

真實接觸 Be There

Go Extra Mile

有心 把事情做得更好

台灣高鐵企業社會責任報告書
2014

台灣高鐵企業社會責任報告書
2014



Go Extra Mile

目錄

董事長的話 ... 2

執行長的話 ... 3

重點績效與榮耀 ... 4

1. 台灣高鐵與企業社會責任 ... 6

- 10 1-1 關於台灣高鐵
- 13 1-2 公司治理
- 16 1-3 利害關係人議合
- 18 1-4 財務績效表現

2. 提供優質服務 ... 22

- 24 2-1 安全政策及文化的落實
- 27 2-2 營運安全與風險管理
- 34 2-3 全方位的旅客服務
- 40 2-4 供應商的管理

3. 維繫員工關係 ... 44

- 46 3-1 員工聘僱狀況
- 48 3-2 完備的薪酬福利
- 52 3-3 員工培育與訓練
- 56 3-4 暢通的內部溝通

4. 維護環境永續 ... 58

- 60 4-1 環境管理與綠色採購
- 64 4-2 降低碳足跡的成效
- 68 4-3 綠建築的落實
- 70 4-4 台灣永續生態的守護

5. 創造共享價值 ... 72

- 74 5-1 關懷社會弱勢
- 77 5-2 維護在地文化
- 78 5-3 促進學術交流

6. 附錄 ... 80

- 80 全球永續性報告協會 GRI (Global Reporting Initiative) 指標內容對照表
- 84 獨立保證意見聲明書
- 86 編輯原則



董事長的話

自 2007 年通車以來，高鐵成了帶動台灣改變與進步的平台。社會快速地變遷，而我們一直走在前面。我們深知，高鐵的發展和台灣經濟有著密不可分的連結，這也使得我們更加體認到我們對台灣的社會責任何其重大。

回到基本面，高鐵最基本的責任就是提供乘客安全、準點和便捷的服務。除了列車本身是綠色交通工具之外，我們沿線各場站也都建置了節能和符合環保要求的設施。

最近完成的苗栗、彰化和雲林站，更都分別榮獲了內政部認定為鑽石級、黃金級和銀級的綠建築。

但我們並不單單以建置綠硬體為滿足，更自許為「生活創意服務產業」的推動者。我們以運輸為基礎，結合沿線的資源，讓乘客在每一次的旅程中，都留下美好的經驗和深刻的感動。這由我們的接駁公車、租車優惠、飯店聯票、航空聯票、高鐵假期等等活動可見一斑。再加上我們在購票方面的突破，不但可上網購票，手機購票，更成為全球第一家可在超商購票之高速鐵路公司。我們正一步步地走向提供顧客 Door to Door 服務的理想。

除此之外，我們的車站隨時都充滿了藝文氣息，經常有來自國內外知名的樂團或表演者蒞臨表演。我們也不定期地贊助原民、偏鄉、身障等弱勢族群搭乘高鐵旅遊，表達我們對社區由衷的關懷和回饋。對於國家未來主人翁的學生族群，我們更提供了實質的折扣優惠，讓學生們返鄉和出外旅遊不再是一種負擔。

2014 年高雄發生氣爆事件，發生當下我們就立即開放醫療團體免費搭乘，一個月之內，搭乘的醫務人員多達 4,498 人次。我們認為這就是我們的社會責任，因此才能用深切的同情心和同理心，為受災民衆盡一份心力。

長久以來，我們一直教育員工要秉持「Go Extra Mile」的精神，讓服務更精進，讓顧客更滿意，讓公司有更高的利潤，也讓股東獲得更好的投資報酬，這樣才能發揚公司的品牌特質。這是我們無可旁貸的社會責任，更是我們今後追求永續發展努力的方針。

董事長

劉維琪

執行長的話

台灣高鐵自 2007 年開始營運，至今短短 8 年，已經成為台灣商務活動和民衆生活不可或缺的元素。民衆對高鐵的依賴，不僅是因為它的安全、便捷和舒適，更是因為我們用心經營，讓它從各個不同的面向，為台灣創造了許多的奇蹟。

每當連續假期疏運的尖峰，我們的車隊密集增班，不只讓返鄉、旅遊的民衆，能夠快速地到達目的地，同時也紓解了高速公路的擁擠；不只滿足了民衆行的需求，同時也減少了碳的排放。2014 年我們成為亞洲第一家取得國家級碳標籤和經過第三方認證的陸運服務機構，同時連續三年獲得環保署頒發的「中華民國企業環保獎」，肯定了我們綠色運具對保護地球的貢獻。

但我們並不因此而自滿，我們要做的是超越運輸業，把高鐵變成「美好生活的連結者」，變成「生活創意服務產業」的推動者。透過異業結盟，我們把飯店業、旅行社、租車業、客運業、航空業、禮品業、餐飲業和土產店結合在一起，經由聯票、一日行、高鐵假期等等的包裝，讓旅客除了享受令人驚喜的折扣之外，更讓旅程的規劃一氣呵成，旅行中留下美好的體驗。我們提倡「高速、慢活」的生活態度，也希望為顧客和盟友創造多贏的契機。

在旅客服務方面，除了網路和手機購票不落人後之外，最值得驕傲的是，我們開發了超商購票，成為全球高速鐵路的第一和唯一，讓旅客購票的便利性大大地提高。另一方面，我們在不同時段提供給大學生相當幅度的折扣，讓還沒有收入的學子們在返鄉或旅遊的時候也能選擇搭乘高鐵。這項措施，同時也有效地紓解了尖峰時的擁擠。

在社會層面，我們以「傳遞關懷」的理念，開放各車站空間給藝文團體表演，創造更多元的生活型態。也進一步提供偏鄉、身障等弱勢族群，搭乘高鐵旅遊，把人性的善良面傳遞出去。

此外，公司對員工的生涯規劃也非常重視，制度性地安排一線同仁輪調，培養第二專長。另如車站站長，除了負責站務之外，也是駐地的業務代表，必須為公司的營業產品負行銷之責，這是培養全方位主管必需的歷練。員工有能力，高鐵的營運維修才會有保障，也才能進一步為顧客創造和連結美好的生活。

展望未來，我們將秉持高鐵一貫的「Go Extra Mile」的精神，更精進我們的服務，關懷所有的利益關係人，善盡我們的企業社會責任，為高鐵的永續經營和地球的永續生存盡我們最大的心力。

執行長

鄭光遠



重點績效與榮耀



優質服務

- 年發車班次數突破 50,000 班次。
- 自 2007 年營運以來，列車準點率及發車率皆達 99% 以上。
- 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。
- 台灣首創「列車座位查詢系統」，讓列車長可以隨時進行乘客座位資訊下載，確認旅客所持票種及搭乘區間，可避免查票打擾旅客，並保障旅客權益。
- 旅客服務滿意度近 2 年調查結果皆高達 90% 以上。
- 2014 年之勞務及物料採購，台灣本地採購金額均超過 60%。
- 供應商評鑑中，得標廠商評核整體滿意之比例為 99.74%。

員工關係

- 我們的訓練體系分為兩大主軸，分別為安全與服務，並在專屬的訓練系列課程中導入 4 大職能構面。
- 全體員工接受教育訓練涵蓋度達 100%，近 2 年平均每位員工每年受訓時數皆高於 100 小時。
- 員工育嬰留停人員之復職率，近 2 年男女平均皆超過 80%，留任率更高達 90%。
- 培育了 698 位合格之內部講師，以因應每年近 3,000 堂安全、服務、技術等專業課程自辦訓練之需求。

環境永續

- 連續 3 年榮獲行政院環境保護署「中華民國企業環保獎」，並獲頒本獎項之最高榮譽—「環保榮譽獎座」。
- 年運量達 92 億延人公里，近 3 年平均每延人公里用電度數皆低於 0.06 度。
- 新增 3 站站體建築，分別榮獲內政部頒發之綠建築獎苗栗（鑽石級）/彰化（黃金級）/雲林（銀級）。
- 響應行政院環境保護署推動產品「碳足跡」標示計畫，成為國內第 1 家取得「運輸服務碳足跡標籤」之交通運具，排碳量為 38gCO₂e/ 每人—每公里（每延人公里）。
- 自 2010 年起至今累計投入五仟餘萬元，用於臺南境內水雉復育工程。

共享價值

- 推動「高速傳愛 助學計畫」募款活動，六年來累計湧入逾 8,800 萬元的募款款項，估計幫助超過 1 萬 7,500 個孩子完成學習的夢想。
- 提供弱勢族群搭乘高鐵的機會，成功推出高鐵「微笑列車」公益活動。迄今已累計 445 個團體、24,496 人次參與高鐵微笑列車活動。
- 邀請中華民國鐵道文化協會、國立交通大學鐵道研究會及中國青年救國團，針對不同學齡的學生共同合作辦理「台灣高鐵營隊」活動，截至 2014 年底，共舉辦 78 梯次。
- 我們希望透過各類型藝文表演活動，讓旅客在匆忙的行程之間也能近距離欣賞藝文饗宴，故發起一連串車站藝文系列活動，自營運通車至 2015 年 5 月底，於高鐵各站總共已辦理 373 場表演活動。



獲獎事蹟

獲獎日期		
2014 年	12 月	榮獲行政院環境保護署核發「高速鐵路運輸服務碳足跡標籤」證書。 S230 標高鐵苗栗站及 S260 標高鐵彰化站興建工程分別榮獲交通部「103 年度交通工程環境影響評估追蹤考核」第二名及第三名。
	11 月	連續四年榮獲臺北市政府頒發「2014 年綠色採購績優企業」。
	10 月	榮獲社團法人中華智慧型運輸系統協會「103 年度智慧運輸應用獎」。
	6 月	榮獲數位時代雜誌「2014 數位服務標竿企業」交通類冠軍，不分業種季軍。
	4 月	榮獲天下雜誌「2014 年金牌服務大賞」不分業種第五名、陸上運輸金賞、創新能力第十名。 榮獲商業週刊「2013 年台灣最有影響力品牌」第二十五名。
	3 月	榮獲交通部頒發交通動員準備暨天然災害防救業務考評優等獎。
	1 月	「台灣高鐵查票系統史密斯」榮獲商業週刊雜誌「年度最強商業好點子」之一（不分排名）。 S270 標高鐵雲林站榮獲交通部「102 年度交通工程環境影響評估追蹤考核」第一名。
2013 年	12 月	「多元便利的票務服務系統」榮獲「財團法人中華智慧型運輸系統協會」頒發「智慧運輸應用獎」。
	11 月	連續三年（第 20 至 22 屆）榮獲行政院環境保護署「中華民國企業環保獎」，並獲頒本獎項之最高榮譽—「環保榮譽獎座」。 榮獲臺北市政府「2013 年綠色採購績優企業獎」。 獲高雄市政府頒發「光電智慧建築標章」金級（左營基地—建築物設置太陽光電設施）。
	8 月	榮獲交通部第 14 屆「102 年金路獎」設備維護類之車輛維修優勝（烏日基地車輛維修課）、號通維修優勝（南區號誌通訊課）、路線維修優勝（中區設施維修）、基地機電設施維修優勝（左營基地）、車站機電設施維修優勝（台北站）及站場環境維護類第一名（台北站）共六大獎項。



台灣高鐵與 企業社會責任

01

Go Extra Mile ■■■

我們深知，企業社會責任是公司治理發展的趨勢，也是台灣高鐵不可或缺的一環。自 2009 年起規劃籌設任務型之「企業社會責任委員會（以下簡稱 CSR 委員會）」，將公司參與經營決策的高階主管及一級單位代表納入 CSR 委員會中，並由該委員會主導負責協調各事業單位推動準備工作。藉由跨部門的橫向溝通與合作，進而建構有效率之 CSR 組織，結合內部管理機制，具體推展 CSR 相關策略行動。

CSR 委員會設置「主任委員」一人，由執行長擔任，並遴選相關部門最高主管擔任委員，每年不定期召開 CSR 委員會議，針對公司治理、環境意識、消費者關懷及社會關懷等面向進行研商，並就重大關注議題，提出對應之行動方案；在永續資訊揭露的部分，由各部門代表組成之「企業社會責任報告書編輯小組」編纂年度企業社會責任報告書，經提報 CSR 委員會，由主任委員核定後正式對外發布。

台灣高鐵 CSR 的承諾

- 遵守法律規範，維持良好的公司治理，嚴守商業道德規範。
- 提供員工安全健康的工作環境，以及合理的報酬與福利。
- 創造公司價值，提升股東權益。
- 提供消費者優質且安全的旅程服務。
- 持續對大地環境的關懷，塑造優質環保的營運環境，成為台灣綠色運具的實踐者。
- 持續關懷社會公益，深耕在地，藉由穿梭南北的高鐵，建構起與社群之間互動發展的平台。
- 與政府在相互信賴的前提下充分合作，改善經營環境，真實反映高鐵的價值，創造多贏。
- 積極參與國際運輸服務業交流活動和標竿學習，除了參與「國際鐵道聯盟」各項活動，並與日本新幹線保持密切合作，以邁向世界級的台灣高鐵為目標。

鑑別重大考量面

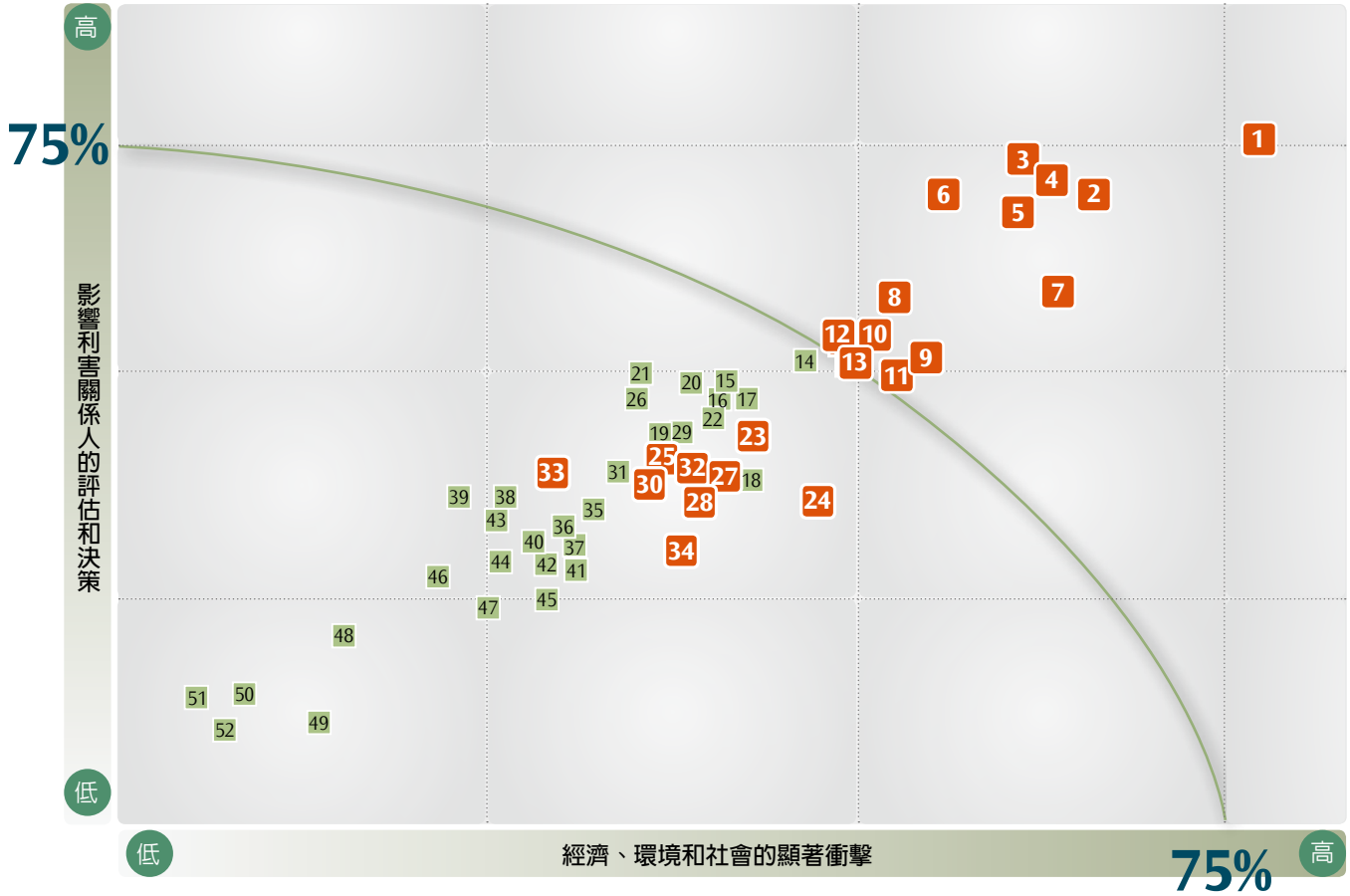
台灣高鐵依循 GRI G4 指南，作為企業社會責任報告書編輯小組成員執行重大考量面之鑑別程序原則，以協助鑑別重大議題及對應之重大考量面。鑑別重大考量面的流程如下表所示：



我們使用問卷表單型式，由 CSR 報告書編輯小組成員（共 23 位成員，跨 15 個部門）依循「對利害關係人評估和決策影響」及「經濟、環境和社會的顯著衝擊程度」兩個角度對議題進行評分，給分程度為 1 分（無）、2 分（低）、3 分（中）、4 分（高）、5 分（極高），且設定最高總分之 75% 以上的分數作為議題的重大性門檻。

依上述鑑別程序，針對 52 個永續議題進行重大性排序，共鑑別出 13 個重大議題，另為考量議題之廣泛性，爰增列 9 項重大議題，總計共 22 個重大議題。再將議題依經濟、環境、勞動實務、人權、社會及產品責任等六大類別進行分類，檢視各項議題目前管理現況與未來將執行的做法，並確認內容呈現之完整性後，陳報執行長及董事長核定。

永續議題矩陣圖



永續議題排序〈粗體字為重大議題〉

1 事故及安全管理	14 研究、發展與創新	27 訓練與發展 *	40 結社自由與集體協商
2 顧客滿意度	15 環境事故與整治	28 招募與留任 *	41 對河川及濕地的衝擊
3 產品品質與安全	16 溝通與議合	29 企業公民 / 慈善捐助	42 廢棄物
4 產品訂價	17 採購實務	30 氣候變遷調適 ***	43 溫室氣體排放
5 財務表現	18 行銷與廣告	31 新市場	44 多元性與機會平等
6 顧客健康與安全	19 間接經濟衝擊	32 供應鏈管理 *	45 強迫與強制勞動
7 法規遵循	20 市場形象	33 職業健康衛生與安全 ****	46 商業倫理與競爭行為
8 品牌管理	21 公平交易	34 婦女的安全工作條件 **	47 生物多樣性
9 產品社會價值	22 設施造成的衝擊	35 原物料	48 歧視
10 地質監測	23 薪酬與福利 *	36 水資源	49 外籍勞工
11 噪音與震動	24 能源效率 **	37 遊說與政治獻金	50 原住民權利
12 顧客隱私	25 保全實務 *	38 空氣污染物排放	51 移民工
13 政策、標準、行為規範	26 社區發展	39 廢污水	52 童工

* RobecoSAM Sustainability Yearbook 2015
** GRI Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?
*** SASB Rail material issues
**** G&A sustainability: what matters

重大考量面鑑別結果

重大議題	組織內	衝擊主要發生邊界					一般標準揭露 / 重大考量面	對應 G4 揭露指標
		組織外						
		政府	消費者	環境 倡議團體	供應商	社區		
財務表現	V						經濟績效	EC1、EC4
氣候變遷調適	V			V			NA	災害預防與應變管理 *
品牌管理	V		V				經濟績效	EC1
產品訂價	V	V	V				經濟績效	EC1
產品社會價值	V					V	間接經濟衝擊	EC7
能源效率	V			V			能源、排放	EN3、EN5、EN7、 EN 15、EN16、EN19
薪酬與福利	V						經濟績效、勞僱關係、 女男同酬	EC3、LA1、LA2、 LA3、LA13
訓練與發展	V						訓練與教育	LA9、LA10、LA11
招募與留任	V						勞僱關係	LA1
職業健康衛生與安全	V						職業健康與安全	LA5、LA6、LA7
婦女的安全工作條件	V						職業健康與安全	LA5、LA6、LA7
保全實務	V				V		保全實務	HR7
噪音與震動	V			V		V	當地社區	SO2
政策、標準、行為 規範	V	V					一般標準揭露、反貪腐	G4-56、58、SO4、 SO5
事故及安全管理	V	V	V			V	一般標準揭露、顧客的 健康與安全	G4-14、G4-2
產品品質與安全	V	V	V				產品及服務標示、行銷 溝通	PR3、PR4、PR6、 PR7
顧客健康與安全	V		V		V		NA	全方位的旅客服務 災害預防與應變管理 *
顧客滿意度	V		V				產品及服務標示	PR5
顧客隱私	V		V				顧客隱私	PR8
地質監測	V			V		V	一般標準揭露	G4-2、G4-14
法規遵循	V	V					EN, SO, PR	EN29、SO8、PR9
供應鏈管理	V		V		V		採購實務	EC9

註：NA：此議題無法對應至 GRI G4 特定標準揭露中之考量面
*：此議題無適當之 GRI G4 指標可對應

1-1 關於台灣高鐵

自 2007 年 1 月正式營運至 2015 年底，即將邁入第十年，
高鐵已經成為民眾不可或缺的交通工具，不僅產業互動頻
繁，南北距離更大幅拉近，實現了一日生活圈，徹底改變
了國人的生活型態。

在每年統計運量的部分，持續穩定成長，2014 年共計開出
50,467 班次的列車；每日雙向發車最高達 153 班，連續假
期期間單日雙向最大運能更曾達 192 班次，盡力顧及旅客
的權益。在營運安全方面，通車至今無因營運事件造成旅

客傷亡，這樣的成績皆是全體員工所努力的成果。一路走
來，我們始終秉持「Go Extra Mile」（有心 把事情做得更
好）的理念，為提供旅客優質服務、創造顧客滿意並善盡
企業社會責任而努力。

展望 2015 年，我們仍將致力提升運量，全年預計開出
50,629 班次列車，以充分顧及旅客之權益。全年輸運將以
5,000 萬人次以上、平均每日旅次數達 137,000 人次以上為
目標，預計較 2014 年度成長幅度約 3.15%。

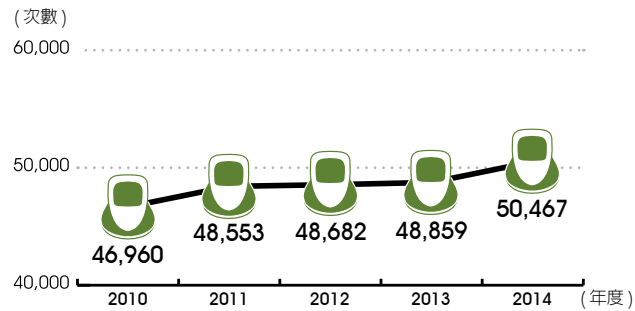
高鐵路線規劃及服務地區



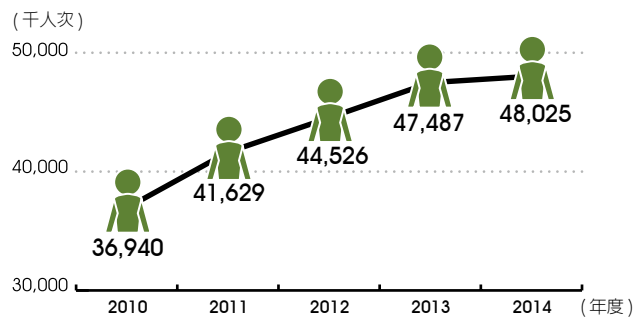
台灣高鐵營運簡介

通車日（板橋至左營）：2007 年 1 月 5 日
全線通車日（台北至左營）：2007 年 3 月 2 日
營運路線全長：345 公里
沿途經過縣市：11 個縣市、77 個鄉鎮市區
現有車站：台北、板橋、桃園、新竹、苗栗*、台中、
彰化*、雲林*、嘉義、台南、左營
（*該三站 2015 年 12 月 1 日通車）
現有基地：新竹六家、台中烏日、嘉義太保、
高雄左營、燕巢總機廠
興建中：南港站（預計 2016 年通車）
待規劃中：汐止基地

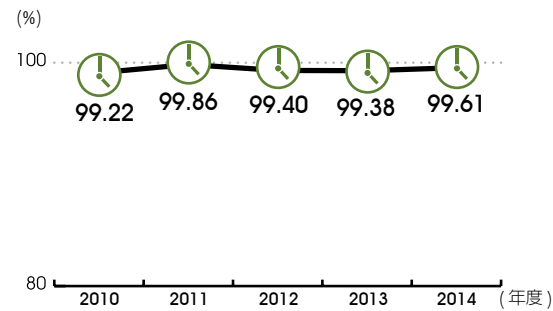
發車班次數



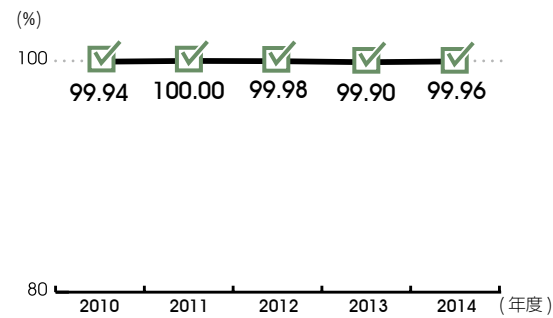
旅客量



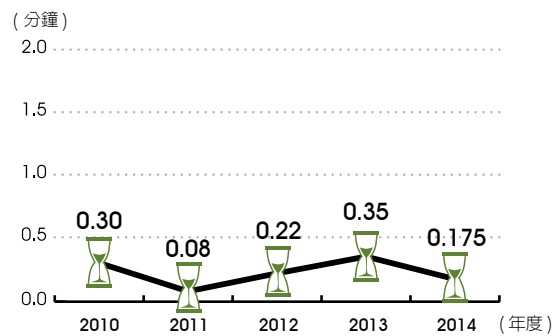
列車準點率



列車發車率



列車抵達終點站平均延誤時間



列車發車率

營運班次數 / 計畫班次數

列車準點率

抵達終點站延誤未滿 5 分鐘之班次數 / 營運班次數

列車抵達終點站平均延誤時間 (分)

抵達終點站延誤時間 (分) / 營運班次數

聯盟 / 學會 / 協會之會員身分

單位名稱	會員性質	說明
國際鐵道聯盟 (International Union of Railways, 簡稱 UIC)	正式會員	參與軌道產業發展與推廣
中華民國運輸學會	團體會員	參與軌道產業發展與推廣
中華軌道車輛工業發展協會	甲類會員	參與軌道產業發展與推廣
台灣軌道工程學會	永久會員	參與軌道產業發展與推廣
社團法人中華民國企業永續發展協會	團體會員	由董事長擔任該協會監事 企業永續發展參與及推廣
社團法人中華採購與供應管理協會	團體會員	採購業務發展之需
中華民國品質學會	團體會員	品保業務發展之需
財團法人台灣觀光協會	捐贈會員	行銷業務推廣之需
臺灣防災產業協會	團體會員	參與防災產業發展及交流
社團法人中華智慧型運輸系統協會	團體會員	參與運輸產業發展與推廣

註：如有離職之代表，將於學 / 協會進行理監事選舉或繳交會員年費時，正式上簽進行遞補。

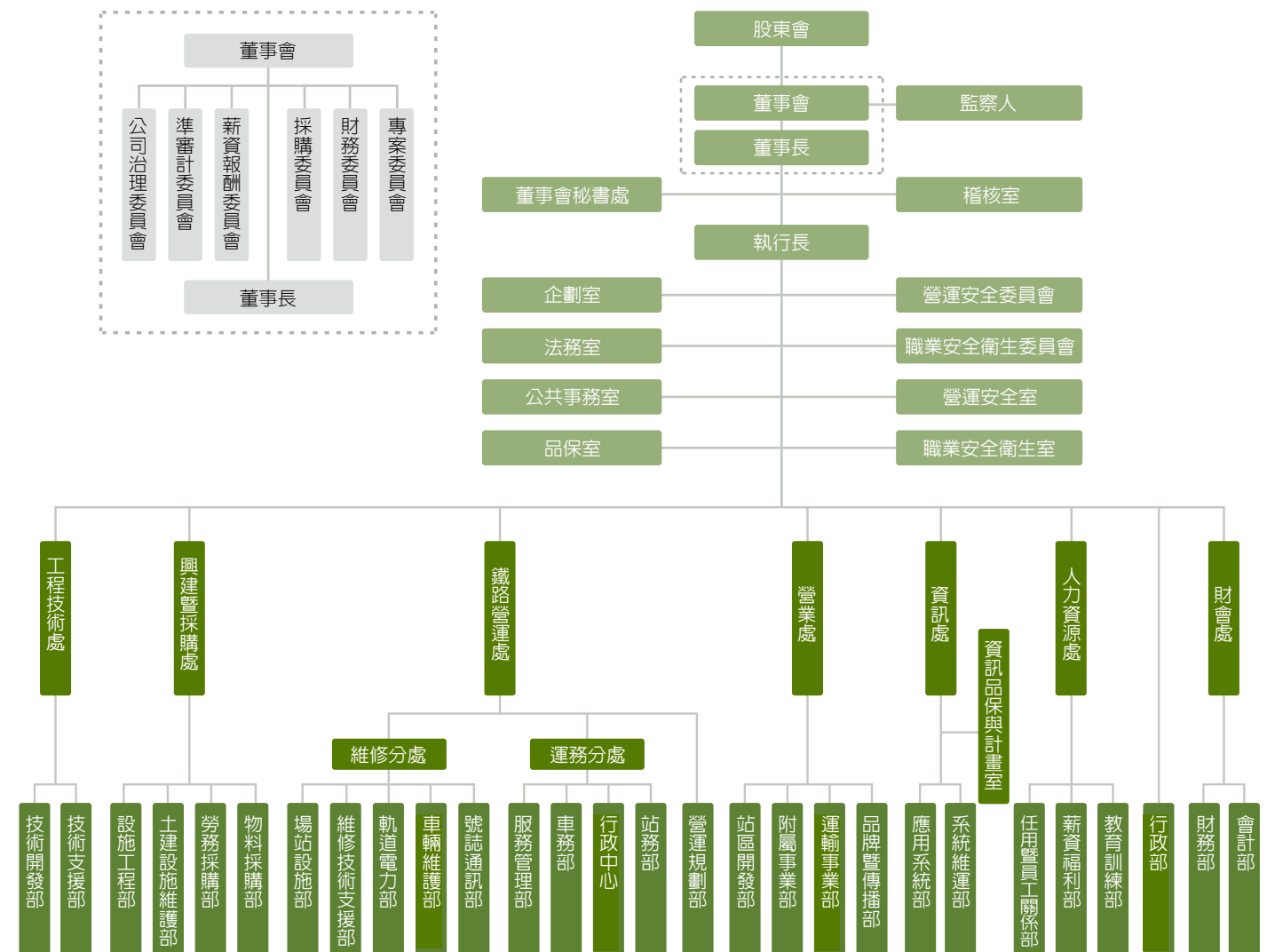
1-2 公司治理

企業永續經營的基礎在於健全的公司治理制度，有鑑於此，關於公司治理之推動，我們本諸企業自治之原則，廣參國內外之重要公司治理原則與相關資料，並遵循我國公司法、證券交易法及其他相關法令規定，且經歷數次股東會決議訂定及修正「公司治理準則」，作為推動良好公司治理制度及落實各項相關治理措施之指導性綱要。

我們於「公司章程」明定設置獨立董事外，另於董事會下設立公司治理、準審計、薪資報酬、採購、財務及專案等功能性委員會，並訂定相關章則辦法、及採取具體之公司治理措施，包括：訂定及修訂公司治理相關規章、釐訂董

事會與管理階層之權責區劃，以及投保董監事及重要職員責任保險等，以建立良好之公司治理制度。截至目前，我們實施公司治理制度之成效，包括：功能性委員會發揮預審功能、獨立董事發揮獨立性及專業性、管理階層貫徹執行，並逐步強化資訊揭露。

鑒於我們推行公司治理制度已見成效，未來除仍著重於功能性委員會及獨立董事功能之持續發揮外，將秉持企業自治原則持續檢視公司治理基本架構及各項公司治理機制，建立完善公司治理制度，以成為公司治理領域具指標性之公司。



更多公司治理相關資訊請詳見：本公司年報、企業網站 <http://www.thsrc.com.tw>、公開資訊觀測站 <http://mops.twse.com.tw/mops/web/index>

