

## 概況

本集團為中國領先的互聯網服務與移動增值服務供應商，同時擁有中國最大的即時通信社區。騰訊計算機及世紀凱旋根據與本公司、時代朝陽科技及騰訊科技訂立的合約安排提供互聯網服務與移動及電信增值服務。有關本集團企業架構的更多背景資料，請參閱「本集團歷史及架構」一節。用戶可利用本集團的即時通信平台，以各種終端設備透過互聯網及移動與固定通信網絡進行實時通信。本集團的用戶不僅可以傳輸文本信息、圖像、視頻、語音及電子郵件，亦可獲各種可提高網絡社區體驗的互聯網及移動增值服務，包括聊天室、在綫與移動遊戲、交友服務、資訊下載及娛樂服務。

本集團相信，以註冊帳戶數目計算，本集團擁有中國最大的即時通信社區。截至二零零四年三月三十一日，本集團擁有2.913億個註冊即時通信帳戶。截至二零零四年三月三十一日止十六日期間，最高同時在綫帳戶數目達到610萬個，每日用戶在綫時數平均長達6,470萬小時；而每日平均發送信息量達到8.488億條。本集團亦為中國主要移動增值服務供應商之一。於二零零三年，本集團獲中國移動於其夢網平台頒發「短信業務合作夥伴最佳業績獎」。本集團相信，本集團的客戶即時通信服務QQ品牌在中國享負盛名。憑藉本身龐大的用戶社區及QQ品牌的知名度，本集團已吸引互聯網及移動電話用戶購買本集團各種以客為本的增值服務及產品。此外，本集團一直利用本集團的龐大網絡社區流量的優勢，向本集團的企業客戶推廣網絡廣告服務。

本集團相信，本集團為中國首家提供即時通信及移動增值服務的供應商之一。本集團於一九九九年二月推出基本在綫即時通信服務。於二零零零年五月，本集團向市場推出移動即時通信服務移動QQ，並一直在中國移動即時通信服務領域保持領先地位。自本集團引進基本即時通信服務以來，本集團的服務及產品已為QQ社區擴展至包含多種增值服務，包括電子郵箱、各類收費即時通信服務計劃、娛樂與資訊內容服務、聊天室、交友服務、休閒遊戲及大型多用戶在綫遊戲。同樣地，自本集團引進移動即時通信服務以來，本集團的移動及電信增值服務已擴展至包含移動電話聊天、IVR服務、彩鈴服務、手機鈴聲與圖片下載服務、移動電話新聞與信息內容服務、移動電話遊戲及其他電信增值服務。

由於本集團相信中國企業實時通信市場的發展潛力巨大，故此本集團亦以該市場作為本集團的業務目標。為應付中國企業的需求及在市場發展初期爭取市場佔有率，本集團對該市場作出長線投資，開發各種實時通信產品。利用本集團的主要企業服務——即時通信解決方案騰訊通（「RTX」），企業可通過實時通信網絡連接其內部以及外部網絡，同時亦可透過互聯網與本集團的公眾QQ網絡互聯。RTX亦提供移動增值服務。本集團於二零零三年九月首度推出商業版RTX。

由於獲得廣大用戶認同，故此自二零零零年五月起，本集團成功提供不斷增加的按月收費的增值服務。本集團自二零零一年錄得盈利以來，盈利一直保持增長。截至二零零三年十二月三十一日止年度，本集團的全年收入及盈利分別為人民幣7.35億元及人民幣3.222億元，較二零零二年的數字分別增長179.4%及129.0%。收費服務的收入佔本集團二零零三年度收入逾75%。截至二零零四年三月三十一日止三個月，本集團的期內收入及盈利分別為人民幣2.576億元及人民幣1.073億元。

### 本集團的優勢

本集團相信，本集團具備有利條件，可充分利用中國互聯網與移動及固定電信的發展以及用戶對創新的互聯網與電信增值服務不斷增長的需求。本集團的優勢包括：

**龐大而活躍的用戶群。**本集團擁有中國最大的即時通信註冊用戶群。截至二零零四年三月三十一日，本集團的註冊帳戶超過2.913億個，其中在截至二零零四年三月三十一日止十六日期間活躍帳戶高達9,710萬名。本集團龐大而活躍的用戶群為本集團業務的成功要素之一，不但為本集團的用戶提供可透過即時通信及其他增值服務而互相交流的龐大社區，在保留現有用戶的同時亦可吸引新用戶加入。此外，本集團亦可利用龐大用戶群推銷及提供本集團的增值服務及產品。本集團相信，由於其他競爭對手難以建立如此龐大的即時通信服務用戶群，故此上述龐大而活躍的用戶群使其他競爭對手難以與本集團抗衡。

**獨特的網絡社區體驗。**本集團為活躍用戶創造可使用電腦及移動電話等不同終端設備，在互聯網及移動與固定電信網絡進行點對點及多方實時通信的社區。透過QQ平台，本集團的用戶可以自行設立個性化形象，並與其他用戶在自主的互動環境中保持聯繫及交流。各用戶均以QQ號碼、用戶名稱及用戶資料作為識別。本集團用戶於登入QQ網絡後，可利用自己的好友選單偵測其他在綫用戶（即「在綫狀態」），並可通過文本信息、圖像、視頻、語音、聲音及圖片等各種媒介互相進行實時通信。本集團相信，上述用戶之間的社區及聯絡體驗是十分獨特的。

**極具吸引力的創新增值服務。**本集團不斷開發創新的增值服務，以擴展及豐富本集團用戶的體驗，並提高用戶對QQ社區的忠誠度。本集團相信，憑著本集團對用戶需求與市場趨勢的深入了解，以及強大的研發隊伍，本集團為中國互聯網服務及移動增值服務供應商的佼佼者。本集團龐大而忠誠的活躍用戶社區亦使本集團可透過在本集團社區中刊登廣告及良好口碑將本集團全新增值服務推廣至廣大的用戶。除基本即時通信服務外，本集團其他增值服務包括移動QQ、移動電話聊天、QQ交友、QQ秀、QQ郵箱及在綫遊

戲。本集團的服務可發揮QQ客戶軟件的特點，將各式各樣的增值服務與QQ介面結合。透過不斷開發新增值服務及內容(尤其是資訊及娛樂領域)以應付中國不斷增加並日趨成熟的互聯網及移動電話消費者需求，本集團預期可開闢新的收入來源。

**強大的品牌知名度。**本集團相信屬下的QQ品牌(👤👤)及QQ企鵝(🐧)形象已成為中國廣受認同的消費品牌之一。此外，本集團相信，本集團互聯網及移動即時通信用戶將QQ品牌視為可提升其互聯網及移動電話體驗的產品及服務。廣東東利行企業發展有限公司(「東利行」)已向本集團取得QQ企鵝及QQ品牌的特許權，本集團品牌的高知名度由此可見一斑。根據該等特許權安排，東利行可自行設計服裝等各種QQ品牌商品。於二零零四年三月三十一日，該等產品已在東利行特許經營超過199家遍佈全國各地的Q-Gen連鎖零售店發售。透過以QQ品牌進行市場推廣或管理，本集團已拓展一群喜歡使用本集團日趨豐富產品及服務的擁護者。

