

業 務

概覽

根據MPA的資料，按住宅用戶數計算，截至2014年8月31日，我們是香港最大的住宅光纖寬頻服務供應商，所佔住宅光纖寬頻市場份額為**53.7%**。根據通訊辦公佈的市場數據，按住宅寬頻網絡用戶數計算，我們亦為香港第二大住宅寬頻網絡服務供應商，2014年8月31日所佔網絡市場份額為**34.2%**。

2000年以來，我們已投入大量資金建設覆蓋香港範圍最廣的光纖網絡之一。截至2014年8月31日，香港寬頻的電訊、電腦及辦公室設備、租賃土地及樓宇及租賃裝修固定資產累計成本約達**41**億港元。該等固定資產主要與我們的網絡有關，且為網絡的主要組成部分。截至最後可行日期，我們的網絡覆蓋住戶數目超過**2.10**百萬戶（佔香港住宅單位總數約**79%**），網絡覆蓋商業樓宇數目超過**1,900**幢（佔本公司目標高端商業樓宇的大部分）。我們自身擁有大部分端對端光纖網絡，能為客戶提供一系列先進電訊服務。

核心目標及企業文化

我們的核心目標是「成就香港更美好家園」。為達此目標，我們必須不懈努力，實現突破創新並提升價值，吸引競爭對手效仿我們回報股東或推廣創新技術，樹立業界典範。我們重視提升盈利能力，憑藉盈利能力我們方能不斷引領市場趨勢。

我們致力培育人才，以**2,400**多名人才為競爭優勢。我們奉行企業核心價值「**TREE**」（以下各項的首字母縮寫）：

- 誠實無偽 恪守承諾 (**Trustworthy**) ；
- 先知先覺 迅速反應 (**Responsive**) ；
- 果敢承擔 追求卓越 (**Entrepreneurial**) ；及
- 將心比心 熱誠關顧 (**Engaging**) 。

業 務

我們的企業圖片反映這一企業核心價值：



業 務

競爭優勢

我們相信，憑藉獨特的企業文化及先進的網絡基礎設施，我們能夠以相宜的價格提供優質高速的電訊服務。我們認為我們的競爭優勢如下：

以人才為本的持股管理文化與股東共擔風險及共享回報

我們的人才為業務成功的關鍵，我們有以人才為本的持股管理獨特文化。我們的企業類似合夥創業企業，將人才的長期目標與本公司的成功聯繫在一起，與人才共擔風險及共享成果。截至最後可行日期並假設「財務資料 — 近期發展 — 贖回MLHL優先股」所述贖回優先股已完成，則87名人才為持股管理人員，透過MLHL於本公司作出之投資總額佔MLHL投票權約9.87%。平均而言，該等持股管理人員所投資金額約為彼等年薪總額的兩倍，相信彼等會積極推動本公司長期成功。

由於創業文化及非集中化的組織結構，我們直接面向客戶的人才有權作出行政決策，因此我們成功於極短時間內制定及實施計劃。例如，我們於2005年開始提供1,000 Mbps寬頻服務，於競爭中脫穎而出。我們亦成功實施內容本地化策略，針對客戶常用網站使用鏡像站點於本地引導國際流量，改善用戶體驗，降低頻寬成本。我們採取創新的營銷策略，例如為住宅寬頻網絡用戶實施「自由約」計劃。

我們有各種繼續深造及發展項目，確保人才成功。培訓措施包括「下一站•大學」人才發展項目，鼓勵及贊助各部門特選人才追求學士乃至專業文憑等更高的學位。我們的「Talent Infinity」項目贊助具備管理潛力且營業紀錄突出的管理級別人才取得商業學位。此外，「CXO of the Future」項目乃為具備領導資質、日後有潛力成為領導的青年畢業生而設計。

除培養人才專業技能外，我們亦深知營造合作工作氛圍的重要性。為此，我們定期組織管理人員年度海外體驗之旅等團隊建設活動。策劃該等活動是為提升跨團隊互動、促進合作氛圍及使我們管理層的目標和本公司的成功一致。

我們的人才由專責管理團隊率領，管理團隊十分了解本地市場，在執行業務策略方面有良好的往績。我們的人才對我們過去的成功貢獻良多，並將繼續帶領我們未來的發展。

業 務

香港最大的住宅光纖寬頻網絡服務供應商，產業基礎堅實

根據MPA的資料，按住宅用戶數計算，截至2014年8月31日，我們是香港最大的住宅光纖寬頻服務供應商，所佔住宅光纖寬頻市場份額為53.7%。根據通訊辦公佈的市場數據，按住宅寬頻網絡用戶數計算，截至2014年8月31日，我們亦為香港第二大住宅寬頻網絡服務供應商，所佔市場份額為34.2%。

根據MPA的資料，香港住宅光纖寬頻市場由2010年12月31日的約606,000戶用戶大幅增至2014年12月31日的約1.34百萬戶用戶，複合年增長率為22.0%。根據MPA的資料，截至2014年12月31日，仍有約684,000戶用戶使用xDSL及HFC網絡，佔香港市場寬頻用戶的33.7%。由xDSL及HFC升級為光纖後會為我們創造巨大增長機會。由於住宅寬頻網絡市場繼續轉而運用光纖，故MPA預期2019年住宅光纖寬頻市場將增至約1.82百萬戶用戶，2014年至2019年的複合年增長率為6.3%。

住宅寬頻網絡市場的競爭格局日趨穩定，根據MPA的資料，兩大企業香港電訊及本公司的住宅寬頻網絡合併市場份額於過去數年穩定上升，至2014年8月31日達80%以上。此外，根據MPA的資料，儘管香港住宅寬頻網絡混合ARPU由2010年的192港元增至2014年的225港元，但香港的住宅寬頻網絡服務市價仍然相宜。例如，2013年香港固定寬頻服務的價格相當於人均GDP的0.8%，而同年在美國及英國，固定寬頻ARPU則相當於人均GDP分別1.1%及1.3%。

具吸引力的價值定位有助持續擴大市場份額並提升ARPU增長潛力

我們認為自身的價值定位相比競爭對手更勝一籌，能以更具競爭力的價格提供始終優質可靠的高速寬頻連接。

- 我們提供100 Mbps至1,000 Mbps對等速度的寬頻上網服務。根據獨立第三方Akamai發佈的2014年第三季度互聯網發展狀況報告，我們的平均寬頻峰值連接速度高於香港的平均峰值連接速度，而香港的平均速度排在全球首位。
- 我們以具競爭力的價格提供寬頻服務。我們認為就相同服務速度而言，我們的價格較同區對手普遍更具競爭力，尤其是對於中高收入住宅屋苑。與我們的若干競爭對手不同，無論客戶使用我們的寬頻、話音及網絡電視「三重」服務的任何組合，我們亦均提供一張綜合結單。
- 優質可靠的服務。我們透過積極專業的工程師團隊及專責的客戶服務團隊提供及保障優質服務。我們認為，營業紀錄期間各年度我們的優質服務有助寬頻客戶流失率保持低於1.0%的偏低水平。根據通訊辦引用的固網營運商作出的服務承諾，於2014年第三季度，我們成功解決用戶問題的比率為95%，超過所承諾於三個工作

業 務

天內解決**90%**客戶投訴的比率。我們的品牌知名度較高並不斷提升，而我們因優質產品及服務於過去數年榮獲多個獎項。

憑藉我們更勝一籌的價值定位，我們的住宅寬頻網絡用戶數目及市場份額於過去數年穩步增長。根據通訊辦公佈的市場數據，我們的住宅寬頻網絡用戶由**2012年8月31日**約**626,000**戶增至**2014年8月31日**約**692,000**戶，而我們基於住宅寬頻網絡用戶數計算的住宅寬頻網絡市場份額由**2012年8月31日**的**30.4%**增至**2014年8月31日**的**34.2%**。我們的住宅ARPU亦自截至**2012年8月31日**止年度的**155**港元增至截至**2014年8月31日**止年度的**175**港元。我們認為，當前行業環境理想，通過積極向寬頻基礎客戶追加銷售**100 Mbps**至**1,000 Mbps**的更高速互聯網接入服務及交叉銷售額外服務，我們可繼續自競爭對手爭取市場份額，並進一步提升我們的ARPU。

我們覆蓋廣泛的先進光纖網絡為進一步增加用戶提供經營優勢

先進網絡為我們提供極具擴展力的平台在香港交付服務。截至最後可行日期，我們的網絡覆蓋住戶數目超過**2.10**百萬戶（佔香港住宅單位總數約**79%**），網絡覆蓋商業樓宇數目超過**1,900**幢（即本公司大部分目標高端商業樓宇）。

我們**2001**年推出的城域以太網網絡包括距離最終用戶不多於**100**米的「光纖到樓」，以及以先進的**5e**類銅線佈設最後一程和**GPON**覆蓋。我們相信本身的城域以太網網絡使我們可以具成本效益的方式提供較傳統**xDSL**網絡基礎設施更高的網速，更便於日後輕鬆將網速升級至最高**1,000 Mbps**。

我們自**2007**年**11**月起採用**GPON**技術，因此可大範圍提供**1,000 Mbps**寬頻服務。光纖直接連接終端用戶能讓我們大規模提高網速，而且可將服務延伸至城域以太網百米限制外的用戶較少地區。

隨著**GPON**經濟規模業已實現，我們相信香港各個營運商設置**GPON**的成本相差無幾。然而，在人口密集地區城域以太網的成本低於**GPON**，而香港寬頻是香港唯一主要以城域以太網佈設住宅網絡的營運商。

我們相信我們的光纖網絡較潛在與現有競爭對手更具優勢，包括時間、財務資源及實際限制。

- **時間**：我們過去**14**年時間已鋪設先進的光纖網絡。由於必須取得政府規定的通行權許可證且需要樓宇業主配合，故鋪設固網相當耗時。

業 務

- **財務資源：**2000年以來，我們已大量投資以建設在香港覆蓋範圍最廣的光纖網絡之一。截至2014年8月31日，香港寬頻的電訊、電腦及辦公室設備、租賃土地及樓宇及租賃裝修固定資產累計成本約達41億港元。該等固定資產主要與我們的網絡有關，且為網絡的主要組成部分。我們自身擁有大部分端對端光纖網絡，能為客戶提供一系列先進電訊服務。
- **實際限制：**樓宇支持的電訊管道數目有限，大部分的樓宇已被現有市場參與者的網絡佔據，使新的參與者難於鋪設最後一程的光纖。

我們的先進光纖網絡容量充足且絕大部分輸送管及匯接站歸我們所有，相信能為我們提供較大運營優勢，吸引更多用戶，擴大服務市場，同時亦能限制成本增長。

我們在企業市場的地位穩固，增長前景巨大

我們於企業市場擁有領先的市場地位，根據通訊辦公佈的市場數據，於2014年8月31日，我們的網絡覆蓋1,900多幢商業樓宇(即本公司大部分目標高端商業樓宇)，企業寬頻用戶亦約達28,000戶，約佔12.0%的市場份額。我們相信由於具備以下因素，我們正處於提升企業業務市場份額的轉折點：

- 全面的服務產品
- 超卓的價值定位，以具競爭力的價格提供高速寬頻服務
- 強大且不斷增長的品牌知名度
- 熱忱的專責銷售團隊

我們有策略地專注於小型企業(我們將其界定為員工不超過10名的公司)。我們認為電訊營運商主要集中服務較大型企業及國際公司，香港小型企業目前遭受冷落。為更好地滲透小型企業市場，我們提供具競爭力的價格及度身訂製服務(包括訂製話音服務、Wi-Fi管理服務及IT顧問服務)，服務價值優於競爭對手。我們服務小型企業的方式是提供適當的電訊基礎設施協助彼等提升競爭力而成為彼等的夥伴。

我們有熱忱專責的企業銷售團隊員工，截至2014年8月31日為322名人才，包括198名廣州熱線中心專職銷售代表。我們於香港及廣州兩地營業可降低服務成本，因而可向小型企業提供更高級的個人化服務。