董事會

目前第七屆董事會設有 15 席董事（包括 3 席獨立董事）、2 名監察人。

分別具有交通運輸及財務管理專長，可確保董事會決議的專業性及客觀性。

資料更新日期：2015/09/10

第七屆董事會			
職稱	姓名	選 (就) 任日期	任期
董事長	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人：劉維琪	2015/6/30	3 年
董事	台橡（股）公司 代表人：江金山	2015/6/30	3 年
董事	台北富邦商業銀行（股）公司 代表人：劉國治	2015/6/30	3 年
董事	東元電機（股）公司 代表人：黃茂雄	2015/6/30	3 年
董事	長榮國際（股）公司 代表人：柯麗卿	2015/6/30	3 年
董事	太合投資（股）公司 代表人：馮小容	2015/6/30	3 年
董事	中國鋼鐵（股）公司 代表人：林中義	2015/6/30	3 年
董事	台灣糖業（股）公司 代表人：邱有進	2015/7/1	3 年
董事	行政院國家發展基金管理會 代表人：何依栖	2015/6/30	3 年
董事	行政院國家發展基金管理會 代表人：張有恆	2015/6/30	3 年
董事	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人：潘文炎	2015/6/30	3 年
董事	東和鋼鐵企業（股）公司 代表人：侯傑騰	2015/6/30	3 年
獨立董事	林振國	2015/6/30	3 年
獨立董事	陳世圯	2015/6/30	3 年
獨立董事	吳永乾	2015/6/30	3 年
監察人	華新麗華（股）公司 代表人：文德誠	2015/6/30	3 年
監察人	王景益	2015/6/30	3 年

註 1：董事會成員男性占 80%，女性占 20%

註 2：更多董事會成員相關資訊請詳見本公司年報

董事會的主要任務及職務執行情形

董事會職掌本公司重大財務、業務、營運之決策擬定，及管理階層執行職務之監督。本公司董事會依據相關法令規定、股東會決議、以及本公司相關章則之規定，忠實執行前述主要任務。更多的董事會職務內容請詳見本公司年報或企業網站。董事會如遇有重大決議事項，亦依規定於公

開資訊觀測站公告揭露。此外，由於各功能性委員會確實發揮預審功能，兼諸獨立董事皆能發揮其獨立性及專業性，均有助於董事會議事品質及專業性之提升。

董事會至少每季召開一次， 2013 年及 2014 年度第六屆董事會分別開會 12 次及 9 次，董事出席情形如右：

董事會下功能性委員會

董事會 共 15 席董事（包括 3 席獨立董事）

第六屆董事會									
職稱	姓名	2014 年度				2013 年度			
		實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)	(在任應開會次數)	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)	(在任應開會次數)
前董事長	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人：歐晉德	1	0	100 %	1 (註：2014/3/5 解任)	12	0	100 %	12
董事長	財團法人中華航空事業發展基金會 代表人：范志強	8	0	100 %	8	-	-	-	-
董事	台橡（股）公司 代表人：江金山	9	0	100 %	9	12	0	100 %	12
董事	東元電機（股）公司 代表人：黃茂雄	7	0	78 %	9	7	0	58 %	12
董事	台北富邦商業銀行（股）公司 代表人：劉國治	8	0	89 %	9	12	0	100 %	12
董事	長榮國際（股）公司 代表人：柯麗卿	8	1	89 %	9	5	5	41 %	12
董事	太合投資（股）公司 代表人：馮小容	9	0	100 %	9	11	0	92 %	12
董事	中國鋼鐵（股）公司 代表人：林中義	8	1	89 %	9	8	0	67 %	12
前董事	台灣糖業（股）公司 代表人：胡懋麟	-	-	-	-	1	0	20 %	5 (註：2013/5/29 改派代表人)
董事	台灣糖業（股）公司 代表人：陳昭義	6	2	67 %	9	6	1	86 %	7
董事	行政院國家發展基金管理會 代表人：何依栖	9	0	100 %	9	11	1	92 %	12
董事	行政院國家發展基金管理會 代表人：張有恆	9	0	100 %	9	11	1	92 %	12
董事	財團法人中技社 代表人：潘文炎	7	2	78 %	9	6	6	50 %	12
前董事	東和鋼鐵企業（股）公司 代表人：侯貞雄	0	1	0%	3 (註：2014/4/22 改派代表人)	10	1	83 %	12
董事	東和鋼鐵企業（股）公司 代表人：侯傑騰	6	0	100 %	6	-	-	-	-
獨立董事	林振國	8	0	89 %	9	12	0	100 %	12
獨立董事	陳世圯	8	1	89 %	9	12	0	100 %	12
獨立董事	劉維琪	9	0	100 %	9	10	2	83 %	12

更多公司治理相關資訊請詳見：本公司年報、企業網站 <http://www.thsrc.com.tw>、公開資訊觀測站 <http://mops.twse.com.tw/mops/web/index>

公司治理委員會

- 規劃獨立董事之資格條件及董事會與委員會之組成。
- 推薦及審查獨立董事候選人。
- 規劃及評估獨立董事之潛在候選人人選。
- 規劃檢討全體董事及監察人之職務執行情形。
- 檢討資訊揭露情形。
- 負責公司治理準則暨公司治理重要規章之擬定、修正與檢討。
- 負責公司治理制度之規劃、建議與實施成效之檢討。
- 其他依章程、公司治理準則或董事會決議之職掌。

準審計委員會

- 審查年度預算。
- 審查内部控制制度及其有效性之考核與法規遵循機制。
- 審查重大財務業務行為之處理程序。
- 審查涉及董事利害關係之事項及關係人交易。
- 審查重大之資產或衍生性商品交易。
- 審查重大之資金貸與、為他人背書或提供保證。
- 審查有價證券之募集、發行或私募及重大資金籌措。
- 審查簽證會計師之委任、解任或報酬。
- 審查財務、會計、法規遵循及內部稽核主管之任免與考核。
- 審查會計制度及財務報告。
- 其他依章程、公司治理準則或董事會決議之職掌。

薪資報酬委員會

- 訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬。

說明：

本公司依證券交易法第 14 條之 6 規定，自 2011 年 9 月 29 日第五屆第 25 次董事會通過設置薪資報酬委員會，並訂定其組織規程。

採購委員會

- 審議本公司審標委員會或管理階層依規定應提送董事會審議之採購相關議案。
- 與準審計委員會共同審議各項涉及董事利益衝突應迴避表決權行使之交易、關係人交易及有利益衝突防止必要之交易。

財務委員會

- 規劃檢討公司資本與債務結構。
- 審查資本、融資及授信等資金籌措計畫。
- 審查增減資、買回、贖回、股利政策等資本項目之調整方案。
- 審查投資、併購及資產取得或處分政策及重大交易。
- 審查重大之資金貸與、承擔他人債務或提供背書保證。
- 檢討營運資金、重大資本支出、財務風險之管理。
- 檢討稅務規劃及稅務法令遵循。
- 其他依章程、公司治理準則或董事會決議之職掌。

專案委員會

- 董事會推薦提付仲裁時之我方仲裁人及協助處理各該仲裁案之我方律師人選。
- 研議規劃本公司之相關仲裁策略。

說明：

該委員會設立之目的係為準備提付仲裁等法律行動所需。

誠信經營

我們秉持五大核心價值制訂「道德行為準則」及「員工行為準則」，以明示我們誠信經營之政策、作法及落實執行之承諾。其中「道德行為準則」係經準審計委員會審查、董事會決議通過後公告實施，適用對象為董事、監察人、各級主管及其他員工。「員工行為準則」係由人力資源處負責，經執行長核決後實施，適用對象為全體員工，內容是以「道德行為準則」為標準，制訂全體員工日常工作及執行業務時之具體行為規範。

為落實誠信經營，我們對於法令規章之遵循情形，均透過健全之內稽、會計與內控制度定期查核，並由稽核及財會單位定期向準審計委員會及董事會報告執行情形。

在「員工行為準則」中明定舉報流程、審理單位，並承諾對陳報人及檢附證據予以保密。一旦被檢舉者對陳報檢舉人有任何威脅或報復行為者，我們亦有相關規定予以懲處。由於我們有健全的規章制度，故於 2013 至 2014 年間皆無貪腐相關之事件及其他社會重大違規事件而受相關單位裁罰。未來，我們也將持續加強內部控管機制，以確保合乎法律規範。

1-3 利害關係人議合

我們認為要積極履行企業社會責任承諾，與利害關係人的互動是不可欠缺的一環。藉由與利害關係人進行廣泛的溝通，從中瞭解各利害關係人對於我們所關注議題的態度，將有助於我們明瞭不足之處。透過管理程序的修改與運作效率的改善，進而提升服務品質，滿足利害關係人的需求，為整個社會帶來正面的力量。

與利害關係人之議合原則，除了依據法令之規定，也將視實際需要，增加與利害關係人互動之管道與頻率。

利害關係人座談會

為能廣納利害關係人之寶貴意見，特別於 2015 年舉辦利害關係人座談會，邀請業界專家就所關注之 CSR 議題給予建議。藉此座談會討論，瞭解各利害關係人關注的重大議題，以增加與利害關係人面對面接觸的機會，朝向擴大永續議題多元性之目標邁進。

本次座談會為首次嘗試與利害關係人直接交流，期望藉此傾聽各利害關係人的想法。我們針對先前所辨識之利害關係人，進一步篩選出對高鐵營運有顯著影響者，列為邀請

對象，故邀集政府、環境倡議團體、社區、消費者及員工之代表參與本次座談會，並於會中提供許多新思維與建言，將作為各部門未來工作規劃之參考。

期望日後在後續行動方案的擬定與實際執行後之成果能夠即時並且準確的回應利害關係人所關注之焦點，增進彼此互動，也讓各利害關係人明瞭我們在 CSR 所做的努力，並在未來持續給予支持與指教。

利害關係人座談會意見整理表

利害關係人	建議關注領域 / 項目
政府	在法規遵循、政策、標準與行為規範部分皆需有自我管理能力的
	特定節日配合政府疏運計畫之達成度
	與多方利害關係人進行溝通，藉以縮短各利害關係人對於高鐵實際作為的認知差距
環境倡議團體	生態衝擊及調查資訊資料分享
	列車工作人員因鳥擊而造成之身心健康風險管理
社區	與相關非營利組織有更多的互動關係
	思考高鐵營運如何成為社會企業生態系統的一部分
消費者	票價制定程序及結果透明化
	採取更多讓民眾有感知的行動
員工	增加員工特定職業風險的說明
	員工轉任其他職務及退休生涯機制的設立



舉辦利害關係人座談會

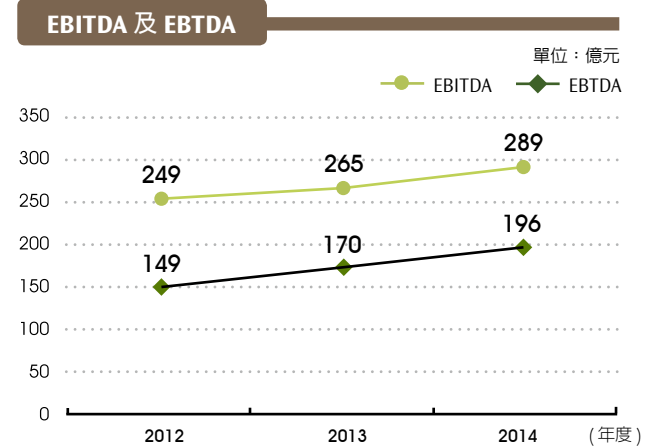
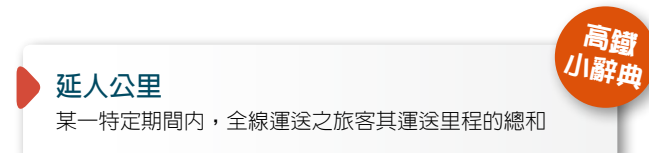
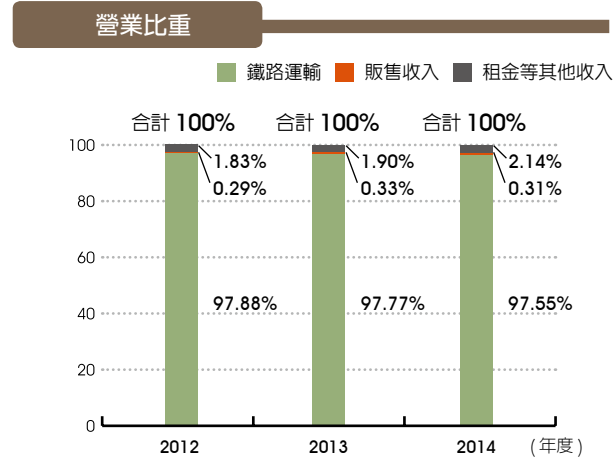
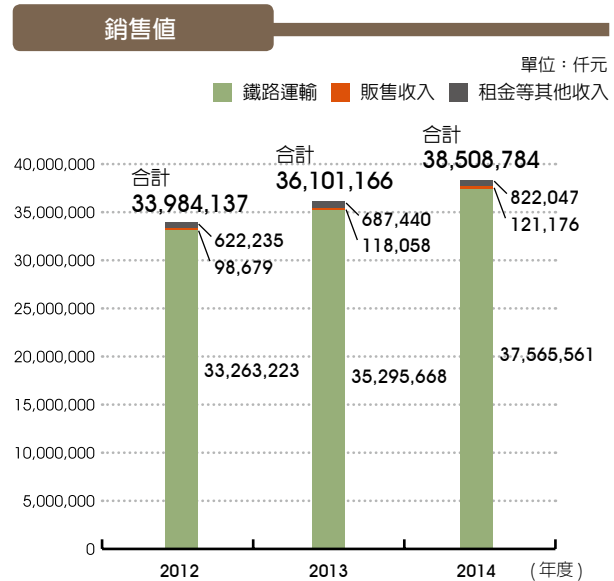
利害關係人參與情形表

利害關係人	涵蓋對象	利害關係人關切議題	溝通頻率	溝通管道
消費者	社會一般民衆	• 服務品質 / 優惠訊息 / 品牌形象 • 票價結構 • 營運安全 • 營運狀況 • 轉乘接駁 • 個資保護	定期	• 車上刊物（T Life 台灣高鐵車上刊物）
			不定期	• 公司企業網站 • 台灣高鐵 FB 粉絲專頁 • 顧客服務中心 4066-3000 • 顧客意見表 • 車站及列車服務人員
員工	現職員工	• 公司政策 • 福利 / 薪資 • 績效管理制度 • 人才發展議題 • 教育訓練	定期	• 勞資會議（每三個月召開一次）
			不定期	• 公司内部網站 • 高速視野電子報（Newsletter） • 台灣高鐵 FB 粉絲專頁 • 電子郵件 • 執行長信箱 • 意見反映信箱
股東	股東 / 投資人	• 公司治理 • 經營績效 • 風險管理	定期	• 股東大會 • 公司年報
			不定期	• 公開資訊觀測站 • 公司企業網站 • 台灣高鐵 FB 粉絲專頁 • 發言人信箱
金融機構	銀行、證券業等	• 財務資訊 • 業務資訊 • 公司治理資訊	不定期	• 銀行團會議 • 公開資訊觀測站 • 公司企業網站 • 發言人信箱
供應商	供應商 承包商	• 工作人權與工作時數 • 採購政策、安全政策 • 安全環境、利益分享 • 公平招標機制 • 公開透明之採購資訊平台	不定期	• 定期或不定期資訊調查 • 供應商 / 承包商會議 • 訪商
政府	相關公務部門	• 應盡依法納稅及反貪腐的責任 • 營業及獲利情形 • 服務品質及新增三站進度 • 公共利益及公共安全	不定期	• 台灣南北高速鐵路興建營運合約 • 台灣南北高速鐵路站區開發合約 • 開發申請、財務計畫等各式 BOT 相關文件 • 立法院、行政院、交通部、經濟部、財政部、工程會、金管會、高鐵局、各縣市政府道安及民生竊盜等相關會議
環境 倡議團體	高鐵沿線環境營運衍生之環境議題的倡議團體	• 氣候變遷、環境管理、節能減碳、地質監測、生態保育	定期	• 車上刊物（T Life 台灣高鐵車上刊物）
			不定期	• 座談會 / 協調會 / 說明會 / 研討會 • 新聞稿
社區	地方居民	• 關懷弱勢 • 綠建築行動 • 車站週邊及沿線的發展與影響、噪音防制	不定期	• 地方意見領袖、民代、縣鄉鎮市長…等 • 地區溝通會議 • 地方活動參與
媒體	國內外平面及電子媒體	• 營運服務 • 票務措施 • 行銷優惠 • 公益活動 • 財務狀況	不定期	• 新聞稿 • 記者會 • 媒體參訪 • 主動溝通 • 受訪說明
學 / 協會及研究機構	相關專業團體	• 業務交流資訊 • 創新作為	不定期	• 論壇、研討會、參訪及活動參與等溝通管道
競爭者	不同種類之交通運輸工具	• 通路狀況 • 票價政策 • 促銷方案 • 高鐵與其他大眾運輸工具間的差異性	不定期	• 公司企業網站 • 台灣高鐵 FB 粉絲專頁 • 論壇、座談會、研討會等外部溝通機會

1-4 財務績效表現

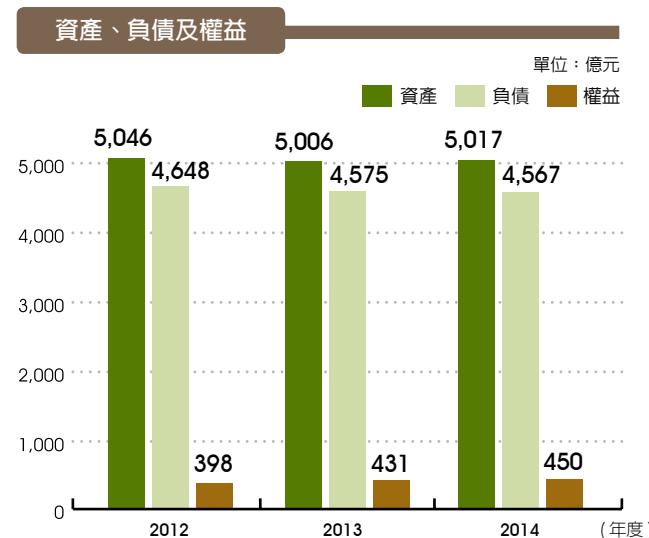
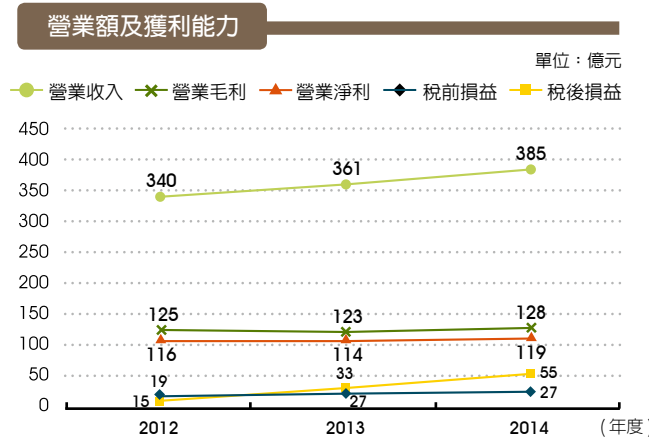
2014 年整體財務表現有顯著的提升，近三年財務資訊如下表所述，詳細內容可參閱台灣高速鐵路股份有限公司 2014 年度年報。

營業收入統計

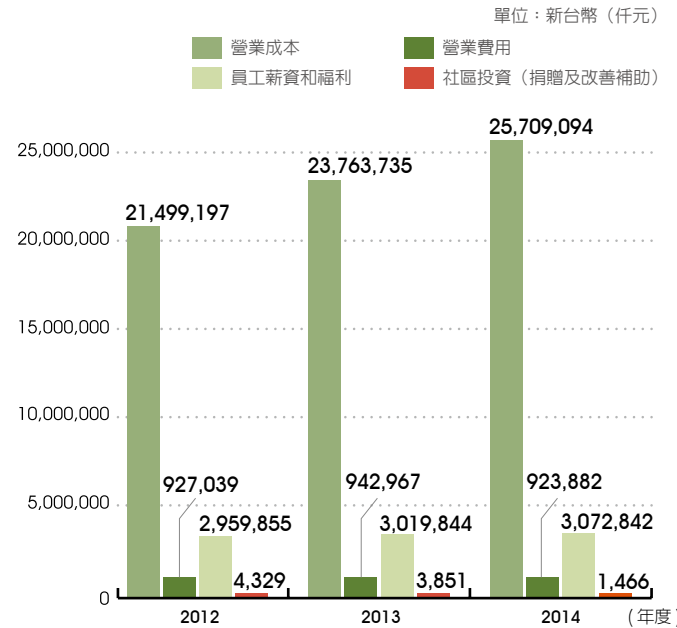


EBITDA 指稅前息前折舊攤銷前營業利益 (Earnings before Interest, Tax, Depreciation and Amortization)。

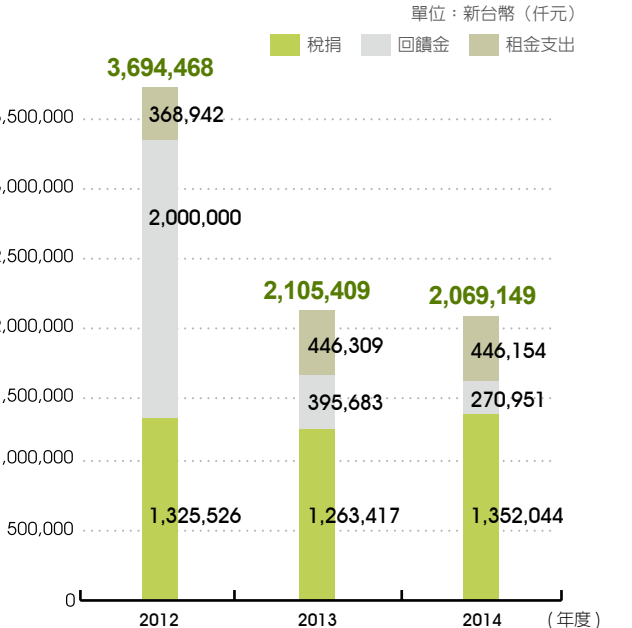
EBTDA 指納入利息後之稅前折舊攤銷前營業利益 (Earnings before Tax, Depreciation and Amortization)。



營運成本及其他費用支出



支付政府的款項



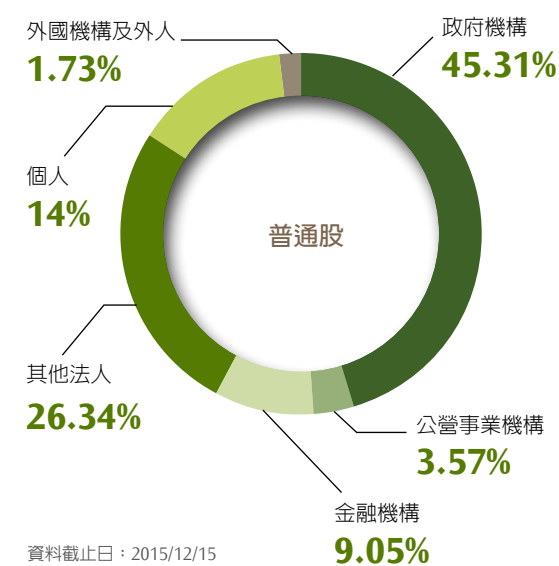
政府財務補助金額

單位：新台幣 (元)

項目	用途	2012	2013	2014
稅收減免及抵減 (註)	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	2,336,925	3,327,727	1,643,383
投資補助、研發補助及其他相關類型補助	經濟部技術處創新科技應用與服務計畫「軌道工程車創新管理暨科技應用提升計畫」補助款	-	-	1,230,781

註：2012 年及 2013 年可抵減稅額業經國稅局核定，2014 年可抵減稅額申報數業經會計師查核。

股東結構



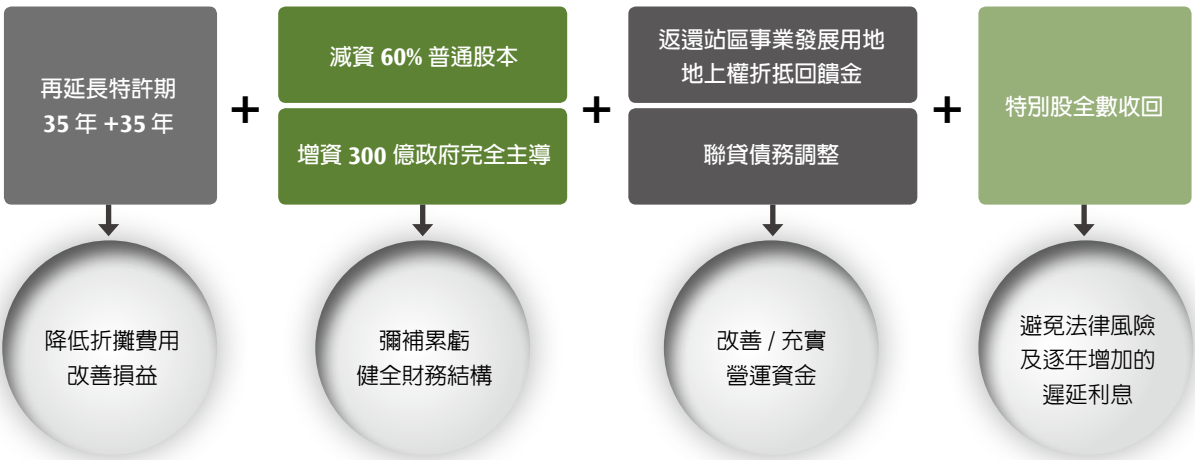
本公司為執行高鐵財務解決方案，前經 2015 年 6 月 25 日董事會決議於 2015 年 8 月 7 日收回已發行流通在外之全部特別股股本新台幣 (以下同) 40,189,916,600 元。另於 2015 年 9 月 10 日經股東臨時會決議通過，辦理減資 60% 以彌補虧損，減少實收資本額 39,079,395,890 元，減資後實收資本額為 26,052,930,580 元及辦理私募普通股增資 300 億元以充實營運資金並改善財務結構，增資後實收資本額為 56,052,930,580 元。

財務解決方案

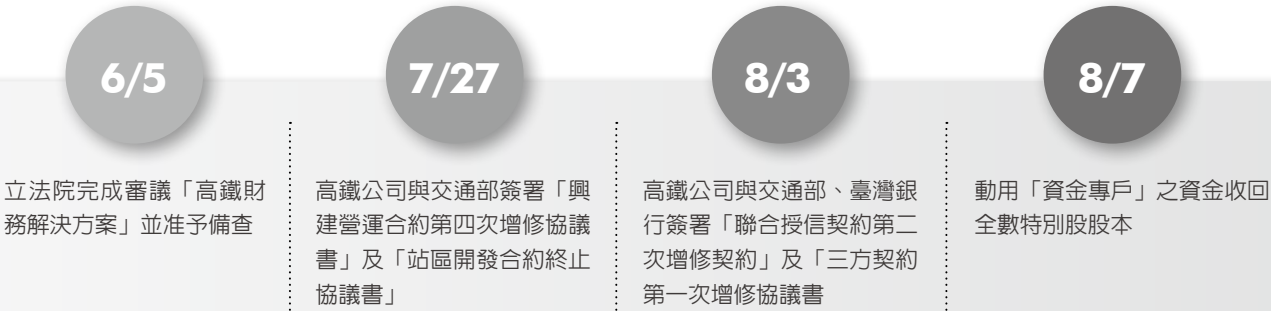
背景說明

回顧台灣高鐵公司投資興建高鐵工程之初，即因面臨 921 大地震，而必須變更設計，並因此大幅增加成本。在我們營運漸上軌道之際，又發生全球金融海嘯等諸多不可抗力因素。復因台灣人口負成長、經濟成長率趨緩、就業人口減少等多項情事變更，導致我們依「政府徵求民間機構參與興建營運台灣南北高速鐵路計畫」，即當時所為之財務規劃及營運計畫，均無法一如預期順利執行，且造成我們重大的財務困境，嚴重影響台灣高鐵持續穩定之營運。

財務解決方案架構



2015 年時程規劃



預期效益

依據前述協商共識提出之「高鐵財務解決方案」，除得以務實解決我們因運量不如原預期、及沉重利息與折攤負擔產生的財務問題外，將可達到全民、政府、銀行、股東四贏之結果：

- 就全民而言，高鐵建設得以永續發展，除可繼續享受便捷、舒適及安全之高鐵優質服務外，隨著高鐵建設之永續經營，亦將為全民及社會持續創造可觀及穩定之外部經濟效益。
- 就政府而言，原屬應由政府建置及提供之高速鐵路運輸系統及服務，藉由 BOT 合作夥伴關係共同努力解決非可歸責於雙方事由所造成之財務困境，其財務問題倘能透過政府及本公司以 BOT 合作夥伴關係協力解決，將使高鐵建設得以永續經營及發展，實為政府施政之重大績效。另就整體處理成本、營運穩定及員工工作權益等面向而言，本案對於社會大眾、政府、股東、公司及員工均屬處理成本較小、維護社會最大公共利益之最佳方案。
- 就銀行而言，我們的累積虧損得以全部彌補，財務結構更趨健全，銀行債權亦獲得保障。而銀行除目前已收

取之近仟億元利息外（約為 3,800 億元本金之 4 分之 1 強），尚可繼續按時取得穩定之利息收入。就兼具特別股股東身分之銀行股東而言，原可能無法回收之股本及股息，可望藉由本次財務解決方案獲得解決。

- 就為數甚多之特別股股東而言，其所投資之股本資金可望全數收回，且與特別股股東間無須就相關爭議循司法程序主張其權利。就一路相挺我們的普通股股東而言，其從來未能領取分毫股息之現狀將有所改變，且透過虧損彌補、變更特許期等種種財務措施，台灣高鐵之體質將更為健全。





提供優質服務

02

Go Extra Mile ■■■

四大品牌特質 Our Attributes

真實 Real

鼓勵對人事物的真實接觸與真實體驗，以行動擁抱世界。

熱情 Passionate

對周遭的人事物充滿關懷與投入，以熱情的心待人，使台灣高鐵服務更具親和力。

進步 Progressive

走在時代前端，早一步想到顧客需求，讓我們的服务總是充滿新意。

質感 Premium

細膩而有層次的展露對品質的追求與用心服務的堅持。

五大核心價值 Our Values

明理 Sensibility

面對顧客及與人互動時，都能從人性出發，明瞭其需求與目的，提供超越需求與真正感動旅客的產品與服務。

紀律 Discipline

一種專注負責的態度，也是高鐵人做事的基石，嚴格遵守紀律以及徹底解決問題，確保每一天都能提供安全、準時、舒適的服務。

創新 Innovation

勇於嘗試不同或新的處理方式，不斷挑戰自我，永遠追尋更好的解決方案。

正直 Integrity

有良好的操守，更代表勇於負責、認真的態度，不僅是把事情做對，更是要做對的事，以確實的服務贏得顧客的信賴。

效率 Efficiency

採取迅速的行動，尋求有效的處理方式，讓事情達到最好的成效。

2-1 安全政策及文化的落實

我們將「營運安全計畫」列為最高位階之營運安全管理規範，主要內容為實施風險管理為骨幹之安全管理系統，除了將安全管理系統架構整合並匯入日常鐵路營運維修作業中，也能將高鐵系統各項擴建及新增工程納入體系之內，使其成為一全員參與及持續改善之完整安全管理機制。本計畫設有不同層級之安全委員會，提供管理人員與員工參與審議安全績效、安全管理實施情形，以及相關改善對策之平台，共同確認鐵路安全，降低風險，使乘客、員工、承包商及公眾之安全與健康受到完整保障。自 2007 年營運以來，持續維持良好的營運安全績效，並無因行車事故造成旅客之傷亡。

塑造優質安全文化

接續 2009 年至 2013 年間辦理兩次安全文化評量之後，在 2014 年持續推動全方位安全文化，期能塑造優質安全文化氣候與乘車環境。依據評量結果推展安全文化提升活動，主要項目包括：

- 由高階管理階層帶領並配合政府機關展開安全月之全員參與活動。
- 邀請業界相關專家及學者舉辦安全文化經驗交流講座，以提升員工安全觀念與素質。
- 建立量化安全評核正面指標與全面性安全績效考評制度，強化並刺激員工的主動參與性。
- 透過安全宣導，強化組織協調功能；鼓勵虛驚事件之提報，建立安全控管資料庫，進而改善工作場所中不安全環境。

