

真實接觸 Be There

Go Extra Mile

有心 把事情做得更好

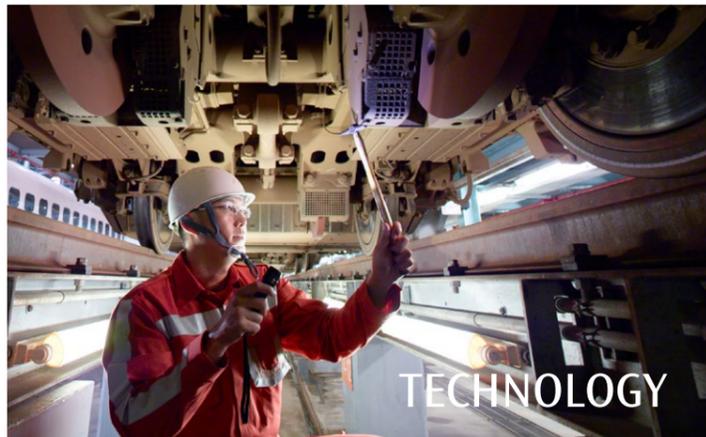
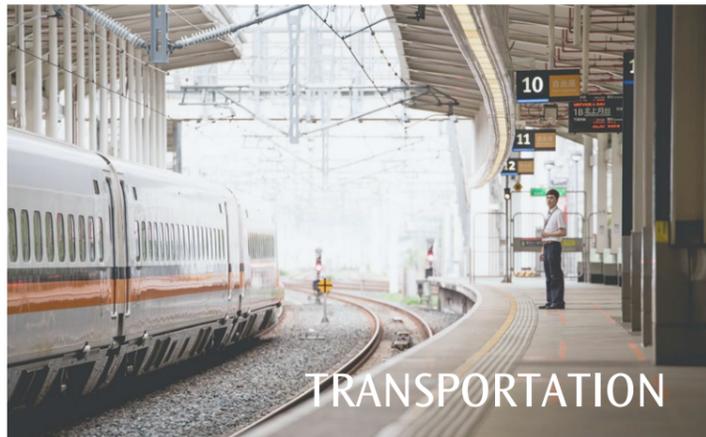
台灣高鐵企業社會責任報告書
2017

台灣高鐵 
TAIWAN HIGH SPEED RAIL



台灣高鐵企業社會責任報告書
2017

目錄



關於本報告書	3
董事長的話	4
總經理的話	5
2017 年績效亮點	6
重大主題和利害關係人	8
利害關係人鑑別	8
重大主題鑑別與回應	8
關於台灣高鐵	16
營運據點與服務	18
永續策略與目標	20
營運績效與永續實踐	23
誠信治理	27

運輸 TRANSPORTATION — 專業運輸，安全乘車

安全服務，責任運輸	34
思患預防，專業應變	39
通達順行，堅守承諾	44

科技 TECHNOLOGY — 創新科技，低碳貼心

質感服務，智慧運輸	50
便利貼心，維繫關係	57
低碳行車，環境永續	60

在地 TAIWAN — 深耕在地，暢遊台灣

盡遊台灣，連接國際	76
夥伴管理，在地供應	79

關懷 TOUCH — 永續關懷，創造價值

孕育人才，價值培育	84
保障權益，貼心關懷	92
乘載社會，發展在地	96

查證聲明	100
------	-----

GRI 內容索引	102
----------	-----

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五本企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書，上一本為 2017 年 6 月發行。本次報告書以「連接在地，接軌國際」為主軸，展現我們於在地的努力以及展望國際的期許，持續提升營運能量。未來台灣高鐵將每年定期出版 CSR 報告書。

現行發行版本：2018 年 6 月發行

報告期間

本報告書揭露台灣高鐵於 2017 年度（2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日）在 CSR 上的績效及表現，惟部分內容為呈現趨勢比較性，將同時揭露歷史數據。

編製依據及範疇邊界

本報告書依循全球永續性標準理事會（GSSB）之 GRI 永續性報導準則（GRI Standards，簡稱 GRI 準則）核心選項（Core）的要求，且透過第三方驗證機構—英國標準協會（BSI）確認本報告書遵循 GRI 準則核心選項，並符合 AA1000AS TYPE II 高度保證等級。第三方驗證機構出具之獨立保證意見聲明書亦納入本報告附錄中。依循 GRI 準則的要求，本報告書係就台灣高鐵在經濟、環境及社會面向之重大主題因應及績效進行揭露。

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

如對本報告有任何指教或疑問，歡迎聯絡：

台灣高速鐵路股份有限公司

聯絡單位 | 台灣高速鐵路股份有限公司 企劃室

地 址 | 11568 台北市南港區經貿二路 66 號 13 樓

電 話 | (02) 8789-2000 ext. 72710

E-MAIL | Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw



企業網站 | www.thsrc.com.tw

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

於本報告書中點選「」圖示可連結至進一步資訊



© 2018 THSRC. All rights reserved.

董事長的話

台灣高鐵以「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值為本，鼓勵同仁提升競爭力，秉持創新的精神，建構智慧型服務，提高運輸效能和提供優質服務。自通車以來的十年間，持續串連臺灣西部城市，創造美好價值。

2017年對台灣高鐵來說是成果豐碩的一年，從興建、營運到體質改善，各階段的努力紛紛開花結果，在營運、準點與安全水準方面交出漂亮成績單。同時，2017年也是台灣高鐵強化營運動能的關鍵，突破財務桎梏，提升整體資金運用效能，健全經營體質，成果也深受投資機構肯定與信賴，被納入MSCI臺灣指數與臺灣50指數成分股中。

為帶領台灣高鐵邁向永續經營，我們以「成為引領進步、創造美好的生活平台」為願景，以專業運輸 (Transportation)、創新科技 (Technology)、深耕在地 (Taiwan) 以及永續關懷 (Touch) 之4T作為發展主軸。為加速內部活化，我們調整組織架構，更推動輪調機制以培養管理人才，促進組織發展。為加速從上到下的理念溝通，我們亦擬訂高鐵2018至2022年的中長期策略，並藉由「2017台灣高鐵主管共識營」向各處室主管布達，進而與所有同仁溝通，凝聚意識與向心力。實踐策略的同時，主管以身作則「雁行理論」，互相扶持，引領團隊共創價值，再創佳績。

台灣高鐵連接城市間的美好生活，傳遞幸福給每一位乘客，更以高鐵為骨幹，設計多樣化的旅遊方案，活絡在地經濟、整合地方觀光資源。身為臺灣軌道產業發展的領頭羊，我們背負著培養國內軌道產業人力與實力的重大責任，更

積極配合政府推動「前瞻基礎建設計畫」，召開「台灣軌道工業本土化商機說明會」，期許藉由在地採購帶動在地產業能量，提升臺灣軌道技術力。

除拉近旅客與在地關係，我們更展望國際，希望帶領臺灣邁向世界舞台，持續推動海外輸出技術經驗，展現臺灣產業實力與動能。作為臺灣綠色運輸代表，我們深知環境、社會與治理議題和永續經營的重要性，我們以4T為基石，融入國際趨勢，響應永續倡議，研擬台灣高鐵永續策略藍圖，連結聯合國永續發展目標 (SDGs)，啟動永續動能。於本報告書中，我們以「連接在地，接軌國際」為主軸，以串聯臺灣的美好為本，積極放眼國際，提高永續標準與格局，落實邁向永續未來的決心與承諾。



董事長 江耀宗

總經理的話

2017年對台灣高鐵而言是個特別的年份。通車10年來高鐵連結臺灣北高，在2017年我們的營運、服務、產品行銷等，都寫下了重要的里程碑，從通車以來整年度運量首度超過6千萬人次；開出的5萬1千班車次，發車率為100%，準點率更高達99.78%。另外透過各車站與各大交通網絡縝密的轉乘銜接，以及結合多樣化產品與推廣「搭高鐵·遊台灣」，全年旅遊人次更成功突破220萬，相較於2016年度的130萬人次大幅成長。

我們在2017年也推動了許多成果豐碩的重大專案。例如在列車的服務上，高鐵與行政院、經濟部工業局專案小組、電信業者通力合作，完成了全線4G通訊涵蓋訊號優化，並且建置了iTaiwan Wi-Fi，提供旅客免費無線上網的服務；在顧客購票服務上，完成了多卡通電子票證整合平台與行動支付等服務，提供客戶多元化付款的便利管道；在客戶服務上，我們則推出了高鐵會員系統，期望打造會員經濟營運模式。另為了更進一步提升公司維修能量以及促進臺灣鐵路產業鏈能量，於2017年8月召開「台灣軌道工業本土化商機說明會」，提出未來10年採購金額將近170億元的採購商機，期許軌道零組件自製比率在2022年時，能從目前的15%提升至30%。

台灣高鐵公司於2018年5月成立屆滿20年，為促進內部組織的活化及發展，公司特別針對鐵路營運單位進行組織調整，期望藉由組織層級及職務職等的調整，強化主管的權責跟動能，以迎接未來新的挑戰。同時，也提升第一線基層組織的管理機制、功能及管理能量，使管理範圍合理化，並透過有效地推動輪調機制，來培養管理人才，促進組織的發展。

未來，我們也將透過公司治理面強化、收入面擴大、成本面管控、智慧化科技導入等，配合公司中長期策略規劃的具體推動，期望再創佳績。接下來一年，將打造更貼心優質的旅運服務，讓台灣高鐵成為引領進步、創造美好的生活平台。



總經理 鄭光遠

2017 年績效亮點



運輸 Transportation —— 專業運輸，安全乘車

- ▶ 自 2007 年營運以來，列車準點率及發車率皆達 **99%** 以上。
- ▶ 2017 年列車準點率達 **99.78%**，2017 年平均延誤時間僅約 **6 秒**。
- ▶ 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**。
- ▶ 榮獲交通部第 18 屆「**106 年金路獎**」設備維護類之車輛維修優勝（總機廠車輛維修課）、號通維修優勝（中區號誌通訊課）、路線維修優勝（南區設施維修）、基地機電設施維修優勝（烏日基地）、車站機電設施維修優勝（台南站）及站場環境維護類第一名（彰化站）共 **六大獎項** 殊榮。
- ▶ 2017 年旅客滿意度達 **95%**。
- ▶ 長期投入臺南官田水雉保育工作，落實高鐵環境保護承諾。水雉族群數量 2017 年為 **1,478 隻**，相較 2016 年成長 **16.2%**（2017 年 12 月數量與 2016 年 12 月數量成長比例）。
- ▶ 2017 年連續假期共疏運 **997.41 萬** 人次。



科技 Technology —— 創新科技，低碳貼心

- ▶ 「社團法人中華智慧運輸協會」舉辦之「2017 年會暨學術論文國際研討會及智慧運輸獎項頒獎典禮」，本公司以「智慧化時刻表暨駕駛輔助系統」榮獲「**智慧運輸應用獎**」。
- ▶ 榮獲「壹週刊」頒發「**服務第壹大獎**」交通運輸類第一名之殊榮。
- ▶ 榮獲遠見雜誌第 15 屆「**遠見五星服務獎**」之「軌道運輸類」首獎。
- ▶ 2017 年 9 月受邀代表交通部參展「**2017 世界資訊科技大會**」(World Congress on Information Technology)，於大會中展示「台灣高鐵智慧運輸服務系統」(THSRC ITS Smart Railway Services System)。
- ▶ 2017 年 10 月 26 日推出「**高鐵會員 TGo**」個人會員機制，2017 年底累積註冊會員數達 **37 萬** 人。
- ▶ 烏日基地、燕巢總機廠及左營基地廠區內廠房屋頂之太陽能發電設備，2017 年全年發電量達 **7,155 千度**，較 2016 年增加 **3.8%**。
- ▶ 2017 年推動 ISO 27001 資訊安全管理系統的 **第三方驗證**。
- ▶ 2017 年自願性辦理 2016 年 12 處車站之組織型 **溫室氣體排放量盤查** 及 **外部查證**，取得 ISO 14064 查驗證書。
- ▶ 若以高鐵 2016 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 **791,114 公噸** 的二氧化碳，相當於 **2,686 座** 大安森林公園的吸碳量。因達到 3 年內（2013~2016）高鐵運輸服務碳足跡減碳量 **3%** 以上之承諾（減碳達 6.19%），2017 年 12 月再獲得「**減量標籤證書**」。
- ▶ 烏日基地於 2017 年 12 月 6 日獲頒經濟部水利署 **節水績優單位** 獎座。



在地 Taiwan —— 深耕在地，暢遊臺灣

- ▶ 分享交通營運心得與成果，自 2006 年開始辦理參訪活動，2017 年共有 **49 團** 分別來自歐美、日本及國內共 **951 人次**。
- ▶ 促進國際同業交流，提升高速鐵路旅客服務品質。2017 年度共 **2 名** 列車長和 **3 名** 服勤員至日本九州觀摩學習；JR 九州的 **5 名** 服勤員亦於同年來臺參與交流。
- ▶ 於 2017 年 8 月 24 日在燕巢總機廠盛大召開「**台灣軌道工業本土化商機說明會**」，台灣高鐵未來 10 年估計採購金額總計高達近新台幣 **170 億** 元。
- ▶ 強化臺灣產業供應能力，推動採購在地化，於 2017 年的勞務採購超過 **8 成 5** 以上，物料採購亦超過 **7 成**。



關懷 Touch —— 永續關懷，創造價值

- ▶ 培育員工不遺餘力，2017 年共培育 **24 位** 合格之內部講師，主要授課講師約 **686 位**，平均授課時數為 **73 小時**。
- ▶ 「藝起來高鐵」專案榮獲文化部「**第十三屆文馨獎—藝文人才培育獎**」。2017 年於高鐵 9 個站點舉辦 92 場次，表演人數共有 **1,122 人**。
- ▶ 台灣高鐵探索館自 2017 年 1 月 5 日開幕至 2017 年底，共有 **716 團**，逾 **17,641 人** 參觀。
- ▶ 2017 年與「財團法人為台灣而教教育基金會」攜手合作，總募款金額達 **9,786,951 元**。2017 年公益慈善贊助之總金額為 **3,658,989 元**。
- ▶ 2017 年微笑列車共協助 75 個弱勢團體，**5,212 人次** 搭乘，總計贊助車票為 **2,925,688 元**。
- ▶ 2017 年贊助「植愛感恩紀念音樂會」表演團體及參與音樂會家屬共 **120 張** 車票，並贊助器官摘取移植醫療團隊人員搭乘台灣高鐵，截至 2017 年 12 月共贊助 **112 張** 車票。
- ▶ 2017 年耶誕節前夕與「紙風車 368 鄉鎮市區兒童藝術工程」合作，在臺南市歸仁國小演出《**台灣幻想曲**》，邀請孩子及在地鄉親共 **2,200 位** 一同欣賞劇場級的精湛演出。

永續治理

- ▶ 被納入 **MSCI 臺灣指數**。
- ▶ 被納入 **臺灣 50 指數** 成分股。
- ▶ 第四屆「**公司治理評鑑**」評鑑結果為上市公司排名前 **5%**。
- ▶ 入選為《**商業周刊**》2016 年台灣 **100 大影響力** 品牌，榮獲臺灣最有影響力品牌第二十二名，與交通運輸 / 物流類第二名。
- ▶ 榮獲社團法人中華公司治理協會舉辦之 **CG6011 (2017) 公司治理制度評量之優等** 認證。

重大主題和利害關係人

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。

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



重大主題鑑別與回應

台灣高鐵企業社會責任報告書依循全球永續性標準理事會 (GSSB) 所發布的 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards, GRI 準則)，依據鑑別、排序、確認、檢視等步驟，進行重大主題分析，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主題。為確保重大主題產出之客觀性、完整性與包容性，亦回顧前版報告書重大主題矩陣、檢視國內外標竿同業的重大考量面，以及 GRI 揭露指標內容，才確認主題清單內容。最終歸納出 25 個永續發展相關主題，做為報告書重大主題鑑別範疇。

排序

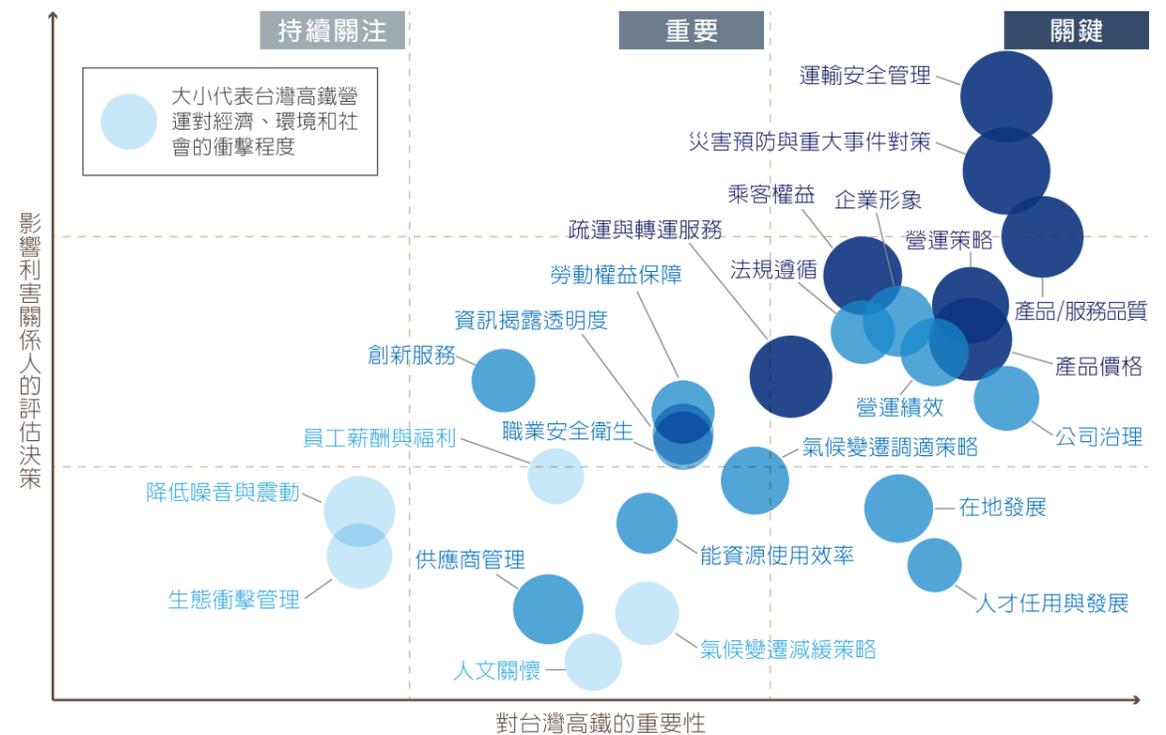
永續發展相關主題之排序評估方式乃根據各主題於「影響利害關係人評估及決策的程度」和「企業於經濟、環境與社會產生之衝擊程度」以及「對企業營運的重要程度」三大面向之程度，分析出各主題的重大性，以進行主題的初步排序。今年我們持續透過外部問卷蒐集重要利害關係人的意見，讓評估的資料更具代表性。回收內外部表單共 91 份，包含員工 (25 份) 和外部 8 類利害關係人 (66 份) 的問卷意見，經由統計與量化分析鑑別各主題之影響與衝擊程度，產生初步重大主題矩陣。

確認

為確保重大主題的鑑別結果符合 GRI 完整性及利害關係人包容性原則，台灣高鐵企業社會責任委員進行初步重大主題鑑別結果檢視，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「在地發展」、「人才任用與發展」、「供應商管理」、「人文關懷」等 4 項主題提高重大性。調整後的結果也由董事長與總經理再次進行檢視，經討論並確認重大性矩陣後，我們將上述 25 個永續主題依內外部利害關係人回饋的三個面向影響程度，分為關鍵主題、重要主題，與持續關注主題，並依據鑑別結果作為報告書架構，來回應利害關係人。

25 個主題中共有 7 項為關鍵主題、13 項為重要主題，以及 5 項為持續關注主題。其中「關鍵主題」與「重要主題」為本報告書的重大性揭露範疇，持續關注主題中的項目則視為非重大主題，原則上將不在本報告書中進行揭露；但如非重大主題會影響重大主題之呈現，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露。

2017 重大性矩陣分析結果 (調整後)



檢視

我們將持續發揚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，並透過企業社會責任目標以及例行工作主動回應其所關注的主題。下一版報告書出版時，我們將重新檢視重大主題矩陣，並視情況規劃與利害關係人進一步之溝通，以確認是否需要進行調整。

重大主題與 GRI 準則主題對照表

●：表示議題會在此邊界產生衝擊

重要性	主題	GRI 對應主題	對應章節	頁碼	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍					
					直接發生於台灣高鐵	透過與台灣高鐵商業關係發生		透過與台灣高鐵其他間接關係發生		
					台灣高鐵	旅客	供應商與承包商	股東與投資人	合作夥伴	政府與主管機關
關鍵主題	運輸安全管理	部分對應 GRI 416：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	34 39 50	●	●	●			●
	災害預防與重大事件對策	部分對應 GRI 416：顧客健康與安全	思患預防，專業應變	39	●	●				●
	產品 / 服務品質	GRI 417：行銷與標示	通達順行，堅守承諾 質感服務，智慧運輸	44 50	●	●	●			●
	產品價格	GRI 203：間接經濟衝擊	通達順行，堅守承諾	44	●	●	●	●		●
	營運策略	部分對應 GRI 201：經濟績效	董事長的話 總經理的話 永續策略與目標 盡遊臺灣，連接國際	4 5 20 76	●			●		●
	乘客權益	GRI 410：保全實務 GRI 417：行銷與標示 GRI 418：客戶隱私	通達順行，堅守承諾 質感服務，智慧運輸 便利貼心，維繫關係	44 50 57	●	●	●			●
	疏運與轉運服務	GRI 203：間接經濟衝擊	通達順行，堅守承諾 盡遊臺灣，連接國際	44 76	●	●	●			●
重要主題	企業形象	GRI 203：間接經濟衝擊	董事長的話 總經理的話 永續策略與目標 盡遊臺灣，連接國際 夥伴管理，在地供應 乘載社會，發展在地	4 5 20 76 79 96	●	●	●	●	●	●
	營運績效	GRI 201：經濟績效	永續策略與目標 營運績效與永續實踐	20 23	●		●	●		●
	公司治理	GRI 205：反貪腐 GRI 405：員工多元化與平等機會	永續策略與目標 誠信治理	20 27	●			●		●
	在地發展	GRI 203：間接經濟衝擊 GRI 413：當地社區	盡遊臺灣，連接國際 夥伴管理，在地供應 乘載社會，發展在地	76 79 96	●					●
	法規遵循	GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 416：顧客健康與安全 GRI 417：行銷與標示 GRI 418：客戶隱私 GRI 419：社會經濟法規遵循	誠信治理	27	●	●	●	●		●
	氣候變遷調適策略	GRI 201：經濟績效 GRI 203：間接經濟衝擊	思患預防，專業應變	39	●			●	●	●
	勞動權益保障	GRI 402：勞 / 資關係 GRI 407：結社自由與團體協商	保障權益，貼心關懷	92	●					●
	資訊揭露透明度	GRI 417：行銷與標示	質感服務，智慧運輸	50	●	●		●		●
	創新服務	無直接對應	質感服務，智慧運輸 低碳行車，環境永續	50 60	●	●	●	●	●	

重要性	主題	GRI 對應主題	對應章節	頁碼	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍					
					直接發生於台灣高鐵	透過與台灣高鐵商業關係發生		透過與台灣高鐵其他間接關係發生		
					台灣高鐵	旅客	供應商與承包商	股東與投資人	合作夥伴	政府與主管機關
重要主題	職業安全衛生	GRI 403：職業安全衛生	夥伴管理，在地供應保障權益，貼心關懷	79 92	●					●
	人才任用與發展	GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係 GRI 404：訓練與教育	孕育人才，價值培育	84	●					
	能資源使用效率	GRI 302：能源 GRI 303：水 GRI 306：廢汙水和廢棄物	低碳行車，環境永續	60	●		●			●
	供應商管理	GRI 204：採購實務 GRI 414：供應商社會評估	夥伴管理，在地供應	79	●	●	●	●		●
持續關注主題	降低噪音與震動	GRI 413：當地社區	通達順行，堅守承諾	44	●				●	●
	氣候變遷減緩策略	GRI 305：排放	質感服務，智慧運輸 低碳行車，環境永續	50 60	●		●		●	●
	員工薪酬與福利	GRI 201：經濟績效 GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係 GRI 405：員工多元化與平等機會	保障權益，貼心關懷	92	●			●		
	生態衝擊管理	GRI 304：生物多樣性	通達順行，堅守承諾	44	●			●	●	●
	人文關懷	GRI 203：間接經濟衝擊	盡遊臺灣，連接國際 乘載社會，發展在地	76 96	●					●

台灣高鐵持續與不同利害關係人溝通合作，2017 年與主要 8 類利害關係人透過定期與不定期的多元溝通管道，激盪出不同的成效和多元化的社會價值。針對各利害關係人族群關注的主題，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	2017 年重點溝通績效	重要關注主題
 旅客	定期 • 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 不定期 • 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	定期 • 整體服務滿意度為 95% • T Life 發行 10 萬本 / 每月 不定期 • FB 粉絲人數超過 22 萬人 • 顧客意見表 3,348 件 • 客服專線 719,195 通	• 乘客權益 • 運輸安全管理 • 災害預防與重大事件對策 • 產品 / 服務品質 • 產品價格
 社區居民	不定期 • 地方環境生態組織 • 車站活動宣導與邀請 • 場站參訪邀請 • 地方意見領袖、民代、縣鄉鎮市長...等 • 地區溝通會議 • 地方活動參與	定期 • 新竹老樹與土地伯公管理維護 • 「寒冬送暖 捐血傳愛」 • 「高速傳愛 助學計畫」 • 「高鐵給媽咪『按』個讚」 • 「藝起來高鐵」專案 • 贊助「水生生態教育園區」 不定期 • 協助民衆改善 4 件因列車通過造成的電視收訊干擾問題 • 辦理 26 件次沿線民衆陳情高鐵路噪問題之會勘訪談，1 件納入採行噪音防制措施改善需求	• 產品 / 服務品質 • 產品價格 • 疏運與轉運服務 • 運輸安全管理 • 災害預防與重大事件對策 • 企業形象 • 乘客權益 • 創新服務 • 在地發展

利害關係人	溝通管道	2017 年重點溝通績效	重要關注主題
 媒體	定期 <ul style="list-style-type: none"> 發布新聞稿及新聞簡訊 主辦、協辦記者會 辦理媒體參訪活動 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 澄清錯誤報導 處理媒體詢問 與高鐵合作相關專題報導 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 發布新聞稿及新聞簡訊 120 則 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 以新聞稿或新聞簡訊正式澄清錯誤報導 12 次 處理媒體詢問 200 件 製作專題報導 63 則 	<ul style="list-style-type: none"> 乘客權益 產品價格 運輸安全管理 災害預防與重大事件對策 產品 / 服務品質 疏運與轉運服務 營運策略 勞動權益保障 員工薪酬與福利
 員工	定期 <ul style="list-style-type: none"> 勞資會議 (每三個月召開一次) Town Hall meeting (每年) 品質月活動 (每年) 提案審查會議 (每季) 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 高速視野電子報 電子公布欄 內部網站 說明會 新人訓練 安全偵探團之員工提案電子信箱 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 勞資會議每季 19 個場站辦理, 全年共 76 場 Town Hall meeting 每月 12 個車站辦理, 全年共約 144 場 高速視野電子報篇數共 193 篇文章, 每月平均點閱數 777 次 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 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 40 件提案安全改善 1 場次生態環境觀察, 共 29 位同仁參與; 2 場次環境教育, 同仁共計 79 人次參與 	<ul style="list-style-type: none"> 員工薪酬與福利 勞動權益保障 人才任用與發展 運輸安全管理 職業安全衛生
 股東與投資人	定期 <ul style="list-style-type: none"> 股東大會 (每年) 公司年報 (每年) 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 公開資訊觀測站 公司企業網站 - 投資人關係 台灣高鐵 FB 粉絲專頁 發言人信箱 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 2017/5/24 股東常會 2017/9/8 法人說明會 2017/11/29 法人說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 運輸安全管理 法規遵循 營運策略 公司治理 營運績效
 合作夥伴 (包含非政府組織與學校)	定期 <ul style="list-style-type: none"> T Life 台灣高鐵車上刊物 (每月) 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 座談會 / 協調會 / 說明會 / 研討會 新聞稿 	不定期 <ul style="list-style-type: none"> 與「財團法人為台灣而教教育基金會」合作募得 9,786,951 元, 受惠孩童逾 3,000 名 微笑列車共協助 75 個弱勢團體, 共 5,212 人次參與活動, 總計贊助車票為 2,925,688 元 	<ul style="list-style-type: none"> 運輸安全管理 企業形象 災害預防與重大事件對策 氣候變遷調適策略 法規遵循 創新服務
 供應商與承包商	定期 <ul style="list-style-type: none"> 財務安全報告 (每季) 年度損害防阻查勘 保險講習 (訓練 / 研討會) 承包商會議 (每兩個月) 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 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) 出險查勘 保險理賠會議 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 保險講習 (3 次) ISO 9001:2008 驗證定期查核 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 啟始會議危害告知 80 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 法規遵循 運輸安全管理 企業形象 營運策略
 政府與主管機關	定期 <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) 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 業務拜訪 宣導說明會 會議說明 臨時檢查 品保查驗 	定期 <ul style="list-style-type: none"> 召開 3 次高鐵營運協調會報, 原訂舉辦 4 次, 2017 年視討論狀況調整為 3 次 於燕巢總機廠舉辦大型緊急應變綜合演練 不定期 <ul style="list-style-type: none"> 高鐵局 3 次臨時檢查 	<ul style="list-style-type: none"> 運輸安全管理 災害預防與重大事件對策 法規遵循 產品 / 服務品質 職業安全衛生 乘客權益 產品價格 疏運與轉運服務

