

業務概覽

積極部署， 力促增長



本年度我們不斷發揮潛力，成功創造價值，奠定了2005年及以後業務發展的基礎。

本公司秉承多年來推出新穎的家居、辦公室及流動通訊服務所贏得的聲譽，再接再厲，於2004年憑藉不斷創新意念，屢獲獎項及殊榮。

與此同時，電訊盈科與中國網通集團建立戰略合作關係，將服務範圍擴展至亞洲市場，吸引與日俱增的跨國企業客戶，並著手在英國開拓無線寬頻網絡業務。

在香港的電訊業規管方面，我們取得重大進展。當局終於批准電訊盈科可以為旗下產品及服務自由定價（見第18頁），此舉對電訊盈科的業務帶來深遠影響。我們之所以在這方面取得進展，主要因為2003年至2004年間，本公司一直努力不懈回應當局的諮詢及訴訟。

此外，選用「新世代」固網服務的商業及住宅客戶人數穩步增長，現正邁向100萬水平，有助鼓勵客戶繼續使用電訊盈科的服務，減低客戶流失率。

雖然年內的固線數目減少，與全球市場的趨勢一致，但2004年本公司零售商業客戶及零售客戶線路數目的減幅卻平均下降百分之五十七。

截至2004年12月，共有超過36.1萬名客戶安裝本公司創新的收費電視服務NOW寬頻電視，欣賞多達67條頻道播放的本地及國際節目。這項嶄新的收費電視業務發展迅速，僅一年多時間已成為全球同儕之中規模最大的服務商，並正將服務擴展至優質酒店及其他娛樂場所，全力進軍商業客戶市場。

在Gartner Dataquest舉行的一項亞太區用戶調查中，參與活動的400多位亞太區跨國企業網絡經理，推選電訊盈科為最佳的本地線路及國際專線服務供應商。

業務概覽

電訊服務

「新世代」固網服務一直積極回應客戶對創新功能及服務的需要，不斷加強。由於公司適切回應客戶意見，「新世代」固網服務功能的使用率由2003年的百分之七十，上升至2004年的百分之八十六。



本地電話服務

「新世代」固網服務新增室內無線固網短訊電話及新穎的資訊娛樂，有助本公司透過增值服務吸引客戶，而非單純在價格方面競爭。

「新世代」固網服務一直擔當促進本港固網市場發展的角色，隨著我們不斷推展日常家居或辦公室電話的用途，電訊盈科在固網市場的佔有率達百分之六十八。

本公司亦推出多項活動，包括有獎問答遊戲，與商戶攜手推出優惠，以及新增電話鈴聲下載、足球分析及查閱電訊盈科賬單等各式各樣服務，從而刺激固網短訊用量上升。

自2003年7月推出以來，「新世代」固網服務一直因應客戶對創新功能及服務的回應而不斷加強。由於公司適切回應客戶意見，「新世代」固網服務功能的使用率由2003年的百分之七十，上升至2004年的百分之八十六。

去年，本公司推出另一項「新世代」固網新功能，可讓商業客戶為其顧客提供更優質的服務。這項「智能熱線服務」能夠利用日趨完善的網絡「智能」，只須一個簡單的話音指令，便可將來電轉駁到公司任何一個分支或部門。商業客戶選用此服務後，企業只需向其顧客提供一個電話號碼，便可接通所有分支或部門。只要系統確認到話音指令想要接駁的分支或部門，電訊盈科的智能網絡便會自行代客轉駁，簡單方便。

電訊盈科的IP（互聯網協定）業務理念，就是積極將專業技術知識轉化為創新產品及服務，藉此開拓收益來源。

本公司於2003年推出PCCW Convergence，並於2005年2月將其易名為「優先自選通訊」。年內，「優先自選通訊」開始將IP技術的優點帶入日常工作生活當中，客戶無論身在辦公室還是戶外，均可透過一個熒幕接收留言、電郵及傳真等各種訊息，因應輕重緩急處理所有通訊。「優先自選通訊」是電訊盈科新世代服務之一，作為現行「四維資訊」品牌的一環，向商業客戶提供優質服務。

本公司的商業市場部門現正處理1萬名「優先自選通訊」客戶的寶貴意見，考慮推出適合中小企市場及區內跨國企業的版本。

在《星島日報》舉辦的「IT Square編輯之選2004」大獎中，新服務品牌「優先自選通訊」獲推選為「新一代電訊服務獎」得主，其舉足輕重的地位得到業內肯定。電訊盈科IP技術出類拔萃的另一明證，就是旺角新落成的朗豪酒店。在這間著名的酒店內，住客可以享用多項高科技設施，包括全港首創的彩色屏幕IP電話機及Wi-Fi「bubble」服務，身處酒店內的客戶隨時隨地都可透過電話保持聯繫。

