公司及市、區級出租車協會訂立戰略合作或備忘錄的城市。
- (2) 截至2023年12月31日。
- (3) 截至最後實際可行日期。
- (4) 於2023年。
- (5) 包括通過順風車平台及出租車網約服務產生的交易總額。

我們的收入模式

我們主要通過向在我們平台提供順風車搭乘服務的私家車車主收取服務費產生收入，其次是向出租車司機收取服務費。我們亦從廣告及其他服務產生收入。

作為純信息服務平台，我們已實現可持續的財務表現。我們並無擁有或租賃車隊車輛，亦不承擔任何與持有車輛資產相關的支出。根據弗若斯特沙利文報告，我們私家車車主收取的乘車費用通常用以分擔出行成本，而非賴以謀生，且非出於經濟報酬的動機（如通過共享閒置車座幫助有需要的乘客），通常在彼等決定提供順風車搭乘時起著不可或缺的作用。例如，通過我們的感恩計劃，私家車車主可能會收到乘客寄出的虛擬鮮花和感謝信，以表達他們對在搭乘過程中受到的款待和幫助的感激之情。正因如此，我們可按對乘客具吸引力的價格促成順風車服務，同時實現盈利，因為一旦我們的平台獲得市場接納，則我們一般毋須向私家車車主提供大額補貼。於往績記錄期間，我們向私家車車主提供的補貼一般介乎每次順風車出行交易總額的零至10%，具體視乎出行距離及當地城市經濟狀況等多項因素而定。於2021年、2022年及2023年，我們產生的私

業 務

家車車主補貼及順風車乘客用戶獎勵總額分別為人民幣1億元、人民幣1億元及人民幣2億元，分別佔同年我們順風車平台交易總額的1.8%、1.9%及1.8%。同樣，我們亦毋須提供大額補貼來留住出租車司機，因為彼等主要使用我們的服務獲取網上訂單以補充揚招訂單，進而增加彼等的盈利，同時提高汽車的利用率。

我們的業務在COVID-19疫情帶來的挑戰當中仍能保持韌性，因為我們無需承擔任何汽車所有權成本或相關折舊，亦無需為支持疫情後的業務恢復而承擔大量資本支出。於2021年、2022年及2023年，我們分別錄得收入人民幣780.6百萬元、人民幣569.1百萬元及人民幣815.1百萬元。於2021年、2022年及2023年，我們的毛利分別為人民幣631.3百萬元、人民幣427.6百萬元及人民幣605.4百萬元，而同年毛利率則分別為80.9%、75.1%及74.3%。按經調整利潤淨額（非國際財務報告準則計量）計算，我們於往績記錄期間保持盈利。於2021年、2022年及2023年，我們的經調整利潤淨額（非國際財務報告準則計量）分別為人民幣238.0百萬元、人民幣84.7百萬元及人民幣225.6百萬元，而同年經調整淨利潤率（非國際財務報告準則計量）則分別為30.5%、14.9%及27.7%。有關我們的年內利潤／虧損與經調整利潤淨額（非國際財務報告準則計量）的對賬，請參閱「財務資料－主要損益項目的說明－非國際財務報告準則計量」。

我們為主要利益相關者提供的價值主張

在追求卓越運營、贏得用戶及其他主要利益相關者長期信任的同時，我們利用自身的技術及能力，為數字出行生態系統建立信任體系，從而促進可持續發展。



業 務

乘客

*多樣化的出行方式和更經濟的選擇。*我們的平台讓乘客可選擇多樣化的出行方式，乘客可按照不同價格、時間及出行喜好，選擇以預先安排或即時出行的方式由私家車車主或出租車司機接載。具體而言，我們在順風車平台上引入點對點出行選項，在出行成本、舒適度與時間之間達到平衡。順風車乘客以不高於出租車一半的平均價格便可享受相當於搭乘出租車的私人舒適行程。

*信任及安全。*在我們平台上實現高水準的安全及服務質量是我們的首要之務。我們維持嚴謹的內部管理制度，並在每次出行實施全面的安全機制，包括身份驗證、背景調查、評分及評價系統、實時監控系統及全天候緊急響應機制，以迅速處理緊急狀況。我們僅准許認證私家車車主在完成我們的驗證及背景調查程序後才能通過我們的平台提供順風車搭乘。我們通過採取措施為順風車乘客及私家車車主提供安全環境，致力於促進陌生人共乘順風車。

*舒適而愉悅的出行。*順風車以互惠為特點，使我們的用戶可時而搭乘順風車，時而提供順風車服務，成為我們的合作夥伴。正因如此，乘車期間的氣氛通常是舒適而愉悅的。此外，憑藉我們基於App的出租車網約服務及其他改善出租車揚招體驗的數字化工具（例如出租車智慧碼及出租車打車助手），我們亦改善乘客的出租車乘車體驗。

私家車車主

*節省出行成本及其他。*私家車車主可與順風車乘客分擔出行相關成本，從而節省油費及通行費。於往績記錄期間，私家車車主通過我們的平台提供空座，讓彼等得以節省出行成本合共約人民幣207億元（此乃根據我們的順風車平台服務產生的交易總額減去往績記錄期間產生的相應收入計算得出）。根據弗若斯特沙利文報告，除節省成本外，許多私家車車主亦受到非經濟報酬的激勵，例如通過共享閒置車座幫助有需要的乘客、發展人脈的機會或單純希望有人同行。根據同一資料來源，約80%的私家車車主每月來自嘀嗒的收入佔其月收入總額的10%以下。為鼓勵用戶之間的溝通和聯繫，我們於2021年推出感恩計劃，讓乘客可向私家車車主寄出虛擬鮮花和感謝信，以表達自己對在行程之中受到的款待和幫助的感激之情。

*信任及安全。*我們認為，信任及安全凝聚了我們的用戶。我們按與保護乘客類似標準保護私家車車主。此外，通過與聲譽卓著的保險公司合作，我們在不向用戶收取任何額外費用的情況下，為順風車平台上生成的所有行程中造成的人身傷害投保。憑藉這一重額外保障，我們有效地鼓勵更多私家車車主在我們平台上發佈彼等的行程，促成更多順風車搭乘。

業 務

*便捷且透明。*我們會根據地點、距離及順風車乘客人數為每次順風車旅程預先定價。藉此，我們可防止私家車車主與乘客之間討價還價及出現糾紛。

出租車行業

*提高出租車司機的效率及收益。*出租車司機可隨時隨地對我們App上生成的訂單進行搶單，而毋須空跑和盲目等待揚招。該等補充訂單使出租車司機能夠增加收益並提高車輛的利用率。憑藉我們的實時數據分析及需求預測能力，我們亦在試點城市為出租車司機提供路線優化支援，以引導彼等駕駛。

*提高服務質量。*我們的智慧出租車服務通過讓乘客就每次行程（無論行程來源為何）對出租車司機進行評分及評價，以及在多名司機競爭同一個訂單時優先分配予評價等級較高的司機，力求提升傳統出租車服務的質量。

*智慧運營。*我們提供一系統數字服務及產品，當中包括鳳凰出租車雲平台。該平台是一個為出租車公司及協會而設計的雲端出租車管理工具，通過監察出租車司機的工作量及績效，審查運營及財務表現，以及協助處理向地方交通運輸部門提交的投訴來精簡車隊運營及管理並優化運營效率。

社會裨益

我們通過為出行生態系統主要利益相關者提供的價值主張，向整個社會提供可持續的長遠裨益。

*助力大範圍政策實施。*近年來，中國各級監管機構發佈各種政策及指引，以應對交通擁堵及碳排放問題，包括致力在完善的監管框架下推廣順風車及改革中國傳統出租車行業。該等監管舉措需要個人、公司及機構同心協力。我們認為，我們提供高效、可持續出行解決方案的使命與該等舉措相契合，並有助其日常實施。

*洞見協助決策。*我們從平台生成的交易及用戶行為中汲取專業知識，以此幫助城市規劃人員及政策制訂者在城市運力及模式方面獲得數據洞見，從而幫助彼等在地區運輸管理及優化方面作出知情決定。例如，我們與西安市出租汽車管理處合作編製及發表2019年西安出租車數據報告，當中我們就交通擁堵、不同地區及時段的出租車打車模式以及車隊效率和服務質量提供資料。我們亦定期獲邀與多個監管機構（包括地區交通運輸部門的主管官員）、業內人士及其他市場參與者共同出席研討會，分享我們提倡高效及可持續出行解決方案的第一手經驗。

業 務

通過提供可持續的出行方式打造更宜居的城市。改善出行生態系統有助於建立更健康、低污染及更宜居的城市。我們對推廣可持續出行解決方案的貢獻為社會帶來諸多裨益，包括減少能源浪費及碳排放、交通擁堵及停車基礎設施需求。

競爭優勢

我們相信以下競爭優勢有助我們取得成功，並使我們從競爭對手中脫穎而出。

技術驅動的順風車及智慧出租車平台

我們是一家技術驅動的平臺，主要通過提供順風車平台服務共享私人乘用車的閒置車座，旨在創造更多交通運力，同時減少對環境的影響。我們亦提供規模相對較小的智慧出租車服務，旨在提高中國出租車行業內相關利益相關者的效能及效率。我們藉此改善每個人的出行體驗。

根據弗若斯特沙利文報告，按交易總額及順風車搭乘次數計，我們於2023年經營中國第二大的順風車平台，順風車交易總額人民幣86億元，順風車搭乘130.3百萬次，按交易總額計的市場份額為31.8%，按順風車搭乘次數計的市場份額為31.0%。截至最後實際可行日期，我們在全國366個城市提供基於App的順風車平台服務。截至2023年12月31日，我們的平台擁有約15.6百萬名認證私家車車主，其中5.0百萬名或32.0%為2023年活躍認證私家車車主。自我們成立以來及直至2023年12月31日，我們已為約69.4百萬名單獨順風車乘客提供服務。我們利用各種技術來促成順風車搭乘。舉例而言，根據弗若斯特沙利文報告，我們是首家就順風車服務引入一鍵報警求助的公司，在緊急狀況下提供多一重安全保障。此外，我們的目標是與各城市、政府部門及其他機構合作，為所有行業參與者謀福祉。憑藉成熟的全國網絡，我們認為，隨著我們不斷釋放自身龐大網絡的力量並引領中國出行行業的演變，我們將以獨特的優勢進一步拓展我們仍在起步階段的順風車市場的業務覆蓋。

我們亦是智慧出租車服務提供商，通過提供出租車網約服務及各種數字工具將傳統的出租車揚招體驗數字化。根據弗若斯特沙利文報告，按出租車網約搭乘次數計，我們於2023年在中國線上平台中排名第四。截至最後實際可行日期，我們已在中國98個城市提供出租車網約服務，包括83個我們就促成的出租車搭乘而向出租車司機收取服務費的城市。截至2023年12月31日，我們已與79個城市的地方交通運輸部門、出租車公司及／或市、區級出租車協會就我們的出租車網約及／或其他智慧出租車服務訂立戰略合作協議或備忘錄，且我們已在其中的17個城市實施其他智慧出租車服務的戰略合作，並準備將我們於當地的合作模式複製至呼和浩特、黃石及邵陽等其他城市。

業 務

我們榮獲多個獎項，以表彰我們的服務及對推動中國出行生態系統的貢獻。2023年，我們獲頒廣州日報城市發展貢獻獎。2022年，我們獲頒KPMG ESG最佳創新獎。2021年，我們獲T-EDGE全球創新大會認可為2021年度最佳出行服務商。

業務模式造就網絡效應

我們相信，構建公開平台促進空餘運力共享，對於抓住和匹配中國出行行業供求失衡的情形至關重要。通過促成順風車搭乘以及使出租車司機提升出租車的營運效率，我們得以向大眾市場提供具成本效益及高效的普惠出行解決方案，因為我們毋須支付大額補貼以吸引用戶，亦毋須承擔任何與持有車輛資產相關的支出。作為一家純粹的互聯網信息服務提供商，我們可快速擴展業務規模，同時保持盈利。

從我們往年用戶群擴張的情況可見，我們平台的快速普及證明了我們的平台模式能夠有效服務於我們的宗旨。隨著我們平台上的司機人數增長，我們能夠吸引更多乘客在我們的平台上花費更少的等待時間、享受更高的應答率並在更大的範圍內完成出行。乘客（尤其是較活躍乘客）的增加使得行程數量增加和我們平台上可用的出行運力利用率上升，吸引更多司機在我們的平台上發佈行程及／或接單，從而形成良性循環。自我們成立以來及直至2023年12月31日，我們於366個城市已為合共約69.4百萬名單獨順風車乘客提供服務。隨著我們全國網絡的規模不斷擴大，我們從交易中提煉出洞見，進一步提供卓越的用戶體驗，並增加用戶粘性及鞏固我們的競爭護城河。

以用戶為中心支持長期增長

多年來，我們一直專注於完善平台功能、建立全面的機制及優化用戶支持，為我們平台的乘客及司機提供優質的端到端體驗。

合作機制

我們的多種服務建基於我們多年來建立的互利機制，以培育協作社群。例如，在我們的順風車平台服務中，我們先進的路徑算法確定完成行程的最佳路線，令私家車車主及乘客均可減少等待時間及路程距離。此外，我們的平台允許私家車車主在單次乘車中在順風車乘客允許和滿足每日行程數量限制的前提下匹配多個乘客，以最低的時間成本提高成本效率。我們亦推出專有的獎勵計劃，以鼓勵司機及乘客之間的溝通和聯繫。

業 務

就我們的智慧出租車服務而言，我們提供多種數字化工具，例如*出租車智慧碼*，將出租車搭乘數字化，並激勵出租車司機提供更佳服務以換取更多正面評價，從而吸引更多訂單。在西安，我們與地方交通運輸部門及出租車協會開展智慧出租車合作後，乘客對出租車司機的整體滿意率於2022年1月達到98%。此外，在部分試點城市，我們推出數字化工具實時引導出租車司機至有高需求的區域，提高乘客的打車效率和出租車司機的收入。

平台用戶支持

作為連接司機及乘客的橋樑，我們將用戶的安全和福祉放在首位。我們為乘客、私家車車主及出租車司機建立全面及高效的安全機制。例如，我們在*嘀嗒出行App*提供全套安全工具，包括緊急聯繫人、實時行程信息共享、錄音及全天候緊急響應機制。我們亦與聲譽卓越的保險公司合作，為所有通過我們順風車平台出行中造成的人身傷害投保。我們致力為公眾提供大眾化的出行解決方案。因此，於2021年，我們於*嘀嗒出行App*推出*助老模式*，方便老人以簡單操作使用服務。

我們相信以用戶為中心是我們長期增長的基礎，根據弗若斯特沙利文報告，這使我們於2023年成為以交易總額及順風車搭乘次數計中國第二大的順風車平台。自成立以來及直至2023年12月31日，我們已為合共約69.4百萬名單獨順風車乘客提供服務。截至2023年12月31日，我們擁有一個覆蓋366個城市並由15.6百萬名認證私家車車主（包括5.0百萬名2023年活躍認證私家車車主）組成的網絡，為我們未來的增長奠定了堅實基礎。

致力為環境及社會帶來積極影響

在*嘀嗒出行*，我們堅持向高效、清潔交通的變革，並一直致力實踐推廣對環境及社會產生正面影響的服務和產品的經營理念。

環保之選

我們的順風車平台專注於創造新運力，且不會因使用額外車輛而令道路空間負擔過重。根據弗若斯特沙利文報告，於2023年，我們的用戶通過使用我們的順風車平台減少超過1.3百萬噸的二氧化碳排放，此相當於種植約1.6百萬英畝的森林。我們亦提供智慧出租車服務，以提升中國出租車行業的效率並提高出租車的利用率，從而減少出租車司機在我們平台上的空載里程。

業 務

行業數字化賦能

根據弗若斯特沙利文報告，出租車行業是中國最大的四輪出行市場組成部分，但同時數字化率屬中國最低。我們認為，提升傳統出租車行業效率的關鍵在於建立一個數字基礎設施，從根本層面重塑交易及用戶體驗。通過我們基於雲端的智慧出租車解決方案，我們旨在將移動時代的便利性帶到出租車揚招及搭乘體驗，無縫整合線上和線下體驗，並最終推進出租車行業數字化。例如，我們的*出租車智慧碼*將揚招搭乘轉變為「在線訂單」，將傳統的出租車叫車方式數字化。這使用戶可受益於各種平台功能，例如車費及等待時間估算、在線支付選項、在線評論系統及失物招領追蹤，而揚招搭乘場景通常並無設有相關功能。

作為市場開拓者，我們可利用有利及支持性的行業助力把握市場機會，這可由我們獲當地監管機構及行業協會認可加以佐證。例如，於2021年，我們獲陝西省委網信辦評為網絡公益典型案例。我們亦獲西安市出租車管理處及西安市出租車協會頒授西安市巡遊出租汽車數字化轉型升級特殊貢獻獎，以表彰我們在2020年推動了西安市出租車數字化轉型。

先進技術促進出行解決方案

由於司機及乘客的匹配效率低下以及人們對與陌生人共乘的擔憂，順風車出行一直較為零星。我們利用專有的先進技術改善順風車體驗。

高效

憑藉基於大數據的匹配、調度算法及導航，我們顯著提升順風車的效率。憑藉我們精密的算法，我們能準確地匹配多個出行夥伴，同時考慮多種因素，例如車主的概況、乘客的路線及路線優化。因此，根據弗若斯特沙利文報告，我們的順風車服務於2021年、2022年及2023年的響應率分別達到56.4%、58.8%及66.5%，高於約50%至55%的行業平均水平。基於我們的導航技術，我們提供各種應用，包括路徑規劃、智慧推薦上下車地點，以及實時顯示司機及乘客位置。我們的專有技術支持每秒約45,000個路徑規劃請求，優化最近的接送地點並將等待時間及行程距離減至最短。

業 務

信任及安全

我們利用各種先進技術，包括人工智慧、雲技術及導航，以確保我們用戶的安全。例如，根據弗若斯特沙利文報告，我們率先為順風車服務推出一鍵式尋求警察協助的服務。我們的導航技術可自動追蹤每次行程並識別危險的駕駛模式。倘車輛在行程中偏離計劃路線或在某個位置長時間停留，我們的系統將自動查出相關情況。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們的平台上概無發生任何惡性暴力犯罪。

數字化

我們幫助出租車行業重新審視及改革數十年來主要因技術限制而並未受到挑戰的行業慣例。我們的數字化工具（例如出租車智慧碼及出租車打車助手）配備有雲技術，將傳統出租車揚招的方式數字化。我們還提供鳳凰出租車雲平台，這是一種供出租車公司及協會使用基於雲端的出租車管理工具，可精簡其車隊的營運及管理，使其能夠監察其出租車司機的工作量及表現，同時提高彼等的生產力。

我們已在專有技術方面（尤其是在人工智慧、機器學習及大數據分析領域）投入大量資源，以提升用戶體驗及確保平台的可持續增長。截至2023年12月31日，我們擁有一個由210名成員組成的研發團隊，佔我們僱員總數的約52.0%，彼等均持有學士或更高學位。

經驗豐富而遠見卓識的管理層

我們得益於經驗豐富而遠見卓識的管理團隊的領導。我們的聯合創始人引領本公司，旨在打造更高效、更環保的出行生態系統。彼等的遠見卓識、深厚的行業專長、豐富的管理經驗以及長期的專注與承諾幫助我們取得了當前成就及指明了未來方向。

我們的高級管理層成員曾為眾多世界級企業提供服務，平均積累了20年相關行業經驗，所涉領域包括信息技術、線上至線下商務、產品開發、銷售及營銷以及流量管理。我們的創始人、董事長兼首席執行官宋先生為本公司的重要支柱，憑藉其在擔任惠普中國副總裁及谷歌中國銷售總經理期間積累的經驗，我們取得了優異的業績。我們的其他聯合創始人憑藉彼等互補的技能以及在任職於谷歌、百度、雅虎、寶潔及摩托羅拉專長領域的良好往績，促進了我們的業務發展。

業 務

發展戰略

我們擬採取以下策略來進一步發展我們的業務。

鞏固於順風車行業的市場地位

我們旨在於中國順風車行業進一步鞏固我們的市場地位及提升我們的品牌影響力。我們將繼續利用平台的網絡效應，並通過優化我們的服務產品及改善用戶體驗來拓展用戶群。例如，我們計劃運用運營專有知識及技術改進進一步提升匹配效率。通過利用大數據分析和人工智慧技術，我們提高了我們的匹配算法精度。該改進可以更準確地分析司機和乘客的屬性和偏好以及訂單詳情，從而提高響應率並減少等待時間。此外，我們擬實施有效的營銷策略（例如進行線上營銷及推廣活動以及線下順風車促銷及宣傳活動）。我們亦計劃在上海、蘇州及杭州等大都市及其週邊地區推廣我們的城際順風車服務，作為公共交通（如城際巴士及火車）的更理想替代出行方式，我們已在這些城市獲得了穩固的市場認可。我們已推出一系列專門針對城際順風車出行的促銷活動，包括提供優惠券及獎勵激勵。通過該等舉措，我們預計將樹立深入人心的品牌形象，提倡經濟而負責任的安全出行方式，以自然而然地產生流量、提高我們的滲透率及擴大我們的市場份額。

繼續擴大我們的智慧出租車服務

我們將通過繼續擴大我們智慧出租車服務的地理覆蓋範圍，並探索與越來越多出租車公司和協會合作的機會。考慮到我們智慧出租車服務的過往表現及全行業數字化的市場趨勢，我們在預期市場對我們的智慧出租車服務有足夠需求的情況下制定擴張計劃。例如，截至2023年12月31日，我們已與79個城市的地方交通運輸部門、出租車公司及／或市、區級出租車協會就我們的出租車網約及／或其他智慧出租車服務訂立戰略合作協議或備忘錄，而截至2020年12月31日為21個城市。在這79個城市中，我們已在其中的17個城市實施其他智慧出租車服務的戰略合作，並準備將我們於當地的合作模式複製至其他城市。

儘管由於大量司機湧入中國網約車行業導致競爭加劇，以及我們終止與出租車網約服務相關的聚合平台的合作，對我們的出租車網約業務產生了負面影響，但我們認為於往績記錄期間，我們的出租車網約服務減少的趨勢不會持續存在並將逐漸改善，原因如下：(1)我們在中國的出租車網約領域經驗豐富，與出租車公司、地方交通運輸部門及出租車協會聯繫緊密，有望利於我們其他智慧出租車服務（如出租車智慧碼及出租車打車助手）的長遠發展；及(2)鑒於許多新增的網約車司機不具備提供該等服務的必要資格或許可證，我們預計，隨著行業監管力度加大，司機的暫時性供應過剩問題將會減少。

業 務

根據弗若斯特沙利文報告，儘管中國的出租車行業受到快速增長的網約車市場的挑戰，尚未完全實現數字化，但其於2023年中國汽車客運市場仍保持著54.2%的可觀市場份額，並有望在可預見的未來保持其主導地位和活力。根據同一資料來源，我們預計，中國的出租車行業將因數字化轉型的加速而蓬勃發展，我們相信，將傳統的出租車揚招與網約車相結合可以提高中國汽車客運市場的效率和靈活性。因此，我們的業務擴展計劃旨在實現這種出租車服務組合。因此，我們計劃擴展業務至更多城市並逐步推出我們的智慧出租車合作，我們認為這將促進我們的服務模式、培養用戶習慣並為我們的平台積累用戶基礎，從而為我們智慧出租車服務的可持續長期增長奠定基礎。截至最後實際可行日期，我們已在98個城市提供出租車網約服務，並就我們在83個城市提供的出租車網約服務促成的出租車搭乘而向出租車司機收取服務費。隨著我們的業務發展，我們亦預期在其他城市逐步收取服務費。我們計劃充分利用我們平台上生成的用戶及流量數據，通過增強功能及模塊來不斷升級我們的鳳凰出租車雲平台，以幫助出租車公司及協會提高營運效率。我們亦擬為出租車公司、出租車協會及監管機構提供新的數字化工具，以根據對出行資源供求的區域波動的預測，協助彼等管理出租車司機及公共交通。

提升變現能力並豐富變現渠道

我們將進一步提升我們的變現能力並豐富變現渠道。就我們的順風車平台而言，我們擬進一步開發廣告及其他服務（例如汽車增值服務及更多定製化廣告服務），以吸引更多企業客戶及把握中國出行市場價值鏈中的變現機會。就我們的智慧出租車服務而言，我們擬在全國範圍內加大變現力度，並在繼續完善我們的服務及產品及拓寬我們用戶群的同時，探索其他類型的服務收費模式。於過往幾年內，我們已通過於越來越多的城市形成和推出合作擴張我們的地理覆蓋範圍來策略性地專注於開發智慧出租車服務。截至最後實際可行日期，我們於83個城市就我們出租車網約服務促成的出租車搭乘向出租車司機收取服務費。未來，我們計劃於達致更高的數據準確度、算法複雜度及用戶覆蓋範圍後逐步收取其他城市的服務費。

提升我們的技術能力及運營效率

我們將繼續投資於我們的先進技術，尤其是人工智慧及機器學習技術，以在速度及準確性方面完善路徑及匹配算法。我們亦擬根據平台生成的交易收集更多用戶洞見。此外，我們計劃提供更佳的用戶體驗及升級產品的用戶界面。尤其是，我們將改善現有功能，例如App內置導航、智慧推薦上下車地點以及實時顯示司機及乘客位置，以創造無縫的用戶體驗。此外，我們計劃通過智慧硬件、面部識別、虛擬號碼和

業 務

實名認證技術等先進技術進一步升級我們的安全機制以進一步提升用戶體驗及提高用戶忠誠度。為此，我們擬招募頂級業內人才，包括研究人員及工程師以及頂尖院校的畢業生。我們亦可能與知名研究機構或大學合作開發聯合研究計劃。

尋求戰略聯盟、投資及收購

我們擬選擇性地在中國出行市場的價值鏈中尋求戰略聯盟、投資及收購，以進一步提升我們的競爭力。我們將評估並執行聯盟、投資及收購機會，以補充及擴大我們的業務、優化我們的盈利能力、幫助我們滲透至中國出行市場的週邊領域，並為我們的平台增添新功能。例如，我們可能物色收購目標，例如與我們的現有服務關係緊密及有助於我們提升未來服務的智能硬件公司及地圖數據公司。我們亦可能與大型技術平台合作，以受益於其海量用戶流量並為我們的服務發掘新商機。截至最後實際可行日期，我們尚未物色到任何潛在投資或收購目標。

我們提供的服務

我們通過順風車平台共享私人乘用車間置車座，並通過我們的智慧出租車服務來提高出租車的運力利用率及改善用戶體驗。我們還利用用戶流量提供廣告及其他服務。我們通過我們的移動App（包括**嘀嗒出行App**及**嘀嗒出租車司機App**）及**嘀嗒出行**微信小程序主要為個人用戶提供服務。我們還通過雲出租車管理工具包**鳳凰出租車雲平台**為公司客戶（包括出租車營運商及出租車協會）提供服務。下圖載列截至最後實際可行日期的主要服務及產品的簡要陳述。