註：「交通部高速鐵路工程局」與「交通部鐵路改建工程局」於 2018 年 6 月 11 日起整併為新機關「交通部鐵道局」

關於台灣高鐵



關於台灣高鐵

營運據點與服務

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



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

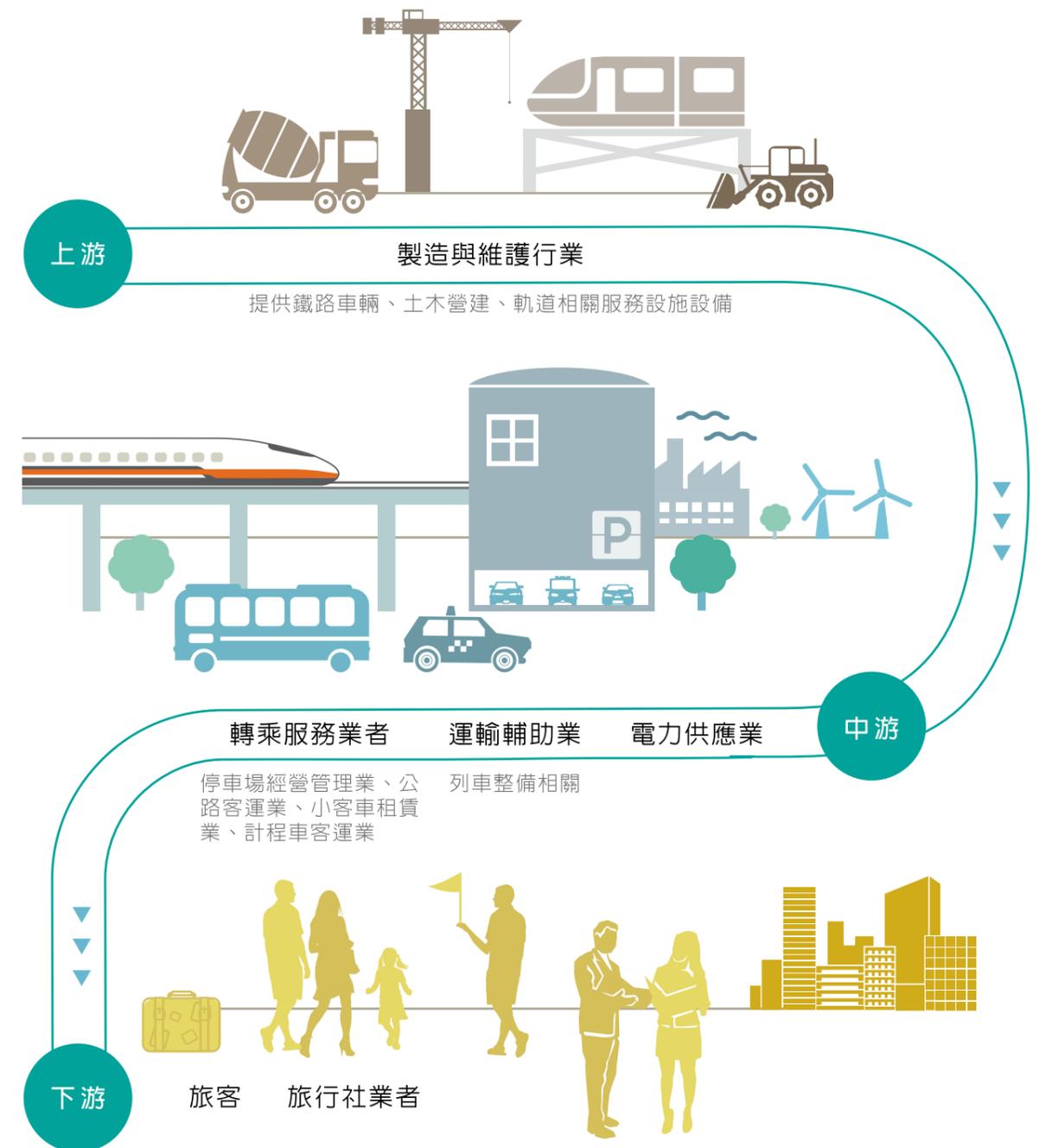
台灣高鐵之服務項目

項目	內容
鐵路運輸	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	零售事業與推車販售等
租金等其他	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 [🔗](#)

由於台灣高鐵亦是生活創意的服務產業，我們強化數位工具應用，持續對外溝通，加強品牌推廣力道。在 2017 年，我們入選為《商業周刊》2016 年「臺灣 100 大影響力品牌」，榮獲「臺灣最有影響力品牌」第二十名，與交通運輸 / 物流類第二名。我們期許高鐵能成為臺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。

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。2017 年台灣高鐵組織與供應鏈並無重大改變。



永續策略與目標

高鐵精神與永續使命

台灣高鐵秉持著五大價值觀：紀律 (Discipline)、正直 (Integrity)、效率 (Efficiency)、創新 (Innovation) 與明理 (Sensibility) 為經營發展的指導原則。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。本報告書以「連接在地，接軌國際」作為主題，彰顯我們以拉近旅客與在地關係為使命，致力於透過台灣高鐵影響力活化在地經濟，成為美好生活的連結者，在技術交流與永續倡議上更積極與國際接軌，履行企業社會責任的踏實步伐，達成環境永續及企業永續。

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。台灣高鐵為臺灣首家鐵路運輸業股票上市公司，2017 年更獲得投資機構肯定，被納入 MSCI 臺灣指數與臺灣 50 指數成分股中，更藉此契機，進一步將永續思維納入商業脈動，訂定永續策略藍圖，作為未來經營與實踐企業社會責任的指引，引領台灣高鐵邁向成長與茁壯。

高鐵永續策略藍圖

台灣高鐵以 4T 為主幹，對照出於各面向下，能對應聯合國永續發展目標 (SDGs) 的既有措施。

台灣高鐵響應聯合國永續發展目標之措施

4T	2017 年執行措施	聯合國永續發展目標
 運輸 Transportation	<ul style="list-style-type: none"> 持續檢視站體、設備及路線的耐候性，並適時提升設計門檻與執行演練，打造具韌性之基礎設施 	 9 建立具有韌性的基礎建設並加速創新
	<ul style="list-style-type: none"> 提升基礎設施之韌性 提升安全性指標，提供安全、可靠與效率兼顧的大眾運輸工具 降低與監控行車所帶來的環境有害影響 依據環評結果持續保育各地環境與生物 	 11 促使城市具包容、安全、韌性及永續性
 科技 Technology	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府和推動再生能源政策，提供廠房屋頂給電力業者承租設置太陽能發電設備，並於車站裝設太陽能板發電供車站使用 積極響應國家綠能政策，推動加裝太陽能發電系統，以具體行動支持綠能發展 	 7 確保人們可取得負擔得起及永續的能源
	<ul style="list-style-type: none"> 透過 IoT 設施即時監控行車狀態，以及與政府和專業組織合作，分析與監控天候資訊，提升災害應變能力 	 9 建立具有韌性的基礎建設並加速創新

4T	2017 年執行措施	聯合國永續發展目標
 科技 Technology	<ul style="list-style-type: none"> 透過綠建築車站設計，讓民眾與旅客體驗綠色公共空間 	 11 促使城市具包容、安全、韌性及永續性
	<ul style="list-style-type: none"> 推動節能駕駛以更有效率地使用能源 透過能資源管理與廢棄物回收機制，降低大眾運輸環境衝擊 透過車票無紙化促進永續消費模式 提升採購環境友善產品，降低供應鏈環境影響 	 12 確保永續消費及生產模式
	<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效能 導入綠建築車站設計，並推廣電子票證與行動支付，減少紙張消耗，從多面向降低環境衝擊 	 13 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響
	<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 	 17 全球夥伴關係
 在地 Taiwan	<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 推動「搭高鐵 · 遊台灣」與多元產業合作，發展新的商業機會，也促進當地經濟發展及產業活絡 	 8 促進包容且永續的經濟成長
	<ul style="list-style-type: none"> 第一條臺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 	 9 建立具有韌性的基礎建設並加速創新
	<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 	 11 促使城市具包容、安全、韌性及永續性
	<ul style="list-style-type: none"> 透過台灣高鐵行銷臺灣各地，促進觀光效益與在地旅遊產業發展 與軌道運輸同業及價值鏈合作夥伴維持良好互動，參與公協會組織共計 23 個，促進學術交流 國內外交通運輸同業交流參訪 與國外鐵道業者—日本九州旅客鐵道株式會社 (JR 九州) 進行服勤員觀摩交流 	 17 全球夥伴關係
 關懷 Touch	<ul style="list-style-type: none"> 與大專院校合作，透過產學合作與實習計畫促進臺灣軌道業人才培育 與外部組織合作，促進經濟弱勢族群獲得教育機會 	 4 確保有教無類、公平以及高品質的教育
	<ul style="list-style-type: none"> 透過人才聘雇與培育機制，提供平等就業環境 依據考核與訓練架構，促進高鐵人員專業能力，提升臺灣鐵路業人才整體素質 	 8 促進包容且永續的經濟成長
	<ul style="list-style-type: none"> 與各地教育、慈善機關合作，協助弱勢族群免費搭乘高鐵圓夢 	 11 促使城市具包容、安全、韌性及永續性

此外，台灣高鐵於 2017 年開始擬定永續策略藍圖，依然以「4T」：專業運輸（Transportation）、創新科技（Technology）、深耕在地（Taiwan）及永續關懷（Touch），作為永續經營的骨幹，並連動核心本業之中長期目標與策略方向。為追求更卓越的永續實踐，我們研析國際標準的行動方案與永續趨勢，從中篩選出符合台灣高鐵經營方向的元素，初步挑選 8 項聯合國永續發展目標，做為台灣高鐵深化的方向。未來我們將持續參考國際脈動與在地需求，在四大永續策略主軸下研擬短中長期目標與行動方案，並透過評量機制，定期追蹤議題發展及方案績效，滾動式檢討與調整推動方式，以求能有效推動及落實台灣高鐵的永續理念。台灣高鐵力求在安全且高品質的運輸服務上實踐永續，在持續優化的商業模式中創造價值，以追求長期利益與永續經營為重點，建立臺灣在地發展的永續動能。

台灣高鐵永續策略藍圖



營運績效與永續實踐

財務績效

項目	單位	2015 年	2016 年	2017 年
銷售量（鐵路運輸）	千延人公里	9,654,961	10,488,340	11,103,359
銷售值				
鐵路運輸	仟元	38,831,049	39,433,807	42,221,888
法定優待票短收差額	仟元	12,096,971	-	-
販售收入	仟元	162,460	198,547	189,262
租金等其他收入	仟元	810,912	978,552	1,023,892
營業比重				
鐵路運輸		74.82%	97.10%	97.21%
販售收入		0.31%	0.49%	0.43%
租金等其他收入		1.56%	2.41%	2.36%
EBITDA 及 EBTDA (註)				
EBITDA	仟元	41,179,170	29,416,483	31,657,691
EBTDA	仟元	32,156,806	21,156,372	24,290,438
營業額及獲利能力				
營業收入	仟元	51,901,392	40,610,906	43,435,042
營業毛利	仟元	21,401,932	14,637,733	18,821,397
營業淨利	仟元	20,556,496	13,699,496	17,754,984
稅前損益	仟元	18,833,835	4,997,575	6,478,500
稅後損益	仟元	20,872,630	4,149,098	5,339,905
資產、負債及權益				
總資產	仟元	506,604,216	461,207,372	440,060,457
總負債	仟元	446,401,494	400,143,691	377,042,108
總股東權益	仟元	60,202,722	61,063,681	63,018,349

註：因執行高鐵財務解決方案，2015 年 EBITDA 及 EBTDA 包含認列已實際提供服務之法定優待票短收差額收入 12,096,971 仟元。

經濟價值分配



單位：新臺幣（仟元）

		2015年	2016年	2017年
營運成本	營業成本(總額)	30,499,460	25,973,173	24,613,645
	營業費用(總額)	845,436	938,237	1,066,413
員工薪資與福利 ^(註1)		3,893,248	4,097,400	4,435,477
股利分配		3,643,441	3,376,976 ^(註2)	4,221,220 ^(註3)
支付利息		24,417,917 ^(註4)	8,375,559	7,463,329
支付政府的款項 ^(註5)	稅捐	1,981,771	2,152,961	3,198,250
	回饋金	265,849	1,883,383	3,180,612
	租金支出	432,594	704,739	831,722
社區投資		2,538	3,026	4,784

註 1：2015~2017 年員工薪資與福利含董事、借調及派遣人員薪酬，分別為 79,455 仟元、113,881 仟元及 74,489 仟元。
 註 2：本公司 2016 年度盈餘分派案已於 2017 年 5 月 24 日召開之股東常會決議。
 註 3：此為董事會擬議金額，本公司 2017 年度盈餘分派案於 2018 年 5 月 24 日召開之股東常會決議。
 註 4：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。
 註 5：罰金相關資訊請參考本報告書第 31 頁。

政府補助

單位：新臺幣（仟元）

類型	用途 / 說明	2015年	2016年	2017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)	1,892	2,272	4,351
投資補助、研發補助及其他相關類型補助	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「105 年度公路公共運輸提昇計畫 - 台灣高鐵多卡通電子票證整合轉乘服務計畫」補助款	-	9,171	3,930
其他：補貼、獎勵、權利金豁免期、來自於出口信貸機構（ECAs）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	-	-

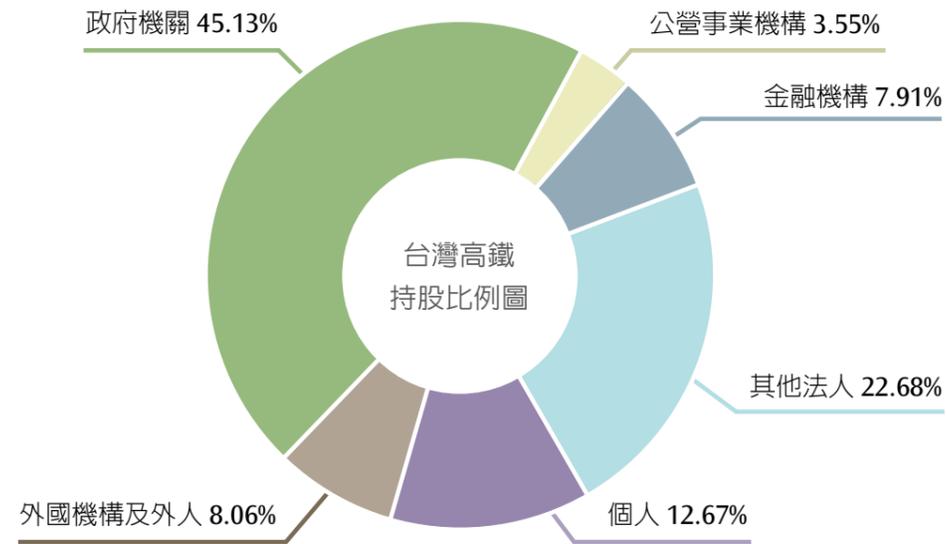
註 1：2015 年及 2016 年可抵減稅額申報數業經會計師查核，2017 年度可抵減稅額申報數尚未經會計師查核。
 註 2：興建營運合約第四次增修協議書於 2015 年 10 月 30 日生效，高速鐵路之興建及營運特許期間由 35 年延長為 70 年，截至 2015 年 10 月 29 日止已實際提供載運服務之法定優待票服務，認列法定優待票短收差額收入，2015 年 10 月 30 日後之法定優待票短收差額列入新費率機制調整，未來各期收入將包括法定優待票差額補貼之調整因子。
 註 3：依據興建營運合約第四次增修協議書及站區開發合約終止協議書，返還地上權可於特許期間分年折減回饋金之價值，本公司於 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

指標	單位	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
發車班次數	班次數	48,682	48,859	50,467	50,532	51,106	51,751
旅客量	千人次	44,526	47,487	48,025	50,562	56,586	60,571
列車準點率 (五分鐘，不含天災)	%	99.40	99.38	99.61	99.77	99.58	99.78
列車發車率 (不含天災)	%	99.98	99.90	99.96	100	100	100
列車抵達終點站 平均延誤時間	分鐘	0.222	0.350	0.175	0.145	0.250	0.102

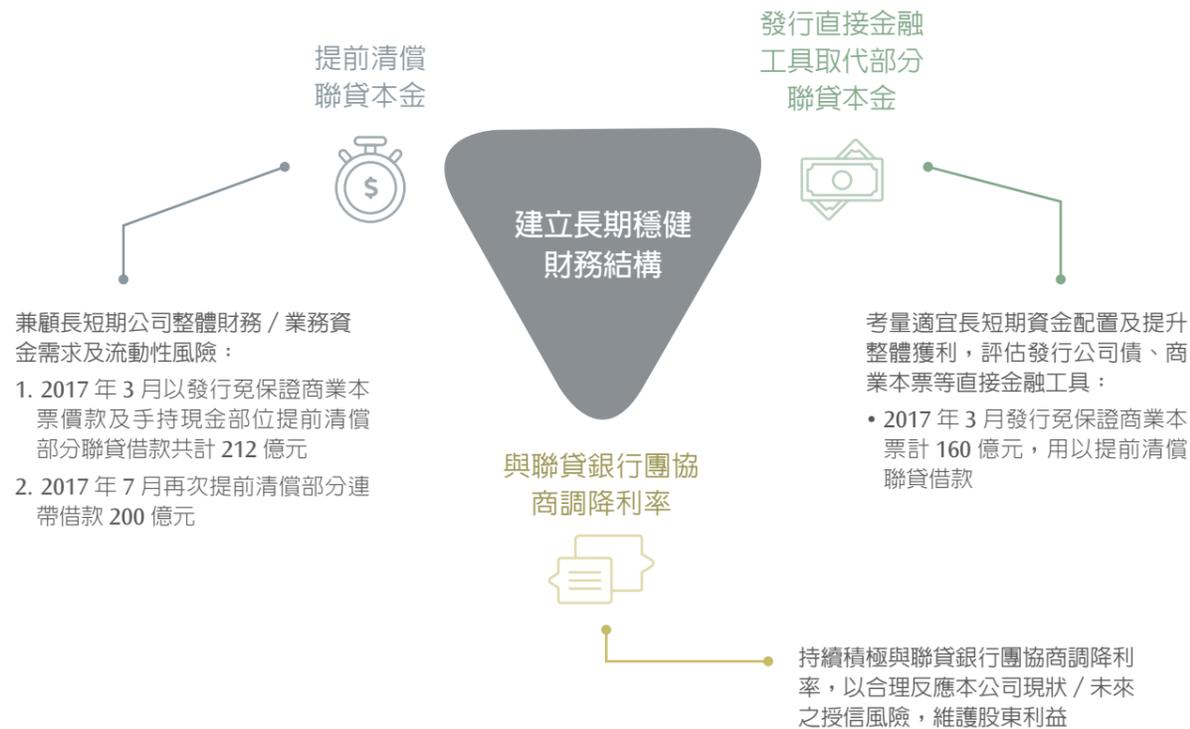
股東結構說明

台灣高鐵於 2016 年 10 月 27 日於臺灣證交所正式掛牌上市，為國內首家上市之軌道運輸業者，截至 2018 年 3 月 26 日股東結構如下。



2017 年財務面實績

經執行「高鐵財務解決方案」後，台灣高鐵已具備健全的財務體質，為永續發展打下穩固的地基。於 2017 年，我們持續優化財務結構，降低利率風險，提升營運獲利，建立穩健的財務結構，在治理、營運、發展規劃上從永續經營的角度來進行評估及決策，帶領台灣高鐵成長茁壯。



誠信治理

公司治理架構

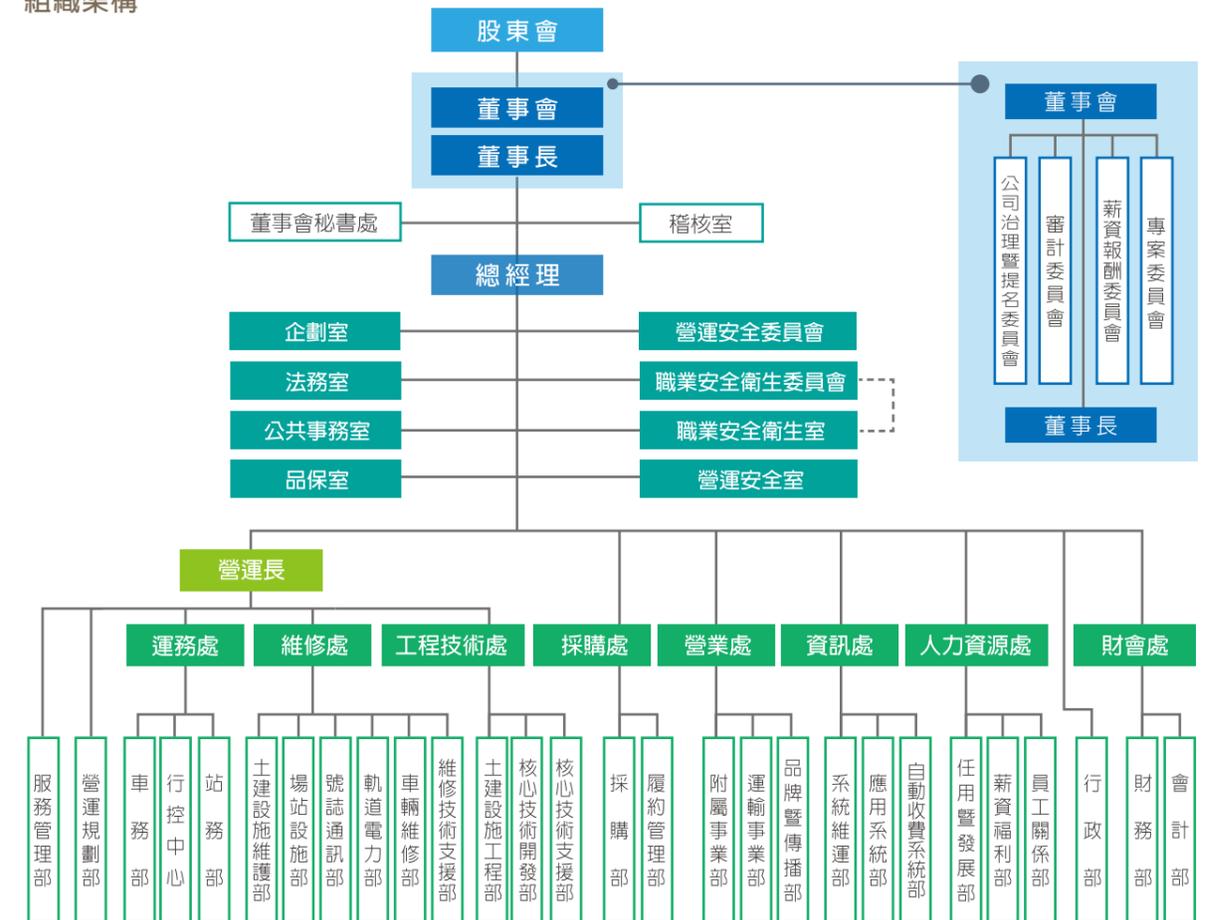
健全的公司治理制度是企業永續經營的根基，我們遵循我國相關法令規定，並廣參國內外標竿，持續檢討及完善我們的「公司治理準則」[↗](#)，作為我們推動良好公司治理制度及落實各項相關治理措施之指導性綱要。

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。

鑒於本公司推行公司治理制度已見成效，並已於上市滿一年後接受 2017 年第四屆公司治理評鑑，本公司評鑑結果為上市公司排名前 5%，未來除著重於功能性委員會及獨立董事功能之持續發揮外，將秉持企業自治原則，不斷檢視公司治理基本架構及各項公司治理機制，以建立完善之公司治理制度，使台灣高鐵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年報 [↗](#)、企業網站 (<http://www.thsrc.com.tw>) 及公開資訊觀測站 (<http://mops.twse.com.tw>)。

組織架構



註：為整合工程技術研發與維修團隊、強化第一線基層組織管理機制，本公司於 2017 年 12 月 5 日調整組織架構，以發揮組織運作效能，原鐵路營運處進行組織調整與功能精進，運務分處及維修分處提升為處級單位。

治理組織成員資訊

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

我們第八屆董事於 2017 年 5 月 24 日股東常會選任，並於當日就任，任期三年，迄 2020 年 5 月 23 日止。

職稱	姓名	選(就)任日期
董事長	代表人：江耀宗 財團法人中華航空事業發展基金會	2017/5/24
董事	代表人：劉明津 交通部	2017/9/21
前董事	代表人：何依栖 交通部	2017/5/24 (2017/8/8 卸任)
董事	代表人：黃茂雄 東元電機(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：劉國治 台北富邦商業銀行(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：蔡煌瑯 財團法人中華航空事業發展基金會	2017/5/24
董事	代表人：翁朝棟 中國鋼鐵(股)公司	2018/3/31
前董事	代表人：劉季剛 中國鋼鐵(股)公司	2017/5/24 (2018/3/31 卸任)
董事	代表人：江金山 台橡(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：管道一 台灣糖業(股)公司	2017/5/24
董事	代表人：高仙桂 行政院國家發展基金管理會	2017/5/24
董事	代表人：柯麗卿 長榮鋼鐵(股)公司	2017/5/24
獨立董事	丁克華	2017/5/24
獨立董事	邱晃泉	2017/5/24
獨立董事	濮大威	2017/5/24

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

2. 更多董事會成員相關資訊請詳見我們年報 [🔗](#)。

治理組織之權責

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、以及相關章程之規定，忠實執行前述主要任務。由於其職務包含各重要章程之審議、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。

依本公司之公司治理準則規定，董事會至少每二個月召開一次，2017 年董事會開會 15 次（第七屆 6 次，第八屆 9 次），董事第七與第八屆出席情形請參閱年報 [🔗](#) 第 56 頁及 58 頁。

功能性委員會

	經濟	環境	社會	2017 年部分討論議題
經濟	財務和經營相關議題			
環境	節能減碳、再生能源發電裝置、廢棄物處理、生態保育等等議題			
社會	捐款、公益活動、誠信反貪腐、社區溝通、勞工人權議題、員工教育及福利、顧客安全健康等			
公司治理暨提名委員會	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 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「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」 修訂本公司「資訊揭露管理辦法」
審計委員會	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> 財務報告案 年度營業報告書案 年度預算案 會計師評核案 自行評估內部控制制度結果 修訂本公司「內部控制制度」及「內部控制制度自行評估作業辦法」案 修訂本公司「道德行為準則」案 訂定本公司「防範內線交易管理辦法」案 高鐵藝術元年合作計畫建議案 本公司「地震早期告警系統」採購案
薪資報酬委員會	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 調薪建議案 員工及董事酬勞提撥建議 經理人績效目標及評核結果報告
專案委員會	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> 勞雇議題 本公司電車線維修工程車「國車國造」計畫策略報告

註：為落實節能減碳政策，董事會另於 2018 年 4 月 10 日核定通過本公司「場站空間出租予能源業者設置太陽能光電系統」之策略建議。

各功能性委員會運作情形可詳參企業網站上「各功能性委員會運作情形」[🔗](#)。

企業社會責任委員會

台灣高鐵秉持「有心 把事情做得更好」(Go Extra Mile)的精神與「企業永續」之理念，將社會責任視為公司核心價值。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「主任委員」及「副主任委員」各一名，分別由董事長及總經理擔任，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、環境永續、消費者關懷、員工關懷及社會關懷等議題。台灣高鐵企業社會責任報告書經提報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」[🔗](#)，透過積極完善公司治理、發展永續環境、維護社會公益、加強相關資訊之揭露和溝通等面向，落實台灣高鐵之企業社會責任，並將相關考量納入公司營運策略與管理目標。

經營原則

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。為將透明治理的精神實踐，特設有相關規章如下：

類型	用途 / 說明
誠信經營守則 🔗	<ul style="list-style-type: none">於2016年3月經董事會通過後實施，並提報股東會表列原則以利於公平進行商業行為，其檢舉制度也將有助於公司職員遵守與互相督促
道德行為準則 🔗	<ul style="list-style-type: none">經審計委員會審查、董事會決議通過後公告實施適用對象為董事、監察人、各級主管及其他員工導引我們人員之行為符合道德標準，並使利害關係人知悉我們人員執行職務時應遵循之道德標準，包括加以規範保密義務、內線交易之禁止、利益衝突之防止、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	<ul style="list-style-type: none">由人力資源處負責，經總經理核決後實施，適用於全體員工明示當同仁發現自身涉及，或合理懷疑公司其他同仁、業務往來單位，有違反本準則之行為時，應有檢具相關證明資料提出陳報檢舉之義務

2017年，接受反貪腐政策溝通和訓練的董事會成員為11人，占全體董事會成員85%。此外，秉持著誠信經營，我們特於2016年啟動「法令遵循推展計畫」，針對主管機關、目的事業主管機關法令明文規定及公司規章指示性規範的遵循進行更全面的管轄，以確保公司人員確實遵守相關規範。有關「法令遵循推展計畫」的細節，可參閱「法令遵循」章節[🔗](#)。

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

另本公司為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，訂有「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，受理股東、投資人等外部利害關係人檢舉管道及處理制度，如有任何人發現本公司員工或任何代表本公司的相關人士疑涉及貪汙、舞弊等不合法與不道德之行為，可透過以下方式向本公司稽核室反應：

專線電話：02-8725-1188 傳真號碼：02-8725-1189 電子郵件：ethics_MBOX@thsrc.com.tw
信件收件地址：11568 臺北市南港區經貿二路66號15樓

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2017年間皆無貪腐相關之重大違規事件而受相關單位裁罰，亦未有相關申訴案件。

法令遵循

台灣高鐵全體同仁應確實遵守法令及公司規程執行業務，公司章程[🔗](#)、公司治理準則[🔗](#)、道德行為準則[🔗](#)及員工行為準則已有明文規定；另每年度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。

自2016年起，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之推展、短中長期目標及責任分工、法令盤點及變動管理機制、法令遵循報告架構等，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。

2017年透過品保室主辦的內控制度自評進行內部風險評估，由各單位法遵代表或單位主管指定之部級以上同仁，填寫風險評估及執行有效性，以確保本公司法令遵循制度的有效性。經單位主管審閱無誤後於系統籤核，續由品保室彙整提送稽核室覆核，並提報審計委員會預審及董事會核議。

2017年各單位風險等級平均區間為2-3（中至高）；執行有效性平均區間為3.75至5（按：以1至5自評有效性），顯示風險控管尚屬有效，並依據內控機制審查，經董事長、總經理與單位主管審查，稽核室覆核，已於2018年2月提送審計委員會預審，並經董事會同意在案。

- 與高速鐵路興建、營運之重要法律與法規命令：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，2017年度尚無違反前開重要法律與法規命令。
- 與公開發行公司相關之重要法律與法規命令：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，2017年度尚無違反前開重要法律與法規命令。
- 經濟與社會面相關法律與法規命令部分：
 - 因2016年底整備中心搬遷，導致員工工作時間超時，且未依規定計算延長工時薪資等事由，致有1件違反勞動基準法第32及36條之裁罰，2017年一月遭主管機關處以12萬元罰鍰之情事。
 - 因電子發票登打錯誤，以及稅扣繳憑單對象未居住於國內因而疏忽未依相關規定申報扣繳憑單，分別導致違反加值型及非加值型營業稅法第32條第4項和統一發票使用辦法第9條，及所得稅法第92條，各裁罰1千2百元和1萬元罰鍰。
- 環境面相關法律與法規命令部分：
 - 因行政作業和人工計算失誤，導致廢棄物申報缺漏及異常，致有2件裁罰違反廢棄物清理法第31條第1項第1款，遭主管機關分別處以6萬及6千元罰鍰，並要求參與環境講習。另因車站放流水超標，違反水污染防治法第7條，遭主管機關處以6萬元罰鍰，並要求參與環境講習。
 - 因特定路段平均最大音量超過規定，違反噪音管制法第14條、陸上運輸系統噪音管制標準第7條，被主管機關要求提送高速鐵路噪音改善計畫書進行審核。詳細資訊可參考運輸章節之比鄰關懷。

