

本公司秉持「真心關懷，用心滿足客戶」之核心價值，建立卓越品牌，擴增優質客戶，並以創新技術，不斷提供行動生活更完善之服務。在知識經濟時代，除了創造企業最大的經濟價值外，更付出實際行動，結合企業之核心技術，投入公益活動，落實企業公民之責任，並於《天下雜誌》「2005標竿企業聲望調查」中脫穎而出，勇奪電信服務業第一名，為同業之標竿。

## 優質客戶

擴大優質及高貢獻度之用戶，為本公司永續經營之基礎，整體而言，九十四年度整體用戶數減少3.7%，然營收成長6%，優於產業平均水準3.6%，足見用戶品質優化成效最佳，其具體成效分述如下：

### 一、用戶每月貢獻度(ARPU)持續上升：

經由持續的用戶優化活動，九十四年全體用戶ARPU達到新台幣845元，較上一年度提升23%，成長率明顯優於同業。

### 二、退租率下降：

月租型用戶之退租率由九十三年之1.9%降低為九十四年之1.6%。即使在九十四年第四季實施號碼可攜之後，退租率仍未明顯上升。

### 三、中高貢獻度用戶占比提升：

中高貢獻度用戶之占比九十四年較九十三年成長近一成。

## 卓越品牌

九十四年3G服務進入市場，門號可攜正式實施，我們仍本著「真心關懷，用心滿足客戶」的品牌價值，以創新體貼的產品、優質的服務與銷售通路、良好的品牌形象，繼續提升本公司在消費者心中的品牌偏好度，並成為其優先選擇。

### 早一步看到客戶的需求

本公司之品牌行銷策略；於「真心關懷，用心滿足客戶」之品牌價值下，深耕原有的「我的大哥大-全區月租型」之資費品牌，提供「愛ka401」、「愛ka801」、「愛戀901」等符合不同族群需求的資費產品，此外，更率先提供客戶「my Zone在地生活568/268」區域型資費方案，首創以在地觀點，打破網內外界線，貼近在地用戶的需求，以全新思維提供用戶各種選擇，永遠比客戶更早一步看到並優先滿足他們的需要。

### 三網整合客戶服務更優質

透過本公司、東信電訊、泛亞電信三大網的整合，除了有更好的通訊品質，也提供客戶更大的網內優惠，輔以全省逾450家myfone門市的優質服務，期以綿密的通路和專業的客服提升客戶滿意度，建立客戶對本公司之品牌認同。其優質的服務，更榮獲《遠見雜誌》「2005年傑出服務獎」電信業首獎。

### 《天下雜誌》「2005標竿企業聲望調查」

此調查是以《天下雜誌》2005年1000大企業作為行業分類，調查未來影響台灣產業發展的22個行業，並參考其他公信力排行，及相關產業專家的推薦名單，挑選出各行業去年未出現虧損，且營收排名在前的企業。評比方式與國際媒體一樣，總共有304家企業被挑選出來，接受同業與專家的評估，評估指標包括「前瞻能力」、「創新能力」、「以顧客為導向的產品及服務品質」、「營運績效及組織效能」、「財務能力」、「運用科技及資訊加強競爭優勢的能力」、「跨國

際的國際營運能力」、「具長期投資的價值」、「擔負企業公民責任」、「吸引、培養人才的能力」等十項指標。





## 與年輕客群建立品牌關係

為了與年輕客戶提早開始建立品牌關係，讓我們成為用戶終身的行動夥伴，選擇台灣大哥大作為他們人生的第一張SIM卡，在預付卡之品牌經營策略上，以「fun開心，開始新關係」，作為fun心預付卡拓展青少年市場之溝通主題，同時維持本公司預付卡領導品牌之形象與地位。在增值服務上，不斷推陳出新，以多元創新的內容，符合多變的年輕口味。

## 量身服務以客為尊

本公司除了率先推出3G服務，供用戶體驗，同時針對高用量的VIP貴賓客戶推出「A+貴賓俱樂部」，以及各項禮遇和貼心服務，讓VIP備感尊榮。在企業客戶方面，以「Business Solutions 商務整合方案」提供企業客戶客製化的服務。

