

真實接觸 Be There



Go Extra Mile

有心 把事情做得更好

台灣高鐵企業社會責任白皮書
2012





台灣高鐵企業社會責任白皮書

2012



CONTENTS 目錄

台灣高鐵企業社會責任白皮書

董事長兼執行長的話	4
1 關於高鐵	6
關於台灣高鐵	8
企業經營思維與核心價值	14
台灣高鐵公司組織架構	16
台灣高鐵公司 CSR 組織	18
台灣高鐵對 CSR 的承諾	19
台灣高鐵 CSR 大事紀	20
2 經營面	26
邁向企業永續之路	28
公司治理	31
營運安全與風險管理	32
利益相關者	36
消費者	38
員工	41
供應商	51
社區、同業與政府	54
股東	55



3 社會面 58

傳遞關懷的 Turning Point	60
社會關懷	60
環境關懷	63
交流與活動	67

4 環境面 72

因應氣候變遷 綠色創新思維	74
環境保護規劃與管理	74
環境保護工作推行	78
全球永續性報告指標 Global reporting initiative (GRI G3.1) Index	90
編輯原則	96



董事長兼執行長的話

迎向永續發展的未來

我們身處在日新月異、變化萬千的高速時代，英、法兩國因為海底隧道，突破橫跨地域間的鴻溝而緊密相連；台灣因為高鐵，串連西部走廊，實現「一日生活圈」的夢想；全世界的經濟發展、環境風貌及社會型態，都隨著時空距離的拉近有了顯著的改變。正當世界越來越「平」，台灣南北越來越「近」之際，台灣高鐵公司身為地球村的企業公民，對於所肩負的企業社會責任，更是責無旁貸。我們希望在旅程中的每一個環節，提供安全、舒適及貼心的服務，為旅客帶來美好的旅途經驗，並透過交通網絡與土地開發的結合，為大眾創造新生活型態與價值，更為台灣社會累積進步的動能。這當中自然包括了對環境和社會的關懷、對員工與消費者的尊重、對政府及供應商的誠實關係、對安全的高度重視以及對股東權益的照顧等等多面向的責任。我們期望將這份責任的核心價值，融入於經營管理中，讓永續發展的觀念，深耕在日常營運中，成為高鐵公司特有的經營理念和企業文化。

台灣高鐵從 2007 年初通車以來，至 2012 年歲末，營運即將屆滿六年，旅運人次突破 2 億，準點率達 99.36%，平均延遲時間為 0.24 分鐘，並保持「零營運責任事故數」的成績，可與全球營運素有口碑的日本新幹線系列並駕齊驅。一直以來，由於社會大眾一路上的支持與信賴，讓高鐵逐漸成為民衆生活中不可或缺的角色。

這段期間，我們先後獲得國內外多種獎項的肯定，包括：

- 公司治理方面，獲證券櫃檯買賣中心頒發「金桂獎」的殊榮
- 服務品質方面，榮獲天下雜誌「金牌服務大賞」不分業種第一名及交通部「金路獎」之維修及服務評比優異等獎項
- 環境保護方面，連續兩年榮獲行政院環保署頒發「中華民國企業環保獎」
- 工程品質方面，獲得亞洲土木工程協會之「傑出土木工程計畫獎」及網路票選國內百大建設活動的第一名，成為民衆心目中最具代表性的公共建設
- 員工關懷方面，獲行政院勞委會等單位頒發為「優良職場」和「幸福企業」
- 營運品質方面，維修、旅客服務及整體核心業務通過 ISO 9001 驗證
- 國際旅遊方面，高鐵之旅獲國家地理雜誌評選為全球十大冬遊好去處

非常感謝各界對台灣高鐵的愛護，然而，我們並不因此感到自滿，因為每個獎項的肯定及外界的指教，都是鞭策自我、向前邁進的原動力。

邁向永續經營是高鐵公司的自我期許及目標，面對瞬息萬變的時代，我們將不只著眼於當前的需求，還要更進一步思索五年、十年甚至更長遠的未來，為旅客及社會大眾設想，該提供什麼樣的服務？以什麼樣的型態呈現？除了精進既有的品質之外，更需建構長遠的發展策略。我們將以創新的思維及開放的胸襟，與時俱進，展現因應改變的移動競爭力，並做為引領台灣前進的驅動力。

為迎接充滿考驗與挑戰的未來，我們仍將從經營、社會及環境三個層面，持續在公司治理、員工照顧、股東權益、社會關懷及環保與全球氣候變遷等議題上，善盡企業社會責任，以回應利益相關者及社會大眾對高鐵的高度期待：

在經營方面，我們將堅守綠色企業的本位，強化公司治理，提供員工友善的工作環境。除了精進服務品質，努力提升緊急應變與防災能力，以確保安全旅運外，更將致力於 CSR 內化與紮根的工作。為改善經營環境，保障股東的權益，奠定穩健營運的根基，更將積極與政府在互相尊重和信賴的前提下充分合作，開創多贏新局。

同時，在社會方面，我們也將以「傳遞關懷」為核心價值，用心融入對社群的瞭解與尊重，深耕在地，藉由穿梭南北的高鐵微笑列車，建構起與社群之間互動發展的平台，也將積極參與國際運輸服務業交流活動，藉此標竿學習，以邁向世界級的台灣高鐵為目標。

