

## 概 要

### 業務概覽

本集團的主要業務為提供綜合多媒體客戶聯絡服務及客戶聯絡中心系統。集團目前的客戶乃香港各行業的企業，主要為電訊業、銀行及金融服務業以及保險業企業，集團亦服務公共部門客戶。本集團自一九九零年起開展業務，最初提供傳訊相關服務，而自一九九五年起致力業務拓展，開始提供涉獵廣泛的服務，包括外判電話接聽服務、客戶聯絡服務、資訊服務以及系統開發支援服務。

本集團運作客戶聯絡服務中心，以提供多媒體客戶聯絡服務，如電話呼叫、傳真、電郵及電話短訊等，其中以電話呼叫為主要服務。於最後實際可行日期，集團僱用逾1,000名客戶服務員及於香港經營三個客戶聯絡服務中心總計約850個服務座席。

集團提供全方位的客戶聯絡服務及系統解決方案，包括客戶外判予本集團的呼入客戶聯絡服務及呼出客戶聯絡服務、客戶服務員派遣服務(或借調服務)、客戶聯絡服務中心設備管理服務，以及軟件及系統研發支援等客戶聯絡中心系統解決方案。本集團使用偉思系統向集團客戶提供上述服務，該系統屬本集團自二零零零年起開發及改良的專利產品。

偉思系統乃一站式多媒體客戶聯絡中心系統(由建基於數碼電話通訊平台的一套軟件程序組成)，其全面結合CTI、ACD、IVR、VoIP、語音記錄、語音監測、預覽及預測性撥號以及所有話務員技能路由功能。

由於本集團不擬承擔披露偉思系統技術細節及規格(被視為本集團的商業機密)的風險，本集團並無就自主開發的偉思系統申請專利。有關此風險的更多詳情，請參閱「風險因素」一節「與本集團經營所在行業相關的風險」分節。

### 外判呼入客戶聯絡服務

外判呼入客戶聯絡服務包括運作一般查詢熱線、推廣熱線、客戶服務熱線、訂購熱線、登記熱線、緊急熱線、求助熱線及電視直銷熱線。本集團的客戶服務員透過偉思系統及集團的客戶聯絡服務中心設備一日24小時或按客戶指定的時間提供上述服務。

本集團的客戶服務員處理所有呼入電話，提供包括粵語、普通話及英語在內的相關客戶聯絡服務。

## 概 要

---

本集團根據每段固定時期內承諾接聽的最低呼叫次數收取固定基本費，該費用由客戶與本集團事先相互協定。倘於固定時期所接聽的呼叫總次數少於最低承諾呼叫次數，本集團將僅收取已協定的固定基本費；倘於固定時期所接聽的呼叫總次數超過最低承諾呼叫次數，本集團將就每次額外呼叫收費，費用與客戶事先協定。

### 外判呼出客戶聯絡服務

外判呼出客戶聯絡服務包括透過電話闡述產品項目或服務方案取得顧客訂單或產品或服務訂購的電話營銷服務、挽留服務、交叉銷售及客戶滿意度調查。本集團可按客戶要求全年提供上述服務，包括主動聯絡由本集團客戶所提供名單上的顧客。

本集團就每個呼出客戶聯絡服務項目的基本費制定兩種廣泛的收費方案：就客戶提供的每次呼叫記錄收取固定單位費用，或就呼出客戶聯絡服務獲分配的專用客戶服務員收取固定單位費用。

### 人員派遣服務或借調服務

人員派遣服務是將集團的客戶服務員分配至客戶的聯絡服務中心工作。本集團派遣客戶所指定具備相關資格及經驗的客戶服務員(包括主管級別人員)，以助客戶運營其聯絡服務中心。

本集團向客戶派遣相關客戶服務員以提供客戶服務、電話營銷、數據錄入及其他功能的服務。所派遣的人員可全職或兼職工作。應客戶要求，亦可提供持有一般保險或人壽保險執照的客戶服務員。

