

香港聯合交易所有限公司與證券及期貨事務監察委員會對本網上預覽資料集的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示概不就因本網上預覽資料集全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

網上預覽資料集  
**ETS GROUP LIMITED**  
**易通訊集團有限公司**  
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

**警告**

本網上預覽資料集乃根據香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)／證券及期貨事務監察委員會的要求而刊發，僅用作提供資訊予香港公眾人士。

本網上預覽資料集為草擬本，所載資訊並不完整，亦可能會作出重大修訂。閣下閱覽本文件，即代表閣下知悉、接納並向易通訊集團有限公司(「本公司」)、其任何聯屬人、保薦人、顧問及／或包銷團成員表示同意：

- (a) 本網上預覽資料集僅為便利向香港投資者同步發布資訊，概無任何其他目的。投資者不應根據本網上預覽資料集的資訊作出任何投資決定；
- (b) 在香港聯交所網站登載網上預覽資料集或其補充、修訂或更換附頁，並不引起本公司、其任何保薦人、顧問或包銷團成員在香港或任何其他司法權區必須進行發售活動的責任。本公司最終會否進行發售仍屬未知之數；
- (c) 網上預覽資料集或其補充、修訂或更換附頁的內容可能會亦可能不會在正式的招股章程內全部或部分轉載；
- (d) 網上預覽資料集可能不時由本公司更新或修訂，但本公司及其聯屬人、保薦人、顧問及包銷團成員各自均無責任(法定或其他)更新本網上預覽資料集所載的任何資訊；
- (e) 本網上預覽資料集並不構成向任何司法權區的公眾提呈出售任何證券的招股章程、通告、通函、冊子或廣告，亦非邀請公眾提出認購或購買任何證券的要約，且不在邀請公眾提出認購或購買任何證券的要約；
- (f) 本網上預覽資料集不應被視為誘使認購或購買任何證券，亦不擬構成該等勸誘；
- (g) 本公司或其任何聯屬人、保薦人、顧問或包銷團成員概無於任何司法權區通過刊發本網上預覽資料集而發售任何證券或徵求購買任何證券的要約；
- (h) 本網上預覽資料集或其補充、修訂或更換附頁或其所載任何資訊並不構成任何合約或承擔的基準，亦不應賴以為據；
- (i) 本公司或其任何聯屬人、保薦人、顧問或包銷團成員概無就本網上預覽資料集所載資訊的準確性或完整性作出任何明確或隱含的聲明或保證；
- (j) 本公司及其任何聯屬人、保薦人、顧問及包銷團成員各自明確表示，概不就本網上預覽資料集所載或所遺漏的任何資訊或其任何不準確或錯誤承擔任何及一切責任；
- (k) 本公司並無亦不會將本網上預覽資料集所指的證券按1933年美國證券法(經修訂)(「證券法」)或美國任何州證券法註冊，本公司證券亦不可在未根據證券法的註冊規定登記或未取得適用豁免的情況下於美國提呈發售或出售；及
- (l) 由於本網上預覽資料集的派發或本網上預覽資料集所載任何資訊的發佈可能受到法律限制，閣下同意瞭解並遵守任何該等適用於閣下的限制。

網上預覽資料集將不會於美國刊發或派發予美籍人士。本網上預覽資料集所述的任何證券並無亦不會根據證券法登記，亦不可在未根據證券法登記或未取得證券法的登記豁免的情況下提呈發售或出售。

本網上預覽資料集或其內所載資訊並不屬於美國提呈出售或徵求購買任何證券的要約。本網上預覽資料集將不會在加拿大或日本作出，亦不可在加拿大或日本或禁止派發或送交之任何司法權區派發或發送至加拿大或日本或禁止派發或送交之任何司法權區。

任何證券發售的要約或邀約僅於本公司根據公司條例註冊招股章程後，方會向香港公眾人士作出。倘於適當時候向香港公眾人士提出要約或邀請，有意投資者務請僅依據已向香港公司註冊處處長登記的本公司招股章程作出投資決定，文件的副本將於發售期內向公眾派發。

## 目 錄

---

概要

釋義

技術詞彙表

前瞻性陳述

風險因素

董事

公司資料

行業概覽

監管及法律事宜

歷史與發展

業務

業務目標及策略

董事、高級管理層及員工

控股股東、主要股東及高持股量股東

與控股股東的關係

股本

財務資料

附錄

一、 會計師報告

三、 物業估值報告

四、 本公司組織章程及開曼群島公司法概要

五、 法定及一般資料

## 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<br>二零零九年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元<br>(經審核) | 截至<br>二零一零年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元<br>(經審核) | 截至<br>二零一零年<br>六月<br>三十日<br>止六個月<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月<br>三十日<br>止六個月<br>千港元<br>(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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(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%   |
|            | <u>190,632</u>        |                       | <u>191,147</u>         |                       | <u>88,350</u> |      | <u>89,396</u> |      |
| 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。

## 釋 義

於本文件內，除文義另有所指外，下列詞彙具有以下涵義：

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| 「細則」或「組織章程細則」 | 指 | 於●採納並經不時修訂的本公司組織章程細則   |
| 「東盟」          | 指 | 東南亞國家聯盟  |
| 「亞太」          | 指 | 除文義另有所指外，本文件內所述的「亞太」包括澳洲、中國、香港、台灣、印度、印尼、日本、韓國、馬來西亞、紐西蘭、菲律賓、新加坡、泰國及越南 |
| 「聯繫人士」        | 指 | 具有●所賦予的涵義  |
| 「BFSI」        | 指 | 銀行、金融服務及保險   |
| 「董事局」         | 指 | 董事局  |
| 「營業日」         | 指 | 香港持牌銀行一般開門營業辦理日常銀行業務的日子(星期六或星期日除外)                                   |
| 「英屬處女群島」      | 指 | 英屬處女群島   |
| 「曆年」          | 指 | 自每年一月一日起至該年十二月三十一日止12個月期間  |
| 「公司法」         | 指 | 開曼群島法例第22章公司法(一九六一年第三號法案，經綜合及修訂)                                     |
| 「公司條例」        | 指 | 香港法例第32章公司條例，經不時修訂、補充或以其他方式修改  |
| 「本公司」         | 指 | 易通訊集團有限公司，一間於二零一一年六月二十九日在開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司                            |
| 「關連人士」        | 指 | 具有●所賦予的涵義  |
| 「關連交易」        | 指 | ●所分類及列明的交易或●所分類及列明的交易  |

## 釋 義

|                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| 「客戶服務員」            | 指 | 於客戶聯絡服務中心處理呼入或呼出客戶多媒體聯絡(例如電話呼叫、傳真及電郵)的人士。客戶聯絡服務中心服務員的其他名稱包括話務員、客戶服務代表(CSR)、電話營銷員(TM)、電話銷售或服務代表(TSR)或接線員 |
| 「控股股東」             | 指 | 具有●所賦予的涵義及，就本文件而言，指本公司的控股股東，即凌先生、黃先生、張女士及丁女士以及Excel Deal  |
| 「董事」               | 指 | 本公司董事   |
| 「Eastside Fortune」 | 指 | Eastside Fortune Limited，一間於二零一一年六月十五日根據英屬處女群島法例註冊成立的有限公司，將於重組完成後成為本公司的全資附屬公司                           |
| 「易寶國際」             | 指 | 易寶國際集團有限公司，一間於一九九五年六月二十二日在香港註冊成立的有限公司，為易寶通訊集團的前唯一股東   |
| 「易寶通訊科技」           | 指 | 易寶通訊科技有限公司，一間於一九八九年四月十八日在香港註冊成立的有限公司，為本公司的間接全資附屬公司  |
| 「易寶市場推廣」           | 指 | 易寶市場推廣有限公司，一間於一九九五年一月三十日在香港註冊成立的有限公司，為本公司的間接全資附屬公司  |
| 「易寶在線服務」           | 指 | 易寶在線服務有限公司，一間於二零零四年七月三十日在香港註冊成立的有限公司，為本公司的間接全資附屬公司  |
| 「易寶動力資訊」           | 指 | 易寶動力資訊有限公司，一間於一九九二年十二月二十九日在香港註冊成立的有限公司，最終由黃先生、凌先生、張女士及丁女士透過中介控股公司分別擁有47%、46%、5%及2%權益                    |
| 「易寶通訊集團」           | 指 | 易寶通訊集團有限公司，一間於一九九零年九月二十八日在香港註冊成立的有限公司，為本公司的間接全資附屬公司   |

## 釋 義

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| 「易寶通訊服務」     | 指 | 易寶通訊服務有限公司，一間於一九九零年二月二十三日在香港註冊成立的有限公司，為本公司的間接全資附屬公司                             |
| 「Excel Deal」 | 指 | Excel Deal Holdings Limited，一間於二零一一年六月九日根據英屬處女群島法律註冊成立的有限公司，將於重組完成後成為本公司的直接控股公司 |
| 「飲食」         | 指 | 食品及飲料   |
| 「大中華」        | 指 | 中國、香港及台灣  |
| 「本集團」        | 指 | 本公司及其附屬公司，或如文義所規定，就本公司成為其現時附屬公司的控股公司前的期間而言，指有關附屬公司，猶如彼等於當時即為本公司的附屬公司            |
| 「廣州潤寶」       | 指 | 廣州潤寶信息科技有限公司，一間於二零零九年十二月二十二日在中國註冊成立的公司，由易寶動力資訊及獨立第三方分別擁有60%及40%權益               |
| 「廣州普廣科技」     | 指 | 廣州普廣科技有限公司，一間於二零零七年九月十四日在中國註冊成立的公司，由黃先生、凌先生、張女士及丁女士透過中介控股公司分別擁有47%、46%、5%及2%權益  |
| 「香港財務報告準則」   | 指 | 香港財務報告準則  |
| 「香港」         | 指 | 中國香港特別行政區   |
| 「易寶互動商務」     | 指 | 易寶互動商務有限公司，一間於一九九九年五月七日在香港註冊成立的有限公司，為本公司的間接全資附屬公司                               |
| 「獨立第三方」      | 指 | 獨立於本集團、其附屬公司或彼等各自任何聯繫人士的任何董事、行政總裁或主要股東且並非其關連人士(定義見●)的人士或公司                      |

## 釋 義

|            |   |   |
|------------|---|---|
| 「最後實際可行日期」 | 指 | ●，即本文件付印前為確定若干資料的最後實際可行日期   |
| 「併購」       | 指 | 合併及收購   |
| 「大綱」       | 指 | 本公司組織章程大綱，經不時修訂   |
| 「凌先生」      | 指 | 凌焯鑫先生，本集團的執行董事、榮譽主席及創辦人之一   |
| 「顏先生」      | 指 | 顏志强先生，本集團的獨立非執行董事及審核委員會主席   |
| 「馮先生」      | 指 | 馮潤江先生，本集團的獨立非執行董事及薪酬委員會主席   |
| 「王先生」      | 指 | 王錫基先生，獨立非執行董事   |
| 「孫先生」      | 指 | 孫福開先生，本公司的執行董事兼公司秘書   |
| 「黃先生」      | 指 | 黃偉漢先生，本集團的執行董事、主席及創辦人之一   |
| 「張女士」      | 指 | 張敏儀女士，本集團的執行董事、行政總裁及監察主任  |
| 「丁女士」      | 指 | 丁綺薇女士，本集團營運部總經理   |
| 「MSL」      | 指 | Merry Silver Limited，一間於二零零零年十一月三日根據英屬處女群島法律註冊成立的有限公司，為易寶國際的前唯一股東 |
| 「中國」       | 指 | 中華人民共和國，惟就本文件而言，不包括香港、澳門及台灣                                       |
| 「重組」       | 指 | 本集團為籌備●而進行的重組安排，其進一步詳情載於本文件附錄五                                    |
| 「證監會」      | 指 | 香港證券及期貨事務監察委員會  |

## 釋 義

|           |     |   |
|-----------|-----|---|
| 「證券及期貨條例」 | 指   | 香港法例第571章證券及期貨條例  |
| 「股份」      | 指   | 本公司股本中每股面值0.01港元的普通股  |
| 「購股權計劃」   | 指   | 本公司於●有條件批准及採納的購股權計劃，其主要條款概述於本文件附錄五「有關董事、管理層、員工及專家的進一步資料」一節「購股權計劃」一段         |
| 「股東」      | 指   | 股份持有人   |
| 「深圳易東聯」   | 指   | 深圳易東聯科技發展有限公司，一間於一九九八年十二月二十五日在中國註冊成立的公司，由易寶動力資訊及獨立第三方廣東省頤東通信公司分別擁有70%及30%權益 |
| 「主要股東」    | 指   | 具有創業板上市規則所賦予的涵義   |
| 「收購守則」    | 指   | 香港公司收購及合併守則   |
| 「往績記錄期間」  | 指   | 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  |
| 「偉思系統」    | 指   | 前稱「EPRO2K」及「EPRO3K」，本集團為營運其業務所設計及開發的軟件系統，其詳情載於本文件「業務」一節                     |
| 「港元」及「港仙」 | 分別指 | 香港法定貨幣港元及港仙   |
| 「人民幣」     | 指   | 中國法定貨幣人民幣   |
| 「美元」      | 指   | 美利堅合眾國法定貨幣美元  |

## 釋 義

---

|       |   |         |
|-------|---|---------|
| 「平方呎」 | 指 | 平方呎     |
| 「平方米」 | 指 | 平方米     |
| 「%」   | 指 | 百分比     |
| 「*」   | 指 | 僅供翻譯及識別 |

## 技術詞彙表

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| 「編程介面」或「API」   | 指 | 軟件程式之間相互交流須遵循的一套特定規則及規範，作為不同軟件程式之間的介面，促進軟件之間的交流，與用戶界面促進人類與電腦的交流的方式類似   |
| 「自動呼叫分配」或「ACD」 | 指 | 根據數據庫所存的資料再經由智能路由及技能標準將來電分流至一組話務員的軟件及硬件。ACD系統可按傳統電路交換機(TDM)或IP技術運作。ACD系統按先來先出原則處理來電。倘話務員未能接聽來電，ACD系統將來電排隊，然後將其接入空閒的話務員。ACD系統亦可設置為優先分流特定號碼的來電                           |
| 「自動語音辨識」或「ASR」 | 指 | 將語音轉換成文字。語音辨識技術可在並無針對非特定語者的情況下識別語音。ASR在語音技術產品中廣泛應用，為語音平台的核心軟件。ASR將語音轉換成電腦文字的本質為首先將語音數位化，然後對照編碼波形字典將其配對。自然語言理解(NLU)與ASR密不可分。NLU的魅力在於將來電賦予內容及涵義，創設對話情景                   |
| 「呼叫／質量監控」或「CM」 | 指 | 包括選擇性錄音及全程錄音。上述軟件應用軟件允許主管不時監測話務員語音及數據交流  |
| 「電腦電話集成」或「CTI」 | 指 | 升級電腦及電話所需的軟件、硬件及程式，允許多驅動及應用軟件交流，以使其密切智能地共同運作。電腦可利用自動號碼識別(ANI)，檢測來電電話號碼、將來電分流至合適話務員、從數據庫提取客戶資料記錄並於話務員前方的顯示屏上彈出以顯示上述記錄。「企業CTI」不僅具有基本彈出功能，並可進行多點互動，將客戶聯絡服務中心與更廣泛的企業應用軟件連接 |

## 技術詞彙表

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| 「客戶聯絡中心」       | 指 | 完成主要工作的中心，涉及透過電話、電郵及／或網上聊天與客戶交流，可為服務台、電話營銷中心或服務及支援中心   |
| 「客戶聯絡中心應用軟件」   | 指 | 一個軟件程式或一套軟件程式，可實現整體流程管理、精簡及優化客戶聯絡中心業務，令客戶聯絡中心維持高服務水平，以迎合客戶預期，如ACD、CTI、IVR、呼出系統、呼叫／質量監控、WFM、語音技術及多媒體系統等                       |
| 「客戶聯絡中心服務」     | 指 | 為客戶聯絡中心應用軟件所提供的各種服務，包括：專業服務、維護服務、顧問服務、執行服務、託管服務及管理服務   |
| 「顧問服務」         | 指 | 包括規劃及設計、產能規劃、績效評估及審計、搬遷諮詢、項目工程、設計審查及項目管理   |
| 「電郵管理軟件」       | 指 | 一般履行若干功能。首先，將收件匣的郵件分流至合適目錄。該軟件亦可履行過濾功能，以令電郵地址與客戶記錄相匹配，為電郵的分配追蹤號碼，以對特定查詢或客戶進行審計追蹤。其次，具備自動回覆功能，通知顧客已收到其電郵。最後，軟件將生成自動回覆或協助話務員回覆 |
| 「全程錄音」或「記錄」    | 指 | 為客戶聯絡中心呼叫監測應用軟件的組成部分。全程錄音通常要求使用供應商提供的伺服器及電路卡，以確保合規錄音的可靠性及妥善進行。一般利用ACD/PBX的主要或次要端口從通訊路徑記錄所有交流                                 |
| 「主機媒體處理」或「HMP」 | 指 | 指電話系統的專用詞彙。該系統運用通用電腦的每秒百萬指令(MIPS)的處理能力，處理來電媒體流，而非運用數碼信號處理器(DSPs)執行任務。當   |

## 技術詞彙表

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
|                     |   | 電話呼叫流開始數位化以進行分時複用(TDM)傳輸時，普遍會應用此功能以提升處理媒體流  |
| 「執行服務」或「集成服務」       | 指 | 包括系統集成、搬遷服務、配置管理、項目管理、場地調查、場地準備、試機、試運行、安裝、檢測、監測、性能管理及培訓   |
| 「互動語音應答」或「IVR/IVRS」 | 指 | 自動電話系統，可與呼叫者交流、收集資料及將來電分流至合適接線員。IVR系統(IVRS)融合語音電話輸入及按鍵撥號式鍵盤選項，並以語音、傳真、回電、電郵及其他媒體的形式作出適當應答                           |
| 「ISO」               | 指 | 國際標準組織，由各國標準組織組成的世界聯盟   |
| 「ISO 27001」         | 指 | ISO制定的一套國際標準，旨在確保挑選能保護資料資產的充分合適安全監控；詳載建立、執行、運作、監測、審閱、維護及改善存檔資料安全管理系統的規定；詳載執行安全監控的規定，為迎合個體組織或其部分的個別需求                |
| 「ISO 9001」          | 指 | ISO 9000系列的組成部分，涵蓋管理責任；質量體系；文件控制；採購；客戶所供應產品控制；產品標識及跟蹤；程序控制；計量及設施測試；不合格產品控制；整改及預防措施；搬運；儲存；包裝、保存及交貨；內部質量審查；培訓及統計技術等方面 |
| 「維護服務」              | 指 | 服務供應商按合約或要求維護及優化客戶聯絡中心基礎設施。上述服務包括：基本維護服務(包括現場監測及維護連同故障維修服務)；高級維護服務(包括遠程／在線監測、故障監控、在線支援、故障診斷、分析及報告)；以及管理或託管客戶聯絡      |

## 技術詞彙表

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
|                   |   | 中心服務合約附帶的其他類型服務，惟並不計入維護服務範疇   |
| 「多媒體系統」或「MM」      | 指 | 同步處理用戶多媒體流的系統。上述系統可允許單一通訊會話中的多方、多連接及添加或刪除資源及用戶的互聯   |
| 「呼出系統」或「OB」       | 指 | 硬件及軟件或純軟件解決方案，有助客戶聯絡服務中心分配大量呼出。呼出系統包括多個撥號模式，以迎合不同要求。倘上述解決方案具有統計算法功能，以在話務員繁忙時盡量降低無人應答的情況的同時，盡量減少話務員對話等待時間，則稱為預撥號 |
| 「預撥號」或「PD」        | 指 | 電話監控系統，在預測話務員處理下一來電的時間的同時，依序自動外撥名單上的電話號碼、篩選無應答、忙線、留言機及斷線號碼。預撥號將成為大型、業務繁忙的呼出撥號客戶聯絡服務中心的最佳模式，而有關中心的大量話務員須處理大量來電   |
| 「交換機」或「PBX」       | 指 | 企業內的電話系統，令所有用戶共用若干數目的外部電話線路的同時，可容許本地線路企業用戶自由切換本地線路和外部電話線路   |
| 「專業服務」            | 指 | 向客戶提供意見、技能及專業知識，尤其在域名方面，包括提供全套顧問服務及執行服務   |
| 「公共交換電話網絡」或「PSTN」 | 指 | 全球互聯語音公共電話網絡，包括商業及政府擁有的網絡   |
| 「實時Web協作軟體」       | 指 | 令企業前端業務自動運作以及利用多接入渠道(例如電話、傳真、文字聊天、回電、直接致電、網路電話及視頻等)促進客戶實時交流   |

## 技術詞彙表

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| 「座席」或「服務座席」                 | 指 | 配備桌面及／或電話的實際位置，客戶聯絡中心話務員可於此處理來電  |
| 「安全文件傳輸協議」或「SFTP」           | 指 | 網路協議，在任何可靠數據流上提供檔案存取、檔案傳送及檔案管理功能，以確保安全傳送檔案。SFTP協議允許遠程文件操作－更似遠程文件系統協議   |
| 「選擇性錄音」                     | 指 | 軟件應用軟件，令主管不時監測話務員的語音及數據交流。上述錄音乃錄自ACD或PBX的服務觀察功能  |
| 「話務員技能路由」                   | 指 | 話務員技能路由乃將來電分配至最合適的話務員，而非純粹地選擇下一位空閒話務員。憑藉技能路由，特定呼叫所需的技能通常由撥號電話號碼及來電號碼或呼叫者身份連同於任何相關IVR系統所作的選擇而確定；屆時系統有意將呼叫分配予合適受訓話務員。該話務員具備相應技能以提供更佳服務 |
| 「語音技術」或「ST」                 | 指 | 主要由ASR、文本語音轉換及語者驗證技術組成，而於本文件中，僅指ASR  |
| 「傳輸控制協議」或「互聯網協議」或「TCP」或「IP」 | 指 | 互聯網基本通訊語言或協議，亦可用作私人網路（內部網或外部網）的通訊協議  |
| 「電話幹線」                      | 指 | 兩點間的單一傳輸通道，每點作為交換中心或交點，通訊系統可分享一套線路或頻率，而非向客戶單獨提供，向眾多客戶提供網路接入  |
| 「TTS」                       | 指 | 文本語音轉換系統－將普通語言文本轉換為語音  |
| 「網路電話」或「VoIP」               | 指 | 用作管理網路語音資料傳送的一套設備的互聯網協議(IP)詞彙。VoIP涉及以離散包，而非使用公共交   |

## 技術詞彙表

---

|              |   |  |
|--------------|---|--|
|              |   | 換電話網絡(PSTN)的傳統線路約定協議，發送數字語音資料  |
| 「排班管理」或「WFM」 | 指 | 排班管理軟體使用ACD或CTI統計伺服器的資料，令客戶聯絡服務中心經理擬定優化人員配置時間表以為維持客戶交流程序的適當水平，可藉管理及預測每時、每日、每月或每季的聯絡量及業務變化而實現 |

## 前瞻性陳述

本文件載有涉及重大風險及不明朗因素的前瞻性陳述。

本文件載有與本集團相關的若干前瞻性陳述，該等陳述乃基於本公司管理層的信念及本公司管理層於截至本文件刊發當日作出的假設及現有可用資料而作出。因其性質使然，該等前瞻性陳述涉及重大風險及不明朗因素。該等前瞻性陳述包括(但不限於)有關下列各項的陳述：

- 本集團的營運及業務前景；
- 本集團的財務狀況；
- 本集團於其經營所處行業及所在地區市場的日後發展、趨勢及狀況；
- 本集團與主要客戶的關係；
- 本集團的策略、計劃、宗旨及目標；
- 本集團擬擴展產品供應的計劃；
- 本集團經營所處行業及所在地區市場的監管及營運條件的變動；
- 本集團控制成本的能力；
- 本公司的股息政策；
- 本集團業務日後發展的數額、性質及潛力；及
- 本文件「財務資料」一節中有關價格趨勢、交易量、營運、利潤率、整體市場趨勢及風險管理的若干陳述。

本文件所用與本集團或本公司管理層有關的「預計」、「相信」、「可能」、「估計」、「預期」、「有意」、「或會」、「應該」、「計劃」、「預料」、「尋求」、「應該」、「將會」、「會」及類似詞語，旨在作出前瞻性陳述。該等前瞻性陳述反映本公司管理層於截至本文件刊發當日對日後事件的觀點，並非對未來表現或發展的保證。閣下於依賴涉及已知及未知風險及不明朗因素的任何前瞻性陳述時務須倍加審慎。由於受多種因素影響，實際業績及事件或會與前瞻性陳述所載資料存在重大差異，有關因素包括：

## 前瞻性陳述

- 與本集團業務營運任何方面相關的法律、規則及法規的任何變化；
- 整體經濟、市場及業務狀況，包括資本市場的發展；
- 利率、股價或其他比率或價格的變化或波動；
- 本公司競爭對手的行動及發展以及行業競爭對本集團產品的需求及價格的影響；
- 本公司或會尋求的各種商機；
- 持久水平；
- 本公司識別、計量、監察及控制本集團業務風險的能力，包括本公司管理及適應本集團整體風險類別及風險管理措施的能力；
- 本公司合理釐定本集團產品價格及為日後保單利益設立準備金的能力；
- 原料價格波動；
- 本集團推出新產品以回應客戶需求及喜好的能力；
- 本集團的生產能力；
- 本集團市場推廣活動的成效；
- 季節性波動；及
- 本文件討論的風險因素與本公司無法控制的其他因素。

根據適用法律、規則(包括●)及法規的要求，本公司管理層不擬因新資料、未來事件或其他原因而更新或另行修改本文件的前瞻性陳述。鑑於該等及其他風險、不明朗因素及假設，本文件所論述的前瞻性事件及情況不一定會按本集團所預期的方式發生或根本不會發生。因此，閣下切勿過份依賴任何前瞻性資料或陳述。本節所載的警示聲明適用於本文件的所有前瞻性陳述。

## 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。

## 董 事

| 姓名      | 地址  | 國籍 |
|---------|---|----|
| 執行董事    |   |    |
| 凌炤鑫     | 香港<br>半山區<br>干德道70號<br>僑星大廈<br>2樓B室                             | 中國 |
| 黃偉漢     | 香港<br>新界<br>火炭<br>穗禾路16號<br>碧霞花園萊茵閣<br>5樓A室                     | 中國 |
| 張敏儀     | 香港<br>渣甸山<br>春暉道7號<br>慧景園<br>1座14樓C室                            | 中國 |
| 孫福開     | 香港<br>九龍<br>將軍澳<br>培成路8號<br>南豐廣場<br>2座29樓A室                     | 中國 |
| 獨立非執行董事 |   |    |
| 馮潤江     | 130 Tanjong Rhu Road,<br>#06-20 Pebble Bay,<br>436918 Singapore | 澳洲 |
| 王錫基     | 香港<br>新界<br>元朗<br>新圍138號<br>華安苑<br>12B座1樓                       | 中國 |
| 顏志强     | 香港<br>新界<br>馬鞍山<br>錦英苑<br>G座22樓7室                               | 中國 |

## 公司資料

---

|             |   |
|-------------|---|
| 註冊辦事處       | Cricket Square, Hutchins Drive,<br>P.O. Box 2681,<br>Grand Cayman KY1-1111,<br>Cayman Islands |
| 香港總部及主要營業地點 | 香港<br>九龍<br>九龍灣<br>常悅道11號<br>新明大廈<br>601-603室   |
| 公司網站        | <a href="http://www.etsgroup.com.hk">www.etsgroup.com.hk</a><br>(該網站的資料並不構成本文件的一部分)           |
| 授權代表        | 黃偉漢<br>張敏儀  |
| 公司秘書        | 孫福開，CPA   |
| 審核委員會       | 顏志強(主席)<br>馮潤江<br>王錫基   |
| 薪酬委員會       | 馮潤江(主席)<br>顏志強<br>王錫基<br>黃偉漢  |

## 行業概覽

本節載有關於本集團經營所在行業的資料及統計數據。該等資料及數據乃摘自Frost & Sullivan於二零一零年刊發關於客戶聯絡中心、客戶聯絡中心服務及客戶聯絡中心應用軟件的獨立行業報告，惟僅作為一般市場研究而與●無關。基於自Frost & Sullivan所得資料，Frost & Sullivan於一九六一年創立，在全球各地設有超過40個辦事處，分佈全球的分析員團隊由超過1,800名當地分析員組成。本集團已取得權利於本文件使用及轉載相關報告的內容，包括「二零零九年曆年亞太客戶聯絡中心服務市場(Asia Pacific Contact Center Services Market CY 2009)」、「二零一零年曆年亞太客戶聯絡中心應用軟件市場(Asia Pacific Contact Center Applications Market CY 2010)」及「二零一零年曆年亞太客戶聯絡中心市場評估(Assessment of Asia Pacific Contact Center Market CY 2010)」。

本集團董事相信，鑑於香港市場較小，故調查機構並無有關客戶聯絡中心市場的已刊發資料，而本節所摘錄主要有關亞太及大中華客戶聯絡中心服務及應用軟件市場的資料乃可供投資者參考的最相關資料。本集團董事認為，客戶聯絡中心市場於不同地理區域的行業特性不同；然而，亦不乏相似之處，亞太及大中華的資料確實可為香港(本集團目前經營地)的市場情況提供一些參考。

本集團於摘錄及轉載該等資料時採取審慎態度。本集團並無理由相信該等資料為虛假或具誤導成份或遺漏任何事實致使該等資料為虛假或具誤導成份。摘錄自Frost & Sullivan報告的資料並未獲獨立核實，亦無就其準確性發表聲明。

## FROST & SULLIVAN

本節關於Frost & Sullivan業務、背景及資格的資料乃以Frost & Sullivan提供的資料為根據。

### 業務、背景及資格

Frost & Sullivan於一九六一年創立，在全球各地設有超過40個辦事處，分佈全球的分析員團隊由超過1,800名當地分析員組成。於二十世紀七十年代，Frost & Sullivan於倫敦成立歐洲總部，並製作首份泛歐洲增長諮詢報告。於二十世紀九十年代，Frost & Sullivan業務擴展至亞洲，於新加坡、中國、印度及日本均設有研究及諮詢辦事處。

Frost & Sullivan從事技術研究、市場研究、經濟研究、公司最佳常規、訓練、客戶研究、競爭情報及公司策略。Frost & Sullivan提供一項訂閱形式的計劃，為其客戶提供即時可得的研究，亦提供度身訂做的諮詢方案。Frost & Sullivan的研究方案涵蓋多個市場，包括航空國防、汽車運輸、化學物料、材料及食品、能源及能量系統、環境及建築技術、醫療保健、工業自動化及電子、資訊及通訊技術。

## 行業概覽

### 參數及假設

根據Frost & Sullivan提供的資料，編製數據及統計時所採納一般參數及假設如下：

- Frost & Sullivan使用專有的市場工程研究程序，深入分析特定市場，加深對各追蹤次級市場的了解，作為確立市場規模及其他定量資料的一部份。
- 於特定國家的行業分析以九年期方式進行。基準年即進行研究的當前年度，就本節的不同研究報告而言則為二零零九年或二零一零年。根據對發展中市況(帶動及限制因素)及其短期(一至兩年)、中期(三至四年)及長期(五至六年)影響程度的分析預測未來六年的市場數據。
- 定量市場資訊主要基於與重要行業參與者(包括供應及需求兩方)的訪談作出估計。Frost & Sullivan盡全力查證製造商或用家分享的所有定量資訊，惟對任何不正確資訊概不負責。
- 所有收入數字乃基於終端用家定價作出，並以美元計值。
- 報告中與客戶聯絡中心應用軟件市場有關的收入為產品牌照收入。專業服務及維護相關的收入乃客戶聯絡中心服務研究的一部份。

Frost & Sullivan認為，按照其專有研究方法及衍生方式，有關於二零零九年或二零一零年曆年進行研究時的市況統計屬真實可靠。研究報告並未更新。

### 實際及預測數字

於本節各表圖附註列明的基準年以前及直至基準年的所有數據均為實際數字，而基準年以後的所有數據則為預測數字。

### 預測方法

誠如Frost & Sullivan確認，彼等預測方法乃綜合若干預測技巧及市場工程量度基準系統。預測方法乃以下列示的七步系統，確保最高的預測可信度及準確性。

## 行業概覽

### 1. 已完成市場工程研究程序

市場工程研究過程提供當前市況及趨勢的指導測量，作為預測的基準。

### 2. 持續分析測量及質疑

持續分析測量及質疑以提供對市場規模及發展潛在影響的更多見解。

### 3. 識別市場驅動力及限制

於現階段，分析員詳述就收入而言將推動市場發展的因素，並確定將阻礙發展的因素。

### 4. 專家意見與分析員團隊整合

訪談對象包括多個行業專家、競爭者及主要客戶。將該等專家有關市場方向的意見與已有數據及分析整合。

### 5. 已計算預測

於現階段，分析員收集制訂初始預測情況所需市場數據，並評估各情況以釐定市場規模最有可能的結果。例如，使有關預測與主要經濟指標及各特定行業推動力一致。

### 6. 如有需要，結合德爾菲技術

倘數據與預測情況有衝突，則須與研究過程中受訪的行業專家再次討論有關市場預測。

### 7. 研究部門的質量控制

有關預測一經納入市場分部，即由行業研究團隊其他成員及研究主任核實，並由最終審查籌備部及編輯部確保有關預測數值的精確度及內部一致性。

## 行業概覽

### 市場份額

載列於本節的市場份額乃以市場收入計市場參與者於量度年內可獲得的年度市場部份的計量。釐定方式為以個別市場參與者的收入劃分市場收入總額。Frost & Sullivan採用「自下而上市場工程」方法，即訪問各主要行業競爭者及從市場取得各公司的年度收入。為計算市場規模總額，Frost & Sullivan的分析員首先反覆驗證所有計量，然後將之加總以取得總市場的最後計量。

誠如Frost & Sullivan所確認，使用上述標準釐定市場份額乃行業常規。

### 亞太客戶聯絡中心服務市場

#### 主要市場趨勢

二零零八年年底全球經濟下滑，令營商環境不明朗，眾多投資隨之止步，對地區客戶聯絡中心服務影響深遠。此導致二零零九年整個亞太客戶聯絡中心服務市場相比於二零零八年萎縮10.5%。亞太客戶聯絡中心服務市值達287,500,000美元，自二零零九年至二零一六年的複合增長率為14.2%，增長穩健。跨國企業逐漸深入亞太市場且日益專注追求卓越客戶服務，亞太市場受惠良多，不斷增長。此外，區內多個成熟市場的互聯網通訊協定快速轉變，亦令採用專業服務的客戶聯絡中心大增。客戶聯絡中心服務環境乃由供應商、系統整合商及服務供應商組成。大部分同業均與主要夥伴優勢互補，合作無間，以推出單一全方位服務平台。互聯網通訊協定轉變，以及客戶聯絡中心整合，增加建置及整合服務需求。顧問服務尚在萌芽階段，在客戶聯絡中心業務日趨複雜的澳洲、日本、韓國等成熟市場較常採用。客戶亦多要求將維護服務納入服務合約基本條件，因此，該分部的相關定價不斷下跌，促進服務供應商拓展服務種類。

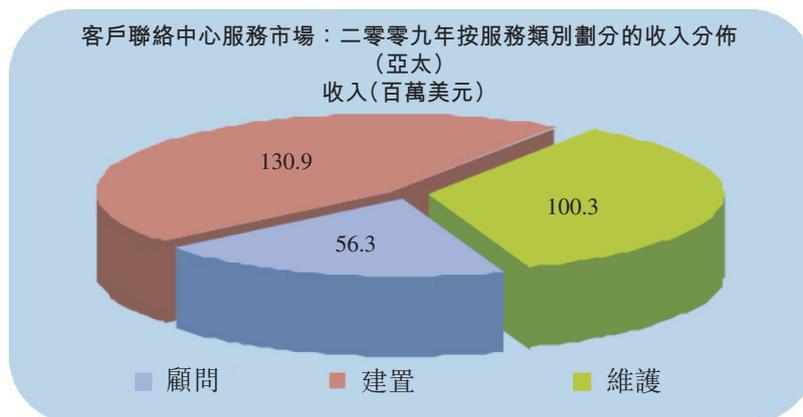
## 行業概覽

### 客戶聯絡中心服務市場：二零零九年市場工程計量(亞太)

| 計量項目名稱                  | 計量            | 趨勢 |
|-------------------------|---------------|----|
| 市場年齡                    | 起步階段          | 增加 |
| 收入(二零零九曆年)              | 287,500,000美元 | 增加 |
| 潛在收入(二零一六年)             | 616,600,000美元 | 增加 |
| 基準年市場增長率                | (10.5%)       | 上升 |
| 複合年增長率(二零零九年<br>至二零一六年) | 11.5%         | 下跌 |
| 飽和度(目前/潛在)              | 46.6%         | 穩定 |
| 價格敏感度                   | 高             | 穩定 |

附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

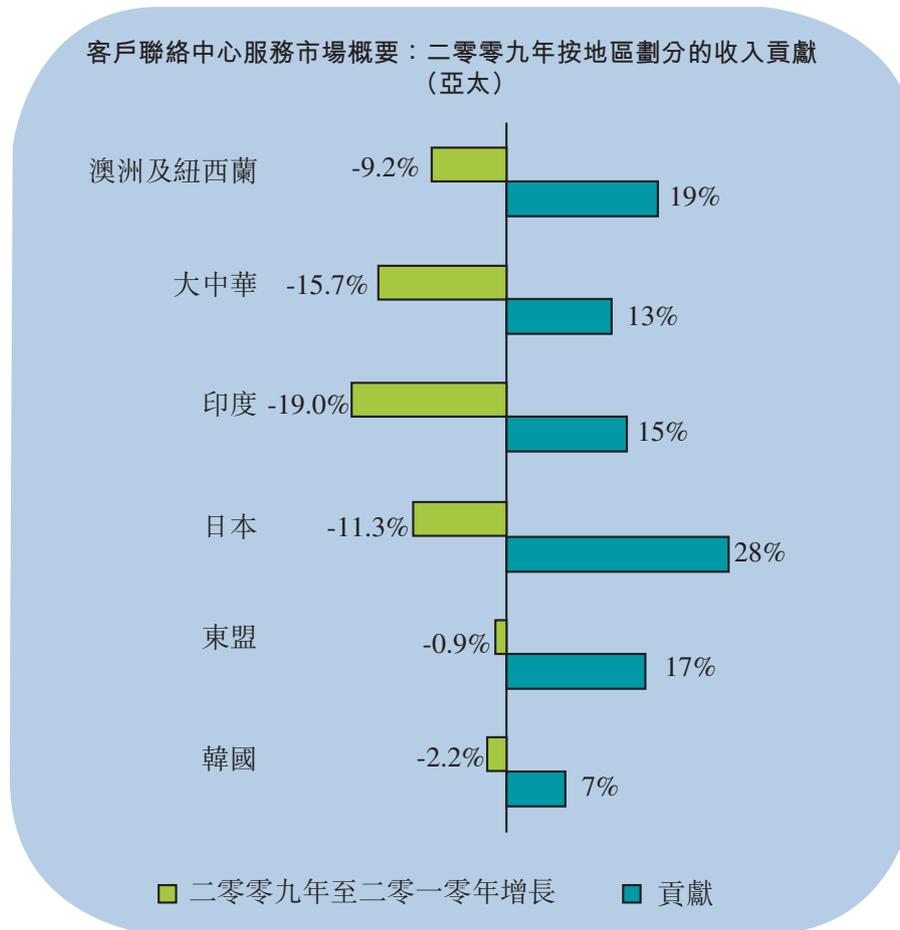


附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 亞太客戶聯絡中心服務市場 – 所有產品市場



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

### 地區趨勢

二零零八年年底全球經濟下滑，導致區內市場於二零零九年承受程度不一的壓力，相對大型、成熟及先進市場所承受的影響較大。亞太客戶聯絡中心市場的復甦跡象明顯，服務需求穩步上揚。澳洲、日本及韓國等亞太區成熟市場在科技應用上領先同儕。儘管銀行、金融服務及保險業及電訊業繼續壟斷有關市場，政府部門亦投資於客戶聯絡中心及相關專業服務。大型外判客戶聯絡中心市場及中央及若干地方政府的電子政府方案促進市場發展。客戶聯絡中心服務的本地需求增長可能屬區內增長最快。中國市場的龐大海外投資及國內需求激增，令其需求處於領導地位，大中華區亦蓄勢待發，致力於強勁增長。其他領先行業包括香港的銀行、金融服務及保險業及台灣的製造業及政府部門。儘管東盟的客戶聯絡中心應用軟件市場因全球經濟下滑而萎縮，本公司成功提升交易的服務部分價值減少損失。內需乃區內主要原動力，馬來西亞、菲律賓及越南等市場均有所增長。

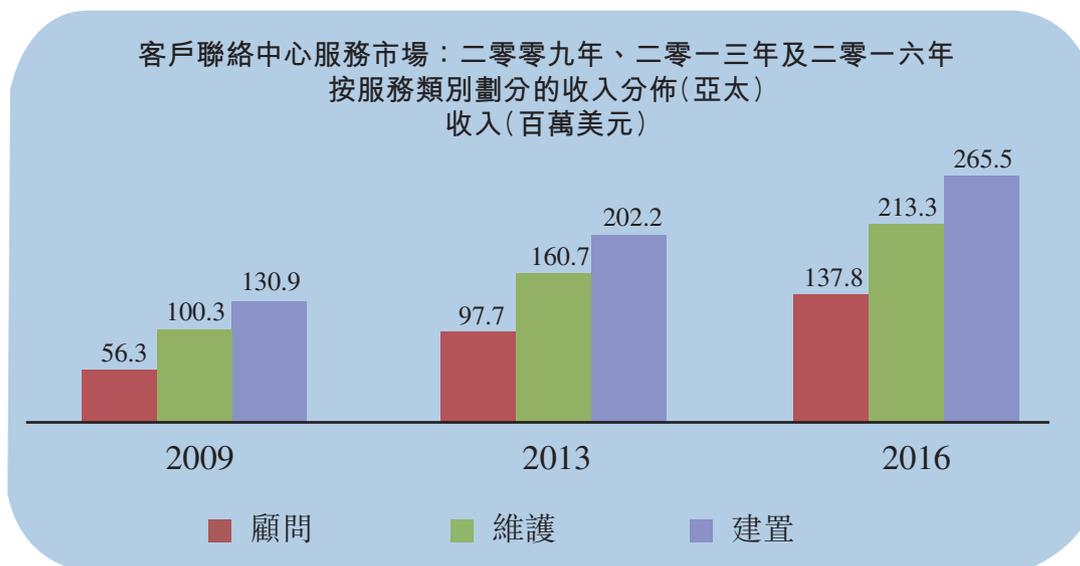
## 行業概覽

### 亞太客戶聯絡中心服務市場－服務市場



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

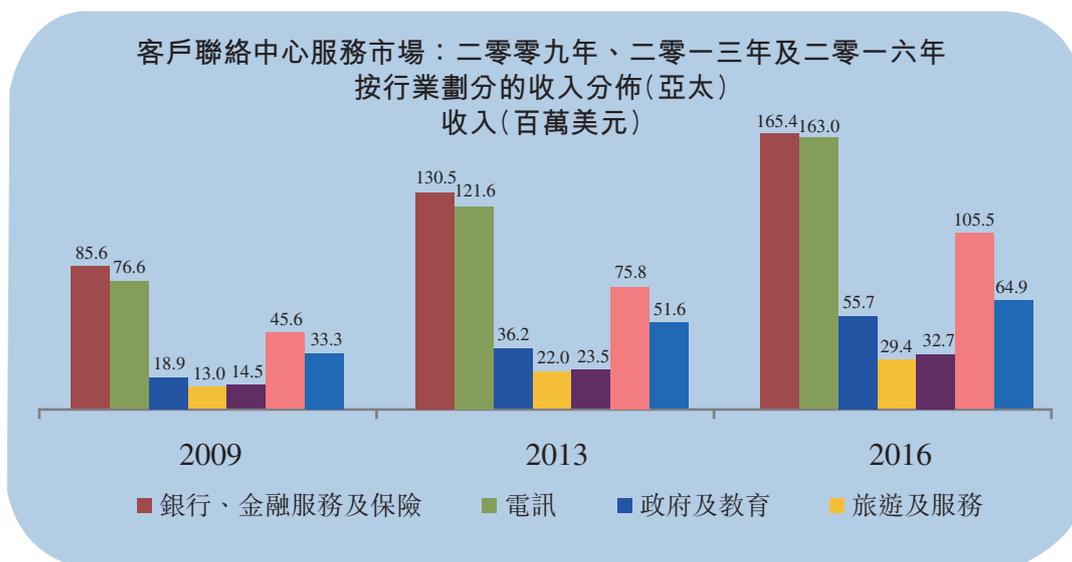
### 市場驅動力

區內互聯網通訊協定基建發展迅速，加上互聯網通訊協定解決方案漸受青睞，為互聯網通訊協定客戶聯絡中心、顧問及持續維護服務造就不少機遇。由於客戶聯絡中心已並非僅為成本中心，策略地位開始確立，而服務供應商及系統整合商對先進應用軟件及更切合需要的方案需求日益殷切，預期將於日後促進採納區內專業服務。區內中小企及政府部門亦陸續採用中小型客戶聯絡中心，預期將增強專業服務的需求。

## 行業概覽

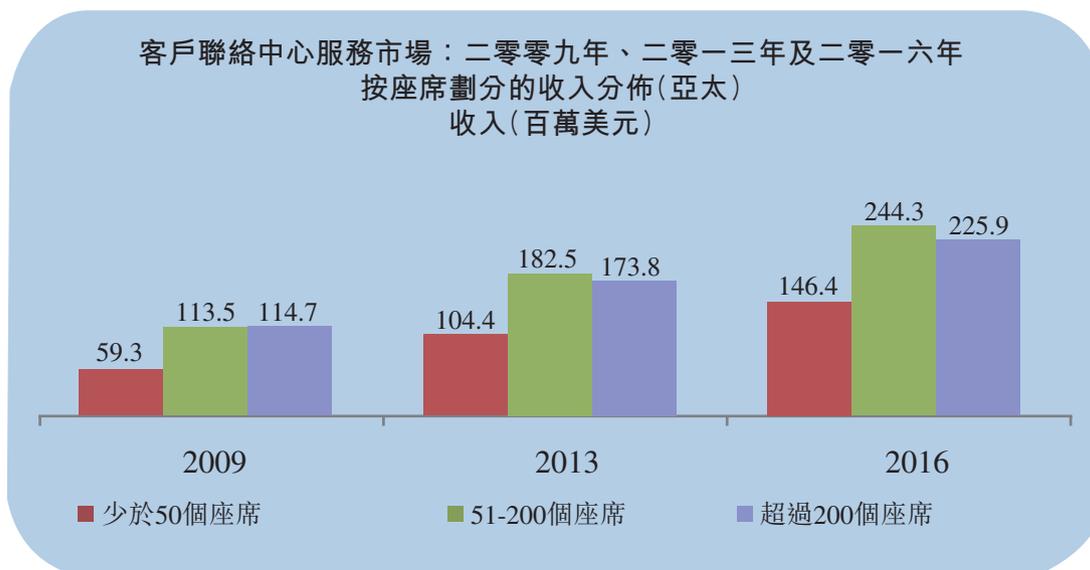
### 市場限制

顧問及建置等服務分部成本高昂令專業服務採用受阻。市場大部分公司安於現狀，開發先進但看似複雜的應用軟件的機會不大，令各類相關專業服務面臨重大挑戰。市場競爭日趨激烈，維護服務的毛利率及定價下跌，抑制增長前景。



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan（包括預測）



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan（包括預測）

## 行業概覽

### 採納趨勢

銀行、金融服務及保險、電訊及外判業通常較早採納客戶聯絡中心的相關專業服務，貢獻合共超過72%收入。區內多個地區甚至市場內的客戶聯絡中心數目日益增加，科技開支預期將會隨之增加。再者，由於多個行業均缺乏內部資訊科技人才，刺激建置、整合及維修服務的需求。區內多個市場的政府部門所設立的客戶聯絡中心數目日益增加，加上多個部門推行電子政府方案，吸引服務供應商及系統整合商。政府及教育界顯然是未來期間增長最迅速的行業。配置範圍包括支援運輸及培訓措施的大型客戶聯絡中心及以民為本的中小型客戶聯絡中心。日本、新加坡、澳洲、韓國及香港等多個國家在採納方面屬領先水平，而印度及中國緊隨其後。製造、旅遊及服務業乃日本、印度及東盟市場的朝陽行業。中小企對客戶聯絡中心的認識日深，令客戶聯絡中心服務日益普及，並要求應用軟件更切合需求，以完善客戶服務功能。採用先進應用軟件仍局限於大型客戶聯絡中心，而定價架構亦能左右決策。

### 亞太客戶聯絡中心服務市場：二零一零年

#### 客戶聯絡中心服務市場概要：二零一零年按地區劃分的收入貢獻(亞太)

| 亞太            | 澳洲及<br>紐西蘭  | 大中華         | 印度         | 日本          | 韓國         | 東盟          | 亞太          |
|---------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| 總收入(美元)       |             |             |            |             |            |             |             |
| 二零一零年的總收入     | 198,448,250 | 186,989,394 | 97,479,720 | 275,577,345 | 86,198,127 | 150,636,517 | 995,329,353 |
| 二零一零年的收入增長(%) | 9.3%        | 7.1%        | 11.6%      | 4.5%        | 2.5%       | 10.1%       | 7.2%        |
| 二零零九年的總收入(美元) | 181,514,480 | 174,616,900 | 87,314,000 | 263,836,513 | 84,107,981 | 136,800,414 | 928,190,288 |

資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 客戶聯絡中心服務市場：二零零九年至二零一七年收入預測(亞太)

| 市場     | 市場預測收入(美元)  |             |             |             |             |             |             |             |             |        |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
|        | 二零零九年       | 二零一零年       | 二零一一年       | 二零一二年       | 二零一三年       | 二零一四年       | 二零一五年       | 二零一六年       | 二零一七年       | 複合年增長率 |
| 澳洲及紐西蘭 | 54,921,643  | 59,933,071  | 66,645,575  | 74,976,272  | 85,322,998  | 98,292,094  | 110,578,605 | 121,304,730 | 130,766,499 | 11.8%  |
| 大中華    | 37,943,129  | 41,044,500  | 45,641,485  | 51,711,802  | 57,968,930  | 64,171,606  | 70,460,423  | 76,801,861  | 83,483,623  | 10.7%  |
| 印度     | 43,559,808  | 47,016,263  | 53,598,540  | 63,139,080  | 75,451,200  | 91,069,599  | 107,735,336 | 124,434,313 | 139,988,602 | 16.9%  |
| 日本     | 79,535,273  | 93,293,570  | 99,450,946  | 105,418,002 | 112,586,427 | 119,904,544 | 127,938,149 | 136,254,128 | 144,838,138 | 6.5%   |
| 東盟     | 50,248,491  | 55,330,008  | 61,692,959  | 70,453,359  | 82,078,163  | 94,636,122  | 107,411,999 | 119,549,554 | 130,906,762 | 13.1%  |
| 韓國     | 21,274,507  | 22,178,365  | 23,730,850  | 26,459,898  | 30,164,284  | 33,934,819  | 37,158,627  | 40,131,317  | 42,940,510  | 9.9%   |
| 亞太     | 287,482,851 | 318,795,778 | 350,760,355 | 392,158,414 | 443,572,002 | 502,008,784 | 561,283,138 | 618,475,904 | 672,924,134 | 11.3%  |

附註：基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 大中華的客戶聯絡中心服務市場

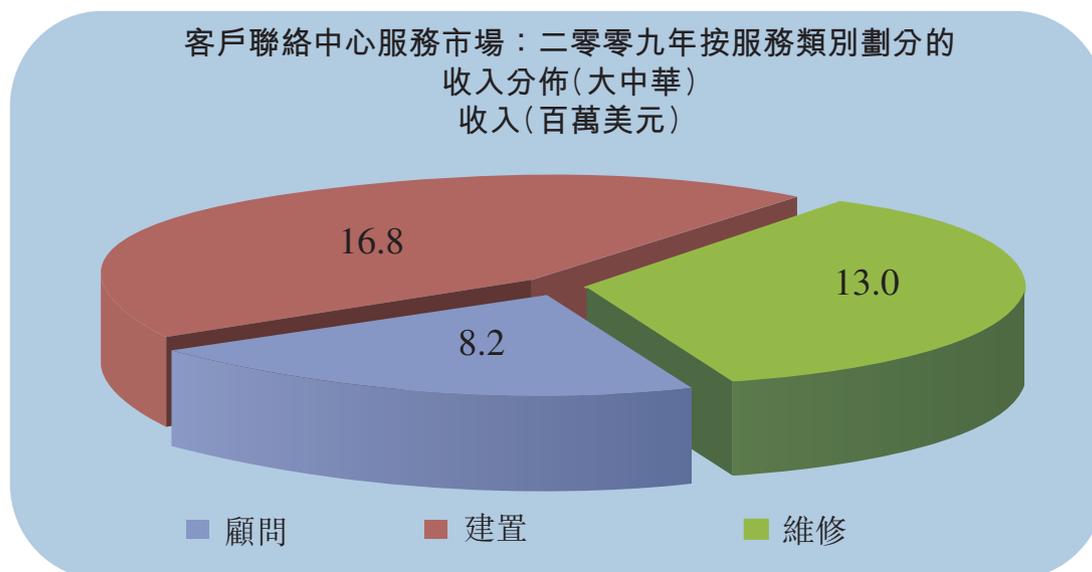
#### 客戶聯絡中心服務市場：二零零九年市場工程計量(大中華)

| 計量項目名稱                  | 計量           | 趨勢 |
|-------------------------|--------------|----|
| 市場年齡                    | 起步階段         | 增加 |
| 收入(二零零九曆年)              | 37,900,000美元 | 增加 |
| 潛在收入(二零一六年)             | 89,600,000美元 | 增加 |
| 基準年市場增長率                | (14.6%)      | 上升 |
| 複合年增長率(二零零九年<br>至二零一六年) | 13.1%        | 下跌 |
| 飽和度(即期/潛在)              | 42.3         | 穩定 |
| 價格敏感度                   | 高            | 穩定 |

附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

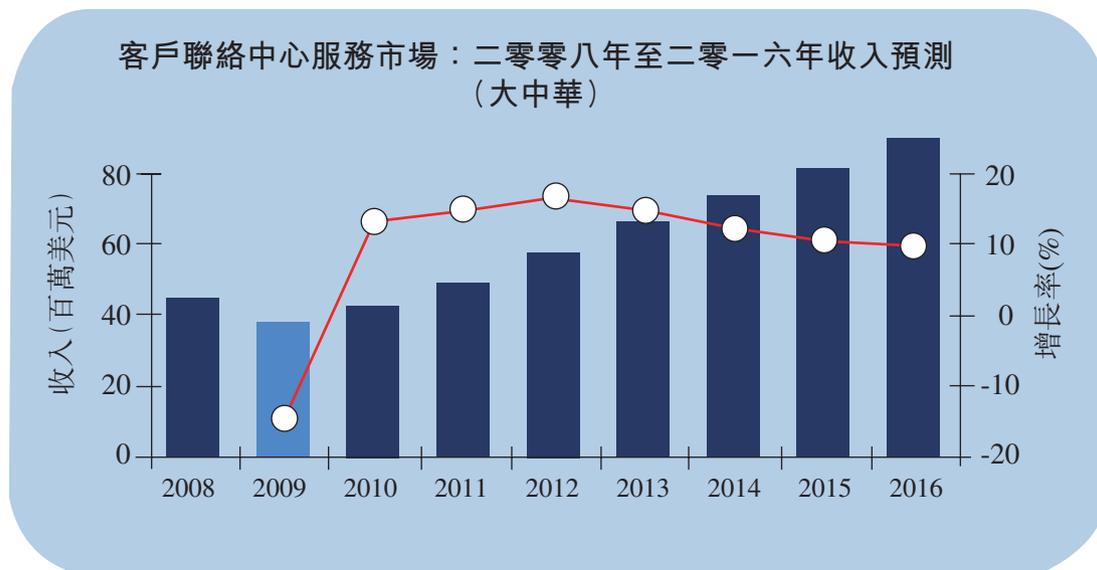
### 主要市場趨勢

經濟下滑令客戶聯絡中心應用市場於二零零九年萎縮，區內客戶聯絡中心服務市場於二零零九年逐漸收窄。大小企業紛紛將部分業務外判予第三方，以期用較低成本完成質量相若的工作。有鑑於此，客戶聯絡中心服務尤其是專業服務，備受關注。全面解決方案供應商偏向招聘更多工程師，重組地方服務團隊，從而提高服務能力。外判客戶聯絡中心服務的需求在中國尤其龐大，主要由於電話中心規模及網絡連接所致。於基準年內，電訊服務供應商對提供客戶聯絡中心服務的興趣甚微，而提供業務流程外判服務的公司對根據提供效用定價的託管模式設立客戶聯絡中心服務頗感興趣。

### 定價趨勢

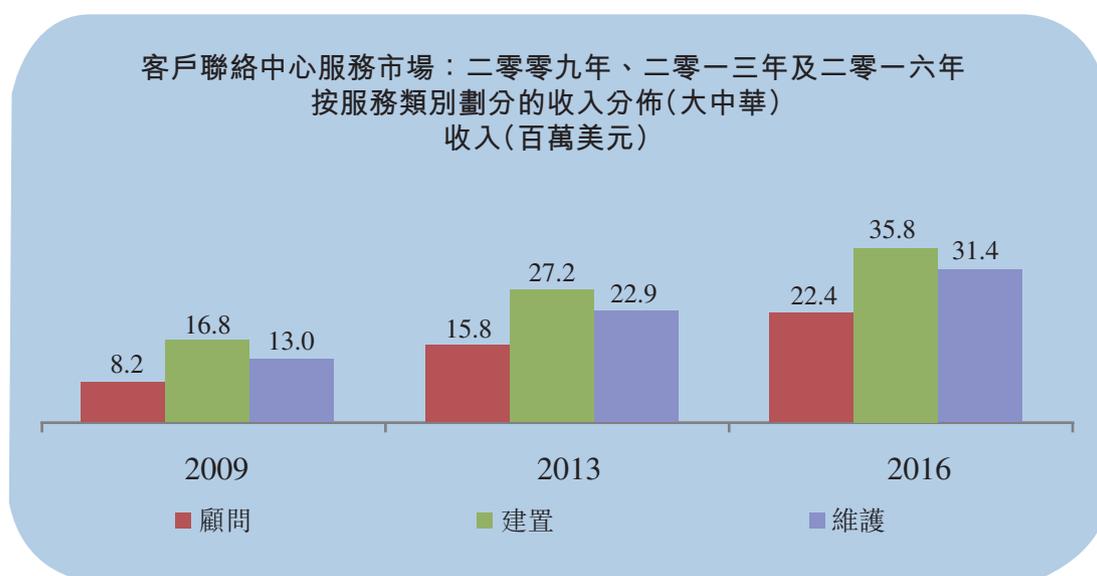
於二零零九年，項目中的建置服務佔比較二零零八年微跌。由於需要削減成本，客戶要求免費安裝，令總額佔比較少，小額交易尤為嚴重。維護費用平均佔交易的5-10%，二零零九年佔比與二零零八年相同。電話中心的顧問服務需求與日俱增，推高價格。

## 行業概覽



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

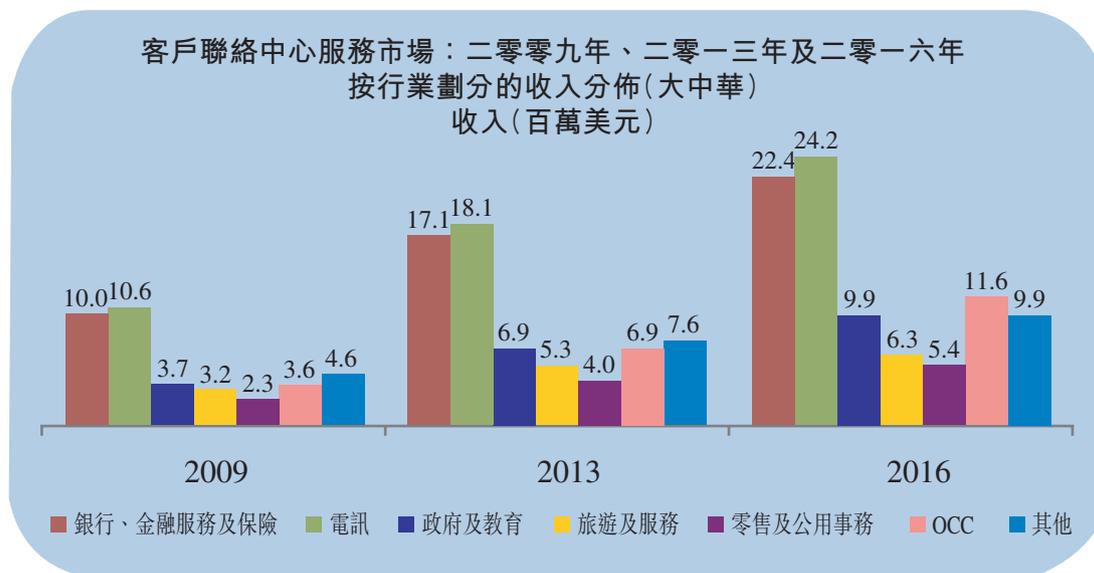
### 市場驅動力及限制

外判電話中心增長迅速，促使服務市場提供創意高效的服務，以達致運作流暢，並提升客戶留存率。外判服務予另一間公司以減低內部電話中心的營運成本，亦令此服務市場備受認可。區內客戶對資訊科技服務的整體認識相對較低。「免費服務」的概念在市場主導良久，令投入服務的開支較少。

## 行業概覽

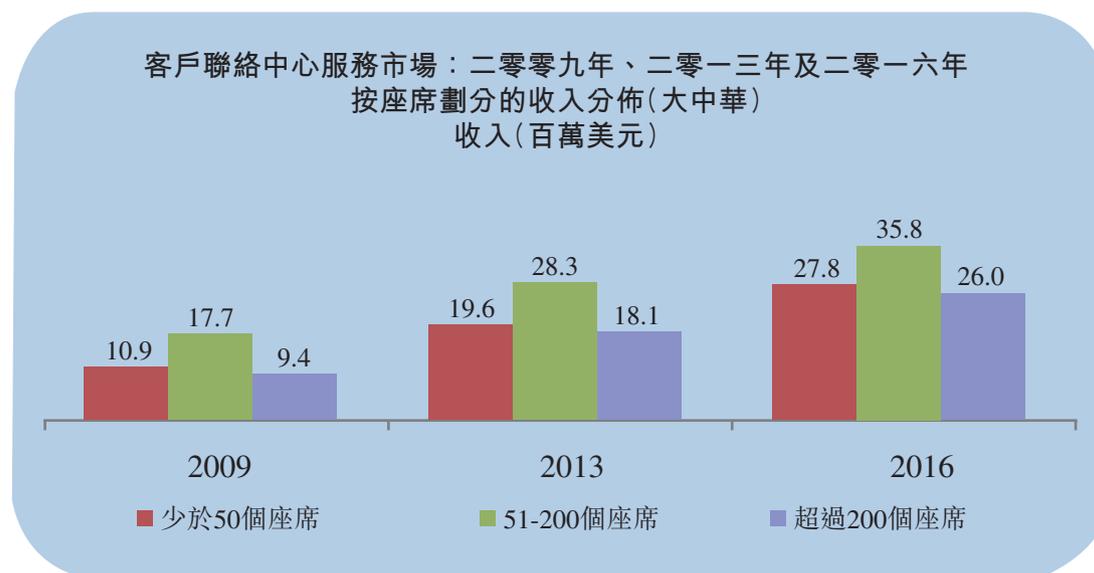
### 未來趨勢

系統整合商及供應商繼續專注於電話中心服務，或會促進該市場增長。就地區而言，預期中國主要城市及香港於不久將來為拓展服務市場的熱門地區。預期電訊公司主要憑提供寬頻服務，即可在服務市場佔一席位。A及B在外判及託管方面十分進取。中國的電訊公司逐步將電話中心服務納入其服務範疇。協助客戶應對營商環境變化，預期將成為電話中心服務市場的致勝關鍵。



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 採納趨勢

預期中大型電話中心將成為未來期間的主要收入貢獻來源，其中維護及顧問服務對擁有超過1,000個座席的較大型電話中心尤其重要。小型內部電話中心通常建立在單一地點，無須相配合的網絡運營系統。此外，成本控制收緊亦成為企業投資於服務的主要障礙之一。盡量利用人力資源及代理商管理等顧問服務的需求大幅上升，於銀行業及外判業尤甚。例如，提高話務員挽留率已成為銀行及金融服務公司面臨的最大挑戰之一。話務員的上佳表現成為外判電話中心主要賣點。電子商務及電視購物等新興產業相對發展歷史較短，在業務拓展中對客製化服務的需求不斷攀升。例如，網上旅行社翹楚C已將其全國客戶服務中心遷至中國兩座二線城市並隨之擴充。廣東、上海及深圳等人口稠密省市的電訊公司已致力經營外判電話中心，有助電訊公司提升電話中心的服務能力。

### 大中華客戶聯絡中心服務市場：二零一零年

#### 主要市場趨勢

專業服務的需求於二零一零年繼續增加，乃受外判客戶聯絡中心業務及客戶認受度增強所驅動。眾多客戶願意投資於話務員的培訓課程、開發定制化應用軟件及如何維持客戶聯絡中心的整體營運效率，而非像過去擴大話務員的數量。

現時大部份客戶聯絡中心業務由系統整合商及供應商的渠道合作夥伴提供。供應商現正專注於向彼等提供大量定制化的專業及維護服務，而彼等的渠道及系統整合商正接洽市場上大部份企業客戶。

由於香港及台灣的客戶聯絡中心市場正趨向飽和，與香港及台灣相比，中國市場對客戶聯絡中心服務的需求增長更快。與中國的狀況不同，電訊服務供應商如A及B乃香港及台灣提供客戶聯絡中心服務的主要供應商。

於客戶聯絡中心服務的三種類型當中，顧問服務因涉及的技術專長及人力資源成本較高而定價最高。定價較低的執行及維護服務則更廣泛適用於系統整合商及渠道合作夥伴。

## 行業概覽

### 市場驅動力及限制



資料來源：Frost & Sullivan

### 驅動力詮釋

隨著客戶聯絡中心應用軟件市場於二零一零年在大中華成功實現11.9%增長，越來越多企業已充分認識到高效、簡化及靈活的客戶聯絡中心對其客戶服務的重要性。受此大趨勢的驅動，於二零一零年，客戶聯絡中心服務市場，尤其是專業服務分部，亦引起更多關注。

與香港及台灣市場相比，中國市場的客戶聯絡中心服務需求已顯著增長。客戶現時更注重提升客戶聯絡中心的整體效率及質素，而非於過往兩至三年前擴大座席數量。市場參與者亦正在將其重心由供應產品及解決方案轉移至服務上。

外判及託管客戶聯絡中心解決方案及服務的快速發展為另一重要因素。由於客戶聯絡中心規模較小（通常少於20個座席），外判客戶聯絡中心被中國眾多中小企業廣泛接受。其他原因如網絡連通性亦應計及在內。因此，就公司外判服務工程而言，營運成本將降低，從而令整體服務市場更受認可。

最後是當前市場參與者間的競爭。不同類型的參與者於客戶聯絡中心服務市場表現活躍。本地及全球供應商正在鞏固其市場地位。系統整合商（通常為供應商的渠道合作夥伴）亦於

## 行業概覽

提供更優質的服務方面加大投資。電訊服務供應商為香港及台灣市場的主要供應商，但在中國持有較少市場份額，原因為該分部並非其主要收入來源。

### 限制詮釋

作為亞太客戶聯絡中心服務的新興市場之一，與發展完善的市場相比，客戶聯絡中心服務的整體質素仍有待改善。於三個地區中，香港及台灣市場較中國市場更為成熟：公司設有專業服務團隊，致力於提供一站式客戶聯絡中心服務。

與執行及維護服務相比，顧問服務需要更高層次的提升。客戶傾向於親身而非通過顧問服務過程選擇解決方案及應用軟件。其他方面，如所需話務員的數量通常亦由客戶決定。系統整合商及服務供應商現進一步培訓其相關團隊，以提供專業的顧問服務而妥為切合客戶需求。

儘管客戶聯絡中心服務的一般市場認受度不斷提高，眾多中小型企業仍對服務分部投資的認受度相對低。就中國眾多公司而言，由於彼等認為產品及解決方案已捆綁一定水平的服務，「免費服務」的概念根深柢固。因此，彼等對服務分部的預算十分有限。隨著時間的推移，此種狀況將得到改善。

由於客戶聯絡中心應用軟件市場正趨向飽和，服務市場亦將受到影響。然而，此種狀況對大中華區未來三至五年並無負面影響。

### 收入預測討論

|        | 市場預測       |            |            |            |            |            |            |            | 複合年增長率 |
|--------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|
|        | 二零一零年      | 二零一一年      | 二零一二年      | 二零一三年      | 二零一四年      | 二零一五年      | 二零一六年      | 二零一七年      |        |
| 收入(美元) | 41,044,500 | 45,641,485 | 51,711,802 | 57,968,930 | 64,171,606 | 70,460,423 | 76,801,861 | 83,483,623 | 10.7%  |
| 增長     | 8.2%       | 11.2%      | 13.3%      | 12.1%      | 10.7%      | 9.8%       | 9.0%       | 8.7%       |        |

資料來源：Frost & Sullivan

一般而言，大中華區的總收入將於未來三年內實現兩位數(11%)的增長。誠如之前所述，由於中國的服務市場更活躍及多元化，中國市場將較香港及台灣發展更為迅速。

由於中國系統整合商及供應商持續提高對客戶聯絡中心服務的關注度，故二線城市及甚至三線城市(而非北京、上海及廣州等大城市)將產生更多業務。然而，電訊服務供應商(包

## 行業概覽

括I及J)對該市場的開拓緩慢，彼等總收入5%以下來自該分部。外判及託管客戶聯絡中心並非彼等的核心，原因為有關服務大多由當地外判公司、系統整合商及專注於託管方案的公司提供。

香港及台灣市場仍將由A及B等電訊服務供應商主導。兩名電訊巨頭於外判及託管客戶聯絡中心市場已實現策略性進展，向龐大的客戶群提供有關解決方案及服務。該兩個市場的全球供應商亦已加快涉足此市場的進程，致使業務環境更為多元化。

就不同類型的服務而言，顧問及建置服務於可預見期間將穩定增長，而於整個三種類型的傳統維護服務部分則略微下滑。此乃由於大中華區的維護服務發展成熟，而其他兩者仍處於快速發展階段，其定價預期因多個競爭者間競爭日趨激烈而降低。

### 採納趨勢討論

於二零一七年底，約70%總收入將源自擁有50名僱員以上的大中型客戶。由於大型內部客戶聯絡中心對有關服務的需求較高及確保每份合約的利潤率相對較高，大部分顧問及維護服務源自此分部。由於公司急切確認彼等是否因採納有關解決方案而可能節約成本，故雲計算及IP客戶聯絡中心等近期流行詞條已大幅推動顧問服務的收入。

儘管小型企業(50名僱員以下)對客戶聯絡中心解決方案的需求潛力巨大，及此分部的較多客戶近期已建立本身的內部客戶聯絡中心，惟預算控制仍為彼等對客戶聯絡中心服務投資更多的主要障礙之一。

銀行、電訊及外判乃佔市場總額70%的三大行業，該等行業對整體營運效率、話務員留存率、節能總量等多個方面的顧問服務擁有巨大需求。系統整合商及供應商已為該等行業的客戶開發出眾多定制化的服務，以滿足彼等多層面的要求。

電子商務、旅遊及酒店管理等新興行業亦為該市場的重要客戶，而互聯網購物及旅遊網上預訂越來越受歡迎，巨額收入將來自客戶聯絡中心進行的電話處理。因此，從事電子商務及旅遊的企業為提高服務質素而對客戶聯絡中心服務的需求旺盛。該等行業的客戶已於二零一零年完成多項大宗交易。

## 行業概覽

### 二零二零年曆年亞太客戶聯絡中心市場評估

#### 客戶聯絡中心市場：二零二零年曆年市場工程計量(亞太)

| 計量項目名稱       | 計量        | 趨勢 |
|--------------|-----------|----|
| 市場年齡         | 成熟        | —  |
| 客戶聯絡中心數目     | 27,983    | 增加 |
| 基準年客戶聯絡中心增長率 | 5.7%      | 上升 |
| 話務員數目        | 3,160,000 | 增加 |
| 基準年話務員增長率    | 8.4%      | 下跌 |
| 座席數目         | 2,220,000 | 穩定 |
| 基準年座席增長率     | 8.5%      | 下跌 |
| 外判座席：內部座席    | 33.0：67.0 | 增加 |
| 外判客戶聯絡中心座席數目 | 734,600   | 增加 |
| 基準年外判座席增長率   | 10.8%     | 下跌 |
| 本地：境外        | 70.8：29.2 | 穩定 |
| 話務員平均薪金(美元)  | 2000至3000 | 減少 |

附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零二零年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 主要市場趨勢

亞太一直為客戶聯絡中心行業的高增長地區。於二零一零年，經歷全球金融危機的放緩影響後，話務員座席增加8.5%。預期話務員座席於未來期間將按複合年增長率9.5%增加。儘管人員流失成為行業重大問題，而企業的流失率較其他行業為高，區內的話務員數目亦有所增加。全球經濟放緩後，區內企業更重視成本效益，或會繼續促使企業將客戶聯絡中心服務外判予區內成本較低的公司。主要市場包括印度、菲律賓、馬來西亞及中國。中小企及大型企業對客戶服務日益重視，以期脫穎而出。印度、中國、印尼及越南等新興市場的內需增長持續向好。區內市場更多企業採用互聯網通訊協定科技，促進多站點客戶聯絡中心虛擬化，而託管客戶聯絡中心服務等其他模式亦備受認可，按次付費模式亦成為受歡迎的削減開支方案。自助式應用軟件及將IVR用作呼叫解決而非呼叫路由的工具，亦日益普及。質量監控、WFM及分析功能集於一身的綜合方案在市場內廣泛採用。

### 亞太客戶聯絡中心市場－市場驅動力

客戶聯絡中心市場：二零一一年至二零一七年以影響力排名的市場驅動力(亞太)

| 排名 | 驅動力                                     | 一至兩年 | 三至四年 | 五至六年 |
|----|---|------|------|------|
| 1  | 持續專注優質客戶服務提高本地需求                        | 高    | 高    | 中    |
| 2  | 亞洲經濟體不斷增長，競爭水平亦持續上揚                     | 高    | 高    | 中    |
| 3  | 具備良好英語及當地語言能力的低成本<br>勞工推動美國、英國及亞太內的離岸需求 | 中    | 高    | 高    |
| 4  | 客戶聯絡中心營運日趨複雜且<br>依靠先進技術，促進外判發展          | 高    | 中    | 中    |
| 5  | 地區政府支援及措施，鼓勵其市場<br>發展成離岸中心              | 高    | 中    | 中    |
| 6  | 離岸外判予亞太                                 | 中    | 中    | 中    |

資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 亞太客戶聯絡中心市場－市場限制

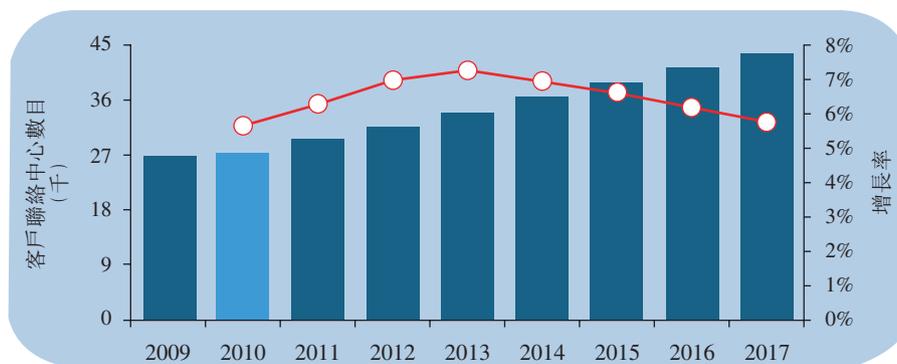
客戶聯絡中心市場：二零一零年至二零一七年以影響力排名的市場限制(亞太)

| 排名 | 限制                 | 一至兩年 | 三至四年 | 五至六年 |
|----|--------------------|------|------|------|
| 1  | 區內客戶聯絡中心行業日趨飽和     | 中    | 高    | 高    |
| 2  | 由處所基建變為託管或雲端應用軟件   | 中    | 高    | 高    |
| 3  | 採用自助應用軟件增加         | 中    | 中    | 高    |
| 4  | 客戶聯絡中心話務員流失率上升     | 中    | 中    | 中    |
| 5  | 東歐及非洲出現新離岸點        | 中    | 高    | 高    |
| 6  | 若干市場的不穩定政治環境影響營商氣候 | 中    | 低    | 低    |

資料來源：Frost & Sullivan

### 亞太客戶聯絡中心市場－市場預測

客戶聯絡中心市場：二零零九年至二零一七年客戶聯絡中心數目(亞太)

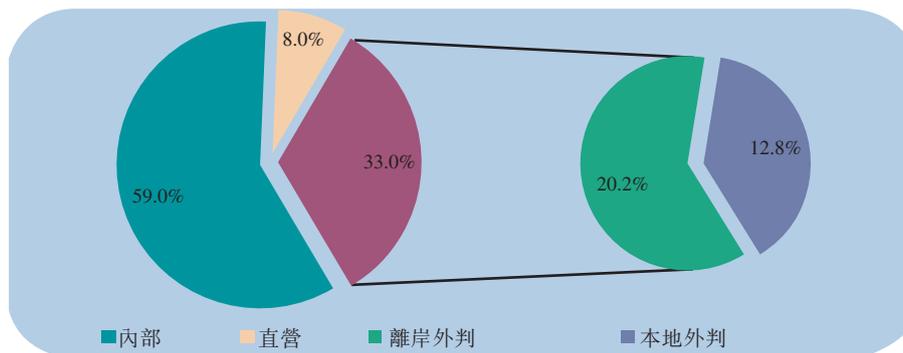


附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

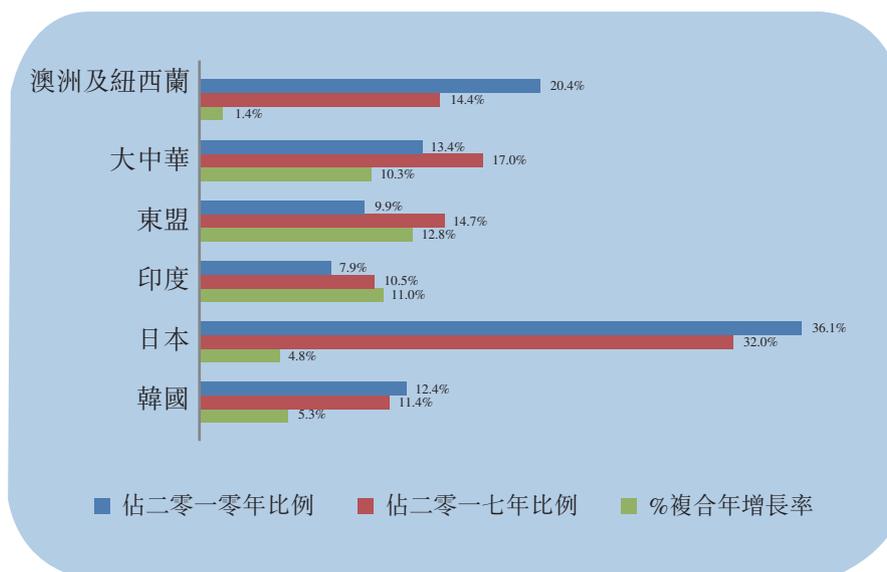
客戶聯絡中心市場：二零一零年曆年按客戶聯絡中心模型劃分的座席分佈(亞太)



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

客戶聯絡中心市場：二零一零年及二零一七年按地區劃分的客戶聯絡中心分佈(亞太)

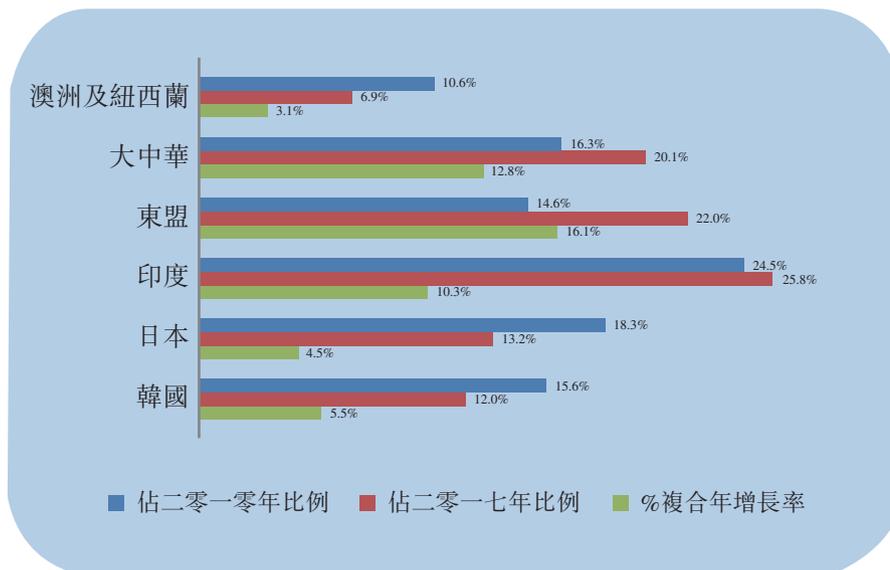


附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

客戶聯絡中心市場：二零一零年及二零一七年按地區劃分的客戶聯絡中心座席分佈(亞太)

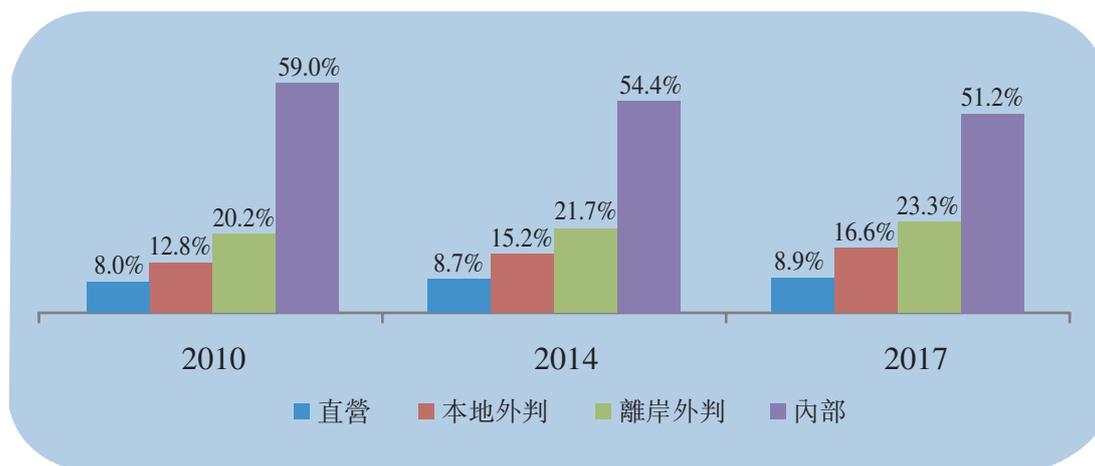


附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 亞太客戶聯絡中心市場－市場分析

客戶聯絡中心市場：二零一零年、二零一四年及二零一七年按客戶聯絡中心模式劃分的趨勢(亞太)

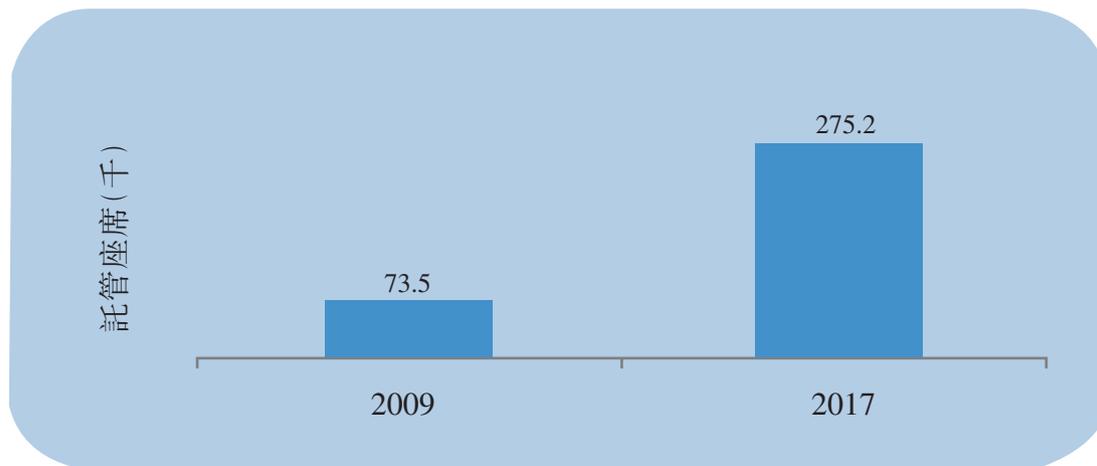


附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 客戶聯絡中心市場：二零零九年及二零一七年託管模式的機遇(亞太)



