



Go Extra Mile

台灣高鐵企業社會責任報告書

2018

真實接觸 Be There



目錄 Contents

- 02 關於本報告書
- 03 董事長的話
- 04 總經理的話
- 05 2018 年績效亮點

- 06 重大主題和利害關係人
 - 06 利害關係人鑑別
 - 06 重大主題鑑別與回應

- 11 關於台灣高鐵
 - 12 營運據點與服務
 - 13 永續策略與目標
 - 16 營運績效與永續實踐



18 運輸——專業運輸 Transportation

- 19 安全服務，責任運輸
- 22 思患預防，專業應變
- 25 通達順行，堅守承諾



27 科技——創新科技 Technology

- 28 質感服務，智慧運輸
- 30 便利貼心，維繫關係



33 在地——深耕在地 Taiwan

- 34 盡遊臺灣，連接國際
- 37 夥伴管理，在地供應



41 關懷——永續關懷 Touch

- 43 永續治理，誠信經營
- 46 低碳行車，環境永續
- 53 孕育人才，價值培育
- 56 保障權益，貼心關懷
- 59 乘載社會，發展在地

- 63 附錄
- 68 查證聲明
- 69 GRI 內容索引

關於本報告書

台灣高速鐵路股份有限公司（以下簡稱台灣高鐵）於 2009 年首度發布「台灣高鐵企業社會責任白皮書」，揭露我們在社會責任的績效與作為。為因應國際趨勢與符合國內非財務資訊揭露之規範，自 2015 年起，報告書正式更名為「台灣高鐵企業社會責任報告書」。本報告書為台灣高鐵第六本企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書，上一本為 2018 年 6 月發行。透過 2018 年企業社會責任報告書展現台灣高鐵於在地的努力以及展望國際的期許，持續提升營運能量，未來將每年定期出版 CSR 報告書。

現行發行版本：2019 年 6 月發行

報告期間

本報告書揭露台灣高鐵於 2018 年度（2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日）在 CSR 上的績效及表現，惟部分內容為呈現趨勢比較性，將同時揭露歷史數據。

編製依據及範疇邊界

本報告書依循全球永續性標準理事會（GSSB）之 GRI 永續性報導準則（GRI Standards，簡稱 GRI 準則）核心選項（Core）的要求、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法，以及上市上櫃公司企業社會責任實務守則，且透過第三方驗證機構—英國標準協會（BSI）確認本報告書遵循 GRI 準則核心選項，並符合 AA1000AS with 2018 Addendum TYPE II 高度保證等級，第三方驗證機構出具之獨立保證意見聲明書亦納入本報告附錄中。依循 GRI 準則的要求，本報告書係就台灣高鐵在經濟、環境及社會面向之重大主題因應及績效進行揭露。

本報告書範疇與財報一致，在範疇與量化數據的量測方式上，此報告書與前一版無明顯差異。資料部分若在範疇或數據量測上與前一版有所不同，將於該段落標註說明。報告書中所有揭露之統計數據皆由我們內部各一級單位彙總提供。財務績效數據部分係經會計師簽證後之公開發表資訊，並與公司年報數據一致；環境相關數據採用之計算和估計基礎，係來自政府公開資訊，並經過自行計算所得。

如對本報告有任何指教或疑問，歡迎聯絡：

台灣高速鐵路股份有限公司

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 ext. 72710

E-MAIL | Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw

企業網站 | www.thsrc.com.tw

企業社會責任專區 | www.thsrc.com.tw/tw/Article/ArticleContent/8d291a1a-90ba-4b0f-b4d5-db2a35d881f5

於本報告書中點選「」圖示可連結至進一步資訊



企業網站



企業社會責任專區

董事長的話

2018 年適逢台灣高鐵公司成立 20 週年，一路走來始終秉持著「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值，堅守崗位，奔馳臺灣南北、竭盡心力為社會大眾提供安全、便捷而優質的旅運服務。台灣高鐵以「前瞻思維、核心為本、顧客為念、創新有方、變革勇氣」此五項關鍵 DNA 作為持續茁壯的養分，全力追求最高品質的服務與績效。

台灣高鐵以「4T」發展主軸為根基，包含專業運輸（Transportation）、創新科技（Technology）、深耕在地（Taiwan）以及永續關懷（Touch），逐步實現讓台灣高鐵「成為引領進步、創造美好的生活平台」之願景，除了在專業運輸上創造卓越的績效，亦透過創新科技優化整體服務品質，同時藉由深耕在地串聯臺灣的美好，傳遞有溫度的搭乘體驗給社會大眾。

20 年來，台灣高鐵與自己競逐，以好還要更好自我砥礪，2018 年舉辦「台灣高鐵共識營」，匯集公司內部的管理成員，持續研議經營策略帶動公司前行。而員工是公司最珍貴的資產，建設性提案與坦誠溝通亦是台灣高鐵穩定成長的關鍵動能，藉由「與董事長的真實接觸座談會」，我們致力創造並活化各部門與層級間的交流分享、促進全體同仁水平化的溝通合作，期許在雙向互動與共同參與的多元管道下，以正面的力量成就更出色的台灣高鐵。

台灣高鐵持續思考如何發揮社會影響力，不僅推動「軌道工業本土化」，透過在地產學合作提升國內軌道人才，更配合政府政策，將「維修能力自主化」以及「維修物料在地化」，做為台灣高鐵持續努力的企業目標。此外，與財團法人國家文化藝術基金會攜手合作「台灣高鐵藝術元年」計畫，讓高鐵變身為藝術展演發生的平台，轉化車站與車廂為民眾與藝術間交流的橋梁。

我們穩健的經營體質與市場表現也深獲國內外投資人的認同，2018 年台灣高鐵被納入「富時社會責任新興市場指數」（FTSE4Good Emerging Index）以及「公司治理 100 指數」的成分股；而台灣高鐵首次參加公司治理評鑑，即獲得上市公司排名前 5% 之佳績。在企業社會責任方面，則獲得了「天下企業公民獎」大型企業組的「新秀獎」，這些肯定不僅是台灣高鐵的榮耀，也激勵我們追求更高水準的表現。

台灣高鐵活絡了西部走廊、串聯起緊密的一日生活圈，在 20 週年的里程碑下，我們將偕同全體員工，以應用智能科技及提升整體服務品質，深耕在地、放眼未來，接軌臺灣永續新紀元！



董事長 江耀宗

總經理的話

自 2007 年通車以來，台灣高鐵始終堅持理念提供高品質且安全的交通服務，在 2018 年全年旅運高達 6,396 萬人次，累積人次更跨越 5 億人次大關；全年度發出 5 萬 2,437 班次列車，發車率依然維持百分之百，而準點率也高達 99.76%，旅運人次創下年度新高紀錄，運輸能量持續提升。

我們也運用資訊科技推展多元票務服務，於「台灣高鐵 T Express 行動購票服務」中導入行動支付服務「Apple Pay」、「Android Pay」，以及於網路訂票系統導入「台灣 Pay」等支付機制。而為強化票務通路數位化，在 Facebook Messenger 推出「Messenger 智慧購票」，及敬老、愛心票新增手機、自動售票機取票服務。其中，「台灣高鐵 T Express 行動購票服務」並榮獲 2018 年德國「紅點設計獎－傳達設計獎」。

而在這時時上網的年代，如何保持高鐵旅客的網路收訊暢通無阻一直是個巨大挑戰。2018 年 2 月，台灣高鐵在政府各部會、五大電信業者、以及第一線施工同仁的共同努力之下，齊心完成高鐵全線 4G 網路通訊的架設，達成台灣高鐵「高速旅遊不斷訊」的理想目標，亦是我們不斷提升服務品質的最好證明。

台灣高鐵為讓旅客能夠真實接觸臺灣的在地美好，關懷在地藝文，體驗、發掘這塊土地的美麗，持續因應市場需求開發不同族群－如大學生族群及為觀光旅遊、商務及返鄉等目的之多元產品。其中，旅遊產品分為台灣高鐵規劃並委託旅行社銷售的「高鐵假期」，以及符合自由行旅客需求的「交通聯票」、「飯店聯票」、「航空聯票」等區塊，結合各縣市飯店及旅行業者提供的旅遊元件，滿足旅客多元化需求，2018 年「搭高鐵·遊台灣」的旅遊人次達到 268 萬。我們將持續傳遞臺灣在地文化的感動，打造更貼心優質的旅運服務，與您攜手創造更多美好。



總經理 鄭光遠

2018 年績效亮點

運輸 Transportation — 專業運輸



- 自 2007 年營運以來，列車準點率及發車率皆達 99% 以上。
- 2018 年列車準點率達 99.76%，且平均延誤時間僅約 0.17 分鐘。
- 自 2007 年營運以來，持續維持良好的營運安全績效，因行車事故造成旅客之傷亡人數為 0。
- 2018 年旅客對於整體服務滿意度達 96%。
- 自 2018 年 10 月 8 日起，每週增開 8 班次列車，增班後每週共提供 997 班次列車的旅運服務。

科技 Technology — 創新科技



- 2017 年 10 月 26 日推出「高鐵會員 TGo」個人會員機制，2018 年底累積註冊會員數達 80 萬人。
- 台灣高鐵「T Express」行動購票 App 榮獲 2018 德國「紅點設計獎—傳達設計獎」。
- 2018 年 2 月 15 日完成 高鐵全線 4G 網路通訊 的架設，讓台灣高鐵全線皆享有全年、全時之 4G 免費上網服務。
- 2018 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 29.7 萬名 粉絲，新增共計 6.9 萬人，全年度貼文觸及數則達 5,952 萬人次，互動人數高達 197 萬人次。

在地 Taiwan — 深耕在地



- 分享交通營運心得與成果，自 2006 年開始辦理參訪活動，2018 年共有 46 團 分別來自歐美、日本及國內共 630 人次。
- 促進國際同業交流，提升高速鐵路旅客服務品質。2018 年度共 2 名 列車長和 3 名 服勤員至日本九州觀摩學習；JR 九州的 5 名 服勤員亦於同年來臺參與交流。
- 強化臺灣產業供應能力，推動採購在地化，於 2018 年的勞務採購超過 8 成 9 以上，物料採購亦超過 7 成。

關懷 Touch — 永續關懷



- 若以高鐵 2018 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 878,468 公噸 的二氧化碳，相當於 2,961 座 大安森林公園的吸碳量。
- 2018 年 11 月獲頒環保署「107 年度低碳產品獎勵」優等獎及「107 年度產品碳足跡排放係數資料庫建置」之「貢獻良多」獎座。
- 2018 年共培育 64 位 合格內部講師，截至 2018 年共培養約 750 位 主要授課講師，平均授課時數為 65 小時。
- 「藝起來高鐵」專案 2018 年於高鐵 9 個站點舉辦 100 場次，表演人數共有 3,166 人。
- 與國家藝術基金會協力推動「台灣高鐵藝術元年」活動，共計邀請 7 個 專業表演藝術團體進行共 42 場次 的演出。
- 台灣高鐵探索館自 2017 年 1 月 5 日開幕至 2018 年底，共有 1,445 團，逾 45,000 人 參觀。
- 2018 年與「中華民國快樂學習協會」攜手合作，為「高速傳愛 助學計畫」募款，金額逾新臺幣 800 萬元。此活動 9 年來籌得善款近新臺幣 1.2 億元，嘉惠近 2.2 萬名 弱勢孩童和慢飛天使。
- 2018 年微笑列車共協助 808 個 弱勢團體，139,528 人次 搭乘，總計贊助車票為 2,925,688 元。
- 2018 年，共執行 2 次「救災免費搭乘專案」，共計捐款新臺幣 500 萬元 至「衛生福利部賑災專戶」作為災區重建經費，並開出近 1,200 張 車票，積極支援救災。
- 自 2008 年起，針對大專生、高中職、國中生及國小五、六年級學生辦理「高鐵營隊」寒暑假活動，2018 年共計辦理 12 梯次的營隊活動，參與人數為 360 人，報名人數高達 3,445 人。
- 長期投入臺南官田水雉保育工作，落實高鐵環境保護承諾。水雉族群數量 2018 年為 1,292 隻，而「水雉生態教育園區」自 2007 年成立以來至 2018 年已有近 22 萬人次 入園。

重大主題和利害關係人

利害關係人鑑別

台灣高鐵參照 AA1000 利害關係人參與標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)，透過開放性討論，進行利害關係人鑑別，最後依重要性篩選出八類重要利害關係人。

八類利害關係人分別為：旅客、社區居民、媒體、員工、股東與投資人、合作夥伴 (含非政府組織與學校)、供應商與承包商、政府與主管機關。

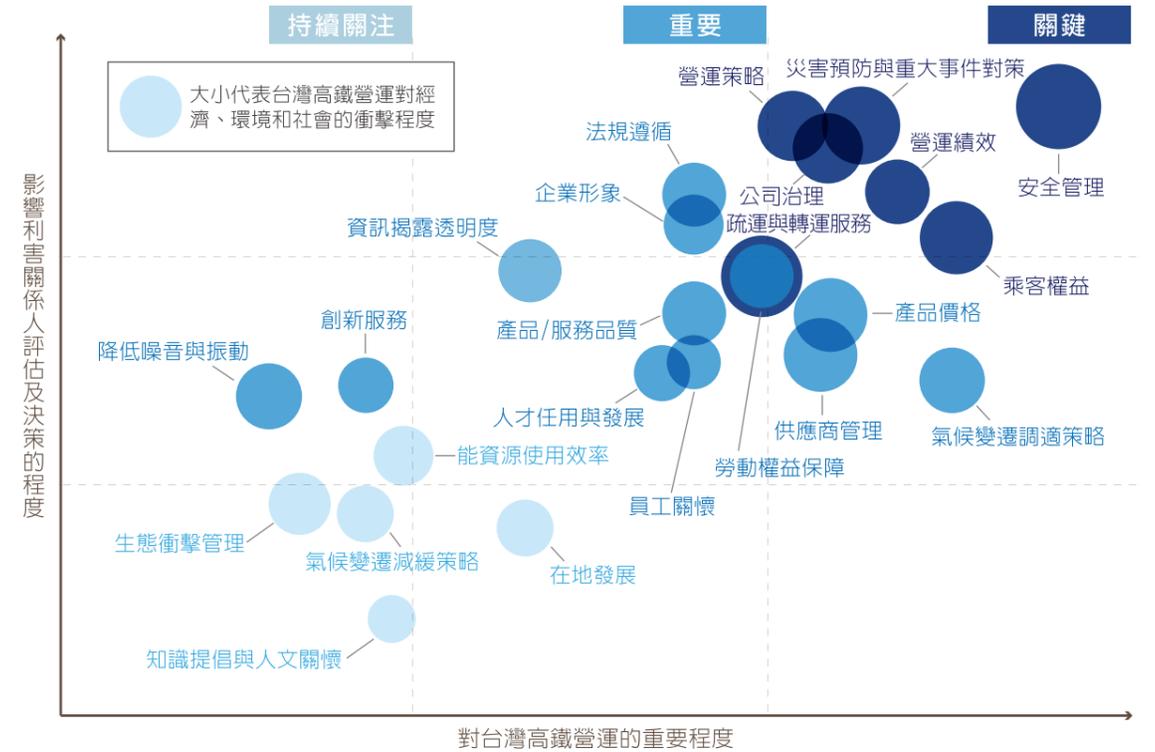


重大主題鑑別與回應

台灣高鐵企業社會責任報告書依循全球永續性標準理事會 (GSSB) 所發布的 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards, GRI 準則)，依據以下四步驟，進行重大主題分析，以確認報告書揭露範疇，全面檢視永續經營成效。

步驟一 鑑別	除透過各部門同仁辨識不同利害關係人會關注的永續主題，為確保重大主題產出之客觀性、完整性與包容性，亦回顧前版報告書重大主題矩陣、檢視國內外標竿同業的重大考量面，以及 GRI 揭露指標內容，最終歸納出 24 個永續發展相關主題，做為報告書重大主題鑑別範疇。
步驟二 排序	根據各主題於「影響利害關係人評估及決策的程度」和「企業於經濟、環境與社會產生之衝擊程度」以及「對台灣高鐵營運的重要程度」三大面向，分析出各主題的重大性，以進行初步排序。我們回收內、外部問卷共 92 份，包含員工 (27 份) 和外部 8 類利害關係人 (65 份) 的問卷意見，經由統計與量化分析鑑別各主題之影響與衝擊程度，產生初步重大主題矩陣。
步驟三 檢視	為確保重大主題的鑑別結果符合 GRI 完整性及利害關係人包容性原則，台灣高鐵公司治理推動委員進行初步重大主題鑑別結果檢視，並依據國際標竿分析、永續趨勢、以及台灣高鐵發展策略等因素，將「在地發展」、「知識提倡與人文關懷」、「供應商管理」、「氣候變遷調適策略」、「乘客權益」等 5 項主題，於對企業營運的重要程度，或者於經濟、環境和社會產生之衝擊程度，向上提升其重大性，而調整後的結果也由董事長與總經理檢閱後核准。
步驟四 確認	我們將持續實踐永續，同時與利害關係人保持雙向且即時的多元溝通管道。下一版報告書出版時，我們將重新檢視重大主題矩陣，並視情況規劃與利害關係人進一步之溝通，以確認是否需要進行調整。

2018 重大性矩陣分析結果



註：經討論並確認重大性矩陣後，我們將上述 24 個永續主題依內、外部利害關係人回饋的三個面向影響程度，分類為 7 項關鍵主題、12 項重要主題，以及 5 項持續關注主題。其中「關鍵主題」與「重要主題」為本報告書的重大性揭露範疇，持續關注主題中的項目則視為非重大主題，原則上將不在本報告書中進行揭露；但如非重大主題會影響重大主題之呈現，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露。



重大主題與 GRI 準則主題對照表

●：表示該節點可能造成左列重大主題之衝擊，相關管理方針請參見頁碼所標示之對應章節

重要性	主題	GRI 對應主題	對應章節	頁碼	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍					
					直接發生於 台灣高鐵	透過與台灣高鐵商業關係發生		透過與台灣高鐵其他間接關係發生		
						旅客	供應商與承包商	股東與投資人	合作夥伴	政府與主管機關
關鍵主題	安全管理	GRI 416: 顧客健康與安全 GRI 403: 職業安全衛生	安全服務，責任運輸	19						
			思患預防，專業應變	22	●		●			●
			便利貼心，維繫關係	30						
			保障權益，貼心關懷	56						
			夥伴管理，在地供應	37						
	災害預防與重大事件對策	無直接對應	思患預防，專業應變	22	●		●			●
	營運策略	無直接對應	董事長的話	3						
			總經理的話	4	●					●
永續策略與目標			13							
盡遊臺灣，連接國際			34							
公司治理	GRI 205: 反貪腐 GRI 405: 員工多元化與平等機會	營運績效與永續實踐	16	●		●	●			
		永續治理，誠信經營	43							
營運績效	GRI 201: 經濟績效	營運績效與永續實踐	16	●						
疏運與轉運服務	無直接對應	通達順行，堅守承諾	25	●						
		盡遊臺灣，連接國際	34			●				
產品價格	GRI 203: 間接經濟衝擊	通達順行，堅守承諾	25	●		●			●	
重要主題	法令遵循	GRI 307: 有關環境保護的法令遵循 GRI 416: 顧客健康與安全 GRI 417: 行銷與標示 GRI 419: 社會經濟法令遵循	永續治理，誠信經營	43	●		●	●	●	●
			質感服務，智慧運輸	28	●					
			便利貼心，維繫關係	30						
企業形象			GRI 203: 間接經濟衝擊	董事長的話	3					
			總經理的話	4						
			永續策略與目標	13						
			盡遊臺灣，連接國際	34	●					
			夥伴管理，在地供應	37		●		●		
			永續治理，誠信經營	43						
			乘載社會，發展在地	59						

重要性	主題	GRI 對應主題	對應章節	頁碼	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍					
					直接發生於 台灣高鐵	透過與台灣高鐵商業關係發生		透過與台灣高鐵其他間接關係發生		
						旅客	供應商與承包商	股東與投資人	合作夥伴	政府與主管機關
重要主題	勞動權益保障	GRI 402: 勞 / 資關係 GRI 407: 結社自由與團體協商	保障權益，貼心關懷	56	●					●
	產品 / 服務品質	無直接對應	通達順行，堅守承諾 質感服務，智慧運輸	25 28	●		●			
	資訊揭露透明度	無直接對應	質感服務，智慧運輸	28	●					
	氣候變遷調適策略	無直接對應	思患預防，專業應變	22	●		●			
	人才任用與發展	GRI 202: 市場地位 GRI 401: 勞雇關係 GRI 404: 訓練與教育	孕育人才，價值培育	53	●					
	員工關懷	GRI 201: 經濟績效 GRI 401: 勞雇關係	孕育人才，價值培育 保障權益，貼心關懷	53 56	●					●
	供應商管理	GRI 204: 採購實務 GRI 414: 供應商社會評估	夥伴管理，在地供應	37	●		●			●
	降低噪音與振動	GRI 413: 當地社區	通達順行，堅守承諾	25	●					●
	創新服務	無直接對應	質感服務，智慧運輸 低碳行車，環境永續	28 46	●		●			
持續關注主題	能資源使用效率	GRI 302: 能源 GRI 303: 水 GRI 306: 廢污水和廢棄物	低碳行車，環境永續	46	●	●				
	生態衝擊管理	GRI 304: 生物多樣性	通達順行，堅守承諾	25	●				●	
	氣候變遷減緩策略	GRI 305: 排放	低碳行車，環境永續	46	●		●			
	在地發展	GRI 203: 間接經濟衝擊 GRI 413: 當地社區	盡遊臺灣，連接國際 夥伴管理，在地供應 乘載社會，發展在地	34 37 59	●		●			
	知識提倡與人文關懷	GRI 203: 間接經濟衝擊	盡遊臺灣，連接國際 乘載社會，發展在地	34 59	●				●	

重要利害關係人溝通績效

台灣高鐵 2018 年與主要 8 類利害關係人，透過定期與不定期的多元溝通管道，激盪出不同的成效和多元化的社會價值，詳見下表。

利害關係人	溝通管道	2018 年重點溝通績效		重要關注主題
 旅客	定期 <ul style="list-style-type: none"> 《TLife》台灣高鐵車上刊物(每月) 旅客滿意度調查(每年) 車站及列車服務人員 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 公司企業網站 顧客意見表 客服專線 4066-3000 台灣高鐵 FB 粉絲專頁 鐵道局民意信箱 政府各級機關或消費者保護機關來函轉知 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 整體服務滿意度為 96% 《TLife》發行 10 萬本/每月 不定期 <ul style="list-style-type: none"> FB 粉絲人數超過 29 萬人 顧客意見表 3,608 件 客服專線 776,861 通 	<ul style="list-style-type: none"> 乘客權益 安全管理 災害預防與重大事件對策 產品/服務品質 產品價格 	
 社區居民	不定期 <ul style="list-style-type: none"> 地方環境生態組織 車站活動宣導與邀請 場站參訪邀請 地方意見領袖、民代、縣鄉鎮市長...等 地區溝通會議 地方活動參與 	持續性 <ul style="list-style-type: none"> 「寒冬送暖 捐血傳愛」募得 1,620 袋鮮血 「高速傳愛 助學計畫」 「藝起來高鐵」專案表演申請達 100 場次 「帶著小樹苗去旅行」贈苗旅客 1,000 棵 贊助「水雉生態教育園區」 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 協助民眾改善 2 件因列車通過造成的電視收訊干擾問題 辦理 19 件沿線民眾陳情高鐵噪音問題之會勘訪談，1 件納入採行噪音防制措施改善需求 	<ul style="list-style-type: none"> 產品/服務品質 產品價格 疏運與轉運服務 安全管理 災害預防與重大事件對策 企業形象 乘客權益 創新服務 在地發展 	
 媒體	定期 <ul style="list-style-type: none"> 發布新聞稿及新聞簡訊 主辦、協辦記者會 辦理媒體參訪活動 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 澄清錯誤報導 處理媒體詢問 與高鐵合作相關專題報導 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 發布新聞稿 136 篇 記者會/媒體活動 23 場 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 以新聞稿或新聞簡訊正式澄清錯誤報導 16 次 處理媒體詢問 195 件 製作專題報導 51 則 	<ul style="list-style-type: none"> 乘客權益 產品價格 安全管理 災害預防與重大事件對策 產品/服務品質 疏運與轉運服務 營運策略 勞動權益保障 員工薪酬與福利 	
 員工	定期 <ul style="list-style-type: none"> 勞資會議(每季舉行) 企業工會(每月) 產業工會(每兩個月) Town Hall meeting(每季) 品質月活動(每年) 提案審查會議 7 次 高速視野電子報(每月) 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 電子公布欄 內部網站 說明會 新人訓練 系統性員工意見調查 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 勞資會議每季 19 個場站辦理，全年共 76 場 Town Hall meeting 每季 12 個車站/各區運轉課辦理，全年共約 90 場 高速視野電子報篇數共 169 篇文章，全年總點擊率 129,009 次 年度召開提案審查會 7 次，辦理表揚大會 1 次，並辦理優秀提案人員出國參訪 1 次，品管圈(Quality Control Circle)優勝團隊出國參訪 1 次 11 月辦理品質月活動，包含提案改善頒獎、2 場品管圈初賽及 1 場品管圈決賽等 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 2 場次環境教育，同仁共計 73 人次參與 與董事長的真實接觸座談會 3 場，共 90 人次參加 	<ul style="list-style-type: none"> 員工薪酬與福利 勞動權益保障 人才任用與發展 安全管理 職業安全衛生 	

利害關係人	溝通管道	2018 年重點溝通績效	重要關注主題
 股東與投資人	定期 • 股東大會 (每年) • 公司年報 (每年) 不定期 • 公開資訊觀測站 • 公司企業網站 - 投資人關係 • 台灣高鐵 FB 粉絲專頁 • 發言人信箱	定期 • 2018/05/24 股東常會 • 2018/03/23 法人說明會 • 2018/06/20 法人說明會 • 2018/09/12 法人說明會 • 2018/12/19 法人說明會	• 安全管理 • 法令遵循 • 營運策略 • 公司治理 • 營運績效
 合作夥伴 包含非政府 組織與學校	定期 • 《TLife》台灣高鐵車上刊物 (每月) 不定期 • 座談會 / 協調會 / 說明會 / 研討會 • 新聞稿	不定期 • 與「中華民國快樂學習協會」合作，募款金額逾新臺幣 800 萬元 • 微笑列車共協助 60 個弱勢團體，共 5,185 人次參與活動，總計贊助車票為 6,508,302 元 • JR 九州服勤員與博多總合指令室指令員觀摩交流活動 • 2018 年 7 月 19 日辦理鐵道安全研討會 • 2018 年共舉辦 8 場校園徵才說明會，約 490 位同學參與	• 安全管理 • 企業形象 • 災害預防與重大事件對策 • 氣候變遷調適策略 • 法令遵循 • 創新服務
 供應商與 承包商	定期 • 財務安全報告 (每季) • 年度損害防阻查勘 • 保險講習 (訓練 / 研討會) • 承包商會議 (每兩個月) • 客服會議 (每月) 不定期 • 啓始會議危害告知 • 資訊調查 • 供應商 / 承包商會議 • 上網公告 • 出國訪商 • 客服中心訪查 • 供應商評鑑與討論 (新供應商、既有供應商驗收) • 出險查勘 • 保險理賠會議	定期 • 財務安全報告 4 次 • 年度損害防阻查勘 2 次 • 保險講習 2 次 • 客服會議每月 2 次 不定期 • 維修合約啓始會議推動危害告知共 132 次 • 落實承攬管理權責單位每月召開協議組織會議 • 勞務類及財務類評鑑與討論共 550 家廠商 • 客服中心稽核訪查 1 次；個資稽核訪查 1 次 • 出險查勘 6 次 • 保險理賠會議 2 次	• 供應商管理 • 法令遵循 • 安全管理 • 企業形象 • 營運策略
 政府與主管機關	定期 • 高鐵營運協調會報 (註 1) (2018 年上半年，每季) • 鐵路營運協調會報 (2018 年下半年，每季) • 交通部 / 鐵道局 (註 2) 辦理年度高鐵營運定期檢查 (每年) • 大型緊急應變綜合演練 (每兩年) • 監督機制 (每年) 不定期 • 交通部觀光局專案會議 • 業務拜訪 • 宣導說明會 • 會議說明 • 臨時檢查 • 品保查驗	定期 • 召開 2 次高鐵營運協調會報及 2 次鐵路營運協調會報 • 交通部 / 鐵道局辦理 1 次年度高鐵營運定期檢查 不定期 • 2018 年無辦理臨時檢查	• 安全管理 • 災害預防與重大事件對策 • 法令遵循 • 產品 / 服務品質 • 職業安全衛生 • 乘客權益 • 產品價格 • 疏運與轉運服務

註：1. 原「高鐵營運協調會報」不再召開，併入「鐵路營運協調會報」進行。
 2. 高鐵局於 2018 年 06 月 11 日改制為鐵道局，為提供我國現有鐵路機關（構）營運面之交流協調平台。



關於台灣高鐵

關於台灣高鐵

管理方針

章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制
永續策略與目標	營運策略	達成組織既定之目標，並確保各相關作業得依序進行。	<ul style="list-style-type: none"> 秉持永續經營與日新又新的理念，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，落實高鐵的願景與使命。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定四大永續策略主軸，於其下研擬對應之短、中、長期目標與行動方案，透過相關評量機制定期追蹤議題發展及方案績效。 制定策略規劃作業程序書、預算作業管理辦法等，亦依據未來公司發展策略，每季追蹤各單位辦理情形。
營運績效與永續實踐	營運績效	經由管理與優化公司之財務結構狀況，以奠定公司永續經營基礎，並為員工、股東及債權人謀求最大利益。同時，依據企業文化、理念和精神設計識別標誌，透過視覺傳播展現台灣高鐵企業形象，並「成為引領進步、創造美好的生活平台」。	<ul style="list-style-type: none"> 依法令規定於公司章程中明訂股利政策。經營團隊及公司員工於日常營運中，以所創造之營收獲利分配予股東，俾股東願意持有本公司股票。 資產負債狀況之管理方法為每年第一、第二及第三季財務報告經會計師核閱，第四季財務報告經會計師查核簽證。 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會所提並經股東會決議通過之盈餘分派案，分派之股利符合公司章程中股利政策之要求。 經會計師查核簽證或核閱之財務報告所揭露之資產負債狀況為管理依據。
	企業形象		<ul style="list-style-type: none"> 訂有「公司識別標誌管理辦法」，建立公司識別標誌管理制度，確保識別標誌顯著性、獨創性和價值性。 落實以運輸（Transportation）、科技（Technology）、在地（Taiwan）及關懷（Touch）為主之 4T 永續策略，指引台灣高鐵提供並創造優質的運輸服務，或得彰顯正向價值的活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 由權責單位依左列辦法定期審議。

營運據點與服務

台灣高鐵自 2007 年開始營運，以臺灣為重要營運據點，總部設在南港，提供臺灣西部主要城市運輸服務。



台灣高鐵除提供快捷、便利舒適的鐵路運輸服務外，亦有零售事業和商業空間租賃等附屬事業，藉此創造附加價值，並提升附屬事業收入。

台灣高鐵業務範圍

項目	內容
鐵路運輸	<ul style="list-style-type: none"> 快捷、便利又舒適的鐵路運輸服務，並有直達、半直達及站站停之列車車站模式符合民眾需求。
相關附屬事業經營	<ul style="list-style-type: none"> 商業空間租賃（如便利商店、餐飲、服務櫃檯等）、車站附設停車場、媒體銷售（如燈箱、柱面、牆面、商品展覽、彩繪列車等）、零售事業、推車販售等。

註：有關鐵路運輸服務的詳細說明可參考「質感服務，智慧運輸」章節

我們的上游廠商主要為提供鐵路車輛、土木營建、軌道相關服務設施設備之製造與維護行業；中游為電力供應業、列車整備相關之運輸輔助業，以及提供轉乘服務之相關業者，如停車場經營管理業、公路客運業、小客車租賃業及計程車客運業等。下游為搭乘台灣高鐵的旅客或是與我們聯合推出高鐵假期的旅行社業者等。

2018 年台灣高鐵組織架構經董事會審議通過，新增「執行 / 資深副總經理」層級，分別綜管督導全公司企劃、營運、營業及行政等四大業務範疇，並取消「工程技術處」及「核心技術支援部」，原「核心技術開發部」及「土建設施工程部」改隸屬於「營運資深副總經理」；另營業處新增一部級單位「旅遊事業部」，以及原「營運安全委員會」更名為「安全委員會」。2018 年供應鏈並無重大改變。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2018 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

營運據點與服務

永續策略與目標

營運績效與永續實踐

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

永續策略與目標

高鐵精神與永續使命

台灣高鐵秉持著五大價值觀：紀律（Discipline）、正直（Integrity）、效率（Efficiency）、創新（Innovation）與明理（Sensibility）為經營發展的指導原則。除制定策略規劃作業程序書外，亦依據未來公司發展策略，引領企業發展走向，台灣高鐵一路走來，始終秉持「Go Extra Mile」（有心 把事情做得更好）的理念，持續提升品質與安全。

台灣高鐵營運產生的外部效益展現於經濟、社會與環境面。於經濟面，我們縮短南北交通時間，增進時間成本效益，同時提升土地利用價值，亦藉由營運活動及服務，扶植本土軌道產業開發能力，促進在地與整體經濟發展；於社會面，我們提供高安全性交通工具，降低交通意外所產生的社會支出，並拉近人與人之間的距離；於環境面，台灣高鐵兼顧舒適、便利以及低碳、低污染、高效率等特性，且透過結合綠建築降低車站公共空間的環境影響。

隨著國際間對永續經營的重視提升，外部利害關係人更加關注企業在治理、社會及環境面向的作為。台灣高鐵為臺灣首家鐵路運輸業股票上市公司，2018 年被納入「富時社會責任新興市場指數」（FTSE4Good Emerging Index）成分股，顯見台灣高鐵在營運績效、公司治理、企業社會責任各方面，皆深獲國內及國際投資人的認同。我們將力求在安全且高品質的運輸服務上實踐永續，在持續優化的商業模式中創造價值，以追求長期利益與永續經營為重點，建立臺灣在地發展的永續動能。

高鐵永續策略藍圖

台灣高鐵於 2017 年擬定永續策略藍圖，以「4T」：專業運輸（Transportation）、創新科技（Technology）、深耕在地（Taiwan）及永續關懷（Touch），作為永續經營的骨幹。為追求更卓越的永續實踐，2018 年我們重新檢視永續策略藍圖，依據營運策略及未來展望調整永續策略藍圖之目標方向，以強化其與核心本業經營方向的一致性，能藉此以更強大的動能實踐永續。

永續策略藍圖對應 8 項聯合國永續發展目標（SDGs），為台灣高鐵深化與實踐的方向。未來我們將持續參考國際脈動與在地需求，在四大永續策略主軸下研擬中長期目標與行動方案，並透過評量機制，定期追蹤議題發展及方案績效，以有效推動及落實台灣高鐵的永續理念。各永續策略主軸的目標及 2018 年執行措施如下表所示，細節將於相關章節中說明。



4T 主軸	目標	2018 年執行措施	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細項目標
 <p>專業運輸 Transportation</p>	<p>持續提升營運安全，積極面對氣候變遷對運輸造成的衝擊，建立相關預警機制，並與政府合作研擬相關因應措施，亦積極與沿線居民議合互動，對外創造正面價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 設置 3 個層級之安全委員會，確保營運安全與安全衛生健康之工作職場 持續推動員工提案改善制度與品管圈活動，2018 年改善績效最優秀案例為「改善洗車機藥劑噴灑方式」與「車站票務資訊系統」 		<p>8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。</p> <p>8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> 持續檢視站體、設備及路線的耐候性，並適時提升設計門檻與執行演習 		<p>9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> 建置邊坡安全預警系統、強化隧道洞口邊坡之防護工程、高鐵河川橋沖刷風險評估及防護設計等調適措施 		<p>13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> 持續與政府合作研擬相關預警與因應措施，如：「跨界防災合作備忘錄」 各車站業務專員不定期參與活動，持續與沿線居民與組織互動 		<p>17.14 提高政策的連貫性，以實現永續發展。</p> <p>17.17 依據合作經驗與資源策略，鼓勵及促進有效的公民營以及公民社會的合作。</p>
 <p>創新科技 Technology</p>	<p>積極創新與提升技術能力，採用新科技並推動智慧運輸，持續提升營運、服務、安全及應變決策之效率與品質，並運用大數據與數位化，優化客戶體驗，創造更便利的生活</p>	<ul style="list-style-type: none"> 透過 IoT 設施即時監控行車狀態 與政府和專業組織合作，監控天候資訊 		<p>9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> 持續提升特定族群便利性的服務、軟硬體設備及配套，如為單獨旅行之年長旅客或行動不便旅客，提供乘車導引服務 		<p>11.2 在西元 2030 年以前，為所有的人提供安全的、負擔的起、可使用的，以及可永續發展的交通運輸系統，改善道路安全，尤其是擴大公共運輸，特別注意弱勢族群、婦女、兒童、身心障礙者以及老年人的需求。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> 推廣電子票證與行動支付，新增「台灣 Pay (金融卡)」及「橘子支付 (信用卡)」行動支付服務，減少紙張消耗 		<p>12.2 在西元 2030 年以前，實現自然資源的永續管理以及有效率的使用。</p> <p>12.5 在西元 2030 年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> 加入國際鐵道聯盟 (UIC)，透過該組織參與聯合國氣候變遷綱要公約 (UNFCCC) 下 NAZCA 平台之氣候追蹤項目 (註) 		<p>17.16 透過多邊合作輔助並提高全球在永續發展上的合作，動員及分享知識、專業、科技與財務支援，以協助所有國家實現永續發展目標，尤其是開發中國家。</p>

