

## 行業概覽

本節及本招股章程其他章節所呈列若干事實、統計數字及數據部分來自各類政府或官方資料來源。我們亦委託獨立行業顧問Media Partners Asia, Ltd. (「MPA」)編製有關香港固網電訊行業的報告。MPA為專注於媒體、通訊及娛樂行業的獨立信息服務供應商，專從商業及監管角度分析亞洲媒體、通訊及娛樂行業，並發表報告。我們就MPA提供的服務支付合共970,000港元。

MPA編製市場報告所用的參數及假設如下：

- 所有經濟預測、實際GDP、名義GDP、通脹、失業資料均來自IMF，而歷史人口資料則來自香港政府統計處及其他政府資源
- 歷史用戶數據基於上市公司公佈的公司報告或非上市公司的公開公司數據及MPA的估計
- MPA假設通訊辦的數字為香港業內總用戶數目。用戶數反映訂戶數目。

儘管我們已採取所有合理措施確保從資料來源準確轉載相關官方事實及統計數字，但本公司或相關人士並無獨立核證有關事實及統計數字。雖然我們並無理由認為有關資料錯誤或有誤導，或遺漏任何事實致使有關資料錯誤或有誤導，惟亦無就有關資料(未必與其他可得資料一致)的準確性或完整性作出聲明。我們經採取合理措施後確認，市場資料自MPA報告日期以來並無任何使本節資料有所保留、矛盾或受影響的不利變動。

### 香港固網電訊概覽

成熟及全面開放的電訊市場一直是香港發展成為領先的商業及金融中心的重要因素。根據MPA的資料，香港固網、寬頻及流動設備的普及率全球數一數二，提供速度及價格均具吸引力的若干寬頻網絡服務。根據通訊辦的統計數字，於2014年8月31日住宅寬頻網絡用戶數為2.02百萬戶，MPA估計住宅寬頻網絡用戶普及率為82.8%。

由於香港的電訊市場完全開放且並無外國所有權的限制，因此香港電訊監管制度被視為鼓勵競爭及維護消費者權益。開放的監管框架旨在為電訊服務供應商提供公平的競爭環

---

## 行業概覽

---

境，確保消費者能獲得容量、質素、速度及價格方面最優的服務。通訊辦是通訊事務管理局（「通訊局」）的執行部門，通訊局為負責規管電訊業的法定機構。

香港電訊業於1995年開放前，香港電訊是香港本地固網服務的獨家供應商。香港於1995年開放本地固網市場競爭以來，市場新進者一直積極鋪設網絡為客戶提供額外選擇及新服務，其後1999年開放國際話音服務市場（IDD業務），2000年開放國際設施服務市場（連接海外傳送者）。

於2015年1月13日，根據FTNS及綜合傳送者牌照營業並獲准於香港提供本地固網傳送者服務的以設施為本牌照持有人共有21名，獲准提供寬頻服務的持牌互聯網服務供應商共有201名。香港寬頻是香港主要的固網電訊營運商，其他主要的固網電訊營運商包括香港現任固網電訊營運商香港電訊、和記環球電訊、九倉電訊、新世界電訊及有線寬頻。

儘管香港固定電訊行業的適用監管要求已放寬，但潛在新入行者建設網絡時將面對多項壁壘。一直以來，建設固定網絡過程頗長，且需要持續巨額投資。在香港建設網絡更會因樓宇的實際限制（尤其是住宅，其結構管道容許有限數量的電訊線路）而更加複雜。

### 香港宏觀經濟

於2013年12月31日，香港人口約為7.22百萬人，包括2.65百萬個住宅單位及2.42百萬個家庭（生活在一個住宅單位的個人或多人）。香港作為周邊地區的商業及金融中心，中期經濟前景通常被視為樂觀，且由於中國經濟持續發展，加上香港與中國的經濟互動日益緊密，長遠而言亦預期經濟會持續增長。

香港人口預計按複合年增長率0.8%由2014年的7.28百萬人增至2019年的7.57百萬人。預計同期家庭總數增長速度稍微加快，由2.45百萬個增至2.58百萬個，複合年增長率為1.1%。家庭數量的預計增長由香港政府計劃於2015至2025年額外推出470,000個房屋單位及政府投資城市基礎設施建設刺激名義GDP強勁增長所帶動。

