

業務概覽 電訊服務

「新世代」 固網服務



2003年，電訊盈科電訊服務為香港固網電話服務帶來新氣象。

本公司於2003年7月推出「新世代」固網服務，把住宅和辦公室傳統電話推進資訊通訊科技世界，與流動電話、個人電腦及電子手賬並駕齊驅。

2003年9月，本公司推出全新收費電視服務now寬頻電視。

家居電話線在提供電話及傳真服務之餘，更能提供高速互聯網服務，並傳送優質電視節目，集多項功能於一身。

客戶對「新世代」固網服務反應熱烈，截至2003年年底，即服務推出短短五個多月時間，已吸引了超過65萬條住宅及商業電話線路的客戶登記使用該

項服務。now寬頻電視推出不久亦大受歡迎，截至2003年12月31日止四個月內，已有超過20萬名住宅客戶登記使用。

電訊服務力求不斷革新與提升香港的電話及互聯網服務，於2003年11月推出PCCW Convergence。

無論何時何地，日理萬機的行政人員可利用PCCW Convergence提升辦公室的通訊效率，體現化繁為簡、掌握輕重緩急、地域無限制的優點。

2003年，電訊盈科推出服務時，給客戶的訊息都是環繞著一個共通主題，就是：「不作他選！」

電訊盈科開創潮流，令固網服務在香港日常生活中扮演更重要的角色，而住宅及商業客戶的流失率亦相應下降。與2003年上半年相比，下半年的線路流失淨額減低了百分之二十五。

行業研究及顧問公司Gartner在2003年11月公佈的網絡服務商調查報告顯示，電訊盈科在本地接入線路服務質素方面，在亞洲（包括日本）20家營運商之中傲視同儕。

Gartner表示：「電訊盈科實力雄厚，在可靠程度、性能、安裝及技術支援等四方面均獲得最高分數。」

調查結果亦顯示，電訊盈科在國際專線、國際幀中繼及國際異步傳輸服務方面的質素亦獲得高度評價。

在內地，電訊盈科與中國石油化工股份有限公司（「中國石化」）組建石化盈科，在2003年除了繼續支援中國石化的信息技術業務運作之外，亦在國內石油化工業開拓商機。電訊盈科擁有石化盈科百分之四十五權益，而中國石化擁有其餘百分之五十五權益。

業務概覽 電訊服務

在一連串以「通訊服務一體化、一睇法」為主題的宣傳活動後，PCCW Convergence集各項功能於一身的形象已為本港工商界所認同。



選用 **PCCW Convergence** 後，日理萬機的行政人員無論身在辦公室還是其他地方，只須透過電腦界面，便可根據輕重緩急處理所有來電及訊息。這項創新服務結合了多家受歡迎電郵服務供應商的技術，利用電訊盈科的IP虛擬專用網絡 (IP-VPN) 傳送，客戶只須透過中文或英文界面，便可處理所有辦公室通訊事務。

本地電話服務

2003年，同業掀起減價戰來爭取市場佔有率。電訊盈科獨以創新意念、增值服務及服務質素取勝，在鼓勵現有客戶繼續選用我們的服務之餘，亦能爭取新客戶。

舉例說，「新世代」固網服務的客戶現在可享用「固網短訊」服務，並將資訊下載到配置特大顯示屏的電話。我們的「固網短訊」服務在雙語應用方面可謂開創世界先河。

客戶亦可選用創新的網上「通訊助理」服務，儲存個人及公司的電話簿，並且利用聲控撥號。

此外，工商企業更可應用網上「客務助理」服務，接聽及轉駁來電，增進與客戶之間的關係。

「新世代」固網服務自2003年7月推出後短短五個半月時間，瞬即吸引約44.7萬名住宅用戶及20.8萬名商業電話客戶登記使用。

截至2003年12月31日為止，分別超過七成及六成二以上選用「新世代」固網服務的住宅及商業電話客戶正享用上列各項功能。

電訊服務正計劃再接再厲，在2004年推出室內無線「固網短訊」電話，藉此在香港營造出一個「固網短訊」文化，以鼓勵客戶廣泛使用新通訊媒介。本公司現正研究在電話顯示屏上提供更多元化消閒資訊，並計劃於2004年推出更多姿多采的資訊內容。

目前，用戶可以透過「固網短訊」電話接收足球博彩賠率、新聞、天氣，下載烹飪食譜及本港電台節目的精華片段。

在轉化固網電話為多用途通訊工具的同時，電訊盈科會繼續精益求精，務求為客戶提供更多功能，例如「群組訊息播發」及遊戲等服務。

繼PCCW Convergence在11月面世後，我們推出一連串以「通訊服務一體化、一睇法」為主題的宣傳活動，在本港工商界大力推廣宣傳。

這項創新服務結合了多家受歡迎電郵服務供應商的技術，利用電訊盈科的IP虛擬專用網絡傳送，客戶只須透過中文或英文界面，便可打出或接聽

固網和流動電話，聽取留言訊息，收發電郵及傳真。選用PCCW Convergence後，無論身在辦公室還是其他地方，商業客戶只須透過電腦界面，便可依據輕重緩急處理所有來電及訊息。

