

真實接觸 Be There

Go Extra Mile

有心 把事情做得更好

台灣高鐵企業社會責任報告書
2015~2016

台灣高鐵 
TAIWAN HIGH SPEED RAIL



台灣高鐵企業社會責任報告書
2015~2016



TRANSPORTATION



TECHNOLOGY



TAIWAN



TOUCH

關於本報告書	3		
董事長的話	4		
執行長的話	5		
2015 和 2016 年亮點績效	6		
重大性議題和利害關係人	8		
利害關係人鑑別	8		
重大性議題鑑別與回應	8		
關於台灣高鐵	16		
高鐵精神與永續使命	18		
營運據點與服務	19		
營運績效	21		
永續經營	25		
運輸 TRANSPORTATION		安全運輸，拉近距離	
安全服務，責任運輸		30	
思患預防，專業應變		36	
夥伴管理，在地供應		40	
自由順行，堅守承諾		43	
科技 TECHNOLOGY		創新低碳，暖心服務	
質感服務，智慧運輸		50	
便利暖心，維繫關係		57	
低碳行車，環境永續		60	
在地 TAIWAN		繁榮在地，暢遊台灣	
根繫在地，誠信治理		74	
盡遊台灣，連接國際		82	
關懷 TOUCH		創造價值，關懷社會	
孕育人才，價值培育		88	
保障權益，貼心關懷		94	
乘載社會，發展在地		100	
查證聲明	104		
GRI 索引表	I		
一般標準揭露	I		
特定標準揭露	II		

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四本企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書。未來台灣高鐵將每年定期出版 CSR 報告書。

現行發行版本：2017 年 6 月發行

報告期間

本報告書揭露台灣高鐵於 2015 至 2016 年度（2015 年 1 月 1 日至 2016 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

本報告書符合 AA1000 標準及依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所出版之永續性報告指南（Sustainable Reporting Guideline）第 4 版（GRI G4）核心（Core）選項的要求，並透過第三方驗證機構—英國標準協會（BSI）根據 AA1000 保證標準，確認本報告書符合 AA1000 當責性原則標準之重大性、包容性及回應性，並符合 AA1000AS 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 G4 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性議題因應及執行績效進行揭露。

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。本報告書中金額除另有註明者外，均以新臺幣元為單位。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



董事長的話



台灣高鐵一路走來，歷經籌備、興建到現在的營運期，轉眼間營運通車已滿十週年，我們一直秉持著五大核心價值：紀律、正直、效率、創新、明理，並以誠信經營為公司治理的根基。回顧 2015 和 2016 年，這兩年對台灣高鐵來說更具重大意義，不論從財務營運面或是建設服務面來說，台灣高鐵在這兩年間都有顯著的突破及成果，實為我們的永續經營打下更堅固的基礎。

以財務面來看，從 2015 年中股東會通過「高鐵財務解決方案」之配套措施，至 2016 年 10 月台灣高鐵正式上市，代表著高鐵的體質轉型及成長。財務改革解除過去聯貸案所限制的框架，紓解財務的沉重支出，多元的資金管理則有助於我們降低財務風險，也讓我們能提升維修自主能力，減少營運風險。而因應不同階段的任務及需求，我們亦勇於突破既有桎梏，透過組織架構及功能委員會的調整變動，來持續強化因應風險與機會的適應力與判斷力，並提升決策力和執行力。

以建設及服務面來說，從 2015 年 12 月苗栗、彰化、雲林三站正式通車，至 2016 年 7 月南港站正式通車，現今台灣高鐵從南到北共設置 12 個車站，我們藉由完善高鐵脈絡，讓更多人能體驗參與台灣一日生活圈，為更多旅客扮演著「在地美好生活的連結者」的角色。此外，我們亦搭配推廣旅遊產品，活絡台灣在地經濟，

發展觀光產業，同時也提高列車座位利用率，達到強化營運績效之目標，建構正向的經營循環。

展望未來，台灣高鐵將以 4T 做為發展的願景，分別是運輸 (Transportation)、科技 (Technology)、在地 (Taiwan) 以及關懷 (Touch)，我們將依循這四項主軸，以安全為基礎提供運輸服務、運用科技建構智慧型高鐵以提高運輸效能、結合地方特色發展觀光、以及關懷弱勢與重視藝文，讓高鐵成為創意與文化交流的平台。此外，我們也期許扮演整合國內軌道產業的角色，提升台灣軌道技術能力，期許台灣高鐵成為台灣軌道產業發展的領頭羊。

2016 年台灣高鐵股票上市後，象徵一個嶄新的開始及永續經營的承諾，同時也代表我們肩負的責任來自不同股東的多元期待。台灣高鐵的永續發展即根基於利害關係人的議合，我們檢視自身的永續發展措施，連結 7 項聯合國永續發展目標 (SDGs)，並呈現於今年的報告書中。身為台灣綠色運輸的代表，台灣高鐵已融入國際永續趨勢，並啟動前行的永續動能，志在串聯這塊土地上的美好，和台灣一同邁向永續未來。

董事長 江耀宗

執行長的話

自 2007 年台灣高鐵通車以來，不論是通勤、返鄉以及商務旅行，我們已成為台灣民眾生活中的重要夥伴。我們也積極拓展搭高鐵遊台灣的商業模式，並將科技融入服務，提升服務便利性，期許能載運更多旅客，帶領他們用心體驗台灣的美。

台灣高鐵以運輸為本業，安全、舒適及便捷是我們責無旁貸的責任。至 2017 年，台灣高鐵投入台灣西部走廊運輸服務已 10 年，將安全落實至每個環節，通車營運迄今維持零營運責任事故。而在氣候變遷的大環境下，我們也積極因應挑戰，檢視每次天災事件，確實進行流程及軟硬體面的改善及精進。除基本的安全及順暢外，我們亦多方推動產學合作，在台灣深耕技術，以期能做到維修能力自主化、維修物料在地化，達到帶領國內軌道上下游產業升級、扶植國內軌道產業的目標。

科技的進步是提升台灣高鐵品質的原動力，自營運以來，我們持續不懈開發智慧運輸，而我們的努力也受到全世界的肯定。台灣高鐵榮獲 2016 ITS 世界大會名人堂產業成就獎，將「智慧化列車運行管理」、「智慧



化安全與應變管理」、「智慧化訂位購票服務」、「智慧化旅客服務」、「智慧化旅遊資訊服務」五大卓越表現發揚國際。未來，我們將運用大數據、物聯網等前瞻科技，提升旅客搭乘高鐵的便利性，發展更智慧的行車系統。

至今，台灣高鐵通車已邁入 10 年，高品質運輸服務已然成為台灣高鐵的基礎，但我們不因此而自滿，因為我們以「在地美好生活的連結者」為目標，將自己定位成生活創意文化服務產業。透過與地方政府合作、異業結盟，我們推行「搭高鐵，遊台灣」來活絡地方商機、推廣在地文化與旅遊，讓國內外旅客更貼近台灣，同時也藉以提升高鐵離峰時段的乘載率，形成多贏的局面。

於在地繁榮發展與文化層面，我們開放各車站空間給當地藝文團體表演，為旅客舟車勞頓的旅程添加藝術氣息。車站的設計上也配合當地特色，連結在地精神。台灣高鐵也以實際的行動關懷弱勢族群，將溫暖與愛心傳遞出去。

2015 年台灣高鐵執行財務改善計畫，經營特許期延長至 70 年，對我們的未來經營打了一劑強心針，讓我們在進行長程規劃時更加穩健踏實。展望未來，我們將秉持著「Go Extra Mile」的精神，從 4T—運輸 (Transportation)、科技 (Technology)、在地 (Taiwan) 以及關懷 (Touch) 這四個面向持續強化對內外之溝通，精進服務，重視利害關係人關注之議題，善盡台灣高鐵的企業社會責任，為永續經營盡最大的努力。

執行長 鄧光遠

2015 和 2016 年亮點績效

► 運輸 Transportation —— 安全運輸，拉近距離



- 自 2007 年營運以來，列車準點率及發車率皆達 **99%** 以上
- 營運迄今 (2007 年 1 月 5 日至 2016 年 12 月底) 每組營運列車平均延誤時間為 **0.23 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**
- 我們研擬縝密的安全政策與措施，並設置營運及員工安全虛驚事件通報系統，不放過任何安全細節，2016 年收到 293 次意見通報，處理達成率高達 **90.87%**
- 強化台灣產業供應能力，推動採購在地化，於 2015 與 2016 年間的勞務採購皆超過 **9 成** 以上，物料採購亦超過 **5 成**
- 2015 年連續假期共疏運 **839.5 萬人次**，2016 年連續假期共疏運 **1,169.4 萬人次**

► 科技 Technology —— 創新低碳，暖心服務



- 自主研发之系統「列車座位查詢系統 (SMIS)」於 2015 年 9 月取得經濟部專利
- 於「第 23 屆智慧運輸世界大會」(23rd ITS World Congress Melbourne 2016) 以「台灣高鐵智慧運輸服務系統」榮獲 2016 年 **ITS 世界大會名人堂產業成就獎**
- 「社團法人中華智慧運輸協會」舉辦之「2016 年年會暨智慧運輸應用研討會」，本公司以「維修排程及基地管理智慧整合平台」獲頒 **智慧運輸應用獎**
- 旅客滿意度近 2 年調查結果皆高達 **90%** 以上
- 2015 年全年度載運之旅客里程數計算，較搭乘小客車大幅減少 **386,198 公噸** 的 CO₂e，相當於 1,302 座大安森林公園的植樹面積。2016 年較搭乘小客車大幅減少 **419,534 公噸** 的 CO₂e，相當於 1,414 座大安森林公園的植樹面積^(註)
- 2015 年配合新增苗栗、彰化及雲林等 3 車站興建工程之綠色產品使用，採購金額達 **3,814 萬元**
- 烏日、燕巢及左營三基地 2016 年的太陽能發電量達 **6,891 千度**。2015 年 12 月新增苗栗、彰化及雲林三站亦設置太陽能發電系統，其 2016 年發電量達 **2,138 千度**
- 全車隊於 2016 年 1 月完成「列車燈管更換 LED 計畫」。2013 年 11 月至 2016 年 12 月底，累計節電 **334.5 萬度** 及減少 **1,762 公噸** 的 CO₂e
- 2016 年 11 月燕巢總機廠參加經濟部水利署「105 年節約用水績優單位選拔」，榮獲 **商業組節約用水績優單位** 之殊榮

註：較小客車減碳是根據交通部運研所「城際運輸節能減碳策略評估模組開發及應用」；大安森林公園數量計算方法：二氧化碳排放公噸數除以 296.72。資料來源：2011 臺北翡翠水庫管理局

► 在地 Taiwan —— 繁榮在地，暢遊台灣



- 董事會於 2016 年通過「企業社會責任實務守則」，結合核心資源實踐企業社會責任
- 旅遊商品行程 2015 年高鐵假期 **130 條** 以上，旅行社自組商品 **2,800 條** 以上；2016 年高鐵假期 **150 條** 以上，旅行社自組商品 **3,000 條** 以上
- 2015 年快捷公車轉運人次 **4,859 千人次**，2016 年 **5,110 千人次**
- 自 2014 年到 2016 年，我們每年皆贊助 **560,000 元** 以促進學會與協會發展
- 2015 年辦理 35 件參訪，參訪人數 **1,049 人**；2016 年辦理 35 件，參訪人數 **844 人**

► 關懷 Touch —— 價值創造，關懷社會



- 培育員工不遺餘力，2015 與 2016 年人均受訓時數分別為 **826 小時** 與 **502 小時**，並於兩年中培育出 **59 位** 內部合格講師
- 為確保員工健康，提供優於法令的健康檢查方案，2015 與 2016 年皆超過 **2 千名員工** 受惠
- 推廣鐵道產學合作，與四間大學合作共 26 個計畫案，並推廣大學生暑期實習與維修實習專案，於 2015 與 2016 年共有 **100 位** 大專實習生，**30 位** 技術實習生參與計畫
- 2016 年「台灣高鐵彰化站」獲紐約 Architizer 主辦之第四屆「A+」國際建築獎車站類組 **全球網路票選第一名**
- 「藝起來高鐵」2015 年於高鐵 6 個站點舉辦 **71 場次**，2016 年於高鐵 9 個站點舉辦 **136 場次**，兩年合計表演人數共有 **5,688 人**
- 2015 年為兒福聯盟募得 **11,221,026 元**，受惠孩童 **1,000 名**；2016 年為伊甸基金會募得善款 **12,781,412 元**，受惠兒童 **611 名**
- 2015 年微笑列車計畫受益者人數 **2,995 名**，累計贊助車票為 **813,592 元**；2016 年微笑列車計畫受益數 **8,132 名**，累計贊助車票達 **2,308,010 元**
- 「八仙樂園事件救援醫護人員南援北運專案」，共有 150 個醫療救援團體提出申請，總計 **650 筆** 申請案，開出近 **1,500 張** 車票
- 「台南地震災區救援專案」共有 130 個救援團體提出申請，總計 **445 筆** 申請案，開立近 **1,900 張** 車票

重大性議題和利害關係人

利害關係人鑑別

台灣高鐵的利害關係人廣泛多元，為呈現出具有代表性之利害關係人，我們召集各部門同仁，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，主要根據利害關係人對台灣高鐵的依賴程度、影響力、關注程度、責任和多元觀點等五個面向進行評估，最後依重要性篩選出八類重要利害關係人。



重大性議題鑑別與回應

台灣高鐵企業社會責任報告書參考 AA1000 當責性原則標準 (AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD) 及全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 所出版之永續性報告指南 (Sustainable Reporting Guideline) 第 4 版 (G4) 之指引，依據鑑別、排序、確認、檢視等步驟，進行重大性議題分析，以確認報告書揭露範疇，以及公司之內、外部所面臨的重大永續發展挑戰，以全面檢視永續經營成效。



鑑別

各部門同仁在辨識利害關係人時亦依據平時業務與工作的經驗，羅列不同利害關係人會關注的永續議題。為確保重大性議題產出之客觀性、完整性與包容性，亦回顧前版報告書重大性議題矩陣、檢視國內外標竿同業的重大考量面，以及 GRI 指標內容，才確認議題清單內容。最終歸納出 24 個永續發展相關議題，做為報告書重大性議題鑑別範疇。

排序

永續發展相關議題之排序評估方式乃根據各議題於「對企業永續經營的衝擊」和「影響利害關係人決策的顯著性」兩大面向之程度，分析出各議題的重大性，以進行議題的初步排序。為讓重大性議題能夠具代表性，今年我們特別發放外部問卷，蒐集外部 8 類重要利害關係人的意見，讓評估的資料更具代表性。回收內外部表單共 83 份，包含員工 (20 份) 和外部 8 類利害關係人 (63 份) 的問卷意見，經由統計與量化分析鑑別各議題之影響與衝擊程度，產生初步重大性議題矩陣。

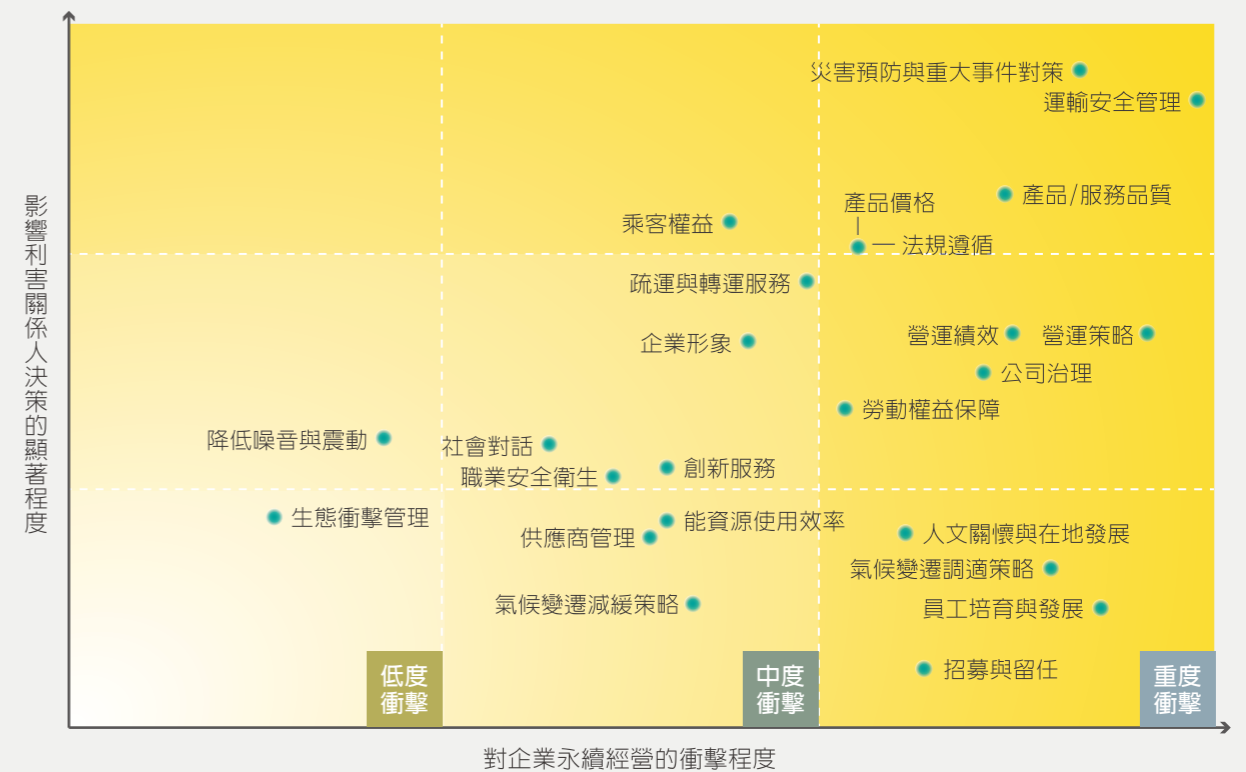


確認

為確保重大性議題的鑑別結果符合 GRI 完整性及利害關係人包容性原則，台灣高鐵企業社會責任委員進行初步重大性議題鑑別結果檢視並且依據國際標竿分析、永續趨勢、以及台灣高鐵發展策略等因素，將「氣候變遷調適策略」、「氣候變遷減緩策略」、「員工培育與發展」、「招募與留任」、「人文關懷與在地發展」等 5 項議題提高重大性。調整後的結果也邀請董事長與執行長再次進行檢視，經討論並確認重大性矩陣。我們將上述 24 個永續議題依位置分為重度衝擊、中度衝擊，與低度衝擊，並依據鑑別結果作為報告書架構，來回應利害關係人。

24 個議題中共有 14 項為重度衝擊、9 項為中度衝擊，以及 1 項為低度衝擊。其中「重度衝擊」與「中度衝擊」之議題為本報告書的重大性揭露範疇，低度衝擊中的項目則視為非重大性議題，原則上將不在本報告書中進行揭露，但若非重大性議題會影響重大性議題之呈現，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露。

另外，我們也依據重大性議題的內容，對應出相關 GRI 的指標，並且歸類出 6 項屬於台灣高鐵的專屬議題，於報告書中回應。



檢視

我們將持續發展台灣高鐵之永續精神，落實企業社會責任，並且於治理、環境、與社會面向設定目標前進，同時與利害關係人保持雙向且即時的多元溝通管道，以確實掌握利害關係人的需求及期待，從企業社會責任目標以及例行工作主動回應其所關注的議題。下一版報告書出版時，我們將重新檢視重大性議題矩陣，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。

永續議題之重大考量面對照

✓：表示議題會在此邊界產生衝擊

重大性程度	重大性議題	GRI G4 對應之考量面	管理方針及有關資訊		內部邊界	外部邊界						
			對應章節	頁碼	台灣高鐵	旅客	社區居民	媒體	股東/投資人	NGO	供應商/承包商	政府/主管機關
重度衝擊	運輸安全管理	• 顧客健康與安全	安全服務，責任運輸 思患預防，專業應變 質感服務，智慧運輸	30 36 50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	營運策略	• 經濟績效	董事長的話 執行長的話 高鐵精神與永續使命 永續經營 盡遊台灣，連接國際	4 5 18 25 82	✓			✓	✓		✓	✓
	員工培育與發展	• 間接經濟衝擊 • 訓練與教育	孕育人才，價值培育	88	✓							
	災害預防與重大事件對策	• 經濟績效 • 顧客健康與安全	思患預防，專業應變	36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	氣候變遷調適策略	• 經濟績效	思患預防，專業應變	36	✓	✓						✓
	營運績效	• 經濟績效	營運績效 永續經營	21 25	✓			✓	✓			
	產品/服務品質	• 顧客健康與安全 • 行銷溝通 • 產品與服務標示	自由順行，堅守承諾 質感服務，智慧運輸	43 50	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	公司治理	• 反貪腐	永續經營 根繫在地，誠信治理	25 74	✓				✓			
	招募與留任	• 勞雇關係 • 員工多元化與平等機會 • 女男同酬	孕育人才，價值培育 保障權益，貼心關懷	88 94	✓							
	法規遵循	• 環境法規遵循 • 社會法規遵循 • 產品法規遵循	根繫在地，誠信治理	74	✓				✓			✓
	產品價格	• 產品與服務標示	自由順行，堅守承諾	43	✓	✓	✓	✓	✓			✓
	勞動權益保障	• 勞資關係 • 結社自由與集體協商	保障權益，貼心關懷	94	✓							
	乘客權益	• 客戶隱私 • 顧客健康與安全 • 產品與服務標示 • 行銷溝通	自由順行，堅守承諾 質感服務，智慧運輸 便利暖心，維繫關係	43 50 57	✓	✓	✓			✓		✓
	人文關懷與在地發展	• 間接經濟衝擊	夥伴管理，在地供應 盡遊台灣，連接國際 乘載社會，發展在地	40 82 100	✓							
中度衝擊	疏運與轉運服務	• GRI G4 無對應考量面	自由順行，堅守承諾 盡遊台灣，連接國際	43 82	✓	✓			✓	✓		✓
	企業形象	• 間接經濟衝擊 • 反貪腐 • 保全實務	董事長的話 執行長的話 高鐵精神與永續使命 夥伴管理，在地供應 根繫在地，誠信治理 盡遊台灣，連接國際 乘載社會，發展在地	4 5 18 40 74 82 100	✓				✓	✓		
	氣候變遷減緩策略	• 能源管理 • 水管理 • 排放管理 • 廢污水及廢棄物	質感服務，智慧運輸 低碳行車，環境永續	50 60	✓							

重大性程度	重大性議題	GRI G4 對應之考量面	管理方針及有關資訊		外部邊界							
			對應章節	頁碼	台灣高鐵	旅客	社區居民	媒體	股東/投資人	NGO	供應商/承包商	政府/主管機關
中度衝擊	創新服務	<ul style="list-style-type: none"> • 能源管理 • 排放管理 • 顧客健康與安全 • 產品與服務標示 • 行銷溝通 	質感服務，智慧運輸 低碳行車，環境永續	50 60	✓				✓			
	能資源使用效率	<ul style="list-style-type: none"> • 能源管理 • 排放管理 	低碳行車，環境永續	60	✓							
	供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> • 採購實務 • 職業安全衛生 • 反貪腐 • 保全實務 • 供應商勞工實務評估 • 供應商社會衝擊評估 	夥伴管理，在地供應	40	✓					✓		
	職業安全衛生	<ul style="list-style-type: none"> • 職業健康與安全 	夥伴管理，在地供應 保障權益，貼心關懷	40 94	✓							
	社會對話	<ul style="list-style-type: none"> • 當地社區 • 生物多樣性 • 環境申訴機制 • 間接經濟衝擊 • 勞資關係 • 結社自由與集體協商 	自由順行，堅守承諾 盡遊台灣，連接國際 保障權益，貼心關懷	43 82 94	✓							
	降低噪音與震動	<ul style="list-style-type: none"> • 生物多樣性 • 產品和服務 • 整體情況 • 當地社區 • 環境申訴機制 	自由順行，堅守承諾	43	✓							
低度衝擊	生態衝擊管理	<ul style="list-style-type: none"> • 當地社區 • 生物多樣性 • 整體情況 • 環境申訴機制 	自由順行，堅守承諾	43	✓					✓		

台灣高鐵持續與不同利害關係人溝通合作，2015 與 2016 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產生多元化的社會價值。針對各利害關係人族群關注的議題，我們除透過下列管道溝通說明外，亦透過此報告書之對應章節進行溝通。

重要利害關係人溝通績效

利害關係人	溝通管道	2015 年重點溝通績效	2016 年重點溝通績效	關注議題
 旅客	<ul style="list-style-type: none"> • T Life 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 • 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 • 高鐵局民意信箱 • 政府各級機關或消費者保護機關來函轉知 	<ul style="list-style-type: none"> • 車站每季辦理一次弱勢團體搭乘高鐵活動，2015 年車站共計協助 31 個弱勢團體搭車 • 顧客意見表 4,273 件 • 客服專線 846,553 通 	<ul style="list-style-type: none"> • 車站每季辦理一次弱勢團體搭乘高鐵活動，2016 年車站共計協助 36 個弱勢團體搭車 • 顧客意見表 3,924 件 • 客服專線 861,497 通 	<ul style="list-style-type: none"> • 乘客權益 • 災害預防與重大事件對策 • 運輸安全管理 • 產品價格 • 產品 / 服務品質 • 疏運與轉運服務 • 氣候變遷調適策略
 社區居民	<ul style="list-style-type: none"> • 地方環境生態組織 • 車站活動宣導與邀請 • 新站參訪邀請 • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 新竹老樹與土地伯公管理維護 • 贊助「水雉生態教育園區」 • 「寒冬送暖捐血傳愛」、「高速傳愛助學計畫」等活動 • 新站參訪邀請 (苗栗 / 彰化 / 雲林 總計導覽 340 團體) 	<ul style="list-style-type: none"> • 新竹老樹與土地伯公管理維護 • 贊助「水雉生態教育園區」 • 舉辦「寒冬送暖捐血傳愛」、「寄給媽咪一封愛的信」、「高速傳愛助學計畫」等活動 • 南港站辦理 25 場港湖地區里民參訪 	<ul style="list-style-type: none"> • 運輸安全管理 • 產品價格 • 災害預防與重大事件對策 • 產品 / 服務品質 • 乘客權益

利害關係人	溝通管道	2015年重點溝通績效	2016年重點溝通績效	關注議題
<p>媒體</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 報章雜誌 記者會 媒體參訪 視事件需要主動與媒體溝通、受訪說明 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 113 篇 記者會 11 場 媒體參訪 2 場 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 100 篇 記者會 13 場 媒體參訪 1 場 	<ul style="list-style-type: none"> 災害預防與重大事件對策 運輸安全管理 營運策略 產品價格 創新服務 營運績效
<p>員工</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 公司內部宣導 (每月 / 每季) 品質小組溝通 形態小組溝通 公司新人訓練「公司品質政策」課程，以及營運維修單位儲備幹部訓練「品質提升訓練」課程。 品質月活動 (每年) 勞資會議 (每三個月召開一次) 虛驚通報電子信箱 高速視野電子報 (Newsletter) 現場巡檢 危害審查小組 (HRG) 會議 (每月) 	<ul style="list-style-type: none"> 年度召開提案審查會 3 次，辦理表揚大會 1 次 11 月辦理品質月活動，包含提案改善頒獎、軌道同業交流等等 虛驚通報電子信箱 293 次 高速視野篇數 11 期 /177 篇 & 每月平均點閱數 1,093 次 	<ul style="list-style-type: none"> 年度召開提案審查會 4 次，辦理表揚大會 1 次，並辦理優秀提案人員出國參訪 1 次 11 月辦理品質月活動，包含提案改善頒獎、軌道同業交流、2 場品管圈初賽及 1 場品管圈決賽等等 虛驚通報電子信箱 269 次 高速視野篇數 12 期 /178 篇 & 每月平均點閱數 1,032 次 	<ul style="list-style-type: none"> 勞動權益保障 員工培育與發展 運輸安全管理 災害預防與重大事件對策 招募與留任 營運績效 職業安全衛生 法規遵循 營運策略 公司治理 企業形象
<p>股東 / 投資人</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 (每年) 公司年報 (每年) 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 	<ul style="list-style-type: none"> 2015/06/30 股東常會 2015/09/10 股東臨時會 	<ul style="list-style-type: none"> 2016/03/18 股東臨時會 2016/06/24 股東常會 2016/09/09 法人說明會 2016/09/20 業績說明會 2016/11/23 法人說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 公司治理 營運策略 運輸安全管理 災害預防與重大事件對策 產品價格 法規遵循 企業形象 產品 / 服務品質 疏運與轉運服務
<p>非政府組織 (NGO)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> T Life 台灣高鐵車上刊物 (每月) 座談會 / 協調會 / 說明會 / 研討會 新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> 受惠孩童 1,000 名 (財團法人兒童福利聯盟文教基金會) 募得款項 11,221,026 元 微笑列車計畫受益人數 2,995 名; 贊助車票達新台幣 813,592 元 	<ul style="list-style-type: none"> 受惠孩童 611 名 (財團法人伊甸社會福利基金會) 募得款項 12,781,412 元 微笑列車計畫受益人數 8,132 名, 贊助車票達 2,308,010 元 	<ul style="list-style-type: none"> 災害預防與重大事件對策 運輸安全管理 乘客權益 生態衝擊管理 企業形象 疏運與轉運服務
<p>供應商 / 承包商</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 (每兩個月) 啟始會議危害告知 資訊調查 供應商 / 承包商會議 上網公告 出國訪商 供應商評鑑與討論 (新供應商、既有供應商驗收) 	<ul style="list-style-type: none"> 定期每兩個月與保全承商開會 ISO 9001:2008 驗證定期查核 啟始會議危害告知 170 次 上網公告 321 次 評鑑與討論 239 次 ISO 9001:2008 驗證作業討論會議 	<ul style="list-style-type: none"> 定期每兩個月與保全承商開會 ISO 9001:2008 驗證定期查核 啟始會議危害告知 80 次 上網公告 644 次 評鑑與討論 275 次 ISO 9001:2008 驗證作業討論會議 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商管理 產品 / 服務品質 營運策略 運輸安全管理 災害預防與重大事件對策
<p>政府 / 主管機關</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 高鐵營運協調會報 (每季) 交通部 / 高鐵局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) 業務拜訪 宣導說明會 會議說明 臨時檢查 品保查驗 	<ul style="list-style-type: none"> 2015 年 12 月 16 日台灣高鐵緊急應變綜合演練，包含高鐵沿線 11 縣市警消人員、鐵路警察局、交通部、高鐵局、消防署、行政院災防辦等中央單位災防業務聯繫窗口 為「高鐵財務改善」、「新增三站班表改點」、「依行車時間定訂差別費率」等有關本司之議題，與立法委員或國會辦公室幕僚溝通說明，計 252 次會議 	<ul style="list-style-type: none"> 為「延伸南港站列車班表改點說明」、「增加北高直達車」、「直達車增停台南站」等有關本司之議題，與立法委員或國會辦公室幕僚溝通說明，計 236 次會議 	<ul style="list-style-type: none"> 運輸安全管理 災害預防與重大事件對策 產品 / 服務品質 法規遵循 乘客權益 疏運與轉運服務 產品價格 氣候變遷調適策略



關於台灣高鐵

關於台灣高鐵

高鐵精神與永續使命

台灣高鐵秉持著五大價值觀：明理 (Sensibility)、紀律 (Discipline)、創新 (Innovation)、正直 (Integrity) 與效率 (Efficiency) 為經營發展的指導原則。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，並依此為主題，在報告書中，揭露我們履行企業社會責任的踏實步伐，並彰顯我們真摯的服務精神，以拉近旅客與在地關係為使命，成為美好生活的連結者。

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。

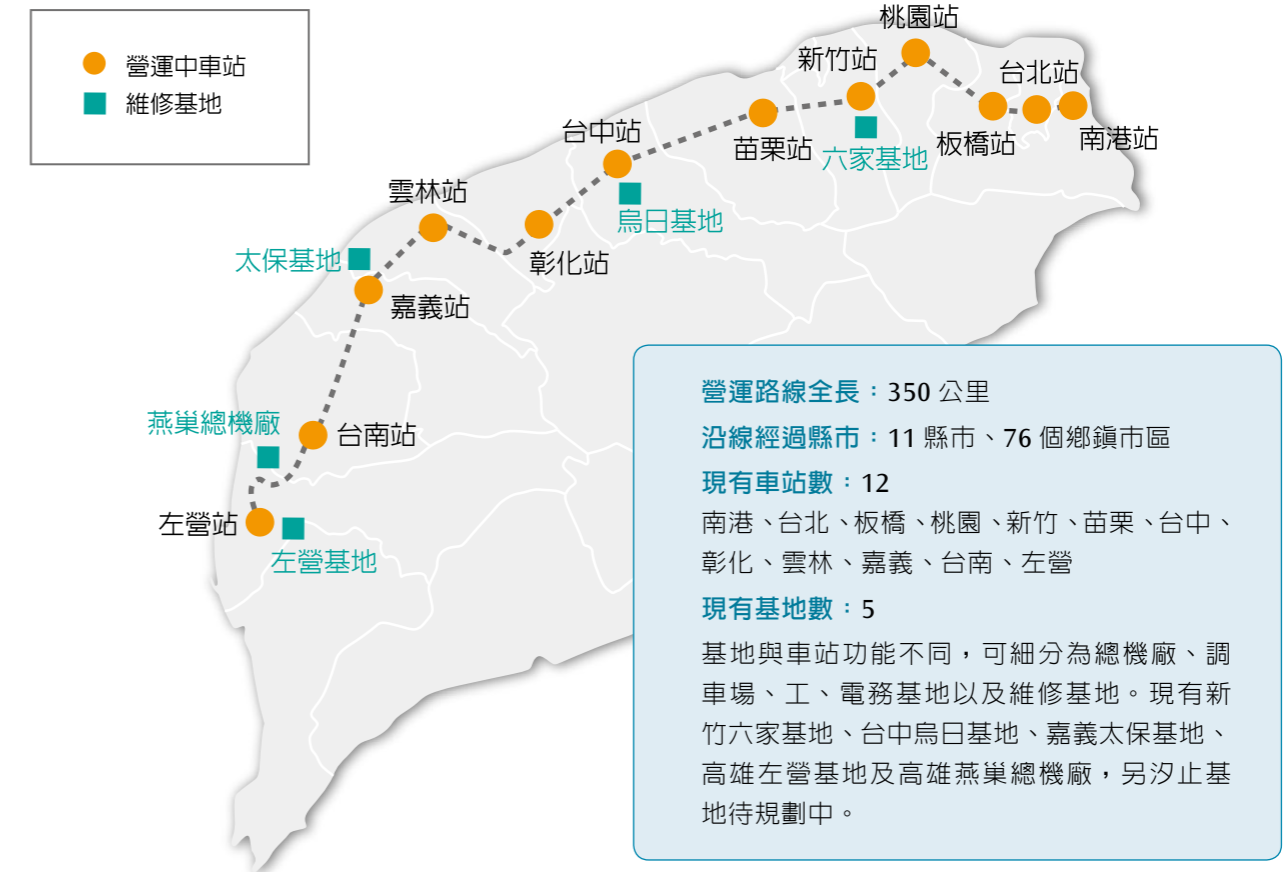
隨著國際間對永續經營的重視提升，外部利害關係人更加關注企業在治理、社會及環境面向的作為，台灣高鐵於 2016 年 10 月 27 日掛牌上市，成為台灣首家鐵路運輸業股票上市的公司，特許期延長，在在都展現著此刻為台灣高鐵將永續思維納入核心的絕佳契機。台灣高鐵的營運策略以「4T」：運輸 (Transportation)、科技 (Technology)、在地 (Taiwan) 及關懷 (Touch) 作為永續經營的元素，以追求長期利益為重點，在企業文化、發展藍圖及策略上進行適當地調整。我們同時也積極連結聯合國永續發展指標以及核心本業的永續經營措施，讓台灣與國際同步接軌。

