

創新意念
跨步向前



電訊盈科憑著積累多年的穩固根基，在2005年取得實質的重大進展，為未來增長奠定穩健基礎。

一如既往，本集團繼續貫徹創新精神，秉承其優質服務理念，使電訊盈科在本地及海外的聲譽日增。與此同時，電訊盈科亦積極推行業務策略，務求晉身為兼備網絡傳輸、流動通訊、資訊與娛樂的綜合服務供應商。

電訊盈科在2005年的其中一項重大發展，是購入SUNDAY大多數股權，此舉象徵電訊盈科重返香港流動通訊市場，並成功拓展新業務領域，發揮集團上下的協同效益。本公司在2006年初更開創業界先河，推出「3G優先試」服務計劃，為本港的流動通訊市場引進嶄新的3G體驗。



在2005年，now寬頻電視躍升為全球業界之中規模最大的收費電視業務，用戶人數在11月增至50萬，提早達到年終指標，截至12月底更創54.9萬的新高。

去年，本港電訊業的規管制度亦出現了重大轉變，今後，我們在釐定產品及服務價格方面享有更大的商業自由(見第21頁)，這一切全賴集團上下不辭勞苦，積極回應當局的諮詢及訴訟，據理力爭，種種成果均見證了我們去年的重大里程。

重享定價自由，加上重返流動通訊市場，莫不有助本公司悉心部署的市場定位，制訂具創意的市場推廣、交叉銷售及定價策略，躋身全港服務最周全、覆蓋最全面的服務供應商。

公司管理人員及各業務隊伍今後可望制訂更多創新服務方案，推出更多新穎產品組合，推行新業務方針，融合電訊盈科旗下各項產品、服務及內容，開拓更多新商機。

2005年香港經濟好轉，促進了固網市場的增長，整體固網線路數目逐步下降的局面得以扭轉過來，為電訊盈科的個人客戶業務及商業客戶業務孕育了理想的營銷及市場推廣環境。

2005年另一項重大進展，就是電訊盈科與中國網通集團宣佈建立戰略合作關係，攜手發展內地及環球業務。有關結盟條款已於2005年3月16日舉行的股東特別大會上獲得股東通過，而中國網通集團提名的三位董事亦已於4月加入電訊盈科董事會。

電訊盈科於2004年屢獲殊榮，而去年再接再厲，取得豐碩成果，榮獲多個國際獎項；其中，在Gartner DataQuest舉辦的「2005年度亞太區國際電訊服務用戶調查報告」中，參與活動的400位亞太區跨國企業網絡經理，推選電訊盈科為「最佳國際專線」及「最佳國際幀中繼」服務商，使電訊盈科在眾多大型電訊營運商中獨佔鰲頭。

本地電話服務

電訊盈科於2005年成功扭轉線路流失情況，錄得線路淨額增長。2004年下半年線路流失淨額合共為9.5萬條，而2005年下半年則錄得商業及住宅線路增長淨額5萬條。

自去年1月起，電訊盈科在調整價格前毋須再取得監管機構批准，因而能夠引入具創意的定價及交叉銷售計劃，發揮新增添的靈活優勢，為客戶提供更多選擇及優惠。因此，本公司成功吸引新舊客戶選用我們的服務之餘，現有客戶亦樂意長期使用我們的服務。

電訊盈科品牌實力雄厚，向以優質產品、卓越客戶服務及物有所值見稱，標誌本公司一直以盈利能力為大前提，而非著眼於市場佔有率，不會盲目加入減價戰。

「新世代」固網服務推出以來，第三度為客戶提供固網短訊電話升級服務，最新款的無線固網短訊家居電話配備彩色屏幕，亦不斷增添更多特色及功能。

「新世代」固網服務不斷加強電話的資訊娛樂下載功能，絕非市場同業能夠媲美，使電訊盈科作為優質服務供應商的形象更深入人心。「新世代」固網服務大部分內容均是免費提供，而電話鈴聲下載、接駁鈴聲、股票行情等若干服務，收費亦物超所值。

電訊盈科去年贏得香港交易及結算所有限公司(香港交易所)的合約，負責敷設一個嶄新的IP網絡。網絡在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。電訊盈科承辦多個知名項目，進一步鞏固其IP技術領導全球的地位。

2005年另一項發展里程碑，就是電訊盈科與全港最新、最大的展覽及會議中心——亞洲國際博覽館——訂立為期十年的協議，攜手為環球商務旅客、主辦機構及參展商提供新世代資訊及通訊科技服務。電訊盈科身為亞洲國際博覽館的資訊及通訊科技服務獨家供應商，去年著手興建全亞洲覆蓋面積最大的室內無線寬頻網絡，並且配備一系列其他先進IP服務。

電訊盈科商業客戶業務亦獲得城域以太網論壇頒發「最佳商業應用」獎。城域以太網論壇由約70家機構組成，包括各大電訊服務商及網絡器材及軟件製造商等。電訊盈科憑著卓越的實力、創新的技巧和豐富的想像力，以世界級的營商方法在區內提供新的服務，表現突出，因而贏得了「2005年度亞太服務供應商」類別的獎項。PCCW Convergence服務不斷推出新版本，亦是電訊盈科力求創新的一個例子。PCCW Convergence把辦公室各類通訊結合在一個熒幕界面上，多年來廣受本港工商界歡迎，截至2005年年底，用戶數目已由前一年的1萬戶增加至2.3萬戶。事實上，PCCW Convergence去年亦力壓逾40家參賽對手，勇奪香港無線科技商會頒發的首屆企業流動應用方案組別「香港無線科技傑出大獎」金獎。此外，在《星島日報》舉辦的「IT Square編輯之選2005」大獎中，PCCW Convergence奪得「智能通訊服務獎」。

