



台灣高鐵企業社會責任白皮書  
2009



Go Extra Mile

有心 把事情做得更好

台灣高鐵企業社會責任白皮書  
2009

台灣高速鐵路股份有限公司

真實接觸 Be There



台灣高鐵企業社會責任白皮書  
**2009**

# CONTENTS 目錄

## 台灣高鐵企業社會責任白皮書



董事長的話	4
執行長的話	6
<b>1 關於高鐵</b>	<b>8</b>
關於台灣高鐵	10
台灣高鐵發展里程碑	12
台灣高鐵公司組織架構	14
企業經營思維與核心價值	16
台灣高鐵的服務	18
台灣高鐵CSR組織架構	22
台灣高鐵對CSR的承諾	23
台灣高鐵CSR大事紀	24
<b>2 經營面</b>	<b>28</b>
經濟與社會貢獻	30
公司治理	36
利益關係人	37
消費者	38
員工	44
供應商	51
社區、同業與政府	52
股東	54
<b>3 環境面</b>	<b>56</b>
減緩全球暖化	58
環境永續思維	60
環境管理	61
環境行動	64
環保支出與成果	73
<b>4 社會面</b>	<b>76</b>
對台灣社會的關懷	78
創立期的社會關懷	82
興建期的社會關懷	84
營運期的社會關懷	88
深耕在地	90
對未來的承諾	93
GRI Index	94
編輯原則	96

## 董事長的話



### 永遠做可信賴的好夥伴

做為經濟社會體系中的一員，「公司」除了營利之外，還應該扮演好哪些角色？我們一方面體認企業組織是現代社會中不可或缺的元素，個人也需要在企業組織的運作中扮演利益關係人以營生；但另一方面，糾結著社會、心理、政治、經濟、道德與法律等觀點方面的批判論述，也有效的挑動著我們對於「企業巨獸」的行為所產生恐懼、猜忌與撻伐的微妙心理，這似乎是一場毀譽參雜的劇曲。

相對於一般私人企業體系中所共通的優先「營利」特質，台灣高速鐵路公司的角色要複雜得多。做為BOT模式下的運作，我們要設法維繫並落實「政府」與「民間」的「夥伴關係」（Public-Private-Partnership）；做為國家的基礎建設，我們是實現政策所規劃的宏觀社會與經濟發展效益的先行者；做為一項交通服務事業，我們也必須滿足旅客的需要，提供安全、可靠與舒適的優質旅程體驗。綜言之，高鐵公司的經營除了面對股東的責任外，還必須承擔著政府與社會對於公共利益實現的期待，以及來自於旅客最嚴格的服務要求；由先天上的特質來說，高鐵公司所承載的就是一種企業社會責任。

因此，從台灣高速鐵路公司成立開始，董事會與我就有著推動公司治理的明確共識，著手研訂高道德標準的員工行為準則與公司治理制度及相關的管理規章，延聘獨立董事，也陸續成立了公司治理、準審計及採購委員會，積極運作，充分發揮有效監督與管理的功能。

基於大規模興建工程原本就會對於既存環境的生態結構與社群生活產生重大衝擊，因此如何確保攬商與本公司的政策一致，在工程設計及施工方法慎重選擇，落實環評承諾，減少環境破壞，就成為興建時期的重點工作。除了工程技術方面的充分考量及工法運用外，我們也特別重視環境及社群介面的協調管理，成立了專責於高鐵沿線所經14縣市、77個鄉鎮市區的公共事務溝通與處理機制，成功的處理三千多件的陳情協調案件，除了使工程進度沒有受到影響而阻滯外，也建立了在環境保育及社群關係發展方面的卓著績效。

高速鐵路對於台灣來說是一個全新的運輸系統，我們必須由設施興建、設備採購、作業整備到人員訓練、行銷宣導等全面向的完成所有準備；經過縝密的規劃與契合的執行過程，我們營運迄今也已達到99.3%的準點率及99.8%的可靠度，並提供超過6,000萬旅次優質的旅程服務。

做為台灣第一個也是最大的BOT專案，台灣高鐵在動靜之間一直廣受外界的關心與矚目，一路走來我們面對過許許多多的困難與變化；每當問題發生時，社會各界也不吝於批評與指正。高速鐵路是一個深具吸引力、令人動心的計畫；她的動人之處不僅僅是扮演一個現代化、高科技的城際交通運具角色而已，在更深的意涵上，這條高速鐵路將是改變台灣距離與空間觀念，促進社會與經濟變遷，引領國土改造與區域發展，重塑我們生活方式，影響深遠的基礎建設；就像是畫下棋盤上的軸線，精采的佈局與可能衍生的無窮變化就此可以展開！

我相信持續的努力與相互信賴的關係是社會進步發展的最重要基礎。過去的11年，台灣高鐵公司已經用行動及具體的成果展現我們用心把事情做好的承諾；面對充滿挑戰的未來，台灣高鐵公司將展現更積極的態度，把事情做得更好；在永續的環境與生物鏈結關係中，做一個可信賴的好夥伴；也期待我們一起以更大的格局與視野，共同參與實踐台灣永續發展的願景。

董事長

## 執行長的話



### 成為台灣民衆共同的榮耀

在這個講求速度效率與重視服務品質的時代，台灣高鐵公司做為台灣第一個經營高速鐵路的民營企業，我們自我期許，台灣高鐵不只是「交通運輸業」，更是「生活服務業」；以高鐵安全可靠的運轉、貼心的服務為媒介，串連台灣南北間的溝通交流，以及人與人間的尊重交融，是台灣高鐵責無旁貸的企業使命與社會責任。

台灣高鐵公司自2007年1月5日通車試營運以來，至2009年6月為止，這個政府採用BOT模式，引進民間資源參與的重大交通建設，已旅運6,174萬人次的旅客南來北往於台灣西部走廊，所帶動人與人之間的往來溝通，不論是商業行為、返鄉探親，或休閒旅遊，都快速的拉近城鄉差距，活暢台灣的經濟，而且各地風俗民情的交流、家庭力量的融合，更因為高鐵通車後的交通便利，接觸更頻繁、認知更深入，必然成為全體台灣民衆「未來日常生活」的新標準。

在此趨勢下，台灣高鐵最基本的企業社會責任，是提供可讓旅客信任的安全可靠旅運服務，讓旅客一進到高鐵車站、搭上高鐵列車，就感受到他被充分保障與照顧，對他未來的計畫期程都是可預期的，可以放心的把自己交給我們。

除了硬體的服務之外，更重要的，是台灣高鐵的每一個系統設施和服務環節，都應秉持「Go Extra Mile」的態度，把旅客當做自己的親人來設想，處處讓旅客感到他的尊嚴及尊貴；從旅客要開始訂票的那一刻，到離開高鐵車站的每一個細節，都可以感受到高鐵的貼心，覺得他被照顧、被尊重，旅程中充滿愉快，覺得「有高鐵真好」。

事實上，「超越交通運輸業」( Think Beyond Transportation )，以創新的觀點來看待高鐵產業，希望提供旅客滿足的感覺，讓他感受到在這個我生長的地方，有這樣一個服務系統，處處都在替我考量照顧，不只關心我，還關心我居住的品質、生活的空間，甚至子女未來成長的環境，是台灣高鐵公司從興建時期開始就有的一貫思維，並堅持走的道路。

台灣未來的經濟發展，在於全球競爭力、速度效率和高品質的服務，而這也是台灣高鐵以身作則並正具體實踐的方向。台灣高鐵是一個有生命力的個體，總而言之，高鐵的企業社會責任，不只是提供一時的交通運輸，更希望以「超乎預期」的服務，所展現的關懷與尊重，讓旅客在旅程中美好的經驗與感受，當他離開高鐵車站後仍能延續傳承，成為人與人感情交融的助力，及社會彼此信任包容的動能，期打造高鐵時代的台灣新生活，成為台灣民衆共同的榮耀。

執行長

歐晉德

# 1

## 關於高鐵

高鐵列車最高時速可達300公里，只要96分鐘就可從台北抵達高雄，貫穿台灣西部走廊，以便捷融解了區域的疏離，重塑了生活概念。

這是世界上金額最高的單項工程BOT案，高鐵工程投資金額約4,421億元，迄2006年12月興建完成時估計已帶來5,305億元的可量化效益；無窮的社會經濟效益也隨著營運而漸次展開。

營運兩年半以來（至2009年6月30日止），共開出93,183班列車，總載運旅客數6,174萬人次，合計輸運134億延人公里，列車總行駛里程數約可繞地球798圈。

準點率達99.3%，平均延遲時間僅0.249分鐘（與世界營運最佳的日本新幹線系列並駕齊驅），可靠度高達99.8%，並保持「零營運責任事故數」的優異成績。比搭乘其他交通工具省下10,064萬1,835小時的時間，等於節省國人232億元的時間成本。

高鐵計畫的實現帶來新市鎮車站特定區的繁榮和增值，2007年營運後的公告地價總值是2004年的1.9倍，漲幅達90%。自1999年3月26日動工興建起，平均每年約提供100,000人次的就業機會；營運通車後，直接聘任約2,500人，並間接創造1,000個以上的就業機會。

搭乘高鐵每人每公里約產生0.0267公斤的二氧化碳，是小客車碳排放量的四分之一，與相同乘載量的小客車相比，營運二年半來約可為地球減少106萬4,120公噸的二氧化碳排放量；搭乘高鐵每人每公里約產生0.0087公升油當量，是小客車的五分之一，營運二年半來約可為地球節省了43萬3,431公秉油當量之能源消耗量，相當於已節約92.1億元。

高鐵用地是中山高速公路的三分之一，是第二高速公路的五分之一，愈少的土地利用，耗費的環境成本就愈小。

大力推動辦公室紙類環保政策，減少用紙的消耗，每年約可減少砍伐353棵高8公尺、樹徑16公分的原木。

為維持生物多樣性，積極參與台南水雉復育有成，水雉數量從早期的10位數倍數成長，至今已有300多隻。此外並支持珍古德協會的「根與芽」及「綠拇指」計畫，推廣環境生態教育，並推動原生植物的栽植。

因為有心，我們做到了！  
We've Made It.



## 關於台灣高鐵

### 高鐵時代來臨

2007年1月5日，以BOT精神興建，籌備歷時十年多的台灣高速鐵路，終於發出第一班列車，正式宣告台灣進入高速鐵路的時代。

台灣高鐵可說是世界上金額最高的單項工程BOT案。當初為了讓高鐵興建計畫能儘快完成，並減少公共支出，政府決定採用BOT（興建－營運－移轉，即公辦民營）的方式，在1996年公告徵求民間機構參與興建和營運。「台灣高速鐵路企業聯盟」（以下簡稱「台灣高鐵聯盟」）在1997年9月獲選成為標團隊，1998年5月正式成立「台灣高速鐵路股份有限公司」（以下簡稱「台灣高鐵公司」），並於1998年7月23日正式與交通部簽約，接下高速鐵路興建計畫，取得高速鐵路興建營運、高速鐵路營運附屬事業經營與站區開發使用等三項特許權，其中高速鐵路興建營運與附屬事業經營的特許期間為簽約後35年，桃園、新竹、台中、嘉義、台南等五個站區的開發經營特許期間，則為用地交付後50年。

### 高鐵發展的歷史軌跡

台灣西部走廊人口稠密，行政院考量既有運輸系統已逐漸飽和，必須儘速推動相關交通系統建設，同時為配合各都會區捷運系統計畫，以構建完整大眾運輸網路，於1987年4月決議辦理「台灣西部走廊高速鐵路可行性研究」。交通部運輸研究所於1990年3月完成可行性研究報告，該報告評估認為台鐵西部幹線與公路系統已達飽和，且面臨自用車快速成長的壓力，即使加入當時將陸續興建的中、南二高運輸容量，預測在2020年的

運輸系統容量仍有不足，必須積極發展高速鐵路等大眾運輸系統。

前述報告預估高鐵投資總成本為2,792億元，財務內在報酬率為5.04%，必須由政府補貼投資成本1,171億元，如考量高鐵建設可以帶來乘客旅行時間節省、道路擁擠紓解的行車成本節省、公路車輛肇事成本節省等可量化效益後，經濟內在報酬率可達到7.79%，此外還有其他社會經濟面難以量化的效益，因此行政院於1990年4月12日第2176次院會審議通過高鐵計畫及路線方案，當時的高速鐵路以聯繫各都市中心為主，以紓解城際運輸需求為主要目的。

其後，為了配合國家六年建設中的新市鎮、大工業區與其他重大建設，並均衡地方發展，當時的行政院院長在1991年6月21日指示重新檢討路線與站址，交通部籌備處於1991年完成台灣西部走廊高速鐵路綜合規劃，該報告預估高鐵建造資金達4,266億元，若以1992年開始推動、1999年中完工啟用及30年營運期分析計算，高速鐵路的自償率約為45.1%，亦即當時預估總工程經費4,266億元中，有45.1%要由未來的營運淨收益償還，在通盤考量興建高速鐵路對國家未來整體發展的重大影響後，行政院院長在同年10月8日裁示，依據調整後的高鐵路線與站址推動高鐵建設計畫，此時的高鐵建設亦肩負國土開發的重任。

由於興建高速鐵路需要耗費相當龐大的國內財源，若由政府完全出資，政府的舉債比將偏高，因此立法院在1993年7月決議刪除高鐵建設預算，要求以民間參與的方式推動高鐵建設，民間至少需投資40%。

### 高鐵BOT 順勢誕生

1991年後，世界重大公共工程BOT風氣興起，興建高鐵計畫在社會輿論的期待及台灣高鐵公司與政府簽訂興建營運合約後展開。由於興建高鐵是在提升國民社經效益的政策考量下推動，負有引領國內公共建設發展以及協助國土開發政策的使命，前述政策效益並不會直接反映在台灣高鐵公司的財務營收上；因此，以宏觀的角度來感受這個計畫對提升台灣國際競爭力與社經實力的助益，絕對是必要的。

在不增加政府負擔的原則下持續推動既定的重大國家建設，採取民間參與投資興建顯然是一個可行的途徑，因此政府決定將高鐵建設改採BOT方式推動。政府與民間適當分工合作是大勢所趨，但要在國內現有環境與體制的限制下，形成一個既有效率、又重效能，政府與民間可以平等發展的機制，顯然是一個充滿挑戰的歷程。

BOT若在台灣要成功，該具備怎樣的條件呢？從國外BOT案例的成功經驗中，可以發現BOT要成功必須具備三項基本原則：3P、2R、1I。3P是指政府（Public Sector）、民間（Private Sector）以合作夥伴關係（Partnership）來推動BOT計畫；2R

是指計畫風險的分擔（Risk Allocation）必須合理並加以管理，且政府政策應具有充分的可信賴度（Reliability）；1I（Incentive）是指政府必須提供足夠的誘因以吸引民間投資。以上的條件若能充份配合，高鐵BOT在台灣才有成功的可能。

### 以行動貫徹CSR的承諾

以公共生活服務事業為定位的台灣高鐵公司，在艱辛的發展過程中，雖然曾先後受到亞洲與全球金融風暴，以及台灣社經環境丕變等影響，整體營運情況未達預期，但仍秉持BOT精神，堅持民間與政府的夥伴關係，同時以最嚴格的標準，和具國際觀的視野，致力履行企業社會責任（CSR），以行動貫徹承諾，期望與台灣社會一起邁向永續發展的美好未來。

我們期望將台灣高鐵從傳統運輸服務事業提升到公共服務的生活產業，除了遵循服務業標準作業流程（SOP）外，每件事都能秉持「Go Extra Mile」（有心 把事情做得更好）的精神，超越服務本身，同時遵守「支持社會永續發展」及「做可信賴的好夥伴」的原則，切實履行企業社會責任。

## 台灣高鐵發展里程碑



### 創立期 (1996年11月~2000年2月)

- 1996年11月  
「台灣高速鐵路企業聯盟」成立。
- 1997年09月  
交通部評定「台灣高速鐵路企業聯盟」為最優申請案件申請人。
- 1998年05月  
「台灣高速鐵路股份有限公司」正式成立。
- 1998年07月  
本公司與交通部簽訂「台灣南北高速鐵路興建營運合約」、「台灣南北高速鐵路站區開發合約」、「政府應辦事項備忘錄」及「合約執行備忘錄」。
- 2000年02月  
本公司與25家聯貸銀行團簽署聯合授信契約，授信額度為新台幣3,233億元。本公司、聯貸銀行團與交通部並同時簽署三方契約。

### 興建期 (2000年3月~2006年12月)

- 2000年03月  
高鐵土建工程開工，高鐵計畫正式進入興建階段。
- 2000年12月  
本公司與台灣新幹線株式會社及台灣新幹線國際工程(股)公司簽訂「高鐵核心機電系統供應合約」及「高鐵核心機電系統整合安裝合約」。
- 2001年04月  
證期局核准台灣高鐵公司為公開發行公司。
- 2003年09月  
申請登錄興櫃市場。
- 2004年01月  
高鐵700T型列車出廠典禮於日本神戶Kawasaki兵庫工廠舉行。
- 2005年10月  
高鐵列車試車時速達315公里。
- 2006年07月  
本公司與國內7家民營銀行簽署第二聯合授信契約，授信金額為新台幣407億元。
- 2006年10月  
台灣高鐵公司公布更新之企業識別系統。

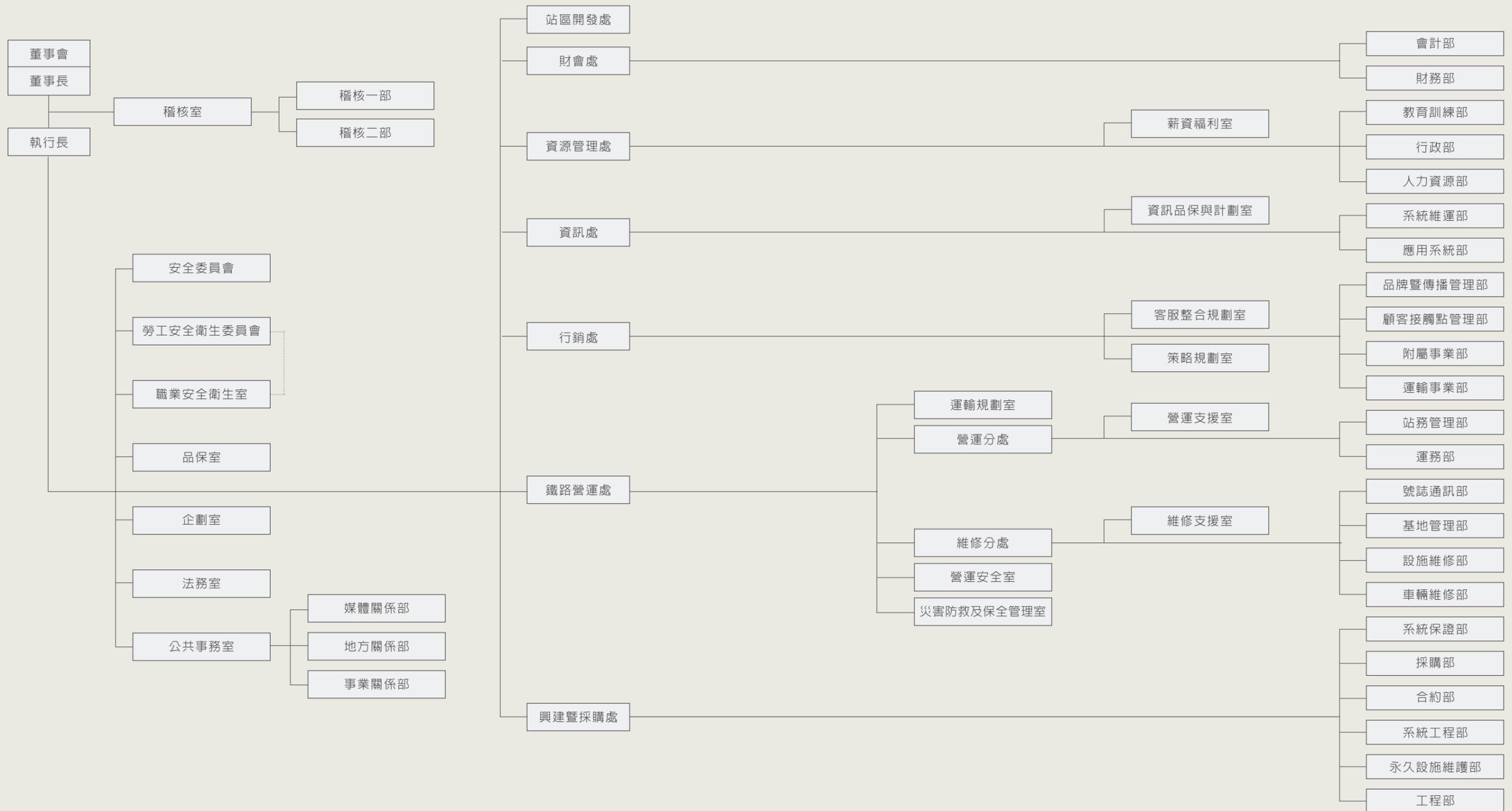
### 營運期 (2007年1月~迄今)

- 2007年01月  
台灣高鐵開始試營運(板橋站至左營站)，每日雙向運行38班次。
- 2007年03月  
台灣高鐵全線正式通車營運(台北站至左營站)，每日雙向運行增加為50班次。
- 2007年09月  
台灣高鐵每日雙向運行增加為91班次，旅運突破1,000萬人次，並提供24小時網路訂位服務。
- 2007年11月  
台灣高鐵推出全天候各班次指定車廂自由座服務。
- 2007年12月  
台灣高鐵單月旅運人次首度突破200萬。
- 2008年01月  
本公司首度訂定彈性化時刻表。
- 2008年04月  
台灣高鐵旅運人次突破2,300萬人次。
- 2008年11月  
本公司推出「高鐵雙色優惠」，提供標準車廂對號座橘色時段65折、藍色時段85折之優惠。
- 2009年03月  
因應景氣衰退，本公司採行高階主管停止支薪或減薪之作為，並擴大實施藍橘雙色優惠，同時為減少載運量偏低之車次在經營成本與能源上的消耗，每週發車調整為816班次。
- 2009年06月  
台灣高鐵通車營運滿兩年半，旅運達6,174萬人次。

### 站區開發 (1998年~迄今)

- 1998年  
簽訂「台灣南北高速鐵路站區開發合約」與「合約執行備忘錄」。
- 1999年  
研擬「台灣南北高速鐵路站區整體計畫」。
- 2000年  
委託國外專業顧問進行「高鐵五車站區定位分析案(Five Stations System-wide Analysis)」。
- 2001年  
委託國外專業顧問進行「高鐵新竹站區整體規劃案(Hsinchu Station Regional Master Plan)」。
- 2002年~2007年  
高鐵桃園、新竹、台中、嘉義和台南等車站及事業發展用地陸續完成交付。
- 2004年  
新竹高鐵探索館開幕。
- 2007年  
高鐵車站站體商業完成招商進駐。
- 2009年  
董事會決議通過設立100%轉投資之專業子公司從事站區開發事宜。