我們亦有選擇性地鎖定寬頻需求高的大公司，並已成功取得電訊、酒店、教育及財務

業 務

服務行業大公司及營運商的合約，提升了我們的信譽度及品牌知名度，進而可獲更多業務推介。

業務模式靈活且有既定發展方向，成本結構具有高度擴展性，因此現金流增長強勁

我們的收入增長以及具擴展性的成本結構有助實現現金流強勁增長。我們的營業額、息稅折舊攤銷前利潤及經調整自由現金流強勁增長，截至2013年8月31日止年度至截至2014年8月31日止年度增長率分別為9.3%、14.1%及37.2%。此外，我們的息稅折舊攤銷前利潤率由截至2013年8月31日止年度的38.0%增加至截至2014年8月31日止年度的39.7%，為香港固網同業中最高。我們相信該等增長率在全球固網供應商中亦為最高之一。

我們的業務於各經濟周期均極具靈活性。由於連接需求日益增加且數據流動量增長迅速，固定寬頻服務成為住宅及企業必要的類似共用設施的服務。即便是在2007年及2008年全球金融危機中，我們的寬頻用戶及收入仍持續增長。由於營業紀錄期間各年度我們逾95%的住宅用戶均訂有兩年或以上合約且擁有低於1.0%的低寬頻客戶流失率的忠誠用戶群，故我們可準確預計業務及收益前景。

我們的業務強調可提升度、靈活度以及效率，使我們可長期改善財務表現及進一步增強盈利能力。當用戶續約，價格可能較客戶訂購時的價格有所提高。提高價格將增加收益，但卻不會產生大量額外成本，繼而增強我們的盈利能力及現金流。此外，我們的光纖網絡獲充分投資，具備相當營運優勢，使我們可以有限的額外成本增加用戶數目、將現有用戶升級至接入速度更高的服務及向現有用戶提供額外服務。

我們與現有住宅寬頻客戶續約相關的薪金及佣金等若干成本遠較吸納新客戶相關的成本為低。根據我們的內部成本管理紀錄，截至2013年及2014年8月31日止年度，挽留客戶成本相當於續簽兩年期合約總額約6%，而同期吸納新客戶成本相當於新簽兩年期合約總額約35%。我們認為挽留客戶成本與吸納新客戶成本之間的差異主要是由於與專注續簽現有合約的廣州電話銷售團隊比較，專注吸納新用戶的香港銷售團隊相關成本較高。有關挽留客戶成本、續簽兩年期合約、吸納新客戶成本及新簽兩年期合約的定義及詳情，請參閱「客戶、銷售及營銷 — 銷售及營銷策略 — 住宅銷售及營銷」。

我們一直注重線上銷售渠道，為我們帶來約20%的新用戶，降低了我們吸納及挽留客戶的成本。我們亦一直專注內容本地化，此舉既可節省營運及海外頻寬成本，又可提升用戶體驗。

業 務

策略

我們計劃利用已作出大額投資的網絡以及完善的服務組合進一步推動收益、利潤及現金流增長。我們已實施並將繼續堅持下列策略以達致目標。

不斷投資人才，推動我們的成功增長

人才是我們過去及未來成功的基礎。我們專注投資人才及採取長期策略僱用、培訓、激勵及留任人才。

在共同持股計劃I成功的基礎上並為擴展本公司的人才投資，我們已採納共同持股計劃II。據此，將根據職級邀請400多名人才以市價投資股份，並授予權利按配對基準以零代價獲得額外股份。獲取根據共同持股計劃II授出的額外股份的權利須受三年期延後歸屬計劃及各項條件所規限，以獎勵人才成為本公司長期擁有人。我們預計上市日期後兩個月左右基於各人才的職級按每7股已購股份獲3股額外股份的基準(惟不得超過上限)提出共同持股計劃II的第一批邀請並授出股份。其他詳情請參閱「附錄六 — 法定及一般資料 — 共同持股計劃II」。

我們的人才可透過人才發售優先參與全球發售。根據人才發售，我們為人才保留全球發售所提呈的[編纂]%發售股份(須符合資格條件)，鼓勵更多人才成為持股管理人員。其他詳情請參閱「全球發售的架構 — 人才發售」。

人才發售及新共同持股計劃II讓我們擴展及擴闊共同所有權架構，使本公司與人才共享長期利益，並增強人才的歸屬感及企業精神。作為結果導向型公司，我們亦要求人才有高標準的表現。我們根據年度審核選出表現出色的僱員，授予高額獎金及表現花紅，亦會解僱倒數5%表現不佳的人才。

我們認為，人才投資有助我們激勵及留任表現優異人才，使彼等能運籌帷幄，應對香港固定電訊網絡服務行業的挑戰及變幻莫測的環境，此等均是推動我們成功及持續增長的關鍵。

利用我們優越的價值定位進一步推動住宅用戶增長

我們計劃主要通過將市場現有用戶現時使用的xDSL及HFC技術轉換為光纖網絡，並有選擇地擴大網絡覆蓋住戶數目，接觸更多客戶。我們認為，為於瞬息萬變的電訊行業保持競爭優勢，我們須以具競爭力的價格向客戶提供創新產品組合。我們近期基於住戶規模及位置實施針對滲透不足之特定私人樓宇的分部定價策略。我們相信，持續建立優越的價值定位可保持我們的競爭力並贏得新用戶加入我們的網絡。

業 務

除吸引新用戶外，我們亦專注於通過繼續以具競爭力的價格提供優質寬頻服務以及提供即時可靠的客戶支援，保留現有用戶群。我們於合約屆滿至多六個月前積極與現有客戶溝通，爭取彼等與我們續約。通過我們的努力，營業紀錄期間各年度我們的寬頻客戶流失率均低於**1.0%**。我們相信，維持優越的價值定位有助我們保持現有大部分客戶及吸引新客戶，可擴大我們的用戶群。

通過市場細分及追加銷售舉措提升客戶收益

我們旨在通過按住戶規模及位置鎖定目標客戶以細分市場及追加銷售與交叉銷售舉措擴大來自現有客戶群的收益潛力。由於我們的香港寬頻服務毋須遵守統一服務責任或定價法規，因此我們可針對利潤最豐厚的香港人口最密集地區有效實施分部策略。根據**2014年12月**公佈的分層定價計劃，我們已實施市場細分策略，向各客戶提供定製、捆绑服務方案以增加整體**ARPU**。

我們將繼續積極向目前使用**100 Mbps**網速的現有客戶追加銷售**500 Mbps**及**1,000 Mbps**網速的寬頻服務。**2012年8月31日**，我們使用超過**100 Mbps**的用戶（一般為**500 Mbps**及**1,000 Mbps**）佔寬頻用戶總數的**8%**，並於**2013年8月31日**及**2014年8月31日**分別上升至**11%**及**16%**。我們將繼續向用戶群交叉銷售多種服務。

由於較香港實體渠道的成本低，故我們主要使用廣州呼叫中心及在線銷售平台實施追加銷售策略。再者，我們將會一直監控競爭對手同類計劃的價格，確保我們的價格保持競爭力。我們相信，深入了解客戶需求，然後以具吸引力的服務組合及有競爭力的定價條款滿足彼等的要求，能令我們保持優越的價值定位，同時繼續增加客戶收益及**ARPU**。

進一步滲透企業市場

我們旨在通過專注於小型企業，進一步鞏固於香港企業電訊服務市場的地位。我們擬借助我們的「挑戰者」身份及住宅業務的良好聲譽，提供優越的價值定位，以優惠價格提供具吸引力的產品及服務，以此吸引小型企業。如果潛在的用戶數可能提供具吸引力的回報，我們亦會策略性拓展網絡覆蓋範圍，以服務更多商業樓宇。

除了爭取市場份額，我們亦會繼續向小企業客戶實施交叉銷售以增加我們來自每個客戶的收入。我們相信我們的**Wi-Fi**管理及**IT**諮詢等額外服務，均可改善客戶的經營並可能有

業 務

助彼等節約成本。此外，我們亦會不斷針對企業客戶發展創新的特色服務，以更深入地滲透香港企業市場。

為吸引新的大型企業客戶，我們有專責的企業銷售團隊實施差異化銷售策略。

- 為促進客戶從其他現有營運商轉購香港寬頻的服務，我們或會向客戶提供有限的免費使用期。有限的免費使用期通常指直至彼等與其他營運商現有合約的相關終止日期的重疊時期。
- 分配銷售團隊成員負責不同行業，以便彼等汲取特定的行業知識。憑藉對不同行業的專業知識，我們的企業銷售團隊能更好地了解客戶的特別需要。
- 我們亦為現有及潛在企業客戶組織培訓和研討會，促銷我們的新產品及服務，有助與客戶建立更加穩固的合作關係，同時提升公司的公眾形象和各種企業服務產品的知名度。

通過營運優勢及有效成本管理舉措，提升盈利能力

我們旨在利用營運優勢及實施成本管理舉措，以實現高盈利水平。憑藉我們充分投資而廣受用戶好評的網絡，我們的業務擁有內在的營運優勢。我們可以最低的額外成本增加用戶數量並提供額外服務。

我們將採取新策略及舉措，盡力進一步提高效率及節約成本。近期，我們推出「線下到線上」策略，實施在線銷售平台，以提升客戶體驗及改進用戶界面，同時節省成本。由於整體費用較低，我們的在線銷售平台亦有助我們管理吸納及保留客戶的成本。

此外，我們的內容本地化策略利用客戶常用網站的鏡像站點於本地引導國際流量，不僅能以更快的處理速度提升網絡表現和用戶體驗，而且能大幅降低我們的國際頻寬開支。我們的住宅及企業網絡服務持續受益於香港的本地化網站內容。

此外，我們有專責人才團隊專注分析內部流程，以制訂並實施進一步有助管理營運成本的舉措。例如，我們精簡現有人工操作流程，以管理勞工成本，並提升自助客戶服務，以進一步改善將來的盈利能力。

業 務

主要表現指標

我們認為主要表現指標是衡量本公司營運表現的重要指標。

下表載列所示日期我們的主要營運表現指標。

	於8月31日			於11月30日	
	2012年	2013年	2014年	2014年	
	(以千為單位，百分比除外)			(以千為單位，百分比除外)	
住宅業務					
網絡覆蓋住戶數目：.....	2,012	2,039	2,088	2,102	
用戶 ⁽¹⁾					
一寬頻.....	626	660	692	710	
一話音.....	471	574	576	570	
市場份額 ⁽²⁾					
一寬頻 ⁽³⁾	30.4%	32.7%	34.2%	35.0%	
一話音 ⁽⁴⁾	19.5%	23.1%	23.4%	22.9%	
住宅客戶.....	737	764	779	791	
寬頻客戶流失率 ⁽⁵⁾	0.6%	0.6%	0.8%	0.5%	
企業業務					
商業樓宇覆蓋率：.....	1.6	1.8	1.9	1.9	
用戶 ⁽¹⁾					
一寬頻.....	23	26	28	30	
一話音.....	64	72	81	85	
市場份額 ⁽²⁾					
一寬頻 ⁽⁶⁾	11.1%	11.7%	12.0%	12.6%	
一話音 ⁽⁷⁾	3.5%	3.9%	4.4%	4.6%	
企業客戶.....	27	29	32	34	
寬頻客戶流失率 ⁽⁸⁾	1.0%	1.0%	1.2%	0.9%	
	截至8月31日止年度			截至11月30日止三個月	
	2012年	2013年	2014年	2013年	2014年
		(港元)		(港元)	
住宅ARPU ⁽⁹⁾	155 ⁽¹¹⁾	158	175	170	183
企業ARPU ⁽¹⁰⁾	910 ⁽¹¹⁾	948	1,026	998	1,018

附註：

- (1) 一個住宅訂戶可訂購多於一種服務。雖然寬頻及話音服務一般捆綁在一起，但寬頻及話音用戶分開呈列。同樣，一個企業訂戶可訂購多於一種服務，通常更會重複訂購話音服務。
- (2) 根據通訊辦的資料。
- (3) 我們的香港住宅寬頻服務市場份額按我們於指定時間點的住宅寬頻用戶數目除以通訊辦所記錄同一時間點的住宅寬頻用戶總數計算。