註：共同承諾將依據 1990 年的排碳水準，2030 年降低 50%、2050 年降低 75% 的排碳量

4T 主軸



深耕在地
Taiwan



永續關懷
Touch

目標	2018 年執行措施	對應 SDGs	
		17 項目標	169 項細目標
積極培養在地人才與產學合作，致力於商業模式中開創多元商品與異業合作機會，成為串連與享受在地美好生活的平台，並透過扶植本土軌道產業開發能力，促進在地產業之繁榮發展。同時建立永續供應鏈管理機制，成為帶領軌道產業朝永續邁進的領導者。	<ul style="list-style-type: none"> 與大專院校合作，透過產學合作與實習計畫促進臺灣軌道業人才培育，在「大學生暑期體驗實習計畫」中，2018 年共錄取 50 名站務實習生和 17 名維修實習生；在學年實習專案中，共錄取站務實習生 30 名及服勤實習生 20 名 		4.4 在西元 2030 年以前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加 x%，包括技術與職業技能。
	<ul style="list-style-type: none"> 積極推行在地化供應，提升在地廠商能力 透過人才聘雇與培育，提供平等就業 依據考核與訓練，促進人員專業能力 推動「搭高鐵·遊台灣」與多元產業合作，透過「高鐵交通聯票」與各地捷運與台灣好行合作，並辦理「讓心放大假」活動，帶動交通聯票整體業績成長，較 2017 年業績成長 50% 以上 		8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。 8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.6 在西元 2020 年以前，大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人。 8.9 在西元 2030 年以前，制定及實施政策，以促進永續發展的觀光業，創造就業，促進地方文化與產品。
	<ul style="list-style-type: none"> 透過台灣高鐵行銷臺灣各地，促進觀光效益與在地旅遊產業發展，旅運人次達 268 萬 		12.b 制定及實施政策，以監測永續發展對創造就業，促進地方文化與產品的永續觀光的影響。
	<ul style="list-style-type: none"> 國內外交通運輸同業交流參訪，2018 年累計接待 46 團，共 630 人次 與日本九州旅客鐵道株式會社（JR 九州）進行觀摩交流活動 		17.16 透過多邊合作輔助並提高全球在永續發展上的合作，動員及分享知識、專業、科技與財務支援，以協助所有國家實現永續發展目標，尤其是開發中國家。
全面提升 CSR 治理機制，並強化治理面和永續發展的整合性，將 CSR 願景融入企業文化。此外，促進員工發展，落實節能減碳以創造正面的環境效益，同時積極支持公益、藝術與生態發展，作為凝聚臺灣社會的重要平台。	<ul style="list-style-type: none"> 與「中華民國快樂學習協會」合作，辦理「高速傳愛 助學計畫」促進經濟弱勢族群獲得教育機會 		4.1 在西元 2030 年以前，確保所有的男女學子都完成免費的、公平的以及高品質的小學與中學教育，得到有關且有效的學習成果。
	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府推動再生能源，出租廠房屋頂給電力業者設置太陽能發電設備，全年發電量達 7,140 千度 於車站裝設太陽能板發電供車站使用，2018 年完成苗栗、彰化及雲林車站太陽能發電系統之再生能源憑證申請，且獲經濟部標準檢驗局核准通過 		7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的比例。 7.b 在西元 2030 年以前，擴大基礎建設並改善科技，以為所有開發中國家提供現代及永續的能源服務，尤其是 LDCs 與 SIDS（註）。
	<ul style="list-style-type: none"> 設置「公司治理推動委員會」，研擬公司治理制度及功能之優化策略、檢討企業社會責任政策等 舉辦台灣高鐵藝術元年，發揮高鐵影響力，支持臺灣藝術發展 		8.9 在西元 2030 年以前，制定及實施政策，以促進永續發展的觀光業，創造就業，促進地方文化與產品。
	<ul style="list-style-type: none"> 與各地教育、慈善機關合作，協助弱勢族群免費搭乘高鐵圓夢 敬老愛心票 		11.2 在西元 2030 年以前，為所有的人提供安全的、負擔的起、可使用的，以及可永續發展的交通運輸系統，改善道路安全，尤其是擴大公共運輸，特別注意弱勢族群、婦女、兒童、身心障礙者以及老年人的需求。
	<ul style="list-style-type: none"> 透過節能駕駛與設備設定，持續提升並管理運行能效 		9.4 在西元 2030 年以前，升級基礎設施，改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程，所有的國家都應依據他們各自的能力行動。
	<ul style="list-style-type: none"> 透過能資源管理與廢棄物回收機制，降低大眾運輸環境衝擊 提升採購環境友善產品，降低供應鏈環境影響 		12.5 在西元 2030 年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。 12.7 依據國家政策與優先要務，促進可永續發展的公共採購流程。

註：LDCs（Least Developed Countries）為最低度開發國家；SIDS（Small Islands Developing State）為小島型開發中國家

營運績效與永續實踐

財務績效

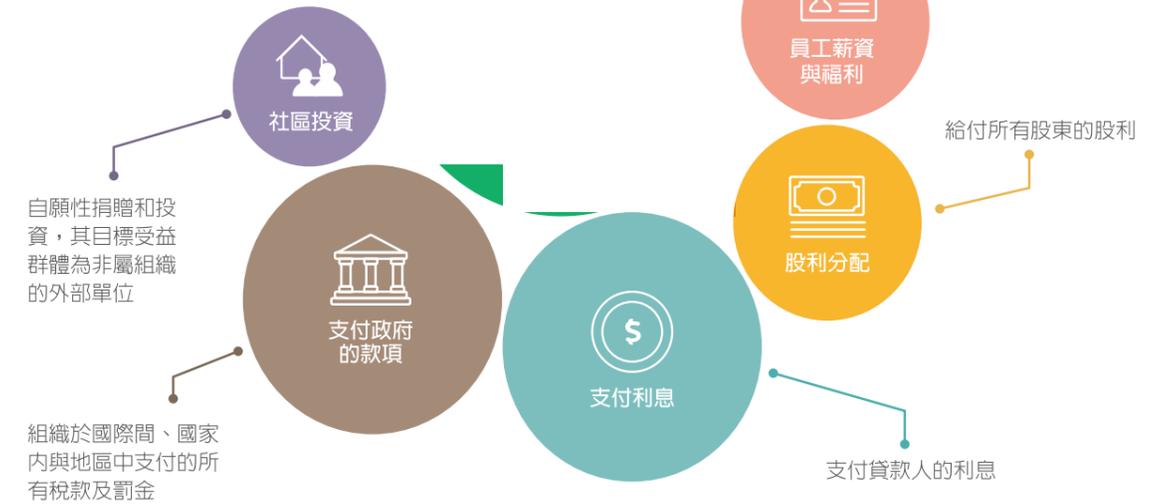
項目	單位	2016 年	2017 年	2018 年
銷售量 (鐵路運輸)	千延人公里	10,488,340	11,103,359	11,558,787
銷售值				
鐵路運輸	仟元	39,433,807	42,221,888	44,098,796
販售收入	仟元	198,547	189,262	208,683
租金等其他收入	仟元	978,552	1,023,892	1,107,528
營業比重				
鐵路運輸		97.10%	97.21%	97.10%
販售收入		0.49%	0.43%	0.46%
租金等其他收入		2.41%	2.36%	2.44%
EBITDA 及 EBTDA (註)				
EBITDA	仟元	29,416,483	31,657,691	32,921,179
EBTDA	仟元	21,156,372	24,290,438	26,409,766
營業額及獲利能力				
營業收入	仟元	40,610,906	43,435,042	45,415,007
營業毛利	仟元	14,637,733	18,821,397	20,333,613
營業淨利	仟元	13,699,496	17,754,984	19,144,964
稅前損益	仟元	4,997,575	6,478,500	7,311,823
稅後損益	仟元	4,149,098	5,339,905	10,696,381
資產、負債及權益				
總資產	仟元	461,207,372	440,060,457	433,057,069
總負債	仟元	400,143,691	377,042,108	363,644,056
總股東權益	仟元	61,063,681	63,018,349	69,413,013

註：1. EBITDA：稅前息前折舊攤銷前利益 (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)

2. EBTDA：息後之稅前折舊攤銷前利益 (Earnings Before Taxes, Depreciation and Amortization)

經濟價值分配

為購買原物料、產品零件、場地設施及服務而發生於組織外的現金支出



單位：新臺幣 (仟元)		2016 年	2017 年	2018 年
營運成本	營業成本 (總額)	25,973,173	24,613,645	25,081,394
	營業費用 (總額)	938,237	1,066,413	1,188,649
員工薪資與福利		3,983,519	4,361,246	4,650,413
股利分配		3,376,976	4,221,220	6,303,688 ^(註1)
支付利息		8,375,559	7,463,329	6,618,272
支付政府的款項	稅捐 ^(註2)	2,152,961	1,930,247 ^(註3)	2,078,937
	回饋金	1,883,383	3,180,612	647,850
	租金支出	704,739	831,722	835,601
社區投資		3,026	4,784	11,758

註：1. 此為董事會擬議金額，本公司 2018 年度盈餘分派案於 2019 年 5 月 30 日召開之股東常會決議。

2. 支付政府稅捐之款項包含營業稅、營所稅等稅捐。

3. 因 2018 年本公司依「獎勵民間參與交通建設條例」申請並取得財政部核准免徵營利事業所得稅，故該年度稅捐資訊重新計算之。

政府補助

單位：新臺幣（仟元）

類型	用途 / 說明	2016 年	2017 年	2018 年
稅收減免及抵減	適用獎勵民間參與交通建設條例第 29 條之人才培訓支出投資抵減 (註 1)	2,272	4,351	3,687
	適用獎勵民間參與交通建設條例第 28 條之五年免稅 (註 2)	-	1,264,751	2,841,765
投資補助、研發補助及其他相關類型補助	交通部高速鐵路工程局「105 年度公路公共運輸提昇計畫－台灣高鐵多卡通電子票證整合轉乘服務計畫」補助款	9,171	3,930	-
	經濟部工業局 4G 智慧寬頻應用城市補助計畫（台灣高鐵 iTaiwan 應用服務主題式計畫）－高鐵 Wi-Fi 智慧應用計畫	-	-	24,049

註：1. 2016 年及 2017 年可抵減稅額申報數業經會計師查核，2018 年度可抵減稅額申報數尚未經會計師查核。

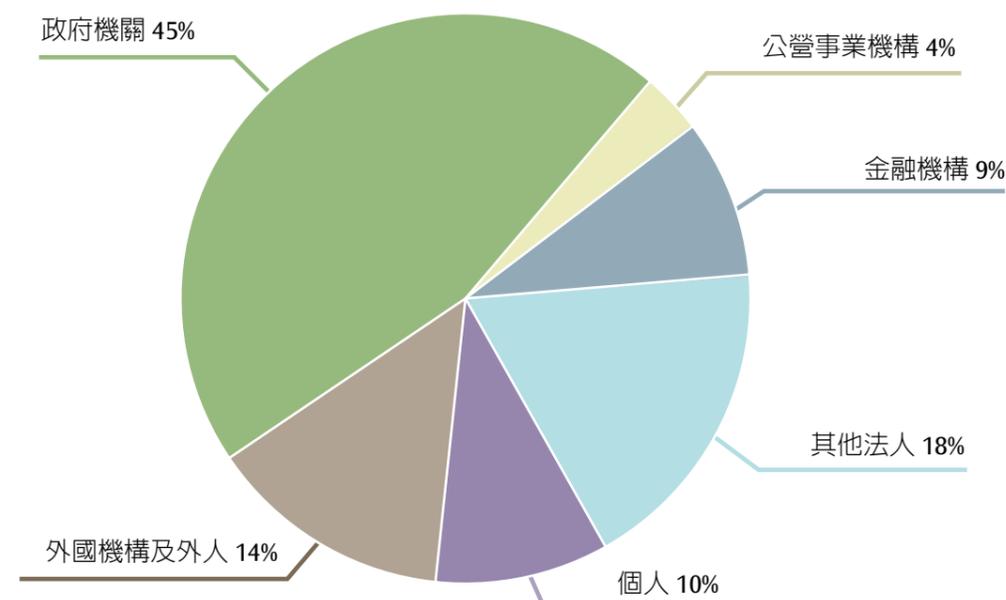
2. 本公司依據「獎勵民間參與交通建設條例」第 28 條規定，申請適用 5 年免徵營利事業所得稅。本案業於 2018 年 4 月 13 日經財政部核准免徵營利事業所得稅，其免稅範圍為依「民間機構參與交通建設免納營利事業所得稅辦法」第 3 條第 1 項第 1 款規定之鐵路客運及貨運所得；另依「獎勵民間參與交通建設條例」第 28 條第 2 項規定，本公司已選定延遲開始免稅期間自 2017 年 1 月 1 日起連續 5 年於法定免稅範圍內免徵營利事業所得稅。

營運績效

指標	單位	2016 年	2017 年	2018 年
發車班次數	班次數	51,106	51,751	52,437
旅客量	千人次	56,586	60,571	63,963
列車準點率 (五分鐘，不含天災)	%	99.58	99.78	99.76
列車發車率 (不含天災)	%	100	100	100
列車抵達終點站 平均延誤時間	分鐘	0.250	0.102	0.170

股東結構說明

台灣高鐵於 2016 年 10 月 27 日於臺灣證交所正式掛牌上市，為國內首家上市之軌道運輸業者，截至 2019 年 4 月 1 日股東結構如下。



2018 年財務面實績

經執行「高鐵財務解決方案」後，台灣高鐵已具備健全的財務體質，為永續發展打下穩固的根基。我們持續優化財務結構，提升營運獲利，以穩健的財務結構，在治理、營運、發展規劃上從永續經營的角度來進行評估及決策，帶領台灣高鐵成長茁壯。



亮點績效

2018 年累計營收達 454.2 億元，年增 4.6%，稅前獲利 73.1 億元，較去年同期成長 12.8%，稅後淨利則達 107 億元，較去年同期大幅成長 100.4%。

行動方案

- 與銀行團協商成功調降聯貸利率，節省利息支出。
- 2018 年 7 月再次提前清償 100 億元甲項授信本金，2016 年至 2018 年提前清償長期聯貸本金額高達 722 億元。
- 向政府成功爭取適用「五年免稅」規定。





運輸 Transportation

專業運輸

運輸 Transportation —— 專業運輸

管理方針	章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制
安全服務，責任運輸		安全管理	確保每位旅客、員工以及其他公眾的旅運安全。	<ul style="list-style-type: none"> 設立涵蓋不同層級與功能的安全委員會，管理議題包括審議安全績效、確認安全管理實施情形等，並定期督導、審查與管理因天然災害造成的行車異常事件。 	<ul style="list-style-type: none"> 透過稽核作業以查察安全管理系統之執行是否達到一定之標準，評估各個單位是否已履行其應盡之安全責任及依相關規章執行業務，並確認該系統是否有效持續之運作。
		產品/服務品質		<ul style="list-style-type: none"> 施行 ISO 9001 品質管理系統，訂有公司品質政策。 	<ul style="list-style-type: none"> 各單位於安全、可靠、效率、顧客滿意的品質目標下，分別建立 QKPI，並訂有定期檢討、討論與審查之檢核機制。
思患預防，專業應變		氣候變遷調適策略	降低氣候變遷相關衝擊可能對旅運服務產生的危害，同時強化自身營運的氣候韌性以及對於災害的預防與應變。	<ul style="list-style-type: none"> 於列車營運沿線設置「天然災害告警系統」(DWS)，降低自然災害及外部因素對行車的威脅，避免造成事故以及營運中斷。 	<ul style="list-style-type: none"> 營運安全委員會將定期督導、審查與管理因天然災害造成的行車異常事件，以持續提升營運安全，強化氣候衝擊調適能力。
		災害預防與重大事件對策		<ul style="list-style-type: none"> 針對「自然環境」、「人為因素」、「設備異常」此三大影響高鐵行車安全的危險因素，規劃各項整體性防範與應變措施。 透過所制定的災害防救業務計畫，提供必要的程序、原則及指導方針，使本公司人員具備能力應付各種危害鐵路人員安全或危害鐵路系統的緊急事件。 	<ul style="list-style-type: none"> 各業務權責單位應每年度依據計畫舉行災害防救演習。
通達順行，堅守承諾		乘客權益	藉由具有彈性的列車時刻規劃與停站模式，發揮最大運能與功效，以滿足各類乘客的旅運需求。此外，為減少營運活動對鄰近社區的衝擊，台灣高鐵透過管理辦法設置、有效溝通與追蹤等管理作為，期能創造企業永續與社區共好的雙贏成效。	<ul style="list-style-type: none"> 於企業網站與各車站明顯處公告並供旅客查閱有關「旅客運送契約」及相關須知、車站營業時間、列車時刻表、票價及辦理旅客運送業務可能衍生之雜項費用等重要資訊。同時，訂有「高鐵企業網站及附屬網站內容更新作業辦法」確保資訊更新相關管理業務之落實。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由每年度執行顧客滿意度調查，掌握旅客感受與需改善的服務面向，並將顧客意見陳報至各部門之品質管理流程與部門間的顧客意見檢討會，以便落實改善。
		產品價格		<ul style="list-style-type: none"> 訂有「票價管理辦法」，另依相關法令、興建營運合約和市場狀況及行銷需求辦理。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期追蹤預算與行銷專案之目標達成率，另於每年 5 月向董事會提報前一年度行銷優惠票價實施情形。
		疏運與轉運服務		<ul style="list-style-type: none"> 各疏運計畫皆經過嚴謹的內部程序制定，提報交通部備查後執行。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期就疏運期間各車次訂位狀況進行追蹤觀察，討論再增開班次的需求及可行性，亦保留備用車組供臨時調度使用。
		降低噪音與振動		<ul style="list-style-type: none"> 制訂「高速鐵路噪音自主性改善計畫」及「高速鐵路路段沿線地區零星住戶噪音防制改善工作計畫」。 	<ul style="list-style-type: none"> 建構「高鐵噪音陳情案件處理流程」和成立「噪音防制專案小組」，持續控管噪音對沿線社區的影響。

安全服務，責任運輸

台灣高鐵於 2018 年邁入營運第 11 年，經營迄今維持零營運責任事故，2018 年列車準點率達 99.76%，且平均延誤時間僅約 0.17 分鐘，在高鐵業界已具備國際級水準表現。我們每日平均運量接近 17 萬 5 千人次，肩負著確保每位乘客安全與提供高品質旅運的責任，所有決策與行動均以安全為最高指導原則。

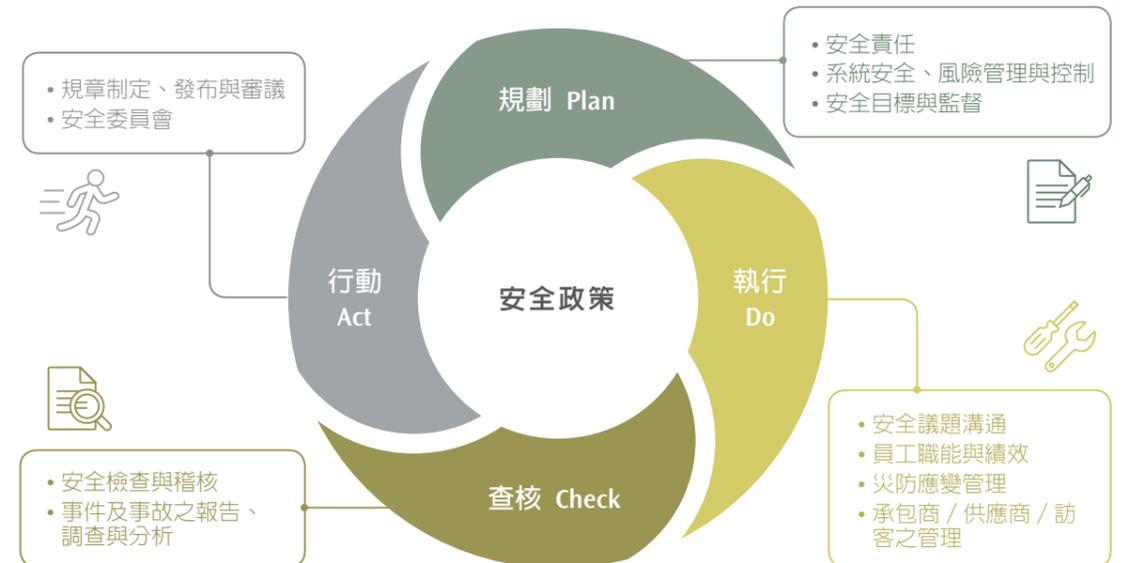
安全管理與文化

我們致力於建構以風險管理為骨幹之營運安全管理機制，妥善運用國際認同之風險評估與安全管理方法，實施風險預防且全員參與，各個環節都必須依照作業程序以確保營運安全，維持優質安全文化。

安全服務精神

台灣高鐵安全管理以「營運安全計畫」為最高位階之安全規章，其整合鐵路營運維修作業、高鐵系統及相關新業務、開發與執行等，並融合 P-D-C-A (規劃-執行-查核-行動) 循環原理，透過 12 項安全管理要素之執行與持續改善，有效達成高鐵政策目標。

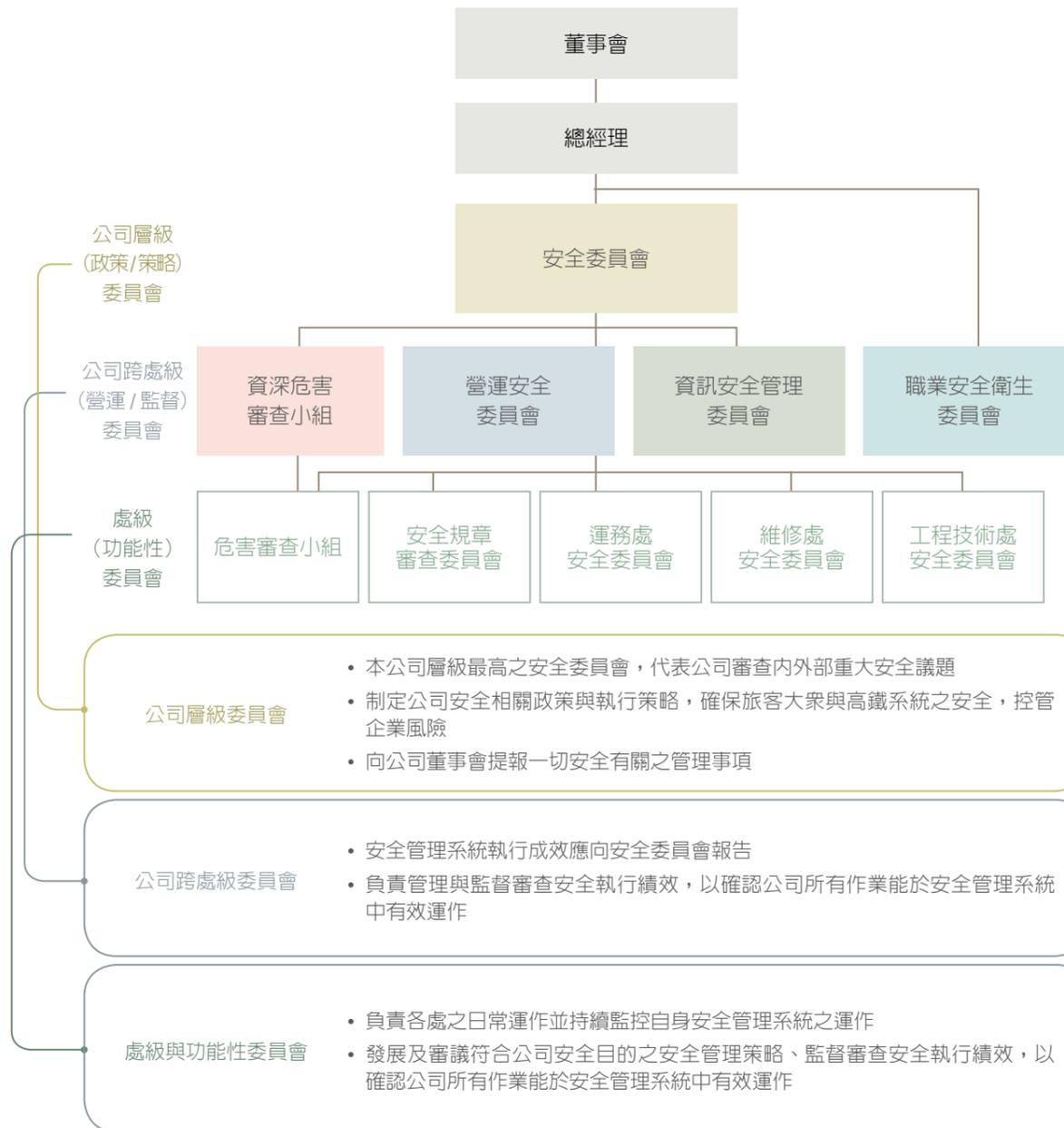
安全管理系統——營運安全計畫



專責的安全管理架構

我們設置 3 個層級之安全委員會，以落實全員參與並提供共同瞭解安全管理實施情形及相關改善對策之平台，確保營運安全與工作職場之安全健康。

2018 年安全委員會組織架構



- 註：1. 公司層級之安全委員會每半年開會乙次；職業安全衛生委員會、公司跨處級之營運安全委員會、資訊安全管理委員會均每季開會乙次；處級之運務處、維修處安全委員會每月開會乙次。
2. 2018 年，配合公司章程修訂「執行長」職稱調整為「總經理」；另配合公司組織調整，將「運務分處」與「維修分處」修改為「運務處」與「維修處」；興建處因組織調整後轉入維修處或部分單位調整為直屬執行副總經理，故分別納入維修處安全委員會與營運安全委員會之運作。
3. 職業安全衛生委員會與其他安全委員會平行且和員工安全關係較直接密切，其詳細說明可參考「保障權益，貼心關懷」章節。

依據台灣高鐵之安全衛生政策，每位同仁皆有責任確保自身、服務對象、與所負責維護管理的高鐵資產被安全保護。此外，在高鐵同仁之工作說明書中，皆依職務等級賦予其適用的管理或執行責任，以具體落實安全管理。

為落實營運安全，我們進行縝密的安全政策規劃，透過各層級安全委員會擬定策略與監督執行，讓每位員工了解並貫徹公司安全規範，以提供旅客和同仁安全優先的營運環境。

安全且具品質的服務

提供安全且有品質的服務是台灣高鐵重要的使命。我們品質政策的推動由上至下貫穿全公司，從總經理擔任主席的品質管理委員會擴及全體員工，讓品質內化至公司的 DNA 中。

安全與品質兼顧的管理系統

台灣高鐵公司品質管理系統建構在 ISO 9001 品質管理系統要求之基礎上，並透過定期會議確保品質政策的落實。

品質審查機制		
年度品質管理審查會議	每年定期召開並由總經理主持，公司各處室主管參與	審查本公司品質管理系統的落實性以及公司品質政策之持續適用性
品質代表季會	由公司品質代表（品保室主管）主持，各單位指派之品質代表與會	由上而下確保品質政策的落實

我們針對「營運」、「維修」和「顧客服務」三個主要面向，進行內部作業之品質管控與檢核，以確保品質管理徹底落實。特定連續假期疏運期間，亦於車站及列車上就近觀察人潮管制及服務狀況，並提報觀察結果供營運單位參考。各項改進機會皆定期追蹤、檢討、改進並結案，確保提供大眾「安全」、「可靠」、「效率」與「顧客滿意」之鐵路運輸服務。台灣高鐵以生命週期角度，確認營運相關設施、設備以及其相關系統軟硬體組件的形態基線，並定期檢核確保列車在軌道上高速行駛時，旅客能享有兼顧安全和品質的服務。

項目	形態鑑識內容	
	項目	內容
主要項目類別	核心、道旁設備、軌道、閉路電視、土建、車站、基地、基地設備	
總列管項目	34,955 項	
形態列管百分比	80.78%	
查證方式 / 頻率	品保室內部查證 / 每季一次	

為不斷提升營運及維修作業品質，並確保公司品質管理系統與時俱進，2018 年委由外部第三方依國際標準組織 2015 年公告之新版 ISO 9001 進行驗證，範圍涵蓋「高速鐵路營運、維修及旅客服務」整體核心業務。本次驗證未發現不符合事項，台灣高鐵順利通過此次轉版。此外，政府亦扮演外部品保監理角色，由交通部鐵道局每年進行高鐵營運定期檢查、臨時檢查等項目。

外部品質檢驗項目

外部單位	項目	2016 年	2017 年	2018 年
驗證公司	ISO 9001 驗證	換證驗證	例行稽核	ISO 9001 轉版驗證
政府單位	年度營運定期檢查及臨時檢查	3 次	4 次	1 次

台灣高鐵於 2011 年推出員工提案改善制度, 鼓勵員工參與, 讓品質與服務更貼近顧客需求。我們也導入品質管圈 (QCC, Quality Control Circle) 活動, 帶動全公司持續提升品質、安全及營運效率, 除改善整體作業時效外, 亦達到降低營運成本等正面效益。



2018 年改善績效可量化最優秀案例——
「改善洗車機藥劑噴灑方式」

將洗車機藥劑噴灑方式進行分析, 找出最佳改善模式, 共節省約 300 萬元的洗車機藥劑, 並降低水與電費成本。



2018 改善績效不可量化最優秀案例——
「車站票務資訊系統」

透過票務資訊系統的更新設計, 讓網頁即時提供票務資訊予各主管做為參考, 大力輔助疏運期間決策的制定。

此外, 為提升國內鐵路營運整體之安全意識, 並鼓勵業界的橫向交流與經驗分享, 台灣高鐵於 2018 年 7 月 19 日舉辦「鐵路安全研討會」, 以鐵路安全風險之管理為主軸, 邀請國內各鐵道同業基層與中階幹部, 就相關議題管理經驗進行交流。

該次研討會討論踴躍、成果豐碩, 總共發表 7 篇鐵路安全相關專題簡報, 討論議題關注重點主要為「鐵路事故調查及安全監理機制之分析與展望」、「系統營運可靠度管理實務與推動」、以及「災害管理與緊急應變」等面向, 與會者則包括: 臺鐵、臺北捷運、桃園機場捷運、交通部運研所等國內鐵路機構, 以及鐵道局等合計 37 人。我們透過探討、交流以及經驗學習, 達到提升鐵路營運整體安全意識的目標, 在推動團隊合作之安全文化的同時, 也提升旅客、大眾與營運的安全品質。



江耀宗董事長頒發感謝狀予獲得第 31 屆全國團結圈競賽團結組金塔獎的車輛維修部紅咖圈成員



2018 年鐵路安全研討會與會者全體合影

品質精進方向與檢視

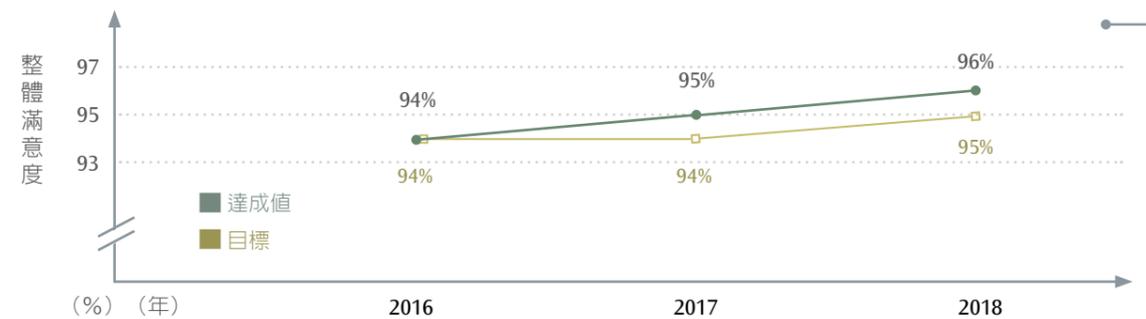
台灣高鐵自 2008 年起於內部宣導並建立量化之品質主要績效指標 (QKPI), 以持續改進各項作業。我們每季追蹤執行情形, 並針對未達目標之相關作業進行檢討與改進, 以確保高鐵營運在旅客安全、可靠、效率及顧客滿意度等四大類別績效之達成。

2018 年度高鐵延續良好的營運安全績效, 因行車事故造成旅客之傷亡人數為 0; 而我們所設定之旅客大眾安全面向之績效指標 (旅客受傷率), 也在同仁努力下順利達成目標。

品質績效指標

面向	項目	公式	2016 年		2017 年		2018 年	
			目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值
安全	旅客受傷率 (重傷與死亡)	旅客受傷人數 (重傷與死亡) / 每百萬旅次	0	0	0	0	0	0
	旅客受傷率 (輕傷且就醫)	旅客受傷人數 (輕傷且就醫) / 每百萬旅次	<0.08	0	<0.04	0	≤ 0.04	0.03
	旅客受傷率 (輕傷)	旅客受傷人數 (輕傷) / 每百萬旅次	<0.20	0.05	<0.10	0.08	≤ 0.10	0.06
可靠	五分鐘準點率	延誤小於 5 分鐘之班次數 / 載客營運班次數	>99.0%	99.58%	>99.1%	99.78%	> 99.5%	99.8%
	自動收費系統 (AFCS) 車站設備妥善率	[(每季主要設備運轉的總時數 - 每季主要設備停擺的時數) / 每季主要設備運轉的總時數] * 100%	99.60%	99.99%	99.90%	99.99%	本項目 2018 取消	本項目 2018 取消(註)
效率	顧客意見回覆達成率	7 工作天內完成回覆之案件 / 總案件量	≥ 99%	100%	≥ 99%	100%	≥ 99%	100%
顧客滿意	整體服務滿意度	滿意度係回答 5 分與 4 分 / 全部受訪人數	≥ 94%	94%	≥ 94%	95%	≥ 95%	96%

註: 台灣高鐵每年會重新檢視各單位 KPI 項目, 並視情形斟酌修訂, 由於自動收費系統 (AFCS) 設備原為委外維護, 2018 年度起更改為自辦, 涵蓋於公司資訊系統維修作業中, 未單獨列計 AFCS 設備維修統計, 故於 2018 年度刪除本項 KPI。



站體及路線安全與風險管理

每日列車營運結束後，由軌道維護人員進行例行巡檢，確保軌道與土建的安全性，2018 年道岔檢查共 1,800 組，軌道例行性檢查及軌道不整檢查各完成 8,389 公里。除軌道維護外，台灣高鐵設施之日常檢查及維護包含車站、列車、機電設施、土木結構、路線安全等，涵蓋各項設施之安全檢測作業。

此外，危害管理機制為台灣高鐵安全管理之必要環節，確保高速鐵路系統之營運安全，並有效地管理營運、維修與工程專案所產生之可能危害。台灣高鐵的危害審查小組（HRG）為一獨立組織，其成員來自公司內不同專業領域，每月定期召開會議審查被提出之危害資料及其風險評估之適切性，以及危害控管人是否依循適當程序及技術提出減輕對策，將風險降低至合理可行的範圍內。至 2018 年為止，連續三年的 HRG 會議鑑別之危害風險等級，均在風險容忍範圍以內。

2018 年檢測及維修實績

類別	週期	維修量
日檢	每兩天	5,062 車組
月檢	每 30 天或 3 萬公里	652 車組
轉向架檢修	每 18 個月或 60 萬公里	30 車組
大修	每 36 個月或 120 萬公里	16 車組



思患預防，專業應變

氣候變遷調適

台灣高鐵積極面對氣候變遷造成的衝擊，對於國家發展委員會所提之「國家氣候變遷調適政策綱領」，我們持續協助交通部運輸研究所辦理因應氣候變遷調適之相關研究，參與鐵路氣候變遷調適資訊平台之建置與功能擴充，強化該資訊平台脆弱度及風險分析功能，以支援鐵路主管機關在氣候變遷下之決策分析。此外，台灣高鐵也與交通部中央氣象局簽署「跨界防災合作備忘錄」，透過互惠合作強化氣象判讀能力，並作為台灣高鐵平時與災時執行疏運決策以及評估軌道安全的重要參考。而台灣高鐵針對「防洪、防震與防風」興建之設施，皆遵循國內及國際規範辦理。

為建立風險地圖並檢視調適缺口，台灣高鐵依據交通部運研所「鐵路氣候變遷調適行動方案研究」以及「國家災害防救科技中心」（NCDR）執行之「臺灣氣候變遷推估與資訊平台」，設定氣候變遷情境，並搭配不同頻率分析氣候變遷之重現年期。氣候變遷對鐵路的影響，主要為降雨量與降雨強度增加、颱風氣旋等極端氣候現象發生頻率與強度的提高。高鐵核心系統於設計階段即已參考以往氣候變化數據，並將相關防護及監測裝置納入整體設計中，以降低氣候變遷可能對營運所造成之危害。

我們除落實防災預防機制外，土建設施皆會遵循國內及國際規範來預防洪水與風災等劇烈氣候事件發生。設計興建台灣高速鐵路時，即以較高設計建造標準來興建土木結構設施，並持續改善台灣高鐵防洪標準，以因應氣候變遷可能帶來之洪水影響。我們亦透過持續檢視和檢討相關事件，以期能掌握氣候變遷帶來之衝擊並進行因應。2018 年並無地震和颱風造成對沿線土木結構設施之損壞衝擊情形。

台灣高鐵因應氣候變遷調適措施（2018-2022）

建置邊坡安全預警系統	彙整營運 11 年來邊坡管理與防治之經驗，規劃建置以降雨強度為導向之邊坡安全預警系統。
強化隧道洞口邊坡之防護工程	考量未來極端暴雨發生頻率增加，未來將加強新竹、苗栗路段高鐵路隧道洞口邊坡之巡檢與防護工程。
高鐵河川橋沖刷風險評估及防護設計	每年辦理沖刷風險評估及相關防護工作，確保高鐵路設施及營運安全。

