

風險因素

與本集團有關的風險

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

本集團自一九九零年創業至今不斷擴張，有關本集團歷史的詳情載於本文件「歷史與發展」一節「業務歷史」分節。儘管本集團於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的收入分別約為190,632,000港元、191,147,000港元及89,396,000港元，以及純利分別約為17,495,000港元、13,754,000港元及8,142,000港元，但本集團持續賺取收入及純利的能力仍將依靠本集團維持客戶聯絡服務市場競爭力及提供優質客戶聯絡服務的實力。鑑於本集團營運成本不斷上升及來自本地其他客戶聯絡服務供應商的競爭，本集團不能保證可維持其往後年度的收入及溢利，倘未能保持現時的水平，則本集團業績可能受不利影響。

本集團依賴少數行業的主要客戶，可能難以擴展業務至其他行業

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，來自本集團最大客戶及五大客戶的收入分別佔本集團總收入約37%及67%、35%及70%以及35%及71%。本集團五大客戶屬電訊業、銀行及金融服務業以及保險業（「三大行業領域」）。

三大行業領域客戶一般擁有龐大的客戶群，鑑於該等行業須與客戶保持良好溝通（提供客戶服務、挽留客戶及擴展與客戶業務往來），為持續外判客戶聯絡服務提供巨大商機及支持。此外，電訊業、銀行及金融服務業客戶一般需具相當規模的客戶聯絡中心服務。董事認為，此等因素導致向電訊業、銀行及金融服務業客戶提供客戶聯絡中心服務的香港供應商可能出現若干程度的客戶集中情況。

本集團積極於三大行業領域及其他行業領域（即強積金、業務延續支援、零售及醫療保健）中物色新客戶與業務機遇，並同時保持及加強與現有客戶的業務及合作關係。然而，董事預期本集團大部分收入將繼續來自本集團五大客戶。倘該等主要客戶終止與本集團的業務關係，則可能對本集團業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。

風險因素

由於對本集團服務的需求取決於三大行業領域的經營活動活躍程度及香港市場競爭狀況，故不能保證三大行業領域對本集團客戶聯絡服務的需求將可於未來維持或持續增長。倘三大行業領域於香港的競爭加劇，尤其是來自三大行業領域(當中可能包括本集團客戶)的其他客戶聯絡服務供應商的競爭或其他客戶聯絡服務供應商彼此間的競爭加劇，將可能令本集團客戶聯絡服務及產品價格受壓，即因本集團提供相關客戶聯絡服務的服務費及收費下降而使收入下降。

作為本集團戰略發展的一部分，本集團擬拓展業務至其他行業領域(即強積金、業務延續支援、零售及醫療保健)。然而，拓展業務至其他行業或須投入大量時間及資源，成本較高(視乎營商環境及市場經濟發展的不確定性)。倘若本集團拓展業務至其他行業時遭遇困難或阻礙，則可能對本集團業務、經營業績及前景造成重大不利影響。

本集團主要供應商集中

本集團主要成本項目為人力資源及場地租金。本集團的採購主要為電訊相關項目。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及五大供應商所作採購分別佔採購總額約39%及91%、48%及97%以及46%及98%。本集團的採購集中於若干賣家，乃因使用單一電訊運營商服務的效益較高、客戶聯絡中心服務供應商不需作出大量採購以及賣家總數相對較少所致。於往績記錄期間，本集團其中一個最大供應商亦屬五大客戶，乃電訊運營商。本集團與該供應商客戶的不同部門接洽業務。因此，董事認為本集團存在賣家集中的情況，惟並無依賴賣家。不能保證本集團於日後不會遭遇該等賣家供貨中斷、延誤或短缺的情況。任何供貨中斷均可能對本集團業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

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

本集團服務的穩定性依賴本集團保護包括其電腦系統及設施的營運基礎設施免受因人為錯誤、火災、停電、電訊系統故障、蓄意破壞、黑客入侵及類似事件造成損壞或干擾的能力。本集團電腦系統及通訊網絡的任何損壞或故障可導致本集團向客戶提供的服務受到干擾或中斷，因此可能對本集團業務、經營業績、財務狀況及作為優質客戶聯絡服務供應商的聲譽造成重大不利影響。

