

主席的信

致各股東：

本人欣然提呈本集團二零零二年全年業績報告。

過去一年本集團遭遇到比二零零一年時更大的困難，儘管如此，正因為我們以往所作的努力令本集團安然渡過市場逆境並得以靜待黎明。

二零零二年初已預示本地的經濟及零售環境將持續衰落，長期的經濟困境使香港陷入了惡性循環，令市民消費越趨審慎。

通縮引發之價格調整壓力，令零售業經營環境越見困難。香港經歷近年來最嚴重之經濟不景。二零零二年第四季之失業率及個人破產個案均創歷史新高分別攀升至7.2%及6,973宗。

政府統計處發出之經濟數字顯示，二零零二年十二月零售業銷售總額以價值計，較二零零一年十二月下跌1.9%，以數量計則下跌0.7%。傢俬及室內裝設組別的數據更為疲弱，以價值及數量計算分別下調13.4%與10.5%。物業市道依然低迷，與去年的同期數字比較，二零零二年內一手及二手的住宅樓宇交易在價值上下跌3.8%，而數量上則減少3.0%。二零零二年十二月份綜合消費物價指數則較二零零一年十二月份減少1.5%。

不言而喻，集團的各項業務均會受到沖擊，但儘管面對困難，我們仍然值得慶幸的是至去年終時，所有減省成本及精簡架構的工作均已順利完成，完全足以保障集團日後的發展。

時富金融服務集團主理之金融服務業務

二零零二年度首季，全球經濟有初步的復甦迹象。唯一連串的事件，包括美國能源交易商安隆 (Enron) 的倒閉，及經濟不景氣致令企業業績倒退，均持續削弱投資者的信心，使投資意慾一直陷於低潮。就本地而言，受二零零一年惡劣市況影響，今年首季出現網上證券經紀業的整固。

二零零二年內，時富金融致力保持作為多元化金融服務及客戶首選投資服務公司的地位。除了鞏固原有的核心證券經紀業務，我們亦進一步拓展其他的金融服務及產品。

主席的信

時富金融已完成整合集團的電子及傳統銷售業務，並在各分行設置電子交易平台，為客戶提供更廣泛的服務。與此同時，為避免地區銷售網絡重疊，我們結束了原有的兩家 cyber café 數碼金融專門店，在不影響客戶服務的情況下，進一步精簡成本及架構。

二零零二年初，受美國科技股的升浪所刺激，本港股市曾出現一次短暫的反彈。在第二季度，市場情緒受到日漸嚴重的失業問題及不明朗的營商前景所拖累，加上失業率創歷史新高及薪酬受壓等問題，均令消費開支持續疲弱。另一方面，市民憂慮工作前景及收入不穩，資產市場又持續低沉，令投資意慾進一步降低。綜觀上半年，全球及區內的經濟環境仍然嚴峻及不穩定。

年內，本集團積極拓展國內業務，以抓緊中國加入世貿的機遇。集團將以上海代辦處為基地，積極發展本集團的內地業務。

二零零二年下半年，全球及地區經濟持續低迷，本地的經營環境仍未見改善。

由於投資氣氛持續疲弱，本集團在年內面對艱巨的挑戰。長期蕭條的物業及股票市場，進一步削弱本已虛怯的消費意慾。故此，基於審慎的原則，本集團為應收賬款作出 95,700,000 港元之呆壞賬撥備。

新產品

本集團於二零零二年一月，成功開發所需的交易系統，經香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）檢定及批准，集團正式成為認股證交易市場莊家。自此，我們成為一些頂級合作夥伴如比聯證券的指定市場莊家。集團透過夥拍這些國際級專家，積極參與此新產品的市場，並獲得極大的成功。

我們與亞洲及國際性金融業夥伴結盟，繼續推動集團的發展。集團的證券交易服務已覆蓋至台灣、韓國、新加坡及倫敦等地上市的證券產品。除了傳統的交易渠道外，我們更進一步更新期貨及期權交易平台，以提供八個海外市場的相關產品交易服務。

主席的信

除股票及衍生產品外，集團亦透過其他結盟，提供多種定息金融產品交易服務，包括美國國庫債券、永久企業債券、及港、美等地的企業債券等。透過接收時富金融網站所提供的債券市場交易資訊，我們的客戶能夠透過交易平台，獲得具體及即時的相關訊息。