本公司期盼以「品牌全體驗」(Brand Experience)的思維，將我們的品牌價值置入於活化品牌主張的各項軟硬體媒介中。例如產品設計、廣告、公關活動及各項客戶溝通傳播與銷售、服務等通路，全體員工也致力於用心滿足客戶，以實踐我們的品牌價值。

## 創新研發

「提供更優良的服務品質、更完善的服務領域，以維持技術領先」為本公司研發主軸。本公司研發範圍從基礎的語音及簡訊服務、整合性的無線網際網路及智慧型網路服務，到最新的3G無線寬頻通訊，一路隨著通訊領域技術的演進，期盼為用戶帶來更完善的服務，讓行動通訊營造耳目一新的行動新生活，並轉換成人們生活中不可或缺的一環。

### 壹、研發計畫對本公司業務財務之影響

本公司近2年度及截至九十五年二月一日年報刊印日之研發經費及其占營業額之比例如下表所示，九十五年預計再投入新台幣49,660,742元。各項研發計畫均以提供先進技術、提升客戶滿意度為主，可望增進數據增值服務

營收及企業整體營運之成長。

年度	研發經費(千元)	佔營業額%
93	30,226	0.07
94	34,197	0.07
95年截至2月1日止	2,608	0.06

### 貳、主要研發成果

九十四年研發聚焦於新世代無線網路整合技術，已有具體的研發成果，包括Parlay X (Mobile Web Service) 技術、WLAN/3G 整合技術……等，均獲得經濟部與產業界的支持，將此技術定為國家所推動的M-Taiwan計劃服務平台標準，並與電信技術中心共同合作，將相關技術列為國家科技重要發展項目。

此外，受工業局委託，與宏碁合作研發「3G暨WLAN雙網行動視訊整合應用服務」，領先業界於南港軟體園區，建置多項創新之3G/WLAN 整合服務。

3G無線寬頻通訊創新服務研發上，已開發完成全新個性化3G catch入口網站、用戶整合服務入口網站、行動視訊、影音新聞電視、MP3/MV下載、影音信箱、USIM電話簿同步服務、預付卡上網及即時扣款系統等創新服務，成功的提高3G用戶對無線寬頻通訊服務滿意度，帶動九十四年度數據業務的營收成長。



類別	計劃名稱	計劃說明
系統網路 新技術	3G暨WLAN雙網行動視訊整合應用服務	受經濟部工業局委託，與宏碁合作研發成功3G暨WLAN雙網行動視訊整合應用服務，並率先建置於台北南港軟體園區無線通訊雙網服務之第二期示範應用計畫
	新世代3G無線網路整合平台第二年計畫	由本公司主導，結合中華電信、遠傳電信、亞太電信、威寶電信等其他3G系統業者，研發新世代之增值服務暨內容整合平台，以因應3G等無線寬頻服務之需要。該21個月年計畫業於九十三年七月開始執行，預計九十五年三月結束，本年度工作重點在整合平台之研發
	3G TDD科專研發聯盟先期研究計畫	本研發聯盟由本公司、中華電信、遠傳電信、威寶電信四家3G系統業者組成，本公司於計畫中研究B3G/4G之新技術及其是否可能使用既有3G TDD频段之可行性分析
	台灣高速鐵路之GSM通訊評估	以現行GSM900/1800 MH系統之基礎上，研究高速行車時(250 Km/Hr以上)無線電信號傳輸品質之影響。
	B3G行動通訊前瞻技術研究	研究B3G (Beyond 3G)行動通訊等新進技術，如B3G行動通訊相關之前瞻性技術與課題，包括： 1. 多輸入多輸出正交分頻多工(MIMO-OFDM) 技術 2. 高速移動下，通訊系統載波同步與回復(Carrier Synchronization and Recovery)的問題及解決方案
	室內、室外行動通訊系統基站之最佳規劃與射頻定位技術之討論	1. GSM訊號涵蓋範圍以及電波場強分佈模擬軟體平台研究及建置GSM 手機定位技術研究
新服務 技術	行動服務研發聯盟Mobile Game先期研究計畫	本研發聯盟由中華電信、本公司、遠傳電信、亞太電信、威寶電信五家3G系統業者組成，本公司於計畫中研究未來Mobile Online Game在終端軟硬體、內容業者Game平台及後端電信業者平台間之服務及通訊新技術的研發
	3G增值服務	推出影音信箱、影音新聞電視、影音交友、遊戲、MP3、MV下載、電話簿備份等3G增值服務。
	行動秘書	行動電話已成為大多數人的隨身通訊工具，在機不可失的概念下推出行動秘書，擴充行動通訊業者所能扮演的角色提供用戶專業的秘書服務。
	智慧型數據預付系統/數據內容帳務系統	推出數據類預付卡服務與數據內容計費服務以促進業務拓展及推廣。
	服務提供暨管理平台	提供服務暨管理平台 (Service Delivery and Management Platform, SDMP) 以促進行動網際網路Mobile Internet服務之拓展及增進與服務供應商(SP)間之增值服務合作。
	用戶入口網站平台	提供本公司與用戶及投資者之間主要的互動式入口網站平台以提升客戶滿意度、強化品牌形象、建立會員中心與簡化及確保用戶認證等功能與服務，並提供網路旗艦店電子商務 (e-Commerce)網站服務。