(1) 包括**嘀嗒出行**微信小程序。

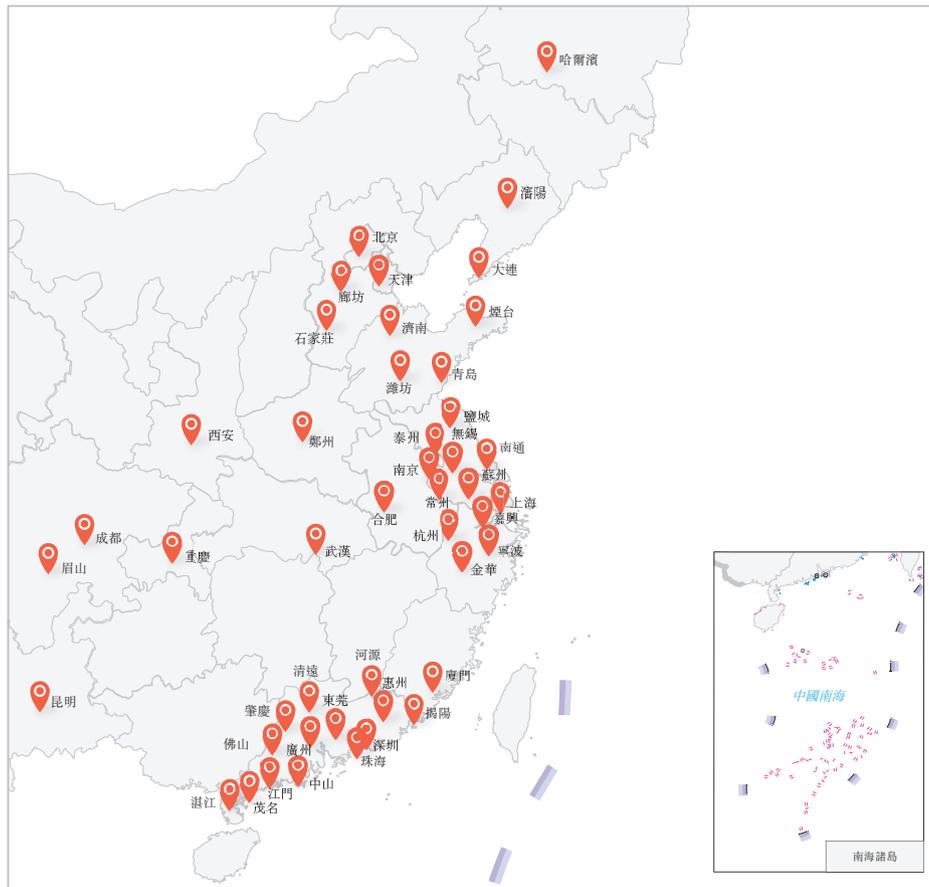
業 務

順風車平台

由於私家車車主與乘客的匹配效率低下，順風車的使用歷來僅限於鄰居以及朋友及熟人之間。我們於2014年推出順風車平台App，將私家車車主與具有相近出行路線的乘客連接起來。我們的目標順風車乘客主要包括在日常通勤或其他定期出行中搭乘順風車的乘客（其有預先計劃的出行路線，而非按需出行），以及在非日常出行（如城際出行、週末長途同城出行或節假日返鄉出行）中尋求具有成本效益的替代方案的乘客。我們已就我們的順風車平台服務取得所有必要的許可證，包括根據《中華人民共和國公司法》取得營業執照及根據電信條例、電信業務管理辦法及互聯網管理辦法取得增值電信業務許可證。除此之外，我們無須取得任何特定許可證。

截至2023年12月31日，我們在全國366個城市提供順風車平台服務，擁有約15.6百萬名認證私家車車主，其中5.0百萬名或32.0%為2023年活躍認證私家車車主。於往績記錄期間，我們在46個城市產生了我們順風車平台服務的絕大部分交易總額。自我們成立以來及直至2023年12月31日，我們為約69.4百萬名單獨順風車乘客提供了服務。我們主要通過市場營銷活動及口口相傳來吸引順風車乘客及私家車車主。請參閱「一 銷售及營銷」。

下圖說明46個城市的地理位置，該等城市貢獻了我們順風車平台服務的絕大部分交易總額。



業 務

下表載列於所示年度按地區劃分的我們的順風車平台服務產生的交易總額明細。

	截至12月31日止年度					
	2021年		2022年		2023年	
	金額	%	金額	%	金額	%
	(人民幣百萬元，百分比除外)					
地區						
廣東	2,686	34.7	1,877	31.0	2,383	27.6
上海、江蘇及浙江	1,926	24.8	1,537	25.4	2,442	28.3
四川及重慶	884	11.4	833	13.7	1,049	12.1
東北地區 ⁽¹⁾	917	11.8	766	12.6	1,074	12.4
北京、天津及河北	693	9.0	491	8.1	891	10.3
其他	645	8.3	557	9.2	797	9.2
總計	<u>7,751</u>	<u>100.0</u>	<u>6,061</u>	<u>100.0</u>	<u>8,636</u>	<u>100.0</u>

(1) 包括山東省、黑龍江省、遼寧省及吉林省。

於2023年，我們的順風車平台服務的交易總額與2022年相比有所增加，同時我們的業務已從COVID-19疫情的不利影響中恢復。於2023年，我們來自廣東的順風車平台服務的交易總額佔我們總交易額的百分比與2022年相比有所下降，主要是由於廣東省（若干其他市場參與者的主要業務重點所在）本地市場的市場競爭加劇，而我們並無優先考慮該地區。我們在廣東省開展順風車平台服務的時間相對較早，因此於2021年及2022年，廣東省分別在我們順風車平台服務的交易總額中佔比最大。然而，隨著當地市場的成熟及競爭日益激烈，我們戰略性地決定優先考慮具有更大增長潛力的中國其他省份。因此，我們來自上海、江蘇及浙江的順風車平台服務的交易總額佔同年總交易額的百分比有所增加，主要是由於2023年我們在上海的業務與2022年相比有所恢復及增長，該地區於2022年3月至2022年6月爆發了嚴重的COVID-19疫情。

業 務

下表載列於往績記錄期間各年度我們的順風車平台服務的主要運營數據。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
交易總額.....	人民幣78億元	人民幣61億元	人民幣86億元
我們促成的順風車搭乘次數.....	129.7百萬	94.2百萬	130.3百萬
平均每次順風車搭乘車費.....	人民幣59.8元	人民幣64.3元	人民幣66.3元
平均每公里順風車搭乘車費 ⁽¹⁾	人民幣1.1元	人民幣1.2元	人民幣1.1元
月均活躍認證私家車車主人數.....	1.6百萬	1.2百萬	1.6百萬
月均活躍順風車搭乘人數.....	4.8百萬	3.7百萬	4.8百萬
新乘客.....	0.8百萬	0.7百萬	0.9百萬
其他乘客.....	4.0百萬	3.0百萬	3.9百萬
每名乘客的平均每月搭乘次數 ⁽²⁾	2.3	2.1	2.3
每名認證私家車車主的平均每月收入 ⁽³⁾	人民幣36.7元	人民幣34.6元	人民幣40.5元
淨服務費率 ⁽⁴⁾	7.4%	7.1%	7.8%

- (1) 特定期間內的平均每公里順風車搭乘車費按該期間通過我們平台促成的所有順風車搭乘的交易總額除以所有該等順風車搭乘的估計總里程數(以公里為單位)計算。
- (2) 每名乘客的平均每月搭乘次數乃根據我們於相關期間促成的順風車搭乘次數，除以月均活躍順風車搭乘人數與同期月數的乘積計算得出。
- (3) 每名認證私家車車主的平均每月收入乃根據於相關期間提供順風車平台服務產生的收入，除以月均活躍認證私家車車主人數乘以同期月數計算得出。
- (4) 有關淨服務費率的計算，請參閱「詞彙表」。

於2022年，我們促成的順風車搭乘次數減少，主要是因為COVID-19疫情在多個地方(尤其是我們開展主要業務的城市)出現區域性復發。例如，上海於2022年3月至2022年6月以及北京於2022年3月至5月及11月至12月，均出現疫情大規模局部爆發，其亦導致同期交易總額減少。由於該等城市的疫情爆發，政府實施了限制措施，週邊的出行活動暫時中斷，因此，2022年月均活躍認證私家車車主人數、月均活躍順風車搭乘人數及每名認證私家車車主的平均每月收入均有所下降。此外，競爭格局因主要參與者的變化而進一步演變。例如，根據弗若斯特沙利文報告，公司B(亦提供出租車

業 務

網約及網約車服務)於2019年12月正式重新推出其順風車平台服務，其按交易總額計的市場份額由2020年的10.8%增長至2021年的19.6%，其後於2022年保持相對穩定在18.4%，於2023年保持相對穩定在17.3%。因此，我們在中國順風車市場的市場份額受到負面影響。根據同一資料來源，由於COVID-19疫情在地域及影響程度上的差異，加上競爭格局的演變，我們的順風車平台服務於2021年產生的交易總額並無跟上整體市場的步伐，並於2022年有所減少，我們按順風車搭乘次數計的市場份額由2021年的38.1%降至2022年的32.5%，而我們按交易總額計的市場份額由2021年的35.4%降至2022年的31.8%。請參閱「行業概覽－中國順風車市場概覽－競爭格局」。於往績記錄期間，平均每次順風車搭乘車費增加，主要是由於(1)COVID-19疫情期間，城際巴士或火車等公共交通方式受政府限制性措施的影響更大，因此儘管整體出行活動受到限制，但由於COVID-19疫情後，城際出行需求的複蘇及我們加大力度推動城際出行，城際順風車成為有長途出行需求的乘客的首選方案，城際出行在所有順風車出行中的比例增加，及(2)搭乘費用上漲。有關我們淨服務費率的波動，請參閱「定價及付款結算」。

儘管COVID-19疫情對中國的順風車及出租車行業造成影響，於中國各級政府戰略性調整疫情預防政策，並大幅放寬旨在控制COVID-19病毒傳播的限制措施後，我們平台的交易量於2023年開始復甦，證明我們的順風車平台服務一直具備靈活性。例如，於2023年，我們促成了約130.3百萬次順風車搭乘，比2022年的約94.2百萬次增加38.3%。此外，於2023年，我們的順風車平台產生的交易總額達到約人民幣86億元，比2022年的約人民幣61億元增長42.5%。請參閱「概要－最新業務發展」。

根據弗若斯特沙利文報告，於2021年、2022年及2023年，我們順風車平台的應答率分別為56.4%、58.8%及66.5%，高於約50%至55%的行業平均水平。2021年應答率下降主要是由於COVID-19疫情蔓延，當時新實施了核酸檢測等地方限制出行措施，同時私家車車主對健康保護更加謹慎，這影響了他們提供順風車搭乘服務的意願。根據弗若斯特沙利文報告，於2021年、2022年及2023年，我們促成的順風車搭乘的完成率分別為78.4%、72.2%及66.3%，與約60%至70%的行業平均水平相若。完成率於2021年至2022年期間下降，主要是由於COVID-19疫情蔓延，當時新實施的核酸檢測等地方限制出行措施(尤其是針對城際出行)導致城際出行完成率下降，同時私家車車主對健康保護更加謹慎，這影響了他們提供順風車搭乘服務的意願。完成率於2023年下降主要是由於2023年(尤其是在國家法定節假期間)隨著COVID-19限制性措施的解除，順風車訂單數量隨著出行需求的恢復有所增加。

業 務

服務交付

我們主要通過**嘀嗒出行App**運營順風車平台，聚焦簡易、高效及便利。私家車車主可通過**嘀嗒出行App**發佈行程，而順風車乘客可事先預訂順風車搭乘。我們會採用標準化匹配算法，將在相似時間出行方向相近的乘客與私家車車主匹配為潛在匹配對象。我們的移動App可在整個順風車行程中為乘客及私家車車主提供多項服務及功能。

我們旨在通過以用戶為中心的界面設計，為**嘀嗒出行App**的用戶提供沉浸式的體驗。特別是，我們設有多種類型的通知，例如適合特定場景的用戶生成的通知、內容生成的通知及系統生成的通知，以增強用戶參與度及令用戶體驗個性化。例如，乘客可激活我們安全中心的若干功能，以自動將行程信息共享給指定的聯繫人、接收與系統推薦路線有任何駕駛偏離的通知、隱藏其電話號碼以保護隱私、全程開啓錄音保護以防出現潛在糾紛，並授權我們在緊急情況下向醫務人員披露其醫療信息。

就乘客而言

閣下如為要求順風車出行的乘客，則可進行一系列偏好設置，其中包括接送地點、目的地、出發時間、乘客總數以及獨享搭乘或與其他陌生乘客共享行程。其後，將根據所選參數確定閣下的行程費用。根據我們的匹配算法，我們將為閣下提供經選定的私家車車主列表，彼等出行路線及時間的相似程度各異，閣下可等待並由當中的任何車主接送，或主動向閣下所選中的任何一名車主發送順風車邀請。閣下在為成功匹配預付全部車費後，可通過**嘀嗒出行App**與私家車車主聯繫，以說明接送地點、出發時間及經雙方同意的其他特殊要求。

我們已實施各種措施來幫助閣下作出知情決定及確保閣下在行程中的安全。例如，閣下可檢查所有列出的私家車車主的詳情，包括評分、車輛資料、背景調查結果及駕駛記錄。行程一旦開始，我們的安全功能可使閣下與家人及朋友共享實時行程資料、緊急報警、查看保險資料及聯絡我們的客服人員。此外，閣下可進入安全中心主頁設置閣下的偏好，並激活我們綜合機制的若干功能。例如，閣下可以選擇將行程信息分享給指定的聯繫人，該聯繫人將有權訪問閣下的實時位置，並在任何偏離系統推薦路線的情況下收到通知，以確保閣下的安全，特別是在閣下可能失去意識的緊急情況下。我們亦通過我們的全天候緊急響應小組為閣下提供保護及臨時協助。請參閱「[我們對信任及安全的承諾](#)」及「[客戶服務](#)」。

業 務



1. 通過點擊順風車標籤預定順風車出行。



2. 顯示經選定的私家車車主名單和司機信息。



3. 檢查支付詳情及在成功匹配後預付車費。



4. 行程一經開始，閣下可以點擊我們安全中心查看安全功能。閣下亦可通過點擊報警按鍵撥打緊急報警電話。閣下可以點擊到達按鍵，確認到達目的地並結束行程。

業 務



5.閣下的行程已投保，閣下可使用多項安全功能，包括添加安全聯繫人及行程錄音保護。
閣下可進入安全中心主頁使用全面的安全機制。

就私家車車主而言

閣下如為私家車車主，通過在行程中接送乘客，可節省油費及通行費。閣下可進行一系列偏好設置來通過**嘀嗒出行App**發佈行程，包括行程的起點及終點、計劃出發時間及可用座位數目。其後，閣下將收到出行路線及時間相若的乘車請求，並人工回應任何閣下選擇的請求。閣下亦可打開自動搶單功能，通過設置與我們平台進行的正常訂單匹配和乘車請求建議相比更詳盡的首選項（包括可合乘座位數、預計出發時間和行程路線的相似度）來提高效率，據此，我們的配對算法篩選潛在配對並自動為閣下接受匹配的乘車請求。此外，倘有多個可用座位，閣下可回應多個順路乘車請求，以節省更多成本，惟須獲得順風車乘客同意，且每日可搭乘的總次數設有限制。行程一旦開始，**嘀嗒出行App**為閣下提供路線經過優化的實時駕駛導航。我們通過與順風車乘客的安全機制大致類似的安全機制為閣下提供保護，包括在行程中監察順風車乘客違反規則的行為。請參閱「[我們對信任及安全的承諾](#)」及「[客戶服務](#)」。此外，閣下所提供的所有順風車行程均獲投保，而無需支付額外費用。

業 務



1.1 閣下可以通過設置出發地和目的地、選擇之前保存的路線或查看新路線，開始接送乘客。



1.2 閣下確定路線後，我們的平台將發佈閣下的行程，而閣下將會看到附近接送地點及類似路線的詳細乘客請求。閣下可查看彼等的路線，並點擊任何閣下選擇的請求，然後應該該請求。

業 務



2. 通過設置行程路線的相似程度及訂單偏好來設定閣下的偏好。

3. 選擇閣下的偏好請求後，閣下可以點擊信息按鍵，聯繫閣下的乘客並在確認接受請求前查看車費。



4. 確認請求後，閣下將會看到行程信息，然後可通過點擊頁面底部的按鍵開始閣下的路線導航並在出發時通知乘客。

定價及付款結算

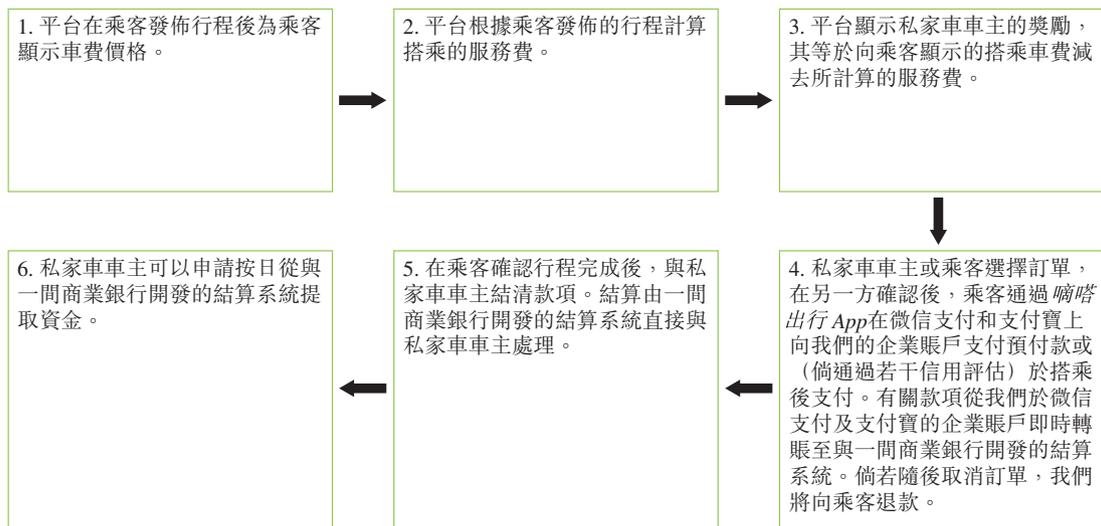
我們向通過我們的平台促成的所有順風車搭乘中的乘客及私家車車主預先顯示車費。藉此，我們可防止乘客與私家車車主之間討價還價及出現糾紛。我們將參考當地出租車定價水平、城市私人乘用車數量及交通水平，根據當地生活水平對覆蓋的城市進行分組，並基於位置及距離，採用分級定價模式來計算每次行程的費用，反映攤分出行成本。對於在行程中匹配了多個訂單的順風車行程，每位同城出行乘客的車費介

業 務

乎順風車行程全價的60%至80%（此為乘客專程乘車所應付的費用），而每位城際出行乘客的車費介乎順風車行程全價的25%至70%（此為乘客專程乘車所應付的費用），具體取決於行程距離。

於行程結束後，我們會將從乘客收取的資金計入私家車車主在我們平台上的用戶賬戶，有關金額相等於乘客所付搭乘車費與我們基於位置及行程距離收取的服務費之間的差額。私家車車主可每日申請提取資金。在某些情況下，私家車車主可免予收取乘車費，作為對順風車乘客的優惠，在該等情況下，順風車乘客將收到預付車費減我們應收服務費的退款。我們已經委聘一家持牌商業銀行託管我們的銀行賬戶。我們亦與該銀行合作，並開發了一個與我們的內部系統連接的系統，以管理及結算與私家車車主及出租車司機的付款並向我們的個人用戶退還餘額。自2020年11月9日起，我們已全面投入使用該系統，所有通過**嘀嗒出行App**來自乘客的付款以及向私家車車主及出租車乘客的付款現在均通過該系統進行結算。據我們的中國法律顧問告知，我們無需就目前使用的結算系統取得支付業務許可證，因為持牌商業銀行是通過已實施的系統為我們提供支付管理及結算服務，且有關結算慣例在所有重大方面符合相關中國法律及法規規定。

下圖說明我們順風車平台服務的資金流。



我們通過向於我們的平台提供順風車搭乘的私家車車主收取服務費來從順風車平台產生收入。我們可能會每月審閱當地城市的經濟狀況及戰略因素並據此調整費用水平。此前，服務費通常包括最低起步價及基於預期行程距離按分級基準計算的預定固定金額，且不論行程距離均有一定上限。服務費於2023年2月變更為搭乘車費的固定百

業 務

分比以符合不斷變化的行業慣例。截至2023年12月31日，該百分比約為10.5%，且在不同城市及不同情況下可能略有不同。根據弗若斯特沙利文報告，我們採用的服務費模式一直並將繼續與行業慣例一致。於2021年、2022年及2023年，我們順風車平台服務的淨服務費率分別為7.4%、7.1%及7.8%。於2022年至2023年，我們的淨服務費率上升，主要是由於我們在2023年提高了向在我們平台上提供順風車搭乘服務的私家車車主收取的總體服務費。我們的淨服務費率於2022年有所下降，主要由於我們增加了向私家車車主提供的補貼（其中一部分已被扣除以得出我們的收入），以獎勵彼等在我們的平台上提供搭乘服務。

於2021年、2022年及2023年，我們從順風車平台產生的收入分別為人民幣695.1百萬元、人民幣514.9百萬元及人民幣774.0百萬元，分別佔我們同年總收入的89.0%、90.5%及95.0%。

智慧出租車服務

儘管中國出租車行業在中國汽車客運市場上佔據明顯主導地位，但由於該行業對移動互聯網時代的數字化及網約車平台的出現所帶來的挑戰的適應較慢，因此營運效率及客戶滿意度未能達到充足水平。我們於2017年推出智慧出租車服務，並推出了各種服務及產品。根據弗若斯特沙利文報告，截至2023年12月31日，我們的平台上有超過353,000名認證出租車司機，佔全國所有出租車司機約13.0%。我們僅准許認證出租車司機於完成我們的驗證程序後通過我們的平台提供出租車搭乘服務。

如今，人們以各種方式租用出租車，例如揚招及通過智慧手機下達訂單網約打車，隨著智慧手機近年來滲透率不斷提高，後者變得日益普及。根據弗若斯特沙利文報告，於2023年，按交易總額計，揚招仍佔主導地位，佔據88.9%的市場份額，並將繼續與網約車並行發展，服務於大眾多樣化的出行需求。

我們已推出智慧出租車服務，重點發展由面向出租車司機的**嘀嗒出租車司機App**及面向乘客的**嘀嗒出行App**提供的網約車解決方案。我們已推出**嘀嗒出租車司機App**的應用內功能**智慧出租車巡遊**，有關功能利用我們的預測算法及數據分析技術，實時引導出租車司機至高需求的區域。我們可藉此提高出租車的使用率，提升乘客的打車效率。我們亦推出其他智慧出租車服務。我們自2019年8月起一直在多個城市試點我們的數字化揚招解決方案，該解決方案由**出租車智慧碼**及**出租車打車助手**（乘客可通過**嘀嗒出行**微信小程序訪問）提供。此外，我們於2018年8月面向出租車公司及協會推出基於雲端的出租車管理軟件**鳳凰出租車雲平台**，以通過監控出租車司機的工作量和表現提高其營運及管理效率。我們與監管機構參加研討會，包括地方交通運輸部門負責人、業內人士和其他市場參與者，以分享我們的第一手經驗，提倡高效及可持續的出行解決方案（包括出租車行業的解決方案）。

業 務

截至最後實際可行日期，我們已在中國98個城市提供出租車網約服務，包括83個我們就促成的出租車搭乘而向出租車司機收取服務費的城市。我們就出租車網約服務及其他智慧出租車服務與地方交通運輸部門、出租車公司及協會合作。截至2023年12月31日，我們已與79個城市的地方交通運輸部門、出租車公司及／或市、區級出租車協會就我們的出租車網約及／或其他智慧出租車服務訂立戰略合作協議或備忘錄。詳情請參閱「一 我們與地方交通運輸部門、出租車公司及協會進行的戰略合作」。於2021年、2022年及2023年，我們從智慧出租車服務產生的收入分別為人民幣32.6百萬元、人民幣19.4百萬元及人民幣11.3百萬元，分別佔同年我們總收入的4.2%、3.4%及1.4%。於往績記錄期間，我們的所有智慧出租車服務收入均產生自出租車網約服務。我們目前免費提供數字化揚招解決方案作為我們智慧出租車服務不可或缺的增值部分。我們期望通過我們的數字化揚招解決方案優化傳統揚招的匹配效率和用戶體驗，並在實現更高水平的數據準確性、算法複雜性和用戶覆蓋範圍後逐步收取服務費。過去幾年來，我們一直通過在越來越多的城市組建並開展合作關係，擴大地理覆蓋範圍，戰略性專注於深耕智慧出租車服務。展望未來，我們預期不斷發展我們的服務及產品，並豐富我們的變現渠道。請參閱「一 發展戰略 — 提升變現能力並豐富變現渠道」。

出租車網約

我們於2017年10月推出出租車網約服務，並於2019年8月開始在選定城市變現。我們已取得提供出租車網約服務所需的增值電信業務許可證。截至2023年12月31日，我們已為合共約106.1百萬名個人出租車乘客提供服務。下表載列於所示年度我們的出租車網約服務的主要運營數據。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
	人民幣	人民幣	人民幣
交易總額 ⁽¹⁾	827.2百萬元	427.4百萬元	223.9百萬元
我們促成的出租車網約搭乘次數	35.5百萬	21.5百萬	12.1百萬
平均每次出租車網約搭乘車費	人民幣23.3元	人民幣19.9元	人民幣18.6元
平均每公里出租車網約搭乘車費 ⁽²⁾	人民幣4.4元	人民幣3.6元	人民幣3.6元
月均活躍認證出租車司機人數	200,000	140,000	102,000
月均活躍出租車乘客人數	1.7百萬	0.8百萬	0.5百萬
每名認證出租車司機的平均每月收入 ⁽³⁾	人民幣13.6元	人民幣11.5元	人民幣9.2元
淨服務費率 ⁽⁴⁾	2.1%	1.8%	3.3%

附註：我們出租車網約服務的運營指標不包括我們其他智慧出租車服務的數據（如我們通過出租車打車助手及出租車智慧碼助力的出租車搭乘），我們尚未開始將該等服務變現。

業 務

- (1) 交易總額不包括我們通過其他智慧出租車服務（如出租車打車助手及出租車智慧碼）助力的出租車搭乘，我們尚未開始將該等服務變現。隨著我們擴大其他智慧出租車服務的用戶群以及加深與當地出租車公司及協會的合作，我們將加大變現力度。
- (2) 特定期間內的平均每公里出租車網約搭乘車費按該期間通過我們平台促成的所有出租車網約搭乘的交易總額除以所有該等出租車網約搭乘的估計總里程數（以公里為單位）計算。
- (3) 每名認證出租車司機的平均每月收入乃根據於相關期間提供出租車網約服務所產生的收入，除以月均活躍認證出租車司機人數乘以同期月數計算得出。
- (4) 有關淨服務費率的計算，請參閱「詞彙表」，其反映了我們在全國範圍內運營的綜合費率，而我們在不同城市的定價或會因當地城市經濟狀況及戰略原因而有所不同。

於往績記錄期間，我們促成的出租車網約搭乘次數及相應交易總額整體下跌，主要由於出租車網約行業的競爭動態發生變化，以及網約車行業的競爭加劇導致出租車行業整體下滑。許多傳統出租車公司於2021年開始推出自己的線上服務，這蠶食了像我們這樣的全國性平台的市場份額。此外，儘管部分主要網約車平台不斷加大補貼力度來吸引用戶，但考慮到我們的出租車網約服務與網約車服務的業務模式存在重大差異，我們放棄加入價格戰。該戰略選擇導致我們的部分出租車網約服務用戶流失。此外，大量司機湧入中國網約車行業，導致車費下跌、可供乘車量過剩。例如，按2022年簽發的網約車駕駛證數量計算，網約車司機人數增加了1.1百萬人或28.9%，更有未持有該等許可證的新增網約車司機。根據弗若斯特沙利文報告，由於車費下跌及網約車服務的可用性增加，許多潛在的出租車網約乘客可能會轉向網約車，而順風車服務行業受到的影響較小，因為其依賴私家車車主（而非專業司機）及其互助（而非商業）性質。此外，我們分別於2021年、2022年及2023年逐步終止與兩家、三家及三家出租車網約服務相關的聚合平台合作，而該等平台於相應年度分別為我們促成了3.8百萬次、0.5百萬次及45,000次出租車網約搭乘。我們終止與該等聚合平台的合作通常是出於戰略原因，雙方同意在合約到期時不再續約。例如，一家主要聚合平台於2021年開始專注於建立其自身的出租車網約業務，並成為我們的競爭對手。其亦優先向網約車司機而非出租車司機派單以獲得更高的佣金。儘管我們於2021年通過與該平台的合作促成了約3.8百萬次出租車網約搭乘，但由於當時的競爭態勢超過了合作關係，我們並無於合約在2021年12月到期時與該平台續約。我們已於2021年終止與另一個聚合平台的合作，原因是該平台於同年退出搭乘聚合業務，而我們於2021年通過與該平台合作促成的出租車網約搭乘次數不到3,000次。