轉化為全IP網絡

電訊盈科作為IP技術的先驅，擬建立一個基建網絡，將語音、數據、影像及應用軟件等全天候服務集於一身。

電訊盈科早於1993年已建成世上首個全數碼網絡，現在更進一步轉化為全面IP的基建網絡。

整個項目經過精心設計，現有設備將會隨著接近運作期限而逐步替換，務求確保在完成更換工程前，亦能繼續提供最佳服務。

轉化為全IP網絡有助電訊盈科提升營運效率，並大幅節省開支及地方，除此之外，亦有助香港保持在資訊及通訊科技方面的領先優勢。

國際電訊服務

雖然減價戰不斷衝擊本港的直通國際電話（「IDD」）市場，但電訊盈科仍能在整體通訊量取得雙位數字增長，在激烈的市場競爭之中依然保持整體市場佔有率不變。

寬頻

2004年，電訊盈科的寬頻服務保持領導地位，住宅用戶數目由前一年的51.7萬戶，增加至66萬戶，而商企電貿服務經營的零售商業寬頻線路數目則由2003年的6.28萬條，增加至2004年年底的7.37萬條。

「網上行」互聯網服務供應商向以優質服務而享負盛名，再加上NOW寬頻電視日益普及，令2004年寬頻線路的流失率大幅減少。

2004年NOW寬頻電視的業務重點是將節目本地化，ESPN及衛視體育台頻道現已提供粵語及英語評述，而全部迪士尼動畫節目亦利用粵語及英語雙聲道播放。NOW寬頻電視更增添亞視24小時新聞台，百分百本地粵語製作，令節目內容更加豐富。



2004年本港經濟有所改善，商業機構不再局限於使用簡單的互聯網接駁服務，轉而添選電訊盈科的寬頻網絡傳遞內容及應用軟件，提升業務運作。

本港的寬頻市場環境獲公認為全球最成功的商業模式，根據電訊管理局的數據顯示，截至2004年年底的住宅市場整體普及率超過六成。電訊盈科能夠為全港所有主要商業地區及百分之九十五住戶提供寬頻服務。

now寬頻電視

電訊盈科的收費電視服務於2003年9月面世，剛推出時已提供23條頻道，在本港開創家居娛樂新模式，至今已取得空前成功。

now寬頻電視推出才一年多，現時已有超過36.1萬名客戶安裝服務，合共67條頻道播放本地、亞洲及世界各地的節目內容。

2005年1月，香港獲評為2004年亞太區增長最迅速的收費電視市場，登記用戶人數整體上升百分之三十四至約110萬名。道瓊斯發表的報告指出，now寬頻電視的普及刺激收費電視用戶人數飆升。

2004年的業務重點是將節目本地化，ESPN及衛視體育台頻道現已提供粵語及英語評述，而全部迪士尼動畫節目亦利用粵語及英語雙聲道播放。此外，其他的國際頻道大部分亦加添中文字幕。

now寬頻電視於去年10月獲亞洲有線與衛星電視廣播協會（「CASBAA」）頒授首屆「亞洲有線與衛星電視廣播協會主席大獎」，彰顯電訊盈科在亞太區收費電視行業的舉足輕重地位。

CASBAA由120家電視機構組成，觀眾人數逾30億。該協會對now寬頻電視特別表揚，稱讚電訊盈科「採用創新兼進取的市場推廣策略，配合其先進、可靠的收費電視平台，加上公司的互動傳輸功能日趨成熟，成功令客戶人數迅速增長」。

2004年取得的另一項進展，就是收費電視服務進軍商業客戶市場，觀眾除了可以在全港1.3萬間酒店客房收看now寬頻電視之外，更可在球迷酒吧等其他娛樂場所，與三五知己一同欣賞精彩節目。

now寬頻電視亦已進駐辦公室，提供本地、亞太區及國際新聞、金融財經分析，以及高爾夫球及其他體育等精彩豐富的資訊。

展望2005年，電訊盈科的收費電視服務將力求為觀眾提供更多元化的內容及互動應用層面。

網上行

於2004年，本公司的互聯網服務受歡迎程度有增無減，更憑著優質及創新的住宅及商業服務，屢獲殊榮。

「網上行」2004年再度奪得《壹週刊》頒發的「互聯網網絡商組別」服務第壹大獎，是1999年提供服務以來連續第六年獲頒此殊榮，創下無可匹敵的香港紀錄。

2004年，「商業網上行」寬頻在《星島日報》舉辦的「IT Square編輯之選2004」大獎中，獲推選為「商業互聯網服務獎」得主。

「網上行」更獲本港資訊科技雜誌《PCM電腦廣場》推選為「至專寬頻網絡供應商大獎」得主，表揚「網上行」「引入先進的技術，令廣大消費者得益」。本公司的互聯網服務亦贏得《PCM電腦廣場》雜誌「香港I.T.至專大獎」的「全港大學大專院校聯頒大獎」，證明其服務深受年青一輩愛戴。