台灣高鐵響應聯合國永續發展目標之措施

永續發展目標	台灣高鐵措施
4 確保有教無類、公平以及高品質的教育	<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台灣軌道業人才培育
8 促進包容且永續的經濟成長	<ul style="list-style-type: none"> 各車站帶動當地經濟發展，且活化各地大眾交通工具的使用
9 建立具有韌性的基礎建設並加速創新	<ul style="list-style-type: none"> 第一條台灣高速鐵路的基礎建設，提供在地高鐵建設的知識，並且積極推行在地化供應，提升在地廠商能力 持續檢視站體、設備及路線的耐候性，並適時提升設計門檻，打造具韌性之基礎設施
11 促使城市具包容、安全、韌性及永續性	<ul style="list-style-type: none"> 串連不同城市，連結南北都會與鄉村資源，縮短交通時間，降低城鄉差距 貼心的服務、軟硬體設備及配套措施，協助降低特定族群出遊的不便及門檻 提升基礎設施之韌性
13 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	<ul style="list-style-type: none"> 除身為低碳運輸公共載具，提供旅客更綠色的選擇，我們亦透過節能駕駛與設備設定，持續提升並管理運行能效 導入綠建築車站設計，搭配再生能源發電設施，從多面向降低環境衝擊 透過氣候變遷調適等措施因應氣候對行車影響
15 促進土地的永續使用及維護生物多樣性	<ul style="list-style-type: none"> 通過環保署環評，並且依據環評結果持續護育各地的環境與生物
17 全球夥伴關係	<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 NAZCA 之氣候追蹤項目，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

營運據點與服務

台灣高鐵自 2007 年開始營運，總部設在南港，並有台北、板橋、桃園、新竹、台中、嘉義、台南及左營等 8 個車站。2015 年 12 月 1 日起，新增苗栗、彰化、雲林等三站，並在 2016 年 7 月 1 日起新增南港站，至 2016 年底共計 12 個車站提供台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。我們期許能成為台灣優質便利生活的代言品牌，並兼顧社會責任，為顧客滿意而努力。

台灣高鐵之服務項目

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停站模式符合民眾需求
販售	<ul style="list-style-type: none"> 零售事業與推車販售等
租金等其他	<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)

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。



營運績效

財務績效

項目	單位	2014 年	2015 年	2016 年
銷售量 (鐵路運輸)	千延人公里	9,235,162	9,654,961	10,488,340
銷售值				
鐵路運輸	仟元	37,565,561	38,831,049	39,433,807
法定優待票短收差額	仟元	-	12,096,971	-
販售收入	仟元	121,176	162,460	198,547
租金等其他收入	仟元	822,047	810,912	978,552
營業比重				
鐵路運輸		97.55%	74.82%	97.10%
法定優待票短收差額		-	23.31%	-
販售收入		0.31%	0.31%	0.49%
租金等其他收入		2.14%	1.56%	2.41%
EBITDA 及 EBTDA (註)				
EBITDA	仟元	28,903,203	41,179,170	29,416,483
EBTDA	仟元	19,599,258	32,156,806	21,156,372
營業額及獲利能力				
營業收入	仟元	38,508,784	51,901,392	40,610,906
營業毛利	仟元	12,810,805	21,401,932	14,637,733
營業淨利	仟元	11,890,101	20,556,496	13,699,496
稅前損益	仟元	2,672,787	18,833,835	4,997,575
稅後損益	仟元	5,534,408	20,872,630	4,149,098
資產、負債及權益				
總資產	仟元	501,660,707	506,604,216	461,207,372
總負債	仟元	456,669,505	446,401,494	400,143,691
總股東權益	仟元	44,991,202	60,202,722	61,063,681

註：延人公里：某特定時間內，所運送旅客運程之總和

EBITDA：稅前息前折舊攤銷前營業利益 (Earnings before Interest, Tax, Depreciation and Amortization)

EBTDA：納入利息後之稅前折舊攤銷前營業利益 (Earnings before Tax, Depreciation and Amortization)

經濟價值分配

單位：新臺幣（仟元）

說明		2014年	2015年	2016年
營運成本 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	營業成本(總額)	25,697,979	30,499,460	25,973,173
	營業費用(總額)	920,704	845,436	938,237
員工薪資與福利 包含薪資總額、及代替員工向政府支付的金額、定期提撥款及其他員工補貼		3,058,549	3,893,248	4,097,400
股利分配 給付所有股東的股利		0	3,643,441 ^(註1)	3,376,976 ^(註2)
支付利息 支付貸款人的利息		9,556,030	24,417,917 ^(註3)	8,375,559
支付政府的款項 組織於國際間、國家內與地區中支付的所有稅款	稅捐	1,352,044	1,981,771	2,152,961
	回饋金	270,951	265,849	1,883,383
	租金支出	446,154	432,594	704,739
社區投資 自願性捐贈和投資，其目標受益群體為非屬組織的外部單位		1,466	2,538	3,026

註1：本公司2015年度盈餘分派案，已於2016年6月24日召開之股東常會決議。

註2：此為董事會擬議金額，而本公司2016年度盈餘分派案，將於2017年5月24日召開之股東常會決議。

註3：含本公司股東臨時會於2015年9月10日決議通過有關累積未付特別股息之處理，依高鐵財務解決方案，本公司於2015年提列特別股補償金費用15,161,065仟元。

政府補助

單位：新臺幣（仟元）

類型	用途 / 說明	2014年	2015年	2016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)	1,643	1,892	2,272
投資補助、研發補助及其他相關類型補助	經濟部技術處創新科技應用與服務計畫「軌道工程車創新管理暨科技應用提升計畫」補助款	1,231	-	-
	法定優待票短收差額收入 ^(註2)	-	12,096,971	-
	交通部高速鐵路工程局「2016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
其他：補貼、獎勵、權利金豁免期、來自於出口信貸機構(ECA)的財務援助、財務獎勵	返還站區地上權折減回饋金利益 ^(註3)	-	22,613,234	-

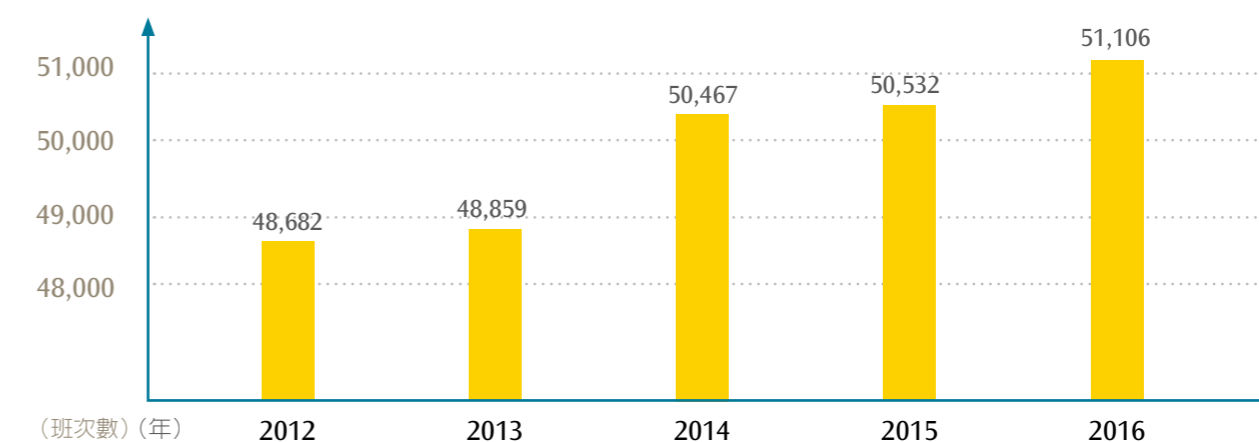
註1：2014年可抵減稅額業經國稅局核定；2015年可抵減稅額申報數業經會計師查核，2016年度可抵減稅額申報數尚未經會計師查核。

註2：興建營運合約第四次增修協議書於2015年10月30日生效，高速鐵路之興建及營運特許期間由35年延長為70年，截至2015年10月29日止已實際提供載運服務之法定優待票服務，認列法定優待票短收差額收入。

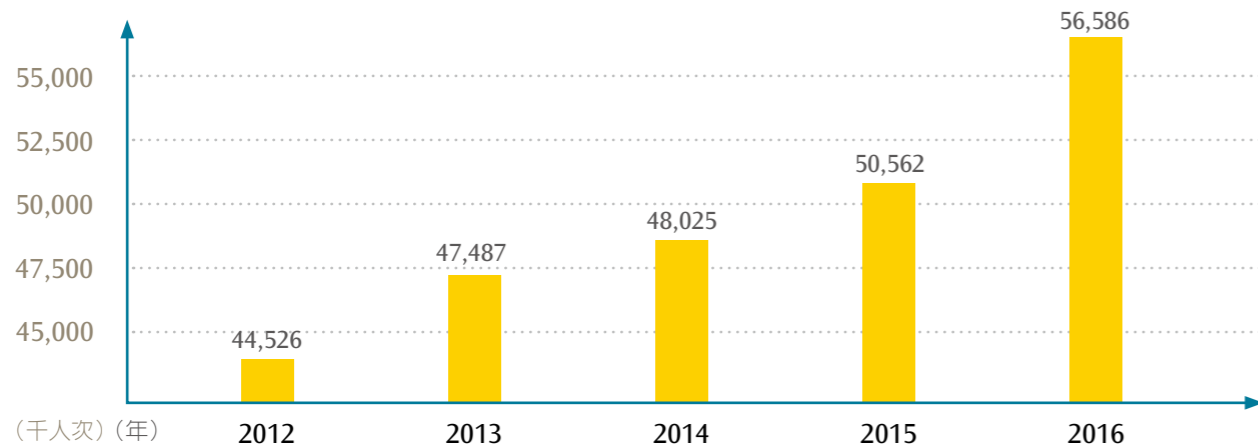
註3：依據興建營運合約第四次增修協議書及站區開發合約終止協議書，返還地上權可於特許期間分年折減回饋金之價值，台灣高鐵於2015年10月30日合約生效時，認列返還地上權折減回饋金利益。

營運績效指標

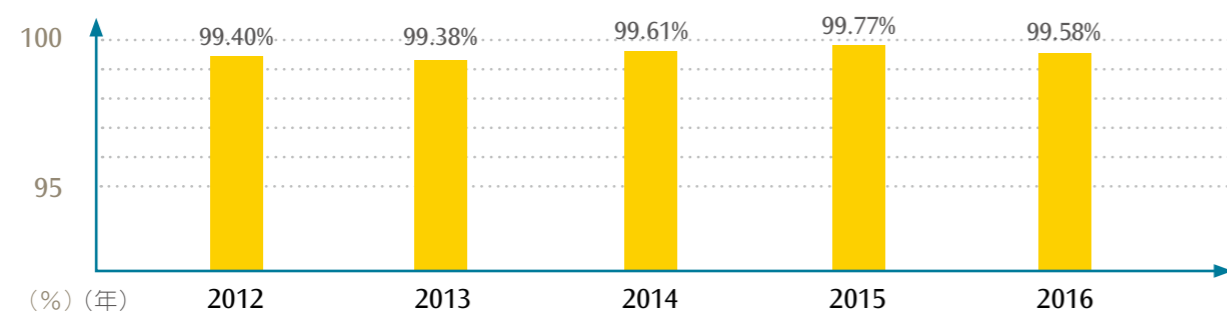
發車班次數



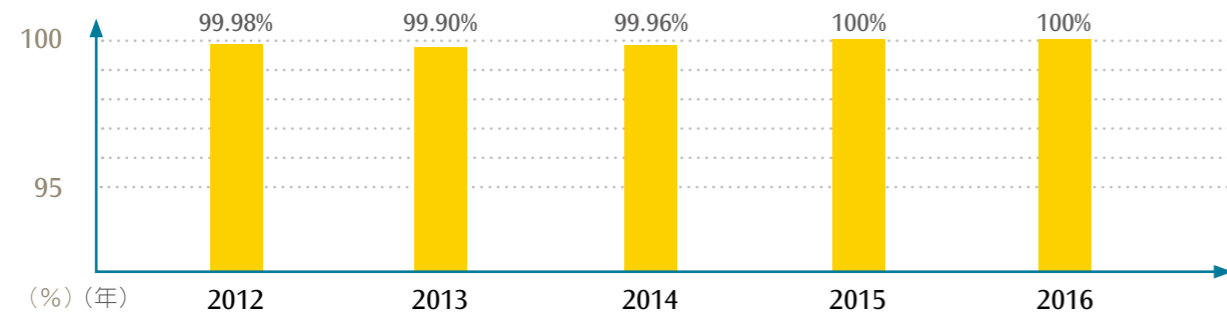
▶ 旅客量



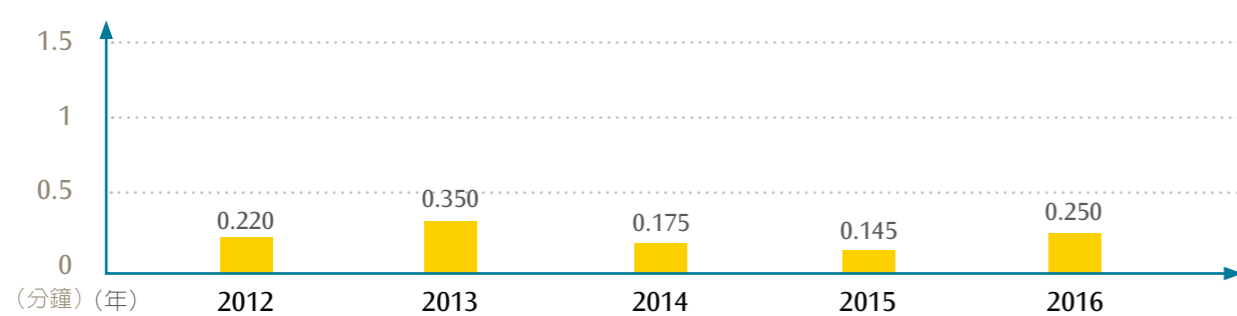
▶ 列車準點率 (五分鐘, 不含天災)



▶ 列車發車率 (不含天災)



▶ 列車抵達終點站平均延誤時間



註：2016 年列車抵達終點站平均延誤時間較 2015 年高，係莫蘭蒂強颱風期間發生菜網入侵電車線系統而產生相關列車延誤。

永續經營

從台灣高鐵投資興建高鐵工程之初至營運漸上軌道，面臨 921 大地震、全球金融海嘯、台灣人口負成長、經濟成長率趨緩、就業人口減少等諸多不可抗力因素，導致當時之財務規劃及營運計畫均無法如預期執行，並造成重大的財務困境，嚴重影響台灣高鐵之營運。

台灣高鐵財務改善方案從 2014 年 10 月 24 日提出後，歷經一連串的法律流程及調整後，於 2015 年 6 月 5 日經立法院院會通過備查，而此版本的「高鐵財務解決方案」及立法院交通委員會附帶決議即成為落實台灣高鐵財務改善之依據及基礎。為讓大眾更了解我們財務方案之變革，展現永續經營的服務精神，下面特以圖說明財務解決方案架構。

財務解決方案架構

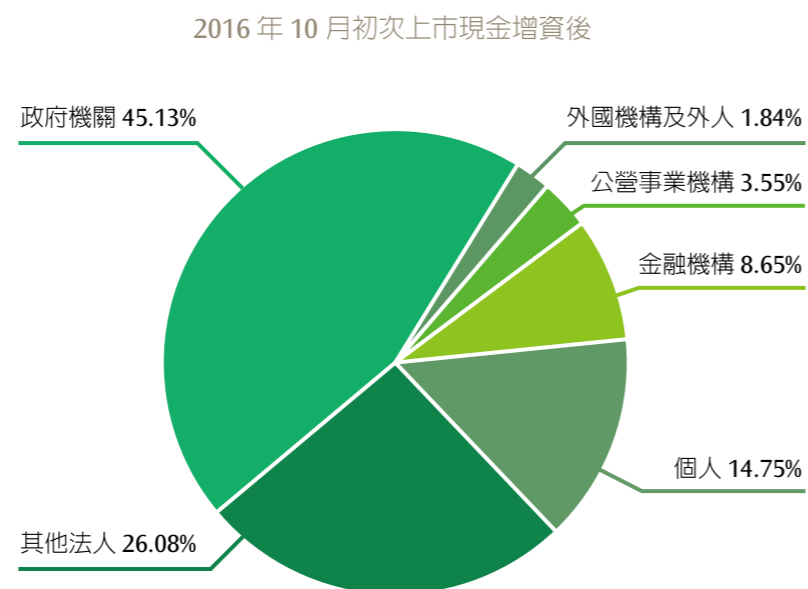


財務解決方案執行狀況及時程



股東結構及調整說明

我們財務解決方案前，公股持股比例為12.28%、泛公股持股比例為9.85%，合計為22.13%；財務解決方案暨2016年10月初次上市現金增資發行2,300萬股後，持股比例為政府機關：45.13%、公營事業機構：3.55%、金融機構：8.65%、其他法人：26.08%、個人：14.75%、外國機構及外人：1.84%。



永續及社會效益

此「高鐵財務解決方案」得以務實解決台灣高鐵因運量不如原預期、及沉重利息與折攤負擔產生的財務問題，但除此立即可見的效益外，特許期從35年延長至70年，意味著在治理、營運、發展規劃上，將更傾向從長期發展的角度來進行評估及決策，為永續發展打下更深的地基。當然，除能進一步落實永續思維外，此財務解決方案亦可達到全民、政府、銀行、股東四贏之結果：



A. 就全民而言，高鐵建設得以永續發展，除可繼續享受便捷、舒適及安全之高鐵優質服務外，隨著高鐵建設之永續經營，亦將為全民及社會持續創造可觀及穩定之外部經濟效益。

B. 就政府而言，原屬應由政府建置及提供之高速鐵路運輸系統及服務，藉由BOT（Build 興建 Operation 營運 Transfer 移轉）合作夥伴關係共同努力解決非可歸責於雙方事由所造成之財務困境。其財務問題尚能透過政府及我們以BOT合作夥伴關係協力解決，將使高鐵建設得以永續經營及發展，實為政府施政之重大績效。另就整體處理成本、營運穩定及員工工作權益等面向而言，本案對於社會大眾、政府、股東、公司及員工均屬處理成本較小、維護社會最大公共利益之最佳方案。



C. 就銀行而言，我們的累積虧損得以全部彌補，財務結構更趨健全，銀行債權亦獲得保障。而銀行除目前已收取之約千億元利息外，尚可繼續按時取得穩定之利息收入。就兼具特別股股東身分之銀行股東而言，原可能無法回收之股本及股息，亦因本次財務解決方案獲得解決。



D. 就為數甚多之特別股股東而言，其所投資之股本資金因此全數收回，且與特別股股東間無須就相關爭議循司法程序主張其權利。就一路相挺我們的普通股股東而言，透過虧損彌補、變更特許期等財務改善配套措施，高鐵公司於2016年首次派發現金股息，其從來未能領取分毫股息之狀況已有所改變，台灣高鐵之體質將更為健全。





Transportation 運輸

安全運輸，拉近距離

運輸 Transportation —— 安全運輸，拉近距離

安全服務，責任運輸

台灣高鐵承接台灣運輸服務將近 10 年，每個環節都不放過安全細節，經營迄今維持零營運責任事故，列車準點率達 99.58%，平均延誤時間僅約 14 秒，在高鐵業界已具備國際級水準表現。

安全是台灣高鐵最重要的基石，旅運人次在 2016 年 12 月 4 日突破 4 億，每日平均運量達 15 萬 3 千人次，我們肩負著每位乘客安全與品質的旅運需求，所有決策與行動均以安全為最高指導原則，以確保旅客、員工及其他公眾之安全。

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於安全管理系統中，實施風險預防與全員主動參與之安全管理系統，各個環節都需要依照作業程序確保營運安全，同時維持具有風險預防作法之優質安全文化。

安全管理

台灣高鐵安全管理以「營運安全計畫」為主軸，為最高位階之安全規章，以其建構台灣高鐵安全管理系統，貫徹安全管理原則、策略以及實施措施。「營運安全計畫」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，有效達成組織政策目標及全員參與。

台灣高鐵於 2015 年 1 月 1 日進行組織重整，將原屬鐵路營運處之營運安全室改隸屬於執行長室，負責制定與管理公司之安全管理系統。營運安全室主要業務包括安全管理、事件 / 事故調查與統計分析、保安全管理業務、災害防救規劃督導以及營運安全稽核等。系統保證與危害管理等相關風險管理業務整合至品保室執行，期望發揮組織最大綜效。

安全管理系統——營運安全計畫



安全管理機制

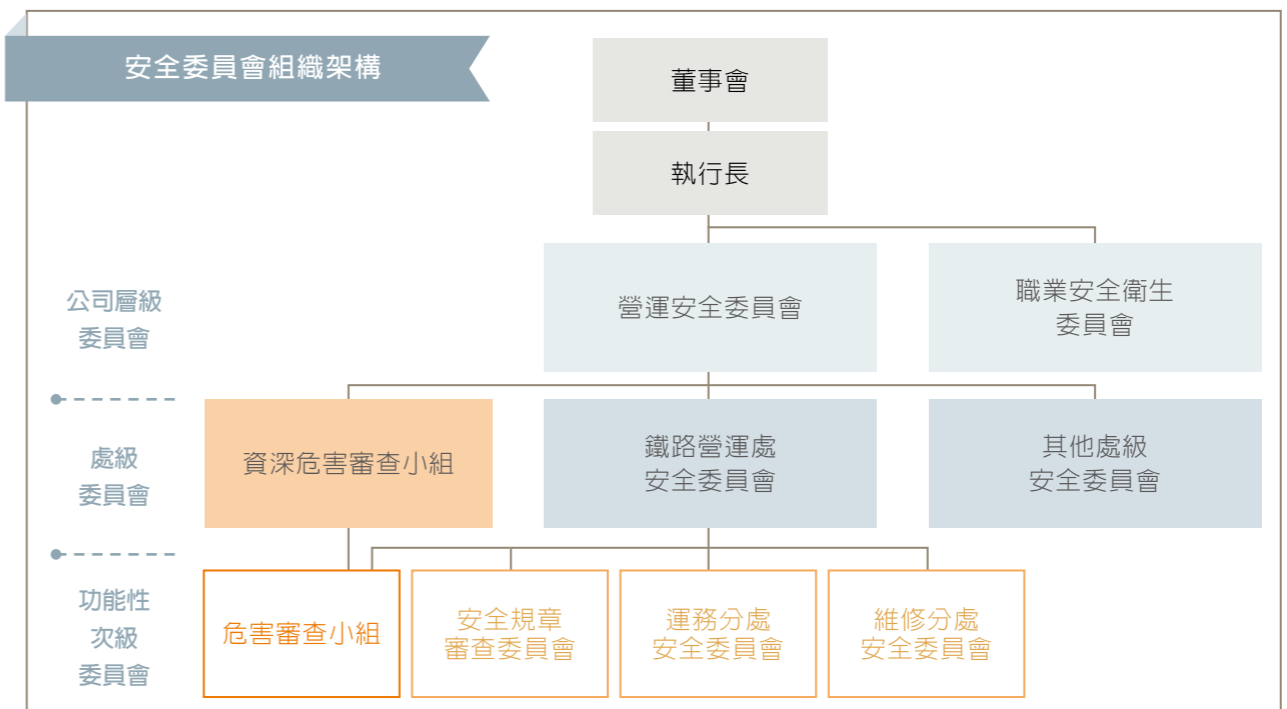
我們設置不同層級之安全委員會，包括公司層級之營運安全委員會、處級安全委員會與因應功能性與特殊性管理需要而設立之次級委員會等，如危害審查小組與營運施工安全介面審議委員會等，提供管理人員與員工共同參與安全管理實施情形與相關改善對策之平台，共同確認鐵路安全。

各級安全委員會說明表

安全委員會名稱	主要任務及成員
營運安全委員會	<ul style="list-style-type: none"> 制定台灣高鐵安全政策及安全策略方向。 由執行長擔任主席，成員包括職業安全衛生室、營運安全室之主管，及其他由執行長指派之高階主管。
處級安全委員會	<ul style="list-style-type: none"> 負責各處之日常運作並持續監控自身安全管理系統之運作。 安全管理系統執行成效應向營運安全委員會報告。 負責發展及審議符合公司安全目的之安全管理策略、監督審查安全執行績效，以確認公司所有作業能於安全管理系統中有效運作。 處級主管擔任主席，委員由主席指定。
功能性次級委員會	<p>相關次級委員會包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 運務分處安全委員會 維修分處安全委員會 危害審查小組 安全規章審查委員會 營運施工安全介面審議委員會*

註 1：營運與施工安全介面審議委員會已於 2015 年 7 月 22 日經鐵路營運處安全委員會同意停止運作，未來相關議題可透過專案性質會議處理。
 註 2：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，故其詳細說明可參考「保障權益，貼心關懷」章節。

為落實營運安全，我們進行縝密地安全政策規劃，透過各層級安全委員會擬定策略與監督，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，是我們重要的使命。我們品質政策由上至下貫穿全公司，從執行長擔任主席的品質管理委員會，到全體員工都充分了解的品質政策，讓品質內化為公司每日業務的 DNA 中。

品質管理系統

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。每年度召開品質管理審查會議，由執行長擔任主席，並由處 / 室 / 分處級管理階層參與，共同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。另由各處室推派品質代表，並每季召開會議，由上而下確保品質政策的落實。品保室針對「營運」、「維修」和「顧客服務」三個主要面向進行品質管理內部稽核以及內部作業之品質管控，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。

品質管理內部稽核由專責單位負責，進行定期與不定期檢核，以確保品質系統與實際執行皆徹底落實。亦選定特定連續假期疏運期間，於車站及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。

為不斷提升營運及維修作業品質，委由外部第三方進行 ISO 9001 驗證，於 2010 年由車輛維修率先通過驗證，其後逐步擴大驗證範圍，2012 年整體核心業務「高速鐵路營運、維修及旅客服務」順利通過驗證，其後每三年一度之換證驗證，期間未發現不符合事項。此外，政府亦扮演外部品保監理角色，由交通部高速鐵路工程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	2015 年	2016 年
驗證公司	ISO 9001 驗證	例行稽核	換證驗證
	年度營運定期檢查	1 次	1 次
	臨時檢查	1 次	2 次
政府單位	品保查驗	2 次	0 次 註：2016 年初南港延伸線相關工程已陸續完工並開始執行竣工檢查，故 2016 年高鐵局無再進行新建工程品保查驗作業
	竣工檢查及履勘作業	新增三站竣工檢查及新增三站履勘作業	南港延伸線竣工檢查及南港延伸線履勘作業

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。也導入品管圈 (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。

品質審查機制

年度品質管理審查會議	每年定期召開並由執行長主持，公司各處室分處主管與會
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
內部品質檢驗項目	
內部重要稽核項目	品質管理、形態管理、系統保證
例行現場巡查項目	品質確認檢查、品保抽查、專案檢查

2016 年提案改善成效可量化第一名的同仁將噪音及震動監測數據進行統計分析，利用統計知識降低高鐵營運階段環境監測項目及頻率，有效擷節委外服務費用及節省人力需求，每年可節省經費 128 萬元。而另一位成效不可量化第一名的同仁則藉由現場經驗提出維修新工具設計概念，增加使用便利性、提升工作效率且避免因拆裝時造成的設備損壞。此特殊工具每次使用能節省 1 分 30 秒，以板橋車站作業為例，能全面節省 201 分鐘，工時縮短而能有效掌握作業進度，避免影響營運亦能減低作業精神壓力。

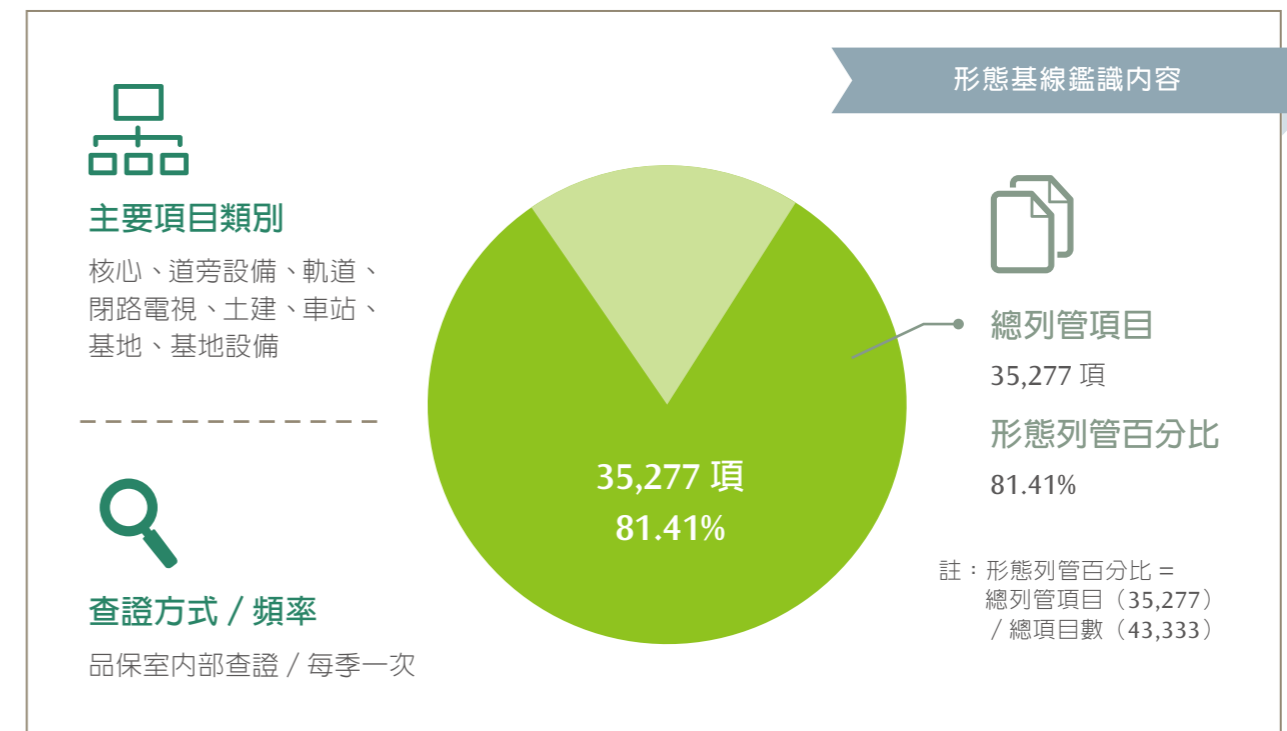
2015 和 2016 年員工提案改善成效

	提案數量	可排入審查會	已排入審查會	待排入審查會	結案數量
2015 年	127	27	27	---	94
2016 年	202	41	23	18	143



形態管理

台灣高鐵除依據安全與品質系統管理架構出公司品質脈絡外，也採用形態管理 (Configuration Management)，作為安全與品質管控的管理機制。同時參照 ISO 10007 形態管理指導綱要，識別並建立高速鐵路系統形態基線 (Configuration Baseline) 八大主要系統資料，分類列管高鐵系統形態項目，並將持續辦理形態變更管制、形態稽核以及形態狀況報告等形態管理活動。



台灣高鐵將營運相關設施、設備以及其相關系統軟體組件納入形態管理系統，以生命週期角度確認形態基線，並且定期檢核，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。

品質指標

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，亦自 2011 年起每季追蹤各單位 QKPI 執行情形，並針對未達目標之相關作業，進行檢討與作業改進。我們經由各項品質監督及品質稽核作業，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達成目標。自營運迄今未有歸責於高鐵營運而致旅客發生重傷及死亡之案件，受傷率指標均達成目標。

品質績效指標

面向	項目	公式	2015 年		2016 年	
			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)	旅客受傷率 (重傷與死亡) / 每百萬旅次	0	0	0	0
	旅客受傷率 (輕傷且就醫)	旅客受傷率 (輕傷且就醫) / 每百萬旅次	<0.10	0	<0.08	0
	旅客受傷率 (輕傷)	旅客受傷率 (輕傷) / 每百萬旅次	<0.26	0.04	<0.20	0.05
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	>98.9%	99.77%	>99.0%	99.58%
	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%	99.60%	99.99%
效率	如期如質達成後續新建工程完工通車目標	2015: 新增三站於 2015/12/01 通車營運 2016: 南港站於 2016/07/01 通車營運	苗栗、彰化、雲林站 2015/12/01 通車營運	如期完成	南港站 2016/07/01 通車營運	如期完成
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%	93% (註)	≥ 94%	94%
	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%

註：根據滿意度調查顧問公司之分析，2015 年整體滿意度 93% 和目標值 94% 無顯著差異。

站體及路線安全與風險管理

獨立查核檢驗及認證

依據台灣高鐵與交通部簽訂之興建營運合約 (Construction and Operation Agreement, 簡稱 C&OA) 相關條款內容，後續新增三站 (苗栗站、彰化站及雲林站) 及南港延伸線已委託獨立、公正且經交通部事先同意之專業認證機構，執行獨立查核、檢驗及認證工作，並陸續於 2015 年 8 月 26 日、2016 年 2 月 26 日取得專業機構所出具之適合營運 (fit for operation) 證明，以確認各系統之規劃設計、興建施工與測試結果，均滿足高速鐵路功能、品質與安全之要求。

站體及路線安全檢測與維修

每日在列車營運結束後，軌道維護人員每晚間為了白天的營運安全進行例行巡檢，確保軌道與土建的安全性，2016 年道岔檢查共 1,812 組，軌道例行性檢查共 8,362 公里、軌道不整檢查共 8,344 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。