所有相關事件台灣高鐵皆已依據要求擬定並執行改善方案，包含強化相關法令宣導、改善污水處理流程、設立管理規範或制度，以系統性機制防止違規事件再次發生，以及委託專業顧問公司協助。全數方案皆已於或將於期限內完成，並對整體營運無產生重大影響。

專業運輸 · 安全乘車

Transportation 運輸



安全服務，責任運輸

台灣高鐵承接臺灣運輸服務 10 年，每個環節都注重安全細節，經營迄今維持零營運責任事故，2017 年列車準點率達 99.78%，2017 年平均延誤時間僅約 6 秒，在高鐵業界已具備國際級水準表現。

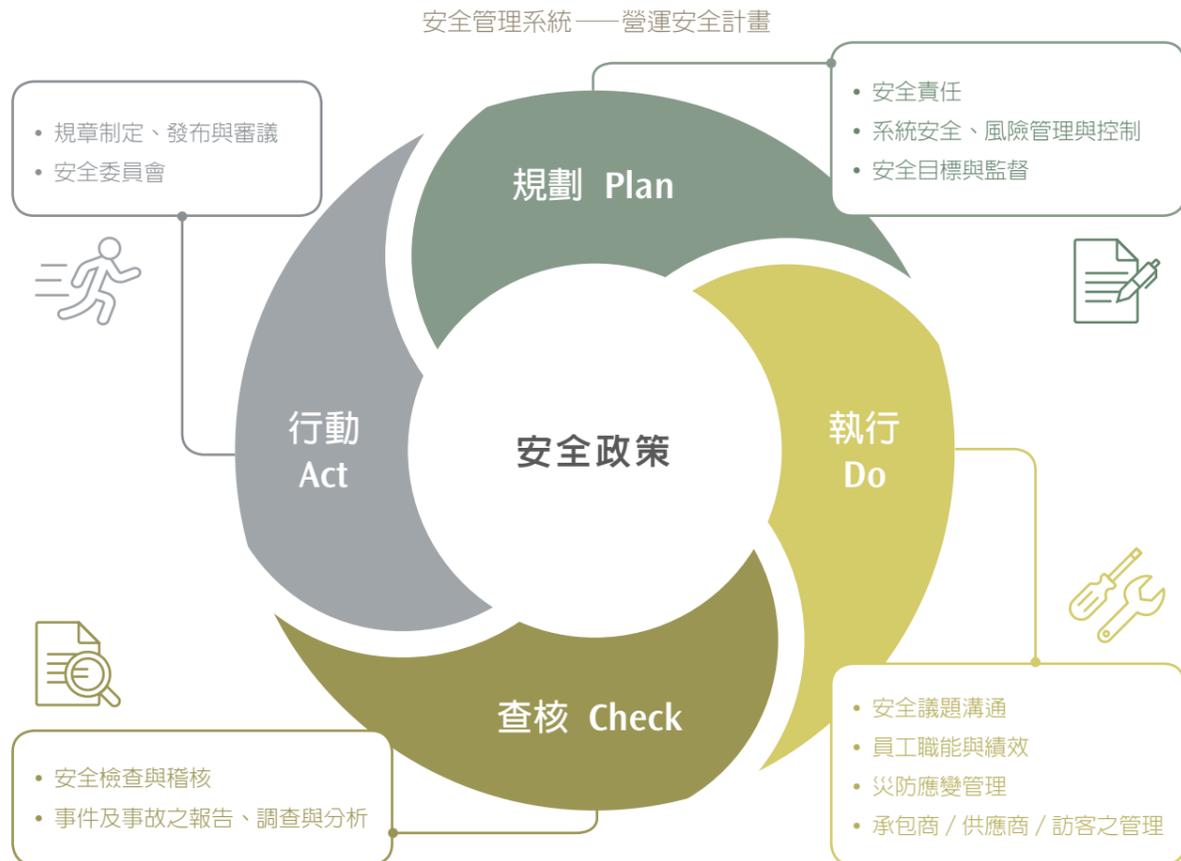
安全是台灣高鐵最重要的基石，每日平均運量接近 16 萬 6 千人次，我們肩負著每位乘客安全與品質的旅運需求，所有決策與行動均以安全為最高指導原則，以確保旅客、員工及其他公眾之安全。

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，實施風險預防且全員主動參與，各個環節都需要依照作業程序以確保營運安全，維持具有風險預防作法之優質安全文化。

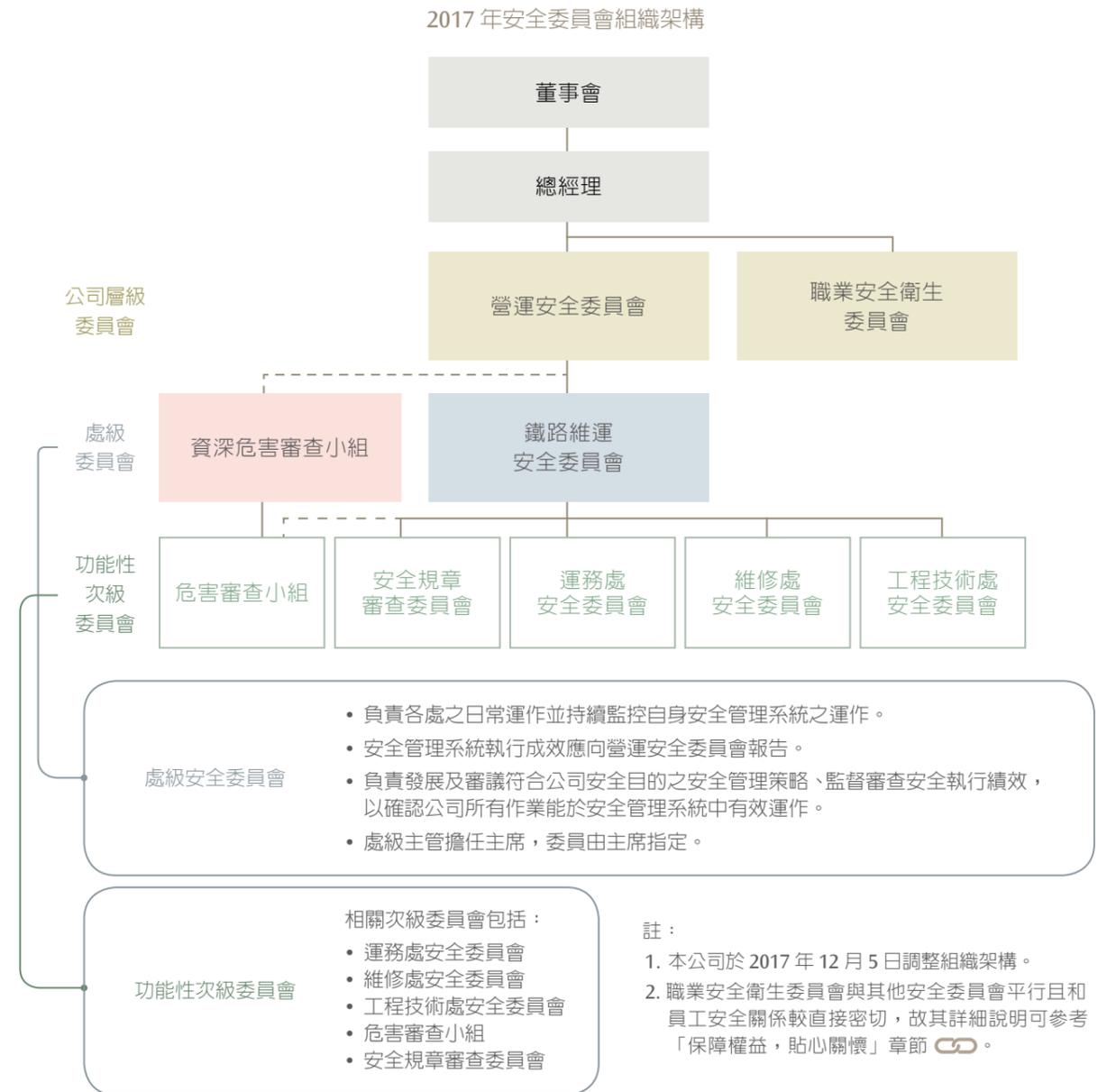
安全服務精神

台灣高鐵安全管理以「營運安全計畫」為最高位階之安全規章，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，有效達成高鐵政策目標及全員參與。



專責的安全管理架構

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，提供管理人員與員工共同瞭解安全管理實施情形與相關改善對策之平台，共同確保運輸安全。



2017 年，董事長簽署並公布了新版安全衛生政策，述明每一位同仁有責任確保自身、所服務的對象與維護管理的高鐵資產，都被安全保護。在執行上，每一位同仁之工作說明書皆依其職務等級，賦予其適用的管理或執行的安全責任以具體落實。

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

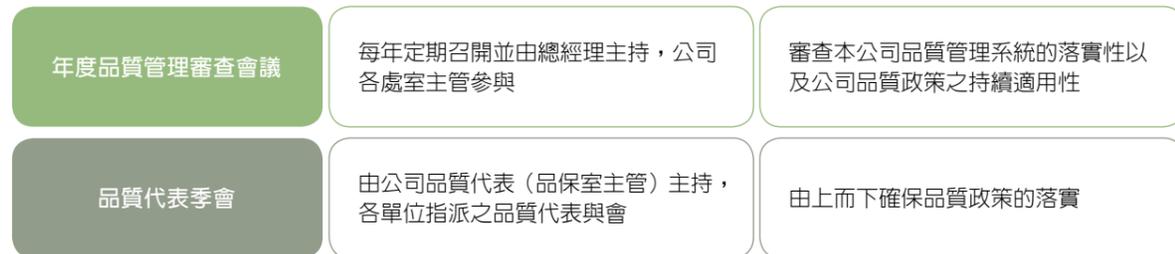
安全且具品質的服務

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

安全與品質兼顧的管理系統

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

品質審查機制



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

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，涵蓋「高速鐵路營運、維修及旅客服務」整體核心業務，於 2012 年起，每三年一度換證驗證，至今未發現不符合事項。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。

形態基線鑑識內容

項目	內容
主要項目類別	核心、道旁設備、軌道、閉路電視、土建、車站、基地、基地設備
總列管項目	35,277 項
形態列管百分比 *	81.41%
查證方式 / 頻率	品保室內部查證 / 每季一次

註：形態列管百分比 = 總列管項目 (35,277) / 總項目數 (43,333)

外部品質檢驗項目

外部單位	項目	2015	2016	2017
驗證公司	ISO 9001 驗證	例行稽核	換證驗證	例行稽核
政府單位	年度營運定期檢查	1 次	1 次	1 次
	臨時檢查	1 次	2 次	3 次
	品保查驗	2 次	0 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 年起高鐵局未再進行新建工程品保查驗作業

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。



2017 年改善績效最優秀案例—— 「廁所使用狀態指示器故障改善」

將廁所使用狀態指示器故障的情況進行改善分析，並透過簡易且無額外支出的改善方案，同時解決維修時效性與物料不足的困擾，節省 272 萬元物料購置成本。



2017 年改善績效最優秀案例—— 「通訊 CCTV 影像傳輸設備 (Encoder) 維修技術提升改善案」

透過軟硬體的治具與程式設計，解決停產設備維修替換困擾，提升自主維修能量，此改善方案於 2017 年共修復 19 台設備，節省重新購置成本 532 萬元。



此外，為鼓勵全體同仁透過對旅客的關懷與對服務細節的注重，主動鑑別各項潛藏於設施設備之危害，於 2017 年展開「高鐵安全偵探團」之營運安全促進活動，由跨單位同仁組成（3 至 5 人），共同提案安全改善。該專案共收到 40 件提案，在推動團隊合作之安全文化的同時，也促進了旅客大眾與營運安全。



高鐵安全偵探團改善範例

高鐵安全偵探團不僅提升內部對安全風險的辨識，也透過跨單位的組成促進團隊合作的安全文化。在 2017 年，獲獎的團隊辨識出嘉義站月台的螺桿柱可能會導致小朋友跌倒，或於人潮擁擠時亦有撞傷的風險，針對此項非屬安全結構性的設施，經危害風險評估後，已予以移除改善，透過本次的活動營造出更安全友善的旅運環境，進一步提升台灣高鐵公共空間的安全性。

高鐵安全偵探團 - 三組獲獎團隊

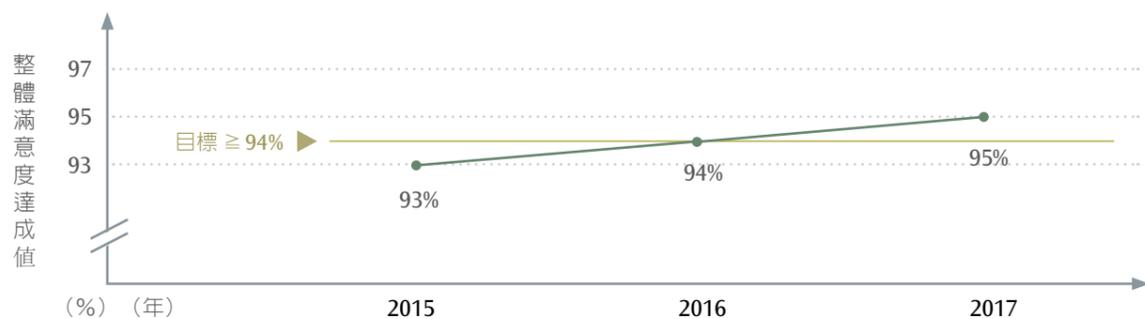


品質精進方向與檢視

台灣高鐵自 2008 年起於內部宣導並建立量化之品質主要績效指標 (QKPI)，以持續改進各項作業。我們每季追蹤執行情形，並針對未達目標之相關作業進行檢討與改進，以確保高鐵營運在旅客安全、可靠、效率及顧客滿意度等四大類績效達成目標。2017 年度高鐵延續自 2007 年營運以來所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；而我們所設定之旅客大眾安全面向之績效指標 (旅客受傷率)，也在同仁努力下順利達成。

面向	項目	公式	品質績效指標					
			2015		2016		2017	
			目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值
安全	旅客受傷率 (重傷與死亡)	旅客受傷率 (重傷與死亡) / 每百萬旅次	0	0	0	0	0	0
	旅客受傷率 (輕傷且就醫)	旅客受傷率 (輕傷且就醫) / 每百萬旅次	<0.10	0	<0.08	0	<0.04	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	<0.10	0.08
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%	>99.1%	99.78%
	(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%	99.90%	99.99%
效率	顧客意見回覆達成率	7 工作天內完成回覆之案件 / 總案件量	≥ 99%	100%	≥ 99%	100%	≥ 99%	100%
顧客滿意	整體服務滿意度	滿意度係回答 5 分與 4 分 / 全部受訪人數	≥ 94%	93%*	≥ 94%	94%	≥ 94%	95%

註：根據滿意度調查顧問公司之分析，2017 年整體滿意度 95% 和 2016 年表現相近，且呈現微幅提升之趨勢。



站體及路線安全與風險管理

站體及路線安全檢測與維修在每日列車營運結束後，由軌道維護人員每日晚間進行例行巡檢，確保軌道與土建的安全性，2017 年道岔檢查共 1,800 組，軌道例行性檢查及軌道不整檢查各完成 8,389 公里。除軌道維護外，台灣高鐵設施之日常檢查及維護包含車站、列車、機電設施、土木結構、路線安全等，涵蓋各項設施之安全檢測作業。

此外，危害管理機制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可能危害。台灣高鐵的危害審查小組 (HRG) 為一獨立組織，其成員來自公司內不同專業領域，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，以及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。至 2017 年為止，連續三年的 HRG 會議鑑別之危害風險等級均在風險容忍範圍以內。

2017 年列車檢測及維修實績

類別	週期	維修量
日檢	每兩天	5,118 車組
月檢	每 30 天或 3 萬公里	650 車組
轉向架檢修	每 18 個月或 60 萬公里	32 車組
大修	每 36 個月或 120 萬公里	15 車組

思患預防，專業應變

氣候變遷調適

台灣高鐵積極面對氣候變遷造成的衝擊，對於國家發展委員會所提「國家氣候變遷調適政策綱領」，我們持續協助交通部運輸研究所辦理因應氣候變遷調適之相關研究，參與鐵路氣候變遷調適資訊平台之建置與功能擴充，強化該資訊平台脆弱度及風險分析功能，以支援鐵路主管機關在氣候變遷下之決策分析。

氣候變遷對鐵路的影響，主要為降雨量與降雨強度增加、颱風氣旋等極端氣候現象發生頻率與強度的提高。高鐵核心系統於設計階段即已參考以往氣候變化數據，並將相關防護及監測裝置納入整體設計中，以降低氣候變遷可能對營運所造成之危害。

我們除落實災害預防機制外，土建設施皆會遵循國內及國際規範來預防洪水與風災等劇烈氣候事件發生。設計興建台灣高速鐵路時，即以較高設計建造標準來興建土木結構設施，以因應臺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。2017 年並無地震和颱風造成對沿線土木結構設施之損壞衝擊情形。

鐵路氣候變遷調適資訊平台示意圖



台灣高鐵因應氣候變遷調適措施

防洪標準提升

針對高鐵臺北地鐵段防洪高程檢討，考量 200 年洪水頻率之保護標準仍有若干程度風險存在，於 2017 年採用 200 年洪水水位 +1.1m 之防洪標準，辦理高鐵臺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，2018 年將繼續辦理防洪能力評估及研擬改善需求，以因應臺灣地區受全球氣候變遷可能帶來之洪水影響。

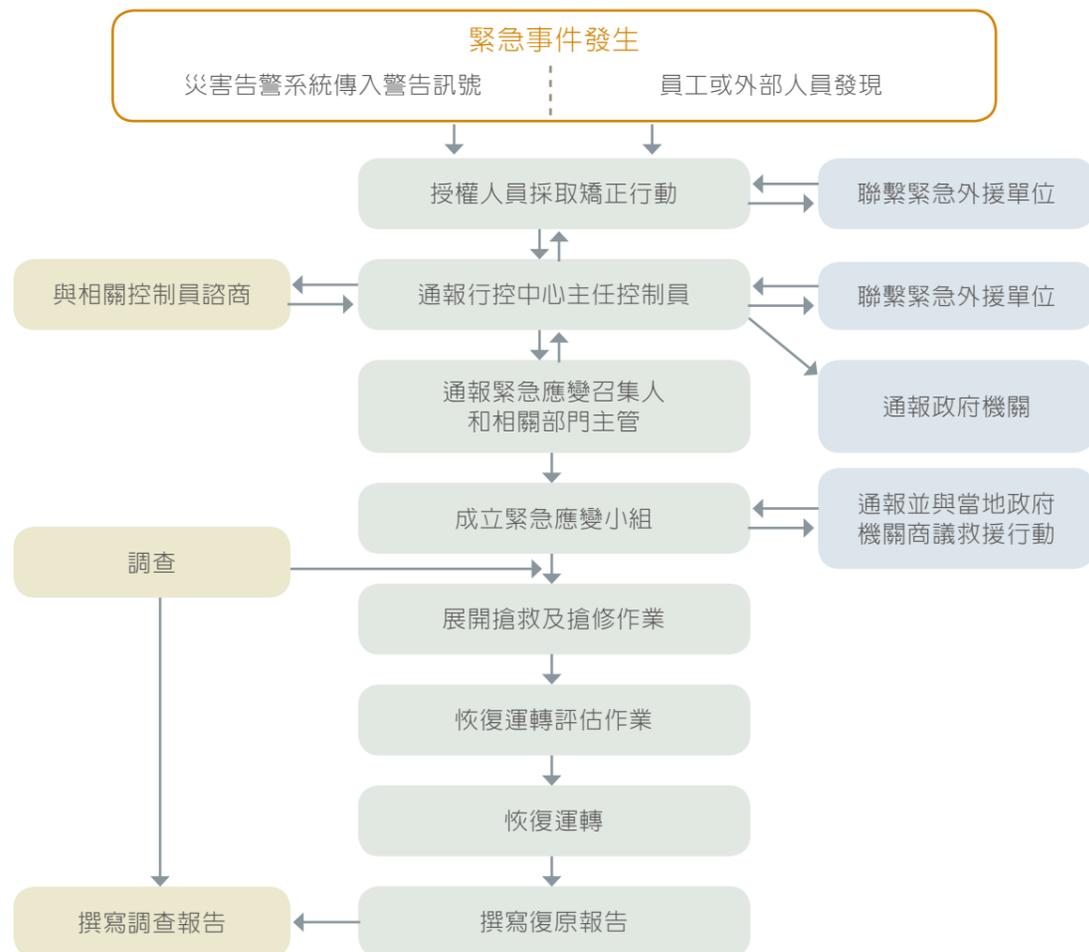
2015年交通部運研所辦理之「重大鐵公路建設氣候變遷調適策略與脆弱度評估指標之研究」成果顯示：高鐵系統現況無高脆弱度熱點，僅有彰化以北部分路段為高暴露度區域，主要為行經路堤或路塹具有地質災害潛勢影響，其他中南部高架段均無潛在衝擊。由於高鐵既有設施及管理機制之調適能力高，包括設施結構維護及保護、災害預警系統（DWS）預警（詳細說明可參考「質感服務，智慧運輸」章節）、緊急應變機制等，故即使屬中高以上潛在衝擊路段，但經評估仍非屬脆弱度熱點。我們將持續利用現有沿線監控及管理機制，以因應營運安全風險。

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

行車安全與災害預防及應變

影響高鐵行車安全之危險因素大致可區分為三大類型，如自然環境因素（地震、颱風、豪雨、邊坡滑動、落石等）、人為因素（破壞設備、縱火、爆裂物、暴力攻擊、挾持等）、設備異常（號誌系統故障、道岔故障、列車轉向架故障、電車線垂落等），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，亦透過本報告書和企業網站和外界溝通高鐵的相關預防及應變措施。

緊急應變流程示意圖



天然災害預防機制

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

臺灣位處環太平洋地震帶，地震發生機率頻繁，雖然高鐵系統在設計興建之初即已充分考量土建設施的耐震度，符合國家規範標準，但為防範並因應超過耐震設計之強震發生，於 2017 年 11 月 16 日特別在臺南新化路段，率業界之先舉辦「地震後橋梁緊急搶修演練」，透過情境模擬與實地演習操演，加上電腦模擬、縮時攝影以及人員解說等方式，完整呈現「地震後橋梁搶修」之全貌，不僅強化員工教育訓練，更希望參考國外經驗，且透過實作演練與工程界及軌道同業相互切磋交流。一旦不幸遭遇巨變，台灣高鐵將可迅速利用國內、外資源，立即展現最大動員及復原能力，盡快恢復營運，減少對旅客造成的影響，提供民眾安全、便捷的旅運服務。有關高鐵對於地震的因應規劃及乘客的應變，可參考公司所公告之「[高鐵百科—高鐵地震防護與應變](#)」。



天然災害影響營運事件

事件	2017 年	應變方式
地震	5 月 24 日、5 月 25 日、9 月 10 日、11 月 22 日	皆未造成鐵路系統設施損壞，地震偵測器告警後，受影響路段內列車依系統自動設定停車，並依照程序進行必要之土建結構巡檢、列車逐步提速、隨車目視巡檢、確認無異常後，恢復正常運轉。
颱風、豪雨	6 月 3 日、7 月 30 日	皆未造成鐵路系統設施損壞，依颱風預測以及降雨與風速等天然災害告警偵測器之監控情形，進行臨時速限與列車運行調度。

人為災害預防機制

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

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

此外，為促進旅客搭乘電扶梯安全，我們於 2017 年 4 月辦理「鐵道運輸業旅客搭乘電扶梯安全」研討會議，結合國內五大鐵路業者（高鐵、臺鐵、北捷、高捷、桃捷）就電扶梯設備維護、搭乘控管、安全改善措施、以及旅客行為安全宣導等相關領域進行經驗學習交流。

安全訓練

為確保及提升營運安全，我們持續參考國內、外各種鐵道事件案例經驗與行政院災防會核定之「台灣高速鐵路整體防救災應變計畫」，偕同各地外援單位規劃與推動各種防災訓練、救援演練，以熟悉聯合指揮應變作業機制與增進現場搶救能力，並進行防範之各種準備。

2017 年度高鐵災害防救應變管理的運作機制主要在既有基礎上，持續精進強化，在各車站、基地、路線等場域共完成 86 項防救災演（訓）練活動。

2017 年安全訓練

現場指揮人員暨救災工程師內部訓練	防救災機制講習	災害防救演（訓）練
共 32 名現場指揮人員暨救災工程師完成內部訓練。	9 月 22 日及 29 日邀請高鐵沿線各外援單位（消防、警察、衛生、環保及北中南區醫療應變中心）參與高鐵防救災機制講習，共 85 人次參與。	每半年邀集各外援單位及緊急接駁客運業者等，共同會勘高鐵全線 184 處緊急逃生口，以持續熟悉救災交通動線及現場作業環境。

2017 年災害防救演（訓）練地點與次數



2017 年大型聯合演訓活動

- 6 月 21 日辦理「列車於八卦山隧道內遇恐怖攻擊應變演練」，動員相關員工參與，亦在鐵路警察局、彰化縣政府警察局及刑事局偵查第五大隊、消防局、衛生局及秀傳醫院等共同動員下，約 250 餘人一起參與。
- 11 月 30 日於燕巢總機廠辦理「緊急應變綜合演練」，邀請鐵路警察局、高雄市政府消防局、警察局（含特勤中隊）、衛生局、義大醫院等單位參與，透過情境模擬演練以檢討與加強各項應變準備工作，持續降低潛在事件發生之衝擊。

2017 年 8 月臺北世大運活動盛事前夕，高鐵辦理相關反恐暨維安準備作業，以確保高鐵旅客與大眾安全。相關演習、訓練與相關講習可分為以下四大項目：

2017 年臺北世大運反恐暨維安作業活動

準備作業項目	詳細內容
車站反恐演練 / 訓練	於車站內發生時的應變對策與演習 
車務反恐演練 / 訓練	於列車內發生時的應變對策與演習 
保全 / 鐵路警察反恐演練 / 訓練	聯合鐵路警察局與保全公司，規劃安全勤務並宣導 
反恐講習	邀請鐵道運輸同業與警政單位提供反恐與重大事件的實務與專業經驗之講習 

通達順行，堅守承諾

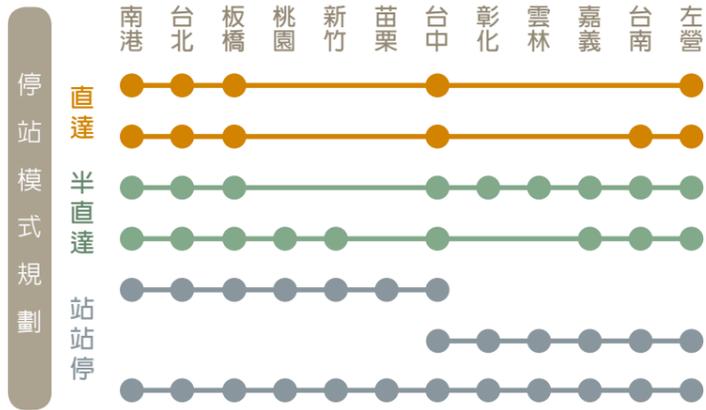
班表政策與疏運

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

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。



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，2017 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 2017 年共疏運 997.41 萬人次。

永續承諾

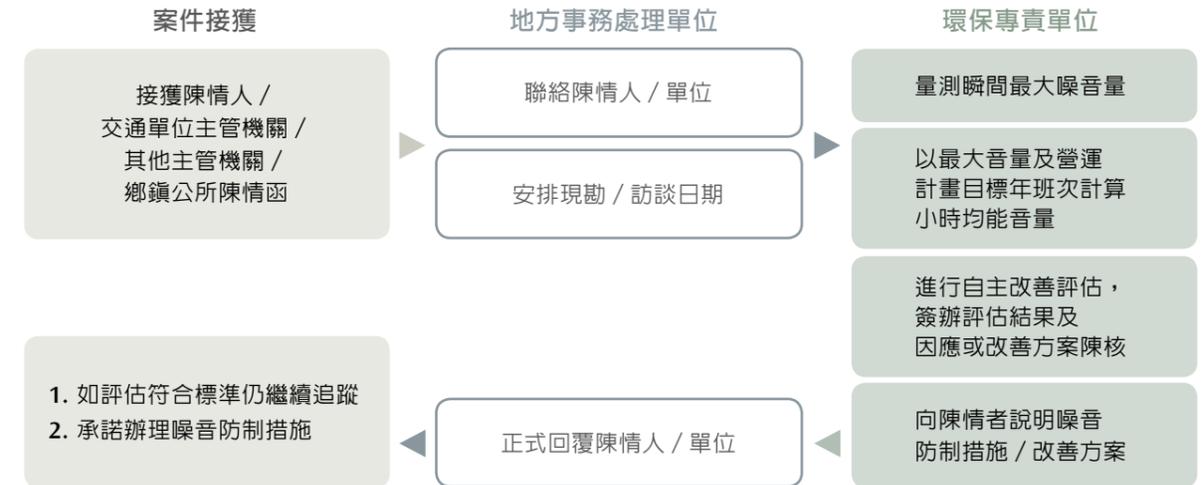
比鄰關懷

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

在「高鐵路噪音陳情案件」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「高鐵路噪音防制及改善審查專案小組」，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，統計 2017 年共處理 26 件沿線民衆陳情高鐵路噪音問題，除桃園市大園區 1 件外，其餘皆無進一步採行噪音防制措施需求；另召開 1 次會議，辦理 1 件於 2016 年陳情之噪音改善案。

2010 年公告「陸上運輸系統噪音管制標準」後，環保機關於 2013 年開出 1 件違反噪音標準的行政處分，而我們於次年（2014 年）已完成噪音改善計畫，並送桃園市環保局核定，原預計 2017 年完成改善，然配合部分改善戶改善期程變動，已向環保局報准延至 2018 年 5 月底依計畫完成噪音改善。2017 年有 1 件違反噪音標準的行政處分，已委託專業顧問公司提出交通噪音改善計畫。2017 年噪音防制改善費用為 232.3 萬元，均用於住家噪音防制改善費用。