業 務

我們預計，於往績記錄期間，我們的出租車網約業務的下降趨勢不會持久，且會因以下原因而逐漸改善。首先，我們在中國出租車網約行業的豐富經驗以及我們與出租車公司、地方交通運輸部門及出租車協會的緊密聯繫預期將有利於我們其他智慧出租車服務（如出租車智慧碼及出租車打車助手）的長遠發展。除司機、乘客和出租車網約平台外，該等其他智慧出租車服務還涉及出租車公司、地方交通運輸部門及出租車協會等其他利益相關者，並且預計將為推出該等服務的城市提供更全面的解決方案。儘管我們仍處於開發該等其他智慧出租車服務的早期階段，但我們希望通過該等服務吸引更多用戶使用我們的平台，從而有望推動我們出租車網約業務的復甦及增長。其次，根據弗若斯特沙利文報告，鑒於許多新增的網約車司機不具備提供該等服務的必要資格或許可證，我們預計，隨著行業監管力度加大，司機暫時過剩的情況將會逐漸緩解。

根據弗若斯特沙利文報告，於2021年、2022年及2023年，我們出租車網約服務的應答率分別為32.9%、42.1%及38.7%，整體與約30%至40%的行業平均水平一致。2021年應答率下降主要是由於COVID-19疫情蔓延，當時新實施了核酸檢測等地方限制出行措施，同時出租車司機對健康保護的態度更加謹慎，這影響了他們提供出租車網約搭乘的意願。根據同一資料來源，於2021年、2022年及2023年，我們促成的出租車搭乘的完成率分別為64.9%、65.1%及58.8%，整體高於約50%至60%的行業平均水平。

服務交付

我們主要分別通過乘客使用的嘀嗒出行App及出租車司機使用的嘀嗒出租車司機App提供出租車網約服務。我們的移動App可在整個行程中為出租車乘客及司機提供多項特性和功能。

作為乘客，閣下可在我們的嘀嗒出行App上即時或預先呼叫網約出租車，該App利用GPS來偵測閣下的位置並將閣下與可提供服務的出租車司機相連接。閣下將獲提供出租車司機的詳情，包括個人評價、在我們平台上完成的訂單數量、駕齡及相關出租車公司，以及車輛識別碼等車輛信息。行程一旦開始，閣下將受到我們平台安全功能的保護，該等功能與我們為順風車乘客提供的安全功能大體類似。請參閱「一 我們對信任及安全的承諾」及「一 客戶服務」。於行程開始時及在行程中，該移動App還會彈出消息，請求閣下及時提供反饋或報告任何問題。抵達後，閣下可通過嘀嗒出行App或其他渠道付款。

業 務



1. 閣下可以在地圖上設置行程起點並輸入目的地，開始呼叫網約出租車。



2. 當我們的平台為閣下匹配出租車後，閣下將會知道行程狀態及出租車司機信息。在顯示界面有多個按鍵，可以滿足閣下的行程要求，包括向司機發送信息或撥打電話、更改乘客號碼、報警、尋求客服協助、更改目的地、分享或取消行程等。

業 務



3. 行程結束後，閣下可以在反饋頁面上就行程打分並發表評論。

閣下如為出租車司機，需要與其他出租車司機競爭以獲取訂單，並可通過設置詳細的訂單偏好（根據偏好，我們的配對算法會篩選潛在配對並自動為閣下接受匹配的乘車請求）打開自動搶單功能。我們的系統通常會根據所有競爭同一訂單的出租車司機在履行網約訂單及揚招訂單方面的往績記錄，優先考慮評分最高的出租車司機。請參閱「[我們提供的服務](#)—[智慧出租車服務](#)—[數字化出租車搭乘](#)」。閣下將收到搶單成功的通知。行程一旦開始，*嘀嗒出租車司機App*為閣下提供實時駕駛導航以實現最優化路線。



1. 閣下可以通過查看獲知的訂單詳情及點擊搶單按鍵開啟自動搶單功能。

2. 搶單成功後，閣下將會看到等待時間，向乘客發送信息或撥打電話的功能，安全功能及確認乘客已上車的選項。

業 務

The screenshot shows a payment interface in Chinese. At the top, it says '请及时发起收款' (Please start payment in time) and '记得提醒乘客下车前完成支付。若您已线下收款，可点击“我已线下收款”' (Remember to remind passengers to complete payment before getting out of the car. If you have received payment offline, you can click 'I have received payment offline'). Below this are two input fields: '车费 计价器金额元' (Fare Meter amount in Yuan) and '其他 高速费、过桥费、停车费等元' (Other: Expressway fee, bridge fee, parking fee, etc. in Yuan). There are two buttons: '发起线上收款' (Start online payment) and '已线下收款' (Offline payment received). A feedback link at the bottom says '如遇问题，可点击立即反馈给我们。' (If you have any questions, you can click to give us immediate feedback). A back arrow is at the bottom left. Red arrows point from the input fields and buttons to their respective descriptions on the right.

车费	计价器金额元	→	輸入支付金額
其他	高速费、过桥费、停车费等元	→	輸入產生的其他費用，例如高速費、過橋費及停車費
发起线上收款		→	發起線上支付
已线下收款		→	通知已線下完成支付

3. 行程結束後，閣下可以輸入支付金額及其他適用費用，發起線上支付。
閣下亦可選擇線下支付並隨後通知我們的平台。

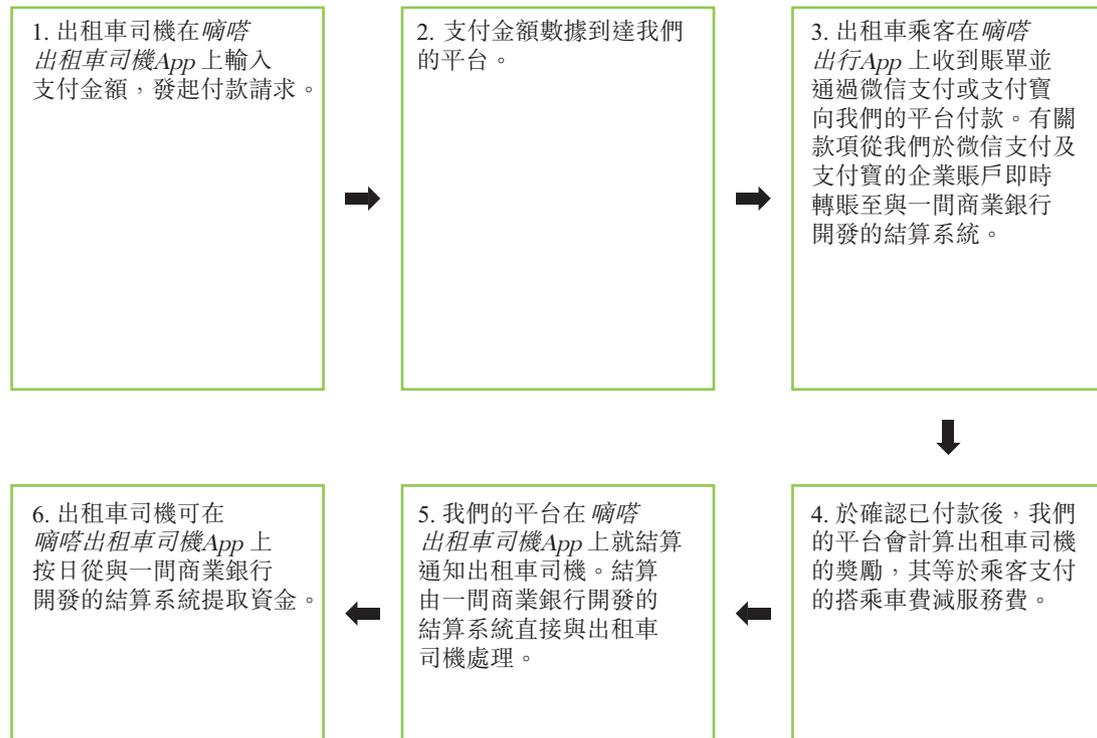
定價及付款結算

抵達後，出租車司機通過**嘀嗒出租車司機App**將賬單發送給乘客，車費由出租車計價器計算。倘乘客通過我們的移動App付款，則我們會將從乘客收取的資金計入出租車司機於平台上的用戶賬戶，該資金包括額外小費，但不包括我們向出租車司機收取的任何服務費。出租車司機可按日提取資金。

倘若乘客線下結付款項，我們會根據乘客下達訂單時輸入的起點和終點之間的距離在我們平台上從出租車司機的用戶賬戶扣除服務費，而毋須要求出租車司機告知我們在線下收取車費。賬戶結餘為負人民幣10元的出租車司機在補足差額前將無法在我們平台上接獲出租車訂單。

業 務

嘀嗒出行App及嘀嗒出租車司機App通過我們的後端系統連接，以實現我們出租車乘客的無縫付款。下圖說明我們出租車網約服務的資金流。



截至最後實際可行日期，我們已就通過我們的出租車網約服務在83個城市促成的出租車搭乘向出租車司機收取服務費。我們預期將在其他城市達到每日完成搭乘約1,000次、應答率約50%（視乎城市的大小而有所不同）且我們認為這些城市能夠確保最低程度的用戶滿意體驗後，逐步收取服務費。有關門檻在不同城市各有所不同，視乎當地市級經濟狀況、市場趨勢及我們的業務發展計劃而定。我們的服務費是參考乘客的上車及下車地點分級收取。我們根據主要營運指標（其中包括訂單量、應答率及當地出租車價格）將我們已覆蓋的城市進行分組，並採用分級定價模型，按距離計算每次行程的服務費。我們每次行程的服務費設有特定上限，視乎地點而定。根據弗若斯特沙利文報告，我們的服務費模式與行業慣例一致。於2021年、2022年及2023年，出租車網約服務的淨服務費率分別為2.1%、1.8%及3.3%。於2023年，我們的淨服務費率上升，主要由於我們促成的出租車搭乘行程距離（通過分級定價模型估算）的組成結構發生變化，導致淨服務費率上升。

對於在不同城市群促成的出租車搭乘，我們收取固定金額的信息服務費另加不同的增量服務費。例如，對於在北京、廣州和深圳促成的出租車搭乘，我們收取每次交易人民幣1.0元的信息服務費，另加每次額外行駛四公里人民幣1.0元的增量服務費。

業 務

在上海，我們收取每次交易人民幣0.6元的信息服務費，另加每次額外行駛四公里人民幣0.6元的增量服務費。在天津、成都、重慶及其他城市，我們收取每次交易人民幣0.5元的信息服務費，另加每次額外行駛四公里人民幣0.5元的增量服務費。對於每組城市，我們通過以下方式確定適當的收費水平：(1)參考當地城市經濟狀況、我們的運營規模和成本以及該市同行的收費水平設定定價範圍，及(2)根據該市當地乘客出租車搭乘模式、當地出租車數量和每日出租車訂單數量、該市傳統出租車收費，以及我們與地方交通運輸部門和出租車協會或公司的合作等多項因素，制定詳細的增量服務費用。

數字化揚招

根據弗若斯特沙利文報告，儘管按交易總額計於2023年傳統揚招佔所有出租車訂單的約88.9%，但該模式在營運效率方面仍有很大的提升空間。例如，人們可能在距離空車一個街區外的地方等車。

我們於2019年11月推出出租車打車助手，通過技術來優化傳統揚招服務的效率和用戶體驗，其僅可通過我們的嗒嗒出行微信小程序打開。我們利用雲技術幫助乘客找出最佳打車點，並為彼等提供附近空車的實時位置、預計抵達時間、車牌號及其他信息。於2020年7月，我們升級出租車打車助手，新增一鍵打車功能，與純網約車相比，能夠為乘客帶來更大的靈活性。乘客可在不輸入出發地和目的地的情況下把用車需求發送到五公里內巡遊的所有空車司機，而司機將在不知道目的地的情況下搶單。通過這種方式，我們使乘客既可享受網約車的便利，又不必擔心出租車司機只接更長途的行程或更便捷的目的地「挑單」情況，從而增加了乘客以更短等待時間成功打車的確定性。以下屏幕截圖為出租車打車助手的界面示意圖。



1. 閣下可查看地圖上顯示的閣下的位置，一鍵發送出租車打車請求。同時會顯示預測經過的出租車。

2. 當出租車司機接受閣下的訂單時，將會向閣下顯示出租車位置、行程狀態及司機信息。

業 務

數字化出租車搭乘

儘管乘客已習慣網約車的便利性及透明度(例如車費及等待時間的估算、網上支付選項、評分及評價系統、失物招領追蹤等)，但揚招乘客卻通常缺乏所有該等搭乘體驗。為改善傳統的出租車搭乘體驗，我們於2019年8月通過我們的**嘀嗒出行**微信小程序推出**出租車智慧碼**，力求將揚招出租車搭乘數字化。我們收集車輛和出租車司機的信息並將其數字化，隨後以快速響應碼(「二維碼」)的形式為出租車司機生成包含該等信息的**出租車智慧碼**，而出租車司機可保存二維碼並在車內展示，方便乘客使用。在通過揚招方式乘上出租車後，我們告知及鼓勵乘客通過**嘀嗒出行**微信小程序掃描出租車內張貼的**出租車智慧碼**，將行程轉變為「網上訂單」。乘客在首次使用**出租車智慧碼**協助其搭乘之前，我們會要求乘客進行身份驗證。在行程中，乘客可發送目的地以啟用導航，與親朋好友分享行程，並報告繞道或危險駕駛行為等任何問題。於行程完成後，乘客將能夠通過**嘀嗒出行**微信小程序接收行程賬單，通過各種網上支付渠道進行付款，申請電子發票，向司機提供反饋，並查看乘客的歷史行程。我們允許出租車司機檢查我們從所有乘客評分的分析得出的綜合評分結果，而不能訪問來自任何特定出租車乘客的任何個人評分或意見。自**出租車智慧碼**推出以來及直至2023年12月31日，累計乘客評價約為105百萬次，平均每位出租車司機獲評價逾1,500次。截至最後實際可行日期，在我們提供出租車網約服務的中國98個城市中，我們在19個城市推出了**出租車智慧碼**，滲透率為19.4%。以下屏幕截圖為**出租車智慧碼**的用戶界面示意圖。



1. 掃描出租車智慧碼後，閣下可以查看司機及行程信息，查看閣下的行程規劃路線，評價閣下的行程體驗，並通過微信小程序付款。

業 務

揚招乘客通過出租車智慧碼產生的評分及評價將計入出租車司機於嗒嗒出租車司機App中的評分，該評分影響出租車司機通過我們的出租車網約服務成功搶單的機會。因此，出租車司機受到激勵，通過提高每次行程的服務質量來積累評分。於2022年，我們在西安市促成的數字化出租車出行中，約77.2%獲得了用戶反饋，為出租車公司經營業務及監管機構確定市場提供了建設性見解。

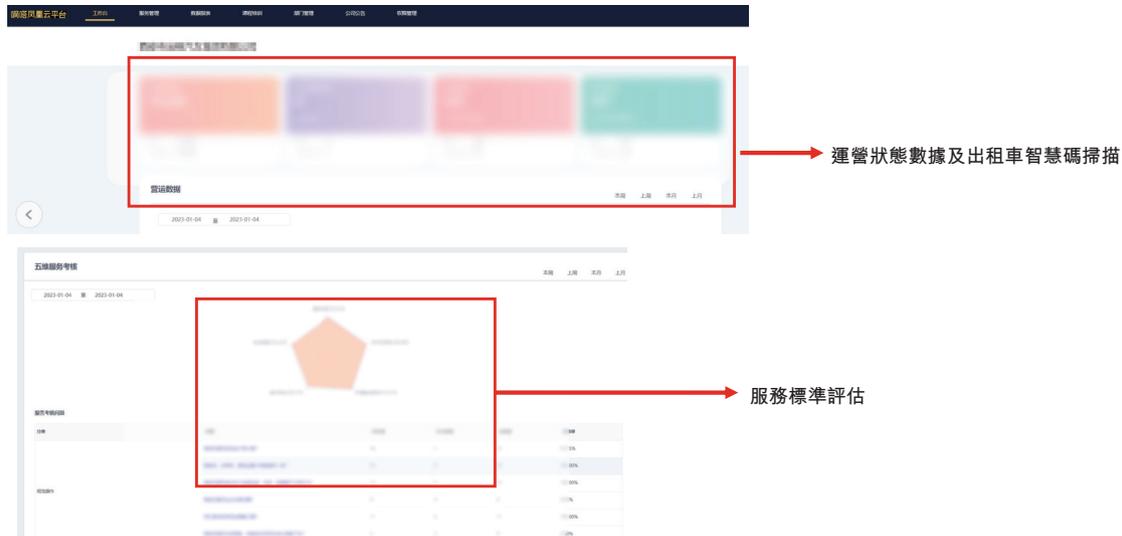
此外，由於每次揚招的出租車出行均會在掃描智慧碼後進行數字化備份，因此出租車公司、出租車協會以及地方交通運輸監管部門可以通過我們的各種數據而了解到本地交通擁堵情況、不同地區及時段出租車打車方式以及車隊的利用效率與服務質量。然而，我們致力於保護用戶資料及該等訂單的隱私，並遵守我們的內部數據保護政策。所有已標記及處理過的用戶數據均存儲在受防火牆保護的實體服務器上，並且我們已經履行各種協議及流程，包括密碼政策、服務器訪問日誌記錄及網絡訪問身份驗證等，以保護我們的數據資產，並防止未經授權訪問我們的網絡。更多詳情請參閱「一 數據隱私及安全」。

鳳凰出租車雲平台

為不斷努力提高出租車公司的效能及效率，我們於2018年8月推出鳳凰出租車雲平台，該平台為一種基於雲端的出租車管理軟件。截至2023年12月31日，我們為73個城市中的916家出租車公司提供鳳凰出租車雲平台服務。

鳳凰出租車雲平台通過審視出租車司機的工作量及績效，審查整個公司的運營及財務績效，以及協助處理向地方交通運輸部門提交的投訴，讓出租車公司能夠完善其管理及優化其運營效率。鳳凰出租車雲平台是一款基於雲端的出租車管理軟件，使用我們的實體服務器及共享可配置計算資源池以及雲系統技術共同開發而成，以收集、存儲及處理數據。雲系統技術讓平台能夠提供基於雲端的服務，通過互聯網向用戶傳輸同步處理的數據。鳳凰出租車雲平台利用雲系統技術實現同步收集、處理及分析數據，據此讓出租車公司精簡對出租車司機的管理。鳳凰出租車雲平台收集出租車司機的日常運行數據，包括搭乘次數、出租車智慧碼促成的在線訂單數量、完成的線上支付和線下支付數量、乘客的評論條數及評分（涵蓋服務態度、車輛清潔度及司機的安全意識等方面）。鳳凰出租車雲平台亦收集出租車公司的日常運營數據，包括已完成訂單總數、在崗出租車司機數量、產生的總收入、每次搭乘收取的平均車費以及乘客提交的投訴信息。鳳凰出租車雲平台亦導入出租車智慧碼生成的信息，使出租車公司可在日常運營中作出知情的決定。以下屏幕截圖為鳳凰出租車雲平台的界面示意圖。

業 務



目前，我們為出租車公司免費提供鳳凰出租車雲平台作為我們智慧出租車服務不可或缺的增值部分。我們亦計劃為出租車協會及地方交通運輸部門提供個性化定製版本，以促進智慧城市及智慧交通系統的建設。藉此，我們預期將與出租車公司及協會建立穩固的長期關係，以進一步發展我們的智慧出租車服務。

我們與地方交通運輸部門、出租車公司及協會進行的戰略合作

我們就我們的出租車網約服務及其他智慧出租車服務與地方交通運輸部門、出租車公司及協會合作。截至2023年12月31日，我們已與79個城市的地方交通運輸部門、出租車公司及／或市、區級出租車協會就我們的出租車網約及／或其他智慧出租車服務訂立戰略合作協議或備忘錄。

就推廣我們的出租車網約服務的合作而言，我們的合作出租車協會或公司承諾在出租車司機中推廣使用我們的平台，幫助我們改善司機評級系統，並協助我們對使用我們平台的出租車司機進行背景核查。具體而言，我們的合作出租車協會或公司收集出租車司機對我們的司機評級系統的反饋，並根據彼等與當地出租車司機的合作經驗為系統優化提出建議。彼等亦會協助我們，就我們於背景核查過程中自出租車司機收集所得的資料和數據進行數據差異調整及數據驗證。作為交換，我們承諾通過我們的服務和營銷，幫助彼等獲得出租車乘客並增加出租車司機的收入。我們對出租車網約服務收取服務費。我們認為，我們與出租車公司及協會的戰略合作使我們能夠快速、經濟高效地擴展出租車網約服務，從而為我們與該等城市進行智慧出租車合作奠定基礎。

業 務

此外，截至最後實際可行日期，我們已與17個城市的地方交通運輸部門、出租車公司及協會簽署及實施戰略合作協議，以推廣我們的其他智慧出租車服務，包括我們的數字化揚招解決方案（由出租車智慧碼及出租車打車助手以及鳳凰出租車雲平台提供）。例如，我們與西安市出租車管理處訂立的戰略合作協議，使我們能夠訪問行業數據（如車輛、司機、車費及路線等信息），以連接及採用我們的數字化揚招解決方案，亦使我們獲得政府的大力支持（如為我們的解決方案提供策略見解、促進數據收集以及為出租車司機組織培訓課程），以在西安市推廣我們的智慧出租車服務。我們利用我們的技術能力以及全面的服務和產品種類，以數據為依據向地方當局提供有關區域交通管理和優化的見解。此外，根據我們與西安市出租車協會的合作協議，我們承諾提供對出租車營運的數據見解、提供使用我們服務的乘客所生成的出租車司機評分，及允許出租車公司成員使用鳳凰出租車雲平台於服務期間管理出租車司機，藉此加強西安市出租車協會及出租車公司成員的出租車營運管理。作為交換，西安市出租車協會負責向出租車司機推廣使用我們的服務並向出租車公司成員推廣鳳凰出租車雲平台。我們的合作協議通常為期三年，並附有自動續期條款。該等協議中亦訂有保密條款，規定雙方應將合作相關數據及信息限制為僅限獲授權人員訪問，並確保保密性，防止向第三方洩露。據我們的中國法律顧問告知，我們通過該等合作獲取行業數據符合相關數據隱私及安全法律法規，理由如下：(1)戰略合作協議授權我們合法獲取行業數據接口，(2)我們按照戰略合作協議規定的方法及目的對行業數據進行審慎處理，及(3)我們採取一系列數據安全管理及技術措施（如加密及訪問控制），按照內部制定的數據保護系統處理行業數據。

我們的智慧出租車服務已迅速在西安市獲得市場認可，且我們已作好準備將地方合作複製至其他城市，包括已與我們簽訂戰略合作協議的滄州、荊州、貴陽及鄭州。

我們的用戶

我們擁有一個規模龐大、值得信賴的用戶社群，其中包括乘客、私家車車主及出租車司機。我們享有網絡效應。舉例而言，根據弗若斯特沙利文報告，我們不斷增長的認證私家車車主人數使我們能夠維持高於行業平均水平的應答率，而乘客及司機的用戶體驗得到提升吸引了更多用戶使用我們的平台。這種良性循環的增長週期將促使搭乘次數增加及我們平台上可用的出行運力利用率上升。不斷增長的用戶群亦將增加用戶對我們平台的粘性，因為彼等切換到新平台的成本有可能導致其更長的等待時間。我們認為，因此形成的用戶粘性使我們比同業公司具有競爭優勢，並為潛在競爭對手造成進入壁壘。

業 務

我們於2020年3月推出忠誠度計劃，根據該計劃，我們的用戶在使用我們的順風車和出租車網約服務或我們的*出租車智慧碼*及*出租車打車助手*的過程中完成若干任務後(包括完成身份驗證、完成乘車、提交評價等)，我們將獎勵用戶常客積分。

於往績記錄期間，我們亦與若干聚合平台(主要包括導航或在線搜索移動應用程序)合作，以為我們的順風車平台和出租車網約服務獲取用戶及擴大我們的服務範圍。我們通常與聚合平台訂立合作協議，協議通常載有下列主要條款。

- *期限*。協議通常為期一年。
- *訂約方的權利與義務*。聚合平台通過其產品內嵌入的鏈接及應用程序編程界面幫助我們獲取額外乘客。聚合平台有權設計我們服務在其產品內的顯示風格。
- *付款及結算*。使用我們的服務後，乘客透過第三方支付渠道(例如微信支付及支付寶)在聚合平台上支付乘車費。我們承擔第三方支付渠道收取的付款處理佣金。我們通常向合作聚合平台授出30天的信貸期，視乎相關合約條款及我們對其信譽的評價而定。聚合平台向我們收取的手續費為我們向乘客收取服務費的百分比。

我們對信任及安全的承諾

信任與安全是我們確保平台提供優質用戶體驗的第一要務。我們已採取多種措施以在用戶之間建立起信任和提升安全水平，例如進行背景調查及採用驗證機制以及運用人臉識別、虛擬號碼和實名認證等多種技術。根據弗若斯特沙利文報告，我們的安全措施與其他市場參與者所採納者相若。此外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們的平台上概無涉及任何惡意暴力犯罪。因此，董事認為我們的各種安全措施屬充分及有效。

經審閱董事意見的基礎及進行以下獨立盡職調查工作後，聯席保薦人並無注意到任何重大事項會致使聯席保薦人對董事認為本集團安全措施屬有效的意見產生疑問。聯席保薦人已(1)與本集團管理團隊進行業務盡職調查面談／討論，以了解本集團採取的安全措施及其有效性；(2)取得並審閱本公司內部控制顧問所編製的內部控制報告，並注意到該內部控制報告未提及有關內部控制措施的任何重大缺陷；(3)獲得行業顧問的書面確認，並了解到本集團所採取的安全措施在符合市場標準的同時，比傳統的汽

業 務

車客運模式更為嚴格；(4)就(其中包括)本集團採取的安全措施及其在第三方盡職調查過程的成效，與本集團移動應用程序的選定用戶進行訪談；(5)就(其中包括)本集團採取的安全措施及其成效對本集團移動應用程序的用戶進行線上調查；及(6)進行營運及現場盡職調查，例如審查本公司司機及車輛驗證系統、審查本公司的數據收集及存儲系統並對其進行數據分析等。