另外，在環境方面，我們將以前瞻的綠色創新思維，因應全球暖化、氣候變遷帶來的衝擊，友善大地環境，落實綠色供應鏈管理，提升能源使用效率，並減少營運過程中的環境足跡。比如在新車站的建築規劃上，深切融入綠建築的設計理念，以及繼便利超商購票、智慧型手機訂票通關服務後，開發更科技的綠色票證系統、產品和服務，以塑造綠色營運環境，讓高鐵成為台灣綠色運具的實踐者。

身為運輸服務業的一員，對於營運服務品質、維修作業細節，乃至於任何一項工作的要求，我們始終秉持「有心 把事情做得更好」(Go Extra Mile) 的精神，以「超乎期望」的高品質服務，提供社會大眾安全可靠、舒適便捷的高速旅程。展望未來有無限的可能，讓我們放遠目標，隨著經濟、社會和環境的脈動，攜手大步向前，創造下一個歷史性的時刻，一起迎向永續發展的美好未來。

董事長兼執行長



01

關於高鐵

We've Made It.



夢想 從高鐵出發



Go Extra Mile

關於台灣高鐵

企業簡介

滿載 2,300 多萬人的期待，來自 30 個國家的專業人員和數千名員工的堅持與努力，台灣高鐵從無到有，實現 96 分鐘串聯台灣西部走廊的理想，2007 年 1 月 5 日發出第一班列車，宣告台灣高速鐵路時代正式來臨。

公司簡介

高鐵計畫之構想始於 1970 年代，政府於 1993 年決定採 BOT 方式徵求民間機構參與興建營運。1998 年 7 月 23 日，台灣高鐵公司(以下簡稱本公司)與交通部簽訂合約，正式接下高速鐵路興建營運計畫，取得 35 年特許經營權，以及桃園、新竹、台中、嘉義、台南等五個站區事業發展用地 50 年地上權，開始這項全世界單項金額最高的 BOT 專案。

通車後，高鐵迅速改變了民衆的生活型態和城鄉差距，成為南北往來的重要運具。總載客量在通車後近一年即突破 1,500 萬人，營運滿兩年時，更倍數成長至 4,650 萬人。2010 年 8 月，台灣高鐵突破旅運一億人次的里程碑，以短短三年七個月的時間，締造營運新紀錄，2012 年 12 月又以兩年四個月的時間，突破兩億人次，將高鐵營運帶向新的高峰。

台灣高鐵是交通運輸業，但我們更自我期許為生活服務業，在每個細微環節，秉持著「Go Extra Mile」（有心 把事情做得更好）的精神，讓旅程充滿著愉悅，讓人們都能感受到「有高鐵真好」！



學 / 協會之會員身分

加入年度	單位	會員性質	加入緣由
2000 年	中華民國運輸學會	團體會員	軌道產業發展與推廣
2000 年	中華軌道車輛工業發展協會	甲類會員	軌道產業發展與推廣
2001 年	中華民國軌道工程學會	永久會員	軌道產業發展與推廣
2007 年	社團法人中華民國企業永續發展協會	團體會員	企業永續發展參與及推廣
2008 年	社團法人中華採購與供應管理協會	團體會員	採購業務發展
2010 年	中華民國品質學會	團體會員	品保業務發展
2010 年	財團法人台灣觀光協會	捐贈會員	行銷業務推廣

高鐵路線規劃及服務地區



獲獎及優良事蹟



2009 年 11 月

本公司榮獲中華民國運輸學會「運輸獎狀」；
同仁亦獲選「運輸傑出青年」。

2010 年 01 月

本公司新竹六家基地、台中烏日基地、嘉義太保
基地、高雄左營基地及燕巢總機廠榮獲行政院環
保署評鑑為「節能減碳績優單位」，並獲頒發「節
能減碳行動標章」。

2010 年 03 月

榮獲交通部評定為「98 年度交通動員準備業務」
優等（第一名）執行機關。

2010 年 11 月

榮獲交通部「99 年度交通工程環境影響評估追蹤
考核現場勘察計畫」第 3 名。

2010 年 12 月

榮獲行政院勞委會評鑑為「友善職場」優良單位。

2010 年 12 月

榮獲臺北市政府評選為「民間企業與團體綠色
採購」標竿單位。

2011 年 02 月

榮獲由行政院公共工程委員會舉辦之「百大建設
網路票選活動」第一名。

2011 年 02 月

本公司桃園運務大樓榮獲行政院環保署「節能
減碳行動標章」。

2011 年 06 月

榮獲臺北市政府勞工局頒發「幸福企業」獎。

2011 年 07 月

台灣高鐵台南站榮獲臺南市政府評鑑為公共場所
室內空氣品質自主管理優良場所之四顆星等級。

2011 年 07 月

榮獲「2011 Yahoo! 奇摩情感品牌大獎」旅遊類別
冠軍。

2011 年 08 月

榮獲交通部第 12 屆「100 年金路獎」設備維護
類之車輛維修優勝（左營車輛維修課）、號通維
修優勝（南區號誌通訊課）、路線維修優勝（設
施維修部南區基地）、車站場站機電維修優勝
(台北站)、基地場站機電維修優勝（南區基地
管理課）及站場環境維護類第二名（台中站）等
六大獎項殊榮。