## 行業概覽

**表1：2010年至2019年（預測）香港宏觀經濟數據**

12月31日	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年 (預測)	2015年 (預測)	2016年 (預測)	2017年 (預測)	2018年 (預測)	2019年 (預測)	2014年 (預測)- 2019年 (預測) 複合年 增長率
實際GDP增長率..... (%)	6.8%	4.8%	1.6%	2.9%	3.0%	3.3%	3.5%	3.7%	3.7%	3.8%	3.5% <sup>(1)</sup>
人均名義GDP..... (千美元)	32.3	34.9	36.4	37.7	40.0	42.3	44.8	47.6	50.5	53.7	6.1%
人口..... (百萬)	7.05	7.11	7.18	7.22	7.28	7.34	7.40	7.46	7.51	7.57	0.8%
家庭..... (百萬)	2.33	2.36	2.39	2.42	2.45	2.48	2.51	2.53	2.56	2.58	1.1%

附註：人均名義GDP按7.8港元兌1.0美元的匯率由港元轉換為美元。

(1) 2014年預測至2019年預測的平均增長率。

資料來源：IMF、政府統計處、MPA分析

### 香港寬頻行業

香港的固網寬頻市場是按普及率及接入速度計算全球最發達的市場之一。根據通訊辦的資料及MPA的分析，香港2014年8月31日的住宅寬頻普及率為82.8%，FTTx住宅寬頻網絡普及率為52.7%。根據MPA的資料，寬頻用戶總數預計將由2014年的2.26百萬戶增至2019年的2.43百萬戶，複合年增長率為1.4%，而住宅寬頻網絡用戶預計將由2.03百萬戶增至2019年的2.14百萬戶，同期複合年增長率為1.0%。

香港寬頻市場的主要增長推動力為：

- 使用高頻寬網絡服務及內容消費(例如OTT視頻、音樂、遊戲及社交媒體)令互聯網連接成為消費者必需服務
- 各種互聯網相連設備，例如電腦、智能手機、平板電腦及互聯網電視的快速發展
- 雲端服務和服務軟件(「SaaS」)等企業連接需求不斷增加

**表2：2010年至2019年（預測）香港固網寬頻行業**

12月31日	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年 (預測)	2015年 (預測)	2016年 (預測)	2017年 (預測)	2018年 (預測)	2019年 (預測)	2014年 (預測)- 2019年 (預測) 複合年 增長率
寬頻用戶..... (千戶)	2,127	2,245	2,265	2,232	2,264	2,293	2,327	2,360	2,393	2,431	1.4%
—住宅..... (千戶)	1,931	2,041	2,052	2,009	2,028	2,046	2,069	2,090	2,110	2,136	1.0%
—企業..... (千戶)	196	203	212	223	236	247	258	270	283	295	4.6%
住宅寬頻普及率 <sup>(1)</sup> ..... (%)	82.8%	86.5%	86.1%	83.1%	82.8%	82.6%	82.6%	82.6%	82.5%	82.7%	不適用

附註：

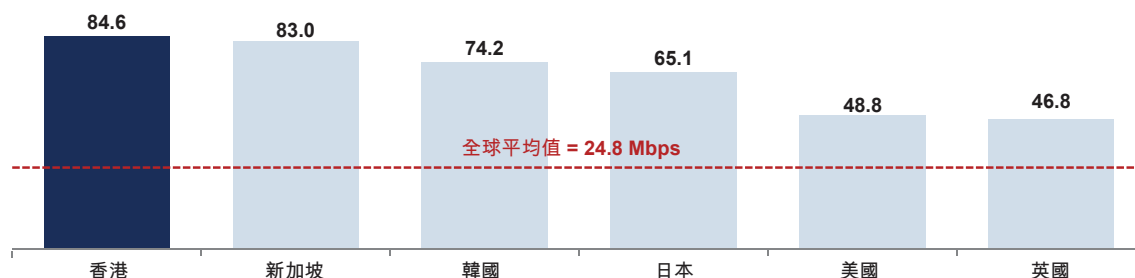
(1) 按住宅寬頻網絡用戶除以住戶數量計算。

資料來源：通訊辦、MPA分析

## 香港住宅寬頻網絡市場

根據MPA基於官方統計數據的分析，截至2014年10月，香港人口密度為全球最高之一，每平方米有6,650人，大部分居住於多層公寓單位。香港的人口密度高且光纖分佈密集令寬頻網絡營運商可以具競爭力的價格向客戶提供全球最快的寬頻網絡服務。香港2014年第三季度的平均最高連接速度為84.6 Mbps，逾全球平均值24.8 Mbps的三倍。香港寬頻的平均最高連接速度高於香港的平均最高連接速度。