業 務

- (4) 我們的香港住宅話音服務市場份額按我們於指定時間點的住宅話音用戶數目除以通訊辦所記錄同一時間點的住宅話音用戶總數計算。
- (5) 按指定財政年度／期間每月寬頻客戶流失率總額除以年內／期間月數計算。每月寬頻客戶流失率按每月住宅寬頻用戶終止總數除以同月住宅寬頻用戶平均數再乘以100%計算。
- (6) 我們的香港企業寬頻服務市場份額按我們於指定時間點的企業寬頻用戶數目除以通訊辦所記錄同一時間點的企業寬頻用戶總數計算。
- (7) 我們的香港企業話音服務市場份額按我們於指定時間點的企業話音用戶數目除以通訊辦所記錄同一時間點的企業話音用戶總數計算。
- (8) 按指定財政年度／期間每月寬頻客戶流失率總額除以年內／期間月數計算。每月寬頻客戶流失率按每月企業寬頻用戶終止總數除以同月企業寬頻用戶平均數再乘以100%計算。
- (9) 按有關期間住宅寬頻用戶所訂購服務(包括寬頻服務及捆綁的任何話音、網絡電視及／或其他娛樂服務)產生的收益除以平均住宅寬頻網絡用戶數再除以有關期間的月份數目計算。平均住宅寬頻網絡用戶數目按期初及期末用戶總數除以二計算。由於我們記錄住宅寬頻用戶訂購的所有服務產生之營業額，我們對住宅ARPU的使用及計算有別於ARPU的行業定義。由於我們按捆綁而非獨立基準記錄住宅ARPU，我們相信此舉有助我們更好觀察業務表現。請參閱「行業概覽—香港住宅寬頻網絡市場—ARPU」。
- (10) 按有關期間企業業務產生的收益(不包括IDD服務收益)除以平均企業客戶數再除以有關期間的月份數目計算。平均企業用戶數目按期初及期末企業用戶總數除以二計算。該指標可能因與企業用戶訂立的個別特大合約影響而失真。
- (11) 計算該等指標所用截至2012年8月31日止年度的收益數據基於香港寬頻的收益計算。

該等主要表現指標涉及管理層估計，並非財務報表或財務申報制度內容，且未經審核，亦未經外聘核數師、顧問或專家審查。我們使用或計算的該等指標未必可與電訊行業其他公司(包括我們的競爭對手)所申報使用或計算的同類指標所比較。各項指標的釋義及計算方法載於「技術詞彙」。

我們的服務

我們的營業額主要來自兩大業務：住宅及企業業務。我們的住宅業務主要包括向住宅客戶提供固定電訊網絡服務，包括對等100 Mbps至1,000 Mbps的高速寬頻上網服務、VoIP服務及網絡電視服務等其他電訊服務。住宅寬頻上網服務是我們的大部分營業額來源，亦

業 務

在提供捆綁服務時拉動我們其他住宅電訊網絡服務的需求。我們的企業業務主要包括向企業客戶提供寬頻上網、VoIP、都會以太網私人網絡服務及其他電訊網絡服務。我們亦銷售與住宅業務相關的若干產品及提供IDD服務。

下表概述我們按住宅服務、企業服務和產品收益劃分的營業額。

	3月15日至	截至8月31日止年度		截至11月30日止三個月	
	8月31日期間	2013年	2014年	2013年	2014年
	2012年	2013年	2014年	2013年	2014年
	港元	港元	港元	港元	港元
		(以千為單位)		(以千為單位)	
住宅收益.....	368,137	1,489,829	1,630,472	392,997	425,500
企業收益.....	87,463	370,763	422,975	99,270	111,663
產品收益.....	98,274	88,842	78,134	5,169	16,617
總營業額.....	<u>553,874</u>	<u>1,949,434</u>	<u>2,131,581</u>	<u>497,436</u>	<u>553,780</u>

我們最大的創收服務類住宅寬頻上網服務實現強勢穩步增長，2014年11月30日的住宅寬頻網絡用戶約達710,000戶，而2014年、2013年及2012年8月31日的用戶數分別約為692,000戶、660,000戶及626,000戶。

住宅業務

我們通過網絡向住宅客戶提供固定電訊網絡服務，包括對等100 Mbps至1,000 Mbps的高速寬頻上網服務、VoIP服務、網絡電視服務及其他電訊網絡服務。高容量的光纖網絡便於我們於單一的IP網絡平台提供全套服務。我們的策略是憑藉寬頻網絡用戶群，交叉銷售VoIP及網絡電視等其他固定電訊服務。

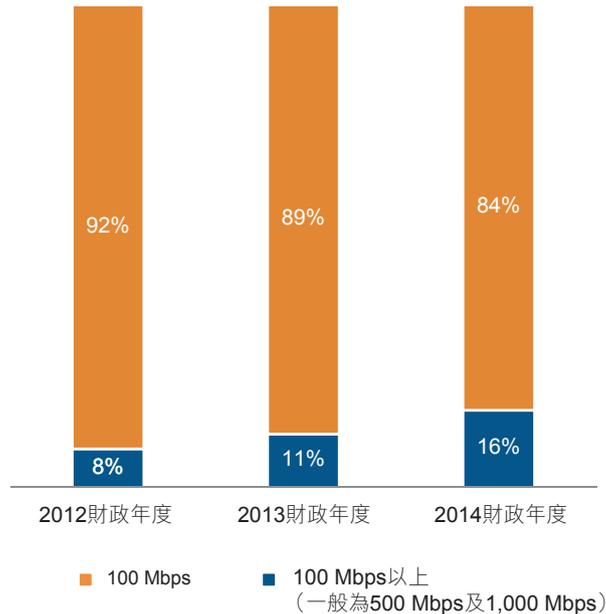
我們亦在香港提供國際電訊服務，包括直撥服務、國際電話卡及電話轉接服務。我們亦銷售若干與住宅網絡業務相關的電訊產品。

(1) 寬頻

服務範圍。我們目前利用城域以太網及GPON技術以100 Mbps、500 Mbps及1,000 Mbps的網速向住宅客戶提供寬頻網絡服務。

業 務

下表載列所示期末我們的住宅寬頻網絡用戶分析。



我們向住宅寬頻網絡客戶推廣話音及網絡電視服務作為互補服務產品。

我們將室外Wi-Fi服務併入住宅寬頻服務，為客戶提供固定寬頻服務以及於超過11,000個熱點提供室外無線上網。

合約。過往，我們所供訂購的寬頻網絡服務根據網速定價。近期，我們開始實施分類定價策略，按住戶規模及位置細分市場然後向客戶提供訂購計劃。

我們通常與住宅用戶訂立兩年期訂購合約。該等兩年期合約佔訂購住宅寬頻網絡服務逾95%。我們亦提供「自由約」(按月)計劃和月費較高的一年期訂購合約。

定價。我們目前向住宅寬頻服務的新用戶收取每月介乎158港元至338港元的費用。

競爭。我們於香港住宅寬頻市場的主要競爭對手為香港電訊。香港電訊於1996年以「網上行」品牌提供首個網上互動多媒體服務，按香港住宅寬頻網絡用戶計算佔據市場最大份額。根據MPA的資料，香港電訊採用xDSL及GPON技術，網速介乎1.5 Mbps至1,000 Mbps，其大多數用戶使用xDSL網絡。有線寬頻及和記環球電訊亦於香港提供住宅寬頻服務。

業 務

市場份額。截至2014年8月31日，我們有約692,000戶住宅寬頻網絡用戶，根據通訊辦發佈的市場統計數字佔住宅寬頻網絡服務市場份額約34.2%，而根據MPA的資料佔香港住宅光纖寬頻網絡服務市場份額約53.7%。截至2014年11月30日，我們約有710,000戶住宅寬頻網絡用戶。

(2) VoIP服務

服務範圍。我們通過於我們網絡覆蓋地區安裝基於IP的話音交換設備，在香港通過網絡規約提供本地話音(即VoIP)服務。安裝於用戶樓宇的VoIP交換器透過我們的以太網網絡傳輸話音信號。我們VoIP服務的質素可與傳統固線本地電話服務媲美，且用戶可繼續使用現有電話設備。此外，鑑於固線電話號碼可移植，固線電話用戶轉而使用我們的VoIP服務後仍可保留現有本地電話號碼。

定價。我們的「摯好傾組合」作為獨立服務目前的月費介乎78港元至98港元，包括「家居電話」、「2b App」及IDD免費通話時間。客戶亦可捆綁訂購摯好傾組合與另一極速王組合及其他增值服務，享受折扣價格。

競爭。過往，佔較大市場份額的固有營運商在香港固網話音電訊市場中佔據主導地位。然而，隨著競爭對手服務種類增加且價格具競爭力，近年來香港市場份額日益多樣化。餘下市場主要由我們、有線寬頻及和記環球電訊共享。本地電話的主要競爭基準為價格及品牌知名度。儘管香港電訊的品牌知名度最高，但我們正通過提供價格優惠(尤其是與我們的寬頻服務捆綁時)的話音服務進行競爭。

市場份額。截至2014年8月31日，我們有約576,000戶住宅話音用戶，根據通訊辦發佈的市場統計數據，佔香港住宅話音服務市場份額約23.4%。截至2014年11月30日，我們約有570,000戶住宅語音用戶。

(3) 其他服務

除核心的寬頻網絡及話音服務外，我們亦提供網絡電視服務及國際電訊(即IDD)服務。根據我們專注於通過本身網絡提供寬頻網絡服務的策略，我們近年已淡出該等服務。

網絡電視。我們於2003年8月開始提供網絡電視服務，包括通過網絡連接用戶電視機的IP機頂盒的標清及高清視頻。2007年5月，我們將網絡電視服務更名為「bbTV」。「bbTV」目前有80多個頻道，包括兒童教育與發展頻道及來自多個國際電視節目供應商的頻道。我們亦向客戶提供若干電影的視頻點播服務。除按次數收費點播服務外，我們亦通過六個皇牌自選影院頻道提供無限點播服務。客戶可透過機頂盒或流動設備觀看影片。

除「封閉式平台」網絡電視服務外，我們已採用「開放式平台」吸引內容供應商透過我們的機頂盒為我們的高速寬頻服務創造需求。

業 務

我們提供「bbTV」(電視服務)、電影、音樂及在線學習應用程式等多種娛樂服務組合，迎合客戶需求。雖然我們通常將網絡電視服務與寬頻網絡服務合併，但我們會透過娛樂計劃獨立提供上述服務，月費介乎48港元至258港元。

IDD。我們於1992年開始提供國際電訊服務，是首批獲授PNETS牌照的公司。我們的國際電訊服務同時面向網上及網下客戶。間接接駁可讓任何在香港預先登記的電訊用戶透過我們兩個主要接駁短碼「1666」及「0030」接入我們的服務。透過撥打我們的接駁短碼，我們的登記客戶可經我們的網絡接駁全球任何地點。

我們的IDD服務由20多個IDD運營商提供。我們訂立為期一至三個月的服務合約。IDD電話根據各IDD運營商的價格及質素選擇線路。

我們的IDD 1666及IDD 0030服務按每分鐘計費，或按我們的「摯好傾組合」每月收取固定費用。

企業業務

除上述住宅寬頻網絡組合外，我們亦向企業客戶提供全面數據連接，電話及資訊科技解決方案。我們的企業服務包括寬頻及數據連接、話音通訊、Wi-Fi管理方案及雲端服務四個主要方面的服務。我們通常打包提供該等服務，但若干客戶仍可單獨訂購服務。根據通訊辦公佈的市場數據，截至2014年8月31日，我們有約28,000戶企業寬頻網絡用戶，佔香港企業寬頻網絡服務用戶市場份額的12.0%。以寬頻及話音客戶的合併計算，截至2014年8月31日，我們有約32,000戶單一企業客戶。