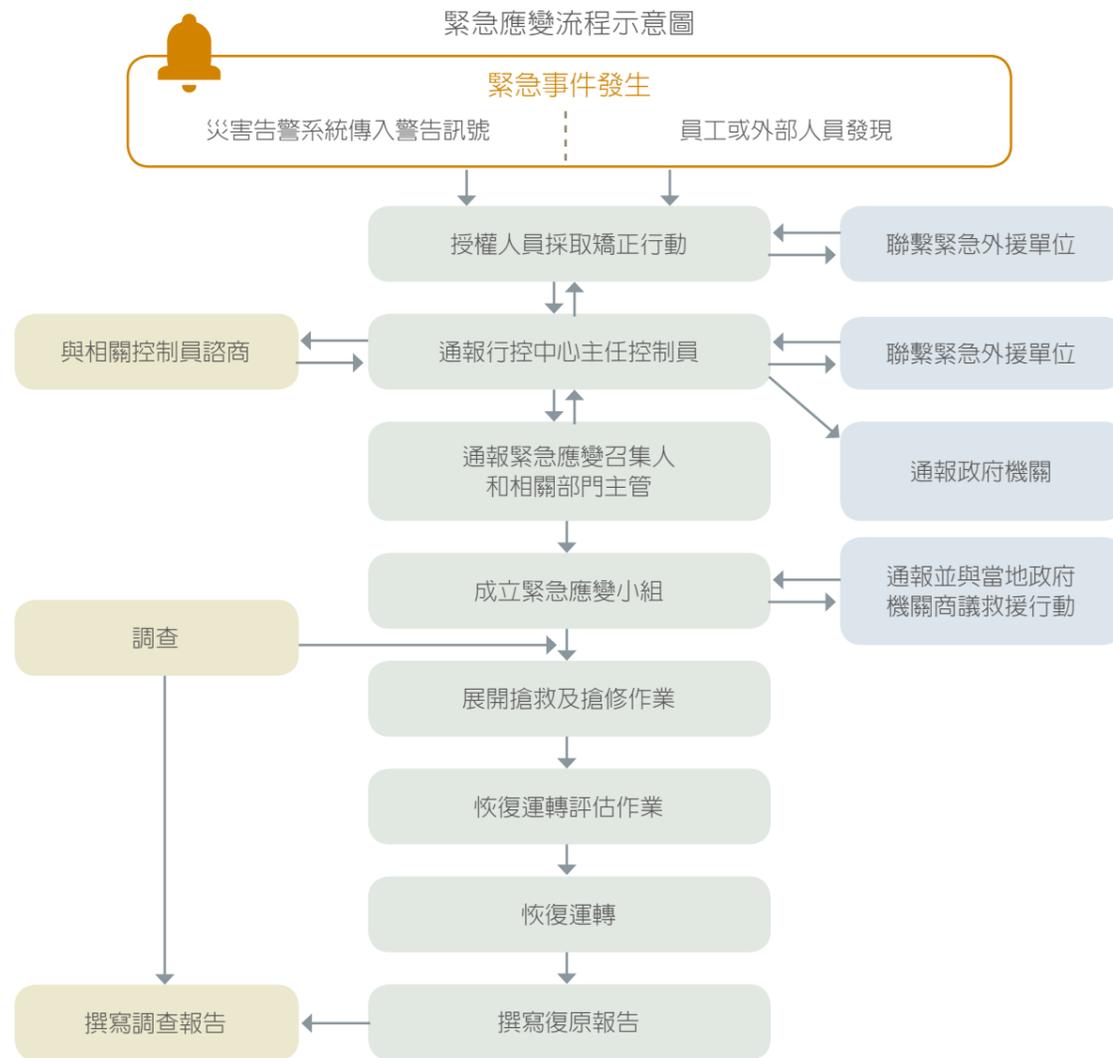
2015 年交通部運研所「重大鐵路建設氣候變遷調適策略與脆弱度評估指標之研究」成果顯示：高鐵路系統現況無高脆弱度熱點，僅有彰化以北部分路段為高暴露度區域，主要為行經路堤或路塹具有地質災害潛勢影響，其他中南部高架段均無潛在衝擊。由於高鐵路既有設施及管理機制之調適能力高，包括設施結構養護及保護、災害預警系統（DWS）預警（詳細說明可參考「即時偵測，災害預防－災害告警系統」）、緊急應變機制等，故即使屬中高以上潛在衝擊路段但經評估仍非屬脆弱度熱點。我們將持續利用現有沿線監控及管理機制，以因應營運安全風險。

台灣高鐵之營運保險規劃已合理考量各項風險影響，包括天災因素（地震、颱風、豪雨、邊坡滑動、落石...）、人為因素（破壞設備、縱火、爆裂物、暴力攻擊、挾持...）、設備異常（系統故障）等，除對本公司重要營運資產投保足額之營運資產保險外，亦投保營業中斷保險，以補償因營運資產受損造成之營收減少及額外工作費用等可能衍生之財務影響。

行車安全與災害預防及應變

影響高鐵行車安全之危險因素大致可區分為三大類型，如自然環境因素（地震、颱風、豪雨、邊坡滑動、落石等）、人為因素（破壞設備、縱火、爆裂物、暴力攻擊、挾持等）、設備異常（號誌系統故障、道岔故障、列車轉向架故障、電力線垂落等），我們依據三大類型內容規劃各項整體性之防範與應變措施，以旅客與人員安全為優先，在設備緊急搶修時，也以避免損害或列車延誤擴大為首要考量。

為使各層級同仁熟悉各種緊急狀況之應變程序，台灣高鐵每年擬定演訓練計畫，進行各類假定情境之定期與無預警演練，亦透過本報告書與企業網站，向外界說明台灣高鐵的相關預防及應變措施。此外，為使列車營運能隨時保持在安全狀態，我們建構高規格行車安全系統，並以先進軌道科技隨時監控列車運行狀態，以安全科技保障每一位乘客。



天然災害預防機制

除上述氣候變遷調適作為外，台灣高鐵依災防、消防等相關法令，制訂內部計畫與辦法，並由各車站、基地等依據要求，推動各項災害預防工作。而各項災害應變標準作業程序，於履勘階段即由國際專家獨立查驗其安全性，足以因應各種可能影響旅客及高鐵安全之災害。

天然災害預防措施

預防類型	被動式預防	預知或可知之災害預防	營運路線上偵測預防	土木結構設施防震
預防位置	場站設施與營運列車	高鐵營運場所與營運列車	營運列車	高架橋、隧道、平面路段
預防措施內容	依據消防、環保以及美國消防協會規範，採用難燃、耐燃、低煙無毒材質建造。	<ul style="list-style-type: none"> 透過颱風/豪雨警報及氣象情資之研判，預先啟動防颱/防雨等作業準備。 與交通部共同制定「台灣高速鐵路交通事故整體防救災應變計畫」，建立與中央及地方救援單位支援協助機制。 	沿線裝設有各式天然災害告警偵測器，如有直接影響行車安全之地震、邊坡滑動、落石等，都直接與自動列車控制系統聯結，可自動令列車立即停車。	土木結構設施，結構物於相當回歸期 950 年地震所帶來之影響下，於地震過後仍可恢復安全營運。

高鐵系統在設計興建之初，即依國家規範標準，將土建設施的耐震度納入充分考量，並針對地震、颱風及豪雨等天然災害，建立相應之應變方式。臺灣雖地處環太平洋地震帶，地震發生機率頻繁，但台灣高鐵具備迅速整合國內、外資源之動員與復原能力，一旦遭逢意外劇變，台灣高鐵能夠盡快恢復營運以減少對旅客造成的不便，提供大眾安全、便捷且高品質的旅運服務。

台灣高鐵每年於正線區域辦理乙次地震災害演練，加強同仁應變處理能力。經歷約 3 個多月的討論與準備，2018 年 9 月 12 日夜間於樹林高架段正線區域，辦理「列車於樹林高架段遇地震應變演練」；此外，亦設計「列車長於疏散準備之際突遭不耐久候旅客攻擊受傷」之情境，並對此進行複合式災害聯合救災演練。本次演練除動員台灣高鐵相關員工到場參與演練外，亦在新北市消防局、警察局及衛生局（含轄區責任醫院—亞東醫院）與鐵路警察局等單位等共同動員下，約 250 人共同參與本次演練。



天然災害影響營運事件

事件	2018 年	應變方式
地震 *	2 月 6 日、3 月 20 日、5 月 4 日、8 月 18 日、10 月 3 日、11 月 26 日	皆未造成鐵路系統設施損壞，地震偵測器告警後，受影響路段內列車依系統自動設定停車，並依照程序進行必要之土建結構巡檢、列車逐步提速隨車目視巡檢、確認無異常後，恢復正常運轉。
颱風、豪雨	6 月 13 日、6 月 19 日、7 月 2 日、8 月 8 日、8 月 22 日、9 月 9 日	皆未造成鐵路系統設施損壞，依颱風預測以及降雨與風速等天然災害告警偵測器之監控情形，進行臨時速限與列車運行調度。

註：有關高鐵對於地震的因應規劃及乘客的應變，可參考企業網站之「[高鐵百科—高鐵地震防護與應變](#)」。

人為災害預防機制

高鐵建立初期即在交通部與內政部協助下，設立高鐵警務協助維護場站秩序與行車安全。另外，也委託保全廠商協助維護高鐵場站秩序、路權設備與行車安全。同時各場站、沿線重要機房或隧道口設有 CCTV，並派專員監看，也訂有防災與保全相關執行與應變計畫。保全管理詳細說明可參考本報告書「夥伴管理，在地供應」章節。

另針對人為危安事件，為保障高鐵設施及大眾安全，對於危及高鐵安全的情事，已重新檢討應變標準作業程序，分別針對發生於車站內、停駐車站之列車，以及發生於站間運轉列車上等情境進行安全檢查，相關防範重點已納入演練規劃。

全天監控，安全第一 —— 行控中心

台灣高鐵整體系統之指揮樞紐為位於桃園運務大樓的自動化電腦行控中心，並設置系統營運調度所需之路線控制、號誌及安全連鎖、電力控制、通信、資料傳輸或監控警報等設備。為全天候即時監控高鐵全線運轉與夜間維修狀況，我們在行控中心內安排具有營運與維修相關專業之控制人員，同時也與車站控制室、基地控制室與緊急外援單位保持密切聯繫，以維持系統正常運作、落實旅運安全。

即時偵測，災害預防 —— 災害告警系統

台灣高鐵在列車營運沿線設置「天然災害告警系統」(DWS)，包括強風、豪雨、洪水、地震、異物入侵、邊坡滑動、落石等偵測設施，以降低自然災害及外部因素對行車安全的威脅，避免造成事故與營運中斷。若偵測到地震、異物入侵、邊坡滑動、落石等與安全直接相關之危險信號，將觸發列車自動控制系統 (ATC) 發送停車指令使列車停駛，以確保行車安全。台灣高鐵更持續提升設備品質，在 DWS 架構下增設地震偵測器，以更精準快速地監控區域地震的範圍，並提升高鐵沿線對地震預警的能力，提供最安全的運輸服務。

防救災應變資訊系統

台灣高鐵防救災應變資訊系統包括列車運行管理系統、災害告警資訊系統、即時災情查報系統，以及防災地理資訊系統等。災情資料庫平時為災害資料蒐集與協助人員模擬訓練，一旦災害發生時則作為救難搶修單位之參考資料來源。2018 年度高鐵的災害防救應變管理機制，主要在持續精進強化既有基礎。

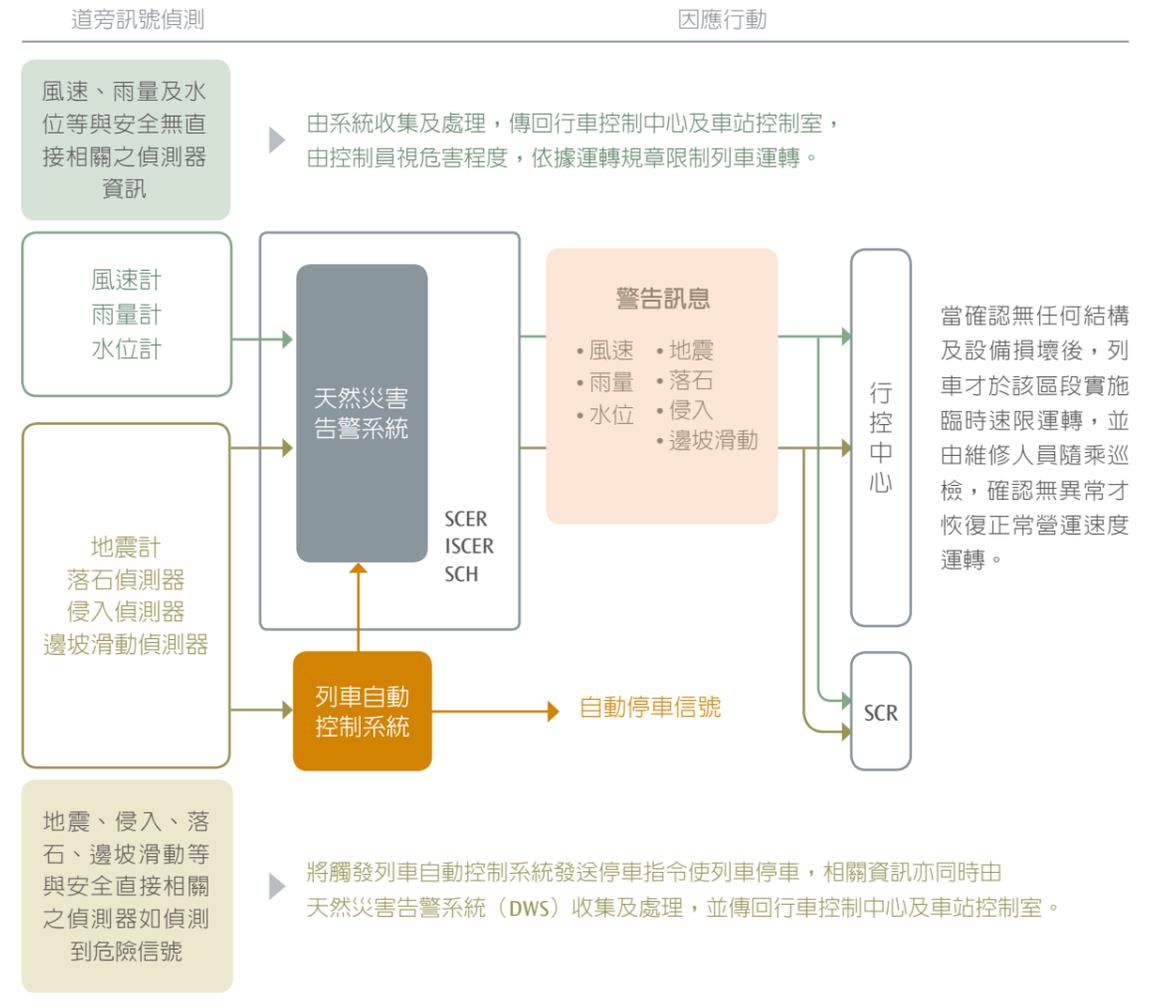
行控中心



防災地理資訊系統

將高鐵全線之氣象、水文、地震、土石流、高鐵列車資訊、訊號機房、電力系統、結構、災害告警等資料同時作套疊，提供與整合即時防救災地理空間資訊及屬性資料。

天然災害告警系統 (DWS) 架構圖



- 註：1. SCER / 號誌通訊設備房 / Signaling and Communication Equipment Room
 2. IS CER / 中繼號誌通訊設備房 / Intermediate Signaling and Communication Equipment Room
 3. SCR / 車站控制室 / Station Control Room
 4. SCH / 號誌通訊室 / Signaling and Communication Hut

防災地理資訊系統應用流程



災害應變過程中

讓決策者於災害應變過程中，擬定適當的營運與資源配置策略，有助於防救災之決策支援工作整合。



災害預防與應變方面

提供災害預警功能，使同仁對於災害的預防與應變，有更從容與妥適的處理能力。

安全訓練

為確保及提升營運安全，我們持續參考國內、外各種鐵道事件案例經驗與行政院災防會核定之「台灣高速鐵路整體防救災應變計畫」，偕同各地外援單位規劃與推動各種防災訓練、救援演練，以熟悉聯合指揮應變作業機制與增進現場搶救能力，並進行防範之各種準備。2018 年度高鐵路災害防救應變管理的運作機制主要在既有基礎上，持續精進強化，在各車站、基地、路線等場域共完成 85 項防救災演（訓）練活動。

2018 年安全訓練

現場指揮人員暨救災工程師內部訓練	防救災機制講習	災害防救演（訓）練
共 60 名現場指揮人員暨救災工程師完成內部訓練。	11 月 14 日及 22 日邀請高鐵沿線各外援單位（消防、警察、衛生、環保及北中南區醫療應變中心）參與高鐵路防救災機制講習，共 85 人次參與。	每半年邀集各外援單位及緊急接駁客運業者等，共同會勘高鐵路全線 184 處緊急逃生口，以持續熟悉救災交通動線及現場作業環境。

2018 年災害防救演（訓）練次數



2018 年大型聯合演訓活動

- 針對重大維安事件應變處理演練，6 月 7 日夜間於雲林車站，辦理「車站爆炸事件聯合演練」，本次演練除動員台灣高鐵相關員工到場參與演練外，亦在鐵路警察局、雲林縣政府警察局及刑事局偵查第五大隊、消防局、衛生局及台大醫院雲林分院等共同動員下，約 120 餘人共同參與本次演練。

車站爆炸事件聯合演練活動照片



通達順行，堅守承諾

班表政策與疏運

台灣高鐵目前可提供運轉服務的列車計 34 組，列車時刻表規劃係配合不同時段之旅運需求，盡量將列車組資源投入載客之營運，提供最大運能以滿足高鐵路旅運需求。

疏運調度措施

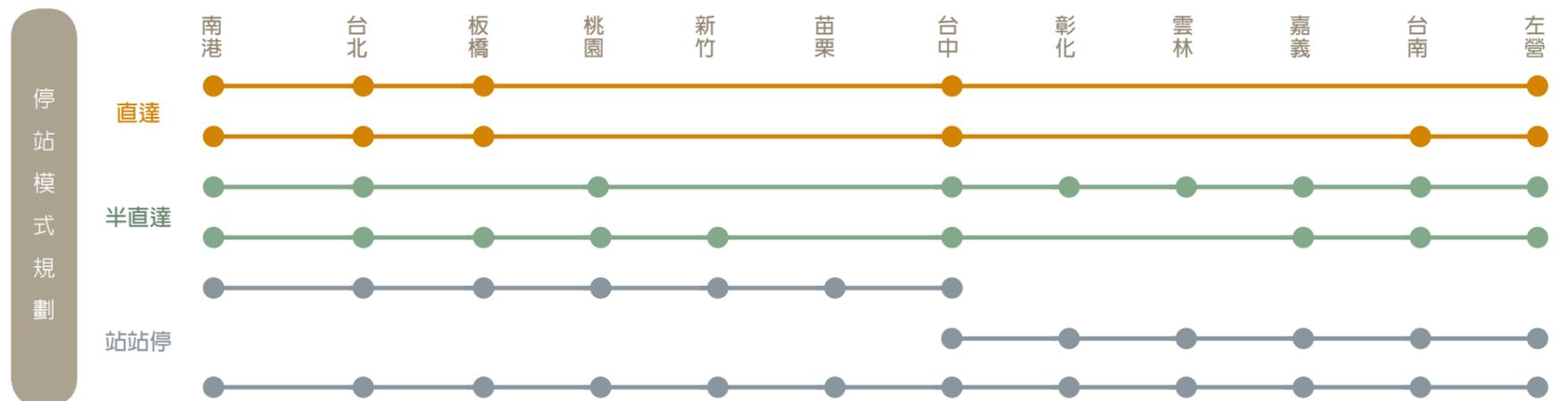
發生期間	疏運調度措施
平日 (週一 ~ 週四)	視當日旅客量，調整配合加開臨增列車。
週末尖峰 (週五 ~ 週日)	調整部分維修作業至平日施做，以增加假日可用車數，視週末尖峰當日旅客量，於當日調整配合加開臨增列車。
連續假日疏運 (例如春節、清明節... 等)	管制維修作業，提供最大運能，以滿足輸運需求，視連假疏運當天旅客需求，加開臨增列車，以疏運大量旅客。

台灣高鐵為因應旅客持續成長，滿足平日通勤時段之旅運需求，經檢討列車運用狀況，自 2018 年 10 月 8 日起，每週增開 8 班次列車（南下 4 班、北上 4 班）。其中包括 4 班次下午由南港站南下、4 班次下午由左營站北上之列車；另外 2 班原本僅週五、週日行駛，今年增開週一至週四班次，提供商務人士平日出差洽公更多班次選擇。增班後每週共提供 997 班次列車的旅運服務。

因應長、中、短程旅客不同之旅運需求，高鐵路列車之停站模式規劃有三種型態，「直達車」、「半直達車」及「站站停列車」：「直達車」可滿足長程旅客快速、便利之旅運需求；「半直達車」可貼近滿足中、長程旅客不同起迄車站間之旅運需求；「站站停列車」則可滿足各車站中、短程旅客區間移動之旅運需求。

此外，為因應搭乘高鐵路轉乘至桃園機場的旅運需求，我們自 2018 年 7 月 1 日起也同步調整每週共 12 班次的停靠站，由原停靠板橋站改為停靠桃園站，以加強服務搭乘高鐵路進出桃園機場的旅客。台灣高鐵路各疏運計畫皆經過嚴謹的內部程序制定，並提報交通部備查後執行。

停站模式規劃



註：台灣高鐵路最新車班停站資訊，請參考：<http://www.thsrc.com.tw/tw/TimeTable/SearchResult>，或使用「T Express」行動購票 App 之查詢服務

永續承諾

比鄰關懷

我們關心臺灣土地與沿線居民，各車站業務專員不定期參與活動，與地方意見領袖和居民溝通。面對社區居民不同需求，公司內部設有不同管理辦法，透過有效溝通和追蹤，期望獲得雙贏成效。

我們持續透過環境管理系統，執行環境監測及環境保護工作，使環保防治項目皆符合法令要求。針對目前沿線居民最常反映之高鐵橋下環境及噪音問題，定期整理橋下環境及水路設施，並針對住家採用隔音門窗或加建隔音牆等改善措施，降低噪音影響。同時，我們制訂有「高速鐵路噪音自主性改善計畫」及「高速鐵路路段沿線地區零星住戶噪音防制改善工作計畫」，並建構「高鐵噪音陳情案件處理流程」、成立「噪音防制專案小組」，不定期依案件處理改善需求（密集聚落或零星住戶），召開會議討論並決定改善方案（隔音牆或住家隔音門窗）與費用。2018 年我們共處理 19 件沿線民眾陳情高鐵噪音問題，除彰化縣員林市阿寶巷 1 件外，其餘皆無進一步採行噪音防制措施需求，且無噪音防制改善費用支出；另召開 1 次會議，辦理彰化縣員林市阿寶巷採用室內隔音之噪音改善案。



最近 3 年（2016 年～2018 年）噪音陳情件數統計與處理情形

年度	件數	須改善	備註
2016	23	1	已完成改善
2017	26	1	桃園市環保局 2018.9.22 核定改善計畫，預計 2021 年 Q1 完成改善。
2018	19	1	已完成改善
合計	68	3	





科技 Technology

創新科技

科技 Technology —— 創新科技

管理方針	章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制
管理方針	質感服務，智慧運輸	乘客權益	藉由持續應用新科技，以提升票務服務便利性、購票通路順暢和列車運行效率，同時也藉數位創新深化顧客關係，強化溝通的即時性。	<ul style="list-style-type: none"> 主要依照符合鐵路法等相關法規且經交通部備查，並對外公告實施之「旅客運送契約」，規範公司與旅客雙方之權利義務。其他涉及旅客權益而未及備載之事項，依相關法令習慣及平等互惠與誠實信用原則處理。訂有販售商品的安全檢驗及認證機制，並於供應商合約中載明相關規範，如提供檢驗報告，依規章驗收商品、要求製造廠商負責取得商品上市之相關認證等。 於中長期策略規劃中，由權責單位負責蒐集與評估資通訊技術或產品之資訊，並將提供相關資訊予業務單位進行發想創新服務之應用與策略，以協助整合技術面與應用面。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由每年度執行顧客滿意度調查，掌握旅客感受與需改善的服務面向，並將顧客意見陳報至各部門之品質管理流程與部門間的顧客意見檢討會，以便落實改善。
		創新服務		<ul style="list-style-type: none"> 訂定「高鐵企業網站及附屬網站內容更新作業辦法」，做為辦理資訊即時更新相關業務之依據。 	<ul style="list-style-type: none"> 訂有「業務資訊化前置作業管理辦法」和「資訊系統建置與開發管理辦法」，確保各單位間之協同作業得順利推展創新式服務。
	便利貼心，維繫關係	資訊揭露透明度		<ul style="list-style-type: none"> 訂定「高鐵企業網站及附屬網站內容更新作業辦法」，做為辦理資訊即時更新相關業務之依據。 	<ul style="list-style-type: none"> 網站管理單位完成網頁資訊，以電子郵件經需求單位審視確認並回覆後，安排上線時程。各需求單位應就其提供之網頁資訊定期檢視（至少每年檢視一次），以維護資訊正確與及時性。有經常需要對網頁內容進行維護，可向網站管理單位提出後台管理系統操作權限申請，進行網頁內容維護及管理維護作業。
		安全管理	藉著提供旅客安全、便捷、可信賴的資訊服務，包括旅客個人資料之蒐集、處理或利用，以滿足內外部利害人對台灣高鐵資訊作業環境的信任。同時經由定期的顧客滿意度調查，掌握顧客回饋建議，以提升服務品質，維繫顧客關係。此外，經由檢驗車站與列車內販售之商品，把關商品安全，以確保旅客權益。	<ul style="list-style-type: none"> 建置 ISO 27001 資訊安全管理系統，並制定「資訊安全政策」，以督導同仁及廠商執行資訊安全防護工作。定期執行稽核作業以查察安全管理系統之執行是否達標、評估各單位是否履行資訊安全責任及相關規章業務。 	<ul style="list-style-type: none"> 制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，並成立「個人資料保護作業執行組」定期召開會議；每年定期辦理個資認知教育訓練及兩次個人資料盤點，確保內部員工有充足之資訊安全認知。
		乘客權益		<ul style="list-style-type: none"> 訂有「顧客意見管理辦法」，並設立專責之顧客意見部門及多元的反映管道，確保旅客得充分表達感受。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由每年度執行顧客滿意度調查，掌握旅客感受與需改善的服務面向，並將顧客意見陳報至各部門之品質管理流程與部門間的顧客意見檢討會，以便落實改善。

質感服務，智慧運輸

台灣高鐵近年來為落實智慧運輸，持續應用最新科技優化營運效能與服務品質，傑出的表現深獲各方高度肯定。藉由智慧運輸科技，讓旅客從訂位、購票、乘車到後續的轉乘接駁等階段，全程皆能享受「智慧運輸」所帶來的便利、舒適及安全的優質服務。

台灣高鐵智慧運輸服務系統



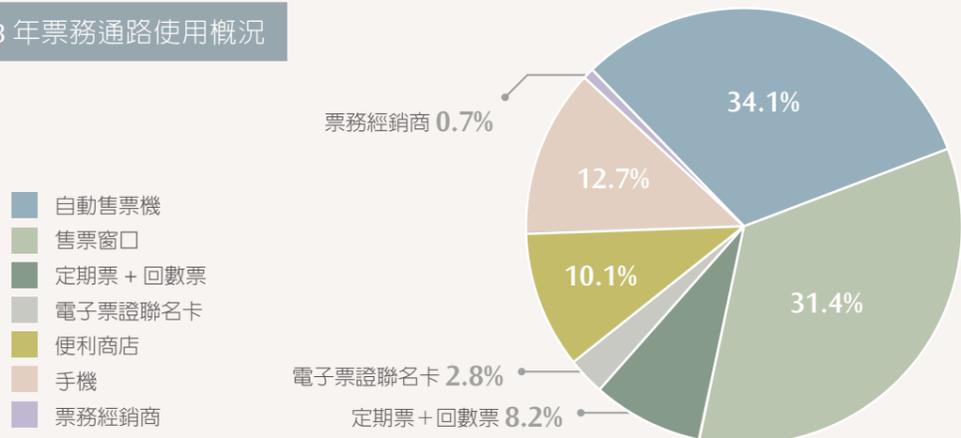
票務服務

台灣高鐵致力於拓展多元之售票管道，為提升服務質感，我們除了確保傳統購票通路運作順暢外，亦響應行動支付並拓展付款方式，提升票務服務便利性。此外，為維持購票交易的公平性，台灣高鐵已導入防堵機器人大量搶票機制，如發現異常情形，即會針對特定來源採取適當防堵措施，後續台灣高鐵將持續透過系統監控方式，定期優化並設定相關阻擋機制。

購票通路



2018 年票務通路使用概況



票種類型及優惠

台灣高鐵除積極提升服務便利性外，也根據旅客需求規劃多元票種。我們期盼能持續透過票務產品與服務之開發設計及優惠促銷，發揮公司資源的最大效益，以達營收最大化的目標。

我們每年會依據交通部核定的票價基礎檢視現有票種價格，並於提送董事會討論核定後，函報交通部備查。除常態性的敬老、愛心、孩童等優待票和自由座及團體票的優惠外，更推出多元的行銷方案、產品與服務，以滿足不同旅客需求。此外，我們也藉由推動不同客群與時段之產品與服務設計，在積極開拓客源之餘，落實價量調控及細緻化營收管理。為充分溝通產品性質、確保顧客權益，我們將所有票種及優惠產品的內容說明、票價優惠、售票通路、變更及取消規定等注意事項，詳細呈現於高鐵企業網站。

為活化在地旅遊，台灣高鐵藉由票務經銷商、航空 / 飯店訂房網頁、高鐵企業網站等銷售管道，並配合「附加租車」與「高鐵假期系統平台」等支援系統，以多元商品與異業合作，經營「搭高鐵·遊台灣」旅遊市場、擴大市占率。針對海外市場，旅客可透過海外特約經銷商使用「高鐵周遊券」電子票券系統，或利用高鐵企業網站線上購買「高鐵周遊券」。詳細說明可參考「連接在地」之章節。

旅客服務

深耕顧客，美好體驗

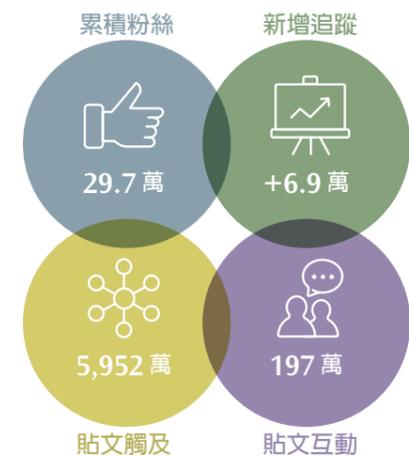
台灣高鐵的使命是提供客戶最貼心的服務，因此我們規劃了多樣化的產品選擇。為持續深化與經營顧客關係，2017 年 10 月推出的「高鐵會員 TGo」個人會員機制使高鐵顧客可以會員身分購票，其消費亦可累積點數以兌換或折抵高鐵車票，深受消費者青睞，至 2018 年底，累積註冊會員數高達 80 萬人。TGo 相關的優惠與權益，可參考高鐵企業網站。

「高鐵會員 TGo」宣傳視覺



創新數位，即時溝通

為即時傳遞重要營運訊息，我們在高鐵車站大廳與候車區設置旅客資訊顯示電子看板，公告營運訊息、注意事項及高鐵服務宣傳影片。我們亦經營 Facebook 粉絲團，以提供產品、服務或品牌等最新資訊。2018 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 29.7 萬名粉絲，新增共計 6.9 萬人，全年度貼文觸及數則達 5,952 萬人次，互動人數高達 197 萬人次。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2018 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

質感服務，智慧運輸

便利貼心，維繫關係

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

在數位溝通強化面向上，台灣高鐵除藉由 T-EX App 提供專業之個人化行動票務服務，也推出以多功能旅程服務為主軸之「台灣高鐵」App，提供顧客更全面的數位服務。截至 2018 年 12 月底，台灣高鐵 App 下載人次已超過 25 萬人，其中註冊 TGo 會員數則超過 18 萬人。



台灣高鐵 App



T-EX App

2018 年，台灣高鐵沒有因違反有關產品和服務行銷與標示的法規，而導致罰款等違規事件。

優質商品，智慧販售

台灣高鐵自 2017 年 11 月起於 7 個站點設立紀念商品智能自動販賣機，除新增悠遊卡支付功能外，更藉由網路遠端監控商品庫存量以降低補貨次數，並減少貨物運輸過程中產生之碳排放量。2018 年則將板橋站之智能自動販賣機移位至台中站，並新增雲林站站點之智能自動販賣機。此外，我們更將高鐵零售紀念商品的檢驗納入合約範圍中，並通過各項相關安全檢驗及認證，以符合法律程序及規範，使旅客權益得到最佳保障。

在高鐵列車上，亦設置自動販賣機和推車販售服務以服務旅客，而列車販售商品之驗收標準也依據公司規定，確保商品品質與標示等皆符合規範。我們要求廠商依約提供檢驗報告，並依規章驗收商品，如第三方單位食品檢驗報告（如大腸桿菌檢驗報告），或須為市面上口碑佳、品質優良及安全無虞之產品。為了替旅客之健康安全把關，車站內販售之商品亦依據公司規定管控，商品如經目的事業主管機關或依相關法令規定應予檢驗或標示者，合約中會要求製造廠商須負責取得該商品上市之相關認證，以確保旅客安全無虞。

2018 年台灣高鐵沒有因違反有關產品和服務的健康與安全法規，而導致罰款或禁止銷售具爭議性之產品等違規事件，將來也會持續以嚴謹的態度為所有旅客的健康安全把關。



旅遊資訊服務

為節省旅客候車成本並提升觀光效益，台灣高鐵與各車站所在地客運業者協力行銷，提供高鐵快捷公車供旅客免費搭乘，亦與捷運、地區鐵路、地區公車與計程車業者合作，於部分車站提供無縫接駁服務。此外，為提供旅客智慧化的接駁轉乘資訊，高鐵車站亦設置「互動式轉乘資訊查詢機」，及公車動態資訊系統，供旅客掌握相關資訊。

列車運行智慧管理

智慧運輸不但提升顧客的旅運體驗，更優化列車營運的管理效能。我們持續使用「列車運行管理系統」（TOMIS），將列車編號、行駛位置、時刻表等資訊有效整合，以提供車組運用、高鐵路線、列車組員勤務之下游業務管理需求。另亦於各項系統導入圖像化資料與交叉查詢功能，達成列車運行管理效率的強化。

為進一步提升列車指派與運用之作業效率，另於 2018 年開發「列車維修排程暨運用管理系統」（RSUMS），以整合、串接營運班表以及列車指派作業所需介面。該系統在上游計劃性營運班表產生異動時，可即時顯示異動內容，而在執行列車指派作業時，該系統亦會依維修排程計畫自動剔除維修中之列車，有效降低人工輸入資料之作業時間，增加資料即時性並數據化記錄。

4G 通訊，全線暢通

由於高鐵車速最高每小時 300 公里，且鐵路沿線的地形複雜，導致以往旅客使用網路時深受斷訊之困擾。為改善此情形，並提升台灣高鐵的旅運品質，我們克服施工時間限制與困難，於 2017 年世界大學運動會登場前已順利開通新竹以北沿線 4G 網路，讓遠道而來的外國選手與遊客享受完全免費的 WiFi 服務。2018 年 2 月 15 日，在台灣高鐵偕同政府各部會、五大電信業者、以及第一線施工同仁的努力之下，齊心完成了高鐵全線 4G 網路通訊的架設，讓台灣高鐵全線 350 公里的 12 個車站與 408 節車廂，皆享有全年、全時之 4G 免費上網服務，達成台灣高鐵「高速旅遊不斷訊」的理想目標。

便利貼心，維繫關係

資訊安全管理

除安全的運輸服務以外，台灣高鐵亦竭盡心力維護資訊安全。自興建時期，即以 ISO 27001 管理系統架構公司整體之資訊安全管理制度。透過規劃、執行、查核、行動（P-D-C-A）的循環作業，提供旅客便捷、安全、可信賴的資訊服務，並順利於 2018 年通過 ISO 27001 的第三方驗證。此外，我們透過定期審查公布「資訊安全政策」，讓資訊安全意識深入每一位員工的日常作業中，持續強化內部管控機制，督導同仁及廠商落實資訊安全防護工作。

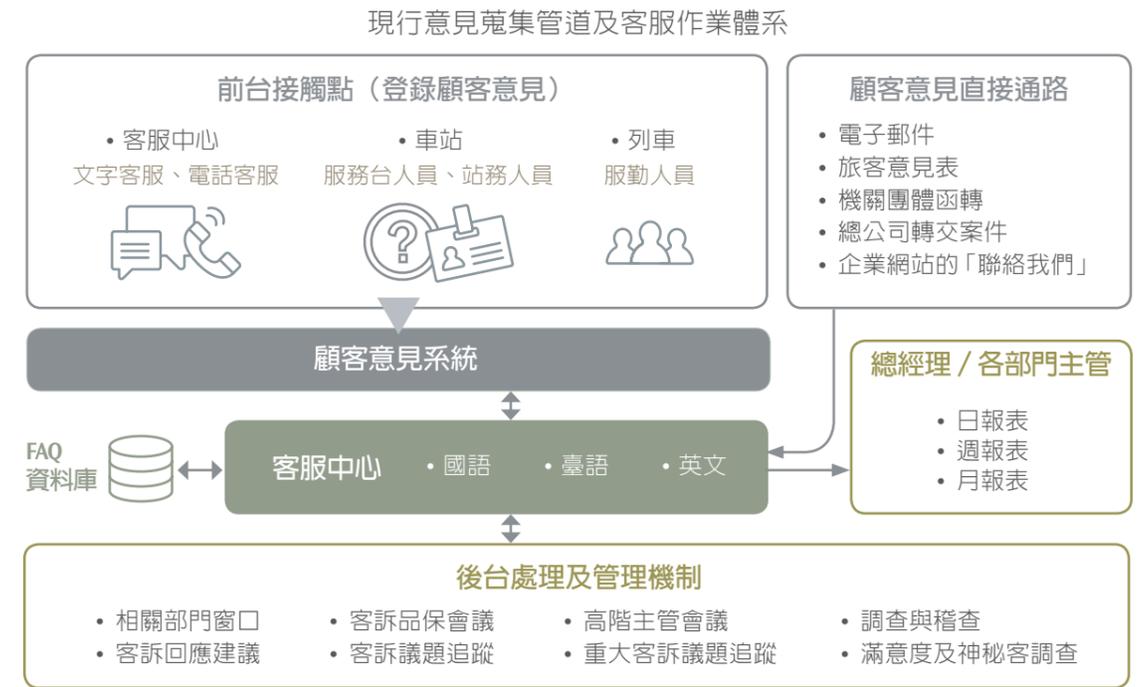
我們制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，據以成立「個人資料保護作業執行組」，並定期召開會議進行整體檢視，確保個資受到完善的保護，每年亦定期辦理個資認知教育訓練，並進行 2 次個人資料盤點。為落實企業內部對於個人資料保護之意識，我們對於全體與新進員工實施相關教育訓練，2018 年訓練人次為 4,392 人，完訓比例為 100%。