風險因素

就此而言，位處本集團客戶聯絡服務中心的營運系統或會因火災、水災、停電、電訊系統故障、電腦病毒、黑客入侵及類似事件而蒙受損失。任何網絡中斷或不足導致本集團系統連接中斷或難以登入本集團系統及本集團系統服務質量欠佳或未能維護網絡及伺服器或未能迅速解決該等問題均會影響本集團客戶滿意程度。此外，任何突破網絡保安的黑客入侵（包括未經授權使用資料及系統、或故意造成數據、軟件、硬件或其他電腦設施失靈或遺失或損壞）或無意間感染電腦病毒均可能對本集團業務、日常經營、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。雖然本集團已設立防護裝置並實行保護及監察本集團系統及數據庫的措施，惟不能保證本集團系統及設施可完全避免中斷、故障、損壞或未經授權使用本集團系統及／或數據庫的影響。

本集團依靠主要管理人員

本集團的成功很大程度上倚靠本集團執行董事凌炤鑫先生、黃偉漢先生、張敏儀女士及孫福開先生的經驗、專業知識及持續效力。有關執行董事的詳情，請參閱本文件「董事、高級管理層及員工」一節。

本集團業績亦取決於本集團挽留及激勵主要高級管理人員及僱員的能力（載於本文件「董事、高級管理層及員工」一節「高級管理層及公司秘書」分節）。無法保證本集團可挽留執行董事及高級管理層成員持續效力。倘本集團未能挽留該等人士並及時在商業可行情況下覓得替代人選，則可能對本集團營運造成重大不利影響。

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

本集團建立新客戶聯絡服務中心以擴展客戶聯絡服務中心網絡時首要考慮因素之一為以合理條款取得合適地點的可用空間。由於大部份投資主要用於安裝設施與設備以及裝修客戶聯絡服務中心，本集團在客戶聯絡服務中心場地選址及租用方面持審慎態度。本集團估計一個客戶聯絡服務中心相關成本所需投資總額介乎6,000,000港元至7,000,000港元。

於最後實際可行日期，本集團就運營中的客戶聯絡服務中心訂有三項租賃協議（其中兩個客戶聯絡服務中心位於香港觀塘，另一個位於香港九龍灣），其中僅一項租賃協議可予續約。此外，本集團客戶聯絡服務中心租期為三年。本集團就客戶聯絡服務中心訂立的三項

風險因素

租賃協議分別將於二零一二年五月、二零一三年十一月及二零一四年七月屆滿。有關本集團租用作客戶聯絡服務中心的物業詳情，請參閱本文件附錄三所載獨立合資格專業估值師的物業估值報告。鑑於香港商用場地租金較高，難以在合適地點以商業上可接受的租金租用場地，本集團可能無法按照商業可接受條款為新客戶聯絡服務中心租用合適場地。在此情況下，本集團的擴展計劃及增長前景可能受到重大不利影響。

本集團在現有客戶聯絡服務中心租約屆滿時進行續約對本集團的營運至關重要。於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，本集團就客戶聯絡中心及辦公場地支付的租金開支總額分別為約5,666,000港元及約6,075,000港元。

就搬遷客戶聯絡服務中心而言，為盡量減低對現有營運的影響，本集團一般須在非營業時間、週末或公眾假期安排搬遷。本集團估計，整個客戶聯絡服務中心搬遷過程約需六個月，搬遷費用約為2,000,000港元至3,000,000港元。倘有需要搬遷，本集團可透過在客戶聯絡服務中心租約屆滿前籌備及實行搬遷計劃，以盡量減少對營運的影響。

鑑於香港現行辦公場地租金的變化趨勢，本集團可能無法按照商業上可接受條款及條件為現有租賃續約，或可能須以更高昂費用續約，從而增加本集團營運成本。倘本集團無法按照商業上可接受條款為租賃續約，本集團可能將客戶聯絡服務中心搬遷至未如理想的地點，並改造該等場地以作客戶聯絡服務中心之用，因而產生額外費用。

本集團須聘請及留用勝任的僱員

董事認為，本集團成功的其中一個不可或缺因素取決於聘請及留用具有本集團所提供客戶聯絡服務相關知識、經驗及技能的僱員。本集團尤須聘請及留用在客戶聯絡服務中心行業具備必要技能及知識的僱員，以維持並繼續發展業務。儘管在往績記錄期間本集團能夠聘請並挽留勝任僱員，但無法保證於未來可繼續聘請及／或留用在客戶聯絡服務行業具有必要技能及知識的勝任僱員。

