

更多創意
更加卓越



業務回顧： 流動通訊業務

3 是香港及澳門根基穩紮的營辦商，為客戶提供各種平添生活姿彩的增值服務，並藉此鞏固使用數據服務的客戶之忠誠度。



業務回顧

3 作為香港及澳門主要的流動通訊服務營辦商，致力透過最新的技術、先進的網絡及豐富生活的服務，讓客戶盡享由創新所帶來的各項裨益。

截至二〇一四年十二月三十一日，3 為香港及澳門約 320 萬名客戶提供服務，其中約 160 萬名客戶使用 3G 或 4G 長期演進技術（「4G LTE」）後繳網絡服務，佔總後繳客戶人數的 98%。與此同時，隨著我們採取針對以使用數據為主用戶的策略，香港及澳門使用智能裝置的用戶佔 3G 及 4G LTE 後繳客戶人數的比率已上升至超過 65%。

Better at 3

3 品牌致力提供便捷、貼心及全面的客戶服務。於二〇一四年十二月，我們透過全新的活動，發掘與客戶作更有效互動的新途徑。其中，我們的零售店及網上平台，均換上全新設計，突顯以客為本的形象，並由 3 的專業人員，為客戶提供一站式服務。

3 透過於門市內新增產品體驗區，以及引入客戶服務應用程式，方便客戶查詢帳單及使用資料轉移等服務，給予客戶即時回應及建議，從而體現我們全新的關懷價值。

智能手機及平板電腦的日益普及，促使 3 舉辦工作坊，讓客戶透過與 3 專業人員溝通，加深對設備及應用程式的了解。

創新服務及產品

3 專注於向客戶提供增值服務，因而與各種內容供應商合作，讓客戶盡享數據連接的全面裨益。例如，我們於二〇一四年四月推出日日煮 (DayDayCook) 升級手機應用程式月費計劃，為 3 客戶提供炮製營養佳餚的秘訣。



3 於門市內新增產品體驗區，方便客戶一站式購物。



全新包裝的 3 門市，突顯以客為本的形象。



- 1 「Better at 3」推廣活動，展示不斷提升流動通訊服務的決心。
- 2 我們於全港舉行 iPhone 銷售活動。
- 3 關顧的客戶服務即「Love to smile. Love to help」。



3 成為亞洲首家電訊商，推出採用革新作業系統的芬蘭智能手機。

於二〇一四年七月，3 夥拍 NTT DoCoMo 推出「日語翻譯」應用程式，客戶可利用其龐大的雲端詞句庫輕鬆暢遊日本。

我們於二〇一四年十月推出多平台雲端儲存服務 3 Super Cloud，該服務由為流動通訊用戶提供安全雲端儲存解決方案的翹楚 Bitcasa 管理。

3 與世界各地的知名裝置製造商緊密合作，確保客戶盡享最新及最熱門產品所帶來的好處。

全面的數據及漫遊組合

年內的一項重要發展，是推出本地數據用量分級收費計劃，配合其後增值功能，以滿足客戶不同的數據用量需要。客戶在收到數據用量已達上限的提示後，可自行選購額外的數據用量，此有助客戶管理數據用量，避免大失預算。此外，3 推出合約期由一至二十四個月不等的多種儲值卡月費計劃，為客戶提供更多選擇。