在顧客資料保護方面，台灣高鐵採用最高標準保障客戶權益。以「高鐵會員 TGo」服務為例，會員資訊皆採取加密後傳送，傳送過程亦設有防竊取機制。此外，系統也依照內部單位業務範圍進行權限控管，部分服務亦僅能由會員卡號進行查詢，有效減少身分證資訊的使用；而企業網站公告之「高鐵會員 TGo 服務使用條款」，對於會員個資與權益均訂有嚴格規範。我們亦於企業網站之「個人資料保護專區」，公告「個人資料保護政策」與「顧客個人資料保護權益事項」，為所有顧客個人資料安全嚴謹把關。2018 年，台灣高鐵之侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之顧客投訴事件 0 件。



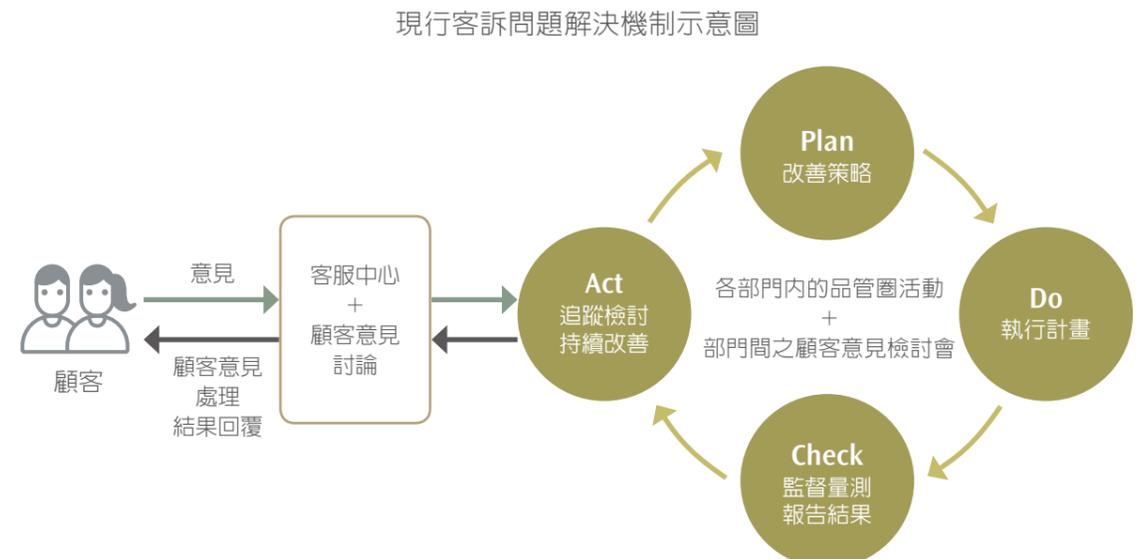
客戶關係維護

台灣高鐵以提供乘客貼心服務為核心原則，為此我們編制專責之顧客意見部門以經營顧客關係，並聆聽顧客建議以提升整體服務品質。此外，我們亦設立多元管道積極回應顧客意見，如在客服中心配置國語及台語應對人員以外，亦安排外語專才同仁答覆外籍旅客之相關疑問。



台灣高鐵企業網站 www.thsrc.com.tw
 客服中心專線 4066-3000；苗栗、台東、金門、馬祖地區及行動電話請撥 02-4066-3000；以上皆為付費電話

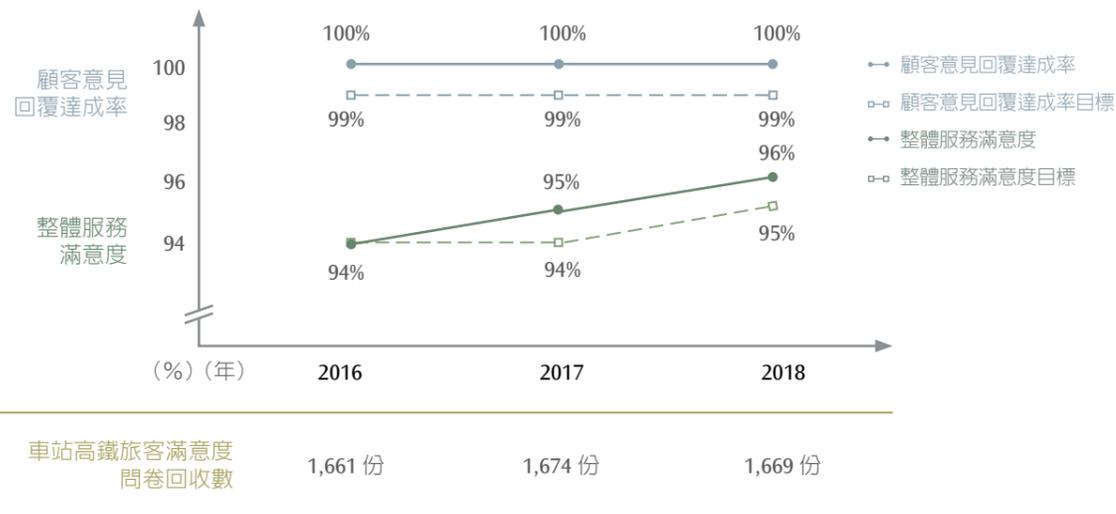
顧客意見的處理是我們最重視的環節之一。2018 年延續台灣高鐵客訴問題解決機制，除第一時間之安撫與處理外，也將顧客意見陳報至各部門內的品質管理流程與部門間的顧客意見檢討會，以確實納入管理並落實改善。根據統計，客服中心在 2018 年處理約 79 萬件顧客諮詢，主要諮詢項目則為票務及優惠活動。



顧客肯定

顧客服務為台灣高鐵品質管理的三個核心主軸之一，我們規劃一系列對應的量化績效指標，並且每季進行追蹤；自 2007 年通車起，每年均委託第三方單位調查顧客的滿意度。

2018 年問卷調查包含四大面向，包括：「票務服務」、「列車設備與服務」、「車站設施與服務」和「班次時刻規劃」，統計結果顯示台灣高鐵服務整體滿意度達 96%。



註：1. 顧客意見回覆達成率 = 7 個工作天內完成回覆之案件 / 總案件量。
 2. 根據滿意度調查顧問公司之分析，2018 年整體滿意度 96% 和 2017 年表現相近，且呈現微幅提升之趨勢。



在進行客戶滿意度調查後，我們積極回應客戶需求並確實執行優化措施，以提供客戶最優質貼心的服務。

2019 年改善重點包括：



甲、改善「窗口服務人員協助解決旅客需求與問題的主動性」及「整體售票窗口購票的時間，包含排隊時間」

車站主管將強化走動式管理，並加強要求同仁執勤時面帶微笑、秉持同理心主動了解旅客需求。



乙、優化「網路訂票系統穩定」及「訂票系統操作簡單容易」

資訊單位已啟動尖峰離線訂票機制，改善尖峰訂票時間系統服務效能。另為持續提升網路訂票便利性，已規劃整合「一般網路訂票」及「大學生優惠」訂票相關系統介面，以期滿足旅客需求。



丙、加強「廁所的清潔程度」

各站將持續加強廁所清潔維護，確保各時段品質皆保持一定水準，提升空間舒適程度。



丁、提升「站內商店類型符合旅客的需求」

2019 年將持續針對車站夾層商業空間招商，除引進其他業種（如外帶輕食等），並將協調超商增加伴手禮品項。



戊、改善「車廂內安靜」

商務車廂玄關通道門已加貼「維持車廂安靜」貼紙，並將依現場狀況執行「維護車廂安靜宣導廣播」，同時於販賣推車 / 商務車廂推車使用搖搖牌，持續提醒旅客注意。



己、加強「推車販售商品品項符合旅客的需要」

將不定期安排商品促銷或組合促銷活動，提昇產品銷售量，並持續增加結合高鐵元素設計之節慶商品。



庚、改善「列車時刻規劃」

將持續針對旅客搭乘、擁擠狀況及可用車組進行分析與評估，作為後續建議班次調整之依據。

更多有關於台灣高鐵落實品質管理的執行框架和作為，可參閱「安全且具品質的服務」段落。



在地 Taiwan

深耕在地

在地 Taiwan —— 深耕在地

管理方針	章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制
盡遊臺灣，連接國際	企業形象	疏運與轉運服務	透過相關旅遊產品傳遞台灣高鐵的品牌形象，並確保各類型旅客，如年長者、行動不便者皆能於各營運據點享受便利、順暢無礙的旅程、轉乘與接駁服務，深化台灣高鐵與民眾間的連結。另，透過國內與國際間交流與合作計畫，落實組織之經營目標。	<ul style="list-style-type: none"> 依相關法令、興建營運合約、公司之「票價管理辦法」、市場狀況及行銷需求規劃相關旅遊產品，並透過內部簽陳確認行銷專案內容。 	<ul style="list-style-type: none"> 透過營業週會追蹤管理各行銷專案執行與目標達成情形，每年 5 月向董事會提報前一年度行銷優惠票價實施情形。
				<ul style="list-style-type: none"> 參與地方政府疏運協調會議，確認交通管理計畫符合旅客與車站需求，同時透過契約機制，事先規劃排班計程車調度及快捷公車增班計畫，確保供給量。 各處車站依「無障礙設施設計規範」，設置無障礙設施，並訂有乘車導引作業程序，透過管理及系統管控要求人員執行時須符合規範。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉快捷公車載客統計表、排班計程車缺車統計表以及顧客意見申訴管道評估轉運服務之有效性。
	營運策略	<ul style="list-style-type: none"> 建立同業交流窗口與產學研專案管理平台，並對於所有開發需求尋求國內適當合作單位，納入軌道產業推動會報。 	<ul style="list-style-type: none"> 全面盤點各系統本土化潛在機會，針對評估可行之本土化物料採購訂定目標，並列入品質績效指標中，每月定期追蹤檢討。 		
夥伴管理，在地供應	供應商管理	避免因供應商之疏失造成公司產生連帶責任，進而影響企業形象。成立軌道工業本土化專案，係進一步實踐供應鏈管理政策，期能提升國內廠商技術能力。	<ul style="list-style-type: none"> 於各採購案中均規範供應商不得違反國家法令，包括勞基法、環境保護相關法規等。 制定採購案須遵循之安全衛生政策，要求廠商執行契約時須符合相關職業安全衛生要求。 規定承攬商之員工進入台灣高鐵工作場所作業前，除完成訓練外，須取得高速鐵路運轉規範之安全相關認證資格（HSROR 資格）。 	<ul style="list-style-type: none"> 在執行採購過程中，均有相應稽核單位參加，公司亦同時公布申訴管道，若供應商有任何疑義，則有相應承辦人提供協助。 	

臺灣南北客群的流動因台灣高鐵的建置而顯著提升，更促成大量商機的發芽茁壯。然台灣高鐵不只乘載旅客更以作為平台與觸媒自許，讓乘客透過多樣旅運選擇盡覽地方美景，亦創造出更多經濟及社會面等多元價值。

我們也積極與政府、研究機構及供應商合作，將以往僅能仰賴進口的高鐵供應鏈在地化，並規劃相關驗證制度，引領臺灣鐵路產業鏈，進一步推動國內經濟的蓬勃發展。

盡遊臺灣，連接國際

連接在地

台灣高鐵除旅運服務，亦結合旅遊產業推動「搭高鐵·遊台灣」，與國內觀光業者合作推廣可訂、付、取、退全面電子化之旅遊套裝產品，不但提升業務量，亦促進地方經濟發展、活絡旅遊產業。為推行「搭高鐵·遊台灣」相關旅遊產品，我們參與 2018 年台北國際旅展，以單一參展商最大攤位、氣勢磅薄的展場設計贏得全場注目，不但全程參觀人次超過近 1 萬 6 千人，更榮獲旅展最大獎「最佳攤位獎」。

我們的旅遊產品分為台灣高鐵規劃並委託旅行社銷售的「高鐵假期」，以及符合自由行旅客需求的「交通聯票」、「飯店聯票」、「航空聯票」等區塊，結合各縣市飯店及旅行業者提供的旅遊元件，滿足旅客多元需求。

台灣高鐵藉由豐富的旅遊產業經驗，以及對市場偏好與趨勢變化的敏銳度，於每年第四季前，著手規劃次年全年度之行銷策略與商品內容，以多元的主題旅遊，達到淡季不淡、旺季更旺的銷售目標。同時，我們亦持續檢視旅遊市場當下的發展情況與熱門話題，適當調整行程，以有效刺激民眾出遊意願。

2018 年 3 至 5 月期間，因應市場變化，率先推出高鐵來回車票加 10 元即送住宿的「北高超值專案」，後續再跟進「北中超值專案」；此外，亦配合觀光局政策，推出「搭高鐵有 GO 省專案」、「高鐵假期台北 ITF 國際旅展專案」等，均獲市場極佳的反應，使得高鐵假期成為開拓高鐵旅遊市場的重要關鍵，業績常年保持亮眼成長。

高鐵假期作為高鐵旅遊的領導品牌，始終為滿足每個族群、每位客人而努力，不斷開創新局，精益求精。親子市場即是產品團隊持續關注的重點，除了每年暑假期間固定推出的暑期親子專案外，全年度另有常態性商品提供選購，減輕親子出遊煩惱。而因應臺灣進入高齡化社會所推出的「不老玩家專案」，則以「能玩就是不老」為訴求，讓熟齡大人享受不老青春。

此外，我們與多家飯店集團獨家合作的「飯店聯票聯合優惠專案」、與台灣好行合作的「高鐵 65 折交通聯票專案」等，亦廣受市場熱烈響應。2018 年台灣高鐵全年旅遊人次目標為 250 萬人次，最終實際達成 268 萬旅遊人次，達成率為 107%。



2018 台北國際旅展
台灣高鐵展場

主要旅遊產品

自行 安排	早鳥優惠	團票 25 人團體、校外教學專案等
	藝文展演套票 球賽、藝術節、演唱會等	交通聯票 高雄捷運、高雄好玩卡、臺北捷運 + 雙層巴士、台南好玩卡、台灣好行 - 墾丁、台南安平好行、阿里山、日月潭、溪頭、礁溪、冬山河線
	航空聯票 華航、長榮、東航	
票務 經銷商	飯店聯票 169 家飯店	
	團票 25 人團體、校外教學專案等	高鐵假期
	經銷商組合套裝行程	高鐵周遊券 連續三日券、彈性二日券
	雙鐵周遊券 標準五日券、特級五日券	單程乘車券

台灣高鐵配合交通部觀光局於 2018 年 11 月推出之「前進宜花東・高屏暖冬遊」補助方案，以高鐵假期及飯店聯票暖冬專案積極協力推廣國內旅遊，創造出近兩萬人次的旅遊商機。海外旅客則可至高鐵企業網站購買「高鐵周遊券」，或透過海外特約經銷商購買「單程乘車券」等商品，彈性安排行程；我們也前往泰國、新加坡、馬來西亞、越南進行業務推廣，並在 11 月與觀光局合作推出「外籍旅客乘車券第二人免費活動」，提供前往台中以南之旅客相關優惠，預計吸引約十萬人次的外籍旅客參與，帶動地方相關產業商機。

轉運服務

台灣高鐵轉乘服務搭配大眾交通工具，在各營運據點提供旅客接駁服務，如高鐵快捷公車、臺鐵、捷運、公車 / 客運、排班計程車、停車場、小客車租賃和無障礙接送等，並製作各車站轉乘地圖及建置轉乘資訊系統，亦於高鐵企業網站提供各車站轉乘資訊查詢。

「愛，無礙」—台灣高鐵無障礙服務

為使單獨旅行之年長旅客或行動不便旅客享有順暢的高鐵旅程，我們特別提供乘車導引服務，協助其進站乘車及離開車站。此外，我們亦設置購票服務、車站與列車無障礙設施，讓旅客從購票到進站、乘車、出站均順暢無礙。乘坐輪椅及行動不便的旅客，則可透過客服專線或親臨車站售票窗口預訂無障礙座位，在高鐵各站亦設有電梯及停車位，方便旅客順利搭乘。台灣高鐵致力提供旅客友善的無障礙乘車環境，亦規劃完整服務方案，讓行動不便的旅客，也能與其他旅客同樣感受快速便捷、溫暖貼心的旅運服務。

技術交流

台灣高鐵為與運輸軌道同業維持良好互動且兼顧業務需求，2018 年參與公協會組織共計 20 個，皆以會員身分參與。

技術參訪

台灣高鐵一路走來累積多項傲人成果與紀錄。我們舉辦的參訪與導覽活動行程包含車站、維修基地、運務大樓與台灣高鐵探索館等，讓產、官、學界代表及世界各國交通運輸同業，透過觀摩更深入認識台灣高鐵營運服務及各項創新作為。2018 年度來訪團體包含臺北捷運公司、國防大學運輸管理學院、美國國會助理參訪團、日本的西日本 (West Japan Railway Company)、東日本 (East Japan Railway Company)、北海道旅客鐵道株式會社 (Hokkaido Railway Company) 等公司團體，2018 年累計接待 46 團，共 630 人次。



- 1 外籍旅客乘車券第二人免費活動專案宣傳
- 2 「愛，無礙」—台灣高鐵無障礙服務宣傳海報
- 3 2018 年交流參訪代表



國際交流活動

台灣高鐵自 2013 年起持續與日本九州旅客鐵道株式會社（JR 九州）合作辦理「服勤員觀摩交流計畫」，透過互訪交流、隨車實境學習各項服務旅客技巧，從實務中相互觀摩，以提供旅客更加精進、優質的服務品質。

2018 年 11 月，台灣高鐵推派 2 名列車長與 3 名服勤員至日本九州展開為期 10 天的觀摩學習，JR 九州 5 名服勤員亦於同年 12 月來台交流。此外，台灣高鐵行控中心控制員與 JR 九州與博多總合指令室指令員，更於本年首度互訪雙方控制室，透過經驗分享及討論，作為爾後精進運轉事件處置技巧及運作效率的參考。

在地產學合作，培育優秀人才

為增進大專院校學子對高速鐵路的認識，並培育鐵道產業人才及促進產學互動交流，我們積極推動多項合作計畫如下：

▶ 培養未來人才—大學生暑期體驗實習計畫

台灣高鐵長期辦理「大學生暑期體驗實習計畫」，2018 年共錄取 50 名站務實習生，使其在為期 2 個月的暑假習得豐富多元的知識與實務課程。

另為協助學生認識鐵道產業，並吸引傑出維修專才，台灣高鐵於 2017 年 7 月起與國立大學合作推出暑期維修實習生專案，讓學生參與專案規劃、整合及執行，並了解現場維修程序，2018 年共錄取 17 名學生。

▶ 培養未來人才—學年實習專案

我們長期與多所科技大學如國立高雄科技大學、國立臺北科技大學、亞東技術學院等合作，推動維修實習生專案，2018 年共協助 11 名學生探索職涯。我們亦針對站務及服勤工作，與大專院校合作並提供在學學生於大四期間進行為期一年的實習機會。主要合作學校有國立高雄餐旅大學、僑光科技大學、中華科技大學、萬能科技大學、樹德科技大學、文藻外語大學、長榮大學，2018 年共錄取實習站務員 30 名及實習服勤員 20 名。

▶ 建立產學動能—鐵道設備實驗室

為促進國內鐵道業之技術提升，台灣高鐵與國立高雄科技大學於 2015 年合設鐵道設備實驗室，投入研發經費超過 4 千萬，開發超過 26 項系統、4 項專屬儀器並取得近 20 項專利，共同提升產學合作能力並配合校方規劃成立鐵道相關認證中心，攜手共創鐵道工業新里程。2018 年我們更積極參與「深耕鐵道技術人才培育策略聯盟」，與交通部、教育部及國立高雄科技大學協力為國內鐵道技術研發及交通專業人才培育而努力，亦致力於設備改善、本土化（包含替代品、商標、驗證、研發等）、技術生根與系統開發。

▶ 建立產學動能—產學合作備忘錄

台灣高鐵除與國內多所學校簽訂合作備忘錄外，透過交流、專案合作和研討會等方式深耕技術。

台灣高鐵與 JR 九州服勤員觀摩交流計畫及控制室交流互訪活動



大學生暑期體驗實習計畫開訓典禮



暑期維修實習生活動剪影



暑期維修實習生結訓典禮



合作對象	合作內容
國立高雄科技大學	截至 2018 年 12 月，道岔、車輛、軌道、電力、電車線等專案合作共 31 案，另有高鐵維修實習生專案、合設鐵道設備實驗室、日文專班以及在職專班進修專案。
國立臺北科技大學	截至 2018 年 12 月，工程車定位、電力設備維護管理系統等專案合作共 5 案，另有高鐵維修實習生專案。
中華大學	截至 2018 年 12 月，專案合作共 2 案，包括電力需量最佳化和路線檢測資料分析。
國立高雄科技大學 & 臺北市政府教育局	於 2018 年 7 月辦理第三屆「軌道車輛工程學習營」。
國立成功大學	截至 2018 年 12 月，車站輪班人員排班系統、軌道線形慣性量測系統建置技術評估等專案合作共 2 案，另有高鐵暑期維修實習生專案。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2018 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

盡遊臺灣，連接國際
夥伴管理，在地供應

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

夥伴管理，在地供應

台灣高鐵自 2017 年正式發布「供應鏈管理政策」後，逐步將環境、社會及公司治理相關要求納入供應商的評鑑、訪查與稽核、承諾等管理機制，期望能與供應商夥伴共同邁向更永續的合作關係。我們並持續與供應鏈夥伴進行溝通，透過審查、管理和訓練機制來建構完善的供應商管理系統。

此外，在地化供應是我們近年來重視的目標，其不僅對台灣高鐵帶來財務效益，更間接培養臺灣供應商製造國際級品質之高速鐵路物料與零組件的能力。

供應鏈溝通及要求

台灣高鐵對於供應商的管理依照社會、安全及衛生、環保此三個面向之相關要求與規章如下，完整說明於次頁表格。

2018 年台灣高鐵與 602 家財物類（主要為設備零件與車販商品）供應商，及 262 家勞務類供應商保持密切往來，所有作業皆依循台灣高鐵的合約管理手冊辦理。於各合約執行完成前，我們會依據手冊中明訂的合約管理原則及注意事項綜合評估供應商的表現（包括：工作與服務品質、品保與品管、安全、時程、聯絡協調、合作態度及管理能力的等），不符規範者將列為觀察供應商，請其在限定期內改進，或取消其供應商資格，甚至列入拒絕往來廠商並終止合約。另對於未得標但通過資格標審查之供應商，台灣高鐵亦建立詳盡資料檔案，作為往後尋商依據。透過上述管理，既可減少人為因素的影響，體現公平性，亦可提高供應商之競爭力，滿足採購需求。



反競爭與反貪腐行為

我們對於廠商反競爭行為非常重視。為強化管理供應商的誠信作為，台灣高鐵設有「廠商異常行為處理原則」、「採購作業辦法」及相關子法，並透過投標須知與相關招標文件告知每案均須審查可能之圍標行為，並留意各種影響採購公平、公正、公開原則之投標行為，必要時會要求廠商簽署投標切結書，內容包含不圍標、利益迴避等。若有發生相關情事，均會陳報主管，並要求廠商說明，以給予澄清機會，經發現情節重大者，得列為拒絕往來廠商。而為提升供應商有關誠信相關意識，台灣高鐵亦將我們的反貪腐政策及程序註明於投標須知中，向供應商進行溝通宣導。2018 年，透過公開招標宣導反貪腐政策的採購案件共 1,126 件。

反歧視行為

反歧視行為（包含歧視婦女、原住民或弱勢團體人士）是我們關注的議題，經發現情節重大者，得列為拒絕往來廠商，一定期間不得參加本公司投標。我們亦訂定供應商個別契約，其中除了規定供應商之受雇員工薪資不得低於一定薪資標準，並要求提供證明文件且定期稽查落實情形以外，亦規定供應商應維持良好勞雇關係並妥善處理其勞資糾紛；如有勞資問題時，應提出相關文件及說明，並限期改善。

職業安全衛生

針對所有採購案，我們訂有「安全衛生政策」以確實監督與管理承包商及供應商，本公司各單位於請購、採購（包括租賃）及驗收過程中，均對於因不合規定之機械、設備和物料等所引起之安全衛生危害及風險，進行評估及控制，避免採購不環保或具危險性與危害性之物料、工具與設備，以降低人員傷害及環境破壞；而針對工程或勞務等契約，於招標選商時，即將安全計畫列為廠商投標文件之一，要求廠商執行契約時須符合本公司相關職業安全衛生要求，包含「職業安全衛生管理計畫」、「職業安全衛生管理手冊」、「職業安全衛生危害辨識及風險評估程序」等職安衛規章，並對於供應商設置不同目標，採取積極量測與監督、定期或不定期巡檢與稽核，以確實落實內部安衛管理機制。我們亦建立完整的通報制度，當發生職業災害時，能有效地進行處理，減少負面衝擊，如針對死亡災害、罹災人數達 3 人以上之災害、罹災人數在 1 人以上且需住院治療之災害，皆有確實管理與掌握。

除應將合適之「職業安全衛生條款」納為合約附件之一外，我們規定承攬商之員工進入台灣高鐵工作場所作業前，須完成進入管制區域之訓練，並取得高速鐵路運轉規範之安全相關認證資格（HSROR 資格）後才可進行作業，工作期間較長的供應商人員亦需按照 HSROR 資格效期規定，完成複訓取得資格展期。同時，我們更進一步訂定適用於全公司之「承攬管理計畫」，以利各合約執行單位管理。本公司亦要求供應商除為其所任用之一般員工辦理相關健康檢查外，對其他派遣人員（如工讀生、建教合作生、志工等），亦應比照辦理。

面向	要求	相關規章
 社會	<ol style="list-style-type: none"> 針對所有採購案供應商提供本公司契約工作之人員不得為童工，另不得因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、家庭狀況或工會會員為由，而有差別待遇或任何形式之歧視。 本公司要求供應商應維持良好勞雇關係，如有勞資問題時，應提出相關文件及說明，並得限期提出改善。 本公司要求供應商其所任用之員工薪資，應符合員工所在地之相關法律所規定最低工資標準並提供法定福利，供應商需提供證明文件。 本公司要求供應商其所任用之員工工時及加班時數應符合員工所在地之相關法律所規定，供應商需提供證明文件且配合本公司不定期稽查。 供應商不得有圍標等妨礙公平競爭之聯合行為及賄賂等不正利益交換之行為，以維正常運作之交易環境。 	<ol style="list-style-type: none"> 依就業服務法及勞動基準法規定，本公司訂有管理規章「採購作業辦法」及相關子法，並將相關規定訂定於投標須知及相關招標文件中。「不得使用童工」勞務類契約之工作說明書部分載明。 保全契約「保全評鑑與品管」及清潔契約「乙方義務」中有載明。 清潔契約本文有載明。保全契約服務計畫書會要求廠商列入。部分人力服務契約工作說明書有載明。 圍標等投標行為投標須知及相關招標文件中。不正利益於契約主文有載明。
 安全及衛生	<ol style="list-style-type: none"> 本公司要求供應商人員進入高鐵管制區域作業前須完成進入管制區域之訓練，並取得高速鐵路運轉規範之安全相關認證資格（HSROR 資格）後才可進行作業，工作期間較長的供應商人員亦需按照 HSROR 資格效期規定，完成複訓取得資格展期。 本公司規定承攬商若會進入本公司工作場所作業，則此類承攬合約應將「職業安全衛生條款」納為合約附件之一。承攬商應依「職業安全衛生條款」規定在正式動工前提出安全衛生管理計畫，至少應包括安衛管理組織架構及權責、危害及風險控制之安全衛生設施規劃、勤前安全會議 / 工具箱會議、自主管理稽查及追蹤改善機制等，作為承攬廠商自主安全衛生管理之依據。 本公司要求所有供應商針對危害性化學品，應依本公司「高速鐵路化學品管理辦法」規定確實執行管理及通報，以落實勞動部「危害性化學品標示及通識規則」、「危害性化學品評估及分級管理辦法」及「管制性化學品之指定及運作許可管理辦法」之要求。 本公司各單位於請購、採購（包括租賃）及驗收過程中，均對於因不合規定之機械、設備和物料等所引起之安全衛生危害及風險進行評估及控制。由風險評估鑑認出具有高風險之機械、設備、物料或勞務，於採購規格中明定安全衛生要求，作為採購及驗收之依據。 本公司要求供應商人員進入本公司工作場所作業時，均須依本公司「運務維修職業安全衛生管理辦法」等相關規定執行契約工作，並訂定相關罰則。 本公司要求供應商除為就其所任用之一般員工外，對其他派遣人員（如工讀生、建教合作生、志工等），亦應辦理相關體格 / 健康檢查及職業安全衛生教育訓練。 本公司要求對於供應商設置不同目標，並且採取積極量測與監督的定期或不定期的巡檢與稽核機制，以確實落實內部安衛管理機制，亦建立完整的通報制度，當發生職業災害時，能有效地進行處理，減少負面衝擊。 本公司已完成發包建置電子化「承攬商職安衛管理系統」，針對承攬商進出廠各階段作業進行管控與查核，並視工程狀況之進行對承攬商進行整體性安全衛生要求之評鑑彙整，以強化業務單位及承攬商自主安全管理的推動，並作為再次選用承攬商的依據。 	<ol style="list-style-type: none"> 本公司訂有「進入管制區域之認證規定（HSROR 資格）」規章。 本公司訂有「職業安全衛生管理計畫」、「職業安全衛生管理手冊」、「職業安全衛生危害辨識及風險評估程序」、「運務維修職業安全衛生管理辦法」等職安衛規章，並於招標文件檢附「職業安全衛生條款」及表單供實際執行契約時使用。 本公司訂有「高速鐵路化學品管理辦法」規章。
 環保	<ol style="list-style-type: none"> 本公司針對紙製產品等供應契約，如影印紙開口契約、衛生清潔及宿舍需求用品等，要求供應商須提供具有環保標章之產品。 本公司要求供應商於作業過程中應遵守環保法規及規範，作業產生之廢棄物須經合法處理程序，另響應政府環保政策，本公司優先購買對環境衝擊較少的產品，落實綠色消費。 本公司要求所有廠商，於承辦與台灣高鐵有關的一切工程、作業或活動時，均必須遵守合理可行的環境管理程序。 各相關單位之業務有委託供應商或承包商辦理之部分，應要求其實施環保措施之自動檢查以監督其人員是否確實依相關要求執行工作。其檢查成果及改善措施、成效應予以紀錄，並送合約管理單位備查。 	<ol style="list-style-type: none"> 本公司訂有管理規章「採購作業辦法」及相關子法，並將相關規定訂定於投標須知及相關招標文件中。 本公司訂有管理規章「環境管理手冊」，並將相關規定公告於公司內部網站。

化學品管理

本公司亦要求所有供應商針對危害性化學品，應依本公司「高速鐵路化學品管理辦法」規定確實執行管理及通報，以落實勞動部「危害性化學品標示及通識規則」、「勞工作業環境監測實施辦法」、「危害性化學品評估及分級管理辦法」及「優先管理化學品之指定及運作管理辦法」之要求。

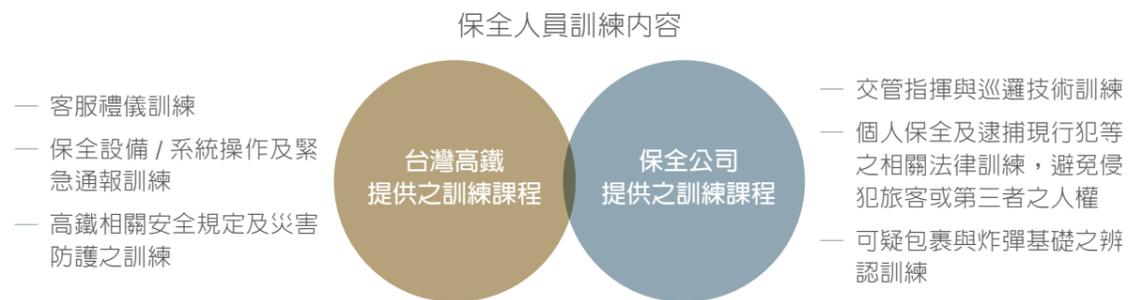
環境保護

在環境保護面向，本公司要求供應商於作業過程中應遵守環保法規及規範，作業產生之廢棄物須經合法處理程序。另本公司優先購買對環境衝擊較少的產品，如具備綠色環保標章、節能標章、省水標章或綠建築標章者。相關內容可參考關懷章節下的「低碳行車，環境永續」。

保全政策與訓練

台灣高鐵的保全業務是委託外部的專業保全公司負責，我們訂定保全政策以明確規範要求保全人員的執勤，包括維持車站與車廂秩序、確保旅客人身安全與維護列車運行安全等。在勤務執行上，除要求落實各項保全安全檢查，留意週遭可疑事物外，更建立以客為尊、服務至上之態度，以維持服務品質；若遇不法情事，即依指示配合警務人員依法辦理，並定期與保全公司召開雙月會議，確保保全人員執行勤務時能落實保全政策。為避免侵犯旅客或第三者之人權，保全人員執行勤務前，除需接受巡邏技術、擒拿綜合應用拳技或防身術、異常紀錄及事件調查等專業訓練外，也需接受個人保全及逮捕現行犯之相關法律訓練及客服禮儀訓練等。

台灣高鐵相當重視保全人員的素質，與保全公司簽約時，即要求該公司對所屬之保全人員提供符合台灣高鐵要求及規定之完整教育訓練，如法律、安全檢查、執勤人權、服務態度等之教育訓練。2018 年，所有保全人員均依規定接受相關課程。



在地化的供應鏈

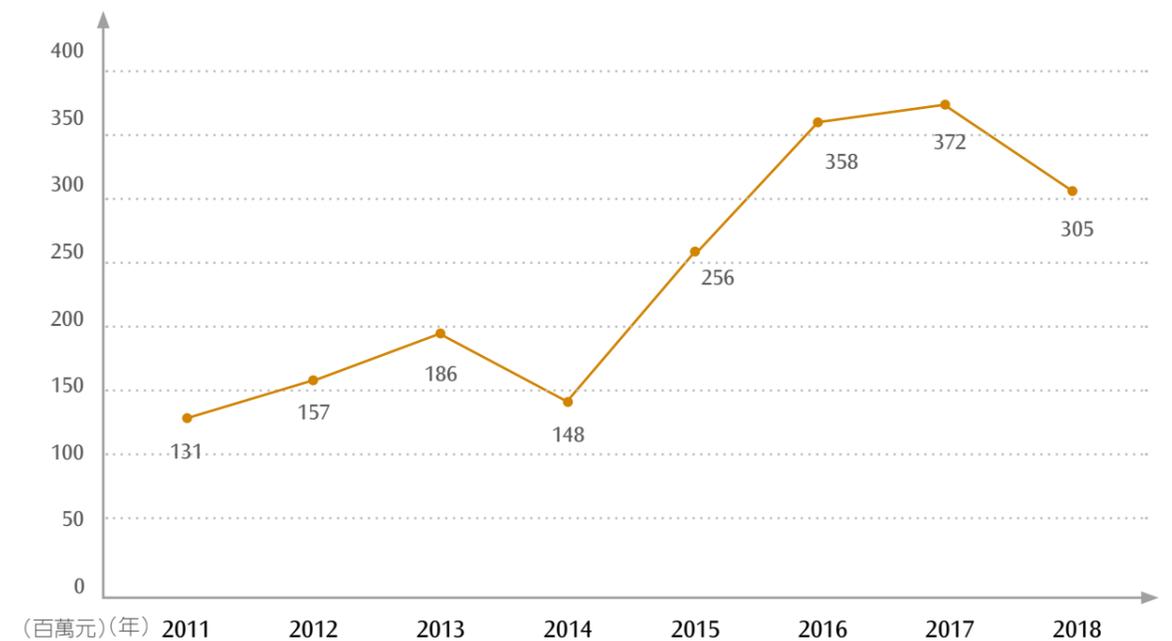
在維持高品質行車安全的前提下，並考量縮短備料交貨前置期及降低採購成本，台灣高鐵依據「替代性物料開發及確認作業辦法」進行在地化物料開發採購，既能開發國內供應商，亦可減少以往須全盤仰賴國外供應商供貨的情形。

藉由與國內頂尖研究機構（如國家中山科學研究院、工業技術研究院、塑膠檢驗中心、金屬工業研究發展中心等等）合作，我們在開發過程中協助國內合格供應商進行高速鐵路備料開發及技術轉移。此一作業除了可加速高速鐵路維修物料本地化開發、採購、逐步減少向國外採購及跨國貨品運送，以降低零組件成本與風險、簡化庫存管理、增進成本效益、縮短緊急事件發生時之反應時間外，亦可提升國內軌道產業水準，達到扶植國內產業及運輸碳排放之企業責任。

除了前述成效外，進行替代性物料開發作業更有助於提升合作廠商企業形象及技術能力，同時可藉由與我們合作的實績，申請 IRIS (International Railway Industry Standard) 品質系統認證，將國內軌道產業鏈擴展至國際，提升其國際曝光度及競爭力。在此雙贏的合作關係下，已陸續吸引國內相關產業參與。

為找尋在地替代開發物料，我們積極拜訪臺灣廠商，確認品質合乎公司規範。2018 年我們拜訪在地供應商 267 次，並完成 42 件替代性物料開發案。從 2011 年至 2018 年，替代性開發廠商共達 96 家，節省總金額約 19 億 1 千 3 百餘萬元。