2004年另一項重大進展是推出NETGame平台，當中計有netnavigator.com遊戲入門網站（包括Sony Computer Entertainment的PlayStation 2功能）、其他相關服務及合作項目。

Microsoft於去年推薦電訊盈科為提供Xbox Live網上遊戲的最理想香港網絡服務商。那是經過一輪測試後，認為「網上行」寬頻服務無論在速度、穩定性、覆蓋率及技術支援等方面都超越同儕。

Wi-Fi服務

「網上行」客戶毋須接上電線，亦可以在全港350多個Wi-Fi熱點上網，即使身處地鐵機場快綫沿線各站，又或香港國際機場任何公眾範圍，也能享用「網上行」服務。

「網上行空中電郵服務」透過人造衛星經常接通互聯網，所有國泰航班的乘客現已可在航機上收發電郵。

此外，穿梭世界各地的旅客現可以在150個國家及地區多達4,800個城市使用「網上行」國際網絡漫遊服務。

業務概覽

電訊服務

**增值服務**

「網上行」增值服務用戶由2003年的33萬名，增加至2004年的40萬名。增值服務包括網上視像通訊、防止兒童接觸不良資訊、過濾電郵及儲存數碼影象等功能。

now.com.hk

這個香港首選的寬頻娛樂及資訊入門網站，登記用戶由前一年的16.95萬名上升至2004年的19.8萬名。

「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*網站除了提供現有的電視、電台節目、音樂電影、亞洲劇集等多媒體平台，更增添一系列精彩內容，包括輕鬆的網上遊戲、網上社區等。

「網上行」*now.com.hk*用戶可率先享用「avatar」功能，挑選多款知名品牌的時裝、運動裝，配襯不同的髮型，在網上社區建立個人形象。

推出上述新功能的主要目標，是要吸納年青寬頻上網一族，成為「網上行」網上社區的一份子。

電訊盈科零售業務

電訊盈科的銷售網絡屬全港最具規模的分銷網之一，並透過零售專門店、24小時電話中心、直銷人員及銷售夥伴等運作。

電訊盈科專門店已換上全新面貌，突顯本公司精通資訊及通訊科技的形象，除了為消費者提供應有盡有的尖端通訊、電腦及數碼產品外，更有全面的通訊產品服務。

本公司11間電訊盈科專門店已全部換上鮮明奪目的高科技形象，讓電訊盈科在鬧市為客戶提供互動的購物體驗。

去年，電訊盈科專門店的員工贏得多個獎項，計有香港零售管理協會頒發的「2004年傑出服務大獎」（基層級別），以及《廣州日報》讀者連續兩年推選的「香港優質誠信商號」榮譽。

本公司的24小時香港電話中心去年更獲香港優質顧客服務協會頒發「香港優質顧客服務獎」金獎，以及亞太顧客服務協會頒發的「卓越典範獎」。

電訊盈科的直銷專業人員亦主動接觸消費者客戶，力求為他們提供優質的產品及服務，而超過1,000家代理則以零售店的方式，經銷電訊盈科的電話卡、網絡服務、電腦硬件及配件等。

本地及國際數據

雖然數據服務價格下調的壓力依然存在，但電訊盈科去年的整體寬頻通訊量卻錄得顯著增長，市場佔有率亦得以維持。

本公司的IP-VPN業務擁有5,000多個接駁點，是全港最大的IP-VPN服務供應商。辦公室自動化及採用視象會議等服務的應用日趨普遍，本公司在此方面的支援服務亦廣受歡迎。

數據服務價格下跌的其中一個後果，就是吸引了更多亞太區商界選用國際私人專用線路（「IPLC」），以應用越來越多需要大量頻寬的應用程式。

本公司於2005年1月奪得香港交易及結算所有限公司的合約，為其建立一個先進的IP網絡，令電訊盈科精通IP科技專家的世界級地位更形鞏固。

上述計劃於2007年建成後，將成為亞洲最大型以IP技術為本、並為證券及衍生產品市場服務的關鍵網絡。

去年取得的其他大型合約包括為東亞銀行建立後勤辦公室服務方案，以及為香港中文大學東華三院社區書院建立第一期學術基礎設施。

電訊盈科於2003年與中國電信達成的數據傳輸協議後，一直不斷為香港的客戶提供一站式服務，將客戶的業務接通全國各地。

由於電訊盈科與內地電訊營運商建立了持久而良好的關係，亦有利公司成為服務貫通全國各地及國外的專業電訊服務商。例如，電訊盈科於2004年推出一項大型服務方案，利用網絡將跨國企業設於內地20個城市的辦事處連繫起來，其專業實力不言而喻。