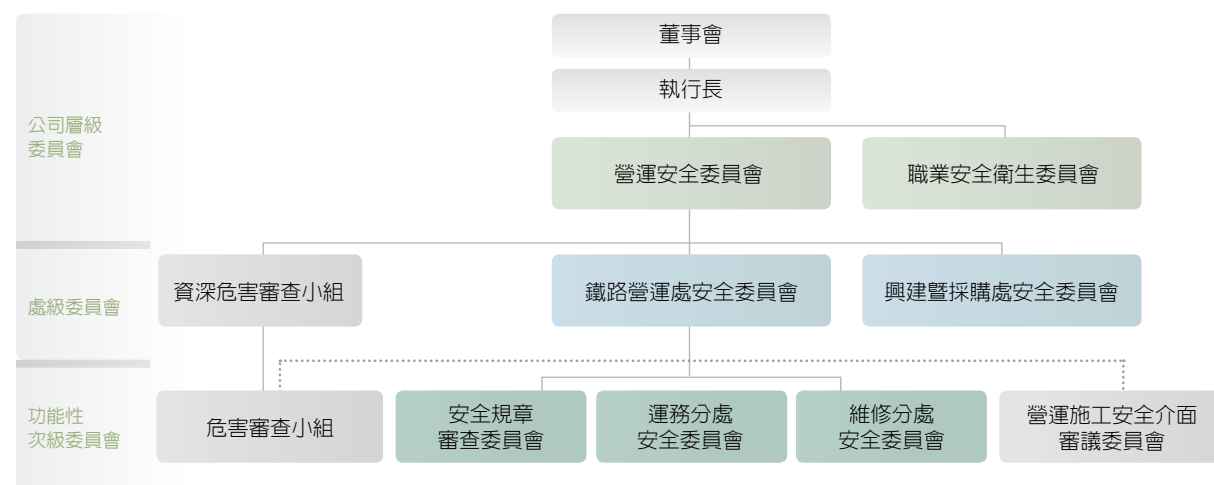
透過安全文化提升活動，進一步促使各階層主管與同仁把安全意識落實在日常作業中，展現安全行為與安全作業習慣，全員一同塑造優質安全文化。

遵守作業程序的文化

除了具有安全理念外，落實作業標準化的行為亦十分重要。對此，我們已訂定相關計畫與辦法，規範公司規章之核決、公布實施，以及定期 / 不定期審查，並依據政府法規與實際需求進行修訂，建立作業標準化、文件化程序，作為執行業務的依據，並已進行全面規章數位化。

為確保各單位與每位同仁均謹守標準作業程序，我們亦規劃與執行安全品保內部稽核，促使各項作業程序以及安全管理系統可以被更有效地實施，維持安全及品質管理之最高標準。

安全委員會組織架構



安全管理系統 — 營運安全計畫

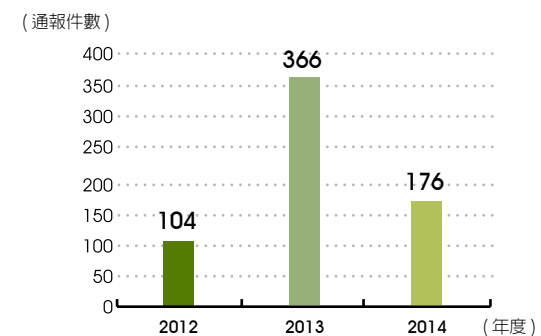


安全通報的文化

依據意外事故發生之冰山理論，每一意外事故的背後，皆存有一些容易被忽略的輕微虛驚事件。若能預先鑑別與管理，並納入既有安全管理系統下，便可掌握早期防阻契機，降低意外事故發生的可能性。

自 2012 年起至 2014 年，我們持續鼓勵線上作業同仁通報虛驚事件並進行管理，一方面可作為安全提醒、安全經驗學習與傳承；另一方面，同仁在工作場所環境、設備操作、以及彼此作業溝通的互動過程中，也會攜手共同營造更安全的工作環境與達成最佳的營運安全績效。未來我們仍將保持安全通報的文化，樹立安全第一、預防為先的觀念與作法，持續確保營運安全。

安全通報件數統計



註：2012 年起先在鐵路營運處實施，2013 年起則擴大至全公司實施。

安全溝通的文化

安全溝通可以凝聚同仁對安全議題的共識與認同感。2014 年期間營運長與高階主管參加六次以營運、維修等線上同仁為對象之「安全宣導暨員工座談會」。會中除檢視公司安全績效表現，並就國內外重大鐵路事故案例進行安全經驗學習，藉此同步提升同仁安全意識並強化安全核心價值。未來也將持續與同仁進行座談，與現場同仁直接溝通互動，為所關心的各項安全議題凝聚共識，討論並進行改善。

安全訓練與學習的文化

人員安全教育訓練，在成功的安全文化中扮演非常重要角色。對於涉及鐵路營運範圍與高速鐵路系統營運維修有關之員工、承包商與訪客等訂有所需安全行為之標準，也透過訓練認證資格加以管控，人員皆需接受基本鐵路安全訓練，才得進入管制區域從事各項作業活動。

在安全訓練教材內容上，也陸續增加國內外案例宣導與安全經驗學習，增加學員安全警覺心，一同培養安全訓練與持續學習的安全文化。

安全提升的文化

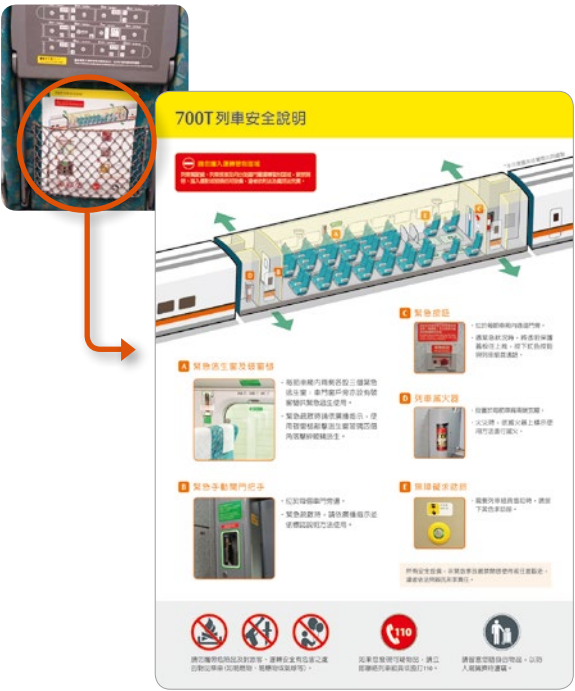
除了確保列車的行車安全外，我們在旅客安全服務層面也持續努力，包括在各車站設置保健室，並派駐合格護理師提供旅客緊急傷病協助外，也響應政府推動設置公眾「自動體外電擊去顫器」（Automated External Defibrillator，簡稱 AED）措施，於車站、每一月台與每一列車上皆已設置相關設備，對旅客的生命安全提供更進一步保障。



車站 AED

列車上 AED

2014 年我們製作列車安全小卡放置於各座椅的置物網內，提供旅客更易懂且便於迅速使用的列車安全設施說明與操作方式。未來也將持續思考製作旅客安全須知，宣導如危險品之管制措施等。



列車組員安全檢查

台灣高鐵針對列車組員制定車務管理作業手冊，在列車服務前檢視列車組員身心狀況以確保行車安全，其確保方法如下：

- (1) 調派員於列車組員報到時，應觀察精神、神態、言談舉止，此外列車駕駛及列車長須做酒精濃度及血壓檢測，以研判是否適合執勤。
- (2) 列車駕駛及列車長之酒精及血壓測試，依「行車人員酒精/血壓/濫用藥物檢測辦法」辦理。

各項受傷率		2010	2011	2012	2013	2014
A. 死亡及重傷	容許值	0	0	0	0	0
	實際值	0	0	0	0	0
B. 輕傷且需就醫	容許值	0.2	0.18	0.13	0.12	0.12
	實際值	0	0.05	0	0.02	0
C. 輕傷	容許值	0.56	0.5	0.35	0.32	0.32
	實際值	0.03	0.10	0.11	0.15	0.02

旅客大眾安全績效指標

自 2010 年起，我們採用「受傷率」之計算方式作為旅客/大眾安全績效指標，持續記錄並監控旅客大眾受傷事件，降低旅客受傷事件數，如對旅客不適當的行為（於電扶梯上奔跑、逆向行走、注意隨身大件行李等）加以勸導。

自 2010 年至 2013 年之受傷率實際值維持低於容許目標值。2014 年受傷率實際值亦呈現明顯下降，遠低於所設定之容許目標值。（受傷率定義：可歸責於本公司之受傷人次/百萬旅次）

2-2 營運安全與風險管理

交通運輸服務業在營運過程中，存在許多風險，其中又以安全風險為最重要且最需要被正視。主要包含天然災害風險（如颱風、地震、海嘯、豪雨、土石流等），以及人為因素中的意外災害風險（如火災、爆炸、遭歹徒劫持、蓄意破壞等）。其中天然災害因氣候變遷影響下，對運輸服務業可能產生的衝擊將與日俱增且令人擔憂。除了必須具備風險防範意識，辨識各項危害因素及潛在危機外，並透過應用系統的評估、控制及建立緊急應變機制，以避免或降低可能產生的人員傷害、系統設備的毀損、財物之損失，乃至於因營運停擺導致旅客權益受損與公司營收減少。

有鑒於此，我們將「安全」視為高鐵營運不容妥協的必備因子，更是最高指導原則及重要企業核心文化。我們設置專職單位，統籌整理安全相關事務，利用長期建立的作業標準、安全準則以及不斷優化的教育訓練，加強員工、旅客、供應商等對安全的認知。並藉由防災資訊網、沿線災害告警系統、管理及緊急應變機制之建置，及緊急災防演練等模擬演練，預先辨識營運潛在風險，掌握系統穩定，有計畫地抑制及克服風險，確保高鐵安全無虞，順利運轉。

危害管理流程係本公司建立成功安全管理之必要環節，從而確保高鐵系統之安全營運，並可系統化地管理所有由營運、維修與工程專案作業中所產生之危害。

危害審查小組（HRG）為一獨立組織，其成員來自本公司不同專業領域。每月定期召開 HRG 會議，負責審查危害控管人所提危害資料及其風險評估之適切性，並審查危害控管人是否依循適當程序及技術提出解決方案，將風險降低至合理可行的範圍內。

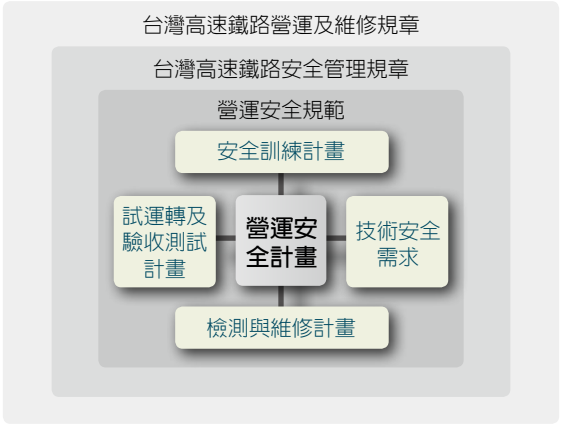


2013 年召開 12 次會議，審查 34 項危害，且殘餘風險等級均落在「Ar」or「Ac」or「NA」。

2014 年召開 13 次會議，審查 21 項危害，且殘餘風險等級均落在「Ar」or「Ac」or「NA」。

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

台灣高鐵營運安全規範架構



此外，為了維護高速鐵路系統形態基線之正確性與一致性，以確保高速鐵路系統的營運安全，參據國際標準組織「ISO 10007 形態管理指導綱要」，並遵照公司形態管理政策指示，已針對營運中之高速鐵路系統制定形態管理規章並推動實施形態變更之安全、技術以及工程介面審查機制。同時確保我們對高速鐵路系統進行既有功能或性能改善而實施之設施或設備增減、技術改裝或變更設計時，能有效管控並預防系統因變更設計所可能導致之風險。

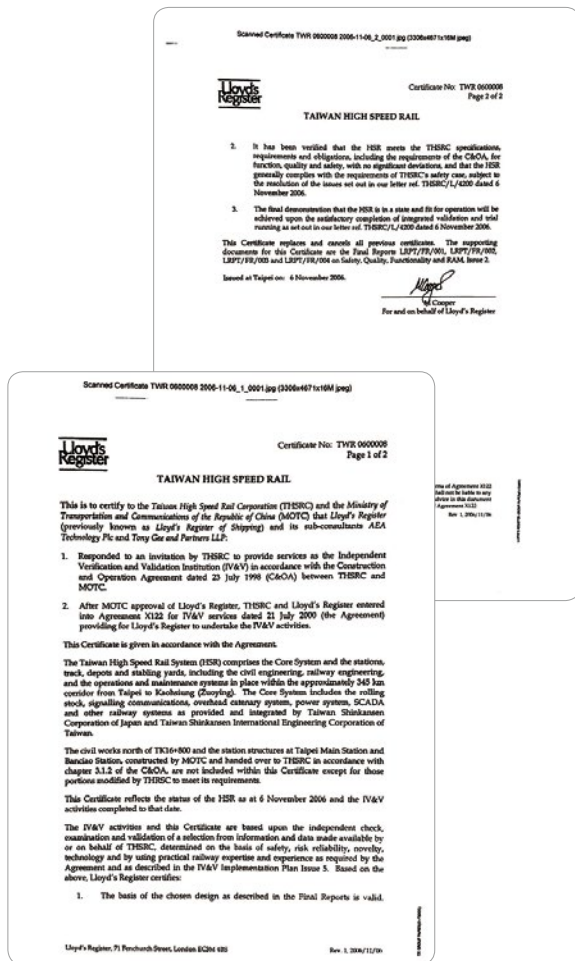
站體及路線的安全與風險管理

為了保證我們所規劃、設計、興建之高速鐵路系統（包括土建工程、軌道工程及機電系統等）能達到功能、品質及安全要求，皆依據本公司與交通部簽訂之興建營運合約（Construction and Operation Agreement，簡稱 C&OA）之要求，委託獨立、公正且經高速鐵路工程局事先同意之專業認證機構（LRPT），執行獨立查核、檢驗及認證工作並提出最終報告及證明文件（認證書編號（Lloyd's Register Certificate No.）：TWR 060008），以確認各系統之規劃設計、興建施工與測試結果，均滿足高速鐵路功能、品質與安全之要求。

因應後續新增三站（苗栗站、彰化站及雲林站）及南港延伸線工程啓始，自 2013 年 5 月 25 日起依據 EN50126 相關規範，以及下列原則進行獨立驗證作業：

- 基於交互接受驗證原則：
參照高速鐵路系統興建期 LRPT 已完成驗證之系統，與興建工程之系統設計差異進行獨立評估作業。
- 基於風險為基礎原則：
依據系統風險發生的頻率與危害之嚴重性為參考，進行獨立評估作業，以確保有效管理相關風險與問題。

確保後續工程在功能、品質與安全等各方面，均能達到一致的標準。新增三站並已於 2015 年 8 月 26 日取得獨立查核、檢驗及認證專業機構出具適合營運（fit for operation）證明（編號：CIC150820-01、CIC150820-02、CIC150820-03）。



擴建或新增工程專案系統保證業務

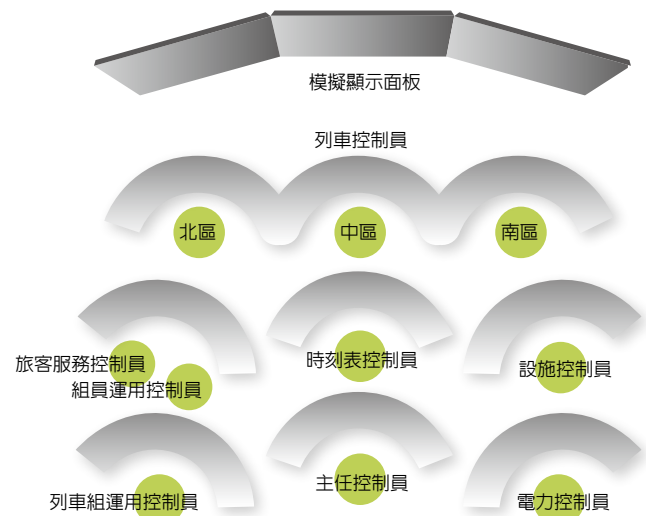
當對現有高鐵系統進行重要之更動或修改，或進行新增、擴建工程專案（包括南港延伸專案、新車採購專案、及新增三站專案等），均參照國際標準 EN50126「鐵道之應用 - RAMS 之規範與證明」之要求，進行各階段之系統保證驗證，以確保系統整體之可靠性及安全性。

自動化電腦行控中心

行控中心位於桃園運務大樓，係為整體高速鐵路系統之指揮中心，設置有系統營運調度所需之路線控制、號誌和安全聯鎖、電力控制、通信、資料傳輸或監控警報等設備。

行控中心安排具有營運與維修相關專業之控制員，全天候即時監控高速鐵路全線運轉及夜間維修狀況，並與車站控制室、基地控制室及緊急外援單位保持密切聯繫，以維持高速鐵路系統正常運轉及確保旅客的安全。

行控中心控制員席位配置



行控中心

維修的安全與風險管理

檢測與維修計畫

為符合法規「鐵路機車車輛檢修規則」及「鐵路修建養護規則」之要求，我們制定「檢測與維修計畫」，供內部作業人員執行相關檢測與維修作業，使高速鐵路系統能正常運作，達到安全、可靠、舒適、便捷，採取預防保養及適時更換之檢修理念等精神，確保系統發揮其功能。

ISO 9001 驗證

為不斷提升台灣高速鐵路營運及維修作業品質，於 2010 年由車輛維修率通過 ISO 9001 驗證，其後逐步擴大驗證範圍，2012 年本公司整體核心業務「高速鐵路營運、維修及旅客服務」順利通過 ISO 9001 驗證，後於 2013 年如期通過三年一度換證驗證。

本公司以 ISO 9001 驗證之成果為基礎，依據 ISO 國際品質管理系統要求，由品保室對公司各單位進行內部稽核，以及內部作業之品質管控，各項改進機會皆定期追蹤、檢討、改進並結案，確保提供大眾安全、可靠、效率與顧客滿意之鐵路運輸服務。



另外，為擴大自主檢修能量與技術上的提升，目前除了已經與國家中山科學研究院合作通訊系統模組替代開發專案外，已執行或規劃中的項目，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度改善專案等事項。

在地化替代商品開發

我們的列車以最高時速約 300 公里行駛，基於旅客安全及營運可靠度要求，維修物料技術層次高且品質規範甚為嚴苛。為了維持高品質的行車安全，又可以兼顧設備物料能夠即時供應以及降低成本的考量，制定「替代性物料開發及確認作業辦法」，針對執行系統保養維修所需備品、耗料，在考量開發風險、產業相關產能、成本效益等因素，於國內市場找尋符合資格的供應商，取代以往須全盤仰賴國外供應商之弱勢。

除此之外，我們更與國內頂尖研究機構如國家中山科學研究院、工業技術研究院、金屬工業發展中心、塑膠檢驗中心等研究及檢驗機構合作，共同協助及輔導國內 ISO 認證製造商，加速高鐵維修物料本地化開發、採購，逐步減少

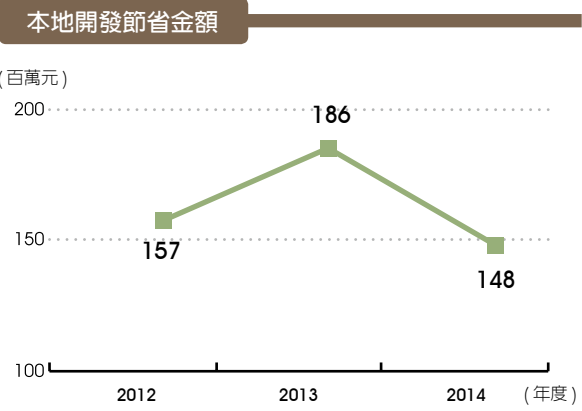


新車標準車廂座椅

國外供應商採購、運送。如此不僅可降低零組件成本與風險，改善庫存管理、增進成本效益，還可提升緊急事件發生時，零組件取得之時效，並可將高速鐵路之技術移轉至國內廠商，提升國內軌道產業水平，以達扶植國內產業及綠能減碳之企業責任。

鑒於替代性物料合作開發將有助於提升合作夥伴之企業形象及技術能力，目前已陸續吸引國內中小企業廠商參與。國內廠商藉由與我們的合作案例，成功申請 IRIS (International Railway Industry Standard) 品質認證系統，並跨足國際軌道物料供應鏈，進而整體提升國內就業機會、技術能力及國際競爭力。

另外在持續推動維修物料本地化開發亦有豐碩的成果，自 2012 年起，採購節省金額約 5 億元，其中包含新車標準車廂座椅、列車集電弓組件、車輪研磨子等關鍵性零組件及高效率空調濾網、廁所閥門修理包 (Disk Valve Kit)、車廂坐墊、車廂 LED 照明、接地碳刷……等本地化物料開發。

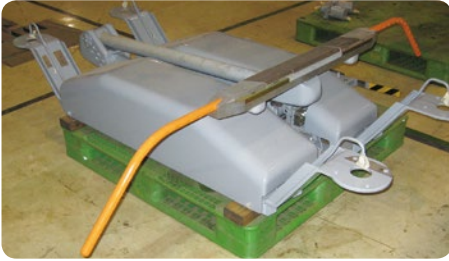


座椅特色：

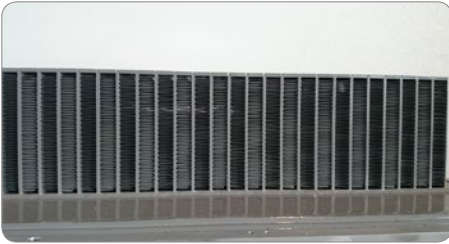
- 桌板加大面積 (增加 34.4%)
- 桌板新增緩降設計，支撐力維持原 20 公斤設計，限重 10 公斤標示
- 桌板新增置杯架設計
- 提升乘客乘坐舒適性



車廂乘客座椅改良



700T 集電弓組件



列車主變換裝置
電源模組之變頻
器冷卻鱗片



700T 車輪研磨子



700T 列車節能
LED 頭燈



災害預防與應變管理

長年以來，我們視安全為最高指導原則，並不辜負各界期許，全體同仁對災害防救工作皆十分努力並主動參與。我們持續依國內、外各種鐵道事件經驗，與行政院災防會核定之「台灣高速鐵路整體防救災應變計畫」，偕同各地外援單位一起規劃與推動各項災防訓練、救援演練，以熟悉聯合指揮應變作業機制與增進現場搶救能力，並進行防範災害與損害發生之各種準備。累計至 2014 年 12 月 31 日止，已有 279 名 (2014 年新訓 41 名) 同仁完成現場指揮人員暨救災工程師訓練。同時亦於 2014 年 11 月 25、27 日邀請高鐵沿線各外援單位 (消防、警察、衛生、環保) 參與我們所舉辦兩場次的高鐵防救災機制講習，總計約 100 人次參與。

舉辦「第一屆鐵道天然災害管理」國際研討會

我們與「國際鐵道聯盟」(UIC, International Union of Railways) 於 2014 年 5 月共同舉辦「第一屆鐵道天然災害管理 (1st UIC Conference on Natural Disaster Management for Railway Systems)」國際研討會，希望透過會議的充分討論與意見交換，共同提升彼此面對天災時的「最佳應處之道」(Best Practices)，並進一步建構鐵道業在天災應變時的全新標竿。

本次會議共有來自法國、日本、韓國、俄羅斯、沙烏地阿拉伯、印度、澳洲、美國、中國大陸、土耳其及捷克共 11 國、190 餘位貴賓與專家與會；國內則有交通部高鐵局、臺鐵、北捷、桃捷及台灣高鐵公司等跨產、官、學界之鐵道產業專家與會。



另外，為了進一步保障高鐵旅客安全，對於危及旅客安全的情事，例如旅客攜帶危險品 (日本新幹線旅客於列車上自焚案) 或旅客遭受暴力攻擊 (北捷案例) 等危安事件，我們重新檢討應變標準作業程序，分別針對發生於車站內、停駐車站之列車上、以及發生於站間運轉列車上等情境進行相關規範。

加強監視系統功能

會同鐵路警察專案人員分赴高鐵各站現地會勘，從治安角度全面檢視各車站監視器現況並作改善。

配合中科院「即時影像監控辨識系統」推動智慧型監視系統示範計畫，加強對車站內物品異常滯留或旅客異常移動之監控與警示。

車安保全勤務

安排「車安保全」於車廂執行重點巡視、觀察車廂內旅客乘車狀況或需求，並適時回饋列車長及提供必要協助，以避免危安事件產生之事故風險。因應發生於北捷的危安事件，車安保全人員自 2014 年 5 月 29 日起，全面改為穿著制服，增加甩棍裝備，執行特定班次列車安全巡邏任務，強化車安保全勤務。

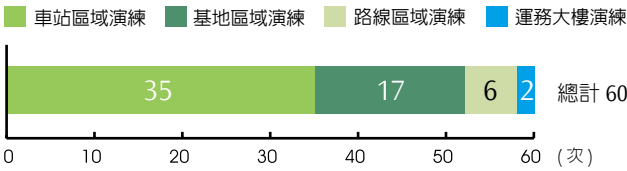
協調政府公權力強化防制與應變作為

各車站均有鐵路警察駐守，針對行駛之高鐵列車，亦派有制服及便服員警，執行護車任務，維護旅客安全。發現不法暴力事件，即通報鐵路警察全力排除防制。

對於駐站憲兵則協調納入車站應變運作機制及相關演練中，並於大型聯合演練 (如：2014 年 8 月 29 日高鐵列車遭暴力攻擊聯合演練) 實際參演，以熟悉其角色與應變運作機制。

台灣高鐵危機防範措施

為持續熟悉救災交通動線及現場作業環境，2014 年邀集各外援單位及客運業者 2 次會勘高鐵全線緊急逃生口。2014 年度於各車站、基地、路線共完成 60 項防救災演練。



2014 年辦理之大型聯合演訓活動：

- 2014 年 6 月 27 日深夜於台北站舉行「台北地下段列車上發現危險物品聯合演練」，將「可疑物件之辨識」、「設置安全警戒」等重要機制納入，並協同外援單位執行各項應變救援作業，共計邀請 300 人參與本次演練，包括：鐵路警察局、臺北市府（警察局、消防局、衛生局、環保局）、環保署北區環境毒災應變隊，以及臺鐵局及台北捷運等單位。
- 2014 年 8 月 29 日深夜於台中站舉行「高鐵列車遭暴力攻擊聯合演練」，鑑於台北捷運發生列車隨機暴力攻擊事件，為提升台灣高速鐵路系統對此類似事件時之緊急應變、通報，以及大量傷病患救護處置等經驗，特規劃辦理本次演練，共計邀請 305 人參與本次演練，包括：鐵路警察局、臺中市政府（消防局、警察局、衛生局）、臺鐵局、憲兵二〇三指揮部、衛生福利部中區緊急醫療應變中心等。
- 為精進同仁熟練各項應變程序與技能，確保關鍵時刻緊急救援的效能，於 2014 年 10 月 30 日上午假左營基地舉行「緊急應變技術綜合訓練」，訓練項目總計 13 項，內容涵蓋列車緊急救援（如鄰軌接駁渡板架設、700T 列車組相互聯結作業）；路線系統緊急搶修（如日式道岔之故障檢修與扳轉、電車線復舊、工程車復軌、轉轍器故障檢修）；車站基地防救災（如消防水帶及滅火器操作、侷限空間作業、高空作業維修）等，合計規劃 300 人參與，不僅展現平時訓練的成果，也提供學習觀摩、相互成長的機會。



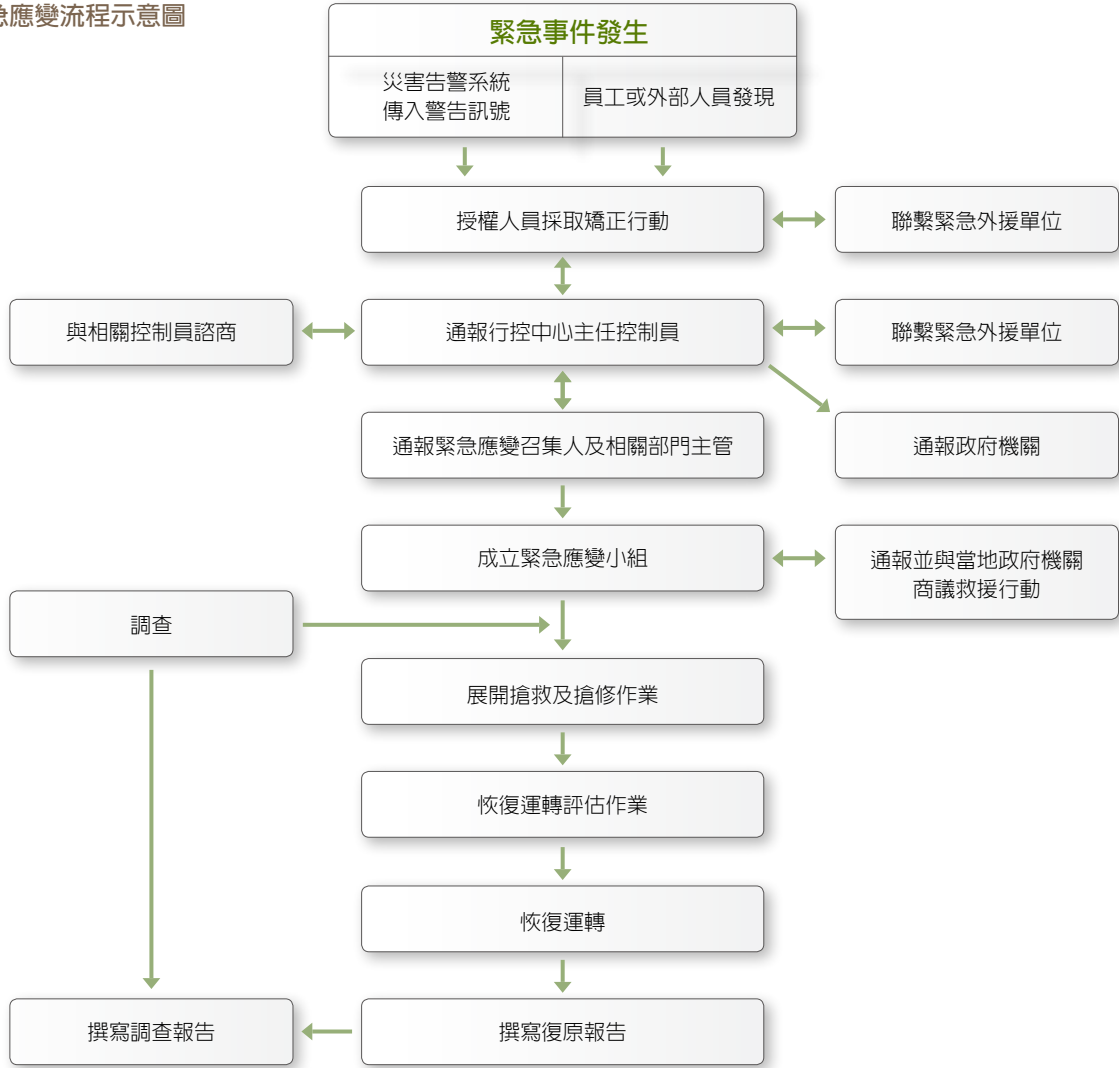
大型聯合演訓活動過程

天災及緊急應變措施

因台灣位處菲律賓板塊與歐亞板塊之間，地勢險峻多變，加上地震、颱風、豪雨、土石流等天然災害頻繁，這些天災有關的緊急事態皆會影響到高鐵系統範圍，為確保高鐵沿線安全，在興建之初即參照日本新幹線，建置多種高科技整合性的天然災害告警系統，以確保行車安全。另外，因身為台灣運輸交通命脈，如有相關災難發生，我們也將優先配合政府機構相關指示依災害防救權責，全力協助災害防救。

