



优信2022财年致股东信

July 28, 2022

— 厚积薄发，行稳致远

尊敬的投资者，

首先我代表优信集团对大家长期的关注和支持表示诚挚的感谢！很高兴再次通过股东信的形式和大家分享过去一年我们的业务表现以及所取得的一些成绩。

在2021财年的股东信中，我与大家分享了为了给消费者提供更好的高品质、高性价比二手车以及优质的全流程服务，优信所做出的业务模式和发展策略上的转型。我们完成了平台模式向自营模式的转变，自建库存，建立了第一个整备仓储中心，西安IRC。同时我们开始以客户净推荐值(NPS)为观测指标，以便更好提升服务水平和消费者满意度。进入2022财年，我们坚持上一财年的发展方向，坚守“以客户价值为核心，致力于打造行业领先的二手车购买体验”的初心。虽然经历疫情反复冲击等多种负面因素的挑战，我们稳扎稳打，不断推进在二手车产品品质、服务升级、客户体验和社会责任等四个方面的建设。

这一年，我们实现了既定的经营目标，零售业务四个季度保持环比增长，营业收入同比实现强劲增长。2022财年销量共计15,755台，其中零售销量5,211台。销售收入人民币16.4亿元，同比增幅超100%。2022年的1-3月，本财年的第四季度，虽然受到西安疫情和春节淡季的双重影响，得益于合肥IRC的增长势头，零售销量较上季度仍实现环比增长。虽然现在国内各地仍不时受疫情多发状态的干扰，但我们的业务依然按照原计划稳步推进，销量持续爬坡。

继西安IRC后，我们在合肥落成第二个IRC，用专业技术和现代工艺实现大规模整备翻新，打造高品质高性价比的二手车产品。目前在合肥已开业的IRC是优信与合肥市长丰县政府联合投资共同打造的合肥二手车智能再制造工厂项目的第一阶段。合肥积极开放的经济政策、发达的汽车产业、成熟的上下游供应链将为优信的再制造工厂提供巨大助力。目前项目进展顺利，在工厂完工投产后，将极大提高整备效能，实现年产量6-10万台的二手车再制造规模，为优信提供高质量且稳定的车源供给，支持业务长期健康的发展。

伴随新能源汽车的高速发展，优信在新能源二手车领域也积极布局。我们现已覆盖包括蔚来、理想、小鹏、比亚迪、特斯拉等多个主流新能源品牌，并前瞻性的打造了新能源二手车的车源采集渠道，实现了检测、整备以及售后服务能力。同时，我们积极与新能源主机厂商、经销商和零部件供应商建立战略合作关系，共同推进新能源二手车的健康发展。

为了让消费者更直观的感受我们的产品和服务，我们完成了从线上销售到“仓储式+线上一体化”服务模式的升级。2018年，优信在行业内率先推出“全国购”在线商城，打破二手车交易的地域限制，成为最成熟、最高效的消费者异地一站式购车首选。我们建立的西安和合肥两个IRC，作为仓储式大卖场的载体，区域客户可以到仓选购。不论是在购买环境、车辆选择，还是在销售服务上，仓储式卖场都颠覆了传统二手车交易市场的购买体验。特别是合肥卖场，总面积近10万平米，为已知的中国最大单体自营二手车卖场，满仓零售车辆2500台，涵盖了从国产、合资、豪华等52个品牌的各种车型，已成为合肥市二手车购买的新地标。两个仓储式卖场开业后，广受当地消费者的欢迎，市场占有率在当地遥遥领先并仍在爬升。线上线下结合销售，是最适合中国国情的销售方式。用IRC提升区域市场的集客能力和口碑传播，更好解决广大消费者对优信的品牌认知和信任，也更好促进了线上的销售转化。

过去一年，我们全心全意提升产品品质和服务水平，优信已成为中国二手车购买最可信赖的品牌之一，消费者满意度不断提高。2022年1-3月，客户净推荐值(NPS)为61分，连续六个季度提升，比去年同期提升45%。我们根据客户反馈进行即时总结，不断改进从销售到交付再到售后各个环节的客户体验，坚持以消费者的口碑建设来实现销量高质量增长。

二手车行业是国家循环经济的重要组成部分，通过流通延长汽车的生命周期，物尽其用，对降低浪费、减少污染、提高社会资源使用率具有重要作用。优信作为行业领跑者，积极传播“选择二手车，选择明智生活”的绿色消费理念，倡导绿色低碳的生活方式，做行业节能减排的先锋者。今年优信首次发布ESG报告，致力于把可持续发展理念与公司业务规划、IRC建设和业务运营进行深度融合，助力二手车产业高质量绿色发展。

再次感谢消费者的信任，感谢团队和员工的共同努力，我们很幸运拥有长期主义的股东和投资者对我们的支持。我们将坚持高质量发展之路，为股东带来更可持续、值得期待的回报。

戴琨

优信集团董事长兼首席执行官