客戶現時可透過全新4G LTE漫遊服務，體驗高速數據漫遊服務。4G LTE網絡現已覆蓋歐洲及亞洲多個國家，其覆蓋範圍將繼續擴展，豐富客戶於全球的漫遊體驗。

而4G數據預付儲值卡，則為3的預付服務里程揭開新一頁。各款儲值卡備有特定的數據用量及有效期限，



3 Super Cloud 提供多平台雲端儲存服務。

滿足使用高速數據服務的本地用戶及出入境旅客的需要。儲值卡容易使用，且內附日費組合，切合客戶的數據使用習慣。

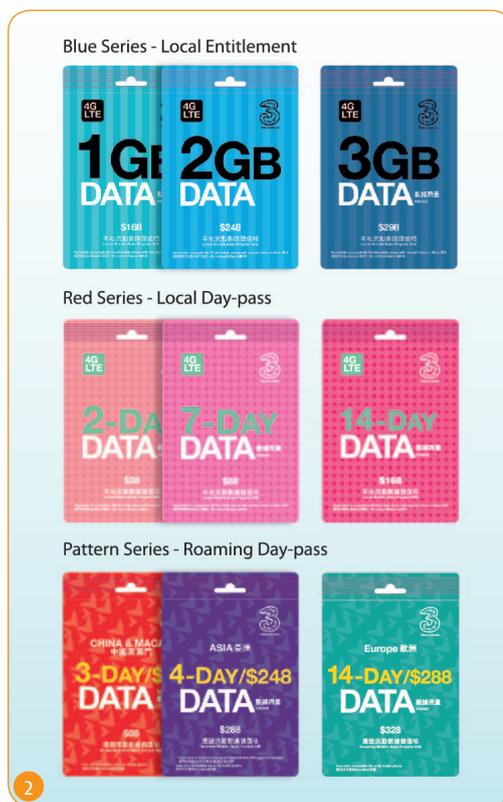
我們的漫遊服務覆蓋廣泛，遍及全球305個地點，漫遊合作夥伴亦已達546個。此外，數據漫遊日費計劃的覆蓋範圍於二〇一四年進一步擴展，讓客戶透過199個網絡，於149個地點盡享方便易用的數據漫遊服務。

於二〇一四年，3成為香港首家提供歐洲跨地區無限數據漫遊日費服務的電訊商。此服務名為Euro Zone，是一種前所未有的收費模式。客戶只須繳付一次日費，即可於同日遊覽多個指定的歐洲目的地。Euro Zone的推出，足證3對提升客戶體驗及為外遊客戶提供具競爭力的收費之決心。

3亦加入Conexus流動通訊聯盟的機器對機器(M2M)工作小組，致力推動M2M解決方案的整合，為企業客戶簡化流程，從而為亞太區主要市場引進表現一致、生產力更高及競爭優勢更強的服務。



- 1 客戶透過4G LTE漫遊服務，盡享火速的上網速度。
- 2 4G數據預付儲值卡的推出，為3預付服務里程揭開新一頁。



持續優化網絡

3 在二〇一四年繼續優化 4G LTE 網絡，以改善網絡表現及服務的可靠性。

在 VoLTE 網絡推出後，3 透過採用 IP 多媒體子系統平台，成為少數能提供高清話音服務的電訊營辦商之一，為客戶帶來更流暢穩定的話音體驗。

香港通訊事務管理局（「通訊局」）決定採用混合方案，重新分配 1.9-2.2 吉赫頻帶內的頻譜。於二〇一四年十二月，集團透過重新拍賣投得 9.8 兆赫頻譜。連同我們行使香港通訊局賦予的優先權所獲重新分配的 19.8 兆赫頻譜，集團現於 1.9-2.2 吉赫頻帶內共持有 29.6 兆赫頻譜，可由二〇一六年起十五年內用以於香港提供流動通訊服務。我們在優化網絡方面追求卓越，令網絡速度、可靠性、客戶滿意度，以及 4G LTE 客戶人數增長方面均有所提升。



我們持續優化 4G LTE 網絡，提升網絡表現。

於二〇一四年，集團擴展戶外 Wi-Fi 覆蓋範圍，以應付流動網絡流量不斷上升的情況，從而提升整體客戶體驗。我們現擁有超過 16,000 個戶外 Wi-Fi 熱點，是香港最大的 Wi-Fi 服務供應商。

澳門

在回顧年度，隨著更多客戶轉用智能手機及以數據為主的服務計劃，3 澳門業務在境內漫遊及數據服務的帶動下，持續錄得增長。3 澳門更推出旅遊預付卡組合，提供不同用量的數據、話音及漫遊服務，以迎合遊客的不同需要。

為應付與日俱增的服務需求，我們致力改善用戶體驗。此外，3 澳門投放資源提升網絡容量及室內網絡接收，包括全面採用 U900 網絡，讓用戶可享受更流暢的網絡體驗。

展望

3 現正重新釐定其市場上的角色，專注於用戶體驗，透過一系列旨在為客戶帶來樂趣、方便及滿意感的優化服務，從而提升使用數據為主的客戶之忠誠度。

目前，集團已準備就緒，透過整合流動及固網業務的協同效應，開發固網及流動通訊整合服務，讓客戶盡享由數據連接新世代所帶來的各種潛力。

我們的整體目標為繼續提升網絡，以及持續採用最新技術，以超越要求日益提升的客戶之期望。與此同時，4G 網絡應用的高速增長，以及高數據使用量，促使我們考慮在 2.3 吉赫的頻譜頻帶採用分時長期演進技術（「TD-LTE」），以打造多模式和多頻的 LTE 網絡。此舉將支持業務發展，並令我們在電訊市場更具競爭優勢。