圖3：發達國家的平均最高連接速度(Mbps)比較



資料來源：Akamai 2014年第三季度互聯網發展狀況報告

## 技術類別

香港主要固網寬頻網絡服務供應商(例如香港電訊、香港寬頻、和記環球電訊及有線寬頻)通過各種連線方法(主要為xDSL、FTTx及HFC)提供服務。

表4：香港主要固網寬頻網絡技術比較

技術	說明
xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>數碼用戶線路(「DSL」)技術是一種數據傳輸技術，使用銅電話線以使用傳統撥號上網調制解調器可達速度傳輸數據。</li> <li>「X」代表所用的DSL技術類型，例如ADSL或VDSL。</li> <li>ADSL一般支持高達24.5 Mbps下載及1 Mbps上載速度，而VDSL一般可支持高達100 Mbps下載及100 Mbps上載速度。xDSL的信號強度及服務速度受銅所局限，視乎與電話交換機的距離而定。</li> <li>香港電訊及和記環球電訊主要使用xDSL提供寬頻網絡服務。香港電訊大部分用戶使用xDSL網絡。</li> </ul>

---

## 行業概覽

---

技術	說明
<b>FTTx</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• FTTx技術包括任何以光纖為主要媒介連接終端客戶的寬頻網絡結構。不論是光纖到戶(「FTTH」)、光纖到樓(「FTTB」)或光纖到節點／鄰里(「FTTN」)，「x」均代表最後一程的安裝。</li><li>• 香港使用的兩大FTTx安裝方法為：<ul style="list-style-type: none"><li>— 城域以太網：樓宇內最後100米使用5e類銅線安裝，並依所用5e類銅線對數支持100 Mbps至1,000 Mbps對等上／下載傳輸速度的FTTB網絡。在人口較稠密地區，鋪設城域以太網的成本低於GPON，惟100米後信號會有所降低。</li><li>— 千兆比無源光纖網絡(「GPON」)：光纖電纜一路鋪設至客戶場所，支持1,000 Mbps對等上／下載連接的FTTH網絡。由於鋪線、安裝及用戶端設備的相關成本較高，故此每端口費用較城域以太網高。</li></ul></li><li>• 香港主要營運商所用FTTx技術一般採用GPON。香港寬頻在超出100米限制支持的低人口密度地區綜合鋪設GPON與城域以太網。GPON可提供橫跨100米以上距離的1,000 Mbps連接速度。雖然城域以太網廣泛應用於全球商業佈設，但香港寬頻是唯一為人口稠密地區的住宅市場鋪設城域以太網的供應商。</li></ul>
<b>HFC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 光纖和同軸電纜結合的混合光纖同軸(「HFC」)電纜。全球有線電視營運商使用該電纜提供數碼收費電視及寬頻服務。</li><li>• 然而，HFC寬頻的主要局限是要求區域內所有用戶共用同一寬頻管，分流速度，多個用戶同時使用時難以達至廣告所宣傳的速度。</li><li>• HFC電纜一般可提供高達100 Mbps的接入速度，在特定配置下速度可進一步提升。</li><li>• 香港主要的HFC服務供應商有線寬頻採用DOCSIS 3.0電訊標準透過HFC電纜提供服務。</li></ul>

資料來源：MPA分析

除透過固網寬頻網絡技術提供固網寬頻網絡服務外，亦可透過3G及4G等流動網絡技術提供流動寬頻網絡服務。流動寬頻網絡服務雖然具有流動優勢，但未必能完全取代香港固網寬頻網絡服務。由於每個站點共享頻寬，流動網絡一般無法提供與固定網絡同等水平的每一用戶可享受的數據流量與速度。在香港高人口密度的環境下，由於香港光纖鋪設均攤至每名用戶的鋪設成本較優惠，每一用戶可享受的同一容量的流動寬頻通常較固網寬頻