**與中國電信營運商及終端設備製造商緊密的策略關係。**本集團與多家第三方移動與固定電話營運商及終端設備製造商建立策略關係。由於QQ為有關營運商提供平台，讓最終用戶享用增值通信服務，從而提高營運商的網絡通信量及收入，故此本集團與電信營運商的合作關係尤為緊密。由於移動數據及寬頻為中國電信營運商的兩大重點業務，故此本集團預期，本集團日後仍會與該等營運商保持緊密的策略關係。現時，本集團與電信營運商的合作包括利用該等營運商的計費及服務平台，並與其合作進行市場推廣。本集團亦與中國終端設備製造商建立緊密的關係。本集團現時與13家移動電話製造商建立業務關係，當中包括摩托羅拉、諾基亞及TCL。本集團與該等製造商合作，將本集團的QQ客戶端軟件預先安裝於其先進的移動電話內，而本集團亦會經常與該等製造商聯合舉辦市場推廣活動，並合作修改QQ客戶端軟件，以配合不同的移動電話手機環境。PDA製造商(如聯想及三星)、電腦周邊設備製造商(如Logitech)及電腦製造商(如實達)亦曾預先安裝本集團的客戶端軟件或與本集團共同進行市場推廣。

### 本集團的策略

本集團的目標在於成為中國領先的互聯網及電信增值服務供應商。本集團的即時通信平台已發展成為綜合服務平台，向本集團龐大而不斷擴展的社區提供即時通信、增值服務及網上娛樂。為擴展本集團業務及增加股東回報，本集團將致力：

**繼續擴展本集團用戶群。**由於本集團相信龐大的用戶群為重要的競爭優勢，故此本集團將繼續致力擴展用戶群。本集團認為，作為中國最大即時通信社區，本集團的用戶群將會隨著中國互聯網及移動電話用戶增加而上升。此外，本集團認為中國的年輕階層將成為中國互聯網應用增長的主要動力，因此將以此階層為主要對象。為鞏固本集團的領先地位，本集團將不斷提升用戶免費即時通信服務的體驗、功能及服務質量，以提高本集團用戶的滿意度。此外，本集團亦有意進一步區分不同用戶層面，並致力迎合各層

面用戶的不同需求。例如，本集團已推出為專業用戶而設的騰訊TM，同時亦提供針對現有各種層面用戶的不同服務。本集團亦透過將本身服務與電信營運商的服務融合，並在不同終端設備內加入本集團的客戶端軟件，增加本集團服務的普及率。

**提供新產品及服務，以豐富QQ社區的體驗。**本集團將繼續開發及提供新增值通信、社區、娛樂及資訊相關服務及產品，以豐富本集團用戶的體驗，並拓展新收入來源。本集團將透過即時通信平台整合及提供音樂、視頻及其他媒體資訊等網上資訊內容，並進一步豐富本集團網上交友、網絡虛擬化身及在綫遊戲的服務內容。本集團將透過自行開發及與第三方內容供應商合作，開發該等新增值服務及產品。詳情見「監管 — 騰訊計算機的申請」。

**繼續加強本集團與電信營運商、設備製造商及內容供應商的策略關係。**本集團將透過合辦市場推廣活動、建立共同品牌及合作開發，加強本身與中國電信營運商的合作關係。本集團相信，中國電信營運商可借助本集團開發的增值服務，吸引數據服務平台的新用戶，並增加網絡數據通信量，而本集團則可利用該等營運商的計費及網絡基礎建設，以吸引用戶使用本集團的增值服務。本集團亦會鞏固與手機、電腦、PDA、遊戲機及其他設備製造商的現有業務關係，並物色其他合作夥伴，以將本集團的增值應用軟件預先安裝於該等製造商所生產的設備內。此舉可刺激該等製造商支援本集團應用程序的設備需求增長，而本集團亦可藉此提高服務的普及率。本集團過往主要自行開發新服務。展望未來，本集團將致力加強與現有內容合作夥伴的業務關係，並與更多內容供應商及技術夥伴合作，以加快新服務及產品的開發。

**開發適用於中國企業的實時通信解決方案。**本集團認為，中國企業即時通信市場為重大商機，可為本集團帶來長遠的潛在龐大用戶群及收入來源。憑藉提供消費者即時通信服務的成功經驗，本集團銳意成為中國企業實時通信解決方案的領先供應商。為此，本集團推出切合中國企業特定需求的商務企業解決方案 — RTX品牌。該解決方案具有較高的安全性，可與本集團的公眾QQ網絡連接，同時亦可與本集團移動增值服務結合。本集團在中國建立RTX的分銷渠道，包括數目不斷增加的全國、地區及地方分銷商及轉售商。本集團亦與IBM、UFSOFT、金山軟件及金蝶等中國多家企業軟件供應商建立策略合作夥伴關係，將本集團的企業即時通信解決方案與該等供應商的產品結合，並共同進行推廣及分銷。本集團將會繼續建立合作夥伴關係，以將RTX發展為中國企業即時通信的市場標準。



## 服務及產品

以註冊帳戶數目計算，本集團經營中國最大的即時通信社區。透過本集團的即時通信平台，本集團提供各式各樣的互聯網及電信增值服務。通過與電信營運商、設備製造商及內容供應商建立策略合作關係，本集團將不斷增加本集團的服務及產品，並在全國拓展服務及產品的分銷渠道。

下表載列有關截至呈列日期及期間本集團即時通信社區的若干營運統計數字：

	截至十二月三十一日 止十六日期間			截至 二零零三年 三月 三十一日止 十六日期間	截至 二零零三年 六月 三十日止 十五日期間	截至 二零零三年 九月 三十日止 十五日期間	截至 二零零三年 十二月 三十一日止 十六日期間	截至 二零零四年 三月 三十一日止 十六日期間
	二零零一年	二零零二年	二零零三年	(百萬計)				
註冊即時通信 帳戶(截至期終)	93.2	151.3	256.1	165.8	181.1	214.5	256.1	291.3
活躍帳戶	43.8	54.4	81.5	56.1	53.0	65.6	81.5	97.1
最高同時在綫帳戶	1.9	2.9	4.8	3.4	2.9	3.9	4.8	6.1
平均每日用戶 在綫時數	18.3	28.6	51.4	33.6	35.7	39.0	51.4	64.7
平均每日信息 <sup>(1)</sup>	413.9 <sup>(2)</sup>	386.4	681.8	448.1	581.6	554.4	681.8	848.8

附註：

- 平均每日信息包括電腦之間的信息交流，而不包括與移動電話的信息交流。
- 截至二零零一年十二月三十一日止十六日期間的平均每日信息包括來自本集團網絡廣告的信息。於其後的期間，平均每日信息並不包括該等廣告信息。

