



Go Extra Mile

台灣高鐵永續報告書 2025

真實接觸 Be There

台灣高鐵 
TAIWAN HIGH SPEED RAIL

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄

2025 台灣高鐵永續報告書

■ 關於本報告書	02	■ 利害關係人和永續主題	05	■ 關於台灣高鐵	13
■ 經營者的話	03	利害關係人鑑別與溝通	05	營運據點與服務	14
■ 2025 年績效亮點	04	永續主題重大性鑑別與回應	07	永續策略與目標	15
				永續治理	18
				經營績效	24

 Transportation

01 運輸 / 專業運輸	26
安全服務，責任運輸	27
思患預防，專業應變	30
通達順行，堅守承諾	34

 Taiwan

03 在地 / 深耕在地	45
盡遊台灣，連接國際	46
夥伴管理，打造永續供應鏈	48

 Technology

02 科技 / 創新科技	36
質感服務，智慧運輸	38
便利貼心，維繫關係	40

 Touch

04 關懷 / 永續關懷	54
低碳行車，環境永續	56
孕育人才，價值培育	71
保障權益，貼心關懷	79
乘載社會，發展在地	88

■ 附錄	91
GRI 內容索引	93
SASB 指標揭露內容	97
法規辦法對照表	100
永續經濟活動自評結果暨綠色收入相關情形	101
溫室氣體查驗聲明書	102
獨立保證意見聲明書	103

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」，為因應國際趨勢與符合國內非財務資訊揭露之規範，2022 年依循金融監督管理委員會發布之「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」，更名為「台灣高鐵永續報告書」。本報告書為台灣高鐵發行之第十三本永續報告書，期許透過本報告書展現台灣高鐵深耕在地的努力，以及展望國際的永續願景，持續提升營運量能與服務品質的決心，未來亦將持續每年定期出版永續報告書。

■ 現行發行版本：2026 年 8 月發行 ■ 上一版本：2025 年 8 月發行

報告期間

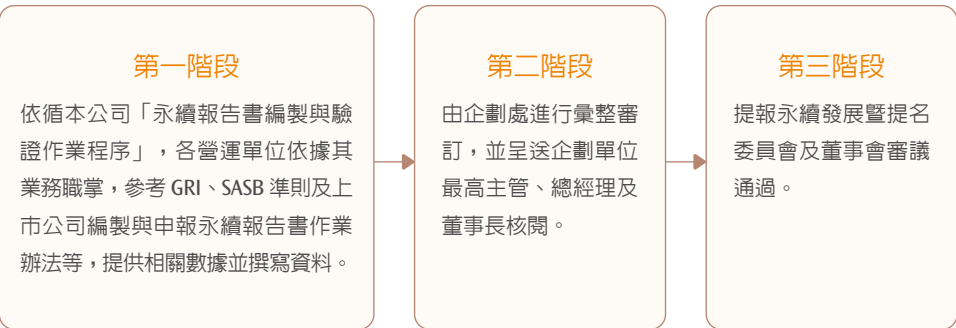
本報告書揭露台灣高鐵於 2025 年度（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）在企業永續上的績效及表現，部分內容為呈現趨勢比較性，將同時揭露歷史數據。

編製依據原則

本報告書依循全球永續性標準理事會之 GRI 永續性報告準則 2021 年版之要求、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法，以及永續會計準則委員會（SASB）針對鐵路運輸業（Rail Transportation）2023 年 12 月發佈之指標，並依照氣候相關財務揭露（TCFD）框架中四大構面，將台灣高鐵在經濟、環境及社會面向之永續主題因應及績效進行揭露。

內部審核

本報告書之資訊及數據係經以下三階段內部審核方得以揭露：



報告書範疇與外部查證 / 確信

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本公司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。此外，本公司每年由稽核室啟動「永續資訊管理作業內部稽核」，定期檢視永續資訊蒐集、管理及揭露流程，並出具稽核報告，以確保永續資訊可信度及提升作業流程的妥適性與一致性。2025 年永續資訊內部稽核並無重大缺失事項。

本報告書中所有與金額相關之數據採用新臺幣為單位計算。為確保本報告書之公開資訊可靠性，揭露資訊皆通過第三方驗證機構—英國標準協會（BSI）確認本報告書遵循 GRI 準則之規範並符合 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型高度保證等級以及 SASB 公告鐵路運輸業（Rail Transportation）15 項指標，以上兩項由第三方出具之**獨立保證意見聲明書**皆已納入本報告書附錄。其他各項數據之依循標準以及查證機構如下表所列示。

數據	依循標準	查證 / 驗證機構
財務	■ 會計師查核簽證財務報表規則及一般公認審計準則	■ 資誠聯合會計師事務所（PwC Taiwan）
環境	■ ISO 14001 環境管理系統 ■ ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查 ■ ISO 14067 碳足跡 ■ ISO 14046 水足跡	■ SGS 台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan Ltd.）
職安衛	■ ISO 45001 職業安全衛生管理系統	■ 立恩威國際驗證股份有限公司（DNV）
資訊安全	■ ISO 27001 資訊安全管理系統	■ 新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司（BSI Taiwan）
品質	■ ISO 9001 品質管理系統	■ 台灣德國北德技術監護顧問股份有限公司（TUV NORD）

如對本報告有任何指教或疑問，歡迎聯絡：

- 聯絡單位：台灣高速鐵路股份有限公司 企劃處
- 電話：（02）8789-2000 ext.72710
- E-MAIL：Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw
- 地址：11568 臺北市南港區經貿二路 66 號 13 樓



企業網站



企業永續
發展專區



推動永續
發展執行情形

2025 年全球政經局勢持續快速變動，企業經營環境亦面臨多重挑戰。國際情勢變化、供應鏈重組、極端氣候衝擊，以及能源與資安風險等議題，對企業營運帶來新的考驗，且在在突顯企業建立長期韌性與永續治理能力的重要性。面對高度不確定的外部環境，台灣高鐵持續依循公司永續策略藍圖，強化公司治理、資訊透明與風險管理能力，讓企業在面對各項挑戰時，穩健推動各項目標與行動方案，維持穩健發展與長期韌性。

在全體同仁的共同努力下，2025 年台灣高鐵再度創下通車以來最佳營運成果，全年旅運量達 8,207 萬人次，較前一年成長 4.88%。這不僅展現旅客對高鐵安全、準點與服務品質的高度信賴，也再次印證高速鐵路在台灣整體運輸體系中的關鍵地位。作為國家重要的交通基礎建設，台灣高鐵自通車以來持續串聯南北主要城市，大幅縮短城際距離，促進區域均衡發展，扮演台灣動脈的角色，讓交通建設不僅是運輸服務，更成為帶動產業發展與社會進步的重要動能。在永續發展方面，台灣高鐵亦持續獲得國內外高度肯定，包括已連續九年維持證交所「公司治理評鑑」前 5%，更首度入選加拿大企業騎士（Corporate Knights）「亞太前二十大永續企業」第一名，及連續四年入選「全球百大永續企業排行榜」，2026 年蟬聯該獎項全球第五名，並榮獲運輸交通及基礎設施產業全球第一名。

安全，是高鐵所有服務與營運的根本，也是旅客長期信任我們的重要基礎。過去一年，我們持續以最嚴謹的標準維持安全穩定的營運，確保每一位旅客都能安心、準時抵達目的地。承載著旅客的信賴與期待，台灣高鐵正持續邁向「高鐵 2.0」的新階段，2026 年新世代列車 N700ST 即將抵台，同時左營基地第二檢修廠新建工程與燕巢總機廠擴建計畫亦持續推動，未來營運效率、維修能量與整體服務品質將全面提升，希望能讓旅客更真實地感受到台灣高鐵的蛻變與嶄新面貌，並享有更加便利、舒適且安心的旅程體驗。

回顧過去，高鐵不僅改變台灣的交通型態，也深刻影響人們的生活方式與城市發展。展望未來，2026 年將是台灣高鐵非常關鍵的一年，我們懷抱著迎接新車與通車 20 周年的美好期待，持續秉持「Go Extra Mile」的精神，在安全、服務與永續發展上不斷精進，致力提供更安全、更便捷且更永續的運輸服務，讓高速鐵路持續成為連結城市、促進發展、創造美好生活的重要平台，讓旅客更真實地感受「高鐵 2.0」的嶄新面貌。



2025 亮點績效

目錄

關於本報告書

經營者的話

• 2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation
運輸 / 專業運輸

Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

Touch
關懷 / 永續關懷

附錄

01 運輸 / 專業運輸

Transportation

- 列車準點率達 **99.31%**，平均延誤時間僅約 **0.28** 分鐘。
- 營運以來至 2025 年底，無發生因行車事故造成旅客之傷亡。
- 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。
- 完成 **100** 次防救災演（訓）練活動。
- 完成嘉義站 / 台南站出入口門扇自動化改善、台南站排班計程車上客區雨遮工程改善。
- 榮獲交通部「金路獎」三大獎項－號通維修優勝、場站機電設施維護優勝、場站環境維護類優勝。



02 科技 / 創新科技

Technology

- 透過 T-EX 行動購票 App 付款並開立手機票證逾 **2,869** 萬張。
- 數位客服精準度平均 **96%**。
- 無歸責本公司因素導致個資外洩情事。
- 2025 年起維護單位執行無人機橋檢實際作業。
- 持續推動發展「安全智慧雲」，建構營運安全數據雲端平台與安全管理輔助工具。
- 輪椅座訂位服務優化專案榮獲 2025 CSEA 卓越客服大獎之「最佳服務創新企業」獎項肯定。



03 在地 / 深耕在地

Taiwan

- 2022 年至 2025 年累計實地查核 **19** 家供應商。在地勞務類採購比例達 **99.5%**，財務類採購達 **81.2%**。
- 綠色採購金額達 **3.9** 億元。
- 自 2011 年到 2025 年合作之替代性材料開發廠商共達 **142** 家，節省總金額約 **42** 億 **2** 千萬元。
- 委託中鋼公司研發製造「電車線維修工程車」，2025 年延續規劃第二階段國車國造計畫。
- 積極與國內大專院校簽署產學合作備忘錄，2025 年與 **32** 所大專院校合作推動實習專案，提供 **136** 名學生維修及運務工作實習機會。
- 2021 年至 2025 年每年通過「台灣智慧財產管理制度」（TIPS）**A** 級驗證。
- 2025 年台灣高鐵專利累積取得 **62** 件（發明專利 **25** 件 / 新型專利 **37** 件）、商標累積取得 **169** 件。



04 關懷 / 永續關懷

Touch

- 以 2025 年度總載運之延人公里數計算，高鐵較小客車減少 **1,182,327** 公噸的二氧化碳排放量，約等於 **3,039** 座大安森林公園的吸碳量。
- 四處基地與六處車站全年太陽能發電量達 **9,596** 千度 (MWh)。
- 首推出「高鐵一路養計畫」，啟動鼓勵生育、養育及教育等補助政策，超過 **2,700** 名員工子女受惠。

- 每年持續贊助水雉生態教育園區，累計金額達 **7,218** 萬元。
- 「高速傳愛 助學計畫」募款逾新臺幣 **1,413** 萬元，16 年來累積善款超過新臺幣 **1.9** 億元。
- 2025 年「微笑列車」累計共提供 **39** 個弱勢團體，總計 **1,666** 人次搭乘。
- 「寒冬送暖 捐血傳愛」自 2012 年起至 2025 年底，累計募得近 **32,000** 袋熱血。
- 2025 年非擔任主管職務之全時員工薪資中位數較前一年度成長 **9.01%**。



利害關係人和永續主題

利害關係人鑑別與溝通

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，確保於日常營運中回應不同利害關係人的訴求與期待。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，已於 2026 年 6 月 17 日提報第十一屆第三次董事會報告。

重要利害關係人溝通成效與亮點

類別	優先關注議題	溝通管道（頻率）	2025 年溝通成效與亮點
 旅客	- 運輸安全 - 公司治理與誠信經營 - 服務品質與客戶關係	- 出版品 / 數位工具（每月一次 / 不定期） - 企業網站 / 專頁（每月一次 / 不定期） - 電子信箱（不定期）	溝通成效： 2025 年完成約 76.3 萬件之顧客諮詢或意見反應的回覆與處理。 2025 年顧客滿意度調查之整體滿意度達 95%。 - 數位客服精準度平均為 96%。 溝通亮點： - 高鐵 T-EX 行動購票 APP 累積下載人次已逾 1,922 萬人，本年度持續優化 T-EX 的票務服務，以提升使用體驗。 - 多元訂票系統功能導入會員即時檢核機制，TGo 累積有效會員高達 329.3 萬人。 - TLife 雜誌截至 2025 年 12 月已發行 192 期，透過「旅遊」、「美食」、「人物」等精采豐富的主題單元，以在地、具人文關懷的多元視角介紹台灣美好，兼顧傳達品牌精神、產品及列車服務。TLife 網站亦提供數位服務，使用者可隨時隨地閱覽當期及過去 24 期的雜誌內容，並進一步查詢、收藏、分享 TLife 文章。
 社區居民	- 運輸安全 - 服務品質與客戶關係 - 隱私保護與資訊安全	訪談 / 交流 / 參訪（不定期）	溝通成效： - 辦理 13 件次沿線居民噪音陳情案件，經會勘訪談，有效溝通噪音防制措施採行原則，無案件需依環保局監測結果採行噪音改善。 - 透過「寒冬送暖 捐血傳愛」捐血活動，呼籲大眾踴躍響應捐血助人，2025 年共 2,088 人次參與，募得 3,112 袋血，自 2012 年舉辦以來已逾 20,000 人參與，累計募得近 32,000 袋熱血。 溝通亮點： - 透過電話或親訪，不定期拜訪所轄各學校、企業及社區發展協會和地方意見領袖互動。
 媒體	- 運輸安全 - 公司治理與誠信經營 - 營運績效	媒體連繫（不定期）	溝通成效： - 全年共發布 134 次新聞稿及新聞訊息、舉辦媒體參訪活動、記者會及新聞專題，共推動 47 個專題報導，並辦理 14 次媒體聯繫活動。 溝通亮點： - 於春節疏運及桃園燈會期間拍攝宣導影片，加強宣傳疏運作為；另於丹娜斯颱風後，安排媒體採訪行控中心防災應變機制；為迎接新世代列車，二度安排媒體赴日採訪體驗新車設施及無障礙設備。

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
● 利害關係人和永續主題
利害關係人鑑別與溝通
永續主題重大性鑑別與回應
關於台灣高鐵
Transportation
運輸 / 專業運輸
Technology
科技 / 創新科技
Taiwan
在地 / 深耕在地
Touch
關懷 / 永續關懷

附錄

類別	優先關注議題	溝通管道（頻率）	2025 年溝通成效與亮點
 員工	- 運輸安全 - 保障勞動人權 - 職場健康安全	- 內部 / 外部會議（每月一次 / 每年四次） - 出版品 / 數位工具（每月一次） - 內部 / 外部活動（一年一次）	溝通成效： - 站務部 Town Hall meeting 由 12 個車站辦理，全年共約 48 場。 - 車務部 Town Hall meeting 由北區、中區、南區運轉課及北區、南區整備課辦理，全年共約 93 場。 - 事業單位及 18 個事業場所，每季依法召開勞資會議，全年共舉辦 76 場勞資會議。 溝通亮點： - 召開勞資會議，會議議題包含：留才策略建議、天然災害出勤補助適用對象調整等，經雙方協商後，達成天然災害出勤補助適用對象增加、工作環境與流程改善、勤務崗位人力調配等共識，各議題公司皆善意回應訴求。
 股東與投資人 (註)	- 運輸安全 - 公司治理與誠信經營 - 營運績效	- 股東常會（每年一次） - 法人說明會（每季一次）	溝通成效： - 持續依據法規及股東與投資人需求公告及回覆營運績效與相關成果。 溝通亮點： 2025 年於 5 月 22 日召開股東大會，並針對股東特別關心之減碳藍圖的進展與揭露等議題予以說明，本公司規劃及具體作為請詳參 114 年股東常會議事錄。 2025 年分別於 3 月 19 日、6 月 13 日、9 月 12 日及 12 月 5 日受邀參加券商舉辦之法人說明會，向投資法人說明本公司營運、財務、ESG 概況及績效成果。
 合作夥伴 (包含非政府組織與學校)	- 服務品質與客戶關係 - 公司治理與誠信經營 - 營運績效	內部 / 外部活動（不定期 / 一年四次）	溝通成效： 2025 年「高速傳愛 助學計畫」與「中華民國唐氏症基金會」合作，善款籌募金額逾新臺幣 1 仟 4 佰萬元。 2025 年高鐵營隊共辦理 11 梯次，吸引 5,493 人次網路報名，合計 314 位學子參與活動。 溝通亮點： - 加入 24 個學協會，定期參與研討會、年會並爭取各類獎項，針對軌道運輸、智慧運輸、綠色旅遊等議題進行交流，並持續推動鐵道運輸業邁向永續之路前進。
 供應商與 承包商	- 公司治理與誠信經營 - 服務品質與客戶關係 - 職場健康安全	- 內部 / 外部會議（每月一次 / 不定期） - 巡檢 / 檢修 / 檢查 / 查勘 / 保養（不定期 / 每月一次 / 每月兩次 / 每年一次） - 內部 / 外部活動（每年一次）	溝通成效： - 合約商每月提出廠商月報及舉辦技術會報會議。 2025 年綠色採購金額達 3.9 億元。 溝通亮點： - 完成供應商溝通布達優化後之管理政策、行為準則及修訂供應商自評問卷，2025 年以 2024 年收回的 116 份有效問卷，透過問卷分析進行供應商分級，並透過書面及實地審查完備供應商永續作為，進而優化整理供應鏈永續韌性。 2025 年台灣高鐵實地查核 2 家供應商，並完成 3 家關鍵供應商訪談，2025 年無供應商有重大缺失。
 政府與 主管機關	- 運輸安全 - 公司治理與誠信經營 - 服務品質與客戶關係	- 內部 / 外部會議（每月一次） - 內部 / 外部報告（一年四次） - 巡檢 / 檢修 / 檢查 / 查勘 / 保養（每年一次）	溝通成效： - 通過交通部 / 鐵道局辦理之年度高鐵營運定期檢查。 2025 年按月彙報交通部鐵道局無發生一般行車事故、行車異常事件計有 43 件。 溝通亮點： 2025 年交通部 / 鐵道局已將「安全管理系統有效性檢查作業」併入高鐵營運定期檢查。 2025 年配合參與交通部 / 運輸研究所辦理之「運輸安全組年度研究計畫需求研商」，該計畫方向將有助國內鐵道業未來實施安全文化評估。

註：台灣高鐵於 2016 年 10 月 27 日於臺灣證券交易所正式掛牌上市，為國內首家上市之軌道運輸業者，截至 2026 年 3 月 29 日股東結構如下：政府機構 45.13%、其他法人 20.64%、外國機構及外人 9.47%、個人 14.43%、金融機構 6.78%、公營事業機構 3.55%。

永續主題重大性鑑別與回應

台灣高鐵持續關注國際永續發展趨勢及永續揭露標準，並參考國際標竿企業之重大性議題，每年發行之永續報告書依循全球永續性標準理事會所發布的 GRI 通用準則 2021 版《GRI 3：重大主題》之指引與精神進行永續主題重大性鑑別。

2025 年台灣高鐵透過檢視國內外永續法規、評比及產業標竿之永續主題，檢視前一年度的永續主題清單與正、負面衝擊議題及意涵，並適度調整其名稱、衝擊意涵描述。另參考盡職調查結果調整正、負面衝擊之影響程度與發生可能性，綜合調整並完成 2025 年永續報告書之永續主題排序及衝擊矩陣。經評估永續主題在經濟、環境、人權方面所造成的正面與負面衝擊之顯著性、實質性，以確認報告書揭露主題與範疇，檢視永續經營成效，亦回應多元利害關係人之需求。同時，永續主題重大性鑑別結果經呈報永續發展暨提名委員會、董事會後對外揭露。永續主題重大性鑑別步驟如下：

分析步驟	說明
檢視永續主題	為確保永續主題與時俱進，回應利害關係人之期望，以及涵蓋鐵道運輸業所關注之主題，台灣高鐵以 2024 年度鑑別出之 13 項永續主題清單為基礎，參考國內外法規與趨勢、永續會計準則委員會（SASB）、標竿企業所列之鐵路運輸產業永續議題、道瓊永續指數（DJBIC）等國際永續評比關注的永續要求面向，及國際鐵道運輸標竿企業揭露之永續主題，重新檢視永續主題。綜合考量法規趨勢與產業動態後，調整永續主題如下： 公司治理與誠信經營、營運績效：調整原永續主題「企業治理與營運績效」與「法規遵循」，綜合評估企業在公司治理、誠信道德管理及合規方面的表現，將「法令遵循」納入誠信經營的核心範疇，調整為「公司治理與誠信經營」，並將「營運績效」獨立成為一個永續主題。 職場健康安全、保障勞動人權：考量職場健康安全著重於衡量職場安全管理情況，包含評估發生員工人身傷害的安全事故之可能性；保障勞動人權著重於建立人權風險評估、管理機制、DEI 職場環境，故將原「員工關懷與勞動保障」拆分成「職場健康安全」、「保障勞動人權」兩主題進行評估。 在地經濟發展與環境衝擊管理：考量「在地經濟發展與人文關懷」及「生態與社區衝擊管理」此兩項衝擊對象主要皆為外部社區居民，為綜合評估其環境、經濟及人權面向的正負面衝擊，故將此兩項合併為「在地經濟發展與環境衝擊管理」。 風險管理：考量近年國際政經情勢恐導致國內企業營運風險增加，若未能進行定期檢視與全面風險評估、或因企業危機處理能力較薄弱，將會損害企業聲譽並削弱投資人信心，故新增風險管理主題項。
	利害關係人與專家意見之考量：委由外部專業永續顧問檢視永續主題，並針對議題的經濟、環境與社會衝擊意涵提出調整建議。
檢視衝擊定義	根據每項主題之實質與潛在的正面與負面衝擊進行再聚焦。重新聚焦後，2025 共 14 項主題清單包含 12 項正面衝擊與 11 項負面衝擊，共 23 項正負面衝擊分別進行鑑別。
評估重大性	透過台灣高鐵發放衝擊調查問卷給予內外部利害關係人，蒐集利害關係人群體對於正負面衝擊之重大性排序，用以後續調整正面影響及負面衝擊程度。衝擊程度係綜合考量該議題對經濟、環境及人群（含人權）的衝擊顯著程度、衝擊規模。同時，納入內部盡職管道之回饋，完成實際及潛在衝擊議題的發生可能性評估，調整負面衝擊之發生可能性。
排序與調整 評估結果	綜合考量各主題之正負面衝擊後，依其重大性鑑別結果，將主題分為關鍵、重要與持續關注三階層。2025 年台灣高鐵關鍵主題為 6 項，重要主題 6 項，持續關注主題為 2 項。 從 14 項主題中選定「關鍵主題」與「重要主題」為本報告書主要的重大性揭露範疇，針對持續關注主題原則上不在本報告書中進行揭露；但如若影響重大性資訊揭露，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露。
核可並揭露 其內容	將永續主題重大性鑑別分析結果呈報永續發展暨提名委員會，最終提交董事會報告同意後，確認本年度永續報告書之主題並對外進行揭露。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

利害關係人鑑別與溝通
永續主題重大性鑑別與回應

關於台灣高鐵

Transportation
運輸 / 專業運輸

Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

Touch
關懷 / 永續關懷

附錄

重大性分析結果及衝擊矩陣

根據 2025 年度評估結果，正面影響共有 5 項衝擊屬於關鍵主題、5 項衝擊屬於重要主題，並有 2 項衝擊評估為持續關注；在負面衝擊，共有 5 項屬於關鍵主題、3 項屬於重要主題，並有 3 項屬於持續關注主題。該主題無論正負面向，只要有一面向屬於關鍵主題，則該主題整併後仍鑑別為關鍵主題。

台灣高鐵參考利害關係人回饋與外部專家建議，決議將重要主題（含）以上之永續主題列為本年度報告書中所需要揭露之主題。本年度永續主題共 6 項關鍵主題、6 項重要主題以及 2 項持續關注主題，如下表。

■ 關鍵主題 | ■ 重要主題 | ■ 持續關注

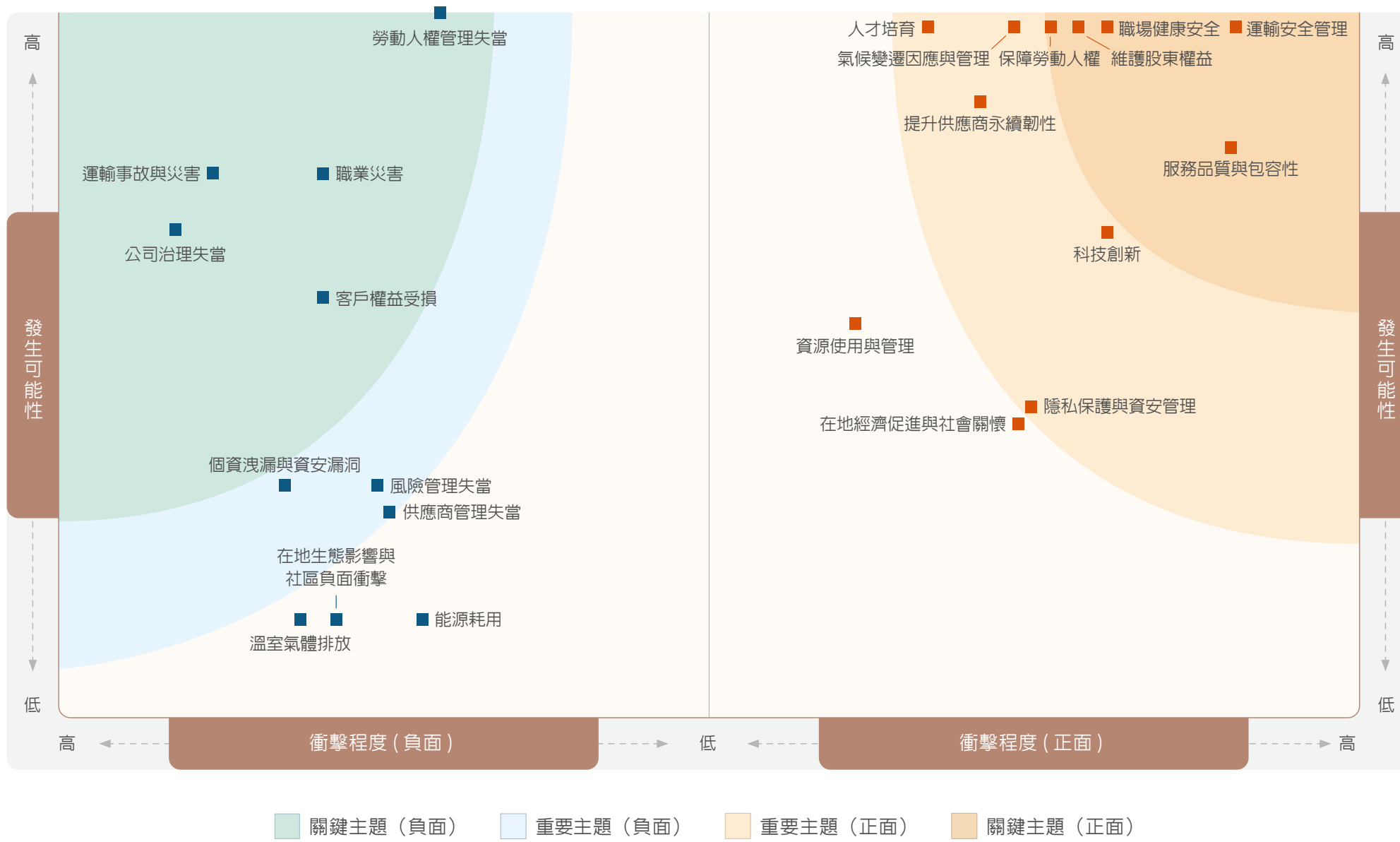
主題分類	2025 年永續主題	負面衝擊	正面衝擊
 關鍵主題 6 項	運輸安全	■ 運輸事故與災害	■ 運輸安全管理
	公司治理與誠信經營	■ 公司治理失當	—
	營運績效	—	■ 維護股東權益
	保障勞動人權	■ 勞動人權管理失當	■ 保障勞動人權
	職場健康安全	■ 職業災害	■ 職場健康安全
	服務品質與客戶關係	■ 客戶權益受損	■ 服務品質與包容性
 重要主題 6 項	科技創新	—	■ 科技創新
	隱私保護與資訊安全	■ 個資洩露與資安漏洞	■ 隱私保護與資安管理
	永續供應鏈管理	■ 供應商管理失當	■ 提升供應商永續韌性
	風險管理	■ 風險管理失當	■ —
	氣候變遷減緩與調適	■ 溫室氣體排放	■ 氣候變遷因應管理
	人才任用與發展	—	■ 人才培育
 持續關注 2 項	在地經濟發展與環境衝擊管理	■ 在地生態影響與社區負面衝擊	■ 在地經濟促進與社會關懷
	資源使用與管理	■ 能源耗用	■ 資源使用與管理

永續主題價值鏈衝擊管理部位

■ 關鍵主題 | ■ 重要主題 | ■ 持續關注

		主題對應 GRI 指標	管理方針	各主題衝擊之價值鏈邊界			對應 SDGs
				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	
環境 Environmental E	■ 氣候變遷減緩與調適	■ GRI 305：排放	■ 低碳行車，環境永續	台灣高鐵	旅客 供應商與承包商	政府與主管機關	SDG 13
	■ 資源使用與管理	■ GRI 302：能源 ■ GRI 303：水與放流水（2018） ■ GRI 306：廢棄物（2020）	■ 低碳行車，環境永續	台灣高鐵	—	—	SDG 7、SDG 12
社會 Social S	■ 保障勞動人權	■ GRI 401：勞雇關係 ■ GRI 402：勞資關係 ■ GRI 407：結社自由與團體協商	■ 質感服務，智慧運輸	台灣高鐵	供應商與承包商	政府與主管機關	SDG 8
	■ 職場健康安全	■ GRI 403：職業安全衛生（2018）	■ 保障權益，貼心關懷	台灣高鐵	供應商與承包商	政府與主管機關	SDG 8
	■ 人才任用與發展	■ GRI 202：市場地位 ■ GRI 401：勞雇關係 ■ GRI 402：勞資關係 ■ GRI 403：職業安全 ■ GRI 404：訓練與教育	■ 孕育人才，價值培育	台灣高鐵	—	—	SDG 4、SDG 8
	■ 在地經濟發展與環境衝擊管理	■ GRI 203：間接經濟衝擊 ■ GRI 305：排放 ■ GRI 413：當地社區	■ 夥伴管理，打造永續供應鏈 ■ 低碳行車，環境永續 ■ 乘載社會，發展在地	台灣高鐵	供應商與承包商	合作夥伴 政府與主管機關	SDG 4、SDG 8、SDG 9 SDG 11、SDG 17
治理 Governance G	■ 運輸安全	■ 自訂主題	■ 安全服務，責任運輸	台灣高鐵	旅客 供應商與承包商	政府與主管機關	SDG 9
	■ 公司治理與誠信經營	■ GRI 201：經濟績效 ■ GRI 205：反貪腐 ■ GRI 405：員工多元化與平等機會	■ 經營績效 ■ 永續治理	台灣高鐵	供應商與承包商	股東與投資人 政府與主管機關	SDG 8
	■ 服務品質與客戶關係	■ GRI 416：顧客健康與安全	■ 便利貼心，維繫關係 ■ 通達順行，堅守承諾	台灣高鐵	旅客 供應商與承包商	—	SDG 8、SDG 9、SDG 11
	■ 營運績效	■ GRI 201：經濟績效	■ 經營績效	台灣高鐵	—	股東與投資人 政府與主管機關	SDG 8
	■ 隱私保護與資訊安全	■ GRI 418：客戶隱私	■ 便利貼心，維繫關係	台灣高鐵	旅客	—	SDG 9
	■ 風險管理	■ 自訂主題	■ 經營績效 ■ 永續治理	台灣高鐵	—	股東與投資人 政府與主管機關	SDG 11、SDG 13
	■ 永續供應鏈管理	■ GRI 204：採購實務 ■ GRI 414：供應商社會評估	■ 夥伴管理，打造永續供應鏈	台灣高鐵	供應商與承包商	政府與主管機關	SDG 8、SDG 17
	■ 科技創新	■ 自訂主題	■ 質感服務，智慧運輸	台灣高鐵	供應商與承包商	—	SDG 9

衝擊矩陣 (整合正負面衝擊)



- 目錄
- 關於本報告書
- 經營者的話
- 2025 年績效亮點
- 利害關係人和永續主題
 - 利害關係人鑑別與溝通
 - 永續主題重大性鑑別與回應
- 關於台灣高鐵
- Transportation
 - 運輸 / 專業運輸
- Technology
 - 科技 / 創新科技
- Taiwan
 - 在地 / 深耕在地
- Touch
 - 關懷 / 永續關懷
- 附錄

永續主題列表及衝擊描述

永續主題	主題意涵	衝擊類型	衝擊價向	衝擊描述 (人群 / 經濟 / 環境)
運輸安全	建置與管理列車運輸安全相關的機制與檢查，以避免事故及違規情事發生。	運輸安全管理	正面	- 人群：因管理得宜，持續提供安全運輸服務，提昇旅客其生活、旅行及商務之便利性。 - 經濟：可減緩城鄉 / 產業落差，有助於帶動偏鄉經濟與觀光發展。
		運輸事故與災害	負面	- 人群 / 環境：因運輸事故導致旅客、員工、沿線社區居民等因此受傷，或因而破壞沿線自然生態環境或物種棲地。 - 經濟：因運輸事故與災害導致運輸班次減少，衝擊沿線城市、城鄉間之經濟活動；或因運輸事故與災害導致賠償，造成年度營收損失，使利害關係人權益受損。
公司治理與誠信經營	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，並管控與遵循各類與環境、社會、治理相關之法令，以避免企業發生不誠信或違規行為而導致公司損失或遭主管機關裁罰。	公司治理失當	負面	人群 / 經濟 / 環境：發生不誠信、貪腐、詐欺或舞弊事件，或違反治理、勞動、環境等相關法規，侵害客戶及其他利害關係人權益、或造成環境負面影響。
營運績效	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。	維護股東權益	正面	人群 / 經濟：公司營運策略得宜，提升營運績效並持續獲利，為股東、社會及國家創造更高經濟價值。
服務品質與客戶關係	提供高品質產品 / 服務，以確保客戶獲得最佳旅途體驗。同步改善與優化軟體服務品質，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。	服務品質與包容性	正面	- 人群：因持續優化軟體服務品質，提供弱勢群體、高齡、多元族群乘客所需的乘車服務與品質。 - 經濟：因提供高品質服務及完善疏運規劃，為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值。
		客戶權益受損	負面	人群：因運輸過程、車站、轉乘體系，未友善待客或因服務品質不佳，導致客戶權益受損或申訴事件。
職場健康安全	規劃員工身心健康保護機制、勞動條件保障等，以降低工作傷害與疾病相關職災率。	職場健康安全	正面	人群：持續優化職場安全管理措施，提升工作環境安全健康，為員工、承包商等利害關係人創造優質工作環境。
		職業災害	負面	人群：因職場環境不佳或管理失當，導致工傷或職災發生，造成員工、承包商等利害關係人之健康與工作權益受損。
保障勞動人權	規劃員工合理的新酬福利措施、溝通申訴機制等，以掌握員工留任、確保企業持續成長動能。	保障勞動人權	正面	人群：提供女性、身心障礙、弱勢及多元族群友善的職場環境，創造包容、平等的工作環境。
		勞動人權管理失當	負面	人群：因管理失當導致員工、供應商等利害關係人遭受不當對待或歧視，或有強迫勞動等情事，使其權益受損。
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。	科技創新	正面	- 人群：透過提供數位服務，提升客戶在接觸和使用交通服務上的方便性。 - 經濟：提升總體鐵道運輸產業的便利性和數位化程度，帶動數位經濟。 - 環境：經由提供科技數位服務，進而降低能資源消耗。

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
● 利害關係人和永續主題
利害關係人鑑別與溝通 永續主題重大性鑑別與回應
關於台灣高鐵
Transportation 運輸 / 專業運輸
Technology 科技 / 創新科技
Taiwan 在地 / 深耕在地
Touch 關懷 / 永續關懷
附錄

永續主題	主題意涵	衝擊類型	衝擊價向	衝擊描述 (人群 / 經濟 / 環境)
隱私保護與 資訊安全	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。	隱私保護與 資安管理	正面	■ 人群：持續強化資安管理系統或工具、升級軟硬體，保護旅客及企業機敏資料不外洩，保障相關利害關係人權益。
		個資洩漏與 資安漏洞	負面	■ 人群：因 AI 應用、資安漏洞或遭受駭客網路攻擊，導致個人隱私或企業機敏資料外洩，造成相關利害關係人權益受損。
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。	氣候變遷因應管理	正面	■ 經濟：因應氣候變遷進行相關財務資訊揭露，並制定相關策略降低未來可能之碳費支出。 ■ 環境：落實氣候治理、推動策略與管理措施 (如：導入碳盤查與汰換耗能設備等減碳計畫)，有助於降低整體產業碳排放等環境衝擊。
		溫室氣體排放	負面	■ 人群 / 環境：未能有效控制或降低溫室氣體排放，導致氣候變遷影響加劇，加重對環境及人群造成影響。
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。	提升供應商 永續韌性	正面	■ 人群 / 經濟：透過供應商訪談、稽核與教育訓練等方式，提升供應鏈勞動人權、環境保護、公司治理等意識和管理作為，進而促進產業鏈整體 ESG 韌性。 ■ 環境：透過綠色採購，促進供應商夥伴推動綠色低碳轉型，降低對環境的負面衝擊。
		供應商管理失當	負面	■ 人群 / 環境：因管理不當，造成供應商發生侵犯勞工人權、環境污染等情事。
人才任用 與發展	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。	人才培育	正面	■ 人群：透過提供完善的人才發展和培訓規劃，提供員工良好的工作與發展機會。
在地經濟 發展與環境 衝擊管理	積極與在地社區、公益團體合作並結合在地觀光發展，促進地方經濟繁榮，強化社區和諧關係。同時，針對高鐵運行所產生之噪音及潛在生態衝擊持續進行監測與改善，降低對居民生活環境與軌道沿線之影響。	在地經濟促進與 社會關懷	正面	■ 人群 / 經濟：透過公益、慈善、地方創生等活動，積極與在地社區、公益團體合作，促進新創、經濟弱勢等族群增加工作機會及地方經濟發展、城鄉與產業間的流動。 ■ 環境：與在地社區居民及非營利組織合作，推動各類環保專案，協助生物多樣性復育與保育。
		在地生態影響與 社區負面衝擊	負面	■ 人群 / 環境：因未能有效降低沿線噪音或其他生態衝擊，導致在地居民健康受損、居家環境品質降低，或對在地生態環境產生負面影響。
資源使用 與管理	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。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，以最大化資源使用。	資源使用與管理	正面	■ 經濟：透過使用再生能源，以減少或無須支出規費，並促進再生能源市場之經濟發展。 ■ 環境：因有效導入能資源管理機制，提升能源使用效率、資源循環再利用，減少廢棄物產生，降低高鐵對環境的衝擊。
		能源耗用	負面	■ 環境：因未能有效管理致能資源耗用增加，加重溫室氣體排放以及水資源耗用負擔。
風險管理	落實周全的風險評估與精實的危機管理，不僅能鞏固聲譽，更能深植旅客及投資人的信心。	風險管理失當	負面	■ 經濟：因未能識別或管理內外部重大性風險，導致公司發生重大違規或營運、聲譽損失等，造成股東、投資人及相關利害關係人權益受損。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

• 關於台灣高鐵

營運據點與服務

永續策略與目標

永續治理

經營績效

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄



關於台灣高鐵

營運據點與服務

14

永續治理

18

永續策略與目標

15

經營績效

24

關於台灣高鐵

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

營運據點與服務

永續策略與目標

永續治理

經營績效

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄

章節名稱	重大主題	策略	2025 年目標與達成成果	目標（短期：2026；中長期：2027-2028）
 永續治理	公司治理與誠信經營	- 持續強化董事會職能及多元性，並深化高鐵永續治理文化。 - 設置永續治理相關推動組織，強化管理監督機制與有效落實執行措施。 - 強化公司治理相關措施和法令遵循制度。 - 制定六大永續策略主軸，研擬對應之短、中、長期目標與行動方案。	- 持續關注公司治理相關政策，滾動式調整永續治理策略。 - 每年實施內部及每三年實施外部董事會績效評量。 - 連續九年榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 之佳績。 - 控管受裁罰案件，定期追蹤處理情形及改善措施。	短期 - 維持「ESG 評鑑」上市公司排名前 5%。 - 維持高階經理人「永續發展績效指標」權重大於 15%。 - 公司每年舉辦之董事進修課程與 ESG 企業永續領域相關者達 50%，董事會成員接受與 ESG 相關之企業永續領域課程達 10 小時 / 年。 中長期 - 擬定下一個中長期五年策略，並考量企業永續發展之策略方向，擬定具體推動計畫，並追蹤執行成效。 - 持續強化永續治理文化。
 經營績效	營運績效	- 管理與優化公司之財務結構狀況，為員工、股東及債權人謀求最大利益。 - 依消費者回饋與營收目標，研擬產品與行銷策略、進行拓展方案規劃，並定期追蹤與調整。 - 依市場需求及運量分析，訂定目標與方案，積極拓展車站商家租賃、停車場服務、高鐵媒體販售、紀念商品販賣推廣等非票務收入。	2025 年票務收入約 527 億元，非票務收入約 19 億元。 - 高鐵年度財務報告經會計師查核簽證，就公司營運需要與資金規劃，持續降低負債比率。 - 本公司負債比率（負債 / 資產）已由 2024 年底的 81.22% 降至 2025 年底 80.89%，且 2026 年 3 月 18 日董事會決議配發股東 2025 年度之現金股利總金額約 64.7 億元。	短期 - 降低負債部位及負債比率。 - 保有充足現金水位以支應公司必要支出項目。 中長期 - 尋求長期且穩定的融資來源。

營運據點與服務

台灣高鐵營運始於 2007 年，以臺灣西部為重要營運據點，總部位於臺北市南港區。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。



營運車站
全臺共 12 處



維修基地
全臺共 5 處



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；汐止基地待評估。

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站模式符合民眾需求。
 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，2024 年起新增「T-Shopping 高鐵線上購」電商業務。

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。

高鐵價值鏈上游供應商為提供鐵路車輛、土木營建、軌道相關服務設施設備之製造與維護產業；中游為提供營運之電力供應業、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，或是與高鐵合作的旅行社業者等。

- 目錄
- 關於本報告書
- 經營者的話
- 2025 年績效亮點
- 利害關係人和永續主題
 - 關於台灣高鐵
 - 營運據點與服務
 - 永續策略與目標
 - 永續治理
 - 經營績效
- Transportation
 - 運輸 / 專業運輸
- Technology
 - 科技 / 創新科技
- Taiwan
 - 在地 / 深耕在地
- Touch
 - 關懷 / 永續關懷
- 附錄

高鐵路精神與永續使命

台灣高鐵承諾以「紀律（Discipline）、正直（Integrity）、效率（Efficiency）、創新（Innovation）與明理（Sensibility）」五大核心價值做為企業經營之座右銘，秉持著「Go Extra Mile」（有心把事情做得更好）的信念，持續提升運輸安全與服務品質，提供旅客更好的服務體驗，並落實永續經營與社會大眾一同展望更迅捷美好的未來。