附註：

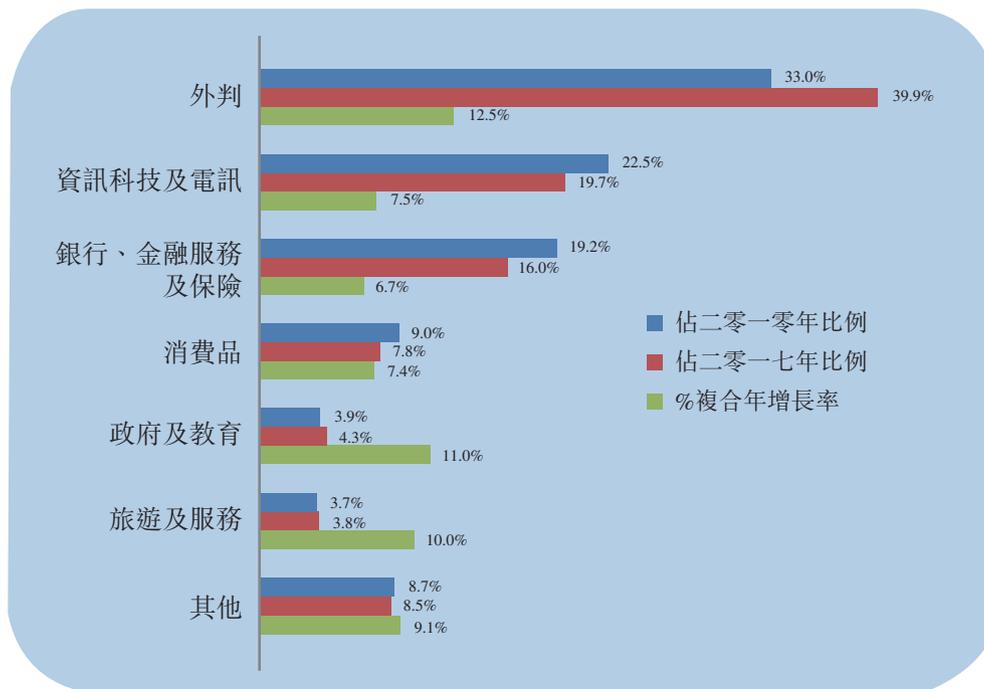
所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 客戶聯絡中心模式趨勢

印度、中國、菲律賓及馬來西亞對離岸外判服務的需求持續高企。於基準年內，本地外判服務亦深受該等市場歡迎。印度及菲律賓主要滿足境內及美國的需求，而中國則滿足境內及香港、韓國及日本的需求。馬來西亞繼續獲多個全球外判服務供應商青睞，而該等外判服務供應商甚至將設備由鄰近市場遷至馬來西亞。因此，亞太於未來期間將繼續廣受歡迎。預期銀行、金融服務及保險及資訊科技服務業的企業，憑藉勞動套利，可在棘手的經濟狀況下，刺激直營設備隨著外判服務增長而上升。新加坡等若干成熟市場已設立若干直營中心，而設於高成本市場的若干直營中心則結業。於二零一零年，少數外判客戶聯絡中心因客戶聯絡中心行業整合而轉移陣地。區內若干業務橫跨多個市場的外判商已整合其客戶聯絡中心，將菲律賓、馬來西亞、新加坡及香港等地設為策略地區，以便於該等地區提供服務。企業日趨減少設立新內部客戶聯絡中心，企業亦利用日益增多的小型客戶聯絡中心外判低價值服務。託管客戶聯絡中心提供具彈性的規模及成本而備受市場歡迎。澳洲等成熟市場在此方面傲視同儕。

## 行業概覽

### 客戶聯絡中心市場：二零一零年及二零一七年按行業劃分的趨勢(亞太)



附註：

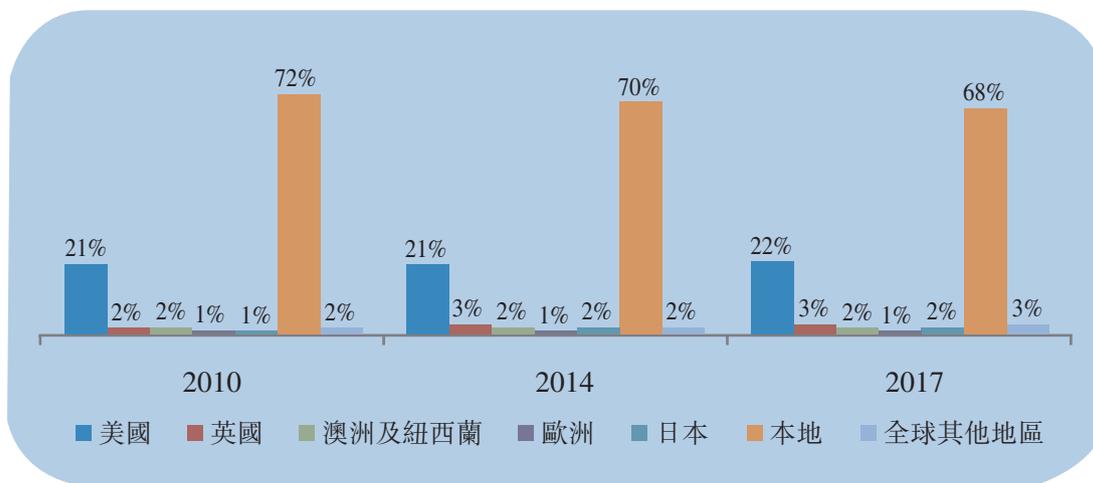
所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 按行業劃分的趨勢

外判服務、電訊及資訊科技服務及銀行、金融服務及保險行業為促進區內客戶聯絡中心服務需求的強勁驅動力。儘管預期上述行業將長期主導需求，彼等固有的龐大客戶基礎及激烈的行業競爭將令該等行業年度增長放緩。另一方面，區內政府部門增長強勁，多個福利及稅務部門及教育機構採用客戶聯絡中心服務。政府部門對外判服務及自助應用軟件的需求增加，預計該增長將於未來期間持續。新加坡及香港採取措施，方便公眾使用電子服務，從而令客戶服務的需求激增，馬來西亞及菲律賓亦採取類似措施。鑑於區內政府向全球遊客推廣旅遊，預期旅遊及服務業增長迅速。印度、中國、新加坡及澳洲對該行業的客戶聯絡中心均有需求。區內個別錄得增長的其他行業為零售、娛樂及製造業，預期該等行業在未來期間於指定市場均會有突出表現。

## 行業概覽

### 客戶聯絡中心市場：二零一零年、二零一四年及二零一七年按接受服務的國家劃分的趨勢（亞太）



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 按接受服務的國家劃分的趨勢

語言能力、具競爭力的勞動成本及國內電訊基建不斷增長，均為選定服務供應境外地區及國家的主要決定因素。接近六成印度及菲律賓客戶聯絡中心座席為美國市場服務。澳洲及紐西蘭市場滿足亞太區大部分離岸需求。隨著經濟放緩，外判服務以減低經營成本乃大勢所趨，印度、菲律賓及馬來西亞乃主要受惠市場。由於現有勞動法例妨礙客戶聯絡中心大規模遷址，導致若干位於高成本市場的客戶聯絡中心結業。作為日本、韓國及香港企業的外判服務地，中國（尤其是大連）增長強勁。該市場的利好因素包括臨近客戶、低成本架構及話務員的高語言能力。近年，中國成為日本及韓國境外工作的樞紐。中國、馬來西亞及澳洲等區內若干市場由政府措施推動客戶聯絡中心行業的發展。中國國務院最近修改法例，容許地方政府批准外商投資境外客戶聯絡中心業務。目前，中國21個城市的境外服務外判公司免繳稅項，免稅期至二零一三年止。

### 客戶聯絡中心市場：勞動力趨勢（亞太）

鑑於企業組織為削減成本（有時甚至可削減多達30-40%的成本）繼續到境外營運，「服務轉移」多年來乃大勢所趨。該趨勢可能因勞動套利而延續。例如，新加坡客戶聯絡中心僱員的基本薪金為馬來西亞客戶聯絡中心僱員約兩倍及菲律賓客戶聯絡中心僱員的三倍。由於客戶聯絡中心的需求大幅提升，亞太對優秀話務員的需求持續增加。成熟客戶聯絡中心市場因業務整合出現不少管理職位空缺，善用勞動力及挽留人才成為第一要務。因預測期間需求穩定且競爭愈趨激烈，故預計對優秀人才需求將繼續上升。業內經驗豐富的僱員在現

## 行業概覽

時環境一般議價能力較高。全球經濟下滑使印度及菲律賓等持續增長的市場的客戶聯絡中心研究更具成本效益的新方法，而激勵性薪酬組合及花紅仍在審議，這可能令近期人員流失率繼續增加。區內對客戶聯絡中心組織通過舉辦地區活動及聯合論壇集結力量解決行業問題的需求迫切。

### 客戶聯絡中心市場：二零一零年薪金趨勢(亞太)

| 計量項目名稱 | 金額範圍(美元)  | 估計增長(%) |
|--------|-----------|---------|
| 話務員薪金  | 250-3,000 | 5.0     |
| 組長薪金   | 350-4,200 | 6.7     |
| 主管人員薪金 | 650-5,500 | 7.0     |

附註：基準年為二零一零年

資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 大中華客戶聯絡中心市場評估

#### 客戶聯絡中心市場：二零一零年市場工程計量(大中華)

| 計量項目名稱       | 計量          | 趨勢 |
|--------------|-------------|----|
| 市場年齡         | 增長          | —  |
| 客戶聯絡中心數目     | 3,740       | 增加 |
| 基準年客戶聯絡中心增長率 | 10.0%       | 上升 |
| 話務員數目        | 612,600     | 增加 |
| 基準年話務員增長率    | 11.4%       | 下跌 |
| 座席數目         | 417,800     | 穩定 |
| 基準年座席增長率     | 15.2%       | 下跌 |
| 外判座席：內部座席    | 19.8：80.2   | 增加 |
| 外判客戶聯絡中心座席數目 | 72,000      | 增加 |
| 基準年外判座席增長率   | 19.5%       | 下跌 |
| 本地：境外        | 90.9：9.1    | 穩定 |
| 話務員平均薪金(美元)  | 2,000-3,000 | 減少 |

*附註：*

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

#### 主要市場趨勢

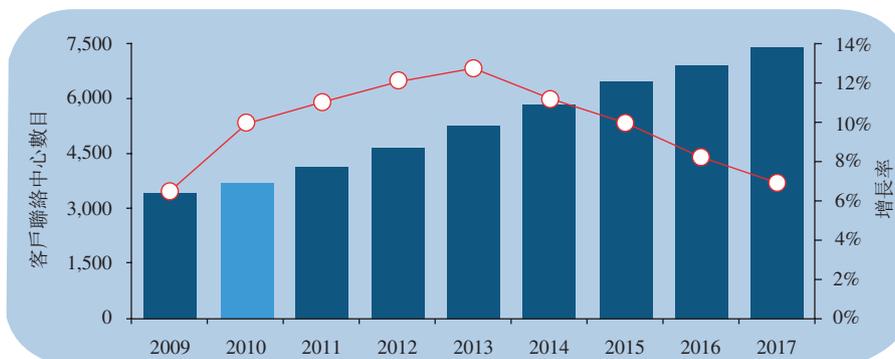
大中華區的客戶聯絡中心行業於二零一零年在話務員及座席數目方面錄得雙位數字增長。特別是，香港及台灣市場自經濟困境復甦，座席數目呈單位數增長。電子商貿、旅遊及服務業以及外判客戶聯絡中心為二零一零年區內高速增長的三個行業。區內公司普遍採取「事半功倍」的策略，導致電話中心擴充及升級方面均獲得顯著增長。大部分電話中心(特別是擁有超過200名話務員的電話中心)重點培訓話務員以提升一次通話解決率。同時，亦側重人力資源管理以改善僱員留存率。中國政府致力透過宣傳其低勞動成本及擁有大量訓練有素的僱員通曉日語及英語的優勢以及政府支持吸引公司。據報中國國務院最近修改法

## 行業概覽

例，容許地方政府批外商投資境外客戶聯絡中心業務。在技術層面而言，採用互聯網通訊協定的客戶聯絡中心無疑是電話中心行業(特別是企業部門)的主要解決方案。為電子商貿及運輸等新興行業制定基準的定制化開發項目一般可推動客戶聯絡中心行業的收入快速增長。

### 大中華客戶聯絡中心市場－市場預測

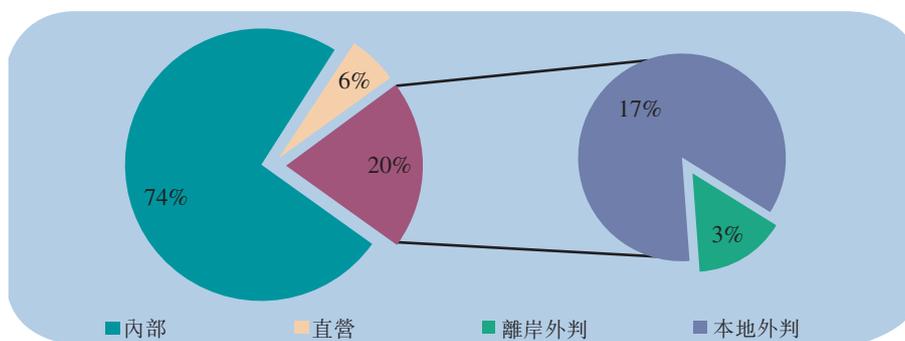
#### 客戶聯絡中心市場：二零零九年至二零一七年客戶聯絡中心數目(大中華)



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

#### 客戶聯絡中心市場：二零一零年按客戶聯絡中心模式劃分的座席分佈(大中華)



附註：

所有數字經四捨五入；基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

二零一零年大中華客戶聯絡中心數目達3,740個，較去年增長11.1%。大中華客戶聯絡中心數目預期於預測期內將有所增加，複合年增長率10.3%。鑑於服務能力、靈活性及針對特定行業的解決方案，二零一零年外判業務本地分部錄得大幅增長。然而，使用率尚未能與擴充效能匹配。銀行信用卡業務自二零零九年起成為此行業客戶服務增長的動力，四家國有銀行幾乎均於中國西部城市設有信用卡電話中心。

## 行業概覽

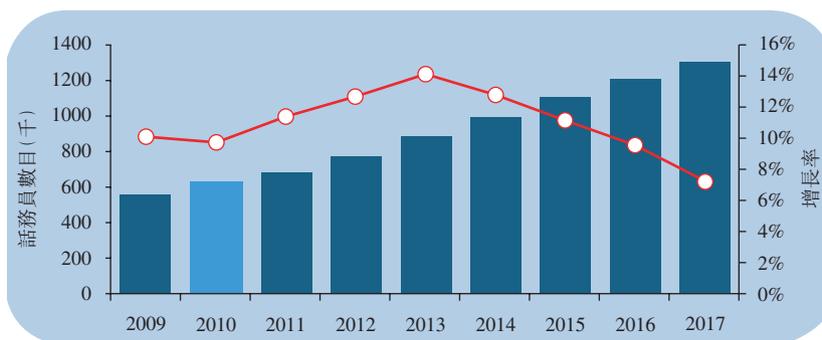
### 客戶聯絡中心市場：二零零九年至二零一七年按座席數目劃分的市場預測(大中華)



附註：

所有數字經四捨五入；基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 客戶聯絡中心市場：二零零九年至二零一七年按話務員數目劃分的市場預測(大中華)



附註：

所有數字經四捨五入；基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 市場驅動力

由混合模式轉變為純互聯網通訊協定客戶聯絡中心於中國成績不俗。就擴充座席而言，客戶傾向升級至純互聯網通訊協定系統。客戶聯絡中心行業的基準建設注重發揮中國、香港及台灣電話中心行業的互補優勢。中小企業對客戶服務的市場意識顯著提升，自二零零九年起成為行業重要趨勢，並預期於未來數年持續上升。

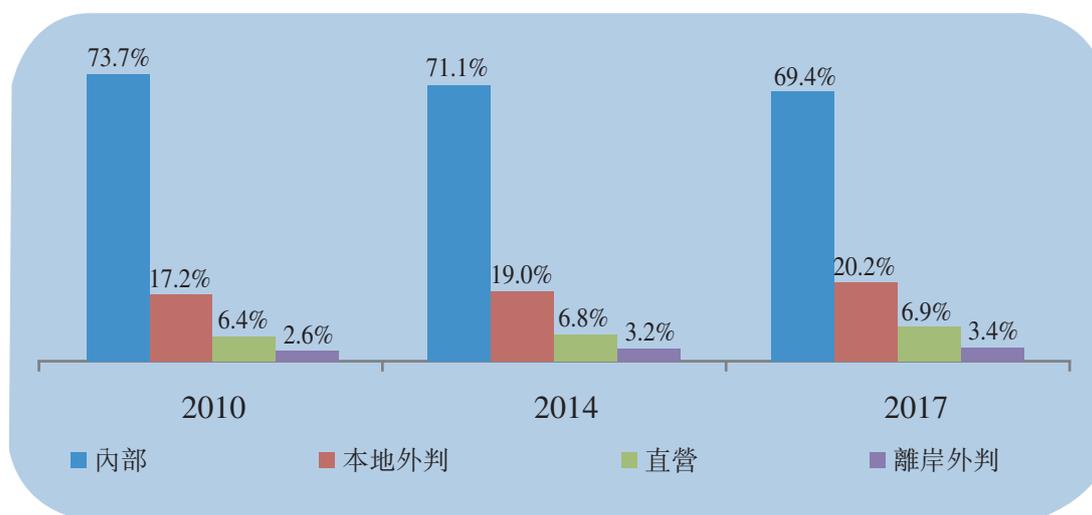
## 行業概覽

### 市場限制

由於大多數電話中心為成本中心，故主要關注經營效能及客戶滿意度。除電訊公司的基本需求外，對於中國農村地區而言，客戶服務概念相對較新，故若干領先行業如銀行、金融服務及保險分部的電話中心業增長將持續受影響。整體而言，客戶服務中心行業的人力資源管理目前在話務員薪金、社會地位、教育水平及其他方面皆落後於菲律賓及新加坡等其他國家。

### 大中華客戶聯絡中心市場－市場分析

客戶聯絡中心市場：二零一零年、二零一四年及二零一七年按客戶聯絡中心模式劃分的趨勢(大中華)



附註：

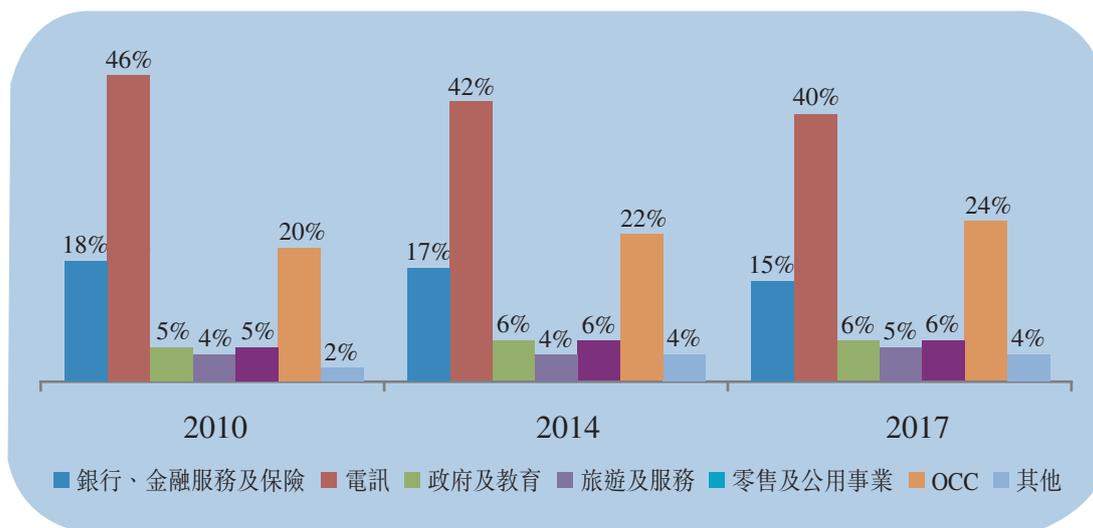
所有數字經四捨五入；基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 按客戶聯絡中心模式劃分的趨勢

內部客戶服務中心持續擁有超過80%市場份額，居於市場主導地位。然而，此服務模式的增長於二零一零年逐漸放緩。換言之，外判電話中心就座席數目而言已分佔大部份市場。由於語言障礙，中國直營模式並無重大變動。

## 行業概覽

客戶聯絡中心市場：二零一零年、二零一四年及二零一七年按行業劃分的趨勢(大中華)



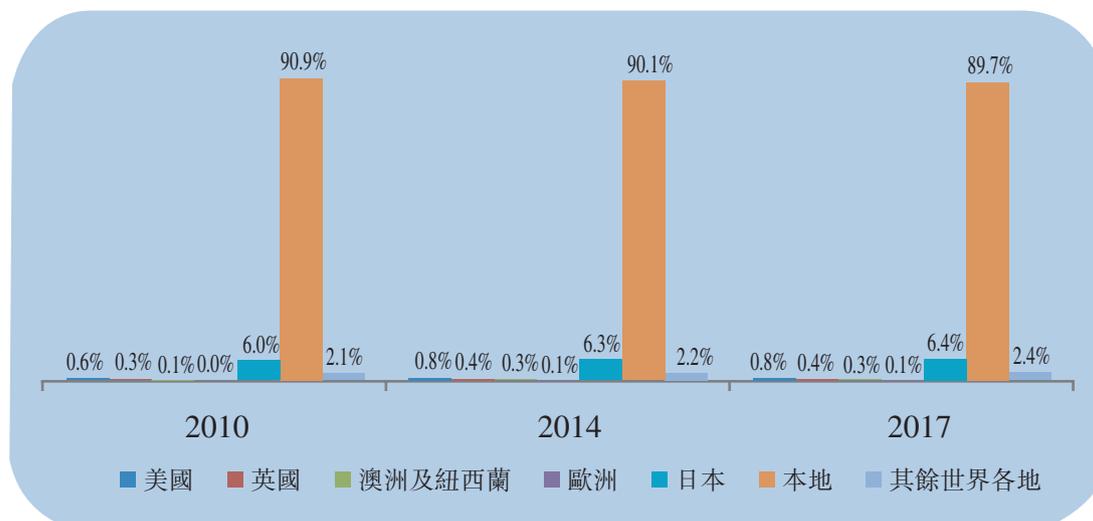
附註：

所有數字經四捨五入；基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 按行業劃分的趨勢

二零一零年，電訊及銀行、金融服務及保險分部持續佔據區內客戶服務投資的領先位置。尤其是，隨著地區或省級金融機構業務擴張，內部電話中心及外判模式的客戶服務開支均已大幅上升。電子商貿、旅遊及服務以及外判業務乃電話中心經營效能日益提高的快速增長行業。

客戶聯絡中心市場：二零一零年、二零一四年及二零一七年按接受服務的國家劃分的趨勢(大中華)



附註：

所有數字經四捨五入；基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

### 按接受服務的國家劃分的趨勢

於二零一零年，中國內地超過90%的話務員服務於國內市場(包括香港)。就餘下10%的話務員而言，彼等主要向日本及韓國客戶提供服務。預期該地區提供服務的目前地區分佈於不久將來不會有任何重大變動。

### 客戶聯絡中心市場：二零一零年薪金趨勢(大中華)

| 計量項目名稱 | 金額範圍(美元)    | 預期增長(%) |
|--------|-------------|---------|
| 話務員薪金  | 2,000-3,000 | 10.0    |
| 組長薪金   | 2,500-3,500 | 12.0    |
| 主管人員薪金 | 3,000-4,500 | 12.5    |

附註：基準年為二零一零年

資料來源：Frost & Sullivan

### 按勞動力劃分的趨勢

二零一零年話務員薪金平均上升近10%。尤其是，電子商貿分部的話務員薪酬已增至高於平均水平，主要由於勞動密集度高(以一日二十四小時及一星期七日計)。為完善經營管理及提高生產力，大部份大型電話中心營運商增加對話務員及組長福利的資金投入，例如技巧訓練及心理輔導。

## 行業概覽

### 香港客戶聯絡中心應用軟件市場

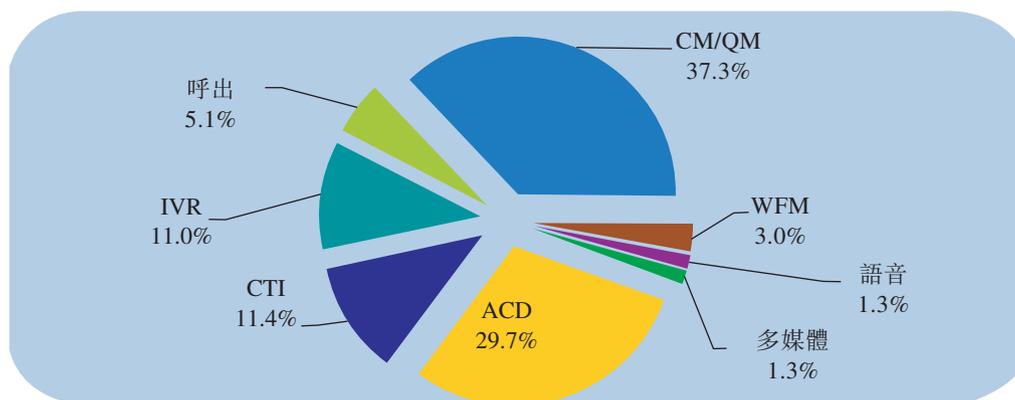
#### 香港客戶聯絡中心應用軟件市場 – 市場摘要

#### 客戶聯絡中心應用軟件市場：二零一零年市場工程計量(香港)

| 計量項目名稱              | 計量              | 趨勢 |
|---------------------|-----------------|----|
| 市場年齡                | 成熟              | —  |
| 收入(二零一零年)           | 23,600,000美元    | 穩定 |
| 潛在收入(二零一七年)         | 20,700,000美元    | 減少 |
| 市場增長率(一零/零九年)       | 6.5%            | 下降 |
| 複合年增長率(二零一零年至二零一七年) | -1.8%           | 下降 |
| 飽和(目前/潛在)           | 113.7%          | 穩定 |
| 價格區間                | 1,000美元至3,000美元 | 穩定 |
| 價格敏感度               | 高               | 穩定 |
| 市場集中度               | 67.5%           | 穩定 |

附註：

所有數字經四捨五入；基準年為二零零九年。資料來源：Frost & Sullivan



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

#### 市場環境

香港市場屬成熟市場，故增長緩慢。大部分收入來自軟件升級及業務拓展。相對較小的香港市場由少數供應商如D、E、F及G佔主導地位。由於部分企業傾向多年選用同一供應商的產品，因此品牌忠誠度甚高。

## 行業概覽

### 科技趨勢

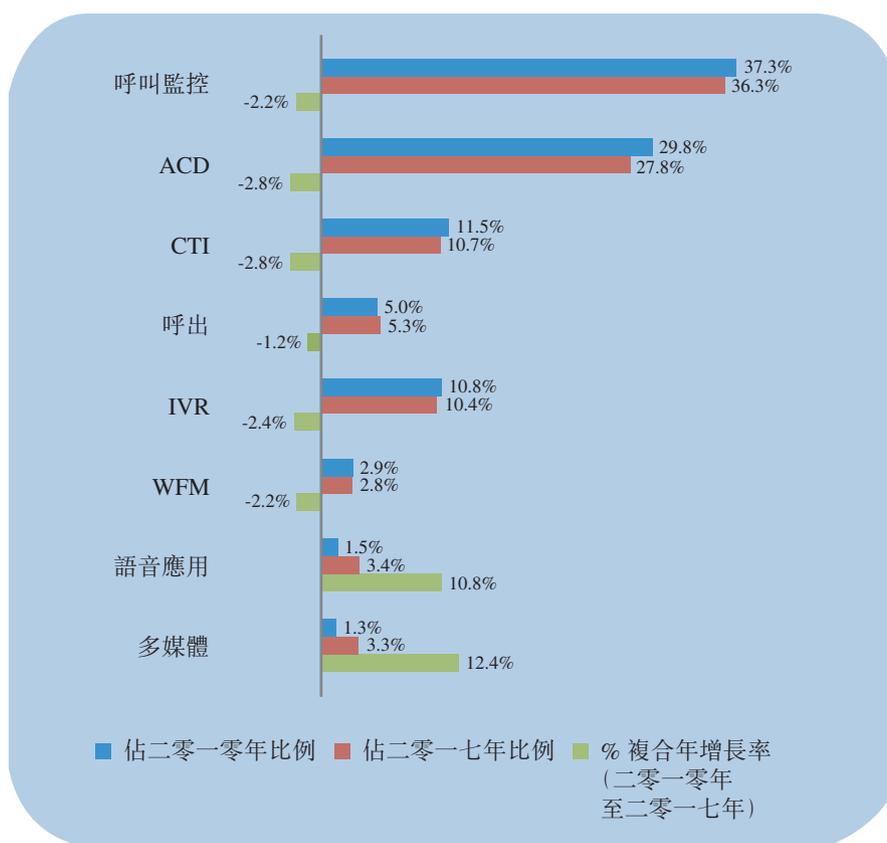
由於客戶認受度漸高，以及企業資金預算增加，故綜合客戶聯絡服務中心解決方案採納率不斷上升。託管方案仍為較新概念，未為廣泛採納。於二零一零年人力資源需求強勁，使人員獲得充分利用。

### 定價趨勢

供應商價格大致保持平穩。終端用戶受價格影響程度不高，相對優惠價格，該等用戶更為注重優質產品及服務。

### 香港客戶聯絡中心應用軟件市場－按應用軟件分部劃分的市場摘要

客戶聯絡中心應用軟件市場：二零一零年及二零一七年按應用軟件分部劃分的採納趨勢（香港）



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

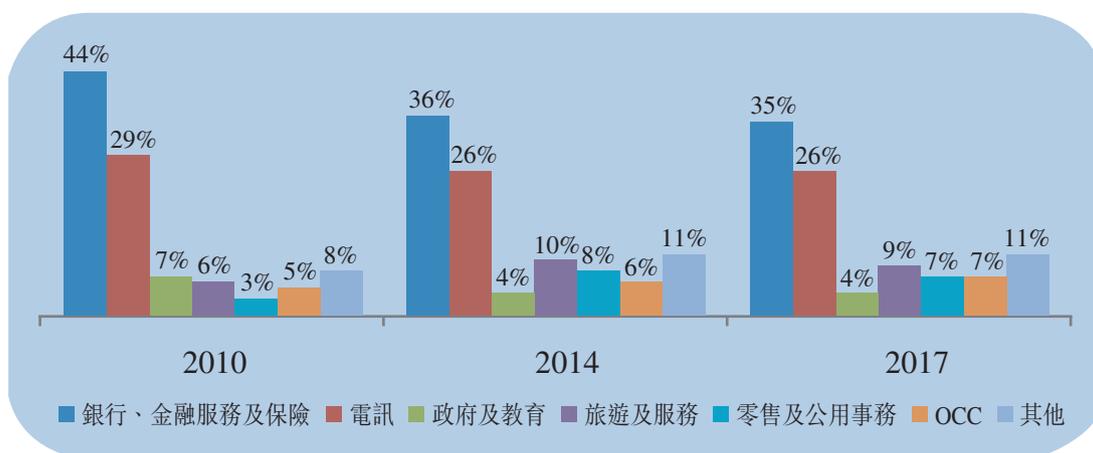
## 行業概覽

### 客戶聯絡中心應用軟件市場：二零一零年按應用軟件劃分的採納趨勢(香港)

雖然傳統應用軟件如ACD、CTI、CM、OB及IVR的需求於二零一零年下滑，然而在所有客戶聯絡中心應用軟件中，該等應用軟件仍佔相當高採納率。此乃由於業務升級及擴展通常需要該等應用軟件。WFM及多媒體解決方案需求亦有所上升，此歸因於香港企業更著重效率，願意採用高新科技。該等企業亦有充裕預算投資於該等應用軟件，並較為注重品質和效率。其他替代方案如ST亦漸受終端用戶關注，惟二零一零年的採納率仍偏低且仍未訂立重大交易。

### 香港客戶聯絡中心應用軟件市場－按行業劃分的市場摘要

客戶聯絡中心應用軟件市場：二零一零年、二零一四年及二零一七年按行業劃分的採納趨勢(香港)



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

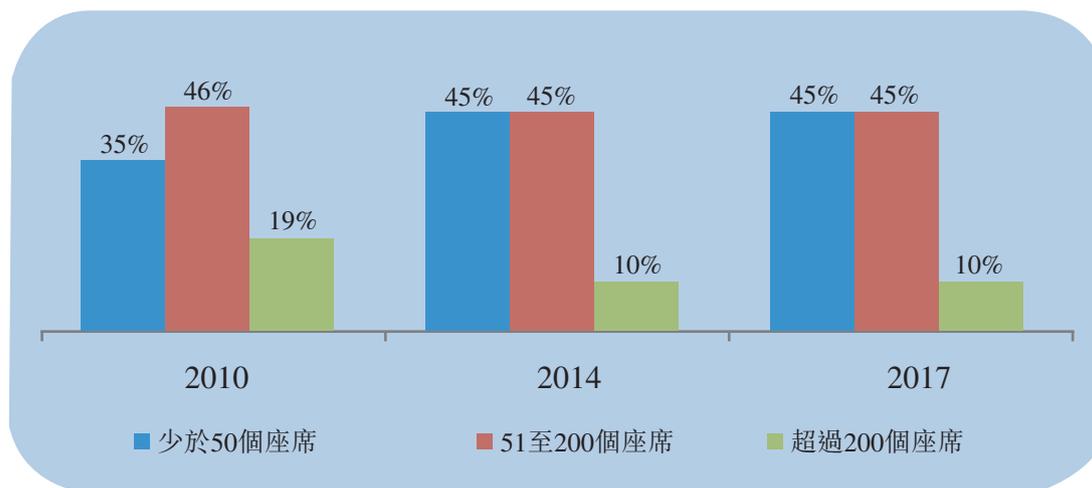
### 按行業劃分的採納趨勢

二零一零年的主要行業包括銀行、金融服務及保險、電訊、旅遊及服務業。大訂單(超過200名話務員)一般源自銀行、金融服務及保險分部。其他行業如物流、外判及零售業於二零一零年穩步上升。大部分新客戶乃來自該等分部。企業電話解決方案廣為服務及醫療保健分部採用。

## 行業概覽

### 香港客戶聯絡中心應用軟件市場－按座席劃分的市場摘要

客戶聯絡中心應用軟件市場：二零一零年、二零一四年及二零一七年按座席劃分的採納趨勢(香港)



附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

### 按座席劃分的採納趨勢

大部分收入來自少於200名話務員的中小型客戶聯絡中心。此乃由於香港市場相對較小，故少於200名話務員的客戶聯絡中心營運更具效率。企業通常於中國設立大型客戶聯絡中心以滿足當地較大的客戶群需求。超過200名話務員的大型客戶聯絡中心來自銀行、金融服務及保險分部(如銀行及保險公司)。

### 香港客戶聯絡中心應用軟件市場－競爭力摘要

客戶聯絡中心應用軟件市場：二零一零年主要戰略及措施(香港)

| 供應商 | 市場份額  |       | 主要分部                   | 市場領導者                 |
|-----|-------|-------|------------------------|-----------------------|
|     | 二零零九年 | 二零一零年 |                        |                       |
| D   | 22.4% | 30.7% | ACD、CTI、IVR、<br>OB及MM  | ACD、CTI、IVR、<br>OB及MM |
| E   | 18.5% | 17.9% | ACD、CTI、IVR、<br>OB及WFM | WFM                   |
| F   | 19.4% | 21.5% | CM及WFM                 | WFM                   |

附註：

所有數字經四捨五入，基準年為二零一零年。資料來源：Frost & Sullivan

## 行業概覽

---

### **D**

D以高品牌知名度及客戶忠誠度雄踞二零二零年香港市場翹楚。其競爭優勢包括定制化解決方案(每名話務員的表現評估報告)、提供整體解決方案及優質服務。D與其他供應商合作開發新產品。

### **E**

作為香港第二大客戶聯絡中心整體解決方案供應商，E專門從事提供ACD、OB及WFM解決方案。E於香港WFM中居領先地位，讓客戶通過網上空間高效工作。

### **F**

此供應商主要透過其於錄音系統的優勢配合其他供應商的整體客戶聯絡中心解決方案躋身香港市場前列。客戶對其來電錄音應用軟件青睞有加，惟其他供應商(如D及H)因配備自有來電錄音解決方案而更具競爭力。

*附註：* 經Frost & Sullivan確認，供應商D、E及F為香港客戶聯絡中心應用軟件市場的主要供應商。本集團收入主要來自香港客戶聯絡中心服務市場，而非客戶聯絡中心應用軟件市場。本集團未能取得供應商D、E及F的同意，以於文件內披露彼等名稱，並認為，由於本集團的大部份收入並非來自客戶聯絡中心應用軟件市場，故有關資料對文件讀者而言並非屬必需。

## 監管及法律事宜

### 監管及法律事宜

#### 執照及許可證

香港電訊業受電訊條例(香港法例第106章)及香港電訊管理局(OFTA)監管。於最後實際可行日期，並無任何法規規定本集團必須取得任何批准及／或執照方可開展其現有業務範疇。

非應邀電子訊息條例(香港法例第593章)(「UEMO」)於二零零七年五月制定及生效。UEMO管轄商業電子訊息的發送，就UEMO而言，商業電子訊息包括透過公共電訊服務(其中包括短訊、傳真或電郵)向電子地址發送的任何形式訊息，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，以宣傳、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為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。本集團並無使用任何地址搜集軟件，惟根據客戶提供的顧客名單代表客戶發送短訊形式的商業電子訊息。本公司已就本集團遵守UEMO情況尋求法律意見。本公司香港法律顧問根據本公司提供的文件及資料，認為本集團於往績記錄期間及直至最後實際可行日期已遵守UEMO規定。本集團董事與本公司香港法律顧問持相同觀點，認為本集團遵守UEMO開展業務。誠如本集團香港法律顧問確認，本集團的現有業務活動符合UEMO的規定。

就提供涉及一般或人壽保險產品的客戶聯絡服務而言，本集團的客戶服務員須取得相關保險執照。由於本集團的客戶服務員並無營銷或交叉銷售任何投資產品，故彼等毋須持有任何監管機構頒發的任何相關牌照。

本公司已就本集團是否取得一切所需牌照、許可及證書並遵守所有適用法例及法規尋求法律意見。本公司的香港法律顧問根據本公司提供的文件及資料，認為除推廣及銷售保險產品外，本集團所提供的服務不屬於任何特定類別及／或行業，而須受限於特定規則、法例、法規、發牌規定或批准。倘本集團開展業務並無任何特定規則、法例、法規、發牌規定或批准，則無須取得任何特定牌照或批准。就推廣及銷售保險產品而言，本集團及其負責推廣及銷售保險產品的客戶服務員已根據有關法例及法規取得相關保險牌照，及

## 監管及法律事宜

---

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團已遵守香港保險業聯會的規例。因此，除取得商業登記證及相關保險牌照外，本集團無須取得香港的任何其他牌照、許可、證書或批准，且於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團已取得於香港進行業務所需的一切必要牌照、許可及證書。本集團董事與本公司香港法律顧問持相同觀點。

## 歷史與發展

### 歷史與發展

#### 業務歷史

黃先生、凌先生及其他業務合夥人於一九九零年創立本集團。

本集團的首個客戶聯絡服務中心於一九九一年一月設立，約有30個服務座席，在取得280MHz的公共電訊業務營業執照後主要提供傳呼服務。

由於預期全球移動通訊系統服務推出後傳呼服務的需求將會下降，本集團於一九九四年加快物色外判業務投資機遇。為了方便擴張外判業務，本集團於一九九四年年中將辦公室及客戶聯絡服務中心搬遷至九龍的九龍灣，並將客戶聯絡服務中心的容量擴充至約100個服務座席。易寶通訊服務自一九九五年向香港一家大型電訊營運商提供外判服務。具體而言，易寶通訊服務向客戶提供電話系統、電話線和電話中心系統等電話中心設施；於易寶通訊服務僱用體制下招募並培訓話務員，以及負責電話中心的日常營運及管理。同時，本集團開始更加專注開發及更新自有系統及應用軟件，從而向客戶提供互動性更強且更為全面的服務，以滿足未來業務發展需要及各行各業客戶的喜好。

從一九九零年入行開始，本集團於香港聯絡服務業逐步確立聲望，以提供優質服務馳名。自一九九五年起，本集團與香港的電訊營運商簽訂多份合約，業務開始大幅增長。為了滿足外判業務與日俱增的需求，本集團決定於一九九七年將位於九龍的九龍灣的客戶聯絡服務中心的容量進一步擴充至約180個服務座席。面對本集團聯絡服務的高速發展，為保證向客戶提供優質服務，本集團採用標準化工序及全面品質監控體系。一九九七年七月，易寶通訊服務憑藉設計及推行電話營銷及24小時客戶服務熱線策略的傑出表現，獲香港品質保證局(HKQAA)頒授ISO 9001品質管理體系認證。為爭取最大效益，本集團於一九九九年將九龍的九龍灣的客戶聯絡服務中心的容量進一步擴大至約320個服務座席。

為更有效控制營運成本，本集團由二零零零年起利用於電訊領域的工程專業知識及經驗自行開發軟件系統。本集團自行研發軟件減少依賴外部軟件，並有效削減聯絡服務業務的營運成本。二零零零年，本集團推出自行研發軟件EPRO2K電話中心解決方案。

## 歷史與發展

二零零二年年底，本集團推出EPRO2K升級版，名為EPRO3K，後易名為偉思聯絡中心系統。它提供的電腦電話集成(CTI)平台，在電腦和電話系統之間建立聯繫，本集團可藉此提供全面的多媒體及功能服務，包括通過電話中心、客戶關懷服務、電話營銷、資料錄入、資料處理及市場調查進行處理。同年，本集團在政府部門的招標項目中標，並由二零零三年至二零零九年期間提供服務，是項業務產生的總收入約為5,000萬港元。

本集團改進現有諮詢熱線及訊息服務的操作，將IVRS、電話中心及問訊台整合為同一平台，可利用通用排隊系統處理通過電話、傳真及電子郵件的多媒體呼入服務請求。本集團自行研發的先進通訊中心系統平台及其IVR語音引導功能、外判及借調服務，有助提高查詢熱線業務操作流程效率並提供更多查詢處理數據用作分析。

自二零零三年起，本集團將業務範圍擴展至公營部門、銀行與金融機構以及保險行業，主要客戶包括多家香港大型商業零售銀行及跨國保險公司。

為滿足外判業務不斷增長的需求，本集團於二零零六年初在香港鰂魚涌設立了第二個客戶聯絡服務中心，增加了約150個服務座席。同年，本集團在九龍觀塘設立第三個客戶聯絡服務中心，增加約170個服務座席。本集團當時在香港的三個客戶聯絡服務中心共約有640個服務座席。

於二零零八年，由於九龍區和新界區應聘勞動力較多，可緩解聘用人員困難，本集團將位於鰂魚涌的客戶聯絡服務中心搬遷至觀塘的駱駝漆大廈，將本集團的營運規模擴大至約850個服務座席，超逾1,000名客戶服務員。

### 公司歷史

在本集團成立之前，黃先生曾擔任星光傳呼機有限公司經理約七年，而凌先生乃易寶系統有限公司(「易寶系統」)的創辦人並自其於一九八五年註冊成立以來擁有其50%權益。彼自一九八五年以來一直擔任易寶系統執行董事及自一九九三年二月起擔任非執行董事職務，並於二零零零年三月十七日辭任其董事職務。黃先生與凌先生多次在不同的業務場合會面而逐漸熟識，他們在共同開發傳呼業務的商機方面志同道合。因此，憑藉其個人或內部資源，凌先生及易寶系統於一九九零年七月收購易寶通訊服務並提供了初始資本。易寶通訊集團成立於一九九零年十一月八日，乃易寶通訊服務的控股公司，其中易寶通訊集團由易寶系統(由凌先生擁有40%權益及由獨立第三方擁有60%權益)、疊茂有限公司(由黃先生及兩名獨立第三方龍英男先生與藍國富先生擁有同等股份)及統堅投資有限公司(由兩名獨立第三方，即Wu Wai Hung先生及JPT Computer Services Limited，持有同等股份)分別持有51%、35%及14%權益。

## 歷史與發展

本集團於一九九零年創建時，易寶系統當時由凌先生擁有40%權益。於二零零零年七月八日，易寶系統成為易寶有限公司(股份代號：香港8086，於二零零零年七月二十七日於創業板上市)的全資附屬公司。董事確認凌先生已於二零零零年通過栢哥利有限公司(當時由凌先生全資所有)將其於易寶系統的權益轉換為其關連公司的股權。凌先生隨後於二零零零年三月十七日辭去其易寶系統董事職務。董事確認，本集團於一九九零年成立之時，易寶系統乃易寶通訊服務的主要股東之一，因此凌先生及易寶系統已同意本集團使用「Epro Telecom」名稱以區別於易寶系統。其後易寶系統於一九九二年不再為本集團的股東之時，據凌先生表示，易寶系統同意本集團可使用「Epro Telecom」名稱發展其自身業務。然而，於該重要時刻，凌先生及易寶系統其他董事及股東並無簽署任何書面文件，及本集團並無就此支付易寶有限公司及其附屬公司的任何貨幣代價。此外，自本集團於一九九零年成立以來，本集團於市場推廣材料中使用「Epro Telecom」名稱以區別於易寶系統以及易寶有限公司及其附屬公司。

易寶系統及本集團已於香港成功註冊彼等各自均帶有名稱「Epro」的商標及服務標誌，惟附予可區分的設計及標誌，並已符合商標條例及商標規則規定的註冊要求。於商標申請期間，本集團並無接獲香港特別行政區政府商標註冊處發出的任何拒絕註冊或任何第三方的反對。董事認為，鑑於易寶系統僅按第42類(電腦編程)註冊其商標及服務標誌，而本集團按第35類、38類、41類及42類註冊商標及服務標誌(反映本集團的業務覆蓋範疇不限於電腦編程，亦包括經營電話中心、電訊服務、客戶聯絡中心服務員的培訓服務)，故商標及服務標誌可有助區分易寶系統及本集團。此外，本集團的市場推廣材料包括本集團標誌、信箋及域名，均帶有可清楚區別於易寶系統的「Epro Telecom」名稱。本集團的商標及服務標誌詳情載於文件附錄五「法定及一般資料」一節「本集團的知識產權」一段。誠如文件第139頁所述，於最後實際可行日期，本集團並無獲悉，(i)本集團侵犯第三方擁有的任何知識產權；或(ii)任何第三方侵犯本集團擁有的任何知識產權。

此外，董事認為易寶有限公司現任管理層不會反對使用「Epro」及／或「Epro Telecom」商標名稱，理由如下：(a)據凌先生確認，凌先生及易寶系統其他董事及股東已就本集團於該重要時刻使用該等名稱達成協議及共識；(b)本集團自其成立以來使用「Epro」商標名稱長達二十餘載；(c)本集團已成功向香港知識產權署註冊其帶有「Epro」名稱的商標及服務標誌；(d)本集團自其成立以來在所有市場推廣材料中一直使用「Epro Telecom」名稱；(e)本集團於採用「Epro」或「Epro Telecom」商標名稱以來的過去二十年中從未接獲易寶有限公司及／或其附屬公司有關使用該等名稱的任何投訴；及(f)本集團並無涉及有關使用「Epro」及「Epro Telecom」商標名稱的任何訴訟、仲裁或申索，且本集團並不知悉任何尚未了結或面臨的訴訟、仲裁或申索。

## 歷史與發展

除上文所披露者及凌先生自一九八五年起至二零零零年三月期間為易寶系統股東外，易寶系統及易寶有限公司與本集團及其董事、股東、高級管理層成員及彼等各自聯繫人士於現時或過往概無任何關係，且易寶有限公司為獨立第三方。

本集團各現有成員公司的公司歷史概要載列如下：

### 易寶通訊服務有限公司

易寶通訊服務於一九九零年二月二十三日於香港註冊成立，法定股本為10,000港元(分為10,000股每股面值1港元的股份，其中兩股認購人股份經已發行並由獨立第三方金誠秘書有限公司及宏孚有限公司持有)。易寶通訊服務自註冊成立起一直負責電話中心的管理及營運。

於一九九零年七月二十五日，宏孚有限公司及金誠秘書有限公司持有的兩股認購人股份經已轉讓，其中一股轉讓予凌先生，另外一股以現金按面值轉讓予易寶系統，原因為易寶通訊服務尚未開業。經黃先生及凌先生協定，設立易寶通訊集團作為易寶通訊服務的控股公司。因此，易寶系統將其所持易寶通訊服務的1股股份轉讓予易寶通訊集團，並於一九九零年十一月八日向易寶通訊集團增發2,999,998股每股1港元的股份，使易寶通訊服務的實繳股本增至3,000,000港元。實繳股本增加及增發新股份後，易寶通訊集團及凌先生分別持有易寶通訊服務的99.99%及0.01%股權。

於一九九四年十二月三十日，法定股本藉增設20,000,000股新股份增至23,000,000港元，該等新股份於當日配發予易寶通訊集團。於該配發後，易寶通訊集團及凌先生分別持有易寶通訊服務的99.99%及0.01%的股權。

於二零零一年十二月十九日，凌先生向代名人公司Armfar Limited轉讓其1股易寶通訊服務股份，Armfar Limited於當日簽署信託契據，以信託方式代易寶通訊集團持有上述1股股份，本公司香港法律顧問認為該信託合法有效。因此，易寶通訊集團實益全資擁有易寶通訊服務。

於二零零二年十一月一日，Armfar Limited向MSL轉讓其1股易寶通訊服務股份，MSL於當日簽署信託契據，以信託方式代易寶通訊集團持有上述1股股份，本公司英屬處女群島法律顧問認為該信託合法有效。因此，易寶通訊服務仍由易寶通訊集團實益全資擁有，且股權架構不變。

上述所有易寶通訊服務股份轉讓均按面值進行，作相關投資用途。

除上文所披露者外，金誠秘書有限公司及宏孚有限公司為獨立第三方，過去或目前與本集團及其董事、股東、高級管理層成員及彼等各自聯繫人士概無關聯。

## 歷史與發展

### 易寶通訊服務普通股本的股權百分比變動概要

|                            | 變動日期            |                 |                |                 |                 |                |
|----------------------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|
|                            | 一九九零年<br>二月二十三日 | 一九九零年<br>七月二十五日 | 一九九零年<br>十一月八日 | 一九九四年<br>十二月三十日 | 二零零一年<br>十二月十九日 | 二零零二年<br>十一月一日 |
| 股東                         |                 |                 |                |                 |                 |                |
| 金誠秘書有限公司                   | 50.00           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 不適用            |
| 宏孚有限公司                     | 50.00           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 不適用            |
| 凌先生                        | 不適用             | 50.00           | 0.01           | 0.01            | 不適用             | 不適用            |
| 易寶系統有限公司                   | 不適用             | 50.00           | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 不適用            |
| 易寶通訊集團有限公司                 | 不適用             | 不適用             | 99.99          | 99.99           | 99.99           | 99.99          |
| Armfar Limited (附註1)       | 不適用             | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 0.01            | 不適用            |
| Merry Silver Limited (附註2) | 不適用             | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 0.01           |
|                            | <u>100%</u>     | <u>100%</u>     | <u>100%</u>    | <u>100%</u>     | <u>100%</u>     | <u>100%</u>    |

附註：

1. 金誠秘書有限公司與宏孚有限公司均為獨立第三方。
2. Armfar Limited以信託方式代易寶通訊集團有限公司持有易寶通訊服務的股份。
3. Merry Silver Limited以信託方式代易寶通訊集團有限公司持有易寶通訊服務的股份。

### 易寶通訊集團有限公司

易寶通訊集團於一九九零年九月二十八日於香港註冊成立。於註冊成立時，易寶通訊集團的法定股本為10,000港元(分為10,000股每股面值1.00港元的股份，其中兩股認購人股份經已發行並由獨立第三方金誠秘書有限公司及宏孚有限公司持有)。易寶通訊集團是易寶通訊服務及易寶通訊科技的控股公司，自其註冊成立以來負責向所有集團成員公司提供支援服務。

於一九九零年十一月八日，易寶系統、疊茂有限公司及統堅投資有限公司分別獲配發及發行新股份4,449,998股、3,053,920股及1,221,570股。同日，由於易寶通訊集團尚未開業，金誠秘書有限公司及宏孚有限公司持有的兩股認購人股份以現金按面值轉讓予易寶系統。

於轉讓之時，易寶系統由凌先生、鍾炳芬先生、黃紀思先生、雷射電腦有限公司及Lo Kar Chun先生分別持有40.09%、0.01%、13.30%、44.30%及2.30%權益。統堅投資有限公司由兩名獨立第三方Wu Wai Hung先生和JPT Computer Services Limited各自持股50%。疊茂有限公司由黃先生和兩名獨立第三方龍英男先生和藍國富先生擁有均等權益。

## 歷史與發展

該配發之後，易寶通訊集團由易寶系統、疊茂有限公司及統堅投資有限公司分別擁有約51%、35%及14%權益。

於一九九一年二月二十日，三名獨立第三方即Asia Venture Fund Limited、Transpac Ventures I Limited及盈資有限公司訂立認購協議並按收購價每股2.75港元分別購入2,195,388股、658,622股及54,486股易寶通訊集團新股份。於該配發後，易寶通訊集團由易寶系統、疊茂有限公司（當時由黃先生和四名獨立第三方即李明德先生、廖天賜先生、李偉放先生及Yeung Wai Ling女士分別擁有25%、25%、25%、13%及12%權益）、統堅投資有限公司、Asian Venture Fund Limited、Transpac Ventures I Limited及盈資有限公司分別擁有約38.25%、26.25%、10.5%、18.87%、5.66%及0.47%權益。

於一九九二年十一月十二日，易寶系統將其持有的4,450,000股易寶通訊集團股份轉讓予獨立第三方Visionfine Limited。於該轉讓後，易寶系統不再是易寶通訊集團的股東，易寶通訊集團由Visionfine Limited、疊茂有限公司（當時由黃先生和四名獨立第三方即李明德先生、廖天賜先生、李偉放先生及Yeung Wai Ling女士分別擁有25%、25%、25%、13%及12%權益）、統堅投資有限公司、Asian Venture Fund Limited、Transpac Ventures I Limited及盈資有限公司分別擁有約38.25%、26.25%、10.5%、18.87%、5.66%及0.47%權益。

於一九九六年十月三日，易寶國際集團有限公司（前稱資焱國際（集團）有限公司）向Visionfine Limited、疊茂有限公司、統堅投資有限公司、Asian Venture Fund Limited、Transpac Venture I Limited及盈資有限公司分別收購合共11,633,985股股份，而黃先生於當日向疊茂有限公司收購餘下的1股股份。是項收購之後，易寶通訊集團由易寶國際集團有限公司（前稱資焱國際（集團）有限公司）及黃先生分別擁有99.99%及0.01%權益。

於二零零一年十二月十九日，黃先生向Armfar Limited轉讓其1股易寶通訊集團股份，Armfar Limited以信託方式代易寶國際集團有限公司（前稱資焱國際（集團）有限公司）持有，本公司香港法律顧問認為該信託合法有效。於二零零二年十一月一日，Armfar Limited向MSL轉讓1股股份，MSL以信託方式代易寶國際集團有限公司（前稱資焱國際（集團）有限公司）持有上述1股股份，本公司香港法律顧問認為該信託合法有效。因此，易寶通訊集團由易寶國際集團有限公司（前稱資焱國際（集團）有限公司）全資擁有。

根據於二零零二年十一月一日簽訂的一份信託契據，MSL獲指派以信託方式代易寶國際集團有限公司（前稱資焱國際（集團）有限公司）持有1股易寶通訊集團股份，本公司的英屬處女群島法律顧問認為該信託合法有效。

## 歷史與發展

於二零零三年年底，獨立第三方太平洋網絡訊息有限公司就可能收購易寶通訊集團權益接觸本集團並與本集團進行磋商。太平洋網絡訊息有限公司是美國納斯達克(全美證券商協會自動報價系統)股票市場上市公司PacificNet Inc.的全資附屬公司。PacificNet Inc.主要投資於在中國提供外判及增值服務的公司。

為共享管理理念及拓展本集團業務，太平洋網絡訊息有限公司於二零零三年十二月一日與易寶國際集團有限公司(前稱資淼國際(集團)有限公司)訂立了買賣協議，以總代價3,500,000美元(其中500,000美元以現金支付，3,000,000美元通過發行普通股(600,000股，相當於每股5.00美元)支付)向易寶國際集團有限公司(前稱資淼國際(集團)有限公司)收購3,866,993股易寶通訊集團股份及易寶通訊集團發行的3,900,000股新普通股。太平洋網絡訊息有限公司須在完成上述協議後90日內向易寶通訊集團支付500,000美元，且太平洋網絡訊息有限公司須在完成上述協議後30日內向易寶國際集團有限公司(前稱資淼國際(集團)有限公司)交付100,000股普通股(「按金股份」)作為可退還的按金。此後，太平洋網絡訊息有限公司已根據上述協議支付所有現金代價，已發行600,000股股份且已解除按金股份。代價由易寶國際集團有限公司(前稱資淼國際(集團)有限公司)與太平洋網絡訊息有限公司按照一般商業條款並參照易寶通訊集團於二零零三年十二月一日的資產淨值、易寶通訊集團的淨收入保證及易寶通訊集團的未來前景等因素通過公平磋商釐定。於二零零四年二月十三日，易寶通訊集團的法定股本增至20,000,000港元。根據該協議，易寶國際集團有限公司(前稱資淼國際(集團)有限公司)持有的3,866,993股易寶通訊集團股份轉讓予太平洋網絡訊息有限公司，並於二零零四年二月十六日配發3,900,000股易寶通訊集團新股份。代價用作易寶通訊集團的一般營運資金。此外，為穩固易寶通訊集團的財務狀況及進行業務擴張，易寶通訊集團於二零零五年九月向PacificNet Financial Services Limited提供承兌票據作為貸款4,000,000港元的回報。易寶通訊集團已悉數償還貸款且承兌票據已於二零零八年發行。於二零零四年三月三十一日，易寶國際集團有限公司(前稱資淼國際(集團)有限公司)將2,330,097股易寶通訊集團股份轉讓予MSL。於轉讓及配發事項後，易寶通訊集團由太平洋網絡訊息有限公司、易寶國際集團有限公司(前稱資淼國際(集團)有限公司)及MSL分別擁有50%、35%及15%權益。

於二零零七年十二月二十八日，易寶通訊集團的法定股本增至40,000,000港元，並於二零零八年一月二日分別向MSL及易寶國際配發及發行1,500,000股股份及3,500,000股股份。董事獲悉，太平洋網絡訊息有限公司的業務重心將轉移至遊戲及手機遊戲業務，而易寶國際則擬繼續專注於在香港提供電話中心和客戶關係管理服務，引致太平洋網絡訊息有限公司決定向易寶國際出售其所擁有易寶通訊集團的全部權益。因此，雙方於二零零八年四月十一日訂立買賣協議。董事亦獲悉，太平洋網絡訊息有限公司、易寶國際及易寶通訊集團當時其他股東並無任何糾紛而引致太平洋網絡訊息有限公司向易寶國際出售其所擁有易寶通訊集團的全部權益。根據上述買賣協議，太平洋網絡訊息有限公司以總代價21,000,000

## 歷史與發展

港元將7,766,993股易寶通訊集團股份轉讓予易寶國際。該代價乃由太平洋網絡訊息有限公司於二零零四年二月十六日收購易寶通訊集團50%股權時易寶通訊集團當時的經協定公司估值約55,000,000港元及太平洋網絡訊息有限公司於上述買賣協議日期估易寶通訊集團股權約38%之百分比計算。於二零零八年五月八日，MSL將 3,830,097股易寶通訊集團股份轉讓予易寶國際。完成上述買賣及轉讓後，易寶國際持有易寶通訊集團的99.99%，而MSL以信託方式代易寶國際持有易寶通訊集團的0.01%。因此，易寶國際全資實益擁有易寶通訊集團。

除非另行說明，上述所有易寶通訊集團股份轉讓均按面值進行，作相關投資用途。

除上文所披露者外，金誠秘書有限公司、宏孚有限公司、易寶系統、疊茂有限公司、統堅投資有限公司、Asian Venture Fund Limited、Transpac Venture I Limited、盈資有限公司、Visionfine Limited及太平洋網絡訊息有限公司均為獨立第三方，過去或目前與本集團及其董事、股東、高級管理層成員及彼等各自的聯繫人士概無關聯。

易寶通訊集團普通股本的股權百分比變動概要：

|                                | 變動日期            |                |                |                 |               |                 |                |                |                 |               |                |               |
|--------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|----------------|---------------|
|                                | 一九九零年<br>九月二十八日 | 一九九零年<br>十一月八日 | 一九九一年<br>二月二十日 | 一九九二年<br>十一月十二日 | 一九九六年<br>十月三日 | 二零零一年<br>十二月十九日 | 二零零二年<br>十一月一日 | 二零零四年<br>二月十六日 | 二零零四年<br>三月三十一日 | 二零零八年<br>一月二日 | 二零零八年<br>四月十四日 | 二零零八年<br>五月八日 |
| 股東                             |                 |                |                |                 |               |                 |                |                |                 |               |                |               |
| 金誠秘書有限公司                       | 50.00           | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 宏孚有限公司                         | 50.00           | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 易寶系統有限公司                       | 不適用             | 51.00          | 38.25          | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 疊茂有限公司(附註1)                    | 不適用             | 35.00          | 26.25          | 26.25           | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 統堅投資有限公司(附註2)                  | 不適用             | 14.00          | 10.50          | 10.50           | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| Asian Venture Fund Limited     | 不適用             | 不適用            | 18.87          | 18.87           | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| Transpac Venture I Limited     | 不適用             | 不適用            | 5.66           | 5.66            | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 盈資有限公司                         | 不適用             | 不適用            | 0.47           | 0.47            | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| Visionfine Limited             | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 38.25           | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 黃先生                            | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 0.01          | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 易寶國際集團有限公司(前稱資益國際<br>(集團)有限公司) | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 99.99         | 99.99           | 99.99          | 49.99          | 35.00           | 43.52         | 81.35          | 99.99         |
| Armfar Limited(附註3)            | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 0.01            | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用            | 不適用           |
| 太平洋網絡訊息有限公司                    | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 50.00          | 50.00           | 37.82         | 不適用            | 不適用           |
| Merry Silver Limited(附註4)      | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 0.01           | 0.01           | 15.00           | 18.66         | 18.65          | 0.01          |
|                                | 100%            | 100%           | 100%           | 100%            | 100%          | 100%            | 100%           | 100%           | 100%            | 100%          | 100%           | 100%          |

## 歷史與發展

附註：

1. 金誠秘書有限公司與宏孚有限公司均為獨立第三方。
2. 疊茂有限公司由黃先生、龍英男及藍國富擁有均等權益。於一九九一年二月二十日，疊茂有限公司由黃先生、李明德、廖天賜、李偉放及Yeung Wai Ling分別擁有25%、25%、25%、13%及12%權益。
3. 統堅投資有限公司由JPT Computer Services Limited及Wu Wai Hung分別擁有50%權益。於一九九一年二月二十日，統堅投資有限公司由凌先生、黃紀思、Chun Yuen Chung及Wu Wai Hung分別擁有51.3%、24.4%、16.3%及8.1%權益。
4. Armfar Limited以信託方式代易寶國際集團有限公司（前稱資森國際（集團）有限公司）持有易寶通訊集團的股份。
5. Merry Silver Limited以信託方式代易寶國際集團有限公司（前稱資森國際（集團）有限公司）持有易寶通訊集團的股份。

### Merry Silver Limited

MSL於二零零零年十一月三日於英屬處女群島註冊成立，法定股本為50,000美元（分為50,000股每股面值1美元的股份）。MSL為投資控股公司。

於二零零零年十二月六日，黃紀思先生獲配發1股MSL股份。於二零零三年三月七日，黃先生及凌先生分別獲配發1股MSL股份；於二零零五年十一月九日，黃紀思先生將其持有的1股MSL股份轉讓予黃先生，而凌先生則收購了1股MSL股份。

於二零零八年六月十一日，MSL的實繳股本從4.00美元增至10,000美元，並分別向黃先生、凌先生、張女士及丁女士配發及發行4,698股、4,598股、500股及200股股份。該配發完成之後，MSL由黃先生、凌先生、張女士及丁女士分別擁有47%、46%、5%及2%。此後，MSL的股權架構並無變化。

上述所有MSL股份轉讓均按面值進行，作相關個人投資用途。

除上文所披露者外，黃紀思先生於一九九二年十二月三十一日至二零零九年十月二十三日期間擔任統堅的董事，並於二零零零年十二月六日至二零零五年十一月九日期間擔任MSL的董事。

## 歷史與發展

MSL普通股本的股權百分比變動概要：

|     | 變動日期           |               |                |                |
|-----|----------------|---------------|----------------|----------------|
|     | 二零零零年<br>十二月六日 | 二零零三年<br>三月七日 | 二零零五年<br>十一月九日 | 二零零八年<br>六月十一日 |
| 股東  |                |               |                |                |
| 黃紀思 | 100.00         | 33.33         | 不適用            | 不適用            |
| 黃先生 | 不適用            | 33.34         | 50.00          | 47.00          |
| 凌先生 | 不適用            | 33.33         | 50.00          | 46.00          |
| 張女士 | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 5.00           |
| 丁女士 | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 2.00           |
|     | <u>100%</u>    | <u>100%</u>   | <u>100%</u>    | <u>100%</u>    |

### 易寶國際集團有限公司

易寶國際於一九九五年六月二十二日於香港註冊成立，法定股本為10,000港元(分為10,000股每股面值1港元的股份，其中兩股認購人股份經已發行並由獨立第三方Common Vote Nominees Limited與Common Poll Nominees Limited持有)。易寶國際為投資控股公司。

於一九九五年九月六日，由於易寶國際尚未開始營業，兩股認購人股份經已按面值轉讓以換取現金，其中一股轉讓予凌先生，另外一股轉讓予黃先生。黃先生和凌先生自易寶通訊集團成立以來一直擔任其董事。

於一九九六年七月二十六日，本集團邀得若干投資者投資易寶國際，分別為張女士、Leung Wai Hing先生、李偉放先生、李明德先生、廖天賜先生、吳秀平先生、柏哥利有限公司、蘇子科先生、丁女士、統堅投資有限公司、黃紀思先生及均泰投資有限公司。因此，分別向上述人士配發及發行100股、100股、1,350股、2,050股、650股、1,100股、1,319股、650股、100股、420股、310股、500股和1,349股股份。於該配發完成後，易寶國際當時由黃先生、凌先生、張女士、Leung Wai Hing先生、李偉放先生、李明德先生、廖天賜先生、吳秀平先生、柏哥利有限公司、蘇子科先生、丁女士、統堅投資有限公司、黃紀思先生及均泰投資有限公司分別擁有約13.5%、0.01%、1%、1%、13.5%、20.5%、6.5%、11%、13.19%、6.5%、1%、4.2%、3.1%及5%權益。統堅投資有限公司由凌先生、黃紀思先生、Chun Yuen Chung先生及Wu Wai Hung先生擁有約51.3%、24.4%、16.3%及8.1%權益。

## 歷史與發展

於一九九七年三月十二日，李明德先生分別向李偉放先生、廖天賜先生、柏哥利有限公司、蘇子科先生及黃先生轉讓其持有的150股、50股、100股、50股及150股易寶國際股份。於該轉讓後，易寶國際由張女士、Leung Wai Hing先生、李偉放先生、李明德先生、廖天賜先生、凌先生、吳秀平先生、柏哥利有限公司、蘇子科先生、丁女士、統堅投資有限公司、黃紀思先生、均泰投資有限公司及黃先生分別擁有約1%、1%、15%、15.5%、7%、0.01%、11%、14.19%、7%、1%、4.2%、3.1%、5% 及15%權益。

於一九九九年二月二十八日，通過分別向張女士、Leung Wai Hing先生、李偉放先生、廖天賜先生、吳秀平先生、柏哥利有限公司、蘇子科先生、丁女士、統堅投資有限公司、黃紀思先生、均泰投資有限公司及黃先生配發及發行129,900股、129,900股、1,948,500股、909,300股、1,428,900股、1,844,580股、909,300股、129,900股、545,580股、402,690股、649,500股及1,948,500股股份，易寶國際的已發行股本增至13,000,000港元。

於一九九九年三月十二日，李明德先生向李偉放先生轉讓其所持1,550股易寶國際股份，且凌先生向柏哥利有限公司轉讓1股其所持易寶國際股份。於上述轉讓完成後，易寶國際由張女士、Leung Wai Hing先生、李偉放先生、廖天賜先生、吳秀平先生、柏哥利有限公司、蘇子科先生、丁女士、統堅投資有限公司、黃紀思先生、均泰投資有限公司及黃先生分別擁有約1.18%、1.18%、17.76%、8.28%、13.01%、16.81%、8.28%、1.18%、4.97%、3.67%、5.92%及17.76%權益。

於二零零零年三月六日，易寶國際分別向均泰投資有限公司、蘇子科先生、張女士、黃先生、吳秀平先生、李偉放先生、廖天賜先生、黃紀思先生、柏哥利有限公司及統堅投資有限公司配發及發行119,122股、166,771股、23,824股、200,000股、230,000股、357,652股、166,771股、73,856股、338,307股及100,063股易寶國際股份。

於一九九九年十一月五日，Leung Wai Hing先生向黃先生轉讓其所持130,000股易寶國際股份。於二零零一年十一月十五日，均泰投資有限公司向獨立第三方Full Money Finance Inc轉讓769,122股易寶國際股份，且吳秀平先生於當日向Full Money Finance Inc轉讓1,660,000股易寶國際股份。於二零零一年十一月二十二日，廖天賜先生及蘇子科先生分別向獨立第三方Longchamp Investments Group Limited轉讓1,076,771股和1,076,771股易寶國際股份。

於二零零一年十一月二十四日，李偉放先生向獨立第三方Far Ocean Developments Limited轉讓2,309,202股股份，廖天賜先生及蘇子科先生於當日分別向Longchamp Investments Group Limited轉讓1,076,771股及1,076,771股易寶國際股份，且吳秀平先生和均泰投資有限公司分別向Full Money Finance Inc轉讓1,660,000股及769,122股股份。於上述轉讓完成後，易寶國際由張女士、Full Money Finance Inc、Longchamp Investments Group Limited、Far Ocean Developments Limited、柏哥利有限公司、丁女士、統堅投資有限公司、黃紀思先生及黃先生分別擁有約1.21%、19.04%、16.87%、18.09%、17.11%、1.02%、5.06%、3.74%及17.86%權益。

## 歷史與發展

於二零零二年九月七日，Far Ocean Developments Limited、Full Money Finance Inc及Longchamp Investments Group Limited分別向MSL轉讓2,309,202股、2,429,122股及2,153,542股易寶國際股份。該轉讓之後，易寶國際由張女士、柏哥利有限公司、丁女士、統堅投資有限公司、黃紀思先生、黃先生及MSL分別擁有約1.21%、17.11%、1.02%、5.06%、3.74%、17.86%及54%權益。

於二零零五年十一月十日，黃紀思先生分別向黃先生和凌先生轉讓238,428股和238,428股易寶國際股份。於該轉讓完成後，易寶國際由張女士、柏哥利有限公司、丁女士、統堅投資有限公司、MSL、黃先生及凌先生分別擁有約1.21%、17.11%、1.02%、5.06%、54%、19.73%及1.87%權益。統堅投資有限公司由張女士、黃紀思先生、Chun Yuen Chung先生及Wu Wai Hung先生分別擁有51.3%、24.4%、16.3%及8.1%權益。

於二零零八年七月十一日，MSL分別向張女士、柏哥利有限公司、丁女士、統堅投資有限公司、黃先生及凌先生收購153,824股、2,184,307股、130,000股、646,063股、2,518,428股及238,428股易寶國際股份。根據於當日簽署的一份信託契據，黃先生受託為MSL持有1股易寶國際股份，本公司香港法律顧問認為該信託合法有效。MSL完成上述收購後，MSL及黃先生分別擁有易寶國際的12,762,915股股份及1股股份。因此，MSL實益全資擁有易寶國際。

上述所有易寶國際股份轉讓均按面值進行，作相關個人投資用途。

除上文所披露者外，Common Vote Nominees Limited、Common Poll Nominees Limited、Leung Wai Hing先生、李偉放先生、李明德先生、廖天賜先生、吳秀平先生、柏哥利有限公司、蘇子科先生、統堅投資有限公司、黃紀思先生、均泰投資有限公司、Full Money Finance Inc、Longchamp Investments Group Limited及Far Ocean Developments Limited均為獨立第三方，過去或目前與本集團及其董事、股東、高級管理層及彼等各自聯繫人士概無任何關聯。

## 歷史與發展

易寶國際普通股本的股權百分比變動概要：

|                        | 變動日期            |               |                 |                |                 |                |               |                |                  |                  |               |                |                |
|------------------------|-----------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|------------------|------------------|---------------|----------------|----------------|
|                        | 一九九五年<br>六月二十二日 | 一九九五年<br>九月六日 | 一九九六年<br>七月二十六日 | 一九九七年<br>三月十二日 | 一九九九年<br>二月二十八日 | 一九九九年<br>三月十二日 | 二零零零年<br>三月六日 | 二零零一年<br>十一月五日 | 二零零一年<br>十一月二十二日 | 二零零一年<br>十一月二十四日 | 二零零二年<br>九月七日 | 二零零五年<br>十一月十日 | 二零零八年<br>七月十一日 |
| <i>股東</i>              |                 |               |                 |                |                 |                |               |                |                  |                  |               |                |                |
| Common Vote            |                 |               |                 |                |                 |                |               |                |                  |                  |               |                |                |
| Nominees Limited       | 50.00           | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| Common Poll Nominees   |                 |               |                 |                |                 |                |               |                |                  |                  |               |                |                |
| Limited                | 50.00           | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| 黃先生 (附註3)              | 不適用             | 50.00         | 13.50           | 15.00          | 17.75           | 17.76          | 16.84         | 17.86          | 17.86            | 17.86            | 17.86         | 19.73          | 0.01           |
| 凌先生                    | 不適用             | 50.00         | 0.01            | 0.01           | 0.01            | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 1.87           | 不適用            |
| 張女士                    | 不適用             | 不適用           | 1.00            | 1.00           | 1.18            | 1.18           | 1.20          | 1.20           | 1.20             | 1.21             | 1.21          | 1.21           | 不適用            |
| 丁女士                    | 不適用             | 不適用           | 1.00            | 1.00           | 1.18            | 1.18           | 1.02          | 1.02           | 1.02             | 1.02             | 1.02          | 1.02           | 不適用            |
| Leung Wai Hing         | 不適用             | 不適用           | 1.00            | 1.00           | 1.18            | 1.18           | 1.02          | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| 李偉放                    | 不適用             | 不適用           | 13.50           | 15.00          | 17.75           | 17.76          | 18.09         | 18.09          | 18.09            | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| 李明德                    | 不適用             | 不適用           | 20.50           | 15.50          | 0.01            | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| Liu Tin Chi            | 不適用             | 不適用           | 6.50            | 7.00           | 8.28            | 8.28           | 8.44          | 8.44           | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| 吳秀平                    | 不適用             | 不適用           | 11.00           | 11.00          | 13.02           | 13.01          | 13.01         | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| 柏哥利有限公司(附註1)           | 不適用             | 不適用           | 13.19           | 14.19          | 16.80           | 16.81          | 17.11         | 17.11          | 17.11            | 17.11            | 17.11         | 17.11          | 不適用            |
| 蘇子科                    | 不適用             | 不適用           | 6.50            | 7.00           | 8.28            | 8.28           | 8.44          | 8.44           | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| 統堅投資有限公司(附註2)          | 不適用             | 不適用           | 4.20            | 4.20           | 4.97            | 4.97           | 5.06          | 5.06           | 5.06             | 5.06             | 5.06          | 5.06           | 不適用            |
| 黃紀思                    | 不適用             | 不適用           | 3.10            | 3.10           | 3.67            | 3.67           | 3.74          | 3.74           | 3.74             | 3.74             | 3.74          | 3.74           | 不適用            |
| 均泰投資有限公司               | 不適用             | 不適用           | 5.00            | 5.00           | 5.92            | 5.92           | 6.03          | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| Full Money Finance Inc | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用           | 19.04          | 19.04            | 19.04            | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| Longchamp Investments  |                 |               |                 |                |                 |                |               |                |                  |                  |               |                |                |
| Group Limited          | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 16.88            | 16.87            | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| Far Ocean Developments |                 |               |                 |                |                 |                |               |                |                  |                  |               |                |                |
| Limited                | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 不適用              | 18.09            | 不適用           | 不適用            | 不適用            |
| Merry Silver Limited   | 不適用             | 不適用           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用           | 不適用            | 不適用              | 不適用              | 54.00         | 54.00          | 99.99          |
|                        | 100%            | 100%          | 100%            | 100%           | 100%            | 100%           | 100%          | 100%           | 100%             | 100%             | 100%          | 100%           | 100%           |

### 附註

1. Common Vote Nominees Limited與Common Poll Nominees Limited均為獨立第三方。
2. 柏哥利有限公司由凌先生及Ling Yuck Loon女士均等擁有。於二零零一年十一月五日，柏哥利有限公司由凌先生及其合法妻子顧明香女士均等實益擁有。
3. 統堅投資有限公司由凌先生、黃紀思、Chun Yuen Chung及Wu Wai Hung分別擁有51.3%、24.4%、16.3%及8.1%權益。
4. 於二零零八年七月十一日，黃先生以信託方式代Merry Silver Limited持有易寶國際的股份。

## 歷史與發展

### 易寶通訊科技有限公司

易寶通訊科技於一九八九年四月十八日於香港註冊成立，法定股本為10,000港元(分為10,000股每股面值1港元的股份，其中兩股認購人股份經已發行並由獨立第三方建威秘書服務有限公司與得勝閣有限公司持有)。易寶通訊科技由黃先生、凌先生及彼等在資訊科技及電訊行業的商業夥伴設立，自註冊成立以來一直負責本集團的技術維護及完善。

於一九八九年九月二十八日向李偉放先生發行及配發1股易寶通訊科技股份。

於一九八九年十月十八日，由於易寶通訊科技尚未開始營運，兩股認購人股份(由兩間向易寶通訊科技提供公司秘書服務的公司，即建威秘書服務有限公司及得勝閣有限公司所持有)經已按面值轉讓以換取現金，其中一股轉讓予李明德先生，另外一股轉讓予黃先生。於一九九零年三月二十六日，分別向李明德先生、黃先生及李偉放先生發行及配發166,665股、166,665股及166,667股股份。於該配發完成後，易寶通訊科技當時由李明德先生、黃先生及李偉放先生各自持有約三分之一股權。

於一九九一年一月三十日，Paging Services Inc (為易寶國際的全資附屬公司)分別向李明德先生、黃先生及李偉放先生收購166,668股、166,666股及166,666股易寶通訊科技股份。於該轉讓後，易寶通訊科技由Paging Services Inc及黃先生分別擁有99.99%及0.01%權益。

於二零零一年十二月十九日，黃先生將其持有的1股易寶通訊科技股份轉讓予Armfar Limited，由Armfar Limited受託為Paging Services Inc持有該1股股份，本公司香港法律顧問認為該信託合法有效。因此，Paging Services Inc實益全資擁有易寶通訊科技。

於二零零二年十一月一日，MSL收購Armfar Limited持有的1股易寶通訊科技股份。根據於當日簽署的一份信託契據，MSL受託為Paging Services Inc持有該1股易寶通訊科技股份，本公司英屬處女群島法律顧問認為該信託合法有效。於該轉讓後，Paging Services Inc實益全資擁有易寶通訊科技。

於二零零九年二月十九日，易寶通訊科技由易寶通訊集團持股99.99%，由MSL受託為易寶通訊集團持股0.01%。易寶通訊集團實益全資擁有易寶通訊科技。

於二零一零年三月十六日，易寶通訊科技的法定股本為5,000,000港元(分為5,000,000股每股面值1.00港元的股份)。於當日向易寶通訊集團配發2,500,000股易寶通訊科技股份。於該配發完成後，易寶通訊科技由易寶通訊集團持股99.99%，由MSL受託為易寶通訊集團持股0.01%，此後，該股權架構並無變化。

以上所有易寶通訊科技股份轉讓均按面值進行，作相關個人投資用途。

## 歷史與發展

除上文所披露者外，建威秘書服務有限公司、得勝閣有限公司、李偉放先生及李明德先生均為獨立第三方，過去或目前與本集團及本集團董事、股東、高級管理層及彼等各自聯繫人士概無任何關聯。

易寶通訊科技普通股本的股權百分比變動概要：

|                           | 變動日期           |                 |                 |                |                 |                |                |                |
|---------------------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|
|                           | 一九八九年<br>四月十八日 | 一九八九年<br>九月二十八日 | 一九九零年<br>三月二十六日 | 一九九一年<br>一月三十日 | 二零零一年<br>十二月十九日 | 二零零二年<br>十一月一日 | 二零零九年<br>二月十九日 | 二零一零年<br>三月十六日 |
| 股東                        |                |                 |                 |                |                 |                |                |                |
| 建威秘書服務有限公司                | 50.00          | 33.34           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用            |
| 得勝閣有限公司                   | 50.00          | 33.33           | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用            |
| 李偉放                       | 不適用            | 33.33           | 33.33           | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用            |
| 李明德                       | 不適用            | 不適用             | 33.33           | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用            |
| 黃先生                       | 不適用            | 不適用             | 33.34           | 0.01           | 不適用             | 不適用            | 不適用            | 不適用            |
| Paging Services Inc       | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 99.99          | 99.99           | 99.99          | 不適用            | 不適用            |
| Armfar Limited(附註1)       | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 不適用            | 0.01            | 不適用            | 不適用            | 不適用            |
| Merry Silver Limited(附註2) | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 0.01           | 0.01           | 0.01           |
| 易寶通訊集團有限公司<br>(附註3)       | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 不適用            | 不適用             | 不適用            | 99.99          | 99.99          |
|                           | <u>100%</u>    | <u>100%</u>     | <u>100%</u>     | <u>100%</u>    | <u>100%</u>     | <u>100%</u>    | <u>100%</u>    | <u>100%</u>    |

附註：

1. 建威秘書服務有限公司及得勝閣有限公司均為獨立第三方。
2. Armfar Limited以信託方式代Paging Services Inc持有易寶通訊科技的股份。
3. Merry Silver Limited以信託方式代Paging Services Inc持有易寶通訊科技的股份。於二零零九年二月十九日，Merry Silver Limited以信託方式代易寶通訊集團有限公司持有易寶通訊科技的股份。
4. 為將本集團的電話中心業務與於中國進行的研發業務區分，本集團已出售於Epro Investment Inc.及其附屬公司的權益，並以代價3,000,000港元收購Epro Investment Inc.所持全部易寶通訊科技的500,000股股份。易寶通訊科技持有偉思系統的所有權。代價3,000,000港元乃根據Epro Investment Inc.結欠本集團的債務為數3,000,000港元而釐定。雙方協定該代價將與Epro Investment Inc.結欠本集團的款項相抵銷。

## 歷史與發展

### 易寶市場推廣有限公司

易寶市場推廣有限公司於一九九五年一月三十日於香港註冊成立，法定股本為10,000港元（分為10,000股每股面值1港元的股份，其中兩股認購人股份經已發行並由獨立第三方天天註冊有限公司及Symbol (Nominees) Company Limited持有）。易寶市場推廣一直負責承接不同業務合約及根據香港保險業聯會（「香港保險業聯會」）進行本集團的保險執照登記業務。香港保險業聯會規定於香港保險業聯會登記為保險代理的各公司僅可提供保險相關服務，且一次僅可代表四家保險中介人。鑑於本集團代表四家以上保險中介客戶，本集團利用易寶市場推廣（作為本集團旗下公司之一）招攬潛在保險中介客戶。於最後實際可行日期，本集團代表八家保險中介客戶，其中易寶市場推廣代表四家客戶、易寶互動商務代表兩家客戶及餘下兩家客戶由易寶通訊服務代表。黃先生及凌先生自易寶市場推廣成立以來一直擔任其董事。於一九九五年六月二十六日，由於易寶市場推廣尚未開始營運，兩股認購人股份（由兩間向易寶市場推廣提供公司秘書服務的公司，即天天註冊有限公司及Symbol (Nominees) Company Limited所持有）經已按面值轉讓以換取現金，其中一股轉讓予黃先生，另外一股轉讓予易寶資訊傳遞有限公司。於二零零一年十二月十九日，黃先生將其持有的1股易寶市場推廣股份轉讓予Armfar Limited，由Armfar Limited受託為易寶通訊服務持有該1股易寶市場推廣股份，本公司香港法律顧問認為該信託合法有效。於該轉讓後，易寶通訊服務實益全資擁有易寶市場推廣。

於二零零二年十一月一日，MSL收購Armfar Limited持有的1股易寶市場推廣股份並受託為易寶通訊服務持有該股份，本公司英屬處女群島法律顧問認為該信託合法有效。

於二零一零年一月十二日，法定股本藉增設4,990,000股股份增至5,000,000港元，其中2,999,998股新股份配發予易寶通訊服務。此後，易寶市場推廣由易寶通訊服務實益全資擁有且其股權並無變化。

以上所有易寶市場推廣股份轉讓均按面值進行，作相關個人投資用途。

除上文所披露者外，天天註冊有限公司及Symbol (Nominees) Company Limited均為獨立第三方，過去或目前與本集團及本集團董事、股東、高級管理層及彼等各自聯繫人士概無關聯。