在地化節省金額



除尋訪廠商外，台灣高鐵亦積極參加其它軌道產業商機說明會並設置展攤，向國內潛力買家說明我們推動軌道工業本土化做法及相關商機，列舉如下：

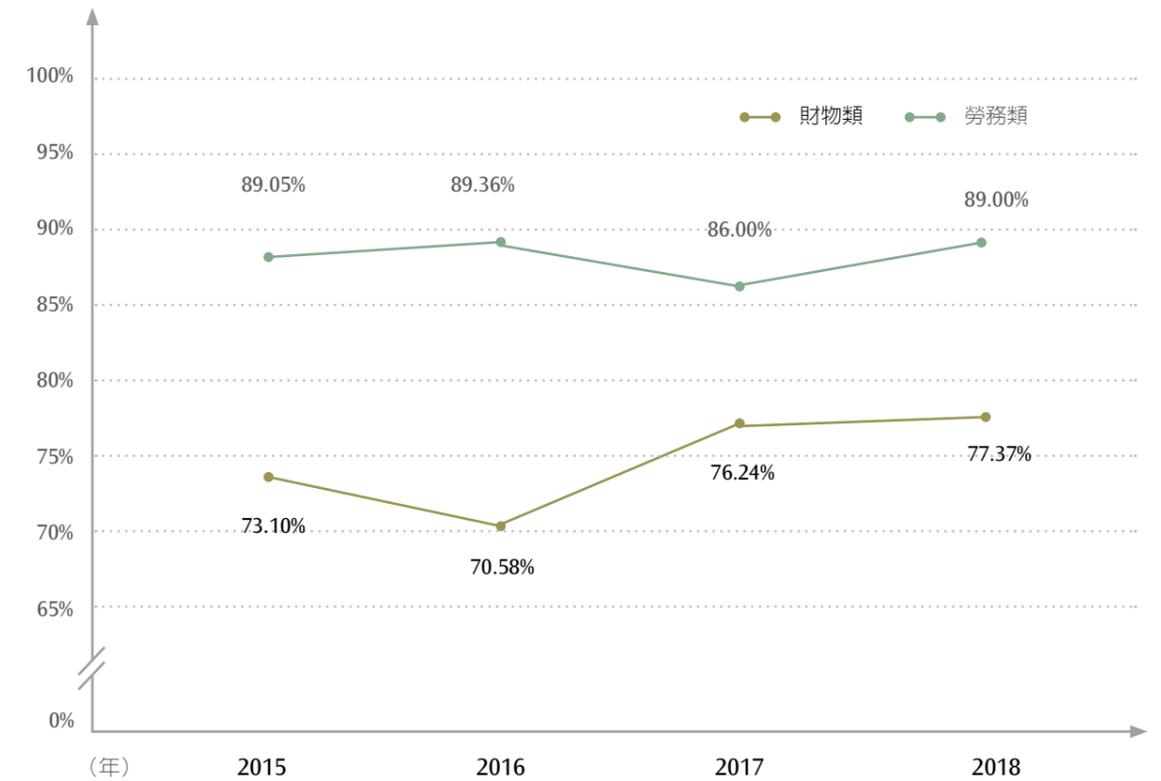
- 2018 年 5 月 18 日參與臺灣鐵路管理局於富岡車輛基地舉辦之「107 年軌道系統維修採購商源說明會」
- 2018 年 10 月 16 日於「交通部招商大會」中軌道系統維修採購專區設置展攤

此外，為落實軌道工業本土化政策，自 2017 年 9 月至 2018 年 9 月，台灣高鐵與工業技術研究院合作開發「軌道國產化巡檢機車」，運用國家研發能量以期達成「電動化、輕量化、智能化」軌道巡檢機車及相關配備，提升巡檢載具功能及勘災效率，並有利於後續國產化及在地保修。



台灣高鐵在勞務類及財物類採購上同樣積極採用在地供應商。2018 年財物類採購約 24 億元，其中在地財物類供應商採購金額比例達 77.37%，且近三年之在地財物類採購金額比例均超過 70%。在勞務類採購方面，2018 年採購金額超過 58 億元，其中 89% 為在地採購。

在地採購金額比例



► 在地化的台灣高鐵

台灣高鐵為扶持在地中小商家，並推廣以在地原物料生產的商品，於桃園站、苗栗站、台中站、彰化站及雲林站，以較低租金供在地商家設置高鐵市集或物產館。2018 年增設台南、左營、新竹站高鐵市集，供旅客購買在地商品。我們致力創造在地中小商家就業機會，總計每月約 80 位服務銷售人員，扶植在地中小商家總計每月約 1,200 萬元營收。





關懷 Touch

永續關懷

關懷 Touch —— 永續關懷

管理方針

章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制
永續治理，誠信經營	公司治理	經由強化各項公司治理相關措施和法令遵循制度，確保台灣高鐵永續營運，並降低違反法令風險。	<ul style="list-style-type: none"> 設置「公司治理推動委員會」，由董事長督導，總經理擔任主席，並由經理部門高階主管擔任委員，每年定期向董事會報告整體公司治理推動及執行情形。制定「公司章程」、「公司治理準則」、「道德行為準則」及「員工行為準則」。 	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「董事會績效評估辦法」，於每年度結束時以此實施內部董事會績效自評作業；此外，至少每三年執行外部評估一次。 參加臺灣證券交易所股份有限公司所舉辦之公司治理評鑑，另亦接受外部評量。依照內外部評估結果，定期召開會議檢討改善情形。
	法令遵循		<ul style="list-style-type: none"> 每年度依內部控制制度執行自評，並經相關程序審議後，確認本公司法令遵循情況。 制定法令遵循推展計畫，並依管理辦法掌握法令變動，以有效提升各單位法遵意識和管控法令遵循狀況。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期彙整控管受裁罰案件，要求受裁罰單位於法遵會議中報告處理情形及改善措施。
孕育人才，價值培育	人才任用與發展	依業務需要及人力規劃適時進用適職人員，以確保任用之員工，其知識、態度、技能符合職務需求。	<ul style="list-style-type: none"> 訂有「招募辦法」及非管理職職涯規畫。 	<ul style="list-style-type: none"> 公司每月以管理報表及人力預算檢討會議檢視招募作業是否符合計畫及單位需求。
	勞動權益保障	藉由營造健康與友善的工作職場，並建立多方申訴管道方式，確保員工身心健康，降低工作場域危害，以提供員工安全、平等的優質工作環境。	<ul style="list-style-type: none"> 透過各層級的部門會議、Town Hall Meeting、茶邊對話、與董事長的真實接觸等不同形式的會議，確保員工基本勞動條件保障以及溝通機制的落實。 定期召開勞資會議，由勞資雙方進行商議；勞資代表若有異動時則依法令陳報主管機關備查。 公司與台灣高速鐵路股份有限公司企業工會，每月持續進行公司各項議題之討論，以維勞資和諧。 訂定及實施員工「申訴辦法」，以有效施行公司管理政策及維持員工關係之和諧。 依據性別工作平等法，並參考工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則，確保工作地點及在台灣高鐵職場工作者身心安全與身心保護，加強對員工有關性騷擾事件之防治及宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> 對左列之相關辦法或規章，公司每年均會依實施現況進行檢視，若有需要，權責單位即會安排相關規章修訂作業。
保障權益，貼心關懷	安全管理		<ul style="list-style-type: none"> 制定安全衛生政策、職業災害通報流程，並定期召開職業安全衛生委員會。 	<ul style="list-style-type: none"> 對員工職業安全衛生設置目標並以量化及可追蹤指標進行量測與監督。
	員工關懷		<ul style="list-style-type: none"> 訂定「員工心理保護辦法」以及「性騷擾事件防治及處理辦法」（含申訴與通報流程），同時，辦理員工多面向心理健康相關講座/培訓課程、透過電子公告不定期布達心理健康相關知能，或於新人訓練等場合宣導心理健康保護申訴與通報機制。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視員工心理健康保護申訴與通報機制，以及心理健康講座與培訓課程回饋，了解員工需求，針對此需求擬定相關計畫。
乘載社會，發展在地	企業形象	藉由執行相關社會性專案，在強化品牌形象的同時，達到「引領進步、創造美好的生活平台」的企業願景。	<ul style="list-style-type: none"> 訂有「公關活動執行作業辦法」。 	<ul style="list-style-type: none"> 專案活動由承辦人追蹤活動執行成果，並填寫成果評估表，包含執行狀況、執行成果與目前差異分析或執行檢討等，完成後上陳公共事務室主管核閱。

永續治理，誠信經營
 低碳行車，環境永續
 孕育人才，價值培育
 保障權益，貼心關懷
 乘載社會，發展在地

永續治理，誠信經營

公司治理架構

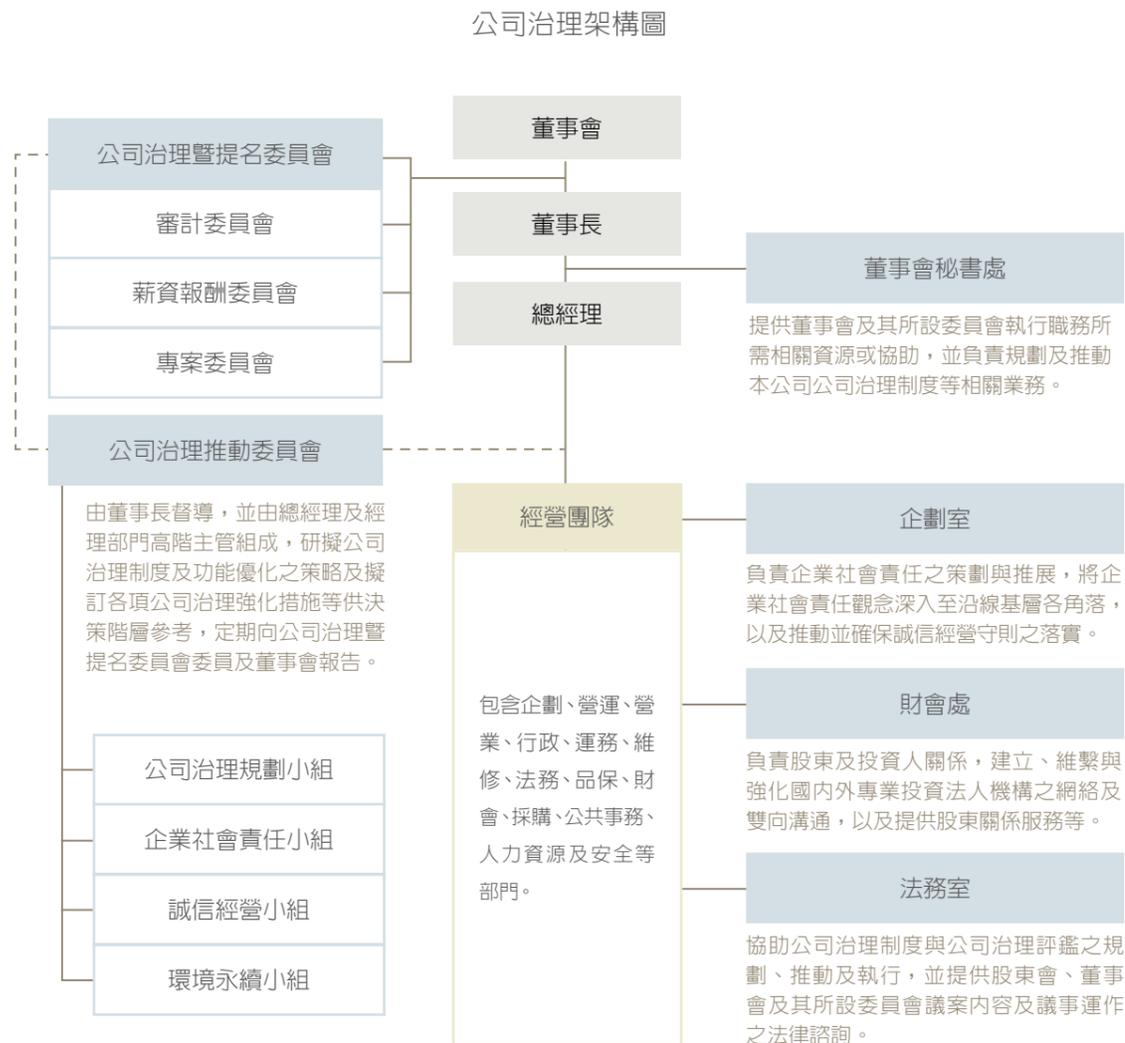
企業永續經營的基石為健全的公司治理制度，我們遵循臺灣相關法令規定，並參考國內外標竿，持續檢核及完善我們的「公司治理準則」¹，以推動良好公司治理制度，並落實各項治理措施之指導性綱要。

除於公司章程明定設置獨立董事外，另於董事會下設立公司治理暨提名、審計、薪資報酬及專案等功能性委員會，亦訂定或修正相關章則辦法²，目前具體成效展現在：功能性委員會發揮預審功能、獨立董事發揮獨立性及專業性、管理階層貫徹執行，並逐步強化資訊揭露。

台灣高鐵於上市滿一年後接受 2017 年第四屆公司治理評鑑，評鑑結果為上市公司排名前 5%，另於 2018 年 6 月 26 日榮獲社團法人中華公司治理協會舉辦之 CG6011(2017) 公司治理制度評量優等認證。為穩定企業營運，並增加投資人及利害關係人的信心，將來除著重於功能性委員會及獨立董事功能之持續發揮外，將秉持企業自治原則，持續檢視公司治理基本架構與各項公司治理機制，使台灣高鐵成為公司治理領域之指標性公司。

更多公司治理相關資訊請詳見台灣高鐵年報³、企業網站⁴及公開資訊觀測站⁵。

組織架構



治理組織成員資訊

目前董事會設有 13 席董事（包括 3 席獨立董事），分別具有交通運輸、財務管理與法務等專長，可確保董事會決議之專業性及客觀性。

第八屆董事於 2017 年 5 月 24 日股東常會選任，並於當日就任，任期 3 年，迄 2020 年 5 月 23 日止。

職稱	姓名	選(就)任日期
董事長	代表人：江耀宗 財團法人中華航空事業發展基金會	2017/5/24
董事	代表人：劉明津 交通部	2017/9/21
董事	代表人：黃茂雄 東元電機(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：劉國治 台北富邦商業銀行(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：蔡煌瑯 財團法人中華航空事業發展基金會	2017/5/24
董事	代表人：王錫欽 中國鋼鐵(股)公司	2019/1/3
前董事	代表人：翁朝棟 中國鋼鐵(股)公司	2018/3/31 (2019/1/3 卸任)
前董事	代表人：劉季剛 中國鋼鐵(股)公司	2017/5/24 (2018/3/31 卸任)
董事	代表人：江金山 台橡(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：管道一 台灣糖業(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：高仙桂 行政院國家發展基金管理會	2017/5/24
董事	代表人：柯麗卿 長榮鋼鐵(股)公司	2017/5/24
獨立董事	丁克華	2017/5/24
獨立董事	邱晃泉	2017/5/24
獨立董事	濮大威	2017/5/24

註：1. 董事會成員男性占 77% (10 位)，女性占 23% (3 位)；董事會成員 50 歲以上未滿 60 歲占 31% (4 位)，60 歲以上占 69% (9 位)。

2. 更多董事會成員相關資訊請詳見我們年報⁶。

治理組織之權責

董事會主責重大財務、業務、營運之決策擬定，並監督管理階層之職務執行。由於其職務包含各重要章則之審議、營業計畫之審議、預算決算之審議及重要業務之審議等，內容繁雜，故不逐一臚列。董事會如有重大決議事項，依規定於公開資訊觀測站公告揭露；各功能性委員會確實發揮預審功能，兼諸獨立董事皆能發揮其獨立性及專業性，皆有助於提升董事會議事品質及專業性。

依台灣高鐵之公司治理準則規定，董事會至少每 2 個月召開 1 次，2018 年董事會開會 15 次，董事出席情形請參閱年報第 56 頁。

永續治理，誠信經營
 低碳行車，環境永續
 孕育人才，價值培育
 保障權益，貼心關懷
 乘載社會，發展在地

功能性委員會

	經濟	環境	社會	2018 年部分討論議題
經濟 財務和經營相關議題				
環境 節能減碳、再生能源發電裝置、廢棄物處理、生態保育等議題				
社會 捐款、公益活動、誠信反貪腐、社區溝通、勞工人權議題、員工教育及福利、顧客安全健康等				
公司治理暨提名委員會	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理情形報告案 本公司資訊揭露制度檢討報告 本公司之公司治理制度研究分析、執行及規劃建議報告
審計委員會	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> 自行評估內部控制制度結果 修訂本公司「道德行為準則」案 訂定本公司「防範內線交易管理辦法」案 訂定本公司「關係人交易作業辦法」 本公司場站空間出租予能源業者設置太陽能光電系統採購決議建議 高鐵藝術元年合作計畫建議案 本公司「地震早期告警系統」採購案
薪資報酬委員會	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 調薪建議案 員工及董事酬勞提撥建議 經理人績效目標設定及評核結果報告 本公司績效獎金發放建議 本公司因應勞動基準法修正條文實施後之作法建議
專案委員會	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 本公司電車線維修工程車國車國造採購策略建議 本公司維修本土化推動情形 本公司營運尖峰人潮紓解及運能提升措施報告 本公司開拓 OEM 商源推動情形

各功能性委員會運作情形可詳參企業網站上「各功能性委員會運作情形」。

公司治理推動委員會

台灣高鐵秉持「有心 把事情做得更好」(Go Extra Mile)的精神與「企業永續」之信念，將社會責任視作核心價值。在 2016 年 3 月董事會通過之「企業社會責任實務守則」引領下，將公司治理、永續環境、社會公益，以及資訊揭露和溝通等相關面向納入公司營運策略及管理目標考量，以積極落實企業社會責任，我們於 2018 年 9 月提報董事會同意，合併原公司治理專案小組及企業社責任委員會，設置「公司治理推動委員會」，轄下設置公司治理規劃小組、企業社會責任小組、誠信經營小組及環境永續小組，由董事長督導、總經理擔任主席，並由經理部門高階主管擔任委員，研擬公司治理制度及功能之優化策略、擬訂各項公司治理強化措施及檢討企業社會責任政策等供決策階層參考，每年亦定期向董事會報告整體公司治理推動及執行情形，相關運作可詳參企業網站「公司治理架構」。

經營原則

台灣高鐵五大價值觀為紀律 (Discipline)、正直 (Integrity)、效率 (Efficiency)、創新 (Innovation) 與明理 (Sensibility)。為實踐透明治理的精神，設有相關規章如下：

類型	用途 / 說明
誠信經營守則	<ul style="list-style-type: none"> 於 2016 年 3 月經董事會通過後實施，並提報股東會 表列原則以利於公平進行商業行為，其檢舉制度也將有助於公司職員遵守與互相督促
道德行為準則	<ul style="list-style-type: none"> 經審計委員會審查、董事會決議通過後公告實施 適用對象為董事、監察人、各級主管及其他員工 導引我們人員之行為符合道德標準，並使利害關係人知悉我們人員執行職務時應遵循之道德標準，包括加以規範保密義務、內線交易之禁止、利益衝突之防止、饋贈、賄賂或不正利益之禁止等 員工若違反此準則之規定時，應視情節輕重，依相關規定予以懲處；單位主管知情而不加以糾正或未依公司規定處理者，亦同 董事或各級主管中之經理人違反本準則之情節重大者，我們應即時於公開資訊觀測站揭露其職稱、姓名、違反日期、違反事由、違反準則及處理情形等資訊
員工行為準則	<ul style="list-style-type: none"> 由人力資源處負責，經總經理核決後實施，適用於全體員工 明示當同仁發現自身涉及，或合理懷疑公司其他同仁、業務往來單位，有違反本準則之行為時，應有檢具相關證明資料提出陳報檢舉之義務



永續治理，誠信經營
 低碳行車，環境永續
 孕育人才，價值培育
 保障權益，貼心關懷
 乘載社會，發展在地

為落實企業內部之反貪腐意識並強化打擊貪腐之能力，台灣高鐵以相關教育訓練深化全體員工之誠信經營理念，截至 2018 年，累計共 4,473 位在職員工接受反貪腐政策訓練，占全體員工 100%。另，2018 年所舉辦之誠信經營相關教育訓練、參加人次與時數如下所列：

- 接受反貪腐政策溝通和訓練的董事會成員為 2 人，占全體董事會成員 15%。
- 接受反貪腐政策訓練的新進員工總人數為 279 人，占全體員工 6.24%。
- 接受適用於全體同仁之道德誠信教育訓練共計 4,362 人次參加，上課時數共 727 小時。
- 接受防範內線交易宣導教育訓練共計 4,400 人次參加，上課時數共 733 小時。
- 接受適用於高階主管及一般同仁之企業誠信經營課程共計 113 人次參加，上課時數共 170 小時。

誠信經營相關教育訓練

職級	人數	受訓人數占總員工數之百分比	上課時數
副總級以上	9	0.2	9
協理級	18	0.4	18
經副理級	221	4.9	221
課級	588	13.1	588
一般員工	3637	81.4	3637
總計	4473	100	4473

秉持誠信經營精神，我們藉由「法令遵循推展計畫」，更全面地管理法令明文規定及公司規章指示性規範的遵循，以確保公司人員確實遵守相關規範。關於「法令遵循推展計畫」的細節，可參閱右方「法令遵循」段落。

而在誠信經營之申訴機制方面，則是由公司發言人信箱受理，連絡電話為：02-87892000 ext.72710，email：Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw。當內部員工認為其正當權益受到侵害時，可透過內部申訴信箱：helpme@thsrc.com.tw 反映。我們也提供相關教育訓練，以期全體員工能有正直工作態度。以上機制亦適用社會面向議題之申訴。

另本公司為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，訂有「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，受理股東、投資人、董事、經理人及員工等內外部利害關係人或其他人員，就發現違反本公司「道德行為準則」及「誠信經營守則」或未遵循法規與其他內部規定行為，可透過以下方式向本公司稽核室反映：

專線電話：02-8725-1188

傳真號碼：02-8725-1189

電子郵件：ethics_MBOX@thsrc.com.tw

信件收件地址：11568 臺北市南港區經貿二路 66 號 13 樓

我們將企業價值內化於公司規章，並藉內部管理機制將誠信經營落實在每個環節，故於 2018 年間皆無因貪腐相關之重大違規事件而受相關單位裁罰，亦未有相關申訴案件。

法令遵循

台灣高鐵全體同仁應確實遵守法令及公司規程執行業務，公司章程、公司治理準則、道德行為準則及員工行為準則已有明文規定；另每年度依內部控制制度自行評估結果及相關程序審議，聲明本公司合理確保法令遵循目標之達成。

自 2016 年起，我們通過「法令遵循推展計畫」，以強化法令遵循制度，並降低公司法令遵循風險，其重點包含：擬定政策、健全法令遵循制度架構之推展、短中長期目標及責任分工、法令盤點及變動管理機制、法令遵循報告架構等，致力於提升各單位之法遵意識，依管理辦法掌握法令變動，並有效管控法令遵循狀況。

此外，有關法令遵循制度的執行結果，台灣高鐵每年納入內控制度進行自評，由各單位評估法遵風險及執行的有效性，以確保法令遵循制度的完善。2018 年各單位風險等級平均區間為中至高，執行有效性平均區間為 4 至 5（按：以 1 至 5 自評有效性），並依據內控制度審查機制，經各單位主管審查，稽核室覆核後，已於 2019 年 2 月提送審計委員會及董事會審議通過。針對 2018 年台灣高鐵的法令遵循狀況，說明如下：

- 與高速鐵路興建、營運之重要法律與法規命令：包含鐵路法、獎勵民間參與交通建設條例、促進民間參與公共建設法、公平交易法等，2018 年度尚無違反前開重要法律與法規命令。
- 與公開發行公司相關之重要法律與法規命令：包含公司法、證券交易法、公開發行公司資訊公開及公司治理相關法規命令等，2018 年度尚無違反前開重要法律與法規命令。
- 與經濟與社會面相關法律與法規命令，包含促進民間參與公共建設法、環保、勞動、災防、消費者保護等法規，2018 年度有以下裁罰 / 裁處事件，本公司業已繳納罰鍰，並完成改善違反事由及強化相關管理措施，對本公司整體營運並無產生重大影響：
 - 2018 年因未於申報期限屆滿前申報免扣繳憑單，致有一件裁罰違反所得稅法第 89 條第 3 項及第 111 條，遭台北國稅局處以 750 元罰鍰之情事。台灣高鐵之改善方案為財會單位調整未來業務暫支及員工請款流程，以能核實憑證並據以申報。
 - 因車站販售便當開立統一發票時記載錯誤，致有一件裁罰違反「加值型及非加值型營業稅法」第 48 條，遭台北國稅局處以 1,500 元罰鍰之情事。我們已繳交罰鍰並業已改善，財會單位已及時通知車站管理單位釐清問題並研擬改善方案，另持續追蹤及回報各營業據點是否仍有發票開立錯誤之情形，並採取必要之報備、宣導等措施。
 - 台灣高鐵承包商未依申請許可之工程計畫書維持交通，肇致人員傷亡，致有一件裁罰違反公路法第 72 條第 2 項，承包商遭交通部公路總局主管機關處以 15 萬元罰鍰之情事。台灣高鐵除召開檢討會議調查與分析事故發生原因外，亦辦理二梯次高空作業車作業安全訓練，強化安全意識，並加強承攬商管理措施，如高空作業車現場指揮、查核事項、作業人員資格、巡查頻率等。
 - 與環境面相關法律與法規命令：包含環境影響評估法、水土保持法、水污染防治法、空氣污染防制法、噪音管制法及廢棄物清理法等，2018 年度尚無違反前開重要法律與法規命令。

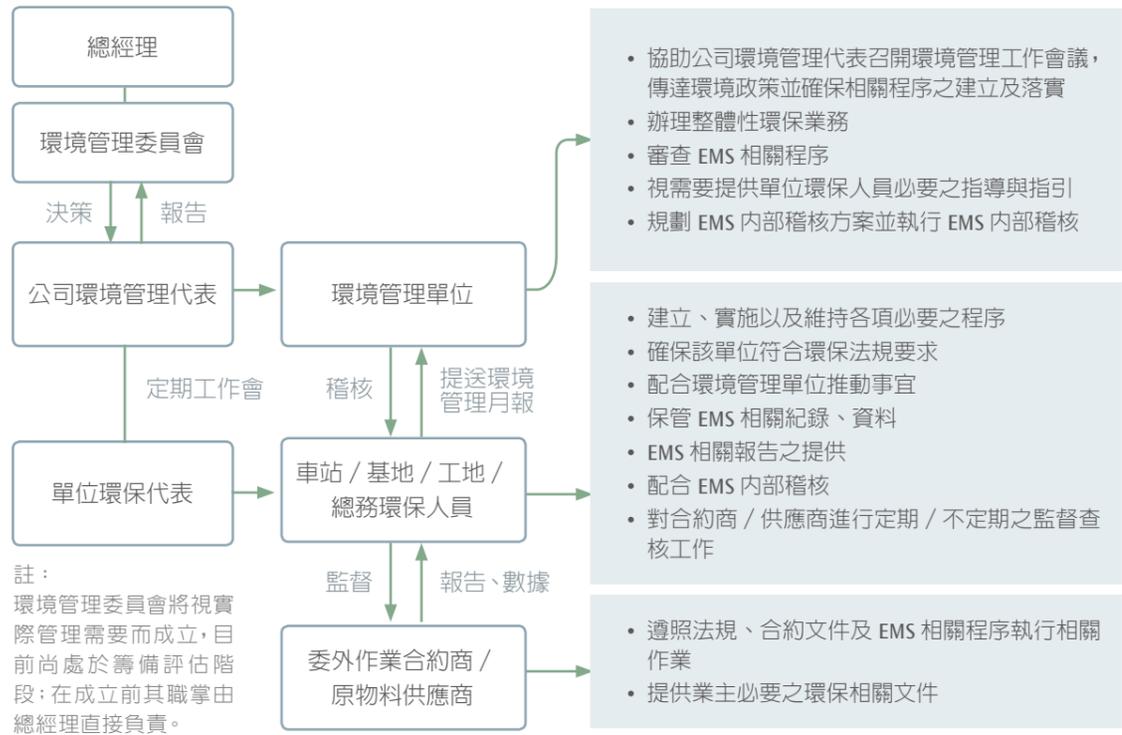
永續治理，誠信經營
低碳行車，環境永續
孕育人才，價值培育
保障權益，貼心關懷
乘載社會，發展在地

低碳行車，環境永續

運輸與環境

為提升綠色運具服務效能、打造低碳運輸的綠色生活圈及永續環境，我們利用高速鐵路高運量、速度快、低污染的特點，推動多方面之環境關懷。台灣高鐵建置環境管理系統，包括擬定環境政策、建立環境管理組織、評估相關目標與執行策略，以落實從興建到營運階段之整體性環境保護工作。此外，亦接受交通部、環保署等政府機關審核和衡量，依據評估結果制定降低環境衝擊的相關措施。

環境管理組織運作方式及工作權責



為檢核環境管理執行成效，我們依據「管理系統內部稽核辦法」辦理內部環境品質管理稽核作業，範圍包含各基地及車站，於 2018 年實施 7 次稽核，2019 年則預定辦理 7 次。另也藉由各單位每月提送之「環境管理月報」，追蹤環境法規符合度與目標設定及達成情形，外部則由地方環保單位，執行廢水、廢棄物處理情形查檢。2018 年於環境保護方面支出總金額共計新臺幣 6,305.6 萬元，有關噪音防制的部分可參閱「運輸」章節下的「永續承諾」。

2018 年環保經費支出

環保措施項目	環保評測監測 含苗栗、彰化及雲林三站	環保環境研究 含水雉、溫室氣體盤查、 噪音研究及改善計畫	環保污染防治 車站及基地廢污水處理及 廢棄物處理操作與維護	總計
2018 年經費支出 (單位：新臺幣仟元)	2,928	3,469	56,659	63,056

為維護地球環境、生態永續發展與因應氣候變遷，我們依據「安全舒適、環境保護、減碳節能」三贏原則，研擬短、中、長期之環境管理目標與策略如下：

	短期 (至 2018 年)	中期 (至 2020 年)	長期 (至 2022 年)
目標	<p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合環保及環評法令要求。 辦理環保業務人員教育訓練。 推動 ISO 14001 環境管理系統。 <p>生態保育</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行臺南官田地區水雉保育工作。 <p>廢棄物管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物。 	<p>能源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 推動車站及基地節能減碳措施，以車站（不含臺鐵公共區）及基地之平均每服務旅客用電量為指標，每年節電率大於 0.86% 為節能目標。 <p>水資源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強車站及基地節水措施，以平均每服務每名旅客用水量為指標，每年節水率大於 3.42% 為節水目標。 <p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 辦理溫室氣體盤查及查證，揭露溫室氣體排放資訊，訂定排放減量目標與優先順序。 <p>環境保護</p> <ul style="list-style-type: none"> 完成全公司各環境管理單位取得 ISO 14001 環境管理系統驗證（註）。 <p>廢棄物管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物。 	<p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 以每延人公里二氧化碳排放量為指標，每年減碳率大於 1.5% 為碳排放目標。 <p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 落實 ISO 14001 環境管理系統及推動 ISO 50001 能源管理系統認證。 <p>廢棄物管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物。
行動方案	<p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續透過環境管理系統，確實執行環境管理、環境監測及環境保護工作（2018 年度無違反環保及環評法令案件）。 針對各單位環境管理代表及業務窗口，實施環保業務教育訓練，加強環保法令熟悉度及業務執行能力。 委託顧問單位逐步於各基地、車站等環境管理單位導入 ISO 14001 環境管理系統並通過驗證（2018 年度辦理 19 處環境管理單位之導入環境管理系統輔導與人員教育訓練）。 <p>生態保育</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續贊助水雉教育園區管理單位「台南市野鳥學會」（2018 年持續贊助水雉生態園區新臺幣 114 萬元）。 	<p>能源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強推動「照明、空調及機械設備最佳化節能管理」、「LED 照明改善」、「抑低契約用電容量」等節能減碳措施，並配合經濟部「節能績效保證專案示範推廣補助要點」，改善耗能設備提升能源使用效率。 <p>水資源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續推行「省水器材換裝」、「雨水貯留利用」、「用水監測管理」、「回收水再利用」等節水措施，落實節約用水、減量及回收再利用。 <p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 依據行政院環境保護署公告「溫室氣體減量及管理法」及交通部運輸研究所「運輸設施節能減碳整體發展策略規劃與資訊平台」，建置本公司「溫室氣體盤查清冊」，盤查高鐵營運排放的溫室氣體總量，並由公正第三者進行查證作業。 	<p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 力行節能措施，並配合新購列車全面加入營運，持續提升高鐵運量，吸引更多私人運具（自小客車）用路人搭乘高鐵，以減少私人運具能耗，降低每延人公里碳排放量。 <p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過執行 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統，強化環境管理及能源管理工作。

註：預計於 2020 年取得認證證書

永續治理，誠信經營
 低碳行車，環境永續
 孕育人才，價值培育
 保障權益，貼心關懷
 乘載社會，發展在地

節能低碳，管理能源

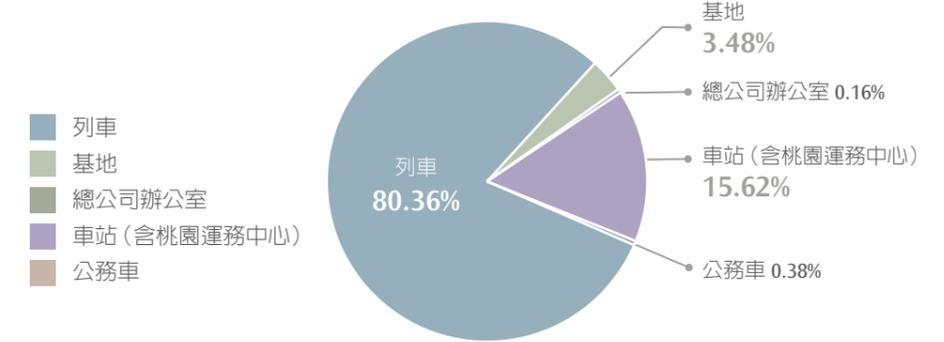
為推動高鐵各車站及基地之節能措施，我們成立「節能專案小組」，固定每 3 個月召開「節能會議」，以追蹤辦理情形並檢討每季用電狀況。為回應全球減碳的要求，並提升能源使用效率，我們自願性辦理 2016 年及 2017 年 12 處車站之組織型溫室氣體排放量盤查及外部查證，亦取得 ISO 14064-1 查證聲明書（聲明內容請見查證聲明🌐），相關查證資訊如下：

年度	範疇一：直接溫室氣體排放 排放源為柴油、汽油、冷煤		範疇二：能源間接溫室氣體排放 排放源為外購電力		查驗單位
	2016	2017	2016	2017	
2016	1,253.5175	45,630.9776	台灣德國萊因技術監護顧問股份有限公司		
2017	1,435.9965	50,533.9868	立恩威國際驗證股份有限公司		

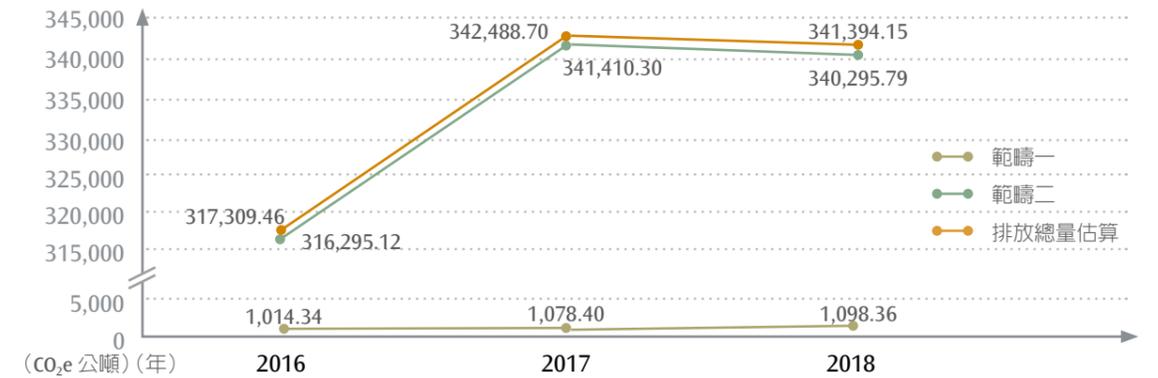
單位：GJ		能耗及溫室氣體排放量				
用途		2016 年	2017 年	2018 年		
列車	電力	1,703,812.30	1,778,687.25	1,789,747.20		
	電力	69,540.27	70,861.72	71,261.71		
基地	綠電	0	0	0		
	柴油	5,417.64	5,399.84	6,298.88		
場站	電力	371,455.19	365,599.84	346,824.28		
	綠電	751.87	903.6	938.71		
	柴油	156.19	181.76	138.82		
	汽油	7,542.80	8,550.45	7,960.60		
公司辦公室	電力	3,611.91	3,401.90	3,475.16		
	綠電	0 (無設置)	0 (無設置)	0 (無設置)		
公務車	汽油	7,542.80	8,550.45	7,960.60		
	柴油	651.29	526.93	501.75		
總量	汽油	7,542.80	8,550.45	7,960.60		
	柴油	6,225.13	6,108.53	6,939.45		
	電力	2,148,419.68	2,218,550.71	2,211,308.35		
	綠電	751.87	903.6	938.71		
能源總量		2,162,939.48	2,234,113.29	2,227,147.11		
總排放量 (CO ₂ e 公噸)		317,309.46	342,488.70	341,394.15		

註：1. 使用能源局 2016 年能源統計手冊中公告之能源產品單位熱值表。
 2. 2018 年重新計算車站電力使用量時，將「板橋車站與臺鐵共用之公共區用電量」數據納入，故與 2015-2016 企業社會責任報告書數據有所差異。
 3. 烏日、燕巢及左營三處基地之太陽能發電設施為電業業者承租基地廠房屋頂設置，發電量皆售予台電。2018 年共出售 7,140 千度。

2018 年能源使用百分比



溫室氣體排放量



註：1. 使用能源局公告之 2010~2017 年度全國電力排放係數，2018 年的計算使用 2017 年的排放係數。
 2. 汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版 (106.02) 內之對應係數。
 3. 範疇一係指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有或控制的排放源。
 4. 範疇二為能源間接排放源，係指來自於輸入電力、熱或蒸汽而造成間接之溫室氣體排放。

