

參、當期營運之檢討

個人用戶事業群

101 年度由於國家通訊傳播委員會管制行動資費，帶來行動語音營收下滑的壓力，然由於積極促銷智慧型手機搭售行動上網資費，行動數據佔行動服務營收比例至 101 年底達到 33%，且較前一年度大幅成長 39%，帶動行動服務營收較去年增加 5%。加計手機銷售金額，個人用戶事業群的總營收較去年上升 8%。

家計用戶事業群

受惠於有線電視(類比及數位)收視及寬頻上網業務的營收成長，101 年度家計用戶事業群的總營收較 100 年度增加 4%，主要由於用戶數規模擴大、數位電視滲透率提升、頻道出租業務增加以及寬頻上網的高速用戶佔比上升。由於達到規模經濟，家計用戶事業群 EBITDA 較去年成長 7%。

企業用戶事業群

101 年度企業用戶事業群的總營收較前一年度上升 5%，主係企業用戶的行動用戶數規模擴大而使其行動電信營收年增率達 11%所致。此外，由於營收成長且嚴格控管成本費用，企業用戶事業群 EBITDA 的年成長率達 22%。

肆、業務內容

一、業務範圍

個人用戶事業群

(一) 所營業務之主要內容及目前之服務項目

個人用戶事業群以個人之行動電信服務為主，提供門號予用戶收發話，並使用本公司各項語音、數據、簡訊、多媒體暨影像視訊傳輸服務。為提供前述服務衍生之產品，包括月租型用戶之門號卡、預付型用戶之門號卡及補充卡等。

服務類別	服務項目	重要用途
基本服務	語音服務	提供客戶以行動電話與市內電話、行動電話、國際長途電話之雙向收發話服務，及撥打國際直撥受付電話、呼叫器(無線電叫人業務)、網路電話(070)、受話方付費電話(0800/0809)、大量撥放服務、電話投票服務、中華電信隨身碼(099)、超值型國際經濟電話(016)之服務，並接收公用電話來話服務。
	特碼服務	提供客戶以手機直撥 110 盜警、119 火警/救護、105/106 查號、117 報時、166/167 國語/閩南語氣象台、168 交通資訊台、112 緊急救難專線、113 全國婦幼保護專線、165 反詐騙諮詢、188 客服專線、19XY 等特殊碼之服務。
	附加服務	依客戶需求提供語音信箱、指定轉接、話中插接、多方通話、漫遊電信、來話號碼顯示、去話號碼保密、誰來電(Who Called)、設定發受話限制等服務。
加值服務	數據加值	透過 HSDPA(3.5G)、WCDMA(3G)和 GPRS 網路傳輸，提供客戶多元化生活型態所需的加值服務，包括使用手機或電腦行動上網、影像電話、行動即時電視、行動隨選電視及影音短片、音樂下載、瀏覽星座命理或金融理財資訊、行動社群服務、遊戲樂園、myBook 書城、行動導航、整合性訊息服務，包含電子郵件、簡訊、多媒體簡訊，及即時通訊等行動入口網站服務內容。