## 行業概覽

貴。在人口密度較低的市場(尤其在尚未全面鋪設優質固定光纖寬頻網絡的情況下)，流動寬頻服務可能為固定寬頻以外的另一有效方案。此外，香港的流動服務供應商通常會對流動數據計劃設置合理的使用限制／上限，一旦達限，流動帶寬會自動調低。

### 潛在的寬頻新技術

固定寬頻行業技術瞬息萬變，但MPA預期於可預見未來光纖會繼續主導固定寬頻市場。新批准的G.fast技術標準可提高現有銅網絡的寬頻速度，但仍處於測試階段。由於G.fast的最高上行／下行速度仍不及光纖，MPA預計G.fast將僅適用於香港尚未鋪設光纖的區域。

### 過渡至光纖

近年來，寬頻行業經歷快速轉變，用戶由使用傳統的銅線傳輸服務轉向使用光纖寬頻服務。

MPA估計住宅光纖寬頻用戶總數由2010年的約606,000戶(佔住宅寬頻網絡市場31.4%)增至2014年的約1.34百萬戶(佔住宅寬頻網絡市場66.3%)。為鼓勵用戶積極從xDSL升級至光纖，能提供xDSL及FTTx兩種技術並提供寬頻服務的供應商在兩種技術通用地區將兩項服務定在同等價位。MPA預測，光纖服務遲早會取代xDSL及HFC服務，惟少數偏遠地區及離島除外，皆因在該等區域鋪設光纖經濟上並不可行。

2014年8月31日，兩大光纖營運商香港寬頻及香港電訊的光纖用戶總數約為1.20百萬戶。MPA預計向光纖寬頻服務過渡的行業轉變會持續進行。

表5：2010年至2019年(預測)按技術劃分的住宅寬頻用戶數目

12月31日	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年 (預測)	2015年 (預測)	2016年 (預測)	2017年 (預測)	2018年 (預測)	2019年 (預測)	2014年 (預測)- 2019年 (預測) 複合年 增長率
住宅寬頻用戶數..... (千戶)	1,931	2,041	2,052	2,009	2,028	2,046	2,069	2,090	2,110	2,136	1.0%
xDSL及HFC..... (千戶)	1,324	1,238	1,022	840	684	602	521	446	375	315	(14.3%)
FTTx..... (千戶)	606	804	1,031	1,169	1,344	1,444	1,548	1,645	1,735	1,821	6.3%

資料來源：MPA分析

### 競爭

香港住宅寬頻網絡市場有四大營運商香港電訊、香港寬頻、有線寬頻及和記環球電訊。MPA估計，按用戶計算，兩大營運商於2014年8月31日的合併寬頻市場份額超過80%，而由於兩大營運商的估計ARPU均高於行業平均水平，估計所佔收益比例更高。根據MPA的資料，兩大營運商於2014年8月31日的合併住宅光纖寬頻市場份額超過90%。兩種市場份額近年均有提升。

## 行業概覽

表6：2010年至2014年按用戶劃分的住宅寬頻網絡市場份額

12月31日	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年 8月31日
香港寬頻..... (%)	27.1	28.6	31.4	32.9	34.2
其他 <sup>(1)</sup> ..... (%)	72.9	71.4	68.6	67.1	65.8

附註：

(1) 其他包括香港電訊、有線寬頻及和記環球電訊。

資料來源：通訊辦總計用戶數、MPA分析

本公司已憑藉有吸引力的光纖高速寬頻服務定價成功獲取市場份額。根據MPA於2014年12月15日至2014年12月16日所作定價調查，業界光纖高速服務的現時定價始終高於本公司的定價。詳情請參閱「行業概覽—定價比較」。MPA預計本公司的定價將吸引xDSL及HFC寬頻用戶升級至光纖。

