

概覽

本集團乃CRM外包服務供應商，專注香港、澳門及中國市場。CRM外包服務供應商的傳統作用主要為有意外包託管客戶服務以削減成本之大型公司提供有關服務。迄今，CRM外包服務供應商之服務範疇已拓展至包括為其他各行業之公司以電話推廣產品及服務以及進行市場調查。本集團之優勢在於經營CRM服務中心之廣泛管理經驗及技術。目前，本集團客戶主要為香港、澳門及中國歷史悠久之電訊服務供應商，例如和記電訊、和記環球電訊、聯通廣東等。截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團自電訊服務供應商獲得之營業額分別約佔本集團營業額之96.14%、99.60%及95.35%。

本集團提供之服務分兩方面，即呼入服務及呼出服務，營業額分別約佔本集團截至二零零五年十二月三十一日止年度營業額之71.89%及28.11%、本集團截至二零零六年十二月三十一日止年度營業額之68.94%及31.06%以及本集團截至二零零七年五月三十一日止五個月營業額之56.90%及43.10%。呼入服務主要指代表本集團客戶提供客戶服務熱線以及向本集團電訊客戶用戶提供BIS服務。對於呼出服務，本集團主要代表其客戶進行電話銷售及市場調查。

截至最後實際可行日期，本集團在中國廣州經營三個CRM服務中心，座席總數約4,100個，使其在座席數目方面成為中國最大的CRM外包服務供應商之一。本集團CRM服務中心策略上位於廣州，在此，本集團可招聘眾多普通話、廣東話及英語人才，以滿足客戶之語言及其他要求。於最後實際可行日期，本集團合共擁有約3,905名CRM服務中心話務員，以支持三個CRM服務中心之運作。本集團向話務員提供綜合的培訓課程，以確保本集團之服務質素。

於往績期間，本集團之服務已獲得眾多獎項及認可。二零零五年六月，本集團榮獲廣東省信息協會客戶服務專業委員會頒發之「廣東省最佳外包呼叫中心獎2004-2005」。此外，二零零六年七月，本集團獲中國最佳客戶服務評選組委會頒發「中國最佳外包呼叫中心獎2005-2006」。二零零七年七月，本集團於2006-2007年度再次獲得同一個獎項。於二零零七年九月，本集團榮獲中國電子商會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會、中國信息產業部呼叫中心標準指導委員會及客戶世界機構頒發之「中國呼叫中心十年」產業發展傑出成就獎。有意角逐「中國最佳外包呼叫中心獎」之候選公司，須具備一個先決條件，即座席數超過200個。鑑於座席數為評估競爭實力之先決條件及重要衡量標準，而本集團之座席數遠

超過頒獎機構設定之入圍資格，董事遂認為，榮獲此獎表明在座席數方面本集團乃中國最大之CRM 外包服務供應商之一。

於往績期間，本集團之總營業額由二零零五年約83,430,000港元增至二零零六年約149,860,000港元，年增長率約為79.62%。本集團截至二零零七年五月三十一日止五個月之營業額約為74,920,000港元。此外，純利由二零零五年約1,740,000港元增至二零零六年約36,670,000港元，年增長率約為2,007.47%。本集團截至二零零七年五月三十一日止五個月之純利約為16,820,000港元。

董事認為，本集團將從電訊業及其他以服務為主導之行業內各公司對CRM 外包服務需求之預期增長中獲益。董事預期憑藉本集團在中國市場之領導地位，增加中國市場份額，並抓緊已確定之新市場機會。

競爭優勢

董事認為，本集團之成功歸因於以下競爭優勢：

規模經濟

本集團總座席數為約4,100個，贏得在中國之領先地位。憑藉其CRM服務中心經營之現有規模，本集團比香港、澳門及中國之其他CRM 外包服務供應商更具競爭力。

本集團透過高效而流暢之服務實現規模經濟。本集團採用專有系統，以最佳方式將隊列中通話轉至下一空閒話務員，以此縮短主叫方等候時間及增加所處理之通話數量，亦不損及本集團之優質服務。該規模經濟可降低經營成本，從而使本集團透過具有競爭力之價格架構在電訊服務業擁有競爭優勢。

以三種語言提供服務之能力

作為向香港、澳門及中國大型公司提供服務之CRM 外包服務供應商，本集團之話務員必須擁有三種語言能力，即廣東話、普通話及英語。因此，廣東省成為大量招聘符合此語言要求(操流利廣東話及普通話)之話務員之合適選擇。董事認為，本集團在廣東省之CRM 外包服務中心為本集團提供獨一無二之業務優勢，令在中國其他省份經營呼叫中心業務之其他競爭者難以媲美。

與僅可以一種主要中國方言提供服務之競爭對手相比，本集團除具有地域優勢外，亦透過審慎投資及投入時間，培養能以英語提供服務之話務員團隊，以符合有此類需求之客戶所需，並為可能選擇此類服務之其他客戶增加價值。因此，董事認為，本集團作為提供CRM 外包服務(尤其是向電訊服務供應商)之領導者地位將持續不變。

經驗豐富之管理團隊

本集團之管理團隊經驗豐富，由高質素及資深人才組成。有關本集團管理團隊之詳情，請參閱本招股章程「董事、高級管理層及員工」一節。這確保本集團持續暢順經營，並透過有效維持本集團商譽及聲譽，使本集團擁有超越其他競爭對手之競爭優勢。本集團及管理團隊之良好聲譽既可挽留舊客戶，亦可繼續吸引新客戶。

穩固客戶基礎

擁有穩固客戶基礎乃維持本集團在 CRM 外包服務業競爭優勢之重要要求之一。本集團現時主要向香港、澳門及中國之領先電訊服務供應商(包括和記電訊、和記環球電訊、聯通廣東及電訊盈科流動通訊等)提供 CRM 外包服務。本集團與其客戶訂立之重大協議詳情載於本招股章程「歷史與發展及積極拓展業務陳述」一節。本集團透過持續了解客戶之需求，以及提供優質 CRM 外包服務以達致彼等之目標。本集團與該等電訊服務供應商維持長期及互助的業務關係。這些業務關係不僅有助於本集團保留現有客戶，亦可發掘新客戶。

客源擴大

於往績期間，本集團亦向非電訊客戶提供 CRM 外包服務，包括但不限於旅行社、保險及零售業客戶。董事認為，當 CRM 外包服務日益成為非電訊業公司歡迎之解決方案時，本集團會有更多新業務機會。