## 互聯網增值服務

互聯網增值服務為本集團用戶社區的主要平台，並為本集團帶來可觀收入。於二零零三年度及截至二零零四年三月三十一日止三個月，本集團分別約31.3%及40.6%的收入來自互聯網增值服務。截至二零零三年十二月三十一日，本集團收費互聯網增值服務的註冊用戶共有690萬名，而截至二零零四年三月三十一日，註冊用戶更增至730萬名。

下表載列於下列日期本集團收費互聯網增值服務的註冊用戶數目：

	截至十二月三十一日			截至 二零零三年 三月 三十一日	截至 二零零三年 六月 三十日	截至 二零零三年 九月 三十日	截至 二零零三年 十二月 三十一日	截至 二零零四年 三月 三十一日
	二零零一年	二零零二年	二零零三年	(百萬計)				
註冊用戶	—	1.5	6.9	3.5	5.4	7.2	6.9	7.3

## 即時通信及電子郵箱服務

即時通信為本集團互聯網增值服務平台的核心。QQ為綜合服務平台，利用即時通信及其他增值服務建立網絡社區。本集團為中國最早開發即時通信服務的先驅之一，率先

於一九九九年二月推出基本即時通信服務。QQ現時被公認為中國最受歡迎的即時通信社區。本集團將繼續借助深受歡迎的QQ服務，向不斷增加的QQ用戶提供各種增值社區及娛樂服務。有關即時通信概況的詳情，請參閱「行業概覽 — 即時通信」一節。

本集團向消費者用戶提供的即時通信服務可分為下列三大類：

- 基本QQ服務
- 高級QQ服務
- 騰訊TM

**基本QQ服務。**基本QQ服務為本集團的免費即時通信服務，用戶可收發即時信息並參與QQ社區。此外，透過QQ即時通信客戶端軟件，基本QQ用戶可使用QQ聊天室、QQ郵箱、騰訊TT瀏覽器、語音視頻會議及文件傳輸服務。用戶如欲申請使用基本QQ服務，只須登入本集團網站或眾多其他軟件下載網站，下載本集團客戶端軟件。用戶於註冊後可利用客戶端軟件使用本集團基本QQ服務。本集團將致力擴展基本QQ用戶群，並吸引該等用戶轉為本集團高級QQ服務、網絡社區服務及網上娛樂服務的付費用戶。

**高級QQ服務。**QQ會員於二零零零年十一月推出，用戶在支付月費人民幣10.00元後，享有多種基本QQ服務以外的額外福利。會員福利包括可自行挑選QQ號碼及將信息儲存於QQ服務器，並享有100兆儲存空間、多項QQ增值服務(包括網上娛樂服務)的免費點數、於QQ網絡內專享QQ會員特殊標記及額外聊天室專區。本集團將繼續增加高級會員福利，以吸引更多QQ會員。

QQ行於二零零二年九月推出，為本集團的入門級高級QQ服務，現時的用戶月費為人民幣2.00元。QQ行用戶現時享有的服務包括加強用戶安全、在QQ服務器儲存信息及20兆儲存空間。本集團將繼續增加QQ行用戶所享有的增值服務。

**騰訊TM。**騰訊TM於二零零三年十二月推出，為本集團的全新即時通信服務，以應付中國專業人士不斷演變的需求。騰訊TM在使用QQ相同的服務器基礎設施的同時，亦可透過騰訊TM客戶端軟件提供不同的用戶體驗。騰訊TM不斷增加的增值服務旨在提高用戶的工作效率，協助用戶在專業環境內維持人際關係。部份增值服務包括虛擬「名片」。虛擬「名片」屬於騰訊TM用戶資料，可與騰訊TM好友選單內的用戶交換。其他功能包括

除按地區及年齡等分類搜尋其他用戶外，亦可按相關行業及職業進行搜尋。本集團將繼續增加騰訊TM用戶所享有的增值服務。

**QQ郵箱。**QQ郵箱於二零零三年五月推出，現時隨QQ客戶端軟件提供。QQ郵箱為與QQ即時通信平台緊密連繫的電郵服務。利用QQ郵箱，用戶可從與QQ客戶端軟件連接的客戶端電子郵箱直接讀取電子郵件。當透過QQ客戶端軟件收到電子郵件時，用戶將會立即接獲通知。QQ郵箱可方便QQ用戶在QQ社區發送電子郵件信息，亦可向QQ社區外發出電子郵件。

### 網絡社區服務

**QQ.com門戶網站。**本集團以www.qq.com域名經營互聯網門戶網站。該門戶網站為豐富本集團用戶應用體驗及鞏固QQ社區的平台。本集團於二零零三年十二月重新推出的QQ.com門戶網站旨在向用戶提供資訊、社區資源，並介紹本集團不斷增加的增值服務。該門戶網站現時的主要頻道包括新聞、娛樂、體育、汽車、遊戲、笑話、時尚及星座。該門戶網站亦提供BBS與聊天服務等各種網絡社區服務及QQ秀與QQ遊戲門戶網站服務等多種其他騰訊增值服務。由於該門戶網站所提供BBS及聊天室服務的資訊由用戶本身創造並具互動性，故此該等服務成為鞏固用戶社區的重要途徑。詳情見「監管 — 騰訊計算機的申請」。截至二零零四年四月二十三日，本集團共有1,254個聊天室，而截至二零零四年三月三十一日，本集團聊天室的最高同時在綫帳戶為57,974個。QQ.com門戶網站現時為中國瀏覽次數最高的互聯網門戶網站之一。根據互聯網流量監察網站Alexa.com，截至二零零四年三月三十一日，本集團為全球20個瀏覽次數最高的網站之一。本集團擬擴充門戶網站，提供更多資訊內容及服務，尤其是娛樂資訊及休閒體驗。

**QQ交友。**隨著QQ.com門戶網站成為本集團用戶喜愛聚集的地方，QQ自然成為網上交友的媒介。QQ交友於二零零二年十一月推出，是專為本集團即時通信平台而設的交友服務。所有QQ用戶可使用QQ交友服務免費註冊本身資料，並在QQ交友數據庫搜尋其他註冊用戶的資料。然而，只有QQ交友付費用戶方可與其他QQ交友註冊用戶聯絡。本集團亦會提供相關的工具，方便用戶利用即時通信、移動SMS及圖像信息互相聯絡。QQ交友現時的月費為人民幣10.00元。本集團定期提升QQ交友服務的功能，以確保為客戶提供有效的網上交友服務。

**QQ校友錄。**QQ校友錄於二零零四年一月推出，旨在於QQ社區創造以不同校友群為目標用戶的獨特網絡社區。QQ用戶可利用不同的網上及QQ客戶端軟件工具建立校友群，並與其他校友聯絡。本集團計劃通過推廣該服務成為用戶與其他校友聯繫的重要媒介，將QQ校友錄發展成為收費服務。

**QQ電子賀卡。**QQ電子賀卡於二零零三年八月推出。該服務豐富QQ平台用戶收發信息的體驗。本集團的用戶可在不斷增加的電子賀卡中挑選賀卡，發送給其他QQ好友。當

目標收件人收到電子賀卡後，寄件人將會收到QQ信息，確定賀卡經已成功發送。QQ電子賀卡亦可寄往用戶的電子郵箱。QQ電子賀卡以按月及按次方式收費。QQ電子賀卡的月費為人民幣5.00元。如若按次收費，則每張QQ電子賀卡的費用由人民幣1.00元至人民幣3.00元不等。