背景調查及驗證

就所有乘客而言，我們要求彼等提供手機號碼並通過短信發送的驗證碼，或與已預先識別該等號碼為該等乘客手機上使用的相同號碼的電信運營商進行確認，以進行驗證。由於在中國手機號碼通常經過實名認證登記，故倘出現緊急情況或如屬必要，相關手機號碼可妥為報告公安機關或其他政府機構用於識別相關用戶。通常，在乘客輸入彼等從第三方驗證服務提供商收到的消息驗證碼後，我們會立即完成該驗證流程。我們亦鼓勵乘客提供其姓名和身份證號來完成實名認證。對於司機，我們會進行在線背景調查，以篩選現有及潛在私家車車主(包括彼等的車輛)，以識別根據適用的法律法規或我們的內部標準不具備使用我們平台資格的人士。我們通過類似水平的安全機制，為私家車車主提供與乘客類似的保障。私家車車主亦可通過點擊App內置的緊急按鈕進行緊急報警。此外，我們已建立一套行為評分系統，以管理私家車車主及乘客的行為。乘客的違規行為包括誤期抵達、跳單、車內吸煙、不適當地取消訂單、拖欠付款以及危及安全駕駛。喪失所有行為評分點數的用戶將受到行為處分，包括臨時禁用及永久禁用。詳情請參閱「一 不合規用戶行為的管理」。我們的背景調查及驗證系統會訪問當地公安局的數據庫，以確保權限及認證。除對我們自己的員工外，我們亦委派合同員工對私家車車主提交的信息進行驗證。我們持續對外包團隊開展的驗證工作進行質量管理，確保驗證程序採用了一致的標準。我們亦定期為外包員工提供培訓計劃。

我們要求使用我們服務的私家車車主年齡介乎18至70歲，擁有有效的駕駛執照及至少一年的駕駛經驗，且並無犯罪記錄(包括危險駕駛定罪)。我們亦要求私家車車主提供其姓名及身份證號，並在認證過程中完成人臉識別。我們要求使用我們服務的出租車司機必須擁有有效的駕駛執照及出租車服務監督卡，擁有至少三年駕駛經驗，且並無犯罪記錄(包括危險駕駛定罪)。為評估司機的信用度及篩選違法犯罪分子，以

業 務

將糾紛風險降到最低並進一步保障出行安全，我們已採取各種措施查核資格及背景，以在第三方信用調查平台的協助下核實司機提交的文件和信息的真實性，並透過我們與公安機關的協作檢查行駛記錄和犯罪記錄，兩者均保留全國範圍的數據庫。具體而言，我們：

- 通過人工及技術兩種手段，核實並複核私家車車主及出租車司機所提交的身份信息的真實性及一致性；例如我們應用人臉識別技術確認私家車車主提交的身份信息是否與其人臉識別結果匹配，作為我們認證過程的一部分，以防止私家車車主規避我們的登記系統；
- 應用實時面部識別技術，通過要求彼等完成若干隨機分配的動作（例如眨眼、搖頭及身體移動），利用其手機攝像頭捕捉私家車車主及出租車司機的面部圖像，並將篩選結果與有關私家車車主及出租車司機所提供的身份信息進行比對後，方允許彼等搭載乘客或接單，以確保司機與經過認證的私家車車主或出租車司機是同一人；
- 核實私家車車主所提交的駕駛執照的真實性，並檢查其有效性；
- 檢查私家車車主的任何危險駕駛定罪；
- 定期檢查私家車車主的任何犯罪記錄；及
- 持續篩選認證私家車車主的駕駛記錄。

我們與地方出租車公司、出租車協會或相關政府機關合作對出租車司機進行核實，並不時更新彼等的合規記錄。

我們對私家車車主提交的擬用於在我們平台上提供順風車服務的每輛車輛採用標準化安全規定。具體而言，車輛必須是私有小轎車或運動型多用途汽車，且市值必須不低於人民幣50,000元，最高使用年限為15年。我們一般允許私家車車主在我們平台上最多註冊兩台車輛，無論向我們註冊的車輛數量多寡，均需遵守個人私家車車主每天可提供搭乘次數限制。出租車司機就出租車網約服務所提交的車輛必須向出租車公司註冊，且必須處於適用的當地資質標準所規定的最長服務年限內。我們已採取多項車輛資格檢查措施，其中包括：

- 核實私家車車主所提交的機動車行駛證的真實性；

業 務

- 核實私家車車主及出租車司機所提交車輛資料的真實性，其中包括品牌、顏色、車牌號碼、車輛識別號碼及車輛登記信息；及
- 根據私家車車主所提交的照片，檢查車輛是否狀況良好。

我們已採取措施核實私家車車主提交的照片的真實性，以檢查車輛狀況。具體而言，我們：

- 將照片上顯示的車輛資料（包括車牌號碼、品牌、顏色及其他信息）與車輛牌照上披露的信息對照檢查；及
- 將車輛的照片置於**嘀嗒出行App**供乘客與其實際將搭乘的車輛進行核證，並提醒乘客如有任何不符則不要乘行，並向平台報告。

我們將自動過濾及檢查與人工驗證私家車車主及出租車司機所提交的所有材料相結合，通常會在三個營業日內完成資格及背景調查。我們亦擁有客戶服務團隊，負責協助私家車車主解決在整個驗證過程中所遇到的問題。我們將所掌握的私家車車主及出租車司機提交的所有資料視為機密資料，並於本集團內部將該等資料的訪問限制在必要範圍內。請參閱「— 數據隱私及安全」。

其他安全機制

我們使用全面的安全功能守護每位乘客在旅途中的安全，使乘客可與家人及朋友共享實時旅途信息、一鍵報警、查看保險資料及聯絡我們的客服人員。我們向中國平安財產保險股份有限公司投購保險，以保障使用順風車服務的私家車車主及乘客。請參閱「— 保險」。2018年專項檢查後，我們已採取多種加強安全措施，包括聘請更多第三方供應商提供人臉識別、虛擬號碼及實名認證服務，加強對私家車車主及其車輛的背景調查及驗證。例如，我們採用虛擬號碼機制對私家車車主與乘客之間的互動進行匿名化處理，因此彼等可在不洩露真實個人手機號碼的情況下互相通話。此外，我們的平台會實時監控行程，並對被視為高風險的行程採取主動措施，例如存在嚴重繞行或長時間可疑停留的行程。在此情況下，我們的平台會發送通知提醒乘客。我們的客服人員會致電乘客以確保其安全，並在嚴重情況下聯繫警方並協助任何必要的訴訟程序。我們亦已建立全天候緊急響應機制，以處理緊急安全問題。若有用戶在行程中感知到任何人身威脅（其中包括辱罵、攻擊、非法拘禁及性騷擾），可全天候隨時聯繫我

業 務

們專責的內部客服人員求助。請參閱「一 客戶服務」。我們已向有關部門報告我們對該等加強安全措施的執行情況，並無收到任何後續要求。繼2018年發生在主要出行平台的惡意事件後，我們未曾且並無被任何監管部門要求停止運營順風車平台服務。與我們的安全機制有關的詳情及風險，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－倘我們的安全機制未能確保用戶使用我們平台時的安全或倘我們未能解決與順風車及我們的服務有關的安全問題，我們的業務、經營業績及財務狀況可能會受到重大不利影響」。

不合規用戶行為的管理

我們致力於在平台上規範不合規用戶行為，以確保整個用戶社群的優質用戶體驗。對於我們的順風車平台服務，我們要求所有用戶在使用我們平台前接受合乘公約，據此，彼等已承諾遵守適用法律法規及我們的行為守則。為檢測及防止私家車車主開立多個用戶賬號以規避合乘公約及行為守則，我們的系統僅允許對一組身份信息認證一個私家車車主賬戶，並禁止已在我們平台上擁有認證賬號的私家車車主認證另一個私家車車主賬戶。經我們的法律顧問確認，通過使用我們的順風車平台，所有用戶均須遵守並有合約義務遵守合乘公約及行為守則，該等公約及行為守則在所有重大方面均屬可執行及有效。合乘公約包括以下主要條款：

- *我們平台的責任*。作為提供順風車平台服務的平台，我們須遵守相關法規，包括對私家車車主及其車輛進行背景調查。我們負責制定我們平台的安全機制、為使用我們平台的私家車車主及乘客購買保單及提供具有緊急響應機制的客戶服務。
- *私家車車主的責任*。私家車車主負責在我們的背景調查及核證過程中提供真實的身份信息及車輛信息。私家車車主在我們的平台上提供順風車服務時須受適用法律法規約束，且不得使用我們的平台從事違法活動，包括在無必要許可證的情況下提供網約車服務。私家車車主負責其車輛的管理及保養。
- *乘客的責任*。乘客負責在我們的核證過程中提供真實的手機號碼。乘客在使用我們的平台時須受適用法律法規約束。

業 務

我們已分別針對乘客、私家車車主及出租車司機頒佈規則。私家車車主的違規行為包括危險駕駛、車內吸煙、跳單、線下交易及操縱乘客反饋等。鑒於目前地圖技術的局限性及交通狀況的不可預測性，私家車車主可根據指定路線進行適當調整，該等繞行行為並不一定被視為違反規則。然而，我們會積極監控及解決重大繞行問題，以確保用戶安全。例如，我們的系統會在旅途中通過**嗶嗶出行App**每10秒檢查一次用戶位置，以監控是否有任何繞路，並針對不同級別的繞行採取相應措施，例如向乘客發送通知或致電乘客。此外，由於順風車行程的價格是預先確定的，因此不會因可能發生的任何繞行向乘客收取費用。出租車司機的違規行為包括危險駕駛、繞行、在行程開始前激活出租車計價器以及不出示出租車服務監督卡。乘客的違規行為包括誤期抵達、跳單、車內吸煙、不適當地取消訂單、拖欠付款以及危及安全駕駛等。我們的合乘公約及行為守則亦明確禁止其他形式的用戶不當行為，如利用順風車行程運輸貨物，這亦能防止販毒。

我們主要通過檢查行程中的錄音、審查乘客的評價及反饋來監控用戶行為，並在行程中自動追蹤用戶的實時位置，檢測行程中任何意外的長時間停車或反常的路線偏離等異常情況，以便發現任何潛在違規行為，並在緊急情況下通過向乘客或乘客指定的聯繫人發送通知或致電等多種方式及時進行干預。我們要求私家車車主在行程中通過我們的移動應用程序開啟錄音功能，以監控並確保用戶安全。我們並無要求錄像或視頻直播，這與市場慣例是一致的。我們亦應用其他先進技術來識別潛在違規行為。例如，我們的平台會自動將通過實時位置追蹤記錄的實際行程路線與規劃路線進行比較，檢測潛在繞行情況。就順風車出行而言，我們的平台自動將實際路線與我們的地圖技術所規劃的路線進行比較，同時考慮常用路線。在旅途中，倘較規劃的路線偏差超出固定容許範圍（同城出行為七公里，而城際出行為15公里），我們的客服人員將通過聯絡乘客或在無法聯繫到乘客的情況下聯絡私家車車主進行干預，以澄清繞行情況是否出於合理原因（例如交通管制），抑或確實構成違規行為。在後者情況下，客服人員將持續跟進，以確保用戶安全，對違規行為採取相應措施，且必要時會聯絡警方。就網約車出行而言，我們的平台會自動將實際路線與平台規劃的路線或乘客預設的路線進行比較，並在檢測到任何偏離時向乘客發出通知。

我們已建立行為評分系統，以更好地管理用戶的行為。每名用戶的初始行為評分點數為12分，將會因違規而被扣分。行為評分點數會每90天自動重置。喪失所有行為評分點數的用戶將受到行為處分，包括臨時或永久凍結用戶賬號。例如，對於私家車車主在最後一刻要求漲價的違規行為，我們會扣除私家車車主的行為評分6分，暫停相關私家車車主接單三日，並採取其他遏制措施。我們已制定其他相應政策及措施來解

業 務

決已發現的違規行為。例如，倘乘客在接近指定的出發時間取消順風車訂單，以及在其他情況下取消順風車訂單令私家車車主蒙受損失，乘客有義務向私家車車主支付取消費用。在乘客有正當理由取消訂單的情況下並考慮到用戶體驗，我們的平台亦允許乘客免於支付取消費用。倘私家車車主在乘客確認並支付行程費用且按時到達接送地點後取消訂單，我們的平台將扣除有關私家車車主的行為評分點數。我們亦檢測並防止私家車車主規避我們的每日限制規定。我們的平台會系統地限制私家車車主每日可接單數量及單次行程匹配的訂單數量，以防止及阻止私家車車主在一次順風車行程中多次停靠及接送多名乘客。我們的平台亦使用關鍵字對私家車車主與乘客於出行期間在移動應用程序中的消息交流進行實時技術分析，以檢測順風車出行的不合規情況。此外，我們會在行程結束後對路線偏差及錄音進行抽樣檢查，以確保用戶遵守我們的每日限額規定。如屢次違規，我們將採取威懾措施，如暫停相關私家車車主後續接單。

我們已專門採取措施防止跳單行為。例如，我們會監察私家車車主及出租車司機的訂單完成率，並根據乘客的反饋及評分，降低行為評分點數較低的私家車車主及出租車司機在我們平台上獲取訂單的概率。倘發現跳單，我們將發出警告。倘我們偵測到持續跳單的行為，則我們會永久關閉其用戶賬戶。

此外，我們已採取以下措施阻止我們的私家車車主在我們平台上提供網約車服務。

- **合乘公約及行為守則。**我們的所有私家車車主均須遵守我們的合乘公約及行為守則，其禁止彼等利用我們的平台進行非法活動（包括在無必要許可證的情況下提供網約車服務）。
- **提前公佈行程路線。**我們的私家車車主在發起順風車搭乘之前公佈其行程路線，包括設置出發地及目的地以及建議出發時間。然後，我們的系統會預先將私家車車主與乘客各自所輸入的路線進行匹配。儘管私家車車主可就出行路線的相近程度及訂單偏好設置其偏好，但我們的系統可防止其操縱偏好設置來規避我們針對在無適當牌照的情況下提供網約車服務所訂明的規則及適用法律法規。具體而言，我們的系統會篩選匹配項，並僅向匹配方發出路線相似度相對較高的訂單。相反，網約車司機通常會接受乘客指定的出發地及目的地，且不會預設或公佈其行程路線。因此，我們認為，在我們的平台試圖藉助迎合具有不同出發地及目的地的潛在乘客來有效提供網約車服務不太可行。

業 務

- *乘車費用及每日搭乘次數限制*。我們通常將順風車搭乘的搭乘車費設定為當地出租車搭乘價格的一半，同時禁止私家車車主在*嘀嗒出行App*上應答超過每日限制的額外乘車請求，這導致私家車車主幾乎沒有動力透過我們平台從事任何有收益的商業活動（包括網約車服務）。
- *與市政部門合作*。我們與幾乎所有的市政交通運輸部門保持數據共享機制，以便在實踐中對順風車進行監督。截至最後實際可行日期，我們已在七個城市建立數據共享機制，即市政交通運輸部門有此要求且有所需技術能力的所有城市。於2021年、2022年及2023年，這七個城市分別貢獻了我們順風車平台產生的交易總額的36.7%、34.1%及35.3%。通過日常交通執法，市政交通運輸部門可識別違反相關法律法規從事網約車服務的私家車車主。倘若發現我們的任何私家車車主違反管治提供順風車服務的相關規定，我們將迅速作出回應並禁止有關車主在我們的平台上提供順風車服務。
- *行為監控*。利用我們的大數據分析能力，我們監控私家車車主提供的服務模式，並取消有任何跡象表明提供網約車服務時存在可疑行為的私家車車主的資格，例如向乘客收取額外車費、誘使乘客取消行程並接受乘客指定的與私家車車主所預設及發佈的出行路線大不相同的出發地點及目的地。
- *乘客監督*。我們鼓勵乘客在平台上舉報私家車車主的可疑活動。我們將對被舉報在我們平台上提供網約車服務的私家車車主進行調查，並對確實違規使用我們平台的私家車車主實施永久禁令。

考慮到(1)我們已按照相關法律、法規、規則及指引實施上述措施，以制止私家車車主提供網約車服務，包括對濫用我們的順風車平台或從事網約車服務的私家車車主採取幾乎不提供經濟激勵的措施，及(2)於往績記錄期間，我們順風車平台上的私家車車主接單數量平均每月不超過10筆，董事認為，該等制止私家車車主提供網約車服務的措施乃屬充足及有效。根據上述我們所採取的措施以及我們的中國法律顧問及聯席保薦人的中國法律顧問就對相關法律、法規、規則及指引的理解及解釋提出的意見，聯席保薦人同意董事的上述觀點。

業 務

另一方面，儘管我們一直在努力阻止私家車車主在我們的平台上提供網約車服務，但我們無法向閣下保證，我們平台上的任何私家車車主不會被有關監管部門認定為在沒有適當牌照或違反關於順風車和網約車的其他相關法律法規的情況下提供網約車服務。儘管如此，我們的董事認為，由於以下原因，我們就有關事件承擔的潛在責任(如有)將有限。

- 《國務院辦公廳關於深化改革推進出租汽車行業健康發展的指導意見》規定地方部門應制定有關順風車平台經營者權利和義務的實施細則。據我們的中國法律顧問告知，截至最後實際可行日期，根據我們主要經營順風車平台服務所在城市的實施細則，(1)私家車車主、順風車乘客和順風車平台經營者之間的合約應規範彼等各自的權利和義務；(2)順風車平台經營者應採取措施阻止私家車車主在其平台上從事非法活動，包括在沒有適當許可證的情況下提供網約車服務；及(3)順風車平台經營者並無義務發現或阻止私家車車主在第三方平台上進行的非法操作，進而不會對私家車車主不遵守適用法律法規的行為承擔連帶責任。
- 我們平台的所有用戶均有合約義務去遵守合乘公約。根據該公約，私家車車主應承諾遵守適用法律法規及我們的行為準則，包括在未取得必要許可證的情況下不得提供網約車服務。倘私家車車主違反合約義務，我們不會對其行為承擔任何責任。請參閱「一 我們對信任及安全的承諾 – 不合規用戶行為的管理」。
- 根據有關侵權責任的法律法規，倘我們按照相關規則履行我們的責任且並無任何疏忽(包括實施安全措施和遵守個人信息及隱私保護規則)，我們不對私家車車主的個人行為承擔侵權責任。請參閱「法規 – 關於合乘出行服務的法規」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無被任何法院責令就任何被認為在沒有適當牌照的情況下提供網約車服務的私家車車主進行賠償。
- 我們已採取相關措施，包括地方交通運輸部門要求的措施，以阻止私家車車主在我們的平台上提供網約車服務。詳情請參閱「一 我們對信任及安全的承諾 – 不合規用戶行為的管理」。

業 務

據我們的中國法律顧問告知，根據我們已採取的措施及我們通過現場諮詢取得的監管保證，我們的中國法律顧問認為，我們因任何被認為是由私家車車主透過我們的平台提供網約車服務或進行任何其他被認為屬非法活動而遭受重大行政處罰的可能性較低。請參閱「一 關於順風車服務的法規及行政處罰」。

根據董事的確認及通過相關中國政府部門的官方網站進行公開搜索後，我們的中國法律顧問認為，我們自成立以來並無涉及任何由於欺詐或犯罪活動而對本集團不利的調查、訴訟或檢控或成為該等調查、訴訟或檢控的對象。根據聯席保薦人的中國法律顧問的意見，聯席保薦人並無注意到任何事項以致其對董事及本公司中國法律顧問的上述意見產生疑問。

廣告及其他服務

利用我們平台上積累的龐大用戶群，我們通過直接向第三方商家出售App內置廣告位，或通過廣告服務提供商利用自動化技術及算法工具簡化廣告位的實時交易，使廣告主能夠精準地定位所需受眾。App內置廣告位包括（其中包括）App啟動廣告、彈出廣告、橫幅廣告及移動「推送」通訊。我們亦通過我們平台上的廣告及鏈接將用戶與選定的加油、汽車保養、二手車買賣、洗車、車輛保險及金融服務提供商進行連接。

我們通常根據第三方商家在我們平台上所展示廣告的位置、形式、數量及時段，向其收取固定金額的廣告費。於往績記錄期間，(1)對於在我們平台上於全國範圍內展示的廣告，我們通常就App啟動廣告收取每輪約人民幣160,000元的服務費（每天在我們的平台上展示的廣告不超過三至五輪），以及就橫幅廣告收取每輪約人民幣120,000元的服務費（每天在我們的平台上展示的廣告不超過五輪）；此外，我們根據客戶的年度購買金額提供全價12%至38%不等的折扣，以激勵彼等向我們購買；(2)對於在我們平台上於若干城市或省份展示的廣告，我們按全國廣告費的15%至30%收取服務費，並根據每個城市的經濟狀況進行調整；及(3)對於程序化廣告，我們通常收取每CPM（指每千次廣告展示的平均成本）人民幣18元至人民幣60元不等的服務費。我們通常亦根據以第三方服務提供商的系統記錄追蹤的通過我們平台已產生的銷售機會或通過我們平台獲得的新客戶數量，向第三方汽車增值服務提供商收取佣金。我們的佣金費用乃根據第三方商家的具體業務內容及行業性質按個別情況釐定。例如，對於燃油服務提供商，我們可將其通過我們平台獲得的客戶實際付款的0.5%作為佣金。於2021年、2022年及2023年，我們從廣告及其他服務分別產生收入人民幣52.8百萬元、人民

業 務

幣34.8百萬元及人民幣29.7百萬元，分別佔我們同年總收入的6.8%、6.1%及3.6%。於2021年至2023年，我們通過提供廣告及其他服務所得收入的絕對金額及佔我們總收入的百分比均有所下降，主要是由於COVID-19疫情反復及長期經濟衰退導致我們企業客戶的廣告預算減少。

我們通常與公司客戶（包括委聘我們提供廣告服務的第三方商家及汽車增值服務提供商）訂立服務協議。服務協議通常包括下列主要條款：

- *期限*。由於我們按逐個項目基準提供廣告服務及汽車增值服務，故服務協議通常並無固定期限。
- *訂約方的權利與義務*。我們通常負責按照服務協議中規定的方式及時段在我們的平台上發佈廣告。我們的公司客戶通常負責提供準確、真實、合法合規且不侵犯任何第三方權利的廣告信息。我們有權審閱公司客戶提供的證明文件，核實廣告內容並要求作出修訂（倘合適）。我們的公司客戶或會要求我們設計廣告的展示風格以適應我們的平台，取得最理想的展示效果。
- *知識產權所有權及使用權*。我們獲授權將廣告標的事項的名稱、標誌及商標用於協議中列明的用途。未經授權，我們不得更改或歪曲整體圖像及組成部分，亦不得使用或授權任何第三方使用該等內容用於除協議所訂明之外的任何目的。我們的公司客戶保留彼等提供的廣告樣本及其他宣傳材料所包含的知識產權。
- *付款方式*。我們的公司客戶通常於每次廣告活動結束後向我們付款或分期付款（倘服務協議為期一年或更長）。
- *信貸期*。我們通常向公司客戶授出30至120天的信貸期。
- *保密性*。除非法律法規另有規定，否則任何一方均不得向任何第三方披露於協議期間獲得的另一方的商業資料、技術資料或經營資料。
- *終止*。協議可於特定期限結束時終止，因不可抗力而終止，或於任何一方未能履行合約責任時終止。

業 務

根據相關法律法規，我們會通過監管部門向該等第三方商家頒發的牌照及證書（包括營業執照）核實該等第三方商家的身份及資質。我們會根據該等商家提供的支持文件及我們於相關服務的自身經驗核實廣告內容。我們要求進行適當調整，以處理不準確或未經核實的內容，且不會在我們平台上發佈任何缺少支持文件或與之不一致的廣告。於往績記錄期間，我們並未因我們平台上展示的廣告內容不準確或無法驗證而被處以任何罰款或其他處罰。

我們的技術

技術是運營的基礎，同時亦是我們優勢的主要組成部分，以支持日益增長的用戶群並提供卓越的用戶體驗。

我們已經建立可靠、優越及高度自動化的信息技術系統。我們已經在計算能力方面作出投資以應付用量急升。憑藉逾800台實體服務器及逾900台雲服務器，我們的操作系統能夠處理短連接每秒查詢次數約1,000,000次以及約1,000,000個連接。

我們的專有數據驅動技術可實時管理動態的、現實世界的互動。在若干第三方技術服務的協助下，我們已經構建專有的平台、路徑、人工智能、大數據分析及雲技術等。

平台技術

我們的平台技術包括實時算法決策引擎，為我們的順風車及出租車網約服務的供求進行匹配。我們採用一種平台設計方式，著重保障行程的可靠性，提供選擇及透明度，同時協同我們用戶之間的需求。

- **需求預測。**我們的專有需求預測引擎使用數據預測高峰乘車量的發生時間及地點（尤其是與我們的出租車網約服務相關），使我們能夠有效優化及調撥出行供應至有潛在需求的區域。我們結合使用數據可視化、人工智能及機器學習以及其他技術來觀察歷史趨勢，並將其與當前使用模式相匹配，以進行長期和實時預測。該引擎使我們能夠動態地識別需求旺盛的區域並在高峰時間前與出租車司機進行溝通。
- **匹配及調度。**於2023年，我們的專有匹配及調度算法在高峰時段為我們的智慧出租車服務生成每分鐘約1,800次配對預報及在高峰時段生成每分鐘超68,000次配對預報。除將乘客與出租車司機及私家車車主匹配之外，倘若乘客在使用順風車出行時表示願意與同行乘客一起出行，則我們的匹配算法還會嘗試將乘客與相近出行路線的其他乘客進行匹配。在每種情況下，我們的算法都會評估並參考多個變量，包括位置、距離、時間、交通及其他實際因素，例如天氣或本地事件。隨著時間的推移，我們一直在不斷改進算法，以優化用戶體驗。

業 務

測繪技術

我們開發了測繪技術，實現高效導航和路徑規劃。通過推進我們自主開發、專門為我們的順風車服務及智慧出租車服務進行優化的功能，我們在升級平台測繪功能方面持續取得重大進展，從而提高了路徑規劃效率。我們已獲得乙級測繪資質證書（互聯網地圖服務），使我們得以通過開發及運用我們平台的新測繪功能進一步提升我們的測繪及導航能力。我們亦使用高級路徑算法來構建能夠處理我們平台上大量請求的優化系統。我們採用機器學習技術來確定完成行程的最佳路線，包括針對每位順風車乘客的最佳上下車地點，並根據時間和位置考慮用戶安全。在先進的繪圖功能的支持下，我們的路徑技術優化了離乘客最近的接送地點，從而減少了等待時間和步行距離。根據導航，我們的先進路徑算法每秒能夠處理約45,000個路徑規劃請求，從而極大地減少了優化路徑搜索所需的時間。

大數據分析及人工智能

我們在數據分析能力及人工智能方面進行重大投資，以管理複雜的用戶群。我們每天都處理海量運營數據，擁有分佈於逾800個實體服務器內超過7,000太字節的總存儲容量。我們已基於第三方開源系統開發數據計算及存儲平台。此外，我們已開發專有大數據分析技術，用於數據監控及管理，以分析大型數據集，從而改善我們的營運。

我們的大數據分析和人工智能技術使我們能夠進一步開發算法，並提高司機與乘客之間的匹配效率，從而提高應答率並減少等待時間。例如，當多個司機競爭同一訂單或多個乘客正在等待接送時，我們的匹配算法通過分析司機及乘客的特質和偏好以及訂單的性質來確定司機及乘客的匹配順序。具體而言，我們的算法將優先考慮行為評分點數較高的司機，亦將會根據時機、路線和距離等特性優先處理預期乘客接單率較高的訂單。

雲技術

憑藉逾800台實體服務器及逾900台雲服務器，我們具備可同時處理大量交易的強大計算能力，而公共網絡速度在流量高峰時達到每秒一千兆比特以上。我們亦將不斷完善自身的運營效率，並基於先進雲技術為合作的出租車公司及協會升級雲管理平台。我們利用可靠的第三方雲計算服務進行面部識別、身份驗證及電話號碼匿名化。該等合作夥伴關係使我們能夠快速有效地擴展我們的服務以滿足使用高峰，而無需承擔前期基礎設施成本。於往績記錄期間，除我們委聘託管我們租賃的實體服務器的服務提供商外，我們還聘請了兩家信譽卓越的雲服務提供商來部署我們租賃的雲服務器，以應付部分服務產品的請求並分散系統宕機風險。