	類別	週期	維修量
2016 年	日檢	每兩天	5,089 車組
	月檢	每 30 天或 3 萬公里	628 車組
	轉向架檢修	每 18 個月或 60 萬公里	27 車組
	大修	每 36 個月或 120 萬公里	14 車組

實施系統保證業務

R (Reliability) 可靠度、A (Availability) 可用度、M (Maintenance) 可維護度及 S (Safety) 安全為台灣高鐵提供旅客服務品質的重要特質，其中尤以安全為鐵路營運絕對必要之先決條件。當對現有高速鐵路系統進行重要之更動或修改，或進行新增、擴建工程專案，均參照國際標準 EN50126「鐵道之應用 -RAMS 之規範與證明」之要求，進行各階段之系統保證驗證相關作業，以確保系統整體 RAMS。

本公司規劃高速鐵路系統之 RAMS 目標，訂定設備規範，並透過系統失效模式分析與相關維修作業計畫及各項維修工法標準作業程序，以維持於資產年限內，以經濟有效的維護作業達成目標，並維持營運安全。

另制定公司 RAMS 手冊，用以管理高速鐵路系統生命週期中各階段的 RAMS 作業，並且針對高速鐵路系統 RAMS 管理及各相關單位之危害管理進行系統保證稽核。2015 年執行 2 次、2016 年執行 5 次系統保證稽核皆符合規章規定，均未發現不符合事項。

實施危害管理

危害管理機制係台灣高鐵成功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危害。

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，並每月定期召開會議，審查被提出之危害資料及其風險評估之適切性，且審查危害控管人是否依循適當程序及技術提出解決方案，將風險降低至合理可行的範圍內。2015 與 2016 HRG 會議鑑別之風險等級均在風險容忍範圍以內。

危害審查小組會議鑑別成果

	2015 年	2016 年
會議次數	12 次	12 次
危害審查項目	15 項	12 項
風險等級	「Ar」 or 「Ac」 or 「NA」	

註：Ar (Acceptable with Technical Review Risk)：可以接受但須經技術審查之風險
Ac (Acceptable Risk)：可以接受之風險
NA：危害重覆、被取代、已不存在

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「國家氣候變遷調適政策綱領」，我們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。

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，但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、地震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，以因應台灣地區受全球氣候變遷可能帶來之洪水影響，並持續改善台灣高鐵防洪標準，以因應氣候變遷。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，如 2016 年 9 月梅姬颱風期間不僅對全台造成嚴重損傷，也造成烏日基地廠房屋頂太陽能板受強風吹落，我們除請承商提供包括結構改善在內之太陽光電支撐架補強作業，也對未受損的左營基地和總機廠一併進行檢討。

台灣高鐵因應氣候變遷調適措施

項目	措施內容
土木結構設施防震	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。
防洪標準提升	針對高鐵台北地鐵段，考量 200 年洪水頻率之保護標準仍有若干程度風險存在，計劃於 2017 年採用 200 年洪水位 +1.1m 之防洪標準，辦理高鐵台北地鐵段之整體防洪檢討（含機電抽水設備等）評估並提出相關改善方案，以因應台灣地區受全球氣候變遷可能帶來之洪水影響。

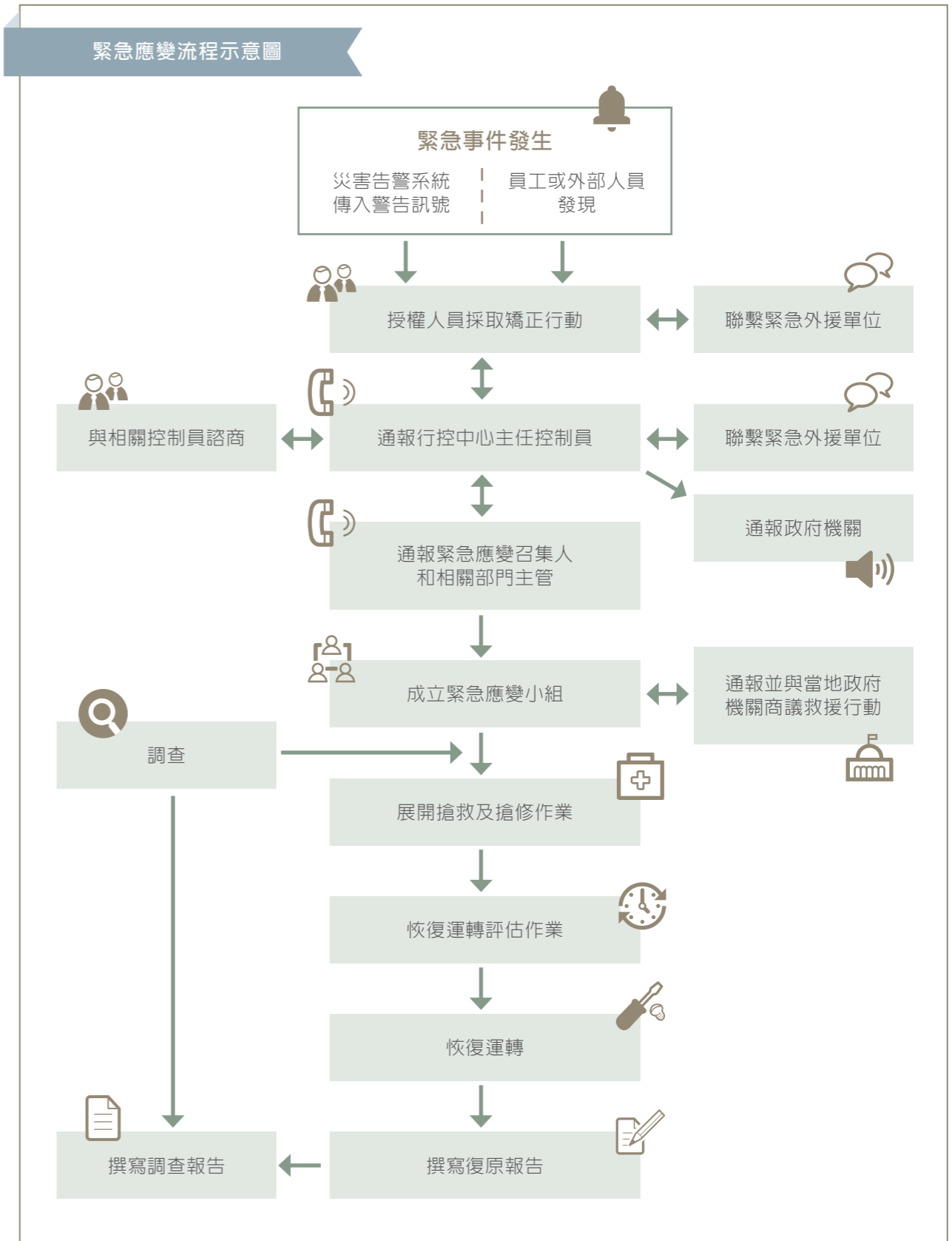
2015 年交通部運輸研究所辦理之「重大鐵路建設氣候變遷調適策略與脆弱度評估指標之研究」成果顯示：高鐵系統現況無高脆弱度熱點，僅有彰化以北部分路段為高暴露度區域，主要為行經路堤或路塹具有地質災害潛勢影響，其他中南部高架段均無潛在衝擊，由於高鐵既有設施及管理機制之調適能力高，包括設施結構維護及保護、災害預警系統（DWS）預警（詳細說明可參考「質感服務，智慧運輸」章節）、緊急應變機制等，故即使屬中高以上潛在衝擊路段但經評估仍非屬脆弱度熱點。我們將持續利用現有沿線監控及管理機制，以因應營運安全風險。

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），並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第一考量。為使各層級同仁熟悉各種緊急狀況之應變程序，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，可參考公司所公告之高鐵地震防護與應變。



預防天然災害

除上述氣候變遷調適作為，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	預防位置	預防措施內容
被動式預防	場站設施與營運列車	<ul style="list-style-type: none"> 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
預知或可知之災害預防	高鐵營運場所與營運列車	<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
營運路線上偵測預防	營運列車	<ul style="list-style-type: none"> 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連結，可自動令列車立即停車

天然災害影響營運事件

時間	事件	應變方式
2016年8月8日	蘇迪勒颱風	<ul style="list-style-type: none"> 巡軌策略餘裕時間的擬訂，以執行路線上異物排除作業
2016年9月14日	莫蘭蒂颱風營運中斷(菜園網繞電車線)	<ul style="list-style-type: none"> 簡化調度策略，以利內部協調執行 強化延誤時間之計算及資訊發布的速度 發送資訊內容及話術之改善

預防人為災害

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「夥伴管理，在地供應」章節。

另針對人為維安事件，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、停車站之列車以及發生於站間運轉列車上等情境進行相關安全檢查，相關機制如下，並已納入有關演訓練規劃。

預防設備異常

如於營運維修階段，經由設備維修監控或事件調查發現設備低於原 RAMS 目標時，除透過技術會報進行內部研討外，也會與原廠研究、商討原因與改善對策。

台灣高鐵車站、列車、機電設施、土木結構、路線安全等設施之日常檢查皆以預防性檢查 (PM) 為主，以確保設施可靠及安全，但當設施有異常，則立即進行矯正性處理 (CM)。以高鐵路邊坡監測為例，高鐵路沿線共 389 處邊坡，日常檢查係以預先排定之計畫，執行預防性檢查。為降低邊坡坍塌對高鐵路營運安全之影響，於沿線邊坡另設有自動化監測系統，當系統發現異常時，將自動發送訊號予監控人員，監控人員將立即派員進行矯正性處理，以確保邊坡安全。

安全防範重點

車站

- 增加車站安全巡檢之頻率。
- 調整保全人員安全巡檢方式，由定點站崗改為走動式巡邏。
- 訂定各職位同仁安全責任區並加強安全巡檢。
- 針對各車站 CCTV 之設置位置及數量進行全面檢討及加強。
- 提高車站同仁安全反恐意識，隨時注意身邊之環境，遇可疑物品或人員，需立即通報並處理。
- 對於車站較隱密之角落，如廁所、座位底下、垃圾桶等，於巡檢時需特別檢視留意。
- 增加車站相關安全廣播，提醒民眾/旅客一同對身邊環境加以留意。
- 加強相關演習/演練，以防範相關危害之發生或減輕其影響程度或範圍。

其它

- 提升危險物品辨識能力：安排防爆小組等專業單位至本公司教授危險物品之辨識與處置，以提升列車組員應變能力。
- 請鐵路警察局高鐵警務段加強營運列車之護車勤務。
- 對民眾加強宣導：已將禁止旅客攜帶危險物品之相關規定及緊急應變處置作為之相關宣導資料放置於公司企業網站，供民眾參閱。
- 檢討危險物品 (H.O.T) 辨識原則，並將其納入相關演練中，使第一線同仁能熟稔其辨識原則，以利第一時間應變處置。

列車

- 發車前：列車長於首發車發車前會進行相關設備檢查，確認列車適合營運。
- 發車後：列車長會執行車廂巡視，以確認運轉安全及旅客服務品質。
- 到站後：列車長會執行清車檢查，確認無旅客、行李或可疑物品遺留於列車上。
- 列車安全警戒：若列車長發現或獲悉炸彈恐嚇、無主物件、可疑物件、危險物品/不能辨別之物質、毒氣/瓦斯攻擊等，需依相關作業程序採取應變措施。



災害事件後續處理措施

台灣高鐵規劃營運保險 (MOIP)，營運保險細分為財產綜合險含營業中斷險、綜合責任險含旅客責任險兩部份。重要營運資產 (如：營運特許權資產、維修備品之存貨等) 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之損失。我們對重要營業資產之保險政策，已考量營業中斷所衍生財務業務之相關影響。

安全訓練

為確保及提升營運安全，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。

2015 年累計至 2016 共有 113 名同仁完成現場指揮人員暨救災工程師訓練。我們亦邀請高鐵路沿線各外援單位 (消防、警察、衛生、環保) 參與兩場次的高鐵路防救災機制講習，總計約 90 人次參與。另為持續熟悉救災交通動線及現場作業環境，我們每半年亦邀集各外援單位及客運業者共同會勘高鐵路全線 182 處緊急逃生口。

2015 與 2016 年度於各車站、基地、路線等共分別辦理 62 與 79 項防救災演 (訓) 練，包含 2016 年 3 月份「南港隧道段列車救援聯合演練」、8 月份「月台軌道區人員遭列車撞擊救援演練」等大型演練。另亦配合中央及地方政府完成「921 國家防災日兵棋推演」、「北北基桃聯合防災演習」等。

災害防救演 (訓) 練次數

	演 (訓) 練地點					總計
	車站區	基地區	路線區	運務大樓	無預警測試	
2015 年	33	19	3	2	5	62
2016 年	45	20	5	5	4	79

夥伴管理，在地供應

為邁向永續經營，除避免採購危險性、危害性或不環保之物料、工具、設備，並降低對人員及環境的破壞外，亦持續和不同供應鏈夥伴進行溝通，透過審查、管理制度、訓練機制來建構完善的供應商管理系統。對於供應商管理，除品質、交期、價格等考量外，在地化供應是我們近年來重視的目標。在地化供應對高鐵帶來財務的效益，更間接促進培養了台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

台灣高鐵在合約管理手冊規定合約管理原則及注意事項，以作為執行及管理之依據。於各合約執行完成前，我們會針對不同面向進行綜合評估，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，不符合者將列為觀察供應商，請其限期改進，或取消其供應商資格，或甚至列入拒絕往來廠商並終止合約。

此外，對未得標但通過資格標審查之供應商，亦建立該供應商詳盡資料檔案，作為日後尋商依據。透過上述方式，既可減少人為因素的影響，體現公平性，同時可不斷提高供應商之競爭力，滿足採購項目實際需求。

台灣高鐵對於廠商反競爭行為甚為重視，每案須依據採購作業辦法或參考政府採購法所列可能為圍標行為予以審查，注意各種影響採購公平、公正、公開原則之投標行為。若往來廠商為已交易之廠商，因知悉台灣高鐵對此要求甚高，發生反競爭情形甚少；若為新廠商，亦會告知，必要時簽署廠商投標切結書，內容包含不圍標切結、利益迴避等。若有發生相關類似事件時，均會呈報主管，並要求廠商說明，以給予澄清機會，若查證屬實，視情節分別處理停權，或其投標案件不予決標，或終止合約之作為。

2015年共計與661家設備零件與車販商品之供應商，及307家提供勞務之供應商保持密切的往來，2016年則與679家設備零件與車販商品之供應商，及183家提供勞務之供應商保持密切的往來。未來新供應商篩選，也將逐步引入社會責任概念，並在合約上對環境、勞工實務、人權及社會等面向有所要求，2016年增加「廠商異常行為處理原則」針對廠商圍標、驗收後不履行保固責任者等影響採購公正之違反法令行為，及歧視婦女、原住民或弱勢團體人士，情節重大者，採取相關處分。

目前已開始擬定永續供應鏈管理政策，以對內及對外聲明台灣高鐵對此議題的重視。對於新供應商的篩選，明確要求台灣高鐵所有合作夥伴需符合我們在環境、勞工實務、人權及社會等面向之標準，以發揮自身影響力，並帶動整體產業邁向永續經營之路。

供應商職安衛訓練

除依據法令提供與要求供應商之職業安全衛生訓練外，考量作業環境特殊性，我們將高風險區域劃為管制區，嚴格要求進出人員需具備相關安全知識與資格，才能進入作業。此要求適用於所有進入管制區作業之人員，故我們要求供應商在進入高鐵管制區作業前需先取得「高速鐵路運轉規則」（HSROR）相關資格證照，才能執行作業。



台灣高鐵向日本川崎重工車輛公司採購新列車於2015年送抵台灣，因車輛提供之日本供應商將進入管制區域作業，因此安排內部講師遠赴日本提供車輛供應商與承商人員2梯次訓練課程，接受訓練的194位日籍供應商學員（包含現場作業工程師、主管與下包商人員）皆通過HSROR B資格認證，並如期完成車輛交付作業。

保全政策與訓練

保全業務係委託專門的外部保全公司負責。台灣高鐵訂定保全政策，明確規範對保全人員執勤之要求，包括要求保全人員以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為主要職責，因而在勤務執行上，除要求落實各項保全安全檢查，並留意週遭可疑事物外，在態度上更需建立以客為尊、服務至上之觀念，以維護服務品質；若遭遇不法情事，即依指示配合警察依法辦理，並定期與保全公司召開保全雙月會議，確保保全人員執行勤務時能落實保全政策。

保全人員值勤概要

執勤場所	執勤內容概要
車站	負責車站設施安全巡邏與維護站內秩序、站外交通，並協助鐵路警察防範車站發生不法情事與緊急事件之處置，以確保旅客大眾之安全。
車安	進行高鐵列車安全巡檢，並協助列車長維護車廂秩序與處理突發事故，以確保運行中之列車安全。
路權	負責高鐵路權沿線之安全巡邏，防範重要機房、設施與設備遭人破壞、竊取，以及軌道正線遭受人員/異物入侵，並協助處理沿線發生之各項緊急事故，確保列車運行區間安全無虞。

保全員執行勤務前，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，以避免侵犯旅客或第三者之人權。

台灣高鐵十分重視保全人員訓練，與保全公司簽約時，即要求該公司對所屬之保全人員（保全人數會因特別任務而有些許變動，據統計2015和2016年約304人）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、服務態度相關之教育訓練，2015年和2016年保全人員接受課程執行度均為100%。

保全人員訓練內容

台灣高鐵提供之訓練課程

- 客服禮儀訓練。
- 保全設備 / 系統操作及緊急通報訓練。
- 高鐵相關安全規定及災害防護之訓練。

保全公司提供之訓練課程

- 交管指揮與巡邏技術訓練。
- 個人保全及逮捕現行犯等之相關法律訓練，避免侵犯旅客或第三者之人權。
- 可疑包裹與炸彈基礎之辨認訓練。

在地化的供應鏈

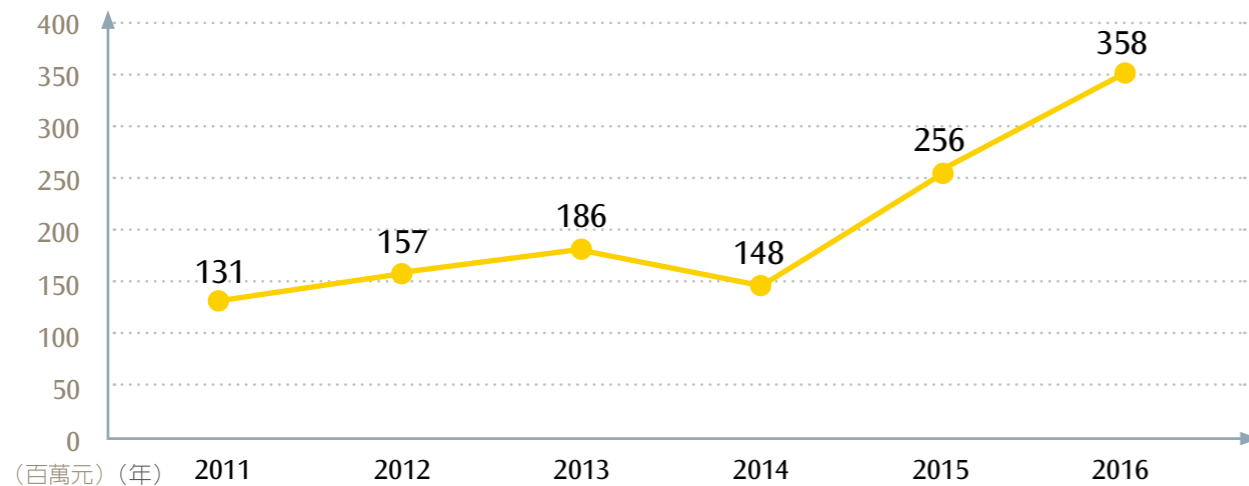
在保持行車安全前提下，考量縮短備料交貨前置期及降低採購成本，依據規章「替代性物料開發及確認作業辦法」進行在地化物料開發採購行為，開發國內供應商，減少以往須全盤仰賴國外供應商供貨的單一來源。

開發過程中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）合作，協助國內合格供應商進行高速鐵路物料開發及技術轉移，達到扶植國內產業之企業責任。

進行替代性物料開發作業除了前述成效外，尚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，將產業鏈由國內軌道業擴展至國際軌道業，提升其技術能力及國際競爭力；在此雙贏的合作關係下，已陸續吸引國內相關產業參與。

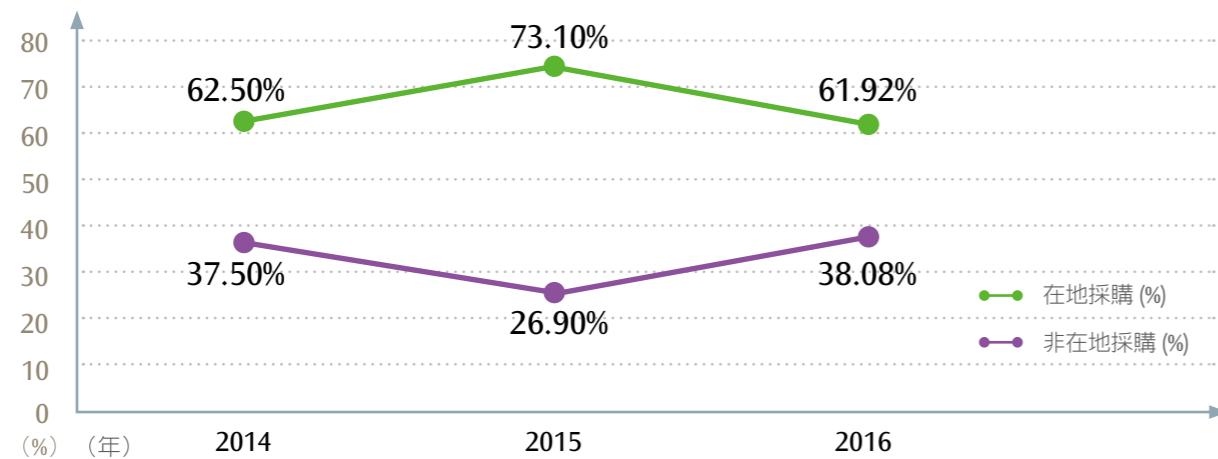
2011 至 2016 年度替代性開發廠商共計 88 家，節省總金額約 12 億 3 仟 6 百多萬元，且逐年攀升。

在地替代性開發節省金額



為找尋在地替代開發物料，我們積極拜訪台灣廠商，確認品質皆合乎公司規範。在 2015 年拜訪在地供應商 239 次，2016 年拜訪 275 次。2015 年共計完成 120 件替代性物料開發案，2016 年共計已完成 98 件替代性物料開發案。

物料在地採購金額比例



台灣高鐵也在勞務採購上積極採用在地供應商。在 2015 年與 2016 年中，在地供應商採購比例為 89.05% 以及 89.36%，接近 9 成勞務採購都採用在地供應商。

2015 年與 2016 年勞務在地採購金額比例

	2015 年	2016 年
向國內供應商採購金額 (元)	4,754,278,761	1,130,465,631
總採購金額 (元)	5,338,792,773	1,265,089,448
向國內供應商採購金額百分比 (%)	89.05%	89.36%

自由順行，堅守承諾

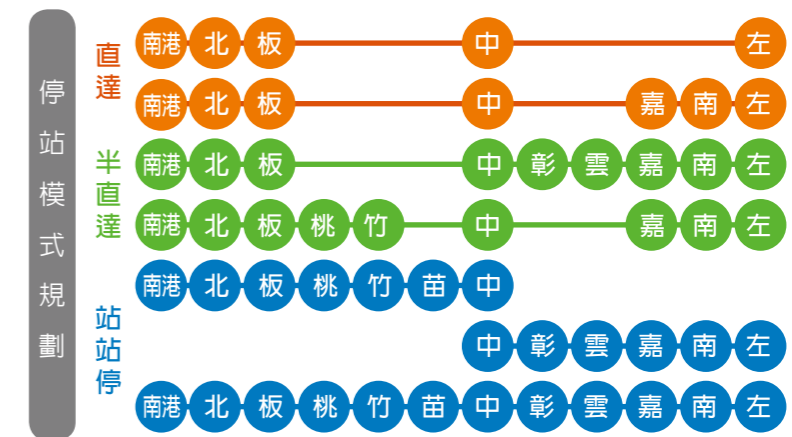
班表政策與疏運

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，以增加假日可用車組數 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

因應長、中、短程旅客不同之旅運需求，高鐵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。

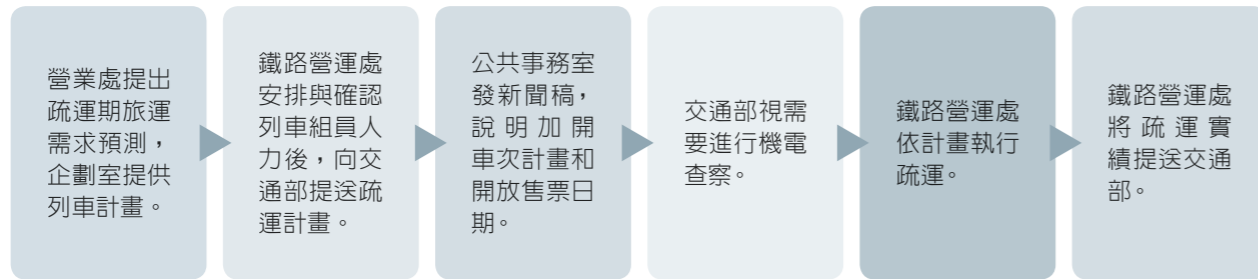


營運績效表

指標	單位	實際值			目標值 / 預估值		
		2014 年	2015 年	2016 年	2015 年	2016 年	2017 年
發車班次數	班次數	50,467	50,532	51,106	50,629	51,670	51,199
旅客量	千人次	48,025	50,562	56,586	50,000	52,435	57,757
列車準點率 (五分鐘, 不含天災)	%	99.61	99.77	99.58	98.90	99.00	99.10
列車發車率 (不含天災)	%	99.96	100	100	99.60	99.60	99.60
每日雙向發車最高	班次數	153	159	158	NA	同左	同左
連續假期期間 單日雙向最大	班次數	192	195	197	NA	同左	同左
平均每日旅次數	人次	131,575	138,526	154,607	137,000	N/A	N/A

本公司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，2015 和 2016 年計有元旦、春節、和平紀念日、清明節、勞動節、母親節、端午節、中秋節、國慶日等重要疏運計畫，總計 2015 年及 2016 年共分別疏運 839.5 萬人次及 1,160.4 萬人次。

疏運規劃與執行圖



真實體驗 優質服務的動力

記得那是清明疏運的尾聲，大家一如往常的堅守工作崗位完成每一天的疏運，當天正輪值於服務台，迎面走來的是一位十分年長的婆婆，也是故事的主角，因為某些原因，讓婆婆有機會能再回到她以前生活的地方，看看一起長大的親朋好友，她是多麼高興的跟我說著這些事。

婆婆因為行動緩慢且獨自旅行的關係，向服務台申請乘車導引服務，當我協助婆婆拿行李到月台候車途中，短短 10 分鐘裡，婆婆跟我分享了好多人生故事，也不斷的向我道謝，她說因為我的幫忙，讓她可以很安心的來場長途旅行，見見她所思念的人。

就在列車即將進站的前五分鐘，婆婆塞了一袋她親手做的紅龜粿及草仔粿給我，當下我回絕了婆婆的好意，跟她說這是我應該做的，婆婆看著我笑了笑，對著我說：你就當做是你撿到的，你一定要收起來，一定要讓我有感謝的機會，婆婆的語氣就像在跟孫子說話一樣，堅定且溫柔，在完成導引之後，心裡覺得特別溫暖。

對於我來說，這可能只是我執勤工作的一小部分，但對於婆婆來說可能幫了她一個非常大的忙，每一個人都有屬於自己的故事，透過交流，我們更能多一分同理心，感謝這位婆婆，讓我對於這份工作更多了份使命感，也讓我更能用心服務每一位旅客。



新竹車站 站務員 葉佳尚

永續承諾

社區對話

我們關心台灣土地與沿線居民，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。以 2016 年「東南水泥空污」為例，水泥廠造成左營基地同仁與附近居民身心靈負面衝擊，基地相關同仁與當地組織一同發聲，協助處理本案。2016 年 4 月在高雄市議員安排下，與文府國小、地球公民基金會以及臺鐵人員共同拜訪高雄市陳金德副市長，請市府正視空污問題，並持續參與相關說明會。

同時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應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，並採行住家隔音門窗或加建隔音牆等改善措施，減輕噪音影響。

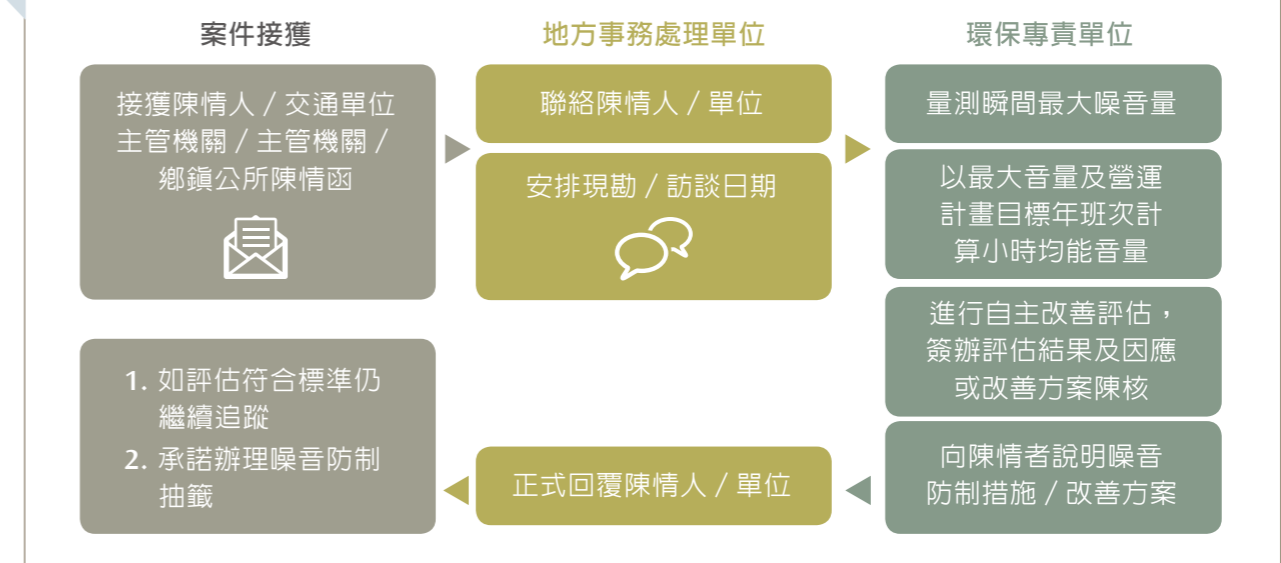
在「高鐵噪音陳情案件」處理上，依噪音陳情處理原則，持續採行「高速鐵路噪音自主性改善計畫」，成立「噪音防制專案小組」，不定期依案件處理改善需求（密集聚落或零星住戶），召開會議討論並決定改善方案（隔音牆或住家隔音門窗）與費用，2015 年共召開 3 次會議處理，10 件住戶噪音改善；2016 年 0 次。由 2010 年公告「陸上運輸系統噪音管制標準」後至 2016 年間，僅遭環保機關於 2013 年開出 1 件違反噪音標準，2014 年已完成噪音改善計畫，並送桃園市環保局核定，預計至 2017 年底依計畫完成噪音改善。

從 2007 至 2016 年噪音防制改善費用已達 15,434.4 萬元，其中隔音牆增設費用 12,969.4 萬元，住家噪音防制改善費用 2,465 萬元。就 2015 年噪音防制費用為 134.4 萬元，2016 年費用為 29.6 萬元，分別是在噪音符合標準情形下，辦理沿線 10 處及 2 處住家之辦理隔音窗改善，具體展現本公司關懷民眾身心健康之企業責任。

2007-2016 年噪音防制改善費用



高鐵噪音陳情案件處理流程



實際噪音陳情件數

年份	件數	未進行改善		須進一步改善		備註
		已無異議 (結案)	未結案	納入改善	未達共識 / 尚待核定	
2013 年	37	33	0	4	0	桃園市蘆竹區長堤晶華社區，市環保局已核定改善內容。
2014 年	28	24	1	3	0	未結案：1 件（城北里案），已進入苗栗地方法院訴訟，辦理中。
2015 年	39	39	0	0	0	-
2016 年	23	19	4	0	0	4 件未結案均為辦理中。
合計	127	115	5	7	0	-

註：2016 年 4 件未進行改善之未結案件均為辦理中，預期可符合標準無需改善。但都符合噪音標準無依法改善之必要，但基於人道關懷原則，本公司後續將再進一步評估陳情民眾需求。

噪音改善費用統計表

改善方式	2007年至2014年	2015年	2016年	合計費用(萬元)
隔音牆費用(萬元)	12,969.4	0	0	12,969.4
零星住戶費用(萬元)	2,301	134.4	29.6	2,465
合計費用(萬元)	15,270.4	134.4	29.6	15,434.4

苗栗縣通霄鎮城北里噪音事件處理

- 2015年初：因台灣高鐵行經苗栗縣通霄鎮城北里路段未設隔音牆，列車噪音擾民，在高鐵音量符合法令標準情況下，當地54名里民於2015年年初向環保署申請裁決，要求高鐵給付損害賠償。
- 2015年6月：環保署公害糾紛裁決委員會無視高鐵音量符合現行法令標準，而改以更為嚴格之標準檢視，於2015年6月判高鐵要付給26名居民，共833萬8千元。
- 2015年7月14日：台灣高鐵向苗栗地方法院提出確認損害賠償請求權不存在之訴。於民事訴訟期間，表達公司有誠意解決，請求辦理15戶(26人)戶外及室內同步噪音量測，以瞭解其實際承受音量對於其生活起居的影響，如符合環保署環評評估技術規範之規定需辦理改善者，將透過住家氣密隔音門窗改善，將室內音量降至60分貝以下之安寧環境。
- 2015年8月：為表達台灣高鐵於解決此案件的誠心與誠意，分別於2015年8月至9月間進行當事人訪視，法院為釐清高鐵音量對上述相關住戶有無造成影響，在雙方同意下，委託海洋大學噪音振動檢驗室進行15戶(26人)之室內及室外噪音監測工作(共38處)。
- 2015年9月：會勘確認量測點位置。
- 2016年3月：規劃辦理現場噪音量測作業，部分居民雖認同台灣高鐵住家改善之誠意，但為尊重里長(非本案當事人)意見，仍以施作隔音牆為訴求，為有效減輕高鐵沿線對居民噪音的影響，我們仍將持續協調後續可行之改善事宜。
- 2017年2月：會勘確認量測點位置。