台灣高鐵自 2013 年即配合政府協力推動再生能源政策，烏日基地、燕巢總機廠及左營基地廠區內之廠房屋頂，出租予電力業者設置太陽能發電設備，2018 年全年發電量達 7,140 千度，較 2017 年略減 0.2%，皆售予台電；苗栗、彰化及雲林車站站體外圍屋頂及遮陽雨庇之太陽能板，2018 年全年發電量達 237 千度，供車站使用，並於 2018 年完成 3 個車站太陽能發電系統之再生能源憑證申請，且獲經濟部標準檢驗局核准通過（憑證證書請見附錄🌐）。此每 1000 度換發之憑證，可作為臺灣高鐵太陽能發電量之證明及減少溫室氣體排放量之依據。未來亦將持續響應國家綠能政策，以具體行動支持綠能發展，評估於屋頂、停車場、滯洪池等場站空間安裝太陽能發電系統之可行性。

高鐵三基地與三車站之太陽能發電量

基地 / 車站	設置容量 (瓩)	年發電量 (千度)			
		2016 年	2017 年	2018 年	
烏日基地	1,106.85	1,340.39	1,353.93	1,500.74	三基地之太陽能發電設施為電業業者出租基地廠房屋頂設置，發電量皆售予台電
燕巢總機廠	3,856.59	5,054.33	5,302.85	5,135.91	
左營基地	395.74	496.07	498.23	503.83	
基地總量	5,359.18	6,890.78	7,155.00	7,140.45	
苗栗車站	72.00	76.73	72.05	56.58	三車站之太陽能發電量皆供車站使用
彰化車站	93.00	80.76	78.35	84.02	
雲林車站	93.00	56.27	100.59	96.65	
車站總量	258.00	213.77	251.00	237.25	

永續治理，誠信經營
低碳行車，環境永續
孕育人才，價值培育
保障權益，貼心關懷
乘載社會，發展在地

維修基地，落實節能

為確實節約能源，「節能專案小組」於維修基地持續推動四大節能方案，更執行多項節能措施。雖然每年旅運人次持續成長，但平均服務每名旅客之用電度數由 2008 年 0.73 度逐年降低至 2018 年 0.31 度，較 2017 年節電 4.77%，顯見節電成效。



永續環境，綠色車站

為落實綠建築精神，台灣高鐵之建築物皆依「生態、節能、減廢、健康」等永續環境理念設計，並於苗栗站、彰化站與雲林站設置太陽能發電設施，榮獲內政部核發綠建築標章證書及獲頒綠建築標章銘牌。

其他車站主體均配合現地環境而採不同設計，以減少建築材料與空調負荷，同時在各車站採行多項節能措施，並控管照明與空調。2018 年總用電量減少近 567 萬度，車站平均服務每名旅客用電度數降低至 1.25 度，未來將透過外部單位輔導，持續辦理車站能耗設施操作或汰換改善。此外，我們於 2015 年參加經濟部能源局舉辦之「服務業自願性節約能源宣示活動」，達成 3 年（2015、2016、2017）累計減少用電 5% 目標（註），並於 2018 年獲頒「績效卓著」獎座。

車站節能績效



2018 年新增推動執行中之各項能源管理措施如下：

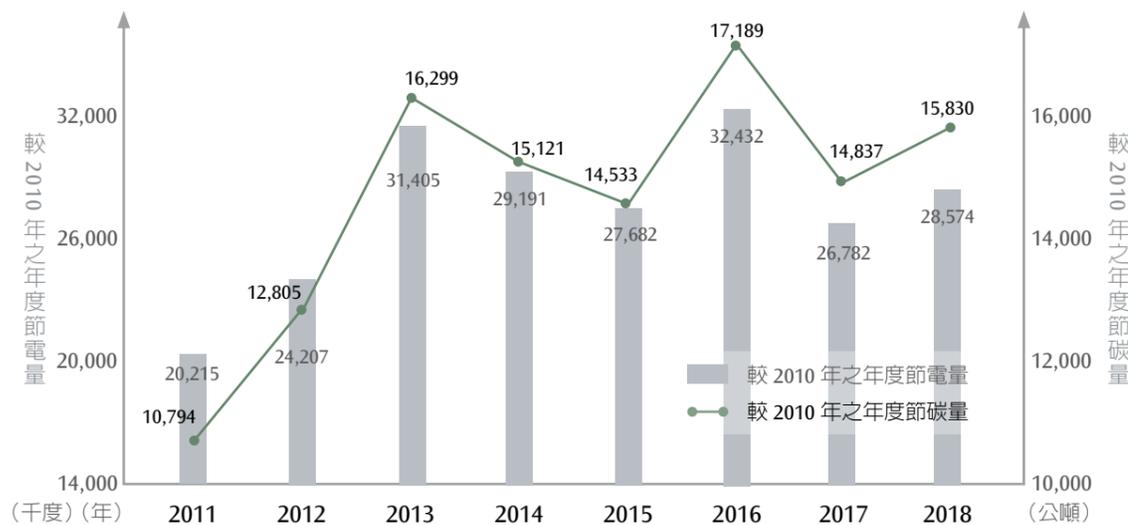
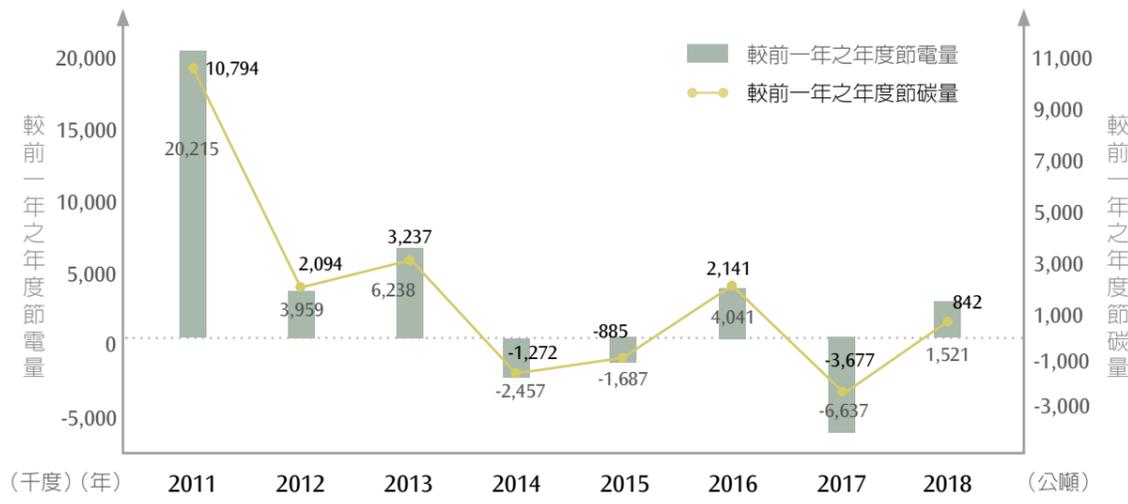
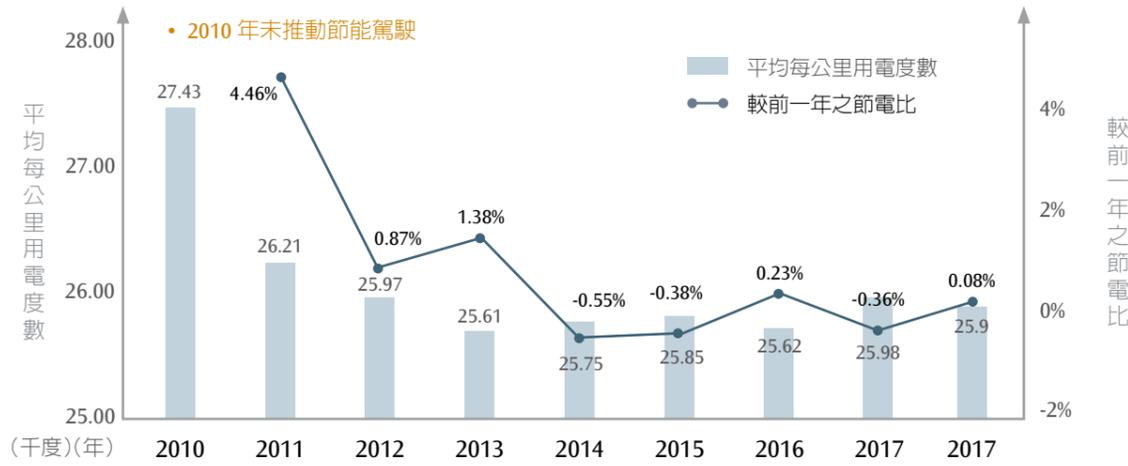
- 持續汰換高耗能照明燈具為 LED。
- 台中與雲林車站廁所增設奈米折射片，提高照度減少用電。
- 改善嘉義車站 1 號及 4 號出口照明節能效能。
- 依列車時刻表調整電扶梯啟動及停機時間，並於向上電扶梯加裝變頻器。
- 車站大廳層光線足夠則可利用自然採光方式，照明改以光電池（Photo Cell）控制開啓。
- 辦理場站配合台灣電力公司於特定通知時間內實施「抑低電量措施」。

列車減碳，邁向低碳

台灣高鐵於 2016 年 1 月全車隊完成「列車燈管更換 LED 計畫」，從 2013 年 11 月至 2018 年 12 月底，累計節電 652.8 萬度及減少 3,523.9 公噸二氧化碳排放量。自 2010 年 11 月，我們也藉由「列車節能小組」推動「列車駕駛節能運轉」，計畫推動至 2018 年底，相較於 2010 年共計已減少 22,049 萬度的能耗、避免 117,410.9 公噸的二氧化碳排放。

註：此節電率計算不含新增 3 站及與臺鐵共構之車站，所謂「措施減量」，針對車站所採行之相關節能措施，以節省之電量，計算用電量之減量率。

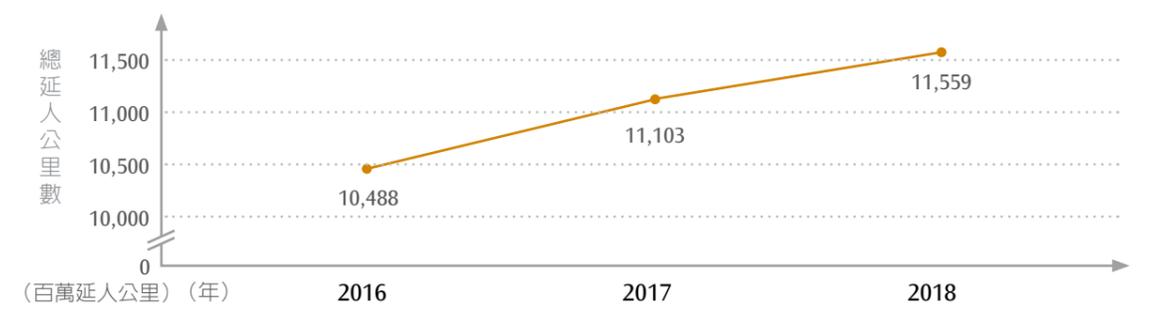
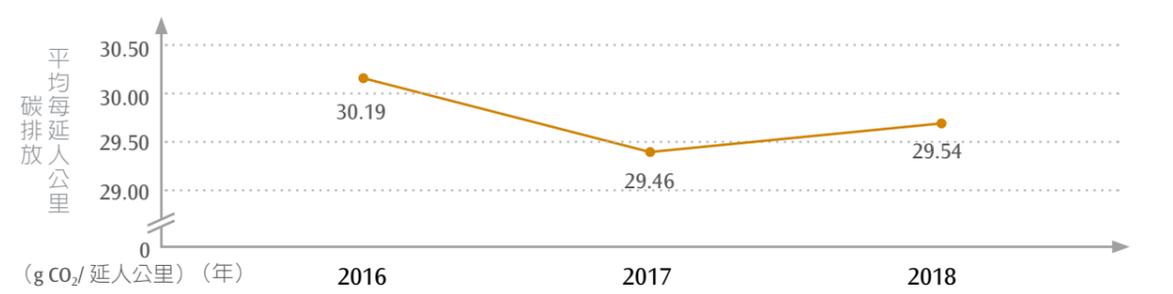
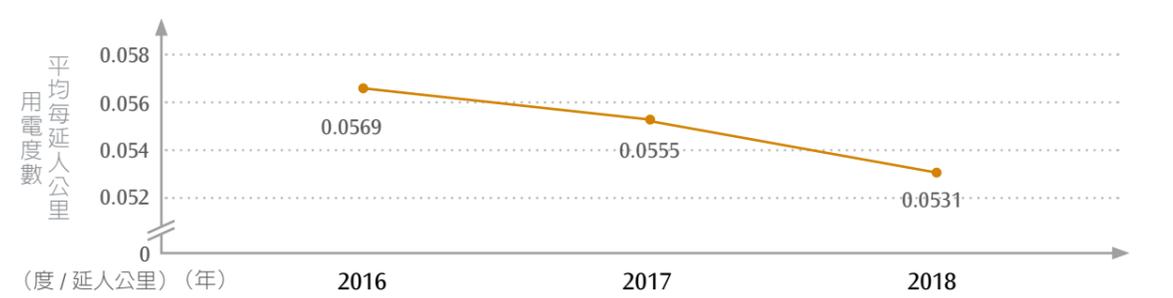
列車駕駛節能運轉績效



註：1. 使用能源局公告之 2010~2017 年度全國電力排放係數，2018 年的計算使用 2017 年的排放係數。
 2. 只計入列車運轉耗電，未包含車內照明及空調等用電。
 3. 原 2016 年之平均每公里用電度數為 25.71 千度，2018 年重新檢核計算後更正為 25.62 千度。
 4. 節電量中「正」值表減少，「負」值表增加。

此外，平均每延人公里之二氧化碳排放量及每延人公里用電度數，均呈現逐年下降趨勢，顯見近年努力推動節能措施之成效。

平均每延人公里用電及碳排放



註：1. 用電量包括車站、基地及列車用電。
 2. 2018 年重新計算車站電力使用量時，將板橋車站與臺鐵共用之公共區用電量數據納入，故與 2015-2016 企業社會責任報告書數據有所差異。
 3. 使用能源局公告之 2010~2017 年度全國電力排放係數，2018 年的計算使用 2017 年的排放係數。
 4. 汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版 (106.02) 內之對應係數。

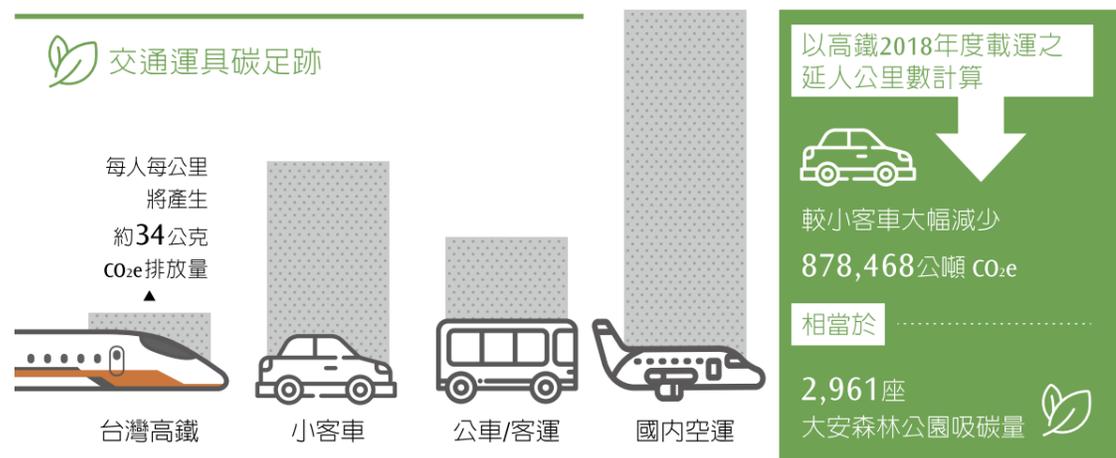
低碳足跡，綠色運輸

台灣高鐵為國內首家取得「運輸服務碳足跡標籤」之交通運具，並取得第三公正單位發行之「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書與標章。為提升旅客搭乘高鐵進行「減碳旅程」的「綠色消費」意識，並穩固「綠色品牌」價值，特別於企業網站設置「高速鐵路運輸服務碳足跡」專頁，並於車上刊物 T-Life 和高鐵車票揭露碳標籤。

2018 年，我們因達到 3 年內減碳量 3% 以上之承諾（減碳達 6.19%），獲頒「減量標籤證書」（減碳標字第 R1714910001 號）。此外，我們於同年 11 月參加環保署「2018 年度低碳產品獎勵」活動，榮獲「低碳產品獎勵」優等獎及 20 萬元獎金，成為首家獲獎的交通運輸業。而環保署為感謝台灣高鐵貢獻產品碳足跡係數，再頒贈「感謝獎座」。

搭乘台灣高鐵，每人每公里將產生相當 34 公克之 CO₂e 排放量，相較於其他交通運具之碳足跡，約為小客車的 1/3、公車及客運的 1/2、國內空運的 1/5。若以高鐵 2018 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 878,468 公噸的 CO₂e，相當於 2,961 座大安森林公園的吸碳量（註）。

獲頒環保署「107 年度低碳產品獎勵」優等獎



為降低乘客於享有高鐵旅運服務的過程中，因往返車站購票及使用磁票 / 紙票可能造成的環境衝擊，近年來推行具便利性與可得性的多元票務服務：

- 
 一 累計至 2018 年，便利商店車票使用數超過 4,822 萬人次（2018 年度共計 641 萬人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 15%）。
- 
 一 累計至 2018 年，藉由發行定期票、回數票服務，減少旅客磁票 / 紙票使用量達 3,172 萬張。
- 
 一 累計至 2018 年，持手機票證快速通關乘車者超過 2,126 萬人次（2018 年度共計 806 萬人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 19%）。
- 
 一 累計至 2018 年，使用交通票證聯名卡搭乘自由座服務人次超過 749 萬人（2018 年度共計 177 萬人次，約占自由座乘客人數之 8%）。

註：引用 2011 年臺北翡翠水庫管理局溫室氣體盤查報告

水資源和廢棄物管理

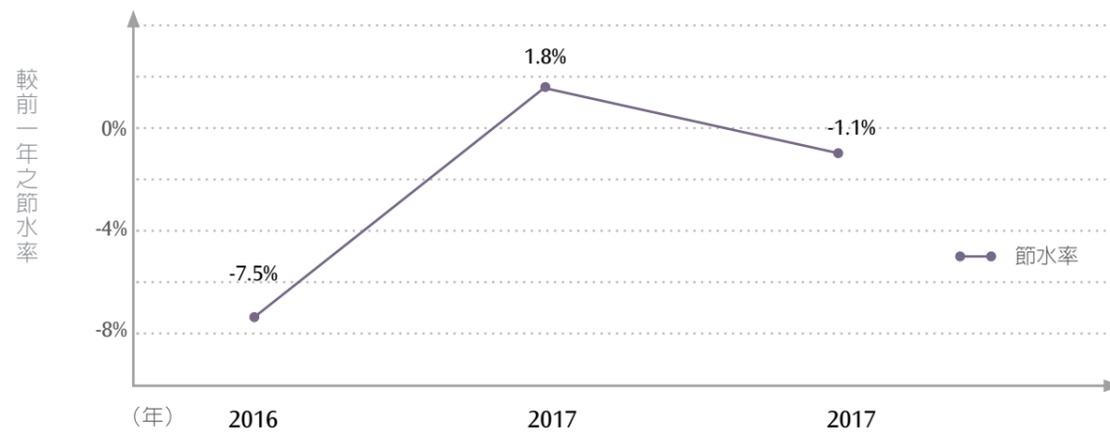
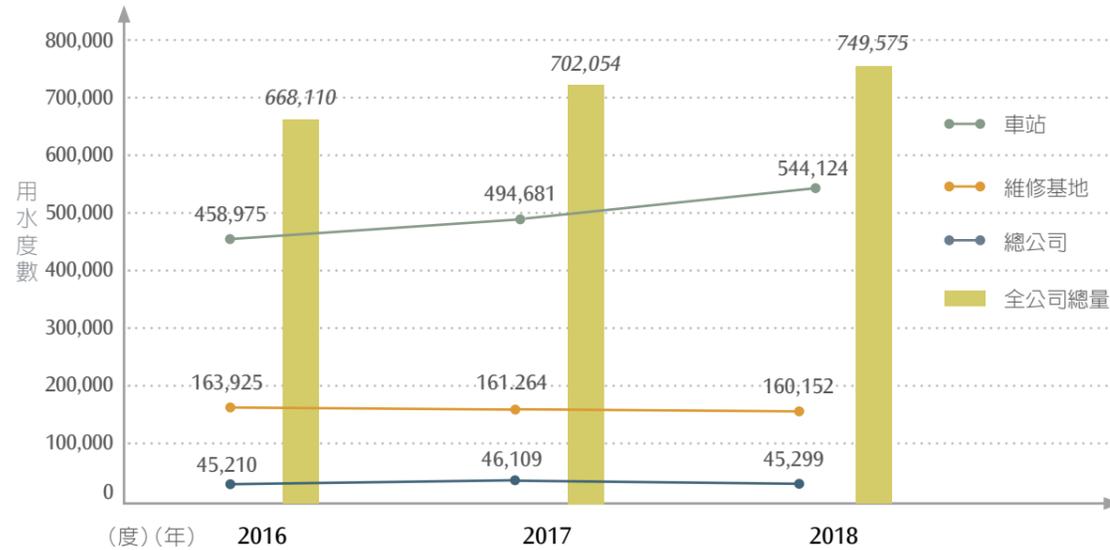
針對水資源保護，台灣高鐵之用水管理政策以節約用水、減量及回收再利用為主軸。透過「節能專案小組」及其每季召開之檢討會議，隨列車旅次成長訂定平均服務每名旅客用水量為節水指標。台灣高鐵車站、基地及總公司之用水來源，皆為自來水，並無使用地下水。

各場站用水管理措施		
<ul style="list-style-type: none"> — 建立自來水用水登錄及用量檢核機制 — 每日控管用水並由機電設施維護人員進行用水設施巡查 — 每月檢測放流水質以符合放流水標準並定期申報，確保處理後水質可回收於噴灌使用 		
各場站節水措施及用水宣導		
<ul style="list-style-type: none"> — 廁所換裝感應式節水設備 — 收集雨水，儲存於滯洪池後再利用於廠區植栽澆灌使用 — 提高污水處理廠放流水回收利用於植栽噴灌用量 — 中央空調冰水系統並聯運轉減少冷卻水塔水量蒸發及飛散損失量 — 改善左營及烏日基地列車洗車機 — 縮減噴灌設備操作次數及噴水動作時間 — 改善列車維修流程以減少維修用水量 — 宣導惜水，加強員工節水教育 		
節水措施之效益（註 1）		
<ul style="list-style-type: none"> — 基地：2018 年基地平均服務每名旅客用水度數為 0.00250 度，較 2017 年減少 6.0%。 	<ul style="list-style-type: none"> — 車站：2018 年平均服務每名旅客用水度數為 0.0085 度，較 2017 年增加 4.16%（註 2）。 	<ul style="list-style-type: none"> — 全公司：2018 年平均服務每名旅客用水度數為 0.0117 度，較 2017 年增加 1.1%。

註：1. 車站節水效益所計算之用水量不含商業區 / 停車場、臺鐵共用（南港、台北與板橋車站）之公共區用水分擔量，但含桃園運務大樓用水量。
 2. 車站用水度數增加之原因主要為：旅客量增加、配合政府 / 民間活動（如臺中花博裝置澆灌、演唱會輸運）、天氣熱、植栽澆灌增加等。



用水量變化及節水效益



註：節水率中「正」值表減少，「負」值表增加；本表統計之車站用水量，不含商業區 / 停車場與臺鐵共用之公共區（南港、台北、板橋車站）用水分擔量，但含桃園運務大樓用水量；與 2017 台灣高鐵企業社會責任報告書揭露數值之統計方式不同。

污水與廢棄物處理

台灣高鐵於各基地與自有車站皆設置污水處理廠，由具備廢水處理證照之專業人員將污水處理至符合放流水標準。除透過環境管理稽核作業，更依循「水污染防治措施計畫」與「事業廢棄物清理計畫」規範，定期上網申報污水處理廠放流水水質、水量及事業廢棄物處理量，2018 年皆如期申報。

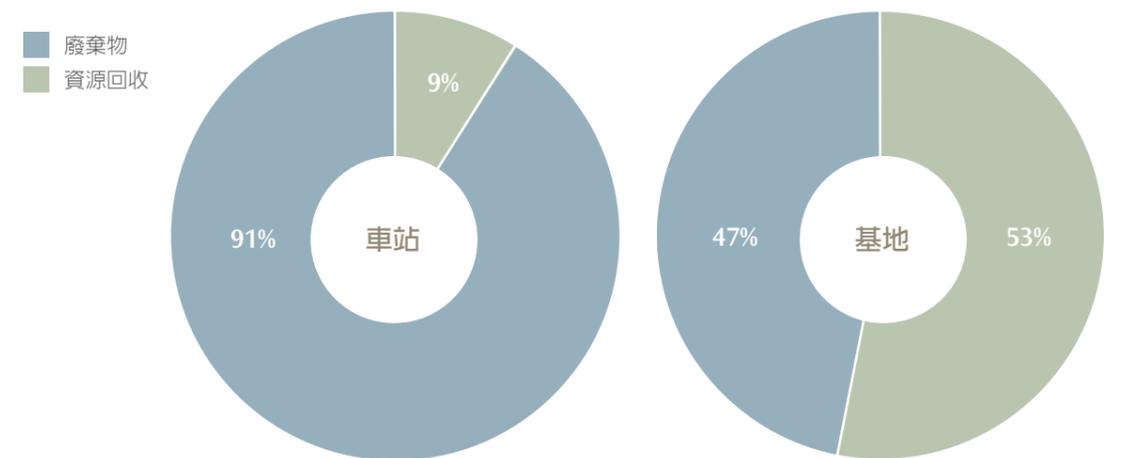
針對廢棄物處理，各基地與車站廢棄物之回收、清運和處置，均委託具合格證照之資源回收業及清運處理業者處理，並以焚化爐為最終處置地點。我們採發包簽訂合約方式辦理委託，透過合約機制管理承包商，使其確實依相關廢棄物法規辦理，2018 年無違約事項發生，也未發生關於油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。

我們營運產出之廢棄物主要為一般事業廢棄物，並於維修基地與車站推動廢棄物回收，品項包含：紙類、塑膠、廢鐵、廢木材、廢銅、廢鋁、廢照明光源、鉛蓄電池、玻璃容器等。2018 年廢棄物處理總量共計達 8,191 公噸，資源廢棄物回收率約為 15.7%，回收量則達 1,283 公噸。

車站及維修基地廢棄物處理

單位：公噸	車站		基地		車站與基地			
	廢棄物量	資源回收量	廢棄物量	資源回收量	廢棄物量	資源廢棄物回收量	廢棄物總量	資源廢棄物回收率
2016 年	6849.39	482.68	443.72	451.94	7293.11	934.61	8227.72	11%
2017 年	5376.84	529.28	517.83	548.14	5894.67	1077.42	6972.09	15%
2018 年	6337.78	641.04	570.00	641.97	6907.78	1283.01	8190.79	15.7%

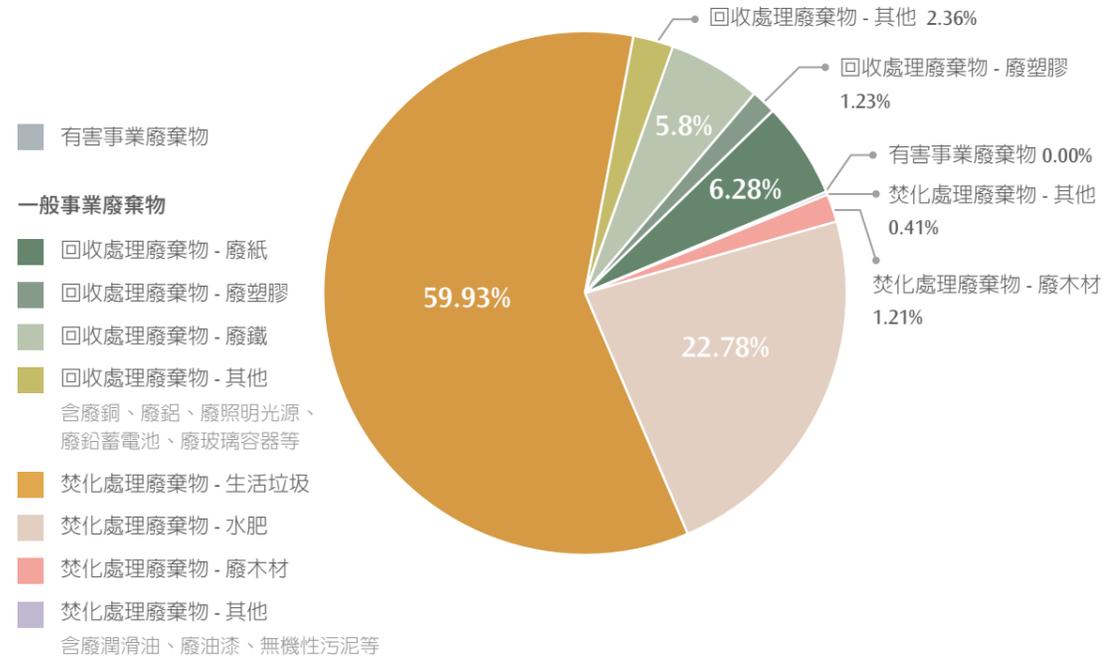
2018 年車站與基地之廢棄物與資源回收量



2018 年廢污水及廢棄物之處理費用共約新臺幣 5,620.3 萬元，重點項目涵蓋污水處理廠設備維修更新、混凝沉澱消毒藥劑、水質檢測、污泥清運處理與廢棄物委外清運等作業內容。

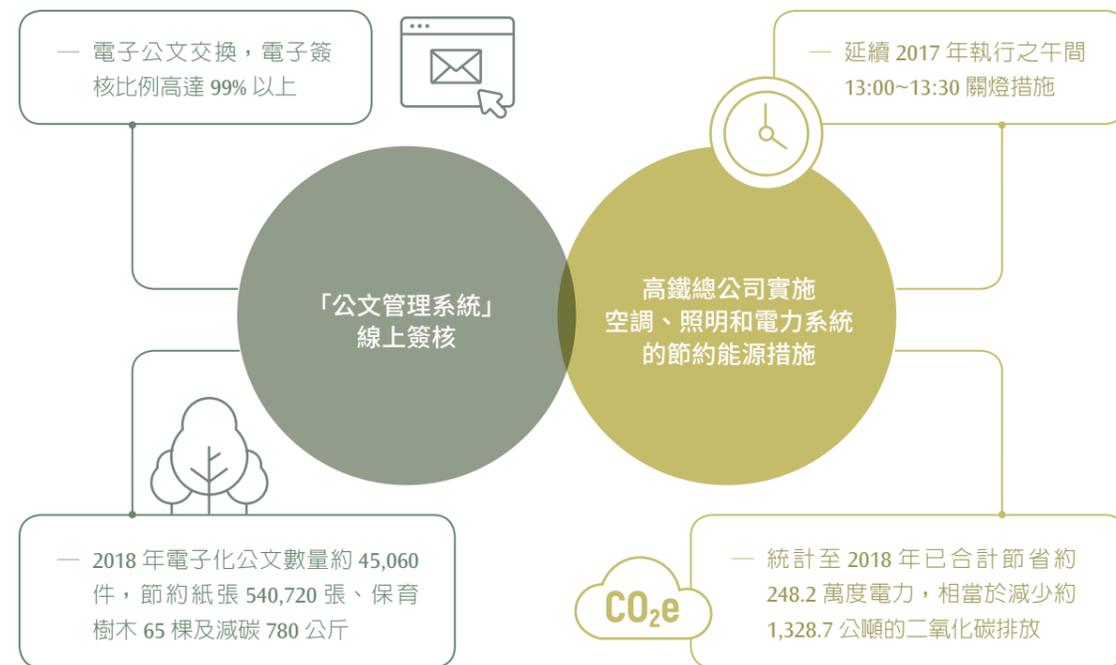
永續治理，誠信經營
低碳行車，環境永續
孕育人才，價值培育
保障權益，貼心關懷
乘載社會，發展在地

2018 年有害與非有害廢棄物類型



營運管理

台灣高鐵全力支持環境永續，除積極執行行車運輸的低碳措施外，也從營運面做起，於各辦公大樓推動節能環保相關措施。



註：計算之資料來源為環境品質文教基金會，每節省約 8333 張 A4 紙（4~6 公克），相當需砍伐 1 棵高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分的樹木；1 棵樹年吸收二氧化碳量約 12 公斤。

總公司歷年節能效益

	臺北總公司辦公室 流動用電度數 (千度)	節電量 (千度) (與 2009 年相比)	節電率 (與 2009 年相比)
2009 年度	1,335.98	---	---
2016 年度	1,003.31	332.66	24.9%
2017 年度	944.97	391.01	29.3%
2018 年度	965.32	370.65	27.7%

註：與 2009 年相比，累計至 2018 年合計共節省約 248.2 萬度電力，相當於減少二氧化碳排放約 1,328.7 公噸。

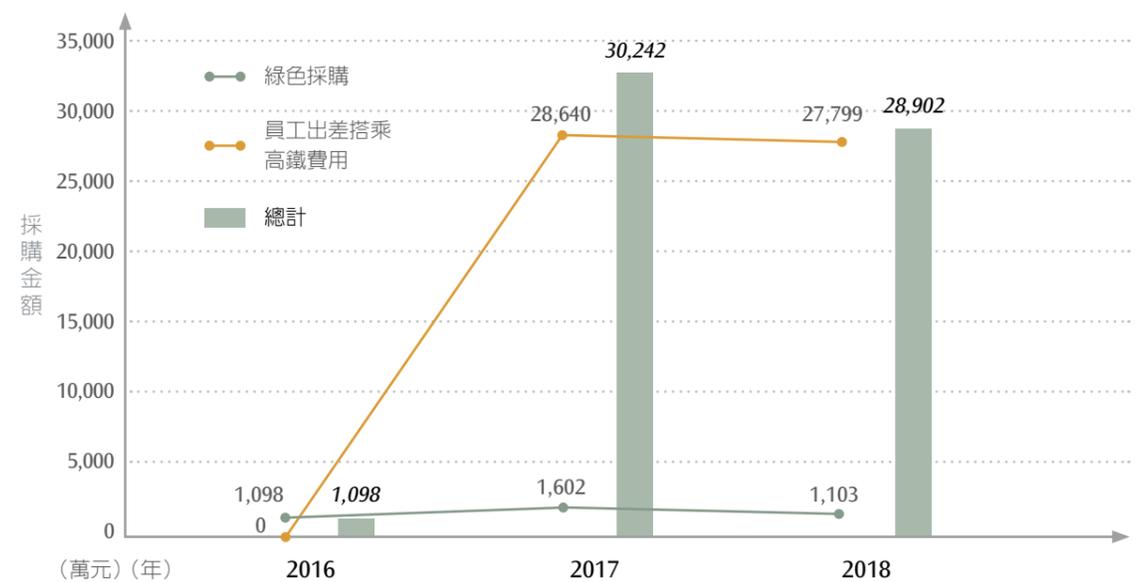
愛護環境，綠色採購

除了響應政府對環保的要求，我們亦落實綠色消費，優先購買對環境衝擊較少的產品，同時持續配合政府政策辦理相關採購作業。為引導廠商重視環境議題，我們於開發新進廠商時，要求廠商恪遵相關法律規範，若其違反相關法令，將被列為觀察名單，情節重大者則視狀況最重得終止合作，確實發揮台灣高鐵之企業正面影響力。

環保署公布之「民間企業與團體綠色採購申報」，將購買或使用具環保標章、綠色標章產品、碳足跡標籤產品及減碳標籤之產品與服務列為綠色採購項目之一，因台灣高鐵有碳標籤，故我們於 2017 年起亦將員工搭乘高鐵出差之費用列入計算，於營運中的每個細節積極落實節能減碳。

歷年綠色採購金額

	綠色採購(萬元)	員工出差搭乘 高鐵費用(萬元)	總計(萬元)
2016 年度	1,098	---	1,098
2017 年度	1,602	28,640	30,242
2018 年度	1,103	27,799	28,902



孕育人才，價值培育

作為國內鐵路產業中唯一的高速鐵路營運公司，員工是我們的核心動能之一，培育專業人才亦為我們的重要目標。2018 年人力結構與 2017 年相較並無重大變動。

2018 年人力結構

類別		♂	♀
		男	女
總勞動力	男女合計	4,473	
	男女分計	2,879	1,594
	男女比例	64%	36%
定期契約	約聘員工	18	38
	借調人員	0	0
	派遣人員	3	7
	定期契約員工總數	21	45
不定期契約	不定期契約員工總數	2,858	1,549
職級	副總級以上	0.16%	0.04%
	協理級	0.36%	0.05%
	經副理級	4.00%	0.94%
	課級	10.17%	2.97%
	一般員工	49.68%	31.63%
學歷	高中職及以下	4.5%	1.3%
	大學 / 專科	50.3%	30.8%
	碩士	9.3%	3.5%
	博士	0.3%	0.0%
其他多元指標	原住民	0.8%	1.1%
	身心障礙者	0.7%	0.4%
管理階層	30 歲以下	0.0%	0.0%
	30-50 歲	8.9%	3.1%
	50 歲以上	5.8%	0.9%
非管理階層	30 歲以下	12.9%	13.2%
	30-50 歲	35.4%	18.0%
	50 歲以上	1.4%	0.4%