### 娛樂服務

**休閒遊戲。**QQ休閒遊戲服務於二零零三年八月推出，提供棋類、紙牌類及其他技巧類遊戲。詳情見「監管 — 騰訊計算機的申請」。該項服務的用戶人數迅速飆升。截至二零零四年三月三十一日止十六日期間，最高同時在綫用戶人數高達219,199名，其後持續增長。本集團現時透過QQ遊戲門戶網站提供15種以上不同類型的休閒遊戲。QQ休閒遊戲服務可讓多名用戶在高度互動的遊戲環境中共同參與休閒遊戲。本集團休閒遊戲服務提供特別遊戲客戶端軟件並與QQ客戶端軟件結合。本集團現時向用戶提供免費QQ遊戲。然而，用戶於付費後可參加各種比賽，並選購「物件」，增加遊戲樂趣。本集團將會不斷增加客戶端及網上休閒遊戲服務。

**QQ秀（「網絡虛擬化身」）。**「網絡虛擬化身」為QQ用戶在網絡社區的虛擬形象，可突出其個人身份、形象及性格。QQ網絡虛擬化身在QQ.com門戶網站不同社區、QQ遊戲門戶網站及QQ客戶端軟件中使用。QQ秀於二零零三年三月在市場推出，用戶可在網上購物中心選購虛擬時裝及其他物件，自行設計本身的「網絡虛擬化身」。二零零四年一月二十四日至二零零四年三月三十一日期間，本集團超過2,900萬名用戶取得QQ秀物件。為宣傳該項服務，本集團免費提供個別QQ秀物件，而其他QQ秀物件的收費一般介乎人民幣0.50元至人民幣3.00元。本集團將會不斷推出更多全新的QQ秀功能，提高QQ秀用戶的體驗。

**大型多用戶在綫遊戲（「MMOG」）。**本集團相信，由於QQ平台以社區為目標，故此適合作推出及推廣MMOG。憑藉本集團經營中國最大即時通信社區的專業知識，本集團亦累積豐富的經驗及技術，可向用戶提供極具吸引力的MMOG。於二零零三年十二月，本集團發佈首個收費MMOG「凱旋」。詳情見「監管 — 騰訊計算機的申請」。「凱旋」為韓國Imazic授權的3D立體MMOG。於二零零四年三月三十一日，「凱旋」遊戲的收費為每小時人民幣0.40元，而用戶亦可以月費人民幣45.00元之方式無限次登入「凱旋」遊戲。本集團現正考慮向主要遊戲開發商申請其他MMOG的中國特許經營權。本集團亦設立內部MMOG開發小組，自行開發MMOG。

### 移動及電信增值服務

移動及電信增值服務為本集團業務的重要組成部份。本集團於二零零零年六月推出移動QQ，率先在中國提供移動即時通信服務。本集團一直與中國電信營運商合作推出及宣傳增值服務。此外，本集團利用QQ客戶端軟件及QQ.com門戶網站宣傳上述服務，使用戶可直接選購不同內容套餐及項目。現時中國的移動數據通信量大多以SMS形式收發，



而本集團預期MMS、WAP及Java下載等新服務日後將會有所增長。於二零零三年度及截至二零零四年三月三十一日止三個月，本集團分別約63.6%及55.5%的收入來自移動及電信增值服務。截至二零零三年十二月三十一日，本集團直接或通過移動電話營運商提供收費移動及電信增值服務的註冊用戶約為1,310萬名，惟由於移動電話營運商近月清理不活躍帳戶，故此截至二零零四年三月三十一日，註冊用戶減至1,280萬名。

下表載列於下列日期本集團直接或通過移動電話營運商提供的收費移動及電信增值服務的註冊用戶數目：

	截至十二月三十一日			截至 二零零三年 三月 三十一日	截至 二零零三年 六月 三十日	截至 二零零三年 九月 三十日	截至 二零零三年 十二月 三十一日	截至 二零零四年 三月 三十一日
	二零零一年	二零零二年	二零零三年	(百萬計)				
註冊用戶 .....	1.4	5.6	13.1	7.9	10.3	12.9	13.1	12.8

**移動QQ。**移動QQ為本集團的移動電話QQ服務，讓用戶通過移動電話連接QQ網絡，與其他QQ用戶進行實時通信。本集團在中國移動及中國聯通經營的移動網絡提供移動QQ，同時亦開始在中國電信及中國網通的PHS網絡提供移動QQ。移動QQ服務現時的部份功能如下：

- 可查看其他QQ好友的「在綫狀態」，以確定其是否登入網絡及可否與其通信；
- 可與移動電話及電腦QQ用戶收發即時信息；及
- 可在移動電話查閱其他QQ用戶的資料。

現時，大部份移動QQ用戶均選用SMS服務，月費介乎人民幣4.50元至人民幣5.00元。移動QQ服務亦通過中國2.5G網絡提供，並可以WAP瀏覽器或K-Java、Smartphone、BREW及原生代碼等可安裝客戶端軟件使用。

本集團與中國移動及中國聯通的若干附屬公司及分支營運商訂立安排，在該等移動電話營運商的SIM卡中預先安裝移動QQ SMS指示。移動QQ客戶端軟件可在中國移動的WAP門戶網站及本集團與其他WAP網站下載。本集團亦與中國多家手機製造商合作，直接在移動電話中預先安裝移動QQ及其他客戶端軟件。

根據上海互聯網調查中心公佈的市場調查，移動QQ於二零零二年及二零零三年都被評選為中國最受歡迎的移動電話應用程式。

**移動電話聊天。**透過移動電話聊天服務，移動電話用戶可利用移動電話聊天識別編碼以SMS形式互相通信，不會顯示其移動電話號碼。本集團於二零零一年九月推出移動電話聊天服務「非常QQ男女」。該服務現時的收費為每月人民幣4.00元。此外，本集團亦向中國移動提供類似服務161移動聊天的技術支援。現時，161移動聊天的月費為人民幣5.00元，而根據共同品牌安排，本集團與中國移動分佔部份月費收入。

**IVR。**IVR為利用電話語音渠道傳輸各種音頻內容的技術。本集團的IVR服務現時在中國移動的「夢網」平台提供。本集團其中一項IVR服務為語音聊天服務，QQ用戶只需撥入簡短代號及QQ號碼，便可接通其他QQ用戶的電話。該服務不但可隱藏QQ用戶的真實身份，同時亦可利用QQ服務與其他QQ用戶建立關係。除語音聊天外，本集團亦不斷增加音頻資訊服務，包括資訊、音樂、笑話及遊戲。本集團IVR現時的收費為每分鐘人民幣0.20元至人民幣1.50元。