提升為全IP網絡

2005年，電訊盈科悉心策劃，致力提升為全IP網絡（或稱「新世代網絡」），以配合本公司的未來發展，成為集內容、互動、交易及網絡傳輸服務於一身的全方位營運商。

招標程序已於年內告一段落，本公司正著手挑選合適的供應商，負責新世代網絡的接入、核心IP網絡及智能交換層的敷設工作，而獲選的各家供應商均須符合新世代網絡所要求的國際標準。

及至2014年，新世代網絡計劃將建成一個效率卓越且符合經濟效益的IMS（以IP為本的多媒體服務）平台，把話音、互聯網、影像、多媒體及應用軟件等全天候通訊服務集於一身。

首個試驗階段將於2006年推行，旨在通過「逐步提升」模式實行全網絡升級工作，於現有器材使用壽命屆滿前更換新器材，以免耗用不必要開支及浪費資源。事實上，電訊盈科的新世代網絡提升項目經過周詳策劃，務求使每年的資本開支及最終成本，與傳統網絡為配合需求及速度所需的投資水平相稱。

此外，提升計劃將會以循序漸進的方式進行。本集團會隨著網絡升級而相繼推出創新服務，但除此之外，客戶使用固網電話時將毋須重新適應新鈴聲或指令。

NOW寬頻電視現已推出互動服務，預期高清電視亦會備受市場歡迎，加上固網電話正不斷增添各項交易功能，有見及此，本集團計劃為客戶推出更高速的頻寬（即超越目前每秒8 Mbit的服務），藉此滿足與日俱增的市場需求。更高速的頻寬，將推動「家居網絡」及固網與流動通訊匯合的發展，種種創新的應用軟件，均有助提升用戶的生活質素。

國際電訊服務

雖然2005年本港直通國際電話（「IDD」）市場的競爭依然激烈，但電訊盈科仍能在整體通訊量取得雙位數字增長，整體市場佔有率同告上升，減價幅度得以保持在市場上相對較低的水平。本公司再次進軍流動通訊市場，正好在本港IDD市場呈現持續增長跡象之際，締造良機讓本公司向流動電訊用戶推廣0060 IDD服務。

電訊盈科流動通訊

去年6月，電訊盈科購入SUNDAY的控股權，標誌著電訊盈科重返流動通訊市場，亦象徵本公司發展成全面服務供應商的一項重要新里程。

這項部署有助電訊盈科為客戶開拓更多服務種類，促進未來進一步匯合固網與流動通訊服務的大計，並成為中國網通集團的首選流動通訊合作夥伴。

2006年1月，電訊盈科流動通訊部門宣佈推出創新的「3G優先試」計劃，本公司旋即成為城中新聞媒體焦點。根據這項創新計劃，客戶可率先體驗全新推出的3G服務，並提供寶貴意見，協助電訊盈科在正式推出前完善這項服務。

電訊盈科以「3G服務連手機免費試用六個月，您登記咗未？」廣告語作為頭炮，展開一連串全城哄動的宣傳攻勢，邀請流動電話用戶參加「3G優先試」計劃，吸引了逾33萬名市民登記參加。

為期六個月的試用計劃包括使用電訊盈科獨家手機、本地通話時間、網內視象通話、多媒體訊息及短訊；使用本地





GPRS服務，瀏覽電訊盈科流動通訊的3G WAP網頁，以及享用now寬頻電視及TVB頻道提供的專題報導、新片預告、人氣劇集、新聞報導及精采音樂。

為電訊盈科流動通訊的3G手機提供now寬頻電視內容，是電訊盈科藉重返流動通訊市場，發揮集團上下全新協同效益的最佳典範。如今，電訊盈科能夠開創更多元化的產品及服務，為客戶設計出具有吸引力的創新服務組合。

寬頻

通過發揮「網上行」全面的品牌優勢，推出多項新增價值服務及客戶優惠，加強「網上行」作為本港優質寬頻服務供應商的地位，電訊盈科於2005年朝著既定策略穩步發展，成功在寬頻服務市場中脫穎而出。

2005年，住宅用戶數目由前一年約66萬戶，增加至約79.8萬戶，而商企電貿服務經營的零售商業寬頻線路數目亦由2004年約7.4萬條，增加至2005年年底約8.8萬條。

隨著now寬頻電視的用戶人數上升，住宅寬頻用戶數目亦相應增加。另一方面，收費電視服務深受用戶歡迎，同樣有助吸引客戶繼續使用「網上行」寬頻服務。

電訊盈科推出更多創新應用功能，使寬頻成為商業客戶更得力的助手，商業寬頻業務因而持續增長。藉著推出保安及儲存等各項增值服務吸引客戶，商業客戶的流失率一直維持在最低水平。

本港的寬頻市場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2005年12月的住宅市場整體普及率達百分之六十五點六。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

2005年，本公司的收費電視服務躍升為全球業界之中規模最大的收費電視業務，客戶人數於2005年11月突破50萬大關，於12月底更創54.9萬的新高。收費電視業務於2006年的重點仍然是擴大客戶基礎。

無論在數量、質素及種類方面，收費電視的節目內容正不斷提升，及至2006年頻道數目已逾100條。此外，now寬頻電視更取得STAR及HBO電影頻道的香港獨家播映權，並會直播2006英國足總盃各場賽事，以及於2006年9月起獨家播放歐洲聯賽冠軍盃，為期三年。

為了保持全球收費電視行業稱羨的形象，now寬頻電視於2005年繼續發揮創新意念，加強用戶手中遙控器的互動功能，將家中的電視機轉化成嶄新的交易工具。

now寬頻電視與「購票通」攜手推出now Ticketing服務，客戶只須一按now寬頻電視遙控器的按鈕，即可訂購UA戲院門票及自選座位。客戶也可安坐家中，率先欣賞第8台的新片預告，再利用電視遙控器訂購電影門票，簡單方便。公司亦擬於2006年推出更多互動功能及電貿交易服務。

