

一起

中

迎向

中華電信

China Telecom

# 公司簡介

G4-4-G4-8

中華電信的前身是原交通部電信總局的公務機關，1996年，依據「電信三法」進行公司化，轉為國營事業的中華電信股份有限公司，並於1997年起積極推動民營化政策，逐步釋出政府持有股份，直至2005年8月12日政府持股比例降至50%以下，才由國營事業移轉為現今的民營企業。

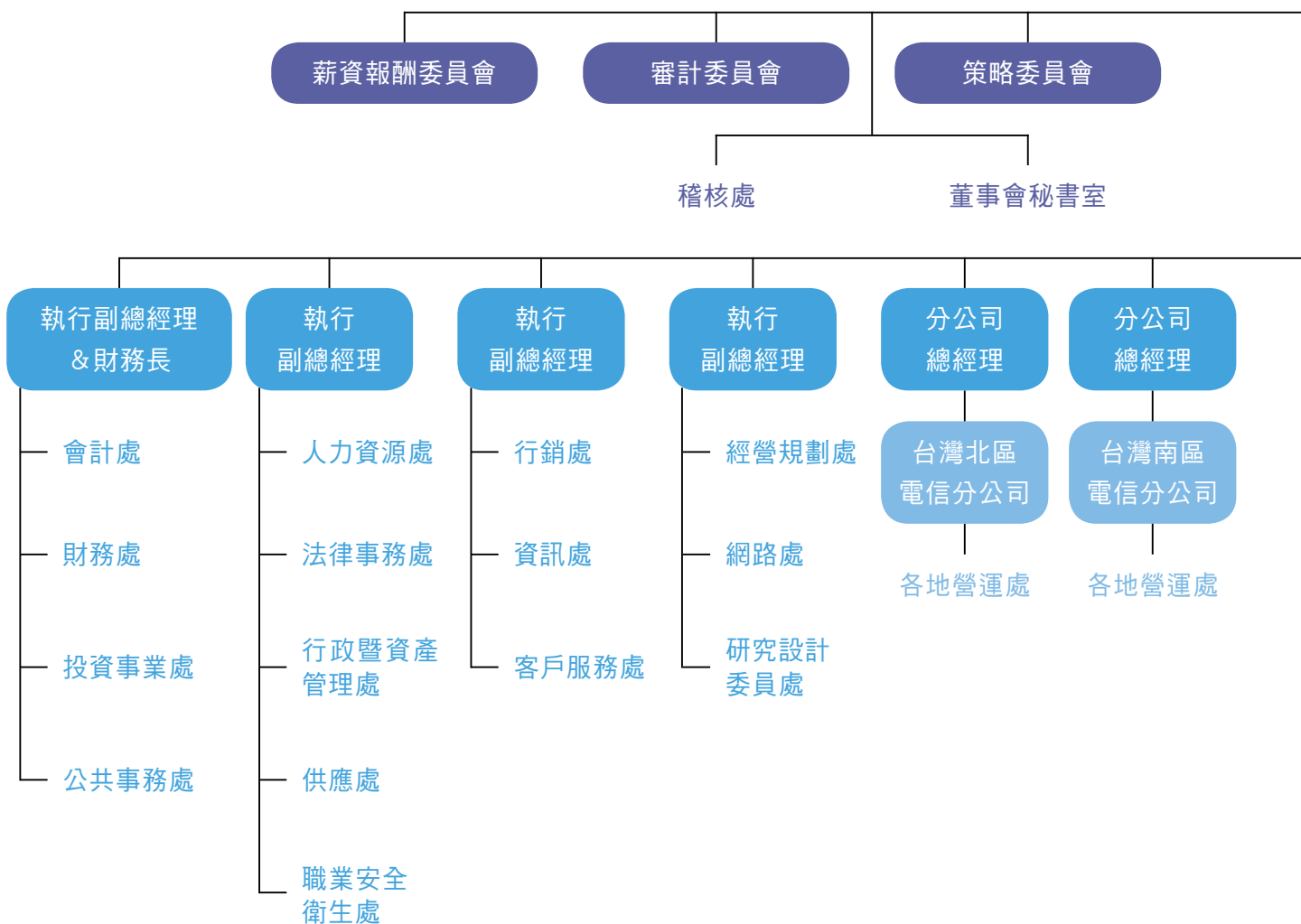
我們主要的營運據點在台灣，總公司位於台北市信義路一段21-3號。我們提供固網、行動、數據等電信服務，是台灣最大的綜合型電信服務企業，以最佳的網路及服務品質為後盾，提供消費者最優質的服務。