**彩鈴服務。**彩鈴服務用戶可預先選定撥號者等候接聽時所收聽的音樂鈴聲或其他內容。本集團為其他提供鈴聲服務的電信營運商提供彩鈴服務，並與該等營運商合作推廣該項服務。該服務的用戶須向電信營運商支付月費。此外，用戶一般亦須就每種鈴聲支付人民幣1.00元至人民幣3.00元的費用，而本集團亦可從中分佔部份收入。電信營運商一般會在全省招標，挑選少量內容供應商作為彩鈴服務合作夥伴。本集團乃從第三方取得音樂及其他內容的授權，並與其分享部份收入。

**移動電話音樂、圖像及圖片下載服務。**本集團以適用於移動設備的格式在移動電話渠道提供鈴聲、音樂相關產品、圖像及圖片內容。本集團已就現時向用戶推廣及分銷的內容獲不同第三方授出特許權。本集團制訂多種內容計劃及選擇供用戶選購。單項下載服務的收費一般介乎人民幣0.50元至人民幣2.00元，而按月收費計劃的費用則介乎人民幣5.00元至人民幣10.00元。隨著在中國開發及分銷的可支援上述功能的移動設備與日俱增，本集團計劃提供更豐富的多媒體資訊服務。

**移動電話新聞及內容服務。**本集團在移動電話網絡提供各種移動電話新聞及資訊。本集團現時的移動電話內容服務涉及新聞、股票財經、體育、笑話、格言及星座等流行範疇。該服務的月費介乎每名用戶人民幣5.00元至人民幣30.00元。

**移動電話遊戲。**本集團提供一系列適用於多款國內銷售移動電話的移動電話遊戲。本集團已獲移動電話遊戲開發商授出多種SMS、WAP、K-Java或BREW單人及多人遊戲的

特許權，同時亦設立內部移動電話遊戲開發小組。本集團亦推出休閒在綫遊戲的移動電話版，使移動電話用戶可與其他電腦及移動電話用戶同時參與休閒遊戲。

### 網絡廣告

本集團在每日瀏覽次數眾多的QQ客戶端軟件及網站出售廣告欄位。本集團相信，廣告客戶能接觸本集團會在QQ社區花時間的大量用戶，故此本集團的廣告服務對廣告客戶具吸引力。QQ客戶端軟件可在用戶的電腦屏幕顯示高解像的「登入flash動畫」及「系統信息」等具目標性的廣告。「登入flash動畫」會於用戶登入QQ網絡後出現數秒，而「系統信息」則可供用戶選擇瀏覽的廣告。本集團亦在網站提供特別服務及活動，以宣傳本集團廣告客戶的服務及產品。此外，本集團與百度就騰訊TT瀏覽器及QQ.com門戶網站的搜尋服務訂立收入分享協議。本集團擬利用QQ.com門戶網站進一步發展網絡廣告業務。於二零零三年，網絡廣告服務佔本集團收入約4.5%。截至二零零三年十二月三十一日，已有逾450名廣告客戶於本集團網站刊登廣告。

### 企業即時通信

隨著中國經濟持續增長，本集團相信中國企業將需要配備更先進的通信工具，以滿足其商業營運、內外通信及應付客戶需求。因此，本集團預期中國企業對即時通信解決方案方面有顯著增長和需求。本集團設立企業服務小組，專責開發適用於中國企業的即時通信解決方案，並向中國企業宣傳該等解決方案。本集團相信，憑藉開發及經營大型QQ即時通信網絡所積累的豐富專門技術，本集團具備開拓該市場所需的良好條件。

本集團的主要企業服務為RTX軟件套裝。RTX為專門針對中國企業特定需求的即時通信解決方案。企業可利用該套裝客戶端即時通信服務，在其局域或廣域網絡上運作及管理本身的內部即時通信網絡，並可讓其內部RTX網絡接通其他RTX網絡、本集團QQ網絡及透過本集團網關接通移動電話網絡。本集團透過全國、地區及地方分銷商及轉售商的網絡銷售RTX。本集團RTX的定價相宜，有助本集團在拓展市場初期爭取市場佔有率。本集團亦與IBM、UFSOFT、金山軟件及金蝶建立策略關係，在中國將RTX與其產品一併推廣、配套出售及分銷。目前，本集團的RTX客戶包括中國移動、中國電信、TCL集團股份有限公司及可口可樂公司的中國附屬公司。於二零零四年三月三十一日，連接騰訊計算機公共即時通信網絡的活躍RTX服務器超過14,900台。

### 特許權

本集團不定期授出商標特許權，以提升本集團的品牌知名度，並進一步提高在中國消費者市場的普及率。本集團借助授出特許權、合作品牌等非網上合作加強與QQ用戶的

關係、將QQ融入用戶日常生活及吸引更多用戶加入QQ社區，進一步提高品牌的知名度。本集團的商標特許權業務包括以下兩大方面：

**Q-Gen產品及零售店。**本集團將深受歡迎的QQ企鵝及QQ品牌授予東利行。東利行可自行設計及監督製造與分銷服裝、手錶及其他時款消費品等多種QQ品牌產品。於二零零三年十二月三十一日，該等特許權產品可在東利行特許經營或管理的190多間全國性Q-Gen連鎖門市發售。

**QQ合作品牌產品。**本集團亦不時直接向多種產品的製造商授出QQ品牌的特許權。該等產品包括電腦、周邊設備(如網絡攝像機與儲存設備)、移動電話及飲料等電子產品及消費品。本集團的商標與其他企業的商標共同出現於各種產品，以達到合作品牌活動的共同推廣效應。

### 銷售及市場推廣

本集團相信由於中國互聯網用戶大多傾向加入既有的活躍網絡社區，故此本集團社區的大部份活躍QQ用戶為本集團用戶增長的主要動力。本集團用戶亦形成本集團增值服務的潛在龐大客戶基礎。本集團主要透過QQ平台及QQ.com門戶網站向用戶推廣增值服務。由於用戶的正面反饋可透過即時通信、聊天室及BBS迅速傳播，故此在QQ社區內，「口碑」對推廣增值服務尤其重要。此外，本集團亦進行綫下市場推廣及宣傳活動。

本集團亦與電信營運商及設備製造商合作，共同宣傳本集團的增值服務。本集團龐大的用戶群對與本集團建立合作關係的網絡營運商及設備製造商具吸引力。本集團相信，透過與該等營運商及製造商合作，本集團可刺激對本集團服務需求的增長，同時亦可提高網絡通信量及更先進設備的需求。

本集團在中國各地銷售及推廣本集團的服務及產品。本集團的銷售及市場推廣活動均由地區辦事處網絡支援。本集團透過該等辦事處每天與電信營運商保持聯繫，並向該等營運商提供實地支援服務及與其在當地市場共同進行市場推廣活動。於二零零四年三月三十一日，本集團的地區銷售及市場推廣辦事處共有60名員工。

本集團由深圳總部(負責華南地區)及北京與上海辦事處(分別負責華北及華東地區)推廣網絡廣告服務。本集團會與廣告代理商及其他分銷夥伴緊密合作，向客戶銷售廣告及提供全面市場推廣解決方案。本集團透過全國、地區及地方分銷商及轉售商網絡以及專門網站 [rtx.tencent.com](http://rtx.tencent.com) 推廣 RTX。