電訊盈科在北京、上海、廣州及深圳等經商重鎮設有辦事處及多家合營企業，在2004年為跨國的外資企業提供多項服務方案，滿足他們在網絡傳輸、頻寬、客戶器材及增值服務方面的需要。與此同時，本公司亦為有意將業務面向世界的內地機構提供類似的服務。電訊盈科在去年屢獲殊榮，其中一項為「最佳市場策略獎」。該獎項是「2004年Frost & Sullivan服務供應商大獎」之一，是根據國際及亞太區內數據服務供應商的服務表現標準來衡量。

Frost & Sullivan環球顧問公司發表的報告表示：「電訊盈科為客戶制訂清晰的市場策略，尤其是亞洲北部市場，協助香港企業及跨國機構拓展及開發市場，特別是中國市場。」

環球業務

去年，本公司著重為亞洲各地的跨國企業及大型機構提供服務，刺激香港以外市場的傳輸量增長達一倍。

電訊盈科能夠迅速贏得商界的聲譽，堪稱為以亞洲為本的資訊及通訊科技供應商，全賴本公司精於應用科技處理現代商業事務，以及在區內建立廣泛的業務聯繫。

電訊盈科憑著設於歐美、日本及多個亞洲國家及地區的辦事處，得以與各跨國企業的總部及其香港辦事處建立連繫，滿足他們在印度及東南亞等發展中市場的網絡服務需要。

本公司環球業務的其中一個特色，在於與恆通的關係（見第21頁）。該公司是主要在亞洲地區經營業務的國際批發營運商，也是數一數二的IP主幹網絡營運商。

品牌

本公司一直採取多元化策略，利用品牌力量提升市場佔有率，吸引客戶長期使用本公司的服務，並於2004年取得顯著進展。

電訊盈科品牌是價值不菲的企業資產，象徵優質服務、創新意念、專業經驗及值得信賴等優點。

在香港這個全球競爭最激烈的電訊市場之一，要爭取成功，強而有力的品牌形象是絕對不可或缺的元素。而本公司定期進行的研究調查，亦有助瞭解市場動態，將購買決定潛移默化。

2004年一項調查訪問了近3,000名粵語人士，結果顯示電訊盈科獲公認為本港領導者，率先提供「創新產品和服務，提升您的生活質素」。在四家電訊營運商及多家其他本港知名公司當中，受訪者推選電訊盈科為冠軍，可謂大獲全勝。

業務概覽
電訊服務

萃鋒除了在本港及境外地區為電訊盈科提供所需的複雜技術之外，更在2004年取得多個商業項目，計有在內地建立網絡管理中心、在香港建立流動通訊交換中心，以及為東南亞一家固網營運商開發網絡電視 (IPTV) 試行服務方案。



在同一項調查中，受訪者就「當您要選擇產品和服務時，有具備知識和熱心的員工提供協助」這條問題，為五家電訊公司評級時，電訊盈科獲評為首選服務供應商。

當受訪者回應「是否值得您同時使用這家電訊公司兩項或以上個別服務」時，他們對電訊盈科的評價仍然一枝獨秀。

電訊盈科於2004年再次榮膺「香港超級品牌」，並連續兩年獲得電訊業的「品牌組別大獎」，另獲得「本地超級品牌2004／2005」。有關獎項由國際超級品牌機構頒發，而此乃國際公認的品牌仲裁機構，至今已在全球超過42個國家及地區設有辦事處。

萃鋒有限公司

2004年萃鋒的主要任務，是從亞太區須倚賴網絡營運的機構中爭取商機，並繼續配合電訊盈科拓展本港及海外市場的需要，提供綜合技術支援。

萃鋒年內在技術服務方面取得的商業項目，計有為內地一家主要流動電訊商建立網絡管理中心、為香港一家流動通訊商建立交換中心，以及為東南亞一家固網營運商開發網絡電視(IPTV)試行服務方案。

網絡電視為萃鋒的業務發展開拓廣闊的空間，特別是去年不少歐洲、南美及亞洲的固網營運商訪港參觀後，更瞭解NOW寬頻電視目前的發展及萃鋒具備的網絡電視專業知識。

萃鋒在英國的UK Broadband項目(見第21頁)中亦擔當重要角色，且現已準備就緒，隨時為亞太區的客戶提供無線寬頻技術服務。

於2004年，萃鋒除了在營運效率方面取得雙位數字的提升外，更獲外界頒授多項殊榮，當中包括獲亞太區最權威的品質認證機構香港優質產品標誌局，頒發國際電訊網絡服務中心Q獎認證。

香港Best Practice Management機構亦向萃鋒頒發「Best Practice Award — Technology Deployment」(最佳科技應用獎)，表揚萃鋒開發的eCenter能夠確保電訊盈科的話音、數據及多媒體服務達卓越水平。