## 台灣高鐵公司組織架構





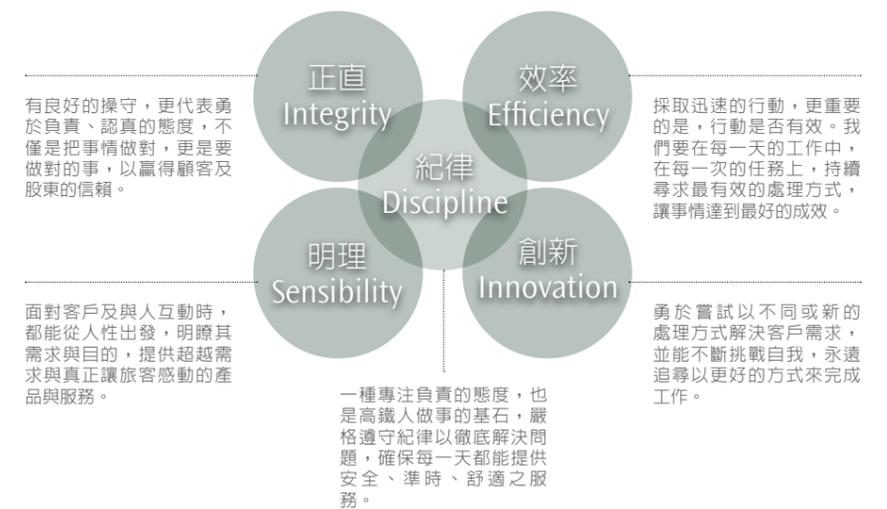
## 企業經營思維與核心價值

做為生活服務產業指標企業的台灣高鐵公司，身為社會大眾可信賴的長期夥伴，秉持著永續經營與日新又新的理念，期待追求「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值，以及創造「真實、進步、熱情、質感」四大品牌特質。

台灣高鐵公司的員工除了遵守公司的紀律，強調正直有效率的表現外，同時在「Go Extra

Mile」的理念下，事事精益求精、更進一步，因為有心，才能主動發現客戶需求，更明理、體貼與友善地與客戶互動，把事情做得更好；台灣高鐵公司期許透過企業核心價值的具體實踐，經營優質品牌形象，「與時間競速、與時代並進」，形塑特有的企業文化，與社會大眾展望更迅捷美好的未來，成為開創台灣新生活的動力。

## 五大核心價值 Our Values



## 四大品牌特質 Our Attributes



## 台灣高鐵的服務

我們的主要業務包括經營高速鐵路客運服務、相關附屬事業經營，以及站區開發使用等特許經營事業。

### 高速鐵路的客運服務

台灣高鐵提供西部主要城市間的高速鐵路客運服務，目前共設置台北、板橋、桃園、新竹、台中、嘉義、台南及左營等八處車站。其中板橋—左營段於2007年1月5日開始提供服務，自2007年3月2日起則提供台北—左營的全線服務。

### 客運服務

2007年1月5日起到12月底止，全年共開出24,400班列車，總載運旅客數達1,555.6萬人次，合計輸運35.2億延人公里（註：在某一特定期間內，所有旅客人數與其搭乘公里數相乘的總和，用來計算客運量）。2008年全年共開出45,900班列車，總載運旅客數達3,058.1萬人次，合計輸運65.7億延人公里。總計自營運迄2009年6月30日為止，共開出93,183班列車，總載運旅客數達6,174萬人次，合計輸運134億延人公里，準點率為99.3%，平均延遲時間為0.249分鐘（與世界營運最佳的日本新幹線系列並駕齊驅），可靠度高達99.8%，並保持「零營運責任事故數」的優異成績。

### 票務服務

營運初期先提供商務車廂及標準車廂對號座，並分為成人、敬老、愛心及孩童等票種；2007年3月起，開放團體訂位服務；同年11月增加自由座服務，並彈性調配車廂數量，滿足市場需要。

### 售票通路

營運初期旅客可透過各車站的售票窗口（TWE）及自動售票機（TVM）購票，2007年3月起，增設客戶服務中心電話訂位（Call Center）及開放團體訂位（RSSW），同年9月提供網路訂位服務（IRS），隔年6月啟用語音訂位服務，透過各種通路提供旅客更多元、更方便的售票服務。

### 相關附屬事業的經營

配合高鐵通車營運，站內規劃有商場、旅行社櫃檯、租車及停車場等服務。另外如車站、車上的媒體廣告，以及通車紀念商品等零售事業，也是附屬事業的一環。

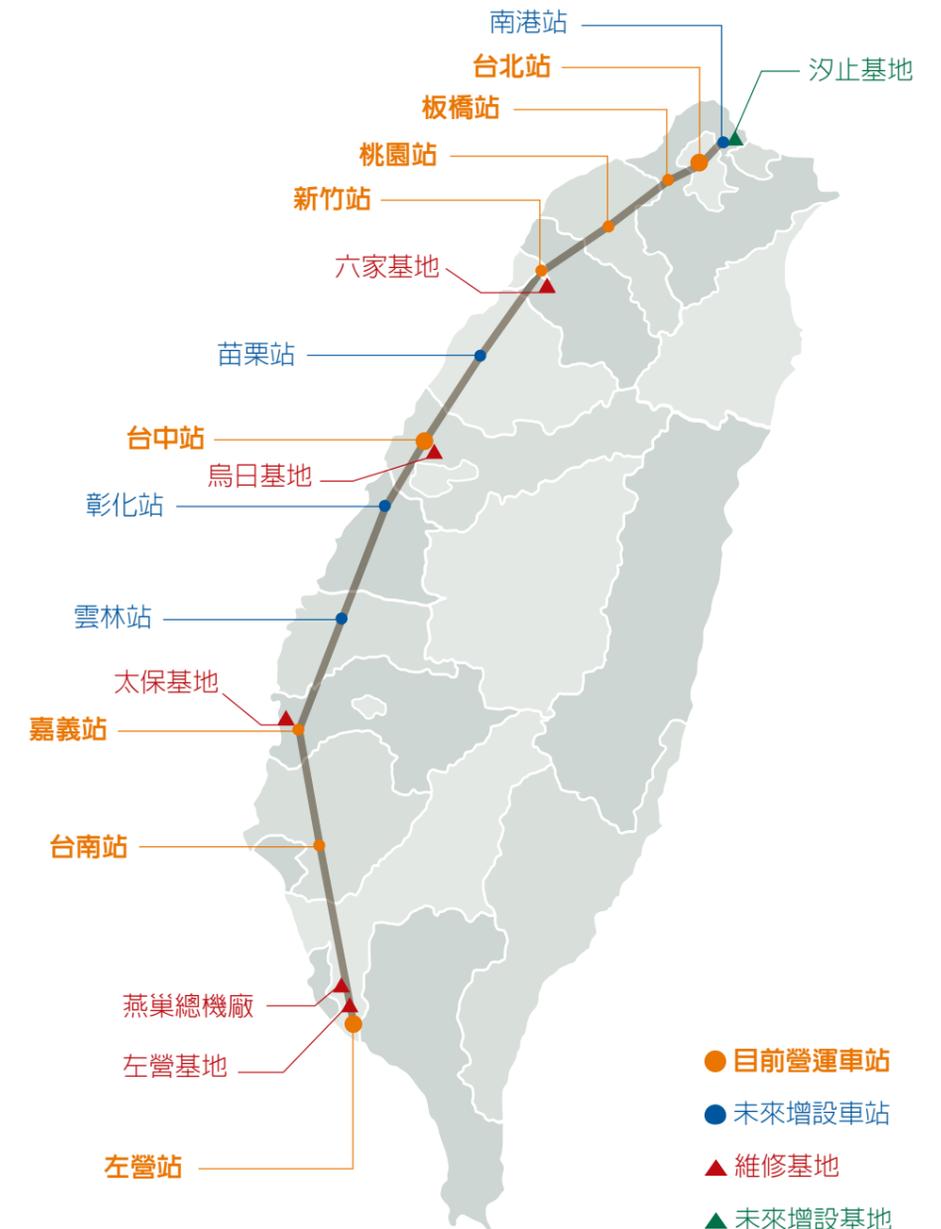
### 站區開發業務

負責高鐵沿線包括桃園、新竹、台中、嘉義和台南等五個車站專用區的開發、興建及經營，附屬事業用地面積合計30.14公頃，總商業樓地板面積1,200,380平方公尺，可以提供旅館設施、會議及工商展示、餐飲業、休閒娛樂業、百貨零售業、金融服務業、一般服務業、通訊服務業、運輸服務業、旅遊服務業、辦公室等使用。我們將依市場需求並結合各站區的經濟特性，以適宜的彈性開發方式，確保開發品質與成果，以達到最大的效益。2009年6月5日董事會決議成立站區開發子公司。

### 提供便捷的聯外交通服務

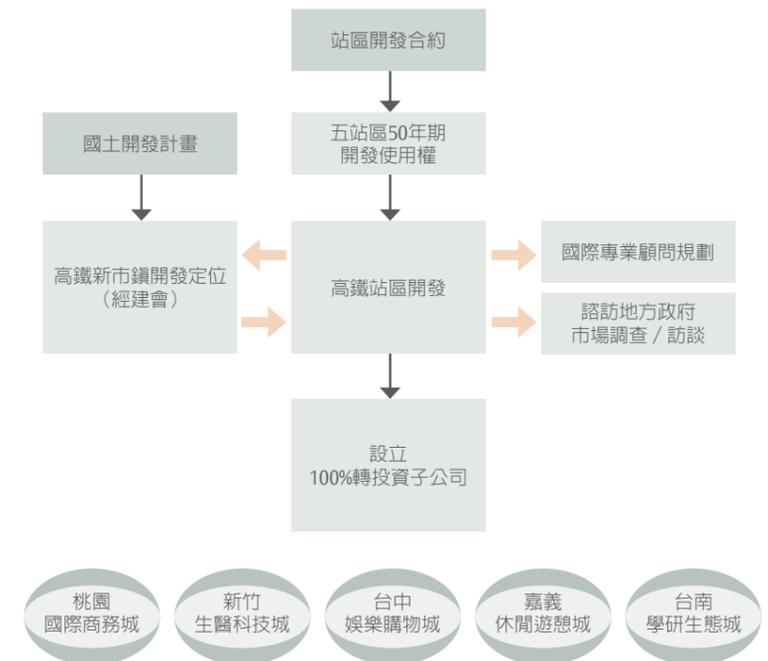
高鐵車站除了台北、板橋屬於既有的都會車站，其餘包括桃園、新竹、台中、嘉義、台南及

## 高鐵路線規劃及服務地區





## 高鐵站區開發架構圖



左營等六站均為新設車站，為了配合高鐵特定區的都市計畫，在車站專用區內都有提供各項聯外交通設施及服務，包括高鐵免費接駁專車及快捷公車、聯外公車及客運等。

### 高鐵免費接駁專車及快捷公車

我們從2007年11月起，在台中站及左營站推出免費快捷專車，提供旅客往返市區接駁，並於2008年1月擴大服務至桃園、新竹、嘉義及台南等站；到2009年3月服務期滿為止，共疏運旅客近423萬人次，廣受好評。免費快捷專車合約期滿後，我們接著從2009年4月起，與地方客運業者進行聯合行銷，在桃園、新竹、台中、嘉義及台南等5個車站，推出10條「高鐵快捷公車」，繼續

提供旅客往返車站及市中心區的免費接駁，截至2009年6月底，共計103萬人次使用過這項便利的轉乘服務。

### 聯外公車及客運

高鐵桃園至左營等六站共設有33條聯外公車及客運路線在車站停靠載客，以桃園站機場接駁公車705路為例，每日發車超過200班次，旅客可在15分鐘內快速往返桃園站及桃園國際機場，十分便捷。

### 車站排班計程車

高鐵桃園至左營等六站都有附設路外計程車排班區，委託專業團隊經營管理，由品牌車隊提供旅客安全、舒適、高品質的排班計程車轉乘服務。

### 車站附設停車場

高鐵桃園至左營等六站都有附設停車場，提供小汽車停車位5,600格、機車停車位4,000格及腳踏車停車位400格（腳踏車停車免費）。停車場內設有全自動收費系統、閉路電視監視系統、標誌導引系統及場區防撞設備等相關服務設施。停車場除了採用一般計時收費，並設有當日收費上限外，還提供30分鐘內停車免費的優惠，方便民眾臨停接送親友。

### 租賃車及預約接駁

高鐵桃園至左營等六站，都設有小客車租賃的集中式服務櫃檯及專用交還車區，提供旅客優惠的租車費率以及甲地租車、乙地還車的貼心服

務；此外還設有預約接駁服務櫃檯，旅客可以在行程出發前，透過電話預約9~40人座各類車型的附駕（駛）租車服務。

### 轉乘資訊

我們從2008年開始推出並定期更新「高鐵轉乘資訊手冊」及「高鐵快捷公車折頁DM」，提供高鐵快捷公車、台鐵、捷運、公車、客運等各項大眾運輸工具的路線、時刻及乘車方式等資訊，旅客可在車站及車上隨時取閱。



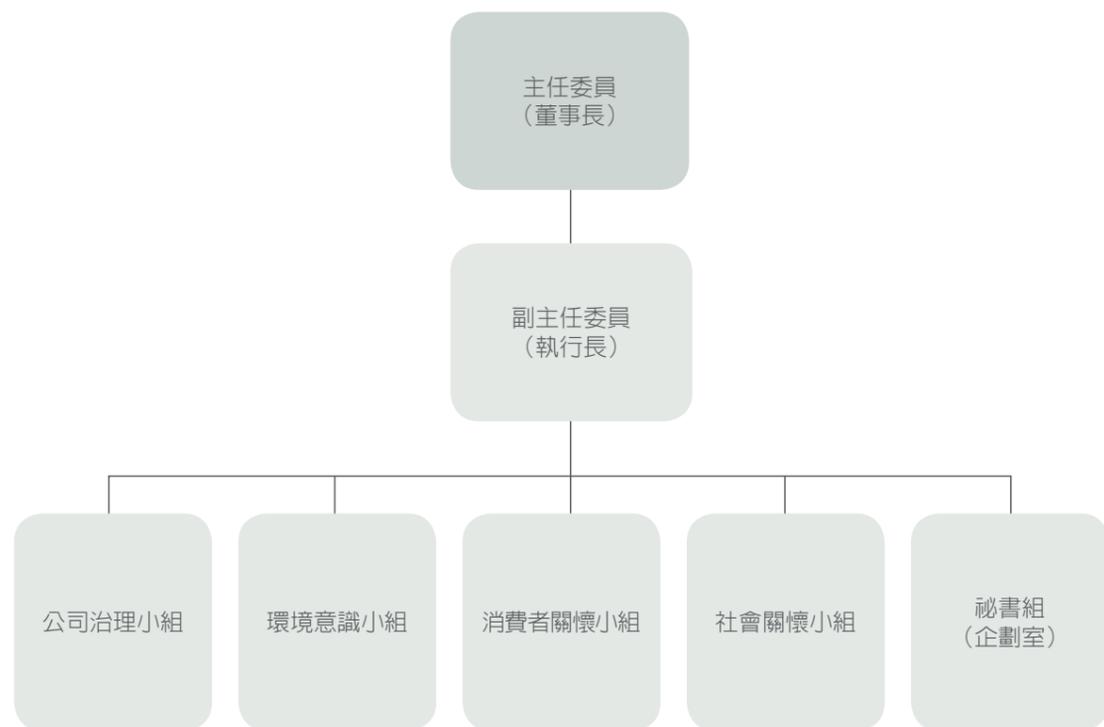
## 台灣高鐵 CSR 組織架構

我們認為公司治理發展的趨勢，需要絕對地重視企業社會責任，並充份揭露企業財務及非財務績效資訊。良好的CSR管理，是展現具體績效及強化利益關係人關係的最佳方式，為了將CSR做為我們創造新企業文化的策略性工具，並具體呈現在領導與管理架構中，我們目前已著手籌設跨部門高階主管的「企業社會責任委員會」，由CSR委員會協調各事業單位推動工作，透過CSR組

織的建構，結合內部管理機制，具體的推展CSR相關策略行動。

CSR委員會由董事長擔任主任委員、執行長擔任副主任委員，並遴選相關部門最高主管擔任委員，定期召開CSR委員會議，並於委員會下設置5個工作小組，負責統籌及執行相關CSR活動及專案。

### 台灣高鐵公司CSR委員會組織架構



## 台灣高鐵對CSR的承諾

企業社會責任涵蓋了企業經營上的自我管理與利益相關者之間的共榮共存，以及對於地球環境的關懷。

身為一個良好的企業社會公民，台灣高鐵承諾：

- 遵守法律規範，維持良好的公司治理，嚴守商業道德規範
- 提供員工安全健康的工作環境，以及合理的報酬與福利
- 創造公司價值，提升股東權益
- 提供消費者優質且安全的旅程服務
- 持續對大地環境的關懷，主動塑造優質環保的營運環境，成為台灣綠色運具的實踐者
- 持續關懷社會公益，深耕在地



## 台灣高鐵CSR大事紀

### 經營面

日期	重要紀事
1998.07	與政府簽訂「台灣南北高速鐵路興建營運合約」及「台灣南北高速鐵路站區開發合約」，成為BOT的夥伴關係，共同推動台灣高鐵計畫。
2000.11	訂定「台灣高速鐵路股份有限公司職工福利委員會組織章程」，設置職工福利委員會，辦理員工各項福利業務。
2000.12 ~2003.09	主要土木標、主要車站標、主要基地標、軌道標及核心系統標分別發包完成，與各承商緊密配合，建立良好的夥伴關係，以高鐵完工通車為共同目標。
2002.05	董事會核准設立採購委員會。
2003	開始推行公司治理制度：制定公司治理相關章則；於董事會下設立公司治理委員會、準審計委員會等功能性委員會；引進獨立董事制度並選任獨立董事2席。
2003.11 ~2004.12	本公司選派169位駕駛、行控、運務及維修儲備人員赴日本接受新幹線參考系統專業訓練。
2003.12	成立第一屆勞資委員會，每季定期召開勞資會議。
2006.03	頒布「性騷擾事件防治及處理辦法」，倡導兩性平權、健康與安全之工作環境。
2006.12	成立顧客服務中心（CSC），主要提供諮詢服務，以及意見處理與追蹤改善。
2006.12	台灣高鐵北起板橋車站，南至左營車站間路段及其車站，經交通部履勘完竣，依法核准通車營運。
2007	自通車營運起，每年定期辦理高鐵旅客滿意度調查，瞭解旅客需求，及本公司服務需改進之處。
2007.01	板橋車站至左營車站間開始通車營運。
2007.02	台灣高鐵台北車站至板橋車站段，經交通部履勘完竣，依法核准通車營運。
2007.03	台北車站至左營車站全線通車營運。
2007.04 ~2007.11	委請麥肯錫公司對本公司組織及營運進行企業診斷，擬定全方位轉型計畫，並對轉型計畫之推動提供諮詢與協助。
2007.05	第一批本國籍高鐵列車駕駛結訓，迄今已培訓出136位合格高鐵列車駕駛。
2008	將員工的教育訓練課程依專業屬性分由四個專業部門負責，強化高鐵員工之職能發展。
2008.07	導入線上學習系統(e-Learning)平台工作，並於2009年完成驗收，正式使用於員工教育訓練中。
2008.09	針對服務訓練成果，舉辦為期兩個月的卓越服務競賽。

2009.03	因應景氣衰退對經營之衝擊，本公司採行高階主管停止支薪或減薪之作為，並推動組織合理化、精實成本與提升經營效率之作為。
2009.05	全面開展「Go Extra Mile」的服務新里程目標。
2009.06	製作「高鐵服務及安全說明」手冊，放置於車廂椅背的網袋中供乘客取閱，增進旅客熟悉高鐵乘車環境、服務設施，以及安全管理等措施。

### 環境面

日期	重要紀事
1996	新竹老樹與金山面伯公廟生態保護與社群環境之議題出現，本公司依「興建營運合約」於1998年接手相關溝通與協調工作。
1999.12	制定「台灣高速鐵路環境保護規範」。
2001	高鐵C210標榮獲行政院環保署、桃園縣環保局、交通部等單位頒發各項90年度全國環保優良營建工地等獎章。
2001.02	完成「台灣高速鐵路先期田野調查」專案紀錄。
2001.04	委託台灣大學植物系進行流疏樹之尋找與標記工作，並於同年10月完成「林口台地流疏樹調查報告」。
2003	高鐵S250標榮獲交通部頒發「92年度環境影響評估追蹤考核第一名」及環保署「優良營建工地特優獎」；S280標榮獲嘉義縣環保局頒發「列管營建工程污染防治優良工地評選第一名」。
2004	高鐵D295標榮獲交通部、高雄市環保局頒發「交通工程環境影響評估追蹤考核獎」、「營建工地污染防治評鑑獎及環保優良營建工地獎」。
2004.03	公告本公司營運期「高鐵環境政策」。
2006	推動「新竹金山面伯公老樟樹修剪及醫療加固保護計畫」，延續維護老樟樹良好生長環境。
2006.10	台南縣政府、農委會、高鐵局、本公司及中華民國野鳥學會等團體假台南縣官田鄉之水雉人工棲地，首度舉辦水雉保育成果展。
2007.03	參加「2007綠色生活展覽會」，展示內容為高鐵能源再生、低污染以及生態保育等三項主題。
2007.06	持續響應荒野保護協會辦理「夏至關燈」活動。
2007.07	加入「財團法人中華民國企業永續發展協會」為團體會員。
2008	榮獲環保署頒發「2007年綠色採購績優企業」(3月)；臺北市政府頒發「97年度綠色採購標竿企業獎」(12月)。



2008.10	支持官田菱角節活動，於水雉生態教育園區舉辦水雉復育十週年回顧展。
2008.11	國際環境教育與保育專家，聯合國和平大使珍古德博士首度搭乘高鐵造訪「水雉生態園區」，對本公司投注水雉生態保育心力及成果表示肯定。
2009.07	開始以每個月22日為環保日，辦理「台灣高鐵環保日活動」。
2009.07	因台灣水雉保育事蹟，榮獲交通部頒發「交通部2009年金路獎」之「特殊貢獻獎」。

## 社會面

日期	重要紀事
1998	成立公共事務部門，除總公司外，並沿高鐵所經各縣市配置專人，主動協調與社群之介面，落實公共溝通，以增進對社群的了解、尊重、溝通、協調與關懷。
1998	每年贊助支持水雉復育工程，於台南官田鄉打造國內第一個人造棲地。
1999.09	高鐵技師群會勘921災區後，組成勘災服務團協助進行受損建物鑑定等相關工作。
2000.09	啓動「高鐵影音紀錄專案」，完整記錄因高鐵建設所產生之社會人文及環境生態的變遷歷程。
2001	持續參與「天下雜誌」策辦之「微笑台灣319鄉」活動。每年贊助支持台灣珍古德協會，共同推廣「根與芽」計畫，進行生態環境瞭解，並積極推動原生植物植栽及環境保育，「根與芽」小組遍及全台，目前已超過560個小組。
2001.03	每年參與彰化縣野鳥協會主辦之「鷹揚八卦-全民賞鷹旅遊活動」。
2001.04	台南科學園區內發現「右先方文化遺址」，本公司委託中研院史語所依「文化資產保存法」，進行遺址考古搶救挖掘計畫。
2001.08	高鐵C240標發現「媽祖田文化遺址」，高鐵報告相關主管機關處理，使文化遺址能完整保留。
2001.09	長期贊助「中華民國營造業研究發展基金會」規劃主辦台灣高速鐵路興建工程之參訪活動，提升相關產業技術水準。
2002.04 ~2002.10	展開全省「微笑之旅·活絡台灣」巡迴展示活動。
2002.09	邀請身心障礙人士赴日本，考察高鐵車廂之無障礙設施設計。
2003.02	本公司與公視合作，推出「高速時代」節目，使民衆能充分了解高鐵計畫。
2003.07	本公司與春水堂合作，以「春水鎮設新站」為主題，用動畫說故事，將高鐵相關訊息以輕鬆、趣味化的網路動畫方式傳播予社會大眾。