## 經營理念

為迎合行動通訊與網際網路廣泛運用所掀起的個人數位生活、企業營運升級的風潮，我們持續強化核心能力，並透過結盟、合作，積極開發行動商務、網路應用，以及寬頻影音多媒體等新穎服務，擴大電信網路與資訊科技整合運用效果，使我們提供的服務成為社會大眾的生活幫手，以及廣大企業的经营夥伴。

中華電信善盡企業社會責任，從核心競爭力出發，藉由創造數位機會、環境永續發展、消費者關懷、員工關懷等層面，展現超越法規要求的企業公民行為。

## 組織與營運架構 G4-9



## 我們努力

- 讓企業因我們的服務而有效提高營運效率
- 讓大眾因我們的服務而更能享受數位生活
- 讓產業規模因我們的努力而持續良性擴張
- 讓投資人在廣大消費者讚賞中分享經營利益



股東大會

董事會  
董事長

總經理

分公司  
總經理

分公司  
總經理

分公司  
總經理

分公司  
總經理

院長

院長

行動通信  
分公司

國際電信  
分公司

數據通信  
分公司

企業客戶  
分公司

電信研究院

電信學院

台北、台中、  
高雄營運處

海外辦事處

高雄所  
台中所

## 台灣第一家4G開台業者

智慧型終端設備所開發的各項豐富的行動應用，正在改變人們的行為習慣，行動用戶需求已由語音服務朝向多媒體的影音服務。為了提升行動通信網路通訊品質與傳輸速率，中華電信已率先達成提供「4G」行動通信網路服務的目標。

我們在2013年以新台幣390.75億元，取得總計35MHz頻寬的4G頻譜，是取得最大頻寬35MHz的電信業者。其中900MHz的B2頻段、1,800MHz的C2頻段為我們既有2G系統所使用頻段，可以平順延續既有2G與未來4G系統的頻率發展，而1,800MHz的C5頻段4G網路設備及終端裝置生態系統最為健全和普及。

對此，中華電信率先在C5頻段建置4G，於2014年5月29日開放我國第一家4G服務，同時規劃加速建設4G高速基地臺，2015年電波涵蓋範圍將達人口涵概率99%以上，提供品質第一的4G行動通信系統服務。

## 創造股東價值

全球智慧型行動裝置普及率快速成長，各式應用推陳出新，消費者對上網速率與品質之期待日益殷切，因而創造產業的激烈競爭。面對充滿機會與挑戰的產業環境，中華電信全力加強行動及固網寬頻網路建設，持續推出消費者滿意之產品與服務，不但穩固了市場領先地位，更展現亮麗的營運成果。

2014年，中華電信合併總營收為新台幣2,266億元，較2013年度減少0.6%，達成全年財務預測99.3%。由於智慧型行動裝置風行，加值營收與銷貨收入雙雙成長，加上資通訊專案收入增加，抵銷了語音服務收入衰退的影響；歸屬於母公司的淨利為新台幣386億元、每股盈餘4.98元，均達成全年財務預測的107.7%。

多年來，我們穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，我們也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。儘管我國電信經營環境充滿挑戰，但我們仍持續專注本業，為股東創造最大價值。

2014年，中華電信所得稅有效稅率約15.66%，與法定稅率17%的差異主要為：依所得稅法第4條，營利事業投資國內其他營利事業，所獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅；另依促進產業升級條例第6條及產業創新條例第10條，申請投資抵減的租稅優惠。

## 為了你，一直走在最前面

2014年5月29日，中華電信率先宣布4G服務正式開台，成為台灣首家提供4G高速上網服務的電信業者，引領台灣進入4G高速上網的時代，為台灣行動通信及數位匯流產業的發展奠定了重大里程碑。

除了4G行動服務的劃時代進展外，我們整體行動客戶數也持續成長，在完備的網路建設基礎下，資通訊與雲端等創新業務也穩定發展，相關企業與政府資通訊專案之取得，代表中華電信於此領域極具競爭力。

