



Go Extra Mile

# 台灣高鐵企業社會責任報告書

## 2020

真實接觸 Be There

台灣高鐵   
TAIWAN HIGH SPEED RAIL



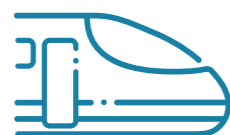
# 目錄 Contents

02 關於本報告書  
03 董事長的話  
04 總經理的話  
05 2020 年績效亮點

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

11 關於台灣高鐵  
12 營運據點與服務  
13 永續策略與目標  
16 經營績效

59 附錄  
62 查證聲明  
63 GRI 內容索引



## 18 Transportation 運輸——專業運輸

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



## 26 Technology 科技——創新科技

- 27 質感服務，智慧運輸
- 29 便利貼心，維繫關係



## 32 Taiwan 在地——深耕在地

- 34 盡遊臺灣，連接國際
- 35 夥伴管理，在地供應



## 37 Touch 關懷——永續關懷

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



## 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八本企業社會責任報告書，上一本為 2020 年 6 月發行。透過 2020 年企業社會責任報告書展現台灣高鐵深根在地的努力與決心，以及展望國際的期許，持續提升營運能量，未來將持續每年定期出版企業社會責任報告書。

現行發行版本：2021 年 6 月發行

## 報告期間

本報告書揭露台灣高鐵於 2020 年度（2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日）在企業社會責任上的績效及表現，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之 GRI 永續性報導準則（簡稱 GRI 準則）核心選項的要求、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法、上市上櫃公司企業社會責任實務守則，以及永續會計準則（SASB）運輸業指標，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 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型高度保證等級，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](http://www.thsrc.com.tw)

企業社會責任專區 | <https://www.thsrc.com.tw/corp/CSR>



企業網站



企業社會責任專區

於本報告書中點選「」圖示可連結至進一步資訊



## 董事長的話

台灣高鐵作為西部走廊的交通動脈，過去 22 年來始終孜孜矻矻，心懷「引領進步，創造美好生活平台」的企業願景，以「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值開展經營方針，致力提供國人兼具安全與品質的美好搭乘體驗。我們將「Go Extra Mile」（有心，把事情做得更好）的台灣高鐵精神內化到每一位台灣高鐵同仁的日常工作中，並透過台灣高鐵「4T」永續策略—專業運輸（Transportation）、創新科技（Technology）、深耕在地（Taiwan）以及永續關懷（Touch）等四大面向，實踐台灣高鐵邁向永續未來的承諾與決心。

2020 年嚴重特殊傳染性肺炎（以下稱 COVID-19）肆虐全球，不僅嚴重衝擊全球產業與經濟，長遠地改變人類社會文化與生活習慣，亦對台灣高鐵的整體營運環境帶來劇烈挑戰。台灣高鐵肩負國內重要運輸業的使命，於疫情影響期間展現「韌性」，上下齊心展開各項超前部署防疫作為，並建構「業務持續計畫」，因應情勢變化擬定動態策略，以期作為守護國人安心旅途的最佳後盾。

身處後疫情時代，台灣高鐵深信「關懷」的重要性尤勝以往，在優化財務結構與治理成效的同時，我們亦不忘傳遞正向價值，持續推動涵蓋助學計畫、藝文合作與社福專案等各項社會公益舉措，運用台灣高鐵的核心本業角色串聯人與人之間的愛心與溫暖，將我們實踐永續共好的心意傳遞到臺灣每處角落。在響應政府「防疫新生活運動」期間，台灣高鐵也與紙風車文教基金會合作推出「武松打虎」劇作，促進人們省思與大自然和諧共好的重要性，同時傳遞動物保育的理念。

除了 COVID-19 疫情的衝擊，國際對於永續經營的關注度仍持續看漲，連帶影響利害關係人更加重視企業的永續作為。台灣高鐵秉持「落實誠信經營、強化公司治理、善盡企業社會責任」的經營宗旨，夙夜不怠打造兼具穩健體質與最高品質的永續企業。2020 年我們的成果豐碩，除三度蟬聯公司治理評鑑排名前 5%，亦再次入選「臺灣永續指數」成分股，並榮獲台灣企業永續獎 TCSA「十大永續典範企業獎」、「企業永續報告書白金獎」與第 17 屆國家品牌玉山獎「傑出企業類」首獎，彰顯台灣高鐵持續精進公司治理以及投入永續議題的用心與努力獲各界肯定。

回顧今昔，由衷感謝所有堅守崗位，戮力守護台灣高鐵旅運安全與品質的同仁，與一路伴隨我們駛過四季更迭，給予支持及鼓勵的每一位乘客。本報告書是台灣高鐵實踐永續理念的成果，亦是我們拓展永續布局的動能；面對充滿挑戰的未來，永續共好仍是我們時刻謹記的營運基礎，台灣高鐵將持續與時並進，深化軌道專業實力，為國人打造更貼心舒適的高速體驗。

董事長 江耀宗







## 總經理的話

2020 年嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情席捲全球，作為臺灣西部運輸骨幹的台灣高鐵亦受到相當程度的運量衝擊。然而，在此期間台灣高鐵仍秉持最高標準落實車站與列車防疫工作，並積極進行節流措施；隨著疫情漸緩與國人出遊信心恢復，我們陸續推出多元旅遊商品與振興方案活化國旅商機，成功於 2020 年下半年締造 214.5 萬，占全年近 85% 的旅遊人次，並於 8 月起全面恢復每週 1,016 班次的旅運服務，且整體顧客滿意度的調查結果，相較前兩年，提升至 97%，足見台灣高鐵於疫情期間仍堅守職責，不遺餘力追求卓越旅運品質的成效。

打造創新多元的商品與服務，是台灣高鐵精益求精的重要元素，為此，我們於今年建立「TGo 點數 365」生態圈，與異業夥伴合作推出多種點數兌換品項，提升台灣高鐵 TGo 會員價值；而為了更有效率體察顧客需求，我們亦於 2020 年開辦「數位客服」服務，讓顧客溝通更便利即時。台灣高鐵亦積極呼應聯合國與臺灣永續發展目標，致力構築具包容性的無障礙乘車環境，於場站內規劃多種友善設施、服務與標誌，盡心為每位乘客打造舒適旅遊體驗。

台灣高鐵不僅用心打造絕佳旅運體驗，亦積極響應軌道本土化政策，持續與各政府機構與企業合作開發設計高速鐵路相關設備與系統，為本土軌道運輸發展挹注能量；此外，為加強推動數位轉型，今年我們亦與資訊工業策進會簽署合作備忘錄，未來將發展智慧創新應用服務，邁向「技術自主化、維修在地化」之長期策略目標。

對我們而言，人與環境的關懷是企業實踐永續發展與開創優越績效的根基。為此，台灣高鐵持續精進職安衛管理目標並深化內部安全文化，2020 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統和 TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統雙驗證，這是繼 2017 年首度通過後，再次展現台灣高鐵落實職安衛自主管理工作，守護員工健康與安全的承諾；台灣高鐵也因持續不懈於環境管理，2020 年通過新版 ISO 14001:2015 環境管理系統驗證，為國內軌道業先例，體現台灣高鐵永續經營之成效。

未來，台灣高鐵將持續透過產業合作與數位轉型提升旅運品質，並以「4T」永續策略深化各面向規畫與布局，積極發揮高速運輸服務所能創造的永續價值。

總經理 鄭光遠



## 2020 年績效亮點



- 自 2007 年營運以來，列車準點率及發車率皆達 **99%** 以上。
- 2020 年列車準點率達 **99.78%**，且平均延誤時間僅約 **0.13** 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**。
- 2020 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 **8,421** 公里。
- 2020 年共完成 **78** 項防救災演（訓）練活動。



- 截至 2020 年 12 月底，台灣高鐵 App 下載人次已超過 **95 萬** 人次，其中註冊 TGo 會員數超過 **73 萬** 人。
- 2020 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 **41.9 萬** 名粉絲，相較前一年度新增 **3.3 萬** 人，全年度貼文觸及數則達 **3,752 萬** 人次，互動人數高達 **118 萬** 人次。
- 2020 年旅客對於整體服務滿意度達 **97%**。



- 2020 年下半年配合嚴重特殊傳染性肺炎（以下稱 COVID-19）疫情趨緩，推出「美好再一起」等多檔旅遊促銷專案，成功創造 **214.5 萬** 銷售人次，全年累積旅遊人次達 **254.6 萬**。
- 參與 2020 年台北國際旅展宣揚台灣高鐵「Be There」真實接觸的品牌精神，結合「環保永續」企業理念的攤位設計榮獲「**最佳展館獎**」。
- 自 2006 年開始辦理參訪活動，2020 年共有來自日本及國內總計 **9 團**，共 **280** 人次參訪，分享台灣高鐵交通營運服務與創新作為。
- 積極推動採購在地化與開發替代物料，2020 年在地勞務類採購比例逾 **88%**，財務類採購亦超過 **78%**；另 2011 年至 2020 年，合作之替代性物料開發廠商共達 **117** 家，節省總金額逾 **26 億** 元。



關懷  
Touch  
永續關懷

- 持續榮獲「臺灣永續指數」成分股，並自 2018 年首次參加公司治理評鑑以來，連續三年獲得上市公司排名前 **5%** 之優異成績，並榮獲社團法人中華公司治理協會舉辦之 CG6012（2019）公司治理制度評量「**特優**」認證。
- 榮獲「2020 年第十三屆台灣企業永續獎（TCSA）」，綜合績效獎之「**十大永續典範企業獎（服務業組）**」，及企業永續報告獎之「**白金獎**」。
- 以台灣高鐵 2020 年度載運之延人公里數計算，較小客車大幅減少 **822,701 公噸** 的二氧化碳，相當於 **2,115** 座大安森林公園的吸碳量。
- 2020 年通過 ISO 14001:2015 環境管理系統驗證，為全台 **第一個** 通過此項驗證的軌道服務業。
- 「藝起來高鐵」專案因 COVID-19 疫情影響，於 2020 年 7 月底恢復申請公開展演，共受理 **66** 個表演團體，總演出人數計 **1,764** 人。
- 2020 年為「高速傳愛 助學計畫」募款，募得逾新臺幣 **1,200 萬元**。
- 2020 年「微笑列車」共提供 **17** 個弱勢團體，總計 **2,330** 人次搭乘。
- 2020 年「寒冬送暖 捐血傳愛」活動共 **2,522** 名同仁與社會大眾踴躍參與，募得 **3,699** 袋熱血。
- 2020 年「高鐵營隊」，全年共 **8** 梯次活動，報名人數近 **4,000** 人，計 **221** 位青年學子參與。



### 2020 年台灣高鐵 「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）」防疫措施

2020 年，為防治 COVID-19 進一步擴散，台灣高鐵除積極配合政府防疫政策，依本公司重大傳染病應變管理辦法成立公司層級防疫小組，加強營運場所防疫措施、員工健康追蹤與工作場所防疫措施、防疫物資整備，並擬定「業務持續計畫」；計畫內容包括各單位盤點台灣高鐵持續營運服務之關鍵業務功能、關鍵職務人員，並擬定持續營運措施（如：第一線員工與承商固定輪班編組、分階段準備、透過分區與網路科技維持幕僚單位關鍵功能運作、依最新疫情滾動檢討各項防疫準備等），以確保台灣高鐵持續營運，因應可能的變化。

我們以周全的防疫措施面對疫情難關，並以最謹慎的態度守護旅客的健康與安全，務求為臺灣優秀防疫表現恪守一己之責。與列車、車站及營運服務最新防疫措施與票務說明可於台灣高鐵企業網站 COVID-19 防疫專區 [查看](#)。

台灣高鐵人員進行防疫作業 →





# 重大主題和利害關係人

## 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所發布的 GRI 永續性報導準則，根據四步驟進行重大主題分析，以確認報告書揭露範疇，檢視永續經營成效。

**1 鑑別**

為確保重大主題產出之客觀性、完整性與包容性，除檢視國內外標竿同業關注之重大主題外，亦參考永續會計準則委員會 (SASB) 所列之鐵路運輸產業重大主題、諸如道瓊永續指數 (DJSI) 等國際永續評比關注的永續要求面向；此外，同步回顧前版報告書之永續議題，並經由新增、拆分、更名之調整方式，將 2020 年的 17 項永續議題調整為 19 項永續議題。經調整之永續議題說明如下：

- 新增運輸包容性
- 能資源使用效率拆分為能源使用效率、資源管理
- 營運策略與營運績效更名為營運策略與績效、產品 / 服務品質更名為客戶關係與品質管理、資訊安全管理更名為隱私與資訊安全管理、員工關懷與勞動權益保障更名為員工關懷與勞動保障、知識提倡與人文關懷更名為鐵道文化提倡與人文關懷

**2 排序**

根據各主題於「影響利害關係人評估及決策的程度」、「企業於經濟、環境與社會產生之衝擊程度」和「對企業營運的重要程度」三大面向分析各主題的重大性，並透過發放問卷方式調查利害關係人意見。2020 年回收內、外部問卷共 128 份，包含員工 (30 份) 和外部 8 類利害關係人 (98 份) 之意見，經由量化分析與排序後，共鑑別 15 項重大主題，並依分析結果繪製重大主題矩陣。

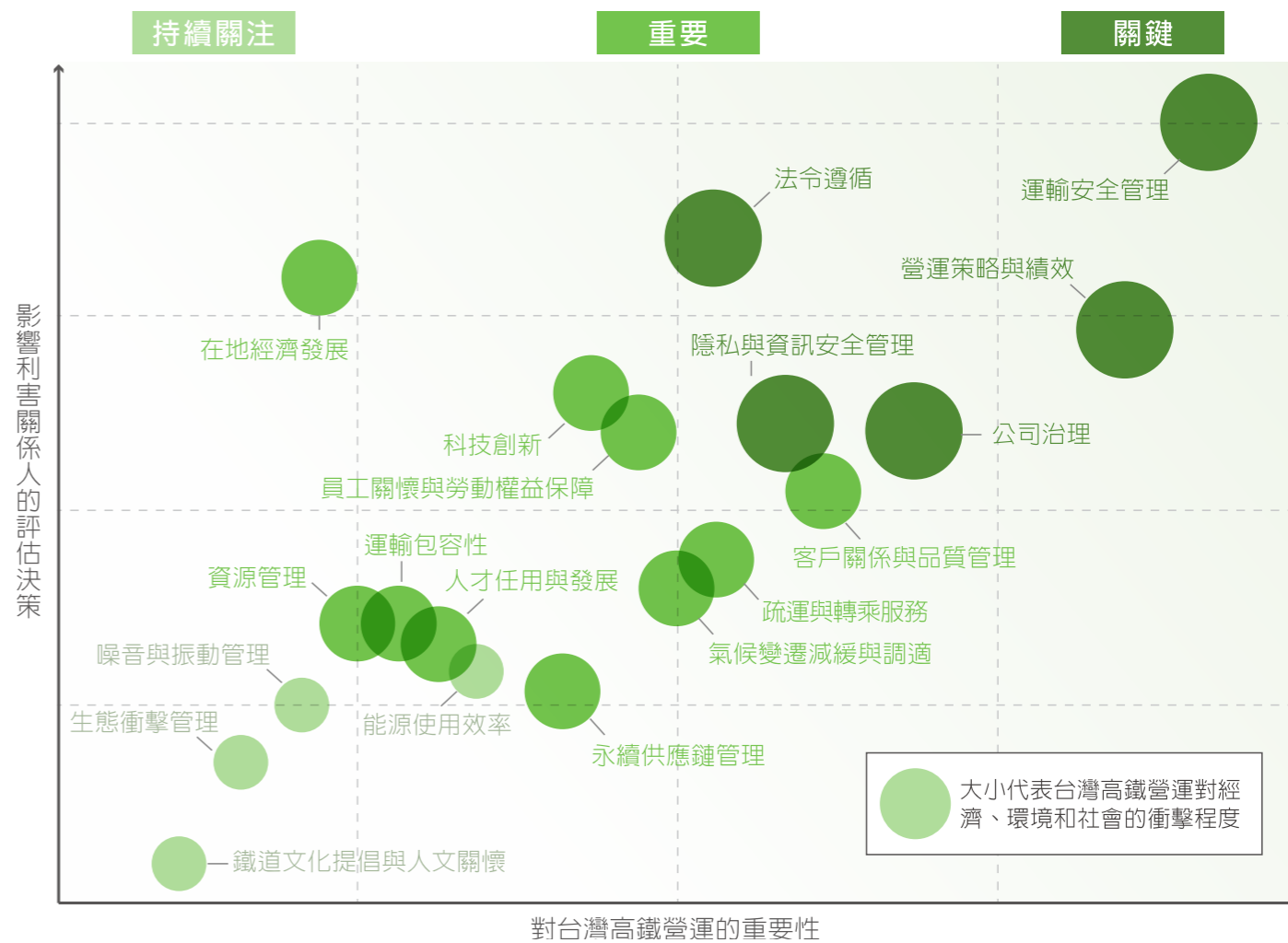
**3 確認**

為確保排序結果符合 GRI 完整性及利害關係人包容性原則，台灣高鐵公司治理推動委員會依據國際標竿分析、永續趨勢，以及台灣高鐵 CSR 發展策略等因素，將「氣候變遷減緩與調適」對企業營運的重要程度提升其重大性，而調整後的結果也由董事長與總經理檢閱後核准。

**4 檢視**

我們將持續實踐永續，並與利害關係人保持良好溝通。下一版報告書出版時，我們將再次檢視重大主題矩陣，並視情況規劃與利害關係人之溝通，以確認是否需要進行調整。

2020 重大性矩陣分析結果



註：經討論並確認重大性矩陣後，我們將上述 19 個永續主題依內、外部利害關係人回饋的三個面向影響程度，分類為 5 項關鍵主題、10 項重要主題，以及 4 項持續關注主題。其中「關鍵主題」與「重要主題」為本報告書的重大性揭露範疇，持續關注主題中的項目則視為非重大主題，原則上將不在本報告書中進行揭露；但如非重大主題會影響重大主題之呈現，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露。



重大主題與 GRI 準則主題對照表

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

重要性	重大主題	重大性意涵	GRI 對應主題	對應 SDGs	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	透過與台灣高鐵之商業關係而發生		透過台灣高鐵促成之其他間接關係而發生			
							台灣高鐵公司	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	建置與管理列車運輸安全相關機制，如自然災害或人為災害預防，以及運輸安全事件發生的內外部因應與溝通等	自訂重大主題	SDG 9	安全服務，責任運輸	19	●		●				●
	營運策略與績效	落實營運策略與增進績效為企業永續營運的根本，以創造對關鍵利害關係人有益之經濟分配	GRI 201：經濟績效	SDG 8	經營績效	16	●						●
	隱私與資訊安全管理	掌握資訊安全管理與監測機制之建置成效，以確保客戶個人隱私及其相關資料的安全性獲得妥善保護	GRI 418：客戶隱私	SDG 9	便利貼心，維繫關係	29	●						●
	公司治理	關注符合市場、國際規範與利害關係人期待之誠信治理及負責任的商業實務，以避免企業發生不誠信行為而導致公司損失或遭主管機關裁罰	GRI 205：反貪腐 GRI 405：員工多元化與平等機會	SDG 16	永續治理，誠信經營	39	●		●	●			
	法令遵循	聚焦高度的法令遵循，以避免不合規事件對環境及社會產生法規認定的負面衝擊	GRI 307：有關環境保護的法令遵循 GRI 416：顧客健康與安全 GRI 417：行銷與標示 GRI 419：社會經濟法令遵循	SDG 16	永續治理，誠信經營	39	●		●	●	●		●
重要主題	科技創新	提供客戶創新性產品與服務的能力，以提升客戶滿意度及企業競爭力	自訂重大主題	SDG 9	科技 - 創新科技	27	●		●				
	客戶關係與品質管理	提供高品質產品 / 服務，確保客戶獲得最佳旅途體驗	GRI 416：顧客健康與安全	SDG 8 SDG 9	便利貼心，維繫關係	29	●		●				
	員工關懷與勞動保障	規劃員工身心健康保護機制、合理的薪酬福利措施、勞動條件保障以及溝通申訴機制等，以掌握員工留任進而確保企業持續成長動能	GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係 GRI 403：職業安全衛生（2018） GRI 407：結社自由與團體協商	SDG 8	經營績效 孕育人才，價值培育 保障權益，貼心關懷	16 49 53	●		●				●
	疏運與轉乘服務	規劃節日旅客疏運班次及各站和當地交通據點之轉乘	自訂重大主題	SDG 9	通達順行，堅守承諾	24	●		●				



重要性	重大主題	重大性意涵	GRI 對應主題	對應 SDGs	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	透過與台灣高鐵之商業關係而發生		透過台灣高鐵促成之其他間接關係而發生		
							台灣高鐵公司	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	在地經濟發展	發展各地觀光旅遊、於列車或車站販售各地小農或特色店家產品，以促進地方繁榮並維繫與地方社區的和諧關係	GRI 203：間接經濟衝擊	SDG 8 SDG 17	夥伴管理，在地供應	35	●		●			
	氣候變遷減緩與調適	強化運輸系統因應氣候變遷的能力與其對於氣候災害的準備度，以確保高速鐵路運輸之安全性和韌性	GRI 305：排放	SDG 13	低碳行車，環境永續	43	●		●			
	運輸包容性	改善與優化軟硬體服務品質，以提供適切少數或弱勢群體及高齡乘客需求的乘車服務與品質	自訂重大主題	SDG 11	通達順行，堅守承諾	24	●	●				
	永續供應鏈管理	擬定包含在地採購和綠色採購的良好供應鏈管理策略，以掌握不同類型供應商於治理、環境和社會等永續面向之管理績效	GRI 204：採購實務 GRI 414：供應商社會評估	SDG 8 SDG 17	夥伴管理，在地供應	35	●		●		●	
	人才任用與發展	發展完善的人才發展制度有助累積企業轉型與創新能量，以強化員工職涯發展之正面助益	GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係 GRI 404：訓練與教育	SDG 4 SDG 8	孕育人才，價值培育	49	●					
	資源管理	減少公司營運的資源耗用，並採取積極的循環再生管理行動	GRI 303：水與放流水（2018） GRI 306：廢污水和廢棄物	SDG 12	低碳行車，環境永續	43	●					
持續關注主題	能源使用效率	提升公司營運等能源使用效率，並強化綠色能源之使用，以降低企業對於化石能源的依賴風險	GRI 302：能源	SDG 7	低碳行車，環境永續	43	●					
	噪音與振動管理	降低行車產生的噪音及振動，以有效降低對於環境、居民和乘客的影響	GRI 413：當地社區	SDG 9	通達順行，堅守承諾	24	●				●	
	生態衝擊管理	監測並維護營運設施與軌道周邊的生態及保育機制，以避免環境品質受到負面影響	GRI 304：生物多樣性	SDG 11	乘載社會，發展在地	56	●				●	
	鐵道文化提倡與人文關懷	提倡臺灣軌道知識、投入藝文與促進臺灣當地文化發展，以深化企業與社會大眾的連結	GRI 203：間接經濟衝擊	SDG 4	乘載社會，發展在地	56	●				●	



## 利害關係人鑑別

台灣高鐵參照 AA1000 利害關係人鑑別原則篩選出 8 類重要利害關係人。透過定期與不定期的多元溝通管道，確保我們於日常營運中如實回應不同利害關係人的訴求與期待。

另關於台灣高鐵與各利害關係人溝通情形及重大爭議情事處理情形，於每年定期提送董事會報告。2020 年與各利害關係人溝通情形及重大爭議情事處理情形，已提送本公司 2020 年 6 月 17 日第九屆第三次董事會報告洽悉在案。

重要利害關係人溝通績效

類別	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2020 年溝通績效
 <p>旅客</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>疏運與轉乘服務</li> <li>客戶關係與品質管理</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>問卷/調查</li> <li>公司網站/專頁</li> <li>出版品/數位工具</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> <li>不定期</li> <li>每月</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅客滿意度 9.7 分 (滿分為 10 分)</li> <li>Facebook 粉絲專頁近 42 萬名粉絲</li> <li>TLife 雜誌截至已發行 132 期。TLife App iOS 平台評價 4.7 顆星 / 5 顆星, Android 平台評價 4.5 顆星 / 5 顆星</li> </ul>
 <p>社區居民</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>在地經濟發展</li> <li>客戶關係與品質管理</li> </ul>	訪談/交流	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理 26 件次沿線居民噪音會勘訪談, 有效溝通噪音防制措施採行原則, 無進一步需採行噪音改善之案件</li> <li>每年舉辦團體公益活動如「藝起來高鐵」、「寒冬送暖 捐血傳愛」等, 善盡台灣高鐵企業社會責任, 並維繫良好地方關係</li> </ul>
 <p>媒體</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運策略與績效</li> <li>公司治理</li> <li>法令遵循</li> </ul>	媒體連繫	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>發布 142 則新聞稿及新聞簡訊, 辦理 21 次記者會及媒體活動, 發布 19 篇正式澄清說明, 處理 113 次媒體詢問, 製作 24 個新聞專題, 媒體聯繫 21 次</li> </ul>
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運策略與績效</li> <li>員工關懷與勞動保障</li> <li>人才任用與發展</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>出版品/數位工具</li> <li>外部會議</li> <li>內部會議</li> <li>內部/外部活動</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>每月</li> <li>每季</li> <li>不定期/每季或每月</li> <li>每年 1 次</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 個車站共舉辦 48 場次勞資會議, 結案率 100%</li> <li>環保教育訓練每年舉辦 5 次, 滿意度 10 分 (滿分 10 分)</li> <li>協調訓練執行管理相關事宜, 達成公司主要績效指標訓練滿意度 4.6 分</li> <li>每季 12 個車站辦理 1 次, 全年共約 48 場 Town Hall Meeting : 每月各區運轉課辦理 2 次 (1 月因春節僅辦理 1 次), 全年共約 69 場</li> <li>發行 12 期高速視野, 共 107 個主題, 總點閱數 125,655 人次, 各主題平均點閱 1,186.7 人次</li> <li>年度召開提案書面審查會 7 次, 辦理提案表揚大會 1 次</li> <li>11 月辦理品質月活動, 包含提案改善頒獎、品管圈活動競賽 2 場初賽及 1 場決賽等</li> <li>車輛維修部紅咖圈代表公司參加 2020 年台灣持續改善競賽 (原第 33 屆全國團結圈競賽), 榮獲團結組 金塔獎</li> <li>2020 年人才發展專案: 完成主管管理能力評鑑 (232 人次)、產出主管學習護照</li> </ul>

類別	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2020 年溝通績效
 <p><b>股東與投資人</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運策略與績效</li> <li>公司治理</li> <li>法令遵循</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>公司網站/專頁</li> <li>出版品/數位工具</li> <li>股東會/法人說明會</li> <li>電子郵件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> <li>不定期</li> <li>不定期</li> <li>不定期</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年 5 月 21 日股東常會</li> <li>2020 年 3 月 3 日法人說明會</li> <li>2020 年 5 月 28 日法人說明會</li> <li>2020 年 8 月 17 日法人說明會</li> <li>2020 年 11 月 26 日法人說明會</li> </ul>
 <p><b>合作夥伴</b> 包含非政府 組織與學校</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷減緩與調適</li> <li>運輸安全管理</li> <li>科技創新</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>內部/外部活動</li> <li>電子郵件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>每年 1 次/不定期</li> <li>不定期</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助諮詢和審核完成向環保署申請展延「高速鐵路運輸服務碳足跡」標籤</li> <li>邀請品質學會參與 11 月品質月活動</li> <li>與國內大專院校推動多項合作方案,如暑期實習計畫、學年實習專案、鐵道設備實驗室與產學合作備忘錄</li> <li>辦理「高鐵營隊」寒暑假活動,2020 年因防疫調整規模,實際共有 8 梯次,221 位學子參與</li> <li>持續辦理技術參訪,2020 年參訪團體包含「日本新幹線工程公司」、「高速公路局北區養護工程分局」</li> <li>2020 年投入各項社會公益,贊助金額逾新台幣 1,200 萬,另推動各項公益專案與計畫,包含「高速傳愛 助學計畫」、「微笑列車」等</li> </ul>
 <p><b>供應商與 承包商</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續供應鏈管理</li> <li>運輸安全管理</li> <li>營運策略與績效</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>外部會議</li> <li>內部/外部報告</li> <li>檢修/查勘/保養</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2 個月 1 次</li> <li>每月 1 次/每年 4 次</li> <li>每年 2 次/每月一次/不定期</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務安全報告與年度損害防阻查勘達標</li> <li>合約商舉辦技術會報共 12 次</li> <li>保養維護共 12 次、故障檢修共 35 次</li> <li>7 月執行厚生倉庫消防安檢作業,配合廠商實施相關措施改善</li> </ul>
 <p><b>政府與 主管機關</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>法規遵循</li> <li>營運策略與績效</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>訪談/交流</li> <li>檢修/查勘/保養</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> <li>每年 1 次/不定期</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審查通過台灣高鐵環境影響差異分析報告</li> <li>交通部/鐵道局辦理 1 次年度台灣高鐵營運定期檢查</li> </ul>

註：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 2021 年 3 月 29 日股東結構如下：政府機構 45%、其他法人 17%、外國機構及外人 10%、個人 15%、金融機構 9%、公營事業機構 4%。





About THSRC 關於台灣高鐵

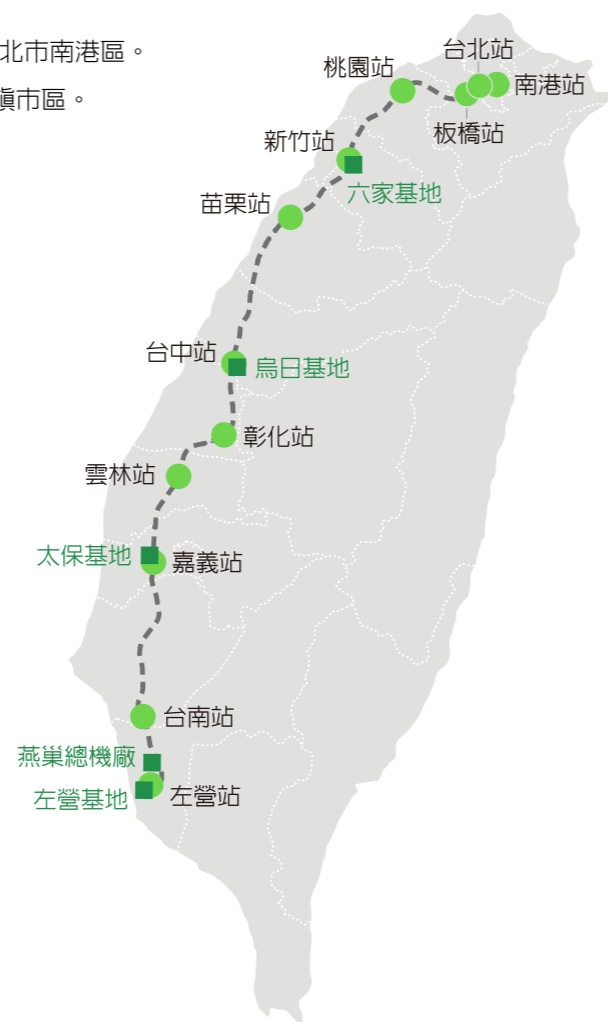


## 關於台灣高鐵

章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制	2020 年管理績效
經營績效	營運策略與績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成組織既定之目標，並確保各相關作業得依序進行。</li> <li>經由管理與優化公司之財務結構狀況，以奠定公司永續經營基礎，並為員工、股東及債權人謀求最大利益。同時，依據企業文化、理念和精神設計識別標誌，透過視覺傳播展現台灣高鐵企業形象，並「成為引領進步、創造美好的生活平台」。</li> <li>各業務單位依消費者回饋與營收目標，研擬產品與廣宣策略、進行拓展方案規劃，並定期追蹤與調整，以積極且有效提升台灣高鐵營運績效。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>秉持永續經營理念，追求「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值，以及創造「真實、進步、熱情、質感」四大品牌特質，落實台灣高鐵的使命及願景。</li> <li>依法令規定於公司章程中明訂股利政策，配合台灣高鐵業務發展計畫、考量外部投資環境、資金需求及產業競爭狀況，兼顧股東利益等因素，以穩定、平衡之原則分派所創造之營收獲利予股東。</li> <li>資產負債狀況之管理方法為每年第一、第二及第三季財務報告經會計師核閱，第四季財務報告經會計師查核簽證。並就公司未來所需資金，視金融市場環境變化趨勢提早規劃取得來源，以持續降低負債比率，永續經營。</li> <li>台灣高鐵票務收入來源係依照市場需求評估及運量分析，訂定每年旅遊人次總目標並規劃年度策略與推動方案；非票務收入則來自多元商業型式，包含車站商家租賃、停車場服務、台灣高鐵媒體販售、紀念商品販賣推廣…等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定四大永續策略主軸，於其下研擬對應之短、中、長期目標與行動方案，透過相關評量機制定期追蹤議題發展及方案績效。</li> <li>制定策略規劃作業程序書、預算作業管理辦法等，亦依據未來公司發展策略，每季追蹤各單位辦理情形。</li> <li>董事會所提並經股東會決議通過之盈餘分派案，分派之股利符合公司章程中股利政策之要求。</li> <li>經會計師查核簽證或核閱之財務報告所揭露之資產負債狀況為管理依據。</li> <li>透過各項專案策略討論、結案報告與部門會議等形式確認各專案績效。票務收入依年度載運人數及票務營收狀況為評估依據；非票務收入依定期檢視以瞭解目標與實際業績之差異原因，並進行適時的調整商場招商組合、停車場服務、新媒體開發、零售商品規劃內容改善等作業。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司負債比率（負債 / 資產）已由 2016 年底的 86.8%，降至 2020 年底的 83.6%，且 2021 年 3 月 17 日董事會擬議配發股東 2020 年度之現金股利總金額約 59 億餘元，為員工、股東及債權人謀求最大利益。</li> <li>2020 年票務收入逾 379 億元，非票務收入約 12 億 3 千萬元。</li> </ul>

## 營運據點與服務

台灣高鐵之營運始於 2007 年，以臺灣為重要營運據點，總部位於臺北市南港區。  
台灣高鐵營運路線總長 350 公里，沿線經過西部 11 縣市與 76 個鄉鎮市區。