2005年另一項重要發展，就是推出now自選服務。衛視電影台、美亞電視劇台及美亞電影台的用戶，只須支付港幣15元月費，便可享用這項視象自選服務，隨時欣賞影片庫內的連場好戲。預期now自選服務將於2006年增添其他頻道，節目內容將更加豐富。

去年成立的「now MOVIE CLUB」亦深受電影迷歡迎。成為「now MOVIE CLUB」的會員，將有機會先睹為快，出席猛片優先場及試映會。

電訊盈科發現，八成半至九成「網上行」寬頻新客戶均同時選用now寬頻電視服務，而以「多買多得」作為賣點的特選「基本組合服務」宣傳優惠，陸續吸引觀眾增購頻道。

去年初，now寬頻電視開展一連串攻勢增添本地內容，包括增加以粵語播放的24小時亞視新聞台，以及多不勝數的亞洲人氣劇集及中文猛片。2005年其他新增頻道亦包括彭博電視(BLOOMBERG TELEVISION)、CNN Headline News新聞頻道、Boomerang兒童頻道、EuroNews、東森亞洲衛視頻道、東森亞洲新聞頻道、亞洲美食台，以及亞洲數一數二的音樂頻道Channel [V]中國大陸、Channel [V]印度及Channel [V]國際。

本地中文內容於2006年初亦取得大突破，電訊盈科宣佈與銀河衛星訂立協議，在NOW寬頻電視平台傳送銀河衛星旗下「TVB收費電視」的收費電視內容，包括八條TVB製作頻道及其他12條精采頻道，令公司的收費電視頻道增加至超過110條。2006年初另一項新發展，就是NOW寬頻電視推出自資製作的優質粵語財經新聞頻道「NOW財經台」。

電訊盈科宣佈重返流動通訊市場，並於2006年推出「3G優先試」計劃，讓客戶試用3G服務六個月，使用電訊盈科獨家手機欣賞NOW寬頻電視的精選節目，以及一系列精采的資訊娛樂功能，藉以開拓收費電視服務的服务平台。

去年8月，NOW寬頻電視在紐約榮獲PROMAX & BDA頒發World Gold Award及World Silver Award兩項殊榮。PROMAX & BDA是代表國際電子傳媒的重要機構，會員來自全球60個國家及地區，包括超過4,200家公司，當中有電視、電台及其他電子媒體公司。

網上行

「網上行」2005年邀得本港多位樂壇紅星，為客戶呈獻「Love Music巡迴演」音樂會，作為特備品牌宣傳活動的序幕，年內更推出多項增值服務，並屢獲殊榮，進一步提升「網上行」品牌的知名度。

電訊盈科流動通訊於2006年初推出「3G優先試」計劃，大受市場歡迎。用戶更可利用手機查閱「網上行」電子郵箱，令「網上行」服務創新的形象更深入人心。

本年度，「網上行」再度於《壹週刊》舉辦的「服務第壹大獎2005」中奪得「互聯網網絡供應商組別—服務第壹大獎」，連續七年獲得此項殊榮，更榮獲「服務第壹金獎」及「最佳服務員工」銀獎。

其他獎項包括在Frost & Sullivan顧問公司主辦的2005年度「亞太區科技獎」中贏得「2005年最佳寬頻服務供應商大獎」，並獲《電腦廣場》雜誌讀者推選，奪得「香港IT至專大獎」中的「至專寬頻網絡供應商大獎」。

區內電訊業權威雜誌《Telecom Asia》在2005 Telecom Asia Awards頒獎典禮上，向電訊盈科頒發「最佳寬頻營運商（Best Broadband Carrier）」獎，而在《星島日報》舉辦的「IT Square編輯之選2005」大獎中，「商業網上行」亦贏得「商業互聯網服務獎」。「網上行」亦獲雅虎頒發「Yahoo! 感情品牌大獎」（流動通訊／互聯網組別）。

此外，「網上行」2005年亦榮獲資訊科技及電訊業界營運程序的BS 15000證書，成為首家符合此最新全球標準的亞洲互聯網服務供應商。

Wi-Fi服務

電訊盈科擁有全港覆蓋範圍最廣的熱點網絡，「網上行」客戶可以在350多個Wi-Fi熱點無線上網。

電訊盈科推出嶄新服務，開創亞洲的先河，令乘客可在中環往返愉景灣的渡輪上以無線寬頻上網，再次證明電訊盈科的無線上網技術出類拔萃。

香港國際機場所有公眾範圍均設有「網上行」Wi-Fi服務，而國泰航班的乘客亦可享用「網上行空中電郵服務」，乘客在航機上亦可收發電郵。

now.com.hk

「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，包括用戶可按電子商貿形式享受各式各樣的網上遊戲。

2006年，now.com.hk會增添更多姿多采的內容及功能，進一步鞏固作為香港首選本地互聯網多媒體娛樂平台的形象。

「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。



NET Navigator THE REAL BROADBAND

Home | NETPass Login | NETCash Rewards | Customer Services | NETMail Plus

NET Navigator THE REAL BROADBAND

netmail
E-mail • File Cabinet

Upgrade Your Email Security
About MAIL GUARD

- E-mail
- V-mail
- File Cabinet
- All-in-one Mail
- Web Gear

申請Subscribe!

Free Trial of Mail Guard Plus
NETNAVIGATOR Broadband Customers subscribing Mail Guard Plus for first time will enjoy first month service fee waiver.

往NETMail中文版

An Expressive and Convenient Communication Experience

netmail new functions:

- External POP Mail Support
- Customised Message Expiration
- Import / Export Address Book
- Email Search Function
- Email Address Search Function
- Create Personal Folder
- Spell Check
- HTML Editor

NETMail V-mail
• V-mail

NETMail Mail Guard
• Mail Guard

NETMail Address Book
• Address Book

Home | Disclaimer & Copyrights | Privacy Policy | Webmaster | FAQ | Terms & Conditions | Top
© PCCW NG Limited 2008. All Rights Reserved.

