

# 主席報告

雖然受非典型肺炎影響及市場競爭持續上升，數碼通仍然取得令人鼓舞的業績。純利增長3.5倍至408,000,000元。本公司繼續專注發展其三大業務支柱 — 產品及服務、網絡表現和客戶服務，並於流動數據服務市場建立領導地位。本公司之品牌形象在市場上有所提升。

## 財務摘要

集團之營業額為2,832,000,000元，較上個財政年度之2,401,000,000元增長百分之十八。流動通訊業務之收益達2,263,000,000元，增幅為百分之四。

集團未計利息、稅項、折舊及攤銷前之溢利（「EBITDA」）為753,000,000元，較上年度增長百分之三十三。未計利息及稅項前之溢利（「EBIT」）大幅增長至335,000,000元。

集團之股東應佔溢利達408,000,000元，為去年度115,000,000元之3.5倍。每股盈利為0.70元。

## 股息

董事會建議派發末期股息，每股為0.27元。將中期股息每股0.20元計算在內，全年股息將為每股0.47元，與去年度之全年股息0.07元比較，有大幅增長。為達至一個更有效率的資本架構及答謝股東對集團的支持，董事會建議派發每股3.50元之特別現金股息。集團於派發建議之股息後，仍能維持充裕的現金儲備，以應付預期的營運需要。

## 業務回顧

### 香港流動通訊業務

#### 業務策略

數碼通一直採取雙線策略：

- 不斷提升服務質素 — 本公司致力提供市場上最佳的服務，務求令客戶更感稱心滿意，從而增加收益市場佔有率 (revenue market share)。為達到此策略性目標，本公司一直專注發展其三大業務支柱 — 產品及服務、網絡表現和客戶服務。
- 訂立具競爭力的價格 — 在通縮環境下，客戶變得更精打細算。為了在此環境下仍能增加收益市場佔有率，數碼通採取了具競爭力的價格策略。

為配合此策略，本公司已透過提升組織架構、系統及流程運作方面的效益及效率，以提高生產力及競爭力。

#### 業務表現

本年度之綜合ARPU(將月費計劃服務及預繳服務之客戶總人數，除以香港流動通訊業務之收益)較去年增加百分之七至183元，而月費計劃服務之ARPU(每名月費計劃服務客戶之每月平均收益)，由去年的210元穩健增長至213元。受非典型肺炎影響及市場競爭持續上升，漫遊使用量及本年度第四季之本地月費深受下調壓力，並且抵銷了ARPU之增長，以及上半年錄得的服務收入。月費計劃服務的客戶流失率由二〇〇二年六月的百分之三改善至二〇〇三年六月的百分之二點六。本公司於本年度推出多項主要的市場推廣活動及新服務，而期間之業務經營開支則減少。截至二〇〇三年六月三十日止，數碼通的客戶人數達966,000名。

## 業務運作

### 品牌形象

在加強市場定位和吸引力之同時，數碼通亦進一步貫徹其客戶服務宗旨 — 讓客戶拉近與他們重視的人、資訊及娛樂消息的距離。

本公司在逐步提升品牌形象方面所作出的努力已漸見成效。數碼通於二〇〇三年六月在 *Media* 雜誌每年舉辦的「最佳亞洲品牌」調查中，成為亞洲二十大品牌之一。數碼通是榜上唯一一間流動通訊網絡經營商，與其他主要的國際品牌並齊。

### 產品及服務

數碼通繼續在市場率先推出創新的產品及服務，以迎合客戶的不同需要。本公司提供的卓越流動數據服務，既定位清晰，亦簡單易用，為客戶帶來最佳的服務體驗。

- SmarTone ™ 是香港首個能為客戶帶來真正的流動多媒體服務體驗的流動入門網站，包羅豐富的資訊和娛樂內容及服務，讓客戶垂手可得，並滿足客戶的不同需要。SmarTone ™ 的內容及服務不斷更新及增加，故此一直深受客戶歡迎，並令數據流量及各種流動數據服務使用量顯著上升，當中包括手機遊戲、影像和音樂下載，以及有關資訊與娛樂方面的內容。

數碼通特別引入了專為提供最佳打機體驗而設的 CJSP Java 驅動器，並同時為客戶帶來全球頂尖的遊戲供應商所提供的多款遊戲。數碼通最近更推出全港首個備有角色扮演功能的真人對玩互動手機遊戲 *Who R U?*™，進一步鞏固其在手機遊戲方面的領導地位。