註：基地與車站功能不同，可細分為總機廠、調車場、工、電務基地以及維修基地。目前有新竹六家、台中烏日、嘉義太保、高雄左營基地、高雄燕巢總機廠；汐止基地待規劃中。

台灣高鐵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產業；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；下游則為搭乘台灣高鐵的旅客，或是與台灣高鐵聯合推出台灣高鐵假期的旅行社業者等。

### 台灣高鐵業務範圍

**高速鐵路客運服務**

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車模式，以符合旅客需求

**相關附屬事業經營**

商業空間租賃（如便利商店、餐飲、服務櫃檯等）、車站附設停車場、媒體銷售（如燈箱、柱面、牆面、商品展覽、彩繪列車等）、零售事業、推車販售等

註：有關鐵路運輸服務之細節可參考「質感服務，智慧運輸」章節 [↗](#)。



## 永續策略與目標

### 台灣高鐵精神與永續使命

台灣高鐵秉持「紀律 (Discipline)、正直 (Integrity)、效率 (Efficiency)、創新 (Innovation) 與明理 (Sensibility)」五大價值觀為經營發展之指引原則，並制定策略規劃作業程序書落實經營策略。台灣高鐵一路走來，始終秉持「Go Extra Mile」(有心 把事情做得更好) 的信念，持續提升服務品質與運輸安全。

台灣高鐵致力以安全且高品質的運輸服務為基礎，追求長期利益與在地永續經營，並持續以優化的商業模式創造價值。同時，台灣高鐵也積極回應外部利害關係人與國際永續趨勢中對非財務績效的關注。台灣高鐵的非財務效益若以經濟、社會與環境面展開，主要貢獻為：於經濟面，我們降低南北交通的時間成本，並提升土地利用價值，亦透過培植本土軌道產業開發能力，推動在地與整體經濟發展；於社會面，我們提供高度安全性的交通工具，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，台灣高鐵列車具有低碳、低污染、高效率等特性，且結合綠建築降低車站公共空間的環境影響。

此外，做為臺灣首家鐵路運輸業上市公司，台灣高鐵 2018 年獲「富時社會責任新興市場指數」青睞納入成分股，並於 2018 至 2020 年持續入選「臺灣永續指數」成分股，更連續三年蟬聯「公司治理評鑑」上市公司排名 5% 的優異成績。此外，我們參與財團法人台灣永續能源研究基金會主辦之「2020 年第十三屆台灣企業永續獎 (TCSA)」，榮獲綜合績效獎之「十大永續典範企業獎 (服務業組)」，及企業永續報告獎之「白金獎」，顯見台灣高鐵在營運績效、公司治理、環境與社會責任各方面，皆深獲國內外投資人與評比機構的肯定。

### 台灣高鐵永續策略藍圖

為承接上述台灣高鐵之永續使命，我們於 2017 年擬定「4T」永續策略藍圖，以專業運輸 (Transportation)、創新科技 (Technology)、深耕在地 (Taiwan) 及永續關懷 (Touch) 為四大永續主軸，並回應聯合國永續發展目標 (SDGs)，以 8 項 SDGs 之意涵指引台灣高鐵的永續實踐工作，同時，我們亦將臺灣永續發展目標研訂之各面向政策與行動納入考量，為促進臺灣永續發展進程貢獻一己之力。未來我們將持續參考國際趨勢及在地需求，在四大永續主軸下研擬短、中、長期目標與行動方案，並定期檢視運作機制與執行績效，以落實台灣高鐵的永續使命。各永續策略主軸的目標及 2020 年執行措施如下表所示，細節將於相關章節中說明。



紀律  
Discipline



正直  
Integrity



效率  
Efficiency



創新  
Innovation



明理  
Sensibility

台灣高鐵永續策略主軸、目標、2020 年執行措施與對應 SDGs

4T 主軸	目標	2020 年執行措施	對應 SDGs 17 項目標
 <p>Transportation 專業運輸</p>	<p>持續提升營運安全，積極面對氣候變遷對運輸造成的衝擊，建立相關預警機制，並與政府合作研擬相關因應措施，亦積極與沿線居民議合互動，對外創造正面價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續檢視站體、設備及路線的耐候性，對於烏日基地有類似颱風豪雨造成淹水之風險，2020 年已就防洪應變機制加以研議辦理演練、修訂規章、以及檢視防洪設計等，確保台灣高鐵駐車區均滿足防洪安全高標準。</li> <li>持續提升特定族群便利性的服務、軟硬體設備及配套措施，如為年長或行動不便旅客提供乘車導引服務及無障礙購票服務，並於各車站增設親子廁所，完成桃園站廁所改善 / 雨遮增設 / 閘門增設。</li> <li>持續運作天然災害告警系統與強化地震、颱風、豪雨、邊坡滑動、落石等預防措施。</li> <li>各車站專員不定期參與活動，持續與地方意見領袖和沿線居民互動。</li> </ul>	   
 <p>Technology 創新科技</p>	<p>積極創新與提升技術能力，採用新科技並推動智慧運輸，持續提升營運、服務、安全及應變決策之效率與品質，並運用大數據與數位化，優化客戶體驗，創造更便利的生活。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過 IoT 設施即時監控行車狀態。</li> <li>持續推動員工提案改善制度與品管圈活動，2020 年改善績效最優秀案例為「旅客資訊系統 (PIS) 網路架構優化及降低設備成本」與「無人機輔助鋼橋檢查」。</li> <li>陸續於各售票通路提供敬老票與愛心票購票服務，提供旅客更多元的購票及取票管道。</li> <li>持續強化電子錢包行動支付購票的使用範圍，2020 年手機購票系統 T-EX App 採用行動支付服務的比例高達 38%。</li> <li>2020 年度使用無紙化票券 (含 T-EX 手機票證、定期 / 回數票、電子票證聯名卡) 乘車的比率為 34.5%。</li> </ul>	   
 <p>Taiwan 深耕在地</p>	<p>積極培養在地人才與產學合作，致力於商業模式中開創多元商品與異業合作機會，成為串連與享受在地美好生活的平台，並透過扶植本土軌道產業開發能力，促進在地產業之繁榮發展。同時建立永續供應鏈管理機制，成為帶領軌道產業朝永續邁進的領導者。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，2020 年學年實習專案中，共錄取站務實習生 59 名及服勤實習生 9 名。</li> </ul>	



4T 主軸	目標	2020 年執行措施	對應 SDGs 17 項目標
 <p>Taiwan 深耕在地</p>	<p>積極培養在地人才與產學合作，致力於商業模式中開創多元商品與異業合作機會，成為串連與享受在地美好生活的平台，並透過扶植本土軌道產業開發能力，促進在地產業之繁榮發展。同時建立永續供應鏈管理機制，成為帶領軌道產業朝永續邁進的領導者。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極推行在地化供應，提升在地廠商能力。</li> <li>透過人才招聘與培育，提供平等就業。</li> <li>依據考核與訓練，促進人員專業能力。</li> <li>透過與政府、旅行社、飯店、捷運及公路客運業者、展演主辦單位等合作，推出「搭高鐵 · 遊台灣」系列產品及促銷活動，並針對海外市場推出「高鐵周遊券」，推廣在地文化與旅遊，活絡地方商機、發展觀光產業，帶動整體業績成長。</li> <li>致力創造在地就業機會，以較低租金扶植在地商家於台灣高鐵 8 個車站中設置台灣高鐵市集或物產館，藉以推廣在地原物料生產的商品。</li> <li>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，全年旅遊人次達 254.6 萬。</li> <li>國內外交通運輸同業交流參訪，2020 年累計接待 9 團，人數共 280 人，接待日本新幹線工程公司參訪。</li> <li>加入國際鐵道聯盟後，持續透過該組織參與聯合國氣候變遷綱要公約下 NAZCA 平台之氣候追蹤項目<sup>(註)</sup>。</li> </ul>	  
 <p>Touch 永續關懷</p>	<p>全面提升企業社會責任治理機制，並強化治理面和永續發展的整合性，將企業社會責任願景融入企業文化。此外，促進員工發展，落實節能減碳以創造正面的環境效益，同時積極支持公益、藝術與生態發展，作為凝聚臺灣社會的重要平台。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與「唐氏症基金會」合作，辦理「高速傳愛 助學計畫」邀請台灣高鐵旅客及社會大眾，重視偏鄉遲緩兒的早期療育。</li> <li>辦理「高鐵營隊」，深化各學齡層鐵道教育知識，培養潛在優秀鐵道人才。</li> <li>配合政府推動再生能源，出租基地的廠房屋頂、滯洪池與車站戶外汽機車停車位、屋頂等給電力業者設置太陽能發電設備，2020 年全年發電量達 9,318 千度。</li> <li>於車站裝設太陽能板發電供車站使用，2020 年全年發電量 202 千度，並取得 197 張再生能源憑證。</li> <li>持續推動公司治理推動委員會之運作，並研擬公司治理制度及功能之優化策略、檢討企業社會責任政策等。</li> <li>與各地教育、慈善機關合作，協助弱勢族群免費搭乘台灣高鐵圓夢，2020 累計共 17 個弱勢團體，共計 2,330 人次參與微笑列車活動。</li> <li>推動節能方案與相關節能措施，並持續優化設備，提升能源管理成效。</li> <li>與政府和專業組織合作，監控天候資訊。</li> <li>與荒野保護協會合作辦理台灣高鐵內部環境教育課程，鼓勵同仁透過節電與低碳飲食強化節能意識與行動。</li> <li>透過能資源管理與廢棄物回收機制，降低大眾運輸對環境的衝擊。</li> <li>提升採購環境友善產品，降低供應鏈環境影響。</li> <li>持續與政府合作研擬相關預警與因應措施，如：「跨界防災合作備忘錄」。</li> </ul>	       

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

## 經營績效

### 財務績效

項目	單位	2018	2019	2020
銷售量 (鐵路運輸)	千延人公里	11,558,787	11,994,453	9,912,062
<b>銷售值</b>				
鐵路運輸	仟元	44,098,796	46,107,656	37,903,849
販售收入	仟元	208,683	210,947	132,516
租金等其他收入	仟元	1,107,528	1,188,787	1,100,840
<b>營業比重</b>				
鐵路運輸		97.10%	97.05%	96.85%
販售收入		0.46%	0.45%	0.34%
租金等其他收入		2.44%	2.50%	2.81%
<b>EBITDA 及 EBTDA</b>				
EBITDA	仟元	32,921,179	34,513,097	25,982,260
EBTDA	仟元	26,409,766	28,221,173	20,197,897
<b>營業額及獲利能力</b>				
營業收入	仟元	45,415,007	47,507,390	39,137,205
營業毛利	仟元	20,333,613	21,744,703	13,042,151
營業淨利	仟元	19,144,964	20,511,953	11,806,685
稅前淨利	仟元	7,311,823	7,775,108	5,419,311
稅後淨利	仟元	10,696,381	8,007,033	5,843,037
<b>資產、負債及權益</b>				
總資產	仟元	433,057,069	443,059,602	427,566,970
總負債	仟元	363,644,056	371,982,333	357,480,314
總權益	仟元	69,413,013	71,077,269	70,086,656

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

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

### 經濟價值分配

單位：新臺幣 (仟元)		2018	2019	2020
營運成本	營業成本 (總額)	25,081,394	25,762,687	26,095,054
	營業費用 (總額)	1,188,649	1,232,750	1,235,466
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				
員工薪資與福利		4,650,413	4,960,132	5,116,114
	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			
股利分配		6,303,688	6,810,797	5,909,708 <sup>(註1)</sup>
	給付所有股東的股利			
支付利息		6,618,272	6,454,624	5,919,211
	支付貸款人的利息			
支付政府的款項	稅捐 <sup>(註2)</sup>	1,931,330	2,182,443	1,430,888
	回饋金 <sup>(註3)</sup>	647,850	731,182	777,511
	租金支出 <sup>(註3)</sup>	835,601	834,382	829,224
	平穩額度費用 <sup>(註3)</sup>	-	-	6,084,658
組織於國際間、國家內與地區中支付的所有稅款及罰金				
社區投資		11,758	16,905	1,990
	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			

註：1. 此為董事會擬議金額，本公司 2020 年度盈餘分派案將於 2021 年召開之股東常會決議。

2. 支付政府稅捐之款項包含營業稅、營所稅等稅捐。2020 年度因嚴重特殊傳染性肺炎 (以下稱 COVID-19) 疫情影響，申請緩繳 2019 年度營利事業所得稅及 2018 年度未分配盈餘稅，該等稅款將於 2021 年支付。

3. 係本公司依據與交通部簽訂之「台灣南北高速鐵路興建營運合約」規定所支付之款項。



## 政府補助

單位：新臺幣（仟元）






類型	用途 / 說明	2018	2019	2020
 <b>稅收減免及抵減（稅額）</b>	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	4,351	3,687	3,829
	適用獎勵民間參與交通建設條例第 29 條之研究發展支出投資抵減	968	2,627	16,484
	適用獎勵民間參與交通建設條例第 28 條之五年免稅 <sup>(註 1)</sup>	1,263,048	2,841,840	3,119,694
	適用產業創新條例第 10 條之 1 之智慧機械投資抵減 <sup>(註 2)</sup>	-	-	6,010
	適用產業創新條例第 23 條之 3 之實質投資適用未分配盈餘減除 <sup>(註 2)</sup>	-	-	119,559
 <b>投資補助、研發補助及其他相關類型補助</b>	經濟部工業局 4G 智慧寬頻應用城市補助計畫 (台灣高鐵 iTaiwan 應用服務主題式計畫) — 台灣高鐵 Wi-Fi 智慧應用計畫	24,094	-	-
	經濟部工業局智慧城鄉生活應用補助計畫 (創新服務類計畫) — 台灣高鐵 Wi-Fi 服務體驗提升計畫	-	933	8,654
	COVID-19 紓困補貼 <sup>(註 3)</sup>	-	-	190,095

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

2. 本公司依產業創新條例新增訂第 10-1 條及第 23-3 條條文，於 2020 年申報該等租稅優惠之適用。

3. 本公司依據「經濟部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難產業事業紓困振興辦法」規定，申請適用得自 2020 年 3 月 1 日至 2020 年 9 月 30 日之期間減免水、電費。

## 營運績效

指標	單位	2018	2019	2020
 <b>發車班次數</b>	班次數	52,437	53,727	53,076
 <b>旅客量</b>	千人次	63,963	67,411	57,239
 <b>列車準點率</b> (五分鐘，不含天災)	%	99.76	99.90	99.78
 <b>列車發車率</b> (不含天災)	%	100	100	100
 <b>列車抵達終點站平均延誤時間</b>	分鐘	0.170	0.069	0.128

## 2020 年財務面實績

台灣高鐵在永續經營的基礎下，持續優化財務結構與公司治理等方面之績效表現，自上市以來，已先後被納入 MSCI 台灣指數、富時台灣 50 指數、公司治理 100 指數、臺灣就業 99 指數、富時社會責任新興市場指數等指數之成分股，於 2020 年再度入選「臺灣永續指數」成分股，並獲頒專屬標章證明，足見台灣高鐵致力提升永續發展執行績效的成果。

### 亮點績效

- 2020 年台灣高鐵全年營收為 **391.4 億元**、稅後淨利 **58.4 億元**。因 COVID-19 疫情影響旅運人次，故獲利較 2019 年各減少 **17.6%**、**27.0%**。
- 雖受疫情影響，台灣高鐵本年度亦持續進行降低資金成本之措施，全年利息費用為 **59.2 億元**。

### 行動方案

- 與銀行團協商成功修改聯貸契約條件，減少提撥備償專戶金額及調整提前清償方式，有利於台灣高鐵資金運用效率。
- 2020 年 3 月及 7 月分別提前清償聯貸案甲項授信本金 **80 億元**及 **105 億元** (合計 185 億元)，節省利息費用。
- 2020 年 7 月完成 30 年期無擔保普通公司債發行，以固定年利率 **1.3%** 完成定價，發行金額 **105 億元**。用以降低利率波動風險並分散籌資管道，為公司提供長期、平穩、低利資金，進而為股東創造更大的利益。





Transportation 運輸

專業運輸



## 運輸 Transportation | 專業運輸

章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制	2020 年管理績效
安全服務，責任運輸	運輸安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，確保每位旅客以及其他公眾的旅運安全。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「營運安全計畫—安全管理系統」為最高階的安全規章，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，有效達成台灣高鐵的安全政策目標。</li> <li>設立涵蓋不同層級與功能的安全委員會，管理議題包括審議安全績效、確認安全管理實施情形等，並定期督導、審查與管理行車異常事件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過稽核作業以查察安全管理系統之執行是否達到一定之標準，評估各個單位是否已履行其應盡之安全責任及依相關規章執行業務，並確認該系統有效持續運作。</li> <li>相關安全委員會定期審議安全績效表現與安全管理執行情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年維持「零」營運列車事故。</li> <li>旅客大眾安全績效達到設定之可容許目標。死亡及重傷目標值為 0，實際值為 0；可歸責台灣高鐵之旅客 / 大眾輕傷率目標值為每百萬旅次 0.07 人，實際值為 0.06（輕傷值越低越好）。</li> <li>2020 年無因天然災害因素造成旅客受傷。</li> </ul>
思患預防，專業應變	運輸安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保台灣高鐵之行車安全與品質不因天然災害及人為災害而受影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依災防及消防等相關法令制訂內部計畫、辦法與災害應變標準作業程序，並訂定「台灣高速鐵路交通事故整體防救災應變計畫」，建立天然災害與人為災害管理之整體架構。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依每年擬定之演訓練計畫，執行各類假定情境之定期及無預警演練，評估各層級同仁對於各種緊急狀況之應變程序熟悉度，以及相關計畫及辦法之有效性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年實際完成 78 次演訓練。包含嚴重特殊傳染性肺炎（以下稱 COVID-19）持續營運計畫演練及台北站旅客翻越月台門事件桌上演練。</li> </ul>
通達順行，堅守承諾	疏運與轉乘服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過研擬站區交通管理措施及轉乘運具增班計畫，發揮最大運能與功效，以持續提供旅客快速、便利的轉乘服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與中央與地方政府疏運協調會議，確認交通管理計畫符合旅客或車站需求；並事先規劃排班計程車調度與快捷公車增班計畫，增加調度彈性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過快捷公車載客統計表、排班計程車缺車統計表及顧客申訴案件進行追蹤觀察，評估增開班次的需求及可行性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年快捷公車發車班次數共 329,838 班，其中包含配合連假疏運增開 1,940 班。</li> <li>2020 年排班計程車出車數逾 300 萬車次。</li> </ul>
	運輸包容性	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善及優化軟硬體服務品質，以滿足少數或弱勢群體，特別是年長乘客之乘車需求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續追蹤年長旅客在台灣高鐵服務場域內（如車站、列車）受傷情形，定期統計分析檢討改善。</li> <li>運輸友善相關規畫包括：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>設有無障礙售票櫃台 / 驗票閘門 / 廁所、電梯…等服務設施</li> <li>於第 7 節車廂設計為無障礙車廂，並保留 4 個座位，以便身障旅客的同行者就近照顧。此車廂並設有無障礙廁所及充電插座，供電動輪椅充電用。</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據顧客意見回饋與滿意度調查結果進一步檢討與改善。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年完成各車站親子廁所增設、桃園站地下一樓穿堂層廁所改善 / 雨遮增設 / 閘門增設。</li> <li>2020 年共提供 41,660 名旅客乘車導引服務。</li> </ul>

### 安全服務，責任運輸

2020 年，台灣高鐵邁入營運第 13 年，我們以確保乘客安全與提供高品質旅運服務為最高職責，在日平均運量近 15 萬 6 千人次的現今，仍維持零營運責任事故，且 2020 年列車準點率達 99.78%，平均延誤時間僅約 0.13 分鐘，展現具國際級水準的高速鐵路旅運服務。

#### 安全管理與文化

台灣高鐵之營運安全管理機制以風險管理為核心。我們妥善運用國際認同之風險評估與安全管理方法，使各個環節均依照作業程序確實執行，每季亦定期從法令規章、系統運輸、極端災害、安全管理、維安事務等相關考量面檢視國內外鐵道營運安全重大性議題，並提報營運安全委員會審視。此外，為與外部溝通台灣高鐵對營運安全之重視，我們在 2020 年共舉辦 6 次運輸安全媒體採訪與參訪，展現各項營運安全措施執行成果，對外溝通主題包括：安全檢修、保全人員培育、運轉準備等。

#### 安全檢修



- 1 月 15 日 採訪台中烏日基地列車車輪剝削作業
- 1 月 17 日 採訪維修人員春節檢修工作準備
- 5 月 20 日 拍攝橋梁安全檢測
- 7 月 29 日 參訪軌道智能化巡檢機車

#### 運轉準備



- 9 月 29 日 拍攝中區運轉中心及中秋節疏運準備

#### 保全人員培育



- 5 月 13 日 拍攝台灣高鐵全面提升保全人員素質及裝備

2020 年  
營運安全外部溝通



此外，為增進鐵路營運之整體安全意識，台灣高鐵於 2020 年 6 月舉辦了「組員資源管理 (CRM) 與互助安全文化研習會」，促進單位同仁間交流與溝通，塑造共同安全意識。本次研習會共舉辦 8 班次，合計 240 位學員參與，期透過探討、交流以及經驗學習，提升跨部門互助合作之安全文化，特別強化夜間維修作業安全，也提升旅客、大眾與營運的安全品質。

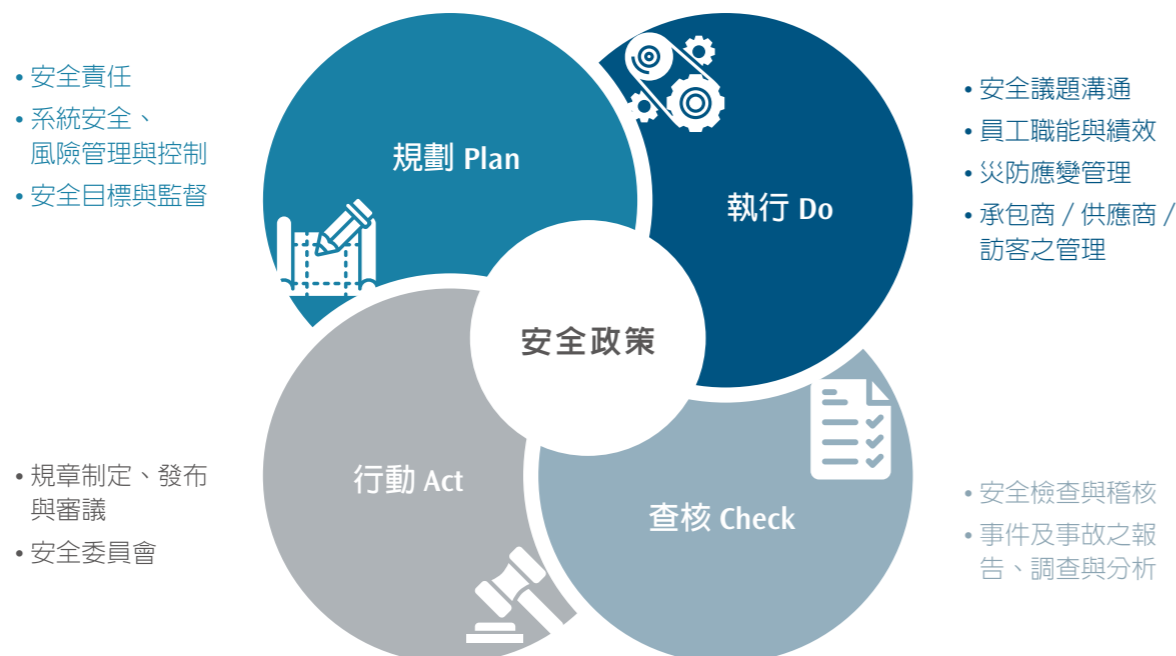


2020 年組員資源管理 (CRM) 與互助安全文化研習會 →

### 營運安全計畫

「營運安全計畫」為台灣高鐵最高位階之安全政策，其內包含 12 項安全管理要素。透過 P-D-C-A (規劃-執行-查核-行動) 循環原理，將鐵路維修、台灣高鐵運行系統及相關新業務開發或執行等營運業務整合，以有效達成台灣高鐵安全至上之目標。

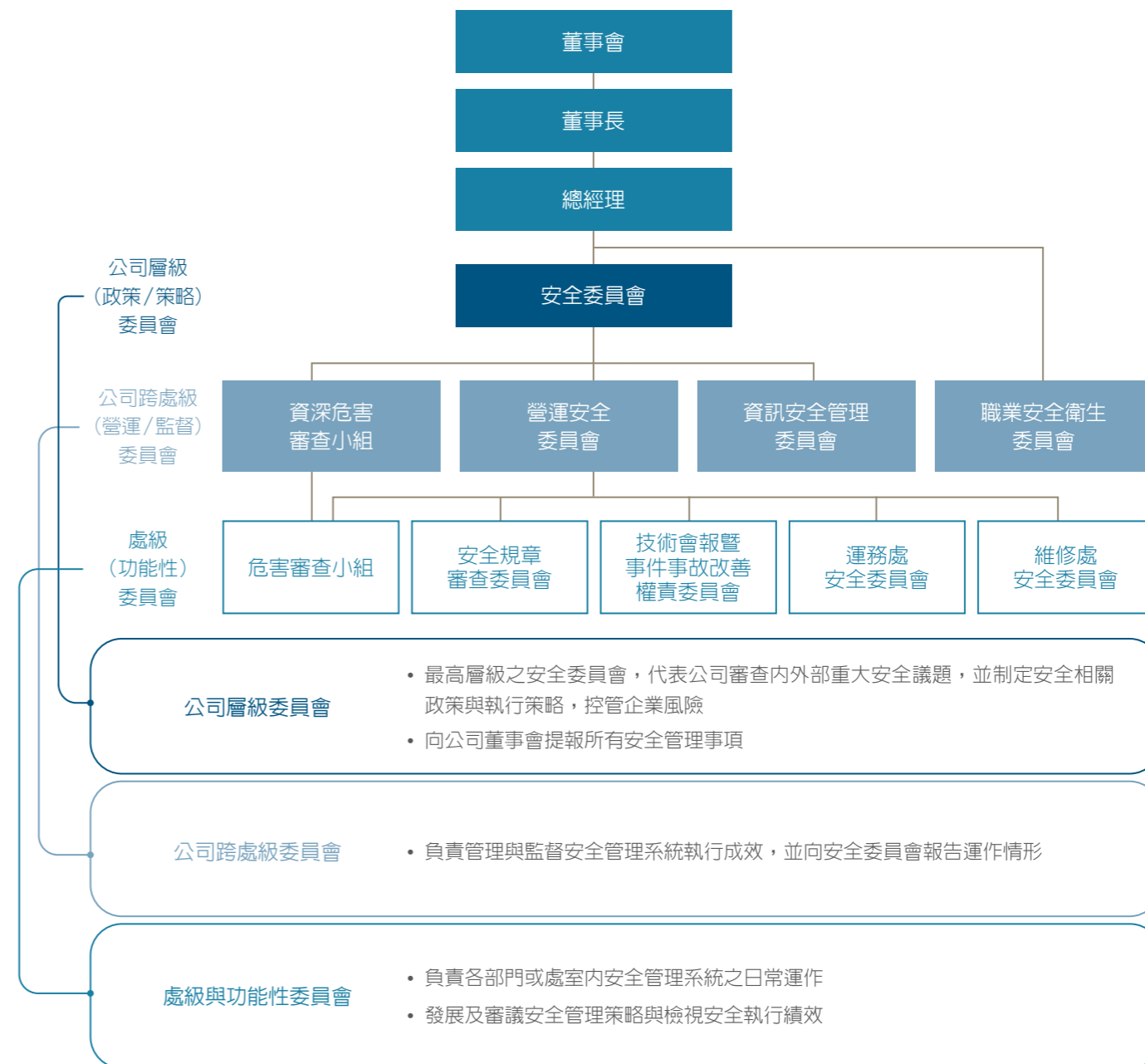
#### 安全管理系統——營運安全計畫



### 專責的安全管理架構

為提供旅客與台灣高鐵同仁安全優先的營運環境，我們設置 3 個層級的安全委員會，除以最縝密的態度規劃安全政策外，藉由各層級安全委員會擬定策略與監督執行，使每位員工了解並貫徹公司安全規範；此外，在台灣高鐵同仁之工作說明書中，皆依職務等級賦予其適用的管理或執行責任，以具體達成安全管理，形塑安全至上的營運文化。

安全委員會組織架構圖



註：1. 公司層級之安全委員會每半年開會乙次；職業安全衛生委員會、公司跨處級之營運安全委員會、資訊安全管理委員會均每季開會乙次；處級之運務處、維修處安全委員會、危害審查小組每月開會乙次；「安全規章審查委員會」、「技術會報暨事件事故改善權責委員會」與「資深危害審查小組」則依實際情況決定是否開會，無固定開會頻率。

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，其詳細說明可參考「保障權益，貼心關懷」章節。






### 站體及路線安全與風險管理

維持順行的軌道是安全管理的核心，台灣高鐵的軌道維護人員於每日列車營運結束後皆會執行例行巡檢，2020 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 8,421 公里，東、西正線兩條主要軌道檢查頻率為 25%<sup>(註)</sup>。除軌道外，台灣高鐵之日常維護與檢查亦包含車站、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。

2020 年列車檢測及維修實績

類別	週期	維修量
日檢	每 2 天	5,121 車組
月檢	每 30 天或 3 萬公里	641 車組
轉向架檢修	每 18 個月或 60 萬公里	33 車組
大修	每 36 個月或 120 萬公里	17 車組

其他鐵路維護管理計畫

	<b>安全作為</b>	運用管理系統、勞工安全與危害管理機制，員工安全訓練、公司內 / 外專業訓練提升安全意識與專業。
	<b>行動措施</b>	增購軌道先進維修 / 檢測設備、軌道設備 / 備品國產開發、軌道業界技術交流提昇、提供軌道專業培訓。
	<b>專業技術</b>	採行軌道線形檢測、軌道光學檢測、影像巡檢自動辨識技術、列車動搖自動量測、鋼軌超音波探傷、軌道與道岔磨軌、軌道潤滑技術。

除巡檢外，能否落實風險管控亦是安全管理之必要。台灣高鐵設有危害審查小組，小組由公司內各專業領域成員組成，每月定期召開會議審查危害資料與鑑別危害風險，同時確認是否依循適當程序與技術提出減輕對策。至 2020 年底，危害審查小組會議鑑別之危害風險等級，皆在風險容忍範圍以內。

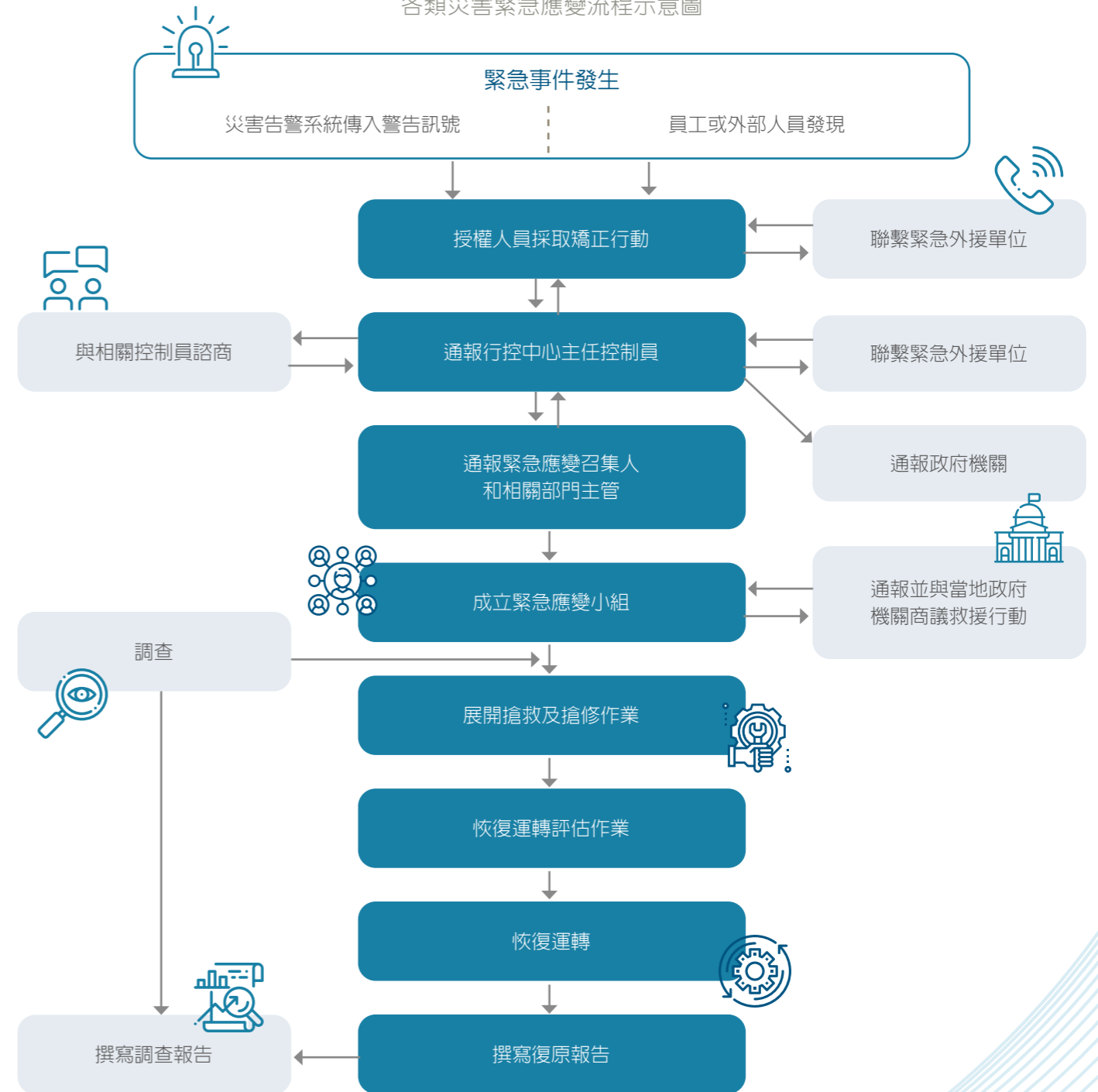
註：主要軌道檢查頻率（採加權方式計算）係參照美國會計準則委員會（SASB）所發布之鐵路運輸產業指標 TR-RA-540a.4，以（每週檢查次數 × 檢查的軌道英里） / （總主軌道英里）為計算依據。2020 台灣高鐵東、西兩條主要軌道檢查頻率（每周 1 次 × 108.608 英里） / （434.432 英里） = 25%。

