

各位親愛的股東女士、先生：

旅遊業是非常有挑戰的產業，常常面臨各式各樣的挑戰及衝擊，104年在中東發生了數次不幸的爆炸案恐怖攻擊，連帶的也影響了土耳其甚或延伸到歐洲的團體生意，泰國四面佛也慘遭炸彈攻擊損傷，也連帶的影響了傳統國人赴泰國的旅遊；但危機的產生也帶動了其他生意的機會，西班牙及希臘團成功的包裝與銷售，成為集團104年兩支箭，帶動了歐洲及古文明系列團的業績，極光團體配合市場的流行成功的造成話題，越南優質團體的表現也獲得市場的青睞，國民旅遊部門的成長等.....。雖然面臨著不斷接踵而至的挑戰，但鳳凰仍能保有韌性，分散風險發揮綜效，在人數及營業額上均有小幅成長，在整體獲利上也受益於管理策略的調整，較上一年度成長不少，EPS也回到3.2元的水準。

105年到目前為止國際社會仍動盪，恐怖攻擊事件仍時有所傳，進而影響國人出國意願，也再一次的考驗鳳凰應變市場的能力。今年可以明顯看到公司在郵輪包船業務的成長，大陸線長天數產品顯著的進展，迷你團體及主題旅遊部門的新設立等等，持續的招募新血擴大經營團隊。擴大生意面向是今年重要的方向，旅遊市場是靠高密度、高服務品質人力所經營的市場，以確保員工福利，維持服務品質，創造利潤業績來回饋股東們的支持。

## 財務表現

104年度全球的政經環境雖多有不利於旅行業，公司因管理策略調整的因素驟然，在人數、營業額及整體獲利上均有小幅成長，EPS較前一年(103年度)1.97元成長了62.44%，回升至3.2元的水準。

- 一、本公司104年度(合併)營業收入總額為29億7,441萬元，較103年度28億8,500萬元，增加8,941萬元，增幅為3.10%。
- 二、本公司104年度(合併)營業利益為1億6,799萬元，較103年度1億172萬元，增加6,627萬元，增幅為65.15%。
- 三、本公司104年度(合併)營業外收支淨收入為6,533萬元，較103年度4,899萬元，增加1,634萬元，增幅為33.35%。
- 四、本公司104年度稅後淨利(歸屬於母公司業主)1億9,908萬元，較103年度1億2,550萬元，增加7,358萬元，增幅為58.63%。
- 五、本公司104年度每股稅後盈餘為3.20元，103年度每股稅後盈餘為1.97元。

## 榮譽與獎項

104年公司再次獲得TTG News Asia第十座亞洲最佳旅行社獎座的殊榮，及榮獲工商時報臺灣2015服務業大評鑑「旅行社金牌獎」、天下雜誌2015金牌服務業大賞「旅行社銅牌獎」、壹週刊第十二屆「服務第壹大獎」旅遊業第三名，另外也有三項產品獲頒旅行業品保協會金旅獎。在產品及服務等核心能力上持續獲得消費者青睞，未來也將繼續在現有基礎上持續表現。

## 企業發展

- 一、105年雖各項經濟指數仍渾沌不明，但以公司既有之目標族群，影響相對較小。另105年連續3天之假日超過7個，應會導致旅遊活動增加。公司除加強與原合作的航空公司關係爭取更多機位供應外，並將持續爭取其他航空公司合作。
- 二、除定期歐洲、阿拉斯加長線郵輪穩定成長外，亞洲郵輪的成長更為迅速，105年將以4-6月10梯次，另再增加8-10月15梯次之包船方式銷售黃金公主號遊輪產品，以增加公司營收。
- 三、產品種類多樣化，以分散經營風險並持續推廣新路線及主題旅遊；如古巴、中南美、賞極光、歐洲河輪等...
- 四、有關票務之經營，持續加強網路及直客之銷售，重新改版訂票系統，以更方便清新之版型及容易上手之功能，以符合廣大機票、自由行旅客之需求，增加獲利。
- 五、持續的徵才，募集有志於觀光旅遊行業的菁英，除新訓課程外，並規劃多元的在職訓練，以厚植人力資源。
- 六、持續加強行動載具資訊取得之便利性，及社群網站，如line、facebook 群組之經營，並加入“非常婚禮 Very wedding”之旅遊服務專區，搶攻蜜月族群之銷售機會。