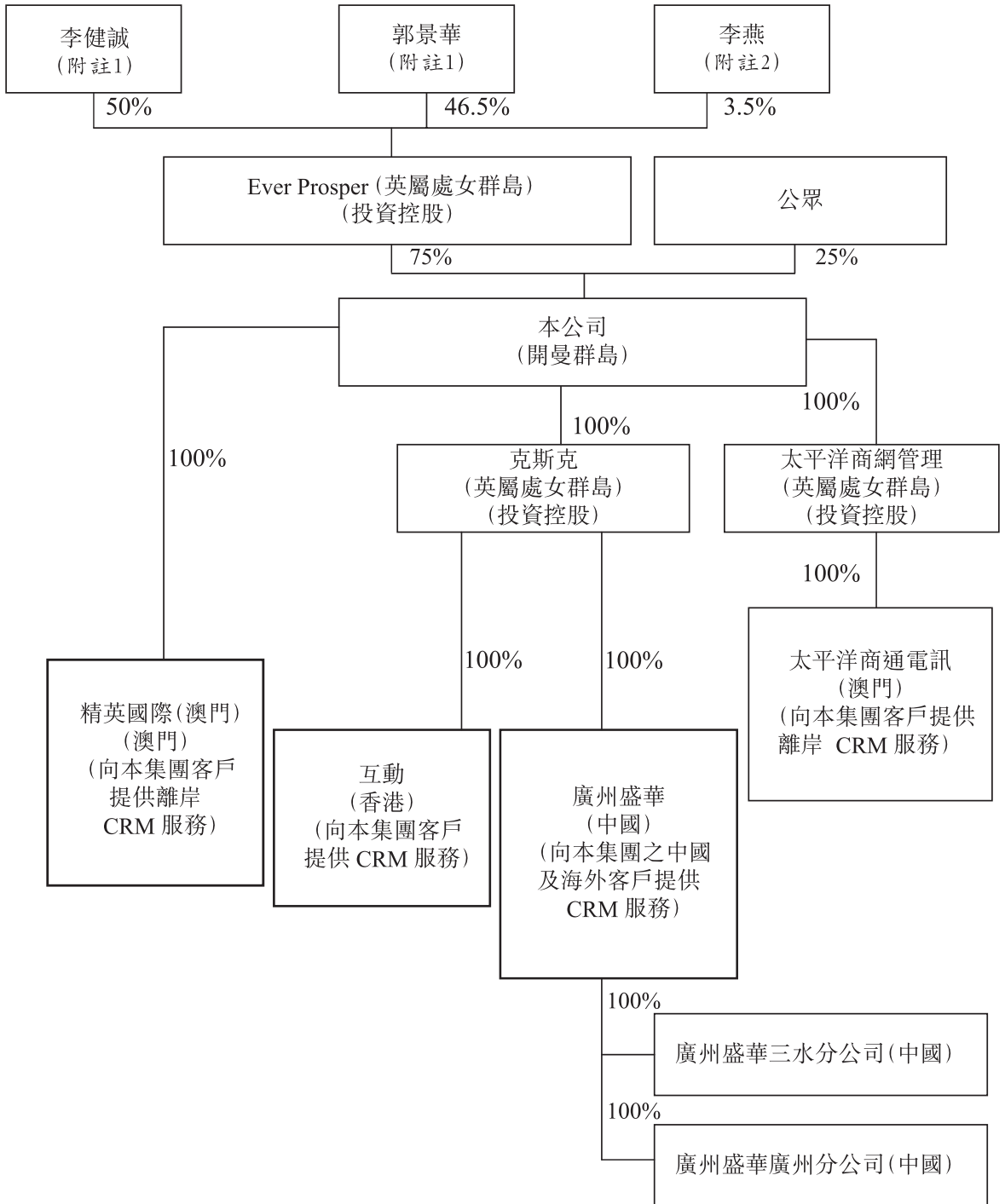
優質服務與強大研究及開發能力

董事認為，強調本集團服務之品質控制，同時持續致力緊貼最新市場趨勢及技術發展，已加強本集團之行業競爭力。

本集團之研發部門為 CRM 服務中心之運作開發合用之軟件系統，以提高效率並支持其客戶之需求及要求。本集團現有系統之詳情載於本招股章程「業務」一節「研究及開發」一段。

集團架構

下表顯示本集團緊隨配售及資本化發行完成後(假設超額配股權及首次公開招股前購股權未獲行使，且並未計及根據購股權計劃可能授出之購股權獲行使而可能發行之任何股份)之公司及股權架構，以及本集團各附屬公司之註冊成立地點：



附註：

- (1) 李健誠先生及郭景華女士均為執行董事。郭景華女士乃李健誠先生之配偶。
- (2) 李燕女士為執行董事，乃李健誠先生之妹妹。

服務

本集團提供之服務分為：呼入服務及呼出服務，各服務對本集團營業額之貢獻載列如下：

	截至十二月三十一日 止年度		截至 五月三十一日 止五個月
	二零零五年	二零零六年	二零零七年
	百萬港元	百萬港元	百萬港元
呼入服務.....	59.98	103.31	42.63
呼出服務.....	23.45	46.55	32.29
	83.43	149.86	74.92

本集團大部份營業額來自香港及中國客戶，合共分別約佔本集團截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月總營業額98.28%、97.70%及97.17%。

截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團來自電訊業客戶之收入合共分別約佔本集團總營業額96.14%、99.60%及95.35%。

呼入服務

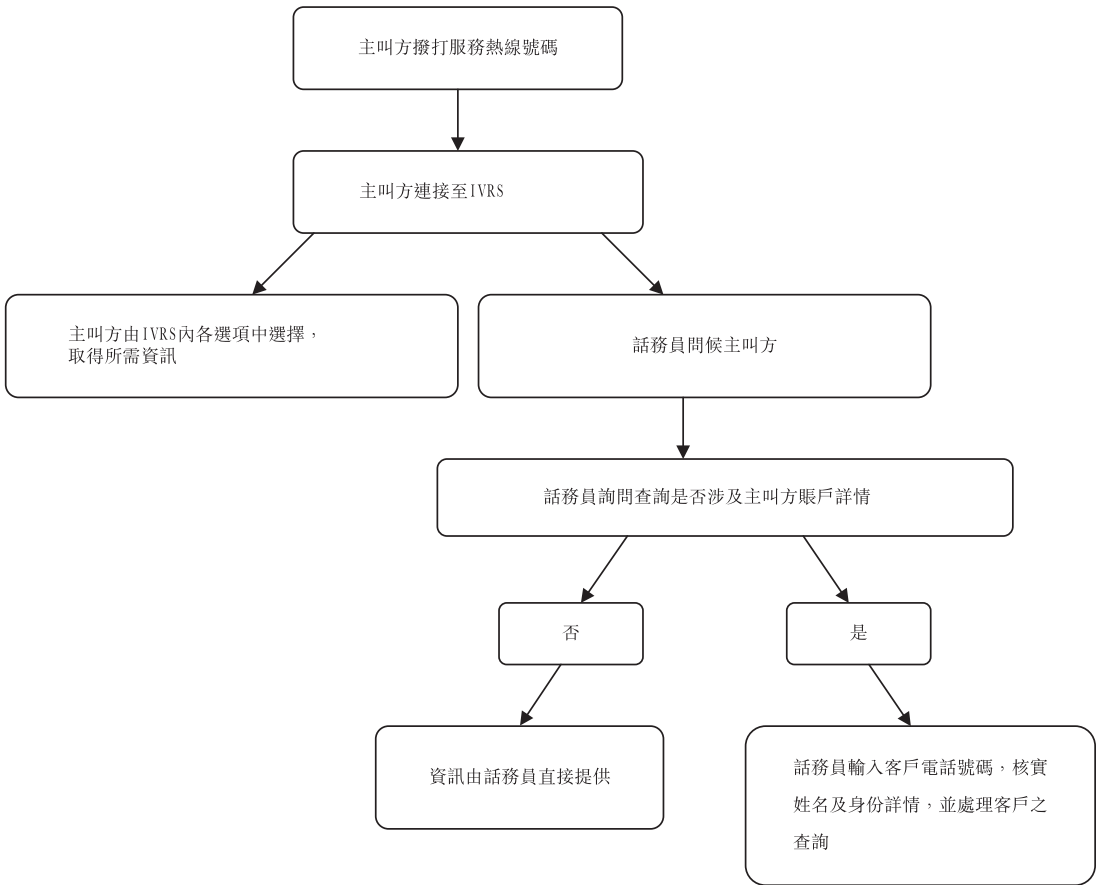
本集團提供之呼入服務主要分為兩類：(i)客戶服務熱線；及(ii) BIS 服務。

(i) 客戶服務熱線

本集團目前向包括(其中包括)香港、中國及澳門的主要電訊服務供應商、零售商及旅行社的客戶提供呼入服務。本集團以三種語言(即廣東話、普通話及英語)提供客戶服務熱線外包服務。通話指定適當話務員以主叫方選定之語言處理通話。電訊服務供應商之客戶服務熱線所提供之服務，通常分為以下子類別，包括一般查詢、手機技術支援、寬頻連接安排、服務安裝、賬戶啟動、用戶詳情更新(包括地址及其他個人資料)、賬戶查詢及賬戶終止。為提升效率，本集團已分組處理該等查詢，因為每組需具備之知識及技巧有所不同。所有通話記錄均儲存於數據庫，以便下次用戶撥入電話時，系統會提供特定用戶之通話記錄。這有助於本集團為用戶於隨後致電時提供更佳服務。