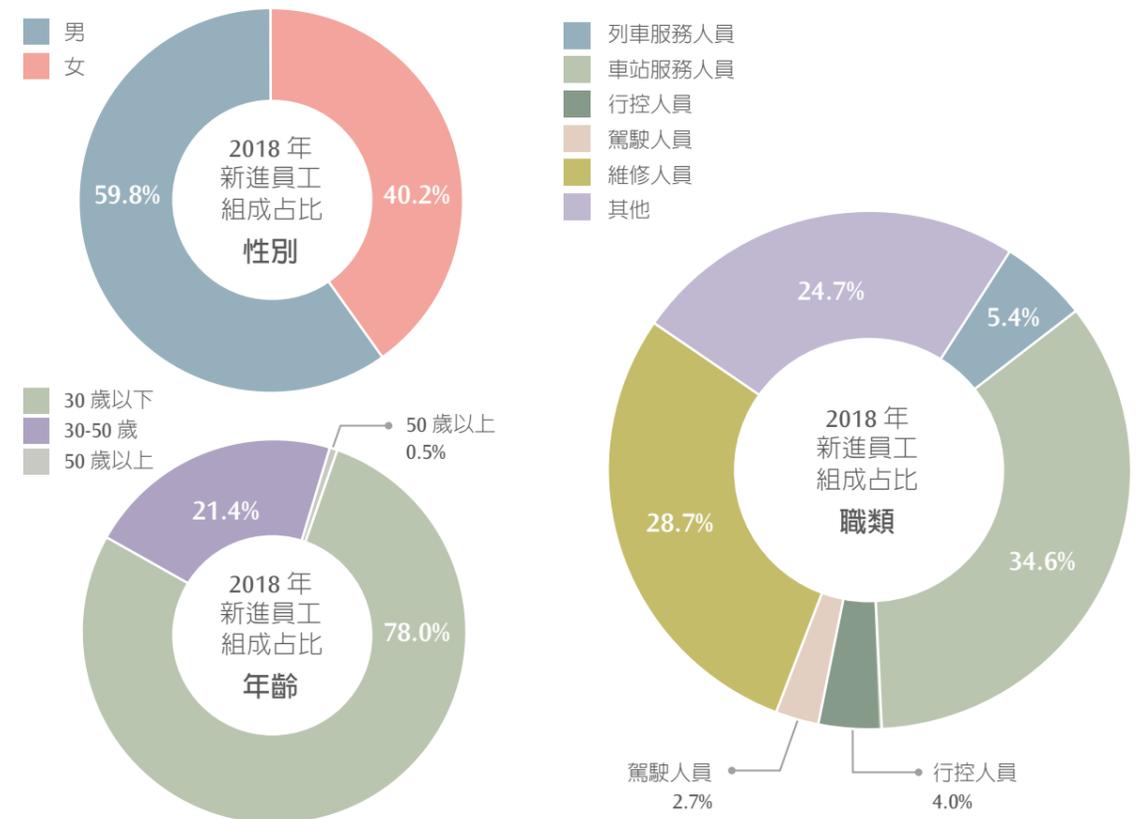
註：1. 定期契約員工多為第一線之實習生人員（包含站務、服勤、維修）。
 2. 管理階層的定義為課級以上主管。
 3. 2016 年計算公式為該類別人數 / 該性別總員工數；而 2017 年後計算公式調整為該類別人數 / 總勞動力人數。
 4. 因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與 100% 有些許落差。

包容平等的員工任用

我們對人才進用的標準不因種族、膚色、宗教、性別或國籍而有所差異。在員工薪酬、任期、工作條件與就業權益上，均依循國內相關法令，如：勞動基準法、就業服務法、性別工作平等法等規範。

2018 年新進員工統計

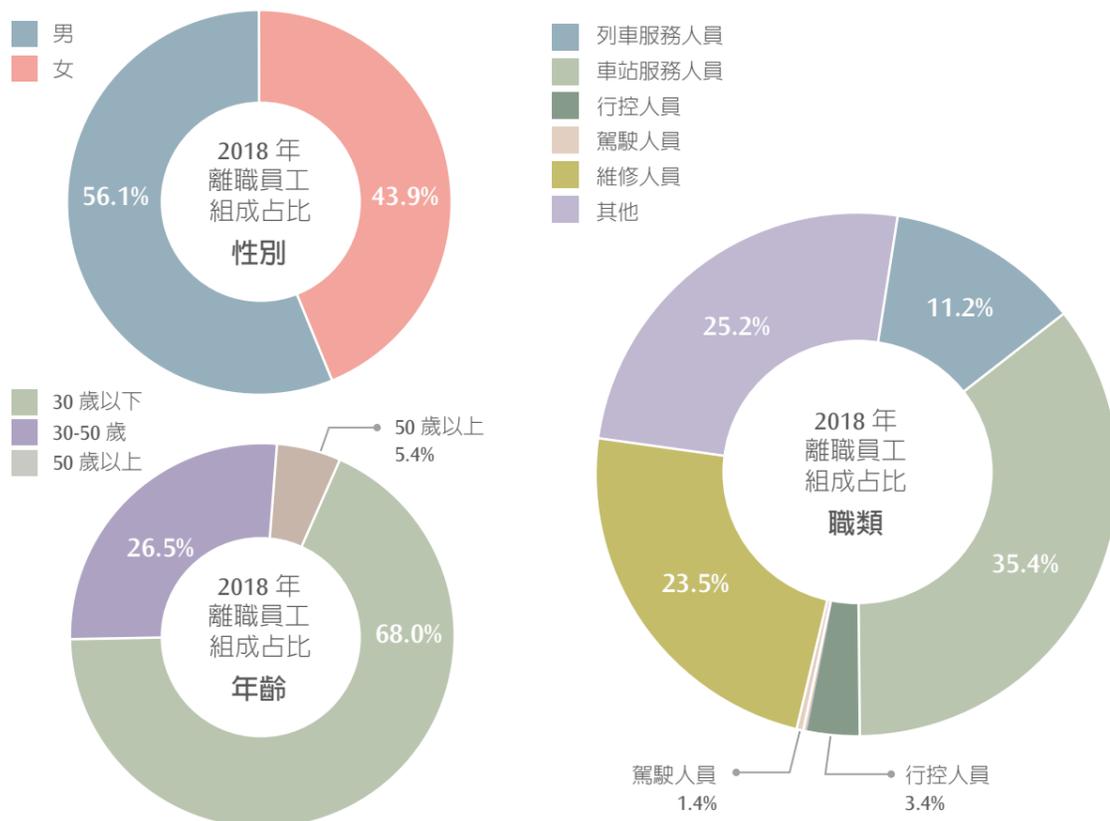
類別	♂	♀	
	男	女	
職類	列車服務人員	0	20
	車站服務人員	37	92
	行控人員	11	4
	駕駛人員	10	0
	維修人員	105	2
	其他	60	32
年齡	30 歲以下	164	127
	30-50 歲	57	23
	50 歲以上	2	0
合計		223	150
占全員比例		5.0%	3.4%



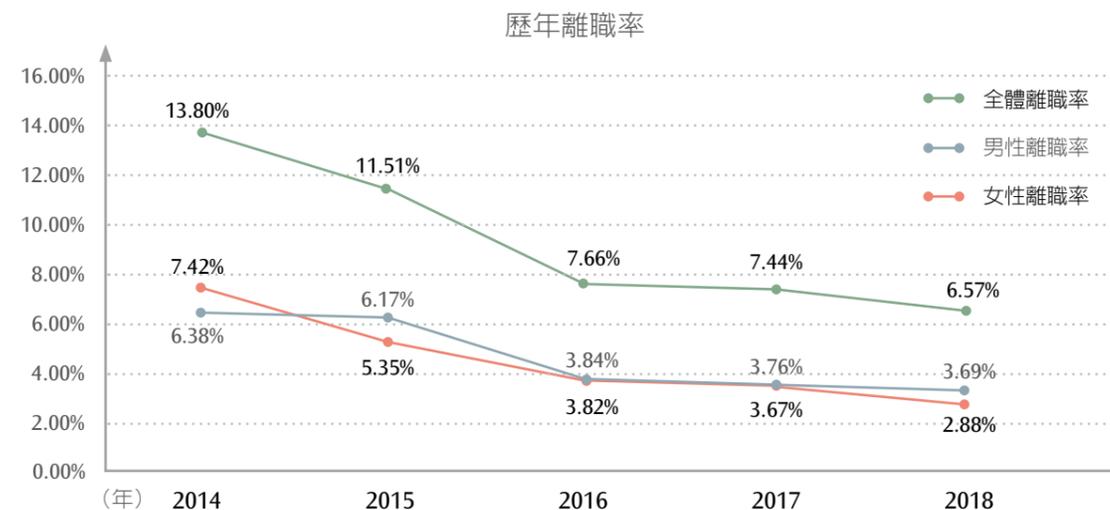
永續治理，誠信經營
 低碳行車，環境永續
 孕育人才，價值培育
 保障權益，貼心關懷
 乘載社會，發展在地

2018 年離職員工統計

類別	性別	
	男	女
職類		
列車服務人員	3	30
車站服務人員	35	69
行控人員	8	2
駕駛人員	4	0
維修人員	67	2
其他	48	26
年齡		
30 歲以下	100	100
30-50 歲	49	29
50 歲以上	16	0
合計	165	129
占全員比例	3.7%	2.9%



2018 年全體員工離職率為 6.6%，較近 5 年平均離職率 9.4% 大幅下降。



註：離職率 = 該年離職人員 / 該年年底總員工數

關於身障者的進用辦法，我們在招募網站設置身心障礙人員招募專區，並依據職務特性聘任身心障礙員工，2018 年統計超額進用 46 名身障者員工，其中有 7 名員工為重度殘障。至於原住民族的進用，2018 年共聘任 2 名原住民族員工，累計任用達 48 名人員。未來亦持續透過各種管道進行招募，確保員工多元性。

為具體提升員工生活品質，台灣高鐵基層員工的起薪水準皆優於臺灣基本薪資，並依據證券交易所要求，公開揭露非擔任主管職務之全時員工薪資平均數。在員工敘薪上，皆依工作經驗、學經歷、專長等核定待遇，不因性別或族群而有差異；我們亦規劃透明化的薪酬政策，將營運績效回饋員工。因技術專業人員多為男性，且其勞務性質之薪酬較其他職務高，導致一般員工在女男薪酬比例具有差異；而管理階層的女男薪酬比例接近，顯示台灣高鐵薪酬政策的平等性。另為保護借調人員與派遣人員之權益，其薪資皆由台灣高鐵核定，並要求仲介公司提供其勞動契約與薪資相關文件，以確保人員薪資符合規定。

與臺灣基本薪資比較

項目	女	男
當地基本薪資（新台幣元）	22,000	
基層人員的起薪水準（新台幣元）	32,000	32,000
基層人員的起薪水準與當地基本薪資之比例	1.45	1.45

女男基本薪資比



永續治理，誠信經營
 低碳行車，環境永續
 孕育人才，價值培育
 保障權益，貼心關懷
 乘載社會，發展在地

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊檢查表

項目	單位	2017 年度	2018 年度	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數	人數	4,281	4,355	1.73%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	3,629,023	3,865,345	6.51%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	848	888	4.70%

全方位的員工訓練

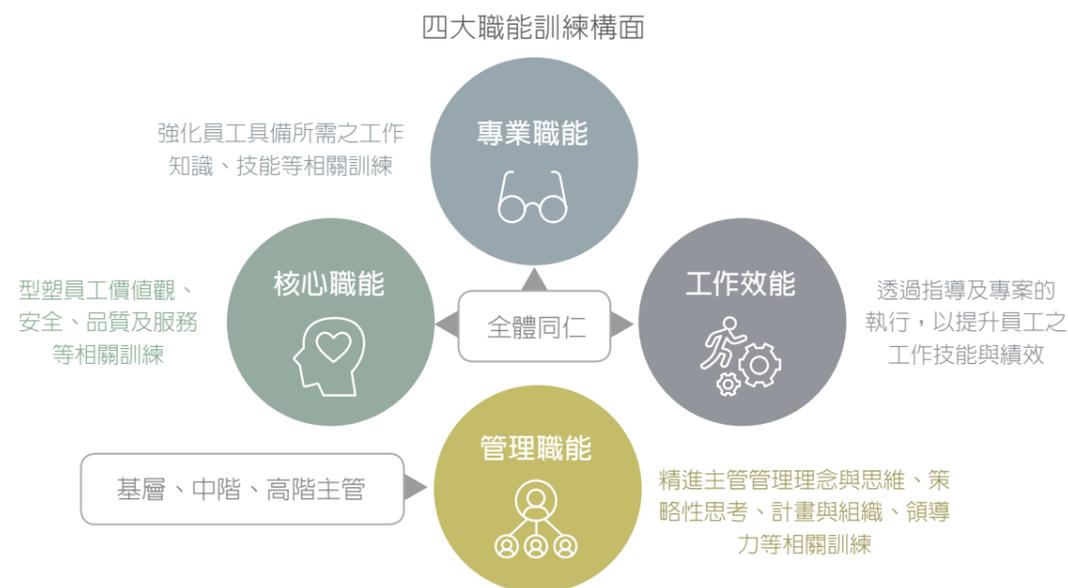
為提供品質及專業兼具的服務，員工在進入台灣高鐵後，必須具備任職職務的專業知識與服務技能。

培訓新進員工

我們對所有新進員工規劃為期 4 天的新進人員訓練，並安排場站參訪，增進其對高鐵列車機械構造及系統運作的初步認識。在新進人員訓練中，也特別強化公司價值觀宣導、員工行為準則及道德行為準則說明，以提升全體員工遵守反貪腐的政策要求。此類別宣導約 2 小時，其他有關誠信經營教育訓練之說明請參考「經營原則」小節。

四大職能訓練

台灣高鐵的訓練體系分為「安全」與「服務」兩大主軸，並在專屬訓練系列課程中，導入核心職能、專業職能、管理職能及工作效能等四大職能構面，以內部講師為骨幹，提供全方位的職能訓練體系課程。我們建置「訓練管理及數位學習系統」及行動學習 App，2018 年持續推動員工透過此系統查詢訓練課程資訊、內部講師授課紀錄、個人學習紀錄與訓練相關報表，甚至能與內部講師互動，明顯提升學習成效。2018 年，每月數位學習人數較 2017 年增幅為 35.2%。



依據不同職務要求，我們讓第一線專業技術及服務人員接受職務所需訓練，並要求通過一系列嚴謹的資格認證（包括課堂、實作、實習、測驗與評鑑），以及每年的複訓及事件模擬演練。特別是高鐵的列車駕駛，除需接受長達 8 個多月累計超過 1,300 小時以上的駕駛專業課程，完訓後還須取得公司內部駕駛訓練檢定合格資格，再通過交通部高速鐵路列車駕駛執照檢定，始得上線執勤。

教育訓練成果

台灣高鐵訓練模式主要分為內、外部訓練課程、線上數位課程以及實作演練等，滿足員工對學習的高度熱忱，並達到我們對專業技能的高標準要求。

		2018 年訓練時數		
		♂ 男	♀ 女	合計
類別 (單位: 小時)				
公司全體	人均受訓時數 (註 1)	115.3	103.6	111.1
	人次平均受訓時數 (註 2)	7.2	7.1	7.2
不同層級 平均上課時數 (註 3)	副總級以上	9.2	7.8	8.9
	協理級	8.2	12.2	8.6
	經副理級	15.5	14.7	15.3
	課級	99.4	101.2	99.8
不同類別 平均上課時數 (註 4)	一般員工	129.9	105.4	120.4
	列車服務人員	193.7	184.9	186.4
	車站服務人員	177.7	142.4	154.8
	行控人員	163.7	172.6	165.6
	駕駛人員	315.8	463.0	332.3
	維修人員	170.0	140.8	170.0
	其他	72.8	48.3	63.2

註：1. 男女人均受訓時數差異主因為男女人數比例，及因職務差異而有不同專業訓練所致。
 2. 統計「人次平均受訓時數」之目的為呈現每人每年每次之受訓時數。
 3. 不同層級平均上課時數計算方式為：該層級訓練總時數 / 年底該類別員工數。
 4. 不同類別平均上課時數計算方式為：該類別訓練總時數 / 年底該類別員工數。

2018 年投入人時最多之訓練類別為高速鐵路專業訓練之運轉服務類、維修類及鐵路安全等訓練課程，為專業職能構面中各類專業人員之訓練系列課程。另為使新任與近兩年上任之課級主管的管理更有效率，台灣高鐵特別規劃為期 3 天的「主管管理實務及案例研習營」，以協助員工發揮管理效能及帶動整體績效。針對一般員工，我們提供隨車小幫手、道德誠信教育訓練、機密資訊保護作業及資訊安全與管理等線上課程。

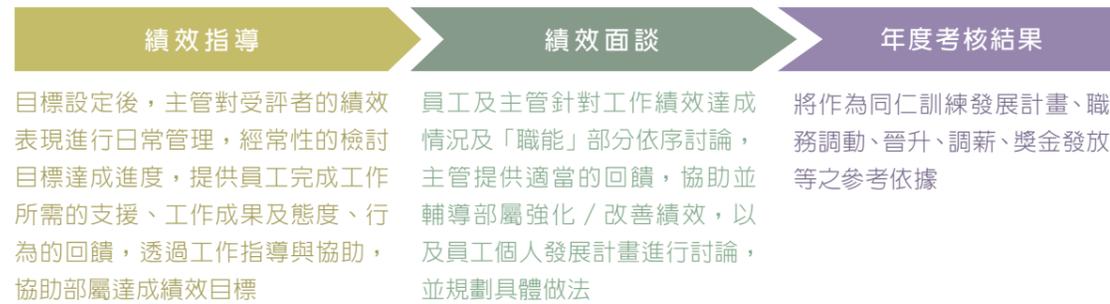
培育內部講師

為因應每年近 3 千堂安全、服務、技術等專業課程自辦訓練之需求，台灣高鐵持續培育內部講師，經由專業技術、服務、安全及管理單位之資深人員或主管遴選與推薦人選，並通過企業內部講師培訓課程及實戰演練認證後，始得對內授課。2018 年共培育 64 位合格內部講師，截至 2018 年共培養約 750 位主要授課講師，當年度之平均授課時數為 65 小時。

人才管理與激勵

台灣高鐵之全體員工與主管每年進行一次績效考核，並依考核結果給予評等。評等分為 5 個等級，依序為「傑出」、「顯著超越要求」、「超越一般要求」、「達到要求」及「無法勝任現有工作，需要加強」。

台灣高鐵績效考核流程



2018 年應接受考核的員工數為 4,372 人，實際接受績效考核的員工數為 4,365 人，約為 99.84%。未完成考核之 7 位員工係因考核期間離職、長期病假及申請安胎假者，經人員及主管雙方確認後不進行考核。

績優人才晉升與培育

台灣高鐵長期實施 Career Path 人才發展計畫，針對第一線單位之績優人才與不同職務的工作人員，設計不同的留任與職涯發展路徑，並結合年度的人力盤點，以滿足新站開設人力需求。第一線單位之績優人員於晉升現場督導前，需接受儲備幹部培訓班之訓練課程，並完成一段期間之代理任務，經能力評鑑後，公司會於管理職開缺時擇優聘任。

為使晉升的審查程序更公平嚴謹，2018 年辦理年度晉升時，更推動各處室單位自辦審查會議，以期在符合組織發展及職務配置前提下，讓員工得以公平競爭、公司得以找出優秀的人才，提高公司和員工的核心競爭力，進而提升經營績效。

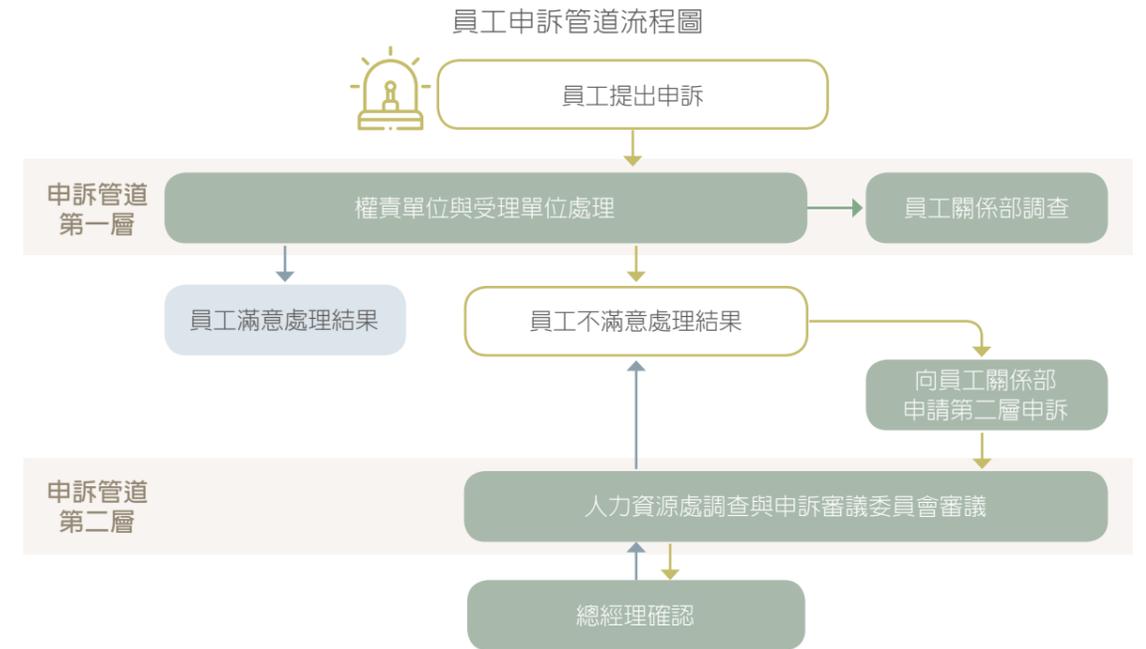


保障權益，貼心關懷

勞資關係

我們注重人才培育與激勵，也關心員工的權益保障，相關保障及申訴制度如下表。其中在勞資關係部分，自 2016 年第 3 季起，每月與高鐵工會啟動各項議題之討論，以維持勞資和諧。每季於 19 個場站定期舉辦勞資會議，議題結案率平均達 84%，對尚未結案之議題皆列入下次會議進行後續追蹤。

我們也嚴格遵守法令，建立多方申訴管道，以提供安全、平等的優質工作環境，申訴的提出及處理流程如下圖所示。2018 年台灣高鐵並無發生重大勞資爭議事件，未來也將持續正面積極處理同仁之申訴意見。



召開勞資會議	第一屆事業單位勞資會議成立於 2003 年 12 月 24 日，事業場所勞資會議成立於 2016 年 7 月 1 日，此後定期每季舉辦勞資會議，2018 年 19 個事業場所共舉辦 76 場勞資會議。
建立申訴制度	訂定及實施員工「申訴辦法」，以有效施行公司管理政策及維持員工關係之和諧。
性騷擾防治及申訴管道	依據性別工作平等法，並參考工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則，確保工作地點及在台灣高鐵職場工作者身心安全與身心保護，加強對員工有關性騷擾事件之防治及宣導，於新進人員教育訓練課程及 E-learning 平台中進行說明及宣導，並於公司企業網站、營業場所及工作場所張貼申訴專線、傳真，以有效防止公司內、外部性騷擾事件之發生。
性別工作平等法	設置供旅客及員工使用之育嬰室、哺育室，以鼓勵並支持哺餵母乳政策。
勞工健康保護規則	於總公司、運務大樓及維修大樓設置醫護室；並於各營運車站設置優於相關法令規範之保健室，以提供旅客及員工緊急醫療協助。
員工心理保護辦法	訂定「員工心理保護辦法」，於事故發生時，由單位主管、事故調查單位及人資人員共同維護員工之心理保護機制。

永續治理，誠信經營
 低碳行車，環境永續
 孕育人才，價值培育
 保障權益，貼心關懷
 乘載社會，發展在地

此外，在董事長及總經理的支持下，2018 年於 5 月舉辦「系統性員工意見調查」，以更全面性的調查來了解公司現狀。在調查展開前，於 2018 年 4 月 25 日至 5 月 4 日舉辦 6 場關於本專案內涵的溝通說明會，期待透過同仁的視角檢視營運狀況並獲得真實反應。此調查共寄發 4,373 份問卷，回收 3,163 份（回收率達 72.3%），有效問卷 2,852 份（有效問卷比例達 65.2%）。員工意見調查完成後，我們針對公司部級主管陸續安排行動計畫擬定會議、內部專家培訓課程等，讓主管針對調查報告內容提出各面向部級改善計畫（共 35 份），並於 2019 年啟動計畫落實追蹤，期許於再次調查時，員工滿意度的指標能有所提升。

2018 年 11 月，董事長以更貼近同仁的方式傾聽員工心聲，分別於左營基地、南港總公司及桃園運務大樓進行《與董事長的真實接觸》座談會。與會同仁來自公司各個階層，皆為自發性報名，計有 90 人次參加，報名同仁出席率達 92.1%。每一場座談會由董事長主持，總經理及四位高階主管亦全程參與。會中董事長向與會同仁闡述他上任首日向高階主管提出的「誠信經營、強化公司治理、善盡企業社會責任」的理念，並分享「系統性員工意見調查」結果及後續行動計畫時程，更由董事長回覆參與同仁的提問，藉此讓同仁與高階主管有更進一步的互動。



1. 11 月 16 日於左營基地舉辦《與董事長的真實接觸》座談會
2. 11 月 23 日於總公司舉辦《與董事長的真實接觸》座談會

職業安全衛生

台灣高鐵以安全作為決策和行動的最高指導原則，並制定安全衛生政策¹作為確保旅客、工作者和其他公眾安全健康的政策承諾，我們將持續推動職業安全衛生目標以及改善相關績效之承諾。

管理機制與績效

台灣高鐵定期召開「職業安全衛生委員會」（設置主任委員 1 人，執行秘書 1 人，委員 17 人，其中勞工代表 7 人，占總人數三分之一以上），針對公司內重大職業安全衛生議題進行審議與決策。工會指派之勞工代表於每季參加職業安全衛生委員會時，會先行提出有關安全與健康之提案，藉由會議決議，有關單位將依決議內容據以辦理，運用公司各項資源，追蹤至結案，使提案獲得有效解決。

台灣高鐵自成立以來，於興建過程中即建立並維護職業安全衛生管理系統。2017 年完成臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）CNS 15506 及職業安全衛生管理系統國際認證 OHSAS 18001 之雙驗證（驗證證書請見附錄），驗證範圍包含各車站、維修基地、沿線設施以及辦公場所，是臺灣範圍最大的職業安全衛生管理驗證，為我們的職業安全衛生管理立下重要里程碑。2018 年 7 月，台灣高鐵申請「職業安全衛生管理系統績效認可」，並於同年 12 月通過勞動部「職業安全衛生管理系統績效認可」，達成創造勞動平安及永續經營之雙贏目的。

台灣高鐵安衛管理目標以量化及可追蹤指標作為管理方式，並針對員工及承攬供應商設置不同目標，採取積極量測與監督等定期或不定期巡檢與稽核機制，以落實內部安衛管理機制。我們也建立完整的通報制度，當發生職業災害時，能有效處理、減少負面衝擊。2018 年的安衛管理及職業安全指數目標達成情形如後所示：

2018 年安衛管理目標（註 1）

項目	目標 (註 2)	實際數據				
		男	女	合計		
公司員工	工作場所內職災	職災人數(人次)	≤ 4	7	10	17
		失能日數(日)	≤ 40	139	38	177
	工作場所外交通職災	職災人數(人次)	≤ 13	11	7	18
		失能日數(日)	≤ 166	158	430	588
承攬供應商 於工作場所內	死亡災害	0	0	0	0	
	罹災人數在三人以上之災害	0	0	0	0	
	罹災人數在一人以上且需住院治療之災害	0	0	0	0	

註：1. 安衛管理目標結算日期為 2019 年 2 月 28 日。

2. 在不隱匿管理機制之運作下，所有職災事件皆確實通報。工作場所內之職災類型以跌倒（32%）、不當動作（17%）及衝撞（16%）所占比例為高；工作場所外之職災類型中，騎乘機車之交通職災占比為 82.7%，其中之事故類型主要為滑倒（33%）、與他車碰撞（32%）及被撞（22%）。

職業災害通報流程



依嚴重情形，要求作業現場負責人應確認罹災人數、初步之傷害嚴重度及大致之事發經過後立即通報。

若公司勞動場所發生，死亡災害或罹災人數在 3 人(含)以上或罹災人數在 1 人(含)以上且需住院治療之職災，需於職災發生後 8 小時內通報當地勞動檢查機構，並以職災通報系統通報上級主管。

指派適當人員並會同勞工代表及職業安全衛生室代表，於指定期限內完成調查、分析及紀錄。

關於「職業災害通報流程」，高階主管展現貫徹「安全第一」之領導決心，亦獎勵虛驚與職災事件的通報，期能消弭隱匿、發現真正根本原因和改善潛在危害風險。我們也主動配合職安署辦理「職場安全健康週計畫及成果提報」相關活動，如：安衛宣導、工安會議、健康檢查與管理、技術輔導、安全競賽、健康宣導和工安競賽活動、教育訓練（機車健檢、安駕訓練）及防災演練等，共計 61 項。透過領導者支持與全員參與，達到安全意識內化至員工內心之效果。2018 年，我們的失能傷害嚴重率（SR）及總合傷害指數（FSI）均優於勞動部職業安全衛生署所統計的鐵路運輸業 2016 至 2018 年間的產業平均。

職業安全指數表

項目	2018 年			2016~2018 年度平均 鐵路運輸業
	男	女	合計	
失能傷害頻率 (FR)	1.23	3.21	1.93	0.95
失能傷害嚴重率 (SR)	24	12	20	187
總合傷害指數 (FSI)	0.17	0.19	0.19	0.32
死亡數	0	0	0	—
缺勤率 (AR)	1%	3%	1%	—

- 註：1. 失能傷害頻率 (FR) = (失能傷害損失人次數 × 1,000,000) ÷ 工作總時數
2. 缺勤率 (AR) = (缺勤時數 ÷ 工作總時數) × 100%，缺勤時數包含病假與工傷假
3. 失能傷害嚴重率 (SR) = (總計誤工日數 × 1,000,000) ÷ 工作總時數
4. 總合傷害指數 (FSI) = $\sqrt{[(失能傷害頻率 \times 失能傷害嚴重率) \div 100]}$
5. 死亡數為因工傷亡的員工數

永續治理，誠信經營
低碳行車，環境永續
孕育人才，價值培育
保障權益，貼心關懷
乘載社會，發展在地

關注員工健康 - 安全管理措施與健康促進

員工為公司最重要的資產，台灣高鐵設有職業安全衛生室，統籌辦理各項體格與健康檢查、進行健康管理與分析、規劃擬訂各項健康促進活動，並實施工作場所巡視、定期實施作業環境監測、職業災害統計，亦進行工作環境、組織、外部環境及個人生活習慣的潛在風險因子調查，以評估工作中的危害因子，促進同仁健康。

為促進全體員工健康及執行健康管理業務，我們在車站設保健室，並於基地設醫護室，同時配置健康量測工具、隱私空間以及專業的護理諮詢環境，各車站運轉課及各駐地辦公區亦設置休息室及獲優良認證的哺乳室等。

此外，新進員工報到後，需接受 4 天之新人教育訓練，再依職務接受專業訓練。我們依據法令規定制定相關規章，並要求員工依規章執行，由職業安全衛生室依督導及稽核計畫進行查核。我們每年辦理健康促進活動及醫護人員臨廠健康訪視，並以優於法令規定辦理健康檢查，一般員工 45 歲以上每年檢查 1 次，45 歲以下每二年檢查 1 次；行車人員每年檢查 1 次。

2018 年健康促進活動

臨廠健康訪視	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年度共 145 場次特約職業醫學科專科醫師至公司進行臨場服務，服務人次共計 300 人次；職業安全衛生室服務人次共計 194 人次，維修處服務人次共計 106 人次。 如有需現場改善或單位主管協助之個案，均會另加簽相關單位並提供駐診醫師建議，追蹤各單位主管均已接受建議並結案存查。
疾病防治及防疫宣導	設有職業安全衛生專欄及高速視野期刊等，定期發布健康新知、辦理多元疾病防治及防疫宣導活動，2018 年共發布 22 篇主題文章。
健康 E 化萬步走減重競賽	於 3 月 15 日至 6 月 7 日辦理「健康 E 化萬步走減重競賽」，共 282 人參加，個人組 261 位參與同仁 12 周共減重 1,014.1 公斤，平均減重 3.8 公斤、減脂 2.12%。
體適能檢測活動	由專業醫護團隊提供檢測結果諮詢及現場個人運動處方建議，約 114 人次參與。
健康講座	共辦理 10 場次，主題包括：睡眠呼吸中止症、健康營養減重等主題講座，全年共 406 人次參與。

我們積極推動職場健康相關措施且成效卓著，因此榮獲衛生福利部國民健康署之「健康促進標章」，具體實現員工關懷，並讓企業正面形象獲得高度肯定。

員工關懷措施

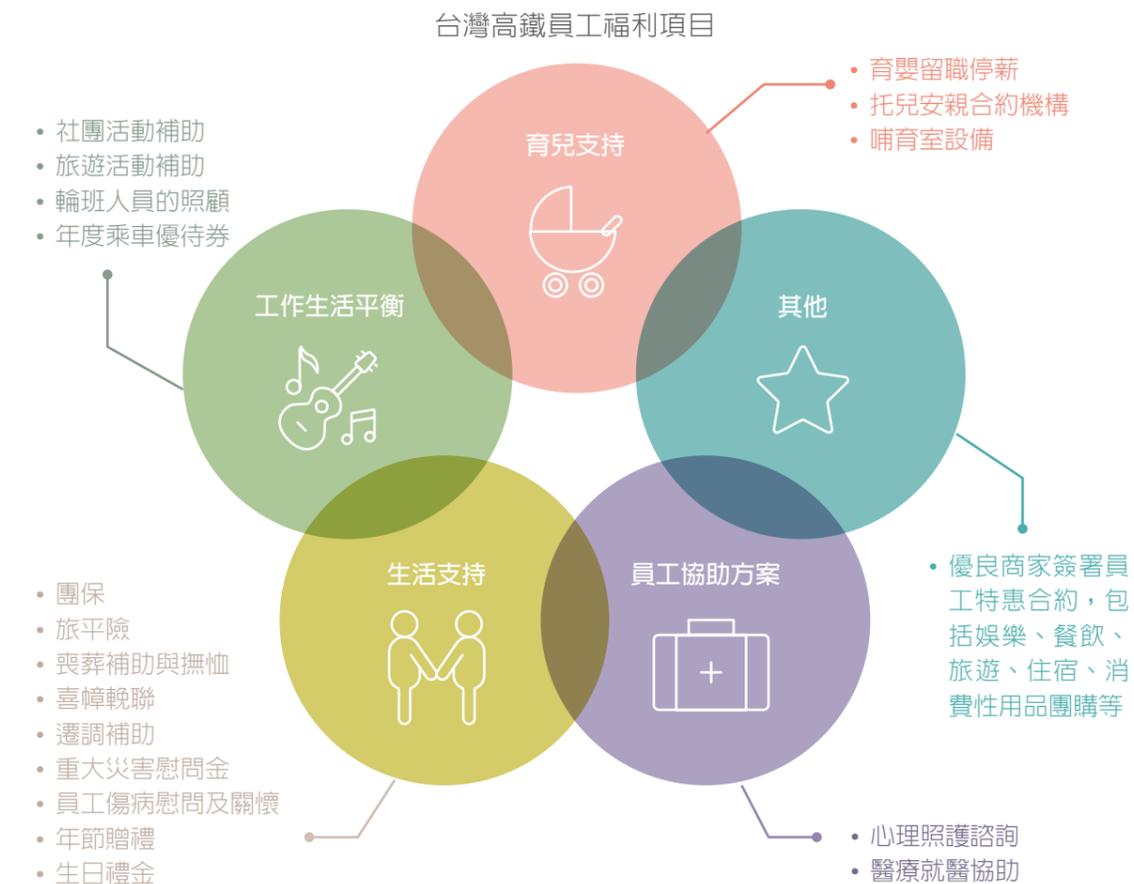
2017 年 8 月台灣高鐵成立了「關懷慰問小組」，18 位小組成員來自各單位，主責為遇重大事件送醫院後的傷患照護，任務包含：傷亡旅客之創傷心理處理、情緒安撫、慰問、醫療協助、醫療保險撫卹理賠與法律事宜之簡易諮詢等。亦舉辦多元的心理關懷主題課程，以提升成員對壓力與情緒的辨識力及敏銳度。這些技巧除了運用於傷患照護，也培養同仁具協助身邊的人渡過失落經驗或艱難時期的能力，成為他人與自己的「心靈捕手」。

2018 年 5 月，關懷慰問小組也展開北中南高鐵沿線的成員招募及安心服務培訓活動。此外，為避免工作場域之不法事件造成員工心理健康危害，亦邀請認證合格之心理諮詢師辦理 6 場員工心理健康講座，參與督導及同仁人數達 330 人，有效提升員工身心健康及安全，並強化各級主管與員工在職場心理危害事件上的預防及因應能力。

心理關懷主題課程之企業經驗分享活動現場



台灣高鐵訂定相關福利辦法並建置完整員工福利制度，依法設立職工福利委員會，辦理各項福利措施及運作，並定期透過參與外部顧問公司提供之市場調查，確保福利計畫之市場競爭力。



乘載社會，發展在地

發展平台

「藝起來高鐵」

為深化車站與在地之藝文連結，我們於 2015 年規劃「藝起來高鐵」活動，期藉藝文展演為車站增添人文記憶，活動邀請具表演經驗之學校、藝術團體或個人，於車站進行每場 30 分鐘的演出。透過持續支持在地藝文活動，我們希望向社會大眾傳達 4T 主軸中的人文關懷（Touch）精神，展現企業社會責任，持續打造台灣高鐵成為「引領進步、創造美好的生活平台」。2018 年「藝起來高鐵」展演性質多元，包含舞蹈、國樂、管絃樂、書法、報佳音、歌唱等。

2018 年「藝起來高鐵」活動成果

開放站點	表演場數	表演人數
桃園站、新竹站、苗栗站、台中站、彰化站、雲林站、嘉義站、台南站、左營站（共 9 個站點）	100	3,166

2018 年「藝起來高鐵」車站表演精彩選照



台灣高鐵藝術元年

2018 年，台灣高鐵營運邁入第二個十年，我們持續思考如何讓臺灣的美好能以更積極主動的方式親近大眾，因此於同年 4 月，我們與國家藝術基金會共同攜手啟動「台灣高鐵藝術元年」活動，以「藝術 不期而遇」為主軸，透過「滲透、擴散、內化」三種階段與層次，以及長期性、跨區域的規劃，深化各車站與在地間的連結關係，更帶動地方文化內涵的傳衍，讓藝術無所不在，並帶給旅客與高鐵員工深度的藝文感動。