- SmarTone **BIZ**™ 是一套專為繁忙人士及經常出外的行政人員而設的流動商業服務，旨在協助他們提高工作效率及競爭力，亦讓他們能更有效地處理其工作及日常生活事務。

- 本公司為客戶提供最先進兼具備多項功能，且容易使用的訊息服務。數碼通 **話畫send** 提供的圖像訊息服務，為客戶帶來一系列的獨特好處，包括確保訊息成功傳送至非MMS手機、最佳螢幕顯示效果的圖像、於個人電腦完整儲存及足本重播包含 *slideshows* 之多媒體訊息，以及於多媒體訊息加上相框，使之變得個人化。另外，當數碼通的 **形影send** 配合其提供的相機電話GX22，便能提供最優質的影音訊息。

- 數碼通與手機生產商攜手合作，發展先進的流動電話，以便在市場上推出最具吸引力的數據服務。本公司推出首部配備xHTML瀏覽功能之GSM流動電話—GX12，讓客戶可獲享 SmarTone ™ 所提供的真正流動多媒體服務體驗。此外，GX系列流動電話榮獲GSM Association所頒發之「二〇〇三年最佳無線電話」大獎。而數碼通最近推出的GX22，更是全球首部設有 Continuous Grain Silicon 屏幕的GSM流動電話，提供具最高解像度及最佳色彩效果的影像。

### 網絡表現

為了讓客戶能體驗最佳的流動通訊服務，數碼通繼續投放資源於其發射網絡、核心網絡及服務網絡，使其所有服務在可靠性及速度方面，均可時刻發揮超卓的表現。為了令客戶能享用簡單易用的數據服務，一個經適當整合的精密及智慧型基建是不可或缺。

## 客戶服務

數碼通繼續提供業內最佳的客戶服務。本公司屢獲多項業界及服務業大獎，這證明本公司的優質客戶服務不僅在電訊行業傲視同儕，更為整個香港服務行業之典範。其中一項最矚目的成就，是前所未有地於二〇〇一年及二〇〇二年連續兩年榮獲由代表香港整個零售行業之權威機構——香港零售管理協會所頒發傑出服務獎之最佳服務團隊獎，反映本公司全體前線員工一致高質素的服務水平。另外，數碼通亦榮獲亞太顧客服務協會 (Asia Pacific Customer Service Consortium) 頒發三項大獎，包括本年度至高榮譽之二〇〇二年度最佳顧客關係服務傑出獎，足證我們的客戶服務水平已贏得區內的讚譽。

## 澳門流動通訊業務

受到非典型肺炎影響，漫游服務的收益下降，澳門流動通訊業務於本年度錄得輕微虧損。

## 前景

香港流動通訊市場雖已從非典型肺炎的打擊中復原過來，但預期客戶仍然注重服務價格，而且市場競爭亦未見出現放緩的跡象。數碼通將繼續秉持其策略，並加快推出新服務之步伐，藉以開拓新的收益來源，以及鞏固其在流動數據服務市場的領導地位。同時，本公司將繼續提升生產力及競爭力，為股東創造最大的價值。

隨著香港流動通訊市場呈現飽和，話音服務的進一步增長將受局限。儘管如此，由於流動電話已發展成為隨身的流動私人電腦，經營商可把握這個能為業務帶來新增長的契機，透過提供流動數據服務以刺激額外的需求。為了把握不斷轉變的環境所帶來的機遇，數碼通現正對管理重點及經營方式作出重大改革。本公司十分著重滿足客戶的需要，故透過善用流動媒體的特點，推出卓越且簡單易用的服務供客戶享用，務求為客戶帶來實質好處和價值。至於本公司在3G籌備方面，進展理想，預期其3G網絡將於二〇〇四年投入商業運作。本人深信，數碼通現正朝著正確的發展方向，不斷邁進。

集團現時的財政狀況穩健，令其於未來可享高度的靈活性。

## 謝意

本人謹代表董事會，對彼等股東們一直對數碼通的信賴，衷心致謝，並期望於未來繼續與各股東分享更大的業務成果。本人亦藉此機會感謝客戶的不斷支持，以及全體員工之投入和努力，令本公司能續創佳績。

主席  
**郭炳聯**

香港，二〇〇三年九月二十三日



## 盡佔先機

即時查閱公司及私人電郵，並且掌握最新的股票報價及財經資訊，助你更有效地處理工作及日常生活事務。