風險因素

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。

由於客戶聯絡服務業務以服務為本，故本集團的成功部分取決於本集團能否吸引、留用及鼓勵足夠的合資格僱員參與工作，包括客戶服務員。本集團需要具有相關工作經驗或訓練有素的合資格人才。倘本集團於未來無法聘請及留用合資格人才，則可能導致新客戶聯絡服務中心無法如期開業，並可能對本集團現有業務造成不利影響。任何有關延誤、現有客戶聯絡服務中心僱員流失率的重大上升或僱員嚴重不滿，均可能對本集團業務及經營業績造成重大不利影響。此外，爭相聘用合資格僱員亦可能導致本集團須支付更高薪金，從而引致較高的勞務成本。

此外，香港客戶聯絡服務行業的僱員薪金水平在過去幾年普遍上漲。本集團可能無法將該等勞務成本增幅轉嫁予客戶，從而對本集團業務及經營業績造成重大不利影響。

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

作為綜合多媒體客戶聯絡服務供應商，本集團可能因本集團營運過程中有關所提供服務性質及資料內容的疏忽、失實陳述及其他索償而面臨法律責任。

本集團可能因在提供客戶聯絡服務時未經授權使用個人資料、疏忽及失實陳述而遭索償。本集團向客戶提供客戶聯絡服務時，或須因發放相關資料或訊息予該等客戶的顧客時的失實陳述或疏忽承擔法律責任。第三方可就因倚賴本集團所發放的任何不實資料而造成的損失向本集團索償。即使本集團最終毋須負上任何法律責任，或具有司法管轄權的法院判定本集團並無任何法律責任，本集團仍可能因調查及抗辯而耗費巨額開支。故該等索償可能對本集團業務造成重大不利影響。

本集團客戶的業務及經營可能倚仗本集團提供的客戶聯絡服務。倘本集團於提供客戶聯絡服務時所發放錯誤、虛假或誤導資料導致本集團任何客戶的業務因而遭受不利影響，則本集團可能須就更正該等錯誤或就本集團客戶對本集團提出的任何法律訴訟及索償抗辯支付額外費用。因此或會對本集團與該等客戶的關係及本集團公眾形象造成負面影響。本集團在提供客戶聯絡服務時的缺失或錯誤可能導致延誤或喪失收入、客戶關係及公眾形象受損以及承擔額外費用。

風險因素

本集團須為自客戶所得個人資料提供足夠保障

作為一家綜合多媒體客戶聯絡服務供應商，本集團從客戶取得大量個人資料(尤其是本集團客戶營銷目標列表所含個人資料)，並透過綜合資料庫予以保存。

根據本集團與客戶簽訂的合約及遵照個人資料(私隱)條例(香港法例第486章)，本集團有責任對全部有關資料保密。倘本集團違反保密責任，而本集團客戶所提供的任何個人資料因此或其他原因洩露予第三方或為第三方所得，則本集團客戶的顧客或會向本集團客戶提起法律訴訟，以就洩密而引起或產生的虧損索取賠償及／或補償。本集團客戶其後可能向本集團提出法律訴訟，要求本集團彌償其因本集團違反保密責任而須向其顧客支付的賠償及補償款項。

雖然本集團已實施內部監控程序以保障資料庫安全及保密性，然而無法保證個人資料不會外洩或本集團資料庫不會遭未經授權使用以竊取個人資料，從而可能對本集團業務、經營及聲譽造成不利影響。

由於本集團客戶的顧客數目龐大，因此倘本集團客戶的顧客向本集團客戶提出法律訴訟，則可能對本集團聲譽及與客戶業務關係造成重大不利影響，繼而影響本集團業務運作及財務業績。

UEMO對本集團業務的影響

本集團並無使用任何地址搜集軟件，惟會根據客戶提供的顧客名單代表客戶以短訊形式發送商業電子訊息。本集團遵守UEMO開展業務。

有關本集團現有業務及日常營運所用的系統詳情，請參閱本文件「業務」一節「本集團的服務及產品」及「研發」各段。董事認為，本集團現時的業務活動符合UEMO。然而，並不保證本集團日後業務活動將不會屬於UEMO的範疇。倘若如此，確保本集團業務符合UEMO而涉及的成本及時間，或會對本集團的營運產生不利影響，從而可能對本集團業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。