為回應不同利害關係人對永續議題的關注，並因應國內外永續趨勢，台灣高鐵 ESG 議題分別聚焦如下：在環境面，高鐵列車具備低碳、低空污等特性，加強營運沿線周邊環境管理，並於各大場站增設再生能源裝置，降低營運過程中對環境的衝擊；在社會面，重視員工工作環境的安全衛生與職涯發展，對外與在地產業合作帶動國內軌道運輸業發展，亦投入關懷行動，促進社會共融；公司治理上，恪遵法規，為利害關係人創造最大化價值，以安全為最高原則下，持續運用創新科技提供快速便捷的運輸服務，不斷提升旅運品質與客戶滿意度。

身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 2025 年持續入選「臺灣永續指數」成分股，更連續九年蟬聯「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 的優異成績，可見本公司實踐永續的作為深獲各界肯定。此外，台灣高鐵更躋身全球永續領導企業之列，連續四年入選加拿大永續評鑑機構「企業騎士」（Corporate Knights）所發布《全球百大永續企業》(Global 100 ranking of the world’ s most sustainable companies)，2026 連續蟬聯該獎項全球排名第 5 名的永續企業，並獲選為「亞太 50 大永續企業」第 1 名以及《全球兩百大潔淨企業》(Clean 200) 之殊榮。在國內獲獎上，台灣高鐵亦持續參與財團法人台灣永續能源研究基金會主辦之「台灣企業永續獎（TCSA）」，2025 年榮獲企業永續報告獎最高級別之「白金獎」，更於當年首次獲得 SGS ESG Awards 的「永續環境獎」，肯定台灣高鐵持續以行動實踐永續承諾。連續多年的永續獎項肯定台灣高鐵在營運績效、公司治理、環境與社會關懷各方面的成果有目共睹、深獲國內外評比的肯定。

台灣永續經營藍圖



目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
• 關於台灣高鐵
營運據點與服務
永續策略與目標
永續治理
經營績效
Transportation
運輸 / 專業運輸
Technology
科技 / 創新科技
Taiwan
在地 / 深耕在地
Touch
關懷 / 永續關懷
附錄

台灣高鐵永續策略藍圖

本公司聚焦「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。以六大策略「因應環境變化，減低災害風險」、「加速數位優化，邁向數位轉型」、「因應人口與科技變遷，精進服務與經營管理」、「面對疫後環境，創造需求提升營收」、「強化供應商管理，建立夥伴關係」、「落實節能減碳，善盡社會責任」呼應聯合國永續發展目標（SDGs）。展望未來，台灣高鐵持續以朝向「成為引領進步、創造美好的生活平台」作為永續發展之願景。各永續策略主軸的目標及2025 年執行措施如下表所示，細節將於相關章節中說明。

台灣高鐵永續策略主軸、目標、2025 年執行措施與對應 SDGs

4T 主軸	目標	2025 年執行措施	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細項目標
 Transportation 專業運輸	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，並與政府合作研擬因應措施，亦積極與沿線居民議合互動，對外創造正面價值。	■ 持續檢視站體、設備及路線的耐候性，確保高鐵駐車區均滿足防洪安全高程標準。		9.1
		■ 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 2025 年完成嘉義站、台南站出入口門扇自動化案；邀請身障團體代表赴日體驗新世代列車無障礙設施並蒐集回饋作為精進方向。		11.2
		■ 持續運行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。		13.1
		■ 各車站不定期參與活動，持續與社區鄰里長與沿線居民互動。		17.17
 Technology 創新科技	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。	■ 透過 IoT 設施即時監控行車狀態。		9.1
		■ 執行「智慧無人機橋檢運維系統」作業，包括頭前溪跨河段橋梁巡檢任務、燕巢總機廠應變技術綜合演訓，並針對測試結果進行軟硬體更新及維護。		8.3
		■ 優化電子優惠券系統，取代各式行銷活動所發行的紙本優惠券，旅客可於站外通路兌換使用，使用上更為便捷，並達成環保減碳的目標。		9.1
		■ 持續優化 T-EX 行動購票 App，新增車站人潮示警、重複購票提醒等功能，提升使用者體驗。網路訂位系統新增付款頁 CVV2 驗證欄位，一般信用卡交易安全升級。		9.4
		■ 建立 IT/OT 資安監控中心聯防 (SOC) 機制管理控各設備警訊，在第一時間掌握資安事件並做應變處理。		12.5
		■ 持續擴增優化行動支付購票，2025 年透過 T-EX 行動購票 App 付款之車票數達 3,492 萬張。		
		■ 2025 年度使用無紙化票券（含 T-EX 行動購票 App 手機票證、定期 / 回數票、電子票證聯名卡）乘車的比率為 45%，較 2024 年成長 2.5%。		

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

- 營運據點與服務
- 永續策略與目標
- 永續治理
- 經營績效

Transportation
運輸 / 專業運輸

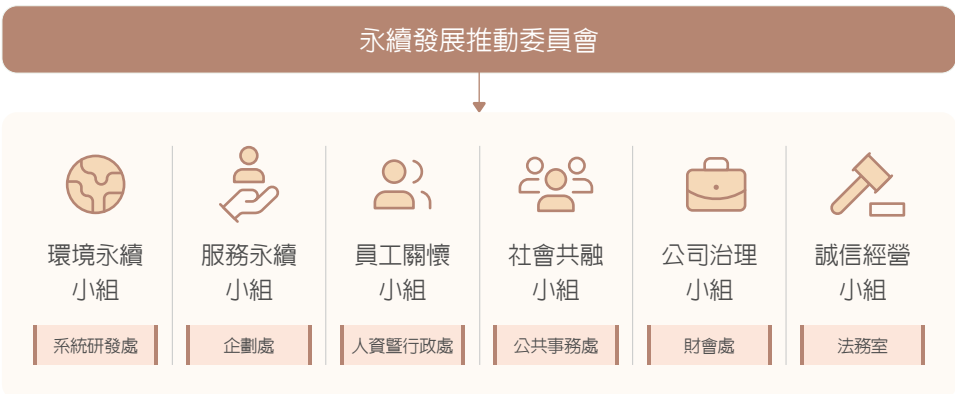
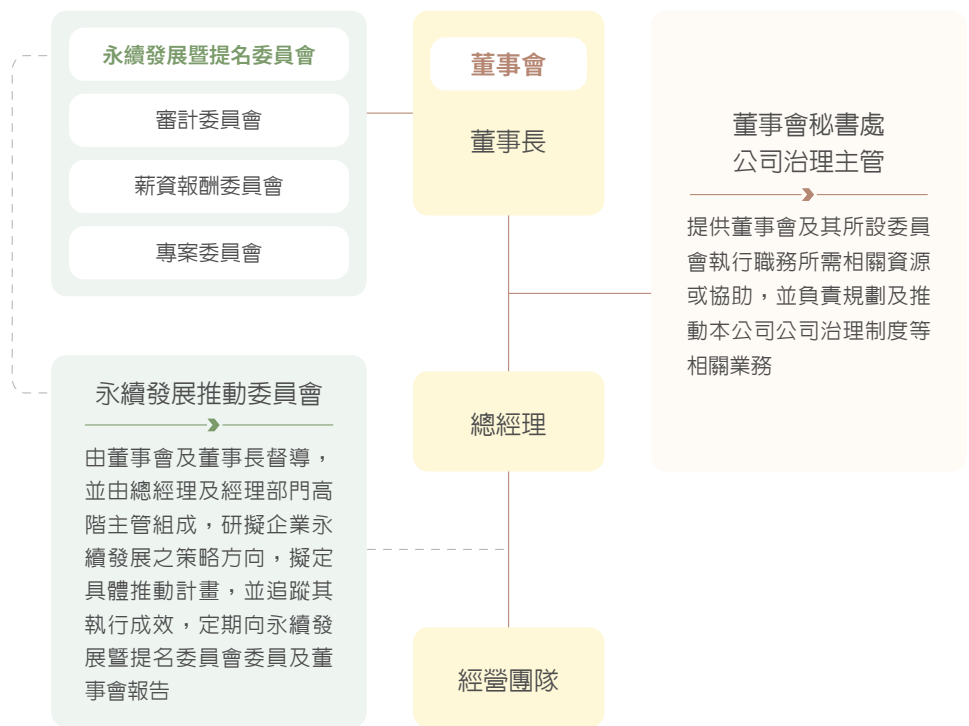
Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

Touch
關懷 / 永續關懷

附錄

4T 主軸	目標	2025 年執行措施	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細項目標
	積極培養在地人才與產學合作，致力於開創多元商品與異業合作機會，並扶植本土軌道產業開發能力。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。	- 自 2014 年實施實習專案以來，累計 547 位學生參與，其中 105 位於結訓後轉任正式員工；2025 年與 32 所大專校院合作，吸引 136 位學生參與實習，透過產學合作與實習計畫促進臺灣軌道業人才培育。 - 積極推行在地化供應，2025 年完成 58 件替代性材料開發案，深化高速鐵道物料及零組件在地供應；年度財務類採購中在地採購金額比例達 81.2%。 - 以核心、專業、管理三大職能訓練培養員工成為專業運輸業人才，2025 年人均受訓時數達 69.6 小時。 - 致力創造在地就業機會，以較低租金扶植在地商家於高鐵車站中設置高鐵市集或物產館，創造在地營收，藉以推廣在地原物料生產的商品。		4.4
		- 推出「搭高鐵·遊台灣」系列產品，結合在地文化與自然景觀，規劃「台北大稻埕夏日節」、「國立故宮南院遊程」、「高雄一起玩旗津」、「屏東四重溪溫泉季」及「城鄉島遊」等特色旅遊專案。 2025 年為台灣高鐵「飯店聯票」第 4 年推動低碳旅遊專案，累計推動逾 20 萬名旅客參與綠色旅遊行為。 - 聚焦新北、苗栗、南投、彰化、雲林、嘉義、台南及高雄等縣市，串聯地方產業與旅遊元件，發展「高鐵在地假期」主題行程，引導旅遊人流深入地方，促進在地觀光效益與旅遊產業發展。 - 與交通部觀光署攜手近 110 間在地飯店，推動低碳旅遊專案，實踐低碳環保旅遊目的。		8.3 8.9
	全面提升企業永續治理機制，並強化治理面和永續發展的整合性，將永續企業公民之願景融入公司文化。此外，促進員工發展，落實節能減碳、創造正面的環境效益，同時積極支持公益、藝術與生態發展，做為凝聚臺灣社會的重要平台。	- 持續辦理「高速傳愛 助學計畫」，邀請高鐵旅客及社會大眾捐款幫助弱勢家庭學童透過學習計畫走向美好未來，2025 年與「中華民國唐氏症基金會」合作共募得逾 1,400 萬元。 - 辦理「高鐵營隊」推廣鐵道文化，深化各學齡層鐵道教育知識，培養潛在優秀鐵道人才，2025 年營隊共有 314 名學童參加。		4.5
		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，2025 年發電量達 9,596.23 千度。		7.2
		與各地教育、慈善機關合作，協助弱勢族群免費搭乘高鐵圓夢，截至 2025 年為止，「微笑列車」專案已協助 39 個弱勢團體，合計 1,666 人次搭乘。		11.2
		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，服務每旅次之用電量較去年節電 5%。		9.1 9.4
		- 透過能資源管理與廢棄物回收機制，降低大眾運輸環境衝擊。2025 年持續推動列車服務品減塑行動及循環經濟，將車站回收寶特瓶再製為環保布料，同時也更換車廂座椅頭靠墊與熱飲杯蓋為減塑材質。 - 提升採購環境友善產品，降低營運時的環境影響，並促使供應商提升自身永續力。		12.5 12.7



環境永續小組

- 維持環境管理系統之運作。
- 推動能耗設備更新與改善。
- 辦理環境相關盤查與查證 (包括溫室氣體暨碳足跡、水足跡等) 。
- 依據氣候相關財務揭露 (TCFD) 之要求，評估氣候變遷影響並推動相關調適措施。
- 研擬與執行高鐵沿線噪音改善計畫。
- 推動環境永續行動。

服務永續小組

- 依據企業永續發展方向擬定服務永續目標。
- 制定服務永續發展長期推動策略及行動方案。
- 規劃及提報年度服務永續發展相關策略及計畫。
- 推動服務永續發展相關活動及專案。

員工關懷小組

- 統籌提報員工關懷小組相關策略及計畫。
- 發展勞動保障及友善職場等永續發展相關活動及專案。
- 規畫與執行員工健康相關活動。
- 配合公司與員工關懷小組之永續發展政策，推動相關部門執行各項工作。

社會共融小組

規劃內部及外部「與人共融」、「與環境共融」、「與文化共融」三大面向：

- 與人共融—從族群、性別、弱勢角度出發，舉辦員工及公益關懷活動。對內激勵員工競爭力促進勞資和諧，對外拋磚引玉回饋社會。
- 與環境共融—以永續循環為概念，運用回收材質開發相關紀念品等，並推動高鐵沿線生態復育，落實環保永續理念。
- 與文化共融—以深耕在地為精神，舉辦內部員工藝文欣賞活動，協助在地藝文團體表演活動，強化在地文化深度及廣度。

公司治理小組

- 推動及落實與公司治理相關之各項政策及措施。
- 推動公司治理評鑑指標之達成及進度追蹤。
- 確保對外揭露資訊之正確性及透明化。
- 推動及追蹤公司治理指標相關之各項評量與驗證事宜。
- 執行公司治理評鑑結果公布之後續相關因應工作。

誠信經營小組

- 配合法令制度，訂定誠信經營之守則與規範。
- 確認法令遵循制度之辦理情形。
- 依個案需求，協助檢視適用規章之防弊措施。
- 辦理教育訓練，深化全體員工誠信經營理念。

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
• 關於台灣高鐵
營運據點與服務
永續策略與目標
永續治理
經營績效
Transportation
運輸 / 專業運輸
Technology
科技 / 創新科技
Taiwan
在地 / 深耕在地
Touch
關懷 / 永續關懷
附錄

台灣高鐵持續強化高鐵永續治理文化，自 2018 年開始已連續九屆榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 的肯定，並於 2024 年獲頒社團法人中華公司治理協會舉辦之 CG6014(2023) 公司治理制度評量「特優」認證（兩年評量一次）。未來高鐵亦將繼續發揮公司治理架構之職能，積極落實與利害關係人的溝通，實踐嚴謹的公司治理策略。其他公司治理相關資訊請見企業網站「[公司治理](#)」、[2025 年報](#)與[公開資訊觀測站](#)。

董事遴選

台灣高鐵依據「[董事選舉辦法](#)」及「董事候選人提名作業辦法」辦理董事成員提名，且依「[永續發展暨提名委員會組織規程](#)」規定評估董事會整體應具備之能力。台灣高鐵全體董事皆採候選人提名制度，並由「永續發展暨提名委員會」進行資格評估，審慎評估董事會之專業知識、技術及經驗暨性別及獨立性，同時明訂董事會組成應考量多元化，除就基本條件與價值（包括但不限於性別、年齡、國籍及文化等）擬定多元化方針，落實董事會成員組成之性別平等，選任時亦考量就本身運作、營運型態及發展需求，董事會所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立董事應具之獨立性標準，強化台灣高鐵董事會效能。

董事會權責與成員資訊

董事會為台灣高鐵最高治理單位，主要權責除依據相關法令規章及股東會所賦與之職權，審議各重要章則、營業計畫、預算決算與重要業務等，亦負責監督管理階層之執行結果與指導經營團隊。截至 2026 年 5 月董事會有 15 席董事（包括 5 席獨立董事），男性成員占 93%（14 位），女性占 7%（1 位），未來將努力提高女性董事比例，以滿足治理組織多元化的規範。目前董事會成員平均年齡 61.7 歲，其中博士 6 位、碩士 4 位及學士 5 位，皆具備運輸業所需相關專業背景與永續相關經驗；在展現多元性上，董事會成員具備產業界意見領袖、政府與主管機關、股東與投資人等代表性；在專業能力上，董事會成員整體具備行銷科技、經營管理、法律、財務會計、領導決策、產業知識、危機處理與國際市場觀、永續發展相關等能力，台灣高鐵董事組成背景請見附錄表二，董事成員年齡分布如下：

年齡	人數	比例
30 ~ 50 歲 (含)	2	13.3 %
50 歲 ~ 60 歲 (含)	5	33.3 %
60 歲 ~ 65 歲	2	13.3 %
65 歲 (含) 以上	6	40 %
總計	15	100 %

董事會運作及績效評估

董事任期為 3 年（本屆自 2026 年 5 月 27 日股東常會選任起），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，2025 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，相關出席情形請詳閱[年報](#)第 52 頁。

台灣高鐵於 2021 年訂定「[董事會績效評估辦法](#)」，董事會及功能性委員會（包含永續發展暨提名委員會、審計委員會、薪資報酬委員會及專案委員會）每年依該辦法所定之評估程序及評估指標執行內部績效評估，並應至少每三年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次，於次一年度第一季結束前完成。整體董事會績效評估結果將作為遴選或提名董事（含獨立董事）時之參考依據，並考量將個別董事成員績效評估結果作為未來訂定其個別薪資報酬之參考依據。2025 年度董事成員針對董事職責、營運參與、內部控制等指標已完成自評，依照評估標準董事會及功能性委員會皆超過 90 分，顯著超越標準。2025 年亦依規定由具獨立性之外部單位「社團法人中華公司治理協會」進行三年一次的董事會效能（含績效）評估，評估報告肯定各功能性委員會執掌明確，所有董事均能充分掌握公司策略方向及其執行進度，並充分發揮獨立監督之角色；也建議本公司可就董事會獨立性及多元性、呈報高階經理人培訓狀況等面向調整，本公司已參考外部評估的建議進行規劃與改善。相關評估內容及結果請參照企業網站「[公司治理運作情形](#)」。

董事之薪酬係參考「交通部所屬公營事業機構主持人待遇標準參照表」標準議定之，且獨立董事不參與董事酬勞分派；董事長之績效以營運、治理及財務結果相關之公司年度經營指標結果為衡量基礎，評核範圍包含：稅前淨利、信用評等、顧客滿意度及公司治理評鑑等 4 項指標，未來將持續精進管理辦法，將 ESG 表現納入自評指標之一及董事酬勞給付考量。相關酬金資訊請詳閱[年報](#)第 36-39 頁。

2025 年度本公司董事進修時數共 130 小時，董事進修課程包含「永續資訊之揭露趨勢 -IFRS-S1 及 S2 永續揭露準則之發布影響及因應」、「永續企業之政策 - 台灣綠電交易制度與採購實務」及「淨零新時代下的 ESG 最新趨勢、法規及企業應對實務」等永續發展與氣候相關風險管理能力內容，相關進修內容請詳閱[年報](#)第 92 頁及企業網站「董事進修情形」專區。

功能性委員會

台灣高鐵董事會轄下設立「永續發展暨提名委員會」、「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「專案委員會」功能性委員會，協助董事會執行其監督及指導之職責並討論相關議題，將結論與建議提報至董事會決議。2025 年各功能性委員會主要討論永續議題如下，各功能性委員會詳細任務執掌、執行功能及運作情形請參照企業網站「[各功能性委員會組織職掌及組成成員](#)、[各功能性委員會運作情形](#)」。



高階經理人 ESG 績效目標及薪酬政策

為實現永續發展願景、法規規範並回應利害關係人之期待，台灣高鐵訂有永續發展政策並將「ESG 永續發展績效指標」列為高階經理人之績效評核項目之一。依本公司「績效管理辦法」規定，各高階經理人年度績效評核結果，將作為其職務調動、晉升、調薪、獎金發放等作業之主要依據，以透過將 ESG 相關績效具體連結其薪資報酬之機制，激勵高階經理人積極推動 ESG 相關政策與作為，落實並達成公司永續發展目標。總經理之績效衡量評核範圍則包含：營運安全管理、督導財務計畫之執行、營收管理、推動維修能力自主化、公司治理與企業永續發展、加強內部控制、落實品質保證與管理等主要工作職掌相關之各項績效目標。相關績效考核及薪酬合理性均經薪資報酬委員會及董事會每年定期評估及審核，參考個人的績效，並參酌公司整體營運績效、產業未來風險及發展趨勢等面向給予合理報酬。同時，薪資報酬之政策、制度、標準與結構也會參考產業市場行情進行調整，相關酬金資訊請詳閱[年報](#)第 40-42 頁。

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
• 關於台灣高鐵
營運據點與服務
永續策略與目標
永續治理
經營績效
Transportation
運輸 / 專業運輸
Technology
科技 / 創新科技
Taiwan
在地 / 深耕在地
Touch
關懷 / 永續關懷
附錄

台灣高鐵高階經理人除固定薪酬外，並依據公司推動 ESG 永續發展面向，包含環境永續、服務永續、員工關懷與社會共融、公司治理與誠信經營訂定績效指標及納入變動薪酬考量，2025 年度總經理績效目標之「ESG 永續發展績效指標」權重為 25%；高階經理人之「永續發展績效指標」依所任職務及所轄業務範疇之不同權重介於 5% 至 17%，各 ESG 永續發展績效指標及其權重說明請參照下表。

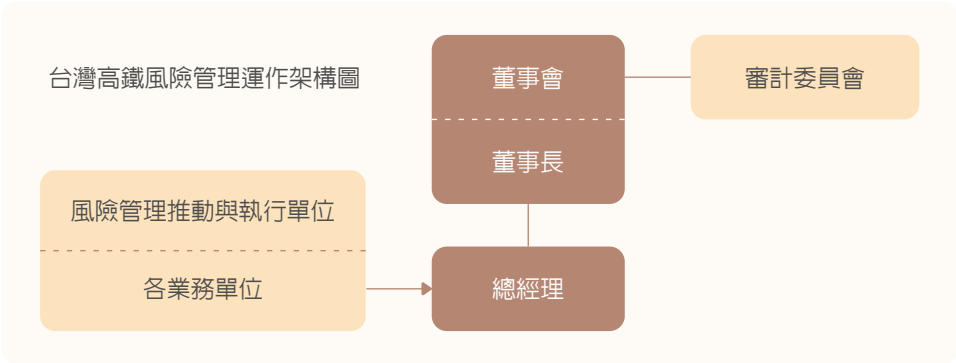
對象	ESG 永續發展績效指標	權重	說明
 總經理	環境永續	6 %	確立公司整體永續發展策略，督導永續發展相關政策之推展，詳細業務計畫請參考下列「高階經理人」之說明。
	服務永續	7 %	
	員工關懷與社會共融	6 %	
	公司治理與誠信經營	6 %	
 高階經理人	環境永續	2 % ~ 12 %	為善盡社會責任，推動環境永續之行動方案，示例如下： 1. 執行場站能耗設施汰換更新。 2. 執行節能減碳等計畫。 3. 執行因應氣候變遷影響之調適計畫。 4. 執行溫室氣體、碳足跡、水足跡及再生能源等計畫。 5. 推動低碳旅遊專案。 6. 推動永續循環活動。
	服務永續	2 % ~ 8 %	為持續提升旅運品質與客戶滿意度，推動服務永續之行動方案，示例如下： 1. 推動數位優化與轉型，提供安全、優質及創新之旅運服務。 2. 優化旅運服務相關軟硬體設施。
	員工關懷與社會共融	4 % ~ 10 %	為建立友善職場，促進社會共融，發揮高鐵正面影響力，推動員工關懷與社會共融之行動方案，示例如下： 1. 推動友善職場專案。 2. 舉辦杜絕侵犯人權之相關課程及專業人員培訓計畫。 3. 推動零售商品在地製造。 4. 推動樂齡主題旅遊專案。
	公司治理與誠信經營	1 % ~ 9 %	為創造最大化利害關係人價值，推動公司治理與誠信經營政策及機制，示例如下： 1. 執行增進投資人關係計畫。 2. 達成公司治理評鑑指標、通過外部評量及驗證。 3. 執行法令遵循計畫。 4. 建構公司資安防護框架。 5. 舉辦誠信經營相關之教育訓練課程。

風險管理

面對環境、社會、公司治理及與日俱增的多元形態新興風險，台灣高鐵整合各層級委員會之建議，制定高鐵內部之「風險管理程序」及「風險管理政策」，並經董事會核准，確保達成本公司中長期策略規劃及目標，協助公司穩健發展。

台灣高鐵風險管理機制由審計委員會協助董事會監督風險管理運作，並責成各單位負責監管相關風險，每年一次向董事會報告運作情形；2025 年於審計委員會及董事會報告年度風險管理執行情形與進度，相關風險已由業務單位適當回應並加以記錄。風險管理單位將持續因應內外部環境條件之變化，檢討與修訂新的風險管理政策，期透過落實中長期風險策略規劃及目標，強化高鐵風險意識，邁向永續經營之願景。

為接軌 IFRS 國際財務報導準則永續揭露準則之 S2「氣候相關揭露要求」，台灣高鐵風險管理架構將氣候風險管理納入，成為雙軌管理機制，由審計委員會監管與督導品保室對整體風險管理相關業務的推動與執行；同時，氣候風險相關策略、指標與目標則由永續發展推動委員會轄下之環境永續小組進行規劃及執行，並定期向董事會及永續發展暨提名委員會進行彙報。氣候風險管理的相關細節請詳閱「[低碳行車，環境永續](#)」章節中的「[氣候變遷減緩與調適](#)」小節。



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，台灣高鐵依重大性原則辨別出「環境」、「策略」、「營運」、「財務」、「資訊」、「法遵」、「誠信」等七大風險類別，同時亦檢視企業內部風險管理完整性及風險控制有效性，盤點與辨識對營運及獲利可能造成影響之風險，增進相關風險因應措施。台灣高鐵的風險管理運作架構、主要風險鑑別結果、風險評估項目、風險管理策略及相關因應措施請見企業網站「[風險管理政策](#)」。為減緩因各項風險因素可能造成的營收減少與費用增加等衍生財務衝擊，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，妥善應對風險。

為因應日新月異的新形態風險，台灣高鐵透過風險管理機制、內部宣導及多元教育訓練培養同仁的風險意識及認知，2025 年受訓人數為 9,412 人次，總計 9,617 小時，風險相關課程包含資通安全通識課程 - 資訊安全概論、資通安全通識課程 - 供應鏈管理、職業安全衛生危害辨識、風險評估及風險控制課程等。

法令遵循

台灣高鐵依據主管機關法令規章，建置法遵政策、具體執行目標及管理機制，更將法遵制度之執行結果納入內控制度，要求員工自我檢視遵循情形，並由各單位評估法遵風險，以培養同仁法規遵循的意識與文化。台灣高鐵高度重視法律遵循情形，本公司及內部人員依法被處罰，其處罰結果可能對股東權益或證券價格有重大影響者，則視為重大違規事件。2025 年度台灣高鐵無發生重大違規之情事。

台灣高鐵每季定期檢視適用法令，2025 年共計召開 4 次，並提報於董事會報告年度成果，持續滾動式改善與追蹤法令遵循狀況，建構高鐵內部落實法令遵循之環境。2025 年台灣高鐵的法令遵循狀況說明如下：



每月追蹤本公司適用法令變動情形，2025 年共計 104 項法令變動，其中「公益揭弊者保護法」、「地方營民營及專用鐵路監督實施辦法」、「鐵路行車規則」、「重大鐵道事故調查作業處理規則」、「上市上櫃公司永續發展實務守則」、「資通安全管理法」及「育嬰留職停薪實施辦法」等 7 項之修正對本公司業務具有影響，其中配合「地方營民營及專用鐵路監督實施辦法」之修正，已修訂公司內部相關規章，另將配合其餘 6 項法令修正，預計於 2026 年完成內部相關規章之調整，其餘 97 項法令變動對本公司營運均無影響。



每月進行本公司適用法令修正草案預告追蹤管控，2025 年共計 62 項法令修正草案預告，其中針對「重大鐵道事故調查作業處理規則」、「鐵路法」、及「育嬰留職停薪實施辦法」等 3 項新訂法令草案，於預告期間內提出本公司修正意見，其餘法令修正草案對本公司營運均無影響。

2025 年台灣高鐵相關裁罰案件共 4 件，較前一年度 2024 年發生之 5 件裁罰事件減少 1 件。今年度針對主管機關指示改正事項，均立即改善，確保守法合規。此外，2025 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。針對相關裁罰事件，本公司已優化內部流程，並布達全體同仁相關法令及強化教育訓練，避免再發生類似情況。事件相關說明如下：

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

營運據點與服務
永續策略與目標
永續治理
經營績效

Transportation
運輸 / 專業運輸

Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

Touch
關懷 / 永續關懷

附錄

社會面

■ 裁罰案件及金額

本公司新竹車站同仁從事巡檢作業時，不慎踩踏機房地板之凹槽而跌倒受傷，案經勞動部檢查認定本公司違反「職業安全衛生設施規則」第 21 條之規定，裁罰新台幣 10 萬元。



■ 後續改善作為

新竹車站已完成機房內排水孔凹陷改善作業，並全面檢視該車站勞工工作場所之通道、地板 (包含核心機房區、南中庭、北中庭之排水孔)，採取必要之預防措施，確認不致使勞工再發生滑倒及跌倒等危害。

環境面

■ 裁罰案件及金額

桃園市政府於桃園市蘆竹區中山路 210 號 12 樓進行噪音檢測，以未符合「陸上運輸系統噪音管制標準」第 7 條之規定要求本公司提出改善計畫。

■ 後續改善作為

擬於該路段東側軌道邊既有 2 公尺隔音牆處，增設高度 1 公尺隔音牆（總長度 550 公尺）進行噪音改善工程，本案業經桃園市政府 2025 年 9 月 18 日核定，全案預定於 2028 年 9 月 18 日前施作完工。

■ 裁罰案件及金額

桃園市政府於桃園市中壢區高鐵南路五段 653 號 14 樓進行噪音檢測，以未符合「陸上運輸系統噪音管制標準」第 7 條之規定要求本公司提出改善計畫。

■ 後續改善作為

擬於該路段東側軌道邊既有 1.25 公尺高胸牆，增設高度 2 公尺隔音牆（總長度 150 公尺）進行噪音改善工程，本案業經桃園市政府 2025 年 10 月 28 日核定，全案預定於 2028 年 10 月 28 日前施作完工。



■ 裁罰案件及金額

本公司 10.5 噸工程救險車行經新竹工業區空氣品質維護區時，遭查獲最近一年內未有排煙檢測合格紀錄，經新竹縣政府認定本公司違反「空氣污染防治法」第 40 條之規定，裁罰新台幣 500 元。

■ 後續改善作為

本公司已宣導各用車單位除了定期驗車外，務必記得每年定期接受柴油貨車排氣檢查。如未完成定期檢查或檢查結果無法達到第五期環保標準，請駕駛人注意避免進入各縣市公告空氣品質維護區。

誠信經營與反貪腐

台灣高鐵設有「誠信經營小組」負責檢討公司誠信經營政策及推動措施，定期了解不誠信行為及檢舉機制等執行情形。本公司訂有「誠信經營守則」，明訂本公司董事會與管理階層應積極落實誠信經營政策之承諾，並隨時依據「上市上櫃公司誠信經營守則」進行滾動調整，並透過其他相關內部行為準則如「道德行為準則」、「公益揭弊者保護準則」與「員工行為準則」及扎實的教育訓練，深化全體員工反貪腐意識，積極防治不符合誠信原則及違反內部規範之行為，誠信經營相關管理措施與履行情形請詳[年報](#)第 112-115 頁。

本公司董事與高階管理階層均已簽署「遵循誠信經營政策聲明書」，2025 年雖無辦理董事會反貪腐教育訓練，惟若主管機關布達相關反貪腐訊息或法令新知時，透過書面資料一併向董事會提供相關資訊。2025 年針對新進員工與全體員工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：



反貪腐政策宣導涵蓋的新進員工
總人數為 449 人，佔全體員工 8.9 %



誠信經營與防範內線交易宣導教育訓練
共 5,025 人參加，佔全體員工 100 %
上課時數共 2,512.5 小時

台灣高鐵設有「申訴辦法」與「[檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法](#)」，提供包含員工、股東、投資人等內外部利害關係人如有發現違反誠信經營、反貪腐及人權相關議題等不法情事可向專責單位與稽核室提出疑慮與檢舉。透過完善的申訴管道，塑造本公司誠信經營的企業文化，詳細申訴管道詳見[台灣高鐵企業網站](#)。2025 年台灣高鐵無因貪腐事件受主管機關裁罰，亦未有相關申訴案件，未來本公司也將持續以最高誠信標準進行自我要求。

有鑑於供應商為高鐵重要夥伴，台灣高鐵參考國際產業標準制定「供應鏈管理政策」、「廠商異常行為處理原則」、「採購作業辦法」及相關規範以強化永續供應鏈管理，並將反貪腐政策及程序註明於投標須知，以達到符合公平、公正、公開原則之投標行為。如果發生違反規範之情事得要求廠商說明，得將情節重大者列為拒絕往來廠商。台灣高鐵已完成供應商行為準則，將道德倫理（包括誠信經營、公平交易、避免利益衝突及智慧財產權等）納入規範，2025 年透過公告招標宣導反貪腐政策之採購案件共 1,149 件，且無供應商違反誠信經營相關情事，有關台灣高鐵供應鏈管理作為請參閱本報告書「[夥伴管理，打造永續供應鏈](#)」小節。

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
● 關於台灣高鐵
營運據點與服務
永續策略與目標
永續治理
經營績效
Transportation
運輸 / 專業運輸
Technology
科技 / 創新科技
Taiwan
在地 / 深耕在地
Touch
關懷 / 永續關懷
附錄

經營績效

財務績效

項目	單位	2024 年	2025 年
銷售量（鐵路運輸）	千延人公里	13,351,195	13,747,983
鐵路運輸（票務收入）	仟元	51,248,824	52,730,215
	%	96.36	96.49
販售收入	仟元	250,822	251,505
	%	0.47	0.46
租金等其他收入	仟元	1,686,018	1,666,736
	%	3.17	3.05
EBITDA	仟元	35,972,964	35,298,369
EBTDA	仟元	29,794,046	29,245,460
營業收入	仟元	53,185,664	54,648,456
營業毛利	仟元	23,356,955	23,641,277
營業利益	仟元	21,495,626	21,500,302
稅前淨利	仟元	8,041,121	8,115,603
稅後淨利	仟元	6,451,428	6,580,187
總資產	仟元	383,871,312	380,802,516
總負債	仟元	311,796,324	308,029,753
總權益	仟元	72,074,988	72,772,763

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）

項目	說明		2024 年	2025 年
 營運成本	為購買原物料、產品零件、場地設施及服務而發生於組織外的現金支出	營業成本（總額）	29,828,709	31,007,179
		營業費用（總額）	1,861,329	2,140,975
 員工薪資與福利	包含薪資總額、及代替員工向政府支付的金額、定期提撥款及其他員工補貼	—	6,628,358	7,341,204
 股利分配	給付所有股東的股利 ^(註 1)	—	5,909,708	6,472,537
 支付利息	支付貸款人的利息	—	6,633,022	6,457,097
 支付政府的款項	組織於國際間、國家內與地區中支付的所有稅款及罰金	稅捐 ^(註 2)	6,718,336	3,669,380
		回饋金 ^(註 3)	973,782	804,112
		租金支出 ^(註 3)	868,924	868,820
		平穩額度費用 ^(註 3)	4,371,705	7,160,378
 社區投資	自願性捐贈和投資，其目標受益群體為非屬組織的外部單位	—	18,456	13,510

註：1. 各年度盈餘分派案以次年度召開之股東常會決議為準。
2. 支付政府稅捐之款項包含營業稅、營所稅等稅捐。
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。

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
• 關於台灣高鐵
營運據點與服務
永續策略與目標
永續治理
經營績效
Transportation
運輸 / 專業運輸
Technology
科技 / 創新科技
Taiwan
在地 / 深耕在地
Touch
關懷 / 永續關懷
附錄

政府補助

單位：新臺幣（仟元）

類型	用途 / 說明	2024	2025
稅收減免及抵減（稅額）	適用獎勵民間參與交通建設條例第 29 條之興建營運設備或技術支出投資抵減 ^(註 1)	—	9,260
	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	17,438	10,001
	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	33,875	5,014
	適用產業創新條例第 10 條之 1 之智慧機械投資抵減 ^(註 2)	80,381	21,007
	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 ^(註 2)	—	64,731
投資補助、研發補助及其他相關類型補助	經濟部軌道運輸事業節能設備補助	18,000	41,729

註：1. 本公司依據「獎勵民間參與交通部建設條例」第 29 條及修正後「民間機構參與交通建設適用投資抵減辦法」相關規定，辦理「後續興建工程購置之高速鐵路興建、營運設備之整頂高鐵建設支出」申請核發投資抵減證明文件，113 年 9 月 27 日經交通部核發投資抵減證明文件。
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，自 2020 年起申報該等租稅優惠之適用。

營運績效

指標	單位	2024 年	2025 年
發車班次數	班次數	57,729	59,606
旅客量	千人次	78,250	82,070
列車準點率（五分鐘，含天災）	%	99.50 %	99.31 %
列車發車率（含天災）	%	99.92 %	99.99 %
列車抵達終點站平均延誤時間	分鐘	0.20	0.28

2025 年財務實績

2025 年 7 月起高鐵每週定期班表增加至 1,128 班次，在商務、旅遊與返鄉旅客對搭乘高鐵呈現高度旅運需求的帶動下，高鐵旅客運量持續成長，全年旅客數首次突破 8 千萬人次，帶動鐵路運輸收入達到 527 億元。此外，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。

亮點績效

01

2025 年台灣高鐵全年營收 **546.5** 億元（鐵路運輸收入 **527** 億元、其他收入 **19.5** 億元）、稅後淨利 **65.8** 億元。本年度在旅運量頻創佳績之下，營收較 2024 年成長 **2.8%**。

02

本年度仍持續進行降低資金成本之財務措施以因應升息循環，全年利息費用 **64.6** 億元。

03

台灣高鐵於 2021 年 8 月發行國內交通運輸業首檔可持續發展債券，用於綠色投資及社會效益投資，2025 年 9 月另再發行社會責任債券，募集之資金用於支應「車站月台門建置」工程款項。本案所投入可負擔的基礎生活設施類別，於全線 **11** 座車站建置月台門設備，以達成維護旅客及高鐵運行系統之安全目標，增進公共安全及高鐵營運品質，支持企業之永續經營理念及政策，有效推動及落實台灣高鐵的永續理念。

04

自中央銀行於 2024 年 3 月調升基準利率（重貼現率）至 2025 年底，基於減少公司負債及利息費用，2024 年 10 月減少發行於 2021 年簽約發行之免保證商業本票 **100** 億元；2024 年 5 月減少發行於 2022 年簽約發行之免保證商業本票 **15.75** 億元，並於 2025 年 5 月再減少發行 **15.75** 億元，累計減少發行免保證商業本票 **131.5** 億元，以降低利息費用支出。

05

與聯貸銀行團協商修改聯貸契約條件，調降聯貸授信加碼利率，於 2024 年 1 月開始適用調降後之利率條件，節省利息支出，2025 年延續適用之利率條件，以節省利息支出。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

• 運輸 / 專業運輸

安全服務，責任運輸
思患預防，專業應變
通達順行，堅守承諾

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄



Transportation

運輸 / 專業運輸

安全服務，責任運輸 27
思患預防，專業應變 30

通達順行，堅守承諾 34

章節名稱	重大主題	策略	2025 年目標與達成成果	目標 (短期：2026；中長期：2027-2028)
 安全服務 責任運輸	運輸安全管理	- 不同層級安全委員會，負責審議安全績效與管理實施情形。 - 定期稽核安全管理系統，並評估各單位履行情形，確保高鐵行車安全不受天然 / 人為災害影響。 - 依每年擬定之演練計畫，執行各類假定情境之定期及無預警演練，評估各級同仁，含約聘派遣員工、承包商、疏運業者、保全等，對於各類緊急狀況之應變程序熟悉度、相關計畫與辦法之有效性。	2025 年維持『零』營運責任事故。 - 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；可歸責高鐵之旅客 / 大眾輕傷率目標值為每百萬旅次 0.049 人，實際值為 0.0366。 2025 年無因天然災害因素造成旅客受傷。 2025 年於各車站、基地、路線共完成 100 項防救災演（訓）練，訓練達成率總計 100%，包含 3 場結合外援單位之聯合演練及 12 場車站運轉變更演練。 2025 年 8 月完成「高鐵邊坡維護與管理手冊」研訂，並於 2025 年 10 月推動邊坡自動化監測系統第二階段升級作業，加強防災韌性。	短期 2026 年可歸責高鐵之旅客 / 大眾輕傷率目標值每百萬旅次 0.044，相較前一年下降 10%。 2026 年預計完成 99 項防救災演（訓）練，包含至少 2 場結合外援單位之聯合演練及 12 場車站運轉變更演練。 - 推動邊坡自動化監測系統升級作業。 中長期 - 維持『零』行車事故的目標。 - 持續審核與強化安全績效與管理實施情形。 - 持續控管危害風險維持營運安全。 - 持續實行防救災演（訓）練，每年計畫之演（訓）練達成率 100 %。 - 持續精進邊坡巡檢及安全評估作業程序。
 思患預防 專業應變	服務品質與客戶關係管理	- 優化軟硬體服務品質，協助少數、弱勢或特殊需求族群能更無礙便捷使用高鐵運輸服務。 - 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；規劃排班計程車彈性調度與快捷公車增班計畫，同時進行列車維修時程及班次調整。	2025 年完成嘉義站 / 台南站出入口門扇自動化改善、台南站排班計程車上客區雨遮工程改善，提供友善乘車環境。 2025 年共協助 89,218 名年長者、身心障礙者等具有導引需求的旅客乘車。 - 培訓站務員與列車組員友善服務乘客，2025 年共培訓 183 人。 2025 年快捷公車發車班次數共 228,702 班，載客 2,607,973 人次，較去年減少 1%。 2025 年排班計程車出車數逾 415 萬車次，較去年成長 10%。	短期 - 持續辦理車站公益活動業務。 - 持續提供高鐵快捷公車服務。 - 持續提供高鐵排班計程車服務。 中長期 - 全線月台門工程完工。 - 推動車站旅客服務設施 2.0 改善專案，改善年長、無障礙、親子旅客相關服務設施。 - 推動台北、新竹、嘉義、台南等站新增旅客用電梯增設工程。

安全服務，責任運輸

安全，是台灣高鐵營運的核心價值，亦是對每位乘客的責任與承諾。透過健全的管理機制與監控，持續鞏固安全至上的文化。台灣高鐵以行車事故與旅客傷亡等二類安全績效指標，監控整體營運安全風險發展趨勢，致力「零」事故、「零」傷亡之目標，自今營運的 19 年間保持零營運責任事故。2025 年台灣高鐵每日平均運量超過 22.4 萬人次，較去年增加約 1.04 萬人次，列車準點率達 99.31%，平均延誤時間僅約 0.28 分鐘，提供大眾安全、準時且舒適的旅運服務。