### 思患預防，專業應變

#### 行車安全與災害預防及應變

台灣高鐵依照各災害類別規劃各項整體性防範及應變措施，並啟動緊急應變流程應對實際災害事件，透過與相關內部、外部單位合作採取各項矯正行動及恢復運轉作業，竭力維持顧客旅運安全。

各類災害緊急應變流程示意圖



影響台灣高鐵行車安全之災害類別主要分為以下三大類：



天然因素 — 天然災害預防及應變機制

台灣高鐵以災防及消防等相關法令做為制訂內部計畫和辦法之基準，並由各車站或基地依據辦法推動各項災害預防工作，而災害應變標準作業程序，亦於履勘階段由國際專家獨立查驗其安全性，確保其得因應各種影響運輸安全之可能災害。

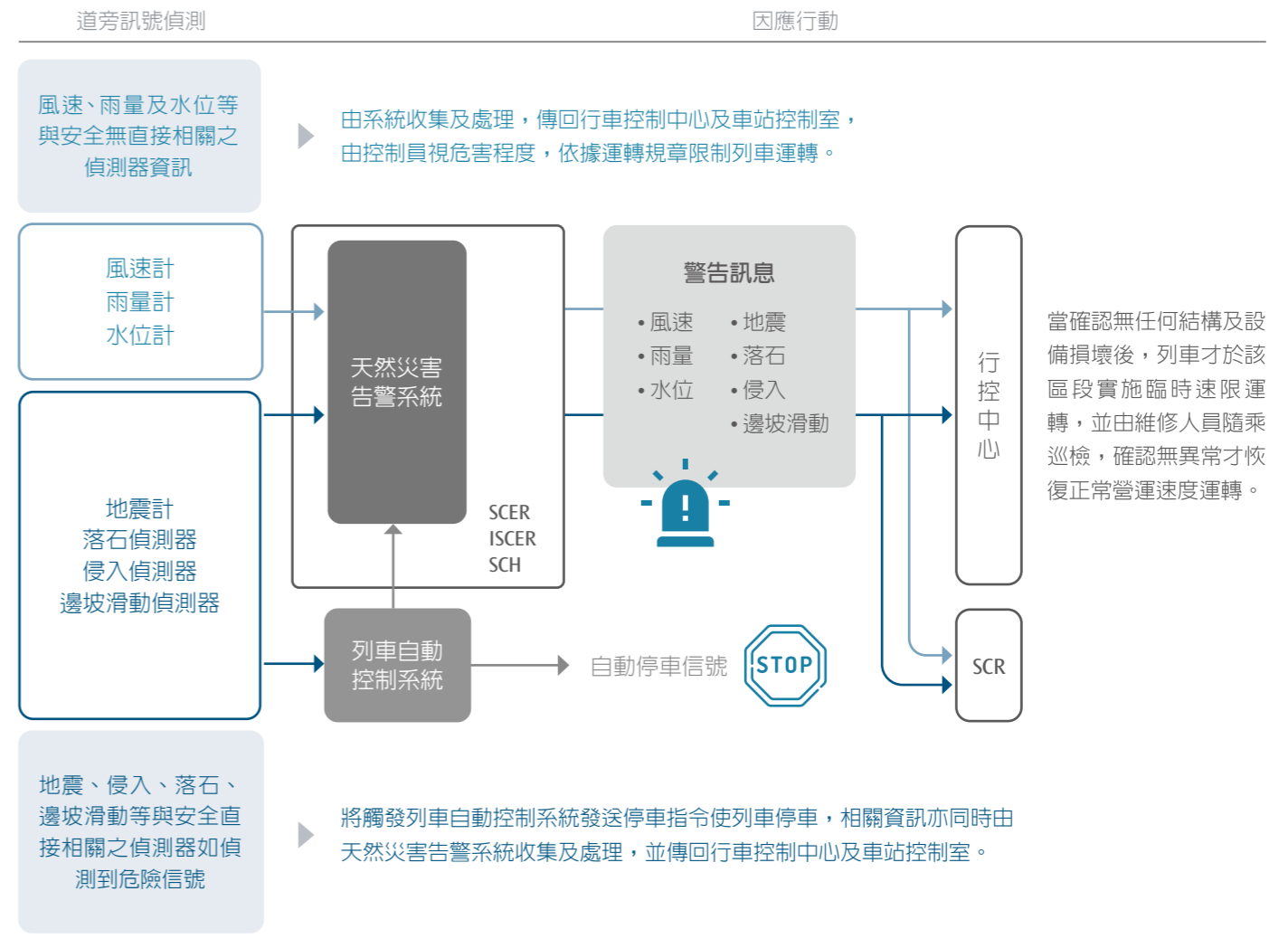
天然災害預防措施

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"> <li>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</li> </ul>
預知或可知之災害預防 台灣高鐵營運場所與營運列車	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
營運路線上偵測預防 營運列車	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
土木結構設施防震 高架橋、隧道、平面路段	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

2019 年日本北陸新幹線車輛基地因颱風豪雨造成淹水之事件，促使台灣高鐵再次檢視各基地和總機廠防洪標準，以及洪水預警與撤離計畫，故 2020 年台灣高鐵針對有類似風險的烏日基地，辦理「烏日基地列車防洪撤離應變」桌上型演練模擬調度，並發布「異常天候作業手冊」以因應淹水與河川水位警示之臨時處置，亦進一步與水利技師公會討論和確保台灣高鐵駐車區均滿足防洪安全標準。經檢測，目前烏日基地相關堤防、基地、機房之現況均符合要求。

此外，台灣高鐵的列車營運沿線設有「天然災害告警系統」，若偵測到地震、異物入侵、邊坡滑動、落石等與安全直接相關之危險信號，將觸發列車自動控制系統發送停車指令使列車停車，而其下的地震偵測器，亦能精準監控區域地震的範圍，強化預警能力。

天然災害告警系統架構圖



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

2020 年台灣高鐵實際天然災害影響營運事件之相關資訊如下表：

2020 年天然災害影響營運事件	地震   1 月 6 日、8 月 19 日 (8 時 33 分與 11 時 13 分各 1 次)、10 月 17 日、12 月 10 日
應變方式	災害告警系統主地震計偵測地震告警作動後，系統於受影響區間自動設置臨時速限 (TSR) 0，列車在受影響區域內自動啟動緊急煞車停車。行控中心依據標準作業程序，經必要檢查後，列車自低速逐步提速執行地震後巡軌作業，在完成列車動搖測試檢查後，恢復正常運轉。





### 人為因素－人為災害預防及應變機制

針對人為危及安全之情事，台灣高鐵除根據不同情境執行安全檢查與強化演練規畫，亦發展「重大人為危安事件或恐怖攻擊應變計畫」以利與政府機關協調及擬定作業機制，並根據預防、實際應變、清理復原等階段規劃不同階段執行內容，相關說明如下：

- ▶ **預防階段：**設有台灣高鐵警務協助維護場站秩序與行車安全，亦委託保全承攬商維護台灣高鐵場站秩序、路權設備與行車安全，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。此外並派專員監看各場站、沿線重要機房或隧道口之閉路電視攝影機。
- ▶ **實際應變階段：**在人為危安事件當下，台灣高鐵將即刻啟動危機管控，重點項目包括進行傷亡搶救、疏散引導、隔離現場、管制進出，通報鐵路警察等作為。
- ▶ **清理復原階段：**於現場調查蒐證作業完成並經司法機關同意後，遂展開現場清理復原作業，並於恢復營運初期加強巡檢巡邏、加強勤務警力規模以備支援。



### 設備異常－異常預防及應變機制

為了確保旅運安全，台灣高鐵擬定內部檢測維修計畫並定期執行。針對異常設備的處理，台灣高鐵透過內部設置的電子工廠執行包含車輛系統全車隊電路板 / 模組翻修、號誌系統之轉轍器與電子設備翻修及道岔轉換設備可靠性改善專案等事項，後續並透過維修紀錄執行稽核或查驗，嚴格把關運輸設備之安全性。

### 防災安全訓練

台灣高鐵除根據上述三類危險因素規劃整體性防範及應變措施，每年亦擬定演訓練計畫，進行各類假定情境之定期及無預警演練，讓各層級同仁均熟悉各種緊急狀況之應變程序。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「台灣高速鐵路交通事故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，並增進現場搶救與防範能力。2020 年度台灣高鐵於各車站、基地、路線等場域完成共計 78 次的災害防救演（訓）練活動。

為因應可能發生之重大災害，並落實傷患旅客及其家屬之關懷慰問與即時照護需求，台灣高鐵建置遍布北、中、南三區的「關懷慰問小組」，提供關懷慰問電話專線、家屬聯繫、醫療協助、法律諮詢、喪葬等各項需求諮詢等相關支援與陪伴，小組成員也定期參與台灣高鐵年度防救災演（訓）練活動，透過實際演練過程檢視與優化其動員效能。

### 安全至上的全天候監控

為了守護台灣高鐵的站體及路線安全，除了規劃嚴謹的風險管理，本公司亦透過位於桃園運務大樓的自動化電腦行控中心，做為整體系統之指揮樞紐，包含路線控制、號誌及安全連鎖、電力控制、通信、資料傳輸或監控警報等設備。透過全天候即時監控，掌握全線運轉與夜間維修狀況，同時也與車站控制室、基地控制室與緊急外援單位保持密切聯繫，落實運輸安全。



台灣高鐵行控中心 →

### 2020 年防災安全訓練類別

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 395 名現場指揮人員暨救災工程師完成內部訓練	11 月 19 日、11 月 25 日及 12 月 8 日邀請台灣高鐵沿線各外援單位（環保署化學局、消防、警察、衛生、環保及北中南區醫療應變中心及專業技術小組）參與台灣高鐵防救災機制講習，共 120 人次參與	每半年邀集各外援單位及緊急接駁客運業者等，共同會勘台灣高鐵全線 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

### 2020 年災害防救演（訓）練次數

演（訓）練地點	場站區	路線區	大樓	無預警測試	其他	總計
次數	60	7	5	5	1	78

### 2020 年大型聯合演訓活動

- 針對重大維安事件應變處理演練，11 月 12 日夜間於高架段正線區域，辦理「台南車站遇重大維安事件暨車站火災應變演練」，模擬車站發生爆炸事件，事件後車站及行控中心進行通報、緊急應變處置及旅客疏散與動員維修人員到場進行勘災及搶修作業等相關作為，本次演練除動員台灣高鐵相關員工到場參與演練外，亦在鐵道局、鐵路警察局高雄分局、臺南市警察局、臺南市消防局、臺南市衛生局、臺南市立醫院、成大醫院、刑事警察局偵查第五大隊等共同動員下，約 200 餘人一起參與本次演練。
- 上述其他為與防疫相關之 COVID-19「持續營運計畫演練（BCP）」。

「台南車站遇重大維安事件暨車站火災應變演練」照片



↑ 車安安全利用防衛裝備與歹徒對峙，避免傷亡擴大



↑ 受傷旅客於救護站進行檢傷分類及初步處置



## 通達順行，堅守承諾

### 疏運與轉乘服務

#### 疏運措施

台灣高鐵以嚴謹的內部程序制定各疏運計畫，並提報交通部備查後執行。目前可提供運轉服務的列車共計 34 組，列車時刻表規畫亦考量不同時段之旅運需求，將列車載客資源最大化，以滿足旅運需求。

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，已增加假日可用車數，視週末尖峰當日旅客量，於當日調整配合加開臨增列車
連續假日	(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，並視連假疏運當天旅客需求加開臨增列車，以疏運大量旅客

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

台灣高鐵亦於 COVID-19 疫情影響期間實施「短期調整班表」，每週開行 828 班次列車。2020 年 5 月下旬以來，因應疫情趨緩及旅運需求回升，我們持續調增班次服務，於 6 月 10 日起每週開行達 961 班次，並於 8 月 10 日起全面恢復每週提供 1,016 班次的旅運服務，以擴展充足運能需求，陪伴旅客一起「防疫新生活」。

#### 轉運服務

台灣高鐵於各營運據點，除提供台灣高鐵快捷公車、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轉運或接駁管道外，亦製作轉乘地圖與建置轉乘資訊系統供旅客查詢轉乘資訊，台灣高鐵企業網站亦同步提供所有營運車站之轉乘資訊。



### 永續承諾

#### 運輸包容性

為積極呼應「建構民眾可負擔、安全、對環境友善、且具韌性及可永續發展的運輸」的聯合國與臺灣永續發展目標，台灣高鐵致力提供旅客友善且兼具包容性的無障礙乘車環境，分別於場站多處設置提醒標誌，提供年長、輪椅、行動不便、大件行李及推嬰兒車等族群旅客友善乘車導引環境，並透過完善的車站 / 列車服務與設施規畫，用心打造每一位乘客的美好旅程經驗。相關服務與設施如下：

- 車站**
  - 2020 年完成各車站親子廁所增設、桃園站地下一樓穿堂層廁所改善 / 雨遮增設 / 閘門增設等，提供友善乘車環境。
  - 設有無障礙售票櫃台 / 驗票閘門 / 廁所、電梯等服務設施，並於無障礙廁所設置求助鈴，以利隨時旅客協助。
  - 針對單獨旅行之年長旅客、乘坐輪椅或行動不便之旅客，特別準備乘車導引服務，協助其進站乘車及離開車站，2020 年共提供 41,660 名旅客乘車導引服務。
- 列車**
  - 台灣高鐵列車第 7 節車廂設計為無障礙車廂，並保留 4 個座位，提供身障旅客的同行者就近照顧身障旅客，該車廂座椅旁及無障礙廁所皆設有求助鈴，身障旅客於必要時可呼叫列車組員給予協助，另設有充電插座，以提供電動輪椅充電使用。
  - 台灣高鐵列車第 5 車廂玄關處均設有安全隱密的哺乳室。列車組員亦會視旅客需要介紹哺乳室設備，提供母嬰旅客溫馨安心的旅運環境。

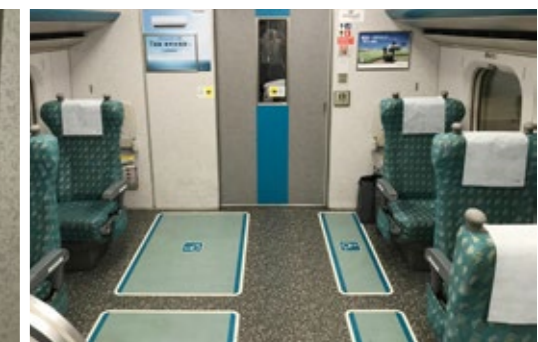
此外，台灣高鐵持續監控與分析年長者旅客於台灣高鐵服務場域內受傷情形，定期提報相關安全委員會審閱檢討。經分析 2020 年年長旅客受傷情形主要係因搭乘電扶梯重心不穩所致，台灣高鐵將持續透過宣導電梯搭乘指引，確保提供年長旅客安全可靠的乘車服務。



↑ 針對年長、輪椅、行動不便、大件行李及推娃娃車等族群旅客，設置電梯搭乘導引標誌



↑ 第 5 節車廂設置哺乳室供有集、哺乳需求之女性旅客使用



↑ 第 7 節車廂內設有 4 席無障礙座位



比鄰關懷

我們持續透過環境管理系統，執行環境監測及環境保護工作，使環保防治項目皆符合法令要求。針對目前沿線居民最常反映之台灣高鐵橋下環境及噪音問題，定期整理橋下環境及水路設施，並針對住家採用隔音門窗或加建隔音牆等改善措施，降低噪音影響。同時，我們制訂有「高速鐵路噪音自主性改善計畫」、「高速鐵路路段沿線地區零星住戶噪音防制改善工作計畫」與「營運期高鐵沿線噪音與振動防制處理辦法」，並建構「高鐵噪音陳情案件處理流程」，務求最完善的噪音處理與防範流程，各車站專員亦不定期參與活動，並與地方意見領袖和居民交流，期望藉由溝通，達成雙贏。2020 年我們共處理 18 件沿線民眾陳情台灣高鐵噪音問題，皆無進一步採行噪音防制措施之需求。

台灣高鐵噪音陳情案件處理流程



註：依環保署環評技術規範判定影響程度

近 3 年（2018~2020）噪音陳情件數統計與處理情形

年度	2018	2019	2020	合計
件數	19	26	18	63
須改善	1	0	0	1
備註	已完成改善	-	-	-







Technology 科技

創新科技



## 科技 Technology | 創新科技

章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制	2020 年管理績效
質感服務， 智慧運輸	科技創新	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由持續應用新科技，以提升票務服務便利性、購票通路順暢和列車運行效率，同時也藉數位創新深化顧客關係，強化溝通的即時性。</li> <li>滿足即時、行動化的購票需求，提升顧客滿意的購票體驗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由權責單位定期檢視資訊技術及支付工具之政策與市場發展，並提供相關資訊予業務單位進行發想科技創新服務之應用與策略，以協助整合技術面與應用面。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂有「業務資訊化前置作業管理辦法」和「資訊系統建置與開發管理辦法」，確保各單位間之協同作業得順利推展創新式服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2020 年 12 月底，台灣高鐵 T-EX 行動購票 APP 累積下載人次已逾 1,000 萬人。</li> </ul>
	隱私與資訊 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉著提供旅客安全、便捷、可信賴的資訊服務，包括旅客個人資料之蒐集、處理或利用，以滿足內外部利害關係人對台灣高鐵資訊作業環境的信任。同時經由定期的顧客滿意度調查，掌握顧客回饋建議，以提升服務品質，維繫顧客關係。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置 ISO 27001 資訊安全管理系統，並制定「資訊安全政策」，以督導同仁及廠商執行資訊安全防護工作。</li> <li>制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，定期召開會議進行整體檢視以確保個資被完善保護。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年執行一次第三方稽核作業，維持 ISO 27001 資訊安全管理系統的有效性。</li> <li>每年執行二次的資訊安全內部稽核作業以檢視使用單位與管理單位資訊安全的落實度。</li> <li>依「管理系統內部稽核辦法」對個人資料安全管理作業相關單位進行稽核，藉以掌握各單位執行個人資料保護相關安全維護措施之情形。</li> <li>每年定期舉辦個資認知教育訓練與 2 次個人資料盤點。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於多元購票系統導入會員即時檢核機制，至 2020 年底 TGo 累積註冊會員高達 160 萬人。</li> <li>2020 年 10 月辦理資訊安全第三方稽核作業；2020 年 4 月及 11 月分別執行資訊安全內部稽核。</li> <li>透過資訊安全教育訓練，加強員工的資訊安全認知，2020 年全個資教育訓練 100% 完訓。</li> </ul>
便利貼心， 維繫關係	客戶關係與 品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>鑒於運輸市場之多樣性與變化性，為確保產品內容、服務與安全性能滿足旅客需求，採用多元管道積極回應顧客意見，維持高品質服務水準。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置「意見蒐集管道及客服作業體系」與「現行客訴問題解決機制」以期確實掌握並回應顧客需求。</li> <li>建置數位客服提升服務效率，增加英文文字客服席位以應外國旅客諮詢需求，強化顧客服務之完整性。</li> <li>透過知識庫系統化、機器人導入建置數位客服，並拓展外語客服服務，提升客服中心之服務效率及品質。</li> <li>透過外部品質檢驗與內部型態鑑識維護旅運安全品質。</li> <li>強化勤務人員服務品質、優化車站與列車設施與提供更多元的商品販售。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過包含「票務服務」、「列車設備與服務」、「車站設施與服務」及「班次時刻規畫」等四大面向的問卷調查以貼近蒐集乘客回饋，持續優化服務。</li> <li>於顧客意見管理系統（CRH）增加追蹤機制，提醒權責單位回報改善進度，落實改善以確保服務品質。</li> <li>透過定期會議與結案報告管理各行銷專案執行進度，並追蹤目標達成情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期委外進行旅客滿意度調查，2020 年整體服務滿意度填答「滿意及非常滿意」占比為 97%。</li> <li>數位客服於 2020 年 11 月 12 日對外開放體驗，另數位客服上線後，真人文字客服數量已大幅降低。</li> </ul>

### 質感服務，智慧運輸

為打造高度滿意的顧客體驗，台灣高鐵持續應用最新科技強化營運效能及服務品質。營運效能部分，我們透過「列車運行管理系統」整合列車編號、行駛位置、時刻表等旅運資訊，協助車組組員妥善進行運務管理，亦於各項系統導入圖像化資料與交叉查詢功能，強化列車運行管理效率；服務品質部分，我們積極推動更具智慧化的乘務服務，如透過 T-EX 行動購票應用程式 App 購票之手機票證，已從 2018 年的逾 861 萬張，逐年成長至 2020 年的逾 1,300 萬張，且 2020 年各訂位系統（包含售票窗口、自動售票機、網站、便利商店、智慧型手機）陸續啟用 TGo 會員即時檢核機制，提升會員購票之正確性。除優化自身營運與旅運體驗，台灣高鐵今年亦持續支持「中華智慧運輸協會 2020 年年會暨智慧運輸應用研討會」之辦理，以實際行動推廣智慧運輸的發展與落實。

台灣高鐵智慧運輸服務系統

01



智慧化訂位  
購票服務

- 完成站內售票櫃台設備軟體優化及網路設備升級。
- 規劃手機線上定期 / 回數票續購服務。
- 建置新世代訂位票務服務系統。
- 推動 T Express 升級改版案提升使用者體驗。

02



智慧化  
旅客服務

- 推出數位客服服務提供旅客 24 小時、全年無休的常用問題諮詢及個人化查詢服務。
- 推出台灣高鐵會員 TGO「點數 365」平台服務提供旅客點數兌換車票之外的生活化點數經濟應用服務。
- 建置售票窗口資訊顯示系統提升旅客服務。

03



智慧化旅遊  
資訊服務

- 台灣高鐵假期提供多樣化旅遊資訊，結合會員燃點功能，提供專屬優惠活動，並以會員點數折抵行程費用。
- 推出海外周遊券線上兌換及劃位功能便利海外遊客。

04



智慧化列車  
運行管理

- 智慧化列車組員勤務行動支援系統上線，提供組員線上維護與查詢勤務資訊提升運務管理效率。
- 智慧化組員運用計畫排班作業系統上線，節省排班人員作業時間。
- 規劃行控中心全景顯示面板智慧整合資訊系統，即時分析時刻表進路與道岔使用狀態，強化列車運行管理安全及效率。

05



智慧化安全  
與應變管理

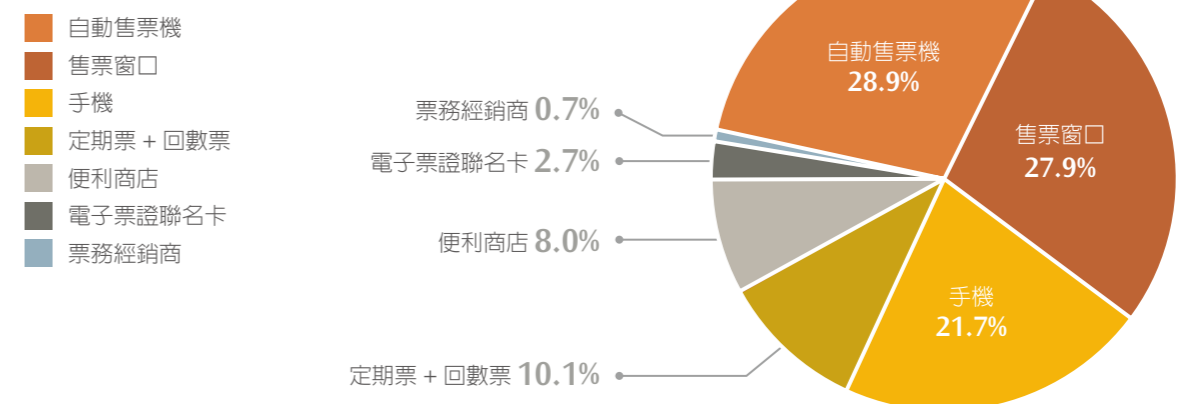
- 整理台灣高鐵歷史營運資料進行數位化管理，建置營運安全事件資訊系統，提供營運安全統計資料供決策參考。
- 持續發展本土地震早期預警技術與系統，檢討精進過往地震巡檢作業，提供最佳應變決策參考建議，降低地震災害風險。
- 規劃整合公司現有應變資訊系統，以供緊急應變中心（EOC）及現場單位應變輔助參考，提升應變效能。

台灣高鐵持續開拓售票管道之多樣性，除了確保傳統購票通路運作之順暢度，亦響應行動支付並拓展付款方式，優化票務服務便利性。為維持購票交易的公平性，台灣高鐵更導入防堵機器人大量搶票機制，如發現異常情形，即會針對特定來源採取適當防堵措施，後續亦持續透過系統監控方式，定期優化並設定相關阻擋機制。

購票通路

 <p>智慧型手機</p>	 <p>便利商店</p>	 <p>網站</p>
<p>智慧型手機購票系統 (T-EX 行動購票應用程式 App)</p>	<p>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)</p>	<p>網路訂位系統</p>
<p>• 2020 年 4 月啟用 TGo 會員即時檢核機制，提升會員購票之正確性。</p>		
 <p>各車站</p>	 <p>閘門 (行動支付)</p>	 <p>電話</p>
<p>售票窗口 自動售票機</p>	<p>悠遊聯名卡 一卡通聯名卡</p>	<p>其他</p> <p>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</p>
<p>• 2020 年 12 月售票窗口與自動售票機同步啟用 TGo 會員即時檢核機制，提升會員購票之正確性。</p>	<p>• 悠遊聯名卡 / 一卡通聯名卡搭乘自由座服務，便利旅客無須提前儲值與購票即可乘車。2020 年使用電子票證聯名卡搭乘自由座的旅客逾 150 萬人次。</p>	<p>• 2020 年 10 月台灣高鐵海外產品 (周遊券、單程乘車券) 新增網路兌換及訂位功能。旅客可於網站預先兌換搭乘日期及訂位，減少旅程不確定性。</p> <p>• 2020 年 11 月，航空聯票新增星宇航空公司。</p>

2020 年全年各通路取票所占百分比





## 旅客服務

### 深耕顧客，優化體驗

為持續深化顧客關係，台灣高鐵於 2017 年推出「高鐵會員 TGo」個人會員機制，使顧客可以台灣高鐵會員身分購票，並透過消費累積點數以兌換或折抵台灣高鐵車票，至 2020 年底 TGo 累積註冊會員高達 160 萬人。

而為提高客戶忠誠度與黏著度，台灣高鐵 2020 年 7 月更建立「TGo 點數 365」生態圈，集結超過 60 家外部連鎖企業與台灣高鐵站內店家，推出共 365 個以上品項，讓消費者可運用點數自由兌換商品，並透過異業結盟之效益，順勢帶動周邊合作商家之商機，共同提升台灣高鐵 TGo 會員價值。TGo 相關優惠與權益，可參考台灣高鐵企業網站。

↓「高鐵會員 TGo」宣傳視覺



### 創新數位，即時溝通

為打造更貼近消費者的即時溝通，台灣高鐵推行個人化行動票務服務「T-EX App」與強調多功能旅程服務之「台灣高鐵 App」，針對不同面向提供顧客更全面的數位服務。經統計截至 2020 年「T-EX App」累積下載人次超過 1,000 萬人次，採用行動支付比率達 38%；「台灣高鐵 App」下載人次超過 95 萬人次，其中註冊 TGo 會員數則超過 75%。

台灣高鐵 App

T-EX App



除了開發不同的數位工具以優化消費者體驗，台灣高鐵亦致力於發展多面向資訊平台，提供旅客即時掌握乘車相關資訊，包括於車站大廳與候車區設置電子看板，以便即時公告運務相關訊息及宣傳影片。台灣高鐵亦透過 Facebook 粉絲團提供最新產品與服務資訊，與顧客即時互動或快速獲取回饋與建議。2020 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 41.9 萬名粉絲，相較去年新增 3.3 萬人，全年度貼文觸及數則達 3,752 萬人次，互動人數則高達 118 萬人次。



累積粉絲 41.9 萬



貼文觸及 3,752 萬



貼文互動 118 萬

### 4G 通訊，全線暢通

台灣高鐵於 2018 年完成全台 4G 網路通訊的架設，使台灣高鐵全線 12 個車站與 408 節車廂，皆能享有全年、全時的「iTaiwan」4G 上網服務，順利達成台灣高鐵「高速旅遊不斷訊」的理想。而為了打造超出顧客期待的乘車體驗，台灣高鐵 2020 年 6 月 30 日接續完成全列車組的網路架構與設備升級，以提供多媒體 VOD 影音、直播頻道及商業行銷服務等內容，推動列車 Wi-Fi 服務及推廣隨選視訊（video on demand，簡稱 VOD）的商務應用優化。

## 便利貼心，維繫關係

### 安全且具品質的服務

台灣高鐵堅持安全、高品質服務的初心始於對顧客的責任與承諾。為此，台灣高鐵由上至下推動品質政策，讓品質精神內化至每一位同仁的日常工作，並透過嚴謹的品質管理系統及各項量化之品質績效指標定期檢視品質管理成效，守護每一位將「信任」交付台灣高鐵手中的乘客。

### 品質管理系統

台灣高鐵自 2005 年導入 ISO 9001 品質管理系統，2007 年起每年召開品質管理審查會議，由總經理主持，公司各處室主管與會，旨在審查公司品質管理系統以及品質政策之持續適用性，而為徹底落實品質管理，台灣高鐵定期鑑識內部營運相關設施、設備及其相關系統軟體組件的形態，並嚴密管控及檢核內部作業品質。

自 2010 年起台灣高鐵每年委由外部第三方驗證公司依 ISO 9001 國際標準進行品質管理系統驗證，截至 2020 年皆順利通過，驗證範圍涵蓋「高速鐵路營運、維修及旅客服務」整體核心業務，以確保公司品質管理系統與時俱進，並持續強化營運及維修作業品質。此外，擔任外部品保監理角色的交通部鐵道局每年亦對台灣高鐵進行營運定期檢查，並視其需求辦理臨時檢查等項目。

#### 外部品質檢驗項目

品質稽核和督導單位	項目	2018	2019	2020
第三方驗證公司	ISO 9001 驗證	ISO 9001 轉版驗證	ISO 9001 換證驗證	ISO 9001 定期查核驗證
交通部鐵道局	年度營運定期檢查及臨時檢查	1 次	1 次	1 次

#### 內部形態鑑識內容

項目	內容
主要項目類別	核心、道旁設備、軌道、閉路電視、土建、車站、基地、基地設備
總列管項目	34,919 項
形態列管百分比	80.70%
查證方式 / 頻率	品保室內部查證 / 每季一次

為追求超越顧客心中期待的台灣高鐵旅運服務，台灣高鐵於 2011 年起推出員工提案改善制度，鼓勵同仁激發創意，將改善品管績效的創意化為提升客戶肯定的養分。此外，台灣高鐵也導入品管圈活動，結合創新思維與技術，帶動全公司同心提升旅運品質、安全與效率，除改善整體作業時效、降低營運成本外，亦對外展現台灣高鐵重視安全品質文化之形象等正面效益；2020 年改善績效最優秀案例如下頁所示：



**2020 年改善績效可量化最優秀案例一**  
「旅客資訊系統 (PIS) 網路架構優化  
及降低設備成本」

經由網路佈線設計架構改良且優化，更新故障率高之設備以新設備取代，有效節省查修人力及設備成本，共節省 85 萬元。



↑ 品質月開幕活動  
由江耀宗董事長親自授旗「紅咖圈」圈員



**2020 年改善績效不可量化最優秀案例一**  
「無人機輔助鋼橋檢查」

採用無人機輔助鋼橋檢查，減少高危險性施工性搭架作業，降低員工及工程師檢查作業之安全風險，減少排擠其他維修佔軌作業，有效縮短工作時間，並節省全面搭架龐大的預期成本。



↑ 台灣持續改善競賽頒發第一名（金塔獎）給台灣高鐵公司

品質管理檢視

為提供顧客符合「安全」、「可靠」、「效率」及「顧客滿意」四大面向之旅運服務，台灣高鐵內部建立各項量化品質的主要績效指標，並透過每季追蹤結果檢討與改進未達目標之相關作業。2020 年度台灣高鐵延續優良的營運安全績效，因行車事故造成旅客之傷亡人數為 0 人，而我們所訂定之旅客大眾安全面向之績效指標（旅客受傷率），也在同仁努力下順利達成目標。

品質績效指標

目標	項目	公式	2018		2019		2020	
			目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值
安全	旅客受傷率 (重傷與死亡)	旅客受傷人數 (重傷與死亡) / 每百萬旅次	0	0	0	0	0	0
	旅客受傷率 (輕傷且就醫)	旅客受傷人數 (輕傷且就醫) / 每百萬旅次	≤ 0.04	0.03	本項目於 2019 年取消 (註)		-	-
	旅客受傷率 (輕傷)	旅客受傷人數 (輕傷) / 每百萬旅次	≤ 0.10	0.06	≤ 0.08	0.06	≤ 0.07	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	>99.5%	99.8%	> 99.5%	99.9%	> 99.5%	99.8%
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	≥ 95%	96%	≥ 95%	96%	≥ 95%	97%

註：旅客輕傷事件即必須檢討與採取改善行動，惟因「旅客輕傷且就醫」常屬於旅客主觀認定，故於 2019 年度起刪除本項 KPI，並經第 62 次營運安全委員會與第 1 次公司安全委員會核備。

隱私與資訊安全管理

隱私與資訊安全議題成為伴隨著智慧化服務而來的風險，而 2020 年台灣高鐵通過 ISO 27001 的換證，持續維持證照有效性，並在資通安全領域上不斷精進，預計於 2021 年擴大管理範疇，2022 年完成擴大範疇後之驗證。台灣高鐵將持續透過外部稽核與內控機制，督導員工及廠商落實資訊安全防護。2020 年，台灣高鐵並無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之顧客投訴事件。

對內，我們除成立「個人資料保護作業執行組」，定期召開會議檢視個資保護機制，每年亦定期針對全體員工舉辦個資認知教育訓練與 2 次個人資料盤點，強化每位同仁的資訊安全意識。2020 年訓練人次為 4,609 人（計算基準年為 2020 年第 3 季，不包含新進人員與長期傷病假員工），完訓比例達 100%。