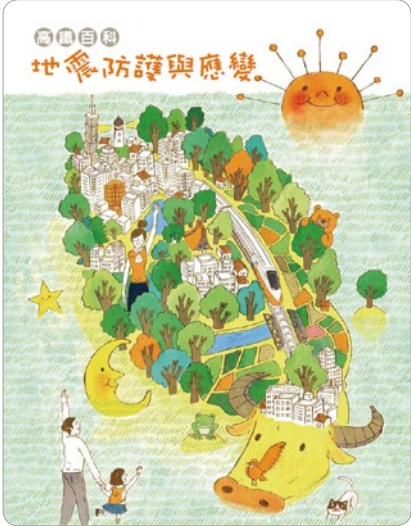


緊急應變流程示意圖



地震的防護與應變

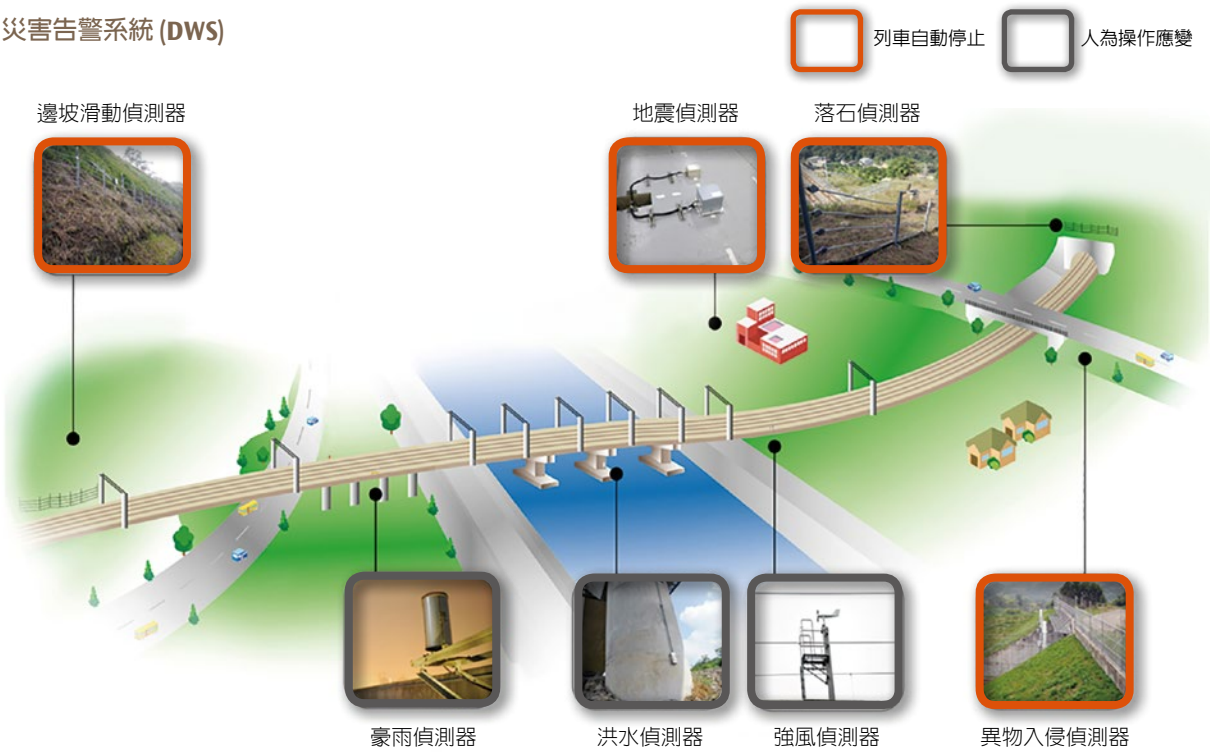
- 當遭遇五級以上地震，除了針對受影響範圍進行系統與土木結構檢查，更嚴守經由 5 班列車，漸次以 5 種行駛速度來進行巡檢，確保安全無虞後，才能恢復正常速度行駛
- 當偵測到約 4 級以上地震，就會啟動告警裝置，立即強制受影響區域內的列車停車
- 沿線每隔 30 公里設有「主地震計」，每隔 5 公里設有可記錄地震活動完整訊息的「副地震計」
- 全線設有 7 種類型的偵測器，一旦偵測到異常訊號，列車會立即減速或停車



路線安全監控

為降低自然災害及天候等因素對高速鐵路行車威脅，避免造成行車事故，進而造成營運中斷。高速鐵路沿線上設有多種類別的災害告警系統（DWS），包括強風、豪雨、洪水、地震、異物入侵、邊坡滑動、落石等偵測設施，以提供預警偵測。

災害告警系統 (DWS)

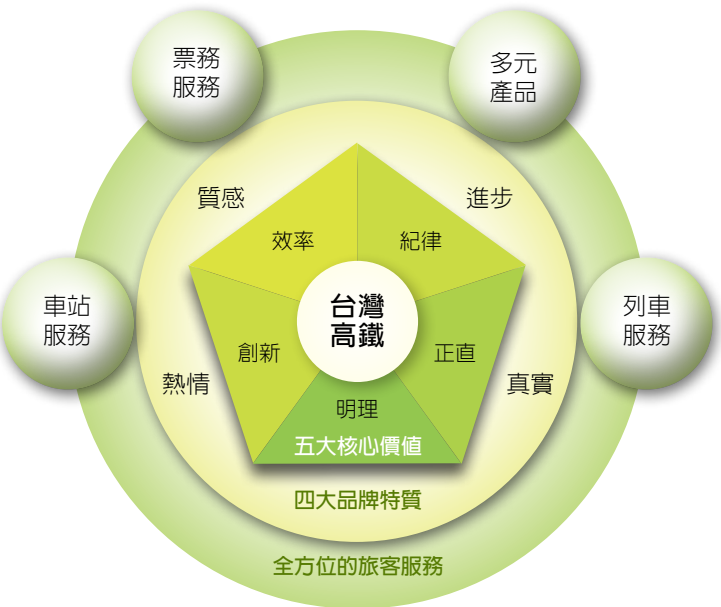


當偵測設施偵測到不同之警戒標準時，高鐵系統將以自動方式或以人工方式對受影響之路線區段進行檢查。確認無任何結構及設備損壞，再由列車於該區段實施臨時速限運轉，並由維修人員隨乘巡檢，確認一切無異常後，才恢復正常營運速度運轉。

2-3 全方位的旅客服務

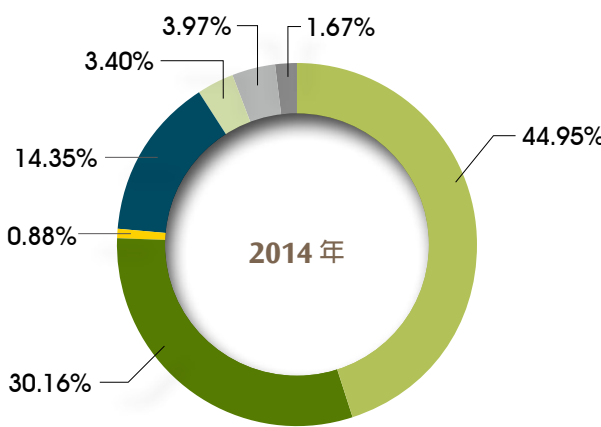
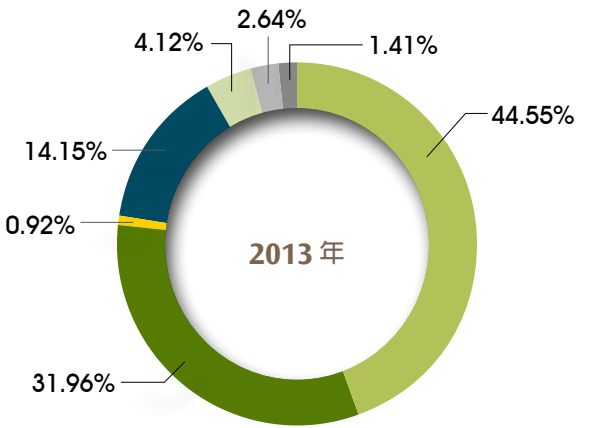
創新的服務項目

為擺脫以往民眾對於鐵路運輸的刻板印象，我們致力於提供高品質且具質感的運輸服務，並自我定位為生活創意服務產業，提供更多元創新的旅客服務項目，以讓每一位進入高鐵車站的旅客，都能對高鐵服務品質，有耳目一新的感覺。



票務服務

台灣高鐵為提供多元、便利的售票服務，旅客可透過各車站售票窗口（TWE）及自動售票機（TVM）、網路訂位系統（IRS）、便利商店購票系統（CVS）、智慧型手機購票系統（ETS）、語音訂位系統（IVR）、顧客服務中心（RCC）、團體訂位通路（RSSW）、航空與飯店訂位系統（BJP）、悠遊聯名卡（EC）及特約旅行社票務管理系統（AGTS）等通路訂位取票，亦可持悠遊聯名卡經由驗票閘門查驗後進站乘車，提供旅客便捷之票務服務。



註：顧客服務中心、語音訂位系統、航空與飯店訂位系統、特約旅行社票務管理系統等通路，因占比不到 0.5%，故未呈現於 2013 年及 2014 年圖表中。

近年來，在提供穩定運輸能力之外，也依照市場需求狀況，陸續推動「早鳥優惠」、「大專院校學生離峰優惠專案」、「指定車次 30 人以上團體優惠」、「校外教學」、「定期票」、「回数票」、「信用卡商務車廂限量升等」及「信用卡標準車廂票價折扣」等產品及優惠活動，希望能促使更多的民眾提高搭乘意願，親自體驗我們所提供舒適、便捷的交通服務。



此外，因應旅遊風氣日盛，規劃高鐵假期、旅行社自組商品、自由行（飯店聯票 / 航空聯票 / 陸運聯票 / 活動套票），以及機關團體活動（校外教學 / 團體旅遊）等產品，透過合作之票務經銷商、航空 / 飯店訂房網頁、高鐵企業網站等銷售管道，並搭配「加購租車」與「高鐵假期系統平台」等支援系統（於 2015 年上線），藉由多樣商品與興業合作，深耕「搭高鐵・遊台灣」之旅遊市場。



列車服務

為了服務不同旅客的搭乘需求，列車車廂分為商務車廂與標準車廂，列車上均配有服務人員，以提供旅客在乘車的過程中所需之服務及協助，列車上亦提供自動販賣機和推車販售服務，各車廂並備有「T-Life 台灣高鐵車上刊物」供旅客閱覽，並於 2015 年 7 月 31 日推出 T-Life App，供民衆利用智慧型手機（QR-CODE 與 APP）與電腦瀏覽。在商務車廂另提供免費飲料（咖啡、茶飲、果汁、瓶裝水）、點心、報紙、個人音樂收聽系統等多項服務。

列車販售商品也依據公司「列車整備物品作業手冊」，規範商品驗收標準，確保商品品質、標示等符合規範，並要求廠商依約提供檢驗報告，並依規章驗收商品，如食品 SGS 的驗證、HACCP 認證或為市面上口碑佳、品質優良及安全無虞之產品。2013 年～2014 年，無因違反有關產品和服務的健康與安全法規而導致罰款或禁止銷售具爭議性之產品等違規事件，未來，也會持續以嚴謹的態度為每一位旅客把關。

列車座位查詢系統

為提升列車服務，我們研發「列車座位查詢系統」，於 2011 年 3 月上線使用。我們不斷加強與改善本系統，於 2013 年 12 月增加補票功能，並於 2014 年 1 月申請專利，經濟部智慧財產局於 2015 年 9 月通知核准（104）智專二（二）04261 字第 10421328600 號）。

本系統是提供列車長即時瞭解列車上旅客訂位及乘坐狀況的隨身資訊工具，這套系統的運作方式是以智慧型手機為載具，並搭配專用軟體連結高鐵訂位系統，使列車長可以對執勤車次的售票狀況一目瞭然，並且可以更加掌握車上旅客訂位票種、乘坐區間以及各車廂的乘坐人數，以提供旅客必要之服務及協助。

本系統主要功能包括顯示旅客即時訂位資料、辨識旅客訂位身分別、呈現座位售出區間、提供旅客預訂導引資訊、呈現旅客到站上下車／團體票／作業用座位／導引資訊之輔助圖示、查詢列車時刻表資訊、可依北上、南下調整車廂座位配置、可顯示最近資料更新成功時間等。



台灣榮列 2013 年全球 10 大冬季最佳旅遊地點

《國家地理》雜誌旗下的《旅遊者》雜誌（Traveler Magazine）報導，將台灣列為 2013 年全球 10 大冬季最佳旅遊地點，與世界級景點美國黃石公園與巴西森巴嘉年華會同列其中，該文中推薦在台灣西部旅遊，搭乘台灣高鐵從台北到高雄附近觀光景點可以安排一日旅遊行程。



資料來源：Travel.Nationalgeographic.com, Best Trips Winter 2013

在海外市場部分，則藉由「高鐵周遊券」電子票券系統，旅客可透過海外特約經銷商購買「高鐵周遊券」、「雙鐵周遊券」及「乘車券」，或利用高鐵企業網站，線上購買「高鐵周遊券」及「雙鐵周遊券」，以自行安排所需行程，希望能提升外籍旅客搭乘高鐵旅遊之意願。



列車第 7 節車廂為無障礙車廂，提供身心障礙者及暫時性行動不便旅客使用，包括 4 個無障礙座位，可停放 2 部電動輪椅、2 部手推摺疊輪椅，鄰近無障礙座位另保留 4 個座位，提供陪伴者就近照顧身心障礙旅客。此外，車上亦設有自動體外心臟電擊去顫器（AED）和無障礙廁所，廁所內具有完備的自動門、高低洗手台、感應式水龍頭、求助鈴等設施。

為強化旅客服務，交通部高鐵局協調電信業者改善地下、隧道段的行動通訊，於 2014 年 8 月完工並通過測試後，全線都可順利通話。除此之外，我們正陸續於第 5 車廂增設車上哺乳室和行動設備充電插座，預計 2016 年完成全車隊改造。

為響應財政部電子發票政策，自 2014 年 10 月導入電子發票，旅客在高鐵列車上的餐車購物，即可取得電子發票，並可透過手機條碼掃描，將消費明細直接存在雲端上，方便查詢與兌獎。



列車哺乳室



列車哺乳室座椅



真實接觸 - 高鐵服務小故事

列車長劉心瑀

90 度的感謝

約莫在二年前的一個傍晚，記得是執勤北上站站停的車次，當列車抵達台中站時，月台站務告訴我，他接到通知，車站將協助一位不及購票女性旅客先行乘車，請我上車後前往協助車上補票。

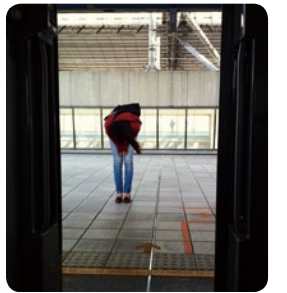
一般來說，無票乘車車上補票的作業都是發生在末班車，而我們這班車之後還有其它接續車次。所以，當下的我覺得很困惑，為什麼車站會有這樣的特例作法？後來，站務告訴我，旅客是接到家人病危通知，急著要趕到桃園的醫院見親人最後一面，所以特別協助先行乘車。聽到站務這麼一說，我心也沉了。

關上車門發車後，我想著，這時間剛好是用餐時段，那位小姐應該是接到通知就急忙趕來車站坐車返回桃園，她一定還沒用餐。於是我準備了一些點心和礦泉水。在我前往協助補票，告知小姐桃園出站事宜後，我把點心和水交給小姐，請她在車上先吃些東西，不然到桃園去醫院的路上沒時間也不方便用餐，小姐收下後和我道了謝。

桃園到站後我與月台站務交接請閘門協助小姐出站事宜，當我差不多正要準備發車時，我看到一個身影從一段距離外跑到我的面前，是剛剛那位小姐，她看著我，然後突然對我行了一個 90 度的鞠躬，當下我有些楞住，因為一般人很少會受到這麼大的禮，而我也對她微笑點點頭，小姐便快步離開了。

我想，她知道，有時關心不用太多言語，只需要一杯溫暖的茶。我也瞭解，有時感謝不用多說，只需要一個眼神，一抹微笑，又或是一個鞠躬便是最直接的心意表達。

當列車離開桃園站後，我也在心裡默默的為她祈禱，希望她一切順利！



車站服務

高鐵各車站主體表現為寬敞明亮的現代化車站建築，提供旅客便利並親切的購票及候車環境，車站服務人員充滿熱忱的服務，讓旅客有賓至如歸之感受。

車站內販售之商品皆依據公司「零售商品開發管理辦法」，商品如經目的事業主管機關或依相關法令規定應予檢驗或標示者，合約中應要求製造廠商需負責取得該商品上市之相關認證，以確保旅客在車站內所購買的商品皆安全無虞。除此之外，2014 年 6 月於高鐵台中站內啟用全新多功能會議室，提供商務旅客具效率又便利之會議空間。



高鐵台中站多功能會議室



車站哺乳室



真實接觸- 高鐵服務小故事

站務員常其程

接力合作為旅客服務

某日上午十點半左右，板橋站的月台上擠滿了旅客，二列剛停妥的列車散出陣陣熱氣，現場的溫度緩緩升高。原本要到台北車站的旅客，因為台北站轉轍器訊號出現異常，被迫提早在板橋站下車，旅客預訂的行程也因此全部打亂。

在略顯擁擠的板橋站月台上，突然看到一位年長的婆婆，隻身坐在月台的候車座椅上，與周遭紛亂的氣氛不同，但可以隱隱感受到婆婆的無助與徬徨。我走近婆婆試著瞭解情況，这才發現年近八十的婆婆因為太過焦急，眼眶已經泛紅。



原來家住南部的婆婆，因為身體的病痛今日到台北就醫，同住的大兒子因工作繁忙無法同行，便將預約就醫的行程就近交付給住在台北的二弟負責。怎知原本規劃好的行程不巧都被打亂了，這接連的變化讓連行動電話都不會撥打的年長婆婆不知該如何是好。

年長的婆婆吃力的把大兒子的行動電話號碼背出來，透過多方的聯繫，麻煩正在台北站月台上等著接婆婆的黃先生改到台北站服務台等候。我們兩站同仁則以接力合作導引的方式，將婆婆經由捷運站轉接至台北站的服務台與黃先生會合。後續經過最後的確認，知道年長的婆婆已經與她的二兒子黃先生會合了，歷經這些波折讓黃先生與婆婆原訂的行程延誤不少，沒想到黃先生不但沒生氣，在電話中還一直頻頻道謝，其實真正要道謝的是我們才對，謝謝旅客能夠相信高鐵，讓我們能繼續為您服務。

旅客滿意度

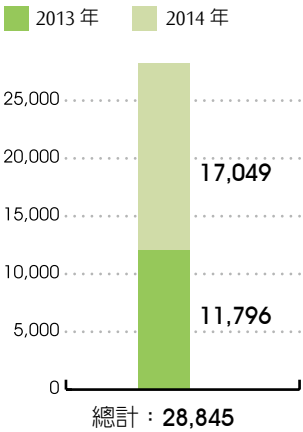
我們希望得到來自多方面的顧客意見，依據這些寶貴的建議來修正並提升服務品質，包括：顧客意見表、車站及列車服務人員、企業網站「聯絡我們」、客服中心等。

公司也另外設有專門負責顧客意見的部門，為了能更有效並及時處理顧客的意見以保障顧客的權益，客服中心提供顧客即時線上諮詢，並受理無障礙座位訂位、乘車導引預約、遺失物登錄查詢等服務。在客服中心裡，基本要求除了能以國台語應對之外，也配置英語專人，以符合外籍顧客之需求。

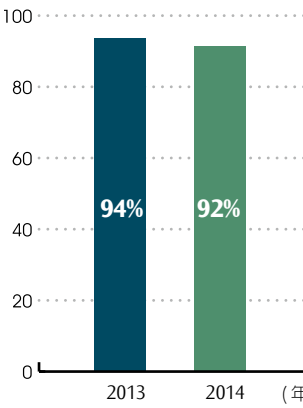
2013 年至 2014 年總計顧客意見處理數量為 28,845 件，主要來源為顧客意見表、企業網站及客服中心。以 2014 年度為例，客服中心已處理 836,464 通線上諮詢，平均每月約 69,705 通，主要諮詢項目為票務及優惠活動。

旅客滿意度的部分，自 2007 年通車起，現有八個車站，每年均委託第三公正單位進行顧客滿意度的調查，依據當次搭乘高鐵的旅客為對象，以結構型的問卷，蒐集 1,200 份樣本資料。瞭解旅客對我們所提供的各項服務滿意度的評分（5 分量表，5 分「非常滿意」，1 分「非常不滿意」。滿意度係回答 5 分與 4 分所占百分比），作為改善的憑據，後續也將調查分析成果陳報高階主管，並定期追蹤執行狀況，也列為未來改善的規劃考量重點之一。

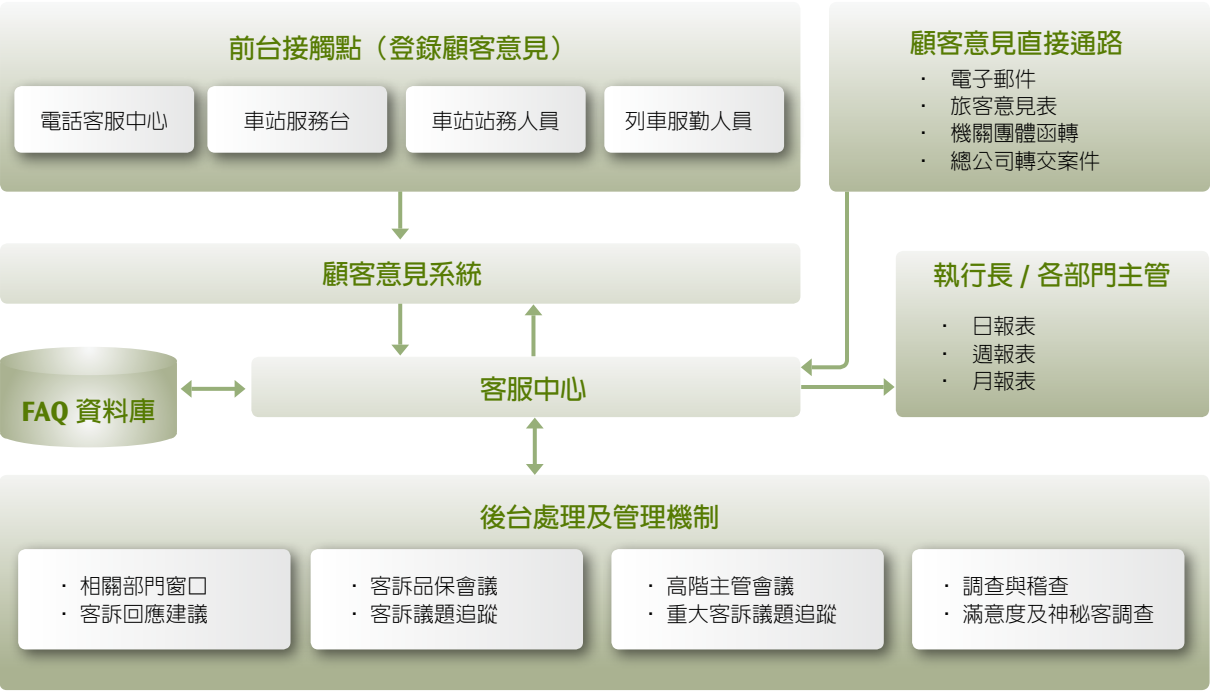
旅客意見量統計結果



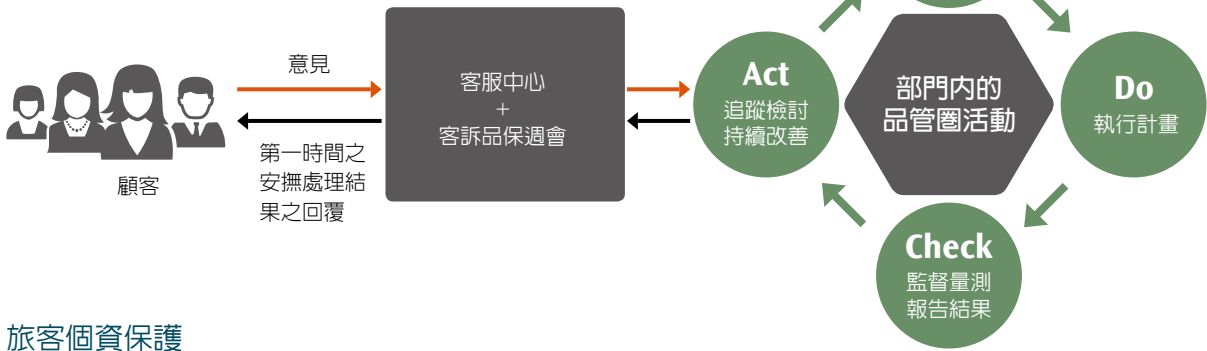
旅客滿意度調查結果



現行客服作業體系



現行客訴問題解決機制



旅客個資保護

近年來個人資料外洩事件層出不窮，旅客個人資料保護也逐漸受到關注，為確保旅客資料的安全性及配合政府「個人資料保護法」的實施，台灣高鐵推動多項措施及辦法，包含制定「個人資料保護政策」、「個人資料檔案安全維護計畫」等。自 2013 至 2014 年間皆未發生過因侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關之投訴事件，未來也將持續強化內部管控機制及資訊安全的管理，以落實旅客個人資料保護及控管之責任。

未來的展望

展望未來，我們期許將台灣高鐵打造成為引領台灣改變與進步的平台，促進經濟發展、情感流動、文化創意與社會企業的蓬勃發展，為台灣創造更多元的價值。

2-4 供應商的管理

為了善盡企業社會責任，我們於相關合約均要求供應商履約時應遵守環保法令、職業安全衛生法及勞動基準法等相關法令規定，目前為止皆未有重大違規事件而受相關單位裁罰之事件發生。

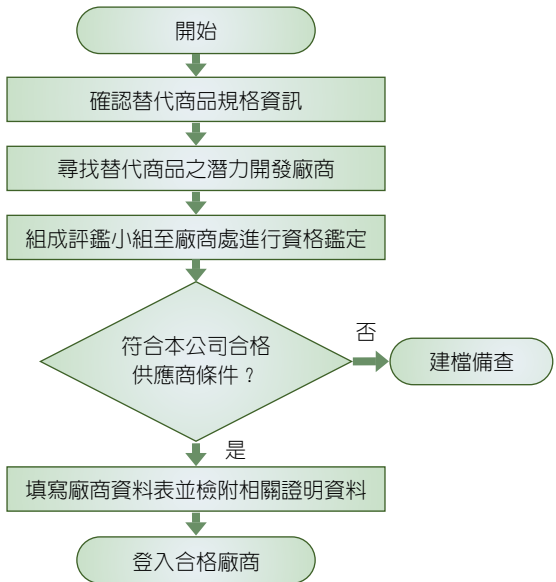
我們在合約管理手冊規定合約管理原則及注意事項，以作為執行及管理合約之依據，俾能有效落實合約管理，保障公司權益，並確保合約如期、如質達成。於各合約執行完成前，對供應商執行合約之工作 / 服務品質、品保 / 品管、安全、時程、聯絡協調、合作態度及管理能力的綜合評估，不符合者將列為觀察供應商，請其限期改進，或取消其供應商資格，或列入拒絕往來廠商並終止合約。

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

2014 年間共計與 472 家設備零件與車販商品之供應商，及 143 家提供勞務之供應商保持密切的往來。未來對於新供應商的篩選，也將規劃逐步引入社會責任的概念，並且在合約上對於環境、勞工實務、人權及社會等面向有所要求，期望藉此帶動供應商對社會責任有實際的作為，帶動整體產業邁向永續經營之路。

在維修物料本地化開發方面，將供應商依據規章辦法要求而進行相關之資格鑑定，並將其資格鑑核過程標準化、制度化及合理化。依據訂單需求尋求具有技術能力之供應商，並於初次交易前組成評鑑小組，赴供應商處進行實地考察及評定，以獲取該供應商產能、品質系統、研發能力等相關資訊。並依此判定該供應商是否具有處理本公司訂單之資格。評鑑小組可視實際狀況決定是否需進行「品質控制」項目之實地考察及評定。

本地化開發供應商遴選流程



供應商環境保護的要求：



於新增三站之工程合約訂定嚴格環境保護要求，遵守環境影響評估報告及審查承諾，包括：空氣品質、水、噪音、景觀衝擊、文化古蹟、生態保護、廢棄物處理等，並要求供應商配合，以取得綠建築標章。工程之興建與完工，不得對交通與鄰近房地造成干擾。

供應商職業安全衛生的要求：



供應商於開工前，應提出施工計畫及職業安全衛生計畫，送請審查同意後始得據以施工。並訂定職業安全衛生條款，嚴格要求供應商遵守，如有違反，得處以罰款並要求改善。

供應商勞工權益的要求：

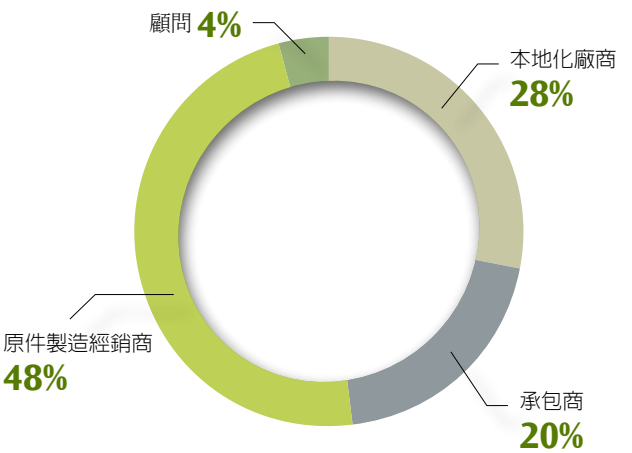


供應商應遵守勞動基準法相關規定，履約所僱用之人員，不得有歧視婦女、原住民或弱勢團體人士之情事，亦不得僱用童工或外籍勞工。

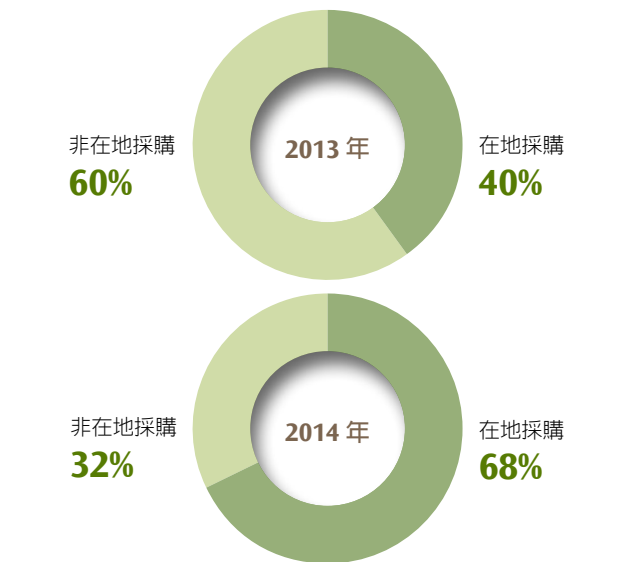
供應商類型列表

供應商類型	類型說明	家數
顧問	提供高速鐵路興建、營運及維修之顧問服務	21
承包商	提供高速鐵路興建、營運及維修（包含維修物料或備品）之服務	115
原件製造 / 經銷商	供應營運及維修所需設備及物料之製造商 / 貿易代理商 / 經銷商	283
本地化廠商	中科院、工研院、五金扣件、車廂零件、橡膠等維修物料之本地製造商	166

供應商類型統計

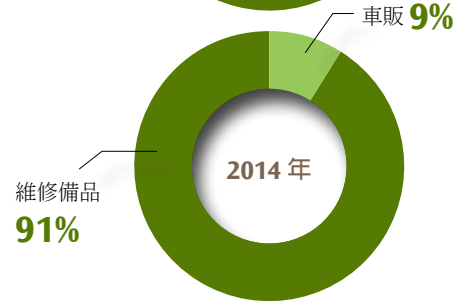
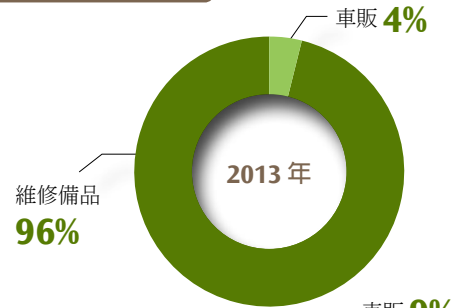


勞務採購金額比例

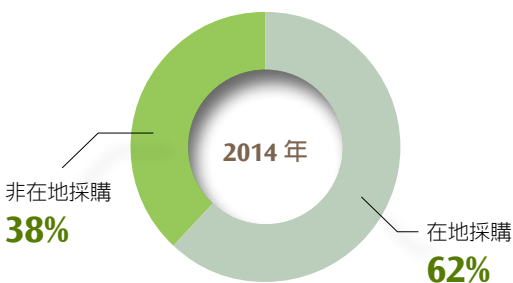
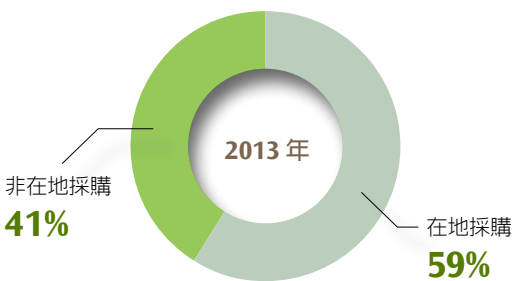