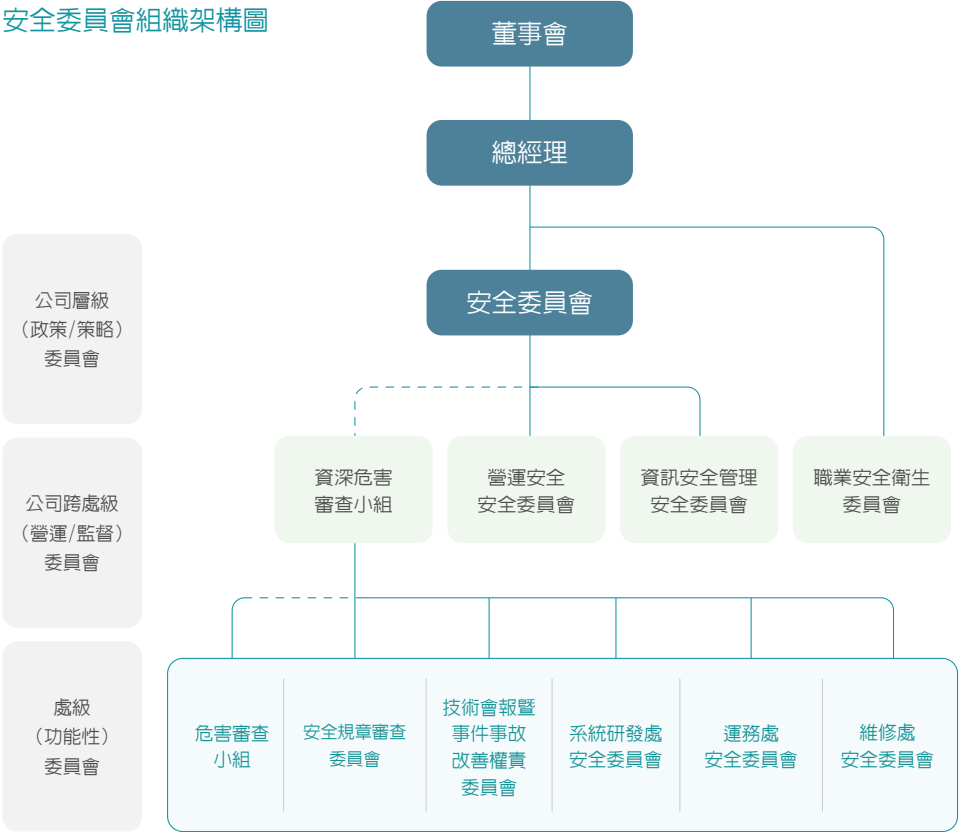
安全管理與文化

專責的安全管理架構

為確保營運安全，台灣高鐵設置 3 種不同層級的安全委員會，由公司層級之安全委員會制定安全政策與執行規劃，定期向董事會彙報營運安全相關的重大議題；藉由跨處級之營運安全委員會、功能性委員會及處級委員會進行落實，使每位員工了解並恪守公司安全規範，並在高鐵同仁工作說明書中，皆依職級賦予其適用的權責，徹底執行安全管理措施。

此外，針對容易被忽略的輕微虛驚事件，若能預先鑑別與管理將掌握早期防阻契機，降低意外事故發生的可能性。本公司持續推廣「員工自主通報機制」，除透過獎勵方案鼓勵同仁通報，建立同仁的覺察能力；並透過系統管控通報事項之處理程序，確保有效執行安全通報，並樹立安全第一、預防為先的觀念與作法，形塑安全至上的營運文化。

安全委員會組織架構圖



各級安全委員會說明表

委員會名稱	主要職掌	2025 主要討論議題
公司層級委員會 每半年召開會議乙次	- 最高層級之安全委員會，代表公司審查內外部重大安全議題，並制定安全相關政策與執行策略，控管企業風險。 - 向公司董事會提報所有安全管理事項。	- 營運安全管理報告 (半年報) - 營運安全重大工作項目成果 - 內外部營運安全重大議題 (法令要求、外部重大行車事故案例) 2026 年安全績效容許值
公司跨處級委員會 每季召開會議至少乙次	負責管理與監督安全管理系統執行成效，並向安全委員會報告運作情形。	- 營運安全管理及功能性委員會報告 (季報) - 內外部營運安全重大議題 (法令要求、外部重大行車事故案例) 與工作項目進度追蹤 2026 年安全績效容許值建議
處級與功能性委員會 每月召開會議乙次	- 負責各部門或處室內安全管理系統之日常運作。 - 發展及審議安全管理策略與檢視安全執行績效。 - 負責訂定處級安全管理策略及確認處內相關安全執行績效。 - 提供主管及同仁共同討論安全議題及審核相關安全績效之平台。	- 危害審查 - 安全相關規章審議 - 營運安全技術議題 - 營運安全事故原因分析與改善建議 - 形態管制相關安全議題 - 配合處級現場作業安全管理提出指引或策略，並審議及協調轄下單位之安全衛生相關業務，對於不符合事項之提報進行審視，並授權採取適當改善措施

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、系統研發處安全委員會、危害審查小組等每月開會乙次；「安全規章審查委員會」和「技術會報暨事件事故改善權責委員會」則依事件發生決定是否開會，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。

營運安全管理機制

台灣高鐵營運安全管理機制採行國際認同之風險評估與安全管理方法，管理範疇涵蓋整個高速鐵路運輸服務、維修作業，以及鐵路運輸五大核心系統包含修改、汰換、更新等所有與高速鐵路運輸有關之工作執行過程，各環節均依作業程序確實執行，每季亦定期從法令規章、系統運輸、極端災害、安全管理、維安事務等面向檢視國內外鐵道營運安全重大議題，提報予營運安全委員會審視。

透過建立安全管理系統（Safety Management System, SMS）及制定「營運安全計畫」為最高位階之安全管理指引，該計畫借鏡國際運輸與標準機構（如：歐盟鐵道局（ERA）、國際民航組織（ICAO）、國際標準組織（ISO））所推行的安全管理系統、國內外運輸業推動安全管理之經驗，與實施安全管理系統的歷年管理審查結果進行調整，其中包含安全政策在內共計 12 項安全管理要素，並透過 P-D-C-A（規劃－執行－查核－行動）原則，持續控管、監督、改善鐵道運輸系統之安全表現，有效達成安全至上之目標，詳請參照「[台灣高鐵公司 114 年度安全管理報告](#)」。

台灣高鐵亦建立各項量化績效指標，2025 年度本公司無因行車事故造成旅客重傷與死亡，而可歸責高鐵營運之旅客輕傷人數共計 3 人，旅客受傷率（輕傷）的達成值為每百萬旅次 0.037 人，未來將持續提供旅客安全且高品質的旅運服務。營運相關品質管理系統及量化績效指標請詳「[便利貼心，維繫關係](#)」章節中的「[安全且具品質的服務](#)」小節。

安全文化宣導與溝通

台灣高鐵為強化同仁與合作夥伴對高鐵作為關鍵基礎設施的安全意識與文化，2025 年共舉辦 1 次維安事件處置與應變實務訓練課程，包含「[高鐵關鍵基礎設施之安全防護與韌性](#)」、「[維安事件處置與應變實務](#)」及「[可疑物件處置與應變實務](#)」，促進同仁交流與溝通，共同塑造安全意識，參與學員包含一線維運主管與督導合計 105 位，透過專家分享與跨單位研討，有效提升整體防護準備與緊急應變能力，持續提升安全品質，以面對未來各種安全威脅與挑戰。



2025 年「維安應變輔助技能訓練課程」

站體及路線安全與風險管理

本公司自正式通車營運以來維持卓越安全水準、軌道順暢運行，並確保營運正常，凡是造成任何車次延誤超過 5 分鐘抵達終點站的行車異常事件，或高階主管認為有必要加以了解的異常事件（包括天然災害事件），皆由營運安全室進行檢視、檢討或必要之調查；從行車運轉與調度、旅客服務、搶修與維修作業、原始設計與興建等各種面向，交叉比對與分析調查確認事件原因與討論各種改善措施或應變作為。此外，營運安全室每年依據稽核計畫定期對內部營運與維修等單位執行鐵路營運安全稽核，相關稽核發現亦會持續列管追蹤其改善事項結案。

台灣高鐵軌道維護人員每日於列車營運結束後皆會執行例行巡檢。除例行性之軌道巡檢外，日常維護與檢查項目包含車站、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，並採用各項專業技術維護運輸安全，如列車動搖自動量測、鋼軌超音波探傷、軌道與道岔磨軌等日常維運作業。2025 年安全性巡檢實績包含道岔檢查共 1,800 組，軌道例行性檢查及軌道不整檢查各完成 8,421 公里。

2025 年列車檢測及維修實績



其他鐵路維護管理計畫

提升安全意識與作為
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。

更換設備，提升與產業之交流
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升、提供軌道專業培訓。

發展並採用專業技術
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。

台灣高鐵為落實風險管控，由內部各專業領域成員組成危害審查小組，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 2025 年底，危害審查小組會議鑑別之危害風險等級，皆在風險容忍範圍內。2025 年高鐵持續由現地工程師及保全人員執行定期或不定期巡檢，並每月更新「職業安全衛生危害辨識及風險評估表」，以降低此類危害風險。2025 年無發生鐵路安全事故。



2025 年維護作業 - 夜間軌道維修



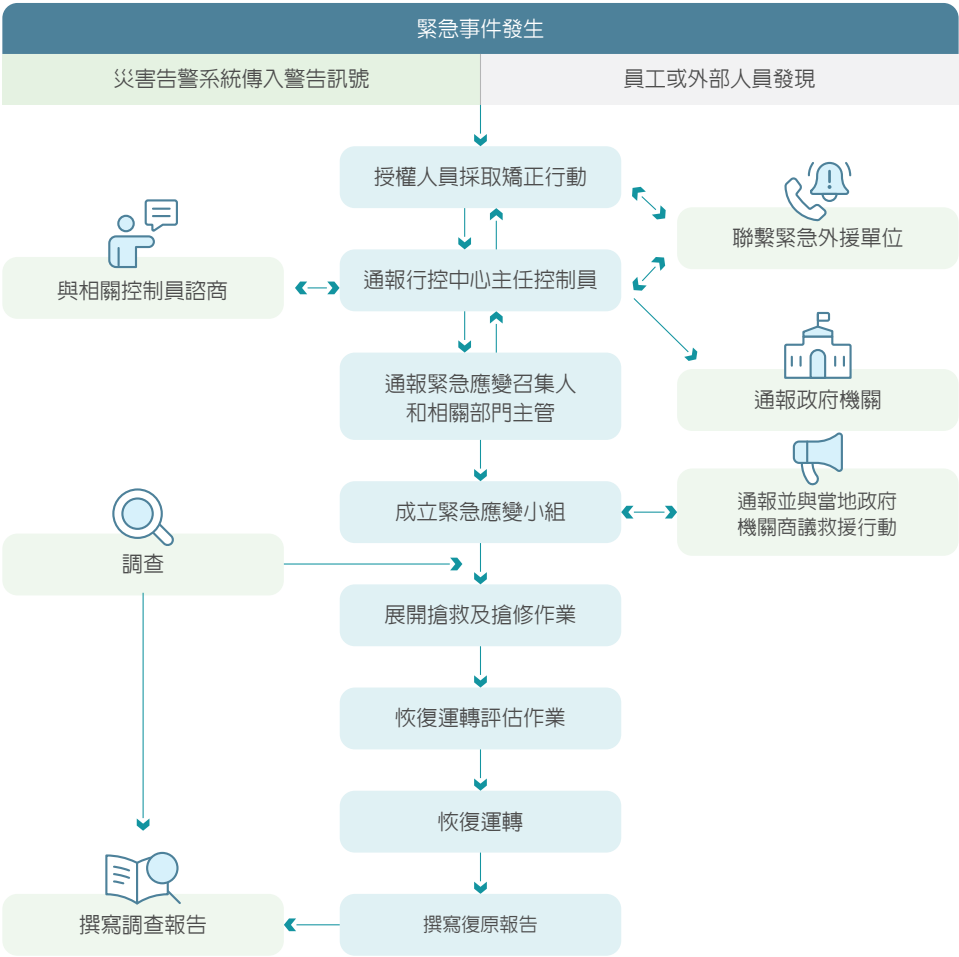
2025 年維護作業 - 軌道線形檢測、軌道光學檢測

思患預防，專業應變

行車安全與災害預防及應變

影響高速鐵路行車安全因素可分為三大類，包含：天然因素（如：地震、颱風、強降雨、邊坡滑動、落石等）、人為因素（如：破壞設備、縱火、爆裂物、暴力攻擊、挾持等）及設備異常（如：號誌系統故障、道岔故障、列車轉向架故障、電車線垂落等）。台灣高鐵依照三大類災害規劃整體性防範及應變措施，以旅客及人員的安全為首要考量，擬定緊急應變流程應對實際災害事件，並透過內外部單位合作採取各項改善行動及恢復運轉作業。

各類災害緊急應變流程示意圖



天然因素－天然災害預防及應變機制

台灣高鐵以災害防救及消防等相關法令為制定內部管理機制之依據，由各車站及基地以此推行災害預防工作。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，確保可因應各種影響運輸安全之潛在災害。各項作業程序均依規定定期進行檢視與修訂，以確保設備之可靠度。各單位有關災害應變作業規章程序至少每三年審議一次，2025 年持續每季於法遵作業定期檢視有效性，並於每次應變作業檢討，持續精進相關應變作業程序。

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	■ 依據消防、環保以及美國消防協會（NFPA）規範，採用難燃、耐燃、低煙無毒材質建造。
 預知或可知之災害預防	高鐵營運場所與營運列車	■ 透過颱風／豪雨特報及氣象情資之研判，預先啟動防颱／防汛等作業準備。 ■ 與交通部共同制定「台灣高速鐵路交通事故整體防救災應變計畫」，建立與中央及地方救援單位支援協助機制。
 營運路線上偵測預防	營運列車	■ 沿線裝設有各式天然災害告警偵測器，如有直接影響行車安全之地震、邊坡滑動、落石等，都直接與自動列車控制系統連結，可自動令列車立即停車。
 土木結構設施防震	高架橋、隧道平面路段	■ 土木結構耐震強度係以回歸期 950 年設計，以確保營運安全。 ■ 針對地調所新增第一類活動斷層進行影響評估、改善設計及耐震性能提升施工。如 2010 年針對新增的新城、彰化、旗山三處斷層，提升橋梁支承耐震能力並增加防落橋裝置，2022 年新增的車瓜林斷層（高雄 TK331），目前完成改善細部設計擬以破纖維補強橋墩抗扭剪能力。

台灣高鐵列車營運沿線設有「天然災害告警系統」，若偵測到地震、落石、邊坡滑動、道路車輛入侵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停駛列車。入侵偵測器包括偵測落石、邊坡滑動及道路車輛入侵等三種偵測器，依據災害的區域特性與預警性於風險較高路段皆有設置，例如隧道口上方或高架陸橋上之道路車輛入侵風險較高路段共設置 28 處道路車輛入侵偵測器。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

• 運輸 / 專業運輸

安全服務，責任運輸
思患預防，專業應變
通達順行，堅守承諾

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

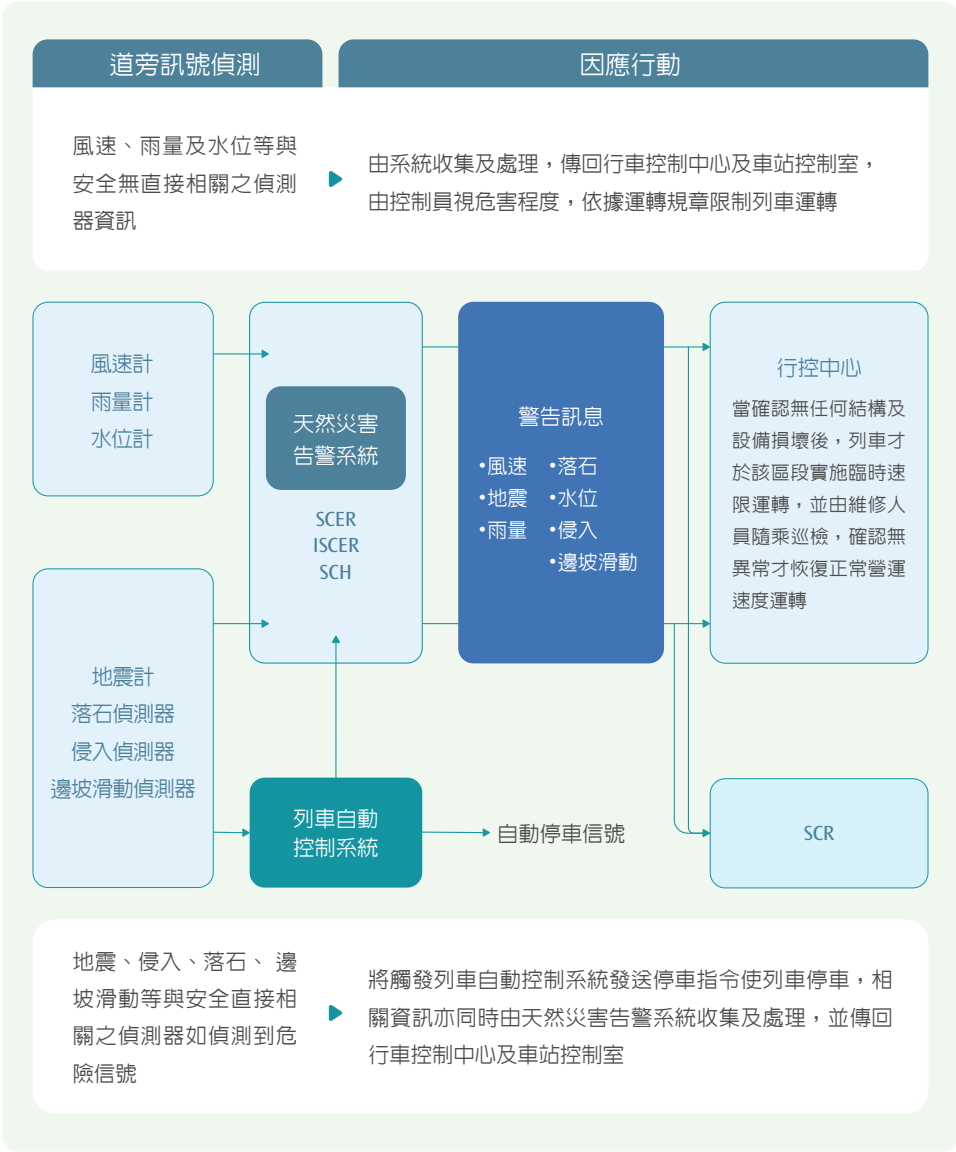
在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄

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

2025 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：

天然災害影響營運事件

 地震 10 件	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將臨時速限設定為 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，恢復正常運轉。
 颱風、豪大雨 6 件	災害告警系統之風速、雨量及水位偵測器告警作動後，行控中心依據標準作業程序於受影響區域設定臨時速度限制，並經過必要檢查之後，恢復正常運轉。 因應颱風規模及影響範圍計有 1 件成立應變中心一級開設（0705 丹娜絲颱風），強風及雨量預測均達 L1-L3 警戒標準，7 月 7 日 6 時至 24 時調整營運模式，後續展開安全檢查作業，並經軌道巡檢作業確認無異常後即恢復正常營運，該颱風對於高鐵營運設施並無影響。

邊坡安全維護

台灣高鐵邊坡安全總體檢專案小組定期執行「高鐵邊坡安全總體檢計畫」，透過持續盤點邊坡安全，依據體檢報告之評估辦理改善計畫，本公司於 2025 年獲得勞動部「優良工程金安獎」優等肯定。本年度已完成「高鐵邊坡維護與管理手冊」研訂，精進邊坡巡檢及安全評估作業程序，並持續推動邊坡自動化監測系統第二階段升級作業，加強防災韌性，同時持續執行邊坡預防性改善工程，包括 2025 年完成 TK96 三處邊坡改善，及進行 TK125~127、28、101、107 等 6 處邊坡補強工作，以強化邊坡穩定性。

人為因素－人為災害預防及應變機制

針對人為災害之情事，台灣高鐵發展「台灣高鐵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，亦根據「可疑包裹與爆炸」、「毒化學物質」或「列車或車站隨機殺人」等不同情境人為危安事件強化演（訓）練規劃；實際人為災害發生時則根據危機預防、實際應變、清理復原等階段規劃不同執行內容，相關說明如下：

- 危機預防階段：設有鐵路警察協助維護場站秩序與行車安全，亦委託保全承攬商維護高鐵場站秩序、路權設備與行車安全，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，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，同時加強勤務警力規模以備支援。

針對鐵道運輸業常見的落軌危安事件，本公司已訂有「車站運轉作業手冊」等內部相關處理辦法及作業流程，並於各車站月台常態性配置站務員及保全，針對運量高峰期間亦會視情況加派人員。此外，目前已依據各車站物品人員掉落事件情形，針對頻率較高的車站優先規劃月台門設置，其中板橋、新竹站預計 2026 年完工，其他 9 個車站月台門裝設工程預計 2028 年完工，全面加強預防落軌事件。

鑒於 2025 年 12 月 19 日發生台北捷運隨機殺人事件，本公司亦訂有隨機殺人事件之緊急事件標準作業流程及安全措施以預防及應對類似事件，針對不同場域的流程與措施如下：

■ 車站

1. 巡檢與管制
 - 保全於車站區域 2 小時巡檢乙次，月台區域與站務員各別 1 小時巡檢乙次。
 - 門禁與重要出入口之進出管制、旅客攜帶危險物品之管制與限制措施。
2. 保全、駐站人員、車站預防
 - 各車站及駐站人員配合參與災防相關演（訓）練。
 - 各保全值勤人員均隨身配戴甩警棍；各車站保全室皆置配有圓盾 / 鋼叉 / 防刀刺背心 / 防刀割手套提供保全人員安全防護；半年執行一次內部定期進行防暴訓練，確保保全具備箝制歹徒的能力。
 - 車站大廳、月台及轉乘區皆設置 24 小時 CCTV，於營業時段全程派員監控；各值勤人員均配戴無線電，以利即時通報異常狀況。
 - 發生危安事件或恐怖攻擊依所獲情資與實際狀況，發佈預警燈號提升應變等級並增加巡檢頻率。
3. 與鐵道警察配合維護治安
 - 各站均設置鐵道警察服務台協助維護車站治安。
 - 與鐵路警察各分局保持密切聯繫，及時交換情資與協調相關維安作業。

■ 營運列車

1. 車廂秩序與安全宣導
 - 透過 PIDS 旅客資訊顯示系統（跑馬燈）進行車廂秩序、人潮管控及安全事項等推播資訊進行宣導。
 - 透過車廂巡視，留意危險物品、無主行李及可疑人、事、物。
 - 以「菁英保全」勤務負責列車上安全巡檢及維護車上安全。
2. 列車設備與系統安全
 - 車廂內設有緊急對講機，以利旅客與列車組員聯絡緊急狀況。
 - 遇旅客暴力攻擊時，列車座椅椅墊可拔起，供旅客防禦使用。

2025 年於 4 月與 9 月各發生一起人為危安事件，兩起皆源自旅客行動電源起火，當下皆由旅客協助滅火控制住災情，而後皆依標準處理程序由列車長通報行控中心，行控中心通報營運安全室、鐵路警察勤務指揮中心及車站，列車到站後由車站護理師協助受傷旅客包紮傷口、起火行動電源的持有旅客隨警員製作筆錄，兩起事件總共造成 5 名乘客輕傷。

後續本公司透過列車上放置行動電源圖卡、車站公佈欄及企業網站，呼籲旅客請勿攜帶有變形或異常發熱的行動電源乘車、推薦乘客使用 BSMI 或 NCC 認證合格的行動電源、宣導行動電源充電時應放在視線範圍處等攜帶行動電源搭乘注意事項，並將製作相關影片供後續加強宣導使用。

設備異常因素－異常預防及應變機制

台灣高鐵於新竹六家基地及高雄燕巢總機廠設有電子工廠，持續提升自主檢修能量與技術。透過內部設置電子維修中心，執行包含車輛系統全車隊電路板 / 模組翻修、號誌系統之轉軸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，後續透過維修紀錄執行稽核或查驗，嚴格把關運輸設備安全性。為維持重要系統設備的可靠度，建立中長期檢修計畫進行翻修延壽。本公司持續加強對設備異常的預防也獲外部的肯定，2025 年以道岔監控系統獲得中華智慧運輸協會的「智慧運輸產業創新獎」。

防災安全訓練

台灣高鐵除根據天然因素、人為因素及設備異常等三類危險因素規劃整體性防範及應變措施，為確保及提升營運安全，持續依國內、外各種鐵道事件經驗，進行防範災害發生與損害之各種準備。每年擬定演訓計畫，進行各類假定情境之定期及無預警演練，讓各級同仁均熟悉各種緊急狀況之應變程序；2025 年本公司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」、法令規定與政府單位要求及高鐵公司異常事件檢討，擬定年度災害防救演（訓）練計畫，並偕同警察、消防、醫療、環保及鐵道局等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，持續擴大舉辦安全訓練及災害防救演練，增進各單位現場搶救與緊急應變能力。2025 年度高鐵於各車站、基地、路線等場域依計畫期程完成共計 100 次的災害防救演（訓）練活動，各項演（訓）練達成率 100%。

為因應可能發生之重大災害，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高鐵年度防救災演（訓）練活動及不定期自辦演練，透過實際演練過程檢視與優化其動員效能。

大型聯合演訓活動

台灣高鐵每年辦理各式演練，模擬各種災害發生後的應變措施，以期降低事故衝擊，並精進整體防救災應變能力。經歷約 3 個多月的討論與準備，於 2025 年 6 月 27 日夜間辦理「列車於雲林路段遇地震應變演練」，模擬南投竹山地區大尖山斷層附近發生芮氏規模 6.9 地震，導致高鐵公司設置之災害告警系統主地震計三級告警作動，列車車身劇烈晃動，有多名旅客受傷，高鐵公司成立應變中心，應變中心綜判各項情況後，下達事故列車旅客下軌道疏散指令，授權列車組員引導旅客自緊急逃生出口進行疏散作業，外援單位與車站災害防護隊隨後抵達現場進行旅客疏散作業。本次演練除動員本公司相關員工及保全到場參與演練外，亦在雲林縣消防局、警察局及衛生局、鐵路警察局與鐵道局等單位共同動員下，約 190 人一起參與本次演練。

列車於雲林路段遇地震應變演練



消防隊協助將受傷旅客後送至醫院



交通部現場指揮官於前進指揮所進行任務指揮



指揮權轉移



救災工程師帶領技術工程隊抵達前進指揮所

2025 年安全訓練類別

- 現場指揮人員暨救災工程師內部訓練

 - 辦理 1 梯次台灣高鐵現場指揮人員暨救災工程師之新訓，共計 29 人參訓。
 - 針對具現場指揮資格人員辦理現場指揮及線上複訓（兩年一次），2024 年辦理 1 場複訓。
- 防救災機制講習^(註)

 - 邀請高鐵沿線各外援單位及行政院災害防救辦公室、運安會、交通部、鐵道局等督導單位，參與高鐵防救災機制講習，共 77 人次參與。
- 緊急逃生口會勘作業

 - 幫助沿線救災人員熟悉高鐵沿線緊急逃生口之救災交通動線及作業環境，分別於 4 月及 11 月邀集高鐵沿線外援單位及緊急接駁客運業者等，共同會勘高鐵全線 184 處緊急逃生出口，共同確認大型救災車輛進出動線、救災車輛集結位置等，並納入逃生口圖資修訂，提供各救災單位參考。
- 災害防救演（訓）練

 - 於各車站、基地、路線共完成 100 次防救災演（訓）練，詳細訓練紀錄如下表所示。

註：外援單位包含環境部化學物質管理署環境事故專業技術小組、消防、警察、衛生、環保及醫療應變中心。

2025 年災害防救演（訓）練紀錄

演（訓）練地點		場站區	路線區	大樓	無預警測試	其他	總計
	2025 年	81	7	5	6	1	100
	2024 年	79	7	5	7	1	99

安全至上的全天候監控

台灣高鐵行控中心是整體營運的指揮樞紐，依職務分為 7 組，24 小時三班輪值，全天候掌握全線列車運轉與夜間維修狀況。行控中心整合車站、列車、基地及全線設備設施資訊，負責進路控制、號誌與安全連鎖、電力控制、通信與資料傳輸，以及監控警報等設備之即時監看，並與站務、車務、維修以及緊急外援單位保持密切聯繫，於事件發生時能迅速動員及處置異常，確保高鐵運轉安全無虞。



台灣高鐵行控中心

其中為確保營運中的每輛列車高速又安全，以維持安全距離、失效自趨安全為設計概念，採用列車自動控制系統（ATC）為核心，發揮三大功能：

列車自動控制系統（ATC）

- 自動限速防護機制：即時監控列車速度，超過允許速度時會自動介入降速。
- 安全間距與餘裕控管：維持列車間安全距離並設安全餘裕區間，確保高速行車安全。
- 災害連動自動煞停系統：與天然災害警告系統（DWS）連動，若遇地震、邊坡滑動、異物入侵等狀況會自動煞停列車。



ATC 列車自動控制系統示意圖

通達順行，堅守承諾

疏運與轉乘服務

疏運措施

台灣高鐵制定嚴謹的多元疏運計畫，並提報交通部備查後執行。目前提供運轉服務的列車共計 34 組，列車班次與時刻表規劃係考量各時段需求、預期乘載率及可用車組資源，預期將列車運輸能量最大化，滿足大眾旅運需求。

疏運調度措施

發生期間		疏運調度措施
平日	週一～週四	視當日旅客量，調整配合加開臨增列車。
週末尖峰	週五～週日	調整部分維修作業至平日施作，以增加假日可用車組數，視週末尖峰當日旅客量，於當日調整配合加開臨增列車。
連續假日	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。

本公司 2025 年 7 月 1 日起每週總班次從 1,103 班增至 1,128 班，全年共開出 59,606 班次列車，較 2024 年增加 1,877 班，擴大服務量能。

轉運服務

台灣高鐵於各營運據點，提供高鐵快捷公車、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，並製作轉乘地圖與建置轉乘資訊系統供旅客查詢轉乘資訊，[高鐵企業網站](#)、[台灣高鐵 APP](#) 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

為提供旅客友善且兼具包容性的無障礙乘車環境，台灣高鐵打造軟硬兼具的友善包容措施，對內於站務員與列車組員之新人訓練階段安排外部講師說明服務技巧、乘車導引課程，學習提供輪椅、視障等弱勢族群旅客導引作業，並讓同仁實際體驗，方能更了解實際作業注意事項及貼近旅客需求，2025 年共培訓 183 人次；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 / 列車服務與設施規劃，用心打造每一位乘客的美好旅程經驗。

此外，為迎接 2026 年新世代列車 N700ST 引進，台灣高鐵於 2025 年不僅邀請身障團體代表赴日參觀體驗新列車無障礙設施獲得好評，未來將持續依不同族群的使用權，提供弱勢、高齡、多元族群的旅客更加貼心、有感的服務及旅遊體驗，包含更多母嬰親善的設施，以及為身心障礙與弱勢族群客製化硬體建置，高鐵相關友善服務與設施如下：



車站

- 2025 年完成台中站中區新增驗票閘門、嘉義 / 台南站 1 號及 4 號出入口門扇自動化改善、台南站排班計程車上客區雨遮工程改善。
- 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，以利隨時提供旅客協助。
- 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，2025 年協助 89,218 名具有導引需求的旅客乘車。



2025 年完成台中站中區新增驗票閘門



2025 年完成嘉義 / 台南站 1 號及 4 號出入口門扇自動化改善



2025 年完成台南站排班計程車上客區雨遮工程改善



列車

- 第 7 節車廂設計為無障礙車廂，輪椅座位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。
- 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。
- 第 3、5、9、11 車廂增設大型行李放置區，供旅客放置行李，亦可提供折疊輪椅、助行器、嬰幼兒車擺放。
- 列車長配有「座位資訊管理系統」，內建乘車導引提醒功能，提醒身心障礙旅客之乘車區間及旅客須協助項目（如借用車站輪椅），系統於旅客上 / 下車前亦會有提示音及提醒畫面，使列車組員可迅速提供更貼心之服務。
- 新世代列車 N700ST 設備升級，包含增設電動輪椅席數、無障礙廁所人工造口清洗台、免治馬桶、更衣站台等設備；優化緊急求助鈴與充電插座位置，讓無障礙旅客享有美好、舒適又安全的高鐵旅程。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

• 運輸 / 專業運輸

安全服務，責任運輸
思患預防，專業應變
通達順行，堅守承諾

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

• 科技 / 創新科技

質感服務，智慧運輸

便利貼心，維繫關係

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄



Technology

科技 / 創新科技

質感服務，智慧運輸

38

便利貼心，維繫關係

40

章節名稱	重大主題	策略	2025 年目標與達成成果	目標（短期：2026；中長期：2027-2028）
目錄 關於本報告書 經營者的話 2025 年績效亮點 利害關係人和永續主題 關於台灣高鐵 Transportation 運輸 / 專業運輸 Technology • 科技 / 創新科技 質感服務，智慧運輸 便利貼心，維繫關係 Taiwan 在地 / 深耕在地 Touch 關懷 / 永續關懷 附錄	科技創新	- 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。 - 持續應用新科技，導入資通訊技術及支付工具，提升票務服務便利性、購票通路順暢和列車運行效率，強化溝通的即時性。 - 藉由顧客滿意度回饋持續蒐集意見，強化客服知識庫內容及作業效率，提升顧客體驗及數位客服回應品質。 - 應用科技建立營運安全系統與設施防護作業，強化智慧運輸安全與效率。	2025 年維護單位執行無人機橋檢平台作業，執行任務包括頭前溪跨河段橋梁巡檢、燕巢總機廠應變技術綜合演訓等，以輔助人員完成較高難度之土建設施巡檢作業。 - 於多元購票系統導入會員即時檢核機制，至 2025 年底 TGo 累積有效會員高達 329.3 萬人。 2025 年持續優化 T-EX 行動購票 App 購票服務，提升使用者體驗。截至 2025 年 12 月底，高鐵 T-EX 行動購票 APP 累積下載已逾 1,922 萬人次。 2025 年訂位票務自動收費系統（AFCS）車站設備數位轉型無紙化，全線 12 座車站的人工售票窗口全面發售 QR Code 紙票。 2025 年數位客服服務精準度平均為 96.4%、滿意度平均為 97.8%。 2025 年數位客服新增「車廂數位客服」功能，上線後系統日均受理案件量達真人客服通報量的 10 倍以上，大幅提升自助服務量能與處理效率。	短期 - 發展智慧安全雲專案系統。 - 災害演練模擬系統（DSDS）建置測試及教育訓練。 - 數位平台導流建置相關優化、軌跡蒐集與應用。 中長期 - 智慧安全雲專案協調各單位發展第二期 - 安全管理決策輔助。 - 關鍵基礎設施（CIP）防護作業平台發展驗收啟用。 - 災害演練模擬系統（DSDS）驗收啟用。 - 建置新世代訂位票務服務系統達成軟硬體與技術自主性目標。 - 發展 T-MaaS 整合行銷平台，提供數位商業模式之多元立即服務。 - 發展列車排班作業資訊化與自動化，提升自主維運能力。 - 發展車站售票設備服務朝向無紙化、雲端化、與自動化目標。 - 發展數位回數票 / 定期票平台提升旅客票務服務體驗。
	隱私保護與資訊安全	- 透過資安委員會監督資訊安全發展方向及執行成果，使資訊安全管理制度持續穩健運作。 - 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，以掌握相關安全維護措施情形。 - 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。 - 透過「ISO 27001 資訊安全管理系統」驗證及「資訊安全管理制度」的推動，持續督導同仁及廠商執行資訊安全防護工作。 - 整合現有安全 / 應變資訊系統，提升應變效能。	2025 年 4 月、9 月召開資訊安全管理審查會，報告執行成果與資訊安全議題審查。 2025 年 10 月通過資訊安全管理系統第三方複驗，維持 ISO 27001 資訊安全管理系統的有效性；2025 年 4 月及 8 月分別執行資訊安全內部稽核。 - 每年定期舉辦資訊安全與個資認知教育訓練，加強員工的資訊安全認知與個資保護意識，2025 年公司全體同仁 100% 完訓。 - 持續整合 Safety Mall、行動化資訊等安全 / 應變資訊系統，供緊急應變中心及現場單位應變輔助參考。 2025 年本公司無洩露個資情事。	短期 - 每半年召開資訊安全管理審查會議進行整體檢視，以確保個資被完善保護。 - 每年辦理第三方資訊安全管理系統驗證，以持續維持管理系統有效性。 - 依資通安全責任等級要求，持續辦理相關作業包含管理面、技術面、認知與訓練等三個面向。 - 持續優化更新個資與資安政策、規劃個資（隱私）與資安教育計劃、辨識個資（隱私）與資安風險。 中長期 - 確保資安政策持續更新。 - 確保風險處於可接受水準。 - 定期進行資通安全事件演練。
	服務品質與客戶關係	- 採用多元管道積極回應顧客意見，維持高品質服務水準。 - 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。 - 透過外部品質檢驗與內部形態管制維護旅運安全品質。 - 強化勤務人員服務品質、優化車站及列車設施與服務，並提供更多元的商品販售。	- 分析企業網站電子信箱、數位客服、客服中心受理之顧客意見，以蒐集乘客回饋，持續優化服務。 - 顧客意見透過系統管理，自動通知並提醒權責單位調查說明後，由專責單位彙整並於 7 個工作天內回覆，2025 年達成率 100%。 2025 年網路線上調查結果，高鐵顧客整體服務，在四大服務面向（票務服務 / 車站內設施與服務 / 列車上設備與服務 / 車站轉乘環境與服務）之服務滿意度平均值達 95% 的高滿意度評價。	短期 2026 年提升數位客服系統使用量至 32.8 萬人次（+5%）。 2026 年顧客意見 6 個工作天內回覆達成率 ≥ 99%。 中長期 - 持續優化客戶服務。 - 持續維持客戶整體滿意度，並追蹤改善進度。

質感服務，智慧運輸

台灣高鐵透過數位轉型，提供旅客良好的搭乘體驗。本公司持續優化「台灣高鐵智慧運輸服務系統」，透過智慧化訂位購票服務、旅客服務、旅遊資訊服務、列車運行管理以及安全與應變管理等措施，提升整體服務品質及營運表現。具體行動請參考下表：

台灣高鐵智慧運輸服務系統

涵蓋面向					
	智慧化訂位購票服務 Smart Ticketing System	智慧化旅客服務 Smart Passenger Service	智慧化資訊服務 Integrated i-Traveling Information	智慧化列車運行管理 Smart Train Operation	智慧化安全與應變管理 Smart Safety & Emergency Management
	站內外通路提供旅客 智慧化訂位購票服務	票證、客服、乘車資訊 提供旅客智慧化服務	旅客行程開始、結束及行程中 提供旅客智慧化資訊服務	列車運行、排班、組員勤務支援 提供智慧化管理	推動安全智慧雲專案及 精進地震早期預警系統
	項目說明				
	持續優化服務				
2025 年度新增服務	- 持續發展新世代訂位票務服務系統達成軟硬體與技術自主性的目標，因應各種新興之票務業務。 - 持續發展訂位票務自動收費系統（AFCS）車站設備無紙化、雲端化、自動化以快速反應市場與業務需求。	持續發展數位回數票 / 定期票並結合電子票證進出閘門提升旅客票務購票便利性及使用體驗。	持續發展 T-MaaS 整合行銷平台，搭配「地圖探索」提供高鐵沿線「活動資訊」及「景點瀏覽」等相關資訊，並導入多元運具共創數位商業模式。	持續建置列車排班作業資訊化與自動化，強化系統功能滿足高鐵運量及車次擴增之業務需求。	- 透過管理資訊數位優化，逐年增加平台瀏覽或使用人數，提升各單位事件調查作業時效完成率。 - 透過整合（現地型與區域型）早期地震告警系統，持續測試地震早期預警技術，精進地震巡檢作業，以期提供最佳應變決策，降低災害風險。
	12 車站售票窗口開賣 QR Code 紙票。	客服中心導入 ASR (Automatic Speech Recognition) 智慧語音服務提供乘車導引、遺失物報失等自助服務。	T Express 新增今日行程總覽、車站人潮管制資訊、自由座車廂資訊。	持續優化相關智慧化列車運行管理。	推動災害模擬推演系統專案，使不同地點人員可同時進行演練，提升演練效率。

深耕顧客，優化體驗

台灣高鐵自 2017 年推出「高鐵會員 TGo」個人會員機制，旅客可以高鐵會員身分購票，透過消費累積點數兌換或折抵高鐵車票。為深耕會員關係，高鐵持續推動 TGo 會員精準行銷專案，拓展會員經濟並充實會員大數據，以期優化會員數位化行銷體驗。

截至 2025 年底，「高鐵會員 TGo」已累積超過 329.3 萬名有效會員，與前一年度相比，成長達 12%。TGo 會員持續創造跨域合作之商機，會員累積點數可於「點數 365」平台兌換商品、「T-Shopping 高鐵線上購」折抵消費、折抵高鐵票款、旅遊行程，2025 年點數主要用於折抵高鐵乘車，透過點數的累積與兌換，持續創造互動與銷售，深耕高鐵 TGo 會員價值的同時，亦為多元商家創造更多的經濟價值。



「高鐵會員 TGo」宣傳視覺



「指定品牌紅利點數兌換 TGo 點數」宣傳視覺

創新數位，即時溝通

台灣高鐵致力發展多面向資訊平台，用以即時公告運務相關訊息及宣傳影片，協助旅客掌握乘車資訊。為能即時與顧客互動並獲取回饋，高鐵透過 Facebook 粉絲團提供最新服務資訊。2025 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁增加 3 千位追蹤者，累積達 45 萬位追蹤者，全年度貼文瀏覽次數超過 107 萬人次。同時，「台灣高鐵 App」針對消費者打造即時溝通系統，將會員資訊、行程安排及優惠，即時提供更全面的數位服務給顧客，累積下載較去年增加 9.4 萬人次，計超過 174 萬人次。未來，台灣高鐵公司將持續進化功能，帶給旅客全新及多元服務，功能特色詳請參閱[台灣高鐵 App](#)。

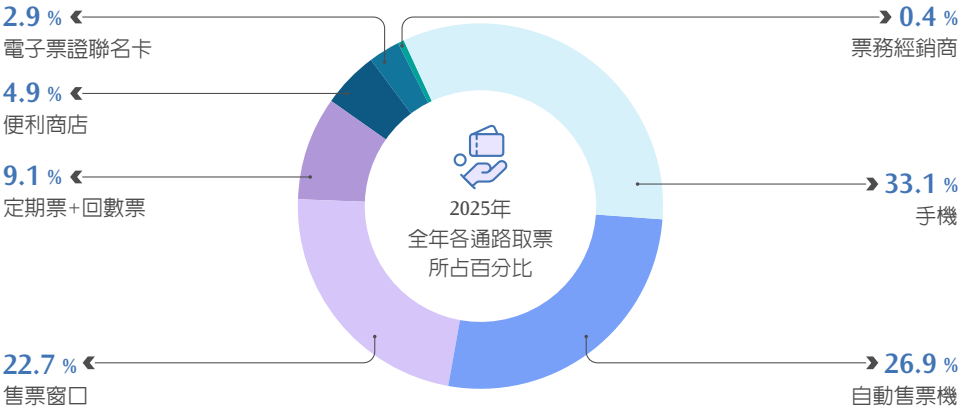
台灣高鐵持續推行個人化行動票務服務「T-EX 行動購票 App」，希望更貼近旅客操作習慣與需求，目前「T-EX 行動購票 App」已成為旅客購票乘車主要通路之一。2025 年共開立手機票證逾 2,869 萬張，累積下載約 1,922 萬人次，較 2024 年增加 214 萬人次，整體採用行動支付比率達 53.2%，顯見高鐵推行數位化的成效。