高鐵路噪音陳情案件處理流程



實際噪音陳情件數

	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	
2015	39	39	0	0	0	
2016	23	22	0	1	0	
2017	26	24	0	1	1	未達共識：1 件（通霄坪頂里案），符合標準，但要求改善。
合計	88	85	0	2	1	

桃園市大園區高鐵北路 2 段新建高樓層噪音事件處理

本事件經桃園市政府環境保護局於 2017 年 6 月 26 日於陳情建物 2 樓，進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測作業，其中平均最大音量 86.9 dB(A) 已超過「陸上運輸系統噪音管制標準」第 7 條規定 85dB(A)，故本公司亦準備本案之高速鐵路噪音改善計畫，並預計於期限內提送環保局審查。

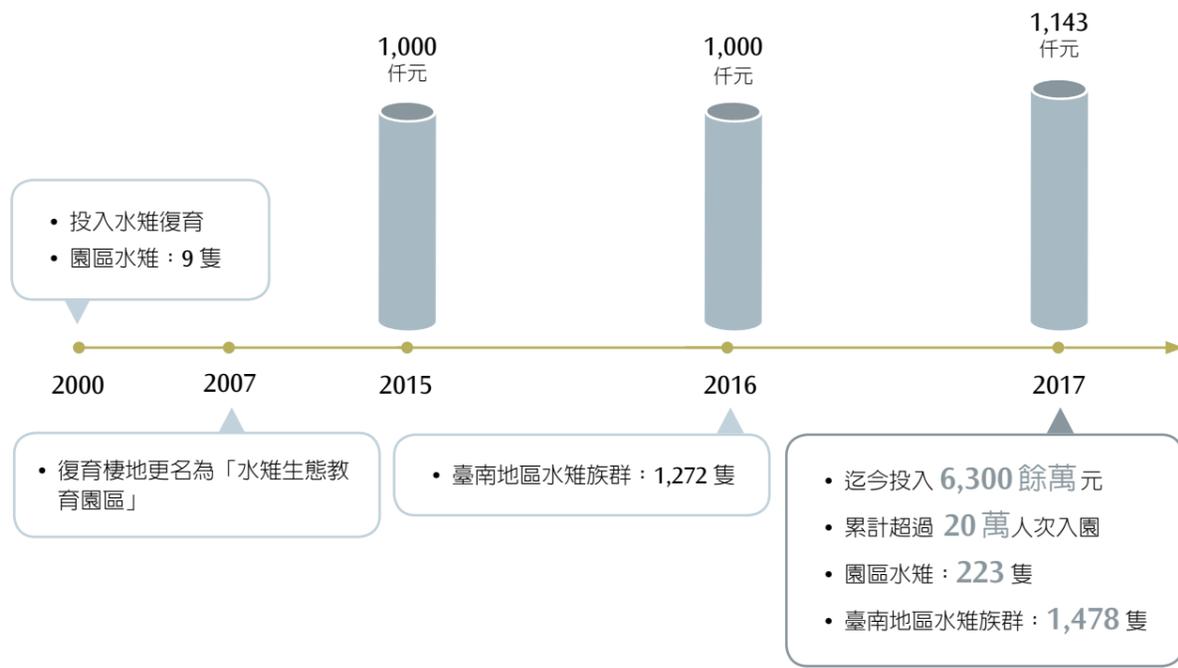
本案係高鐵通車後之新建高樓層，為預防未來類似情形發生，除於禁限建審查時要求開發單位簽署自行辦理噪音防制切結書外，本公司並已推動環保法令之修法，以降低超標風險，已由交通部 2016 年 9 月 6 日函文環保署建議修法中。

在地承諾—水雉復育

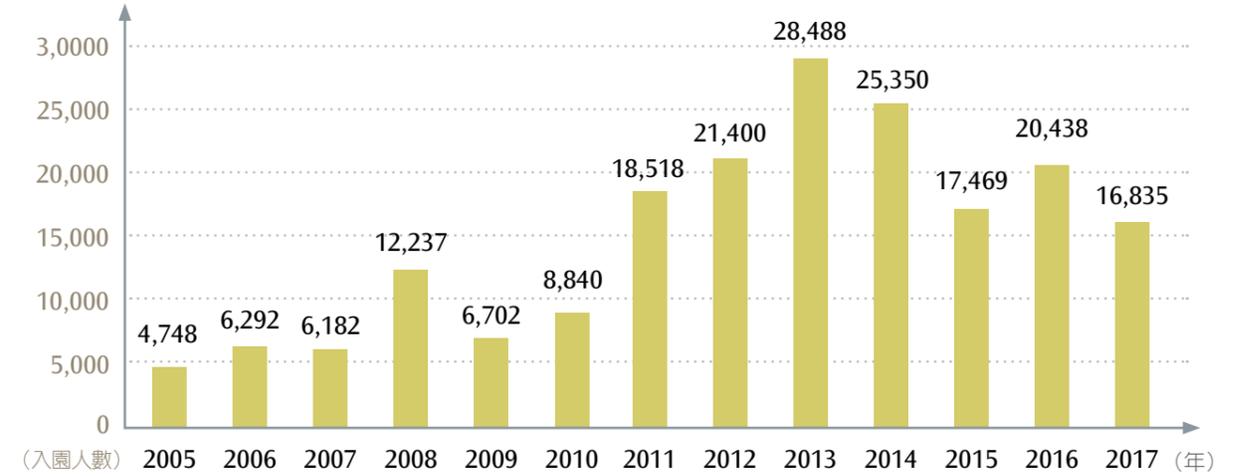
台灣高鐵執行臺南官田地區水雉保育工作，除環評承諾事項外，亦全力協助水雉人造棲地營造，並於水雉教育園區成立後，每年持續贊助園區管理單位。自 2000 年迄今投入六千三百餘萬元，於臺南市官田區打造國內第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的人造棲地復育工程，帶動志工參與，與專家學者配合，使臺南境內水雉族群量明顯增加。水雉人造棲地面積約 15 公頃，依據臺南市野鳥學會統計資料，已由 2000 年 9 隻（雌鳥加雄鳥加雛鳥成長數）大幅成長至 2017 年 223 隻；隨著水雉族群的棲息面積擴大，臺南地區水雉族群數量由 2016 年 1,272 隻，至 2017 年成長為 1,478 隻。

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，成立以來至 2017 年已有超過 20 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。

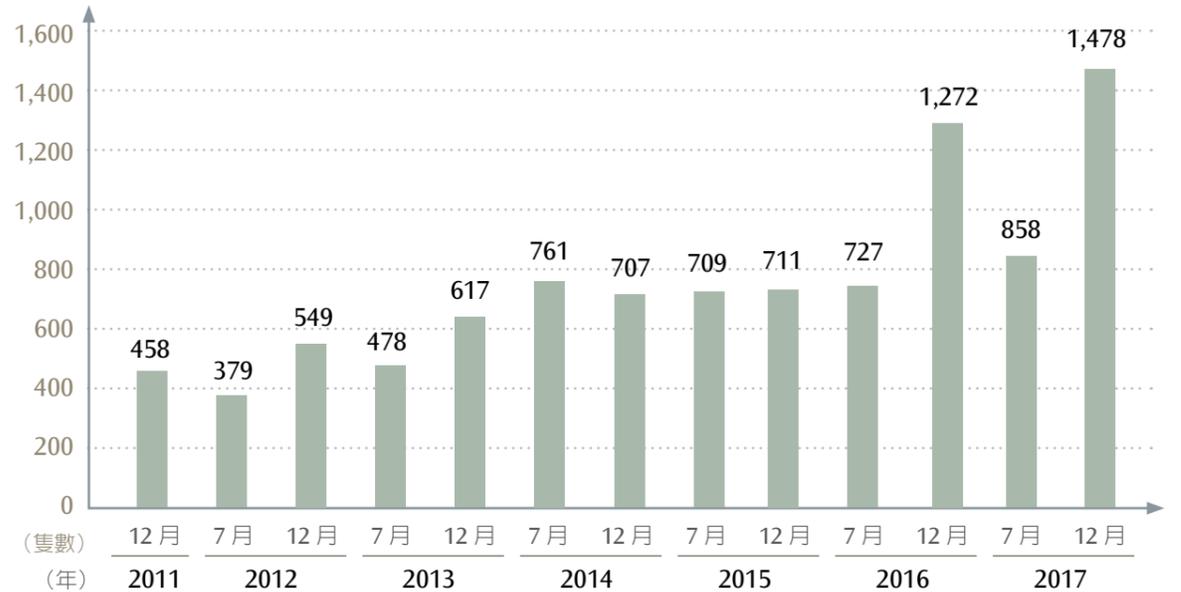
近年水雉保育經費—人造棲地營造工作（贊助臺南市政府）



水雉生態教育園區參訪人數圖



水雉族群近六年變動圖



- 1 幫水雉布置棲地
- 2 棲地參訪解說
- 3 水雉帶幼鳥

創新科技 · 低碳貼心

Technology 科技



質感服務，智慧運輸

台灣高鐵近年來致力於落實智慧運輸，持續應用最新科技，提升營運效能與服務品質，卓越表現深獲肯定。我們於 2017 年 9 月受邀代表交通部參展「2017 世界資訊科技大會」(World Congress on Information Technology)，於大會中展示「台灣高鐵智慧運輸服務系統」(THSRC ITS Smart Railway Services System)，將臺灣以往資訊硬體代工的深刻印象，成功扭轉為資訊應用服務強國，於國際舞台上向各國展現智慧臺灣的國家形象。

台灣高鐵智慧運輸服務系統

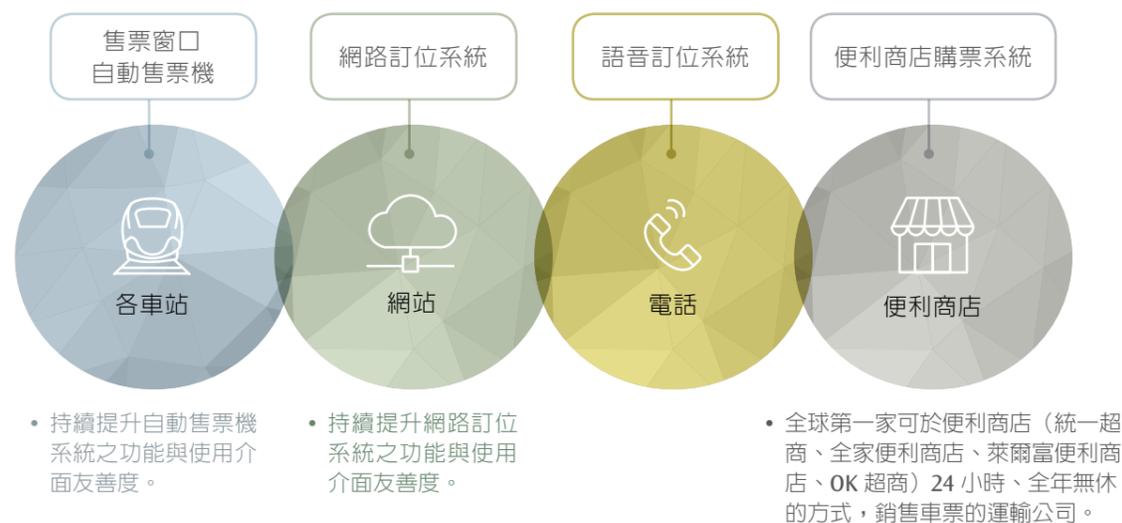


台灣高鐵透過智慧運輸科技，讓旅客從訂位、購票開始，銜接乘車服務、營運安全以及後續轉乘接駁，全程享受「智慧運輸」所帶來便捷、舒適及安全的優質服務。

票務服務

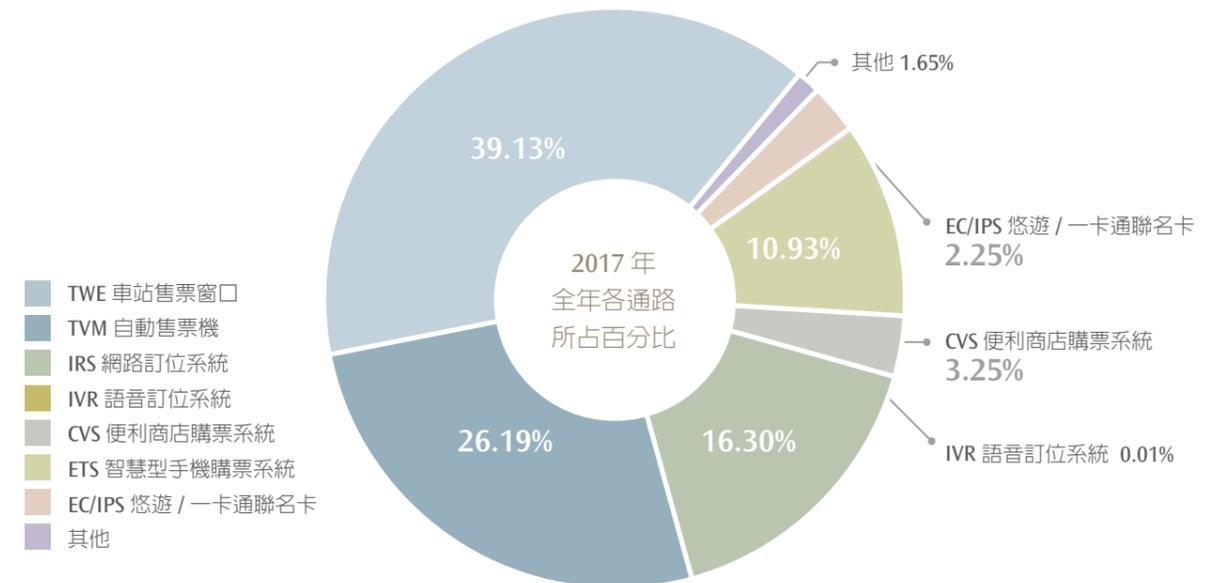
台灣高鐵努力拓展多元售票管道，為提升服務質感努力，除確保傳統購票通路運作順暢，亦響應行動支付，拓展付款方式，提升票務服務便利性。

購票通路



- 2017 年平均每月使用 T-EX 支付票款的金額，較 2016 年同期大幅成長 38.8%，也首度超越網路購票的付款金額。
- 2017 年 11 月開始可使用 Apple Pay 及 Android Pay 付款。
- 2017 年 4 月導入一卡通聯名卡可搭乘自由座
- 2017 年使用電子票證搭乘自由座之旅客人數計 1,546,947 人次，較 2016 年之 1,226,521 人次，增加 320,426 人次，成長率達 26.1%

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



我們亦持續精進車站售票作業流程及規劃，以縮短旅客等候時間。如為降低台北車站排隊等候時間，我們自 2016 年 4 月開始導入第一與第二階段因應作為，有效縮短旅客排隊時間，2017 年執行第三階段措施，提案建置「行動售票系統 (MTS, Mobile Ticketing Service)」，持續精進服務效率。

台北車站排隊等候時間縮短措施

第三階段 (2017 年起)

規劃措施：

- 為強化車站「行動服務人員」之功能，提案建置「行動售票系統 (MTS)」，將人工作業模式轉由平板電腦 App 執行，並增加訂位功能。
- 輔助售票窗口：開發平板專用簡易型售票窗口功能，並配合印表機列印取票代碼單，提供行動服務人員持用訂位並導引旅客付款取票，以疏解購票人潮。



平板：9.7 吋 iPad



藍芽印表機： 列印取票代碼單

執行狀況和績效：

- 「行動售票系統(MTS)」於 2017/4/21 內部啟動建置，並於 2018/1/9 正式上線使用。
- 輔助售票窗口亦於 2018/1/9 上線。

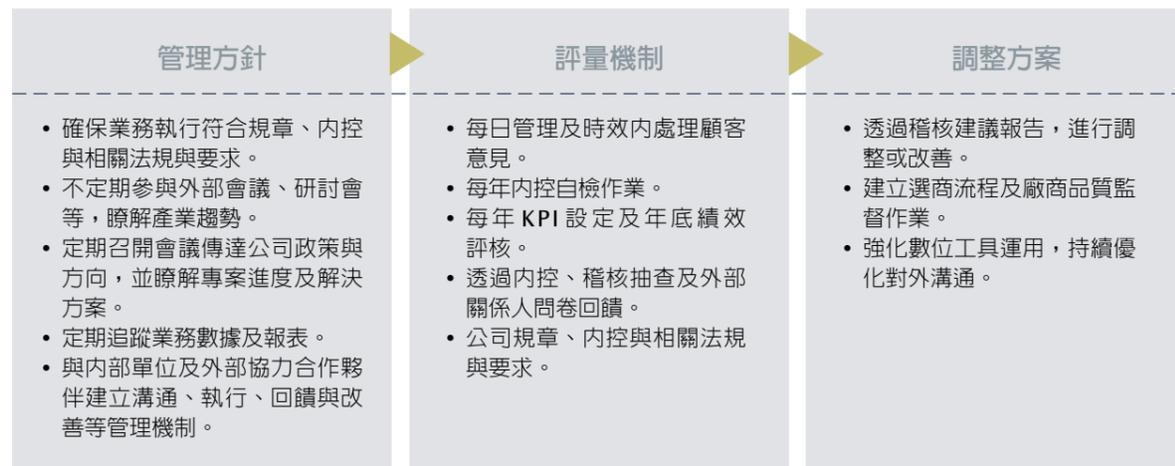
票種類型及優惠

台灣高鐵除積極升級服務便利性外，也依據民衆需求設計多元票種，我們期望能持續透過票務產品與服務之開發規劃及優惠促銷，發揮公司資源的最大效益，達到載客率最大化的目標。

公司每年會依據交通部核定的票價基礎檢視現有不同票種價格，並提送董事會討論核定後，函報交通部備查。除常態性的敬老、愛心、孩童等優待票和自由座及團體票的優惠外，為滿足不同旅客需求，推出各種行銷方案、產品與服務，藉由推動不同客群與時段之產品與服務設計，積極開拓客源，落實價量調控及細緻化營收管理作業。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 [LINK](#) 上有詳細說明，充份溝通產品性質，確保顧客權益。

為活化在地旅遊，台灣高鐵持續推動高鐵旅遊，透過票務經銷商、航空 / 飯店訂房網頁、高鐵企業網站等銷售管道，及搭配「附加租車」與「高鐵假期系統平台 [LINK](#)」等支援系統，藉由多樣商品與異業合作，深耕「搭高鐵 · 遊台灣」旅遊市場，擴大市占率。針對海外市場，旅客可透過海外特約經銷商使用「高鐵周遊券」電子票券系統，或自行利用高鐵企業網站線上購買「高鐵周遊券」。詳細說明可參考「連接在地」之章節 [LINK](#)。

票務產品、服務及品牌管理方針



旅客服務

深耕顧客，美好體驗

台灣高鐵除規劃多樣化的產品選擇，更以提供客戶最貼心的服務為使命。為持續深化、經營顧客關係，我們於 2017 年 10 月 26 日推出「高鐵會員 TGo」個人會員機制，顧客以會員身分購票，消費可累積點數以兌換或折抵高鐵車票，相關優惠與權益可參考高鐵企業網站。會員機制也深受消費者肯定，2017 年底累積註冊會員數達 37 萬人。

「高鐵會員 TGo」宣傳主視覺



創新數位，即時溝通

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，在車站各地即時傳遞重要營運訊息。我們亦經營 Facebook 粉絲團以提供產品、服務或品牌等最新訊息，2017 年共有 22 萬人追蹤，新增 7.7 萬人，貼文則是觸及 4,965 萬人，且互動人數達 166 萬人。



為強化數位溝通，台灣高鐵除藉由 T-EX App 提供專業之個人化行動票務服務，2017 年更以多功能旅程服務為主軸推出「台灣高鐵」App [LINK](#)，提供客戶更完整的數位服務。客戶可依照需求使用 T-EX 及台灣高鐵 App，引導使用者取得相關資訊。



使用說明

- 2017 年 10 月 26 日上架，提供多功能旅程服務，客戶可隨時查詢車次、轉乘路線、購票及購物引導、以及高鐵假期旅遊行程及飯店推薦等。

未來規劃

- 以多功能旅程服務導向，未來會持續精進服務。



使用說明

- 提供購票、產品優惠及列車最新運轉狀況等訊息，使用者即可在最快時間得知列車運行之最新消息。

未來規劃

- 以提供專業之個人化行動票務服務為導向，未來也將持續優化各項票務服務功能

2017 年沒有因違反有關產品和服務行銷與標示的法規，而導致罰款等違規事件。

優質商品，智慧販售

自 2017 年 11 月起於七個站點設立高鐵零售紀念商品智能自動販賣機，增加悠遊卡支付方式，提升旅客方便性與滿意度，並透過網路遠端監控商品庫存量，降低補貨次數，減少貨物運輸過程中造成之碳排放量。為保障旅客權益，我們將高鐵零售紀念商品的檢驗納入合約範圍中，並通過各項相關安全檢驗及認證，符合法律程序及規範。

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）或為市面上口碑佳、品質優良及安全無虞之產品。車站內販售之商品皆依據公司規定管控，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通過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。

2017 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

台灣高鐵透過車站所在地客運業者聯合行銷，提供高鐵快捷公車供旅客免費搭乘，並與捷運、地區鐵路、地區公車與計程車業者之共同合作，在部分車站提供無縫接駁服務，節省旅客候車成本，並創造觀光效益。為方便旅客了解轉乘資訊，於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

智慧運輸不只提升顧客體驗，也提升列車營運的管理效率，我們持續使用「列車運行管理系統」(TOMIS)，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。

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。

全天監控，安全第一——行控中心

自動化電腦行控中心位於桃園運務大樓，係為整體高速鐵路系統之指揮中心，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。

即時偵測，災害預防——災害告警系統

為降低自然災害及外部因素對行車的威脅，避免造成事故以及營運中斷，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，其中如偵測到地震、異物入侵、邊坡滑動、落石等與安全直接相關危險信號，將觸發列車自動控制系統 (ATC) 發送停車指令使列車停車，確保行車安全。台灣高鐵持續優化設備，在 DWS 架構下增設地震偵測器，對區域地震的範圍監控更準確快速，提升高鐵沿線對地震預警的能力，以提供民眾最安全的運輸服務。

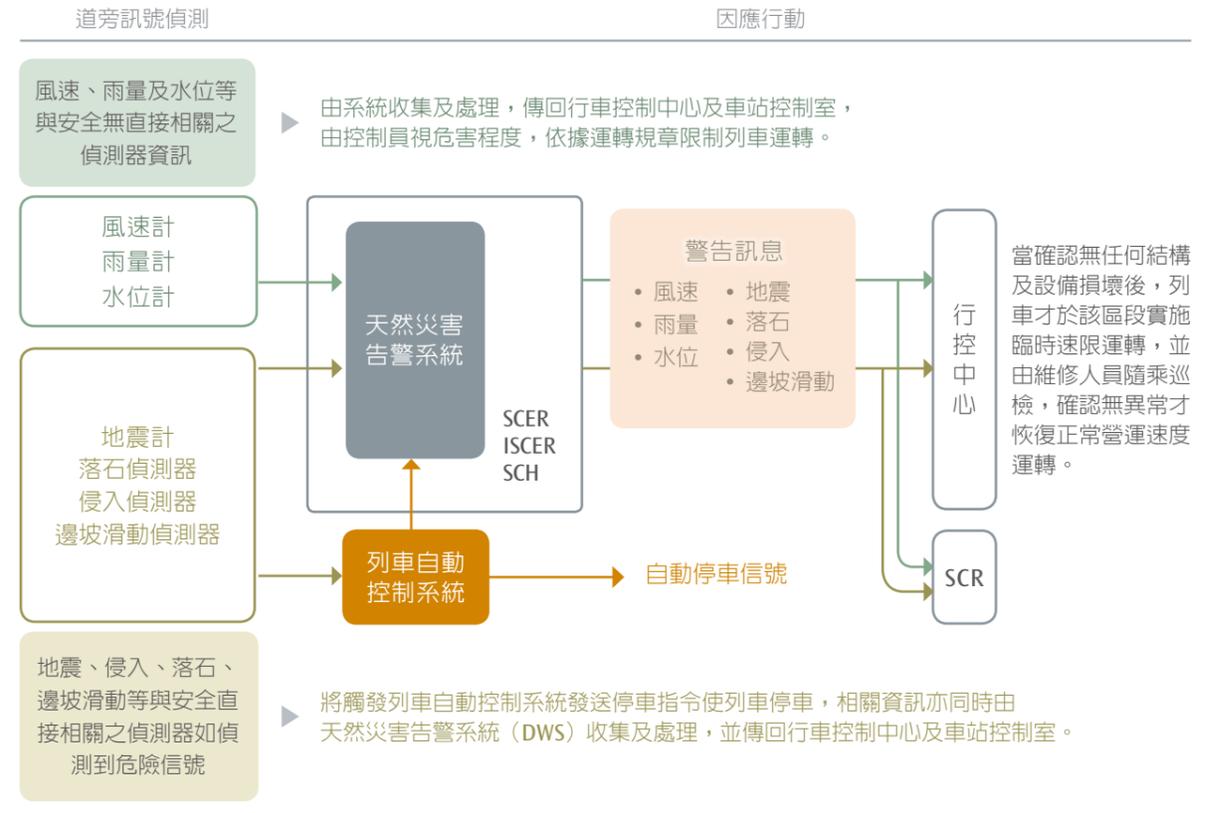
列車運行管理系統 TOMIS 操作介面



行控中心



天然災害告警系統 (DWS) 架構圖



防救災應變資訊系統

台灣高鐵防救災應變資訊系統包括列車運行管理系統、災害告警資訊系統、即時災情查報系統，以及防災地理資訊系統等。災情資料庫平時為災害資料蒐集與協助人員模擬訓練；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。2017 年度高鐵災害防救應變管理的運作機制主要在既有基礎上，持續精進強化。更多與演練相關的詳細說明可參考「專業運輸，安全乘車」章節。

防災地理資訊系統應用流程



多方合作

為強化防災應變能力，我們透過「跨界防災合作備忘錄」持續與中央氣象局及國家實驗研究院等單位合作，提供沿線之風力與雨量模擬分析資料及地震的即時資訊，作為我們評估軌道安全的重要參考資料。此外，我們於列車上呈現中央氣象局天氣預報，同時也協助中央氣象局於苗栗、彰化、雲林三站之站區用地架設自動化氣象觀測站。

台灣高鐵與中央氣象局合作模式

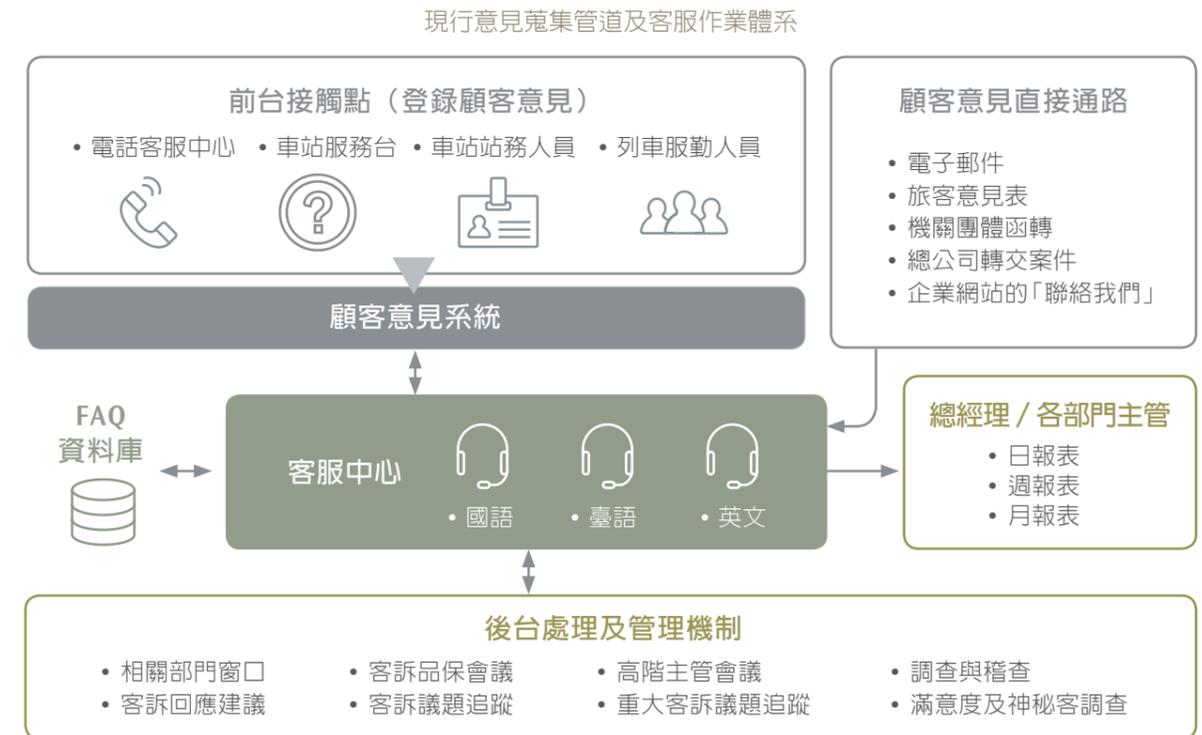


其他更多有關氣候變遷調適及災害因應之做法可參閱「思患預防，專業應變」章節 [↗](#)。

便利貼心，維繫關係

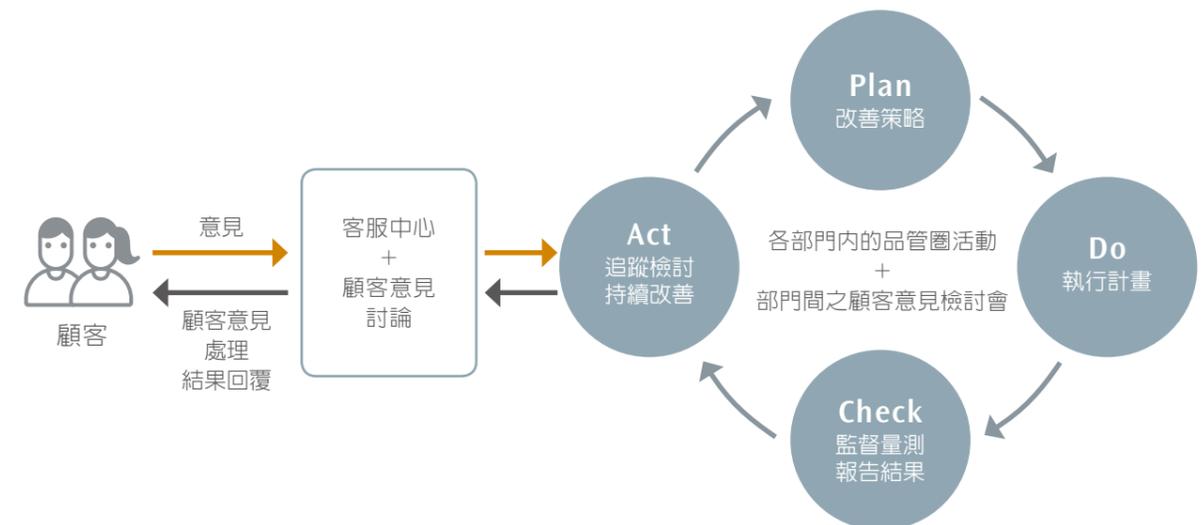
客戶關係維護

我們以提供乘客貼心服務為中心原則，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。



為更有效處理顧客意見，2017 年針對客訴問題解決機制進行調整，除第一時間之安撫與處理，也將意見上呈到各部門內的品質管理流程與部門間的顧客意見檢討會討論，將客戶意見納入營運中，確實執行改善措施。