## 參、未來研發計畫

### 一、策略性計劃類：應再投入600萬元之研發費用（硬體設備）

計畫名稱	計劃說明	目前進度	完成量產時間	成功之主要因素
新世代無線網路整合平台 第三年計畫	研發新世代整合服務平台，以因應未來3G等無線寬頻服務之需要；該二年計畫業已申請經濟部業界科專研發計畫核准通過並於九十三年七月開始執行。	本計畫預計九十五年三月結束，本年度工作重點在整合平台之整合測試及成果展示。	95年5月	已掌握關鍵新世代無線網路服務整合技術並與內容服務業者共同開發新世代創新整合服務。
Voice/ Fax/ Video FMC整合技術研發	研發行動電信網路之Voice、Fax、Video服務與固網之FMC (Fixed Mobile Convergence)整合技術，包含Media Gateway、SIP proxy、IP-PBX、UMS Mail、MMBox等。	進行雙網服務整合平台開發中。	95年8月	已掌握關鍵SIP/Media Gateway整合技術。
行動社群服務平台介面整合技術研發	研發內容業者之行動社群服務平台與3G網路之介面整合技術，包含用戶認證、IM(Instant Message)、Presence、Location、Voice call、Payment等相關技術。	與內容服務業者進入服務規劃與整合平台開發中。	95年9月	已掌握關鍵開發技術。
OMA DRM 2.0數位版權保護管理平台技術研發	研發具有OMA DRM (Digital Right Management) 2.0保護之數位內容版權保護管理平台技術。	進行開發OMA DRM Key Management 管理機置平台規格制定。	95年10月	已掌握最新的OMA 規格標準與手機平台的最新發展關鍵技術規格。
M-Taiwan行動新世代雙網服務技術研發	受經濟部工業局委託，與宏碁合作執行，針對大學校園之雙網服務技術研發，包含雙網服務整合平台、雙網內容下載整合等。	完成服務規格制定與設計，已進入服務開發與測試階段。	95年10月	已掌握關鍵雙網服務開發技術。
行動電視與3G整合技術研發	研發行動電視與3G整合之相關技術，包含ESG (Electronic Service Guide)、Return Path E-Commerce平台、IPTV服務管理平台等。	進行開發行動電視服務管理平台規格制定。	95年12月	已掌握關鍵DVB-H 與ESG相關技術並發展服務運行平台及E-Commerce平台整合相關技術。
WiMAX/3G整合技術研發	研發WiMAX與3G之相關整合技術，包含在接取網路端與核心網路與3G之整合技術。	進行WiMAX 與3G網路整合Packet Data Gateway規格制定。	96年11月	已掌握關鍵開發技術。