對外，台灣高鐵採用最高標準保護顧客資料。以「高鐵會員 TGo」服務為例，會員資訊皆採取加密後傳送，傳送過程亦設有防竊取機制。此外，系統也進行內部權限控管，部分服務亦僅能由會員卡號進行查詢，有效減少機密個資使用；會員相關個資與權益之規範可透過「高鐵會員 TGo 服務使用條款」[查看](#)。我們亦於企業網站上公告「個人資料保護政策」[查看](#)與「顧客個人資料保護權益事項」[查看](#)，為所有顧客的個資安全嚴格把關。

個資安全維護措施執行情形

個資保護管理的安全維護措施

2020 年個資管理措施與執行成效

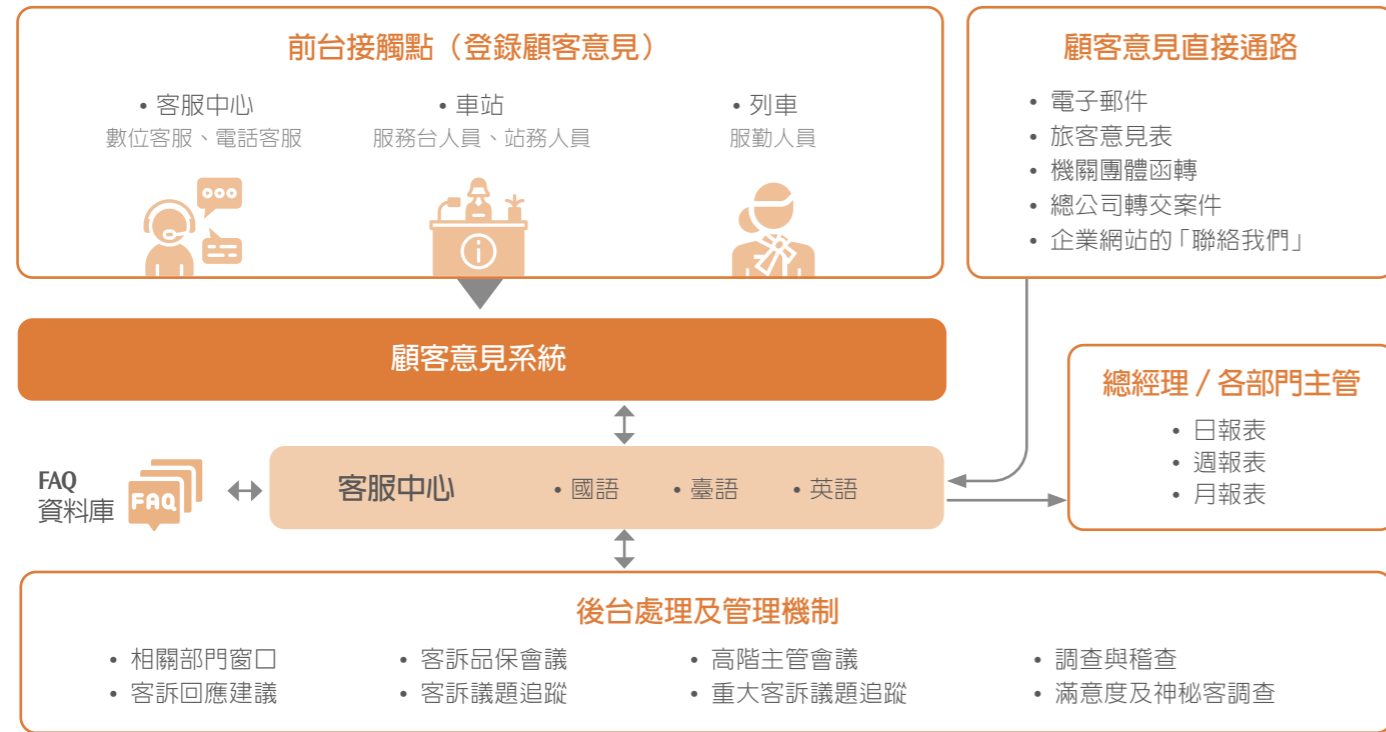
	<b>成立管理組織，配置相當資源</b>	部門代表組成「個人資料保護作業執行組」，2020 年 9 月計有 21 位個資代表，每季召開個人資料代表會議一次，2020 年共執行 4 次。
	<b>個人資料之風險評估及管理機制</b>	依據個人資料檔案安全等級採三級管理並執行一次個人資料檔案風險辨識與評估，以及進行兩次個人資料檔案盤點，以維持「個人資料檔案清冊」之正確性。
	<b>資料安全管理與事故之預防、通報及應變機制</b>	依資料種類分為書面表單、電子檔案及系統檔案等三類型，並設有個人資料安全事故應變相關規範、完整通報機制及檢討改善作為。截至 2020 年並無個資事故發生紀錄。
	<b>認知宣導及教育訓練</b>	辦理新進人員教育訓練 1 小時與全體員工之年度訓練 1 小時。
	<b>設備安全管理</b>	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資訊安全管理規章辦理。
	<b>個人資料安全維護之整體持續改善</b>	每年度稽核成果定期於個人資料代表會議檢討並於資訊安全管理委員會審查會議提報。



### 客戶關係維護

體察顧客心意，不斷提供更精緻貼心的服務是台灣高鐵進步的動力。為有效率的蒐集及回應顧客意見，台灣高鐵編制專責管理部門與對外開放多元管道，以積極耕耘顧客關係及提升整體服務品質，如在客服中心配置國 / 臺 / 英語接聽服務、真人文字客服及企業網站網路留言等，以即時回饋各方旅客需求。此外，2020 年台灣高鐵更開辦數位客服，並於 11 月對外開放體驗，未來將持續觀察與校正服務精準度，以利提高服務品質並優化管理。

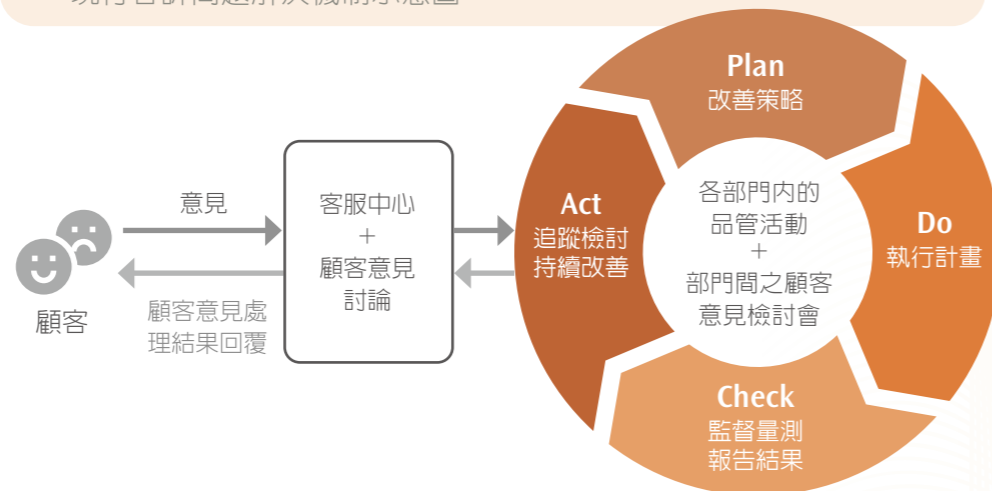
現行意見蒐集管道及客服作業體系



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

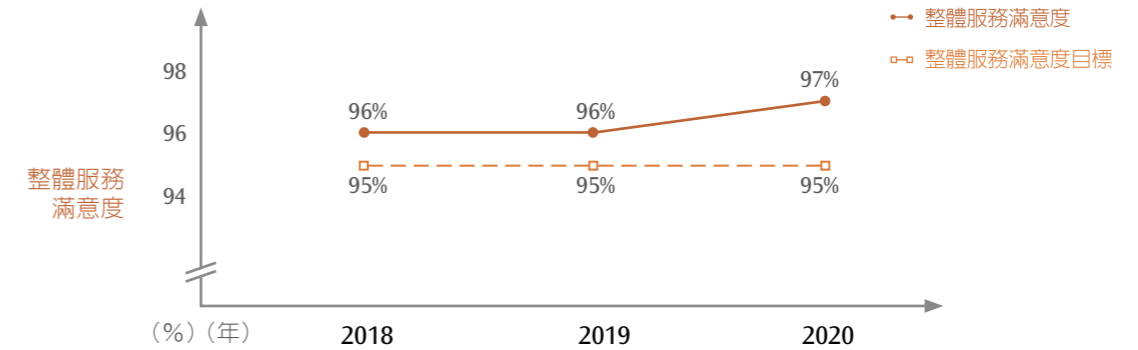
為確實將顧客意見處理納入管理並落實改善，台灣高鐵訂有客訴問題解決機制，除第一時間之安撫與處理外，也將顧客意見陳報至各部門內的品質管理流程與部門間的顧客意見檢討會。2020 年，客服中心共處理約 2.2 萬件顧客意見，並接聽處理約 65 萬件顧客諮詢，主要諮詢項目為票務、「高鐵會員 TGo」及優惠活動。

現行客訴問題解決機制示意圖



### 顧客肯定

顧客的肯定與回饋為台灣高鐵檢視自身品質管理績效的重要指標。每年台灣高鐵均委託第三方單位調查顧客滿意度。2020 年，問卷調查包含「票務服務」、「列車設備與服務」、「車站設施與服務」及「班次時刻規畫」之四大面向，共回收 1,508 份問卷，統計結果顯示服務整體滿意度達 97%，不僅高於內部設定之滿意度目標，百分比亦較前兩年提升，足見台灣高鐵追求卓越旅運品質的成效。



車站台灣高鐵旅客滿意度問卷回收數	2018	2019	2020
	1,669 份	1,322 份	1,508 份

註：顧客意見回覆達成率 = 7 個工作天內完成回覆之案件 / 總案件量。

為積極回應客戶期待並確實執行優化措施，2020 年客戶滿意度調查後續改善重點包括：



**車站方面：**強化車站人員服務主動性，引導旅客使用第四代自動售票機，節省旅客購票時間及找零退鈔，規劃刷卡機汰舊換新專案提升設備妥善率，加強廁所清潔及檢視頻率，調整站內商店類型及商業空間配置，增進車站空間舒適度（增設指引標誌 / 電梯 / 站前廣場整體雨遮，更換 LED 省電燈具及修繕候車座椅等），以滿足旅客消費需求。



**車廂方面：**持續宣導寧靜車廂觀念（如：玄關通道門加貼「維持車廂安靜」貼紙、販賣推車 / 商務車廂推車使用搖搖牌、依情境進行「維護車廂安靜宣導廣播」等措施），推出高知名度 / 話題性商品及年節禮盒，帶動車上販賣話題。定期評選商務點心品項、推出節慶點心及持續檢討商務車廂報章雜誌提供之類別。





Taiwan 在地

深耕在地



## 在地 Taiwan | 深耕在地

章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制	2020 年管理績效
夥伴管理， 在地供應	永續供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>避免因供應商之環境、社會或公司治理相關疏失造成公司產生連帶責任，進而影響企業形象，同時期望與供應商夥伴共同邁向更永續的合作關係。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將環境、社會及公司治理相關要求納入供應商的評鑑、訪查與稽核、簽署承諾書等管理機制。</li> <li>於各採購案中均規範供應商不得違反國家法令，包括勞基法、環境保護等相關法規。</li> <li>制定採購案須遵循之安全衛生政策，要求廠商執行契約時須符合相關職業安全衛生要求。</li> <li>規定承攬商之員工進入台灣高鐵工作場所作業前，除完成訓練外，須取得高速鐵路運轉規範之安全相關認證資格。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相應稽核單位參與廠商採購過程，並透過廠商自評表進行評估。台灣高鐵亦有申訴管道，若供應商有任何疑義，則有相應承辦人提供協助。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共有 714 件公告案件供應商均被要求反貪腐、不得影響採購案件之公平、公正。</li> <li>共計回收 437 份企業社會責任承諾書及 46 份企業社會責任承諾廠商自評表。</li> </ul>
	在地經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過與在地企業或機構合作，促進地方經濟成長，包含國車國造、在地採購、各地觀光旅遊發展，扶植在地中小商家與推廣在地商品。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與政府機構及在地企業合作開發軌道相關設備與系統，積極落實在地採購。</li> <li>針對各地觀光旅遊發展面，規劃並提供多元化旅遊產品，推動在地旅遊活絡經濟。</li> <li>以較低租金供在地商家設置台灣高鐵市集或物產館，供旅客購買在地商品，促進在地中小商家就業機會。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以在地採購金額、替代性物料開發及相關設備與系統開發盤點成效。</li> <li>透過統計旅遊人次、業務量、旅運量、銷售額掌握台灣高鐵旅遊商品的效益。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年拜訪在地供應商 461 次，並完成 122 件替代性物料開發案。從 2011 年至 2020 年，替代性開發廠商共達 117 家，節省總金額約 26 億 1 千餘萬。</li> <li>2020 年全年旅遊人次達 254.6 萬，台灣高鐵歷年總運量突破六億人次。</li> </ul>

### 2020 台北國際旅展——台灣高鐵展場

為推行「搭高鐵·遊台灣」相關旅遊產品，台灣高鐵參與 2020 年台北國際旅展，今年整體設計以「Be There 真實接觸」的品牌精神為基礎，再透過裝置循環利用及架構與空間優化打造減碳裝潢，突顯台灣高鐵「環保永續」的企業理念；攤位上並設有「台灣高鐵與卡娜赫拉的小動物」聯名紀念商品專區，結合別具巧思的野餐主題場景，供民眾打卡拍照，體驗互動樂趣。多樣吸睛亮點使台灣高鐵從眾多參展單位中脫穎而出，榮獲 2020 年的「最佳展館獎」。



↑ 總統蔡英文蒞臨台灣高鐵展場參觀



↑ 台灣高鐵展場榮獲 2020 年台北國際旅展——最佳展館獎



## 盡遊臺灣，連接國際

### 暢遊在地

台灣高鐵以「搭高鐵·遊台灣」為推廣日常旅遊套裝行程的主軸，主要旅遊產品分為台灣高鐵規劃並委託旅行社銷售的「高鐵假期」，以及符合自由行旅客需求的「飯店聯票」、「交通聯票」等優惠票種，更多最新票種組合及購買與使用資訊可上台灣高鐵企業網站查詢。台灣高鐵透過與國內相關飯店及旅遊業者合作達成宣傳綜效進而提升業務量，更促進地方經濟發展，持續開拓創新的旅運服務形式。

2020年夏季因應嚴重特殊傳染性肺炎(以下稱 COVID-19)疫情趨緩，台灣高鐵率先推出國旅振興計畫「美好再一起」系列優惠，吸引近 22 萬旅遊人次，超出預計銷售目標 3 倍以上；此外，亦於觀光局推動安心旅遊及 ITF 台北國際旅展期間，共襄盛舉發起線上旅展「高鐵趣玩 8」推出 8 大類超值優惠，貼心打造滿足多元化旅客需求的旅遊產品，旅展期間共計銷售專案旅遊產品 4.8 萬人次，目標達成率 147%。

除了持續滿足國人在地旅遊需求，台灣高鐵亦積極布局國際市場。海外旅客可至台灣高鐵企業網站購買「高鐵周遊券」，或透過海外特約經銷商購買「單程乘車券」等商品，詳細商品種類與使用方式可上台灣高鐵企業網站瀏覽。2020 年，受 COVID-19 疫情影響，國際間觀光熱度減緩，但台灣高鐵仍持續醞釀與觀光局的合作，未來將針對特定國家/地區推出專屬優惠，吸引海外旅客逐步回流。

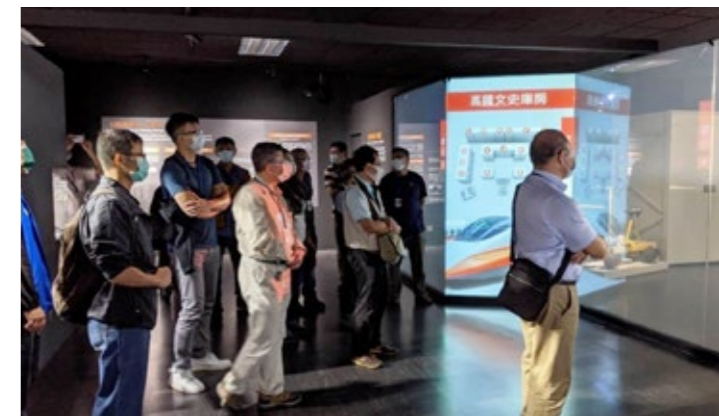
秉持豐富的旅遊產業經驗，以及對市場偏好與趨勢變化的敏銳度，2020 年台灣高鐵全年旅遊人次達 254.6 萬，其中下半年度銷售達 214.5 萬旅次，有效帶動國旅熱潮。此外，為了感謝顧客自 2007 年台灣高鐵通車營運以來一路相挺，我們於 2020 年 1 月舉辦《六億搭乘 好事加乘》里程碑慶祝活動，歡慶台灣高鐵總運量正式突破六億人次。每一張車票的背後代表的是每一位顧客對台灣高鐵的信任與支持，未來我們也將持續竭力提供安全、高品質且貼近人心的旅運服務，使台灣高鐵列車在這片土地上繼續穩定前行，打造更多美好互動與體驗。

### 產業交流

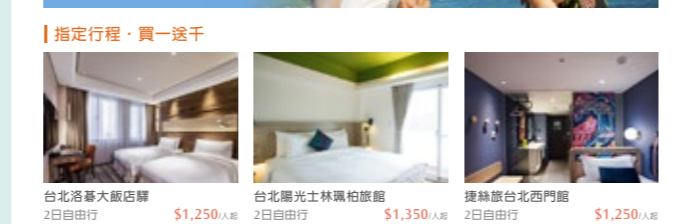
為因應產業趨勢與兼顧業務需求，台灣高鐵與運輸軌道同業維持密切合作關係，並透過技術參訪、國際觀摩與在地產學合作等方式促進良好互動，攜手推廣軌道產業發展與進步。2020 年台灣高鐵亦以會員身分參與 20 個公協會組織(請見附錄表一)。

### 技術參訪

為使產、官、學界代表與國際交通運輸同業了解台灣高鐵營運服務亮點及各項創新作為，我們於車站、維修基地、運務大樓和台灣高鐵探索館等地辦理多場參訪和觀摩導覽。2020 年因受 COVID-19 疫情影響，代表性來訪團體較往年減少，共計 9 團，參訪人數為 280 人，參訪團體包含「日本新幹線工程公司」、「高速公路局北區養護工程分局」等。



↑ 2020 年交流參訪代表



1	3	4
2		

1. 交通聯票「高鐵 + 小琉球線」專案宣傳
2. 「高鐵趣玩 8」線上旅展宣傳照
3. 國旅振興計畫「美好再一起」專案宣傳
4. 「六億搭乘 好事加乘」里程碑慶祝活動形象照



## 國際觀摩

自 2013 年起，台灣高鐵持續與日本的 JR 九州 (Kyushu Railway Company) 合作辦理「服勤員觀摩交流計畫」，透過與軌道同業的文化交流學習旅客服務技巧，促進更優質的旅運服務。2020 年因 COVID-19 疫情影響，此計畫暫停辦理，未來台灣高鐵期能盡快恢復此計畫，持續透過經驗分享與互動式討論與 JR 九州維持良好鐵道文化交流。此外，台灣高鐵自 2009 年加入國際鐵道聯盟成為會員後，陸續透過共同舉辦研討會的方式，與世界各國的鐵路系統或營運機構進行經驗交流，台灣高鐵亦持續參與該組織於聯合國氣候變遷綱要公約下的「氣候行動登錄資訊平台」所發表之鐵路運輸減排目標，為共同應對國際低碳鐵道運輸之永續議題貢獻一己之力。

## 在地產學合作

為協助學子探索職涯，並培育鐵道產業人才及促進產學交流，我們積極與國內大專院校推動多項合作方案，如暑期實習計畫、學年實習專案、鐵道設備實驗室與產學合作備忘錄，致力投入產學合作的努力於 2020 年榮獲中國工程師學會「產學合作績優單位」首獎殊榮，並獲總統接見。除 2020 年大學生暑期實習體驗計畫與暑期維修實習生專案因 COVID-19 疫情影響暫緩辦理，其他專案推動說明如下：

### 學年實習專案

2020 年台灣高鐵與國立高雄餐旅大學、僑光科技大學、中華科技大學、萬能科技大學、樹德科技大學、文藻外語大學、長榮大學等大專院校合作，針對站務及服勤工作提供大四生為期一年的實習機會，2020 年共錄取實習站務員 59 名及實習服勤員 9 名。

### 鐵道設備實驗室

台灣高鐵與國立高雄科技大學皆為「深耕鐵道技術人才培育策略聯盟」之成員，為強化國內鐵道業技術並提升產學合作能力，雙方於 2015 年共同開設鐵道設備實驗室，至今開發超過 31 項系統及 4 項專屬儀器，而針對實驗室之設備檢驗程序，配合校方規劃預計於 2021 年 6 月取得財團法人全國認證基金會之認證；2020 年台灣高鐵亦持續派員協助「高鐵系統實務」校外見習教學，為銜接國家產業發展及人才培育努力。

「高鐵系統實務」校外見習教學——參觀車輛主工廠



### 產學合作備忘錄

台灣高鐵與國內多所學校簽訂合作備忘錄，藉由交流、專案合作及研討會等方式深耕技術。因應旅運設備之老化或原廠零件停產等問題，透過產學合作開發國產品，建立自主維修能量。此外，台灣高鐵與學校推動維修實習生專案，培育產業維修人才，而參與專案之學生亦有一定比例於畢業後成為台灣高鐵正式員工，促成內部人才招募效益。

2020 年合作備忘錄合作專案內容如下：

國立高雄科技大學	道岔、車輛、軌道、電力、電車線及工程車等專案合作共 37 案，另有台灣高鐵維修實習生專案及合設鐵道設備實驗室
國立臺北科技大學	工程車、轉轍器、電力設備維護管理系統等專案合作共 6 案，另有台灣高鐵維修實習生專案
國立成功大學	車站排班、軌道、轉轍器及電車線等專案合作共 4 案，另有台灣高鐵暑期維修實習生專案
國立清華大學	轉轍器維修管理系統開發及電車線聚合礙子老化分析等專案合作共 2 案

### 2020 年維修實習生結業典禮



## 夥伴管理，在地供應

### 供應鏈管理

為強化與供應商夥伴的永續合作關係，台灣高鐵的「供應鏈管理政策」涵蓋社會、經濟、環境等相關要求，並透過與供應鏈夥伴持續溝通，以審查、管理及訓練機制來建構完善的供應商管理系統。此外，發展在地化供應鏈是台灣高鐵近年重點發展的目標，透過採購在地化物料與開發在地供應商，不僅能提升台灣高鐵財務效益，更培養臺灣軌道產業製造具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

2020 年台灣高鐵與 558 家財物類（主要為設備零件與車販商品）及 239 家勞務類供應商合作，為體現作業流程的公平性與提高供應商競爭力，台灣高鐵於合約簽定前會依據合約管理手冊及注意事項綜合評估供應商的表現，不符規範者列為觀察名單，若無法限期改善則可能終止雙方現在與未來合作。且自 2019 年 8 月起，台灣高鐵要求投標廠商承諾配合台灣高鐵企業社會責任規範並簽訂企業社會責任承諾書，此外，也定期召開專案小組會議審查履約廠商自評表，並針對重大或異常案件進行實地查核。截至 2020 年 12 月底，共計回收 437 份企業社會責任承諾書及 46 份企業社會責任承諾廠商自評表，共計有 714 件採購公告案件之廠商符合台灣高鐵反貪腐規定。

台灣高鐵依照社會、經濟、環境三個面向管理供應商，相關規範與具體要求請參考供應商管理網頁內容。



### 保全政策與訓練

為提供顧客與台灣高鐵站務和車務人員高度安全的乘車與工作環境，台灣高鐵委託專業保全公司對其保全人員進行專業訓練與培訓，並制訂保全政策規範保全人員執勤範疇，如維持車站與車廂秩序、確保旅客人身安全、維護列車運行安全等。

自 2020 年 5 月 1 日起，台灣高鐵更投入資源，引進具有軍警相關特勤職務工作經驗或具有武術證照合格者，經專業訓練後擔任台灣高鐵列車「菁英車安保全」，協助隨車巡視以加強維護旅客安全。我們並透過定期與保全公司召開雙月會，確保保全人員執行勤務時不僅落實保全政策，亦符合台灣高鐵顧客至上的服務精神。台灣高鐵保全人員訓練內容如下：



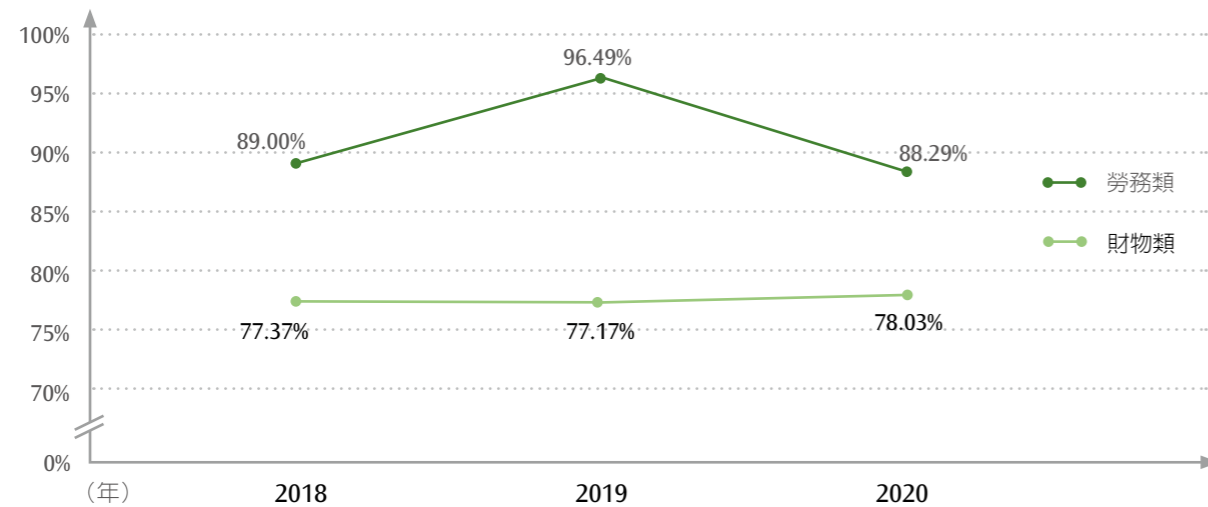
### 在地化的供應鏈

#### 在地採購

台灣高鐵積極響應交通軌道工業本土化政策，致力「以國產化取代外包」或「以代工生產取代原廠」，在維持行車安全品質、縮短備料交貨前置期及降低採購成本的考量下，著重在地化物料的採購，藉此減少對國外供應商之供貨依賴，相關廠商亦可透過合作實績，申請國際鐵路產業標準品質系統認證，促進國內軌道產業鏈提升企業形象與技術能力。

台灣高鐵在勞務類及財物類採購上亦積極採用在地供應商。2020 年財物類採購金額約 27 億元，在地採購金額比例達 78.03%。在勞務類採購方面，2020 年採購金額逾 80 億元，其中 88.29% 為在地採購。

在地採購金額比例



### 在地開發

為建構本土軌道產業技術自主與更新能力，台灣高鐵積極拜訪供應商尋找在地替代開發物料。2020 年共計拜訪在地供應商 461 次，完成 122 件替代性物料開發案。從 2011 年至 2020 年，替代性開發廠商共達 117 家，節省總金額約 26 億 1 千餘萬元。

除尋訪廠商外，台灣高鐵近年亦與政府機構及企業共同合作開發高速鐵路相關設備與系統，為在地化軌道運輸發展貢獻一己之力，促進實現「國產國造」的長期目標。相關在地開發合作專案如下：

- 2019 年 7 月**
  - 與工業技術研究院開發「轉向架走行測試設備」，強化列車維修效率並提升轉向架可靠度。截至 2020 年已完成核心系統設計審查、設備基板安裝，並著手進行主體機構組裝，預計 2021 年底完成運轉測試。
  - 與台灣車輛股份有限公司合作開發「柴液型調度機關車」，強化列車營運事件應變能力，至 2020 年底已完成設計開發，並進入車體機構、控制系統製造階段，預計於 2021 年底交車。

- 2017 年 7 月至 2020 年 4 月**
  - 與中山科學研究院合作，開發「國產自製列車動搖自動量測系統」，並逐步取代日本原廠手提式動搖量測設備，有效整合不同系統之功能並精進檢測效能。另一項傑出合作成果為國內第一座本土研發成功的「新式高鐵列車駕駛模擬機」，提供駕駛更多樣的緊急應變情境劇本，以強化其突發事件應變能力。

新式高鐵列車駕駛模擬機 →

- 2018 年 9 月至今**
  - 與中國鋼鐵股份有限公司合作「電車線維修工程車國產國造」專案，整合設備零組件規格及供應廠商，有效降低維護與庫存成本，並提高維修品質。未來將以四年分批交付 12 台工程車，並階段性逐步汰換老舊工程車。

### 在地商家

台灣高鐵為扶持在地中小商家，並推廣以在地原物料生產的商品，以較低租金供在地商家於桃園站、新竹站、苗栗站、台中站、彰化站、雲林站、嘉義站、台南站及左營站，設置台灣高鐵市集或物產館，供旅客購買在地商品。我們致力創造在地中小商家之就業機會，2020 年約略扶植約 62 至 93 位服務銷售人員<sup>(註)</sup>與 1,500 萬元在地商家營收。

2020 年為與商家共體時艱，力抗 COVID-19 疫情對國內餐旅、觀光產業造成的嚴重衝擊，台灣高鐵主動採階梯式調降各車站商場租金，2020 年 2 至 6 月間減租金額共計約一億元，呼應台灣高鐵積極實踐企業社會責任的決心。

註：2020 年台灣高鐵共計招募 31 家在地商家攤位，以每攤位需求 2~3 位就業人員計算







Touch 關懷

永續關懷

## 關懷 Touch | 永續關懷

章節名稱	重大主題	管理目的	管理方法	有效性評估機制	2020 年管理績效
永續治理， 誠信經營	公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>經由強化各項公司治理相關措施和法令遵循制度，確保台灣高鐵永續營運，並降低違反法令風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置公司治理推動委員會，由董事長督導，總經理擔任主席，並由經理部門高階主管擔任委員，每年定期向董事會報告整體公司治理推動及執行情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「董事會績效評估辦法」，於每年度結束時以此實施內部董事會績效自評作業；此外，至少每三年執行外部評估一次。</li> <li>參加臺灣證券交易所股份有限公司所舉辦之公司治理評鑑，另亦接受外部評量。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依照內外部評估結果，定期召開會議檢討改善情形，持續精進。</li> <li>連續三屆榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 之佳績，並榮獲社團法人中華公司治理協會舉辦之 CG6012 (2019) 公司治理制度評量「特優」認證。</li> </ul>
	法令遵循		<ul style="list-style-type: none"> <li>於法務室設置法遵組，並制定法令遵循推展計畫。每季定期召開法遵代表會議，並由法務室每年度向審計委員會及董事會報告法遵執行情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法務室每年擬訂及檢討工作計畫項目，且每季彙整控管受裁罰案件，要求受裁罰單位於法遵會議中報告處理情形及改善措施。</li> <li>各級單位依內控制度及自評作業辦法，定期評估所屬單位之法令遵循風險、內控設計及執行效果。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年無違反與「高速鐵路興建及營運」、「公開發行公司」及「環境面」相關法令。</li> <li>2020 年有一項與「經濟與社會面」相關薪資事件，相關說明與改善措施請見「法令遵循」小節。</li> </ul>
低碳行車， 環境永續	氣候變遷減緩與調適	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化運輸系統因應氣候變遷的能力，並落實節能減碳措施，以降低氣候變遷對營運可能造成之風險與危害。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>除成立環境管理委員會外，亦依台灣高鐵的風險管理政策設置主責營運安全風險與環境風險之相關單位，以辨識與管理對營運可能造成影響之氣候變遷風險，並推動相關因應機制及措施。</li> <li>配合交通部與經濟部等政府部門之相關政策，針對軌道運輸與場站營運推動溫室氣體減量政策與措施，或研擬減量目標需求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由環境管理委員會定期檢視短、中、長期環境管理目標與策略之成果，評估目標設定與現況之落差，並據以檢討相關機制及措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得更新之台灣高鐵運輸服務碳足跡標籤證書與減量標籤證書；並取得 ISO 14064-1 查證聲明書。</li> <li>每延人公里碳排放量減少 11.181% (2020 年目標值為：每延人公里 CO<sub>2</sub> 排放量 35.15g)。</li> </ul>
	資源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>在打造低碳運輸的綠色生活圈之餘加強管理水資源與廢棄物，對環境保護做出實質貢獻。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過「節能專案小組」定期檢視並修調用水管理政策，並依循「水污染防治措施計畫」與「事業廢棄物清理計畫」規範處理放流水與廢棄物。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過定期（每季）節水成效檢討會議，追蹤各項節水措施執行情形。</li> <li>除以清運處理聯單追蹤查核廢棄物流向，並定期上網申報處理數量，而事業廢棄物之貯存設施亦均符合環保署「事業廢棄物貯存清除處理方法及設施標準」相關規定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>場站服務每位旅客用水量減少 5.338% (2020 年目標值為：每服務旅客單位用水量 0.013 度)。</li> <li>資源廢棄物回收率為 43.3%，且未發生關於油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。</li> </ul>
孕育人才， 價值培育	人才任用與發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>依業務需要及人力規劃適時進用人員，並提供職務所需知識、技能與工作態度等相關訓練，以確保任用員工符合職務需求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過制定人力管理與訓練相關管理規章及辦法，作為對外招募任用、內部發展晉升以及相關訓練計畫之規劃依據。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據管理報表及定期召開訓練協調會議，檢討執行結果，如訓練計畫、預算、證照及相關回饋之評估，並提出改善措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工核心職能、管理職能和專業職能訓練，皆依據年度訓練計畫執行，2020 年人均受訓時數為 212.8。</li> </ul>
保障權益， 貼心關懷	員工關懷與勞動保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由營造健康與友善的工作職場、建立多方申訴管道等方式，確保員工身心健康，並降低工作場域危害，以提供員工安全平等的優質工作環境。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「員工心理保護辦法」，並辦理員工心理健康相關講座或培訓課程、透過電子公告不定期布達心理健康相關知能，或於新人訓練等場合宣導心理健康保護申訴與通報機制。</li> <li>訂定「性騷擾事件防治及處理辦法」(含申訴與通報流程)，並依據性別工作平等法，參考工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則，亦對員工加強宣導性騷擾事件之防治。</li> <li>定期召開勞資會議並與台灣高鐵工會每月進行公司各項議題之討論。</li> <li>訂定並實施員工「申訴辦法」，以有效施行公司管理政策並維持員工關係之和諧。</li> <li>定期召開「職業安全衛生委員會」，針對公司內重大職業安全衛生議題進行審議與決策。</li> <li>制定「安全衛生政策」及職業災害通報流程，並定期召開職業安全衛生委員會，針對公司內重大職業安全衛生議題進行審議與決策。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢視員工保護申訴與通報機制，以及心理健康講座與培訓課程回饋，以了解員工需求並針對需求擬定相關計畫。</li> <li>針對員工及承攬供應商設置可量化及追蹤的安衛管理指標，採取定期或不定期巡檢與稽核機制，以落實內部安衛管理機制。我們也建立完整的通報制度，當發生職業災害時，能有效處理、減少負面衝擊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工心理健康講座與培訓課程總計 443 人參訓，員工關懷共計 136 人次。</li> <li>員工工作場所內職災共 10 件，總和傷害指數為 0.12，工作場所外交通職災為 5 件，總和傷害指數為 0.03，職災失能日數共 157 日，並無職業病事件。</li> </ul>