現行客訴問題解決機制



顧客回應量統計



客服中心平均每年處理約 809,081 通線上諮詢，主要諮詢項目為票務及優惠活動。

除安全的運輸服務，台灣高鐵在資訊安全方面的努力也不遺餘力，自興建時期，即以 ISO 27001 作業準則架構公司整體的資訊安全管理制度。我們為持續推展安全及可信賴的資訊服務，2017 年更推動 ISO 27001 資訊安全管理系統的第三方驗證，資訊處、維修處及財會處均完成驗證。此外，為持續強化內部管控機制及資訊安全的管理，我們於 2017 年 4 月 5 日簽訂「資訊安全政策」，督導同仁及廠商落實資訊安全防護工作。

我們制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，據以成立「個人資料保護作業執行組」，並定期召開會議進行整體檢視，確保個資受到完善的保護，每年亦定期辦理個資認知教育訓練，並每年進行 2 次個人資料盤點。

在顧客資料保護方面，2017 年推出「高鐵會員 TGo」服務，會員資訊皆採取加密後傳送，傳送中亦設有防竊取機制，用最高的標準保障客戶權益。系統也依照內部單位業務範圍作權限控管，針對部分服務僅能由會員卡號進行查詢，減少身分證資訊的使用。企業網站公告之「高鐵會員 TGo 服務使用條款」，對於會員個資與權益均訂有嚴格規定。我們亦於企業網站之「個人資料保護專區」，公告「個人資料保護政策」及「顧客個人資料保護權益事項」，保障顧客個人資料安全。2017 年並無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之顧客投訴。

個人資料保護作業執行組



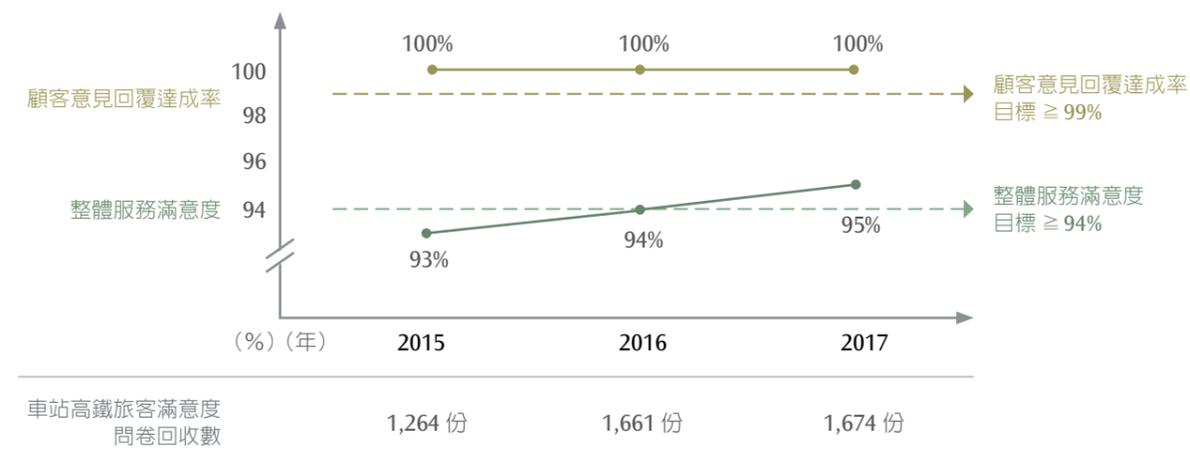
安全維護措施執行情形

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三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，每季追蹤。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。

2017 年問卷調查包含四大面向：「票務」、「列車設備與服務」及「車站設施與服務」和「班次時刻規劃」，台灣高鐵服務整體滿意度達九成五，較去年小幅提升。2017 年度四大服務面向中，「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。



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，2017 年整體滿意度 95% 和 2016 年表現相近，且呈現微幅提升之趨勢。

於客戶滿意度調查後，我們積極因應客戶需求執行優化措施，以提供客戶最優質貼心的服務。2017 年改善重點包括：

- 
1. 優化「訂票系統之付款流程並檢視其穩定度」
 自 2017 年 10 月起陸續優化信用卡付款的便利性與操作流程，並導入行動支付感應付款，皆於 2017 年底完成。
- 
2. 加強「站內設施及動線導引標誌」
 南港站已於 2017 年底陸續與相關單位召開設施及動線導引標誌之專案會議。
- 
3. 改善「車廂內安靜程度」
 2017 年於商務車廂玄關通道門張貼「維持車廂安靜」標語。
- 
4. 提升「車廂內行動通話 / 收訊品質」
 彰化以北隧道段已於 2017 年底完成工程建置以優化收訊品質。彰化以南隧道段亦陸續新建基地台，未來將定期量測高鐵全線五大電信業者通訊涵蓋，協助電信業者改善高鐵沿線通話及上網品質。

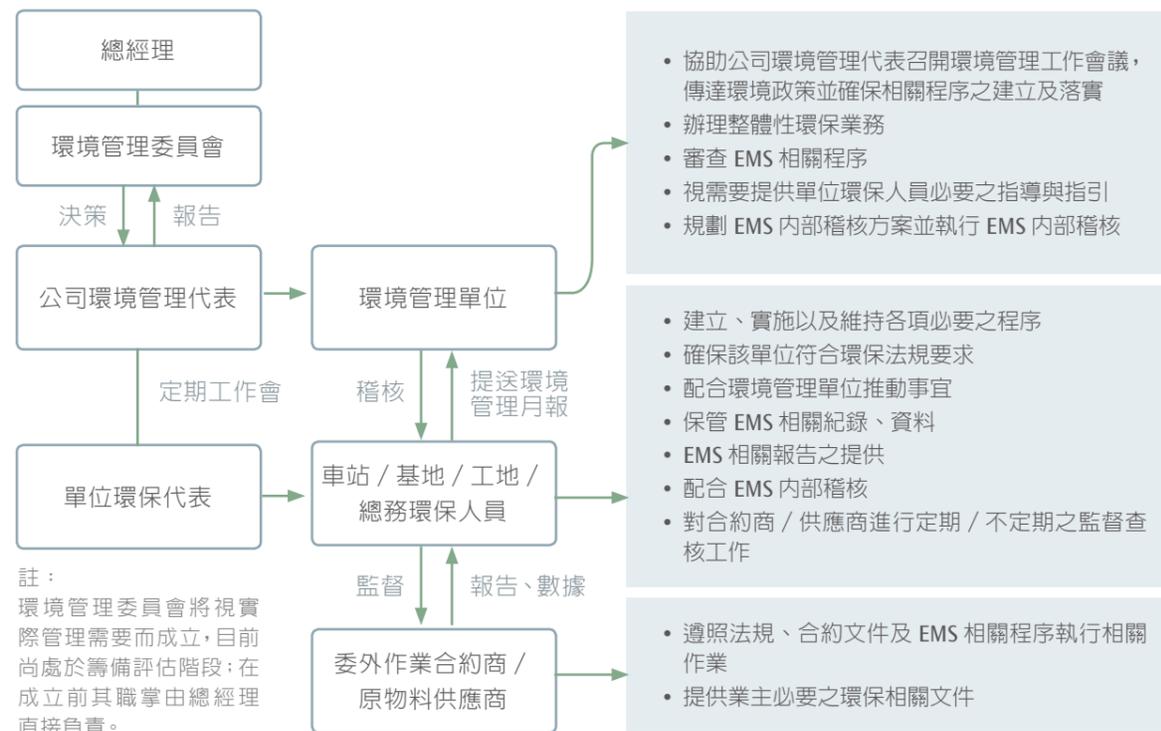
更多有關台灣高鐵落實品質管理的執行框架和作為可參閱「安全且具品質的服務」段落。

低碳行車，環境永續

運輸與環境

環境政策是台灣高鐵善盡企業社會責任中的承諾，利用高速鐵路高運量、速度快、低污染的特點，推動多方面的環境關懷議題，積極擴展綠色運具服務效能，以打造低碳運輸的綠色生活圈及永續環境。為深化台灣高鐵於環境面的執行力，我們持續評估相關目標與執行策略，並將其納入環境政策 **LINK** 中。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。

環境管理組織運作方式及工作權責



註：環境管理委員會將視實際管理需要而成立，目前尚處於籌備評估階段；在成立前其職掌由總經理直接負責。

註：EMS：環境管理系統

為檢核環境管理執行成效，我們依據「管理系統內部稽核辦法」辦理內部環境品質管理稽核作業，範圍包含各基地及車站，於2017年實施4次稽核，2018年則預定辦理7次。另也透過各單位每月提送之「環境管理月報」，追蹤環境法規符合度與目標設定及達成情形，外部則由地方環保單位，執行廢水、廢棄物處理情形查檢。2017年於環境保護方面支出總金額達5,200萬元，有關噪音防制和水雉復育的部分可參閱「運輸」章節下的「永續承諾」 **LINK**。

環保經費支出		單位：新臺幣仟元
環保措施項目	2017年	
環保環評監測 (含苗栗、彰化及雲林三站)	1,962	
環保環境研究 (含水雉、碳足跡、噪音研究及土木計畫)	1,470	
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)	49,064	
總計	52,496	

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

	短期 (至 2018 年)	中期 (至 2020 年)	長期 (至 2022 年)
目標	<p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合環保及環評法令要求。 辦理環保業務人員教育訓練。 推動 ISO 14001 環境管理系統。 <p>生態保育</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行臺南官田地區水雉保育工作。 <p>廢棄物管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物。 	<p>能源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 推動車站及基地節能減碳措施，以 2017 年為基準年使至 2020 年車站（不含台鐵公共區）及基地之平均每服務旅客用電量，每年成長不超過 0.69% 為節能目標。 <p>水資源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強車站及基地節水措施，以 2017 年為基準年使至 2020 年平均服務每名旅客用水量，每年成長不超過 1.96% 為節水目標。 <p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 完成高鐵營運溫室氣體盤查及查證，揭露高鐵營運溫室氣體排放資訊，訂定排放減量目標與優先順序。 <p>環境保護</p> <ul style="list-style-type: none"> 完成全公司各環境管理單位取得 ISO 14001 環境管理系統驗證。 <p>廢棄物管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物。 	<p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 相對於 2017 年高鐵每延人公里二氧化碳排放量，每年增加之每延人公里二氧化碳排放量不超過 0.4%。 <p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 落實 ISO 14001 環境管理系統及推動 ISO 50001 能源管理系統認證。 <p>廢棄物管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物。
策略	<p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 確實執行環境管理、環境監測及環境保護工作。 針對各單位環境管理代表及業務窗口，實施環保業務教育訓練，加強環保法令熟悉度及業務執行能力。 委託顧問單位逐步於各基地、車站等環境管理單位導入 ISO 14001 環境管理系統並通過驗證。 <p>生態保育</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續贊助水雉生態教育園區管理單位—臺南市野鳥學會。 	<p>能源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強推動「照明、空調及機械設備最佳化節能管理」、「LED 照明改善」、「抑低契約用電容量」等節能減碳措施，並配合經濟部「節能績效保證專案示範推廣補助要點」，改善耗能設備提升能源使用效率。 <p>水資源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續推行「省水器材換裝」、「雨水貯留利用」、「用水監測管理」、「回收水再利用」等節水措施，落實節約用水、減量及回收再利用。 <p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 依據行政院環境保護署公告「溫室氣體減量及管理法」及交通部運輸研究所「運輸設施節能減碳整體發展策略規劃與資訊平台」，建置本公司「溫室氣體盤查清冊」，盤查高鐵營運排放的溫室氣體總量，並由公正第三者進行查證作業。 	<p>溫室氣體管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 力行節能措施，並配合新購列車全面加入營運，持續提升高鐵運量，吸引更多私人運具（自小客車）用路人搭乘高鐵，以減少私人運具能耗，降低每延人公里碳排放量。 <p>環境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過執行 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統，強化環境管理及能源管理工作。

節能低碳，管理能源

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，檢討每季用電情形。為提升能源使用效率，並呼應全球減碳的要求，我們2017年自願性辦理2016年12處車站之組織型溫室氣體排放量盤查及外部查證，取得ISO 14064查驗證書。2016年12處車站之範疇一和二之二氧化碳排放分別為1,253.52公噸和45,630.98公噸，並計畫於2020年之前辦理全公司溫室氣體排放量盤查及驗證。

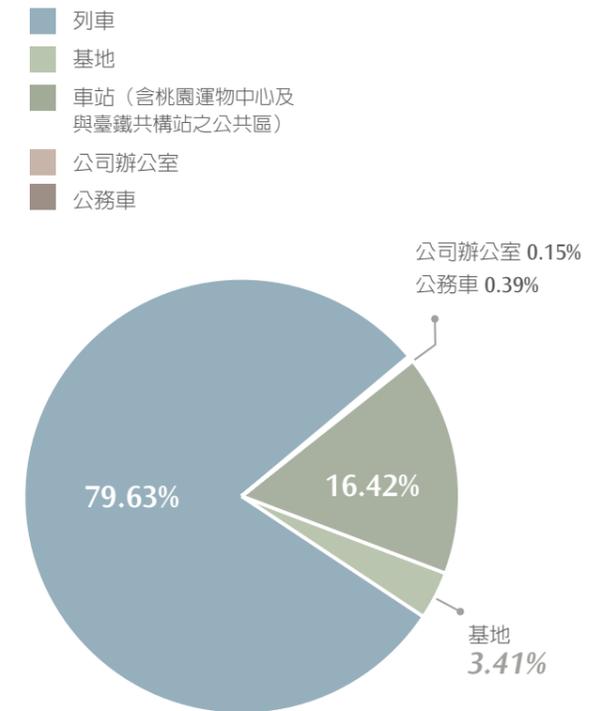
單位：GJ		能耗及溫室氣體排放量				
		用途	2015年	2016年	2017年	
列車	電力	列車運轉、空調及照明用電	1,674,892.80	1,703,812.30	1,778,687.25	
	綠電		0	0	0	
場站	基地	綠電	0	0	0	
		柴油	工程維修車輛及緊急發電機	8,703.96	5,417.64	5,399.84
	車站 含桃園運務中心及與台鐵共構站之公共區	電力		295,344.77	371,455.19	365,599.84
		綠電		287.99	769.56	894.70
	柴油	緊急發電機	100.19	156.19	181.76	
公司辦公室	電力		3,689.13	3,611.91	3,401.90	
	綠電		0 (無設置)	0 (無設置)	0 (無設置)	
公務車	汽油		7,034.53	7,162.91	8,233.30	
	柴油		2,030.23	651.29	526.93	
總量	汽油		7,034.53	7,162.91	8,233.30	
	柴油		10,834.39	6,225.13	6,108.53	
	電力		2,041,394.74	2,148,419.68	2,218,550.71	
	綠電		287.99	769.56	894.70	
	能源總量		2,059,551.65	2,162,577.28	2,233,787.24	
	CO ₂ e	總排放量 (CO ₂ e 公噸)	300,729.45	316,685.21	327,059.17	

- 註：1. 使用能源局2016年能源統計手冊中公告之能源產品單位熱值表。
 2. 2018年重新計算車站電力使用量時，將「板橋車站與台鐵共用之公共區用電量」數據納入，故與2015-2016企業社會責任報告書數據有所差異。
 3. 烏日、燕巢及左營三處基地之太陽能發電設施為電業業者承租基地廠房屋頂設置，發電量皆售予台電。2017年共出售7,155千度。

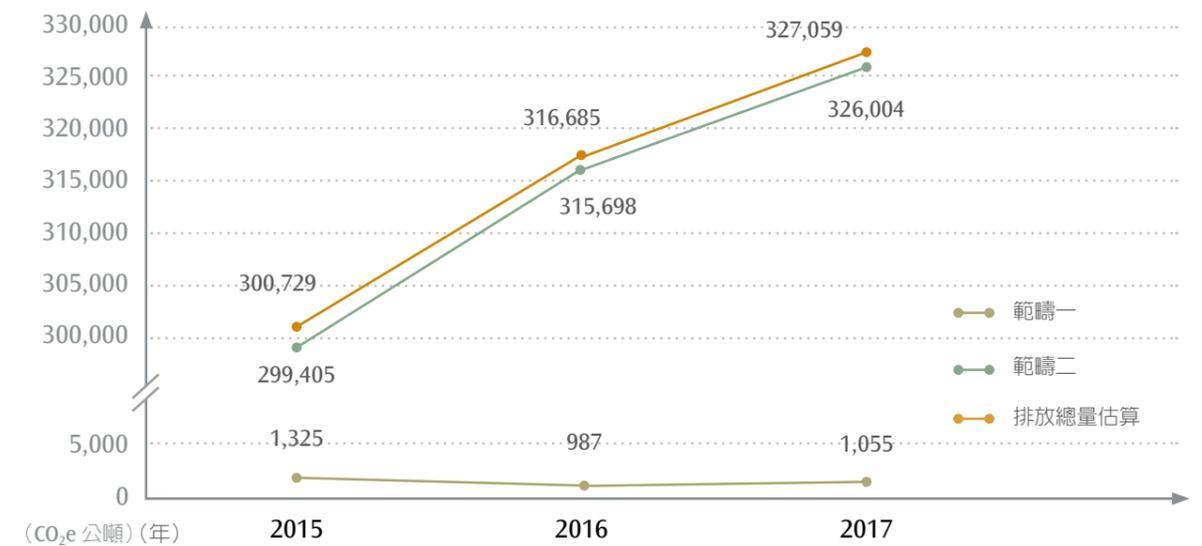
溫室氣體盤查證書



2017年能源使用百分比



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，2017年的計算使用2016年的排放係數。
 2. 汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.3版(106.02)內之對應係數。
 3. 範疇一係指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有或控制的排放源。
 4. 範疇二為能源間接排放源，係指來自於輸入電力、熱或蒸汽而造成間接之溫室氣體排放。

自 2013 年即配合政府推動再生能源政策，台灣高鐵烏日基地、燕巢總機廠及左營基地廠區內之廠房屋頂，承租予電力業者設置太陽能發電設備，2017 年全年發電量達 7,155 千度，較 2016 年增加 3.8%，皆售予台電；苗栗、彰化及雲林車站站體外圍屋面及遮陽雨庇之太陽能板，2017 年全年發電量達 248 千度，供車站使用。我們將響應國家綠能政策，持續評估於屋頂、停車場、滯洪池等場站空間加裝太陽能發電系統之可行性，以具體行動支持綠能發展。

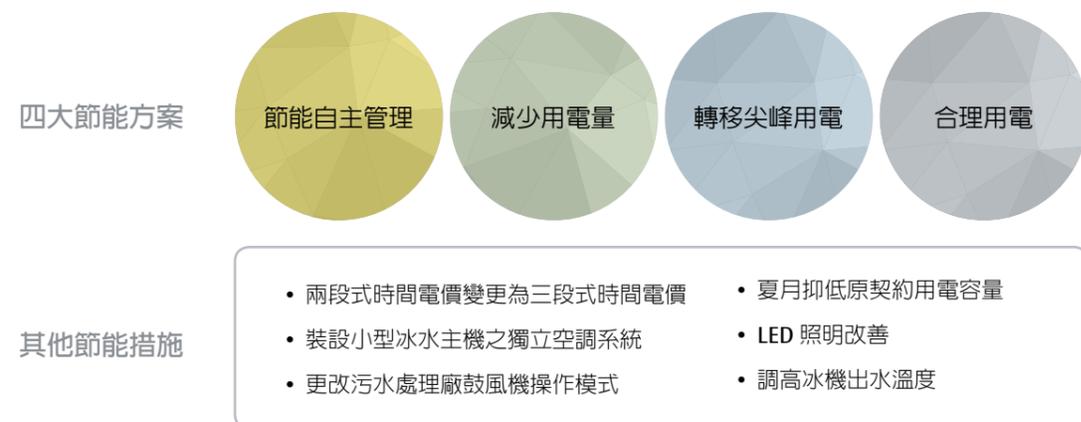
高鐵三基地與三車站之太陽能發電量

基地 / 車站	設置容量 (瓩)	年發電量 (千度)			
		2015 年	2016 年	2017 年	
烏日基地	1,106.85	1,518.86	1,340.39	1,353.93	三基地之太陽能發電設施為電業業者承租基地廠房屋頂設置，發電量皆售予台電
燕巢總機廠	3,856.59	5,570.65	5,054.33	5,302.85	
左營基地	395.74	544.51	496.07	498.23	
基地總量	5,359.18	7,634.01	6,890.78	7,155.00	
苗栗車站	72.00	7.791	76.73	69.58	三車站之太陽能發電量皆供車站使用
彰化車站	93.00	15.64	80.76	78.35	
雲林車站	93.00	56.57	56.27	100.59	
車站總量	258.00	80.00	213.77	248.53	

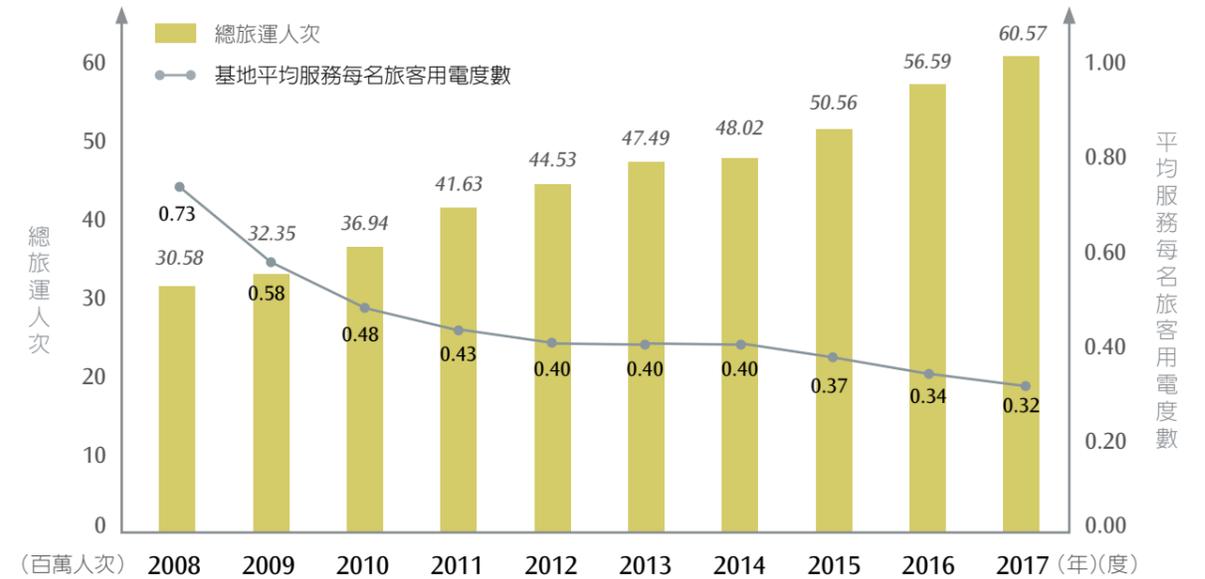
維修基地，落實節能

「節能專案小組」於維修基地持續推動四大節能方案，更採行多項節能措施以落實節約能源。每年旅運人次雖持續成長，但平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 0.73 度逐年降低至 2017 年 0.32 度，較 2016 年節電 5.8%，節電成效顯著。

維修基地節能措施



維修基地節能績效



永續環境，綠色車站

台灣高鐵為落實綠建築，建築物皆朝向「生態、節能、減廢、健康」等永續環境設計理念，高鐵苗栗站、彰化站及雲林站皆設置太陽能發電設施，並榮獲內政部核發綠建築標章證書及獲頒綠建築標章銘牌。

其他車站主體皆配合現地環境採用不同設計，以減少建築材料及空調負荷，並在各車站管控照明、空調，採行多項節能措施。2017 年總用電量減少近 240 萬度，指標用電度降低至 1.41 度，未來將透過外單位輔導，持續辦理車站能耗設施操作或汰換改善。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



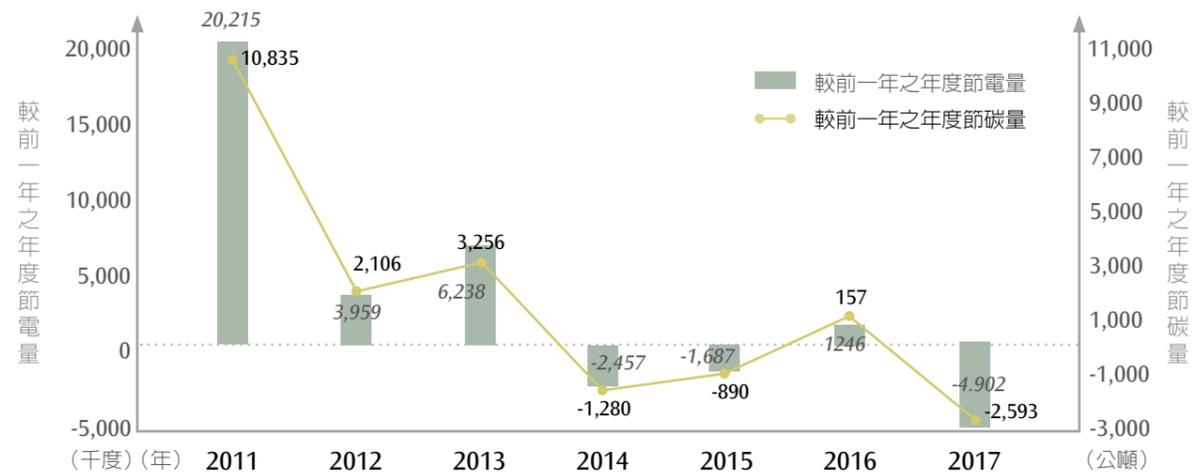
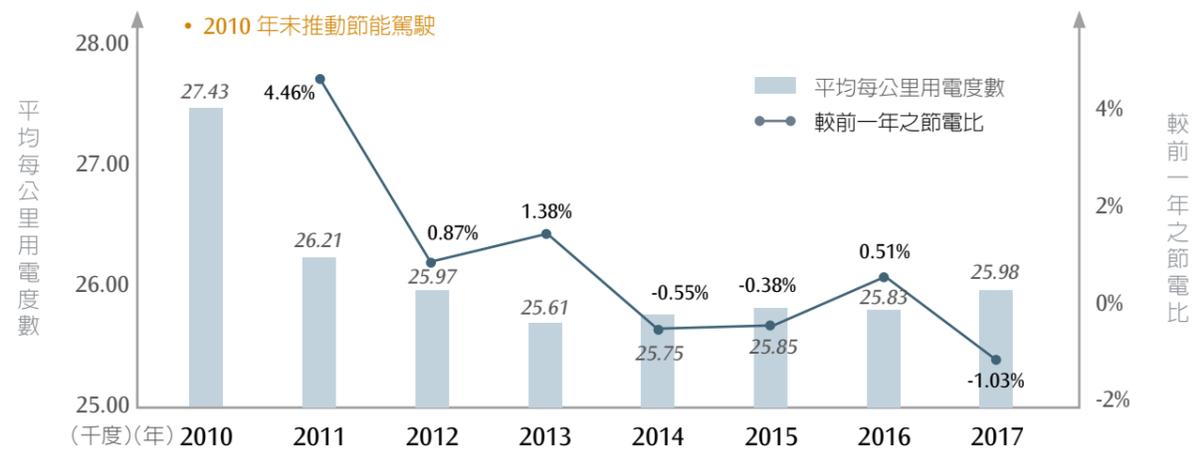
2017 年新增推動執行中之各項能源管理措施如下：

- ▶ 推動烏日與左營基地滯洪池、桃園車站屋頂設置太陽能再生能源系統計畫。
- ▶ 持續辦理嘉義與台南車站停車場設置太陽能再生能源系統計畫。
- ▶ 基地行政辦公大樓室溫控制於 28°C，中午休息時間 (12:30~13:30) 關閉電燈。
- ▶ 持續汰換高耗能照明燈具為 LED。
- ▶ 車站與辦公室空調溫度設定 26°C。
- ▶ 依列車時刻表調整電扶梯啟動及停機時間，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 控制開啓。
- ▶ 辦理場站配合台灣電力公司於特定通知時間內實施「抑低電量措施」。
- ▶ 依據檢討用電狀況，調整燕巢總機廠、苗栗與台中車站的最佳用電契約容量。