2004.08	新竹「高鐵探索館」開幕，開放免費參觀，促進社會大眾對台灣高鐵計畫之瞭解。
2005.01	「高鐵行動探索館」於中南部進行巡迴展示，使中南部民衆更方便了解高鐵計畫。
2006	每年贊助支持「自由空間教育基金會」辦理「通用設計獎」比賽。
2006.02	參與交通部觀光局舉辦之2006年台灣燈會，展示主題為「高鐵時速315 斬新生活365」。
2006.10	台南縣政府、農委會、高鐵局、台灣高鐵公司及中華民國野鳥學會等團體假台南縣官田鄉之水雉人工棲地，首度舉辦為期二天的水雉保育成果展。
2007.03	與富邦文教基金會合作邀請第一社會福利基金會師生一行至台中科博館參觀。
2007.05	贊助「財團法人罕見疾病基金會」搭乘高鐵前往台中參觀高鐵台中站及台中科博館。安排弱勢家庭之孩童前往中研院生醫所舉辦「東元寶寶科學活動營」及「東元創意少年成長營」。
2007.07	贊助「崇友文教基金會」辦理三階段暑期營隊活動。
2007.08	與誠品書局、PHILIPS合作推出「加減，愛地球：我們可以這樣生活」環保概念展。與「財團法人台灣世界展望會」共同辦理弱勢家庭親子一日遊活動。
2007.10	與「中華民國癌友新生命協會」辦理『珍惜所擁有的，讓生命發光』癌友與受刑人對談活動。
2007.12	支持華航48週年慶，辦理「華航、華信、高鐵 北高圓夢一日遊」活動，贊助110位弱勢家庭兒童高鐵車票。
2008.01	啓動高鐵「微笑列車」計畫，持續關懷並幫助弱勢團體，實現搭乘高鐵之心願，目前已辦理53個梯次（2,874人次）活動搭乘高鐵。
2008.01	每年辦理寒、暑期「台灣高鐵營隊」。
2008.04	舉辦尋找第2,300萬幸運旅客活動，由於旅客並未尋獲，乃將贈品等值金額贊助弱勢學童，完成畢業旅行(6月)；並在各車站舉辦「全民搭高鐵 微笑你我他」互動宣傳活動。
2008.08	舉辦「艷夏之旅。高鐵。Be There」網路徵文活動；活動期間更推出「加碼大方送」及「團體『照』集令」活動。
2008.09	與雲林縣政府合作辦理「雲林縣身心障礙者高鐵體驗」活動。
2008.10	贊助來自日本的輪椅旅遊達人木島英登（Kijima Hidetou）先生往返台中、高雄演講之車票，共同促進無障礙旅遊環境。
2009.01	公益參訪之旅，贊助「內政部兒童之家」活動搭乘高鐵。
2009.02	贊助交通大學辦理「2009原夢營」之車票，肯定大學生利用寒假期間從事公益服務之實際活動。
2009.03	贊助台灣創價學會辦理「2009社區友好文化節」活動。



# 2 經營面 For a Sustainable Management

貫穿南北的台灣高鐵  
十二年來 勇於承諾 深耕在地  
在這塊土地上播撒種子  
根扎芽展 枝葉並茂  
巨龍乘永續發展之翼  
神馳 伸展

## 經濟與社會貢獻

過去，到過歐洲和日本的人，總對歐系及日系高速鐵路帶給人風馳電掣的極速快感，心生嚮往，而未曾拜訪當地的國人只能依賴想像；如今，台灣高速鐵路在國人殷殷期盼下順利誕生，不但讓台灣成功躋身全世界少數擁有高速鐵路的國家之一，並大幅提升台灣的國際能見度與競爭力。

以前從台北到高雄，自己開車最少要六個小時；現在搭乘高鐵只要短短的96分鐘。台灣高鐵公司身為台灣最先進的生活服務業者，以速度和效率為國人帶來現代生活的新態度，而以前瞻思維所開發的土地潛力，以及拉近城鄉發展差距的效益，也協助創造了現代生活的新價值。

台灣高鐵是目前最環保、經濟的大眾運輸工具，舒適又實惠的旅程，提供大眾便捷與節能的運輸服務，而且確立了台灣西部走廊一日生活圈的型態。隨著旅運人次的穩定成長，無論是有形或無形的效益都正不斷累積中，整體而言，台灣高鐵並非僅帶給台灣高鐵公司內部的營運收入效益，更為台灣經濟與社會層面帶來許多難以計量的外部效益。



台灣高鐵興建完成並展開營運後，確立了台灣西部走廊一日生活圈的型態，以速度和效率為國人帶來現代生活的新態度。

## 歷年財務績效指標

	2004	2005	2006	2007	2008
營業收入				13,502,788	23,047,583
本期(損)益	(3,412,906)	(2,075,477)	(3,426,425)	(29,398,748)	(25,009,697)
EBITDA <sup>註</sup>				4,028,122	11,616,009
普通股每股盈餘(元)	(1.08)	(1.03)	(1.32)	(6.10)	(4.58)

註：EBITDA指當年度稅前息前折舊前盈餘，為Earning before Interest, Tax, Depreciation and Amortization之簡稱

單位：新台幣仟元

台灣高鐵興建完成並展開營運後，為國家、社會及企業本身都帶來難以計數的龐大效益，可以分為「內部效益」及「外部效益」，「內部效益」主要從企業的財務績效指標來看，「外部效益」則可用「經濟效益」及「社會效益」二大面向來呈現。

### 內部效益

#### 財務績效指標

我們2008年營業額為新台幣230.5億元，較2007年135億元增加95.5億元，成長70.7%，稅後

虧損為新台幣250.1億元，每股虧損為4.58元。2009年6月經營團隊在股東會上說明，高鐵在運量不足、過重利息及龐大的折舊攤提費用等負擔下，影響財務獲利，公司當局已全面籌思解決方案，期待早日為股東及社會大眾投資人解套。如果將利息、折舊攤提等因素排除，我們連續二年的稅前息前折舊前盈餘（EBITDA）皆為正數，分別達40.3億元及116.2億元，2008年較2007年呈現188%的成長，顯示我們的純營運收支已有盈餘且表現不錯。



## 外部效益

### 帶來經濟效益

2007年高速鐵路開始通車營運，藉由高鐵的快速運輸，已大幅度縮短往返台北、高雄的旅行時間，同時也加快了台灣西部走廊各地包括人力、資源等的流動與交換速度，提升社會經濟活動效率，並且對交通、都市機能、人口及土地等面向產生影響。

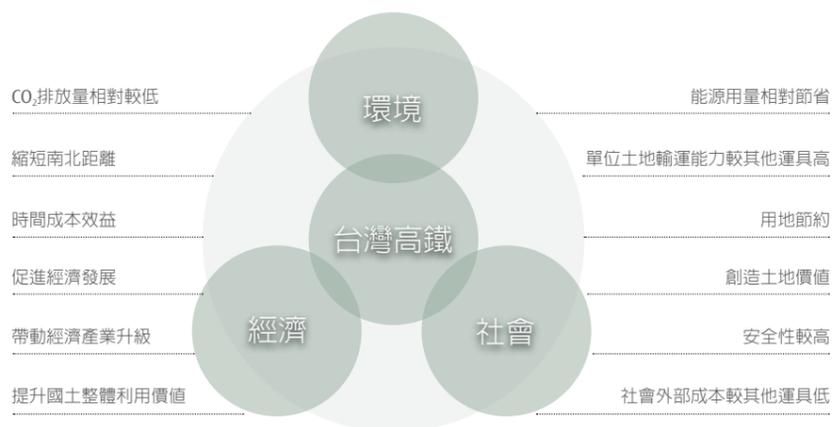
### 縮短南北距離

高鐵通車後大幅縮短南北距離及旅行時間，像台北至高雄最多可縮短至96分鐘，因而可以實現台灣西部走廊的一日生活圈夢想。

### 時間成本效益

選擇乘坐高鐵，可以不用到相對位置比較偏遠的機場登機，並省去提早劃位、安檢、等待登機等流程，加上列車運行的時間較短，整體長途旅行的時間可以大幅縮短。從2007年1月5日高鐵通車日起到2009年6月30日為止，搭乘高鐵比搭乘其他交通工具共節省10,064萬1,835小時的時間，相當於省下232億元新台幣的時間成本（註：依行政院主計處2008年12月公布的平均薪資231元時薪計算），可以用來創造其他更高的經濟價值。

## 台灣高鐵帶來的外部效益

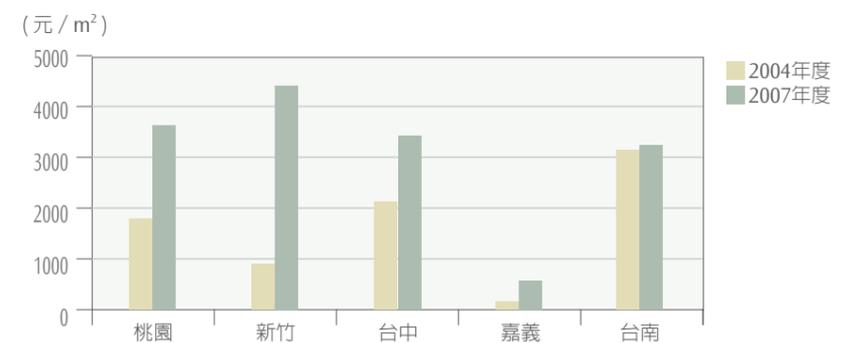


## 台灣高鐵帶來的經濟和社會效益比較

面向	項目	外部效益	金額
經濟	縮短南北距離	台北至高雄最高可縮短至96分鐘	
	時間成本效益	搭乘高鐵較其他運具已節省10,064萬1,835小時的時間，除約已節省232億元新台幣的時間成本外，更可用於創造更高的產值與經濟價值（註）	節省232億元新台幣的時間成本
	促進經濟發展	以高鐵工程投資金額約4,421億元新台幣估計整個高鐵興建計畫約可為社會帶來5,305億元新台幣（現值）的效益	帶來5,305億元新台幣效益
	創造土地價值	以高鐵採新市鎮開發之桃園、新竹、台中、嘉義、台南等五車站特定區，估算營運前及營運後公告地價總價值，2007年度約為2004年度總價之1.9倍，漲幅約達90%	
社會	安全性較高	高速鐵路因屬封閉、專用鐵道系統，安全性較高；有效降低交通事故衍生之社會成本	
	單位土地輸運能力較其他運具高	依據聯合國環保組織（UNEP）Railway Sector Report 2002，以每一公尺用地寬度的輸運能力來看，鐵路的輸運能力最高，其中鐵路為小客車之45倍	
	社會外部成本較低	依據針對歐盟會員國進行之統計資料，比較公路與鐵路運輸因擁塞、事故、噪音、氣候變遷及空氣污染所造成的外部成本分別為6,980億歐元以及62億歐元，鐵路佔公路運輸之外部成本比例僅約0.9%，顯見鐵路運輸所造成社會需負擔之外部成本相對公路運輸而言低出甚多	

註：自2007年1月5日至2009年6月30日止，高鐵共輸運134億延人公里計算

## 高鐵車站特定區營運前後（2004與2007年度）公告地價比較



註：依據「平均地權條例」第14條規定，公告地價每3年重新規定一次



### 促進經濟發展

若從經建會「公共設計計畫經濟效益評估及財務計畫作業手冊」中提到的社會公共效益：「每增加1元公共投資，能發揮帶動民間投資的外部經濟效果，即可創造所得1.17元」來看高鐵計畫，以高鐵工程投資金額約4,421億元新台幣估算，至興建完成時，約可創造5,173億元新台幣的所得，為數相當可觀，對區域經濟發展可說有顯著的激勵作用。此外，因高鐵興建營運而增加的就業機會，更是不容忽視。如果從「公共工程的所有投入會對整個社會帶來20%的額外效益」推估，整個高鐵興建計畫約可為台灣社會帶來5,305億元新台幣的經濟效益。

此外，台灣產業結構自農業轉型到工業後，經濟發展已成為台灣邁向國際舞台的資產，以往在追求經濟快速成長的過程中，資源過於集中在台北都會區，但現在隨著台灣高速鐵路的通車，台灣南北最大的時間距離可縮短至96分鐘，勢必改變以台

北為發展核心的現況。長遠而言，高鐵有助於縮短各地區的經濟距離，加速城際之間的經濟要素如人員、資金、資源的相互流動，帶來擴大市場圈、生活圈、就業圈間接效益，縮短城鄉差距，更能促進台灣長期經濟的發展。

### 創造土地價值

從歷史角度來看，早年台灣的市鎮多從鐵路周遭開始繁華發展，從高鐵通車營運後，顯而易見地，高鐵車站站區附近的區域未來也將逐漸形成聚落，進而發展成新市鎮。

對地方而言，高鐵沿線土地徵收，已對地主帶來增值效益；對政府而言，也可因為土地增值而增加稅收，創造財政收益。

重大交通建設投資是帶動地區發展很重要的因素之一，近年來國內的重大交通建設，首推台灣高速鐵路最引人關注，除了透過特定區開發，可促進鄰近土地使用的便利與價值外，車站附近區域

也會受預期效應影響，帶動周邊地區的發展，因而產生土地價格上揚的趨勢。以高鐵在桃園、新竹、台中、嘉義、台南等五個車站特定區為例，估算營運前及營運後公告地價總價值，2007年約為2004年總價的1.9倍，漲幅約達90%。

### 帶來社會效益

#### 安全性較高

根據內政部警政署統計，歷年來台灣地區每年因交通事故而死亡的人數皆維持在2,500~3,000人左右，而受傷人數約在3,000人左右，這些交通事故不僅造成個人及家庭的衝擊及負擔，更是社會醫療資源及國家生產力的損失。而高速鐵路因屬封閉專用鐵道系統，搭乘高鐵相較於使用其他陸上交通工具而言，安全性相對較高，可以有效降低交通事故衍生的社會成本。

### 單位土地輸運能力較其他運具高

根據聯合國環保組織（UNEP）的報告（Railway Sector Report 2002），由每一公尺用地寬度的輸運能力來看，以鐵路的輸運能力最高，而且鐵路是小客車的45倍。

### 社會外部成本較低

根據一項2004年針對歐盟15個會員國加上瑞士及挪威2國共17國的調查統計資料顯示，比較公路與鐵路運輸因擁塞、事故、噪音、氣候變遷及空氣污染等所造成的外部成本，分別為6,980億歐元及62億歐元，公路運輸的外部成本是鐵路運輸的112.6倍，可見鐵路運輸造成社會需要負擔的外部成本相對於公路運輸顯然低了很多。

## 鐵路運輸與公路運輸的外部成本比較

單位：10億歐元

外部成本	公路	鐵路
交通擁塞	268	—
意外事故	156	0.3
噪音	40	1.4
氣候變遷	70	2.1
空氣污染	164	2.4
總計	698	6.2

註：統計包含歐盟及瑞士、挪威共17國；資料來源：INFRAS/IWW 2004

## 公司治理

為了確保股東權益、強化董事會結構、發揮監察人功能以善盡社會責任，我們自成立以來即以高道德標準，研訂公司治理制度及相關管理規章。2003年5月28日經股東會通過「公司治理準則」正式頒布實施，其後為了配合經營環境變遷，又多次強化準則的內容，期許以積極的態度，逐步落實正派經營的理念。目前最新版本的「公司治理準則」係於2006年6月9日頒布實施。

### 董事會組織架構

依「公司治理準則」規定，並考量董事會的最適規模，以及股東利益的代表性、BOT事業性質及

公司現況，目前我們董事會設有12席董事及2席獨立董事；另設有2名監察人。2席獨立董事分別具有交通運輸及財務管理專長，可確保董事會決議的專業性及客觀性。

另外，為了強化董事會職能，在董事會下面設立三個功能性委員會，包括公司治理委員會、審計委員會及採購委員會，由於各委員會的積極運作，已充分發揮有效監督及管理功能。

※更多公司治理相關資訊請詳見：

本公司年報

企業網站<http://www.thsrc.com.tw>

公開資訊觀測站<http://newmops.tse.com.tw>

### 董事會組織架構



## 利益關係人

我們願意主動與利益關係人溝通，面對消費者、員工、股東、投資人、金融機構、供應商、政府、環境、社區及競爭者等，建立一個對話機制，期待藉此導引公司提升經營、環境及社會各層面的績效。而「台灣高鐵企業社會責任白皮書」的出版，正標誌著我們與各種利益關係人溝

通的重要起點。

我們訂有「員工行為準則」，作為全體員工日常工作及執行業務時具體的行為規範，並建立與業務往來對象公平互惠的長遠關係，進而落實我們對股東、服務對象、合作夥伴以及社會大眾的承諾。

### 利益關係人參與機制表

利益關係人	涵蓋對象	利益關係人希望瞭解的資訊	溝通管道
消費者	社會一般民眾	服務品質 / 優惠訊息 / 品牌形象 票價結構 轉乘資訊	高鐵官網、TPLUS 高鐵雜誌雙月刊、TPLUS NEWS 客戶服務專線 站內或車上服務溝通 記者會、新聞稿 公司企業網站 發言人信箱
員工	現職員工	公司政策 福利 / 薪資 績效管理制度 人才發展議題 教育訓練	內部網路 電子郵件 執行長信箱 意見反映信箱
股東	股東 / 投資人	財務、業務及公司治理資訊	股東大會 公司年報 公開資訊觀測站 公司企業網站 發言人信箱
金融機構	銀行、證券業等	財務、業務及公司治理資訊	銀行團會議、公開資訊觀測站 公司企業網站、發言人信箱
供應商	供應商 承包商	社會責任政策溝通 包括：工作人權與工作時數 採購政策、安全政策 安全環境、利益分享 公平招標機制 透明及定期性之採購資訊平台	定期或不定期資訊調查 供應商大會 / 承包商會議
政府	相關公務部門	應盡依法納稅及反貪腐的責任 營業及獲利情形 服務品質 公共利益	台灣南北高速鐵路興建營運合約 台灣南北高速鐵路站區開發合約 開發申請、財務計畫等各式BOT相關文件 經濟部、交通部、高鐵局、工程會等相關會議
環境	環境保育關懷	生物多樣性、節能減碳、噪音防制	環境關懷與環保行動
社區	地方居民	站區開發後的經濟與社會效益 營運後車站週邊的發展	地方意見領袖、民代、縣鄉市鎮長...等 地區溝通會議 地方活動參與
競爭者	不同種類之交通運輸工具	通路狀況 票價政策 促銷方案 高鐵與其他大眾運輸工具之間的差異性	座談會、研討會等外部溝通機會

## 消費者

台灣高鐵始終強調「Go Extra Mile」（有心把事情做得更好），致力於提供最高品質的服務，承諾在旅程的每一個環節，提供便捷、舒適及貼心的服務，帶給顧客充滿愉悅的體驗。

### 優質安心的服務流程

台灣高鐵致力於提供乘客優質的旅程服務與讓顧客安心的服務環境，使顧客從進入車站、購票、驗票、進入車廂、享受車廂內服務設施及抵達目的地車站到轉乘接駁，都能夠享受最愉悅的乘車環境，在乘車過程中得到最大的滿足。

為了解決旅客在搭乘高鐵時可能遇到的問題，我們特別製作了「高鐵服務及安全說明」手冊，放置於車廂椅背的網袋中供乘客取閱，希望我們的貼心服務，能讓旅客安心、順利的抵達目的地，實現我們安全的基本承諾。

### 滴水不漏的安全管理

台灣高鐵營運時速高達300公里，因此安全是最基本的要求，為了確保運轉的安全，我們採用完全隔離的封閉系統型式，行駛專用路權而不受任何人車干擾。

尤其我們的駕駛艙與車廂構造，有先進的撞擊潰縮區設計，同時具備動態性能良好的轉向架，以及輕量化的車體結構、安全可靠的煞車系統，再加上中央行控、車上號誌、列車追蹤等系統可以完全掌控行車動態，確保列車維持安全間距，避免碰撞，提供乘客舒適安全的旅運防護。車廂內的隔板結構物、地毯、座椅等設施都依照國際防火規範設計，車間通道及通道門都符合阻燃火勢15分鐘的規定。

同時為確保行車安全，系統是以「失效趨向安全」（Fail To Safe）的理念來設計，即使遇上系統故

障，還是以保護乘客的安全模式來運作。在駕駛室設計有警醒裝置，負責全車運作的列車駕駛，若在一定時間內(一分鐘)系統監測不到任何運作上的訊號就會啟動警告音訊，並自動通知行控中心確認列車駕駛是否有意外情況，進而採取防護措施，以防止因意外事件發生或單一駕駛失能導致列車處於無人管控的情形發生；此外諸如土建設施，除了考量結構物本身的安全性外，亦設置相關偵測系統如地震、強風、洪水、落石、斷軌等偵測系統，並設置安全圍籬等防護設施，以提供乘客最大的安全保障。

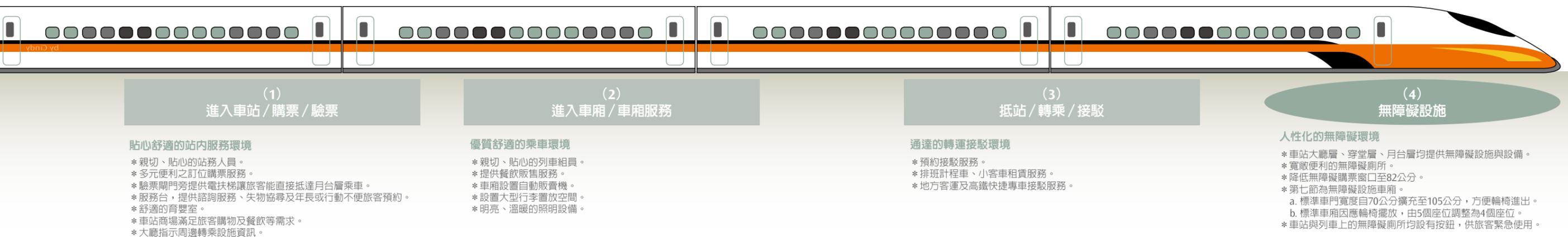
我們自2007年營運通車以來，未曾發生過旅客傷亡事故，這高度安全性與可靠度都仰賴這個高科技運輸系統、安定的車輛性能與軌道、高水準的維修技術與完備的防災對策。

### 旅客對服務表示肯定

為瞭解客戶對高鐵各項服務指標的滿意程度，台灣高鐵公司定期針對客戶進行服務滿意度調查，冀能找出客戶最關心的問題，做為改善服務品質和努力的方向。

「2008年高鐵旅客滿意度調查」於2008年10月舉行，針對搭乘高鐵一次及以上之旅客進行意見抽訪，回收有效問卷2,576份。依據調查結果顯示，2008年高鐵旅客整體滿意度較2007年提升9%，有近八成的受訪者對於高鐵服務表示肯定；而有95%的旅客則表示未來仍會繼續搭乘高鐵。有鑒於各界的期許，台灣高鐵致力於從傳統的「軌道運輸產業」邁向「公共生活服務業」，追求對每一位旅客提供更高品質的服務。

## 台灣高鐵服務流程



## 高度尊重顧客意見

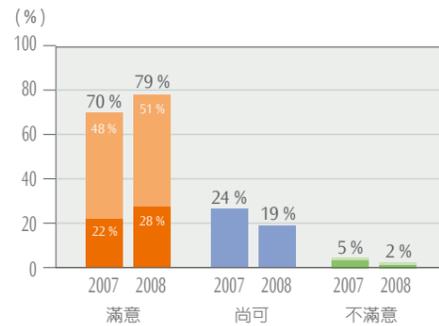
每日營運的高鐵，永遠以最優質、迅捷、即時的服務，在第一線服務旅客。為了高度尊重每一位客戶的意見，公司設有顧客服務中心（CSC），以保持溝通管道的順暢。在受理顧客意見後，限