第三季內，集團推出國際期貨電子交易平台，標誌著我們透過與地區及國際經紀夥伴的結盟，向發展為國際交易樞紐的長遠目標，邁進一步。

本集團為本港首家提供國際期貨交易電子渠道的公司。發展嶄新的國際電子交易系統是貫徹集團成為客戶首選的投資服務公司的方針。我們進一步運用集團的技術優勢，透過為客戶提供更方便及彈性的交易方式，及更全面的金融產品和服務，滿足廣大投資者投資及理財的需要。

新的交易平台，使投資者不僅可買賣香港的期貨及期權產品，亦可買賣美國、德國、英國、法國、新加坡、韓國及澳洲等十二個海外市場的期貨及期權產品。

新面貌

鑒於國內投資者對香港市場興趣日濃，集團於二零零二年五月順利完成旗下的時富金融網站 (www.cashon-line.com) 及電子交易平台的重整工作，增設簡體中文版，方便國內人士閱覽。

亞太資訊及通訊科技大獎 (「APICTA」) — 我們努力的成果

九月份，集團旗下的電子交易平台，榮獲享負盛名的亞太資訊及通訊科技大獎 (「APICTA」) 電子商貿組別獎項。該獎項經評審團詳細審視各亞太地區的參賽者，認為本集團能最後脫穎而出。本公司的電子交易平台是我們業務成功及提供服務的關鍵因素，是次獲獎進一步確認集團的電子交易平台，已達致最高的技術水平及服務質素。

主席的信

成本控制

過去兩年，集團堅信保留財政實力的重要性，以面對極具挑戰的全球及本地經濟環境。我們一貫專注成本效益及資本實力。年內，鑒於嚴峻的市場環境，時富金融進一步精簡企業架構，比去年共削減了32%的員工。為確保該集團能經受目前及未來的挑戰，成本控制是必要的準備。

集團以保留資本實力為原則，在衡量是否為某些分行延續新租約時，會審慎地評估分行的盈利前景。在現時惡劣的市況下，我們對該等分行提供盈利的能力不存寄望。

我們密切注視市場發展，矢志成為穩健及具信譽的金融機構，令客戶及經營夥伴均可安心托負。

實惠集團主理的家居業務

若按實惠的產品種類銷售額劃分，傢俬及家居用品分別為335,100,000港元及554,800,000港元，分別佔回顧年度889,900,000港元之總銷售額37.7%及62.3%。若按銷售總值劃分，首五大家居產品類別依次為(1) 組合式傢俬、(2) 小型電器用品、(3) 浴室用品、(4) 自組傢俬產品及(5) 家居時尚裝飾。根據 ACNielsen 近期進行之市場調查，按照銷售總值計算，本公司之(1) 梳化、(2) 餐桌餐椅、(3) 客廳地櫃、(4) 工具、(5) 組合層架、(6) 儲物容器及 (7) 浴室用品均超越同儕，居本港市場首位。其中，我們的儲物容器市場之佔有率高達四成多，幾近第二位的三倍。

回顧年內，實惠於策略性地點開設了五間新店，其中包括葵芳新都會廣場、加拿芬廣場、奧海城、秀茂坪及友愛。我們經過反覆深入的市場研究後，選定人流暢旺之位置開設新店。於年終時實惠在香港的銷售網絡合共有 48 間分店。與此同時，於九月中我們在廣州開設了第一間零售店舖，標誌著我們踏出香港的第一步。

實惠一直致力使用五種於零售市場中致勝之關鍵武器，包括品牌效應、產品配搭、物流優勢、客戶服務質素及購物環境，以發展及經營我們的業務。

主席的信

制定策略

於制定策略時，實惠繼續聘請獨立市場研究機構進行市場調查，了解客戶不斷轉變之需求及期望，以檢討及修正我們的市場定位及策略。上述機構於實惠的門市內持續進行之「神秘顧客」調查，有助實惠評估顧客服務質素及客人購物經驗，以提出措施改善客戶服務。