### 計費及收費

本集團的增值服務計費及收費渠道主要分為移動電話營運商、固定電話營運商、充值卡及本集團的e-Sales系統四種。



### 移動電話營運商

由於中國的信用卡普及率較低，本集團的互聯網及移動增值服務用戶大多傾向透過移動電話營運商支付本集團的服務費。因此，本集團與中國移動及中國聯通緊密合作，開發增值服務，以吸引更多新用戶加入該等公司的平台及增加其網絡的數據通信量，而本集團則利用其計費及收費系統實行收費。本集團絕大部份移動增值服務收費及大部份互聯網增值服務收費分別經由中國移動29間聯屬公司及中國聯通15間聯屬公司或分公司收取。

中國移動及中國聯通會向客戶收取本集團的服務費，並於扣除其應佔的費用及「不均衡費」（合作品牌服務除外）後交予本集團。「不均衡費」指自互聯網發送移動電話的SMS或MMS數目超逾自移動電話發送互聯網的SMS或MMS數目的差額。本集團一般分給中國移動及中國聯通其向客戶收取費用的12%至15%。中國移動及中國聯通一般按每條SMS介乎人民幣0.04元至人民幣0.08元及每條MMS介乎人民幣0.20元至人民幣0.25元收取不均衡費。

下表載列二零零四年三月三十一日與中國移動及中國聯通訂立的收入分享安排的基本條款。

	<u>分給營運商的部份收費</u>	<u>每條信息的不均衡費</u>
中國移動 <sup>(1)</sup> ：		
SMS .....	15%	人民幣0.05元 — 人民幣0.08元
MMS .....	15%	人民幣0.20元 — 人民幣0.25元
中國聯通 <sup>(2)</sup> .....	12%	人民幣0.04元 — 人民幣0.08元

附註：

- (1) 除有關共同品牌服務的收費外，本集團分給中國移動的收入介乎9%至15%，惟就不均衡費作出調整前，本集團一般分給中國移動15%的收入。
- (2) 本集團分給中國聯通的收入一般介乎12%至20%，惟在大部份合約中，就不均衡費作出調整前，本集團分給中國聯通12%的收入。

本集團定期與各移動電話營運商確定用戶訂購資訊及本集團與其網絡網關之間的數據傳輸量。中國移動及中國聯通各附屬公司或分支營運商（視情況而定）亦會每月就其應向本集團支付的費用淨額向本集團提供簡報。有關簡報的詳細程度及時間視乎不同附屬公司和分支營運商而有所不同。本集團亦會取得客戶付款情況資料，並就最終計費及收費事宜與移動電話營運商聯繫。

請參閱「風險因素 — 有關本集團業務之風險 — 倘若移動電話或其他電信營運商拒絕或拖延向騰訊計算機及世紀凱旋付費，則本集團的收入有可能受到不利影響」。

## 固定電話電信網絡營運商

本集團亦透過中國電信及中國網通等固定電話電信網絡營運商的寬頻及IVR平台收取服務費。中國電信已開發而中國網通現正自行開發寬頻服務的數據服務計費平台。隨著中國寬頻用戶不斷增加，本集團預期該等平台將成為本集團向服務及產品用戶計費的有效渠道。根據互聯網信息中心，截至二零零三年十二月三十一日，中國寬頻用戶共有1,700萬名，較二零零二年十二月三十一日增加77.6%。

本集團亦與中國電信及中國網通的IVR部門合作銷售Q幣。Q幣可在本集團的QQ平台使用，購買各種網上增值服務。固定電話用戶可撥打電話專線為其QQ帳戶以購買Q幣來增加點數。Q幣可用作選購本集團各種增值服務。用戶的Q幣費用將會計入當月的電話費內。

中國電信及中國網通亦開始在其PHS網絡提供數據服務。本集團已著手透過其PHS網絡提供增值服務，並會隨著該等網絡的推出及擴展而不斷提供增值服務。舉例而言，本集團已著手在多個PHS網絡提供移動QQ服務。此外，隨著營運商建設基建設備，本集團亦會繼續擴展其服務範圍。

請參閱「風險因素 — 有關本集團業務之風險 — 倘若移動電話或其他電信營運商拒絕或拖延向騰訊計算機及世紀凱旋付費，則本集團的收入有可能受到不利影響」。

## 充值卡

本集團亦透過銷售充值卡而取得收入。該等充值卡在零售門市發售，用於購買本集團的計費服務。用戶可利用該等充值卡的點數購買本集團的增值服務。本集團亦與駿網訂立合約安排，分銷本集團「凱旋」MMOG服務所用的充值卡。

## 經銀行網絡的e-Sales在綫銷售系統

本集團與全國網吧及其他零售商訂立安排，在e-Sales在綫銷售平台銷售Q幣及「凱旋」MMOG服務使用點數。根據e-Sales平台，網吧及其他零售商可按批發價以銀行輸帳方式向本集團大量購入Q幣及使用點數，並在地方零售門市轉售予各用戶。Q幣及使用點數售予零售商後概不退款。由於客戶可向零售商即時獲取本集團的服務，且毋須交付實際充值卡，故此該e-Sales平台為本集團向客戶銷售服務的有效渠道。

## 策略關係

本集團致力豐富增值服務及擴展服務網絡。本集團與中國電信業的電信營運商及設備製造商建立策略關係。此外，儘管本集團大部份服務及產品由內部開發小組開發，惟本集團亦獲不少第三方授出內容的特許權。

### 與電信營運商的關係

由於本集團的龐大客戶基礎及創新應用程式可刺激對電信網絡的需求及使用量增長，故此本集團與中國電信營運商建立策略互補業務關係。本集團相信，中國寬頻及移動電話網絡正處起步階段，上述業務關係更見重要。本集團現時的策略夥伴計有中國移動、中國聯通、中國電信及中國網通。請參閱「— 本集團的優勢」及「— 計費及收款」兩節。該等業務關係對本集團十分重要，而本集團預期日後仍會維持及擴展。

### 與設備製造商的關係

本集團致力與網絡連接終端設備的主要製造商合作。本集團相信，與設備製造商的合作可令雙方互利互惠。設備製造商藉著將本集團客戶端程式和應用程式安裝於其生產的設備，可協助本集團進行分銷服務。同時，本集團的應用程式亦刺激市場對可支援及兼容本集團應用程式的先進設備的需求。本集團現時與13家移動電話製造商建立業務關係，當中包括摩托羅拉、諾基亞及TCL。本集團與該等製造商合作，將本集團的QQ客戶端軟件預先安裝於先進移動電話內，而本集團亦會經常與該等製造商聯合舉辦市場推廣活動，並合作按客戶要求設定QQ客戶端軟件，以迎合不同的無線手機環境。PDA製造商（如聯想及三星）、電腦周邊設備製造商（如Logitech）及電腦製造商（如實達）均曾於產品中預裝本集團的客戶端程式或與本集團聯手進行市場推廣活動。