本集團提供客戶服務熱線之營業額按以下方式計算：(i)為具體客戶指定之席位數目乘以固定費率，該等數目及費率均由客戶與本集團事先議定；(ii)呼入數目乘以客戶與本集團事先議定的固定費率；及(iii)指定期間內接收的呼叫數目乘以固定費率，該固定費率由客戶與本集團根據雙方簽訂的協議議定。此外，本集團與客戶訂立之若干協議亦載明付款條件，據此，本集團將獲補償與電話服務有關之安裝費及月租，亦會獲補償聘請話務員執行所需服務之實際支出。

本集團呼入客戶熱線服務之流程如下圖所示。



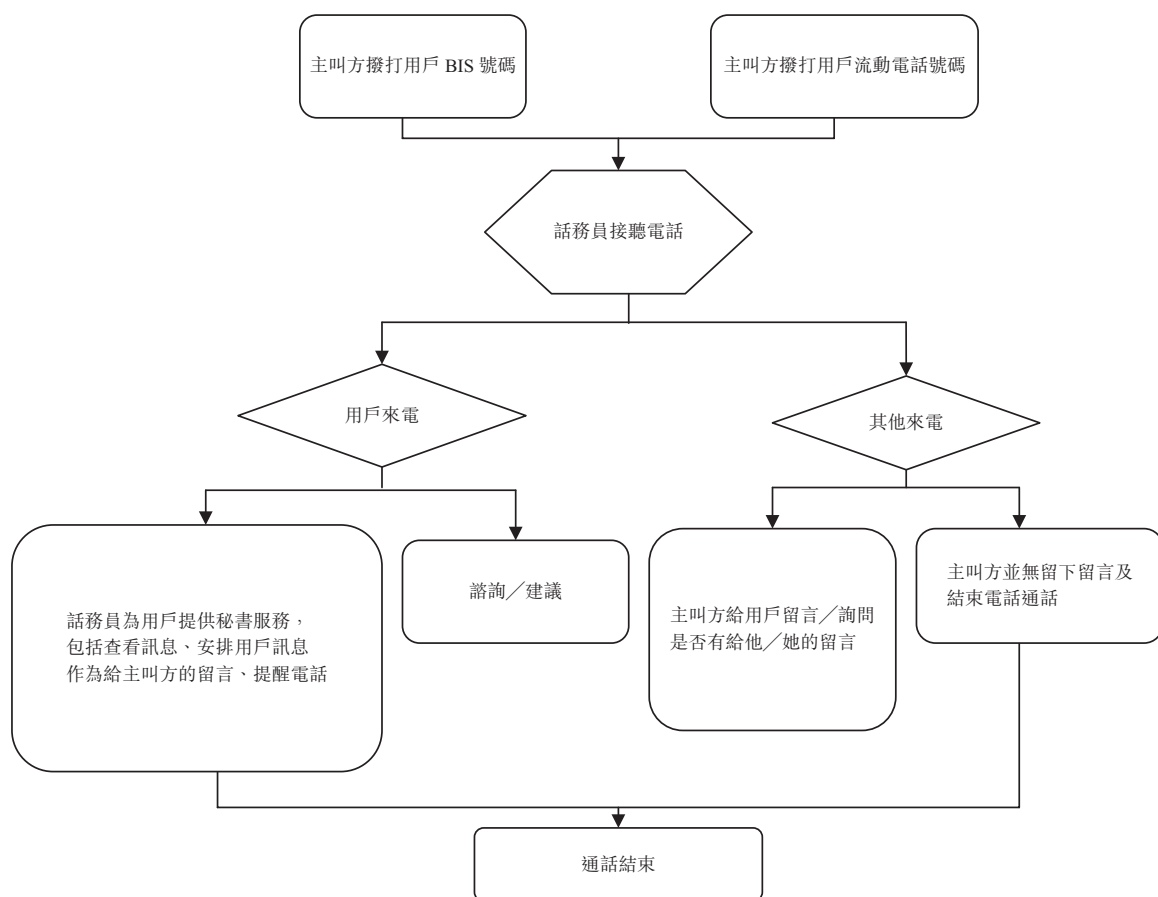
(ii) BIS 服務

本集團向電訊服務供應商提供 BIS 服務。BIS 服務為個性化訊息收發服務。當用戶無法接聽電話時，BIS 服務用戶的電話將轉駁至本集團 CRM 服務中心，由本集團話務員代為接聽。話務員將記錄該訊息，並透過 SMS 將該訊息發送至用戶手機。另外，用戶可透過呼叫本集團 CRM 服務中心查詢及留下訊息，以及向話務員作出指示預約提醒呼叫服務。使用 BIS 服務，便無需尋呼機，因為所有訊息可直接傳送至用戶手機。

本集團提供 BIS 服務之營業額按以下方式計算：(i) 特定客戶的 BIS 服務用戶數目乘以固定費率，該等數目及費率均由客戶與本集團事先議定；及(ii) 指定予特定客戶之座席數乘以固定費率，該等數目及費率均由客戶與本集團事先議定。

此外，本集團的營業額亦將由指定期間內接收的呼叫數量乘以預先釐定之各類費率得出，該費率取決於該期間內實際接收的呼叫數量，並由客戶與本集團根據雙方簽訂的協議議定。

本集團提供 BIS 服務之流程如下圖所示。



呼出服務

呼出服務主要分為兩類：(i)電話銷售；及(ii)市場調查。

(i) 電話銷售

透過電話銷售服務，本集團藉主動外呼電話(陌生訪客電話)向各自潛在及現有用戶促銷本集團客戶之產品及服務。不同小組會受指派為本集團各客戶處理不同項目。

本集團獲客戶提供電話號碼列表，並透過稱為「自動撥號系統」之自動號碼分配系統(詳情載於本節「研究及開發」一段)，向話務員提供號碼。此外，自動撥號系統會向話務員提供隨機電話號碼，供話務員用於聯絡潛在用戶。於成功連接至潛在用戶後，話務員之職責便是在特定期間，按本集團客戶之要求促銷特定服務及產品。為本集團電訊客戶促銷之產品可能包括但不限於增值服務、最新手機、話費計劃、IDD 組合、SMS 組合、鈴音、寬頻服務、家用及商用固網。成功落訂後，相關詳情將錄入系統，產品／服務隨後寄發／提供予新用戶／終端用戶。

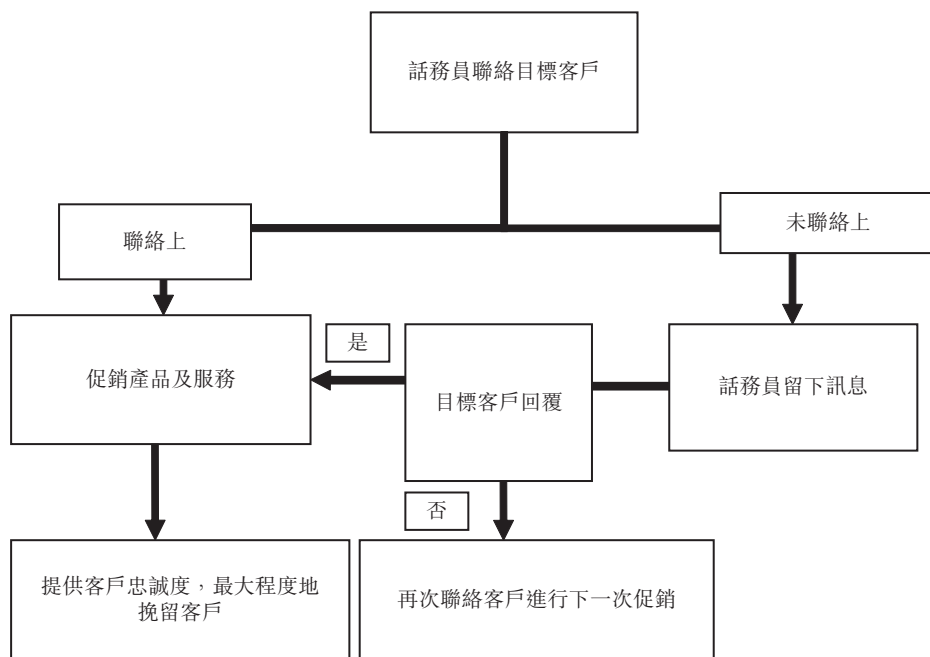
業 務

除吸引新用戶外，本集團亦在訂用服務合約屆滿前挽留現有用戶，為其提供服務。本集團向該等現有用戶推薦全新或專享服務及產品，以盡力挽留用戶及使彼等繼續訂用服務。本集團客戶提供之數據庫使話務員可聯絡其現有用戶。本集團亦會使用自動撥號系統，以提升效率。