擴展品牌效應

雖然本地的經濟情況備受關注，但消費者仍然繼續提升其對生活的期望與標準。二零零二年內，我們專注於將實惠的品牌在追求價值的消費者中重新定位。

實惠是香港最知名及具領導地位的傢俬及家居用品零售連鎖店之一。年內我們繼續努力將實惠的品牌提升至大中華地區中傢俬及家居用品類別的首選品牌。

為保障集團的經營利潤及維持實惠品牌的領先優勢，我們投入大量的人力物力，將實惠從原來的「價格取勝」進一步提升成為「物超所值」的名牌。

為克服嚴峻經濟環境所導致的困難，我們將提升品牌的努力與改進我們的購物環境及商品質素的工作更加緊密配合，以達到相輔相成的效果。

加強貨品配搭

年內，實惠不斷增強為客戶提供超值、優質以及具時尚品味產品的能力。我們成立了新的產品策劃隊伍，由資深的專業人員組成，開始透過策略性的貨品採購以加強我們的商品內容。

透過增加直接購貨渠道，我們進一步減少供應環節內的中介成本。

集團開展了一個貨品配搭改進計劃，與此同時將不同分店的傢俬部重新分類定位。經擴大後的傢俬品種能夠為喜愛現代時尚設計或傳統風味的顧客提供清晰的選擇。

我們進一步發揮已經深入民心的自建品牌。在拓寬自建品牌貨品種類之餘，我們重新設計自建品牌的包裝，以便充分利用日漸提升的品牌價值。

主席的信

我們持續拓展我們的貨品種類以尋找發展的空間並滿足客戶的需要。家居用品類別方面，集團引入小型及家居辦公室 (SOHO) 系列的時款產品以迎合中小企業發展的潮流。隨著我們全面補足我們的傢俬種類，集團更進一步推出兒童傢俬系列的貨品。

發展物流優勢

年內我們貫徹物流改進計劃，透過電子存貨補充系統使貨品充足率維持於95.0%的高水平，比去年提升0.8%。

除於夜間為門市補貨外，本集團更進一步實施於清晨補貨的安排，以保證集團屬下的店舖貨源充足。此外我們檢討了與承運代理的合作關係，並簽訂了新合約以促進分發系統的效率及成本監控。

提高客戶服務質素

為改善客戶服務及樹立集團的團隊精神，我們聘請先進的培訓顧問公司，為本集團度身訂造一個全公司適用的「用心服務」訓練計劃，合共六百名的前線員工參與了是項活動。除此之外，更舉行了「導師培訓」工作坊，以加強我們的中層管理人員的培訓技巧。

集團更為屬下的行政人員舉辦了管理人員共識工作坊，務使我們的管理層能深切了解及分享集團的工作使命。與此同時，我們更舉辦了致勝團隊講座，以提升後勤人員的團隊精神。

為配合專業顧問提供的訓練，集團內部的培訓隊伍亦為我們的前線基層員工於年內安排了各式的業務技巧工作坊，包括專業服務的準則，投訴的處理，專業及時尚潮流的銷售技巧等，所有工作坊均輔以進一步的門市現場實習。

本集團組織了一系列的激勵性及目標為本的活動，以鼓勵我們的員工進一步提升客戶服務質素。這些活動包括每月店舖之星及每月服務目標並由集團內外的神秘顧客給予評分，此外更設立有最佳服務員工獎項以表揚突出的前線員工。

另一方面，我們的前線產品示範員均經受充份的產品知識訓練，以提高顧客對自組傢俬(DIY)產品的認識。

我們增設了客戶服務中心以便盡快處理及跟進客戶之查詢及回應。

主席的信

為延續客戶的長久支持，我們完成了新的客戶關係管理方案，並將該具體計劃於二零零三年內落實施行。

集團屬下的網上購物網站的全面改革檢討及計劃經已完成，並將於二零零三年首季正式面世。我們預算將新的客戶關係管理方案先行應用於上述網店，並經收集顧客的回饋及系統完善後，推展至所有門市店舖。

本集團亦將客戶基礎擴展至企業客戶，藉此增強我們的採購及議價能力，集團更特別指派一隊高層管理人員，專責統籌此企業對企業方案的業務發展事宜。

改善購物環境

二零零二年內，我們的形象推銷小組繼續改進我們的店舖環境，引進示範單位的模式以展示傢俬，為顧客提供更多的意念及靈感。實惠現正發展一間模範店舖為全線門市的貨品陳設確立參考標準。

新的店舖設計概念已經在五間新門市中推行，對於使用等離子顯示屏，數碼展示及特別的光線色彩組合等時尚設計的回應都是令人鼓舞的。

實惠中國

透過於二零零二年九月開幕的廣州店，我們創辦了中國內地的第一家門市。為迎合各具特色的消費者層面，我們藉此機會擴充實惠的商品組合。此外為配合截然不同的消費者要求，我們藉著新穎的店舖規劃及設計，開創了全新的中國品牌以進軍中國內地市場。