鑑於本公司有競爭力的定價策略，MPA預計本公司將繼續為光纖過渡進程的主要受益人。

本公司的住宅用戶於2010年至2014年以較低基數約523,000戶按複合年增長率7.9%增長，平均每年淨增加46,000戶。

鑑於香港寬頻的住宅用戶增長，而近年來業界用戶基數相對平穩，MPA預計本公司將取得更多市場份額。過往其他成熟寬頻市場亦曾發生類似情況，即既有營運商流失相當大的市場份額至一名或多名競爭對手，例如亞洲的新加坡（先是SingTel與StarHub競爭，然後是SingTel和StarHub與MyRepublic等新的全國性寬頻網絡公司競爭）、歐洲的義大利（Telecom Italia與Wind、Vodafone Italy及FastWeb）及德國（Telekom Deutschland與Unitymedia、Vodafone/Kabel Deutschland及Telefonica Deutschland）。

MPA基於與整個行業價值鏈中重要群體的訪談以及自行管理及創立的自有數據庫，對照過往資料及宏觀指標與主要行業指標分析，採用自下而上的方式對所有重大行業進行預測。此自下而上的方式使得MPA可將個別公司或單個行業參與者的策略及發展與更廣泛的行業及宏觀趨勢進行調和。

### ARPU

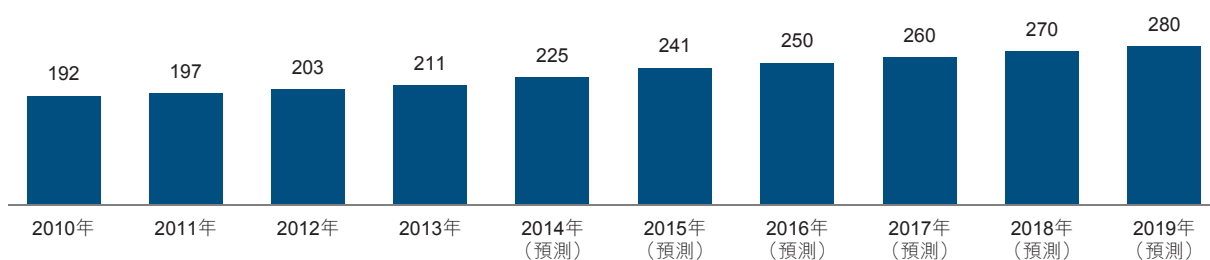
ARPU通常界定為用戶平均消費，通常用作電訊業的業務表現指標。香港寬頻等公司對ARPU的使用或計算未必可與電訊業其他公司（包括香港寬頻的競爭對手）所申報同類計量項目的使用或計算比較。在此部分下所提及的ARPU的定義與本公司對住宅ARPU與企業ARPU的定義有所不同。自2010年以來，MPA估計住宅寬頻網絡市場的ARPU呈增長趨勢，



## 行業概覽

並預計會順勢繼續增長。ARPU增長主要受益於(i)用戶升級使用每Mbps價格更高但更加物有所值的光纖寬頻方案(內含增值服務)；及(ii)服務供應商提高價格。近年來，部分營運商為鼓勵用戶提升網速，將其xDSL寬頻網絡服務的價格提高。

圖7：2010年至2019年(預測)的香港住宅寬頻網絡ARPU走勢(港元／每月)



資料來源：MPA分析

儘管本公司ARPU已計及捆綁話音及網絡電視收益，但由於光纖及xDSL目前定價較高，仍不及業內平均ARPU。此外，xDSL服務定價等於甚至在若干領域高於光纖。

香港住宅寬頻網絡市場並無任何全面服務責任或定價法規，因此營運商基於住宅單位特徵及當地競爭狀況，積極推出細分策略。此推動了且預期會繼續推動業內平均ARPU增長。

儘管ARPU有所增長，但香港寬頻服務在固定寬頻ARPU相對人均GDP的比例方面仍遠低於國際標準水平。根據MPA的資料，2013年香港年度固定寬頻ARPU相對人均GDP的百分比為0.8%，與韓國、新加坡、日本、英國及美國等其他發達市場相比，是最低水平。

表8：按地域市場劃分的固定寬頻ARPU與人均GDP

	2013年每月 ARPU (美元)	2013年人均 GDP (美元)	ARPU所佔人均 GDP的年化百分比
香港	27.1	38,604	0.8%
韓國	15.8	23,837	0.8%
新加坡	38.4	52,918	0.9%
美國	49.1	53,001	1.1%
日本	42.4	39,321	1.3%
英國	43.7	39,371	1.3%