風險因素

本集團可能難以達致業務目標

本文件所載業務目標乃根據本集團的現有計劃及初步意向而制定。該等計劃及意向將受到本集團不同發展階段固有風險及不明朗因素影響。在制定該等計劃及目標時，本集團假設日後將發生若干事項(包括但不限於香港現有的政治、法律、財政、營商、經濟及／或市場狀況及環境、香港的稅基或稅率並無重大變更及本集團與現有客戶的業務關係不會出現任何重大變動)，惟實際情況未必如此。故無法保證本集團的未來計劃將按本集團意願如期實現或推行，或本集團將可達致全部或部份目標。倘若本集團無法實現未來計劃及達致業務目標，則可能對本集團業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。

由於本集團若干附屬公司的名稱近似易寶有限公司，故有關易寶有限公司的任何負面宣傳或新聞或會對本集團業務構成不利影響。

本集團若干附屬公司名稱「Epro」近似易寶有限公司(股份於聯交所創業板上市的公司，而本集團正尋求於聯交所創業板上市)。除易寶系統於一九九零年至一九九二年為本集團的主要股東之一，以及易寶系統隨後於二零零零年七月八日成為易寶有限公司的全資附屬公司外，易寶有限公司與本集團附屬公司概無任何關係。然而，易寶系統於一九九二年不再為本集團股東時，易寶系統同意本集團可使用名稱「Epro Telecom」發展其業務。儘管如此，概不保證投資者不會混淆本集團若干附屬公司與易寶有限公司的名稱，及有關易寶有限公司的任何負面宣傳或新聞將不會對本集團業務構成不利影響。

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

於往績記錄期間，本集團分別就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二零一一年六月三十日止六個月宣派約20,000,000港元、19,000,000港元及16,500,000港元股息。雖然本公司擬於日後派付股息，但所宣派股息金額將由董事全權酌情釐定，所考慮因素包括本集團盈利、財務狀況、現金需要及可動用的現金、適用法律及法規條文及其他相關因素。於往績記錄期間的股息分派記錄不可用作衡量本公司日後可能宣派股息水平的指標。

風險因素

控股股東的權益或會有別於其他股東

緊隨配售及資本化發行後，控股股東將共同實益擁有75%的股份。控股股東的權益或會有別於其他股東的權益。

控股股東可對釐定提呈股東批准的任何公司交易或其他事宜(包括合併、整合及出售全部或大部分資產、委任董事及其他重大公司行動)的結果產生重大影響。倘彼等利益一致並於表決時一致行事，則控股股東亦有權阻止或促使控制權變更。未經部分或全體控股股東同意，本公司可能無法訂立對本公司有利的交易。此外，該等控股股東亦為本集團以外若干其他公司的控股股東及高級行政人員。因此，無法保證控股股東完全出於本集團的利益行事或以有利於本集團的方式解決利益衝突。

本集團經營活動產生的現金流出淨額可能令本集團面臨流動資金風險

於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月，本集團錄得經營活動產生的現金流出淨額。

截至二零一零年六月三十日止六個月的現金流出淨額約為9,100,000港元，乃主要由於：(i) 支付貿易及其他應付款項約8,800,000港元(主要因向僱員派發年終花紅而產生)；(ii) 向關連公司墊款約13,800,000港元；及(iii) 收購非上市證券約3,300,000港元所致。

截至二零一一年六月三十日止六個月的現金流出淨額約為1,200,000港元，乃主要由於：(i) 支付貿易及其他應付款項約9,700,000港元(主要因向僱員派發年終花紅而產生)；及(ii) 向關連公司墊款約6,400,000港元所致。

本集團經營活動產生的現金流出淨額令本集團面臨流動資金風險，且並不保證本集團日後將不會錄得經營活動產生的現金流出淨額。本集團日後流動資金及貿易及其他應付款項於到期時的還款主要依賴本集團能否維持經營活動產生的足夠現金流入以及取得足夠外部資金。上述可受多種因素影響，包括本集團日後的經營表現、現行經濟狀況，如市場競爭加劇及對本集團服務的需求下降等，大多數超出本集團控制範圍。