註：1. 2013 年因南港延伸線興建工程，故該年度非在地採購比例較高。
2. 在地採購係指於台灣本地之採購。

物料採購金額比例



物料採購金額比例



供應商評鑑

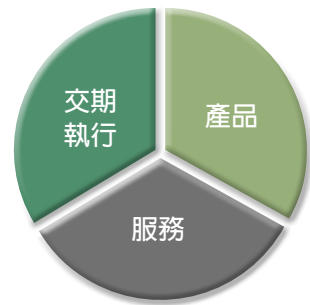
採購單位基於秉持最大利益原則，在符合安全、品保、功能及規格需求下，選擇最有利產品。並於 2010 年建立「供應商資格鑑定作業手冊」及「廠商履約評核作業手冊」之機制。

採購單位依據訂單需求篩選具有能力之供應商，於初次交易前組成評鑑小組赴供應商處進行實地考察及評定，以獲取該供應商產能、品質系統、研發能力等相關資訊。同時，依此判定該供應商是否具有處理本公司訂單之資格。

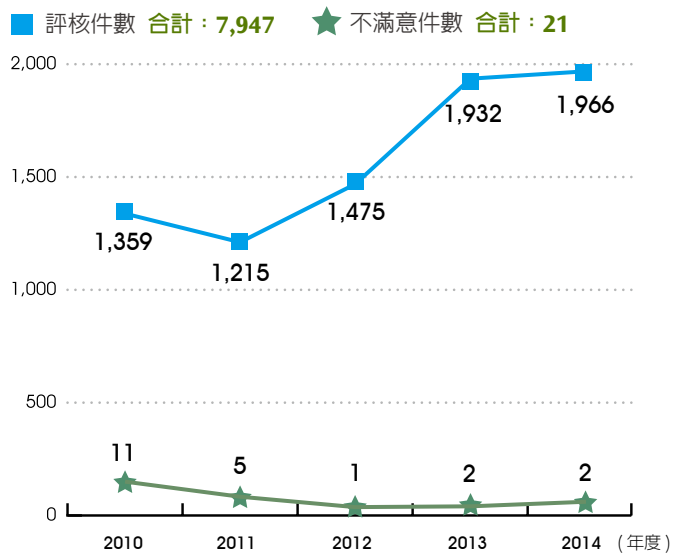
採購單位於每個採購案完成交貨驗收後，皆會對該採購案之產品、服務及交期執行評核作業，以作為日後選商之參考依據。截至 2014 年 12 月，得標廠商評核結果為整體滿意之比例為 99.74%；於 7,947 件評核，僅有 21 件不符合整體評核標準，不符合整體評核標準之採購案件數有逐年遞減之趨勢。

物料採購單位及使用單位針對於不符合整體評核標準之供應商，除皆有要求盡速改善或調整缺失外，甚至告知不得再犯類似情況（例如：遲延交貨或品質不良或服務態度或配合度不佳），否則將列入觀察名單，甚至不得再參與本公司之投標。

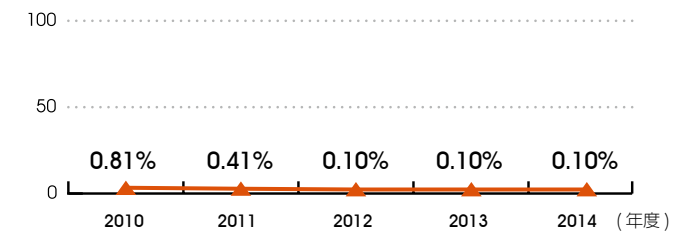
供應商評鑑項目



供應商評核結果



不滿意比例 合計：0.26%

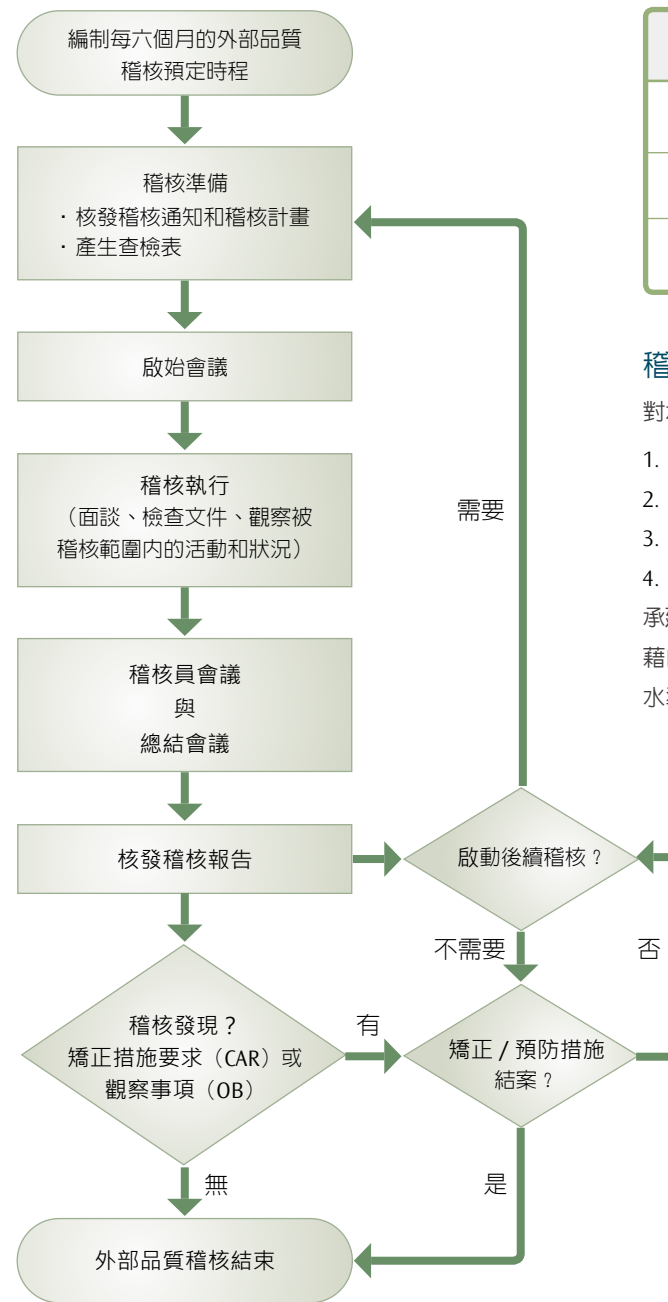


註：供應商評核交期、服務及產品 3 個項目，由請購 / 採購人員進行評核，平均分數低於 60 分為不滿意。

供應商稽核流程

以新增三站為例，對其主要供應商（承建廠商）皆以所訂定之「興建暨採購處外部品質稽核」技術規章執行供應商稽核作業。興建暨採購處為管控此三站施工之單位，興建暨採購處所屬駐地辦公室之品保工程師即依前揭規章執行對承建廠商之稽核。

興建暨採購單位外部品質稽核流程示意圖



稽核方法：

如稽核預定時程、稽核準備、啟始會議、稽核執行、稽核員會議、總結會議、稽核報告、後續稽核、矯正措施要求（CAR）及觀察事項（OB）之管理等做法均明訂於此規章中。

稽核之比例與頻率：

- 每 6 個月對承建廠商至少執行一次外部品質稽核。
- 自三站開工日至 2014 年底，三站對承建廠商之累計稽核次數如下表：

車站別	對承建廠商之累計稽核次數
苗栗站 (2012/12/14 開工)	8
彰化站 (2013/1/9 開工)	6
雲林站 (2012/11/23 開工)	6

稽核之成效：

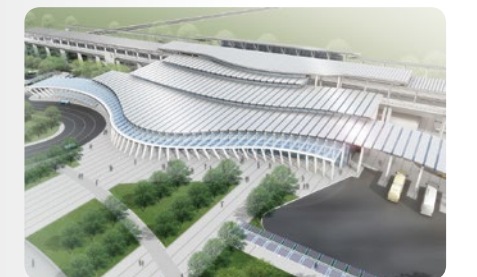
對承建廠商稽核所發現之缺失主要有下列各類：

1. 作業程序之缺失。
2. 文件管理之缺失。
3. 執行內部稽核之缺失。
4. 執行分項品質計畫之缺失。

承建廠商對所發現之缺失，均已進行具體之改善並完成結案。藉由稽核、缺失改善之過程，增進承建廠商之作業及施工水準，亦有效地提升承建廠商之施工品質。

高鐵雲林站如期通車

高鐵雲林站興建工程承包商長鴻營造股份有限公司，因發生財務危機，本公司積極協調該公司及次承包商，以監督付款方式處理工程計價事宜。主要工程業經交通部履勘完成，並依計畫如期通車。





維繫員工關係

403

Go Extra Mile ■■■

人才是維繫企業永續發展的主要推力，更是企業的核心價值資產。我們堅信唯有「敬業、專業且安心快樂的員工，才能提供旅客『安全』與優質的『服務』品質。」因此，我們遵循相關勞動法規，致力提供健康、友善與安全的工作環境，提供合理的薪酬與福利，注重員工的教育訓練與職涯發展，並建置一套「以人為本」的人力資源管理制度，讓員工與公司共同齊力邁進。

3-1 員工聘僱狀況

員工僱用

我們提供公平就業機會，運用多元管道進行公開招募，且不因種族、膚色、宗教、性別或國籍的不同而有所差異。自創立至今廣納全球各地優秀專業人才加入高鐵的團隊之中，並「適才適所」發揮最大功效。

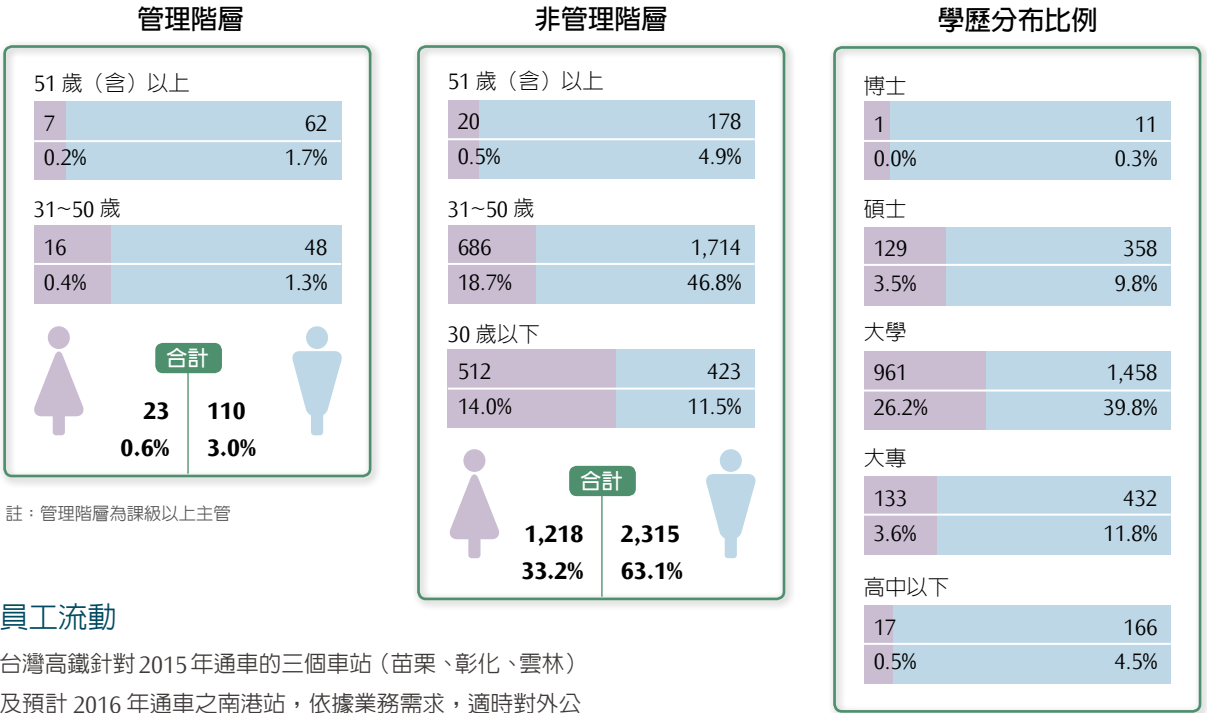
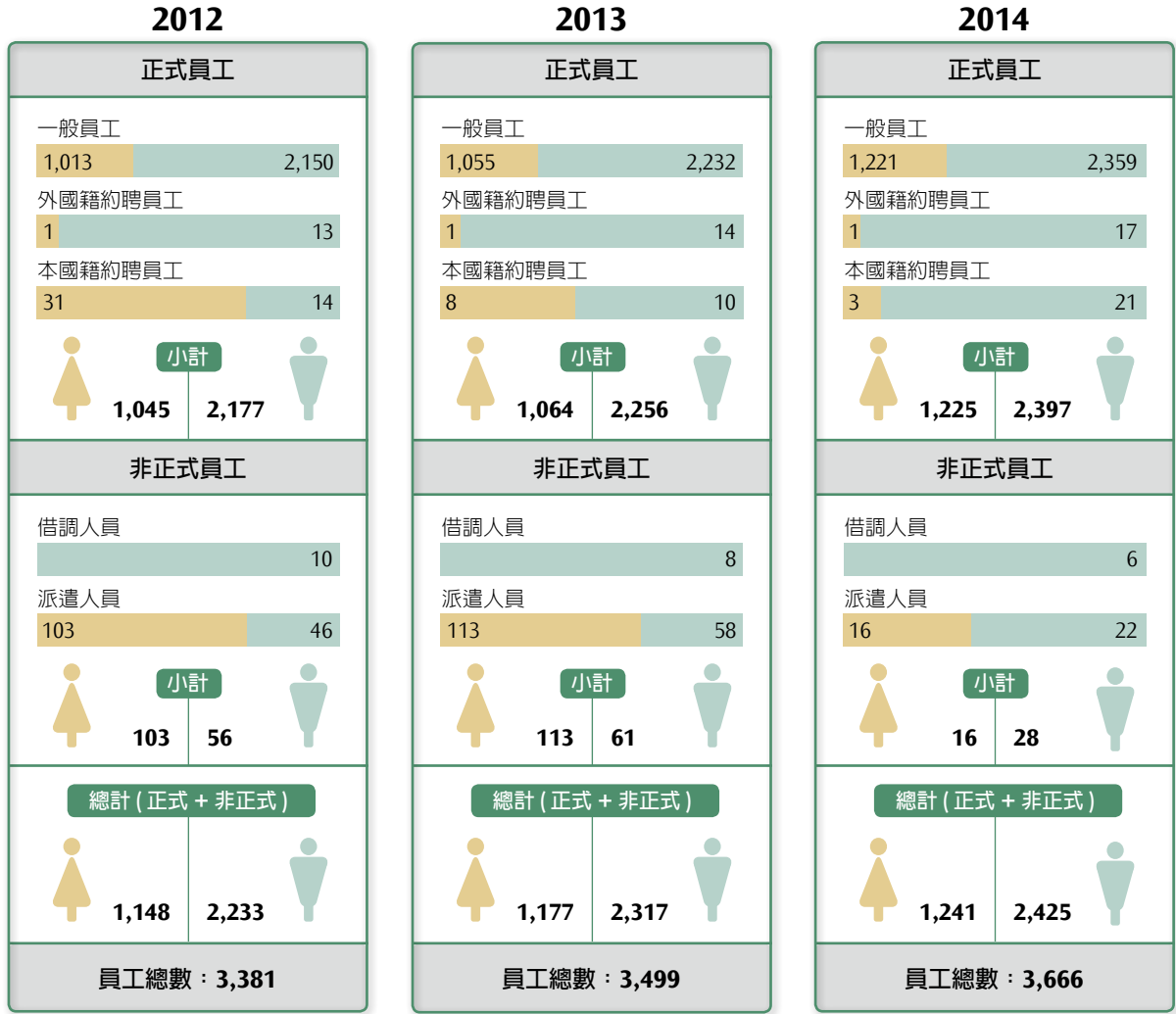
在員工的薪酬、任期、工作條件與就業權益上，均依循國內相關法令，如：勞動基準法、就業服務法、性別工作平

等法等之規範。對於原住民以及身心障礙人員的進用上並無就業歧視，也從未發生僱用童工以及強迫勞動侵害人權等情事。每季定期召開勞資會議，勞方資方人數各 6 名，勞資比率為 1：1，以促進勞資關係的和諧。我們的工會於 2014 年正式成立，目前與工會針對團體協商內容及運作模式持續溝通協調中，未來待確定協商程序後，將積極透過該管道進行溝通。

台灣高鐵同時亦保障全體員工的結社自由，鼓勵員工積極參與社團。我們秉持著「用人唯才」、「適才適所」的理念，對於具有熱情且具有高度學習意願的人才都予以重視，並且尊重每位員工不同的價值觀以及文化背景。

截至 2014 年底，高鐵員工總數 3,666 人，男性占比為 66.15%，女性占比為 33.85%，其中正式員工有 3,622 人，占 98.80%，非正式員工有 44 人，占 1.20%；我們的營運據點主要遍布台灣西部走廊，但因高鐵速度及效率，帶動一日生活圈的形成，打破人才僱用地域的限制，使員工能夠同時兼顧家庭以及工作。

依聘僱合約及性別分類的員工總數



註：管理階層為課級以上主管

員工流動

台灣高鐵針對 2015 年通車的三個車站（苗栗、彰化、雲林）及預計 2016 年通車之南港站，依據業務需求，適時對外公開招聘相關人才。同時，依法協助屆退人員安排退休與繼任人選接任計畫。截至 2014 年底統計，新進員工 674 人，均聘用自台灣地區人員，占全體員工比例為 18.4%，以 30 歲以下為最多數，男女比例為 47：53。離職員工計有 481 人，占全體員工比例為 13.1%，以 30 歲以下為最多，男女比例為 44：56。

身心障礙人員的就業機會

依據「身心障礙者保護法」第 31 條第 2 項規定「民營事業機構進用具有工作能力的身心障礙者人數，不得低於員工總人數 1%。」我們除了在招募網站上設置身心障礙人員招募專區，更根據不同職務所需的職能及其特性，聘任身心

障礙員工，致力於滿足法規上條件，以及提供該人員貢獻己力、發揮所才的就業機會。

迄 2015 年 11 月，身心障礙者應進用人數 37 名，已任用 31 名，不足 6 名。因營運類職務多受限於鐵路法規體檢規範，但持續積極評估與推廣其他職缺任用身障人員。

原住民就業與學校建教合作

我們為了拉近城鄉差距，設計多項方案以提倡在地深耕，並積極改善當地民衆的就業情況，以達到法規目標。除了與原住民委員會合作，提供維修相關工作以優先給予原住民工作機會外。同時，我們也與台東縣公東高工合作，讓學生有機會一畢業就能順利就業，學習一技之長。

迄 2015 年 11 月，原住民人員應進用人數 37 名，已任用 32 名，不足 5 名。目前已與原住民委員會連繫推薦人選，期於 2016 年達成進用目標。

近年來，我們亦與高雄餐旅大學進行建教合作，提供學生實習機會，於完成訓練後分發各車站或列車上，在合格講師與教官的指引下，從事旅客服務工作，讓學生能夠實際落實所學知識，並能增進實務經驗，我們也從中甄選適合的人選，提供留任機會。

此外，若遇寒暑假及逢年過節特殊節日之疏運期間，我們也積極與北、中、南各大專院校合作，提供短期工讀生專案，供各大院校在校學生能有更進一步瞭解與接觸高鐵業務的機會。

按年齡、性別劃分新進員工和離職員工總數比例

類別		總勞動人口數					
		2012		2013		2014	
		女	男	女	男	女	男
新進員工		205	179	227	220	359	315
總數		384		447		674	
比例		11.4%		12.8%		18.4%	
新進員工	列車服務人員	71	5	89	9	130	29
	車站服務人員	55	35	89	49	175	70
	行控人員	5	5	2	5	2	21
	駕駛人員	0	0	0	5	0	0
	維修人員	0	60	0	100	0	99
	其他	75	74	48	51	52	76
新進員工	<30 歲	56	151	155	183	235	322
	30~50 歲	114	51	58	41	71	37
	>50 歲	9	3	7	3	9	0
離職員工		203	134	185	121	269	212
總數		337		306		481	
比例		9.9%		8.7%		13.1%	
離職員工	列車服務人員	47	8	63	4	111	13
	車站服務人員	37	19	68	39	84	57
	行控人員	2	2	1	1	1	9
	駕駛人員	2	6	0	3	0	1
	維修人員	0	30	0	30	0	43
	其他	114	66	53	38	73	68
離職員工	<30 歲	28	120	45	122	96	205
	30~50 歲	93	78	66	59	102	62
	>50 歲	13	5	10	4	14	2

3-2 完備的薪酬福利

員工薪酬政策

由於我們的營運範圍以台灣為主，因此在同一類別之基層員工進用待遇皆相同，若有相關工作經驗者，則依錄取者的學歷、專長及證照等條件核定待遇，在薪資待遇上不會因性別或族群而有所差異。於此，除了維護股東權益，亦藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給全體員工。

員工福利政策

員工是公司最重要的人力資產，因此我們非常注重員工福利與權益，並且以客觀、公平、公正的原則，在企業永續經營以及善盡對員工照顧的社會責任下，建置了完整的員工福利制度，並依法設立職工福利委員會，辦理各項福利措施及運作，以提升員工之生活品質，提倡生活娛樂以紓解員工工作壓力。

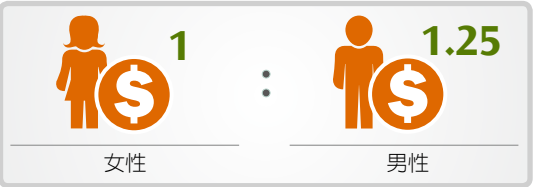
薪資



管理階層平均年薪



一般員工平均年薪



公司除給予員工休假、退休、勞保及全民健保、團保、旅平險、育嬰留職停薪與育嬰留停期間請領育嬰津貼、托兒安親合約機構、哺育室設備之外，還提供優於法令基準之喪葬補助與撫恤、喜幛輓聯、遷調補助、年度健康檢查、急難救助、員工傷病慰問及關懷、心理諮詢與醫療就醫協助，以及輪班人員的照顧等各項員工福利。



單車社 - 媽祖崇 Bike 鐵馬活動



活力運動季

職工福利委員會除了每年三節發放禮品、禮金以及旅遊補助金等，也積極連繫全省優良商家簽署員工特惠合約，類別項目多元，包括娛樂、餐飲、旅遊、住宿、消費性用品團購、資金、運用貸款與醫療等，以提供員工經濟實惠的商品與服務。

員工工作與生活的平衡也是公司關心的重點，我們鼓勵員工從事健康休閒活動，在職工福利委員會登記之社團，從南到北共有 60 多個，其性質區分為公益性、藝文性、學術性及育樂性等四類，並給予社團活動適當的補助，以鼓勵員工的參與。此外，我們亦於特定廠區供應團膳、宿舍、交通車、運動休閒設施、特約飯店及制服清洗等福利措施之餘，更提供夜間值勤人員夜點與早餐的服務，使員工能在便利與友善的工作環境中，全心全意地提供旅客最優質的服務。

為了提供更舒適的休憩場所，我們於各區運轉據點的休息區進行了空間改善工程，以營造更好的休憩品質，提供員工更優質的服務。改善的休憩空間具備溫馨舒適的精緻品味，以及設置專人提供的簡易餐點服務兩大特色。除此之

外，還規劃了閱覽娛樂室，提供員工結合閱讀、娛樂與運動之三合一多功能的休閒場所。高鐵非常重視員工的互動與情誼，因此，每年度均籌辦「高鐵人活力季」，執行桌球、羽球、壘球或籃球運動，以球會友，來強化部門間同事彼此之情誼，並發揚健康、活力、友誼與清新之精神，期能透過此活動讓員工瞭解身心健康平衡的重要性。

項目	正式員工	非正式員工
A. 婚喪補助	●	●
B. 住院醫療補助	●	●
C. 重大災害慰問金	●	
D. 旅遊活動補助	●	
E. 社團活動補助	●	
F. 年節贈禮	●	
G. 同仁身故慰問金	●	



運轉中心員工休息區



總公司春酒



活力運動季壘球賽

員工退休福利

台灣高鐵退休福利計畫依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」規定辦理。

■ 勞動基準法之確定福利計畫

員工退休金之支付，係根據服務年資及核准退休日前六個月平均工資計算。按員工每月薪資總額百分之二提撥員工退休基金，交由勞工退休準備金監督委員會以該委員會名義存入臺灣銀行之專戶。截至 2014 年底，退休準備金之計劃資產公允價值為 536,129 仟元，確定福利義務現值為 534,317 仟元，確認足額。

■ 勞工退休金條例之確定提撥計畫：

依員工每月薪資百分之六提撥退休金至勞工保險局之個人專戶。

高鐵親職日

為增加員工與家庭間的互動與對於工作上的認識，每年均會舉辦多梯次的「高鐵親職日」活動，並開放員工及其家屬參觀維修基地、整備中心、行控中心、駕駛與服勤員訓練場所等據點，讓員工家屬能夠對於高鐵各單位之工作內容有更深的認識，以期能體會高鐵公司的主要宗旨與精神下，承擔起責任並提升高鐵員工對公司的向心力與對各項決策的共識。



自 2011 年起至 2014 年為止，共已舉辦 31 個梯次，參與活動員工及家屬累計共 3,036 人。這項活動將會持續辦理，讓員工及其家屬能以身為高鐵的一份子為榮。

退休金提撥概況

退休計畫 / 法令依據	勞動基準法	勞工退休金條例
雇主提撥占薪酬比例	2%	6%
員工提撥占薪酬比例	-	0-6%
員工退休計畫參與程度	強制參與方案	強制參與方案

職場安全維護

為了塑造一個安全舒適的工作環境，讓員工能無後顧之憂全心全力的奉獻己力，以期找到工作的使命，發揮所長，我們在職業安全與職業衛生兩方面做了許多努力：

職業安全

■ 配合職業安全衛生法令，修訂本公司職業安全衛生政策，定期召開「職業安全衛生委員會（設置主任委員 1 人，執行秘書 1 人，委員 17 人，其中勞工代表 7 人，占總人數三分之一以上）」，針對公司內重大職業安全衛生議題進行審議、決策。

■ 工會指派之勞工代表於每季參加職業安全衛生委員會時，會先行提出有關安全與健康之提案，藉由會議決議，有關單位將依決議內容據以辦理，運用公司各項資源，追蹤至結案，使提案獲得有效解決。

■ 針對作業夥伴（承攬商），協助現場單位依法召開協議組織、指定工作場所負責人、針對現場環境危害告知等，以期本公司員工不因承攬商之疏忽無知，導致職業災害。

■ 辦理員工職業安全衛生教育訓練，提升員工作業安全意識，並以風險管理概念，融入各現場單位訂定安全衛生作業標準。

■ 定期職業安全衛生稽核，確保員工作業程序符合安全要求。

■ 職災事故調查、統計、分析，並辦理降低職災方案，保護工作同仁。

■ 辦理職業安全提升活動，以海報宣導、安全講座、交通安全課程、安全文化生根推廣活動，建立安全行為輔導方案、零職災指導員、安全知識競賽、虛驚事件獎勵通報，提升並深化鐵路從業人員安全意識。

職業衛生

■ 依法進行作業環境測定、臨場訪視等，改善工作環境，確保勞工作業環境不致使其罹患職業病。

■ 一般員工體檢，由職業專科醫生進行適性評估，以達到員工適才適任，快樂工作。

■ 行車人員年度體檢、濫用藥物檢驗、勤前血壓、酒測管理資訊系統，確保員工提供安全之運輸服務。

■ 確保提供有效期內之醫藥衛材，並提供職業安全衛生醫師、護理師臨場服務，實施工作場所內疾病預防及工作環境之改善。

■ 規劃相關作業制度，避免員工因人因、不法侵害、異常作業導致職業病。

■ 辦理職業衛生提升活動，以海報宣導、衛生講座、員工減重活動等，增進員工健康並降低鐵路從業人員職業病因素。

2014 年間發生了 14 件工作職災案例，多為不能控制因素所造成的交通意外（如天災），但自營運以來已呈現下降趨勢。而根據歷年來職業災害統計顯示，我們員工發生工作場所外交通職災（上下班應經途中）居多，進一步分析，以騎機車發生事故之比例最高。

2014 年承包商重大職災統計

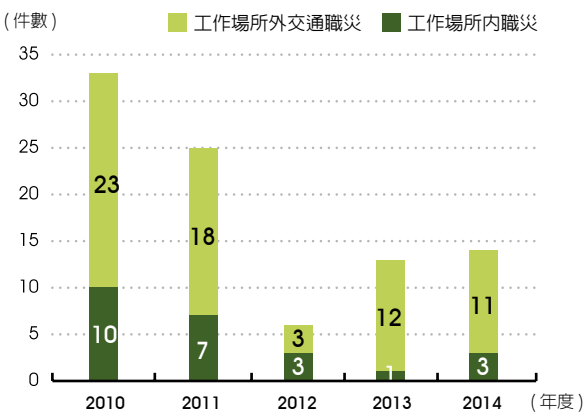
發生日期	項目	傷害程度
2014/6/20	墜落	住院
2014/8/20	夾傷 / 捲傷	住院
2014/12/11	車禍	死亡

2014 年安衛管理表現值與 2014 年度公司目標值

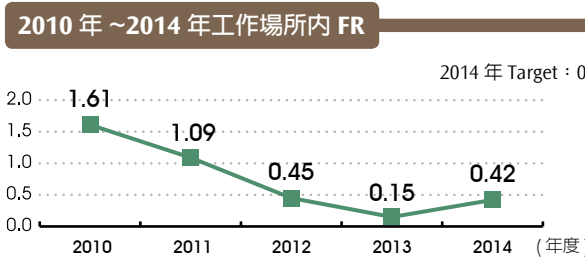
		2014 年度目標值	2014 年度第 4 季表現值	2014 年 1~12 月表現值
工作場所內職災	FR	0.00	0.00	0.42
	SR	0	0	11
工作場所外交通職災	FR	1.23	0.52	1.53
	SR	31	54	887
各級承攬人—在本公司工作場所內重大職災	人數	0	0	3

註：1. FR：每百萬工時之職災人數。SR：每百萬工時之職災損失日數。
2. 重大職災：死亡災害、罹災人數在三人以上、罹災人數在一人以上且需住院治療。
3. 2014 年第 4 季員工病假日數為 2,758 日。
4. 女性及男性員工缺勤率為 2%：0.5%。
$$\text{缺勤率} = \frac{\text{全年病假日數} + \text{工傷假日數}}{\text{全公司人數} \times \text{工作日數}}$$

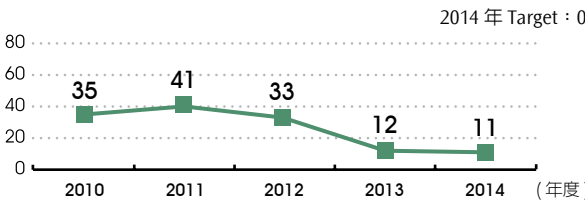
2010 年~2014 年「工作場所外交通職災」與「工作場所內職災」件數圖



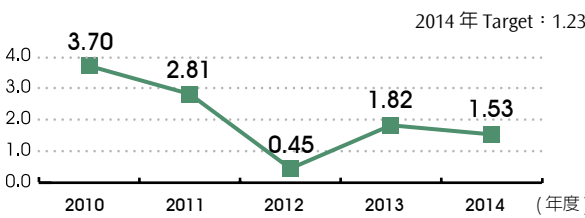
2010 年~2014 年安衛管理目標與表現值之趨勢



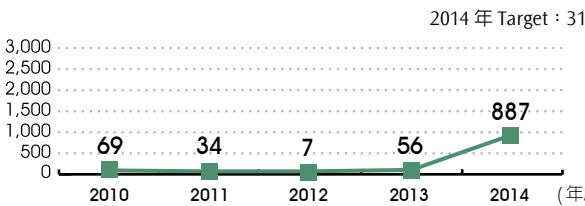
2010 年~2014 年工作場所內 SR



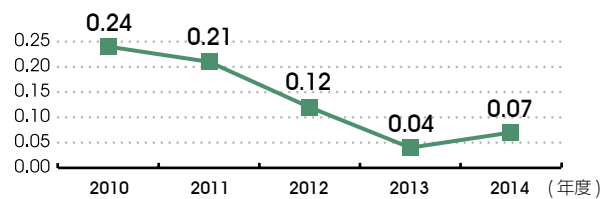
2010 年~2014 年工作場所外交通職災 FR



2010 年~2014 年工作場所外交通職災 SR

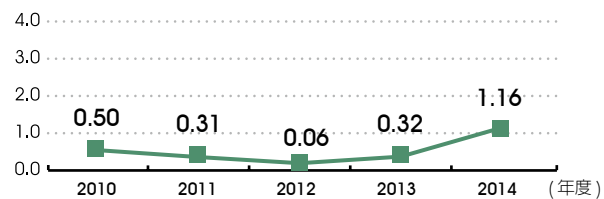


2010 年~2014 年工作場所內 FSI



註：FSI（綜合傷害指數）：綜合傷害指數為綜合 FR 與 SR 兩種比率所得的指數，等於 FR 與 SR 乘積除以 1000 的平方根 $(FR \times SR / 1000)^{1/2}$ ；值愈小者，其成效愈佳。