業 務

數據隱私及安全

基礎設施穩定性及數據安全性

我們致力於保護用戶的個人信息及隱私。我們僅在事先獲得用戶同意的情況下向用戶收集個人信息及數據以進行驗證。所收集的該等個人信息及數據主要包括用戶的身份證、面部照片、車輛資料、位置、地址簿、電話號碼、設備編號、駕駛執照以及出行記錄等。根據適用法律及法規，我們通常會在處理個人信息及數據所需的最短時間（從幾天到幾年不等）內保留我們平台上的個人信息及數據，且用戶保留有關信息及數據的所有權。

我們在機密資料存儲方面採取安全預防措施。我們的資訊技術網絡配置了多重保護，以保護我們的數據庫及服務器。為求在營運及數據分析的各個階段中保障安全，所有標記和處理的用戶數據均存儲在受防火牆保護的實體服務器上，而我們的測試數據（包括我們的測試程序自動生成的不包含任何個人信息的虛構電話號碼及車牌號碼）則存儲在由第三方雲服務提供商運行的雲存儲系統中。我們每天在多個獨立的安全數據備份系統中備份用戶數據，以最大程度地減少用戶數據丟失或洩漏的風險。我們亦經常檢查我們的備份系統，以確保其正常運行並得到良好維護。我們相信，我們將保持穩定、可靠、安全和可擴展的技術基礎設施，以適應不斷發展的業務。

為應對系統的潛在技術錯誤，我們已購買更多實體服務器，並聘請雲服務提供商，以分散系統停機的風險。我們亦已與驗證服務提供商合作，通過對防火牆、密碼策略、服務器訪問日誌和網絡訪問身份驗證採用更複雜的算法來防止黑客針對我們用戶用於註冊的驗證碼及用戶賬戶結餘作出攻擊，從而提高相關數據的安全性。

為確保我們持續遵守有關網絡安全、信息安全、隱私及數據安全的適用法規，並降低與監管發展相關的任何潛在風險，我們亦已採取特定措施。我們根據《汽車數據安全管理若干規定（試行）》向主管部門提交2022年度汽車數據安全管理狀況報告。我們亦已根據《中華人民共和國網絡安全法》實施網絡安全等級保護工作，並完成有關我們移動信息系統的評估及獲得相關備案證明。

業 務

截至最後實際可行日期，我們並無就濫用個人信息或數據或任何其他相關事項而被任何用戶質疑或索償，或被任何監管當局施加任何處罰或罰款。於往績記錄期間，我們並無遭遇第三方服務提供商不當使用數據。我們已不斷加強安全數據備份系統，並每天對系統進行經常性檢查，以防止未經授權的訪問。截至最後實際可行日期，我們概無數據洩漏事件。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因該等事件在收入方面蒙受任何重大損失或遭受負面財務影響。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的業務涉及收集、儲存、處理及傳輸大量數據，並可能受到複雜多變的網絡安全、信息安全、隱私及數據安全相關的法規及監管所規限。倘我們未能遵守相關法律及法規，我們的業務、經營業績及財務狀況可能會受到不利影響」。我們已採取額外的保障措施，通過經加強的數據安全協議來增強我們的運營維護，並防止該等事件再次發生。

數據保護

我們亦已落實不同的協定及程序，例如定期系統檢查、密碼政策、服務器訪問記錄、網絡訪問驗證、用戶授權審批及批准以及數據備份、以及數據恢復測試，以保護我們的數據資產，並防止未經授權的網絡訪問。我們將通過例行檢查及定期升級來不斷改善和增強數據和系統安全性，以確保對運營數據的妥善管理。我們的執行董事及負責研發及技術事宜的副總裁段劍波先生主管數據保護合規事宜。

我們的*個人信息保護及隱私政策*會充分告知我們的用戶，有關其在我們平台上使用特定服務時收集的個人信息類型。我們的用戶認同，我們或會與第三方或政府當局共享與彼等使用我們平台相關的數據及信息。我們會根據有關業務運營中數據保護及隱私的相關法律法規定期更新我們的隱私政策。我們的*數據安全管理辦法*規定，只有維護工程師及數據工程師方可訪問履行其職責所需的用戶數據。根據數據規定，所有其他僱員必須通過規定中的特定程序提交訪問數據的申請，彼等於當中必須提供所請求數據的格式和內容以及提出請求的原因，並且僅在獲得必要內部批准後方可訪問該等數據。我們的營運、產品及技術副總裁共同負責批准訪問用戶數據的申請。在向僱員或任何第三方提供數據之前，數據工程師必須於必要及法律允許的範圍內對其進行脫敏處理。所有數據訪問記錄詳情都將在我們的審核日誌中保留。我們可能從合作的出租車協會和出租車公司收集資料，包括司機的身份證號碼、手機號碼和出租車牌號碼。請參閱「－我們的服務－智慧出租車服務」。

業 務

此外，我們與有權訪問上述任何用戶信息的僱員簽訂保密協議。保密協議規定(其中包括)，我們的僱員有法律義務不向任何其他方(包括無法訪問該信息的其他員工)分享、分發或出售包括所擁有的用戶信息在內的機密信息。我們的僱員亦有法律義務在辭職時交出所擁有的所有機密信息，並在此後保留其保密義務。倘若我們的僱員違反保密義務或以其他方式進行不當行為而導致我們的機密信息洩漏，則其將承擔賠償責任。

於往績記錄期間，我們與第三方服務提供商簽訂具有法律約束力的協議，其中監管數據保護的主要條款通常包括：

- **保密。**除非法律法規另有規定，否則任何一方均不得向任何第三方披露在業務關係存續期間獲得的另一方的業務、技術或經營資料。
- **數據訪問。**未經我們同意，我們的第三方服務提供商不得訪問或使用我們保管的任何數據。
- **違約。**倘若違反保密責任，我們的第三方服務提供商必須採取一切合理措施，以避免或減輕損害的後果。倘我們的第三方服務提供商因違反保密責任給我們造成損失，則彼等必須賠償因違約給我們造成的直接經濟損失。

鑒於事實上(1)我們遵守適用法律，在事先徵得用戶同意的情況下收集及使用其個人信息；(2)我們僅收集及使用對履行我們服務而言及在其他合法情況下所必須的用戶個人信息；(3)我們已實施若干與個人信息保護有關的政策及規則；(4)我們已採取必要措施，包括與僱員訂立保密協議，以防止個人信息洩露；(5)我們已在辦公系統中安裝防病毒及防火牆軟件，以防止數據攻擊、洩露及篡改，且我們不時升級該軟件並定期進行檢查以檢測病毒入侵；(6)我們已為僱員提供培訓，以確保彼等知悉我們與個人信息保護有關的內部政策；(7)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就個人信息洩露或糾紛受到任何用戶的質疑或索賠，或受到任何處罰或罰款；(8)我們已採取有效措施並升級內部系統，以滿足監管當局在常規調查期間施加的就數據保護自用戶取得明確同意的要求；及(9)我們已獲得網絡安全等級保護備案證明，我們的中國法律顧問已告知我們，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面遵守所有適用的中國數據隱私及安全法規，且概無針對我們的有關數據隱私及保護的重大調查、處罰、訴訟或法律程序。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有

業 務

關的風險 — 我們的業務涉及收集、儲存、處理及傳輸大量數據，並可能受到複雜多變的網絡安全、信息安全、隱私及數據安全相關的法規及監管所規限。倘我們未能遵守相關法律及法規，我們的業務、經營業績及財務狀況可能會受到不利影響」。

客戶服務

我們通過提供高質量的客戶服務來努力提高用戶的滿意度。我們主要通過外包客服人員，通過電話熱線及在線查詢系統為我們的用戶提供服務，該等系統與我們自己的監控系統相連接。客服人員主要負責指導用戶並回答他們的初步問題。截至2023年12月31日，我們的客戶服務團隊由28名內部服務人員及462名外包專業人士組成。我們持續對客戶服務團隊提供的客戶服務進行質量控制並定期檢討其表現，以確保我們的用戶得到滿意的服務，以及我們的品牌形象不會因不合格的服務而受到損害。我們會監聽外包客戶服務職員的電話記錄，若發現任何記錄未達到我們的質量要求，則會與彼等合作修正或改進。我們每週與外包客戶服務職員舉行會議，以確保我們採用一致的質量控制標準。我們亦定期向我們的客服人員提供培訓課程。我們每月向外包客戶服務提供商付款。此外，我們擁有專門的投訴專員團隊，主要由簽約員工組成，其次是我們的內部團隊。截至2023年12月31日，我們的投訴專員團隊包括10名內部服務人員及26名外包專業人士。該等專員在解決用戶問題方面擁有更好的溝通技巧及豐富的經驗。我們的投訴專員主要負責致電用戶並解決行程中的乘車費用糾紛等問題。與其他客服人員相比，我們的投訴專員獲授的權限更大，包括可向用戶賬戶發放現金券、取消乘車費用以及訪問行程路線和錄音，這使他們能夠直接處理並解決用戶投訴。

我們的管理團隊會定期評估用戶的投訴與反饋，並進行根本原因分析，以找出引起用戶不滿意的根本原因。一旦確定根本原因，我們將集中於改善服務，直至解決有關問題。

於往績記錄期間，我們不時收到涵蓋各類用戶需求的用戶投訴，主要包括(1)乘客認為受到人身威脅的投訴，及(2)其他與順風車出行問題相關的用戶投訴。我們已採取各種措施處理不同的用戶投訴。我們的平台在收到乘客及私家車車主的投訴後，有關投訴全部交由平台系統自動處理或由客服人員介入處理，而不會在平台收到投訴後讓乘客自行與私家車車主解決糾紛。

保障用戶安全是指導我們客戶服務工作的主要原則。對於乘客認為其受到人身威脅的投訴，我們已建立全天候緊急響應機制處理緊急安全問題。我們的內部客戶服務人員可以全天候提供服務，以協助在乘車時受到人身威脅（其中包括虐待、攻擊、非法

業 務

監禁及性騷擾)的用戶。於往績記錄期間，我們於2021年、2022年及2023年分別接到155起、122起及148起乘客認為其受到人身威脅的投訴，而該等投訴於截至本文件日期均已解決。我們培訓並要求我們的內部及外包客服人員在提供緊急協助時為用戶提供相同水平的專業而及時的服務。在提供緊急協助及處理該等投訴時，我們的客服人員會驗證用戶的身份，確認用戶是否處於安全狀態，記錄事件，搜尋被投訴方的類似記錄，在我們的平台上鎖定被投訴方的用戶賬戶，並在必要時協助報警。在緊急情況下，我們會在平台上鎖定被投訴方的用戶賬戶，如此不僅方便調查程序，防止被投訴方取消行程或註銷賬戶以刪除行程歷史，還可防止被投訴方獲取或請求新訂單。在完成調查後，倘若確認有任何違反我們規則的行為，該賬戶將被永久鎖定，而倘若投訴未經證實或得到解決，則恢復賬戶。為盡量降低類似事件發生的風險，我們已實施嚴格的背景調查和驗證程序以及保護措施(如行程開始前進行人臉識別等)、在我們的平台上開發了一系列安全特性以確保行程中的安全，同時建立客戶服務機制和威懾措施以處理投訴及監控潛在的用戶不當行為。有關詳情，請參閱「一 我們對信任及安全的承諾」。

於往績記錄期間，我們亦收到其他用戶投訴，主要包括順風車出行期間出現的問題及用戶在我們平台提供的原有解決方案之外的進一步要求，該等投訴分別佔2021年、2022年及2023年已下訂單的約0.07%、0.09%及0.08%，且所有該等投訴其後均獲解決。該等投訴通常涉及不準時、未到、位置問題、態度問題、費用糾紛、物品丟失、有關我們平台功能的投訴、用戶賬戶及行為評分、請求免除取消費用以及順風車出行期間或我們平台功能方面的其他糾紛。有些涉及私家車車主或出租車司機與乘客的投訴通常並不一定表明任何一方有嚴重不當行為，而是雙方之間溝通不暢所致。我們根據投訴處理程序及時跟進該等投訴，其通常包括以下步驟。我們客戶服務團隊中的外包專業人員在記錄詳情後，將投訴報告給我們的投訴專責人員。我們的投訴專責人員會致電被投訴方以確定詳情，包括我們平台上的註冊信息、訂單記錄及詳情、語音記錄以及出行的旅程路徑。如果投訴得到核實，則會扣除被投訴方的行為評分點數，並根據我們的規則處以臨時或永久禁令。我們亦會在適當時候退還搭乘車費的預付款。如果被投訴方提供證據反駁投訴，我們的投訴專責人員將告知提出投訴的客戶並與彼等合作解決問題。董事認為，該等投訴(個別或整體而言)並無對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。

業 務

於往績記錄期間，我們接獲若干私家車車主告知，據稱彼等因缺乏適用於網約車服務的發牌制度下相關牌照而受到地方交通運輸部門的行政處罰，主要是由於(1)這是一種相對較新的出行模式，執法人員可能將順風車與網約車混淆，因此誤解了我們作為順風車平台服務提供商的業務性質，及(2)由於國家層面及市政層面均無適用於管理順風車服務或提供詳細的行政處罰規定的具體法律法規，因此在目前的監管框架下，相關部門只能根據適用於網約車服務的發牌制度，以缺乏相關牌照為由進行行政處罰，儘管處罰原因與提供順風車搭乘的私家車車主的行為性質無關。該等對私家車車主施加的行政處罰不涉及我們且對我們並無影響，且並未計入我們於2020年及2021年收到的57宗行政處罰。詳情請參閱「—關於順風車服務的法規及行政處罰—過往行政處罰與差異」。部分私家車車主在收到行政處罰後會向我們尋求建議或協助。在這種情況下，我們首先進行了實況調查，並檢查了罰單上註明的罰款理由以及我們系統中的私家車車主記錄，包括其發佈的行程、實際出行路線、訂單記錄及乘客舉報的可疑活動(如有)。根據中國法律顧問的意見，順風車平台經營者一般不會共同及個別對私家車車主違反適用的法律及法規承擔責任。請參閱「—關於順風車服務的法規及行政處罰」。因此，倘我們通過事實調查程序確定私家車車主可能遭受無正當理由的行政處罰，且認為地方交通運輸執法人員誤將順風車與網約車混淆，則我們將協助聯絡當地執法機構以核實事實，並在可行範圍內對行政處罰提出上訴。倘存在任何不確定性，我們通常不會協助私家車車主與地方交通運輸執法機構溝通。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無經歷任何重大客戶投訴，從而導致嚴重的政府調查、行政程序及我們承擔重大賠償責任的訴訟。

銷售及營銷

提升我們產品的公眾知名度對我們吸引新用戶和發展業務的能力至關重要。我們主要通過銷售及營銷部門的努力來推廣平台。我們不時提供各類形式的補貼及激勵(例如折扣券及現金獎勵)來獲得用戶、提升彼等對我們平台的粘性和提高用戶活躍度，特別是在我們業務發展的早期階段及在COVID-19疫情爆發等特殊情況下。一般而言，與網約車相比，由於我們的順風車平台的協作及成本分攤的出行模式，我們無需支付大量補貼以吸引用戶。於2021年，我們增加了向私家車車主提供的補貼，以獎勵彼等在我們平台上提供搭乘服務。儘管如此，根據弗若斯特沙利文報告，於2021年、2022年及2023年，我們產生的私家車車主補貼及順風車乘客用戶獎勵總額分別為人民幣1億元、人民幣1億元及人民幣2億元，分別佔同年我們的順風車平台交易總額的1.8%、

業 務

1.9%及1.8%，遠低於網約車中支付予司機及乘客的獎勵及補貼的平均水平，分別約為交易總額的5%至10%及10%。此外，儘管我們的補貼及用戶獎勵總額的絕對金額由2021年的人民幣154.9百萬元減少至2022年的人民幣135.1百萬元，但其佔我們總收入的比例由2021年的19.9%增加至2022年的23.7%。原因為儘管我們已採取措施激勵我們平台上的用戶活動，但2022年底COVID-19疫情的復發及感染人數的顯著增加對我們的順風車平台及出租車網約服務的業務量造成不利影響。隨著我們順風車平台服務的增長以及我們的業務從疫情的不利影響中恢復，我們的收入亦有所增加，而我們的補貼及用戶獎勵總額佔總收入的比例於2023年下降至20.5%。

受我們平台的接納程度不斷改善以及我們隨後對營銷措施作出的策略性調整的推動，我們日益依賴口口相傳來推介我們的平台及促成搭乘。我們目前通過現有用戶的推介、派發折扣旅行的免費優惠券及出售優惠券套餐、社交媒體、應用程序商店、搜索引擎優化及關鍵字搜索活動來開展營銷活動。此外，我們同時與其他具有大量用戶群的互聯網平台進行合作，包括視頻流網站、旅行服務提供商及在線食品配送服務提供商，以開展交叉銷售活動。

此外，我們與若干城市出租車協會及出租車公司建立戰略合作關係，為我們提供在不同地理區域獲得新用戶的機會。

客戶及供應商

我們的客戶

我們的客戶主要包括使用我們平台的個人私家車車主及出租車司機，以及就我們的廣告及其他服務委聘我們的公司客戶，包括提供汽車相關服務的公司、技術及互聯網公司、電子商務公司及媒體公司。

業 務

於往績記錄期間各年度，我們的五大客戶均為廣告及其他服務的公司客戶。於往績記錄期間各年度，來自我們五大客戶的收入分別佔我們於2021年、2022年及2023年總收入的5.4%、4.6%及2.7%，而於往績記錄期間各年度，最大客戶產生的交易金額分別佔相同年度我們總收入的2.7%、2.3%及1.1%。我們於往績記錄期間各年度一般向五大客戶授予介乎30天至120天的信貸期以及我們通過銀行轉賬與彼等結算。下表載列於往績記錄期間各年度五大客戶的若干資料。

客戶	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔總收入 百分比 (%)	截至最後實際 可行日期的關係年限	主要業務
截至2021年12月31日止年度				
客戶A ⁽¹⁾	20.8	2.7	2018年8月至今	媒體及廣告
客戶B ⁽²⁾	11.0	1.4	2021年3月至2021年12月	媒體及廣告
客戶C ⁽³⁾	5.4	0.7	2021年2月至2023年1月	媒體及廣告
客戶D ⁽⁴⁾	2.2	0.3	2021年5月至今	汽車增值服務
客戶E ⁽⁵⁾	2.0	0.3	2020年12月至2021年1月	營銷及推廣服務
總計	41.4	5.4		
截至2022年12月31日止年度				
客戶A ⁽¹⁾	12.9	2.3	2018年8月至今	媒體及廣告
客戶F ⁽⁶⁾	5.3	0.9	2022年1月至2022年12月	媒體及廣告
客戶G ⁽⁷⁾	3.3	0.6	2019年1月至今	媒體及廣告
客戶H ⁽⁸⁾	3.1	0.5	2022年1月至2022年12月	媒體及廣告
客戶I ⁽⁹⁾	1.7	0.3	2021年5月至今	媒體及廣告
總計	26.3	4.6		

業 務

客戶	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔總收入 百分比 (%)	截至最後實際 可行日期的關係年限	主要業務
截至2023年12月31日止年度				
客戶A ⁽¹⁾	9.2	1.1	2018年8月至今	媒體及廣告
客戶J ⁽¹⁰⁾	5.5	0.7	2023年4月至今	媒體及廣告
客戶G ⁽⁷⁾	3.1	0.4	2019年1月至今	媒體及廣告
客戶K ⁽¹¹⁾	2.9	0.4	2023年1月至今	媒體及廣告
客戶L ⁽¹²⁾	1.7	0.2	2022年12月至今	媒體及廣告
總計	22.3	2.7		

- (1) 客戶A為一家廣告代理商，位於北京市。客戶A為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。
- (2) 客戶B為一家廣告代理商，位於四川省成都市。客戶B為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。
- (3) 客戶C為一家廣告代理商，位於北京市。客戶C為一家私營公司，註冊資本為人民幣3.0百萬元。
- (4) 客戶D為一家汽車增值服務提供商，位於山東省青島市。客戶D為一家私營公司，註冊資本為人民幣100.0百萬元。
- (5) 客戶E為一家用戶獲取推廣公司，位於浙江省杭州市。客戶E為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。
- (6) 客戶F為一家廣告代理商，位於廣西省北海市。客戶F為一家聯交所上市公司的附屬公司，註冊資本為人民幣2.0百萬元。
- (7) 客戶G為一家廣告代理商，位於江西省撫州市。客戶G為一家私營公司，註冊資本為人民幣2.0百萬元。
- (8) 客戶H為一家廣告代理商，位於湖北省武漢市。客戶H為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。
- (9) 客戶I為一家廣告代理商，位於天津市。客戶I為一家私營公司，註冊資本為106.7百萬美元。
- (10) 客戶J為一家廣告代理商，位於北京市。客戶J為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。
- (11) 客戶K為一家廣告代理商，位於北京市。客戶K為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。
- (12) 客戶L為一家廣告代理商，位於北京市。客戶L為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。

業 務

於往績記錄期間，我們與我們的主要公司客戶並無糾紛。我們與彼等的業務關係通常於協議屆滿時終止，或偶爾因彼等廣告計劃的戰略調整而終止。

截至最後實際可行日期，我們的董事、彼等的緊密聯繫人或據我們的董事所知於截至最後實際可行日期擁有我們5%以上已發行股本的任何股東，概無於往績記錄期間各年度於我們的任何五大客戶中擁有任何權益。

我們的供應商

我們的供應商主要包括第三方支付處理商、保險提供商、客戶服務外包供應商、營銷服務提供商，以及服務器託管、雲計算、軟件服務及其他技術服務提供商。我們根據服務質量、價格及業務需求甄選供應商。於往績記錄期間各年度，我們自五大供應商的採購額分別佔我們於2021年、2022年及2023年總採購額的41.9%、39.2%及40.8%，而於往績記錄期間各年度，我們自最大供應商的採購額分別佔同年我們總採購額的12.2%、9.7%及10.2%。我們的五大供應商（惟無信用期的支付服務供應商除外）於往績記錄期間各年度一般授予我們介乎30至60天的信用期，以及我們通過銀行轉賬與彼等結算。下表載列於往績記錄期間各年度五大供應商的若干資料。

供應商	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔採購總 成本百分比 (%)	截至最後實際可行 日期的關係年限	主要業務
截至2021年12月31日止年度				
供應商A ⁽¹⁾	28.1	12.2	2014年10月至今	支付服務
供應商B ⁽²⁾	19.5	8.5	2017年11月至今	客戶服務
供應商C ⁽³⁾	19.2	8.3	2019年9月至今	金融及保險服務
供應商D ⁽⁴⁾	15.1	6.5	2015年4月至今	支付服務及技術服務
供應商E ⁽⁵⁾	14.8	6.4	2021年1月至今	營銷及推廣服務
總計	<u>96.7</u>	<u>41.9</u>		

業 務

供應商	交易金額 (人民幣 百萬元)	佔採購總 成本百分比 (%)	截至最後實際可行 日期的關係年限	主要業務
截至2022年12月31日止年度				
供應商A ⁽¹⁾	22.3	9.7	2014年10月至今	支付服務
供應商E ⁽⁵⁾	21.7	9.4	2021年1月至今	營銷及推廣服務
供應商C ⁽³⁾	17.4	7.5	2019年9月至今	金融及保險服務
供應商B ⁽²⁾	15.8	6.9	2017年11月至今	客戶服務
供應商F ⁽⁶⁾	12.7	5.5	2018年7月至今	技術服務
總計	89.9	39.0		
截至2023年12月31日止年度				
供應商A ⁽¹⁾	30.0	10.2	2014年10月至今	支付服務
供應商E ⁽⁵⁾	29.9	10.2	2021年1月至今	營銷及推廣服務
供應商G ⁽⁷⁾	20.4	7.0	2018年11月至今	技術服務
供應商F ⁽⁶⁾	20.2	6.9	2018年6月至今	技術服務
供應商D ⁽⁴⁾	19.1	6.5	2015年4月至今	支付服務及技術服務
總計	119.6	40.8		

- (1) 供應商A為一家支付服務提供商，位於深圳市。供應商A為一家聯交所上市公司的附屬公司，註冊資本為人民幣10億元。
- (2) 供應商B為一家客戶服務外包公司，位於河北省石家莊市。供應商B為一家私營公司，註冊資本為人民幣3.0百萬元。
- (3) 供應商C為一家保險提供商，位於北京市。供應商C為一家聯交所上市公司的當地分公司及附屬公司。
- (4) 供應商D為一家支付服務及技術服務提供商，位於上海市。供應商D為一家私營公司，註冊資本為人民幣15億元。
- (5) 供應商E為一家市場推廣服務提供商，位於江蘇省淮安市。供應商E為一家私營公司，註冊資本為人民幣10.0百萬元。
- (6) 供應商F為一家技術服務提供商，位於北京市。供應商F為一家聯交所上市公司的附屬公司，註冊資本為人民幣10億元。
- (7) 供應商G為一家技術服務提供商，位於浙江省杭州市。供應商G為一家聯交所上市公司的附屬公司，註冊資本為人民幣10億元。

業 務

截至最後實際可行日期，我們的董事、彼等的緊密聯繫人或據我們的董事所知於截至最後實際可行日期擁有我們已發行股本5%以上的任何股東，概無於往績記錄期間各年度於我們的任何五大供應商中擁有任何權益。

客戶及供應商重疊

董事確認，於往績記錄期間，除客戶A（於2021年、2022年及2023年為我們的主要客戶及於2022年及2023年亦為供應商）外，我們的主要客戶均非我們的主要供應商。客戶A分別於2021年、2022年及2023年購買應用內程序化廣告展位的廣告服務。同時，於2022年及2023年，客戶A亦分別提供API接口開發服務以幫助我們的應用內程序化廣告展位與另一名API接口未與我們平台內聚的客戶實現互聯，這是因為客戶A的API接口已與我們實現內聚，並作為我們的客戶對我們的技術系統架構有著充分認識。有關詳情，請參閱「－客戶及供應商－我們的客戶」。就向該公司進行銷售及購買的條款為分開進行磋商，而銷售及購買並非互有關連或互為條件。於2021年、2022年及2023年，客戶A所產生的收入分別佔我們總收入的2.7%、2.3%及1.1%。於2022年及2023年，向客戶A所購買的服務分別佔我們總採購成本的1.0%及0.4%。董事確認，向該公司作出的所有銷售及購買均為於日常業務過程中按公平基準根據正常商業條款進行。

季節性

我們曾經歷，且預期會繼續經歷我們業務的季節性。例如，在每年第一季度的農曆新年假期期間，我們通常會遇到較少的用戶流量。在其他重大節日前後，我們的業務量亦會發生激增。我們預計我們的收入將受到影響中國順風車及出租車行業的季節性因素的影響而繼續波動。

競爭

中國的出行市場（包括我們的潛在市場）競爭異常激烈，其特點是技術日新月異，用戶喜好不斷變化以及新服務及新產品的頻繁湧現。具體而言，中國汽車客運市場包括出租車、網約車及順風車，根據弗若斯特沙利文報告，按2023年的交易總額計，市場份額分別為54.2%、41.4%及4.4%。與網約車服務業務相比，順風車服務業務以（其中包括）較低的定價及互助的出行模式為特點。另一方面，與網約車相比，順風車有其局限性。由於順風車並非按需提供的商業出行服務，且需要高度相似的出行路線，因此未必總能及時匹配或根本無法匹配潛在的順風車乘客。因此，順風車的市場規模可能無法與網約車相提並論。此外，順風車市場在整個汽車客運行業的增長潛力因網約車服務提供商及其他市場參與者的市場主導地位、業務規模擴大及司機群體不斷擴大所帶來的競爭而受到限制。