PCCW Convergence將會進一步發展，包括為在內地經商的香港商界提供跨境傳輸功能，並且為大型企業提供自置的IP專用自動電話交換機服務方案。

儘管2003年本公司的固網電話市場比率整體下降，但與2002年相比，2003年第四季選用電訊盈科的住宅及商業電話線路數目有所增加，顯示我們在吸引客戶選用電訊盈科服務的努力已見成效。

於2003年12月31日，電訊盈科所佔的住宅電話市場比率為百分之七十三，去年則為百分之八十四。另一方面，我們所佔的商業電話市場比率為百分之七十三，2002年則為百分之七十九。

整體來說，香港固網電訊市場在2003年只收縮了百分之一，2002年則為百分之二。

業務概覽 電訊服務



國際電訊服務

在競爭激烈的市場裡，香港的IDD已成為一種商品。然而，電訊盈科在2003年的IDD通訊量仍然取得百分之十八的增長，市場比率仍然保持不變。能夠取得如此佳績，主要歸功於我們細心地把市場分類，再配合一連串推廣活動，鼓勵客戶長期使用服務，並致力吸引客戶重新選用服務。

寬頻

香港是全球第二大發展最成熟的寬頻市場，當中電訊盈科的寬頻網絡能夠為全港所有主要商業地區及百分之九十五以上住戶提供服務。

根據電訊管理局發表的數據顯示，2003年香港的寬頻使用量較2002年增長百分之二十四點四。

2004年1月，電訊管理局的報告指出，較多香港市民選用寬頻上網，而少用舊式的撥號上網。

電訊盈科推出全新收費電視服務now寬頻電視，吸引了大批客戶首次使用寬頻上網。

於2003年12月31日，電訊盈科的住宅寬頻用戶數目為51.7萬戶，而2002年年底為42.4萬戶。

截至2003年年底的零售商業寬頻線路數目為6.28萬條，2002年年底則為5.18萬條。上述服務屬商企電貿業務的一部分。

電訊盈科的商業寬頻客戶數目持續穩定增長，特別在中小企客戶層面。我們力求推出更多增值服務，藉以維持價格水平。舉例來說，電訊盈科在業界之中率先結合防電腦病毒及防黑客功能，樹立榜樣，回應商業客戶對互聯網安全的關注。

本公司在2003年提供了大量批發寬頻線路，而香港九成半以上互聯網服務供應商樂於繼續選用電訊盈科的寬頻傳輸服務。

now 寬頻電視

now寬頻電視於9月面世，截至2003年年底，即推出不足四個月時間，已吸引超過20萬名客戶登記使用。

now寬頻電視的「按頻道收費」模式最為市場受落，客戶可自由選購心水頻道，毋須支付基本費用。

服務剛推出時已提供23條頻道播放優質電視節目，不久後已增加至30多條頻道，包括足球、重要的高爾夫球賽事、BBC World及Animax等頻道，以及專門播放港產片的衛視電影台及星空衛視等。

now寬頻電視將會在2004年增添更多世界級視聽節目，力求體現為客戶提供多元化優質內容的承諾，在本港開創家居娛樂新模式。

網上行

雖然本港互聯網服務供應商之間競爭激烈，但「網上行」品牌依然獨佔鰲頭，穩佔領先地位，市場佔有率約達百分之五十。

「網上行」成功奪得《壹週刊》頒發的「2003年服務大獎」「互聯網網絡供應商組別大獎」，是1999年至今，連續第五年獲頒此項殊榮。

本年7月，「網上行」再度獲外界表揚。英國技術研究公司BroadGroup評選wireless.netvigator.com為全球第一的熱點網站，並讚揚該網站操作簡易，方便客戶使用。

在2003年，**now寬頻電視**為本港開創了家居娛樂新模式，推出短短四個月時間已吸引超過20萬名客戶登記收看。**now寬頻電視**節目質素卓越，內容多元化，部分節目更是在香港電視首播。

now寬頻電視的「按頻道收費」模式最為客戶受落，客戶可自由選購心水頻道。



業務概覽 電訊服務

電訊盈科與國泰航空訂立夥伴合作計劃，「網上行」服務從此亦可以在空中翱翔，國泰航機的乘客可以在航機上以手提電腦收發電郵。截至2003年年底，近半數國泰航機已提供「網上行空中電郵」服務。預期國泰全體機隊將於2004年年中完成安裝工作。



Wi-Fi服務

「網上行」客戶毋須接上電線，亦可以在200多個設於公眾場所的Wi-Fi熱點上網，即使身處香港國際機場、商場、酒店，甚至Pacific Coffee、Delifrance及Häagen-Dazs旗下各分店等不同地點，也能享用「網上行」服務。