本集團電話銷售之營業額按以下方式計算：(i)所促銷指定產品及／或服務成功交易訂單／宗數乘以固定費率，該費率乃由客戶與本集團事先根據各自之協議條款共同協定；及(ii)指定予特定客戶之座席數乘以固定費率，該等數量及費率均由客戶與本集團事先根據各自之協議條款共同協定。除與電話銷售服務有關之服務費外，本集團與客戶訂立之若干協議亦載明付款條款，據此，本集團將獲補償與電話服務有關之安裝費及月租，亦會獲補償聘請話務員執行所需服務之實際支出。

就若干成功促銷產品及／或服務而言，根據雙方訂立的相關合同說明，倘用戶於特定期間內繼續認購服務，本集團將僅有權收取服務費。倘用戶於特定期間內終止認購服務，本集團之服務費及／或佣金可由本集團之客戶補償。

下表說明話務員在電話銷售活動採取之主要步驟：



本集團現時向各類大型電訊服務供應商提供服務。為維護及保護用戶資料之保密性，本集團確保分配不同話務員團隊分別向這些電訊服務供應商提供服務。本集團已實施內部監控程序以保密機密資料，包括(1)限制進入指定工作範圍之人士；(2)禁止使用資料儲存裝置；及(3)與本集團僱員訂立不披露及保密協議。因此，這些電訊服務供應商之用戶可享受

本集團話務員提供之優質服務，而該等話務員熟悉特定電訊服務供應商之產品及服務。董事並不知悉任何就本集團向第三方洩漏用戶個人資料而對本集團提出之索償、訴訟或法律程序。

(ii) 市場調查

本集團亦透過電話開展調查，為本集團客戶有效收集數據，包括服務及產品反饋、建議及潛在投訴。透過使用本集團所收集的數據，本集團客戶可評估客戶對其服務及產品之反應，以便未來改進服務及產品，並鞏固客戶關係。

本集團來自市場調查之營業額按以下方式計算：(i)具體客戶指定之席位數目乘以固定費率，該等數目及費率均由客戶與本集團事先議定；(ii)話務員成功完成之調查數量乘以固定費率，該等數量及費率均由客戶與本集團事先議定；及(iii)成功連接呼叫數量，乘以固定費率，該等數量及費率均由客戶與本集團事先議定。

獎項及認證

過去，本集團已獲多個機構頒授大量獎項及認證，以表彰本集團所提供之有效管理及優質服務。本集團獲取之主要獎項及認證載列如下：

<u>日期</u>	<u>獎項及認證</u>	<u>頒獎機構</u>
二零零四年十二月	ISO 9001:2000國際質量管理體系認證 編號：1604-2004-AQ-RGC-RUA (關於提供CRM服務，包括市場調查推廣及售後服務)	挪威船級社
二零零五年六月	廣東省最佳外包呼叫中心獎2004–2005	廣東省信息協會客戶服務專業委員會
二零零六年七月	中國最佳外包呼叫中心獎2005–2006	中國最佳客戶服務評選組委會
二零零七年七月	中國最佳外包呼叫中心獎2006–2007	中國最佳客戶服務評選組委會
二零零七年九月	「中國呼叫中心十年」產業發展傑出成就獎	中國電子商會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會、中國信息產業部呼叫中心標準指導委員會及客戶世界機構

本集團二零零六年至二零零七年連續兩年榮獲由中國最佳客戶服務評選組委會頒發的「中國最佳外包呼叫中心獎」。頒獎機構會參考下列評選標準評定該獎項的候選公司資格：

- 對 CRM 行業有突出貢獻
- 行業典範／翹楚

- 受企業及個人客戶之高度讚揚

本公司亦應具備(其中包括)以下先決條件：

- 座席數超過200個
- 在為其直接客戶發展最終客戶關係方面取得卓著成績
- 客戶滿意度高
- 業界聲譽良好
- 服務質素高，工作環境舒適，以及流程暢通
- 內部控制政策及策略
- 外包項目顯著增長

座席數

於二零零五年十二月三十一日、二零零六年十二月三十一日及二零零七年五月三十一日，本集團 CRM 服務中心之座席數最多分別約為2,900個、4,100個及4,100個。

在評估座席數之使用率時，董事已作出下列假設：

- 本集團之座席一般可分為兩類，即1)專用座席；及2)共用座席。專用座席為按座席出租或因合約或其他原因不能共用之工作站。共用座席主要為可供多個項目使用之外呼項目。除非獲指定作特定項目，否則該座席被視為共用座席；
- 按其性質而言，使用中之專用座席被視為獲充份使用；
- 另一方面，共用座席之使用率乃根據其獲指派之話務員數目計算；及
- 各期末專用座席之話務員與座席比例已用作估計各期共用座席所需之話務員數目之指標。

根據上述假設，本集團 CRM 服務中心於二零零五年十二月三十一日、二零零六年十二月三十一日及二零零七年五月三十一日之使用率分別如下：

	整體	專用座席	共用座席
二零零五年十二月三十一日	80%	100%	63%
二零零六年十二月三十一日	72%	100%	54%
二零零七年五月三十一日	81%	100%	65%

二零零六年十二月三十一日之使用率下降主要由於本集團在僑力處所之第三個 CRM 服務中心開業，故座席數於二零零六年十一月由2,900個增至4,100個所致。

品質控制

董事相信，提供優質服務乃本集團成功之關鍵因素之一。為維持本集團經營之高標準及遵守 ISO 規定，本集團已為各部門制定一系列規則及規定，各部門應嚴格遵循該等規則及規定，且管理層亦嚴格執行。本集團擬透過持續改進服務品質，達致以下服務標準：

- 客戶滿意率：高於95%
- 電話接聽率：高於95%
- 客戶投訴率：低於0.05%

於往績期間，本集團並未就客戶滿意度開展任何統計及調查。但是，為深入了解本集團客戶的需求，本集團計劃透過向本集團客戶派發客戶滿意度問卷調查，就本集團負責之項目每年開展調查。

各比率釐定基準如下：

- 客戶滿意率：客戶所給得分總和／滿分
- 電話接聽率：實際接聽來電數目／來電總數
- 客戶投訴率：已接收投訴呼叫數目／已有呼叫總數

倘實際比率較預期為低，本集團將立即調查原因、制定補救策略以改善服務質量，並定期跟訪客戶，以監控服務質量，直至達至理想服務標準。

本集團實施之品質控制措施主要包括(i)話務員在開始正式上崗前接受入職培訓；(ii)話務員於服務期間，持續接受培訓；(iii)自動撥號速度調節；及(iv)通話監控。

有關員工培訓之詳情，請參閱本節「人力資源」一段。要維持本集團之服務標準，話務員需在三十秒內接聽來電。於往績期間，本集團已能平均接聽99.7%之來電，其中89.3%之來電在三十秒內得以接聽。於往績期間，對於BIS服務，本集團在三十秒內之平均接聽率約達至96.2%。

為確保有效及高效地撥打及接聽電話，本集團已自行開發出自動撥號系統及呼叫監控系統。有關這兩個系統之詳情，請參閱本節「研究及開發」一段。透過監控系統，管理員可監控話務員活動，以及服務標準，例如空閒時間、談話態度、責任感、語言能力、專業知識及技巧，而質量保證團隊會採取改進 CRM 服務中心運行所必要之措施，例如根據話務員空閒時間調節自動撥號系統速度。因此，本集團可在整個經營過程中，達致最佳員工調配及服務級別，同時維持其服務標準。