電訊盈科專門店，突顯本公司在資訊及通訊科技上的專業地位，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，更有全面的通訊服務。本公司17間專門店現已全部換上鮮明奪目的形象，為客戶提供互動的購物經驗。

去年，電訊盈科專門店獲得香港零售管理協會神秘顧客計劃電子及電器店／電訊「組別服務領袖」的殊榮。此外，電訊盈科專門店還在2006年連續三年獲《廣州日報》讀者推選為「香港優質誠信商號」，更獲該報讀者選為「我至喜愛香港十大品牌」。

本公司的24小時電話中心連續兩年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。

電訊盈科擁有全港最多的直銷專業人員，經常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600家營業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。

電訊盈科的直銷隊伍致力保持最高專業水平，符合電訊管理局的九項「最佳做法指標」。制訂這些指標的目的，就是力求客戶能享受到良好的購物經驗。

事實上，電訊盈科集團培訓處開辦的直銷培訓計劃，去年更

在香港管理專業協會舉辦的最佳管理培訓獎中獲頒優異證書。

電訊盈科的生活月刊《i.shop》受歡迎程度有增無減，讀者人數與日俱增，每期均會介紹一系列的資訊及通訊科技產品及服務，早已成為本公司綜合銷售渠道之一。

品牌

電訊盈科品牌是價值不菲的企業資產。有賴集團上下努力不懈，不斷發揮創新意念，竭誠提供優質服務，堅守以客為先及物超所值的服務理念，電訊盈科品牌得以日益壯大。

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。

電訊盈科品牌背後代表著五項核心價值—力求創新、專業知識、經驗豐富、誠信兼備、關懷備至。本公司經常分析檢討這些核心價值，務求緊貼不斷變化的經營環境。

例如在2005年12月，市場研究顧問集團TNS進行一項調查，訪問了近3,000名粵語人士，結果顯示與多家地位相若的藍籌公司相比，電訊盈科獲推許為「服務可靠，值得信賴」，並



率先提供「創新產品和服務，提升您的生活質素」。近四分之三受訪者（去年則為三分之二）同意，與眾多電訊營運商相比之下，電訊盈科最具備以上「特質」。

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，有七成三對電訊盈科的評價仍然一枝獨秀。

至於商業客戶方面，本集團的資訊科技服務旗艦「優創」正式易名為「電訊盈科企業方案」，充分利用電訊盈科的品牌優勢。新品牌名稱貼切地反映出電訊盈科企業方案的待客之道，同時進一步帶出一個訊息：電訊盈科企業方案可分享整個集團雄厚的技術實力、豐富的經驗及專長。

PCCW Global於去年成立，當時電訊盈科完成旗下商業客戶業務的國際業務與全資附屬公司BtN Access, Inc.的整合，組成這個新的環球業務單位。PCCW品牌同樣奠定了PCCW Global新品牌的基礎。

本公司於2006年初貫徹以上方針，成立電訊盈科流動通訊部門，部署重返本港流動通訊市場的大計。

2005年，國際超級品牌機構連續三年選出電訊盈科為「最佳本地品牌」，並向本公司頒發電訊組別的「品牌組別大獎」。於2004年，國際超級品牌機構亦選出電訊盈科為「最佳本地品牌」，而這個權威品牌評審機構在逾42個國家及地區設有辦事處。

此外，在亞洲地區六個市場進行的「讀者文摘2005年亞洲區超級品牌」消費者調查中，電訊盈科獲「電訊公司」類別的「白金獎」。

電訊盈科作為環球投資指數*FTSE4Good Global Index*的成份股，繼續堅守社會企業公民的責任，致力回饋社會，本公司「關懷備至」這項核心價值，就是體現我們致力回饋社會的品牌特質。本公司上上下下均身體力行，出錢出力，積極參與本港各類慈善、社區、文化及環保活動。

萃鋒有限公司

電訊盈科旗下的技術服務公司萃鋒有限公司去年積極拓展商機，向世界各地須倚賴網絡營運的機構推廣業務，成功贏得多份合約，令收入顯著上升。

2005年創下的其中一項佳績，是為泰國一家具領導地位的電訊營運商True Corporation提供端對端IPTV服務方案，這個項目可望鞏固萃鋒於IPTV技術上的全球領導地位。



萃鋒與電訊設備供應商華為攜手合作在塞爾維亞及黑山聯邦共和國、烏克蘭及摩洛哥推行IPTV項目。全球各地多家營運商亦正計劃推行IPTV項目，因此對萃鋒服務的需求預期會在2006年增加。

至於亞洲地區，萃鋒贏得汶萊達魯薩蘭國政府財政部一份合約，建立一個接通該國政府各部門的基建網絡，實現當地的電子政府政策。萃鋒在印尼、馬來西亞、台灣及澳門亦承辦多個項目。

在香港，萃鋒正參與多個本地知名項目，並且為內地多家大型企業客戶提供服務，包括電訊盈科的戰略合作夥伴中國網通集團。

在本港，萃鋒繼續滿足電訊盈科日益複雜的技術需要。電訊盈科能夠保持卓越的服務質素，開發多項創新產品及服務，在全球各地贏得勇於創新的美譽，萃鋒實在功不可沒。

延續過往多年的成績，萃鋒2005年亦屢獲殊榮，當中包括在香港品質保證局企業表現指標計劃中，萃鋒分別在14個企業表現類別全數取得「金色」評級，亦獲頒發八項企業表現指標「傑出企業證書」。此外，萃鋒更榮獲Best Practice Management Group的Best Practice in Outsourcing Award (最佳承辦業務實踐獎)、亞太顧客服務協會的亞太傑出顧客關係服務獎、香港工業總會的Q嘜優質服務計劃證書(Q-Mark Scheme Quality Services License)，以及優質改善經驗交流會優質改善小組(Quality Improvement Team)的最高票數得獎者(Best Vote-canvassing Award)。