資料來源：IMF數據及MPA分析。



### 定價比較

由於香港並無規定寬頻定價，故服務供應商及計劃的價格相差甚遠。下表載列根據MPA在大眾市場公屋、中產及高檔住宅開展的調查所取得寬頻網絡計劃、話音計劃及捆绑寬頻網絡與話音計劃的抽樣價格。

MPA已根據隨機抽樣選取住宅。公屋指低收入住戶住宅，部分租金由香港政府津貼。MPA將中產住宅分類為每月估計租金10,000港元至30,000港元的住宅，而將高檔住宅分類為每月估計租金超過30,000港元的住宅。

如下表9、10及11所載價格可能包括Wi-Fi路由器及禮券等贈送產品。價格已於合約期內每月就折扣或回扣作出調整。除非另有說明，所有價格不包括安裝費並基於24個月合約計算。

重要免責聲明。MPA於2014年12月15及16日進行有關調查。表9、10及11所載資料僅代表按有關通話計算的價格及服務，不應視為完整或視作對香港市場的總體看法而加以倚賴。價格及服務或會因所選定的個別住宅及當中特定住宅單位而顯著不同。供應商會根據本身內部政策(包括住宅單位的特徵)而更改價格。

表9、10及11所載所有資料由第三方提供予MPA。儘管我們已採取所有合理措施確保有關事實準確，但本公司或相關人士並無獨立核證該等事實。雖然我們並無理由認為該等資料錯誤或有誤導，或當中遺漏任何事實致使該等資料錯誤或有誤導，惟我們亦不就該等資料(未必與其他可得資料一致)的準確性或完整性作出聲明。

## 行業概覽

表9：僅香港住宅寬頻服務方案的抽樣價格

	速度 (Mbps)	價格 (港元 / 每月)		
		公屋	中產住宅	高檔住宅
香港電訊	< 100 (xDSL)	*	298	*
	100 (光纖)	168	*	*
	200 (光纖)	168–208	208	*
	300 (光纖)	208	208	298–398
	500 (光纖)	206–246	246	398–498
	1,000 (光纖)	298–338	338	498–598
香港寬頻	100 (光纖)	158	173–188	188–298
	500 (光纖)	178	193–208	208–318
	1,000 (光纖)	198	213–228	228–338
和記環球電訊	< 100 (xDSL)	150	*	*
	100 (光纖)	150–154	150	*
	300 (光纖)	*	148 <sup>(a)</sup>	148 <sup>(a)</sup>
	500 (光纖)	*	158 <sup>(a)</sup>	158 <sup>(a)</sup>
	1,000 (光纖)	*	188	188
有線寬頻	10 (HFC)	*	93	*
	50 (HFC)	134–169	113–169	134–169
	130 (HFC)	158–199	158–199	158–199
	200 (HFC)	166–199	166–199	166–199

附註：

(\*) 在抽樣的住宅中沒有提供。

(a) 基於36個月寬頻組合合約。

表10：僅香港話音服務方案的抽樣價格

	價格 (港元 / 每月)		
	公屋	中產住宅	高檔住宅
香港電訊	110–128 <sup>(a)</sup>	110–128 <sup>(a)</sup>	238–278
香港寬頻	98	98	98
和記環球電訊	58	58	58
有線寬頻	82–109	82–109	82–109

