

# 業務回顧 流動通訊業務



3 品牌繼續保持作為香港及澳門數據市場的主要營辦商之一，透過完善的流動網絡讓香港的客戶受惠於速度更快的 4G LTE 技術。這不僅開創讓集團進一步增長的豐盛機遇，亦為 3 品牌灌注動力，提升在推出嶄新高速數據服務及裝置方面的佳績。

二〇一二年的營業額及 EBITDA 分別增加 19% 及 23% 至 123.83 億港元及 21.00 億港元。此表現主要歸因於市場對暢銷的智能裝置需求持續，以及客戶熱衷於集團推陳出新的數據服務和個人化的增值服務。

### 市場領導地位

截至二〇一二年十二月三十一日，3 品牌於香港及澳門的總客戶人數達逾 370 萬名，其中 330 萬名為 3G 及 4G 客戶。智能裝置用戶則佔我們於香港及澳門的 3G 及 4G 後繳客戶 58%。

集團擁有涵蓋面廣泛的客戶群，以及於二〇一二年十二月三十一日，容量冠絕本港的可供使用無線電頻譜，配合覆蓋廣泛、高性能的線路網絡，令我們於流動數據市場的領導地位更形鞏固。

### 推出 4G LTE 雙頻網絡服務

於二〇一二年，我們在大型推廣活動「One Love. One World」的旗幟下，強勢推出 4G LTE 網絡服務，此舉不僅備受市場矚目，亦刺激市場對極速數據服務的需求。我們透過 1800 兆赫及 2600 兆赫頻譜，得以提供先進的網絡服務，讓客戶以不同的裝置在室內及室外盡享高速的上網體驗。

市場迅速採用智能流動通訊裝置，為我們推出 4G LTE 服務造就理想的環境，亦有利我們吸納 4G 客戶以拓大現有客戶群，並同時推動現有 3G 客戶轉用更高端的服務。

此項嶄新技術令傳輸速度飆升至高達 100Mbps。該突破性的速度，使我們能夠提供全新的客戶體驗，成功

開創流動通訊娛樂新時代。推展 4G LTE 服務不單充分體現了 3 品牌作為流動通訊用戶首選，以及致力為客戶提供最佳流動通訊服務的品牌形象，亦鞏固了香港在率先採用新技術及作為卓越電訊樞紐的國際美譽。

### 智能裝置

鑑於使用 Android 系統的裝置日益普及，我們推出一系列三星 Galaxy 手機，並配以多項極具吸引力的用量計劃，讓客戶盡享最佳的 Galaxy 體驗。



新手機 iPhone 5 型號令人翹首以待，客戶趨之若鶩。我們遂於香港主要地區舉行銷售盛會，以迎合為此雀躍之客戶的需求。

隨著 4G LTE 網絡服務推出，一系列由 HTC、LG、Nokia 及 Sony Mobile 等供應商所提供、兼容 4G LTE 的智能手機旋即於市場面世。推出此等由尖端操作系統所支援的裝置，不僅能將全新的無線通訊體驗推展至客戶，亦豐富了我們的手機選擇。

與此同時，我們緊貼平板電腦的潮流，適時於本地市場推出新一代的 iPad、Galaxy 及其他受歡迎型號。一如以往，我們設計了一系列服務組合，以迎合不同的預算及需要，從而讓客戶獲得最佳體驗。這些富吸引力且多功能的平板電腦，配合 3 品牌所提供的豐富內容及應用程式，預期將更深受流動通訊用戶歡迎。

### 數據服務及創新選擇

我們於二〇一二年一月與 Vodafone 組成策略性聯盟，配合 Conexus 作為亞洲其中一個最大的流動通訊聯盟的現有聯繫，讓我們得以透過更為遼闊的覆蓋及具吸引力的優惠，為客戶提供更佳的網絡漫遊服務。我們亦不斷增加數據漫遊日費計劃的覆蓋。為向漫遊客戶提供更大的價值，我們於二〇一二年十月推出 3Roam WiFi，讓數據漫遊日費計劃客戶在無需



3Shop展現多元化及以數據為主的流動通訊服務。

支付額外費用的情況下，在全球逾六十萬個熱點享用 Wi-Fi 漫遊服務。

我們於二〇一二年九月與全球首屈一指的即時通訊應用程式開發商 WhatsApp 建立合作夥伴關係，讓 3 品牌成功推出首個 WhatsApp 數據組合。憑藉我們與國際營辦商的合作夥伴關係，我們亦進一步推出全球首個 WhatsApp 漫遊通行證。此項服務讓客戶以固定的日費透過 WhatsApp 無限發送訊息及照片。

為讓旗下龐大的智能手機客戶能更安心使用手機服務，我們成為首個率先夥拍知名的流動通訊風險管理方案開發商 Fixmo 的本地流動通訊營辦商，推出一項多功能手機保安應用程式。3 Super Safe 是一個集多功能於一身的應用程式，提供防盜、防毒及數據保護功能。客戶可在安全可靠的雲端平台上存取數據，即使在遺失手機時亦可在遠端刪除有關資料。此項應用程式亦有助客戶在啟動防盜功能後，追蹤裝置位置，從而在這高度講求數據安全及私隱的數據年代，為客戶提供保障。

### 提升數碼化客戶體驗

集團旗下 3Shop、3Teleservices Centre、3 流動通訊設備服務中心及 3Experience Workshop 所提供的客戶服務榮獲國際 ISO 質量管理體系及客戶投訴管理體系認證。此認證標誌著我們在追求優秀客戶服務的重要里程碑。事實上，我們致力為客戶提供便利及體貼周全的