2010 年~2014 年工作場所外 FSI



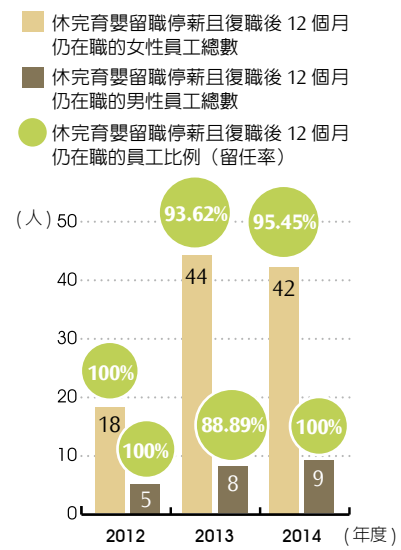
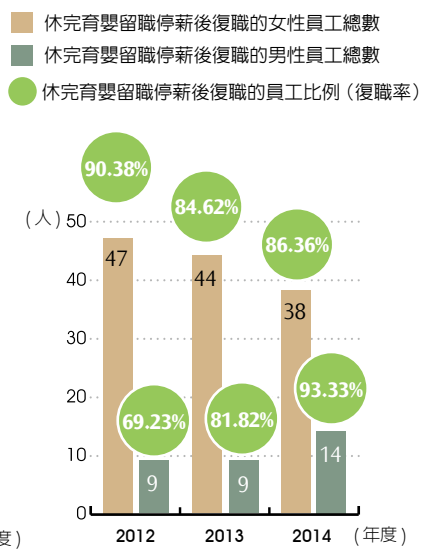
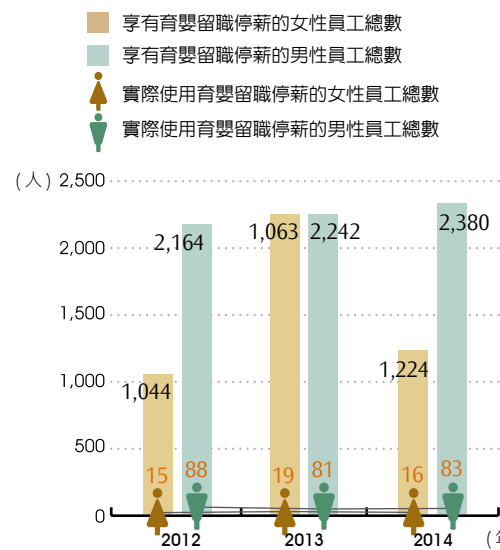
安心的工作環境

高鐵為防治性騷擾行為之發生，除公告「性騷擾事件防治處理辦法」外，同時亦設置了性騷擾申訴專線、傳真與電子信箱，並採購防身術相關書籍、張貼禁止性騷擾海報與貼紙，以加強宣導，並嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力等行為，以確保員工於工作場所的身心安全。

針對第一線列車服務人員，在相關培訓課程中亦加入了性騷擾防治宣導以及防身術訓練，提供員工學習自我保護的危機處理技巧。若發生性騷擾事件時，公司內部設置有心理師，可隨時給予員工關懷或是公司亦會提供法律上的協助，以保障其工作安全之權益。

高鐵提供了員工完善的育嬰設施，各工作場所設置了五星級哺育室，對於育嬰留職停薪人員皆保障回任及安排復職訓練。2014 年共 99 人申請育嬰留職停薪，其中女性 83 人，佔 83.84%；男性 16 人，佔 16.16%。而申請者於 2014 年度復職比率，女性為 91.6%，男性為 87.5%，留任率女性為 68.1%，男性為 83.3%。

依聘僱合約及性別分類的員工總數



註：享有育嬰留職停薪的員工總數 = 一般員工數 + 約聘員工數

復職率 = $\frac{\text{育嬰留職停薪後實際復職的員工總數}}{\text{育嬰留職停薪後應該復職的員工總數}} \times 100$

留任率 = $\frac{\text{育嬰留職停薪後復職後 12 個月內仍在職的員工總數}}{\text{上個報告期間內育嬰留職停薪後復職的員工總數}} \times 100$

3-3 員工培育與訓練

職能導向之訓練體系

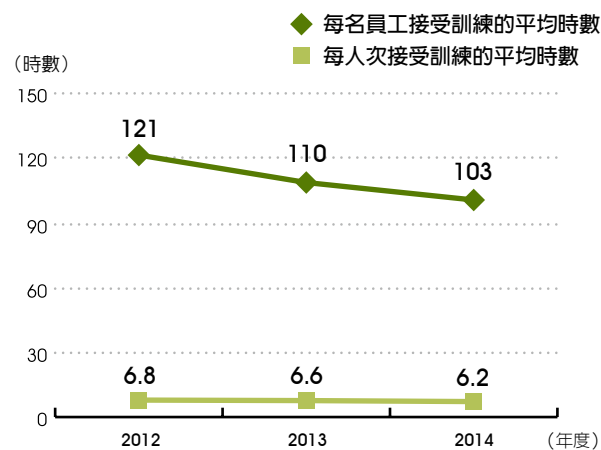
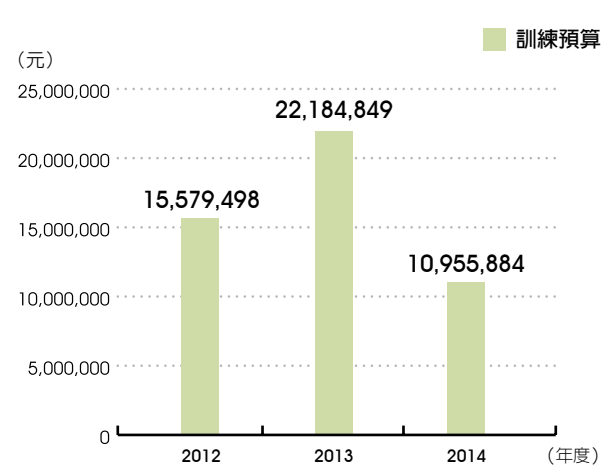
身為台灣唯一之高速鐵路運輸業，深知人才的取得以及培訓的困難，因此我們以人才的養成與培育為發展人才的最高宗旨，更規劃了可確保系統安全以及符合交通部高鐵局監察之營運策略目標之訓練體系，以達成政府法令的要求。

高鐵的訓練體系分為兩大主軸，分別為「安全」與「服務」，並在高鐵專屬的訓練系列課程中導入四大職能構面，以內部講師為主導，藉以提供完整的職能訓練體系課程。同時我們也建置了完備的「訓練管理及數位學習系統」，讓員工的學習可以不受時間、地點與即時性的限制，員工可以透過此系統查詢訓練課程資訊、內部講師授課紀錄、個人學習紀錄與訓練相關報表之外，還能與內部講師互動，以加強學習效果。

高鐵訓練體系四大職能構面



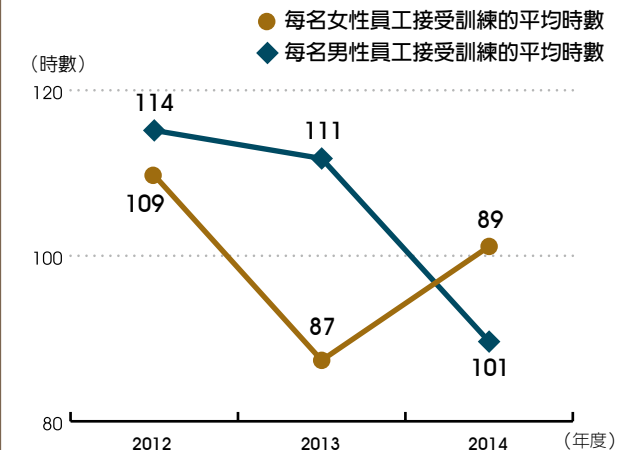
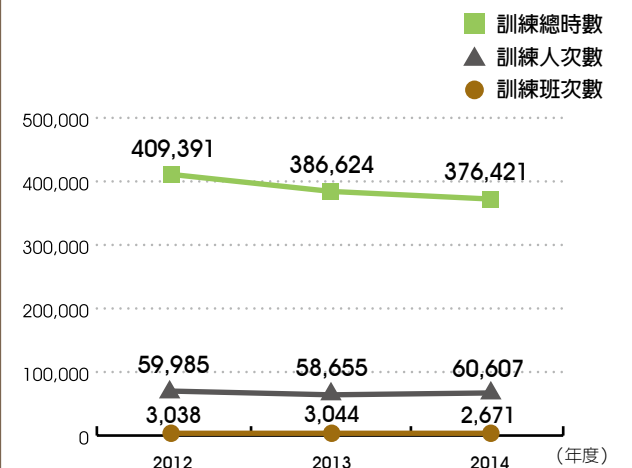
訓練預算及受訓人時數成果

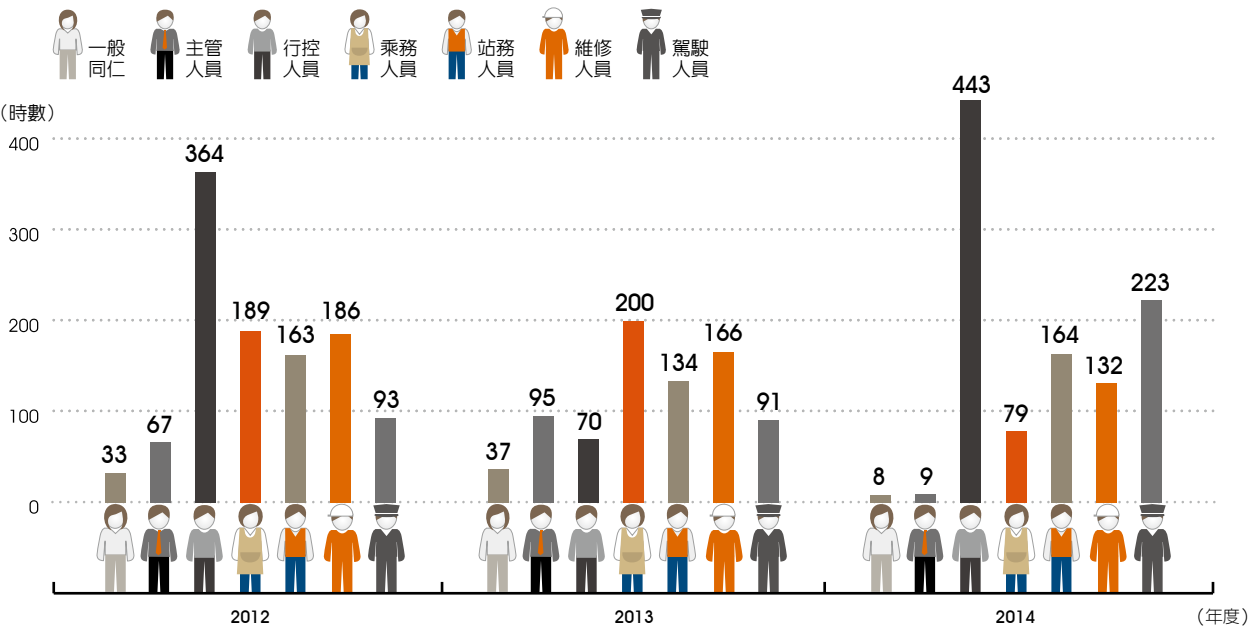


多元的教育訓練與專業職能訓練

2014 年度，我們執行 2,671 班訓練課程，訓練費用每人次平均 181 元，每人平均則約 2,989 元，由此顯現高鐵員工對學習的高度熱忱。高鐵的訓練模式主要區分為內、外部訓練課程、線上數位課程與實作演練等，2014 年每人次平均受訓時數為 6.2 小時，每人平均受訓時數為 103 小時。其中投入人時最多之訓練類別為高速鐵路專業訓練之運轉服務類、維修類及鐵路安全等訓練課程，此三類訓練為專業職能構面中各類專業人員之訓練系列課程。

我們會依據不同的職務要求，讓第一線的專業技術及服務人員接受職務所需的訓練，並通過一系列嚴謹的資格認證，包括課堂、實作、實習、測驗與評鑑，以及每年的複訓和事件模擬演練。尤其是高鐵的列車駕駛，除了需接受長達八個多月且超過 1,300 小時以上的駕駛專業課程外，完訓後還須取得公司内部駕駛訓練檢定合格資格，再通過交通部高速鐵路列車駕駛執照檢定，並取得駕照後，始得上線執勤。





每人接受訓練的平均時數 = $\frac{\text{員工接受訓練的總時數}}{\text{訓練人次數}}$

每名員工接受訓練的平均時數 = $\frac{\text{員工接受訓練的總時數}}{\text{員工總數}}$

每名女性員工接受訓練的平均時數 = $\frac{\text{女性員工接受訓練的總時數}}{\text{女性員工總數}}$

每名男性員工接受訓練的平均時數 = $\frac{\text{男性員工接受訓練的總時數}}{\text{男性員工總數}}$

每個類別員工接受訓練的平均時數 = $\frac{\text{每個類別員工接受訓練的總時數}}{\text{該類別的員工總數}}$

內部講師的培育

高鐵持續進行內部講師培育訓練，以因應每年近 3,000 堂安全、服務、技術等專業課程自辦訓練之需求。內部講師人選是由專業技術、服務、安全及管理單位之資深人員或主管的遴選與推薦，並通過企業內部講師培訓課程及實戰演練認證後，始得對內授課。截至 2014 年底，我們共培育了 698 位合格之內部講師，主要授課講師約 684 位左右，平均授課時數為 148 小時。

新進員工的培訓

針對新進人員規劃了為期四天動態與靜態兼備的新進人員訓練，課程內容包括組織架構、各業務單位功能介紹、人事規章及法令宣導（如性別平等法、性騷擾防治與上下班交通安全宣導）、服裝儀容規定、勞工安全衛生及鐵路安全訓練、品質及環境政策系統說明、內部網站導覽、工作環境及行政支援等課程。同時也安排了各廠區之參訪，內容包括列車檢修廠、基地控制室、訓練軌設施、行控中心控制台及列車駕駛訓練模擬機等，增進新進人員對於高鐵列車機械構造及系統運作的初步認識，使其能夠真實體驗，並給予現場人員工作價值上的肯定。

不僅如此，我們在新進人員訓練中，也強化公司價值觀宣導、員工行為準則及道德行為準則說明，提升我們對反貪腐的政策要求及支持。此類別宣導約 2 小時。截至 2014 年底，接受反貪腐政策訓練的總人數為 1,257 人，占全體員工 34.29%。



新人教育訓練



新人教育訓練 - 體驗活動

項目	總數		
	2012	2013	2014
員工接受營運相關反貪腐政策的訓練總時數	830	704	980
員工接受營運相關反貪腐政策的訓練累計總人數	415	767	1,257
百分比（已接受訓練總人數 / 員工總人數）	12.27%	21.92%	34.29%

績優人才的培育

高鐵自 2012 年始，經內部核定實施 Career Path 人才發展計畫，建置與管理各階層人才的備齊度。針對績優人才與不同崗位的工作人員，設計不同的留任與職涯發展路徑，並結合年度的人力盤點，以滿足新站開設人力需求，主要實施對象為第一線單位之績優人員。

第一線單位之績優人員於晉升現場督導前，需接受儲備幹部培訓班之訓練課程及完成「一段期間」之代理任務，並經能力評鑑後，於管理職開缺時，公司會擇優就任。



基層儲備幹部教育訓練



創新創星共好課程



創新創星世界咖啡館課程



創新創星活動頒獎典禮

保全人員的訓練

高鐵公司的保全業務是委託外部保全公司合作處理，對外亦代表著高鐵公司。保全的工作職責以服務旅客、維護車站與車廂乘車秩序以及確保旅客人身與列車運行安全為主，因此我們十分重視保全人員的訓練。我們與保全公司簽約時，即要求該公司對所提供之保全全體人員（保全人數會因特別任務而有些許變動，據統計 2014 年約 350 人）皆須配合高鐵公司對保全的要求及規定，提供完整的教育訓練，如進行法律相關之教育訓練，將保障人權等議題納入課程，保全人員接受人權議題之課程執行度為 100%。除了在執行勤務上，要求須落實各項保全安全檢查之外，還需留意周遭可疑事物，並培養以客為尊的服務態度及服務至上的觀念，以維護高鐵公司之服務品質。若遭遇不法之情事，將指示其配合鐵路警察依法辦理。我們對於保全人員的執勤範圍，設計了相關的訓練課程，如下詳述：

保全人員的執勤概要

1. 車站：負責車站設施安全巡邏與維護站內秩序、站外交通，並協助鐵路警察防範車站不法情事之發生與緊急事件之處置，以確保旅客大眾之安全。
2. 車安：進行高鐵列車安全巡邏，並協助列車長維護車廂秩序與突發事故之處理，以確保運行中之列車安全。
3. 路權：負責高鐵路權沿線之安全巡邏，防範重要機房、設施與設備遭致破壞、竊取，確認軌道正線是否遭受人員 / 異物入侵，並協助處理沿線發生之各項緊急事故，以確保列車運行區間安全無虞。

台灣高鐵針對保全人員所設計的訓練課程

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

保全人員在其保全公司所接受的訓練課程（包括但不限於）：

1. 交管指揮與巡邏技術訓練。
2. 個人保全及逮捕現行犯等之相關法律訓練。
3. 可疑包裹與炸彈基礎之辨認訓練。

3-4 暢通的內部溝通

多元溝通平台

為了使公司與員工以及員工彼此間的相互交流建立良好的互動成效，以達成有效傳遞企業內部重要資訊，每月我們會定期發布「高速視野電子報」（Newsletter），文中揭露公司動態，傳達各項重大政策與制度、現在與未來之重要計畫、措施、事件與活動報導等，同時提供員工自由發揮的投稿空間，讓員工可以相互交流分享生活、旅遊與閱讀等心得與經驗，以拉近彼此的距離。除此之外，公司內部也會針對重要資訊，不定期的透過電子郵件向全體員工傳遞「即時訊息」，以提升內部溝通的效率，大幅縮短公司與員工間的距離。

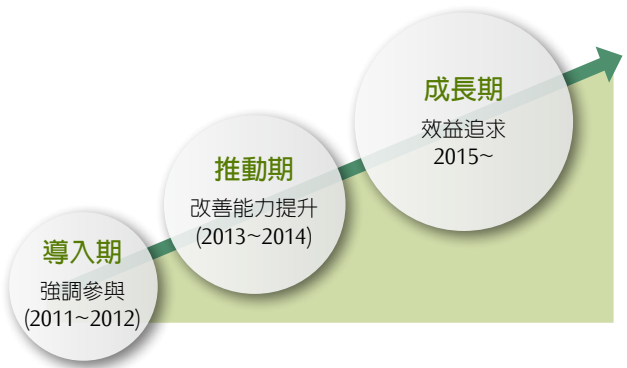
公司還設置了執行長信箱和申訴信箱，作為員工申訴與反映意見的管道，而依公司規章運作之勞工安全衛生委員會、績效考核審議委員會、獎懲審議委員會與員工申訴審議委員會等，提供員工公平與公正的意見溝通管道與處理機制。2014 年書面申訴共 3 案，其中 2 案進入申訴審議委員會審議後結案，另 1 案轉由單位主管說明且獲申訴人理解後則未立案。申訴信箱共 7 案，均已回覆處理並結案。截至 2015 年 10 月，因勞資爭議而進行訴訟共 2 案。針對員工滿意度方面，公司委託學術機構或專業顧問公司辦理調查，藉此瞭解員工對組織文化、管理制度、員工福利等事項之看法提出建言，作為公司未來經營管理的參考方向。

台灣高鐵公司內部溝通架構

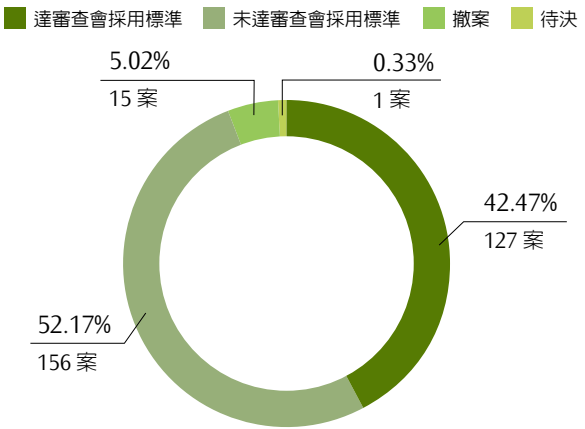


員工提案制度

我們秉持創新、持續不斷改進的精神，並接軌國際與業界提案改善之趨勢，於 2011 年開始推出員工提案改善制度。透過鼓勵員工參與，以達提升品質、安全及營運效率、改善整體作業時效、以及降低營運成本等正面激勵之效。



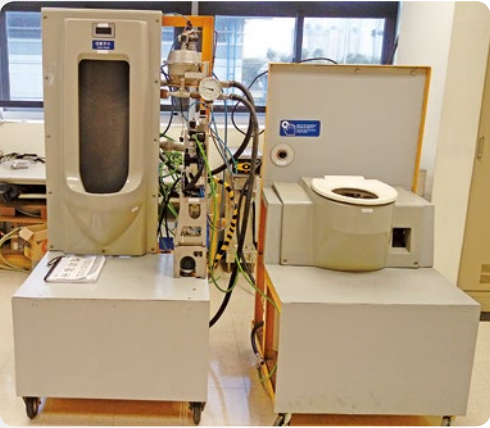
2011~2015/9/21 總計召開 50 次提案審查會議，共審理 299 件提案：其中 127 案達審查會採用標準、156 案未達審查會採用標準、15 案撤案、1 案待決。於該期間內，提案成效總計替公司節省 28,495,763（元）及 40,989（人 / 工時）。



提案成果發表暨表揚大會—頒發提案個人獎、團體獎與特別獎

提案改善案例

700T 列車真空廁所測試台：提案人研製測試設備，有效縮短列車廁所之維修時間，降低對其他維修作業之排擠效應，對列車營運調度具有明顯之效益。



河川行水區木船測深法：節省採購動力橡皮艇等設備預算 502,645 元，使人員於作業中免於涉水，並增進人員作業安全性。





維護環境永續

04

Go Extra Mile ■■■

氣候變遷、水資源危機、污染物與毒性物質的傳播，以及生態系統服務的大幅衰退是全球正面臨的重大環境挑戰。相信只要能實現高品質的軌道輸運服務，將能對台灣及全球環境有正面貢獻。

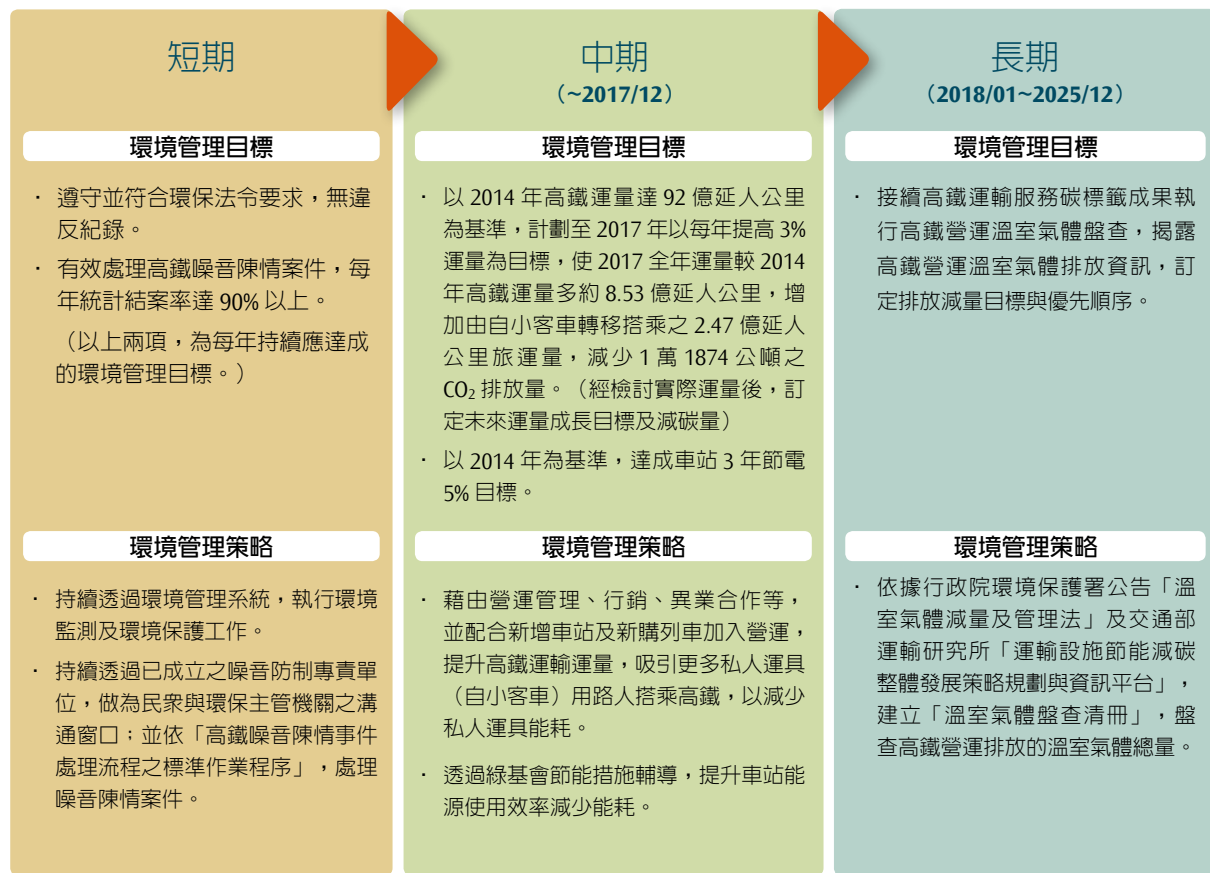
4-1 環境管理與綠色採購

環境管理系統

高速鐵路興建期間，在要求工程品質及強調施工安全下，根據與交通部所簽訂的「高速鐵路興建營運合約」及高速鐵路環境影響評估報告承諾事項，配合國內環保法令要求，訂定「台灣高速鐵路環境保護規範」，作為高速鐵路興建

期間的環保作業準則，據以管理施工期間高鐵沿線的環境品質。此外，也研訂「高速鐵路施工環境保護執行計畫」，內容明確訂定施工期間工地應執行之環境保護管理事項、環境保護措施及環保措施查核計畫、環境監測計畫、完工後環境復原計畫與環境保護經費編列使用計畫，以落實施工期間環境保護工作。

為履行環保承諾，我們擬訂高鐵環境政策，建立高鐵環境管理組織，且以「綠色運輸」為主要思維，從政策面、計畫面及管理面，落實執行高速鐵路從興建到營運階段整體之環境保護工作；並依據「安全舒適、環境保護、減碳節能」三贏原則，研擬短、中、長期之環境管理目標及策略為：



計畫預期成果計算說明：

依交通部運研所 2013 年 11 月「運輸部門能源消耗與溫室氣體減量評估模型之應用」，高鐵的二氧化碳排放量為 0.028kg/ 延人公里，自小客車之二氧化碳排放量為 0.076kg/ 延人公里（高鐵每延人公里二氧化碳排放量較自小客車少 0.048kg）；另依交通部運研所 2008 年所擬「運輸部門能源與溫室氣體資料之構建與盤查機制之建立（2/3）－建立溫室氣體排放盤查、登錄、查驗標準與機制報告」推估高鐵營運至 2020 年由自小客車轉移旅運量比例為 29%。

環境管理系統 (Environmental Management System, 簡稱 EMS)

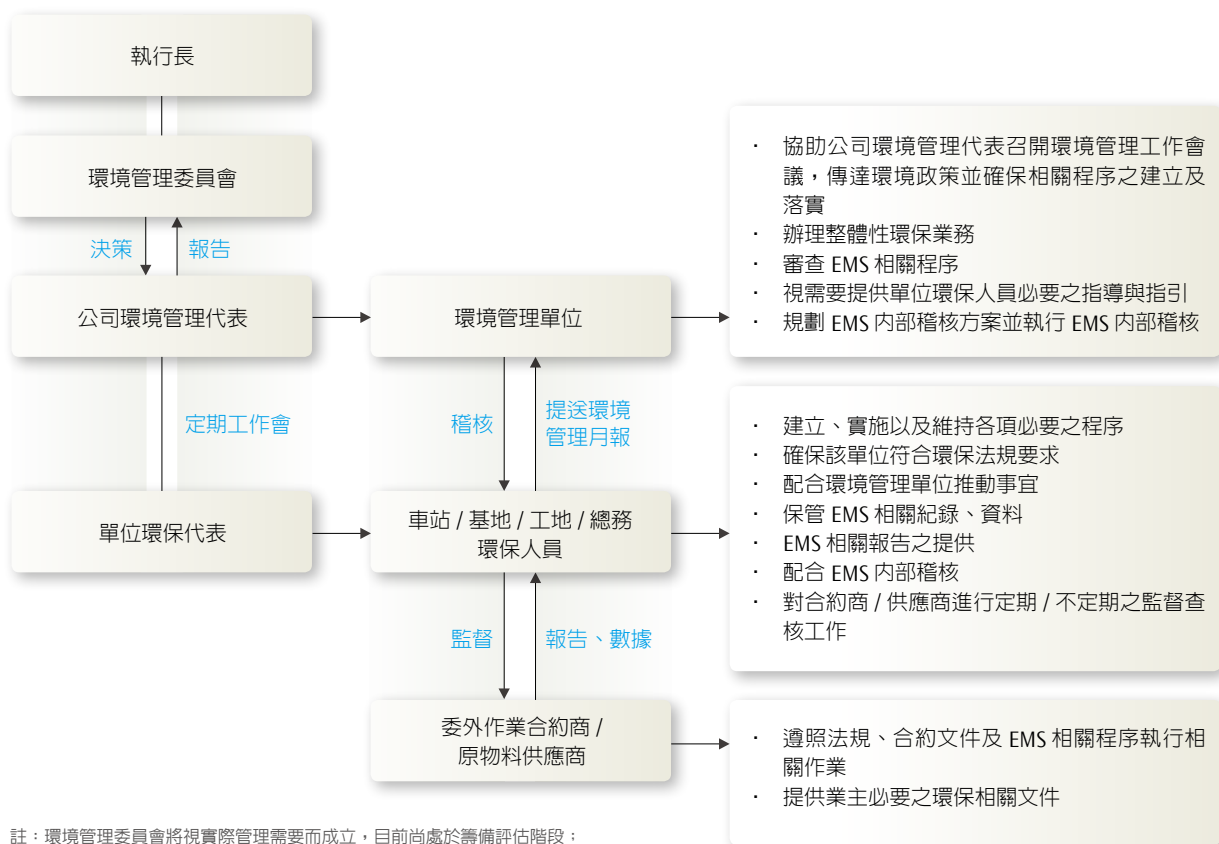
係指組織整體管理系統之一部份，用以發展並實施其環境政策及管理其環境考量面。

環境管理目標

符合組織的環境政策而自行設定欲達成之整體環境目的。

環境政策

陳述對企業整體環境績效的期許與原則，並據此提供行動架構以及設定環境目標與標的之聲明文件。



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

環境管理方案

高鐵通車進入營運後，評估營運期間可能面臨的狀況及議題，針對沿線 345 公里相關如：噪音、振動、環境監測及環境影響評估等環境管理業務，和沿線 8 個車站（2015 年 12 月新增苗栗、彰化及雲林 3 個車站，南港站預計於 2016 年 7 月加入營運）與 5 處基地之環保工作，與永久土木建築結構設施維護，及緊急應變等環境議題，制訂「營運環保作業管理辦法」做系統性的管理。我們參考了 ISO14001 管理系統架構，研擬營運階段「環境管理手冊」，建構我們環境管理系統。此外，也因應當運期間環境保護工作執行及管理需求，發展「營運期環境監測管理辦法」、「營運環保作業管理辦法」、「營運期高鐵沿線噪音與振動防制處理辦法」、「高速鐵路紅火蟻防治作業程序」及「高鐵後續工程施工期間環保工作查核作業辦法」等程序書，據以預防或減輕高速鐵路系統營運相關活動對環境可能造成的衝擊，確保營運期間各項環保工作皆能被有效推行與管理。