## 歷史與發展

易寶市場推廣普通股本的股權百分比變動概要：

|  | 變動日期           |                 |                 |                |                |
|--|----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|
|  | 一九九五年<br>一月三十日 | 一九九五年<br>六月二十六日 | 二零零一年<br>十二月十九日 | 二零零二年<br>十一月一日 | 二零一零年<br>一月十二日 |
| <i>股東</i>  |                |                 |                 |                |                |
| 天天註冊有限公司<br>Symbol (Nominees)<br>Company Limited | 50.00          | 不適用             | 不適用             | 不適用            | 不適用            |
| 黃先生  | 不適用            | 50.00           | 不適用             | 不適用            | 不適用            |
| 易寶通訊服務有限公司<br>(前稱易寶資訊傳遞有限公司)                     | 不適用            | 50.00           | 50.00           | 50.00          | 99.99          |
| Armfar Limited (附註1)                             | 不適用            | 不適用             | 50.00           | 不適用            | 不適用            |
| Merry Silver Limited (附註2)                       | 不適用            | 不適用             | 不適用             | 50.00          | 0.01           |
|  | 100%           | 100%            | 100%            | 100%           | 100%           |

附註：

1. 天天註冊有限公司及Symbol (Nominees) Company Limited均為獨立第三方。
2. Armfar Limited以信託方式代易寶通訊服務有限公司持有易寶市場推廣的股份。
3. Merry Silver Limited以信託方式代易寶通訊服務有限公司持有易寶市場推廣的股份。

### 易寶互動商務有限公司

易寶互動商務有限公司於一九九九年五月七日於香港註冊成立，其全部已發行股本由易寶通訊服務有限公司及黃先生於當日按面值2港元收購。易寶互動商務一直負責承接不同業務合約及根據香港保險業聯會進行本集團的保險執照登記業務。香港保險業聯會規定於香港保險業聯會登記為保險代理的各公司僅可提供保險相關服務，且一次僅可代表四家保險中介人。鑑於本集團代表四家以上保險中介客戶，本集團利用易寶互動商務(作為本集團旗下公司之一)招攬潛在保險中介客戶。於最後實際可行日期，本集團代表八家保險中介客戶，其中易寶互動商務代表兩家客戶、易寶市場推廣代表四家客戶及餘下兩家客戶由易寶通訊服務代表。黃先生及凌先生自易寶互動商務成立以來一直擔任其董事。於二零零一年十二月十九日，黃先生將1股易寶互動商務股份轉讓予Armfar Limited，由Armfar Limited受託為易寶通訊服務持有，本公司香港法律顧問認為該信託合法有效。於二零零二年十一月一日，Armfar Limited將1股易寶互動商務股份轉讓予MSL，同樣由MSL受託為易寶通訊服務持有。本公司英屬處女群島法律顧問認為該信託合法有效。

## 歷史與發展

於二零一零年四月二十六日，易寶互動商務的法定股本藉增設4,999,000股股份增至5,000,000港元，於當日向易寶通訊服務發行及配發2,999,998股新股份。於該配發後，易寶互動商務由易寶通訊服務及MSL分別擁有99.99%和0.01%。因此，易寶互動商務由易寶通訊服務實益全資擁有。

上述所有易寶互動商務股份轉讓均按面值進行，作相關個人投資用途。

易寶互動商務普通股本的股權百分比變動概要：

|                            | 變動日期          |                 |                |                 |
|----------------------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                            | 一九九九年<br>五月七日 | 二零零一年<br>十二月十九日 | 二零零二年<br>十一月一日 | 二零一零年<br>四月二十六日 |
| 股東                         |               |                 |                |                 |
| 易寶通訊服務有限公司                 | 50.00         | 50.00           | 50.00          | 99.99           |
| 黃先生                        | 50.00         | 不適用             | 不適用            | 不適用             |
| Armfar Limited (附註1)       | 不適用           | 50.00           | 不適用            | 不適用             |
| Merry Silver Limited (附註2) | 不適用           | 不適用             | 50.00          | 0.01            |
|                            | <u>100%</u>   | <u>100%</u>     | <u>100%</u>    | <u>100%</u>     |

附註：

1. Armfar Limited以信託方式代易寶通訊服務有限公司持有易寶互動商務的股份。
2. Merry Silver Limited以信託方式代易寶通訊服務有限公司持有易寶互動商務的股份。

### 易寶在線服務有限公司

易寶在線服務於二零零四年七月三十日在香港註冊成立，法定股本為10,000港元(分為10,000股每股面值1港元的股份)。於註冊成立時，黃先生的合法妻子張莉晴女士持有1股易寶在線服務股份。

於二零一零年二月一日，張莉晴女士向易寶國際轉讓其所持1股易寶在線服務股份。按面值轉讓股份乃因易寶在線服務以合約多樣化為目的而成立，而其本身並無從事任何業務活動，且亦無任何資產或任何溢利。有見及此，董事認為僅可按面值收購易寶在線服務。於該轉讓後，易寶在線服務由易寶國際全資擁有。

## 歷史與發展

易寶在線服務普通股本的股權百分比變動概要：

|            | 變動日期           |               |
|------------|----------------|---------------|
|            | 二零零四年<br>七月三十日 | 二零一零年<br>二月一日 |
| 股東         |                |               |
| 張莉晴(附註)    | 100.00         | 不適用           |
| 易寶國際集團有限公司 | 不適用            | 100.00        |
|            | <u>100%</u>    | <u>100%</u>   |

附註：張莉晴女士為黃先生的合法妻子

### 重組

本集團為籌備上市而進行了重組。重組涉及以下步驟：

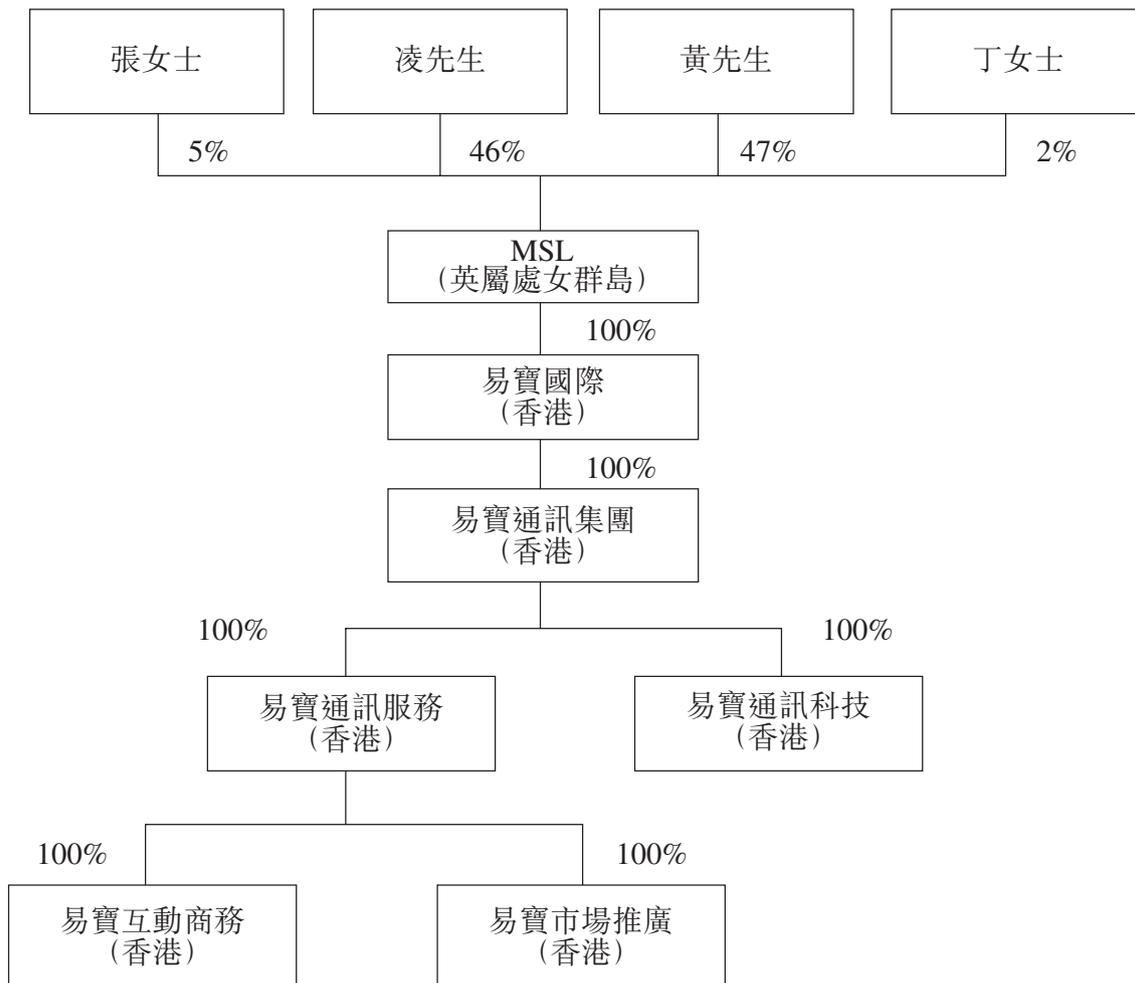
- 於二零一一年六月二十九日，本公司於開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司，且當時的全部已發行股本於當日轉讓予易寶國際。
- 於二零一一年六月十五日，Eastside Fortune Limited於英屬處女群島註冊成立，而易寶國際於二零一一年八月十五日獲發行及配發其1股股份。
- 於二零一一年六月九日，Excel Deal於英屬處女群島註冊成立，而黃先生、凌先生、張女士及丁女士於二零一一年八月十五日分別獲發行及配發47股、46股、5股及2股股份。
- 於二零一一年七月三十一日，根據唯一股東通過的決議案，本公司的名稱Epro Telecom Services Group Ltd.易寶通訊服務有限公司更改為Epro Telecom Services Group Limited易寶通訊服務集團有限公司，自二零一一年七月十三日起生效。
- 於二零一一年十一月二十四日，根據唯一股東通過的決議案，本公司的名稱已由Epro Telecom Services Group Limited易寶通訊服務集團有限公司更改為ETS Group Limited易通訊集團有限公司，自二零一一年十一月二十四日起生效。
- 於二零一一年十二月十二日，以易寶通訊服務向易寶國際配發及發行1股新股份為代價，易寶國際將易寶在線服務的全部已發行普通股轉讓予易寶通訊服務。

## 歷史與發展

- 於二零一一年十二月十二日，由於易寶國際將繼續持有非本集團成員及不構成本集團業務一部份的其他公司（「關連交易」一節所披露與本集團有持續關連交易的上述部分其他公司除外），以Eastside Fortune向易寶國際發行及配發1股入賬列作繳足的新股份為代價，易寶國際將其於易寶通訊集團的全部已發行股本轉讓予Eastside Fortune。
- 於[... ]，本公司通過增發4,962,000,000股股份，將其法定股本從380,000港元增至50,000,000港元。
- 於[... ]，以本公司向易寶國際發行及配發1股入賬列作繳足的新股份為代價，易寶國際將其於Eastside Fortune的全部已發行普通股本轉讓予本公司。
- 於[... ]，以凌先生、黃先生、張女士及丁女士分別獲配發及發行47股、46股、5股及2股股份為代價，易寶國際將其所持本公司的2股股份轉讓予Excel Deal。
- 於[... ]，本公司通過向專業及機構投資者及公眾配售，按發售價發售70,000,000股新股份，佔本公司上市後經擴大已發行股本的25%。

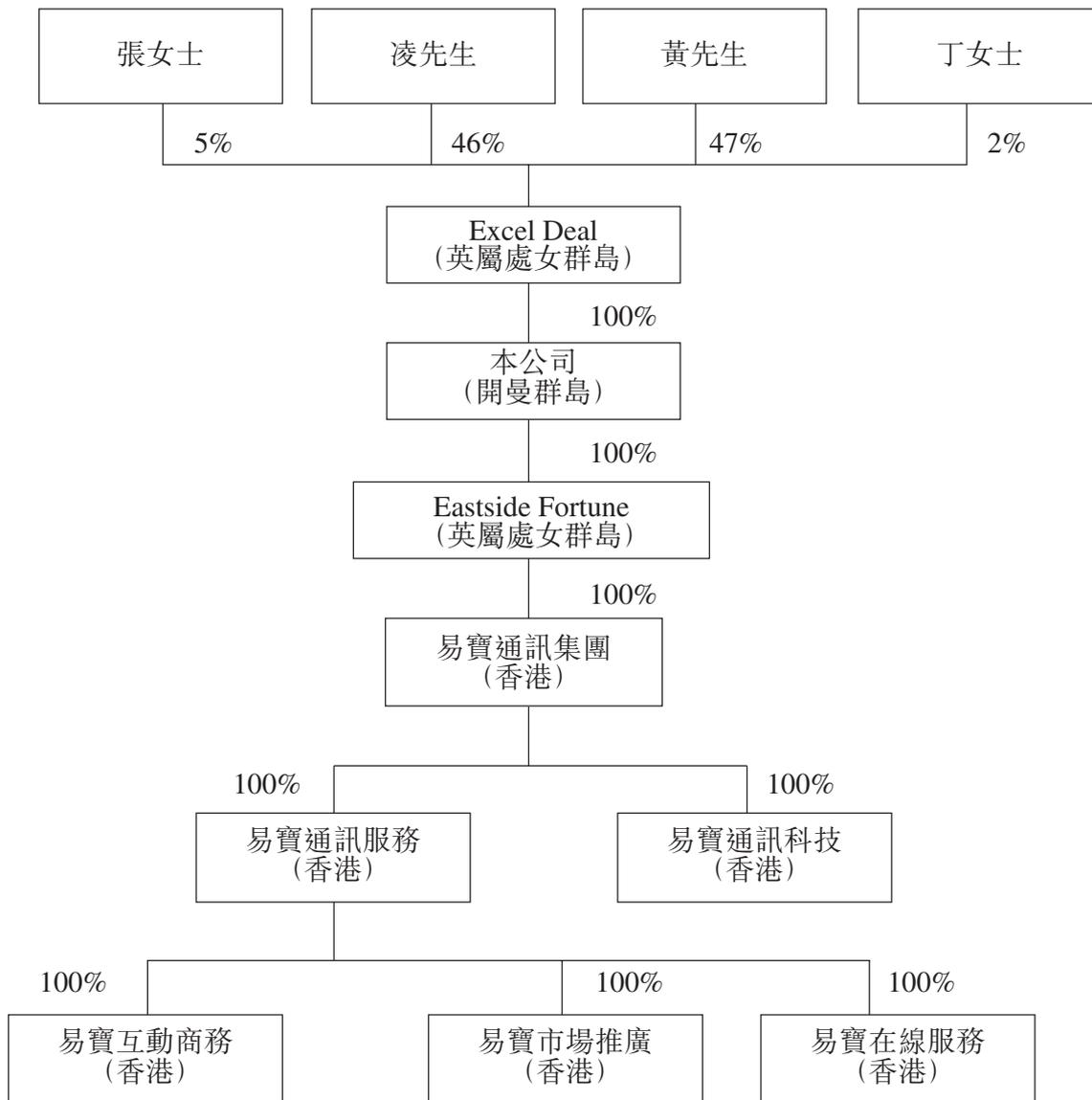
## 歷史與發展

本集團重組之前的持股比例及公司架構如下圖所示：



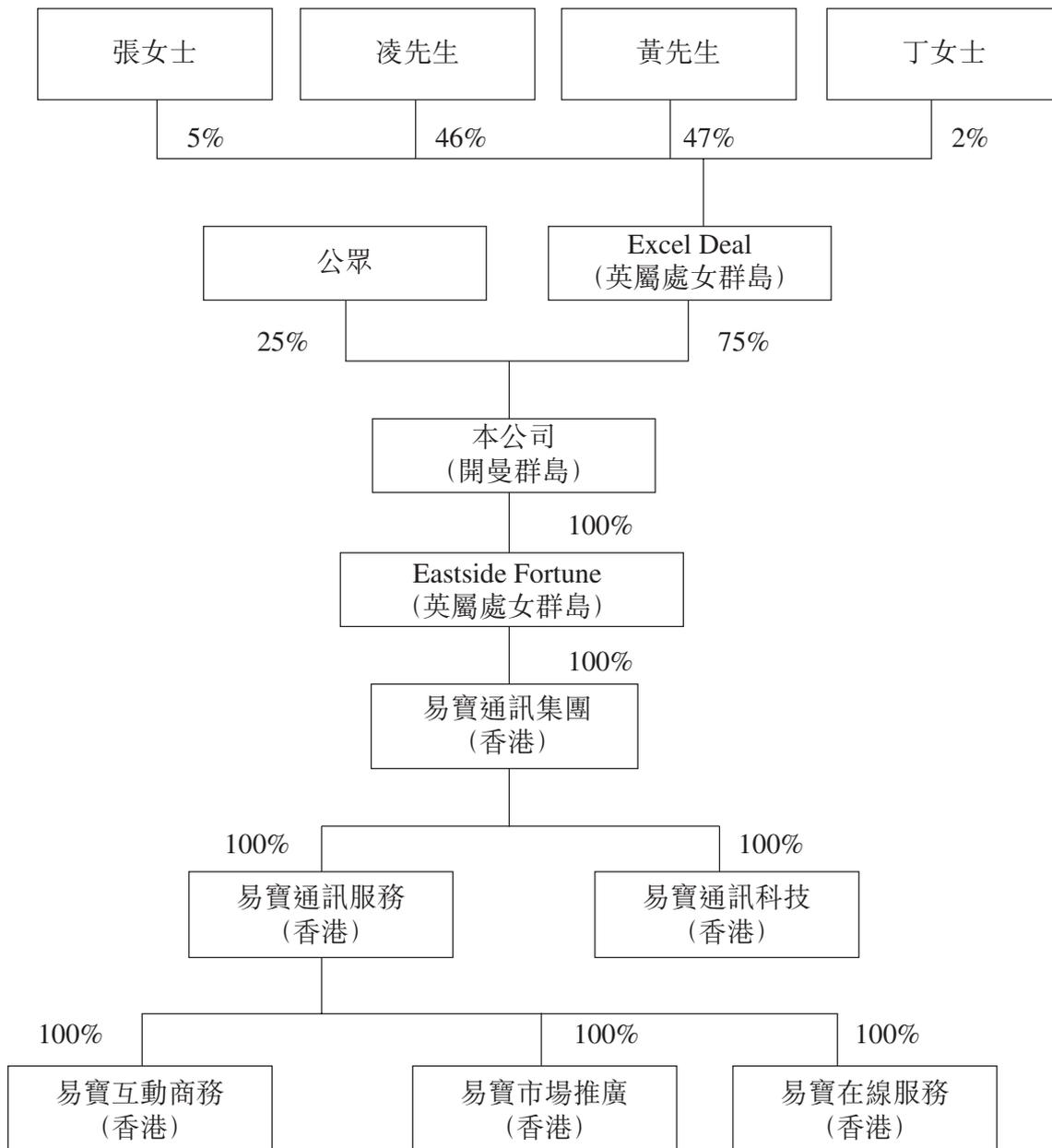
## 歷史與發展

本集團緊隨重組後的持股比例及公司架構如下圖所示：



## 歷史與發展

本集團配售及市值發行之後的持股比例及公司架構如下圖所示：



## 業 務

### 概覽

本集團主要業務為於香港向眾多企業提供全方位多媒體客戶聯絡服務及客戶聯絡中心系統。本集團亦為公共部門提供服務。本集團創始於一九九零年，透過成立易寶通訊服務有限公司(前稱「Gold Tact Consultants Limited」，之後為「易寶資訊傳遞有限公司」)提供呼叫中心服務。

自一九九五年起，本集團致力業務拓展，為企業客戶(主要為電訊及資訊服務業客戶)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。

本集團立足香港客戶聯絡服務市場約20載。於最後實際可行日期，本集團經營三個客戶聯絡服務中心(一個位於九龍灣，兩個位於觀塘)，設有約850個服務座席及僱用逾1,000名客戶服務員。本集團運用不同媒介(電話呼叫、傳真、電郵及短訊)向各行業(包括電訊業、銀行及金融服務業、保險業及公共部門)的企業客戶提供全方位多媒體客戶聯絡服務及系統。

本集團提供的服務包括：(i)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等外判呼入客戶聯絡服務；(ii)客戶外判予本集團的外判呼出客戶聯絡服務(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、交叉銷售及顧客滿意度調查)；(iii)客戶服務員派遣服務(或涉及派遣客戶服務員至本集團客戶的聯絡服務中心的借調服務)；(iv)客戶聯絡服務中心設備管理服務(以服務座席及／或客戶服務員的形式出租本集團的客戶聯絡服務中心設施)；及軟件及系統研發支援等客戶聯絡中心系統解決方案。本集團的服務包括致電客戶提供名單上的潛在客戶，本集團於為顧客提供及處理退出安排時，已遵守個人資料私隱專員公署的指引。向本集團客戶提供上述服務時，本集團使用於二零零零年設計及開發的偉思多媒體客戶聯絡中心系統(「偉思系統」)。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)。偉思系統全面結合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，乃支援本集團約850個服務座席，供香港三個客戶聯絡服務中心的全體客戶服務員使用的標準系統及平台。

本集團實力超卓的研發團隊致力於改良及定制偉思系統及相關軟件程式，以滿足不同行業及公共部門客戶的各種不斷轉變的需求。本集團負責運作偉思系統的團隊，向本集團客戶提供定期系統維護連同系統及軟件定制服務。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度

## 業 務

---

及截至二零一一年六月三十日止六個月，改良及定制偉思系統的開發開支分別為2,091,000港元、2,425,000港元及1,258,000港元。

本集團一貫重視員工的能力、培訓及發展，確保本集團向客戶提供優質服務。本集團以課堂培訓、角色扮演以及在職輔導及監督等方式向客戶服務員提供系統培訓。本集團擁有穩定及經驗豐富的管理團隊，相關工作經驗平均超過15年，於本集團任職平均超過七年。

綜合運用偉思系統、卓越的研發能力、經驗豐富的管理層、訓練有素的員工及本集團客戶聯絡服務中心的綜合設施，可令本集團提供一週七天24小時的不間斷服務，以迎合每位客戶的個別需求。

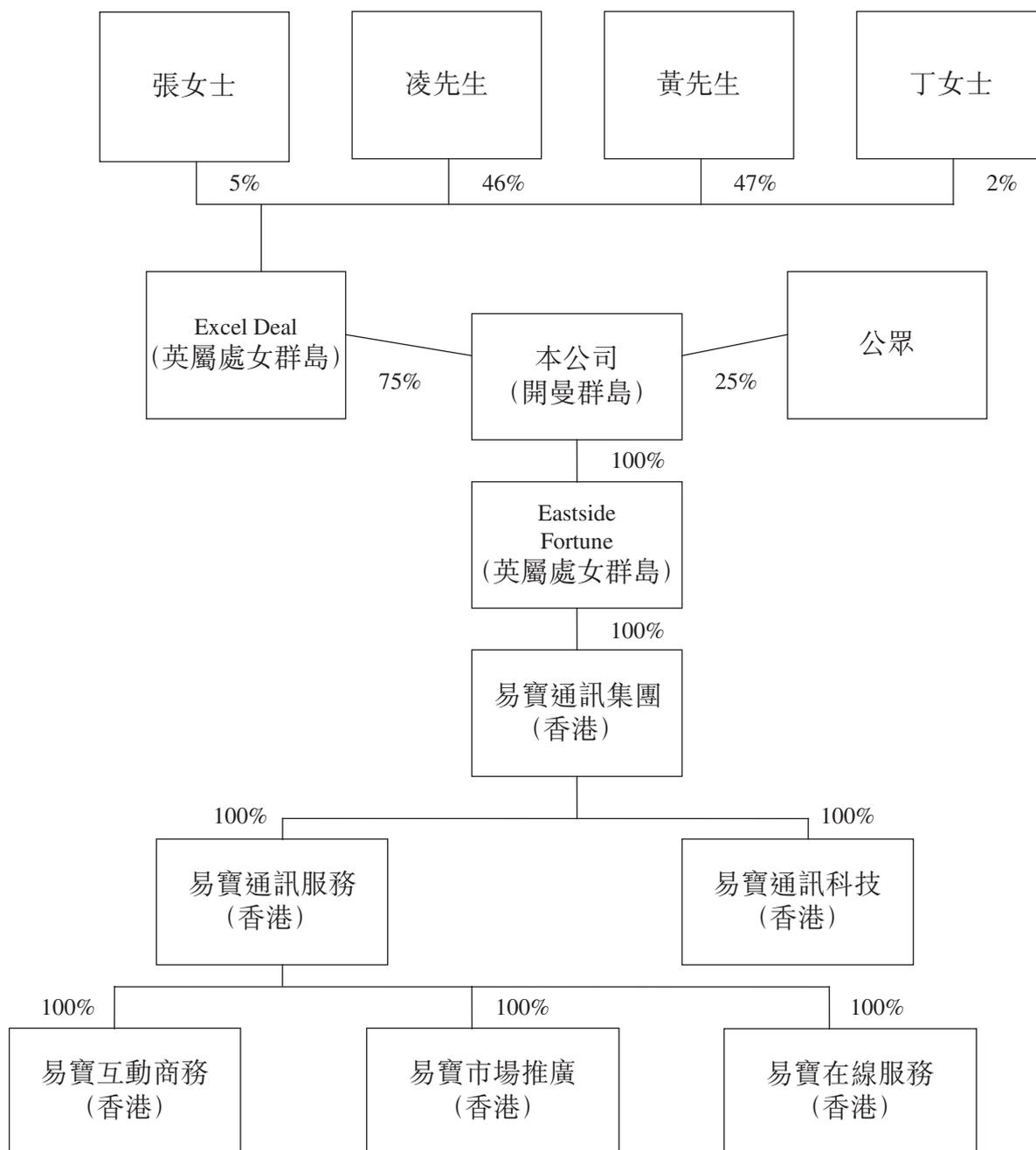
本集團遵守嚴格的品質控制及資料安全管理標準，以確保本集團服務的品質及標準。本集團自一九九七年起每年均獲有關設計及提供電話營銷及24小時客戶服務熱線的ISO 9001品質管理體系標準認證。本集團現正積極籌備通過ISO 27001資訊安全管理體系認證測試，本集團預計在二零一二年初前取得上述認證。

本集團相信，本集團較競爭對手擁有強勁的競爭優勢，乃由於本集團有實力自行開發客戶聯絡中心系統以及維護及改良偉思系統，為客戶聯絡服務中心提供標準平台，向本集團客戶提供優質服務。本集團亦不斷拓闊客戶聯絡服務的多樣性，一直與本集團客戶保持長期穩定的業務關係。

## 業 務

### 本集團架構

下表顯示本集團緊隨●完成後(假設並無行使●)的公司及股權架構，以及本集團各成員公司的註冊成立地點：



易寶通訊集團乃Eastside Fortune的全資附屬公司，而Eastside Fortune乃於英屬處女群島註冊成立的有限公司，由本公司全資擁有。易寶通訊集團直接擁有易寶通訊服務及易寶通訊科技各自的全部已發行股本。

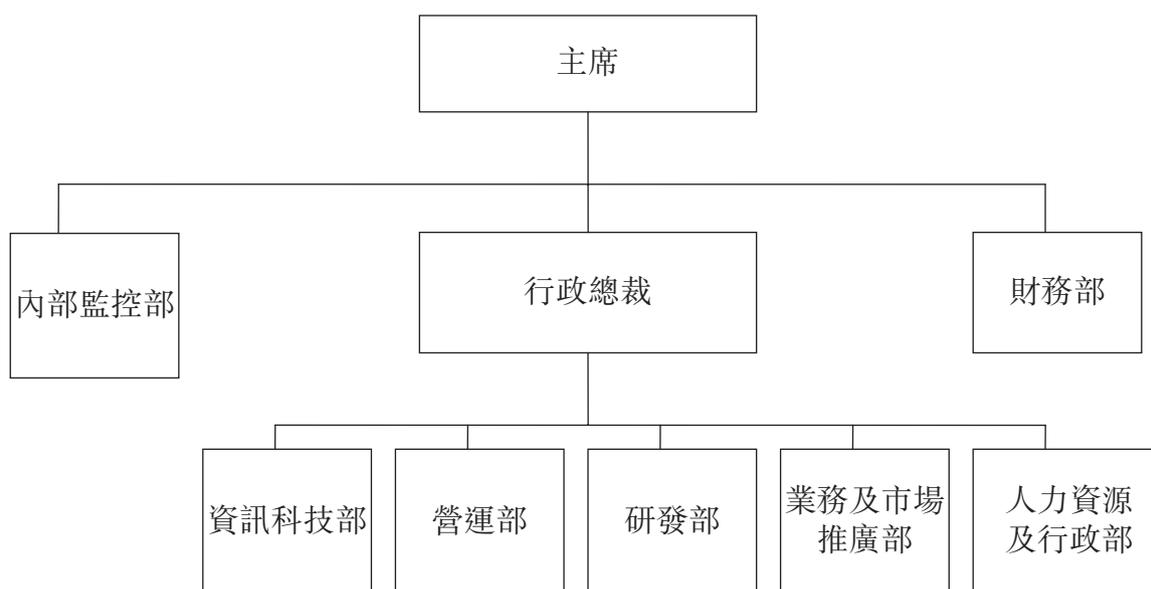
## 業 務

易寶通訊服務於香港向企業客戶提供外判呼入及呼出客戶聯絡服務、人員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。易寶通訊服務直接擁有易寶互動商務、易寶市場推廣及易寶在線服務的全部已發行股本。易寶互動商務、易寶市場推廣及易寶在線服務乃主要就承接不同業務合約及保險執照登記而註冊成立。

易寶通訊科技自二零零零年起承接設計及開發偉思系統(包括軟件及應用)，並一直負責持續維護、改良及進一步研發偉思系統。

### 本集團營運部門

下表乃本集團所有營運部門的組織流程圖：



本集團的營運分為七個部門，即人力資源及行政部、財務部、資訊科技部、營運部、業務及市場推廣部、內部監控部及研發部。於最後實際可行日期，本集團共有1,072名員工，其中人力資源及行政部20名、財務部6名、資訊科技部11名、營運部1,020名、業務及市場推廣部4名、內部監控部2名及研發部9名。

## 業 務

### 人力資源及行政部

人力資源及行政部負責編製及審閱員工手冊及本集團各項公司政策(例如聘用政策、環保政策、員工培訓及發展政策以及廉潔誠信守則)，亦負責刊登招聘廣告、參與招聘活動、與有關政府部門、學校及組織聯絡以及進行內部推介，為集團不同部門提供招聘支援。人力資源及行政部保存本集團現有及離職員工的個人檔案以及為所有現有員工編製薪金冊及安排退稅事宜，亦負責代表本集團處理紀律及勞資糾紛等人力資源相關的全部事宜。

### 財務部

財務部負責本集團的稅務、庫務及風險管理。財務部控制本集團資產並管理流程所涉及的業務風險。財務部亦負責確保本集團成本效益及定期評估本集團財務表現，以確定是否達致本集團的企業目標。

### 資訊科技部

資訊科技部負責本集團的應用軟件開發、系統維護、資料備份及安全控制的持續支援。資訊科技部維護及改善本集團公司範圍內的資訊科技網路、電腦系統及電訊設施，以滿足集團的業務需求。根據本集團及客戶的不時要求，資訊科技部採購及推薦硬件、軟件及設施供應商，亦負責代表本集團就所有技術相關規定及安排與客戶及其他外部人士聯絡。資訊科技部亦負責本集團申請ISO 27001認證及取得認證的後續維護工作。部門亦支援營運部工作，確保符合ISO 9001認證水平。

### 營運部

營運部負責在其部門內的人力、培訓及服務座席方面分配資源進行客戶聯絡服務的運作，以及與集團其他部門聯絡以籌備客戶服務運作。部門亦負責客戶服務員的輔導及呼叫監督，以監測服務表現。營運部亦負責編製及為客戶提交每日服務報告，並定期審閱所提供服務的表現。此外，亦負責向業務及市場推廣部編製及提交項目總結或月末報告，以便開立發票，以及負責取得ISO 9001認證及後續維護。

## 業 務

### 業務及市場推廣部

業務及市場推廣部負責透過投標、諮詢、引薦及主動招攬開拓新業務，維護及管理集團與各行業領域客戶的關係。部門負責向客戶推介本集團及其服務與產品、收集用戶需求、與集團其他部門進行溝通、為客戶籌備及發佈建議或解決方案、定價協商以及其他服務條款及條件並與客戶簽署服務協議落實交易。該部門定期或按要求與客戶進行服務評核，亦負責與財務部協調以出具發票、確認發票及於出現分歧時與客戶商討發票事宜。

該部門亦負責維護及更新本集團的市場營銷資料，如公司宣傳冊、網站及網上廣告等。該部門負責與員工及客戶的企業通訊，具體方式為刊發本集團的簡訊、計劃及組織公司活動，如年度聖誕晚會、週年晚宴及管理培訓等，亦負責向集團所有部門提供規範化的企業資料及形象指導。

### 內部監控部

內部監控部負責監管、測試及檢討本集團內部監控系統，亦負責核實及審閱本集團運作，以及就本集團的風險管理、控制及企業管治的安排的充足性及效能作出報告，以提供改善建議。

### 研發部

研發部負責設計、開發、維護及提升本集團的偉思系統。研發部負責收集有關客戶聯絡中心系統的市場資料，以及其他部門，如營運部及資訊科技部等的要求，為集團擬定偉思系統的短期及長期發展方向及項目方案，亦負責舉行內部推介會，向集團的其他部門介紹偉思系統的新進展及功能。

### 發展戰略

於最後實際可行日期，本集團目前於香港營運三個客戶聯絡服務中心，設有約850個服務座席及僱用逾1,000名客戶服務員。本集團向各行業(例如電訊業、銀行及金融服務業、保險業及公共部門)的企業客戶提供全方位多媒體客戶聯絡服務。本集團與客戶建立及維持長期穩定業務關係，其中大部分客戶與本集團的業務往來平均超過七年。本集團所提供全方位多媒體客戶聯絡服務能夠迎合客戶多樣化的特定需求及要求。

## 業 務

本集團提供呼入客戶聯絡服務，如一般查詢熱線、推廣熱線、客戶服務熱線、訂購熱線、登記熱線、緊急熱線、求助熱線等，以及呼出客戶聯絡服務，包括本集團企業客戶外判予本集團的電話營銷服務、挽留服務、交叉銷售及顧客滿意度調查等。本集團負責向客戶服務員提供相關培訓、偉思系統及電訊設施、定制化前端應用軟件及整體運作管理，以代表客戶管理外判服務。

於最後實際可行日期，本集團擁有逾1,000名客戶服務員，本集團向企業客戶提供客戶服務員派遣服務，以迎合客戶自有聯絡服務中心的人力需求。

本集團招聘客戶服務員於本集團客戶聯絡服務中心或於本集團客戶的聯絡服務中心內作為派遣員工工作。下表載列本集團於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一一年六月三十日止六個月，就所提供各種類型服務僱用的客戶服務員數目明細(按月平均基準計算)：—

### 按服務類型劃分的客戶服務員數目

|            | 截至十二月三十一日<br>止年度 |              | 截至二零一一年<br>六月三十日<br>止六個月 |
|------------|------------------|--------------|--------------------------|
|            | 二零零九年            | 二零一零年        |                          |
| 外判呼入客戶聯絡服務 | 70               | 47           | 43                       |
| 外判呼出客戶聯絡服務 | 354              | 360          | 369                      |
| 人員派遣服務     | 685              | 700          | 663                      |
| 設備管理服務     | 56               | 46           | 45                       |
| 總計         | <u>1,165</u>     | <u>1,153</u> | <u>1,120</u>             |

本集團大部分客戶服務員乃全職僱員。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，按月平均計算，分別約90%、92%及91%的客戶服務員乃全職僱員。本集團所僱用全職客戶服務員的標準聘用合約准許雙方終止聘用關係，通知期介乎首月後七日至一個月(視乎員工職位而定)。一般而言，兼職客戶服務員的聘用合約准許雙方以即時通知終止聘用關係。於二零一一年六月三十日，本集團所聘用的全職客戶服務員的平均聘用期為約1.58年，及近乎40%有關客戶服務員已於本集團任職超過兩年。從事電話營銷服務的客戶服務員須不斷實現銷售目標，故人員流動率相對較高。董事認為，培訓及挽留勝任的客戶服務員的能力乃客戶聯絡中心服務行業的其中一項入行壁壘。

## 業 務

本集團向本集團客戶出租服務座席，助其於本集團客戶聯絡服務中心開展業務，以提供客戶聯絡服務中心設備管理服務。除租賃服務座席外，本集團亦提供前端應用軟件定制化、系統維護、資料備份連同日常行政管理支援，以完善客戶於本集團客戶聯絡服務中心的業務管理。憑藉客戶聯絡服務中心設備管理服務，本集團可充分使用及發揮本集團客戶聯絡服務中心的效能。

本集團約850個服務座席均於偉思系統的標準化系統平台上運作。偉思系統乃本集團於二零零零年設計及開發的一站式多媒體客戶聯絡中心系統。偉思系統採用統一數碼電話通訊平台，融合CTI、ACD、IVR、VoIP、語音記錄、語音監測、預覽及預測性撥號以及話務員技能路由功能，並提供全面客戶聯絡中心系統，以支援客戶聯絡服務及客戶服務員的日常營運及管理。本集團利用偉思系統協助本集團客戶提供客戶聯絡服務及運作。有關偉思系統的詳情，請參閱本文件「業務」一節「研發」分節。

本集團主要向電訊業、銀行及金融服務業及保險業的企業客戶提供上述外判呼入及呼出客戶聯絡服務、客戶服務員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。本集團致力於現有客戶所屬行業內拓展業務，亦積極尋求進軍新業務及行業的商機。

於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，本集團客戶聯絡服務中心的利用率載列如下：

|            | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度 | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止六個月 |            |
|------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------|
| 客戶聯絡服務中心位置 |                               |                               |                              |            |
| 九龍灣        | 320                           | 78%                           | 72%                          | 85%        |
| 觀塘(長江電子大廈) | 170                           | 100%                          | 100%                         | 100%       |
| 觀塘(駱駝漆大廈)  | 360                           | 81%                           | 84%                          | 91%        |
| 總計         | <b>850</b>                    | <b>84%</b>                    | <b>83%</b>                   | <b>91%</b> |

鑑於不同時期的尚未動用效能及分包項目的規定以及須為本集團的優質客戶預留部份效能，故上述利用率被視為相對較高。本集團計劃擴大客戶聯絡服務中心的總效能，以進一步(i)透過更有效運用人力及物力資源提高營運效益，以於任何特定時間根據可用服務座席數目向客戶提供服務；及(ii)提升本集團客戶聯絡服務的功効，以迎合客戶對不同電子媒介(包括電話、傳真、電郵及短訊服務)的多媒體客戶聯絡服務的持續增長需求。

## 業 務

本集團計劃新建客戶聯絡服務中心，以滿足現有及新客戶與日俱增的需求以及把握不同市場分部的需求。本集團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。於售出偉思系統或本集團客戶獲授權使用該系統後，本集團能向客戶提供系統維護及定制化支援。

### 本集團的競爭優勢

董事相信本集團具有下列競爭優勢：—

#### 有效及高效運用資源

於最後實際可行日期，本集團經營大型客戶聯絡業務，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。董事相信，本集團能按統一管理及運作基準集中及分配資源，從而提高運作效益及功效。

#### 憑藉研發實力自行開發客戶聯絡中心系統

本集團實力足以自行開發客戶聯絡中心系統偉思系統，且董事認為此舉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。本集團有研發實力進一步改善偉思系統的功能及運作效益。董事相信此優勢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尤然。

#### 於不同行業提供多元化客戶聯絡服務

本集團可向客戶提供各類客戶聯絡服務(包括外判呼入客戶聯絡服務、外判呼出客戶聯絡服務、人員派遣服務、客戶聯絡服務中心設備管理服務)以及推行偉思系統及解決方案，滿足客戶的各種業務需求。董事相信，本集團提供的多元化客戶聯絡服務，可盡量降低單一集中業務活動涉及的業務風險。鑑於主要客戶分散於電訊、銀行及金融服務以及保險業，本集團能進一步降低單一集中行業涉及的業務風險。

#### 穩定且經驗豐富的管理層團隊

本集團於香港擁有逾20年經營及管理客戶聯絡服務中心的經驗。本集團管理層團隊穩定且經驗豐富，一直按穩健及有效的管理及運作系統監測本集團持續增長的業務及營運。本集

## 業 務

團管理層人員平均擁有逾15年相關工作經驗，於本集團任職平均超過七年。

董事相信穩定且經驗豐富的管理層團隊可令本集團提供迎合客戶要求的服務。例如，資訊科技部可建立反應快速兼性能穩定的機制系統，而業務及營運部可維持本集團與十大客戶的穩定長期關係，其中大部分客戶與本集團的業務往來平均超過七年。

### 穩定及長期客戶

董事相信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。本集團與最長久的客戶持續合作逾15年之久，而本集團與大部分現有客戶的業務往來平均超過七年。

### 穩定系統維護及支援實力

本集團開展增強及定制偉思系統及相關應用軟件的開發工作，以適應及配合客戶日新月異的服務需求。全賴本集團內部資訊科技團隊提供每週七天每日24小時的服務支援，本集團方可持續開展客戶聯絡服務。

### 保持優質服務標準

本集團監管客戶服務員所提供的服務，致力向客戶提供優質服務以及開展培訓以鞏固、提高及提升其技能。本集團自一九九七年採用ISO 9001品質管理標準，向客戶提供優質服務。

### 本集團的服務及產品

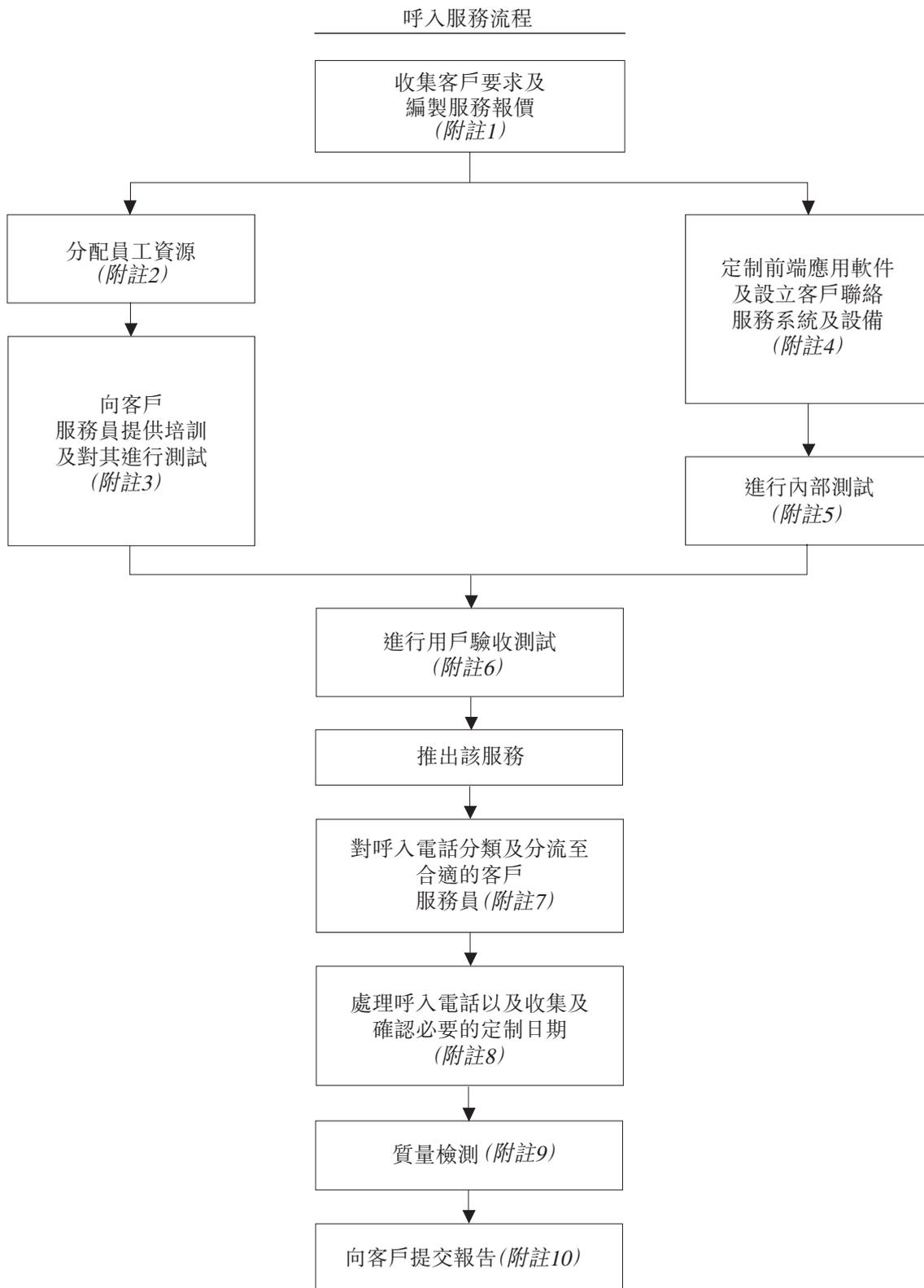
#### 外判呼入客戶聯絡服務

本集團提供多媒體呼入客戶聯絡服務，而該服務乃由客戶外判予本集團。本集團可提供的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。

本集團呼入客戶服務員輪班工作，使用偉思系統於客戶聯絡服務中心一日24小時或按客戶指定的時間工作。本集團的客戶服務員處理包括粵語、普通話及英語在內的相關熱線的呼入電話。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。



## 業 務

附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括呼入服務性質、預期服務時段、估計呼叫量、呼入呼叫模式、估計平均呼叫處理時間及預期服務標準。經考慮有關人力、服務座席、電訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。
- (2) 客戶接納報價或建議後，營運部負責根據客戶經確認服務要求，分配足夠合資格人力。涉及保單的服務，本集團須應客戶要求分配持有保險執照或人壽保險執照的客戶服務員。
- (3) 營運部將向指定客戶服務員提供有關培訓。培訓乃以課室培訓、角色扮演以及簡報形式進行，旨在向客戶服務員提供履行職責所需技巧及知識。培訓課程結束後，受訓者須進行測試，以確保其履行服務的能力。
- (4) 同時，資訊科技部負責根據客戶的經確認服務要求，定制前端應用軟件以及設立偉思系統、服務座席及電訊設備以運作該服務。
- (5) 完成定制及設立後，營運部屆時進行測試，以確保系統運行良好。
- (6) 應客戶要求，於推出呼入服務前，於本集團客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試，以令客戶滿意。
- (7) 熱線中的呼入電話、傳真及／或電郵將由偉思系統分流至適當的客戶服務員處理。於某些情況下，在與客戶服務員通話前，語言選擇及所要求的服務類型等其他IVR選項亦可供呼叫者進一步識別其所需服務。例如，呼叫者撥打電話至XYZ公司的查詢熱線且選擇英文服務，將最終分流至XYZ公司所專屬的該等預先分配具備英文能力的客戶服務員。

倘客戶用其於客戶數據庫中的註冊電話號碼撥打客戶服務熱線，則偉思系統可利用呼叫者號碼識別特徵區分呼叫者，隨後從數據庫提取呼叫者的適當資料並於呼叫分流至客戶服務員同時向其呈列上述資料。因此，可向呼叫者作出更具個性化的問候。

- (8) 客戶服務員可利用定制前端應用軟件處理相應的每個回電，並收集及輸入申請完成交易的呼叫者的必要資料。

於該服務整個運作中，所有呼入及呼出電話乃以數碼方式存檔及加密，存作呼叫監測及調查之用。由於偉思系統的CTI功能，語音記錄可按對話日期及時間、電話號碼或客戶特有編號提取。

## 業 務

- (9) 本集團質量保證人員及主管連同本集團客戶可進行實時靜音呼叫監測或透過錄音監測及評估客戶服務員的服務質量。本集團客戶可進行場外呼叫監測，以抽樣檢驗本集團客戶服務員的措辭使用及服務質素。倘有必要，將進行職後培訓或強度更大的輔導，以進一步提高話務員的表現。
- (10) 為檢討呼入服務的績效，本集團每日編製及以電郵向客戶提交系統報告。各類報告及資料包括：
- 呼叫模式報告，顯示有關來電、回電、中斷來電、平均來電等待時間、平均對話時間及服務水平達成百分比的統計資料；
  - 呼叫性質報告，顯示所有回電性質的統計資料，如定價查詢、產品特點查詢、條款及條件查詢以及投訴等；
  - 投訴／跟進報告，顯示呼叫內容的詳情，以供客戶採取進一步行動；
  - IVRS性質報告，顯示全部(IVRS自動應答及分流的呼叫，如所選擇的語言媒介、所要求的查詢服務類型及呼叫者聯絡號碼等)性質的統計資料。

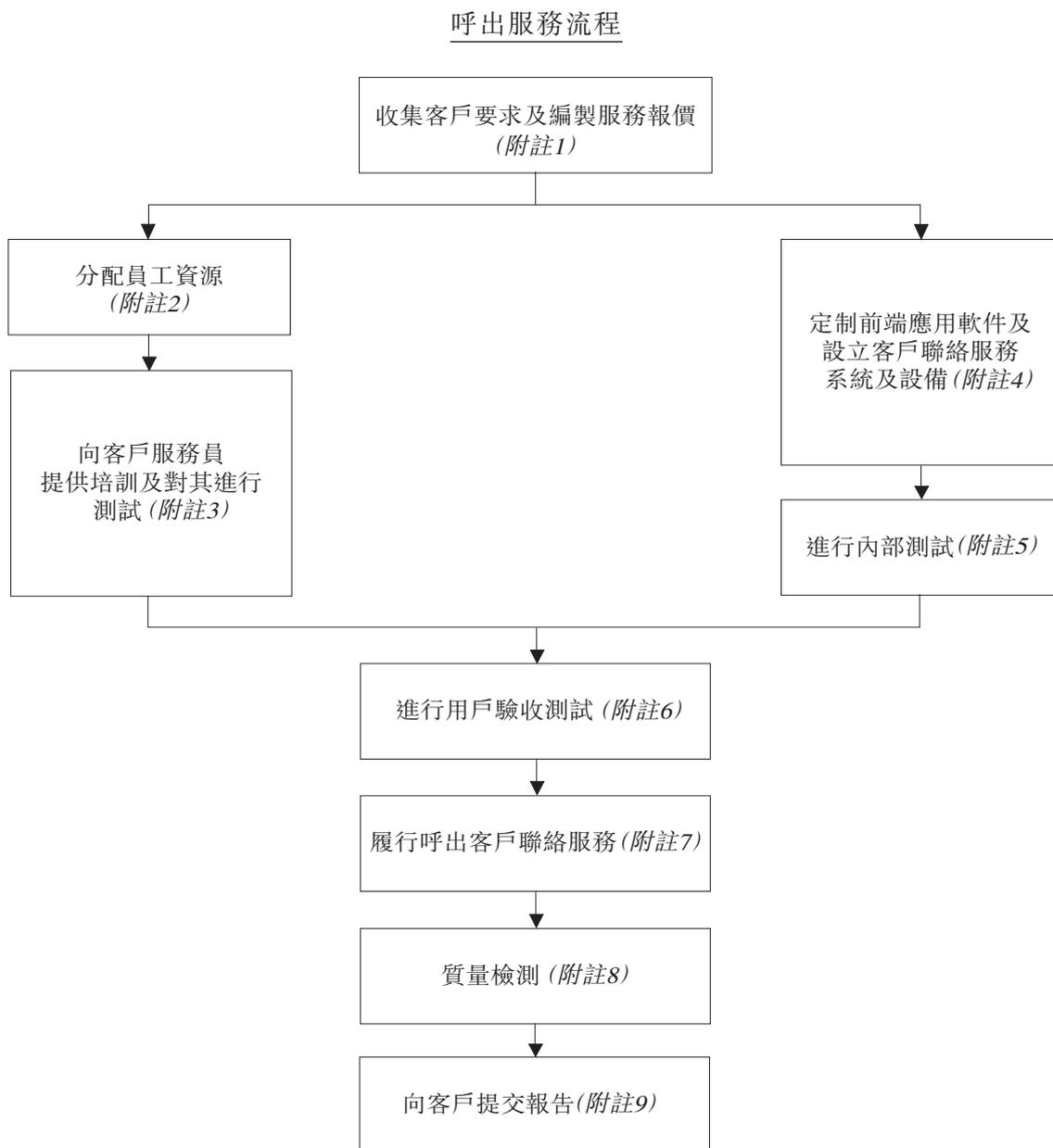
### 外判呼出客戶聯絡服務

本集團提供客戶外判予本集團的呼出客戶聯絡服務。本集團可提供的呼出客戶聯絡服務包括電話營銷服務、挽留服務、交叉銷售及客戶滿意度調查。本集團可按客戶指定的呼叫時段提供上述服務。

本集團客戶向本集團提供有關呼叫名單，由本集團代其進行呼出呼叫。本集團客戶服務員用粵語、普通話或英語語言媒介利用偉思系統履行呼出客戶聯絡服務。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。



## 業 務

附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務。該部門收集客戶對服務的要求，包括呼出服務性質、估計呼叫名單數量、有關訂單或交易額的預期成功率、預期聯絡率、將予收集的資料及呼叫名單檔案。經考慮有關人力、服務座席、電訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，業務及市場推廣部負責與客戶就籌備推行服務而與有關內部部門聯絡，如營運部、資訊科技部及／或人力資源及行政部等。

- (2) 營運部負責根據客戶經確認服務規定，分配足夠合資格人力。涉及保單的服務，本集團須應客戶要求分配持有保險執照或人壽保險執照的客戶服務員。
- (3) 營運部將向指定客戶服務員提供有關培訓。培訓乃以課室培訓、角色扮演以及簡報的形式進行，旨在向客戶服務員提供履行職責所需技巧及知識。培訓課程結束後，受訓者須進行測試，以確保其履行服務的能力。
- (4) 同時，資訊科技部負責根據客戶的經確認服務要求，定制前端應用軟件以及設立偉思系統、服務座席及電訊設備以運作該服務。
- (5) 完成定制及設立後，營運部屆時進行測試，以確保系統運行良好。
- (6) 應客戶要求，於推出呼出服務前，於本集團客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試，以令客戶滿意。
- (7) 客戶服務員根據客戶所提供的呼叫名單，使用預覽或預測撥號模式，利用偉思系統進行呼出電話呼叫。客戶服務員可根據定制前端應用軟件處理每個呼出服務，及收集及輸入申請完成交易的顧客的必要資料。客戶服務員將應要求直接由偉思系統將進一步資料傳真予客戶。

於整個該服務運作中，所有呼入及呼出電話乃以數碼方式存檔及加密，存作呼叫監測及調查之用。由於偉思系統的CTI功能，語音記錄可按對話日期及時間、客戶電話號碼或客戶特有編號提取。

- (8) 本集團質量保證員工及主管連同本集團客戶可進行實時靜音呼叫監測或透過錄音監測及評估客戶服務員的服務質量。倘有必要，將進行職後培訓或強度更大的輔導，以進一步提高話務員的表現。

## 業 務

(9) 為反應呼出客戶聯絡服務的表現及項目的進展，本集團可編製系統報告及編製服務報告，並每日或按要求透過電郵向客戶提交有關報告。本集團編製的不同類型的報告及資料包括：

- 服務報告，顯示有關呼出呼叫、已聯絡客戶、潛在客戶、已接納報價、總交易金額、已拒絕報價及拒絕理由的統計資料。
- 話務員表現報告，顯示客戶服務員在交談時間、閒置時間、呼出呼叫、經手客戶、成功訂單、成功交易額的生產力。
- 訂單報告，顯示每個成功訂單的詳細資料。
- 投訴／跟進報告，顯示倘收到投訴，呼叫內容的詳情，以供客戶採取進一步行動。

### 人員派遣服務

人員派遣服務是將集團的客戶服務員(包括經理，應客戶要求)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，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、電話營銷及數據錄入的服務。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及／或人壽保險執照的客戶服務員。於往績記錄期間，本集團擁有合共63名持有一般保險執照的客戶服務員及合共65名持有人壽保險執照的客戶服務員，以提供人員派遣服務。

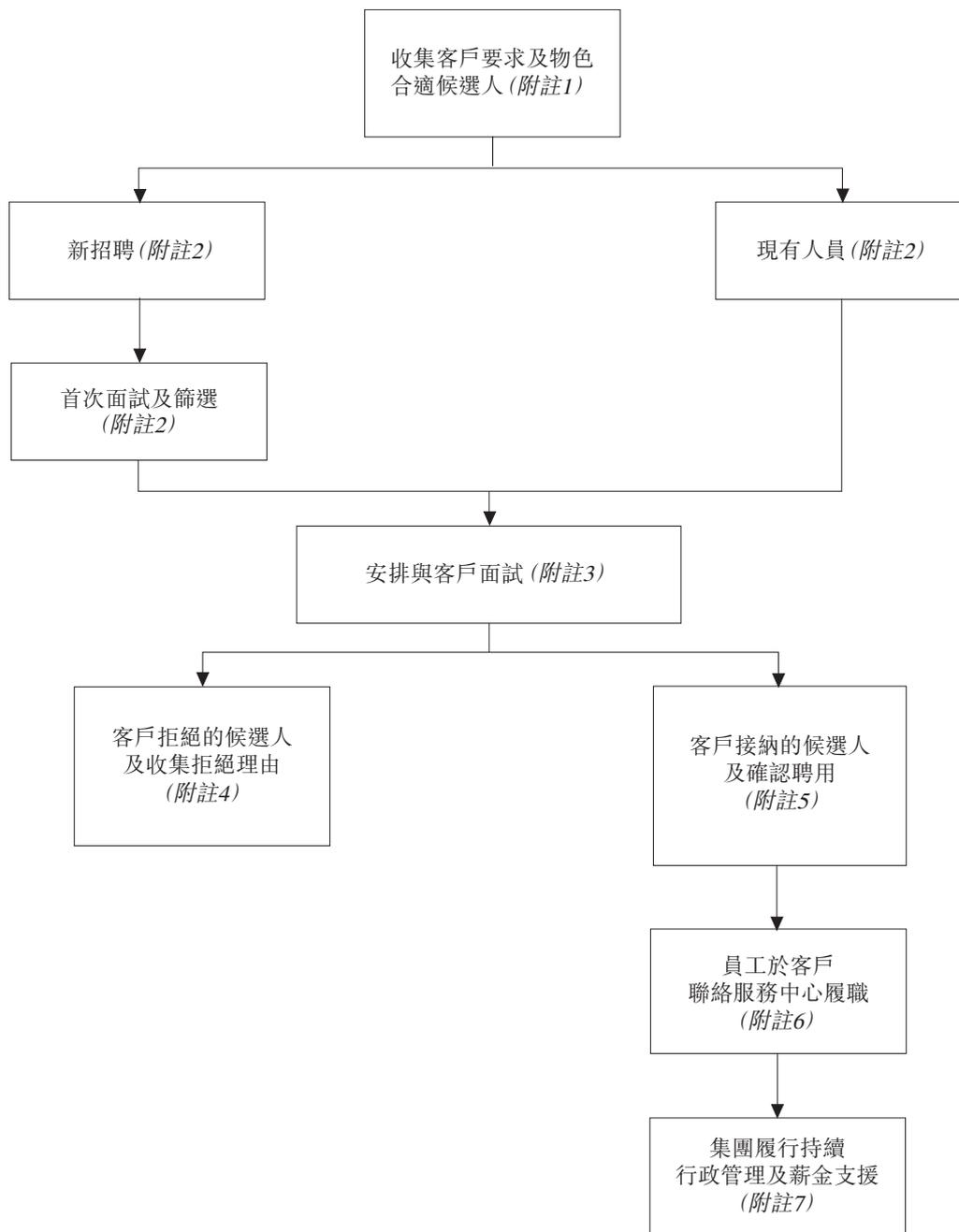
人員派遣服務的整個招聘流程，包括招聘廣告、面試及評估、履行聘用合約、常規工資管理及其他行政管理支援均由本集團負責。派遣人員仍為本集團僱員，惟於所分派的客戶聯絡服務中心工作，接受客戶管理。

根據客戶要求，本集團可招聘新人或調派現有客戶服務員或招攬及重新聘用前客戶服務員，以配合客戶有關人數、經驗、資歷及技能方面的要求。憑藉經營本集團客戶聯絡服務中心的協同效應及擁有客戶服務員，本集團可根據客戶要求調整所派遣客戶服務員的數目。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。

### 人員派遣服務流程



## 業 務

附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括人數、工作性質、派遣期、工作地點、工作小時或班次、資歷及經驗年限。經考慮所擁有的人員資源及符合服務要求的可能性，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，業務及市場推廣部負責與客戶就分配人員資源而與有關內部部門聯絡，如營運部及／或人力資源及行政部。

- (2) 營運部負責招聘新客戶服務員。申請人於引介予客戶前須先由本集團面試及篩選。營運部亦可調派現有客戶服務員，以填補客戶規定的派遣職位空缺。
- (3) 選出的候選人屆時將安排與客戶面試。
- (4) 有關客戶未接納的不成功候選人，本集團將努力向客戶取得拒絕的理由。
- (5) 客戶接納的有關成功候選人，本集團將編製並與其訂立聘用合約。
- (6) 成功候選人屆時將於客戶指定客戶聯絡服務中心履職。客戶通常向其提供培訓。倘客戶要求本集團提供培訓，則本集團亦可提供培訓。
- (7) 本集團負責向派遣客戶服務員提供持續行政管理及薪金支援。

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

客戶聯絡服務中心設備管理服務由三類服務，即1)服務座席租賃、2)IVRS託管方案及3)客戶聯絡中心系統託管方案組成。於往績記錄期間來自設備管理服務的收入明細載列如下：

|                  | 截至十二月三十一日止年度  |     |               |     | 截至二零一一年       |     |
|------------------|---------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|
|                  | 二零零九年         |     | 二零一零年         |     | 六月三十日         |     |
|                  | 千港元           |     | 千港元           |     | 止六個月          |     |
|                  |               |     |               |     | 千港元           |     |
| 服務座席租賃           | 21,595        | 88% | 18,420        | 79% | 10,548        | 85% |
| IVRS託管方案         | 2,908         | 12% | 3,398         | 15% | 1,281         | 11% |
| 客戶聯絡中心系統<br>託管方案 | —             | —   | 1,357         | 6%  | 536           | 4%  |
|                  | <u>24,503</u> |     | <u>23,175</u> |     | <u>12,365</u> |     |

## 業 務

### 1) 服務座席租賃

憑藉本集團於香港的三個客戶聯絡服務中心及約850個服務座席，本集團亦以服務座席、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本集團客戶聯絡服務中心經營其客戶聯絡服務中心。

利用穩健的客戶聯絡服務中心基建(包括偉思系統、通訊設備、電腦設施、網絡、客戶聯絡服務中心設立及配套設備)，本集團可切合客戶的小型或大型、短期或長期的業務需求。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以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團分別出租客戶聯絡服務中心容量總額約42%、37%及39%。

由於客戶聯絡服務中心設備管理服務，租賃期及客戶聯絡服務中心經營規模均可根據客戶的業務需求作出調整。此外，本集團能於少於兩個月時間成立客戶聯絡服務中心設備管理服務(視乎成立所涉及的規模及複雜度而定)，允許客戶快速開始運作客戶聯絡服務。

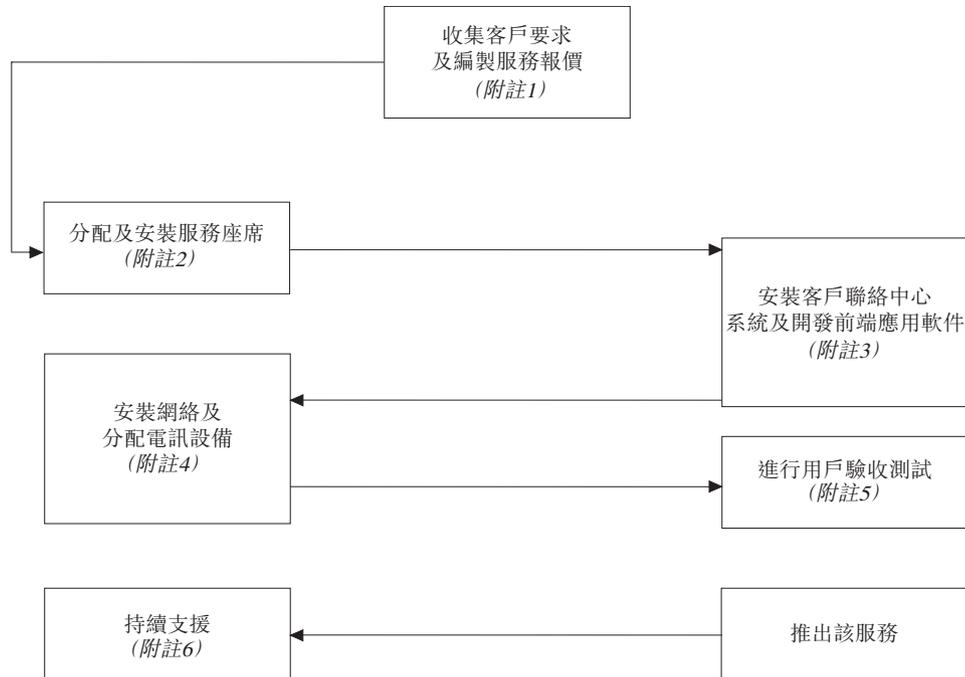
本集團提供有關服務座席訂購的客戶聯絡服務中心設備管理服務。客戶可就物理裝置、偉思系統、網絡連同通訊設備選擇「共享」及「專屬」出租模式，以配合其自身的合規要求及業務需求。根據「共享」模式，客戶聯絡服務將於與其他服務共享的運作區域進行，及共享偉思系統、電腦設施、網絡及所涉及的通訊設備。根據「專屬」出租模式，將保留單獨封閉區域，附帶本身入口、獨立網絡、專用偉思系統及其他電腦設施以及通訊設備，僅供客戶運作的用途。

作為設備管理服務的一部分，本集團亦根據客戶服務及運作的具體特徵提供定制化客戶聯絡服務前端應用軟件。本集團可提供持續應用軟件改良、技術支援、數據備份、系統監測及行政協助，以確保客戶聯絡服務中心的各方面均運作良好。此外，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。

## 業 務

以下流程圖乃提供該服務所涉及的主要步驟概覽。

### 設備管理(服務座席租賃) 流程



附註：

- (1) 業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括服務座席的數目、租賃模式、租賃期、系統及設備要求。經考慮有關空間、系統、通訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。
- (2) 客戶接納報價或建議後，按客戶所確認的服務要求，資訊科技部負責於客戶聯絡服務中心劃分及分配合適區域以及安裝所規定服務座席數目。
- (3) 資訊科技部將安裝偉思系統及為客戶服務定制前端應用軟件。
- (4) 資訊科技部將配置網絡及其他設施以及取得該服務所規定的電訊設備。
- (5) 資訊科技部與客戶於本集團客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試，客戶滿意後方推出該服務。
- (6) 於推出該服務後，本集團可向客戶提供持續支援，包括應用軟件改良、技術支援、數據備份、系統監測及行政協助。

## 業 務

### 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。

本集團可負責各跟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。

業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括IVRS服務性質、規定電話線數目、項目期限及服務流程邏輯。經考慮有關系統、通訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，資訊科技部負責根據客戶的經確認服務要求，負責設計呼叫流程、實施系統定制化、安排有關語音提示記錄的配音員(如需要)、組織充足通訊設備及最終於正式推行IVRS服務前與客戶進行用戶驗收測試。本集團客戶服務員概無涉及提供IVRS託管方案。

### 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。

根據託管方案服務，偉思系統仍在本集團的客戶聯絡服務中心，而出租線或虛擬專用網絡(VPN)連接至客戶聯絡服務中心，作語音及數據轉讓之用。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)。

## 業 務

透過提供客戶聯絡服務系統託管方案，客戶聯絡服務的運作規模可根據客戶的業務需求作出調整。本集團可於約一個月安裝客戶聯絡服務系統託管方案，視乎安裝所涉及的規模及複雜度而定。

本集團提供有關服務座席用戶許可證訂購的客戶聯絡服務中心託管方案。客戶可選取偉思系統的全部或必要的功能及特徵，以納入託管方案。

作為客戶聯絡服務系統託管方案服務的一部分，本集團可根據客戶具體特徵提供定制客戶聯絡服務前端應用軟件。本集團亦可提供應用軟件改良、技術支援、數據備份及系統監測。

業務及市場推廣部負責透過投標、查詢、引介及主動物色新業務及收集客戶對服務的要求，包括所訂購的服務座席用戶許可證數目、系統連接性、訂購期限及訂購模式。經考慮有關系統、通訊設備及系統定制化的可用資源後，該部門屆時向客戶編製相應服務報價或建議以供其考慮。

客戶接納報價或建議後，業務及市場推廣部負責與有關內部部門聯絡，如資訊科技部等，以籌備實施服務。

資訊科技部負責於客戶聯絡服務中心服務座席在兩個客戶聯絡服務中心與偉思系統之間建立連接，並為客戶聯絡中心服務定制前端應用軟件，連同取得所要求的通訊設備。該部門屆時負責於推行該服務前與客戶於客戶聯絡服務中心進行用戶驗收測試。

### 證書及獎項

#### 自一九九七年起獲ISO 9001認證

易寶通訊服務自一九九七年起在設計及提供電話營銷及24小時客戶服務熱線而獲授ISO 9001品質管理體系標準認證。在達致ISO 9001品質管理體系所規定的標準時，易寶通訊服務須釐定其電話營銷及24小時客戶服務熱線服務所涉及的程序以及所需方法及資源，以確保該等程序得以有效運作及控制。具體而言，易寶通訊服務須根據ISO 9001國際標準的規定將程序及記錄存檔。本集團的高級管理層張女士、丁女士、楊添喜先生，以及易寶通訊服務的管理層麥偉杰先生(呼入客戶聯絡服務電話中心高級經理)、陳子宏先生(呼出客戶聯絡服務電話中心經理)及凌興國先生(資訊科技經理，領導系統營運團隊)，須定期對品質管理體系進行管理審核，並確保質量目標明確及與易寶通訊服務的質量政策一致。

## 業 務

有關張女士、丁女士及楊添喜先生的相關經驗，請參閱本文件「董事、高級管理層及員工」一節。麥偉杰先生於本集團任職逾20年，曾參加香港生產力機構組織的「公司內部ISO 9000 – 內部質量體系審核」課程的培訓。陳子宏先生於本集團任職逾6年，曾參加英國質量體系認證機構於香港舉辦的「內部品質管理體系審核員培訓課程」、「國際品質管理體系審核員培訓課程」及「ISO 9000:2000系列基礎培訓課程」。凌興國先生於本集團任職達10年，獲香港一間理工學院頒授電子工程高級文憑，及獲英國一間學院頒授電子學文憑。此外，易寶通訊服務須培訓員工、提供合適基建及工作環境，以達致服務要求。易寶通訊服務須於與客戶溝通時作出有效安排並取得其對易寶通訊服務所提供的產品及服務的回饋。易寶通訊服務亦須制定整改行動及預防措施，以減少發生潛在不合規情況及防止復發。易寶通訊服務的現有ISO 9001認證將於二零一四年十二月十五日屆滿。

### 申請ISO 27001認證

本集團積極籌備在資訊安全管理系統方面申請ISO 27001認證，其將表明本集團遵守國際資訊安全管理系統標準的決心。ISO 27001認證規定，申請人須符合國際認可的數據安全標準，而本集團申請ISO 27001將確保本集團安全保障基礎設施的可靠性，有關認證審核已於二零一一年十二月進行。

### 品質監控

董事認為提供優質服務及產品對本集團的業務及其持續發展至關重要。為保證客戶聯絡服務質量，易寶通訊服務於一九九七年在設計及提供電話營銷及24小時客戶服務熱線方面獲香港品質保證局(HKQAA)授予ISO 9001品質管理體系認證。此後，易寶通訊服務繼續保持上述認證水平。

本集團已根據ISO 9001指引制定品質政策並於品質手冊載明。本集團品質手冊的範疇覆蓋品質管理體系、管理責任、資源管理、產品變現及測量、分析及改進。具體而言，品質體系涉及不同領域，包括文件管理、內部審計、員工培訓、採購流程、服務監控、流程監控、數據分析、持續改進、整改及預防措施。

## 業 務

本集團實施各式品質監控措施，旨在持續符合本集團及客戶的客戶聯絡服務標準。就外判呼入客戶聯絡服務而言，客戶可根據客戶服務員在某段時間內所接聽的來電的若干百分比計量和設定服務水平。就外判呼出客戶聯絡服務而言，本集團可按成功交易相對客戶群總數或已聯絡人數的比率設定服務目標。各種性質的呼出客戶聯絡服務，其目標成功率各有不同，乃由本集團與客戶在推出呼出客戶聯絡服務之前協定。

本集團的偉思系統令營運部管理層及主管人員利用網上實時資料密切監控服務表現。本集團可定期向客戶提供客戶聯絡服務表現及進度報告，供客戶審閱。有關報告類型及相關資料的詳情，請參閱本節上文「本集團的服務及產品」一段。

此外，營運部的品質保證人員及／或主管話務員可對客戶服務員進行呼叫監控，監督客戶聯絡服務的質素。客戶服務員與顧客之間的談話可以靜音監測實時監督，或在談話結束後監聽語音記錄。通過上述兩種方式，本集團可評估客戶服務員在語音質量、產品知識及相關服務技巧方面的表現，並採取適當改進措施以進一步改進客戶服務員的服務質素。本集團會定期或隨機將客戶服務員的語音記錄寄送予客戶，而客戶可參觀本集團的客戶聯絡服務中心，對客戶服務員進行呼叫監控，以審閱或監督服務。香港概無有關規管保留客戶服務員語音記錄的規則及規例，惟本集團的慣例為將客戶服務員的語音記錄保留三個月或客戶指定的一段時間。基於本集團客戶一般滿意語音記錄的保留期限，本集團認為該保留期限於行業內屬合理。

於往績記錄期間，本集團並無接獲向香港消費者委員會或香港其他政府部門報告的任何服務投訴。本集團負責處理與本集團客戶服務員提供的客戶聯絡服務質量有關的投訴；而就有關本集團客戶服務或產品的投訴而言，本集團客戶服務員負責記錄投訴詳情，其後向客戶遞交有關投訴供其處理及跟進。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，本集團分別接獲11起、11起及3起投訴，乃有關本集團客戶服務員表現的電話禮儀、提供的產品信息不足、忽略指示及傳達錯誤訊息；其中13起為顧客直接向本集團投訴，而餘下12起則透過客戶轉至本集團處理。本集團營運監管人員於處理投訴時將遵循ISO 9001品質手冊中的標準投訴處理程序，通過檢索及聆聽投訴個案的電話談話錄音展開調查，其後約談相關客戶服務員。隨後會向相關客戶出具書面或口頭反饋，以及提出本集團的糾正及預防措施。概無支付任何賠償金或罰款以解決投訴，及上述投訴並無對本集團的營運或財務狀況產生任何重大不利影響。

## 業 務

### 內部監控

#### 數據安全

董事認為，數據安全對本集團的客戶及業務至關重要。本集團對實際環境及有關係統實施的數據處理以及運作措施實施安全監控。本集團採納一套資訊安全管理系統以管理資訊資產風險，包括限制獲取資訊及數據庫，確保資訊安全方面風險管理處於合理水平，以及嚴格按須知基準限制接觸客戶所提供的敏感資料，以維持有關資料的保密性。

本集團的客戶通過電郵、互聯網SFTP伺服器向本集團傳送呼叫數據的加密電子文件。本集團資訊科技部的授權及指定人員方可於伺服器下載及上傳呼叫數據。完成客戶聯絡服務後，本集團將從數據庫中刪除及清理所有形式的個人數據；更新呼叫數據將被加密歸還予客戶。與客戶的網絡及數據交換連接受防火牆保護，本集團資訊科技部員工會定期監控。備份數據亦會被加密以保安全。

本集團的資訊科技總經理余若詩先生負責監督本集團的數據安全監控以及實施、維持及提升信息安全監控標準，以達到客戶的安全規定。余先生一九九一年畢業於香港城市理工學院(現稱香港城市大學)，持有資訊科技理學士學位。余先生於本集團技術及項目管理方面擁有逾四年經驗。彼於二零一一年獲國際資訊系統安全核准聯盟頒授認可資訊系統安全專家(CISSP)。CISSP規定候選人必須在下列兩個或以上領域擁有至少五年或(持有本科學歷者)四年直接全職保安專業人員工作經驗：訪問控制、應用開發安全、業務持續及災難恢復計劃、加密、資訊安全管治及風險管理、法律、法規、調查及合規、營運安全、物理(環境)安全、安全架構及設計或通訊及網絡安全。

此外，為進一步加強數據安全保障，資訊科技部的授權人員使用指定的用戶賬號及密碼儲存及訪問保密數據。本集團的客戶聯絡服務中心分為不同的工作區域，每個區域設有專門的密碼門鎖或出入卡系統，因此僅獲授權工作人員方可進入相關區域。本集團在每間辦公室及所有工作區域以及客戶聯絡服務中心的其他公共區域安裝閉路電視，作監測用途。

## 業 務

此外，除營運部管理人員的服務座席電腦外，所有電腦的可移動存儲設備端口均不能使用，網絡列印受密碼監控且僅限於主管人員使用，互聯網連接僅限於指定及相關網站，且不允許使用電郵通訊。客戶聯絡服務中心的所有影印機均受密碼監控，且僅限於主管人員使用。

本集團採取措施防止黑客攻擊系統，包括在伺服器及服務座席安裝防毒軟件、應用安全性更新及操作系統升級、使用防火牆保護與客戶的網絡連接，以及禁用不必要的伺服器服務及防火牆端口。於往績記錄期間，本集團的系統並無遭受任何黑客攻擊。

本集團深諳嚴格保密客戶及商業敏感資料的重要性。有權接觸上述保密資料的所有本集團員工均須與本集團簽署保密協議，協議中規定(其中包括)禁止向任何人士披露有關本集團、客戶、本集團整體業務及運作或特定項目的機密資料。

鑑於過往數年本集團業務的發展及客戶不斷提高資訊安全標準要求，本集團於二零一一年決心取得ISO 27001資訊安全管理體系認證，以進一步提升本集團的競爭優勢、盡量減低數據安全的潛在風險，及表明本集團遵守國際資訊安全管理標準的決心。本集團現時正在籌備該認證，擬於二零一一年十二月進行審核。本集團計劃於二零一一年年底前取得上述認證。

本公司已就本集團有否違反機密性尋求法律意見。本公司香港法律顧問根據本公司提供的文件及資料、本公司所作聲明及彼等於實地考察本集團客戶聯絡服務中心時的觀察，認為本集團於往績記錄期間並無違反任何機密性。本集團董事與本公司香港法律顧問持同一觀點並確認，於往績記錄期間，本集團於提供客戶聯絡服務時並無發生未獲授權使用個人資料、疏忽及失實陳述或洩漏任何個人資料的情況。

### 電腦系統

作為外判客戶聯絡服務供應商，本集團使用的客戶聯絡服務中心基礎設施及操作系統對業務而言甚為重要。本集團使用偉思系統支持客戶聯絡服務中心的運作。有關偉思系統的詳情，請參閱本節下文「研發」一段。

## 業 務

### 系統維護及備份

為確保本集團多媒體客戶聯絡服務的運作效率，本集團定期進行系統維修及維護，以確保可持續提供多媒體客戶聯絡服務。於最後實際可行日期，本集團共有七名專職僱員負責維修及維護本集團的系統運作。

本集團於現有多媒體客戶聯絡服務中心使用偉思系統及設備，並為客戶提供多媒體客戶聯絡服務。本集團的資訊科技團隊負責根據ISO 9001程序及指引監控及維護多媒體客戶聯絡服務中心的所有電腦系統。資訊科技部進行系統檢查、數據備份、系統維護，並常備相關備用系統及緊急硬件的部件，以確保所有系統及設備持續運作。資訊科技部亦根據備份程序及與個別客戶協定的指示進行本地數據備份，及應客戶要求進行異地數據備份，可確保本集團於任何情況下隨時恢復服務及客戶數據，從而保證可持續提供多媒體客戶聯絡服務。

本集團將數據線、網絡寬頻及逾40條電話干線連接至多媒體客戶聯絡服務中心，供呼入及呼出多媒體客戶聯絡服務使用。廣泛使用不同電訊供應商提供的通訊設備，可盡量降低個別營運商出現故障及本集團所提供多媒體客戶聯絡服務嚴重中斷的風險。

為避免斷電造成服務中斷，本集團設有備用供電系統及供電車，可於發生嚴重電力中斷時支持應急設備及設施。於往績記錄期間，本集團作業系統穩定且運行順利，並無發生重大系統及設備中斷、故障、失靈或未授權使用。

### 客戶

#### 客戶群

於往績記錄期間，在本集團的五大客戶中，來自電訊業的最大客戶佔本集團總收入約35%，而其他四名主要客戶各自佔本集團總收入約10%或以下。

本集團的主要客戶乃來自各行業及公共部門的知名企業，包括電訊、銀行及金融服務以及保險業。電訊業、銀行及金融服務業以及保險業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。

## 業 務

本集團的電訊業客戶包括香港多家本地電訊網絡主要營運商。香港電訊業競爭激烈，業界一直致力提供優質服務並制定策略，以吸引及挽留顧客以及提高顧客的平均消費。智能手機及多媒體產品的日益普及，令流動數據使用需求增加，推動本地電訊營運商對客戶聯絡中心服務的需求持續上升。

本集團的銀行及金融服務業客戶為提供綜合個人及零售銀行服務的主要國際及本地銀行。由於個人及零售銀行產品競爭激烈，該等國際及本地銀行客戶需要提供綜合個人服務，以及積極推廣個人及零售銀行產品，如信用卡及個人貸款等。

本集團的保險業客戶主要包括國際保險公司及銀行集團的保險聯營公司，該等公司需要客戶聯絡中心服務向其數據庫中的特選客戶推銷一般保險或壽險產品。

謹請留意，本集團向過半數的主要客戶同時提供至少兩種客戶聯絡服務，有助降低僅提供單一客戶聯絡服務而面臨的需求波動風險。

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。

於往績記錄期間及於最後實際可行日期，本集團的五大主要客戶為電訊、銀行及金融服務以及保險業的客戶。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%。本集團與五大主要客戶所訂立約95%的合約年期介乎一至三年。本集團於往績記錄期間內為主要客戶提供平均超過七年的服務。

由於本集團的主要客戶大多來自電訊、銀行及金融服務以及保險業，本集團可利用本集團的經驗及專業知識重新分配資源，為上述或其他行業的現有或新客戶服務。倘本集團失去部分主要客戶，則或會實施應變方案以(i)將服務重點轉移至與本集團維持良好關係的相同及不同行業的其他客戶；及(ii)通過將流失的客戶先前所用資源撥至相同行業的其他客戶及(倘適用)不同行業的其他客戶，以最短時間及最低成本推進上文(i)所述服務重點轉移。規

## 業 務

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第二個新客戶聯絡服務中心預期將於二零一二年十二月前投入營運。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，而餘下一半將於第二個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。

截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團與五大客戶的業務關係已維持六至15年。本集團的策略為與客戶發展長期業務關係。董事相信，長期業務關係可令本集團累積經驗及深入瞭解客戶的服務需求及業務特性，促進本集團提供更優質客戶聯絡服務滿足客戶持續需求。

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人士及擁有本集團已發行股本5%以上的股東於本集團的五大客戶中擁有任何權益。

### 供應商

本集團的主要業務為以不同形式及方法提供多媒體客戶聯絡服務。本集團向供應商租用專用電話線及購買設施、設備、電腦硬件、軟件及配件。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%。

於往績記錄期間，本集團五大供應商的其中一名按實體基準計亦為本集團五大客戶之一，雖然本集團與該公司的不同部門進行交易。本集團與該公司的批發業務部(作為供應商)交易，與該公司的電話中心銷售部(作為客戶)交易。該客戶／供應商為本地固網、寬頻網絡及流動電訊服務供應商。本集團主要向該客戶／供應商提供外判客戶聯絡服務、人員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。本集團主要向該客戶／供應商訂購電話線、數據線及寬頻。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，來自該客戶／供應商的收入佔本集團總收入分別約8%、7%及8%。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，本集團向該客戶／供應商作出的採購額分別約佔本集團採購總額約22%、20%及13%。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度，本集團就該等服務所支付的款項相當於來自該名客戶／供應商的平均收入約3%。

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人士及擁有本集團已發行股本5%以上的股東於本集團五大供應商中擁有任何權益。

## 業 務

採購的信貸期一般最長為30日，屆時須以支票償付。

於往績記錄期間，據董事所知，本集團在採購營運所需設備或電話線方面並無任何困難。

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。

五大供應商包括電訊營運商、電腦硬件及軟件供應商、不間斷供電系統(UPS)供應商及電腦配件供應商。本集團主要向電訊營運商租用電話線、數據線及寬頻服務；向硬件及軟件供應商購買個人電腦、電腦伺服器及其他電腦配件；向UPS供應商購買UPS系統以及向電腦配件供應商購買電話耳機。概無本集團的主要供應商為相關產品或服務的唯一供應商，因此，本集團於必要時可轉用其他供應商。

### 銷售及市場推廣

#### 銷售

下表載列於往績記錄期間按業務分類劃分的本集團收入分析：

| 服務類型               | 截至十二月三十一日止年度          |      |                       | 截至二零一一年<br>六月三十日<br>止六個月 |               |      |
|--------------------|-----------------------|------|-----------------------|--------------------------|---------------|------|
|                    | 二零零九年<br>千港元<br>(經審核) |      | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) |                          | 千港元<br>(經審核)  |      |
| 外判呼入客戶聯絡服務         | 12,564                | 6%   | 8,890                 | 5%                       | 4,010         | 4%   |
| 外判呼出客戶聯絡服務         | 68,484                | 36%  | 70,577                | 37%                      | 31,794        | 36%  |
| 人員派遣服務             | 83,734                | 44%  | 87,994                | 46%                      | 41,227        | 46%  |
| 客戶聯絡服務中心設備<br>管理服務 | 24,503                | 13%  | 23,175                | 12%                      | 12,365        | 14%  |
| 其他(附註)             | 1,347                 | 1%   | 511                   | 0%                       | —             | 0%   |
| 總收入                | <u>190,632</u>        | 100% | <u>191,147</u>        | 100%                     | <u>89,396</u> | 100% |