電訊盈科能夠在Gartner DataQuest舉行的用戶調查中脫穎而出，獲亞太區所有大型電訊營運商推選為「最佳國際專線」及「最佳國際幀中繼」服務商，萃鋒提供的技術支援亦舉足輕重。

截至去年年底，萃鋒員工共持有超過1,900張證書，成為全球資歷最雄厚的技術服務營運商之一。2005年，萃鋒亦協助「網上行」取得資訊科技及電訊業界營運程序的最新國際標準BS 15000證書。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

電訊盈科客戶聯絡中心為客戶提供服務及方案，讓客戶每次聯絡本身的顧客時，能夠充分掌握最佳商機。

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聯絡中心之一，也是大中華地區同類網絡式客戶聯絡中心中最具規模的營運商。八個客戶聯絡中心分別設於北京、上海、廣州、深圳、台北及香港等地。

各客戶聯絡中心合共設有4,000個職位，聘用約5,000名服務員，以15種語言處理數以百萬計打入及打出的客戶電話查詢；既為電訊盈科本身的客戶提供服務，也為大中華地區各大工商機構提供客戶聯絡中心服務方案。

電訊盈科客戶聯絡中心為諾基亞、國泰航空及滙豐銀行等多家規模宏大的跨國企業提供綜合客戶聯絡中心方案，包括運作諮詢、建立、設計及承辦服務等。2005年一項研究顯示，使用客戶聯絡中心的服務，足可節省達百分之十至百分之三十的客戶關顧計劃成本，超過電話營銷的指標。

根據Frost & Sullivan的數字，客戶聯絡中心承辦服務市場於2008年的複合平均增長率於內地預期達百分之三十一點五，台灣達百分之十八，而香港則達百分之十三點四。

電訊盈科客戶聯絡中心的服務員均精於處理各類型的客戶聯絡工作，因此，在本地及世界各地屢獲稱譽。自2001年以來，每年均贏得香港客戶中心協會頒發的獎項。2005年，電訊盈科客戶聯絡中心獲新加坡電話諮詢服務中心理事會(Call Centre Council of Singapore)頒發「地區電話中心獎」，更獲香港客戶中心協會頒發七項殊榮，包括「全年度最佳外判電話中心」銅獎。

客戶聯絡中心業務更獲香港優質顧客服務協會頒發「香港優質顧客服務獎」銀獎，「廣東省最佳顧客服務」的地位獲得肯定。此外，在環球電話聯絡中心業界知名的美國公司Customer Interaction Solutions連續三年甄選本公司的客戶聯絡中心為全球50大電話營銷服務機構之一。根據2005年的調查結果顯示，Customer Interaction Solutions將電訊盈科客戶聯絡中心列入互動打出組別(Interactive Outbound category)全球十大服務商之一，以及互動打入(Interactive Inbound)全球三大服務商之一。

本年度取得 重大進展

本集團的業績除了受到市場影響外，亦受到香港特區政府及兩個監管電訊及媒體行業的機構——電訊管理局、廣播事務管理局——所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2005年亦有新發展。

批發電訊服務

於2005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，大部分以每分鐘計算的互連收費維持不變。

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的政策，並最遲於2008年6月30日前撤銷該項政策。2005年，本公司與兩家大型營運商客戶磋商新的批發協議，

亦會繼續將上述分拆安排由規管過渡至商業協議。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。

訂定電訊零售價格的靈活度

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。

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。於2005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，同時亦按事後規管的規定修訂了服務收費，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。2005年線路流失率顯著改善，訂價由「事先規管」形式改為「事後規管」形式亦是主因之一。

事後規管制度容許本公司調低部分服務的收費，亦可靈活調高其他服務的收費。此外，推定本公司為市場支配者的條款，在新牌照中不再存在。

寬頻無線接達服務

電訊管理局認為，寬頻無線接達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。本公司已於2005年3月中提交諮詢意見。電訊管理局考慮收到的意見書後，制訂了一系列建議，並於2005年8月發表第二份諮詢文件，徵詢業界意見。

2005年11月，電訊盈科聯同另外12家營運商遞交了一份聯名意見書，認為整體頻譜政策檢討界定寬頻無線接達頻譜，涵蓋干擾管理的範疇，以制訂寬頻無線接達及其他服務所使用頻譜附帶的權利，而在未進行整體頻譜政策檢討前討論推行寬頻無線接達服務的細節，未免言之過早。政府在2004年曾認定，檢討頻譜政策既必需亦合時。電訊盈科與其他12家營運商向政府建議，首先在檢討頻譜政策及在固網與流動通訊服務融合諮詢（見下文）中決定頻譜及融合政策事宜，然後再決定寬頻無線接達等特定頻譜使用細節，會較為合適。編製本報告時，頻譜政策檢討尚未展開，寬頻無線接達諮詢亦未有進展。

融合固網與流動通訊服務

固網與流動通訊服務融合已成為大勢所趨，而目前提供兩項服務須領取兩種不同的牌照。有見及此，電訊管理局認為適宜展開諮詢，研究是否需要修訂現有規管制度，以配合固網與流動通訊服務融合的市場轉變。電訊管理局於2005年9月發出諮詢文件，當中著重討論固網與流動通訊服務融合，並建議新綜合傳送者牌照的條款及條件，其他更具體的固網與流動通訊服務融合事宜則留待下一輪諮詢時處理。在2005年11月電訊盈科聯同另外12家營運商聯名提交的意見書內，營運商反駁政府不適宜在解決較具體的固網與流動通訊服務融合事宜前，討論綜合傳送者牌照的條款。電

