

業務回顧

流動通訊業務

香港與澳門的流動通訊翹楚

二〇〇九年，儘管經濟氣氛低迷，享負盛名的**3**品牌，按用戶人數而言，穩佔香港**3G**市場領導地位，亦是澳門第二大流動網絡營辦商。

在競爭極為激烈的香港流動通訊市場，用戶滲透率於二〇〇九年已達到**170%**以上，位列全球滲透率最高的地區之一。於回顧年度內，香港及澳門流動通訊客戶總人數增長至近三百萬名，較二〇〇八年上升**10%**。

3在數據服務收益的增長，充份抵銷多個重大的挑戰，包括漫遊通訊量的下降及話音服務收費的下調。數據收益的增長主要來自我們作為先行者持續帶動iPhone熱潮的優勢，以及有效的市場營銷策略和數據產品的推廣。

二〇〇九年，我們全力推動iPhone及智能手機，並提供極速流動寬頻服務及極具吸引力的數據收費，促使**3**於本地高端流動通訊市場的佔有率大幅攀升，數據收入更增長逾**50%**。

憑藉香港及澳門的市場領導地位及出色的品牌形象，**3**繼續重點發展iPhone及智能手機，引入各種數據設備及數據服務計劃，以提升客戶的忠誠度，並為客戶提供更大的優惠。

- **3 Pro Shop** 全面齊集各款手機、智能手機及數據產品

- iPhone™ 3G 首日發售展銷會獲得空前熱烈的反應



流動通訊客戶群增長至近300萬名

帶領智能手機潮流

我們一直領導潮流，自二〇〇八年率先開拓iPhone市場後，已成為這個新興及急速增長的數據社群首選的服務供應商。我們於二〇〇九年七月推出iPhone™ 3GS，不但進一步鞏固先行者的優勢，繼續引領這股熱潮，更成功為3吸納更多講求高質素及帶來高回報的數據服務用戶。

二〇〇九年，我們亦推出眾多不同款式的智能手機，以及創新的數據設備，成功帶動數據收入取得強勁增長。

我們透過與別不同的市場策略，超越競爭對手，策略性地建立強大的智能手機客戶群。多項領導業界的舉措包括靈活的分期付款銀行優惠、設有收費上限的數據服務計劃、無限Wi-Fi上網服務、無限數據漫遊日費計劃及手機補購計劃，以及特別為iPhone客戶提供尊貴服務的3Smart Club。



• 3 澳門支持世界電信和信息社會日

• 率先於香港及澳門推出 iPhone™ 3GS



- 擁有全球最大華語音樂庫的KKBOX音樂服務於香港及澳門面世

- Planet 3 手機網站設有15條頻道提供一系列精彩的多媒體內容



數據服務增長強勁

於二〇〇九年，採用高速下傳分組接入（「HSDPA」）技術的流動寬頻服務，帶動利潤較高的非話音收入錄得顯著增長。

我們銳意為3reedom系列的USB數據機塑造與眾不同、以速度及時尚取勝的形象，一系列外型設計色彩繽紛的USB數據機，深受崇尚個人風格的人士所擁戴。此外，我們與雅虎香港的合作亦備受市場關注，相關的USB數據機用戶更可免費瀏覽多個雅虎香港網站的內容。

這些時款的流動數據機，配合迷你筆記簿型電腦組合計劃，於和黃旗下龐大的零售網絡發售，深受客戶熱切追捧，亦進一步推動流動數據服務的應用。

面對競爭環境由話音轉至數據的趨勢，我們的策略亦致力推廣極具競爭力的數據收費計劃，以加強我們在流動數據市場的競爭優勢。我們首先推出極具彈性的「EasyPlus增值服務數據月費計劃」，適用於支援HSDPA的手機，其後更設有完善的數據收費上限月費計劃。承接「EasyPlus」的概念及迎合智能手機日漸普及的大勢，我們更推出結合話音及數據服務的「無限度月費計劃」，亦為客戶增設數據收費上限，提供全面的通訊方案，讓客戶尊享優質的通訊及安枕無憂的流動上網體驗。



- 3 香港為iPhone™ 3GS推廣卓越的應用程式

• 時尚靚目的 3reedom 及 Yahoo! 3reedom USB 數據機系列



50%增長

數據收入錄得逾

精彩的多媒體內容

於二〇〇九年十一月，我們獨家夥拍台灣最大的線上音樂服務供應商，推出KKBOX音樂服務，讓客戶盡情感受極速流動寬頻網絡所帶來的全新體驗。KKBOX為全球首個支援iPhone及Android手機的無限音樂下載服務，真正體現固網及流動通訊匯流。KKBOX網羅逾二百二十家來自台灣、香港以至國際知名的唱片公司，擁有全球最大的華語音樂庫，提供超過一百萬首的歌曲下載。