台灣高鐵多元售票管道

為提供旅客便利的購票流程，台灣高鐵在多元售票通路與智慧化服務上持續精進，不僅強化各車站、自動售票機與網路平台的便利性，也持續優化便利商店與 T-EX 行動購票 App 的使用體驗。因應數位支付普及，2025 年度亦提升安全驗證機制及車站人潮警示燈號等服務，有助於民眾使用便利性，展現本公司推動數位轉型之成果。各售票通路、主要更新亮點及各通路近兩年占比情形如右：

售票通路	售票機制	2025 年主要更新特點與績效
 各車站	售票窗口 自動售票機	售票窗口：發售新式 QR Code 紙票，乘車資訊一目了然，對樂齡長者也更加方便、友善。
 網站	網路訂位系統	- 新增交通部 TDX 平台導訂至網路訂位系統的設定，整合跨運具的購票體驗。 - 新增付款頁 CVV2 驗證欄位，一般信用卡交易安全升級。
 便利商店	便利商店購票系統 (統一超商、全家便利商店、萊爾富便利商店、OK 超商)	全國超過 13,700 家便利商店門市，提供 24 小時全年無休的購 / 取票服務。截至 2025 年 12 月，透過便利商店開立高鐵車票逾 457 萬張。
 智慧型手機	T-EX 行動購票 App (含智慧語音訂票)	- 新增車站人潮警示燈號，以利旅客隨時掌握車站人潮狀況。 - 新增今日車票總覽服務及顯示進 / 出站時間，提升行程管理便利性。 - 新增重複購買相同行程車票之提醒。 - 新增自由座車廂配置資訊於時刻表查詢功能中。 2025 年全年透過 T-EX 行動購票 App 付款之車票數達 3,492 萬張，開立手機票證則逾 2,869 萬張，為民眾購買高鐵車票使用率最高之票務通路。
 閘門 (行動支付)	悠遊聯名卡 一卡通聯名卡	2025 年旅客可持續藉由悠遊聯名卡 / 一卡通聯名卡搭乘自由座，無須提前儲值與購票使旅客乘車更便捷。截至 2025 年 12 月，全年使用電子票證聯名卡搭乘自由座的旅客達 231 萬人次。
 其他	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 線上旅遊平台	2025 年旅客可持續透過 Klook、KKday、易遊網、ibon 售票系統及雄獅旅遊等線上旅遊平台，輕鬆選購台灣高鐵「國旅聯票」的各種多元商品，方便旅客依照個人喜好自由搭配，加購高鐵車票再享優惠。

2025 年全年各通路取票所占百分比



高鐵好物，一站購足

為帶給旅客更多元、豐富的乘車與購物體驗，台灣高鐵於 2024 年中推出「T-Shopping 高鐵線上購」會員專屬購物平台，嚴選在地、人文元素的優質好物與高鐵紀念商品供旅客選購。同時，旅客搭乘高鐵所累積的會員點數也可用於「T-Shopping 高鐵線上購」之消費折抵，2025 年「T-Shopping 高鐵線上購」支持「城鄉特色產業發展推動計畫」，推出「TAIWAN SELECT」專區，精選台灣城鄉特色品牌與優質商品，讓台灣的美好融入旅客的日常生活。



便捷網路，全線暢通

落實台灣高鐵「高速旅遊不斷訊」的承諾；隨著使用人數不斷增加，台灣高鐵持續提升 Wi-Fi 頻寬並設置遠端監控，確保全線與列車 Wi-Fi 系統設備狀態，並且透過即時遠端自動排除故障，提高系統穩定度、達成智慧化維修服務，滿足廣大旅客需求。此外，高鐵全線列車暨車站 Wi-Fi 無線網路服務擬規劃導入 5G 世代行動網路，預計 2026 年下半年陸續引進，2027 年全列車完成，持續提供高鐵旅客免費 Wi-Fi 上網服務。

便利貼心，維繫關係

安全且具品質的服務

台灣高鐵透過嚴謹的品質管理系統、各項品質績效指標與品質改善提案，定期檢視品質管理成效，由上至下推動品質政策，讓品質精神成為高鐵企業文化，守護每一位信任台灣高鐵的乘客。

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，自 2010 年起台灣高鐵每年委由外部第三方驗證公司依 ISO 9001 國際標準進行驗證，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，截至 2025 年皆順利通過。同時，交通部鐵道局 2025 年亦針對營運進行 1 次定期檢查及 2 次不定期檢查，共計提出 3 項觀察事項。

為落實品質管理，高鐵定期檢視內部營運設施、設備及其相關系統軟硬體最新狀況，總計列管 34,258 項目（形態列管百分比達 81.41%），透過嚴密管控及檢核內部作業品質，由品保室每季 1 次內部查證，確保台灣高鐵品質管理系統與時俱進，持續強化營運及維修品質。同時，本公司亦建立各項品質管理績效指標，透過每季追蹤結果檢討與改進，提供顧客符合「安全」、「可靠」、「效率」及「顧客滿意」四大面向之高品質旅運服務持續精進品質管理，致力於提供旅客安全且高品質的旅運服務。

 定期檢視內部營運設施、設備及其相關系統軟硬體最新狀況	總計列管	形態列管百分比
	34,258 項目	81.41 %

品質績效指標

類型	項目	計算基準	2024 年		2025 年	
			目標預估值	達成值	目標預估值	達成值
 安全	旅客受傷率 (重傷與死亡)	旅客受傷人數 (重傷與死亡) / 每百萬旅次	0	0	0	0
	旅客受傷率 (輕傷)	旅客受傷人數 (輕傷) / 每百萬旅次	<0.054	0.026	<0.049	0.037
 可靠	五分鐘準點率 (不含天災)	延誤小於 5 分鐘之班次數 / 載客營運班次數	>99.6 %	99.90 %	> 99.6 %	99.82 %
 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	≥ 99.0 %	100 %	≥ 99.0 %	100 %
 顧客滿意	服務整體滿意度	滿意度係回答 5 分與 4 分 / 全部受訪人數	≥ 93 %	95 %	≥ 93 %	95 %

台灣高鐵每年推出員工提案改善制度與導入品管圈活動，鼓勵同仁以創新思維與技術為基礎，發想優化品管與營運績效的實際提案，持續改善各種問題，有效降低營運 / 維修成本。提案改善制度自 2011 年推行以來已邁入第 14 年，累計提案 10,019 案，有效節省成效已達 1.03 億元，節約人力計 219,231 人工時。

另本公司自 2009 年推動 QCC 品管圈活動，至 2025 年累積節約超過新台幣 3.2 億元，2025 年當年度節約金額為新台幣 21,681 千元，累積節約人力計 80,473 人工時，2025 年當年度節約人力共計 25,285 人工時，大幅提高生產效率，對內則帶動全公司共同投入提升旅運品質、安全與效率，持續精進高鐵旅運服務；對外則展現公司重視安全品質之正面形象。品管圈優勝團隊「紅咖圈」、「繞一圈」代表公司參加「2025 台灣持續改善競賽」，分別榮獲最高等級組別「至善組」的銀塔獎（紅咖圈）及銅塔獎（繞一圈），為公司續造佳績，可見高鐵公司追求品質改善的努力，已深獲外界肯定。



「紅咖圈」獲頒台灣持續改善競賽至善組銀塔獎

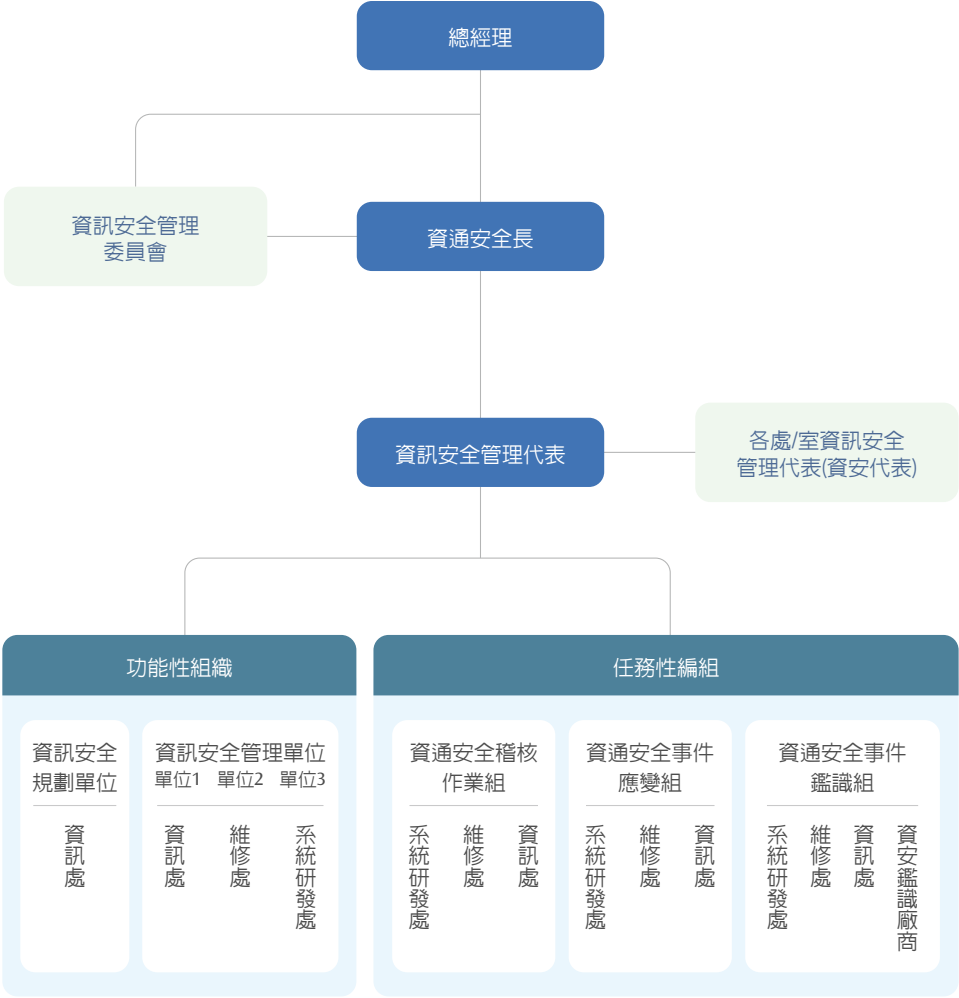


「繞一圈」獲頒台灣持續改善競賽至善組銅塔獎

資訊安全管理

隨著科技發展而越來越頻繁的網路駭客及數位犯罪，台灣高鐵於 2017 年成立「資訊安全管理委員會」並指派公司跨處室之資訊安全代表，每半年召開資訊安全管理審查會議及每季召開資訊安全代表會議，審查資訊安全發展方向、策略及相關執行成果，使資訊安全管理制度持續穩健運作。2025 年共召開 2 次資訊安全管理審查會與 4 次資訊安全代表會議，資訊安全治理報告及成果已於 2025 年第十屆第 27 次董事會報告在案，更多資訊安全相關政策與管理方案詳見[台灣高鐵企業網站](#)。

台灣高鐵資安管理架構



因應數位多元的服務，隱私與資安議題的重要性與時俱增，為落實顧客隱私與資訊安全的保障，台灣高鐵對於個資之蒐集、處理或利用，除遵循法規的規範，亦制定「個人資料保護政策」與「顧客個人資料保護權益事項」，並透過定期召開會議檢視個資保護機制。本公司新進人員於新人訓練即安排資通安全教育訓練，每年亦定期針對全體員工舉辦資訊安全與個資認知教育訓練，每人每年合計 3 小時，強化每位同仁的資訊安全意識，2025 年資安教育訓練完訓比例達 100%（不包含長期傷病假員工）。

2025 年台灣高鐵無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之顧客投訴事件，未來將持續透過內、外部稽核與內控機制，督導員工及廠商落實資訊安全防護。2025 年 10 月台灣高鐵全部核心資通系統通過 ISO 27001：2022 第三方複驗，持續維持有效性。而在個資安全維護部分，台灣高鐵依據「個人資料檔案安全維護計畫」程序書執行，執行情形詳如下表：

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		2025 年個資管理措施與執行成效	
01	成立管理組織 配置相當資源	跨部門組成「個人資料保護作業執行組」，每季召開個人資料代表會議一次，2025 年共執行 4 次。	
02	個人資料之風險 評估及管理機制	依個人資料檔案安全等級採三級管理，執行個人資料檔案風險辨識與評估，以及個人資料檔案盤點，維持「個人資料檔案清冊」正確性。	
03	資料安全管理與事故之 預防、通報及應變機制	依資料種類分為書面表單、電子檔案及系統檔案等三類型，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 2025 年無個資外洩事故發生紀錄。	
04	認知宣導及教育訓練	辦理新進人員教育訓練，每梯次 1 小時；以及每年度全體員工教育訓練 1 小時。	
05	設備安全管理	終端設備（含個人電腦、筆記型電腦、行動設備等）與各類伺服器主機均依相關資訊安全管理規章辦理。	
06	個人資料安全維護 之整體持續改善	每年度稽核成果定期於資安暨個人資料代表會議檢討，並提報資訊安全管理審查委員會。	

台灣高鐵持續加強資安防護作業，如使用虛擬私人網路 (Virtual Private Network，VPN) 和員工遠距工作之應變措施及資安防護列示如下表，以提升高鐵資訊安全環境：

採購考量資安	安全性	監控機制
配合國家資通安全作業，對內部盤點並汰換危害國家資通安全產品，對外於招商時限制使用及提供危害國家資通安全產品。	- 員工自外部網路登入公司內網，採雙因子驗證。 - 若發生異常時，VPN 設備於 1 秒內完成切換，密碼及一次性密碼需重新驗證。	- VPN 採用雙因子驗證、對連線來源 IP 進行監控。 - 整合資安監控機制，並透過資訊中心機房進行全時段 7*24 監控與通報。 - 高權限帳號進行納管。 - 使用者設備設置端點防護機制。

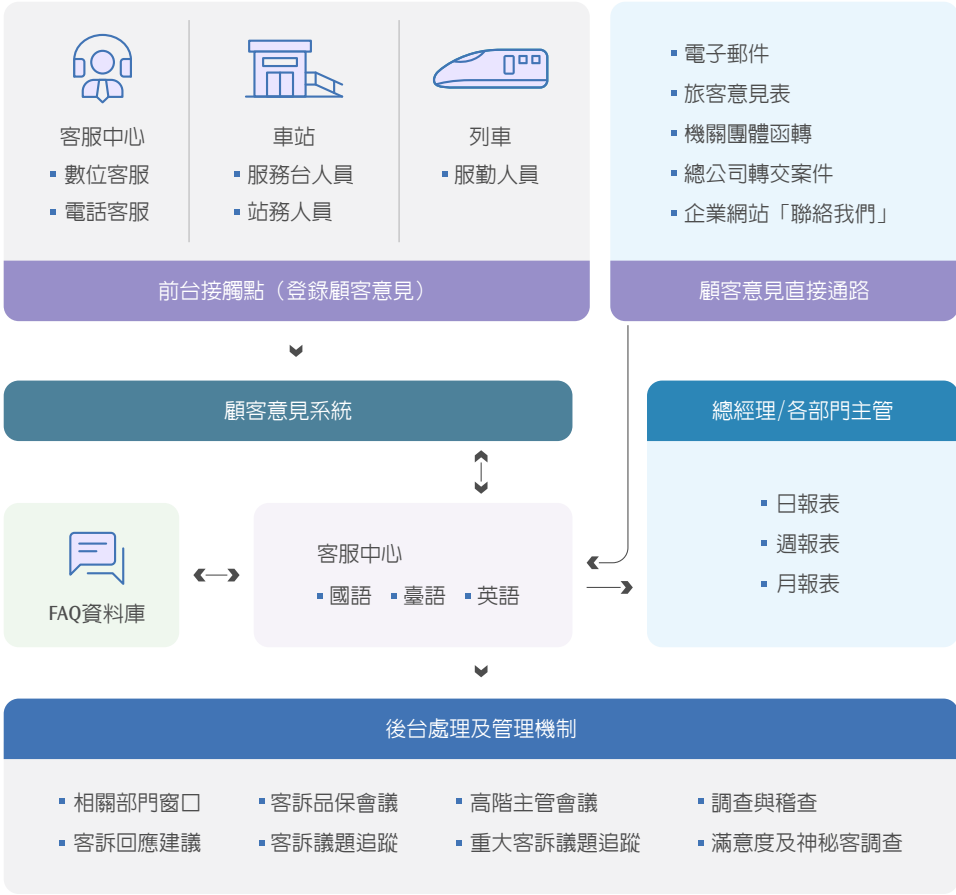
響應台灣高鐵中長期六大策略方向中「加速數位優化、邁向數位轉型」目標，本公司加速推動數位轉型時，亦擬定高鐵資訊科技的四大發展策略，包括管理資訊數位優化、維修管理數位優化、營運管理數位優化、行銷數位優化的策略規劃，預計導入的專案與目標如下：

策略面向	2025 年執行情形	未來導入規劃
 管理資訊數位優化	- 推廣自動化機制運用於資訊系統維運及維護，提升資訊管理作業與人力運用之效率。 - 建立 IT/OT 資安監控中心聯防（SOC）機制管理控各設備警訊，在第一時間掌握資安事件並做應變處理，將風險降至最低。	- 導入應用系統介面管理平台（APIM）機制以管控高鐵與合作業者之間的資料流確保服務品質及資訊安全。 - 導入 IT 資產與組態管理平台確保服務資料的一致性，以提升自動化程度，節省人力。 - 建置高鐵混合雲完成異地備援機制以提升服務的可用性。 - 導入 Power BI 自助分析，培養與推廣員工自行製作業務分析報表，提升資料分析時效，並統一透過自動化排程更新報表資料，節省手動更新資料之時間及避免人為資料轉換整理之錯誤。
 維修管理數位優化	- 建立軌道區作業排程協調系統運用最佳化求解技術，提高排程作業的執行效率。 - 建立軌道 / 電力 / 電車線設備地理圖圖資系統，點選里程即可取得維維修資訊提升維修作業效率。	- 配合左營基地新建工程建置基地調度計畫系統，落實本土化策略，提升高鐵自主維運。 - 建置列車排班作業管理系統運用最佳化演算及視覺化列車運行圖，以縮短班表及疏運計畫作業時間。 - 建置鋼軌磨耗預測模型，選取磨耗速度較快的點位，以歷史檢測數據建立磨耗預測模型，協助規劃鋼軌維修排程。
 營運管理數位優化	- 持續進行新世代訂位票務服務系統建置，從現行訂位大型主機系統轉移至開放式系統架構，未來得以自主維運。 - 推動票務自動收費系統（AFCS）車站售票窗口設備發售 QR Code 紙票功能，於 2025 年 12 月 12 站全線提供服務，2026 年 3 月各站窗口全數完成上線。	- 建置列車排班作業資訊化與自動化，以因應既有系統功能使用年久已不敷業務需求，並落實本土化以提升自主維運能力。 - 車站設備雲化案以實現集中管理、避免重複開發，縮短軟體開發時程，快速回應業務單位需求。 - 建置自動售票機發售 QR Code 紙票功能。 - 自動售票機導入語音購票服務機制提升使用者體驗。
 行銷數位優化	透過 AI 發展精準行銷持續精進客戶分群及產品偏好模型、旅遊旅運需求銷售及可銷售座位預測模型，以及擴充電子優惠券（E-Coupon）系統，提升公司營收。	- 建立台灣高鐵交通行動服務平台 T-MaaS，透過新技術應用導入滿足旅客數位行程體驗，創造高鐵新型態商業模式。 - 規劃數位回数票 / 定期票平台，旅客使用手機即可購買回数票 / 定期票，並結合電子票證進出驗票閘門，以提升旅客票務服務體驗。

客戶關係維護

台灣高鐵持續推出貼心服務，透過前台接觸點（包括客服中心、車站、列車）及多元溝通管道（包括顧客數位客服諮詢、企業網站電子信箱留言等直接通路）即時掌握及回饋旅客需求，深化顧客關係，客服中心並配置國 / 臺 / 英語客服人員服務不同語言的旅客。此外，為確實將顧客意見納入管理並落實改善，台灣高鐵透過編制專責部門及訂有客訴問題解決機制，第一時間安撫與處理外，也將顧客意見陳報至各部門的品質管理權責單位以及跨部門顧客意見檢討會，藉由 PDCA 架構，制定相關策略、執行、結果分析及持續追蹤改善。

現行意見蒐集管道及客服作業體系



透過系統化管理顧客意見，自動通知並提醒權責單位調查說明後，由專責單位彙整並於 7 個工作天內回覆， 2025 年達成率 100%。2025 年度旅客進線客服中心及使用數位客服諮詢約 73.1 萬件，主要諮詢項目為票務、遺失物及高鐵優惠活動；其中，使用數位客服自助查詢與申請服務約 31.6 萬件（佔 43%），主要為時刻表、票務、乘車指南等查詢項目以及遺失物線上報失自助申請服務。

台灣高鐵藉由數位客服系統不只提供旅客 24 小時、全年無休的常見問題諮詢，更包含輪椅座訂位、乘車導引申請等個人化自助服務功能。輪椅座訂位服務優化專案榮獲 2025 CSEA 卓越客服大獎之「最佳服務創新企業」獎項肯定。2025 年新增「車廂數位客服」功能，旅客可透過系統通報車廂噪音來源、飲料打翻需要清潔協助等需求，系統上線後日均受理案件量達真人客服通報量的 10 倍以上，大幅提升自助服務量能與處理效率。



顧客肯定

台灣高鐵委託第三方單位每年進行顧客滿意度調查（2025 年執行單位為 Ipsos），2025 年透過網路線上調查方式得到四大服務面向（票務服務 / 車站內設施與服務 / 列車上設備與服務 / 車站轉乘環境與服務）整體服務滿意度平均值達 95%，其中有 94%~ 96% 的高重視度，以及 93%~ 97% 的高滿意度評價。台灣高鐵針對四大服務面向皆有乘客需求的情境模擬與教育訓練，培訓車站人員、列車上車組人員互相合作應變乘客常見狀況（如過站處理）、緊急需要（如身體不適需就醫）、特殊需求，高鐵人員除落實相關作業程序規範外，細心觀察和真誠熱情的服務，也備受旅客的肯定與讚揚。

 績效 3 大亮點	整體服務滿意	高重視度	滿意度評價
	95 %	94 % ~ 96 %	93 % ~ 97 %

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

• 在地 / 深耕在地

盡遊台灣，連接國際

夥伴管理，打造永續供應鏈

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄



Taiwan

在地 / 深耕在地

盡遊台灣，連接國際 46

夥伴管理，打造永續供應鏈 48

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
關於台灣高鐵
Transportation 運輸 / 專業運輸
Technology 科技 / 創新科技
Taiwan
• 在地 / 深耕在地
盡遊台灣，連接國際
夥伴管理，打造永續供應鏈
Touch 關懷 / 永續關懷
附錄

章節名稱	重大主題	策略	2025 年目標與達成成果	目標（短期：2026；中長期：2027-2028）
 夥伴管理，打造 永續供應鏈	永續供應鏈 管理	▪ 優化供應商管理機制，強化與供應商夥伴關係，共同推動永續價值鏈。 ▪ 強化與政府機構、在地企業夥伴關係，建構本土供應鏈，促進產業鏈整體經濟韌性。	▪ 2025 年以 2024 年收回的 116 份有效問卷為基礎，進行問卷分析以完成供應商分級，並透過書面及實地審查強化供應商永續作為，進而提升供應鏈之永續韌性。 ▪ 2025 年台灣高鐵實地查核 2 家供應商，並完成 3 家關鍵供應商訪談，無供應商有重大缺失。 ▪ 高鐵設有供應商自評及申訴管道，若廠商有任何疑義，則有相應承辦人提供協助。2025 年共 1,149 件採購公告案件之廠商符合台灣高鐵反貪腐規定。 ▪ 2025 年拜訪在地供應商 157 次，並完成 58 件替代性材料開發案；從 2011 年至 2025 年，替代性開發廠商共達 142 家，節省總金額約 45 億 2 千萬元。	短期 ▪ 開發 2 項以上替代性材料，包含列車藍芽無線求助鈴、車門警示鈴控制器等。 ▪ 持續維持無供應商有重大缺失。 中長期 ▪ 開發 2 項以上替代性材料，包含二人座位區雙層行李架、新款功能椅背餐桌等。 ▪ 持續優化永續供應鏈管理機制，並與績效落後之供應商進行溝通並提出未來改善計劃與行動方案。

盡遊臺灣，連接國際

暢遊在地

台灣高鐵 2025 年積極結合地方特色活動，推出「搭高鐵・遊台灣」系列產品，規劃「台北大稻埕夏日節」、「國立故宮南院遊程」、「高雄一起玩旗津」、「屏東四重溪溫泉季」及「城鄉島遊」等特色旅遊專案，鼓勵旅客透過高鐵深入探索台灣各地文化底蘊與自然景觀。此外，聚焦新北、苗栗、南投、彰化、雲林、嘉義、台南及高雄等縣市，串聯地方產業資源與旅遊元件，發展「高鐵在地假期」主題行程，引導旅遊人流深入地方，促進在地觀光發展與旅遊產業成長。同時，針對樂齡族群推出「高年級同樂會」旅遊專案，提供 65 歲以上旅客兼具優惠與便利性的旅遊服務，協助多元族群更輕鬆地探索台灣各地，提升旅遊體驗的可及性。

台灣高鐵也持續攜手觀光業者推出「搭高鐵・送住宿」、「搭高鐵・送租車」等旅遊專案，促進國旅淡季需求，帶動平日旅遊人潮；並與交通部觀光署合作推動「國際旅客搭高鐵遊台灣兩人同行一人免費」優惠活動，活絡中、南部沿線城市觀光，推動交通與觀光產業共榮發展。

台灣高鐵肩負推動永續旅遊的責任，透過專案設計，引領旅客響應永續政策，並帶動國內旅遊市場發展。2025 年為台灣高鐵「飯店聯票」第 4 年推動低碳旅遊專案，累計推動逾 20 萬名旅客參與綠色旅遊行為。今年再與交通部觀光署攜手近 110 間飯店，推出「永續美好 慢遊台灣」專案，提供加購高鐵車票等優惠方案，鼓勵旅客搭乘低碳環保的高鐵列車、入住具環保標章旅館、減少客房清潔頻率、響應車票無紙化等行動，實踐低碳旅遊與環境友善目的。

2025 年台灣高鐵與中央和地方積極共同推廣在地旅遊，總計達 20 件旅遊合作案。未來，台灣高鐵也將持續關注多元族群旅客需求，深化友善旅遊服務，推動更具包容性的旅遊模式。同時持續積極與中央、地方及觀光產業合作，發揮核心運輸優勢，支持國內觀光的永續發展，落實企業永續共好的理念。



「高鐵在地假期」宣傳照

參與國際旅展

台灣高鐵 2025 年於台北國際旅展參展，以「創新、永續、旅客體驗」為核心打造沉浸式展區，並榮獲大會頒發「最佳永續獎」殊榮，攤位設計以 LED 巨型螢幕與多媒體動態展演，空間結構運用可重複使用之模組化櫃體，減少一次性裝潢廢棄物，兼顧美感與循環資源效益，打造兼具科技感與人文溫度的沉浸式體驗，體現高鐵以創新、永續與旅客體驗為核心的品牌發展方向，象徵高鐵邁向新世代的開始。

「因為每個期待，都值得親身抵達」，本公司透過 LED 通道的巧妙設計，參觀者彷彿穿越台灣的自然風光與四季變化，從想像走入真實，親身感受台灣在地之美。現場更結合「高鐵假期」與「T-Shopping」主題展示及互動體驗，邀請民衆搭高鐵慢慢感受台灣，體驗從旅程到生活的美好連結。



2025 年台北國際旅展 台灣高鐵攤位



產業交流

台灣高鐵藉由技術參訪、國際觀摩與在地產學合作等方式積極接軌國際，持續精進軌道工業技術。2009 年加入國際鐵道聯盟（International Union of Railways, UIC），亦於 2014 年參加國際高速鐵路協會（International High-Speed Rail Association, IHRA）成為會員，一路以來都積極響應國際聯盟與協會舉辦之活動與倡議議題。



史哲董事長（右）於 2025 年 10 月率團前往日本東京參與「國際高速鐵道協會」

台灣高鐵董事長史哲於 2025 年 10 月率團前往日本東京參與「國際高速鐵道協會」2025 年年會，與各國分享經驗與交流，推動產業國際合作，提升台灣高鐵在國際上的能見度與影響力。

此外，第 9 屆日本「鐵道技術展」（Mass-Trans Innovation Japan 2025）於 2025 年 11 月在日本東京舉行。台灣高鐵公司董事長史哲親自率團赴日參訪，與協力製作新世代列車（N700ST）及負責新車引進相關配套工程的廠商會談，就後續合作內容交換意見，以確保 N700ST 導入過程順利，亦持續深化與國際鐵道同業之交流合作。同時，長期與台灣高鐵公司進行學研合作的國立高雄科技大學「鐵道技術中心」（Railway Technical Center, RTC）今年首次參展，展出豐富研發成果，包括多項與台灣高鐵公司合作成績，向各國鐵道同業展現台灣鐵道工業技術實力。

台灣高鐵亦積極協助國內鐵道運輸業的發展，2025 年以會員身分參與 24 個學協會組織（請見附錄表一），與國內外運輸軌道同業維持密切合作關係，攜手推動台灣軌道產業發展。透過技術合作與經驗交流，持續深化行控中心、站務/車務、車輛等人員之專業知識與能力，為旅客帶來更優質及創新的旅運服務。

在地產學合作

台灣高鐵積極與國內大專院校簽署產學合作備忘錄，藉由專案合作及研討會等方式深耕技術，強化本土軌道產業的技術實力，加速設備零件的國產化進度。2025 年產學合作重點包括開發電車線檢測數據管理與趨勢分析系統，整合各項檢測數據管理與維護機制等，並自動判斷不同月份檢測結果，辨識出磨耗應注意之位置或判定異常磨耗情形，同時具備派工指示功能；變電站及號誌通訊機房 BS-RTU 系統設備本土化，重新設計軟硬體架構，於 2025 年 4 月完成設備 CE 認證和 EN62368-1 低電力安全規範認證；700T 列車 PA 廣播話筒與通訊話筒本土化降低採購成本，確保廣播系統可靠度及提升自主維修能量，解決原廠停產之原物料問題，維持良好且穩定通訊品質。



產學合作成果 -700T 列車 PA 廣播話筒與通訊話筒

自 2015 年起，台灣高鐵與國立高雄科技大學長期深化產學合作關係，雙方共同成立鐵道設備實驗室（2021 年具備 TAF 認證資格），至今開發 38 項系統及 4 項專屬儀器。台灣高鐵每年亦提供青年學子打造探索鐵道運輸業的機會，自 2014 年實施實習專案以來，累計已有 547 位學生參與，其中 105 位於結訓後轉任為正式員工。2025 年台灣高鐵和 32 所大專院校合作推動實習專案，共吸引 136 位學生參與，透過實務歷練累積產業經驗，強化產業即戰力，並為鐵道產業培育未來技術與營運人才。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

盡遊台灣，連接國際
夥伴管理，打造永續供應鏈

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄

夥伴管理，打造永續供應鏈

永續供應鏈管理

為提升整體供應鏈永續韌性，台灣高鐵參考國際產業標準優化永續供應鏈管理架構，透過五階段管理流程持續進行落實與優化，本公司於 2023 年導入永續供應鏈管理，強化供應商永續管理機制，並制定永續供應鏈管理政策及供應商行為準則，延伸「人權政策」將管理範疇擴大至合作夥伴。同時也為呼應國內外永續趨勢，將人權與勞動、安全與衛生及環境保護納入準則中，以提升供應商節能減碳、勞動條件保障、性別平等、申訴機制、工安等議題的落實，並於 2024 年公告給全體供應商，期望透過管理機制協助國內產業提升其永續經營能力。欲了解本公司供應商政策規範與要求，請參考企網[供應商管理](#)。

本公司定期透過供應商自評問卷（SAQ）進行風險鑑別，綜合考量各產業供應商與高鐵的合作年度、採購金額、產業 / 國內外永續風險及自評分卷分數後，進行風險分級。針對中高風險之供應商進行書面及實地審查；針對中低風險之供應商持續溝通，將台灣高鐵推動永續的願景、目標、議題持續傳達給供應商，以期能透過商議合作提升整體供應鏈的永續韌性。

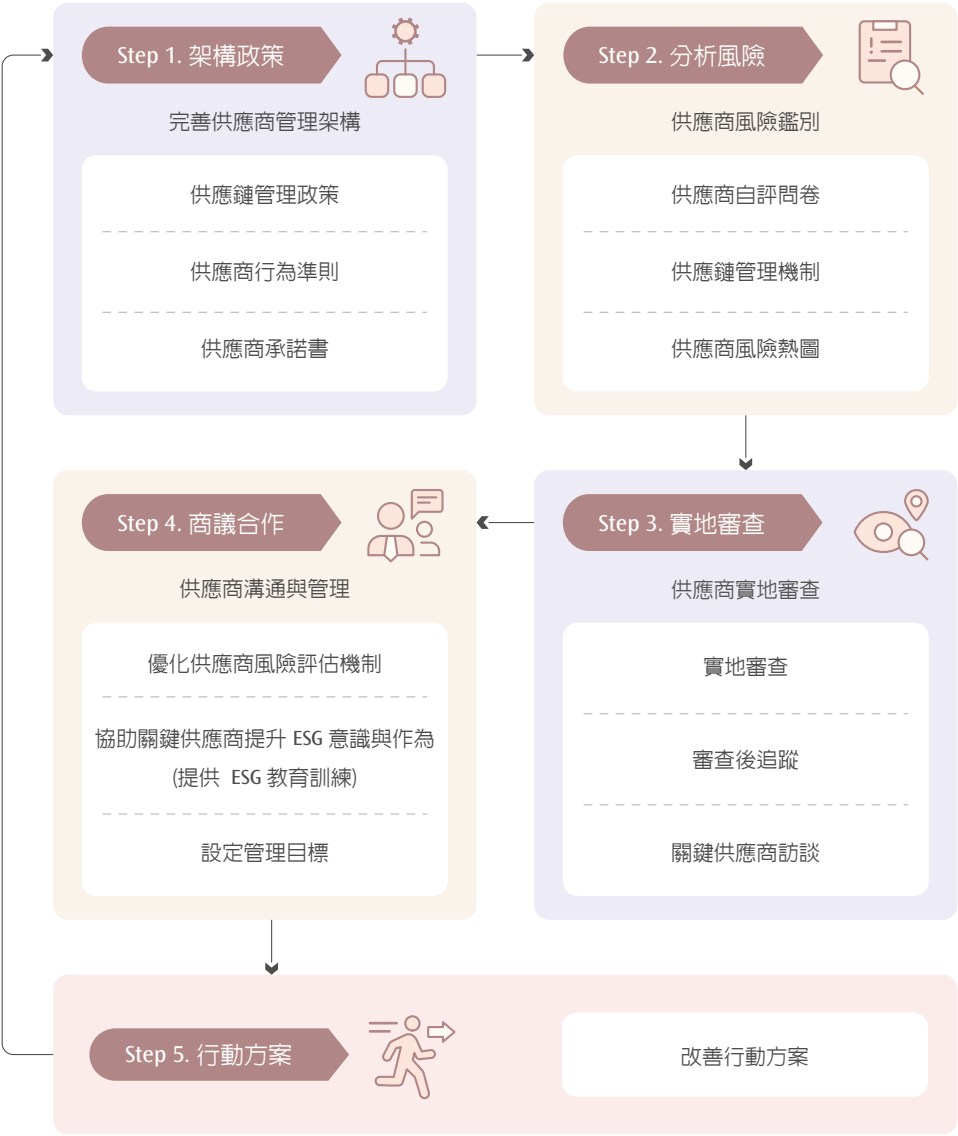
供應商風險矩陣



在中高風險供應商的書面及實地審查過程，本公司與供應商積極溝通、提供其業界標竿做法，同時也分享國內外永續法規趨勢，協助其優化在環境保護、安全衛生、勞動人權之面向落實；與此同時，針對關鍵供應商亦提供符合效益比的精進建議，協助其將資源用在關鍵議題如：綠色採購、節能減碳、移工勞動人權等議題上，確保供應鏈在滿足法規要求的同時，亦能與台灣高鐵攜手朝向永續目標前進。

未來台灣高鐵將持續致力於供應商溝通、提出精進建議、制定永續管理目標並擬定改善行動計畫，透過永續供應鏈管理架構，逐步提升台灣鐵道供應產業的永續發展能力，與供應商攜手打造永續供應鏈。

台灣高鐵永續供應鏈管理架構



供應商溝通與審查

台灣高鐵持續透過多元化管道與供應商溝通，強化夥伴關係。2025 年與 756 家供應商進行合作，其中財物類（主要為設備零件與車販商品）供應商共 474 家，勞務類供應商共 282 家。本公司自 2019 年開始，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。2025 年凡參與公開招標之廠商皆有符合高鐵之企業社會責任承諾，共計有 1,149 份採購公告案件之廠商符合本公司反貪腐規定。

為了解供應商因應關鍵永續議題之現況，本公司持續優化供應商自評問卷與《供應商行為準則》，本年度因應國際人權事件及碳相關議題討論，新增供應商自評問卷之關注議題，以利台灣高鐵掌握供應商之勞工人權與對環境及碳排放相關管理概況。2024 年透過回收 116 份有效供應商自評問卷進行分析，從中高風險供應商中篩選 10 家供應商進行書面審查後，進行實地審查或訪談，在 2024-2025 年間總共完成 5 家供應商實地審查以及 3 家關鍵供應商訪談，主要查核項目涵蓋道德倫理、人權與勞動、安全與衛生及環境保護，查核結果未發現受查之供應商有重大缺失，亦無對社會具重大潛在負面衝擊者，各面向審查議題與結果摘要如下。

2025 年台灣高鐵針對供應商各面向審查議題與結果摘要：

審查面向	審查議題	後續建議
 人權勞動	- 保障勞工人權之相關管理機制，例如勞工集體協商權、勞工申訴機制、勞動人權相關教育宣導等。 - 針對外籍移工之相關保障機制，例如確保不扣留或沒收員工身分證及出入境證件，或要求員工提供押金等。 - 勞工人權相關法令合規與裁罰紀錄，以及後續因應處理情形。	- 提供供應商制定人權政策或相關行為準則案例，並鼓勵其定期進行勞資溝通。 - 建議供應商可定期舉辦人權勞動相關教育訓練。 - 建議設立內部申訴管道與管理規範，以有效建立預防機制。
 安全與衛生	- 職業安全與健康相關政策及管理措施，包含定期提供教育訓練等。 - 職業安全衛生風險之應變措施與演練機制。 - 職場安全健康衛生相關認證取得情形（如：衛生福利部健康職場認證、TOSMHS、ISO 45001）。 - 勞工職災之通報、調查、追蹤、檢討改善機制。 - 職業安全衛生相關法令合規與裁罰紀錄，以及後續因應處理情形。	- 建議供應商制定職業安全衛生相關管理政策或行為準則，以及定期舉辦教育訓練。 - 建議加強員工回報機制，以利供應商由內部進行檢視上述政策與減緩及後續調適機制之有效性。 - 建議供應商可逐步鑑別職業安全衛生相關風險，以利提前預防相關工安危害。
 環境保護	- 環境保護相關政策及管理措施，包含政策制定、提供教育訓練或設立專責人員之情形。 - 環境管理系統相關認證取得情形（如：BEPI、ISO 14000、14046、14064、14067、50001 等）。 - 產品取得環境友善相關認證的情況（如環保標章、節能標章、省水標章、綠建材或碳足跡查證）。 - 營運範圍避免對環境造成衝擊的預防及因應措施。 - 相關法令合規與裁罰紀錄，以及後續因應處理之情形。	- 建議供應商優先盤點公司在能資源使用現況（如用水量與用電量），以利後續政策與目標訂定，並掌握未來減量成效。 - 建議將環境議題制度化，例如將綠色採購或節能減碳等議題納入管理政策，以強化公司內部推動節能減碳的決心。 - 透過環境管理相關申訴管道與抽查機制，事先預防或即時進行改善。 - 建議可逐步定期進行環保減碳相關教育訓練，協助各部門將節能減碳內化於其日常業務當中。
 道德倫理	取得外部驗證資訊安全管理系統證書之情形。	此面向審查重點包含反貪腐、資安相關內容，2025 年並無發現供應商有貪腐不誠信事件發生，故主要就資安優化進行建議，建議供應商可加強瞭解資安供應商履約情形、資料存取及防火牆設置等細節，提升資安管理的可靠度。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation
運輸 / 專業運輸

Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

盡遊台灣，連接國際
夥伴管理，打造永續供應鏈

Touch
關懷 / 永續關懷

附錄

台灣高鐵永續供應鏈審查小組透過書面、實地審查及訪談，發現目前被審查廠商多數屬於「具備相關作為，但仍可優化完善」階段，彙整出下列四項共通點：



管理機制
部分供應商尚未明確建立管理政策與制度。



推動方案
多數供應商已陸續推展改善措施，但改善多聚焦於硬體設備更新或環境整頓。



教育訓練
部分供應商尚未建置完整且定期性的永續或環安衛相關訓練制度。



申訴機制建立
雖已有部分供應商設置相關管道，但仍普遍缺乏明確流程、紀錄保存及定期檢視機制。

2025 年末發生因供應商永續績效不佳而終止合作關係之情事。展望未來，台灣高鐵將持續強化供應鏈永續管理，擴大供應商參與之深度與覆蓋範圍。特別針對多數供應上在制度完備性、管理責任分工與落實上，提供相關教育訓練、標竿案例、實務訓練等，協助供應商能提升其在永續四大面向的準備度，也減少相關營運風險或裁罰。除了於供應商管理機制中導入減碳要求，逐步強化永續供應鏈完整性外，亦預計將供應鏈風險管理逐步納入企業風險管理制度中，以提升整體風險韌性。同時，透過辦理供應商教育訓練，提供實質輔導資源，以協助關鍵供應商提升 ESG 意識與作為並落實改善措施。本公司期望透過強化合規管理、風險控管與能力建置三軸並進，全面提升供應鏈韌性，與供應商夥伴攜手邁向永續成長。

在地化的供應鏈

在地開發

為驅動本土軌道產業技術及更新能力成長，台灣高鐵致力於推動軌道供應鏈在地化，透過與政府研究案及大專院校合作，拓展國內供應商家數，深化高速鐵道物料及零組件在地供應鏈。台灣高鐵積極拜訪供應商尋找在地替代開發物料，2025 年共計拜訪在地供應商 157 次，完成 58 件替代性材料開發案。從 2011 年至 2025 年，替代性開發廠商共達 142 家，節省總金額約 45 億 2 千萬元。除擴大廠商徵選外，高鐵亦拓展與產官學研之合作，共同開發高速鐵路設備與系統創新技術，攜手為軌道運輸在地化發展貢獻一己之力，實現「國車國造」的目標。2025 年相關合作案如下：

電車線維修工程車國車國造

台灣高鐵與中國鋼鐵股份有限公司合作，自 2018 年起第一階段推動「電車線維修工程車國車國造」專案，透過整合設備零組件規格及供應廠商，使其設備國產化後，有效降低維護與庫存成本，並提高維修品質，同時提升本土化開發能力以及本土設備與材料供應比例。至 2024 年 1 月已交付 12 輛工程車，並階段性逐步汰換老舊工程車。2025 年延續規劃第二階段國車國造計畫，於 2025 年 11 月簽約後 66 個月內交付 12 輛工程車。