## 業 務

附註：

「其他」類別相關收入指銷售系統及軟件產生的收入以及許可費收入。截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度，本集團確認來自許可費及銷售系統及軟件的收入約1,300,000港元及500,000港元，佔本集團的總收入約1%及0%，其中截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度約400,000港元及約500,000港元來自許可費收入。

下表載列於往績記錄期間按本集團的客戶經營所屬行業劃分的本集團收入分析：

| 客戶所屬行業  | 截至十二月三十一日止年度   |              | 截至二零一一年              |      |               |      |
|---------|----------------|--------------|----------------------|------|---------------|------|
|         | 二零零九年<br>千港元   | 二零一零年<br>千港元 | 六月三十日<br>止六個月<br>千港元 |      |               |      |
| 電訊      | 88,773         | 47%          | 80,943               | 42%  | 37,269        | 42%  |
| 銀行及金融服務 | 50,158         | 26%          | 61,995               | 33%  | 31,871        | 36%  |
| 保險      | 34,623         | 18%          | 38,553               | 20%  | 16,522        | 18%  |
| 公共部門    | 8,927          | 5%           | 2,555                | 1%   | 1,337         | 1%   |
| 其他(附註)  | 8,151          | 4%           | 7,101                | 4%   | 2,397         | 3%   |
|         | <u>190,632</u> | 100%         | <u>191,147</u>       | 100% | <u>89,396</u> | 100% |

附註：

有關商業領域中的「其他」行業包括但不限於零售集團、電腦商及製藥公司。

### 市場推廣及客戶服務

於最後實際可行日期，本集團的業務及市場推廣部共有四名員工，負責銷售及市場推廣工作。

本集團的市場推廣策略主要根據以下各項制定：

- 不斷提供符合客戶預期、可靠的多媒體客戶聯絡服務的能力；
- 提供專業服務管理及建議；
- 憑藉穩健的管理團隊維持與客戶的長期合作關係；
- 提供有關人力資源、系統安裝及應用軟件定制化的各類型靈活高效的多媒體客戶聯絡服務；

## 業 務

- 提供配合客戶業務不同需求的各類型多媒體客戶聯絡服務的能力；及
- 過去二十年本集團於客戶聯絡服務行業樹立的聲譽。

本集團致力成為所有客戶可信賴的首選多媒體客戶聯絡服務夥伴，提供各類型的可靠多媒體客戶聯絡服務及解決方案以配合客戶的業務需求。本集團相信，持續優質服務可提高本集團於業內的地位及業績，亦能確保與客戶的長期合作關係以及開拓新商機。

### 銷售

由於本集團的收入主要來自向現有客戶的銷售，本集團十分珍惜與客戶維持長期合作關係。於往績記錄期間，本集團與所有十大客戶維持平均超過七年的業務關係。除深諳提供優質客戶聯絡服務的重要性外，本集團的業務及市場推廣部和營運部的管理人員長期以來透過電郵、電話、於本集團的客戶聯絡服務中心或客戶辦公室等定期會面或實地考察方式與客戶保持緊密聯繫。通過多種溝通方式，雙方可提出、討論及探索解決問題的方法、互相介紹新服務、產品或發展，以此逐步建立互信關係。本集團相信，與客戶維持長期互信合作關係乃本集團成功的關鍵因素之一。

於最後實際可行日期，本集團的業務及市場推廣部共有四名員工，負責透過投標、來電查詢、轉介和積極物色新業務。本集團為政府資訊科技公開投標的用戶，及政府物流服務署供應商名單內的供應商。本集團計劃參加香港特區政府及其他商業企業進行的招標（視乎投標要求而定）。本集團從網站及網上廣告接獲來自本地及海外公司的新客戶聯絡服務相關查詢，此種形式不時為本集團業務經理的來源。本集團亦不時從客戶、前客戶的員工或前員工獲得轉介客戶，並相應由業務及市場推廣部處理。

本集團於二零零九年對本集團網站及企業短片進行全面升級。是次改版旨在提升本集團的企業形象，且能清晰展示本集團所提供的各類客戶聯絡服務。本集團亦將該網站用作潛在客戶進行查詢的有效途徑，以及吸引求職者的招聘渠道。業務及市場推廣部負責即時於網站發佈本集團的最新資訊，亦負責每兩個月向現有客戶及選定人士以電郵發送電子雜誌。

## 業 務

### 本集團服務的定價

因服務性質不同，向客戶提供不同類型的客戶聯絡服務採用的收費方案亦不同。一般情況下，所有收費均事先與客戶協定，於合約期間保持不變，除非客戶與本集團另行相互協定則除外。就涉及保險產品的呼出客戶聯絡服務而言，於開始後首兩個月或三個月內，佣金或已支付佣金的退款概不適用於該等已失效的保單（視乎與客戶協定的商業條款而定）。除上文所述者外，本集團就其他呼出客戶聯絡服務收取的費用及佣金不可退回。於財政年結日，本集團將審閱就保險產品錄得的收入以作出任何調整。

於往績記錄期間，本集團須就於開始後首兩個月或三個月內該等已失效的保單（視乎與客戶協定的商業條款而定）調整合共四大客戶的收入，且本集團於計及任何上述調整（如有）後確認收入。更多詳情請參閱本文件「財務資料」一節內「管理層討論與分析」及「收入確認政策」。

共同點在於本集團通常就每項新項目收取一次性安裝費。收取該一次性費用旨在收回新服務產生的首次項目聯絡、新項目實施以及客戶服務員培訓成本。此外，本集團的大部分客戶聯絡服務亦就持續性系統及項目支持於每個固定時期（例如按月）收取固定費用。倘本集團的客戶服務員在提供客戶聯絡服務期間需要為客戶招攬業務，則會就每筆成功訂單或服務訂購收取佣金。

按廣義基準計算的每種客戶聯絡服務的收費方案概述如下：

#### 1) 外判呼入客戶聯絡服務

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。考慮到不同服務的規模、合約期、平均來電處理時間、服務窗口及其他相關要求，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以及截至二零一一年六月三十日止六個月，呼入程式的平均月費分別約為42,000港元、26,000港元及27,000港元。由於大部份呼入程式於二零零九年到期，故二零零九年的平均月費較高。

## 業 務

### 2) 外判呼出客戶聯絡服務

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。考慮到不同服務的規模、合約期、呼出客戶聯絡服務性質及其他相關要求，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以及截至二零一一年六月三十日止六個月，就呼出記錄而言，平均費用分別約為12港元、12港元及11港元。

### 3) 人員派遣或借調服務

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。考慮到派遣客戶服務員、主管或管理人員的工作性質、工作或班次時長、人數及其他相關要求、派遣人員的等級，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以及截至二零一一年六月三十日止六個月，人員派遣的平均月費分別約為10,000港元、11,000港元及10,000港元。

### 4) 客戶聯絡服務中心設備管理服務

#### 服務座席租賃及系統託管服務

就客戶聯絡服務中心服務座席租賃及系統託管服務而言，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。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，租賃服務座席的平均費用分別約為5,000港元、4,900港元及5,300港元。

#### IVRS託管方案

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，而於往績記錄期間，每條電話通道的日均費用介乎28港元至327港元。

於往績記錄期間，本集團與客戶並無出現有關收費的任何重大糾紛。本集團的財務部負責確保賬單的準確性，包括但不限於根據合約及其他相關報告核實賬單的計算方法並與相關部門確認賬單數額。財務部亦會透過(包括但不限於)系統監測、開發賬單順序監控系統以

## 業 務

保證計費的完整性，且該等程序由財務部主管定期審閱。項目資料將輸入有關合約的系統庫。本集團指定財務人員負責監控項目程序，並確保賬單金額與系統所顯示金額相一致。指定財務人員可識別出賬單金額的變動，並隨後由有關方跟進。銷售發票乃以合約為基準並根據項目程序依次開具，以確保收入的完整性。財務部亦負責妥善存置本集團的會計記錄。

### 人力資源

客戶聯絡服務業屬勞動密集型行業，因此，董事認為人力資源管理是成功關鍵。客戶服務員的質量及表現對本集團向客戶提供客戶聯絡服務的質量及表現極為重要。為保持本集團客戶聯絡服務業務的競爭力，本集團高度重視客戶服務員的招募、挽留及培訓。

本集團的人力資源及行政部負責招聘本集團的所有僱員及管理其紀錄。於最後實際可行日期，本集團的人力資源及行政部共有20名員工。

### 招聘

本集團的主要目標為招聘足夠員工從事向客戶提供的外判呼入及呼出服務及人員派遣服務，故本集團利用不同招聘渠道以拓寬招聘網絡，包括：

- 於報章雜誌刊登廣告；
- 於招聘網站發佈；
- 於公司網站發佈職位招聘；
- 分發招聘傳單；
- 本集團現有僱員推薦；
- 致電爭取前員工返崗；
- 參加招聘會及活動；
- 聯繫社區組織進行招聘活動；
- 出席機構組織的就業講座；

## 業 務

所有保險中介人(包括保險代理)如欲登記成為保險中介人登記系統下的保險中介人，須符合保險中介人素質保證計劃的規定，而此計劃適用於本集團提供保險中介人服務的員工。就此而言，本集團致力於招聘經驗豐富的持牌人員以提供相應客戶聯絡服務。

本集團認為，挽留能幹員工與招聘新員工同樣重要(如無更甚)。本集團為其服務專員提供職業發展前景。於最後實際可行日期，本集團營運部逾50%的主管或管理人員乃於本集團不斷晉升至當前職位。

本集團定期組織集團活動，如每年聖誕聚會及週年晚宴等。本集團定期向表現優秀或資深的員工贈予禮物、證書、獎杯及獎金以表揚彼等作出的貢獻。

### 培訓

本集團認為員工的培訓及成長對本集團能否持續向客戶提供優質服務而言至關重要。根據本集團的培訓政策，新入職員工須參加與其工作性質及需求相關的培訓課程，以確保彼等具備履行職責所必需的技能 and 知識。呼入及呼出客戶聯絡服務的客戶服務員的整個培訓過程乃按照本集團ISO 9001認證的範疇進行。

培訓一般為一至兩日，最多一週，視乎將提供的服務性質而定。培訓課程一般以課堂培訓及角色扮演的形式進行，涵蓋有關本集團、客戶、相關客戶聯絡服務技巧的資料以及特定服務和產品知識。培訓結束時對客戶服務員進行評估，以確保彼等能履行職責。在若干情況下，客戶可於培訓結束時與本集團共同進行客戶服務員的服務及產品特別培訓及／或評估。

本集團亦推薦及贊助相關員工參加外部培訓課程或研討會，以提高彼等職務領域的工作知識與技能。此外，本集團亦組織不同業務及管理領域(包括內部監控、市場推廣、會計及財務分析以及策略管理)的經甄選中級和高級管理人員參加定制培訓課程。

## 業 務

### 研發

董事認為，堅持研發對本集團於多媒體客戶聯絡服務業保持市場地位及成功競爭而言不可或缺。

本集團的研發部開發了偉思系統。自此，研發部一直開發該系統的其他功能，以改進偉思系統。

研發部主要負責升級現有運作系統及為本集團的多媒體客戶聯絡服務中心設計新定制化系統。於最後實際可行日期，研發部有八名員工，其中七名持有大專／專業資格，兩名擁有九年或以上系統開發相關經驗。於往績記錄期間，本集團的研發開支於截至二零零九年十二月三十一日止年度、截至二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月分別約為2,091,000港元、2,425,000港元及1,258,000港元。

自本集團註冊成立以來，研發部已開發多個操作系統，支持本集團的日常營運。

### 偉思系統

本集團自二零零零年起設計及開發偉思系統，並負責其持續維護、改良及開發。偉思系統為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，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，並整合語音數據及客戶數據以供便捷查閱。

偉思系統提供多媒體支援(包括電話呼叫、傳真、電子郵件、網路及短訊)、統一隊列、電話路由、IVR、語音監控、數碼錄音(包含加密選項)、自動／預覽／預測撥號、實時狀態監控、視頻採集、自動備份及報表及網路電話功能，全方位支持多媒體客戶聯絡服務中心的運作。

偉思系統亦提供客戶API，可採用全面語音功能令任何第三方桌面應用軟件與偉思系統融合。

自初步開發直至二零一一年六月三十日止，偉思系統的開發成本總額約為16,000,000港元。

## 業 務

偉思系統是本集團的基礎系統及平台，多年來一直支持香港約850個服務座席，以從事向企業客戶提供的所有呼入及呼出多媒體客戶聯絡服務及設備管理服務。

本集團計劃進行網上專利搜索，以於核實計劃擬開發的功能特點，以確保於開發前將不會侵犯市場上的其他專利系統。

董事認為，偉思系統符合專利註冊申請所規定的新穎性、創造性及實用性要求，故有關機關將接受偉思系統的專利申請。然而，考慮到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，本集團過去並無就偉思系統申請專利。此外，本集團並無意於日後申請專利。

偉思系統的核心功能包括：

### 1) 多媒體支援

偉思系統支援多媒體客戶聯絡服務中心利用多媒體客戶聯絡渠道，包括呼入及呼出電話、傳真、電郵及短訊、語音信箱、網路回電及互動網路聊天等進行通訊。

所有媒體客戶聯絡均可透過ACD功能分配予適當的話務員，該功能乃自動呼叫管理及分配機制，可將來電聯絡根據預設路由規則分配予特定客戶服務員組或某客戶服務員。例如，選擇英文服務的來電將連接至預先設定的具備英文口語技能的客戶服務員。

### 2) 多媒體客戶聯絡通道統一隊列

偉思系統的統一隊列機制可將所有客戶聯絡媒體合併為一個單一隊列，並有效地分配或連接至具備適當預設技能的客戶服務員，節省管理不同媒體的不同隊列的資源。

### 3) 話務員技能路由

偉思系統具備路由功能，可為將來電聯絡分配至客戶服務員提供多項選擇。除將每次聯絡分配予具備適當預設技能的客戶服務員以配合各來電聯絡的需求外，偉思系

## 業 務

統亦提供多種用戶定義路由標準，旨在當來電聯絡分配至超過一名具備適當預設技能的適用客戶服務員時，可實現最佳路由效率。共有六種路由可供選擇：

1. 順序(根據客戶服務員名單順序)；
2. 隨機；
3. 最長等待時間；
4. 最長平均等待時間；
5. 最短平均通話計時；及
6. 最短平均工作時間。

#### 4) 互動語音應答

偉思IVR功能乃客戶聯絡服務中心的主要構成，允許呼叫者使用語音及電話鍵盤輸入進行互動，設立顧客自助機制。

IVR配備圖像用戶介面(「GUI」)，允許用戶通過拖放一套綜合預設功能圖標實現簡單快捷地設計及調整IVR呼叫流程。IVR呼叫流程可加入其他程序，以支持數據採集及核實以及幸運抽獎及註冊確認等特定處理機制的運作。

IVR可提供各種語音公告、個性化問候、各種延誤訊息以及互動與多級選單選項。只要擬定程序，即可選擇及結合數千種語音文件，令呼叫者可接聽宣傳公告、資訊更新及呼叫狀態更新。

IVR能夠處理所有語言使用，原因在於所有回放訊息可根據用戶的需求予以記錄。此外，顧客的所有輸入資料均可於IVRS流程儲存。IVR亦支持ASR及TTS，顧客只需按下按鈕或說出指令，即可通過電話輕鬆完成多種複雜的自助服務，進而優化業務效率。

## 業 務

### 5) 數碼錄音／記錄(包含加密選項)

所有呼入及呼出語音對話均以數碼格式記錄及儲存。錄音／記錄功能可於初步階段根據用戶需求由預設服務特性啟動或主管人員啟動，以記錄客戶服務員與呼叫者之間的所有對話，從而更好地監控服務質量、客戶服務員表現及客戶聯絡服務活動的狀態。

只要在硬碟空間充足及文件大小及數量可由運作系統支援，則對話錄音的長短及次數並無限制。

客戶服務員或主管人員可使用用戶介面回放及處理對話錄音。錄音可由服務座席的揚聲器或客戶服務員的耳機播放。已保存錄音可根據日期、時間、分機號或呼叫者的身份進行搜索。

該系統亦具備即時加密功能以對已保存錄音進行加密。用戶可自行設置加密密碼。

### 6) 自動、預覽及預測撥號

#### 自動撥號

呼出呼叫具備自動撥號功能，可根據輸入系統的呼叫清單自動撥號。偉思系統於電話接通後將電話分配至待命客戶服務員處理。

#### 預覽撥號

預覽撥號允許客戶服務員僅需點擊終端機的呼出按鈕即可撥出電話號碼，無需輸入八位數碼電話號碼。客戶服務員經常使用該功能，以於撥號前瀏覽顧客檔案的重要資料及準備相應的電話營銷策略。

#### 預測撥號

預測撥號由一種智能預測演算法構成，該演算法根據過往呼叫統計數字釐定或預測客戶服務員的佔用情況，從而可預先同時呼出多個電話。

預測撥號有助有效簡化撥號程序、節省客戶服務員撥號、等待接通、撥打無效電話號碼的時間，從而提高運作效率。

## 業 務

### 7) VoIP

偉思系統亦可使用VoIP (HMP)技術，於廣域網(WAN)或局域網(LAN)的網路電話平台使用，以管理互聯網語音傳輸。VoIP偉思系統提供互聯網傳統偉思系統可用的各種功能，並為本集團提供一個通用平台，以低成本輕鬆管理不同地點的多媒體客戶聯絡服務中心。

### 8) 語音監控

偉思系統支援靜音通話監控，主管人員因而可在實時通話期間隨時監督任何客戶服務員的表現。

呼叫監控具有多種模式，包括靜音模式(不知會電話交談的任何一方)、輔導模式(只有客戶服務員方可聽到主管人員說話，另一方聽不到)、切入模式(客戶服務員中斷連接，從而主管人員可與另一方直接交談)及會議模式(客戶服務員、呼叫方及主管人員舉行電話會議)。

### 9) 實時系統監控

實時系統監視器是一種廣泛的統計數字及分析工具，供用戶實時監控多媒體客戶聯絡服務中心的表現。主管人員可利用方便用戶及用戶自行定義具備綜合實時資訊的圖像設計介面，記錄整體運作表現。

用戶可使用實時系統監視器獲得與多媒體客戶聯絡服務中心運作相關的各種實時資料，包括ACD表現(排隊等候呼叫次數、接聽呼叫次數、中途放棄呼叫次數、最長呼叫等待時間)、客戶服務員表現(例如，客戶服務員當時狀態，如工作中、空閒中、離開、作出呼叫次數、作出訂單數量、談話總時長)及電話幹線使用統計數字。除監控實時表現外，實時系統監視器亦可讓用戶精確調整多個系統參數，以進一步改善營運表現。為保障每位用戶的訪問權限，各級別的主管人員獲授不同的訪問權限。實時系統監視器提供用戶自行定義資料，該等資料可傳送至牆板顯示屏，以與客戶服務員共享所需資料。

### 10) 視頻記錄

除錄音外，通話期間客戶服務員終端屏幕的變動亦可作為視像文件保存。

## 業 務

### 11) 自動備份系統

偉思自動備份系統根據用戶自行定義備份時間表，將不同特定儲存媒體(DVD、磁帶或硬碟)的不同媒體文件(包括錄音文件、終端捕捉視像文件及媒體文件)自動備份。

### 12) 報告模組

偉思報告模組提供標準或用戶自行定義的實時或過往數據報告，以反映多媒體客戶聯絡服務中心及客戶服務員的整體表現。偉思系統的統一架構使用單一、標準的報告引擎，以記錄所有多媒體客戶聯絡服務中心的資源、應用及互動。

## 保險

本集團對所有風險，如火災、盜竊、爆竊及水浸等，設有辦公室綜合保險計劃。除辦公室物品外，保險計劃亦涵蓋人身意外、工作成本提高、法律責任、收入及僱員薪酬損失。

董事認為本集團的投保範圍足以保障其營運。

## 知識產權

### 商標

於最後實際可行日期，本集團已於香港註冊兩個商標。有關商標的詳情載於本文件附錄五「有關業務的其他資料」一節「本集團的知識產權」一段。

於最後實際可行日期，本集團並無因侵犯任何人士的知識產權或嚴重侵犯任何人士的知識產權而涉及任何訴訟或法律程序。

### 域名

於最後實際可行日期，本集團已於香港註冊域名www.etsgroup.com.hk。有關域名的詳情載於本文件附錄五「有關業務的其他資料」一節「本集團的知識產權」一段。

## 業 務

### 競爭

董事認為香港的客戶聯絡服務業競爭激烈，並預計未來亦會如此。本集團的競爭對手大致包括擁有客戶聯絡服務中心提供與本集團所提供者相似的客戶聯絡服務的企業，及由客戶聯絡服務中心提供客戶聯絡服務的獨立客戶聯絡服務供應商。董事認為，香港各行各業對客戶聯絡中心服務的需求日益殷切，而鑑於語言、運作環境、監管及其他問題，向其他國家及地區(如中國)分包的趨勢並不穩定，因此香港客戶聯絡中心服務的需求依然不弱。

香港客戶聯絡服務市場行業狀況目前尚無出版資料。根據本集團過去20年間與客戶進行的業務往來及本集團從客戶獲取的反饋資料，董事認為香港客戶聯絡中心服務行業極為分散，香港現時僅有三家獨立客戶聯絡中心服務供應商(包括本集團)擁有超過500個服務座席。此外，董事認為香港眾多公司並未將所有客戶聯絡服務中心職能外判，反而一直自行經營客戶聯絡服務中心；董事亦認為，電訊、銀行及金融服務以及保險業的公司等規模龐大公司，均經營部份內部客戶聯絡服務職能。

董事深信，相較競爭對手，本集團將繼續保持下列競爭優勢：

- (i) 經驗豐富及穩健的管理團隊；
- (ii) 值得信賴的服務表現；
- (iii) ISO 9001認證；
- (iv) 自行開發並將繼續升級及改進的偉思系統；
- (v) 向各行各業的不同客戶提供綜合服務；
- (vi) 與商務及公共部門客戶建立的長期業務關係；及
- (vii) 集中及高效利用及應用本集團的資源向客戶提供服務。

## 業 務

### 租賃物業

本集團現時根據與不同人士訂立的獨立租賃協議向獨立第三方於香港租賃五項物業，總樓面面積約為50,726平方呎。該等物業主要用作本集團的多媒體客戶聯絡服務中心、辦公室及倉儲。

有關本集團根據相關租賃協議所租賃的物業詳情，請參閱本文件附錄三所載由獨立合資格專業測量師提供的物業估值報告。

### 訴訟

於最後實際可行日期，本集團並未涉及任何屬重大訴訟、仲裁或申索，而據董事所知，本集團亦無未決或面臨或向本集團提出將對本集團的經營業績或財務狀況造成重大不利影響的重大訴訟、仲裁或申索。

### 最低工資

最低工資條例(第57章)(「**最低工資條例**」)已於二零一一年五月一日生效，當中規定僱員的工資下限，最低工資條例規定的初步法定最低工資(「**法定最低工資**」)為每小時28港元。最低工資條例適用於任何僱員、其僱主及委聘該僱員的僱傭合同，且僱員享有的工資不應低於法定最低工資。

本公司已就本集團遵守最低工資條例的情況尋求法律意見。本公司的香港法律顧問根據本公司提供的文件及資料，認為於二零一一年五月一日直至最後實際可行日期本集團應付每名僱員的工資不低於法定最低工資，且本集團於二零一一年五月一日直至最後實際可行日期一直遵守最低工資條例。本集團董事與本公司香港法律顧問持相同觀點，認為本集團遵守最低工資條例開展業務。

董事確認遵守最低工資條例不會對本集團營運成本及利潤率產生重大影響，故就此而言不會對本集團的營運及財務狀況產生影響。

## 業務目標及策略

### 業務目標

本集團立足香港客戶聯絡服務市場約20載，並於香港經營三個客戶聯絡服務中心（一個位於九龍灣，兩個位於觀塘）。於最後實際可行日期，設有合共約850個服務座席及僱用逾1,000名客戶服務員。本集團向各行業（包括電訊業、銀行及金融服務業、保險業及公共部門）的企業客戶提供全方位多媒體客戶聯絡服務。本集團提供外判呼入客戶聯絡服務、外判呼出客戶聯絡服務、客戶服務員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。於本集團的客戶聯絡服務中心提供的所有客戶聯絡服務均通過偉思系統操作。偉思系統乃一站式多媒體客戶聯絡中心系統，最初版本由本集團於二零零零年設計及開發。本集團提供全方位的客戶聯絡中心系統功能，以支援日常營運及管理客戶聯絡服務與客戶服務員。

透過提供客戶聯絡服務，本集團可與客戶維持長期業務關係，其中大部份客戶與本集團的業務往來平均超過七年。本集團致力進一步提升市場地位，成為助客戶業務增值的領先專業多媒體客戶聯絡服務合作夥伴。本集團計劃透過以下方式利用現有設備並提升競爭力：(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。

### 業務策略

為達致本集團的業務目標，本集團董事已採用以下業務策略：

#### 1. 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

本集團目前於香港經營三個客戶聯絡服務中心（一個位於九龍灣，兩個位於九龍觀塘）。於最後實際可行日期，三個客戶聯絡服務中心的總營運面積約為43,236平方呎，設有約850個服務座席及僱用逾1,000名客戶服務員。所有服務座席主要透過租賃被佔用作提供本集團的外判呼入及呼出客戶聯絡服務以及客戶聯絡服務中心設備管理服務。

於一九九九年對九龍九龍灣的首個客戶聯絡服務中心進行一系列擴張，設立約320個服務座席後，於二零零六年底，本集團已擴展成可容納約640個服務座席的客戶聯絡服務中心。

## 業務目標及策略

於二零零八年初，本集團於九龍觀塘開源道建立可容納約360個服務座席的新客戶聯絡服務中心以取代鰂魚涌客戶聯絡服務中心。因此，本集團自二零零六年底至二零零八年初兩年時間內已增加約530個服務座席並於二零零八年初前已實現三個客戶聯絡服務中心可容納合共約850個服務座席。

考慮到本集團的客戶聯絡服務中心截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月分別約84%、83%及91%的高利用率及客戶服務需求日益增加的趨勢，本集團計劃於二零一二年年底前在香港設立兩個新客戶聯絡服務中心，藉此配合本集團的業務增長。第一個中心將可容納250至300個服務座席，而第二個聯絡服務中心將可容納100至140個服務座席，旨在迎合更高安全及其他標準的客戶需求。設立兩個新客戶聯絡服務中心的詳情載於本節「實施計劃」分節。

通過設立兩個新增客戶聯絡服務中心，本集團的服務座席容納量可增至超過1,200個。本集團預計籌備及設立一個新客戶聯絡服務中心需時六個月，包括選擇位置及營業場所、樓面規劃設計、場地裝修及安裝偉思系統、網絡及其他電腦設備。為擴大招募員工的地理覆蓋面，以吸納更多人力，於選擇新客戶聯絡服務中心場所時本集團亦將考慮東九龍以外的位置。

兩個新客戶聯絡服務中心全部將配備偉思系統以支援外判客戶聯絡服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務的營運。可容納250至300個服務座席的第一個客戶聯絡服務中心將設有與九龍灣及觀塘現有三個客戶聯絡服務中心類似的基建、設備及設置模式，以滿足現有及新行業領域的現有及新客戶的其他客戶聯絡服務需求。

本集團亦計劃開設可容納100至140個服務座席並配置更先進及更高標準設備與設施的客戶聯絡服務中心，從而支援本集團新業務領域的擴張及應付客戶更嚴格的服務要求。該客戶聯絡服務中心預期將配備更高標準的實體保安、網絡安全、硬件設備、系統軟件及更嚴格的行政管理監控。

規劃容納250至300個服務座席的首個新客戶聯絡服務中心預期將於二零一二年六月前投入營運。本集團已開始收集現有客戶服務需求的意見及向新客戶推介各類潛在客戶聯絡服務。基於現有客戶的初步反饋，本集團預計約70%服務座席可自首個

## 業務目標及策略

新客戶聯絡服務中心開業起計九至十二個月內投入使用，當中來自銀行及金融服務業、保險、電訊及其他新行業領域的客戶分別佔約45%、30%、15%及10%。餘下服務座席的容量預期將於日後六個月時間前後逐漸供現有及新客戶使用。

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第二個新客戶聯絡服務中心預期將於二零一二年十二月前投入營運。本集團計劃利用該新客戶聯絡服務中心挖掘新商機及進軍其他行業領域，提供安全或系統要求更高的服務。本集團初步確定強積金服務業及業務延續或災難復原備份站服務業為未來發展的兩個潛在領域。鑑於新強積金政策「僱員自選安排」（「僱員自選安排」）預期將於二零一二年推行，該政策容許約2,500,000名香港強積金計劃成員於每個曆年一次將其於現職工作期間內作出的強制性供款所產生的累算權益，從僱主所選計劃項下的供款賬戶轉移至自選的強積金計劃。本集團認為，強積金受託人於推行僱員自選安排後將面臨激烈競爭，因此就徵求賬戶轉移或合併、查詢熱線以及相關行政管理支援而言，外判呼入及呼出客戶聯絡服務均將迸發巨大潛力。本集團預期將於二零一二年初開始提供強積金相關的客戶聯絡服務，本集團的經驗及借鑒以及新客戶聯絡服務中心將令本集團將強積金客戶聯絡服務擴展至本集團參與強積金業務的現有以及任何新客戶。

目前，本集團作為業務延續客戶聯絡服務中心，為兩名客戶提供服務，憑藉新客戶聯絡服務中心容量提高且配備高標準設備及設施，可進一步向本集團其他客戶推薦上述安排。憑藉日後計劃於香港配備逾1,200個服務座席、合共五個客戶聯絡服務中心的營運優勢，本集團有意向現有及新客戶開拓及發展業務延續支援服務。本集團計劃於客戶聯絡服務中心預留備用容納量或服務座席，以便為本集團的客戶聯絡服務及客戶的業務延續或災難復原備份站服務。鑑於企業日益意識到業務延續及災難復原計劃對自身客戶聯絡服務中心的重要性，本集團認為有關應急支援的需求存在巨大潛力。憑藉本集團為不同客戶安裝定制系統的經驗，且本集團內部資訊科技團隊全天24小時工作，本集團認為其能夠利用自身的客戶聯絡服務中心因應客戶要求提供冷站、暖站及熱站的備份支援。此外，本集團認為，配置高標準實體保安、網絡安全、硬件設備、系統軟件及嚴格的行政管理監控等設備完善的新客戶聯絡服務中心將可滿足向客戶提供備份站支援的任何嚴格服務要求。

## 業務目標及策略

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，而餘下一半將於第二個計劃成立的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。

### 2. 擴展及增強本集團的客戶聯絡中心系統及軟件

於本集團的客戶聯絡服務中心提供的所有外判呼入及呼出客戶聯絡服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務均通過偉思系統操作。偉思系統乃本集團於二零零零年設計及開發的一站式多媒體客戶聯絡中心系統。

本集團深諳緊貼最新通訊技術發展、維持偉思系統以及依託偉思系統平台的客戶聯絡服務的競爭力至關重要；且本集團計劃通過增強現有功能並添加新客戶聯絡服務中心相關的應用軟件進一步投資偉思系統的研發。

本集團計劃研發的項目包括：

- (a) 升級偉思VoIP解決方案以提供互動語音及視訊應答以及視訊客戶聯絡中心功能，除聆聽傳統的語音信息外，容許3G移動電話用戶透過互動語音及視訊應答流於合適地點觀看視訊，有助提升客戶體驗；
- (b) 開發偉思排班管理系統，主要功能包括：(1)客戶服務員網上訪問，可供其查閱及修改自身的工作時間表；(2)客戶服務員實時狀態，容許主管實時對該客戶服務員的時間表與實際工作狀況作比較而生成客戶服務員的履職報告；(3)自動／分佈式排班管理，根據聯絡服務的種類、可提供服務的客戶服務員數目、工作規則、技巧集錦、假期、休息及服務水平自動生成客戶服務員的值勤表；(4)客戶服務員通知，於客戶服務員登錄後或應需要自動彈出畫面向客戶服務員發佈日常時間表、時間表變動及履職資訊；(5)網絡報告，容許獲授權員工透過互聯網於任何地方在線瀏覽客戶聯絡服務的表現資訊；
- (c) 開發新客戶聯絡中心解決方案以支援另一種操作系統，該系統為自一九九一年起開發的免費軟件授權及開源式操作系統。其提供良好的系統安全性、穩定性及硬件兼容性以及較低的授權費及維護費，從而有助經偉思系統支援擴大市場及提升偉思系統的價格競爭力；

## 業務目標及策略

- (d) 提供偉思系統界面以連接廣受歡迎的社交網站作為通訊的額外渠道並可全觀與客戶的所有互動情況；
- (e) 開發客戶關係管理(CRM)解決方案，有助增強客戶聯絡服務操作以更好地管理客戶互動，從而向客戶提供更多定制聯絡服務。
- (f) 開發新客戶聯絡服務中心分析工具，有助更深刻瞭解客戶聯絡服務特點，如對話分析，研究和分析現場客戶語音交互的內容，識別有助從現場互動中引申更多資訊的任何範例或關鍵詞；運用統算法對不同方面的聯絡資料(如話務員的效率、客戶服務員表現打分、呼叫等候時間等)進行數據分析，從而獲得有關操作的新訊息並加深瞭解。

本集團認為，透過研發上述全新增強型功能，偉思系統能夠於市場上類似的客戶聯絡服務中心產品競爭中脫穎而出，並提供富有增值性產能，長期有力地支援本集團的客戶聯絡服務業務。

### 3. 增強現有客戶聯絡服務中心設備的性能

為維護公司形象及保持營運效率，本集團計劃對營運超過四至五年的客戶聯絡服務中心的環境狀況、設備升級及系統增強進行一系列改善工程。

整改的目標之一乃改善客戶聯絡服務中心的環境狀況，確保專業工作環境適宜內部使用並吸引及挽留設備管理租賃客戶。提升客戶聯絡服務中心的環境狀況的改善工程預期將涵蓋服務座席隔板、地毯、牆紙、耳機、家具等項目。為維持因長時間運作而自然損耗的客戶聯絡服務中心設備的安全及功能，本集團亦計劃更新及修復客戶聯絡服務中心的若干設備(包括空調系統、照明系統、電源線)，以確保所有支援設備運作良好，妥善支援其業務營運。

本集團亦計劃將客戶聯絡中心系統升級至VoIP平台，以達致更高效、靈活地支援任何新業務計劃、持續經營業務變動及多站點管理等，從而進一步維持本集團外判及設備管理業務的領先優勢。為支援升級至VoIP平台，眾多相關電腦系統及設備亦須升級至更高或更強大的配置以滿足VoIP平台更嚴格的要求。此外，本集團亦擬增

## 業務目標及策略

強客戶聯絡服務中心的整體網絡配置，就安全監控及網絡功能而言，加強其網絡性能，令其能夠配合客戶愈加嚴格的網絡安全措施。

根據目標實施時間表，整改工程及系統升級將逐個於客戶聯絡服務中心逐次進行。為避免營運及業務的任何中斷，本集團將事先制定詳細計劃，並將於客戶聯絡服務中心分期開展工作。可能中斷營運服務的整改工程將儘量安排在非營業時間內，如晚上、週末及公眾假期。備用服務座席及系統亦將於客戶聯絡服務中心的服務座席設備搬遷過程中投入使用。

### 實施計劃

為實施上述業務目標及策略，下文載述本集團直至二零一三年十二月三十一日止各六個月期間的實施計劃。謹請注意，本集團的實施計劃乃根據下文「基準及假設」分節內各段所提述基準及假設制訂。該等基準及假設受限於諸多不確定及不可預測因素，尤其是本文件「風險因素」一節載述的風險因素。

#### 最後實際可行日期至二零一一年十二月三十一日

- |                                 |                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 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 | • 籌備設立可容納250至300個服務座席的首個新增客戶聯絡服務中心。 |
| 擴展及增強本集團的客戶聯絡中心系統及軟件            | • 繼續維護現有軟件。                         |
| 增強現有客戶聯絡服務中心設備的性能               | • 對九龍灣客戶聯絡服務中心進行首期改造工程。             |

#### 截至二零一二年六月三十日止六個月

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 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 | • 完成設立可容納250至300個服務座席的首個新增客戶聯絡服務中心。       |
|                                 | • 籌備設立可容納100至140個服務座席、設備完善的第二個新增客戶聯絡服務中心。 |
|                                 | • 開始收集及研究潛在客戶服務需求。                        |

## 業務目標及策略

- 擴展及增強本集團的客戶聯絡中心系統及軟件
- 著手互動語音及視訊應答(IVVR)以及視訊聯絡中心功能
  - 著手排班管理開發
  - 著手開發新客戶聯絡服務中心解決方案以支援另一種操作系統

- 增強現有客戶聯絡服務中心設備的性能
- 完成九龍灣客戶聯絡服務中心的首期改造工程。

### 截至二零一二年十二月三十一日止六個月

- 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
- 完成設立可容納100至140個服務座席的第二個新增客戶聯絡服務中心

- 擴展及增強本集團的客戶聯絡中心系統及軟件
- 完成互動語音及視訊應答(IVVR)以及視訊聯絡中心功能
  - 完成排班管理開發
  - 開發新客戶聯絡服務中心解決方案以支援另一種操作系統
  - 開始開發偉思系統的社交媒體功能
  - 發展客戶關係管理

- 增強現有客戶聯絡服務中心設備的性能
- 完成九龍灣客戶聯絡服務中心的第二期改造工程

### 截至二零一三年六月三十日止六個月

- 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
- 繼續運營兩個新增客戶聯絡服務中心

- 擴展及增強本集團的客戶聯絡中心系統及軟件
- 完成開發新客戶聯絡服務中心解決方案以支援另一種操作系統
  - 於偉思系統發展社交媒體功能
  - 發展客戶關係管理
  - 開發其他客戶聯絡服務中心分析工具

## 業務目標及策略

- 增強現有客戶聯絡服務中心設備的性能
- 完成觀塘客戶聯絡服務中心的首期改造工程。

### 截至二零一三年十二月三十一日止六個月

- 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
- 繼續運營兩個新增客戶聯絡服務中心
- 擴展及增強本集團的客戶聯絡中心系統及軟件
- 完成開發偉思系統的社交媒體功能
  - 完成客戶關係管理
  - 完成開發其他客戶聯絡服務中心分析工具
- 增強現有客戶聯絡服務中心設備的性能
- 完成觀塘客戶聯絡服務中心的第二期改造工程。

## 基準及假設

截至二零一三年十二月三十一日，董事於籌備實施計劃中採納以下主要假設。

- (a) 香港及本集團任何成員公司進行或將進行業務及提供或將提供客戶聯絡服務的任何其他地方的現時政治、法律、財政或經濟狀況將不會有重大變動；
- (b) 香港或本集團任何成員公司經營或將經營業務或註冊成立的其他地方的稅基或稅率將不會有重大變動；
- (c) 本集團能夠維繫與客戶的業務關係；
- (d) 本集團將能挽留管理層及重要營運部門的主要員工；
- (e) 本集團不會因本文件「風險因素」一節所載任何風險因素受到重大影響；及
- (f) 本集團可按與往績記錄期間大致相同的方式繼續經營業務，亦可在無損營運或業務目標的情況下以任何方式執行發展計劃。

## 董事、高級管理層及員工

### 執行董事

凌焯鑫先生，61歲，為本集團執行董事兼榮譽主席。凌先生為易寶通訊集團的創辦人之一，於一九九零年七月十二日加入本集團，亦為本公司所有附屬公司的董事。彼於二零一一年六月二十九日獲委任為本公司執行董事。凌先生負責本集團營運方向的整體策略規劃及企業政策制定。凌先生於一九七二年獲加州大學伯克萊分校的電機工程和計算器科學理學士學位，並於一九七三年獲電機工程和計算器科學理學碩士學位。於加入本集團前，凌先生於一九七七年至一九七八年任職一家美國公司Informatics Inc.的系統經理及工程師，以及於一九七九年至一九八五年任職一家香港公司的遠東軟件服務經理。凌先生於一九八五年至二零零零年擔任易寶系統有限公司的董事。凌先生自一九七七年起從事計算機工程工作，已在計算機工程方面具備淵博知識和豐富經驗。

凌先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

黃偉漢先生，50歲，為易寶通訊科技、易寶互動商務及易寶市場推廣的創辦人之一，自一九八九年九月二十八日起加入本集團。黃先生為本集團執行董事兼主席，亦為本公司所有附屬公司的董事。彼於二零一一年六月二十九日獲委任為本公司執行董事。黃先生負責領導本集團的整體業務政策、策略及業務發展。黃先生於二零零零年獲亞洲(澳門)國際公開大學工商管理碩士學位，及於一九九九年獲得管理學文憑。黃先生在客戶聯絡服務行業擁有逾20年經驗。於加入本集團前，黃先生於一九八二年至一九八九年曾任職香港一家傳訊公司的資訊系統管理經理。

黃先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

張敏儀女士，48歲，為本集團執行董事兼行政總裁。張女士於一九九一年一月一日加入本集團，亦為本公司所有附屬公司的董事。彼於二零一一年六月二十九日獲委任為本公司執行董事。張女士負責本集團的整體管理、業務及資源規劃、營運管理、銷售及市場監督、軟件運作及開發。張女士於一九八六年獲美國德薩斯州大學奧斯汀分校文學士學位。於加入本集團前，張女士於一九八七年至一九八八年任職一家美國公司Trinity Computing Systems Inc.的程序員，並於一九八九年擔任易寶系統有限公司的軟件專家。

張女士於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

## 董事、高級管理層及員工

孫福開先生，47歲，為本集團財務總監。彼於●獲委任為本公司執行董事。孫先生於二零零三年六月二十日加入本集團。孫先生負責本集團的財務整合及財政管理。孫先生於一九九五年獲香港公開進修學院(現稱香港公開大學)商學院學士學位。孫先生自一九九九年一月起成為香港會計師公會會員，及自一九九八年十月起成為國際會計師公會會員。於加入本集團前，孫先生於一九八七年至一九八九年曾任Laser Distributor Ltd.助理會計師、於一九八九年至一九九四年任會計師、於一九九五年至二零零一年任會計經理，及於二零零二年至二零零三年任一家於香港註冊成立公司小熊國(香港)有限公司財務經理。

孫先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

### 獨立非執行董事

馮潤江先生，49歲，於●獲委任為獨立非執行董事。馮先生於一九八七年獲西澳大學電子工程系一級榮譽學位，及於一九九九年獲美國路易斯維爾大學工商管理碩士學位。馮先生在資訊及通訊技術(ICT)行業擁有豐富知識及經驗。馮先生於一九八七年任一家澳洲電訊媒體公司Telstra Corporation Limited網絡專家、於一九八八年任一家澳洲公司QPSX Communications Ltd產品經理，及於一九九三年至二零零一年任Dimension Data (前稱Datacraft Asia，一家主要從事提供及管理專業IT基礎設施解決方案業務的公司)技術總監。馮先生於二零零一年四月加入DMX Technologies Group Limited(於百慕達註冊成立，現為KDDI Corporation的附屬公司，而KDDI Corporation為從事電訊業務的日本公司)。彼曾任DMX Technologies Group Limited的執行董事兼行政總裁，並於二零零六年辭任DMX Technologies Group Limited董事及行政總裁職務。馮先生自二零零六年起為新加坡公司Asia Media Systems Pte Ltd的創辦人，現任行政總裁。

馮先生自二零一零年起獲委任為新太科技股份有限公司(600728.SS)(於中國註冊成立，其股份於上海證券交易所上市)的獨立非執行董事。

王錫基先生，64歲，於●獲委任為獨立非執行董事。王先生於一九七一年獲香港大學工程科學學士學位，亦分別於一九七七年及一九八零年獲香港大學哲學碩士學位及社會科學碩士學位。王先生於一九七四年加入香港政府，一九七四年九月起擔任郵政署助理電訊工程師。彼於一九七八年九月擢升為電訊工程師、於一九八零年七月擢升為高級電訊工程師、

## 董事、高級管理層及員工

於一九八四年六月擢升為電訊總工程師，並於一九八八年七月擢升為郵政助理署長。於一九九四年三月，彼獲電訊管理局委任為電訊高級助理總監。王先生於一九九七年至二零零三年擔任電訊管理局（「OFTA」）總監。於二零零三年，王先生離開電訊管理局，成為香港政府創新科技署署長。王先生於二零零七年正式從香港政府退休。

王先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

**顏志强先生**，36歲，於●獲委任為獨立非執行董事。顏先生於一九九八年獲香港浸會大學工商管理學士學位（會計）。顏先生自二零零一年起為特許公認會計師公會會員，及自二零零二年起為香港會計師公會會員。彼於一九九八年任職一家香港會計師行的審計助理，並於二零零零年擢升為中級核數師，以及於二零零零年至二零零六年任職一家香港公司的財務經理。顏先生於二零零七年至二零一零年擔任主板上市公司永興國際（控股）有限公司（股份代號：621）的財務總監，並自二零零七年起至今擔任永興聯合建築有限公司的財務總監。

顏先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

除上述披露者外，概無其他有關上述董事的事宜須提請董事局及股東垂注，亦無資料須根據創業板上市規則第17.50(2)(h)至(v)條任何規定予以披露。

下表概述本公司全體董事各自加入本集團的日期、委任為董事的日期、職位及主要職責。

| 董事姓名  | 加入<br>本集團的日期    | 委任為<br>董事的日期    | 職位   | 主要職責                       |
|-------|-----------------|-----------------|------|----------------------------|
| 凌焯鑫先生 | 一九九零年<br>七月十二日  | 二零一一年<br>六月二十九日 | 執行董事 | 本集團營運方向的整體策略<br>規劃及企業政策制定。 |
| 黃偉漢先生 | 一九八九年<br>九月二十八日 | 二零一一年<br>六月二十九日 | 執行董事 | 領導本集團的整體業務<br>政策、策略及業務發展。  |

## 董事、高級管理層及員工

| 董事姓名  | 加入<br>本集團的日期   | 委任為<br>董事的日期    | 職位          | 主要職責   |
|-------|----------------|-----------------|-------------|--|
| 張敏儀女士 | 一九九一年<br>一月一日  | 二零一一年<br>六月二十九日 | 執行董事        | 本集團的整體管理、業務及<br>資源規劃、營運管理、<br>銷售及市場監督、<br>軟件運作及開發。 |
| 孫福開先生 | 二零零三年<br>六月二十日 | 二零一一年<br>●月●日   | 執行董事        | 本集團的財務整合及<br>財政管理。                                 |
| 馮潤江先生 | ●              | ●               | 獨立非<br>執行董事 | 管理監督、參與本公司<br>業務及事務領導，並確保<br>已計及全體股東的利益。           |
| 王錫基先生 | ●              | ●               | 獨立非<br>執行董事 | 管理監督、參與本公司<br>業務及事務領導，並確保<br>已計及全體股東的利益。           |
| 顏志强先生 | ●              | ●               | 獨立非<br>執行董事 | 管理監督、參與本公司業務<br>及事務領導，並確保已計<br>及全體股東的利益。           |

### 高級管理層

丁綺薇女士，50歲，於一九九零年十月一日加入本集團。彼為本集團營運部總經理。丁女士在客戶聯絡服務行業运营管理擁有逾30年經驗。彼於一九七九年至一九九零年擔任一家香港傳訊公司的營運經理。丁女士於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

## 董事、高級管理層及員工

楊添喜先生，51歲，於一九九九年六月二十八日加入本集團。彼為本集團電話中心總經理。楊先生在客戶聯絡服務中心行業擁有逾28年經驗，並自一九八六年起在客戶聯絡服務中心營運監督擁有豐富經驗。楊先生於一九八一年至一九九八年在一家香港電訊公司的前台客戶服務部工作，負責制定該公司電話中心營運要求。楊先生於一九九八年離職時任該電訊公司資源規劃研究員。楊先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

余若詩先生，45歲，於二零零三年一月二十三日加入本集團。彼為本集團資訊科技總經理。余先生於一九九一年畢業於香港城市理工學院(現稱香港城市大學)，持有資訊科技理學士學位。彼於二零零五年至二零零九年獲項目管理學會(一家於美利堅合眾國運營的機構)頒授項目管理專業資格。於加入本集團前，余先生於一九九三年至一九九九年曾任地下鐵路公司分析程序員，並於二零零零年至二零零二年曾任達力智亞洲通訊有限公司項目經理。余先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

張志達先生，48歲，於一九九零年八月二十日加入本集團。彼為本集團軟件開發經理。張先生於一九八六年獲香港理工學院(現稱「香港理工大學」)電子工程系高級文憑，在電子工程擁有逾24年經驗。張先生於一九八七年獲一家香港公司委聘為工程部電子工程師，並於一九八八年擢升為高級電子工程師(軟件)。於一九八八年至一九九零年，張先生加盟一家香港傳訊公司，任其研發部電子工程師。張先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

容坤儀女士，41歲，於二零零一年九月三日加入本集團。彼為本集團企業部經理。容女士於一九九六年獲加拿大約克大學文學士學位。於加入本集團前，容女士於一九九七年加盟一家香港電訊公司擔任客戶服務代表，並於一九九八年獲委任為客戶服務中心助理主任。彼於二零零一年離職時任該電訊公司電訊服務部營銷支援專員。容女士於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

陳燕鳴女士，38歲，於二零零四年四月二十日加入本集團。彼為本集團助理財務經理。陳女士於一九九八年畢業於加拿大西門菲莎大學，持有工商管理學士學位。陳女士自二零零七年起為香港會計師公會會員，並於二零零六年獲認可為特許公認會計師公會會員。於加入本集團前，陳女士於一九九八年四月至一九九八年八月曾任ASAT Ltd.助理會計師，並於一九九八年十一月至一九九九年九月曾任William E. Connor & Associates Ltd.高級會計師助理。陳女士於二零零零年至二零零四年任一家香港公司Wenz Apparel Trading Co.助理會計師。陳女士於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

## 董事、高級管理層及員工

陳馨璇女士，30歲，於二零零七年四月十日加入本集團。彼為本集團市場部經理。陳女士於二零零三年獲香港大學社會科學學士學位，並於二零零五年獲香港展覽會議業協會和香港生產力促進局聯合頒發的企業活動管理及商務推廣專業文憑。於加入本集團前，陳女士於二零零三年至二零零五年曾任基因有限公司項目執行專員並於二零零六年至二零零七年任一家廣告公司奇峰廣告製作有限公司市場拓展專員。陳女士於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

蕭文安先生，32歲，於二零零九年三月二日加入本集團。彼為本集團內部監控助理經理。蕭先生於二零零三年獲澳洲迪肯大學商學士學位。蕭先生自二零零七年八月起為澳洲會計師公會會員，並自二零零八年九月起為香港會計師公會會員。於加入本集團前，蕭先生於二零零三年至二零零五年曾任一家會計師行許王綺薇會計師事務所審核文員，並於二零零六年至二零零七年任一家香港會計師行中瑞岳華(香港)會計師事務所審核會計師。蕭先生於緊接本文件日期前三年內並無擔任任何公眾上市公司的董事。

下表概述本公司全體高級管理層人員各自加入本集團的日期及職責。

| 高級管理層<br>人員姓名 | 加入本集團的<br>日期    | 職責  |
|---------------|-----------------|---|
| 丁綺薇女士         | 一九九零年<br>十月一日   | 本集團營運部總經理。<br>職責包括管理及監督本集團營運部的運作及人力資源政策。                |
| 楊添喜先生         | 一九九九年<br>六月二十八日 | 本集團電話中心總經理。<br>職責包括管理本集團客戶聯絡服務業務及運作。                    |
| 余若詩先生         | 二零零三年<br>一月二十三日 | 本集團資訊科技總經理。<br>職責包括籌劃及管理本集團的資訊科技系統及政策，<br>及與客戶協調所有技術問題。 |
| 張志達先生         | 一九九零年<br>八月二十日  | 本集團軟件開發經理。<br>職責包括管理及籌劃本集團整體軟件系統研發策略及方向。                |
| 容坤儀女士         | 二零零一年<br>九月三日   | 本集團企業部經理。<br>職責包括拓展本集團新業務及管理客戶關係。                       |

## 董事、高級管理層及員工

|       |                |   |
|-------|----------------|---|
| 陳燕鳴女士 | 二零零四年<br>四月二十日 | 本集團助理財務經理。<br>職責包括監督及處理本集團財務及會計工作。      |
| 陳馨璇女士 | 二零零七年<br>四月十日  | 本集團市場部經理。<br>職責包括管理本集團企業市場推廣及交流。        |
| 蕭文安先生 | 二零零九年<br>三月二日  | 本集團內部監控助理經理。<br>職責包括監察、測試及檢討本集團的內部監控系統。 |

### 公司秘書

孫福開先生為本公司的公司秘書，其履歷詳情載於本節前文「執行董事」一段。

### 審核委員會

本公司已遵照●所載●，於二零一一年●成立審核委員會，並訂立書面職權範圍。審核委員會成員包括顏志强先生、王錫基先生及馮潤江先生，彼等均為獨立非執行董事。審核委員會主席為顏志强先生。審核委員會首要職責主要為就委任及罷免外部核數師向董事局提供推薦意見、審閱財務報表及有關資料以及就財務申報程序提供意見，並監察本集團的內部監控程序。

### 薪酬委員會

本公司已遵照●所載●，於二零一一年●成立薪酬委員會，並訂立書面職權範圍。薪酬委員會成員包括顏志强先生、王錫基先生、黃偉漢先生及馮潤江先生。薪酬委員會主席為馮潤江先生。薪酬委員會的首要職責主要為就有關董事及本集團高級管理層的整體薪酬政策及架構向董事局提供推薦意見、檢討及評估彼等的表現以就各董事及高級管理層人員的薪酬組合以及其他僱員福利安排提出推薦意見。

### 合規顧問

本公司已按照●委任瑞穗證券亞洲有限公司為其合規顧問。合規顧問將根據●及香港其他適用法例及規例，於●後為持續的合規規定及其他事宜向本公司提供意見。

## 董事、高級管理層及員工

瑞穗證券亞洲有限公司並無擁有本公司任何股權或任何可認購或提名任何人士認購本公司或本集團任何成員公司股份的權利。

本公司與合規顧問所訂立的合規顧問協議的主要條款如下：

- (a) 合規顧問的任期由上市日期開始，直至本公司按照●發表●後第二個完整財政年度（為免生疑問，應指截至二零一三年十二月三十一日止財政年度）的財務業績當日為止或直至下文(d)段所指合規顧問協議終止為止（以較早者為準）；
- (b) 合規顧問須就有關遵守●的規定向本公司提供指導及意見；及
- (c) 本公司同意彌償合規顧問（為其自身及以信託方式代表其聯屬人、其各自的董事、高級職員、代理及僱員及控制合規顧問或其任何聯屬人的各方人士（如有））（「關聯方」）（合規顧問及各關聯方為「獲彌償人士」）不時招致的任何行動、申索（不論有關申索是否涉及或引致任何行動或訴訟）及訴訟（統稱「訴訟」），及任何獲彌償人士所蒙受的一切損失及損害及所作出或產生的所有付款、成本、開支及訟費（包括但不限於來自或有關任何訴訟而進行調查、籌備、抗辯及／或和解或履行任何訴訟而進行的任何和解或獲得的判決所繳付的一切付款、成本、開支及訟費）（「損失」）（有關彌償款項將支付予合規顧問以彌補對合規顧問及其關聯方進行的所有訴訟及產生的損失），而有關損失乃因以下事項引起或與之相關：
  - (i) 合規顧問履行合規顧問協議項下的職責；或
  - (ii) 本公司違反或涉嫌違反合規顧問協議的任何條文，

惟該彌償不適用於經司法認定乃因該等獲彌償人士故意違約、欺詐或嚴重疏忽所引致的任何訴訟或損失；及合規顧問或任何其他獲彌償人士任何訴訟或損失的和解或妥協，將不影響根據本條或合規顧問協議的其他條文任何其他獲彌償人士可能與本公司存在的任何訴訟。

## 董事、高級管理層及員工

### 監察主任

執行董事張敏儀女士亦為本公司的監察主任。彼持有美國德薩斯州大學奧斯汀分校文學士學位。

### 本集團員工

#### 本集團員工概覽

截至二零一一年六月三十日，本集團共有1,072名僱員，其中975名為全職僱員，97名為兼職僱員。下表為於二零一一年六月三十日按職能劃分的僱員明細：—

| 職能         | 於最後實際可行日期 |     |
|------------|-----------|-----|
|            | 兼職        | 全職  |
| 人力資源及行政    | 2         | 18  |
| 財務         | 0         | 6   |
| 業務及市場推廣    | 0         | 4   |
| 客戶聯絡服務中心營運 | 95        | 925 |
| 資訊科技       | 0         | 11  |
| 研發         | 0         | 9   |
| 內部監控       | 0         | 2   |

### 員工關係

本公司與其員工維持良好關係，且從未在招聘及挽留富有經驗的僱員方面遇到任何重大困難。本公司過去亦從未因勞資糾紛而導致其業務運作遇到任何重大中斷或影響。

### 購股權計劃

本公司已於●有條件採納購股權計劃，據此若干經挑選參與者組別(包括(其中包括)全職僱員)可能獲授購股權以認購新股份。購股權計劃的主要條款概述於本文件附錄五「其他資料」一節「購股權計劃」一段。

### 適用勞工法例及法規及福利

董事確認，於往績記錄期間及於最後實際可行日期，本集團已遵守香港適用勞工法例。

## 董事、高級管理層及員工

---

本集團已參與香港法例第485章強制性公積金計劃條例所規定的強制性公積金計劃。於最後實際可行日期，本集團已根據上述法例支付所有規定供款。

本集團亦已購買保險，履行在香港法例第282章僱員補償條例及普通法下對僱員工傷承擔的責任。

## 控股股東、主要股東及高持股量股東

### 股權架構

以下載列本公司分別於緊接●及●完成前及後的股權架構，惟並未計及因行使●及購股權計劃項下已授出的任何購股權而可能配發及發行的任何新股份：

| 名稱                  | 本集團<br>股權首次獲<br>收購的日期 | 緊接●前<br>所持股份數目 | 緊接●前於<br>本公司股權的<br>概約百分比 | 緊隨●後<br>所持股份數目 | 緊隨●後於<br>本公司股權的<br>概約百分比 |
|---------------------|-----------------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| Excel Deal<br>(附註1) | 二零一一年<br>六月二十三日       | ●              | ●                        | ●              | ●                        |
| 公眾人士<br>(附註2)       | 不適用                   | ●              | ●                        | ●              | ●                        |

附註：

- Excel Deal乃於英屬處女群島註冊成立的投資控股公司，由黃先生、凌先生、張女士及丁女士分別實益擁有47%、46%、5%及2%權益。
- 由本公司提呈發售以供認購。

## 控股股東、主要股東及高持股量股東

### 控股股東

據董事所知，緊隨●及●完成後(惟並未計及因行使●及購股權計劃項下已授出或將予授出的任何購股權而可能配發及發行的任何新股份)，以下人士個別及／或共同有權於本公司的股東大會上行使或操控行使30%或以上的投票權。

| 姓名／名稱            | 身份及<br>權益性質 | 所持股份<br>數目或注入的<br>註冊股本金額 | 股權概約<br>百分比(假設<br>並無行使<br>●及購股權<br>計劃項下將予<br>授出的購股權) |
|------------------|-------------|--------------------------|--|
| Excel Deal (附註2) | 實益擁有人       | ●                        | ●  |
| 黃先生 (附註2及3)      | 受控制法團權益     | ●                        | ●  |
| 凌先生 (附註2及3)      | 受控制法團權益     | ●                        | ●  |
| 張女士 (附註2及3)      | 受控制法團權益     | ●                        | ●  |
| 丁女士 (附註2及3)      | 受控制法團權益     | ●                        | ●  |

附註：

- 「L」指股東於本集團相關成員公司股本中擁有的好倉權益。
- Excel Deal乃於英屬處女群島註冊成立的投資控股公司，由黃先生、凌先生、張女士及丁女士分別實益擁有47%、46%、5%及2%權益。
- 根據證券及期貨條例，黃先生、凌先生、張女士及丁女士被視為於Excel Deal所持股份中按彼等各自的比例擁有權益，並因屬一致行動人士而共同為控股股東。

## 控股股東、主要股東及高持股量股東

### 主要股東

董事確認，緊隨●及●完成後(惟並未計及因行使●及購股權計劃項下已授出或將予授出的任何購股權而可能配發及發行的任何新股份)，以下人士／實體將於本公司股份或相關股份中擁有須根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部的規定向本公司披露的權益及／或淡倉，或將直接或間接擁有附帶權利可於所有情況下在本集團任何成員公司的股東大會上投票的任何類別股本面值10%或以上權益：

| 姓名／名稱            | 身份及<br>權益性質 | 所持股份<br>數目或注入的<br>註冊股本金額 | 股權概約<br>百分比(假設<br>並無行使<br>●及購股權計劃<br>項下已授出或將予<br>授出的任何購股權) |
|------------------|-------------|--------------------------|--|
| Excel Deal (附註2) | 實益擁有人       | ●                        | ●  |
| 黃先生 (附註3)        | 受控制法團權益     | ●                        | ●  |
| 凌先生 (附註3)        | 受控制法團權益     | ●                        | ●  |

附註：

- 「L」指股東於本集團相關成員公司股本中擁有的好倉權益。
- Excel Deal乃於英屬處女群島註冊成立的投資控股公司，由黃先生、凌先生、張女士及丁女士分別實益擁有47%、46%、5%及2%權益。
- 根據證券及期貨條例，黃先生及凌先生被視為於Excel Deal所持股份中按彼等各自的比例擁有權益。

## 控股股東、主要股東及高持股量股東

### 高持股量股東

據董事所知，除本節上文「主要股東」一段所披露的人士外，概無其他人士將於緊隨●及●完成後(惟並未計及因行使●及購股權計劃項下已授出或將予授出的任何購股權而可能配發及發行的任何股份)直接或間接於本公司股東大會上享有5%或以上投票權，而因此根據●被視為本公司的高持股量股東。

### 獨立於本集團控股股東

本集團就財務狀況、營運及管理而言在所有重大方面均被視為獨立於控股股東，理由載述如下。

#### 財務獨立

於截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度各年及截至二零一一年六月三十日止六個月，本公司控股股東兼執行董事凌先生及黃先生為本集團銀行融資及貿易應收款項融資提供個人擔保，金額分別為約36,730,000港元、42,598,000港元及39,522,000港元。有關個人擔保將於●後解除。

本集團擁有獨立的財務制度，且根據其業務需要對財務安排作出商業決策。董事相信，憑藉●後提升形象，本集團於●後有能力向獨立第三方取得融資(倘必要)，而無需依賴控股股東。於最後實際可行日期，所有應付或應收控股股東的餘款已於●前結清。

#### 營運獨立

本集團在清晰的組織架構下經營業務，多個獨立部門各自負責本集團主要業務及經營活動中指定工作領域的特定職責。本集團擁有自己的客戶基礎、獨立的供應商及客戶來源，彼等均為獨立第三方。本集團業務乃獨立於控股股東進行，且本集團的營運並無依賴亦無需依賴控股股東。

董事認為於上市時，本集團將能夠獨立於黃先生及凌先生以及彼等各自的聯繫人士經營業務。事實上，除黃先生及凌先生(均為執行董事)外，本集團擁有獨立於黃先生及凌先生以及彼等各自的聯繫人士的完整高級管理層團隊。此外，本集團可獨立接觸客戶群，且所有現有客戶均為獨立第三方。

## 控股股東、主要股東及高持股量股東

### 管理獨立

#### 董事局

本集團已採納若干企業管治措施以確保本集團的營運獨立於控股股東。本集團擁有七名董事，包括四名執行董事，即凌先生、黃先生、張女士及孫福開先生，以及三名獨立非執行董事，即馮潤江先生、王錫基先生及顏志强先生。

董事詳情載於本文件「董事、高級管理層及員工」一節。

倘在須決定是否批准建議交易的特定情況下，因任何董事以該身份履行職務而出現任何利益衝突，或倘任何董事發現自己或認為自己身處可能存在利益衝突或可能出現利益衝突的情形，則董事應根據細則及適用法例行事，因此應聲明其於該事宜中的權益，且不得出席董事局會議，或倘應大多數獨立非執行董事要求而獲准出席董事局會議，則不應計入法定人數並須就建議批准有關建議交易的決議案放棄投票。

根據本公司與執行董事訂立的服務協議，執行董事已向本集團承諾(其中包括)彼將不會(i)在未取得本公司事先書面同意的情況下，為其本身或為任何其他人士、企業、公司或組織，於服務協議年期及持續有效期間以及服務協議終止日期後一年內，直接或間接於香港受聘於或從事或涉及在任何方面與本集團於其僱傭年期及持續有效期間及其僱傭終止日期起計一年內任何時間經營的業務存在競爭的任何業務；及(ii)於其僱傭年期及持續有效期間以及其僱傭終止日期起計一年內，為其本身或為香港任何人士、企業、公司或組織招攬、干預、或引誘或致力招攬、干預、或引誘任何人士、企業、公司或組織，而彼等於其服務協議及／或僱傭終止日期前一年內一直為本集團的客戶、供應商、僱員或客戶或慣常與本集團進行交易。

#### 委員會

本集團已成立(i)審核委員會(由全體獨立非執行董事組成)及(ii)薪酬委員會(由大多數獨立非執行董事組成)，以監察本集團的業務及財務營運。

## 控股股東、主要股東及高持股量股東

審核委員會主要負責就委任及罷免外部核數師向董事局提供推薦意見、審閱財務報表以及就財務申報程序提供意見，並監察本集團內部監控程序。薪酬委員會主要負責就本集團有關董事及高級管理層的薪酬政策向董事局提供推薦意見，檢討及評估其表現以及就彼等各自的薪酬組合以及其他僱員福利安排提出推薦意見。

### 承諾

根據●，●已各自向●作出承諾及契諾：

- (a) 自控股股東的股權於本文件披露當日起計至●後滿六個月當日止期間（「首六個月期間」），其將不會且促使相關登記持有人不會出售或訂立任何協議以出售本文件所示其為實益擁有人的任何股份或以其他方式設立任何有關該等股份的任何購股權、權利、權益或產權負擔；
- (b) 倘緊隨有關出售後或於行使或執行有關購股權、權利、權益或產權負擔後，其將（不論個別或連同其他人士）不再為控股股東，則緊隨首六個月期間屆滿當日起計六個月期間，其將不會且促使相關登記持有人不會出售或訂立任何協議出售任何股份或以其他方式設立有關該等股份的任何購股權、權利、權益或產權負擔。

控股股東亦已各自向●作出承諾及契諾：

- (i) 倘於上文(a)及(b)段所述有關期間任何時間，根據●或根據聯交所按照●授予的任何權利或豁免，將其於股份的任何直接或間接權益質押或抵押，則彼必須隨即知會本公司及獨家賬簿管理人（代表包銷商），並披露●所指定的詳情；及
- (ii) 倘根據上文(i)段將其於股份的任何權益質押或抵押後，獲悉質權人或承押人已出售或擬出售該等權益，則彼必須立即通知本公司及獨家賬簿管理人（代表包銷商）該等事宜及受影響的股份數目。

---

## 控股股東、主要股東及高持股量股東

---

本公司已向保薦人、獨家賬簿管理人及包銷商承諾及契諾，而各控股股東及執行董事已共同及個別地向保薦人、獨家賬簿管理人及包銷商承諾及契諾，在未經獨家賬簿管理人(代表包銷商)事先書面批准(該等批准不會遭否認或無理拒絕或延遲發出)並在符合●及適用法例的情況下或除根據●、●、因行使●及購股權計劃項下授出的任何購股權而發行股份、因行使購股權計劃項下已授出的任何購股權、根據細則及●或經聯交所另行批准的任何股份合併、分拆或股本削減或透過以股代息計劃或其他類似計劃而發行股份外，促使本公司自●起計六個月內將不會：(a)除●(包括但不限於●)及適用法例或法規所許可外，配發或發行或同意配發或發行任何股份或本公司任何其他證券(包括認股權證或其他可換股證券(且不論是否屬已上市類別))或授出或同意授出任何購股權、認股權證或其他附帶任何權利以認購或以其他方式兌換或轉換任何股份或本公司任何其他證券的權利，及(b)購買本公司任何股份或任何其他證券。

## 與控股股東的關係

### 控股股東於其他客戶聯絡服務相關業務的權益

本集團若干管理人員於廣州潤寶持有控股權益，該公司於中國註冊成立，並於中國地區市場從事客戶聯絡服務相似行業。廣州潤寶由易寶動力資訊及獨立第三方分別擁有60%及40%權益。誠如下文所述，易寶動力資訊由四名管理層成員擁有。

廣州潤寶於二零零九年十二月二十二日成立並於二零一零年十一月十八日由易寶國際收購，主要於中國從事提供客戶聯絡服務業務，憑藉於二零一零年三月十八日獲授的增值電信業務經營許可証，旨在為殘疾求職者優先於非殘疾求職者提供就業機會。其營運乃透過向殘疾人士提供客戶服務員的優先就業機會，遵循健全的商業原則履行企業社會責任。廣州潤寶於中國廣東省南沙開始經營其首個省級「殘疾人客戶聯絡服務中心」。其承辦廣東殘疾人服務熱線，為廣東所有殘疾人士及企業提供綜合電話熱線服務。目前，廣州潤寶的殘疾人僱員已佔其營運勞動力的57%，因此廣州潤寶已於二零一一年六月十四日獲中國民政部頒授社會福利企業証書。據本集團董事所知，於最後實際可行日期，廣州潤寶目前並無任何擴展計劃。

### 營運獨立

本集團與廣州潤寶的業務將根據●予以清晰劃分，根據●，契諾人已作出●，承諾彼等於●後將不會及促使廣州潤寶不會於香港及海外直接或間接從事任何與本集團構成競爭的業務。根據●，契諾人在將香港客戶介紹予本集團之前不得與其訂立合約，且契諾人僅於本集團行使其優先權拒絕接受新商機後方可訂立有關合約，有關詳情載於本文件「控股股東、主要股東及高持股量股東」一節「●」一段。董事局相信，於●後本集團乃根據●獨立於廣州潤寶全權決定及經營其自身業務。廣州潤寶自二零一零年十一月起使用本集團特許的偉思系統至今。特許協議的進一步詳情載於本文件「關連交易」一節。廣州潤寶使用的偉思系統與本集團所使用者不同，廣州潤寶所用系統乃為其特別設計以支持簡體中文及允許客戶服務員通過網絡電話進入偉思系統。

## 與控股股東的關係

### 銷售及採購獨立

於往績記錄期間，本集團與廣州潤寶並無共同的客戶及供應商。本集團的客戶及供應商來源均獨立於廣州潤寶，且董事確認，本集團各客戶及供應商合約乃由不同員工分開及獨立磋商，並無相互協調及互為條件。

### 管理獨立

廣州潤寶於二零零九年十二月二十二日在中國成立並於二零一零年十一月由易寶國際收購。截至最後實際可行日期，廣州潤寶僅運營一個電話中心，該電話中心位於中國廣東省南沙。於最後實際可行日期，廣州潤寶擁有86個服務座席及81名僱員。Poon Mei Wai Joyce女士、孫輝民、郭莉萍及Ng Wing Hon Tony先生均為廣州潤寶的董事局成員，其中Poon Mei Wai Joyce女士及Ng Wing Hon Tony先生負責日常管理工作。孫輝民及郭莉萍乃來自廣州潤寶的40%合資夥伴的代表，連同其他兩名董事，彼等負責制定廣州潤寶的策略方向及未來發展。所有上述人士均為獨立第三方，並無擔任本集團任何其他職位。

下表載列廣州潤寶分別根據截至二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月的經審核財務報表及管理賬目計算的財務業績：

|                   | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>人民幣千元<br>(經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止六個月<br>人民幣千元<br>(未經審核) |
|-------------------|---|---|
| 收入                | 82  | 92  |
| 毛利                | 63  | (0)   |
| 除稅後溢利／(虧損)淨額      | (1,093)   | (1,494)   |
| 營運資金變動及繳稅前的經營現金流量 | (1,096)   | (1,107)   |
| 總資產               | 4,628   | 9,492   |
| 資產淨值              | 3,915   | 7,422   |

## 與控股股東的關係

根據廣州潤寶按中國公認會計準則及原則所編製的截至二零一零年十二月三十一日止年度的經審核財務報表及截至二零一一年六月三十日止六個月的未經審核管理賬目，廣州潤寶於截至二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月的營運資金變動及繳稅前的經營現金流出分別為約人民幣1,096,000元及人民幣1,107,000元。

廣州潤寶的管理層乃獨立於本集團。於最後實際可行日期，本集團與廣州潤寶的董事及高級管理層團隊並無重疊。

### 不同的地區市場及客戶

廣州潤寶專注於中國客戶聯絡中心市場，一直僅於中國從事提供客戶聯絡中心服務業務，具體而言，其主要專注於廣東省政府部門、法定機構及公共部門，而本集團一直於香港提供多媒體客戶聯絡服務。此外，由於地區市場及目標客戶不同，本集團與廣州潤寶採納不同的服務銷售及市場推廣策略。鑑於廣州潤寶乃為向殘疾人士提供優先就業機會以及向殘疾人士提供服務而成立，因此其現有或原先客戶大部分乃廣東省殘疾人聯合會（由省政府認可的半政府機構）的聯合團體成員。有關本集團的銷售及市場推廣渠道的詳情，請參閱本文件「業務」一節。

廣州潤寶所有客戶均位於中國，自其於二零零九年十二月成立以來，本集團與廣州潤寶並無共同客戶。董事認為，由於本集團與廣州潤寶的地區市場及客戶有清晰的劃分，因此廣州潤寶的業務並無且不大可能與本集團業務直接構成競爭。

廣州潤寶目前並無意向及計劃將業務擴展至香港市場。倘任何契諾人的業務與本集團的業務構成競爭，根據●，該等契諾人須以本集團的利益為首位，且須於七個營業日內將有關商機書面轉介予本集團及提供本公司合理要求的資料，以便就有關機會作出知情評估。有關●項下的安排詳情，請參閱文件「控股股東、主要股東及高持股量股東」一節「●」一段。根據其業務及營運以及●，董事認為廣州潤寶於過去、現時並無且未來將不會與本集團進行直接競爭。現時，本集團所有收入均來自香港市場。本集團目前並無意向及計劃擴展香港以外的業務，且近期並無收購廣州潤寶的選擇或意向。倘本集團決定日後進軍中國

## 與控股股東的關係

市場，本集團將採取以下措施(包括不競爭安排)以管理控股股東的競爭業務所產生的任何競爭利益及利益衝突，並保障股東及本集團的利益：

- (a) 本集團獨立非執行董事應最少每年審閱控股股東遵守●項下所作出承諾的情況；
- (b) 控股股東將每年在本公司的年報內就遵守●的情況作出聲明；及
- (c) 董事局(包括獨立非執行董事)將最少每年審閱本集團於中國市場的日後拓展計劃及現有拓展計劃策略，隨後審閱控股股東、任何董事局成員及任何彼等各自的聯繫人士相關業務的營運及規模，並就如何避免任何競爭利益及／或利益衝突情況提出建議，包括控股股東向本集團或獨立第三方出售任何相關業務的代價(倘認為競爭利益及／或利益衝突情況嚴重)。

根據本公司組織章程細則，倘本集團與董事或其各自的聯繫人士將予訂立的任何交易產生潛在的競爭及／或利益衝突，有利益關係的董事須聲明其於該事項中的利益並須缺席有關董事局會議，或倘應大多數獨立非執行董事要求而獲准出席董事局會議，並須於本公司有關董事局會議上就該等交易放棄投票，且不得計入法定人數內。

董事盡悉其作為董事的受信責任，該等責任要求(其中包括)其以符合本公司最佳利益的方式為本公司的利益行事，且不容許其董事職責與個人利益之間出現任何衝突。

### 廣州潤寶不納入本集團的原因

廣州潤寶的營運乃透過向殘疾人士提供電話中心話務員的優先就業機會，遵循健全的商業原則履行企業社會責任。目前，廣州潤寶的殘疾人僱員約佔其營運勞動力的57%，因此廣州潤寶已於二零一一年六月十四日獲授社會福利企業證書。自其於二零一零年三月營運以來，廣州潤寶的業務從未被視為本集團的主要業務。董事確認，於往績記錄期間本集團並無於香港僱用任何殘疾人士。鑑於廣州潤寶的不同目標及為滿足殘疾僱員的實際需求，殘疾人士客戶聯絡服務中心、培訓中心及員工宿舍均建設於完全無障礙環境。此外，為創造、發展及提高殘疾僱員的長遠就業能力，廣州潤寶根據彼等的需求制定特殊培訓、實習計劃及管理計劃；特別是，廣州潤寶於二零一零年為殘疾僱員於客戶聯絡服務行業的職業發展實行殘疾僱員職業發展培訓計劃。

## 與控股股東的關係

根據廣州潤寶的財務報表，於截至二零一零年十二月三十一日止年度，廣州潤寶的營業額約為人民幣82,000元，及錄得虧損約人民幣1,093,000元。有鑑於此及基於上述因素，董事認為，考慮到規模、不同的地理位置、目標客戶及供應商等方面的營運差異，競爭的範圍非常有限。此外，透過訂立●，本集團可確保廣州潤寶將不會與本集團於香港及海外的業務構成直接競爭。有關●的詳情，請參閱本文件「控股股東、主要股東及高持股量股東」一節「●」一段。

鑑於本集團已於香港建立其業務、聲譽、客戶、核心管理才能及服務質素逾20年之久，並一直為股東創造穩定回報，同時考慮到香港市場的發展前景，本集團目前並無意向及計劃將業務擴展至香港境外或於中國開展業務，然而，本集團於中國開展其業務並無受到限制。鑑於本集團股權架構有別於廣州潤寶（尤其是廣州潤寶有一名中國合夥人），本集團並無與廣州潤寶整合業務。

### 控股股東於若干其他業務的權益

本集團管理層若干成員於三家於資訊科技相關行業經營業務的公司，即易寶動力資訊、廣州普廣科技及深圳易東聯，持有控股權益。

由於本集團乃經營客戶聯絡服務業務，董事認為該等公司與本集團並無競爭。

#### 易寶動力資訊

易寶動力資訊主要從事主要於中國、香港及澳門銷售或轉售各種軟件產品。其最終由黃先生、凌先生、張女士及丁女士透過中介控股公司分別擁有47%、46%、5%及2%權益。易寶動力資訊分別擁有廣州潤寶及深圳易東聯60%股權及70%股權。

#### 廣州普廣科技

廣州普廣科技主要從事開發電訊編程及編碼。廣州普廣科技由黃先生、凌先生、張女士及丁女士透過中介控股公司分別擁有47%、46%、5%及2%權益。

誠如下文「關連交易」一節所述，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止六個月，本集團就廣州普廣科技提供的技術研發服務支付的分包費分別約為零港元、1,144,600港元及零港元。

## 與控股股東的關係

於二零一零年十二月十七日，本集團已與廣州普廣科技訂立技術研究分包總協議（「技術研究分包協議」），據此，本集團將於技術研究分包協議年期內不時向廣州普廣科技分包，有關技術研發服務分包費將由本集團與廣州普廣科技不時協定。分包費將由本集團與廣州普廣科技經考慮（包括其他因素）服務的規格及內容、所需服務的複雜性、完成服務所需時間及與廣州普廣科技提供相似服務的其他分包服務所提供的費率後，按個別基準互相真誠磋商釐定。技術研究分包協議項下的交易構成本集團的持續關連交易，該等持續關連交易的更多詳情於下文「關連交易」一節「持續關連交易」分節披露。

出售Epro Investment Inc.及其附屬公司的理由為將本集團的客戶聯絡服務中心業務從於中國進行及營運的研發業務中分離。收購易寶通訊科技的理由為董事認為偉思系統乃本集團重要資產，因此本集團持有偉思系統的擁有權更為恰當。

鑑於在香港的研發成本普遍較中國為高，董事認為將研發外判予廣州普廣科技較於香港成立及維護其自身的研發設備更具成本效應。

### 深圳易東聯

深圳易東聯主要於中國從事提供電訊培訓及諮詢服務業務。其由易寶動力資訊及獨立第三方廣東省頤東通信公司分別擁有70%及30%權益。

鑑於深圳易東聯業務規模小並考慮到其前景，其董事已決定將該公司自願清盤。清盤程序已自二零一一年十一月開始，於最後實際可行日期，清盤程序仍在進行當中。

## 股 本

下表乃以●成為無條件以及●及●完成為基準編製。此表並無計及因行使●或購股權計劃項下可能授出的任何購股權而可能配發及發行的任何股份或本公司根據下文所述授予董事配發及發行或購回證券的一般授權而可能配發及發行或購回的任何證券。所有股東擁有相同的每股投票權。

緊隨●及●完成後，本公司的股本將如下：

港元

法定股本：

|                      |                |                   |
|----------------------|----------------|-------------------|
| <u>5,000,000,000</u> | 股每股面值0.01港元的股份 | <u>50,000,000</u> |
|----------------------|----------------|-------------------|

倘●獲悉數行使，於●及●完成以及行使●後，本公司將擁有290,500,000股已發行股份。

### 地位

●將與所有已發行或本文件所述將予配發及發行的股份在各方面均享有同等地位，並將合資格享有本文件刊發日期後所宣派、作出或派付的所有股息或其他分派。

### 購股權計劃

本公司已有條件採納購股權計劃，其主要條款載列於本文件附錄五「購股權計劃」一段。

### 配發及發行股份的一般授權

待●成為無條件後，董事獲授予一般無條件授權以配發及發行以及處理未發行股份(包括可兌換為股份的證券)，惟有關股份的總面值不可超過下列兩項的總和：

- (a) 緊隨●及●完成後已發行股份總面值的20% (並未計入及不包括因行使●或行使購股權計劃項下已授出的購股權而可能發行的股份)；及
- (b) 本公司根據下文「購回股份的一般授權」一段所述權力所購回股份的總面值(如有)。

## 股 本

除可根據此授權獲授權發行股份外，董事亦可根據●而配發、發行及處理股份，並因本公司●、●或類似安排或根據購股權計劃或任何其他購股權計劃或因當時採納的類似安排已授出或將予授出的任何購股權獲行使而發行股份。

發行股份的一般授權將於以下時間中最早發生者屆滿：

- (i) 本公司下屆股東大會結束之時；或
- (ii) 法律或本集團細則規定本公司須舉行下屆股東大會的限期屆滿之時；或
- (iii) 本公司股東在股東大會上通過普通決議案修訂或撤回此項授權之時。

### 購回股份的一般授權

待●成為無條件後，董事獲授予一般無條件授權以行使本公司的一切權力購回股份，惟總面值不得超過緊隨●及●完成後已發行股份總面值的10%。

此項授權只涉及在●或任何其他●及根據●及所有適用法例的規定進行的購回。有關●的概要載於本文件附錄五「本公司購回本身證券」一段。

購回股份的一般授權將於以下時間中最早發生者屆滿：

- (a) 本公司下屆股東大會結束之時；或
- (b) 法律或本集團細則規定本公司須舉行下屆股東大會的限期屆滿之時；或
- (c) 本公司股東在股東大會上通過普通決議案修訂或撤回此項授權之時。

有關該等一般授權的進一步詳情，請參閱本文件附錄五「有關本公司及其附屬公司的其他資料」一節「全體股東於●通過的書面決議案」及「本公司購回本身證券」各段。

## 財務資料

閣下應將本節與載於本文件「附錄一—會計師報告」的會計師報告所載本集團的經審核合併財務報表(包括附帶的附註)一併閱讀。本集團的財務報表乃根據香港財務報告準則編製。載於本節而並非摘錄自或源自會計師報告的資料，乃摘錄自或源自本公司未經審核管理賬目或其他記錄。閣下應細閱整份會計師報告，而不僅僅倚賴本節所載資料。

以下討論及分析包含若干前瞻性陳述，反映本集團目前對未來事件及財務表現的觀點。該等陳述乃建基於本集團根據經驗及對歷史趨勢、現時狀況及預期未來發展的洞察力以及本集團認為於有關情況下屬合適的任何其他因素作出的假設與分析。然而，本集團的未來業績或會因多項因素(包括本文件「風險因素」一節所載的該等因素)而與下文所述的業績出現重大偏差。

### 概覽

本集團主要業務為於香港向眾多企業提供綜合多媒體客戶聯絡服務及客戶聯絡中心系統。自一九九零年以來，本集團已從尋呼相關服務供應商發展為多媒體客戶聯絡服務供應商，於最後實際可行日期，本集團於香港經營三個客戶聯絡服務中心，並僱用逾1,000名客戶服務員。本集團的收入主要來自四種客戶聯絡服務，即：i)外判呼入客戶聯絡服務；ii)外判呼出客戶聯絡服務；iii)人員派遣服務；及iv)客戶聯絡服務中心設備管理服務。本集團與客戶最長久的業務關係可追溯至逾15年前，而本集團與大多數現有客戶的業務往來平均超過七年。本集團的客戶主要從事電訊業、銀行及金融服務業以及保險業。

下表載列根據本集團客戶於往績記錄期間所從事的行業領域劃分的本集團收入分析：

| 客戶所屬行業  | 截至十二月三十一日止年度   |              | 截至二零一一年六月三十日止六個月 |              |               |      |
|---------|----------------|--------------|------------------|--------------|---------------|------|
|         | 二零零九年<br>千港元   | 二零一零年<br>千港元 | 二零一一年<br>千港元     | 二零一一年<br>千港元 |               |      |
| 電訊      | 88,773         | 47%          | 80,943           | 42%          | 37,269        | 42%  |
| 銀行及金融服務 | 50,158         | 26%          | 61,995           | 33%          | 31,871        | 36%  |
| 保險      | 34,623         | 18%          | 38,553           | 20%          | 16,522        | 18%  |
| 公共部門    | 8,927          | 5%           | 2,555            | 1%           | 1,337         | 1%   |
| 其他(附註)  | 8,151          | 4%           | 7,101            | 4%           | 2,397         | 3%   |
|         | <u>190,632</u> | 100%         | <u>191,147</u>   | 100%         | <u>89,396</u> | 100% |