我們繼續在流動多媒體內容市場上獨佔鰲頭，夥拍眾多世界級的3G內容供應商；Planet3手機網站現提供十五個頻道，雲集豐富的流動多媒體內容，資訊娛樂項目逾三百個。

為保持3在流動社交網絡服務的領先地位，我們推出劃時代的INQ社交手機及「Social王」服務，並設「Social Unlimited」及「Buddy Unlimited」月費計劃，備受年輕用家歡迎，客戶可全面連結時下大熱的社交網絡服務如Facebook、YouTube、Skype、Windows Live Messenger、Yahoo! Search、多媒體訊息電郵及3g mail等，隨時隨地與社交圈子保持聯繫，輕而易舉。

無可比擬的漫遊服務

3於年內全力服務講求高質素的數據用戶，為增強漫遊服務收益作好準備。鑑於二〇〇九年的經濟衰退對漫遊服務收入構成負面影響，我們開創無限數據漫遊日費計劃，讓用戶漫遊至中國內地或其他亞洲、歐洲及北美洲的指定國家，享用無限數據漫遊服務。該計劃能迎合時下智能手機及數據產品應用不斷增加的趨勢，有助刺激數據漫遊收入的增長。

事實上，我們繼續與其他漫遊服務供應商合作，致力讓3成為訪港人士的首選漫遊夥伴。我們亦推出具吸引力的組合計劃及以數據為主的應用方案，從而增加來自離境人士的漫遊收入。



• 由INQ Mobile開發的第二部社交手機－INQ Mini 3G

與眾不同的體驗

我們的產品及服務能成功引進市場，關鍵在於強大的銷售網絡。我們已建立全面的零售網絡，逾三百個銷售點遍佈港九新界各專門店、特許商及分銷商；我們經嚴格培訓的企業及個人客戶銷售團隊，同樣功不可沒。

為照顧追求卓越服務的高端用戶，我們設有專屬團隊提供二十四小時專業售後服務，並於指定 3shop 設立優先服務櫃位，以及為客戶安排指定客戶經理。我們特設的 3 尚駿會亦為尊貴的長期客戶提供專有的服務。此外，我們更為 iPhone 用戶特設 3Smart Club 會籍，讓會員盡享全天候的專業服務，獲取最新消息速遞及獨家優惠，感受前所未有的 iPhone 新體驗。

另一方面，我們與星展銀行(香港)有限公司及 Visa 攜手推出 3Everyday COMPASS VISA 聯營信用卡，提供連串高價值優惠及獨特功能。是次合作結合電訊與信用卡服務，為



● 3 香港、星展銀行及 Visa 攜手推出 3Everyday COMPASS VISA 聯營信用卡



● 3 尚駿會會員參與 Golf 體驗日



● 強大的零售網絡提供專業的銷售及售後服務



● 卓越的數據漫遊日費計劃讓客戶盡享無限數據漫遊服務

客戶帶來眾多獨有的流動通訊及消費優惠。此獨家推出的信用卡特備便捷的Visa PayWave付款功能，並設有手機互動平台，更提供淨購手機折扣優惠、免費Wi-Fi無線上網服務及星展銀行3G理財服務。

高瞻遠矚 籌劃未來

配合未來數據速度持續增加，我們將竭力不斷優化網絡質素，全面提升流動寬頻的體驗，以維持我們的市場優勢。

網絡質素的持續提升將鞏固我們的領導地位，以滿足市場對數據服務不斷增長的需求。我們於二〇〇九年委任諾基亞西門子通信為3G網絡現代化及擴展工程的指定獨家設

備供應商及服務夥伴，工程亦已於同年展開。我們的3G基建設施於採用演進式高速分組接入技術（「HSPA+」）後將可帶來更多優勢，包括提供高達42Mbps的流動數據傳輸速度。

由和記電話與Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited合組並各自持有50%權益之共同控制企業Genius Brand Limited，於二〇〇九年一月成為三家獲發4G牌照的競投者之一，Genius Brand Limited獲得的30MHz無線電頻譜將用於發展新一代的無線寬頻長期演進（「LTE」）技術，提供更高速的數據傳輸及各式各樣的多媒體服務。