訊管理局現正著手研究一系列固網與流動通訊服務融合的具體事宜。

IP話音

2005年，大量IP話音服務供應商躋身市場。IP話音服務的主要用途是利用公共互聯網撥打IDD電話，以及提供本地電話服務。電訊管理局於2004年曾發表諮詢文件，諮詢業界對規管IP話音服務的意見，同時認定有需要就IP話音服務制訂規管架構。電訊管理局考慮收到的意見後，於2005年6月發表一份聲明，列明規管IP話音服務的架構。根據上述聲明，設施為本牌照持有人（第一類）及服務營辦商牌照持有人（第二類）均獲准提供IP話音服務，但兩者享有不同的權利，亦須承擔不同的責任。然而，第一類牌照持有人提供的IP話音服務，具備與傳統固網話音服務相同的功能。

併購規定

2005年，電訊管理局根據併購規定批准電訊盈科收購SUNDAY，另批准中國移動收購萬眾電話，而CSL與新世界流動電話的合併申請則近期已獲電訊管理局批准。

廣播服務

2005年，電訊盈科的本地收費電視服務持續發展，電訊盈科亦於年內去信廣播事務管理局提出若干有關發牌及商業競爭的問題，藉以要求同業遵守發牌制度及特定牌照的規定。

銳意成為大中華 地區首選資訊科技 服務商

電訊盈科企業方案

身為電訊盈科的資訊科技服務旗艦，電訊盈科企業方案肩負重任，致力建立香港作為世界級數碼城市的形象。

電訊盈科企業方案曾成功開發先進的智能身份證系統，使香港特區政府成為世界各國政府的楷模。其後，電訊盈科企業方案再度奪得一份為期10年的合約，為香港特區政府入境事務處提供電子護照系統的整體設計、供應及維修服務。

2006年年初，電訊盈科企業方案宣佈投得香港特區政府庫務署價值港幣數百萬元的合約，為庫務署提供一套精密的政府財務管理資料系統(GFMIS)，並負責有關系統的提供、實施及維修工作，以及繼續為系統提供支援及相關服務。新系統將支援所有會計及財務管理程序，並取代已沿用逾20年的會計及財務資料系統(LAFIS)及其他的過時系統。全新的網上政府財務管理資料系統將可供政府各局及部門共約5,400名用戶使用。

憑藉上述重點項目及其他進行中的大型項目，電訊盈科企業方案銳意成為大中華地區最先進、最全面的資訊科技服務商之一，為客戶提供最完備的技術中立資訊科技服務。

本年初，「優創」正式易名為「電訊盈科企業方案」，是2006年另一項重要里程碑。新品牌名稱反映出電訊盈科企業方案將資訊、通訊和技術整合，為客戶締造出卓越的服務方案。

這個全新名字同時進一步帶出一個訊息：電訊盈科企業方案可分享整個集團雄厚的技術實力、豐富的經驗和專長。

去年，電訊盈科企業方案贏得香港特區政府多個部門的合約，並繼續承辦其他項目，為本港大型製造商及零售商提供支援，協助他們擴展國內市場。電訊盈科企業方案的先進科技系統，能夠幫助客戶以香港為基地，於內地發展多元化的生產及零售業務。

2005年另一項引人注目的發展，是電訊盈科企業方案獲選為港龍航空的首選資訊科技合作夥伴，並訂立為期三年的合約。在此以前，電訊盈科企業方案曾經為港龍航空提供電子採購系統，以及財務及人力資源系統，成績有目共睹。

在內地，電訊盈科企業方案負責為中國移動管理龐大的企業資源規劃項目，範圍覆蓋全國31個省份，並為中國網通集團提供同類服務方案。

電訊盈科企業方案設於廣州的外包開發中心亦正負責多個項目，從世界各地引進先進科技，繼而轉化為實用的服務方案，配合大中華地區機構客戶所需。

此外，電訊盈科企業方案旗下的互聯網數據中心部門亦於2005年取得重大進展，成為全香港以至全國規模最大的互聯網數據中心營運商之一。互聯網數據中心是電訊盈科企業方案的重要一環，其業務已拓展至設計及承建服務，以及寄存服務，而客戶則包括東亞銀行、安利(中國)日用品有限公司及國內最大型電訊器材供應商之一中興通訊股份有限公司等。

電訊盈科指南

過去三年，電訊盈科指南的互聯網業務收益激增一倍，如今已獲公認為香港主要的互聯網廣告商。

網上黃頁每月的網頁瀏覽次數高達2,300萬，是全港最受歡迎入門網站之一，能夠為客戶爭取最高的網上廣告曝光率。客戶在網上黃頁刊登廣告，便可享受到互聯網廣告所能達到的最大投資效益。

此外，網上黃頁與其他本港入門網站建立了良好關係，因此能為廣告商戶提供一站式的服務，協助他們接觸各行各業的客戶，爭取最理想的業務推廣成效。

例如，根據定期的追蹤調查數據顯示，高達百分之八十二的最終用戶能夠在電訊盈科指南在香港建立的網上廣告平台上，找到他們查詢的資料。在這些用戶當中，約達百分之九十八用戶會與廣告商戶聯繫，而約一半用戶最終會與廣告商戶達成交易。

網上黃頁於2006年初重新面世，增添更多進階搜尋及用戶介面功能，令人耳目一新。各界互聯網用戶的反應相當理想，預期新網上黃頁將會為廣告商戶帶來更優厚的廣告投資回報。