水雉復育

台灣高鐵執行臺南官田地區水雉保育工作，除環評承諾事項外，亦全力協助水雉人造棲地營造，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年迄今投入六千多萬元，於臺南市官田區打造國內第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的人造棲地復育工程，帶動志工參與，與專家學者配合，使臺南境內水雉族群量明顯增加，水雉人造棲地面積約15公頃，依據臺南市野鳥學會統計資料，已由2000年9隻(雌鳥+雄鳥+雛鳥成長數)大幅成長至2015年239隻，2016年251隻；隨著水雉族群的棲息面積擴大，臺南地區之水雉數量2015年最大成鳥數成長至711隻，2016年成長至1,272隻。

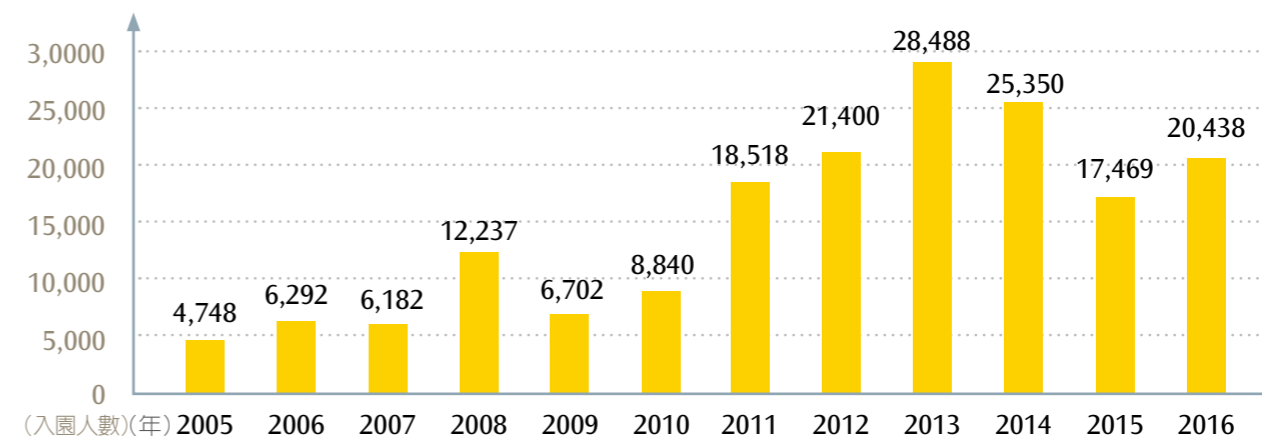
2007年水雉復育棲地正式更名為「水雉生態教育園區」，開放民眾參觀，成立以來管理單位統計至2016年已有超過15萬人次入園。為強化園區教育功能，我們協助製作解說設備，規劃展示區及互動區，有效呈現復育成果，讓民眾有進一步的認識，更引起國際關注，成為少見開發與保育共存之成功經驗。

水雉年度保育經費

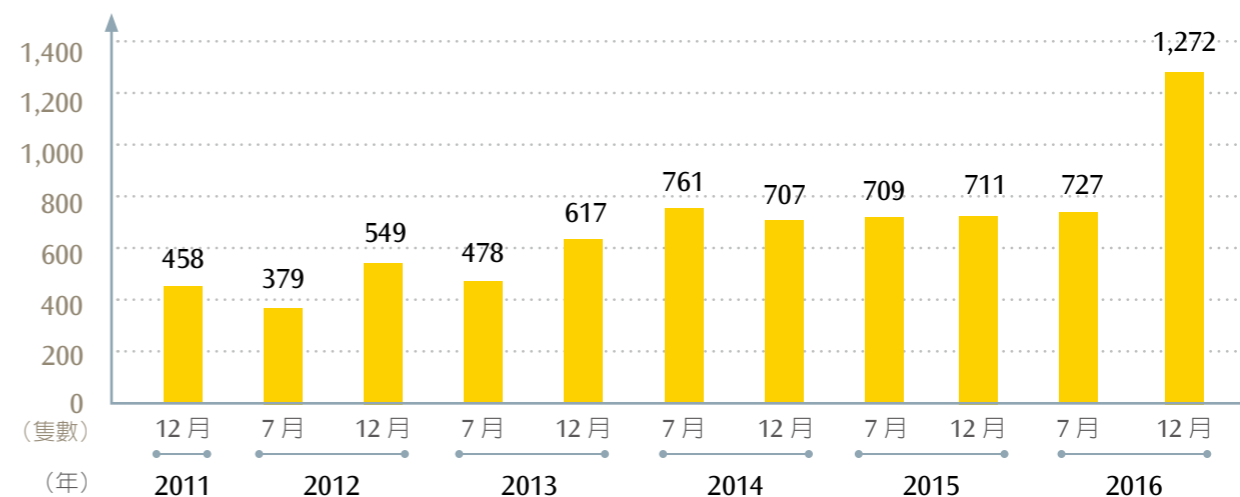
(單位：元)

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年(預計)
人造棲地營造工作(贊助臺南縣政府)	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,340,000

水雉生態教育園區參訪人數圖



水雉族群近五年變動圖





Technology 科技

創新低碳，暖心服務

科技 Technology —— 創新低碳，暖心服務

質感服務，智慧運輸

台灣高鐵近年來致力於智慧運輸的落實，持續應用最新科技，提升營運效能與服務品質，更於2016年以「台灣高鐵智慧運輸服務系統」(THSRC ITS Smart Railway Services System) 榮獲「國際智慧運輸系統協會」(ITS International) 世界大會之「亞太地區產業成就獎」(Asia-Pacific Industry Award)，從香港、澳洲等候選計畫中脫穎而出。

台灣高鐵智慧運輸服務系統



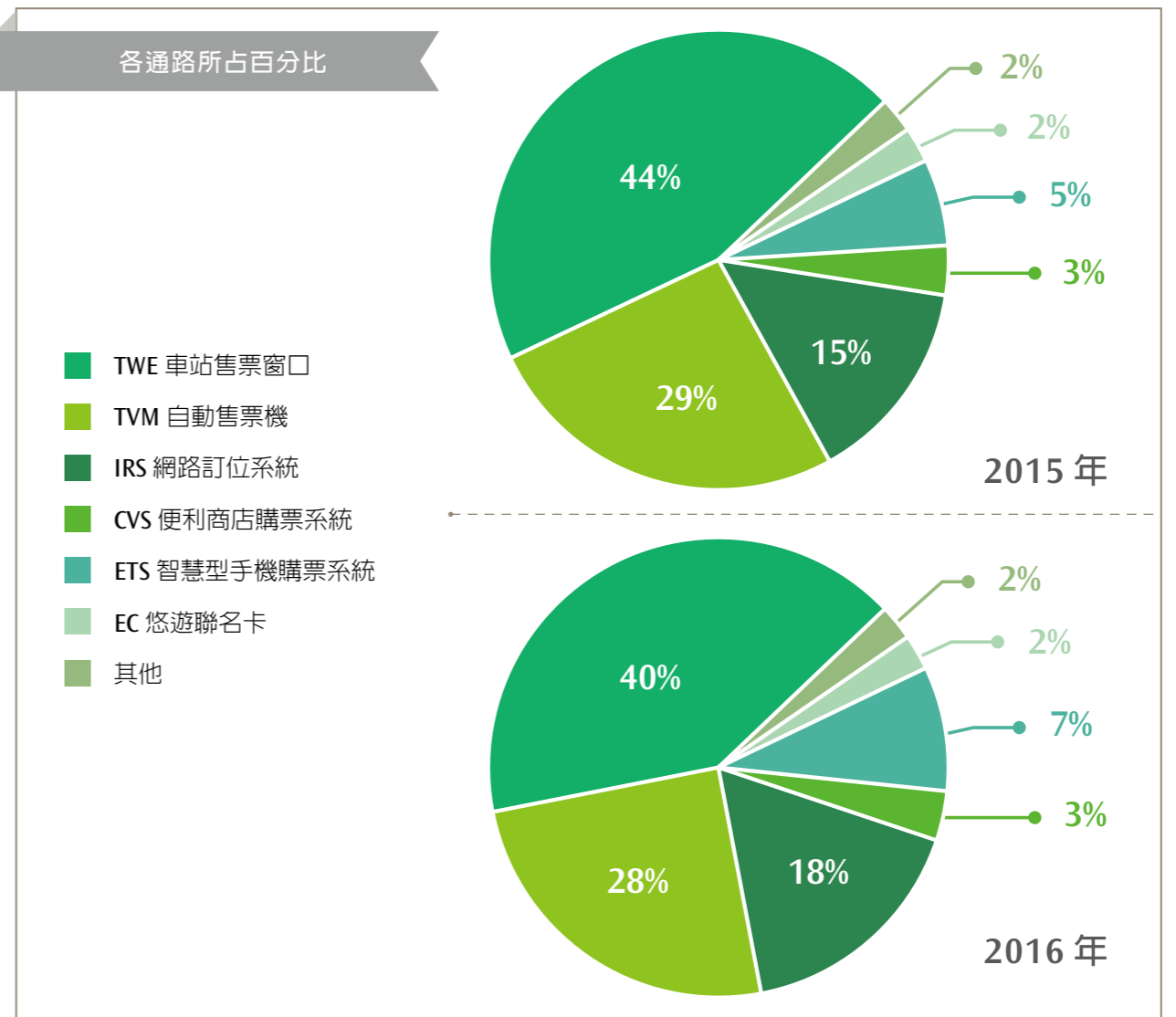
台灣高鐵透過智慧運輸科技，讓旅客從訂位、購票開始，銜接乘車服務、營運安全以及後續轉乘接駁，全程享受「智慧運輸」所帶來便捷、舒適及安全的優質服務。

票務服務

購票通路

售票通路	售票機制	訂票通路	亮點補充
各車站	售票窗口 自動售票機		<ul style="list-style-type: none"> 2015年台北、雲林、苗栗和彰化站更換「第三代自動售票機系統」，除零錢外，亦可回找百元鈔。
網站	網路訂位系統		<ul style="list-style-type: none"> 2016年7月27日起，訂票時可選擇靠窗或靠走道，商務車廂旅客，更可選擇座位。
電話	語音訂位系統		<ul style="list-style-type: none"> 自2006年底營運首日起即提供貼心的自動語音訂位服務至今。
便利商店	便利商店購票系統(統一超商、全家便利商店、萊爾富便利商店、OK 超商)		<ul style="list-style-type: none"> 全球第一家可於便利商店 24 小時、全年無休的方式，銷售車票的鐵路客運業者。 截至 2016 年底，台灣超過 10,000 家的便利商店均可銷售車票。 2016年8月3日起便利商店購票時可選擇靠窗或靠走道，商務車廂旅客更可選擇座位。 超商可使用 QR Code 退票。

售票通路	售票機制	亮點補充
智慧型手機	智慧型手機購票系統 (T-EX 行動購票 APP)	<ul style="list-style-type: none"> T-EX 為台灣第一家可使用智慧型手機完成訂位、付款、取票，並使用手機票證通關的大眾運輸業者，大幅提高旅客購票便利性。 App 亦設計了供手機專用之行動支付機制，保障交易安全。 2016年11月23日起 App 可選擇靠窗或靠走道，商務車廂旅客，更可選擇座位；同時提供大學生購票功能。
閘門 (行動支付)	悠遊聯名卡	<ul style="list-style-type: none"> 持悠遊聯名卡及一卡通聯名卡可直接於車站閘門感應進站搭乘自由座。一卡通聯名卡 2017年4月1日上線。
其他	<ul style="list-style-type: none"> 顧客服務中心 團體訂位通路(包括車站售票窗口、傳真及網路訂位) 航空與飯店訂位系統 特約旅行社票務管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> 特約旅行社票務管理系統: 2016年起推出全新高鐵假期產品，提供更具彈性與內容豐富之飯店、交通、加購等套裝組合產品。 航空與飯店訂位系統: 持續與多家航空公司與上百家飯店合作推出聯票優惠。 與統一超商合作推出多樣之 ibon 活動套票及交通套票。



台灣高鐵持續致力於拓展多元的售票管道，為提升服務質感而努力，除確保傳統購票通路運作順暢，亦響應行動支付，研擬更便利的票務服務。如台灣高鐵 APP「T-EX 行動購票」上線至今已近 5 年，亦不斷更新功能以提升使用便利性。

「T-EX 行動購票」重大更新

- 2011年第四季 ● T Express 行動購票 App 上線，讓旅客可直接在 iOS、Android 手機上完成購票，並使用手機票證乘車，不需至售票窗口排隊，大大增加便利性
- 2012年第二季 ● 透過與台灣微軟合作，增加 Windows Phone 版本 App，讓持有微軟智慧型手機的使用者亦能享有高鐵手機購票的便捷服務
- 2012年第三季 ● 增加英文語系介面，便於外籍旅客使用手機購票服務
- 2013年第二季 ● 新增訂票付款與乘車提醒功能
- 將原來僅能預訂 1 小時後車次之規範放寬至可預訂 5 分鐘後車次，讓旅客抵達車站時，仍可使用手機購票乘車，而不需至售票窗口排隊購票
- 2014年第二季 ● 推出手機分票功能，多人同行亦可使用手機票證乘車
- 2015年第三季 ● 新增 T Express 訊息推播功能，並提供網路下載可扣抵營業稅之電子車票證明服務
- 2016年第三季 ● 新增付款後行程變更及票價查詢、停靠站資訊查詢等功能，並推出全新的 Android 版本 T Express 行動購票 App，以提升行動購票服務的使用者經驗 (User Experience)
- 2016年第四季 ● 新增對號座座位偏好及商務車廂選位功能，並開放可於手機訂購大學生優惠，便於大學生族群利用手機購票及乘車

我們亦持續精進車站售票作業流程以縮短旅客等候時間，如為縮短台北車站排隊等候時間，我們於 2016 年開始分階段導入因應作為。

台北車站排隊等候時間縮短措施

階段	規劃措施	執行狀況和績效
第一階段 (2016年4月)	<ul style="list-style-type: none"> 於排隊區增加「行動服務人員」，協助排隊旅客填寫「購票行程資訊單」，於購票時出示，縮短櫃台購票時間 調整櫃位配置並增設快速購票櫃台 	<ul style="list-style-type: none"> 2016年4月25日起調整櫃位配置，旅客平均排隊等候時間均可於 10~12 分鐘之內抵窗口開始購票 2016年4月18日配置「行動服務人員」，其平均排隊等候時間已從 30 分鐘縮短至 19 分鐘
第二階段 (2016年5~12月)	<ul style="list-style-type: none"> 於臺北捷運付費區增設 10 台自動售票機 (TVM)，使捷運轉搭高鐵的旅客，出捷運站前即可購取高鐵車票，出站後可直接進高鐵閘門乘車 增加 3 個售票櫃台 	<ul style="list-style-type: none"> 2016年10月1日增設啟用 10 台 TVM 2016年12月26日完工啟用 3 個新售票櫃台
第三階段 (2017年~)	<ul style="list-style-type: none"> 建置車站「行動服務人員」平板 App 系統，將人工作業模式轉由平板電腦 App 執行，並增加訂位功能 外場人員可透過平板 App 完成訂位，列印「高鐵臨時取票代碼單」，旅客於購票櫃台時出示、付款及取票，旅客亦可逕至 TVM 付款取票 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2017 年 1 月底，本案簽陳持續陳核中，預計 2017 年底完成系統建置 預期未來車站「行動服務人員」平板 App 系統上線後可更有效率地服務旅客

票種類型及優惠

台灣高鐵除積極升級票務服務的便利性，也推動不同優惠票種服務旅客。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，台灣高鐵亦考量市場需求推出優惠產品：包括「早鳥優惠」、「信用卡商務車廂限量升等」、「信用卡標準車廂票價折扣」、「活動套票」、「大專院校學生優惠專案」、「平日離峰 96 折」、「指定車次 25 人以上團體優惠」、「校外教學」、「回數票」、「定期票」及「企業會員」等產品及優惠活動，期能提升民衆搭乘意願，同時積極開拓客源，創造公司最大營收。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均在高鐵企業網站上有詳細說明。

此外，因應島內觀光風氣盛行，活化在地旅遊，台灣高鐵策劃高鐵假期、旅行社自組商品、自由行（飯店聯票/航空聯票/陸運聯票/活動套票）、以及機關團體活動（校外教學/團體旅遊）等產品。詳細說明可參考「盡遊台灣，連接國際」章節。

旅客服務

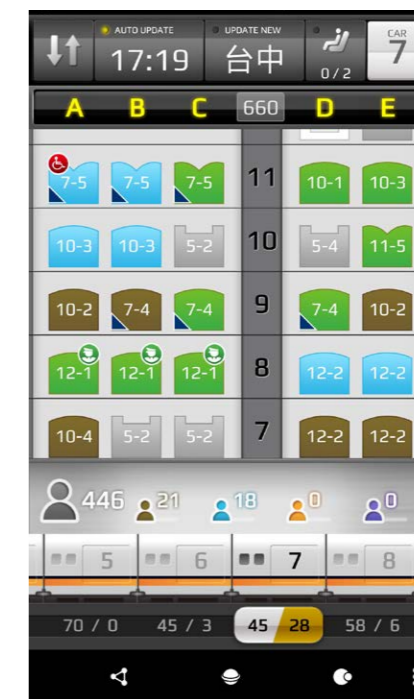
強化資訊傳遞

位於車站大廳與候車區的旅客資訊顯示電子看板提供營運訊息、注意事項及高鐵服務宣傳影片，在各車站提供重要營運訊息。2015 年苗栗、彰化和雲林站啟用時裝設新式的顯示系統，而其他車站正規劃分階段更新。我們亦經營 Facebook 粉絲團，提供產品、服務或品牌等最新訊息，2015 年共有 3 萬人追蹤，貼文觸及 777 萬人，2016 年 15 萬人追蹤，貼文觸及 3923 萬人。

此外，T-EX App 於 2015 年新增「訊息推播」功能，提供包含購票、產品優惠及列車最新運轉狀況等訊息，使用者可在最快時間得知列車運行之最新消息。

優化顧客體驗

我們研發「列車座位查詢系統 (SMIS)」，將車廂座位配置圖與旅客購票資料，轉換為可於智慧型手機上顯示之圖像資料，讓列車長能即時了解列車上旅客訂位票種、乘坐區間及各車廂乘坐人數，以利提供旅客高品質之服務與協助。提供暖心服務是我們的使命，站務員與乘務員會於車站協助需要乘車導引的旅客上車。在列車上，列車長透過 SMIS 使用內部乘車導引服務管理系統，掌握服務對象，視情況指派服務人員協助。列車到站後，乘務員會協助旅客下車並交接予站務人員。當突發狀況發生導致旅客需要車站協助時，列車長會回報旅客服務控制員其身分及相關資訊，以提供最周全服務。SMIS 系統於 2011 年 3 月上線啟用，於 2013 年 12 月新增補票功能，2015 年 9 月取得經濟部專利，為國內軌道運輸業之首創應用，亦為國際首創結合驗票與旅客服務功能之系統。



SMIS 系統畫面



SMIS 之經濟部專利證書

心有愛 行無礙

這一天南下的列車準點由台中站發車了，當確認好列車安全駛離月台後，才剛一轉身便看到一位中年女士氣喘吁吁的站在後方；眼前這位中年女士看起來有點累，她急忙地詢問「小姐... 我想要申請行李的協助...」，這位女士是拄著拐杖，一步一步慢慢走過晃動的車廂，來到了玄關向組員求助，因為剛發車而已，車速不快較為平穩，但顧及到了旅客的身體狀況不利久站及行走，所以便先請她回座位休息，隨後立即過去協助完成申請事宜及後續的資料回覆。

到達座位服務時，女士表示隨身行李是個提袋，她需要服務人員的幫忙，讓她可以順利地去搭計程車，在和旅客互動交談的過程中，發現了其實旅客對於導引服務內容不甚了解，所以主動地詳細說明服務內容，並實際考量到行動不便的因素，並誠懇地建議改安排「輪椅代步」較為便利。基此，才能有效解決旅客在步行上的辛苦及行李協助，才是真正地滿足了旅客的實際需求。

雖然這位女士的服務需求看似簡單，但也隱含了許多細節，當她的雙手需要費力地拄著拐杖向前步行時，同一時間要再抓著這只提袋，便成了莫大的負擔；無論旅客是有明顯或隱性的需求服務時，若能多一點細心觀察，感同身受地為對方多作著想，便能更貼近旅客的實際需求，讓旅客享有尊重及專業的服務，才是讓旅客們真正地感受到高鐵所提供的「行無礙」的服務價值。



中區運轉中心
乘務員督導 陳惠華

商品販售服務

為服務旅客，列車上亦提供自動販賣機和推車販售服務，列車販售商品也依據公司規範商品驗收標準，確保商品品質、標示等符合規範，並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（如SGS）食品檢驗報告（如大腸桿菌）、HACCP 認證或為市面上口碑佳、品質優良及安全無虞之產品。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取得該商品上市之相關認證，以確保旅客在車站內所購買的商品皆安全無虞。

2015 年和 2016 年，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，未來，也會持續以嚴謹的態度為每一位旅客把關。

旅遊資訊服務

台灣高鐵配合 4T 策略，推動「搭高鐵·遊台灣」旅遊產品，整合各地觀光資源，建立旅遊資訊平台，與國內觀光業者合作推出可訂、付、取、退之全面電子化旅遊套裝產品，目前共推出超過 990 種套裝行程。

台灣高鐵與各車站客運業者透過聯合行銷提供高鐵快捷公車供旅客免費搭乘，並透過與捷運、鐵路、公車與計程車業者之共同合作，在部分車站提供至交通樞紐、住宿、觀光景點的無縫接駁服務，節省旅客搭、候車成本，並創造觀光效益。另為方便旅客了解轉乘資訊，於站內設立互動式轉乘資訊查詢機，並於轉乘公車站設置公車動態資訊系統、互動式轉乘資訊查詢機等資訊服務，提供旅客智慧化的接駁轉乘資訊。

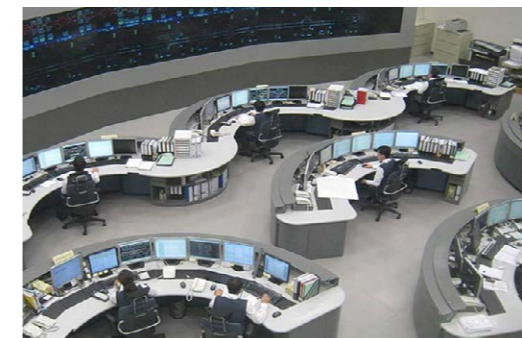
列車運行智慧管理

智慧運輸不只應直接提升顧客體驗，也應能提升管理效率，而台灣高鐵的「列車運行管理系統」(TOMIS) 即為提升列車運行管理效益的有效工具。TOMIS 能整合列車編號、行駛位置、時刻表、車組運用資訊、高鐵路線資訊、列車組員勤務資料等，提供圖像化資料並可交叉查詢，提升列車運行管理之效率。另為充分利用



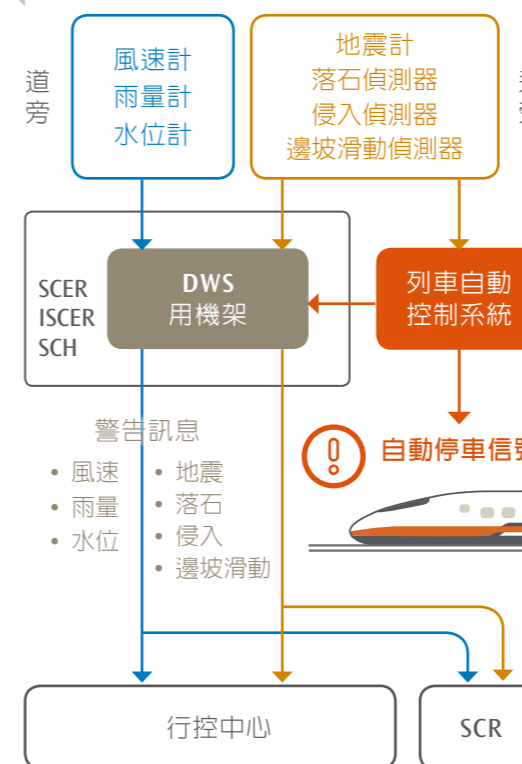
互動式轉乘資訊
查詢機

列車運行管理系統
(TOMIS) 介面



行控中心

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. ISCR / 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

行動裝置之便利性，台灣高鐵開發內部管理用之 App，提升管理效率。例如：現場作業人員可即時回傳影像資訊、緊急應變時即可克服時地限制，即時查詢或提供輔助決策資訊。

智慧化安全與應變管理

為讓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。

行控安全

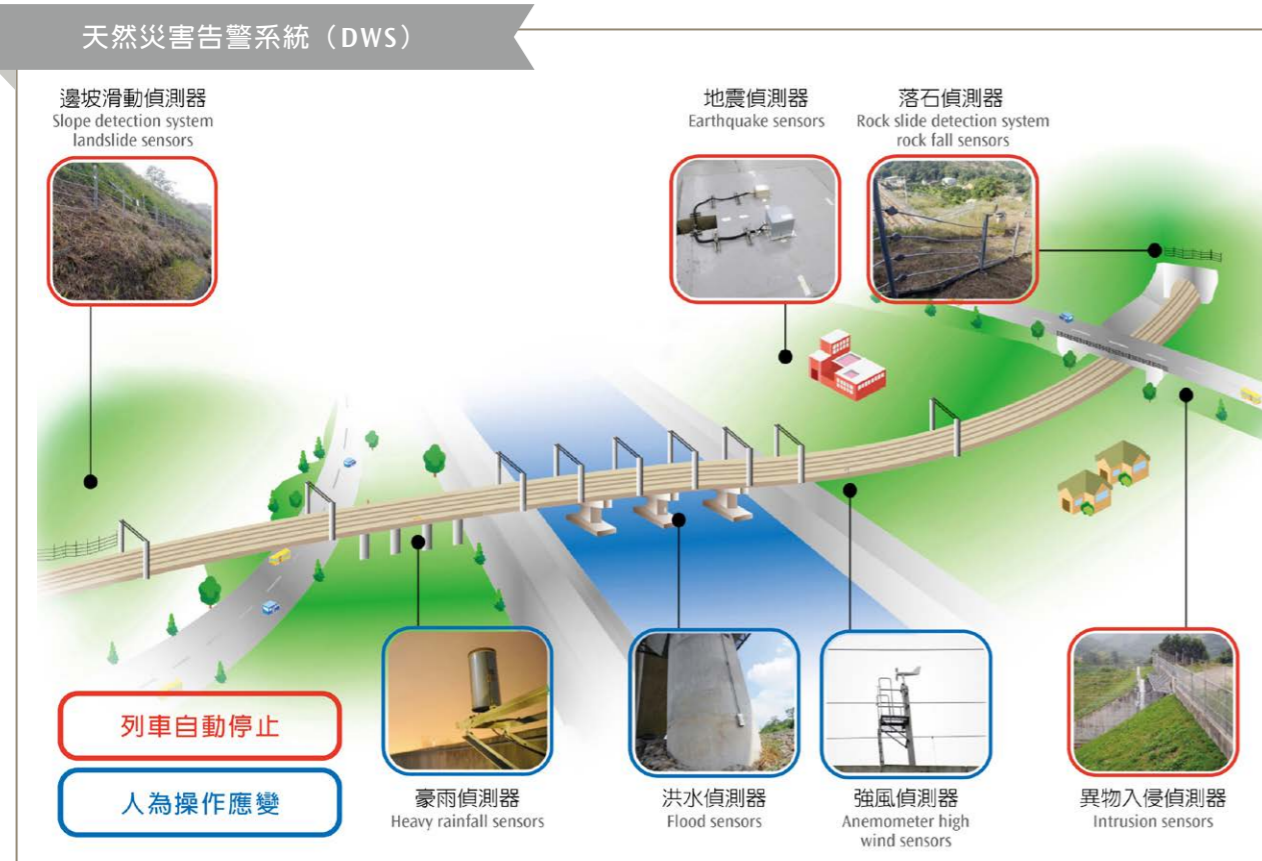
行控中心為整體高速鐵路系統之指揮中心，位於桃園運務大樓，設置有系統營運調度所需之路線控制、號誌和安全聯鎖、電力控制、通信、資料傳輸或監控警報等設備。行控中心安排具有營運與維修相關專業之控制員，全天候即時監控高速鐵路全線運轉及夜間維修狀況，並與車站控制室、基地控制室及緊急外援單位保持密切聯繫，以維持系統正常運轉及確保旅客安全。

天然災害告警系統

為降低自然災害及天候等因素對行車的威脅，避免造成事故以及營運中斷，我們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，並透過「列車自動控制系統」(ATC) 即時傳送警訊至列車及行控中心，使列車駕駛及組員能迅速進行各項反應措施，確保行車安全。天然災害告警系統包括 DWS 用機架、地震計、落石偵測器、侵入偵測器、邊坡滑動偵測器、風速計、雨量計、水位計等設備。

地震、侵入、落石、邊坡滑動等與安全直接相關之偵測器如偵測到危險信號，將觸發列車自動控制系統發送停車指令使列車停車，相關資訊亦同時由天然災害告警系統 (DWS) 收集及處理，並傳回行車控制中心及車站控制室。風速、雨量及水位等與安全無直接相關之偵測器資訊則藉由系統收集及處理，傳回行車控制中心及車站控制室，由控制員視危害程度，依據運轉規章限制列車運轉。當確認無任何結構及設備損壞後，列車才於該區段實施臨時限速運轉，並由維修人員隨乘巡檢，確認無異常才恢復正常營運速度運轉。

為提升高鐵沿線天然災害預警能力，2015 年於原有之「天然災害告警系統 (DWS)」架構下加裝 13 處機械式主地震偵測器，當區域內任一主地震偵測器偵測到超過 PGA 40 Gal 的地震訊號即發送停車訊號，區域內列車停止運行。



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，其中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，讓決策者於災害應變過程中，擬訂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。在災害預防與應變方面，則提供災害預警功能，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。此外，災情資料庫之運用，在平時作為災害資料蒐集與人員模擬訓練；災害發生時則作為救難搶修單位執行工作之參考資料來源。

多方合作

2016 年起，台灣高鐵分別與交通部中央氣象局與國震中心研議開發地震預警系統，希望藉由中央氣象局或國震中心的地震偵測系統獲取更即時的地震預警訊號，提供更寬裕的反應時間。

為強化台灣高鐵防災能力，我們於 2016 年 3 月 28 日與中央氣象局簽署「跨界防災合作備忘錄」，未來雙方將可就氣象預報資訊、地震預警，以及人員訓練等相關技術及資訊，展開深化交流，提升核心業務品質。特別是在提升高鐵「地震告警」功能到「地震預警」能力方面，具有重大意義，也為全民提供更安全的高鐵旅運服務。

其他更多有關氣候變遷調適及災害因應的詳細說明可參考「思患預防，專業應變」章節。

跨界防災合作備忘錄摘要

氣象局提供

- 高鐵沿線車站所在地每日之氣象預報資料
- 提供高鐵沿線風場與雨量預報資料及強震即時警報系統之警報資訊，供高鐵公司作為運轉決策之參考
- 提供地殼變形監測 (GNSS) 資料，供高鐵公司進行高鐵路線之監測參考

台灣高鐵提供

- 高鐵沿線所設之氣象、地震與 GPS 地殼變形監測資料，供氣象局研究與預報等使用
 - 提供苗栗、彰化、雲林等高鐵車站之合適地點，供氣象局架設自動氣象觀測站
- 颱風期間之風雨預報資訊協助高鐵進行運轉決策參考，可提前告知旅客受影響之營運時間，並降低行車之災害風險以提升營運安全；未來亦將地震預警資訊列入行車運轉與災害應變之參考。