行動條碼



TVBS Live



民視無線台



catch music

## 二、系統計劃類：應再投入之研發費用約1,230萬

計畫名稱	計畫說明	目前進度	完成量產時間	成功之主要因素
移動性管理研究專案	基於GSM/GPRS的網路流量資料，建立用戶移動模式(Mobility Model)，作為GSM rehome及改善Inter-2G/3G網路品質之參考。	已收集2G及3G的 PM data。預計於近期將有初步的成果。	95年7月	已掌握移動模式與網路拓僕，減輕訊息負荷，並將現有設備充份利用之相關技術。
室內、室外行動通訊系統最佳規劃與設頻定位技術之討論	本計劃將延續上一年度計畫對於室內基地站台配置軟體之開發，並新增訊號纜線優化及室內基站天線擺放位置之最佳化。	進行中。	95年9月	已掌握GSM訊號涵蓋範圍，以及電波場強分佈模擬軟體技術與GSM定位技術。
後第三代行動通訊前瞻技術之研究	探討後第三代(B3G)行動通訊相關之前瞻性技術與課題。	進行中。	95年10月	已掌握後第三代(B3G)行動通訊相關之前瞻性技術。
全球3G業者應用技術暨推廣行銷與4G技術前導研究	以3G技術為主體應用為輔，探討目前世界各國所使用之技術與市場行銷服務為何？以做為國內市場發展之評估參考。另外，對於4G技術展開前導研究與瞭解。	進行中。	95年12月	已掌握世界各國電信業者所使用技術及行銷方式。對於4G新技術規格之先導研究已有掌握。
大哥大基地站對人體健康影響研究	就各方面研究探討大哥大基地站對人體健康影響。	與台灣大學電機所洽談中，95年4月開始執行，為期一年。	96年3月	已蒐集世界各國於此方面的研究做為借鏡與參考經驗資訊。

## 三、增值服務計劃類：應再投入5,347萬元之研發費用

計畫名稱	計畫說明	目前進度	完成量產時間	成功之主要因素
監控決策告警系統	研發即時監控決策告警系統，並結合派工系統以在客戶投訴時提供更即時之資訊。	完成系統規格制定與設計，已進入系統開發建置階段。	95年9月	已掌握關鍵監控決策告警系統與派工系統之整合技術。
服務提供暨管理平台 Phase II	服務提供暨管理平台 (Service Delivery and Management Platform, SDMP) Phase II，完成後可支援更多2/3G新增值服務類型，並提供給SP更便利的管理與使用者介面。	系統規格制定與設計中。	95年9月	已掌握關鍵開發整合技術。
影音入口服務平台	提供影音入口服務平台 (Video Portal) 以提供3G電話影音增值服務。	完成系統規格制定與設計，已進入系統開發建置階段。	95年5月	已掌握關鍵開發整合技術。
2D Barcode (QR) 服務應用	運用2D Barcode (QR)技術以簡化與改善用戶內容下載時的操作介面與流程。	系統規格制定與設計中。	95年10月	已掌握關鍵開發整合技術。

## 企業社會責任

「企業社會責任」(Corporate Social Responsibility, CSR)是企業展現競爭力的關鍵，更是體現企業文化核心價值，及企業公民實踐力之指標。本公司追求企業本身的目標和使命，顧及員工、供應商、合作夥伴及股東，體察社會需求，於企業核心價值下，發揮企業本身之核心專長，落實回饋社會之理想，創造員工、企業、股東及社會大眾的共同利益！

本公司為國內第一家成立基金會之電信業者，除獲得許多社福與公益單位的感謝和媒體肯定外，九十四年更榮獲《遠見雜誌》第一屆「企業社會責任獎」服務業首獎，這些肯定也將成為我們繼續履行企業公民使命的原動力。

### 《遠見雜誌》第一屆「企業社會責任獎」

《遠見雜誌》第一屆「企業社會責任獎」的評選過程，主要是根據上市企業在「企業社會責任大調查」之填答結果（其問卷內容分為社會績效、環境績效和財務資訊揭露三部分），並參考德國CSR研究機構OEKOM的評分權重準則，加權計分，篩選出前五十名企業。再經過嚴格評選，初選出科技業A組（2004年營收1000億元以上）、科技業B組（2004年營收1000億元以下）、服務業、製造業、金融業五組共二十五家入圍企業名單，最後決選出七家得獎企業。