列車減碳，邁向低碳

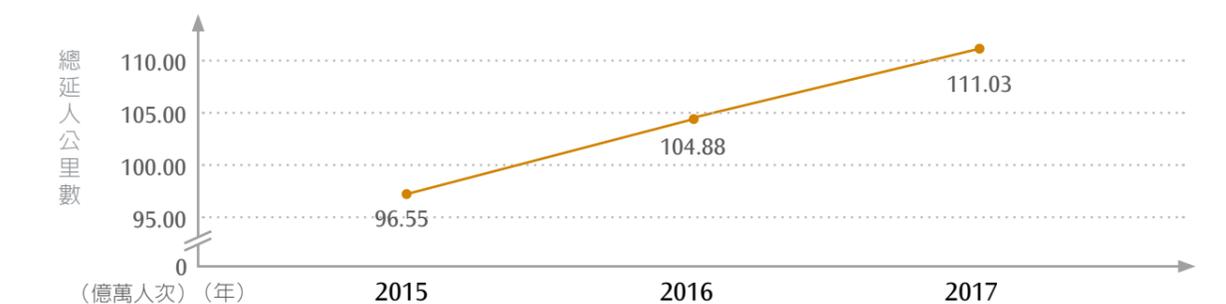
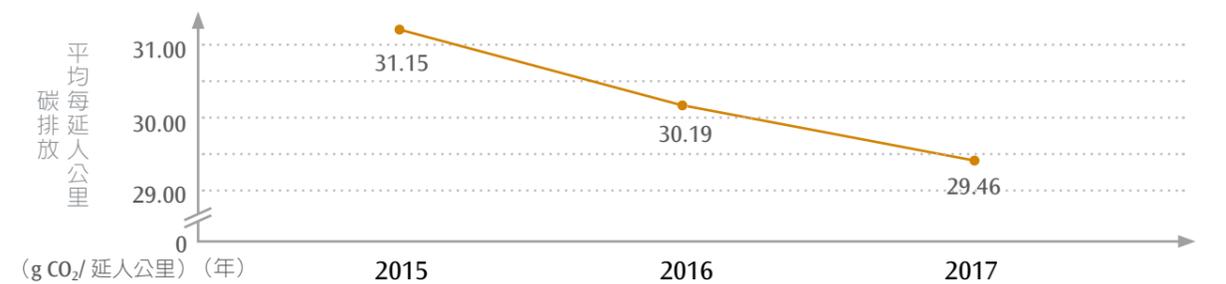
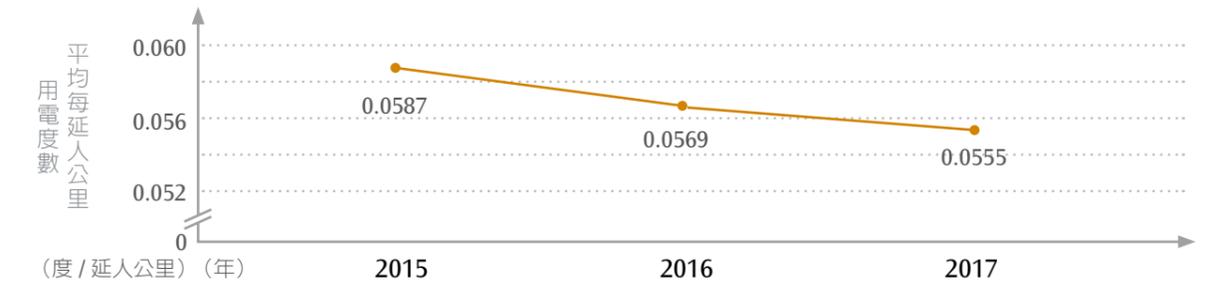
台灣高鐵於 2016 年 1 月全車隊完成「列車燈管更換 LED 計畫」，從 2013 年 11 月至 2017 年 12 月底，累計節電 493.7 萬度及減少 2,606 公噸二氧化碳排放量。我們也透過「列車節能小組」推動「列車駕駛節能運轉」，本節能計畫自 2010 年 11 月開始執行，推動節能駕駛至 2017 年底，相對於 2010 年已減少 19,023 萬度的能耗，避免 100,307 公噸的二氧化碳排放。

列車駕駛節能運轉績效



從平均每延人公里之二氧化碳排放量及每延人公里用電度數均呈現逐年下降趨勢，顯見我們近年推動節能措施之成效。

平均每延人公里用電及碳排放



1. 用電量包括車站、基地及列車用電。
2. 2018 年重新計算車站電力使用量時，將板橋車站與台鐵共用之公共區用電量數據納入，故與 2015-2016 企業社會責任報告書數據有所差異。
3. 使用能源局公告之 2014~2016 年度全國電力排放係數，2017 年的計算使用 2016 年的排放係數。
4. 汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版 (106.02) 內之對應係數。

低碳足跡，綠色運輸

台灣高鐵為國內首家取得「運輸服務碳足跡標籤」之交通運具，並取得第三公正單位發行之「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書及標章。同時在企業網站建置「高速鐵路運輸服務碳足跡」專頁 [CO2](#)、在車上刊物 T-Life 及高鐵車票揭露碳標籤，進而提升旅客搭乘高鐵進行「減碳旅程」的「綠色消費」意識，並建立「綠色品牌」價值。

我們於 2017 年重新辦理碳足跡盤查及查證作業（盤查期間 2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），審查通過獲頒更新的碳足跡標籤證書。搭乘台灣高鐵，每人每公里將產生相當 34 公克之 CO₂e 排放量，相較於其他交通運具碳足跡，約為小客車的 1/3、公車及客運的 1/2、國內空運的 1/5。若以高鐵 2016 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 791,114 公噸的 CO₂e，相當於 2,686 座大安森林公園的吸碳量。此外，因達到 3 年內（2013~2016 年）減碳量 3% 以上之承諾（減碳達 6.19%），再獲頒「減量標籤證書」。

「高速鐵路運輸服務碳足跡」大事紀：

- 2017/5/16 ● 啟動展延碳標籤期限之碳足跡盤查及查證工作。
- 2017/9/15 ● 檢具盤查清冊及第三方查證聲明書申請碳標籤展期作業。
- 2017/10/13 ● 行政院環境保護署審議會決議碳足跡標籤展期及減碳標籤申請「修正後通過」。
- 2017/10/30 ● 取得碳足跡標籤及減量標籤之核准字號。
- 2017/12/4 ● 行政院環境保護署核發「高速鐵路運輸服務碳足跡標籤證書」及「減量標籤證書」。

碳足跡標籤與減碳標籤



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（以下累計至 2017 年）：

- ▶ 便利商店車票使用數超過 4,183 萬人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 15.7%。
- ▶ 藉由發行定期票、回数票服務，減少旅客磁票 / 紙票使用量達 2,650 萬張。
- ▶ 持手機票證快速通關乘車者超過 1,324 萬人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 6.1%。
- ▶ 使用交通票證聯名卡搭乘自由座服務人次超過 572 萬人，約占自由座乘客人數之 5.9%。

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」並每季召開檢討會議，並隨列車旅次成長，訂定平均服務每名旅客用水量為節水指標。台灣高鐵車站、基地（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。節水成效顯著，烏日基地於 2017 年 12 月 6 日獲頒經濟部水利署節水績優單位獎座。

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

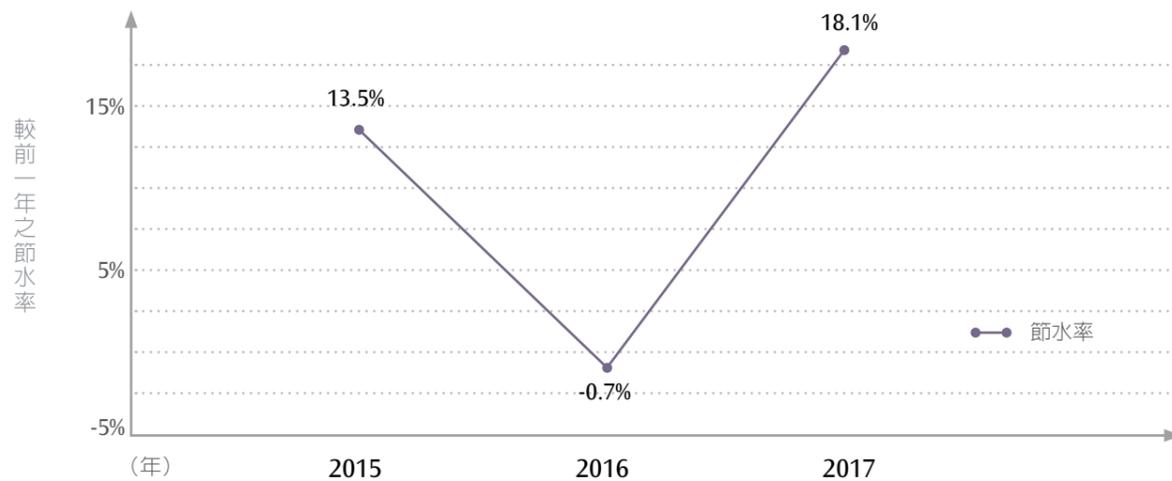
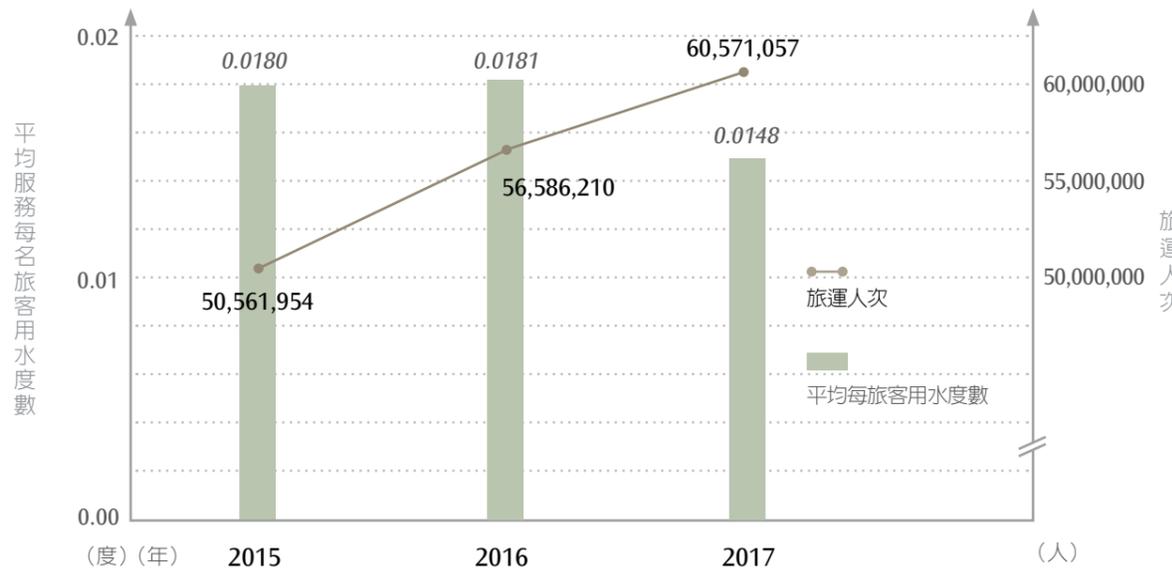
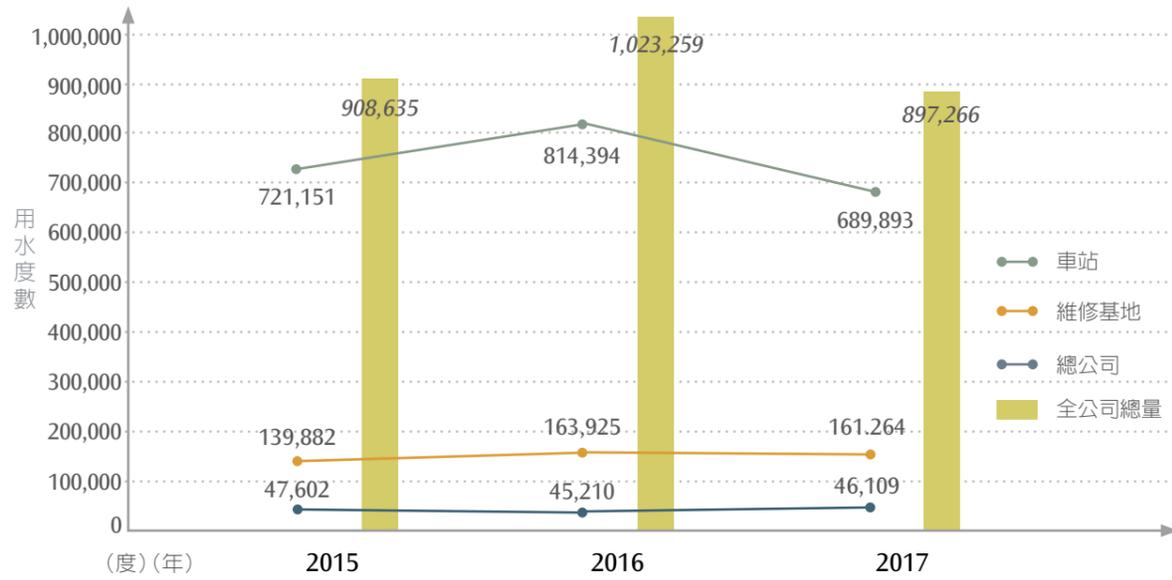
各場站節水措施及用水宣導

- ▶ 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
- ▶ 中央空調冰水系統並聯運轉減少冷卻水塔水量蒸發及飛散損失量
- ▶ 改善左營及烏日基地列車洗車機
- ▶ 縮減噴灌設備操作次數及噴水動作時間
- ▶ 改善列車維修流程以減少維修用水量
- ▶ 宣導惜水，加強員工節水教育

節水措施之效益

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ 基地：2017 年基地平均服務每名旅客用水度數為 0.00266 度，較 2016 年減少 8.1%，平均每年節水率達 8%。 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 車站：2017 年平均服務每名旅客用水度數為 0.011 度，較 2016 年減少 20.9%，平均每年節水率達 8% | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 全公司：2017 年平均服務每名旅客用水度數為 0.0148 度，較 2016 年減少 18.1%，平均每年節水率達 4.7% |
|--|--|--|

用水量變化及節水效益



污水與廢棄物處理

為確實管理污水，台灣高鐵於各基地及自有車站，皆設置污水處理廠，由取得廢水處理證照之人員負責操作，將污水處理至符合放流水標準。除透過環境管理稽核作業，我們更依循「水污染防治措施計畫」與「事業廢棄物清理計畫」要求，定期上網申報污水處理廠放流水水質、水量與事業廢棄物處理量，2017年皆如期申報。

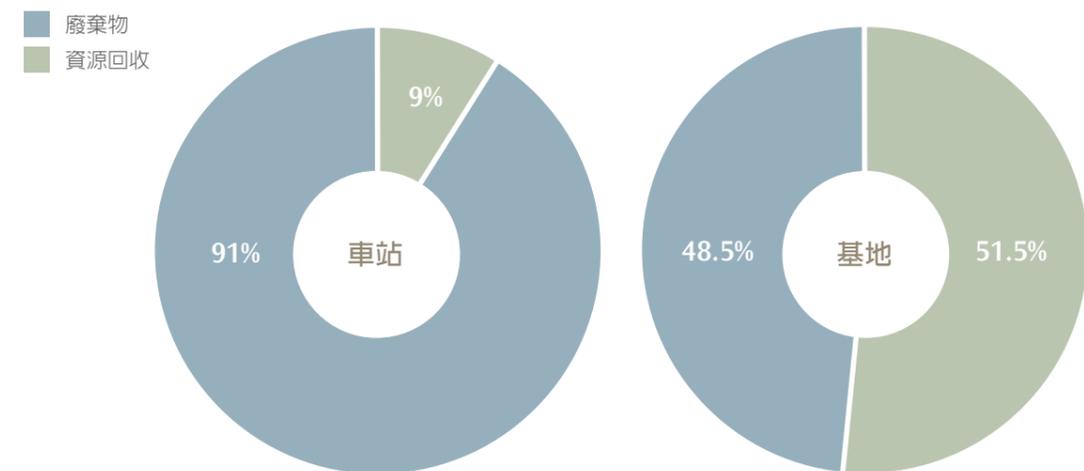
在廢棄物處理方面，各基地與車站廢棄物之回收、清運及處理，皆委託有合格證照之資源回收業與清運處理業者處理，並以焚化爐為最終處置地點。我們採發包簽約方式辦理委託，透過合約機制管理承包商，使其確實依相關廢棄物法規辦理，2017年無違約事項發生，也未發生有關油、燃料、化學物質、廢棄物的洩漏事件。

我們營運產出之廢棄物主要為一般事業廢棄物，並於維修基地及車站推動廢棄物回收，回收廢棄物品項含紙類、塑膠、廢鐵、廢木材、廢銅、廢鋁、廢照明光源、鉛蓄電池、玻璃容器等，統計2017年廢棄物處理總量達6,972公噸，資源廢棄物回收率約15%，回收量達1,077公噸。車站的資源回收和廢棄物比不到10%，未來會持續加強車站垃圾的後端人力分類，以提升廢棄物回收率。

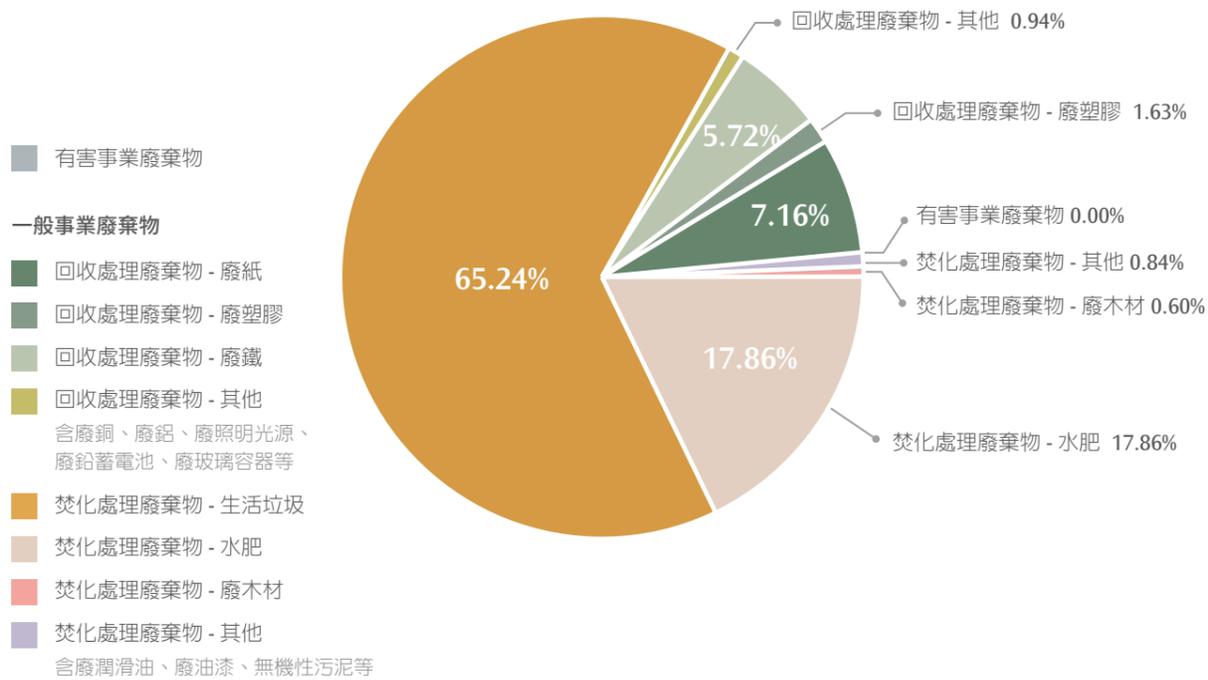
車站及維修基地廢棄物處理

單位:公噸	車站		基地		車站與基地			
	廢棄物量	資源回收量	廢棄物量	資源回收量	廢棄物量	資源廢棄物回收量	廢棄物總量	資源廢棄物回收率
2015年	6503.93	611.38	585.45	365.84	7089.38	977.23	8066.61	12%
2016年	6849.39	482.68	443.72	451.94	7293.11	934.61	8227.72	11%
2017年	5376.84	529.28	517.83	548.14	5894.67	1077.42	6972.09	15%

2017年車站與基地之廢棄物與資源回收量



2017 年有害與非有害廢棄物類型



2017 年廢污水和廢棄物的處理費用共約 4,674 萬元。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。



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

總公司歷年節能效益

	臺北總公司辦公室 流動用電度數 (千度)	節電量 (千度) (與 2009 年相比)	節電率 (與 2009 年相比)
2009 年	1,335,975	---	---
2015 年	1,024,759	311.21	23.3
2016 年	1,003.31	332.66	24.9
2017 年	944.97	391.01	29.3

註：1. 與 2009 年相比，累計至 2017 年合計共節省約 211.2 萬度電力，相當於減少二氧化碳排放約 1,116.5 公噸。
2. 與 2016 年相比，2017 年節省約 5.8 萬度電，相當於減少二氧化碳排放約 30 公噸

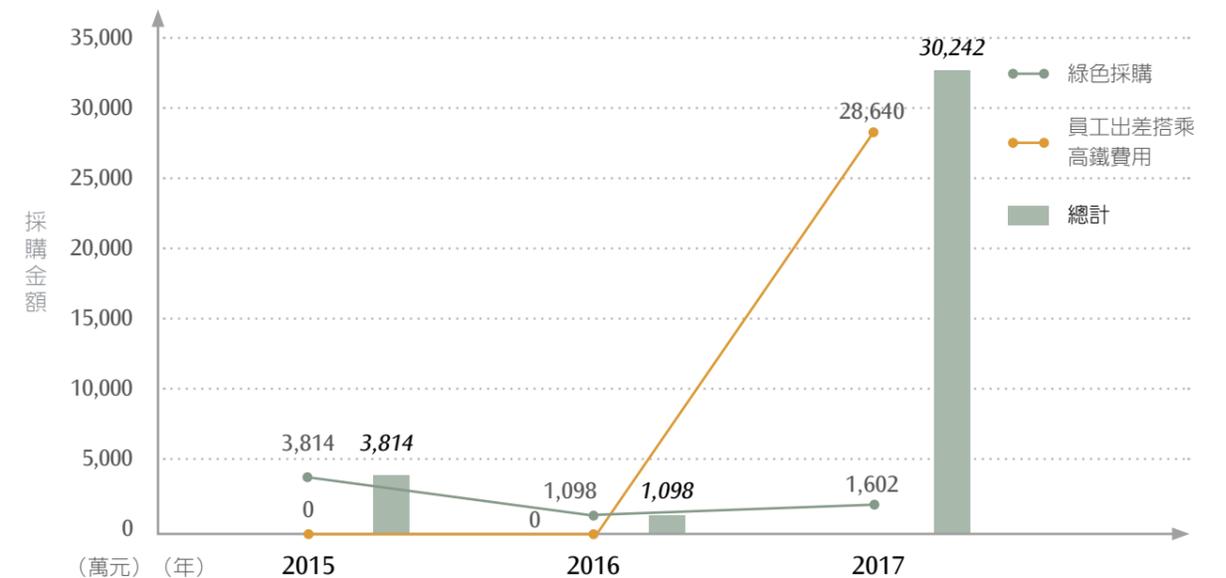
愛護環境，綠色採購

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，未來將持續配合政府政策辦理相關採購作業。為引導廠商更重視環境議題，台灣高鐵發揮企業影響力，於開發新進廠商時，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。

環保署公布之「民間企業與團體綠色採購申報」中將購買或使用具環保標章、綠色標章產品、碳足跡標籤產品及減碳標籤之產品與服務列為綠色採購項目之一，由於高鐵有碳標籤，故 2017 年我們也將員工搭乘高鐵出差之費用列入計算，於營運中的每一個細節積極落實節能減碳。

最近 3 年綠色採購金額

	綠色採購 (萬元)	員工出差搭乘高鐵費用 (萬元)	總計 (萬元)
2015 年	3,814	---	3,814
2016 年	1,098	---	1,098
2017 年	1,602	28,640	30,242



深耕在地 · 暢遊臺灣

Taiwan 在地



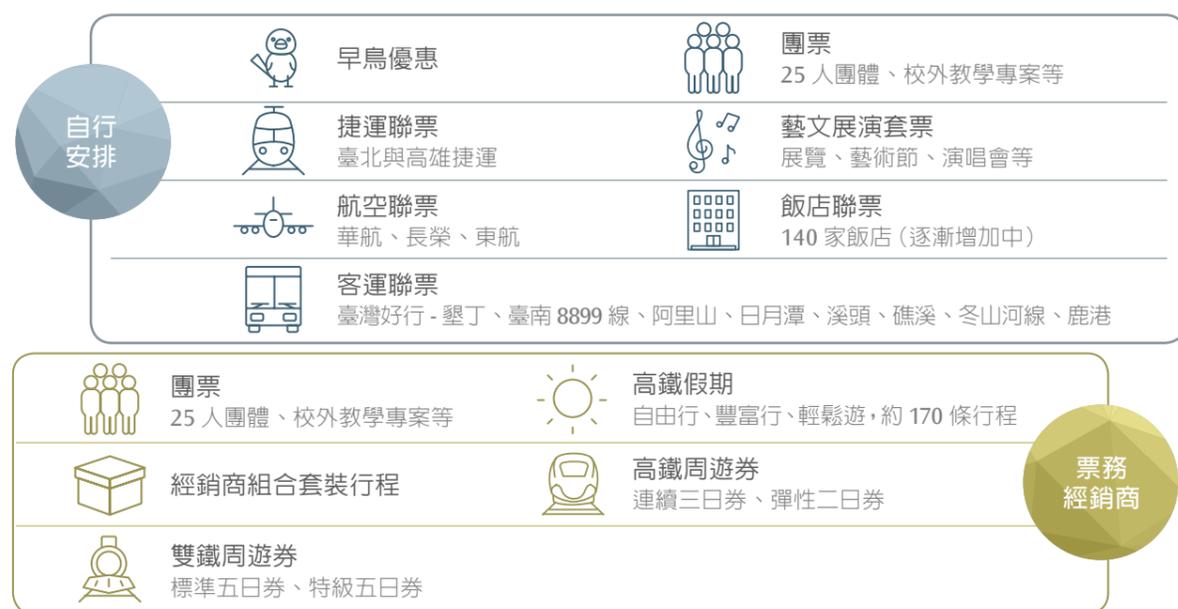
台灣高鐵提升臺灣西半部走廊的移動速度，加速南北客群流動，促使大量商業機會的發芽茁壯。做為移動載具，台灣高鐵不僅僅乘載乘客，更自我期許為平台與觸媒，讓乘客的選擇不受地域限制，能自由享受更多美好體驗，亦為臺灣創造更多經濟及社會面等多元價值。高鐵公司也與政府、研究機構及供應商合作，將以往只能仰賴進口的高鐵供應鏈在地化，並規劃相關驗證制度，引領臺灣鐵路產業供應鏈之發展，進一步促進了臺灣經濟的繁榮。

盡遊臺灣，連接國際

連接在地

台灣高鐵除運輸服務外，也結合旅遊產業推動「搭高鐵 · 遊台灣」，與國內觀光業者合作推出可訂、付、取、退全面電子化的旅遊套裝產品，除提升業務量外，也促進當地經濟發展以及旅遊業活絡。

主要旅遊產品



我們的旅遊產品劃分為委託旅行社或高鐵自行規劃的「高鐵假期」，以及符合自由行旅客需求的「飯店聯票」、「交通聯票」等區塊，結合各縣市飯店及旅行業者推廣豐富選項，以滿足旅客不同的需要。亦依據不同季節設計主題產品，像新春賀喜送好禮、耶誕跨年 FUN 假趣等，讓旅客慢遊臺灣。此外，為使旅客能更深入城市，連接在地，我們在 2018 年 1 月與臺灣鐵路管理局、交通部觀光局簽署集集鐵道觀光廊帶發展合作備忘錄，攜手推動「搭雙鐵 · 遊集集」之鐵道旅遊風潮，積極促進地方觀光產業合作，而配合 2018 臺中世界花卉博覽會活動，屆時亦將推出優惠之高鐵假期套裝產品。

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。「高鐵路周遊券」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，此外高鐵也在積極在亞洲各國促銷周遊券，提升曝光度與旅客搭乘意願。

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，如高鐵快捷公車、臺鐵、捷運、公車 / 客運、排班計程車、停車場、小客車租賃和無障礙接送等，並且製作各車站轉乘地圖和建置轉乘資訊系統，亦於高鐵企業網站 [提供](#) 各車站轉乘資訊查詢。

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，2017 年參與公協會組織共計 23 個，皆以會員身分參與。

參與之產業公協會	說明
國際鐵道聯盟 (International Union of Railways, UIC)	國際高速鐵路交流與合作
國際高速鐵路協會 (International High-Speed Rail Association, IHRA)	國際高速鐵路交流與合作
中華民國運輸學會	軌道產業發展與推廣
社團法人中華軌道車輛工業發展協會	軌道產業發展與推廣，總經理擔任第七屆理事
台灣軌道工程學會	軌道產業發展與推廣，董事長擔任第九屆理事長
中國工程師學會	工程學術與技術文化交流
臺灣防災產業協會	災害防治推廣與交流
社團法人中華智慧運輸協會	運輸產業發展與推廣，總經理擔任第十屆常務理事
社團法人中華採購與供應管理協會	運輸產業發展與推廣
社團法人亞太公私合夥建設 (PPP) 發展協會	運輸產業發展與推廣
亞洲 · 矽谷物聯網產業大聯盟	運輸產業發展與推廣
台灣企業永續研訓中心	企業永續發展經營與推廣交流，董事長擔任理事代表
社團法人中華民國企業永續發展協會	企業永續發展與推廣
中華人力資源管理協會	人力資源發展與推廣
中華民國勞資關係協進會	勞資關係發展及交流
社團法人中華公司治理協會	公司治理發展與交流
中華民國公開發行公司股務協會	股務資訊交流及推廣
中華民國內部稽核協會	內部稽核發展與推廣
中華民國品質學會	品保業務推廣
財團法人會計研究發展基金會	會計業務交流與推廣
財團法人台灣觀光協會	行銷業務推廣
中華民國電腦稽核協會	電腦稽核交流與推廣
財團法人中國生產力中心知識長交流會	跨產業知識交流及推廣

技術參訪

台灣高鐵持續與軌道運輸同業及產、官、學界維持良好互動，進行頻繁的技術經驗交流，讓高鐵各項服務與營運策略與時俱進、不斷創新。

台灣高鐵營運通車迄今，不但讓縣市之間往來互動更加密切，同時也提供社會大眾享有更舒適便捷的旅運服務。

我們一路走來用心經營、全心投入，累積了豐富的成果與心得，為使國內外交通運輸相關產業有機會透過觀摩，深入瞭解台灣高鐵的核心價值，自 2006 年起即開放參訪活動，專業導覽行程包含沿線各車站、維修基地與運務大樓等；英國交通部長參訪團、中華智慧運輸協會理事與上市櫃公司協會、JR（西日本、東日本、北海道）公司、APEC 第 44 次運輸工作小組等，皆曾來訪。截至 2017 年共計接待 292 團，參訪人次達 6,781 人。

品質月活動

參考國際做法，我們於 2012 年 11 月首度舉辦品質月活動，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。2017 年主題為「成長、茁壯、精實品質管理」，邀請高速鐵路工程局、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貴賓前來分享經驗，並舉辦提案改善頒獎典禮。

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 [↗](#)。

國際交流—JR 九州交流

台灣高鐵自 2014 年起即與日本九州旅客鐵道株式會社（JR 九州）進行服勤員觀摩交流，透過與國際鐵道同業交流，觀摩學習不同的鐵道文化與服務技巧，精益求精，以提供旅客更優質的服務。

2017 年度共 2 名列車長和 3 名服勤員於同年 11 月 2 日至 7 日到日本九州展開為期 6 天的觀摩學習；JR 九州的 5 名服勤員亦於同年 11 月 27 日至 12 月 2 日間來臺參與交流。