人員派遣服務的整個招聘流程，包括招聘廣告、面試及評估、履行聘用合約、常規工資管理及其他行政管理支援均由本集團負責。派遣人員仍為本集團僱員，惟於所分派的客戶聯絡服務中心工作，接受客戶管理。

本集團通常於派遣人員為客戶工作的服務期間內，就每名派遣人員收取加成費。

## 概 要

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

#### 1) 服務座席租賃

本集團以服務座席、客戶服務員及系統基礎設施的方式提供租賃客戶聯絡服務中心設備，並向客戶提供支援以於集團的客戶聯絡服務中心經營其客戶聯絡服務中心。

客戶可就物理裝置、偉思系統、網絡連同通訊設備選擇「共享」或「專屬」出租模式，以配合其自身的合規要求及業務需求。根據「共享」模式，客戶聯絡服務將於與其他服務共享的運作區域進行，及共享偉思系統、電腦設施、網絡及所涉及的通訊設備。根據「專屬」出租模式，將保留單獨封閉區域，附帶本身入口、獨立網絡、專用偉思系統及其他電腦設施以及通訊設備，僅供客戶運作的用途。

作為設備管理服務的一部分，本集團亦提供定制化客戶聯絡服務前端應用軟件、持續應用軟件改良、技術支援、數據備份、系統監測及就客戶的客戶聯絡中心服務提供行政協助，本集團亦提供派遣客戶服務員支援服務，以完善各出租的服務座席。

就客戶聯絡服務中心服務座席租賃而言，根據服務的規模及複雜性，就每個服務座席收取固定每月單位費用。考慮到規模、合約期、客戶聯絡服務中心安裝及其他相關要求，不同服務的收費或會有所差別。

#### 2) IVRS託管方案

客戶將IVRS服務外判予本集團，集團憑藉自身的偉思系統向客戶提供IVRS託管方案。本集團就登記、抽獎及資料查詢提供呼入IVRS服務，連同就付款提示提供呼出IVRS服務。

本集團負責各跟IVRS相關的服務，包括根據服務邏輯設計呼叫流程、設備設置(包括訂購電話線、安排配音員進行三種語言媒介(即粵語、英語及普通話)的錄音)、定制偉思系統的IVRS模式，連同24小時無間斷系統監測以及每日報告編製及提交。

## 概 要

就IVRS託管方案而言，每使用一條電話通道收取單位費用。考慮到IVRS服務的複雜性、所用電話通道數量、合約期及其他相關要求，不同服務的收費或會有所差別。

### 3) 客戶聯絡中心系統託管方案

本集團於二零一零年開始透過偉思系統提供客戶聯絡中心系統託管方案。在託管方案中，客戶以遠端接入模式利用偉思系統支援其本身客戶聯絡服務中心的客戶聯絡服務運作。

服務座席與客戶聯絡服務中心相連，乃遠程連接至本集團的偉思系統，而客戶及其客戶服務員均可享用偉思系統的所有功能及特點。本集團仍負責維護及支援偉思系統及客戶遠程運作的相應數據(猶如彼等於本集團自身客戶聯絡服務中心運作)。

就客戶聯絡服務中心系統託管服務而言，根據服務的規模及複雜性，就每個服務座席收取固定每月單位費用。考慮到規模、合約期、客戶聯絡服務中心安裝及其他相關要求，不同服務的收費或會有所差別。

### 服務協議

本集團與其客戶訂立的協議一般載有：(i)本集團將予提供服務的範圍及要求；(ii)合約期限一般介乎三個月至三年；(iii)屆滿時經雙方協定的續期條款(如有)；(iv)一次性及/或經常性收費的定價計劃；(v)付款信貸期一般為30日；及(vi)終止條款介乎一至六個月。

### 偉思系統

本集團自二零零零年起設計、開發及改良偉思系統。偉思系統為一站式多媒體客戶聯絡中心系統，建基於數碼電話通訊平台，融合客戶聯絡服務運作及管理的全面電話通訊功能。偉思系統採用電腦電話集成(CTI)技術，可將從電話系統採集的數據供客戶資料查詢數據庫使用，並整合電話通訊數據及客戶數據以供便捷查閱。偉思系統屬本集團的專利產品及其有關商標由本集團擁有。