國產道岔控制機箱

2021 年台灣高鐵研發團隊成功開發「國產道岔控制機箱」，優化電路設計並提升設備效能，逐步取代德國原廠轉轍器控制機箱。透過優化電路配置及箱體設計，有效延長設備使用年限，同時增進系統可靠性。此專案已取得本國專利 (M642052 號)，為全世界首例 PLC 技術導入道岔控制機箱，實現鐵道工業本土化『國產國造』長遠目標。至 2025 年專案工程進度近 90%，預計於 2026 年完成全線機箱更換。

道岔監控系統

2021 年高鐵自主開發本土新一代「道岔監控系統」，透過數位轉型，台灣高鐵重新設計智慧化道岔監控系統，除原有的監控功能外，再增加大數據分析預測報告、提前告警、顯示即時、歷史分析報告。於道岔發生故障前，先行執行保養及調整，可大幅提高系統可靠度及快速搶修，此專案已取得本國 TMS 發明專利權 (I842407) 及新型專利權 (M654012)，並於 2025 年 8 月已順利結案。

36kV 箱體氣體絕緣開關 (C-GIS) 隔離開關 (DS)

為確保牽引電力系統設備能依設計年限穩定運作，並持續維持電力供應的可靠度，台灣高鐵依據牽引電力變電站 C-GIS 隔離開關 (DS) 累積操作達 2,000 次後之特別檢測結果，以及相關異常改善建議，啟動 36kV C-GIS DS 之大修作業，以降低設備故障風險，確保營運安全。作業初期由日籍技師負責 1 組設備之實作與技術指導，其餘設備則由 TET 台籍工程師主導執行，以提升在地維修能量。

異相電力切換開關 (VS) 系統

異相電力切換開關 (VS) 使用 20 年或動作 30 萬次後需進行更新預計共 128 台 VS 於 2027~2030 年達使用年限，為確保電力供應穩定性並提升營運韌性，以及建立自主維修能量及節省公司成本，以原廠技轉移後由台灣高鐵自行更新。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

盡遊台灣，連接國際

夥伴管理，打造永續供應鏈

Touch

關懷 / 永續關懷

附錄

台灣高鐵持續進行 5 年中長期計畫（2023-2027 年）為旅客打造品質更高的乘車環境，於 2025 年積極落實軌道工業本土化策略，透過與國內廠商攜手合作，共同開發軌道螺栓扣件，並成功通過 EN 13146 標準測試驗證，確保固定鋼軌與軌枕（Sleeper）之間的扣件（如彈條、螺栓、墊片等）在高速行駛的高壓與動態負載下，仍能維持軌道的穩定與安全，並促進國內相關產業的技術升級與發展。



軌道扣件

亮點故事

台灣高鐵智慧無人機橋檢運維系統之應用

台灣高鐵為了強化實務科技趨勢並提升巡檢效率，自 2018 年起與工研院合作進行無人機研發專案，便積極投入技術資源與人力，陸續達成多項技術應用里程碑。在第一、二期專案的基礎設施建置及軟硬體升級計畫，除打下穩固開發基礎與建立標準作業流程，更藉由平台機體升級，幫助同仁得以穩定深入至橋墩隱密處及結構俯視角進行檢測，達到例行應用之實務性。2025 年台灣高鐵彙整過去實務回饋，並預計導入 AI 科技應用，接續與工研院啟動第三期專案，計畫將首重於三大特點：

1. 自動化（震後應變之無人機 AI 快篩）

藉由預先定義高鐵橋梁設施及結構之影像性質，使 AI 無人機對於異常影像及連續性橋面得以快速篩檢，於災害發生時，直接於飛行過程中判別資訊並於雲端回報樣態，出動無人機可省去專業人員先後判讀橋梁線型、搭乘升降機等巡檢步驟，更精準找出問題進行搶救，較以往節省約 50 % ~ 70 % 以上作業時間。

2. 數位化（AI 無人機橋檢系統維運優化）

於雲端協作平台開發更多樣輔助功能，如自動化報表整合、巡檢影像建模及劣化樣態分析，初步劣化異樣辨識率達 80 % 以上，有助於例行性巡檢時節省 1~2 名以上人力進行記錄謄寫及影像資料篩選，專注於異常樣態複核判讀，並在巡檢結束後省下繁冗的資料建置作業，達到維運作業優化的成效。

3. 智慧化（AI 深化應用先期研究）

除將目標聚焦震後有效篩檢及優化作業環境等實務應用外，台灣高鐵與工研院亦同步研發 AI 廣域高速建模及勘災戰情室系統，讓即時三維資訊能夠直接反應於雲端平台，並以高可讀性的視圖供災害現場指揮官進行策略部署，於災情擴大前有效掌控。



高鐵路 AI 勘災戰情室系統（示意圖）

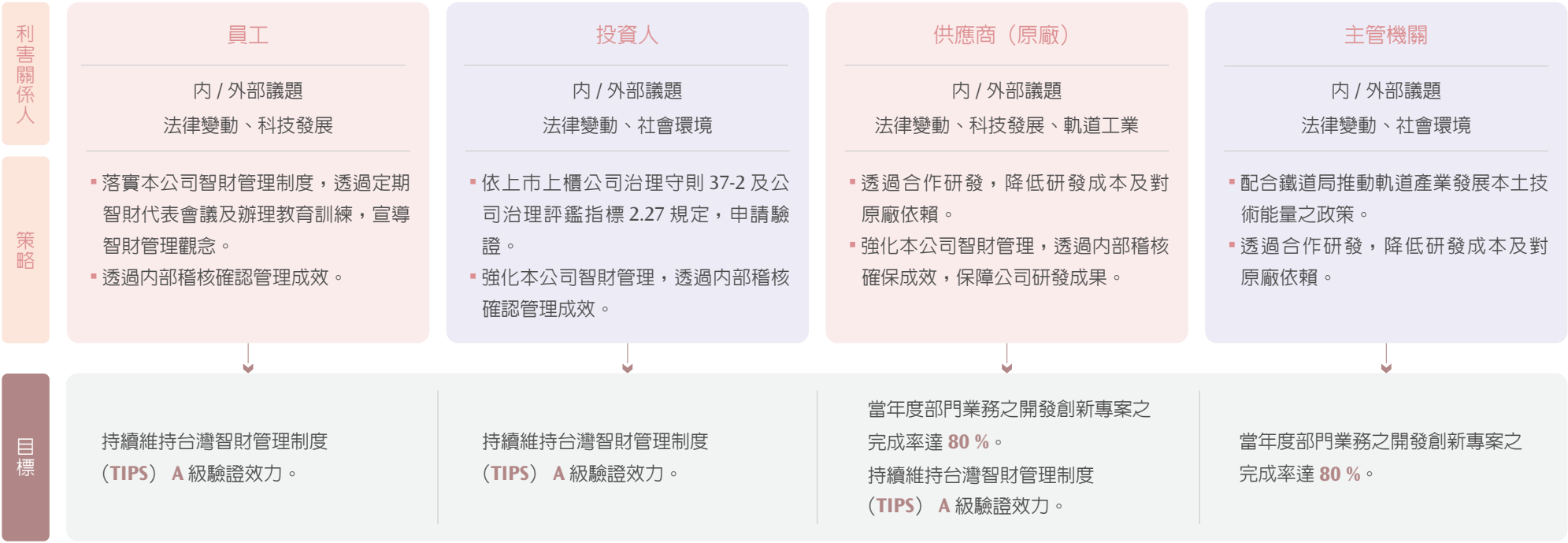
智慧財產管理

台灣高鐵依據《上市上櫃公司治理實務守則》、《公司治理評鑑指標》及回應 ESG 評鑑指標，自 2020 年起制訂與營運策略連結之智慧財產管理計畫，透過確立政策目標、建置管理制度、提供資源與維護、評估風險與機會以及持續改善機制等五大構面，逐步完善財產管理計畫層面，並從 2021 年起持續通過「台灣智慧財產管理制度」（TIPS）A 級驗證。

本公司以「創新科技、深耕在地」作為智慧財產管理政策之核心，由法務室主管擔任智慧財產管理代表，統籌智慧財產管理計畫，並由相關單位指派熟悉智慧財產管理制度之人員共計 13 名擔任智財代表，透過每季召開之智財代表會議，追蹤當年度智慧財產管理計畫之執行情形，另由法務室每年依「管理系統內部稽核辦法」制定年度內部稽核計畫，以確保智財管理制度之有效性及持續改善之參考。每年智慧財產管理計畫及其執行情形皆定期向董事會報告，並公開揭露於公司企網及年報，有關本公司智慧財產管理計畫（包含目標設定、資源投入等）及其執行情形（包含達成效益、改善機制等）詳請參考 114 年 **年報** 第 163-165 頁。

台灣高鐵智慧財產管理計畫業於 2024 年提報第 10 屆第 19 次董事會報告洽悉，並訂定包含（1）當年度部門業務之開發創新專案之完成率達 80%、（2）持續維持台灣智財管理制度（TIPS）A 級驗證效力兩項智財管理目標。此外，為確保智財管理目標之有效達成，台灣高鐵每年檢視內外部之機會與風險，充分保護及妥善運用本公司研發成果，降低營運成本及損害外，更有助提升整體企業競爭力。台灣高鐵依營運狀況識別智慧財產相關之內、外部風險與機會，擬定各項因應措施，並透過滾動式調整智慧財產管理制度。

智財機制對應不同利害關係人之策略與作法：

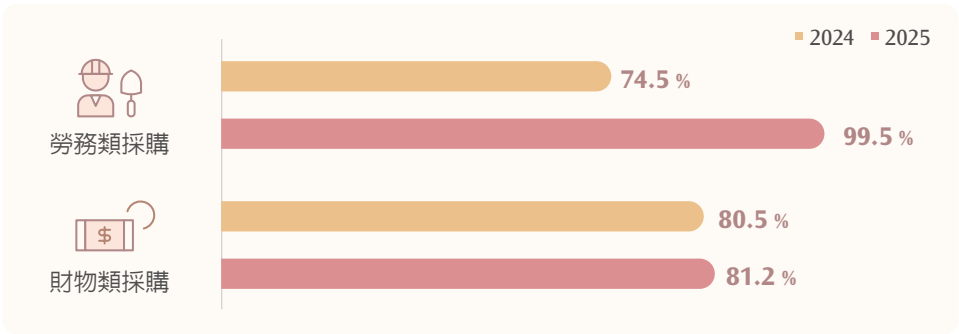


2025 年，台灣高鐵已如期達成前述兩項智財管理目標，專利累積取得 62 件（發明專利 25 件 / 新型專利 37 件）、商標累積取得 169 件，針對自有商標商品授權金收入（車型系列商標授權）計新台幣 387,175 元，聯名系列授權金計新台幣 1,666,701 元，其他授權收入（影音平面授權）共計新台幣 564,404 元。此外，因應新世代列車導入，本年度亦已完成 22 件 N700ST 立體商標（共 22 個類別）申請。本公司所建構之智財管理系統與制度，不僅維持智慧財產權的有效運作，更可達成智財管理等各項目標，並獲國家級驗證機制認可。

永續採購

除與在地廠商積極開發具本土化能量的技術與設備，台灣高鐵在確保設備安全品質的前提下，積極導入在地化採購策略，減少對國外供應商的依賴，也降低海外運輸所產生的碳排放，達成兼顧採購成本與有效縮短設備轉換前置期雙重效果，更透過協助在地軌道運輸業供應商獲得國際鐵道產業標準品質系統的認證，提升國內軌道運輸業供應商的形象與知名度。台灣高鐵 2025 年財物類採購金額約 27 億元，在地採購金額比例達 81.2%。在勞務類採購方面，2025 年採購金額約 199 億元，其中 99.5% 為在地採購。近兩年無論是在勞務類或財物類採購之在地採購金額，皆有顯著成長，金額比例如下：

在地採購金額占比



為落實永續採購目標，台灣高鐵遵循行政院環境部公告之「民間企業與團體綠色採購申報」辦法，優先採購具環保標章、綠色標章產品、碳足跡標籤產品及減碳標籤之產品與服務，2025 年綠色採購金額達 3.9 億，包括重點項目如：行政類用品、事務機用品、飲水機、電冰箱、綠建材（如環保節能標章設備、具碳足跡認證之產品）等，又因台灣高鐵獲得碳標籤之認證，故將員工搭乘高鐵出差之費用列入綠色採購金額，落實營運環節及價值鏈積極減碳。台灣高鐵除要求供應商提供符合綠色採購之商品外，亦將廠商永續面向表現納入供應商遴選標準中，同時持續稽核供應商是否遵循環境法規，詳細綠色採購金額如下表：

歷年綠色採購金額

單位：新臺幣（萬元）

年度	2024	2025
行政庶務類	2,408	4,110
員工出差搭乘高鐵費用	27,870	27,344
專案類（非例行性採購）	6,280	7,400
總計	36,558	38,854

在地商家

為促進地方產業發展，活絡地方商機，台灣高鐵在全線營運站點設置高鐵市集或在地物產館，以行動支持在地原料生產的商品，致力創造在地就業機會，以較低租金扶植在地商家設點於高鐵市集或物產館，藉以推廣在地生產商品。如高鐵雲林站結合雲林縣農業與食品產業特色，引進多家雲林在地品牌進駐市集通路，包含情人蜂蜜有限公司、阿甘薯叔等，展售以在地農產為基礎之農產品與特色伴手禮，讓旅客於交通樞紐即可接觸雲林優質農業成果。



台灣高鐵車站進駐在地商家攤位

保安全管理與訓練

為確保旅客與勤務人員享有高度安全的乘車環境，台灣高鐵每年定期委託保全公司對其保全人員進行專業訓練，亦制訂保安全管理、規範保全人員執勤範疇。同時，本公司增加與保全公司溝通的頻率，定期召開雙月會，以確保保全人員執行勤務時遵守本公司的保安全管理規範，提供顧客至上的服務態度。

本公司持續派駐有軍警相關特勤工作經驗或具有武術證照合格者，經專業訓練後擔任高鐵列車「菁英車安保全」加強維護旅客安全。年度定期對保全人員進行專業訓練，內容包含保全設備 / 系統操作及緊急通報訓練、維安應變輔助技能訓練、巡邏技術、綜合應用拳技與防身術訓練、可疑包裹與炸彈基礎辨認訓練等。2025 年保全人員接受專業訓練與培訓的人員比例達 100%。另保全人員亦已透過承包商辦理之人權政策相關課程接受訓練。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

• 關懷 / 永續關懷

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

附錄



Touch

關懷 / 永續關懷

低碳行車，環境永續 56

孕育人才，價值培育 71

保障權益，貼心關懷 79

乘載社會，發展在地 88



章節名稱	重大主題	策略	2025 年目標與達成成果	目標 (短期：2026 ；中長期：2027-2028)
 低碳行車 環境永續	氣候變遷 減緩與調適	■ 設置營運安全與環境風險相關工作小組（如環境管理委員會），強化管理機制與落實相關措施。 ■ 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。 ■ 導入 TCFD 氣候相關財務揭露，鑑別氣候風險，盤點高鐵對應氣候風險之韌性。 ■ 持續推動營運設備優化、人員教育訓練及提升節能減碳措施。	■ 全公司之溫室氣體盤查 (覆蓋率 100%) 每年定期查證，並獲得 ISO 14064-1:2018 證書。 ■ 內部盤查 2025 年因用電用油所產生之碳排放量 317,285.15 公噸，每延人公里碳排放量 23.079 公克 CO₂e 與 2024 年 24.409 公克 CO₂e 相比，減少 5.45%。 ■ 設備優化汰舊，透過節能駕駛計畫，2025 年列車電力較基準年（2010 年）減少 17,548 千度。	短期 ■ 每年持續辦理全公司溫室氣體盤查及查證作業。 ■ 持續執行「列車駕駛節能運轉」方案。 ■ 「每延人公里碳排放量」每年減少大於 1.5% 以上。 中長期 ■ 持續推動淨零轉型、深度節能計畫、強化再生能源的使用率，響應政府「2050 淨零碳排」目標。
	資源使用 與管理	■ 制定資源使用與管理方針（包括電力使用、水資源及廢棄物處理），定期檢視目標，推動綠色行動（如再生能源、循環資源）。 ■ 設置資源使用與管理工作小組，強化管理機制與落實相關措施。 ■ 辦理環境教育訓練，強化員工、各單位環境管理代表對環境法令熟悉及提升環保意識。 ■ 持續透過環境管理系統精進相關管理作為，並通過外部驗證。	■ 持續通過 ISO 14001:2015 環境管理系統複驗（效期至 2026 年 9 月）。 ■ 2025 年服務每旅次之用電量 1.14 度與去年（2024 年）1.20 度相比，節電 5.03%。 ■ 服務每旅次之用水量與去年（2024）0.0095 度相比，節水率 3.40%。此外，2025 年擴大完成 12 車站水足跡盤查作業，並取得 ISO 14046:2014 查證聲明書。 ■ 資源廢棄物回收率為 24.5%，無發生關於油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。	
	在地經濟 發展與環境 衝擊管理	■ 制定環境保護規範與作業準則（包括自然環境與社區）、噪音與振動管理，強化環境管理機制與有效落實執行措施。 ■ 定期辦理內外部環境品質管理稽核作業，持續精進管理機制及執行措施執行情形。	■ 2025 年內部稽核次數 21 次，後續改善事項定期於環境管理委員會報告；外部則由環保單位稽查，2025 年無發生因污染環境遭受處分。 ■ 2025 年接獲 13 件噪音與振動管理相關民衆陳情案件，無因環保主管機關通知違反噪音標準需辦理改善之案件，也無發生受裁罰事件。 ■ 每年持續投入 114.3 萬元之水雉生態教育園區贊助金額，復育物種，達成生物多樣性之目標，總累積金額超過 7,218 萬元。	短 中長期 ■ 持續辦理內部環境品質管理稽核作業。 ■ 持續依「高鐵噪音陳情案件處理流程」處理噪音及振動相關申訴案。 ■ 持續投入生物多樣性之在地專案。

低碳行車，環境永續

環境永續政策與管理

台灣高鐵設有「環境管理委員會」，由總經理擔任主任委員，相關處室最高主管擔任成員，協助董事長履行相關環境管理責任，並由公司整體角度督導各單位執行及溝通環境管理系統業務，確保環境管理系統適合性充分性及有效性。環境管理委員會 2025 年度共計辦理 21 次環境品質管理稽核作業，檢核各基地與車站運作環境管理系統之績效，並於每季召開「環境管理工作會議」追蹤各項環境目標推動進度與執行情形，在符合環保法規要求下，推動減緩環境衝擊的措施，提升環境品質。此外，環境保護是台灣高鐵善盡企業社會責任重要的一環，為落實整體環境保護工作，本公司訂有「台灣高鐵環境政策」，並經董事長同意對外發布。

為響應全球淨零趨勢，台灣高鐵於 2020 年通過 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並於 2023 年通過 ISO 14001 環境管理系統複驗（效期至 2026 年 9 月 24 日）。目前，台灣高鐵已完成全公司溫室氣體排放量（範疇一、範疇二、範疇三）盤查，並每年通過外部第三方查證獲得 ISO 14064-1:2018 證書。同時，台灣高鐵承諾保護環境、減少溫室氣體排放、廢棄物減量，並提升員工與供應商之環保意識。2025 年於環保專案總計投入新台幣達 127,241 千元，因辦理 TK41 西側隔音牆工程施工及 TK141+250 東側隔音牆工程設計，致經費較 2024 年增加約 44.88%。未來將持續降低營運產生的環境衝擊，定期透過溫室氣體盤查與減量之推動、節約用水與廢棄物回收及減量管理措施，達成環境永續的目標。

2024-2025 年環保支出

環保措施項目 (仟元)	2024 年	2025 年
環保環評監測	2,325	2,005
環保環境研究 (含水雉、溫室氣體盤查、噪音研究及改善計畫)	5,032	8,554
環保污染防治 (車站及基地廢污水處理及廢棄物處理操作與維護、隔音牆設計監造施工)	80,468	116,682
總計	87,825	127,241
相較於前一年之環保支出變化 (YoY, %)	-15.24%	44.88%

氣候變遷減緩與調適

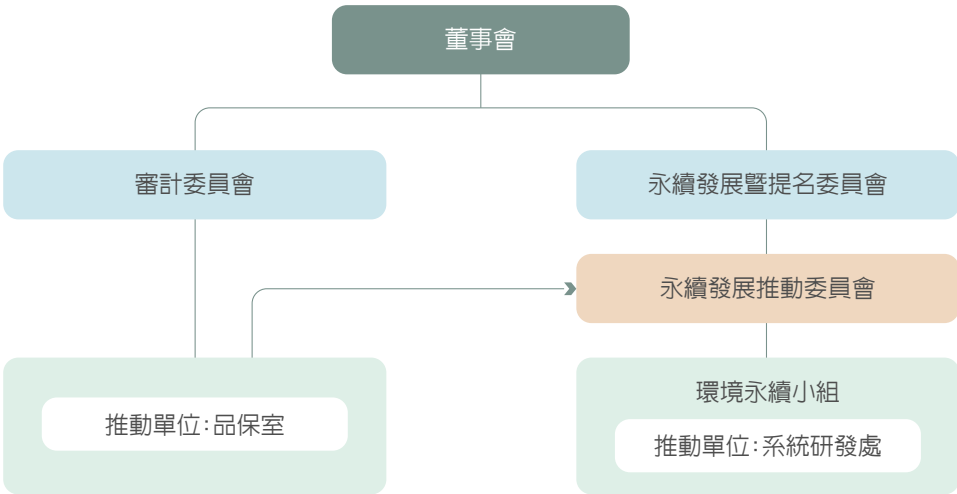
回應國際關注及政府 2050 淨零承諾，同時參照全球鐵道運輸業對氣候變遷風險的因應策略，台灣高鐵深切體認氣候變遷對可持續營運可能造成影響與挑戰，積極導入各項氣候變遷減緩與調適措施。

台灣高鐵於 2024 年參考氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate Related Financial Disclosures, TCFD) 4 大構面及 11 項指標之揭露要求，建立氣候相關風險與機會的評估機制，盤點氣候變遷對公司的衝擊，透過系統性的調適措施，減緩氣候變遷對台灣高鐵的影響，提升營運韌性。以下為根據氣候相關財務揭露 (TCFD) 之要求，進行 4 大構面的說明：

治理

本公司董事會轄下之「永續發展暨提名委員會」負責監督氣候風險與機會治理，轄下設有「永續發展推動委員會」，由董事會及董事長督導，總經理及經理部門高階主管組成，「永續發展推動委員會」轄下設有六大永續小組，持續關注公司永續經營議題，且每年定期向永續發展暨提名委員會及董事會報告推動情形及成效，有關永續治理架構及各永續小組執掌及 2025 年運作情形詳情參閱「永續治理」章節。

為接軌 IFRS 國際財務報導準則永續揭露準則之 S2「氣候相關揭露要求」，本公司將風險管理架構納入氣候風險項目，成為雙軌管理機制，由品保室推動整體風險管理，並定期向審計委員會報告；同時，氣候風險相關策略、指標與目標則由永續發展推動委員會轄下之環境永續小組進行規劃與執行，並定期向董事會及永續發展暨提名委員會進行彙報，其組織架構及運作情形如下：



目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation
運輸 / 專業運輸

Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

Touch
• 關懷 / 永續關懷

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

附錄

推動單位	推動情形	推動單位	推動情形
 品保室 執掌：風險管理	- 各單位每季提供鑑別出的風險議題，並彙整至風險登錄簿。風險分為七大類別，包含策略、營運、環境、財務、資訊、法遵、誠信風險，而氣候相關風險隸屬於環境面與策略面。 - 各部級以上主管對風險項目進行評分後，以風險回應行動四個象限進行分類，決定相對應管理作為，每年呈報審計委員會一次。	 環境永續小組 執掌：氣候風險之策略、指標與目標	- 推動環境管理系統之運作。 - 辦理環境相關盤查與查證。 - 研擬與執行高鐵沿線噪音改善計畫。 - 推動能耗設備更新與改善。 - 依據氣候相關財務揭露 (TCFD) 之要求，評估氣候變遷影響並推動相關調適措施。 - 推動環境永續行動。

• 策略

台灣高鐵參考 IFRS S2「氣候相關揭露」之架構，鑑別氣候變遷對公司的風險與機會，並持續導入及揭露情境分析與風險財務量化。本公司於 2024 年完成最新一次氣候風險與機會評估，在考量鐵路運輸業行業特性及對焦內部天然災害管理作為後，從 12 項氣候風險項目聚焦出 3 項中度風險與 3 項高度風險，其中包含 2 項轉型風險與 4 項實體風險。氣候變遷不僅為企業帶來風險，同時也有潛在商機。台灣高鐵善用低碳運輸的產業優勢，未來將持續提升能源使用效率，擴大投入於車站與維修基地建置再生能源裝置。本次鑑別之氣候相關機會共計 2 項。

本公司亦同步將氣候風險及機會可能造成影響的時間軸納入轉型計畫考量。影響時間分別為短期（2024 年 - 2026 年）、中期（2027 年 - 2035 年）、長期（2036 年 - 2050 年）：



01. 溫室氣體排放成本增加：碳定價機制 對價值鏈之影響 上 / 中 / 下游

對經營模式之影響

目前：高鐵年度碳排放超過 2.5 萬公噸，已達環境部徵收碳費之門檻，高鐵未在第一波徵收名單中。

預期：■ 預期隨著環境部擴大徵收產業範圍，未來將可能被納入徵收名單，產生額外費用。
■ 台灣高鐵上游營建工程所屬產業多為碳費第一階段徵收對象，因此，承攬商繳納碳費所衍生之成本可能將移轉至本公司，恐將造成未來土建軌道、場站建物等營建及修繕之成本增加。

02. 轉型至低碳科技 對價值鏈之影響 中 / 下游

對經營模式之影響

目前：陸續汰換耗能設備，減少能源耗用，並採購較節能之新型列車。

預期：■ 台灣已訂定 2050 年達成淨零排放之國家目標，若台灣高鐵未能及早布局低碳營運，將耗能高之設備汰換成為節能設備與列車，未來可能需支付額外費用。

03. 極端天氣事件增加—颱風 對價值鏈之影響 中 / 下游

對經營模式之影響

目前：颱風帶來的豪大雨恐將導致橋梁、隧道與正線可能因土石滑落受損，進而導致班次延誤或營運中斷。

預期：■ 車站及基地恐因豪大雨產生淹水，導致員工、旅客、車站商家人員進出受阻/受困。
■ 颱風帶來的強風恐將導致沿線設備、號誌通訊系統中斷，影響列車營運。
■ 評估未來在極端氣候加劇，颱風強度、降雨加強下，對正線營運、車站商家營運之影響恐加劇。

04. 極端天氣事件增加—強降雨 對價值鏈之影響 中 / 下游

對經營模式之影響

目前：強降雨由於發生時間與頻率不定，且未發布警報，較難提前預防，若強降雨因極端氣候恐加劇，進而導致橋梁、隧道與正線可能因土石滑落受損，致使班次延誤或營運中斷。

預期：■ 車站及基地恐因強降雨產生淹水，導致員工、旅客、車站商家人員進出受阻/受困。
■ 評估未來在極端氣候下，強降雨加劇，對正線營運、車站商家營運、資產損失之影響可能會加劇。

05. 極端天氣事件增加—乾旱 對價值鏈之影響 中游

對經營模式之影響

目前：暫無影響。

預期：■ 因降雨不足直接影響的氣候乾旱事件造成正線沿線居民超抽地下水進行水源補給，加劇該地區地層下陷的情況，可能影響土建設施及軌道安全，影響營運的準點率，恐增加退費風險。
■ 評估未來在極端氣候下，乾旱強度加劇，對正線營運、土建設施安全、資產損失之影響可能會加劇。

06. 海平面上升 對價值鏈之影響 中 / 下游

對經營模式之影響

目前：暫無影響。

預期：■ 因海平面上升導致高鐵營運據點周邊淹水，疏運系統中斷，恐將造成不動產資產價值損失、營運中斷之影響。
■ 評估未來在極端氣候下，海平面上升可能導致車站與基地溢淹，對正線營運、土建設施安全、資產損失之影響可能會加劇。

07. 提升能源使用效率 對價值鏈之影響 中 / 下游

對經營模式之影響

目前：提高維修基地與車站之能源使用效率，並導入高效能之列車及設備。

預期：■ 導入高效能設備，優化能源使用效益，短期將增加設備購置 / 系統導入之成本。
■ 長期將減少能耗使用，降低營運與碳費繳納之成本。

08. 消費者對綠色產品和服務需求的變化 對價值鏈之影響 中 / 下游

對經營模式之影響

目前：消費者環境意識提升，優先選擇更為環境永續的低碳旅運產品，進而增加營收。

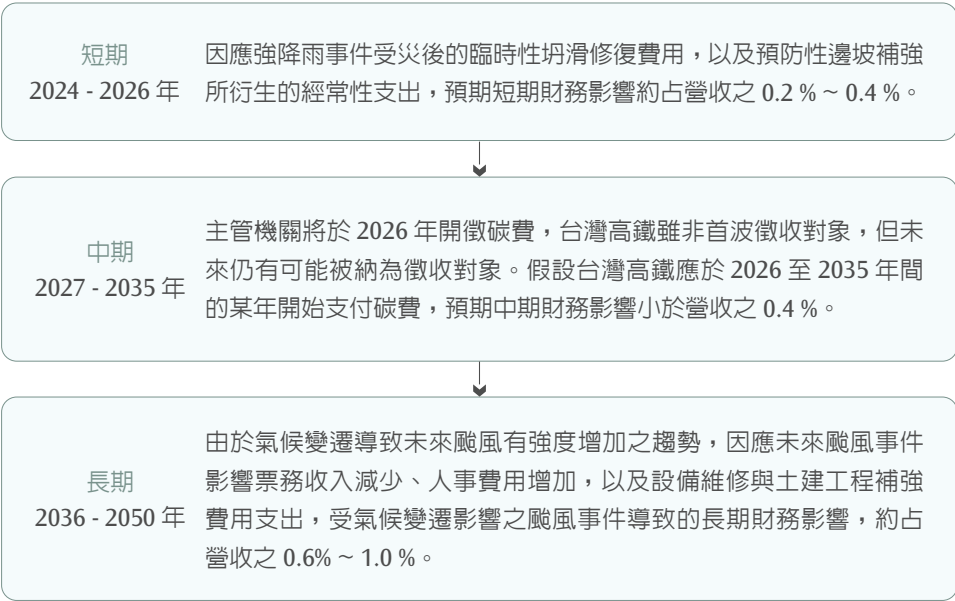
預期：■ 品牌價值提升，提升企業評鑑分數，提高投資人與股東之信心。
■ 旅客因選擇更永續運輸方式，使載客量需求增加，營收增加。

風險	經營模式及資源分配之變動	
溫室氣體排放成本增加： 碳定價機制	執行中	- 台灣高鐵已導入能資源管理系統，設立屋頂太陽能板系統，並積極購置節能之設備與導入新世代列車，可協助台灣高鐵提升能源使用效率。2025 年度場站汰換耗能設備金額逾 193,555 仟元。 - 持續評估提升再生能源使用比例（如：擴大再生能源投資和簽署企業購電協議等）降低企業碳排，進而減少對環境衝擊。 - 持續與上游承攬商溝通，追蹤其可能因應法規轉嫁之費用。
	轉型計畫	- 專案採購符合低碳排產品或具高能源效率之設備。 - 屋頂太陽能板系統。 - 導入新世代列車。
轉型至 低碳科技	執行中	台灣高鐵逐年完成汰換舊有設備，提高能源使用效率；同時購入新世代列車，新世代列車預計將於 2027 年投入營運。
	轉型計畫	- 專案採購符合低碳排產品或具高能源效率之設備。 - 導入新世代列車。
極端天氣事件 增加－颱風	執行中	台灣高鐵持續導入科技以強化災害耐受度與預警能力（如：與工研院合作開發無人機橋檢系統），並針對早年興建地下段各緊急逃生出口，進行防洪高程檢核，並依照防洪需求完成改善。
	轉型計畫	- 持續優化無人機橋檢系統。 - 防洪檢核及後續優化工程。
極端天氣事件 增加－強降雨	執行中	2025 年完成 TK96 三處邊坡改善作業。
	轉型計畫	- 高鐵邊坡安全年度體檢。 2026 年將持續執行邊坡預防性改善工程 6 處邊坡補強工作，以強化邊坡穩定性。 - 透過數位科技的導入強化邊坡監測與防護機制，進行邊坡自動化監測系統的更新與升級。
極端天氣事件 增加－乾旱	持續執行高風險地段之水位監控。	

風險	經營模式及資源分配之變動
海平面上升	台灣高鐵持續監控地勢較低之車站與基地之淹水風險，並每年擬定演訓練計畫，執行各類假定情境之定期及無預警演練，評估各級同仁對於各類緊急狀況之應變程序熟悉度、相關計畫與辦法之有效性。

機會	經營模式及資源分配之變動
提升能源 使用效率	台灣高鐵展開 2024 年 -2030 年「深度節能計畫」，透過階段性汰換耗能設施並導入新式節能設備，以創造節能效益，共 7 項計畫，包含場站冰水主機汰換、場站分離式冷氣機汰換等。
消費者對綠色 產品和服務 需求的變化	高速鐵路人均碳排放量遠低於小客車、客運及飛機，屬環保的綠色運具，因應環保、節能減碳之意識提高，高鐵持續推動多元行銷優惠及低碳旅遊方案，提升消費者搭乘意願。

公司基於管理氣候相關風險（颱風、強降雨、碳定價機制）的策略，預期產生短期、中期及長期的財務影響，具體說明如下：



台灣高鐵根據氣候風險鑑別之結果，挑選前三大風險進行在不同情境下，該風險對公司營運可能產生的潛在財務影響。首先，於轉型風險上，鑑於環境部將於今年開徵碳費，台灣高鐵參考環境部碳費費率審議會的紀錄，模擬未來 2030 年若運輸業納入徵收碳費範疇下所造成的財務衝擊。再者，針對兩項實體風險，台灣高鐵引用期刊《熱帶氣旋研究》有關東亞颱風活動變化的研究^(註 1)，並採用政府間氣候變化專門委員會第 6 次評估報告（IPCC the sixth assessment report, AR6）內的中度排放情境（SSP2-4.5）及極高排放情境（SSP5-8.5），分析颱風事件於世紀中與世紀末對台灣高鐵的財務衝擊；實體風險除了颱風事件，台灣高鐵亦統計過往因強降雨產生之臨時坍塌工程維修費用，以及每年固定支出的預防性邊坡補強費用，推估未來強降雨事件可能造成的財務衝擊。

轉型風險

溫室氣體排放成本增加：碳定價機制

台灣高鐵參照現行碳費機制，模擬在介於淨零排放與既定政策之間的「中間情境」（Middle of the Road）下，於 2030 年繳納碳費可能造成的財務衝擊。主管機關將於今年開徵碳費，每公噸 CO₂e 的碳費費率於 2031 年之前參考環境部碳費費率審議會第六次紀錄，從新台幣 300 元起算並分為 2 階段調升至 2030 年的新台幣 700 元以上。考量主管機關尚未公布 2030 年之後的碳費費率，因此台灣高鐵選取中間情境的 2025 年財務衝擊約當營收比例，作為本轉型風險 2030 年度的財務衝擊數值。在此情境模擬分析下，碳費徵收對台灣高鐵的財務衝擊推估值^(註 2)小於營收 0.4%。財務衝擊僅評估碳費費率影響，不包括台灣高鐵對應採取相關減碳措施之成本。

實體風險

極端天氣事件增加：颱風

台灣高鐵於情境分析中，採用 IPCC AR6 的中度排放情境（SSP2-4.5）及極高排放情境（SSP5-8.5），並引用《熱帶氣旋研究》有關東亞颱風活動變化的研究，檢視 2022 年至 2024 年間歷次颱風事件對營運造成的財務衝擊，並將其作為經驗參數，推估於世紀中及世紀末，不同情境下，颱風頻率與強度可能對台灣高鐵所帶來的財務影響，分析因子包括：票務收入減少、人事費用增加，以及設備維修與土建工程補強費用。彙整前述費用後，即構成颱風事件所帶來的實體風險財務衝擊。根據調研以及情境分析未來長期趨勢，颱風將隨時間減少頻率，但颱風強度將增強，尤其以 SSP5-8.5 情境較為顯著。依據推估結果，世紀中的颱風頻率較世紀末多，而世紀中 SSP2-4.5 情境下的颱風發生頻率高於 SSP5-8.5，故世紀中 SSP2-4.5 情境的財務衝擊略高於 SSP5-8.5，但兩者於台灣高鐵之財務衝擊皆低於營收 1%；世紀末 SSP2-4.5 與 SSP5-8.5 情境下，財務衝擊結果相似且明顯高於世紀中，顯示隨時間推進，颱風事件對營運的影響將有所增加。

氣候情境	2050 年（世紀中） 預估財務衝擊	2100 年（世紀末） 預估財務衝擊
SSP2-4.5	0.8 % ~ 1.0 %	1.4 % ~ 1.6 %
SSP5-8.5	0.6 % ~ 0.8 %	1.4 % ~ 1.6 %

註：1. Liu, K.S., Chan, J. C. L, Chong, B. & Wong, H. (2024). Projections of future tropical cyclone landfalling activity in the East Asia region. Tropical Cyclone Research and Review, 13(4), 328-343.
2. 財務衝擊約當營收比例之計算方式為：推估之財務衝擊金額除以 2025 年度營收金額。

實體風險

極端天氣事件增加：強降雨

台灣高鐵於情境分析中，檢視 2022 年至 2024 年間歷次因強降雨事件啟動天然災害告警系統（Disaster Warning System, DWS）對營運造成的財務衝擊，並將其作為經驗參數推估未來可能導致的財務影響，分析聚焦於受災後的臨時性坍塌修復費用，以及預防性邊坡補強所衍生的經常性支出。經推估，短期財務衝擊約占營收 0.2%~0.4%。

風險管理

識別、評估、排序氣候相關風險的流程

台灣高鐵參考 TCFD 作業指引，借鏡國際鐵路運輸業的揭露實務，經由跨部門訪談與討論，並依據潛在衝擊程度、脆弱度及發生可能性完成氣候風險矩陣，進行氣候風險排序，重新檢視並納入內部既有天然災害管理及因應機制，完成氣候相關風險與機會的鑑別作業，透過質化評估方式鑑別氣候變遷對公司營運及財務損益之影響程度，其結果未來將納入風險檢視與決策作業之依據，更加完備台灣高鐵公司的氣候風險管理措施，強化因應氣候變遷的能力。

鑑別、評估及監控氣候相關風險流程與整合管理制度

台灣高鐵訂有「風險管理政策」與「風險管理程序」，依據經營及營運活動，盤點及辨識可能影響營運及獲利的風險，主要考量策略、營運、環境（涵蓋氣候變遷風險）、財務、資訊、法遵、誠信 7 大類別，並檢視企業風險管理之完整性及風險控制之有效性，進行國內外環境、社會及公司治理等重大議題之風險評估，據以建立運作架構。未來，將持續因應內外部環境條件變化，檢討與修訂新的風險管理政策，期透過落實中長期風險策略規劃及目標，強化高鐵風險意識，邁向永續經營願景。

風險管理推動與執行單位負責彙整各業務單位提報的風險類別、風險項目、風險情境及管控措施等資訊，並進行風險影響程度、發生可能性與管控措施適足性的分析、評量與回應，同時整合前後年度風險分析與管理重點，編製風險管理執行情形報告。該報告每年一次呈報總經理與董事長後，提報審計委員會及董事會。

指標與目標

台灣高鐵致力於呼應全球及國內減碳淨零目標，制定包括溫室氣體、水資源管理、能源使用等減量目標如下表，定期追蹤、檢討各指標達成率，並依每年檢討成果滾動調整內部管理機制，期望透過自身永續績效協助減緩氣候變遷衝擊。2025 年相關成果請見本節「[低碳行車，環境永續](#)」中之各小節。

 能源管理 (註 1)	指標	每年平均服務每旅次之節電率 ^(註 2)	
	目標	>0.86%	
	績效項目	2024 年	2025 年
	總用電量 (萬度)	9,389.449	9,352.951
	總旅次數 (人次數)	78,250,483	82,070,618
	平均服務每旅次用電量 (度)	1.200	1.140
	節電量 (GJ)	-9,038.3303	1,313.9316
 水資源管理 (註 1)	指標	每年平均服務每旅次之節水率 ^(註 3)	
	目標	>3.42%	
	績效項目	2024 年	2025 年
	總用水量 (度)	743,719	753,511
	平均服務每旅次用水量 (度)	0.0095	0.00918
 溫室氣體管理 (註 1)	指標	每年平均每延人公里之減碳率 ^(註 4)	
	目標	>1.50%	
	績效項目	2024 年	2025 年
	總排放量 (公噸 CO ₂ e) ^(註 5、6、7、8)	325,887.55	317,285.15
	總延人公里數 (pkm)	13,351,195,027	13,747,983,640
	平均每延人公里公克 CO ₂ e (公克 CO ₂ e / 延人公里)	24.409	23.079
	每延人公里減碳率 (%)	3.460%	5.450%

註：1. 節電率、節水率、減碳率之計算皆設有相對應之強度指標，並訂立相較基準年 (前一年度) 減少之目標，以來作為內部能源管理機制之依據。

2. 節電指標與目標設定範疇皆為車站〔含桃園運務管理中心，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「[能源管理](#)」小節。

3. 節水指標與目標設定範疇皆為車站〔含桃園運務管理中心，不含商業區 / 停車場與臺鐵共用 (南港、台北、板橋車站) 之公共區用水分擔量〕及基地。

4. 溫室氣體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管理中心，不含商業區 / 停車場〕、基地及總公司之用電、用汽 / 柴油。

5. 本表中所使用之電力排碳係數，皆為參考經濟部最新公告。

6. 本表中數據為高鐵自行盤查，不含冷媒、焊條、二氧化碳滅火器及範疇三等排放。

7. 汽、柴油排放係數 2024 年參照環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版 (108.06) 內之對應係數，2025 年依據環境部「113 年 2 月 5 日公告溫室氣體排放係數」最新係數。

8. 溫室氣體排放量計算依用電量或用汽、柴油油量 x 溫室氣體排放係數 x 溫室氣體暖化潛勢值 (GWP) = 公噸二氧化碳排放當量；溫室氣體盤查引用之 GWP 值來自政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 於 2021 年第六次評估報告版本之數值。

溫室氣體管理

溫室氣體排放量

台灣高鐵採營運控制權法每年進行溫室氣體盤查並取得外部第三方 ISO 14064-1:2018 查證聲明書，2026 年 4 月已完成全公司（範疇一、二）及供應鏈（範疇三）之 2025 年度溫室氣體排放量盤查及查證作業，盤查覆蓋率達 100%，盤查據點包含 12 處車站、5 個基地、總公司、桃園運務管理中心及正線（列車及道旁設備）。本公司持續推動溫室氣體盤查以及查證、節能減碳措施，並依短中長期減量目標，降低每延人公里碳排放量，以達成自身營運淨零排放。台灣高鐵範疇一排放源主要包括汽柴油、冷媒等產生之溫室氣體，範疇二之主要排放源為外購電力等，溫室氣體排放情形及減量目標如下表：

單位：公噸 CO₂e

溫室氣體排放量		2024	2025
範疇一	直接溫室氣體排放	8,637.63	7,861.76
範疇二	輸入能源溫室氣體排放（電力）	313,256.10	317,975.91
範疇三	間接溫室氣體排放		
	運輸溫室氣體排放（上游運輸和貨物配送產生的破排、員工通勤、商旅）	4,835.63	3,905.90
	組織使用產品溫室氣體排放（採購商品的排放、能資源上游產生排放、資本商品排放、固體和液態廢棄物處理產生排放）	102,021.23	95,212.53
	使用來自於組織產品溫室氣體排放（下游租賃資產排放電力 / 自來水）	8,804.83	8,373.64
	其他來源溫室氣體排放	NA	NA