2011 年 10 月

榮獲行政院環境保護署舉辦「第 20 屆中華民國企業環保獎」之績優廠商獎。

2011 年 11 月

榮獲財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心第一屆「金桂獎」－興櫃公司金桂獎，表彰對興櫃市場之卓越貢獻。

2012 年 03 月

榮獲交通部舉辦之「100 年度交通動員準備暨天然災害防救業務考評」優等機關。

2012 年 03 月

連續三年（2010~2012 年）榮獲數位時代雜誌舉辦之「綠色品牌調查」特優獎。

2012 年 04 月

榮獲數位時代雜誌舉辦之「2012 數位服務力大調查」『數位服務標竿企業』交通類首獎。

2012 年 07 月

榮獲天下雜誌舉辦之 2012 年「金牌服務大賞」 - 不分業種冠軍。

2012 年 08 月

榮獲交通部第 13 屆「101 年金路獎」設備維護類之車輛維修優勝（燕巢總機廠車輛維修課）、號通維修優勝（南區號誌通訊課）、路線維修優勝（中區設施維修）、基地機電設施維修優勝（六家基地）、車站機電設施維修優勝（桃園站）及站場環境維護類第一名（左營站）、站場環境維護類第二名（新竹站）等七大獎項殊榮。

2012 年 11 月

第二次榮獲由行政院環境保護署舉辦之「第 21 屆中華民國企業環保獎」之績優廠商獎。

2012 年 11 月

本公司 QCC 團隊一閃電圈以「減少營運列車用電量」為主題，獲得全國品管圈競賽之「銅塔獎」殊榮。

2012 年 12 月

榮獲臺北市政府頒發「2012 年綠色採購績優企業獎」。

營運概況

營運路線與車站

台灣南北高速鐵路全長 345 公里，主要服務之西部走廊，人口數約佔台灣 2,300 多萬人的 90% 以上。營運之車站包括：台北、板橋、桃園（青埔）、新竹（六家）、台中（烏日）、嘉義（太保）、台南（沙崙）及左營等 8 個車站。另將增設南港、苗栗（豐富）、彰化（田中）及雲林（虎尾）等 4 站，正在施工中。

客運實績

自台灣高鐵通車營運以來，旅客量逐年成長。迄 2012 年為止，共開出 259,781 班列車，列車總行駛里程 90,266,706 公里（約可繞行地球 2,252 圈），總載運旅客數達 20,158 萬人次，合計輸運 412 億延人公里，準點率為 99.36%，平均延遲時間為 0.24 分鐘（與全球營運素有口碑的日本新幹線系列並駕齊驅），可靠度高達 99.95%，並保持「零營運責任事故數」的成績。

展望 2013 年，本公司仍將持續致力提升運量，全年預計開出 49,100 班次列車，以充分顧及旅客之權益；全年輸運人次將以 4,785 萬人、平均每日旅次數以達 131,099 人為目標，預計較 2012 年度成長 7.47%。

票務服務

台灣高鐵主要之票務通路包括：車站售票窗口（TWE）、自動售票機（TVM）、網路訂位系統（IRS）、便利商店購票系統（CVS）、語音訂位系統（IVR）及團體訂位通路（RSSW）等。此外，我們又陸續推出了多項多元化之票務服務，提供旅客更便利的票務服務和更高的滿意度：

2011 年 11 月

全台四大超商皆可提供高鐵車票訂位 / 付款 / 取票服務

2011 年 11 月

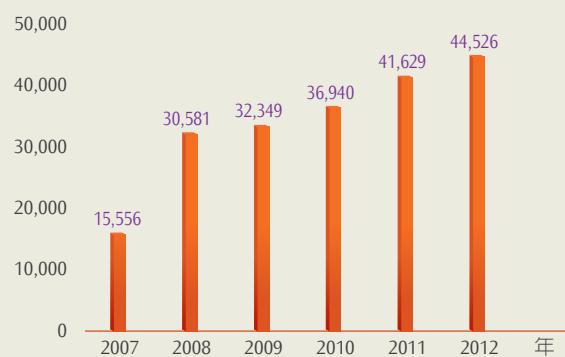
推出智慧型手機購票系統（ETS）

2011 年 12 月

與悠遊卡公司合作，持悠遊聯名卡即可直接乘車

旅客人數

旅客量：千人



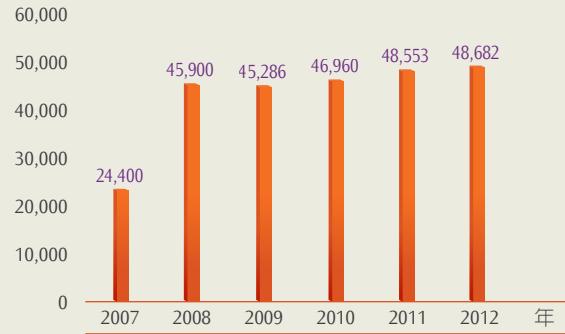
列車準點率

準點率



發車班次數

發車班次數



列車服務

台灣高鐵之列車車廂分為商務車廂與標準車廂，服務不同旅客群之搭乘需求。列車上均有服務員提供旅客於乘車旅途中所需之服務與協助，列車上亦提供自動販賣機和推車販售服務，各車廂並備有「T Life 台灣高鐵車上刊物」供旅客閱覽，商務車廂另免費提供飲料（咖啡、茶飲、果汁、瓶裝水）、點心、報紙、個人音樂收聽系統等多項服務。