我們認為香港中小型企業受到寬頻服務市場冷落，大部分中小型企業使用100 Mbps以下的網速。我們策略性地專注於員工人數不超過10人的小型企業。我們將自己定位為夥伴，為中小型企業提供全面的寬頻解決方案，協助該等企業發展。

鑑於市場過往的選擇有限，我們亦旨在向大型企業提供優質且價格相宜的全面寬頻解決方案。我們認為與目標大企業分部的業務關係亦可提升我們的形象及香港寬頻品牌聲譽。

我們向在家或辦公室使用我們服務的小企業客戶交叉銷售整套住宅及企業網絡服務。我們計劃與主要的科技領先企業合作為企業客戶提供服務方案，及與零售商建立合作關係以擴大寬頻服務需求。

業 務

(1) 寬頻及數據連接

服務範圍。我們向企業客戶提供多元化且具成本效益的對等100 Mbps至1,000 Mbps的企業光纖寬頻服務方案，客戶可根據其上網及各種電子商務應用的要求選擇動態IP位址、單一固定IP位址或多固定IP位址。

我們的DIA服務提供可靠高速的互聯網連線服務，從香港直接連接至各個國際營運商，為企業客戶提供連接本地與海外的可管理及具擴展力的頻寬方案。

除DIA外，我們的PDIA服務亦使客戶可處理特定國際地區的直接國際頻寬要求。PDIA可以使我們的企業客戶以最短的線路連繫中國、亞太區、歐州及美國。

都會以太網是由第二層網絡支援的私人以太網廣域網絡，可使客戶全面掌控網絡IP的配置及路由。我們大力投資於應用MPLS技術自建的網絡，使我們可為客戶提供高頻寬以太網連接，備有點對點、單點對多點及多點對多點的都會以太網服務方案。客戶可在網絡內任何地點於10 Mbps至1,000 Mbps範圍內選擇最適合的數據傳輸速度。我們的DWDM及暗光纖服務支援應付高用量的頻寬需求。透過我們都會的光纖基礎設施，客戶可靈活選擇網絡技術配置，瞬間就能建立一個高容量的低時延網絡。這使客戶可完全控制電腦的運作，同時運用香港寬頻於光纖方面的專業知識。

(2) 話音服務

我們亦提供全面的本地及國際話音產品以及專業的電話服務，包括直線服務、傳真專線、自動跳駁式電話線服務、DDI服務及IDA-P服務，經我們的光纖網絡連接。除提供傳統話音服務功能外，企業SIP trunk服務旨在完善及支援各種商務通訊。有別於傳統網絡，SIP trunk採用直接SIP對SIP連接PSTN，毋須轉化至模擬訊號。

我們的Infinite Voice服務整合了雲端技術及先進光纖網絡，是具有全套雲端綜合通訊功能的企業級綜合話音方案。我們向企業客戶提供Infinite Voice服務無須前置成本投資。Infinite Voice將固網延伸至移動電話網絡，加強人與人間的溝通連繫，而且所有功能均全面運用雲端技術，客戶毋需購置及保養本身辦公室的基礎設施，亦能享用最新服務。

(3) Wi-Fi管理方案及IT顧問服務

我們以Infinite Wi-Fi為品牌的Wi-Fi管理方案包括網絡稽查、設計、顧問服務、實施及支援客戶特別的應用，包括零售商店、商場及酒店內集體連接我們的城域Wi-Fi熱點。

業 務

此外，我們的Infinite Wi-Fi解決方案不僅僅是網絡接入點。我們的Infinite Wi-Fi是一種周全的基於雲端的Wi-Fi網絡管理方案，毋須任何前置硬件投資且持續保養成本極低。我們相信可通過Infinite Wi-Fi滿足企業客戶的Wi-Fi需求，Infinite Wi-Fi可靈活提升、擴展並管理，不僅可於公司不同地點接入，亦只需使用無限單一登入賬戶進入我們的廣泛Wi-Fi網絡而通達全港。

我們亦計劃通過向企業客戶提供企業郵箱及現場IT顧問服務等增值服務成為IT服務的「一站式供應商」。該項服務旨在減少10名或以下員工之小型業務對專責IT人員的需求，從而節省人工成本及管理時間。

(4) 雲端服務及其他服務

我們透過Infinite雲端服務為企業及中小商戶提供可支援多種電腦運作功能的自選虛擬雲端服務，服務組合靈活並按用量收費，還備有24小時全天候服務支援，適用於各行各業。我們的Infinite雲端服務有助客戶簡化操作程序，提升運行及成本效率。作為一項雲端基礎建設服務（「IaaS」），Infinite雲端服務可以為客戶減省自設伺服器的成本與前置資金投資，並簡化應用程式部署過程。

通過設施管理服務，我們為企業客戶提供數據中心服務。

定價

我們向企業客戶提供量身定製的解決方案，價格根據寬頻接入速度及所提供的服務組合而定。

競爭

我們在香港企業寬頻網絡市場的主要競爭對手為香港電訊、和記環球電訊、九倉電訊及新世界電訊。我們認為該等競爭對手過往主要為大型企業服務，而我們則專注中小企業，尤以僱員不超過10人的小企業為重，我們認為該等小企業未得到周全服務。

產品銷售

我們向用戶（通過優惠促銷）及零售客戶銷售電腦、筆記本電腦、流動電話及其他設備。根據我們專注提供較高利潤的寬頻網絡服務的策略，我們已於營業紀錄期間減少產品銷售業務，包括於2012年終止與主要科技公司的轉售安排。

網絡基礎設施

我們透過先進的網絡提供多種固定電訊網絡服務，包括提供予住宅客戶的寬頻、話音及網絡電視「三合一」服務以及提供予企業客戶的多項服務。我們的網絡覆蓋集中於香港人

業 務

口最密集的地區，尤其是每層有多間公寓的高層公寓大樓。截至最後可行日期，網絡覆蓋住戶數目約2.10百萬戶(佔香港住戶總數約79%，每幢樓宇平均有186戶已覆蓋住戶)，網絡覆蓋商業樓宇數目超過1,900幢(即本公司大部分目標高端商業樓宇)。

我們採用城域以太網及GPON技術等先進網絡架構向客戶提供高速寬頻服務。FTTx用以表示光纖網絡覆蓋的距離，其中FTTB(或「光纖到樓」)表示光纖距離樓宇最近的架構，類似我們的城域以太網。

下表載列每名用戶使用城域以太網技術及GPON技術連接的概約入網設備成本及安裝成本。

	城域以太網 (每用戶)	GPON (每用戶)
	港元	港元
每端口單位成本.....	190 ⁽¹⁾	510
安裝成本.....	260	820
成本總計.....	450港元	1,330港元

附註：

(1) 按4,500港元24端口路由器計算

城域以太網

城域以太網是一個基於以太網標準的城域網絡。城域以太網技術具有極高成本效益，線路接駁獨棟樓或樓群的大量用戶，通常用於商業樓宇。香港人口密集，利於我們在住宅市場大規模運用城域以太網。

我們於2001年推出城域以太網基礎設施，在距離終端用戶100米的範圍內採用「光纖到樓」系統，再用先進5e類銅線將住宅或商業樓宇內的城域以太網交換器連接起來。透過將5e類銅線距離限定在100米以內，可使光纖與住宅的距離更近，從而可向用戶提供高達1,000 Mbps的頻寬。我們認為，該城域以太網基礎設施令我們較使用通常倚賴遠距離傳統雙絞銅線電纜連接住宅或辦公室之傳統系統的競爭對手具競爭優勢。

2014年8月31日，我們約75%的寬頻用戶使用城域以太網技術連接我們的網絡，而餘下25%使用GPON技術連接網絡。

千兆比無源光纖網絡(GPON)

自2007年11月以來，我們的網絡已採用GPON技術，可大規模提供1,000 Mbps的寬頻服

業 務

務。使用光纖直接連接終端用戶有助我們大規模提高網速，且可突破城域以太網的百米限制將服務延伸至人口密度較低的地區。

GPON是使用一點對多點結構的全光纖網絡基礎設施，可讓單一光纖服務多個住戶。這一架構使用無光源分光器接入每戶住戶，相較點對點網絡減低了設備成本。GPON提供高效用戶通訊量組合，結構劃分便於提供更高質量的話音及視頻服務。

由於GPON的延伸範圍遠遠超過100米，而傳輸速度仍高達1,000 Mbps，因此可作為在人口密度較低的地區擴展我們網絡的較城域以太網更具成本效益的服務方案。然而，我們城域以太網基礎設施在人口密度較高地區會比GPON更具成本效益，每端口單位成本及安裝成本均較低。

有關網絡使用的安排

香港電視

根據本集團從香港電視的CVC收購，我們於2012年3月31日訂立若干協議（「不可撤銷使用權協議」），向香港電視授出20年內無償使用若干網絡容量以及我們於10年內按協定收費提供予香港電視的若干服務（主要包括電話線服務、住宅及企業寬頻服務、bbTV服務訂購專線及暗光纖服務）的不可撤銷使用權（「不可撤銷使用權」）。

此外，香港電視可要求我們拓展網絡，成本由其承擔，拓展網絡所用所有設備亦歸其所有。香港電視向我們授出於拓展網絡後五年內按成本（減折舊）收購無源網絡設備的選擇權。對於售予我們的設備，我們將繼續為香港電視提供協定的電訊服務，並向香港電視授出所需的經擴大網絡的不可撤銷使用權。儘管不可撤銷使用權並無定價，惟不可撤銷使用權屬CVC收購的部分代價。

香港電視於任何情況下均不可轉售、分租或交易不可撤銷使用權或將相關使用權提供予身為本集團競爭對手之任何人士。競爭對手包括直接或間接提供與本集團任何業務競爭之服務的人士，且有關業務收入於不可撤銷使用權協議日期相當於香港寬頻綜合收益2%或以上。

對於通過互聯網提供予香港客戶的收費視聽內容（即供付費終端用戶收看的視聽內容），香港電視可在不可撤銷使用權協議首五年內（「指定期間」）使用根據不可撤銷使用權協議獲授的容量提供收費視聽內容，惟須首先於指定期間首三年內獲得香港寬頻同意並於指定期間適用20%的收益分享安排。該等條款經商業協定，以便業務順利轉型及分離。營業紀錄期間，並無根據該項安排分佔收益。

業 務

香港電視可於不可撤銷使用權年期內隨時透過根據不可撤銷使用權獲授的暗光纖連接提供數據、內容或服務，惟香港電視不可於指定期間使用我們的暗光纖連接提供任何與本集團業務競爭之服務。暗光纖為已安裝但目前未有投入使用的現成光纖。根據不可撤銷使用權協議可使用的暗光纖為連接兩個特定位點的直型專用物理光纖。

根據不可撤銷使用權協議可能授出之容量的波長範圍（「波長窗口」）有別於我們用於提供服務之波長窗口。我們日後不擬使用根據不可撤銷使用權協議授出之波長窗口。可能授出之容量佔我們總網絡容量不足1%，因此不可撤銷使用權協議對本公司財務或營運並無重大影響。

根據CVC收購，本集團授予香港電視權利，可自2012年5月30日起至2022年5月30日止十年內享用本集團的若干電訊服務。本集團於CVC收購日期按公允值確認授予有關權利的責任。責任攤銷以直線法於十年內自損益支銷。

易貨安排

截至2010年8月31日止年度，香港寬頻與一名提供網絡、寬頻及城域網絡服務的FTNS持牌人訂立協議。根據協議，香港寬頻同意提供網絡容量，服務期自2010年5月1日起或各自激活相關網絡容量後為期10年，而第三方同意授權香港寬頻使用電訊設施作為交換，自2010年5月1日起或各自激活相關網絡容量後為期10年。交易以易貨方式進行，並無交換任何貨幣代價。協議於2020年4月30日到期。