## 概 要

偉思系統具備以下核心功能：

1. 多媒體支援
2. 多媒體客戶聯絡通道統一隊列
3. 話務員技能路由
4. 互動語音應答
5. 數碼錄音／記錄(包含加密選項)
6. 自動、預覽及預測撥號
7. VoIP
8. 語音監控
9. 實時系統監控
10. 視頻記錄
11. 自動備份系統
12. 報告模組

### 發展戰略

本集團於香港廣泛服務不同行業(包括電訊業、銀行及金融服務業、保險業及公共部門)的客戶。集團與客戶建立及維持長期穩定業務關係，其中大部分客戶與集團的業務往來平均超過七年。本集團所提供綜合多媒體客戶聯絡服務能夠迎合客戶多樣化的特定需求。本集團亦致力於現有客戶所屬行業及其他新行業內拓展業務及營運。

於往績記錄期間，本集團以高利用率經營本集團的客戶聯絡服務中心。本集團計劃擴展集團的客戶聯絡服務中心的總容量，旨在進一步提高客戶聯絡服務的運作效益，以迎合現有客戶的持續增長需求。

目前，集團計劃於二零一二年年底設立兩個新客戶聯絡服務中心，以迎合現有及新客戶與日俱增的需求，亦計劃於研發投放更多資源改善偉思系統，以提高本集團客戶聯絡服務中心及業務運作的效率。本集團努力根據授權安排提高向客戶銷售偉思系統解決方案。於售出偉思系統或本集團客戶獲授權使用該系統後，亦會為客戶提供系統維護及定制化支援。

## 概 要

### 競爭優勢

董事相信本集團具有下列競爭優勢：—

1. 於最後實際可行日期，本集團於香港經營大型客戶聯絡服務業務，配備約850個服務座席、三個客戶聯絡服務中心及逾1,000位客戶服務員；本集團能按統一管理及運作基準集中及分配資源，從而提高運作效益。
2. 本集團具備自行開發客戶聯絡中心系統的技術實力並已開發偉思系統。該系統可令本集團經營的客戶聯絡服務中心提供具成本效益的客戶聯絡服務。偉思系統有助提高本集團競爭力，在客戶聯絡服務業的服務速度及定價方面尤然。
3. 本集團於各行業向客戶提供多元化客戶聯絡服務，以切合其業務需求；
4. 本集團的管理層團隊穩定且經驗豐富，平均在香港運作及管理客戶聯絡服務擁有逾15年經驗；及於本集團任職平均超過七年；
5. 本集團與客戶維持長期業務及合作關係，有助本集團業務持續發展；
6. 本集團內部的資訊科技團隊提供每週七天每日24小時的服務支援，令本集團得以持續開展客戶聯絡服務業務；
7. 本集團自一九九七年起採用ISO 9001品質管理標準，向客戶提供優質服務；

### 業務目標及策略

本集團立足香港客戶聯絡服務市場約20載，並已與客戶建立長期及穩定的業務關係。本集團旨在鞏固及提高本集團現時於香港作為綜合多媒體客戶聯絡服務供應商的市場地位，致力成為客戶長期的聯絡中心專業合作夥伴，以令客戶業務增值。本集團計劃透過以下方式利用並提升競爭力：(a)設立新客戶聯絡服務中心，以迎合不同市場分類及更多行業領域的需求；(b)擴展及增強本集團的客戶聯絡中心系統及軟件；及(c)增強現有客戶聯絡服務中心設備的性能。

## 概 要

### 營業記錄

下表(摘錄自本文件附錄一所載會計師報告)概述本集團截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止兩個年度各年以及截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月的合併收入及業績，乃假設本集團現有架構於整個回顧期間已一直存在而編製。該概要應與本文件附錄一所載的會計師報告一併閱讀。