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

除此之外，列車長透過手持之「列車座位資訊查詢系統」即可確認旅客所持票種及搭乘區間，可避免查票打擾旅客，並保障旅客權益。



車站服務

台灣高鐵各車站皆為寬敞明亮的現代車站建築，為提供旅客親切之購票及候車服務，除充滿服務熱忱的車站服務人員外，並建構多種設施及服務以塑造親和便利之環境。例如：

- 售票窗口及自動售票機 · 親子閱讀區
- 旅客乘車資訊系統 · 無線上網
- 旅客服務台諮詢及引導 · 哺乳室
- 服務 · 便利商店、書局及餐飲等各類附屬商店
- 無障礙空間

傾聽顧客意見

為持續提升服務品質，我們提供多元管道傾聽顧客意見：如顧客意見表、車站及列車服務人員、企業網站「聯絡我們」、客服中心等，以接受顧客提供寶貴建議；公司內部並設置專責部門，以有效處理顧客意見，保障顧客權益。

台灣高鐵客服中心可提供顧客最即時之線上諮詢，同時受理無障礙座位訂位、乘車導引預約、遺失物登錄查詢等服務。客服中心除可以國台語應對外，並配置英、日文專人以滿足外籍顧客需求。

總計 2009 年至 2012 年，我們共處理顧客意見 33,978 件，主要來源為顧客意見表、企業網站及客服中心。以 2012 年度為例，客服中心共處理 77,816 通線上諮詢，平均每月約 6,485 通，主要諮詢項目為票務及優惠活動。

年度	顧客意見量（件）
2012	11,771
2011	9,030
2010	7,155
2009	6,022
總計	33,978

站區開發概況

本公司負責高鐵沿線包括桃園、新竹、台中、嘉義和台南等五個車站事業發展用地開發、興建及經營，附屬事業用地面積合計 30.14 公頃，總商業樓地板面積 1,200,380 平方公尺（約 36.3 萬坪），可開發旅館、會議及工商展示中心、餐飲業、休閒娛樂業、百貨零售業、金融服務業、一般服務業、通訊服務業、運輸服務業、旅遊服務業和辦公室等設施。目前正積極辦理招商中，我們將考量市場需求和結合各站區特性，並以符合生態、節能減碳和綠建築等原則進行整體規劃，打造區域新地標，以提供旅客更優良舒適的商業遊憩空間和滿足當地居民生活所需，創造最大效益為目標。

企業經營思維與核心價值

做為生活服務產業指標企業的台灣高鐵公司，身為社會大眾可信賴的長期夥伴，秉持著永續經營與日新又新的理念，期待追求「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值，以及創造「真實、進步、熱情、質感」四大品牌特質。

本公司的員工除了遵守公司的紀律，強調正直有效的表現外，同時在「**Go Extra Mile**」的理念下，事事精益求精、更進一步，因為**有心**，才能主動發現客戶需求，更明理體貼與友善地與客戶互動，**把事情做得更好**；我們期許透過企業核心價值的具體實踐，經營優質品牌形象，「與時間競速、與時代並進」，形塑特有的企業文化，與社會大眾展望更迅速美好的未來，成為開創台灣新生活的動力。