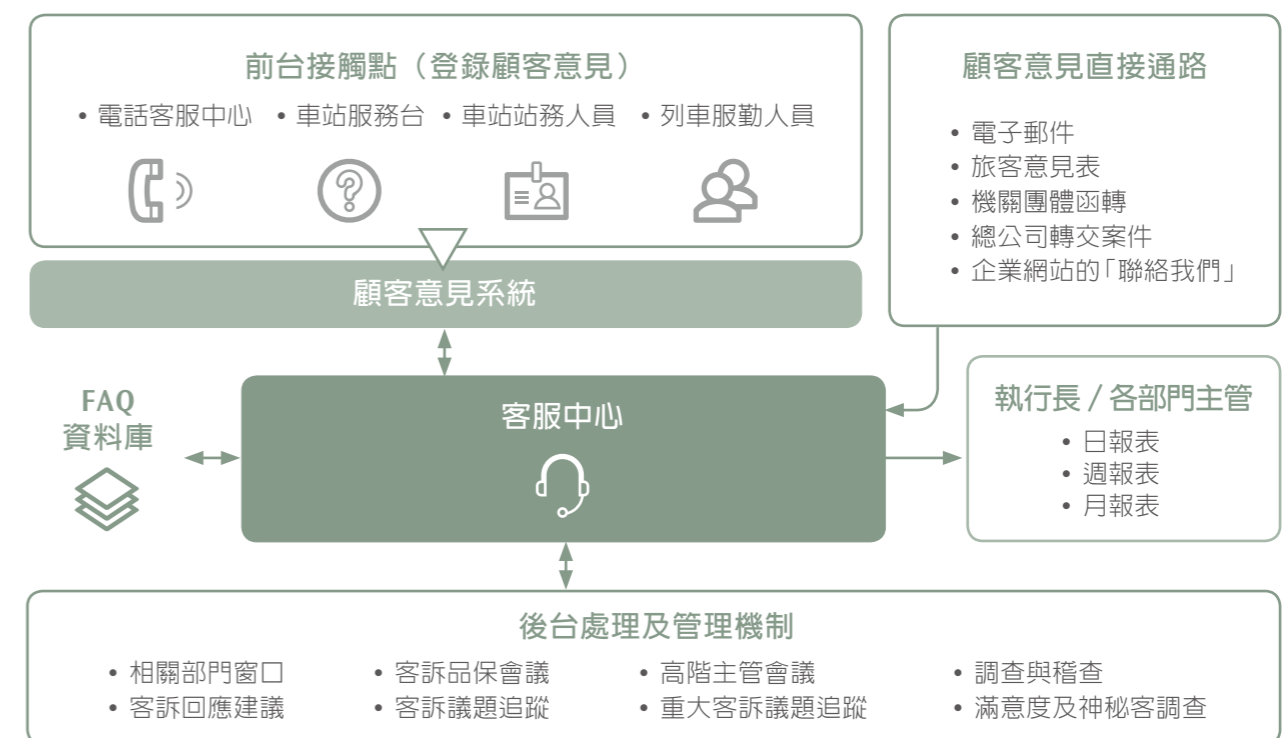


便利暖心，維繫關係

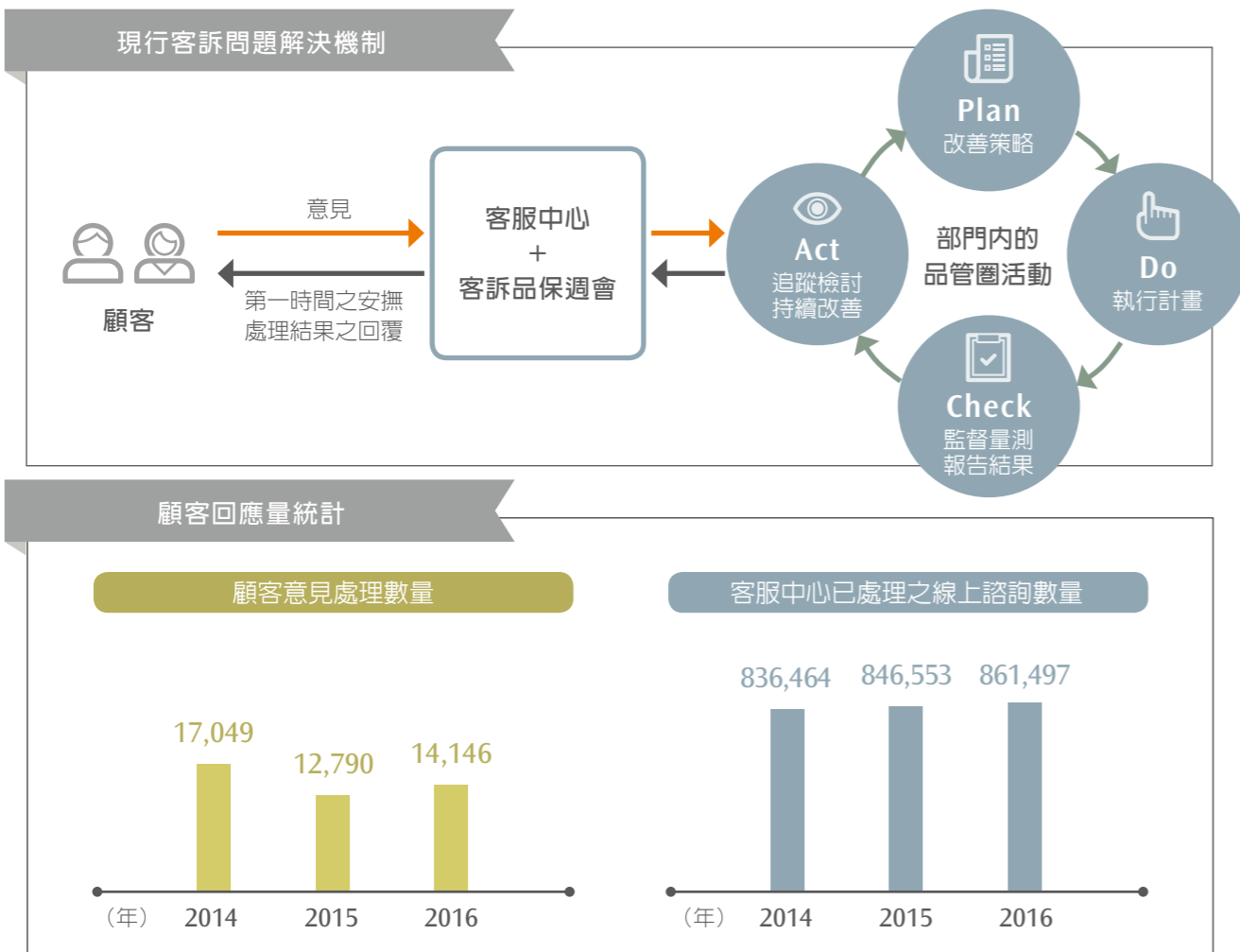
客戶關係維護

我們以提供乘客暖心服務為中心原則，設有專門負責顧客意見之部門以維繫顧客關係，並希冀利用顧客建議來提升服務品質。我們設立多元管道聆聽顧客意見，包括在客服中心裡除國台語應對外，也配置英語專才，以兼顧外籍顧客之需求。

現行意見蒐集管道及客服作業體系



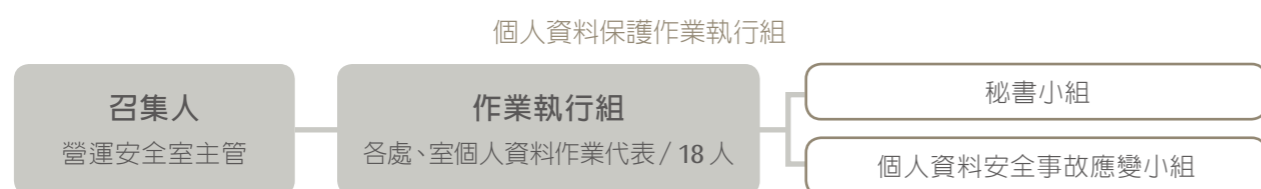
為更有效處理顧客意見，除第一時間之安撫與處理，也會將意見上傳結合到部門內部的品質管理流程，執行改善措施。例如 2015 年更換驗票閘門系統，讓旅客進出高鐵車站，車票擺放不必再依箭頭指示，正反或前後都可通過閘門，順利進站，便是我們用心聆聽並致力於提升乘客體驗之實例。



客服中心平均每月處理約 71,791 通線上諮詢，主要諮詢項目為票務及優惠活動。

在顧客資料保護方面，內部系統僅保留敬老與愛心票之身分證字號、出生年月日等資料，其他身分之客戶資料皆不保存，且為保障顧客個人資料，除公告「顧客個人資料保護權益事項」外，也推動多項管理措施，包括「個人資料保護政策」、「個人資料檔案安全維護計畫」，做為個人資料處理作業之準據，確保各單位在日常作業執行過程中，於個人資料之蒐集、處理與利用符合相關法令要求，避免發生缺失情形。我們的「個人資料保護作業執行組」每年定期召開「個人資料保護作業管理會議」，檢討有關個人資料保護事宜。高鐵企業網站特別設有「個人資料保護專區」，公告以上相關文件供社會大眾檢視參考。

未來也將持續強化內部管控機制及資訊安全管理，以落實旅客個人資料保護及控管之責任。2015 年和 2016 年並無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之顧客投訴。



安全維護措施執行情形

個資保護管理的安全維護措施	執行情形
• 成立管理組織，配置相當資源	部門代表組成「個人資料保護作業執行組」(18 人)
• 界定個人資料之範圍	每年進行 2 次個資盤點，更新「個人資料檔案清冊」
• 個人資料之風險評估及管理機制	依據個人資料檔案安全等級採三級管理
• 事故之預防、通報及應變機制	成立「個人資料安全事故應變小組」
• 資料安全管理	管控程序依據書面表單、電子檔案、以及系統檔案等三類型來辦理
• 認知宣導及教育訓練	辦理新進人員與年度訓練
• 設備安全管理	終端設備(含個人電腦、筆記型電腦、行動設備等)與各類伺服器主機均依據本公司相關規章辦理安全防護管理
• 個人資料安全維護之整體持續改善	透過稽核、定期會議檢討、訓練等持續改善

顧客肯定

台灣高鐵品質管理的四個核心主軸之一即為顧客服務，並設立一系列對應的量化績效指標，定期追蹤。自 2007 年通車起，每年均委託第三方單位進行顧客滿意度調查，依據當次搭乘高鐵的旅客為對象，透過問卷，瞭解旅客對我們所提供的各項服務滿意度的評分(5 分「非常滿意」，1 分「非常不滿意」。滿意度係回答 5 分與 4 分所占百分比)，定期追蹤執行狀況，列為未來改善的規劃考量。

2015 年問卷調查包含五大面向：票務、列車設備與服務、車站設施與服務、班次時刻規劃和轉乘。五大面向的分數均較 2014 年提升，其中列車設備與服務、班次時刻規劃和轉乘更為五年來之新高。2016 年調查同樣的五大面向，台灣高鐵服務整體滿意度達九成四，較去年小幅提升。2016 年度五大服務面向中，「票務」、「列車設備與服務」及「車站設施與服務」等三項之滿意度皆達九成以上水準。

指標	單位	2014 年		2015 年		2016 年	
		目標	實際值	目標	實際值	目標	實際值
車站高鐵旅客滿意度問卷回收數	份	-	1,203	-	1,264	-	1,661
顧客意見回覆達成率	%	≥ 99%	99.70%	≥ 99%	100%	≥ 99%	100%
整體服務滿意度	%	≥ 94%	92%	≥ 94%	93%	≥ 94%	94%

註：1. 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。
2. 根據滿意度調查顧問公司之分析，2015 年整體滿意度 93% 和目標值 94% 無顯著差異。

更多有關台灣高鐵落實品質管理的執行框架和作為的詳細說明可參考「安全服務，責任運輸」章節。

低碳行車，環境永續

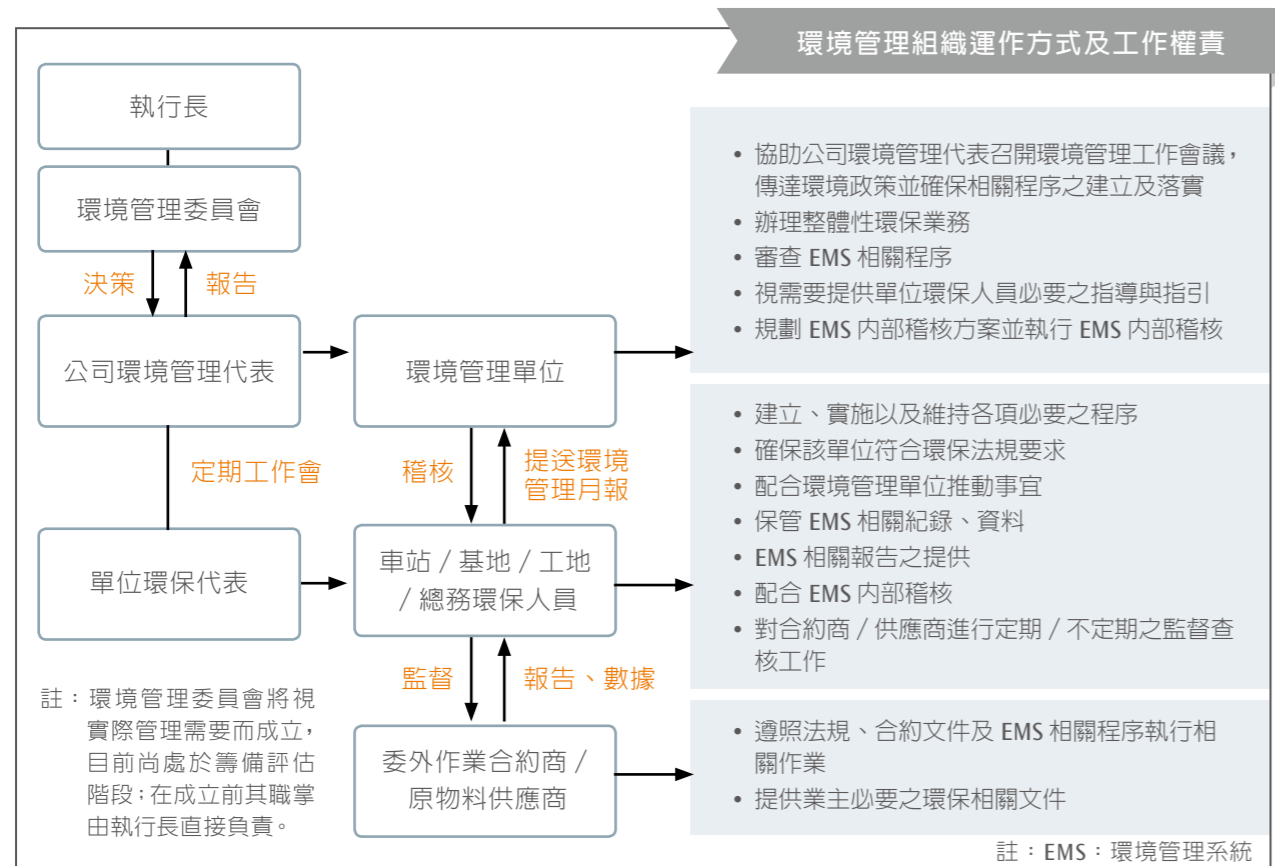
運輸與環境

台灣高鐵是高運載、省能源及低污染的交通運輸系統，提供乘客舒適的旅程服務是我們的經營理念，而環境政策則是我們善盡企業責任的承諾。

台灣高鐵環境政策

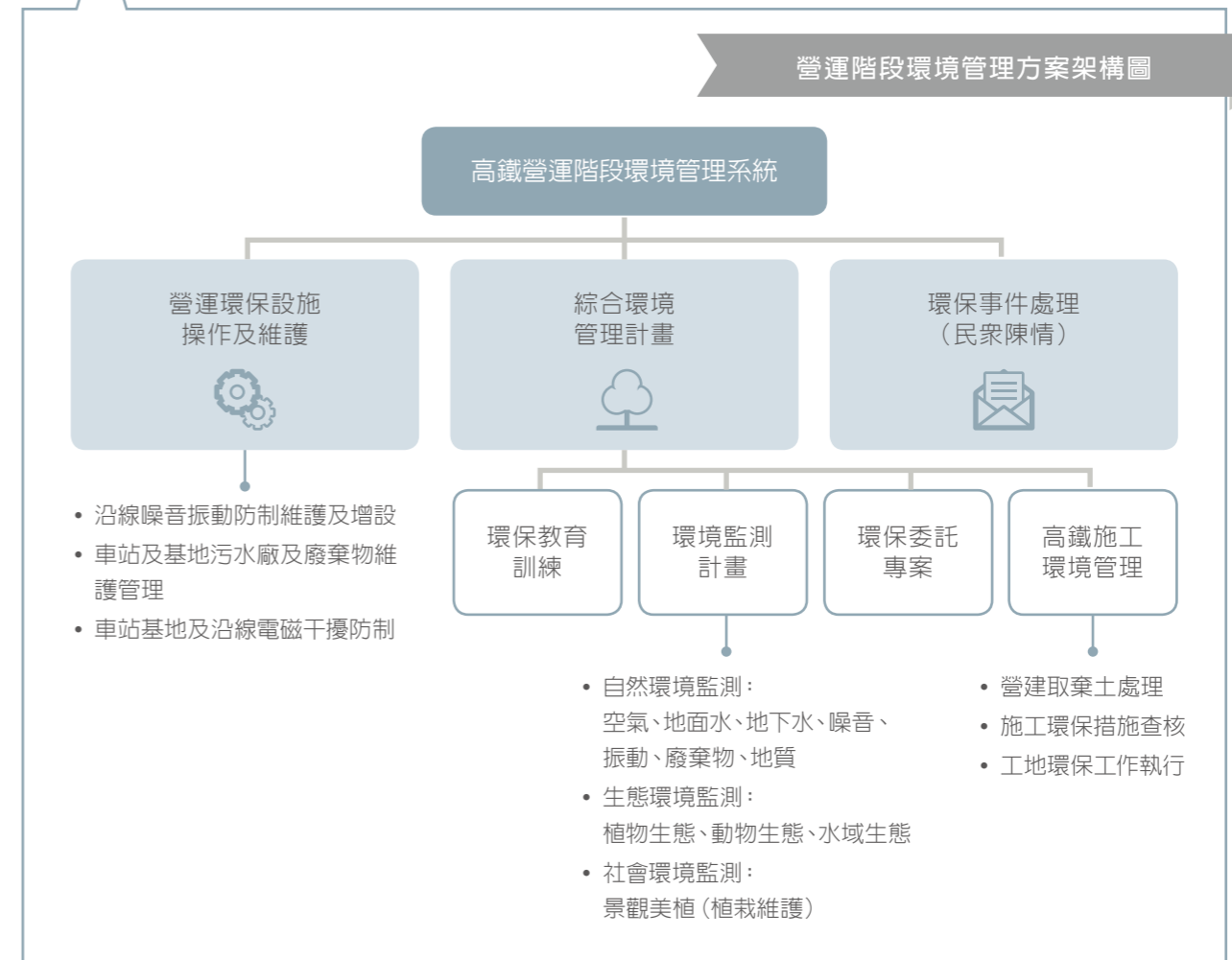
- 環保是台灣高速鐵路股份有限公司之承諾。
- 台灣高鐵願遵守國內相關環保法令，並履行對環保的承諾。
- 台灣高鐵會持續致力於環境績效的改善工作，制定並定期審查環境目標，以確保在辦理高鐵日常營運作業時，採用適當的程序及資源來預防或減輕對環境可能造成的衝擊。
- 台灣高鐵藉由訓練強化員工對於環保相關標準與程序的認知與執行能力。
- 台灣高鐵要求所有廠商，於承辦與台灣高鐵有關的一切工程、作業或活動時，均必須遵守合理可行的環境管理程序。
- 台灣高鐵將秉持開放的態度，持續與政府、乘客以及社會公眾就環境政策與執行成果進行溝通。

我們以環境政策為基礎，建立環境管理組織，落實執行從興建到營運階段整體之環境保護工作。台灣高鐵接受交通部、環保署等政府機關審核與衡量，依據評估結果制定相關降低環境衝擊等措施。



興建到營運階段之環境管理方案

興建及後續施工期間	「台灣高速鐵路環境保護規範」	為高速鐵路興建期間的環保作業準則，據以管理施工期間高鐵沿線的環境品質
	「高速鐵路施工環境保護執行計畫」	明確訂定施工期間工地應執行之環境保護管理事項、環境保護措施及環保措施查核計畫、環境監測計畫、完工後環境復原計畫與環境保護經費編列使用計畫，以落實施工期間環境保護工作
營運期間	「環境管理手冊」	建置台灣高鐵營運期間之環境管理系統
	「營運環保作業管理辦法」	針對噪音、振動、環境監測及環境影響評估等環境管理業務，以及沿線車站與基地之環保工作，與永久土木建築結構設施維護，及緊急應變等環境議題之系統性管理
	「營運期環境監測管理辦法」 「營運環保作業管理辦法」 「營運期高鐵沿線噪音與振動防制處理辦法」 「高速鐵路紅火蟻防治作業程序」 「高鐵後續工程施工期間環保工作查核作業辦法」	據以預防或減輕高速鐵路系統營運相關活動對環境可能造成的衝擊，確保營運期間各項環保工作皆能被有效推行與管理



2015 和 2016 年於環境保護工作上支出之總金額達 1.5 億元，項目包含環保環評監測（含苗栗、彰化及雲林三站）500 萬元，環保環境研究（含水雉復育、噪音研究及土木計畫）650 萬元，及環保污染防治（車站及基地廢污水處理及廢棄物處理操作與維護）1.4 億元。有關噪音防制和水雉復育的詳細說明可參考「自由順行，堅守承諾」章節。

環保經費支出		單位：新臺幣仟元	
環保措施項目	2015 年	2016 年	
環保環評監測 (含苗栗、彰化及雲林三站)	3,480	1,528	
環保環境研究 (含水雉、碳足跡、噪音研究及土木計畫)	4,804	1,700	
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)	77,774	67,538	
總計	86,058	70,586	

能源管理

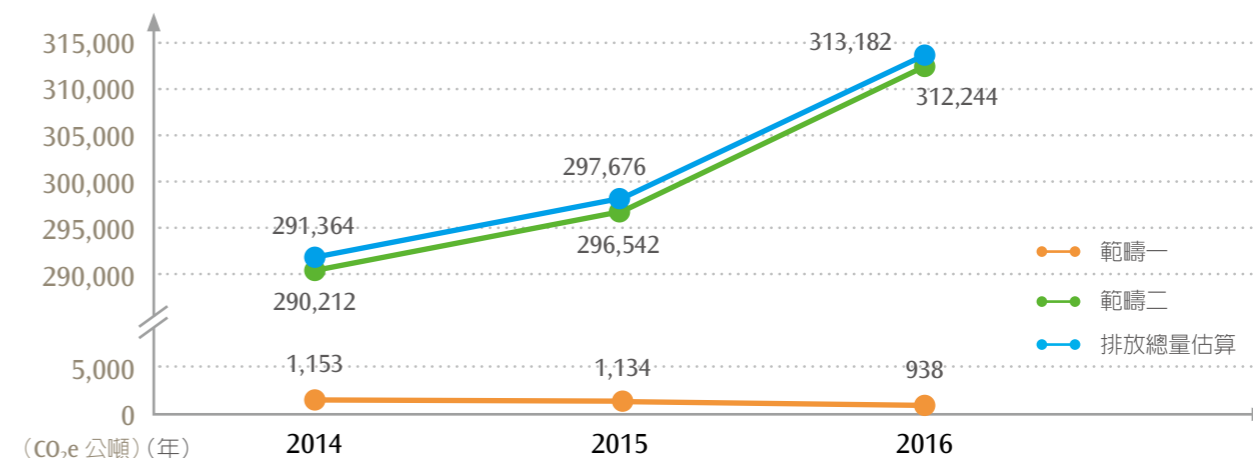
台灣高鐵營運之能源使用，依列車、場站及公司辦公室區分。列車用電量含列車運轉、空調及照明用電；場站耗能則含各基地及車站（含與臺鐵共構站之公共區）之電力及柴油、汽油使用量，其中基地之柴油使用量係指工程維修車輛的柴油使用量，車站之柴油使用量為供緊急發電機使用，汽油為交通公務車使用。

能耗及溫室氣體排放量

		2014 年	2015 年	2016 年
列車	電力使用量 (度)	461,308,800	465,248,000	473,281,195
	綠電 (度)	0	0	0
場站	電力使用量 (度)	19,098,160	18,741,120	19,316,743
	綠電 (度)	0	0	0
	柴油使用量 (公升)	197,743	247,477	154,038
	汽油使用量 (公升)	262,387	199,516	219,327
車站 (含桃園運務中心)	電力使用量 (度)	75,520,207	76,618,615	97,770,798
	綠電 (度)	0 (尚未設置)	79,997	213,767
	柴油使用量 (公升)	3,418	2,849	4,441
公司辦公室	電力使用量 (度)	1,100,954	1,024,759	1,003,309
	綠電 (度)	0 (無設置)	0 (無設置)	0 (無設置)
公務車	汽油使用量 (公升)	262,387	199,516	219,327
	柴油使用量 (公升)	201,161	250,326	158,479
總量	電力 (度)	557,028,121	561,632,494	591,372,045
	綠電 (度)	0	79,997	213,767
	柴油 (公升)	201,161	250,326	158,479
	總排放量 (CO ₂ e 公噸)	291,364	297,676	313,182

註：2016 年柴油用量減少原因，係六家基地外包執行軌道磨軌之工程車用柴油，由維修廠商自行外購使用，不自本公司油槽取用。

溫室氣體排放量 (CO₂e 公噸)



註：1. 使用能源局公告之 2010~2015 年度全國電力排放係數，2016 年的計算使用 2015 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 (2017.02) 內之對應係數。
3. 2014 年場站電力使用量和 2014 年報告書的差異源自加計台北、板橋與臺鐵共構車站之公共區用電量。
4. 溫室氣體量之變化為 2016 年新增 3 站及南港站營運總外購電力量增加所造成。

自 2013 年配合政府再生能源政策，與電業公司合作利用烏日基地、燕巢總機廠及左營基地廠區內之廠房屋頂（面積約 30,088 平方公尺），設置總發電容量約為 5,359 瓩之太陽能發電設備，2016 年全年發電量達 6,890,781 度；2015 年 12 月於苗栗、彰化及雲林車站站體外圍屋面及遮陽雨庇架設太陽能板，以輔助發電供車站使用，其太陽光電設置容量共計 258 瓩，2016 年全年發電量達 213,767 度。

高鐵三基地與三站之太陽能發電量

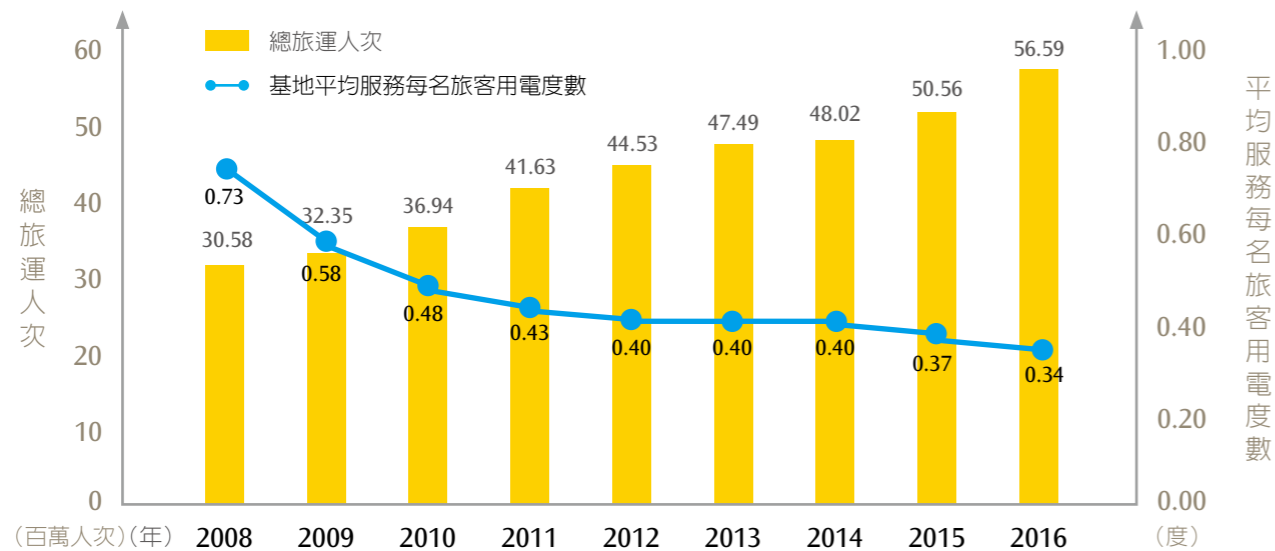
基地 / 車站	設置容量 (瓩)	年發電量 (千度)		
		2014 年	2015 年	2016 年
烏日基地	1,106.85	684.30	1,518.86	1,340.39
燕巢總機廠	3,856.59	1,906.88	5,570.65	5,054.33
左營基地	395.74	506.79	544.51	496.07
基地總量	5,359.18	3,097.96	7,634.01	6,890.78
苗栗車站	72.00	—	7.79	76.73
彰化車站	93.00	—	15.64	80.76
雲林車站	93.00	—	56.57	56.27
車站總量	258.00	—	80.00	213.77

我們成立「節能專案小組」負責推動高鐵各車站及基地之節能措施，並定期每 3 個月召開「節能會議」，追蹤辦理情形，檢討每季能源（用電）使用情形，宣導節能減碳觀念。

維修基地節能與能源管理措施

「節能專案小組」於維修基地持續推動「節能自主管理、減少用電量、轉移尖峰用電及合理用電」等四大節能方案，更採行「兩段式時間電價變更為三段式時間電價」、「裝設小型冰水主機之獨立空調系統」、「更改污水處理廠鼓風機操作模式」、「夏月抑低原契約用電容量」、「LED 照明改善」、「調高冰機出水溫度」等措施。每年旅運人次雖然持續成長，但平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 0.73 度逐年降低至 2015 年 0.37 度，至 2016 年 0.34 度。

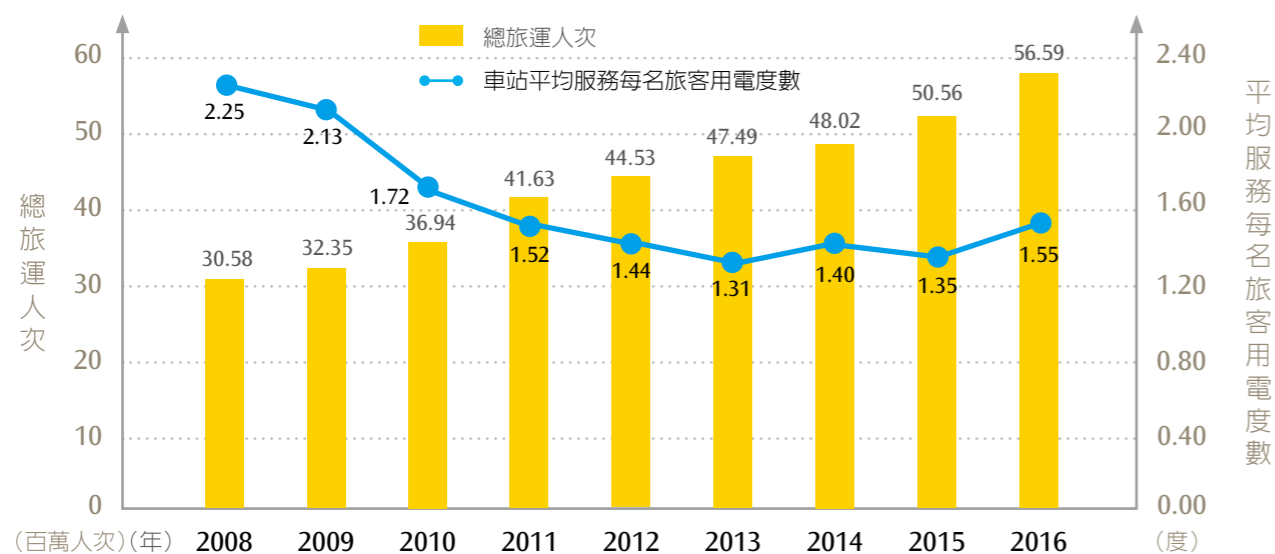
▶ 維修基地節能績效



綠色車站





車站主體皆配合現地環境利用大量玻璃帷幕、挑簷、流動屋頂及百葉等設計單元，以減少建築材料及空調負荷。在各車站管控照明、空調，採行「照明迴路修改」、「兩段式時間電價變更為三段式時間電價」、「調整契約用電容量」等多項節能與能源管理措施，2015年起車站執行「空調溫度設定 26°C」、「依列車時刻表調整電扶梯啟動及停機時間」、「電扶梯加裝變頻器」及「關閉屋頂投射燈」等節能改善措施，平均服務每名旅客用電度數為 1.35 度。2016 年因增加 2015 年 12 月起營運之苗栗、彰化及雲林等 3 站及 2016 年 7 月啟通車之南港車站之用電量，致總用電量增加，平均服務每名旅客用電度數略升至 1.55 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，以 2015 年為基準年，預期 2018 年達成 3 年累計減少用電 5% 目標（此節電率計算不含新增 3 站及與臺鐵共構之車站，為「措施減量」，指針對車站所採行之相關節能措施，評估節省之電量，計算用電量之減量率）。

▶ 車站節能績效



註：2016 年總用電量因新增 3 站及南港站營運較 2015 年增加超過 2 千萬度成長約 21.6%，而旅次僅增加 12.1%，致平均每服務旅客用電度數明顯增加。

2016 年新增推動執行中之各項能源管理措施如下：

-  辦理台南車站、左營車站停車場建置太陽能板初步規劃。
-  持續汰換高耗能照明燈具為 LED。
-  依列車時刻表調整電扶梯啟動及停機時間；並於向上的電扶梯加裝變頻器。
-  車站大廳層光線足夠則可利用自然採光方式，照明改以 Photo Cell 控制開啟。

台灣高鐵為積極落實綠建築，建築物皆朝向「生態、節能、減廢、健康」等永續環境設計理念，遵循「建築技術規則」中有關「綠建築專章」原則設計，並選用地產業以減少工程施工期間之「碳足跡」。新建之高鐵苗栗站、彰化站及雲林站皆設置太陽能發電設施，三站皆於 2016 年榮獲內政部核發綠建築標章證書及獲頒綠建築標章銘牌：



高鐵苗栗車站新建工程榮獲內政部核發鑽石級綠建築標章證書，並於同年 8 月獲頒綠建築標章銘牌



高鐵彰化車站新建工程榮獲內政部核發黃金級綠建築標章證書，並於同年 8 月獲頒綠建築標章銘牌



高鐵雲林車站新建工程榮獲內政部核發黃金級綠建築標章證書，並於同年 7 月獲頒綠建築標章銘牌

彰化高鐵站不僅為綠建築，該車站由名建築師姚仁喜設計，注入田中意象與花卉之美，榮獲紐約 Architizer 主辦之第四屆「A+」國際建築獎-車站類組-全球網路票選第一名。為優化能源管理，2016 年亦開始檢討苗栗車站、彰化車站及雲林車站等新增 3 站之用電契約容量。