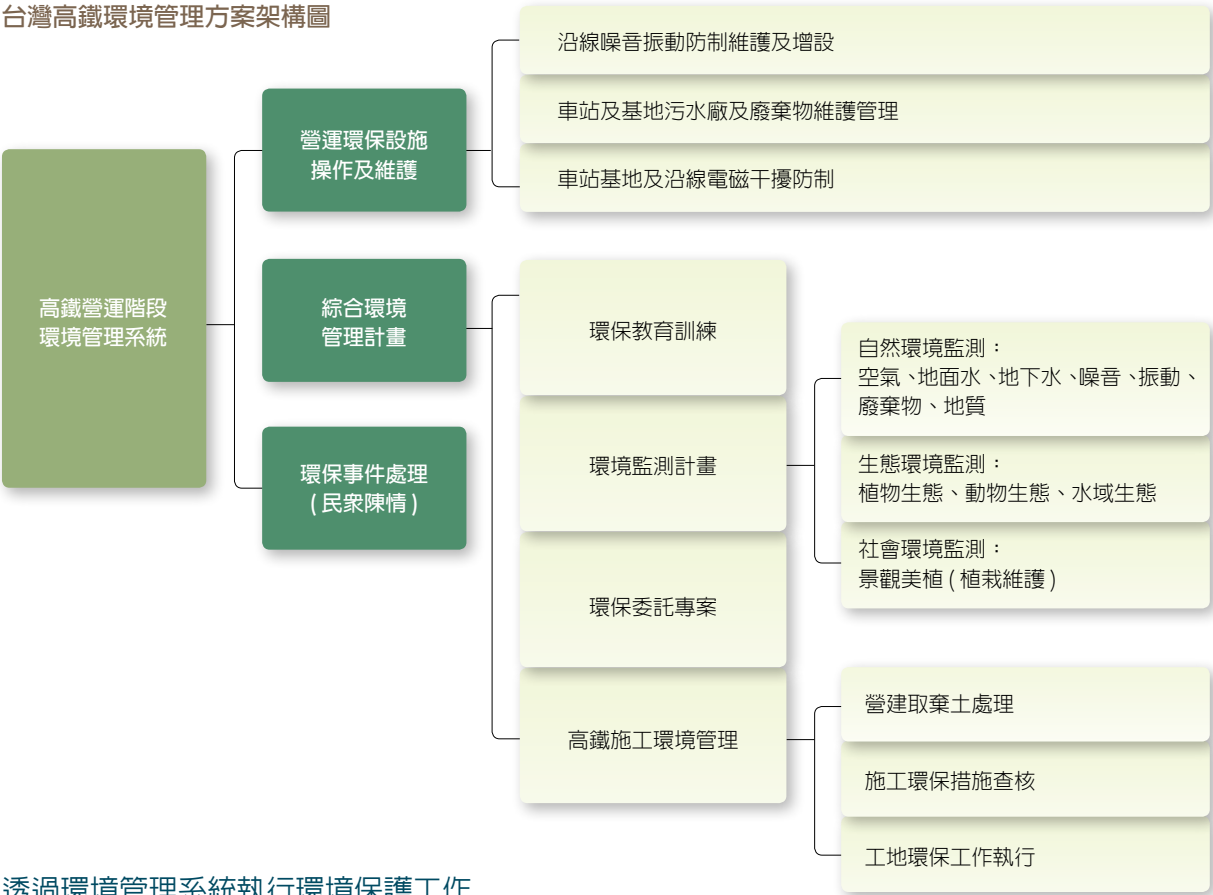
台灣高鐵的環境政策

高速鐵路是高運載、省能源及低污染的交通運輸系統，提供並維護乘客安全舒適的高速旅行行程是我們一貫的經營理念，善盡企業環境責任更是永續不變的承諾。為履行此承諾，我們參考 ISO14001 管理系統架構，擬定「台灣高鐵環境政策」，建立高鐵環境管理組織。現行之環境政策，為 2014 年 6 月 5 日經執行長簽署公布，其內容為：



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

台灣高鐵環境管理方案架構圖



透過環境管理系統執行環境保護工作

我們持續透過公司環境管理系統，執行環境監測及環境保護工作，使各項環保防治項目皆符合環保法令要求無違反紀錄。特別是在「高鐵噪音陳情案件」處理上，依噪音陳情處理原則，持續採行「高速鐵路噪音自主性改善計畫」，成立「噪音防制專案小組」，不定期依案件處理改善需求（密集聚落或零星住戶），召開會議討論並決定改善方案（隔音牆或住家隔音門窗）與費用。



高速鐵路噪音自主性改善—增設隔音牆



高速鐵路噪音自主性改善—換裝隔音窗

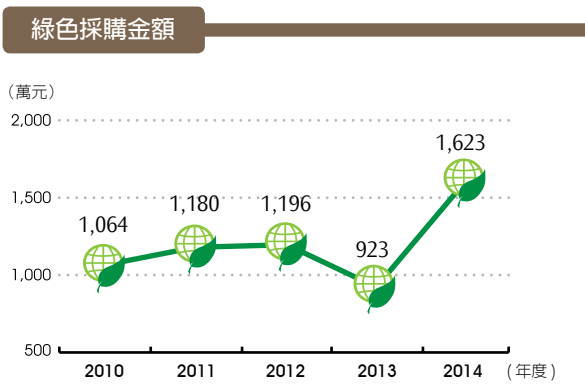
高鐵噪音陳情案件處理流程



統計 2007 至 2014 年共召開 50 次專案小組會議，妥善處理噪音陳情實際案件計 442 件；在 2010 年公告「陸上運輸系統噪音管制標準」後，環保機關對我們僅開出 1 件違反噪音標準；2014 年已完成噪音改善計畫，送環保局審查中。累計 2007 至 2014 年，噪音防制改善費用已達 15,270.4 萬元，其中隔音牆增設費用 12,969.4 萬元，住家隔音門窗改善費用 2,301 萬元。

綠色採購

我們採購的金額相當龐大，相信若能藉由綠色採購的推動，將能促使環境友善商品在市場上有更正面的發展。為此，我們於 2010 年起設定每年綠色採購金額至少達新台幣 800 萬元的目標，用以持續推動公司內部單位進行綠色採購計畫。經統計自 2010 年連續五年購買有綠色標章之產品年度金額皆達 9 百萬元以上，並逐年成長。綠色採購之項目包含：電腦主機、筆電、液晶顯示器、印表機、環保清潔產品、電器用品、環保合板、再生紙印刷本、環保擦手紙及省電 T5 燈管等，歷年參加臺北市政府辦理「臺北市民間企業與團體綠色採購輔導」計畫並簽署「民間企業與團體綠色採購承諾書」，皆榮獲綠色採購績優表揚。



環保觀念推行與教育宣導

為凝聚員工向心力、增進員工環保觀念並鼓勵員工力行環保，除定每月 22 日為「員工環保日」實施午休關燈、文具回收、再生紙利用等各項員工環保措施外，並響應「1 運動」，推廣健康蔬食、少吃紅肉，共同支持環保行動。另我們也每年舉辦「親職日—大手小手 Fun 高鐵」、「高鐵安全月」等活動增加員工認同感和支持度；同時也藉由每月發行「高速視野電子報」及配合公司重要訊息不定期發布「高鐵即時訊息」，以有效傳遞公司環保作為重要訊息。

鼓勵員工提出環保改進方案及推動 5S 活動

為達成公司相關作業活動之品質、安全及環保等管理議題持續改善之目的，並激發員工潛能、運用智慧，不斷提出工作改善與創新之建議，以提升優質企業文化，我們於 2011 年 1 月訂定「提案改善管理辦法」，以「乘車票兌換券」獎勵員工主動提案。經統計，至 2014 年 12 月底已提案 469 件，經審查同意成案採用已有 119 件。

此外，為建立一個有條理、有秩序的工作場所，使作業環境更環保、更安全、更有效率、更有生產力，我們自 2012 年起推行「整理、整頓、清掃、清潔、素養」5S 活動，制訂「工作現場 5S 管理辦法」，適用於我們所有工作現場之環境維護管理事項相關規範，以改善現場環境的品質。至於辦公室部分，則依「辦公室環境維護及員工儀表規範管理辦法」辦理。

苗栗縣通霄鎮城北里噪音事件處理

高鐵公司於 2015 年 7 月 14 日向苗栗地方法院提出確認損害賠償請求權不存在之訴。於民事訴訟期間，表達公司有誠意解決，請求辦理 15 戶（26 人）戶外及室內同步噪音量測，以瞭解其實際承受音量對於其生活起居的影響，如符合環保署環評評估技術規範之規定需辦理改善者，將透過住家氣密隔音門窗改善，將室內音量降至 60 分貝以下之安寧環境。

解決方式

為表達高鐵公司有誠意解決，分別於 2015 年 8 月至 9 月間進行當事人訪視，為減輕高鐵沿線對居民噪音的影響，我們將持續協調後續可行之改善措施。



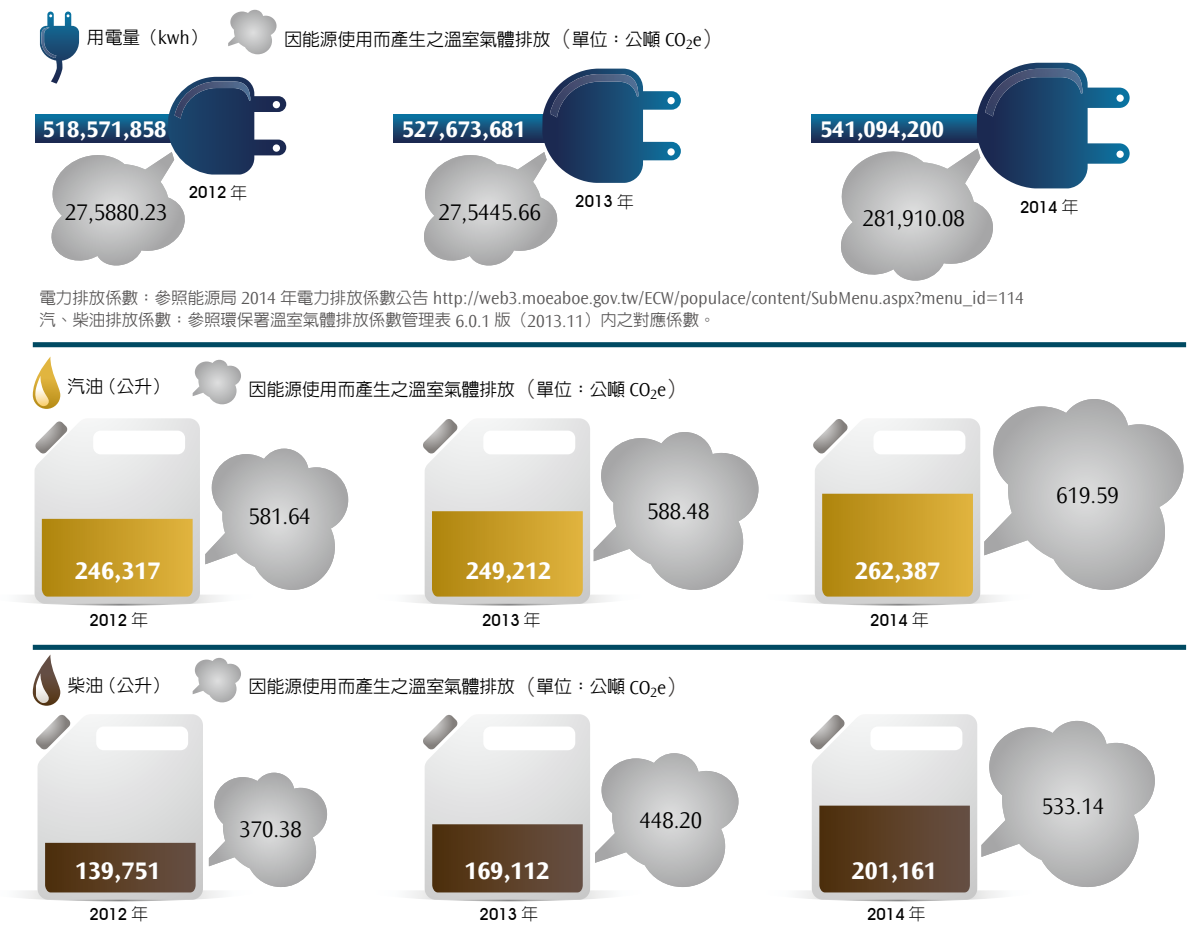
不定期發布「高鐵即時訊息」

4-2 降低碳足跡的成效

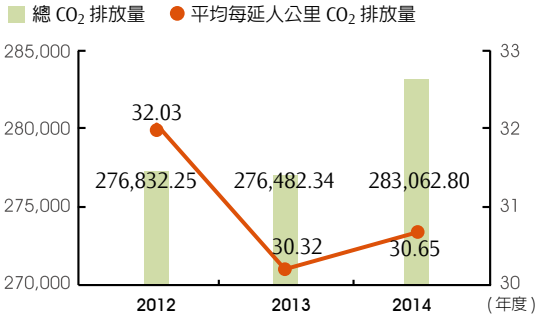
近年來，全球暖化與氣候變遷對全球的影響日益加劇，天然災變接連發生，已成為企業必須正視且有所因應之重要課題。高速鐵路相較於其他運輸系統，具有高運量、低耗能、低污染、占地少、速度快、安全及舒適等特點。然而，即便高速鐵路已成為全球公認最省能源、最環保的大眾運輸工具之一，我們仍致力於透過各種管理行動，以更積極的作為，提升能源使用效率，減少營運過程中的環境足跡，並強化緊急應變及危機管理能力。

能源使用及溫室氣體排放概況

為逐步提升我們整體營運的能源效率，並呼應全球減碳的要求，必須先進行能源使用及溫室氣體排放的盤點。我們營運所需能源高，概以依列車、場站及公司辦公室區分，列車用電量含列車運轉、空調及照明用電；場站耗能則含各基地及車站（含桃園運務大樓）之電力、汽油及柴油使用量，其中基地之柴油使用量係指工程維修車輛的柴油使用量，車站之柴油使用量為供緊急發電機使用，與公務車之汽油用量。2012至2014年我們營運耗用之能源，統計如下：



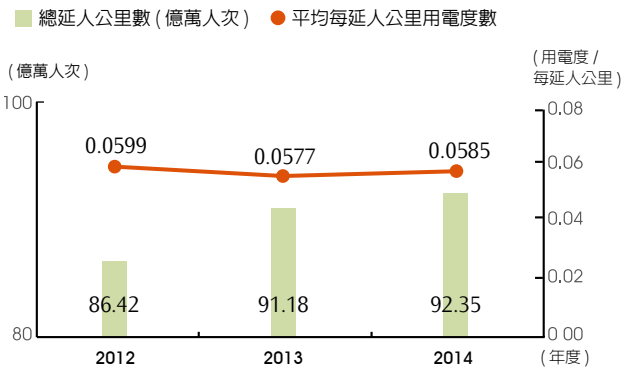
雖然我們在近三年的能源使用情況是逐年上升，但由於旅客服務量（總延人公里數）每年成長，配合服務需求之用電量也因而持續增加，然因我們持續推動節能措施，故不論在每延人公里用電度數，或是每延人公里的溫室氣體排放量上，都獲得控制及改善。以每延人公里用電度數而言，2013 年平均為 0.0577kwh/ 延人公里，為 2012 年統計以來最低。



溫室氣體

大氣中吸收長波輻射量及產生溫室效應的氣體稱之為溫室氣體，主要包括：二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亞氮（N₂O）、全氟碳化物（PFCs）、氫氟碳化物（HFCs），以及六氟化硫（SF₆）等六種經聯合國認定的溫室氣體。

高
鐵
小
辭
典



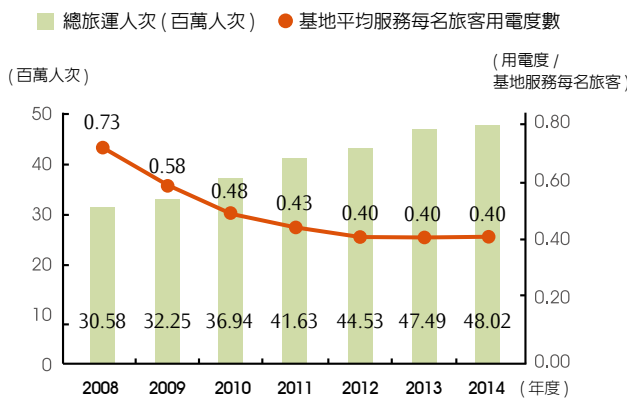
註：本圖總用電度數（車站、基地、列車），公司辦公室用電度數不列入本圖之計算範疇。計算基準：2012 年為 517,447,161 度；2013 年為 526,557,024 度；2014 年為 539,993,246 度。

致力提升能源效率

我們的能源使用以電力為大宗，每年耗用電力超過 5 億度，電費超過 15 億元，追求整體營運的能源效率，不僅對全球暖化有所貢獻，亦能降低我們的支出，提升高鐵競爭力。而電力主要用於列車、場站及辦公室。在考量安全及維持高服務品質的前提下，過去三年，我們分別就維修基地、車站及列車行駛，推行相關節能措施：

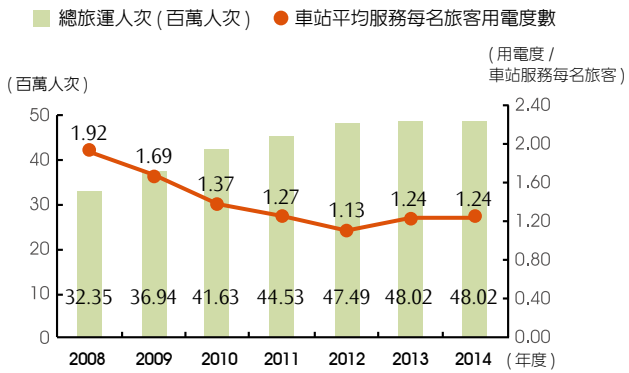
維修基地節能減碳措施

我們於各維修基地持續推動「節能自主管理、減少用電量、轉移尖峰用電、合理用電」等四大節能方案，除針對照明、空調及機械設備進行節能管理，更採行「兩段式時間電價變更為三段式時間電價」、「裝設小型冰水主機之獨立空調系統」、「更改污水處理廠鼓風機操作模式」、「夏月抑低原契約用電容量」及「照明」等有效措施，使得維修基地的節能減碳效益增加。每年旅運人次雖然持續成長，但平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 0.73 度逐年降低至 2014 年 0.40 度，每年皆較 2008 年節電達 20% 以上。



車站節能減碳措施

目前自設之營運車站，含桃園站、新竹站、台中站、嘉義站、台南站及左營站等六個車站，車站主體皆配合現地環境利用大量玻璃帷幕、挑簷、流動屋頂及百葉等設計單元，以減少建築材料及空調負荷。同時讓站體空間呈現輕快、明亮的意象，以確實達到節能效果。我們並在各車站採行管控照明、空調，採行「照明迴路修改」、「兩段式時間電價變更為三段式時間電價」、「調整契約用電容量」等多項節能措施，使各車站平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 1.92 度逐年降低至 2012 年 1.13 度，惟 2013 及 2014 年有些微上升現象。未來將透過外單位節能措施輔導，針對基地與車站設施進行改善，預計至 2017 年設施改善達成 3 年累計減少用電 5% 目標。

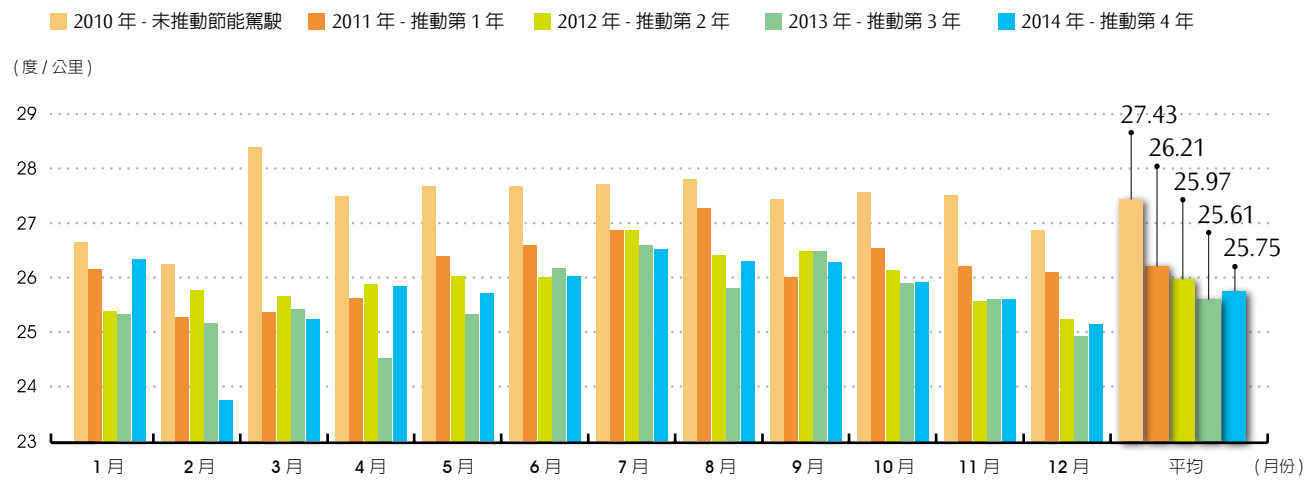


裝設小型冰水主機之獨立空調系統 採用節能燈具管控照明措施

列車駕駛節能運轉

我們期許成為社會大眾邁向低碳生活的好夥伴，除致力於提升運輸系統的安全與效能外，也主動成立「列車節能小組」，並藉由推動「列車駕駛節能運轉」之節能管理計畫，降低列車營運過程之能耗，以減少二氧化碳的排放。列車駕駛節能運轉係指基於安全、準點、舒適之原則，適當運用列車之牽引力與煞車，以合理之能源消耗模式，同時兼顧降低設備磨耗以延長設備壽命之運轉方式。本計畫利用列車節能運轉方式，使列車駕駛基於節能運轉原則，在各種客觀條件限制下，達到妥善發揮能源使用最大效率之目的。本方案推動執行後，以 2010 年末推動節能運轉之列車每公里平均用電量 27.43 度為基準，2011 至 2014 年推動節能駕駛計畫之用電量分別為 26.21 度、25.97 度、25.61 度、25.75 度，有效降低列車每公里平均用電量在 1.22~1.82 度間，節電幅度達 4.4~6.6%，節能成效明顯。

高鐵公司推動列車節能駕駛運轉成效



若以 2010 年全年列車每公里平均用電量 27.43 度為基準，2011 年至 2013 年推動節能駕駛降低 1.22 度至 1.83 度間，降低幅度達 4.5% 到 6.7% 間，節能成效明顯。若以高鐵列車行駛時，每使用 1 度 (kWh) 的電量根據台灣電力公司公告之 2010 年度到 2014 年度電力排放係數介於 0.536~0.521 公斤 CO₂e/ 度之間換算，推動節能駕駛至 2014 年底，相對於 2010 年至少已減少 5,293 公噸二氧化碳排放量。

推動「列車燈管更換 LED 計畫」

秉持環保及節能減碳政策，於 2010 年 9 月維修單位節能委員會第五次會議決議評估檢討 700T 列車節能可行性評估，經長期測試及觀察旅客及車組員意見，於 2013 年 4 月確認換裝可行，自 2013 年 11 月開始至 2014 年 12 月底，已完成 17 列車換裝，其他車組陸續更換中，全車隊預計 2016 年 1 月完成。2013 年 11 月至 2014 年 12 月底，累計節電 54.9 萬度及減少 285.8 公噸二氧化碳排放量。

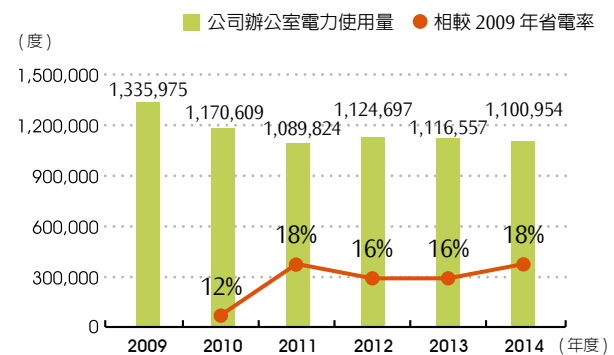


原 T8 燈管改以 4000K 之 LED 燈管取代

辦公室節能減碳措施

辦公室含台北總公司與桃園運務大樓之耗能，相較於各維修基地及車站，雖相對較少，但因配合推動節能減碳政策，亦自 2010 年起陸續採行安裝玻璃門減少冷氣外洩、強化

空調效能（如裝設循環風扇）、廣採節能措施及彈性使用電燈節省能源等節能減碳方案，使用電度逐年減少。相較 2009 年用電量，每年節電率至少達 12% 以上，至 2014 年已合計節省約 107.7 萬度電力，根據台灣電力公司公告之 2010 年度到 2014 年度電力排放係數介於 0.536~0.521 公斤 CO₂e/ 度間，相當於減少排放約 151.8 公噸 CO₂。



為了鼓勵並驅動所有同仁，共同朝節能減碳的目標前進，於 2015 年 8 月 31 日參加經濟部能源局「104 年服務業自願性節能宣示大會」，並宣示我們的節能目標為：運輸場站（不含台北站與板橋站），以 2015 年為基準，在 2015~2018 這 3 年期間內至少節電 5% 以上（此節電率為「措施減量」，指針對車站採行相關節能措施後，例如換裝 LED 燈具等，依評估所節省電量，計算之用電量減量率，非整年度用電量之「絕對減量」）。



服務業自願性節能宣示大會

協助旅客降低碳足跡

除了持續推動車站及維修基地進行節能節水及推廣綠色票務措施外，為提升旅客搭乘高鐵「綠色運具」，進行「減碳旅程」之「綠色消費」意識，在 2014 年底取得「高速鐵路運輸服務」碳足跡標籤，並在企業網站建置「高速鐵路運輸服務碳足跡」專頁、在車上刊物 T-Life 及高鐵車票揭露碳標籤。

為了對能源使用效率及生態環境有更多的貢獻，達到減碳與環保的目標。除了現階段的努力，更希望以綠色創新的觀點，思考未來的能源與環境，藉由「高速鐵路運輸服務」碳足跡標籤查驗及認證，讓我們瞭解哪些活動是可以努力再改善的方向。面對日益貧瘠的地球資源及台灣面對極端氣候的風險，為了延續珍貴的地球環境，也為後代子孫保留美麗的土地，這都是我們責無旁貸，必須繼續精進的目標及方向。



服務業自願性節能宣示大會



高速鐵路運輸服務碳標籤

碳足跡

指一項活動或產品的整個生命週期過程所直接與間接產生的二氧化碳排放量。碳足跡的計算範圍包含從原料的開採與製造，一直到產品廢棄或回收時所產生之排放量。

台灣唯一取得運輸服務碳足跡標籤證書

台灣高鐵響應環境保護署推動產品「碳足跡」標示計畫，成為國內首家取得「運輸服務碳足跡標籤」之交通運具，並獲得台灣德國萊因技術監護顧問有限公司核發之「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書及標章。這顯示高速鐵路本身不僅為高運量、省能源、低污染的「綠色運具」，實踐環境保護、鼓勵綠色消費更是我們永續不變的承諾。

「碳足跡」為一項產品在其生命週期的過程中，直接與間接產生的溫室氣體排放量。經委託第三公證單位查驗，認證碳足跡為：38gCO₂e/ 每人—每公里（每延人公里），也就是說每人每公里運輸服務僅產生相當於 38 公克的二氧化碳的溫室氣體排放量，約為小客車的 1/3、公車及客運的 1/2（資料來源：運輸部門因應氣候變遷政策決策支援系統之應用，交通部運研所 101 年）。若以高鐵 2013 年全年度載運之旅客里程數計算，較搭乘小客車大幅減少 656,500 公噸的二氧化碳量，相當於 2,213 座大安森林公園的植樹面積（資料來源：2011 臺北翡翠水庫管理局溫室氣體盤查報告）。

台灣高鐵將持續更積極致力於環境保護工作，減少對環境的影響，並期盼旅客認同環境保護的重要性，從選擇高鐵旅程開始，共同支持節能減碳。



為了進一步降低使用高鐵服務乘客的相關碳足跡，近年來推行更多元及便利的票務服務系統，讓高鐵旅客除了有更便利的購票、取票服務之外，也減少了因使用傳統購票、取票模式而造成的碳足跡。近幾年推動的創新作法如下：

- 2010 年 2 月起提供便利商店通路售票服務，累計至 2014 年止，便利商店車票使用數達 2 千 269 萬 9,074 人次，約占高鐵對號座搭客人次之 15.0%。
- 2011 年 10 月起提供乘車票證電子化服務，累計至 2014 年止，年持手機票證快速通關乘車者達 275 萬 1,961 人次，約占高鐵對號座搭客人次之 2.7%。2014 年 4 月起新增「多人分票」功能後，該年度以手機票證乘車之旅客，約為對號座搭客人次之 4.0%。
- 2011 年 12 月起開放悠遊聯名卡搭乘自由座服務，累計至 2014 年止，使用人次達 199 萬 4,883 人，約占自由座乘客人數之 4.6%。
- 2010 年 7 月起發行定期票、回數票服務，減少旅客購買次數及磁票 / 紙票使用量，累計至 2014 年止達 1 千 339 萬張。

4-3 綠建築的落實

建築物的耗能占全球能源消耗的 35%，所衍生的溫室氣體排放也占全球的 1/3，高能源效率建築物之推動已成為全球對抗全球暖化最重要的策略之一。有鑑於此，近年來建築物皆朝向「生態、節能、減廢、健康」等永續環境設計理念，故於辦理高鐵苗栗 / 彰化 / 雲林等新增車站工程，就遵循「建築技術規則」中有關「綠建築專章」原則設計，除相關材料及設備選用，都以在地產業為主，以減少工程施工期間之「碳足跡」，並依據現行綠建築九大指標執行計畫，以至少可達銀級（含）以上標準進行基地綠化、節能與保水等相關綠建築指標之規劃設計，將於竣工後 6 個月內取得銀級（含）以上綠建築標章。此外，配合政府推動再利用及再生能源政策，於新建之高鐵苗栗站、彰化站及雲林站皆設置太陽能發電設施。

綠建築

以省能源、省資源、低污染之綠建築設計基礎，建立舒適、健康、環保之環境，以「舒適性」、「自然調和健康」、「環保」為三大設計理念。

高
鐵
小
辭
典

苗栗（鑽石級）/ 彰化（黃金級）/ 雲林（銀級）新增三站採用綠建築設計，自 2013 年 1 月接續開工，已於 2015 年 7 月陸續完工，同年年底通車。



苗栗站



彰化站（姚仁喜 | 大元建築工場 提供 鄭錦銘攝）



雲林站（姚仁喜 | 大元建築工場 提供 鄭錦銘攝）

配合政府推展光電再生能源

高雄市於 2012 年制定全國首創的光電智慧建築認證機制，為配合推廣再生能源，各基地陸續與相關廠商（昱鼎能源科技公司）合作，於基地的廠房屋頂安裝太陽能光電板。其中左營基地於 2013 年 11 月獲得光電智慧建築金級獎，燕巢總機廠則獲得銀級獎。

我們的太陽能光電專案共分二期：第一期（第三型 500kW 以下）包含烏日基地、左營基地和燕巢總機廠，於 2013 年底完工，且與台電完成系統併聯發電；第二期（第一型 500kW 以上）包含烏日基地和燕巢總機廠，於 2014 年底完工發電，累計至 2014 年之發電量共 392.9 萬度。



左營基地（上）和燕巢總機廠（下）廠房屋頂設置太陽能板



獲高雄市政府頒發光電智慧建築標章

節水措施

在水資源保護上，秉持循環使用原則，在高鐵車站及維修基地導入廢（污）水回收再利用及水設備管理措施（如裝設感應式水龍頭、洗手間水龍頭出水量調小、瞬熱式電熱水器變更為儲熱式等），減少因清潔車體所耗用及人員使用的水量。目前在左營基地和烏日基地的洗車廢水回收再利用系統運作良好，回收率達 80% 以上，善盡水資源的節約責任。2008 年起即陸續在維修基地推動污水處理廠放流水與雨水滯洪池回收再利用於植栽澆灌工程，將節水措施持續推廣到公司所有單位，使每年平均服務每位旅客之用水量（費）皆較前一年減少至少達 9% 以上。此外，在新增苗栗、彰化及雲林車站工程將保水節水的理念融入車站之設計中，除設置雨水回收系統藉以澆灌花木設施外，車站機電给排水系統都設置有「省水標章」之衛生設備（如省水馬桶、省水龍頭、及自動關閉活門等），並設置漏水偵測設備。另外，彰化站更設置廢水回收再利用設施。



省水馬桶自動節水沖水器



感應式水龍頭

資源廢棄物回收及無紙化措施

我們於全公司執行廢棄物回收，回收廢棄物品項計含：紙類、寶特瓶、鐵 / 鋁罐、玻璃類、廢鐵、塑膠、廢木材、燈管、光碟片、電池、潤滑油等，平均每年回收總量約達 10 萬 kg。在辦公室方面，則採行「員工餐廳全面禁用免洗餐具」、「提供玻璃（瓷）杯具替代紙杯」、全面實施「電子公文交換」及「建置公文線上簽核管理系統推動無紙化」與「會議無紙化及有效管理影（列）印」，使每年減用近 170 萬個免洗餐具及約 13 萬餘個紙杯，節約用紙更達 250 萬張，換算貢獻減碳量約達 3,800kg。