2005年，網上黃頁繼續夥同雅虎香港攜手合作，而2006年更與大型互聯網搜尋服務公司Google達成相似的合作安排。

於2005年印發的中英文版《黃頁消費分類》、《黃頁商貿分類》及附屬印刷品共計約達100萬冊。《黃頁消費分類》連續兩年在美國International Association of Printing House Craftsmen (國際印刷人協會)舉辦的「Gold Ink Award」(金墨獎)中，獲頒「指南項目金獎」；而《黃頁商貿分類》則再度榮獲「Superb Printing Award」(國際印刷大獎)金獎。

為了提升黃頁分類廣告商戶的知名度，為廣告商戶吸引更多優質顧客，本公司推出的「黃頁咭」繼續為用戶提供逾2,000家商戶的特別折扣優惠，至今已擁有超過8萬名登記用戶。



環球業務積極拓展



PCCW GLOBAL

2005年10月，電訊盈科旗下商業客戶業務部門的國際業務與全資附屬公司BtN Access, Inc. (見以下一節)整合，組成新環球業務單位PCCW Global，並蓄勢待發，務求充分發揮兩項業務的協同效益。

在提高本公司在國際商業市場的佔有率，鞏固電訊盈科於亞洲的領導地位之餘，PCCW Global亦肩負重要任務，在發展迅速的海外市場物色新商機。

PCCW Global協助客戶進軍亞洲市場，將業務運作擴展至亞洲多個地方，也能協助亞洲客戶將業務打進國際市場。此外，憑藉與內地多家大型電訊商建立的長久合作關係，PCCW Global具備與眾不同的優勢，能夠協助跨國公司、企業進軍大中華市場。

PCCW Global在北美洲、歐洲、中東、非洲以至亞洲均設有辦事處，足跡遍佈世界各地，亦贏得多份互聯網網絡傳輸服務合約，為埃及、烏克蘭、科威特、巴西及墨西哥等地的主要電訊公司提供服務，更為美國頂尖互聯網內容供應商提供寄存服務。

PCCW Global掌握先進技術，專門提供國際數據及話音服務方案，再配合具成本效益的增值及管理式服務，以及一系列網絡監察服務，能夠為客戶提供各適其適的產品及服務組合。在歐美兩地，PCCW Global其中一個具優厚發展潛力的業務範疇是提供寄存專用電話交換機(PBX)服務，這項服務足可取代公司傳統採用的電話交換機，並支援極具成本效益的IP話音服務。此外，PCCW Global另一項具發展潛力的業務是為客戶提供批發IP話音服務。

PCCW Global的IP-VPN服務以全亞洲最大的骨幹網絡及適用於任何通訊技術的多協定標號交換(MPLS)網絡為基礎，為逾70個國家及地區超過700個城市提供先進的傳輸服務。

2005年，虛擬私人網絡(VPN)及全球互聯網接入(GIA)業務同告增長，而傳統國際私人專用線路的銷售成績依然理想。

PCCW Global在Gartner主辦的「國際電訊服務用戶調查」中脫穎而出，獲嘉許為「最佳國際專線」及「最佳國際幀中繼」服務商，再次證明PCCW Global在業界信譽超著。這是電訊盈科連續兩年獲得「最佳國際專線」服務商的榮譽。

BtNAccess

BtNAccess, Inc.於電訊盈科旗下的Beyond the Network與Corporate Access合併後於2003年成立,在IP通訊市場擁有領導地位,為全球多個國家及地區的客戶提供服務,其後再組成PCCW Global (見較前章節),於2005年10月面世。

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、國際多協定標號交換(MPLS)網絡,以及批發IP話音與互聯網專線、寄存。

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。

BtN Access與電訊盈科旗下商業客戶業務部門的國際業務整合,組成PCCW Global。

恆通

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,專門經營全亞洲最大的國際傳輸網絡,為兩家母公司提供國際通訊服務。

據電訊研究及分析公司Telegeography表示,恆通是區內最優質的國際話音、數據及衛星通訊服務供應商,亦是全球最大的國際話音傳輸服務商之一。

4月,恆通成為上述合營夥伴的網絡服務承辦商,不再向第三方提供數據銷售服務。自此以後,數據銷售服務由電訊盈科及Telstra以零售方式直接銷售,而恆通則繼續為母公司及第三方提供話音及衛星通訊服務。

2005年9月,獨立研究機構Gartner連續五年推選恆通為亞太區網絡傳輸最佳亞洲IP主幹網絡營辦商。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網絡去年獲評為亞洲最優質的網絡。

電訊盈科在Gartner DataQuest「2005年度亞太區國際電訊服務用戶調查報告」中,榮獲「最佳國際專線」及「最佳國際幀中繼」服務商的稱譽,恆通亦居功不少。

恆通董事會委任楊允朋博士為恆通行政總裁,自2005年9月1日起生效。楊博士曾任摩托羅拉亞太區網絡服務及應用軟件副總裁。



UK BROADBAND

本年度，電訊盈科全資附屬公司UK Broadband Limited致力於兩項業務重點——分階段在倫敦多個地區率先推出無線寬頻上網服務，並建立備受歡迎的創新品牌。

以「NOW」(www.now.com)品牌命名的「即插即用」創新服務，客戶人數與日俱增，在多項用戶調查研究中繼續獲得好評，證明我們的服務足可媲美英國的固網寬頻服務。於倫敦以西Thames Valley進行的一項研究顯示，近百分之九十的用戶滿意或非常滿意本公司的服務。

NOW無線寬頻用戶無論身處家中，還是置身辦公室內，均可無線上網，毋須接駁固網電話線，而下載速度可高達256Kbps、512Kbps或1Mbps。

身為領導全球的無線寬頻服務商之一，NOW專業隊伍於去年取得驕人成就，除了為該項業內富挑戰性的技術設計出優化服務方案之外，更繼續為電訊盈科在英國的無線電頻譜使用權開創價值。

2005年，UK Broadband的服務覆蓋範圍較以往擴大四倍之多，而客戶人數亦激增至過去的兩倍。與此同時，UK Broadband試行推出手提電腦專用的嶄新NOW無線數據卡，今後用戶無論在戶內戶外，使用電腦時亦會倍感方便。