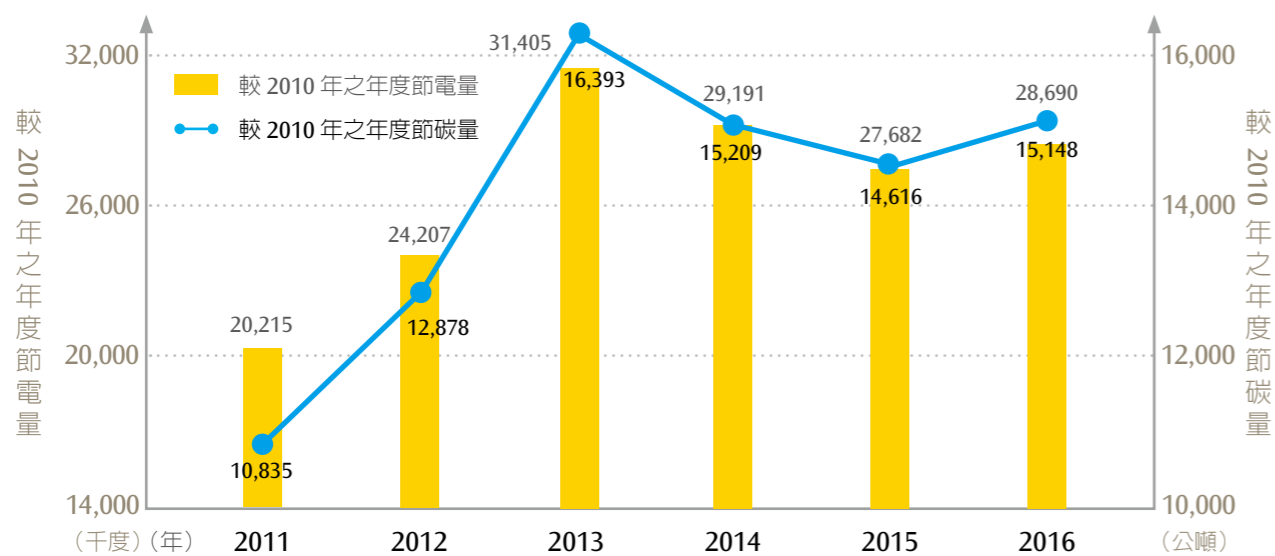
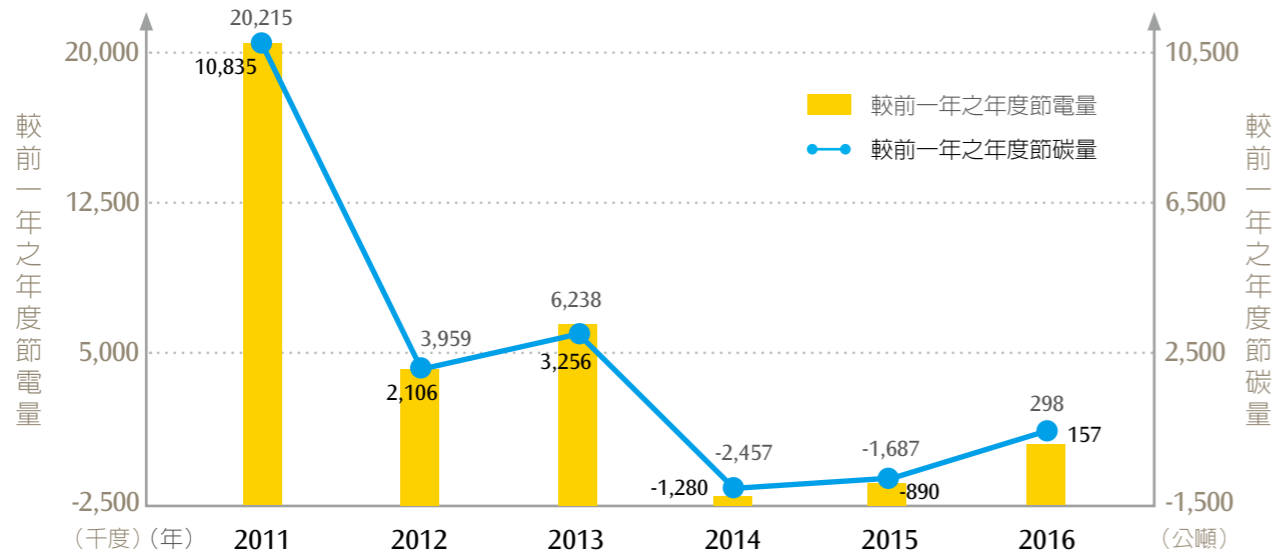
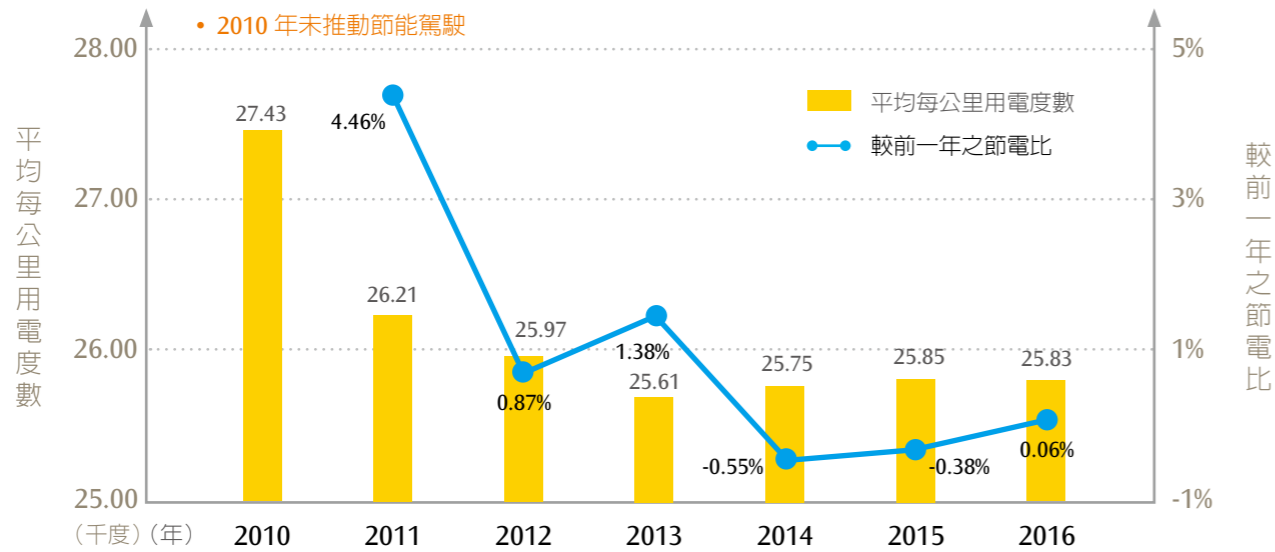
列車減碳效益

台灣高鐵致力推動「列車燈管更換 LED 計畫」，2013 年 11 月開始換裝燈管，全車隊於 2016 年 1 月完成。2013 年 11 月至 2016 年 12 月底，累計節電 334.5 萬度及減少 1,763 公噸二氧化碳排放量。

我們亦成立「列車節能小組」，推動「列車駕駛節能運轉」，降低列車營運過程之能耗及排放。列車駕駛節能運轉係指基於安全之原則，適當運用列車之牽引力與煞車，配合地形，以合理之能源消耗模式，兼顧降低設備磨耗之運轉方式。

本節能計畫自 2010 年 11 月開始執行後，至 2015 年 12 月之每列車（台北 - 左營）平均用電量，可明顯看出每年的列車每公里平均用電量皆較 2010 年同期為少，推動節能駕駛至 2016 年底，相對於 2010 年已減少 16,139 萬度的能耗，避免 85,080 公噸的二氧化碳排放。

▶ 列車駕駛節能運轉績效



註：使用能源局公告之 2010~2015 年度全國電力排放係數，2016 年的計算使用 2015 年的排放係數。

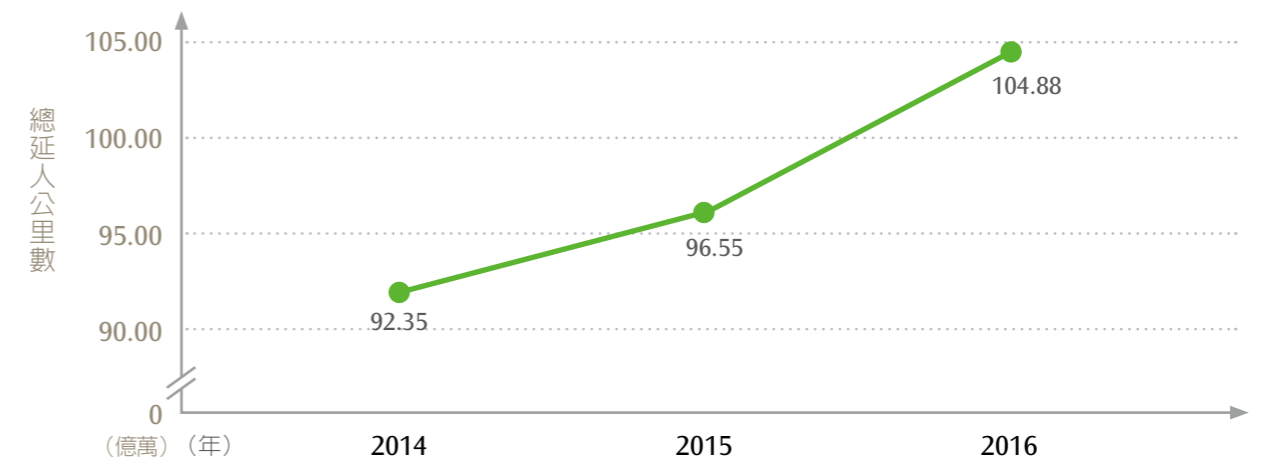
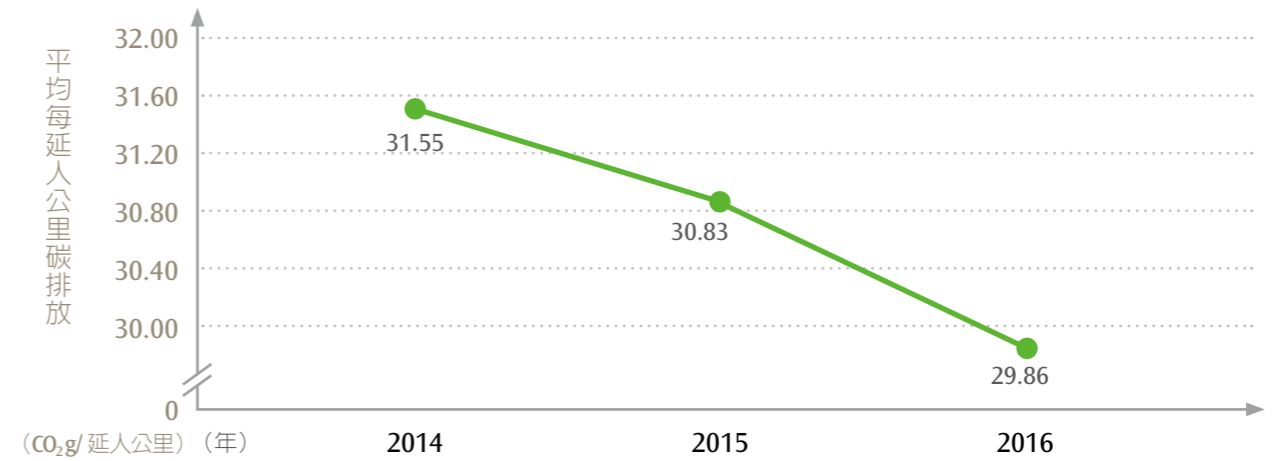
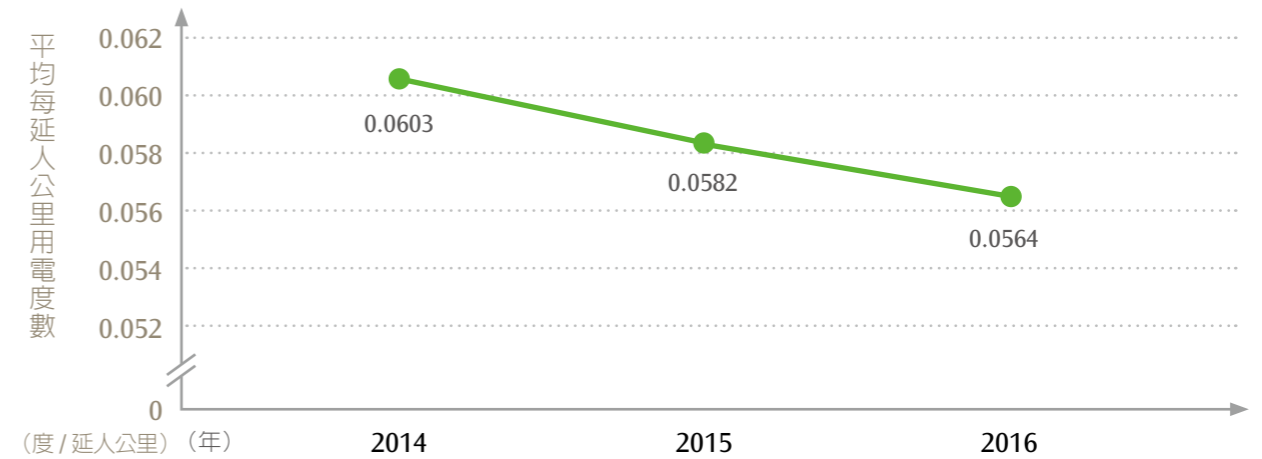
從平均每延人公里之碳排放量及每延人公里用電度數均呈現逐年下降趨勢，顯見我們近年推動節能措施之成效。

延人公里

小辭典

某一特定期間內，全線運送之旅客其運送里程的總和

▶ 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. 使用能源局公告之 2014~2015 年度全國電力排放係數，2016 年的計算使用 2015 年的排放係數。
3. 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 (2017.02) 內之對應係數。

減少旅客碳足跡

台灣高鐵於 2014 年 11 月成為國內首家取得「運輸服務碳足跡標籤」之交通運具，並在企業網站「企業社會責任專區」下建置「高速鐵路運輸服務碳足跡」專頁、在車上刊物 T-Life 及高鐵車票揭露碳標籤。台灣高鐵委託第三公證單位查驗，認證碳足跡為每人每公里運輸服務產生相當於 38 公克二氧化碳的溫室氣體排放量，約為小客車的 1/2；若以高鐵 2015 年全年度載運之旅客里程數計算，較搭乘小客車大幅減少 386,198 公噸的二氧化碳量，相當於 1,302 座大安森林公園的植樹面積；2016 年較搭乘小客車減少 419,534 公噸的二氧化碳量，相當於 1,414 座大安森林公園的植樹面積。另配合苗栗、彰化、雲林及南港站開始營運，將於 2017 年 12 月 16 日碳標籤有效期限前，辦理盤查並查證高鐵運輸服務碳足跡，並向行政院環境保護署申請碳標籤效期展延 3 年。



註：1. 較小客車減碳是根據交通部運研所「城際運輸節能減碳策略評估模組開發及應用」
2. 參考 2011 臺北翡翠水庫管理局的數據，大安森林公園數量計算方法為二氧化碳排放公噸數除以 296.72

為進一步降低高鐵乘客的相關碳足跡，近年來推行更多元票務服務：

- 2010 年 2 月起提供便利商店通路售票服務，累計至 2016 年止，便利商店車票使用數 3 千 497 萬 3,393 人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 15.5%。
- 2010 年 7 月起發行定期票、回數票服務，減少旅客購買次數及磁票 / 紙票使用量，累計至 2016 年止達 2,188 萬張。
- 2011 年 10 月起提供乘車票證電子化服務，累計至 2016 年止，持手機票證快速通關乘車者達 802 萬 5,199 人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 4.6%。
- 2011 年 12 月起開放悠遊聯名卡搭乘自由座服務，累計至 2016 年止，使用人次達 417 萬 4,542 人，約占自由座乘客人數之 5.4%。

水資源和廢棄物管理

在水資源保護上，我們以節約用水、減量及回收再利用為用水管理政策。透過「節能專案小組」並定期（每季）召開場站節水成效檢討會議，並訂定隨列車旅次成長平均服務每名旅客用水量為節水指標。台灣高鐵車站、基地（含燕巢總機廠）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

- 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

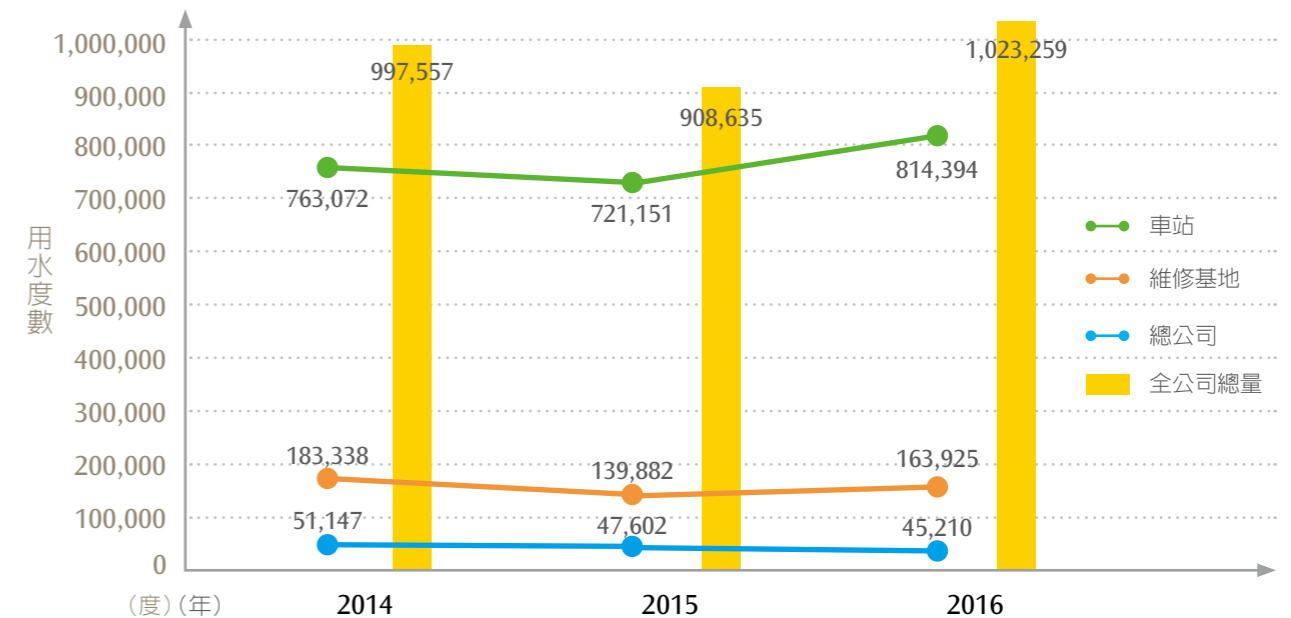
- 廁所換裝感應式節水設備
- 收集雨水，儲存於滯洪池後再利用於廠區植栽澆灌使用
- 提高污水處理廠放流水回收利用於植栽噴灌用量
- 中央空調水系統並聯運轉減少冷卻水塔水量蒸發及飛散損失量
- 改善左營及烏日基地列車洗車機
- 縮減噴灌設備操作次數及噴水動作時間
- 改善列車維修流程以減少維修用水量
- 宣導惜水，加強員工節水教育

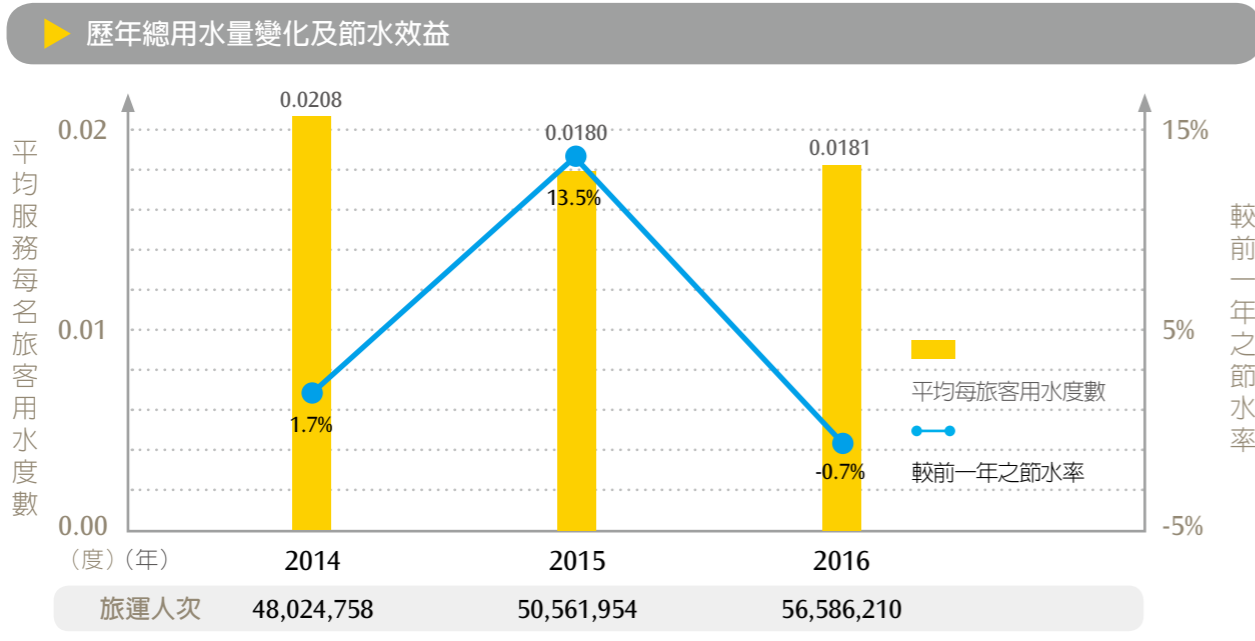


節水措施之效益

- 基地：**平均服務每名旅客用水度數由 2009 年 0.0056 度逐年降低至 2016 年 0.0029 度，平均每年節水率達 10%
- 車站：**平均服務每名旅客用水費由 2009 年之 0.024 度降低至 2016 年 0.014 度，平均每年節水率達 8%
- 全公司：**由最高之 0.0215 度，減至 2016 年之 0.0181 度，總節水率已達 10%

歷年總用水量變化及節水效益





我們於維修基地針對員工生活垃圾及列車維修產出廢棄物，與車站員工及旅客生活垃圾，推動廢棄物回收，回收廢棄物品項含紙類、寶特瓶、廢鋁、廢鐵、廢塑膠、廢木材、燈管、光碟片、鉛蓄電池、廢潤滑油等，統計 2016 年廢棄物處理總量達 8,228 公噸，其中委託合格清除業者清運至焚化爐處理之廢棄物量 7,293 公噸，資源廢棄物回收率約 11%，回收量達 935 公噸，皆透過再利用廠商清運處理。

車站及維修基地廢棄物處理

年份	車站		基地		車站與基地			
	廢棄物 (噸)	資源回收 (噸)	廢棄物 (噸)	資源回收 (噸)	廢棄物量 (噸)	資源廢棄物回收量 (噸)	廢棄物總量 (噸)	資源廢棄物回收率 (%)
2014 年	6429.42	604.21	417.52	276.34	6846.94	880.55	7727.49	11%
2015 年	6503.93	611.38	585.45	365.84	7089.38	1196.83	8286.22	14%
2016 年	6849.39	482.68	443.72	451.94	7293.11	934.61	8227.72	11%

註：車站資源垃圾回收率不高，主要因為旅客未能確實依資源垃圾及一般垃圾分開丟棄所致。

2015 和 2016 年車站及基地廢污水處理及廢棄物處理操作與維護花費分別為 50,410 仟元和 63,816 仟元。重點項目包括污水處理廠設備維修更新、混凝沉澱消毒藥劑、水質檢測、污泥清運處理及廢棄務委外清運等作業內容。

營運管理

台灣高鐵除積極執行行車運輸的低碳措施，也從營運面做起，在各辦公大樓推動節能環保措施，支持環境永續不遺餘力。

總公司歷年節能效益

年份	臺北總公司辦公室流動用電度數	節電量 (與 2009 年相比)	節電率 (與 2009 年相比)	節碳量 (公噸) (與 2009 年相比)
2009 年	1,335,975	---	---	---
2015 年	1,024,759	65,065	23.3	34.35
2016 年	1,003,309	121,388	24.9	64.10

合計共節省約 109.8 萬度電力，相當於減少排放約 582 公噸 CO₂

「公文管理系統」線上簽核

- 電子公文交換，電子簽核比例高達 99% 以上
- 2015 電子公文 58,895 份，節約紙張 706,740 張、保育樹木 85 棵及減碳 1,020 公斤
- 2016 年電子化公文數量約 43,807 件，節約紙張 525,684 張、保育樹木 63 棵及減碳 756 公斤
- 2012 至 2016 年節省紙張 292 萬餘張，換算貢獻減碳量約 4,212 公斤，節省造紙用水量 42,120 公升

高鐵總公司實施空調、照明和電力系統的節約能源措施

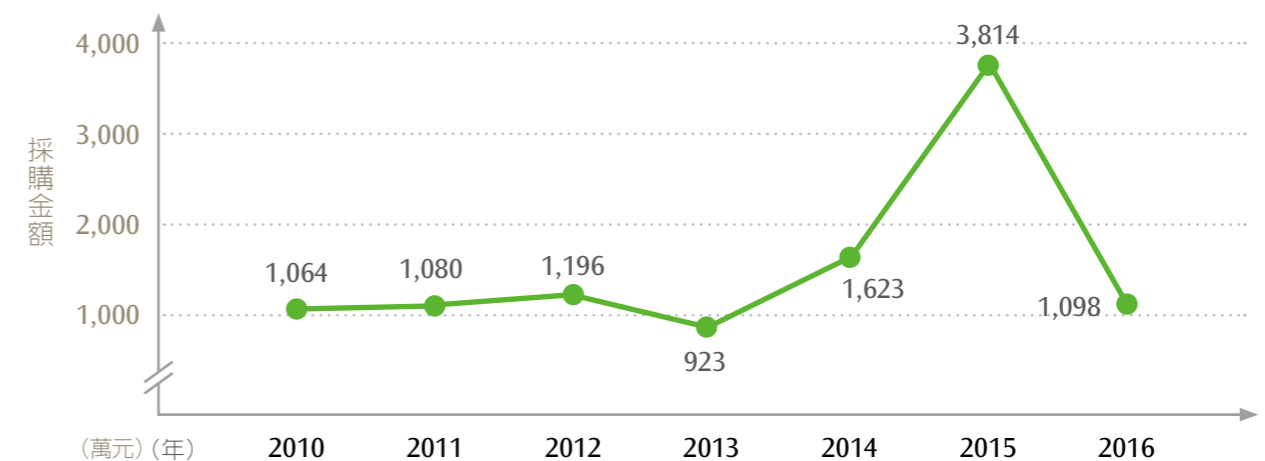
- 自 2010 年起陸續採行安裝玻璃門減少冷氣外洩、強化空調效能、廣採節能措施等節能減碳方案
- 2015 年起由專人控管室內冷氣溫度不低於 26 度
- 相較 2009 年，每年平均節電率達 18% 以上
- 至 2015 年已合計節省約 97.7 萬度電力，相當於減少排放約 518 公噸 CO₂
- 至 2016 年已合計節省約 109.8 萬度電力，相當於減少排放約 582 公噸 CO₂

綠色採購

台灣高鐵除響應政府對環保的要求外，也優先購買對環境衝擊較少的產品，落實綠色消費。於 2010 年起設定每年綠色採購金額至少達 800 萬元的目標，2015 年配合新增苗栗、彰化及雲林等 3 車站興建工程之綠色產品使用，採購金額高達 3,814 萬元，2016 年綠色採購金額雖減少，但仍達 1,098 萬元。歷年參加臺北市政府辦理「臺北市民間企業與團體綠色採購輔導」計畫並簽署「民間企業與團體綠色採購同意書」，皆榮獲綠色採購績優表揚，已連續八年獲頒推動綠色採購優良企業，更獲環保署頒獎。未來將持續配合政府辦理相關採購作業，引導廠商重視環境保護，我們要求廠商恪遵相關法律，不再另訂標準或管理稽查機制，若廠商發生違反相關法令，將會列為觀察名單，情節重大者則視狀況最重得終止合作。



▶ 歷年綠色採購金額





Taiwan 在地

繁榮在地，暢遊台灣

在地 Taiwan —— 繁榮在地，暢遊台灣

根繫在地，誠信治理

治理架構

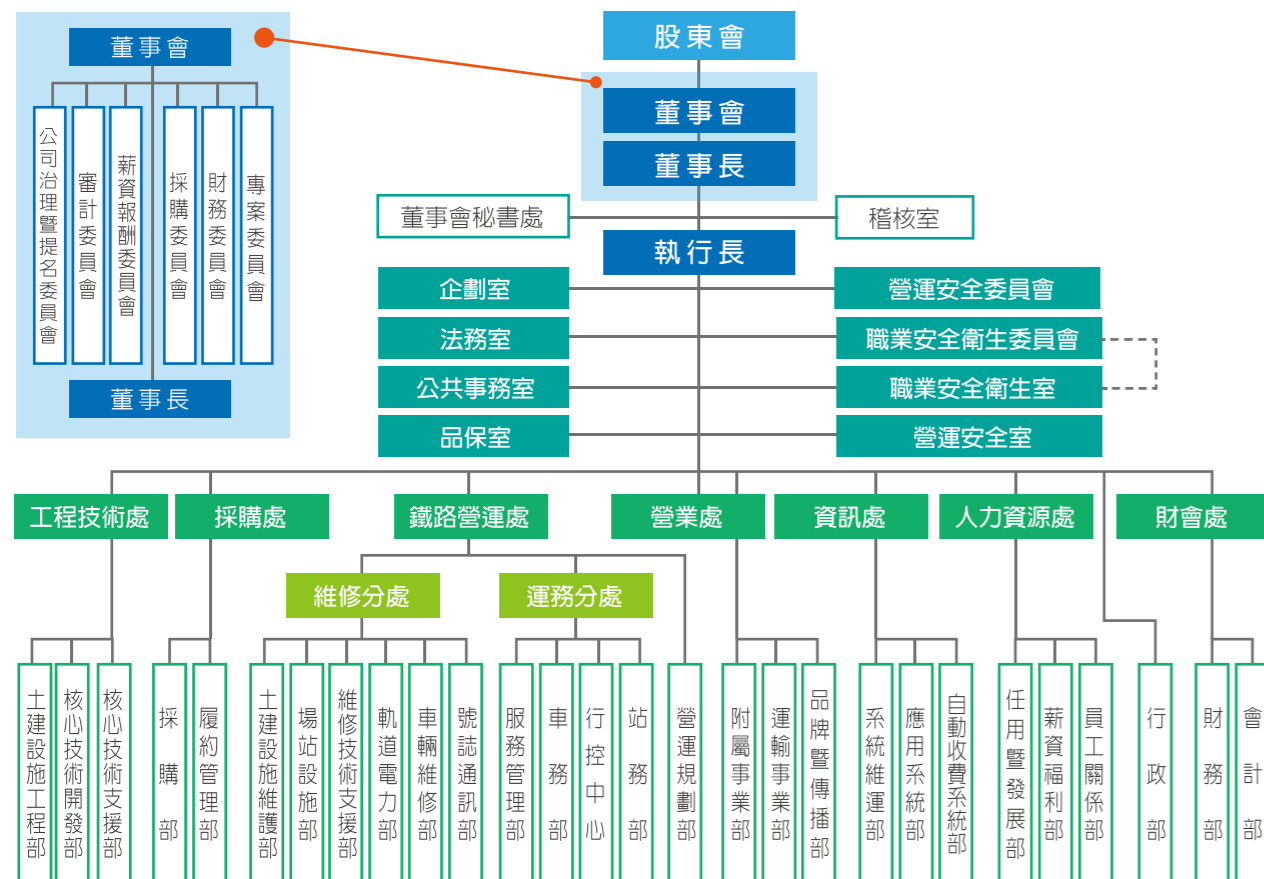
健全的公司治理制度是企業永續經營的根基，透過堅實的企業治理制度，本諸企業自治原則，廣參國內外重要公司之治理原則與著名公司之公司治理相關資料，並遵循我國相關法令規定，且經 2003 年、2004 年、2006 年、2007 年、2012 年、2013 年股東常會及 2016 年股東臨時會之決議，訂定及修正「公司治理準則」，作為推動良好公司治理制度及落實各項相關治理措施之指導性綱領。

我們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、採購、財務及專案等功能性委員會，並訂定或修正相關章則辦法及採取具體之公司治理措施，以建立良好之公司治理制度。截至目前，我們實施公司治理制度之成效，包括：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。

鑒於我們已是股票上市公司，且推行公司治理制度已見成效，除秉持企業自治原則持續檢視公司治理基本架構及各項公司治理機制外，目前正規劃參與「公司治理評鑑」作業，以建立更完善之公司治理制度，並成為公司治理領域之指標性公司，以穩定企業營運，增加投資人與利害關係人的信心。

更多公司治理相關資訊請詳見我們企業網站 (<http://www.thsrc.com.tw>) 下的「公司治理」專區及公開資訊觀測站 (<http://mops.twse.com.tw/>)。

台灣高速鐵路股份有限公司組織架構圖



董事會

目前董事會設有 15 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，可確保董事會決議的專業性及客觀性。

我們第七屆董事於 2015 年 6 月 30 日股東常會選任，並於當日就任，任期三年，迄 2018 年 6 月 29 日止。

資料更新日期：2017.2.15

職稱	姓名	選(就)任日期
董事長	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人：江耀宗	2016/10/18
董事	台橡(股)公司 代表人：江金山	2015/06/30
董事	台北富邦商業銀行(股)公司 代表人：劉國治	2015/06/30
董事	東元電機(股)公司 代表人：黃茂雄	2015/06/30
董事	長榮國際(股)公司 代表人：柯麗卿	2015/06/30
董事	太合投資(股)公司 代表人：馮小容	2015/06/30
董事	中國鋼鐵(股)公司 代表人：劉季剛	2017/01/10
董事	台灣糖業(股)公司 代表人：管道一	2016/09/01
董事	行政院國家發展基金管理會 代表人：何依栖	2015/06/30
董事	行政院國家發展基金管理會 代表人：高仙桂	2016/09/30
董事	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人：蔡煌瑯	2015/06/30
董事	東和鋼鐵企業(股)公司 代表人：侯傑騰	2015/06/30
獨立董事	林振國	2015/06/30
獨立董事	吳永乾	2015/06/30
獨立董事	陳世圻	2015/06/30 (2016/12/01 辭任)

- 註：1. 董事會成員男性占 73% (11 位)，女性占 27% (4 位)。
 2. 董事會成員 30-50 歲占 7% (1 位)，50 歲以上占 93% (14 位)。
 3. 更多董事會成員相關資訊請詳見我們企業網站 (<http://www.thsrc.com.tw>) 下的「公司治理」專區及年報
 4. 第七屆董事將於 2017 年 5 月 24 日股東常會提前改選；第八屆新任董事將有 13 名 (包含 3 名獨立董事)

董事會之權責

董事會職掌我們重大財務、業務、營運之決策擬定及管理階層執行職務之監督。董事會依據相關法令規定、股東會決議、以及相關章則之規定，忠實執行前述主要任務。由於其職務包含各重要章則之審議、營業計畫之審議、預算決算之審議與重要業務之審議等，內容甚為繁雜，故不逐一臚列。且董事會如有重大決議事項，亦依規定於公開資訊觀測站公告揭露，復由於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，均有助於董事會議事品質及專業性之提升。我們也會持續精進治理面作為，包括於 2017 年導入董事會自評作業機制，以提升董事會功能與運作效率。

董事會至少每季召開一次，2015 年董事會開會 14 次 (第六屆 6 次，第七屆 8 次)，2016 年第七屆董事會開會 15 次，董事出席情形如下：

董事會 職稱	姓名	2015 年度				2016 年度			
		實際出席 次數	委託出席 次數	實際出席 率 (%)	在任應開 會次數	實際出 席次數	委託出席 次數	實際出席 率 (%)	在任應開 會次數
董事長	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人:江耀宗	-	-	-	-	4	0	100 %	4
前董事長	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人:劉維琪	13	0	100%	13	11	0	100 %	11 2016/10/18 改派法人代表
董事	台橡(股)公司 代表人:江金山	14	0	100 %	14	15	0	100 %	15
董事	東元電機(股)公司 代表人:黃茂雄	12	1	86 %	14	12	2	80 %	15
董事	台北富邦商業銀行(股)公司 代表人:劉國治	12	1	86 %	14	12	2	80 %	15
董事	長榮國際(股)公司 代表人:柯麗卿	11	3	79 %	14	3	7	20 %	15
董事	太合投資(股)公司 代表人:馮小容	13	0	100 %	13	13	2	87%	15
前董事	太合投資(股)公司 代表人:孫道存	1	0	100 %	1	-	-	-	-
前董事	中國鋼鐵(股)公司 代表人:林中義	7	7	50 %	14	12	2	80 %	15 2017/01/10 改派法人代表
董事	台灣糖業(股)公司 代表人:管道一	-	-	-	-	2	3	29 %	7
前董事	台灣糖業(股)公司 代表人:邱有進	6	1	86 %	7	7	1	88 %	8 2016/09/01 改派法人代表
前董事	台灣糖業(股)公司 代表人:陳昭義	7	0	100 %	7	-	-	-	-
董事	行政院國家發展基金 管理會 代表人:高仙桂	-	-	-	-	4	0	100 %	4
前董事	行政院國家發展基金 管理會 代表人:張有恆	13	1	93 %	14	9	1	90 %	10 2016/10/03 辭任
董事	行政院國家發展基金 管理會 代表人:何依栖	13	1	93 %	14	15	0	100 %	15
前董事	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人:潘文炎	3	5	38 %	8	11	3	73 %	15 2017/01/19 改派法人代表
前董事	財團法人中技社 代表人:潘文炎	4	2	67 %	6	-	-	-	-