### 與內容供應商的關係

由於本集團致力於加強擴充增值服務，故此本集團與內容供應商的關係十分重要。與內容供應商建立夥伴關係旨在向本集團用戶提供各式各樣具吸引力的內容及應用程式。本集團與多家內容供應商維持夥伴關係，包括移動電話與門戶網絡內容供應商、音樂內容供應商及遊戲與應用程式供應商，並擬進一步發展該等關係。

### 策略收購

至今，本集團一直自行擴展業務，並無進行任何收購。展望將來，本集團將會物色策略性收購公司、資產及技術的機會，以補充本集團現有業務，並與本集團服務平台結

合。本集團日後收購合併的主要目標，在於為本集團龐大且不斷增長的客戶群提供更豐富的服務。

### 競爭

中國的互聯網及電信增值服務市場競爭很大，且預期競爭會越趨激烈。因此，本集團預期在多個業務領域都會面臨競爭。由於行業歷史尚淺，而且發展迅速，競爭焦點可能經常改變，令新的競爭對手有機會進入市場。本集團亦相信在不斷拓展業務範圍的過程中會遇到新的競爭對手，以及進入本集團營運經驗較淺的競爭環境。此外，隨著中國向外國投資者開放其電信增值服務市場，本集團亦可能面對更多來自國際對手的競爭。該等競爭對手可能與國內公司成立合營公司，以外國投資者的技術和海外市場營運經驗提供服務。本集團不少現有的競爭對手和一些潛在對手均較本集團擁有更雄厚的資金、技術及市場實力。

本集團在中國互聯網及電信增值服務市場的主要競爭對手為國內門戶網站，如新浪網、搜狐、網易及Tom.com等。本集團與該等門戶網站競相向中國的消費者提供全面的互聯網及電信增值服務。除該等與本集團並列的門戶網站競爭外，本集團在中國即時通信市場方面的其他對手包括微軟、雅虎及AOL。該等即時通信競爭對手世界馳名，在國外擁有龐大的用戶群，並可能利用此等優勢提升在中國的市場地位。若干電信營運商亦可能將本身的即時通信服務與其基本電信服務以配套方式提供，令市場競爭更趨激烈。在移動及電信增值服務方面，本集團亦面對大量競爭。該等競爭對手所提供的增值服務越來越豐富。本集團認為，目前移動電話增值服務及產品的競爭重點集中於移動內容和移動遊戲方面，而本集團在此方面的主要對手仍為國內的門戶網站。在網上娛樂市場方面，本集團亦須與專業對手競爭。本集團在網上休閒遊戲市場的競爭對手包括聯眾、中國遊戲中心及邊鋒等等，在MMOG市場方面的競爭對手則有盛大、第九城市及廣通等。中國的企業即時通信市場正在發展初期。微軟、AOL及雅虎均已在美國推出企業即時通信產品，故也可能進入中國之企業即時通信市場。阿里巴巴最近透過本身的門戶網站向其商業客戶推廣一項公共即時通信服務。中國的企業軟件公司亦可能在日後的產品加入即時通信功能。

本集團認為，本集團業務的競爭重點在於用戶群、社區凝聚力及互動性、品牌效應、技術、了解並迎合用戶需求以及有關價格。本集團計劃不斷創新技術及服務，專注向中國之目標客戶提供有價值的服務，從而以競爭取勝，鞏固本集團在中國即時通信及增值



服務市場的領導地位。憑藉本集團之龐大用戶社區、提供新服務及產品予用戶之能力、在國內的品牌知名度以及服務中國消費者的實際營運經驗，本集團相信本身擁有一定競爭優勢。相信本集團在中國的企業即時通信市場方面為先行者之一，提供可由企業內部數據網絡的寄存、維護和運作的商業化企業即時通信方案。本集團經營中國最大規模即時通信網絡的經驗以及將企業方案整合至公共QQ即時通信網絡的能力，為本集團在企業即時通信領域提供獨一無二的競爭優勢。

請參閱「風險因素 — 有關本集團業務之風險 — 本集團所經營的市場競爭非常激烈」一節。

### 知識產權及特許權

#### 本集團之知識產權

本集團認為本集團的版權、商標及其他知識產權均為本集團成功之關鍵。本集團主要倚賴與商標、版權、商業秘密及其他知識財產相關的法律以及合約限制等方式建立和保障本集團的知識產權。本集團要求僱員簽訂保密協議，規定在本集團任職期間及離職後三年內對客戶、模式、技術、經營手法和商業秘密等一切專有及其他機密資料保密。此外，本集團亦要求僱員確認並承認其在受僱期間所有的發明、商業秘密、著作、開發及其他程序（無論是否可申請專利或版權）均為本集團的財產。

雖然本集團防範嚴密，但仍難免有第三方未經許可盜用本集團的知識財產。此外，互聯網及電信相關行業內知識產權保障的有效性、可執行性和保護範圍目前還未明朗，仍處於發展中。侵犯和盜用本集團的知識財產可嚴重損害本集團的業務。於二零零一年、二零零二年及二零零三年，本集團並無涉及任何有關執行知識產權的重大訴訟。然而，本集團以呈請人或抗辯者身份牽涉數宗有關商標糾紛的行政程序。有關該等行政程序的詳情見「— 法律訴訟」一節。

本集團已向Internet Corporation for Assigned Names and Numbers註冊「www.qq.com」及「www.tencent.com」兩個域名，並向中國域名註冊組織互聯網信息中心註冊「www.tencent.com.cn」及「www.rtx.com.cn」兩個域名。除該等域名外，本集團已向不同域名註冊服務中心註冊超過110個域名。

本集團的「QQ(圖形化)」標誌和「企鵝」圖樣及其他相關標誌均於中國註冊各類別商標。本集團亦已將「QQ(圖形化)」標誌和「企鵝」圖樣在香港、台灣及日本進行不同類別的

註冊。本集團亦於中國註冊「Q-GEN」商標。此外，亦在中國註冊QQ標誌和「企鵝」圖樣的版權。本集團亦就「QQ(圖形化)」標誌和「企鵝」圖樣在新加坡、泰國、美國、印尼、南韓及南非等地申請商標註冊，並且在台灣及日本申請進行其他類別註冊，目前正在有關地區處理之中。

本集團已就若干互聯網、移動及即時通信相關技術在中美兩國提交逾30份註冊專利申請，有關申請目前正在處理之中。

本集團自行開發業務所用的主要軟件，並已登記其中若干軟件的版權。

### 本集團特許權授予之安排

本集團將Q-GEN品牌特許權授予東利行，並將QQ品牌特許權授予若干電子產品生產商。見「— 服務及產品 — 特許權」。

本集團亦與不少內容及應用程式供應商訂立特許權安排，以獲得有關內容及應用程式特許權。

## 研究與開發

本集團相信在即時通信技術、互聯網、移動及網上娛樂應用方面的開發實力，是本集團業務的成功關鍵。為鞏固及提升本集團之領導地位，本集團將不斷投資研究與開發，以改進本集團之服務和產品。