註：1. 依據環境部「113 年 2 月 5 日公告溫室氣體排放係數」最新係數。
2. 溫室氣體排放量計算依用電量或用汽、柴油油量 x 溫室氣體排放係數 x 溫室氣體暖化潛勢值（GWP）= 公噸二氧化碳排放當量；溫室氣體盤查引用之 GWP 值來自政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）於 2021 年第六次評估報告版本之數值。
3. 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。

台灣高鐵於 2025 年總共完成 17 項範疇三項目之盤查，並經外部驗證，將持續擴大範疇三的盤查範圍。

範疇三項目排放量及計算方法學說明（2025 年排放量）

- 統計範疇：包含 12 處車站、5 個基地、總公司、桃園運務管理中心及正線（列車及道旁設備）

範疇三 / 自身營運項目 ^(註2)		溫室氣體排放量 (公噸 - CO ₂ e)	數據覆蓋率 ^(註1)
上游運輸與配送 ^(註3)	上游運輸和貨物配送產生之排放	154.63	100 %
下游運輸與配送 ^(註3)	下游運輸和貨物配送產生之排放	0.02	
員工通勤	員工通勤產生之排放 - 汽車	3,049.08	
	員工通勤產生之排放 - 計程車	117.24	
	員工通勤產生之排放 - 捷運	454.42	
	小計	3,620.74	
商務旅行	商務旅運產生之排放—捷運	0.11	
	商務旅運產生之排放—計程車	1.10	
	商務旅運產生之排放—飛機 ^(註4)	129.29	
	小計	130.50	
採購的產品與服務	由採購的貨物產生之排放 - 服務所需耗材及備品	18,710.34	
	由採購的貨物產生之排放 - 自來水	193.99	
	小計	18,904.33	
燃燒與能源相關活動	能資源上游產生之排放	74,669.79	
資本貨物	資本商品之排放 - 採購機台設備	180.40	
營運過程產生的廢棄物	固體和液體廢棄物產生之排放 ^(註5)	1,448.62	

範疇三 / 自身營運項目 ^(註 2)		溫室氣體 排放量 (公噸 - CO ₂ e)	數據覆蓋率 ^(註 1)
上游資產租賃	上游租賃資產使用產生之排放 - 電力	9.22	100 %
	上游租賃資產使用產生之排放 - 自來水	0.18	
	小計	9.40	
下游資產租賃	下游租賃資產使用產生之排放 - 電力	8,340.17	
	下游租賃資產使用產生之排放 - 自來水	33.48	
	小計	8,373.64	
由其他來源產生之 間接溫室氣體排放	無顯著排放	NA	NA
總計	107,492.06		

- 註：1. 數據覆蓋率係以 100% 計算。
2. 為維持報告書用詞揭露之一致性，統一以 GHG Protocol 範疇三：間接排放之用詞進行說明。對應 ISO14064:2018 用語為：上游運輸與配送、商務旅行、員工通勤對應類別 3- 運輸產生的間接溫室氣體排放；採購的產品與服務、燃燒與能源相關活動、資本貨物、營運過程產生的廢棄物、上游資產租賃對應類別 4- 組織使用的產品所產生之間接溫室氣體排放；下游資產租賃對應類別 5- 使用組織的產品所產生之間接溫室氣體排放。
3. 上游運輸和貨物配送產生之排放，採用基於距離法以供應商運輸距離、貨物之重量及相關排放係數計算其運輸過程之排放。
4. 國際航空差旅計算方法係採用 ICAO Carbon Emissions Calculator 計算每趟飛行旅程所產生之溫室氣體。
5. 廢棄物計算方法係採用特定廢棄物類別法，以環境部資源循環署事業廢棄物申報及管理資訊系統及其處理方式搭配對應的排放係數計算廢棄物處理排放，及基於距離法以依各類廢棄物重量、清運距離及相關排放係數計算其運輸過程之排放。

能源管理計畫

台灣高鐵依循「安全舒適、環境保護、節能減碳」原則，訂定本公司環境管理目標及策略，持續致力降低能源與水資源使用、提升能源使用效率，並透過強化員工節能意識與定期召開環境管理會議，檢視環境目標執行情形，追蹤改善成果，採取適當措施以預防或減輕營運活動對環境所造成之衝擊。

台灣高鐵為提升能源使用效率及降低營運對環境造成之影響，本公司以前一年度情形為基準，設定每年目標；在溫室氣體排放量，訂定「場站每年節電率」(平均服務每旅次之用電度數計算) 減少幅度大於 0.86% 為目標；在水資源管理上，秉持節約用水、減量及回收再利用原則，訂定「場站每年節水率」(平均服務每旅次之用水度數) 減少幅度大於 3.42% 為目標；此外，為具體量化本公司整體能源消耗所產生二氧化碳排放趨勢與現況，建立「每延人公里碳排量」指標，以每年「減碳率」大於 1.50% 為本公司「溫室氣體減量目標」，持續提升低碳運輸效益。

台灣高鐵持續在 5 大維修基地與 12 處車站推動「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，制定能源效率提升計畫，打造低碳排的綠色場站。車站部分以「生態、節能、減廢、健康」永續理念為設計基礎，配合各車站地理環境執行多項節能措施，減少建材與空調負荷，高鐵苗栗站、彰化站及雲林站分別榮獲內政部核發之鑽石級、黃金級及黃金級綠建築標章證書及綠建築標章銘牌；維修基地則著重降低能源使用，持續導入多項節能改善措施，降低車站（不含臺鐵公共區）及基地之平均每服務旅客用電量。

高鐵車站之永續理念



生態



節能



減廢



健康

台灣高鐵依中長期策略規劃，從改善既有建築物能源使用效率、提升電器設備能源效率及引進綠建材等方案，總公司辦公室自 2019 年起陸續辦理更換 LED 燈具及全面安裝帷幕玻璃隔熱紙等節能措施，相較採取節能措施前之用電度數，2025 年合計節省用電度數 223,437 度 (kWh)，排放量減少約 105.91 公噸 CO₂e；桃園運務管理中心 2025 年執行大樓帷幕玻璃全面安裝綠建材等級之隔熱紙，及辦公室更換 457 支 LED 燈管取代傳統照明燈具，並將停車場鹵素路燈替換成 LED 路燈，換算全年可節省用電度數 45,744 度 (kWh)，相當於減少約 21.68 公噸 CO₂e (採用能源署最新 (2024 年 4 月) 公告之台灣電力排碳係數計算)。

隨著消費者永續意識抬頭，台灣高鐵透過多元票務服務減少磁票 / 紙票使用，利用發行定期票 / 回數票、T-EX 行動購票 App 手機票證功能及開放電子票證聯名卡乘車，2025 年三者合計減少使用量達 3,658 萬張，至今累計更達 2.3 億張，提供消費者更永續低碳便利的搭乘體驗。

此外，因應無紙化時代來臨，2025 年電子化公文數量達 60,057 件，節約紙本公文約 720,684 張，其相當保育樹木 86 棵及減碳 1,032 公斤 (以環境品質文教基金會提供之資料進行換算)。

2025 年車站、維修基地推動設備汰換之節能措施

類型	2025 年執行項目	
 空調	傳統分離式冷氣，更換為高效率分離式冷氣	23 台
	📍 執行地點 3 處車站、1 處基地及燕巢總機廠	
	桃園站離心式及新竹站螺旋式冰水主機，更換為磁浮式節能冰水主機	9 台
 照明	📍 執行地點 6 處車站、2 處基地、運務管理中心	
	空調箱整組更新，更換為效率較高運轉馬達	1 台
	📍 執行地點 左營站	
 風機	傳統式電子式安定器燈具，更換為節能 LED 燈具	8,833 燈具
	📍 執行地點 基地汰換 77%、新三站汰換 79%，其餘車站已全數完成汰換	
	更換為可變轉速迴轉式空氣壓縮機	2 台
 電梯	📍 執行地點 燕巢總機廠	
	油壓電梯更換為無機房式牽引式電梯	5 台
	📍 執行地點 桃園站 2 台、台中站 2 台、左營站 1 台	

台灣高鐵配合政府推動能源轉型，於基地及車站建置太陽能發電設施，惟因發電設施可能受天候不佳及天災（如颱風等）影響，導致發電量有所增減。2025 年全年太陽能發電量達 9,596 千度。四處基地的發電量總計 7,338 千度，全數售予台電；六處車站發電量總計 2,258 千度，其中 89 千度供車站使用，其餘全數售予台電。

高鐵四基地之太陽能發電量

基地	設置容量（瓩）	年發電量（千度）	
		2024 年	2025 年
烏日基地	1,436.25	1,465.44	1,577.53
燕巢總機廠	3,856.59	3,555.10	3,730.73
左營基地	1,410.17	983.97	1,468.44
六家基地	499.72	562.23	561.99
基地總量	7,202.73	6,566.75	7,338.69

高鐵六車站之太陽能發電量

車站	設置容量（瓩）	年發電量（千度）	
		2024 年	2025 年
苗栗車站	72	17.63	4.07
彰化車站	99.38	60.69	25.19
雲林車站	93.18	97.96	59.86
台南車站	499.72	646.85	627.19
嘉義車站	968.44	1,014.01	958.11
桃園車站	499.84	560.10	583.12
車站總量	2,232.57	2,397.26	2,257.54

能源使用總量^(註 1)

單位：GJ

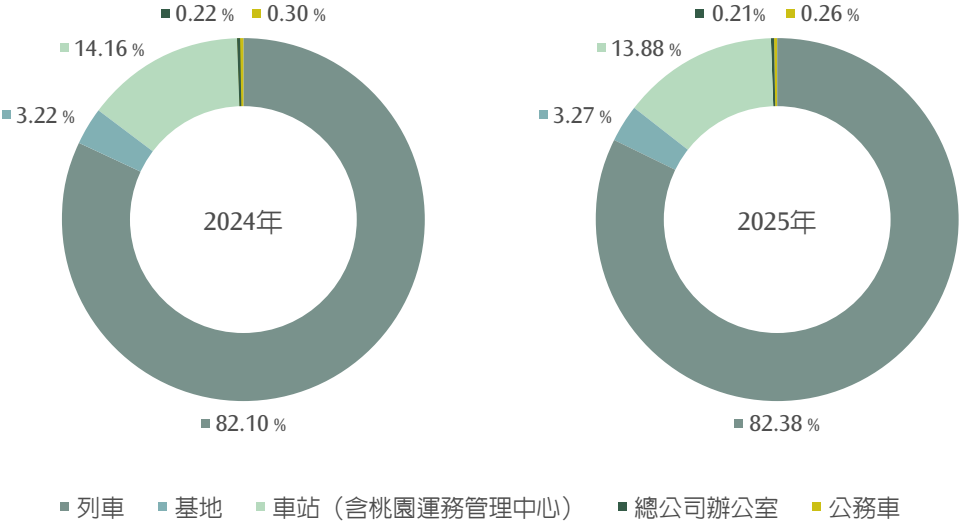
類型 (註 3)	列車	場站					總公司 辦公室 (註 2)	公務車		總量				
		基地 (註 2)		車站 (含桃園運務管理中心及與臺鐵共構站之公共區)										
	電力	電力	柴油	電力	綠電	柴油	電力	汽油	柴油	汽油	柴油	電力	綠電	能源 總量
2024 年	1,968,616.78	66,549.90	10,604.26	338,705.21	634.65	182.21	5,288.34	2,878.60	4,305.70	2,878.60	15,092.18	2,379,160.23	634.65	2,397,765.66
2025 年	2,004,561.51	68,088.60	11,599.45	337,245.82	320.86	229.54	5,110.96	3,925.58	2,320.97	3,925.58	14,149.95	2,415,006.88	320.86	2,433,403.27

註：1. 2024 年使用環境部公告之 113 年度車用汽、柴油低位熱值表 7,609 kcal/L、8,642 kcal/L 計算，並依 2025 年查證結果更新數值；2025 年使用環境部公告之 114 年度車用汽、柴油低位熱值表 7,586 kcal/L、8,636 kcal/L 計算；每千卡 4.187 KJ 換算：1 kWh=0.0036 GJ。

2. 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。

3. 表格中能源使用量各年度範疇一致，皆為高鐵全公司，包含列車、基地、車站、桃園運務管理中心、總公司辦公室及公務車、工程車。

能源使用百分比



打造低碳列車

台灣高鐵致力提供旅客兼顧環境友善與快速便利的運輸服務，有效減緩營運產生的環境衝擊，2025 年車站每旅次之用電度數為 0.907 度，基地則為 0.232 度，每旅次之用電度數逐年降低（詳見下表）。若以高鐵 2025 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 1,182,327 公噸 CO₂e，若將其除以大安森林公園每年吸碳量 389 公噸（資料來源：2019 經濟部能源局）計算，則相當於 3,039 座大安森林公園。

每旅次之用電度數	2024	2025	YoY
 車站	0.961	0.907	-5.6%
 基地	0.239	0.232	-2.9%

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

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

附錄

外部肯定

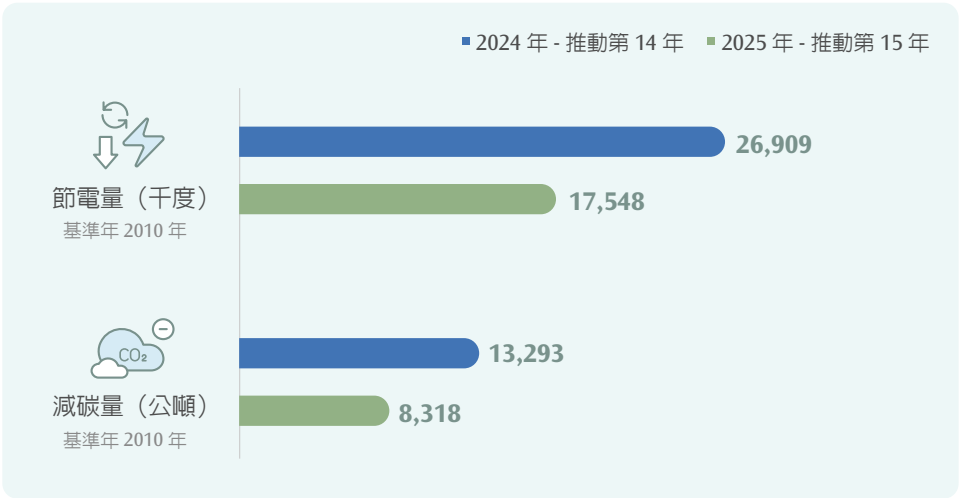
「高鐵旅客運輸服務碳足跡標籤」與「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書與標章：2025 年向環境部申請展延「高速鐵路旅客運輸服務碳足跡」標籤並獲發更新證書 (核定編號 2014910001-01 號，有效期至 2027 年 12 月 16 日)，認證碳足跡為：29g CO₂e/ 每人 - 每公里 (每延人公里)，較 2020 年認證之 32g CO₂e/ 每人 - 每公里 (每延人公里)，減量達 9.37%；另於本公司[企業官網](#)揭露碳足跡標籤及車站間旅客運輸碳足跡。



列車節能駕駛計畫

自 2010 年起，台灣高鐵藉由「列車節能小組」持續推動「節能駕駛計畫」。節能駕駛係指列車駕駛基於安全、準點、舒適原則，適當運用列車牽引力與煞車，以降低列車運行的能源消耗，同時兼顧降低設備磨耗以延長設備壽命之運轉方式，取得列車運行與節能運轉間最佳平衡，妥善發揮能源使用之最大效率。2025 年較 2010 年基準年共計節電 17,548 千度，同時減少 8,318 公噸 CO₂e。下方表格為呈現近兩年來之節電與減碳量。

列車駕駛節能運轉績效



註：1. 使用能源局公告之 2010~2024 當年度全國電力排碳係數，2025 年的減碳量計算採用 2024 年公告的排碳係數 0.474 kg CO₂e。
2. 只計入列車運轉耗電，未包含車內照明及空調等用電。

水資源使用與廢水處理

台灣高鐵力行「節約用水、使用減量、回收再利用」三大策略，設立「節能專案小組」，每季召開檢討會議檢視進度，積極實踐水資源管理。2025 年的場站節水率達到 3.399%，並持續依 ISO 14046:2014 辦理水足跡盤查作業，更有系統性地減少每服務旅客水資源耗用。

台灣高鐵採用世界資源研究所 (World Resources Institute, WRI) 之水資源管理工具進行風險評估，高鐵取水來源位於第五區間 2.6-3.0，屬中低壓力地區，車站、基地、總公司及行控中心之用水來源皆為自來水，並無使用地下水。

針對廢污水管理議題，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^(註)，其餘車站直接排放於污水下水道，並定期繳納污水處理費。本公司透過環境管理稽核作業進行管理，亦依循「水污染防治措施計畫」之規範，遵守環境法規之要求，並如期申報污水處理廠放流水水質、水量。

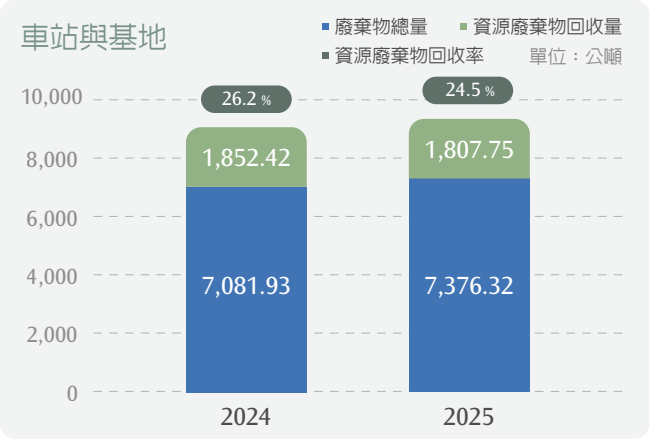
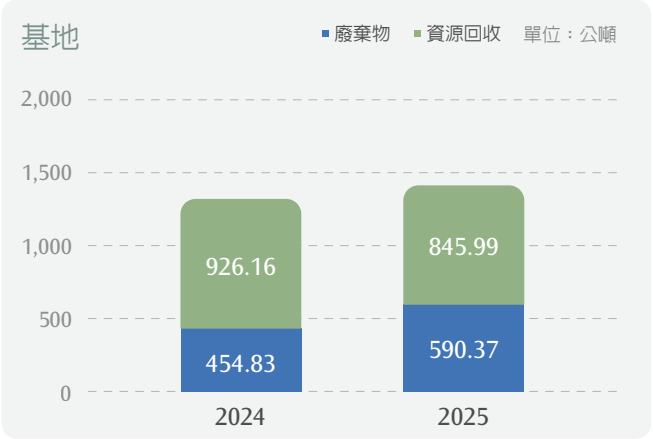
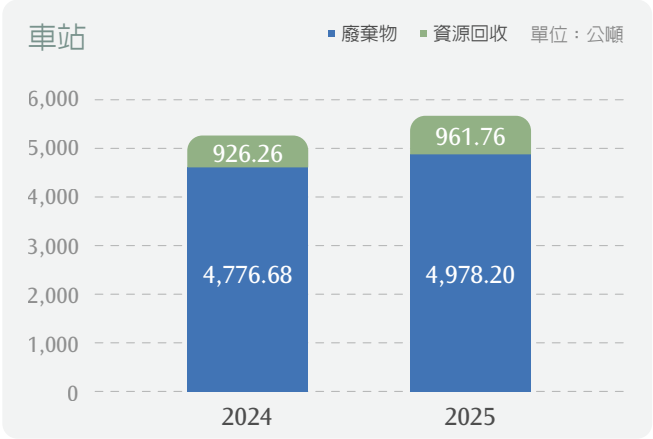
單位：百萬公升		2024 年	2025 年
	總取水量	748.3	758.5
	總排水量	346.9	348.4
	總耗水量	401.4	410.2

註：1. 放流水標準符合水污染防治法「其他指定地區或場所專用污染下水道系統」放流水標準限值之規定，標準包含水溫 < 35°C (10 月 ~4 月) < 38°C (5 月 ~9 月)、pH 值介於 6.0~9.0、油脂 < 10 mg/L、懸浮固體 < 30 mg/L、化學需氧量 < 100mg/L、生化需氧量 < 30mg/L。
2. 2025 年總取水量主要增加原因為運量較 2024 年增加約 4.88%，提高車站及基地用水量增加所致。

廢棄物處理與循環經濟

台灣高鐵長期推動源頭減廢，並強化廢棄物分類與回收，做為本公司廢棄物管理政策。此政策致力於減廢、加強廢棄物分類與提高資源廢棄物回收比率，更以「100% THSRC RECYCLED」為主要推動理念，將由車站回收寶特瓶再製為環保布料，逐步汰換高鐵員工制服材質，同時也將車廂座椅頭靠墊、熱飲杯蓋更換為減塑材質，以落實減塑與循環經濟。於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。本公司要求承攬商依法妥善清除及處理廢棄物，藉由與承攬商的溝通與會議加強宣導，並透過現場查核督促承攬商確實執行廢棄物處理措施。2025 年台灣高鐵針對廢污水及廢棄物處理，共投入約新臺幣 8,595 萬元，執行包含污水處理廠設備操作維護、設備擴充及維修更新、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多項作業內容，此外，2025 年無發生違約事項，無發生關於燃油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。車站及基地近兩年廢棄物與資源回收情形如下表統計。

場站近兩年廢棄物與資源回收情形



有害與非有害廢棄物總重量表

環境指標		單位	2024 年	2025 年
一般事業廢棄物總量 ^(註 1)		公噸	7,058.29	7,373.35
回收處理一般事業廢棄物總量		公噸	1,852.42	1,807.75
回收處理廢棄物類別及個別數量 (皆委託合格廠商處理)	廢紙	公噸	585.16	603.67
	廢塑膠	公噸	198.50	194.02
	廢鐵	公噸	665.43	579.92
	其他 (含廢銅、廢鋁、廢照明光源、廢鉛蓄電池、廢玻璃容器等)	公噸	403.33	430.15
焚化處理一般事業廢棄物總量		公噸	5,205.87	5,565.60
焚化處理廢棄物類別及個別數量 (皆委託合格廠商處理)	生活垃圾	公噸	3,910.52	3,900.24
	水肥	公噸	1,162.24	1,476.01
	廢木材	公噸	44.21	10.45
	其他 (含廢潤滑油、廢油漆、無機性污泥等)	公噸	88.91	178.91
有害事業廢棄物總量 ^(註 2)		公噸	23.64	2.97
回收處理有害事業廢棄物總量		公噸	23.64	2.97

註：1. 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。

2. 有害事業廢棄物為鎳鎘電池。

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
關於台灣高鐵
Transportation 運輸 / 專業運輸
Technology 科技 / 創新科技
Taiwan 在地 / 深耕在地
Touch
● 關懷 / 永續關懷
低碳行車，環境永續 孕育人才，價值培育 保障權益，貼心關懷 乘載社會，發展在地
附錄

循環經濟

為響應國內外法規趨勢，台灣高鐵致力落實循環、減量、再生再利用。2025 年專案亮點包括回收車站塑膠製品再製以及電商平台包材再循環。在回收減塑上，台灣高鐵以車站回收的寶特瓶製成再生聚酯纖維，逐步汰換現行員工制服，率先開發運務人員的襯衫，以強化資源循環利用。同時，高鐵車廂座椅頭靠墊、列車販售及商務車廂提供之熱飲杯蓋，已分別改為木漿纖維與紙杯蓋材質，並與科技業者合作推出「高鐵 x raingo 環保共享傘」，自 2025 年 3 月起於全線 12 個車站及全台的 raingo 共享傘租借站提供共享傘租借服務，將回收紗線應用至傘布，讓永續理念更貼近日常。2025 年度傘具租借次數達 20,202 次，相當於減碳約 172 噸 CO₂e。



熱飲杯蓋改為紙杯蓋材質



高鐵 x raingo 環保共享傘

而 T-Shopping 高鐵線上購平台導入循環包裝，高鐵品牌紀念商品使用循環箱包裝出貨，透過重複使用與自主歸還的循環模式，儘可能減少網購包材、原生塑膠的耗費，使永續理念融入旅客日常消費選擇。



T-Shopping 高鐵紀念商品出貨用循環箱

空氣污染管理

台灣高鐵主要營運型態倚靠電力系統，雖無空氣污染物排放問題，然因燕巢總機廠列車維修過程仍可能產生少量空氣污染物排放。總機廠列車自動化噴漆工廠於 2021 年動工建造，2025 年 10 月已興建完成，利用現有 R1/R2 軌手工噴漆工廠，增設中央控制系統、自動噴漆機械手臂、電動自走式台車（替代轉向架）、自動洗車（污水回收）設備、研磨升降平台、脈衝式袋式集塵器、活性碳吸附設備以及觸媒焚化塔、VOC 空污防制等設備，預期將可有效防治空污排放。

台灣高鐵具有固定污染源設置許可證以及固定污染源操作許可證，且每季依環境部「公私場所固定污染物排放量申報管理辦法」定期申報。本公司持續透過環境管理系統執行環境監測與保護，亦透過外部單位執行車站與基地之廢水、廢棄物及空氣品質之稽查，2025 年無發生因污染環境遭受主管機關裁罰或處分。

2025 年台灣高鐵空氣污染排放總量為 10.144 公噸，不同種類氣體排放情況詳見下表：

氣體類別		2025 年排放情況 (公噸)
	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 持久性有機污染物 (POP) 有害空氣污染物 (HAP)	0
	揮發性有機化合物 (VOC)	10.144
	粒狀污染物 (PM)	0.00006

註：因各相關空污數據符合「公私場所固定污染物排放量申報管理辦法」最低門檻以上才須納入線上登錄申報，故相關排放量以實際申報資訊為主，數據不另進行四捨五入進位。

為維持良好的室內空氣品質，高鐵列車車廂皆配置高效率「循環換氣裝置」，平均每 6~8 分鐘即完成一次車廂內的空氣置換，並於空調系統中經過兩道過濾程序後方能進入車廂內，以確保車廂通道及廁所品質較差的空氣優先排出車外。各車站亦依環境部「室內空氣品質管理法」規定，每二年委託檢驗機構依「公告場所室內空氣品質檢驗測定管理辦法」辦理室內空氣品質監測，監測項目包括二氧化碳、一氧化碳、甲醛、總揮發性有機化合物、細菌、真菌、PM10、PM2.5、臭氧等，監測結果全數符合「室內空氣品質標準」。

噪音與振動管理

台灣高鐵訂有「高速鐵路噪音自主性改善計畫」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，與地方意見領袖和居民交流，期望藉由溝通達成雙贏。2025 年有 13 件噪音與振動管理相關民衆陳情申訴案，無因環保主管機關通知違反噪音標準辦理改善之案件。惟 2024 年發生於桃園市蘆竹區中山路及桃園市中壢區高鐵五路計 2 件噪音陳情案，經環保局監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，台灣高鐵均已透過專案小組妥善處理並訂定噪音改善計畫，相關改善方案分別於 2025 年 6 月及 10 月獲桃園市政府同意備查。相關處理流程及情形請見下表：

高鐵噪音陳情案件處理流程



註：依環境部環評技術規範判定影響程度。

2024~2025 年噪音陳情件數統計與處理情形

年度	件數	陳情案件說明
2025 年	13	無須改善之事件。
2024 年	15	2024 年度須改善案件為 2 件： 1. 桃園市蘆竹區中山路噪音改善案，本案因居民反映高速鐵路噪音問題，經桃園市政府環境保護局 2024 年 10 月進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測，監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，需於收到主管機關裁處通知 180 日內訂定噪音改善計畫，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理，並於 2025 年 6 月 23 日提送噪音改善計畫審核，桃園市政府 2025 年 9 月 18 日函復同意備查。 2. 桃園市中壢區高鐵五路噪音改善案，本案因居民反映高速鐵路噪音問題，經桃園市政府環境保護局 2024 年 11 月進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測，監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，需於收到主管機關裁處通知 180 日內訂定噪音改善計畫，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理，並於 2025 年 7 月 29 日提送噪音改善計畫審核，桃園市政府 2025 年 10 月 28 日函復同意備查。
合計	28	2 件需改善。

人才

章節名稱	重大主題	策略	2025 年目標與達成成果	目標 (短期：2026；中長期：2027-2028)
 孕育人才 價值培育	人才任用 與發展	制定人員管理與訓練相關規章及辦法（包括招募、培育及職涯規劃等），強化人才職能發展。並定期檢視人才任用與發展目標與策略之成果，持續精進管理機制。	2025 年度訓練計畫（包括員工核心職能、管理職能和專業職能訓練），人均受訓時數為 69.6 小時。 - 推動多項訓練人才發展與接班梯隊養成專案。	短期 - 持續精進人員專業知識技能以維持維運所需能量，年度訓練計畫（班次）執行率達 95% 以上。 中長期 - 推動多項人才發展專案，各項人才發展專案完訓率達 95% 以上。
 保障權益 貼心關懷	職場健康安全 / 保障勞動人權	- 設置員工關懷與勞動保障相關工作小組（如職業安全衛生委員會），強化管理監督機制與有效落實執行措施。 - 制定員工關懷與勞動保障政策與規範（包括職場安全、身心健康、人權保障等），完善管理機制及執行措施。 - 定期檢視員工關懷與勞動保障目標與策略之成果，持續精進管理機制。	2025 年員工心理健康講座與培訓課程參訓情形：人權教育訓練 - 職場不法侵害預防及人際界線與溝通（計 236 人次）、性別友善職場講座 - 防治職場性騷擾課程（計 234 人次），總計為 470 人次；性騷擾防治線上宣導課程，全體員工總計 5,053 人次參訓。 - 定期或不定期辦理稽核作業，2025 年有 1 件員工工作場所內失能職災，總合傷害指數為 0.00，工作場所外交通失能職災為 13 件，總合傷害指數為 0.09，無職業病事件。 - 定期檢視勞資關係與執行員工關懷措施，2025 年進行 4 場勞資會議，並依員工心理保護辦法進行員工關懷共 83 人次，及依員工協助方案（EAP）提供諮商共 190 人次。	短期 2026 年之安衛管理目標值：工作場所內失能職災之「總合傷害指數」為 ≤ 0.06，工作場所外交通職災之「總合傷害指數」為 ≤ 0.12。 - 持續辦理性騷擾防治宣導、心理健康講座與培訓課程，並提供性別平等友善之工作環境。 中長期 - 規劃辦理安全衛生巡查督導及稽核作業，並持續透過教育訓練、宣導、講座及會議等方式，建立同仁的安全文化及風險意識。 - 持續以「生活型態醫學」（預防醫學）的概念，辦理各項員工健康促進活動。 - 持續辦理相關心理健康講座與培訓課程、性騷擾防治相關宣導，並擴展於新人訓、實習生訓練、主管培訓等課程。

孕育人才，價值培育

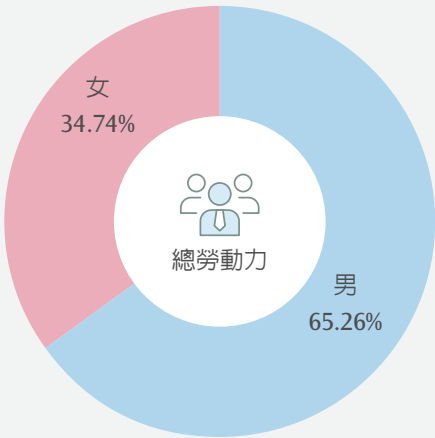
包容平等的員工任用

台灣高鐵持續廣納多元人才，秉持「適才適所」的精神做為人才招聘任用與薪酬設計之核心理念。本公司選用人才不因種族、膚色、宗教、性別或國籍而有不公，依循國內相關法令（如勞動基準法、就業服務法、性別平等工作法等）制定員工薪酬、任期、工作條件及就業權益，展現高鐵完善多元的就業制度。本公司亦落實聘雇在地人才，本公司高階管理階層（處 / 室級以上主管及財務、會計、內部稽核、公司治理主管）100% 屬本國籍。

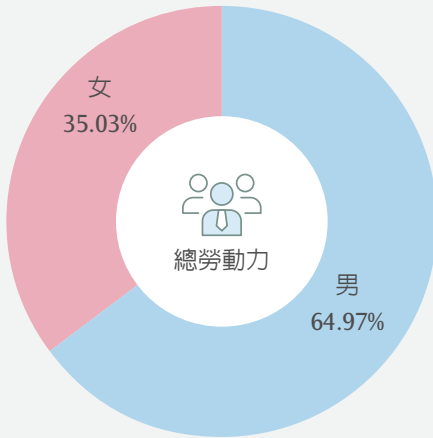
台灣高鐵協助弱勢族群就業與發展，於招募網站中設置身心障礙人員招募專區，依職務特性聘任身心障礙員工。2025 年雇用 48 名身障員工，包含 9 名重度身障員工，原住民族共計任用 59 名人員，皆高於法定進用名額。2025 年台灣高鐵總員工數為 5,053 人，男性與女性的百分比分別是 64.97%、35.03%，基於鐵路業工作特性，以男性佔多數。此外，鑒於運量逐年攀升，2025 年運量首度突破 8,000 萬人次，並因應新車導入準備、增建各項工程及檢修廠需求，總員工人數較去年成長 3.7%。本公司將持續釋出工作職缺，提供多元群體相關機會發揮所長。

未來台灣高鐵之人才招聘與任用，將秉持多元開放的心態，用人唯才的理念，共創最大的價值，促進企業的多元組成及社會平等，近兩年員工組成情形（包含性別、年齡、職級等）相關統計數據請詳下方表格：

2024 年			
性別	男	女	
總勞動力	3,181	1,693	
男女比例	65.26%	34.74%	
總勞動力 (男女合計)	4,874		



2025 年			
性別	男	女	
總勞動力	3,283	1,770	
男女比例	64.97%	35.03%	
總勞動力 (男女合計)	5,053		



員工類別			2024 年		2025 年	
			男	女	男	女
總比例			65.26%	34.74%	64.97%	35.03%
 職級	副總級以上		0.20%	0.04%	0.18%	0.04%
	協理級		0.27%	0.08%	0.24%	0.10%
	經副理級		3.78%	0.85%	3.64%	0.99%
	課級		13.17%	4.00%	13.66%	4.14%
	一般員工		47.84%	29.77%	47.25%	29.76%
 學歷	高中職及以下		4.29%	2.30%	4.26%	2.67%
	大學 / 專科		51.22%	29.03%	51.01%	28.74%
	碩士		9.48%	3.39%	9.50%	3.58%
	博士		0.27%	0.02%	0.20%	0.04%
 年齡	管理階層	低於 30 歲	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
		30~50 歲	0.70%	0.29%	0.53%	0.30%
		50 歲以上	3.08%	0.43%	2.73%	0.48%
	非管理階層	低於 30 歲	7.08%	5.03%	7.20%	5.46%
		30~50 歲	43.22%	26.14%	41.96%	25.56%
		50 歲以上	11.18%	2.85%	12.55%	3.23%

其他多元指標

類別	2024 年		2025 年	
	男	女	男	女
原住民	0.88%	0.25%	0.93%	0.24%
身心障礙者 ^(註 5)	0.66%	0.23%	0.69%	0.26%

人力結構

類別	2024 年					2025 年				
	男	女	北部地區	中部地區	南部地區	男	女	北部地區	中部地區	南部地區
定期契約員工	39	71	37	33	40	45	73	40	32	46
不定期契約員工	3,142	1,622	2,319	685	1,760	3,238	1,697	2,411	701	1,823
全時勞工	3,181	1,693	2,356	718	1,800	3,283	1,770	2,451	733	1,869
員工總人數	3,181	1,693	2,356	718	1,800	3,283	1,770	2,451	733	1,869

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）。不定期契約員工均為全職員工。
2. 管理階層的定義為課級以上主管。
3. 2025 年度無聘用零工經濟者、部分工時勞工或非員工之工作者（如：派遣人員）。
4. 計算公式為該類別人數 / 總勞動力人數。
5. 身心障礙者數據計算不包含留職停薪者，2025 年台灣高鐵共進用 48 名身心障礙員工，包含 9 名重度身障員工，優於現行法規 1% 之要求。

新進員工統計

	2024 年				2025 年			
	男		女		男		女	
	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)
類別								
列車服務人員	15	3.01%	55	11.02%	17	3.33%	37	7.24%
車站服務人員	57	11.42%	140	28.06%	52	10.18%	143	27.98%
行控人員	7	1.40%	2	0.40%	2	0.39%	3	0.59%
駕駛人員	6	1.20%	1	0.20%	8	1.57%	1	0.20%
維修人員	147	29.46%	7	1.40%	163	31.90%	11	2.15%
其他	39	7.82%	23	4.61%	42	8.21%	32	6.26%
年齡								
低於 30 歲	178	35.67%	195	39.08%	185	36.20%	183	35.81%
30-50 歲	89	17.84%	32	6.41%	92	18.00%	43	8.41%
50 歲以上	4	0.80%	1	0.20%	7	1.38%	1	0.20%
合計	271	54.31%	228	45.69%	284	55.58%	227	44.42%

註：比例計算公式為年度各類別正職員工新進人數 / 年度總新進正職員工總人數。

2025 年台灣高鐵全體員工離職率為 1.92%（另含退休、身故、學員、解雇、資遣及約聘員工之離職率為 6.72%），與 2024 年度之 2.63%（另含退休、身故、學員、解雇、資遣及約聘員工之離職率為 7.61%）相比略為下降，顯示本公司致力打造幸福職場的努力獲得員工肯定，未來將持續吸引更多人才加入，為高鐵大家庭注入多元性與活力。為提升高鐵人才招募之競爭力，確保高鐵營運量能的穩定度，本公司於 2024 年、2025 年相繼調高維修等特定職務及服務人員之新進人員起薪外，2025 年整體平均調薪幅度亦達 4.5%(調薪幅度計算方式 = 調薪總額 ÷ 被調薪人員基本薪加總)，充分展現台灣高鐵永續經營、育才、留才的用心。

離職員工統計

	2024 年				2025 年			
	男		女		男		女	
	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)
類別								
列車服務人員	1	0.79%	13	10.32%	2	2.20%	15	16.48%
車站服務人員	18	14.29%	24	19.04%	9	9.89%	16	17.58%
行控人員	3	2.38%	0	0.00%	1	1.10%	0	0.00%
駕駛人員	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.10%
維修人員	39	30.95%	0	0.00%	16	17.58%	0	0.00%
其他	18	14.29%	10	7.94%	20	21.98%	11	12.09%
年齡								
低於 30 歲	28	22.22%	10	7.94%	18	19.78%	9	9.89%
30-50 歲	47	37.30%	36	28.57%	26	28.57%	33	36.26%
50 歲以上	4	3.18%	1	0.79%	4	4.40%	1	1.10%
合計	79	62.70%	47	37.30%	48	52.75%	43	47.25%

註：1. 離職率計算公式為年度各類別正職員工離職人數 / 年度總離職正職員工總人數。
2. 2025 年總離職員工合計 91 人，不包含退休、身故、學員、解雇、資遣及約聘員工。
3. 2024 年離職員工數據以不包含退休、身故、學員、解雇、資遣及約聘員工進行重編。

完善的薪資與福利制度

台灣高鐵落實人權政策、重視員工權益與福祉，定期參考市場薪酬調查結果，檢視薪酬政策並評估董事及經理人之薪資報酬與相關制度，向「薪資報酬委員會」及董事會提出建議後由董事會審定。綜合各項內外評估與需求下，進行薪資調整，提供具競爭力的薪酬福利；並依照工作經驗、學經歷、專長等面向執行員工敘薪，不因性別、種族、宗教、政治立場有所區別。台灣高鐵 2025 年持續榮獲「臺灣就業 99 指數」成分股，為國內雇用員工人數規模前 99 大之領導企業。

高鐵各職務類別基層員工起薪水準優於法定基本工資，不因性別有薪資差異。因高鐵技術專業人員多為男性，且其勞務性質薪資較其他職務高使得一般員工在女男薪資比上具有差異，但於課級與經副理級人員薪資比例相當；因協理級與副總級員工人數較少，且薪資受任職該職位年資影響，導致女男薪資比例差異相對較大，惟並無顯著差距。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。

與臺灣基本工資比較

項目	女	男
當地基本工資 (新臺幣元)	28,590	
基層人員的起薪水準 (新臺幣元)	33,800	33,800
基層人員的起薪水準與當地基本工資之比例	1.18	1.18

女男基本薪資與薪酬比率

職級	女：男基本薪資比 ^(註 1)	女：男基本薪酬比 ^(註 2)
副總級以上	0.94	0.96
協理級	0.91	0.92
經副理級	0.98	0.94
課級	1.00	0.95
一般員工	0.92	0.87

註：1. 台灣高鐵計算女男基本薪資比基礎為每個月固定發放予不定期契約員工之月薪資，以女性基本薪資除以男性基本薪資計算比率。
2. 以前述資料為基礎，針對任職滿 6 個月以上之員工，計算其基本薪酬 (包含月薪資、獎金、福利等) 比率，以女性平均年基本薪酬除以男性平均年基本薪酬計算其比率。

2025 年台灣高鐵非擔任主管職之全時員工共 4,922 人，較前一年度 2024 年 4,742 人增加 180 人，薪資總額為新台幣 6,289,019 仟元，薪資平均數為新台幣 1,278 仟元，中位數為新台幣 1,198 仟元；與前一年度相比，薪資總額增加新台幣 661,550 仟元，薪資平均數增加新台幣 91 仟元，薪資中位數增加新台幣 99 仟元，近兩年非擔任主管職務之全時員工薪資狀況如下表：

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊檢查表

單位：新臺幣仟元

項目	2024 年	2025 年	年度差異
員工人數	4,742	4,922	3.80%
整體薪資總額	5,627,469	6,289,019	11.76%
整體薪資平均數	1,187	1,278	7.67%
男性員工薪資平均數	1,234	1,330	7.78%
女性員工薪資平均數	988	1,074	8.70%
整體薪資中位數	1,099	1,198	9.01%
男性員工薪資中位數	1,183	1,279	8.11%
女性員工薪資中位數	967	1,060	9.62%

2025 年台灣高鐵年度總薪酬係參照非擔任主管職務之全時員工薪資資訊之申報原則，惟因應「最高個人」與「其他員工」之統計需求，「擔任主管職務」之人員亦納入統計範圍，台灣高鐵薪酬最高個人之年度總薪酬合計，為員工年度薪酬中位數之 6.83 倍；薪酬最高個人年度薪酬之增加比例，為員工年度薪酬中位數年度增加比例之 0.91 倍。

台灣高鐵重點員工福利及保障措施

台灣高鐵提供育兒支持、工作生活平衡、工作協助、生活支持四大類多元福利，協助員工兼顧工作及生活。同時，依法設立職工福利委員會，並定期透過外部顧問公司之市場調查檢視內部福利政策，確保福利制度持續保有市場競爭力。此外，基於提升員工照顧與關懷、促使員工工作與生活平衡、比擬產業市場福利水準、符合企業永續發展等，自 2025 年起將職工福利金公司營收提撥率由 0.10% 提升至 0.15%，以提升員工補助事項金額，完備員工照顧事宜。

