

致股東報告書

各位親愛的股東女士、先生：

2012 年的台灣旅行業，好壞參半，但整個經濟景氣來講卻不是很好，全球經濟遭遇歐債危機、美中景氣趨緩、各國匯率變化動盪、國內各種改革政策不安等多重夾擊，對淺盤經濟的台灣來說，自然造成不小的衝擊，但 2013 年在全球景氣轉危為安下，台灣經濟動能應可望從谷底爬升。

對鳳凰旅遊來講，由於經營團隊的卓越表現，過去一年的成績表現，卻是幾十年來最好的一年，鳳凰本部的本業淨利首度上億，這得力於公司全體同仁的努力和一些機會利潤，除了東南亞線以外，幾乎每一條線的生意和獲利都有成長，尤其是歐洲長線，歐元的下跌也帶給我們一些機會所得，郵輪線、土耳其線、俄羅斯線都大有斬獲，日本線的生意成長近一倍，日圓下跌也帶給我們一些機會，多年不賺錢的 TC 票務也有止跌回升的跡象。而最重要的子公司雍利企業代理的生意也有減有增，獲利居然能平前一年；財務利潤的管控也有為有守，也有相當不錯的利潤。總的來講，去年的 EPS 有 3.83 元，就 EPS 來講，因股本膨脹的緣故不算最好，但相當難得。

財務表現

本公司 101 年度合併營業收入總額為新台幣 3,000,736 仟元較 100 年度的 2,854,535 仟元，增加 146,201 仟元；稅後淨利為新台幣 233,873 仟元，每股盈餘為 3.83 元，較 100 年度的稅後淨利 182,496 元及每股盈餘為 2.99 元，均增加 28%。

101 年度合併毛利為新台幣 458,498 仟元較 100 年的 401,848 仟元增加 56,650 仟元，毛利率分別為 15.28%及 14.07%。101 年度合併營業外收支為新台幣 73,112 仟元較 100 年度的 65,146 仟元增加 7,966 仟元。

榮譽與獎項

去年鳳凰旅遊榮獲經濟部第五屆商業服務業優良品牌、第七度榮獲 TIG Asia 雜誌頒發「台灣區最佳旅行社 (Travel Agency Awards, Taiwan)」殊榮、英國 The Plimsoll Global Analysis 全球市場排名第 316 大旅行社 (獲利排名第

134 名)、中華民國旅遊品質保障協會美西、義大利、澳洲、大陸等四區金質旅遊行程、中華徵信所 2012 年版台灣大型企業排名 TOP5000 運輸輔助業第 6 名、服務業經營績效排名第 217 名及其他小獎無數。

企業發展

本年度營業計畫仍秉承過去強項繼續加強，歐元區今年已較穩定，不易再有生意之外的匯差財等機會利潤，且過去兩三年一些競爭對手也都有志一同地搶攻歐洲等長線地區，故本公司長線部門仍須繼續擴編以強化優勢；國人赴美自去年 11 月以來已免辦美簽，業務量陸續增加，另強化作業 OP 部門，配合美國子公司直接作業，靈活調配人事資源，除美國公司可以擴編增人外，台北總部亦維持適當人力可以隨時增援；其他各條線維持以往堅持品質，經營老顧客的一貫策略，讓消費者一店購足，各種產品平衡發展，人事精簡，緩步增員，以因應此行業變化莫測的大環境壓力，但隨時把握景氣機會變化，加強投資。

營業方針

A. 加強與上游廠商之合作關係，擴大營收

102 年各方對經濟成長率預估均超過 3% 以上，景氣似乎落底回升，加上全年放假天數達 115 天，連續假日比前一年多，有利於促進出遊意願，加上美國已實施之免簽計畫今年可望具體呈現成果。公司落實高崗三年倍增計畫，除增加與上游廠商之合作對象外，更與原合作密切之夥伴華航全面配合增加供應量，提供更完善的服務爭取更佳的業績。

B. ISO 重新認證，落實精緻服務

公司向以品牌信譽服人，於 1998 年成為國內第一家通過 ISO9001 品質認證的旅行社，並每年持續認證，堅持不懈，並以此基礎做好內稽內控成功上櫃及轉上市。鑑於旅遊產品與分包商及供應商有不可分割之密切關係，公司為加強對分包商之監控考核，規劃消費者導向之新行程及確保產品作業品質以回饋客戶信賴。決定將實施多年之 ISO 機制於 102 年重新認證，要求新舊同仁落實 ISO 精神並對內持續實施嚴格之教育訓練，加強服務態度，落實作業交叉檢查以零缺點為目標。

C. 積極布局尋求策略聯盟，擴大市場佔有率

公司除堅守長線產品之優勢外，亦謀求各線產品之突破，公司擬定以下方針計畫：

(1) 舉辦年度多梯次擴大徵才，輔以教育訓練，培養更多菁英投入旅遊市場。

- (2) 持續研發新產品並開拓第二品牌或品牌加盟，擴大市場占有率。
- (3) 繼全球佈局設立歐洲歐蘭旅行社及併購美洲 A-PLUS 旅行社之後，期待兩岸旅行服務業的開放，正式登陸。

D. 開源節流，舉辦公益旅遊活動

公司恪守節能省炭、擲節開支、重視環保等治理目標，並舉辦公益旅遊活動以造福孤兒，低收入家庭及殘障人士。

未來展望

展望 2013 年全球景氣，審慎樂觀，不盲目預測，學習鴻海集團董事長郭台銘的五項思維：一、了解國際政治結構對全體經濟面的影響愈來愈大，密切注意國際變局，機動調整因應措施。二、重新檢視企業核心競爭力，融合多元，面對外在整體環境快速變動。三、採 top down 決策模式，充分運用雲端網路科技，加速決策效率。四、是「創新」，不但要持續推動創新，而且要讓創新變成一種習慣。五、創造公司內部合適環境，為企業歷練國際化的經營人才。

面對外部競爭環境、法規變遷及總體經營環境之變化影響，例如南北韓情勢緊張、大陸 H7N9 禽流感疫情昇溫、四川大地震災情...等各種衝擊，抱著「無恃敵之不來，恃吾有以待之」之心情，機動調整戰鬥位置，莊敬自強、處變不驚，仍能希望日日有進步，年年有成長。

最後，要感謝我們的客戶、各位股東女士、先生以及努力不懈的員工，對您們長久以來不斷地支持、鞭策與鼓勵，謹致上最誠摯的謝忱！

肅此 順頌

健康快樂！ 萬事如意！

董事長 

謹具