附註：

(a) 基於18個月話音組合合約。

## 行業概覽

表11：香港住宅網絡寬頻及話音捆綁服務方案的抽樣價格

		價格(港元／每月)		
	速度 (Mbps)	公屋	中產住宅	高檔住宅
香港電訊	< 100 (xDSL)	*	408 <sup>(a)</sup>	*
	100 (光纖)	296	*	*
	200 (光纖)	241–318 <sup>(a)</sup>	318 <sup>(a)</sup>	*
	300 (光纖)	318 <sup>(a)</sup>	281–336 <sup>(a)</sup>	536–666
	500 (光纖)	279–356 <sup>(b)</sup>	319–374 <sup>(a)</sup>	636–766
	1,000 (光纖)	371–448 <sup>(b)</sup>	411–466 <sup>(a)</sup>	736–866
香港寬頻	100 (光纖)	168 <sup>(#)</sup>	183 <sup>(#)</sup> –208 <sup>(#)</sup>	218 <sup>(#)</sup> –338 <sup>(#)</sup>
	500 (光纖)	188 <sup>(#)</sup>	203 <sup>(#)</sup> –228 <sup>(#)</sup>	238 <sup>(#)</sup> –358 <sup>(#)</sup>
	1,000 (光纖)	208 <sup>(#)</sup>	223 <sup>(#)</sup> –248 <sup>(#)</sup>	258 <sup>(#)</sup> –378 <sup>(#)</sup>
和記環球電訊	< 100 (xDSL)	185 <sup>(#)</sup>	*	*
	100 (光纖)	185 <sup>(#)</sup> –189 <sup>(#)</sup>	185 <sup>(#)</sup>	*
	300 (光纖)	*	183 <sup>(b)(#)</sup>	183 <sup>(b)(#)</sup>
	500 (光纖)	*	193 <sup>(b)(#)</sup>	193 <sup>(b)(#)</sup>
	1,000 (光纖)	*	223 <sup>(b)(#)</sup>	223 <sup>(b)(#)</sup>
有線寬頻	10 (HFC)	*	175	*
	50 (HFC)	216–251	195–251	216–251
	130 (HFC)	240–281	240–281	240–281
	200 (HFC)	181 <sup>(#)</sup> –281	181 <sup>(#)</sup> –281	181 <sup>(#)</sup> –281

附註：

(#) 指相較獨立訂購寬頻及話音服務，作為捆綁服務的折扣價。

(\*) 在抽樣的住宅中沒有提供。

(a) 基於18個月話音組合合約。

(b) 基於36個月寬頻組合合約。

資料來源：MPA的調查

### 營運商發出的投訴處理承諾

基於香港寬頻供應商各自網站所載資料，全部四家固定寬頻網絡服務供應商均承諾於特定期間處理90%投訴的目標。實際服務承諾標準由傳送者制定，部分傳送者甚至制定更為嚴格的目標。

## 行業概覽

表12：香港營運商發出的服務承諾 — 客戶投訴處理

下表載列香港營運商就已發出承諾的表現，惟個別承諾涉及介乎3至7個工作日的不同目標回應期。

	目標投訴處理承諾	承諾詳情	2014年 第一季度	2014年 第二季度	2014年 第三季度
香港寬頻.....	90.00%	3個工作日內就投訴提供建議解決方案	94.00%	93.00%	95.00%
香港電訊.....	90.00%	4個工作日內就客戶投訴提供首個解決方案	89.25%	90.00%	87.66%
和記環球電訊.....	90.00%	5個工作日內解決投訴	100.00%	97.00%	96.00%
有線寬頻.....	90.00%	7個工作日內處理客戶投訴	100.00%	99.00%	99.00%

資料來源：公司網站

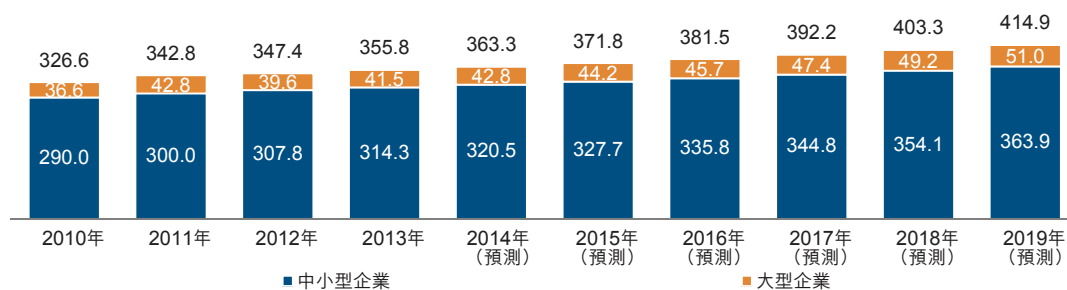
附註：

- (1) 固定網絡營運商就彼等之固定寬頻服務公佈之表現承諾。消費者可登入該等固定網絡營運商網站了解有關資料。
- (2) 表現承諾並非固定網絡營運商的服務「保證」，而是讓消費者了解相關固定網絡營運商的服務品質標準。
- (3) 固定網絡營運商履行承諾的實際表現數據會由該等營運商於每季末之後一個月內在各自網站公佈。
- (4) 表現承諾及實際表現數據均為固定網絡營運商公佈的資料。各固定網絡營運商對本身所公佈資料是否真確負全責。