五大核心價值（Our Values）

有良好的操守，更代表勇於負責、認真的態度，不僅是把事情做對，更是要做對的事，以贏得顧客及股東的信賴。



四大品牌特質（Our Attributes）

鼓勵對人事物的真實接觸與真實體驗，以行動擁抱世界。

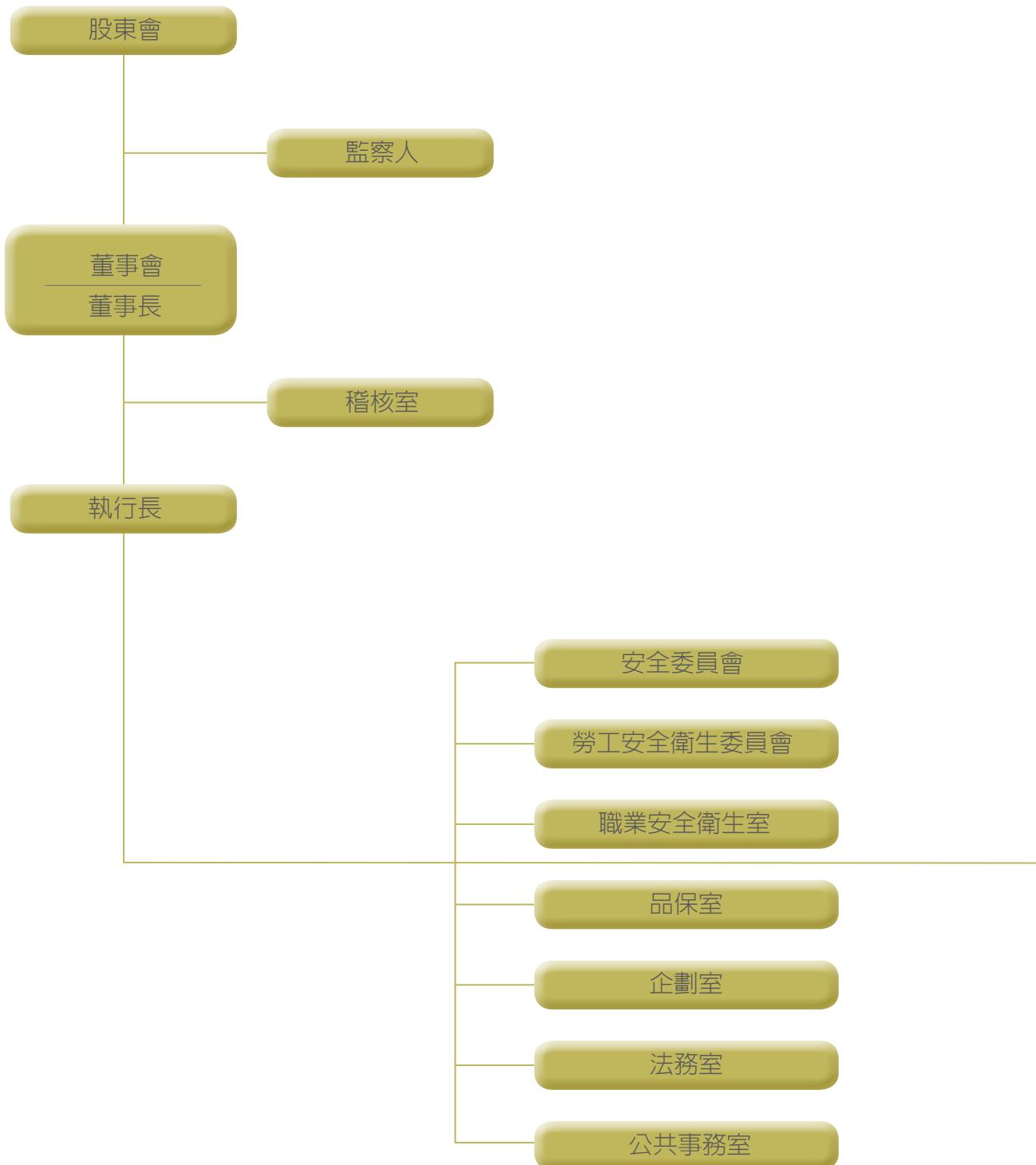
對周遭的人事物充滿關懷與投入，以熱情的心待人，使我們的服務更具親和力。



走在時代前端，早一步想到顧客需求，使我們的服務總是充滿新意。

細膩而有層次的展露對品質的追求與用心服務的堅持。

台灣高鐵公司組織架構





台灣高鐵公司 CSR 組織

我們深信良好的企業社會責任（以下簡稱 CSR）管理，是展現具體績效及強化利益相關者關係的最佳方式，為了將 CSR 的核心價值融入日常的營運及管理當中，擴大其推動的深度與廣度，並深化為經營理念和組織文化，我們將 CSR 做為創造新企業文化的策略性工具。目前已成立跨部門高階主管的「企業社會責任委員會」，負責協調各部門推動工作，以結合內部管理機制，具體的推展 CSR 相關策略行動。

CSR 委員會由董事長兼執行長擔任主任委員，並遴選相關部門最高主管擔任委員，不定期召開委員會議，統籌全公司企業永續發展方向及目標擬定，執行 CSR 相關活動及專案，並於其下設置由各部門代表共同組成之「企業社會責任報告書編輯小組」，負責定期編纂報告書。

以行動貫徹 CSR 的承諾

我們的願景與使命為「在旅程中的每一個環節，提供便捷、舒適及貼心的服務，給旅客充滿愉悅的體驗。透過交通網絡與土地開發的結合，為社會大眾（含員工、消費者、股東、供應商等利益相關者）創造新生活型態與價值」，致力履行企業社會責任（CSR），以行動貫徹承諾，期望與台灣社會一起邁向永續發展的美好未來。

我們除了堅持做一個優質的運輸業者外，更期許將高鐵以新生活服務業來經營，除了每件事都秉持我們的核心價值「Go Extra Mile」（有心 把事情做得更好）不斷地超越；同時遵守「支持社會永續發展」及「做可信賴的好夥伴」的原則，以實踐台灣新生活的美好願景。



台灣高鐵對 CSR 的承諾

企業社會責任涵蓋了企業經營上的自我管理與利益相關者間的共存共榮，以及對於地球環境的關懷。身為一個良好的企業社會公民，我們承諾從過去、現在到未來，均將致力於下述事項：