電訊盈科能夠在Gartner Dataquest舉行的2004年用戶調查中，獲選為亞太區最佳的本地線路及國際專線服務供應商，萃鋒在背後提供的技術支援亦功不可抹。



截至去年底，萃鋒員工共持有超過1,700張證書，成為亞太區資歷最雄厚的技術服務營運商。萃鋒擁有的質量認證包括專為電訊行業而設的TL 9000認證，以及資訊保安管理標準BS 7799-2證書。

客戶聯絡中心

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、上海及台北，共聘用超過3,000名服務員，以15種語言處理超過1億個打出及打入的客戶電話查詢。

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，我們亦提供綜合客戶聯絡中心方案，包括運作諮詢、建立、設計及承辦等服務，滿足大中華地區的銀行、航空公司及廠商等大機構客戶的需要。

每位服務員均擁有豐富的技巧和經驗，精於處理各類型的客戶聯絡工作，客戶聯絡中心因而贏得多項本地及國際殊榮，獲香港客戶中心協會推選為2004年三大客戶聯絡中心之一。

此外，在環球電話聯絡中心業界知名的美國公司Customer Interaction Solutions，去年甄選本公司的客戶聯絡中心為全球50大電訊服務機構之一。

業務概覽

政府事務的發展

本年度取得
重大進展

本集團的業績除了受到市場影響外，亦受到香港政府及監管機構電訊管理局制訂的各項政策影響。

在眾多政策之中，最明顯的例子是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），以及有關當局就住宅及商業電話服務，將電訊盈科視作支配者而實施監管。除了在上述方面取得重大進展外，其他事宜在2004年亦有新發展。

批發服務

於2004年，電訊盈科繼續為同業提供網絡之間的互連，有關服務一般以每分鐘計算收費。去年，部分以每分鐘計算的互連收費已有所調低，其他收費則維持不變。

此外，電訊盈科亦按電訊管理局允准的收費形式，為互聯網服務供應商提供頻寬服務。

本公司亦依照電訊管理局批准的收費模式及合約，為固定電訊網絡服務（「FTNS」）同業提供電話機樓與客戶之間「最後一里」電話線的接駁，此項要求稱為「分拆本地環路」。本公司是以一視同仁的方式，向同業提供網絡互連及分拆本地環路服務。

於2004年7月，政府宣佈按個別樓宇逐步撤銷強制性分拆本地環路政策，並最遲於2008年6月30日前撤銷該項政策。雖然本公司建議縮短實施的年期，但仍然歡迎政府逐步撤銷該項政策的決定。

因應上述政府決策，電訊盈科現正與其他電訊公司逐一磋商服務協議，並已跟其中一家電訊公司簽訂協議。目前，強制性分拆大廈內置線路的政策仍然持續，有關當局並未就此訂下逐步撤銷的期限。電訊盈科極力爭取逐步撤銷強制性分拆政策，並倡議以兩年為撤銷期限，改以商業協議方式替代現行政策。

訂定零售價格的靈活度

電訊管理局於2004年下半年展開諮詢工作，建議將適用於電訊盈科的訂價規管由「事先規管」改為「事後規管」形式。

電訊管理局已於2005年1月13日採納這項全新的規管制度，而香港電話有限公司（「香港電話公司」）則於2005年1月14日接納新授出的「事後規管」固網牌照。取得「事後規管」牌照後，有關收費的調整（包括提供折扣及推廣優惠等），再毋須要先取得電訊管理局批准。香港電話公司只須在收費調整正式生效前一天通知電訊管理局便可。此外，推定香港電話公司為支配者的條款，在新牌照中不再存在。

由此可見，電訊管理局的規管方針已有明顯轉變，有助電訊盈科在更公平的環境與同業競爭。

鑒於改革規管政策刻不容緩，電訊盈科過往一直竭力促請政府實施有關改革，並先後多次遞交申請，期望撤銷住宅及商業固網電話市場的支配者地位，甚至提出訴訟以期帶來轉機。

於2004年間，本公司推出多項推廣優惠及長期用戶獎賞計劃，以應付劇烈的市場競爭，同時亦修訂了服務收費，藉此提升業務，推出多項創新服務，以及為網絡投資提供資金。

無線通訊服務

電訊管理局認為，寬頻無線上網服務可在本地固網及流動電訊服務以外提供另一選擇，因而於2004年12月就有關的發牌架構諮詢公眾意見。監管機構建議使用3.5 GHz頻道，並以拍賣方式編配頻譜，以及准許只作「有限度的無線通訊」，且限制向固網持牌人進行拍賣。這項建議並無硬性規定使用某一特定技術。本公司已於2005年3月中提交諮詢意見。

併購規定

本港於2004年全面實施併購規定，針對香港電訊網絡行業的併購活動，授權監管機構審核持牌電訊商之間涉及股權重大變動的併購活動。電訊管理局若認為有關交易會大幅減低市場競爭，該局即可採取適當行動。