2003年，Wi-Fi熱點更擴展至星巴克咖啡連鎖店、多家五星級酒店及多幢主要商業大樓。

此外，本公司與地鐵公司簽訂協議，於2004年在機場快綫沿途各站提供Wi-Fi服務。

電訊盈科於2003年在部分Wi-Fi熱點安裝藍牙及紅外線通訊設施，為客戶提供「掌上下載」服務，令香港成為亞洲首個應用藍牙及紅外線服務的上網熱點，為電子手賬用戶提供服務。

網上行空中電郵服務

2003年，電訊盈科與國泰航空訂立夥伴合作計劃，「網上行」服務從此亦可以在空中翱翔，國泰航機的乘客可以在航機上以手提電腦收發電郵。

裝設在航機上的伺服器會透過人造衛星經常接通互聯網，讓客戶查閱本身的電郵賬戶。

這項創新的服務於9月正式推出，截至2003年年底，近半數國泰航機已提供「網上行空中電郵」服務。預期國泰全體機隊將於2004年年中完成安裝工作。

穿梭世界各地的商務旅客現在幾乎可在整個旅程中享用「網上行」服務，由香港國際機場使用Wi-Fi服務，在國泰航機上使用「網上行空中電郵」服務，以至在150個國家及地區4,800個城市使用「網上行」互聯網漫遊服務，時刻保持聯繫。

增值服務

「網上行」增值服務用戶由2002年的25萬名增加至2003年的33萬名。

增值服務包括「網上見」、防止兒童接觸不良資訊的「親子服務」、「電郵過濾」、儲存數碼影像的「網像館」等功能。

約百分之二十九的「網上行」客戶同時選用一項或更多增值服務。

UK Broadband

2003年，電訊盈科成功投得13個牌照，藉以在英國以3.4Ghz無線電頻譜提供無線寬頻服務，為本公司的寬頻業務翻開了新的一頁。

電訊盈科較後時間亦取得該頻譜其餘兩個牌照，令本公司的網絡覆蓋範圍遍及全英國。

電訊盈科設立的英國公司UK Broadband Limited (「UK Broadband」) 將會為家居及商業客戶提供即時的高速上網服務。

此項服務利用「即插即用」技術，用戶毋須自行安裝天線或要等候技術人員安裝器材。客戶只須購買無線「網上行」套裝，然後在家接上插座，便可即時享用寬頻上網服務，簡單方便。

預期電訊盈科附屬公司UK Broadband將於2004年第二季試行推出「網上行」寬頻服務。這項服務將會率先在英國東南部試業，覆蓋約40萬個住宅及辦公室。假如確定服務能夠吸引客戶，UK Broadband便會按計劃考慮在全英國推出「網上行」寬頻服務。



「網上行」分別透過 *now.com.hk* 及 NOW 寬頻電視，為個人電腦用戶及電視觀眾帶來全面的寬頻家居娛樂體驗。*now.com.hk* 所提供的內容是專為年青一族度身訂造。

電訊盈科斥資港幣約9,800萬元（約1,300萬美元），投得英國的公共無線固網接駁牌照，除了海峽群島及馬恩島之外，牌照覆蓋範圍遍及全英國，而且並不附帶任何鋪設網絡的責任。

英國寬頻市場蘊藏龐大的發展潛力，目前只有約百分之十一的住宅使用寬頻上網；相比之下，香港已有百分之五十五的住宅使用寬頻。

香港寬頻市場發展相當成熟，讓電訊盈科在先進科技及市場推廣方面積累了專業知識。

本公司會利用香港研發的技術及國際頻寬，在香港為UK Broadband客戶提供賬單、技術支援及電話中心服務。

除此之外，在英國推出無線寬頻所汲取的經驗，可以為本公司奠定基礎，將服務擴展至內地等其他市場。

now.com.hk

電訊盈科的 *now.com.hk* 現已成為香港首選的寬頻新聞資訊入門網站，截至2003年12月31日共有了16.95萬名住宅用戶登記選用。

「網上行」分別透過 *now.com.hk* 及 NOW 寬頻電視，為個人電腦用戶及電視觀眾帶來全面的寬頻家居娛樂體驗。

now.com.hk 於2002年1月推出，主要對象為本港較年青的個人電腦上網一族，所提供的內容亦是專為這批客戶度身訂造。

大部分自選節目及頻道都是以本地內容為題材，以粵語播放，提供適合香港互聯網發燒友的消閒資訊。

「網上行」客戶只須在網上登記成為 *now.com.hk* 用戶，便可以800 Kbps的速度下載內容，享受優質全畫面的精彩節目，毋須安裝額外器材或特別軟件。

電訊盈科與多家主要內容供應商達成合作協議，當中包括一家頂尖的韓國網上遊戲供應商。事實上，*now.com.hk* 正在策劃推出一系列網上遊戲，將用戶匯聚成一個不斷擴展的互動網上社區。

now.com.hk 更備有各式各樣的電視及電台節目、精選雜誌、演唱會錄影、綜合節目、亞洲劇集及「jukebox」流行音樂電影。

客戶器材

電訊盈科透過旗下的一批客戶經理，為商業客戶提供一系列資訊科技及電訊方案，而消費者客戶則可前往各電訊盈科專門店及致電24小時「熱賣專線」查詢有關服務。上述服務亦照顧中小企客戶的需要，為他們提供最新的通訊、數據及數碼產品。