固網業務

概覽

自一九九五年起，我們透過和記環球電訊有限公司（「和記環球電訊」），在本地及海外提供固網電訊服務，為香港及海外的企業、國際及網絡商客戶提供尖端的固網電訊方案，並為本地住宅客戶提供全面的寬頻、話音及國際長途電話服務。

我們擁有全港其中一個覆蓋範圍最廣泛的光纖到樓網絡，光纖管道長逾五千公里，光芯總長約一百萬公里。我們憑藉卓越的網絡建設，覆蓋逾三千座商用及公用樓宇，滿足銀行、政府機構、教育團體、數據中心等客戶的業務所需。

和記環球電訊是香港首屈一指的光纖網絡商，為交換中心與流動網絡營辦商所營運的網絡發射站之間，提供經陸路傳輸的流動通訊服務（又稱為基幹線路），彰顯和記環球電訊於本地電訊業的地位。此外，我們不斷提升連接中國內地及香港的跨境網絡，配合旗下國際網絡系統，成功迎合海底電纜營辦商、網絡商及跨國企業的需要。

我們率先於二〇〇八年開通本港首項設於深港西部通道的光纖電纜傳輸系統，此乃和記環球電訊第四條跨境路由，我們亦因此項建設成為本港首家電訊商，成功將旗下四條跨境路由與內地全數三家首級電訊商之網絡建立互連。

二〇〇四年，和記環球電訊亦推出全球首項採用自主網絡系統互連的國際以太網服務。這項服務在國際電訊領域現已獲廣泛採用。

國際業務部

和記環球電訊旗下的國際業務部，服務跨國企業及電訊網絡商，提供先進的話音、數據及IP網絡，讓本地市場得以與世界各地聯繫，同時支援全球不同角落之間的通訊傳輸。我們提供高擴容能力的通訊設施及先進方案，滿足與日俱增的頻寬需求。

國際業務部由不同分部組成，客戶涵蓋電訊網絡商、服務供應商及企業。

覆蓋遍全球

和記環球電訊致力發展成為國際通訊樞紐，我們透過與全球各地的網絡商合作，將網絡覆蓋延伸至印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡、日本、南韓、台灣、越南、泰國及柬埔寨等國家；並推展至美國及英國。



● 和記環球電訊開通位於深港西部通道的光纖電纜傳輸系統。電訊管理局總監黎陳芷娟與中國電信及和記環球電訊管理層主持開通儀式



● 支持Conexus流動通訊聯盟為會員客戶提供最新優惠

我們的網絡覆蓋促使香港發展成為中轉通訊中心，不但令香港的樞紐地位更形鞏固，同時亦透過海纜及陸纜設施提供覆蓋全球及自動復原的網絡路由。

世界級數據方案

和記環球電訊的服務包括國際專線、國際以太網專線、虛擬私人局域網、虛擬專用網絡、國際互聯網協定轉送、國際互聯網協定互連、基幹線路容量長期租賃及話音互連服務。我們的互聯網網絡容量亦已增至逾 100 gigabits，並可與主要互聯網內容供應商進行互連。

我們於二〇〇九年年初在香港成立一個中立的營運商平台 HutchConnect，為國際電訊網絡商提供一站式的容量管理方案，以處理多項服務需求。

二〇〇九年，我們與其他電訊商成為合作夥伴，將其海底電纜系統的容量與和記環球電訊的本地及海外網絡互連，從而為企業及網絡批發商提供世界級的互連方案。

為迎合跨國企業客戶的需求，我們亦於二〇〇九年推出一站式的資訊及通訊科技方案，以顧問服務形式，為需要採用應用程式、統一通訊、網絡備份及全天候監測方案的企業提供支援，確保業務持續運作。

優質話音及視像網絡服務享譽全球

話音業務方面，和記環球電訊已與超過二百家網絡商建立互連，並與遍佈世界各地逾五十個國家共一百多家流動網絡營辦商直接連繫，擴展流動通訊網絡。此外，和記環球電訊成立的視像路由平台，亦已連接至全球逾六十個地區共一百三十家營辦商。

作為 Conexus 流動通訊聯盟十一家成員公司之一，我們持續發展國際漫遊及企業流動通訊服務，讓成員客戶尊享更優質的漫遊服務。Conexus 同時開發嶄新的應用程式，以及推出數據服務固定收費計劃。Conexus 是亞洲區內最大的流動通訊聯盟之一，現時服務逾二億四千萬名流動通訊客戶。