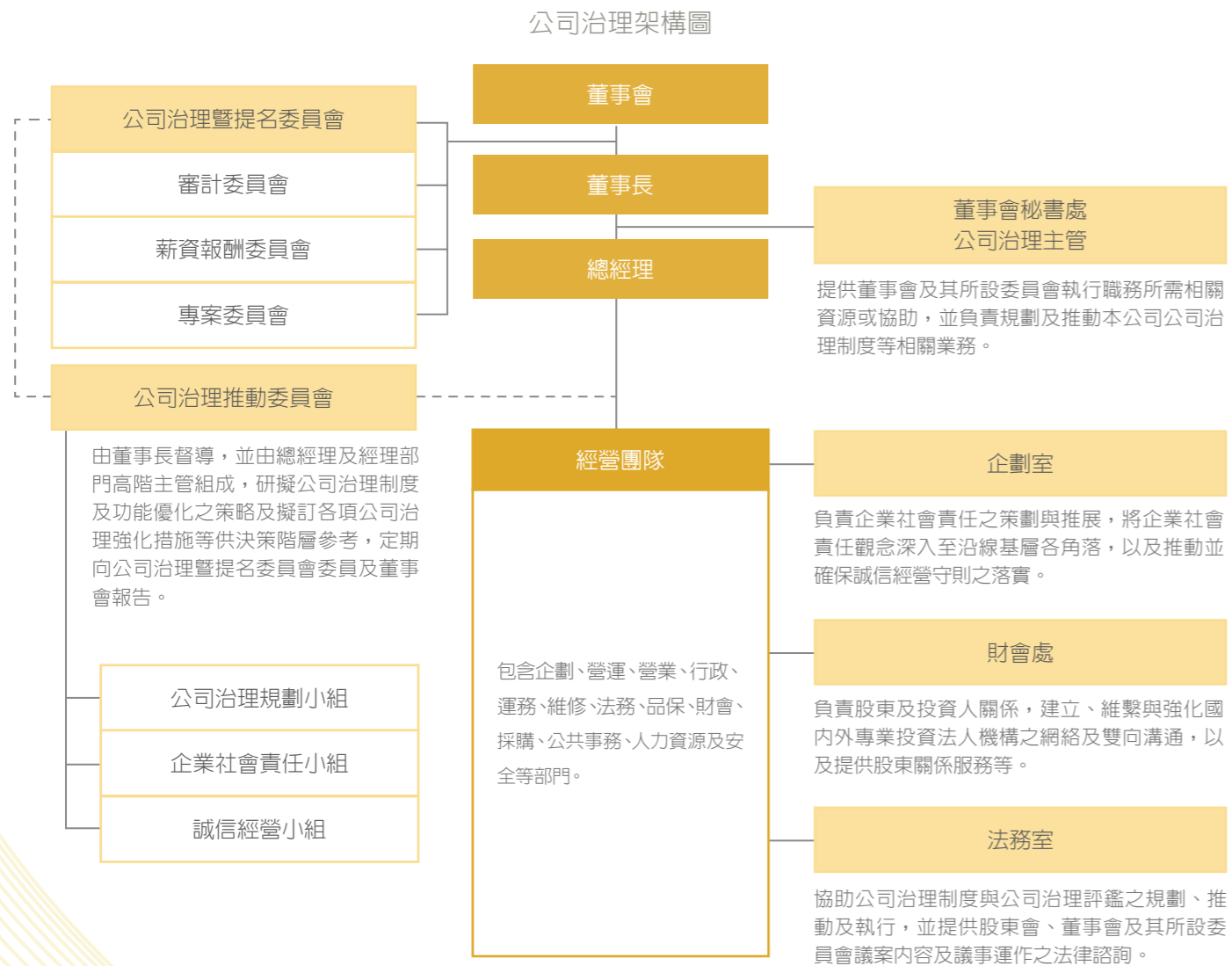


## 永續治理，誠信經營

### 公司治理架構

完善的公司治理是企業永續經營的基石，台灣高鐵遵循國內法規並參考國際標準擬定「公司治理準則」[☞](#)，並設立董事會與轄下各功能性委員會，修訂「相關規章」[☞](#)，期透過各項管理機制持續優化台灣高鐵公司治理成效。此外，台灣高鐵透過董事會決議設置公司治理專責主管，由具備律師資格及從事公開發行公司法務、股務及公司治理相關事務單位之主管職務達三年以上者擔任。其他相關運作請見企業網站「公司治理架構」[☞](#)。

自公開上市以來，台灣高鐵連續三屆榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 之佳績，彰顯台灣高鐵推動優良公司治理制度及措施之決心與努力，未來台灣高鐵也將繼續發揮公司治理架構之職能，落實與利害關係人的溝通。其他公司治理相關資訊請見台灣高鐵年報[☞](#)、企業網站[☞](#)與公開資訊觀測站[☞](#)。



### 董事會權責與成員資訊

台灣高鐵董事會主責為審議各重要章程、營業計畫、預算決算與重要業務等，以及監督管理階層之職務執行。第九屆董事於 2020 年 5 月 21 日股東常會選任，並於當日就任，任期 3 年，迄 2023 年 5 月 20 日止。董事會成員資訊請見附錄表二[☞](#)，其他相關資訊請見年報[☞](#)。

目前董事會有 13 席董事（包括 4 席獨立董事），為提升董事會議事品質及專業性，台灣高鐵獨立董事分別具有財務會計、法律實務、產業知識及營運判斷等專業背景；董事則具備行銷、科技、經營管理、產業知識及營運判斷等專業能力。董事會中，男性成員占 77%（10 位），女性占 23%（3 位）；年齡分布為：60 歲以下占 15%（2 位）、60 歲以上未達 65 歲者占 23%（3 位），65 歲以上者占 62%（8 位）。

依台灣高鐵公司治理準則之規定，董事會至少每 2 個月召開 1 次，2020 年共計召開 14 次，根據各功能性委員會討論之經濟、環境、社會面向議題進行決議。詳細討論議題可參考「功能性委員會」小節之表格，董事出席情形詳閱年報[☞](#)第 61-63 頁。

### 功能性委員會

董事會轄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，並根據經濟、環境與社會各面向探討相關議題。各功能性委員會執掌與 2020 年討論議題請見下頁表格說明，詳細運作情形可參考「各功能性委員會運作情形」[☞](#)。

2020 年部分討論議題

經濟 環境 社會

		經濟	環境	社會
<p>公司治理暨提名委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年公司治理制度、企業社會責任 (包含環境與社會面) 及誠信經營之運作及執行情形報告、公司治理情形報告</li> </ul>	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊揭露制度檢討報告</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會績效自評結果報告</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理評鑑自評作業報告</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>經理人績效目標設定及評核結果</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>修訂「誠信經營守則」暨訂定「誠信經營作業程序及行為指南」及「遵循誠信經營政策聲明書」</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>重要管理階層接班機制</li> </ul>	✓		
<p>審計委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理執行情形報告</li> </ul>	✓		✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>經理人績效目標設定及評核結果</li> </ul>	✓		✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循制度及執行情形報告</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>修訂「內部控制制度」及「內部控制制度自行評估作業辦法」</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>自行評估內部控制制度結果</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「風險管理辦法」</li> </ul>	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理相關執行進度報告，包含環境風險控管</li> </ul>	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全治理及管理執行情形報告</li> </ul>	✓		
<p>薪資報酬委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度捐贈與贊助計畫</li> </ul>			✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>調薪建議案</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會績效自評結果報告</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工及董事酬勞提撥建議</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>經理人績效目標設定及評核結果</li> </ul>	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>與員工福利相關的補助與獎金發放建議</li> </ul>			✓
<p>專案委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依董事會決議，就公司重大法律或合約爭議及重要制度變革事項，提供諮詢建議，並協助董事會督導經理部門執行相關決策</li> </ul>	✓		✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>審議本公司經理部門依規定應提報董事會之採購相關議案</li> </ul>	✓		✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>其他依章程、公司治理準則或董事會決議之職掌</li> </ul>	✓		✓



經濟

財務、誠信反貪腐、公司治理和經營相關議題



環境

節能減碳、再生能源發電裝置、廢棄物處理、生態保育等議題



社會

捐款、公益活動、社區溝通、勞工人權議題、員工教育及福利、顧客安全健康等



### 公司治理推動委員會

公司治理、永續環境、社會公益，以及資訊揭露和溝通等面向皆與台灣高鐵永續策略與營運目標息息相關。為此，台灣高鐵設有「公司治理推動委員會」，透過轄下的公司治理規劃小組、企業社會責任小組與誠信經營小組，推動相關議題。2020 年主要討論議題面向涵蓋：人權管理、公司治理、企業社會責任、誠信經營、資訊安全管理與制度、法令遵循及風險管理等相關執行情形；其他尚有增進投資人關係計畫報告，及其他重大公司治理事項之策略規劃。更多有關「公司治理推動委員會」的執掌說明與 2020 年運作情形請參閱企業網站「公司治理架構」。

### 誠信經營與反貪腐

為落實誠信經營與透明治理，並積極防範不誠信或違反內規之行為，台灣高鐵內部訂定相關行為準則，並透過相關教育訓練深化全體員工之反貪腐意識，強化打擊貪腐之能力，相關準則說明如下：

<p><b>「誠信經營守則」</b></p> <p>維繫公平商業行為，並建立檢舉制度以期達到互相監督之效。</p>	<p><b>「道德行為準則」</b></p> <p>供利害關係人知悉台灣高鐵人員執行職務時應遵循之道德標準。</p>	<p><b>「員工行為準則」</b></p> <p>明訂內部同仁與外部往來須遵守之規範及違反準則的檢舉流程。</p>
---	--	--

而 2020 年所舉辦之誠信經營與反貪腐相關教育訓練、參加人次與時數如下：

<p><b>反貪腐政策溝通和訓練</b></p> <p>共計 9 位董事會成員參加，占全體董事會成員 69%，上課時數共 39 小時。</p>	<p><b>反貪腐政策宣導</b></p> <p>涵蓋的新進員工總人數為 271 人，占全體員工 5.8%。</p>	<p><b>道德誠信與防範內線交易訓練數位課程</b></p> <p>共 4,700 人次參加，占全體員工 100%，上課時數共 4,700 小時。</p>
---	--	--

此外，台灣高鐵設有「誠信經營申訴機制」與「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，分別由公司發言人與內部稽核室受理，詳細申訴管道與聯絡方式請參閱台灣高鐵企業網站。2020 年無因貪腐受主管機關裁罰之重大違規事件，亦未有相關申訴案件，展現台灣高鐵致力將誠信經營內化於同仁之工作日常，未來台灣高鐵也將持續秉持最高誠信管理每一天的營運。

除了加強內部誠信經營之企業價值觀，針對外部供應商的誠信作為，台灣高鐵則設有「廠商異常行為處理原則」、「採購作業辦法」及相關子法，並將反貪腐政策及程序註明於投標須知，期達公平、公正、公開原則之投標行為。如遇違反情事得要求廠商說明，情節重大者得列為拒絕往來廠商。2020 年，台灣高鐵透過公告招標宣導反貪腐政策之採購案件共 714 件，並無供應商違反誠信經營相關情事。

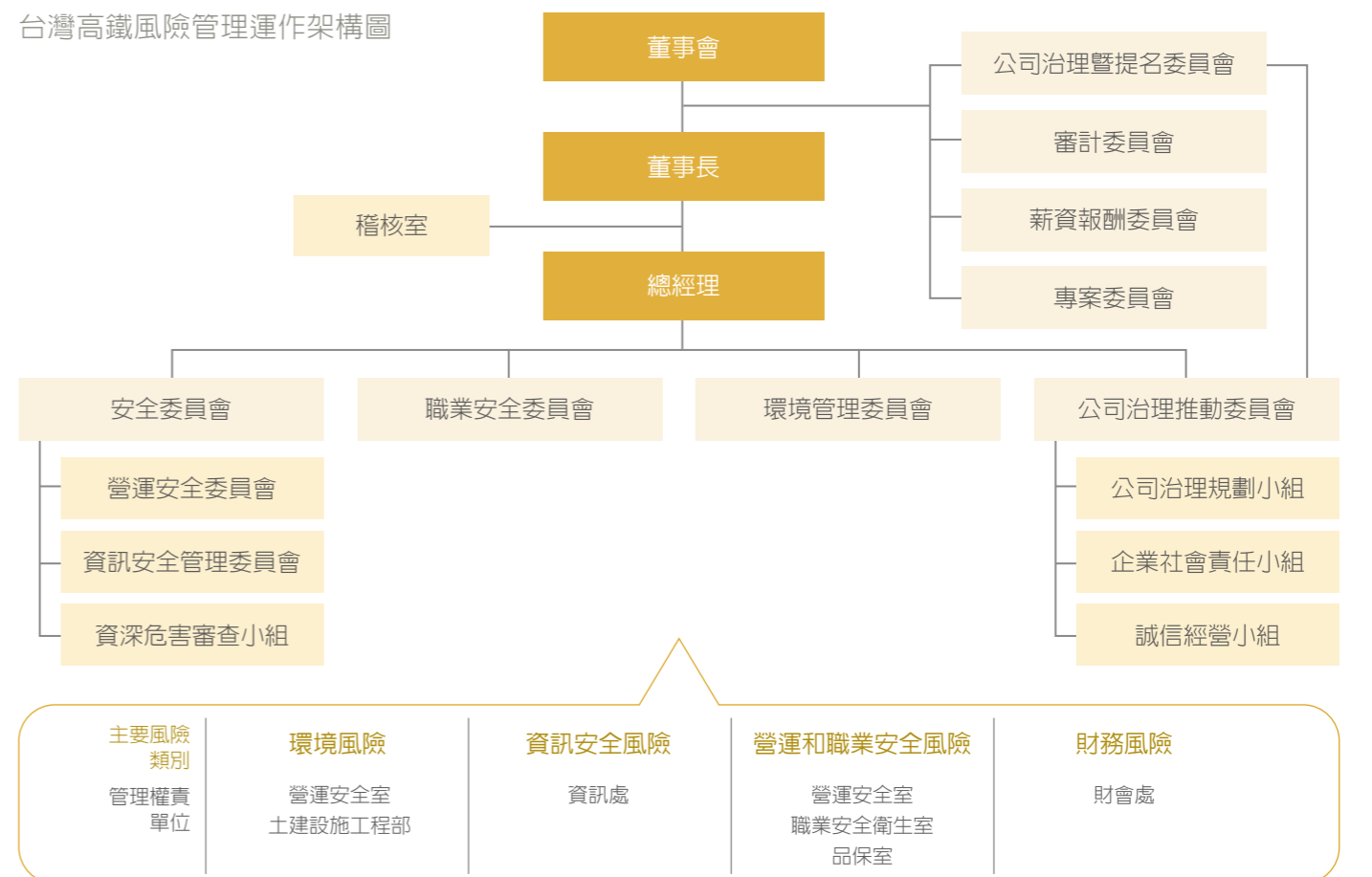
### 永續風險管理

建置涵蓋環境、社會及公司治理等面向的風險管理是企業追求永續發展的成功因素之一。為此，台灣高鐵匯集各層級委員會成立風險管理運作架構，訂定台灣高鐵「風險管理政策」，依重大性原則辨別出涵蓋環境、營運安全、資訊安全與財務等四大風險類別，並由管理權責單位每年一次向董事會報告運作情形，期透過全面性因應策略與管理機制，上下落實中長期風險策略規劃及目標，培養台灣高鐵穩健體質。主要風險類別之意涵、相關因應措施及主要績效指標請參考「風險管理因應措施及作為」。

另為培養同仁風險意識及認知，台灣高鐵安排風險相關內外部課程如下，2020 年受訓人數為 383 人，總計 1,245 小時。

<p><b>外部課程</b></p> <p>如何以失效模式分析 (FMEA) 做好風險管理研習班、智慧財產風險管理、關係人交易法律風險研習等。</p>	<p><b>內部課程</b></p> <p>職業安全衛生危害風險評估、工控網路安全與風險管理課程、資訊蒐集教育訓練、風險評鑑與營運衝擊教育訓練、職業安全衛生危害辨識、風險評估及風險控制程序等。</p>
---	--

台灣高鐵風險管理運作架構圖



我們考量經營環境、營運、財務、危害性事件等各種公司營運相關面向，並檢視企業風險管理完整性及風險控制有效性，以盤點與辨識對營運及獲利可能造成影響之風險。台灣高鐵主要風險類別之鑑別結果、相關因應措施與作為及主要績效指標如下表：

議題項目	主要風險類別	風險意涵	相關因應措施及作為	主要績效指標
環境	環境風險	評估各種環境風險樣態可能造成法規修訂、系統損害、區域性停電、供水短缺等而影響服務品質以及維運成本增加，如溫室效應、極端氣候變遷現象、地震、地層下陷、新增斷層等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定環境政策，並依環境管理手冊進行管理，已通過環境管理系統 ISO 14001 之驗證</li> <li>2. 鑑別氣候變遷風險，推估未來中長期氣候變遷之風險，制定節能計畫及措施，並得與專業機構合作研析及擬定因應氣候變遷之調適策略，有效減少因氣候變遷對本公司可能造成之營運衝擊</li> <li>3. 與專業機構合作，建立地震早期預警系統</li> <li>4. 辦理地層下陷、新增斷層、防洪、防震能力評估及研擬改善需求</li> <li>5. 透過天然災害告警系統掌握環境災害狀況，每年進行防災稽查及定期和不定期大型演練</li> </ol>	針對環境管理、生態保育、廢棄物管理、能源管理、水資源管理、溫室氣體管理皆訂定相關指標與目標（請見「環境永續策略」小節之「短、中、長期環境管理目標與策略」表 <a href="#">↗</a> ）
社會	營運和職業安全風險	台灣高鐵系統可能因設施設備故障、人為疏失、蓄意破壞或其他外在因素等，導致行車安全受到影響，並對員工、旅客、承商與大眾產生傷害或使鐵路營運延誤或中斷等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有安全衛生政策、公司品質政策及形態管理政策，並依營運安全計畫、職業安全衛生管理手冊、公司品質手冊、高速鐵路系統形態管理手冊、公司 RAMS（可靠度、妥善率、可維護度及安全）手冊、鐵路營運安全管理計畫及公司安全保證計畫進行管理</li> <li>2. 設有營運安全委員會及職業安全衛生委員會，每季召開會議</li> <li>3. 執行鐵路營運安全、職業安全衛生、品質管理、形態管理、系統保證等內部稽核及安全檢查</li> <li>4. 執行鐵路安全訓練、職業安全衛生教育訓練、危害管理訓練及災害防救演（訓）練</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 形態列管百分比（請見「品質管理系統」小節 <a href="#">↗</a>）</li> <li>2. 四大品質績效指標（請見「品質管理檢視」小節 <a href="#">↗</a>）</li> <li>3. 各類別檢測週期與維修量（請見「站體及路線安全與風險管理」小節 <a href="#">↗</a>）</li> </ol>
公司治理	資訊安全風險	台灣高鐵屬國家關鍵資訊基礎設施提供者，並被列為國家資通安全責任等級 A 級單位，故台灣高鐵資訊系統之機密性、完整性、可用性、法律遵循性等，均為我們的資訊安全關鍵風險考量面向	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定資訊安全政策及保護電腦軟體智慧財產權政策，並依資訊安全管理手冊進行管理</li> <li>2. 設有資訊安全管理委員會，每半年定期召開審查會議</li> <li>3. 依國際資訊安全標準 ISO 27001 建立管理作業制度</li> <li>4. 依國家資通安全責任等級 A 級單位要求，執行資訊安全內部稽核、演練評核、資安健診、滲透測試、縱深防護、教育訓練等事項</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個資盤點次數</li> <li>2. 相關認知宣導與教育訓練辦理場次與完訓比例</li> <li>3. 定期會議檢討</li> </ol>
	財務風險	國內外經濟及金融情勢之變動，將影響公司收入、維運成本、利率、匯率等，進而影響公司損益及現金流量	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵照「國際財務報導準則」、「國際會計準則」及政府法規等之相關規定</li> <li>2. 主管機關年度定期財務查核</li> <li>3. 經理部門每月進行預決算執行檢討，每半年提送董事會報告</li> <li>4. 定期產出每季及年度財務報告</li> <li>5. 重要財務活動經董事會依相關規範及內部控制制度進行複核</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 累計營收</li> <li>2. 稅後淨利</li> </ol>

為減緩因各項風險因素可能造成的營收減少與工作費用增加等衍生財務衝擊，台灣高鐵完善規劃涵蓋天災、人為與設備異常等各項風險影響因素的營運資產保險與營業中斷保險。

## 法令遵循

為深根法令遵循意識與文化，台灣高鐵依據主管機關法令擬定相關規章與準則，及建置法令遵循政策、短中長期目標及管理機制，每年更由各單位自行評估法遵風險與執行有效性，並將結果提報審計委員會及董事會審議，以利持續滾動式改善與追蹤法令遵循狀況。台灣高鐵亦於每季定期檢視適用法令，提報主管機關裁處案件，並召開法令遵循代表會議，期透過內外並行，確保台灣高鐵全員落實法令遵循。

為確保法遵制度的完善，我們每年將法遵制度之執行結果納入內控制度進行自評，並由各單位評估法遵風險。2020 年各單位評估之風險等級平均區間為中至高，風險控制執行效果為高度有效，此結果經各單位主管依內控制度審查機制審查，並經稽核室覆核後，於 2021 年 2 月提送審計委員會及董事會審議。

2020 年台灣高鐵的法令遵循狀況說明如下：

- 與「**高速鐵路興建及營運**」相關之重要法律與法規命令  
包含鐵路法及相關子法、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，2020 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  
包含公司法、證券交易法、公開發行公司董事會議事辦法 [↗](#)、公開發行公司建立内部控制制度處理準則 [↗](#) 及其他與誠信經營、資訊揭露等公司治理相關法令，2020 年度無違反前開重要法律與法規命令。
- 與「**經濟與社會面**」相關法律與法規命令  
包含所得稅法、產業創新條例、消防法、勞動基準法及消費者保護法等法令，2020 年度有一件裁罰 / 裁處事件如下，已繳納罰鍰並完成違反事由改善及管理措施強化，對本公司整體營運並無產生重大影響：
  - 因單位主管疏忽，未留意加班費申請時程，致台灣高鐵公司未能按期給付員工於休息日及國定假日之加班費，致違反勞基法第 24 條第 2 項及第 39 條規定，遭台北市政府勞動局處以 12 萬元罰鍰。台灣高鐵除積極回應外，亦透過系統提醒各單位主管管理加班費申請流程，並於當季法遵會議中宣導，以加深同仁遵法意識，避免類似人為疏失再次發生。
- 與「**環境面**」相關法律與法規命令  
包含建築法、環境影響評估法、水土保持法、水污染防治法、空氣污染防制法、噪音管制法及廢棄物清理法等，2020 年度無違反前開重要法律與法規命令。

此外，2020 年台灣高鐵無因違反有關產品和服務、行銷與標示的法規，而導致罰鍰或其他不利處分等違規事件。






## 低碳行車，環境永續

### 氣候變遷調適

為強化台灣高鐵列車的耐候能力，我們遵循國內及國際規範將相關防護及監測裝置納入整體設計，並設立專責單位負責氣候變遷相關風險與機會之治理（詳細說明請見「永續風險管理」小節 [↗](#)）與具體短中長期策略及目標（詳細說明請見「環境永續策略」小節 [↗](#)），以預防並管理極端氣候事件所衍生的營運衝擊。2020 年台灣高鐵無氣候事件造成沿線土木結構設施損壞之情形。

台灣高鐵因應氣候變遷調適措施（2018 年－2022 年）

	<b>建置邊坡安全預警系統 <sup>(註)</sup></b> 持續透過以降雨強度為導向之邊坡安全預警系統投入邊坡安全管理與危險防治，至 2020 年 10 月已完成相關暴雨分析及預警系統建置。
	<b>強化隧道洞口邊坡之防護工程</b> 考量未來極端暴雨發生頻率增加，加強新竹、苗栗路段台灣高鐵隧道洞口邊坡之巡檢與防護工程，2020 年 9 月辦理 2 處隧道洞口邊坡（新竹寶山一甲隧道北、南口邊坡）預防性維護工程。
	<b>台灣高鐵河川橋沖刷風險評估及防護設計</b> 每年辦理沖刷風險評估及相關防護工作，確保台灣高鐵設施及營運安全，2020 年執行經費逾新台幣 440 萬元。

註：台灣高鐵主線台北至彰化路段之路工段共分 389 個單元邊坡，依對營運安全影響之嚴重程度共分 A、B、C、D 四級（A 級風險最高，D 級風險最低）。台灣高鐵於每年 11 月至次年 4 月辦理邊坡檢查，以利視必要性進行後續改善工程。2020 年 5 月風險評估結果，C 級邊坡共 48 處，D 級邊坡 341 處，未有 A 級和 B 級邊坡。

除了強化內部氣候風險因應能力，台灣高鐵也積極與政府機關合作，以提升雙方執行氣候變遷相關措施的完善度與效率。相關合作方式與說明如下：

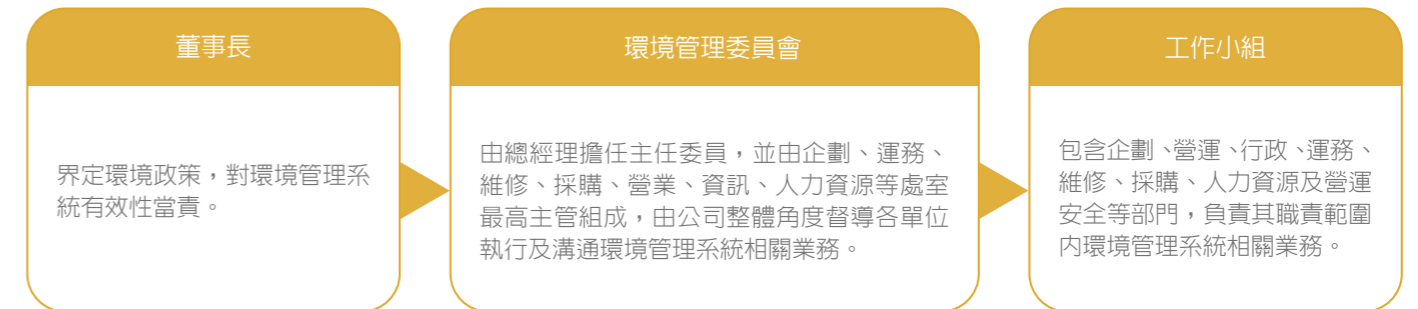
- 自 2016 年與交通部中央氣象局簽署「跨界防災合作備忘錄」起，雙方持續進行氣象、地震與地質等資料交換，提升氣象判讀能力，並作為平時與災時執行疏運決策以及評估軌道安全的重要參考。
- 配合「國家氣候變遷調適政策綱領」，持續協助交通部運輸研究所辦理因應氣候變遷調適之相關研究，強化鐵路氣候變遷調適資訊平台之脆弱度及風險分析功能。台灣高鐵提出的因應氣候變遷調適行動計畫於 2019 年經行政院環保署納入「國家氣候變遷調適行動方案（107-111 年）」，2020 年持續透過受邀訪談，協助滾動式更新運輸系統調適策略內容。
- 依據交通部運研所「鐵路氣候變遷調適行動方案研究」及國家災害防救科技中心執行之「臺灣氣候變遷推估與資訊平台」，設定氣候變遷情境，並搭配不同頻率分析氣候變遷之重現年期，以建立氣候風險地圖並檢視氣候調適缺口。
- 參酌交通部運研所之相關氣候變遷調適研究，鑑別台灣高鐵系統之高脆弱度熱點，並運用現有監控及管理機制，持續監控、管理與優化機制，以掌握氣候變遷帶來之潛在衝擊並加以因應。

### 環境永續策略

為落實台灣高鐵整體性環境保護工作，我們設置「環境管理委員會」以督導內部環境目標設定與執行，2020 年共計辦理 5 次基地與車站環境品質管理稽核作業，並藉由每季召開的「環境管理工作會議」，追蹤各單位環境法規符合度與目標達成情形，同時參考政府機關的審核結果，持續優化降低環境衝擊的相關措施。

2020 年，台灣高鐵通過 ISO 14001 環境管理系統驗證，為全國第一個通過此項驗證的軌道服務業，實踐台灣高鐵自創建初期便銘記於心的環境守護理念。

環境管理委員會運作方式及工作權責















2020 年環保經費支出



註：噪音防制相關資訊請參閱「運輸」章節下的「永續承諾」小節 [↗](#)。







台灣高鐵依據「安全舒適、環境保護、減碳節能」三贏原則，研擬短、中、長期之環境管理目標與策略如下：

期程	目標	環境管理策略	2020 年實際達成情形
<b>短期</b> (至 2020 年)	 環境管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>符合環保及環評法令要求</li> <li>辦理環保業務人員教育訓練</li> <li>環境管理系統通過 ISO 14001 驗證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循法規要求，確實執行環境管理、環境監測及環境保護工作</li> <li>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</li> <li>辦理 ISO 14001 驗證，透過績效評估、管理審查、外部稽核及持續改善等作為，建置符合國際標準之環境管理系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年無違反環保及環評法令案件</li> <li>辦理 5 場次教育訓練，每場次 6 小時</li> <li>通過 ISO 14001 驗證取得證書</li> <li>碳足跡標籤證書獲展延，並獲頒減量標籤證書</li> <li>所有車站完成溫室氣體排放量盤查作業，並取得 ISO 14064-1 查證聲明書</li> <li>持續贊助水雉生態園區，2020 年投入逾 100 萬元</li> <li>持續宣導循環供應資源再生觀念，推動源頭減廢，並強化廢棄物分類與回收</li> </ul>
	 溫室氣體管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>展延高速鐵路運輸服務碳足跡有效期限</li> <li>取得車站 2020 年溫室氣體排放量之 ISO 14064-1 查證聲明書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理高速鐵路運輸服務產品碳足跡盤查與查證作業</li> <li>辦理車站 2020 年溫室氣體排放量盤查及外部查證</li> </ul>	
	 生態保育 <ul style="list-style-type: none"> <li>協助臺南官田地區水雉保育工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續贊助水雉教育園區</li> </ul>	
	 廢棄物管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宣導循環供應及資源再生觀念，推動源頭減廢，並強化廢棄物分類與回收</li> </ul>	
<b>中期</b> (至 2023 年)	 能源管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>推動車站及基地節能減碳措施，以車站（不含臺鐵公共區）及基地之平均每服務旅客用電量為指標，每年節電率大於 0.86% 為節能目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	
	 水資源管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>加強車站及基地節水措施，以平均服務每名旅客用水量為指標，每年節水率大於 3.42% 為節水目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實節約用水、減量及回收再利用的用水管理政策</li> </ul>	
	 溫室氣體管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>以每延人公里二氧化碳排放量為指標，每年減碳率大於 1.5% 為碳排放目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>力行節能措施，持續提升台灣高鐵運量，降低每延人公里碳排放量</li> </ul>	
	 環境管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>落實環境管理系統，再次通過 ISO 14001 驗證</li> <li>辦理企業員工的環境教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過環境管理系統，持續擬定管理目標，落實執行，檢查結果，並進行改善</li> <li>辦理環境教育訓練，強化一般員工對環境保護的責任感，深化環境永續發展理念</li> </ul>	
	 廢棄物管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續宣導循環供應及資源再生觀念，推動源頭減廢，並強化廢棄物分類與回收</li> </ul>	
<b>長期</b> (至 2026 年)	 溫室氣體管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理全公司溫室氣體盤查及查證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置全公司「溫室氣體盤查清冊」，進行總量盤查與查證，研訂減量措施與優先順序</li> </ul>	
	 環境管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>推動 ISO 50001 能源管理系統驗證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置 ISO 50001 能源管理系統，強化能源管理工作</li> </ul>	
	 廢棄物管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續宣導循環供應及資源再生觀念，推動源頭減廢，並強化廢棄物分類與回收</li> </ul>	



節能低碳，管理能源

為系統性管理能源使用效率並推動台灣高鐵各車站及基地之節能措施，台灣高鐵成立「節能專案小組」，每季定期召開「節能會議」，以追蹤辦理情形並檢討每季用電狀況。台灣高鐵 2020 年能源、水資源、溫室氣體管理重要績效如下表，因受新冠肺炎影響，台灣高鐵當年度旅運人次密集度下降，旅次及延人公里數較 2019 減少 15.09% 及 17.36%，導致各項環境管理數據增加，然台灣高鐵仍致力透過各面向節能減碳措施實踐對環境的承諾，相關措施將於以下各小節分別說明。