我們認為該易貨安排涉及的網絡容量對本公司並不重大。

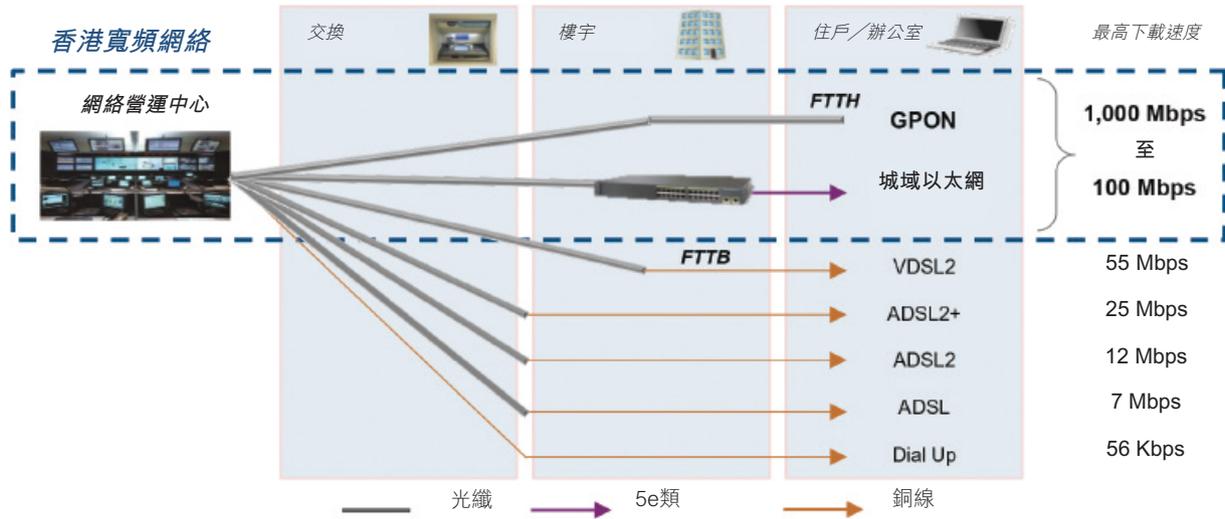
詳情請參閱附錄IB附註23。

與競爭對手網絡比較

不少競爭對手使用多平台提供類似服務，而我們的固定電訊網絡服務均透過單一IP平台提供。此外，我們經營雙路網絡，將我們在香港的IP網絡匯接站及交換中心延伸至用戶物業，並透過備用路由提供持續服務。我們覆蓋的所有樓宇大部分由本身建設的基礎設施服務。

業 務

下圖說明用於提供寬頻服務的主要光纖及xDSL技術。方框顯示我們所用的技術及該等網絡基建技術的有關特點。



香港電訊主要使用xDSL及GPON技術提供寬頻網絡服務，根據MPA的資料，大部分用戶使用xDSL網絡。和記環球電訊主要使用xDSL技術提供寬頻網絡服務。有線寬頻主要使用HFC及DOCSIS 3.0電訊標準提供寬頻網絡服務。

有關香港競爭對手所用平台的其他詳情，請參閱「行業概覽 — 技術類別」。

安裝

擴展固定電訊網絡基礎設施延伸範圍的第一步是根據若干因素選擇我們認為將為我們的投資提供充足經濟回報的樓宇，包括人口密度、樓宇與我們現有光纖網絡的距離及我們出售服務的預計能力。我們對新樓宇單獨運行業務安排，確保合乎我們的回報及現金流需求。

然後我們會進行實地考察，分析安裝城域以太網及／或GPON基礎設施的可行性。一旦滿意特定樓宇的前景，我們須從樓宇管理層獲取接入權，這可能耗時數周或數月。

倘發現新樓宇，我們則需將地下光纖網絡延伸至該樓宇。通常，我們須就每300米待開發的溝槽向路政署署長申請道路施工許可。路政署署長審慎考慮路況後通常會批准授出許可並制定標準。相關標準須經不同部門逐一制定，通常須獲得其他政府部門（包括運輸署及

業 務

警務處)對道路施工提議的一致批准。對於並非由路政署署長管理的公共場所，我們將向地政總署申請許可證。該項許可的審批程序與上述審批程序大致相同。

獲得所需接入權後，我們分派人才及分包商開始安裝樓內城域以太網及GPON。安裝過程需時長短視乎樓宇規模及結構特點而定，最快可於三周或最多九個月內完成。我們安裝樓內城域以太網及GPON基礎設施時，亦同時將樓宇連接至我們的光纖基幹。

我們的安裝費定價政策基於連接我們網絡至客戶住宅或業務處的成本制定。我們認為安裝費並非本身業務收益的重大來源。通常，住宅寬頻服務連接的安裝費介乎380港元至680港元，不過我們或會根據市況豁免安裝費。在偏遠地區，倘若我們須安裝額外光纖以延長既有網絡，則可能收取額外費用。營業紀錄期間，我們並無產生大量的安裝費收益。

我們委任第三方承包商實施所有土建及電纜鋪設工程。營業紀錄期間，我們分別與約五名第三方承包商訂立相關工程的合約。合約為期約兩年，以協商的市價為基準。通常，各項目會分別視情況逐個訂約，收費以所鋪設距離為準。我們就該等合約產生的成本總額對我們的業務而言並不重大。由於公共場所的所有土木工程須獲得政府許可，香港政府在施工期間定期視查並在完工後驗收現場。我們亦按照嚴格的標準進行類似的檢查，確保第三方承包商的服務質量。

維護與監控

為確保我們固定電訊網絡的可靠，我們採用全面監控系統，涉及：

- 在兩個不同的地點設有每周7天每天24小時的兩個獨立網絡營運中心，提供即時服務監控與維護服務；
- 有獨立自我報告機製與中央性能監控系統的交換機與設備；
- 自動聯繫指定人員的緊急自我報告系統；及
- 交換機後備系統及關鍵軟件與硬件零部件。

一旦控制室發現網絡故障，我們會遠程解決問題，如要求人員前往則派遣分區人才前往故障地。問題解決後，我們會繼續監控網絡性能並跟進客戶服務反饋，直至確定故障全面解除。

業 務

自成立以來，我們並無出現任何重大網絡中斷。根據我們的內部資料，營業紀錄期間，我們網絡的可用率為99.988%以上。

內容本地化

我們的住宅及企業網絡服務日益受惠於香港本地化網站內容。

下文列舉我們可將內容本地化以優化香港用戶體驗的網站。



為提升用戶體驗及提高接入速度，我們通過內容分發網絡方案將客戶最常受訪的國際網站內容本地化。我們的團隊密切監控最常受訪的網站，與該等領先信息供應商建立關係。我們已與香港境外30多家主要信息供應商(包括中國大部分熱門信息供應商)建立關係，將彼等最常受訪的網站內容本地化後納入我們的本地數據中心。我們的數據中心有100多台伺服器，存儲容量達1,500 TB(相當於約3百萬部標清電影或750,000部高清電影)。

我們預計未來繼續投資執行網站內容本地化。

人才

我們認為，僱員是我們業務成功的關鍵，因此我們稱其為「人才」。我們相當重視人才的培訓、工作安全與滿意度。人才留任及成長是我們營運及業務規劃考量的重要因素。我們致力希望作為一個團隊(而非個人)取得更多成績。我們積極促進人才留任並對人才作出投入以提升其工作表現。

我們有獨特的教育贊助計劃及其他人才支助計劃，旨在激勵人才，計劃包括：

- 80至90名高層管理人員的年度海外「體驗」之旅，在不論極端貧窮抑或極致奢華的各類陌生環境中獲得全新體驗，培養團隊合作。過去三年中，2013年南非之旅探究種族隔離，2012年於美國訪問網絡零售商Zappos，2011年則造訪柬埔寨兒童基金會。

業 務

- 多年以來，每當我們達致或超越表現目標，即會組織海外「最佳表現回報之旅」回饋資歷較淺的人才。我們特意將回饋範圍擴大至銷售部門之外，納入行政、資訊科技及人才管理等後勤部門人才。除獎勵最優秀人才外，我們亦有意激發其他人才努力提升表現。對於我們香港及廣州的許多人才而言，此類旅行均是首次「海外」之旅。最近的數次旅行包括，2014年371名人才的韓國首爾之旅，2013年315名人才的馬來西亞沙巴之旅及2012年89名人才的泰國曼谷之旅。
- 我們於香港及廣州每年舉辦兩次全體人才大會，公司所有人才齊聚一堂互相交流。我們相信我們是全港唯一一家如此頻密舉行全體大會的主要固網傳送者。
- **Talent Infinity**項目 — 旨在通過本公司贊助的高級工商管理學位進一步發展企業家型管理人才。
- 下一站•大學 — 與香港管理專業協會聯合推出的四年定製人才提升計劃，安排獲認證資格的專業人士在我們的辦公室講課。2014年11月，我們的30名人才經過五年奮鬥，最終獲得英國威爾斯大學工商管理學士學位。
- **PowerBar**職業輪換計劃 — 針對多個業務領域的管理人才提出強制職業輪換規定。該計劃旨在確保管理人才具備才幹跨部門工作，亦是晉升機制的壓力測試。
- 我們全年亦提倡多姿多彩的團隊建設活動計劃，各團隊可根據目標自行靈活制定活動計劃。

我們的企業文化獎罰分明，對表現優秀的人員給予豐厚獎勵，而表現不佳者亦會受到嚴懲。我們每年均會實施強制評級程序，按薪金基數選出表現最差的5%人員，倘發出充分通知後表現仍無改善，將會解僱。我們按薪金基數而非人數衡量表現最差的5%人員，是為確保現有員工評級公平。

2015年1月31日，我們合共有2,446名全職人才(其中香港1,354名，中國廣州1,092名)和92名兼職人才(其中香港72名，中國廣州20名)。

業 務

下表載列於所示日期按所在地劃分的我們全職及兼職人才數目。

	於8月31日			於11月30日
	2012年	2013年	2014年	2014年
人才數目：				
全職				
香港	1,229	1,212	1,361	1,338
中國廣州.....	1,337	1,274	1,235	1,173
全職人才.....	<u>2,566</u>	<u>2,486</u>	<u>2,596</u>	<u>2,511</u>
兼職				
香港	105	87	84	77
中國廣州.....	27	21	59	67
兼職人才.....	<u>132</u>	<u>108</u>	<u>143</u>	<u>144</u>

業 務

每年兩次我們在香港和廣州舉行全體人才大會



2014年11月舉行人才大會及「下一站•大學」畢業典禮。



2014年11月，香港寬頻舉辦的「下一站•大學」贊助30位人才實現了大學夢，以五年時間取得學士學位。



2013年1月在香港迪士尼樂園舉行的人才大會上，我們開始推行「成就香港更美好家園」作為公司的核心目標。

慶祝活動和公益項目



2013年5月管理層向人才親身派贈雪糕，以答謝人才的努力令公司於2013年度中期業績取得佳績。



2014年5月香港寬頻人才參與公平貿易雙週慈善足球賽，全面展示其團隊精神。

業 務

約80名管理人員每年參與年度體驗之旅



2013年11月團隊在南非約翰內斯堡Entabeni野生動物保護區內的雀躍一刻。



2013年11月於南非好望角的團體大合照。



2012年11月在美國大峽谷進行冥想及團隊訓練。



2012年11月在拉斯維加斯出席研討會以及探訪網上零售商Zappos，探索「工作的快樂」。

迅速回應的行動



2014年8月，香港及廣州的香港寬頻持股管理人員迅速回應冰桶挑戰。



業 務

共同持股計劃及人才發售

作為CVC收購的一部分，我們制定共同持股計劃I，允許高級管理層投資MLHL，每位投資人均成為持股管理人員。截至最後可行日期，共有87名持股管理人員。

為籌備上市及作為上市的一部分，新設共同持股計劃II，要點如下：

- 為明確區分各股東之間的權益優先順序，人才須使用自有資金購買股份以合資格獲授共同持股計劃II的額外股份，使得該計劃較傳統授出股份或購股權附帶更多條件。
- 共同持股計劃I有100名管理人員，其中87名於上市前成為持股管理人員。我們計劃擴大共同持股計劃II規模至超過400名人才（截至2014年11月30日，佔人才總數約17%，包括香港及廣州的管理人員）。
- 根據共同持股計劃II，我們根據職級選出的400多名人才會獲邀投資股份，由計劃受託人代表彼等於市場購買股份，所有人才均將支付由市價所推動的統一購買均價。
- 通過計劃受託人投資股份的人才獲授權按職級每購買7股股份獲3股額外股份的配對基準以零代價獲得額外股份，惟不得超過上限。
- 獲取根據共同持股計劃II授出的額外股份的權利受三年期延後歸屬計劃及多項條件所限，以獎勵人才成為本公司長期持股管理人員。
- 我們預計上市日期後約兩個月提出共同持股計劃II的第一批邀請並授出股份。