業 務

於往績記錄期間，由於主要參與者的變化，中國順風車市場的競爭格局發生變化。具體而言，根據弗若斯特沙利文報告，由於於2018年8月至2019年12月暫停其順風車平台服務的一家主要市場參與者於2019年12月正式重新推出其順風車平台服務，其市場份額按交易總額計於2020年至2021年有所增加，對我們在中國順風車市場的市場份額造成影響。由於COVID-19疫情在地域及影響程度上的差異，加上競爭格局的演變，我們的順風車平台服務於2021年產生的交易總額並無跟上整體市場的步伐，並於2022年有所減少。我們預計競爭將會持續，該競爭既來自可能已經有一定規模並享有較多資源或其他戰略優勢的現有競爭對手，亦來自新進入市場的競爭者，其中一些將來有可能會成為業內重要的成員。除其他順風車平台服務提供商外，我們亦面臨來自中國汽車客運市場的網約車服務提供商及其他市場參與者的競爭。有關競爭格局的詳情，請參閱「行業概覽」。

我們認為，我們進行有效競爭的能力取決於受我們控制或不受我們控制的多項因素，包括：

- 我們擴大規模吸引及維持乘客、私家車車主及出租車司機的能力；
- 我們提供卓越的用戶體驗的能力；
- 我們維持及改善安全機制的的能力；
- 我們服務的受歡迎程度、價格、效用、易用性、性能及可靠性；
- 我們相對於競爭對手的聲譽及品牌實力；
- 我們與出租車公司、出租車協會、公共交通運輸部門以及其他業務夥伴維持及擴大合作或戰略關係的能力；
- 我們及競爭對手開發新服務及產品的能力；
- 我們保持商業誠信的能力；
- 不斷變化的法規及監管部門規定須強制進行的改變或我們為應對有關法規及規定而選擇作出的改變；及
- 我們遵守相關法律及法規與解決爭議及訴訟的能力。

業 務

我們認為，我們在上述因素上具備競爭力。但是，我們的許多競爭對手和潛在競爭對手規模更大，擁有更大的品牌知名度，更長的運營歷史，更大的營銷預算及完善的營銷網絡，更大的用戶群及更多資源。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面對激烈的競爭，並可能因競爭對手而失去市場份額，這可能對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響」。

知識產權

我們通過結合版權、商標及其他知識產權法律以及與我們的僱員、供應商、客戶及其他人士訂立的保密及許可協議來保護我們的知識產權。一般而言，我們的僱員必須訂立標準的保密協議，確認其代表我們產生的所有發明、商業秘密、開發及其他流程均為我們的財產，並向我們轉讓彼等在該等工作中可能主張的任何所有權。根據弗若斯特沙利文報告，我們已採取適當措施保護我們的知識產權，而該等措施符合市場慣例。儘管我們採取了預防措施，但是第三方可能會未經我們的同意而獲取和使用我們擁有或許可的知識產權。第三方未經授權使用我們的知識產權以及為保護我們的知識產權免於未經授權使用而產生的開支可能會對我們的業務及經營業績造成不利影響。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－倘我們未能防止我們的知識產權損失或被盜用，我們可能喪失競爭優勢。我們的服務價值、聲譽及業務運營可能受到重大不利影響」。

於往績記錄期間，我們就我們的若干商標，主要包括「嘀嗒」（註冊編號17888860）及「」（註冊編號15519442A），捲入與杭州滴答出行企業管理有限公司（「杭州滴答出行企業管理」）之間的一系列知識產權訴訟。據我們所知，我們過往或現在並無與杭州滴答出行企業管理、我們的各附屬公司、董事、股東或高級管理層或我們的各任何聯繫人之間有任何關係（包括業務、融資、信託或其他）。

我們注意到杭州滴答出行企業管理於2019年使用與我們有效商標相似的「滴答」字樣，推出順風車相關服務的移動應用程序，導致用戶對我們的品牌產生混淆。對杭州滴答出行企業管理不當註冊其「滴答」商標的相關事實進行調查後，於2021年2月，我們向國家知識產權局（「國家知識產權局」）提出針對杭州滴答出行企業管理的申索，以宣告其「滴答」商標無效。繼國家知識產權局於2022年2月對杭州滴答出行企業管理的商標「滴答」作出無效判決後，我們於2022年4月就杭州滴答出行企業管理的知識產權侵權及不正當競爭提起訴訟。同時，杭州滴答出行企業管理在收到我們向國家知識產權局提出的無效宣告請求後，自2021年6月起向國家知識產權局提出一系列針對我們的商標無效及撤銷請求，並由此引發了以下法律訴訟。具體而言，截至本文件日期，我們曾牽涉(1)杭州滴答出行企業管理就國家知識產權局於2022年2月宣告杭州滴答出

業 務

行企業管理的「滴答」商標無效而提起的行政訴訟；杭州滴答出行企業管理敗訴且其商標已被北京市高級人民法院終審判決為無效；(2)北京暢行就國家知識產權局於2022年5月宣告我們部分的爭議商標無效而提起的10宗行政訴訟，其中六宗案件已作出對我們有利的終審判決，以及四宗案件已由初審法院作出對我們有利的判決，有待上訴法院進一步審理；(3)北京暢行與杭州滴答出行企業管理相互提起的民事訴訟，而杭州滴答出行企業管理已放棄其對我們的民事訴訟；及(4)若干商標的不使用撤銷，北京市高級人民法院已將有關撤銷決定作為終審判決，或尚未生效且有待進一步訴訟，而我們所涉及商標仍為有效。

杭州滴答出行企業管理商標宣告無效

於2022年2月，國家知識產權局應北京暢行的要求，宣告杭州滴答出行企業管理的「滴答」商標無效。杭州滴答出行企業管理隨後對無效決定提起上訴，根據相關法律，北京暢行作為國家知識產權局無效決定的申索人，就此被指定為第三方。

北京知識產權法院於2023年2月作出對我們有利的判決，根據《中華人民共和國商標法》第三十一條的規定，杭州滴答出行企業管理的「滴答」商標在貨運、運輸、運輸訂艙、空運、航海系統租賃及汽車運輸範圍內無效。該條規定，兩個或者兩個以上的申請人，在同一種商品或者類似商品上，以相同或者類似的商標申請註冊的，商標局應當首先審定、核准並公告註冊申請在先的商標。北京知識產權法院認定，(1)北京暢行最先申請其商標，該商標亦已建立市場認可度和商譽，及(2)「滴答」商標與我們有效的「」商標（註冊編號15519442A，第39類）在文字組合及服務範圍方面構成類似商標，對公眾具有誤導性，因此在我們的商標所涵蓋的範圍內應予失效。杭州滴答出行企業管理對判決提起上訴後，北京市高級人民法院於2023年8月28日作出終審判決，維持北京知識產權法院對我們有利的判決，確認杭州滴答出行企業管理在上述範圍內的「滴答」商標無效。誠如我們的商標訴訟顧問所告知，基於上述法院裁決，由於參考我們有效的「」商標，杭州滴答出行企業管理已喪失其商標的有效性，其將沒有理由進一步質疑有關商標分類第39類項下交通運輸相關服務具有類似文字組合的我們商標的有效性。

有關國家知識產權局宣告我們商標無效的行政訴訟

於2022年5月，國家知識產權局宣告北京暢行的10個商標無效，包括一個對我們業務而言屬重大的「」商標（註冊編號17888860，第39類）。請參閱本文件附錄四「法定及一般資料－B. 有關我們業務的進一步資料－2. 我們的重大知識產權－(a)商標」。具有爭議的國家知識產權局對我們商標的無效宣告，完全是由杭州滴答出行企業管理向國家知識產權局提出商標無效宣告請求而引起，而並非由國家知識產權局主動提起。於2022年7月，北京暢行在北京知識產權法院就國家知識產權局的無效決定提起10項行政訴訟，並將杭州滴答出行企業管理指定為第三方。

業 務

截至本文件日期，北京暢行提起的全部十宗行政訴訟均已被作出對我們有利的判決，以撤銷國家知識產權局對我們商標的無效宣告。具體而言，(1)北京知識產權法院於2023年3月對六宗案件作出了對我們有利的判決，以及杭州滴答出行企業管理上訴後，北京市高級人民法院已於2023年10月對全部六宗案件作出對我們有利的終審判決，強調杭州滴答出行企業管理的「滴答」商標在相關服務範圍內被宣告無效，因此該等「滴答」商標不能作為我們相關商標註冊無效的依據；及(2)北京知識產權法院於2023年12月對其餘四宗案件（與上述六宗已結案的事實、指控和論據相似）作出對我們有利的判決，其中包括涉及重要商標「嘀嗒」的案件，判決與上述北京市高級人民法院的判決類似；截至本文件日期，杭州滴答出行企業管理已對該等四項判決提出上訴，有待法院的進一步審理。

我們的商標訴訟顧問認為，考慮到以下情況，我們可以繼續合法使用行政訴訟中涉及的商標：(1)北京市高級人民法院最終撤銷了國家知識產權局對前六個商標的無效性，(2)其餘四個商標在訴訟過程中仍然有效，及(3)北京暢行首先在出行服務行業創立了「嘀嗒」品牌，並在其業務運營中持續使用相關商標，這令我們即使在這些商標被宣告無效的最壞情況下仍有權根據中國相關法律規定的使用在先原則繼續使用這些商標，而無需承擔任何賠償義務。誠如我們的商標訴訟顧問所告知，使用在先原則旨在保護原商標使用者的未註冊使用權，以防該商標隨後被第三方註冊。使用在先原則的適用並不取決於商標使用人先前是否已經申請商標註冊，使用人的商標註冊公告日期是否晚於其他商標申請人，或者商標是否已經註冊。相反，根據《中華人民共和國商標法》第59(3)條，使用在先原則乃基於就類似商品或服務註冊類似商標之前是否已使用該商標（無論註冊與否）。因此，作為商標的原使用人，我們享有商標的使用在先保護，並默認享有該等商標的繼續使用權。法院不會主動調查或判斷誰是商標的原使用人。因此，在繼續使用相關商標之前，我們無需首先在法庭上證明我們是相關商標的最先使用人，除非第三方向法院提出商標侵權糾紛。誠如我們的商標訴訟顧問所告知，考慮到根據上述北京市高級人民法院的最終裁決，杭州滴答出行企業管理已喪失其商標有效性及進一步質疑我們相關商標有效性的法律依據，杭州滴答出行企業管理對我們提起商標侵權訴訟的可能性較低。另外，杭州滴答出行企業管理此前已停止下文所述的類似申索。

北京暢行與杭州滴答出行企業管理相互提起的民事訴訟

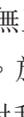
北京暢行和杭州滴答出行企業管理就知識產權侵權和不公平競爭相互提起民事訴訟。截至本文件日期，由於杭州滴答出行企業管理的「滴答」商標已被北京市高級人民法院終審判決維持無效（如上文所述）因而喪失申索的法律依據後，其已撤銷就知識產

業 務

權侵權及不公平競爭而針對北京暢行提起的民事訴訟。北京暢行繼續就杭州滴答出行企業管理知識產權侵權及不正當競爭一案向杭州市中級人民法院提起進一步訴訟，要求停止侵權、消除不當行為的影響並給予民事賠償，目前正等待法院判決。

有關我們商標不使用撤銷決定的訴訟

《中華人民共和國商標法》規定，註冊商標無正當理由連續三年不使用的，任何單位或個人可申請撤銷註冊商標（「不使用撤銷」）。於往績記錄期間，我們與國家知識產權局發生了一系列糾紛，因為國家知識產權局對我們在其指定區域內的若干商標作出了不使用撤銷決定。截至2024年3月31日，我們有11個不同類別的商標在若干服務領域被國家知識產權局強制執行不使用撤銷，其中包括兩個對我們的業務而言較為重要的商標（「」(第39類)及「」(第39類)），以及兩個不使用撤銷決定隨後被北京市高級人民法院撤銷作為終審判決。請參閱本文件附錄四「法定及一般資料—B. 有關我們業務的進一步資料—2. 我們的重大知識產權—(a)商標」。具有爭議的國家知識產權局不使用撤銷決定並非由國家知識產權局發起，而是完全由杭州滴答出行企業管理向國家知識產權局提出請求而產生。

於2024年5月6日，兩個有關商標「」(第35類及第39類)的不使用撤銷決定被北京市高級人民法院撤銷作為終審判決，而其餘決定截至本文件日期尚未生效，有待進一步審理。因此，11個不同類別的商標仍然有效。具體而言，(1)2023年11月，北京知識產權法院作出兩個與「」商標(第35類及第39類)有關且對我們有利的不使用撤銷決定，而有關判決已由國家知識產權局(作為該案被告)與杭州滴答出行企業管理法定代表人(作為該案中指定的第三方)上訴至北京市高級人民法院，隨後，北京市高級人民法院於2024年5月6日作出終審判決，維持北京知識產權法院對我們撤銷不使用撤銷決定的有利判決，認可我們在主要業務中繼續使用該商標，(2)我們已就七個不使用撤銷決定向北京知識產權法院提出針對國家知識產權局的行政訴訟程序，要求撤回該等決定，(3)我們已就一個不使用撤銷決定向國家知識產權局提出複審請求，要求撤回有關決定，及(4)由於所涉商標在我們的日常活動中使用較少，因此不會對我們的業務運營產生影響，我們已決定不再就一項不使用撤銷決定尋求進一步的訴訟程序。經我們的商標訴訟顧問確認，第39類主要包括與交通運輸相關的幾個服務子類別，例如適用於我們的主營業務順風車平台及智慧出租車服務的服務領域；而第35類主要包括與廣告及信息中介相關的幾個服務子類別，例如適用於我們的廣告及其他服務的服務領域，以及我們提供連接乘客和司機中間服務的平台。

業 務

截至本文件日期，國家知識產權局就下級法院判決提出上訴的案件僅有上述兩宗，我們已在上訴判決中取得對此有利的終審判決結果。國家知識產權局在訴狀中指出，北京暢行於2018年將其移動应用程序的名稱由嘀嗒拼车變更為嘀嗒出行，這與原商標的措辭不符。此外，國家知識產權局認為，北京暢行連續三年未在第39類下的若干子類別中直接使用爭議商標，而是聘請第三方服務提供商為其移動应用程序提供導航服務。然而，我們從未停用「」商標。事實上，我們戰略性地將我們的品牌由嘀嗒拼车升級為嘀嗒出行，以表明我們將提供更廣泛的出行服務，並於升級後的品牌下將原有的順風車功能擴展至順風車及智慧出租車服務。據我們的商標訴訟顧問告知，(1)我們已提供並補充足夠的證據，以證明在作出不使用撤銷決定時，國家知識產權局忽略了一個事實，即有充分證據表明我們在品牌升級後在日常運營中繼續直接使用該商標作為我們出行服務的子品牌，我們亦已向相關法院提交額外及更新的證據；(2)儘管我們就導航服務與第三方服務提供商合作，但我們確實通過移動应用程序直接向用戶提供導航服務，因此在指定服務區域使用該商標；及(3)北京知識產權法院及北京市高級人民法院在其判決中認同並支持我們的上述觀點。其餘八個據稱面臨不使用撤銷風險的商標(包括重要商標「嘀嗒」)未被撤銷全部商標註冊，而僅在商標類別的若干子類別所涵蓋的若干非必要服務領域(如汽車租賃)被撤銷，而該等服務領域與我們的業務營運無關。

基於上述情況，誠如我們的商標訴訟顧問所告知，董事認為其餘八個相關商標最終被執行不使用撤銷的可能性較低。誠如我們的商標訴訟顧問所進一步告知，萬一國家知識產權局在法庭上勝訴並維持其對八個爭議商標在若干服務領域的不使用撤銷決定，(1)我們可以繼續在我們的主要業務中(包括商標註冊所涵蓋的未受過質疑的基本服務領域)使用該等商標以及其他嘀嗒相關的品牌，而無需承擔任何賠償義務或需要更改我們的商業名稱，(2)該決定不會影響我們對其他有效商標的權利，及(3)只要我們完成程序性的商標註冊要求，我們亦可進一步基於文字組合「嘀嗒」升級品牌名稱並獲得相關商標，且在我們的基本服務領域不會受到質疑。因此，董事認為我們的業務、經營業績及財務狀況不會受到重大不利影響。此外，我們已註冊一個新商標「」(註冊編號65651252，第39類)，該商標與我們現有的商標「」具有基本相同的字符組合，但設計不同，適用於不同的商業環境，此為商標保護方面的正常商業慣例。國家知識產權局於2023年1月批准了這一新商標，據我們的商標訴訟顧問告知，這表明國家知識產權局承認我們對字符組合「嘀嗒」的合法使用和所有權，並繼承了與先前註冊商標相關的商譽。

業 務

知識產權訴訟的影響

董事確認，誠如我們的商標訴訟顧問所告知，本公司並無侵犯杭州滴答出行企業管理的知識產權，理由是(1)我們無意盜用杭州滴答出行企業管理與「滴答」有關的知識產權，因為我們在出行服務行業率先建立了「嘀嗒」品牌，自2014年以來已建立穩固的市場認可度及商譽，且我們隨後基於我們已建立的品牌於出行服務行業註冊了多個相關商標；及(2)杭州滴答出行企業管理的「滴答」商標被國家知識產權局、北京知識產權法院及北京市高級人民法院終審判決無效，導致其失去商標侵權申索的法律依據。

經諮詢我們的商標訴訟顧問，我們的董事認為該等商標爭議不會對我們的業務、經營業績及財務狀況產生重大不利影響，原因如下：(1)如上所述，我們已收到北京知識產權法院及北京市高級人民法院的若干有利判決；(2)我們於2014年推出基於App的順風車平台，並較杭州滴答出行企業管理「滴答」商標更早申請註冊「車」，「車」是北京知識產權法院用於比較、審理及認定其他爭議商標有效性的主要商標；(3)國家知識產權局宣告杭州滴答出行企業管理的「滴答」商標無效且北京知識產權法院及北京市高級人民法院亦維持該商標無效的判決，而杭州滴答出行企業管理對我們商標的申索均基於該無效的「滴答」商標；(4)我們於2023年1月獲得新商標「嘀嗒拼车」(註冊編號65651252)，表示國家知識產權局認可我們合法使用及擁有「嘀嗒」這一文字組合；及(5)杭州滴答出行企業管理直到2019年11月才開始提供出行服務，而我們的「嘀嗒」品牌當時已成為一家業內廣為人知的提供順風車平台及智慧出租車服務的技術驅動平台，這表明杭州滴答出行企業管理有意侵佔我們的商譽。經考慮上述因素、本公司董事及商標訴訟顧問在聯席保薦人的中國法律顧問協助下作出的意見及分析，聯席保薦人並無注意到任何事項以致其對董事的意見產生疑問。

萬一未決訴訟最終判決對我們不利，且我們的相關商標被撤銷或宣告無效，對我們的唯一直接影響將是失去該等商標的獨家使用權。這意味著，自最終決定撤銷之日起或自註冊無效之日起，我們將不再有追究侵權索賠或防止未經授權使用該等商標的法律依據。據我們的商標訴訟顧問告知，儘管如果我們的商標被撤銷或宣告無效，其他人可能合法使用類似商標，從而可能導致消費者產生混淆及品牌形象淡化，但我們的業務、經營業績及財務狀況不會受到重大不利影響，原因如下：(1)如上文所述，我們可以繼續於我們的主要業務中使用相關商標及其他有效商標，並取得新的類似商標；(2)儘管任何人士均可根據《中華人民共和國商標法》第4條嘗試申請我們已被撤銷或宣告無效的商標，但並不能保證該等商標必定能夠成功註冊，因為成功註冊須經國

業 務

家知識產權局審查符合各項法律規定，且我們亦可自行選擇重新申請註冊該等商標。事實上，在應對上述商標爭議的同時，我們已於2022年至2024年申請及／或重新申請多個不同類別的嗒嗒相關商標，均已成功註冊為有效商標，表明國家知識產權局對我們合法使用及擁有「嗒嗒」字符組合的認可。

截至最後實際可行日期，我們擁有10個註冊域名。我們通常每年都會續簽域名註冊，並且通常在其到期之前約一到三個月進行續簽申請。在通常情況下，域名註冊在支付續簽費用後立即生效。截至最後實際可行日期，我們所有的註冊域名仍然有效。倘若我們的任何域名註冊由於某種原因無法續簽，則域名註冊商可能會取消相關域名的註冊。

截至最後實際可行日期，我們持有88項在中國國家版權局註冊的軟件版權及49項作品版權，43個在中國商標局註冊的各類商標，以及40個在國家知識產權局註冊且與業務各方面相關的專利。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們與第三方概無任何重大爭議或任何其他重大未決的知識產權法律訴訟。

有關我們重大知識產權的詳情，請參閱「附錄四－法定及一般資料－B.有關我們業務的進一步資料－2.我們的重大知識產權」。

僱員

截至2023年12月31日，我們擁有404名全職僱員，且全職僱員均位於中國。下表載列截至2023年12月31日按職能劃分的僱員人數。

職能	截至2023年12月31日	
	僱員人數	佔總人數百分比
管理	7	1.7%
行政	21	5.2%
研發	210	52.0%
產品開發.....	46	11.4%
營運	104	25.7%
銷售及營銷.....	16	4.0%
總計	404	100.0%

我們的成功取決於我們吸引、保留及激勵合格人員的能力。作為我們人力資源策略的一部分，我們為員工提供具有競爭力的薪金、績效現金獎金及其他激勵。我們已採用培訓協議，據此我們為員工提供入職前及定期的持續管理以及技術培訓。

業 務

根據中國法規的要求，我們參與了適用的地方市政府和省政府組織的各種員工社會保障計劃，包括住房、養老金、醫療、工傷、生育及失業福利計劃。根據中國法律，我們須按指定薪金百分比向僱員福利計劃供款。獎金常酌情決定，部分取決於員工的績效，部分取決於我們業務的整體績效。

我們認為，我們與僱員保持良好的工作關係，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無遇到任何重大勞資糾紛或業務招募職員時遇到任何困難。

保險

我們認為我們的保險範圍充足，因為我們已經按照中國法律和法規要求及業界商業慣例投購所有強制性保單。此外，儘管並無任何強制性法律規定，但我們已就順風車服務為私家車車主及乘客因汽車事故引致的人身傷害向中國平安財產保險股份有限公司投購保險。於2021年、2022年及2023年，我們支付的保險費總額分別為人民幣19.2百萬元、人民幣17.4百萬元以及人民幣27.8百萬元。根據我們的保單，順風車搭乘的承保上限為同城出行每人人民幣0.3百萬元及城際出行每人人民幣0.6百萬元。董事認為，我們的投保範圍屬充足，根據弗若斯特沙利文報告，其與一般市場慣例相當，並與其他主要參與者一致。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們幾乎未因我們的用戶提出的保險索賠而產生自付費用。我們的保單涵蓋因汽車事故而招致的各種損失及費用，包括死亡、殘疾、醫療費及誤工費，根據弗若斯特沙利文報告，這符合中國一般市場慣例。私家車車主亦須根據相關中國法律及我們的合乘公約，為其車輛購買機動車交通事故強制保險，方可在我們的平台上提供順風車搭乘服務，該保險涵蓋汽車事故的第三方受害者（而非私家車車主及乘客）的人身傷害及財產損失。因此，我們的保單作為補充，為整個順風車行程提供更全面的保障。然而，當用戶發現保險公司釐定的保險金額不足或其與保險公司出現糾紛時，部分用戶可能選擇就我們促成的順風車服務造成的汽車事故使我們捲入訴訟。詳情請參閱「一 訴訟」。

於往績記錄期間，我們就汽車事故造成用戶人身傷害的1,692項保險賠付已結案，賠付總額約人民幣56.9百萬元，由保單全數承擔。於往績記錄期間，我們並無因保險索賠而面臨保費增加或免賠額。根據整體市場慣例，我們並無就私家車車主產生的財產損害投購任何保險，且我們沒有投購任何商業中斷保險或產品責任保險，而中國法律並無就此強制規定。我們並無投購主要人員的人壽保險，或涵蓋我們的技術基

業 務

礎設施損壞或財產的任何保單。我們亦無投購針對合約安排相關風險的保單。於往績記錄期間，我們並無就我們的業務提出任何重大保險索償。任何未承保的業務中斷、訴訟或自然災害、或未承保的設備或設施的重大損壞，均可能對我們的經營業績造成重大不利影響。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－保險範圍有限可能令我們面臨巨額成本及業務中斷」。據我們的中國法律顧問告知，我們已於所有重大方面遵守適用的中國保險法律及法規。

不動產

我們的總部位於中國北京，我們並無擁有任何不動產。截至最後實際可行日期，我們通過位於北京、上海、長沙、西安、杭州、濟南、廣州、鄭州、天津及深圳的14處租賃物業經營我們的業務。我們在中國的租賃物業主要用作我們的辦公室。該等物業用於上市規則第5.01(2)條所界定的非物業活動，及主要用作我們業務營運的辦公場所。我們認為中國有足夠的物業供應。此外，即使我們暫時中斷使用任何租賃辦公空間，我們認為，由於我們的辦公室不進行任何生產、製造或實體零售活動，因此僱員可以繼續遠程履行其職責的重大方面；且我們在其他地點的辦公室可以通過我們的技術基礎設施充分支持我們在臨時辦公空間中斷地區的業務運營。因此，我們不依賴現有租賃進行業務營運，且我們認為不需要應急搬遷計劃。

截至最後實際可行日期，我們租賃物業的總建築面積約3,512平方米，每項租賃物業的面積介乎約五平方米至1,037平方米。截至本文件日期，我們租賃協議的租賃到期日期介乎2024年6月18日至2027年4月19日。

截至2023年12月31日，我們所租賃物業的賬面值均不超過我們綜合資產總值的15%或以上。因此，根據上市規則第五章及香港法例第32L章《公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》第6(2)條，本文件獲豁免遵守與公司（清盤及雜項條文）條例附表三第34(2)段有關的公司（清盤及雜項條文）條例第342(1)(b)條的規定，其規定須就本集團在土地或建築物上的全部權益編製估值報告。

業 務

業權缺陷

截至最後實際可行日期，我們八處租賃物業存在業權缺陷，原因是若干出租人未能提供有關其租賃該等物業的合法權利的房屋所有權證或其他相關證書，這可能會對我們於日後繼續使用該等物業的能力產生不利影響。相關租賃協議可能被視為無效，或我們可能在業主或其他第三方對我們佔用物業的權利的方面面臨質疑。此外，倘業主因任何原因（包括但不限於其自身不遵守相關法律法規、政府拆遷或任何其他不可預見的事件）而未能履行其於業主與我們之間訂立的租賃協議項下的義務，我們可能會無法繼續使用該等物業。截至本文件日期，我們並不知悉任何第三方或政府機關對該等租賃物業的業權提出任何可能影響我們現時佔用的質疑。

根據相關法律法規及誠如我們中國法律顧問確認，並無規則或法規要求承租人取得所有權證書或因承租人未取得所有權證書而對承租人施加監管處罰。因此，我們的中國法律顧問認為，我們不會因租賃物業的任何業權缺陷而受到任何重大行政處罰。

此外，根據相關中國法律法規，倘租賃協議因出租人的過錯而無效，承租人有權要求賠償。倘我們繼續租賃該等物業的能力受到第三方異議的影響，我們可能會根據相關中國法律法規向出租人尋求彌償。