我們提供客戶器材服務，代表本公司有能力為客戶提供全面的服務方案。

本公司在全港設有12間電訊盈科專門店，其中七間已換上全新面貌，務求為客戶提供煥然一新的購物體驗。新形象糅合現代化佈置及系統化產品服務陳列，促進本公司與客戶之間的交流。2003年承辦的主要商業客戶器材合約，包括為香港科技園建立通訊中心、為朗豪酒店開發先進通訊方案，以及為香港警察總部安裝電話系統。

業務概覽 電訊服務

到目前為止，**萃鋒公司**已順利為內地及東南亞多位客戶完成項目，另一方面亦正與亞太區多家電訊公司及須倚賴網絡營運的機構磋商合約。

本地及國際數據

電訊盈科於2003年6月宣佈與中國電信達成協議，成為全球首間與中國電信攜手提供一站式端對端數據服務的電訊商，為有意進軍內地市場的本港商戶提供服務。

這項突破性的協議，標誌著電訊盈科可以按商業客戶的需求，提供一站式的服務方案，把香港業務接通至內地任何一個省市。

商戶只需透過電訊盈科的一站式服務，便可處理香港與內地的數據傳輸事宜。

雖然本地數據市場競爭激烈，但電訊盈科的寬頻通訊量仍能取得百分之十五左右的增幅。隨著經濟持續改善，市場需求呈現進一步增長的跡象。

此外，本公司亦在公營機構及金融服務業取得多個主要IP-VPN項目。

售出的國際私人專用線路（「IPLC」）頻寬由2002年12月底的每秒855兆比特（「Mbps」），上升至2003年12月底的每秒1,592 Mbps。於2003年，IPLC及其他管理式數據產品的單位價格跟隨全球市場的普遍趨勢較2002年下降。

年內，簽署了長期國際數據合約的客戶數目上升了約百分之二十五。

本集團亦透過BtNAccess業務單位提供國際網絡傳輸服務（見第25頁）。

環球業務

環球業務於2003年成功接觸美國銀行、Microchip Technology Hong Kong Limited及Reebok International Limited等客戶，取得多項新業務，擴大了電訊盈科的亞洲業務版圖。環球業務致力為商業客戶提供服務，協助客戶將國際業務擴展至亞洲，同時將亞洲業務拓展至世界各地。

2003年，環球業務集中拓展電訊盈科與海外跨國企業之間的關係，並且在亞洲各地開拓國際連網業務。

本公司會繼續增強實力，務求在合營公司恆通的協助下，為亞洲以至世界各地的跨國企業提供優質服務（見第24頁）。不少大企業現正考慮將設於亞洲的網絡業務委外承辦，而環球業務特別善於發掘與這些大企業合作的商機。

萃鋒有限公司（「萃鋒公司」）

透過削減成本、提高效率及提升質素等措施，電訊盈科旗下的萃鋒公司技術服務部門成功實踐2003年的目標，同時準備就緒，力求於2004年在亞太區爭取業務。

到目前為止，此全資附屬公司已順利為內地及東南亞多位客戶完成項目，另一方面亦正與亞太區多家電訊公司及須倚賴網絡營運的機構磋商合約。

萃鋒公司於2002年由電訊盈科的技術及工程人員組成，並於2003年1月投入服務，一直以來均致力配合母公司的技術需要。

舉例來說，萃鋒公司負責規劃、開發及提供「新世代」固網服務、now寬頻電視及PCCW Convergence三項電訊盈科在2003年推出的創新服務，吸引了世界各地電訊同業查詢合作的可能性。

2003年，萃鋒公司大幅削減成本，並將服務質量水平提高近一倍。事實上，萃鋒公司2003年在網絡服務的表現足可媲美全球最佳的電訊公司。

楊汲是萃鋒公司網絡規劃部門的工程師，經常參與數據網絡設計、項目投標及項目管理等工作，而這些工作屬於萃鋒公司為電訊盈科及其他客戶所提供的服務之一。



業務概覽 電訊服務



電訊盈科客戶服務中心的每位服務員均擁有豐富的技巧和經驗，擅於處理各類型的客戶聯絡工作，因此贏得多項殊榮，包括於2003年獲香港客戶中心協會頒發六個獎項。電訊盈科亦負責為樂聲中國提供客戶服務，並榮獲Frost & Sullivan頒發「2003 Customer Value Enhancement Award for Call Centers」獎。

萃鋒公司除了在2002年吸納3,000名電訊盈科員工之外，更約有1,600名員工透過創業承包安排自組公司。這批員工一方面可以繼續為電訊盈科服務，另一方面亦取得協助在商界拓展商機。