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



台灣高鐵 CSR 大事紀

經營面

- 2004.10 ► 開始投保董事、監察人及重要職員責任保險。
- 2007.05 ► 第一批本國籍高鐵列車駕駛結訓，迄 2012 年底已培訓出 165 位合格高鐵列車駕駛。
- 2009.08 ► 莫拉克颱風重創南台灣，本公司基於人道關懷並善盡企業社會責任，自 8 月 12 日起至 9 月 11 日止，每班次列車保留 90 個座位（每日平均 11,095 個座位），提供政府機關、民間團體，免費搭乘高鐵往返災區（南下車次到達站或北上車次起程站為嘉義站、台南站及左營站），從事救災工作或協助受災民衆重建家園。並設立電話 / 傳真專線接受訂位，車站設立「88 水災高鐵服務櫃檯」提供救災人員諮詢 / 取票窗口，讓救災團隊能在最短時間順利往返災區，積極投入社會關懷行動。
- 2009.11 ► 董事會核准設立財務委員會。
- 2010.01 ► 交通部交通動員委員會至高鐵燕巢總機廠進行 98 年度交通動員準備業務會報業務訪查，訪查本公司民防與動員業務執行情形，並獲全體委員評為優良單位。
首度舉辦「98 年度鐵路營運處品管圈活動競賽」，參賽隊伍共計 13 隊。
- 2010.08 ► 台灣高鐵旅運突破 1 億人次，舉辦系列性活動，第 1 億人次的幸運旅客，獲得一年免費無限次搭乘之權益。
- 2010.11 ► 本公司「車輛維修服務」通過國際專業驗證機構－英商勞氏檢驗（股）公司（LRQA）之驗證，符合 ISO 9001:2008 品質管理系統標準，並於 11 月 15 日獲頒證書。
- 2011.01 ► 第一批由本國籍講師自行培訓之列車駕駛，取得交通部頒發合格駕照。
- 2011.05 ► 公告本公司「安全衛生政策 Safety and Health Policy」。
- 2011.09 ► 董事會核准設立薪資報酬委員會。
- 2011.11 ► 本公司「維修保養與旅客服務」通過國際專業驗證機構－英商勞氏檢驗（股）公司（LRQA）之驗證，符合 ISO 9001:2008 品質管理系統標準，並於 11 月 23 日獲頒證書。
- 2012.01 ► 繢效管理 e 化平台於 1 月 13 日正式啓用。
- 2012.03 ► 教育訓練之「學習發展電子報」網頁版發刊，提供完整內、外部訓練課程資訊。
- 2012.04 ► 與「國際鐵路聯盟」（International Union of Railway, 簡稱 UIC）在台北晶華酒店，舉辦「第二屆高速鐵路系統維修研討會」，邀請來自法、日、韓、俄羅斯、蒙古、印度、越南以及中國大陸等世界各國鐵路營運業者、國際鐵路聯盟會員、高速鐵路專家，針對高速鐵路系統維修與技術發展進行經驗分享與技術研討。
- 2012.10 ► 認證資格管理系統（Certification Qualification Management System）正式上線，以監控法規要求之安全標準。
- 2012.11 ► 參加 UIC 11 月 1 日至 2 日在 Moscow 舉辦之第 14 屆 ARA（Asia Regional Assembly）以及第 11 屆 AMC（Asia Management Committee），會議通過本公司自 2013 年起，成為 UIC 亞洲區 AMC 成員。
- 2012.12 ► 本公司整體核心業務「高速鐵路營運、維護和旅客服務」通過國際專業驗證機構－英商勞氏檢驗（股）公司（LRQA）之驗證，符合 ISO 9001:2008 品質管理系統標準，並於 12 月 4 日獲頒證書。
與《天下雜誌》舉辦「改變開創移動競爭力—2012 高鐵趨勢論壇」，由《天下》吳迎春總編輯主持引言，歐董事長、商業發展研究院董事長徐重仁、老爺集團執行長沈方正，及知名經濟學家馬凱擔任與談人，兩百餘位關心台灣社經發展及高鐵永續經營的各界人士參加。
台灣高鐵旅運突破 2 億人次，舉辦系列性活動，第 2 億人次的幸運旅客，獲得一年免費無限次搭乘之權益。
- 向日本新購 4 組 700T 列車之第 1 組（TR31），於 12 月 23 日上午在高雄港吊卸，12 節車廂則自 26 日至 28 日間，每天凌晨載運至本公司燕巢總機廠，進行車廂設備組裝與核心系統整合測試，確認通過驗收作業後，預計 2013 年下半年正式加入營運服務行列。



社會面

- 2009.01** ► 高鐵微笑列車活動，贊助「屏東縣瑪家鄉佳義國小」活動搭乘高鐵。
辦理「2009 台灣高鐵營隊」（國中組）。
- 2009.02** ► 辦理「2009 台灣高鐵營隊」（高中職、大專組）。
與台北書展基金會合作「搭高鐵免費逛書展」活動。
贊助國立交通大學「2009 原夢營」活動搭乘高鐵。
- 2009.04** ► 贊助台北縣愛維養護中心「幸福之旅 - 折翼天使圓夢計畫」活動搭乘高鐵。
- 2009.06** ► 與東元科技文教基金會、中國國際商業銀行文教基金會合作「原住民兒童之夜天韻舞影」活動，贊助學童搭乘高鐵。
贊助財團法人周大觀文教基金會「向生命致敬 - 周大觀文教基金會送愛到高雄、台中系列公益活動」搭乘高鐵。
- 2009.07** ► 辦理「2009 台灣高鐵營隊」（國中、國小組）。
- 2009.08** ► 辦理「2009 台灣高鐵營隊」（高中職、大專組）。
- 2009.08~09** ► 支援莫拉克颱風重建工作，辦理「高速送愛心攜手同行重建家園」，協助 5 萬 6 千餘人次往返災區，車票總金額超過 6 千 4 百萬元。
- 2010.01** ► 辦理「2010 台灣高鐵營隊」（高中職、大專組）。
與台北書展基金會第二次合作「搭高鐵免費看書展」活動。