於最後實際可行日期，本集團管理員與話務員之比率為1：10。

此外，所有通話均記錄及儲存在系統中，以便日後必要時審核。質量保證團隊將從系統中隨機選擇通話記錄，進行品質控制。平均而言，質量保證團隊每月會監控每個話務員之四次通話。

於往績期間，董事並未獲悉客戶就話務員提供之服務作出任何重大投訴。亦未獲悉來自本集團代表本集團客戶提供服務之任何投訴。

系統基礎設施

作為包括電訊服務供應商在內公司之CRM外包服務供應商，本集團使用之電訊基礎設施及操作系統對本集團業務至關重要。本集團之伺服器交換系統使用美國設計EXCEL切換面板，以支持操作系統。本集團提供之日常CRM服務主要透過使用電腦電話集成系統(包括ACD系統、IVR系統)與話務員協作，予以實施及支持。

ACD

ACD系統將來自不同渠道之不同來電結合至一個系統，以分發到相應話務員及／或系統。ACD系統具多種功能，包括透過將通話分入隊列管理呼叫、控制話務量、轉移呼叫及電話會議。ACD系統透過識別及分配隊列中之通話至空閒／可用話務員，有效管理每個話務員處理之通話量，確保公平分配通話及減少主叫方等待時間。ACD系統主要透過以下方向話務員分配通話：

- 根據主叫方撥入之電話號碼，即技術支援或客戶服務熱線
- 根據主叫方透過IVRS選定之服務
- 透過匹配主叫方電話號碼與數據庫詳細資料，優先區分優先客戶

IVRS

IVRS在本集團日常CRM服務中心操作中起著至關重要之作用，可管理及播報預先錄製之資訊、使用其互動式問答系統處理主叫方之查詢、允許主叫方在一次通話中處理多個查詢、將通話轉接至適當話務員、分類主叫方以確保優先客戶在最短時間內獲得安排且由更為資深之話務員處理。

數據庫伺服器

本集團現時使用數據庫伺服器儲存及備份本集團資訊及數據，包括話務員及主叫方詳情、報告及統計數據。就本集團所用伺服器之現行速度及大小，從最多可儲存1,000,000個條目之伺服器中檢索數據僅需約30毫秒。

維修及保養

保養及維修對本集團業務至關重要，可確保本集團日常經營平穩運行。截至最後實際可行日期，本集團維修及保養部門共有18名員工，以處理本集團經營中之維修及保養功能。

維修及保養部門每日例行檢查業務部門之系統。當系統出現故障或錯誤時，維修及保養部門通常會在十分鐘內解決問題。故障分為四個級別：

A級..... 本集團系統完全癱瘓

B級..... 本集團系統部份癱瘓

C級..... 僅一個服務／系統癱瘓

D級..... 一個終端／電腦癱瘓

如果系統故障為A級、B級及C級，當值員工將在收到故障報告五分鐘內檢查問題，並力爭在十五分鐘內修好系統。若故障未能在十五分鐘內解決，詳述故障之故障報告必須傳遞至所有相關部門及人士。

在未必可能發生之情況下，如出現A級故障且無法在規定時間(即十五分鐘)內解決，本集團在僑力處所之CRM服務中心將作為緊急備用，可處理轉自本集團其他CRM服務中心30%之通話。

於往績期間，本集團一直可維持操作系統之穩定及平穩運行，並無遭遇A級故障，且自二零零六年十一月開始運營之日起，本集團未曾發生任何系統故障導致須啟用僑力處所之緊急備用系統。

本集團服務之監控

話務員座席根據話務員資歷及工作職責分類。初級話務員使用ACD系統，而組長及管理員級別的話務員獲指定座席，以使他們可監控初級話務員之整體操作及話務量。

本集團定期將錄音記錄及報告提供給客戶，以便客戶可監控本集團服務及決定是否滿足特定質素要求。

本集團主要客戶偶爾會調派少數管理層員工進駐本集團CRM服務中心，以監視有關操作。

客戶

客戶基礎

本集團擁有雄厚客戶基礎，大多數客戶為香港及中國的知名及上市公司，客戶行業範圍廣範，包括電訊、金融服務、旅行社、零售及市場調查。於往績期間及最後實際可行日期，本集團主要客戶為電訊服務供應商，包括和記電訊、和記環球電訊、電訊盈科流動通

業 務

訊、聯通廣東及電訊數碼信息。來自電訊服務供應商之營業額分別約佔本集團截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月總營業額之96.14%、99.60%及95.35%。

於截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度各年及截至二零零七年五月三十一日止五個月，使用呼入及呼出服務之本集團客戶數目如下：

	截至十二月三十一日止年度		截至 五月三十一日 止五個月
	二零零五年	二零零六年	二零零七年
	呼入.....	30	30
呼出.....	6	7	12

於二零零五年及二零零六年，作為擴展計劃之一部份，本集團已招徠若干業務規模相對較小之新客戶。然而，由於受限於業務規模及營運資金，小規模客戶常會定期更改其CRM外包政策以迎合其業務發展。因此，本集團於截至二零零七年五月三十一日止五個月要求呼入服務之客戶人數有所下降，而流失之客戶均為小規模客戶。因此，董事並不知悉因要求呼入服務之客戶人數下降而對本集團業務造成任何重大不利影響。

另一方面，由於呼出服務之毛利率相對較高，故本集團逐步投入更多資源發展呼出業務。因此，本集團已於二零零六年底及截至二零零七年五月三十一日止五個月訂立多份新電話銷售協議。故此，本集團於截至二零零七年五月三十一日止五個月之呼出客戶人數有所增加。

業 務

於往績期間直至最後實際可行日期止期間，與主要客戶簽署之主要服務協議概要載列如下：

主要客戶名稱	提供之服務	本集團按獨家 基準／地區(附註1) 向客戶提供服務	開始日期	服務協議期限
和記環球電訊 (附註2)	家用及商用固網呼入 電話查詢及寬頻服 務、IDD 電話銷售服 務	是／香港 (附註5)	二零零五年 一月三日	一年外加自動續期 兩年
和記電訊(附註2) (及澳門和記電訊) (附註3、4)	24小時呼入客戶服務 查詢、呼入／呼出電 話市場推廣服務、24 小時尋呼熱線、訂單 輸入服務	是／香港及澳門 (附註6)	二零零五年 四月八日	五年外加自動續期 五年，惟根據協議 有關條文終止則除 外
和記環球電訊 (附註3)	呼入客戶服務查詢及 呼出電話銷售服務	是／香港及澳門 (附註5)	二零零五年 四月三十日	五年外加自動續期 五年，惟根據協議 有關條文終止則除 外
和記電訊	BIS 服務	否	二零零五年 五月二十日	三年外加其後一 年，惟根據協議有 關條文終止則除外
聯通廣東	呼入及呼出服務，以 及中文秘書服務	否	二零零五年 八月一日	五年
中國聯通澳門有限 公司	24小時呼入客戶服務 熱線	否	二零零五年 十月十八日	一年
電訊盈科流動通訊	BIS 服務	否	二零零五年 十二月 二十七日	三年
澳門和記電訊	電話銷售	否	二零零七年 三月一日	一年

附註：

- (1) 該等排他性條款指由本集團按獨家基準提供予該等客戶之服務，除非i) 事先獲該等客戶同意；或ii) 於該等協議訂立之時競爭對手披露為本集團之現有客戶，否則本集團不得向客戶競爭對手提供服務。
- (2) 和記電訊國際之子公司。
- (3) 作為訂立該等協議之先決條件，本集團已向和記環球電訊及和記電訊發出金額分別為10,000,000港元之信用狀。
- (4) 作為確保本集團根據本協議履行義務之抵押，上市時管理層股東兼控股股東李健誠先生將其物業抵押予和記電訊。有關物業之其他詳情，請參閱本招股章程「與控股股東之關係及不競爭承諾」一節中「不豁免持續關連交易」一段。物業已由本集團向和記電訊另外發出及將發出金額均為10,000,000港元之兩份信用狀解除及替代。
- (5) 本集團承諾，不會於協議期間就向和記環球電訊提供之相同或相似之服務與香港或澳門的任何固網運營商或任何其他固網電訊服務供應商訂立任何合約、安排或諒解，除非向和記環球電訊披露該等客戶或取得事先書面同意。
- (6) 本集團承諾，不會於協議期間就向和記電訊提供之相同或相似的服務與香港或澳門的任何流動網絡運營商、流動虛擬網絡運營商或任何其他流動電訊服務供應商訂立任何合約、安排或諒解，除非向和記電訊披露該等客戶或取得事先書面同意。

