



業務回顧

集團繼續採用新技術提升網絡表現，打造數碼互連生活方式。



業務回顧

集團多年來一直專注建設安全、高速及可靠的3G、4G及5G網絡，創造數碼互連的未來。集團持續採用新科技，並投資於建設網絡及業務，以提升客戶體驗，在瞬息萬變的時代掌握新機遇。

香港

穩健的5G網絡

集團由2019年起在香港推出大型網絡擴展項目。於2022年，集團的5G基站數目較2020年第三季度增加超過50%。於2022年5月，3香港將其5G網絡覆蓋範圍拓展至港鐵的東鐵綫過海段延綫，為車站大堂、月台及行車管道提供無縫的5G覆蓋。年內，集團啟動700兆赫頻段的5G商用網絡，此頻段最適宜用作提升室內訊號接收能力，以及擴闊鄉郊地區的覆蓋。3香港的5G網絡覆蓋範圍進一步拓展至將軍澳—藍田隧道及跨灣連接路。集團亦推出「小蜜蜂」網絡發展項目，旨在擴大及調配測試團隊，實地監測數據流量較高的商業區，以至鄉郊地區的5G網絡覆蓋及質素。此項目彰顯集團持續致力檢討及完善其網絡表現及質素的承諾。

集團亦正透過數碼轉型，將其網絡基建及網絡營運現代化。例如，集團已完成提升交換中心營運的擴展項目，包括更換舊設備及採用更具能源效益的技術。集團於年內升級網絡營運中心，此新一代的設施配備先進的人工智能系統，具有人工智能壓縮、網絡自動化及機器學習功能，並已採用數碼化維護，實現高效率及有效的網絡表現管理。



- 5G寬頻服務結合智慧雙頻技術，能提供極具靈活性的家居及商業應用。

5G寬頻服務

5G寬頻服務是固網服務以外另一安裝容易又可靈活擴展的選擇，提供極速連接及具超強穿透力。即插即用的5G寬頻服務為集團強大網絡的部署之一，結合智慧雙頻技術，能提供極具靈活性的家居及商業應用。自5G寬頻服務推出以來，集團針對性的部署與其網絡擴展及提升項目相配合，為5G寬頻用戶數目帶來令人鼓舞的增長。



- 集團的網絡營運中心已升級使用新一代設施，搭載先進技術快速有效監察網絡表現。



- 集團於700兆赫頻段啟動5G商用網絡，提升室內訊號接收能力，以及拓闊鄉郊地區的覆蓋。

714 535 51 5 59511
4562 2*2 150 4601
ABM N VO OLV KO PMJL

135 51 5 59511
4561 271 155 4661
ABM S RO WLK KK UMJL
BKL GFK PXL

0104 1365 5135 5951
4562 2992 1556 4661
ABM JRO OLV LKK LMJ
BYTHE OAKU PJB JHKL
DSFLDFLK A DISRL IO LH
1425 6359 44 98 31 21
7845 7842 46635
4122 9465 89330

592 913 3930 99
2340 09340 9349
ABMCK LMJL



建立策略夥伴關係

打造數碼互連的客戶體驗

集團繼續憑藉與長和集團其他成員的緊密連繫，重塑及提供多元化服務，打造與客戶對數碼互連生活方式期望一致的綜合體驗。於2020年，集團與長和集團其他成員合作制訂「店中店」策略，將儲值卡銷售渠道拓展至百佳及屈臣氏門市線上及線下逾400個銷售點。「3香港@豐澤」為3香港客戶及轉用以5G寬頻配合智慧家居或追求精彩數碼生活方式的豐澤客戶，提供一站式購物體驗。

成功的「店中店」策略不但為長和集團締造協同價值，亦重塑客戶體驗。於2022年，集團進一步加強此策略，於11家百佳超級市場開設「3|智慧百家」店中店，提供多元化的電訊解決方案，同時透過將數碼產品融入日常生活，向更多受眾推廣數碼互連的生活方式。



• 「3|智慧百家」提供多元化的電訊解決方案，同時將數碼產品融入日常生活。

除拓展線下業務，集團於2022年4月宣佈與屈臣氏集團的忠誠度計劃「易賞錢」合作，透過加入百佳、屈臣氏、豐澤及3香港門市可兌換的多元化獎賞及優惠，豐富其服務範疇。集團亦推出多項活動，打造數碼互連的生態系統及提升客戶忠誠度，其中包括廣受歡迎的「二千萬易賞錢積分齊齊分」活動。

數碼轉型全方位提升用戶體驗

全新客戶聯絡中心啟用，加強及提供多元化的客戶服務渠道。My3及SoSIM流動應用程式為客戶度身而設的全新功能，在打造全數碼化客戶體驗上取得良好進展。目前，賬戶管理、攜號轉台、於3Mall購物及於3Care投保等服務，已盡在客戶指尖之間。除了熱線、電郵及iChat的傳統客戶服務方式，潛在客戶現可透過3toTalk聯絡3香港的數碼服務專員，盡享包括銷售查詢及現場產品展示等線上至線下服務。



• My3 流動應用程式提供數碼化的客戶體驗。

於2022年內，3香港推出「3Care BowtieGo營養See計劃」的特別優惠，讓客戶掌握全方位的營養資訊，包括由營養師提供均衡飲食及健康生活模式的建議。

企業解決方案

高速及低時延的5G網絡，有助5G 4K網上直播、虛擬實境及實時數據傳輸等應用。3香港提供度身而設的綜合方案(涵蓋網站架構、雲端伺服器設計及影片處理)，以提升及強化5G網絡基建，實現暢順運作。

於2022年，3香港推出5G智能停車場解決方案，讓集團進一步拓展5G技術的應用場景。該方案以人工智能自動識別車牌技術，並以高清影像攝錄，為車主提供極流暢的全方位駕駛體驗。已攝錄的資料透過3香港高速和低時延的5G網絡，傳送及儲存至中央伺服器，以管理多個停車場的運作。5G智能停車場解決方案大大減低等候車位的時間，亦減低營辦商，特別是點對點光纖停車場的鋪線成本，從而提升客戶體驗。

此外，3香港企業解決方案團隊一直大力發展機械人方案，將智慧機械人引入校園，支援有特殊學習需要的學童。學童穿戴低能源追蹤器後便可連接智慧機械人，機械人會監察他們的安全，並提供實時警報。當發生意外時，機械人可追蹤學童的位置，提供實時視像監察影像，以便教職員可遙距監察學童情況。智慧機械人亦可接替日常人手工作，協助教師巡視校園及收發教學資源，提升學習環境。



- 5G 智能停車場解決方案提供無接觸停車體驗。

另外，百佳超級市場亦採用機械人解決方案，目前已有10家旗艦店引入消毒機械人。機械人以5G網絡連接，確保運作流暢，不受銷售點網絡連接或數據安全所影響。除進行門市消毒工作外，機械人亦會在超級市場內擔當推廣大使，為客戶引路及處理簡單查詢等。

另一成功實例來自3Education團隊。團隊結合5G寬頻服務及虛擬實境平台，打造智能校園應用方案，激勵學生學習。

澳門

3澳門持續致力提升其網絡表現及客戶體驗。集團於2021年在澳門推出SoSIM儲值卡，深受客戶歡迎。3澳門進一步將銷售點拓展至全澳24間屈臣氏及百佳門市。

此外，3Mall網上應用程式的用戶界面簡潔，提供方便快捷的購物體驗、特別優惠及每月推廣，亦方便客戶連結3Fans會籍及3Care計劃。