商企電貿服務

開創大中華 地區內外的 業務商機



「優創」

電訊盈科的資訊科技服務部門迅速贏得各界認同，成為大中華地區內外領先的服務方案供應商。

年內「優創」獲主要電訊營運商批授多份重大合約，繼續提升在內地的行業地位。

與此同時，「優創」為香港特區政府智能身份證系統提供嶄新構思意念，迅速成為全球各地留意的焦點。

事實上，智能身份證系統2004年4月在美國首府華盛頓舉行的Card Technology & Security Technology Annual Exhibition（智能卡技術及保安技術年度展覽會）中，成功擊敗來自世界各地的對手，勇奪「推行智能卡科技突破大獎」這個堪稱為「智能卡界奧斯卡」的獎項。

數個月後，智能身份證系統亦在香港電腦學會舉辦的「第六屆資訊科技卓越成就獎」中贏得金獎，繼而在12月再獲「亞太區資訊及通訊科技大獎」的「電子政府及服務項目」獎項。

「優創」率領一眾參與財團成員提供設計、實施及營運智能身份證系統，並獲授為期10年的維修保養合約。

「優創」為中國移動管理企業資源規劃項目，範圍覆蓋全國31個省份，其後又奪得中國網通集團另一份同類的服務合約。有關交易是「優創」與中國網通集團自行磋商，與電訊盈科、中國網通集團於2005年1月宣佈的戰略合作並無關連。

珠江三角洲獲冠以「世界工廠」的美譽，加上推行更緊密經貿關係安排及中國加入世貿組織，跨國企業紛紛進駐設立離岸中心。「優創」亦積極在珠江三角洲發展業務，並贏得多個項目為該等離岸中心提供服務。「優創」的跨境服務及協同作業商用平台，提供先進、全面的資訊科技服務方案，將內地廠房與香港以至世界各地的銷售、分銷商連繫起來。

「優創」奪得一份在台灣提供鐵路通訊系統的合約，更與一家國際軟件公司攜手合作，滿足區內醫療機構對管理系統的需求，配合其拓展其他亞洲市場的策略。

去年參與的其他重點項目包括為新開幕的澳門金沙娛樂場提供大型資訊科技系統，以及獲香港特區政府社會福利署批授為期10年的合約，負責提供一系列技術基建相關資訊科技方案及運作支援。

「優創」獲香港特區政府認可符合其嚴格的保安規格後，現已整裝待發，投標其他大型項目。

於2004年年底，「優創」在廣州成立「外包開發中心」，配合亞太區跨國企業與其他大機構相繼將資訊科技交由專業承辦商處理的發展趨勢。

業務概覽

商企電貿服務



2004年「優創」互聯網數據中心的客戶包括香港一家主要流動通訊服務商、國際通訊批發營運商恆通、東亞銀行及直銷公司安利(中國)日用品有限公司等。

「優創」亦提供互聯網數據中心、承辦服務方案及提供其他服務，協助商界利用香港作為進軍內地市場的「跳板」，同時協助內地公司透過香港面向世界市場。

「優創」去年另一項重大成就，便是榮獲CMMI-SW認證制度的第五級最高評級。CMMI認證由美國匹茲堡Carnegie Mellon大學Software Engineering Institute創立，是全球軟件工程業界的最高榮譽。

電訊盈科指南

此業務單位2004年的網上廣告收益錄得顯著增長，箇中原因是與雅虎香港的合作取得美滿成果，成功吸引大批雅虎入門網站用戶到訪我們眾多的廣告商戶。

獲公認為區內最具創意網上廣告商的電訊盈科指南，計劃於2005年與雅虎的環球Overture平台合作，為香港網上廣告界帶來一個由美國開創的新收費模式，按照廣告的成效來計算廣告收費。

於2004年印發的中英文版《黃頁消費分類》及《黃頁商貿分類》共計達100萬冊。

《2004年黃頁消費分類》在美國International Association of Printing House Craftsmen (國際印刷人協會) 舉辦的「Gold Ink Award」(金墨獎) 比賽中，獲頒「指南項目金獎」；而《2004年黃頁商貿分類》在「Superb Printing Award」(國際印刷大獎) 中榮獲金獎。

由電訊盈科指南自行開發的「黃頁咭」於2004年年初面世，大大增加黃頁廣告商戶的曝光率，也吸引較富裕的消費者。

「黃頁咭」提供黃頁分類廣告商戶推出的各式專享折扣及優惠，隨同《黃頁分類》派發或可在網上申請，至今已擁有逾7萬名登記用戶。

此外，「黃頁咭」與大型公司合作，讓用戶選購若干產品時享有特別的折扣優惠，有助增強其吸引力。舉例來說，摩托羅拉在本港推出一款新流動電話，隨機附送特別設計的「黃頁咭」，務求吸引更多消費者選購。