- 2010.02** ► 贊助佛教慈濟基金會「88 災後重建之高雄杉林大愛村舉行落成入厝儀式」搭乘高鐵。
- 2010.03** ► 贊助苗栗縣三灣鄉大河國小「網羅回憶！起程飛翔圓夢計劃」搭乘高鐵。
- 2010.04~07** ► 辦理「2010 台灣高鐵營隊」（國中、國小組）。
- 2010.05** ► 贊助中華民國自閉症總會「星星相惜讓愛走動」搭乘高鐵。
贊助國立臺北藝術大學課外活動指導組「八八風災心靈藝術課程關懷計畫」搭乘高鐵。
- 2010.05** ► 贊助財團法人礦工兒子基金會「第三屆全國育幼院獎學金聯合頒獎大會」搭乘高鐵。
與東元科技文教基金會、中國國際商業銀行文教基金會第二次合作「2010 原住民兒童之夜天韻舞影」活動，贊助學童搭乘高鐵。
贊助富邦慈善基金會「用愛心做朋友」相見歡活動搭乘高鐵。
- 2010.07** ► 與天下雜誌合作「行動綠生活」活動，號召民衆具體實踐減碳生活，藉以突顯高速鐵路具環保效能的特色。
贊助國立中正大學「嘉義輔仁中學 - 夢想之鄧 · 手獵飛行計畫」搭乘高鐵。

- 2010.08** ► 辦理「2010 台灣高鐵營隊」（國中、國小組）。
- 2010.08** ► 辦理「2010 台灣高鐵營隊」（高中職、大專組）。
- 2010.08** ► 贊助台灣世界展望會「烏干達 Watoto 兒童合唱團」搭乘高鐵。

- 2010.08**
- ▶贊助瑞信兒童醫療基金會「高鐵列車 - 瑞信親子逍遙遊」搭乘高鐵。
 - ▶贊助昆蟲論壇「善心板捐助屏東縣社團法人躍愛全人關懷協會」搭乘高鐵。
 - ▶贊助中華民國紅十字會台灣省嘉義縣支會「八八水災嘉義災區 - 圓夢 · 心靈成長之旅」搭乘高鐵。
- 2010.09**
- ▶贊助台灣優質生命協會「把真愛送到家 - 中秋愛心關懷晚會」搭乘高鐵。
 - ▶號召高鐵志工，參與珍古德協會舉辦的「根與芽」植樹活動，與珍古德博士一同種下希望的樹苗，為環境保育盡心力。
- 2010.10**
- ▶與台北市新合唱文化藝術基金會合作「2010 台灣國際重唱藝術節」活動。
 - ▶贊助嘉義縣阿里山鄉十字國小年度戶外教學「完全學習再展歡顏」活動搭乘高鐵。
- 2010.11**
- ▶贊助大億麗緻酒店義賣品，辦理「感動 99 希望 100」原味聖誕慈善活動。
 - ▶贊助蘭嶼達悟族「Mikarayag 拍手歌會」搭乘高鐵。
- 2010.11~12**
- ▶與東元科技文教基金會合作「偏鄉學童故宮學藝與賞藝計畫」活動。
- 2010.12**
- ▶贊助中華民國圓通人文關懷協會「馬拉威阿彌陀佛關懷中心孤兒海外感恩巡演」搭乘高鐵。
- 2011.01**
- ▶與天下雜誌合作 319 鄉活動，主題為「微笑台灣感動 100」，將高鐵行程納入。
 - ▶辦理「2011 台灣高鐵營隊」（國小、高中職組）。
 - ▶贊助「財團法人台中市私立林業生社會福利慈善事業基金會」高鐵車票，辦理「搭乘高鐵 GO!GO! 台北 101 築夢去」畢業之旅。
- 2011.01~02、07~08**
- ▶贊助展翼合唱團「2011 巡迴演唱」搭乘高鐵。
- 2011.02**
- ▶辦理「2011 台灣高鐵營隊」（國中、大專組）。
 - ▶與台北書展基金會第三次合作「搭高鐵免費看書展」活動。
- 2011.03**
- ▶與台北市新合唱文教藝術基金會合作「2011 春唱 - 燦爛星光在春天」活動。
 - ▶協助辦理台北市政府社會局辦理第二屆「336 愛奇兒日」花車嘉年華活動。
- 2011.04**
- ▶贊助 RS 傳唱者音樂劇團「米靈岸音樂劇場 - 遠古神話 · 璀璨再現」搭乘高鐵。
 - ▶贊助財團法人礦工兒子基金會「點燃愛與希望 - 第四屆全國育幼院獎學金聯合頒獎暨超級變變變總決賽大會」搭乘高鐵。
- 2011.04~05**
- ▶與聯合勸募協會合作「樂齡 60 高齡服務計畫」活動。
- 2011.04~12**
- ▶與國立故宮博物院、東元科技文教基金會合作「2011 故宮學藝與賞藝暨高鐵體驗之旅」活動。
- 2011.05~10**
- ▶董陽孜女士「台灣之愛 -『誠』」雕塑作品展示於高鐵台中站。
- 2011.06**
- ▶贊助宜蘭縣羅東鎮公正國小特教班「縣外生活體驗課程暨畢業旅行」搭乘高鐵。
 - ▶贊助台中光田綜合醫院安寧病友黃小姐圓夢之旅。
- 2011.07**
- ▶辦理「2011 台灣高鐵營隊」（國中、國小組）。
- 2011.07、11**
- ▶贊助島嶼木管五重奏免費音樂教育及服務搭乘高鐵。
- 2011.07**
- ▶贊助中華民國天主教監獄服務社台東分社「台東山地部落小提琴弦樂團」巡演活動搭乘高鐵。