## 壹、結合核心技術 落實回饋社會

### 一、909手機語音導覽，推廣藝術教育

本公司透過行動通信之技術，發揚行動科技之內在價值，獨創開發909手機語音導覽服務，運用IVR(Interactive Voice Response)語音技術，讓民眾在展場隨時隨地透過手機深入聆聽專業之藝文解說，使藝文透過科技，更生活化、普及化。

本公司建置開發一系列手機語音導覽服務內容，利用科技的便利，有效減少館方專業導覽人力不足、設備不足及管理的困擾，同時，首度與國內博物館「台北縣鶯歌陶瓷博物館」合作，建置常設展之手機語音導覽，並且開發「909一日通」服務，讓民眾享有於線上啟動服務，即可享一日內無限暢聽的便利。

九十四年參與台北市立動物園「蕨妙廊道、蟲現生機」的保育計畫，除了硬體的贊助外，並請專人以口語化又活潑的方式，演繹錄製專業的「動物褓姆語音導覽服務」，提供民眾隨時以手機聽取生動的語音導覽解說，透過企業與政府攜手合作，為台灣的生態環保教育共同努力。

九十四年已合作的展覽，包括「敦煌」藝術大展、「雷峰塔」文物展、「美好年代」—巴黎市立現代美術館收藏展、「星際奇航」天文教育展、「公共藝術-帶祿獸」、「第四屆臺北陶藝特展」等，未來將與中外馳名的朱銘美術館及國內各大公、私立博物館合作，讓藝術、文化、科學的訊息傳播，透過行動科技無遠弗屆的力量，即時方便地深入每個人的生活。





## 二、5180 行動協募專線，搭建捐款橋樑

社福團體長年投身關懷弱勢，對於向社會大眾協募，相對欠缺經驗及人力，本公司期以核心技術與企業公信力，建立用戶與社福團體間之橋樑。於九十四年底，獨家開發建置「5180行動協募」專線(諧音：「我要幫你」)手機小額捐款入口平台，透過全年常設之語音專碼，定期協助弱勢社福團體募款。此一捐款平台，即是希望真正落實以「行動力」挹注公益之理念。

自九十五年三月起，本公司、東信電訊和泛亞電信用戶皆可以手機直撥5180上線捐款，該專線具有三大特色：

1. 語音完全不收費
2. 同時提供捐款人款項結合次月電信帳單收取
3. 線上申請開立收據

期以鼓勵捐款人善用行動科技，即時救災捐款、培養民眾長期且持續隨手做公益之優質社會文化。

目前合作的社福團體包括肯愛協會、得勝者教育協會、台東基督教醫院、愛盲文教基金會及伊甸社會福利基金會，本公司將持續與其他社福團體合作，結合企業核心專長及價值，開發創新便利的捐款通路，積極推動行動電話小額捐款，開啟人道關懷、「行動」最快的溫心科技新紀元。

## 三、高高屏行動醫療網，整合醫療資源

以行動科技的力量，回饋社會是本公司所堅持的企業使命。九十三年四月子公司泛亞電信結合MVPN行動科技技術，建置全國第一座『快醫通-高高屏緊急行動醫療網』，結合包含高雄市、高雄縣、屏東縣三縣市內的急救責任醫院、衛生局、消防局、緊急醫療協調中心等共50個公私立醫療機構，並以三縣市衛生局作為主要統籌督導單位，『快醫通』成為具備整合急重症醫療資源能力的通訊中心。

根據高高屏衛生局主管機關提供之數據，九十四年一至八月共接獲上萬名病患轉診、找床需求，實際成功轉出轉入患者達8,886人次名單，成功率88.86%，相較其他縣市20%-50%的成功率，高出許多；並有效避免類似九十四年台北「邱小妹人球事件」之憾事發生。