亞洲及環球業務（其他）



恆通

恆通是話音、國際私人專線及IP數據服務的國際批發營運商，主要在亞洲地區經營業務。

恆通由電訊盈科與澳洲Telstra攜手成立，兩家公司各佔一半權益，是全球十大國際話音傳輸服務商之一。

2004年9月，獨立研究機構Gartner連續第四年推選恆通為亞太區最佳IP主幹網絡營辦商。

同年，電訊盈科在Gartner Dataquest舉行的一項用戶調查中獲選為最佳國際專線服務供應商，恆通在國際傳輸方面的實力亦居功不少。

此外，根據網絡管理資源公司*Netconfigs*編製的表現評級表，恆通的IP網絡獲評為亞洲最優質的網絡。

恆通於2004年的重要發展之一，是合營股東協定以3.11億美元，向貸款銀團回購恆通為數12億美元的債項融資。

於2005年年初，電訊盈科與Telstra均預測表示，他們日後對數據傳輸量的需求足可吸納恆通在可見將來的全部現有剩餘盤存。因此，雖然恆通將繼續為所有客戶提供優質的話音及衛星通訊服務，但該公司決定除滿足電訊盈科及Telstra的需要外，不會購買額外傳輸量。

UK BROADBAND

電訊盈科的全資附屬公司UK Broadband Limited正逐步在英國推出無線寬頻上網服務。

這項服務在倫敦以西的六個地區試行時，客戶對服務的回應令人鼓舞，足證有關技術深受客戶認同。

上述佳績亦肯定了本公司有能力利用香港「網上行」專業人員及系統的專業知識及技術支援，在外地提供價格具競爭力的優質服務。

該嶄新服務推出時即以TD-CDMA技術為本，應用流動的非視距方式即插即用設備，帶出UK Broadband推廣活動的「broadband to go」訊息，也就是即享服務概念。

按每名用戶計算，該服務的上網速度達512 kbps或1 mbps，服務推出八個月內已取得百分之二十五當地寬頻業務增長，佔該六個地區的寬頻市場百分之七。

無線寬頻上網服務將進一步擴大範圍，預期UK Broadband的客戶人數會於2005年年底前激增至四倍。

根據2004年11月英國進行的一份研究顯示，在1,000名受訪客戶當中，高達百分之八十九的客戶滿意或非常滿意本公司的服務。

業務概覽

亞洲及環球業務（其他）

服務推出時即以TD-CDMA技術為本，應用流動的非視距方式即插即用設備，帶出UK Broadband推廣活動的「broadband to go」訊息，也就是即享服務概念。





2005年的擬定發展計劃，包括擴大流動通訊服務範圍及推出IP話音服務。

電訊盈科持有當地牌照，可在英國及北愛爾蘭絕大部分地區提供無線寬頻網絡服務，並不斷累積寶貴的專業知識，以便日後應用於內地及亞洲地區等其他市場。

BtNAccess

BtNAccess於電訊盈科旗下的Beyond the Network及Corporate Access合併後成立，在IP通訊市場的領導地位早已獲得認同。

BtNAccess的總部分別設於美國及香港兩地，業務橫跨北美、中東、歐洲、非洲及亞洲，為企業客戶提供各式各樣的服務方案，包括寄存專用電話交換機(PBX)服務、批發IP話音與互聯網專線、寄存，以及適用於任何通訊技術的多協定標號交換(MPLS)網絡，覆蓋範圍遠達50個國家及地區逾200個市場。

BtNAccess亦提供VSAT衛星服務方案，在傳統固網或無線網絡不能覆蓋的偏遠地區，提供話音及數據通訊服務。

基建業務

盈大地產

盈科大衍地產發展有限公司(「盈大地產」)由電訊盈科持有大部分股權，其主要業務為發展及管理物業與基建項目，以及投資亞洲地區的頂級物業。

盈大地產前稱為東方燃氣集團有限公司，電訊盈科於2004年5月10日將其基建業務的物業權益轉讓到這家投資控股公司。

業務概覽

培訓人才

重視人才培訓， 確保公司能夠 率業界之先



電訊盈科對於人才培訓相當重視，藉此確保公司能夠率業界之先，掌握最先進的資訊及通訊科技，力求以出類拔萃的營業方式為客戶服務。

本公司在2004年為員工提供的科技及產品培訓合共超過14,000個工作天，培訓內容涵蓋無線通訊及IP網絡等範疇。

產品及系統培訓

產品及系統培訓能夠確保員工有效向客戶推廣、銷售各種產品及提供產品服務，例如「新世代」固網服務、NOW寬頻電視、PCCW Convergence（現以「優先自選通訊」作為品牌）及「網上行」寬頻上網服務。年內，超過900名銷售人員接受有關最新產品知識、應用及系統運作的培訓。