萃鋒公司在2003年取得多項主要質量認證，包括TL 9000標準及資訊保安管理標準BS 7799-2證書（見右方質量認證一節）。

客戶聯絡中心

電訊盈科所經營的客戶服務中心業務，是亞洲最大最先進的中心之一。

本公司的客戶聯絡中心分設於香港、廣州、北京、上海、台北及吉隆坡，共聘用超過3,000名服務員，以15種語言處理打出及打入的所有客戶電話查詢。

客戶聯絡中心會主動聯絡電訊盈科本身的客戶，協助維持服務質量，務求令用戶稱心滿意。此外，我們亦會為銀行、航空公司及廠商等大機構承辦同類服務。

每位服務員均擁有豐富的技巧和經驗，擅於處理各類型的客戶聯絡工作，因此贏得多項殊榮，包括於2003年獲香港客戶中心協會頒發六個獎項。

電訊盈科亦負責為樂聲中國提供客戶服務，並因此榮獲Frost & Sullivan頒發「2003 Customer Value Enhancement Award for Call Centers」傑出客戶服務獎。

質量認證

在亞太區眾多電訊同業之中，電訊盈科在質量認證方面可謂傲視同儕。

2003年12月，本公司的IP相關寬頻工程業務獲頒TL 9000證書。此外，電訊盈科的話音及數據服務支援工程業務，較早前亦已取得TL 9000認證。

TL 9000認證是專為電訊行業而設，當中納入了ISO 9000國際質量標準的所有要求。

2003年11月，電訊盈科獲頒全球通用的資訊保安管理標準BS 7799-2認證。現時，全港各行各業共有13家機構已獲BS 7799認證，電訊盈科旗下已佔四家。

與此同時，萃鋒公司、電訊盈科北京及電訊盈科「優創」亦取得「諮詢合作夥伴」資格，自此可以為工商機構提供服務，協助他們配合國際ISO 17799標準的要求，取得BS 7799認證。此外，本公司也榮獲多項其他認證及殊榮，包括香港優質顧客服務協會頒發的多個優質顧客服務獎項。

政府事務的發展

本集團的業績於期內受到香港政府及監管機構所制訂的各項政策影響。其他影響因素包括與政府達成的協議及市場狀況。

上述政府政策包括本公司必須為同業提供本地環路的資產（接到住宅及商業機構的電話線路）；就住宅及商業電話服務及其他零售及批發事宜，對電訊盈科視作支配者而實施監管。

批發服務

於2003年，電訊盈科繼續為同業提供網絡之間的互連，而部分以每分鐘計算的互連收費已作出調低。

電訊盈科為互聯網服務供應商提供頻寬服務，亦為固定電訊網絡服務（「FTNS」）同業提供電話機樓與客戶之

電訊盈科所經營的客戶聯絡中心業務，是亞洲最大最先進的客戶服務中心之一，分設於香港、廣州、北京、上海、台北及吉隆坡，共聘用超過3,000名服務員，以15種語言處理打出及打入的所有客戶電話查詢。

間「最後一里」電話線的接駁，此項安排稱為「分拆本地環路」。

向同業提供網絡互連及分拆本地環路服務是以一視同仁的方式進行。本集團以收費形式批發互聯網服務供應商接駁及分拆的本地寬頻環路服務。香港政府於2003年5月已就檢討強制性分拆政策展開諮詢，而有關分拆本地寬頻環路予其他固網營運商接駁的事宜，則仍有待諮詢得出結果後方會作出裁決。

2003年12月，政府發表了另一份諮詢文件，表示初步決定會在過渡期之後取消強制分拆固線的政策。有關諮詢工作預計將於2004年年中前完成，繼而作出最終裁決。

2003年固網電訊服務市場開放

電訊管理局於2003年1月1日全面開放本地及對外跨境固定電訊網絡服務市場。在本地市場方面，現時並無預設發牌數目上限，牌照申請亦無任何期限。假如申請人主要依賴網絡互連及批發服務，利用同業的基礎設施提供電訊服務，電訊管理局將不會考慮

發出固網牌照。至於對外跨境電訊市場，新持牌人可選擇經營以設施為主或以服務為主的業務。

發牌制度

香港政府新增一項類別牌照制度，容許大廈安裝內置電訊系統，而根據該類別的牌照制度，大廈業主可自動獲發牌於樓宇公用區域安裝、管理及操作樓宇內置電訊系統，並於大廈內提供電訊服務，但不得提供公共電訊服務。香港電話公司身為固網電訊營運商，有權繼續以一視同仁的方式，與樓宇內置電訊系統進行接駁及互連。

