

致股東報告書

各位股東先生、女士：

2005年台灣地區的行動電信產業雖然有3G開台、號碼可攜服務實施等挑戰，本公司秉持「成為客戶最佳選擇的電信業者」的一貫理念，加強我們的競爭優勢並交出了漂亮的成績單。公司2005年總營收為474億元(註)，成長6%。加計東信電訊、泛亞電信及台灣客服等子公司後合併總營收達601億元，本業獲利EBITDA（稅前息前折舊攤銷前之獲利）為281億元，成長6%，稅後純益為162億元，每股盈餘3.3元。

這些成果都是來自於我們以下幾項的用心：

一、追求卓越的客戶服務品質

本公司的客戶服務品質一向在各種媒體評鑑或市場調查中名列第一，2005年我們又再下一城，獲得遠見雜誌頒發「傑出服務獎」通訊類第一名的殊榮，得分遙遙領先同業。這說明了我們過去在客戶服務上的品質與熱忱，的確是禁得起考驗。

二、嚴格把關用戶資料安全與服務內容

在經過近一年半、全公司上下各部門同仁的努力下，我們率先推動國際最高標準ISO 27001資訊安全管理系統驗證；此外，為了讓用戶真正能放心地使用本公司的各項增值服務，我們繼續在源頭主動過濾並淨化涉及詐財、色情等不良的內容，讓用戶在最安心的情況下使用我們高品質一致性的服務。這是我們身為國內行動電信領導業者，應主動承擔的社會責任。而我們也陸續獲得《遠見雜誌》第一屆「企業社會責任獎」電信類首獎與《天下雜誌》「最佳聲望標竿

註：預算達成率99%



企業」等殊榮。

三、持續優化全台網路通訊品質

為提供用戶綿密、暢行無阻的通訊品質，2005年我們加強進行本公司、東信電訊與泛亞電信三家公司2G通訊系統的整合，以及本公司3G網路優化工作。網路通訊品質繼續受消費者的肯定，並超越同業。

四、率先滿足各客群的差異化需求

成功的企業，必須在客戶還沒有想到之前，就主動了解用戶的需求並優先滿足他。2005年本公司、泛亞電信與東信電訊共同推出「三網一家」，主動提供消費者跨網互打享網內費率的優惠，並整合三家公司的電話客服與全省460家myfone門市服務，讓用戶無論在北、中、南各地，都能真正享受公司資源整合的好處；讓本公司真正成為全台灣行動電信服務使用者的最佳生活夥伴。

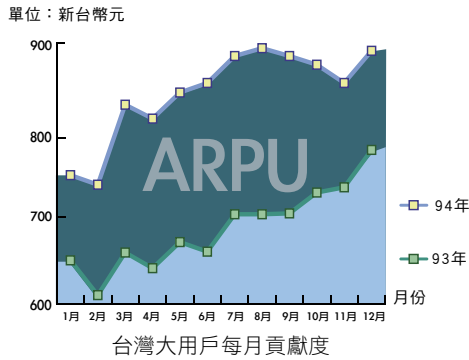
五、提供多樣與獨家的資費與產品

無論是2G或3G服務，用戶最關心的不外乎內容是否多元豐富、手機選擇是否夠酷夠炫、資費設計是否貼心彈性。例如，我們在2005年9月正式實施3G費率，保留了2G的規劃設計，消費者不必被迫重新適應，即能輕鬆無門檻地升級3G，並在獨家服務與手機的帶動下，提前一個月超越目標，於2005年年底達到15萬的3G用戶數。

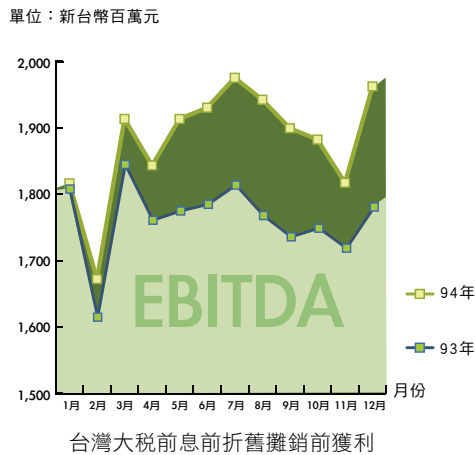
六、以公司治理維護股東權益

我們持續追求世界級的公司治理，積極維護股東權益。除持續簡化轉投資架構、強化財務透明度、降低負債比以及設置獨立董監事席





此外，亦致力於維護本業獲利穩定，及維持高比例的現金股利政策，將盈餘全數以現金方式發放。董事會已通過今年擬議配發之現金股利12,843,996,966元，亦使本公司的股票續獲投資人青睞，外資持股比例始終維持在三成以上。



展望2006年，本公司已自我定位為「客戶關懷年」。我們在一開年，就領先同業做到兩件事：一是「my Zone在地生活568/268」資費方案的推出；二是獲得全球第一張ISO 27001資訊安全管理系統驗證：

一、推出my Zone在地生活資費 方便用戶掌控預算

「my Zone在地生活568/268」它不僅僅是一個行銷的創意，更是一個蒐集、分析客戶的通話行為後，推出真正以「客戶為中心」而非以「業者為中心」所設計出的殺手級資費方案。my Zone一推出就獲得用戶的高度認同，相信將可使我們的業績成長更亮麗。

二、取得全球第一張ISO 27001驗證 確保客戶資料安全

我們這樣做所秉持的理念只有一個，就是將客戶資訊安全的維護，做到世界級水準。由於我們對客戶資訊安全保護所付出心力的承諾，必將逐漸累積在消費者心中我們是「值得信賴」的品牌資產，也能因此成為消費者優先選擇的電信公司。



在新的年度，本公司仍會是持續向上成長的一年，真正落實我們的核心價值—真心關懷客戶，以「客戶為中心」、「服務為導向」為品牌策略，而勝出其他電信服務公司。

董事長

總經理