## 財務資料

附註：

有關商業領域中的「其他」行業包括但不限於零售集團、電腦商及製藥公司。

本集團的電訊業客戶包括香港當地電訊網絡主要運營商。截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團自電訊業錄得的收入分別約為47%、42%及42%。

本集團的銀行及金融服務業客戶包括提供綜合個人及零售銀行服務的主要國際及本地銀行。截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團自銀行及金融服務業錄得的收入分別約為26%、33%及36%。

本集團的保險業客戶主要包括國際知名保險公司及銀行集團的保險聯營公司，該等公司需要客戶聯絡服務向其數據庫中的特選客戶推銷非壽險或壽險產品。截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止各年度以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團自保險業客戶錄得的收入分別約為18%、20%及18%。

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，本集團錄得的收入分別約為190,632,000港元、191,147,000港元及89,396,000港元。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，本集團應佔純利分別約為17,495,000港元、13,754,000港元及8,142,000港元。

### 影響本集團經營業績及財務狀況的因素

影響本集團經營業績及財務狀況的主要因素包括下列各項：

#### 本集團保持市場競爭力的能力

本集團自一九九零年開始營運以來已進行擴張。本集團的收入及純利的可持續性將視乎本集團維持其於客戶聯絡服務市場的競爭力以及提供優質客戶聯絡服務的能力而定。

#### 本集團維持主要客戶的能力

本集團的收入絕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。

## 財務資料

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團向其五大客戶提供客戶聯絡服務的收入分別佔本集團總收入約67%、70%及71%。

由於本集團服務的需求視乎三大行業領域的活動水平及香港市場競爭的激烈程度而定，故概不保證三大行業領域於未來數年對本集團客戶聯絡服務的需求或會維持或繼續增長。

### 本集團擴展至其他行業的能力

本集團積極於三大行業領域及其他行業尋求與新客戶的合作商機，同時維持並鞏固與現有客戶的業務及工作關係。

作為本集團策略發展的一部分，本集團擬將其業務擴展至其他行業。然而，擴展至其他行業受業務環境及市場經濟發展的不確定性所影響，或需大量時間及資源且成本相對較高。倘本集團於擴展業務至其他行業時遭遇困難或延誤，則本集團的業務、經營業績及前景或會受到影響。

### 順應技術變革的能力

本集團經營所處的行業受日新月異的資訊及通信技術影響。概不保證本集團可及時及具競爭力的基準利用最新資訊及通信技術的成果及在其運用方面提供或開發專業知識、經驗及資源以向其客戶提供客戶聯絡服務。本集團於開發運作系統及建立該等資源及專業知識，以利用最新資訊及通信技術向其客戶提供客戶聯絡服務時或會產生重大成本。

為滿足客戶對客戶聯絡服務日益增長及不斷變化的需求，本集團的研發團隊繼續進一步改善偉思系統，並開發新的客戶聯絡中心相關應用軟件，以提供增值功能，從而更好地支援客戶聯絡服務中心業務。

### 按商業上可接受的條款租用物業的能力

當本集團透過建立新的客戶聯絡服務中心擴大客戶聯絡服務中心網絡時，按商業上可接受的條款租用合適地點的可用物業乃本集團須考慮的主要因素之一。鑑於本集團的重大投資主要用於安裝設施及設備以及裝修客戶聯絡服務中心，故本集團審慎選擇及租賃客戶聯絡服務中心的物業。

## 財務資料

於最後實際可行日期，本集團目前於香港經營三個客戶聯絡服務中心（一個位於九龍灣，兩個位於觀塘），總經營面積為40,105平方呎。本集團的發展策略之一為於未來兩年內透過建立兩個新的客戶聯絡服務中心擴展其業務。

由於香港商用物業的出租率相對較高，經妥善考慮按商業可接受租金難以於合適地點租賃物業後，本集團可能無法按本集團基於商業考慮可接受的條款租賃新客戶聯絡服務中心的合適場所。

### 編製基準

財務資料已根據合併共同控制業務的基準而編製。財務資料呈列本集團的經營業績，猶如本集團現存的形式於二零零九年一月一日已存在。本集團所有附屬公司於本集團重組前及之後由控股股東最終控制。故此，財務資料採用合併會計法原則編製，並呈列本集團合併業績、合併權益變動、合併現金流量以及合併財務狀況，猶如現時的本集團架構自二零零九年一月一日起已存在。

### 重要會計政策、估計及判斷

本集團根據香港財務報告準則編製財務報表。香港財務報告準則規定本集團須採納本集團管理層認為屬適合於目前情況下就本集團的業績及財務狀況作出真實公平意見的會計政策並作出估計及假設。然而，於重要範疇的不同政策、估計及假設可引致重大差別的結果。本集團亦根據其本身的經驗、知識及對目前業務與其他狀況的評估以及本集團根據現有資料作出的預期及其他合理假設（該等預期及假設共同構成對無法自其他來源明顯得悉的事項作出判斷的基礎）持續評估該等估計。運用估計乃財務報告程序中不可或缺的部分，而本集團的實際業績可能有別於該等估計。本集團其中若干會計政策在運用上要求較其他政策運用更多的判斷。本集團認為編製本集團財務報表時使用下列涉及最重要估計及高度判斷的會計政策。

#### A. 重要會計政策

##### (i) 合併會計法

財務資料包括發生共同控制合併的合併實體或業務的財務報表項目，猶如合併實體或業務從首次受共同控制方控制當日已被合併。

## 財務資料

合併實體或業務的資產淨值從控制方的角度以現有賬面值合併。以控制方權益持續為限，並無就商譽或收購人於被收購人的可識別資產、負債及或然負債的公平淨值中的權益超出共同控制合併時成本的部分，確認任何金額。合併全面收入表包括合併實體或業務各自所呈列的最早日期或自合併實體或業務開始受到共同控制的日期以來(以較短期間為準，毋須考慮共同控制合併的日期)的業績。

### (ii) 本集團重大類別收入的收入確認

當收入金額能可靠計量、未來經濟利益可能流入有關實體以及符合下文所述本集團各業務的特定條件時，本集團將確認收入。

- (a) 提供電訊及相關服務的服務費收入於提供有關服務時確認。
- (b) 銷售系統及軟件的收入於產品擁有權的重大風險及回報已被轉讓時(一般與產品付運及擁有權移交客戶的時間相符)確認。
- (c) 利息收入採用實際利率法按時間比例確認。倘應收款項出現減值，則本集團將其賬面值減至其可收回金額(即按工具的原訂實際利率貼現的估計未來現金流量)，並繼續解除貼現作為利息收入。減值貸款的利息收入採用原訂實際利率確認。

### (iii) 物業、廠房及設備

物業、廠房及設備按歷史成本減折舊及減值虧損列賬。歷史成本包括收購項目的直接應佔開支。

其後成本僅在本集團可能獲得與該項目有關的未來經濟利益及該項目的成本能可靠計量時，計入資產賬面值或確認為獨立資產(如適用)。已更換零件的賬面值會被終止確認。所有其他維修及保養在產生的財政期間內於全面收入表列支。

## 財務資料

物業、廠房及設備折舊使用直線法計算，以於其估計可使用年期將其成本分配至其剩餘價值，有關估計可使用年期如下：

|            |                     |
|------------|---------------------|
| — 租賃物業裝修   | : 超過租賃年期或五年(以較短者為準) |
| — 傢俬及裝置    | : 五年                |
| — 電腦設備     | : 三年                |
| — 電腦軟件     | : 五年                |
| — 電子及辦公室設備 | : 五年                |
| — 汽車       | : 五年                |

資產的剩餘價值及可使用年期在各報告期末進行審閱並調整(如適用)。

倘資產的賬面值高於其估計可收回金額，則其賬面值即時撇減至可收回金額。

出售盈虧按所得款項與賬面值的差額釐定，並在合併全面收入表內的其他收益及虧損中確認。

### (iv) 無形資產

當符合以下條件時，設計及測試由本集團控制的可識別及獨特軟件產品的直接應佔開發成本確認為無形資產：

- a. 完成該軟件產品以使其能使用，在技術上是可行的；
- b. 管理層有意完成該軟件產品並將之使用或出售；
- c. 有能力使用或出售該軟件產品；
- d. 能顯示該軟件產品如何產生可能出現的未來經濟利益；
- e. 有足夠的技術、財務及其他資源完成開發並可使用或出售該軟件產品；及
- f. 該軟件產品在開發期內應佔開支能可靠地計量

## 財務資料

資本化為軟件產品一部分的直接應佔成本包括軟件開發僱員成本及適當部分的有關經常開支。

其他不符合該等條件的開發支出於產生時確認為開支。先前確認為開支的開發成本不會在後續期間確認為資產。

確認為資產的電腦軟件開發成本按其估計可使用年期攤銷。

### B. 估計不明朗因素的主要來源

#### 若干合併全面收入表項目概述

資產的可收回金額高於其售價淨額及使用價值。在評估使用價值時，估計未來現金流量按能反映當時市場對貨幣時間價值及資產特定風險評估的除稅前貼現率貼現至其現值，因而需要對收入水平以及經營成本作出重大判斷。本集團在釐定與可收回金額相若的合理金額時會採用所有可供使用的資料，包括根據合理及可支持的假設所作出的估計以及收入及經營成本的預測。倘該等估計金額出現變動，便可能嚴重影響資產的賬面值，還可能在未來期間引致額外的減值支出或撥回減值。

### C. 重要會計判斷

#### 所得稅

本集團須繳納香港所得稅。於釐定所得稅撥備數額時須作出重大判斷。於日常業務過程中有若干未能確定最終稅項的交易及計算（主要為本集團物業、廠房及設備折舊與該等物業、廠房及設備的稅基之間的暫時差異產生的遞延稅項負債），主要因為本集團可利用過往年度的稅項虧損抵銷本年度的應課稅溢利，其中並無先前已確認的有關該等稅項虧損的遞延資產，或本集團可就並無確認遞延所得稅資產的稅項虧損計提撥備。本集團根據對額外稅項是否將會到期的估計，確認預期稅項審計事宜的負債。倘該等事宜的最終稅項結果與初步記錄的金額不同，有關差額將影響作出釐定的期間內所得稅及遞延稅項的撥備。

本集團截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年的實際稅率分別約為13.2%及15.7%，而截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間則分別約為20.2%及18.6%。

## 財務資料

截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團的不可扣除稅項約為400,000港元，乃來自收購一間附屬公司及利用過往年度稅項虧損產生的稅項減免約300,000港元，因此本集團的實際稅率約為13.2%。

截至二零一零年六月三十日止六個月，本集團附屬公司產生虧損及由此產生的已確認稅項虧損約為200,000港元。因此，本集團的整體實際稅率增至約20.2%。

截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團動用過往年度稅項虧損約200,000港元，故本集團的實際稅率降至約15.7%。

截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團確認遞延稅項負債約200,000港元，乃來自本集團物業、廠房及設備的加速稅項折舊，因此本集團實際稅率增至約18.6%。

### 貿易及其他應收款項的估計可收回性

本集團的管理層根據應收款項可收回性的持續評估，釐定貿易及其他應收款項的減值撥備。是項評估乃基於本集團客戶及其他債務人的信貸歷史，以及現行市場狀況，並須運用判斷及估計作出。管理層於報告期末重新評估貿易及其他應收款項的減值撥備。

### 軟件開發成本資本化減值

釐定軟件開發成本資本化是否減值須估計軟件開發成本資本化按使用價值釐定的可收回金額。計算使用價值要求本集團估計來自軟件開發成本資本化的預期未來現金流量及計算現值的合適折現率。於報告期末，本集團就軟件開發成本資本化進行減值審閱評估，於有關期間並無作出減值支出。

### 物業、廠房及設備的可使用年期及剩餘價值

管理層釐定其物業、廠房及設備的剩餘價值、可使用年期及有關折舊費用。此估計乃根據對性質及功能相若的物業、廠房及設備的實際剩餘價值及可使用年期的過往估計經驗而作出，可能會因技術創新及競爭對手的激烈競爭而出現重大變動，倘剩餘價值或可使用年期低於預先估計，則會導致折舊開支增加及／或撇銷或撇減技術陳舊資產。

## 財務資料

### 管理層討論與分析

#### 合併全面收入表概要

下表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年度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，摘錄自本文件附錄一所載會計師報告的本集團合併財務報表：—

|             | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(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>            |

## 財務資料

### 收入

本集團主要於香港從事為多家企業提供綜合多媒體客戶聯絡服務及客戶聯絡中心系統。自一九九零年以來，本集團已從提供尋呼服務的集團發展為提供從各類客戶聯絡服務至客戶聯絡中心系統開發及支援服務的多種客戶聯絡服務的集團。

本集團的收入主要來自外判呼入客戶聯絡服務、外判呼出客戶聯絡服務、人員派遣服務或借調服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務。本集團與最長久的客戶的持續貿易關係可追溯至逾15年前，而本集團與大多數現有客戶的業務往來平均超過七年。於往績記錄期間，本集團已維持穩定的收入，截至二零零九年十二月三十一日止年度、截至二零一零年十二月三十一日止年度、截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月分別約為191,000,000港元、191,000,000港元、88,300,000港元及89,400,000港元。

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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(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<br>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% |

### 外判呼入客戶聯絡服務

外判呼入客戶聯絡服務包括一般查詢熱線、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。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以及截至二零一一年六月三十日止六個月，呼入程式的平均月費分別約為42,000港元、26,000港元及27,000港元。由於大部份呼入程式於二零零九年到期，故二零零九年的平均月費

## 財務資料

較高。除大部份已到期的程式外，於往績記錄期間，其他呼入程式的定價基準並無重大波動。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團外判呼入客戶聯絡服務的收入分別約為12,600,000港元及8,900,000港元以及3,800,000港元及4,000,000港元。

### 外判呼出客戶聯絡服務

外判呼出客戶聯絡服務包括電話營銷服務、挽留服務、交叉銷售及客戶滿意度調查。考慮到不同服務的規模、合約期、呼出客戶聯絡服務性質及其他相關要求，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以及截至二零一一年六月三十日止六個月，就呼出記錄而言，平均費用分別約為12港元、12港元及11港元。於往績記錄期間，定價基準並無重大波動。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，外判呼出客戶聯絡服務的收入分別約為68,500,000港元及70,600,000港元以及31,700,000港元及31,800,000港元。

### 人員派遣服務

本集團的人員派遣服務指派遣具備客戶所指定的相關資歷及經驗的客戶服務員到客戶的客戶聯絡服務中心工作。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以及截至二零一一年六月三十日止六個月，人員派遣的平均月費分別約為10,000港元、11,000港元及10,000港元。於往績記錄期間，定價基準並無重大波動。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團人員派遣服務的收入分別約為83,700,000港元及88,000,000港元以及41,200,000港元及41,200,000港元。

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

客戶聯絡服務中心設備管理服務包括以服務座席、客戶服務員及系統基礎設施的方式出租客戶聯絡服務中心設備，及向客戶提供支援以於本集團客戶聯絡服務中心物業內運作其本身的客戶聯絡服務中心。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，租賃服務座席的平均費用分別約為5,000港元、4,900港元及5,300港元。於往績記錄期間，定價基準並無重大波動。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團客戶聯絡服務中心設備管理服務的收入分別約為24,500,000港元及23,200,000港元以及11,300,000港元及12,400,000港元。

## 財務資料

### 其他

「其他」類別相關收入指銷售系統及軟件產生的收入(截至二零零九年十二月三十一日止年度約為1,000,000港元)及許可費收入(截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一零年六月三十日止六個月，分別約為400,000港元、500,000港元及300,000港元)。

截至二零零九年十二月三十一日止年度銷售系統及軟件產生的收入約為1,000,000港元，其中約400,000港元來自本文件「歷史與發展」一節所披露於出售易寶動力資訊前透過易寶動力資訊向獨立外部人士(包括但不限於醫療保健公司及電腦軟件公司)銷售偉思系統。於二零零九年一月中旬的相關出售事項後，為教育行業定制的系統及軟件以約600,000港元出售予本集團的關連公司易寶動力資訊。

由於本集團直接銷售系統及軟件，收入作為銷售系統而確認。

許可費收入指易寶通訊科技根據易寶動力資訊與本公司附屬公司易寶通訊科技訂立的軟件OEM分銷協議向易寶動力資訊收取的偉思系統許可費。易寶動力資訊為易寶通訊科技分銷及銷售偉思系統，此外，其亦分銷及銷售其他第三方電腦系統、第三方系統軟件及其本身的支援服務。易寶通訊科技有權收取終端客戶就偉思系統軟件部份所支付的半數許可費，而易寶動力資訊則有權就銷售及分銷支援收取餘下半數許可費。獲授權使用偉思系統的終端客戶為獨立外部人士，包括但不限於政府實體、教育機構、醫療保健公司、航空公司、連鎖書店及化妝品公司。

收入作為關連公司向終端客戶分銷偉思系統的軟件部份的許可費收入而確認。

預期軟件OEM分銷協議於上市後繼續生效，並將構成本公司一項持續關連交易(定義見創業板上市規則第20章)。詳情請參閱本文件「關連交易」一節。

### 收入確認政策

下文詳述本集團經參考四個主要類型的客戶聯絡服務各自的定價方案後的收入確認政策：

#### 外判呼入客戶聯絡服務

本集團收取的各個新客戶聯絡服務中心項目的一次性安裝費於本集團完成安裝時確認為收入。

## 財務資料

本集團收取的月服務收入於每月向其客戶提供外判呼入客戶聯絡服務時確認為收入。有關月服務收入包括固定基本費(根據於每段固定時期內承諾接聽的最低呼叫次數計算得出，固定時期乃經客戶與本集團事先共同協定)及按預定比率收取該時期每個額外呼叫的費用(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)。

### 外判呼出客戶聯絡服務

本集團收取的各個新客戶聯絡服務中心項目的一次性安裝費於本集團完成安裝時確認為收入。

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。於合約期(介乎數月至三年)，客戶將向本集團提供具備若干數量的呼叫記錄的不同方案，以履行呼出服務。各方案一般將為期一至三個月。於各方案結束時，本集團向客戶徵收的費用乃根據本集團客戶服務員於方案期作出的呼叫總數(涉及基本費)及本集團客戶服務員成功招攬的訂單總數(倘客戶服務員須進行推銷，則涉及佣金)計算，並於完成各方案時確認為收入且有關款項乃與客戶協商而定。

就外判呼出客戶聯絡服務而言，本集團僅於完成與客戶協定的各個編程後方有權收取服務收入。就此而言，當經濟利益很有可能將流入本集團時，方由本集團確認收入。此外，服務收入的金額僅於完成各個編程且與客戶協定金額後方能可靠計量。本集團目前就外判呼出客戶聯絡服務所採納的收入確認政策符合香港會計準則第18號，及亦於計量將予確認的收入金額時將估計不確定性最小化。

就涉及保險產品的呼出客戶聯絡服務而言，於開始後首兩個月或三個月內，佣金或已支付佣金的退款概不適用於該等已失效的政策(視乎與客戶協定的商業條款而定)。除上文所述者外，本集團就其他呼出客戶聯絡服務收取的費用及佣金不可回撥。收入撥回經已扣除。於財政年結日，本集團將審閱就保險產品錄得的收入以作出調整。

於往績記錄期間，本集團須就於開始後首兩個月或三個月內該等已失效的政策(視乎與客戶協定的商業條款而定)調整合共四大客戶的收入，且本集團於計及任何上述調整(如有)後確認

## 財務資料

收入。於往績記錄期間該等客戶的經扣除撥回收入金額及各往績記錄期間結束時的調整金額如下：

|                   | 截至二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 經扣除撥回收入           | <u>21,508</u>                    | <u>23,247</u>                    | <u>11,031</u>                  |
|                   | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元         | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元         | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元         |
| 調整過往期間的收入並於財政期間入賬 | 57                               | 91                               | 184                            |
| 調整本期的收入並於其後財政期間入賬 | <u>91</u>                        | <u>184</u>                       | <u>346</u>                     |
| 影響淨額              | <u>34</u>                        | <u>93</u>                        | <u>162</u>                     |

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及截至二零一一年六月三十日止六個月，收入撥回金額分別約為714,000港元、1,124,000港元及600,000港元。

董事於財政年結日已審閱有關保險產品已入賬收入的任何調整。鑑於上文所述及各往績記錄期間結束時所涉及的少量金額，董事認為毋須調整各往績記錄期間結束時的收入。

就若干項目而言，本集團就各個呼出客戶聯絡服務向客戶收取持續系統及項目支援的固定費用。提供外判呼出客戶聯絡服務的服務收入通常於本集團與其客戶協定上述詳情後，於合同期結束時向本集團客戶收取。

### 人員派遣服務

本集團收取的月服務收入於每月向其客戶提供人員派遣服務時確認為收入。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。加成費乃事先與客戶協定，且於合同期內維持不變，惟客戶與本集團共同協商的變動則除外。

## 財務資料

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

本集團收取的各個新客戶聯絡服務中心項目的一次性建設費於本集團完成建設時確認為收入。

就服務座席租賃及系統託管服務而言，本集團收取的月服務收入於每月向其客戶提供有關服務時確認為收入。月服務收入包括各服務座席的固定每月單位費用及有關設備管理服務的持續系統及管理支援的固定每月費用。

就IVRS託管方案而言，本集團收取的月服務收入於每月向其客戶提供有關服務時確認為收入。月服務收入包括所使用的每條電話通道的單位費用及有關IVRS服務的持續系統支援的固定每月費用。

### 毛利率的分析

下表載列於往績記錄期間本集團按業務單位劃分的分部業績及毛利率的分析：

|                         | 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         |          | 二零一零年         |          | 二零一零年         |          | 二零一一年         |          |
|                         | 千港元<br>(經審核)  | 毛利率<br>% | 千港元<br>(經審核)  | 毛利率<br>% | 千港元<br>(未經審核) | 毛利率<br>% | 千港元<br>(經審核)  | 毛利率<br>% |
| 外判呼入客戶聯絡服務(附註1)         | 1,067         | 8.5      | 599           | 6.7      | 360           | 9.4      | 210           | 5.2      |
| 外判呼出客戶聯絡服務(附註1)         | 16,372        | 23.9     | 14,983        | 21.2     | 7,896         | 24.9     | 6,499         | 20.4     |
| 人員派遣服務(附註1)             | 7,981         | 9.5      | 7,848         | 8.9      | 4,735         | 11.4     | 4,670         | 11.2     |
| 客戶聯絡服務中心設備<br>管理服務(附註1) | 7,663         | 31.3     | 5,193         | 22.4     | 2,988         | 26.4     | 3,377         | 27.3     |
| 其他(附註1)                 | 632           | 46.9     | 511           | 100      | 313           | 100      | -             | 0        |
|                         |               | (附註2)    |               | (附註2)    |               | (附註2)    |               |          |
| 總計                      | <u>33,715</u> | 17.7     | <u>29,134</u> | 15.2     | <u>16,292</u> | 18.4     | <u>14,756</u> | 16.5     |

## 財務資料

附註：

- (1) 毛利率乃按分部業績除以分部收入並乘以100%計算。
- (2) 「其他」類別相關毛利率指銷售系統及軟件的毛利率以及經扣除許可費收入成本的毛利率。經扣除成本的毛利率乃按分部業績除以分部收入並乘以100%計算。

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止財政年度以及截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月，本集團毛利分別約為33,700,000港元、29,100,000港元、16,300,000港元及14,800,000港元，而毛利率分別約為17.7%、15.2%、18.4%及16.5%。

本集團毛利率由截至二零零九年十二月三十一日止年度約17.7%減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約15.2%。毛利率減少主要因本集團外判呼出客戶聯絡服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務的毛利率減少所致，其中外判呼出客戶聯絡服務佔本集團截至二零一零年十二月三十一日止年度的收入約36.9%，而客戶聯絡服務中心設備管理服務佔收入約12.1%。僱員福利成本增加乃由於營運類、管理類及支援類員工的薪金增加所致，加上分包費增加，從而導致本集團截至二零一零年十二月三十一日止年度的服務毛利率較上一年度有所下降。本集團毛利率由截至二零一零年六月三十日止六個月約18.4%減至截至二零一一年六月三十日止六個月約16.5%。毛利率減少主要因本集團外判呼出客戶聯絡服務的毛利率減少所致，外判呼出客戶聯絡服務佔本集團截至二零一一年六月三十日止六個月的收入約35.6%。僱員福利成本增加乃由於營運類、管理類及支援類員工的薪金增加所致，加上分包費增加，從而導致本集團截至二零一一年六月三十日止六個月的服務毛利率下降。

本集團外判呼入客戶聯絡服務的毛利率由截至二零零九年十二月三十一日止年度約8.5%減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約6.7%。截至二零一零年十二月三十一日止年度的外判呼入客戶聯絡服務的毛利率較上一年度有所減少主要因本集團其中一個主要項目的合同到期而引致收入下降，該主要項目產生較高毛利率及佔本集團截至二零零九年十二月三十一日止年度的收入約4.2%。本集團外判呼入客戶聯絡服務的毛利率由截至二零一零年六月三十日止六個月約9.4%減至截至二零一一年六月三十日止六個月約5.2%。僱員福利成本增加乃由於營運類、管理類及支援類員工的薪金增加所致，而公用事務成本增加乃由於公用事務消費增加及較高的公用事務費率所致，從而導致本集團截至二零一一年六月三十日止六個月的服務毛利率下降。

## 財務資料

本集團外判呼出客戶聯絡服務的毛利率由截至二零零九年十二月三十一日止年度約23.9%減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約21.2%。本集團外判呼出客戶聯絡服務的毛利率由截至二零一零年六月三十日止六個月約24.9%減至截至二零一一年六月三十日止六個月約20.4%。外判呼出客戶聯絡服務的毛利率減少主要因本集團客戶聯絡服務中心的容量不足以迎合外判呼出客戶聯絡服務日益增長的需求而引致分包費增加。僱員福利成本增加乃由於營運類、管理類及支援類員工的薪金增加所致，而公用事務成本增加乃由於公用事務消費增加及較高的公用事務費率所致，從而導致本集團的服務毛利率下降。

本集團人員派遣服務的毛利率由截至二零零九年十二月三十一日止年度約9.5%略微減少至截至二零一零年十二月三十一日止年度約8.9%。截至二零一零年六月三十日及二零一一年六月三十日止六個月，本集團人員派遣服務的毛利率由截至二零一零年六月三十日止六個月約11.4%略微減少至截至二零一一年六月三十日止六個月約11.2%。僱員福利開支增加乃由於營運類、管理類及支援類員工的薪金增加而導致本集團的服務毛利率減少。

本集團客戶聯絡服務設備管理服務的毛利率由截至二零零九年十二月三十一日止年度約31.3%減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約22.4%。毛利率減少主要因管理類及支援類員工的薪金增加所致。本集團客戶聯絡服務設備管理服務的毛利率由截至二零一零年六月三十日止六個月約26.4%增至截至二零一一年六月三十日止六個月約27.3%。二零一一年的毛利率增加主要因經濟規模及收入較二零一零年同期均見佳。

「其他」類別相關毛利率指銷售系統及軟件的毛利率以及經扣除成本的許可費收入毛利率。截至二零零九年十二月三十一日止年度，銷售系統及軟件的毛利率為25.0%，較經扣除成本的許可費收入毛利率偏低。截至二零一零年十二月三十一日止年度以及截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月，本集團並無銷售任何系統及軟件，從而導致毛利率增加。

## 財務資料

### 分部業績的分析

#### 外判呼入客戶聯絡服務

下表載列於往績記錄期間本集團外判呼入客戶聯絡服務的分部業績：

|                  | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 分部收入             | 12,564                | 8,890                 | 3,831                  | 4,010                 |
| 分部成本             |                       |                       |                        |                       |
| — 僱員福利           |                       |                       |                        |                       |
| — 營運類僱員          | 7,896                 | 4,769                 | 1,796                  | 1,933                 |
| — 僱員福利—管理類及支援類僱員 | 904                   | 1,104                 | 464                    | 504                   |
| — 折舊及攤銷          | 1,017                 | 949                   | 488                    | 505                   |
| — 租金及差餉          | 570                   | 572                   | 292                    | 318                   |
| — 其他             | 1,110                 | 897                   | 431                    | 540                   |
|                  | 11,497                | 8,291                 | 3,471                  | 3,800                 |
| 分部業績             | 1,067                 | 599                   | 360                    | 210                   |
| 毛利率              | 8.5%                  | 6.7%                  | 9.4%                   | 5.2%                  |

外判呼入客戶聯絡服務的分部業績由截至二零零九年十二月三十一日止年度約1,100,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約600,000港元，減少約500,000港元或44%。截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團外判呼入客戶聯絡服務的收入較去年減少約3,700,000港元，而截至二零一零年十二月三十一日止年度的分部成本較去年減少約3,200,000港元。儘管營運類僱員的僱員福利開支按約40%的較高比例減少，而收入的減幅則約為29%，惟分部成本總額的減幅仍少於收入的減幅。此乃由於其他分部成本項目受收入變動的影響相對較小所致。

本集團截至二零一零年十二月三十一日止年度的收入較去年減少乃由於二零零九年本集團的一個主要項目的合同到期所致。平均月費較高乃來自一項於二零零九年到期的主要呼入程式。來電總數由截至二零零九年十二月三十一日止年度約668,000通減少至截至二零一零年十二月三

## 財務資料

十一日止年度約542,000通。由於收入減少，本集團削減營運類僱員的數量，由截至二零零九年十二月三十一日止年度的每月平均70名減至截至二零一零年十二月三十一日止年度的每月平均47名。因此，截至二零一零年十二月三十一日止年度的營運類僱員的僱員福利開支較去年減少約3,100,000港元。然而，由於管理類及支援類僱員的平均薪金受收入變動的影響相對較小，故管理類及支援類僱員的僱員福利有所增加。

計入「其他」的分部成本主要包括電話線及數據線租金以及水電費。本集團以相若費用租賃相若數量的電話線及數據線，截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度分別約為500,000港元及400,000港元。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止各年度的水電費分別約為200,000港元。

外判呼入客戶聯絡服務的分部業績由截至二零一零年六月三十日止六個月約400,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約200,000港元，減少約200,000港元。截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團外判呼入客戶聯絡服務的收入較二零一零年同期增加約200,000港元，而本集團分部成本則較二零一零年同期增加約300,000港元。分部成本總額的增幅大於收入的增幅，主要由於管理類、營運類及支援類人員的員工成本增加所致。

本集團截至二零一一年六月三十日止六個月的收入增加乃由於外判呼入客戶聯絡服務的需求增加所致。來電總數由截至二零一零年六月三十日止六個月約220,000通增至截至二零一一年六月三十日止六個月約222,000通。本集團營運類僱員的數量由截至二零一零年六月三十日止六個月的每月平均38名增至截至二零一一年六月三十日止六個月的每月平均43名。因此，截至二零一一年六月三十日止六個月的營運類僱員的僱員福利開支較二零一零年同期增加約200,000港元。由於管理類及支援類僱員的平均薪金增加，故管理類及支援類僱員的僱員福利有所增加。

計入「其他」的分部成本由截至二零一零年六月三十日止六個月約400,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約500,000港元，增加約100,000港元。截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，本集團的電話線及數據線租金以及水電費分別為約200,000港元及約100,000港元。計入「其他」的分部成本增加乃主要由於諸多雜項費用(如差旅、維修及保養、印刷、文具及郵遞費用)增加所致，而截至二零一一年六月三十日止六個月的有關雜項費用較二零一零年同期並無重大波動。

## 財務資料

### 外判呼出客戶聯絡服務

下表載列於往績記錄期間本集團外判呼出客戶聯絡服務的分部業績：

|                  | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 分部收入             | 68,484                | 70,577                | 31,674                 | 31,794                |
| 分部成本             |                       |                       |                        |                       |
| — 僱員福利           |                       |                       |                        |                       |
| — 營運類僱員          | 38,934                | 41,057                | 16,716                 | 17,276                |
| — 僱員福利—管理類及支援類僱員 | 2,638                 | 3,244                 | 1,362                  | 1,481                 |
| — 分包費            | 4,498                 | 5,588                 | 2,780                  | 3,331                 |
| — 折舊及攤銷          | 1,700                 | 1,632                 | 812                    | 882                   |
| — 租金及差餉          | 1,662                 | 1,681                 | 847                    | 953                   |
| — 其他             | 2,680                 | 2,392                 | 1,261                  | 1,372                 |
|                  | 52,112                | 55,594                | 23,778                 | 25,295                |
| 分部業績             | 16,372                | 14,983                | 7,896                  | 6,499                 |
| 毛利率              | 23.9%                 | 21.2%                 | 24.9%                  | 20.4%                 |

外判呼出客戶聯絡服務的分部業績由截至二零零九年十二月三十一日止年度約16,400,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約15,000,000港元，減少約1,400,000港元或約8%。分部業績減少乃由於收入的增長比率遠低於分部成本的增長比率所致。此乃主要由於截至二零一零年十二月三十一日止年度的管理類及支援類員工的僱員福利開支及分包費較去年分別增加約23%及約24%，而收入則增加約3%所致。

本集團外判呼出客戶聯絡服務的分部收入增加約2,100,000港元乃由於服務需求增加所致。呼叫名單的數量由截至二零零九年十二月三十一日止年度合共5,800,000通增至截至二零一零年十二月三十一日止年度合共5,900,000通，增加約2%。截至二零一零年十二月三十一日止年度的分

## 財務資料

部成本較去年有所增加，主要由於營運類僱員的僱員福利開支增加約2,100,000港元及分包費增加約1,100,000港元所致。僱員福利開支增加主要由於截至二零一零年十二月三十一日止年度的僱員薪金普遍增長3%至6%，且僱員人數由截至二零零九年十二月三十一日止年度每月平均354名增至截至二零一零年十二月三十一日止年度每月平均360名所致。管理類及支援類僱員的成本由截至二零零九年十二月三十一日止年度約2,600,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約3,200,000港元，增加約600,000港元，乃由於截至二零一零年十二月三十一日止年度管理類及支援類僱員的平均薪金較去年有所增加所致。

截至二零一零年十二月三十一日止年度，分包費較去年增加約1,100,000港元。鑑於本集團已充分利用產能，故本集團分包更多呼出客戶聯絡服務予獨立分包商。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止各年度，本集團客戶聯絡服務中心的利用率分別為80%以上。本集團分包項目藉以擴大產能，以滿足日益增長的服務需求。

分類為「其他」的分部成本主要包括電話線及數據線租金以及水電費。截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團錄得電話線及數據線租金分別約800,000港元及500,000港元。由於若干電話線及數據線乃共享以提供設備管理服務，故截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團電話及數據線的數量較去年有所減少。截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團錄得的水電費相若，分別約為900,000港元及800,000港元。

外判呼出客戶聯絡服務的分部業績由截至二零一零年六月三十日止六個月約7,900,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約6,500,000港元，減少約1,400,000港元，乃由於收入的增長比率遠低於分部成本的增長比率所致。此乃主要由於截至二零一一年六月三十日止六個月的管理類及支援類僱員的僱員福利開支較二零一零年同期增加約9%，以及截至二零一一年六月三十日止六個月的分包費較二零一零年同期增加約19%，而截至二零一一年六月三十日止六個月的收入較二零一零年同期增加約0.4%所致。

## 財務資料

截至二零一零年六月三十日及二零一一年六月三十日止六個月各期間，本集團外判呼出客戶聯絡服務的分部收入相若，約為32,000,000港元。客戶呼叫名單的總數亦維持在相若水平，截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月分別約為2,700,000個記錄及3,000,000個記錄。

截至二零一一年六月三十日止六個月的分部成本較二零一零年同期增加乃主要由於營運類僱員的僱員福利開支增加約600,000港元，及分包費增加約500,000港元所致。僱員人數由截至二零一零年六月三十日止六個月的每月平均341名增至截至二零一一年六月三十日止六個月的每月平均369名，故導致僱員福利開支有所增加。管理類及支援類僱員的成本由截至二零一零年六月三十日止六個月約1,400,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約1,500,000港元，增加約100,000港元，乃由於截至二零一一年六月三十日止六個月管理類及支援類僱員的平均薪金較二零一零年同期有所增加所致。

截至二零一一年六月三十日止六個月的分包費較二零一零年同期增加約600,000港元，此乃由於本集團客戶聯絡服務中心服務座席的產能利用率極高，因此，本集團分包更多的呼出客戶聯絡服務予獨立分包商所致。截至二零一零年六月三十日止六個月，本集團客戶聯絡服務中心的利用率為78%以上，而截至二零一一年六月三十日止六個月的利用率則約為91%。本集團分包項目予其他服務供應商藉以擴大產能，以滿足本集團日益增長的服務需求。

分類為「其他」的分部成本由截至二零一零年六月三十日止六個月約1,300,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約1,400,000港元，較二零一零年同期增加約100,000港元。截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月，所使用的電話線及數據線數量並無任何重大變動。截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，本集團產生的電話線及數據線租金分別為約300,000港元及約200,000港元，而本集團截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間的水電費分別約為400,000港元。分類為「其他」的分部成本增加乃主要由於招聘費用（約達200,000港元）增加所致。截至二零一一年六月三十日止六個月的招聘費用較二零一零年同期增加乃主要由於本集團於不同媒體渠道投放的廣告增加所致。

## 財務資料

### 人員派遣服務

下表載列於往績記錄期間本集團人員派遣服務的分部業績：

|         | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 分部收入    | 83,734                | 87,994                | 41,212                 | 41,227                |
| 分部成本    |                       |                       |                        |                       |
| — 僱員福利  |                       |                       |                        |                       |
| — 營運類僱員 | 75,752                | 80,146                | 36,477                 | 36,557                |
| — 其他    | 1                     | —                     | —                      | —                     |
|         | 75,753                | 80,146                | 36,477                 | 36,577                |
| 分部業績    | 7,981                 | 7,848                 | 4,735                  | 4,670                 |
| 毛利率     | 9.5%                  | 8.9%                  | 11.4%                  | 11.2%                 |

人員派遣服務的分部業績由截至二零零九年十二月三十一日止年度約8,000,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約7,900,000港元，減少約100,000港元或約2%。

分部業績減少乃主要由於僱員福利開支由截至二零零九年十二月三十一日止年度約75,800,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約80,100,000港元所致。僱員福利開支增加乃由於截至二零一零年十二月三十一日止年度的僱員薪金較去年增加約3%至6%，及營運類僱員的每月平均人數由截至二零零九年十二月三十一日止年度的685名略增至截至二零一零年十二月三十一日止年度的700名所致。

截至二零一一年六月三十日止六個月的人員派遣服務的分部業績較二零一零年同期的減少約70,000港元，此乃主要由於僱員福利開支由截至二零一零年六月三十日止六個月約36,500,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約36,600,000港元所致。

## 財務資料

儘管僱員人數由截至二零一零年六月三十日止六個月的每月平均690名減至截至二零一一年六月三十日止六個月的每月平均663名，惟截至二零一一年六月三十日止六個月，僱員福利開支仍有所增加，此乃主要由於截至二零一一年六月三十日止六個月的僱員平均薪金較二零一零年同期增長約3%至6%所致。

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

下表載列於往績記錄期間本集團客戶聯絡服務中心設備管理服務的分部業績：

|                  | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 分部收入             | 24,503                | 23,175                | 11,320                 | 12,365                |
| 分部成本             |                       |                       |                        |                       |
| — 僱員福利           |                       |                       |                        |                       |
| — 營運類僱員          | 4,363                 | 3,842                 | 1,809                  | 2,068                 |
| — 僱員福利—管理類及支援類僱員 | 4,465                 | 5,430                 | 2,279                  | 2,479                 |
| — 折舊及攤銷          | 2,839                 | 2,716                 | 1,337                  | 1,462                 |
| — 租金及差餉          | 2,813                 | 2,814                 | 1,437                  | 1,561                 |
| — 其他             | 2,360                 | 3,180                 | 1,470                  | 1,418                 |
|                  | 16,840                | 17,982                | 8,332                  | 8,988                 |
| 分部業績             | 7,663                 | 5,193                 | 2,988                  | 3,377                 |
| 毛利率              | 31.3%                 | 22.4%                 | 26.4%                  | 27.39%                |

客戶聯絡服務中心設備管理服務的分部業績由截至二零零九年十二月三十一日止年度約7,700,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約5,200,000港元，減少約2,500,000港元或約32%，乃主要由於截至二零一零年十二月三十一日止年度的收入及分部成本分別較截至二零零九年十二月三十一日止年度減少約1,300,000港元及增加約1,100,000港元所致。分部收入減少乃主要由於按月出租的服務座席的數量由截至二零零九年十二月三十一日止年度的359個減至截至二零一零年十二月三十一日止年度的314個所致。分部成本增加乃由於管理類及支援類僱員的僱員福利開支以及電話及數據線租金增加所致。

## 財務資料

營運類僱員福利開支減少乃由於僱員的每月平均人數由截至二零零九年十二月三十一日止年度的56名減至截至二零一零年十二月三十一日止年度的46名。由於管理類及支援類僱員的平均薪金受收入變動的影響相對較小，故管理類及支援類僱員的成本有所增加。

分類為「其他」的分部成本主要包括電話及數據線租金以及水電費。截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，電話及數據線租金分別約為300,000港元及800,000港元。費用增加乃因租賃更多的電話及數據線所致。截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，水電費並無重大波動，分別約為700,000港元及800,000港元。

截至二零一一年六月三十日止六個月，客戶聯絡服務中心設備管理服務的分部業績較二零一零年同期增加約400,000港元，由截至二零一零年六月三十日止六個月約3,000,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約3,400,000港元，乃因分部成本的增長比率遠低於分部收入的增長比率所致。本集團截至二零一一年六月三十日止六個月錄得的收入較二零一零年同期增加約1,100,000港元，而於該等兩個六個月期間，分部成本增加約600,000港元。

客戶聯絡服務中心設備管理服務的收入增加乃主要由於每月出租的服務座席的數量由截至二零一零年六月三十日止六個月的每月平均294個增至截至二零一一年六月三十日止六個月的每月平均330個所致。營運類僱員福利開支增加乃由於截至二零一一年六月三十日止六個月的僱員平均薪金較二零一零年同期增長約3%至6%所致。由於管理類及支援類僱員的平均薪金較二零一零年同期增加，故管理類及支援類僱員的成本亦有所增加。

分類為「其他」的分部成本主要包括電話及數據線租金以及水電費。截至二零一零年六月三十日及二零一一年六月三十日止六個月各期間，電話線及數據線租金並無重大波動，約為200,000港元。於截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月，水電費亦無重大波動，分別約為400,000港元及300,000港元。截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，其他開支均無任何重大變動。

## 財務資料

### 其他

其他分部業績指銷售系統及軟件的分部業績(截至二零零九年十二月三十一日止年度約為200,000港元)，以及許可費收入(截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一零年六月三十日止六個月分別約為400,000港元、500,000港元及300,000港元)。

截至二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團並無銷售任何系統及軟件。

### 其他收入

下表載列於往績記錄期間本集團按性質劃分的其他收入明細：

|           | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 管理費收入     | 182                   | 200                   | 148                    | 164                   |
| 銀行存款的利息收入 | 84                    | 5                     | —                      | 7                     |
| 雜項收入      | 141                   | 66                    | 75                     | —                     |
|           | <u>407</u>            | <u>271</u>            | <u>223</u>             | <u>171</u>            |

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，其他收入分別約為407,000港元及271,000港元，而截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間分別約為223,000港元及171,000港元。

管理費收入指向關連公司提供服務所產生的收入。於往績記錄期間，本集團向關連公司易寶動力資訊有限公司提供業務支援活動。易寶動力資訊有限公司主要於中國、香港及澳門從事銷售或轉售各類軟件產品。

本集團提供的業務支援活動包括市場營銷、會計支援及行政支援，截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一零年六月三十日及二零一一年六月三十日止六個月各期間，收取的管理費分別約為200,000港元以及100,000港元及200,000港元。本集團於●後將不會向關連公司提供業務支援活動，故本集團於●後將不會獲得管理費收入。

銀行存款的利息收入指銀行利息收入。

## 財務資料

### 其他收益－淨額

下表載列於往績記錄期間本集團按性質劃分的其他收益淨額：

|                              | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 指定為按公平值透過損益列賬的<br>財務資產       |                       |                       |                        |                       |
| — 公平值(虧損)/收益                 | —                     | (142)                 | (211)                  | 33                    |
| 外匯收益淨額                       | —                     | 1,108                 | —                      | —                     |
| 出售附屬公司的虧損                    | (136)                 | —                     | —                      | —                     |
| 收購一間附屬公司的收益                  | 2,637                 | —                     | —                      | —                     |
| 出售可供出售投資時由權益重新<br>分類至損益的累計收益 | —                     | 352                   | 352                    | —                     |
|                              | <u>2,501</u>          | <u>1,318</u>          | <u>141</u>             | <u>33</u>             |

其他收益淨額包括指定為按公平值透過損益列賬的財務資產的公平值虧損、外匯收益淨額、出售附屬公司的虧損、收購一間附屬公司的收益及出售可供出售投資時由權益重新分類至損益的累計收益。

截至二零一零年十二月三十一日止年度，指定為按公平值透過損益列賬的財務資產減少約142,000港元，截至二零一零年六月三十日止六個月減少約211,000港元，而截至二零一一年六月三十日止六個月增加約33,000港元。指定為財務資產乃根據其於活躍市場的現時出價按公平值作出重估。

截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團錄得外匯收益淨額約1,100,000港元。外匯收益淨額乃因結算預付款項所產生的人民幣升值而產生。本集團向分包商支付約人民幣5,300,000元，作為客戶聯絡中心服務費的預付款項。預付款項被二零一零年十二月三十一日結欠分包商的未支付分包費抵銷。匯兌收益乃因人民幣升值而產生。

出售附屬公司的虧損指本集團向易寶通訊集團有限公司的當時控股公司易寶國際集團有限公司出售其於Epro Investment Inc. (前稱Paging Services Inc.) 及其附屬公司易寶通訊科技有限公司、易寶動力資訊有限公司及深圳易東聯科技發展有限公司的全部股權，代價為2.0美元(相當於約

## 財務資料

15.0港元)。上述出售事項已於二零零九年一月十九日完成，確認虧損約136,000港元。本集團為分離中國與香港的業務而出售Epro Investment Inc.。代價2.0美元乃經參考Epro Investment Inc.的已發行股本(即2.0美元)釐定。

收購一間附屬公司的收益指本集團向Epro Investment Inc.收購一間關連公司易寶通訊科技有限公司的全部股權所產生的收益，收購事項的代價為3,000,000港元，其中易寶通訊科技有限公司的資產淨值約為5,600,000港元。收購易寶通訊科技有限公司的原因為促進重組，從而使易寶通訊科技有限公司持有的偉思系統的所有權將歸屬於本集團。代價3,000,000港元乃根據Epro Investment Inc.結欠本集團的債務總額3,000,000港元釐定。

重估可供出售財務資產產生的累計收益約為352,000港元，計入可供出售投資重估儲備。經對有關二零一零年出售的可供出售財務資產的調整進行重新分類後，本集團於截至二零一零年十二月三十一日止年度從可供出售投資重估儲備中移除累計收益約352,000港元。

### 僱員福利開支

僱員福利開支指向營運類僱員支付外判呼入客戶聯絡服務、外判呼出客戶聯絡服務、人員派遣服務及客戶聯絡服務中心設備管理服務的費用以及向管理類及支援類僱員支付的費用。於最後實際可行日期，本集團僱用逾1,000名客戶服務員。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年、截至二零一零年六月三十日止六個月以及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團僱員福利開支分別約146,600,000港元、148,700,000港元、64,600,000港元及65,800,000港元。

### 外判呼入客戶聯絡服務

截至二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日止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各期間，外判呼入客戶聯絡服務的僱員福利開支分別約為7,900,000港元及4,800,000港元以及1,800,000港元及1,900,000港元。

### 外判呼出客戶聯絡服務

截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度以及截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，外判呼出客戶聯絡服務的僱員福利開支分別約為38,900,000港元及41,100,000港元以及16,700,000港元及17,300,000港元。

## 財務資料

### 人員派遣服務

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，人員派遣服務的僱員福利開支分別約為75,800,000港元及80,100,000港元以及36,500,000港元及36,600,000港元。

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，客戶聯絡服務中心設備管理服務的僱員福利開支分別約為4,400,000港元及3,800,000港元以及1,800,000港元及2,100,000港元。

### 管理類及支援類僱員福利

管理類及支援類僱員福利指向經營管理層、一般管理層及行政僱員支付的僱員福利開支，截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，分別約為19,700,000港元及約18,900,000港元以及7,800,000港元及8,000,000港元。

### 折舊及攤銷

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團就已租賃辦公室物業及辦公室設備的租賃物業裝修錄得折舊費用分別約為5,800,000港元及5,700,000港元以及2,800,000港元及2,900,000港元，並錄得無形資產的攤銷成本。

### 其他經營開支

其他經營開支指租金、差餉、樓宇管理費及空調費、分包費、水電費、電話線及數據線租金、招待費、差旅及津貼、維修及保養開支、派遣費、招聘費、印刷費、文具及郵遞費以及其他費用。截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團錄得其他經營開支約19,900,000港元及約20,400,000港元。

## 財務資料

下表載列本集團於往績記錄期間全面收入表內的其他經營開支明細：

|                 | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 租金、差餉、樓宇管理費及空調費 | 6,410                 | 6,816                 | 3,331                  | 3,418                 |
| 分包費             | 4,531                 | 5,625                 | 2,780                  | 3,331                 |
| 水電              | 1,765                 | 1,722                 | 783                    | 718                   |
| 電話線及數據線租金       | 1,756                 | 1,802                 | 781                    | 690                   |
| 招待費             | 1,294                 | 1,266                 | 1,022                  | 297                   |
| 差旅及津貼           | 591                   | 471                   | 346                    | 228                   |
| 維修及保養開支         | 584                   | 352                   | 208                    | 187                   |
| 派遣費             | 530                   | —                     | —                      | —                     |
| 招聘費             | 489                   | 698                   | 399                    | 480                   |
| 印刷、文具及郵遞費       | 309                   | 321                   | 181                    | 165                   |
| 其他(附註)          | 1,650                 | 1,321                 | 868                    | 644                   |
| 總計              | <u>19,909</u>         | <u>20,394</u>         | <u>10,699</u>          | <u>10,158</u>         |

附註：

「其他」類別相關開支主要包括法律及專業費用、核數師酬金、銀行收費及保險費。

### 租金、差餉、樓宇管理費及空調費

租金、差餉、樓宇管理費及空調費主要指本集團辦公室及各客戶聯絡服務中心所產生的費用。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團的費用分別約為6,400,000港元及6,800,000港元以及3,300,000港元及3,400,000港元。

於二零零九年一月一日至二零一零年十一月一日期間，本集團向關連公司易寶互動資訊有限公司(「易寶互動資訊」)租賃一處物業(「該物業」)作為客戶聯絡服務中心，截至二零零九年十二月三十一日止年度的租金約為2,100,000港元及截至二零一零年十二月三十一日止年度約為1,800,000港元。於易寶互動資訊出售該物業予第三方(「業主」)後，易寶互動資訊與業主訂立租賃協議，分租該物業予本集團作為客戶聯絡服務中心，年期自二零一零年十一月二日開始。自二零一零年十一月二日起，本集團已直接向業主支付租金，而並未向易寶互動資訊支付任何額

## 財務資料

外租金。本集團將根據易寶通訊服務、易寶互動資訊及業主訂立的分租協議（「分租協議」）繼續分租該物業，並將不會向易寶互動資訊支付任何額外租金。根據●，分租該物業構成本公司的持續關連交易。有關分租該物業的進一步詳情，請參閱本文件「關連交易」一節「分租協議」分節。

### 分包費

分包費指就分包商向本集團提供的呼出客戶聯絡服務應向其支付的費用。由於不同客戶外包項目之間的時間差，客戶聯絡服務中心的產能根據不同時期的項目數量及規模或會有所不同。截至二零零九年十二月三十一日止年度、截至二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團客戶聯絡服務中心的利用率分別為84%以上、83%以上及91%以上。儘管本集團於客戶聯絡服務中心擁有約10%的餘下容量，惟本集團已分包部分呼出客戶聯絡服務予獨立分包商，原因在於各外包項目的時期及需求不同以及須為本集團尊貴的客戶預留的若干產能，因此本集團須維持服務座席的部分產能以應對新的或特殊服務需求以及應急支援。本集團已就分包客戶聯絡服務取得客戶同意。本集團就價格及提供所需服務的能力評估分包商。收費率乃根據所涉座席的數目及客戶服務員的人數按公平原則釐定。為確保分包服務的品質及標準，本集團已指定一名專責客戶聯絡中心經理以於分包商的客戶聯絡服務中心管理及監管本集團的客戶聯絡服務。專責客戶聯絡中心經理負責培訓分包商的客戶服務員、透過日常服務報告及交流監督及管理分包服務的服務表現，以及與本集團品質保證員工定期進行即時或線下電話監測。本集團亦定期安排與客戶實地考察分包商的客戶聯絡服務中心，以審閱分包服務的整體表現及品質。

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團的分包費分別約為4,500,000港元及5,600,000港元以及2,800,000港元及3,300,000港元。

### 水電

截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，水電費分別約為1,800,000港元及1,700,000港元以及800,000港元及700,000港元。

## 財務資料

### 電話線及數據線租金

數據線租金指本集團租賃外部電訊公司的數據線以經營本集團業務。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年以及截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團租賃電話線及數據線的費用分別約為1,800,000港元及800,000港元以及700,000港元。

### 招待費

招待費主要包括週年晚宴費用、贈予客戶的禮物、慶祝節日以及招待客戶的費用。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以及截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，本集團招待費分別約為1,300,000港元以及1,000,000港元及300,000港元。

### 差旅及津貼

差旅及津貼開支主要包括本集團僱員往返服務座席間的差旅費及出差的膳食津貼。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團的差旅及津貼開支分別約為600,000港元及500,000港元以及300,000港元及200,000港元。

### 維修及保養開支

維修及保養開支主要指服務座席的維護成本。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團的維修及保養開支分別約為600,000港元及400,000港元以及200,000港元。

### 派遣服務費

截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團委任關連公司易寶動力資訊有限公司開發軟件系統，產生派遣服務費約為500,000港元。截至二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團並無開發任何軟件系統，故並無產生任何派遣費。

派遣服務費構成關連交易(定義見●)。由於本集團於●後將不會繼續使用易寶動力資訊有限公司的有關服務，故本集團預期於●後將不會產生有關派遣服務費。

## 財務資料

### 招聘費

招聘費主要指於雜誌投放廣告及參加招聘會的費用。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團的招聘費分別約為500,000港元及700,000港元以及400,000港元及500,000港元。

### 印刷、文具及郵遞費

印刷、文具及郵遞費主要指消費印刷物料(包括墨粉及紙張)、辦公室文具及快遞費。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團的印刷、文具及郵遞費分別約為300,000港元以及200,000港元。

### 財務費用

財務費用主要指本集團銀行借貸及融資租賃的利息開支。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止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各期間，本集團的財務費用分別約為1,100,000港元及1,600,000港元以及800,000港元及700,000港元。

### 所得稅開支

下表載列於往績記錄期間本集團全面收入表內所得稅明細：

|          | 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        | 二零一零年        | 二零一零年        | 二零一一年        |
|          | 千港元          | 千港元          | 千港元          | 千港元          |
|          | (經審核)        | (經審核)        | (未經審核)       | (經審核)        |
| 香港利得稅撥備  | 2,564        | 2,550        | 1,927        | 1,681        |
| 過往年度撥備不足 | 204          | 27           | 27           | —            |
|          | <u>2,768</u> | <u>2,577</u> | <u>1,954</u> | <u>1,681</u> |
| 遞延所得稅    | (106)        | (14)         | (23)         | 180          |
|          | <u>2,662</u> | <u>2,563</u> | <u>1,977</u> | <u>1,861</u> |

## 財務資料

本集團於香港經營其業務，並須就其業務於香港產生或源自香港的溢利繳納香港利得稅。於各往績記錄期間，香港利得稅已就於香港產生或源自香港的估計應課稅溢利按16.5%的稅率計提撥備。

### 年度／期間溢利

經計及上述因素，於截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團的純利分別約為17,500,000港元及13,800,000港元，年內純利減少約3,700,000港元或21%，而本集團截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月的純利分別約為7,800,000港元及8,100,000港元，期間純利增加約300,000港元或4%。

### 截至二零一零年十二月三十一日止年度與截至二零零九年十二月三十一日止年度的比較

#### 收入

#### 外判呼入客戶聯絡服務

外判呼入客戶聯絡服務的收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約12,600,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約8,900,000港元，減少約3,700,000港元或約29%。外判呼入客戶聯絡服務的收入下降主要由於截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團其中一個主要項目的合同到期所致。二零零九年平均月費用較高乃來自一項於截至二零零九年十二月三十一日止年度到期的主要呼入程式。來自該主要項目的收入佔截至二零零九年十二月三十一日止年度外判呼入客戶聯絡服務的總收入約63%。來電數量由截至二零零九年十二月三十一日止年度合共約668,000通減至截至二零一零年十二月三十一日止年度合共約542,000通。因此，截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團的收入較去年減少約3,700,000港元。

#### 外判呼出客戶聯絡服務

外判呼出客戶聯絡服務的收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約68,500,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約70,600,000港元，增加約2,100,000港元或約3%。外判呼出客戶聯絡服務的收入增加主要由於本集團受惠於現有客戶的業務發展，尤其是銀行及金融服務業以及保險業的客戶所致。客戶的呼叫名單數量由截至二零零九年十二月三十一日止年度合共5,800,000個增至截至二零一零年十二月三十一日止年度合共5,900,000個，增加約100,000個。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，本集團的銀行及金融服務業以及保險業的外判呼出客戶聯絡服務的收入分別增加約24%及約11%。

## 財務資料

### 人員派遣服務

人員派遣服務的收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約83,700,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約88,000,000港元，增加約4,300,000港元或約5%，主要由於本集團受惠於日益增長的服務需求所致。

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

客戶聯絡服務中心設備管理服務的收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約24,500,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約23,200,000港元，減少約1,300,000港元或約5%，主要由於出租服務座席的數量由截至二零零九年十二月三十一日止年度月平均359個減至截至二零一零年十二月三十一日止年度月平均314個所致。

### 其他

其他收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約1,300,000港元減少約800,000港元(或約62%)至截至二零一零年十二月三十一日止年度約500,000港元，主要由於截至二零零九年十二月三十一日止年度本集團銷售偉思系統產生的收入約400,000港元及銷售其他系統及軟件產生的收入約600,000港元，且本集團於截至二零一零年十二月三十一日止年度並未銷售相同產品。

此外，本集團的許可費收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約400,000港元增加約100,000港元至截至二零一零年十二月三十一日止年度約500,000港元。許可費收入增加乃因本集團關連公司易寶動力資訊銷售偉思系統產品產生的收益增加及自易寶動力資訊獲得的許可費收入因此增加所致。

### 其他收入

其他收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約407,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約271,000港元，減少約136,000港元或其他收入總額約33%。其他收入減少乃由於截至二零一零年十二月三十一日止年度，利息收入及雜項收入分別減少約79,000港元及約75,000港元，並由管理費收入增加約18,000港元抵銷所致。

管理費收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約182,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約200,000港元，增加約18,000港元，主要由於截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團向其關連公司易寶動力資訊有限公司提供的業務支援類服務較去年有所增加所致。

## 財務資料

利息收入由截至二零零九年十二月三十一日止年度約84,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約5,000港元，減少約79,000港元，乃主要由於銀行存款利率下降所致。

### 其他收益－淨額

其他收益淨額由截至二零零九年十二月三十一日止年度約2,500,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約1,300,000港元，減少約1,200,000港元或約47%。其他收益淨額減少乃主要由於截至二零零九年十二月三十一日止年度本集團錄得收購及出售附屬公司收益淨額約2,500,000港元；及截至二零一零年十二月三十一日止年度，並無就收購或出售附屬公司確認損益所致。

### 僱員福利開支

下表分別載列本集團截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年按業務單位劃分的僱員福利開支：

|                | 截至十二月三十一日止年度          |                       |
|----------------|-----------------------|-----------------------|
|                | 二零零九年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) |
| 外判呼入客戶聯絡服務     | 7,896                 | 4,769                 |
| 外判呼出客戶聯絡服務     | 38,934                | 41,057                |
| 人員派遣服務         | 75,752                | 80,146                |
| 客戶聯絡服務中心設備管理服務 | 4,363                 | 3,842                 |
| 管理類及支援類僱員      | 19,652                | 18,921                |
| 總計             | <u>146,597</u>        | <u>148,735</u>        |

## 財務資料

下表分別載列本集團截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年按業務單位劃分的僱員平均人數：

|                | 截至十二月三十一日止年度 |             |
|----------------|--------------|-------------|
|                | 二零零九年        | 二零一零年       |
| 外判呼入客戶聯絡服務     | 70           | 47          |
| 外判呼出客戶聯絡服務     | 354          | 360         |
| 人員派遣服務         | 685          | 700         |
| 客戶聯絡服務中心設備管理服務 | 56           | 46          |
| 管理類及支援類僱員      | 67           | 58          |
|                | <hr/>        | <hr/>       |
| 總計             | 1,232        | 1,211       |
|                | <hr/> <hr/>  | <hr/> <hr/> |

### 外判呼入客戶聯絡服務

於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，外判呼入客戶聯絡服務的僱員福利開支分別約為7,900,000港元及4,800,000港元。外判呼入客戶聯絡服務的僱員福利開支減少乃主要由於截至二零零九年十二月三十一日止年度本集團其中一項主要項目的合同到期所致。二零零九年平均月費用較高乃來自一項於截至二零零九年十二月三十一日止年度到期的主要呼入程式。本集團營運類僱員的人數由截至二零零九年十二月三十一日止年度的月平均70名減少至截至二零一零年十二月三十一日止年度的月平均47名。因此，與去年比較，截至二零一零年十二月三十一日止年度的營運類僱員的僱員福利開支減少約3,100,000港元。

### 外判呼出客戶聯絡服務

外判呼出客戶聯絡服務的僱員福利開支由截至二零零九年十二月三十一日止年度約38,900,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約41,100,000港元，增加約2,100,000港元或約5%。

僱員人數的水平相若，於截至二零零九年十二月三十一日止年度月平均354名至截至二零一零年十二月三十一日止年度月平均360名之間。僱員福利開支增加乃主要由於截至二零一零年十二月三十一日止年度的僱員薪金較去年增加約3%至6%所致。

## 財務資料

### 人員派遣服務

人員派遣服務的僱員福利開支由截至二零零九年十二月三十一日止年度約75,800,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約80,100,000港元，增加約4,300,000港元或約5%。

截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團人員派遣服務的收入增長，較去年增加約5%。為應對服務的增長，本集團僱用更多僱員從事人員派遣服務，故僱員人數由截至二零零九年十二月三十一日止年度月平均685名增至截至二零一零年十二月三十一日止年度月平均700名。此外，截至二零一零年十二月三十一日止年度，人員派遣服務的僱員薪金增長約3%至6%。因此，截至二零一零年十二月三十一日止年度，人員派遣服務的僱員福利開支較去年有所增加。

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，客戶聯絡服務中心設備管理服務的僱員福利開支分別約為4,400,000港元及3,800,000港元。

本集團削減客戶聯絡服務中心設備管理服務的僱員人數，由截至二零零九年十二月三十一日止年度月平均56名減至截至二零一零年十二月三十一日止年度月平均46名。因此，截至二零一零年十二月三十一日止年度，客戶聯絡服務中心設備管理服務的僱員福利開支有所下降。

### 管理類及支援類僱員福利

管理類及支援類僱員福利的僱員福利開支由截至二零零九年十二月三十一日止年度約19,700,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約18,900,000港元，減少約700,000港元或約4%，乃主要由於僱員人數由截至二零零九年十二月三十一日止年度月平均67名減至截至二零一零年十二月三十一日止年度月平均58名所致。

### 折舊及攤銷

折舊及攤銷由截至二零零九年十二月三十一日止年度約5,800,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約5,700,000港元，減少約100,000港元或約2%。截至二零一零年十二月三十一日止年度的折舊費用與去年的折舊費用相若。

## 財務資料

### 其他經營開支

下表分別載列截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年的其他經營開支詳情：

|                 | 截至十二月三十一日<br>止年度      |                       |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|
|                 | 二零零九年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) |
| 租金、差餉、樓宇管理費及空調費 | 6,410                 | 6,816                 |
| 分包費             | 4,531                 | 5,625                 |
| 水電              | 1,765                 | 1,722                 |
| 電話線及數據線租金       | 1,756                 | 1,802                 |
| 招待費             | 1,294                 | 1,266                 |
| 差旅及津貼           | 591                   | 471                   |
| 維修及保養開支         | 584                   | 352                   |
| 派遣費             | 530                   | —                     |
| 招聘費             | 489                   | 698                   |
| 印刷、文具及郵遞費       | 309                   | 321                   |
| 其他              | 1,650                 | 1,321                 |
| 總計              | <u>19,909</u>         | <u>20,394</u>         |

其他經營開支由截至二零零九年十二月三十一日止年度約19,900,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約20,400,000港元，增加約500,000港元或約2%。

### 租金、差餉、樓宇管理費及空調費

於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，本集團的租金、差餉、樓宇管理費及空調費分別約為6,400,000港元及約6,800,000港元。於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，本集團就客戶聯絡服務中心向關連公司易寶互動資訊有限公司支付的租金開支分別約為2,100,000港元及1,800,000港元。截至二零一零年十二月三十一日止年度的費用較去年增加約400,000港元，乃主要由於行政辦公室搬遷至租金更高的商業大廈所致。

## 財務資料

### 分包費

分包費由截至二零零九年十二月三十一日止年度約4,500,000港元增至截至二零一零年十二月三十一日止年度約5,600,000港元，增加約1,100,000港元或約24%。分包費增加主要由於本集團充分利用呼出客戶聯絡服務的產能所致。於截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團客戶聯絡服務中心的利用率分別約為84%及83%。為維持服務座席的預留產能以應對新的或特殊服務需求以及應急支援，本集團分包部分呼出客戶聯絡服務予獨立分包商。

### 水電

於截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團的水電開支分別約為1,800,000港元及1,700,000港元。由於水電使用下降，有關開支減少約100,000港元，或水電開支總額約2%。

### 電話線及數據線租金

於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，本集團的電話線及數據線租金相若，均約為1,800,000港元，主要因本集團於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年租用的電話線及數據線數目相若。

### 招待費

招待費主要指週年晚宴、客戶禮品、慶祝節日及與客戶用膳。於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，招待費的水平相若。

### 差旅及津貼

差旅費主要指僱員出差時往返服務座席的差旅費及餐補。於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，差旅及津貼的水平相若。

### 維修及保養開支

於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，本集團的維修及保養開支分別約為600,000港元及約400,000港元。有關費用減少約200,000港元或約40%，乃因年內客戶聯絡服務中心及辦公室的保養成本減少所致。

## 財務資料

### 派遣服務費

截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團委聘關連公司易寶動力資訊有限公司作為本集團供應商以開發軟件系統，並錄得派遣服務費約500,000港元。截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團並無委聘任何供應商，故截至二零一零年十二月三十一日止年度與去年相比並無錄得任何派遣費。

### 招聘費

於截至二零零九年止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團的招聘費分別約為500,000港元及700,000港元。於截至二零一零年十二月三十一日止年度，招聘費增加約200,000港元，乃主要因於其他媒體投放的廣告較去年有所增加所致。

### 印刷、文具及郵遞費

印刷、文具及郵遞費主要指消費印刷材料、辦公文具及快遞費。於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，印刷、文具及郵遞費並無重大變動。

### 財務費用

於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，本集團錄得財務費用分別約為1,100,000港元及1,600,000港元。截至二零一零年十二月三十一日止年度的財務費用較去年增加約500,000港元，主要由於銀行借貸實際年利率由截至二零零九年十二月三十一日止年度3.5厘至7.0厘增至截至二零一零年十二月三十一日止年度5.0厘至7.0厘所致。

### 所得稅開支

所得稅開支由截至二零零九年十二月三十一日止年度約2,700,000港元減至截至二零一零年十二月三十一日止年度約2,600,000港元，減少約100,000港元或約4%。所得稅開支減少主要由於除稅前溢利由截至二零零九年十二月三十一日止年度20,200,000港元減少至截至二零一零年十二月三十一日止年度約16,300,000港元所致。

### 年度溢利

由於上文所述，於截至二零零九年十二月三十一日止年度及截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團的純利分別約為17,500,000港元及13,800,000港元，截至二零一零年十二月三十一日止年度的純利較去年減少約3,700,000港元或約21%。

## 財務資料

純利率由截至二零零九年止年度約9%減少至截至二零一零年十二月三十一日止年度約7%。純利及純利率減少主要由於i)其他收益淨額減少；ii)僱員福利開支增加；iii)其他經營開支增加；及iv)財務費用增加所致。儘管收入增加約400,000港元，純利率下降的影響被僱員福利開支及其他經營開支增加抵銷。

### 截至二零一一年六月三十日止六個月與二零一零年同期的比較

#### 收入

##### 外判呼入客戶聯絡服務

外判呼入客戶聯絡服務收入由截至二零一零年六月三十日止六個月約3,800,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約4,000,000港元，增加約200,000港元或約5%。外判呼入客戶聯絡服務收入增加主要由於本集團拓展現有客戶所致。來電次數由截至二零一零年六月三十日止六個月的合共約220,000通增至截至二零一一年六月三十日止六個月合共約222,000通。因此，本集團截至二零一一年六月三十日止六個月的收入較二零一零年同期增加約200,000港元。

##### 外判呼出客戶聯絡服務

外判呼出客戶聯絡服務收入由截至二零一零年六月三十日止六個月約31,700,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約31,800,000港元，輕微增加約100,000港元或約0.3%。截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，本集團接獲客戶的呼叫名單總數分別約為2,700,000個記錄及3,000,000個記錄。結果顯示截至二零一一年六月三十日止期間的呼叫單位費用較二零一零年同期有所減少。

##### 人員派遣服務

人員派遣服務收入水平相若，於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月兩個期間均約為41,200,000港元。

##### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

客戶聯絡服務中心設備管理服務收入由截至二零一零年六月三十日止六個月約11,300,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約12,400,000港元，增加約1,000,000港元或約9%，此乃主要由於出租服務座席數量由截至二零一零年六月三十日止六個月每月平均294個增至截至二零一一年六月三十日止六個月每月平均330個所致。

## 財務資料

### 其他

截至二零一零年六月三十日止六個月，本集團錄得其他收入約300,000港元，相當於本集團關連公司易寶動力資訊根據軟件OEM分銷協議銷售偉思系統產品產生的許可費收入。截至二零一一年六月三十日止六個月，由於易寶動力資訊於期內並無銷售偉思系統，故本集團並無錄得許可費收入。

### 其他收入

其他收入由截至二零一零年六月三十日止六個月約223,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約171,000港元，減少約52,000港元或其他收入總額約23%，此乃由於截至二零一一年六月三十日止六個月與二零一零年同期相比，本集團並無收取任何雜項收入所致。

### 其他收益－淨額

其他收益淨額由截至二零一零年六月三十日止六個月約141,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約33,000港元，減少約108,000港元。其他收益淨額減少主要由於本集團錄得可供出售財務資產重估產生的累計收益淨額約352,000港元所致。該款項已於可供出售投資重估儲備內入賬。由於重新分類於截至二零一零年六月三十日止六個月出售的可供出售財務資產的相關調整，本集團於截至二零一零年六月三十日止六個月從可供出售投資重估儲備中剔除累計收益約352,000港元。

### 僱員福利開支

下表分別載列本集團截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間按業務單位分類的僱員福利開支：

|                | 截至六月三十日止六個月            |                       |
|----------------|------------------------|-----------------------|
|                | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 外判呼入客戶聯絡服務     | 1,796                  | 1,933                 |
| 外判呼出客戶聯絡服務     | 16,716                 | 17,276                |
| 人員派遣服務         | 36,477                 | 36,557                |
| 客戶聯絡服務中心設備管理服務 | 1,809                  | 2,068                 |
| 管理類及支援類僱員      | 7,777                  | 7,959                 |
| 總計             | <u>64,575</u>          | <u>65,793</u>         |

## 財務資料

下表載列本集團截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間按業務單位分類的僱員平均數：

|                | 截至六月三十日止六個月  |              |
|----------------|--------------|--------------|
|                | 二零一零年        | 二零一一年        |
| 外判呼入客戶聯絡服務     | 38           | 43           |
| 外判呼出客戶聯絡服務     | 341          | 369          |
| 人員派遣服務         | 690          | 663          |
| 客戶聯絡服務中心設備管理服務 | 46           | 45           |
| 管理類及支援類僱員      | 50           | 55           |
| 總計             | <u>1,165</u> | <u>1,175</u> |

### 外判呼入客戶聯絡服務

於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，外判呼入客戶聯絡服務的僱員福利開支分別約為1,800,000港元及1,900,000港元。

本集團的營運類僱員數量由截至二零一零年六月三十日止六個月每月平均38名增至截至二零一一年六月三十日止六個月每月平均43名，以應對日漲的服務需求。因此，截至二零一一年六月三十日止六個月的營運類僱員的僱員福利開支較二零一零年同期增加約100,000港元。

### 外判呼出客戶聯絡服務

外判呼出客戶聯絡服務的僱員福利開支由截至二零零九年十二月三十一日止六個月約16,700,000港元增至截至二零一一年六月三十一日止六個月約17,300,000港元，增加約600,000港元。

僱員人數由截至二零一零年六月三十日止六個月每月平均341名增至截至二零一一年六月三十日止六個月每月平均369名。僱員福利開支增加乃由於截至二零一一年六月三十日止六個月的僱員薪金與二零一零年同期相比增加約3%至約6%所致。

### 人員派遣服務

人員派遣服務的僱員福利開支維持穩定，於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間分別約為36,500,000港元及36,600,000港元。

## 財務資料

### 客戶聯絡服務中心設備管理服務

客戶聯絡服務中心設備管理服務的僱員福利開支由截至二零一零年六月三十日止六個月約1,800,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約2,100,000港元，減少約300,000港元。

僱員人數由截至二零一零年六月三十日止六個月每月平均46名略減至截至二零一一年六月三十日止六個月每月平均45名。僱員福利開支增加主要由於截至二零一一年六月三十日止六個月，僱員薪金較二零一零年同期普遍上漲約3%至5%所致。

### 管理類及支援類僱員福利

管理類及支援類僱員福利的僱員福利開支由截至二零一零年六月三十日止六個月約7,800,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約8,000,000港元，增加約200,000港元。管理類及支援類僱員福利增加主要由於僱員人數由截至二零一零年六月三十日止六個月每月平均50名增至截至二零一一年六月三十日止六個月每月平均55名所致。此外，期內僱員平均薪金增加約3%至5%。因此，僱員福利增加。

### 折舊及攤銷

截至二零一一年六月三十日止六個月的折舊及攤銷費用與二零一零年同期相比並無重大波動。折舊及攤銷由截至二零一零年六月三十日止六個月約2,800,000港元增至截至二零一一年六月三十日止六個月約2,900,000港元，增加約100,000港元或約3%。

## 財務資料

### 其他經營開支

下表分別載列本集團截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間的其他經營開支詳情：

|                 | 截至六月三十日止六個月            |                       |
|-----------------|------------------------|-----------------------|
|                 | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 租金、差餉、樓宇管理費及空調費 | 3,331                  | 3,418                 |
| 分包費             | 2,780                  | 3,331                 |
| 水電              | 783                    | 718                   |
| 電話線及數據線租金       | 781                    | 690                   |
| 招待費             | 1,022                  | 297                   |
| 差旅及津貼           | 346                    | 228                   |
| 維修及保養開支         | 208                    | 187                   |
| 招聘費             | 399                    | 480                   |
| 印刷、文具及郵遞費       | 181                    | 165                   |
| 其他              | 868                    | 644                   |
| 總計              | <u>10,699</u>          | <u>10,158</u>         |

其他經營開支由截至二零一零年六月三十日止六個月約10,700,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約10,200,000港元，減少約500,000港元或約5%。

### 租金、差餉、樓宇管理費及空調費

於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，本集團的租金、差餉、樓宇管理費及空調費分別約為3,300,000港元及3,400,000港元。於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月兩個期間，有關開支維持穩定。

### 分包費

於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，本集團的分包費分別約為2,800,000港元及3,300,000港元。與二零一零年同期比較，截至二零一一年六月三十日止六個月的費用增加約500,000港元。費用增加主要由於本集團充分利用呼出客戶聯絡服務的能力所致。於截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月，客戶聯絡服務中心的利用率分別超過78%及91%。

## 財務資料

與二零一零年同期比較，截至二零一一年六月三十日止六個月的分包費增加約500,000港元，乃由於分包商的收費上漲及人民幣增值所致。本集團以人民幣支付分包費，而人民幣於截至二零一一年六月三十日止六個月較二零一零年同期有所升值，因此，分包費增加。

### 水電

於截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團的水電開支分別約為800,000港元及700,000港元。由於水電使用下降，有關開支減少約100,000港元。

### 電話線及數據線租金

於截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團的電話線及數據線租金開支分別約為800,000港元及700,000港元。兩個期間的有關開支均相對持平，乃由於本集團於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月兩個期間的電話線及數據線數目相若所致。

### 招待費

招待費由截至二零一零年六月三十日止六個月約1,000,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約300,000港元，大幅下降約700,000港元，主要由於本集團減少週年晚宴等娛樂活動所致。

### 差旅及津貼

差旅及津貼開支較二零一零年同期並無重大變動。本集團於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間的差旅及津貼開支均約為300,000港元及200,000港元。

### 維修及保養開支

本集團於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間產生的維修及保養開支均約為200,000港元。截至二零一一年六月三十日止六個月與二零一零年同期相比並無重大變動。

## 財務資料

### 招聘費

於截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團的招聘費分別約為400,000港元及500,000港元。招聘費增加約100,000港元，乃主要由於截至二零一一年六月三十日止六個月的其他媒體廣告較二零一零年同期有所增加所致。

### 印刷、文具及郵遞費

於截至二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月各期間，印刷、文具及郵資開支持平，均約為200,000港元。

### 財務費用

截至二零一一年六月三十日止六個月的財務費用較二零一零年同期增加約100,000港元，乃由於銀行借貸實際年利率由截至二零一零年六月三十日止六個月約3.5厘至7.0厘增至截至二零一一年六月三十日止六個月約5.0厘至7.0厘所致。

### 所得稅開支

所得稅開支由截至二零一零年六月三十日止六個月約2,000,000港元減至截至二零一一年六月三十日止六個月約1,900,000港元，輕微下降約100,000港元。

### 期間溢利

由於上文所述，於截至二零一零年六月三十日止六個月及截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團的純利分別約為7,800,000港元及8,100,000港元，純利分別增加約300,000港元。純利增加主要由於期內其他經營開支下降所致。

鑑於有關●的開支約為15,000,000港元，其中部份預期於截至二零一一年十二月三十一日止六個月確認，與於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六個月期間者比較，本集團截至二零一一年十二月三十一日止六個月的總開支將可能大幅增加。截至二零一一年十二月三十一日止六個月的純利亦可能受到不利影響。

預期除●有關的費用外，本集團營運或業務將不會發生重大變動，從而對本集團截至二零一一年十二月三十一日止財政年度的盈利能力構成負面影響。

## 財務資料

### 流動資金及資本來源

本集團過往主要通過其運作提供的現金及手頭現金滿足其營運資金及其他資金要求，而其餘資金要求則通過銀行借貸滿足。於二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，本集團的流動資產淨值分別約為28,100,000港元、27,100,000港元及36,000,000港元。流動資產主要包括貿易及其他應收款項、指定為按公平值透過損益列賬的財務資產、應收關連公司款項、抵押銀行存款及現金及現金等價物。流動負債主要包括貿易及其他應付款項、短期銀行及其他借貸及應付所得稅。

### 現金流量

下表載列所示期內有關本集團合併現金流量的若干資料：

|                             | 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<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(未經審核) | 二零一一年<br>千港元<br>(經審核) |
| 經營活動產生／(使用)的現金淨額            | 34,003                | 26,804                | (9,050)                | (1,237)               |
| 投資活動(使用)／產生的現金淨額            | (7,588)               | (1,486)               | 1,595                  | (2,311)               |
| 融資活動使用的現金淨額                 | (9,959)               | (19,967)              | (5,798)                | (5,609)               |
| 現金及現金等價物以及銀行透支<br>增加／(減少)淨額 | 16,456                | 5,351                 | (13,253)               | (9,157)               |
| 年初／期初現金及現金等價物以<br>及銀行透支     | 4,469                 | 20,925                | 20,925                 | 26,276                |
| 年末／期末現金及現金等價物<br>以及銀行透支     | <u>20,925</u>         | <u>26,276</u>         | <u>7,672</u>           | <u>17,119</u>         |

## 財務資料

### 經營活動產生的現金流量

本集團業務的現金流入主要來自收取服務收入。本集團業務的現金流出主要用於支付員工成本及租金。

於截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團的經營活動產生的現金流出淨額約為1,200,000港元，主要來自於截至二零一一年六月三十日止六個月營運資金變動前經營溢利約13,600,000港元。現金流出淨額來自貿易及其他應付款項減少約9,700,000港元，乃主要因支付年末花紅予僱員而導致。此外，應付關連公司款項增加約6,400,000港元。現金流出部份被貿易及其他應收款項減少約1,300,000港元所抵銷。

截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團的經營活動產生的現金流入淨額約為26,800,000港元，主要包括營運資金變動前經營溢利約23,500,000港元及營運資金流入淨額調整約6,700,000港元。營運資金流入淨額來自應收關連公司款項減少約13,700,000港元，部份被貿易及其他應收款項增加約2,400,000港元、貿易及其他應付款項減少約1,200,000港元、指定為按公平值透過損益列賬的財務資產增加約3,300,000港元及所得稅開支約3,400,000港元所抵銷。

於截至二零一零年六月三十日止六個月，本集團的經營活動產生的現金流出淨額約為9,100,000港元，主要來自於截至二零一零年六月三十日止六個月營運資金變動前經營溢利約13,400,000港元。現金流出淨額來自貿易及其他應付款項減少約8,800,000港元，乃主要因支付年末花紅予僱員、應收關連公司款項增加約13,800,000港元以及指定為按公平值透過損益列賬的財務資產增加約3,300,000港元而導致。現金流出部份被貿易及其他應收款項減少約3,800,000港元所抵銷。

截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團的經營活動產生的現金流入淨額約為34,000,000港元，包括營運資金變動前經營溢利約24,500,000港元及營運資金流入淨額調整約11,000,000港元。營運資金流入淨額來自應付關連公司款項增加約6,800,000港元、貿易及其他應付款項增加約1,800,000港元以及應收關連公司款項減少約3,200,000港元，部份被貿易及其他應收款項增加約1,300,000港元所抵銷。

## 財務資料

### 投資活動產生的現金流量

本集團投資活動產生的現金流入主要來自出售可供出售財務資產所得款項及利息收入。本集團投資活動產生的現金流出主要用於收購物業、廠房及設備、發展無形資產及收購其他投資。

於截至二零一一年六月三十日止六個月，投資活動使用的現金淨額約為2,300,000港元，主要因收購物業、廠房及設備約1,100,000港元及添置無形資產約1,200,000港元而產生。

於截至二零一零年十二月三十一日止年度，投資活動使用的現金淨額約為1,500,000港元，主要因收購物業、廠房及設備約2,700,000港元、添置無形資產約2,400,000港元以及抵押銀行存款增加約1,200,000港元而產生，部份被出售可供出售財務資產所得款項約4,600,000港元以及收購附屬公司產生的現金流入淨額約200,000港元所抵銷。

於截至二零一零年六月三十日止六個月，投資活動產生的現金淨額約為1,600,000港元，主要因收購物業、廠房及設備約900,000港元、添置無形資產約1,200,000港元以及抵押銀行存款增加約1,200,000港元而產生，部份被出售可供出售財務資產所得款項約4,600,000港元以及收購一間附屬公司產生的現金流入淨額約200,000港元所抵銷。

於截至二零零九年十二月三十一日止年度，投資活動使用的現金淨額約為7,600,000港元，主要因收購一間附屬公司約3,000,000港元、購買物業、廠房及設備約2,100,000港元以及添置無形資產約2,100,000港元而產生。

### 融資活動產生的現金流量

本集團融資活動產生的現金流入主要來自新造銀行貸款。融資活動產生的現金流出主要因償還銀行貸款及利息以及支付股息而產生。

於截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團的融資活動使用的現金淨額約為5,600,000港元。現金流出主要指支付貸款利息約700,000港元、銀行借貸還款淨額約4,200,000港元以及裝修貸款還款淨額約700,000港元。

## 財務資料

於截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團的融資活動使用的現金淨額約為20,000,000港元。現金流出主要指支付股息約19,000,000港元、支付貸款利息約1,600,000港元以及融資租賃負債還款淨額約1,100,000港元，部份被銀行貸款增加淨額約1,800,000港元所抵銷。

於截至二零一零年六月三十日止六個月，本集團的融資活動使用的現金淨額約為5,800,000港元。現金流出主要指支付貸款利息約800,000港元、銀行借貸還款淨額約4,600,000港元以及融資租賃負債還款淨額約300,000港元。

於截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團的融資活動使用的現金淨額約為10,000,000港元。現金流入指派付股息約20,000,000港元、支付貸款利息約1,100,000港元以及融資租賃負債還款淨額約1,600,000港元，部份被新造銀行貸款收入淨額約12,800,000港元所抵銷。