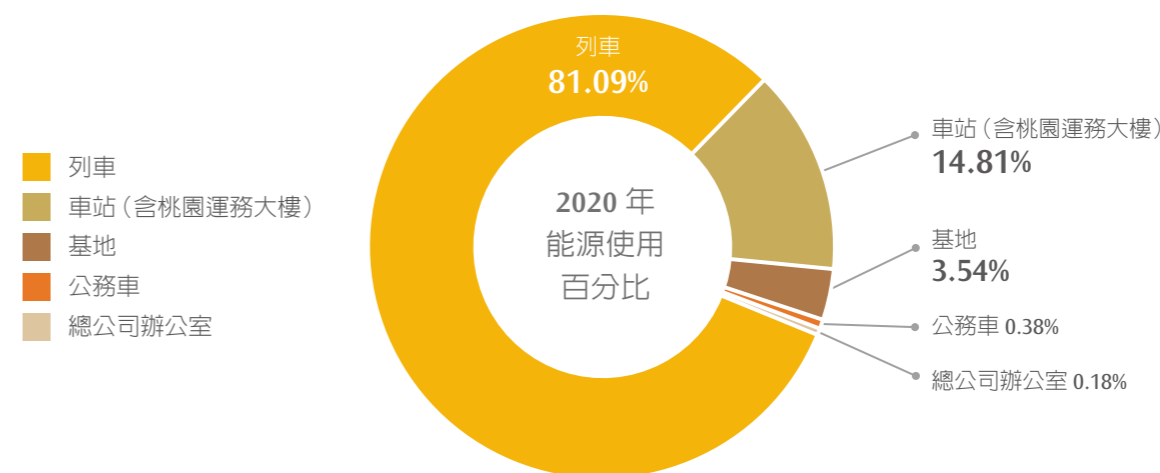
指標 / 目標		績效項目	2018 年	2019 年	2020 年
 能源管理 (註 1)	每年平均服務每名旅客之節電率 (註 2)  >0.86%	總用電量 (萬度)	9,970.198	9,890.733	9,616.699
		平均服務每名旅客用電度數 (度)	1.559	1.467	1.680
		節電量 (百萬焦耳)	20,011.766	2,860.740	9,865.251
		節電率 (%)	10.299%	5.901%	8.938%
 水資源管理 (註 1)	每年平均服務每名旅客之節水率 (註 3)  >3.42%	總用水量 (度)	703,600	718,890	682,713
		平均服務每名旅客用水量 (度)	0.0110	0.0107	0.0119
		節水率 (%)	-1.852%	2.727%	5.338%
 溫室氣體管理 (註 1)	每年平均每延人公里之減碳率 (註 4)  >1.5%	總排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e) (註 5、註 6、註 7)	328,689.25	319,844.04	309,452.47
		平均每延人公里二氧化碳排放量 (公克 CO <sub>2</sub> / 延人公里)	28.436	26.666	31.220
		減碳率 (%)	7.864%	6.225%	11.181%

- 註：1. 2018 與 2019 之節電率、節水率、減碳率之計算皆以前一年為比較之基準年，惟 2020 年因嚴重特殊傳染性肺炎（以下稱 COVID-19）影響旅運量，經核可後調整基準值，故 2020 年之績效改與調整後之節電基準值（每服務旅客單位用電量 1.845 度）、節水基準值（每服務旅客單位用水量 0.013 度）及減碳基準值（每延人公里二氧化碳排放量 35.15g）比較；節電率、節水率、減碳率中，「正」值表減少，「負」值表增加。
2. 指標與目標設定範疇皆為車站〔含桃園運務大樓，不含商業區 / 停車場及與臺鐵共用（南港、台北、板橋車站）之公共區用電分擔量〕及基地。列車與總公司辦公室之相關績效請見「打造低碳列車與營運」[🔗](#)及「低碳足跡，綠色運輸」小節[🔗](#)。
3. 指標與目標設定範疇皆為車站〔含桃園運務大樓，不含商業區 / 停車場及與臺鐵共用（南港、台北、板橋車站）之公共區用水分擔量〕及基地。
4. 指標與目標設定範疇皆為列車、車站〔含與臺鐵共用（南港、台北、板橋車站）之公共區用電分擔量及桃園運務大樓，不含商業區 / 停車場〕、基地及總公司之用電、用汽 / 柴油。
5. 2020 年計算更新 2019 年用汽 / 柴油量，故與 2019 年企業社會責任報告書之數據有所差異。
6. 2020 年計算使用 2019 年版的電力排碳係數，故與 2019 年企業社會責任報告書數據有所差異。
7. 汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版（108.06）內之對應係數。

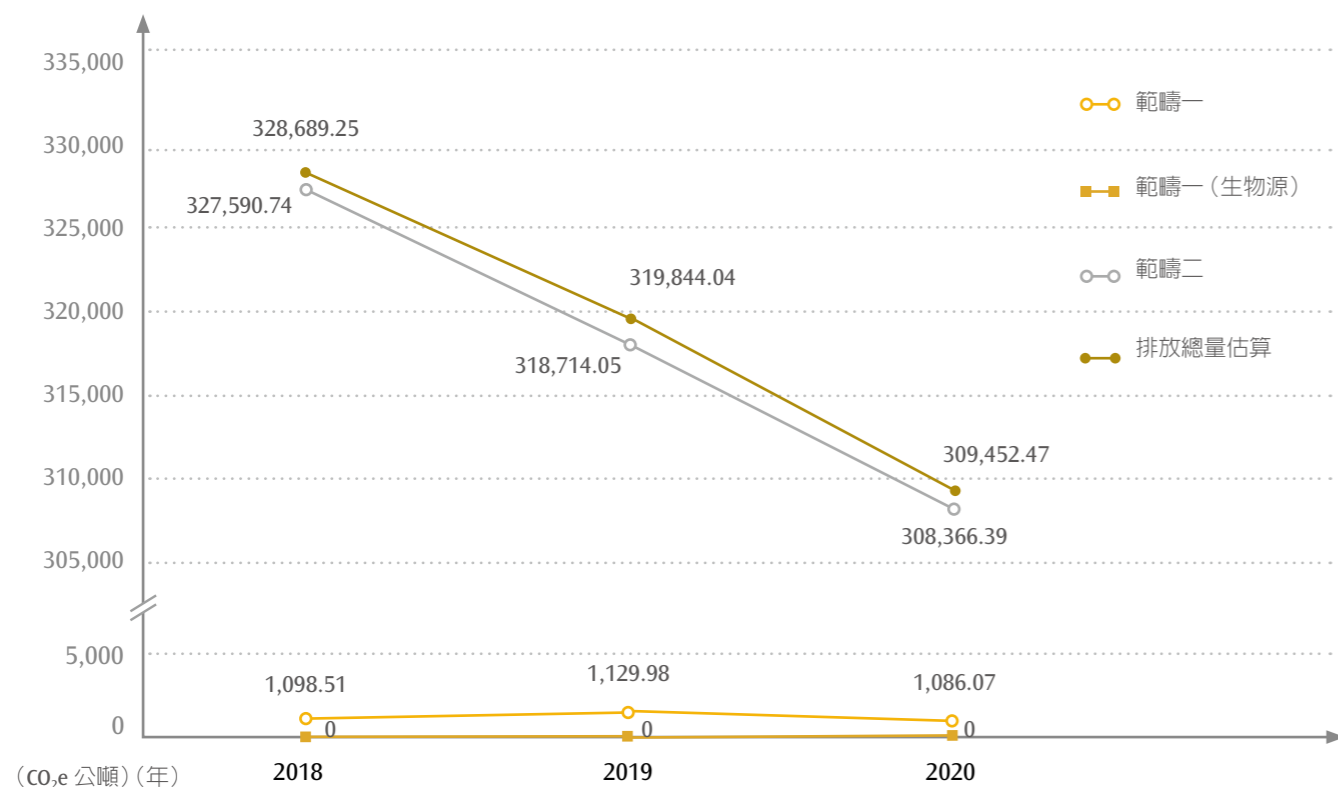
能源使用總量 (註 1)

單位: GJ	類型	用途	2018 年	2019 年	2020 年
列車	電力	列車運轉、空調及照明用電	1,789,747.20	1,827,845.50	1,799,343.36
場站	電力	基地	71,261.71	70,960.14	72,400.23
			綠電 (註 3)	0	0
	柴油	工程維修車輛及緊急發電機	6,298.88	6,168.91	6,178.07
	電力	車站 含桃園運務大樓及與臺鐵共構站之公共區	346,824.28	351,037.77	327,742.62
			綠電	938.71	677.16
柴油	緊急發電機	138.82	155.31	196.54	
總公司辦公室	電力		4,787.19	4,322.79	4,013.86
	綠電 (註 3)		0	0	0
公務車	汽油		7,962.68	8,510.87	6,806.47
	柴油		501.75	506.92	1,509.11 (註 2)
總量	汽油		7,962.68	8,510.87	6,806.47
	柴油		6,939.45	6,831.13	7,883.73
	電力		2,212,620.39	2,254,166.20	2,203,500.07
	綠電		938.71	677.16	729.65
能源總量			2,228,376.63	2,270,185.37	2,218,919.91

- 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. 2020 年因公務車租賃合約到期，改向其他租賃業者租用柴油引擎公務車，致柴油用量增加。
3. 烏日、燕巢、左營及六家四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，故無綠電使用數據；而總公司辦公室因無設置再生能源設備，亦無綠電使用數據。



溫室氣體排放量



註：1. 使用能源局公告之 2010~2019 年度全國電力排碳係數，2020 年的計算使用 2019 年版的排碳係數。  
 2020 年計算更新 2019 年用汽/柴油量與 2019 年版的電力排碳係數，故與 2018、2019 年企業社會責任報告書之數據有所差異。  
 2. 汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版 (108.06) 內之對應係數。  
 3. 全球暖化潛勢採用政府間氣候變化專門委員會第四次評估報告。  
 4. 溫室氣體排放量之彙整係採營運控制權法。  
 5. 排放之溫室氣體涵蓋的種類為：二氧化硫、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫。

永續環境，綠色場站

為配合政府推動再生能源政策，台灣高鐵於場站設置太陽能發電設施，2020 年四處基地的太陽能發電量總計 8752.41 千度，發電量皆售予台電；六處車站的太陽能發電量為 2,566.41 千度，其中 202.68 千度供車站使用，2,363.73 千度售予台電。2020 年台灣高鐵全年太陽能發電量達 11,318.82 千度。

台灣高鐵四基地與六車站之太陽能發電量

基地/車站	設置容量 (瓩)	年發電量 (千度)		
		2018 年	2019 年	2020 年
基地	烏日基地 (註 1)	1,436.25	1,500.74	2,013.19
	燕巢總機廠	3,856.59	5,135.91	4,891.55
	左營基地 (註 2)	1410.17	503.83	1,528.87
	六家基地 (註 3)	499.72	—	318.80
	<b>基地總量</b>	<b>7,202.73</b>	<b>7,140.48</b>	<b>8,752.41</b>
車站	苗栗車站	72	56.58	66.56
	彰化車站	99.38	84.02	81.87
	雲林車站	93.18	96.65	54.25
	台南車站 (註 4)	499.72	—	676.11
	嘉義車站 (註 4)	968.44	—	1,062.66
	桃園車站 (註 5)	499.84	—	624.95
	<b>車站總量</b>	<b>2,232.57</b>	<b>237.25</b>	<b>2,566.41</b>

註：1. 2020 年新增滯洪池之太陽能設置容量與發電量  
 2. 2020 年新增滯洪池及汽機車停車位之太陽能設置容量與發電量  
 3. 2020 年於屋頂新建太陽能發電設施，故 2018 與 2019 年無相關數據  
 4. 2020 年於戶外汽機車停車位新建太陽能發電設施，故 2018 與 2019 年無相關數據  
 5. 2020 年於屋頂新建太陽能發電設施，故 2018 與 2019 年無相關數據

台灣高鐵車站平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 2.25 度逐年降低至 2019 年 1.17 度，基地平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 0.73 度逐年降低至 2019 年 0.29 度。2020 年因 COVID-19 疫情影響，旅客人數相較 2019 年減少 16.18%，導致車站每名旅客之用電度數增加至 1.33 度，基地則增加至 0.35 度，於此情形下，台灣高鐵仍致力透過車站與基地相關改善措施，以減少對環境的衝擊。



我們的建築物皆以「生態、節能、減廢、健康」等永續理念為基礎，依據各車站主體均配合現地環境採不同設計，並執行多項節能措施，以減少建築材料與空調負荷，2020 年車站執行中之各項能源管理措施如下：

<b>南港車站</b> 7 部電梯 LED 節能提案改善	<b>彰化車站</b> 污水系統調整槽鼓風機節能改善	<b>雲林車站</b> 逃生梯照明改善
<b>雲林車站</b> 廁所自動沖水器維護優化改善	<b>嘉義車站</b> R16 型八米路燈節能改善最佳化	<b>左營車站</b> 1 號出口景觀區照明燈具改善

此外，台灣高鐵亦於場站中之維修基地持續推動四大節能方案，執行多項節能措施。我們更自願性辦理 12 處車站之組織型溫室氣體排放量盤查及外部查證，並取得 ISO 14064-1 查證證明書。

### 維修基地節能措施

<b>四大節能方案</b> 節能自主管理	減少用電量	轉移尖峰用電	合理用電
-------------------------	-------	--------	------

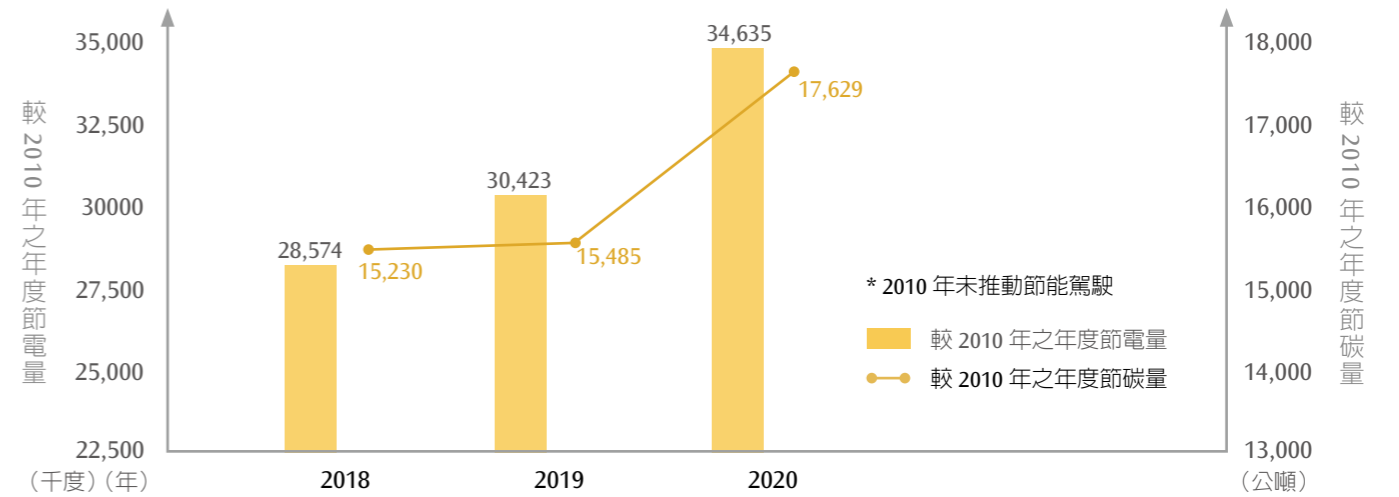
#### 其他節能措施

- 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
- 檢修廠空壓機提高壓力改善
- 提升小型節能冰水主機監控功能

### 打造低碳列車與營運

台灣高鐵於 2013 年 11 月至 2020 年 12 月底，透過列車 LED 燈具更換累計節電 10,072 千度（相當於 36,260,133 百萬焦耳的能耗）並減少 5,294 公噸的二氧化碳排放量。我們也藉由「列車節能小組」持續推動「列車駕駛節能運轉」計畫，截至 2020 年底，相較於計畫推動起始年 2010 年共計減少約 1,027,976,944 百萬焦耳的能耗（約 285,549 千度電力）並避免 150,240 公噸的二氧化碳排放量。

### 列車駕駛節能運轉績效



- 使用能源局公告之 2010~2019 年度全國電力排碳係數，2020 年的計算使用 2019 年的排碳係數。
- 只計入列車運轉耗電，未包含車內照明及空調等用電。
- 原 2019 年較 2010 年之年度節碳量為 16,216 公噸，因調整 2019 年電力排碳係數重新核計算後更正為 15,485 公噸。

### 低碳足跡，綠色運輸

台灣高鐵具「運輸服務碳足跡標籤」與「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書與標章。2020 年向環保署申請展延並獲發更新的碳足跡標籤證書，並因達到 3 年內減碳量 3% 以上之承諾（減碳達 4.92%），再獲發「減量標籤證書」。我們更於官網規劃「高速鐵路運輸服務碳足跡」專頁，並於車上刊物 T-Life 及台灣高鐵車票揭露碳標籤，以彰顯台灣高鐵致力發展「綠色品牌」的種種努力。



搭乘台灣高鐵，每人每公里將產生 32 公克之 CO<sub>2</sub>e 排放量，相較於其他交通運具之碳足跡，約為小客車的 1/3、公車及客運的 1/2、國內空運的 1/8。若以台灣高鐵 2020 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 822,701 公噸的 CO<sub>2</sub>e，相當於 2,115 座大安森林公園的吸碳量（註：引用經濟部能源局網頁資訊）。

交通運具碳足跡

每人每公里將產生 32 公克之 CO<sub>2</sub>e 排放量

- 台灣高鐵
- 小客車
- 公車、客運
- 國內空運

以台灣高鐵 2020 年度載運之延人公里數計算

較小客車大幅減少 822,701 公噸的 CO<sub>2</sub>e

相當於 2,115 座大安森林公園的吸碳量

台灣高鐵除積極執行與運輸服務相關的低碳措施外，也從營運面做起，於各辦公大樓著手落實節能環保相關作為。

2020 年台灣高鐵總公司節約能源措施如下：

- 2020 年因更換 LED 燈具節省辦公室用電度數 7,151 度 / 月，超出原估計節電度數近 1.5 倍。
- 自 2017 年起執行節電措施統計至 2020 年止，已合計節省約 52.8 萬度電力，相當於減少約 131.51 公噸的二氧化碳排放（依據 2019 年我國電力排碳係數為 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度計算）。
- 2020 年電子化公文數量約 46,473 件，節約紙張約 557,676 張、保育樹木 67 棵及減碳 804 公斤。

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。

台灣高鐵亦透過多元票務服務降低旅客使用台灣高鐵服務的環境衝擊，2020 年之相關績效如下：

- 藉由發行定期票、回数票服務，減少旅客磁票 / 紙票使用量累計達 4,315 萬張，2020 年減少旅客磁票 / 紙票使用 571 萬張。
- 透過手機票證減少旅客磁票 / 紙票使用量累計逾 4,448 萬張。2020 年度共計減少旅客磁票 / 紙票使用 1,233 萬張。
- 使用交通票證聯名卡搭乘自由座之旅客累計逾 1,104 萬人次。

### 水資源使用與廢水處理

台灣高鐵之用水管理政策以節約用水、減量及回收再利用為主軸，並建置「節能專案小組」及每季召開之檢討會議。2020 年台灣高鐵車站、基地及總公司之用水來源皆為自來水，並無使用地下水，全年總取水量為 683 百萬公升，皆為淡水，而根據世界資源研究所之水資源管理工具，水資源壓力共分為十個區間，台灣高鐵取水來源位於第五區間 2.6-3.0，屬中低水資源壓力地區，未來台灣高鐵亦將持續關注水情變化，據以滾動式修調水管理措施。

此外，為因應台灣地區乾旱缺水問題，台灣高鐵公司除推動廢水處理廠及基地列車洗車場之廢水回收再利用工程外，於基地雨污排放水皆先排放於滯洪池，再予汲水利用於植栽澆灌以減少自來水用量；苗栗、彰化及雲林車站更特別於車站建築設置地下貯水槽，蓄留雨污排放水後再利用。

有關廢污水管理，台灣高鐵於各基地及桃園、新竹、苗栗、台中、彰化、雲林、嘉義、台南車站均設置污水處理廠，由具備廢水處理證照之專業人員將污水分級處理至符合放流水標準，其餘車站直接排放於污水下水道，並定期繳納污水處理費。除透過環境管理稽核作業，更依循「水污染防治措施計畫」，2020 年總排水量為 367 百萬公升，並如期申報污水處理廠放流水質、水量。

### 廢棄物處理

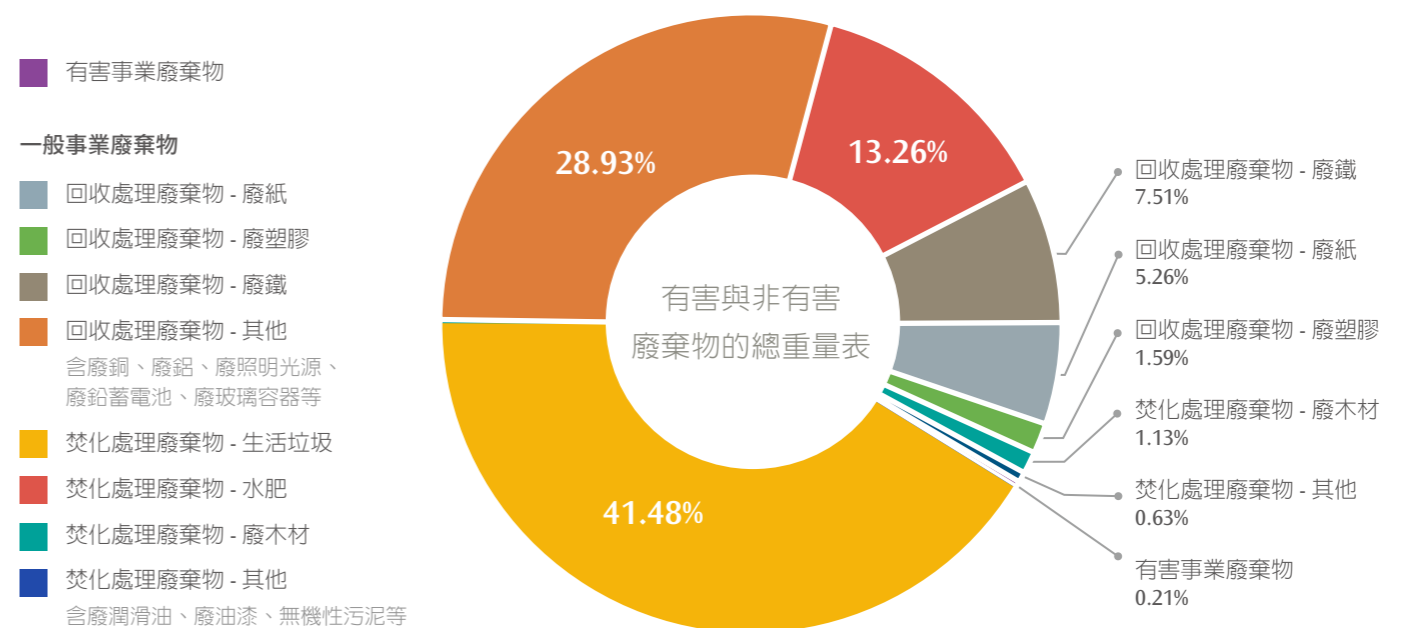
台灣高鐵營運產生的廢棄物主要來自基地列車維修、車站進出旅客與員工。針對廢棄物處理，台灣高鐵依據「事業廢棄物清理計畫」規範營運所產出之廢棄物主要為一般事業廢棄物，各基地與車站廢棄物之回收、清運和處置，均委託具合格證照業者處理，非回收的一般事業廢棄物以焚化爐為最終處置地點。台灣高鐵並透過合約機制管理承包商以利監督其確實依相關廢棄物法規辦理，2020 年廢棄物處理申報總量共計 9,321.92 公噸，廢棄物回收率約為 43.3%，回收量則達 4,034.78 公噸，後續則依據清運處理聯單之資料上網申報處理數量。2020 年無違約事項發生，也未發生關於油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。

2020 年台灣高鐵廢污水及廢棄物之處理費用共約新臺幣 6,251 萬元，重點項目涵蓋污水處理廠設備維修更新、混凝沉澱消毒藥劑、水質檢測、污泥清運處理與廢棄物委外清運等作業內容。

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	資源廢棄物回收量	廢棄物總量	資源廢棄物回收率
2018 年	6,337.78	641.04	570.00	641.97	1,283.01	8,190.79	15.7%
2019 年	5,596.35	728.65	393.69	517.23	1,245.88	7,235.92	17.2%
2020 年	4,735.55	3,162.20 <sup>(註)</sup>	551.59	872.58	4,034.78	9,321.92	43.3% <sup>(註)</sup>

註：2020 年車站汰換為較高能效的冷氣機，舊冷氣機因噸數較大，致資源回收重量加重，進而提高資源廢棄物回收率。



註：總公司之廢棄物由大樓管理單位統一處理，而列車之廢棄物納入車站或維修基地統一處理，故已將相關數據涵蓋於此表。

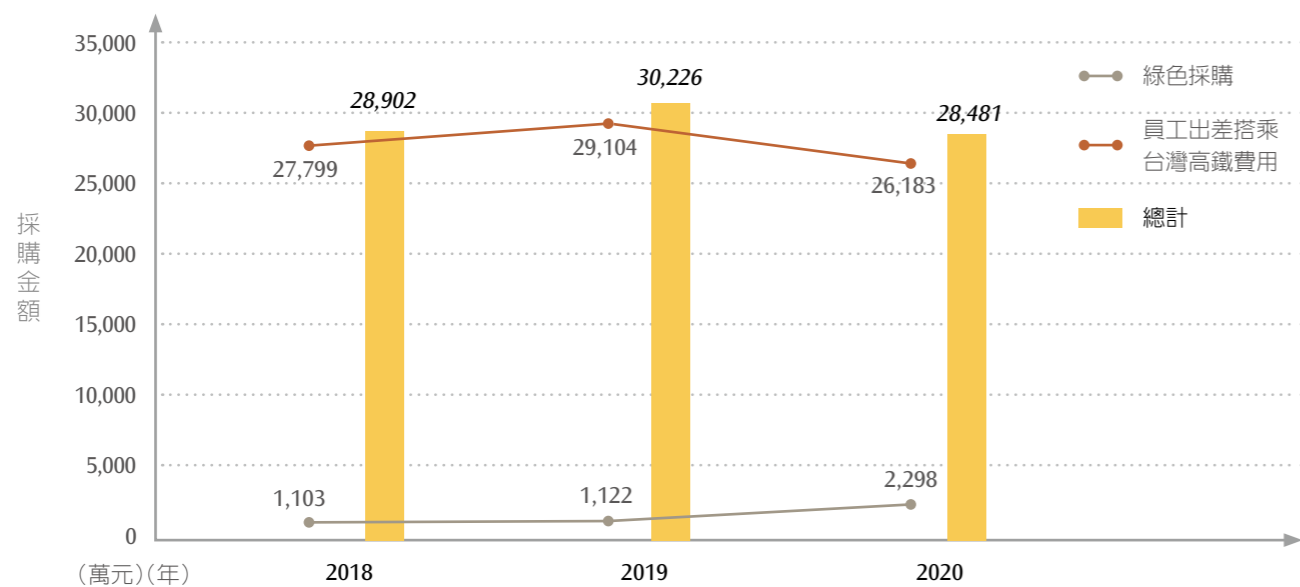
台灣高鐵除落實自身廢棄物管理，亦積極促進供應商相關作為。我們與承攬商合約中，規定廠商需自行妥善清除及處理產出的廢棄物，除了藉由與承攬商的介面協議組織會議、工作會議加強宣導，並透過現場查核作業情形督促承攬商確實執行廢棄物處理措施。



### 愛護環境，綠色採購

台灣高鐵致力於攜手供應鏈夥伴共同呼應環境守護，不僅優先購買對環境衝擊較小的產品，開發新進廠商時，亦透過供應商規範要求廠商恪遵相關環境法規。此外，依環保署「民間企業與團體綠色採購申報」，得將購買或使用具環保標章、綠色標章產品、碳足跡標籤產品及減碳標籤之產品與服務列為綠色採購項目之一，因台灣高鐵具碳標籤，故我們亦將員工搭乘台灣高鐵出差之費用列入綠色採購金額，於每個營運環節積極落實節能減碳。台灣高鐵持續要求供應商提供之部分契約採購品項須為綠色產品，2020 年因採購之金額與品項增加，致全年綠色採購金額較 2019 年提高近兩倍。

歷年綠色採購金額



### 孕育人才，價值培育

#### 包容平等的員工任用

「適才適所」是台灣高鐵招募任用與設計薪酬時的理念。台灣高鐵相信，員工是企業成長的核心動能，故台灣高鐵將培育專業人才列為我們營運的重要目標。我們選用人才的標準不因種族、膚色、宗教、性別或國籍而有不公平對待，亦依循國內相關法令（如勞動基準法、就業服務法、性別工作平等法等）制定員工薪酬、任期、工作條件及就業權益，展現台灣高鐵內部完善多元的就業制度。

台灣高鐵亦透過各種招募管道達到人力多元化，我們在招募網站設置身心障礙人員招募專區，並依職務特性聘任身心障礙員工。2020 年我們雇用 49 名身障者員工，包含 8 名重度殘障員工，高於法定進用員工額，而原住民族共計任用 52 名人員。

2020 年，台灣高鐵全體員工離職率為 2.39%，較近 5 年平均離職率 3.70% 大幅下降，顯示我們致力打造幸福職場的努力頗獲員工肯定，未來台灣高鐵將會持續追求成長，以吸引更多人才加入，持續為台灣高鐵大家庭注入多元性與活力。

### 2020 年人力結構

類別		男	女	
男女比例	員工比例	65.30%	34.70%	
	總員工人數	3,069	1,631	
定期契約	約聘員工	17	48	
	借調人員	—	—	
	派遣人員	2	2	
	定期契約員工總數	19	50	
不定期契約	不定期契約員工總數	3,050	1,581	
職級	副總級以上	0.19%	0.02%	
	協理級	0.32%	0.06%	
	經副理級	3.53%	0.87%	
	課級	10.96%	3.00%	
	一般員工	50.30%	30.74%	
學歷	高中職及以下	3.91%	0.53%	
	大學 / 專科	51.51%	30.77%	
	碩士	9.57%	3.38%	
	博士	0.30%	0.02%	
其他多元指標	原住民	0.91%	0.27%	
	身心障礙者 <sup>(註 6)</sup>	0.77%	0.34%	
年齡	管理階層	30 歲以下	0.00%	0.00%
		30-50 歲	2.00%	0.72%
		50 歲以上	2.06%	0.23%
	非管理階層	30 歲以下	11.28%	9.87%
		30-50 歲	43.49%	22.49%
		50 歲以上	6.47%	1.38%

註：1. 定期契約員工多為第一線之實習生人員（包含站務、服勤、維修）。

2. 不定期契約員工均為全職員工。

3. 管理階層的定義為課級以上主管。

4. 計算公式為該類別人數 / 總勞動力人數。

5. 因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與 100% 有些許落差。

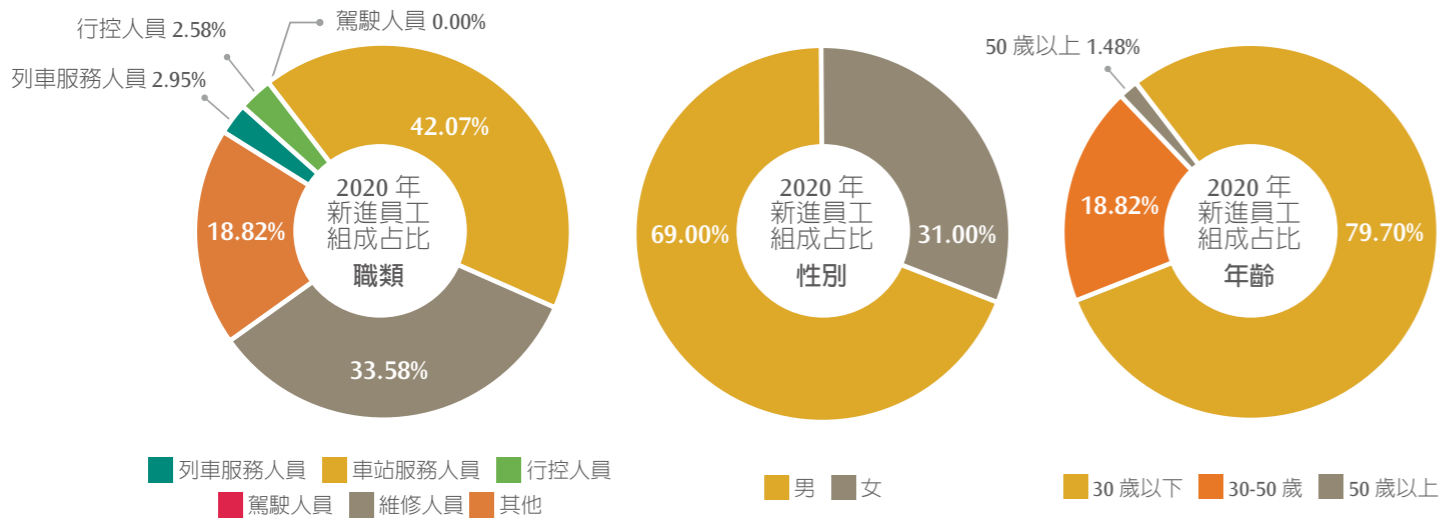
6. 身心障礙者數據計算不包含留職停薪者，2020 年台灣高鐵共進用 48 名身心障礙員工，優於現行法規 1% 之晉用要求。

7. 2018-2019 年之人力結構數據詳見附錄表三 [↗](#)。

2020 年新進員工與離職員工統計

類別	新進員工		離職員工		
	男	女	男	女	
職類	列車服務人員	2	6	1	7
	車站服務人員	46	68	3	17
	行控人員	4	3	5	2
	駕駛人員	-	-	1	0
	維修人員	91	-	34	0
	其他	44	7	28	15
年齡	30 歲以下	139	77	35	24
	30-50 歲	45	6	21	13
	50 歲以上	3	1	16	4
合計	187	84	72	41	
占全員比例	3.98%	1.79%	1.52%	0.87%	

註：1. 2018-2019 年之新進員工數據詳見附錄表四，離職員工數據詳見附錄表五。  
 2. 離職率計算範圍僅包含不定期契約員工，無納入實習、派遣、約聘等人力。  
 3. 為加強人力管理即時性，2020 年起離職率計算改採月離職率加總。月離職率 = 當月離職人數 / 當月與前月在職人數平均值。