本港於2003年引入無線區域網絡（稱為Wi-Fi）類別牌照制度，容許合資格的電訊經營商提供Wi-Fi服務，但服務不得跨越公眾街道的範圍。

併購條例草案

2002年電訊（修訂）條例草案於2003年成為法例，針對香港電訊網絡行業的併購活動。新法例授權電訊管理局局長審核持牌電訊商之間的併購活動，並授權電訊管理局局長在認為有關交易會大幅減低市場競爭時可採取適當行動。於2004年合併指引最終擬定後，有關法例將會生效。

訂定零售價格的靈活度

電訊盈科獲確認，在IDD線路與對外頻寬服務及寬頻服務市場上，並無支配者地位。

年內，本公司增設多項服務收費，並調整收費率，提升市場競爭力，以擴展業務及進一步加強網絡投資。有關收費策略包括推出各項推廣活動，推出吸引客戶繼續使用或重新選用本公司服務的計劃。

電訊盈科仍會為現時處於支配者地位的固網服務，尋求提供更靈活的訂價空間，並會嘗試簡化收費的審核程序。

2003年的其中一宗重要事項是電訊盈科提出一項減價申請，但遭電訊管理局拒絕，其後競爭上訴委員會撤銷電訊管理局的決定。

於2003年8月，電訊盈科向電訊管理局申請撤銷商業電話線路服務的支配者地位。於2003年10月，電訊盈科就住宅電話線路服務提出同類申請。電訊管理局已就上述申請展開諮詢工作，預計將於2004年內完成。

業務概覽

商企電貿服務

新品牌 彰顯IT超卓水平



商企電貿部門的資訊科技（「IT」）專業技術，現已成為電訊盈科開拓內地業務的先鋒。根據Gartner的研究，內地資訊科技服務市場較去年增長百分之八。

電訊盈科在2003年推出全新品牌「優創」，突顯公司在中港兩地的優質資訊科技業務。

在香港發展的IT技術，成為優創向內地各大商業機構提供服務的基礎。

公司的IT專業水平，在香港政府智能身份證系統中表露無遺。智能身份證計劃全面推廣後迅速成為全球焦點，許多國家均有意瞭解這計劃的詳情。

電訊盈科給智能身份證系統提供嶄新構思意念，並率領一眾參與的財團成員提供設計、實施及營運系統服務。

此外，電訊盈科亦為中國移動承辦大型計劃，彰顯優創在全中國推行解決方案的實力，縱然各省份有其獨特的物流及文化特點，亦能成功克服。

在上述計劃中，電訊盈科將於2004年完成全國的管理信息系統，工程規模在內地同類項目中堪稱數一數二，提升優創作為全面業務方案供應商的顯赫地位。

優創在內地的其他項目，計有中國銀行的內地信用卡「後台」處理系統、廈門機場的航班資料顯示系統，以及為上海海港建立運輸管理控制系統，以應付其龐大物流需要。

根據Gartner預測，2007年香港與內地的信息技術服務市場市值將超過93億美元，而在2003至2007年期間，每年複合增長率將為百分之十四。

同時亦在2003年，電訊盈科與中國電信攜手成立中盈優創資訊科技有限公司（「中盈」），藉此為內地的大型商企提供信息技術解決方案。

於2003年年底，中盈與中國電信集團系統集成公司展開磋商，藉以讓中盈承辦該公司工程，並採用該公司的大部分信息技術專業經驗。此項安排將擴大中盈在資訊科技方面的規模和實力，令其可躋身內地最強大系統集成

企業之列。除接收該系統集成公司的現有客戶、收益及基建外，中盈亦將取得該公司於系統集成的專業技術。

根據協議，中盈將可直接承辦中國電信本身的系統集成項目。此外，中盈亦會接辦該系統集成公司所有未完成的業務合約，總值約為人民幣4,000萬元（約500萬美元）。

至於香港，優創擁有的其他合約包括為香港社會服務聯會開發一套人力資源管理及財務管理系統，可說是優創銳意爭取承辦政府此類資訊科技工程的佳例。

目前，優創約有2,000名資訊科技專才，掌握各類科技知識，並擁有龐大的科技同業網絡支援，實力雄厚。

優創屢獲殊榮，除了其資訊科技服務獲頒ISO 9001認證，以及其卓越的軟件工程榮獲CMM第四級認證外，優創更於2003年11月獲頒BS 7799-2認證，那是一項全球公認的資訊保安管理標準（見第18頁）。與此同時，優創亦透過其優質服務品牌「數據堡」，管理全港數一數二的數據中心業務。

左圖：電訊盈科的資訊科技專業水平，在香港政府的智能身份證系統中表露無遺。多個國家對這計劃表示興趣，有意瞭解這計劃的詳情。

右圖：優創於內地承辦的項目陸續增加，為上海海港建造的運輸管理控制系統便屬其中一例，以應付其龐大物流需要。



備受稱頌的「數據堡」專門為關鍵的業務應用軟件提供全面修復功能，亦為本地、亞洲及國際市場的客戶提供穩定可靠的互聯網傳輸服務。除此之外，優創亦具備設計及建立數據中心的能力，滿足所承辦的各類服務需要。