高富集團主理之資訊科技解決方案業務

由於市場缺少發展的資金，所以我們對高富集團持審慎的態度。回顧年內，我們從事三大業務範疇：互聯網服務、發展預設的解決方案及資訊科技解決方案顧問工作。其中以互聯網服務最為成功，並持續進行藍籌企業客戶屬下網站的發展工作。

高科橋集團處理的光纖生產業務

高科橋集團的開發工作經已如期並依預算規劃完成。二零零二年中，我們已經能夠生產單模光纖(G652)，並且可以應用自行開發的光纖拉線技術及MCVD技術生產光纖預製棒。

主席的信

可惜的是，由於環球電訊業的衰退，既有的生產商發動的傾銷策略仍然持續。單模光纖的價格由二零零一年每公尺超過 40 美元的歷史高位下調至低於操作成本的 10 美元。以現時的價格水平，高科橋集團需投入更多的資金以維持其運作，並將成為整個集團內的主要現金消耗。

因此，經深思熟慮後，董事會決定暫時停產，直至全球市場的供求關係回復正常。我們重申，集團仍然貫徹於光纖項目的投資，上述決定只是高科橋集團整體發展日誌中一個審慎而必需的緩兵之計。

展望未來

我們現正經歷環球經濟不景氣所帶來的種種風雨，董事會同仁均不敢莽言於任何領域中可以有迅速的復甦。

時富金融與作為國際性金融中心的香港，正遭受市場信心危機所衝擊。由於本港與美國市場的密切關係，我們深信本地金融業將無可避免地受到拖累。我們並不預期香港的營商環境，在可見的未來會有任何顯著的改善。故此，我們對二零零三年上半年改善收入的機會保持審慎。

儘管如此，我們仍對集團的長遠發展保持樂觀，並深信集團經企業重組及成本精簡後，運作更具成本及資源效益，足使集團安然渡過種種困擾。

近期本港監管條例及市場情況的轉變，導致證券業的前景更趨不明朗。集團除維持靈活及具備成本效益的運作架構，亦須調整營運模式，以確保在嚴峻市況下，仍具備足夠的應變能力。在企業架構方面，我們正開始整固營利前景日漸失色的分行網絡架構，以期集中資源為尊貴的客戶提供更個人及貼身的專業服務，藉以改善公司的盈利能力。

本集團亦致力擴闊收入來源，以減輕對證券收入的依賴。集團現時收入來源除證券經紀業務外，更有期貨經紀業務及企業融資相關業務。隨著後兩者的收入貢獻不斷增加，已遂漸舒緩了近期證券市場萎縮所帶來的負面影響。集團仍努力不懈在金融服務領域內拓展新的服務範疇，以達致一個更高邊際利潤及不受週期性波動影響的收益組合。

主席的信

對於實惠而言，由於價錢勢將成為零售業的主導，我們必須為物有所值的目標奮戰。實惠將銳意增強集團之五大優勢，以保持在市場中的競爭力。

我們在檢討分店網絡的政策時會更注重人口結構、一般家庭收入、租金趨勢、顧客流量及店舖分佈等因素。我們打算整合現時的分店網以加強店舖的營運效率及提升每方呎的銷售貢獻。

實惠將透過改善我們的貨品標籤、銷售熱點、貨品展示、展示設備及重新設計店舖規劃，以不斷完備我們的門市環境及顧客購物經驗。本集團計劃從新裝修某些主要的店舖為顧客提供更舒適的購物環境。我們會考慮關閉一些人流較少或覆蓋重疊之店舖，並打算將於二零零二年內成立的新門市所樹立的全新品牌形象，在二零零三年及未來日子中推廣至整個銷售網絡。

正因為中國內地仍然是一個具有顯著增長潛能的地區，所以實惠中國仍將是發展的重點。往後實惠中國將專注於微調現時的零售模式並同時試行我們在推銷、宣傳策略及購物環境等各方面的新意念。集團打算在來年利用位於廣州的門市實踐出一個合適的經營模式，以便日後在其他大城市中全面推行。

儘管經營環境仍然困難，但我們深信高富及高科橋的運作，均已經處於相當節制的水平，不足以構成任何重大的現金消耗。我們將密切監察市場的需求，並於需求回復時利用已有的基建設施迅速作出回應。



關百豪

主席及行政總裁

謹啟