### 債務

截至二零一一年十月三十一日(即就本債務聲明而言的最後實際可行日期)營業時間結束時，本集團的未償還銀行借貸約為18,700,000港元。於二零一一年十月三十一日，本集團可動用的銀行融資總額約為37,600,000港元，而尚未動用餘額約為18,900,000港元。

下表載列本集團於各報告期末的債務：

|            | 於十二月三十一日 |        | 於二零一一年 | 於二零一一年 |
|------------|----------|--------|--------|--------|
|            | 二零零九年    | 二零一零年  | 六月三十日  | 十月三十一日 |
|            | 千港元      | 千港元    | 千港元    | 千港元    |
|            | (經審核)    | (經審核)  | (經審核)  | (未經審核) |
| <b>非即期</b> |          |        |        |        |
| 融資租賃負債     | 803      | 228    | 190    | 163    |
| <b>即期</b>  |          |        |        |        |
| 銀行透支       | 1,687    | 357    | —      | —      |
| 銀行借貸       | 16,962   | 18,719 | 14,537 | 18,500 |
| 融資租賃負債     | 1,398    | 877    | 218    | 78     |
|            | 20,047   | 19,953 | 14,755 | 18,578 |
| 借貸總額       | 20,850   | 20,181 | 14,945 | 18,741 |

## 財務資料

### 銀行透支

由於本集團籌集額外貸款支援日常營運，導致銀行透支需求降低，故銀行透支結餘由二零零九年十二月三十一日約1,700,000港元減至二零一零年十二月三十一日約400,000港元。於二零一一年六月三十日及於二零一一年十月三十日，銀行透支結餘為零。

於二零零九年十二月三十一日、二零一零年十二月三十一日及二零一一年六月三十日，本集團的銀行透支年利率分別介乎港元最優惠利率加每年1.50厘、每年0.50厘至1.00厘以及每年0.50厘至1.00厘。

### 銀行借貸

抵押銀行借貸分析如下：

|            | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年        |
|------------|---------------|---------------|---------------|
|            | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日         |
|            | 千港元           | 千港元           | 千港元           |
| 一年內        | 9,398         | 7,031         | 4,664         |
| 超過一年但不超過兩年 | 3,988         | 3,461         | 3,343         |
| 超過兩年但不超過五年 | 3,576         | 8,227         | 6,530         |
|            | <u>16,962</u> | <u>18,719</u> | <u>14,537</u> |

應償還款額乃根據貸款協議所載預訂還款日期計算，並無計入任何要求還款條文的影響。

由於本集團籌集額外貸款支援日常營運，故銀行借貸結餘由二零零九年十二月三十一日約17,000,000港元增至二零一零年十二月三十一日約18,700,000港元。於二零一一年六月三十日，本集團銀行借貸結餘降至約14,500,000港元，此乃由於本集團錄得銀行借貸還款淨額約5,600,000港元所致。於二零一一年十月三十日，本集團銀行借貸結餘約為18,500,000港元。

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，本集團的銀行借貸實際利率分別介乎每年3.50厘至7.00厘、每年5.00厘至7.00厘以及每年5.00厘至7.00厘。

## 財務資料

### 融資租賃負債

融資租賃負債指償還本集團一個客戶聯絡服務中心裝修、電腦設備及汽車的義務。

於二零零八年，本集團就一個客戶聯絡服務中心裝修訂立不可撤銷融資租賃安排作為裝修貸款。

結餘由二零零九年十二月三十一日約2,200,000港元減少至二零一零年十二月三十一日約1,100,000港元，此乃由於償還貸款所致。於二零一一年六月三十日，本集團融資租賃負債結餘約為400,000港元。於二零一一年十月三十日，由於本集團錄得融資租賃負債還款淨額約200,000港元，故本集團融資租賃負債進一步減少至200,000港元。

除上述者及集團公司間負債外，於二零一一年六月三十日，本集團概無任何其他已發行尚未償還的貸款資本及尚未償還或同意將予發行的定期貸款、銀行透支、其他借貸或其他類似債務、承兌負債或承兌信貸、債權證、按揭、抵押、融資租賃或租購承擔、擔保或其他重大或然負債。

董事確認，自二零一一年十月三十一日起直至最後實際可行日期，本集團的債務、或然負債及淨流動資產(負債)並無重大變動。

### 資本開支

|          | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年       |
|----------|---------------|---------------|--------------|
|          | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日        |
|          | 千港元           | 千港元           | 千港元          |
|          | (經審核)         | (經審核)         | (經審核)        |
| 物業、廠房及設備 | 8,405         | 7,298         | 6,528        |
| 無形資產     | 2,806         | 3,290         | 3,457        |
| 可供出售財務資產 | 4,538         | —             | —            |
| 總計       | <u>15,749</u> | <u>10,588</u> | <u>9,985</u> |

本集團的資本開支包括物業、廠房及設備、無形資產及其他非流動投資的開支。

## 財務資料

### 物業、廠房及設備

本集團的物業、廠房及設備包括租賃物業裝修、電腦設備及電腦軟件。於二零零九年及二零一零年十二月三十一日，賬面淨值分別約為8,400,000港元及7,300,000港元。物業、廠房及設備由二零零九年十二月三十一日約8,400,000港元降至二零一零年十二月三十一日約7,300,000港元，主要由於財政年度內的折舊費所致。於二零一一年六月三十日，物業、廠房及設備的賬面淨值約為6,500,000港元。

截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團向關連公司易寶動力資訊有限公司購入約300,000港元的軟件系統，並於二零一一年六月三十日分類為物業、廠房及設備。截至二零零九年及二零一零年止兩個年度，本集團並無向關連公司購入任何物業、廠房及設備。

### 無形資產

無形資產指內部產生的資本化軟件開發成本。於二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日，賬面淨值分別約為2,800,000港元及3,300,000港元。無形資產由二零零九年十二月三十一日至二零一零年十二月三十一日增至約500,000港元，主要由於增加開發成本所致。於二零一一年六月三十日，無形資產的賬面淨值約為3,500,000港元。

### 可供出售財務資產

可供出售財務資產指按市值計算的●單位信託基金的投資資產。本集團對可供出售財務資產——一項信託基金的投資為本集團銀行融資作抵押及維持本集團的資本價值。由於信託基金終止運營，故本集團出售可供出售財務資產。為維持本集團的銀行融資，本集團投資於另一項財務資產，該財務資產於「指定為按公平值透過損益列賬的財務資產」賬目內入賬。

可供出售財務資產的市值按銀行於報告期末的買入價釐定。於二零零九年十二月三十一日，可供出售財務資產的市值約為4,500,000港元。於截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團已售出所有可供出售財務資產並於合併全面收入表確認約400,000港元的溢利。因此，於二零一零年十二月三十一日及於二零一一年六月三十日，本集團並無可供出售財務資產結餘。

收購或出售可供出售財務資產須經董事局批准。董事確認，本集團於●後將不會繼續投資可供出售財務資產。

## 財務資料

### 承擔

本集團的合約承擔主要涉及根據經營租賃安排租賃本集團辦公室物業。於往績記錄期間，本集團根據不可撤銷經營租賃應付的未來最低租賃款項總額載列如下：

|            | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年       |
|------------|---------------|---------------|--------------|
|            | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日        |
|            | 千港元           | 千港元           | 千港元          |
|            | (經審核)         | (經審核)         | (經審核)        |
| 不超過一年      | 6,585         | 5,999         | 4,831        |
| 超過一年但不超過五年 | 6,161         | 5,053         | 3,133        |
|            | <u>12,746</u> | <u>11,052</u> | <u>7,964</u> |

### 流動資產淨值

|                    | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年        |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|
|                    | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日         |
|                    | 千港元           | 千港元           | 千港元           |
|                    | (經審核)         | (經審核)         | (經審核)         |
| <b>流動資產</b>        |               |               |               |
| 貿易及其他應收款項          | 30,450        | 33,276        | 32,016        |
| 指定為按公平值透過損益列賬的財務資產 | —             | 3,199         | 3,232         |
| 應收關連公司款項           | 16,435        | 2,028         | 8,413         |
| 抵押銀行存款             | 2,362         | 3,567         | 3,572         |
| 現金及銀行結餘            | 22,612        | 26,633        | 17,119        |
|                    | <u>71,859</u> | <u>68,703</u> | <u>64,352</u> |
| <b>流動負債</b>        |               |               |               |
| 貿易及其他應付款項          | 22,211        | 20,979        | 11,272        |
| 借貸                 | 20,047        | 19,953        | 14,755        |
| 應付所得稅              | 1,484         | 658           | 2,325         |
|                    | <u>43,742</u> | <u>41,590</u> | <u>28,352</u> |
| <b>流動資產淨值</b>      | <u>28,117</u> | <u>27,113</u> | <u>36,000</u> |

## 財務資料

於二零零九年十二月三十一日，本集團的流動資產淨值約為28,100,000港元，包括流動資產約71,900,000港元及流動負債約43,700,000港元。於二零零九年十二月三十一日，流動資產由貿易及其他應收款項約30,500,000港元、應收關連公司款項約16,400,000港元、抵押銀行存款約2,400,000港元以及現金及銀行結餘約22,600,000港元組成。於二零零九年十二月三十一日，流動負債由貿易及其他應付款項約22,200,000港元、銀行借貸約20,000,000港元以及應付即期所得稅約1,500,000港元組成。

於二零一零年十二月三十一日，本集團的流動資產淨值約為27,100,000港元，包括流動資產約68,700,000港元及流動負債約41,600,000港元。於二零一零年十二月三十一日，流動資產由貿易及其他應收款項約33,300,000港元、指定為按公平值透過損益列賬的財務資產約3,200,000港元、應收關連公司款項約2,000,000港元、抵押銀行存款約3,600,000港元以及現金及銀行結餘約26,600,000港元組成。於二零一零年十二月三十一日，流動負債由貿易及其他應付款項約21,000,000港元、銀行借貸約20,000,000港元以及應付即期所得稅約700,000港元組成。

於二零一一年六月三十日，本集團的流動資產淨值約為36,000,000港元，包括流動資產約64,400,000港元及流動負債約28,400,000港元。於二零一零年十二月三十一日，流動資產由貿易及其他應收款項約32,000,000港元、指定為按公平值透過損益列賬的財務資產約3,200,000港元、應收關連公司款項約8,400,000港元、抵押銀行存款約3,600,000港元以及現金及銀行結餘約17,100,000港元組成。於二零一零年十二月三十一日，流動負債由貿易及其他應付款項約11,300,000港元、銀行借貸約14,800,000港元以及應付即期所得稅約2,300,000港元組成。

### 貿易及其他應收款項

|                | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年        |
|----------------|---------------|---------------|---------------|
|                | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日         |
|                | 千港元           | 千港元           | 千港元           |
|                | (經審核)         | (經審核)         | (經審核)         |
| 貿易應收款項         | 24,898        | 28,542        | 25,382        |
| 其他應收款項、按金及預付款項 | 5,552         | 4,734         | 6,634         |
|                | <u>30,450</u> | <u>33,276</u> | <u>32,016</u> |

## 財務資料

### 貿易應收款項

根據發票日期劃分的貿易應收款項賬齡分析如下：

|        | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年        |
|--------|---------------|---------------|---------------|
|        | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日         |
|        | 千港元           | 千港元           | 千港元           |
|        | (經審核)         | (經審核)         | (經審核)         |
| 0至30日  | 18,403        | 24,123        | 21,798        |
| 31至60日 | 4,516         | 3,566         | 2,804         |
| 61至90日 | 1,191         | 597           | 602           |
| 超過90日  | 788           | 256           | 178           |
|        | <u>24,898</u> | <u>28,542</u> | <u>25,382</u> |

貿易應收款項結餘由二零零九年十二月三十一日約24,900,000港元增至二零一零年十二月三十一日約28,500,000港元，主要由於年內銷售增加所致。於二零一一年六月三十日，本集團的貿易應收款項約為25,400,000港元。

逾期款項分析如下：

|        | 於十二月三十一日     |              | 於二零一一年       |
|--------|--------------|--------------|--------------|
|        | 二零零九年        | 二零一零年        | 六月三十日        |
|        | 千港元          | 千港元          | 千港元          |
|        | (經審核)        | (經審核)        | (經審核)        |
| 0至30日  | 4,845        | 2,702        | 2,761        |
| 31至60日 | 1,554        | 621          | 1,099        |
| 61至90日 | 434          | 241          | 188          |
|        | <u>6,833</u> | <u>3,564</u> | <u>4,048</u> |

於二零零九年十二月三十一日、二零一零年十二月三十一日及於二零一一年六月三十日，逾期但未減值的款項分別約為6,800,000港元、3,600,000港元及4,000,000港元。逾期但未減值款項乃與若干無近期拖欠記錄的獨立客戶有關。因此，於往績記錄期間，本集團並未計提任何貿易應收款項撥備。

## 財務資料

本集團已制定內部監控程序管理信貸風險，包括但不限於根據價格、合約規模、客戶信譽及聲譽每年對信貸期進行評估。本集團管理層負責釐定信貸限額、信貸審批及其他監控程序，以確保採取跟進措施回收過期債務。本集團根據過往還款記錄、業務規模、服務性質、公司商譽及其他因素每半年對客戶的信貸限額及期限進行審核，以釐定是否須作出任何調整。本集團維持全面的評估程序，包括財務部及管理層審核客戶的付款類型及拖欠記錄。本集團財務總監孫福開先生負責監管貿易應收款項的內部監控系統。孫福開先生的資歷詳情載於本文件「董事、高級管理層及員工」一節。就此而言，董事認為，本集團制定及實施內部監控程序可大幅降低信貸風險。

直至最後實際可行日期，本集團已償付於二零一一年六月三十日的貿易應收款項中約25,300,000港元，相當於結餘總額約99.87%。

### 其他應收款項、按金及預付款項

本集團其他應收款項、按金及預付款項結餘主要包括租賃及水電按金、保險預付款項、員工墊款及其他應收款項。其他應收款項、按金及預付款項結餘由二零零九年十二月三十一日約5,600,000港元降至二零一零年十二月三十一日約4,700,000港元，由於i)本集團一名業主於重續租賃協議中降低一個月的按金導致租賃按金減少約300,000港元；ii)由於本集團於截至二零一零年十二月三十一日止年度並無銷售軟件系統，軟件開發非經常性派遣費按金減少約300,000港元；及iii)由於向供應商支付的墊款減少，僱員保險預付款項減少約300,000港元所致。

## 財務資料

### 指定為按公平值透過損益列賬的財務資產

指定為按公平值透過損益列賬的財務資產為●票據投資，截至二零一零年十二月三十一日止年度約為3,100,000港元，而截至二零一一年六月三十日止六個月約為3,200,000港元。●票據指國際金融機構所發行涉及衍生工具的結構性金融產品。本集團投資於該●票據，旨在維持資本價值並為本集團銀行融資作抵押。●票據屬保本票據，惟本集團須持有●票據直至到期。倘相關一籃子金融產品並無增值，則本集團或不能獲得任何回報，並僅可收回投資本金額。倘本集團過早地將●票據回售予國際金融機構(●票據做市商)，本集團將僅蒙受已投資本金額的潛在損失。本集團擬持有●票據直至二零一三年九月到期，原因為購買●票據的目的之一乃為本集團銀行融資作抵押。就此而言，本集團董事認為，本集團投資策略屬保守性質。於●票據到期日屆滿後，本集團將不再繼續投資結構性金融產品。財務資產公平值乃根據香港銀行在活躍市場提供的當前買入價計算；及指定為按公平值透過損益列賬的財務資產公平值變動於合併全面收入表內的「其他收益」入賬。

於報告期間及直至最後實際可行日期，本集團已制定庫務政策及風險監控機制，以減少公平值波動影響。收購或出售指定為按公平值透過損益列賬的財務資產須待董事局批准後，方可作實。根據本集團的庫務政策，財務資產的性質須屬低風險及保本並由知名金融機構發行。據董事確認，董事局通常於實施有關收購或出售指定為按公平值透過損益列賬的財務資產的決定前進行討論及獲得董事局批准所有有關決定，而本集團將於日後繼續貫徹上述慣例。

管理層透過審閱投資報告監控投資活動。佔本集團流動資產5%以上的重大投資，需經任意兩名執行董事在該等文件上背書，並須經董事局批准。財務部負責本集團日常財務管理及庫務運作。本集團內部監控審核部進行定期審核。

上市後，本集團將繼續採納保守的庫務政策，以維持資本價值並為本集團銀行融資作抵押。本集團執行董事將每月審核本集團的庫務活動，並於每季度召開會議以審閱本集團庫務活動的管理情況。

上市後，本集團財務總監孫福開先生將繼續負責監管本集團於指定為按公平值透過損益列賬的財務資產的投資，而審核委員會每季度將審閱庫務風險合規記錄。孫先生的履歷詳情載於本文

## 財務資料

件「董事、高級管理層及員工」一節。董事局將不時審閱本集團的投資管理政策，於適當時候調整投資管理政策以及於本集團年報內作出相關披露。

### 應收關連公司款項

應收關連公司款項主要包括支付予關連公司的租金開支、支付予關連公司的派遣服務費、向關連公司採購軟件、向關連公司銷售軟件系統、向關連公司收取的管理收入、向關連公司收取的許可費收入、軟件技術研發服務分包費及向關連公司收取的設備管理服務費。

截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團向關連公司支付租金開支約2,200,000港元以及向關連公司支付派遣服務費約500,000港元。另一方面，本集團向關連公司銷售軟件系統而應收款項約600,000港元、向關連公司提供管理服務而應收款項約200,000港元、來自關連公司的許可費收入約為400,000港元以及向關連公司提供設備管理服務而應收款項約2,200,000港元。

於截至二零一零年十二月三十一日止年度，本集團向關連公司支付租金開支約1,800,000港元以及軟件技術研發服務分包費而產生的款項約1,100,000港元。另一方面，本集團向關連公司提供管理服務而應收款項約200,000港元以及來自關連公司的許可費收入約500,000港元。

於截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團向關連公司採購軟件系統約300,000港元，並向關連公司收取管理收入約200,000港元。

由於關連公司已通過現金轉賬償還大部分結欠本集團的款項，故應收關連公司款項結餘由二零零九年十二月三十一日約16,400,000港元降至二零一零年十二月三十一日約2,000,000港元，大幅下降約14,400,000港元。於二零一一年六月三十日，應收關連公司款項結餘約為8,400,000港元。

於最後實際可行日期，於二零一一年六月三十日，應收關連公司的所有款項及應付關連公司的所有款項經已悉數結算。

## 財務資料

### 抵押銀行存款

抵押銀行存款指抵押予銀行作為銀行融資及貿易應收款項融資擔保的存款。抵押銀行存款結餘由二零零九年十二月三十一日約2,400,000港元增至二零一零年十二月三十一日約3,600,000港元，主要由於債權人授出作為高信貸限額的抵押銀行存款增加所致。於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，抵押銀行存款的實際利率分別介乎每年0.01厘至0.02厘及每年0.01厘至0.60厘以及每年0.01厘至0.07厘，而上述存款的到期日則介乎30日至90日。

### 現金及銀行結餘

本集團的現金及銀行結餘包括下列各項：

|          | 於十二月三十一日              |                       | 於二零一一年                |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|          | 二零零九年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 六月三十日<br>千港元<br>(經審核) |
| 現金及現金等價物 | 22,612                | 26,633                | 17,119                |
| 銀行透支     | (1,687)               | (357)                 | —                     |
|          | <u>20,925</u>         | <u>26,276</u>         | <u>17,119</u>         |

現金及銀行結餘由二零零九年十二月三十一日約20,900,000港元增加約5,400,000港元至約26,300,000港元，主要由於年內本集團產生營運現金約26,800,000港元以及於投資及融資活動分別動用約1,500,000港元及約20,000,000港元所致。於二零一一年六月三十日，本集團的現金及銀行結餘約為17,100,000港元。

### 貿易及其他應付款項

於二零零九年十二月三十一日及二零一零年十二月三十一日的貿易及其他應付款項概述如下：

|             | 於十二月三十一日              |                       | 於二零一一年                |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|             | 二零零九年<br>千港元<br>(經審核) | 二零一零年<br>千港元<br>(經審核) | 六月三十日<br>千港元<br>(經審核) |
| 貿易應付款項      | 1,138                 | 815                   | 442                   |
| 其他應付款項及應計費用 | 21,073                | 20,164                | 10,830                |
|             | <u>22,211</u>         | <u>20,979</u>         | <u>11,272</u>         |

## 財務資料

### 貿易應付款項

貿易應付款項指就提供電話線服務、招聘服務、印刷及文具服務以及其他應付款項而應付供應商的款項。截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團應付予關連公司柏哥利有限公司的租金開支為93,000港元，及於二零零九年十二月三十一日，貿易應付款項包括應付柏哥利有限公司(本集團一名董事凌焯鑫先生於當中擁有間接實益權益)款項93,000港元。柏哥利有限公司由凌焯鑫先生及其合法妻子顧明香女士按同等比例實益擁有並主要從事投資控股。租金開支乃按租賃協議支付。該交易將於●後終止。貿易應付款項結餘由二零零九年十二月三十一日約1,100,000港元減至二零一零年十二月三十一日約800,000港元，輕微減少約300,000港元，乃由於年內應付電話線租金下跌所致。

一般而言，本集團的債權人向本集團提供30至60日的信貸期。本集團其中一名供應商(銷售電腦軟硬件及提供維護服務)要求14日的付款期。因此，貿易應付款項由二零一零年十二月三十一日約800,000港元減至二零一一年六月三十日約400,000港元，減少約400,000港元，乃主要由於本集團向供應商購入更多的IT服務，而上述服務規定的還款期縮短所致。

本集團財務總監孫福開先生負責監管貿易應付款項的內部監控系統。孫福開先生的資歷詳情載於本文件「董事、高級管理層及員工」一節。

於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，根據發票日期計算的貿易應付款項賬齡分析如下：

|        | 於十二月三十一日     |            | 於二零一一年     |
|--------|--------------|------------|------------|
|        | 二零零九年        | 二零一零年      | 六月三十日      |
|        | 千港元          | 千港元        | 千港元        |
|        | (經審核)        | (經審核)      | (經審核)      |
| 0至30日  | 697          | 385        | 328        |
| 31至60日 | 204          | 345        | 101        |
| 61至90日 | 175          | 79         | 12         |
| 超過90日  | 62           | 6          | 1          |
|        | <u>1,138</u> | <u>815</u> | <u>442</u> |

直至最後實際可行日期，本集團已償付約400,000港元，相當於貿易應付款項結餘總額100%。

## 財務資料

### 其他應付款項

本集團的其他應付款項包括下列各項：

|        | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年        |
|--------|---------------|---------------|---------------|
|        | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日         |
|        | 千港元           | 千港元           | 千港元           |
|        | (經審核)         | (經審核)         | (經審核)         |
| 應計員工福利 | 17,068        | 17,992        | 8,758         |
| 客戶按金   | 2,233         | 1,493         | 1,252         |
| 其他     | 1,762         | 679           | 820           |
|        | <u>21,073</u> | <u>20,164</u> | <u>10,830</u> |

其他應付款項主要指應計員工福利、客戶按金及其他。其他應付款項由二零零九年十二月三十一日約21,000,000港元減至二零一零年十二月三十一日約20,000,000港元，減少約1,000,000港元，主要由於應計年末花紅下降所致。於二零一一年六月三十日，其他應付款項結餘約為10,000,000港元。「客戶按金」指根據客戶與本集團協定的合約條款向若干客戶收取的按金。按金將於合約屆滿時退還。直至最後實際可行日期，由於合約仍然有效，於二零一一年六月三十日客戶按金約為1,252,000港元仍尚未結清。

於二零一一年六月三十日，其他應付款項較二零一零年十二月三十一日下降約10,000,000港元，乃由於管理層並無保證年末花紅而導致於二零一一年六月三十日未提供年末花紅所致。

### 主要財務比率

|               | 於十二月三十一日 |       | 於二零一一年 |
|---------------|----------|-------|--------|
|               | 二零零九年    | 二零一零年 | 六月三十日  |
| 權益回報率(附註1)    | 41%      | 37%   | 18%    |
| 總資產回報率(附註2)   | 20%      | 17%   | 11%    |
| 流動比率(附註3)     | 1.64     | 1.65  | 2.27   |
| 應收款項週轉日數(附註4) | 47.7     | 54.5  | 51.4   |
| 資產負債比率(附註5)   | 24%      | 25%   | 20%    |
| 應付款項週轉日數(附註6) | 2.7      | 1.8   | 1.1    |

## 財務資料

### 附註：

1. 權益回報率乃按年內／期內純利除以各期末的總權益計算。權益回報率由截至二零零九年十二月三十一日止年度約41%降至截至二零一零年十二月三十一日止年度約37%，乃由於純利由截至二零零九年止年度約17,500,000港元降至截至二零一零年十二月三十一日止年度約13,800,000港元所致。截至二零一一年六月三十日止六個月的權益回報率約為18%。
2. 總資產回報率乃按年內／期內純利除以各期末的總資產計算。總資產回報率由截至二零零九年十二月三十一日止年度約20%降至截至二零一零年十二月三十一日止年度約17%，乃主要由於純利由截至二零零九年止年度約17,500,000港元降至截至二零一零年十二月三十一日止年度約13,800,000港元。截至二零一一年六月三十日止六個月的總資產回報率約為11%。
3. 流動比率乃按流動資產除以各期末的流動負債計算。截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年的流動比率相若。截至二零一一年六月三十日止六個月的流動比率約為2.27。
4. 截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，應收款項週轉日數等於貿易應收款項除以收入再乘以365日計算。截至二零一一年六月三十日止六個月，應收款項週轉日數等於貿易應收款項除以收入再乘以181日計算。由於本集團對貿易應收款項進行內部監控，截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，應收款項週轉日數均維持穩定。截至二零一一年六月三十日止六個月的週轉日數約為51.4日。因此，由於本集團認為並無需要對貿易應收款項作出撥備，故並無作出任何撥備。
5. 資產負債比率乃按總債務除以總資產計算。債務定義為包括並非於日常業務過程中產生的應付款項。資產負債比率由二零零九年十二月三十一日約24%輕微增至二零一零年十二月三十一日約25%，乃主要由於總資產由二零零九年十二月三十一日約87,600,000港元減至二零一零年十二月三十一日約79,300,000港元所致。截至二零一一年六月三十日止六個月，資產負債比率下降至約20%，主要由於借貸款額減少所致。
6. 截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年，應付款項週轉日數等於貿易應付款項除以銷售成本再乘以365日計算。截至二零一一年六月三十日止六個月，應付款項週轉日數等於貿易應付款項除以銷售成本再乘以181日計算。應付款項週轉日數於截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度各年維持穩定，分別約為2.7日及1.8日。截至二零一一年六月三十日止六個月，本集團向一名供應商採購IT產品，該供應商授予本集團14日的信貸期，因此，該應付款項週轉日數被視為約1.1日。

## 財務資料

### 營運資金

董事認為，經計及本集團可動用的財務資源後，包括本集團可用信貸融資及內部產生的資金以及●，本集團有充裕的營運資金滿足自本文件日期起計未來至少十二個月的目前營運資金需求。

### 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。因此，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收入及溢利增長，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。

### 或然負債

於二零一一年六月三十日，本集團概無任何重大或然負債、擔保或任何未了結或對本集團任何成員公司產生威脅的任何重大訴訟或申索。

董事確認，自二零一一年六月三十日以來，本集團的或然負債並無產生任何重大變動。

### 可供分派儲備

本公司於二零一一年六月二十九日在開曼群島註冊成立。於二零一一年六月三十日，本公司並無可供分派予股東的儲備。

### 股息

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。

## 財務資料

### 物業權益及物業估值

獨立物業估值師戴德梁行有限公司已對於二零一一年十一月三十日的物業權益進行估值，並認為本集團物業權益的估值並無商業價值。有關上述物業權益的函件全文、估值概要及估值證書均載於本文件附錄三內。

### 金融風險

本集團活動面臨各種金融風險：外匯風險、價格風險、現金流量及公平值利率風險、信貸風險及流動資金風險。本集團的整體風險管理計劃專注於金融市場的不可預測性，並致力降低對本集團財務表現的潛在不利影響。

#### (a) 外匯風險

於往績記錄期間，本集團所有產生收入的業務均以港元(本集團的功能貨幣及本集團的呈列貨幣)進行交易。因此，本集團並無任何重大外匯風險。

#### (b) 價格風險

股本價格風險指因股本指數水平及個別證券價值變動導致證券公平值可能下跌的風險。本集團面臨投資分類為可供出售財務資產及指定為按公平值透過損益列賬的財務資產產生的價格風險。

## 財務資料

下表列示在所有其他變數維持不變且未計入任何稅項影響前的情況下，按於報告期末的股本投資賬面值計算，其公平值每變動5%的敏感度。

|                          | 投資的<br>賬面值<br>千港元<br>(經審核) | 除所得稅前<br>溢利增加／<br>(減少)<br>千港元<br>(經審核) | 股本增加／<br>(減少)<br>千港元<br>(經審核) |
|--------------------------|----------------------------|--|-------------------------------|
| <b>於二零零九年十二月三十一日</b>     |                            |  |                               |
| ● 投資，按公平值                |                            |  |                               |
| — 可供出售財務資產               |                            |  |                               |
| 公平值增加5%                  | 227                        | —                                      | 227                           |
| 公平值減少5%                  | (227)                      | —                                      | (227)                         |
|                          | <u>227</u>                 | <u>—</u>                               | <u>227</u>                    |
| <b>於二零一零年十二月三十一日</b>     |                            |  |                               |
| ● 投資，按公平值                |                            |  |                               |
| — 指定為按公平值透過損益<br>列賬的財務資產 |                            |  |                               |
| 公平值增加5%                  | 160                        | 160                                    | —                             |
| 公平值減少5%                  | (160)                      | (160)                                  | —                             |
|                          | <u>160</u>                 | <u>160</u>                             | <u>—</u>                      |
| <b>於二零一一年六月三十日</b>       |                            |  |                               |
| ● 投資，按公平值                |                            |  |                               |
| — 指定為按公平值透過損益<br>列賬的財務資產 |                            |  |                               |
| 公平值增加5%                  | 162                        | 162                                    | —                             |
| 公平值減少5%                  | (162)                      | (162)                                  | —                             |
|                          | <u>162</u>                 | <u>162</u>                             | <u>—</u>                      |

## 財務資料

### (c) 現金流量及公平值利率風險

本集團公平值利率風險主要與定息借貸有關，而本集團現金流量利率風險主要與浮息借貸有關。本集團的政策為將其借貸維持在浮息利率，以盡量降低公平值利率風險。本集團現金流量利率風險主要集中於因本集團以港元計值的銀行借貸產生的港元最優惠利率波動。

由於管理層認為現金流量及公平值利率風險對本集團而言並不重大，故本集團目前並無就有關風險制定正式的利率對沖政策。管理層持續監控本集團面臨的風險，並將於必要時考慮進行利率風險對沖。

下表列示在所有其他變數維持不變的情況下，本集團除所得稅前溢利(透過對銀行借貸的影響)及本集團股本對利率可能出現合理變動時的敏感度。

|               | 利率增加／<br>(減少)<br>百分比<br>(經審核) | 除所得稅前<br>溢利增加／<br>(減少)<br>千港元<br>(經審核) | 股本增加／<br>(減少)<br>千港元<br>(經審核) |
|---------------|-------------------------------|--|-------------------------------|
| 於二零零九年十二月三十一日 |                               |  |                               |
| 港元            | 5                             | (45)                                   | (45)                          |
| 港元            | <u>(5)</u>                    | <u>45</u>                              | <u>45</u>                     |
| 於二零一零年十二月三十一日 |                               |  |                               |
| 港元            | 5                             | (76)                                   | (76)                          |
| 港元            | <u>(5)</u>                    | <u>76</u>                              | <u>76</u>                     |
| 於二零一一年六月三十日   |                               |  |                               |
| 港元            | 5                             | (36)                                   | (36)                          |
| 港元            | <u>(5)</u>                    | <u>36</u>                              | <u>36</u>                     |

## 財務資料

### (d) 信貸風險

本集團定期檢討其貿易應收款項的可收回金額，以確保及早對交易對方的潛在信貸風險作出管理，並對可能欠款計提充足撥備。此外，本集團持續監察應收款項結餘，其面對的壞賬風險並不重大。

本集團其他財務資產包括其他應收款項、應收關連公司款項、抵押銀行存款以及現金及銀行結餘，該等財務資產的信貸風險源自因交易對方違約，其最大風險相等於該等工具的賬面值。

於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，由於本集團貿易應收款項的24%及66%、22%及68%，以及22%及66%分別為應收本集團最大客戶及五大客戶的款項，故本集團擁有若干集中信貸風險。

### (e) 流動資金風險

董事局須為流動資金風險管理承擔最終責任。本集團透過維持足夠儲備及儲備借貸融資，並持續監察預測及實際現金流量以及配合財務資產及負債到期的情況以管理流動資金風險。

下表分析本集團的財務負債，並根據報告期末至合約到期日餘下期間按有關到期日進行分組。表內所披露的金額為合約未貼現付款。由於貼現的影響並不重大，故於12個月內到期的結餘相等於其賬面值。

## 財務資料

特別是就定期貸款而言，倘其載有須按要求還款的條款，而有關係款可由銀行以其全權酌情權行使，則分析會顯示根據本集團須付款的最早期間釐定的現金流出，猶如貸方會援引即時催收貸款的無條件權利。其他銀行借貸到期分析根據既定還款日期而編製。

|                        | 按要求或<br>於一年內<br>千港元<br>(經審核) | 超過一年但<br>於五年內<br>千港元<br>(經審核) | 總計<br>千港元<br>(經審核) |
|------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| <b>於二零零九年十二月三十一日</b>   |                              |                               |                    |
| 貿易應付款項                 | 1,138                        | —                             | 1,138              |
| 計入其他應付款項的財務負債<br>借貸    | 18,864                       | —                             | 18,864             |
| — 銀行透支                 | 1,687                        | —                             | 1,687              |
| — 受限於須按要求還款條款的<br>定期貸款 | 18,372                       | —                             | 18,372             |
| — 融資租賃負債               | 1,495                        | 812                           | 2,307              |
|                        | <u>41,556</u>                | <u>812</u>                    | <u>42,368</u>      |
| <b>於二零一零年十二月三十一日</b>   |                              |                               |                    |
| 貿易應付款項                 | 815                          | —                             | 815                |
| 計入其他應付款項的財務負債<br>借貸    | 18,671                       | —                             | 18,671             |
| — 銀行透支                 | 357                          | —                             | 357                |
| — 受限於須按要求還款條款的<br>定期貸款 | 20,702                       | —                             | 20,702             |
| — 融資租賃負債               | 902                          | 246                           | 1,148              |
|                        | <u>41,447</u>                | <u>246</u>                    | <u>41,693</u>      |

## 財務資料

|                        | 按要求或<br>於一年內<br>千港元<br>(經審核) | 超過一年但<br>於五年內<br>千港元<br>(經審核) | 總計<br>千港元<br>(經審核) |
|------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 於二零一一年六月三十日            |                              |                               |                    |
| 貿易應付款項                 | 442                          | —                             | 442                |
| 計入其他應付款項的財務負債<br>借貸    | 9,578                        | —                             | 9,578              |
| — 銀行透支                 | —                            | —                             | —                  |
| — 受限於須按要求還款條款的<br>定期貸款 | 16,043                       | —                             | 16,043             |
| — 融資租賃負債               | 232                          | 203                           | 435                |
|                        | <u>26,295</u>                | <u>203</u>                    | <u>26,498</u>      |

下表概述附有須按要求還款條款的定期貸款的到期分析，此乃根據貸款協議所載的協定還款時間表作出。經計及本集團的財務狀況，董事並不認為銀行將可能行使要求即時還款的酌情權。董事相信，有關定期貸款將會根據貸款協議所載的既定還款日期償還。

|                         | 按要求或<br>於一年內<br>千港元<br>(經審核) | 超過一年但<br>於五年內<br>千港元<br>(經審核) | 總計<br>千港元<br>(經審核) |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 於二零零九年十二月三十一日           |                              |                               |                    |
| 借貸—受限於須按要求還款<br>條款的定期貸款 | <u>10,084</u>                | <u>8,288</u>                  | <u>18,372</u>      |
| 於二零一零年十二月三十一日           |                              |                               |                    |
| 借貸—受限於須按要求還款<br>條款的定期貸款 | <u>7,883</u>                 | <u>12,819</u>                 | <u>20,702</u>      |
| 於二零一一年六月三十日             |                              |                               |                    |
| 借貸—受限於須按要求還款<br>條款的定期貸款 | <u>5,348</u>                 | <u>10,695</u>                 | <u>16,043</u>      |

## 財務資料

### (f) 公平值

在活躍市場買賣的金融工具(如買賣及可供出售財務資產)的公平值乃按報告期末的市場報價計算。就本集團所持財務資產所用市場報價為現行買入價。

貿易應收款項及應付款項的賬面值扣除減值撥備乃與其公平值合理相若。就披露而言，財務負債的公平值乃以未來合約現金流量按本集團可獲取的同類金融工具的現有市場利率貼現作出估計。

本集團已就財務狀況表中按公平值計量的金融工具，採納香港財務報告準則第7號的修訂本，該修訂本規定須根據以下公平值計量級別的層次進行公平值計量披露：

- 相同資產或負債在活躍市場中的報價(未經調整)(第一層)。
- 第一層中的資產或負債的市場報價以外的直接(即價格)或間接(即源自價格)可觀察數值(第二層)。
- 資產或負債並非以可觀察市場數據為基準的數值(即不可觀察數值)(第三層)。

於往績記錄期間，第一層與第二層之間並無公平值計量轉撥，亦無轉至或轉出第三層。

下表列示本集團於二零零九年十二月三十一日按公平值計量的資產及負債。

|            | 第一層<br>千港元<br>(經審核) | 第二層<br>千港元<br>(經審核) | 第三層<br>千港元<br>(經審核) | 總計<br>千港元<br>(經審核) |
|------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| <b>資產</b>  |                     |                     |                     |                    |
| 可供出售財務資產   |                     |                     |                     |                    |
| — ● 單位信託基金 | —                   | 4,538               | —                   | 4,538              |
|            | —                   | 4,538               | —                   | 4,538              |

## 財務資料

下表列示本集團於二零一零年十二月三十一日按公平值計量的資產及負債。

|                         | 第一層<br>千港元<br>(經審核) | 第二層<br>千港元<br>(經審核) | 第三層<br>千港元<br>(經審核) | 總計<br>千港元<br>(經審核) |
|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| <b>資產</b>               |                     |                     |                     |                    |
| 指定為按公平值透過損益列賬的<br>財務資產  |                     |                     |                     |                    |
| — 指定為按公平值透過損益<br>列賬的●投資 | —                   | 3,199               | —                   | 3,199              |
|                         | <u>—</u>            | <u>3,199</u>        | <u>—</u>            | <u>3,199</u>       |
|                         | <u>—</u>            | <u>3,199</u>        | <u>—</u>            | <u>3,199</u>       |

下表載列本集團於二零一一年六月三十日按公平值計量的資產及負債。

|                         | 第一層<br>千港元<br>(經審核) | 第二層<br>千港元<br>(經審核) | 第三層<br>千港元<br>(經審核) | 總計<br>千港元<br>(經審核) |
|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| <b>資產</b>               |                     |                     |                     |                    |
| 指定為按公平值透過損益列賬的<br>財務資產  |                     |                     |                     |                    |
| — 指定為按公平值透過損益<br>列賬的●投資 | —                   | 3,232               | —                   | 3,232              |
|                         | <u>—</u>            | <u>3,232</u>        | <u>—</u>            | <u>3,232</u>       |
|                         | <u>—</u>            | <u>3,232</u>        | <u>—</u>            | <u>3,232</u>       |

## 財務資料

### (g) 金融工具分類

各類金融工具於報告期末的賬面值如下：

|                 | 於十二月三十一日      |               | 於二零一一年        |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|
|                 | 二零零九年         | 二零一零年         | 六月三十日         |
|                 | 千港元           | 千港元           | 千港元           |
|                 | (經審核)         | (經審核)         | (經審核)         |
| <b>財務資產</b>     |               |               |               |
| 指定為按公平值透過損益列賬   |               |               |               |
| 的財務資產           | —             | 3,199         | 3,232         |
| 可供出售財務資產        | 4,538         | —             | —             |
| 貸款及應收款項：        |               |               |               |
| — 貿易應收款項        | 24,898        | 28,542        | 25,382        |
| — 計入其他應收款項的財務負債 | 4,717         | 4,343         | 2,828         |
| — 應收關連公司款項      | 16,435        | 2,028         | 8,413         |
| — 抵押銀行存款        | 2,362         | 3,567         | 3,572         |
| — 現金及銀行結餘       | 22,612        | 26,633        | 17,119        |
|                 | <u>75,562</u> | <u>68,312</u> | <u>60,546</u> |
| <b>財務負債</b>     |               |               |               |
| 按攤銷成本：          |               |               |               |
| — 貿易應付款項        | 1,138         | 815           | 442           |
| — 計入其他應付款項的財務負債 | 18,864        | 18,671        | 9,578         |
| — 借貸            | 20,850        | 20,181        | 14,945        |
|                 | <u>40,852</u> | <u>39,667</u> | <u>24,965</u> |

### 並無重大不利變動

董事確認，自二零一一年六月三十日(即本集團最近期經審核合併財務報表編製日期)起直至最後實際可行日期，本集團財務或交易狀況或前景並無任何重大不利變動。

敬啟者：

以下為吾等就易通訊集團有限公司（「貴公司」）及其附屬公司（以下統稱為「貴集團」）截至二零零九年及二零一零年十二月三十一日止年度及截至二零一一年六月三十日止六個月（「有關期間」）的財務資料（「財務資料」）所編製的報告，以供載入日期為●年●月●日關於●的本文件。

貴公司於二零一一年六月二十九日根據開曼群島公司法在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。透過企業重組（「企業重組」，詳情載於本文件附錄五「法定及一般資料」「重組」一段），貴公司於●成為貴集團現時旗下公司的控股公司。

於本報告日期，貴公司擁有以下全資附屬公司：

| 附屬公司名稱                   | 法定形式、註冊成立／經營的日期及地點          | 已發行及繳足股本              | 貴公司持有的所有權益比例 | 主要業務 |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------|------|
| Eastside Fortune Limited | 於二零一一年六月十五日註冊成立的有限公司，英屬處女群島 | 1股面值1美元的股份            | 100%（直接）     | 投資控股 |
| 易寶通訊集團有限公司               | 於一九九零年九月二十八日註冊成立的有限公司，香港    | 20,533,986股每股面值1港元的股份 | 100%（間接）     | 投資控股 |

## 附錄一

## 會計師報告

| 附屬公司名稱     | 法定形式、註冊成立／經營的日期及地點       | 已發行及繳足股本              | 貴公司持有的所有權益比例 | 主要業務               |
|------------|--------------------------|-----------------------|--------------|--------------------|
| 易寶通訊服務有限公司 | 於一九九零年二月二十三日註冊成立的有限公司，香港 | 23,000,000股每股面值1港元的股份 | 100%(間接)     | 提供電訊及相關服務以及銷售系統及軟件 |
| 易寶通訊科技有限公司 | 於一九八九年四月十八日註冊成立的有限公司，香港  | 3,000,000股每股面值1港元的股份  | 100%(間接)     | 研發電訊系統軟件以及提供相關顧問服務 |
| 易寶市場推廣有限公司 | 於一九九五年一月三十日註冊成立的有限公司，香港  | 3,000,000股每股面值1港元的股份  | 100%(間接)     | 提供電訊及相關服務          |
| 易寶互動商務有限公司 | 於一九九九年五月七日註冊成立的有限公司，香港   | 3,000,000股每股面值1港元的股份  | 100%(間接)     | 經營業務中心以及提供電訊及相關服務  |
| 易寶在線服務有限公司 | 於二零零四年七月三十日註冊成立的有限公司，香港  | 1股面值1港元的股份            | 100%(間接)     | 提供有關招聘及培訓的顧問服務     |

貴集團現時旗下公司的財政年結日均為十二月三十一日。

由於 貴公司註冊成立的國家並無法定審核規定，故自其註冊成立日期起， 貴公司並無編製經審核法定財務報表，而除有關企業重組的交易外， 貴公司尚未開展任何業務。

由於Eastside Fortune Limited註冊成立的國家並無法定審核規定，故自其註冊成立日期起並無編製其經審核法定財務報表。

倘有法定審核規定，貴集團現時旗下附屬公司的法定財務報表均由吾等審核，惟易寶在線服務有限公司截至二零零九年十二月三十一日止年度的法定財務報表除外，該財務報表由香港執業會計師P.H. Tang & Co.審核。

就本報告而言，貴公司董事已根據香港會計師公會（「香港會計師公會」）頒佈的香港財務報告準則（「香港財務報告準則」）編製貴集團於有關期間的合併財務報表（「相關財務報表」）。

吾等已根據香港會計師公會頒佈的香港核數準則對有關期間的相關財務報表進行獨立審核。吾等已根據香港會計師公會建議的核數指引第3.340號「招股章程及申報會計師」查核相關財務報表。

本報告所載貴集團於有關期間的財務資料乃根據下文第A節附註1所載基準按相關財務報表編製，因此編製本報告（以供載入本文件）時毋須考慮調整相關財務報表。

批准刊發相關財務報表的貴公司董事須對其負責。貴公司董事對包含本報告的本文件的內容負責。吾等的責任乃按相關財務報表編製本報告所載的財務資料，對財務資料達致獨立意見，並向閣下報告。

吾等認為，就本報告而言，根據下文第A節附註1所載呈列基準，財務資料真實及公平地反映貴公司於二零一一年六月三十日的事務狀況以及貴集團於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日的事務狀況及貴集團於有關期間的合併業績及合併現金流量。

貴集團截至二零一零年六月三十日止六個月的比較合併全面收入表、合併現金流量表及合併權益變動表連同其附註，乃摘錄自貴集團同期的未經審核合併財務資料（「二零一零年六月三十日的財務資料」），並由貴公司董事僅為本報告而編製。吾等已根據香港會計師公會頒佈的香港審閱委聘準則第2410號「實體的獨立核數師對中期財務資料的審閱」審閱二零一零年六月三十日的財務資料。吾等的審閱主要包括對貴集團管理層作出查詢並對二零一零年六月三十日的財務資料採用分析及其他審閱程序，並在此基礎上評估會計政策及呈列是否獲貫徹應用（除非

附錄一

會計師報告

另行披露)。審閱並不包括諸如控制測試以及資產、負債及交易的核實等審核程序。審閱在範圍上較審核為窄，故提供的保證程度遠較審核為低。因此，吾等並無就二零一零年六月三十日的財務資料發表審核意見。根據吾等的審閱，吾等並無注意到任何事件，致使吾等認為二零一零年六月三十日的財務資料在任何重大方面並無根據與編製符合香港財務報告準則的財務資料採用的會計政策一致的會計政策編製。

A. 財務資料

合併全面收入表

|         |    | 截至<br>二零零九年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>附註<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元 |
|---------|----|--|--|--|--|
| 收入      | 5  | 190,632  | 191,147                                  | 88,350   | 89,396                                 |
| 其他收入    | 6  | 407  | 271                                      | 223  | 171                                    |
| 其他收益－淨額 | 7  | 2,501  | 1,318                                    | 141  | 33                                     |
| 僱員福利開支  | 8  | (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    | 9  | (1,114)  | (1,628)                                  | (814)  | (730)                                  |
| 除所得稅前溢利 | 10 | 20,157   | 16,317                                   | 9,800  | 10,003                                 |
| 所得稅開支   | 11 | (2,662)  | (2,563)                                  | (1,977)  | (1,861)                                |
| 年度／期間溢利 |    | 17,495   | 13,754                                   | 7,823  | 8,142                                  |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料(續)

合併全面收入表(續)

|                                  | 截至<br>二零零九年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>附註<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元 |
|----------------------------------|--|--|--|--|
| 其他全面收入                           |  |  |  |  |
| 重估可供出售財務資<br>產產生的收益淨額            | 143  | 22                                       | 22   | —                                      |
| 有關年度／期間出售<br>可供出售財務資產<br>的重新分類調整 | —  | (352)                                    | (352)  | —                                      |
| 年度／期間其他<br>全面收入(扣除稅項)            | 143  | (330)                                    | (330)  | —                                      |
| 年度／期間全面收入總額                      | <u>17,638</u>                                  | <u>13,424</u>                            | <u>7,493</u>                                     | <u>8,142</u>                           |
| 以下人士應佔溢利：                        |  |  |  |  |
| 貴公司擁有人                           | 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>                           |
| 以下人士應佔：                          |  |  |  |  |
| 貴公司擁有人                           | 17,633   | 13,424                                   | 7,493  | 8,142                                  |
| 非控股權益                            | 5  | —  | —  | —                                      |
| 年度／期間全面收入總額                      | <u>17,638</u>                                  | <u>13,424</u>                            | <u>7,493</u>                                     | <u>8,142</u>                           |
| 每股盈利—基本及攤薄<br>(港仙)               | 12 <u>8.3</u>                                  | <u>6.5</u>                               | <u>3.7</u>                                       | <u>3.9</u>                             |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料(續)

合併財務狀況表

|                                     | 附註 | 於<br>二零零九年<br>十二月<br>三十一日<br>千港元 | 於<br>二零一零年<br>十二月<br>三十一日<br>千港元 | 於<br>二零一一年<br>六月<br>三十日<br>千港元 |
|-------------------------------------|----|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>非流動資產</b>                        |    |                                  |                                  |                                |
| 物業、廠房及設備                            | 14 | 8,405                            | 7,298                            | 6,528                          |
| 無形資產                                | 15 | 2,806                            | 3,290                            | 3,457                          |
| 可供出售財務資產                            | 16 | 4,538                            | —                                | —                              |
|                                     |    | <u>15,749</u>                    | <u>10,588</u>                    | <u>9,985</u>                   |
| <b>流動資產</b>                         |    |                                  |                                  |                                |
| 貿易及其他應收款項<br>指定為按公平值透過<br>損益列賬的財務資產 | 17 | 30,450                           | 33,276                           | 32,016                         |
| 應收關連公司款項                            | 18 | —                                | 3,199                            | 3,232                          |
| 抵押銀行存款                              | 19 | 16,435                           | 2,028                            | 8,413                          |
| 現金及銀行結餘                             | 20 | 2,362                            | 3,567                            | 3,572                          |
|                                     | 21 | 22,612                           | 26,633                           | 17,119                         |
|                                     |    | <u>71,859</u>                    | <u>68,703</u>                    | <u>64,352</u>                  |
| <b>流動負債</b>                         |    |                                  |                                  |                                |
| 貿易及其他應付款項                           | 22 | 22,211                           | 20,979                           | 11,272                         |
| 借貸                                  | 23 | 20,047                           | 19,953                           | 14,755                         |
| 應付所得稅                               |    | 1,484                            | 658                              | 2,325                          |
|                                     |    | <u>43,742</u>                    | <u>41,590</u>                    | <u>28,352</u>                  |
| <b>流動資產淨值</b>                       |    | <u>28,117</u>                    | <u>27,113</u>                    | <u>36,000</u>                  |
| <b>總資產減流動負債</b>                     |    | <u>43,866</u>                    | <u>37,701</u>                    | <u>45,985</u>                  |
| <b>非流動負債</b>                        |    |                                  |                                  |                                |
| 借貸                                  | 23 | 803                              | 228                              | 190                            |
| 遞延所得稅負債                             | 24 | 67                               | 53                               | 233                            |
|                                     |    | <u>870</u>                       | <u>281</u>                       | <u>423</u>                     |
| <b>資產淨值</b>                         |    | <u>42,996</u>                    | <u>37,420</u>                    | <u>45,562</u>                  |
| <b>股本及儲備</b>                        |    |                                  |                                  |                                |
| 股本                                  | 25 | 20,534                           | 20,534                           | 20,534                         |
| 股份溢價                                | 26 | 5,090                            | 5,090                            | 5,090                          |
| 可供出售投資重估儲備                          |    | 330                              | —                                | —                              |
| 保留溢利                                |    | 17,042                           | 11,796                           | 19,938                         |
| <b>權益總額</b>                         |    | <u>42,996</u>                    | <u>37,420</u>                    | <u>45,562</u>                  |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料(續)

合併權益變動表

|                                     | 貴公司擁有人應佔            |                       |             |                           |             |           |              |             |
|-------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------|---------------------------|-------------|-----------|--------------|-------------|
|                                     | 股本<br>千港元<br>(附註25) | 股份溢價<br>千港元<br>(附註26) | 匯兌儲備<br>千港元 | 可供<br>出售投資<br>重估儲備<br>千港元 | 保留溢利<br>千港元 | 總計<br>千港元 | 非控股權益<br>千港元 | 權益總額<br>千港元 |
| 於二零零九年                              |                     |                       |             |                           |             |           |              |             |
| 一月一日的結餘                             | 20,534              | 5,090                 | 194         | 187                       | 19,552      | 45,557    | 297          | 45,854      |
| 重估可供出售財務資產<br>產生的收益淨額(附註16)         | —                   | —                     | —           | 143                       | —           | 143       | —            | 143         |
| 年度其他全面收入總額                          | —                   | —                     | —           | 143                       | —           | 143       | —            | 143         |
| 年度溢利                                | —                   | —                     | —           | —                         | 17,490      | 17,490    | 5            | 17,495      |
| 年度全面收入總額                            | —                   | —                     | —           | 143                       | 17,490      | 17,633    | 5            | 17,638      |
| 出售附屬公司(附註27)                        | —                   | —                     | (194)       | —                         | —           | (194)     | (302)        | (496)       |
| 已付中期股息(附註13)                        | —                   | —                     | —           | —                         | (20,000)    | (20,000)  | —            | (20,000)    |
| 於二零零九年十二月<br>三十一日及二零一零年<br>一月一日的結餘  | 20,534              | 5,090                 | —           | 330                       | 17,042      | 42,996    | —            | 42,996      |
| 重估可供出售財務資產<br>產生的收益淨額(附註16)         | —                   | —                     | —           | 22                        | —           | 22        | —            | 22          |
| 有關年度出售可供出售<br>財務資產的重新<br>分類調整(附註16) | —                   | —                     | —           | (352)                     | —           | (352)     | —            | (352)       |
| 年度其他全面收入總額                          | —                   | —                     | —           | (330)                     | —           | (330)     | —            | (330)       |
| 年度溢利                                | —                   | —                     | —           | —                         | 13,754      | 13,754    | —            | 13,754      |
| 年度全面收入總額                            | —                   | —                     | —           | (330)                     | 13,754      | 13,424    | —            | 13,424      |
| 已付中期股息(附註13)                        | —                   | —                     | —           | —                         | (19,000)    | (19,000)  | —            | (19,000)    |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料(續)

合併權益變動表(續)

|  | 貴公司擁有人應佔            |                       |             |                           |               | 總計<br>千港元     | 非控股權益<br>千港元 | 權益總額<br>千港元   |
|--|---------------------|-----------------------|-------------|---------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
|  | 股本<br>千港元<br>(附註25) | 股份溢價<br>千港元<br>(附註26) | 匯兌儲備<br>千港元 | 可供<br>出售投資<br>重估儲備<br>千港元 | 保留溢利<br>千港元   |               |              |               |
| 於二零一零年<br>十二月三十一日及<br>二零一一年一月一日<br>的結餘 | 20,534              | 5,090                 | —           | —                         | 11,796        | 37,420        | —            | 37,420        |
| 期間其他全面收入總額                             | —                   | —                     | —           | —                         | —             | —             | —            | —             |
| 期間溢利                                   | —                   | —                     | —           | —                         | 8,142         | 8,142         | —            | 8,142         |
| 期間全面收入總額                               | —                   | —                     | —           | —                         | 8,142         | 8,142         | —            | 8,142         |
| 於二零一一年六月<br>三十日的結餘                     | <u>20,534</u>       | <u>5,090</u>          | <u>—</u>    | <u>—</u>                  | <u>19,938</u> | <u>45,562</u> | <u>—</u>     | <u>45,562</u> |

A. 財務資料(續)

合併權益變動表(續)

|                                     | 貴公司擁有人應佔            |                       |             |                           |             |           |              |             |
|-------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------|---------------------------|-------------|-----------|--------------|-------------|
|                                     | 股本<br>千港元<br>(附註25) | 股份溢價<br>千港元<br>(附註26) | 匯兌儲備<br>千港元 | 可供<br>出售投資<br>重估儲備<br>千港元 | 保留溢利<br>千港元 | 總計<br>千港元 | 非控股權益<br>千港元 | 權益總額<br>千港元 |
| <i>(未經審核)</i>                       |                     |                       |             |                           |             |           |              |             |
| 於二零一零年                              |                     |                       |             |                           |             |           |              |             |
| 一月一日的結餘                             | 20,534              | 5,090                 | —           | 330                       | 17,042      | 42,996    | —            | 42,996      |
| 重估可供出售財務<br>資產產生的<br>收益淨額(附註16)     | —                   | —                     | —           | 22                        | —           | 22        | —            | 22          |
| 有關期間出售可供<br>出售財務資產的<br>重新分類調整(附註16) | —                   | —                     | —           | (352)                     | —           | (352)     | —            | (352)       |
| 期間其他全面收入總額                          | —                   | —                     | —           | (330)                     | —           | (330)     | —            | (330)       |
| 期間溢利                                | —                   | —                     | —           | —                         | 7,823       | 7,823     | —            | 7,823       |
| 期間全面收入總額                            | —                   | —                     | —           | (330)                     | 7,823       | 7,493     | —            | 7,493       |
| 於二零一零年                              |                     |                       |             |                           |             |           |              |             |
| 六月三十日的結餘                            | 20,534              | 5,090                 | —           | —                         | 24,865      | 50,489    | —            | 50,489      |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料(續)

合併現金流量表

|   | 截至<br>二零零九年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元 |
|---|--|--|--|--|
| <b>經營活動產生的現金流量</b>  |  |  |  |  |
| 除所得稅前溢利   | 20,157                                   | 16,317                                   | 9,800  | 10,003                                 |
| 就下列各項調整：  |  |  |  |  |
| 利息收入  | (84)                                     | (5)                                      | —  | (7)                                    |
| 利息開支  | 1,114                                    | 1,628                                    | 814  | 730                                    |
| 折舊及攤銷   | 5,763                                    | 5,662                                    | 2,826  | 2,916                                  |
| 商譽減值支出  | —  | 84                                       | 84   | —                                      |
| 出售物業、廠房及設備的虧損   | 7  | 51                                       | 51   | —                                      |
| 出售附屬公司的虧損   | 136                                      | —  | —  | —                                      |
| 收購一間附屬公司的收入   | (2,637)                                  | —  | —  | —                                      |
| 出售可供出售財務資產時<br>由權益轉撥至損益的收入<br>指定為按公平值透過損益<br>列賬的財務資產的<br>公平值虧損／(收入) | —  | (352)                                    | (352)  | —                                      |
|   | —  | 142                                      | 211  | (33)                                   |
| <b>營運資金變動前經營現金流量</b>  | 24,456                                   | 23,527                                   | 13,434   | 13,609                                 |
| 貿易及其他應收款項   | (1,294)                                  | (2,384)                                  | 3,827  | 1,260                                  |
| 指定為按公平值透過損益<br>列賬的財務資產  | —  | (3,341)                                  | (3,341)  | —                                      |
| 應收關連公司款項  | 3,222                                    | 13,696                                   | (13,755)   | (6,385)                                |
| 應收一名董事款項  | 521                                      | —  | —  | —                                      |
| 貿易及其他應付款項   | 1,784                                    | (1,240)                                  | (8,800)  | (9,707)                                |
| 應付關連公司款項  | 6,805                                    | —  | —  | —                                      |
| 應付一間附屬公司<br>一名前股東款項   | —  | (49)                                     | (49)   | —                                      |
| <b>經營產生／(使用)的現金</b>   | 35,494                                   | 30,209                                   | (8,684)  | (1,223)                                |
| 已付香港利得稅   | (1,491)                                  | (3,405)                                  | (366)  | (14)                                   |
| <b>經營活動產生／<br/>(使用)的現金淨額</b>  | 34,003                                   | 26,804                                   | (9,050)  | (1,237)                                |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料(續)

合併現金流量表(續)

|                                     | 截至<br>二零零九年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月<br>三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月<br>三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>投資活動產生的現金流量</b>                  |  |  |  |  |
| 已收利息                                | 84                                       | 5  | —  | 7                                      |
| 抵押銀行存款減少／(增加)                       | 46                                       | (1,205)                                  | (1,200)  | (5)                                    |
| 添置無形資產                              | (2,092)                                  | (2,425)                                  | (1,192)  | (1,259)                                |
| 購置物業、廠房及設備                          | (2,127)                                  | (2,725)                                  | (877)  | (1,054)                                |
| 出售物業、廠房及設備所得款項                      | —  | 60                                       | 60   | —                                      |
| 出售可供出售財務資產所得款項                      | —  | 4,560                                    | 4,560  | —                                      |
| 出售附屬公司的現金流出淨額                       | (501)                                    | —  | —  | —                                      |
| 收購一間附屬公司的現金<br>(流出)／流入淨額            | (2,998)                                  | 244                                      | 244  | —                                      |
| <b>投資活動(使用)／<br/>產生的現金淨額</b>        | <b>(7,588)</b>                           | <b>(1,486)</b>                           | <b>1,595</b>                                     | <b>(2,311)</b>                         |
| <b>融資活動產生的現金流量</b>                  |  |  |  |  |
| 已付股息                                | (20,000)                                 | (19,000)                                 | —  | —                                      |
| 已付利息                                | (1,114)                                  | (1,628)                                  | (814)  | (730)                                  |
| 銀行借貸所得款項／(還款)                       | 12,762                                   | 1,757                                    | (4,637)  | (4,182)                                |
| 融資租賃負債還款                            | (1,607)                                  | (1,096)                                  | (347)  | (697)                                  |
| <b>融資活動使用的現金淨額</b>                  | <b>(9,959)</b>                           | <b>(19,967)</b>                          | <b>(5,798)</b>                                   | <b>(5,609)</b>                         |
| <b>現金、現金等價物及銀行透支<br/>增加／(減少)淨額</b>  | <b>16,456</b>                            | <b>5,351</b>                             | <b>(13,253)</b>                                  | <b>(9,157)</b>                         |
| <b>年／期初現金、現金<br/>等價物及銀行透支</b>       | <b>4,469</b>                             | <b>20,925</b>                            | <b>20,925</b>                                    | <b>26,276</b>                          |
| <b>年／期末現金、現金<br/>等價物及銀行透支(附註21)</b> | <b>20,925</b>                            | <b>26,276</b>                            | <b>7,672</b>                                     | <b>17,119</b>                          |

A. 財務資料(續)

貴公司的財務狀況表

|         | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|---------|------------------------|
| 流動資產    |                        |
| 現金及銀行結餘 | —                      |
| 資產淨值    | —                      |
| 股本及儲備   |                        |
| 股本      | —                      |
| 權益總額    | —                      |

貴公司於二零一一年六月二十九日根據開曼群島公司法在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。貴公司於其註冊成立日期的法定股本為380,000港元，分為38,000,000股每股面值0.01港元的普通股。於二零一一年六月二十九日，貴公司按面值配發及發行一股股份予Codan Trust Company (Cayman) Limited (作為最初認購人)，隨後Codan Trust Company (Cayman) Limited於同日將其轉讓予易寶國際集團有限公司。貴公司自二零一一年六月二十九日(註冊成立日期)至二零一一年六月三十日期間並未開展任何業務。貴公司於二零一一年十二月二十一日完成企業重組後成為貴集團的控股公司。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註

#### 1. 一般資料及財務資料的呈列基準

貴公司於二零一一年六月二十九日在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。其母公司及最終控股公司為Excel Deal Holdings Limited，一間於英屬處女群島註冊成立的公司並由黃偉漢先生、凌焯鑫先生、張敏儀女士及丁綺薇女士分別擁有47%、46%、5%及2%權益。

根據唯一股東於二零一一年七月十三日通過的決議案，貴公司的名稱已由Epro Telecom Services Group Ltd.易寶通訊服務有限公司更改為Epro Telecom Services Group Limited易寶通訊服務集團有限公司，自二零一一年七月十三日起生效。根據唯一股東於二零一一年十一月二十四日通過的決議案，貴公司的名稱進一步由Epro Telecom Services Group Limited易寶通訊服務集團有限公司更改為ETS Group Limited易通訊集團有限公司，自二零一一年十一月二十四日起生效。

貴公司註冊辦事處及主要營業地點的地址載於本文件「公司資料」一節。貴公司為一間投資控股公司。貴集團的主要業務乃於香港提供綜合多媒體客戶聯絡服務及客戶聯絡中心系統。

於整個有關期間，集團實體受黃偉漢先生、凌焯鑫先生、張敏儀女士及丁綺薇女士控制。透過企業重組(於本文件附錄五「法定及一般資料」一節「重組」一段詳述)，貴公司於二零一一年十二月二十一日成為貴集團現時旗下公司的控股公司。因此，就編製貴集團的財務資料而言，貴公司於整個有關期間被視為貴集團現時旗下公司的控股公司。企業重組所產生由貴公司及其附屬公司組成的貴集團被視為一個持續經營實體。企業重組前後，貴集團均受黃偉漢先生、凌焯鑫先生、張敏儀女士及丁綺薇女士控制。

財務資料乃假設貴公司於有關期間一直為貴集團的控股公司，並根據香港會計師公會頒佈的會計指引第5號「共同控制合併的合併會計法」予以編製。有關期間的合併全面收入表、合併權益變動表及合併現金流量表(包括貴集團現時旗下公司的業績、權益變動及現金流量)已予編製，猶如現時的集團架構於整個有關期間或自其各自註冊成立日期(以期間較短者為準)起已存在。於各報告日期的合併財務狀況表乃為呈列貴集團現時旗下公司的資產及負債而編製，猶如現時的集團架構於該等日期已存在。

財務資料以港元(「港元」)呈列，與貴公司的功能貨幣相同。選擇呈列貨幣旨在更好地反映主要用於釐定貴集團交易、事件及狀況的經濟影響的幣種。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要

用於編製財務資料的主要會計政策載列如下。除另有指明外，該等政策已於所有呈列的期間貫徹應用。

##### 2.1 編製基準

財務資料乃根據香港會計師公會頒佈的香港財務報告準則編製。此外，財務資料包括●及香港公司條例規定的適用披露。

除下文會計政策另有指明外，財務資料已按照歷史成本慣例編製。

編製符合香港財務報告準則的財務資料須應用若干主要會計估計。香港財務報告準則亦規定管理層在應用 貴集團的會計政策過程中運用其判斷。有關範籌涉及較高層次的判斷或複雜性，或對財務資料而言屬重大的假設及估計於附註4披露。

就編製及呈列有關期間的財務資料而言， 貴集團於有關期間一直貫徹採納由二零一一年一月一日或之後開始的年度期間生效的香港財務報告準則、香港會計準則(「香港會計準則」)、修訂及詮釋。

貴集團並未於財務資料中提前採用下列已頒佈但尚未生效的新訂及經修訂準則或修訂：

|                        |                                 |
|------------------------|---------------------------------|
| 香港財務報告準則第1號(修訂本)       | 嚴重高通脹及剔除首次採納者的固定日期 <sup>1</sup> |
| 香港財務報告準則第7號(修訂本)       | 披露－轉讓財務資產 <sup>1</sup>          |
| 香港財務報告準則第9號            | 金融工具 <sup>4</sup>               |
| 香港財務報告準則第10號           | 綜合財務報表 <sup>4</sup>             |
| 香港財務報告準則第11號           | 聯合安排 <sup>4</sup>               |
| 香港財務報告準則第12號           | 於其他實體的權益披露 <sup>4</sup>         |
| 香港財務報告準則第13號           | 公平值計量 <sup>4</sup>              |
| 香港會計準則第1號(修訂本)         | 其他全面收入項目的呈列 <sup>3</sup>        |
| 香港會計準則第12號(修訂本)        | 遞延稅項：收回相關資產 <sup>2</sup>        |
| 香港會計準則第19號(二零一一年)      | 僱員福利 <sup>4</sup>               |
| 香港會計準則第27號(二零一一年)      | 個別財務報表 <sup>4</sup>             |
| 香港會計準則第28號(二零一一年)      | 於聯營公司及合資企業的投資 <sup>4</sup>      |
| 香港(國際財務報告詮釋委員會)－詮釋第20號 | 露天礦生產階段的剝採成本 <sup>4</sup>       |

<sup>1</sup> 於二零一一年七月一日或之後開始年度期間生效

<sup>2</sup> 於二零一二年一月一日或之後開始年度期間生效

<sup>3</sup> 於二零一二年七月一日或之後開始年度期間生效

<sup>4</sup> 於二零一三年一月一日或之後開始年度期間生效

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.1 編製基準(續)

香港財務報告準則第9號「金融工具」引入財務資產分類及計量的新規定，將由二零一三年一月一日起生效，並允許提早應用。準則規定所有屬於香港會計準則第39號「金融工具：確認及計量」範圍內的已確認財務資產將按攤銷成本或公平值計量。具體而言，(i)於旨在收取合約現金流量的業務模式下持有以及(ii)單靠本金及未償還本金利息付款產生合約現金流量的債務投資一般按攤銷成本計量。所有其他債務投資及股本投資按公平值計量。就財務負債而言，重大變動與指定為按公平值透過損益列賬的財務負債有關。具體而言，根據香港財務報告準則第9號，關於指定為按公平值透過損益列賬的財務負債，因財務負債的信貸風險變動而導致該負債的公平值變動金額乃於其他全面收入呈列，惟在其他全面收入內呈列負債信貸風險變動影響可能於損益產生或擴大會計錯配時，則另當別論。因財務負債信貸風險而產生的公平值變動其後不會重新分類至損益。過往，根據香港會計準則第39號，指定為按公平值透過損益列賬的財務負債的公平值變動金額全數在損益內呈列。由於 貴集團並無分類為按公平值透過損益列賬的財務負債，故 貴公司管理層預期應用香港財務報告準則第9號將不會對 貴集團的財務負債產生重大影響。應用香港財務報告準則第9號或會影響 貴集團財務資產的分類及計量。管理層仍在詳細評估該新訂準則的預期影響，惟管理層預期應用將不會對 貴集團的財務資料產生重大影響。

貴公司董事預期，應用其他新訂及經修訂準則或修訂將不會對 貴集團業績及財務狀況的編製及呈列產生重大影響。

##### 2.2 綜合賬目

###### (a) 附屬公司

附屬公司乃指 貴集團有權監控其財務及營運政策且一般擁有其半數以上投票權的所有實體(包括特別用途實體)。於評估 貴集團是否控制另一實體時，會考慮現時可行使或可換轉的潛在投票權的存在及影響。附屬公司的賬目自控制權轉讓予 貴集團之日起全面綜合計算，並自該控制權終止之日停止綜合計算。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### (a) 附屬公司(續)

貴集團使用購買會計法將業務合併入賬。收購一間附屬公司所轉讓的代價為所轉讓資產、所產生負債及 貴集團發行股本權益的公平值。所轉讓的代價包括或然代價安排產生的任何資產或負債的公平值。收購相關成本於產生時列為開支。在業務合併過程中購入的可識別資產以及承擔的負債及或然負債，均於收購當日按其公平值作出初步計量。 貴集團以逐項收購為基礎，按公平值或非控股權益在被收購人資產淨值的應佔比例，確認於被收購人的任何非控股權益。

於附屬公司的投資按成本減減值入賬。成本經調整以反映因或然代價修訂而產生的代價變動。成本亦包括投資直接引致的成本。

所轉讓代價、被收購人的任何非控股權益金額及任何先前於被收購人的股權於收購日期的公平值與可識別已收購資產淨值的公平值的差額入賬列作商譽。倘該數額低於以議價購入附屬公司資產淨值的公平值，則其差額將直接在全面收入表中確認。

集團內公司間的交易、結餘及交易的未變現收入均予以抵銷。未變現虧損亦予以抵銷。附屬公司的會計政策已在需要時作出改變，以確保與 貴集團所採納的政策一致。

##### (b) 與非控股權益的交易

貴集團將與非控股權益的交易視為與 貴集團股權持有人的交易。如向非控股權益購買，任何已付代價與相關應佔所收購附屬公司資產淨值的賬面值之間的差額於權益列賬。出售予非控股權益的收入或虧損亦於權益列賬。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.3 共同控制合併的合併會計法

財務資料包括發生共同控制合併的合併實體或業務的財務報表項目，猶如合併實體或業務從首次受共同控制方控制當日已被合併。

合併實體或業務的資產淨值從控制方的角度以現有賬面值合併。以控制方權益持續為限，並無就商譽或收購人於被收購人的可識別資產、負債及或然負債的公平淨值中的權益超出共同控制合併時成本的部分，確認任何金額。合併全面收入表包括合併實體或業務各自所呈列的最早日期或自合併實體或業務開始受到共同控制的日期以來(以較短期間為準，毋須考慮共同控制合併的日期)的業績。

##### 2.4 分部報告

營運分部的報告方式須與主要營運決策者獲提供的內部報告方式一致。主要營運決策者負責分配資源及評估營運分部的表現，並已被確認為作出策略性決策的指導委員會。

##### 2.5 外幣換算

###### (a) 功能及呈列貨幣

貴集團各實體的財務報表所列項目，均以該實體經營所處的主要經濟環境的貨幣(「功能貨幣」)計量。合併財務報表以 貴公司的功能貨幣及 貴集團的呈列貨幣港元呈列。

###### (b) 交易及結餘

外幣交易採用交易或項目重新計量的估值日期的現行匯率換算為功能貨幣。因結算該等交易產生的外匯盈虧以及將外幣計值的貨幣資產及負債以年終匯率換算產生的外匯盈虧在合併全面收入表內確認，惟合資格進行現金流量對沖或投資淨額對沖的項目，則於股本內列為遞延項目。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.5 外幣換算(續)

###### (b) 交易及結餘(續)

以外幣計值並被分類為可供出售的貨幣性證券的公平值變動以證券的攤銷成本變動及證券賬面值的其他變動產生的換算差額作出分析。有關攤銷成本變動的換算差額在損益內確認，而賬面值的其他變動則在其他全面收入內確認。

非貨幣性財務資產及負債(例如按公平值透過損益列賬的股本)的換算差額均於損益內確認為公平值盈虧的一部分。非貨幣性財務資產(例如分類為可供出售的股本)的換算差額計入其他全面收入的可供出售投資重估儲備內。

###### (c) 集團公司

功能貨幣與呈列貨幣不同的所有 貴集團實體(均無極高通脹經濟地區的貨幣)的業績及財務狀況，均按下列方式換算為呈列貨幣：

- (i) 各財務狀況表內呈列的資產及負債按該財務狀況表日期的收市匯率換算；
- (ii) 各全面收入表內的收支按平均匯率換算(除非該平均匯率未能合理反映交易日期現行匯率所帶來的累積影響，則按照交易日期的匯率換算該等收支)；及
- (iii) 所有因此而產生的匯兌差額於其他全面收入確認。

於綜合賬目時，因換算海外業務投資淨額與換算借貸及其他指定為該等投資對沖的貨幣工具產生的匯兌差額，均計入其他全面收入內。當處置或出售部分海外業務時，計入權益的匯兌差額乃於全面收入表中確認為出售的部分收入或虧損。

因收購海外實體而產生的商譽及公平值調整，均作為有關海外實體的資產與負債，並按收市匯率換算。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.6 物業、廠房及設備

物業、廠房及設備按歷史成本減折舊及減值虧損列賬。歷史成本包括收購項目的直接應佔開支。

其後成本僅在 貴集團可能獲得與該項目有關的未來經濟利益及該項目的成本能可靠計量時，計入資產賬面值或確認為獨立資產(如適用)。已更換零件的賬面值會被終止確認。所有其他維修及保養在產生的財政期間內於全面收入表列支。

物業、廠房及設備折舊使用直線法計算，以於其估計可使用年期將其成本分配至其剩餘價值，有關估計可使用年期如下：

|            |                     |
|------------|---------------------|
| — 租賃物業裝修   | : 超過租賃年期或五年(以較短者為準) |
| — 傢俬及裝置    | : 五年                |
| — 電腦設備     | : 三年                |
| — 電腦軟件     | : 五年                |
| — 電子及辦公室設備 | : 五年                |
| — 汽車       | : 五年                |

資產的剩餘價值及可使用年期在各報告期末進行審閱並調整(如適用)。

倘資產的賬面值高於其估計可收回金額，則其賬面值即時撇減至可收回金額。

出售盈虧按所得款項與賬面值的差額釐定，並在合併全面收入表內確認。

##### 2.7 無形資產

###### (a) 商譽

商譽指收購成本超逾收購日 貴集團應佔所收購附屬公司可識別資產淨值的公平值的數額。收購附屬公司所產生的商譽計入無形資產內。商譽每年進行一次減值測試，並按成本減累計減值虧損列賬。商譽的減值虧損不會撥回。出售實體的收入及虧損包括與售出實體相關的商譽賬面值。

商譽分配予各現金產生單位，以作減值測試用途。商譽乃分配至預期可從根據經營分部識別產生商譽的業務合併獲益的該等現金產生單位或該等組別現金產生單位。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.7 無形資產(續)

###### (b) 內部產生的軟件開發成本

與維護電腦軟件程式相關的成本已於產生時確認為開支。當符合以下條件時，設計及測試由 貴集團控制的 可識別及獨特軟件產品的直接應佔開發成本確認為無形資產：

- 完成該軟件產品以使其能使用，在技術上是可行的；
- 管理層有意完成該軟件產品並將之使用或出售；
- 有能力使用或出售該軟件產品；
- 能顯示該軟件產品如何產生可能出現的未來經濟利益；
- 有足夠的技術、財務及其他資源完成開發並可使用或出售該軟件產品；及
- 該軟件產品在開發期內應佔開支能可靠地計量。

資本化為軟件產品一部分的直接應佔成本包括軟件開發僱員成本及適當部分的有關經常開支。

其他不符合該等條件的開發支出於產生時確認為開支。先前確認為開支的開發成本不會在後續期間確認為資產。

確認為資產的電腦軟件開發成本按其估計可使用年期攤銷。

##### 2.8 於附屬公司的投資及非財務資產減值

無確定可使用年期的資產(例如商譽或尚未能使用的無形資產)毋須攤銷，惟須每年進行減值測試。資產須於發生事情或情況變動顯示其賬面值可能無法收回時進行減值測試。減值虧損按資產賬面值超出其可收回金額的金額確認。可收回金額指資產公平值減銷售成本及使用價值的較高者。就評估減值而言，資產按獨立可識別現金流量(現金產生單位)的最低水平歸類。已減值的非財務資產(商譽除外)於各報告日期檢討是否可能撥回減值。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.9 財務資產

###### 2.9.1 分類

貴集團將其財務資產分為以下類別：按公平值透過損益列賬的財務資產、貸款及應收款項以及可供出售財務資產。分類視乎購入財務資產的目的而定。管理層於初始確認時釐定其財務資產的分類。

###### (a) 按公平值透過損益列賬的財務資產

按公平值透過損益列賬的財務資產乃持作買賣的財務資產。倘購入的主要目的為於短期內出售，則財務資產會撥歸此類別。衍生工具除非被指定為對沖，否則亦分類為持作買賣。倘此類別的資產預期將於12個月內結算，則歸類為流動資產；否則將其歸類為非流動。

###### (b) 貸款及應收款項

貸款及應收款項為有固定或可釐定付款且並無於活躍市場報價的非衍生財務資產。此等款項包括在流動資產內，惟到期日由報告期末起計超過12個月者，則分類為非流動資產。

###### (c) 可供出售財務資產

可供出售財務資產為非衍生工具，被指定為此類別或並無分類為任何其他類別。除非投資到期或管理層有意在報告期末起計12個月內出售該項投資，否則此等資產列在非流動資產內。

###### 2.9.2 確認及計量

常規購入及出售的財務資產於交易日期(即 貴集團承諾買賣該資產的日期)予以確認。對於並非按公平值透過損益列賬的所有財務資產，其投資最初按公平值加交易成本確認。按公平值透過損益列賬的財務資產最初按公平值確認，而交易成本則於合併全面收入表內列支。倘從投資收取現金流量的權利已到期或經已轉讓，而 貴集團已將其擁有權的絕大部分風險及回報轉讓時，則會終止確認財務資產。可供出售財務資產及按公平值透過損益列賬的財務資產其後以公平值列賬。貸款及應收款項其後按實際利率法以攤銷成本列賬。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.9 財務資產(續)

###### 2.9.2 確認及計量(續)

「按公平值透過損益列賬的財務資產」類別的公平值變動所產生的收入或虧損，於產生期間列入合併全面收入表內的「其他收益－淨額」中。按公平值透過損益列賬的財務資產的股息收入乃於 貴集團的收款權利建立時，在合併全面收入表內確認為其他收入的一部分。

分類為可供出售的貨幣及非貨幣證券的公平值變動均於其他全面收入中確認。

當分類為可供出售的證券售出或減值時，已於權益確認的累計公平值調整計入合併全面收入表。

使用實際利率法計算的可供出售證券利息於合併全面收入表內確認為其他收入的一部分。可供出售股本工具股息在 貴集團的收款權利建立時於合併全面收入表內確認為其他收入的一部分。

##### 2.10 財務負債

財務負債乃分類為按公平值透過損益列賬的財務負債、貸款及借貸或於有效對沖中指定為對沖工具的衍生工具(倘適用)。 貴集團於初始確認時釐定其財務負債的分類。所有財務負債最初均按公平值確認，而確認貸款及借貸時則加上直接應佔交易成本。

貴集團的財務負債主要包括貿易及其他應付款項以及計息銀行及其他借貸。於初始確認後，該等財務負債其後採用實際利率法按攤銷成本計量，惟貼現影響並不重大的則按成本列賬。

財務負債於負債的責任已解除或註銷或屆滿時終止確認。當現有財務負債為同一貸款人以大致上不同條款的負債取代時，或現有負債的條款有重大修改時，有關交換或修改則被視為終止確認為原有負債及確認一項新負債，而有關賬面值的差額乃於合併全面收入表確認。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.11 抵銷金融工具

財務資產及負債於擁有法定可強制執行權利抵銷已確認金額及於擬按淨值基準結算或同時變現資產及結算負債時予以抵銷；有關淨額則於財務狀況表內列報。

##### 2.12 財務資產減值

###### (a) 按攤銷成本列賬的資產

貴集團於各報告期末評估是否存在客觀證據顯示一項財務資產或一組財務資產出現減值。只有於首次確認資產後發生一宗或多宗事件導致出現減值(「虧損事件」)的客觀證據，而該宗或該等虧損事件對財務資產或該組財務資產的估計未來現金流量已構成可合理估計的影響，該財務資產或該組財務資產乃屬減值及產生減值虧損。

貴集團用作釐定存在減值虧損客觀證據的標準包括：

- 發行人或債務人遭遇重大財務困難；
- 違反合約，如逾期或拖欠支付利息或本金；
- 貴集團基於與借款人的財務困難有關的經濟或法律理由而給予借款人在一般情況下貸款人不予考慮的優惠條件；
- 借款人將可能破產或進行其他財務重組；
- 因財務困難而導致財務資產失去活躍市場；或
- 可觀察數據顯示財務資產組合自初始確認後，其估計未來現金流量有可計量的減少，儘管該減少尚未能在該組合的個別財務資產內確定，有關資料包括：
  - (i) 該組合內借款人的付款狀況出現不利變動；
  - (ii) 與該組合內資產逾期還款相關連的全國性或地方經濟狀況。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.12 財務資產減值(續)

###### (a) 按攤銷成本列賬的資產(續)

貴集團首先評估是否存在減值的客觀證據。

就貸款及應收款項類別而言，虧損金額乃按資產賬面值與按財務資產原實際利率貼現的估計未來現金流量現值(不包括尚未產生的未來信貸虧損)之間的差額計量。資產賬面值會予以削減，而虧損金額會於合併全面收入表中確認。倘貸款存在浮動利率，則計量任何減值虧損的貼現率乃根據合約釐定的現行實際利率。在實際運作上，貴集團可能採用可觀察的市場價格根據工具的公平值計量減值。

倘在其後期間，減值虧損的金額減少，而該減少是可客觀地與確認減值後發生的事件有關連(例如債務人信貸評級改善)，則之前確認的減值虧損的撥回會於合併全面收入表中確認。

###### (b) 分類為可供出售的資產

貴集團於各報告期末評估是否存在客觀證據顯示一項財務資產或一組財務資產出現減值。就債務證券而言，貴集團採用上文(a)項所述標準。就分類為可供出售的股本投資而言，證券的公平值大幅或長期低於其成本，亦屬資產已出現減值的證據。倘可供出售財務資產出現任何此等跡象，其累計虧損(按收購成本與目前公平值的差額減去該財務資產先前已在損益確認的任何減值虧損計量)將從權益中扣除，並於獨立合併全面收入表內確認。股本工具於獨立合併全面收入表確認的減值虧損不會透過獨立合併全面收入表撥回。倘於其後期間，被分類為可供出售的債務工具的公平值增加，而該升幅可客觀地與減值虧損於損益確認後出現的事件有關，則減值虧損會於獨立合併全面收入表中撥回。

貿易及其他應收款項的減值測試於附註2.13說明。

倘自附屬公司收取的股息超出宣派股息期間該附屬公司的全面收入總額，或倘個別財務報表的投資賬面值超出合併財務報表所示被投資公司資產淨值(包括商譽)的賬面值，則於自該等投資收取股息時須對該等附屬公司的投資進行減值測試。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.13 貿易及其他應收款項

貿易應收款項為日常業務過程中就銷售商品或提供服務而應收客戶的金額。倘貿易及其他應收款項預期於一年或以內(或如屬較長時間，則以一般營運業務週期為準)可收回，則分類為流動資產，否則呈列為非流動資產。

貿易及其他應收款項初步以公平值確認，其後按實際利率法以攤銷成本扣除減值撥備計量。

##### 2.14 現金及現金等價物

於合併現金流量表內，現金及現金等價物包括手頭現金、銀行活期存款、其他原到期日為三個月或以內的短期高度流通投資及銀行透支。銀行透支於合併財務狀況表內流動負債的借貸列賬。

