

# 時富



## 行業及經濟回顧

二零零四年，受惠於通縮結束及物業市場的恢復，香港經濟復甦的勢頭持續。二零零四年全年的本地生產總值較去年實質增長8.1%，單是個人消費開支則較去年同期實質上升6.7%。強勁的旅客及消費者開支，加上出口的增長一直支持是次的復甦。自二零零三年中，中國大陸放寬個人遊的限制後，旅遊業得以開展並繼續大幅地增長。

本地市場亦獲益於澳門的蓬勃發展，該地的博彩業和休閒工業正如箭在弦隨時準備起飛。與此同時，低利率已經幫助本港的物業市場快速復元，而某些地區的成交量更直迫一九九七年前的高位。預期人民幣即將升值的投機活動亦吸引熱錢流進香港的金融系統，帶動物業及股票市場活動更趨蓬勃。

外圍而言，由於憂慮美國國內雙赤的出現及二零零五年美國經濟可能放緩，美元重蹈在二零零四年下半年對歐羅及日元的弱勢覆轍。中國大陸方面，由於擔心經濟過熱而實施的宏觀調控自二零零三年下半年始延續至今。對於國內經濟是軟著陸還是硬著陸，已經引起市場的過敏反應和顯著波動。然而，香港的股票市場持續強勁，市場的交投量更似乎受惠於該等顯著的波幅。執市場牛耳的恆生指數於本年終時較二零零三年上升超過13.2%，而且成交量亦增加53.7%至39,936億港元。

二零零三年實施廢除最低經紀佣金制的效果在二零零四年內全面浮現，反映證券商一般都要面對邊際利潤進一步收窄的情況。然而我們金融服務業務整體成交量的增加，卻足以彌補佣金下調的負面影響。



在此種大氣候下，零售業亦隨之而受惠。根據政府統計處的數字，二零零四年全年零售業總銷貨價值增加10.8%。然而，儘管普遍經濟有所改善，我們仍需面對過去數年疲弱經濟所帶來的苦果，消費者對價格變動的敏感反應，持續牽制我們改善旗下零售業務毛利率的努力。這種情況在二零零四年綜合消費物價指數中，耐用品項目長年下跌中表露無遺。

### 業務回顧

#### 金融服務－時富金融

年內，我們堅持鞏固在業內的成本領先地位。儘管廢除最低經紀佣金制，令邊際利潤受壓，並影響我們的營運收入，但集團超卓的成本效益讓我們繼續維持公司的邊際利潤。我們目前能以較低的成本處理相同數量的交易。

全球的投資環境在二零零四年不斷改善。儘管商品價格不斷上漲，加上區域政治緊張的關注與日俱增，主要的股票市場均由二零零三年起全面重整旗鼓，並延續至二零零四年，在全球經濟持續增長和低利率的支持下，終結此更為強勢的一年。恆生指數在第四季度表現尤為強勁，年底時達至14,230點，錄得相當於13.2%的增幅。

面對漸佳的經濟和投資背景，我們獲得新舊的商機以協助我們專注於拓闊收入及產品組合，並繼續加強經紀業務、財富管理和投資銀行等核心業務。我們由五月份起再次推出外匯交易服務，彰顯我們拓闊產品組合和經驗所作的不懈努力。

為進一步整合我們財富管理和經紀業務，我們在三月中將位於銅鑼灣的客戶服務中心升格為一個財富管理中心，並於五月份時在紅磡增設另一據點，以加強集團在該等具吸引力地區的實力。



作為技術先驅和一個「以客為先」的服務供應商，我們更進一步加強既有的技術能力，以為有實時交易需要的客戶提供更好的服務。在十二月，我們推行了第三代流動電話(3G)交易平台，以滿足具備科技觸覺的戶外往返客戶群。

自二零零三年引入，作為拓闊產品和收入來源策略一部份的財富管理業務，在本年內無論在員工數目和收入方面均繼續錄得雙位數字的增長。此項具龐大增長潛力，推動集團未來發展的業務，於二零零四年內約佔時富金融之整體收入的11.5%。

在投資銀行業務方面，我們已具備足夠的競爭力，以爭取為中型企業客戶提供包括企業融資、財務顧問、上市包銷和財務重組等一系列的全面服務。本年內，投資銀行部積極擴闊及深化與客戶的關係，並與數間國內客戶簽訂協議，成為他們於二零零五年上市之保薦人。二零零四年內，該部門亦透過參與本地主要的新股上市及批股集資活動以提升其業內地位。