「為了你，一直走在最前面」，中華電信仍將致力於增進自身的永續競爭力，透過研發創新，持續提供快速便捷的產品與服務，協助產業及社會實現智慧、低碳永續之發展願景。

## 風險與機會

4G的下載速度大約是3G的四至七倍，上傳約為3G的十倍以上，具備高速、大頻寬、低延遲的技術特性，解決了過去行動應用受限於頻寬傳輸速度之問題。

然而，在4G突破既有的頻寬與速度限制後，更快的上網速度，勢必帶動更多的應用服務之競爭，相對為我們帶來風險及機會。2014年，中華電信4G客戶數已達133萬戶，因應快速且多變的競爭市場，中華電信藉由創新研發(每年投入費用皆佔整體營收1%以上)，持續運用4G的大頻寬特性，打造優質4G行動寬頻及數位匯流生活。

### 風險

台灣共有六家業者提供4G服務，4G寬頻服務進入百家爭鳴的時代，4G行動業務競爭因而加劇，對未來中華電信的營運形成威脅。

### 機會

智慧城市及物聯網商機(如車聯網、遠端教育、醫院監控、智慧家庭、智慧節能、智慧城市等)，進一步發展各類大型數據商品，有助中華電信開發及提供相關應用產品與服務。

### 目標

以年成長3%為目標，發展加值應用服務。

## 三大市場



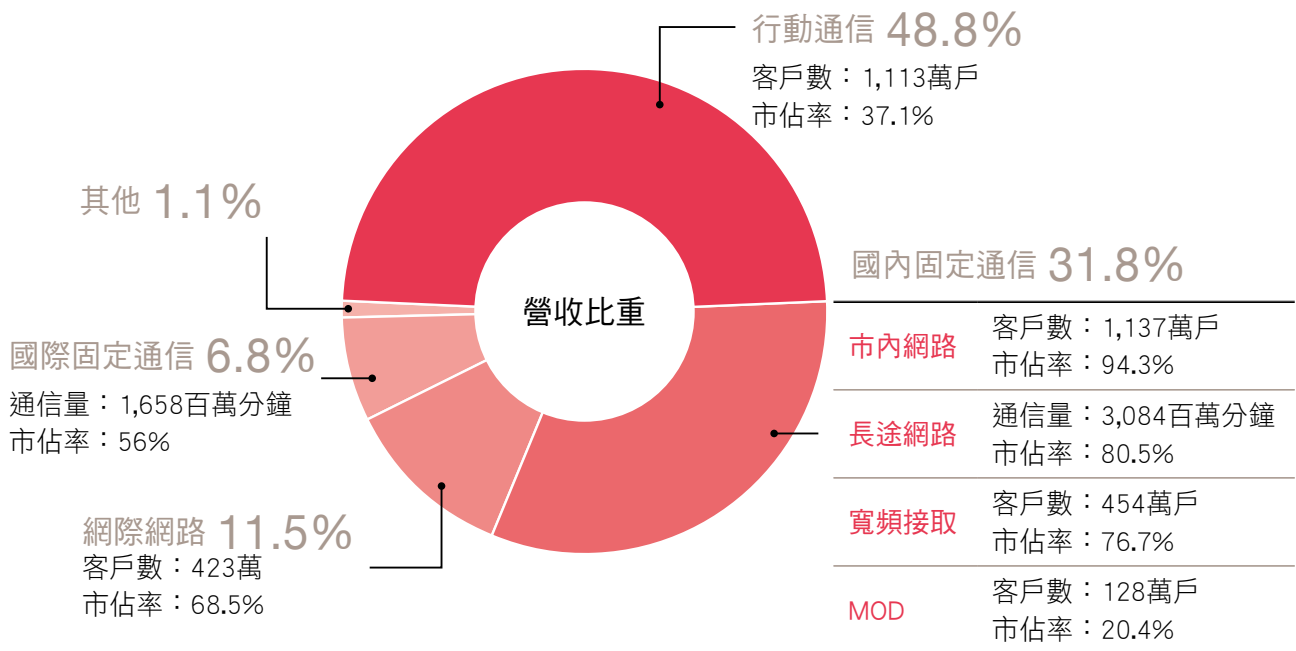
- 國內固定通信服務
- 國內電路出租業務
- 網際網路與增值服務
- MOD(IPTV)服務
- 國際固定通信服務