##### 2.15 股本

普通股分類為股本。與發行新股份或購股權直接有關的增量成本，均列入股權作為所得款項減值(扣除稅項)。

##### 2.16 貿易應付款項

貿易應付款項為於日常業務過程中向供應商購入貨品或服務的應付承擔。倘應付賬款乃於一年或以內(或如屬較長時間，則以一般營運業務週期為準)到期，則分類為流動負債，否則呈列為非流動負債。

貿易應付款項初步以公平值確認，其後按實際利率法以攤銷成本計量。

##### 2.17 借貸

借貸初步按公平值扣除所產生的交易成本確認。借貸隨後按攤銷成本入賬；所得款項(扣除交易成本)與贖回價值之間的任何差額以實際利率法於借貸期間於合併全面收入表中確認。

在貸款很有可能部分或全部提取的情況下，就設立貸款融資支付的費用乃確認為貸款的交易成本。在此情況下，該費用將遞延至提取貸款發生時。在並無跡象顯示該貸款很有可能部分或全部提取的情況下，該費用撥充資本作為流動資金服務的預付款項，並於其相關融資期間內予以攤銷。

除非 貴集團具有無條件權利將負債的結算遞延至報告期末起計最少12個月，否則借貸歸類為流動負債。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.18 即期及遞延所得稅

期內的稅項開支包括即期及遞延稅項。稅項於合併全面收入表中確認，惟倘稅項與在其他全面收入中確認或直接在權益中確認的項目有關則除外。在該情況下，稅項亦分別在其他全面收入中確認或直接在權益中確認。

即期所得稅開支按報告期末 貴集團經營並產生應課稅收入所在的國家已頒佈或實質頒佈的稅法計算。管理層定期評估報稅表中對有關須詮釋適用稅務規例的情況的立場。管理層亦根據預期須向稅務機關支付的數額建立適當的撥備。

遞延所得稅以負債法按資產及負債的稅基與財務報表所呈列的賬面值的暫時差額確認。然而，倘遞延所得稅源自初步確認交易(業務合併除外)的資產或負債，而交易時並不影響會計及應課稅損益，則遞延所得稅不會入賬。遞延所得稅採用報告期末前已頒佈或實質頒佈的稅率(及法例)釐定，預期該等稅率(及法例)在有關遞延所得稅資產變現或遞延所得稅負債獲清償時適用。

僅於未來應課稅溢利可以抵銷可動用暫時差額的情況下，遞延所得稅資產方會被確認。

遞延所得稅按於附屬公司的投資所產生的暫時差額作撥備，惟倘就遞延所得稅負債而言，撥回暫時差額的時間由 貴集團控制，而在可見將來不大可能撥回暫時差額則除外。

當有法定可強制執行權利將即期稅項資產與即期稅項負債抵銷，且遞延所得稅資產與負債涉及由同一稅務機關對應課稅實體或不同應課稅實體所徵收的所得稅，而實體有意以淨額基準結算結餘時，則可將遞延所得稅資產與負債互相抵銷。

##### 2.19 僱員福利

###### (a) 退休金責任

貴集團設立多個界定供款計劃。 貴集團對界定供款退休計劃的供款於產生時列支，並減去該等僱員因在供款全數歸屬前退出計劃而沒收的供款。計劃的資產乃與 貴集團的資產分開，由獨立管理的基金持有。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.19 僱員福利(續)

###### (b) 離職福利

貴集團在正常退休日期前解僱僱員或僱員自願接受離職以換取該等福利時支付離職福利。貴集團於其明確承諾根據具體正式計劃終止現職僱員的僱傭且不可能撤回承諾或就鼓勵僱員接受自願離職而提供離職福利時，確認離職福利。自報告期末起計逾12個月後到期應付的福利將折算至現值。

##### 2.20 撥備

當貴集團現時因過往事件而涉及法律或推定責任，而履行責任可能須耗用資源，且金額已被可靠估計時，則會確認撥備。

倘有多項同類責任，會整體考慮責任類別以釐定償付時可能耗用的資源。即使在同一責任類別所涉及任何一個項目相關的資源流出可能性極低，仍須確認撥備。

撥備按預期償付責任所需開支以除稅前比率(反映當時市場對該責任特定的貨幣時間值及風險的評估)的現值計量。隨時間產生的撥備增加會被確認為利息開支。

##### 2.21 收入確認

收入包括就貴集團日常業務過程中所銷售貨品及提供服務的已收或應收代價的公平值。收入經扣除退貨及折扣後呈列。

當收入金額能可靠計量、未來經濟利益可能流入有關實體以及符合下文所述貴集團各業務的特定條件時，貴集團將確認收入。

- (a) 提供電訊及相關服務的服務費收入於提供有關服務時確認。
- (b) 銷售系統及軟件的收入於產品擁有權的重大風險及回報已被轉讓時(一般與產品付運及擁有權移交客戶的時間相符)確認。
- (c) 許可費收入根據相關協議確認。
- (d) 利息收入採用實際利率法按時間比例確認。倘應收款項出現減值，則貴集團將其賬面值減至其可收回金額(即按工具的原訂實際利率貼現的估計未來現金流量)，並繼續解除貼現作為利息收入。減值貸款的利息收入採用原訂實際利率確認。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 2. 主要會計政策概要(續)

##### 2.22 租賃

出租人保留擁有權的大部分風險及回報的租賃會被分類為經營租賃。根據經營租賃支付的款項(扣除自出租人收取的任何租金優惠)，以直線法按租期在合併全面收入表扣除。

貴集團租賃若干物業、廠房及設備。貴集團已取得物業、廠房及設備所有權絕大部分風險及回報的租賃乃歸類為融資租賃。融資租賃於租賃開始時按所租賃物業、廠房及設備的公平值與最低租賃付款的現值兩者中較低者予以資本化。

每項租賃付款在負債及融資費用之間分配，以就融資結餘額達致一個固定比率。相應的租金負債扣除融資費用列入短期及長期應付款項。財務成本的利息成分於租賃期內於合併全面收入表內扣除，以就各期間的負債餘額制定固定的定期利率。根據融資租賃購入的物業、廠房及設備於資產的可使用年期與租賃期兩者中較短者予以折舊。

##### 2.23 派息

分派予貴公司股東的股息在股息獲得貴公司股東批准期間於貴集團的財務報表中確認為負債。

#### 3. 金融風險管理

##### 3.1 金融風險因素

貴集團活動面臨各種金融風險：市場風險(包括外匯風險、價格風險、現金流量及公平值利率風險)、信貸風險及流動資金風險。貴集團的整體風險管理計劃專注於金融市場的不可預測性，並致力降低對貴集團財務表現的潛在不利影響。

##### (a) 市場風險

##### (i) 外匯風險

於有關期間，貴集團產生收入的業務絕大部分以港元(貴公司的功能貨幣及貴集團的呈列貨幣)進行交易。因此，貴集團並無任何重大外匯風險。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

3. 金融風險管理(續)

3.1 金融風險因素(續)

(a) 市場風險(續)

(ii) 價格風險

股本價格風險指因股本指數水平及個別證券價值變動導致證券公平值下跌的風險。貴集團面臨投資分類為可供出售財務資產(附註16)及指定為按公平值透過損益列賬的財務資產(附註18)產生的價格風險。

下表列示在所有其他變數維持不變且未計入任何稅項影響前的情況下，按於報告期末的投資賬面值計算，其公平值每變動5%的敏感度。

|                          | 投資的賬面值<br>千港元     | 除所得稅前溢利<br>增加/(減少)<br>千港元 | 股本增加/(減少)<br>千港元  |
|--------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|
| 於二零零九年十二月三十一日            |                   |                           |                   |
| 非上市投資，按公平值               |                   |                           |                   |
| — 可供出售財務資產               |                   |                           |                   |
| 公平值增加5%                  | 227               | —                         | 227               |
| 公平值減少5%                  | (227)             | —                         | (227)             |
|                          | <u>          </u> | <u>          </u>         | <u>          </u> |
| 於二零一零年十二月三十一日            |                   |                           |                   |
| 非上市投資，按公平值               |                   |                           |                   |
| — 指定為按公平值透過損益<br>列賬的財務資產 |                   |                           |                   |
| 公平值增加5%                  | 160               | 160                       | —                 |
| 公平值減少5%                  | (160)             | (160)                     | —                 |
|                          | <u>          </u> | <u>          </u>         | <u>          </u> |
| 於二零一一年六月三十日              |                   |                           |                   |
| 非上市投資，按公平值               |                   |                           |                   |
| — 指定為按公平值透過損益<br>列賬的財務資產 |                   |                           |                   |
| 公平值增加5%                  | 162               | 162                       | —                 |
| 公平值減少5%                  | (162)             | (162)                     | —                 |
|                          | <u>          </u> | <u>          </u>         | <u>          </u> |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

3. 金融風險管理(續)

3.1 金融風險因素(續)

(a) 市場風險(續)

(iii) 現金流量及公平值利率風險

貴集團公平值利率風險主要與定息借貸有關，而貴集團現金流量利率風險主要與浮息借貸有關。貴集團的政策為將其借貸維持在浮息利率，以盡量降低公平值利率風險。貴集團現金流量利率風險主要集中於因貴集團以港元計值的銀行借貸產生的港元最優惠利率波動。

由於管理層認為現金流量及公平值利率風險對貴集團而言並不重大，故貴集團目前並無就有關風險制定正式的利率對沖政策。管理層持續監控貴集團面臨的風險，並將於必要時考慮進行利率風險對沖。

下表列示在所有其他變數維持不變的情況下，貴集團除所得稅前溢利(透過對銀行借貸的影響)及貴集團股本對利率可能出現合理變動時的敏感度。

|         | 利率<br>增加/(減少)<br>% | 除所得<br>稅前溢利<br>增加/(減少)<br>千港元 | 股本<br>增加/(減少)<br>千港元 |
|---------|--------------------|-------------------------------|----------------------|
| 於二零零九年  |                    |                               |                      |
| 十二月三十一日 |                    |                               |                      |
| 港元      | 5                  | (45)                          | (45)                 |
| 港元      | (5)                | 45                            | 45                   |
|         | <u>          </u>  | <u>          </u>             | <u>          </u>    |
| 於二零一零年  |                    |                               |                      |
| 十二月三十一日 |                    |                               |                      |
| 港元      | 5                  | (76)                          | (76)                 |
| 港元      | (5)                | 76                            | 76                   |
|         | <u>          </u>  | <u>          </u>             | <u>          </u>    |
| 於二零一一年  |                    |                               |                      |
| 六月三十日   |                    |                               |                      |
| 港元      | 5                  | (36)                          | (36)                 |
| 港元      | (5)                | 36                            | 36                   |
|         | <u>          </u>  | <u>          </u>             | <u>          </u>    |

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 3. 金融風險管理(續)

##### 3.1 金融風險因素(續)

###### (b) 信貸風險

貴集團定期檢討其貿易應收款項的可收回金額，以確保及早對交易對方的潛在信貸風險作出管理，並對可能欠款計提充足撥備。此外，貴集團持續監察應收款項結餘，其面對的壞賬風險並不重大。

貴集團其他財務資產包括其他應收款項、應收關連公司款項、抵押銀行存款以及現金及銀行結餘，該等財務資產的信貸風險源自因交易對方違約，其最大風險相等於該等工具的賬面值。

於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，由於貴集團貿易應收款項的24%及66%、22%及68%，以及22%及66%分別為應收貴集團最大客戶及貴集團五大客戶的款項，故貴集團擁有若干集中信貸風險。有關貴集團面臨的貿易及其他應收款項所產生的信貸風險的其他定量數據，已於附註17中披露。

###### (c) 流動資金風險

董事局須為流動資金風險管理承擔最終責任。貴集團透過維持足夠儲備及儲備借貸融資，並持續監察預測及實際現金流量以及配合財務資產及負債到期的情況以管理流動資金風險。

下表分析貴集團的財務負債，並根據報告期末至合約到期日餘下期間按有關到期日進行分組。表內所披露的金額為合約未貼現付款。由於貼現的影響並不重大，故於12個月內到期的結餘相等於其賬面值。

特別是就定期貸款而言，倘其載有須按要求還款的條款，而有關條款可由銀行以其全權酌情權行使，則分析會顯示根據貴集團須付款的最早期間釐定的現金流出，猶如貸方會援引即時催收貸款的無條件權利。其他銀行借貸到期分析根據既定還款日期而編製。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

3. 金融風險管理(續)

3.1 金融風險因素(續)

(c) 流動資金風險(續)

|                   | 按要求或<br>於一年內<br>千港元 | 超過一年<br>但於五年內<br>千港元 | 總計<br>千港元     |
|-------------------|---------------------|----------------------|---------------|
| 於二零零九年十二月三十一日     |                     |                      |               |
| 貿易應付款項            | 1,138               | —                    | 1,138         |
| 計入其他應付款項的財務負債     | 18,864              | —                    | 18,864        |
| 借貸                |                     |                      |               |
| —銀行透支             | 1,687               | —                    | 1,687         |
| —受限於須按要求還款條款的定期貸款 | 18,372              | —                    | 18,372        |
| —融資租賃負債           | 1,495               | 812                  | 2,307         |
|                   | <u>41,556</u>       | <u>812</u>           | <u>42,368</u> |
| 於二零一零年十二月三十一日     |                     |                      |               |
| 貿易應付款項            | 815                 | —                    | 815           |
| 計入其他應付款項的財務負債     | 18,671              | —                    | 18,671        |
| 借貸                |                     |                      |               |
| —銀行透支             | 357                 | —                    | 357           |
| —受限於須按要求還款條款的定期貸款 | 20,702              | —                    | 20,702        |
| —融資租賃負債           | 902                 | 246                  | 1,148         |
|                   | <u>41,447</u>       | <u>246</u>           | <u>41,693</u> |
| 於二零一一年六月三十日       |                     |                      |               |
| 貿易應付款項            | 442                 | —                    | 442           |
| 計入其他應付款項的財務負債     | 9,578               | —                    | 9,578         |
| 借貸                |                     |                      |               |
| —受限於須按要求還款條款的定期貸款 | 16,043              | —                    | 16,043        |
| —融資租賃負債           | 232                 | 203                  | 435           |
|                   | <u>26,295</u>       | <u>203</u>           | <u>26,498</u> |

下表概述附有須按要求還款條款的定期貸款的到期分析，此乃根據貸款協議所載的協定還款時間表作出。經計及貴集團的財務狀況，貴公司董事並不認為銀行將可能行使要求即時還款的酌情權。貴公司董事相信，有關定期貸款將會根據貸款協議所載的既定還款日期償還。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

3. 金融風險管理(續)

3.1 金融風險因素(續)

(c) 流動資金風險(續)

|                         | 按要求或<br>於一年內<br>千港元 | 超過一年<br>但於五年內<br>千港元 | 總計<br>千港元 |
|-------------------------|---------------------|----------------------|-----------|
| 於二零零九年十二月三十一日           |                     |                      |           |
| 借貸－受限於須按要求還款<br>條款的定期貸款 | 10,084              | 8,288                | 18,372    |
| 於二零一零年十二月三十一日           |                     |                      |           |
| 借貸－受限於須按要求還款<br>條款的定期貸款 | 7,883               | 12,819               | 20,702    |
| 於二零一一年六月三十日             |                     |                      |           |
| 借貸－受限於須按要求還款<br>條款的定期貸款 | 5,348               | 10,695               | 16,043    |

3.2 資本風險管理

貴集團管理資本旨在保障 貴集團持續經營的能力，以為股東提供回報及為其他利益相關者提供利益，並推持最佳資本架構以減低資本成本。

為維持或調整資本架構， 貴集團可調整派付予股東的股息金額、發行新股份、籌集新的債務融資或出售資產以減少債務。

貴集團以資產負債比率監察資本。該比率以債務淨額除以資本總額計算。債務淨額以債務總額(包括合併財務狀況表所列的貿易及其他應付款項以及借貸)減現金及現金等價物計算。資本總額以權益所有組成部分(包括合併財務狀況表所列的股本、股份溢價、匯兌儲備、可供出售投資重估儲備及保留溢利)加債務淨額計算。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 3. 金融風險管理(續)

##### 3.2 資本風險管理(續)

貴集團的資產負債比率如下：

|            | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 債務總額       | 43,061                   | 41,160                   | 26,217                 |
| 減：現金及現金等價物 | (22,612)                 | (26,633)                 | (17,119)               |
| 債務淨額       | 20,449                   | 14,527                   | 9,098                  |
| 權益總額       | 42,996                   | 37,420                   | 45,562                 |
| 資本總額       | 63,445                   | 51,947                   | 54,660                 |
| 資產負債比率     | 32%                      | 28%                      | 17%                    |

##### 3.3 公平值估計

在活躍市場買賣的金融工具的公平值乃按報告期末的市場報價計算。就 貴集團所持財務資產所用市場報價為現行買入價。

貿易應收款項及應付款項的賬面值扣除減值撥備乃與其公平值合理相若。就披露而言，財務負債的公平值乃以未來合約現金流量按 貴集團可獲取的同類金融工具的現有市場利率貼現作出估計。

貴集團已就財務狀況表中按公平值計量的金融工具，採納香港財務報告準則第7號的修訂本，而該修訂本規定須根據以下公平值計量級別的層次進行公平值計量披露：

- 相同資產或負債在活躍市場中的報價(未經調整)(第一層)。
- 第一層中的資產或負債的市場報價以外的直接(即價格)或間接(即源自價格)可觀察數值(第二層)。
- 資產或負債並非以可觀察市場數據為基準的數值(即不可觀察數值)(第三層)。

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

3. 金融風險管理 (續)

3.3 公平值估計 (續)

下表列示 貴集團於二零零九年十二月三十一日按公平值計量的資產及負債。

|            | 第一層<br>千港元 | 第二層<br>千港元   | 第三層<br>千港元 | 總計<br>千港元    |
|------------|------------|--------------|------------|--------------|
| <b>資產</b>  |            |              |            |              |
| 可供出售財務資產   |            |              |            |              |
| — ● 單位信託基金 | —          | 4,538        | —          | 4,538        |
|            | <u>—</u>   | <u>4,538</u> | <u>—</u>   | <u>4,538</u> |

下表列示 貴集團於二零一零年十二月三十一日按公平值計量的資產及負債。

|               | 第一層<br>千港元 | 第二層<br>千港元   | 第三層<br>千港元 | 總計<br>千港元    |
|---------------|------------|--------------|------------|--------------|
| <b>資產</b>     |            |              |            |              |
| 指定為按公平值透過損益   |            |              |            |              |
| 列賬的財務資產       |            |              |            |              |
| — 指定為按公平值透過損益 |            |              |            |              |
| 列賬的 ● 投資      | —          | 3,199        | —          | 3,199        |
|               | <u>—</u>   | <u>3,199</u> | <u>—</u>   | <u>3,199</u> |

下表載列 貴集團於二零一一年六月三十日按公平值計量的資產及負債。

|               | 第一層<br>千港元 | 第二層<br>千港元   | 第三層<br>千港元 | 總計<br>千港元    |
|---------------|------------|--------------|------------|--------------|
| <b>資產</b>     |            |              |            |              |
| 指定為按公平值透過損益   |            |              |            |              |
| 列賬的財務資產       |            |              |            |              |
| — 指定為按公平值透過損益 |            |              |            |              |
| 列賬的 ● 投資      | —          | 3,232        | —          | 3,232        |
|               | <u>—</u>   | <u>3,232</u> | <u>—</u>   | <u>3,232</u> |

於有關期間，第一層與第二層之間並無公平值計量轉撥，亦無轉至或轉出第三層。

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

3. 金融風險管理 (續)

3.4 金融工具分類

各類金融工具於報告期末的賬面值如下：

|                    | 於<br>二零零九年<br>十二月<br>三十一日<br>千港元 | 於<br>二零一零年<br>十二月<br>三十一日<br>千港元 | 於<br>二零一一年<br>六月<br>三十日<br>千港元 |
|--------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>財務資產</b>        |                                  |                                  |                                |
| 指定為按公平值透過損益列賬的財務資產 | —                                | 3,199                            | 3,232                          |
| 可供出售財務資產           | 4,538                            | —                                | —                              |
| 貸款及應收款項：           |                                  |                                  |                                |
| — 貿易應收款項           | 24,898                           | 28,542                           | 25,382                         |
| — 計入其他應收款項的財務資產    | 4,717                            | 4,343                            | 2,828                          |
| — 應收關連公司款項         | 16,435                           | 2,028                            | 8,413                          |
| — 抵押銀行存款           | 2,362                            | 3,567                            | 3,572                          |
| — 現金及銀行結餘          | 22,612                           | 26,633                           | 17,119                         |
|                    | <u>75,562</u>                    | <u>68,312</u>                    | <u>60,546</u>                  |
| <b>財務負債</b>        |                                  |                                  |                                |
| 按攤銷成本：             |                                  |                                  |                                |
| — 貿易應付款項           | 1,138                            | 815                              | 442                            |
| — 計入其他應付款項的財務負債    | 18,864                           | 18,671                           | 9,578                          |
| — 借貸               | 20,850                           | 20,181                           | 14,945                         |
|                    | <u>40,852</u>                    | <u>39,667</u>                    | <u>24,965</u>                  |

4. 重要會計估計及判斷

貴集團會持續對估計及判斷作出評估，而估計及判斷乃根據過往經驗及其他因素（包括對未來事件所作出並相信在有關情況下屬合理的預期）而作出。

貴集團對未來作出估計及假設，而所得的會計估計實際上難以等同於有關實際結果。下文論述存有重大風險導致須對下一個財政年度的資產及負債賬面值作出重大調整的估計及假設。

所得稅

貴集團須繳納香港所得稅。於釐定所得稅撥備數額時須作出重大判斷。於日常業務過程中有若干未能確定最終稅項的交易及計算。貴集團根據對額外稅項是否將會到期的估計，確認預期稅項審計事宜的負債。倘該等事宜的最終稅項結果與初步記錄的金額不同，有關差額將影響作出釐定的期間內即期所得稅及遞延所得稅的撥備。

## A. 財務資料 (續)

### 財務資料附註 (續)

#### 4. 重要會計估計及判斷 (續)

##### 貿易及其他應收款項的估計可收回性

貴集團的管理層根據應收款項可收回性的持續評估，釐定貿易及其他應收款項的減值撥備。是項評估乃基於 貴集團客戶及其他債務人的信貸歷史，以及現行市場狀況，並須運用判斷及估計作出。管理層於報告期末重新評估貿易及其他應收款項的減值撥備。

##### 軟件開發成本資本化減值

釐定軟件開發成本資本化是否減值須估計軟件開發成本資本化按使用價值釐定的可收回金額。計算使用價值要求 貴集團估計來自軟件開發成本資本化的預期未來現金流量及計算現值的合適折現率。於報告期末， 貴集團就軟件開發成本資本化進行減值審閱評估，於有關期間並無作出減值支出。

##### 物業、廠房及設備的可使用年期及剩餘價值

管理層釐定其物業、廠房及設備的剩餘價值、可使用年期及有關折舊費用。此估計乃根據對性質及功能相若的物業、廠房及設備的實際剩餘價值及可使用年期的過往經驗而作出，可能會因技術創新及競爭對手的激烈競爭而出現重大變動，倘剩餘價值或可使用年期低於預先估計，則會導致折舊開支增加及／或撤銷或撇減技術陳舊資產。

#### 5. 分部資料及收入

貴公司董事審閱 貴集團的內部財務呈報及其他資料，同時亦獲取其他相關外部資料以評估表現並分配資源，且經營分部乃參考該等資料進行確定。

可呈報經營分部主要從下列香港業務單位產生收入：

- (a) 外判呼入客戶聯絡服務；
- (b) 外判呼出客戶聯絡服務；
- (c) 人員派遣服務；
- (d) 客戶聯絡服務中心設備管理服務；及
- (e) 「其他」分部主要包括許可費及銷售系統及軟件。

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

5. 分部資料及收入 (續)

於有關期間就可呈報分部而提供予董事局的分部資料如下：

截至二零零九年十二月三十一日止年度

|                 | 外判呼入<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元 | 外判呼出<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元 | 人員派遣<br>服務<br>千港元 | 客戶聯絡<br>服務中心<br>設備管理<br>服務<br>千港元 | 其他<br>千港元    | 總計<br>千港元      |
|-----------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------------|--------------|----------------|
| 分部收入            | <u>12,564</u>             | <u>68,484</u>             | <u>83,734</u>     | <u>24,503</u>                     | <u>1,347</u> | <u>190,632</u> |
| 分部業績            | 1,067                     | 16,372                    | 7,981             | 7,663                             | 632          | 33,715         |
| 折舊及攤銷           | <u>1,017</u>              | <u>1,700</u>              | <u>—</u>          | <u>2,839</u>                      | <u>—</u>     | <u>5,556</u>   |
| 分部總資產           | <u>2,021</u>              | <u>13,040</u>             | <u>8,814</u>      | <u>9,211</u>                      | <u>394</u>   | <u>33,480</u>  |
| 分部總資產包括：        |                           |                           |                   |                                   |              |                |
| 添置非流動資產(金融工具除外) | <u>622</u>                | <u>1,865</u>              | <u>—</u>          | <u>3,164</u>                      | <u>—</u>     | <u>5,651</u>   |
| 分部負債總額          | <u>931</u>                | <u>8,086</u>              | <u>5,002</u>      | <u>693</u>                        | <u>—</u>     | <u>14,712</u>  |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

5. 分部資料及收入 (續)

截至二零一零年十二月三十一日止年度

|                 | 外判呼入<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元 | 外判呼出<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元 | 人員派遣<br>服務<br>千港元 | 客戶聯絡<br>服務中心<br>設備管理<br>服務<br>千港元 | 其他<br>千港元  | 總計<br>千港元      |
|-----------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------------|------------|----------------|
| 分部收入            | <u>8,890</u>              | <u>70,577</u>             | <u>87,994</u>     | <u>23,175</u>                     | <u>511</u> | <u>191,147</u> |
| 分部業績            | 599                       | 14,983                    | 7,848             | 5,193                             | 511        | 29,134         |
| 折舊及攤銷           | 949                       | 1,632                     | —                 | 2,716                             | —          | 5,297          |
| 商譽減值            | <u>—</u>                  | <u>—</u>                  | <u>—</u>          | <u>84</u>                         | <u>—</u>   | <u>84</u>      |
| 分部總資產           | <u>1,847</u>              | <u>15,989</u>             | <u>8,615</u>      | <u>7,918</u>                      | <u>905</u> | <u>35,274</u>  |
| 分部總資產包括：        |                           |                           |                   |                                   |            |                |
| 添置非流動資產(金融工具除外) | <u>330</u>                | <u>988</u>                | <u>—</u>          | <u>1,678</u>                      | <u>—</u>   | <u>2,996</u>   |
| 分部負債總額          | <u>525</u>                | <u>6,992</u>              | <u>5,117</u>      | <u>888</u>                        | <u>—</u>   | <u>13,522</u>  |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

5. 分部資料及收入 (續)

截至二零一一年六月三十日止期間

|                             | 外判呼入<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元 | 外判呼出<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元 | 人員派遣<br>服務<br>千港元 | 客戶聯絡<br>服務中心<br>設備管理<br>服務<br>千港元 | 其他<br>千港元 | 總計<br>千港元 |
|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|
| 分部收入                        | 4,010                     | 31,794                    | 41,227            | 12,365                            | —         | 89,396    |
| 分部業績                        | 210                       | 6,499                     | 4,670             | 3,377                             | —         | 14,756    |
| 折舊及攤銷                       | 505                       | 882                       | —                 | 1,462                             | —         | 2,849     |
| 分部總資產                       | 1,135                     | 14,281                    | 8,414             | 7,823                             | 905       | 32,558    |
| 分部總資產包括：<br>添置非流動資產(金融工具除外) | 195                       | 584                       | —                 | 991                               | —         | 1,770     |
| 分部負債總額                      | 437                       | 4,410                     | 1,834             | 188                               | —         | 6,869     |

截至二零一零年六月三十日止期間

|                             | 外判呼入<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元<br>(未經審核) | 外判呼出<br>客戶聯絡<br>服務<br>千港元<br>(未經審核) | 人員派遣<br>服務<br>千港元<br>(未經審核) | 客戶聯絡<br>服務中心<br>設備管理<br>服務<br>千港元<br>(未經審核) | 其他<br>千港元<br>(未經審核) | 總計<br>千港元<br>(未經審核) |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---|---------------------|---------------------|
| 分部收入                        | 3,831                               | 31,674                              | 41,212                      | 11,320                                      | 313                 | 88,350              |
| 分部業績                        | 360                                 | 7,896                               | 4,735                       | 2,988                                       | 313                 | 16,292              |
| 折舊及攤銷                       | 488                                 | 812                                 | —                           | 1,337                                       | —                   | 2,637               |
| 分部總資產                       | 1,657                               | 12,968                              | 7,631                       | 5,659                                       | 707                 | 28,622              |
| 分部總資產包括：<br>添置非流動資產(金融工具除外) | 136                                 | 407                                 | —                           | 691   | —                   | 1,234               |
| 分部負債總額                      | 479                                 | 6,064                               | 3,567                       | 854   | —                   | 10,964              |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

5. 分部資料及收入 (續)

於有關期間並無分部間銷售。向 貴公司董事呈報的來自外界人士的收入按與全面收入表一致的方式計量。

分部業績與除所得稅前溢利的對賬如下：

|            | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 可呈報分部的分部業績 | 33,083                               | 28,623                               | 15,979                                       | 14,756                             |
| 其他分部業績     | 632                                  | 511                                  | 313  | —                                  |
| 分部總額       | 33,715                               | 29,134                               | 16,292                                       | 14,756                             |
| 其他收入       | 407                                  | 271                                  | 223  | 171                                |
| 其他收入       | 2,501                                | 1,318                                | 141  | 33                                 |
| 折舊及攤銷      | (207)                                | (365)                                | (189)  | (67)                               |
| 財務費用       | (1,114)                              | (1,628)                              | (814)  | (730)                              |
| 企業及其他未分配開支 | (15,145)                             | (12,413)                             | (5,853)                                      | (4,160)                            |
| 除所得稅前溢利    | <u>20,157</u>                        | <u>16,317</u>                        | <u>9,800</u>                                 | <u>10,003</u>                      |

向 貴公司董事呈報的總資產金額乃按與財務報表一致的方式計量。該等資產乃根據分部營運進行分配。

附錄一

會計師報告

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

5. 分部資料及收入 (續)

可呈報分部資產與總資產的對賬如下：

|                        | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 可呈報分部的分部資產             | 33,480                               | 35,274                               | 28,622                                       | 32,558                             |
| 未分配：                   |                                      |                                      |  |                                    |
| 物業、廠房及設備               | 3,023                                | 3,614                                | 3,038  | 3,267                              |
| 指定為按公平值透過損益列賬的<br>財務資產 | —                                    | 3,199                                | 3,130  | 3,232                              |
| 可供出售財務資產               | 4,538                                | —                                    | —  | —                                  |
| 企業及其他未分配資產             | 46,567                               | 37,204                               | 47,475                                       | 35,280                             |
| <b>財務狀況表列報的總資產</b>     | <b>87,608</b>                        | <b>79,291</b>                        | <b>82,265</b>                                | <b>74,337</b>                      |

向 貴公司董事呈報的負債總額金額乃按與財務報表一致的方式計量。該等負債乃根據分部營運進行分配。

可呈報分部負債與負債總額的對賬如下：

|                     | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 可呈報分部的分部負債          | 14,712                               | 13,522                               | 10,964                                       | 6,869                              |
| 未分配：                |                                      |                                      |  |                                    |
| 遞延所得稅負債             | 67                                   | 53                                   | 90   | 233                                |
| 即期所得稅負債             | 1,484                                | 658                                  | 3,076  | 2,325                              |
| 流動借貸                | 20,047                               | 19,953                               | 14,925                                       | 14,755                             |
| 非流動借貸               | 803                                  | 228                                  | 266  | 190                                |
| 企業及其他未分配負債          | 7,499                                | 7,457                                | 2,455  | 4,403                              |
| <b>財務狀況表列報的負債總額</b> | <b>44,612</b>                        | <b>41,871</b>                        | <b>31,776</b>                                | <b>28,775</b>                      |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

5. 分部資料及收入 (續)

來自全部服務的收入分析如下：

按類別劃分的收入分析

|                       | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 銷售系統及軟件               | 953                                  | —                                    | —  | —                                  |
| 許可費收入                 | 394                                  | 511                                  | 313  | —                                  |
| 來自提供電訊及相關<br>服務的服務費收入 | 189,285                              | 190,636                              | 88,037                                       | 89,396                             |
|                       | <u>190,632</u>                       | <u>191,147</u>                       | <u>88,350</u>                                | <u>89,396</u>                      |

貴公司於開曼群島註冊，而 貴集團主要業務位於香港。於有關期間， 貴集團來自外界客戶的收入絕大部分源於香港（ 貴集團營運附屬公司的所屬地）。 貴集團所有非流動資產均位於香港。

主要客戶的資料

來自各佔 貴集團總收入10%或以上的主要客戶的收入載列如下：

|     | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-----|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 客戶A | 69,721                               | 66,591                               | 32,724                                       | 31,292                             |
| 客戶B | 20,650                               | 20,211                               | 不適用 <sup>1</sup>                             | 10,223                             |
|     | <u>90,371</u>                        | <u>86,802</u>                        | <u>32,724</u>                                | <u>41,515</u>                      |

<sup>1</sup> 相應收入並非佔 貴集團總收入10%或以上。

附錄一

會計師報告

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

6. 其他收入

|           | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-----------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 管理費收入     | 182                                  | 200                                  | 148  | 164                                |
| 銀行存款的利息收入 | 84                                   | 5                                    | —  | 7                                  |
| 雜項收入      | 141                                  | 66                                   | 75   | —                                  |
|           | <u>407</u>                           | <u>271</u>                           | <u>223</u>                                   | <u>171</u>                         |

7. 其他收益－淨額

|                                       | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 指定為按公平值透過損益列賬的<br>財務資產—公平值<br>(虧損)/收入 | —                                    | (142)                                | (211)  | 33                                 |
| 外匯收益淨額                                | —                                    | 1,108                                | —  | —                                  |
| 出售附屬公司的虧損(附註27)                       | (136)                                | —                                    | —  | —                                  |
| 收購一間附屬公司的收入<br>(附註28(ii))             | 2,637                                | —                                    | —  | —                                  |
| 出售可供出售投資時<br>由權益重新分類<br>至損益的累計收入      | —                                    | 352                                  | 352  | —                                  |
|                                       | <u>2,501</u>                         | <u>1,318</u>                         | <u>141</u>                                   | <u>33</u>                          |

附錄一

會計師報告

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

8. 僱員福利開支

|                      | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 薪金及補貼                | 142,724                              | 144,696                              | 62,577                                       | 63,780                             |
| 退休金成本－界定供款計劃         | 5,965                                | 6,464                                | 3,190  | 3,272                              |
| 僱員福利開支總額<br>(包括董事薪酬) | 148,689                              | 151,160                              | 65,767                                       | 67,052                             |
| 減：於遞延開發成本內<br>資本化的金額 | (2,092)                              | (2,425)                              | (1,192)                                      | (1,259)                            |
|                      | <u>146,597</u>                       | <u>148,735</u>                       | <u>64,575</u>                                | <u>65,793</u>                      |

(a) 董事及高級管理層酬金

截至二零零九年十二月三十一日止年度 貴公司各董事的酬金載列如下：

| 董事姓名           | 袍金<br>千港元  | 薪金<br>千港元    | 酌情花紅<br>千港元 | 其他福利<br>千港元 | 退休金<br>計劃的<br>僱主供款<br>千港元 | 總計<br>千港元    |
|----------------|------------|--------------|-------------|-------------|---------------------------|--------------|
| <b>執行董事</b>    |            |              |             |             |                           |              |
| 凌焯鑫先生          | 180        | 588          | 205         | 372         | 12                        | 1,357        |
| 黃偉漢先生          | 240        | 960          | 250         | —           | 12                        | 1,462        |
| 張敏儀女士          | 180        | 960          | 400         | —           | 48                        | 1,588        |
| 孫福開先生          | —          | 438          | 138         | —           | 12                        | 588          |
| <b>獨立非執行董事</b> |            |              |             |             |                           |              |
| 馮潤江先生          | —          | —            | —           | —           | —                         | —            |
| 王錫基先生          | —          | —            | —           | —           | —                         | —            |
| 顏志强先生          | —          | —            | —           | —           | —                         | —            |
|                | <u>600</u> | <u>2,946</u> | <u>993</u>  | <u>372</u>  | <u>84</u>                 | <u>4,995</u> |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

8. 僱員福利開支(續)

(a) 董事及高級管理層酬金(續)

截至二零一零年十二月三十一日止年度 貴公司各董事的酬金載列如下：

| 董事姓名           | 袍金<br>千港元  | 薪金<br>千港元    | 酌情花紅<br>千港元  | 其他福利<br>千港元 | 退休金<br>計劃的<br>僱主供款<br>千港元 | 總計<br>千港元    |
|----------------|------------|--------------|--------------|-------------|---------------------------|--------------|
| <b>執行董事</b>    |            |              |              |             |                           |              |
| 凌焯鑫先生          | 100        | 1,087        | 795          | 93          | 12                        | 2,087        |
| 黃偉漢先生          | 100        | 1,268        | 750          | —           | 12                        | 2,130        |
| 張敏儀女士          | 100        | 1,180        | 500          | —           | 59                        | 1,839        |
| 孫福開先生          | —          | 474          | 98           | —           | 12                        | 584          |
| <b>獨立非執行董事</b> |            |              |              |             |                           |              |
| 馮潤江先生          | —          | —            | —            | —           | —                         | —            |
| 王錫基先生          | —          | —            | —            | —           | —                         | —            |
| 顏志强先生          | —          | —            | —            | —           | —                         | —            |
|                | <u>300</u> | <u>4,009</u> | <u>2,143</u> | <u>93</u>   | <u>95</u>                 | <u>6,640</u> |

截至二零一零年六月三十日止期間 貴公司各董事的酬金載列如下：

| 董事姓名           | 袍金<br>千港元<br>(未經審核) | 薪金<br>千港元<br>(未經審核) | 酌情花紅<br>千港元<br>(未經審核) | 其他福利<br>千港元<br>(未經審核) | 退休金<br>計劃的<br>僱主供款<br>千港元<br>(未經審核) | 總計<br>千港元<br>(未經審核) |
|----------------|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------|
| <b>執行董事</b>    |                     |                     |                       |                       |                                     |                     |
| 凌焯鑫先生          | —                   | 487                 | 545                   | 93                    | 6                                   | 1,131               |
| 黃偉漢先生          | —                   | 620                 | 500                   | —                     | 6                                   | 1,126               |
| 張敏儀女士          | —                   | 580                 | 250                   | —                     | 29                                  | 859                 |
| 孫福開先生          | —                   | 234                 | 30                    | —                     | 6                                   | 270                 |
| <b>獨立非執行董事</b> |                     |                     |                       |                       |                                     |                     |
| 馮潤江先生          | —                   | —                   | —                     | —                     | —                                   | —                   |
| 王錫基先生          | —                   | —                   | —                     | —                     | —                                   | —                   |
| 顏志强先生          | —                   | —                   | —                     | —                     | —                                   | —                   |
|                | <u>—</u>            | <u>1,921</u>        | <u>1,325</u>          | <u>93</u>             | <u>47</u>                           | <u>3,386</u>        |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

8. 僱員福利開支 (續)

(a) 董事及高級管理層酬金 (續)

截至二零一一年六月三十日止期間 貴公司各董事的酬金載列如下：

| 董事姓名           | 袍金<br>千港元 | 薪金<br>千港元    | 酌情花紅<br>千港元 | 其他福利<br>千港元 | 退休金<br>計劃的<br>僱主供款<br>千港元 | 總計<br>千港元    |
|----------------|-----------|--------------|-------------|-------------|---------------------------|--------------|
| <b>執行董事</b>    |           |              |             |             |                           |              |
| 凌紹鑫先生          | —         | 600          | 250         | —           | 6                         | 856          |
| 黃偉漢先生          | —         | 648          | 250         | —           | 6                         | 904          |
| 張敏儀女士          | —         | 600          | 250         | —           | 30                        | 880          |
| 孫福開先生          | —         | 244          | 30          | —           | 6                         | 280          |
| <b>獨立非執行董事</b> |           |              |             |             |                           |              |
| 馮潤江先生          | —         | —            | —           | —           | —                         | —            |
| 王錫基先生          | —         | —            | —           | —           | —                         | —            |
| 顏志強先生          | —         | —            | —           | —           | —                         | —            |
|                | <u>—</u>  | <u>2,092</u> | <u>780</u>  | <u>—</u>    | <u>48</u>                 | <u>2,920</u> |

(b) 五名最高薪人士

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二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月， 貴集團五名最高薪人士如下：

|       | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間 |
|-------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| 貴公司董事 | 3                             | 3                             | 3                                     | 3                           |
| 非董事人士 | 2                             | 2                             | 2                                     | 2                           |
|       | <u>5</u>                      | <u>5</u>                      | <u>5</u>                              | <u>5</u>                    |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

8. 僱員福利開支 (續)

(b) 五名最高薪人士 (續)

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二零一零年及二零一一年六月三十日止六個月，已付 貴公司五名最高薪人士中的董事的酬金詳情已載於上文附註(a)。已付餘下非董事人士的酬金詳情如下：

|                             | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 基本薪金、住房津貼、<br>其他津貼<br>及實物利益 | 1,296                                | 1,356                                | 651  | 603                                |
| 花紅                          | 160                                  | 135                                  | —  | —                                  |
|                             | <u>1,456</u>                         | <u>1,491</u>                         | <u>651</u>                                   | <u>603</u>                         |

上述最高薪非董事人士各自的酬金均低於1,000,000港元。

於有關期間， 貴集團並無向 貴公司任何董事或五名最高薪人士(包括董事及僱員)支付任何酬金，作為加入或於加入 貴集團後的獎勵或離職補償。概無 貴公司董事於有關期間放棄任何酬金。

9. 財務費用

|                           | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 須於五年內悉數償還的<br>銀行借貸及銀行透支利息 | 906                                  | 1,515                                | 746  | 713                                |
| 融資租賃利息                    | 208                                  | 113                                  | 68   | 17                                 |
|                           | <u>1,114</u>                         | <u>1,628</u>                         | <u>814</u>                                   | <u>730</u>                         |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

10. 除所得稅前溢利

|                     | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 除所得稅前溢利             |                                      |                                      |  |                                    |
| 已扣除／(計入)下列各項：       |                                      |                                      |  |                                    |
| 折舊及攤銷               |                                      |                                      |  |                                    |
| 自有物業、廠房及設備折舊        | 2,578                                | 2,073                                | 1,041  | 1,347                              |
| 租賃物業、廠房及設備折舊        | 1,564                                | 1,648                                | 820  | 477                                |
| 無形資產攤銷              | 1,621                                | 1,941                                | 965  | 1,092                              |
|                     | <u>5,763</u>                         | <u>5,662</u>                         | <u>2,826</u>                                 | <u>2,916</u>                       |
| 核數師酬金               |                                      |                                      |  |                                    |
| —本年度／期間撥備           | 240                                  | 251                                  | 129  | 126                                |
| —過往年度／期間超額撥備        | —                                    | (37)                                 | —  | —                                  |
| 商譽減值支出 (附註15及28(i)) | —                                    | 84                                   | 84   | —                                  |
| 租賃物業的經營租賃款項         | 5,475                                | 5,810                                | 2,799  | 2,850                              |
| 出售物業、廠房及設備的虧損       | 7                                    | 51                                   | 51   | —                                  |
| 研發成本                | 1,621                                | 1,941                                | 965  | 1,092                              |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

11. 所得稅開支

於各有關期間，香港利得稅已就於香港產生或源自香港的估計應課稅溢利按16.5%的稅率計提撥備。

|              | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|--------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 香港利得稅撥備      | 2,564                                | 2,550                                | 1,927  | 1,681                              |
| 過往年度撥備不足     | 204                                  | 27                                   | 27   | —                                  |
| 即期所得稅        | 2,768                                | 2,577                                | 1,954  | 1,681                              |
| 遞延所得稅 (附註24) | (106)                                | (14)                                 | 23   | 180                                |
|              | <u>2,662</u>                         | <u>2,563</u>                         | <u>1,977</u>                                 | <u>1,861</u>                       |

按 貴集團的除所得稅前溢利計算的稅項與按香港利得稅稅率計算的理論金額不同，現載列如下：

|  | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 除所得稅前溢利  | <u>20,157</u>                        | <u>16,317</u>                        | <u>9,800</u>                                 | <u>10,003</u>                      |
| 按香港利得稅稅率16.5%<br>計算的稅項                                       | 3,326                                | 2,692                                | 1,617  | 1,650                              |
| 毋須課稅收入   | (449)                                | —                                    | (13)   | —                                  |
| 不可扣稅開支   | 11                                   | 37                                   | 16   | 1                                  |
| 未確認暫時差額的稅務影響   | (94)                                 | (3)                                  | 135  | 40                                 |
| 本年度/期間(撥備不足)/<br>超額撥備  | (40)                                 | 68                                   | (59)   | (10)                               |
| 過往年度/期間撥備不足  | 204                                  | 27                                   | 27   | —                                  |
| 動用過往年度的稅項虧損抵銷<br>本年度的應課稅溢利，<br>其並無先前已確認的有關<br>該等稅項虧損的遞延所得稅資產 | (296)                                | (244)                                | —  | —                                  |
| 並無確認遞延所得稅資產<br>的稅項虧損   | —                                    | —                                    | 231  | —                                  |
| 其他   | —                                    | (14)                                 | 23   | 180                                |
| 所得稅開支  | <u>2,662</u>                         | <u>2,563</u>                         | <u>1,977</u>                                 | <u>1,861</u>                       |

## A. 財務資料 (續)

### 財務資料附註 (續)

#### 12. 每股盈利

就本報告而言，貴公司擁有人應佔每股基本盈利乃根據(i)於有關期間貴公司擁有人應佔溢利及(ii)加權平均數210,000,000股股份計算，猶如該等210,000,000股股份於整個有關期間已發行在外。210,000,000股股份由兩股已發行股份及根據本文件附錄五「法定及一般資料」內「本公司的股本變動」一節所述的資本化發行而將予發行的209,999,998股股份組成。

由於有關期間並無已發行潛在攤薄普通股，故每股攤薄盈利與每股基本盈利相等。

#### 13. 股息

|                       | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至<br>二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 易寶通訊集團有限公司<br>已付的中期股息 | 20,000                               | 19,000                               | —  | —                                  |

貴公司自註冊成立起並無支付或宣派任何股息。以上金額指有關附屬公司於企業重組前向其當時的股權持有人支付的股息。

由於股息率及獲派股息的股份數目就本報告而言並無意義，故並無呈列該等資料。

繼二零一一年六月三十日之後，於二零一一年九月一日，中期股息16,500,000港元已被撥付予易寶通訊集團有限公司當時的唯一股東易寶國際集團有限公司。

附錄一

會計師報告

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

14. 物業、廠房及設備

|                       | 租賃物業裝修、<br>傢俬及裝置<br>千港元 | 電腦設備<br>千港元  | 電腦軟件<br>千港元  | 電子及<br>辦公室設備<br>千港元 | 汽車<br>千港元  | 總計<br>千港元     |
|-----------------------|-------------------------|--------------|--------------|---------------------|------------|---------------|
| 於二零零九年一月一日            |                         |              |              |                     |            |               |
| 成本                    | 15,822                  | 20,299       | 8,430        | 14,638              | 208        | 59,397        |
| 累計折舊                  | (11,484)                | (17,579)     | (6,020)      | (13,554)            | (49)       | (48,686)      |
| 賬面淨值                  | <u>4,338</u>            | <u>2,720</u> | <u>2,410</u> | <u>1,084</u>        | <u>159</u> | <u>10,711</u> |
| 截至二零零九年<br>十二月三十一日止年度 |                         |              |              |                     |            |               |
| 年初賬面淨值                | 4,338                   | 2,720        | 2,410        | 1,084               | 159        | 10,711        |
| 出售附屬公司 (附註27)         | (22)                    | (116)        | (177)        | (101)               | —          | (416)         |
| 收購一間附屬公司 (附註28(ii))   | —                       | 66           | 65           | 1                   | —          | 132           |
| 添置                    | 503                     | 924          | 512          | 188                 | —          | 2,127         |
| 出售                    | —                       | (7)          | —            | —                   | —          | (7)           |
| 折舊                    | (1,165)                 | (1,631)      | (933)        | (372)               | (41)       | (4,142)       |
| 年末賬面淨值                | <u>3,654</u>            | <u>1,956</u> | <u>1,877</u> | <u>800</u>          | <u>118</u> | <u>8,405</u>  |
| 於二零零九年十二月三十一日         |                         |              |              |                     |            |               |
| 成本                    | 16,275                  | 20,843       | 8,625        | 14,380              | 208        | 60,331        |
| 累計折舊                  | (12,621)                | (18,887)     | (6,748)      | (13,580)            | (90)       | (51,926)      |
| 賬面淨值                  | <u>3,654</u>            | <u>1,956</u> | <u>1,877</u> | <u>800</u>          | <u>118</u> | <u>8,405</u>  |
| 截至二零一零年<br>十二月三十一日止年度 |                         |              |              |                     |            |               |
| 年初賬面淨值                | 3,654                   | 1,956        | 1,877        | 800                 | 118        | 8,405         |
| 添置                    | 254                     | 504          | 1,213        | 292                 | 462        | 2,725         |
| 出售                    | —                       | —            | —            | —                   | (111)      | (111)         |
| 折舊                    | (1,167)                 | (1,213)      | (853)        | (396)               | (92)       | (3,721)       |
| 年末賬面淨值                | <u>2,741</u>            | <u>1,247</u> | <u>2,237</u> | <u>696</u>          | <u>377</u> | <u>7,298</u>  |
| 於二零一零年十二月三十一日         |                         |              |              |                     |            |               |
| 成本                    | 16,529                  | 21,347       | 9,838        | 14,672              | 462        | 62,848        |
| 累計折舊                  | (13,788)                | (20,100)     | (7,601)      | (13,976)            | (85)       | (55,550)      |
| 賬面淨值                  | <u>2,741</u>            | <u>1,247</u> | <u>2,237</u> | <u>696</u>          | <u>377</u> | <u>7,298</u>  |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

14. 物業、廠房及設備 (續)

|                 | 租賃物業裝修、<br>傢俬及裝置<br>千港元 | 電腦設備<br>千港元  | 電腦軟件<br>千港元  | 電子及<br>辦公室設備<br>千港元 | 汽車<br>千港元  | 總計<br>千港元    |
|-----------------|-------------------------|--------------|--------------|---------------------|------------|--------------|
| 截至二零一一年六月三十日止期間 |                         |              |              |                     |            |              |
| 期初賬面淨值          | 2,741                   | 1,247        | 2,237        | 696                 | 377        | 7,298        |
| 添置              | 171                     | 342          | 362          | 179                 | —          | 1,054        |
| 折舊              | (583)                   | (563)        | (442)        | (190)               | (46)       | (1,824)      |
| 期末賬面淨值          | <u>2,329</u>            | <u>1,026</u> | <u>2,157</u> | <u>685</u>          | <u>331</u> | <u>6,528</u> |
| 於二零一一年六月三十日     |                         |              |              |                     |            |              |
| 成本              | 16,700                  | 21,689       | 10,200       | 14,851              | 462        | 63,902       |
| 累計折舊            | (14,371)                | (20,663)     | (8,043)      | (14,166)            | (131)      | (57,374)     |
| 賬面淨值            | <u>2,329</u>            | <u>1,026</u> | <u>2,157</u> | <u>685</u>          | <u>331</u> | <u>6,528</u> |

A. 財務資料 (續)

財務資料附註 (續)

14. 物業、廠房及設備 (續)

倘 貴集團為融資租賃項下的承租人，租賃物業裝修、傢俬及裝置、電腦設備以及汽車包括下列款項：

|               | 租賃物業裝修、<br>傢俬及裝置<br>千港元 | 電腦設備<br>千港元 | 電腦軟件<br>千港元 | 電子及<br>辦公室設備<br>千港元 | 汽車<br>千港元  | 總計<br>千港元    |
|---------------|-------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------|--------------|
| 於二零零九年十二月三十一日 |                         |             |             |                     |            |              |
| 成本—資本化融資租賃    | 3,260                   | 1,546       | —           | —                   | —          | 4,806        |
| 累計折舊          | (1,902)                 | (805)       | —           | —                   | —          | (2,707)      |
| 賬面淨值          | <u>1,358</u>            | <u>741</u>  | <u>—</u>    | <u>—</u>            | <u>—</u>   | <u>2,099</u> |
| 於二零一零年十二月三十一日 |                         |             |             |                     |            |              |
| 成本—資本化融資租賃    | 3,260                   | 1,546       | —           | —                   | 462        | 5,268        |
| 累計折舊          | (2,988)                 | (1,282)     | —           | —                   | (85)       | (4,355)      |
| 賬面淨值          | <u>272</u>              | <u>264</u>  | <u>—</u>    | <u>—</u>            | <u>377</u> | <u>913</u>   |
| 於二零一一年六月三十日   |                         |             |             |                     |            |              |
| 成本—資本化融資租賃    | —                       | 1,546       | —           | —                   | 462        | 2,008        |
| 累計折舊          | —                       | (1,441)     | —           | —                   | (131)      | (1,572)      |
| 賬面淨值          | <u>—</u>                | <u>105</u>  | <u>—</u>    | <u>—</u>            | <u>331</u> | <u>436</u>   |

貴集團根據不可撤銷融資租賃協議租賃多項租賃物業裝修、傢俬及裝置、電腦設備以及汽車。租期為三至五年。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

15. 無形資產

|                          | 商譽<br>千港元 | 內部產生的<br>軟件開發成本<br>千港元 | 總計<br>千港元 |
|--------------------------|-----------|------------------------|-----------|
| <b>於二零零九年一月一日</b>        |           |                        |           |
| 成本                       | —         | 10,564                 | 10,564    |
| 累計攤銷                     | —         | (8,129)                | (8,129)   |
| 賬面淨值                     | —         | 2,435                  | 2,435     |
| <b>截至二零零九年十二月三十一日止年度</b> |           |                        |           |
| 年初賬面淨值                   | —         | 2,435                  | 2,435     |
| 出售附屬公司(附註27)             | —         | (2,335)                | (2,335)   |
| 收購一間附屬公司(附註28(ii))       | —         | 2,235                  | 2,235     |
| 透過內部發展添置                 | —         | 2,092                  | 2,092     |
| 攤銷                       | —         | (1,621)                | (1,621)   |
| 年末賬面淨值                   | —         | 2,806                  | 2,806     |
| <b>於二零零九年十二月三十一日</b>     |           |                        |           |
| 成本                       | —         | 12,656                 | 12,656    |
| 累計攤銷                     | —         | (9,850)                | (9,850)   |
| 賬面淨值                     | —         | 2,806                  | 2,806     |
| <b>截至二零一零年十二月三十一日止年度</b> |           |                        |           |
| 年初賬面淨值                   | —         | 2,806                  | 2,806     |
| 收購一間附屬公司(附註28(i))        | 84        | —                      | 84        |
| 透過內部發展添置                 | —         | 2,425                  | 2,425     |
| 減值支出                     | (84)      | —                      | (84)      |
| 攤銷                       | —         | (1,941)                | (1,941)   |
| 年末賬面淨值                   | —         | 3,290                  | 3,290     |
| <b>於二零一零年十二月三十一日</b>     |           |                        |           |
| 成本                       | —         | 15,081                 | 15,081    |
| 累計攤銷                     | —         | (11,791)               | (11,791)  |
| 賬面淨值                     | —         | 3,290                  | 3,290     |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

15. 無形資產(續)

|                 | 商譽<br>千港元 | 內部產生的<br>軟件開發成本<br>千港元 | 總計<br>千港元    |
|-----------------|-----------|------------------------|--------------|
| 截至二零一一年六月三十日止期間 |           |                        |              |
| 期初賬面淨值          | —         | 3,290                  | 3,290        |
| 透過內部發展添置        | —         | 1,259                  | 1,259        |
| 攤銷              | —         | (1,092)                | (1,092)      |
|                 | <u>—</u>  | <u>3,457</u>           | <u>3,457</u> |
| 期末賬面淨值          | —         | 3,457                  | 3,457        |
| 於二零一一年六月三十日     |           |                        |              |
| 成本              | —         | 16,340                 | 16,340       |
| 累計攤銷            | —         | (12,883)               | (12,883)     |
|                 | <u>—</u>  | <u>3,457</u>           | <u>3,457</u> |
| 賬面淨值            | —         | 3,457                  | 3,457        |

貴集團於二零一零年二月一日收購易寶在線服務有限公司(附註28(i))時產生商譽。易寶在線服務有限公司乃主要就承接不同業務合約及保險執照登記業務而註冊成立。貴集團管理層審閱易寶在線服務有限公司的業務營運，並認為易寶在線服務有限公司將不會獨立產生正面的現金流量。此乃因易寶在線服務有限公司於收購時的唯一重大資產為與客戶的單一合約，因此，易寶在線服務有限公司必須依賴其他集團公司的支援方可自營運中產生現金現量。

於截至二零一零年十二月三十一日止年度，收購一間附屬公司(附註28(i))所產生商譽的賬面值已透過確認商譽減值虧損減少至其可收回金額。此虧損已計入全面收入表中的「其他經營開支」內。

無形資產指內部產生資本化軟件開發成本。有關無形資產的可使用年期有限，並於四年內按直線法攤銷。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

16. 可供出售財務資產

|            | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 年／期初       | 4,395                    | 4,538                    | —                      |
| 出售         | —                        | (4,560)                  | —                      |
| 轉撥至權益的收益淨額 | 143                      | 22                       | —                      |
| 年／期末       | <u>4,538</u>             | <u>—</u>                 | <u>—</u>               |

截至二零一零年十二月三十一日止年度，貴集團已將溢利約352,000港元從其他全面收入中剔除，轉而計入損益中。於有關期間，概無就可供出售財務資產計提減值撥備。

可供出售財務資產包括下列各項：

|               | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|---------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 非上市單位信託基金，按市值 | <u>4,538</u>             | <u>—</u>                 | <u>—</u>               |

可供出售財務資產以美元列值。

該等財務資產概無減值。

●單位信託基金已被抵押予銀行，以取得貴公司附屬公司的銀行融資。

附錄一

會計師報告

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

17. 貿易及其他應收款項

|                | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|----------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 貿易應收款項         | 24,898                   | 28,542                   | 25,382                 |
| 其他應收款項、按金及預付款項 | 5,552                    | 4,734                    | 6,634                  |
|                | <u>30,450</u>            | <u>33,276</u>            | <u>32,016</u>          |

貴集團銷售的平均信貸期為30日。貿易應收款項按發票日期的賬齡分析如下：

|        | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|--------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 0至30日  | 18,403                   | 24,123                   | 21,798                 |
| 31至60日 | 4,516                    | 3,566                    | 2,804                  |
| 61至90日 | 1,191                    | 597                      | 602                    |
| 超過90日  | 788                      | 256                      | 178                    |
|        | <u>24,898</u>            | <u>28,542</u>            | <u>25,382</u>          |

逾期少於30日的貿易應收款項不被視作減值。於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，貴集團貿易應收款項分別約6,833,000港元、3,564,000港元及4,048,000港元已逾期但未減值。該等款項乃與若干無近期拖欠記錄的獨立客戶有關。該等貿易應收款項的賬齡分析如下：

|        | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|--------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 0至30日  | 4,845                    | 2,702                    | 2,761                  |
| 31至60日 | 1,554                    | 621                      | 1,099                  |
| 61至90日 | 434                      | 241                      | 188                    |
|        | <u>6,833</u>             | <u>3,564</u>             | <u>4,048</u>           |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

17. 貿易及其他應收款項(續)

於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，貴集團貿易應收款項並未減值。

貿易及其他應收款項內的其他類別並無包含已減值資產。貴集團於報告期末承受的最大信貸風險為各類別應收款項的公平值。貴集團並無就該等結餘持有任何抵押品或實施其他加強信貸措施。

18. 指定為按公平值透過損益列賬的財務資產

|                 | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| ● 投資：           |                          |                          |                        |
| — 指定為按公平值透過損益列賬 | —                        | 3,199                    | 3,232                  |
| ● 投資的市值         | —                        | 3,199                    | 3,232                  |

指定為按公平值透過損益列賬的財務資產的公平值變動記錄於全面收入表中的「其他收益—淨額」中。

於各有關期間結束時，投資的公平值乃按香港銀行於活躍市場所提供的現時出價計算。

指定為按公平值透過損益列賬的財務資產已被抵押予銀行，以取得貴公司附屬公司的銀行融資。

19. 應收關連公司款項

| 關連公司名稱     | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 易寶國際集團有限公司 | 8,463                    | 1,127                    | 6,900                  |
| 易寶動力資訊有限公司 | 4,791                    | 901                      | 1,001                  |
| 奕亮有限公司     | 121                      | —                        | —                      |
| 易寶互動資訊有限公司 | 3,060                    | —                        | 512                    |
|            | <u>16,435</u>            | <u>2,028</u>             | <u>8,413</u>           |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

19. 應收關連公司款項(續)

各有關期間的最高未償還金額

| 關連公司名稱     | 截至<br>二零零九年<br>十二月三十一日 | 截至<br>二零一零年<br>十二月三十一日 | 截至<br>二零一一年<br>六月三十日 |
|------------|------------------------|------------------------|----------------------|
|            | 止年度<br>千港元             | 止年度<br>千港元             | 止期間<br>千港元           |
| 易寶國際集團有限公司 | 8,463                  | 16,213                 | 6,900                |
| 易寶動力資訊有限公司 | 5,219                  | 14,208                 | 1,003                |
| 奕亮有限公司     | 199                    | 199                    | —                    |
| 易寶互動資訊有限公司 | 11,619                 | 10,422                 | 512                  |

易寶動力資訊有限公司、奕亮有限公司及易寶互動資訊有限公司均為易寶國際集團有限公司的附屬公司。易寶國際集團有限公司乃由Merry Silver Limited全資擁有，而Merry Silver Limited乃由黃偉漢先生、凌焯鑫先生、張敏儀女士及丁綺薇女士分別擁有47%、46%、5%及2%權益。

易寶國際集團有限公司主要從事投資控股。

易寶動力資訊有限公司主要於中華人民共和國(「中國」)、香港及澳門從事銷售或轉售各類軟件產品。

奕亮有限公司主要從事物業投資及出租。

易寶互動資訊有限公司主要從事投資控股、物業投資及出租。

應收上述關連公司款項乃無抵押、免息及無固定還款期限。應收關連公司款項於二零一一年十二月已悉數結算。

上述結餘乃以有關集團實體的功能貨幣列值。

20. 抵押銀行存款

抵押銀行存款指抵押予銀行作為 貴集團銀行融資及貿易應收款項融資擔保的存款。於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，抵押銀行存款的實際利率分別介乎每年0.01厘至0.02厘、每年0.01厘至0.60厘以及每年0.01厘至0.70厘。該等存款的到期日介乎30日至90日。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

21. 現金及銀行結餘

銀行現金根據每日銀行存款利率按浮動利率賺取利息。銀行結餘存放於信譽良好且近期並無拖欠記錄的銀行。

就合併現金流量表而言，現金、現金等價物及銀行透支包括下列各項：

|            | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 現金及現金等價物   | 22,612                   | 26,633                   | 17,119                 |
| 銀行透支(附註23) | (1,687)                  | (357)                    | —                      |
|            | <u>20,925</u>            | <u>26,276</u>            | <u>17,119</u>          |

22. 貿易及其他應付款項

|             | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|-------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 貿易應付款項      | 1,138                    | 815                      | 442                    |
| 其他應付款項及應計費用 | 21,073                   | 20,164                   | 10,830                 |
|             | <u>22,211</u>            | <u>20,979</u>            | <u>11,272</u>          |

於二零零九年十二月三十一日，貿易應付款項包括應付關連公司(即柏哥利有限公司)款項93,000港元。柏哥利有限公司由凌焯鑫先生(貴公司董事)及其合法妻子(即顧明香女士)按同等比例實益擁有並主要從事投資控股。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

22. 貿易及其他應付款項(續)

於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，貿易應付款項按發票日期的賬齡分析如下：

|        | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|--------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 0至30日  | 697                      | 385                      | 328                    |
| 31至60日 | 204                      | 345                      | 101                    |
| 61至90日 | 175                      | 79                       | 12                     |
| 超過90日  | 62                       | 6                        | 1                      |
|        | <u>1,138</u>             | <u>815</u>               | <u>442</u>             |

23. 借貸

|            | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>非即期</b> |                          |                          |                        |
| 融資租賃負債     | <u>803</u>               | <u>228</u>               | <u>190</u>             |
| <b>即期</b>  |                          |                          |                        |
| 銀行透支(附註21) | 1,687                    | 357                      | —                      |
| 銀行借貸       | 16,962                   | 18,719                   | 14,537                 |
| 融資租賃負債     | <u>1,398</u>             | <u>877</u>               | <u>218</u>             |
|            | <u>20,047</u>            | <u>19,953</u>            | <u>14,755</u>          |
| 借貸總額       | <u>20,850</u>            | <u>20,181</u>            | <u>14,945</u>          |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

23. 借貸(續)

抵押銀行借貸及銀行透支分析如下(附註)：

|            | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 一年內        | 11,085                   | 7,388                    | 4,664                  |
| 超過一年但不超過兩年 | 3,988                    | 3,461                    | 3,343                  |
| 超過兩年但不超過五年 | 3,576                    | 8,227                    | 6,530                  |
|            | <u>18,649</u>            | <u>19,076</u>            | <u>14,537</u>          |

附註：應付款項乃根據貸款協議所載既定還款日期計算及並無計入任何按要求還款條款的影響。

於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，銀行透支分別按港元最優惠利率加每年1.5厘、港元最優惠利率加每年0.50厘至1.00厘及港元最優惠利率加每年0.50厘至1.00厘計息。於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日，銀行借貸的實際利率分別介乎每年3.50厘至7.00厘、每年5.00厘至7.00厘及每年5.00厘至7.00厘。

計息銀行借貸(包括按要求還款的定期貸款)按攤銷成本列賬。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

23. 借貸(續)

由於租賃資產的權利會在違約時撥回予出租人，故租賃負債實際上為有抵押。

|                  | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 融資租賃負債總額－最低租賃款項： |                          |                          |                        |
| 不超過一年            | 1,495                    | 902                      | 232                    |
| 一至兩年             | 812                      | 88                       | 90                     |
| 超過兩年但不超過五年       | —                        | 158                      | 113                    |
|                  | <u>2,307</u>             | <u>1,148</u>             | <u>435</u>             |
| 融資租賃的未來融資支出      | (106)                    | (43)                     | (27)                   |
| 融資租賃負債現值         | <u><u>2,201</u></u>      | <u><u>1,105</u></u>      | <u><u>408</u></u>      |
| 融資租賃負債現值如下：      |                          |                          |                        |
| 不超過一年            | 1,398                    | 877                      | 218                    |
| 一至兩年             | 803                      | 78                       | 168                    |
| 超過兩年但不超過五年       | —                        | 150                      | 22                     |
|                  | <u><u>2,201</u></u>      | <u><u>1,105</u></u>      | <u><u>408</u></u>      |

於二零一一年六月三十日，貴集團的銀行融資及貿易應收款項融資由以下各項作擔保：

- (i) ●；
- (ii) ●；
- (iii) 抵押指定為按公平值透過損益列賬的財務資產賬面值約3,232,000港元；
- (iv) 抵押銀行存款賬面值約3,572,000港元；

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

23. 借貸(續)

- (v) 有關 貴公司附屬公司若干貿易應收款項的所得款項；
- (vi) 轉讓 貴公司附屬公司的若干貿易應收款項；
- (vii) 香港特別行政區根據特別貸款擔保計劃提供的擔保；及
- (viii) 抵押電腦設備。

24. 遞延所得稅

於合併財務狀況表內確認的遞延所得稅負債的組成部份及其於有關期間內的變動如下：

|               | 加速稅項折舊                   |                          |                        |
|---------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
|               | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
| 年／期初          | 173                      | 67                       | 53                     |
| 於全面收入表(計入)／扣除 | (106)                    | (14)                     | 180                    |
| 年／期末          | <u>67</u>                | <u>53</u>                | <u>233</u>             |

遞延所得稅資產乃就結轉的稅項虧損確認，惟以有可能透過日後的應課稅溢利變現有關稅項利益為限。由於 貴公司董事認為不確定可預見將來會有未來溢利可用作抵銷稅項虧損，故 貴集團並無於報告期末就稅項虧損而確認遞延所得稅資產。

於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日， 貴集團可用作抵銷未來溢利並可無限期結轉的尚未動用稅務虧損分別約為1,480,000港元、零及零。

## A. 財務資料(續)

### 財務資料附註(續)

#### 25. 股本

就編製合併財務狀況表而言，於二零零九年及二零一零年十二月三十一日以及二零一一年六月三十日的股本結餘，指企業重組前由當時控股公司易寶國際集團有限公司所持有 貴集團旗下附屬公司的繳足股本總額。

貴公司於二零一一年六月二十九日根據開曼群島公司法在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司，初始法定股本為380,000港元，分為38,000,000股每股面值0.01港元的普通股，其後已發行一股股份。根據於二零一一年十二月二十一日通過的 貴公司全體股東書面決議案， 貴公司藉增設額外4,962,000,000股每股面值0.01港元的普通股，將法定股本由380,000港元增至50,000,000港元，每股股份在各方面與當時的已發行股份享有同等地位。

#### 26. 股份溢價

股份按高於股份面值的價格發行即產生股份溢價，而股份溢價可用於日後紅股發行。

#### 27. 出售附屬公司

於二零零九年一月十九日， 貴集團向易寶國際集團有限公司出售其於Epro Investment Inc. (前稱Paging Services Inc.)及其附屬公司(即易寶通訊科技有限公司、易寶動力資訊有限公司及深圳易東聯科技發展有限公司)的全部股權，代價為2美元(相當於約15港元)。上述出售事項已於二零零九年一月十九日完成。 貴集團為分離中國與香港的業務而出售Epro Investment Inc.。

Epro Investment Inc.主要從事投資控股。易寶通訊科技有限公司主要從事研發電訊系統軟件及提供相關顧問服務；易寶動力資訊有限公司主要於中國、香港及澳門從事銷售或轉售各類軟件產品；及深圳易東聯科技發展有限公司主要從事研發電子設備、工具及電腦軟件以及提供電訊系統軟件及電子技術顧問服務。

易寶國際集團有限公司由Merry Silver Limited全資擁有，主要從事投資控股。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

27. 出售附屬公司(續)

於出售日期，Epro Investment Inc.及其附屬公司的資產及負債如下：

|                    | 千港元         |
|--------------------|-------------|
| 所出售資產淨值：           |             |
| 物業、廠房及設備(附註14)     | 416         |
| 無形資產(附註15)         | 2,335       |
| 貿易及其他應收款項          | 2,796       |
| 應收中介控股公司款項         | 1,106       |
| 應收同系附屬公司款項         | 1,385       |
| 可收回稅項              | 17          |
| 銀行結餘               | 501         |
| 貿易及其他應付款項          | (1,081)     |
| 應付同系附屬公司款項         | (6,843)     |
|                    | <hr/>       |
|                    | 632         |
| 解除匯兌儲備             | (194)       |
| 非控股權益              | (302)       |
| 出售附屬公司的虧損          | (136)       |
|                    | <hr/>       |
|                    | —           |
|                    | <hr/> <hr/> |
| 按以下方式支付：           |             |
| 現金                 | —           |
|                    | <hr/> <hr/> |
| 於出售附屬公司時產生的現金流出淨額： |             |
| 已收現金代價             | —           |
| 減：出售的銀行結餘          | (501)       |
|                    | <hr/>       |
|                    | (501)       |
|                    | <hr/> <hr/> |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

28. 收購一間附屬公司

(i) 截至二零一零年十二月三十一日止年度

於二零一零年二月一日，易寶通訊集團有限公司的當時控股公司易寶國際集團有限公司向黃偉漢先生的合法妻子張莉晴女士收購易寶在線服務有限公司的全部股權，代價為1港元。上述收購事項於二零一零年二月一日完成。

於收購日期，所收購可識別資產及負債的公平值如下：

|                     | 千港元         |
|---------------------|-------------|
| 所收購資產淨值：            |             |
| 貿易及其他應收款項           | 442         |
| 銀行結餘                | 244         |
| 其他應付款項              | (8)         |
| 應付同系附屬公司款項          | (711)       |
| 應付一名股東款項            | (49)        |
| 應付所得稅               | (2)         |
|                     | <hr/>       |
|                     | (84)        |
| 商譽(附註15)            | 84          |
|                     | <hr/>       |
| 總代價                 | —           |
|                     | <hr/> <hr/> |
| 按以下方式支付：            |             |
| 現金                  | —           |
|                     | <hr/> <hr/> |
| 收購一間附屬公司時產生的現金流入淨額： |             |
| 已付現金代價              | —           |
| 減：收購的銀行結餘           | 244         |
|                     | <hr/>       |
|                     | 244         |
|                     | <hr/> <hr/> |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

28. 收購一間附屬公司(續)

(i) 截至二零一零年十二月三十一日止年度(續)

貴集團於二零一零年二月一日收購易寶在線服務有限公司時產生商譽。易寶在線服務有限公司乃主要就承接不同業務合約及保險執照登記業務而註冊成立。貴集團管理層審閱易寶在線服務有限公司的業務營運，並認為易寶在線服務有限公司將不會獨立產生正面的現金流量。此乃因易寶在線服務有限公司於收購時的唯一重大資產為與客戶的單一合約，因此，易寶在線服務有限公司必須依賴其他集團公司的支援方可自營運中產生現金現量。貴公司董事於收購事項完成時進行商譽減值測試，即時導致商譽全數減值。

現金產生單位的可收回金額乃根據使用價值的計算而釐定。此計算乃按照管理層批准涵蓋五年期間的財政預算，採用除稅前現金流量預測進行。現金流量預測所採用的貼現率為5%。增長率並未超過現金產生單位所經營業務的長期平均增長率。

易寶在線服務有限公司主要從事提供顧問服務以及招聘及培訓服務，於收購日期至二零一零年十二月三十一日期間，為貴集團貢獻溢利約19,000港元。倘收購事項已於二零一零年一月一日完成，則貴集團截至二零一零年十二月三十一日止年度的總收入將約為190,636,000港元及截至二零一零年十二月三十一日止年度的溢利將約為13,754,000港元。備考資料僅作說明用途，未必顯示倘收購事項於二零一零年一月一日完成，貴集團實際可達致的收入及業績，亦非日後業績的預測。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

28. 收購一間附屬公司(續)

(ii) 截至二零零九年十二月三十一日止年度

於二零零九年二月十九日，貴集團向Epro Investment Inc. (前稱Paging Services Inc.)收購易寶通訊科技有限公司的全部股權，代價為3,000,000港元。代價為3,000,000港元，乃根據Epro Investment Inc.結欠貴集團的債項總額3,000,000港元釐定。上述收購事項已於二零零九年二月十九日完成。收購易寶通訊科技有限公司的原因在於貴公司董事認為偉思系統是貴集團一項重要資產，因此貴集團(而非集團成員公司以外的公司)持有偉思系統的所有權更為恰當。

於收購日期，所收購可識別資產及負債的公平值如下：

|                     | 千港元     |
|---------------------|---------|
| 所收購資產淨值：            |         |
| 物業、廠房及設備(附註14)      | 132     |
| 無形資產(附註15)          | 2,235   |
| 其他應收款項、按金及預付款項      | 534     |
| 應收同系附屬公司款項          | 3,001   |
| 銀行結餘                | 2       |
| 其他應付款項              | (244)   |
| 應付所得稅               | (23)    |
|                     | 5,637   |
| 收購一間附屬公司的收入         | (2,637) |
| 總代價                 | 3,000   |
| 按以下方式支付：            |         |
| 現金                  | 3,000   |
| 收購一間附屬公司時產生的現金流出淨額： |         |
| 已付現金代價              | (3,000) |
| 減：收購的銀行結餘           | 2       |
|                     | (2,998) |

於收購日期至二零零九年十二月三十一日期間，易寶通訊科技有限公司為貴集團貢獻溢利約1,751,000港元。倘收購事項已於二零零九年一月一日完成，則貴集團截至二零零九年十二月三十一日止年度的總收入將約為190,385,000港元及截至二零零九年十二月三十一日止年度的溢利將約為17,100,000港元。備考資料僅作說明用途，未必顯示倘收購事項於二零零九年一月一日完成，貴集團實際可達致的收入及業績，亦非日後業績的預測。

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

29. 經營租賃承擔

貴集團根據不可撤銷經營租賃就租賃辦公室物業未來須支付的最低租賃款項總額如下：

|            | 於二零零九年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一零年<br>十二月三十一日<br>千港元 | 於二零一一年<br>六月三十日<br>千港元 |
|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 不超過一年      | 6,585                    | 5,999                    | 4,831                  |
| 超過一年但不超過五年 | 6,161                    | 5,053                    | 3,133                  |
|            | <u>12,746</u>            | <u>11,052</u>            | <u>7,964</u>           |

貴集團根據經營租賃安排租賃辦公室物業。租賃物業的年期介乎一至三年。

30. 關連方交易

除財務資料附註19、22、23、27及28所披露的交易及結餘外，於有關期間，貴集團訂立以下重大關連方交易：

| 關連方名稱      | 交易性質         | 附註              | 截至二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|------------|--------------|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------------|
| 柏哥利有限公司    | 租金開支         | (i)             | 93                               | —                                | —  | —                              |
| 易寶互動資訊有限公司 | 租金開支         | (i)及(iv)        | 2,130                            | 1,775                            | 1,065                                    | —                              |
| 易寶動力資訊有限公司 | 派遣服務費        | (iii)及(iv)      | 530                              | —                                | —  | —                              |
|            | 購買軟件系統       | (iii)及(iv)      | —                                | —                                | —  | 274                            |
|            | 銷售軟件系統       | (iii)及(iv)      | (557)                            | —                                | —  | —                              |
|            | 管理費收入        | (iii)及(iv)      | (163)                            | (200)                            | (148)                                    | (164)                          |
|            | 許可費收入        | (ii)、(iv)及(vi)  | (394)                            | (511)                            | (313)                                    | —                              |
| 廣州普廣科技有限公司 | 軟件技術研發服務的分包費 | (iii)、(iv)及(vi) | —                                | 1,145                            | —  | —                              |
| 易寶在線服務有限公司 | 設備管理服務收入     | (iii)及(v)       | (2,224)                          | —                                | —  | —                              |

A. 財務資料(續)

財務資料附註(續)

30. 關連方交易(續)

附註：

- (i) 租金開支乃根據租賃協議收取。該交易將於●後終止。
- (ii) 根據易寶動力資訊有限公司與易寶通訊科技有限公司(貴公司附屬公司)訂立的分銷協議，易寶動力資訊有限公司為易寶通訊科技有限公司分銷及銷售偉思系統，且易寶動力資訊有限公司有權收取偉思系統終端客戶所支付的半數許可費，而餘下一半許可費匯予易寶通訊科技有限公司。預期該交易將於●後繼續。
- (iii) 管理費收入、派遣服務費、設備管理服務收入、買賣軟件系統及分包費乃根據有關方相互協定的條款計算，惟就軟件技術研發服務的分包費而言，與關連方的其他交易將於●後終止。
- (iv) 易寶互動資訊有限公司、易寶動力資訊有限公司及廣州普廣科技有限公司均為易寶國際集團有限公司的附屬公司。易寶國際集團有限公司乃由Merry Silver Limited全資擁有，而黃偉漢先生、凌焯鑫先生、張敏儀女士及丁綺薇女士於Merry Silver Limited中擁有實益權益。
- (v) 於易寶國際集團有限公司在二零一零年二月一日收購易寶在線服務有限公司(附註28(i))之前，易寶在線服務有限公司乃由張莉晴女士實益擁有。
- (vi) 該等關連方交易將於●後繼續進行，且亦將構成持續關連交易(定義見●)。

主要管理人員薪酬

|           | 截至二零零九年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至二零一零年<br>十二月三十一日<br>止年度<br>千港元 | 截至二零一零年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元<br>(未經審核) | 截至二零一一年<br>六月三十日<br>止期間<br>千港元 |
|-----------|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------------|
| 薪金及短期僱員福利 | 4,911                            | 6,545                            | 3,339                                    | 2,872                          |
| 離職後福利     | 84                               | 95                               | 47                                       | 48                             |
|           | <u>4,995</u>                     | <u>6,640</u>                     | <u>3,386</u>                             | <u>2,920</u>                   |

## B. 董事薪酬

除本報告所披露者外，貴公司或其任何附屬公司於有關期間內概無已付或應付貴公司董事的任何酬金。根據現時有效的安排，於截至二零一一年十二月三十一日止年度，貴公司董事的酬金總額預期約為●港元。

## C. 結算日後事件

除本報告其他部分所披露者外，以下重大事件於二零一一年六月三十日後發生：

- (a) 貴集團現時旗下公司為籌備貴公司股份於●而進行企業重組。企業重組的進一步資料載於本文件附錄五「法定及一般資料」中「重組」一段。由於企業重組，貴公司於二零一一年十二月二十一日成為貴集團現時旗下所有附屬公司的控股公司。

於二零一一年十二月二十一日，貴公司股東通過書面決議案，批准本文件附錄五「全體股東於二零一一年十二月二十一日通過的書面決議案」一段所載的事宜，包括以下重大事宜：

- (i) 貴公司的法定股本藉增設4,962,000,000股股份由380,000港元增至50,000,000港元；及
- (ii) 股份溢價賬因配售而入賬，貴公司股份溢價賬的入賬金額2,099,999.98港元屆時將撥充資本，並用於按面值悉數繳足合共209,999,998股股份，以供配發及發行予於二零一一年●月●日(或按彼等可能指示的日子)營業時間結束時名列貴公司股東名冊的股份持有人，比例按彼等各自當時佔貴公司的股權(盡量不涉及碎股)而定，以及授權董事進行資本化發行，而將予配發及發行的股份除享有資本化發行權益外，在各方面與所有現有股份享有同等權益。
- (b) 於二零一一年九月一日，中期股息16,500,000港元已撥付予易寶通訊集團有限公司當時的唯一股東易寶國際集團有限公司。

**D. 結算日後財務報表**

貴集團並無就二零一一年六月三十日後的任何期間編製經審核財務報表。

此致

易通訊集團有限公司  
列位董事 台照



國衛會計師事務所  
英國特許會計師  
香港執業會計師  
香港  
謹啟



以下為獨立物業估值師戴德梁行有限公司就物業於二零一一年十一月三十日的估值發出的函件全文及估值證書，以供載入本文件而編製。



敬啟者：

吾等按照閣下指示，對易通訊集團有限公司（「貴公司」）或其附屬公司（以下統稱「貴集團」）於香港所持的物業權益進行市場估值，吾等確認已視察物業，並已作出相關查詢及取得吾等認為必需的其他資料，以向貴集團提供吾等對物業權益於二零一一年十一月三十日（「估值日期」）的價值的意見。

吾等對各物業權益的估值代表物業的市值，而根據香港測量師學會頒佈的香港測量師學會物業估值準則（二零零五年第一版），市值的定義為「物業經適當推銷後，由自願買家及自願賣家公平磋商，在知情、審慎及不受脅迫的情況下於估值日達成公平交易的估計交易金額」。

對物業權益估值時，吾等已遵守●及香港測量師學會頒佈的香港測量師學會物業估值準則（二零零五年第一版）的規定。

吾等的估值並無考慮特別條款或情況（如非典型融資、售後租回安排、銷售相關人士給予的特殊代價或優惠或任何特別價值因素）引致的估價升跌。

吾等的估值並無考慮物業權益涉及的任何抵押、按揭或債項，亦無考慮出售時可能產生的任何開支或稅項。除另有說明者外，吾等假設該等物業權益概不涉及可影響其價值的任何繁重產權負擔、限制及開支。

所有物業乃由貴集團租賃。由於該等物業被禁止轉讓或缺乏可觀的租金收入，因此被視為並無商業價值。

## 附錄三

## 物業估值報告

吾等在頗大程度上依賴 貴集團所提供的資料，並接納所獲有關規劃批文、法定通告、地役權、年期、樓宇落成日期、物業憑證、樓宇規格、佔用詳情、租賃詳情、樓面面積以及所有其他相關事項的意見。

本估值報告所載尺寸、量度及面積均按吾等獲提供的資料而定，故僅為約數。吾等並無理由懷疑吾等所獲提供的資料是否真實準確。 貴集團亦向吾等表示，所提供資料並無遺漏任何重大事實。

吾等曾視察物業的外部，並在可行情況下視察其內部。吾等並無進行結構測量，惟在視察過程中並無發現任何嚴重損壞。然而，吾等無法呈報該等物業是否確無腐朽、蟲蛀或任何其他結構損壞。吾等並無測試任何設施。