定在三個工作天中回覆顧客，並對顧客意見進行彙整及統計分析，期能從中學習，改善缺失，追求更佳的服务目標。

## 整體服務滿意度及續搭意願調查 (2007年與 2008年比較)

### 整體服務滿意度

2008年旅客對高鐵整體滿意度有79%表達滿意，較2007年上升9%



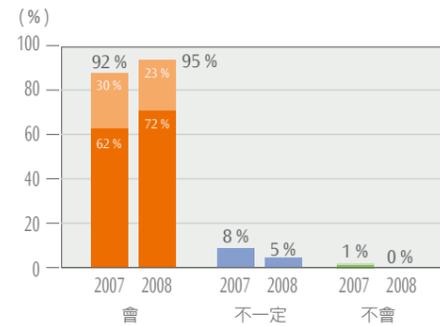
■ 非常滿意 ■ 有點滿意  
■ 尚可 ■ 有點不滿意 ■ 非常不滿意

	統計人數	平均分數	正面 (4+5分)	負面 (1+2分)
2008	2,576 人	4.03	79 %	2 %
2007	3,930 人	3.86	70 %	5 %

註：樣本數：所有受訪者  
表示該數據在 95% 信心水準之下顯著高於另一年度

### 續搭意願

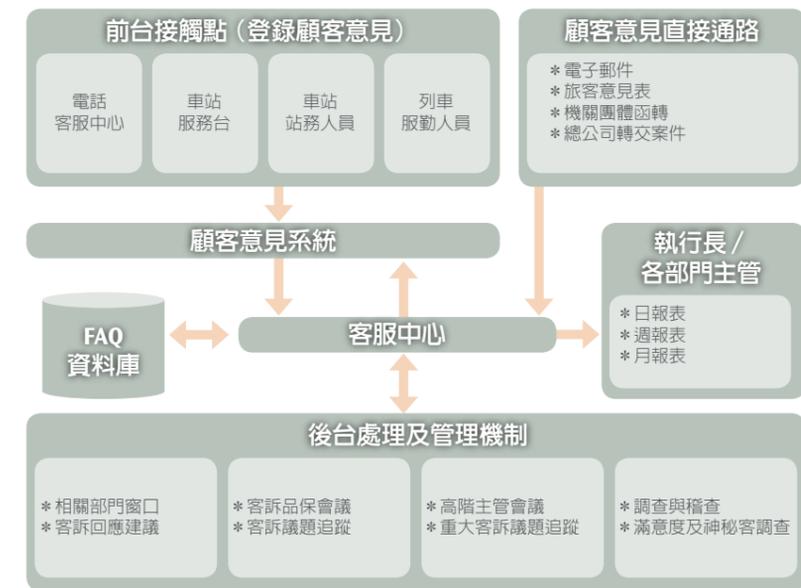
2008年高鐵旅客之續搭意願高達九成五，較2007年上升3%



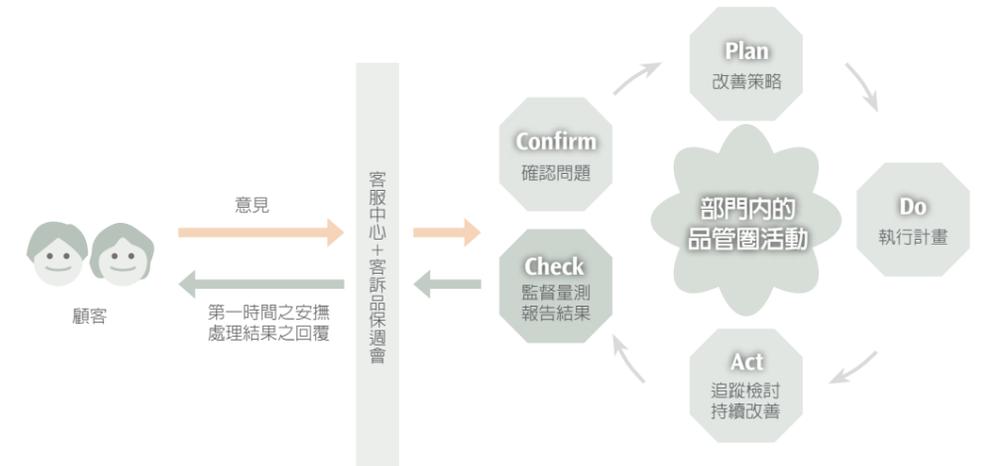
■ 一定會 ■ 可能會  
■ 不一定 ■ 可能不會 ■ 一定不會

	統計人數	平均分數	正面 (4+5分)	負面 (1+2分)
2008	2,576 人	4.67	95 %	0 %
2007	3,930 人	4.53	92 %	1 %

## 現行客服作業體系



## 現行客訴問題解決機制





## 建立無障礙的搭車環境

近年來，為了維護身心障礙者的合法權益及生活，保障其公平參與社會生活的機會，透過政府及民間資源的互相結合，規劃並推行多項方案與措施。其中，有關交通運輸服務，包括提供身心障礙者無障礙公共交通工具，以及搭乘公共交通工具與公有停車場停車等優惠措施，藉以改變多數身心障礙者囿於交通工具搭乘環境不盡理想的情況。

我們為了善盡社會責任，從列車與站體的硬體設計，到人員服務的軟體環節，均考量符合身心障

礙旅客使用需求和行的安全，同時希望能兼顧老人、小孩或孕婦等活動不便的旅客，達到全民通用的目標。

其中，包括車站大廳層、穿堂層、月台層以及周邊轉乘設施等環境都有規劃無障礙設施與設備，包括：可讓輪椅或嬰兒車方便上下的平整通路與路緣坡道、防滑／防護的電扶梯、樓梯及扶手、寬敞明亮的升降設施、輔助設施完善的專用廁所、鄰近大廳的身心障礙專用停車位／臨停接送區、清楚標示的導引／無障礙標誌、公共電話以及與列車車廂

平齊的搭車月台等。身心障礙民衆除了由親友陪伴活動外，也可以安心搭乘高鐵，不再因擔心不便而怯步。

至於列車無障礙設施位於第七節車廂，提供身心障礙者及暫時性行動不便旅客使用。包括4個無障礙座位，可停放2部電動輪椅、2部手推摺疊輪椅，鄰近無障礙座位另保留4個座位，提供陪伴者就近照顧身心障礙旅客。此外，車上亦設有無障礙廁所，具有完備的自動門、高低洗手台、感應式水龍頭及求助鈴等。

高鐵在通車之前，特別央請「中華民國殘障聯盟」協助高鐵人員進行職前訓練工作，確實感受與瞭解身心障礙者生活細節及協助時應注意事項（如輪椅推送技巧，避免前傾）。我們還規劃了高度較低的車站專用售票窗口、旅客服務台，而且視覺障礙旅客可以由合格導盲犬陪同進出高鐵，提供導引協助。

## 員工

員工是我們重要的資產，也是推動企業不斷發展與成長的原動力。身為一家以提供安全服務為本的公司，我們投入了大量資源，建立完善的適職制度及訓練體系，培訓一流的運輸專業人員，使員工不但在工作上表現卓越，也能發展個人抱負。此外，我們相信有樂在工作的員工，才能讓旅客有愉快的乘車經驗；因此本公司遵循相關勞動法規，致力塑造一個健康、安全的工作環境，持續推動各種方案，以照顧員工的身心健康。其成效由員工離職率（2008年0.54%，2009年上半年0.3%）可見一斑。

### 員工僱用

#### 增加就業機會

台灣高鐵公司自成立以來，興建階段需要大量營造、機電、軌道及土木等工程專業人員，平均每年提供約10萬人次就業機會。高鐵的興建不僅為台灣的交通寫下輝煌的歷史新頁，更增進了可觀的就業機會。2007年營運通車後，為能提供安全可靠的服務，聘任近約2,500人；包括列車駕駛、列車組員、車站站務服務人員、列車維修人員、軌道與電力系統維修人員、系統安全人員及後勤行政人員等。高鐵公司的高品質形象，不僅深植旅客心中，薪資結構亦符合就業市場需求，成為現今新世代嚮往的企業（根據《Cheers》雜誌的2009「新世代最嚮往一百大企業」調查，排名第九）。

#### 僱用多樣性

我們自成立以來，就以提供公平的就業機會為

前提進行招募，針對各階段業務需求，引進不同國籍、種族、性別與年齡的鐵道專業人員，共同為興建高鐵努力。興建初期，台灣高鐵公司就網羅來自22個國家的專業人才，投入高鐵工程的興建與品質管理，因此尊重不同價值觀與文化背景，是台灣高鐵公司相當重要的管理文化之一。截至2009年6月30日止，台灣高鐵公司人員總數為3,276人。

#### 女性就業

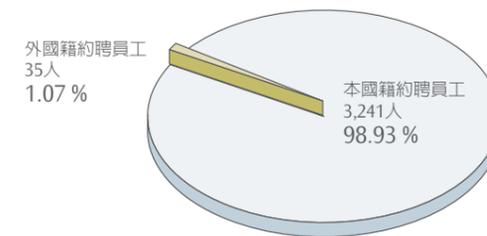
早在兩性工作平等法的頒布前，我們在女性員工及主管的聘用上，就已採行平等任用及禁止歧視的原則，女性員工及主管也佔有一定的比例。同時為提供女性人員相對的工作機會，在女性工作環境上提供必要的協助。自2005年6月起陸續設置供員工使用的哺育室，以鼓勵並支持哺餵母乳政策；同時為照顧員工眷屬，也與特定立案的幼教機構合作，塑造員工安心的工作環境。另外還針對深夜下班或清晨報到的女性列車組員或站務人員，安排交通協助，以確保女性員工上下班途中的安全。

#### 提供身心障礙就業

依據「身心障礙者保護法」第31條第2項規定「民營事業機構進用具有工作能力的身心障礙者人數，不得低於員工總人數1%」。我們致力進用身心障礙人員，除了在招募網站設有身心障礙人員招募專區，更依據不同職務的特性聘任身心障礙員工，提供身心障礙者有貢獻己力服務他人的就業機會。

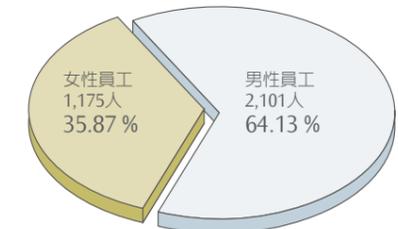


### 僱用員工的不同國籍比例



註：統計至2009年6月底止

### 僱用員工的性別比例



註：統計至2009年6月底止

### 與學校建教合作

2007年營運起，我們與高雄餐旅學院建教合作，提供學生可以申請至高鐵公司實習，實習生完成實習訓練後分發各車站或列車，在合格的講師與教官帶領下，從事旅客服務工作，讓學生有機會落實學校書本所學。高鐵公司並可從實習表現優異學生，甄選合適者在畢業後加入我們的行列。

### 訓練與發展

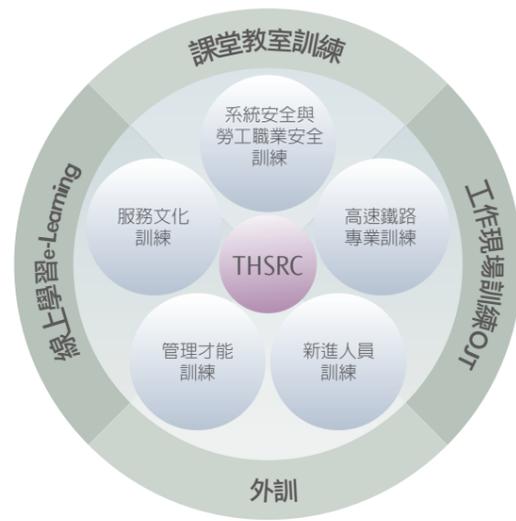
訓練員工成為合格專業的運輸從業人員，是維繫運輸安全與提供優質的高鐵運輸服務的最重要關鍵。我們設計了完善與具有前瞻性的教育訓練課程，包括：「新進人員訓練」、「系統安全與勞工職業安全訓練」、「高速鐵路專業訓練」、「管理

才能訓練」及「服務文化訓練」等五大類課程。以確保每位線上執勤人員都能具備適任執行勤務的專業知識技能，並透過持續學習與發展，培養員工能具備多樣專業技能與管理技能，以成為全方面的交通運輸專業人才。

### 駕駛專業訓練

要成為一個合格的台灣高鐵列車駕駛，除了接受公司的基礎訓練課程外，必須再接受九個月的駕駛培訓課程，包括：鐵路概論、號誌路線、鐵路車輛、檢查維修、行車規章、運轉理論、鐵路電氣、作業安全、軀機操作，以及緊急狀況處理等，共計至少1,326小時的訓練。完訓後必須先通過高鐵公司內部駕駛檢定，才能參加交通部的高

## 完善與具有前瞻性的教育訓練課程



## 2008年營運維修專業訓練人次統計

單位：人次

車務	站務	控制員	車輛維修	號誌通訊	設施維修	基地設備
263	524	40	209	75	72	67

速鐵路列車駕駛執照檢定。截至目前為止，我們已經培訓出136位本國籍的高速列車駕駛。

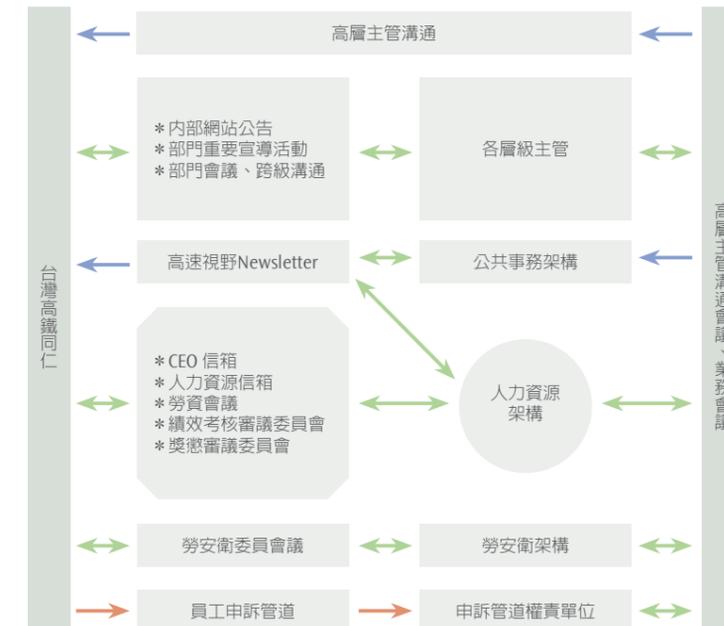
### 訓練設備

為了讓訓練成效更加落實，除了挑選優秀人才至外部專業訓練機構受訓，以及課堂教室教授基本知識課程外。我們更重視員工的實作能力，各種因應不同系統的訓練教室應運而生，其中位於桃園的「駕駛模擬機訓練教室」，可進行列車出發前測試及執行列車到站程式、列車運轉程式的練習（配合車載電腦，車載號誌顯示…等等），提供正常運轉、降級運轉及緊急狀況的處置與練習（雙向運轉、異常狀況、設備故障…等等），與駕駛艙設備

的操作練習。人工影像處理產生器能及時產生大量影像以符合真實的路像影像，練習用的劇本可以配合資料庫使用大量無預警的狀況。

除了實體課程的訓練外，相關專業人員的養成及安全訓練仍為目前最應被重視的努力方向，在考量人力運用及人力成本的情況下，人員養成勢必在節省時間及金錢的前提下完成。為減少人員培育養成時間，降低人力訓練成本，自2008年中起我們開始進行導入e-Learning平台工作，藉以提升公司競爭力。2009年我們的e-Learning平台完成驗收，並正式使用於員工教育訓練中。

## 台灣高鐵公司內部溝通架構



### 訓練成果

2007年我們共投入新台幣27,364,465元的訓練經費，辦理1,480班，完成16,468人次的訓練。2008年全公司的訓練共執行2,251班，調訓31,971人次，總投入受訓438,109人時。每日平均新開班數為8.8班，每日平均上課人數為213人。全年投入訓練的直接成本為新台幣12,031,900元。

安全訓練是交通運輸專業人員訓練的核心，我們特別重視與加強員工的鐵路安全訓練。配合2008年營運維修需求，陸續辦理安全訓練、營運及維修人員專業訓練等，以滿足人員安全及營運/維修相關專業需求。包括：高速鐵路運轉規範訓練（HSROR）共完訓6,438人次，本國籍員工通過

交通部高速鐵路列車駕駛執照共73人，車務、站務及控制等營運人員專業訓練共完訓827人次，車輛、號誌、通訊、電力及軌道等維修人員專業訓練共完訓423人次。

在旅運過程中，旅客的任何一個經驗都影響外界對整個企業的觀感，而檢視旅客服務的環節中，服務禮儀的養成教育即成為第一線同仁需要特別重視的部份。為提供最優質的服務，每一位與旅客接觸的線上員工都必須完成服務禮儀訓練，訓練課程包括服務訓練專業課程、服務訓練證照課程、服務在職訓練課程等。2008年共計開辦有124班次服務相關訓練，共有1,874人次完成訓練。



## 員工關係

### 多元溝通平台

台灣高鐵公司重視員工與主管間的開放與雙向溝通。為能維護勞資和諧，並適時處理員工的意見，我們除了透過定期的Newsletter與不定期的溝通會議，如 CEO Roadshow，傳達溝通各項公司重大政策與制度。此外，我們也依法成立勞資委員會，每季召開勞資會議，討論各項與員工權益相關的議題，並由權責部門研議相關措施，確實回應處理員工所反映的意見。

另設有執行長信箱、申訴信箱、勞工安全衛生委員會、績效考核審議委員會、獎懲審議委員會，員工申訴審議委員會等機制，提供員工公平、公正與公開的意見溝通管道與處理機制，讓員工可以充分表達意見，以促進勞資關係和諧。

### 性騷擾事件防治

我們重視員工於工作場所的安全，並於「道德行為準則」中明訂本公司人員應共同維護健康與安全的工作環境，不得有任何性騷擾或其他暴力、威脅恐嚇的行為。同時於2006年3月公告實施「性騷擾事件防治及處理辦法」，設有性騷擾申訴專線、傳真、電子信箱，依法公告性騷擾防治宣言，採購防身術書籍，張貼禁止性騷擾海報與貼紙，以確保員工於工作場所的身心安全與身心保護。

### 員工福利

#### 公司提供員工福利

員工是公司最重要的人力資產，因此我們相當注重員工的福利與權益。員工福利制度的規畫，係



以客觀、公平、公正的原則，在以企業永續經營、善盡對員工照顧的社會責任下，除了用心規畫，提供法令規定的員工休假、退休、勞保及全民健保、團保、旅平險、育嬰假與育嬰留停期間請領育嬰津貼、托兒安親合約機構、哺育室設備之外，公司還優於法令提供喪葬補助與撫恤、喜幛輓聯、遷調補助、體檢、急難救助、員工傷病慰問及關懷、心理諮詢與醫療就醫協助、運動休閒活動、輪班人員的照顧等各項員工福利。

此外，針對員工日常生活，公司提供團膳供應、夜間執勤人員夜點與早餐服務、宿舍、交通車、運動休閒設施、特約飯店及制服清洗等福利措施，使員工能在便利與友善的工作環境中，全心全力提供旅客服務。

#### 職工福利委員會

我們於2000年11月訂定「台灣高速鐵路股份有限公司職工福利委員會組織章程」，設置職工福利委員會，辦理員工各項福利業務，以提供員工優質生活，並節省員工各項生活開銷。職工福利委員會

並與各優良的商家簽署員工特惠合約，員工只要消費時出示員工識別證，即可獲得不同程度的優惠與折扣。其類別涵括教育/語言進修、娛樂/用餐、旅遊/住宿、團購、貸款、醫療等等。

目前在職工福利委員會登記的社團至少有53個。這些社團的性質可大致區分為公益性、藝文性、學術性及育樂性等四大類，每年都由職工福利委員會視社團所提出活動計畫提供適當補助。

### 職業衛生安全

台灣高鐵公司24小時皆有同仁輪班執勤，各車站站區、基地訓練有合格的急救人員，協助處理任何意外事故，並由合格勞工安全衛生人員，定期與不定期檢核與督導各項勞工安全設備與機制，確保員工都能於安全與衛生的工作環境中工作，並設置醫護室/車站保健室，由醫護專業人員推動員工健康管理與促進活動。營運二年半以來，員工失能傷害頻率為每百萬工時5.290人次，其中屬於工作場所內之失能傷害僅佔32.5%。

## 員工健康

由於台灣高鐵公司具公共服務事業特質，員工的身心健康攸關社會大眾「行」的安全與福祉，因此我們格外重視員工的身、心健康。

## 員工體檢

定期體檢協助員工檢視自己的身體健康狀況，以使員工能早期預防、早期發現及早期治療，維護身體健康。「勞工健康保護規則規定」企業必須依據勞工年齡辦理員工體檢（65歲以上者每年一次，40歲以上者每三年一次，40歲以下者每五年一次）。我們重視員工的身體健康，特別與信譽良好的醫療健檢機構合作，讓每位員工每年都可進行一次體檢。公司所提供體檢項目除了包括法令規定應有項目之外，另亦針對不同年齡層以及員工的健康需求，設計不同健康檢查組合，讓員工自由選擇。檢查完成後再由公司内部醫療人員後續辦理健康諮詢與健康促進推廣活動。

為了確保高速鐵路從業相關行車人員的身心健康，必須針對行車安全關鍵人員，如：列車駕駛、控

制員及列車長等，設計精密的身心健康檢查制度。台灣高鐵公司領先國內各鐵道運輸業者，在2002年起與民航局航醫中心合作，研究設計專屬高鐵公司行車人員身心適職檢查制度。透過精密與精確的各項檢查，有效掌握每位線上執勤者的身心健康。

## 健康促進

體檢的價值是在於及早發現身體有不健康的傾向時，透過適當的健康促進行為來加以改善身體健康。高鐵公司在員工體檢後，除了醫療人員為員工進行健康提醒與諮詢之外，並進一步分析全公司員工體檢結果，辦理各類健康講座與健康促進活動。

另於流感盛行期間，台灣高鐵公司向各縣市衛生局申請流感疫苗，提供線上列車組員與車站服務人員免費施打，除保障員工健康之外，更確保旅客能於安全衛生環境下乘坐高鐵。

## 心理健康關懷

我們聘有專業醫療人員負責員工關係與行車人員身心健康管理。2007年12月特別從奧地利引進維也納電腦心理動作檢查系統，協助檢測本公司高速鐵路行車人員的心理動作能力以及心理特質。另外，員工若有發生情緒困擾或重大事件，人力資源部門得知消息後，將立即安排心理專業人員提供心理諮詢或醫療轉診。2008年共提供40人次心理諮詢服務，2009年截至6月底止共計已提供18人次心理諮詢服務。同時於2009年起正式全面推動員工心理諮詢服務，未來將視員工的需求，推動台灣高鐵員工協助方案（Employee Assistance Program），以促進員工心理健康，建立健康的工作環境。



## 供應商

我們向來致力於與供應商建立合作互惠的良好關係，以完成高鐵興建計畫，維持長遠的產業競爭力，並與台灣土地上的民眾真實接觸。

不管是在興建或營運時期，我們都秉持著「Go Extra Mile」（有心 把事情做得更好）的理念，與各供應商緊密配合，使高鐵能順利完工通車，並以最高品質的嚴格要求，注重旅程服務的每一個環節，提供顧客貼心便利的舒適感受。