育兒支持



- 生育補助
- 養育補助
- 教育補助
- 立案托兒安親合約機構
- 員工哺集乳室

工作生活平衡



- 社團活動補助
- 旅遊活動補助
- 年度乘車優待券
- 活力運動季
- 藝文欣賞
- 親職日

工作協助



- 心理照護諮詢與醫療就醫協助
- 健康檢查
- 團膳餐飲
- 遷調補助

生活支持



- 團體保險
- 喪葬補助與撫恤
- 喜幛輓聯
- 結婚補助
- 重大災害慰問金
- 員工住院醫療補助

註：台灣高鐵員工完整的員工福利及保障措施項目請參考官網「[幸福高鐵](#)」。

高鐵一路養計畫

台灣高鐵透過各種福利政策與友善措施，積極推動性別平等，打造多元共融的職場環境，鼓勵員工「放心生育、安心育嬰」。2025 年新推出「[高鐵一路養計畫](#)」，啟動鼓勵生育、養育及教育等補助政策，同仁如產有新生兒，可向公司申請每胎 10 萬元生育補助；如有未滿 18 歲的子女，每人每年享有 6,000 元至 12,000 元不等的養育或教育補助，每年將有超過 2,700 名員工子女受惠。除提供各項補助金，計畫亦提供 2 日給薪家庭照顧假等優於法規的福利制度，並與全台幼教機構簽訂優惠合約，協助員工取得更便利的托育照護資源。

母性健康保護計畫

台灣高鐵亦訂有「母性健康保護計畫」，貼心鼓勵「妊娠中」或「產後一年內」之女性同仁預約職醫進行健康諮詢，提供女性同仁於懷孕或產後期間可能面臨之工作適應，或執行勤務應注意事項，並加碼贈送兼具實用性的「母嬰關懷禮物包」，讓同仁能安心兼顧生育與工作需求。每年持續推出各項健康促進或育兒講座等活動，關注員工身心健康與生活平衡；亦於各工作場域設置完善的哺乳設施，進一步營造安全與支持的母性友善職場環境。

此外，凡申請法定留職停薪（含育嬰、傷病及兵役）之員工，不論性別，留停期間若遇公司實施調薪，仍可於復職後適用年度調薪制度，保障其勞動條件。未來將持續朝向永續發展的幸福企業邁進，期許成為員工與其家庭最堅實的後盾。

台灣高鐵育嬰留職停薪統計

	2024 年			2025 年		
	男	女	總計	男	女	總計
當年度符合申請資格人數 (註)	199	108	307	197	120	317
當年度實際申請人數	26	134	160	28	124	152
當年度應復職人數 (a)	28	96	124	15	84	99
當年度實際復職人數 (b)	26	82	108	15	77	92
當年度復職率 (%) (b/a)	92.9	85.4	87.1	100.0	91.7	92.9
前一年度復職人數 (c)	24	99	123	26	82	108
前一年度復職且留任滿一年之人數 (d)	21	69	90	26	80	106
前一年度復職留任率 (%) (d/c)	87.5	69.7	73.2	100.0	97.6	98.1

註：參照勞動相關法令以申請「產假」與「陪產假」的人數進行當年度符合申請資格人數之統計。

全方位的員工訓練

三大職能訓練

台灣高鐵重視員工職能發展，為落實訓用合一，台灣高鐵以「安全」與「服務」兩大主軸規劃員工教育訓練，強化核心職能、專業職能、管理職能等三大構面的專業知識。為培養專業運輸業人才，激發員工學習熱忱，台灣高鐵結合外部訓練、線上數位課程與實作演練等多元方式，建置「訓練管理及數位學習系統」及行動學習 App，有效檢視學習歷程，提升學習效率。

2025 年台灣高鐵數位學習之人次數為 69,192 人次，平均每月為 5,766 人次。另 2025 年度共計開辦 482 項線上課程，較 2024 年成長 8%。為使員工職涯成長與企業發展相結合，本公司規劃完善職能發展藍圖，依據不同的職涯發展階段，提供各項強化職能之培訓，對象涵蓋全體同仁至各階層主管，2025 年整體訓練共計 3 大類職能、合計 573 個學習課程，其中包含核心職能課程如心理健康保護、性別平等、學生暑期實習體驗、資通安全通識等訓練；專業職能課程如 AI 開發應用、資安及智財等相關法令遵循、職安及災防、顧客關係與客服、ESG 及環保等相關教育訓練；管理職能課程如主管 MAP 管理才能評鑑、基層主管 TWI、主管督導能力、管理職高潛力人才當責能力等訓練。

職能構面

說明

核心職能
對象：全體同仁

重點內容：型塑員工價值觀、安全、品質及服務等相關訓練

- 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，供員工熟悉高鐵誠信精神及謹慎因應資安，防堵不法情事的積極作為。

2025 年
執行成效

- 隨車小幫手完訓率 100%。
- 道德誠信完訓率 100%。
- 機密資訊保護作業及資訊安全與管理等完訓率 100%。

專業職能
對象：全體同仁

重點內容：強化員工具備所需之工作知識、技能等相關訓練

- 第一線專業技術與服務人員必須通過資格認證以及事件模擬演練，以具備高度運輸安全敏銳度。
- 列車駕駛需接受超過 1,000 小時以上的駕駛專業課程取得公司內部駕駛訓練檢定合格資格，並通過交通部高速鐵路列車駕駛執照檢定，始得上線執勤。

2025 年
執行成效

- 鐵路維運人員專業證照認證率 99%。
- 行車人員技能檢定完訓率 100%

管理職能
對象：基層
(課級以上) 主管

重點內容：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

- 培育主管職能，強化管理效率與品質，擬定各項策略思考與領導力訓練課程，安排強化「溝通能力」、「認知能力」、「督導能力」、「當責」及「創新」等訓練課程，輔助主管優化管理效能及持續運作「主管學習護照」。
- 個別規劃各為期 2 天的「提升績效暨指導部屬研習營」及為期 1 天的「建立驅動結果的當責文化研習營」。
- 使用科學化工具對所有主管進行管理能力評鑑，並根據評鑑結果盤點與現有能力的落差以安排對應之訓練。

2025 年
執行成效

- 「建立驅動結果的當責文化研習營」及「發揮信任領導力暨建立高績效團隊研習營」等課程完訓率 100%。
- 管理能力評鑑完訓率 100%。
- 17 位新任主管接受能力評鑑。

人才發展計畫

台灣高鐵長期實施 Career Path 人才發展計畫，針對第一線績優人才與不同職務同仁，設計不同留任與職涯發展路徑，結合年度人力盤點結果規劃相關人力配置，滿足各單位需求。人才發展計畫以組織需求與個人發展為兩大基礎，提供績效優異人才「年度晉升」機會，達到激勵與留任人才目的；對於有志擔任管理職務且符合公司需求與條件者，可藉由「職缺晉升」管道，擴展個人職涯發展，充分發揮潛能。

2022 年起，台灣高鐵針對維運員工規劃特定職涯發展路徑，期待維運專業人才透過不同職務歷練，多元學習發展與增進溝通能力，擴大培養未來維運現場主管，提升組織運作效率。2025 年共有 43 名新進維運人員接受專業訓練認證培訓，完訓 311 名，尚有 51 名仍在訓練中。本公司依照職涯發展實施原則及交流計畫辦理相關訓練，強化員工跨領域專業知識，累計至 2025 年共計培育車站站長 19 人、車務主管 23 人、主任控制員 22 人，副站長 40 人、運轉組長 46 人、控制員督導 32 人，站務督導 47 人、車站列車控制員 52 人、列車駕駛 1 人、列車控制員 3 人。



主管提升團隊效能管理訓練課程



主管當責管理訓練課程

隨著公司日益成長，培育未來接班人選、建立人才庫及人才梯隊亦為公司重要策略之一。台灣高鐵持續導入「管理能力評鑑專案」，透過科學化評鑑工具，盤點與確認主管管理能力與潛力缺口，精進所有主管管理技巧與能力，進而遴選出高潛能人才，建立個人發展計畫，計畫性培育未來接班人。2019~2025 年共計進行 31 位各層級主管管理能力評鑑並發展主管學習護照，針對較缺乏之管理能力項目進行「溝通能力」、「認知能力」、「督導能力」、「當責」及「創新」之關鍵人才培訓。

內部講師培育

為強化高鐵同仁專業知識及技術實力，兼顧逐年提升的專業課程自辦需求，台灣高鐵設有內部講師課程管理手冊規章及取得資格之作業辦法，每年持續培育各單位於專業教學需求（包括安全、服務、技術等領域）之內部講師。藉由資深同仁與主管推薦、遴選人選，經過培訓及實際演練後，方能獲得內部講師資格。2025 年本公司共培育 46 位合格講師（培育人數較去年增加 12%）。講師授課類別以專業職能訓練為主，管理職能訓練為輔，2025 年內部訓練時數為 378,206 小時（訓練時數較去年增加 9%），參與授課內部講師人數為 604 人次，平均每位內部講師授課時數為 626 小時。



共培育合格講師
46 位



內部訓練時數
378,206 小時



參與授課內部講師
604 人次



平均每位內部
講師授課時數
626 小時



內部講師訓練課程



內部講師訓練課程

教育訓練成果

為確保教育訓練推動成效，台灣高鐵設置課程滿意度調查機制，依據評分提出改善計畫，2025 年度不分訓練類別之整體員工滿意度為 4.7 分（滿分為 5 分），已連續多年皆高於 4.5 分，展現出高鐵投入培育人才發展的努力深受員工信賴與認同；未來本公司也將整合內外部資源精進組織學習能力與員工自我成長，培養員工全方位能力，2025 年台灣高鐵依據不同職級與類別的員工訓練時數如下表：

	2024 年			2025 年		
	女	男	平均	女	男	平均
公司全體						
人均受訓時數（小時） ^(註 1)	69.4	81.1	77.1	57.4	76.1	69.6
人次平均受訓時數（小時） ^(註 2)	3.7	3.4	3.5	3.3	3.3	3.3
不同職級平均上課時數 ^(註 5)						
副總級以上	11.0	18.1	16.9	8.0	27.3	23.8
協理級	27.4	33.9	32.3	18.4	26.6	24.2
經副理級	40.1	66.1	61.4	43.1	51.3	49.5
課級	46.4	65.5	61.1	41.8	63.2	58.2
一般員工	73.5	87.1	81.9	60.2	82.2	73.7
不同類別平均上課時數 ^(註 6)						
列車服務人員	85.8	91.5	87.1	48.4	67.2	52.9
車站服務人員	80.7	67.1	75.7	81.3	51.0	71.0
行控人員	192.6	148.4	157.3	149.0	127.2	131.7
駕駛人員	104.4	89.1	90.4	69.4	89.8	88.2
維修人員	172.7	96.7	97.1	138.0	95.6	95.8
其他	36.9	49.0	44.3	33.0	46.8	41.4

註：1. 人均受訓時數 = 總訓練時數 351,497 / 總訓練人數 5,053，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. 人次平均受訓時數 = 總訓練時數 351,497/ 總訓練人次數 107,339，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. 計算的範疇包含定期契約及不定期契約員工，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），不定期契約員工均為全職員工。
4. 2025 年訓練時數較 2024 年減少以一般員工較多，其中又以列車服務人員居多，主因為列車服務人員本年度進用人數較 2024 年少導致專業訓練時數減少所致。
5. 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。
6. 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。

人才管理與激勵

台灣高鐵每年執行績效考核檢視全體員工與主管的表現，協助員工檢視本職學能與表現。同時並設有績效面談機制，確保主管與員工能有效溝通，達到回饋、指導與激勵員工之目的，同時藉此讓主管確認員工績效成果與未來發展方向所需之核心、專業、管理職能缺口，配合 4 月份年度訓練計畫需求編列，於編列時提供員工發展所需職能目標之訓練計畫，由人資單位統籌審查計畫內容及編列訓練預算（包括內訓或外訓），依照 TTQS 人才發展品質管理系統 PDDRO 原則執行訓練體系迴圈，以達到永續經營所需之人才發展目標。

績效評等分為 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」，其中「無法勝任現有工作，需要加強」的員工，需接受績效輔導改善作業，單位主管就員工績效不佳之原因，提供必要協助與輔導。2025 年應接受績效考核的全職員工數為 4,856 人；除考核期間因病未完成考核之 1 位員工，其餘員工均接受績效考核，完成考核人數佔應考核人數 99%。

台灣高鐵績效考核方式與流程

1. 績效指導

目標設定後，主管對受評者的績效表現進行日常管理，經常性的檢討目標達成進度，提供員工完成工作所需的支援、工作成果及態度、行為的回饋，透過工作指導與協助，協助部屬達成績效目標。

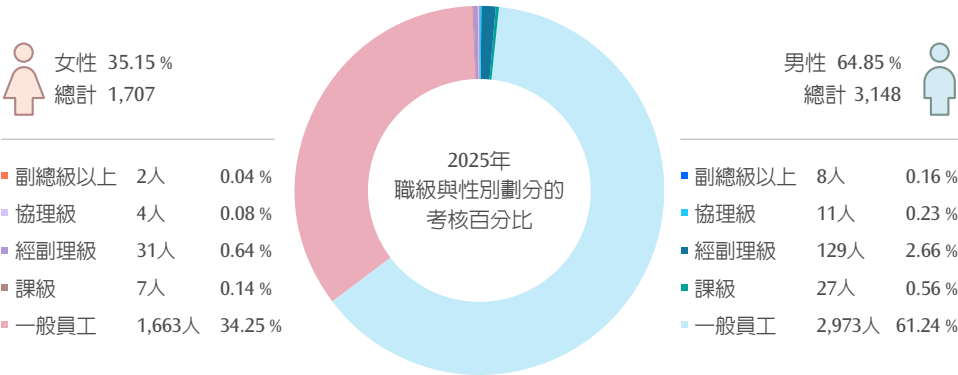
2. 績效面談

員工及主管針對工作績效達成情況及「職能」部分依序討論，主管提供適當的回饋，協助並輔導部屬強化 / 改善績效，以及員工個人發展計畫進行討論，並規劃具體作法。

3. 年度考核結果

將作為同仁訓練發展計畫、職務調動、晉升、調薪、獎金發放等之參考依據。

2025 年依職級與性別劃分的考核百分比



保障權益，貼心關懷

人權管理及盡職調查

台灣高鐵公司深信尊重人權是企業永續發展的核心價值，本公司於 2018 年制定《人權政策》，並於 2023 制定供應鏈管理政策與行為準則，上述政策皆經董事長同意及簽署後公告，作為本公司人權治理工作的最高指導原則。

台灣高鐵支持並遵循聯合國《世界人權宣言》、《工商企業與人權指導原則》、《聯合國全球盟約》、國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》、RBA《負責任商業聯盟行為準則》、國際勞工組織公約 (ILO Convention) 以及經濟合作與發展組織－責任商業行為盡職調查指南等國際人權準則及規範所揭櫫之原則與精神，針對各項人權議題制定管理方針，聚焦與台灣高鐵營運相關之人權議題，確保每位員工與供應商得到公平的對待與尊重，建立以保護、尊重與補償為基礎的人權保障環境，禁止任何侵犯及違反人權的行為。



人權治理架構

本公司之人權治理架構最高層級為董事會，並於總經理擔任主席之「永續發展推動委員會」轄下之「員工關懷小組」，負責人權治理業務之推動。「員工關懷小組」召集人由人資暨行政處主管擔任，小組成員涵蓋企業永續發展、人力資源、職業安全衛生、供應商管理、內部教育訓練等各功能性組織。透過該工作小組系統性地推動人權管理方針與落實相關作為。「員工關懷小組」召集人除定期在「永續發展推動委員會」報告業務推動進展外，亦於每半年併同永續發展推動及執行情形向董事長報告、每年度由「永續發展推動委員會」主席或其指定之代表向董事會下設之「永續發展暨提名委員會」及董事會報告人權治理之執行成效。此外，本公司定期就人權議題進行盡職調查，針對鑑別出來之重大人權議題，持續優化相關減緩、補救以及預防措施，並追蹤成效，滾動式調整管理機制，以強化人權管理的深度及有效性。



人權盡職調查

高鐵公司依循聯合國工商企業與人權指導原則，定期進行人權盡職調查：

1. 參考國內外人權相關法規、準則與趨勢，以及國內外同業或標竿企業所關注之人權議題，更新人權議題清單。



2. 定期由員工關懷小組就高鐵員工及供應商 / 承攬商進行人權議題風險鑑別，並參考公司既有盡職調查例 如：申訴與檢舉管道、供應商自評問卷之結果，綜合評估各項人權議題之發生可能性及影響程度。



3. 產出該年度所鑑別之高、中、低風險議題。最終，本公司秉持 GRI 揭露之原則，針對鑑別為中風險以上之人權議題，包含議題對應之後續相關減緩、補救、預防措施，整合揭露於當年度永續報告書中。

有鑑於員工與供應商 / 承攬商之人權風險議題有其獨立對應與管理之機制，於下頁起分別說明高鐵公司於 2025 年度針對員工、供應商 / 承攬商所鑑別出之中度以上風險，以及對應之調適補救與預防措施。

人權議題



工時

預防 / 減緩措施

- 實施變形工時制度：依法實施雙週變形工時制度，優化人力配置靈活度。
- 自動化出勤控管：透過輪排班系統，攔阻不符法規之排班，以確保勞動合法性。
- 下班提醒：設定於每日 18:00 電腦自動跳窗提示下班時間，避免隱性加班。
- 超時風險事前管控機制：於同仁申請加班時，即時揭露當月累計時數，賦權主管辨識並預防過度負荷風險。
- 法規意識推廣：定期宣導每日與每月加班工時法定上限。
- 母性健康保護：協助妊娠或哺育同仁調整班別，落實性別平權。

補救措施

- 資訊查詢透明化：人資系統即時揭露工時數據，並開放同仁可透過系統核對出勤明細與加班時數，直屬主管亦可進行出勤管理。
- 執行「異常工作負荷促發疾病預防計畫」：針對同仁工作負荷程度（加班情形）暨心血管疾病發病之風險，進行風險評估，並就評估結果為「高風險」之同仁，安排職醫訪視或邀請其參加「健康生活型態」之健康促進活動。
- 健康恢復支持機制：提供同仁因健康因素依法申請留職停薪。



職場騷擾與不法侵害

- 經管階層支持：簽署預防職場不法侵害之聲明書，宣示職場不法侵害零容忍，對行為人採取對應處分。
- 管理規範：制訂「性騷擾事件防治及處理辦法」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」及「職業安全衛生危害辨識及風險評估程序」，並辨識內外部相關風險情形與因應措施。
- 申訴管道：設置性騷擾及不法侵害申訴專責專線、信箱及關懷窗口，並保護提出申訴者之個資及隱私以保障安全。
- 提供心理支持方案：內部心理師資源或員工協助方案（EAP）。
- 教育訓練與宣導講座：透過新進人員與員工在職訓練課程，持續宣導觀念與溝通技巧，每年辦理員工及主管複訓，並邀請外部講師舉辦心理健康相關講座。
- 增加主管巡查頻率，或透過會議、回報機制即時掌握工作互動情形，必要時調整團隊運作方式（如改為書面或系統溝通）。
- 滾動式改善：將外部職場不法侵害之統計分析數據，提供予一線單位，俾研議溝通與對應技巧，避免不法侵害情事之發生。

- 提供支持方案：針對申訴人進行關懷訪談與法律相關服務，持續提供必要協助，如：心理諮商轉介、關懷訪談、職醫諮詢及法律扶助轉介並安排當事者雙方於不同工作地點、執行不同勤務。
- 年度教育訓練：對相關人員及主管實施職場騷擾防治教育訓練，提升員工對不當行為之辨識與通報意識。
- 保護措施：確保當事人不因申訴而受到任何不利對待（如考績、升遷、工作分配等）、並於調查期間對疑似行為人採取適當管理措施（如限制接觸、暫停部分職務）。
- 滾動式改善：持續優化制度與精進機制、預防加害者事後再度騷擾受害者的機制、定期追蹤當事人狀況及職場氛圍。



結社自由與協商權

- 經管階層支持：於「人權政策」中明確表達公司支持結社自由的權利，確保員工集會結社與談判協商的自由，並得依法籌組及加入工會行使勞動權，提供能安全與自由表達意見的管道。
- 定期勞資會議：每季召開勞資會議，透過勞資會議與勞工代表進行建設性對話，確保雙方權益。
- 定期與工會舉行溝通會議：聆聽及回應工會之訴求與建議，並提供必要的場所或設施以協助工會活動等。

- 設有工會：保障員工的結社自由，允許員工自由加入或不加入工會，並支持合法的集體談判權利。
- 建立透明的溝通管道：加強宣導，確保員工能夠有效地與管理層溝通，反映的議題也能獲得妥善處理。
- 提供申訴機制：公司設置合理暢通的申訴管道，確保員工在面臨阻礙時能夠及時反映問題。

人權議題	預防 / 減緩措施	補救措施
 職場歧視與不平等待遇	■ 經管階層支持：「人權政策」說明每位員工皆應受到公平的對待與尊重，避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯，除支持公司對於人權的政策外，並致力及遵守聯合國《世界人權宣言》、《商業與人權指導原則》、《聯合國全球盟約》、國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》等國際人權公約與當地法令規範。 ■ 管理規範：訂定「性騷擾事件防治及處理辦法」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「員工申訴辦法」，宣示保護員工人權，包含基本法規要求、就業自由、人道待遇、禁止不當歧視。	■ 定期檢視協商與溝通管道有效性：定期勞資協商會議、設置不法侵害通報系統、性騷擾信箱及相關申訴專線等管道，員工可隨時反映意見或提出建議。 ■ 管理規範：訂有「員工申訴辦法」，當員工權益遭受侵害或不當處理，可依辦法提出申訴，若員工對申訴結果有異議者，亦可提出再申訴，以保障員工權益。

• 供應商 / 承攬商

鑑別出四項中度以上之人權議題，依序為：強迫勞動 (移工)、工時、職場騷擾與不法侵害、薪酬與福利；而強迫勞動則非全面性供應商 / 承攬商之議題，乃屬於部分有移工需求之供應商而產生之風險。相關減緩及調適措施如下：

人權議題	預防 / 減緩措施	補救措施
 強迫勞動	■ 經管階層支持：訂定「供應鏈管理政策」，杜絕強迫勞動。 ■ 管理規範： ✔ 訂有「企業社會責任承諾書」，凡公開招標之投標廠商，須完成簽署後方能投標，包含：避免苛刻和非人道地對待員工，包括任何形式的人身傷害、性騷擾、精神脅迫、不當體罰及虐待、語言暴力，或其他任何形式的恐嚇等。 ✔ 訂有「供應商行為準則」，要求履約之供應商須簽署並遵守以下規範： 1. 嚴禁任何形式之強迫勞動及人口販運，包括以脅迫、恐嚇、詐欺或利用他人無法、不知或難以求助之處境，使其從事奴役或類似奴役、強迫勞動或報酬顯不相當之工作。 2. 不得對勞工出入工作場所之行動自由作不合理限制。 3. 不得扣留、隱藏或毀損勞工之身分證件、護照、工作許可或終止僱用所需之文件。除當地法令另有規定外，不得以任何理由限制勞工取用其文件。 4. 供應商不得參與或從中受益於任何形式之人口販運行為，包括招募、運輸、轉移、藏匿或接收人員。 ■ 定期透過供應鏈商自評問卷 (SAQ)、供應商盡職調查，辨識供應商之潛在風險議題，協助高鐵提前預防因應高風險供應商。 ■ 針對中高風險之供應商進行書面與實地審查，以確保供應商有效降低人權風險。 ■ 針對供應商舉辦人權風險相關教育訓練，提升供應商對於勞動人權的意識。	■ 持續追蹤及檢視供應商潛在負面社會影響風險。 ■ 視書面及實地審查之結果，提供關鍵供應商教育訪談輔導，協助供應商優化人權制度。 ■ 持續規劃將 ESG 因子納入供應商遴選機制當中。

人權議題



工時

- 管理規範：
 - ✔ 訂有「企業社會責任承諾書」，凡公開招標之投標廠商，須完成簽署後方能投標，包含：任用之員工工時及加班時數應符合員工所在地之相關法律所規定低工資標準並提供法定福利，願提供證明文件且配合本採購案不定期稽查。
 - ✔ 訂有「供應商行為準則」，要求履約之供應商須簽署並遵守規範：其所聘僱之勞工工時及加班時數應符合勞工所在地之相關法律所規定，若有超時工作，應按法規發放加班費或補休。



職場騷擾與
不法侵害

- 經管階層支持：訂定「供應鏈管理政策」，杜絕不法侵害。
- 管理規範：要求供應商簽署「供應商行為準則」，要求履約之供應商須簽署並遵守以下規範：
 - ✔ 供應商應秉持核心價值，支持《聯合國世界人權宣言（UDHR）》及相關國際尊重人權理念，同時恪守所在地法規，有尊嚴地對待並尊重所有員工，並應承諾工作場所不存在歧視及騷擾。
 - ✔ 不得苛刻或非人道地對待勞工，包括：實施身體、精神、言語、性暴力或任何其他騷擾與侵犯、不人道或有辱人格的待遇、體罰或任何形式的壓迫和欺凌，這包括口頭、身體和書面行為。



薪酬與福利

- 經管階層支持：訂定「供應鏈管理政策」，供應商應給予勞工合理之薪資與福利。
- 管理規範：
 - ✔ 訂有「企業社會責任承諾書」，凡公開招標之投標廠商，須完成簽署後方能投標，包含：
 1. 任用之員工工時及加班時數應符合員工所在地之相關法律所規定低工資標準並提供法定福利，願提供證明文件且配合本採購案不定期稽查。
 2. 必須準時支付薪資，工資不可拖欠，並於每次發薪期，向勞工提供清楚的工資單據，禁止以扣除工資作為紀律處分的手段。
 - ✔ 要求供應商簽署「供應商行為準則」，要求履約之供應商須簽署並遵守以下規範：
 1. 應依勞工所在地之相關法律所規定和勞工集體協議要求，提供勞工最低工資、加班費和法定福利之保障。
 2. 禁止以扣除工資作為紀律處分的手段。
 3. 應向所有勞工提供清晰易懂的僱傭文件，明確規定勞工的僱傭條款（包含工作時間、薪酬和付款日期），並應以當地勞工可理解的語言撰寫。
 4. 應準時支付薪酬，並於每次發薪期，提供簡明的工資單據，證實支付給勞工的薪酬準確無誤。並應以當地勞工可理解的語言撰寫。

預防 / 減緩措施

- 定期透過供應鏈商自評問卷（SAQ）、供應商盡職調查，辨識供應商之潛在風險議題，協助高鐵提前預防因應高風險供應商。
- 針對中高風險之供應商進行書面與實地審查，以確保供應商有效降低人權風險。
- 針對供應商舉辦人權風險相關教育訓練，提升供應商對於勞動人權的意識。

補救措施

- 持續追蹤及檢視供應商潛在負面社會影響風險。
- 視書面及實地審查之結果，提供關鍵供應商教育訪談輔導，協助供應商優化人權制度。
- 持續規劃將 ESG 因子納入供應商遴選機制當中。

勞資關係與員工關懷

台灣高鐵承諾杜絕性騷擾，已完整建立「性騷擾事件防治及處理辦法」，透過主管及全體同仁之實體 / 線上宣導訓練、對發生性騷擾事件之單位制訂教育訓練，藉由不同案件發生事由，向全體同仁持續施行性騷擾防範等相關法治宣導教育。2025 年性騷擾防治宣導訓練課程線上 E-learning 課程共 5,053 位同仁參訓，參訓率達 100%。

考量國內外趨勢法規及高鐵營運業態接觸不同利害關係人群體，為強化員工對於反歧視與性騷擾防治的認知，台灣高鐵自 2018 年起實施職場不法侵害預防相關教育訓練課程，並透過新人訓練、主管培訓課程以及實體海報 /Mail 等方式向全體員工進行宣導，2025 年結舉辦「職場不法侵害預防及人際界線與溝通」及「性別友善職場講座 - 防治職場性騷擾課程」共 2 種類型教育訓練，內容包含新法之防治性騷擾相關知識概念、強化主管對不同職場事件情境的感受反應、認知不同性格溝通模式而易延伸不法侵害事件情形之反應互動，進而提升職場友善人際互動及主管管理員工問題之因應；除推動全體同仁參與，針對管理階層設有性騷擾案件通報管道以及定期訓練管理制度，讓主管在第一時間能發揮協助同仁。2025 年反歧視與性騷擾防治教育訓練課程情形如下：

課程名稱	人權議題	參訓對象	參與人次	參與度 ^(註)
職場不法侵害預防及人際界線與溝通 (選修)	反性騷擾 反職場暴力	全體同仁	236	4.7 %
性別友善職場講座 - 防治職場性騷擾課程 (必修)	反性騷擾 反職場暴力	課級以上 主管	234	100 %

註：參與度 = 總參與人數 / 總高鐵當年度在職人數。

台灣高鐵亦設有性騷擾事件申訴處理委員會，除內部委員外，另聘用外部專家學者及法律背景專家擔任調查及審議委員，合計共 13 位輪流擔任，制定性騷擾案件徵處建議參考表及徵處量表，以提供公開公平之審議準則，守護台灣高鐵職場工作者的身心安全。若有發生相關情事發生，公司針對事件當事人亦會採取立即性的心理輔導協助，給予員工相關心理重建及輔導等管道，確保其恢復身心安全。本公司 2025 年發生 5 件性騷擾相關申訴案件，其中成立計 2 件，不成立計 3 件，成立之案件皆屬員工間發生不當界限之類型，並已執行相關改善措施，包含接受教育訓練及法治課程（如肢體的尊重、人際界線、法令相關知識遵循等）、調整工作地點以及提供雙方必要之心理諮商，且均依法規流程辦理並提供相關補救措施。同時，亦針對全體同仁定期辦理性騷擾防治講座，於各場站張貼宣導海報及申訴管道，避免類似情事再次發生。

為打造更貼近人心的工作環境，本公司依據「性別平等工作法」及「勞工健康保護規則」等擬定內部關懷措施，並制定「員工心理保護辦法」以妥善照顧不同面向的員工需求，更持續引進外部「員工協助方案（EAP）」，幫助員工因應各類問題，及時提供支援協助，維護員工身心健康。詳細說明如下：



性別平等工作法

- 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，另亦建立性騷擾防治相關措施及申訴辦法程序、張貼公開揭示海報於工作場所、心理諮商服務等。



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、配工建議與心理諮商。2025 年之員工關懷共計 83 人次。
- 依據政府相關保護員工身心政策以及員工需求，擬訂員工心理健康講座、軟實力紓壓相關講座課程。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

● 關懷 / 永續關懷

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

附錄



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。



員工協助方案

- 提供服務小卡、EDM、宣導說明會等宣傳與介紹員工協助方案。
- 提供 24 小時電話諮詢、顧問諮詢、危機干預與保護計畫，協助員工解決可能影響工作效能的組織與個人議題。2025 年度總諮詢次數共 190 人次。
- 提供身心健康關懷平台，連結相關福利健康資訊，提供員工依個人需求，尋求適合的協助資源。
- 提供每月身心相關文宣、情緒壓力等自我評量等各種心理健康新知，並依據員工心理健康需求，規劃辦理心理健康講座。

台灣高鐵重視每位員工的意見與權益，深信良好的雙向溝通是企業永續經營不可或缺的重要因素。2026 年 1 月 1 日高鐵再度與企業工會簽訂團體協約，為勞資雙方持續開創攜手合作的重要里程碑。本次團體協約簽訂之最大宗旨，在於持續提升並優化工會會員及公司員工之權益與福利，健全並深化公司與工會間業務發展及推動勞資間之相互尊重。協約內容係經過勞資雙方代表充分討論，參酌勞工相關法令、業界團體協約版本後訂定，例如訂定全體員工年度健檢當日為「員工健康日」，並提供員工健檢當日公假 1 日及高鐵列車搭乘協助，以促進員工健康管理等。台灣高鐵公司團體協約之簽訂，展現勞資雙方和諧關係，共同致力於提升員工權益，推進勞資關係之決心。

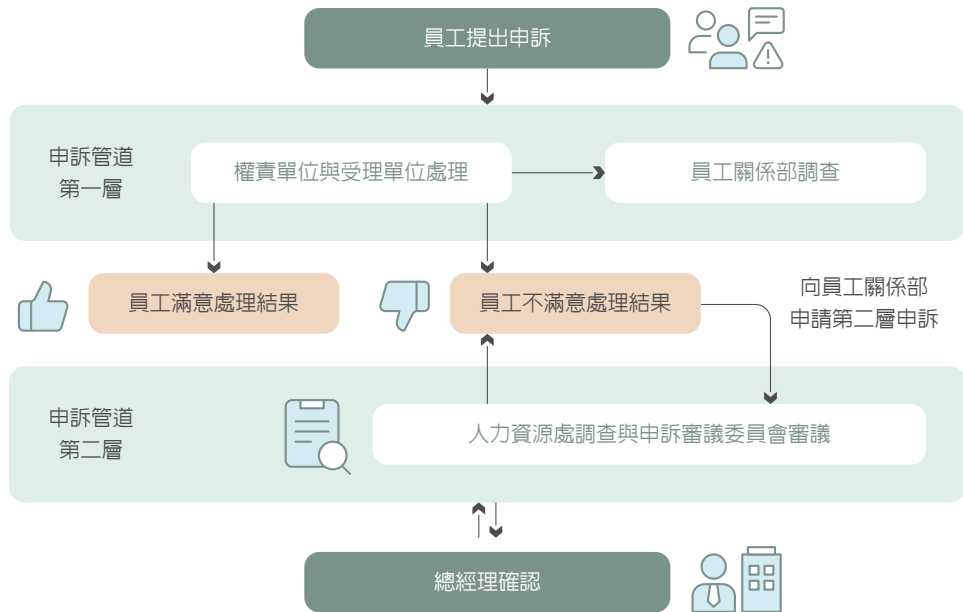
台灣高鐵團體協約涵蓋人數超過 2,500 位員工，涵蓋比例約略 50%，因現行團體協約內容以本公司既有勞動條件為基礎，故除勞動教育活動外，此團體協約未涵蓋之其他員工之勞動條件及福利皆不受影響。

台灣高鐵尊重員工自由結社的權利，透過與高鐵兩工會討論定期（企業工會每月召開一次例行會議，產業工會則每兩個月召開一次會議）會議，及每季於事業單位及 18 個事業場所舉辦的勞資會議，了解員工需求。2025 年主要討論議題包含留才策略建議、天然災害出勤補助適用對象調整等議題，達成天然災害出勤補助適用對象增加、工作環境與流程改善、勤務崗位人力調配等。

在員工關懷方面，因應丹娜絲颱風致災，協助同仁加速清理恢復受災損家園之專案給假，提供同仁、及同仁之配偶或父母，其居住地或戶籍地位於受丹娜絲颱風影響致生災損地區者申請，總計申請休假人數 48 名，合計 84 人天。

此外，台灣高鐵設有申訴辦法及員工申訴處理流程，2025 年總計收到 18 件員工申訴事件，主要為人際溝通如情緒化對話、無法接納相異觀點等議題，所有案件皆依循員工申訴流程處理，且皆已完成回覆及結案。台灣高鐵將持續正面積極處理同仁申訴意見，維持勞資和諧，建立開放溝通的健康職場。

員工申訴流程



職業安全衛生

職安管理機制與成效

台灣高鐵自營運以來便建置職業安全衛生管理系統，且持續精進管理系統之績效。2017 年即首度完成第三方查驗獲得台灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS） CNS 15506 及職業安全衛生管理系統國際認證 OHSAS 18001 之雙驗證，迄今每年持續通過外部查證完成（TOSHMS） CNS 45001 及 ISO 45001 之例行性驗證。台灣高鐵職業安全衛生管理系統的範疇涵蓋車站、維修基地、沿線設施以及辦公場所等，截至 2025 年底，涵蓋之工作者人數為 5,053 人，承攬商累計 348,550 人次。

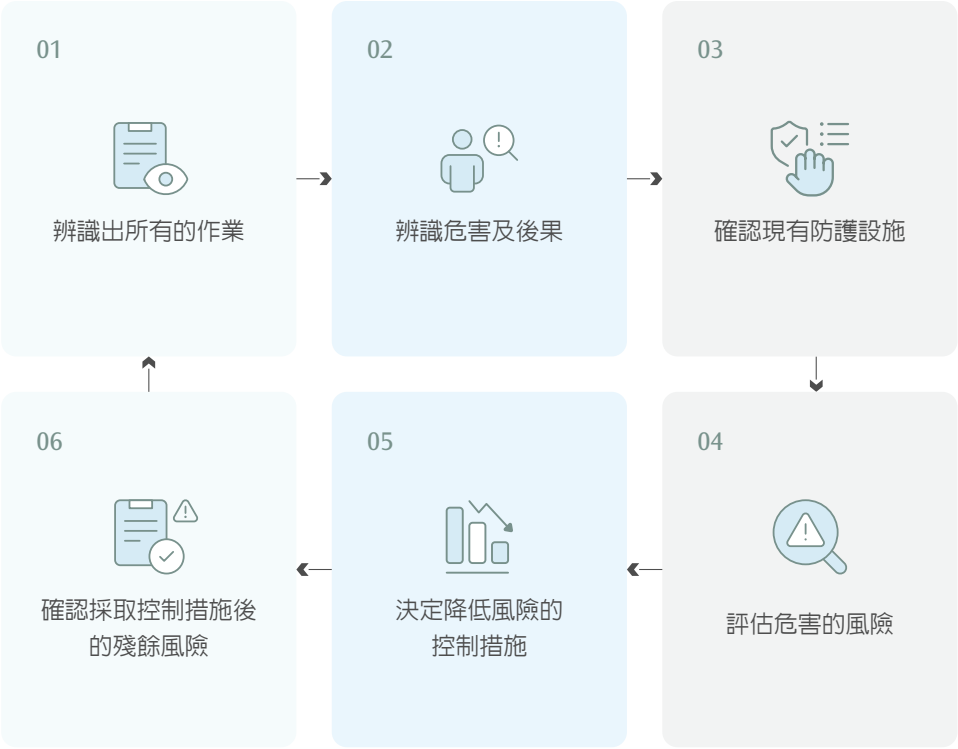
依職業安全衛生法規定，台灣高鐵訂有**安全衛生政策**之規範，定期召開「職業安全衛生委員會」（設置主任委員 1 人，委員 17 人，其中勞工代表 7 人，占總人數三分之一以上）及職安衛管理相關會議，促進各單位與勞工代表共同審議公司各項職業安全衛生議題，並將決議之事項透過內外部網站公告。

為強化同仁的職業安全衛生文化，台灣高鐵持續推行新進與在職人員之職業安全衛生訓練，依主管、一般勞工與維修人員等提供各類訓練；另，針對從事特殊作業（高風險）之同仁，提供包括：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，以強化作業職能與緊急應變之能力。前述同仁須完成訓練，完訓後需通過考核取得對應的「證照」或「許可證明」，方具備進場操作特定機具設備的資格。2025 年度之訓練人次數為 5,357，完成訓練時數共 22,710 小時，各項訓練統計如下表：

職業安全衛生教育訓練對象	完訓人次	已訓時數
主管	161	543
一般勞工 - 每 3 年 3 小時	828	2,484
一般勞工 - 每年 1 小時	1,753	1,753
維修人員 - 高風險	628	4,800
法令證照	1,987	13,130
合計	5,357	22,710

針對職業災害預防，高鐵建構「危害辨識、風險評估及風險控制程序」，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，降低職業災害發生機率與嚴重性，並應用分級管控，將風險降至最低。此外，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，持續降低及管控作業風險。2025 年全公司共完成超過 14,155 項的危害辨識與風險評估。

危害辨識、風險評估及風險控制程序



台灣高鐵每季皆以備忘錄提醒同仁，應落實職災事件之通報，以期發現真因避免類似事件發生，降低職業安全衛生事件風險，並鼓勵員工通報虛驚事件，與鐵路營運事件整合至「Safety Mall 安全自主通報平台」。2025 年台灣高鐵之職安衛虛驚通報計 275 件，經審議小組認定之虛驚事件為 145 件，經由強化虛驚事件通報，消弭潛在危害風險，進而提供予同仁更完善的工作環境。台灣高鐵將持續透過「職業安全衛生公布欄」、「安全標語」、各場域之「協議組織會議」及職業安全衛生室 Email 信箱等，時時提醒同仁安全相關注意事項。

同仁在執行勤務時，若發生立即危害之虞，則以國內「職業安全衛生法」為優先依循準則，工作者可自行停止作業及退避至安全場所，而直屬主管獲知通報後，應啟動後續處理措施排除危害狀況，確保工作者安全；如發生職業災害情事，將依職災狀況進行對應通報後，台灣高鐵隨即根據「職業災害通報與調查流程」啟動調查，以最快速度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



為深耕「以人為本」的安全文化，台灣高鐵亦重視承攬商職業安全衛生之表現，已於 2020 年完成導入「承攬商職安衛管理系統」，透過該系統將「管理規章簽署、人員施工前安全衛生教育、人員及物品機具查核檢驗、施工作業管理、高風險作業管制、違規管理及廠商評鑑」等步驟納入電子化管理，以降低承攬商人員作業風險。2025 年台灣高鐵員工與承攬商未發生職業傷害所造成的死亡與嚴重傷害的事件。

台灣高鐵藉由設定量化與可追蹤的指標進行控管，輔以定期與不定期之巡檢與稽核機制。2025 年台灣高鐵員工與承攬 / 供應商職業安全衛生管理目標達成情形及職業安全指數如下表：

2025 年職業安全衛生目標與成效 ^(註 1)		目標	實際數據		
			男	女	合計
台灣高鐵員工	工作場所內職災之總合傷害指數 ^(註 2)	0.07	0.00	0.00	0.00
	工作場所外交通職災之總合傷害指數	0.13	0.02	0.07	0.09
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

註：1. 職安衛管理目標結算日期為 2025 年 12 月 31 日。
2. 總合傷害指數 = $\left(\frac{\text{失能傷害頻率} \times \text{失能傷害嚴重率}}{1,000} \right)$ 。2025 年計 1 件失能天數之工作場所內職災，總合傷害指數為 0.005，然因應法規取至小數點後兩位數，故上表以 0.00 於揭露呈現。
3. 2025 年台灣高鐵員工有發生 13 件工作場所外交通職災。

2025 年台灣高鐵無發生員工職業傷害所造成的死亡事件與嚴重傷害事件，工作場所內人員發生暫時性失能之職業災害事件數計 1 件，職業傷害的類型為感電 (220V)。所有非員工但其工作或工作場所受組織所管控之工作者，無「死亡」或「罹災人數三人以上」之職業傷害事件。

高鐵定期透過 E-mail、職業安全衛生公布欄、協議組織會議、工具箱會議等多元溝通方式，以同仁及承攬商曾發生之職災案例、虛驚事件進行宣導，並邀請職業安全衛生專家辦理安全文化講座，建立安全文化，管理階層加強現場管理與巡檢，爭取及時消除、改善不安全狀況，隨時關懷同仁注意工作安全。在「不隱匿通報」之原則下，2025 年台灣高鐵所有職災事件皆確實通報，亦無發生職業病相關情事，未來將持續優化管理職業安全衛生相關措施，以俾提高同仁安全防護意識。

職業安全指數表^(註 1)

2025 年	員工	承攬商
職業傷害造成之死亡數量	0	0
職業傷害造成之死亡比率 ^(註 2)	0	0
嚴重的職業傷害數量	0	0
嚴重的職業傷害比率 ^(註 3)	0	0
可記錄之失能職業傷害數量	1	0
可記錄之職業傷害比率 ^(註 4)	0.02	0
職業傷害類型	感電（1 件）	—