風險因素

本集團於本財政年度的盈利能力可能受上市開支引致開支總額增加而受不利影響

本集團並未於本文件載列截至二零一一年十二月三十一日止年度盈利預測。然而，鑑於上市相關開支約13,500,000港元將作為從股本扣除的數額入賬及約1,500,000港元預期於截至二零一一年十二月三十一日止六個月確認，因此本集團截至二零一一年十二月三十一日止六個月的開支總額可能將較截至二零一一年六月三十日止六個月及上一財政年度相應的六個月期間大幅增加。由於開支總額大幅上升，故截至二零一一年十二月三十一日止六個月的純利亦可能因此受到不利影響。然而，本集團截至二零一一年六月三十日止六個月的盈利能力未必反映，亦不應視為衡量本集團截至二零一一年十二月三十一日止年度溢利總額的指標。

與本集團經營所在行業相關的風險

本集團需要緊貼資訊及通訊技術一日千里的發展

本集團經營所在行業的資訊及通訊技術發展一日千里，並不保證本集團能及時及進取地善用最新資訊及通訊技術，向其客戶提供客戶聯絡服務，亦不保證能開發專業技術、經驗及資源，以達成上述事宜。本集團可能因開發營運系統及建立有關資源及專業技術應用最新資訊及通訊技術，向客戶提供客戶聯絡服務而產生龐大成本。

倘本集團未能緊貼客戶聯絡服務業的技術發展，以最新資訊科技設備及通訊技術向客戶提供客戶聯絡服務，則可能會對其客戶聯絡服務需求、經營業績及財務狀況構成不利影響。

本集團須維持實力與競爭對手比拼

本集團於客戶聯絡服務市場競爭激烈，在該市場經營業務並向客戶提供客戶聯絡服務。董事預期未來競爭將會日趨加劇。概不保證本集團可在任何時間保持並提升競爭優勢，亦不保證競爭對手將不會開發專業技術、經驗、營運系統及資源，以較本集團所提供客戶聯絡服務更具競爭力的價格及質量提供客戶聯絡服務。

風險因素

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

經考慮多項因素，包括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，本集團並無就偉思系統申請專利。並不保證本集團於提供客戶聯絡服務的過程中可獨家使用偉思系統及競爭對手將不會得知偉思系統的技術細節及規格，進而於開發彼等自身的客戶聯絡服務系統時仿效或利用該系統。

監管環境可能出現變動

目前，概無現行法例規定本集團必須取得任何執照、批准或同意，以在香港經營客戶聯絡服務供應商業務。本集團須就提供保險相關服務在香港保險業聯會註冊為認可保險代理機構。倘香港政府訂立任何有關法例及／或法規，則本集團將因遵照該等法例及法規，而產生額外成本及資源，令本集團經營系統及模式有所變動，從而對本集團業務構成重大影響。概不能保證香港客戶聯絡服務業的監管環境及法律架構不會出現任何變動。倘本集團進軍香港以外地區市場，本集團則須取得適當執照及批准。

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

本文件所載若干事實、預測及統計數字包括與客戶聯絡服務中心業、當地經濟及客戶聯絡服務中心在若干市況下於當地業務環境營運有關者，乃摘錄自市場研究機構所編撰的多個來源。本集團相信有關事實及統計數字的來源為該等事實、預測及統計數字的合適來源，並已採取合理審慎措施摘錄及轉載本文件所載有關事實及統計數字。本集團無理由相信有關事實及統計數字為錯誤或含誤導成份，或遺漏任何事實導致有關事實及統計數字屬錯誤或含誤導成份。並無獨立核實有關事實及統計數字，亦不就有關事實及統計數字的準確性或完整性發表任何聲明。因此，本集團並無就有關事實及統計數字的準確性作出任何聲明，而該等事實及統計數字可能與香港境內或境外所編撰的其他資料不符。由於收集方法可能有缺陷或不奏效，或所公佈資料及市場慣例可能有差異及其他問題，摘錄自本文件所指或所載來源的統計數字未必準確或未必可與其他經濟體系所編製的統計數字可資比較，故不應倚賴。此外，本集團無法向閣下保證本文件所載有關事實及統計數字乃按可能與其他地方所載者相同基準或以相等準確水平呈列或編製。

於任何情況下，投資者應權衡對本文件所呈列有關事實或統計數字的可靠性或重要性。