### 美化家居－實惠

在市況靠穩的情況下，實惠繼續加強我們的業務優勢，以提供更好的產品和服務予顧客。

#### 提升顧客購物體驗

我們持續改善旗下店舖的購物環境，並已完成店內環境的改善工作，包括企業形象的規範化，更邏輯地規劃店內顧客購物流程，以及貨架與貨品的空間編排。整體而言，實惠店舖的新形象受到顧客廣泛的接受，認為購物環境更具空間感及最佳的陳設。

用於展示傢俬及相關家居用品的「示範房間」廣為顧客所接受，我們將擴展此模式的陳列方式至所有出售傢俬之分店。



### 改革商品規劃

為滿足顧客對優質產品的不斷需求，實惠於二零零四年引入更深更廣的貨品組合，並檢討及重整旗下每一產品種類的範圍。整體而言，實惠開始轉型成為顧客認同能提供精挑細選貨品的零售專家。在每個相關貨品種類中，我們均引進更深入的產品以供顧客選擇。

### 強化我們的系統

我們繼續提升集團的營運效益及旗下供應鏈管理的規模。年內，我們就集團的操作系統和管理匯報流程進行了全面性的檢討。一支專業團隊專責處理我們的家居用品部門的重組計劃，包括研究、評估、釐訂及改進業務的各個組成部份。在採購、銷售環節及相關的存貨管理方面的所有功能部份，新的工作流程和系統均一一被建立，測試及推行。作為是項計劃的一部份，我們亦檢討及重訂了家居用品零售業務中不同部份的主要表現指標（KPI）。新指標已採納作為衡量表現、溝通及考核的標準方式。

我們繼續投資及運用資訊科技，以為集團的管理和營運提供更精確及靈活的系統。除於二零零三年度贏得資訊科技大獎—Intelligent 20後，集團於存貨管理的資訊科技應用—無線倉庫管理系統（WMS），再次贏得由MIS亞洲雜誌所主辦的二零零四年度MIS革新大獎，該獎是表揚亞洲企業在應用創新科技以提高生產力的認證。

集團重組家居用品業務方面的努力，於年內在提升營運效益方面取得初步的成果，在各方面均獲得顯著的成績，包括提高貨品充足率12%及降低缺貨率至少於5%。此等令人鼓舞的成果令我們更具信心於二零零五年開始重組傢俬業務。



### 加強顧客服務

我們堅持提高服務質素的承諾，並於二零零四年六月由香港管理專業協會主辦的「第三十六屆傑出推銷員獎項計劃」中，我們的前線員工獲頒兩個「傑出推銷員獎」及一個「傑出青年推銷員獎」。該獎項計劃的參加者主要來自銀行、保險公司、航空公司、電訊公司和地產代理等服務行業。我們亦喜見集團在培訓員工方面的投資獲得認同。回顧年內，我們投入超逾二千小時的培訓以提升員工於顧客服務、產品知識等方面的技能。

### 調整店舖網絡

作為集團持續改善整體盈利能力策略的一部份，我們繼續定期檢討我們的店舖網絡。表現未達指標的分店將被客流較好的新店所替代。於二零零四年十二月三十一日，我們的店舖網絡共有三十八間分店。

### 於泛珠三角凝聚力量

為滿足中國內地市場日益增加的營運需要，實惠於九月份在中國深圳開設了一個超過70名員工的營運支援中心，為香港和廣東省市場提供有效及時的後勤支援工作。營運支援中心亦將包含一個採購中心以支持我們的全球性分銷業務。

為加強本集團在廣州的發展，我們把現有的店舖由廣州南部搬往北部的天河區。廣州北部的新店位於具備良好顧客流量及鄰近地鐵交通的著名購物區。於深圳，本集團的第四個銷售點已於百安居家裝建材廣場開業。目前，我們在深圳共擁有四個銷售點。



### 落實我們的國際業務模式

於二零零四年，實惠的國際業務獲得良好的進展。我們的國際化擴展策略包括兩個組成部份：實惠業務的特許經營權及為國際零售業者提供供應鏈管理服務。

我們在中東的業務繼續獲得重要的發展。實惠和沙特阿拉伯的業務合作夥伴—ARTAR，在利雅得和香港成立了營運小組，專責利雅得的營運及相關的供應鏈運作。利雅得店的購物空間佔地50,000平方呎並預期於二零零五年底開幕。