於截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，按集團基準計算，本集團對五大客戶之銷售額分別約佔本集團總營業額95.20%、99.33%及95.36%。此外，於截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團總營業額分別約54.26%、69.81%及71.12%來自最大客戶群。

截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團向盛華集團的銷售額分別約為1,440,000港元、4,810,000港元及4,420,000港元，約佔本集團各期內營業額的1.73%、3.21%及5.89%。盛華集團於往績期間為本集團五大客戶之一。由於李健誠先生及郭景華女士分別佔盛華集團權益之50%，故此，根據創業板上市規則，盛華集團為本公司之關連人士。盛華電訊及其兩間全資附屬公司中港通電訊和Directel HK，主要透過部份流動網絡運營商的捆綁打包服務提供一卡多號服務，尤其是在不同地區提供雙號或多號整合服務。中港通電訊為一間根據電訊條例(香港法例第106章)註冊成立的流動虛擬網絡運營商。於二零零六年十二月三十一日，盛華集團已擁有約50,000用戶(包括後付費用戶及預付費用戶)的總用戶規模。

截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團向關連方的銷售額分別約為2,330,000港元、5,070,000港元及4,440,000港元。

除上述者外，於往績期間，概無董事、主要股東或上市時管理層股東或任何股東(董事知悉其擁有超過5%本公司已發行股本)於緊隨配售及資本化發行完成後或彼等各自聯繫人，擁有本集團任何五大客戶之任何權益。

為減少對電訊業之倚賴，本集團計劃逐步將服務拓展至其他業務領域。現時，本集團為香港領先零售連鎖店管理呼入客戶服務熱線，亦透過向保險公司客戶服務熱線轉介

客戶，協助促銷保險產品。截至二零零五年及二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團就向非電訊客戶提供服務所得營業額約為3,220,000港元、600,000港元及3,480,000港元，分別佔本集團於相關年度之總營業額約為3.86%、0.40%及4.65%。

付款條件

客戶以港元、人民幣及美元付款。截至二零零五年十二月三十一日止年度，本集團營業額約94.10%、5.90%及零分別以港元及人民幣、及美元結算。截至二零零六年十二月三十一日止年度，本集團營業額約90.08%、9.92%及零分別以港元、人民幣及美元結算。截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團營業額約90.19%、9.80%及0.01%分別以港元、人民幣及美元結算。

根據本集團與其客戶訂立之合約，有關本集團提供服務之付款於往來賬戶支付，信貸期介於十五至三十天。經協商後，部份擁有良好交易及付款記錄之客戶可按個別情況獲給予為期三至六個月之信貸期。本集團通常根據若干標準給予客戶信貸期，例如與客戶建立業務關係之長短及客戶付款歷史、背景及財務實力。本集團定期審核客戶結算記錄，以確定其信貸期。通常，付款以支票及電匯作出。

截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團全部應收賬週轉天數(平均應收賬款/週轉天數×365天)分別約為72.28天、72.51天及78.88天，高於合約所列明之信貸期。概因本集團主要客戶乃香港及中國大型電訊營運商，結算本集團賬單之內部程序較為複雜，故結算須較長時間。除於到期日結算賬單外，該等大型電訊營運商常於發票日期後約一個半至兩個月內結算賬單。因此，本集團貿易應收賬款結餘多數賬齡為三個月內。鑑於對本集團客戶之可信度，本集團相應延長信貸期。根據該條件，可接受三個月內結算慣例。董事確認，於往績期間，本集團在向客戶收賬方面未遭遇任何重大困難。

供應商

本集團租用國際專用電話線路，並向供應商採購設施、設備、電腦硬件、軟件及附件。截至二零零六年十二月三十一日止兩個財政年度各年及截至二零零七年五月三十一日止五個月，按集團基準計算，本集團於五大供應商之採購量分別約佔本集團總採購量43.91%、43.77%及66.33%；按集團基準計算，而本集團於最大供應商之採購量分別約佔總採購量11.23%、13.64%及30.48%。

業 務

於往績期間，概無董事、主要股東或上市時管理層股東或任何股東(董事知悉其擁有超過5%本公司已發行股本)緊隨配售及資本化發行完成後或其各自聯繫人，擁有本集團任何五大供應商之任何權益。

本集團向供應商採購之結算付款以港元、人民幣及澳門元作出。截至二零零五年十二月三十一日止財政年度，本集團總採購額約41.36%、58.64%及零分別以港元、人民幣及澳門元結算。截至二零零六年十二月三十一日止財政年度，本集團總採購額約40.51%、59.49%及零分別以港元、人民幣及澳門元結算。截至二零零七年五月三十一日止五個月，本集團總採購額約57.45%、42.5%及0.05%分別以港元、人民幣及澳門元結算。

通常，採購以貨到收現或信貸期最多為90天之記賬方式(以支票或電匯結算)作出。於往績期間，董事並無發現本集團有任何採購設備及電話線路之困難。

銷售及市場推廣

銷售

本集團主要在香港、澳門及中國向客戶提供呼入及呼出CRM服務。下表載列本集團截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月按業務分部劃分之營業額分析：

	截至十二月三十一日止年度				截至五月三十一日止五個月	
	二零零五年		二零零六年		二零零七年	
	百萬港元	%	百萬港元	%	百萬港元	%
呼入.....	59.98	71.89	103.31	68.94	42.63	56.90
呼出.....	23.45	28.11	46.55	31.06	32.29	43.10
總計.....	83.43	100	149.86	100	74.92	100

下表載列本集團截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月按客戶之分佈地區劃分之營業額分析：

	截至十二月三十一日止年度				截至五月三十一日止五個月	
	二零零五年		二零零六年		二零零七年	
	百萬港元	%	百萬港元	%	百萬港元	%
香港.....	77.07	92.38	131.54	87.78	65.46	87.37
中國.....	4.92	5.90	14.87	9.92	7.34	9.80
澳門.....	1.44	1.72	3.45	2.30	2.12	2.83
總計.....	83.43	100	149.86	100	74.92	100

市場推廣

本集團極其重視客戶滿意度，並不斷努力深入理解客戶需求。除向電訊業客戶提供服

務外，本集團亦計劃將客戶基礎擴闊至其他行業。截至最後實際可行日期，本集團之銷售及市場推廣部門已在香港、澳門及中國總計僱用30名員工。

董事十分重視與本集團客戶維持良好關係之重要性。透過定期拜訪客戶，建立良好客戶關係乃本集團之策略。本集團之銷售及市場推廣團隊定期拜訪本集團客戶，在拜訪過程，確定客戶面臨之問題，並提供解決問題之適當建議。本集團客戶亦不時回訪本集團，以視察本集團設施及與本集團管理層討論其新推出之產品及服務。本集團認為，透過拜訪可建立起良好及相互信賴之客戶關係，並認為穩固的客戶關係乃本集團主要成功因素之一。

本集團積極參加 CRM 行業舉辦之展覽及論壇，目標在於維持其行業地位及尋求業務機會。

人力資源

提供 CRM 外包服務乃勞動密集型服務。董事認為，僱員是本集團最寶貴之資產，是本集團維持市場地位及行業競爭力之關鍵所在。為維持在 CRM 外包行業之穩固地位及持續向客戶提供優質、穩定的服務，本集團非常重視勝任僱員之招聘及挽留。