完善的薪資與福利制度

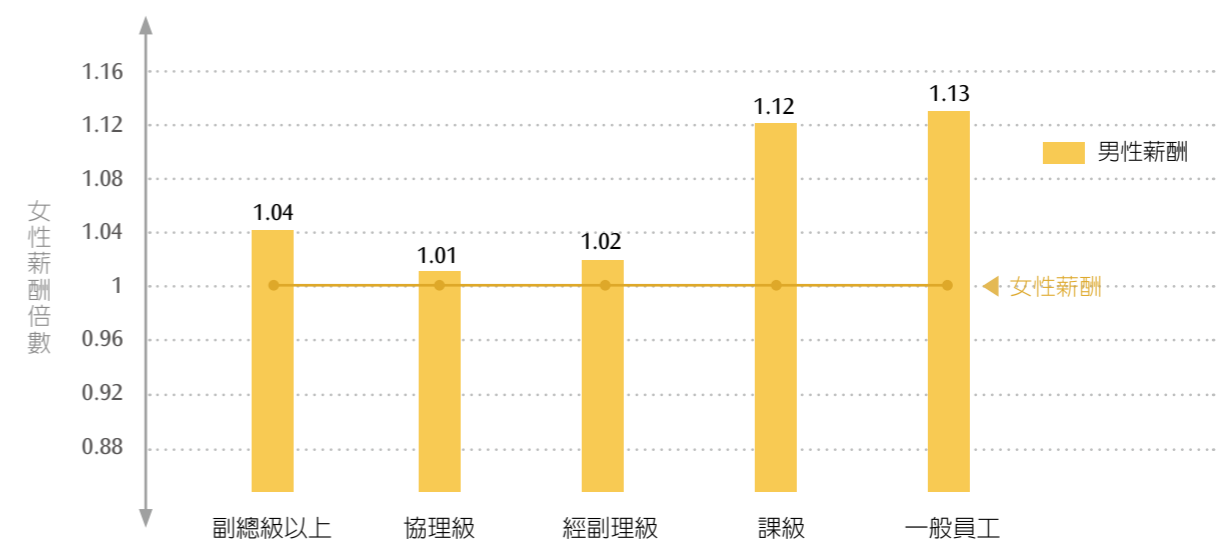
台灣高鐵依工作經驗、學經歷、專長等面向執行員工敘薪，制定透明化薪酬政策，以利將營運績效回饋員工，亦依循證券交易所要求，公開揭露非擔任主管職務之全時員工薪資平均數與中位數。

台灣高鐵基層員工的起薪水準優於臺灣基本薪資，不因性別有薪資差異。因台灣高鐵技術專業人員多為男性，且其勞務性質之薪資較其他職務高，致一般員工與課級在女男薪資比例具有差異，然管理階層的女男薪資比則無顯著差異，顯示台灣高鐵薪資政策的平等性。另為保護借調人員與派遣人員之權益，除由台灣高鐵核定薪資外，並透過查檢仲介公司勞動契約與薪資文件，以保障其勞動權益。

與臺灣基本薪資比較

項目	男	女
當地基本薪資（新台幣元）	23,800	
基層人員的起薪水準（新台幣元）	33,800	33,800
基層人員的起薪水準與當地基本薪資之比例	1.42	1.42

女男基本薪資比

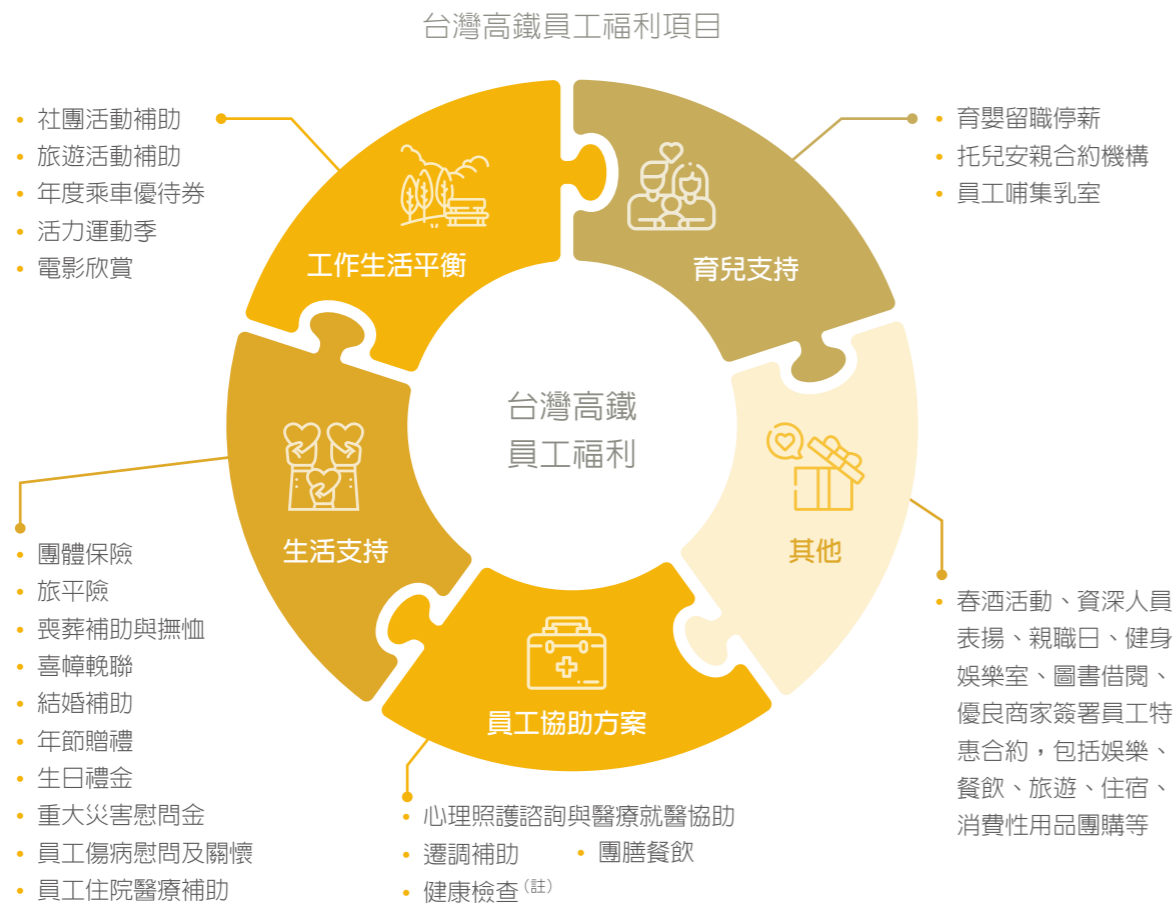


非擔任主管職務之全時員工薪資資訊檢查表

項目	單位	2019	2020	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數	人數	4,477	4,574	2.17%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	4,129,347	4,271,281	3.44%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	922	934	1.30%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	831	838	0.84%



台灣高鐵員工福利制度涵蓋工作生活平衡、生活支持、員工協助方案、育兒支持與其他等面向，並依法設立職工福利委員會，辦理各項福利措施及運作，亦定期透過外部顧問公司之市場調查檢視內部現有福利政策，確保我們的福利計畫保有市場競爭力。



註：台灣高鐵健康檢查措施優於法令規定，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。2020 年一般及行車人員年度體檢已於 5 月 9 月辦理完成，行車人員完成率 100%。

為促進員工安居樂業，台灣高鐵除了現有育嬰留職停薪制度，亦持續思考如何保障員工薪資與職涯發展不受限，以鼓勵員工「放心生育，安心育嬰」。為此，我們調整內部政策，使男性及女性員工留職停薪當年在職未滿 183 天者，仍可於復職後適用年度調薪制度，保障其工作平等權。

### 全方位的員工訓練

#### 三大職能訓練

台灣高鐵的訓練體系根據「安全」與「服務」兩大主軸，分為核心職能、專業職能、管理職能等三大職能構面，依據不同目的的導向提供全方位的職能訓練體系課程。

#### 三大職能訓練構面

##### 管理職能

精進主管管理理念與思維、策略性思考、計畫與組織、領導力等相關訓練

基層、中階、高階主管

##### 核心職能

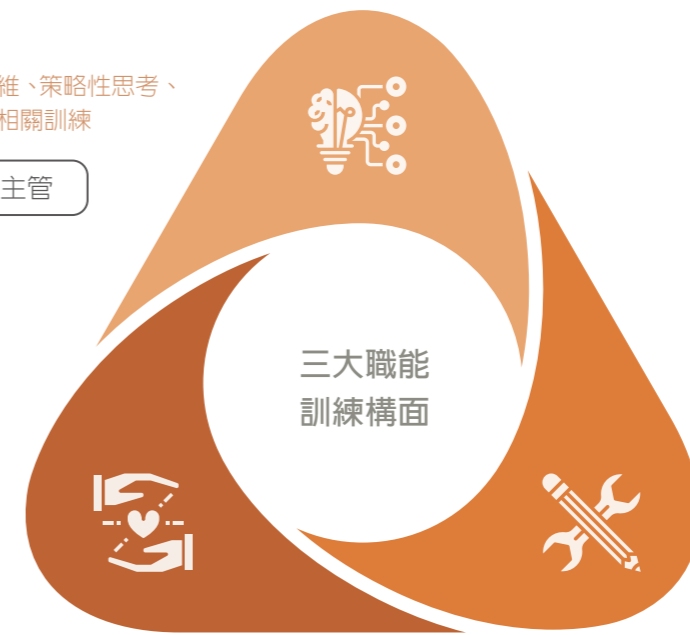
型塑員工價值觀、安全、品質及服務等相關訓練

全體同仁

##### 專業職能

強化員工具備所需之工作知識、技能等相關訓練

全體同仁



為激發員工學習熱忱與符合專業技能規格與要求，我們主要將訓練模式分為內、外部訓練課程、線上數位課程以及實作演練等面向，並建置「訓練管理及數位學習系統」及行動學習 App，員工可透過此系統查詢訓練課程資訊、講師授課與個人學習紀錄，並與內部講師互動。2020 年，每月數位學習人數較 2019 年增幅為 18.3%，顯見員工學習管理效率的提升。

在專業職能方面，2020 年投入人時最多的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。台灣高鐵的第一線專業技術與服務人員必須通過一系列嚴謹的資格認證以及每年的複訓及事件模擬演練，以時時保持高度運輸安全敏銳度；台灣高鐵列車駕駛尤需接受長達 8 個多月累計超過 1,000 小時以上的駕駛專業課程，完訓後還須取得公司內部駕駛訓練檢定合格資格，再通過交通部高速鐵路列車駕駛執照檢定，始得上線執勤。

針對核心職能，台灣高鐵提供隨車小幫手、道德誠信教育訓練、機密資訊保護作業及資訊安全與管理等線上課程，供員工熟悉台灣高鐵誠信精神及謹慎因應資安，防堵不法情事的積極作為。

而為加強培育主管職能，強化管理效率與品質，除擬定各項策略思考與領導力訓練課程，我們個別規劃為期 2 天的「顧客導向的溝通影響力研習營」及「MAP 管理才能評鑑」，以協助主管發揮管理效能及帶動整體績效。

隨著公司日益成長，如何挖掘及培育未來主管接班人才亦是台灣高鐵現階段重要策略目標之一。我們於 2020 年完成科學化評鑑工具—「主管學習護照」，並陸續完成台灣高鐵 232 位各層級主管能力評鑑，根據評鑑結果盤點現有落差，安排強化「溝通能力」與「認知能力」等訓練課程，以輔助主管優化管理效能。



↑ 主管溝通力訓練課程

### 內部講師培育

為因應每年近 3,000 堂安全、服務、技術等專業課程自辦訓練之需求，台灣高鐵持續培育內部講師，經由相關單位資深人員或主管遴選與推薦人選，並通過企業內部講師培訓課程及實戰演練認證後，始得對內授課。2020 年共培育 90 位合格內部講師，截至 2020 年共培養約 912 位主要授課講師。內部講師授課類別以專業職能訓練為主，管理職能訓練為輔，2020 年之平均授課時數為 55 小時。

### 教育訓練成果

2020 年台灣高鐵依據不同職能與類別的員工訓練時數如下表，今年不分訓練類別之整體員工滿意度為 4.6 分（滿分為 5 分），展現台灣高鐵重視員工學習，致力人才發展與提升員工能力的努力頗獲員工信賴與認同。未來台灣高鐵也將繼續整合內外部資源，協助員工與公司一同向上成長。

2020 年訓練時數				
單位：小時	類別	男	女	合計
公司全體	人均受訓時數 (註 1)	243.9	156.2	212.8
	人次平均受訓時數 (註 2)	6.8	5.4	6.3
不同層級 平均上課時數 (註 3)	副總級以上	16.4	14.0	16.1
	協理級	30.3	27.5	29.8
	經副理級	122.9	35.4	105.9
	課級	94.8	66.2	88.5
	一般員工	264.4	162.4	226.7
不同類別 平均上課時數 (註 4)	列車服務人員	71.7	97.0	92.4
	車站服務人員	226.4	239.6	235.0
	行控人員	739.6	817.1	755.5
	駕駛人員	989.8	1135.7	1003.8
	維修人員	224.5	51.8	223.3
	其他	128.4	35.5	104.7

註：1. 男女人均受訓時數差異主因為男女人數比例，及因職務差異而有不同專業訓練所致。  
 2. 統計「人次平均受訓時數」之目的為呈現每人每年每次之受訓時數。  
 3. 不同職級平均上課時數計算方式為：該職級訓練總時數 / 全年該職級受訓員工數。  
 4. 不同類別平均上課時數計算方式為：該類別訓練總時數 / 全年該類別受訓員工數。  
 5. 2018-2019 年之訓練時數詳見附錄表六 [↗](#)。

### 人才管理與激勵

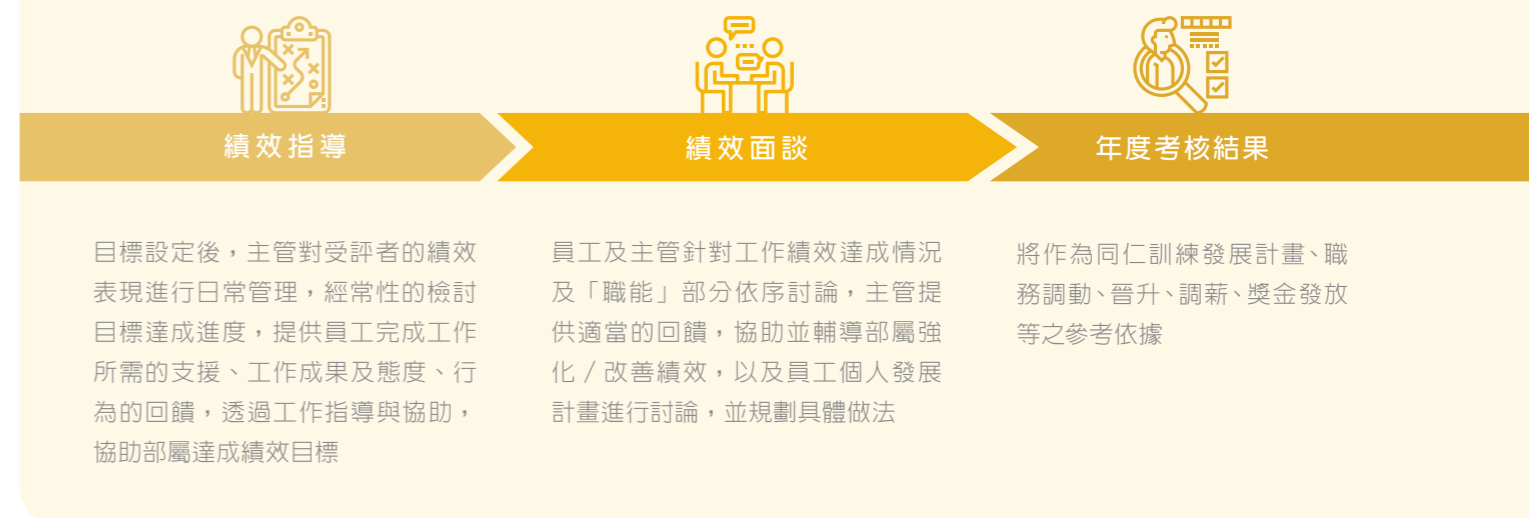
台灣高鐵之全體員工與主管每年進行一次績效考核，並依考核結果給予評等。評等分為 5 個等級，依序為「傑出」、「顯著超越要求」、「超越一般要求」、「達到要求」及「無法勝任現有工作，需要加強」。

2020 年應接受績效考核的全職員工數為 4,536 人（包含留停員工）；除未完成考核之 2 位員工係因考核期間離職等因素，經人員及主管雙方確認後不進行考核，其餘員工均接受績效考核，總考核人數占全體員工 96%。

依性別與年齡劃分的考核百分比

年齡區間	男	女
30 歲以下	9.1%	9.1%
30-50 歲	45.1%	24.2%
50 歲以上	10.4%	2.1%
合計	64.6%	35.4%

### 台灣高鐵績效考核流程



### 績優人才晉升與培育

台灣高鐵長期實施 Career Path 人才發展計畫，針對第一線單位之績優人才與不同職務的工作人員，設計不同的留任與職涯發展路徑，另也結合年度人力盤點結果規劃相關人力配置，以滿足旅客服務或維修相關業務需求。第一線單位之績優人員於晉升現場督導前，需接受儲備幹部培訓班之訓練課程，並完成一段期間之代理任務，經能力評鑑後，公司會於管理職開缺時擇優聘任。為使晉升的審查程序更公平嚴謹，2018 年起推動各處室單位自辦審查會議，以期在符合組織發展及職務配置前提下，讓員工得以公平競爭。

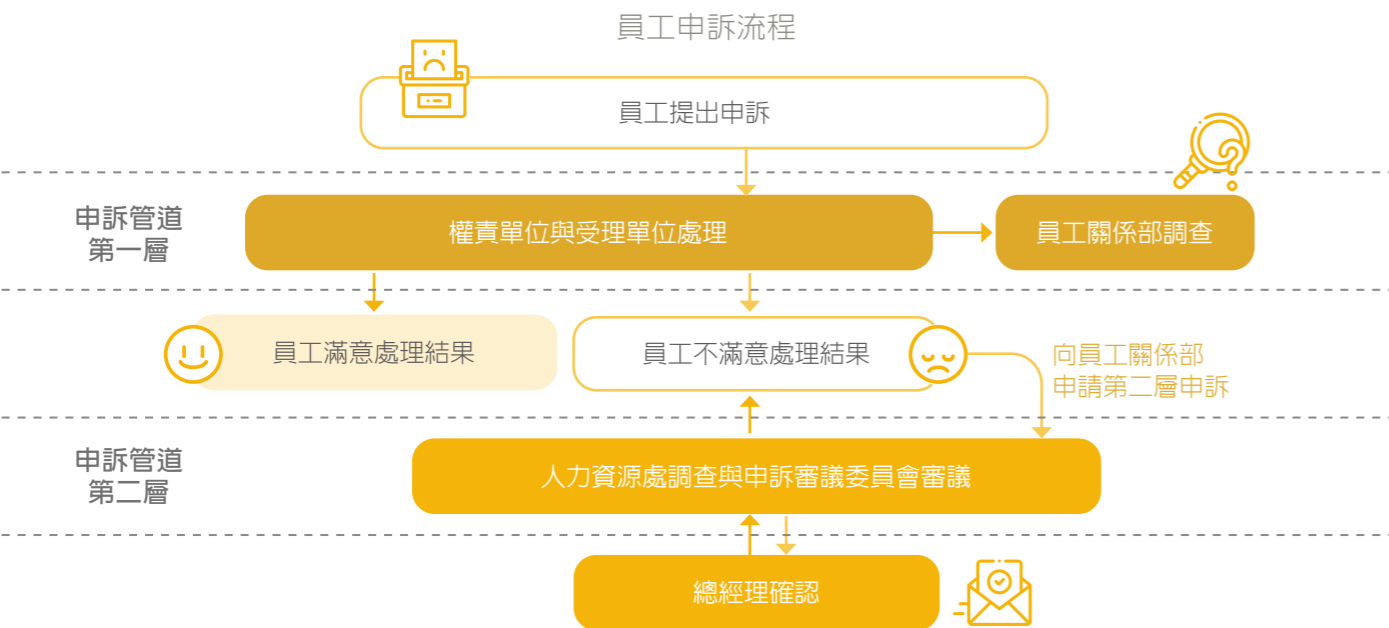


## 保障權益，貼心關懷

### 勞資關係與員工關懷

台灣高鐵重視員工的權益與意見，建立多方申訴與溝通管道，除制定員工「申訴辦法」，亦透過每月與台灣高鐵工會之各項議題討論會議，及每季於 19 個事業場所舉辦的勞資會議了解員工需求，以維持勞資和諧。此外台灣高鐵建置性騷擾防治及申訴管道，並執行相關訓練課程及性騷擾防治宣導，以守護台灣高鐵職場工作者的身心安全，防止公司內、外部性騷擾事件之發生。

台灣高鐵員工申訴之處理流程如下圖所示，未來也將持續正面積極處理同仁之申訴意見，以維持勞資和諧，建立開放溝通的健康職場。



在員工關懷方面，台灣高鐵制定「員工心理保護辦法」以妥善照顧不同面向的員工需求，打造溫馨貼心的工作環境，詳細說明如下：

#### 性別工作平等法

設置供員工使用之育嬰室、哺集乳室，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，以提供員工緊急醫療協助。

#### 員工心理保護辦法

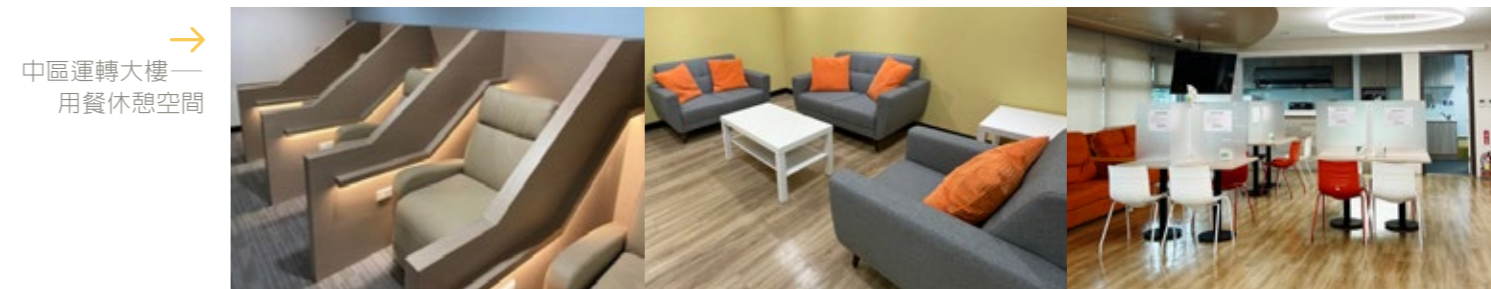
於事故發生時，由單位主管、事故調查單位及人資人員共同維護員工之心理保護機制。與相關部門合作提供屆齡退休、重大傷病、復職適應之健康諮詢、配工建議與心理諮詢。2020 年之員工關懷共計 136 人次。

我們亦根據不同職務需求，規劃員工心理健康講座與培訓課程，以增進知能、協助員工紓緩壓力並促進工作環境和諧，2020 年課程相關資訊與參與人數如下表：

課程名稱	課程內容	參訓對象	梯次	課程時數	人數
特殊事件關懷	<ul style="list-style-type: none"> <li>問題形成與發展階段</li> <li>關懷五步驟 - 關懷者的自我照顧</li> </ul>	全體同仁	3	21	136
親職溝通—情緒教養怎麼做	<ul style="list-style-type: none"> <li>常見的情緒行為狀況</li> <li>你都怎麼教養？</li> <li>情緒教養的重要性</li> <li>為什麼會這樣情緒教養怎麼做</li> </ul>	全體同仁	2	6	76
「接納，解壓」情緒是我的好旅伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>認識自己</li> <li>學習覺察與情緒</li> <li>是壓力悶鍋，還是美食烹調鍋</li> <li>情緒～像彩虹的清晰，還是未甦醒的宇宙黑洞</li> <li>正向思考與壓力調適方法</li> </ul>	全體同仁	2	6	70
專線電話接培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>專線電話的意義</li> <li>進線類型的辨識</li> <li>回應技巧的步驟</li> <li>接線者的自我照顧</li> </ul>	常日班同仁	1	7	24
<b>總計</b>			<b>8</b>	<b>40</b>	<b>306</b>

為具體實踐對員工的關懷與重視，台灣高鐵一直以來積極打造安全、溫暖的工作環境。為因應越來越多同仁加入台灣高鐵大家庭，2020 年我們將原有的中區轉運大樓增建空間，於 2 樓增設隱密且舒適的晤談室與隔音良好的休息室，另 3 樓設有會議室、訓練教室及備勤室等設施。

秉持社會責任的承諾，台灣高鐵於 2020 年擴增左營站月台南端的承商人員休息空間，並涵蓋廁所、茶水間、休息室與儲物空間等設施，貼心打造兼顧便利性與安全度，供承商人員恢復工作活力。



↑ 承商人員用餐休息區

↑ 洗手間設施

↑ 茶水間設施

### 職業安全衛生

#### 管理機制與績效

台灣高鐵自營運以來便成立職業安全衛生管理系統，該系統涵蓋範圍包括台灣高鐵車站、維修基地、沿線設施以及辦公場所等。系統涵蓋之工作者人數為 4,696 人，承攬商 1,720 人，共計 6,416 人；且經內部與外部稽核的通過率為 100%。

台灣高鐵訂定安全衛生政策，並透過定期召開「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）及職安衛管理相關會議，促進各單位與勞工代表共同審議公司各項職業安全衛生議題，相關職安衛資訊亦透過內外部網站及公佈欄週知同仁。

除建置系統與政策以落實職業安全衛生管理，台灣高鐵亦辦理一般職業安全訓練以提升公司整體職業安全意識，並針對 7 項特殊有害作業如生產性機械、高空工作車、捲揚機、營造、缺氧、電焊、化學品使用與處置等進行訓練，2020 年計有 269 名員工完成該訓練。

近年來台灣高鐵亦通過勞動部「職業安全衛生管理系統績效認可」，並於 2020 年完成 (TOSHMS) CNS 45001 及 ISO 45001 之轉版驗證。種種職安衛管理績效足見台灣高鐵上下致力建構企業安全文化，提升職業安全衛生管理標準之決心。



2020 榮獲英國標準協會 (BSI) 頒發國際 ISO 45001 和台灣職安衛 (TOSHMS) 雙重驗證通過證書

左為 BSI 東北亞區總經理蒲樹盛，右為台灣高鐵董事長江耀宗

針對職業災害，台灣高鐵建構「職業安全衛生危害辨識及風險評估程序」，以便透過危害辨識、現有防護設施檢視、風險評估與管控措施等步驟預先降低職業災害，並應用分級管控，消除危害將風險降至最低。此外，台灣高鐵亦指派完訓之各單位危評人員透過內部平台揭露各項作業的危害評估資訊，且每年重新檢查危害控制措施的有效性，以持續降低及管控作業風險。2020 年共完成超過 8,000 項的危害辨識與風險評估。

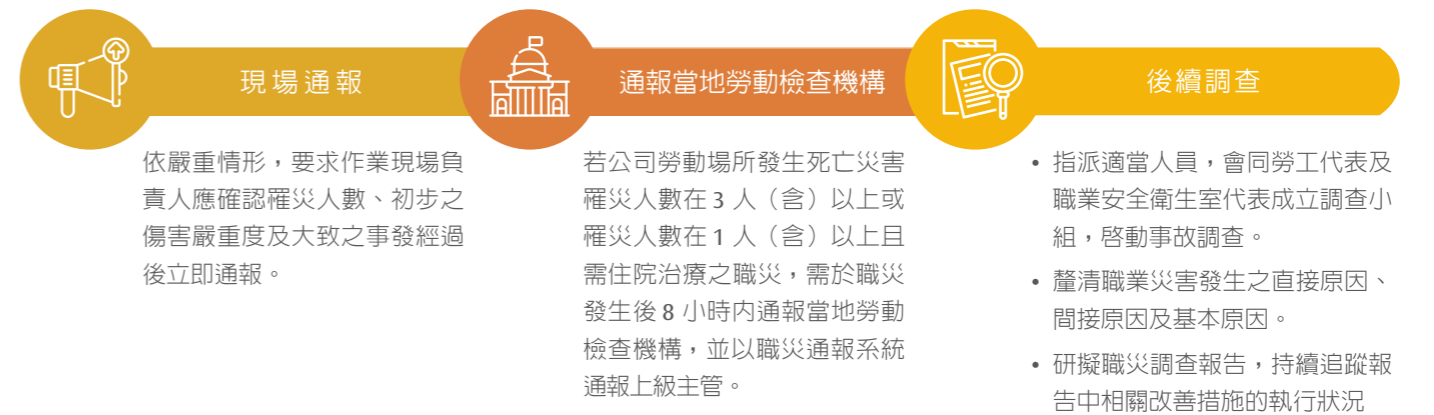
#### 職業安全衛生危害辨識及風險評估程序



除透過公司規章與公告避免職災事故的隱匿，台灣高鐵鼓勵所有工作者主動提報任何與安全衛生風險相關之不符狀況或提出相關改善措施；若工作者執行職務發現有立即危害之虞，則以國內「職業安全衛生法」為依循準則，工作者可自行停止作業及退避至安全場所，而直屬主管獲知後，亦會啟動後續處理措施。

若有實際災害發生，經通報內部與當地主管機關後，台灣高鐵隨即根據「事件通報調查處理及統計分析程序」啟動調查，期以最快速度有效處理事故與減少負面衝擊。調查時，除由發生職災人員之直屬單位主管擔任職災調查小組主持人外，亦會會同勞工代表共同實施，以確保勞工權益。

#### 職業災害通報與調查流程



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

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

- 指派適當人員，會同勞工代表及職業安全衛生室代表成立調查小組，啟動事故調查。
- 釐清職業災害發生之直接原因、間接原因及基本原因。
- 研擬職災調查報告，持續追蹤報告中相關改善措施的執行狀況

此外，台灣高鐵透過獎勵虛驚事件通報，期能消弭隱匿、發現真正根本原因和改善潛在危害風險。2020 年台灣高鐵職安衛虛驚事件共 43 件，其中以跌倒情事占比最高，未來我們將透過環境優化、安全宣導與防護設備定期檢修等面向持續完善工作安全。



台灣高鐵亦致力於透過自身影響力，善盡督促之責，藉以預防或減緩供應商對台灣高鐵造成的職安衛負面衝擊。台灣高鐵訂定「承攬管理計畫」，以利各單位對承攬商執行安衛管理，另規定承攬商於進場施工前需提送「職業安全衛生管理計畫」，以便督導承攬商規劃與執行其危害鑑別流程；此外，亦透過 2020 年啟動的承攬商職安衛管理系統 (CSH)，訂定承攬商進入場站或運務中心等非管制區域工作、或攜帶機具的申請與審查程序，提升管理效率。

我們以量化與可追蹤的指標來管理職安衛目標，並針對員工及承攬供應商設置不同目標，持續透過積極量測與監督等定期或不定期巡檢與稽核機制，落實內部職安衛管理機制。2020 年的職安衛管理及職業安全指標達成情形如下表：

2020 年職安衛管理目標<sup>(註1)</sup>

項目	目標	實際數據			
		男	女	整體	
公司員工	工作場所內職災之總和傷害指數 <sup>(註2)</sup>	≤ 0.10	0.13	0.03	0.12
	工作場所外交通職災之總和傷害指數	≤ 0.24	0.01	0.02	0.02
承攬供應商	死亡災害 (件)	0	0	0	0
	罹災人數在三人以上之災害 (件)	0	0	0	0
	罹災人數在一人以上且需住院治療之災害 (件)	0	3	0	3

註：1. 安衛管理目標結算日期為 2020 年 12 月 31 日。

2. 總和傷害指數 =  $\sqrt{[(\text{失能傷害頻率} \times \text{失能傷害嚴重率}) / 1,000]}$ 。

台灣高鐵 2020 年所有員工工作時數為 9,467,136 小時，非員工工作時數為 3,467,520 小時。2020 年工作場所內之職災類型以跌倒 (70%)、衝撞 (10%)、墜落滾落 (10%) 及不法侵害 (10%) 所占比例為高；工作場所外之職災類型中，騎乘機車之交通職災占比為 100%。台灣高鐵持續透過安全衛生宣導，提醒同仁行走時應隨時注意地面狀況、勿分心，並上下樓梯應使用扶手，以預防跌倒與衝撞。而為防範墜落滾落危害，已全面檢視並評估設置安全防護措施 (如護欄、護蓋等)，以確保作業環境安全。針對不法侵害我們亦訂定預防計畫並據以執行，以妥善維護員工職業安全。

在不隱匿管理機制之運作下，台灣高鐵所有職災事件皆確實通報，今年亦無發生職業病相關情事，未來我們也將持續優化管理職業安全衛生相關措施，以便積極提高同仁安全意識。

2020 年職業安全指數表

	職業傷害造成之死亡		嚴重的職業傷害		有記錄之職業傷害		職業傷害主要類型
	數量	比率	數量	比率	數量	比率	
員工	0	0	0	0	10	1.05	跌倒、墜落、衝撞
承攬商	0	0	0	0	3	0.86	物體飛落、墜落、跌倒

註：有記錄之職業傷害比率 =  $(\text{失能傷害人次數} / \text{總經歷工時}) \times 1,000,000$

## 員工健康與安全管理措施

台灣高鐵積極推動職場健康與安全相關措施，我們每年辦理不同面向的健康促進活動，並規定新進員工報到後，需接受包含鐵路基本安全與一般職業安全衛生之新人教育訓練，再依職務接受專業訓練。相關健康促進活動如下：