其他詳情請參閱「附錄六一法定及一般資料—共同持股計劃II」。

除共同持股計劃以外，我們的人才將有權透過人才發售優先參與全球發售。根據人才發售，我們為人才保留全球發售所提呈的【編纂】%發售股份（須符合資格條件），鼓勵更多人才成為持股管理人員。合資格人才可基於職級按發售價購買發售股份，保證配額為【編纂】股人才發售股份且不得超過上限（介於【編纂】股至【編纂】股人才發售股份）。其他詳情請參閱「全球發售的架構—人才發售」。

業 務

我們的持股架構反映我們注重創新僱員激勵計劃。截至最後可行日期，並假設「財務資料 — 近期發展 — 贖回MLHL優先股」所述贖回優先股已完成，則下列87名人才為持股管理人員，透過MLHL於本公司作出之投資總額佔MLHL投票權約9.87%。

1. 陳子龍 高級經理 — 技術服務，2001年入職
2. 陳詠詩 助理總監 — 客戶服務(住宅服務)，1994年入職
3. 陳寶珍 經理 — 行政及企業社會責任，2007年入職
4. 陳振宇 助理總監 — 銷售(企業方案)，2011年入職
5. 陳佩賢 高級經理 — 市務，2011年入職
6. 陳國輝 經理 — 銷售(企業方案)，1995年入職
7. 陳加傑 經理 — 銷售(企業方案)，1993年入職
8. 鄭時昌 助理總監 — 運營商業務(企業方案)，2000年入職
9. 陳敏怡 助理經理 — 人才管理，2002年入職
10. 鄭淑萍 高級經理 — 採購及物流，2012年入職
11. 鄭瑞華 經理 — 業務拓展，2005年入職
12. 鄭潔恩 助理總監 — 企業及數碼傳訊，2012年入職
13. 張誦詩 助理經理 — 市務，2011年入職
14. 張志偉 助理經理 — 財務，2012年入職
15. 丘鑾淙 高級經理 — 市務，2011年入職
16. 趙蘭恆 高級經理 — 尊貴客戶服務(企業方案)，1997年入職
17. 蔡秀鑾 經理 — 數碼傳訊，2013年入職
18. 鄭潘行端 市務總裁，2012年入職
19. 周偉健 經理 — 產品拓展(企業方案)，2002年入職
20. 鄒靄雲 主管 — 營運(企業方案)，2012年入職
21. 朱健樑 經理 — 銷售(企業方案)，1999年入職
22. 朱敬信 高級經理 — 市務策略，2012年入職
23. 鄧其鏢 經理 — 人才發展，2013年入職
24. 范淑儀 助理總監 — 客戶關注及網上服務，2006年入職
25. 霍偉良 高級經理 — 資訊科技，2012年入職
26. 馮維玉 經理 — 銷售(企業方案)，2000年入職
27. 何國基 經理 — 產品拓展及管理(企業方案)，2001年入職
28. 何贊輝 資訊科技總裁，2012年入職
29. 丘錦翎 經理 — 市務傳訊，2014年入職
30. 許亮堅 總監 — 客戶關係及零售(住宅服務)，2007年入職
31. 葉廣達 助理總監 — 顧問及項目管理(企業方案)，1994年入職
32. 高靜欣 助理總監 — 銷售(企業方案)，2013年入職
33. 曲秀玉 經理 — 銷售，2005年入職
34. 江芷慧 助理總監 — 市務／助理總監 — 品質保證(企業方案)，2011年入職
35. 郭家浩 經理 — 資訊科技，2012年入職
36. 郭偉健 經理 — 資訊科技，2001年入職

業 務

37. 郭靜郊 法律顧問，2012年入職
38. 江國強 經理 — 銷售(企業方案)，1999年入職
39. 鄺家輝 經理 — 資訊科技，2005年入職
40. 黎苑雯 經理 — 市務，2013年入職
41. Ni Quiaque LAI (黎汝傑) 人才關顧主管及財務總裁，2004年入職
42. 林肇琪 助理總監 — 市務，2011年入職
43. 林碧儀 經理 — 企業傳訊，2012年入職
44. 林嘉玲 總監 — 數碼營運，1999年入職
45. 劉建華 助理總監 — 客戶關係及零售(住宅服務)，2003年入職
46. 劉麗文 經理 — 企業傳訊，2013年入職
47. 劉美燕 總監 — 人才關顧，2011年入職
48. 李松坡 助理總監 — 銷售(企業方案)，2012年入職
49. 李宛琳 助理經理 — 市務，2005年入職
50. 梁惠珍 高級經理 — 資訊科技，2009年入職
51. 梁志傑 高級經理 — 市務，2004年入職
52. 梁景超 財務總監及公司秘書，2012年入職
53. 李文聰 助理經理 — 客戶及技術服務(企業方案)，1995年入職
54. 李民康 經理 — 方案諮詢(企業方案)，2009年入職
55. 李潤龍 高級經理 — 市務，2001年入職
56. 李家裕 助理總監 — 客戶拓展(住宅服務)，1999年入職
57. 劉燕芬 經理 — 財務，2012年入職
58. 盧瑞麟 科技總裁，1998年入職
59. 雷志宏 高級經理 — 資訊科技，2012年入職
60. 梅偉明 經理 — 銷售(企業方案)，2000年入職
61. 吳文龍 經理 — 銷售，2000年入職
62. 伍悅良 高級經理 — 業務拓展，2006年入職
63. 吳志豪 總監 — 客戶拓展(住宅服務)／總監 — 銷售(企業方案)，1999年入職
64. 歐健聰 經理 — 資訊科技，2003年入職
65. 潘希華 總監 — 業務支援，2005年入職
66. 丘思波 經理 — 資訊科技，2005年入職
67. 石樂琦 高級經理 — 業務拓展(企業方案)，2011年入職
68. 蕭容燕 助理總監 — 市務(企業方案)，2004年入職
69. 邵翠珊 高級經理 — 客戶關係，2004年入職
70. 譚文珊 經理 — 審計，2009年入職
71. 唐兆華 經理 — 網絡拓展，1994年入職
72. 曾梓銘 高級經理 — 銷售(企業方案)，2011年入職
73. 屈駿文 總監 — 銷售及運營商業務(企業方案)，2013年入職
74. 黃少萍 高級經理 — 人才管理，2012年入職
75. 黃宇傑 副財務總監，2006年入職
76. 王德勝 經理 — 銷售(企業方案)，2009年入職
77. 黃松林 經理 — 項目，2007年入職

業 務

- | | |
|---------|----------------------------|
| 78. 黃敏平 | 助理總監 — 銷售(企業方案)，2014年入職 |
| 79. 黃雅麗 | 助理經理 — 市務，2008年入職 |
| 80. 王郡齋 | 助理總監 — 市務傳訊，2012年入職 |
| 81. 丘嘉明 | 助理總監 — 網絡運作，1996年入職 |
| 82. 楊德華 | 商務總裁 — 企業方案，2013年入職 |
| 83. 楊廣翔 | 高級經理 — 規管事務及國際業務，2000年入職 |
| 84. 楊主光 | 行政總裁，2005年入職 |
| 85. 楊敏聰 | 經理 — 應用技術發展，2008年入職 |
| 86. 嚴仲凱 | 經理 — 產品拓展及管理(企業方案)，2014年入職 |
| 87. 葉家偉 | 經理 — 客戶關係，2010年入職 |

業 務

以上編號與下圖中的個人對應。

「持股管理人員計劃
大大驅動公司文化
及工作熱情。」

- 楊德華



讓我們一起
「成就香港更美好家園」

- 香港寬頻87位持股管理人員



「很榮幸能在22歲之年
加入成為最年青的
持股管理人員。」

- 曾梓銘

「成為持股管理人員後，
我更加關心公司的
未來及持續發展。」

- 范淑儀



業 務

「平均投資約兩年的
薪酬總額是對
香港寬頻充滿信心
的表現。」

- Ni Quiaque LAI (黎汝傑)



「持股管理人員之間的
關係前所未有地緊密。」

- 雷志宏



業 務

客戶、銷售及營銷

客戶

我們大部分客戶為訂購住宅寬頻服務的個體。截至2014年8月31日止年度，我們五大客戶合共佔總營業額的1.5%。

認證專業工程人員

我們的團隊於客戶終端場所提供安裝服務，以便客戶基於本身的訂購額度使用我們的寬頻網絡連接、電話及網絡電視服務。團隊亦為遭遇服務問題的客戶提供固定事項的現場維修服務。

銷售及營銷策略

我們積極通過商舖、直銷展台、網絡營銷站、電話營銷、直郵及電子郵件線上營銷以及電視、印刷、戶外廣告、直郵廣告等綜合營銷傳媒面向住宅及企業用戶推廣我們的服務。我們亦有選擇地向選定用戶提供訂購折扣或長達一年的初始免費試用期。此外，我們針對住宅用戶及公司用戶採用線上營銷策略。

住宅銷售及營銷

我們在香港有廣泛的銷售網絡，主要通過13個零售店及配備銷售代表的「街頭」營銷亭運營，相信足可為客戶提供便利而全面的服務。我們會繼續物色新的地點拓展銷售網絡。

我們的營銷部制定指引，確保所有前線僱員展現一致的企業形象。我們向住宅服務的住宅銷售人員提供固定薪酬及與佣金掛鈎的獎勵。我們一直注重提高服務銷售，同時維持較低的客戶獲取成本。我們主要以廣州呼叫中心為電話營銷的主要客戶服務呼叫中心。

根據內部成本管理紀錄，截至2013年及2014年8月31日止年度透過「街頭」及電話銷售團隊所產生的吸納新住宅寬頻客戶成本（「吸納新客戶成本」）（包括支付該等銷售團隊成員的薪金、相關佣金及若干相關間接成本）相當於同期扣除該等銷售團隊向新客戶提供相關折扣及禮券後所吸納兩年期住宅寬頻合約（「新簽兩年期合約」）總數約35%。

相反，根據內部成本管理紀錄，截至2013年及2014年8月31日止年度與我們現有住宅寬頻客戶續約成本（「挽留客戶成本」）（包括支付該等挽留客戶銷售團隊成員的薪金、相關佣金

業 務

及若干相關間接成本)相當於同期扣除我們向現有客戶提供相關折扣後及優惠所續簽兩年期住宅寬頻合約(「續簽兩年期合約」)總數約6%。

企業銷售及營銷

我們的專責企業銷售團隊已增至2014年8月31日的322名，包括廣州的198名呼叫中心專責銷售代表。相信我們的企業銷售及營銷專員為香港市場上面向寬頻網絡及電訊服務企業用戶的最大專業銷售力量之一。我們專門的企業人才定製產品及服務與推廣活動，迎合企業用戶的特定需求。此外，我們的高級管理團隊直接參與針對高端企業客戶的營銷活動，有助建立關係及深入了解客戶的具體需求。我們提供細緻的後續服務，亦為現有及潛在客戶組織研討會及專題討論會，推廣新服務及提升公眾對我們各類企業產品與服務的認識。

線上營銷

我們透過線上營銷推動實體營銷渠道。我們吸引新用戶及挽留既有用戶的線上營銷成本遠低於我們線下的營銷渠道成本。我們增加使用線上營銷渠道並提升其成效，目前約20%新用戶通過線上營銷獲得。我們繼續注重該成本低廉的渠道，未來爭取通過線上營銷渠道獲取約25%至30%的新用戶。