本公司及專業人員／從業員認證

本公司個別員工獲頒的行業證書合計超過388項，包括Oracle認證資料庫系統管理人員、認可資訊系統審查員、微軟認證系統工程師、認可項目管理專業人員、認可的網絡保安專業人員，以及PRINCE2從業員及多項Sun證書。

去年3月，本公司的受訓工程師計劃獲香港工程師學會同意延長五年。截至2004年，本公司共67名員工已取得專業／特許工程師資格，另有58名員工正在考取有關資歷。

本公司亦會為承辦商的員工提供培訓及證書，協助他們提供話音、寬頻上網及NOW寬頻電視等服務，務求保持貫徹如一的服務質素。

商業及管理培訓

年內，身處大中華及其他國家和地區的本公司員工，合共接受超過12,000個工作天的商業及管理培訓，範圍包括銷售、市場推廣、諮詢、服務及管理技巧等，藉以支援本公司開拓香港境外地方業務的需要。

本公司舉辦了合共47個銷售培訓課程，吸引超過900名商業市務及零售市務的銷售人員參加，亦安排多達320個工作天的直銷培訓，增強130多名優秀人員的營銷實力，以實現寬頻上網及NOW寬頻電視服務的銷售目標。此外，本公司亦為商業市務銷售人員提供550個工作天的培訓。

2004年，本公司五名銷售人員奪得香港管理專業協會頒發的「傑出推銷員獎」，其中兩名更榮獲「最佳表現獎」。

而電訊盈科一名表現出色的企業客戶營銷專業人才，經公司提名獲頒英國「志奮領」短期專才獎學金（商業領袖）。上述獎學金是英國駐港總領事館委託英國文化協會在香港代為辦理的獎學金計劃。

我們亦為約420名經理舉辦有關管理人才及執行策略的培訓課程，致力為全公司建立有效的管理方式，另安排商業市場、「優創」、萃鋒及其他業務單位參加多個課程，務求加強經理級人員對人才培訓的責任感，鞏固電訊盈科的卓越企業文化。

為使人才管理與萃鋒的區域拓展計劃互相配合，本公司分別在香港、廣州市黃埔軍校附屬的培訓中心舉辦體驗式培訓，萃鋒共有超過40名高級經理及300名員工踴躍參加。這次培訓的構思是要向員工灌輸企業精神，讓員工學習分擔風險的技巧，以及在技巧培訓及推動員工方面的管理技巧。舉辦這次培訓的其中一個主要目標，是確保公司能夠具備源源不絕的長短期員工負責業務運作，並把握其他市場的商機。

本公司亦舉辦其他培訓課程，以配合大中華地區各個地方的人才培訓需要。

本公司去年在「優創」在廣州新開設的「外包開發中心」，為34名員工安排密集式培訓及發展課程，講授內容包括迎新、解決問題、決策、溝通及電訊科技等範疇。

此外，前線督導人員及管理受訓人員亦接受了128個工作天的培訓，增強他們在人才培訓、處理投訴、銷售及表達等方面的技巧，加強廣州客戶聯絡中心的服務質素。

廣攬賢才

本公司年內籌備了六個從外招聘的受訓人員計劃及三個內部培訓生計劃，務求不斷為各個業務部門供應所需的生力軍，配合業務長足發展。

業務助理計劃旨在建立綜合商務及管理能力，而畢業培訓生計劃及受訓工程師計劃則有利萃鋒開發技術專業知識。本公司更將受訓工程師計劃引入內地，滿足當地市場對技術人才的殷切需求。

受訓營銷管理人員課程進一步加強商業市場及零售市場的卓越銷售水平，而資訊科技專業人員計劃繼續全力為「優創」培育人才。香港與廣州營銷部門及客戶聯絡中心統籌的受訓管理人員計劃，協助發掘及培訓有潛質的前線督導人員擔任管理職務。

約160名生力軍於2004年順利完成培訓計劃，經過精心設計的培訓課程，工作轉換，定期與高級經理見面瞭解進展後，獲益良多。

職業及領導才能培訓

本公司派出兩名高級經理修讀法國歐洲工商管理學院舉辦的亞洲國際行政人員課程，務求在制訂及執行營商策略上有更卓越表現。

為傾力培育優秀人才擔當高級執行人員的職務，本集團繼續籌辦「挑戰21世紀領袖訓練計劃」。截至2004年，這個計劃已發掘超過120名表現出眾的中級經理人才。

第四屆「挑戰21世紀領袖訓練計劃」已於2004年9月展開，超過40名中級經理獲其業務或企業單位主管提名報名參加。

拓展網上學習計劃

2004年，逾1,000名員工參與電訊盈科的「阿拉丁知識庫」提供的3,250個內部網上培訓課程，以英語及普通話接受資訊科技、電訊、商貿及管理方面的培訓。

本公司身處內地、台灣及其他國家、地區超過2,000名員工均可使用「阿拉丁知識庫」。