於二零零四年三月三十一日，本集團之研究及開發隊伍擁有逾220名開發及技術人員，集中開發即時通信、企業即時通信、移動應用和互聯網增值服務應用等。

本集團自行開發的技術包括即時通信技術、移動即時通信技術、企業即時通信技術及其他互動技術。本集團亦從第三方取得若干服務及技術授權，如數據庫技術及視頻／音頻編解碼技術。本集團將繼續自行開發核心技術，並在需要時從第三方取得技術授權。

## 網絡基礎建設

本集團之網絡基礎建設乃根據經營需要及業務增長需要而建設，並由內部網絡人員自行管理，包括逾20名全職工程師負責系統及硬件的運作和維修。於二零零四年三月三十一日，本集團通過設於深圳、上海和北京的超過1,800個網絡服務器提供網上服務，其中大部份服務器均設於深圳。本集團之系統規模靈活，並可為日益增長的用戶群提供可

靠服務。本集團向中國網通及中國電信租用逾8千兆位頻寬以接駁全國主幹網，並向不同移動電話營運商租用專線接駁其網絡。本集團之硬件平台包括Compaq (HP) DL380、Compaq (HP) DL580服務器、PowerLeader PT2300服務器及PowerLeader PT2300 G2服務器。本集團採用常用的第三方操作系統和軟件作本集團服務、網絡服務器支援和數據庫服務器支援。本集團相信現時的網絡設施及寬頻能力已提供充裕能力供本集團進行現有業務。本集團相信，本集團可提升網絡設施及寬頻能力，以配合本集團之二零零四年擴展計劃。儘管本集團相信，本集團的網絡基礎建設及保養將會預防網絡因電腦病毒而發生故障，惟本集團的網絡仍有機會因電腦病毒而出現延誤或發生故障。有關詳情見「風險因素 — 因系統故障或電腦病毒引致的意外網絡中斷，或會減少訪客流量、減少收入及令本集團聲譽受損」一節。本集團的網絡基礎設施於二零零一年、二零零二年及二零零三年均無因電腦病毒或其他理由而經歷任何重大網絡故障。

### 客戶服務及技術支援

本集團一向注重向客戶提供優質服務和支援。本集團的客戶服務中心設於深圳，提供每周七天、每天24小時的全天候客戶服務，回答一般產品和服務查詢、提供帳單查詢和技術支援。本集團還有客戶服務代表負責其他工作，如把新客戶的資料輸入數據庫等。

於二零零四年三月三十一日，本集團自行並向臨時僱傭代理聘用逾190名客戶服務代表。

### 供應商及客戶

本集團截至二零零三年十二月三十一日止三年度各年的最大供應商佔本集團於有關期間的採購總額分別約30%、24%及15%。本集團截至二零零三年十二月三十一日止三年度各年的五大供應商佔本集團於有關期間的採購總額分別約85%、64%及59%。採購主要包括頻寬租賃及服務器託管安排、內容授權及固定資產採購。請參閱「風險因素 — 有關本集團業務之風險 — 電信網絡營運商未能如期向本集團提供頻寬及服務器託管服務及本集團供應商未能如期提供內容或會損害本集團業務」。

本集團供應商給予的信貸期一般介乎貨到付款至60天。為保持與供應商的良好關係，本集團一般會於發票日期起計30天內向供應商付款。因此，本集團截至二零零三年十二月三十一日止三年度各年之結算日並無任何貿易應付帳款。

本集團截至二零零三年十二月三十一日止三年度各年之最大客戶佔本集團於有關期間的收入分別約17%、15%及12%，而截至二零零三年十二月三十一日止各年度五大客戶

## 業務

所佔本集團於有關期間的收入分別約44%、46%及39%。請參閱「風險因素 — 有關本集團業務之風險 — 本集團與主要營運商的關係惡化或主要營運商出現財政問題或會損害本集團業務」。

於二零零四年三月三十一日，各董事、其聯繫人士及本公司各股東（據董事所知持有本公司已發行股本5%以上者）概無擁有本集團五大客戶或五大供應商任何權益。

### 僱員

於二零零四年三月三十一日，本集團聘有700名全職僱員，其中36.9%任職業務營運部門、37.6%任職技術研究和開發部門、12.1%任職功能支援、10.3%任職信息部門，還有3.1%任職客戶服務部門。於二零零四年三月三十一日，本集團向臨時僱傭代理聘用176名臨時僱員在客戶服務中心工作。本集團認為與僱員關係良好。於二零零四年三月三十一日，本集團的700名全職僱員當中，570名全職駐於深圳、77名駐於北京、52名駐於上海，還有一名駐於美國加利福尼亞州聖克拉拉市。

本集團在下列日期全職職員人數按業務範疇劃分如下：

	於十二月三十一日			於
	二零零一年	二零零二年	二零零三年	二零零四年
				三月
技術、研究及開發 .....	26	89	217	三十一日
業務營運 .....	39	106	235	263
信息 .....	11	18	67	72
客戶服務 .....	5	18	21	22
功能支援 .....	17	35	74	85
<b>總計 .....</b>	<b>98</b>	<b>266</b>	<b>614</b>	<b>700</b>

基於本集團的業務發展，預計本集團總人數至二零零四年底將達1,100人。

本集團所有管理層人員、主要行政人員及絕大部份其他僱員都與本集團訂有保密及不競爭協議。此外，本集團所有管理人員、主要行政人員及所有其他僱員都與本集團訂有僱傭協議。

### 物業及辦公設施

本集團之行政辦事處及主要生產設施位於中國深圳，現行租約下的面積逾8,000平方米，其中部份租約將於二零零四年到期。本集團亦在北京和上海設有辦事處。本集團最近已簽訂租約，在中國深圳租用逾20,000平方米樓面，將主要行政辦事處遷往新址。本集



團相信可通過租用合適的物業獲足夠設施，以支持本集團日後之擴展計劃。本集團亦於香港設立辦事處及美國加利福尼亞州聖克拉拉市設立代表辦事處。本集團設立美國代表辦事處的目的在於促進本公司與美國公司之間的業務發展及技術交流。除此之外，本集團並無其他海外辦事處。

本集團物業權益經進行獨立評估，被評為並無商業價值。有關詳情見本售股章程附錄四。

### 保險

本集團購有財產保險，保障本集團服務器等設備之損壞。本集團亦根據中國有關法律及法規之規定，為僱員購買保險。截至二零零四年三月三十一日，本集團未曾就保單作出任何索償。董事相信本集團已有充份保險保障重大財產損失。

### 法律訴訟

本集團以呈請人或抗辯者身份牽涉若干有關商標糾紛的行政程序。該等行政程序僅涉及使用若干商標的權利，並不涉及任何侵權索賠。本公司認為該等行政程序所涉的商標並不屬於本公司業務上的重要商標。因此，本公司及董事均認為任何該等糾紛不會對本公司造成重大債務負擔或嚴重削弱本集團之經營能力。除上述糾紛外，本集團目前並無涉及任何重大法律訴訟或行政程序，亦不知悉任何尚未了結或面臨之法律訴訟或行政程序。此外，本集團在過去三年內亦未曾因本集團網站的內容或侵犯第三方的專屬權利（包括商標和版權）而面臨任何尚未解決的重大索賠。