吾等曾前往香港土地註冊處進行查冊。然而，吾等並無查閱文件正本以核實所有權，或核實任何文件有否任何修訂。所有文件及租約僅用作參考，而一切尺寸、量度及面積均為約數。

隨函附奉估值概要及估值證書。

此致

香港  
九龍九龍灣  
宏照道39號  
企業廣場三期30樓6、7及8室  
易通訊集團有限公司

代表  
戴德梁行有限公司

高級董事  
黃儉邦  
註冊專業測量師  
M.R.I.C.S., M.H.K.I.S.  
謹啟

二零一一年●月●日

附註：黃儉邦先生為註冊專業測量師，擁有逾25年香港物業估值經驗。

估值概要

於二零一一年十一月三十日  
現況下的資本值  
港元

物業

貴集團於香港租賃的物業

- |    |   |       |
|----|---|-------|
| 1. | 香港<br>九龍九龍灣<br>宏照道39號<br>企業廣場三期<br>30樓6、7及8室。             | 無商業價值 |
| 2. | 香港<br>九龍九龍灣<br>常悅道11號<br>新明大廈<br>6樓1、2及3室。                | 無商業價值 |
| 3. | 香港<br>九龍九龍灣<br>宏冠道8號<br>金漢工業大廈<br>9樓8號工場。                 | 無商業價值 |
| 4. | 香港<br>九龍觀塘<br>開源道62號<br>駱駝漆大廈1座及2座<br>1樓的所有工廠<br>(包括其平台)。 | 無商業價值 |
| 5. | 香港<br>九龍觀塘<br>開源道55號<br>開聯工業中心<br>1樓2號工場單位。               | 無商業價值 |

估值證書

| 物業   | 概況及租賃詳情   | 於二零一一年十一月三十日現況下的資本值 |
|--|---|---------------------|
| 1. 香港<br>九龍九龍灣<br>宏照道39號<br>企業廣場三期<br>30樓6、7及8室。 | <p>該物業包括一座於二零零四年落成的41層高商業大廈30樓的三個辦公室單位。</p> <p>該物業的總樓面面積約為6,870平方呎(638.24平方米)，現時由 貴集團佔用作辦公室用途。</p> <p>該物業由 貴集團租用，自二零一零年一月一日起至二零一一年十二月三十一日止，為期兩年，月租為103,200港元(包括差餉、地租、管理費，惟不包括所有其他水電費)。</p>                      | 無商業價值               |
| 2. 香港<br>九龍九龍灣<br>常悅道11號<br>新明大廈<br>6樓1、2及3室。    | <p>該物業包括一座於一九八五年落成的10層高(加上一層地庫)工業大廈6樓的三個工業單位。</p> <p>該物業的總樓面面積約為17,810平方呎(1,654.59平方米)，現時由 貴集團佔用作附屬辦公室用途及電話中心服務運作。</p> <p>該物業由 貴集團租用，自二零零九年六月一日起至二零一二年五月三十一日止，為期三年，月租為186,154.50港元(不包括差餉、地租、管理費、冷凝水費及其他支出)。</p> | 無商業價值               |

### 附錄三

### 物業估值報告

| 物業   | 概況及租賃詳情   | 於二零一一年十一月三十日現況下的資本值 |
|--|---|---------------------|
| 3. 香港<br>九龍九龍灣<br>宏冠道8號<br>金漢工業大廈<br>9樓8號工場。                 | <p>該物業包括一座於一九八四年落成的11層高(加上一層地庫)工業大廈9樓的一個工業單位。</p> <p>該物業的實用面積約為620平方呎(57.60平方米)，現時由 貴集團佔用作倉儲用途。</p> <p>該物業由 貴集團租用，自二零一一年七月一日起至二零一三年六月三十日止，為期兩年，月租為7,800港元(包括差餉、地租及管理費)。</p>   | 無商業價值               |
| 4. 香港<br>九龍觀塘<br>開源道62號<br>駱駝漆大廈1座及2座<br>1樓的所有工廠<br>(包括其平台)。 | <p>該物業包括一座於一九八一年落成的14層高(加上一層地庫)工業大廈1樓全層。</p> <p>該物業的總樓面面積約為14,795平方呎(1,374.48平方米)，現時由 貴集團佔用作附屬辦公室用途及電話中心服務運作。</p> <p>該物業原先由 貴集團一間關連公司易寶互動資訊有限公司租用，自二零一零年十一月二日起至二零一三年十一月一日止，為期三年，可選擇按當前月租195,800港元(不包括差餉、地租、管理費、豁免費(如有)及其他支出)續期兩年。</p> <p>易寶互動資訊有限公司將該物業分租予 貴集團一間間接全資附屬公司易寶通訊服務有限公司，其乃分租租戶，年期自二零一零年十一月二日起至二零一三年十一月一日止。應易寶互動資訊有限公司要求，易寶通訊服務有限公司代表易寶互動資訊有限公司直接向業主支付原租賃協議項下的租金。</p> | 無商業價值               |

### 附錄三

### 物業估值報告

| 物業   | 概況及租賃詳情   | 於二零一一年十一月三十日現況下的資本值 |
|--|---|---------------------|
| 5. 香港<br>九龍觀塘<br>開源道55號<br>開聯工業中心<br>1樓2號工場單位。 | <p>該物業包括一座於一九八五年落成的15層高(加上一層地庫)工業大廈1樓的一個工業單位。</p> <p>該物業的總樓面面積約為10,631平方呎(987.64平方米)，現時由 貴集團佔用作附屬辦公室用途及電話中心服務運作。</p> <p>該物業由 貴集團租用，租期自二零一一年八月一日起至二零一四年七月三十一日止，月租為106,310港元(不包括差餉、地租及管理費及空調費)。</p> | 無商業價值               |

## 附錄四

## 本公司組織章程及開曼群島公司法概要

以下為本公司的大綱及組織章程細則的若干條文及開曼群島公司法若干方面的概要。

本公司於二零一一年六月二十九日根據公司法在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。大綱及細則構成本公司的組織章程。

### 1. 組織章程大綱

- (a) 大綱列明(其中包括)本公司股東的責任以其當時各自持有股份的未繳股款(如有)為限，本公司的成立宗旨並無限制(包括作為一間投資公司)，且根據公司法第27(2)條規定，本公司擁有並能夠行使作為一個具有充分行為能力的自然人所應有全部職責的能力，而不論是否符合公司利益，本公司作為獲豁免公司，除為促進本公司在開曼群島以外地區的業務外，本公司將不會在開曼群島與任何人士、公司或機構進行業務來往。
- (b) 本公司可通過特別決議案就大綱中任何宗旨、權力或其他事項對大綱作出更改。

### 2. 組織章程細則

細則乃於●採納。細則的若干條文概述如下：

#### (a) 董事

##### (i) 配發及發行股份及認股權證的權力

根據公司法及大綱和細則的條文，並在賦予任何股份或任何類別股份持有人的任何特權的規限下，本公司可通過普通決議案釐定(或如無該項釐定或該項釐定並無作出特別規定，則由董事局決定)發行附有或已附有有關股息、投票權、歸還資本或其他方面的權利或限制的任何股份。在公司法、任何指定證券交易所的規則(定義見細則)及大綱與細則的規限下，本公司可發行任何股份，惟發行條款須規定本公司或其持有人有權贖回該等股份。

董事局可發行認股權證，賦予其持有人按董事局不時釐定的條款認購本公司股本中任何類別的股份或證券的權利。

根據公司法、細則的條文及(如適用)任何指定證券交易所(定義見細則)的規定，在不影響任何股份或任何類別股份當時所附的任何特權或限制的情況下，本公司所有未發行的股份概由董事局處置，董事局可全權酌情決定按其認為適當的時間、代價、條款及條件向其認為適當的人士提呈售股建議或配發股份或就此授出購股權或以其他方式出售股份，惟股份不得以折讓價發行。

在作出或授出股份配發、建議、購股權或出售股份時，本公司或董事局均毋須向登記地址位於董事局認為尚未辦理註冊聲明或其他特別手續而於當地進行配發、建議、授出購股權或出售股份即屬違法或不可行的任何地區或多個地區的股東或其他人士作出上述行動。就任何方面而言，因前句而受影響的股東不應成為或被視為另一類別的股東。

**(ii) 出售本公司或任何附屬公司資產的權力**

細則並無載列關於出售本公司或其任何附屬公司資產的具體條文，惟董事可行使及執行本公司可行使、進行或批准的一切權力、行動及事宜，而上述權力、行動及事宜並非細則或公司法規定須由本公司於股東大會行使或進行。

**(iii) 離職補償或付款**

根據細則，凡向任何董事或前任董事支付款項，作為離職補償或與其退任有關的代價(不包括根據合約須向董事支付的款項)，須經本公司在股東大會上批准。

**(iv) 給予董事的貸款及貸款擔保**

細則有條文禁止給予董事貸款。

(v) 披露與本公司或其任何附屬公司所訂立的合約中擁有的權益

董事可於在職期間兼任本公司任何其他有酬勞的職務或職位(惟本公司核數師除外)，條款由董事局根據細則決定，因此除任何其他細則指明或規定的任何酬金外，董事還可收取兼任其他職位的額外酬金(不論為薪金、佣金、分享溢利或其他方式)。董事可出任或擔任本公司創辦的任何公司或擁有權益的任何其他公司的董事或其他高級人員，或於該等公司擁有權益，而毋須向本公司或股東交代其因出任該等其他公司的董事、高級人員或股東，或在該等其他公司擁有權益而收取的酬金、溢利或其他利益。除細則另有規定外，董事局亦可以其認為適當的各種方式行使本公司持有或擁有的任何其他公司的股份所賦予的投票權(包括投票贊成任命董事為該等其他公司的董事或高級人員的決議案，或投票贊成或規定向該等其他公司的董事或高級人員支付的酬金)。

根據公司法及細則，任何董事或建議委任或候任董事概不應因其董事職位而失去與本公司訂立有關其兼任有酬勞職位或職務的合約、或以賣方、買方或任何其他身份與本公司訂立合約的資格。該等合約或董事於其中有利益關係的其他合約或安排亦不得因此廢止，而參與訂約或有利益關係的董事毋須因其董事職務或由此而建立的信託關係，向本公司或股東交代其由任何此等合約或安排所獲得的酬金、溢利或其他利益。董事若知悉其於與本公司所訂立或建議訂立的合約或安排中有任何直接或間接的利益關係，必須於首次考慮訂立該合約或安排的董事局會議上申明其利益性質。若董事其後方知其與該合約或安排有利益關係，或在任何其他情況下，則須於知悉此項利益關係後的首次董事局會議上申明其利益性質。

董事不得就批准其或其聯繫人士有重大利益關係的合約、安排或其他建議的董事局決議案投票(亦不得計入法定人數內)，惟此限制不適用於下列任何事項：

## 附錄四

## 本公司組織章程及開曼群島公司法概要

- (aa) 就應本公司或其任何附屬公司的要求或為本公司或其任何附屬公司的利益由該董事或其任何聯繫人士借出的款項或其或其任何聯繫人士招致或承擔的債務而向該董事或其聯繫人士提供任何擔保或彌償保證的任何合約或安排；
- (bb) 就董事本身或其聯繫人士本身根據一項擔保或彌償保證或透過提供擔保而承擔全部或部分責任(不論個別或共同承擔)的本公司或其任何附屬公司債項或承擔而向第三者提供任何抵押或彌償保證的任何合約或安排；
- (cc) 有關發售本公司或本公司可能創辦或擁有權益的任何其他公司的股份或債權證或其他證券或由本公司或本公司可能創辦或擁有權益的任何其他公司進行上述活動以供認購或購買而董事或其聯繫人士因參與售股建議的包銷或分包銷而擁有權益的任何合約或安排；
- (dd) 董事或其聯繫人士僅因其／彼等持有本公司的股份或債權證或其他證券的權益而與其他持有本公司的股份或債權證或其他證券的人士以相同方式擁有權益的任何合約或安排；或
- (ee) 任何有關採納、修訂或運作購股權計劃、養老金或退休、身故或傷殘福利計劃或本公司或任何附屬公司董事、其聯繫人士及僱員而設的其他安排的建議或安排，而該建議或安排並無授予董事或其聯繫人士任何與該等計劃或基金所涉人士一般無權享有的特權或利益。

根據上文，任何禁止就董事局任何決議案投票的董事，將無權出席有關提呈決議案的大會，惟本公司已指定為獨立非執行董事的該等絕大多數董事明確要求其出席則除外。

(vi) 酬金

本公司可不時於股東大會上釐定董事的一般酬金，該酬金(除經投票通過的決議案另有規定外)將按董事局協議的比例及方式分派予董事，如未能達成協議，則由各董事平分，惟任職時間短於有關應付酬金期間的董事，僅可按其任職時間比例收取酬金。董事亦有權預支或報銷因出席任何董事局會議、委員會會議或股東大會或本公司任何類別股份或債權證的獨立會議或執行董事職務而預期產生或已產生的所有合理差旅費、酒店費及雜費。

倘任何董事應本公司的要求前往或駐守海外，或執行董事局認為超逾董事日常職責範圍的服務，董事局可決定向該董事支付額外酬金(可以薪金、佣金或分享溢利或其他方式支付)，作為一般董事酬金以外的額外報酬或代替該等一般酬金。執行董事獲委任為董事總經理、聯席董事總經理、副董事總經理或其他行政人員可收取董事局不時釐定的酬金(可以薪金、佣金、分享溢利或其他方式或上述全部或任何方式支付)、其他福利(包括養老金及／或恩恤金及／或其他退休福利)及津貼。上述酬金可作為董事酬金以外的額外報酬或代替董事酬金。

董事局可為本公司僱員(此詞在本段及下段均包括可能擔任或已擔任本公司或其任何附屬公司任何高級行政職位或任何受薪職務的董事或前任董事)及前任僱員及彼等供養的人士或上述任何一類或多類人士，設立或聯同其他公司(指本公司的附屬公司或與本公司有業務聯繫的公司)設立養老金、疾病津貼或撫恤金、人壽保險或其他福利的計劃或基金，並由本公司負責供款。

董事局可在須遵守或毋須遵守任何條款或條件的情況下，支付或訂立協議支付或給予可撤回或不可撤回的養老金或其他福利予僱員及前任僱員及彼等供養的人士或上述任何人士，包括該等僱員或前任僱員或彼等供養的人士根據

上段所述計劃或基金已經或可以享有者(如有)以外的養老金或其他福利。在董事局認為適當的情況下，上述養老金或福利可在僱員預期實際退休前、實際退休時或退休後任何時間授予僱員。

**(vii) 退任、委任及免職**

在每屆股東週年大會上，當時三分一的董事(或若其人數並非三的倍數，則以最接近但不少於三分一的人數)將輪流退任，惟每位董事必須最少每三年於股東週年大會上退任一次。每年須退任的董事乃自上次獲選連任或聘任以來任期最長的董事，但若多位董事上次於同一日履任或獲選連任，則以抽籤決定須退任的董事(除非彼等另行協定)。並無規定董事到達某一年齡上限時必須退任。

董事有權不時及隨時委任任何人士為董事以填補董事局臨時空缺或增補現有董事局。獲委任填補臨時空缺的任何董事任期將於其獲委任後的首屆股東大會為止，屆時可於該大會上膺選連任，而獲委任新加入現行董事局的任何董事任期僅直至本公司舉行下屆股東週年大會為止，屆時將符合資格膺選連任。董事及替任董事均毋須持有本公司任何股份作為任職資格。

本公司可通過一項普通決議案將任何任期未屆滿的董事免職(惟此舉不影響該董事就其與本公司間的任何合約被違反而提出索償的權利)，並可通過普通決議案委任另一名人士接任。除非本公司於股東大會上另有決定，否則董事人數不得少於兩位。董事人數並無上限。

董事職位在下列情況下空缺：

- (aa) 董事在本公司當時的註冊辦事處向本公司提交書面辭職通知或在董事局會議上呈辭；
- (bb) 精神失常或身故；

- (cc) 無特別理由而連續六(6)個月缺席董事局會議(除非其委任替任董事出席)及董事局決議解除其職務；
- (dd) 宣佈破產或收到接管令或暫停還債或與債權人達成還款安排協議；
- (ee) 根據法律不得出任董事；
- (ff) 因任何法律規定不再為董事或根據細則被免除董事職務。

董事局可不時委任一位或多位成員為本公司董事總經理、聯席董事總經理、副董事總經理或擔任任何其他職位或行政職位，任期及條款由董事局決定，而董事局可撤銷或終止任何上述委任。董事局可將其任何權力、職權及酌情權授予董事局認為合適的董事或董事及其他人士組成的委員會，並可不時就任何人士或事宜全部或部分撤回有關授權或撤回委任及解散任何該等委員會，惟所有以此方式成立的委員會在行使獲授予的權力、職權及酌情權時，須遵守董事局不時規定的任何規則。

**(viii) 借貸權力**

董事局可行使本公司全部權力籌集或借貸資金，或將本公司全部或任何部分業務、財產及資產(現存及日後者)及未催繳股本按揭或抵押，並可在公司法的規限下發行本公司的債權證、債券及其他證券，作為本公司或任何第三者的債項、負債或責任的全部或附屬抵押。

附註：此等條文大致上與細則相同，可藉本公司特別決議案而修訂。

**(ix) 董事局議事程序**

董事局可於彼等認為合適時舉行處理事務的會議、休會及制訂會議規章。在任何會議出現的議題須由大多數票贊成決定。倘出現同票情況，會議主席可多投一票或決定票。

**(x) 董事及高級人員名冊**

公司法及細則規定本公司須在其註冊辦事處存置董事及高級人員名冊，惟公眾無權查閱。該名冊副本須提交開曼群島公司註冊處處長備案，而任何董事或高級人員的變動須於三十(30)日內知會公司註冊處處長。

**(b) 修訂組織章程文件**

本公司可在股東大會上通過特別決議案廢除、更改或修訂細則。細則訂明，更改大綱條文、修訂細則或更改本公司的名稱均須通過特別決議案進行。

**(c) 更改股本**

本公司可根據公司法有關條文可不時通過普通決議案：

- (i) 增加其股本，增加的數額及所分拆的股份面值概由決議案規定；
- (ii) 將其全部或任何部分股本合併及分拆為面值高於現有股份的股份；
- (iii) 將其股份分拆成數類股份，但不影響之前按本公司在股東大會或董事決定已經分別賦予現有股份持有人的任何優先、遞延、合資格或特別權利、特權、條件或限制的任何特權；
- (iv) 將其股份或部分股份分拆為面值少於大綱規定者的股份，惟不得違反公司法的規定，以致有關拆細任何股份的決議案可決定，進行拆細股份後，將其中一股或多股股份與本公司尚未發行的股份或新股份比較，相關股份持有人可能獲得的任何相關優先或其他特殊權利，或可能享有相關遞延權利，或須受到任何限制；或
- (v) 註銷任何於通過決議案之日尚未獲任何人士認購或同意認購的股份，並按註銷股份的面額削減其股本。

根據公司法的條文，本公司可通過特別決議案削減其股本或任何資本贖回儲備或其他不可分派儲備。

**(d) 更改現有股份或各類別股份附有的權利**

在公司法的規限下，股份或任何類別股份附有的全部或任何特權(除非該類別股份的發行條款另有規定)，可經由不少於該類別已發行股份面值四分之三的持有人書面同意，或經由該類別股份持有人在另行召開的大會上通過特別決議案批准而更改、修訂或廢除。細則中關於股東大會的規定經作出必要修訂後，將適用於該等另行召開的大會，惟大會所需的法定人數(續會除外)應為最少持有或由受委代表持有該類別已發行股份面值三分一的兩位人士，而任何續會的法定人數為兩名親自或委派代表出席的持有人(不論其所持股份數目)。該類別股份的每位持有人，每持有一股該類別股份可投一票。

賦予任何股份或類別股份持有人的特權將不會因設立或發行與其享有同等權益的額外股份而視為改變，除非該等股份發行條款所附權利另有明確規定。

**(e) 特別決議案－須以大多數票通過**

根據細則，本公司的特別決議案須在股東大會上獲親身出席並有權投票的股東或(若股東為公司)正式授權代表或(若允許委任的代表)受委代表以不少於四分之三的大多數票通過。有關大會須正式發出不少於足二十一(21)日及不少於足十(10)個營業日通知，並說明提呈的決議案為特別決議案。然而，如獲指定證券交易所(定義見細則)允許，倘在非股東週年大會上，有權出席任何該會議及投票並合共持有賦予該項權利的股份面值不少於百分之九十五(95%)的大多數股東同意，及倘在股東週年大會上，所有有權出席及投票的股東同意，則可於發出少於足二十一(21)日及不少於足十(10)個營業日通知的大會上提呈及通過特別決議案。

任何特別決議案的副本須於通過後十五(15)日內提交開曼群島公司註冊處處長。

根據細則，普通決議案指在股東大會上獲親身出席並有權投票的股東或(若股東為公司)正式授權代表或(若允許委任代表)受委代表以簡單大多數票通過的決議案。

**(f) 表決權**

根據細則對有關任何股份當時所附的任何表決的特別權利或限制，於任何股東大會上如以投票方式表決，每位親自或委派代表出席的股東(若股東為公司，則其正式授權代表)，每持有一股繳足股份可投一票，惟於催繳股款或分期股款之前就股份繳付或入賬列為繳足的股款，就上述情況而言不得作繳足股款論。凡有權投一票以上的股東毋須盡投其票或以同一方式盡投其票。

於任何股東大會上，任何提呈大會表決的決議案概以投票方式表決，惟大會主席或會真誠允許有關純行政或程序事宜的決議案以舉手方式表決除外，於此情況下，每名親身(如為公司，由獲正式授權的代表出席)或由受委代表出席的股東均可各投一票，惟倘股東為結算所(或其代理人)而委派一名以上受委代表，則每名受委代表於舉手表決時均可各投一票。

倘本公司股東為一間認可結算所(或其代理人)，則可授權其認為合適的一位或多位人士於本公司任何大會或任何類別的股東大會上擔任代表，惟倘就此授權超過一位人士，則該授權應列明獲授權人士所代表股份的類別及數目。根據該條文獲授權的人士應視作已獲正式授權而毋須出具其他有關證據，且應有權代表該認可結算所(或其代理人)行使該認可結算所(或其代理人)持有的相同權力(倘允許舉手表決，包括以舉手方式個別投票的權力)，猶如其為本公司股份的登記持有人。

倘本公司得悉任何股東根據指定證券交易所(定義見細則)規則，須就本公司任何特定決議案放棄投票或被限制只能就本公司某項特定決議案投贊成票或反對票，而該名股東或其代表作出與該項規定或限制相抵觸的任何投票將不獲計算在內。

**(g) 股東週年大會的規定**

除採納細則當年外，本公司須每年舉行一次股東週年大會，舉行時間及地點由董事局決定，但舉行日期不得距離上屆股東週年大會超過十五(15)個月或採納細則日期後十八(18)個月，除非較長的期間不違反任何指定證券交易所(定義見細則)的規則。

**(h) 賬目及審核**

董事局須確保賬目真實記錄本公司收支賬項、有關該等收支的事項、本公司的物業、資產、進賬及負債，以及公司法規定或真實、公平地反映本公司事務及解釋其交易所需的所有其他事項。

會計記錄須保存於註冊辦事處或董事局決定的其他一個或多個地點，並供董事隨時查閱。股東(董事除外)概無權查閱本公司任何會計記錄或賬冊或有關文件，除非該權利乃法例賦予或由董事局或本公司在股東大會上批准。

將於股東大會向本公司提呈的每份資產負債表及損益賬(包括法例規定須附上的所有文件)的副本，連同董事局報告的印刷本及審計師報告副本，須於大會舉行日期不少於二十一(21)日前，於發出股東週年大會通告的同時，寄發予每位按照細則條文有權收取本公司股東大會通告的人士；然而，在遵守所有適用法例(包括指定證券交易所(定義見細則)的規則)的前提下，本公司可改為發送摘錄自本公司年度賬目的財務報表概要及董事局報告予該等人士，惟該等人士可送達書面通知予本公司，除財務報表概要以外，要求本公司發送一份當中載有本公司年度財務報表及董事局報告的完整印刷本。

核數師的委任、委任條款及年期，以及彼等的職責均須隨時符合細則條文的規定。核數師酬金須由本公司於股東大會上釐定或按照股東所決定的方式釐定。

本公司的財務報表須由核數師按照公認核數準則進行審核。審計師須按照公認核數準則編撰有關報告書，並於股東大會上向股東提呈核數師報告。本文件所指的公認核數準則，可為開曼群島以外國家或司法權區的核數準則。倘若如此，則財務報表及核數師報告內須披露此事實，並列明有關國家或司法權區的名稱。

**(i) 會議通告及於會上進行的事項**

股東週年大會須發出不少於足二十一(21)日及不少於足二十(20)個營業日的通告而召開，而為通過特別決議案而召開的任何股東特別大會(除上文第(e)分段所規定者外)最少須發出足二十一(21)日及不少於足十(10)個營業日的通告。所有其他股東特別大會則最少須發出足十四(14)日及不少於足十(10)個營業日的通告而召開。通告須註明舉行會議的時間及地點，倘有特別事項，則須註明有關事項的一般性質。此外，本公司須向所有股東(根據細則的規定或發行股東持有股份的條款無權獲得該等通告者除外)及本公司當時的核數師就每次股東大會發出通告。

儘管本公司會議的召開通知時間可能較指定證券交易所的規則許可情形下短，然而在下列人士同意下，亦將視作已正式召開：

- (i) 股東週年大會上所有有權出席及在會上投票的本公司股東；及
- (ii) 任何其他會議上有權出席及在會上投票的大多數股東(即持有不少於賦予該權利的已發行股份面值百分之九十五(95%)的大多數股東)。

所有在股東特別大會上處理的事項一概視為特別事項，且除下列事項視為一般事項外，在股東週年大會處理的事項亦一概視為特別事項：

- (aa) 宣派及批准股息；
- (bb) 考慮並採納賬目、資產負債表、董事局報告及核數師報告；

- (cc) 選舉董事替代退任的董事；
- (dd) 委任核數師及其他高級人員；
- (ee) 釐定董事及核數師的酬金；
- (ff) 給予董事任何一般授權或權限以發售、配發、授出有關購股權或以其他方式出售本公司未發行股份，相當於其現有已發行股本面值不超過百分之二十(20%)；及
- (gg) 給予董事任何授權或權限以購回本公司的證券。

**(j) 股份轉讓**

所有股份轉讓均可以一般或通用格式或指定證券交易所(定義見細則)所訂明的其他格式或董事局或會批准的任何其他格式的轉讓文件進行，並以親筆簽署或，倘轉讓人或承讓人為結算所或其代理人，則須親筆或以機印方式簽署或以董事局不時批准的其他方式簽署。轉讓文件均須由轉讓人及承讓人雙方或其代表簽署，惟董事局可在其認為適當的情況下酌情豁免承讓人簽署轉讓文件。在有關股份以承讓人名義登記於股東名冊前，轉讓人仍被視為股份的持有人。如轉讓人或承讓人提出要求，董事局可決議就一般情況或任何個別情況接納以機印簽署的轉讓文件。

在任何適用法律的許可下，董事局可全權酌情決定隨時及不時將任何登記於股東名冊總冊的股份移往任何股東名冊分冊登記，或將任何登記於股東名冊分冊的股份移往股東名冊總冊或任何其他股東名冊分冊登記。

除非董事局另行同意，股東名冊總冊的股份概不得移往任何股東名冊分冊登記，而股東名冊分冊的股份亦不得移往股東名冊總冊或任何其他股東名冊分冊登記。一切轉讓文件及其他擁有權文件必須送交註冊並作登記。倘股份在股東名冊分冊登記，則須在有關登記處辦理，倘股份在股東名冊總冊登記，則須在開曼群島的註冊辦事處或股東名冊總冊根據公司法存放的其他地點辦理。

董事局可全權酌情決定拒絕就轉讓任何股份(並非已繳足股份)予其不批准的人士或轉讓根據任何僱員股份獎勵計劃而發行且對其轉讓的限制仍屬有效的任何股份辦理登記，而毋須給予任何理由，亦可拒絕登記任何超過四名聯名持有人的股份的轉讓或任何本公司擁有留置權的股份(並非已繳足股份)的轉讓。

除非已就轉讓文件的登記向本公司繳付任何指定證券交易所(定義見細則)不時釐定須支付的最高款額或董事局不時規定的較低款額，並且轉讓文件(如適用者)已正式繳付印花稅，且只涉及一類股份，並連同有關股票及董事局可合理要求以顯示轉讓人的轉讓權的其他證明(以及如轉讓文件由若干其他人士代其簽署，則該人士的授權證明)送交有關註冊辦事處或過戶登記處或存放股東名冊總冊的其他地點，否則董事局可拒絕承認任何轉讓文件。

在一份相關報章及(如適用)任何按指定證券交易所(定義見細則)的規定所指明的任何其他報章以廣告方式發出通告後，可暫停及停止辦理全部股份或任何類別股份的過戶登記，其時間及限期由董事局決定。在任何年度內，停止辦理股份過戶登記的期間合共不得超過整三十(30)日。

**(k) 本公司購回本身股份的權力**

公司法及細則授權本公司在若干限制下購回本身股份，且董事局只可根據指定證券交易所(定義見細則)不時規定的任何適用規定而代表本公司行使該權力。

**(l) 本公司任何附屬公司擁有本公司股份的權力及購買本公司股份的財務資助**

細則並無關於附屬公司擁有本公司股份的條文。

在遵守指定證券交易所(定義見細則)及任何其他有關監管機構的規則及規例的前提下，本公司方可為任何人士購買或計劃購買本公司任何股份或為相關目的提供財務資助。

**(m) 股息及其他分派方法**

根據公司法，本公司可於股東大會以任何貨幣向股東宣派股息，惟所宣派的股息不得超過董事局建議宣派的數額。

細則規定可自本公司的溢利(已變現或未變現)或自任何從溢利撥出而董事認為不再需要的儲備中宣派及派付股息。在通過普通決議案後，亦可自根據公司法為此目的批准的股份溢價賬或任何其他基金或賬目作出宣派及派付股息。

除任何股份所附權利或發行條款另有規定者外，(i)須按派息股份的已繳股款比例宣派及派付一切股息，惟就此而言，凡在催繳前就股份所繳付的股款將不會視為股份的已繳股款及(ii)須按派發股息的任何部分期間的已繳股款比例分配及派付一切股息。如股東欠付本公司催繳股款或其他款項，則董事可將所欠的全部數額(如有)自本公司應付予彼等的或有關任何股份的任何股息或其他款項中扣除。

董事局或本公司於股東大會上決議派付或宣派本公司股本的股息時，董事局可進一步酌情決定(a)配發入賬列為繳足的股份以代替派發全部或部分股息，惟有權獲派股息的股東可選擇收取現金或部分現金以代替配發股份，或(b)有權獲派股息的股東可選擇獲配發入賬列為繳足的股份以代替全部或董事局認為適當部分的股息。本公司亦可根據董事局的建議通過普通決議案就本公司任何特定股息決議配發入賬列為繳足的股份作為全部股息，而不給予股東選擇收取現金股息以代替配發股份的權利。

本公司向股份持有人以現金派付的任何股息、利息或其他款項可以支票或股息單的形式支付，並郵寄往持有人的登記地址，或如屬聯名持有人，則寄往就股份名列本公司股東名冊首位的持有人的地址，或寄往持有人或聯名持有人以書面指示的人士的地址。除持有人或聯名持有人另有指示外，每張支票或股息單的抬頭人須為持有

人，或如屬聯名持有人，則為名列本公司股東名冊首位的持有人，郵誤風險由彼等自行承擔，而銀行就有關支票或股息單付款後，本公司即已解除該項責任。兩名或以上聯名持有人的任何一名人士可發出該等聯名持有人就所持股份收到的任何股息或其他款項或獲分配財產的有效收據。

如董事局或本公司於股東大會上決議派付或宣派股息，董事局可繼而決議以分派任何類別指定資產的方式支付全部或部分股息。

所有於宣派一年後未獲認領的股息或紅利，可由董事局用作投資或其他用途，收入撥歸本公司所有，直至獲認領為止，而本公司不會就此成為有關款項的受託人。所有於宣派六年後仍未獲認領的股息或紅利，可由董事局沒收，撥歸本公司所有。

本公司就或有關於任何股份應付的股息或其他款項一概不計利息。

**(n) 受委代表**

任何有權出席本公司會議及於會上投票的本公司股東，均有權委任其他人士作為代表，代其出席會議及投票。持有兩股或以上股份的股東可委任一名以上的代表代其出席本公司股東大會或類別會議及於會上代其投票。受委代表毋須為本公司股東，且應有權代表個人股東行使其代表的股東可行使的相同權力。此外，受委代表有權代表公司股東行使其代表的股東可行使的相同權力(猶如其為個人股東)。股東可親自(或若股東為公司，則其正式授權代表)或由受委代表投票。

**(o) 催繳股款及沒收股份**

根據細則及配發條款，董事局可不時向股東催繳有關彼等所持股份尚未繳付(無論按股份的面值或溢價)的任何款項。催繳股款可一次付清，亦可分期付款。倘任何催繳股款或分期股款在指定付款日期或之前尚未繳付，則欠款人士須按董事局釐定的利率(不超過年息二十(20)厘)，支付由指定付款日期至實際付款日期間有關款項

的利息，但董事局可豁免繳付全部或部分利息。董事局如認為恰當，可向任何願意預繳股款的股東收取有關其持有股份的全部或任何部分未催繳及未付股款或應付分期股款(以現金或現金等同項目繳付)。本公司可就預繳的全部或部分款項按董事局可能釐定的利率(如有)支付利息。

倘股東於指定付款日期未能支付任何催繳股款，董事局可向其發出不少於十四(14)日的通知，要求支付所欠的催繳股款，連同直至實際付款日期的任何應計及累計利息，並聲明倘在指定時間或之前仍未付款，則有關催繳股款的股份可被沒收。

倘股東不依有關通知的要求辦理，則該通知所涉及的股份於其後而在通知所規定的款項支付前，可隨時由董事局通過決議案予以沒收。沒收將包括有關被沒收股份的所有已宣派但於沒收前實際尚未支付的股息及紅利。

股份被沒收的人士將不再為有關被沒收股份的股東，惟仍有責任向本公司支付截至沒收日應就該等股份支付本公司的全部款項，連同(倘董事局酌情決定要求)由沒收日至實際付款日期的有關利息，息率由董事局釐定，惟不得超過年息二十(20)厘。

**(p) 查閱股東名冊**

除非根據細則而暫停辦理登記，否則根據細則，股東名冊及股東分冊必須於每個營業日在註冊辦事處或根據公司法存置股東名冊的其他地點免費供股東查閱最少兩(2)小時，而任何其他人士在繳付最高不超過2.50港元的費用或董事局指明的較少款額後亦可查閱，倘在過戶登記處(定義見細則)查閱，則須先繳付最高不超過1.00港元或董事局指明的較低金額的費用。

**(q) 會議及另行召開的各類別股東會議的法定人數**

任何股東大會在處理事項時如未達到法定人數，概不可處理任何事項，惟未達法定人數仍可委任大會主席。

除細則另有規定外，股東大會的法定人數為兩位親自(或倘股東為公司，則為其正式授權代表)或其受委代表出席且有投票權的股東。為批准修訂某類別股份權利而另行召開的類別股東會議(續會除外)所需的法定人數為持有該類別已發行股份面值最少三分一的兩位人士或其受委代表。

就細則而言，倘作為股東的公司由董事或該公司的其他監管機構通過決議案委任的正式授權代表為其代表出席本公司有關股東大會或本公司任何類別股東的有關股東大會，則該公司被視為親身出席該大會。

**(r) 少數股東遭欺詐或壓制時可行使的權利**

細則並無關於少數股東在遭欺詐或壓制時可行使的權利的條文。然而，開曼群島法例載有保障本公司股東的若干補救方法，其概要載於本附錄第3(f)段。

**(s) 清盤程序**

有關本公司被法院頒令清盤或自動清盤的決議案須為特別決議案。

根據清盤當時任何類別股份所附有關可供分配剩餘資產的任何特別權利、特權或限制(i)倘本公司清盤而可供分配予本公司股東的資產超過清盤開始時的全部繳足股本，則超出部份將根據該等股東分別所持已繳股份的數額按比例分配；及(ii)倘本公司清盤而可供分配予股東的資產不足以償還全部已繳股本，則該等資產的損失將盡可能根據本公司開始清盤時股東分別持有已繳或應已繳付股本按比例由股東承擔。

倘本公司清盤(不論為自動清盤或遭法院頒令清盤)，清盤人可在獲得特別決議案授權及公司法規定的任何其他批准的情況下，將本公司全部或任何部分資產以現金或實物分派予股東，而不論該等資產為一類或多類不同的財產。清盤人可就前述分發的任何一類或多類財產釐定其認為公平的價值，並決定股東或不同類別股東間的分

派方式。清盤人可在獲得類似授權的情況下，將任何部分資產授予獲得類似授權的清盤人認為適當並以股東為受益人而設立的信託的受託人，惟不得強迫股東接受任何負有債務的股份或其他財產。

**(t) 未能聯絡的股東**

根據細則，倘(i)就有關股份的股息而應付予任何股份持有人現金股息的所有支票或股息單(總數不少於三張)在12年的期間仍未兌現；(ii)在該12年期間屆滿時，本公司於該期間並無獲得任何消息顯示該股東的存在；及(iii)本公司根據指定證券交易所(定義見細則)的規則以廣告形式發出通告，表示有意出售該等股份，且自此廣告刊發日期起計三(3)個月(或經指定證券交易所(定義見細則)批准的較短日期)經已屆滿，且已就上述意向知會指定證券交易所(定義見細則)，則本公司可出售該等無法聯絡的股東的股份。出售該等股份所得款項淨額將屬本公司所有，而本公司收到該筆款項後，即欠該本公司前股東一筆相同數額的款項。

**(u) 認購權儲備**

細則規定，如公司法未予禁止及符合公司法的情況下，如本公司已發行可認購股份的認股權證，而本公司採取的任何措施或進行的任何交易會導致該等認股權證的認購價降至低於股份面值，則須設立認購權儲備，用以繳足認股權證行使時認購價與股份面值的差額。

**3. 開曼群島公司法**

本公司根據公司法在開曼群島註冊成立，因此營運須受開曼群島法例約束。以下乃開曼群島公司法若干條文的概要，惟此概要並不表示包括所有適用的條文及例外情況，亦不表示開曼群島公司法及稅務方面的所有事項總覽，此等條文或與有利益關係的各方可能較熟悉的司法權區的同類條文有所不同：

**(a) 營運**

作為獲豁免公司，本公司須主要在開曼群島以外地區經營業務。本公司須每年向開曼群島公司註冊處處長提交週年報表存檔，並須按法定股本金額繳付費用。

**(b) 股本**

公司法規定，倘公司按溢價發行股份以換取現金或其他代價，則須將相當於該等股份的溢價總額的款項撥入名為「股份溢價賬」的賬目內。視乎公司選擇，該等規定或不適用於該公司根據作為收購或註銷任何其他公司股份的代價而配發及按溢價發行的股份溢價。公司法規定股份溢價賬可由本公司根據(如有)組織章程大綱及細則的規定用作(a)向股東分派或支付股息；(b)繳足將發行予公司股東以作為繳足紅股的未發行股份；(c)按公司法第37條的規定贖回及購回股份；(d)撇銷公司開辦費用；及(e)撇銷發行公司股份或債權證的費用或就此支付的佣金或給予的折讓。

除非於緊接建議分派或派付股息日期後，公司可償還日常業務過程中到期的債務，否則不得自股份溢價賬向股東分派或派付任何股息。

公司法規定，在開曼群島大法院(「法院」)確認後，如獲組織章程細則批准，則擁有股本的股份有限公司或擔保有限公司可通過特別決議案以任何方式削減其股本。

細則載有若干保障特別類別股份的持有人的規定，在修訂彼等的權利前須獲得彼等同意，包括獲得該類別特定比例的已發行股份持有人同意或由該等股份的持有人在另行召開的會議中通過決議案批准。

**(c) 購回公司或其控股公司股份的財務資助**

根據所有適用法例，本公司可向本公司、其附屬公司、其控股公司或其控股公司的任何附屬公司的董事及僱員提供財務資助，協助彼等購買本公司股份或任何附屬公司或控股公司的股份。此外，根據所有適用法例，本公司可向受託人提供財務資助，以購入其代本公司、其附屬公司、本公司的任何控股公司或任何該等控股公司的任何附屬公司的僱員(包括受薪董事)利益而持有的本公司股份或任何該等附屬公司或控股公司的股份。

開曼群島法例並無明文限制公司向他人提供財務資助以購回或認購其本身或其控股公司的股份。因此，如公司董事在審慎真誠考慮後認為合適且符合本公司利益，公司可提供該等財務資助。有關資助須以公平方式進行。

**(d) 公司及其附屬公司購回股份及認股權證**

根據公司法條文，擁有股本的股份有限公司或擔保有限公司，如其組織章程細則許可，可發行可由該公司或股東贖回或選擇贖回的股份，而公司法明文規定，在受限於公司組織章程細則條文的情況下，可依法修訂任何股份附帶的權利，令該等股份將予或須予贖回。此外，如組織章程細則許可，該公司可購回本身的股份，包括任何可贖回股份。然而，倘組織章程細則無批准購回的方式及條款，則未獲該公司以普通決議案批准購回方式及條款前，公司不得購回任何本身股份。公司只可贖回或購回本身的已繳足股份。如公司贖回或購回本身股份後，公司不再有任何已發行股本(持作庫存股份的股份除外)，則不可贖回或購回任何本身股份。除非在緊接擬付款之日後，公司仍有能力償還在日常業務中到期的債項，否則公司以其股本贖回或購回本身的股份乃屬違法。

根據公司組織章程大綱及細則，除非公司董事在購回前決議以公司名義持有該等股份作庫存股份，否則公司購回的股份應當作註銷論。倘公司持有股份作庫存股份，公司須在股東名冊登記為該等股份持有人，然而，儘管如此，公司就任何目的而言均不被當作一名股東，亦不得行使庫存股份的任何權利，而任何行使有關權利的建

議均為無效，而且，在公司任何會議上，庫存股份並無直接或間接投票權，就公司組織章程細則或公司法而言亦不得計入釐定任何特定時間的已發行股份總數。此外，就庫存股份而言，概不會宣派或派付任何股息，亦不會向公司作出公司的其他資產分派(包括清盤時向股東作出的任何資產分派)(不論以現金或其他方式)。

公司並無被禁止購回本身的認股權證，故可根據有關認股權證文據或證書的條款及條件購回本身的認股權證。開曼群島法例並無規定公司的組織章程大綱或細則須載有允許該等購回的特別規定，公司董事可運用組織章程大綱賦予的一般權力買賣及處理一切類別的個人財產。

根據開曼群島法例，附屬公司可持有其控股公司的股份，而在若干情況下，亦可購買該等股份。

**(e) 股息及分派**

除公司法第34條外，並無有關派息的法定條文。根據英國案例法(視為適用於開曼群島)，股息只可從公司溢利派付。此外，公司法第34條規定，如具備償還能力且公司組織章程大綱及細則有所規定(如有)，則可由股份溢價賬支付股息及分派(其他詳情請參閱上文第2(m)段)。

**(f) 保障少數股東**

開曼群島的法院一般會依從英國案例法的先例，允許少數股東就以下各項提出集體訴訟或以公司名義提出引申訴訟：(a)超越公司權力或非法的行為，(b)欺詐少數股東的行為，而過失方為對本公司有控制權的人士，及(c)須特定大多數(或特別)股東通過的決議案以違規方式通過。

倘公司(並非銀行)將其股本分拆為股份，則法院可根據持有公司已發行股份不少於五分一非的股東申請，委派調查員審查公司事務並按法院指定的方式呈報調查結果。

公司任何股東可入稟法院，而法院認為公司清盤乃屬公平公正，則可發出清盤令或(作為清盤令的替代)發出(a)規管公司日後處理事務的命令；(b)要求公司停止進行或繼續進行入稟股東所申訴的行為或作出入稟股東所申訴其沒有作出的行為的命令；(c)授權入稟股東按法院可能指示的條款以公司名義或代表公司提出民事訴訟的命令，或(d)規定其他股東或由公司本身購買本公司任何股東的股份的命令，倘由公司本身購買，則須相應削減公司股本。

股東對公司的索償一般須根據適用於開曼群島的一般契約或民事侵權法，或根據公司組織章程大綱及細則賦予股東的個別權利而提出。

**(g) 管理層**

公司法並無就董事出售公司資產的權力作出特別規限，然而，一般法例規定，公司的各高級人員(包括董事、董事總經理及秘書)在行使本身權力及執行本身職責時，須為公司的最佳利益誠信、真誠行事，並以合理審慎的人士於類似情況下應有的謹慎、勤勉及技巧處事。

**(h) 會計及審核規定**

公司須促使存置有關下述事項的正確賬冊記錄：(i)公司所有收支款項及有關收支的事項；(ii)公司所有貨物買賣；及(iii)公司的資產與負債。

倘賬冊不能真實、公平地反映公司事務及解釋有關交易，則不視為已適當保存的賬冊。

## 附錄四

## 本公司組織章程及開曼群島公司法概要

### (i) 外匯管制

開曼群島並無外匯管制或貨幣限制。

### (j) 稅項

根據開曼群島稅務豁免法(一九九九年修訂本)第6條，本公司已獲得總督承諾：

- (1) 開曼群島並無法例對本公司或其業務的所得溢利、收入、收益或增值徵稅；及
- (2) 毋須就本公司股份、債權證或其他承擔繳交上述稅項或遺產稅或承繼稅性質的稅項。

對本公司的承諾由●起計二十年。

開曼群島現時對個人或公司的溢利、收入、收益或增值並無徵收任何稅項，亦無徵收承繼稅或遺產稅。除不時可能因在開曼群島司法權區內訂立若干文據或將文據帶入開曼群島而須支付的若干印花稅外，開曼群島政府不大可能對本公司徵收其他重大稅項。開曼群島並無參與訂立任何雙重徵稅公約。

### (k) 轉讓時的印花稅

開曼群島對開曼群島公司股份轉讓並無徵收印花稅，惟在開曼群島擁有土地權益的公司除外。

### (l) 給予董事的貸款

公司法並無明確規定禁止公司向其任何董事提供貸款。

### (m) 查閱公司記錄

根據公司法，本公司股東並無查閱或獲得本公司股東名冊或公司記錄副本的一般權利，惟本公司細則可能賦予該等權利。

獲豁免公司可在董事局可不時認為適當的開曼群島以內或以外的地點設立股東名冊總冊及分冊。股東分冊須按照公司法規定或允許存置股東名冊總冊的相同方式存置。公司須將不時正式登記的任何分冊副本存置於本公司股東名冊總冊存置的相同地點。公司法並無規定獲豁免公司須向開曼群島公司註冊處處長提交股東名單，因此股東姓名及地址並非公開數據，亦不供公眾查閱。

**(n) 清盤**

公司可根據法院頒令強制；自動清盤；或在法院的監督下清盤。法院有權在若干特定情況下頒令清盤，包括在法院認為將公司清盤屬公平公正的情況。

倘股東於股東大會上透過特別決議案作出決議，或倘公司為有限期公司，則在其大綱或細則規定的公司期限屆滿時，或倘出現大綱或細則所規定公司須解散的情況，或本公司註冊成立起計一年並無開展業務(或停業一年)，或公司無力償債，則該公司可自動清盤。倘自動清盤，該公司須由自動清盤的決議案獲通過或於上述期間屆滿或發生上述情況起停止營業。

為進行公司清盤及協助法院，可委任一名或多名人士為正式清盤人，而法院臨時或以其他認為合適的方式委任一名或多名合資格人士擔任該職務，倘超過一名人士獲委任擔任該職務，則法院須聲明所須採取或授權正式清盤人採取的任何行動將由全部或任何一名或以上該等人士進行。法院亦可決定在正式清盤人出任時是否需要提供擔保及擔保的內容。倘並無委任正式清盤人或該職位空缺期間，則公司的所有財產將由法院託管。倘有關人士在《破產清盤人員條例》方面正式符合資格，則符合資格接納獲委任為正式清盤人。可委任一名外國人員與合資格破產清盤人共同行動。

屬股東提出的公司自願清盤，則公司須於股東大會上委任一名或多名清盤人負責結束公司的事務及分派其資產。破產聲明必須於清盤行動展開後二十八(28)日內由自願清盤的公司全體董事簽署，否則，清盤人必須向法院申請在法院監督下繼續進行清盤的命令。

待委任清盤人後，清盤人須全權負責公司的事務，日後未得其批准，不得實施任何行政措施。

清盤人負責集中公司資產(包括出資人所欠的款項(如有))、確定債權人名單，以及在優先及有抵押債權人的權利及任何後償協議或對銷或扣除索償款權利的規限下，償還公司所欠債權人的債務(如所餘資產不足償還全部債務則按比例償還)，並確定出資人(股東)的名單，根據彼等的股份所附權利分派剩餘資產(如有)。

待公司的事務完全結束後，清盤人須編製有關清盤賬目，顯示清盤的過程及售出的公司財產，並在其後召開公司股東大會，以便於會上提呈賬目及加以闡釋。清盤人須於最後大會最少二十一(21)日前，按公司組織章程細則批准的形式，向各名出資人發出通知，列明會議時間、地點及目的，並於開曼群島刊憲。

**(o) 重組**

法例規定進行重組及合併須在為此而召開的股東或債權人大會(視情況而定)，獲得佔出席大會的股東或類別股東或債權人價值百分之七十五(75%)的大多數股東或類別股東或債權人贊成，且其後須獲法院認可後，方可作實。雖然有異議的股東可向法院表示申請批准的交易對股東所持股份並無給予公平值，但倘無證據顯示管理層有欺詐或不誠實行為，法院不大可能僅因上述理由而否決該項交易。

**(p) 強制性收購**

倘一間公司提出收購另一間公司的股份，且在提出收購建議後四(4)個月內，不少於百分之九十(90%)的被收購股份持有人接納收購建議，則收購人在上述四(4)個月期滿後的兩(2)個月內，可按規定方式發出通知，要求反對收購的股東按收購建議的條款轉讓其股份。反對收購的股東可在該通知發出後一(1)個月內向法院提出反對轉讓。反對收購的股東須證明法院應行使其酌情權，惟除非有證據顯示收購人與接納收購建議的持有人之間有欺詐或不誠實或勾結行為，以不公平手法迫退少數股東，否則法院一般不會行使其酌情權。

**(q) 彌償保證**

開曼群島法例並不限制公司的組織章程細則規定的對高級人員及董事作出彌償保證的範圍，惟法院認為違反公共政策的規定的情況(例如表示對犯罪後果作出彌償保證)除外。

**4. 一般事項**

本公司有關開曼群島法例的特別法律顧問康德明律師事務所已向本公司發出一份意見書，概述開曼群島公司法的若干方面。該意見書連同公司法的副本可供查閱。任何人士如欲查閱開曼群島公司法的詳細概要，或欲瞭解該法律與其較熟悉的任何司法權區法律間的差異，應諮詢獨立法律意見。

## A. 有關本公司及其附屬公司的其他資料

### 1. 本公司的註冊成立

本公司於二零一一年六月二十九日根據公司法在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。

本公司在香港設有主要營業地點，地址為香港九龍九龍灣常悅道11號新明大廈601-3室，並於二零一一年八月十日根據公司條例第XI部在香港公司註冊處註冊為海外公司。黃先生及凌先生已獲委任為本公司授權代表，代表本公司在香港接收法律程序文件。由於本公司在開曼群島註冊成立，故須根據開曼群島法律及其章程文件(包括大綱及組織章程細則)經營。其章程若干部分及開曼群島公司法有關內容概要載於本文件附錄四。

### 2. 本公司的股本變動

於註冊成立日期，本公司的法定股本為380,000港元(分為38,000,000股股份)。自註冊成立以來，本公司的股本變動如下：

- (a) 於二零一一年六月二十九日，一股股份按面值配發及發行予Codan Trust Company (Cayman) Limited (作為初始認購人)，該股份隨後於同日由Codan Trust Company (Cayman) Limited轉讓予易寶國際；
- (b) 於二零一一年●月●日，根據股東於二零一一年●月●日通過的書面決議案，本公司藉增設4,962,000,000股股份，將其法定股本由380,000港元增至50,000,000港元；
- (c) 以本公司收購Eastside Fortune Limited的全部已發行股本為代價，本公司於二零一一年●月●日向易寶國際配發及發行一股全部入賬列作繳足的股份；
- (d) 以Excel Deal Holdings Limited分別向黃先生、凌先生、張女士及丁女士配發及發行47股、46股、5股及2股入賬列作繳足的新股份為代價，易寶國際於●將其於本公司的全部已發行普通股本轉讓予Excel Deal Holdings Limited；

- (e) 緊隨●及資本化發行以及本文件提及的發行股份完成後，本公司的法定股本將為50,000,000港元(分為5,000,000,000股股份)及已發行股本將為2,800,000港元(分為280,000,000股均繳足或入賬列作繳足的股份)，而4,720,000,000股股份則仍未發行。除●或根據購股權計劃可能授出的任何購股權獲行使外，本公司目前無意發行任何法定但未發行的股本，而未經股東在股東大會上事先批准，亦不會進行任何實際變更本公司控制權的股份發行。

除上述者外，自註冊成立以來，本公司的股本並無變動。

### 3. 全體股東於二零一一年●月●日通過的書面決議案

根據全體股東於二零一一年●月●日通過的書面決議案：

- (a) 本公司批准及採納組織章程細則；
- (b) 本公司藉增設4,962,000,000股股份，將法定股本由380,000港元增至50,000,000港元；
- (c) ●：
- (i) ●；
- (ii) 購股權計劃的規則、本附錄「購股權計劃」一節所載的主要條款獲批准及採納且董事獲授權實施購股權計劃、根據購股權計劃授出可認購股份的購股權，及據此配發、發行及處理股份，並作出彼等認為必需或適宜的一切行動以實施購股權計劃，包括但不限於：(1)管理購股權計劃；(2)不時修改及／或修訂購股權計劃，惟該等修改及／或修訂須根據有關修改及／或修訂購股權計劃的條文以及●的規定進行；(3)根據購股權計劃授出購股權，並因根據購股權計劃可能授出的購股權獲行使而不時發行及配發任何股份，惟總面值不得超過於●本公司已發行股本總面值的10%；及(4)●；

- (iii) 倘股份溢價賬因●而入賬，本公司股份溢價賬的入賬金額2,099,999.98港元屆時將撥充資本，並用於按面值悉數繳足合共209,999,998股股份，以供配發及發行予於二零一一年●月●日(或按彼等可能指示的日子)營業時間結束時名列本公司股東名冊的股份持有人，比例按彼等各自當時佔本公司的股權(盡量不涉及碎股)而定，以及授權董事進行資本化發行，而將予配發及發行的股份除享有資本化發行權益外，在各方面與所有現有股份享有同等權益；
- (iv) 董事獲授一般無條件授權，以配發、發行及處理總面值不超過緊隨資本化發行及配售完成後本公司已發行及經擴大股本總面值20%的股份(不包括因根據購股權計劃可能授出的任何購股權獲行使而可能發行的股份)，惟以供股方式，根據組織章程細則作出以股代息計劃或類似安排，或因根據購股權計劃可能授出的任何購股權獲行使，或根據配售或資本化發行而配發、發行及處理者除外。該項授權將於下列最早時限前有效：本公司下屆股東週年大會結束時；或組織章程細則或任何適用法例規定本公司須舉行下屆股東週年大會的日期時；或股東通過普通決議案撤銷或修訂授予董事的授權時；
- (v) 董事獲授一般無條件授權行使本公司一切權力，以購買總面值不超過緊隨資本化發行及●完成後本公司已發行股本總面值10%的股份(不包括因根據購股權計劃可能授出的任何購股權獲行使而須予發行的股份)。該項授權將於下列最早時限前有效：本公司下屆股東週年大會結束時；或組織章程細則或任何適用法例規定本公司須舉行下屆股東週年大會的日期時；或股東通過普通決議案撤銷或修訂授予董事的授權時；及

- (vi) 擴大上文(iv)分段所述的一般無條件授權，於董事根據該項一般授權而可能配發或同意配發的本公司股本總面值上，加入數額相當於本公司根據上文(v)分段所述的購回股份授權所購回本公司股本的總面值，惟該等擴大後數額合計不得超過於緊隨資本化發行及●完成後本公司已發行股本總面值10%（不包括因根據購股權計劃可能授出的任何購股權獲行使而須予發行的股份）。

#### 4. 重組

為籌備股份於●，本集團已進行重組，當中涉及以下步驟：

- (a) 於二零一一年六月二十九日，本公司於開曼群島正式註冊成立為獲豁免公司，而一股股份按面值配發及發行予Codan Trust Company (Cayman) Limited（作為初始認購人）。於二零一一年六月二十九日，Codan Trust Company (Cayman) Limited將其於本公司的1股股份轉讓予易寶國際，而本公司於二零一一年八月十日根據公司條例第XI部註冊為海外公司；
- (b) 於二零一一年六月十五日，Eastside Fortune Limited於英屬處女群島正式註冊成立。於●，Eastside Fortune Limited向易寶國際配發及發行一股入賬列作繳足的股份；
- (c) 於二零一一年六月九日，Excel Deal Holdings Limited於英屬處女群島正式註冊成立。於●，Excel Deal Holdings Limited分別向凌先生、黃先生、張女士及丁女士配發及發行46股、47股、5股及2股入賬列作繳足的股份；
- (d) 於●，以Eastside Fortune Limited向易寶國際配發及發行一股入賬列作繳足的股份為代價，Eastside Fortune Limited收購易寶國際所持易寶通訊集團的全部股份，以令Eastside Fortune Limited全資擁有易寶通訊集團；
- (e) 於●，本公司藉增設4,962,000,000股股份，將其法定股本由380,000港元增至50,000,000港元；

- (f) 於二零一一年●月●日，以本公司向易寶國際配發及發行一股入賬列作繳足的股份為代價，易寶國際將其於Eastside Fortune Limited的全部已發行普通股轉讓予本公司，以令本公司全資擁有Eastside Fortune Limited及易寶國際全資擁有本公司；
- (g) 於二零一一年●月●日，以Excel Deal Holdings Limited分別向黃先生、凌先生、張女士及丁女士配發及發行47股、46股、5股及2股全部入賬列作繳足的股份為代價，Excel Deal Holdings Limited收購易寶國際所持的全部股份，以令Excel Deal Holdings Limited全資擁有本公司；
- (h) 於二零一一年七月十三日，根據唯一股東通過的決議案，本公司的名稱已由Epro Telecom Services Group Ltd.易寶通訊服務有限公司更改為Epro Telecom Services Group Limited易寶通訊服務集團有限公司，自二零一一年七月十三日起生效；及
- (i) 於二零一一年十一月二十四日，根據唯一股東通過的決議案，本公司的名稱已由Epro Telecom Services Group Limited易寶通訊服務集團有限公司更改為ETS Group Limited易通訊集團有限公司，自二零一一年十一月二十四日起生效。

#### 5. 本公司附屬公司股本的變動

本公司的附屬公司載列於本文件附錄一會計師報告內。除上文「重組」分段所述的變動外，於緊接本文件日期前兩年內，本公司各附屬公司的股本變動如下：

##### (a) 本公司

於二零一一年六月二十九日，一股股份按面值配發及發行予Codan Trust Company (Cayman) Limited並於同日轉讓予易寶國際。

##### (b) *Eastside Fortune Limited*

Eastside Fortune Limited於二零一一年六月十五日在英屬處女群島註冊成立，其法定股本為50,000美元(分為50,000股每股面值1.00美元的股份)。Eastside Fortune Limited於●向易寶國際配發及發行一股繳足或入賬列作繳足的股份。

**(c) 易寶通訊科技有限公司**

於二零零九年二月十九日，Paging Service Inc向易寶通訊集團轉讓易寶通訊科技的合共499,999股股份，以令易寶通訊科技由易寶通訊集團及MSL分別擁有99%及1%權益。於二零一零年三月十六日，易寶通訊科技的法定股本增至5,000,000港元及新增2,500,000股新股份發行及配發予易寶通訊集團，以令易寶通訊科技由易寶通訊集團擁有99%權益及由MSL擁有1%權益(以信託方式代易寶通訊集團持有)。因此，易寶通訊集團為易寶通訊科技的法定及實益擁有人。

**(d) 易寶互動商務有限公司**

於二零一零年四月二十六日，易寶互動商務藉增設4,999,000股股份，將法定股本增至5,000,000港元，其中2,999,998股股份發行及配發予易寶通訊服務，以令易寶互動商務由易寶通訊服務擁有99%權益及由MSL擁有1%權益(以信託方式代易寶通訊服務持有)。因此，易寶通訊服務全資及實益擁有易寶互動商務。

**(e) 易寶市場推廣有限公司**

於二零一零年一月十二日，易寶市場推廣藉增設4,990,000股股份，將法定股本增至5,000,000港元，其中2,999,998股新股份發行及配發予易寶通訊服務，以令易寶市場推廣由易寶通訊服務擁有99%權益及由MSL擁有1%權益(以信託方式代易寶通訊服務持有)。因此，易寶通訊服務為易寶市場推廣的法定及實益擁有人。

**(f) 易寶在線服務有限公司**

於二零一零年二月一日，張莉晴向易寶國際轉讓其於易寶在線服務的一股股份，以令易寶國際獨資擁有易寶在線服務。

除上文所披露者外，於緊接本文件日期前兩年內，本公司任何附屬公司的股本概無變動。

**6. 本公司購回本身證券**

根據於二零一一年●月●日通過的決議案，董事獲授一般無條件授權行使本公司一切權力，以購買總面值不超過緊隨資本化發行及●完成後本公司已發行股本總面值10%的股份(不包括因根據購股權計劃可能授出的任何購股權獲行使而須予發行的股份)。該項授權將於下列最早時限前有效：本公司下屆股東週年大會結束時；或

組織章程細則或任何適用法例規定本公司須舉行下屆股東週年大會的日期時；或股東通過普通決議案撤銷或修訂授予董事的授權時。

以下部分載有●規定須載入本文件的有關本公司購回本身證券的資料。

**(a) 資金來源**

本公司須動用根據大綱及組織章程細則、●及開曼群島適用法例規定可合法撥作購回證券用途的資金進行購回。根據開曼群島法例，本公司須以其溢利或股份溢價或就購回用途發行新股的所得款項進行任何購回，或根據公司法條文的規定以資本進行任何購回。贖回或購買時任何超出將購買股份面值的應付溢價，必須以本公司的溢利或其股份溢價賬的進賬款項撥付，或根據公司法條文的規定以資本撥付。

**(b) 購回原因**

董事相信，股東授予董事一般授權使本公司可在市場購回股份，符合本公司及其股東的最佳利益。視乎當時市況及資金安排而定，該等購回可提高本公司資產淨值及／或每股盈利，惟董事僅在相信將有利於本公司及其股東的情況下進行購回。

**(c) 購回資金**

本公司僅可動用根據其組織章程細則、●及開曼群島適用法例規定可合法撥作購回證券用途的資金購回證券。

根據本文件所披露的本集團目前財務狀況，並經計及本集團目前的營運資金狀況後，董事認為，倘購回授權獲全面行使，可能會對本集團的營運資金及／或資產負債水平造成重大不利影響(相對於本文件所披露狀況而言)。然而，倘行使購回授權會對本集團營運資金需求或對董事認為就本集團而言乃

屬不時適合的資產負債水平造成重大不利影響，則董事並不建議行使購回授權。

按緊隨股份在●後已發行280,000,000股股份的基準計算，全面行使購回授權會導致本公司在購回授權仍然生效期間可購回最多28,000,000股股份。

**(d) 一般規定**

概無董事或(據董事在作出一切合理查詢後所深知)彼等的任何聯繫人士目前擬向本公司或其附屬公司出售任何股份。

董事已向●承諾，只要情況適用，彼等將根據●及開曼群島適用法例行使購回授權。

倘因購回證券導致某股東於本公司投票權所佔權益比例有所增加，則就●而言，該項增加將被視為收購。

●

概無關連人士(定義見●)知會本公司，倘購回授權獲行使，其現時有意向本公司出售股份，或承諾不會出售股份。

本公司於本文件日期前六個月內概無購回股份。

## B. 有關業務的其他資料

### 1. 重大合約概要

以下合約(並非於日常業務過程中訂立)乃本集團成員公司於緊接本文件日期前兩年內訂立的重大或可能屬重大的合約：



### 2. 本集團的知識產權

#### 商標

於最後實際可行日期，本集團為以下商標的登記所有人及實益擁有人：

| 商標  | 類別             | 註冊地點 | 申請人/擁有人    | 商標編號      | 登記日期        | 到期日         |
|---|----------------|------|------------|-----------|-------------|-------------|
|    | 35, 38, 41, 42 | 香港   | 易寶通訊集團有限公司 | 301473741 | 二零零九年十一月十二日 | 二零一九年十一月十二日 |
|  | 35, 38, 42     | 香港   | 易寶通訊集團有限公司 | 301473769 | 二零零九年十一月十二日 | 二零一九年十一月十二日 |

#### 域名

於最後實際可行日期，本集團成員公司已註冊以下域名：

| 域名              | 註冊日期      | 到期日       |
|-----------------|-----------|-----------|
| etsgroup.com.hk | 一九九七年四月九日 | 二零一一年十月一日 |

C. 有關董事、管理層、員工及專家的其他資料

1. 權益披露

(a) 董事及專家的權益披露

- (i) 誠如本文件附錄一所載會計師報告附註30所述，於緊接本文件日期前兩年內，本集團一直與若干董事及彼等的聯繫人士進行交易；及
- (ii) 各董事於本附錄「有關本公司及其附屬公司的其他資料」一節「重組」一段所述的本集團重組中擁有權益。

(b) 服務合約詳情

全體執行董事黃先生、凌先生、張女士及孫先生各自己與本公司訂立服務協議，自●年●月●日起計初步為期三年，其後將持續，直至任何一方向另一方發出不少於三個月的書面通知終止為止。該等執行董事各自均有權收取下文所載各項基本薪金，另加董事局每年釐定的酌情花紅。執行董事目前的基本年薪總額如下：

|     | 港元        |
|-----|-----------|
| 黃先生 | 1,896,000 |
| 凌先生 | 1,800,000 |
| 張女士 | 1,800,000 |
| 孫先生 | 600,000   |

除上述者外，概無董事已與本公司或其任何附屬公司訂立或擬訂立服務合約（不包括於一年內屆滿或可由僱主於一年內終止而毋須支付賠償（法定賠償除外）的合約）。

上述各項酬金乃由本公司參考各董事的職責及責任、本公司的薪酬政策及現行市況釐定。

**(c) 董事薪酬**

- (i) 截至二零一零年十二月三十一日止兩個財政年度，本集團向董事支付的酬金及授出的實物利益總額分別約為4,995,000港元及6,640,000港元。
- (ii) 根據目前生效的安排，截至二零一一年十二月三十一日止年度，本集團應付董事的酬金總額及董事應收的實物利益將約為●港元。
- (iii) 截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度各年，本集團概無任何成員公司的任何現任或前任董事已收取任何金額(1)作為招攬其加入或作為加入本公司的獎勵；或(2)作為失去本集團任何成員公司董事職位或與管理本集團任何成員公司事務有關的任何其他職位的補償。
- (iv) 截至二零一零年十二月三十一日止兩個年度各年，並無董事放棄或同意放棄任何酬金的安排。
- (v) 各執行董事均有權報銷就有關本集團不時進行的所有業務及事務或根據服務合約履行其對本集團的職責而適當產生的所有必要及合理實付開支。
- (vi) 各獨立非執行董事均有權享有每年董事費用●港元。

**(d) ●**

●

**(e) ●**

●

(f) ●

●

(g) ●

●

(h) ●

●

(i) ●

●

## 2. 購股權計劃

### (a) 購股權計劃條款概要

#### (i) 購股權計劃的目的

購股權計劃旨在鼓勵或獎賞合資格人士對本集團所作出的貢獻及／或使本集團可聘請及挽留優秀僱員及吸引對本集團或本集團持有其任何股權的任何實體（「投資實體」）具價值的人力資源。

#### (ii) 可參與的人士

根據購股權計劃的條文，董事局有權於採納購股權計劃日期起10年內任何時間及不時向以下任何類別的人士提出要約：

- (1) 本公司、其附屬公司及任何投資實體的任何僱員（不論全職或兼職僱員，包括任何執行董事但不包括非執行董事）；
- (2) 本公司、其任何附屬公司或任何投資實體的任何非執行董事（包括獨立非執行董事）；

- (3) 本集團或任何投資實體的任何成員公司的任何商品或服務供應商；
- (4) 本集團或任何投資實體的任何客戶；及
- (5) 任何向本集團或任何投資實體提供研究、開發或其他技術支援的任何顧問、諮詢人士、經理、高級職員或實體。

(iii) 最高股份數目

- (1) 不論是否與本文所述內容相抵觸，根據購股權計劃及本公司任何其他購股權計劃已授出而有待行使的全部尚未行使購股權獲行使而可能發行的最高股份數目，合共不得超過不時已發行股份總數的30%。
- (2) 根據購股權計劃及本公司任何其他購股權計劃可予授出的購股權所涉及的股份總數，不得超過28,000,000股股份，即於●日期已發行股份總數的10%，除非本公司已根據該購股權計劃於股東大會上獲股東批准更新該10%限額（「計劃授權限額」），惟就計算計劃授權限額而言，根據該購股權計劃或本公司任何其他購股權計劃的條款而失效的購股權將不予計算在內。
- (3) 本公司可於股東大會上尋求股東批准更新計劃授權限額，使根據該計劃及本公司任何其他購股權計劃可能授出的購股權獲「更新」後所涉及的股份總數，不得超過於股東批准更新計劃授權限額當日已發行股份總數的10%，惟已根據該計劃或本公司任何其他購股權計劃於先前授出的購股權（包括根據該計劃或本公司任何其他購股權計劃的條款尚未行使、已註銷、已失效或已行使的購股權）將不會計入「更新」限額。

為尋求股東批准，一份載有●規定資料的通函必須寄發予股東。

- (4) 本公司可於股東大會上另行尋求股東批准授出超過計劃授權限額的購股權，惟本公司須於尋求批准前已特別選定有關購股權的建議承受人。為尋求股東批准，本公司須向股東寄發一份通函，當中載有有關購股權的指定建議承受人的一般描述、將予授出的購股權數目及條款、向建議承受人授予購股權的目的，連同購股權的條款如何符合該目的之解釋及●所規定的資料。

(iv) 各合資格人士的最高限額

倘向任何一名合資格人士進一步授出購股權將導致於直至授出日期(包括該日)止12個月期間所有已發行以及已授予及將授予該合資格人士的全部購股權(包括已行使、已註銷及尚未行使的購股權)獲行使時而將予發行的總數超逾已發行股份總數的1%，則不會向該合資格人士進一步授出購股權，除非：

- (1) 有關授出已根據●有關條文所規定方式經股東於股東大會上以決議案正式批准，而該合資格人士及其聯繫人士須於會上放棄投票；
- (2) 經已根據●有關條文所規定的形式向股東寄發一份通函，當中載有創業板上市規則第23章有關條文所規定的資料(包括合資格人士的身份、將授予該合資格人士的購股權及先前授予該人士的購股權數目及條款)；及
- (3) 該等購股權的數目及條款(包括認購價)已於尋求批准該項授出而舉行的本公司股東大會前釐定。

(v) 授予關連人士的購股權

- (1) 向本公司董事、行政總裁或主要股東(「關連人士」)或彼等各自的任何聯繫人士授出購股權須經全體獨立非執行董事(不包括任何可能成為購股權承授人的獨立非執行董事)批准，並須遵守●有關條文。
- (2) 倘向主要股東或獨立非執行董事(或彼等各自的任何聯繫人士)授出購股權，而上述授出將引致直至授出日期(包括該日)止12個月期間已發行及行使已授予及將授予該人士的全部購股權(包括已行使、已註銷及尚未行使的購股權)而將予發行的股份：(1)超過授出當時已發行股份總數的0.1%；及(2)總值(按●計算)超過5,000,000港元，則上述授出將為無效，除非：(1)以●有關條文所規定的形式向股東寄發一份通函，當中載有授出詳情及●有關條文所規定的資料(特別包括獨立非執行董事(不包括任何可能成為承授人的獨立非執行董事)向獨立股東作出有關如何投票的推薦意見)；及(2)股東已於股東大會上以投票表決方式批准有關授出，而本公司的關連人士須於會上就授出放棄投贊成票。
- (3) 倘對向主要股東或獨立非執行董事(或彼等各自的任何聯繫人士)授出的任何購股權條款作出任何變動，除非有關變動已獲股東於股東大會上批准，否則將屬無效。

(vi) 購股權接納及行使期限

授出購股權的要約可由合資格人士於本公司發出的要約函件所訂明的日期前接納，該日期為不遲於該要約函件發出日期起計21個營業日，到時合資格人士須接納要約或被視為已拒絕接納，惟該日不得超過採納購股權計劃日期後十年。

於接納授出購股權要約時須支付代價1.00港元。該代價於任何情況下均不予退還。承授人(或其法定遺產代理人)可於董事局釐定及就此知會承授人的期間屆滿前隨時全部或部分行使購股權，惟該期間無論如何不得遲於發出要約函件日期起計十年，並將於該十年期最後一日屆滿，並受該計劃所載的提前終止條文所規限。

(vii) 表現目標

於任何購股權行使前毋須達致任何表現目標。

(viii) 股份認購價

根據購股權計劃所授出的任何特定購股權所涉及的股份認購價為董事局釐定並知會合資格人士的價格，●。

(ix) 股份的地位

因行使購股權而獲配發及發行的股份須符合本公司當時有效的章程文件規則，並將與配發當日的本公司已發行繳足股份在各方面享有同等權益，並賦予其持有人權利參與記錄日期為於配發日期當日或之後的所有宣派、建議或決議派付或作出的一切股息或其他分派。

(x) 授出購股權時間的限制

在發生有關本公司或任何附屬公司且可能影響股份價格的情況後，或已就關於本公司或任何附屬公司且可能影響股份價格的事項作出決定時，不得授出購股權，直至該等可能影響股份價格的資料予以公佈為止。

(xi) 購股權計劃的期限

除本公司藉股東大會或由董事局提早終止外，購股權計劃的有效期限為自採納購股權計劃日期起計十年，其後不會授出其他購股權。

(xii) 終止受聘的權利

倘擁有尚未行使購股權的承授人因任何理由(身故或(xxi)(5)所指一項或多項原因以外的理由除外)終止受聘為本集團僱員，承授人可於終止受聘後一個月的期間內根據其於終止受聘日期時享有的權利上限行使全部或部分購股權(以可予行使及尚未行使者為限)。上述終止日期須為其在本公司或任何附屬公司的最後實際工作日，而不論是否以代通知金支付薪金。

(xiii) 身故後的權利

倘尚未行使購股權的承授人於全部或部分行使其購股權前身故，其遺產代理人可於其身故日期後12個月內全部或部分行使其購股權(以尚未行使的購股權為限)。

(xiv) 於提出全面收購建議時的權利

倘全體股份持有人(或要約人及／或由要約人控制的任何人士及／或與要約人聯合或一致行動的任何人士以外的所有持有人)獲提呈全面或部分收購建議(不論以收購要約、股份購回建議、或債務償還安排計劃或其他類似方式)，本公司將盡一切合理努力，以促使該項要約按相同條款，並在加以必要修改後延展至所有承授人，並假設彼等將透過悉數行使彼等獲授予的購股權而成為本公司股東。倘該收購建議成為或宣佈成為無條件，則承授人有權於其後任何時間直至該收購建議(或任何經修訂收購建議)結束止期間，隨時行使全部或在該承授人向本公司發出有關行使購股權的通知中指定數量的購股權(以尚未行使者為限)。

(xv) 清盤時的權利

倘本公司向其股東發出通告召開股東大會，以考慮及酌情批准有關本公司自動清盤的決議案，則本公司須於寄發該通告予各股東後於當日或其後向所有承授人發出有關通知(連同有關本條文存在的通知)。據此，各承授人(或其法定遺產代理人)有權在不遲於本公司建議舉行股東大會前兩個營業日隨時向本公司發出書面通知(連同所發通知有關股份的應付行使價總額的股款)行使其全部或任何購股權(以可予行使及尚未行使者為限)，其後，本公司須盡快及無論如何不遲於緊接上述建議舉行股東大會日期前一個營業日，向承授人配發入賬列作繳足股款的有關股份，藉以分享本公司於清盤時可供分派的資產。該等股份將與有關本公司清盤的決議案通過當日前已發行的所有其他股份享有同等權益。

(xvi) 本公司與其債權人之間作出債務妥協或債務安排的權利

倘本公司與其債權人(或任何類別債權人)或本公司與其股東(或任何類別股東)就本公司的重整或合併計劃作出債務妥協或安排，本公司須於向其股東或債權人發出考慮有關計劃或安排的大會通告的同日，向所有承授人發出有關通知，而任何承授人(或其法定代表)屆時可即時行使其購股權(以可予行使及尚未行使者為限)，直至該日起至該日後滿兩個曆月當日或有關妥協或安排獲法院批准之日(以較早發生者為準)的期間屆滿為止，惟行使購股權須待有關妥協或安排獲法院批准並生效後，方可作實。本公司其後可要求該承授人轉讓或以其他方式處理因行使其購股權而發行的股份，致使承授人的處境與假設該等股份受到有關債務妥協或安排影響的處境相若。

(xvii) 重組資本結構

倘於任何已授出購股權仍可予行使時本公司資本結構發生任何變動，不論為溢利或儲備資本化、供股、合併、拆細或削減本公司股本(在一項交易中發行股份作為代價除外)，本公司將(如適用)根據●作出以下的相應變動(如有)：

- (1) 已授出且仍可予行使的購股權所涉及的股份數目及／或面值；及／或
- (2) 認購價；及／或
- (3) 上文(iii)及(iv)段所述股份的最高數目，惟：
  - (aa) 將不會就本公司在一項交易中發行股份或其他證券作為代價作出變動；

- (bb) 須作出任何該等變動以致各名承授人享有與先前相同的本公司股本權益比例；
- (cc) 所作有關變動不得使股份的認購價低於其面值；及
- (dd) 作出的任何該等變動(資本化發行除外)，必須由一名獨立財務顧問或核數師向董事書面確認有關變動符合上文(bb)及(cc)段的規定。

*(xviii) 註銷購股權*

經董事局批准，本公司可註銷任何已授出但未獲行使的購股權。任何經董事局批准註銷的購股權不可再授予相同的合資格人士。

*(xix) 終止購股權計劃*

本公司(以股東大會決議案的方式)或董事局可隨時終止購股權計劃的運作，而於此情況下，不可進一步給予任何購股權，惟購股權計劃的條文在所有其他方面仍具十足效力及作用。於購股權計劃終止前已授出的購股權仍為有效及可根據購股權計劃繼續行使。

*(xx) 權利屬承授人個人所有*

購股權屬承授人個人所有，不得出讓或轉讓。任何承授人不得以任何第三方為受益人或就任何購股權以任何方式出售、轉讓、抵押、按揭、設置產權負擔或設立任何權益(不論是法定或實益權益)。

*(xxi) 購股權失效*

行使購股權的權利須於以下最早時間隨即終止(以尚未行使者為限)：

- (1) 董事局釐定及通知承授人的期限屆滿時；

- (2) (xii)、(xiii)及(xiv)分段分別闡述的期間屆滿時；
- (3) 在安排計劃生效的前提下，(xvi)分段所述的期限屆滿時；
- (4) 在具有司法管轄權的法院並無下令禁止收購人收購收購建議餘下股份的情況下，(xiv)分段所述期限屆滿時；
- (5) 承授人因不當行為被即時解僱，或違反確立其合資格人土地位的僱傭或其他合約的條款，而其表現為未能支付或不能合理預期有能力支付債務或已無力償債，或已與其債權人達成全面償債安排或債務重整協議，或被裁定觸犯任何涉及其誠信或誠實的刑事罪行，而不再為合資格人士當日；
- (6) 在(xv)分段的規限下，本公司開始清盤之日；及
- (7) 承授人以任何第三方為受益人或就任何購股權出售、轉讓、抵押、按揭、設置產權負擔或設立權益(不論是法定或實益權益)或意圖進行上述任何事宜而違反購股權計劃當日。

*(xxii) 購股權計劃的更改*

- (1) 購股權計劃可通過董事局決議案根據●作出任何方面的修訂或更改，惟下列更改必須於股東大會上以股東決議案形式獲批准：
  - (aa) 合資格人士、承授人及購股權期限定義的任何變動；
  - (bb) 對購股權承授人有利的購股權計劃條款及條件的任何變動；
  - (cc) 購股權計劃的條款及條件任何屬重大性質的更改；

- (dd) 已授出購股權的條款任何變動；及
  - (ee) 與更改計劃條款有關而導致董事局權力出現的任何變動，惟該等根據購股權計劃的現有條款自動生效的更改除外，然而：(aa)經修訂的購股權計劃或購股權條款須符合●規定；及(bb)所作的更改不得對更改前已授出或同意授出的任何購股權的發行條款造成不利影響，惟獲得合共持有不少於根據計劃授出的購股權當時所涉及的所有股份面值四分之三的承授人的書面同意或批准者除外。
- (2) 儘管受計劃的其他條文所限，倘根據●作出修訂或更改，則董事局可透過決議案對計劃作出任何方面的更改而毋須獲得股東或承授人的批准。
  - (3) 於有關更改生效後，本公司必須隨即向所有承授人提供有關於購股權計劃有效期內購股權計劃條款變動的詳情。

*(xxiii) 條件*

- (1) 購股權計劃須待下列條件達成後，方可作實：
  - (aa) ●；
  - (bb) 股東於股東大會通過所需決議案或以書面決議案方式批准及採納購股權計劃，並授權董事全權酌情據此授出購股權●；及
  - (cc) ●。

**(b) 購股權計劃的現況**

*(i) 購股權計劃規則的批准及採納*

購股權計劃的規則(其主要條款載於上文)已於二零一一年●月●日經股東批准及採納。

(ii) ●

●

(iii) 授出購股權

於本文件日期，本公司概無根據購股權計劃已授出或同意授出任何購股權。

(iv) 購股權價值

董事認為披露根據購股權計劃可授出的購股權價值(猶如購股權於最後實際可行日期已授出)並不恰當。任何有關估值須基於某些期權定價模式或其他方法作出，此乃視乎多項假設而定，包括行使價、行使期、利率、預期波幅及其他變數。由於並無授出任何購股權，故並無變數可供計算購股權價值。董事相信根據多項推測性假設計算購股權於最後實際可行日期的價值並無意義及會對投資者造成誤導。

## D. 其他資料

### 1. 稅項及其他彌償保證

黃先生、凌先生、張女士、丁女士及Excel Deal (統稱「彌償保證人」)已與本公司(為其本身及作為其現有各附屬公司的信託人)及其所有現有附屬公司訂立以本公司及其所有現有附屬公司作為受益人的彌償保證契據(即本附錄「重大合約概要」一段所述的重大合約)，以就(其中包括)本集團任何成員公司就●之日(「相關日期」)或先前賺取、應計或已收取的任何收入、溢利或收益而可能應付的稅項作出彌償。

彌償保證契據並不對任何索償作出保證(根據彌償保證契據，彌償保證人於以下範圍(其中包括)亦毋須承擔任何責任):

- (a) 截至二零一一年六月三十日於本公司或其任何附屬公司的經審核賬目中就有關稅項作出的撥備；或

- (b) 本集團任何成員公司於其現有會計期間或於相關日期或之後開始的任何會計期間須承擔的稅項，除非本集團任何成員公司事先獲得彌償保證人的書面同意或協議的若干作為或不作為或自願進行的交易（不論單獨或與若干其他作為或不作為或交易一同或於任何時候發生），否則有關稅務不會產生，惟下列的任何作為或不作為或交易除外：
- (1) 於相關日期之後於一般業務過程中或於相關日期後收購及出售資本資產的一般過程中進行或生效；或
  - (2) 根據於相關日期或先前設立具法律約束力的承諾，或根據本文件所作出的任何意向聲明而進行、作出或訂立；或
  - (3) 涉及不再為或被視作不再為任何集團成員公司的任何成員公司或就任何稅項事宜而言與任何其他公司相關的公司；
- (c) 截至二零一一年六月三十日於本集團任何成員公司經審核賬目中就有關稅項作出任何撥備或儲備而最後釐定為超額撥備或過量儲備者，於此情況下，彌償保證人就有關稅項方面的責任（如有）須扣減不多於該撥備及儲備的數額，惟根據彌償保證契據適用於扣減彌償保證人有關稅項方面責任的任何有關撥備或儲備的數額，將不適用於隨後所產生的任何有關責任；或
- (d) 有關申索乃因於相關日期後生效的法律或慣例作出具追溯效力的變更所施加稅項而產生或發生，或有關申索乃於相關日期後具追溯效力的稅率上調而產生或增加。

董事獲悉，本集團任何成員公司於開曼群島及本集團成員公司註冊成立所在的其他司法權區不大可能承擔任何重大的遺產稅責任。

2. 訴訟

本公司或其任何附屬公司概無牽涉任何重大訴訟或仲裁，而就董事所知，本公司或其任何附屬公司亦無任何尚未了結或可能面臨任何重大的訴訟或索償。

3. ●

●

4. ●

●

5. ●

●

6. ●

●

7. ●

●

8. ●

●

9. 股份持有人的稅項

(a) 香港

●

(b) 開曼群島

根據現有開曼群島法例，股份的轉讓及其他出售獲豁免繳納開曼群島印花稅。

(c) 諮詢專業顧問

有意股份持有人對認購、購買、持有或出售或買賣股份，或行使股份所附帶的任何權利所產生的稅務責任如有任何疑問，應諮詢其專業顧問。

10. 其他事項

除本文件所披露者外：

- (a) 於緊接本文件日期前兩年內：
  - (i) 本公司或其任何附屬公司並無發行、同意發行或建議發行任何繳足或未繳足股份或借貸資本，以換取現金或非現金代價；及
  - (ii) 本公司或其任何附屬公司並無就發行或出售任何股份或借貸資本而給予任何佣金、折扣、經紀佣金或其他特別條款；
- (b) 本公司或其任何附屬公司的股份、認股權證或借貸資本並無涉及購股權或有條件或無條件同意涉及購股權；
- (c) 本公司並無發行或同意發行任何發起人股份、管理層股份或遞延股份；
- (d) 董事確認，自二零一一年六月三十日（即本集團最近期經審核合併財務報表的結算日期）以來，本集團的財政或經營狀況或前景並無重大不利變動；及
- (e) ●