### 2020 年健康促進活動

	<b>傳染病預防</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「守護最重要的人」公費流感疫苗接種 (1 場) 143 人次</li> <li>台灣高鐵全額補助 (員工 + 承攬商) 流感疫苗接種<sup>(註1)</sup>，獲得台灣疫苗推動協會頒發最高防疫尖兵獎</li> <li>年度健檢 (行車人員 / 一般在職員工 / 資深員工 / 特殊、夜間作業員工 / 高階主管 / 一般主管等) 2,519 人次，提供優於法規健檢與後續之管理方式<sup>(註2)</sup></li> </ul>
	<b>COVID-19 防疫預防管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 月 8 日啓用內網建置「回報健康狀況管理系統」，接獲通報配合衛政單位採行防疫應對管理措施，進行線上通報提早掌握及因應</li> <li>內網及企網設置「COVID-19 防疫專區」提供同仁及旅客安心防疫宣導之資訊交流平台</li> </ul>
	<b>臨廠健康訪視</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年度共 146 場次特約職業醫學科專科醫師至公司進行臨場服務</li> <li>如有需現場改善或單位主管協助之個案，均會另加簽相關單位並提供駐診醫師建議，追蹤各單位主管均已接受建議並結案存查</li> </ul>
	<b>慢性病防治及防疫宣導</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、健康宣導，2020 年共發布 18 篇主題文章 (防疫 9 篇、健康減重 3 篇、戒菸 2 篇、代謝症候群 2 篇等)</li> </ul>
	<b>體控減重競賽</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於 6 月 2 日至 8 月 28 日辦理「夏日馬拉松甩油大作戰」，共 662 人參加</li> </ul>
	<b>核心肌群訓練、體適能檢測活動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由專業醫護團隊提供檢測結果諮詢及現場個人運動處方建議，約 95 人次參與</li> <li>對作業內容需肢體扭轉、異常角度姿勢、彎腰、抬頭和扭腰等肌肉骨骼因人因性危害動作，以及重體力消耗工作者，辦理兩班 16 小時的核心肌群訓練，共 45 人參與</li> </ul>
	<b>健康講座</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共辦理 12 場次，10 主題包括：體適能活動及健康講座「足部保健、肌筋膜放鬆與簡易肌能系貼紮實作訓練、肩頸下背痛肌筋膜放鬆及運動治療」等等主題講座，全年共 711 人次參與</li> </ul>
	<b>無菸職場</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於 1 月至 6 月辦理「3 人同行脫癮而出，戒菸就贏」競賽持續戒菸一年成效追蹤，一氧化碳檢測、戒菸衛教諮詢，持續戒菸率仍達 47.5%</li> </ul>

註：1. 2020 年度流感疫苗接種活動係因應 COVID-19 病毒流行，其初期症狀與流感相似難區分而造成虛驚，為增加員工流感免疫能力，特辦理流感疫苗接種施打 1,954 人並委由外部專業人士進行作業，包含自費 (非符合公費施打) 四價流感疫苗施打之公司全額補助施打 (台灣高鐵員工 1,574 人 / 承攬商 240 人 / 總計 1,814 人次接種完成)。

2. 非正式員工亦享有健康促進活動之權益 (除年度健檢)。

### 宅家好生活 T Living 內部線上活動

2020 年因 COVID-19 疫情影響，為呼應減少出門避免群聚的政府宣導。台灣高鐵舉辦 T Living 內部線上活動，致力於防疫時期凝聚同仁向心力，並鼓勵員工為居家生活帶來更多創意趣味性，系列活動推出後引發內部熱烈迴響，相關內容與成果說明如下：

■ 「夏日馬拉松 甩油大作戰」共 **1,978** 人報名，**1,449** 人完賽，完成率 **73.25%**；另 **664** 人加碼參加甩油大作戰，同仁反應熱烈



■ 「防疫 i 運動」鼓勵分享個人運動，累積 **284** 篇內網投稿，及創下 **52** 萬人次瀏覽紀錄

■ 「宅家 i 料理」鼓勵分享宅家創意美食，共計分享 **265** 篇美食文章，打造 **41** 萬人次的瀏覽紀錄



### Go running! 台灣高鐵組隊起跑 2020 臺北馬拉松

2020 年台灣高鐵 35 位同仁組隊參與以「勇敢呼吸」為主題的「臺北馬拉松」路跑，為台灣高鐵公司首度參與國內最大規模國際性馬拉松盛會。除鼓勵同仁建立良好運動習慣，亦積極響應政府推動的國民運動政策；台灣高鐵並於終點會場以「卡納赫拉的小動物」為主題舉辦「按讚送好禮」活動，與觀賽群眾熱情互動。



## 乘載社會，發展在地

台灣高鐵的旅運軌跡串聯了 11 個縣市、76 個鄉鎮市區，不僅促進城鄉互動，並推動地方產業發展。除了發揮旅運本業的責任，我們更希望藉由促進社會共融，以實踐台灣高鐵的企業社會責任。2020 年，台灣高鐵投入社會公益關懷各面向之贊助金額逾新臺幣 1,200 萬元，包含款項贊助與車票價值轉算，盡心貢獻一己之力促進台灣在地共好。

更多有關台灣高鐵打造互動平台、促進人文關懷及推廣環保與綠色教育等專案或計畫將於接續小節說明。

關懷面向	扶助內容	贊助金額
弱勢扶助 與慈善關懷	<ul style="list-style-type: none"> <li>麥當勞叔叔之家慈善基金會 - 遠地就醫病童家庭交通補助計畫</li> <li>社團法人中華安得烈慈善協會 - 2020 年夢想啟航 - 暑期生命成長營</li> <li>財團法人台南市私立蓮心園社會福利慈善事業基金會附設啟智中心 - 總統府參訪</li> <li>財團法人國際單親兒童文教基金會 - 籌建「五結同心園」兒童及少年福利服務中心</li> <li>財團法人衡山社會福利基金會 - 衡山基金會十全十美耶誕送禮偏鄉傳愛</li> </ul>	\$474,085
藝術及文化	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣芭蕾舞團 - 左營站台灣高鐵芭蕾舞快閃演出</li> <li>財團法人紙風車文教基金會 - 2020 台灣高鐵公益藝文展演案 - 武松打虎</li> <li>中華文化總會 - 109 國慶大會</li> </ul>	\$4,645,870
體育	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國足球協會 - 辦理賽事往返</li> <li>第 18 屆運輸盃桌球錦標賽（主辦單位：中華民國運輸學會、台北市交通安全促進會、中華智慧運輸協會）及第 8 屆 ITS 協會杯羽球邀請賽 - 球賽及廣告贊助</li> <li>稻江商職 - 109 學年度全國高中鉛棒組北區預賽</li> </ul>	\$644,665
在地生活 & 社創 & 防疫	<ul style="list-style-type: none"> <li>高雄市彌陀鄉漁會 - 支持在地漁民！採購冷凍虱目魚肚</li> <li>三立電視 - 製播「台灣戰疫全紀錄」</li> <li>社團法人多樣性城市科技研究中心（行政院委託）-「想響亞洲」亞太社會創新高峰會</li> </ul>	\$6,060,000
環保	<ul style="list-style-type: none"> <li>水雉保育</li> </ul>	\$1,142,486
總計投入贊助金額		\$12,967,106



## 打造互動平台

### 「藝起來高鐵」

我們於 2015 年規劃「藝起來高鐵」專案，邀請國中以上具表演經驗之學校、藝術團體或個人於車站進行演出。2020 年受 COVID-19 疫情影響，為配合防疫作為，曾暫停申請近半年，於 7 月底恢復申請，表演團體僅受理 66 個、總演出人數計 1,764 人。專案推動以來至 2020 年底，演出場次已達 573 場、合計 17,052 人於台灣高鐵沿線桃園至左營車站表演，讓旅客在便捷舒適的台灣高鐵旅程中，亦能近距離的感受藝文活動的美好。

↓ 「藝起來高鐵」車站表演精彩選照



### 台灣高鐵探索館

「台灣高鐵探索館」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，館內豐富的展覽主題、講座與互動科技裝置，引起參訪者熱烈迴響。2020 年共 373 團，總計 33,810 人來訪，自開館以來，迄 2020 年參訪累積達 133,458 人。

## 促進人文關懷



### 高速傳愛助學計畫

自 2010 年起我們陸續偕同多個基金會合作「高速傳愛 助學計畫」公益活動，提供平台進行募款，募得款項全數交由年度合作單位統籌運用，2020 年與財團法人中華民國唐氏症基金會合作募款金額逾新台幣 1,217 萬元，迄 2020 年為止活動已連續辦理 11 屆，累計募得善款超過新台幣 1.38 億元，已成功幫助超過 2 萬 5 千多位需要幫助的孩子，讓他們安心學習、快樂成長，得以看見更豐富的世界與美好的未來。

← 2020 高速傳愛助學計畫記者會

### 微笑列車 愛心啓程

為了讓偏鄉弱勢族群或低收入家庭也能體驗高速鐵路便捷效率的旅程，自 2009 年起，我們與各地慈善單位、社福機構合作「微笑列車」專案，協助目標對象以免費或優惠票價之方式搭乘台灣高鐵出遊，感受臺灣不同縣市的風土人情之美。2020 年共協助 17 個弱勢團體，2,330 人次搭乘。迄 2020 年，共協助 880 個弱勢團體，143,181 人次搭乘。

「微笑列車」專案搭乘者紀念合影 →



### 寒冬送暖 捐血傳愛

台灣高鐵近十年每逢歲末年終之際，均於車站及總公司舉辦「寒冬送暖 捐血傳愛」公益活動，每場次皆獲得眾多熱血員工與愛心民衆的積極參與。2020 年共 2,522 人響應，募得 3,699 袋熱血；累積至 2020 年已募得超過 13,767 袋熱血，為寒冬時節的血荒，注入滿滿的暖流能量。

民眾熱情響應台灣高鐵捐血傳愛活動 →



### 營隊推廣 人才培養

為培養潛在優秀鐵道人才，深化各年齡層學子鐵道教育知識，台灣高鐵自 2008 年起，針對國小五、六年級生、國中生、高中職及大專生、辦理「高鐵營隊」寒暑假活動。2020 年，因配合 COVID-19 防疫，寒、暑營隊（大專組、高中職組、國中組及國小組）調整辦理規模，每組舉辦 1 梯次活動，全年共 8 梯次活動，吸引報名人數近 4,000 人，實際共 221 位學子參與。

← 青年學子熱情參與 2020 年台灣高鐵營隊活動



## 推廣環保與綠色教育

### 員工關懷 藝文共賞

台灣高鐵響應政府「防疫新生活運動」政策，與「財團法人紙風車文教基金會」合作，2020 年父親節當晚於台灣高鐵台中站舉辦「台灣高鐵公益藝文饗宴」大型表演「武松打虎」，並特別邀請財團法人伊甸基金會、社團法人中華安德烈慈善基金會以及財團法人中華民國唐氏症基金會的大小朋友一起欣賞，透過兒童劇場輕鬆談話的方式傳達動物保育的觀念，並省思人類與大自然和諧共好的重要性，活動共計吸引逾 **6,000** 人參與。

↓ 2020 年台灣高鐵公益藝文饗宴「武松打虎」



### 綠能環保 公益永續

延續去年「探索美好台灣」環境教育計畫概念，2020 年，台灣高鐵與「荒野保護協會」辦理企業環保教育系列課程「探索綠森活」，相關課程與活動列示如下：

- 「節電有道」線上活動：邀請台灣高鐵人觀賞節電學習影片並分享生活節能小撇步，吸引超過 4,000 位（占全體員工 9 成）同仁響應
- 「呷飽未？餐桌上的綠便當」活動：是讓同仁在一邊享用在地食材鐵盒便當，一邊探討食物的碳足跡，鼓勵大家「食當季、選在地」，並避免購買過度包裝的餐食
- 「Go! 動物大冒險」課程：邀請同仁及家眷從分組遊戲中，模擬全球最大型海鳥信天翁海邊覓食生態，促進同仁了解生態重要性

2020 年「探索綠森活」精采課程照 ↓ →



### 在地承諾 水雉復育

台灣高鐵自 2000 年迄今投入新臺幣 6 千 6 百萬餘元，協助打造臺灣第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的「水雉生態教育園區」。我們不但積極與專家學者合作，亦推動志工參與，依台南市野鳥學會統計資料，水雉數量已由 2000 年 9 隻（雌鳥加雄鳥加雛鳥成長數）大幅成長至 2020 年 168 隻；隨著水雉族群的棲息面積擴大，整個大臺南地區之水雉數量由 2009 年 275 隻，成長至 2020 年為 **1,720** 隻，顯見水雉與其棲地保育成效。

另「水雉生態教育園區」成立至 2020 年已有近 **24.9** 萬人次入園。台灣高鐵除每年持續贊助園區管理單位，並協助製作園區解說設備，設計展示區與互動區，以強化園區教育功能並具體呈現復育成果。園區之設置除了提供民眾深度認識水雉生態的機會，更獲國際關注，成為少見之「開發與保育共存」成功經驗。



## 附錄

表一——2020 年台灣高鐵參與公協會組織統計表

參與之產業公協會	說明
國際鐵道聯盟	國際鐵路業者交流與合作
國際高速鐵路協會	國際高速鐵路交流與合作
中華軌道車輛工業發展協會	軌道產業發展與推廣
中華民國運輸學會	軌道產業發展與推廣
台灣軌道工程學會	軌道產業發展與推廣
台灣軌道經濟發展協會	軌道產業發展與推廣
中華採購與供應管理協會	採購專業知識流並參與相關課程
中華民國品質學會	品質管理業務交流並參與相關課程
台灣觀光協會	觀光發展與業務推廣交流
社團法人中華智慧運輸協會	運輸產業發展與推廣
中國工程師學會	土木工程技術交流與推廣
中華民國公開發行公司股務協會	股務專業知識交流與法規精進
中華公司治理協會	公司治理發展及交流
中華民國內部稽核協會	內部稽核發展與推廣
中華民國電腦稽核協會	公司治理發展及交流
中華民國勞資關係協進會	勞資關係發展並參與法規課程
中華人力資源管理協會	人力資源發展與推廣
會計研究發展基金會	會計業務交流與推廣
中國生產力中心知識長交流會	跨產業知識交流與推廣
台灣鐵道觀光協會	鐵道觀光發展與業務推廣交流

表二——董事會成員相關資訊

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	2020/5/21
董事	代表人: 王國材 交通部	2020/5/21 (2021/4/26 卸任)
董事	代表人: 陳月香 交通部	2020/7/23 就任
前董事	代表人: 劉明津 交通部	2020/5/21 (2020/7/23 卸任)
董事	代表人: 柯麗卿 財團法人中華航空事業發展基金會	2020/5/21
董事	代表人: 翁朝棟 中國鋼鐵(股)公司	2020/5/21
董事	代表人: 陳昭義 台灣糖業(股)公司	2020/5/21
董事	代表人: 黃茂雄 東元電機(股)公司	2020/5/21
董事	代表人: 高仙桂 行政院國家發展基金管理會	2020/5/21
董事	代表人: 劉國治 台北富邦商業銀行(股)公司	2020/5/21
獨立董事	邱晃泉	2020/5/21
獨立董事	蔡 堆	2020/5/21
獨立董事	石百達	2020/5/21
獨立董事	賴勇成	2020/5/21

表三—人力結構

類別	2018 年		2019 年		
	男	女	男	女	
全體員工	男女比例	64.36%	35.64%	64.37%	35.63%
	總員工人數	2,879	1,594	2,963	1,640
定期契約	約聘員工	18	38	28	53
	借調人員	0	0	0	0
	派遣人員	3	7	2	4
	定期契約員工總數	21	45	30	57
不定期契約員工總數		2,858	1,549	2,933	1,583
職級	副總級以上	0.16%	0.04%	0.17%	0.04%
	協理級	0.36%	0.05%	0.33%	0.05%
	經副理級	4.00%	0.94%	3.76%	0.91%
	課級	10.17%	2.97%	10.62%	3.00%
	一般員工	49.68%	31.63%	49.49%	31.63%
學歷	高中職及以下	4.5%	1.3%	4.65%	1.52%
	大學 / 專科	50.3%	30.8%	50.05%	30.70%
	碩士	9.3%	3.5%	9.39%	3.37%
	博士	0.3%	0.0%	0.28%	0.04%
其他多元指標	原住民	0.8%	1.1%	0.84%	0.25%
	身心障礙者	0.7%	0.4%	0.75%	0.34%
管理階層	30 歲以下	0.0%	0.0%	12.45%	12.27%
	30-50 歲	8.9%	3.1%	35.39%	18.95%
	50 歲以上	5.8%	0.9%	1.65%	0.42%
非管理階層	30 歲以下	12.9%	13.2%	0.00%	0.00%
	30-50 歲	35.4%	18.0%	8.73%	2.95%
	50 歲以上	1.4%	0.4%	6.15%	1.04%

表四—新進員工統計

類別	2018 年		2019 年		
	男	女	男	女	
職類	列車服務人員	0	20	9	52
	車站服務人員	37	92	52	79
	行控人員	11	4	6	3
	駕駛人員	10	0	-	-
	維修人員	105	2	136	5
	其他	60	32	46	21
年齡	30 歲以下	164	127	183	143
	30-50 歲	57	23	62	17
	50 歲以上	2	0	4	-
合計	223	150	249	160	
占全員比例	5.0%	3.4%	5.4%	3.5%	

表五—離職員工統計

類別	2018 年		2019 年		
	男	女	男	女	
職類	列車服務人員	3	30	4	32
	車站服務人員	35	69	40	53
	行控人員	8	2	7	-
	駕駛人員	4	0	4	-
	維修人員	67	2	63	4
	其他	48	26	43	16
年齡	30 歲以下	100	100	89	83
	30-50 歲	49	29	50	22
	50 歲以上	16	0	22	-
合計	165	129	161	105	
占全員比例	3.7%	2.9%	3.50%	2.28%	

表六—訓練時數

單位：小時	2017 年			2018 年		
	男	女	合計	男	女	合計
<b>公司全體</b>						
人均受訓時數	115.3	103.6	111.1	144.9	129.6	139.5
人次平均受訓時數	7.2	7.1	7.2	6.5	6.5	6.5
<b>不同層級平均上課時數</b>						
副總級以上	9.2	7.8	8.9	11.6	9.6	11.2
協理級	8.2	12.2	8.6	10.3	15.0	10.6
經副理級	15.5	14.7	15.3	19.5	18.1	19.2
課級	99.4	101.2	99.8	124.9	124.5	124.8
一般員工	129.9	105.4	120.4	163.3	128.6	149.8
<b>不同類別平均上課時數</b>						
列車服務人員	193.7	184.9	186.4	161.8	205.2	197.4
車站服務人員	177.7	142.4	154.8	178.6	158.1	164.9
行控人員	163.7	172.6	165.6	148.6	191.6	157.6
駕駛人員	315.8	463.0	332.3	315.3	513.9	340.9
維修人員	170.0	140.8	170.0	160.3	156.3	160.3
其他	72.8	48.3	63.2	75.7	53.6	67.1

註：1. 管理階層的定義為課級以上主管。  
 2. 計算公式為該類別人數 / 總勞動力人數。  
 3. 因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與 100% 有些許落差。

註：2018 年離職率計算範圍僅包含不定期契約員工；2019 年離職率計算範圍為全體員工。



2019 年度 12 車站溫排查驗聲明書

聲明書編號 TW20/00314GG

溫室氣體查驗聲明書

2019 年溫室氣體排放資訊

台灣高速鐵路股份有限公司

台北市南港區經貿二路 66 號 13 樓

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2006

直接溫室氣體排放量 1,132.1510 公噸二氧化碳當量
能源間接溫室氣體排放量 47,738.7367 公噸二氧化碳當量
直接與能源間接溫室氣體排放量 48,870.888 公噸二氧化碳當量

簽署人

黃世忠 資深副總裁

日期: 2020年09月14日 版次:1

TGP 56A-15-1 2003 台灣檢驗科技股份有限公司 新北市五股區(新北產業園區)五工路 136 之 1 號 t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com



本查驗聲明書不可單頁使用，須與查驗範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第 1 頁 共 5 頁



聲明書編號 TW20/00314GG, 投標

台灣檢驗科技股份有限公司(以下簡稱SGS), 經財團法人成大研究發展基金會(以下簡稱成大), 由南港車站路1號, 達成雙邊協議, 針對台灣高速鐵路股份有限公司(以下簡稱台灣高鐵), 台北市南港區經貿二路66號13樓, 依據ISO 14064-3:2006 - 行政院環境保護署溫室氣體查驗指引(99.12)之要求執行直接與間接溫室氣體排放量之查驗, 溫室氣體排放量查驗期間自2019年01月01日至2019年12月31日, 查驗聲明內容說明如下:

角色與責任 台灣高鐵管理階層確保溫室氣體資訊系統之發展、紀錄維護及文件化程序已符合標準要求, 負責評估、決定及報告溫室氣體排放量資訊, 並提供支持溫室氣體主訴所屬之其他資訊給SGS。

SGS秉持第三方查驗單位之準則, 依據2020年04月21日簽訂之雙邊協議, ISO 14064-1:2006 - ISO 14064-3:2006 - 行政院環境保護署溫室氣體查驗指引(99.12)要求, 於2020年07月30日至2020年08月18日期間執行溫室氣體排放量查驗活動, 並根據台灣高鐵適用範圍、目標、準則及溫室氣體排放量查驗期間自2019年01月01日至2019年12月31日之查驗結果, 提出溫室氣體查驗聲明。

保證等級 SGS依據查驗準則執行查驗程序, 證據結果顯示台灣高鐵提出之溫室氣體主訴符合主管機關現行規定, 未違反實質性差異門檻, 符合主管機關認可之合理保證等級。

查驗範圍 SGS依據與成大之雙邊協議, 確認台灣高鐵組織邊界及營運範圍內之人為活動溫室氣體排放量與相關標準要求之符合性, 根據ISO 14064-3:2006準則提出上述保證聲明內容如下:

Table with 2 columns: 廠區 (Plant Area) and 活動範圍地理位置 (Activity Location). Lists 12 stations and their corresponding activity locations.

本查驗聲明書不可單頁使用, 須與查驗範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力 第 2 頁 共 5 頁



聲明書編號 TW20/00314GG, 投標

Table with 4 columns: 廠區 (Plant Area), 直接溫室氣體排放量 (Direct GHG Emissions), 能源間接溫室氣體排放量 (Energy Indirect GHG Emissions), 直接與能源間接溫室氣體排放量 (Total GHG Emissions). Lists 12 stations and their respective emission values.

SGS以客觀公正之立場, 評估台灣高鐵溫室氣體資訊系統, 監督方法及報告程序, 溫室氣體排放量查驗期間自2019年01月01日至2019年12月31日, 依據查驗結果保證其適用範圍、目標及準則之一致性及適切性, 並提出一份合理保證之查驗聲明, 無保留意見之列舉。

SGS相繼自身角色及責任, 在此聲明溫室氣體主訴真實性、正確性, 以及公平性地陳述溫室氣體數據及資訊, 並依據ISO 14064-1:2006 - 行政院環境保護署溫室氣體查驗指引(99.12)所屬執行溫室氣體量化、監督及報告溫室氣體資訊, 本查驗聲明將視為說明台灣高鐵溫室氣體主訴之查驗結果。

本查驗聲明書不可單頁使用, 須與查驗範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力 第 3 頁 共 5 頁



聲明書編號 TW20/00314GG, 投標

- 溫室氣體排放資訊來源為台灣高鐵之盤查資訊
排放溫室氣體種類: 二氧化碳(CO2)、甲烷(CH4)、氧化亞氮(N2O)、氫氟碳化物(HFCs)、全氟碳化物(PFCs)、六氟化硫(SF6)、三氟化氮(NF3)
全球暖化潛勢(GWP)引用 IPCC 2007 第四次評估報告之全球暖化潛勢值
電力排放係數引用經濟部能源局 2020 年公布之 2019 年電力排放係數: 0.509 公斤二氧化碳當量/度計算
溫室氣體排放量資訊涵蓋期: 2019 年 01 月 01 日至 2019 年 12 月 31 日
盤查清單版本: 2020 年 08 月 20 日
盤查報告書版本: 2020 年 08 月 20 日
查驗聲明之預期使用者: 屬自行使用

查驗目標 SGS 獨立客觀的取得支持溫室氣體主訴相關資訊的證據, 確保報告資訊符合準確性、完整性、一致性及透明度之準則, 其內容包含錯誤或遺漏之項目。

- 查驗準則 遵守下列相關標準要求執行溫室氣體主訴之查驗:
ISO 14064-1:2006 溫室氣體 - 第 1 部: 組織邊界溫室氣體排放與轉移之量及報告附屬引之規範
行政院環境保護署溫室氣體查驗指引(99.12)

實質性 台灣高鐵定義溫室氣體主訴符合性之實質性差異門檻準則為5% - SGS依據此準則確認溫室氣體排放資訊之準確或錯誤程度。

結論 台灣高鐵依據查驗準則要求提出溫室氣體主訴, 揭露資訊涵蓋期間自2019年01月01日至2019年12月31日, 期間溫室氣體排放量為 48,870.888 公噸二氧化碳當量及生質燃燒之二氧化碳排放量為 0.000 公噸二氧化碳當量, SGS 採用風險評估方法為基礎, 確保並監管溫室氣體排放資訊揭露風險: 規劃及執行查驗活動, 包含事前評估、取樣計畫、證據之蒐集, 取得查驗聲明書之資訊, 說明及相關證據, 確保揭露之溫室氣體排放量準確性。

本查驗聲明書不可單頁使用, 須與查驗範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力 第 4 頁 共 5 頁



聲明書編號 TW20/00314GG, 投標

保密性聲明 此報告及附件可能包含關於台灣高鐵之機密資訊, 未經台灣高鐵書面同意, 其他個人、團體或公司禁止自行複製或發行。

利益衝突聲明 此報告及附件內容完全依照主管機關之標準方法與程序等相關規定, 秉持公正、誠實進行查驗作業, 倘無虛偽不實, 如有違反, 就政府機構所受損失與負擔賠償責任之外, 並接受主管機關依法令所為之行政處分及刑事處罰。

所有查驗人員均知自身為政府機關委任從事公務, 亦屬於刑法上之公務員, 並瞭解刑法上關於刑罰、公務員違章不實偽造公文書及貪污治罪條例之相關規定, 如有違反, 亦為刑法及貪污治罪條例之適用對象, 願受最嚴厲之法律制裁。

本公司與受查驗單位並無財務投資之關係, 且符合主管機關對利益衝突之要求, 如有違反前述事實情事, 經主管機關查證屬實時, 此報告及附件內容將受主管機關判定為無效之處分。

查驗團隊 上述聲明係查驗團隊依據公正之查驗過程, 針對台灣高鐵之 2019 年溫室氣體排放量所提出之聲明。

主理查驗員: 呂冠輝
查驗員: 陳以世

附註: 本查驗聲明書係 SGS 溫室氣體查驗服務資訊網 http://www.sgs.com/terms\_and\_conditions.htm, 聲明書內容由台灣檢驗科技股份有限公司(以下簡稱SGS)主理查驗團隊所編製, 未經客戶同意不得自行複製或發行, 本聲明書非由SGS主理查驗團隊所編製, 且僅供參考之用, 以及自行複製或發行與本報告之責任, 客戶向 SGS 購買此份聲明書, 客戶應向 SGS 支付, 但此份聲明書非由SGS主理查驗團隊所編製。

本查驗聲明書不可單頁使用, 須與查驗範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力 第 5 頁 共 5 頁



## 查證聲明



### 獨立保證意見聲明書

#### 2020 台灣高鐵企業社會責任報告書

英國標準協會與台灣高速鐵路股份有限公司(簡稱台灣高鐵)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2020 台灣高鐵企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台灣高鐵並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2020 台灣高鐵企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

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

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

#### 查證範圍

台灣高鐵與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與 2020 台灣高鐵企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致，但以下情形除外：
  - 2020 年組織溫室氣體排放量資訊
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估台灣高鐵遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結 2020 台灣高鐵企業社會責任報告書內容，對於台灣高鐵之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、台灣高鐵所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關台灣高鐵 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了台灣高鐵對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台灣高鐵所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台灣高鐵政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 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 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

#### 結論

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

#### 包容性

2020 年報告書反映出台灣高鐵已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台灣高鐵之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。

#### 重大性

台灣高鐵公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台灣高鐵之重大性議題。

#### 回應性

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

#### 衝擊性

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

#### 績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在台灣高鐵與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，2020 台灣高鐵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據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告，部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台灣高鐵的社會責任與永續性主題。

#### 保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

#### 責任

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

#### 能力與獨立性

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



For and on behalf of BSI:

*Peter Pu*

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Statement No: SRA-TW-2020097  
2021-05-11

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.



## GRI 內容索引

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
<b>一般揭露 (核心選項)</b>				
GRI 102 : 一般揭露 2016	<b>1、組織概況</b>			
	102-1 組織的名稱	• 關於本報告書	2	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	• 營運據點與服務 • 購票通路	12 28	
	102-3 總部位置	• 營運據點與服務	12	
	102-4 營運活動地點			
	102-5 所有權與法律形式	• 利害關係人鑑別	9	
	102-6 提供服務的市場	• 營運據點與服務	12	
	102-7 組織規模	• 營運據點與服務 • 孕育人才，價值培育	12 49	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	• 孕育人才，價值培育	49	
	102-9 供應鏈	• 營運據點與服務 • 供應鏈溝通及要求	12 35	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	• 營運據點與服務	12	
	102-11 預警原則或方針	• 安全服務，責任運輸 • 行車安全與災害預防及應變 • 氣候變遷調適	19 21 43	
	102-12 外部倡議	• 台灣高鐵永續策略藍圖	13	
	102-13 公協會的會員資格	• 產業交流 • 附錄表一	34 59	
	<b>2、策略</b>			
	102-14 決策者的聲明	• 董事長的話 • 總經理的話	3 4	
	<b>3、倫理與誠信</b>			
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	• 誠信經營與反貪腐	41	
	<b>4、治理</b>			
102-18 治理結構	• 公司治理架構 • 功能性委員會	39 39		
<b>5、利害關係人溝通</b>				
102-40 利害關係人團體	• 利害關係人鑑別	9		
102-41 團體協約	• 勞資關係與員工關懷	53	台灣高鐵目前未簽署團體協約	
102-42 鑑別與選擇利害關係人	• 利害關係人鑑別	9		
102-43 與利害關係人溝通的方針	• 重大主題鑑別與回應 • 品質管理檢視	6 30		
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	• 顧客肯定	31		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明	
<b>6、報導實務</b>					
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-45 合併財務報表中所包含的實體	• 關於本報告書	2		
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	• 重大主題鑑別與回應	6		
	102-47 重大主題表列				
	102-48 資訊重編	• 關於本報告書	2		
	102-49 報導改變	• 關於本報告書 • 重大主題鑑別與回應	2 6		
	102-50 報導期間	• 關於本報告書	2		
	102-51 上一次報告書的日期				
	102-52 報導週期				
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人				
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告				
	102-55 GRI 內容索引	• GRI 內容索引	63		
	102-56 外部保證 / 確信	• 關於本報告書 • 查證聲明	2 62		
	GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	• 重大主題鑑別與回應	6	
		103-2 管理方針及其要素	於各關注主題下揭露		
103-3 管理方針的評估					
<b>重大主題</b>					
<b>運輸安全管理</b>					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 運輸 - 專業運輸	19		
	103-3 管理方針的評估				
<b>營運策略與績效</b>					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 關於台灣高鐵	12		
	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	• 經營績效	16		
	201-4 取自政府之財務補助	• 經營績效 • 利害關係人鑑別	16 9		
<b>隱私與資訊安全管理</b>					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 科技 - 創新科技	27		
	103-3 管理方針的評估				
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	• 隱私與資訊安全管理	30		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
<b>公司治理</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 關懷 - 永續關懷	38	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	• 誠信經營與反貪腐	41	部份揭露
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動			
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	• 公司治理架構 • 孕育人才，價值培育	39	
			49	
<b>法令遵循</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 關懷 - 永續關懷	38	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 307 : 有關環境保護的法令遵循 2016	307-1 違反環保法規	• 法令遵循 • 比鄰關懷 • 水資源使用與廢水處理 • 廢棄物處理	42	
			25	
			48	
			48	
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	• 法令遵循	42	
GRI 419 : 社會經濟法令遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定			
<b>科技創新</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 科技 - 創新科技	27	
	103-3 管理方針的評估			
<b>客戶關係與品質管理</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 科技 - 創新科技	27	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	• 品質管理系統	29	
<b>員工關懷與勞動保障</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 關懷 - 永續關懷	38	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	• 勞資關係與員工關懷	53	台灣高鐵對於營運重大變化的調整皆依據法規要求
GRI 402 : 勞資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期			

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
GRI403 : 職業安全衛生 2018	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	54	
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	• 員工健康與安全管理措施	55	
	403-3 職業健康服務	• 勞資關係與員工關懷	53	
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	• 管理機制與績效	54	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練			
	403-6 工作者健康促進	• 員工健康與安全管理措施	55	
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	• 管理機制與績效	54	
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者			
	403-9 職業傷害			
	403-10 職業病			
GRI 407 : 結社自由與團體協商 2016	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	• 勞資關係與員工關懷 • 供應鏈溝通及要求	53 35	
<b>疏運與轉乘服務</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 運輸 - 專業運輸	19	
	103-3 管理方針的評估			
<b>在地經濟發展</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 在地 - 深耕在地	33	
	103-3 管理方針的評估			
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	• 暢遊在地	34	
<b>氣候變遷減緩與調適</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 關懷 - 永續關懷	38	
	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	45	
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放			
<b>運輸包容性</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 運輸 - 專業運輸	19	
	103-3 管理方針的評估			
<b>永續供應鏈管理</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 在地 - 深耕在地	33	
	103-3 管理方針的評估			



GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	其他說明
GRI 204 : 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	• 營運據點與服務 • 在地化的供應鏈	12 36	
	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	35
<b>人才任用與發展</b>				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 關懷 - 永續關懷	38	
	103-3 管理方針的評估			
GRI 202 : 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	• 營運據點與服務 • 包容平等的員工任用	12 49	
	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	49
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	52	
	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	52	
<b>資源管理</b>				
GRI 303 : 水與流 放水 2018	303-1 共享水資源之相互影響	• 水資源使用與廢水處理	48	
	303-2 與排水相關衝擊的管理			
	303-3 取水量			
GRI 306 : 廢污水 和廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	• 廢棄物處理	48	
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理			
	306-3 廢棄物的產生			

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法對照表

項目	揭露章節
報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題	• 永續治理，誠信經營
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、鑑別、評估與管理氣候相關風險的方法，及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標	• 低碳行車，環境永續
非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	• 孕育人才，價值培育

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

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



---

真實接觸 Be There | [www.thsrc.com.tw](http://www.thsrc.com.tw)