我們認為附近有足夠的可資比較替代物業，因此，倘若要求我們搬遷（儘管可能性極低），我們預計不會花費大量時間和成本來物色替代物業及搬遷我們的業務。

未登記情況

截至最後實際可行日期，我們租賃物業的14份租賃協議尚未於中國相關土地及房地產管理部門登記及備案。根據相關中國法律法規，租賃協議的訂約方有義務對已簽立的租賃協議進行登記及備案。據我們的中國法律顧問告知，租賃協議的有效性及其可執行性不受未能向相關政府機關登記或備案租賃協議的影響。根據相關中國法規，我們可能會被相關政府部門責令在規定期限內登記相關租賃協議，否則我們可能就每項未登記租賃被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。截至本文件日期，我們尚未收到相關政府部門要求我們登記該等租賃協議的任何命令，且未受到相關政府部門的任何行政處罰。一旦我們收到相關政府部門的任何要求，我們承諾將全力配合辦理租賃協議的登記。

業 務

牌照、許可證及批文

誠如我們的中國法律顧問所確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已於所有方面從中國相關政府機構獲得開展業務所需的所有牌照、許可證、批文及證書，且該等牌照、許可證、批文及證書仍具有完整效力。

下表載列我們當前持有的重要牌照詳情：

牌照	持有人	授出機構	授出日期	屆滿日期
增值電信業務 經營許可證 信息服務業務 (ICP許可證).....	北京暢行	北京市通信 管理局	2020年 3月25日	2025年 3月25日
增值電信業務 經營許可證 互聯網數據 中心業務 (IDC許可證) 〔「IDC許可證」〕 ⁽¹⁾ ...	北京暢行	中華人民共和國 工業和 信息化部	2021年 3月19日	2026年 3月19日
乙級測繪資質證書 (互聯網地圖 服務).....	北京暢行	北京市規劃和 自然資源 委員會	2022年 5月18日	2027年 5月17日

- (1) 北京暢行已於2021年3月就擬定業務申請並獲授IDC許可證，允許用戶本地部署我們移動應用程序內置的若干雲端工具包，並定製其自身的功能模式。誠如我們的中國法律顧問所告知，於整個往績記錄期間，我們於各重大方面已遵守有關IDC許可證的相關法律法規。

業 務

獎項及認可

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們獲得多項與我們業務有關的獎項及認可。我們獲得的部分重要獎項和認可載列如下。

頒獎年份	獎項／認可	頒獎組織	獲獎品牌／實體
2021年.....	科技創新優秀案例獎	環球時報及環球網	嘀嗒出行
2021年.....	2021年度最佳出行服務商	T-EDGE全球創新大會	嘀嗒出行
2022年.....	2021陝西省網絡公益工程 網絡公益範例	陝西省委網信辦	嘀嗒出行
2022年.....	KPMG ESG最佳創新獎	畢馬威會計師事務所	嘀嗒出行
2023年.....	城市發展貢獻獎	廣州日報	嘀嗒出行
2023年.....	年度ESG發展優秀案例	環球網	嘀嗒出行
2024年.....	2023陝西省網絡公益工程 典型案例	陝西省網信辦	嘀嗒出行

業 務

關於順風車服務的法規及行政處罰

監管制度及市政實施細則

我們經營一個順風車平台，該平台將私家車車主與相近出行路線的乘客聯繫起來，雙方分攤出行成本。於2016年7月26日，國務院辦公廳發佈《國務院辦公廳關於深化改革推進出租汽車行業健康發展的指導意見》（「《國家指導意見》」），認可順風車使參與者互惠互利，並將其與網約車區別開來。規管網約車服務的法律法規並不適用於順風車服務。《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》（「《暫行辦法》」）明確規定，順風車不受網約車發牌制度的規限。此外，《國家指導意見》及《暫行辦法》均規定，市政交通運輸部門是負責制定順風車服務規定和監管於相關城市提供順風車平台服務的平台的主管部門。

因此，於2022年12月至2023年2月，在聯席保薦人、我們的中國法律顧問及聯席保薦人的中國法律顧問的參與下，我們在共計46個城市（各自為「主要城市」及統稱為「主要城市」）與市政交通運輸部門的代表就我們的業務監管合規及與順風車平台服務有關的當地法規進行了現場諮詢（「諮詢」），包括(1)自2020年起及於整個往績記錄期間，於至少一個報告期內貢獻超過我們順風車平台服務交易總額0.5%的絕大部分城市（包括所有各自貢獻超過1.0%的城市），及(2)於2020年及2021年我們受到行政處罰的所有城市。諮詢涵蓋我們於2020年、2021年、2022年及2023年分別佔我們順風車平台服務交易總額87.2%、86.1%、84.3%及83.4%的地區。此外，於2024年2月至2024年3月，在我們的中國法律顧問的協助下以及在聯席保薦人及其中國法律顧問的參與下，我們與共計14個主要城市的市政交通運輸部門代表就我們業務的監管合規性及與順風車平台服務有關的當地法規進行了補充諮詢，該等主要城市於2023年合共貢獻我們順風車平台服務交易總額的54.5%。該14個主要城市包括(1)2023年對我們順風車平台服務交易總額貢獻最高的前十個城市，我們在該等城市產生的交易總額合共佔該年度我們順風車平台服務交易總額的50.2%；及(2)對當地實施細則進行了修訂的五個城市，其中包括(i)兩個城市，即無錫及煙台，對細則進行了實質性修訂，及(ii)三個城市，即濟南（截至本文件日期，有關細則已失效，有待重新實施）以及珠海和杭州（有關細則僅有文字修訂，而有關規定並無實質性變化），而杭州亦是我們上述統計的2023年對我們交易總額貢獻最高的前十個城市之一。在補充諮詢期間，市政交通運輸部門代表再次確認了我們於2022年12月至2023年2月的諮詢期間獲得的確認。

業 務

此外，在我們的中國法律顧問的協助下以及聯席保薦人及其中國法律顧問的參與下，我們於2023年2月6日通過交通運輸部官方網站上公開的電話號碼與交通運輸部進行了電話諮詢，並獲得對上述結論的肯定確認，即市政交通運輸部門為負責制定順風車服務法規並對各城市提供順風車平台服務的平台進行監管的相關主管部門。此外，於2024年2月21日，在我們的中國法律顧問的協助下以及在聯席保薦人及其中國法律顧問的參與下，我們通過與先前相同的方式與交通運輸部進行了進一步的電話諮詢，再次確認了上述結論。

我們的中國法律顧問已確認，該等市政交通運輸部門為監管我們在相關城市的業務運營的主管部門，且諮詢及補充諮詢的相關受訪者有主管權限代表各自的市政交通運輸部門提供諮詢與確認。此外，我們的中國法律顧問及聯席保薦人的中國法律顧問認為，市政交通運輸部門是在諮詢及補充諮詢期間提供相關保證的主管部門，依據是(1)《暫行辦法》規定順風車服務應遵守市政主管部門頒佈的規定；(2)交通運輸部已確認(i)各城市可根據當地慣例及根據《暫行辦法》頒佈具體的地方實施細則，及(ii)從事順風車服務的實體應諮詢經營所在城市的市政部門；(3)根據我們的中國法律顧問與市政部門的上級主管部門(包括交通運輸部及省級交通運輸部門)進行的匿名電話諮詢，順風車服務的管理屬於市政部門的職責範圍內，而從事順風車服務的實體應當向市政部門諮詢有關順風車服務相關規則的法規、實施及解釋；及(4)於諮詢及補充諮詢期間，所有市政交通運輸部門均確認其為提供監管保證的主管部門，且其對順風車服務的裁決或管理並未受到上級部門(包括交通運輸部及各省級交通運輸部門)的質疑。於2022年11月至2023年2月，我們的中國法律顧問亦已通過該等省級交通運輸部門官方網站上公開的電話號碼進行匿名電話諮詢或通過在相關省級交通運輸部門的官方網站的互動公告欄上發佈匿名查詢獲得我們經營所在的所有31個省級行政單位的省級交通運輸部門的確認，即市政交通運輸部門為相關主管部門，以制定順風車服務法規和監管提供順風車平台服務的平台。此外，我們的中國法律顧問和聯席保薦人的中國法律顧問分別於2023年6月及2024年2月與先前諮詢過的所有省級行政單位的交通運輸部門進行了進一步的匿名電話諮詢，該等市政部門為負責及主管部門，已對其早前的確認作出重申。據我們的中國法律顧問告知，理論上，上級交通運輸部門有權修改其下級部門的

業 務

裁定。然而，交通運輸部已確認，且所有省級交通運輸部門均已認同，市政交通運輸部門為制定順風車服務法規，並對在相關城市提供順風車平台服務的平台進行監管的相關主管部門。此外，省級交通運輸部門或46個主要城市的市政部門均未報告上級部門進行此類修訂的情況。我們的中國法律顧問及聯席保薦人的中國法律顧問認為，被諮詢或回應查詢的官員有適當的權利作出確認，因為他們是通過相關省級部門官方網站上公佈的電話號碼或互動公告欄進行諮詢的，該等省級部門由相關部門指定，以回應公眾的查詢。

根據我們的中國法律顧問的意見，根據《國家指導意見》，順風車應具備下列主要特徵：(1)順風車出行以私家車車主事先發佈的自身出行需求為前提；(2)順風車是私家車車主與相近出行路線的潛在乘客事先安排好的出行模式；及(3)私家車車主提供順風車搭乘以分擔出行成本甚至免費互助，而非以營利為目的。因此，在與主要城市市政交通運輸部門代表進行諮詢期間，我們與代表溝通我們作為順風車平台服務提供商的業務性質及我們順風車平台的運營機制（包括我們當前及／或過往的順風車搭乘車費內部規則以及順風車搭乘次數的每日限制）以及我們過往的行政處罰情況（如適用）。於諮詢期間，在了解我們業務運營的實質後，各主要城市市政交通運輸部門確認，鑒於我們順風車平台的整體運營機制仍然符合國家原則，(1)根據現行監管制度，我們運營順風車平台無需取得網約車所需的任何牌照，且在任何重大方面均不違反適用於各城市的中國法律法規；(2)我們在各城市並無任何重大不合規事宜；及(3)過往的行政處罰或與任何特定方面的若干地方規定不一致（如適用），不構成重大不合規，或危及我們作為順風車平台服務提供商的業務性質，或使我們須遵守適用於網約車服務提供商的發牌規定。此外，在補充諮詢期間，市政交通運輸部門代表已對上述結論作出再次確認。

業 務

基於上文所述，根據我們的中國法律顧問的意見，(1)作為順風車平台經營者，我們合法經營業務，無需遵守網約車服務提供商的發牌規定，及(2)我們已在所有重大方面遵守中國法律、法規及市政條例，理由是(i)主要城市主管部門的監管保證；(ii)截至本文件日期，我們並無因任何與具體要求有關的事宜而受到任何行政處罰或需要整改我們的業務慣例；(iii)我們並不知悉任何城市的地方監管機構要求順風車平台經營者獲得經營順風車業務的牌照；及(iv)自2021年11月在昆明收到最近一宗行政處罰起及直至本文件日期，我們並無在任何城市受到額外的行政處罰。

同時，我們持續密切關注我們運營所在城市的監管環境及實施細則的發展，並定期更新我們的系統以遵守適用的規則法規。我們已指定法律及合規人員團隊定期查閱相關地方當局維護的網站，並不時與其代表溝通，以了解最新的監管更新。我們亦為僱員舉辦合規事宜的內部培訓課程。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面臨與順風車市場法規有關的挑戰。不遵守法規或發牌制度或法規或發牌制度發生變動可能對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響」。

過往行政處罰與差異

作為中國新興的出行方式，順風車市場仍處於起步階段並正在迅速發展。市政規則及法規的應用、詮釋及實施正朝著更加清晰及一致的方向發展。因此，我們不時會受到若干市政交通運輸部門的行政處罰，指稱是以缺乏適用於網約車服務的發牌制度相關的牌照為由，而這由於(1)這是一種相對較新的出行模式，執法人員可能將順風車與網約車混淆，因此誤解了我們作為順風車平台服務提供商的業務性質；及(2)如下文所討論，缺乏授權執法人員施加行政處罰的其他規則所致，均與我們作為一家順風車平台服務提供商的業務性質無關。

業 務

自2021年11月在昆明收到最近一宗行政處罰起及直至本文件日期，我們並無收到任何行政處罰。於2020年及於往績記錄期間的餘下期間，我們的順風車平台累計發生57宗行政處罰，每宗行政處罰金額介乎人民幣5,000元至人民幣30,000元，共計約人民幣1.6百萬元。具體而言，2020年我們共收到56宗行政處罰，其中合肥47宗、北京6宗、廣州1宗、重慶1宗及眉山1宗，於2020年，所有上述城市貢獻的交易總額為人民幣14億元，佔我們順風車平台產生的交易總額的16.8%。於2021年，我們在昆明收到一宗行政處罰，昆明貢獻的交易總額為人民幣44.7百萬元，佔2021年我們順風車平台產生的交易總額的0.6%。下表載列該等行政處罰的詳情，包括時間、實際原因及最新情況。

行政處罰時間	城市	行政處罰		實際原因	最新情況
		次數			
2020年1月、2月、 5月、7月、8月及 9月	合肥	47		由於順風車是一種相對較新的出行模式，執法人員將順風車與網約車混淆，因此誤解了我們作為順風車平台服務提供商的業務性質。	<ul style="list-style-type: none">於2020年11月30日撤銷36次處罰；及經我們的中國法律顧問確認，因根據適用中國法律，在相關訴訟時效屆滿後無法要求撤銷案件，因而有11次處罰（罰款總額為人民幣0.3百萬元）尚未撤銷。⁽¹⁾

(1) 我們在收到行政處罰決定後有60天的時間申請行政複審或在六個月內提起行政訴訟。在我們與相關市政交通運輸部門進行深入溝通並澄清我們作為順風車平台服務提供商的業務性質後，上述限制狀態已到期。

業 務

<u>行政處罰時間</u>	<u>城市</u>	<u>行政處罰 次數</u>	<u>實際原因</u>	<u>最新情況</u>
2020年2月及4月	北京	6	<p>(1) 5次行政處罰為我們未能按照有關監管機構的COVID-19相關要求及時中止北京地區的城際順風車業務。</p> <p>(2) 剩餘1次行政處罰為私家車車主違反有關COVID-19疫情的防疫政策，通過我們的平台提供了一次順風車旅程。儘管我們並無參與任何不當行為，但監管部門亦對我們作出行政處罰。行政處罰決定書指出，缺乏適用於網約車服務許可制度的許可且不適用於我們的業務，原因是缺乏授權執法人員對上述實際原因施行政處罰的其他規則。我們認為，監管部門的行動體現了嚴格執行COVID-19疫情防疫措施的總體政策。</p>	<p>我們並無就北京、廣州、眉山、重慶及昆明的10次行政處罰提呈撤銷行政處罰，原因如下：</p> <p>(1) 我們收到的行政處罰的量級及數量相對於我們在該等城市促成的搭乘次數而言較小；</p> <p>(2) 每宗案例的罰款金額介乎人民幣5,000元至人民幣30,000元之間，與我們的業務規模相比微不足道；及</p> <p>(3) 其屬零星行政處罰。</p>

業 務

<u>行政處罰時間</u>	<u>城市</u>	<u>行政處罰 次數</u>	<u>實際原因</u>	<u>最新情況</u>
2020年4月	廣州	1	私家車車主涉及乘客治安糾紛，與我們的平台無關。乘客在與私家車車主的肢體衝突中受傷。考慮到可能造成的社會影響，當地主管部門隨後針對乘客的投訴對我們施加行政處罰。	
2020年4月	眉山	1	執法人員擬對私家車車主實施行政處罰，但錯誤地指明了我們平台的名稱。私家車車主在未通知我們的情況下支付罰款。因此，我們並無機會申辯及抗辯。考慮到(i)這是一起個別事件，及(ii)我們直至一段時間後才獲悉行政處罰，我們決定不進行進一步訴訟。	
2020年9月	重慶	1	私家車車主要求乘客進行線下付款。在嚴格執法期間，即使我們作為順風車平台服務的平台並無進行任何不合規活動，當地監管機構仍處罰我們及該私家車車主。	
2021年11月	昆明	1	由於順風車是一種相對較新的出行模式，執法人員將順風車與網約車混淆，因此誤解了我們作為順風車平台服務提供商的業務性質。	

業 務

尤其是，我們在合肥市受到多次行政處罰後，我們自2020年8月起積極與相關市政交通運輸部門溝通。經過多次深入溝通後，我們與市政交通運輸部門澄清了我們作為順風車平台服務提供商的業務性質。經過溝通可確認，先前施加的行政處罰主要由於順風車是一種相對較新的出行模式，執法人員將順風車與網約車混淆，因此誤解了我們作為順風車平台服務提供商的業務性質。我們於2022年12月30日進一步取得合肥市政交通運輸部門的確認，(1)我們無需根據暫行辦法取得相關牌照或許可證以營運我們的順風車平台，(2)我們的順風車平台運營在所有重大方面均符合相關當地實施細則，及(3)只要我們的順風車平台業務運營繼續遵守相關當地實施細則，我們將不會受到合肥市政交通運輸部門的進一步行政處罰。

儘管該等行政處罰存在實際原因，但所有處罰決定均缺乏適用於網約車服務的發牌制度的相關牌照，因為缺乏其他規則授權執法人員就與我們作為順風車平台服務提供商的業務性質無關的原因實行政處罰，且行政處罰決定書應根據相關中國法律規定明確列出行政處罰的依據。全國範圍內規範順風車業務運營的法規主要有：(1)《國家指導意見》，該意見認同順風車使參與者互惠互利，並將之與網約車區分開來，及(2)《暫行辦法》，其明確規定，順風車服務(即拼車／合乘)應遵守市政部門頒佈的規定。儘管有關網約車服務的法律法規不適用於順風車服務，但目前尚無全國性的法律法規明確規定對違反市政部門頒佈的規定應給予何種具體處罰或其他法律責任。在市級層面，在我們受到行政處罰的城市，市政部門或者尚未頒佈管理順風車服務的法規或規則，或者只是頒佈了此類法規，但卻沒有關於行政處罰的詳細規定。在諮詢過程中，所有被諮詢到的我們收到行政處罰的城市的市政交通運輸主管部門均已確認，由於國家層面和市級層面均無適用於管理順風車服務的具體法律法規，亦未提供詳細的行政處罰規定，因此在目前的監管框架下，相關部門只能根據適用於網約車服務的發牌制度，以缺乏相關牌照為由進行行政處罰，儘管處罰原因與我們作為順風車平台服務提供商的業務性質無關。此外，在諮詢過程中，所有被諮詢到的我們收到行政處罰的城市的市政交通運輸主管部門還確認，雖然於2020年及2021年對我們的行政處罰引用了有關缺乏網約車服務的相關牌照的規定，但我們的業務不應該被認定為網約車服務，亦不應該僅憑該等零星的行政處罰就認定為須遵守網約車服務的發牌制度。

業 務

截至本文件日期，我們已悉數支付餘下21宗尚未撤銷的行政處罰，共計約人民幣0.55百萬元（無需繳納任何滯納金）。董事確認，支付罰款並無對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。經進行諮詢確認，未撤銷的行政處罰事件並不表示我們須取得適用於網約車平台的牌照，因為我們先前受到行政處罰的事實並無損害我們作為順風車平台服務提供商的業務性質或使我們須遵守適用於網約車服務提供商的發牌規定。因此，我們並無就未撤銷的行政處罰事件通過法律訴訟尋求進一步救濟。

截至本文件日期，先前對我們施加處罰的市政交通運輸部門均未要求我們根據《暫行辦法》取得相關牌照或許可證。此外，通過諮詢（包括向對我們施加行政處罰的所有市政交通運輸部門的諮詢），我們已獲得監管保證，即有關部門不會要求我們根據《暫行辦法》取得網約車服務所需的牌照或許可證，儘管過往曾對我們施加行政處罰。詳情請參閱「一 監管制度及市政實施細則」。

根據諮詢及上述資料，我們的中國法律顧問認為(1)作為順風車平台經營者，我們無需遵守適用於網約車服務提供商的發牌規定，(2)上述事件（單獨或整體）不會構成可能導致任何重大財務損失的重大行政處罰，或導致我們採取任何補救措施或暫停運營，且不會對我們的業務、經營業績或財務狀況造成重大不利影響，及(3)該等行政處罰不會影響我們作為順風車平台服務提供商的業務性質或使我們須遵守適用於網約車服務提供商的發牌規定。考慮到行政處罰的金額及性質以及我們中國法律顧問的意見，董事認為該等行政處罰並無對我們的業務、經營業績或財務狀況造成重大不利影響。

此外，我們於過往就順風車出行／搭乘次數每日限制作出的政策與個別主要城市的具體實施細則存在差異，包括(1)於2020年的十個城市，貢獻順風車交易總額的人民幣33億元或40.7%，(2)於2021年的九個城市，貢獻順風車交易總額的人民幣29億元或37.1%，(3)於2022年的九個城市，貢獻順風車交易總額的人民幣19億元或31.4%，及(4)於截至2023年4月30日止四個月（即在我們完全遵守該等規則時對我們平台進行升級之前）的四個城市，貢獻相應期間順風車交易總額的人民幣6億元或20.1%。地方實施細則並不總明確界定每日限制。例如，部分城市的地方實施細則並無將(1)私家車車主每日可接的順風車訂單總數與(2)私家車車主每日可提供的順風車出行總次數區分開來，相反，在規則中交替使用該等詞彙。此外，部分城市在當地的實施細則中使用「順風車服務總次數」這一模糊性表述，而並無具體說明「次數」應基於「訂單數」或是「出行次數」計算。

業 務

過往，由於此種模糊性表述，我們根據私家車車主每日可接單的順風車訂單總數實施每日限制。與此同時，由於每個城市不斷變化的實施細則的不確定性和複雜性，再加上我們平台的有限規模和複雜性，設計和部署一個基於每個城市的可變參數（例如順風車訂單及出行）來設置每日限制的功能，對我們而言是一項技術挑戰。我們需要更多的時間和技術資源來全面升級我們的平台，以適應我們經營所在的每個城市不斷變化的實施細則，並不斷加深對該等細則的熟悉程度。我們認為，無論擬定的每日限制是否基於順風車搭乘次數或出行次數，該根據私家車車主每日可接單的順風車訂單總數實施每日限制的方法通常可滿足大多數城市的每日限制要求。例如，倘一個城市設定順風車服務次數／出行次數的每日限制為「兩次」並同時要求一次出行不得匹配超過兩個訂單，倘我們平台的每日訂單總數設定為四個，我們仍將基本符合該城市的要求。因此，我們並無向所有城市尋求進一步澄清。於諮詢期間，我們已就該等歷史差異與相關市政交通運輸部門的代表進行溝通。詳情請參閱「一 監管制度及市政實施細則」。於2023年4月我們的平台升級前，我們並無因與順風車出行／搭乘次數每日限制有關的差異而遭受任何行政處罰。

我們已根據對相關實施細則的文義理解以及從地方市政監管機構獲得的監管保證，對我們的平台進行了升級，按照具體實施細則（如適用）來設定每日限制。下表載列各主要城市類別對順風車出行次數及一次行程可匹配的訂單量的每日限制所施加的具體規定，以及我們如何遵守該等規定。

主要城市類別	主要城市	我們的平台設置的每日限制
將順風車出行次數的每日限制設置為「兩次」的主要城市。	六個（上海、北京、天津、哈爾濱、珠海及嘉興）（珠海進一步要求一次行程最多匹配兩個訂單）	我們在該等城市通常將順風車出行次數的每日限制設置為不超過兩次，且一次行程最多匹配三個訂單， <ul style="list-style-type: none">除珠海外，我們根據該等城市的具體實施細則，進一步要求一次行程最多匹配兩個訂單。

業 務

主要城市類別	主要城市	我們的平台設置的每日限制
將順風車出行次數的每日限制設置為「三次」的主要城市。	四個(深圳、廣州、東莞及茂名)(廣州及茂名進一步要求一次行程最多匹配兩個訂單)	我們在該等城市通常將順風車出行次數的每日限制設置為不超過三次，且一次行程最多匹配三個訂單， <ul style="list-style-type: none">除廣州及茂名外，我們根據該等城市的具體實施細則，進一步要求一次行程最多匹配兩個訂單。
將順風車出行次數的每日限制設置為「四次」的主要城市。	七個(瀋陽、廈門、合肥、煙台、寧波、金華及無錫)	我們在該等城市通常將順風車出行次數的每日限制設置為不超過四次，且一次行程最多匹配三個訂單。
並無對順風車出行次數以及一次行程可匹配的訂單量每日限制進行量化的主要城市。	兩個(杭州及大連)	我們在該等城市通常將順風車出行次數的每日限制設置為「四次」，並要求一次行程最多匹配三個訂單。
對順風車出行次數以及一次行程可匹配的訂單量每日限制保持沉默的主要城市。	27個	我們在該等城市通常將順風車出行次數的每日限制設置為「四次」，並要求一次行程最多匹配三個訂單。

我們亦可能就具體實施細則根據各城市的當地執行慣例不時調整順風車出行次數及／或訂單量的每日限制設置。據中國法律顧問告知，我們自2023年4月起已於46個主要城市全面遵守該等具體實施細則，基於以下原因：(1)如上表所示，(i)我們已遵守17個主要城市可量化的具體要求，(ii)我們已遵守兩個主要城市的實施細則，有關規則僅規定限制每日順風車出行次數，而並無具體說明任何確切次數，及(iii)對於餘下的27個無此要求的主要城市，我們已遵守交通運輸部門關於順風車平台須限制每日順風車出行次數的原則指引；(2)我們於諮詢期間獲得46個主要城市的確認，並於補充諮詢期間再次確認該等確認，有關詳情載於上文；(3)自2021年11月在昆明收到一宗行政處罰起及

業 務

直至本文件日期，我們並無受到任何與順風車平台服務有關的行政處罰；及(4)自2023年4月平台升級起及直至本文件日期，我們並無因我們的政策與實施細則之間的差異而受到任何行政處罰，亦無被任何交通主管部門要求我們調整截至本文件日期的現行慣例。

就搭乘費用而言，儘管各城市對分攤出行成本的規定有所不同，但於往績記錄期間及直至本文件日期，我們已在所有重大方面遵守我們開展業務的所有城市的具體當地實施細則及慣例(更多詳情詳述於下文)，主要是因為(1)儘管大多數當地監管機構並無就搭乘費用的計算提供可量化或可行的指引，或根本沒有提供任何具體成本分攤規定，但我們遵循其餘當地監管機構規定的可量化收費標準，通常將搭乘費用定為當地出租車搭乘費用的一半，因為我們認為該標準是一項可行的措施，反映了有關當地監管機構對《國家指導意見》中所載原則的詮釋；有關主要城市當地實施細則的詳情，另請參閱「法規－關於合乘出行服務的法規」；(2)於諮詢期間，我們已就我們目前有關順風車搭乘費用的內部規定與代表進行溝通，該規定通常將順風車搭乘費用定為當地出租車搭乘費用的一半，並確認(i)我們的定價方法符合當地實施細則或慣例；及／或(ii)我們並無在任何重大方面違反適用於各城市的中國法律及法規；此外，我們並無因分攤出行成本的規定而受到任何行政處罰，這一點在補充諮詢期間獲得了市政交通運輸部門的再次確認；及(3)誠如弗若斯特沙利文所告知，順風車市場的所有其他主要市場參與者均已採用類似定價方法，且概無任何市場參與者因該定價方法而受到行政處罰；這表明，通常將順風車搭乘費用定為當地出租車搭乘價格的一半是既定的行業慣例，並未受到當地監管機構的質疑。

就要求上傳乘客居民身份證方面，我們在北京和哈爾濱的政策與具體實施細則之間也存在差異。然而，我們的政策要求每位乘客使用實名認證的手機號碼在我們的平台上進行註冊，因此，當且僅當情況允許時，我們可取得特定乘客的身份證明。經諮詢我們的中國法律顧問，我們認為，根據新的隱私及個人信息保護監管制度，上傳乘客居民身份證可能被視為過度收集個人隱私。我們已於2023年1月4日及2023年1月30日分別與北京及哈爾濱的相關交通運輸部門進行現場諮詢，兩個主管部門均已確認我們的整體合規狀況，且並無對我們就此方面採取行政處罰或行動。據中國法律顧問告知，兩個部門均為主管部門，會見的官員均可代表其各自主管部門，依據為(1)在籌備北京及哈爾濱的現場諮詢時，我們的中國法律顧問已對各市政交通局內部部門的權限進行公開查詢，並向市政交通局進行諮詢，以確認我們將會見的各內部部門為現場諮詢的主管部門；