## 營業方針

### 一、 歐洲線

104年歐洲地區受益於低匯率，市場持續暢旺，營收比重達40%以上，該地區營收及利潤雙雙成長，而104年3月開航桃園至伊斯坦堡直飛航班，增加土、希、埃及文明地區及延伸歐洲之機位供給。以往北歐地區為夏季限定產品，在賞極光、住宿極光屋、破冰船及冰島冬景等元素吸引之下，也增加該線產品之銷售時段。

### 二、 美加線

今年美東賞楓行程配合廣播廣告有不錯效果，團量及團質皆較去年成長。配合航空公司推出極光包機，適逢極光爆發，銷售成績及客戶滿意度均佳。另，爭取到200人之公司獎勵團，挹注營收成長。

### 三、 紐澳線

紐澳線淡旺季落差明顯，旺季期間機位、房間有限，且適逢春節過年團費調幅較高，銷售不易。淡季需求較少，多為公司行號員工旅遊或獎勵團。104年因年假較短，旺季期間銷售不如預期，員工旅遊或獎勵團掌握不足，導致營收及利潤皆滑落。持續與爭取當地旅遊推廣單位預算，並利用社群媒體加強行銷，全力爭取員旅或獎勵旅遊團體。

### 四、 大陸線

104年整體大陸地區旅遊環境穩定，市場買氣較前一年增加許多，並乘勢加強推廣天數較長、團費較高之新疆、絲路及季節性產品的九寨溝，加強江南、北京、桂林等成熟產品之深度，吸引重遊之需求。整體而言，營收及利潤皆成長。

### 五、 中亞線

104年印度線因印度負面消息頻傳，成行率低，業績落後。尼泊爾地區則因地震，旅遊市場尚在恢復中。斯里蘭卡產品因價位適中，滿意度頗高，受喜愛古文明旅客青睞。因此區塊尚有許多可開發之區域，故持續開發新路線如中亞絲路烏茲別克、吉爾吉斯、不丹、錫金等。另，也積極推廣杜拜凡賽斯、帆船系列，

阿曼王國及阿聯酋等新行程。

#### 六、東南亞線

東南亞地區，正逐漸走出前一年的種種動亂及不利因素恢復正常之際，又發生泰國四面佛爆炸案，影響旅遊意願，再度延緩市場恢復力道，導致獲利未能如預期，呈現負成長。聯營之越南產品獲頒金質獎，市場反應佳，將再加強推廣。菲航除長灘島包機穩定銷售外，亦增加巴拉望渡假海島路線行程，也有一定成績。

#### 七、日本線

日幣貶值持續帶動赴日旅客增加，但因相關資源如住宿、遊覽車供不應求，導致操作成本及難度增加，在質與量的調節之下，整體量雖滑落，但獲利維持成長。

#### 八、郵輪線

短線郵輪部分，配合亞洲郵輪產品盛行趨勢，在104年推出10梯次的公主號郵輪包船，銷售成績尚如預期，持續還有包船業務推廣計畫進行中。在長線郵輪除歐洲方面穩定成長，並持續推廣中東郵輪及增加阿拉斯加地區產品，全方位推動郵輪產品。

### 未來展望

2015年全球經濟復甦腳步疲軟，國際油價大跌、金融市場波動加劇、恐怖攻擊事件頻傳等不利因素影響，歐元區、美國、中國以及世界各地的金融與經濟景況仍然渾沌未明，一系列全球經濟數據顯示，世界經濟增長正加速放緩。在國際經濟陰霾層層籠罩下，台灣經濟也欲振乏力。

展望2016年台灣經濟，由於原油價格將回穩等因素下，全球貿易將可望轉佳，隨著國際景氣逐步回穩，政府將全力提振經濟，為經濟成長注入活水下，2016年GDP成長率可望回升至為1.84%。然在全球政經局勢不穩定挑戰下，旅遊業未從各類不利因素的困擾中倖免，2016年旅遊業仍在全世界經濟復甦緩慢下持續挑戰增長。

旅行業是以「人」為產業之核心，透過人的服務來進行價值傳遞，產業之交易是建立在信用之下，維持良好的口碑形象有助於產業發展，本公司持續秉持追求服務品質的提升，以品質及口碑營造高度客製化、差異化之服務，藉此避免陷入價格競爭的泥淖，為公司創造更高價值，隨時反應時局調整營運策略。目前國內已有多家旅行社上櫃上市，我們樂見有更多的同業進入這個資本市場，雖然有些同業的規模遠超過我們，但我們在這競爭激烈的市場上更恪守本公司應堅守的原理原則，落實服務業『收益管理』的觀念。

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 張巍耀



謹具