- 行動通信服務
- Wi-Fi服務
- 國際固定通信服務



- 企業客戶整合服務
- 企業客戶資安服務
- 行動企業客戶服務
- 數據企業客戶服務
- 國際企業客戶服務
- 多元整合支付服務



## 產品與服務



客戶數：1,113萬  
經營成果：  
年成長率達4.4%



客戶數：312萬  
經營成果：  
年成長率達5.6%



客戶數：516萬  
經營成果：  
年成長率達31.0%



客戶數：87萬  
經營成果：  
年成長率達132%



客戶數：133萬  
經營成果：  
市佔率38.6%



客戶數：379萬  
經營成果：  
年成長率達0.2%

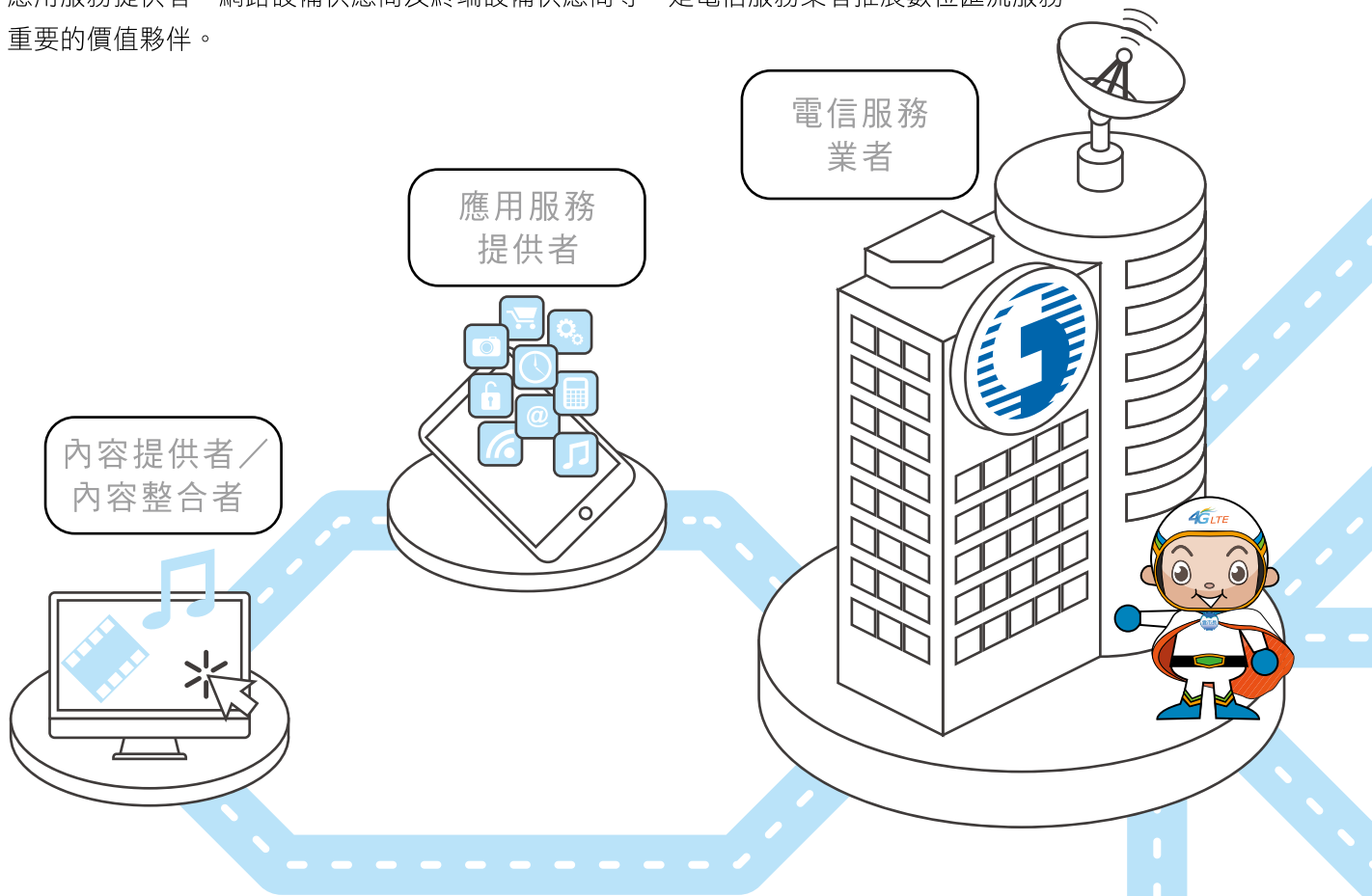
## 經濟面績效成果

單位：新台幣百萬元

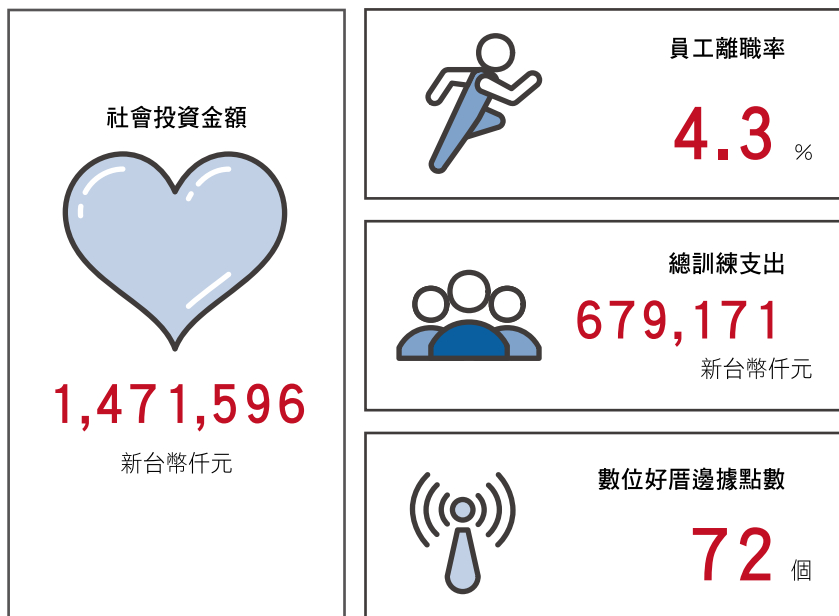
收 入	營業收入	226,609
	營業成本及費用	148,379
分 配	員工薪資福利	46,622
	支付股東的股利	18,526
	支付政府稅金	7,393
	社會投資/捐贈費用	1,472
留 存	留存的經濟價值	4,217

# 中華電信產業價值鏈與2014年關鍵績效

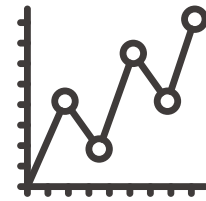
由於高科技功能的發揮，原來各種專有市場界線逐漸推移，市場發生混合現象，使得產業界線愈趨模糊，國際分析機構IDC將ICT、e-Commerce、Electronics及Entertainment合併成新的eICT領域與合作已逐漸普遍。在數位匯流衝擊下，電信產業價值鏈因而更為擴大，業者無不以創新的eICT服務，提供更貼近用戶需求以爭取市場，近年來，內容提供者／整合者、應用服務提供者、網路設備供應商及終端設備供應商等，是電信服務業者推展數位匯流服務重要的價值夥伴。