我們要求同仁在採購過程面對供應商時，應基於公平公開原則，以客觀公正的標準挑選合作夥伴；在與供應商進行交易時，不得有特別優惠

或違背操守的情形。在採購合約的評核及遴選過程中，同仁必須謹守資訊及流程的透明化，以保障公司及供應商雙方的權益。此外，同仁在執行與他人交易的職務時，也必須確實陳報交易內容，不得隱匿或虛報，導致公司權益受損。

業務單位在簽訂合約時，必須要求業務往來對象於合約中聲明遵守台灣高鐵公司對行為標準的相關規範，並明確宣示不得收受、索取或提供台灣高鐵公司及員工任何「不當利益」。同時，要求承攬廠商確實遵守勞動安全衛生相關法令之規定，以確保相關人員之安全。

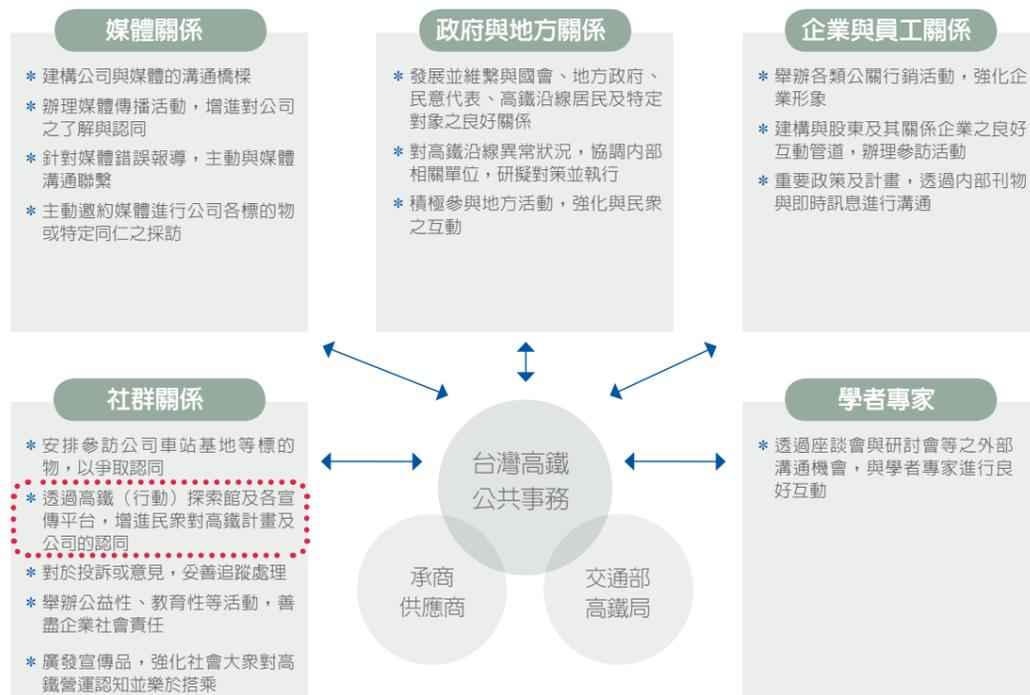


## 社區、同業與政府

在社區經營的地方關係上，尤其是陳情與抗爭案件的處理，從高鐵動工至完工，我們向來秉持以和為貴、有責要擔的原則，以耐心、細心以及誠懇的態度，鍥而不捨的與陳情者進行溝通、協調，不輕啓抗爭事端，尋求彼此妥協的機會，因此成功協調化解3千多個陳情與抗爭案件，增加地方民眾對我們的認同感與支持度，也讓高鐵沒有因抗爭問題而停工過，實在是一件不容易的事。

不論是民意代表、政府官員、社團領袖、企業領袖或學者專家等各種社會關係，因自利或利他的因素，具體關說或探詢我們的業務內容，公共事務部門都會依據公司政策方向，予以妥善處理及回覆。此外，我們向來無任何政治捐獻的行為。

## 台灣高鐵在興建期與營運期的社會溝通



註：標示●色部份為僅存在於興建期的社會溝通

## 接辦民眾陳情案件數量統計



註：截至2009年5月底止，陳情案件包括噪音、振動、農路排水、路權用地等項目

## 台灣高鐵與其他大眾運輸工具依功能分工提供客運服務

運具	功能定位
高鐵	中、長程城際客運
台鐵	都會區內捷運化通勤運輸、中程城際運輸、環島運輸
公路	中、短途區域性客運服務及全面性的貨運服務
航空	本島西部與東部間、本島與離島間及亞太國際航線服務
捷運/輕軌	都會區大眾運輸
公車捷運	都會運輸需求未達一定規模前，提供主要運輸走廊大眾運輸服務，預留系統提升彈性

資料來源：交通部高速鐵路工程局網站

## 股東

台灣高鐵計畫雖負有協助國土開發利用的神聖使命，但在公司組成的性質上仍為一民營企業。股東投資我們的目的，主要在於希望透過公司的營運及管理能使其投資獲利，因此保障股東最大的權益是我們重要的職責。

我們十分重視與股東的關係，對於各項營業表現、獲利情況、財報數字，都秉持著「允當表達」的原則與精神，完整透明的向股東揭露各項營業訊息。我們股東的基本權益應受到保障，包括確保股權登記和過戶的安全性、並依法取得公司相關資訊，包括公司的財務和業務狀況、股權結構和公司治理等重大資訊均及時且正確地揭露，且資訊的傳播管道應符合公平、及時及成本效益的原則。在分享公司的利潤方面，股東按其持有股份種類依法令、章程享有權利，並負擔義務。不論持股比例多寡，公司對待所有股東皆秉持公平的原則，持有同一種類股份的股東，都享有同等權利，負擔同等義務。

我們員工執行業務時對專業與操守的堅持有助於股東權益的維護，尤其是財務人員。我們要求持有或處理相關財務資訊的財會人員必須具備優良的操守規範，客觀謹慎的製作及確認資訊的正確性，並須確實遵行相關規定。員工在執行各項業務時，能夠顧及股東權益的保障，透過台灣高鐵公司「員工行為準則」的各項規範，能有效避免損害或忽視股東權益的情事發生。

我們公司的股份組成可分為「普通股」及「可轉換特別股」二大類，截至2009年6月30日為止，我們已發行股份為10,532,224,307股，其中普通股6,503,232,647股，特別股4,028,991,660股，且已於2003年9月5日登錄成為興櫃股票，股票代號2633，我們並已遵照法令規範，主動於公開資訊觀測站向投資人清楚揭示公司相關重大財務業務面的訊息。

## 股份種類

單位：千股（資料截止日為2009年6月30日）

股份種類	額定資本			備註
	已發行股份	尚未發行股份	合計	
普通股	6,503,232	1,467,776	12,000,000	公開發行
可轉換特別股	4,028,992			公開發行

註1. 已於2003年9月5日登錄成為興櫃股票  
2. 未發行股份得發行普通股或特別股

## 股東結構

### 普通股

單位：千股（資料截止日為2009年6月30日）

股東結構數量	法人	自然人 (註)	外國機構及外人	合計
人數	127	57,255	22	57,404
持有股數	4,452,332	1,786,199	264,701	6,503,232
持股比例	68.46%	27.47%	4.07%	100.00%

註：自然人股東人數及持有股數為本公司2009年4月5日停止過戶日的資料。

### 特別股

單位：千股（資料截止日為2009年6月30日）

股東結構數量	法人	自然人	外國機構及外人	合計
人數	48	18	28	94
持有股數	3,892,928	40,600	95,464	4,028,992
持股比例	96.63%	1.00%	2.37%	100.00%



難忘的經驗，用心的服務

您的每一趟旅程體驗  
高鐵最在乎

這是高鐵同仁在服務過程中發生的真實故事，取材自旅客對高鐵真誠服務所表達的感謝、鼓勵、與讚揚，可以進一步體會高鐵「Go Extra Mile」的服務價值觀。

## 黃金服務30秒！〔旅客的感動〕

旅客：吳先生 站務員：吳雅琳 地點：桃園車站

12月25日上午，我在桃園站要搭乘11點52分由桃園開往高雄的列車，購買車票後於兌幣機兌換硬幣，結果機械故障無法吐幣，但因為列車進站時間已到，只好忍痛放棄被扣留的硬幣，趕緊進站。

在關門我隨口向當班的吳小姐（匆忙中僅記住其姓氏）抱怨我遇到的問題，吳小姐立即請我留下手機號碼，並表示會協助處理並再通知我後續處置狀況。我下樓到達月台後，列車也隨即到站，我上車找到座位才剛坐定，沒想到原本只是允諾我會協助處理後續事宜的吳小姐，居然以跑百米的速度衝上車，將我被扣住的款項交還給我，並向我致歉，然後在列車開車前趕緊下車。

吳小姐的服務熱誠與用心讓我非常感動，我非常難以想像，在短短的幾秒鐘內，一位小姐要在站內如此奔走，吳小姐對顧客的用心、細心與熱情，真的令我非常感動。感謝 貴公司精實的員工訓練，並請代我向吳小姐表達我最誠摯的感謝之心，謝謝吳小姐的奔走。

# 3

環境面

For a Sustainable Environment



基於 保衛地球 我們節能減碳  
基於 守護台灣 我們綠色運輸  
基於 愛護環境 我們綠色採購  
基於 永續生態 我們尊重生命  
於是 表達環境善意的高鐵  
讓低碳台灣 綠光長青

## 減緩全球暖化 (Prevent Global Warming)

高速鐵路相較於其他運輸系統，具有高運量、低耗能、速度快、低污染、佔地少、安全及舒適等特點。除了致力以效率及經濟的方式，提供大眾安全便捷的運輸服務外，我們也透過各種管理行動，儘量減少營運過程中的環境足跡。

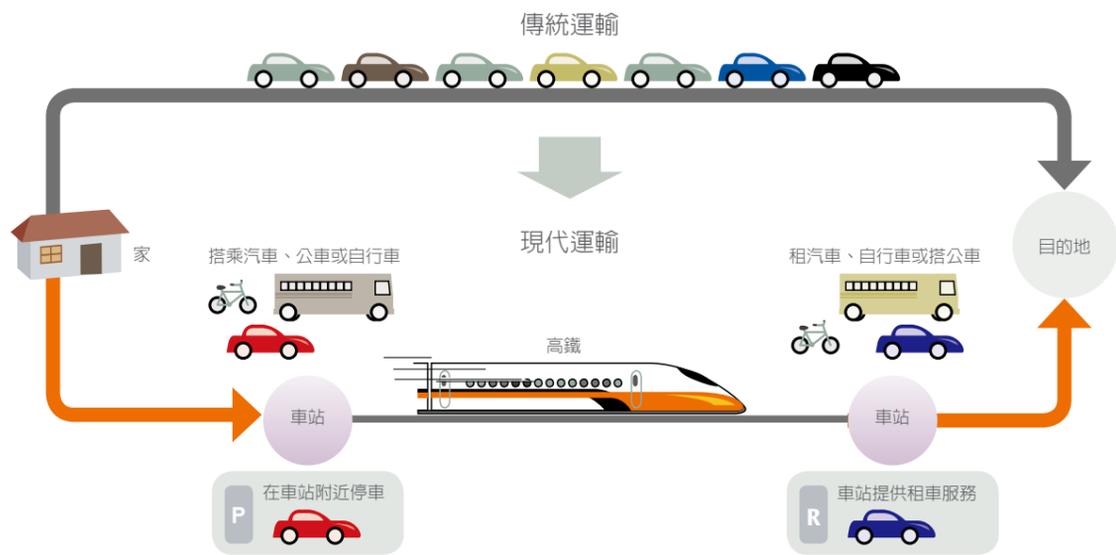
高速鐵路是具有節能及減少空氣污染特色的大眾運輸工具，利用高速鐵路來進行旅運，可大量減少搭乘傳統運輸工具所造成的溫室氣體排放，讓旅客能用更低的耗能、更快的速度到達目的地，在享受及體會低碳旅運的過程中，也能間接的減少對地球環境所造成的負擔。

過去，長途運輸大多採全程開車，不僅旅途勞累，還得消耗不少能源；現在，透過高鐵做為長途運輸工具，短程部分以自行開車、自行車或搭公共汽車接駁，汽車可以停放在起始車站附近的停車場，

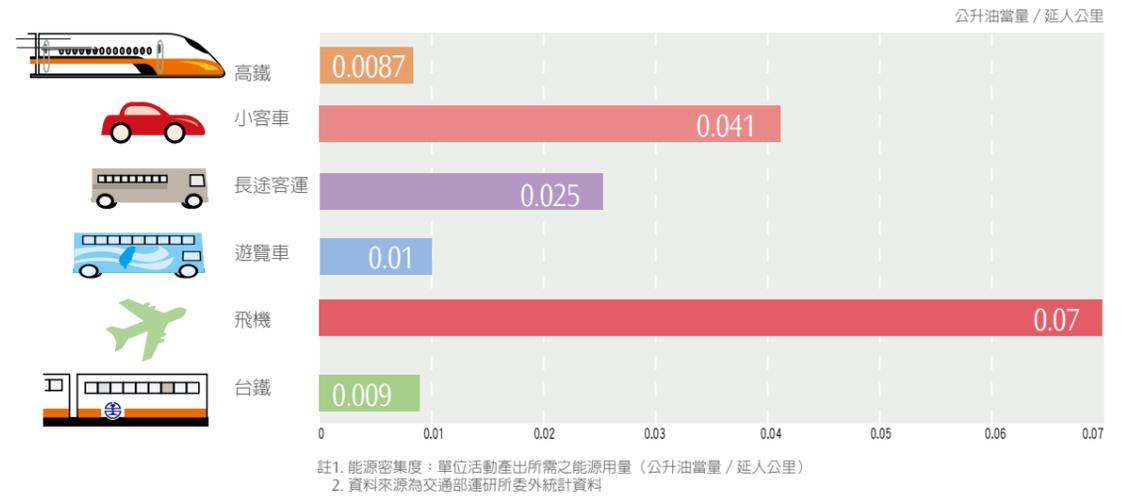
抵達終點車站後可就近在車站租車，或搭乘公共汽車到達目的地。根據統計資料顯示，高鐵的能源密集度僅為0.0087公升油當量/延人公里，相較於其他傳統運輸工具，高鐵的耗能僅為小客車的五分之一、長途客運的三分之一。從2007年1月5日高鐵開始通車到2009年6月30日止，累計共輸運了134億1,891萬1,293延人公里，與相同乘載量的小客車相比，約可為地球節省了43萬3,431公秉油當量之能源消耗量，相當於已節約92.1億元新台幣（註：參考經濟部能源局算式）。因此，乘坐高鐵長途旅行將比其他運輸工具消耗更少能源，展現愛地球的決心。

我們期望成為社會大眾邁向低碳生活的好夥伴，除了致力於提升運輸系統的安全及效能外，也藉由確實的節能管理來減少二氧化碳的排放，降低營運所造成的碳足跡。

### 搭乘高鐵比傳統運輸消耗較少的能源



### 高鐵與其他運輸工具的能源密集度比較



同上述延人公里的計算基準，與相同乘載量的小客車相比，搭乘高鐵可為地球減少106萬4,120公噸的CO<sub>2</sub>排放量，相當於2,736座大安森林公園，5,675萬株台灣杉的CO<sub>2</sub>吸附量。若跟相同乘載量的國內線飛機相比，則排放量減少了213萬7,633公

噸，相當於造林5,496座大安森林公園，約11,401萬株台灣杉的CO<sub>2</sub>吸附量，節能效益相當可觀，可以說是目前國內最具排放效益的運輸工具。

### 與高鐵相同乘載量下，搭乘其他運輸工具的CO<sub>2</sub>排放量比較

	公斤 / 延人公里	CO <sub>2</sub> 排放量 (公噸)	CO <sub>2</sub> 排放量 (公噸) 比高鐵增加	台灣杉 (萬株)	大安森林公園 (座)
小客車	0.106	1,422,405	1,064,120	5,675	2,736
台鐵	0.027	362,311	4,026	21	10
長途客運	0.07	939,324	581,039	3,099	1,494
遊覽車	0.027	362,311	4,026	21	10
飛機 (國內線)	0.186	2,495,918	2,137,633	11,401	5,496
高鐵	0.0267	358,285	—	—	—

註1. CO<sub>2</sub> 排放量係以自2007年1月5日至2009年6月30日止，高鐵共輸運134億延人公里計算  
註2. 參考經濟部能源局洽詢農委會所發展之算式：以台灣杉之樹齡13~23年，每公頃種植800株，每年每公頃約可吸附15公噸CO<sub>2</sub> 排放量來計算；大安森林公園面積約25.93公頃  
註3. 資料來源為交通部運研所委外統計資料

### 台灣高鐵能源消耗統計

項目	單位	2007年	2008年	2009年 (1~6月)
用電量	度 (Kwh)	25,313,481	89,073,049	36,275,459
用水量	度 (m <sup>3</sup> )	172,853	781,500	343,582
用油量	公升	—	860,562 / 汽油 5,669 / 柴油	439,691 / 汽油 2,680 / 柴油

## 環境永續思維 (Green Thinking)

雖然商業運輸無法避免自然資源及能源的耗用，但如何在執行核心業務的同時，透過創新及管理作為，來影響員工及搭乘高鐵的消費大眾，共同降低對於環境的影響，一直是台灣高鐵公司努力的目標。對此，我們承諾將以「綠色運輸」的思維，透過環境管理、提升員工意識，以及環境溝通等行動，在提供社會大眾安全快捷服務的

同時，也能善盡保護環境的社會責任。為提升社會大眾利用及搭乘高鐵的意願，我們藉由與都會區台鐵及捷運的共構或共站，強化高鐵接駁及轉乘其他交通工具的便利性，轉變大眾傳統使用汽車或其他高排放量運具的旅運方式，充分利用高速鐵路的優勢，降低旅運對環境的影響。

為了實現這個目標，我們從設計端著手，推出節能型車廂，比起傳統高鐵車廂節省大量能源消耗。藉由環保行動及措施的導入，包括應用電力再生剎車、廢棄物減量和回收，以及落實車站及維修基地節能節水措施，具體履行我們的環境永續承諾。

在協助員工落實節約資源部份，高鐵公司在2007年及2008年參加台北市政府所辦理的「臺北市民間企業與團體綠色採購輔導」計畫，並簽署了「民間企業與團體綠色採購承諾書」，在公司內部推動綠色採購，鼓勵各單位選用及採購對環境有益的產品，此舉也獲得了政府綠色採購績優表揚的獎勵。

### 高鐵環境政策

重視環保是我們不變的承諾  
確實遵守國內相關環保法令  
持續致力於環境績效的改善，制定並定期審查環境目標，確保日常營運作業採用適當程序及資源，來預防及減輕對環境可能造成的衝擊  
藉由訓練，強化員工對於環保相關標準與程序的認知及執行能力  
秉持開放態度，持續與政府、乘客及社會公眾，就環境政策與執行成果進行溝通

### 環境影響

高速鐵路是符合能源效率、低污染的交通運輸系統，在興建及營運的過程中，除了維持工

程品質、安全、優質服務及便利性外，我們也持續關注各種環境議題可能對社會產生的影響，透過溝通及管理行動，有效降低各種環境風險。

#### 興建階段的環境議題

空氣污染防治、水污染防治、噪音污染管制、振動影響防制、廢棄物清理、電磁干擾防制、生態保育、文化資產保存、交通維持及社區阻隔等課題

#### 營運階段的環境議題

空氣品質、水質、噪音振動、地質監測、敏感地區生態環境的監控保護、結合當地的文化特色作為站區開發策略

## 環境管理 (Green Management)

維護乘客的安全舒適是台灣高鐵公司一貫的理念，而重視環保則是不變的承諾。為了履行承諾，我們從策略面、行為面及管理面著手，建構公司的環境管理系統。除了持續推動環保事務，也透過教育訓練來提升員工的環保意識，進行節能減碳的觀念宣導，培養人人負責的環保文化及習慣。

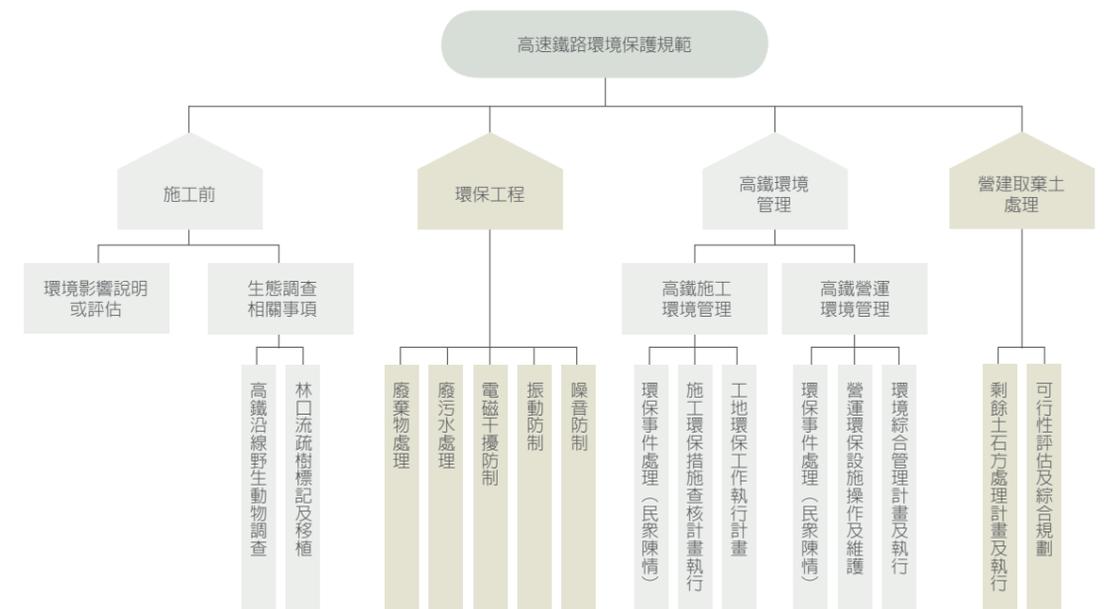
### 高鐵環境管理思維

「高速旅運、環保思維」是我們期望植入日常營運管理的基因。高速鐵路在興建期間，除了工程的品質及安全考量外，也根據與交通部所簽訂的興建營運合約，配合國內環保法令的要求，訂定「台灣高速鐵路環境保護規範」，做為執行高速鐵路計畫的環保準則。包括施工前需完成的