2003年年初香港經濟疲弱不景，互聯網數據中心市場亦難免受到影響；但現在市況似有起色，商界對數據服務的需求正與日俱增。

在多項認證及獎項中，「數據堡」獲頒SunTone證書以表揚數據中心業務的卓越運作及處理程序。於2003年12月，電訊盈科榮獲亞洲電腦雜誌《Asia Computer Weekly》頒發的「最佳寄存及數據中心服務」金獎。

電訊盈科指南有限公司

電訊盈科指南有限公司（「電訊盈科指南」）是電訊盈科的全資附屬公司，並為亞洲的指南出版市場翹楚之一。

電訊盈科指南是香港黃頁、白頁、《香港圖文傳真名錄》及一系列行業與專業指南的指定出版機構。該公司亦透過「網上黃頁」（yp.com.hk）提供及經營不同類型的網上服務。

於2003年，按月統計的網頁平均瀏覽數目增加百分之二十三至1,600萬頁次，而按個別月份統計的瀏覽訪客則上升至211,249人次，較去年增加百分之二十二。

由於經濟不景，2003年上半年的印刷及網上廣告客戶下跌，但在香港的廣告印刷品總發行量則上升百分之十五，增至179.5萬冊。

於2003年10月，電訊盈科指南推出三本全新的行業及專業指南，分別為《運輸物流指南》、《電子指南》、《電子零件及配件指南》，供內地和香港的製造商和買家參考。

隨著內地放寬來港旅遊的規定，公司於2003年9月推出「玩轉香港」，藉以在龐大的廣告市場爭取可觀收益。

於2003年11月 ypcard.yp.com.hk 網站面世，向消費者宣傳「黃頁咭」所提供的1,500多間商舖優惠與特別推廣。

「黃頁咭」於2004年2月隨同黃頁消費分類指南全面派發，超過100萬消費者得享優惠。

2004年年初，電訊盈科指南與雅虎香港宣佈，正式設立雅虎黃頁分類網站（<http://yp.yahoo.com.hk>），而雅虎香港網站亦會送出雅虎「黃頁咭」。

新網站結合網上黃頁分類數據庫與雅虎香港的搜索器及平台，為香港以至全世界的互聯網用戶提供五花八門的公司資訊及特別優惠。

業務概覽

電訊盈科基建業務

銷售成績驕人

右圖及下圖：貝沙灣位於香港數碼港，為香港豪宅樹立了新典範，展現嶄新的生活時尚。

最右圖：北京盈科中心的樓面面積達200萬平方呎，集辦公室、零售、外交使節及住宅設施於一身，是電訊盈科基建業務組合內其中一項優質投資物業。





在2003年，電訊盈科基建業務的銷售成績理想，為本集團創造了驕人紀錄。

截至2004年年初，基建業務售出香港數碼港計劃貝沙灣項目合共1,204個豪宅單位，取得約12.5億美元的收益。

2003年預售住宅單位所得的收益，已足夠支付未來發展階段的全部建築費用。預期自2004年起，本公司便可陸續收回在這個發展項目的投資及回報。

電訊盈科基建業務專責本集團所有物業發展、投資及設施管理的事務。

數碼港計劃由電訊盈科為香港政府發展，以資訊科技公司為對象，是電訊盈科基建業務2003年內最矚目的多用途發展項目。

數碼港計劃採取低密度設計，集商業、零售、酒店、娛樂及住宅設施於一身，目標是吸引和培育本地的資訊科技及資訊系統業界人才。

儘管2003年年初地產市道低迷，加上受到美伊戰事和「沙士」的影響，但電訊盈科基建業務仍能全面報捷，2004年初已售出超過190萬平方呎的住宅面積。

貝沙灣無疑為香港豪宅樹立了新典範，來自世界各地的住戶皆可享受到嶄新的生活時尚。

與此同時，數碼港計劃的其他部分亦接近落成階段，其中數碼港艾美酒店可望於2004年年初開業，而購物商場亦將竣工。

電訊盈科基建業務擁有多項優質投資物業，包括北京盈科中心。該中心位於北京市中心區，樓面面積達200萬平方呎，集辦公室、零售、外交使節及住宅設施於一身。基建業務的另一項重點投資物業是位於香港鰂魚涌、樓高42層的辦公大樓——電訊盈科中心。

年內，北京盈科中心和電訊盈科中心的出租率均保持高企，租戶中更不乏知名跨國公司。

電訊盈科基建業務，為本集團的資訊科技及通訊網絡、投資物業組合及本集團所佔用的其他物業，提供不可或缺的設施管理支援服務。

於2004年3月7日，電訊盈科宣佈，計劃將旗下的基建業務撥歸一家獨立的上市公司，而該上市公司則由電訊盈科持有大多數股份，有關詳情請參閱財務報表附註40(g)。

業務概覽

亞洲及環球業務(其他)