4G LTE 網絡服務提供高達 100Mbps 的傳送速度。



3 香港透過 1800 兆赫及 2600 兆赫頻譜，提供 4G LTE 網絡服務。

服務，並不斷開拓嶄新渠道以加強與客戶的互動，箇中以客為先的理念正是重要一環。

我們的My3應用程式現時提供一項兼容iOS及Android系統的一站式流動客戶服務平台，讓客戶隨時隨地獲享有關本地數據用量水平的提示功能。我們亦為香港用戶提供3iChat全天候服務，以文字促進互動對話，為服務增添更多互動元素。客戶亦可透過My3應用程式使用3iChat，令他們無論身處何地也能獲得即時的客戶支援。

我們透過推出3Concierge服務，為客戶帶來更多具價值的服務。特選企業客戶可透過24小時熱線，盡享各項禮賓服務，包括由安排住宿及交通以至醫療及緊急服務等旅遊服務。客戶亦可享多項有關生活時尚的服務，包括餐飲、購物及高爾夫球相關支援等。

### 強大的銷售網絡

有見多功能智能手機及平板電腦深受市場歡迎，3香港開設3智能服務站。客戶可透過先進的

3 Super Switch服務，安心將流動裝置交予訓練有素的人員，以加密方式在不同的操作系統之間進行數據傳輸。3香港亦建立了3流動通訊設備服務中心，為iPhone及BlackBerry客戶帶來一站式設施，以便提供有關流動通訊裝置的全面資訊、專業技術支援及維修服務。客戶亦可參加3Experience Workshop，擴闊對各種流動通訊應用程式的認識。客戶亦可前往設於3Shop內的3 Apps Corner，獲取有關最新流動通訊應用程式的推介。客戶只需以流動裝置掃描QR代碼，即可開始下載應用程式，快捷方便。



3香港推出全球首個WhatsApp漫遊通行證。



**One Love. One World**  
in partnership with Vodafone and Conexus

3香港在大型推廣項目「One Love. One World」的旗幟下，強勢推出4G LTE網絡。



3香港舉行銷售派對慶祝iPhone 5登場。



3MallFan會員招募計劃有助提升客戶忠誠度。

3香港為滿足客戶對數據產品及服務與日俱增的需求，一直致力增加與客戶的接觸點，因而成功建立本地最龐大的電訊零售網絡。新設的3Shop不單設計充滿時代感，予人耳目一新的形象，店內熱心的顧問更為客戶提供多元化的支援服務。

集團旗下網上銷售渠道3Mall提供快遞等服務及手機額外折扣優惠。我們亦於二〇一二年十一月推出3MallFan會員招募活動，以提升客戶的忠誠度。會員可憑獎勵積分換領手機及配件，從而鼓勵他們多番購買產品。

### 高瞻遠矚的容量規劃

我們透過持續的網絡提升工程，例如擴大發射站覆蓋範圍及擴展數據中心容量，配合收購無線電頻譜，成功締造超卓的整體客戶體驗。

我們的傳輸基幹網絡已升級至千兆以太網，以支援更龐大的網絡容量，應付日益增長的數據流量，以及配合因智能手機之普及而帶動的流動寬頻服務之持續演變。此外，為2G轉換至3G技術所進行的900兆赫頻段無線電頻譜重整工程，加上採用新購入的900兆赫3G頻譜，亦增加了集團的3G容量。



3智能服務站讓客戶以加密方式進行數據傳輸。



「3 Super Safe」多功能手機保安應用程式，提供防盜、防毒及數據保護功能。

在4G LTE方面，我們採用的1800兆赫及2600兆赫頻段無線電頻譜，現已覆蓋幾乎全香港主要地區，提供最高可達100Mbps的數據傳輸速度。同時間採用這兩段頻譜提供4G LTE服務可提高流動寬頻容量，有利在室內及室外，包括商業大廈及商場，提供更佳的覆蓋範圍，從而大大豐富整體用戶體驗。此舉亦讓我們得以充分把握未來的增長機遇，保持顯著的競爭優勢。

於二〇一二年二月推出的新公平使用政策標誌著我們為優化容量管理及資源規劃所踏出的重要一步。藉此政策，我們現在得以為更多客戶提供速度更快的數據服務。

事實上，我們預期流動寬頻服務的需求將急劇增長，為此，我們在二〇一二年年初成功投得2300兆赫頻段內的30兆赫無線電頻譜。基於4G LTE制式之網絡技術，此額外寶貴資源將令我們的流動業務提供更佳的流動寬頻體驗。

## 澳門

於二〇一二年，流動數據為3澳門的主要增長動力。與此同時，基於客戶將手機升級，以及新客戶加入3澳門行列，智能手機的滲透率亦見加快上升。

iPhone 5 銷售盛會於二〇一二年十一月初舉行，為客戶提供特設的服務計劃及優惠，反應空前熱烈。我們亦同時為熱切加入智能裝置行列的客戶推出多款其他新型號手機。

二〇一二年內，澳門客戶由2G轉移至3G的進展順利，並於年底前接近完成。於回顧年度，用戶習慣的急速轉變刺激了客戶對高速數據服務的需求增加，致使數據流量日益上升。因此，3澳門擴大網絡容量，以及重整頻譜，以迎合客戶增長及急升的數據需求。

## 展望

推出4G LTE網絡，連同與日俱增的數據使用需求，將成為一股強大的動力，推進集團的未來增長，並有利我們滿足高端客戶的需求。

該等需求及動力驅使我們提供更龐大的容量，以及不斷進行網絡優化工程，而這一切亦將成為我們邁步向前之際，賴以維持3品牌在本地流動通訊行業領先地位的重要元素。