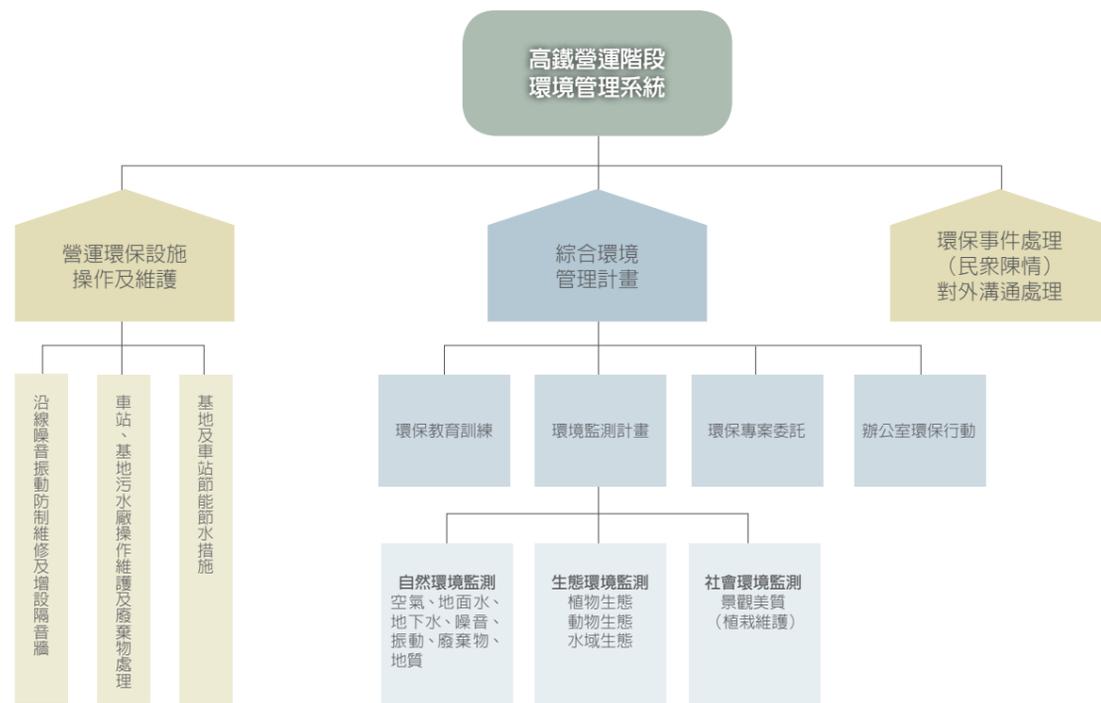
環保事項、環保工程，以及營建廢棄土處理等項目，都有明確的規定，以確保高鐵沿線的環境品質。此外，我們也參考了ISO14000管理系統架構，擬定了「高鐵環境政策」，由高鐵執行長擔任負責人，發行了興建階段「環境保護手冊」及營運階段「環境管理手冊」，指派相關單位作為環境管理代表，確認各階段的環保工作能被具體落實及有效管理。

在高鐵通車，進入實際營運階段後，我們綜合評估了營運可能面臨到的狀況及議題，建構了營運階段環境管理系統及組織，針對相關工程環境管理業務（如：噪音、振動、監測、環境影響評估等）、車站/基地環保、永久設施維護，及緊急應變等環境議題，訂定營運環保作業管理辦

### 高速鐵路環境保護規範



## 高鐵營運階段環境管理系統



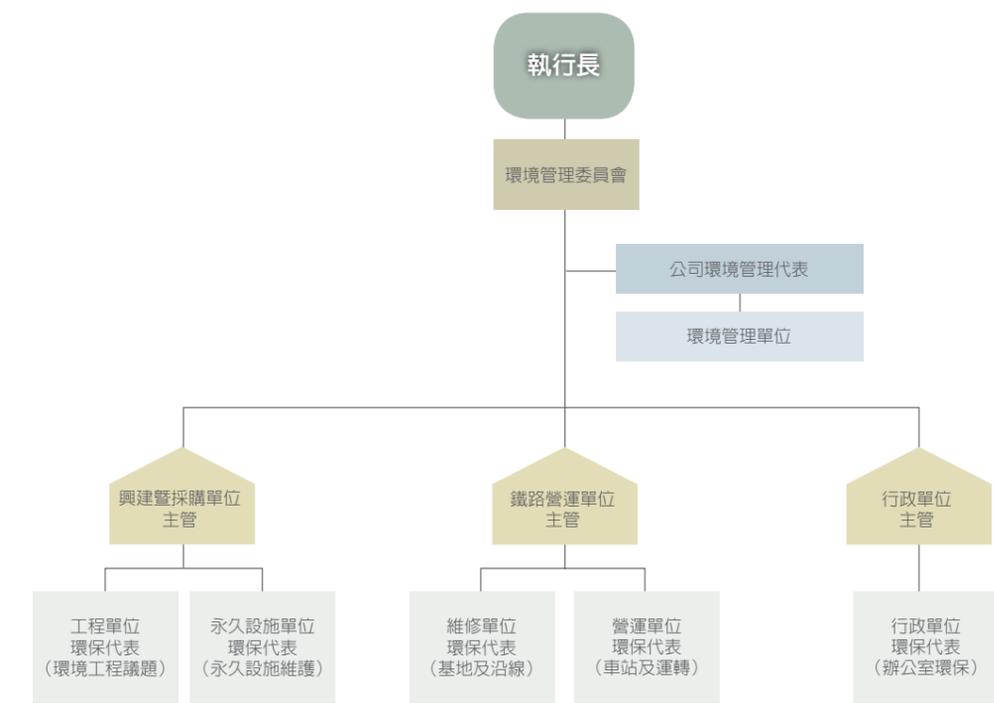
法作系統性的管理，確保營運階段「環境管理手冊」的各項要求都能被具體落實。

在教育訓練方面，除了跟各單位宣導公司的環境目標外，我們也把未來訓練的重點擴展到各單位，由總公司定期舉辦「環境管理工作會議」，設定更積極的環境目標，輔導各車站與基地建立「環境目標及標的彙總表」，落實追蹤及管理的效能。此外，我們也針對新進人員實施「環境政策及環境管理系統宣導」課程，確保新進人員都能了解公司的環保組織、環境管理程序，以及環境管理系統的各項要求。

## 有害物質管理

為了避免員工在列車的營運維修過程中，因接觸或使用具危害風險的原料或化學物質，造成對健康及安全的影響，我們根據相關法令，訂定了「鐵路營運處危害物質通識計畫」、「營運環保作業管理辦法」及「勞工安全衛生管理作業辦法」，從採購開始，到運送、貯存、運作、回收，到最後的廢棄階段，進行有效的規範及管理。對於未接觸過的新危害物質，在進行儲存及使用前，透過教育訓練，讓員工確實瞭解危害、防護及緊急應變的程序，減少對環境及員工健康造成的傷害。

## 高鐵環境管理組織架構





## 環境行動 (Green Action)

除了對承載一切的大地抱持感激，我們也透過具體的行動來表達對環境的善意。對內，執行環保教育訓練，導入各種節能管理、回收及綠色採購等概念；對外，我們跟各界利益關係人保持對話及溝通，透過支持珍古德協會，與外部團體合作執行環境關懷活動，主動量測及防制噪音對高鐵沿線居民的影響，用心關懷這塊土地上的人文與自然。

### 節能管理

高鐵車站、維修基地及辦公室，是台灣高鐵公司提供旅客服務的重要平台，包括照明、空調所使用的電力，以及鍋爐、餐廳與公務車輛所使用的化石燃料等，每天營運所需要耗用的能源相當可觀。為了具體落實環保及節約能源政策，讓能源耗用取得供需的最佳平衡，在高鐵營運通車後，我們就開始在各車站、維修基地及辦公室推動照明、空調以及相關用電的管控措施，透過系統性的檢視及評估，確實履行有效電力管理的目標。

### 車站節能

#### ● 照明用電管理

舒適的照明可以跟車站的設計互相輝映，讓旅客感受高鐵的明亮與美感。在不影響法定照度標準值的考量下，我們關閉了車站部份走道、機房，以及辦公室的多餘照明迴路、拆除不影響照明的燈管、在緊急照明迴路中安裝計時控制器，在車站大廳戶外的間接照明，則透過修改迴路，以跳亮的方式來進行調整，具體降低照明設備的用電量。

#### ● 空調用電管理

在氣溫較高的夏季，以不影響旅客舒適度的前提下，考量實際狀況，利用空調變頻來調整車站內的空調溫度。根據調查，如果把車站內溫度調高1°C，就可以節省空調用電6~8%，省電效果相當可觀。而當冬季來臨，室外溫度較車站內低時，便將冰水主機關閉，並將空調箱的送風方式改為全外氣送風，藉由外氣的導入來調控站內溫度，達到節能效果。

#### ● 合理用電檢討

透過用電量的記錄與分析，有效掌握設備的耗能狀況，合理降低與台電公司所訂定的契約容量。此外，我們也把目前車站的營運時間，跟台電公司的時間電價計費方式進行比對分析，將電力計費方式，由原來的二段式時間，改為三段式時間計費，利用管理分析及契約的變更來降低電費的支出。

### 基地節能

我們在2008年5月正式成立「節能委員會」，以及各基地的「節能專案小組」，積極推動節能作業，目標是期望降低營運維修的管理費用，減少基地的能源消耗。對此，節能委員會推動了包括減少用電量、轉移尖峰用電、合理用電，以及節能觀念宣導等四大節能措施，在各基地執行節能管理。

#### ● 減少用電量

為了讓各基地有統一的遵循標準，我們制定了基地內各場所、廠房、辦公室的照度標準，按法定工作場所照度標準值提升15%，作為基地照

度調整檢測的基準，讓員工得以在享受安全舒適的工作環境下，也能達成節能效果。

經消防技師評估認證後，將各基地24小時開啓的緊急照明燈具進行控制迴路變更，2008年總共完成了1,098盞緊急照明燈迴路修改作業，每年約可省下新台幣264萬元以上的電費支出。

制定空調冰水主機開啓的溫度標準，並視基地現場狀況，適度提高空調溫度，透過溫度的調節來減少耗能，成效相當可觀。

配合保全及維修的需要，酌量減少各基地廠區的路燈、檢修廠高空水銀燈、辦公室日光燈開啓的數量，如果不是必要的維修作業，就不開啓基地的高架橋燈。主要重點在於隨時檢視基地工作狀態，減少不必要的照明負載。

為了提供員工舒適的住宿環境，員工宿舍都備有空調系統，而為了避免在夜間啓動大型冰水主機，增加空調耗電，我們在燕巢總機廠宿舍加裝了40噸小型獨立空調機、左營基地宿舍加裝三部20噸小型獨立空調系統，取得需求及供給的平衡，減少大型冰水主機運轉所造成的電力損耗。

#### ● 轉移尖峰用電

調整維修作業，將部份設施的維運及修繕轉移至夜間來進行，善用離峰時段來降低電力費用支

出。(例如：把高鐵烏日基地的污水處理廠曝氣機移到夜間運轉，利用離峰時段來節省電費)。

#### ● 合理用電

合理降低契約容量，減少不必要之每月基本電費支出。

車輛檢修廠內的照明，依工作軌道開啓的控制方式，將橫向區段的開關改為縱向，減少電力使用。

### 辦公室節能

員工的節能意識，是我們能否落實節能政策的重要關鍵。包括日常的營運、電力的管理維運及服務，如果員工都能隨手做節能，將會產生巨大且實質的效益。透過用電設備旁節能小標語的張貼，並定期進行各區域的節能巡檢，在公司內部跟員工宣導及溝通節能觀念。我們鼓勵員工多利用環保工務自行車，宣導多走路少搭電梯的概念，例如烏日基地實施電梯不停二樓，不但可以省下電費，也讓員工多了運動機會。而在日常的辦公室事務部份，我們透過E化系統及無紙化公文的傳送，除了有效提升工作效率外，也因此減少了因列印所產生的紙張浪費。

## 車站節能設計



### 桃園站 擁抱陽光

車站主體利用大量玻璃帷幕及大幅金屬出簷，讓空間呈現輕快、明亮的意象，以屋頂格柵採光井，把陽光引進室內大廳，創造舒適節能的車站空間。



### 新竹站 曲面建功

屋頂造型輕巧，配合地理環境，大廳兩側立面的玻璃帷幕因受曲面屋頂包覆而降低高度及面積，減少建築材料及空調的負荷量，確實達到節能效果。



### 台中站 採光節能

玻璃帷幕配合金屬架構包覆大廳，展現的橫向輕透感，強化線性的站體調性，導入陽光減輕電力照明的負荷。



### 嘉義站 綠色設計

應用挑簷、複層玻璃及百葉等設計元素，貼近嘉南平原氣候特色，開窗設計達成室內通風，同時採用可回收建材，展現綠建築精神。



### 台南站 親近自然

應用挑簷、複層玻璃及百葉等設計元素，貼近嘉南平原氣候特色，開窗設計達成室內通風，採用可回收建材，展現綠建築精神。



### 左營站 自然照明

流動造型的屋頂層面，以隔熱防水性能之金屬鋁設計，配合具穿透性的玻璃帷幕，提供站內充足光線。



## 生物多樣性行動

生物多樣性是台灣高鐵公司重視的環境議題。雖然高速鐵路帶來便利，但也因路線橫跨南北，工程的建設可能造成野生動、植物及水生生物的生態改變，對自然區域產生實質風險。對此，我們推動了「高速鐵路沿線野生動物監測計畫」，持續對高鐵沿線的生態敏感點進行監測，包括野生動物種類、分布概況、種群動態、繁殖特性，以及棲地特色等，瞭解施工及營運階段對生態環境的影響程度。

## 水雉復育

水雉俗稱「凌波仙子」或「菱角鳥」，是台灣非常美麗而優雅的留鳥，終年在台灣居留，隨季節的轉換，在菱角池、埤塘等棲地間繁衍下一代，完成生命的旅程，也由於數量非常稀少，因而被列為珍貴稀有保育類物種。

由於高鐵路線在台南縣官田鄉附近的葫蘆埤及周邊的菱角田區域，通過了水雉的棲息地，可能影響水雉的繁殖及渡冬。對此，我們積極結合相關單

## 2005年至2007年台南縣水雉繁殖成果

	年度	巢數	卵數	孵化數	存活數	孵化率	存活率	繁殖成功率	繁殖成功密度
水雉生態教育園區	2005	47	185	102	50	55%	49%	27%	3.33隻/公頃
	2006	47	188	105	28	56%	27%	15%	1.87隻/公頃
	2007	42	168	132	56	59%	57%	33%	3.73隻/公頃

位進行水雉保育工作，投入近4千萬元，推動了第一個由政府、開發單位，及民間社團共同合作的水雉人造棲地復育工程，目前水雉復育的數量從早期的10位數成長至300多隻。我們在2008年將水雉復育棲地正式更名為「水雉生態教育園區」，並開放民衆參觀，向社會大眾展示水雉復育的成果。

國際知名環境教育與保育專家，聯合國和平大使珍古德博士曾在9年前來訪，高度肯定我們在生態保育上的成果，並多次在國際演講中介紹台灣的成功復育案例。2008年11月26日，珍古德博士再次搭乘高鐵造訪園區，並強調在進行保育、復育工作時，要顧及當地人民、動物與相關商業團體的三贏策略。

#### 流蘇春雪 流疏樹花開高鐵

流疏樹狀似流蘇，四月開花時，滿樹的白花像雪花般，讓賞花人心神俱醉。由於目前流疏樹數目



已銳減，且自然生育數量也日漸減少，如果生存環境遭受威脅，就可能有滅絕的風險，已列為保育類物種。

當高鐵路線規劃以隧道穿越林口台地時，發現該路段附近是流疏樹的分佈區域之一，於2001年施工階段便立刻委託台灣大學植物系專家李瑞宗博士，進行了「流疏樹調查評估移植」計畫，協同相關學者及專家，透過流疏樹位置的標記，並會同主管單位到現地會勘，評估是否採取移植動作。

經過調查研究，在確認隧道的工程施作並不會對流疏樹族群造成影響後，我們按專家的建議，採現地保護的方式，讓高鐵與流疏樹相遇在林口，並得以和諧共存。

#### 減廢、回收及再利用

高速鐵路的營運及服務可能產生大量的垃圾。對此，台灣高鐵公司努力減少浪費，對於列車和車站所產生的垃圾和一般廢棄物，包括一般事業、廚餘、紙類、廢潤滑油、木材、塑膠、玻璃、燈管、電池，以及鐵類等，盡可能回收並妥善處理。我們在2007年共回收181噸，在2008年共回收993噸，2009年1~6月共回收479噸的資源回收物。

在水資源保護上，我們秉持循環使用原則，在高鐵車站及維修基地導入廢（污）水回收再利用措施，減少因清潔車體所耗用的水量，目前左營基地和烏日基地的洗車廢水回收再利用系統運作良好，回收率達80%以上，善盡水資源的節約責任。2009年我們規劃在4個基地，推動污水處理廠放流水與雨水滯洪池回收再利用於植栽澆灌工程，將節水措施持續推廣到公司所有單位。



#### 高鐵環保日

高速鐵路是對環境有益的運輸工具，除了鼓勵國人多搭乘利用外，台灣高鐵公司也從自身做起，響應節能減碳，落實企業環保精神，共同為愛護地球盡一份心力！自2009年7月起定期舉辦「高鐵環保日」活動，期望透過廣宣及行動，讓我們的客戶及員工都能接收到環保的訊息，進而共同達到環保節能的目標。

我們把每個月的22日訂為「員工環保日」。在這天，高鐵總公司、維修基地，以及運務大樓的辦公室，在中午執行關燈1小時、進行暫無需求但仍可使用的文具回收、實施用電子檔傳送資料或利用回收紙張影印等「無紙化」措施，鼓勵員工在這天具體執行辦公室環保行動。

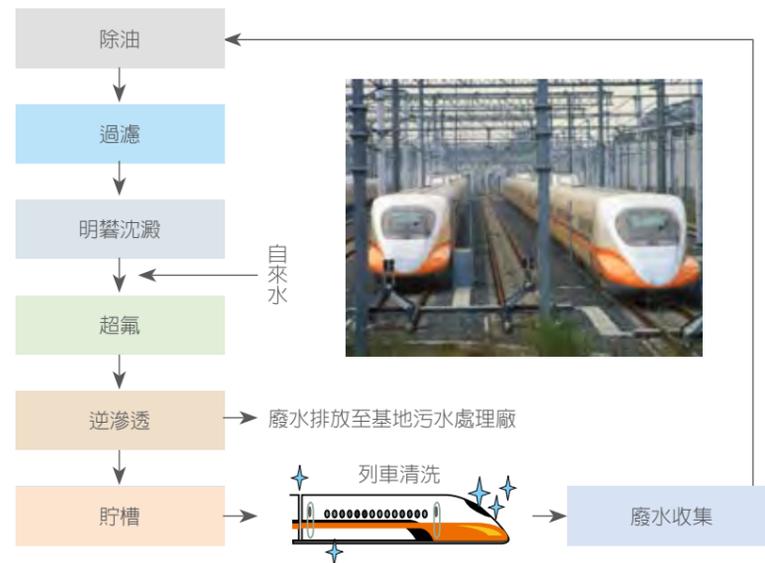
此外，當天台灣高鐵公司所有車站，將在不影響安全及便利性的範圍下，主動關閉外圍景觀燈、裝飾燈，及部分的室內燈，並且將冷氣溫度調整為28°C（4月到10月的夏令季節），共同響應環保行動。

#### 噪音防制

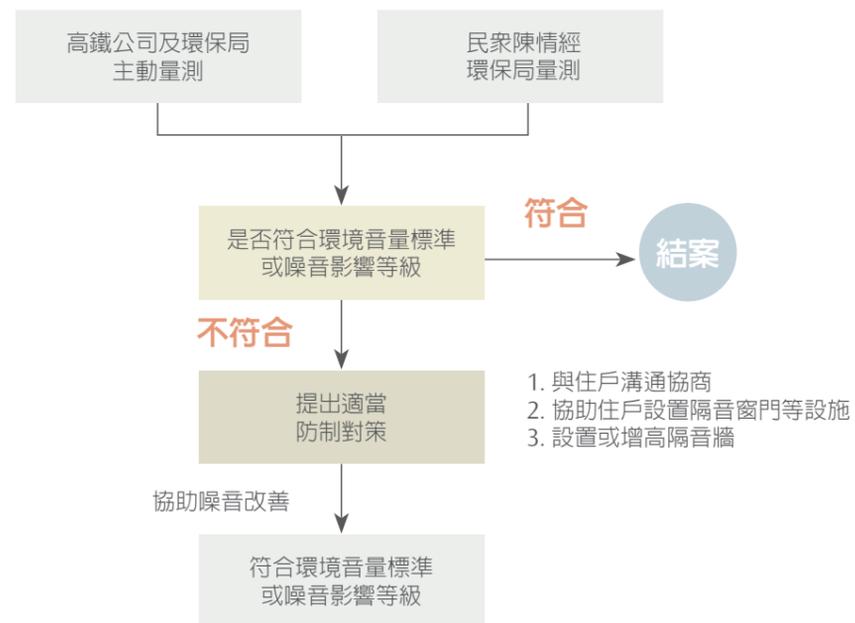
高鐵通車後，外部利害相關人對環保議題的關切，大多以噪音陳情案件為主。對此，台灣高鐵公司配合環保署的要求，提出了「高鐵自主性噪音防制改善計畫」，主動解決高鐵沿線的噪音影響問題。即使於量測後被判定為未達噪音標準的個案，考量其環境背景等因素，仍提出適當的噪音防制措施（如增設隔音牆、住戶噪音防制改善工程等），



## 高鐵洗車廢水回收再利用流程



## 噪音防制處理流程



積極與住戶進行溝通及協商，讓大部份的陳情案件都能被有效處理及改善。

### 具體措施

以保障高鐵沿線密集聚落居民的生活安寧為考量重點，推動隔音牆新設工程。

高鐵沿線地區零星住戶噪音防制改善工作，設法以設置住家防音設備來處理。

除了設置各式隔音牆外，我們也考量藉由改善鐵軌結構及交通管理等手段來降低影響，同時未來在選擇及採購系統時，我們也會把系統音源音量納入採購的重要考量。

在多項具體措施推動下，2008年實際陳情件下降至70件，自2009年1月至6月底止，共有33件陳情案。惟統計歷年（2006年度起）陳情案在本公司積極辦理改善下，於環保署列管之案件已大幅降至24件，其中尚未達成協議件數僅5件，本公司正積極處理中。

未來除了持續辦理車輛輪軌噪音及移動式噪音監控站量測外，因應國內噪音法令的變更，我們將投入經費，著手研擬相關計畫，進一步研究及瞭解高鐵低頻噪音的特性及可行的改善措施。此外，我們每年也贊助音響學會，透過持續的國內外相關文

獻蒐集及研究，來瞭解噪音對環境及人體的影響，作為我們未來研擬相關對策的參考基礎。

### 執行環境監測作業

我們根據在環境影響評估報告書中所承諾的事項，切實執行「台灣高速鐵路營運階段環境監測工作」計畫，如果發現監測結果不合法規所訂定的標準時，則馬上請車站、基地等執行單位，立即改善並提出預防措施。另藉由執行「營運階段高鐵路北部及南部路段噪音及振動敏感點監測工作」計畫，協助定期追蹤及瞭解高鐵路沿線的環境品質狀況。

### 環境溝通與教育

為了讓民眾能夠更瞭解高鐵路，我們建構了一座兼具教育性、知識性與趣味性的高鐵路探索館，除了介紹高鐵路相關知識外，並以台南特定區為例，考量台南縣市所具備之生態、人文、歷史、農業、科技等條件，配合高鐵路興建後新發展之站區規劃，將永續、生態、科技與綠建築之理想落實，規劃了「永續生態社區」展示區，向參觀民眾說明安全、舒適、健康且永續的生活願景。高鐵路探索館已於2006年10月完成其階段性使命，目前不再對外開放。



## 噪音陳情件數統計

年度	陳情件數	未達改善標準件數	尚未達成協議件數
2006~2007年度	145	114	4
2008年度	70	60	1
2009年6月底	33	33	0
合計	258	207	5