### 香港企業寬頻市場

根據香港政府統計處的數據及MPA分析，於2013年12月31日香港約有356,000家企業，包括約314,000家中小企業及約42,000家大型企業。

圖13：2010年至2019年(預測)香港企業總數(以千為單位)



資料來源：香港政府統計處、香港工業貿易署及MPA分析

附註：

- (1) 中小型企業的定義為在香港少於100名僱員的製造業企業；或在香港少於50名僱員的非製造業企業。

## 行業概覽

企業掌握科技、邁向雲端服務及在線交易的情況日益普及，預期寬頻會成為香港企業的日常工具。MPA估計截至2014年年底，香港企業的寬頻普及率約為65.0%。

### 企業寬頻供應商比較

表14：按用戶劃分的企業寬頻市場份額

12月31日(除非另有說明)	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年8月
<b>用戶</b>					
香港寬頻..... (千戶)	17.0	21.0	24.2	26.3	27.9
其他..... (千戶)	179.2	182.1	187.8	196.6	204.1
總計..... (千戶)	196.2	203.1	212.1	222.9	232.0
<b>市場份額</b>					
香港寬頻..... (%)	8.7%	10.3%	11.4%	11.8%	12.0%
其他..... (%)	91.3%	89.7%	88.6%	88.2%	88.0%

資料來源：通訊辦總計用戶數、MPA分析

按用戶數量計算，香港寬頻佔企業寬頻市場的份額由2010年8月31日的8.7%升至2014年8月31日約12.0%。

企業市場的其他主要寬頻供應商有：

- **香港電訊**。香港最大的固網及無線電訊營運商。企業市場方面，香港電訊向各類企業客戶提供多款企業服務方案。
- **和記環球電訊**。和記環球電訊作為和記黃埔有限公司的集團成員公司，以「和記環球電訊」品牌提供固網服務及以「3」品牌提供流動服務。和記環球電訊亦向各類企業客戶提供各種服務方案。
- **九倉電訊**。九倉電訊是Wharf Development Group的成員公司，集中經營企業市場，而其姊妹公司有線寬頻集中經營住宅市場。
- **新世界電訊**。新世界電訊是新世界發展有限公司的附屬公司，於香港提供企業寬頻及數據服務。

在企業寬頻市場，MPA估計香港電訊、和記環球電訊及九倉電訊等大型企業過往專注於大中型公司，通常可獲得更多收益。

### 香港企業寬頻市場的競爭

香港電訊、香港寬頻、和記環球電訊、九倉電訊及新世界電訊是大中小型企業市場的主要營運商，基本業務是高速互聯網及話音服務，向某一企業所提供服務對應的使用者數量反映企業的規模。五大主要營運商中，大型營運商有能力於大企業不時需要時提供網絡管理服務及IT服務等額外服務。然而，對於在香港佔多數的中小企業，通常僅需要基本服務。對於企業市場的基本服務，有能力提供更優惠價格的營運商比提供更優質服務的營運商更有優勢。

### 香港IDD服務

香港電訊、香港寬頻及和記環球電訊於住宅IDD市場提供IDD服務，而有線寬頻不提供。企業市場中，五大企業固定電訊服務供應商(即香港電訊、香港寬頻、和記環球電訊、九倉電訊及新世界電訊)均提供IDD服務，其中香港電訊為最大營運商。電訊營運商主要使用VoIP技術將IDD與網絡服務捆綁，比起傳統的PSTN IDD服務，此為企業節省了成本。

儘管IDD為營運商的穩定增值服務，其差異化競爭的範圍有限，最終可能被新技術所替代。例如，全球VoIP服務可用於任何寬頻訂購，毋需收取額外費用，因而可作為更實惠選擇。該等趨勢表明，雖然IDD為通訊供應商於住宅或企業領域提供的主要產品，但IDD服務業務未來不大可能大幅增長。