董事會 職稱	姓名	2015 年度				2016 年度			
		實際出席 次數	委託出席 次數	實際出席 率 (%)	在任應開 會次數	實際出 席次數	委託出席 次數	實際出席 率 (%)	在任應開 會次數
董事	東和鋼鐵企業(股)公司 代表人:侯傑騰	11	3	79 %	14	10	4	67%	15
前獨立 董事	劉維琪	1	0	100%	1	-	-	-	-
獨立 董事	林振國	12	2	86 %	14	13	2	87 %	15
獨立 董事	吳永乾	8	0	100%	8	15	0	100 %	15
前獨立 董事	陳世圯	14	0	100 %	14	13	1	93 % 2016/12/01 辭任	14

功能性委員會

功能性委員會	經濟	環境	社會	2015 年和 2016 年部分討論議題
公司治理暨提名委員會 1. 確定獨立董事資格條件及董事會、委員會之組成。 2. 負責董事提名、規劃及評估潛在候選人人選。 3. 規劃檢討全體董事及監察人之職務執行情形、董事及經理人之責任保險。 4. 負責公司治理制度之研究分析、執行、規劃建議、成效檢討及公司治理規章。	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 董事及重要職員責任保險案 公司治理情形報告案 調整暨修訂公司組織規程與公司組織架構圖 訂定本公司『誠信經營守則』 修訂本公司『道德行為準則』
審計委員會 1. 依證交法訂定或修正内部控制制度及重大財務業務行為之處理程序。 2. 審核涉及董事自身利害關係之事項。 3. 審核重大之資產及衍生性商品之交易、資金貸與、背書或提供保證。 4. 審查募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。 5. 審查第一季、半年度、第三季及年度財報。 6. 評估公司風險管理政策、衡量標準及法遵情形。	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 財務報告案 年度營業報告書案 年度預算案 向既有金流銀行團價購其設置於各車站之信用卡刷卡設備及相關網路設備採購策略建議 本公司「免保證商業本票聯合承銷」案 長榮航空(股)公司集團聯票合作案
專案委員會 就公司重大法律或合約爭議及重要制定變革事項，提供諮詢建議，並協助董事會督導經理部門執行相關決策。	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 勞資議題 爭議調解案 職工福利委員會案

功能性委員會	經濟	環境	社會	2015 年和 2016 年部分討論議題
採購委員會 審議本公司審標委員會或管理階層依規定應提送董事會審議之採購相關議案。	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> 車輛機電零組件維修案 台北站增設月台門工程案 自動售票機汰換更新工程採購策略建議案 高鐵警衛保全服務合約案 車輛維修物料採購
薪資報酬委員會 1. 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。 2. 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 調新建議案 員工酬勞提撥金額建議案
財務委員會 1. 規劃檢討公司資本與債務結構。 2. 審查資本、融資及授信等資金籌措計畫。 3. 審查增減資、買回、贖回、股利政策等資本項目之調整方案。 4. 審查投資、併購及資產取得或處分政策及重大交易。 5. 審查重大之資金貸與、承擔他人債務或提供背書保證。 6. 檢討營運資金、重大資本支出、財務風險之管理。 7. 檢討稅務規劃及稅務法令遵循。 8. 其他依章程、準則或董事會決議之職掌。			✓	<ul style="list-style-type: none"> 股票初次上市過額配售協議書案 聯合授信案修約案免保證商業本票聯合承銷案 提前清償部分聯合授信案未清償本金案

更多公司治理與完整的利益迴避事件相關資訊請詳見我們企業網站 (<http://www.thsrc.com.tw>) 下的「公司治理」專區、年報及公開資訊觀測站 (<http://mops.twse.com.tw/>)

永續治理

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」之理念，將社會責任視為公司核心價值。台灣高鐵於 2009 年起規劃任務型之「企業社會責任委員會」(以下簡稱 CSR 委員會)，將公司參與經營決策的高階主管及一級單位代表納入 CSR 委員會，並由該委員會主導負責協調各事業單位推動準備工作。

CSR 委員會設置「指導委員」及「主任委員」，分別由董事長及執行長擔任，並遴選相關部門最高主管擔任委員，每年不定期召開 CSR 委員會議，討論公司治理、環境意識、消費者關懷等議題。台灣高鐵企業社會責任報告書經定期提報 CSR 委員會核定後，正式對外發布。

董事會於 2016 年 3 月通過「企業社會責任實務守則」，實踐企業社會責任，積極推動公司治理、社會公益和落實環境永續，並將其納入公司營運策略與管理目標。

「企業社會責任實務守則」重點內容



落實公司治理

- 遵循國內相關法令與公司章程之規定，建置有效之治理架構及相關道德標準，以健全公司治理。
- 董事應善盡善良管理人之注意義務，授權經理部門處理及報告營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，作業流程與相關負責人應具體明確。
- 宜定期舉辦履行企業社會責任之相關教育訓練。
- 宜設置推動企業社會責任之專(兼)職單位，負責企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，並定期向董事會報告。
- 宜訂定合理之薪資報酬政策，以確保薪酬規劃能符合組織策略目標及利害關係人利益。
- 辨識公司之利害關係人，於公司網站設置企業社會責任專區，透過適當溝通，瞭解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應所關切之重要議題。



發展永續環境

- 應遵循環境相關法規及國際準則，提供綠色服務、提升設備能源效率，建立相關環境管理制度，以促使智慧低碳社會。
- 致力於提升各項資源之利用效率，使用對環境負荷衝擊低之再生物料。
- 依產業特性建立合適之環境管理制度。
- 設立環境管理專責單位與人員，以擬訂、推動及維護相關制度及具體行動方案，並定期舉辦環境教育課程。
- 依下列原則從事研發、採購、生產、作業及服務等營運活動，以降低對高鐵沿線自然環境及民衆之衝擊。
- 減少運輸服務之能資源消耗。
- 減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物。
- 增進物料之可回收性與再利用性。
- 使可再生資源達到最大限度之永續使用。
- 延長設備之耐久性。
- 增加服務效能。
- 應興建與強化相關環境保護處理設施，減少不利影響。
- 宜採用國內外通用之標準或指引，執行企業溫室氣體盤查並予以揭露。



維護社會公益

- 應遵守相關法規及國際人權公約。為履行其保障人權之責任，應制定相關之管理政策與程序。對於危害勞工權益之情事，我們應提供有效之申訴機制，並確保過程之平等、透明。管道應簡明與暢通，並對員工之申訴予以妥適之回應。
- 應提供員工資訊，使其了解依營運所在地國家之勞動法律及其所享有之權利。
- 宜提供員工安全與健康之工作環境及定期安全與健康教育訓練。
- 建立有效之職涯能力發展培訓計畫。
- 建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。
- 對產品與服務負責並重視行銷倫理。
- 宜評估管理可能造成營運中斷之各種風險，降低對消費者及社會造成之衝擊。
- 宜評估採購行為對供應商社區之環境與社會影響，並與其供應商合作，共同落實企業社會責任。
- 評估公司經營對社區之影響，並適當聘用公司營運所在地之人力，以增進社區認同。



加強企業社會責任
資訊揭露

- 依相關法規及上市上櫃公司治理實務守則辦理資訊公開，並應充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度。
- 編制企業社會責任報告書應採用國際上廣泛認可之準則或指引，並宜取得第三方確信或保證，以提高資訊可靠性。

註：可參考企業網站 (<http://www.thsrc.com.tw>) 下的「公司治理」專區

誠信經營

紀律 (Discipline)、正直 (Integrity)、效率 (Efficiency)、創新 (Innovation) 與明理 (Sensibility) 乃台灣高鐵五大價值觀。為將誠信經營的精神實踐，特設有相關規章如下：

- 誠信經營守則**
- 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**
- 經準審計委員會（現為審計委員會）審查、董事會決議通過後公告實施。2016 年 3 月於董事會上修訂
 - 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、餽贈、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**
- 係由人力資源處負責，經執行長核決後實施，適用對象為全體員工
 - 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

註：可參考企業網站 (<http://www.thsrc.com.tw>) 下的「公司治理」專區

為能全方位落實誠信經營，有關反貪腐或任何其他社會議題之申訴，均能透過發言人專線和信箱提出：02-87892000 ext.72710、Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw。於員工申訴方面，當內部員工認為其正當權益受到侵害或有相關疑慮時，則可透過內部申訴信箱：helpme@thsrc.com.tw 反應。我們也定期提供相關教育訓練，以期全體員工能有正直工作態度。

議題回應

有關媒體報導本公司前副總經理朱登子先生「與中國私簽備忘錄涉洩密」乙事，由於與中國鐵道科學研究院簽署之合作備忘錄 (MOU) 不符事前報備核准之程序，故本公司原本即未執行相關內容。惟依照法令及相關規範，凡未經本公司同意或授權而使用、交付或洩漏公司營業秘密及機密資料等，並造成公司權益有受損害者，不論該員退休或離職與否，本公司均將依法究責、求償，絕不寬貸。本公司將恪遵各項公司治理之準則及精神，嚴格要求全體員工執行業務時，務必遵守公司規定及工作紀律，並維護公司權益。

我們將企業價值內化於公司規章，搭配內部管理機制，將誠信經營落實於每個環節，故於 2015 至 2016 年間皆無貪腐相關之事件及其他社會重大違規事件而受相關單位裁罰，亦未有相關申訴案件。

訓練項次	2015 年	2016 年
反貪腐相關課程長度	45 分鐘	45 分鐘
人權課程長度 (如性騷擾防治)	15 分鐘	15 分鐘
接受反貪腐政策訓練的總人數	433	872
全體員工數	3,779	4,389
占全體員工 %	11.46%	19.87%

法令遵循

法規遵循乃維持誠信治理之根本，台灣高鐵全體同仁應確實遵守法令及公司規程執行業務，相關規定於公司章程、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；另每年度本公司依內部控制制度自行評估結果及相關程序審議，聲明本公司就法令遵循目標之達成均能提供合理確保。

台灣近年來社會矚目之重大食安、公 (工) 安事件，主管機關歸納其主因，係涉案企業在內部控制制度上，未能建立一套嚴謹、有效之法令遵循管理機制；其經營者及員工對法令遵循觀念亦嚴重不足，導致社會大眾直接或間接蒙受重大損害，違規違法之企業亦遭裁罰或追訴，財產及聲譽重大損失，因此，2016 年我們通過法令遵循推展計畫，希冀提升及強化法令遵循制度和降低公司法令遵循風險。法令遵循推展計畫重點包括擬定政策、健全法令遵循制度架構、短期目標及責任分工、法令盤點及變動管理機制、法令遵循報告架構等，旨在提升各單位的法遵意識，依管理辦法掌握法令變動，並有效管控法令遵循狀況。2016 年法令遵循情形如下：

- 與高速鐵路興建、營運之重要法律與法規命令，有鐵路法、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，2016 年度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，有公司法、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，2016 年度無違反前開重要法律與法規命令。
- 其他重要法律與法規命令部分，2016 年度有勞動檢查結果因員工工作時間超時及未依規定計算延長工時薪資等事由，致有四件裁罰分別違反勞動基準法第 24、32、37 及 39 條，遭主管機關處以 2 萬至 15 萬元罰鍰之情事；以及因未依規定申請辦理廢棄物清理計畫書變更，致有一件裁罰違反廢棄物清理法第 31 條第 1 項第 1 款，遭主管機關處以 1 萬元罰鍰。前揭違反法令之情事，台灣高鐵已繳款罰鍰並業已改善違反事由，惟對整體營運並無產生重大影響。

盡遊台灣，連接國際

連接在地

台灣高鐵持續推動「搭高鐵·遊台灣」，結合車站周邊重要景點，協助促進各地經濟發展與活絡旅遊市場。民眾可藉由自行安排，或者透過票務經銷商，購買適合自身之旅遊行程。詳細旅遊產品及優惠活動，可參考高鐵企業網站或合作票務經銷商官網，略述如下。

我們的產品劃分為委託旅行社或高鐵自建的「高鐵假期」，以及符合自由行旅客需求的「飯店聯票」等區塊，結合各縣市飯店及旅行業者推廣豐富選項，以滿足各階層旅客所需。亦依據不同季節設計主題產品，像高鐵假期春季號和高鐵假期-搭高鐵戲水去，讓旅客慢遊台灣。此外，為使旅客能更深入城市，連接在地，我們依據不同站點推出旅遊行程，包括苗栗、彰化和雲林等新三站，旅客可自行選擇一日豐富行（如新北九份天燈、苗栗三義木雕、彰化鹿港老街、嘉義故宮南院、臺南奇美博物館）、主題假期（如遊墾丁、遊雲林）等旅遊產品，體驗各地文化與節慶活動，活絡在地觀光。



透過合作的票務經銷商、飯店/航空訂購網頁、高鐵企業網站等管道，配合「附加租車」與「高鐵假期系統平台」等支援系統，活化在地觀光，深耕「搭高鐵·遊台灣」旅遊市場。「高鐵周遊券」電子票券系統已上線，海外旅客可藉由高鐵企業網站購買，也可透過海外特約經銷商購買，此外高鐵也在日本以及上海等旅展促銷周遊券，提升曝光度與旅客搭乘意願。

主要旅遊產品



轉運服務

台灣高鐵轉乘服務搭配大眾交通工具，在每個營運據點提供旅客接駁服務，並且製作各車站轉乘地圖、建置轉乘資訊系統，並於高鐵企業網站提供各車站轉乘資訊查詢。

在 2016 年因應復興航空歇業，為了讓旅客可以順利往返花蓮，依據高鐵與臺鐵互相接駁之適當班次，製作「台北-花蓮雙鐵轉乘時刻表」，放置於車站服務台，提供旅客參考。

類型	服務內容
例行轉乘服務	<ul style="list-style-type: none"> 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。
2016 年新增轉乘服務	<ul style="list-style-type: none"> 苗栗車站「101A 竹南線」和「101B 雪霸線」路線自 2016 年 12 月 2 日起，調整部分班次發車時刻。 台中車站「161 高鐵台中站-中科管理局」路線自 2016 年 9 月 30 日起，繞駛「臺中國家歌劇院」。 臺鐵新豐富車站將於 2016 年 9 月 10 日通車啟用，高鐵苗栗站轉乘更便利。

快捷公車轉運人次實際值

	單位	2015 年	2016 年
快捷公車轉運人次	千人次	4,859	5,110

技術交流

台灣高鐵為與運輸軌道同業維持良好互動，並因業務之需，參與公協會組織共計 15 個，為促進學術交流，我們自 2014 年到 2016 年，每年皆贊助 560,000 元於學會與協會發展。

參與之產業公協會	會員性質	說明
國際鐵道聯盟 (International Union of Railways, UIC)	正式會員	參與軌道產業發展與推廣
中國工程師學會	團體會員 (乙級)	工程學術與技術文化交流
中華民國品質學會	團體會員	品保業務推廣
中華民國運輸學會	團體會員	軌道產業發展與推廣
台灣上市櫃公司協會	法人會員	企業資訊交流互動
台灣軌道工程學會	永久會員	軌道產業發展與推廣
台灣企業永續研訓中心	創始會員	企業永續發展經營與推廣交流
兩岸企業家峰會	團體會員	兩岸產業合作交流推廣
社團法人中華民國企業永續發展協會	團體會員	企業永續發展與推廣
社團法人中華軌道車輛工業發展協會	甲類會員	軌道產業發展與推廣 執行長擔任第七屆理事
社團法人中華採購與供應管理協會	團體會員	採購業務推廣
社團法人中華智慧運輸協會	團體會員	運輸產業發展與推廣
財團法人台灣觀光協會	捐贈會員	行銷業務推廣
臺灣防災產業協會	團體會員	災害防治推廣與交流
國際高速鐵路協會 (IHRA, International High-Speed Rail Association)	正式會員	國際高速鐵路交流與合作

技術參訪

台灣高鐵的通車營運，除了讓縣市間的往來互動更為頻繁，也使社會大眾享有便捷美好的高品質旅運享受。一路走來，透過持續的穩紮穩打與耕耘學習，我們累積了相當成果與心得。為使產、官、學界代表及世界各國交通運輸同業，有機會透過觀摩對高鐵路精神及營運服務狀況更為了解，我們自 2006 年起開放參訪活動辦理，導覽行程含車站、維修基地與運務大樓等。其中，英國交通部率團於 2015 年來訪，2015 年接待 35 團，參訪人次達 1,049 人；中華智慧運輸協會理事與上市櫃公司協會團於 2016 年蒞臨參觀，同年共有 35 團，844 人次來訪。



品質月活動

放眼國際做法，日本科學與工程協會自 1960 年便開始推動每年 11 月為日本國家品質月。2012 年美國品質學會選定 11 月為世界品質月，因此許多國家及企業皆於 11 月舉辦品質相關活動。我們於 2012 年 11 月首度舉辦鐵路營運處品質月活動，2013 年提升到公司層級，強化同仁對品質的認知。活動包含邀請公司內外部專家辦理品質講座，並舉辦提案改善頒獎及軌道同業研討會交流活動。2016 年「軌道同業交流研討會」，邀請臺灣鐵路管理局、阿里山森林鐵路管理處、臺北捷運公司、高雄捷運公司、桃園捷運公司及中華民國品質學會等前來分享經驗，另於同年 11 月參訪高雄捷運公司車輛維修廠，並體驗輕軌系統。有關提案改善成果的詳細說明可參考「安全服務，責任運輸」章節。



國際會議 — 國際高速鐵路協會 (IHRA) 年會

「國際高速鐵路協會」(IHRA, International High-Speed Rail Association) 第五次年度會議於 2016 年 5 月 11 日首度在臺北舉辦，共有來自日本、澳洲、印度、美國、新加坡、馬來西亞、泰國、越南等國，50 餘位國內外高速鐵路營運業者、專家以及政府相關部門共同參加。台灣高鐵與各國鐵道同業分享過去十餘年來的成功經驗，並樂於與有意規劃高鐵建設的國家共同合作。



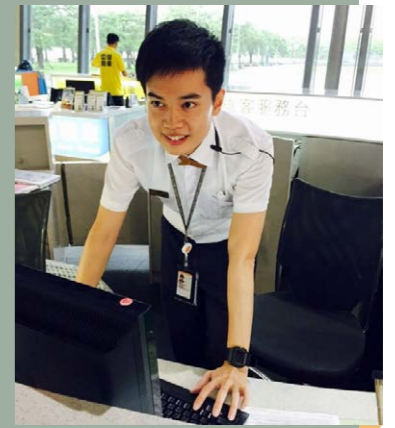
2016 國際高速鐵路協會 (IHRA) 年會

服務的故事

某天於服務台執勤時，遇到一位日籍年長旅客和陪同之台灣友人到站領取遺失的背包，我一如往常的協助他們完成遺失物的領取，依稀記得那位年長旅客一直向我鞠躬道謝，當下的我也不以為意，報以一個微笑的回應。

幾天後，我收到了主管轉發當天台灣友人替那位日籍旅客代寫的來信，信中述說著那位日籍的老先生是癌末患者，帶著亦是重症患者的太太和女兒來台灣旅行，隨身的背包內有十幾萬日元，老先生從遺失背包時的難過，直到背包被尋獲時之喜出望外，老先生託付友人一定要把他們的感謝轉達給高鐵公司，而那位代為轉達的台灣友人也表示，因為高鐵同仁的誠實及對工作的尊重而感到與有榮焉。

看來來信後，我的心中除了感動，更得到無比的成就感，同仁們或許已經習慣每日依 SOP 來服務成百上千的旅客而不自覺，但每位同仁的服務對旅客而言都是獨一無二的，有時候給予旅客會心一笑的問好或說再見，都是可以讓旅客留下美好回憶。



中區運轉中心
鄭又中列車長





Touch 關懷

創造價值，關懷社會

關懷 Touch —— 創造價值，關懷社會

孕育人才，價值培育

身為國內鐵路產業中唯一的高速鐵路營運公司，員工為我們的核心動能之一，培育專業人才為我們重要使命。為因應新站的設立及優化員工勞動時數的調配，我們於 2016 年大幅提升總員工數量，兼顧業務需求及員工期許。

人力結構

類別	2014 年		2015 年		2016 年			
	男	女	男	女	男	女		
男女比例	66%		65%		63%			
總勞動力	2,425	1,241	2,441	1,338	2,750	1,599		
總勞動力 (男女合計)	3,666		3,779		4,349			
定期契約 (非正式員工)	約聘員工	38	4	19	4	27	41	
	借調人員	6	0	6	0	2	0	
	派遣人員	22	16	8	9	2	13	
	非正式員工總數	66	20	33	13	31	54	
不定期契約	正式員工	2,359	1,221	2,408	1,325	2,719	1,545	
合計	2,425	1,241	2,441	1,338	2,750	1,599		
職級	副總級以上	0.4%	0.2%	0.4%	0.1%	0.3%	0.1%	
	協理級	0.7%	0.1%	0.7%	0.1%	0.7%	0.1%	
	經副理級	7.7%	3.0%	7.7%	2.7%	6.4%	2.2%	
	課級	6.6%	2.7%	7.3%	2.3%	6.7%	2.1%	
	一般員工	84.7%	94.0%	83.9%	94.8%	85.9%	95.4%	
學歷	高中職及以下	6.5%	1.1%	6.6%	0.8%	6.6%	0.7%	
	大學 / 專科	78.3%	88.4%	78.2%	90.1%	79.3%	90.9%	
	碩士	14.8%	10.4%	14.7%	9.0%	13.6%	8.4%	
	博士	0.5%	0.1%	0.5%	0.1%	0.5%	0.1%	
其他多元指標	原住民	0.7%	0.1%	0.8%	0.1%	0.9%	0.1%	
	身心障礙者	0.7%	0.1%	0.7%	0.1%	0.8%	0.4%	
年齡	管理階層	30 歲以下	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		30-50 歲	8.2%	4.8%	8.6%	4.1%	8.1%	3.3%
		50 歲以上	7.2%	1.1%	7.5%	1.1%	6.1%	1.2%
	非管理階層	30 歲以下	17.4%	41.3%	17.7%	42.4%	23.0%	48.8%
		30-50 歲	64.5%	51.7%	62.9%	51.3%	59.3%	45.3%
		50 歲以上	2.7%	1.0%	3.4%	1.1%	3.5%	1.3%

註：管理階層的定義為課級以上主管。

包容性的員工任用

專業訓練是台灣高鐵責無旁貸的責任，因此我們對人才進用的標準不因種族、膚色、宗教、性別或國籍的不同而有所差異。在員工的薪酬、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、性別工作平等法等之規範。

近年台灣高鐵積極提升員工向心力，且搭配著財務改善計畫及公司上市等變革，2015 和 2016 年的離職比例有顯著下降。

新進員工統計

類別	2014 年		2015 年		2016 年		
	男	女	男	女	男	女	
職類	列車服務人員	44	153	28	136	7	62
	車站服務人員	70	175	69	143	86	249
	行控人員	22	2	0	0	0	0
	駕駛人員	0	0	2	0	16	1
	維修人員	136	0	84	0	231	0
	其他	64	34	39	20	70	67
	合計	336	364	222	299	410	379
年齡	30 歲以下	257	338	156	285	277	337
	30-50 歲	58	26	62	14	126	39
	50 歲以上	21	0	4	0	7	3
	合計	336	364	222	299	410	379
	全員占比	9.17%	9.93%	5.87%	7.91%	9.41%	8.69%

離職員工統計

類別	2014 年		2015 年		2016 年		
	男	女	男	女	男	女	
職類	列車服務人員	13	116	23	98	5	8
	車站服務人員	72	106	36	55	36	27
	行控人員	9	1	7	2	4	0
	駕駛人員	3	0	6	0	4	0
	維修人員	56	0	69	0	42	0
	其他	81	49	92	47	38	11
	合計	234	272	233	202	129	46
年齡	30 歲以下	114	227	95	146	48	33
	30-50 歲	97	44	100	55	47	9
	50 歲以上	23	1	38	1	34	4
	合計	234	272	233	202	129	46
	全員占比	6.38%	7.42%	6.17%	5.35%	4.69%	2.88%

在身障者進用方面，除在招募網站上設置身心障礙人員招募專區，更根據不同職務特性，聘任身心障礙員工，在 2015 與 2016 年分別雇用 32 名、53 名身障者員工，符合身障者權益保護法要求。而在原住民進用方面，雖致力於滿足法規要求，但 2015 年原住民進用人數仍不足 3 名，故積極與原住民委員會連繫推薦人選，2016 年共進用 43 名原住民，達成進用目標。未來將持續透過各種管道進行招募，確保員工多元性。

員工敘薪上，台灣高鐵皆依工作經驗、學經歷、專長及證照等核定待遇，在薪資待遇上不會因性別或族群而有所差異，亦藉由透明化薪酬政策，將營運績效回饋給員工。一般員工在女男薪酬比例之差異源自技術專業人員多為男性，而其勞務性質造就薪酬結構較其他職務高，但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。

	女男薪酬比			
	2015 年		2016 年	
	女	男	女	男
管理階層	1	0.94	1	1.03
一般員工	1	1.18	1	1.2

全方位的員工訓練

為提供質感與專業兼具的服務，人才在進入台灣高鐵後，必須具備每個任職崗位的專業知識，以及專業服務的技能。

一般新進員工的培訓

對所有新進人員，我們規劃為期四天的新進人員訓練，課程內容包括組織架構、各業務單位功能介紹、人事規章及法令宣導、服裝儀容規定、勞工安全衛生及鐵路安全訓練、品質及環境政策系統說明、內部網站導覽、工作環境及行政支援等課程。同時也安排了各廠區之參訪，內容包括列車檢修廠、基地控制室、訓練軌設施、行控中心控制台及列車駕駛訓練模擬機等，增進新進人員對於高鐵列車機械構造及系統運作的初步認識。

不僅如此，在新進人員訓練中，也強化公司價值觀宣導、員工行為準則及道德行為準則說明，提升我們對反貪腐的政策要求及支持，此類別宣導約 2 小時。2015 年，接受反貪腐政策訓練的總人數為 433 人，占全體員工 11.46%，而截至 2016 年底，接受反貪腐政策訓練的總人數為 872 人，占全體員工 19.87%。

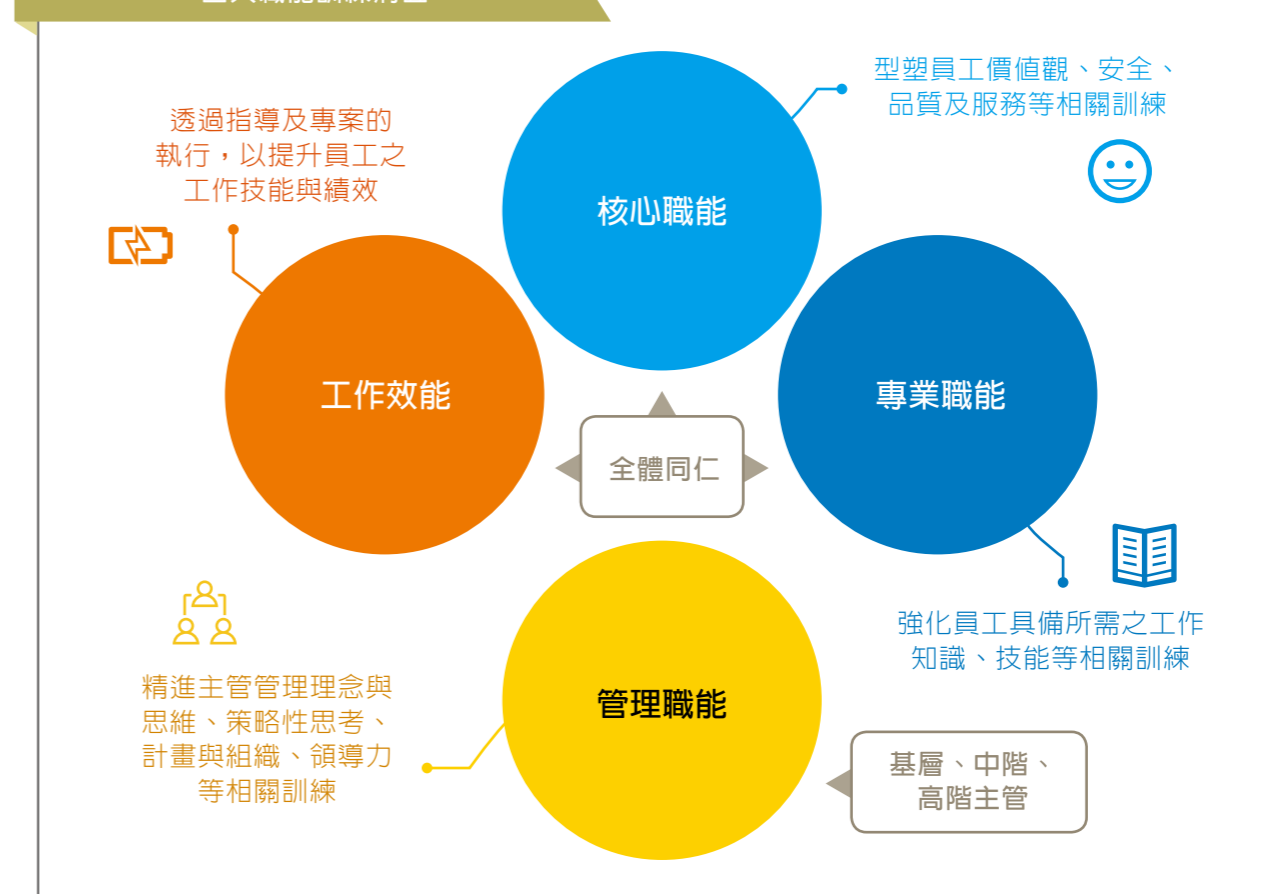
職能訓練與發展體系

台灣高鐵的訓練體系分為兩大主軸，分別為「安全」與「服務」，並在高鐵專屬的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，提供完整的職能訓練體系課程。

同時我們於 2009 年建置「訓練管理及數位學習系統」，員工可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，還能與內部講師互動，以加強學習效果。

我們依據不同職務要求，讓第一線專業技術及服務人員接受職務所需訓練，並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，以及每年的複訓和事件模擬演練。尤其是高鐵的列車駕駛，除了需接受長達八個多月且超過 1,300 小時以上的駕駛專業課程外，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，並取得駕照後，始得上線執勤。

四大職能訓練構面



多元的教育訓練成效

台灣高鐵訓練模式主要區分為內、外部訓練課程、線上數位課程與實作演練等，滿足員工對學習的高度熱忱及我們對於專業技能的高標準要求。

訓練課程數量及費用

	2014 年			2015 年			2016 年		
	男	女	公司全體	男	女	公司全體	男	女	公司全體
訓練課程(班數)	1,766	905	2,671	1,789	980	2,769	1,823	1,062	2,885
人次平均訓練費用(元)	119	62	181	135	70	205	163	95	258
人均訓練費用(元)	2,249	1,153	3,402	2,464	1,351	3,815	2,201	1,281	3,482

訓練時數

單位：小時	2014 年			2015 年			2016 年		
	男	女	公司全體	男	女	公司全體	男	女	公司全體
人均受訓時數	88.9	106.5	94.9	86.4	96.6	90.2	98.7	99.7	99.1
人次平均受訓時數	5.3	6.4	5.7	5.3	5.9	5.5	7.3	7.4	7.3

單位：小時	2014年			2015年			2016年		
	男	女	公司全體	男	女	公司全體	男	女	公司全體
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	20.6	19.3	20.2	8.9	16.5	10.2	9	57.5	17.8
協理級	54.3	19	52.3	45.5	20	44.0	19.2	215	37.8
經副理級	88.2	45.5	81.1	78.5	20.7	69.2	146.1	44.2	128.8
課級	34.5	98	45.3	39.5	82.1	45.8	33.7	100.4	44.0
一般員工	93.9	109.1	99.3	91.9	99.3	94.7	101.5	99.9	96.0
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	139.9	91.1	99.7	265.6	114.3	129.0	125	91.3	96.9
車站服務人員	14.8	24.9	20.3	121.1	152.6	139.2	91.6	119.4	109.2
行控人員	107.9	108.6	108.0	156.1	206.4	165.8	191.5	248.8	203.5
駕駛人員	143.3	245.7	76.7	80	60	78.1	384.4	577.1	401.1
維修人員	60.6	36	59.9	89	55	88.9	77.6	128.9	77.6
其他	243.7	11.6	152.8	41.8	29.2	36.7	52.5	34.5	45.6

2015 和 2016 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，此三類訓練為專業職能構面中各類專業人員之訓練系列課程。

內部講師的培育

台灣高鐵持續進行內部講師培育訓練，以因應每年近 3,000 堂安全、服務、技術等專業課程自辦訓練之需求。內部講師人選是由專業技術、服務、安全及管理單位之資深人員或主管的遴選與推薦，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。在 2015 年與 2016 年，共培育 59 位合格之內部講師，主要授課講師約 41 位，平均授課時數為 93 小時。

產學合作培育人才

為增進大專院校學子對高速鐵路的認識，為鐵道產業培育人才並促進產學互動交流，積極推動多項合作計畫。

大學生暑期體驗實習計畫

台灣高鐵自 2014 年起舉辦「大學生暑期體驗實習計畫」，每年提供 50 個名額，在為期二個月的暑假，提供豐富多樣的知識與實務課程。

2014 年及 2015 年參與實習計畫的同學，分別有 3 名及 5 名在畢業之後，透過徵選程序加入高鐵；2016 年參與實習計畫的同學，將於 2017 年畢業後投入職場，使產學合作培育更具競爭力。