### 合併全面收入表

	截至 二零零九年 十二月 三十一日 止年度 千港元 (經審核)	截至 二零一零年 十二月 三十一日 止年度 千港元 (經審核)	截至 二零一零年 六月 三十日 止六個月 千港元 (未經審核)	截至 二零一一年 六月 三十日 止六個月 千港元 (經審核)
收入	190,632	191,147	88,350	89,396
其他收入	407	271	223	171
其他收益－淨額	2,501	1,318	141	33
僱員福利開支	(146,597)	(148,735)	(64,575)	(65,793)
折舊及攤銷	(5,763)	(5,662)	(2,826)	(2,916)
其他經營開支	(19,909)	(20,394)	(10,699)	(10,158)
經營溢利	21,271	17,945	10,614	10,733
財務費用	(1,114)	(1,628)	(814)	(730)
除所得稅前溢利	20,157	16,317	9,800	10,003
所得稅開支	(2,662)	(2,563)	(1,977)	(1,861)
年度／期間溢利	<u>17,495</u>	<u>13,754</u>	<u>7,823</u>	<u>8,142</u>
以下人士應佔溢利：				
本集團擁有人	17,490	13,754	7,823	8,142
非控股權益	5	—	—	—
	<u>17,495</u>	<u>13,754</u>	<u>7,823</u>	<u>8,142</u>
每股盈利				
－基本及攤薄(港仙)	<u>8.3</u>	<u>6.5</u>	<u>3.7</u>	<u>3.9</u>

## 概 要

### 收入分析

下表載列於往績記錄期間本集團按業務單位劃分的收入分析：

	截至十二月三十一日止年度		截至六月三十日止六個月					
	二零零九年 千港元 (經審核)	二零一零年 千港元 (經審核)	二零一零年 千港元 (未經審核)	二零一一年 千港元 (經審核)				
外判呼入客戶聯絡服務	12,564	6%	8,890	5%	3,831	4%	4,010	4%
外判呼出客戶聯絡服務	68,484	36%	70,577	37%	31,674	36%	31,794	36%
人員派遣服務	83,734	44%	87,994	46%	41,212	47%	41,227	46%
客戶聯絡服務								
中心設備管理服務	24,503	13%	23,175	12%	11,320	13%	12,365	14%
其他	1,347	1%	511	0%	313	0%	-	0%
總收入	<u>190,632</u>	100%	<u>191,147</u>	100%	<u>88,350</u>	100%	<u>89,396</u>	100%

根據本集團的管理賬目，於二零一一年七月一日至最後實際可行日期期間的財務業績(包括損益賬的主要項目，如收入、經營開支及溢利)與截至二零一一年六月三十日止六個月期間相比概無任何重大不利變動。

### 股息及股息政策

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團宣派的股息合共分別為20,000,000港元、19,000,000港元及16,500,000港元。

於最後實際可行日期前，所有宣派股息均已悉數派付，而本集團通過其內部資源派付該等股息。

### 與本集團有關的風險

- 本集團持續賺取收入及溢利的能力依靠以維持競爭力及提供優質客戶聯絡服務為基礎的持續增長



## 概 要

- 本集團依賴數個產業的主要客戶，可能難以擴展業務至其他行業
- 本集團主要供應商集中
- 本集團包括電腦系統及網絡的營運基礎設施或會出現意外中斷、不足、損壞或故障
- 本集團依靠主要管理人員
- 本集團可能無法以合理商業條款租用客戶聯絡服務中心的場地或更新現有租約
- 本集團須聘請及留用勝任的僱員
- 勞務短缺或勞務成本上升可能使本集團增長放緩，損害本集團的業務並削弱本集團的盈利能力
- 本集團可能因日常業務過程中提供的服務性質及資料內容引發的索償而面臨第三方責任
- 本集團須為自客戶所得個人資料提供足夠保障
- 本集團可能難以達致業務目標
- 本集團於往績記錄期間的派息水平不能視為衡量日後股息的指標
- 控股股東的權益或會有別於其他股東
- 本集團於本財政年度的盈利能力可能受●開支引致開支總額增加而受不利影響

### 與行業有關的風險

- 本集團需要緊貼資訊及通訊技術一日千里的發展
- 本集團須維持實力與競爭對手比拼
- 本集團的偉思系統未申請專利，故可能面臨競爭對手仿效及使用該系統的風險
- 監管環境可能出現變動