註：1. 本表依循職業安全衛生法、職業災害定義及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所公布之指標計算。
2. 職業傷害造成之死亡比率 =（死亡職業傷害人次數 / 總經歷工時）x200,000。
3. 嚴重的職業傷害比率 =（嚴重的職業傷害人次數 / 總經歷工時）x200,000，員工 0 件 0 天；承商 0 件 0 天。
4. 可記錄之失能職業傷害比率 =（有通報失能職災人次數 / 總經歷工時）x200,000，員工 1 件 79 天；承商 0 件 0 天；已扣除註 2,3。
5. 總歷經工時，員工為 9,668,912 小時；承攬商採年度累計進出場人次數（343,359 人次）* 每日以 8 小時計 =2,746,872 小時。

員工健康管理機制與成效

台灣高鐵員工健康推動主軸分別為：「健康管理」、「健康保護」、「健康促進」、「法遵業務」等，持續透過同仁體檢結果、問卷調查回饋、各類健康促進活動暨講座之舉辦等，期待同仁加強對本身自主健康之關注，並透過各類活動提供之資訊從而改變生活型態，養成正確健康習慣。

台灣高鐵連續 2 次通過國民健康署「健康職場認證-健康促進標章」認證（每 3 年 1 次認證），積極落實職場無菸環境；三度榮獲教育部運動企業認證標章，顯示公司在促進員工健康與運動之投入，備受外部肯定。2025 年相關健康促進活動如右：

健康管理活動

傳染病預防	■ 辦公費流感疫苗施打，總計 572 人參與。 ■ 健檢提供免費麻疹抗體篩檢項目，強化免疫補強措施。
職醫臨場訪視	■ 職業專科醫師之臨場訪視共 161 場次。
慢性病防治及衛教宣導	■ 共辦理 9 場次之健康講座，主題以「生活型態醫學」六大支柱為主軸，輔以健康飲食、三高、代謝症候群等之慢性疾病預防及照護等，計 1,382 人次參與。 ■ 篩選可能促發疾病之關懷對象計 24 人，進行職醫面談諮詢（含參加「健康生活型態實踐營」）與後續追蹤，完成率 100%。
健康促進活動	■ 減重活動：考量肥胖為慢性病之主要原因，持續辦理活動促進員工健康，共 1,164 人參與，總計總重減少 3,334 公斤、腰圍減少 6,631 公分。 ■ 生活型態暨焦點關懷群體健康活動日：邀請前一年度之健檢屬高度風險員工參加，推廣生活型態醫學，計 100 人完成兩階段之參與。 ■ 人因危害預防活動：邀請前一年度有痠痛不適，而影響工作或自主活動之虞的同仁參加，除提供人因性危害預防概論課程外，透過最新 AI 科技檢測不良姿勢衍生成酸痛問題，再經由客製化的運動建議，協助同仁調整姿勢與肌肉放鬆實作，進而減緩肌肉骨骼不適目的，計有 40 人參與。
母性健康保護	■ 鼓勵懷孕女性同仁預約職業專科醫師進行訪談，協助同仁注意職場環境風險、工作適應及工作配置之議題，計 20 人次完成諮詢。
員工健康檢查	■ 職前及在職行車人員健康檢查率為 100%。在職一般人員健康檢查參與率達 95.5%。

註：1. 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，未滿 45 歲員工每二年檢查 1 次；行車人員每年檢查 1 次。
2. 承攬商亦可享有健康促進活動之服務（除年度健檢）。

「T-SPORT 高鐵人運動趣」系列活動

為鼓勵同仁建立良好運動習慣及適當紓解工作壓力，台灣高鐵每年舉辦「T-SPORT 高鐵人運動趣」系列活動，包括線上馬拉松以及各式球類運動，期能透過良性合作與競賽，提升團隊默契，進一步強化員工向心力與組織認同感。



乘載社會，發展在地

台灣高鐵希望透過自身影響力為社會做出貢獻，實踐社會公民的責任。2025 年本公司投入社會關懷之贊助金額約新臺幣 2,112 萬元，盡心貢獻一己之力促進臺灣在地共好。

台灣高鐵長期投入鐵道文化的保存，支持推動在地藝術發展，2025 年贊助「灣聲樂團《臺灣的聲音 新年音樂會》」、「紙風車 368 工程 20 周年 - 紀錄片及紀念演出」、2025 年國慶大會及國慶晚會等；更多有關高鐵深耕藝術與文化、促進社會關懷及推動生態復育等專案或計畫將於接續小節說明。

推廣鐵道文化

台灣高鐵探索館

為完整呈現台灣高鐵自 BOT 聯盟組成、資本籌募、政府協商、站場與路線興建、驗證與履勘、履約營運、融資轉型經營等關鍵歷程，「台灣高鐵探索館」於 2017 年正式開館。探索館以高鐵籌備、興建與營運過程所累積的豐富鐵道知識與文化資產為核心，透過多元展示與實體物件，系統性呈現台灣鐵道三次空間革命之發展脈絡。



高鐵探索館展示興建時期各國工程人員所使用之安全帽

2027 年將迎來台灣高鐵探索館開館 10 週年，因應高鐵 2.0 系統與服務升級，探索館也將規劃以嶄新的展示方式與優化空間設計，打造兼具情境體驗與系統學習的多元場域，強化對外溝通、鐵道教育推廣及傳播企業文化的重要平台角色。累積至 2025 年底，台灣高鐵探索館參觀人次達 326,461 人。詳細內容請參照「[台灣高鐵探索館](#)」網頁。



JR 九州乘務員參訪高鐵探索館



日本福岡貿易協會參訪高鐵探索館

營隊推廣 人才培養

台灣高鐵為推廣鐵道專業知識並介紹高速鐵路之發展歷程，2025 年共計辦理 11 梯次「高鐵營隊」，吸引多達 5,493 人報名，活動採公開抽籤方式辦理，最終共有 314 名學員參與。營隊分為大專組、高中職組、國中組及國小組（五、六年級），課程內容包含實地參訪台灣高鐵探索館、行控中心以及列車維修基地，協助學員深入了解高鐵營運與維修專業。



高鐵營隊國中組參訪烏日基地

2025 年暑假大專組營隊以兩天一夜形式辦理，安排學員至燕巢總機廠，了解列車年度大修、轉向架檢修等專業作業流程，並實地走訪訓練軌道，實際體驗高鐵維修專業人才養成的必經之路。

深耕藝術與文化

藝起來高鐵

台灣高鐵以藝術融入公共空間，持續推動「藝起來高鐵」計畫，開放車站指定區域提供具表演經驗之團體及個人進行申請演出，透過歌唱、舞蹈及樂器等多樣化的演出形式，讓旅客在旅程中即可近距離欣賞藝文表演。2025 年度於高鐵沿線車站演出的團體共計 45 團，參與演出人數逾 1,000 人，持續擴大藝文參與與大眾接觸機會。



RM 墨西哥民俗舞團至台中站演出，為車站增添浪漫氛圍

台灣高鐵藝文饗宴

台灣高鐵為支持藝文發展並深化「深根在地、放眼國際」之理念，鼓勵同仁於工作之餘參與藝文活動、拓展視野，於 2025 年辦理「台灣高鐵藝文饗宴」系列活動，活動內容涵蓋多樣類型藝文表演，包含親子共賞的「朱宗慶打擊樂團」、廣受歡迎的舞台劇「少年 PI 的奇幻漂流」以及國際級團體 - 喬治亞國家芭蕾舞團《天鵝湖》與果陀劇場療癒作品《解憂雜貨店》等，提供同仁更豐富的藝文體驗。

此外，本公司亦特別安排電影包場，帶來改編自建國中學樂旗聯隊追逐夢想的青春故事《進行曲》，以及台灣首部以高鐵為主題的電影《96 分鐘》，於 2025 年度相關活動共辦理 39 場次，吸引員工及眷屬共計 2,311 人參與；台灣高鐵藝文饗宴自 2023 年起開始辦理，迄今已舉行逾 96 場次，參與人次達 6,595 人，充分展現台灣高鐵對藝文融入日常生活之理念。

促進社會關懷

高速傳愛助學計畫

連續舉辦 16 年的台灣高鐵「高速傳愛 助學計畫」，2025 年為讓更多民眾認識身心障礙者的特質與潛能，深化社會對共融教育之理解與支持，與「中華民國唐氏症基金會」攜手合作，邀請各界共同響應與捐款。活動自 2025 年 1 月 1 日起為期兩個月，透過高鐵列車與各車站共募集愛心善款逾 1,400 百萬元，自活動推動 16 年以來，已累計募得善款超過新台幣 1.9 億元，協助超過 4 萬名孩童順利就學並健康成長。



台灣高鐵以包場方式行動支持台灣首部以高鐵為題材的動作國片「96 分鐘」



「高速傳愛 助學計畫」募款活動啟動記者會

寒冬送暖 捐血傳愛

台灣高鐵為協助紓解秋冬期間全台血庫存量偏低之情形，每年年末皆固定舉辦「寒冬送暖 捐血傳愛」募血活動，2025 年透過高鐵沿線車站及維修基地巡迴接力，吸引 2,088 位高鐵員工及民眾挽袖相挺，共募得 3,112 袋熱血，較去年成長 23%。台灣高鐵誠摯感謝所有熱血英雄，為全台血庫注入溫暖！



高鐵同仁熱情挽袖參與捐血活動

微笑列車 愛心啓程

台灣高鐵在提供旅客高品質旅運服務的同時，亦積極善盡企業社會責任，透過與公益團體及企業合作，提供偏鄉弱勢族群搭乘高鐵的機會，讓各團體也能無負擔探索台灣之美，並享受高速鐵路馳乘於西部走廊的舒適旅程。2025 年共有 39 個團體參與專案，累計 1,666 人次搭乘高鐵。

推廣生物多样性

在地承諾 水雉復育

台灣高鐵為守護水雉的棲息地與生存，與政府及民間團體共同設立「水雉生態教育園區」，積極與專家學者合作，也推動志工參與。過去 27 年以來，台灣高鐵已挹注超過 7,218 萬元之經費於水雉復育行動，而根據臺南市野鳥學會統計資料，園區內棲地水雉族群數量已由 2000 年的單年繁殖成長 9 隻（雌鳥、雄鳥、雛鳥成長總數）提高至 2025 年單年繁殖成長 37 隻。

隨著水雉棲息面積擴大，大臺南地區之水雉數量由 2009 年 275 隻，大幅成長十倍，截至 2025 年已有 2,934 隻，可見高鐵水雉保育工作的推動成效，也為台灣在地的生物多样性盡一份力。同時，台灣高鐵協助製作園區解說教材、設計展示區與互動區，完整呈現復育成果，大力推廣環保教育。「水雉生態教育園區」成立至 2025 年已有近 29.8 萬人次入園，不僅提供民眾認識水雉生態，亦獲得國際生態保育單位的認可，成為少見之「開發與保育共存」成功典範。2025 年水雉生態教育園區更榮獲「2025 年全球最佳濕地之星獎」，展現出政府與企業長期合作推動生態保育與環境教育的成果。

認養造林

為守護台灣生物多样性，台灣高鐵承諾於自身營運過程中遵守地區及國家法律要求，避免於國家重要生物多样性區域進行過度開發活動，並透過減少用紙降低森林過度砍伐的風險。台灣高鐵自 2022 年起與行政院農業部林業及自然保育署合作，推動雲林西螺埔心段 1.35 公頃林地認養計畫，投入總金額已逾 197 萬元，成功復育苗木超過 15,400 株台灣欒樹、苦楝、草海桐等台灣原生樹種，並參考農委會「105 年國家溫室氣體清冊報告」數據推算，每年可穩定吸收逾 10 公噸二氧化碳。



2025「微笑列車」開心啓程



台南水雉生態教育園區水雉復育有成

為確保持續性的造林成效，本公司已於 2025 年 6 月完成續約三年的「認養造林契約」。台灣高鐵將持續支持林地認養計畫，推動森林資源保育，提升林地生物多样性，以實際行動積極落實企業永續，同時也呼應「臺灣 2050 淨零轉型自然碳匯關鍵戰略行動計畫」中「森林 1-1：辦理國、公、私有土地新植造林工作，以提升森林覆蓋面積及碳匯量」。

車站贈苗

台灣高鐵於 2025 年 4 月 22 日世界地球日與「農業部林業及自然保育署」合作辦理「共植美好」車站贈苗活動，贈苗活動自 2022 年起辦理，已累計發送 14,400 株。今年度的活動分別於高鐵桃園站、台中站及左營站發送 3,600 株台灣原生苗木，包含月橘、山黃梔、田代氏石斑木、短柱山茶、華八仙及臺灣百合等展現台灣原生植物的多样性，邀請民眾一起為地球種下一棵樹。

活動結合台灣高鐵員工擔任環保贈苗志工，將永續理念轉化為具體行動，向領取苗木的民眾說明樹苗的培育方式與相關知識。這些樹苗成長可協助淨化空氣、涵養水源進而維護水土資源，有效調適氣候變遷所造成的環境衝擊。



台灣高鐵於車站內發送台灣原生樹苗予民眾栽植

環境永續深耕行動

台灣高鐵自 2016 年起推動「集拾行垃」公益淨灘活動，迄今共累積超過 4,800 人次熱情響應，累計清理海洋垃圾高達 21,139 公斤。2024 年起擴大為「環境永續深耕行動」，2025 年共辦理三場一日農夫及二場淨灘活動落實環保理念，凝聚共同投入 ESG 目標的熱情，實踐低碳生活的願景。



台灣高鐵公司逾 150 位同仁「手」護地球、節能減塑，共同「集拾行垃」，迎向綠色生活



高鐵人齊心協力以行動為海洋「淨」一份心力，展現守護寶島土地、關懷在地環境與珍惜自然資源的理念

表一 2025 年台灣高鐵參與學協會組織統計表

主題	參與之產業學協會	說明
 軌道運輸	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
	中華智慧運輸協會	運輸產業發展與推廣
 公司治理與 法遵稽核	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
	中華民國會計研究發展基金會	會計業務交流與推廣
	台灣上市櫃公司協會	共享資訊、交流資源，掌握產業最新動態及國際局勢
	中華民國品質學會	品質管理業務交流並參與相關課程

主題	參與之產業學協會	說明
 工程與採購	中國工程師學會	土木工程技術交流與推廣
	中國機械工程學會	軌道產業發展與推廣
	中華採購與供應管理協會	採購專業知識交流並參與相關課程
 觀光與旅遊	台灣鐵道觀光協會	鐵道觀光發展與業務推廣交流
	台灣觀光協會	觀光發展與業務推廣交流
	台灣樂活永續協會	迎接高齡化社會，推廣永續生活，提升友善樂活之風氣
 其他	台灣永續能源研究基金會 - 台灣企業永續研訓中心	永續發展與推廣
	臺灣客服中心發展協會	旅客服務品質精進與交流
	中華民國東亞經濟協會	業務推廣交流

表二 董事會成員相關資訊

職稱	董事會成員姓名	基本條件			專業能力							運輸產業相關學經歷	委員會成員			
		國籍	性別	任期期間	行銷科技	經營管理	法律	財務會計	領導決策	產業知識及營運	危機處理與國際市場觀		審計委員會	薪資報酬委員會	專案委員會	永續發展暨提名委員會
董事長	史哲	中華民國	男	2025/6/13~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔	✔				✔
獨立董事	蔡堆	中華民國	男	2020/5/21~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔		✔	✔	✔	✔
獨立董事	石百達	中華民國	男	2020/5/21~ 至今	✔	✔		✔	✔	✔	✔		✔	✔		✔
獨立董事	賴勇成	中華民國	男	2020/5/21~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	
獨立董事	黃奕睿	中華民國	男	2026/5/27~ 至今	✔	✔		✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔		
獨立董事	林玉芬	中華民國	女	2026/5/27~ 至今	✔	✔	✔		✔	✔	✔	✔	✔			✔
董事	鄭光遠	中華民國	男	2025/6/23~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔	✔				✔
董事	楊正君	中華民國	男	2023/5/25~ 至今		✔			✔	✔	✔	✔			✔	
董事	謝委呈	中華民國	男	2023/5/25~ 至今		✔			✔	✔	✔	✔				✔
董事	林祥生	中華民國	男	2026/5/27~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔	✔			✔	
董事	李典穎	中華民國	男	2026/5/27~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔					
董事	黃建智	中華民國	男	2023/8/4~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔					
董事	吳明昌	中華民國	男	2024/12/11~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔					
董事	張朝能	中華民國	男	2026/5/27~ 至今	✔	✔		✔	✔		✔				✔	
董事	利明獻	中華民國	男	2026/5/27~ 至今	✔	✔			✔	✔	✔					
前董事長	江耀宗	中華民國	男	2016/10/18~2025/1/10	✔	✔			✔	✔	✔	✔				
前董事長	鄭光遠	中華民國	男	2025/1/10~2025/6/12	✔	✔			✔	✔	✔	✔				
前董事	曾煥棟	中華民國	男	2024/1/19~2025/3/14		✔		✔	✔	✔	✔					
前董事	吳東凌	中華民國	男	2025/3/14~2025/6/23		✔			✔	✔	✔					
前獨立董事	邱晃泉	中華民國	男	2017/5/24-2026/5/24	✔	✔	✔		✔	✔	✔		✔	✔		✔
前獨立董事	王明德	中華民國	男	2023/5/25~2026/5/24	✔	✔	✔		✔	✔	✔	✔	✔		✔	✔
前董事	洪玉芬	中華民國	女	2023/5/25~2026/5/24	✔	✔			✔	✔	✔	✔				✔
前董事	高仙桂	中華民國	女	2016/10/14~2026/5/24	✔	✔		✔	✔		✔				✔	
前董事	黃茂雄	中華民國	男	2011/3/14~2026/5/24	✔	✔			✔	✔	✔				✔	
前董事	吳蕙菱	中華民國	女	2024/1/31~2026/5/24	✔	✔			✔	✔	✔					

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

• 附錄

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容

法規辦法對照表

永續經濟活動自評結果暨

綠色收入相關情形

溫室氣體查驗聲明書

獨立保證意見聲明書

GRI 内容索引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

• 附錄

GRI 内容索引

SASB 指標揭露內容

法規辦法對照表

永續經濟活動自評結果暨

綠色收入相關情形

溫室氣體查驗聲明書

獨立保證意見聲明書

揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021			
2-1 組織詳細資訊	關於本報告書	02	
2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	02	
2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	02	
2-4 資訊重編	關於本報告書	—	本年度無資訊重編
2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書 附錄	02 91	
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	營運據點與服務 台灣高鐵多元售票管道 包容平等的員工任用	14 39 71	
2-7 員工	包容平等的員工任用	71	
2-8 非員工的工作者	包容平等的員工任用	71	
2-9 治理結構及組成	公司治理架構與委員會	18	
2-10 最高治理單位的提名與遴選	公司治理架構與委員會	18	
2-11 最高治理單位的主席	公司治理架構與委員會	18	
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	公司治理架構與委員會	18	
2-13 衝擊管理的負責人	公司治理架構與委員會	18	
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	公司治理架構與委員會	18	

揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
2-15 利益衝突	公司治理架構與委員會	18	關於「b.ii. 與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況」、「b.iii. 具控制力股東的存在」、「b.iv. 利害關係群體及其關係、交易和未清餘額」，請詳「 股東會年報 」及「 年度財務報表 」。
2-16 溝通關鍵重大事件	利害關係人鑑別與溝通	05	
2-17 最高治理單位的群體智識	公司治理架構與委員會	18	
2-18 最高治理單位的績效評估	公司治理架構與委員會	18	
2-19 薪酬政策	公司治理架構與委員會	18	
2-20 薪酬決定流程	公司治理架構與委員會 完善的薪資與福利制度	18 74	
2-21 年度總薪酬比率	完善的薪資與福利制度	74	
2-22 永續發展政策的聲明	經營者的話	03	
2-23 政策承諾	誠信經營與反貪腐 勞資關係與員工關懷	23 83	
2-24 納入政策承諾	誠信經營與反貪腐 勞資關係與員工關懷	23 83	
2-25 補救負面衝擊的程序	勞資關係與員工關懷	83	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation
運輸 / 專業運輸

Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

Touch
關懷 / 永續關懷

• 附錄

- GRI 內容索引
- SASB 指標揭露內容
- 法規辦法對照表
- 永續經濟活動自評結果暨綠色收入相關情形
- 溫室氣體查驗聲明書
- 獨立保證意見聲明書

揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	■ 誠信經營與反貪腐 ■ 勞資關係與員工關懷	23	
		83	
2-27 法規遵循	■ 法令遵循	22	
2-28 公協會的會員資格	■ 產業交流 ■ 附錄 (表 一)2025 年台灣高鐵參與學協會組織統計表	47	
		91	
2-29 利害關係人議合方針	■ 利害關係人鑑別與溝通	05	
2-30 團體協約	■ 勞資關係與員工關懷	83	
GRI 3：重大主題 2021			
3-1 決定重大主題的流程	■ 永續主題重大性鑑別與回應	07	關於「d. 描述管理重大主題以及相關衝擊所採取之行動」、「e. 報導關於追蹤所採取之行動有效性的資訊」、「f. 描述與利害關係人的議合如何影響採取之行動，以及如何說明行動是否有效」，於本章節提供列表，索引至各重大主題對應之章節。
3-2 重大主題列表	■ 永續主題重大性鑑別與回應	07	
3-3 重大主題管理	■ 永續主題重大性鑑別與回應	07	

揭露項目	永續主題	對應章節	頁碼
GRI 201：經濟績效 2016			
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	營運績效	■ 經營績效	24
201-3 確定給付制義務與其他退休計畫		■ 包容平等的員工任用	71
201-4 取自政府之財務援助		■ 經營績效 ■ 利害關係人鑑別與溝通	24 05
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	保障勞動人權	■ 營運據點與服務 ■ 包容平等的員工任用 ■ 完善的薪資與福利制度	14 71 74
202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例		■ 包容平等的員工任用	71
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	在地經濟發展與環境衝擊管理	■ 夥伴管理，打造永續供應鏈	48
203-2 顯著的間接經濟衝擊		■ 乘載社會，發展在地	88
GRI 204：採購實務 2016			
204-1 來自當地供應商的採購支出比例	永續供應鏈管理	■ 營運據點與服務 ■ 在地化的供應鏈	14 50
GRI 205：反貪腐 2016			
205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	公司治理與誠信經營	■ 誠信經營與反貪腐	23
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	23
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動		■ 誠信經營與反貪腐	23

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
關於台灣高鐵
Transportation 運輸 / 專業運輸
Technology 科技 / 創新科技
Taiwan 在地 / 深耕在地
Touch 關懷 / 永續關懷

• 附錄

- GRI 內容索引
- SASB 指標揭露內容
- 法規辦法對照表
- 永續經濟活動自評結果暨綠色收入相關情形
- 溫室氣體查驗聲明書
- 獨立保證意見聲明書

揭露項目	永續主題	對應章節	頁碼	備註
GRI 302：能源 2016				
302-1 組織内部的能源消耗量	資源使用 與管理	■ 低碳行車，環境永續	56	
302-2 組織外部的能源消耗量		■ 低碳行車，環境永續	56	
302-3 能源密集度		■ 低碳行車，環境永續	56	
302-4 減少能源消耗		■ 低碳行車，環境永續	56	
302-5 降低產品和服務的能源需求		■ 低碳行車，環境永續	56	
GRI 303：水與放流水 2018				
303-1 共享水資源之相互影響	資源使用 與管理	■ 低碳行車，環境永續	56	
303-2 與排水相關衝擊的管理		■ 低碳行車，環境永續	56	
303-3 取水量		■ 低碳行車，環境永續	56	
303-4 排水量		■ 低碳行車，環境永續	56	
303-5 耗水量		■ 低碳行車，環境永續	56	
GRI 305：排放 2016				
305-1 直接（範疇一）溫室氣體 排放	氣候變遷減 緩與調適	■ 低碳行車，環境永續	56	
305-2 能源間接（範疇二）溫室 氣體排放		■ 低碳行車，環境永續	56	
305-3 其它間接（範疇三）溫室 氣體排放		■ 低碳行車，環境永續	56	台灣高鐵2025 年 度之排放量於2026 年 4 月完 成 ISO 14064-1:2018 查 證作業
305-4 溫室氣體排放強度		■ 低碳行車，環境永續	56	

揭露項目	永續主題	對應章節	頁碼	備註
305-5 溫室氣體排放減量	在地經濟 發展與環境 衝擊管理	■ 低碳行車，環境永續	56	
305-6 臭氧層破壞物質（ODS）的 排放		—	—	不適用
305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化 物（SOx），及其它顯著的 氣體排放		■ 低碳行車，環境永續	56	
GRI 306：廢棄物 2020				
306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關 顯著衝擊	資源使用 與管理	■ 低碳行車，環境永續	56	
306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理		■ 低碳行車，環境永續	56	
306-3 廢棄物的產生		■ 低碳行車，環境永續	56	
306-4 廢棄物的處置移轉		■ 低碳行車，環境永續	56	
306-5 廢棄物的直接處置		—	—	不適用
GRI 401：勞雇關係 2016				
401-1 新進員工和離職員工	保障勞動 人權	■ 包容平等的員工任用	71	
401-2 提供給全職員工（不包含臨 時或兼職員工）的福利	保障勞動 人權 / 人才任用與 發展	■ 包容平等的員工任用 ■ 完善的薪資與福利制度	71 74	
401-3 育嬰假		■ 完善的薪資與福利制度 ■ 勞資關係與員工關懷	74 83	
GRI 402：勞資關係 2016				
402-1 關於營運變化的最短預告期	保障勞動 人權 / 人才任用與 發展	■ 勞資關係與員工關懷	83	

• 附錄

GRI 內容索引
SASB 指標揭露內容
法規辦法對照表
永續經濟活動自評結果暨
綠色收入相關情形
溫室氣體查驗聲明書
獨立保證意見聲明書

揭露項目	永續主題	對應章節	頁碼
GRI 403：職業安全衛生 2018			
403-1 職業安全衛生管理系統	職場健康安全	■ 勞資關係與員工關懷	83
403-2 危害辨識、風險評估及事故調查		■ 勞資關係與員工關懷	83
403-3 職業健康服務		■ 職業安全衛生	85
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通		■ 職業安全衛生	85
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練		■ 職業安全衛生	85
403-6 工作者健康促進	職場健康安全	■ 勞資關係與員工關懷	83
403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		■ 職業安全衛生	85
403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者		■ 職業安全衛生	85
403-9 職業傷害		■ 職業安全衛生	85
403-10 職業病		■ 職業安全衛生	85
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	人才任用與發展	■ 全方位的員工訓練	76
404-2 提升員工職能及過渡協助方案		■ 全方位的員工訓練	76
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	78
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	公司治理與誠信經營 / 保障勞動人權	■ 公司治理架構與委員會	18
		■ 包容平等的員工任用	71
405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率		■ 包容平等的員工任用	71
		■ 完善的薪資與福利制度	74

揭露項目	永續主題	對應章節	頁碼
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	保障勞動人權	■ 人權政策與員工關懷	83
GRI 413：當地社區 2016			
413-1 經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫	在地經濟發展與環境衝擊管理	■ 低碳行車，環境永續 ■ 乘載社會，發展在地	56
413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動			88
GRI 414：供應商社會評估 2016			
414-1 使用社會標準篩選新供應商	永續供應鏈管理	■ 供應商溝通與審查	49
414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動		■ 永續供應鏈管理 ■ 供應商溝通與審查	48 49
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	服務品質與客戶關係	■ 安全且具品質的服務	40
416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		■ 法令遵循	22
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	隱私保護與資訊安全	■ 資訊安全管理	42
自訂主題			
運輸安全		■ 運輸 - 專業運輸	26
科技創新		■ 科技 - 創新科技	36
風險管理		■ 風險管理	22

SASB 指標揭露內容

永續會計準則委員會（SASB）指標揭露內容（鐵路運輸 2023 年 12 月版本）

揭露指標		2025 年實際情況	其他說明	章節	頁碼
企業營運指標					
TR-RA-000.A	運輸的載客總量（人次）	82,070,618 人次	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，故此處提供數據為 2025 年度搭乘台灣高鐵的總旅客人次。	■ 經營績效	24
TR-RA-000.A	運輸之車廂數量	不適用	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，故無為其客戶運輸貨物（包括未裝箱之貨物）之數據。	—	—
TR-RA-000.B	運輸之複合單位數量	不適用	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，並無貨物運輸（包括可採跨運輸方式運輸之貨櫃及卡車拖車）服務，故此項指標不適用。	—	—
TR-RA-000.C	軌道公里數 註：軌道公里數包括路線公里數（可供列車運行路線之總範圍），並考量多條軌道路線，故具雙軌之每一路線公里皆被視為兩軌道公里	高鐵東西正線合計 700 公里	此項數據計算範疇涵蓋主線，並以公里 (Kilometers) 做為計算單位。	■ 關於台灣高鐵	13
TR-RA-000.D	收益延噸公里 (RTK) 註：收益延噸公里 (RTK) 係定義為一公噸收益運送量運輸一公里。RTK 係以每段行程之行使公里數乘以該段之收益運送量之公噸數計算	13,747,983,640 收益延人公里	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，並無貨物運輸服務，故此項指標以「收益延人公里 (RPK)」呈現，其定義為一人收益運送量運輸一公里，以每人每段收益行程之行使公里數加總計算。	■ 關於台灣高鐵 ■ 經營績效	13 24
TR-RA-000.E	員工人數	5,053 人	台灣高鐵員工計算範疇涵蓋約聘員工、借調人員、派遣人員及不定期契約員工。	■ 孕育人才，價值培育	71

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation
運輸 / 專業運輸

Technology
科技 / 創新科技

Taiwan
在地 / 深耕在地

Touch
關懷 / 永續關懷

• 附錄

- GRI 內容索引
- SASB 指標揭露內容
- 法規辦法對照表
- 永續經濟活動自評結果暨綠色收入相關情形
- 溫室氣體查驗聲明書
- 獨立保證意見聲明書

目錄
關於本報告書
經營者的話
2025 年績效亮點
利害關係人和永續主題
關於台灣高鐵
Transportation
運輸 / 專業運輸
Technology
科技 / 創新科技
Taiwan
在地 / 深耕在地
Touch
關懷 / 永續關懷

• 附錄

- GRI 內容索引
- SASB 指標揭露內容
- 法規辦法對照表
- 永續經濟活動自評結果暨綠色收入相關情形
- 溫室氣體查驗聲明書
- 獨立保證意見聲明書

揭露指標		2025 年實際情況	其他說明	章節	頁碼
溫室氣體排放					
TR-RA-110a.1	範疇 1 排放之全球總排放量 (公噸 CO ₂ e)	7,861.76 公噸 CO ₂ e	台灣高鐵之溫室氣體排放範疇已經對齊其財務邊界。本公司於 2025 年度之排放量於 2026 年 4 月完成 ISO 14064-1:2018 查證作業。 更多溫室氣體排放資訊請參考本報告書對應章節。	■ 低碳行車，環境永續	56
TR-RA-110a.2	對管理範疇 1 排放之長期及短期策略或計劃，排放減量目標，以及針對該等目標之績效分析之討論	台灣高鐵主要能源使用項目為載運旅客之列車用電，屬範疇 2 排放，範疇 1 的直接溫室氣體排放主要來自汽柴油使用及空調冷媒逸散，供給工程維修車輛與車站緊急發電機使用，整體占比偏低，僅佔總體能源消耗之 1~2%，故無進一步針對範疇 1 訂定減排目標。惟依「溫室氣體減量及管理法」之規定，本公司需依政府核定之「我國溫室氣體階段管制目標」，配合主管機關就軌道運輸與場站營運，推動溫室氣體減量政策，設定減量目標。目前目標為以每延人公里二氧化碳排放量為指標，每年減碳率範疇一和二大於 1.5% 為碳排放目標。今年度已達成目標。	更多溫室氣體排放資訊請參考本報告書對應章節。	■ 低碳行車，環境永續	56
TR-RA-110a.3	(1) 總燃料消耗量 (十億焦耳 GJ) (2) 再生百分比 (%)	(1) 2,433,403.27 GJ (2) 0.013 (%)	(1) 台灣高鐵能源使用的總量計算範疇涵蓋報導期間直接使用的能源總量，資料來源使用環境部 2026 年 2 月 10 日公告之 114 年度車用汽油、柴油、液化石油氣及天然氣之熱值。 (2) 台灣高鐵再生能源佔總能源使用比例的計算方式為（再生能源使用量 / 能源使用總量），並以百分比 (%) 為單位進行揭露。 更多能源使用資訊請參考本報告書對應章節。	■ 低碳行車，環境永續	56
空氣品質					
TR-RA-120a.1	下列空氣污染物之排放 (公噸)： (1) 氮氧化物 (不包括氧化亞氮) 及 (2) 懸浮微粒 (PM10)	(1) 0 公噸 (2) 0.00006 公噸	台灣高鐵空氣污染物揭露範疇涵蓋企業營運活動直接排放的空氣污染物，包含固定及移動污染源、生產廠房、辦公大樓與運輸車隊，並採用質量平衡法進行計算。 (1) NO _x 的排放主要由車輛、火力發電廠及鍋爐高溫燃燒造成，而台灣高鐵於列車運行過程中，全數採用外購電力，因此並無氮氧化物的排放產生。 (2) 粒狀污染物 (PM) 2025 年數據來源係採環境部「固定污染源空污費暨排放量申報整合管理系統」之申報量，計算方法為活動強度 x (1- 防制效率 %) x 排放係數。 更多空氣品質資訊請參考本報告書對應章節。	■ 低碳行車，環境永續	56

揭露指標		2025 年實際情況	其他說明	章節	頁碼
員工健康與安全					
TR-RA-320a.1	(1) 可記錄工傷事件總發生率 (TRIR) (2) 工傷事件死亡率 (3) 虛驚事件頻率 (NMFR) (a) 直接員工及 (b) 約聘員工之 (1) 總可記錄事件比率 (TRIR) 及 (2) 死亡率	(1) 0.02 (2) 0 (3) 2.91	此項指標計算範疇涵蓋台灣高鐵的所有員工，指標的計算公式如下方所示： * 可記錄工傷事件總發生率 (TRIR)，計算方式為：(可記錄工傷事件數 / 總工時數) × 200,000 2025 年數據計算方式為： (1/9,953,128)*200,000=0.02 * 工傷事件死亡率，計算方式為：(可記錄工傷死亡事件數 / 總工時數) × 200,000 2025 年數據計算方式為：(0/9,953,128)*200,000=0 * 虛驚事件頻率 (NMFR)，計算方式為：(虛驚事件計數 / 總工時數) × 200,000 2025 年數據計算方式為：(145/9,953,128)*200,000=2.91	保障權益，貼心關懷	79
競爭行為					
TR-RA-520a.1	與反競爭行為法規相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額	0	本公司 2025 年間無與反競爭行為規定相關的法律訴訟之情事。高速鐵路運輸為臺灣關鍵基礎建設，台灣高鐵扮演服務提供者角色，長期以來視法令遵循為永續發展的重大主題，除研擬法遵推展計畫，亦透過每季召開法遵代表會議追蹤法遵風險，並定期向董事會陳報追蹤結果，期將法規風險降至最低，更多法令遵循資訊請參考本報告書對應章節。	永續治理	18
重大事件風險管理					
TR-RA-540a.1	事故及事件之次數	0	事故和事件數量的統計標準參照「鐵路行車規則」第六章之定義，揭露範疇涵蓋衝撞、出軌、火災、平交道、死傷、設備損害及運轉中斷等事故。2025 年台灣高鐵無發生鐵路行車事故。台灣高鐵自營運以來，始終將營運安全視為最高職責，長期以來視安全管理為永續發展的重大主題，更多營運安全及風險管理資訊請參考本報告書對應章節。	安全服務，責任運輸	27
TR-RA-540a.2	(1) 事故性釋放及 (2) 非事故性釋放 (NARs) 之次數	(1) 0 (2) 0	台灣高鐵主要提供以人為單位的運輸服務，企業一般營運與運輸過程並無處置及運送有害物質、材料及氣體等情事。	安全服務，責任運輸	27
TR-RA-540a.3	攸關機關所裁處可能導致罰款或其他處罰之鐵路安全標準瑕疵之數量，按司法管轄區別	3 件 (此為觀察事項，非缺失事項)	建議的違規缺失陷數量計算參照《地方營民營及專用鐵路監督實施辦法》第 47 條之規定，交通部鐵道局定期檢查高鐵違規缺失的事項包含如下：組織狀況、營運狀況、財務狀況、工程狀況、行車安全管理狀況、機車及車輛檢修狀況、路線修建養護狀況、其他有關事項。2025 年度鐵道局辦理 1 次定期檢查 (提出 3 項觀察事項、29 項建議事項) 及 2 次不定期檢查 (提出 1 項建議事項)。 更多品質管理資訊請參考本報告書對應章節。	便利貼心，維繫關係	40
TR-RA-540a.4	內部鐵路完整性檢查頻率 (%)	50 %	此項指標以 (每週檢查次數 × 檢查的軌道公里數) / (總主軌道公里數) 為計算依據，2025 台灣高鐵東、西兩條主要軌道檢查的軌道長度為 701.766 公里，每週執行兩次巡檢，主要為軌道不整檢查及例行性檢查，因此導入公式可得到鐵路完整性檢查頻率 (每週 2 次 *175.442 公里) / (701.766 公里) =50%。 更多營運安全及風險管理資訊請參考本報告書對應章節。	安全服務，責任運輸	27

• 附錄

法規辦法對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

揭露項目	對應章節
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
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

上市公司氣候相關資訊執行情形

揭露項目	對應章節
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	具體內容請參考本報告書「 低碳行車 ， 環境永續 」章節，頁碼 p.56~61 。
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)	
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	
5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量	具體內容請參考 114 年年報「1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形、1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫」。
9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	

上市上櫃公司永續發展實務守則對照表

揭露項目	對應章節
第一章 總則	▪ 永續策略與目標
第二章 落實公司治理	▪ 永續治理
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，打造永續供應鏈 ▪ 孕育人才，價值培育 ▪ 承載社會，發展在地
第五章 加強企業永續發展資訊揭露	▪ 關於本報告書
第六章 附則	▪ 永續主題重大性鑑別與回應

永續經濟活動自評結果暨綠色收入相關情形

永續經濟活動自評結果

年度	經濟活動項目	一般 / 支持型 經濟活動	該營運經濟活動過去 一年占全部營收之比重	符合【對任一環境目的具有實質貢獻】之技術篩選標準項目	符合【對六項環境目的 未造成重大危害】項目	符合【對社會保障 未造成重大危害】？	轉型計畫	永續程度 自評結果
2025	客貨運軌道運輸	一般經濟活動 - H04 - 客貨運軌道運輸 (附表 26)	96.5(%)	是，氣候變遷減緩	是	是	—	符合
2024			96.4(%)	是，氣候變遷減緩	是	是	—	符合

綠色收入總表

符合綠色收入分類標準 之經濟活動	2025 年	
	營業收入金額 (仟元)	營業收入佔比
一般經濟活動	52,730,215	96.5%
支持型經濟活動	0	0%
綠色收入合計	52,730,215	96.5%
非綠色收入	1,918,241	3.5%
總營業收入	54,648,456	100%

附表：永續經濟活動認定參考指引第二版

衡量步驟	經濟活動說明
(一) 企業辨識營運之主要經濟活動，於過去一年占全部營收之比重。	鐵路運輸收入 96.5%
(二) 企業辨識主要經濟活動是否適用本指引之「一般經濟活動」及「支持型經濟活動」。	一般經濟活動
(三) 依下列 3 條件判斷是否符合永續經濟活動。	—
條件 1：是否符合【對任一環境目的具有實質貢獻】之技術篩選標準	符合
條件 2：是否符合【對六項環境目的未造成重大危害】	符合
條件 3：是否符合【對社會保障未造成重大危害】	符合
(四) 是否有轉型計畫？	—
衡量結果：個別經濟活動符合本指引情形及永續程度	符合
符合說明：	符合技術篩選標準之其中 1 項為「使用零直接二氧化碳排放（zero direct emissions）之軌道車輛。」，且不可為化石燃料運輸專用。

註：永續經濟活動自評結果及綠色收入係依循下方「附表：永續經濟活動認定參考指引第二版」進行認定。

溫室氣體查驗聲明書

意見書編號 TW26/00226GG

SGS

SGS

溫室氣體查驗意見書

2025 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 13~15 樓

經本公司依據 ISO 14064-3:2019 完成查驗，提出經修改之查驗意見，其符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量

7,861.7638 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量

425,467.9690 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體總排放量

433,329.733 公噸二氧化碳當量

簽署人

鮑柏宇

管理與品質事務部副總裁

日期: 2026年05月28日

版次: 1

TGP068-15-1 2801

台灣檢驗科技股份有限公司

248010 臺北市利基區(金邊寧園區)利工路 136 之 1 號

t (02) 22993279 f (02)29994453 www.sgs.com

SGS

Validation and Verification

YB002

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

意見書編號 TW26/00226GG, 目錄

SGS

SGS

【各溫室氣體排放類別查驗結果摘要】			
排放類別	查驗方法/標準	查驗結果/標準	查驗結果/標準
直接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	7,861.7638	7,861.7638
間接溫室氣體排放量	ISO 14064-1:2018	425,467.9690	425,467.9690
直接與間接溫室氣體總排放量	ISO 14064-1:2018	433,329.733	433,329.733

本查驗意見書不可冒用使用，請與查驗範圍、目標、測試及結論資訊共同使用以確保效力

第 1 頁 共 4 頁

THSR REPORT 2025 102

獨立保證意見聲明書

目錄

關於本報告書

經營者的話

2025 年績效亮點

利害關係人和永續主題

關於台灣高鐵

Transportation

運輸 / 專業運輸

Technology

科技 / 創新科技

Taiwan

在地 / 深耕在地

Touch

關懷 / 永續關懷

• 附錄

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容

法規辦法對照表

永續經濟活動自評結果暨

綠色收入相關情形

溫室氣體查驗聲明書

獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

2025 台灣高鐵永續報告書

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 2025 台灣高鐵永續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 2025 台灣高鐵永續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 2025 台灣高鐵永續報告書揭露之報告範疇一致。
- 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程度。
- 3. 依照 AA1000 保證標準 V3 之第 2 應用類型查證 SASB 行業準則永續揭露的可信程度。

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 2025 台灣高鐵永續報告書內容，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的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續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，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則和 SASB 準則係屬公允的。

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 2 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 40 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 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；
- 對組織使用 SASB 準則的指標或目標來評估和管理與主題相關的風險和機會進行評估。

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，GRI 永續性報導準則與 SASB 準則的詳細審查結果如下：

包容性

2025 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，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應，報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，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永續作為，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評估流程與重大性議題。

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

台灣高鐵已識別，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，並且在為台灣高鐵提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突，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，2025 台灣高鐵永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台灣高鐵提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每類涵蓋其行業準則和其相關性的 GRI 主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部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 永續性報導準則之永續發展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永續性主題。

SASB 準則

台灣高鐵提供有關依據 SASB 準則(鐵路運輸業永續會計準則，2023-12 版本)進行永續揭露之自我宣告。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 SASB 準則的永續揭露主題與會計指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，基於引證、重新追蹤、重新計算和確認所採取的程序，並未發現 2025 台灣高鐵永續報告書揭露適用的 SASB 準則之永續揭露主題、相關會計指標與活動指標存在重大錯誤、遺漏或陳述不實。

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。

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查 SASB 準則為中度保證等級。

責任

這份永續報告書所屬責任，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。本保證團隊係由其專業背景，且接受過 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:

Joe Hsieh

Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance

Statement No: SRA-TW-807166
2026-05-05

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



真實接觸 Be There | www.thsrc.com.tw