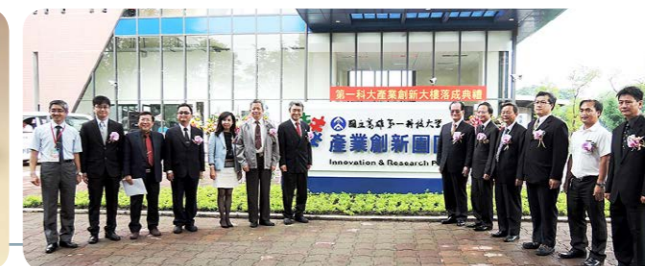
鐵道設備實驗室

為促進國內鐵道業之技術提升，台灣高鐵與國立高雄第一科技大學合設鐵道設備實驗室，投入資源組成跨領域技術團隊，雙方共同合作完成實驗室之建置，提升產學合作能力。

鐵道設備實驗室於 2015 年 10 月 23 日正式運作，將藉由第一科大跨系所專業技術團隊協助設備改善、在地化（包含替代品、商源、驗證、研發等）、技術生根及人才培育等，進而成為公司的技術備援研究中心，及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。



高雄第一科技大學鐵道設備實驗室揭牌



高雄第一科技大學產業創新大樓落成典禮

產學合作備忘錄

自 2012 年起，台灣高鐵除與國立高雄第一科技大學及臺北科技大學簽訂合作備忘錄，也與國內多所學校簽訂合作備忘錄，透過交流、專案合作和研討會等方式生根技術。

合作對象	合作備忘錄期間	合作內容
高雄第一科技大學	2012/03/15~2017/03/14	截至 2016 年 11 月，道岔、車輛、軌道等專案合作共 17 案，另有高鐵維修實習生專案、合設鐵道設備實驗室、以及在職專班進修專案
臺北科技大學	2012/06/11~2017/06/10	截至 2016 年 11 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	2015/09/01~2020/08/31	截至 2016 年 11 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
高雄第一科技大學 & 臺北市政府教育局	2016/04/27~2019/04/26	於 2016 年 7 月辦理首屆「軌道車輛工程學習營」
成功大學軌道運輸中心	2016/08/01~2021/07/31	截至 2017 年 2 月，車站輪班人員排班系統專案陳核作業中

維修分處經由整合內部資源及與學校多次意見交流後，於 2014 年 8 月正式推動首屆維修實習生專案。藉此專案提供學生生涯探索機會，維修現場則因實習生運用所學，激盪出火花，展現產學合作效益。首屆於 2014 年開始於 2015 年 7 月完成，第二屆於 2016 年 8 月開始，預計 2017 年 7 月完成。

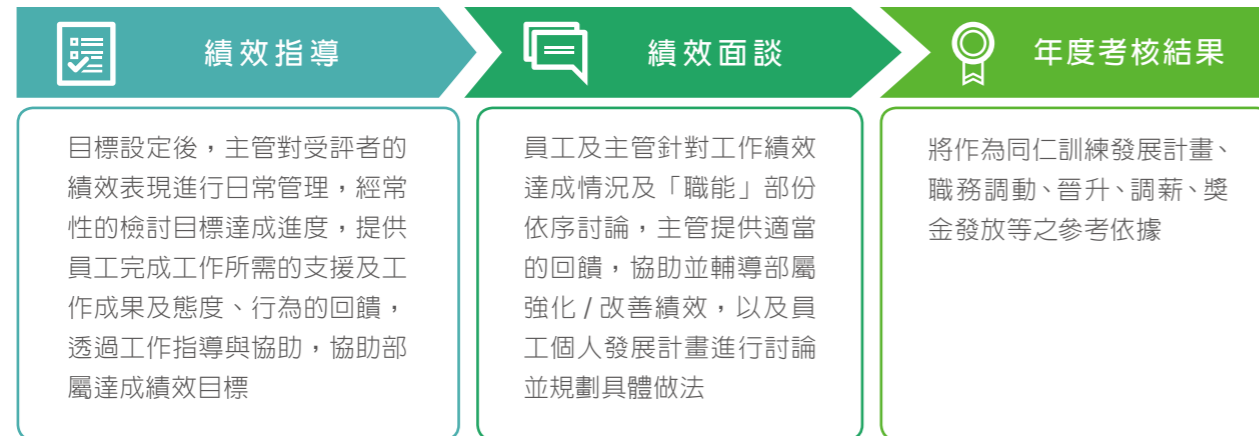
首屆維修實習生活動剪影與結業典禮



人才管理與激勵

台灣高鐵之一般員工每年進行一次績效考核，依考核結果給予評等；評等分為 5 個等級，依序是「傑出」、「超越要求」、「達到要求」、「需要加強」及「無法勝任現有工作」。針對「傑出」和「超越要求」的評等則有設置各處室單位之分配百分比，分別為 5% 和 20%，合計 25%。

台灣高鐵績效考核流程



2015 年應接受考核的員工數為 3,401 人，實際接受績效考核的員工數為 3,394 人。2016 年應接受考核的員工數為 3,879 人，實際接受績效考核的員工數為 3,871 人。有部分員工未完成考核，原因是留職停薪或者新進未滿 3 個月的員工，故於年底尚未完成考核。

績優人才的培育

台灣高鐵自 2012 年，經內部核定實施 Career Path 人才發展計畫，針對績優人才與不同崗位的工作人員，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，主要實施對象為第一線單位之績優人員。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及完成「一段期間」之代理任務，並經能力評鑑後，於管理職開缺時，公司會擇優就任。

保障權益，貼心關懷

勞資關係

我們除著重人才培育與激勵，也在乎員工的權益保障，我們於 2015 年第 4 季起，與台灣高速鐵路股份有限公司企業工會（以下簡稱高鐵工會）啟動團體協約之協商，並且於 2016 年第 3 季起，與高鐵工會啟動各項議題之討論。目前台灣高鐵與高鐵工會持續進行團體協約協商，而每位員工皆與公司存有勞雇關係之勞動契約，勞動條件均依法受到保障。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。

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，勞資會議議題也依規定期間內提供給勞資雙方進行商議，勞資代表異動則依法令陳報主管機關備查。

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「訓練管理及數位學習系統」的 E-learning 平台中進行說明及宣導，並於公司外部網站、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、運務大樓及各基地設置醫護室；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。

近兩年依據勞資會議決議辦理總公司投幣咖啡機之購買優惠，並新增汽水販賣機、開放站務人員每月調班次數限制、輪班人員交通協助之時段調整等，實施後以備忘錄公告周知或由各地主管向該事業場所佈達。

我們的申訴管道透過員工提出之後，第一層由權責單位與受理單位處理，並交由員工關係部備查。若員工不滿意處理結果，可在向員工關係部申請第二層申訴，由人力資源處調查與申訴審議委員會審議，交由執行長確認後再回饋給員工，透過層層溝通與處理機制讓員工獲得滿意的答覆。

2015 與 2016 年度台灣高鐵發生兩起重大勞資爭議事件，我們正面積極處理，並依據公正單位的決議進行後續處理事宜。

2015 與 2016 年重大勞資事件處理

勞資糾紛訴訟	加班費爭議處理
為確認僱傭關係存在之訴案件，估計金額 2,479,644 元，本公司將遵照法院之判決續處。	與高鐵工會於 2016 年 1 月 21 日達成雙方協議，就高鐵工會提出加班費之給付進行核算，並於 2016 年 7 月共同研商確認前述加班費之計算方式，依協議內容與行政法院之判決續處，已於 2016 年度財報估計提列負債準備餘額計 298,455 仟元。

職業安全衛生

台灣高鐵以安全為所有決策和行動的最高指導原則，並制定安全衛生政策作為確保旅客、工作者和其他公眾安全健康的政策承諾，並於 2017 年 5 月更新。

安全衛生管理機制

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、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。

台灣高鐵安全衛生政策

安全是台灣高鐵的基石——沒有安全就沒有台灣高鐵。本公司所有決策與行動均應以安全為最高指導原則，並將維持主動積極的安全衛生管理，全員持續參與改善，以達零災害、零事故的目標。並承諾：

- 一、每一位都應恪遵法令、規章與程序，並有責任時時確保自身、所服務的對象與維護管理的高鐵資產，都被安全保護。
- 二、妥善運用國際認同之風險評估及安全衛生管理方法於安全管理系統中，於合理可行的範圍內控制及降低危害的風險至最低等級。
- 三、所有工作者皆須接受安全及健康規章與作業程序訓練，使其於執行日常業務時，皆能持續展現並具備對於安全及健康的關注與認知。
- 四、妥慎選擇、監督及管理承包商及供應商，確保其作業或設備、物料等供應均能符合法令以及公司安全管理要求。
- 五、建立及維持優質之作業環境及作業管理措施，以維護全體員工身心健康。
- 六、本公司將定期檢討安全衛生政策、規章、程序與執行績效，以提升管理績效並達持續改善安全之目的。

虛驚事件之報告及其後續改善作為，事實上即為事故之先期防範，我們推動虛驚事件通報獎勵方案，透過獎勵方式鼓勵員工主動通報作業環境中的虛驚事件，俾預先辨識鐵路營運環境中各種潛在危害，於事前加以控制或將其風險降低至可接受程度。2016年透過虛驚通報電子信箱蒐集到293次回饋，經審視後，其中31件為虛驚事件，皆已改善完畢，其餘提報案件為危害、或非職業安全相關議題等，均通報相關單位另行處理。

安全衛生管理機制執行表

類別	說明
安衛績效量測與監督	目的 <ul style="list-style-type: none"> 各單位安衛目標之達成程度 足夠之監督量測的資訊與結果之紀錄，以進行後續矯正及預防措施的分析
	主動性項目 <p>安衛管理計畫、作業準則及適用之法規及其他要求事項的符合性</p>
	被動性項目 <p>不健康、事件及其他安衛績效不足之事證</p>
管理系統內部稽核辦法	進行方式 <p>定期或不定期執行安衛管理系統稽核</p>
	稽核範疇 <p>訂定範圍、頻率、方法與能力，及執行稽核工作與結果報告的責任與要求並應以下列事項為規劃依據：</p> <ul style="list-style-type: none"> 各單位作業的風險評估結果 各單位安全衛生管理實施狀況 以往的稽核缺失持續改善執行情形

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，如職災人數或失能傷害頻率（FR），及失能日數或失能傷害嚴重率（SR）。我們針對員工以及承攬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。

安衛管理目標

項目	2015年		2016年			
	目標	實際數據	目標	實際數據		
公司員工	工作場所內職災	職災人數(人次)	0	17	7	9
		失能日數(日)	0	117	75	96
	工作場所外交通職災	職災人數(人次)	< 8	21	14	16
		失能日數(日)	< 209	413	378	6,151
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	1	0	2	

依據勞動部職業安全衛生署統計，陸上運輸業2013至2015年平均失能傷害頻率為0.78；平均失能傷害嚴重率為56，我們在2015和2016年皆優於此數據，顯示我們的職業安全衛生管理系統優於產業平均。

員工工作場所內職災2015年共17件，損失失能日數117天；2016年9件，損失失能日數96天。於2015至2016年間，台灣高鐵員工無發生職安法第37條所定之重大職業災害，亦無職業病事件。

承包商在本公司工作場所內發生職安法第37條所定之職災，2015年發生1件男性勞工感電事故，住院15天；2016年發生1件女性勞工跌倒事故，住院2天；1件男性勞工不當動作事故，住院5天。

職業安全指數表

	2015年			2016年		
	男	女	公司全體	男	女	公司全體
公司員工						
失能傷害頻率(FR)	0.11	0.38	0.20	0.08	0.15	0.10
缺勤率(AR)	0.45%	2.17%	1.06%	0.37%	1.58%	0.81%
失能傷害嚴重率(SR)	6.07	6.29	6.14	120.74	6.50	80.53
死亡數						
	0	0	0	0	0	0
承包商於公司營運據點						
工傷事故總計	1	0	1	1	1	2

- 註：1. 失能傷害頻率(FR) = (失能傷害損失人次數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時
 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) = (總計傷害損失日數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時
 4. 死亡數為因工傷亡的員工數

作業環境檢測

台灣高鐵提供員工安全健康的工作環境，在職業安全衛生方面，建立合理可行、符合法令之作業環境採樣策略，並執行作業環境監測，持續實施健康檢查、健康管理、健康促進及職業病預防，以保護全體員工身心健康。

職業安全衛生室擬訂作業環境採樣策略，並每半年執行作業環境監測1次。2015年度與2016年度作業環境監測已辦理完成，監測結果均低於法規之容許暴露濃度標準。

作業環境監測結果

測定項目	2015年		2016年	
	測定點數	結果	測定點數	結果
二氧化碳	739 點	符合	875 點	符合
有機溶劑	68 點	改善後符合	186 點	符合
硫酸	6 點	符合	-	-
粉塵	2 點	符合	15 點	符合
鉛	2 點	符合	-	-
噪音	3 點	符合	-	-

註：2016 年度第一次環境測定已於 2016 年 7 月 27 日至 2016 年 8 月 10 日執行完畢，第二次環境測定係因作業環境現場改變，勞工代表及作業現場同仁對環測項目表達不同意見，經溝通協調並蒐集各作業現場使用危害性化學品及有機溶劑之情形，已於 2017 年 2 月 23 日至 2017 年 3 月 15 日執行完畢。

安全管理措施與健康促進機制

台灣高鐵新進員工報到後，需接受 4 天之新人教育訓練，之後依職務之不同，再接受專業訓練。我們依據法令制定相關規章，並要求員工依規章執行，職安室依督導及稽核計畫進行查核。承包商人員進入本公司作業前，需接受本公司環境危害告知教育訓練及鐵路基本安全訓練課程，始得進場作業。詳細說明可參考「夥伴管理，在地供應」章節。




健康管理以優於法令規定辦理健康檢查，每年並辦理健康促進活動（如減重班、健康講座）及醫護人員臨廠健康訪視。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。在 2015 的健康檢查結果中，行車人員 8 位不合格，其中 2 位已離職，6 位已調整勤務為非行車人員工作，其餘行車人員檢查結果均合格。

健康檢查參與人數

類別	2015年			2016年		
	應檢人數	受檢人數	完成率	應檢人數	受檢人數	完成率
一般人員	1,296	1,183	91%	1,720	1,589	92.38%
行車人員	820	820	100%	855 ^(註)	839	100%

註：原應檢人數 855 中有 8 員已轉為一般人員，2 員已辦理留停，6 員懷孕，受檢人數共 839 員，執行率已達 100%

健康促進活動

2015 年		臨廠健康訪視	醫護人員針對各類作業環境共辦理 150 場次。健康促進及職業病預防，以保護全體員工身心健康
		線上減重知識競賽活動	共 3,126 人參加 (占全公司 86%)，競賽得滿分者共 110 名獲贈獎勵品
		健康講座	共辦理 22 場

2016 年		臨廠健康訪視	醫護人員針對各類作業環境共辦理 137 場次。健康促進及職業病預防，以保護全體員工身心健康
		健康新知	共辦理 11 場，主題包括「淺談茲卡病毒」、「保密防「跌」別讓骨質也放鬆了」、「常見職業性外傷緊急處置」、「追良逐害 - 跟「血脂異常」說再見」等等
		健康講座	於烏日基地、左營基地、燕巢總機廠和總公司共辦理 16 場講座，主題包括「肥胖與疾病」、「睡眠健康講座」、「中醫養生夏季養心“頸肩簡易 DIY”」、「戒菸我挺你」和「AED+CPR 教育訓練」等等，至少 1,215 同仁參與

員工關懷措施

為顧客提供貼心服務的同時，台灣高鐵的員工更是我們全心照顧的對象，訂定福利辦法建置完整員工福利制度，並依法設立職工福利委員會，辦理各項福利措施及運作，且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。



職工福利委員會除每年三節發放贈禮以及旅遊補助金外，也積極連繫全省優良商家簽署員工特惠合約，包括娛樂、餐飲、旅遊、住宿、消費性用品團購等，以提供員工經濟實惠商品。

台灣高鐵退休福利計畫依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」規定辦理。勞動基準法退休金（舊制，確定給付制）每月提撥員工薪資 2%；勞工退休金條例（新制，確定提撥制）每月提撥員工薪資 6%。舊制退休金截至 2016 年底，退休準備金之計畫資產公允價值為 545,513 仟元，確定福利義務現值為 650,217 仟元，將持續依計畫提撥，以確保員工有穩固的退休金提撥和給付。

育嬰留停統計

項目	2014年		2015年		2016年	
	男	女	男	女	男	女
當年度實際育嬰假申請人數 (A)	15	67	17	82	15	56
請育嬰假者於當年度應復職人數 (B)	17	59	21	68	15	71
當年度實際申請復職人數 (C)	16	53	20	60	14	65
復職率 (C/B)	94%	90%	95%	88%	93%	92%
上一年度復職人數 (D)	13	46	16	53	20	60
上一年度復職滿一年人數 (E)	13	45	16	46	17	57
留任率 (E/D)	100%	98%	100%	87%	85%	95%

註：1. 育嬰留停資格計算係以實際申請育嬰留停之人數，因目前未針對夫妻、小孩進行資料比對建檔，且符合法令申請資格之同仁不一定會申請更新公司資料變更或提出育嬰留職停薪申請，先前所提供之人數為在職人數，主要是因為只要是正式員工都能提出育嬰留職停薪申請。

2. 員工確認申請延長者，將以延長後應復職日作為基準。

員工福利軟硬體設施

配合 2016 年 7 月 1 日南港站通車營運，北區運轉中心由台北站遷移至南港站，我們特別設置同仁休息區讓員工能充分放鬆。員工工作與生活的平衡也是公司關心的重點，鼓勵員工從事健康休閒活動，職工福利委員會登記之社團共有 60 多個，其性質區分為公益性、藝文性、學術性及育樂性等四類，並給予社團適當補助。此外，我們於特定廠區供應團膳、宿舍、交通車、運動休閒設施、特約飯店及制服清洗等福利措施，更提供夜間值勤人員夜點與早餐的服務。體恤同仁的辛勞，六家基地、烏日基地、左營基地和燕巢總機廠共有宿舍 144 間，宿舍原本皆無獨立衛浴設施，基於員工使用之舒適，先將部分房間改裝為 44 間套房，增設淋浴設備及電視以提供更好的休息品質，後續將視成效評估改裝其他房間。

北區運轉中心
同仁休息區

基地宿舍

2015、2016年
藝起來高鐵
活動照片

乘載社會，發展在地

發展平台

台灣高鐵不僅是最便捷的交通工具，更是文化創意推動平台，為使車站與地方產生深入連結，2015 年起規劃「藝起來高鐵」，透過藝文展演的人文魅力為車站塑造美麗記憶，邀請具表演經驗的學校、藝術團體或個人，於車站進行每場 30 分鐘的演出，已為各界所肯定，成為表演團體展現所學之優先平台，總是吸引旅客停下腳步欣賞，以樂舞乘載的歡快，導引台灣社會邁向藝文新生活。

藝起來高鐵活動成果表

年份	2015年	2016年
開放站點	桃園站、新竹站、台中站、嘉義站、台南站、左營站 (共 6 站)	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 (新增 3 站，共 9 站)
表演場數	71	136
表演人數	5,688	

在台灣高鐵工程正式啟動前，我們已著手進行「高鐵影音紀錄專案」，以便將歷史沿革與發展及珍貴畫面留下憑據。影音蒐羅的範圍包含人文歷史、地理生態、工程興建等面向，以文字、照片、紀錄影片等型態持續進行，自 2000 年 9 月開始到 2016 年已累積 1,697 部紀錄片以及 60,602 張照片，將高鐵興建營運對台灣人事物的各種影響詳實列入內部資料庫。



高鐵巡軌腳踏車

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。2015 至 2016 年共受理 155 件申請，其中，與各地相關活動資訊為最大宗，共 109 件；一般資訊，諸如政府獎項徵選（例：經濟部中小企業處新創事業獎徵選海報）、宗教心靈（例：聖嚴教育基金會「聖嚴法師 108 自在語」手冊）、藝文資訊（例：「兩廳院藝文指南針」手冊）、政令宣傳（例：交通部「促進婦女就（創）業」折頁）等共 44 件，其他資訊（調查表、DVD 光碟）共 2 件，我們將持續開放文宣品申請放置，成為旅客接收多元資訊的平台。

大隊接力的服務

2015 年春節初五年假的尾聲，值勤前已知道列車班班客滿，一位難求，傍晚於服務台忙得團團轉時忽然接到客服來電詢問：「有位孕婦急需搭高鐵返回臺北，應該沒法行走需輪椅協助，但她沒買到座位能否協助搭車呢？因了解孕婦無法挺著大肚子排自由座，我們回覆客服請旅客到車站後通知站務人員，會立即協助旅客輪椅協助及搭乘。

當旅客抵達高鐵台中站時，我們推輪椅到出口迎接並了解孕婦實際狀況，原來那位孕婦將要臨盆，但堅持回臺北原產檢醫院生產，這時我們緊張了，立即通知徐督導及護理師協助判斷，護理師表示孕婦情況還算穩定無立即生產之疑慮，可以搭乘高鐵，這時徐督導立即安排最近班次座位並協助導引旅客至列車上乘坐，並通知組員及台北站此旅客的狀況，旅客事後平安抵達臺北。非常感謝服務台夥伴及督導、列車組員、護理師的協助，才能在過年節日中將旅客平安送達目的地，你們總是在大小繁忙疏運日將許多突發狀況冷靜處理到最好，這只是一個小案例，但你們真的很棒。想想小寶貝應該快過生日了，跟高鐵一樣，生日快樂喔。

彰化車站 站務員
許瑋玲

人文關懷

台灣高鐵通車迄今已 10 年，儼然成為國民生活不可或缺的一部分，透過 11 個縣市的連接，76 個鄉鎮市區的串聯，促進城鄉間的互動與帶動地方產業發展。我們不僅希望發揮旅運本業的特質，更透過扶助弱勢專案，善盡企業社會責任，傳遞愛與溫暖。2015 至 2016 年，台灣高鐵投入社會公益關懷之募款與贊助金額累積達 2 仟 712 萬 4,040 元；展望未來，高鐵公司將利用既有資源，發揮真實接觸的暖心精神，持續投入微笑列車與助學計畫並積極經營，讓更多在地需要被關懷的弱勢族群感受溫暖。

高速傳愛 助學計畫

台灣弱勢學生人數攀升，就學成為經濟負擔的沉痾；此外，國內亦有許多遲緩兒家庭，因慢飛天使療育費用的龐大開銷，對家庭支出造成影響。我們自 2010 年起辦理「高速傳愛 助學計畫」活動，提供平台進行募款，邀請社會大眾透過高鐵列車座位前信封袋、捐款箱或線上捐款方式慷慨解囊，7 年來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合作，2015 年為兒福聯盟募得 1 仟 122 萬 1,026 元，2016 年為伊甸基金會募得善款 1 仟 278 萬 1,412 元，7 屆總計募得逾 1 億 127 萬元，總計有超過 18,100 名的孩童獲得幫助。



寒冬送暖 捐血傳愛

我們為協助各大醫院儲備醫療用血，自 2012 年起以高鐵車站為愛心據點，號召員工並邀請民眾一同響應，同時透過活動對內部同仁溝通，突顯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終籌辦，五年來的愛心響應已累積 3,271 袋熱血，我們盼與大眾攜手，匯集點滴熱血成為傳愛不斷的動人暖流，透過熱血沸騰的實際捐血行動回饋社會。



高速運轉 微笑列車

台灣高鐵長期以「微笑列車計畫」協助弱勢族群免費搭乘高鐵圓夢。2015 年，受益人數 2,995 名，累計贊助車票達 813,592 元；截至 2016 年，受益人數更達 8,132 名，贊助車票達 2,308,010 元整。高鐵微笑列車計畫將持續進行，以熱情奔馳台灣南北，為需要幫助的對象提供最真誠溫暖的服務。



醫護人員 南援北運

2015 年 6 月八仙樂園粉塵爆炸，數百位民眾遭烈焰灼身，重創近 500 個家庭，同時也造成北區醫護人力短缺。我們秉持人道關懷與發揮急難救助精神，啟動「八仙樂園事件救援醫護人員南援北運專案」，讓中南部地區加入救護任務的醫護人員及志工免費搭乘高鐵，促使醫療人力與資源南援北運。近三個月的專案期間，共有 150 個醫療救援團體提出申請，總計 650 件申請案，開出近 1,500 張車票。



地牛翻身 災區救援

2016 年農曆過年前夕，高雄旗山斷層引發規模 6.4 級地震，造成臺南市多處樓房倒塌與眾多傷患等待救援。列車恢復營運後，台灣高鐵隨即啟動「台南地震災區救援專案」，提供各縣市救災與醫療團體申請免費搭乘高鐵，協助救災醫療人員在最短時間內抵達災區，2016 年 2 月 9 日至 2 月 19 日，共有 130 個救援 / 醫療團體提出搭乘申請，總計 445 筆申請案，開立近 1,900 張車票，使助人與受助者都感受暖暖高鐵愛。

高鐵送愛 開展視界

為使「屏東縣盲人福利協會」27 名未曾搭乘高鐵的視障青年，親身體驗大眾交通工具，2015 年 10 月，我們將愛心化為實際行動，安排他們乘坐高鐵，藉左營站各項無障礙服務措施的導覽，讓青年們感受友善交通空間的美好，增添他們外出信心並培養與外界溝通的應對能力，透過臺北之旅開展視界。



台灣高鐵送愛視障青年開展視界

百變耆老 銀光匯影

2016 年 9 月嘉義基督教醫院嘉義市居家服務中心「常樂園」長輩們，在臺北小巨蛋進行表演，台灣高鐵特別提供嘉義至臺北往返高鐵車票，縮短車程時間讓表演人保持最佳體能，長輩們也在高鐵嘉義站帶來快閃歌舞劇演出。我們以行動協助長輩創造銀髮生活價值，再創新階段人生魅力。



台灣高鐵協助樂齡長者一圓表演夢



2015 年帶小樹
苗去旅行

2016 年帶小樹
苗去旅行



低碳家園 環保高鐵

為喚起國人對於育林概念重視，台灣高鐵與「行政院農業委員會林業試驗所」及「梧桐環境整合基金會」合作，藉由「帶小樹苗去旅行」專案，將小樹苗送給旅客，2015 年於台中站送出 1,000 棵小樹苗，2016 年於桃園站、新竹站及台中站送出 5,000 棵小樹苗，盼藉此提醒大眾護樹養林的重要，營造更多綠意盎然。

查證聲明

獨立保證意見聲明書

台灣高速鐵路股份有限公司 2015-2016 年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台灣高鐵 2015-2016 年度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的目的，僅作為對下列有關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保證之結論，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，對於關於其他目的之使用，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基於台灣高鐵提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，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. 本查證作業範疇與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)的第 2 應用類型評估台灣高鐵遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度、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，對於台灣高鐵的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關台灣高鐵 2015 與 2016 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就台灣高鐵所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南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，進行高階管理層的審查，以確認本報告中聲明書的合適性
- 與台灣高鐵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 25 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
- 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

2015-2016 年度報告書反映出台灣高鐵持續尋求利害關係人的參與，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、社會及環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台灣高鐵的包容性議題。

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，對部門所鑑別出來的相關事項，建立執行的優先順序。因此，重大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台灣高鐵的重大性議題。

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。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台灣高鐵的回應性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述的我們之工作，特定績效資訊係在台灣高鐵與英國標準協會協議的查證範圍內，報告揭露的 GRI G4 永續指標。以我們的觀點，台灣高鐵 2015-2016 年企業社會責任報告的數據與資訊是可信賴的。

全球永續性報告指南

台灣高鐵提供有關符合全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告，與相當於“核心選項”(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋台灣高鐵的社會責任與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本報告書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

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的範圍與方法，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、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。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
18 April, 2017

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

GRI 索引表

以下揭露指標皆經過外部查證，相關查證結果請參閱獨立保證意見聲明書。

一般標準揭露

考量面	指標	指標內容	揭露章節	頁碼
策略及分析	G4-1	提供組織最高決策者的聲明	董事長的話	4
			執行長的話	5
組織概況	G4-3	組織名稱	關於本報告書	3
	G4-4	主要品牌、產品與服務	營運據點與服務	19
	G4-5	組織總部所在位置	營運據點與服務	19
	G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	營運據點與服務	19
	G4-7	所有權的性質與法律形式	永續經營	25
	G4-8	組織所提供服務的市場	營運據點與服務	19
	G4-9	組織規模	孕育人才，價值培育	88
			營運據點與服務	19
	G4-10	員工人數	營運績效	21
			孕育人才，價值培育	88
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	勞資關係	94
	G4-12	描述組織的供應鏈	營運據點與服務	19
	G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	永續經營	25
	G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	安全管理與文化	30
			站體及路線安全與風險	34
氣候變遷調適			36	
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	行車安全與災害預防及應變	36	
		營運管理	70	
G4-16	組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	技術交流	83	
鑑別重大考量面與邊界	G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	關於本報告書	3
		b. 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中		
	G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程	重大性議題鑑別與回應	8
		b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」		
	G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面。	重大性議題鑑別與回應	8
	G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	重大性議題鑑別與回應	8
	G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	重大性議題鑑別與回應	8
	G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	關於本報告書	3
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	關於本報告書	3	

考量面	指標	指標內容	揭露章節	頁碼
利害關係人議合	G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	利害關係人鑑別	8
	G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	利害關係人鑑別	8
	G4-26	與利害關係人議合的方式	重大性議題鑑別與回應	8
	G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項及組織回應	重大性議題鑑別與回應	8
報告書基本資料	G4-28	所提供資訊的報告期間	關於本報告書	3
	G4-29	上一次報告的日期	關於本報告書	3
	G4-30	報告週期	關於本報告書	3
	G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於本報告書	3
	G4-32	a. 組織選擇的「依循」選項 b. 針對所擇選項的 GRI 內容索引 c. 如報告書經過外部保證 / 確信，請引述外部保證 / 確信報告	關於本報告書	3
			GRI Index	1
G4-33	保證 / 確信	關於本報告書查證聲明	3 104	
治理	G4-34	組織的治理結構	治理架構	74
倫理與誠信	G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	誠信經營	80

特定標準揭露

類別：經濟

考量面	指標	指標內容	揭露章節	頁碼
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	營運績效	21
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	氣候變遷調適	34
			行車安全與災害預防及應變	36
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	營運績效	21
DMA	經濟績效的管理方針揭露	永續經營	25	
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	高鐵精神與永續使命	18
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	在地化的供應鏈	41
			技術交流	83
			全方位的員工訓練	90
DMA	間接經濟衝擊的管理方針揭露	乘載社會，發展在地	100	
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	在地化的供應鏈	41
	DMA	採購實務的管理方針揭露	在地化的供應鏈	41

類別：環境

考量面	指標	指標內容	揭露章節	頁碼
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	運輸與環境	60
	G4-EN5	能源密集度	運輸與環境	60
	G4-EN6	減少能源的消耗	運輸與環境 營運管理	60 70
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	運輸與環境	60
	DMA	能源管理方針揭露	運輸與環境	60
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	運輸與環境	60
	DMA	水管理方針揭露	運輸與環境	60
生物多樣性	G4-EN13	受保護或復育的棲息地	永續承諾	44
	DMA	生物多樣性管理方針揭露	永續承諾	44
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	運輸與環境	60
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	運輸與環境	60
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	運輸與環境	60
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	運輸與環境 營運管理	60 70
	DMA	排放管理方針揭露	運輸與環境	60
廢污水及廢棄物	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	運輸與環境	60
	DMA	廢污水及廢棄物管理方針揭露	運輸與環境	60
法規遵循	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	法令遵循 永續承諾	81 44
	DMA	環境法規遵循管理方針揭露	法令遵循	81
環境問題申訴機制	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	永續承諾	44
	DMA	環境問題申訴機制管理方針揭露	永續承諾	44

類別：社會

考量面	指標	指標內容	揭露章節	頁碼
勞工實務與尊嚴勞動				
勞雇關係	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	包容性的員工任用	89
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	員工關懷措施	99
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	員工關懷措施	99
	DMA	勞雇關係管理方針揭露	包容性的員工任用	89

考量面	指標	指標內容	揭露章節	頁碼
勞 / 資關係	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	勞資關係	94
	DMA	勞 / 資關係管理方針揭露	勞資關係	94
職業健康與安全	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	職業安全衛生	95
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	職業安全衛生	95
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	職業安全衛生	95
	DMA	職業健康與安全管理方針揭露	供應鏈溝通及要求 職業安全衛生	40 95
訓練與教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	全方位的員工訓練	90
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	人才管理與激勵	94
	DMA	訓練與教育管理方針揭露	全方位的員工訓練 人才管理與激勵	90 94
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	治理架構 孕育人才，價值培育	74 88
	DMA	員工多元化與平等機會管理方針揭露	包容性的員工任用	89
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	包容性的員工任用	89
	DMA	女男同酬管理方針揭露	包容性的員工任用	89
供應商勞工實務評估	G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	供應鏈溝通及要求	40
	DMA	供應商勞工實務評估管理方針揭露	供應鏈溝通及要求	40
人權				
結社自由與集體協商	G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	勞資關係	94
	DMA	結社自由與集體協商管理方針揭露	勞資關係	94
保全實務	G4-HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	供應鏈溝通及要求	40
	DMA	保全實務管理方針揭露	供應鏈溝通及要求	40

考量面	指標	指標內容	揭露章節	頁碼
社會				
當地社區	G4-S02	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	永續承諾	44
	DMA	當地社區管理方針揭露	永續承諾	44
反貪腐	G4-S04	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	全方位的員工訓練	90
	G4-S05	已確認的貪腐事件及採取的行動	誠信經營	80
	DMA	反貪腐管理方針揭露	誠信經營	80
法規遵循	G4-S08	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	法令遵循	81
	DMA	社會法規遵循管理方針揭露	法令遵循	81
供應商 社會衝擊評估	G4-S09	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	供應鏈溝通及要求	40
	DMA	供應商社會衝擊評估管理方針揭露	供應鏈溝通及要求	40
社會衝擊問題 申訴機制	G4-S011	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	誠信經營	80
	DMA	社會衝擊問題申訴機制管理方針揭露	誠信經營	80
產品責任				
顧客健康與安全	G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	安全且具品質的服務	32
	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	旅客服務	53
	DMA	顧客健康與安全管理方針揭露	安全服務，責任運輸 行車安全與災害預防及應變 旅客服務	30 36 53
產品與服務標示	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	顧客肯定	59
	DMA	產品與服務標示管理方針揭露	旅客服務 顧客肯定	53 59
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	旅客服務	53
	DMA	行銷溝通管理方針揭露	票務服務	50
客戶隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	客戶關係維護	57
	DMA	客戶隱私管理方針揭露	客戶關係維護	57
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	旅客服務	53
	DMA	產品責任法規遵循管理方針揭露	法令遵循	81



真實接觸 Be There | www.thsrc.com.tw



本報告書採用無毒大豆油墨及
森林管理委員會FSC™COC驗證
紙張印製