### 桃園縣蘆竹鄉鵬程萬里社區噪音防制

蘆竹鄉「鵬程萬里」社區位於高鐵里程31K+780~32K+680處，距離高鐵主線約15~20公尺，由於社區居民持續陳情施工干擾及營運車輛噪音等議題，我們立即把陳情專案列管，除了敦促廠商注意相關施工可能影響環境品質外，並透過積極拜訪住戶了解問題，也跟地方政府、民意代表及社區意見領袖建立溝通管道，共同協商可能的解決方案。

為展現高鐵公司對噪音防制的處理誠意，我們在營運通車前，召開公聽會與社區居民說明及溝通相關施工細節，明確傳達高鐵列車通過噪音的改善措施及原則，最終與社區居民達成共識。經過住家隔音設備的施作，有效降低了40分貝的音量，社區住戶對減音效果都感到滿意，甚至有住戶寄來信函，對高鐵公司表達謝意。

## 環保支出與成果

台灣高鐵公司從興建階段開始，多年來已經執行了多項環保事務，成效卓越，包括環評監測、環境研究，以及污染防制等措施，對於已經推動的相關環保項目，各執行年度及投入經費的用途與效

益，我們也做系統性的整理及揭露，包括推動環保措施的成果、歷年環保經費支出、用途與效益，以及2009年~2011年預計投入的環境費用（如下表所示）。

### 推動環保措施的成果

環保措施	成果
會議室無紙化	從2008年底開始執行，目前為止共上傳了462份會議文件電子檔，總計容量為282.25 MB，若以紙本換算，約相當於省下了7,270張A4紙（Word文字檔及PowerPoint文字檔合計平均計算）；若以每場會議與會人士平均為10人來計算，則節省的紙張數量約為72,700張A4紙，一年下來共可節省145,400張A4紙，相當於少砍伐了13棵8公尺、樹徑16公分的原木。
視訊會議	目前於總公司、桃園運務大樓、8個車站及4個基地均設有視訊會議設備，召開視訊會議可節省之人員交通費及往返之時間，以全公司平均每日2場視訊會議每場10人與會估算，每日可節省18,240元交通費及30小時之交通時數，每年則可節省666萬元之交通費，並增加10,950小時之工時運用。
紙杯	全面停用紙杯後，以2007年全年採購數字推估，每年減少採購之數量為14,600個，相當於6.7棵原木。
環保擦手紙	自今年6月起公司全面改用環保擦手紙，以去年全公司採購6,455箱擦手紙為基礎推估，經全面改用環保擦手紙後，可減少耗用5.4噸木材（2.7噸紙漿），相當於40棵原木。
影印紙	自今年6月份實施影印機全面使用密碼設定，單月已節省280,000張紙，等於24.4棵原木，相當全年約可省293棵原木。

註1. 每製造1公噸的紙須消耗20棵高度8公尺、樹徑16公分的原木  
 2. 會議文件容量：Word文字檔文件每張約33 KB；PowerPoint文字檔文件每張約50 KB  
 3. 交通費計算係以桃園運務大樓為會議主席所在地推估，人員由各車站搭乘高鐵向該大樓集中，平均單場單趟費用為4,560元/8人（另2人工作地點在桃園運務大樓，並無費用產生），每人平均花費之交通時間為1.5小時  
 4. 紙杯重量平均每個23公克  
 5. 2公噸樹木可產出1公噸原生擦手紙漿，1公噸原生紙漿可生產2,400箱擦手紙  
 6. 一公噸紙約為229150張A4紙

### 2009年~2011年預計投入的環境費用

單位：新台幣千元

年度環保措施項目	2009年	2010年	2011年
環保環評監測	20,128	16,800	16,800
環保環境研究	3,750	2,000	8,000
環保污染防制	191,880	193,650	194,200
總計	215,758	212,450	219,000



## 歷年環保經費支出、用途與效益

單位：新台幣仟元

環境保護項目	年度	金額	用途及效益
水雉棲地營造租地及管理	1999~2008	20,020	辦理高鐵環評承諾事項，表達對生態保育重視。
高鐵沿線野生動物監測	1999~2009	17,813	施工前、施工中及營運期環境監測資料蒐集，比較其中影響及差異，作為生態保護之依據。
全線噪音污染防治工程	2004~2008	741,482	高鐵全線噪音防制工作，符合環評及法令要求。
高鐵全線噪音及振動敏感點量測及路段零星住戶調查	2005~2008	21,929	依高鐵噪音防制環境影響差異分析報告承諾事項辦理。
營運階段除噪音振動外監測工作	2006~2009	16,090	依高鐵環境影響分析說明書承諾事項辦理。
車輛輪軌噪音量測及移動式噪音監控站	2007~2009	7,990	長期監控高鐵噪音對環境的影響。
車站及基地廢污水處理及廢棄物處理操作與維護	2007~2008	341,762	確保車站、基地及總機廠廢污水處理及廢棄物處理正常操作，符合相關法令的要求。
總計		1,167,086	



難忘的經驗，用心的服務  
您的每一趟旅程體驗  
高鐵最在乎

## 愛心票1+1! (旅客的感動)

旅客：何先生 站務員：林士哲 地點：板橋車站

除夕的前一天，我和行動不便的爸爸要搭乘高鐵回老家過年，記得當時我推著爸爸的輪椅從月台電梯走出來，準備朝預定座位的車廂過去。這時，正好一位穿著制服的高鐵服務員走過來關心我們，他問我們座位在那裡，我告訴他是第11車廂，他立刻請我們在原地稍候一下，然後用無線電對講機詢問售票人員，想知道這班列車第七車廂的無障礙座位是否還有空位？因為這個車廂比較寬敞，而且方便讓我爸進出。

等確認還有空位後，他馬上請月台服務員過來陪伴我爸爸，然後帶我回售票窗口去換票。當他看到我手上拿的是一張全票及愛心票，就跟我解釋，因為我是與行動不方便的家人同行，可以改用優惠票價購買「愛心陪伴票」，不用買全票。這位高鐵的服務員願意主動告訴旅客優惠票價的訊息，讓我們知道旅客應享的權益，多少省一點荷包，這種做法真的讓我很窩心，也很感動，謝謝貼心的高鐵列車服務人員！

# 4 社會面 For a Sustainable Society



因為有心 我們與您，更靠近  
因為有心 四海之內，皆夥伴  
因為有心 大家攜手，齊公益  
因為有心 明天，會更好

## 對台灣社會的關懷

高速鐵路是我國的重大交通基礎建設之一，也是目前世界上最大規模以BOT方式進行的公共工程案列，對台灣整體發展有關鍵性的影響。我們從草創初期，歷經了興建期、營運期等不同階段，近十二年來對台灣本土環境及社會經濟影響的層面也十分廣泛。

高鐵的興建與營運，對台灣的經濟與交通具有重大意義，但過程中難免對民衆的生活與環境生態帶來衝擊，因此，我們在每一發展期間都持續著重對社群的了解、尊重、溝通、協調與關懷，不但特別成立公共事務部門來協助解決問題，更以「永續發展」的精神，來要求我們與承商在興建時的作業必須充份展現對於環評的承諾，並且有責任解決對社群所造成的損害影響及不便。此外，也支持且參與各項環境及生態領域的保護運動，並透過各種有效的行動方式與社會公益團體及企業持續互動，關懷社群、深耕在地。

在環境保護上，自1998年起與政府及民間團體合作進行台南水雉復育計畫、1999年為保護新竹金山面老樹進行路線變更並持續維護至今、2001年開挖過程中對於右先方及媽祖田文化遺址的保護，成功創造了工程與環境生態永續並存的典範。

在與社會互動上，從2002年起我們透過和不同單位的合作，製作影片、動畫介紹高鐵；2004年後成立「高鐵探索館」及「高鐵行動探索館」，介紹和高鐵相關的各式主題，另外在高鐵興建期間，每年均配合主要工程進度，透過不同的溝通方式，加強民衆對我們公益回饋的認知與瞭解。2007年通車營運後，我們更與公益團體及企業合作，提供弱勢族群免費體驗高鐵，甚至讓偏遠離島地區或國外的弱勢孩童都有機會搭乘高鐵。未來我們將同時結合其他企業團體或地方政府，量身打造服務社會的各項活動與措施，讓每一位參與的民衆認識與親近高鐵，體認我們關懷社區的企業文化。

在鐵道文化的保存上，我們自1996年參與台灣南北高速鐵路BOT計畫初始，即開始進行相關文物的保存與蒐集工作，並持續對建設過程中的重要里程碑進行影音及口述歷史紀錄，以實踐企業對文化保存之承諾。

我們身為企業公民，善盡社會責任，與台灣社會一起脈動成長，成為新企業指標。



## 社會關懷總表



	創立期	興建期	營運期
時間	1996年11月 ~ 2000年2月	2000年3月 ~ 2006年12月	2007年1月 ~ 迄今
當時環境	國際間及國內都開始強調原始棲地與物種保育的重要性	1. 社會對古蹟古物的出土非常重視，一發現就馬上搶救 2. 民衆對世界最大單項金額BOT案非常感興趣	1. 體驗96分鐘貫穿西部走廊的感受 2. 高鐵通車後，社會大眾期待高鐵能有更多公益作為及優惠旅客活動
主要工作內容	1. 高鐵用地交付及路權內地上物清除 2. 工程規劃與初步設計 3. 建立工程管理體系及辦理工程發包事宜 4. 調查與監測沿線環境生態，適時調整工程規劃設計 5. 成立公共事務處理之機制，落實社群之溝通與協調	1. 進行高鐵土建、車站、軌道、基地與核心機電系統工程 2. 持續辦理沿線環境生態之監測 3. 進行系統整合測試與試運轉 4. 持續推動睦鄰作業工作 5. 建立營運管理體系	1. 建立安全、成熟、穩定之運轉能力 2. 提供符合市場需求之服務產品與發車班次 3. 推廣產品活動，以及健全轉乘服務與購票便利性，擴大高鐵服務範圍 4. 籌備站區開發業務 5. 持續推動環境保護與社會回饋工作
高鐵社會公益的政策方向	1. 人造棲地復育工程及瀕危物種保育 2. 提倡生物多樣性觀念 3. 台灣重大災害公益捐助 4. 鐵道相關文史紀錄保存	1. 古文物保存 2. 工程與環境生態永續保育 3. 高鐵先進知識的溝通平台 4. 提供永續生活的模型	1. 與國內外生態保育團體、企業、公益團體及區域性生態專家進行活動合作 2. 針對特定社會對象，分眾設計及贊助參與各項公益活動
CSR代表行動	1996年新竹老樹與土地伯公廟路線變更 1996年起進行鐵道相關文物及資料保存 1998年起贊助支持台南水雉復育計畫 1999年「921」震災賑災實例	2001年右先方文化遺址保護 2001年媽祖田文化遺址保護 2001年「台灣高速鐵路興建工程參訪活動」 2001年起贊助支持台灣珍古德協會，共同推廣「根與芽」計畫 2001年起贊助支持「微笑台灣319鄉」活動 2002年起「鷹揚八卦——全民賞鷹旅遊活動」 2002年「微笑之旅·活絡台灣」巡迴展 2004年設立高鐵探索館 2004年南亞海嘯賑災實例 2005年設立高鐵行動探索館 2006年起贊助支持「自由空間教育基金會」辦理「通用設計獎」比賽	2007年「加減，愛地球：我們可以這樣生活」環保概念展 2008年水雉復育十週年回顧展 2008年起高鐵「微笑列車」活動 2008年起「台灣高鐵營隊」活動
產生價值	1. 開啓重大公共工程生態保育先河 2. 在創立計畫之外，也能關注國內重大意外災害，進行公益捐輸	1. 成功創造了工程與環境生態永續並存的典範 2. 每年均配合主要工程進度，透過不同的行銷方式，加強民衆對於高鐵計畫之認知與瞭解	1. 讓高鐵服務深入弱勢族群 2. 認識高鐵、親近高鐵，體認台灣高鐵關懷社區的企業文化

## 創立期的社會關懷

### 當 300公里的高鐵遇見300歲的老樟樹

新竹市金山面的山丘上，生長著一棵高聳入雲的老樟樹。它在這塊土地上已經長達三百年，高達25公尺，樹寬需3人展臂才可環抱，是新竹市樹齡最悠久的老樹。1996年高鐵規劃路線通過新竹金山面，因這棵老樟樹適巧位在高鐵路權主線上，施工規劃時，政府單位曾考量予以移植。

1996年11月至2000年2月，我們的主要工作是與政府合作完成高鐵用地交付，並進行地上物清除和整地。當時國內外都開始強調原始棲地與物種保育的重要性，基於對人文史蹟的重視，也體貼在地居民的情感因素，當時我們選擇全力保留新竹金山面伯公廟旁老樟樹的生存。我們成功的建議政府改變了原先的「移植」構想，改由本公司變更高鐵結構物的設計，為300年的老樟樹持續強固醫療並持續保護至今。

在景觀維護與文化傳承的考量下，我們倡導全力保留，經過長期悉心照料，老樹枝葉一直維持完整的面貌。後來老樟樹的生長方向有影響高鐵營運安全之虞，在公共事務部門邀請政府官員、信徒，並率

資源保護委員及文史工作者多次會勘、研商後，終於擬定「新竹金山面伯公老樟樹修剪及醫療加固保護計畫」，將老樟樹的腐朽及枝幹加以改善與保固，延續維護它良好生長環境及高鐵行車安全。

### 鐵道文化的保存

我們自1996年成立台灣高鐵企業聯盟後，即開始進行相關文物的保存與蒐集工作，並持續對建設過程中的重要里程碑進行影音及口述歷史紀錄，以實踐企業對文化保存的承諾。為使文物蒐集與保存更趨於完善，我們在 2007年12月將桃園庫房的所有文物搬遷至燕巢總機廠，完整規劃文物保存及展示空間，並開始進行文物整飭工作，截至2009年2月，已經完成5,717件文物整飭工作，並陸續訂定高鐵典藏文物制度及管理系統，確立蒐藏策略與作業機制，期許傳承鐵道文化保存的經驗，記錄台灣鐵道科技史頁，以善盡企業之責任。

### 高鐵影音紀錄

2000年高鐵施工前，我們啟動「高鐵影音紀錄



專案」，對沿線進行相關的人文、歷史、地理、生態、工程等基礎田野調查，以文、圖、紀錄片的形式編列簡明、系統、生動的調查報告。至今我們已累計約1,200部紀錄片及30,000張照片，完整記錄相關的社會人文及環境生態的變遷歷程，目前更有許多國內外教育機構將我們的發展列入教材中。

### 高鐵與水雉 相遇在南瀛

1998年起，在「生態永續發展」的觀念下，我們對於人造棲地復育工程與瀕危物種保育也不遺餘力。我們結合相關單位，投入近4千萬元於台南縣官田鄉攜手打造國內第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的人造棲地復育工程。這10年來，水雉的保育復育有成，從早期的十位數，逐漸倍數成長至今已300多隻，未來更希望能成長至2,000隻的目標。2006年年底水雉復育棲地正式改名為「水雉生態教育園區」，開放民眾參觀，我們於2008年10月協助重製園區展示物，規劃展示區及互動區，有效呈現水雉復育成果，開啓國內重大公共工程生態保育先河。

珍古德博士在2000年至水雉棲地親訪水雉復育情形後，高度肯定我們的主動精神，多次於國際演講中介紹台灣成功復育的案例。2008年11月26日，珍古德博士再次造訪園區，與殷琪董事長、台南縣蘇煥智縣長等貴賓共同見證這片開發與保育共存共榮的水雉棲地。這項復育成果展現了公部門（台南縣政府及高鐵局）、民間企業（台灣高鐵公司）及民間環保團體（中華民國溼地保護聯盟及中華民國野鳥學會）三方面成功合作的範例，也是經濟開發與環保兼顧、達成雙贏的成果。

### 「921」震災賑災實例

1999年在中台灣發生傷亡慘重的「921」震災後，我們馬上成立勸災服務團，自9月24日至10月8日止，總計出動607人次，至災區提供救災與服務，並協助進行受損建物鑑定等相關工作。

我們也發動公司樂捐一日所得及物品，提供受災員工及受災戶緊急協助，也響應救災捐血活動，協調台北捐血中心至本公司進行捐血活動。

### 新竹金山面伯公老樟樹保護計畫

階段	時間	工作內容
保留蘊釀期	1996年~1999年	移植是政府原先的構想，基於對人文史蹟的重視，我們最後選擇全力保留
變更設計期	1999年~2000年	為伯公廟及老樹變更工程設計，增加工程費支出及日後維護經費負擔
延醫搶救期	2001年~2002年	老樹蟲害嚴重，部分樹幹腐蝕，承商延聘國內具有日本樹醫考試及格之楊甘陵先生醫治，讓老樹重新獲得生機
移位轉向期	2003年~2004年	高鐵完工後，信徒建議將伯公廟移為坐北朝南的方位，視野較為廣闊，經多次協調，順利完成土地公廟移位，相關費用由我們及承商共同負擔
管理維護期	2006年迄今	老樹枝幹逐漸接近高鐵軌道，以維護樹容及樹貌及傷口癒合為原則，小心翼翼地完成修剪工程

## 興建期的社會關懷

2000年3月進入高鐵興建期後，我們對社會公益的腳步更加投入，當時高鐵計畫在進行挖掘、整地等基礎土建工程，若發現工地內有古蹟文物，立即就地搶救。在這段時期中，古文物保存、工程與環境生態的永續保育都是我們對於社會關懷極為重視的原則，因此成功創造了工程與環境生態永續並存的典範，同時，我們每年都會配合主要工程進度，透過不同的推廣方式，加強民眾對於高鐵計畫的認知與瞭解。

### 文化遺址保護

#### 右先方文化遺址

2001年4月間，高鐵的土建承包商在南部科學工業園區內進行工程時，在數處集水井附近，發現了零星的陶片散佈。此園區「右先方」聚落內發現的考古遺址，範圍在高鐵路權內。我們一發現後，馬上委託中研院歷史語言研究所南科考古隊，依「文化資產保存法」及其施行細則，進行遺址考古搶救的挖掘計畫，後經考古隊鑽探，證實為距今3500年左右的史前文化遺址，這個遺址的發現對於建立台南地區史前文化的層序具有關鍵的地位。

右先方遺址為台灣現今最早發現有小米遺留的遺址，在考古學研究史上極具指標性。另外，大量的石器、石質廢料等都引發了右先方遺址製作石器的專業性問題；再者，墓葬、灰坑諸空間現象的排列也提供了聚落格局和空間利用的研究材料。以上種種都證明了右先方遺址在台灣考古遺址中無可取代的重要性。

#### 媽祖田文化遺址

2001年8月間，我們的承包商在苗栗縣通霄鎮城南里工程現場委請國立自然科學博物館考古人員進行現場監看時，在邊坡斷面上，發現一些史前陶器破片，隨即報告相關主管機關並進行後續處理，使媽祖田文化遺址能完整保留。

這批出土遺物，包括石器12件，陶片2830克，科博館並選擇2件陶片，送至中國科學院廣州地球化學研究所，進行熱釋光測年，推論屬台灣新石器時代中期之繩紋紅陶文化，以區域性的文化史分類，可稱為紅毛港系統，其分佈於淡水河口至苗栗縣後龍溪口之間的海岸地帶。文化遺物主要是紅色、褐色、淡褐色的夾砂陶及簡單的石器，主要有打製石斧、打製石鋤等農業用具，另有石鏟、凹石等日常生活用具。

### 台灣高速鐵路興建工程參訪活動

高鐵興建工程對國內工程界具有高度開創性與指標性的意義，我們長期贊助「中華民國營造業研究發展基金會」規劃主辦的「台灣高速鐵路興建工程參訪活動」，以落實我們對提升國內工程技術與營建管理水準承諾的具體作為。

本活動開放參加的對象以國內營造工程實務界人士為主，每場次參訪的行程為一天，參訪內容包括工地工程簡報，工地現場參觀，以及實務交流座談等，自2001年9月至2004年8月專案補助營基會主辦三年，分別就高鐵工程興建的初期、中期、近完工階段舉辦33場工地參訪活動，參加人數共1,213人。



### 「根與芽」計畫

珍古德博士（Dr. Jane Goodall）積極到世界各地傳播保育觀念，目前全球已經成立了22個國際珍古德協會。世界各地的協會以提倡保育觀念、落實保育計畫、推動環境教育「根與芽」（Roots & Shoots）為目的。這與台灣高鐵秉持從大地出發、關心自然的原則相同，我們自2001年起每年贊助支持台灣珍古德協會，共同推廣「根與芽」計畫，協助根與芽小組進行生態環境瞭解，並積極推動原生植物植栽及環境保育。

近幾年，在台灣高鐵支持下，台灣珍古德協會已於國內協助成立500多個小組，從小學到大專院校，並擴展至居家社區，從定期自然環境維護、栽

種台灣原生植物，恢復在地自然生態體系，及關心在地人文發展，呼籲他人共同參與，全國各角落都有人時時刻刻為居住的土地，付出真誠關懷的心力，讓我們所處的台灣，愈來愈美好。

### 「微笑台灣319鄉」活動

《天下》雜誌主辦的「微笑台灣319鄉」系列活動，自2001年推出以來即獲得廣大迴響，我們也持續贊助此活動，突顯關懷在地、推動觀光，並藉以鼓勵民眾搭乘高鐵下鄉。

在2008年合作當中，於319鄉微笑護照中新增高鐵集章頁，邀請民眾在319鄉走透透的同時，到高鐵沿線各站蒐集車站紀念章，並致贈紀念禮



物。活動期間內，共計有2千多位民眾完成沿線八個車站紀念戳章的蒐集。

#### 「鷹揚八卦——全民賞鷹旅遊活動」

高鐵列車疾駛穿越彰化八卦山隧道的同時，正好與習於南北遷徙的「灰面鵟鷹」（灰面鷲）形成呼應，他們雖有著不同的前進速度，不同的水平線，但認真於南北遷徙的生命旅程，展現出同樣對前進的堅持。

彰化八卦山工程段，當初為了避免大量破壞當地的生態環境，路線規劃以隧道工程為主，共設有七座隧道。我們並特別規定該路段興建過程不得設置混凝土拌合廠等環境污染設施，以減低對生態環境的衝擊，為當地動植物保留一個美好的生存環境。另外，自2002年起連續8年，我們配合彰化縣政府及野鳥學會，共同參與生態保育活動「鷹揚

八卦」，藉由此活動，讓更多人一起欣賞灰面鵟鷹的過境美好姿態，因為愛牠進而保護牠。

#### 「微笑之旅·活絡台灣」巡迴展

2002年4月開始，為了向國人介紹高鐵列車的造型和安全可靠的設計概念，並說明高鐵計畫具體進展，我們以台灣微笑新動線為主軸，辦理「微笑之旅·活絡台灣」巡迴展，結合當地政府各部門的相關推廣活動，共同造勢吸引民眾參與，使大眾能更深入的瞭解高鐵帶來的交通便利與繁榮商機。

「微笑之旅·活絡台灣」巡迴展的展示地點，包含台北縣市、桃園縣、新竹縣市、苗栗縣、台中縣市、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、台南縣市、高雄縣市，歷經一年，共展出14場，參觀總人數超過11萬人。

#### 參與南亞海嘯賑災

2004年發生的南亞大海嘯，總計奪走二十多萬條人命，引起全球的關注，為了善盡世界公民的責任，我們在南亞海嘯發生後，發動「協助南亞海嘯災民」一日自由捐款活動，捐款至紅十字會中華民國總會。共募得新台幣2,619,482元。

#### 高鐵願景之窗—— 「高鐵探索館」與「高鐵行動探索館」

我們在2004年8月及2005年1月分別打造了新竹高鐵探索館及高鐵行動探索館，成立的目的是在高鐵通車前，推廣高鐵相關的知識，同時傳達高鐵通車後，可以帶給人們生活上的轉變及地區繁榮的願景，希望透過不同的展示單元，讓民眾藉由感官經驗，更具體地感受高鐵。