連接全球 世界無遠弗屆

恆通

恆通是區內最大的國際話音與數據服務批發商之一，把亞洲與全球各地連接一起，無遠弗屆。

恆通由電訊盈科與澳洲Telstra Corporation Limited (「Telstra」) 攜手成立，兩家公司各佔一半權益。目前，恆通向全球業界約300家電訊公司與服務商提供電訊服務。

超過240個國家與地區屬於恆通的接駁服務範圍，而恆通在亞洲大部分市場——以及美國和英國——均擁有經營牌照及登陸權，持有的第一類(電訊公司)牌照亦多於亞洲其他電訊公司。

對電訊盈科及Telstra來說，恆通是具有策略意義的業務。2003年，恆通全面整頓其業務運作，除致力控制成本及提升核心實力外，亦決心創立以客為本的企業模式。

正因如此，各項主要開支須予以重新檢討，例如傳輸服務、維修保養、租金、第三方支援合約，以及行政與日常開支等。

為求客戶享有優越的服務體驗，多項具體方案相繼落實，例如革新售前與售後服務、成立專責服務大客戶的工程隊伍，並開設多功能網上服務中心，確保客戶享有更完善的服務。

未來，恆通將實行新計劃瞭解客戶對有關服務的滿意程度，藉此大力改善客戶認為有待改進之處，務求在其持續經營的長途電訊市場，應付傳輸容量供過於求與降價壓力的挑戰。經營環境如此艱困，導致恆通於2003年錄得虧損。

於2004年3月4日，電訊盈科宣佈將其在恆通的投資額撇減至零(詳情請參閱第36頁「管理層的討論及分析」)。

在2003年的再融資行動中，其一安排為電訊盈科與Telstra各承諾，於指定期間，在其業務的國際傳輸容量中，九成會參照當時市價向恆通購買。然而，電訊盈科與Telstra的國際傳輸

業務皆稍遜於預期，年內兩公司合共所需的傳輸容量，只佔恆通業務的三分之一。另外三分之二營業額是來自亞太區及國際電訊公司，而恆通於2003年的頻寬傳輸量則上升了一倍。

行業研究機構Gartner於2003年的報告指出，恆通是亞太區最佳的IP主幹網絡營辦商，而在線網絡及互聯網管理資源公司NetConfigs.Com，則將恆通的IP網絡評為亞太區最優質的IP主幹網絡，在全球排名第十位。事實上，恆通IP網絡於國際及亞洲區內的傳輸容量在業內屬首屈一指。



恆通的總部設於香港，在澳洲有雄厚的市場實力，並分別在亞洲、北美及歐洲設有辦事處，在電訊業擁有130年的深厚經驗，並已成為國際電訊聯盟(International Telecommunication Union)的創辦成員。

BtNAccess

電訊盈科旗下Beyond the Network (「BtN」) 及Corporate Access於2003年合併為BtNAccess，集豐富的市場經驗與產品創新技術於一身。

是次合併令BtNAccess奠定全球IP/MPLS傳輸服務方案的市場領導地位，擁有橫跨北美、歐洲及亞洲共40個網絡業務據點。

截至2004年3月，BtNAccess透過與15家頂尖MPLS網絡供應商訂立的互連夥伴安排，將網絡覆蓋範圍擴展至35個國家及地區，締造無間斷的端對端虛擬專用網絡(VPN)傳輸服務。

BtNAccess於2003年推出IP Centrex服務，加強其市場地位。透過單一的IP端口，將話音與數據服務全面結合，加上與主要國際供應商直接連繫，

通話質素得保時刻優越。此外，客戶亦可透過單一端口享用多元化數據服務，包括互聯網專線、MPLS VPN及虛擬電路等。

現時，BtNAccess仍不斷提升其頻寬以改進其全球IP/MPLS主幹網絡，並建立了超過280項策略夥伴安排。

*NetConfigs.Com*於2004年2月指出，在全球最大的500家服務供應商中，BtNAccess主幹網絡名列第29位。

台灣電訊

2003年，台灣電訊網路服務股份有限公司(「台灣電訊」)的寬頻互聯網客戶錄得五倍增長，乃其年內一項重大成就。

全賴其在台灣覆蓋廣泛的光纖網絡，台灣電訊的ADSL寬頻系統現正為超過3.5萬名客戶服務。

台灣電訊的百分之五十六點五六權益由電訊盈科擁有，而這家數據網絡服務商在去年11月取得台灣最大規模汽車集團批出的大型諮詢及承辦合約，為其2003年另一項里程碑。

至於台灣電訊的IP-VPN及ADSL網絡覆蓋，亦已在去年11月擴展至台灣全部14個收費區。

主要產品計有應用ATM(「異步傳輸模式」)提供的高速分組數據傳輸，以及資訊網絡、互聯網及其他專業服務。

台灣電訊現正處於有利地位，能為金融業、製造業及服務業的客戶提供必備的通訊服務。

主要客戶包括當地主要的金融機構及大型企業，例如台灣的證券櫃檯買賣中心、台新銀行及台塑集團等。