和記環球電訊建立共用國際平台連繫母公司和記黃埔有限公司旗下的流動通訊網絡，並與其話音及視像網絡連接，借助先進的國際通訊平台，為遍佈世界各地的流動網絡營辦商提供高質素話音服務。憑藉此國際通訊平台，我們提供來電線路識別及視像通話功能，亦有助我們進行端對端的話音及視像通話質素監控。

我們創新的「無限傾電話服務計劃」，讓服務供應商可為住宅用戶提供具吸引力的月費計劃，使用戶可以固定月費享用無限的國際長途電話用量。「無限傾電話服務計劃」適用於全球逾二十個國家，其革命性收費模式與大部分網絡商採用按每分鐘計算的傳統方法截然不同。



● 由和記環球電訊提供的全球連繫

光纖到樓網絡覆蓋逾
3,000
商用及公用樓宇

批發及商業市場部

我們的策略著重為不同行業度身訂造合適的方案，首先確認商業客戶的獨有需要，擬訂完善方案，並透過和記環球電訊的光纖網絡為客戶提供服務。

全面迎合現今企業的高端服務需求

這套以行業為本的策略促使我們成功滲透各行各業，包括專業服務、物流、傳媒、金融服務及政府機構。批發及商業市場部由五個業務分部組成，分別為企業市場、商業市場、批發商市場、學校市場及數據中心業務的客戶提供服務。

企業市場

我們在銀行與金融、政府及公共行業穩佔重要席位，為有關行業提供都會以太網及高速數據網絡服務。

和記環球電訊奉行一套客戶管理模式，針對企業市場的獨特需要，為企業客戶提供兼用傳統銅線網絡與光纖網絡技術的全方位電訊方案。

我們除提供基本互連及頻寬服務外，亦致力提供多項專門服務，滿足公司及大型企業客戶各式各樣的需要。其中卓越的「Talk Central」綜合通訊方案，可將所有標準的辦公室通訊方式，歸納在易於管理的單一介面上處理，備受企業客戶採用。

此外，和記環球電訊是本港首家營辦商，在標準商業寬頻計劃之上，附加有助提升營運及成本效益的Microsoft Exchange電郵寄存服務。是項服務亦配置保護及數據保安功能，確保客戶業務得以持續運作及符合監管要求。



● 專業的銷售隊伍貼身服務企業市場

- 和記環球電訊提供二十四小時的客戶熱線服務



商業市場

和記環球電訊針對中小企市場，發展出一套有關電訊方案的顧問服務。此項服務由電話服務中心職員專責處理，他們擅長於交叉銷售及提升客戶對基本話音、國際長途電話及寬頻服務的應用及忠誠度。

與此同時，我們的電話服務中心已發展成為中小企的外判服務供應商。中小企業可借助此服務，取得市場資訊，更有效地管理銷售工作，以及為其客戶提供支援。此項新增服務亦已成為未來穩定發展的收入來源。

批發商市場

我們的網絡骨幹基建由全光纖構建，讓我們在為本地及國際網絡商提供基幹線路服務方面，穩佔本港市場最大份額。

和記環球電訊已成功提升流動通訊發射站的專線質素，使其具備擴容能力，兼容10Mbps至100Mbps的快速以太網能力。此外，隨著數據用量急速飆升，帶動以兆兆比特(Terabit)計的基幹線路頻寬需求，和記環球電訊亦已掌握最佳優勢，把握當前機遇。

學校市場

和記環球電訊是本地首家提供廣泛光纖到校網絡覆蓋的營辦商，自二〇〇三年以來，一直迎合中小教學團體對通訊服務與日俱增的需求，並致力為本地教育界提供尖端的資訊及通訊科技服務。

事實上，和記環球電訊的光纖網絡覆蓋絕大部分的本地學校，所以在支援香港政府推行大型網上學習計劃時，自然優勢盡握。學校現已透過和記環球電訊的網絡使用視像會議應用方案，協同學進行跨境交流及參與虛擬研討會。我們的陸纜學校網絡亦與3reedom流動寬頻服務相輔相承，提供無線互連，打破課室的地域局限。此外，和記環球電訊亦為教育團體提供全天候管理保安服務，讓師生安心上網，無懼病毒、惡意程式、駭客入侵及惡意網站的威脅。

數據中心業務

我們自二〇〇〇年開始提供數據中心服務，為來自銀行及金融業等本地及國際企業客戶解決所需。我們設於港島及新界的設施均已投入運作，而位於黃竹坑的數據中心亦已訂於二〇一〇年年初投入服務。該中心面積達二萬平方尺，並可擴充至十二萬平方尺，主要服務對象為金融服務機構及國際企業。我們推出市場的方案包括主機托管服務及設施管理。我們亦有一支專人隊伍，專責提供增值管理服務及營運外判服務，協助客戶提升效率及控制成本。