業 務

(2)參加北京及哈爾濱現場諮詢的官員為各局或內部部門的第一責任人或第二責任人；及(3)在現場諮詢過程中，北京及哈爾濱市政交通運輸主管部門均確認其為提供監管保證的主管部門，且參加現場諮詢的官員均確認，彼等均有能力代表其各自的機構，提供監管保證及可強制執行的裁決，以及管理相關地區的順風車服務。

為應對該等差異，我們的中國法律顧問已(1)對我們的交易進行抽樣檢查，並根據具體實施細則及慣例檢查若干數據；(2)於抽樣檢查期間從我們的系統中檢索若干數據及文件以核實交易的合規狀況；(3)與負責遵守實施細則的相關管理層及員工進行面談；及(4)審查我們的內部政策以確保遵守現有實施細則。基於上文所述以及上述諮詢和補充諮詢及我們的確認，我們的中國法律顧問認為，(1)儘管我們於過往存在不合規行為，於往績記錄期間，我們已在所有重大方面遵守我們經營所在城市的市政監管機構頒佈的從事順風車平台服務的平台的實施細則及慣例，包括分攤出行成本的相關規定，依據為(i)於上述所有主要城市的諮詢期間，我們已獲得監管保證，即我們在各城市並無出現任何重大不合規問題，並從我們曾受過行政處罰的城市獲得監管保證(與我們的順風車平台服務有關的行政處罰僅有57宗)，即過往的行政處罰或在任何特定方面(如適用)與若干當地要求之間的差異，並不構成重大不合規行為或危及我們作為順風車平台服務提供商的業務性質，這一點在補充諮詢期間獲得了市政交通運輸部門的再次確認；及(ii)自2021年11月在昆明收到最近一宗行政處罰起及直至本文件日期，我們並無收到任何與順風車平台服務有關的行政處罰；(2)除了在上傳乘客居民身份證要求方面存在的差異外，截至本文件日期，我們已糾正所有主要城市與當地實施細則及慣例的所有過往差異，並已全面遵守該等城市的順風車平台服務的實施細則及慣例；及(3)就我們於往績記錄期間開展業務的餘下320個城市而言，截至本文件日期，我們並無被發現嚴重違反當地有關順風車平台服務的實施細則及慣例。

訴訟

我們會不時面臨日常業務過程中(包括汽車事故)產生的法律程序、調查及索賠。儘管作為一個純粹的信息服務提供商，我們並無強制要求私家車車主向我們報告所有汽車事故，但我們已制定報告程序，使私家車車主及乘客能夠向我們報告及尋求幫助。具體而言，私家車車主或乘客可通過我們的**嗶嗶出行App**獲取出行的保險信息，並就保險理賠事宜聯繫保險公司。保險公司每月為我們提供汽車事故統計數據。

業 務

私家車車主或乘客亦可透過App內客戶支援或全天候緊急響應熱線聯絡我們的客服人員，以報告汽車事故。於2021年、2022年及2023年，我們促成的順風車搭乘汽車事故總數分別為1,865宗、1,177宗及1,261宗，分別佔我們於各年度促成的所有順風車搭乘的0.0014%、0.0012%及0.0010%。該等汽車事故並無涉及任何刑事罪行。於同年，該等汽車事故中分別有1,049宗、767宗及944宗涉及私家車車主的人身傷害及責任，相當於我們促成的每百萬次順風車搭乘中，分別發生約8.1宗、8.1宗及7.9宗此類汽車事故。截至2023年12月31日，於2021年、2022年及2023年的該等汽車事故中分別有469宗、334宗及343宗已完成保險索賠程序，而餘下的則有待保險索賠或已由當事人直接解決。大部分該等汽車事故並無導致嚴重人身傷害或死亡。於2021年、2022年及2023年，分別僅有13宗、17宗以及10宗汽車事故造成嚴重人身傷害或死亡。如以下所述，我們的中國法律顧問認為，我們須就順風車出行中導致的汽車事故承擔直接責任或連帶責任的可能性較低。我們亦認為這些汽車事故不能表明我們的安全措施存在任何不充足和無效之處。根據弗若斯特沙利文報告，我們維持較高的安全水平，這可從我們的每百萬次出行汽車事故數量遠低於行業平均水平看出。根據同一資料來源，於2021年、2022年及2023年，全國順風車汽車事故分別為35,700宗、31,900宗及43,700宗，即全國每百萬次順風車搭乘分別發生約105宗、110宗及112宗汽車事故。

自2020年起及於整個往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們作為被告共牽涉229宗與汽車事故有關的訴訟。截至本文件日期，192宗已審結，其中148宗我們最終勝訴，另外40宗審結時未收到不利判決，另有四宗對我們不利的案件。四項不利判決包括：

- (1) 2019年7月發生一起因私家車車主違反交通規則導致的非致命性汽車事故，法院基於較少採用的法律推理手段（相較於我們作為被告的大多數已結案汽車事故相關訴訟），認定我們須承擔違反合同義務的責任，因為我們被視為順風車乘客與私家車車主之間的實際客運協議中的一方，而私家車車主未能履行將乘客安全、及時送到目的地的合同義務；相比之下，在我們作為被告的大多數已結案汽車事故相關訴訟中，法院認為，作為一個純粹的信息服務提供商，我們不被視為私家車車主與順風車乘客之間的實際客運協議中的一方；然而，法院認定我們購買的保險範圍足夠覆蓋本案的賠償責任，保險公司應在其承保範圍內承擔人民幣0.1百萬元的替代責任；因此，我們並無自費支付賠償金，亦無向上級法院提出上訴；

業 務

- (2) 2020年4月發生一起因私家車車主違反交通規則而導致一名乘客死亡及另外兩名乘客受傷的汽車事故，我們一審判決勝訴，但該判決在隨後的上訴中被推翻，上訴人勝訴，上訴法院認為私家車車主提供搭乘服務時並無遵守法律法規的規定，而我們疏於履行作為順風車平台的義務以防止私家車車主的不當行為；然而，部分由於COVID-19疫情爆發的影響，我們在第二次審理期間沒有足夠的機會發表意見；考慮到汽車事故的嚴重性和社會影響，我們沒有申請再審，並且我們出於對原告的同情而支付了約人民幣0.4百萬元的賠償金；
- (3) 2019年3月發生一起因私家車車主違反交通規則而導致一名乘客死亡及另外兩名乘客受傷的汽車事故，我們對一審判決提出上訴，並於二審判決後申請再審。在最終判決中，再審法院維持二審判決，認為私家車車主提供搭乘服務時並無遵守法律法規的規定，而我們疏於履行我們作為順風車平台防止有關私家車車主作出不當行為的義務；考慮到汽車事故的嚴重性和社會影響，我們出於對原告的同情支付了約人民幣0.5百萬元的賠償，因為該名私家車車主在汽車事故中癱瘓，並無經濟能力賠償原告，這是再審法院關注的重點之一；及
- (4) 2019年12月發生一起因私家車車主違反交通規則導致的非致命性汽車事故，我們與私家車車主及保險公司一起被列為共同被告；於一審中，法院認為由於我們與私家車車主在被合法傳喚後並無提供正當理由或提交書面抗辯且未出庭參與訴訟，故法院無法確定我們的平台與私家車車主之間的法律關係，因此於2021年8月認為我們應與私家車車主共同承擔網約車平台的運營商責任，且上訴法院於2022年10月維持原判；然而，我們在該案的一審及上訴期間並未收到任何法院傳票或其他訴訟材料，直至2023年5月我們收到執行文件時才獲悉不利判決；我們已按照法院的執程序支付約人民幣12,000元的賠償金並一直在準備再審申請以獲得足夠的機會出庭受審。

儘管作出不利判決，我們認為我們已履行作為提供順風車平台服務的平台須承擔的安全管理及其他相關合約責任，包括充分的背景調查程序、用戶隱私保護程序及車輛要求。

業 務

根據四宗案件的汽車事故報告，事故原因與我們作為順風車平台提供的居間服務無關。此外，我們一直在不斷加強安全措施，以防止日後發生類似的汽車事故，包括進行更嚴格的背景調查、採用技術檢測交通違規行為以及在行程中進行安全提醒。此外，我們會定期在順風車平台發佈安全教育內容，包括安全主題和急救指南，以提高用戶的安全意識。董事確認，這三宗案件對我們的業務、經營業績及財務狀況並無重大不利影響。截至本文件日期，其餘37宗訴訟正在審理中，索賠總額約為人民幣10.2百萬元。我們並無就該等未決訴訟的潛在責任作出撥備。

據我們的中國法律顧問所告知，倘地方交通運輸部門及法院確定我們已經履行我們作為提供順風車平台服務的平台須承擔的安全管理及其他相關合約責任（包括充分的背景調查程序、用戶隱私保護程序及車輛要求），我們一般無需因汽車事故造成的人身傷害或損害承擔責任。請參閱「法規－關於合乘出行服務的法規」。我們的中國法律顧問認為，經考慮以下因素，我們就順風車出行有關的交通事故承擔直接責任或連帶責任的可能性較低：(1)我們已就順風車平台實施足夠的安全機制；(2)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就安全管理責任被相關監管機構施加任何行政訴訟、罰款或處罰；(3)作為一家純粹的信息服務平台，我們並非私家車車主與順風車乘客之間的交易方；及(4)截至本文件日期，我們作為被告與汽車事故有關的192宗已審結訴訟中，除四宗訴訟外，均最終取得勝訴或結案時無不利判決。

考慮到順風車是一種相對較新的出行方式，且順風車服務的監管制度不斷演變，不同地區的法院在對順風車出行方式的理解和對相關法規的解釋上可能存在差異。然而，我們的中國法律顧問認為，我們不應將上述零星的不利判決理解為會影響到我們界定車禍造成的傷害或損害責任的一般原則。事實上，在已審結的192宗案件中，大多數法院認為，我們作為一個純粹的信息服務提供商，提供的是居間服務，而不是承運服務，我們的主要責任是（其中包括）對私家車車主及其車輛進行背景調查和核實。因此，在大多數情況下，法院均認定我們已經履行了我們的義務，因此，不需要對汽車事故造成的傷害或損害負責。此外，某些城市的實施細則也在同一原則下作出了相關規定。例如，《深圳市交通運輸局關於印發〈關於規範私人小客車合乘的若干規定〉的通知》規定，順風車不是道路運輸作業，而是順風車參與者之間的一種自願的民事行為。相關的權利、義務和責任是由順風車參與者自行商定和承擔的。如我們的中國法律顧問所確認，我們的合乘公約和行為守則構成了我們與用戶之間的有效協議。此外，我們不太可能須承擔連帶責任或其他責任，我們將能夠以商業保單覆蓋與順風車出行有關的大多數責任，惟須受該保單的最高賠付額規限。

業 務

此外，基於以上所述，董事認為，我們的合乘公約及行為守則已為我們提供足夠保障，使我們免於承擔因汽車事故而產生的潛在責任，包括侵權責任或違反合約義務的責任，原因如下：

- 汽車事故通常由私家車車主或第三方在途中造成；在此情況下，倘我們已根據相關規則履行我們的責任且無任何疏忽，包括實施安全措施及遵守有關個人信息及隱私保護的規則，我們對侵權行為概不負責；
- 就合約責任而言，合乘公約及行為準則規定（其中包括），(1)作為居間信息平台，除法律明確規定外，我們對用戶在合乘過程中可能遭受的損失不承擔責任，而私家車車主與順風車乘客之間因合乘而產生的任何爭議，應由雙方協商解決；(2)我們僅就我們的平台給用戶造成的直接及實際損失依法承擔相應責任，除法律法規明確規定外，我們不承擔任何間接損失或懲罰性賠償責任；及(3)倘用戶違反合乘公約及行為準則，造成他人損害，須承擔一切法律責任；
- 作為一家純粹的信息服務平台，我們通常在完成私家車車主認證程序並促成私家車車主與順風車乘客之間的合乘訂單後就已經履行了我們的合約義務；因此，在發生汽車事故時，通常無法以違反合約義務為由而對我們提出有效索賠；
- 經我們的中國法律顧問建議並經聯席保薦人的中國法律顧問同意，我們的合乘公約及行為準則在所有重大方面均屬可執行及有效；
- 經我們的中國法律顧問建議並經聯席保薦人的中國法律顧問同意，我們的合乘公約及行為準則在若干與汽車事故有關的訴訟中被法院採納為證據並被視為有效及具有約束力；及
- 據我們的中國法律顧問告知，如上所述，這三項零星的不利判決不應被理解為會影響釐定我們對汽車事故造成的傷害或損害所承擔的責任的原則。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們董事確認，我們並未牽涉任何未決或就董事所深知對我們或我們任何董事造成威脅且可能對我們的業務、經營業績或財務狀況造成重大不利影響的訴訟、仲裁或行政訴訟。

業 務

合規

我們受中國監管當局頒佈的各種監管規定及指引所規限。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們並無觸犯法律及法規之任何重大不合規事項，且我們概無經歷任何不合規事件，董事認為，從整體上看，這很可能會對我們的業務、經營業績或財務狀況產生重大不利影響。誠如我們的中國法律顧問所告知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面均遵守相關法律法規。

職業安全

我們非常重視交付服務過程中的職業健康與工作安全，並已採取預防措施重點關注危害管理及風險評估。為此，我們已制訂相應的安全計劃及內部守則，具體規定多項安全措施，為僱員提供安全健康的工作環境。我們擁有一套用於識別風險的職業安全管理體系，並已落實員工報告事故和處理事故時須遵守的消防安全和操作安全相關的行為準則。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無發生任何重大工作場所事故或遇到任何與適用安全法律法規有關的重大不合規問題。

環境、社會及管治

概覽

我們的經營業務並非處於高污染行業中，我們的營運主要涉及線上平台開發。然而，我們視環境保護為重要的企業責任，致力於提倡企業社會責任及可持續發展，並將之與我們業務營運的主要方面結合。董事會已按照上市規則於[●]採納全面的環境、社會及企業管治責任政策（「ESG政策」），當中載列了我們的企業社會責任目標，以及為日常營運中實踐企業社會責任提供指引。

根據我們的ESG政策，我們採取不同的措施鼓勵綠色、好客的出行文化。例如，我們於2021年推出我們的感恩項目。根據我們於2022年11月發佈的在項目推出一週年之際進行的調查結果，我們的乘客累計向私家車車主發送超過239萬朵虛擬花朵和感謝話語，以表達他們對私家車車主的善意行為（例如對老人、孕婦及嬰兒的特別關照以及在惡劣天氣狀況中的善意之舉）的感恩之情。我們相信我們的感恩項目能夠在用戶中散播善意和加強出行和諧。

業 務

基於順風車的互助性質，我們積極推出計劃提倡與有需要人士分享空座以惠及中國廣大的乘客群體。例如，於2023年春節假期，我們聯合中華思源工程基金會、北京市協作者社會工作發展中心、濰坊市領航社會工作事務所及懷化市志願者協會推出社會公益項目，在假日運票一票難求之際幫助外出務工人員、在校大學生及其他弱勢人群返鄉和返崗。我們在2023年春節假期提供免費順風車出行，幫助數以百計的外出務工人員回家。在過去八年中，我們累計幫助逾10,000名出行者在春節假期順利回家。

此外，我們致力通過節能及可持續發展降低對環境的負面影響。我們還將注重組織內部的多元化，在僱員的聘用、培訓、身心健康，以及職業和個人發展等方面做到公平及尊重。在最大限度地為所有人提供公平的工作機會的同時，我們將繼續促進工作與生活的平衡，為全體僱員創建愉悅的職場文化。

我們的董事會共同肩負建立、採納及審閱本集團ESG願景、政策及目標的整體責任，並最少每年評估、確定及解決ESG相關風險一次。董事會可接洽或委聘獨立第三方評估ESG風險，並審閱我們的現有策略、目標及內部控制。其後將會作出必要的改善以降低風險。

我們監控可能影響我們業務、策略及財務表現的環境、社會及氣候相關風險和機遇，並從短期、中期及長期角度評估所造成影響的嚴重程度。對我們服務的需求依賴於穩定的自然環境及社會環境。流行病、極端天氣、地震及其他自然災害均會對我們的運營及用戶造成負面影響。氣候變化可能導致天氣模式改變，而這可能增加極端天氣狀況發生的頻率。從中長期來看，政府可能改變現行的環境、社會及氣候相關法律法規或制定新的環境、社會及氣候相關法律法規，而這可能直接或間接影響我們的業務、運營及財務狀況。例如，該等改變可能強化氣候相關規定、影響車輛擁有成本、增加人工成本及令用戶偏好和需求發生變化。我們在制定我們的業務策略時已考慮這些問題，並可能調整我們於某個特定國家、地區或城市的策略，以應對不斷變化的環境、社會及氣候相關狀況。

我們將持續與相關監管部門就不斷演變的ESG相關監管規定進行溝通，以了解最新的發展情況及確保我們持續合規。具體而言，我們積極推動順風車行業的健康、可持續發展。例如，我們不僅保持與監管部門聯繫，同時亦通過行業研討會及研究項目與學術界、同行及用戶代表保持聯繫，以討論ESG行動計劃並達成一致意見。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因未有遵守適用的環境法例及法規而被處以任何重大罰款、面臨重大申索或被處以重大行政處分。

業 務

指標及目標

我們已制定一系列的關鍵績效指標以約束和引導我們的業務運營。我們亦實施內部政策以減少我們的碳足跡，並通過我們支持ESG的服務產品為中國的整體環境可持續性作出貢獻。下表載列於所示年度我們ESG表現的主要指標。

	截至12月31日止年度		
	2021年	2022年	2023年
碳排放(噸)			
服務器運行.....	1,162	1,145	1,146
辦公室日常消耗.....	109	107	143
總計.....	1,271	1,252	1,289
碳排放密度			
每台服務器的碳排放量(噸每台服務器) ..	1.2	1.0	0.6
每個辦公單位建築面積的 碳排放量(噸每平方米).....	0.05	0.05	0.05
電力(千瓦時)			
服務器運行.....	1,999,966	2,009,080	2,009,080
辦公室日常消耗.....	187,200	187,200	250,200
總計.....	2,187,166	2,196,280	2,259,279
耗電密度			
每台服務器的耗電量 (千瓦時每台服務器).....	2,151	1,812	1,133
每個辦公單位建築面積的 耗電量(千瓦時每平方米).....	93	93	82
水消耗(噸)			
辦公室日常消耗.....	4,683	4,683	6,244
耗水密度			
每個辦公單位建築面積的耗水量 (噸每平方米).....	2	2	2

業 務

下表載列未來三年改善我們ESG表現的可計量目標。

	截至12月31日止年度		
	2024年	2025年	2026年
碳排放(噸)			
服務器運行	1,100	1,100	1,100
辦公室日常消耗	160	160	160
總計	1,260	1,260	1,260
碳排放密度			
每台服務器的碳排放量			
(噸每台服務器)	0.6	0.6	0.6
每個辦公單位建築面積的碳排放量			
(噸每平方米)	0.05	0.05	0.05
電力(千瓦時)			
服務器運行	2,000,000	2,000,000	2,000,000
辦公室日常消耗	280,000	280,000	280,000
總計	2,280,000	2,280,000	2,280,000
耗電密度			
每台服務器的耗電量			
(千瓦時每台服務器)	1,066	1,005	1,005
每個辦公單位建築面積的耗電量			
(千瓦時每平方米)	92	92	92
水消耗(噸)			
辦公室日常消耗	7,000	7,000	7,000
耗水密度			
每個辦公單位建築面積的耗水量			
(噸每平方米)	2	2	2

- **碳排放及廢棄物排放。**我們的業務模式令我們可以通過釋放空置運力而無須在道路上投放更多車輛從而為打造一個更清潔的環境貢獻一份力量。於2021年、2022年及2023年，我們的順風車平台服務分別幫助減少約1.2百萬噸、0.9百萬噸以及1.3百萬噸二氧化碳，計算方法是將相同出行距離的順風車與其他私人交通方式(如私家車出行)的碳排放量之差與我們的平台上各年度順風車出行的總出行距離相乘得出。展望未來，我們將繼續致力成為具有正面環境、社會及管治影響的模範企業公民，並預期於未來三年每年幫助減少超過1.0百萬噸二氧化碳。

於往績記錄期間，我們辦公室及服務器日常消耗的碳排放量約為3.8千噸。我們日常業務過程中的範圍3碳排放主要與我們平台上的私家車車主及出租車司機的車輛排放有關。我們已推出多項措施，鼓勵綠色出行及減少範圍

業 務

3碳排放，以符合我們的業務文化。例如，我們參與制定了順風車碳減排標準、中國認證認可協會於2021年發佈的私人小客車合乘出行項目溫室氣體減排量評估技術規範，為標準化評估順風車碳排放及推廣綠色交通作出貢獻。2022年5月，我們與廣州碳排放權交易所達成戰略合作，旨在減少人們出行的碳足跡，在個人和小型企業中推廣激勵性碳減排項目，並支持綠色金融和ESG相關投資項目。我們亦激勵平台用戶減少碳排放。我們監控私家車車主的出行數據，並提供成就徽章以表彰其減排及環保貢獻。此外，我們通過為純電動汽車的私家車車主提供特殊補貼，鼓勵其在我們的平台上接受更多訂單。

- **用電量。**我們致力於積極響應政府號召，節約能源。於往績記錄期間，我們的用電量為約6.6百萬千瓦時，包括辦公室日常消耗超過0.6百萬千瓦時及服務器運行約6.6百萬千瓦時。我們將(1)安裝節能照明並保證在不用時以手動或自動傳感器方式關閉燈源；(2)要求我們的全部辦公室使用雙面打印文檔；(3)關閉某些IT設備或對某些系統及設備採用自動斷電方案；及(4)實施空調使用管控，實施最低溫度規定、氣冷技術日常維護及優化定時控制等措施。我們亦在培訓及活動中提高僱員的節能意識。
- **資源消耗。**我們致力於通過踐行我們對節約能源及可持續發展的承諾減少對環境造成的負面影響。於往績記錄期間，我們的用水量約為15.6千噸。我們預計未來三年的用水量將隨著業務擴張而適度增加約50%。我們積極推動實現無紙化辦公場所的想法，以及我們鼓勵在辦公室中使用雙面打印文檔。

內部控制及風險管理

內部控制

我們已指定本公司負責人員監察本公司持續遵守規管我們的業務運營的相關中國法律及法規的情況，以及監督任何必要措施的實施情況。此外，我們計劃向董事、高級管理層及相關僱員提供持續培訓課程及／或定期向彼等提供有關中國相關法律及法規的最新資料，旨在積極發現有關任何潛在不合規情況的任何疑慮及問題。

業 務

此外，我們已採納一系列規管我們僱員行為的內部規則及政策。我們已建立一個監督系統以執行一系列的反賄賂及反貪污措施，從而確保僱員遵守內部規章制度以及適用的法律法規。例如，管理層負責每年進行欺詐及賄賂風險評估測試，而審核委員會會對我們的年度風險評估結果及政策進行審批。我們亦於內部反賄賂及反貪污政策中列明若干禁止行為，其中包括禁止收受賄賂或回扣、侵佔或挪用我們的資產及偽造或更改我們的會計記錄。我們對違反我們的反賄賂及反貪腐政策的僱員採取處罰措施，包括但不限於終止僱傭。我們已設立舉報郵箱及建立舉報機制以保護及獎勵敢於舉報違反我們的反賄賂及反貪腐政策的行為的舉報人。此外，我們亦制定政策及措施以監控及預防洗錢活動。例如，我們的管理層負責監督本集團上下反洗錢政策的統一實施，而我們的審核委員會則負責監督我們的董事及高級管理層在履行其反洗錢義務時的法律合規性。我們已成立一個反洗錢工作小組，專門負責記錄、分析及及時匯報大宗交易及可疑交易。我們一直在升級我們的客戶信息認證系統並維護關注客戶名單以及時識別具有洗錢風險的客戶、業務關係或交易。我們至少保存客戶信息及交易記錄五年，以促進反洗錢監督及調查。我們亦至少每年一次為僱員組織培訓，另外為新入職僱員組織強制參加的反洗錢培訓，以確保他們了解我們的相關規定以及具備檢測和處理可疑交易的能力。

我們為新僱員提供強制性培訓課程，並為現有僱員提供持續培訓，以增強彼等對相關法律法規的知識及認知。我們亦將與最新法規保持同步更新，並根據中國出行市場的不斷變化，不時與相關監管機構進行交流，討論最新法規要求。

此外，為籌備[編纂]，我們已委聘一名獨立內部控制顧問以評估我們的內部控制系統。內部控制顧問已對我們涵蓋於2022年12月7日至2022年12月29日期間的內部控制系統的經選定領域進行審查程序，包括銷售、採購、人力資源、企業管治、會計管理、財務程序、法律合規及資料管理，並提供一些發現及建議。有關我們遵守實施細則及當地慣例的主要發現包括我們的順風車出行／搭乘每日限制政策與個別城市市政監管機構頒佈的具體實施細則不一致。內部控制顧問就該等主要發現提供的建議包括根據每個城市的具體規則重新設定順風車出行／搭乘的每日限制，並持續監控市政規則及相應更新我們的每日限制政策。我們已針對該等發現及建議採取補救措施（包括升級我們的平台功能）。截至本文件日期，我們升級了我們的平台並在主要城市實現全面

業 務

遵守該等具體實施細則。根據中國法律顧問的進一步告知，我們在所有重大方面均遵守有關順風車平台服務的中國法律、法規及市政規則。請參閱「一 關於順風車服務的法規及行政處罰 一 過往行政處罰與差異」。內部控制顧問於2023年1月9日至2023年1月17日對我們的補救措施執行跟蹤程序，並未發現我們的內部控制系統存在任何重大缺陷，亦無發現任何其他未遵守相關地方實施細則的情況。

於往績記錄期間，除上文所披露者外，董事並無發現任何重大內部控制不足或失效之處。經考慮我們已採取的補救措施，董事認為我們擁有充分而有效的內部控制程序。

此外，我們已委任民銀資本有限公司作為我們的合規顧問，自[編纂]起生效，以就持續遵守上市規則及香港的其他適用證券法律及法規提供意見。

風險管理

我們在業務營運中面臨各種風險，我們認為風險管理對我們的成功至關重要。我們面臨的主要營運風險包括（其中包括）整體市場趨勢以及順風車和出租車行業的監管環境的變化，我們維持並提升我們服務產品的能力，我們與出租車司機、公司及協會保持合作關係的能力，以及我們保持及擴大用戶群的能力。有關我們面臨的各種風險的披露，請參閱「風險因素」。此外，我們亦面臨一般業務過程中出現的眾多市場風險，例如利率、信貸和流動性風險。有關詳情，請參閱「財務資料 一 有關市場風險的定性及定量披露」。

我們已執行了各種政策及流程以保障我們業務得到全方位的有效風險管理，其中包括日常營運管理、財務匯報及留檔程序、資金管理政策以及遵守適用的法律法規。董事會監督和管理與我們業務相關的整體風險。我們[已]成立審核委員會，以審閱及監督本集團的財務匯報程序及內控體系。有關該等委員會成員的資格和經驗，以及對我們審核委員會職責的詳盡說明，請參閱「董事及高級管理層 一 董事會委員會 一 審核委員會」。我們[已]採納符合上市規則第3.21條以及上市規則附錄C1所載企業管治守則規定的書面職權範圍。