首波「滲透」階段於 2018 年 5 月啟動，並持續至 9 月。在靜態視覺藝術方面，由藝術家林明弘運用巧思，將古宅窗花元素融入台中站大型視覺藝術窗貼、高鐵車上刊物《TLife》雜誌、服勤員圍裙、窗花遮光簾以及各車站售票機隨機偶現的藝術車票。關於動態表演藝術的辦理，我們則邀請年輕、具當代感的新世代表演藝術團隊在台中站不定期演出，於 5 月至 7 月底共計邀請 7 個專業表演藝術團體進行共 42 場次的演出；於 7 月 23 日更與美國在台協會（AIT）合作，邀請美國國家青年交響樂團（NYO-USA）於台中站及南港站進行特別演出。

「台灣高鐵藝術元年」成果豐碩，Facebook 粉絲團貼文互動率達 15.64%，優於一般粉絲專頁之平均互動率，2019 上半年將持續推動「擴散」與「內化」階段。

台灣高鐵藝術元年：靜態視覺藝術



台灣高鐵藝術元年：動態表演藝術



台灣高鐵探索館

「台灣高鐵探索館」於 2017 年 1 月 5 日正式開幕，是臺灣首座也是唯一的高速鐵路企業形象博物館，探索館同時也是我們重要的對外形象與溝通平台，藉由館內豐富的展覽主題、文化講座以及互動科技裝置吸引國內外民眾前來參觀，截至 2018 年底共有 1,445 團，逾 45,000 人蒞館參觀。

2018 年，台灣高鐵探索館於春、秋兩季共舉辦 11 場講座，共 711 人參與。該年度講座主題為「接軌永續 台灣鐵道的願景與未來」，以臺灣首次鐵道空間革命「西部縱貫鐵路通車 110 週年」為主軸，並以台灣高鐵 4T 企業形象架構整體講座主題，依創新科技（Technology）、專業運輸（Transportation）、深耕在地（Taiwan）、永續關懷（Touch）等內容，邀請專業講師進行分享。講座吸引廣大民眾踴躍報名，搭配參與館內導覽暨有獎徵答活動，學員結束後皆給予正面回饋與評價，滿意度調查結果平均達 4.7 分（滿分 5 分）。此外，探索館也接待包括美國德州高鐵、馬新高鐵、越南、泰國、南韓、日本、中國大陸等鐵路及相關專業與外交團體來訪，將台灣高鐵通車後的具體成就，向外界正面宣傳。

台灣高鐵除在站內不定期舉辦藝文活動，為強化各站點與地方連結，並配合地方政府政策宣導與策劃，我們在站點內提供文宣品放置，2018 年共受理 69 件申請。

人文關懷

台灣高鐵營運迄今已成為民眾生活中重要的一部分，為促進城鄉間的互動並推動地方產業發展，我們串聯 11 個縣市、76 個鄉鎮市區，不但希望發揮旅運本業的特質，更透過扶助弱勢專案，落實企業社會責任、延續愛與溫暖。2018 年，台灣高鐵投入社會公益關懷之贊助金額累積達新臺幣 11,508,302 元。

高速傳愛 助學計畫

我們自 2010 年起陸續與台灣世界展望會、伊甸基金會、兒童福利聯盟文教基金會等合作，辦理「高速傳愛 助學計畫」活動，提供募款平台，邀請社會大眾透過高鐵列車座位前之捐款信封、捐款箱或掃描 QR Code 等方式，協助國內慢飛天使及弱勢孩童能快樂學習、安心長大。2018 年我們與「中華民國快樂學習協會」攜手合作，募款金額逾新臺幣 800 萬元。此活動 9 年來籌得善款近新臺幣 1.2 億元，嘉惠近 2.2 萬名弱勢孩童和慢飛天使。

▶ 高速傳愛 助學計畫：為孩子打造快樂學習的秘密基地



了解「孩子的秘密基地」，請掃描左方 QR CODE
洽詢專線：(02) 3322-2297 週一至週五 09:00-18:00
公益勸募字號：(中華民國快樂學習協會)

寒冬送暖 捐血傳愛

為協助各大醫院儲備醫療用血，自 2012 年開始，以高鐵 11 個車站及總公司為愛心據點，於歲末年終各大醫療院所血荒情況較為嚴重時，號召同仁挽袖捐血獻愛心，並邀請過往旅客、民眾共襄盛舉，並透過活動對內部同仁溝通，落實台灣高鐵熱心公益並善盡企業社會責任之用心。本活動定期於每年年末籌辦，2018 年共 1,117 人愛心響應，捐出 1,620 袋熱血，7 年來共募得 7,214 袋熱血。

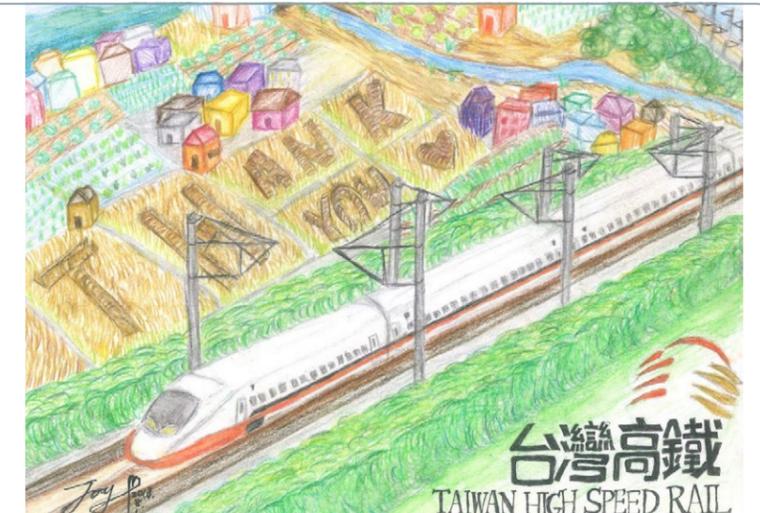
▶ 台灣高鐵內部同仁與民眾踴躍捐血，在寒冬以熱血傳愛



快樂學習探索趣

2018 年 8 月，我們與桃園捷運公司及桃園機場公司協力為受 2018 年高速傳愛助學計畫支持的孩童規劃「快樂學習探索趣」：包含「台灣高鐵探索館」、「桃園捷運青埔維修機廠」、「桃園機場第二航廈」等一日參訪行程。台灣高鐵公司董事長江耀宗及「中華民國快樂學習協會」理事長吳念真分別化身高鐵列車駕駛和列車長，親切引領小朋友參觀「台灣高鐵探索館」，讓孩子們度過精彩難忘的「高鐵探索之旅」。

▶ 「快樂學習探索趣」秘密基地小朋友參觀心得與繪畫回饋



國際活動 共襄盛舉

我們積極參與國際性大型活動，如：「2018 亞太社會企業高峰會」、「2018 台灣燈會」、「2018 凱達世足之夜」、「2018 裙擺搖搖 LPGA 台灣錦標賽」等。除協助宣傳外，亦提供主辦單位工作人員與選手乘車優惠及活動經費贊助。

永續治理，誠信經營
低碳行車，環境永續
孕育人才，價值培育
保障權益，貼心關懷
乘載社會，發展在地

微笑列車 愛心啓程

國內少數偏鄉團體或弱勢族群並不常有機會安排走出戶外的行程，遑論有機會體驗高鐵所提供的便捷旅程體驗。因此自 2009 年起，我們長期以「微笑列車」與各地教育、慈善機關合作，協助弱勢團體或個人得以免費或享有折扣方式搭乘高鐵，讓其感受台灣高鐵的關懷與愛心。迄 2018 年止，共計協助 808 個弱勢團體，139,528 人次搭乘，累計贊助車票為新臺幣 9,433,990 元。

► 「微笑列車」活動實況



在地承諾 水雉復育

台灣高鐵實踐臺南官田地區水雉保育工作，除環評承諾事項外，亦傾力協助營造水雉人造棲地，並於水雉教育園區成立後，每年持續贊助園區管理單位。自 2000 年迄今投入新臺幣 6,300 餘萬元，於該地打造臺灣第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的人造棲地復育工程。水雉人造棲地面積約 15 公頃，為使臺南水雉群及其棲地獲得最佳保護，我們不但積極與專家學者合作，亦推動志工參與，依台南市野鳥學會統計資料，已由 2000 年 9 隻（雌鳥加雄鳥加雛鳥成長數）大幅成長至 2018 年 197 隻；隨著水雉族群的棲息面積擴大，整個大臺南地區之水雉數量 2016 年最大成鳥數 1,272 隻，至 2018 年為 1,292 隻，顯見水雉與其棲地保育成效。

2007 年水雉復育棲地正式更名為「水雉生態教育園區」，並開放社會大眾參觀，成立以來至 2018 年已有近 22 萬人次入園。我們協助製作園區解說設備，並設計展示區與互動區，以強化園區教育功能並具體呈現復育成果。園區之設置除了提供民眾深度認識水雉生態的機會，更引起國際關注，成為少見之「開發與保育共存」成功經驗。

攜手救災 重建家園

為善盡企業社會責任、發揮人道關懷精神，遇國內發生重大天災之際，我們規劃期間性之「救災免費搭乘專案」，與政府攜手合作協助救災。凡社會善心救災團體或個人提出申請（至遲於乘車前 1 小時），便可免費搭乘便捷、快速又準點的高鐵列車進行交通往返，協助災民重建家園。2018 年共執行 2 次救災搭乘專案：於「花蓮地震救援搭乘專案（2018/2/7~2018/2/28）」中，台灣高鐵另捐款新臺幣 500 萬元至「衛生福利部賑災專戶」作為災區重建經費；此外，在「823 熱帶低壓水災救援搭乘專案（2018/8/23~2018/9/16）」中，台灣高鐵開出近 1,200 張車票，積極支援救災。

► 2018 年「救災免費搭乘專案」進行實況與紀念留影



綠能環保 公益永續

台灣高鐵 2018 年 4 月 13 日於高鐵新竹站舉辦「帶小樹苗去旅行」活動，現場準備千餘棵由林業試驗所培育，包含油茶樹、七里香、過山香、蘭嶼羅漢松、春不老、楓港柿及有黑檀木之稱的毛柿等台灣原生樹苗贈送旅客，並邀請幼稚園小朋友代表領取樹苗，象徵百年樹人、生生不息。「帶小樹苗去旅行」贈苗活動從 2014 年起已連續舉辦 5 年，前後累計於高鐵車站送出近 9,000 株臺灣原生小樹苗，高鐵公司盼透過舉辦贈苗活動，使南來北往的高鐵旅客能將綠意傳遞各地，強化綠化環境的重要性。

► 2018 年「帶小樹苗去旅行」活動當日盛況



營隊推廣 人才培養

為使高鐵基礎知識及正面形象於各學齡層中扎根，並宣傳與深化鐵道教育知識，台灣高鐵自 2008 年起，針對大專生、高中職、國中生及國小五、六年級學生辦理「高鐵營隊」寒暑假活動。透過參訪導覽與相關課程安排，帶領青年學子了解高鐵過去（歷史）/ 現在（營運）/ 未來展望。2018 年共計辦理 12 梯次的營隊活動，參與人數為 360 人，報名人數高達 3,445 人，成功培養潛在優秀鐵道人才，亦提升優良企業形象。

▶ 青年學子熱情參與 2018 年高鐵營隊活動



▶ 2018 年「高鐵親職日」同仁及其眷屬度過充實又豐富的一天，活動結束後合影留下甜蜜回憶



寓教於樂 親子共遊

自 2011 年起，我們便舉辦「高鐵親職日」活動，開放員工邀請家眷一同歡樂一日遊，規劃包含高鐵維修基地、整備中心、行控中心、駕駛及服勤員訓練等據點參觀，除使家屬瞭解其家人對高鐵的貢獻之外，亦讓員工對其他單位同仁工作內容有更深刻的了解與認識；2018 年「高鐵親職日」共舉辦 8 梯次，參與人數（含員工在內）共計 630 人。

附錄

表一 2018 年台灣高鐵參與公協會組織統計表

參與之產業公協會	說明
中華軌道車輛工業發展協會	軌道產業發展與推廣，總經理擔任副理事長
中華民國運輸學會	軌道產業發展與推廣
台灣軌道工程學會	軌道產業發展與推廣，董事長擔任第 9 屆理事長
社團法人中華民國企業永續發展協會	企業永續發展與推廣
台灣企業永續研訓中心	企業永續經營發展與推廣，董事長擔任諮議理事
社團法人中華採購與供應管理協會	運輸產業發展與推廣
臺灣防災產業協會	災害防治推廣與交流
社團法人中華智慧運輸協會	運輸產業發展與推廣，總經理擔任常務理事
中國工程師學會	工程學術與技術文化交流
亞洲·矽谷物聯網產業大聯盟	運輸產業發展與推廣
中華民國公開發行公司股務協會	股務資訊交流及推廣
社團法人中華公司治理協會	公司治理發展及交流
中華民國內部稽核協會	內部稽核發展與推廣
中華民國電腦稽核協會	電腦稽核交流與推廣
中華民國勞資關係協會	勞資關係發展及交流
中華人力資源管理協會	人力資源發展與推廣
財團法人會計研究發展基金會	會計業務交流與推廣
財團法人中國生產力中心知識長交流會	跨產業知識交流與推廣
中華民國品質學會	品保業務推廣
財團法人台灣觀光協會	行銷業務推廣

註：2018 年擔任理監事職務會議出席資訊

- (1) 中華軌道車輛工業發展協會：出席 1 次理事會議。
- (2) 台灣軌道工程學會：召開 4 次理監事會議。
- (3) 台灣企業永續研訓中心：出席 3 次理事會議。
- (4) 社團法人中華智慧運輸協會：出席 3 次理事會議。

表二 人力結構

類別	2016 年		2017 年	
	男	女	男	女
總勞動力	男女合計		4,410	
	男女分計		2,750	1,599
	男女比例		63%	37%
定期契約	約聘員工		27	41
	借調人員		2	0
	派遣人員		2	13
	定期契約員工總數		31	54
不定期契約員工總數		2,719	1,545	
合計		2,750	1,599	
職級	副總級以上		0.3%	0.1%
	協理級		0.7%	0.1%
	經副理級		6.4%	2.2%
	課級		6.7%	2.1%
一般員工		85.9%	95.4%	
學歷	高中職及以下		6.6%	0.7%
	大學 / 專科		79.3%	90.9%
	碩士		13.6%	8.4%
	博士		0.5%	0.1%
其他多元指標	原住民		0.90%	0.10%
	身心障礙者		0.80%	0.40%
年齡	30 歲以下		0.0%	0.0%
	30-50 歲		8.1%	3.3%
	50 歲以上		6.1%	1.2%
管理階層	30 歲以下		23.0%	48.8%
	30-50 歲		59.3%	45.3%
	50 歲以上		3.5%	1.3%
非管理階層	30 歲以下		0.0%	0.0%
	30-50 歲		8.1%	3.3%
	50 歲以上		6.1%	1.2%

表三 新進員工統計

類別	2016 年		2017 年		
	男	女	男	女	
職類	列車服務人員	7	62	2	16
	車站服務人員	86	249	19	37
	行控人員	0	0	1	0
	駕駛人員	16	1	3	1
	維修人員	231	0	129	0
	其他	70	67	38	30
年齡	30 歲以下	277	337	137	60
	30-50 歲	126	39	53	22
	50 歲以上	7	3	2	2
合計	410	379	192	84	
占全員比例	9.41%	8.69%	4.4%	1.9%	

表四 離職員工統計

類別	2016 年		2017 年		
	男	女	男	女	
職類	列車服務人員	5	39	2	27
	車站服務人員	36	95	39	105
	行控人員	4	0	3	3
	駕駛人員	4	0	4	0
	維修人員	53	0	75	0
	其他	65	32	39	31
年齡	30 歲以下	64	131	99	134
	30-50 歲	55	31	40	30
	50 歲以上	48	4	23	2
合計	167	166	162	166	
占全員比例	3.84%	3.82%	3.67%	3.76%	

表五 訓練時數

單位：小時	2016 年			2017 年		
	男	女	合計	男	女	合計
公司全體						
人均受訓時數	98.7	99.7	99.1	144.5	106.8	130.7
人次平均受訓時數	7.3	7.4	7.3	7.4	7.3	7.4
不同層級平均上課時數（該層級訓練總時數 / 年底該類別員工數）						
副總級以上	9.0	57.5	17.8	10.6	9.0	10.2
協理級	19.2	215.0	37.8	7.3	14.0	7.6
經副理級	146.1	44.2	128.8	17.8	16.9	17.6
課級	33.7	100.4	44.0	49.7	116.3	57.4
一般員工	101.5	99.9	96.0	149.3	108.7	134.1
不同類別平均上課時數（該類別訓練總時數 / 年底該類別員工數）						
列車服務人員	125.0	91.3	96.9	450.4	139.0	177.9
車站服務人員	91.6	119.4	109.2	204.2	146.8	166.7
行控人員	191.5	248.8	203.5	109.1	862.8	247.4
駕駛人員	384.4	577.1	401.1	210.5	812.3	276.6
維修人員	77.6	128.9	77.6	175.3	64.0	175.2
其他	52.5	34.5	45.6	83.7	16.1	56.6

表六 環境績效一覽表

	2016 年	2017 年	2018 年	GRI 指標
能源總量 (Gj)	2,162,939.48	2,234,113.29	2,227,147.11	GRI 302-1
平均服務每名旅客用電度數 (度)	0.34	0.32	0.31	GRI 302-3
臺北總公司辦公室節電量 (與 2009 年相比) (千度)	332.66	391.01	370.65	GRI 302-4
節水率 (與前一年相比)	-7.5%	1.8%	-1.1%	GRI 303-1
一般事業廢棄物總量 (公噸)	8,227.72	6,972.09	8,190.79	GRI 306-2
回收處理一般事業廢棄物總量 (公噸)	934.61	1,077.42	1,283.01	
焚化處理一般事業廢棄物總量 (公噸)	7,293.11	5,894.67	6,907.78	
有害事業廢棄物總量 (公噸)	0.00	0.00	0.00	
溫室氣體排放量 (CO ₂ e 公噸)：範疇一	1,014.34	1,078.40	1,098.36	GRI 305-1
溫室氣體排放量 (CO ₂ e 公噸)：範疇二	316,295.12	341,410.30	340,295.79	GRI 305-2



臺灣職業安全衛生管理系統 (TOSHMS) CNS 15506
 及職業安全衛生管理系統國際認證 OHSAS 18001 之雙驗證證書



再生能源憑證

2016 年度 12 車站溫排查驗聲明書

溫室氣體查驗證書

證書登記號碼 : **CF 50390023 0001**
 查驗報告號碼 : **14066761 002**
 證書持有者 : **台灣高鐵股份有限公司**
 11568 台北市南港區經貿二路 66 號 13 樓

台灣高鐵
TAIWAN HIGH SPEED RAIL

查驗範圍 : 本次查驗包含:
 - 查驗範圍涵蓋請見附件

已依照 ISO 14064-3:2006 之要求, 就 ISO 14064-1:2006 之條文內容進行查驗。查驗的過程包含:
 - 文件審查, 訪談, 現場查驗與重新計算

基於取得的資訊進行評估, 台灣德商萊因之查驗結論:
 - 雙方同意本次溫室氣體查驗為“合理保證等級”
 - 查驗的實質性要求為 5%, 全球暖化潛勢(GWP)依據 IPCC 2007 執行, 數據與資訊為歷史性資料。
 - 基準年為: 2016
 - 查驗年為: 2016
 - 碳排放總量為 46884.495 噸/二氧化碳當量(CO₂e)
 - 直接排放為 1253.5175 噸/二氧化碳當量(CO₂e) (2.67%)
 - 能源間接排放為 45630.9776 噸/二氧化碳當量(CO₂e) (97.33%)
 - 其他間接排放為 0.0000 噸/二氧化碳當量(CO₂e) (0.00%)
 - 生質燃燒排放為 0.0000 噸/二氧化碳當量(CO₂e)

有效性 : 本證書僅對查驗年度進行查驗, 非對管理系統進行驗證

證書生效期為 2017/10/06
 台灣德商萊因技術監證顧問股份有限公司
 台灣 105 台北市八德路四段 758 號 11 樓

Jason J. S. Wu
 德國萊因大中華區管理系統服務
 2017/10/06

This Verification Statement is based on the information made available to TÜV Rheinland Taiwan and the engagement conditions detailed above. Therefore, TÜV Rheinland Taiwan cannot guarantee the accuracy or correctness of this information. TÜV Rheinland Taiwan cannot be held liable by any party relying or acting upon this Verification Statement.

www.tuv.com
Page 1 of 3

TÜVRheinland®
Precisely Right.

查驗證書附件

證書登記號碼 : **CF 50390023 0001**
 查驗報告號碼 : **14066761 002**

碳排放量 :

車站	範疇 1				範疇 2		範疇 3		小計
	固定	移動	逸散	製程					
南港	1.5690	0.2432	1216.9771	0.0000	5678.1211	0.0000	0.0000	6896.920	
台北	0.8446	1.1189	0.0060	0.0000	7724.6610	0.0000	0.0000	7726.631	
板橋	1.2238	0.7379	0.0000	0.0000	6182.9740	0.0000	0.0000	6184.936	
桃園	0.8499	1.7645	0.0000	0.0000	3460.6263	0.0000	0.0000	3463.241	
新竹	0.5021	2.8628	0.0000	0.0000	3094.7383	0.0000	0.0000	3098.103	
苗栗	0.1569	1.5406	0.0000	0.0000	1274.2831	0.0000	0.0000	1275.981	
台中	2.0292	9.0090	0.0000	0.0000	5303.6583	0.0000	0.0000	5314.697	
彰化	0.4707	0.8998	0.0000	0.0000	1392.0744	0.0000	0.0000	1393.435	
雲林	0.3138	2.4708	0.0000	0.0000	1572.8985	0.0000	0.0000	1575.683	
嘉義	0.3086	2.4297	0.0000	0.0000	2962.3429	0.0000	0.0000	2965.081	
台南	0.3138	1.7034	0.0000	0.0000	2278.5107	0.0000	0.0000	2280.528	
左營	0.4838	2.6976	0.0000	0.0000	4696.0790	0.0000	0.0000	4699.260	
總計	9.0662	27.4682	1216.9831	0.0000	45630.9776	0.0000	0.0000	46884.495	
	%				2.67		97.33	0.00	100.00

有效性 : 本證書僅對查驗年度進行查驗, 非對管理系統進行驗證

證書生效期為 2017/10/06
 台灣德商萊因技術監證顧問股份有限公司
 台灣 105 台北市八德路四段 758 號 11 樓

Jason J. S. Wu
 德國萊因大中華區管理系統服務
 2017/10/06

This Verification Statement is based on the information made available to TÜV Rheinland Taiwan and the engagement conditions detailed above. Therefore, TÜV Rheinland Taiwan cannot guarantee the accuracy or correctness of this information. TÜV Rheinland Taiwan cannot be held liable by any party relying or acting upon this Verification Statement.

www.tuv.com
Page 2 of 3

TÜVRheinland®
Precisely Right.

查驗證書附件

證書登記號碼 : **CF 50390023 0001**
 查驗報告號碼 : **14066761 002**

查驗範圍涵蓋 :

- 南港車站(NAG): 11568 台北市南港區南港路一段 313 號
- 台北車站(TPE): 10041 台北市中正區北平西路 3 號
- 板橋車站(BAQ): 22041 新北市板橋區縣民大道 7 號
- 桃園車站(TAY): 32056 桃園市中區區高鐵路一段 6 號
- 新竹車站(HSC): 30273 新竹縣竹北市高鐵路 6 號
- 苗栗車站(MIL): 35648 苗栗縣後龍鎮高鐵路 268 號
- 台中車站(TAC): 41456 台中市烏日區區二路 8 號
- 彰化車站(CHA): 62046 彰化縣田中鎮區區路 99 號
- 雲林車站(YUL): 63247 雲林縣虎尾鎮區區路 301 號
- 嘉義車站(CHY): 61241 嘉義縣大保區高鐵路 168 號
- 台南車站(TNN): 71151 台南市歸仁區歸仁大道 100 號
- 左營車站(ZUY): 81361 高雄市左營區高鐵路 105 號

有效性 : 本證書僅對查驗年度進行查驗, 非對管理系統進行驗證

證書生效期為 2017/10/06
 台灣德商萊因技術監證顧問股份有限公司
 台灣 105 台北市八德路四段 758 號 11 樓

Jason J. S. Wu
 德國萊因大中華區管理系統服務
 2017/10/06

This Verification Statement is based on the information made available to TÜV Rheinland Taiwan and the engagement conditions detailed above. Therefore, TÜV Rheinland Taiwan cannot guarantee the accuracy or correctness of this information. TÜV Rheinland Taiwan cannot be held liable by any party relying or acting upon this Verification Statement.

www.tuv.com
Page 3 of 3

TÜVRheinland®
Precisely Right.

DNV·GL

VERIFICATION STATEMENT OF GREENHOUSE GAS ASSERTIONS

聲明書編號: 00111-2018-AG-TWN-C 發布日期: 26 December, 2018 頁次 1 / 3
 00111-2018-AG-TWN-C 26 December, 2018

茲就下列組織之溫室氣體盤查管理報告書(106 年度)的盤查過程, 聲明查驗結果如下

台灣高速鐵路股份有限公司

查驗範圍
 立思威國際驗證股份有限公司(DNV GL)承接台灣高速鐵路股份有限公司(下稱“該組織”)之委託, 對該組織陳述於 106 年溫室氣體盤查管理報告書(下稱“該報告”)中之溫室氣體主張進行查驗, 查驗範圍限定為該報告所涵蓋之十二個車站(不含軌道運輸及維修基地)之盤查邊界, 並列表於聲明書附錄中。

查驗準則與溫室氣體方案
 本查驗係依照 ISO 14064-1:2006 標準, 以及一般公認涉及溫室氣體排放類別、計算、監測與報告等過程一致性之目的所引述之各項準則進行。
 本查驗之執行過程與 ISO 14066:2011、ISO 14065:2013 與 ISO 14064-3:2006 等標準之要求一致。

查驗聲明
 依據前述所鑑別之各項查驗準則進行查驗, DNV GL 合理確信於 107 年 12 月 19 日提出之該報告(V.2 版)中, 所陳述之各項溫室氣體主張並無實質性差異。

Hsiantim Tim Kuo
 溫室氣體查驗員



發出日期與日期:
 台北, 107 年 12 月 26 日

代辦查驗辦公室:
 立思威國際驗證股份有限公司
 新北市板橋區文化路二段 293 號 29 樓



管理代表

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
 This Verification Opinion is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying on or acting upon this Verification Opinion.
 立思威國際驗證股份有限公司, 新北市板橋區文化路二段 293 號 29 樓, TEL: +886-2-82537800, website: www.dnvgl.com.tw

DNV·GL

聲明書編號: 00111-2018-AG-TWN-C 頁次 2 / 3
 發出日期與日期: Taipei, 26 December, 2018

聲明書補充內容

查驗與方法
 DNV GL 對該報告執行認為必要之審查程序與隨之進行的各階段訪談, 基於所獲知之必要證據, DNV GL 相信此項審查工作可對所表示之溫室氣體主張提供合理之依據, 該報告符合 ISO 14064-1:2006(等同 CNS 14064-1:2006)之各項要求事項。

溫室氣體排放量的量化過程
 該報告的盤查期間涵蓋自 106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日, DNV GL 合理確信該報告中各項量化過程的結果為真實、透明且可供監督。

查驗過程的組織邊界
財務控制權 營運控制權 股權持分

查驗溫室氣體類型
CO₂ CH₄ N₂O HFCs PFCs SF₆

台灣高速鐵路股份有限公司於 106 年度溫室氣體盤查管理報告書所提出各場址之溫室氣體主張係依據並列表於附錄中。其中間接排放量係依據經濟部能源局於 107 年 7 月 4 日公布之 106 年電力係數(0.554 公斤 CO₂-e/度)計算, 該組織選擇且正確引用 IPCC AR4(2007)所界定之全球暖化潛勢(the Global Warming Potential, GWP)。

查驗結果
不含保留意見之查驗 含保留意見之查驗 無法查驗

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
 This Verification Opinion is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying on or acting upon this Verification Opinion.
 立思威國際驗證股份有限公司, 新北市板橋區文化路二段 293 號 29 樓, TEL: +886-2-82537800, website: www.dnvgl.com.tw

DNV·GL

聲明書編號: 00111-2018-AG-TWN-C 頁次 3 / 3
 發出日期與日期: Taipei, 26 December, 2018

附錄

台灣高速鐵路股份有限公司於 106 年度溫室氣體盤查管理報告書所提出十二個車站之溫室氣體主張:

車站	總直接排放量 (CO ₂ -e 噸)	總總間接排放量 (CO ₂ -e 噸)	排放量合計 (CO ₂ -e 噸)
南港車站	40,2741	9,521,3071	9,561,5812
台北車站	44,3481	7,851,0927	7,895,4408
板橋車站	2,4946	6,209,0674	6,211,5621
桃園車站	244,2133	3,593,9658	3,838,1791
新竹車站	6,0871	3,347,8125	3,353,8996
苗栗車站	1,3068	1,262,4576	1,263,7644
台中車站	4,6140	5,366,1659	5,370,7799
彰化車站	1,3150	1,370,7885	1,372,1035
雲林車站	2,4765	1,617,4553	1,619,9318
嘉義車站	49,7474	3,266,6390	3,316,3864
台南車站	4,6484	2,338,6866	2,343,3350
高雄車站	1,034,4713	4,788,5483	5,823,0196
加總	1,435,9965	50,533,9868	51,969,9833

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
 This Verification Opinion is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying on or acting upon this Verification Opinion.
 立思威國際驗證股份有限公司, 新北市板橋區文化路二段 293 號 29 樓, TEL: +886-2-82537800, website: www.dnvgl.com.tw

查證聲明

獨立保證意見聲明書

2018 台灣高鐵企業社會責任報告書

英國標準協會與台灣高速鐵路股份有限公司(簡稱台灣高鐵)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2018 台灣高鐵企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台灣高鐵並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對下列 2018 台灣高鐵企業社會責任報告書 所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台灣高鐵提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由台灣高鐵一併回覆。

查證範圍

台灣高鐵與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與 2018 台灣高鐵企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 2 應用類型評估台灣高鐵遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台灣高鐵企業社會責任報告書內容，對於台灣高鐵之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、台灣高鐵所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關台灣高鐵 2018 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了台灣高鐵對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台灣高鐵所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台灣高鐵政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 20 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2018 年報告書反映出台灣高鐵已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台灣高鐵之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。

重大性

台灣高鐵已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關議題，建立執行的優先順序。因此，重大性永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台灣高鐵之重大性議題。

回應性

台灣高鐵執行來自利害關係人的期待與看法之回應。台灣高鐵已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台灣高鐵之回應性議題。

衝擊性

台灣高鐵已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。台灣高鐵已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台灣高鐵之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在台灣高鐵與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，台灣高鐵 2018 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台灣高鐵提供有關遵循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台灣高鐵的社會責任與永續性主題。然而，未來的報告書可以加強以下的項目：

- 持續關注於企業社會責任相關的程序和方案的實施以回應最新準則之要求。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台灣高鐵負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-06-10



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2018 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

GRI 內容索引

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
一般揭露 (核心選項)				
1、組織概況				
102-1	組織的名稱	• 關於本報告書	2	
102-2	活動、品牌、產品與服務	• 營運據點與服務	12	
		• 票種類型及優惠 • 優質商品，智慧販售	29 30	
102-3	總部位置	• 營運據點與服務	12	
102-4	營運據點			
102-5	所有權與法律形式	• 股東結構說明	17	
102-6	提供服務的市場	• 營運據點與服務	12	
102-7	組織規模	• 營運據點與服務	12	
		• 孕育人才，價值培育	53	
102-8	員工與其他工作者的資訊	• 孕育人才，價值培育	53	
102-9	供應鏈	• 營運據點與服務	12	
		• 供應鏈溝通及要求	37	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	• 營運據點與服務	12	
102-11	預警原則或方針	• 安全服務，責任運輸	19	
		• 氣候變遷調適	22	
		• 行車安全與災害預防及應變	23	
102-12	外部倡議	• 高鐵永續策略藍圖	13	
102-13	公協會的會員資格	• 技術交流	35	
		• 附錄表一	63	
2、策略				
102-14	決策者的聲明	• 董事長的話	3	
		• 總經理的話	4	
3、倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	• 經營原則	44	
4、治理				
102-18	治理結構	• 公司治理架構	43	
		• 功能性委員會	44	
5、利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	• 利害關係人鑑別	6	
102-41	團體協約	• 勞資關係	56	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	• 利害關係人鑑別	6	
102-43	與利害關係人溝通的方針	• 重大主題鑑別與回應	6	
		• 品質精進方向與檢視	21	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	• 顧客肯定	32	
6、報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	• 關於本報告書	2	

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-46 界定報告書內容與主題邊界	• 重大主題鑑別與回應	6	2017 年重大主題「職業安全衛生」併入「安全管理」
	102-47 重大主題表列			
	102-48 資訊重編			
	102-49 報導改變	• 關於本報告書	2	
	102-50 報導期間			
	102-51 上一次報告書的日期			
	102-52 報導週期			
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人			
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告			
	102-55 GRI 內容索引	• GRI 內容索引	69	
GRI 103 : 管理方針 2016	102-56 外部保證 / 確信	• 關於本報告書 • 查證聲明	2 68	
	103-1 解釋重大主題與其邊界	• 重大主題鑑別與回應	6	
	103-2 管理方針與其組成部分 103-3 管理方針的評估	• 於各關注主題下揭露		
重大主題				
安全管理				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 運輸 - 專業運輸 • 科技 - 創新科技 • 關懷 - 永續關懷	18 27 41	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 416 : 顧客健康 與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	• 安全與品質兼顧的管理系統	20	
GRI 403 : 職業安全 衛生 2016	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	• 管理機制與績效	57	
災害預防與重大事件對策				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 運輸 - 專業運輸	18	
	103-3 管理方針的評估			
營運策略				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 關於台灣高鐵 • 在地 - 深耕在地	11 33	
	103-3 管理方針的評估			
公司治理				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 關懷 - 永續關懷	41	
	103-3 管理方針的評估			

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	<ul style="list-style-type: none"> 經營原則 培訓新進員工 反競爭與反貪腐行為 	44 55 37	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	<ul style="list-style-type: none"> 經營原則 	44	
GRI 205 : 反貪腐 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	<ul style="list-style-type: none"> 治理組織成員資訊 	43	
營運績效				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	<ul style="list-style-type: none"> 關於台灣高鐵 	11	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效與永續實踐 	16	
	201-4 取自政府之財務補助	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效與永續實踐 股東結構說明 	16 17	
疏運與轉運服務				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 運輸 - 專業運輸 在地 - 深耕在地 	18	
	103-3 管理方針的評估		33	
產品價格				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 運輸 - 專業運輸 	18	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 203 : 間接經濟 衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 票種類型及優惠 	29	
法令遵循				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 關懷 - 永續關懷 	41	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 307 : 有關環境 保護的法 令遵循	307-1 違反環保法規	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 	45	
		<ul style="list-style-type: none"> 比鄰關懷 	26	
		<ul style="list-style-type: none"> 污水與廢棄物處理 	51	
GRI 416 : 顧客健康 與安全 2016	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	<ul style="list-style-type: none"> 優質商品，智慧販售 	30	
GRI 417 : 行銷與標 示 2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 旅客服務 	45 29	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件			
GRI 419 : 社會經濟 法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 	45	
乘客權益				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 運輸 - 專業運輸 科技 - 創新科技 	18	
	103-3 管理方針的評估		27	

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
GRI 418 : 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全管理 	30	
企業形象				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	<ul style="list-style-type: none"> 關於台灣高鐵 在地 - 深耕在地 	11	
	103-3 管理方針的評估		33	
GRI 203 : 間接經濟 衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 高鐵精神與永續使命 	13	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 連接在地 	34	
勞動權益保障				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	<ul style="list-style-type: none"> 關懷 - 永續關懷 	41	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 402 : 勞 / 資關 係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	<ul style="list-style-type: none"> 勞資關係 	56	台灣高鐵對於營運重大變化的調整皆依據法規要求
GRI 407 : 結社自由 與團體協 商	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	<ul style="list-style-type: none"> 勞資關係 	56	
		<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈溝通及要求 	37	
產品 / 服務品質				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	<ul style="list-style-type: none"> 運輸 - 專業運輸 	18	
	103-3 管理方針的評估			
資訊揭露透明度				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 科技 - 創新科技 	27	
	103-3 管理方針的評估			
氣候變遷調適策略				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 運輸 - 專業運輸 	18	
	103-3 管理方針的評估			
人才任用與發展				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 關懷 - 永續關懷 	41	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 202 : 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	<ul style="list-style-type: none"> 營運據點與服務 包容平等的員工任用 	12 53	
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	<ul style="list-style-type: none"> 包容平等的員工任用 	53	
GRI 404 : 訓練與教 育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練成果 	55	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	<ul style="list-style-type: none"> 人才管理與激勵 	56	

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2018 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
員工關懷				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 關懷 - 永續關懷	41	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	• 營運績效與永續實踐	16	
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	• 員工關懷措施	58	
供應商管理				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 在地 - 深耕在地	33	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 204 : 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	• 營運據點與服務	12	
		• 在地化的供應鏈	39	
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會準則篩選之新供應商	• 供應鏈溝通及要求	37	
降低噪音與振動				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 運輸 - 專業運輸	18	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 413 : 當地社區	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	• 比鄰關懷	26	
創新服務				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 科技 - 創新科技	27	
	103-3 管理方針的評估			

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法對照表

項目	揭露章節
非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	• 孕育人才，價值培育

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

項目	揭露章節
第一章 總則	• 永續策略與目標
第二章 落實推動公司治理	• 永續治理，誠信經營
第三章 發展永續環境	• 低碳行車，環境永續
第四章 維護社會公益	• 夥伴管理，在地供應 • 孕育人才，價值培育 • 承載社會，發展在地
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	• 關於本報告書
第六章 附則	• 重大主題鑑別與回應



真實接觸 Be There | www.thsrc.com.tw