客戶服務

我們認為良好的客戶服務與支援是建立及保持龐大而忠實用戶群的關鍵所在。我們已投入大量人力與物力建立可靠而便捷的客戶服務體系。

我們的客戶服務部向住宅及公司服務用戶提供綜合支援。該部門細分為不同團隊，主要負責維繫及爭取住宅及企業用戶。

我們設有熱線，處理投訴、訂購申請及與賬戶結餘、定價、計費、服務和技術資料相關的查詢，亦設立在線平台即時回覆用戶的詢問。無法立即解決或答覆的用戶投訴及詳細查詢則轉交負責處理相關投訴與詢問的客戶關懷小組。我們亦有專為企業用戶提供服務的客戶服務團隊，包括可前往客戶處維修解決故障的技術純熟團隊。

我們在廣州建立自身的客戶服務呼叫中心，截至2014年11月30日有1,150多名全職人才。我們於2012年6月重組自身的中央客戶服務呼叫中心，將其按職能而非如同以往按五個地區

業 務

劃分。我們相信，客戶服務呼叫中心位於廣州加上近期進行重組，有助降低營運成本及不斷提高客戶服務能力。

我們相信廣州業務具有成本及人才優勢，使我們得以自行完成業務，而毋須外包業務以達致優質水准。

供應商

2012年3月15日至2012年8月31日期間和截至2013年及2014年8月31日止年度，對十大供應商的採購百分比低於30%，概無單一供應商佔我們總開支10%以上。我們的供應商包括門店所售零售產品及國際與本地頻寬的供應商。我們亦自供應商採購路由器及其他網絡設備，相關費用會按資本開支列賬。董事確認，截至最後可行日期概無材料供應商為本集團關連人士，且就董事所知，董事或彼等聯繫人或現有持有我們已發行股本5%以上的股東概無持有五大供應商的任何權益。

我們分別與當地網絡營運商及海外電訊營運商的供應商訂立合約，向客戶提供我們的服務。若干該等第三方為我們的競爭對手。我們持續與約10名第三方供應商訂立合約互連安排。本地訪問費用及本地互連費用基於使用率收取。我們亦與約30至40名第三方供應商訂立有關IDD服務及IP傳輸服務的合約安排。IDD服務合約並無固定期限，而IP傳輸合約通常為期一至兩年。IDD服務合約基於使用率定價，而IP傳輸合約每月收取固定費用。該等合約載有一般條款及條件，以協定的市價為準。我們就該等第三方協議產生的成本對我們的業務而言並不重大。

計費、收款、信用及違約管理

我們的信用及收款小組負責即時收取用戶款項。每月或按季開出發票，註明具體的到期付款日期。用戶可選的付款方式多樣，包括現金、支票、信用卡、電話付費、從用戶銀行賬戶自動轉賬及通過網絡銀行轉賬以及若干商舖的八達通卡服務。付款期最長一般自開出相關賬單之日起30日或根據訂約期限付款，除非另有協定。我們的合約通常規定當用戶終止服務時，須支付合約餘額與(如適用)按剩餘合約月數計算的安裝服務費。

我們設有定期提醒通知等各種到期收款程序，逾期付款則每月加收10港元或逾期款項2.5%的費用。我們有權將逾期末付款項記入用戶預先登記的信用卡賬戶，或(如適用)自用戶的申請按金扣除。此外，逾期款項於指定期間未結清時我們一般會中止賬戶，倘中止後

業 務

仍未結清，則可能採取訴訟程序及／或借助收款機構等後續收款行動。截至2013年及2014年8月31日止年度與截至2014年11月30日止三個月，我們的壞賬開支分別約為營業額的0.7%、0.7%及0.7%，截至2013年及2014年8月31日止年度與截至2014年11月30日止三個月，我們已分別作出14.4百萬港元、15.4百萬港元及3.9百萬港元的壞賬撥備。

企業社會投資

2012年CVC收購後，我們以「成就香港更美好家園」為公司核心目標。除按公司標準捐款及奉獻時間外，我們亦利用核心業務的經驗及知識幫助本地社會企業提升自我持續性，改善香港環境。我們向本地各類社會企業提供商業知識及意見，專注社區關懷及促進環保。總括而言，我們相信企業社會投資的持續影響力較以捐款為主的傳統企業社會責任更強。

我們於2013年成立公司首個「社企商策義工隊」，與本地若干社會企業結成夥伴，幫助他們提升經營效率及持續發展。我們的社企商策義工隊由中高級管理成員組成，截止目前已為12家社會企業及項目提供幫助。我們分享商業經驗及知識，提供實際的商業技巧與建議，幫助社會企業不僅能夠生存，更加能夠茁壯成長。我們鼓勵人才加入計劃，每月花費四個工作時為社會企業夥伴提供幫助。

2014年2月，我們外包電話號碼查詢服務予一家僱用13名殘疾人士的本地社會企業。我們為社會企業夥伴提供設備和招聘及培訓階段的顧問服務，在其經營過程中持續提供質保服務，直至其實現盈利及群聚效應為止。我們於2014年榮獲香港客戶中心協會頒發「最佳企業社會責任客戶中心」金獎。

綠色生活是我們企業社會投資活動的重心。過去幾年，我們獲得多項環保獎項及認證，包括香港環保卓越計劃頒授的減廢標誌及減碳23%證書、世界自然基金會香港分會舉辦的LOOP(低碳辦公室計劃)金牌、地球之友舉辦的「知慳惜電」節能比賽亞軍，以及參與世界自然基金會香港分會舉辦的「向魚翅說不」企業承諾計劃。此外，我們積極參與多項社區服務計劃，包括香港青年協會舉辦的青少年長期輔導計劃以及多個慈善組織的籌款計劃。我們2013年及2014年蟬聯香港傑出企業公民獎，先後獲頒企業組別銅獎及自願者組別銅獎，表彰我們的企業社會投資。

總括而言，我們秉承核心目標「成就香港更美好家園」，摒棄單單捐款的方式，為實現社羣的利益而與之合作。

業 務

獎項

營業紀錄期間，我們獲得的各獎項包括：

獎項	活動／主辦方	日期
最佳家居互聯網絡供應商	《星島日報》頒發的 2012星鑽服務品牌獎	2013年1月
CFO of the Year, Hong Kong	《財資》雜誌	2013年3月
中小企業最佳拍檔獎	香港中小型企業總商會	2013年6月及2014年6月
香港管理專業協會 優質管理獎—銀獎	香港管理專業協會	2013年7月
通訊類別超卓商用寬頻 服務品牌	香港電腦商會及新城知訊台 「香港電腦通訊名牌2013」	2013年9月及2014年9月
神秘客戶撥測大獎金獎及 最佳品質保證客戶中心 銅獎等22項殊榮	香港客戶中心協會	2013年10月
Medium Enterprise CIO of the Year	Computerworld Hong Kong及 CIO Connect合辦的 Hong Kong CIO Awards	2013年11月
最佳商務推進獎	International Data Corporation IDC電訊服務 營辦商創新大獎	2013年11月
卓越表現嘉許大獎	亞太客戶中心協會領袖聯盟	2013年11月
「最佳寬頻網絡供應商」 服務大獎	《星島日報》「星鑽服務 大獎2013」	2014年3月
最佳寬頻營運商獎	Telecom Asia Awards	2014年5月
雅虎感情品牌大獎 2013–2014（電訊類別）	雅虎香港有限公司	2014年7月
神秘客戶撥測大獎金獎、 最佳企業社會責任客戶中心 金獎等13項殊榮	香港客戶中心協會	2014年10月

業 務

獎項	活動／主辦方	日期
優質地區市務策略金獎	Marketing Magazine優質市務大獎2014	2014年11月

研發活動

2014年8月31日，香港及廣州的研發部由約64名有著豐富系統設計、工程、電訊及計算機編程經驗的人才組成。研發部主要負責佈署賣方的解決方案。為識別及發展新的市場機遇，研發部評估美國與其他地方電訊及網絡公司提供的新服務並與營銷部密切合作開發產品。截至2013年及2014年8月31日止年度與截至2014年11月30日止三個月，我們的研發開支分別約為13.4百萬港元、18.7百萬港元及4.7百萬港元。

牌照及許可

我們持有通訊辦頒發的牌照，提供固定電訊網絡及國際電訊服務。該等牌照由通訊辦不時審查、詮釋、修訂或終止。其他詳情請參閱「附錄三一監管概覽」。

固定電訊網絡服務牌照

我們獲通訊辦頒發固定電訊網絡服務牌照（「FTNS牌照」），可提供固網話音及數據電訊服務。我們的FTNS牌照最初於2000年2月獲頒發，為期15年，於2015年2月到期。

雖然2001年4月1日開始頒發固定傳送者牌照及移動傳送者牌照後不會再發出FTNS牌照，但該日之前經已發出的FTNS牌照繼續有效直至規定有效期結束。

在發牌條件規限下，FTNS牌照授權持牌人：

- 提供公共固定電訊網絡服務，即對內服務或對外服務，或兩者兼有；及
- 設置及維持固定電訊網絡，可為有線或無線（包括Wi-Fi頻譜）網絡，或兩者兼有。

FTNS牌照其後經三次修訂，香港寬頻獲准經營本地固定電訊網絡（有線及無線）及對外電訊設施。

業 務

我們獲通訊辦豁免遵守FTNS牌照所載的收費限制。

我們能否調整各項服務的收費受相關牌照的條款及條件規範。然而，牌照乃根據不同監管框架發出。該等牌照的監管結構差異會局限我們靈活應對市況、競爭或成本結構的變化。

我們的FTNS牌照持有人應付牌照費包括(i)固定年費1.0百萬港元；(ii)按客戶接駁點數目計算的浮動費用，每100個客戶接駁點收取700港元；及(iii)參考牌照持有人獲指配及所用的無線電頻譜計算的浮動費用。

綜合傳送者牌照

由於通訊辦不再頒發FTNS牌照，香港寬頻已申請提供固定電訊網絡服務的綜合傳送者牌照（「綜合傳送者牌照」）。2014年12月，我們獲得通訊辦原則批准綜合傳送者牌照，綜合傳送者牌照於2015年2月緊隨我們的FTNS牌照到期後生效。綜合傳送者牌照為期15年，於2030年到期。

我們獲通訊辦豁免遵守綜合傳送者牌照對出具已公佈服務收費折讓通知的要求。我們預計該豁免的實際效果與我們於FTNS牌照項下的豁免大致相當。倘豁免撤銷，則我們調整固定電訊網絡服務收費（包括不時向用戶提供折扣）的能力會受限制。

綜合傳送者牌照有效期自授出日期起計15年，通訊辦可酌情續期不超過15年。預期綜合傳送者牌照應付的牌照費包括(i)固定年費1.0百萬港元；(ii)按客戶接駁點數目計算的浮動費用，目前每100個用戶接駁點收取700港元；及(iii)按牌照持有人獲分配或指配的每名用戶每年收取浮動費用3港元。我們預期自2015年2月起我們應付的12個月牌照年費約為10百萬港元至11百萬港元，而2014年2月起計12個月的FTNS牌照年費約為6百萬港元至7百萬港元。

國際直撥牌照及Wi-Fi牌照

我們自1992年起一直持有牌照在香港提供國際直撥服務，亦持有通訊辦發出的服務營辦商牌照。第三類服務營辦商牌照規定我們須符合若干有關技術及報告事宜的牌照條款，並須每年續牌，預期並無重大變更。