## 概 要

### 與本文件所載陳述有關的風險

- 本文件所載若干事實及統計數字乃摘錄自市場研究機構所編撰的多個來源，未必可靠

### 客戶集中度

本集團的收入很大部分來自向香港三大行業領域（「三大行業領域」，即電訊業、銀行及金融服務業以及保險業）的多個主要客戶提供服務。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，來自三大行業領域的收入佔本集團總銷售額的90%以上。

於往績記錄期間及於最後實際可行日期，本集團的五大客戶來自電訊業、銀行及金融服務業以及保險業。於往績記錄期間，來自五大主要客戶的收入佔本集團總收入約67%、70%及71%。

為進一步減低對最大客戶的依賴，憑藉本集團在電訊、銀行及金融服務、保險業及公共部門的扎實行業經驗及訓練有素的客戶服務員資源的優勢，本集團計劃於上述行業或其他行業領域（即強積金、業務延續支援、零售及醫療保健）擴展業務，務求吸納更多新客戶。

集團計劃於二零一二年十二月前開設規劃容納100至140個服務座席並配置先進及高標準設備與設施的新客戶聯絡服務中心。預計一半服務座席容量將分配用於強積金相關服務或要求更嚴格的服務，而餘下一半將於新客戶聯絡服務中心營運首年內用於業務延續或災難復原備份服務以及其他外判呼出客戶聯絡服務。

### 供應商集中度

於往績記錄期間，本集團向五大供應商採購的總額佔截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月總採購額分別約91%、97%及98%。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團向最大供應商採購的總額分別佔約39%、48%及46%。

本集團通常以最優惠價格、支付期限及服務向供應商進行採購。本集團挑選供應商時亦遵循內部程序指引，一般要求本集團在作出各交易選擇前考慮不同的供應商。市場上亦有大量供應商可供選擇，因此本集團實際並不依賴任何特定供應商。

## 概 要

### 管理層計劃償還債務及資本承擔

根據過往表現，本集團來自客戶的現金流入穩定。根據過往表現計算，本集團管理層有信心維持穩定的客戶現金流入。本集團亦預期，隨著預測本集團日後營業額及溢利增長，現金流入亦將增長。

此外，董事認為，現有銀行融資足以維持業務所需的預期現金流出。為償還債務、資本承擔及符合合理預見的現金需求，董事將進一步與金融機構進行協商，以提高本集團的信貸額，從而增加本集團尚未提取銀行融資的靈活性。

### 與控股股東的潛在競爭

本集團控股股東目前於廣州潤寶中擁有股本權益。廣州潤寶的業務為於廣東省向中國社會企業目標客戶提供客戶聯絡服務。

董事認為本集團控股股東於其他客戶聯絡服務相關業務的權益將不會及極不可能與本集團業務直接或間接構成競爭。本集團已採取下列措施防止與控股股東的任何潛在競爭：

### 不競爭契據

1. 本集團與控股股東的區域市場及客戶具有清晰劃分。
2. 於往績記錄期間，本集團僅於香港市場產生收入且目前並無計劃擴展至其他地區市場。
3. 契諾人須於新商機出現七日內將其轉介予本集團。
4. 董事局將成立一個由非衝突董事組成的委員會，藉以考慮有關新商機。
5. 由非衝突董事組成的委員會考慮有關新商機並無時間限制。
6. 即使由非衝突董事組成的委員會決定不利用新商機，契諾人亦將盡量不利用新商機。

## 概 要

---

### 持續遵守不競爭契據

1. 本集團獨立非執行董事將至少每年審閱不競爭契據所載控股股東遵守承諾的情況。
2. 控股股東將就不競爭契據的遵守情況於本公司年報內作出年度聲明。

### 本公司組織章程細則規定

根據本公司組織章程細則，倘本集團任何成員公司與董事將予訂立的任何交易產生潛在的利益衝突，有利益關係的董事不得出席有關董事局會議，惟大多數獨立非執行董事要求彼等出席除外。