在高鐵開始營運後，兩座高鐵探索館於2006年10月完成階段性使命，不再對外開放，兩年來

累計開館期間共有20,352個團體參觀，參觀人數約227萬人次。

#### 參與贊助「通用設計獎」比賽

「通用設計」的理念是這幾年國際十分熱衷推崇的世界潮流。這項設計的理念在推廣無障礙生活空間及品質，以打破生活中的歧視與不便，透過比賽所設計出的物品、設備或環境，讓人們不分年齡、性別、體型、行動力都可以方便及安全無虞的使用。

「通用設計獎」是由「自由空間教育基金會」從2006年開始推廣的活動，這個獎項是國內第一個強調運用「通用設計」理念所舉辦的競賽，此獎的宗旨與我們推廣無障礙生活的理念十分相符，所以從2006年起至今連續四屆，皆予以支持贊助，共同為社會創造美好的生活環境而努力。

#### 高鐵探索館導覽團體統計

項次	對象	團數
1	協會團體	5,472
2	遊覽公司/旅行社	5,352
3	社區活動	2,544
4	學生團體	1,992
5	公司團體	1,488
6	宗教團體	1,296
7	軍公教團體	1,248
8	家族參訪	960
合計		20,352

## 營運期的社會關懷

### 滿載幸福的「高鐵微笑列車」

為了落實社會公益，關懷弱勢族群，讓大家都機會搭乘高鐵，我們自2008年起規劃了高鐵「微笑列車」公益活動，透過與公益團體或企業合作的方式，提供弱勢團體免費體驗高鐵的機會。我們的合作對象包括台灣世界展望會、周大觀文教基金會、慈悲社會福利基金會、天主教善牧社會福利基金會、天主教博愛基金會、伊甸社會福利基金會及台灣大學「自閉星雨社」等。其中來自烏干達的「Watoto烏干達愛滋遺孤兒童合唱團」以及南投縣立同富國中「玉山黑珍珠原住民少女合唱團」，都因我們贊助車票而完成巡迴演唱的夢想。

2008年1月23日，新店福山家扶中心的小朋友和家長成為第一批受邀的貴賓，搭乘首班「微笑列車」，目前已有53個弱勢團體及家庭、2,874人搭乘微笑列車，體驗高鐵的舒適與便利。已受

邀的單位有：家扶中心、光音育幼院、中華民國腦性麻痺協會、浩然敬老院、臺北市立陽明教養院、嘉義市身心障礙福利服務中心、幼安教養院、埔里基督教醫院、國立台中特殊教育學校等；對象涵蓋育幼院兒童、單親家庭、老年人、身心障礙者、發展遲緩兒童等不同族群，參與的團體除可免費搭乘高鐵外，更安排參觀高鐵探索館或至各地旅遊，留下充滿微笑的回憶。

2009年度的「微笑列車」活動仍持續結合弱勢清寒的團體、家庭，向各地出發，除了贊助車票外，也將結合地方教育、慈善等團體，規劃主題圓夢計畫，進一步把愛與歡樂傳遞下去。

### 「全民搭高鐵 微笑你我他」活動

自通車以來，高鐵搭乘人數屢創新高，2008年4月12日更突破了台灣地區人口數—2,300萬人次，我們規劃了系列慶祝活動，除了尋找第2,300萬的幸運乘客之外，同時推出「全民搭高鐵 微笑你我他」活動，在桃園站、新竹站、台中站、嘉義站、台南站及左營站設置「台灣高鐵旅運突破2,300萬人次」紀念大頭貼，獲得旅客熱烈的支持與回應，活動期間有超過2萬名旅客參與，留下專屬的紀念影像與回憶。後來由於第2,300萬人次旅客未能尋獲，我們便將相關贈品之等值金額轉做慈善公益用途，共同分享旅運突破2,300萬人次的喜悅。

### 台灣高鐵營隊—向下扎根 建立高鐵種子部隊

為提升潛在族群的認同，透過不同傳播管道，展現高鐵多樣面貌，我們自營運後針對不同年齡



層學生，邀請中華民國鐵道文化協會及交通大學鐵道社，共同合作規劃一系列「台灣高鐵營隊」活動。2008年度「台灣高鐵營隊」活動共辦理七個梯次，參與對象以大專院校學生及高中職學生為主，2009年更將活動向下延伸至國中及國小學生族群。

針對不同的教育體系，我們規劃了各式特色課程，大專組安排介紹高鐵相關專業技術、硬體設施及服務作業；同時為倡導節能減碳的環保議題，也於課程中特別規劃「全球暖化與高鐵」議題；高中職組以提升對高鐵的基本認知為主，而針對國中及國小組規劃參觀台南水雉園區行程，以提升同學環境及生態保護意識。

未來「台灣高鐵營隊」仍將針對學生族群舉

辦，所有參與營隊的同學們都是我們的種子部隊，期待他們在校園中持續發揮影響力。

### 「加減，愛地球：我們可以這樣生活」 環保概念展

2008年8月份我們與誠品書局、PHILIPS合作推出「加減，愛地球：我們可以這樣生活」環保概念展，結合多家企業資源，共同響應環保節能。展出內容分為「綠照明」、「綠工作」、「綠交通」、「綠建築」、「綠衣服」五大部份，推廣減碳節能，愛護地球的新概念和行動。這項展覽為期17天，約10,200人次參觀；全台灣誠品書局的20家門市亦有相關活動，總計有2,346,000人次造訪這些系列活動。





## 深耕在地

### 參訪交流

為了讓社會大眾更清楚瞭解高鐵建設，我們在興建期間即開始安排各界人士至工地參訪，總共邀請390個團體（如縣市政府機關、扶輪社、鄉公所、大專院校等等），合計19,567人次。對於參訪團體來說，能在營運通車前一窺高鐵的興建工程，共同見證台灣進步的腳步，是一項彌足珍貴的難得體驗。

高鐵通車營運後截至2008年底，共辦理836件各級機關學校、工程學術等國內外單位申請車站參訪活動，累積人數43,349人次。藉由參訪導覽

的過程，滿足外界對高鐵「知」的需求，使高鐵親民的形象深植人心。

參訪車站案件中，以台中、桃園及新竹站最多，分別為207、187及167件，並以接待學校團體參觀佔最大多數，從國小至高中共計有493件，可見高鐵沿線車站已成為學生校外教學的熱門行程之一。

### 積極參與地方事務

為了建立及深化與在地公私部門的良好關係，我們持續積極參與地方事務，包括2007年桃

### 2008年與桃園縣政府合辦「桃園縣國際無車日」活動

園縣政府在桃園站前廣場舉行「桃園縣民集團結婚」活動、與桃園縣政府合辦「國際無車日」活動、2008年中壢市公所在高鐵桃園站前廣場舉辦元旦升旗典禮、左營「高鐵GoGo鬧元宵活動」、「2008來我嘉義看煙火」、高雄市國民小學兒童彩繪寫生比賽以及「2009台北燈節」等活動。

2007年台中市政府假高鐵車站舉辦「愛戀飛快車、幸福驛站」聯合婚禮，本公司執行長歐晉德應邀擔任貴賓頒發結婚證書，歐執行長在致詞時，允諾只要是在一年內生小寶寶的新婚夫婦，即致贈2張不限區間商務車廂車票兌換券，之後共有22對新婚夫婦在一年內喜獲麟兒，並獲得車票兌換券。

至2008年1月，我們辦理國中、國小校外教學專案，藉由教學講義（區分注音版與國字版）介紹高速鐵路基本常識、高鐵環保效益，以及台灣交通工具演變過程等。另舉辦「高鐵紀實。國中國小高鐵採訪競賽」，增進國中小學生對於高鐵的認識。由於效果良好，活動時間延長至2008年6月底，對象也擴大到高中職及大專院校的學生。此外，我們也依學校要求，提供專人導覽車站，透過實地體驗，感受高鐵營運狀況，增進教學效果。

活動期間，共計70所學校、將近7,000人次的學子參與本項專案活動。其中，共有458件報名採訪競賽，另有22團次、超過1,500位學生申請至車站參觀，其中以新竹站780人次及左營站422人次最受學子青睞，大家都留下美好的回憶。

### 「艷夏之旅。高鐵。Be There」

2008年8月配合暑假期間辦理「玩樂高鐵—艷夏之旅」活動，我們與知名部落格社群網站Pixnet痞客邦合作，舉辦「艷夏之旅。高鐵。Be There」網路徵文票選活動，並邀請人氣部落客分享搭乘高鐵的旅遊經驗，活動中也傳達高鐵優惠訊息，並介紹更多搭乘高鐵旅行的另類玩法，以服務更多的民眾。

### 文宣空間 豐富生活

為了提供旅客豐富的觀光旅遊、藝術文化、宗教心靈或其他優良資訊，並協助地方政府宣導政令及活動，我們在車站旅客服務台旁規劃出完善的空間，接受各界申請放置各類文宣品並定期更新。提供旅客在等待搭車的空檔，有一個充實資訊、沉澱心靈的空間。我們自2007年起至2009年6月底止，共接受254件申請案件，其中觀光旅遊為最大宗，佔108件、其他則為活動資訊、政令宣導、藝術文化、宗教心靈等。

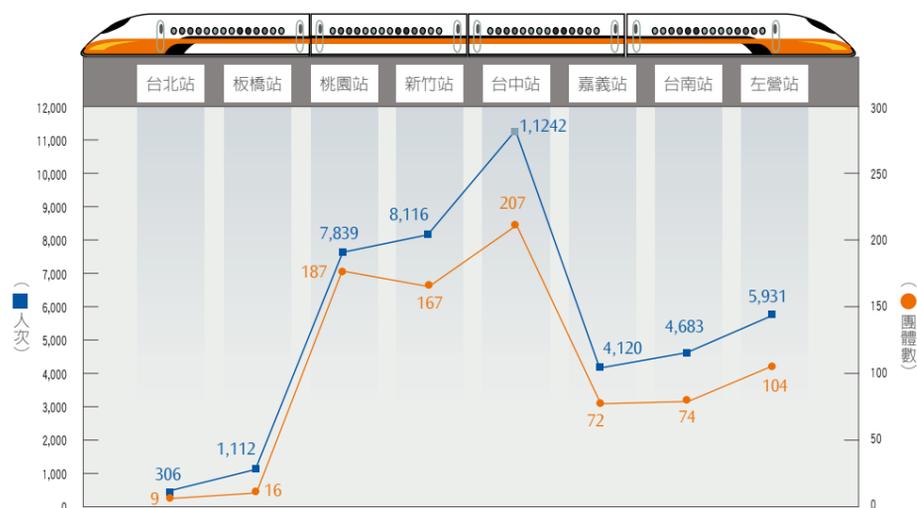
### 高鐵校外教學

由於高鐵是新興的運輸交通工具，為了讓在學學生對於高鐵有更深一層的瞭解，2007年11月

### 2000年~2006年各土木標段參訪團體及人次統計

	C210	C215	C220	C230	C240	C250	C260	C270	C280	C291	C295	C296	總計
	台北~桃園	桃園~新竹	新竹	北苗栗	南苗栗	台中	彰化	雲林~嘉義	嘉義~台南	台南	高雄	高雄	
團體	30	16	69	2	7	30	22	19	68	59	31	37	390
人次	1,150	390	2,793	62	520	1,388	1,058	3,050	3,381	2,614	1,408	1,753	19,567

### 2007年~2008年各車站接待參訪統計



難忘的經驗，用心的服務

您的每一趟旅程體驗  
高鐵最在乎



### 六個包子〔女兒的感謝〕

旅客：何媽媽      站務員：官育慶      地點：嘉義車站

「我常在電話上告訴媽媽，很想念她親手做的包子和起士蛋糕。那天早上，我媽很開心地說要搭高鐵來嘉義看我和小外孫，還要帶她做的包子和蛋糕給我們吃，我擔心路途遙遠，對她老人家太辛苦，可是我媽說搭高鐵很快，坐一下就到了。結果那天下午到車站接她時，發現她很難過，一直怪自己粗心大意，原來是匆匆忙忙下車時，只記得拿了行李，卻把剛做好的六個包子和一塊起士蛋糕留在車上，等車子開走了才發現。

媽媽說，當時她想到會讓我們失望，就急到不行，趕緊到服務台找人幫忙，正好有位服務人員在場，媽媽把事情的經過告訴他，拜託他想辦法。這位先生人很好，馬上幫她打了好幾通電話，還一直安慰她不要擔心，請她先回家等消息。

結果當天晚上，高鐵就通知我們找到東西了，還特地送來家裡。看到媽媽開心的樣子，晚上不會因自責而失眠，也讓我們有機會嚐到媽媽親手做的包子，真的很感謝這位高鐵先生的幫忙！」

## 對未來的承諾

我們深信持續的努力與相互信賴的關係是環境與社會永續發展最重要的基礎，著眼於未來，台灣高鐵誠將秉持此一貫之信念，以面對未來更多的挑戰。藉由穿梭南北的高速鐵路，建構起社群與環境之間互動發展的平台，並以行動實現「把事情做得更好」(Go Extra Mile)的承諾，支持永續發展，擔當可信賴的好夥伴角色，共同實踐台灣新生活的美好願景。

## 台灣高鐵CSR願景



## GRI Index

GRI 準則	揭露程度
1. Strategy and Analysis 策略與分析	◎
1.1 CEO Statement 高層聲明	●
1.2 Key impacts, risks and opportunities 關鍵衝擊、風險與機會	◎
2. Organizational Profile 組織概況	●
2.1 Name of the reporting organization 組織名稱	●
2.2 Products and/or services 產品和 / 或服務	●
2.3 Operational structure 營運架構	●
2.4 Headquarter location 總部位置	●
2.5 Countries in operation 營運國家	●
2.6 Nature of ownership 所有權	●
2.7 Markets served 服務市場	●
2.8 Scale of the organization 組織規模	●
2.9 Significant organizational changes 組織規模、架構的重大改變	●
2.10 Awards received 所獲獎項	●
3. Report Parameters 報告規範	●
3.1 Reporting period 報告期間	●
3.2 Previous report 上一份報告的日期	首度發表報告
3.3 Reporting cycle 報告週期	每年
3.4 Contact point for questions 聯絡資訊	●
3.5 Content definition 內容定義	●
3.6 Boundary of the report 報告範圍	●
3.7 Limitations on the report's scope 報告範疇的限制	●
3.8 JVs, subsidiaries, and outsourcing 合營機構、分支機構、外包	●
3.9 Data measurement techniques 數據測量技巧及計算基準	●
3.10 Effects of information re-statement 解釋重整舊報告所載資訊的結果與原因	首度發表報告
3.11 Changes from previous reports 與前份報告之重大差異	首度發表報告
3.12 Standard disclosures 各類標準揭露在報告中的位置	●
3.13 External assurance 外部認證	無外部認證
4. Governance, Commitments, and Engagement 治理、承諾及參與度	●
4.1 Governance structure 治理架構	●
4.2 Indication Whether chairperson is also executive officer 指出最高管理者是否兼任行政職位	●
4.3 Independent members at the board 董事會中獨立成員的人數	●
4.4 Mechanisms for Shareholder/ employee participation 股東及員工向最高管理階層提供建議或方向的機制	●
4.5 Executive remuneration and performance 最高管理階層成員、高階經理人員報酬和組織績效之間的關聯	●
4.6 Processes to avoid conflict of interest at the board 利益衝突	●
4.7 Process to determine board expertise on sustainability 最高管理階層之決策能力與專業知識	●
4.8 Mission and value statements 使命與價值觀聲明	●
4.9 Procedures for board governance on management of economic, environmental, and social performance 最高管理階層管理經濟、環境與社會績效的監督程序	●
4.10 Processes for evaluation of the board's economic, environmental, and social performance 評估最高管理階層本身經濟、環境與社會績效的程序	●
4.11 Precautionary approach principle 說明有無預防措施及其內容	●
4.12 External charters / principles 對外界發起的經濟、環境、社會原則或其他倡議的參與或支持	●
4.13 Association memberships 參加的協會	●
4.14 List of stakeholders 利害相關人清單	●
4.15 Stakeholder identification 利害相關人定義	●
4.16 Approaches to stakeholder engagement 利害相關人參與方式	●
4.17 Topics raised by stakeholders 利害相關人提出的議題	●
<b>經濟績效指標</b>	
EC1 Direct economic value 直接經濟價值	●
EC2 Financial implications due to climate change 因氣候變遷造成的財務風險與機會	◎
EC3 Benefit plan 福利計畫	●
EC4 Financial government assistance 政府的重大財務援助	●
EC5 Entry level Wage (Add) 標準起薪與當地最低薪資的比例	◎
EC6 Local suppliers 當地供應商	●
EC7 Local recruitment 聘用當地人員	●
EC8 Infrastructure investment and services for public benefit 為大眾利益提供的基礎建設投資與服務	●
EC9 Indirect economic impacts (Add) Environmental 間接經濟衝擊	◎
<b>環境績效指標</b>	
EN1 Volume of materials used 所用物料的重量或用量	本公司為服務業
EN2 Recycled materials 採用回收物料的百分比	◎
EN3 Direct primary energy consumption 直接主要能源耗用量	●
EN4 Indirect primary energy consumption 間接主要能源耗用量	●
EN5 Energy conservation (Add) 節能	●
EN6 Initiatives for energy-efficiency and renewable energy 能源效益與再生能源的計畫 (Add)	◎
EN7 Initiatives for reducing indirect energy (Add) 減少間接能源消耗的計畫	●
EN8 Water Withdrawal 總耗水量	●

EN9 Effect of Water Withdrawal (Add) 因耗水而受嚴重影響的水源	◎
EN10 Water recycled (Add) 回收水量及百分比	◎
EN11 Land assets in sensitive areas 在敏感地區的土地資產	◎
EN12 Impacts on biodiversity 對生物多樣性的影響	●
EN13 Habitats protected or restored (Add) 受保護或經復育的棲地	●
EN14 Strategies for biodiversity (Add) 對生物多樣性的策略與行動	●
EN15 Endangered species (Add) 瀕臨絕種的物種	●
EN16 Greenhouse gas emissions 溫室氣體排放量	◎
EN17 Other greenhouse gas emissions 其他溫室氣體排放	◎
EN18 Initiatives to reduce greenhouse gases (Add) 減少溫室氣體排放的計畫	◎
EN19 Ozone-depleting substance emissions 破壞臭氧層的物質排放量	不適用
EN20 NOx, SOx and other air emissions 氮氧化物、硫氧化物與其他空氣排放量	◎
EN21 Water discharge 總排水量	◎
EN22 Waste by disposal method 按種類及排放污染方法劃分的廢棄物總量	◎
EN23 Significant spills 嚴重溢漏	◎
EN24 Movements of hazardous Waste (Add) 有毒廢棄物的運送	◎
EN25 Habitats affected by discharge and runoff (Add) 受排水與放流影響的水源及棲地	◎
EN26 Environmental impact mitigation 降低產品及服務對環境影響的計畫	◎
EN27 Packaging materials 包裝材料	本公司無產品包裝
EN28 Non-compliance sanctions 違反環境法令被處巨額罰鍰和非金錢制裁處罰	無相關情事
EN29 Environmental impact of transport (Add) 運輸造成的環境衝擊	●
EN30 Environmental protection expenditure (Add) 環保支出及投資	●
<b>社會績效指標</b>	
LA1 Breakdown of Workforce 員工雇用型態與數量	●
LA2 Employee turnover 員工流動率	●
LA3 Benefits to full-time employees (Add) 全職員工的福利	●
LA4 Employees With collective bargaining agreements 團體協約	●
LA5 Minimum notice periods 最短通知期	●
LA6 Workforce in joint health committee (Add) 勞工健康委員會	●
LA7 Occupational injuries and absenteeism 工傷與缺席	◎
LA8 Training on serious diseases 嚴重疾病的訓練	◎
LA9 Trade union agreements on health (Add) 關於健康、與工會達成的協議	●
LA10 Training per employee 每位員工的訓練	●
LA11 Programs for lifelong learning (Add) 終生學習的計畫	●
LA12 Career development (Add) 職涯發展	●
LA13 Composition of governance bodies 各部門成員的組成	●
LA14 Genderpay disparity 薪資的性別差異	●
<b>社會績效指標</b>	
HR1 Human rights clauses in investment 載有人權條款的投資	不適用
HR2 Supplier screening on human rights 對供應商的人權審查	●
HR3 Training on human rights (Add) 人權的訓練	◎
HR4 Discrimination 歧視	●
HR5 Association and collective bargaining 員工結社和集體協商權	●
HR6 Child labour 童工	無僱用童工
HR7 Forced labour 強迫勞動	無相關情事
HR8 Training for security personnel (Add) 安全人員的訓練	●
HR9 Violations of rights of indigenous peoples (Add) 侵犯本地人員權利的次數	無相關情事
<b>社會績效指標</b>	
S01 Impact on communities 對社區的影響	●
S02 Corruption risks 收賄風險	●
S03 Anti-corruption training 反收賄訓練	●
S04 Actions against corruption 反收賄行動	●
S05 Lobbying 遊說	◎
S06 Political donations (Add) 政治捐款	●
S07 Anti-competitive behaviour (Add) 反競爭行為	◎
S08 Regulatory non-compliance sanctions 違法	無相關情事
<b>社會績效指標</b>	
PR1 Health and safety impacts along product life cycle 評估產品及服務生命週期對健康與安全影響	●
PR2 Non-compliance With health and safety standards (Add) 違反產品及服務生命週期影響健康與安全標準的次數	無相關情事
PR3 Product information 產品資訊	●
PR4 Non-compliance With product information standards (Add) 違反產品及服務訊息標準法令的次數	無相關情事
PR5 Customer satisfaction (Add) 消費者滿意度	●
PR6 Communication programs 為符合行銷推廣相關法律而設的溝通計畫	●
PR7 Non-compliance in marketing practices (Add) 違反市場推廣法規的次數	無相關情事
PR8 Complaints regarding customer privacy (Add) 違反顧客隱私權的次數	無相關情事
PR9 Product non-compliance 產品及服務違反法令所處巨額罰鍰和非金錢制裁處罰	無相關情事

說明：●完全揭露 ◎部份揭露 ○無揭露

## 編輯原則

為了跟廣大的利益關係人溝通台灣高鐵公司在企業社會責任的作為，2009年我們參考並遵循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）的第三版報告書綱領G3，首度發表了「台灣高鐵企業社會責任白皮書」。就經營、環境及社會等三個社會責任層面，向社會大眾說明台灣高鐵公司的CSR執行成效。

本報告書中所揭露的資訊數據，涵蓋了台灣高鐵公司組織內部相關營運資料，由於是首度發行CSR報告，為了讓報告書使用者完整瞭解高鐵在創立、興建及營運各階段的努力，部分議題紀錄回溯到1996年的資訊，相關指標數據更新至2009年6月30日止，未來我們將持續檢視各議題相關性，尋求更具一致性的數據統計基礎。

「Go Extra Mile」，台灣高鐵公司有心把事情做得更好，我們非常歡迎各位針對這本首度發行的CSR報告書，提供您的寶貴建議，您可以透過以下方式跟我們聯絡：

聯絡單位：台灣高速鐵路股份有限公司企劃室

地 址：11568 台北市南港區經貿二路66號13樓

電 話：(02) 8789-2000

E - m a i l：Spokesman\_MBOX@thsrc.com.tw

企業網站：<http://www.thsrc.com.tw>