台灣高鐵積極參與 WCIT 世界科技大會



技術參訪交流



2017 年品質月交流研討會



2017 JR 九州交流



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，更間接促進培養了臺灣供應商製造國際級品質之高速鐵路物料與零組件的能力。

供應鏈溝通及要求

2017 年台灣高鐵與 693 家設備零件與車販商品之供應商，及 246 家提供勞務之供應商保持密切的往來。一切的往來及作業均依循台灣高鐵的合約管理手冊，該手冊中明訂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，每案均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，視情節分別處以停權，或其投標案件不予決標，或終止合約之作為。

為強化供應商誠信作為之管理，亦設有「廠商異常行為處理原則」，並透過投標須知告知，若有廠商圍標、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，或者有歧視行為（如歧視婦女、原住民或弱勢團體人士），會對供應商採取相對應處分，包括列為本公司拒絕往來廠商，一定期間不得參加本公司投標。此外，為提升供應商有關誠信相關意識，亦針對我們的反貪腐政策及程序，以撰寫於投標須知的方式與供應商進行溝通宣導。2017 年，接受反貪腐政策宣導訓練之供應廠商共 939 家，占全體供應商 100%。

2017 年擴大台灣高鐵企業社會責任範疇，正式發布「供應鏈管理政策」[↗](#)，並將檢討現行作業規範，諸如供應商評鑑、供應商訪查與稽核等管理機制、供應商企業責任承諾等，逐步將環境、社會及公司治理相關要求納入供應商的規範，期望能與供應商夥伴共同邁向更永續的合作關係。

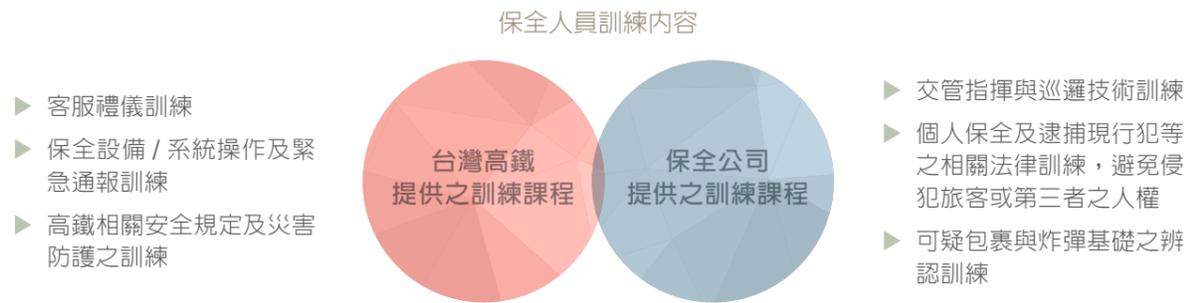
另，為響應政府對環保的要求，台灣高鐵挑選供應商的產品時也會考量具有綠色環保標章、節能標章、省水標章或綠建築標章之產品。相關內容可參考科技章節下的「愛護環境，綠色採購」[↗](#)。

保全政策與訓練

台灣高鐵的保全業務係委託專門的外部保全公司負責。我們訂定保全政策，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。2017年100%的保全人員有接受相關課程。

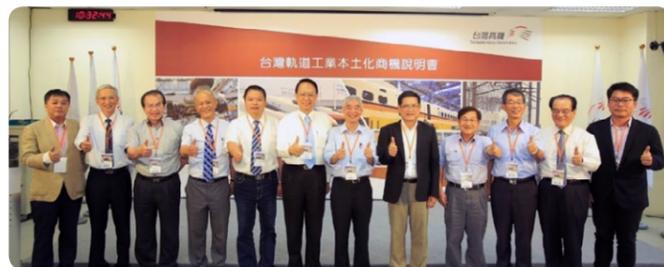


在地化的供應鏈

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，台灣高鐵依據規章「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。

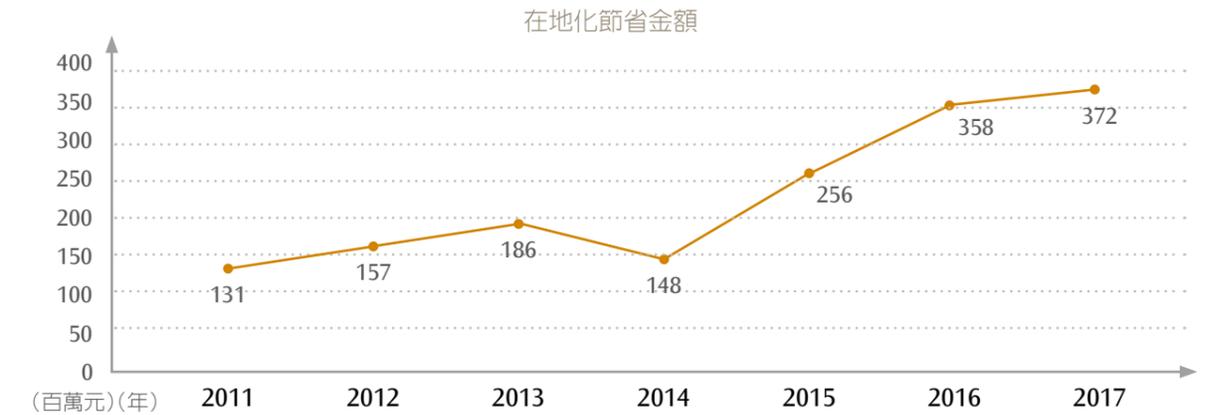
開發過程中藉由與國內頂尖研究機構（如國家中山科學研究院、工業技術研究院、塑膠檢驗中心、金屬工業研究發展中心等）合作，協助國內合格供應商進行高速鐵路備料開發及技術轉移，此一作業除了可加速高速鐵路維修物料本地化開發、採購，逐步減少向國外供應商的採購及跨國際的貨品運送，達到降低零組件成本與風險、簡化庫存管理、增進成本效益、縮短緊急事件發生時之反應時間外，並可提升國內軌道產業水平，達到扶植國內產業及綠能減碳之企業責任。

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。

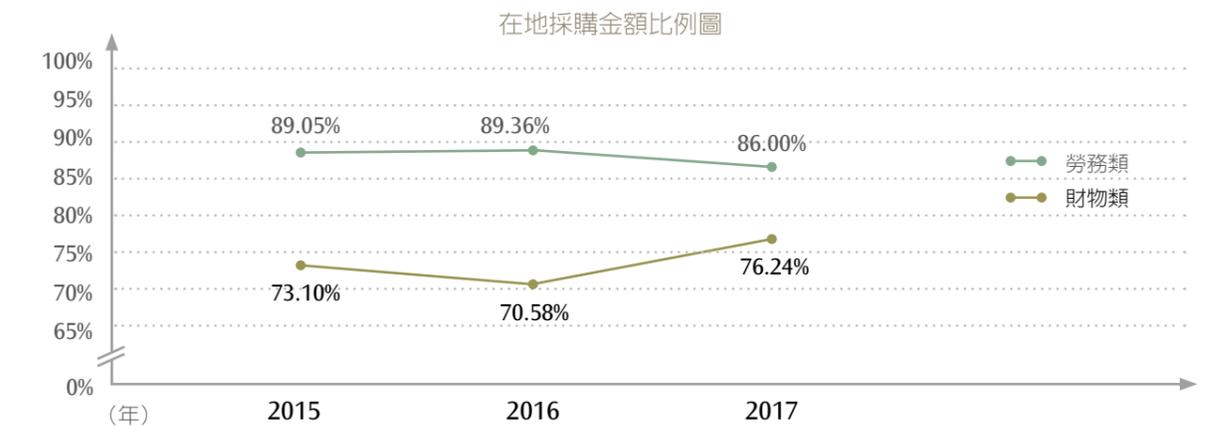


而為更積極擴展國內軌道產業市場，我們於2017年8月24日在燕巢總機廠盛大召開「台灣軌道工業本土化商機說明會」，共計吸引超過百家本土廠商、逾200位產、官、學、研代表共襄盛舉。會中並公開說明台灣高鐵未來10年在車輛、號誌、通訊、軌道、電力以及場站機電等各大系統設備之維修物料、維修設備、系統更新、技術服務等需求，估計總採購金額高達近新臺幣170億元。台灣高鐵更希望與軌道同業積極合作，吸引本土廠商一同參與本土維修物料、技術之研發，一同推動臺灣軌道工業技術向上提升。

為找尋在地替代開發物料，我們積極拜訪臺灣廠商，確認品質皆合乎公司規範。2017年拜訪在地供應商308次，並完成65件替代性物料開發案。從2011年至2017年，替代性開發廠商共計達96家，節省總金額約16億0千8百多萬，且逐年攀升。



台灣高鐵在勞務類及財物類採購上同樣積極採用在地供應商。2017年財物類採購約21億元，其中在地財物供應商採購金額比例達76.24%，且近三年之在地財物類採購金額比例均超過70%。在勞務類採購方面，2017年採購金額超過76億元，其中86%為在地採購。



在地化的高鐵

高鐵為扶持在地中小商家，並推廣以在地原物料生產的商品，於彰化站、雲林站及苗栗站，以較低之租金供在地商家設置高鐵市集或物產館，供旅客購買在地商品。創造在地中小商家就業機會，總計每月約11位服務銷售人員；並扶植在地中小商家總計每月約7萬元營收。



永續關懷 · 創造價值

Touch 關懷



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，而培育專業人才亦為我們重要使命之一，2017年人力結構與2016年相比並無重大變動。

人力結構

類別	2015年		2016年		2017年	
	男	女	男	女	男	女
男女比例	65%	35%	63%	37%	64%	36%
總勞動力	2,441	1,338	2,750	1,599	2,829	1,581
總勞動力 (男女合計)	3,779		4,349		4,410	
定期契約 (非正式員工)	約聘員工	19	4	27	41	28
	借調人員	6	0	2	0	2
	派遣人員	8	9	2	13	5
	非正式員工總數	33	13	31	54	35
不定期契約	正式員工	2,408	1,325	2,719	1,545	2,794
合計	2,441	1,338	2,750	1,599	2,829	1,581
職級	副總級以上	0.4%	0.1%	0.3%	0.1%	0.16%
	協理級	0.7%	0.1%	0.7%	0.1%	0.45%
	經副理級	7.7%	2.7%	6.4%	2.2%	4.10%
	課級	7.3%	2.3%	6.7%	2.1%	10.09%
	一般員工	83.9%	94.8%	85.9%	95.4%	49.34%
學歷	高中職及以下	6.6%	0.8%	6.6%	0.7%	4.9%
	大學 / 專科	78.2%	90.1%	79.3%	90.9%	50.1%
	碩士	14.7%	9.0%	13.6%	8.4%	8.9%
	博士	0.5%	0.1%	0.5%	0.1%	0.2%
其他多元指標	原住民	0.80%	0.10%	0.90%	0.10%	0.86%
	身心障礙者	0.70%	0.10%	0.80%	0.40%	0.75%
管理階層	30歲以下	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30-50歲	8.6%	4.1%	8.1%	3.3%	5.3%
	50歲以上	7.5%	1.1%	6.1%	1.2%	4.2%
非管理階層	30歲以下	17.7%	42.4%	23.0%	48.8%	13.5%
	30-50歲	62.9%	51.3%	59.3%	45.3%	38.7%
	50歲以上	3.4%	1.1%	3.5%	1.3%	2.3%

註：1. 台灣高鐵並無聘任兼職員工。
 2. 非正式員工的主要工作性質為第一線人員實習生（站務、服勤、維修）。
 3. 管理階層的定義為課級以上主管。
 4. 2015年與2016年計算公式為該類別人數 / 該性別總員工數；而2017年計算公式調整為該類別人數 / 總員工人數。
 5. 因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與100%有些許落差。

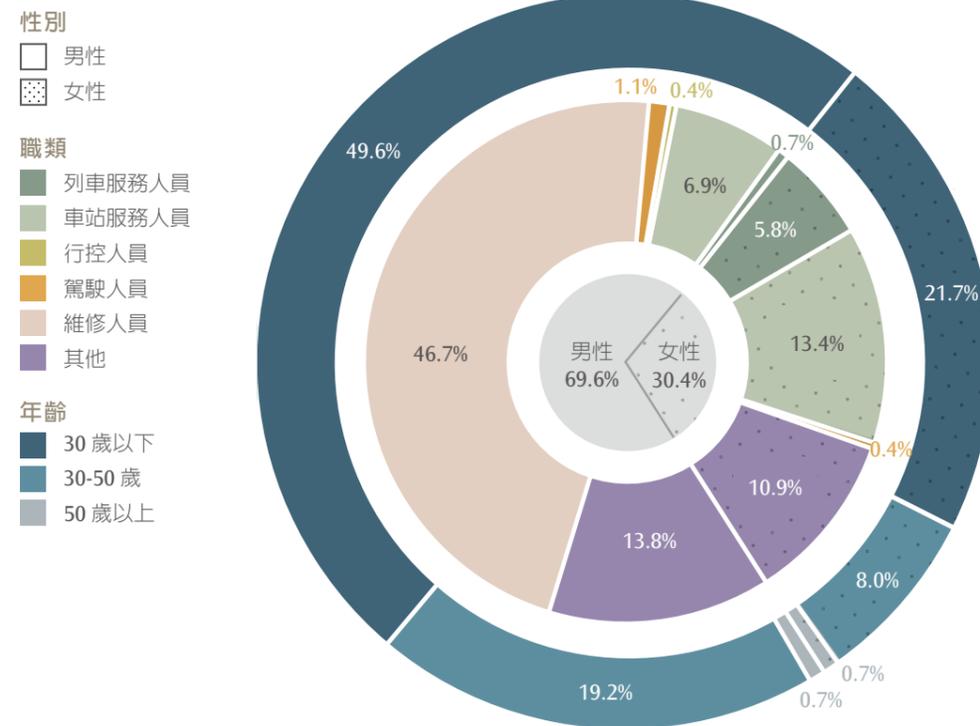
包容平等的員工任用

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。在員工薪酬、任期、工作條件與就業權益上，均依循國內相關法令，如：勞動基準法、就業服務法、性別工作平等法等規範。

新進員工統計

類別	2015年		2016年		2017年	
	男	女	男	女	男	女
列車服務人員	28	136	7	62	2	16
車站服務人員	69	143	86	249	19	37
行控人員	0	0	0	0	1	0
駕駛人員	2	0	16	1	3	1
維修人員	84	0	231	0	129	0
其他	39	20	70	67	38	30
年齡	30歲以下	156	285	277	337	137
	30-50歲	62	14	126	39	53
	50歲以上	4	0	7	3	2
合計	222	299	410	379	192	84
占全員比例	5.87%	7.91%	9.41%	8.69%	4.4%	1.9%

2017年新進員工組成占比



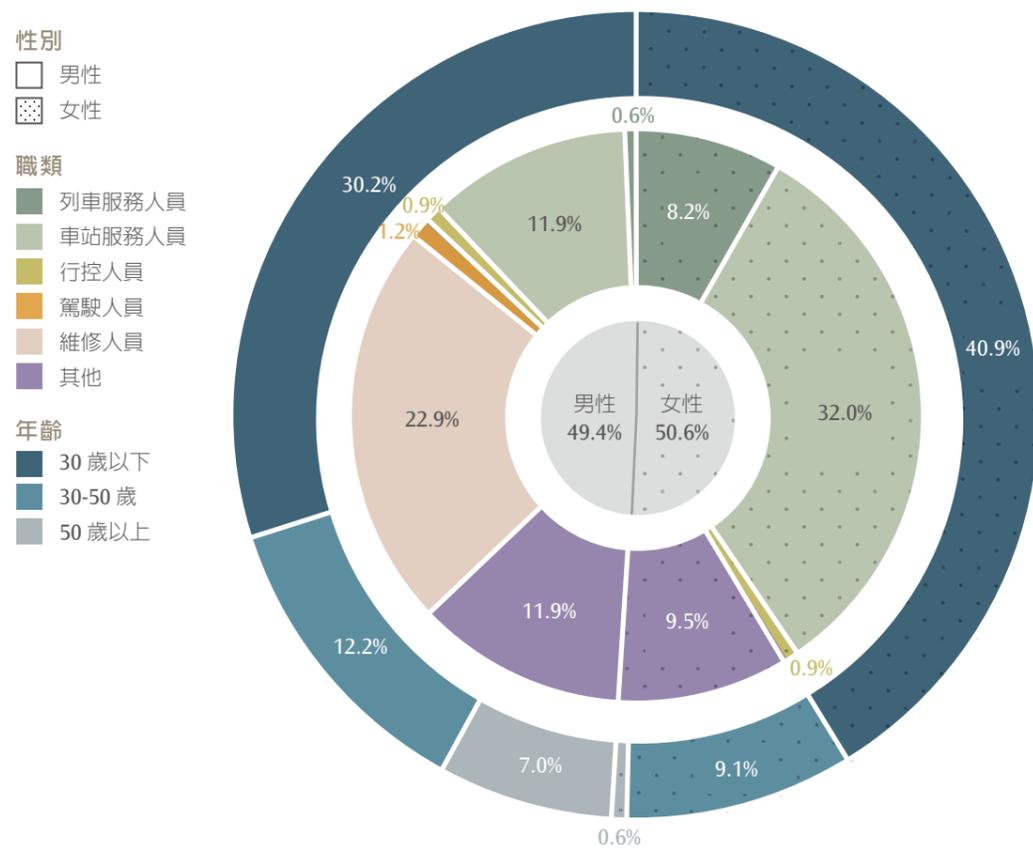
註：因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與100%有些許落差。

離職員工統計

類別	2015年		2016年		2017年	
	男	女	男	女	男	女
職類						
列車服務人員	23	98	5	39	2	27
車站服務人員	36	55	36	95	39	105
行控人員	7	2	4	0	3	3
駕駛人員	6	0	4	0	4	0
維修人員	69	0	53	0	75	0
其他	92	47	65	32	39	31
年齡						
30歲以下	95	146	64	131	99	134
30-50歲	100	55	55	31	40	30
50歲以上	38	1	48	4	23	2
合計	233	202	167	166	162	166
占全員比例	6.17%	5.35%	3.84%	3.82%	3.67%	3.76%

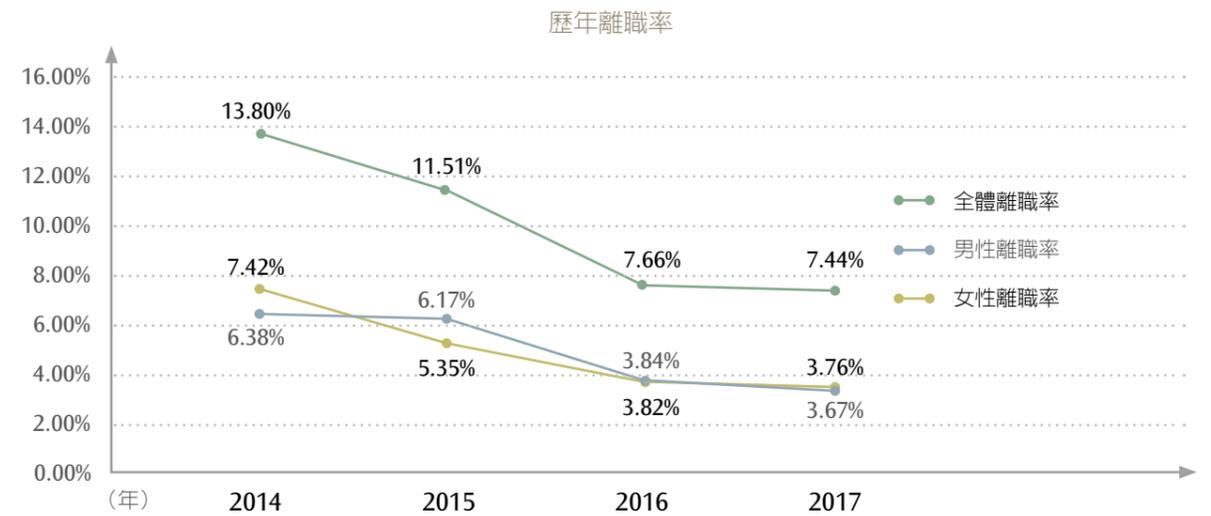
註：離職員工統計包含正式和非正式員工。

2017年離職員工組成占比



註：因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與100%有些許落差。

2017年離職率較近5年平均離職率10.1%大幅下降。



註：離職率 = 該年離職人員 / 該年年底總員工數

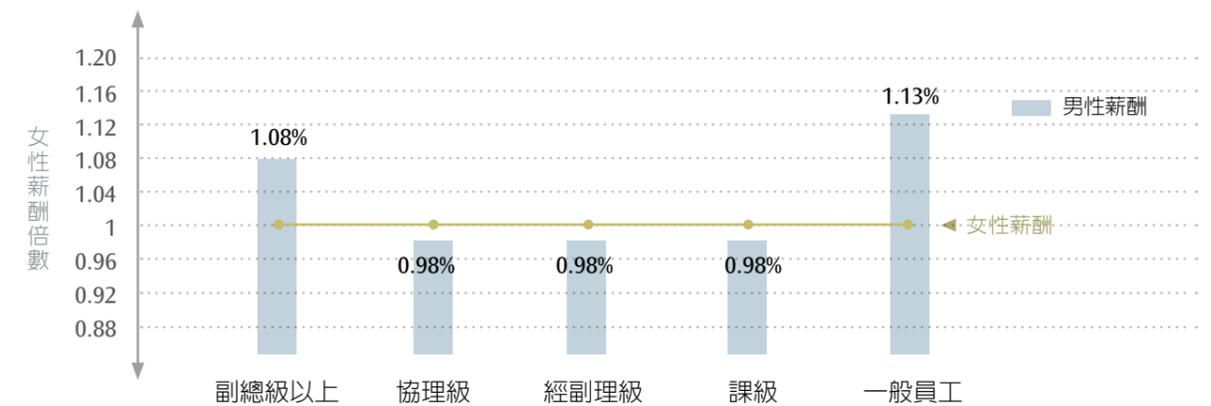
在身障者進用方面，除在招募網站上設置身心障礙人員招募專區，更根據不同職務特性，聘任身心障礙員工，2017年超額進用49名身障者員工，其中有16名員工為重度殘障。在原住民進用方面，2017年共進用5名原住民，累計任用48名原住民，未來將持續透過各種管道進行招募，確保員工多元性。

為協助員工享有更好的生活品質，基層員工的起薪水準皆優於臺灣基本薪資。員工敘薪上，皆依工作經驗、學經歷、專長及證照等核定待遇，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，主因為技術專業人員多為男性，而其勞務性質之薪酬較其他職務高，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。另為保護借調人員與派遣人員之權益，其薪資均由台灣高鐵核定，並要求仲介公司提供其勞動契約與薪資相關文件，以確保人員的薪資符合核定額數。

與臺灣基本薪資比較

項目	女	男
當地基本薪資	21,009	
基層人員的起薪水準	32,000	32,000
基層人員的起薪水準與當地基本薪資之比例	1.52	1.52

女男薪酬比



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。

培訓新進員工

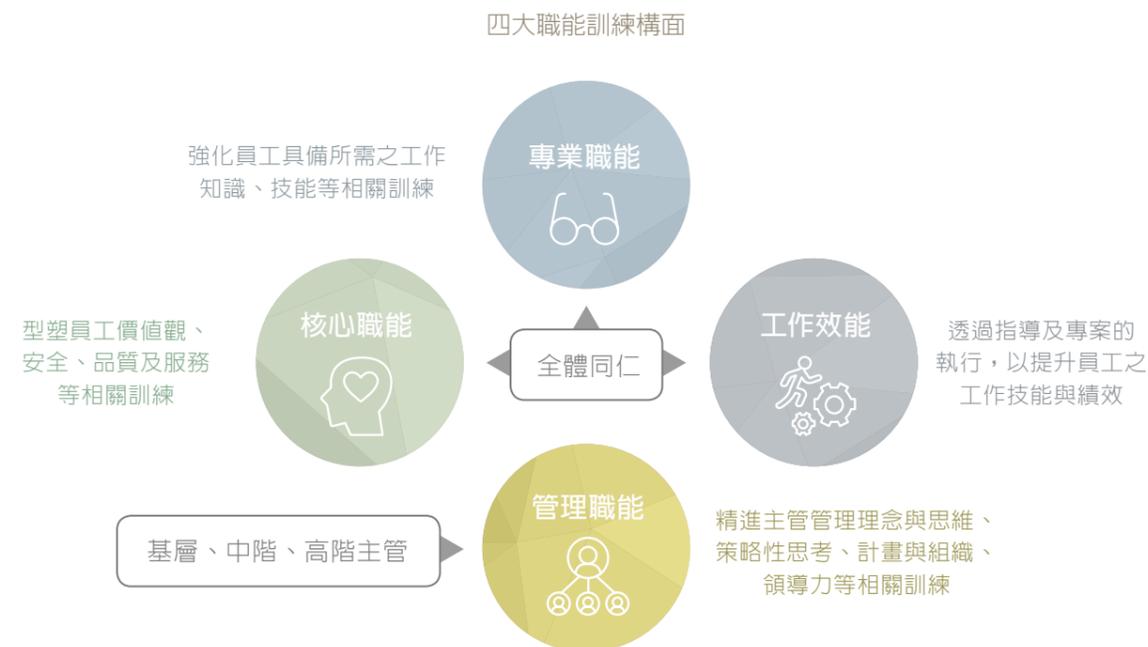
對所有新進人員，我們規劃為期四天的新進人員訓練，同時也安排場站參訪，增進新進人員對於高鐵列車機械構造及系統運作的初步認識。

不僅如此，在新進人員訓練中，也強化公司價值觀宣導、誠信經營守則、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，2017 年，接受反貪腐政策訓練的總人數為 276 人，占全體員工 6.26%。截至 2017 年，共 3,602 位在職員工接受反貪腐政策訓練，占全體員工 81.7%。

項次 \ 年度	2015	2016	2017
接受反貪腐政策訓練的總人數	433	872	276
占全體員工 %	11.46%	19.87%	6.26%

專業職能訓練

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。我們於 2009 年建置「訓練管理及數位學習系統」，2017 年進一步提供行動學習 App，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。

教育訓練成果

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。

訓練時數

單位：小時	2015 年			2016 年			2017 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
公司全體									
人均受訓時數	86.4	96.6	90.2	98.7	99.7	99.1	144.5	106.8	130.7
人次平均受訓時數	5.3	5.9	5.5	7.3	7.4	7.3	7.4	7.3	7.4
不同層級平均上課時數（該層級訓練總時數 / 年底該類別員工數）									
副總級以上	8.9	16.5	10.2	9.0	57.5	17.8	10.6	9.0	10.2
協理級	45.5	20.0	44.0	19.2	215.0	37.8	7.3	14.0	7.6
經副理級	78.5	20.7	69.2	146.1	44.2	128.8	17.8	16.9	17.6
課級	39.5	82.1	45.8	33.7	100.4	44.0	49.7	116.3	57.4
一般員工	91.9	99.3	94.7	101.5	99.9	96.0	149.3	108.7	134.1
不同類別平均上課時數（該類別訓練總時數 / 年底該類別員工數）									
列車服務人員	265.6	114.3	129.0	125.0	91.3	96.9	450.4	139.0	177.9
車站服務人員	121.1	152.6	139.2	91.6	119.4	109.2	204.2	146.8	166.7
行控人員	156.1	206.4	165.8	191.5	248.8	203.5	109.1	862.8	247.4
駕駛人員	80.0	60.0	78.1	384.4	577.1	401.1	210.5	812.3	276.6
維修人員	89.0	55.0	88.9	77.6	128.9	77.6	175.3	64.0	175.2
其他	41.8	29.2	36.7	52.5	34.5	45.6	83.7	16.1	56.6

2017 年投入人時最多之訓練類別為高速鐵路專業訓練之運轉服務類、維修類及鐵路安全等訓練課程，為專業職能構面中各類專業人員之訓練系列課程。2017 年課級主管教育訓練，男性訓練時數較女性訓練時數低，係因部份訓練課程遞延至 2018 年再執行所致。

另配合組織調整，為使新任與近兩年上任之課級主管更有效率的管理，人力資源處特規劃為期兩天的主管管理實務研習營，課程內容涵蓋各部門業務介紹及管理實務分享。針對一般員工則提供個人資料保護法、性騷擾防治及資訊安全防範宣導等線上課程。

培育內部講師

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 2017 年，共培育 24 位合格之內部講師，截至 2017 年共培養主要授課講師約 686 位，平均授課時數為 73 小時。

在地產學合作，培育優秀人才

為增進大專院校學子對高速鐵路的認識，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。

培養未來人才——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。

另為協助學生認識鐵道產業，並吸引優秀人才，台灣高鐵於 2017 年 7 月新推出首屆暑期維修實習生專案，以國立成功大學為主要合作學校，共錄取 9 名暑期維修實習生，讓他們參與專案規劃、整合及執行，並了解現場維修程序。



培養未來人才——學年實習專案

我們於 2014 年 8 月推動首屆維修實習生專案，並持續與國立高雄科技大學、國立臺北科技大學及亞東技術學院合作，提供學生生涯探索機會，2017 年共錄取 15 名維修實習生。

我們亦於 2016 年開始針對站務及服勤工作，與大專院校合作，提供在學學生於大四期間進行為期一年的實習機制。主要合作學校為：國立高雄餐旅大學、長榮大學、中華大學、逢甲大學及萬能科技大學，2017 年共錄取實習站務員 20 名及實習服勤員 30 名。



1. 維修實習生活動剪影
2. 維修實習生結業典禮

建立產學動能——鐵道設備實驗室

為促進國內鐵道業之技術提升，台灣高鐵與國立高雄科技大學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。藉由技術團隊協助設備改善、本土化（包含替代品、商標、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。

建立產學動能——產學合作備忘錄

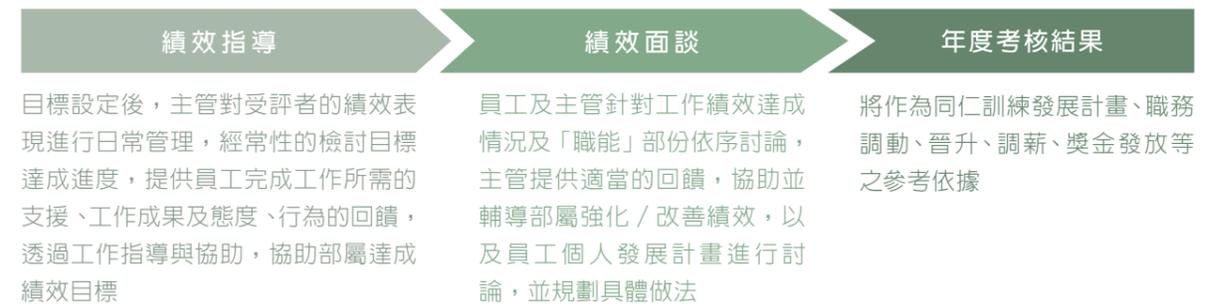
自 2012 年起，台灣高鐵除與國立高雄科技大學及國立臺北科技大學簽訂合作備忘錄，也與國內多所學校簽訂合作備忘錄，透過交流、專案合作和研討會等方式厚植技術能量。