員工餐廳全面禁用免洗餐具



提供玻璃（瓷）杯具替代紙杯

公文全程電子化

全面推動全公司達到「公文無紙化」的目標，自 2013 年年初至 2014 年年底節省紙張 217 萬餘張，換算貢獻減碳量約 3,160 公斤，節省造紙用水量 31,600 公升。

推動電子化會議

我們已研訂會議電子化使用規範，採購筆記型電腦或平板電腦供部級以上主管及車站基地主管使用，相關會議資料承辦人先存於特定公用槽中，參與會議人員透過無線上網讀取公用區資料，特定公用槽則設有專人管理及維護。所有會議室皆有共用電腦可至公用區存取資料，並於會議中進行放映。於總公司、桃園運務大樓及各車站基地皆設有視訊會議室，平均每月使用次數約 15 天次，參與會議人員可就近開會，大幅減少交通時間，提高會議效率及彈性。

4-4 台灣永續生態的守護

水雉復育

為了留住水雉，我們結合相關單位，自 2000 年迄今，投入五仟餘萬元，於臺南市官田區攜手打造國內第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的人造棲地復育工程。從棲地評估、租地、營造的過程中，帶動許多志工參與，並經過專家學者幾次的交、接棒，臺南境內水雉族群量明顯增加，水雉人造棲地範圍內由 2000 年 9 隻大幅成長至 2013

年 379 隻，族群的棲息面積也漸擴大，臺南地區之水雉數量 2014 年最大成鳥數成長至 422 隻。2007 年水雉復育棲地正式更名為「水雉生態教育園區」，並開放民眾參觀，成立以來已有超過 12 萬人次入園參訪。為了強化園區的教育功能，我們協助製作園區內的解說設備，規劃展示區及互動區，有效呈現水雉復育成果，讓民眾對生態保育有了進一步的認識，更引起國際環保單位及保育人士關注，成為少見開發與保育共存之成功經驗與案例。為讓保育觀念深根於學童，亦在台灣高鐵營隊國中、國小組之行程中，特別安排「水雉生態教育園區」參訪，讓學童認識台灣自然生態，並瞭解我們在生態保育所做的努力。

水雉

又稱菱角鳥，因主要棲息於菱角池的鳥類而得名。在台灣為稀有的留鳥。水雉的夫妻關係為一雌多雄制，而其雄鳥的隻數，則由雌鳥所佔的領域之大小來決定。諸雄鳥各佔其地盤，互不侵犯，惟雌鳥則自由來往整個池塘的各角落，而孵卵、育雛則全由雄鳥負責。

高鐵小辭典



水雉園區活動

落實員工環保並建構清淨家園顧厝邊綠色生活網

為使員工能落實公司環保政策，我們制定「辦公室環境維護及員工儀表規範管理辦法」，對於資源節約管理、資源回收管理、可循環使用之餐飲用具及再生品的利用，均有明確規範，作為員工有效落實辦公室環保工作的依據。而為使社會大眾能充分瞭解我們在企業環保責任上所做的努力，配合行政院環境保護署舉辦之「清淨家園顧厝邊綠色生活網」，建立部落格，分享我們各單位節能減碳經驗，並可藉網路傳播被推廣至各級政府機關、企業、民間團體共同來落實節能減碳，將環境保護深耕於生活化，讓台灣加速邁向「低碳社會」。迄 2014 年 12 月部落格瀏覽人數累計已超過 3 萬人次。

高鐵公司清淨家園顧厝邊綠色生活網網址

單位	網址
總公司	http://ecolife.epa.gov.tw/blog/thsrc_hq
桃園運務大樓	http://ecolife.epa.gov.tw/blog/thsrcmc
六家基地	http://ecolife.epa.gov.tw/blog/thsrc_ids#,E
烏日基地	http://ecolife.epa.gov.tw/blog/thsrcwds
太保基地	http://ecolife.epa.gov.tw/blog/thsrcrtds
燕巢總機廠	http://ecolife.epa.gov.tw/blog/thsrcmws#,A
左營基地	http://ecolife.epa.gov.tw/blog/demezds_mbox

新竹老樹與土地伯公

新竹市金山面百年樟樹與開山伯公廟，因適巧位在高鐵路權主線上，營建施工時曾面臨移除的壓力，我們的經營團隊與地方耆老共同努力，決定以調整結構設計的方式，全力將老樟樹現地保留。後因老樹年事已高，需要長期悉心的照料以維持枝葉的完整面貌，在多方協調下，與政府單位、資源保護委員及文史工作者共同擬定「新竹金山面伯公老樟樹修剪及醫療加固保護計畫」，將老樟樹的腐朽及枝幹生長方向加以改善與保固，延續維護老樟樹良好生長環境。





創造共享價值

05

Go Extra Mile ■■■

台灣高鐵在社會共享價值的創造，一直努力不懈的持續深耕，以企業核心價值「關懷」為出發，秉持「傳遞速度，也傳遞溫度」的使命感，在關懷社會弱勢、扶植在地產業、維護在地文化及促進學術交流上，不遺餘力的付出。希望藉由運輸業的產業特性，搭建所有利害關係人與社會間的橋梁，用實際的行動，積極投入自身的資源，以爭取社會大眾的認同與支持，並持續肩負起該善盡的企業社會責任。在關懷社會弱勢的部分，2014 年共投入 150 萬元協助各專案的進行，未來也將持續秉持相同的信念，讓社會弱勢能從中獲得幫助。

5-1 關懷社會弱勢

高速傳愛 助學計畫

我們自 2010 年起，與世界展望會、伊甸基金會、兒福聯盟等合作推動「高速傳愛 助學計畫」募款活動。在旅客們慷慨解囊的熱烈迴響下，六年來累計湧入逾 8,800 萬元的捐款，估計幫助超過 1 萬 7,500 個孩子完成學習的夢想。我們除了感謝旅客們的愛心義舉，更將秉持實踐企業社會責任的精神，透過各種方式協助弱勢學童，讓他們的學習之路更順利，並能邁向更好的未來。



高鐵七週年高速傳愛記者會

感謝您的愛！ 伊甸慢飛天使高鐵站發送愛與感謝

在 2014 年 2 月 14 日情人節的這一天，高鐵嘉義和左營站出現了一群小小丘比特，這是來自伊甸基金會的 29 位「慢飛天使」。在與伊甸基金會的合作下，這些小天使搭乘從嘉義開往高雄的高鐵，前往橋頭糖廠體驗郊遊踏青的樂趣。慢飛天使們在車站大廳發送象徵「通往幸福」的感恩小卡，對每一位曾經幫助或關心「高速傳愛 助學計畫」的旅客表

達感激之情，更鼓勵大家寫下「內心話」，勇敢對親人及朋友說出愛與感謝！嘉義至高雄橋頭糖廠距離雖不到百公里，但路途中的風景和人事物，對孩子們來說卻是彌足珍貴的成長經歷。

此活動中有一位 5 歲的小男孩——小軒，在兩歲時經醫生診斷出輕度智能障礙，當時的他完全沒有口語表達能力，所以口腔肌肉的發展也較為緩慢。小軒於 3 年前進入伊甸基金會進行療育，邁出學習的第一大步。基金會裡的老師們努力引導小軒說出「謝謝」、「情人節快樂」等祝福語句，小軒的父母也期待他未來能夠順利邁上學習的道路，持續快樂成長。我們希望透過「高速傳愛 助學計畫」這活動，讓每一位慢飛天使都有獲得早期療育的機會，看見更精彩多姿的世界與美好的未來！

高鐵微笑列車

我們長期透過與公益團體或企業合作的方式，提供弱勢族群搭乘高鐵的機會，成功推出高鐵「微笑列車」公益活動。在未來，我們將持續結合弱勢清寒團體和家庭，並與地方教育、慈善等團體合作，運用高鐵快速便捷的優勢，深耕弱勢族群。自 2009 年起更進一步的結合地方教育、慈善團體等，規劃主題圓夢計畫，希望讓在社會中屬於相對弱勢的朋友們，能感受外界對他們的關心，並獲得正向的鼓勵。

迄今已累計 371 團體、20,953 人次參與高鐵微笑列車活動，我們將繼續帶著分享的心情來啟動高鐵微笑列車，更期待這列滿載愛心與關懷的列車，能在將來的日子裡為更多需要的朋友們帶來鼓勵，持續讓愛與關懷加溫，留下充滿歡樂的回憶。



高鐵微笑列車活動

「展翼視障天使協力車隊」唱出愛與生命

全國第一支視障車隊——「展翼視障天使協力車隊」，是由一群熱愛生命、喜歡表演的視障朋友所組成，他們透過舉辦活動鼓勵所有視障人士培養運動習慣以維持健康。在 2014 年 2 月 28 日，二二八和平紀念日這天，高鐵公司特別邀請他們在車站表演，美妙歌聲讓車站增添了人文氣氛，並喚起社會大眾對視障朋友的認同及接納，同時也讓視障朋友的才藝有更多表現的機會。未來他們將透過便捷的高鐵列車，持續到各地巡迴義演，傳遞他們的優美歌聲到社會上需要關懷的角落。



邀請展翼合唱團高鐵各車站巡迴義演

高鐵襄助愛奇兒家庭輕鬆出遊

為了一圓愛奇兒朋友搭乘高鐵的夢，我們前往長期服務他們的臺南市中心智障礙關顧協會，在我們協助之下，於 2014 年 6 月 11 日愛奇兒朋友們與其家人有一趟溫馨的台北親子之旅，共享天倫之樂。我們安排這群愛奇兒朋友和家人在旅程展開前參觀車站及列車，讓他們對高鐵建立初步認識後，再實際體驗高鐵快速便捷的服務。透過這趟滿載愛心的知性之旅，愛奇兒家庭將更有意願及信心接觸外界，也期盼社會能給予愛奇兒天使們更多關懷和支持，讓他們可以展翼高飛、迎向光明。



襄助愛奇兒家庭體驗高鐵快速便捷的服務

高速傳遞五千顆溫暖愛心

高雄氣爆事件撼動全台，我們本著企業社會責任及大眾運輸工具之角色，於事發後旋即啟動「高雄氣爆事件救援搭乘專案」，於 2014 年 8 月 1 日開放各民間團體的救援人員及志工免費搭乘高鐵，前往高雄提供援助。在為期一個月的救災期間，我們提供慈濟功德會、紅十字會、義消特搜隊、以及青輔會等 72 個民間團體共 444 筆申請，合計超過 4,498 人次透過高鐵的迅捷往返救災。未來，我們將持續提供旅客安全、順暢之旅運服務，更將積極投入社會關懷行動，發揮運輸效率與功能，用高速傳遞愛心，讓社會更添溫馨。



提供民間團體搭乘高鐵救援專案

高鐵飛快 協尋傳愛

2015 年 5 月 25 日是「國際失蹤兒童日」，我們與兒福聯盟合作在高鐵左營、台中與台北三站舉辦「高鐵飛快 協尋傳愛」活動，希望與全球超過 20 個國家同步，透過活動喚起各界對兒少失蹤議題重視和關注，加強對這類事件的防範與遏止。



「高鐵飛快 協尋傳愛」活動舉辦

捐血傳愛

自2012年起，結合週年活動，為表達對社會最誠摯的感謝，並善盡企業社會責任，我們於台北總公司、台中站及左營站分別舉辦「寒冬送暖捐血傳愛」活動。由於活動響應熱烈，2015年更新增桃園站，號召同仁及旅客們一起挽袖捐熱血，將來自高鐵的溫暖及愛傳遞出去。



舉辦「寒冬送暖捐血傳愛」活動

旅客遺失物處理

2014年將2011年10月至2012年9月逾保管期限遺失物約2,500件，捐贈予「華山社會福利慈善事業基金會」辦理社會救助。

真實接觸 - 高鐵服務小故事

站務員李科慧

傾聽需求讓服務更貼心

某個晚上，我遇到了一位要求乘車導引輪椅服務的旅客，她是患有帕金森氏症的老太太，當時帶著二個小孫子到站，等待家人來接。我猶然記得那天下了很大的雨，我不時留意為她們撐傘，同時推送著輪椅。

在五分鐘不到的路程中，我幾乎淋了一身溼。但這並不會澆熄我想幫每一位乘客的熱情！一如往常地，在導引順利結束後，老太太不斷地向我致上感謝之意。

過了一個月左右，我再度遇上這位老太太，我主動向她打招呼：「這次小朋友沒有一起來啊！」老太太見到是我，開心的說：「是你哦！上次很抱歉讓你淋溼了一身！這次我不想依賴輪椅，可不可借我你的手，讓我牽著你，我就可以放心的慢慢走。」這短短的一句話，深深打動我的心，因為我正在做一份值得旅客信賴的工作。她把自己交給我，讓我牽著她一步一步的往前走，我覺得很榮耀，也很感激旅客願意相信我，給我肯定，讓我在服務的過程中注入更多的熱情與生命力。

一開始公司給我們的訓練是執勤的方向和大原則，初期我們總是按照這個大原則執勤，或許會無法符合每位旅客的期待，但公司站在同理心及 Go Extra Mile 的角度上，讓我們有一些彈性的作法，傾聽旅客的需求，提供旅客更人性化的服務。這些日子以來，我試著去傾聽每位旅客的聲音，站在旅客的立場設想，我發現到自己更有能力幫助到每一位旅客，在特殊的情況下也可以符合旅客的期待，這是我們與旅客的改變，也是一場雙贏的改變。



5-2 維護在地文化

高鐵六站巡迴獻藝 宜蘭國樂團搏得滿堂彩

為了讓旅客在緊湊旅途中，也能有清新、悅耳的音樂饗宴舒緩身心，台灣高鐵公司與宜蘭青少年國樂團合作，在桃園以南的六個高鐵站舉辦「2014台灣高鐵巡迴音樂會」，透過流行音樂、傳統戲曲、爵士樂與搖滾樂的演奏，讓高鐵站成為充滿藝術氣息的音樂殿堂。

宜蘭青少年國樂團成立於2006年，團員約80人，是由蘭陽地區一群充滿熱情的國樂老師和縣內於器樂學有專精的學生所組成。他們揉合了民歌、原住民曲、歌仔戲和流行樂曲，以傳統樂器注入了創新元素後加以重新編曲，呈現兼具傳統與創新、多元且富含在地特色的音律。創團至今已在全國各地巡迴演出超過180場，吸引累計超過10萬名觀眾欣賞。

台灣高鐵致力於營造車站兼具人文與藝術氛圍的公共空間，不定期安排藝文及公益團體演出，讓旅客能在生活周遭不經意地與藝術相遇，享受美妙的音樂饗宴，也讓高鐵站因為藝術而注入新的生命力。



邀請宜蘭國樂團於高鐵各車站巡迴演出

文宣品放置

為提供旅客多元且即時的優良資訊，強化高鐵與在地觀光活動及藝術文化資訊等無縫接軌，藉以豐富每一段旅程的色彩，創造出更優質的乘車品質。2014年間我們持續受理外界申請車站旅客服務台文宣品放置，共計受理107件申請案件，其中以各地活動資訊為最大宗，占42件；其次為藝術文化，占26件；其他依次為觀光旅遊、政令宣導、宗教心靈等資訊。未來我們將繼續努力，提供更多樣的資訊，滿足每一位旅客的需求。

鐵道文化保存

自1996年高鐵企業聯盟成立並加入台灣南北高速鐵路BOT計畫開始，即開始進行相關文物的保存與蒐集工作，記錄高鐵建設過程中的重要里程碑，確保高鐵在台灣軌道發展的歷史資料能妥善保存。

高鐵文物保存

為使文物蒐集與保存更趨於完善，我們於2007年12月在燕巢總機廠建置高鐵文史庫房，完整規劃文物保存及展示空間，並開始進行文物整飭工作。至2014年底止，已經完成7,252件文物整飭工作。我們記錄台灣鐵道科技史頁，期許傳承鐵道文化保存的經驗，以善盡企業之責任。



高鐵珍貴文物保存

高鐵影音紀錄

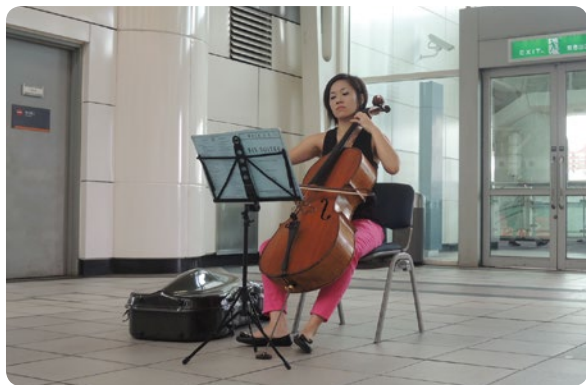
2000年高鐵工程動工前，「高鐵影音紀錄專案」即正式啟動。初期針對高鐵沿線進行相關人文、歷史、地理、生態、工程等基礎田野調查，分別以文、圖、紀錄片的形式編列簡明、系統化且生動之調查報告，作為高鐵持續進行記錄之依憑。至2014年底已累計約1,652部紀錄片及43,118張照片，完整記錄因高鐵建設所產生之社會人文及環境生態的變遷歷程。



車站藝文活動

台灣高鐵不僅是交通運輸業，更是生活創意服務產業。通車至今，我們透過車站藝文活動，讓旅客在匆忙行程間近距離欣賞藝文饗宴，期許透過具特色之音樂及舞蹈等表演，讓現代化的高鐵車站增添濃厚的人文與藝術氛圍。

2014 年於高鐵各站共辦理 65 場藝文活動，佳評如潮。未來預計 2015 年將擴大推出「藝起來高鐵」車站藝文活動，免費提供青少年社團及優秀藝文團體發揮文創新意表演場地，讓高鐵站成為充滿人文氣息的藝術殿堂。快來一起舞動熱情，在汗水淋漓的動感中舞蹈，讓優美的音樂飄揚在人來人往的車站中。



車站藝文活動

5-3 促進學術交流

鐵道同業交流

台灣高鐵公司與九州旅客鐵道株式會社（JR 九州）自 2013 年 12 月起首度進行服勤員觀摩交流。2014 年 1 月 13 日，台灣高鐵公司有 5 位服勤員前往日本九州，與 JR 九州服勤員就服務內容與技巧切磋琢磨。透過台日雙方鐵道同業的交流，我們學習彼此不同的鐵道文化和服務技巧，這是歷史性的一刻，也是搭起雙方友誼橋梁的第一步。未來我們將繼續與九州旅客鐵道株式會社進行密切的合作，以期雙方服務品質能更加完善。



台灣高鐵營隊

為提升青年學子對高鐵的瞭解與認同，我們透過不同傳播管道，展現高鐵之多樣面貌。台灣高鐵自營運後，邀請中華民國鐵道文化協會、國立交通大學鐵道研究會及中國青年救國團，針對不同學齡的學生共同合作辦理「台灣高鐵營隊」活動。

2008 年「台灣高鐵營隊」首次舉辦，課程教授對象以大專院校學生及高中職學生為主；2009 年，營隊課程對象擴大至國中及國小學生；截至 2014 年，「台灣高鐵營隊」共舉辦 78 梯次，總計有 28,531 人報名，錄取人數為 2,340 位。



「台灣高鐵營隊」暑期營隊活動剪影

我們針對不同的學齡層，規劃了各式特色課程。大專組安排介紹高鐵相關專業技術、硬體設施及服務作業；高中職組以提升對高鐵營運及維修的基本認知為主，而針對國中及國小組則以建立高鐵基本概念，從中強化學員對於大眾運輸交通安全認知及乘車禮儀，並規劃參觀臺南水雉生態教育園區行程，以建立生態保育觀念。另外，我們也於課程中安排節能減碳之環保議題，以提升同學對於環境保護之重視。

未來「台灣高鐵營隊」仍持續針對學生族群舉辦，所有參與營隊的同學們都是我們的種子部隊，期待他們能在校園中持續發揮影響力。

產學合作

我們自營運至今面臨許多鐵道專業技術問題，為避免受限於原廠並強化自有技術，我們與國內多所學校、研究機構和國內同業簽訂合作備忘錄或技術諮詢服務合約，包括高雄第一科技大學、臺北科技大學、交通大學（工學院、管理學院、資訊學院、電機學院）、工業技術研究院、國家中山科學研究院、台北捷運和香港鐵路公司，透過交流、專案合作、研討會和技術諮詢等方式生根技術，並於 2014 年 8 月推動為期 1 年的學生維修實習專案，以及 2014 年暑期大學生體驗實習計畫。



產學合作交流 - 高雄第一科技大學



學生維修實習專案發表



維修分處實習生分組競賽活動

附錄

全球永續性報告協會 GRI（Global Reporting Initiative）指標內容對照表

GRI G4 指標索引

一般標準揭露

◎完全揭露 ○部分揭露

一般標準揭露		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼	外部查證
策略與分析					
G4-1	提供組織最高決策者的聲明，內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略	◎	董事長的話 執行長的話	2 3	✓
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	◎	董事長的話 執行長的話	2 3	✓
組織概況					
G4-3	說明組織名稱	◎	編輯原則	86	✓
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	◎	編輯原則	86	✓
G4-5	說明組織總部所在位置	◎	編輯原則	86	✓
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名 (包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國)	◎	關於台灣高鐵	10	✓
G4-7	所有權的性質與法律形式	◎	股東結構	19	✓
G4-8	說明組織所提供服務的市場 (包含地理細分、所服務的行業、客戶 / 受患者的類型)	◎	關於台灣高鐵	10	✓
G4-9	說明組織規模	◎	財務績效表現 員工聘僱狀況	18 46	✓
G4-10	a. 依聘僱合約及性別分類的員工總數 b. 依聘僱合約及性別分類的正式員工總數 c. 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力 d. 依據區域及性別分類的總勞動力 e. 組織的主要職位是否大部分由法律上認定為自聘的人員擔任，或由非員工及非正式員工的個人 (包括承包商的正式員工及非正式員工) 擔任 f. 聘僱人數的任何重大變化 (如旅遊業或農業，聘僱人數會隨著季節有所變動)	◎	員工聘僱狀況	46	✓
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	◎	員工聘僱狀況	46	✓
G4-12	描述組織的供應鏈	◎	供應商的管理	40	✓
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	◎	供應商的管理	40	✓
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	◎	營運安全與風險管理	27	✓
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	◎	綠色採購	63	✓
G4-16	列出組織參與的公協會 (如產業公協會) 和國家或國際性倡議組織的會員資格	◎	關於台灣高鐵	10	✓
鑑別重大考量面與邊界					
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	◎	財務績效表現	18	✓
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	◎	鑑別重大考量面	8	✓
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	◎	鑑別重大考量面	8	✓
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	◎	鑑別重大考量面	8	✓
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	◎	鑑別重大考量面	8	✓
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	◎	編輯原則	86	✓
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	◎	編輯原則	86	✓

利害關係人議合					
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	◎	利害關係人議合	16	✓
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	◎	利害關係人議合	16	✓
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	◎	利害關係人議合	16	✓
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	◎	利害關係人議合	16	✓
報告書基本資料					
G4-28	所提供資訊的報告期間	◎	編輯原則	86	✓
G4-29	上一次報告的日期	◎	編輯原則	86	✓
G4-30	報告週期	◎	編輯原則	86	✓
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	◎	編輯原則	86	✓
G4-32	組織選擇的「依循」選項、索引、頁碼報告	◎	GRI G4 指標索引 編輯原則	80 86	✓
G4-33	組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法	◎	獨立保證意見聲明書 編輯原則	84 86	✓
治理					
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	◎	台灣高鐵與企業社會責任	6	✓
G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	◎	台灣高鐵與企業社會責任	6	✓
G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	◎	台灣高鐵與企業社會責任	6	✓
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成： - 執行董事或非執行董事 - 獨立董事 - 治理機構的任期 - 治理機構各成員的其他重要職位及承諾，及其承諾的性質 - 性別 - 弱勢社會群體的成員 - 經濟、環境、社會衝擊相關之能力 - 利害關係人代表	◎	董事會	14	✓
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員 (如果是，說明其在組織管理階層的功能及如此安排的原因)	◎	董事會	14	✓
G4-40	說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則，包括： - 是否以及如何考量多元性 - 是否以及如何考量獨立性 - 是否以及如何考量經濟、環境與社會議題相關的專業知識和經驗 - 是否以及如何考量利害關係人 (包含股東) 的參與	◎	董事會	14	✓
G4-48	說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面說明薪酬決定的流程	◎	台灣高鐵與企業社會責任	6	✓
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，以及他們是否獨立於管理階層。說明薪酬顧問與組織之間是否存在任何其他關係	◎	董事會	14	✓
倫理與誠信					
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	◎	誠信經營	16	✓
G4-58	說明對於舉報有違倫理或不法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	◎	誠信經營	16	✓

特定標準揭露

類別：經濟

特定標準揭露		揭露 狀況	參考章節 / 說明	頁碼	外部 查證
經濟績效					
DMA	管理方針揭露	◎	財務績效表現	18	✓
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	◎	財務績效表現	18	✓
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	◎	完備的薪酬福利	48	✓
G4-EC4	自政府取得之財務補助	◎	財務績效表現	18	✓
間接經濟衝擊					
DMA	管理方針揭露	◎	創造共享價值	72	✓
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	◎	創造共享價值	72	✓
採購實務					
DMA	管理方針揭露	◎	供應商的管理	40	✓
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	◎	供應商的管理	40	✓

類別：環境

特定標準揭露		揭露 狀況	參考章節 / 說明	頁碼	外部 查證
能源					
DMA	管理方針揭露	◎	環境管理系統	60	✓
G4-EN3	組織内部的能源消耗量	◎	降低碳足跡的成效	64	✓
G4-EN5	能源密集度	◎	降低碳足跡的成效	64	✓
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	◎	降低碳足跡的成效	64	✓
排放					
DMA	管理方針揭露	◎	環境管理系統	60	✓
G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	◎	降低碳足跡的成效	64	✓
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	◎	降低碳足跡的成效	64	✓
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	◎	降低碳足跡的成效	64	✓
法規遵循					
DMA	管理方針揭露	◎	誠信經營	16	✓
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	◎	環境管理系統	60	✓

類別：社會

子類別：勞工實務與尊嚴勞動

特定標準揭露		揭露 狀況	參考章節 / 說明	頁碼	外部 查證
勞僱關係					
DMA	管理方針揭露	◎	維繫員工關係	44	✓
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	◎	員工聘僱狀況	46	✓
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	◎	完備的薪酬福利	48	✓
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	◎	安心的工作環境	52	✓
職業健康與安全					
DMA	管理方針揭露	◎	維繫員工關係	44	✓
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	◎	職場安全維護	50	✓
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	◎	職場安全維護	50	✓
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	○	職場安全維護	50	✓
訓練與教育					
DMA	管理方針揭露	◎	維繫員工關係	44	✓
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	◎	員工培育與訓練	52	✓
G4-LA10	強化員工持續受雇能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	◎	員工培育與訓練	52	✓

女男同酬					
DMA	管理方針揭露	◎	維繫員工關係	44	✓
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	◎	員工薪酬政策	48	✓

類別：社會

子類別：人權

特定標準揭露		揭露 狀況	參考章節 / 說明	頁碼	外部 查證
保全實務					
DMA	管理方針揭露	◎	保全人員的訓練	55	✓
G4-HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	◎	保全人員的訓練	55	✓

類別：社會

子類別：社會

特定標準揭露		揭露 狀況	參考章節 / 說明	頁碼	外部 查證
當地社區					
DMA	管理方針揭露	◎	創造共享價值	72	✓
G4-S02	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	◎	環境管理系統 創造共享價值	60 72	✓
反貪腐					
DMA	管理方針揭露	◎	誠信經營	16	✓
G4-S04	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	◎	職能導向之訓練體系	52	✓
G4-S05	已確認的貪腐事件及採取的行動	◎	誠信經營	16	✓
法規遵循					
DMA	管理方針揭露	◎	誠信經營	16	✓
G4-S08	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	◎	誠信經營	16	✓

類別：社會

子類別：產品責任

特定標準揭露		揭露 狀況	參考章節 / 說明	頁碼	外部 查證
產品及服務標示					
DMA	管理方針揭露	◎	全方位的旅客服務	34	✓
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	○	全方位的旅客服務	34	✓
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	◎	全方位的旅客服務	39	✓
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	◎	旅客滿意度	34	✓
行銷溝通					
DMA	管理方針揭露	◎	全方位的旅客服務	34	✓
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	◎	全方位的旅客服務	34	✓
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	◎	全方位的旅客服務	34	✓
顧客隱私					
DMA	管理方針揭露	◎	旅客滿意度	39	✓
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	◎	旅客滿意度	39	✓
法規遵循					
DMA	管理方針揭露	◎	誠信經營	16	✓
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	◎	全方位的旅客服務	34	✓

獨立保證意見聲明書

2014 年度台灣高速鐵路股份有限公司企業社會責任報告書

英國標準協會與台灣高速鐵路股份有限公司(簡稱台灣高鐵)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台灣高鐵 2014 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台灣高鐵並無任何財務上的關係。

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

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

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

查證範圍

台灣高鐵與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告書內容中有關 2013 與 2014 年度台灣高鐵之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 2 應用類型評估台灣高鐵遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台灣高鐵企業社會責任報告書內容，對於台灣高鐵的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關台灣高鐵 2013 與 2014 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就台灣高鐵所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台灣高鐵政策，進行高階管理層的審查，以確認本報告中聲明書的合適性
- 與台灣高鐵管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 25 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

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

包容性

2014 年度報告書反映出台灣高鐵持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會及環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台灣高鐵的包容性議題。

重大性

台灣高鐵已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關事項，建立執行的優先順序。因此，重大永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋台灣高鐵的重大性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

- 鼓勵納入更多元之重大性議題並結合現有之風險與機會分析，進一步發展成為公司核心策略。

回應性

台灣高鐵執行來自利害關係人的期待與看法之回應。台灣高鐵已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台灣高鐵的回應性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述的我們之工作，特定績效資訊係在台灣高鐵與英國標準協會協議的查證範圍內，報告揭露的 GRI G4 永續指標。以我們的觀點，台灣高鐵 2014 年企業永續報告的數據與資訊是可信賴的。

全球永續性報告指南

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

- 基於透明性原則，鼓勵朝向“全面選項”揭露努力，以增進利害關係人閱讀之信心。

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
16 November, 2015

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

編輯原則

台灣高鐵公司自 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，並建立回應利害關係人關注議題的溝通管道，以期創造企業永續的新價值。為因應國際趨勢與符合國內非財務資訊揭露之規範，自本年度（2015 年）起，本報告書正式更名為「台灣高鐵企業社會責任報告書」，出刊頻率改為每年發行。

本報告書係揭露本公司 2013 年度至 2014 年度（2013 年 1 月 1 日～2014 年 12 月 31 日）於治理、服務、員工、環境及社會共享價值等面向的管理思維、關鍵議題績效及成果，且依據合併財務報表的原則設定組織邊界，作為本報告書揭露範疇之核心。

在範疇與量化數據的量測方式，與前一版報告書無明顯差異，資料部分無重編。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。

本報告書係依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所出版之永續性報告指南（Sustainable Reporting Guideline）第 4 版（GRI G4），並選擇核心依循（Core）選項相關要求進行撰寫。針對重大性議題辨識的結果，就相關策略、目標、因應措施和實際執行成果進行揭露，以符合外部利害關係人對企業經營資訊揭露之需求。為提升本報告書之公正性，本報告書亦透過第三方驗證機構－英國標準協會（BSI）根據 AA1000 保證標準，確認本報告書符合 AA1000 當責性原則標準之重大性、包容性及回應性，並符合 AA1000AS TYPE II 高度保證等級。第三方驗證機構出具之獨立保證意見聲明書亦納入本報告附錄中。

「Go Extra Mile」，我們有心把事情做得更好，本報告書將於 2015 年起每年持續發行，並將電子檔置於台灣高鐵企業網站提供下載，我們非常歡迎各位針對本報告書，提供您的寶貴建議，您可以透過以下方式與我們聯絡：

聯絡單位	台灣高速鐵路股份有限公司 企劃室
地址	11568 台北市南港區經貿二路 66 號 13 樓
電話	（02）8789-2000
E-MAIL	Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw
企業網站	www.thsrc.com.tw

上一發行版本：2013 年 6 月發布
下一發行版本：預計 2016 年 10 月發布



真實接觸 Be There | www.thsrc.com.tw



本報告書採用無毒大豆油墨
及森林管理委員會FSC™COC驗證
(License Code: FSC™ C006330)紙張印製