此外，台灣大哥大基金會長期協助北中南各縣市之消防局防災救護體系，提供公益門號及通訊費補助，以協助醫護人員於偏遠地區公務執行及緊急救難之通訊使用，同時支援台北市社會局，針對獨居老人及受暴婦女提供免費通話額度供緊急聯絡之通訊使用，讓行動通訊不只是科技便利的代名詞，更能於協助台灣的社會救護、緊急醫療上發揮最大效益。





## 貳、洞悉社會問題，關注青少兒教育

### 一、得勝者教育計畫，輔導青少年全人發展

台灣近年青少年問題日益嚴重，從自殺到情緒管理，從課業到交友問題，亟待各界正視解決。「中華民國得勝者教育協會」針對全國數百所國中，提供「問題處理」及「情緒管理」課程已逾10年，成效斐然。

有鑑於此，本公司九十四年持續支持得勝者計畫，希望輔導青少年在成長過程中，建立正確的人生觀與積極面對挫折的態度。

九十四年，本公司所贊助之「得勝者計畫」計與全國25縣市392所學校中共1,727個國中一年級班級合作，提供超過6萬名青少年輔導課程。除學生受益之外，透過企業贊助的拋磚引玉，結合學校、家庭、社區、社會大眾資源招募培訓社區輔導義工，引發社會之廣大迴響。



### 二、課後陪讀計畫，扶植弱勢兒童

台灣近年來，單親家庭、隔代教養及外籍新娘產生的新台灣之子問題，日益受到社會各界之重視，弱勢家庭父母在工作 and 教養上無法兼顧，不但可能造成孩子生活適應及學習上的困難，同時也埋下累代貧窮的因子。

台灣大哥大基金會自九十四學年度起贊助中華基督教救助協會建構1919服務中心的「弱勢兒童課後陪讀」計畫，即是希望從「根源」預防未來可能衍生的社會問題。

「弱勢兒童課後陪讀」補助宜蘭五結、台北三重、台中新社、南投竹山及屏東枋寮等偏遠地區上百名「弱勢兒童」的課後輔導經費，提供單親、外籍新娘、隔代教養、低收入戶子女課後生活關顧、課業輔導、品格教育與家庭訪視，幫助孩童建立良好習慣並使家長無後顧之憂，進而改善生活品質。

社會學及教育學者專家都強調：要解決弱勢家庭貧窮問題，最有效的方式就是由教育著手，即是希望藉提升貧窮家庭子女的就學、就業競爭力，而使其家庭不至於累代貧窮。本公司期望以持續性的參與「弱勢兒童課後陪讀」，幫助更多弱勢家庭孩童提升社會競爭力。







### 參、關懷偏遠弱勢，以音樂傳遞愛與責任

#### 一、「台灣大哥大音樂大使」 深入偏遠公益傳愛

本公司自九十四年起，邀請理念相同的樂興之時管絃樂團指揮江靖波，號召國內3位頂尖的音樂家共同組成「台灣大哥大音樂大使」，這4位音樂公益大使深入偏遠、關懷弱勢，將國家音樂廳才能聽得到的古典音樂表演帶到醫院的大廳、921災區、少年輔育院，以及那些平常古典音樂到不了的偏遠地區，用音樂傳達愛與關懷。

#### 二、支持國際音樂家 關懷後山獨居老人

東部後山地屬偏遠，優質藝文活動資源相對缺乏，台灣大哥大基金會九十四年底特別獨家贊助「胡乃元與

台灣絃樂團~Connect 巴洛克」首場於十二月六台東場演出，現場除提供1,200名額，供後山民眾免費入場。邀請華裔小提琴名家胡乃元親赴台東基督教醫院「一粒麥子基金會」之長者日托站，以音樂撫慰長期臥病的長者。

本公司投身公益活動，不遺餘力，結合電信服務業的科技和行動力，取之於社會用之於社會，濟弱扶貧之餘，也不斷推展各項藝文活動，包括定期舉辦菁英講座，贊助「柏林愛樂交響樂團」之現場戶外轉播等，以期帶動國內藝文風氣，達到藝術平民化、普及化、生活化之目的。