## 社會面關鍵績效



## 經濟面關鍵績效



合併營業收入  
**226,609**

新台幣百萬元

每百萬用戶客訴量



**182** 件

消費者滿意度

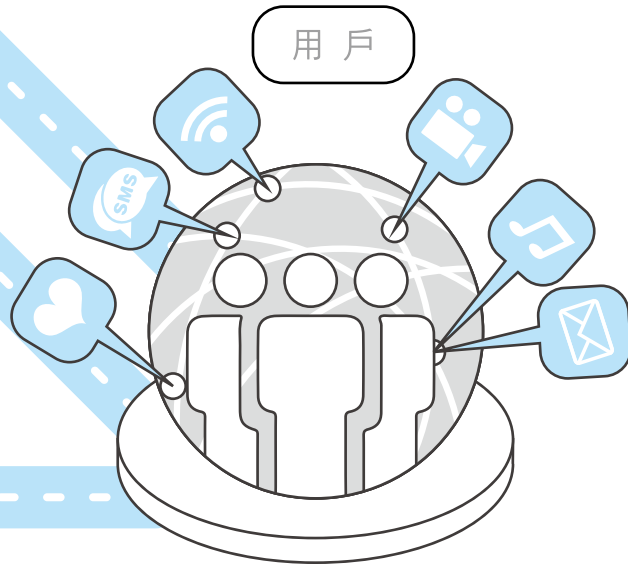
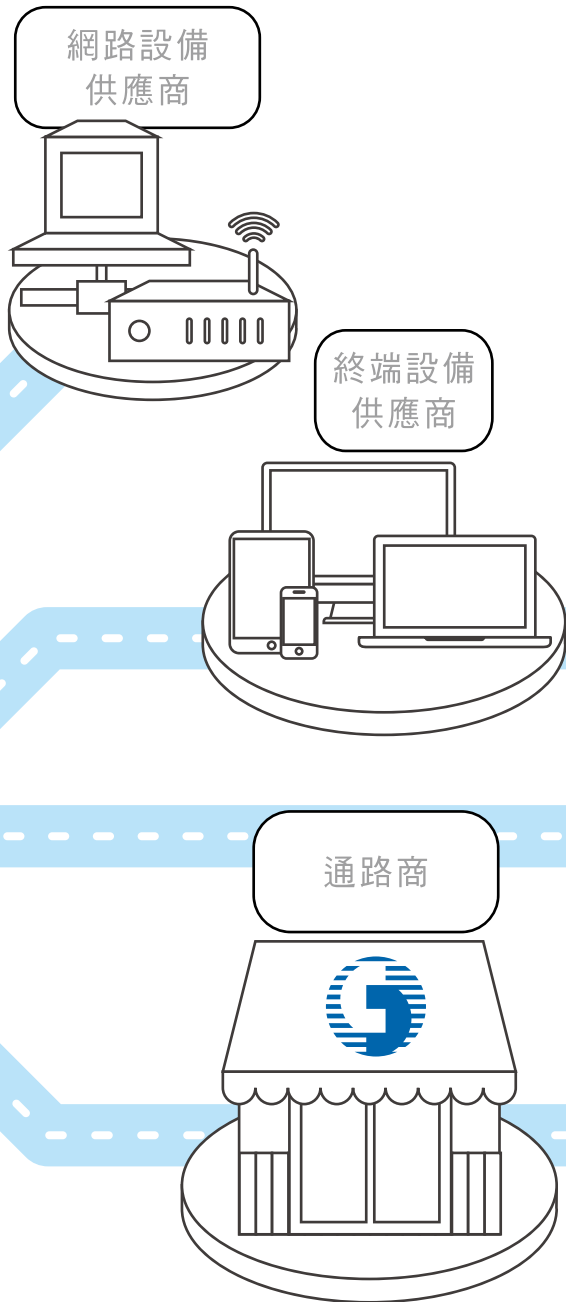


**7.3** 分  
十分制

員工滿意度



**78** 分  
百分制



## 環境面關鍵績效



用電量

**1,422** 百萬度



碳排放量

**83.92** 萬t-CO<sub>2e</sub>



用水量

**2,567** 公秉



廢棄物

**9,142** 噸







## 2014 中華電信 CSR 大事紀

- 行動通信分公司減碳永續經營成效彰顯，正式獲頒ISO 50001 認證
- RobecoSAM企業永續年鑑銅級獎
- 標準普爾長期信用「AA」及中華信評長／短期信用「twAAA/twA-1+」之評等



- 全球500大品牌，中華電信是唯一晉身排行榜的台灣企業，排名384
- 榮獲國家通訊傳播委員會頒發「推動偏鄉寬頻升速建設獎」

- 「EARTH環境永續發展管理服務」榮獲「EPIF2014國際綠色典範獎 - 榮譽獎」



- 蟬連天下雜誌《天下金牌服務大賞》金賞
- 蟬連《30雜誌》、《經理人月刊》品牌大賞首獎

- 獲頒資訊揭露評鑑A++級最高殊榮
- 蟬聯《讀者文摘》「信譽品牌」首獎
- 《數位時代》「數位服務標竿企業」年度總冠軍、「資訊通路及通訊產業類」三度蟬聯首獎



- 入榜天下企業公民獎前十名的電信服務業者

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM

- 資安專家連獲ISLA、全球駭客競賽大獎，實力獲國際肯定
- 入選道瓊永續世界及新興市場指數成分股

- 以【多元店端電子發票服務解決方案】、【環境永續發展管理服務】、【巨量資安日誌分析系統】及【智慧通信服務】分別獲得2014台北國際電子產業科技展雲端物聯網領域及寬頻通訊領域「優選獎」產品殊榮
- iEN智慧節能服務，獲經濟部能源局頒發「能源技術服務業績優廠商」
- 2014天下雜誌最佳聲望標竿企業並獲選「標竿企業20週年」電信服務業標竿龍頭



- 獲2014第十二屆遠見五星服務獎電信業首獎
- 獲《今周刊》「商務人士理想品牌大賞」
- 「2014台灣企業永續獎」4大企業社會責任獎項

- 石木標總經理榮獲第十五屆科技管理學會「院士(Fellow)」、研究院榮獲「第十六屆科技管理獎」