

# 業務回顧

## 流動通訊業務

- 香港及澳門客戶人數達351萬名
- 3G後繳市場智能設備滲透率增至53%
- 投資6.19億港元優化網絡



3 品牌以連串創新及富生活色彩的流動數據服務，帶領客戶的服務體驗進入另一新境界，備受市場稱許。

我們憑藉尖端的基建設備及服務，在香港和澳門建立了強勁的市場領導地位。此普遍的市場認受性，讓我們更具優勢，迎合在智能手機熱潮帶動下不斷攀升的流動數據需求。

與此同時，我們繼續擴展無線網絡基建，並推出最新款的智能手機與其他流動通訊設備，訂定最具競爭力的收費計劃，務求為客戶提供遠超期望的服務。



1 「3Broadband Specialist」零售店主要銷售結合流動通訊及固網服務的產品。

## 3 香港

### 增強品牌實力帶動業務增長

截至二〇一一年十二月三十一日，3 品牌於香港及澳門的總用戶人數已達351萬名，其中3G用戶增加至261萬名。此增長主要由於集團努力不懈，把3品牌定位為消費者追求創新服務以及體驗最佳智能手機優勢的不二選擇。

於回顧年度，我們3G後繳市場的智能手機用戶人數持續上升，顯示我們在推動智能手機潮流，以及迎合需求與日俱增的高頻寬服務方面均取得成效。

### 盡握智能手機潮流的商機

強勁的iPhone熱潮繼續主導整個二〇一一年，3乘勢推出連串具吸引力的服務組合，為新用戶及現有用戶提供最物有所值的服務。於二〇一一年四月，3舉行了「3ree iPhone White」派對，在時尚的汽車展覽廳內慶祝白色版iPhone 4正式推出，一眾名人與尊尚客戶均應邀出席。隨後於二〇一一年十一月，3香港推出iPhone 4S，並於港島中區舉行通宵慶祝派對。大部分3Shop亦於午夜營業，讓熱切期待的買家搶購最新iPhone型號。

其他手機推廣活動包括「3 GALAXY Night」派對，藉以介紹最新的Android制式手機，並彰顯我們致力為客戶提供最多元化的智能手機選擇。

我們亦夥拍HTC推出首個3D流動通訊平台，以回應3D流動設備日趨普及，相關內容及應用程式日益增多所帶動的3D流動設備潮流。



1 我們與Vodafone的策略性合作有利漫遊及環球企業銷售服務。



2 員工於3Experience Workshop深入淺出與客戶分享使用電訊設備的竅門。



3 3香港舉辦通宵派對慶祝iPhone 4S登場。

## 服務、應用程式及內容精彩矚目

3 結合所有熱門智能手機的服務計劃，強勢推出「3ree Power to People」推廣活動，讓客戶免費專享一系列獨特的智能手機優勢，並獨家贈送優惠，包括3Screen嘉禾戲院全年通行證、3蘭桂坊精選全年通行證所提供的餐飲優惠及全年手機保障計劃。

3 香港致力帶領本港單日劃一收費的數據漫遊計劃潮流。憑藉與多個國家的主要流動通訊營辦商建立深厚關係，我們數據漫遊日費計劃已覆蓋52個地點，並包括亞太、歐洲、美洲、中東及非洲等主要地域。為使客戶能安心使用服務，我們亦已推出有關跨境短訊及特惠收費的優惠計劃。二〇一一年數據漫遊用量及用戶均錄得可觀增長，充份反映此項服務的優勢。

作為漫遊服務的先鋒，3香港乃首家與中國聯通合作推出中國內地3G一卡兩號服務的流動通訊營辦商。當

客戶在內地使用話音服務、短訊及高速數據服務時，可享優惠收費及以3G作連結。一卡兩號服務用戶及用量均於年內錄得令人鼓舞的增長。

於二〇一一年九月，我們宣佈與Vodafone組成策略性聯盟，當中包括有利發展漫遊及環球企業銷售的條款。有關合作讓我們在香港亦可盡享該世界知名電訊營辦商專有的設備及服務，有助我們為客戶提供更完善的網絡覆蓋、更優惠的跨國漫遊收費，以及取得更大的成本效益。

我們一系列別具生活色彩的「資訊娛樂」應用程式及服務，亦因早前推出的服務更形豐富，這些服務包括讓客戶連結至全球最大華語音樂庫的KKBOX，以及提供各種雜誌書籍，並於二〇一一年世界通訊獎中獲頒「最佳內容服務」大獎的流動電子書平台3Books服務。



4 3品牌旗下一系列多元化的精彩服務。

年內，我們為手機配備Java功能的用戶，推出了Facebook流動應用程式，增強其社交網絡流動性。這亦表示當用戶使用Facebook帳戶時，不再受設備類型的限制。事實上，3香港為全球首推此項嶄新手機應用程式的先鋒之一。透過3香港網絡，程式的速度及表現十分理想，並能以最少數據耗用量運作。

3香港亦與Groupon等團購網站合作提供3Jetso，為3家居寬頻及流動通訊用戶提供各式各樣的獨家優惠。我們亦與著名消費雲端儲存服務供應商Dropbox合作，獨家為客戶提供額外儲存空間。