### 迎合市場不斷的要求

有見於本地和遊客消費者對最新穎數碼產品的需求急劇增加，去年我們在本港創辦了新的零售連鎖店「三思數碼」。三思數碼致力為顧客提供「精彩•數碼•生活」。初步已設立四家分店，其中包括在旺角朗豪坊的旗艦店及三間位於實惠分店的「店中店」。四家分店均策略性地分佈於旺角、沙田及元朗等高客流的購物區。

## 展望未來

### 金融服務—時富金融

展望二零零五年，我們將繼續維持成本管理和控制的領導優勢，與此同時，更進一步致力拓闊我們的產品組合和收入來源。在經紀業務上，我們將沿用既定的策略，加速經紀業務和財富管理業務的整合，以爭取收入的增長及穩定。我們的目標是表現良好並於經濟及市況的週期中超越同儕。



## 管理層討論及分析

高速增長的財富管理業務將繼續成為我們拓闊收入來源的核心策略。香港作為一個收入儲蓄比率高，但財富管理服務滲透率相對偏低的地區，財富管理的商機是非常龐大的。雖然競爭日趨激烈，但我們相信憑藉確立鮮明的品牌、廣泛的銷售渠道與及提供全方位的金融產品和服務能力，將令我們成為業內的中堅份子。

在投資銀行業務方面，我們預期集資及財務顧問活動將繼續增長。中國國內多家國營及民營企業有意在境外集資的數目不斷增加，而香港顯然仍是於國際集資的首選地方。憑藉對國內中型企業的專注，近年投資銀行部已經在該領域獲得良好的信譽，並已具備充分條件以爭取行將出現的商機。

雖然存在對美國經濟放緩及中國大陸可能出現放緩等外圍經濟環境的憂慮，我們對香港經濟的復甦，以致集團的收入和利潤前景仍然保持審慎樂觀。我們深信在過去數年已建立穩健的平台以推動集團未來的發展。我們深信於瞬息萬變的環境中，以專注的策略及成本主導的方針，能讓我們於市場各週期中均表現出色。同時，過往我們致力於拓闊收入來源的努力在未來數年將漸現成果。憑藉我們對質素的堅持、對服務客戶的奉獻精神和為客戶增值的決心，透過更多的產品供應、提高客戶經驗及交叉銷售的協調等，我們將繼續成為客戶首選的金融服務機構。



### 美化家居－實惠

#### 實惠新境界

##### 在零售市場環境轉變中抓緊機遇

實惠董事會則認為二零零四年是集團加強管理，及訂定策略轉型至更具國際化營運模式的好時機。二零零四年香港零售業營商環境改善之餘，亦突顯本地零售消費市場的局限性。

二零零四年我們對在本港經濟現況下，零售市場的近況及發展趨勢進行了一次的全面性分析。整體而言，零售業的改善包含了兩個因素：其一是隨著經濟復甦而帶來的消費需求反彈；其次是本港市民及訪港旅客在消費行為方面的根本改變。

消費行為的改變表示時下消費者更趨精明，而且專注於精挑細選專門貨品。為此，我們將進一步加強重組貨品規劃，藉此提供更精選的傢俬及家居用品以滿足顧客。另一方面，為滿足顧客對優質數碼產品的日益需求，我們將繼續與供應商締結聯盟，藉此進一步發展增值服務，如免費下載及提供資訊娛樂相關服務等以饗顧客。與著名商號和信用卡公司合辦的市場推廣計劃也將陸續施行。我們正計劃在二零零五年拓展三思數碼的零售網絡至其他主要的購物區。

為捕捉國際市場不斷湧現的商機，實惠董事會將繼續重組集團以轉型成為國際級傢俬及家居用品供應鏈管理商。



## 管理層討論及分析

憑藉現有競爭優勢進一步壯大

實惠過去二十年的經營均被視為領導價廉物美貨品市場的零售商。往後我們將進一步發揮我們的專長，提供精選及物超所值的產品以滿足顧客美化家居的需要。

實惠認為為顧客提供物超所值貨品的同時，亦能為我們的股東增值，我們將繼續簡化運作及精簡營運成本。在未來五年，我們將透過在深圳的營運支援中心提供採購及後勤服務以達至以上目標。於二零零五年底營運支援中心全面運作後，我們將能夠進一步強化我們的供應鏈功能，及消除營運上的耗損和非必要的成本開支。我們亦將憑藉此營運支援中心進一步發展我們的國際供應鏈業務。