- 率先為本地學校提供
高清教學協作平台



- 和記環球電訊網絡營運中心



• 和記環球電訊為本港住宅用戶提供優質的高速寬頻服務

光纖管道長逾 5,000 公里

消費市場部

我們的消費市場部提供完善服務，包括本地及國際長途電話服務、環球互連服務，及以快速接駁見稱的住宅寬頻服務。

高速流動通訊

和記環球電訊擁有全港其中一個覆蓋範圍最廣泛的光纖到樓網絡，憑此優勢，我們為本港住宅客戶提供最高達 100Mbps 的寬頻服務。去年，申請服務的客戶人數急劇上升，他們對頻寬亦有更高要求，以進行更高階的網上作業，如多媒體串流、上載、下載、觀賞高清視像，以及讓多名家庭成員同時上網及同步進行多項作業。

除成功吸納新客戶，續約客戶亦明顯地十分傾向提升寬頻服務速度，因而帶動客戶續約率，而客戶的平均消費均有所增長。於二〇〇九年，50Mbps 及 100Mbps 寬頻服務的用戶較二〇〇八年錄得強勁增長。

另一方面，智能手機及迷你筆記簿型電腦等新興玩意亦百花齊放，帶動流動及家居寬頻的需求迅速上升。和記環球電訊的家居寬頻服務別具一格，為高速寬頻服務的客戶提供內置 Wi-Fi 功能的數據機，讓用戶無需添置額外路由器，亦可讓家中各人同享無線家居寬頻服務的樂趣。

- 100Mbps住宅寬頻服務的廣告宣傳



- 3.0 Shop迎合流動數據及寬頻與日俱增的需求

此外，和記環球電訊的客戶出門在外，亦可隨時隨地享用Wi-Fi服務。我們透過與一家Wi-Fi服務供應商合作，讓客戶於購物商場及連鎖經營商舖內享用免費Wi-Fi上網服務。經常在外的高用量客戶更可選用無限戶外Wi-Fi計劃。

擴展銷售網絡及服務規模

於回顧年度內，和記環球電訊成功擴展市場知名度及銷售渠道。除全線3Shop專門店外，我們亦在百佳、屈臣氏及豐澤門市進行宣傳推廣活動。年內總計新增過百個零售點，並加設3.0專門店，以迎合客戶對流動數據及固網寬頻服務的需求。

除互聯網服務外，和記環球電訊亦於二〇〇九年推出連串資訊娛樂服務，包括無線電視的收費電視全線節目組合、優惠不絕的遊戲網頁GAMEON，以及體現固網及流動通訊匯流的全球最大華語音樂庫KKBOX音樂頻道。在未來日子，和記環球電訊將繼續物色及推出流行獨特的寬頻服務。



- 推廣無限及免費的Wi-Fi互聯網接駁服務

展望未來 全力擴展

和記環球電訊經營尖端的電訊業務，銳意成為網絡商的首選網絡商。在橫向層面，和記環球電訊將加強與其他國際營辦商的合作夥伴關係，並擴展地域覆蓋範圍，為世界各地的電訊商、服務供應商及企業提供服務。在縱向層面，我們將致力提供高價值服務，以迎合愈趨繁複的企業應用方案，並採納最新技術，為客戶提供具成本效益的方案。

在商業市場方面，我們滿足客戶對數據服務急促增長的需求，預料來自本地及國際網絡商的基幹線路收入將可繼續保持，並成為日後主要增長動力。和記環球電訊將主力集中滿足愈趨嚴格的服務需求，如固網與流動通訊匯流相關的服務。同時，我們將更精心設計話音與數據兼備的方案，融合頻寬、寄存服務、用戶室內設備及一站式支援。

我們亦計劃研發更多現成方案，讓中小企客戶盡享數據聯繫新紀元所帶來的裨益。

與此同時，和記環球電訊將透過提供管理服務，提升實力以支援更具價值的資訊科技及系統整合服務，從而吸納本地及海外公司客戶。

在消費市場方面，由於競爭對手採取激烈的市場策略，對價格構成沉重壓力。有見及此，和記環球電訊將集中為客戶提供價格相宜的高速方案，並同時備有較低速度的計劃以供選擇。此舉正好配合我們一貫的策略，清楚界定不同的客戶群，並以物超所值的服務滿足客戶不同需要。



● 我們將繼續擴展全球據點，並推動固網及流動通訊匯流的發展