僱員招聘、培訓及管理主要由人力資源部門負責。於最後實際可行日期，本集團人力資源部門已在中國廣州僱用19名全職員工。

招聘

招聘之主要目標在於確保有充足之員工管理本集團提供 CRM 外包服務。新僱員招聘主要透過以下渠道：

- (1) 招聘網站；
- (2) 公開招聘日；
- (3) 招聘廣告；
- (4) 高等教育機構舉辦的求職日；及
- (5) 現有僱員推薦。

此外，本集團亦於三個 CRM 服務中心其中之兩個保留兩個永久招聘台及招聘熱線。

培訓

董事視員工培訓為本集團業務成功之重要因素之一。本集團根據僱員之工作性質及其

獲分配不同項目之需求，向僱員提供各種培訓課程。呼出服務之培訓期通常為四或五天，而呼入服務之培訓期通常為一個月。

提供予僱員之培訓主要有三大類：

- (1) 定向培訓；
- (2) 在職培訓；及
- (3) 客戶服務技巧及心理學培訓。

除本集團自身提供之內部培訓外，本集團客戶亦為本集團僱員舉辦與最新市場資訊及知識以及客戶特定要求有關之研討會。本集團亦派遣監管層僱員參加於香港、澳門及中國廣州開展之外部培訓課程。

本集團要求所有僱員於參加培訓課程後通過必要之評估，之後方可開始工作。該評估由本集團進行，有時亦由本集團客戶進行。

挽留員工

由於其業務性質，CRM 外包服務業之員工流失率通常高於其他行業。為向客戶提供穩定的優質 CRM 外包服務，本集團一直十分重視挽留僱員。

本集團向僱員提供的薪酬組合包括工資及福利，其中包括退休金及社會福利、膳食津貼及廉價住宿。此外，本集團亦組織各類僱員活動，並以免費旅遊組合獎勵傑出僱員。

如果僱員打算辭職，人力資源部門會安排一對一會議，盡力挽留僱員。然而，若僱員決定離開本集團，人力資源部門將進行離職面談，確定僱員離開之原因，以便本集團可全面了解僱員之需求，藉此將本集團之員工流失率降至最低。

於往績期間，僱員流失率分別保持在平均每月5.7%及5.2%左右。現時，本集團逾43.5%僱員已在本集團工作超過三年，其中13.4%已在本集團工作超過五年，從而為本集團提供相當穩定之人力資源。

員工福利

本集團提供多種員工福利。有關福利之詳情，請參閱本招股章程「董事、高級管理層及員工」一節之「本集團員工」一段之「適用勞動法律、規例及福利」部份。

為確保遵守適用法律及規例，本集團設立有關程序，包括委派人力資源部門員工就中國住房公積金及社會保險供款制訂詳細的每月供款計劃，而該等計劃隨後將由人力資源經

理接收及批准。本集團會計經理進行定期審核以確保資料的完整性及準確性。此外，本集團已委派人力資源部門經理制定及實施有關措施，以遵守相關法規。人力資源經理於人力資源管理方面約有十年經驗，彼在中國多間公司汲取有關經驗。彼於南京理工大學畢業，主修人力資源管理，並已取得人力資源管理師職業資格証（國家二級）。

研究及開發

本集團極其重視改進現有操作系統及開發新系統，因為董事認為，持續研究及開發乃維持其市場地位及行業競爭力之關鍵所在。

研究及開發部門主要負責升級為本集團 CRM 外包服務度身定做之現有操作系統及設計新系統。截至最後實際可行日期，本集團研究及開發部門已在中國廣州僱用17名行業經驗介乎1至13年之全職員工。在研究及開發員工中，16名員工持預科學歷。

研究及開發部門與本集團營運部門及其他部門密切合作。業務部門之前線員工會將最新市場資訊、市場動向及客戶反饋傳達予研究及開發部門，以便該部門升級本集團之現有操作系統，並開發新系統，以滿足業務部門之需求。本集團其他部門亦將於必要時，尋求研究及開發部門之幫助。

自本集團註冊成立起，研究及開發部門已開發出幾種本集團日常運作極其倚賴之操作系統。

研究費用於產生時在收益表中確認。具有商業可行性並明確說明所開發產品的可銷售程度之具體項目的開發費用結轉為無形資產。該等費用自初步進行有關銷售的期間起，於預期獲得利益期間予以攤銷。不符合上述標準之開發費用於產生時列作開支。先前確認為開支之開發費用於隨後期間不予確認為資產。

由於本集團操作系統屬自主開發，概無系統購買成本列作無形資產。此外，於往績期間，研發部門之開支不得列作具有商業可行性之具體項目，亦不得列作開發新系統或顯著改良之系統。所以，研發部門之開支於產生時全部作為營運開支列作開支。因此，本集團於往績期間概無錄得研發費用。

Agent Navigation System

每個呼出服務項目均提供一個 Agent Navigation System。當話務員開啟系統時，螢幕上

會顯示指引及說明，指引話務員接下來應說什麼話及如何回應客戶需求。此系統使用方便，縮短話務員培訓時間，並將話務員與客戶通話過程中出現錯誤之機率降至最低。

話務員可使用 Agent Navigation System 進行自動撥號及人手撥號。該系統將客戶狀態分為不同類別，包括但不限於「訪問中」、「有待訪問」、「已訪問 — 須進行第二次訪問」及「已訪問 — 無須進行第二次訪問」。系統會記錄話務員與顧客的所有對話。系統亦能夠生成統計報告，包括但不限於特定項目的每日報告、每週報告及整體報告，以及其他定製報告。

自動撥號系統

自動撥號系統由本集團自行開發，以輔助本集團之日常經營。其主要目的在於支援及改善本集團話務員提供的服務(如呼出服務的表現)。該系統之作用包括自動撥號及向本集團話務員分配電話呼叫及生成統計報告，詳情載於下文。

此系統可同時自動撥出一批隨機號碼。若電話被接聽，系統會將電話轉接給空閒之話務員。若電話無法接通，系統將儲存號碼，並於另一時段再次撥打該號碼，直至電話被接聽。這可提高單一時段成功撥打電話之次數，並將話務員空閒時間降至最低。因此，呼出服務將更具效率。

自動撥號系統可就不同項目檢索儲存於系統之具體數字。話務員的電腦螢幕上會顯示呼出的詳細狀態，例如待呼出的數目及正在呼出的數目。該系統可根據特定時段空閒話務員之人數，啟動或停止自動撥號。倘電話接通，系統會根據設定將電話轉至話務員或 IVRS。該系統亦能夠生成呼出成功率報告及其他定製報告。

自動撥號機提供之電話號碼乃自以下來源之列表的大量號碼中隨機選擇而得：1)特定 CRM 項目之相應客戶提供之名冊；或2)公開披露於電訊當局辦公室網站之電話區號(僅與香港號碼有關)。就特定 CRM 項目之相應客戶提供之電話號碼而言，該等號碼一般來自本集團在香港的電訊客戶取得之號碼計劃。於成功申請號碼計劃後，各電訊服務供應商將獲電訊管理局分派固網及流動服務電話號碼之首三位數字，並結合電訊服務供應商根據其本身系統分派之餘下五個電話號碼數字，而該新8位數個人電話號碼將分派予話務員或最終用戶。電訊服務供應商須遵守電訊管理局就分派有關個人電話號碼而刊發之相關執業守則及聲明。由於該等電話號碼並非透過搜尋互聯網或公共通訊網絡而獲得，故自動撥號系統

及由此所得之號碼不屬 UEMO 範圍下之「搜尋軟件」，詳情載於本招股章程本節及「風險因素」及「行業概覽及監管概覽」等節。董事相信，使用本集團客戶提供之號碼以執行呼出服務不會違反 UEMO。本集團之香港、中國及澳門法律顧問確認，使用隨機產生之電話號碼乃符合香港、中國及澳門各自之現行法律、規則及法規。

此外，由於 UEMO 於二零零七年六月生效，故董事確認，由現時起會要求客戶在服務協議內承諾彼等向本集團提供之電話號碼不會違反 UEMO。董事亦確認，倘彼等相信會違反 UEMO，本集團將不會與其客戶訂立任何協議。