電訊盈科持有當地牌照，可在全英國提供無線寬頻網絡服務，同時會不斷累積寶貴的專業知識，以便日後應用於內地、亞洲其他地區，以及世界其他市場。

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優質物業與基建項目，以及投資亞洲地區的頂級物業。



培訓精英為目標

電訊盈科時刻都很重視人才培訓，確保客戶可享用先進創新的優質服務。在2005年，本公司為僱員提供了合共超過3.4萬個工作天的培訓，較2004年增加百分之三十。

培育僱員求進步

電訊盈科每位管理人員均明白到，促進僱員的發展與進步非常重要。例如，在2005年，我們一批高級管理人員專責主持多個人才發展論壇，回顧行政人員領導能力的發展成效，在業務及功能單位的層面上，充分討論了超過400名管理人員擔任不同角色或執行新任務時的能力及發展計劃。我們因應不同業務單位的需要，制訂了多項的發展計劃，特別是與培養業務領導能力的計劃，確保本集團培養到充足的管理人才，支持業務增長。

本公司派出了九位高級經理，出席由INSEAD環球商業學院及香港科技大學的行政人員發展計劃，專題探討優質管理及業務慣例。

本集團一直致力培養優秀青年領袖，協助他們擔任更重要崗位，我們所舉辦的「挑戰21世紀領袖訓練計劃」正是其中一個培訓途徑。2005年，這項計劃協助集團培訓了36名表現優秀的中層管理人員。

在2005年，本公司推出了電子教程，以便前線管理人員及僱員能透過互聯網報讀專為個別業務單位而設的課程，善用不同的培訓及學習機會。除了由導師帶領的課程外，本集團還自設了亞拉丁知識庫，方便世界各地的僱員利用網上培訓計劃，以英語及普通話接受資訊科技及電訊、業務及管理方面的培訓。本公司約2,200名僱員曾參與網上培訓課程，獲益良多。

本公司需要源源不絕的人才及未來領袖，配合業務單位的人力需求，因此安排了超過140名年輕僱員參加了各項培訓計劃。這些快速培訓計劃包括經特別設計的訓練課程、職務輪替，以及與高級經理會面進行個人指導及培訓，吸引了不少有志於專業工程、資訊科技、銷售及管理的青年畢業生。

業務及管理培訓 — 保持先進水平

本集團舉辦了超過1.6萬個工作天的業務及管理培訓，提升僱員在銷售、市場推廣、諮詢、服務及管理方面的技巧。

1. 優質銷售

本公司繼續致力提升其銷售隊伍的質素，為集團內超過3,600位專業人才提供180多個銷售相關培訓課程。

這些課程著重提升有關電話中心、主要策略客戶、地區及巡迴業務推介的銷售技巧，藉此支援商業及消費市場的業務發展。

此外，本公司的直銷培訓課程更贏得香港管理專業協會舉辦的2005年「最佳管理培訓獎」優異證書。

2. 管理實務

電訊盈科設立多項人才管理培訓計劃，旨在內部培養一股以提升表現為目標的企業文化，安排了商業客戶業務、個人客戶業務、萃鋒、客戶聯絡中心業務及電訊盈科企業方案等業務單位超過520名新近晉升或招聘的主管／經理參加。

本公司特別安排了不同業務單位的管理人員參加全球知名的「*Six Thinking Hats*」培訓課程，力求以按部就班的方式促進及鼓勵創新。

本公司舉辦了一項稱為「*Little Moments, Big Magic*」的亦師亦友計劃，安排商業客戶業務28位高級經理擔任導師，親自指導超過100位新晉管理人員，並向他們提供發展支援，協助他們擴闊視野。

本公司亦為萃鋒850名主管及經理提供一項名為「*建立一個具競爭力的團隊*」領袖訓練課程，鼓勵他們掌握有效的隊伍領導技巧，聆聽下屬意見以求改善管理。

保持本公司在資訊及通訊科技上的領先優勢

2005年，本公司為僱員提供的科技及產品培訓合共超過1.8萬個工作天，培訓內容涵蓋企業應用軟件介面(EAI)、無線通訊及IP網絡等範疇。

1. 科技培訓

為確保電訊盈科企業方案同事具備最新的企業資訊科技服務技術，本公司提供不同軟件應用方面的培訓，例如BEA系統及TIBCO等，亦提供有關賬單及訂單管理系統的應用軟件培訓。

推行最佳應用(特別是企業軟件應用支援及管理方面)是另一項主要重點。於2005年，本公司以電訊盈科企業方案的IT基建圖書館為基準，為超過50名參與培訓課程的員工提供認證資格。

2. 科技培訓(通訊科技)

科技培訓可確保本公司的技術專業人員能夠時刻掌握流動通訊及寬頻等業務範疇的最新發展趨勢。因此，我們為公司超過500名技術員提供了特定的流動通訊發射站規劃工作坊、新寬頻設備計劃，以及IP話音設備培訓課程。

為支持電訊盈科重返流動通訊市場，商業客戶業務及萃鋒的銷售及服務方案顧問舉辦了多個內部研討會，探討流動通訊科技、固網與流動通訊服務融合及新世代網絡等範疇。

3. 公司及專業／從業員認可資格

本公司協助個別僱員取得超過2,000張行業證書，包括IT基礎及經理證書、IT基建圖書館管理證書、BEA 8.1認可管理人員、Check Point認可保安管理人員、Oracle認可資料庫管理人員、認可資訊系統審查員、微軟認可系統工程師及認可項目管理專業人員(PMP)、認可網絡保安專業人員，以及PRINCE2從業員及Sun證書。

於2005年年底，本公司共95名員工取得專業／特許工程師資格。