我們亦根據香港牌照提供Wi-Fi服務。Y5Zone持有通訊辦發出的第三類服務營辦商牌照。

業 務

第三類服務營辦商牌照規定我們須符合若干有關技術及申報事宜的牌照條款，並須每年續期（預期不會有任何重大改變）。

其他牌照及許可證

我們亦需獲得香港地政總署發出的集體牌照（與FTNS牌照掛鈎，並與綜合傳送者牌照掛鈎）及道路工程許可證（香港路政署逐項授出）。

我們位於廣州的中國附屬公司於2014年6月26日獲廣東省通信管理局（「廣東電信局」）授予「離岸試點呼叫中心批文」，該批文是中國附屬公司於廣州從事離岸試點呼叫中心業務的唯一所需政府批文或牌照。根據中國工業和信息化部於2010年11月10日頒佈的《工信部關於鼓勵服務外包產業加快發展及簡化外資經營離岸呼叫中心業務試點審批程序的通知》（「550號通知」），已從事離岸呼叫中心業務的外商投資企業須向相關省級通信管理局申請該業務許可。

中國附屬公司在2010年11月10日（即550號通知頒佈日期）至2014年6月26日（即授予許可日期）期間並無持有「離岸試點呼叫中心批文」。本公司於2012年5月末知悉550號通知頒佈並向廣東電信局諮詢有關申請許可的時限。550號通知並無規定完成該等許可程序的具體時限。我們獲廣東電信局口頭確認可於完成有關CVC收購的若干手續後作出申請。本公司最終於2013年10月提交許可申請。

儘管550號通知並無就未能獲得許可列明任何罰款或處罰，惟《中華人民共和國電信條例》規定，倘企業在並無獲得相關許可下從事任何電訊服務營運，則相關部門可沒收於不合規期間獲得的收入、徵收相當於所得該收入三至五倍的罰款，更甚者，可命令公司暫停業務營運。

本公司中國法律顧問海問律師事務所已向廣東電信局負責審批離岸試點呼叫中心業務許可的部門的行政人員作出查詢。該名行政人員亦負責我們中國附屬公司許可申請。本公司中國法律顧問海問律師事務所獲該行政人員告知，廣東電信局不會處罰在550號通知頒佈日期至授予許可日期期間經營離岸試點呼叫中心業務的企業。本公司中國法律顧問海問律師事務所認為，廣東電信局是中國政府主管部門，且其相信該名行政人員有權作出有關確認。因此，本公司中國法律顧問海問律師事務所認為，廣東電信局因中國附屬公司在其取

業 務

得「離岸試點呼叫中心批文」之前從事離岸試點呼叫中心業務而處罰中國附屬公司的風險為低。

根據中國工業和信息化部於2010年11月10日頒佈的550號通知及中國其他法律法規，中國附屬公司於廣州從事的呼叫中心業務目前並無明確歸類為須持有ICP牌照的增值電訊業務。因此，中國附屬公司目前並無持有ICP牌照。

然而，我們獲悉中國工業和信息化部於2013年5月23日發佈電信業務分類目錄修訂草案，將離岸呼叫中心業務列入增值電訊業務類別，但草案目錄尚未施行，因此中國附屬公司取得的批文仍足夠。一旦施行新的草案目錄，中國附屬公司需申請ICP牌照，中國附屬公司因此將須遵守中國的增值電訊法律法規，而這可能需要大量的資源和時間，進而會對我們的業務經營有重大影響，亦會導致我們須承擔相關法律、規則及規例規定的更多責任。

此外，根據國務院於2002年頒佈並於2008年修訂的《外商投資電信企業管理規定》，外國投資者在增值電訊業務企業的股權比例不得超過50%。另外，根據2010年4月7日頒佈的《國務院辦公廳關於鼓勵服務外包產業加快發展的覆函》，對於面向國外市場的服務外包企業經營離岸試點呼叫中心業務（即最終服務消費者及服務客戶均在中國境外），在示範城市實施不設外資股權比例限制的試點項目。我們的中國附屬公司由Metropolitan Light (HK) Company Limited（於香港註冊成立）全資擁有。尚不清楚，一旦離岸呼叫中心業務列為增值電訊業務而受規管，關於增值電訊業務的外資股權限制會否繼續對該業務解除。

董事認為，倘我們無法繼續使用中國附屬公司目前營運的離岸試點呼叫中心業務，則可以訂立其他安排向客戶提供相同服務，不論透過將此功能外包予第三方呼叫中心營運商或與中國夥伴合作，使我們可繼續利用中國附屬公司目前營運的服務及符合《外商投資電信企業管理規定》。倘我們須實行上述兩者其中之一，則董事認為不會嚴重干擾我們的業務或對我們的經營業績有重大不利影響。

中國附屬公司的「離岸試點呼叫中心批文」將於2016年12月31日到期。

業 務

知識產權

品牌對我們的業務至關重要。我們依賴於商標、服務標誌、域名註冊、版權保護及合約限制等多種方法建立及保護我們的品牌名稱及標誌、營銷設計和互聯網域名。我們使用及擁有超過**10**項已註冊及未註冊的商標，不過分依賴任何第三方的專利或授權。

董事確認，據彼等所知，並無任何重大違反或侵犯我們或任何第三方擁有的任何知識產權。

物業

我們在香港佔用或管理一系列物業，包括辦公室、商舖、倉庫及匯接站。我們佔用或管理的物業總建築面積（「**建築面積**」）約**264,200**平方呎，包括自有及租賃物業。

自有物業

我們在香港有合共**11**項物業，總建築面積約**6,600**平方呎。我們使用該等物業作為網絡的匯接站。該等自有物業佔我們所佔用或管理的物業總建築面積約**3%**。

所有自有物業目前正使用，全部為我們於**2001**年至**2014**年間購入。**2014**年**11**月**30**日，自有物業概無任何缺陷或潛在業權缺陷。

租賃物業

我們於香港租賃合共**32**項物業，總建築面積約**179,800**平方呎。該等租賃物業主要用作辦公室、倉庫、商舖及匯接站。所有租賃物業乃根據租賃協議（不包含此類協議之任何契諾、地役權、或不尋常或不必要的繁重例外或保留條款）租賃。該等租賃協議為期**1**至**4**年。倘我們無法續期任何租約，我們認為我們能搬遷業務至新物業而不產生不必要的成本或中斷。

我們於中國租賃合共**13**項物業，總建築面積約**77,800**平方呎。該等租賃物業主要用作中國附屬公司的辦公室及員工宿舍。所有租賃物業根據合法有效的租賃協議租用。租賃協議為期介乎一至兩年。倘我們無法繼續租賃，相信可將業務搬遷至新物業而不會產生繁重成本或中斷業務。

概無任何物業的賬面值佔我們總資產的**15%**或以上，因此我們毋須於本招股章程載入物業估值報告。

業 務

保險

我們購有保單，為資產及業務(包括物業及資產的損失或損壞、物業或資產損失或損壞引致的虧損及額外工作成本、公共責任、合約責任、僱用責任、錯誤及遺漏等)提供保險。

我們相信通過向信譽良好的保險公司購買直接保險或再保險，並從商業角度審慎設定免賠額及賠償限額，已為財產提供充分保障。儘管有保險保障，但我們仍會由於不可預見的一系列災難事件、整體不利情況、或目前不可預見的其他不利事件及／或無法進行商業投保而蒙受重大損失。

風險管理及內部控制

風險管理政策及程序

我們已根據所委聘內部控制顧問全面審查我們內部控制制度後的建議設立一套綜合風險管理政策及措施，以識別、評估及管理營運風險。我們的審核委員會監察本公司的財務控制、內部控制程序及風險管理制度。內部審計部門主管負責定期報告結果，並在必要時與外界法律顧問討論任何可能出現的問題，協助確保我們不違反相關監管規定或相關法律。我們的法律部負責監察持續訴訟及確保我們的合約可執行並符合所有相關法律。

內部控制政策及程序

內部控制顧問審查我們的內部控制制度後發現，我們的內部控制政策及程序的若干方面需要改善。所有相關問題並不重大，而絕大部分問題均將於上市前解決。

法律及監管程序與合規事宜

我們涉及各項法律及監管程序。我們亦會不時受到查詢及調查，部分查詢及調查可能導致日後我們被施以財務處罰或被提起訴訟。

不合規事宜

2012年10月15日，路政署署長告知我們若干公共區域的道路工程不符合最少深度要求。通訊辦向我們發出書面警告，聲稱我們不符合所持挖掘許可證規定的最少深度要求，違反

業 務

了所持FTNS牌照其中一項基本條件。通訊辦在書面警告中表示，倘若我們未能實施必要的整改措施，會強行要求我們實施整改工程直至路政署署長滿意。我們亦可能會遭到與上述最少深度要求有關的其他投訴及調查。我們共收到**164**份不合規投訴，全部有關**2012**年**2**月前完成的工程，而之後完成的工程並未接到路政署署長的不合規質詢。

2014年**5**月，香港路政署就此問題全面徹查香港電訊業界(包括我們)的全部相關牌照(包括各類設施及操作人員)，並勒令所有類同香港寬頻、最少深度要求不達標的相關持牌人於**2015**年底前完成整改工程。自**2012**年**9**月起，我們每月向香港路政署報告整改工程進展。截至**2014**年**12**月**31**日，我們已完成**164**宗整改工程中的**100**宗，預計**2015**年底可完成全部整改工程。

2015年**1**月**5**日，我們收到通訊辦有關最少深度要求事宜的函件。該函件表示通訊辦已結束電訊營運商不合規案件的調查，並決定向行業營運商發出建議函，提醒我們留意先前已發出的警告。

由於道路施工須根據個案具體情況獲授權以免路況出現混亂，因此整改工程的完工時間取決於何時可自香港路政署獲得批准。

至今，為完成**100**項整改工程已產生費用共約**9.5**百萬港元，而我們預期正式完成餘下整改工程則可能會另外產生費用約**8.5**百萬港元。

董事認為該等不合規事宜個別或共同未曾且日後亦不會對本公司的財務或營運造成重大影響。

請參閱「風險因素 — 與我們經營所在地的法律及監管環境有關的風險 — 我們面臨與法律及監管訴訟有關的風險，我們可能不時為訴訟的一方，日後亦可能發生有關訴訟。我們亦可能不時遭到有關業務及營運的投訴或監管調查」。

法律及監管程序

我們面臨下列有關通訊牌照及營運的法律及監管程序，可能對我們的業務有不利影響：

- **2014**年**8**月**25**日，電訊盈科向通訊辦對我們提出投訴，指稱我們與香港一幢綜合公寓樓共同擁有人的全套交易導致妨礙或嚴重限制電訊市場的競爭，並指稱我們免

業 務

費或以大幅度折扣收費向住戶提供服務。通訊辦已向相關管理處查詢，並要求提供有關交易的其他資料。我們並無接到通訊辦就此作出的直接查詢。

- 2012年9月11日，通訊辦接到針對我們的反不正當競爭投訴，指控我們為力圖成為首個於樓宇安裝光纖網絡的營運商以取得若干「先驅」優勢而不符合道路施工的最低深度要求，因而相比其他持牌人有不公平的成本及速度優勢。通訊辦多次向我們查詢，惟尚未確定有否合理理由懷疑我們違規。通訊辦上次查詢的日期為2014年12月11日。
- 此外，我們目前正涉及一宗訴訟，即2000年9月作為原告，入稟控告一間有線寬頻公司將我們在若干屋苑及樓宇安裝之雙向中繼接點的公共天線拆除。我們於2000年取得針對有線寬頻的禁制令，且要求評估損害賠償。有線寬頻提出反訴，惟訴狀並無提出損失賠償金額。該案一直懸而未決，直至2012年3月29日有線寬頻入稟申請駁回我們原先的訴訟請求。申請於2013年6月4日聆訊。迄今為止，法院暫無判決，亦未確定出庭事宜。倘法院允許有線寬頻出庭，我們或須償付有線寬頻的律師費用及訴訟費用。

董事認為該等法律及監管程序過往及未來不會對本公司有重大財務或營運影響。

我們亦是電訊牌照及營運所引致的其他各項法律及監管訴訟的一方，我們相信若作出不利判決，概不會對我們的業務、財務狀況或經營業績有重大不利影響。

營業紀錄期間及截至最後可行日期，本集團並無違反或觸犯適用於本集團的任何法律、法規或規例而已經或可能對我們的整體業務、財務狀況及經營業績有重大不利影響。