監控系統

為控制呼入及呼出服務之效率，各管理員電腦上均安裝有監控系統。此系統顯示其監管下各話務員當前通話之起始時間、終止日期、接聽電話號碼及通話中話務員ID。監控系統亦可查明各話務員每次通話使用之時間，從而可提醒管理員話務員於通訊時間長時向某客戶提供服務可能遇到任何問題。該系統亦使管理員於必要時接聽通話。螢幕每四秒自動刷新一次，令管理員即時了解話務員是否空閒，然後可調節上文所述自動撥號系統之速度，以適應現時情況。




每次通話平均花費時間約為三分鐘。無論是投訴或訂單確認，所有通話均錄入及儲存在系統中。錄音系統保存通話時段、通話日期、主叫方電話號碼及接聽話務員等記錄。

保險

本集團已就本集團之財產可能蒙受之損失或損害投購全面的財產保險。本集團亦就本集團之客戶及其他任何第三方可能蒙受之損失及個人傷害投購公眾責任險，並就因意外事故引致之個人傷害為自身員工投購團體保險。董事認為，本集團之保險對其經營而言已足夠。

知識產權

截至最後實際可行日期，本集團已在中國註冊以下商標：

商標	註冊日期	商標號碼	等級
	二零零二年六月二十八日	1799217	38
	二零零二年十月二十八日	1946573	35
	二零零三年三月七日	3000147	38
精英服務精英	二零零三年十一月二十一日	3044259	38

截至最後實際可行日期，本集團亦已註冊以下域名：

<u>域名</u>	<u>註冊日期</u>
cn-elite.com (附註)	二零零零年七月十四日
iel.hk (附註)	二零零七年六月二十九日

附註：該等域名所載內容並不構成本招股章程之一部份。

有關更多詳情，請參閱本招股章程附錄六「本集團之知識產權」一段。

截至最後實際可行日期，本集團並無同意或以其他方式批准任何其他人士使用本集團擁有之任何商標。董事確認，於往績期間並無第三方侵犯或盜用本集團操作系統之知識產權之行為發生，反之亦然。

競爭

儘管中國有大量 CRM 外包服務供應商，但種種障礙或會阻止新公司進入 CRM 外包服務行業。此等障礙包括缺乏得力員工、欠缺行業知識與經驗及無法與客戶建立穩固業務關係。然而，董事相信，憑藉以下各項，此等障礙不會影響本集團，且本集團將持續維持其競爭優勢：(i) ISO 9001:2000 國際質量管理體系認證；(ii) 客戶對本集團服務之穩定性及質素給予之認可；(iii) 本集團管理團隊擁有豐富行業經驗；及(iv) 已與香港、澳門及中國之領先電訊服務供應商等客戶建立長期業務關係。

UEMO

二零零七年五月，UEMO 頒佈，並將分兩個階段生效，第一階段自二零零七年六月一日開始，第二階段的開始日期將由香港特區工商及科技局局長釐定，該日期將於政府憲報通知及公佈。

UEMO 管轄商業電子訊息之發送，就 UEMO 而言，商業電子訊息包括透過公共電訊服務(其中包括 SMS、傳真或電郵)向電子地址發送之任何形式訊息，且包括但不限於文字、語音、聲音、圖形或視像訊息；及將文字、語音、聲音、圖形或視像相結合的訊息，以廣告、推廣或提供任何貨品、服務、商機或有關組織。就發送商業電子訊息或促進發送該等訊息而言，UEMO 亦監管使用地址搜集軟件，即專門設計或銷售用於在互聯網或公共通訊網絡搜尋及搜集電話號碼或電郵地址等電子地址的軟件。UEMO 並不適用於專人電話銷售。

本集團之現有業務並不涉及發送商業電子訊息，且本集團並無使用任何搜集軟件。本集團現有業務使用之系統載於本招股章程本節「研究及開發」分節。因此，本集團目前之業務範圍不受 UEMO 管轄，並已遵守 UEMO 之條款。本集團之香港法律顧問確認，根據本集團之現有業務活動，UEMO 之頒佈不會影響本集團之業務。

物業

本集團目前經營中國、香港及澳門的多項物業業務，主要用作本集團之 CRM 服務中心、辦事處及職工宿舍。本集團所用所有七間物業均為租賃物業，其中四間位於中國，一間位於香港，兩間位於澳門。於最後實際可行日期，本集團未擁有任何物業。中國、香港及澳門的物業詳情及本集團與各出租人訂立之租約詳情，載於本招股章程附錄四「物業估值」一節。

中國物業

房產證

本集團於中國廣州及佛山租賃用於業務經營的四間物業（「中國物業」）中，其中一間物業（本招股章程附錄四所載物業估值報告編號為3）（「物業3」）的出租人未能提供有關房產證以證實其對各間物業的所有權。

董事確認，物業3對本集團整體業務活動而言並不重大，而基於以下原因，缺少該物業的房產證不會對本集團業務造成重大不利影響：

- 物業3用作本集團第二間 CRM 服務中心（座席數約為250個）。相比本集團經營的另外兩間 CRM 服務中心而言，由於截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及二零零七年五月三十一日止五個月之營業額分別佔本集團營業額僅約為1.4%、5.7%及6.1%，因此該中心所取得的營業額並不重大。

但是，為確保本集團業務的順利運作及減少該租賃可能引起的任何業務中斷，董事制定以下計劃來彌補上述情況：

- 如本招股章程「業務目標及策略」一節所載，本集團計劃在華南地區建立新 CRM 服務中心，預計於二零零七年底開始營運。因此，於租賃協議在二零零八年一月屆滿後，本集團會將第二間 CRM 服務中心的業務遷至新 CRM 服務中心。

中國法律意見

由於出租人透過法庭裁決獲得其對物業3的所有權，出租人有足夠證據證明其對有關物業的所有權。因此，本集團的中國法律顧問認為，缺少有效房產證不會直接影響有關租約的效力，且並無對有關物業的非法使用。

彌償保證

為進一步保障本公司權益，根據二零零七年十月十日所作之彌償保證契約，上市時管理層股東已同意以本公司為受益人，就因物業3的所有權欠妥而產生的申索或虧損或可能引致的搬遷費用提供彌償保證。

租約登記

就本集團與其出租人為租賃物業簽訂的租約而言，出租人尚未按照中國法律及規例的規定，在中國有關機構妥善登記本招股章程附錄四所載物業估值報告中第2至4項物業的租約。於截至二零零六年十二月三十一日止兩個年度及截至二零零七年五月三十一日止五個月，第2至4項物業之營業額分別佔本集團總營業額約52.7%、60.3%及70.0%。

於二零零七年十月八日(租約日期)起計三個月內，李健誠先生(作為出租人)預期就租賃第2項物業辦理物業登記手續。除第2項物業外，第3及4項物業的出租人均不願執行有關登記程序。登記責任由出租人，而非承租人承擔。本招股章程附錄四附載之物業估值報告之第5項租賃物業已經正式登記。

誠如上文所披露，本集團擬將其於第3項物業之業務遷往位於中國南區之新CRM服務中心，且於租賃協議在二零零八年一月屆滿後並不續期。就第4項物業而言，董事將考慮於租賃協議屆滿(即二零零八年十一月十五日)後，將第4項物業之業務遷往其他有合適業權之物業。

中國法律意見

本集團的中國法律顧問認為，由於租約登記受當地中國政府機關規管，未登記租約並不會影響該等租約的法律效力。此外，出租人有責任登記租約，而承租人概不會因未登記租約而須繳交任何罰款。因此，董事認為，未登記租約對本集團業務不會造成重大不利影響。

彌償保證

根據二零零七年十月十日所作之彌償保證契約，各上市時管理層股東已同意以本公司為受益人，就產生於未登記租約的任何申索或損失提供彌償保證。

除上文及本招股章程附錄四所載物業估值報告所披露者外，董事概不知悉物業估值報告所載任何物業存在任何所有權欠妥之情況。