合作對象	合作備忘錄期間	合作內容
國立高雄科技大學	2017/3/15~2022/3/14	截至 2017 年 12 月，道岔、車輛、軌道等專案合作共 20 案，另有高鐵維修實習生專案、合設鐵道設備實驗室、日文專班以及在職專班進修專案。
國立臺北科技大學	2017/6/11~2022/6/10	截至 2017 年 12 月，工程車定位、電力設備維護管理系統等專案合作共 5 案，另有高鐵維修實習生專案。
中華大學	2015/9/1~2020/8/31	截至 2017 年 12 月，專案合作共 2 案，包括電力需量最佳化和路線檢測資料分析。
國立高雄科技大學 & 臺北市政府教育局	2016/4/27~2019/4/26	於 2017 年 7 月辦理第二屆「軌道車輛工程學習營」。
國立成功大學	2017/6/1~2019/5/31	截至 2017 年 12 月，車站輪班人員排班系統、軌道線形慣性量測系統建置技術評估等專案合作共 2 案，另有高鐵暑期維修實習生專案。

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」。

台灣高鐵績效考核流程



2017 年應接受考核的員工數為 4,185 人，實際接受績效考核的員工數為 4,183 人。未完成考核之兩位員工分別因長期病假及考核期間為安胎假後接續產假，經人員及主管雙方確認後不進行考核。

績優人才晉升與培育

台灣高鐵自 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。

為使晉升的審查程序更公平嚴謹，自 2017 年第一季開始，層級主管（含副主管）職缺晉升及 8 職等以上所有職位之年度晉升，皆需提報至晉升評議委員會審議，由跨單位主管作為審查委員，被提報者之直屬主管回報被提報者之工作表現及行為。

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，與工會幹部進行人員管理議題交換意見。2016 年 3 月，經高鐵工會要求暫時中止協商，雖暫無簽署團體協約，但我們仍自 2016 年第 3 季起，持續與高鐵工會啟動各項議題之討論，以維勞資和諧。台灣高鐵對於營運重大變化的調整皆依據法規要求公布，若有員工調動或者勞動條件變更之情事，也將依據勞動法令、勞動契約、以及調動原則規範與員工溝通。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 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、運務大樓及維修大樓設置醫護室；並於各營運車站設置優於相關法令規範之保健室，以提供旅客及員工緊急醫療協助。
員工心理保護辦法 (2017 年新增)	訂定員工心理保護辦法，於事故發生時，由單位主管、事故調查單位及人資人員共同維護員工之心理保護機制。

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，可再向員工關係部申請第二層申訴，透由人力資源處調查與申訴審議委員會審議，交由總經理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。2017 年台灣高鐵並無發生重大勞資爭議事件，未來也持續正面積極處理相關申訴，避免重大勞資爭議事件的發生。

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，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。安全衛生政策經公司職業安全衛生委員會審議後，陳請董事長簽署並標註頒布日期後於 2017 年 6 月 2 日生效，藉此對員工傳達我們的職業安全衛生目標以及改善相關績效之承諾。

管理機制與績效

台灣高鐵定期召開「職業安全衛生委員會」（設置主任委員 1 人，執行秘書 1 人，委員 16 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，有關單位將依法

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。維修處所設之「維修安全委員會」、運務處所設之「運務安全委員會」及營運長督導之「鐵路維運安全委員會」，應辦理該單位上述事項，但下級安衛委員會或其他安全衛生相關會議之決議不應違反上級安衛委員會之決議。

為強化台灣高鐵的職業安全衛生管理，我們於 2017 年 7 月通過臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）及職業安全衛生管理系統（OHSAS18001）之第三方驗證，驗證範圍包含各車站、維修基地、沿線設施以及辦公場所，為臺灣範圍最大的職安衛管理驗證，為我們的職安衛管理立下重要里程碑。

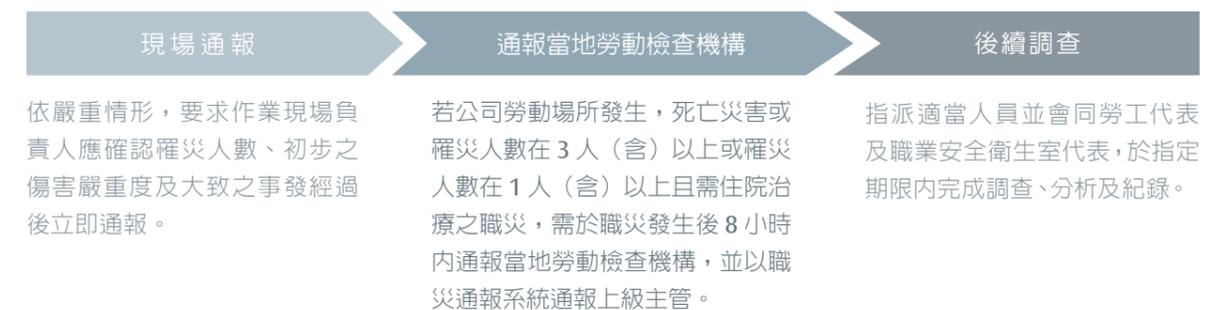


台灣高鐵安衛管理目標以量化及可追蹤指標作為管理方式，如職災人數或失能傷害頻率（FR），及失能日數或失能傷害嚴重率（SR）。我們針對員工以及承攬供應商設置不同目標，並且採取積極量測與監督的定期或不定期的巡檢與稽核機制，以確實落實內部安衛管理機制。我們也建立完整的通報制度，當發生職業災害時，能有效地進行處理，減少負面衝擊。

安衛管理目標

項目	目標	2017 年				
		實際數據				
		男	女	合計		
公司員工	工作場所內職災	職災人數(人次)	≤ 4	1	3	4
		失能日數(日)	≤ 43	5	21	26
	工作場所外交通職災	職災人數(人次)	≤ 13	15	10	25
		失能日數(日)	≤ 216	155	70	225
承攬供應商 於工作場所內	死亡災害	0	0	0	0	
	罹災人數在三人以上之災害	0	0	0	0	
	罹災人數在一人以上且需住院治療之災害	0	0	0	0	

職業災害通報流程



依據勞動部職業安全衛生署統計，陸上運輸業 2014 至 2016 年平均失能傷害頻率為 0.74；平均失能傷害嚴重率為 53，我們 2017 年表現皆優於此數據，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 2017 年共 4 件，損失失能日數 26 天，並無發生職安法第 37 條所定之重大職業災害，亦無職業病事件。承包商 2017 年在本公司工作場所內無發生職安法第 37 條所定之職災。

職業安全指數表

公司員工	2017 年		合計
	男	女	
失能傷害頻率 (FR)	0.17	0.99	0.46
缺勤率 (AR)	0.0019%	0.0020%	0.0020%
失能傷害嚴重率 (SR)	0.88	6.93	3.00
死亡數	0	0	0

註：1. 失能傷害頻率 (FR) = (失能傷害損失人次數 × 1,000,000) ÷ 工作總時數
 2. 缺勤率 (AR) = (缺勤時數 ÷ 工作總時數) × 100%，缺勤時數包含病假與工傷假
 3. 失能傷害嚴重率 (SR) = (總計誤工日數 × 1,000,000) ÷ 工作總時數
 4. 死亡數為因工傷亡的員工數

關注員工健康—安全管理措施與健康促進

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，職安室並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。詳細內容可參考「安全運輸，拉近距離」章節。

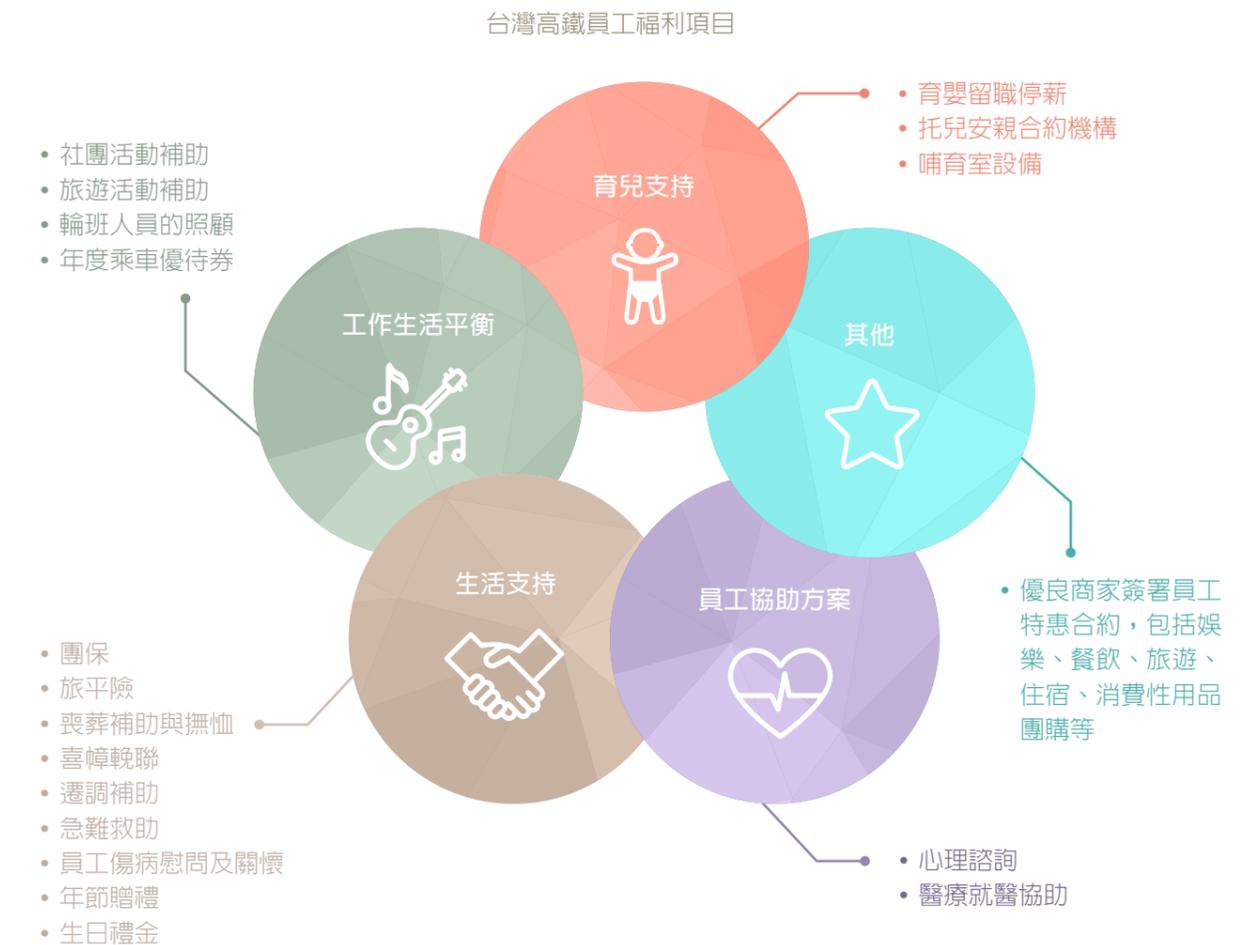
我們每年辦理健康促進活動及醫護人員臨廠健康訪視，並以優於法令規定辦理健康檢查，一般員工 45 歲以上每年檢查 1 次，45 歲以下每二年檢查 1 次；行車人員每年檢查 1 次。

2017 年健康促進活動

臨廠健康訪視	醫護人員針對各類作業環境共辦理 144 場次訪視，服務人次共計 340 人。
疾病防治及防疫宣導	設有職業安全衛生專欄及高速視野期刊等，定期發布健康新知並辦理多元疾病防治及防疫宣導活動，2017 年共發布 17 篇主題文章。
健康 E 化萬步走減重競賽	共 100 人參加，於三個月後「減重 5 公斤以上」或平均每日步行萬步者，可獲得「藍芽智慧心率手環」，團體組及個人組前三名可獲得獎勵金。
體適能檢測活動	由專業醫護團隊提供檢測結果諮詢及現場個人運動處方建議及指導約 115 人次參與。
免費流感疫苗團體接種	共 349 人次參與接種：南港站 53 人次、桃園站 36 人次、烏日基地 53 人次、左營基地 207 人次。
健康講座	共辦理 13 場次，主題包括於烏日基地辦理之「減重小技巧」、於總公司辦理之「無毒一身輕」、於桃園運務大樓及左營基地辦理之「打鼾有那麼嚴重嗎」等，全年共 541 人次參與。

員工關懷措施

為全心照顧台灣高鐵員工，我們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。



落實員工關懷—軟硬體設施

台灣高鐵關心員工工作與生活的平衡，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 82 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。我們積極推動員工建立規律運動的習慣，2017 年榮獲由遠見雜誌與教育部體育署推廣之運動企業認證。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，其中有 44 間為套房備有獨立之淋浴設備及電視，提供員工最好的休息品質。

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，為與在地人文有更深入的連結，自 2015 年起推出「藝起來高鐵」專案，邀請具演出經驗之團體或個人至車站展現歌唱、舞蹈、音樂等豐富的藝文節目，並特別為優秀的演出團體安排至其他車站進行演出，從桃園站至左營站共計 9 個車站，共同推動藝文展演的成果，讓台灣高鐵於 2017 年 12 月榮獲文化部「第十三屆文馨獎—藝文人才培育獎」的肯定，導引臺灣社會邁向藝文新生活。

2017 年藝起來高鐵活動成果表

開放站點	表演場數	表演人數
桃園站、新竹站、苗栗站、台中站、彰化站、雲林站、嘉義站、台南站、左營站（共 9 個站點）	92	1,122



「台灣高鐵探索館」於 2017 年 1 月 5 日正式開幕，是臺灣首座也是唯一的高速鐵路企業形象博物館，館內以台灣高鐵通車十多年來，多方蒐集的珍貴鐵道文化資產為基礎，依序以「興建」、「營運」、「維修」、「文物典藏」為脈絡完整展出，詳細呈現鐵道文化的核心價值，讓參觀者能藉由輕鬆且趣味的方式，邏輯性的瞭解台灣高鐵誕生的歷程；「台灣高鐵探索館」同時也是台灣高鐵與各界重要的溝通平台，藉由館內豐富的展覽主題、文化講座以及互動裝置，讓每位參訪者都能獲得豐富的鐵道知識，截至 2017 年底，共有 716 團，逾 17,641 人參觀。



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，在站點內提供文宣品放置。2017 年共受理 92 件申請。

人文關懷

台灣高鐵營運迄今，已成為國民生活不可或缺的一部分，透過高鐵串聯 11 個縣市、76 個鄉鎮市，促進城鄉間的互動、帶動地方產業發展，台灣高鐵自許不僅是交通運輸服務業，更應善盡企業社會責任，於提供便捷舒適的旅運服務的同時，善用資源扶助弱勢團體，搭乘高鐵體驗全新的旅程，感受臺灣之美；台灣高鐵於 2017 年，投入社會公益之贊助金額累積達 365 萬元。

高速傳愛 助學計畫

台灣高鐵自 2010 年起陸續與台灣世界展望會、伊甸基金會、兒童福利聯盟文教基金會等合作，辦理「高速傳愛 助學計畫」活動，提供平台進行募款，邀請社會大眾透過高鐵列車座位前捐款信封、捐款箱或掃描 QR Code 方式慷慨解囊；台灣高鐵 2017 年特別與「財團法人為台灣而教教育基金會」攜手合作，於活動期間成功為偏鄉弱勢孩童募得逾新臺幣 978 萬元；「高速傳愛 助學計畫」活動執行 8 年來募得之善款，總金額已超過 1 億 1 仟 1 佰萬元，嘉惠逾 2 萬名弱勢孩童與慢飛天使。

高速傳愛為台灣而教助學計畫捐款 QR-code

高速傳愛
為台灣而教
助學計畫



TEACH FOR TAIWAN
為台灣而教
台灣高鐵
TAIWAN HIGH SPEED RAIL



寒冬送暖 捐血傳愛

台灣高鐵公司於每年歲末年終，因天氣寒冷各地血庫存量告急之時，定期舉辦「寒冬送暖 捐血傳愛」活動，自 2012 年起以高鐵沿線車站及總公司為愛心據點，號召員工並邀請民眾一同挽起衣袖、捐出熱血；同時加碼贈送每位捐血人員紀念價值的精美禮品，感謝每位好心人的無私奉獻。2017 年「寒冬送暖 捐血傳愛」活動於成功獲得 1,556 人熱情響應，共募得 2,323 袋熱血，給予有需要的人最即時的援助。



微笑列車 愛心啟程

台灣高鐵長期以「微笑列車」與各地教育、慈善機關合作，協助弱勢族群免費搭乘高鐵圓夢。2017 年微笑列車共協助 75 個弱勢團體，5,212 人次搭乘，累計贊助車票為 2,925,688 元。高鐵微笑列車將持續進行，以熱情奔馳南北，為每一位微笑列車乘客提供最真誠溫暖的服務。

國際賽事 共襄盛舉

台灣高鐵肩負西部運輸重任，為推廣台灣觀光重要推手，於各類大型賽事、節慶活動舉行之際，積極給予各式贊助。2017年舉辦之「臺北燈節」、「臺北世界大學運動會」與「裙襪搖搖 LPGA 臺灣錦標賽」等，台灣高鐵提供車站、車廂內、TLife 雜誌等廣告版面，協助活動宣傳，並贊助主辦單位或參賽選手優惠乘車；上述項目中，「2017年臺北世界大學運動會」總贊助金額即超過 5,000 萬元，以最實際的行動為台灣發聲。



發揮大愛 回饋社會

台灣高鐵為響應器官捐贈無私大愛的精神，自 2017 年 9 月起全額贊助「器官捐贈移植登錄中心」醫療團隊人員乘車，以時速 300 公里的高鐵列車，為器捐移植時效，貢獻一份愛的力量。

此外，台灣高鐵亦贊助由「器官捐贈移植登錄中心」主辦之「植愛感恩紀念音樂會」，協助表演團體及器捐家屬齊聚一堂，感受彼此溫暖的愛；同時為推廣器官捐贈理念，亦協助「器官捐贈移植登錄中心」拍攝公益微电影「讓愛新生」，藉由影片讓更多人瞭解器官捐贈的意義，提升國內器官捐贈率，造福更多等候移植的病人。



傳遞藝術 拓展視野

台灣高鐵於 2017 年耶誕節前夕贊助「紙風車 368 鄉鎮市區兒童藝術工程」於臺南市歸仁國小演出《台灣幻想曲》，邀請鄉親與孩童 2,200 多人一同欣賞精彩且精湛的劇場演出，拓展下一代的藝術視野，親身感受劇團所展現的童趣，期待台灣高鐵能成為「引領進步、創造美好的生活平台」。



綠色家園 低碳高鐵

台灣高鐵積極實踐企業社會責任，以行動支持環境保護，於每年「世界地球日」(Earth Day) 前夕，與行政院農業委員會林業試驗所、梧桐環境整合基金會等單位攜手合作，於高鐵車站舉辦「帶小樹苗去旅行」贈苗活動。

2017 年「帶小樹苗去旅行」活動於高鐵台中站舉行，贈送一千棵臺灣原生種樹苗，希望透過南來北往的高鐵旅客，響應植樹活動，讓樹苗能夠遍植全台各地，打造綠葉成蔭、宜人居住的美好臺灣；現場並設置「行動樹木教室」，由植樹專家免費為民眾解答各種植樹、養樹的疑難雜症，希望人人都能成為種樹成蔭「綠手指」，讓臺灣成為綠色環保的美麗寶島。



親近大海 珍惜自然

台灣高鐵身為綠色運輸代表，我們透過舉辦淨灘活動，讓參與的同仁透過親身體驗，養成節能減塑的好習慣，改善我們居住的環境，打造永續家園共同串連起這塊土地的美好，也實踐 4T 之在地 (Taiwan) 與關懷 (Touch)，2017 年總計 517 人參與，清理約莫 2,832 公斤的廢棄物。



獨立保證意見聲明書

台灣高速鐵路股份有限公司 2017 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 2017 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僅作為對下列台灣高鐵企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其它目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

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

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將交由台灣高鐵處理。

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. 本查證作業範疇與台灣高速鐵路股份有限公司 2017 年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 2017 年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。基於保證範圍限制事項、台灣高鐵所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關台灣高鐵 2017 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效資訊展現了台灣高鐵對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)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)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台灣高鐵政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與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，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中有關包容性、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、永續性績效資訊與 2016 年版 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2017 年度報告書持續反映出台灣高鐵對利害關係人之承諾。對於利害關係人的參與並發展以達成一個有責任且具策略性的永續性回應仍持續進展中。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與

目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台灣高鐵的包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。

重大性

台灣高鐵於本報告書中對於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了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，作為持續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，這份報告書適切地涵蓋了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，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，台灣高鐵 2017 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台灣高鐵提供有關依循 2016 年版 GRI 永續性報導準則的自我宣告，其相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 2016 年版 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台灣高鐵的社會責任與永續性主題。

保證等級

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

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。本查證團隊係由具工程背景，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
2018-06-06



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 內容索引

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	• 關於本報告書	3
	102-2 活動、品牌、產品與服務	• 營運據點與服務	18
		• 票種類型及優惠	52
		• 優質商品，智慧販售	53
	102-3 總部位置	• 營運據點與服務	18
	102-4 營運據點		
	102-5 所有權與法律形式	• 股東結構說明	26
	102-6 提供服務的市場	• 營運據點與服務	18
	102-7 組織規模	• 孕育人才，價值培育	84
	102-8 員工與其他工作者的資訊		
	102-9 供應鏈	• 營運據點與服務	18
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變		
	102-11 預警原則或方針	• 安全服務，責任運輸	34
		• 氣候變遷調適	39
		• 行車安全與災害預防及應變	40
	102-12 外部倡議	• 高鐵永續策略藍圖	20
	102-13 公協會的會員資格	• 技術交流	77
	102-14 決策者的聲明	• 董事長的話	4
		• 總經理的話	5
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	• 經營原則	30
	102-18 治理結構	• 公司治理架構	27
		• 功能性委員會	29
	102-40 利害關係人團體	• 利害關係人鑑別	8
	102-41 團體協約	• 勞資關係	92
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	• 利害關係人鑑別	8
	102-43 與利害關係人溝通的方針	• 重大主題鑑別與回應	8
		• 品質精進方向與檢視	38
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	• 顧客肯定	59
102-45 合併財務報表中所包含的實體	• 關於本報告書	3	
102-46 界定報告書內容與主題邊界	• 重大主題鑑別與回應	8	
102-47 重大主題表列			
102-48 資訊重編			
102-49 報導改變	• 關於本報告書	3	
102-50 報導期間			
102-51 上一次報告書的日期			

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-52 報導週期	• 關於本報告書	3
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人		
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告		
	102-55 GRI 內容索引	• GRI 內容索引	102
	102-56 外部保證 / 確信	• 關於本報告書 • 查證聲明	3 100
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	於各關注主題下揭露	
	103-2 管理方針與其組成部分	• 重大主題鑑別與回應	8
	103-3 管理方針的評估		
運輸安全管理			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 法令遵循	31
		• 安全管理與文化	34
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	• 安全且具品質的服務	36
		• 站體及路線安全與風險管理	39
		• 行車安全與災害預防及應變	40
		• 智慧化安全與應變管理	54
		• 客戶關係維護	57
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	• 安全且具品質的服務	36
		• 站體及路線安全與風險管理	39
災害預防與重大事件對策			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 行車安全與災害預防及應變	40
		• 智慧化安全與應變管理	54
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	• 天然災害預防機制	41
		• 人為災害預防機制	42
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	• 安全訓練	42
產品 / 服務品質			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 法令遵循	31
		• 票務服務	50
GRI 103 : 管理方針 2016	103-3 管理方針的評估	• 優質商品，智慧販售	53
		• 客戶關係維護	57
		• 顧客肯定	59
GRI 417 : 行銷與標示	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	• 旅客服務	52
			417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件
產品價格			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 票種類型及優惠 • 連接在地	52
			103-3 管理方針的評估
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
營運策略			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 營運績效與永續實踐	23
	103-3 管理方針的評估		
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	• 營運績效與永續實踐	23
	201-4 取自政府之財務補助		
乘客權益			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 法令遵循 • 班表政策與疏運 • 票務服務	31 44 50
	103-3 管理方針的評估	• 旅客服務 • 客戶關係維護	52 57
GRI 410 : 保全實務 2016	410-1 保全人員接受人權政策或程序之訓練	• 保全政策與訓練	79
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	• 旅客服務	52
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件		
GRI 418 : 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	• 客戶關係維護	57
疏運與轉運服務			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 班表政策與疏運	44
	103-3 管理方針的評估		
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	• 連接在地	76
企業形象			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 高鐵精神與永續使命 • 永續策略與目標	20 20
	103-3 管理方針的評估	• 連接在地	76
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	• 永續策略與目標 • 連接在地	20 76
營運績效			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 營運績效與永續實踐	23
	103-3 管理方針的評估	• 股東結構說明	26
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	• 營運績效與永續實踐	23
	201-4 取自政府之財務補助	• 營運績效與永續實踐 • 股東結構說明	23 26
公司治理			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 營運績效與永續實踐 • 培訓新進員工	23 88
	103-3 管理方針的評估	• 公司治理架構 • 經營原則	27 30

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	• 經營原則 • 供應鏈溝通及要求 • 培訓新進員工	30 79 88
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	• 經營原則	30
GRI 405 : 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	• 治理組織成員資訊	28
法規遵循			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 法令遵循 • 旅客服務 • 優質商品，智慧販售	31 52 53
	103-3 管理方針的評估	• 客戶關係維護 • 污水與廢棄物處理	57 71
GRI 307 : 有關環境保護的法規遵循	307-1 違反環保法規	• 法令遵循 • 比鄰關懷 • 污水與廢棄物處理	31 44 71
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	• 法令遵循 • 優質商品，智慧販售	31 53
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	• 優質商品，智慧販售	53
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	• 法令遵循 • 旅客服務	31 52
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件		
GRI 418 : 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	• 法令遵循 • 客戶關係維護	31 57
GRI 419 : 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	• 法令遵循 • 優質商品，智慧販售	31 53
在地發展			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 高鐵精神與永續使命 • 在地化的供應鏈	20 80
	103-3 管理方針的評估	• 在地產學合作，培育優秀人才 • 發展平台	90 96
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	• 高鐵精神與永續使命 • 連接在地 • 發展平台 • 人文關懷	20 76 96 97
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	• 在地產學合作，培育優秀人才	90
GRI 413 : 當地社區	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	• 比鄰關懷	44
氣候變遷調適策略			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 氣候變遷調適 • 行車安全與災害預防及應變	39 40
	103-3 管理方針的評估		
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	• 氣候變遷調適	39
勞動權益保障			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 勞資關係	92
	103-3 管理方針的評估		
GRI 402 : 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期		
GRI 407 : 結社自由與團體協商	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商		
資訊揭露透明度			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 公司治理架構	27
	103-3 管理方針的評估	• 旅客服務	52
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	• 旅客服務	52
創新服務			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 購票通路	50
	103-3 管理方針的評估	• 深耕顧客，美好體驗 • 創新數位，即時溝通	52 53
職業安全衛生			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	• 供應鏈溝通及要求	79
	103-2 管理方針與其組成部分	• 保全政策與訓練	79
	103-3 管理方針的評估	• 職業安全衛生 • 關注員工健康 - 安全管理措施與健康促進	92 94
GRI 403 : 職業安全衛生	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	• 管理機制與績效	92
	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數		
人才任用與發展			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 包容平等的員工任用	85
		• 專業職能訓練	88
	103-3 管理方針的評估	• 教育訓練成果	89
		• 人才管理與激勵 • 員工關懷措施	91 95
GRI 202 : 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	• 營運據點與服務 • 包容平等的員工任用	18 85
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	• 包容平等的員工任用	85
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	• 員工關懷措施	95

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 404 : 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	• 教育訓練成果	89
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	• 人才管理與激勵	91
能資源使用效率			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 運輸與環境 • 節能低碳，管理能源 • 水資源和廢棄物管理 • 污水與廢棄物處理 • 營運管理	60 62 69 71 72
	103-3 管理方針的評估		
GRI 302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	• 運輸與環境 • 節能低碳，管理能源	60 62
	302-3 能源密集度	• 運輸與環境	60
	302-4 減少能源消耗	• 運輸與環境 • 營運管理	60 72
	302-5 降低產品和服務的能源需求	• 列車減碳，邁向低碳	66
GRI 303 : 水 2016	303-1 依來源劃分的取水量	• 水資源和廢棄物管理	69
GRI 306 : 廢汙水和廢棄物 2016	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	• 污水與廢棄物處理	71
	306-3 嚴重洩漏		
供應商管理			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 夥伴管理，在地供應 • 供應鏈溝通及要求 • 在地化的供應鏈	79 79 80
	103-3 管理方針的評估		
GRI 204 : 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	• 供應鏈溝通及要求 • 在地化的供應鏈	79 80
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會準則篩選之新供應商	• 供應鏈溝通及要求	79
降低噪音與震動			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 比鄰關懷	44
	103-3 管理方針的評估		
GRI 413 : 當地社區	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動		
氣候變遷減緩策略			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 運輸與環境 • 節能低碳，管理能源 • 列車減碳，邁向低碳	60 62 66
	103-3 管理方針的評估		
GRI 305 : 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	• 節能低碳，管理能源	62
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放		
	305-4 溫室氣體排放密集度	• 列車減碳，邁向低碳	66
	305-5 溫室氣體排放減量		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
員工薪酬與福利			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> • 營運績效與永續實踐 • 孕育人才，價值培育 • 包容平等的員工任用 • 員工關懷措施 	23
	103-3 管理方針的評估		84 85 95
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	• 營運績效與永續實踐	23
GRI 202 : 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	• 包容平等的員工任用	85
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工		
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	• 員工關懷措施	95
GRI 405 : 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	• 孕育人才，價值培育	84
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	• 包容平等的員工任用	85
生態衝擊管理			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	• 在地承諾 - 水雉復育	46
	103-3 管理方針的評估		
GRI 304 : 生物多樣性 2016	304-3 受保護或復育的棲息地		
人文關懷			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> • 發展平台 • 人文關懷 	96 97
	103-3 管理方針的評估		
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊		



真實接觸 Be There | www.thsrc.com.tw