3香港於二〇一一年再率先業界，推出Anyplex數碼點播。Anyplex是一項支援流動通訊及電視播放的應用程式，開創以手機收看數千齣荷里活與亞洲電影的先河。

### 擁龐大零售據點 提供個人化客戶服務

集團於二〇一〇年開展一項計劃，於香港中區開設意念嶄新的3概念店，藉以提升品牌的知名度。截至

二〇一一年年底，集團已成功建立本地流動通訊營辦商中最龐大的零售網絡。而我們的知名度亦因與和記黃埔集團旗下零售連鎖店如屈臣氏及豐澤的緊密聯繫而不斷提升。

新店設計時尚，並以簡約、方便購物為主，提供理想環境，讓素有要求的客戶，獲享更稱心滿意的選購體驗。一站式的服務亦致力滿足客戶各類通訊需求，更為客戶在選購智能手機、其他無線設備及寬頻服務時，提供專業意見。

店內設有查詢專區，配合智能手機及無線設備展示區域，並輔以資訊與自助服務站，以及特快櫃位，隨時為客戶提供設備及計劃升級服務。

我們亦於二〇一一年推出3Mall網上店，以富趣味及創意的形式提供24小時銷售服務。此項簡便的零售概念特設「手機試身室」，提供度身訂造的銷售服務，另設供用戶於選購最新型號手機及揀選最新優惠時，提供即時手機回收價格的服務，以及為現有客戶設定簡單的登入功能。



1 「數據漫遊日費計劃」的覆蓋已於2012年年初擴展至52個地點。

2 漫畫角色扮演者展示3如何糅合先進的流動通訊設備與3Books等富生活色彩的應用程式。



我們為市場所提供的整體服務，標誌著集團著重優質的售前及售後服務。集團除致力建立最廣闊的銷售據點外，亦同時開通新熱線中心、建立3設備服務中心及舉辦3體驗工作坊，提供方便的熱線、維修及個人化產品培訓服務，以滿足客戶精益求精的需求。此外，網上客戶支援包括「在線客戶服務大使」即時對話服務，讓客戶可隨時隨地快速查詢帳單及獲取技術支援。

### 追求卓越的網絡及服務表現

我們一直力求優化網絡及提升整體服務質素，二〇一一年網絡基建投資達6.19億港元。

我們繼續投資於網絡工程，在合適的地點及時機下，積極擴大發射站覆蓋、擴展網絡容量，以及增購無線電頻譜。

於二〇一一年年初，我們成功投得由香港電訊管理局所拍賣的一段900兆赫頻譜。此額外的網絡頻寬確保客戶能盡享寬頻新世紀所帶來的裨益，並鞏固我們的

市場領導地位。總括而言，成功投得此寶貴資源讓我們能擴展網絡容量、加強網絡覆蓋，以及提升用戶體驗。

集團高瞻遠矚，於二〇一一年起重整頻譜，將原本用作2G通訊的GSM900無線電頻譜，轉換至可為客戶提供3G通訊服務。

我們與香港電訊有限公司之間接全資附屬公司各佔一半合資組成的Genius Brand Limited，委任電訊設備供應商華為，進行鋪設4G長期演進(LTE)網絡基建工程。此外，我們與華為簽訂協議，為核心網絡進行升級，以便提升至LTE演進型分組核心網技術；同時亦為網絡資源管理及端對端服務體驗質量管理等制定連串解決方案。

此LTE網絡基建將有助我們滿足客戶在質素及效率方面不斷提升的期望。此外，連串提升工程可讓終端用戶盡享更佳的整體流動寬頻網上瀏覽體驗、更高解像度的串流視像內容，以及更完善的互動功能。



3 最大的3概念店於北角隆重啟業。



4 3Books 將前所未有的閱讀體驗帶到澳門。



5 3澳門推出一系列預付產品，配合商務旅客及遊客對澳門漫遊服務的需求。

## 3 澳門

於二〇一一年，受歡迎程度與日俱增的3品牌推出了一系列預付產品，以配合大量商務旅客及遊客訪澳而帶動的漫遊需求。

3澳門完成HSPA+網絡升級工程後，流動寬頻傳輸速度於二〇一一年年中已提升至21Mbps。此外，由於在新落成的發展項目上裝設發射站，網絡覆蓋範圍因而得以進一步擴大。

隨著智能設備越趨普及，以及網絡技術提升，更多客戶已轉用3G服務。截至二〇一一年十二月三十一日，幾乎所有3澳門用戶已使用3G服務。我們亦舉辦連串活動，提升智能手機的滲透率，並率先引進最新智能設備，盡握先行者優勢。

## 展望

隨著更精密的流動智能設備加入市場，以及新終端用戶應用程式及視像娛樂等使用較多頻寬的服務不斷湧現，預期市場對流動數據服務的需求將進一步急速上升。

為應付本港流動寬頻用戶社群的整體需求，以及擴大銷售網絡的領先優勢，集團已計劃開設更多3香港零售店。

隨著Vodafone的企業夥伴新增至我們旗下的客戶群，我們在此高利潤市場的企業客戶群將更形鞏固，帶動商業數據及話音用量的增長。與此同時，Vodafone的強大客戶群將有助推高漫遊收益。

我們在流動寬頻市場的領導地位，以及3品牌在流動智能設備新紀元為客戶不二之選的形象，讓我們盡享優勢，掌握數據用量飆升所帶來的裨益。