贊助瑞信兒童醫療基金會「瑞信高鐵微笑列車 - 親子逍遙遊」活動 - 『給我一片海夜宿海生館』搭乘高鐵。

2011.08

辦理「2011 台灣高鐵營隊」（高中職、大專組）。

2011.09

首次舉辦親職日活動，邀請同仁帶著眷屬參觀公司重點設施；同時增進部門、同仁間彼此瞭解。
本年度共舉辦六梯次。

贊助內政部少年之家「鼓色鼓香優遊奇美 - 內政部少年之家志工」活動搭乘高鐵。

贊助「台北好好玩應用程式設計比賽」高鐵假期。

2011.10

與台北市新合唱文化藝術基金會合作「2011 台灣國際重唱藝術節」活動。

2011.11

贊助新港文教基金會「2011 新港國際社區藝術節」搭乘高鐵。

2012

贊助屏東縣潮州鎮公所「101 年小太陽築願之旅」搭乘高鐵，全年 13 梯次。

2012.01

贊助淡江大學種子課輔社「小小哥倫布，發現新大陸！」搭乘高鐵。

贊助淡江大學康樂課輔社「羌園國小音樂饗宴冬令營」搭乘高鐵。

辦理「2012 台灣高鐵營隊」（國中、國小組）。

2012.02

辦理「2012 台灣高鐵營隊」（高中職、大專組）。

與台北書展基金會第四次合作「搭高鐵免費逛書展」活動。



贊助社團法人中華民國台北效力志工團「高鐵體驗一日遊」搭乘高鐵。

2012.02~04

贊助佛光山慈悲基金會「阿公阿嬤搭高鐵遊南台灣」搭乘高鐵。

2012.02~07

贊助展翼合唱團「2012 巡迴表演」搭乘高鐵。

2012.03

數位時代雜誌舉辦「綠色品牌大調查」，本公司連續兩年榮獲「特優獎」。

辦理「高鐵送種子綠動新生活」活動。

贊助屏東縣萬丹鄉興化國小、泰武鄉萬安國小搭乘高鐵。



與台北市新合唱文化藝術基金會合作「2012 春唱 - 人聲樂團音樂祭」活動。

2012.04

連續第二年舉辦「高鐵親職日」活動，本年度共計九梯次。

贊助財團法人礦工兒子教育基金會「第五屆全國育幼院獎學金聯合頒獎大會」搭乘高鐵。

贊助雲林縣內湖國小辦理城鄉校外交流活動搭乘高鐵。



2012.05

與東元科技文教基金會、中國國際商業銀行文教基金會合作「2012 原住民兒童之夜 - 天韻舞影」活動。

贊助中國文化大學資訊傳播學系畢業成果展。

2012.06

贊助財團法人林業生社會福利慈善事業基金會「第三屆搭乘高鐵 GO!GO! 台北 101 築夢去」搭乘高鐵。

2012.07

贊助財團法人家樂福文教基金會「2012 家樂福偏鄉青少年發展計畫」 - 『與未來有約 ~ 夢想學園』3 天 2 夜暑期學習營搭乘高鐵。

贊助中華民國天主教監獄服務社台東分社「台東山地部落小提琴弦樂團」巡演活動搭乘高鐵。

辦理「2012 台灣高鐵營隊」（國中、國小組）。

與財團法人富邦慈善基金會「用愛心做朋友」媒體宣傳協力。

<i>2012.07</i>	▶贊助彰化家扶中心「彰化家扶童，台北歷險記 - 厚植生活經驗活動」搭乘高鐵。
<i>2012.07~08</i>	▶贊助國立臺北藝術大學北藝大藝術服務隊偏鄉藝術關懷暑期計畫 - 「阿里山鄒族部落藝術夏令營」、「烏來山美跨部落藝術文化」搭乘高鐵。
<i>2012.08</i>	▶辦理「2012台灣高鐵營隊」（高中職、大專組）。
	贊助台大兒童癌症病童「帶小孩出遊」搭乘高鐵。
<i>2012.09</i>	▶辦理「全民來攝影我和高鐵的故事」攝影比賽。
	與TVBS關懷台灣文教基金會合作「守護孩子航向未來」媒體宣傳協力。
	贊助財團法人周大觀文教基金會「化癌為愛 - 周大觀文教基金會送愛到高醫系列」公益活動。
<i>2012.10</i>	▶與台北市新合唱文化藝術基金會合作「2012台灣國際重唱藝術節」活動。
<i>2012.10~11</i>	▶贊助心路基金會高雄分會「心路好天天公益演唱會」搭乘高鐵。
<i>2012.11</i>	▶贊助新希望基金會「愛端愛筵 -2012聖誕快遞到臺東」搭乘高鐵。



環境面

<i>2009.01</i>	▶持續提供高鐵旅客免費轉乘快捷公車，提升聯外交通便利性，促使私人運具減量使用。
<i>2010.02</i>	▶陸續與主要便利商店合作，於門市提供24小時、全年無休之訂位、付款、取票一次完成的購票服務。
<i>2010.07</i>	▶發行定期票 / 回數票，提供旅客便利又環保的票務服務，減少紙磁票使用數量。
<i>2010.08</i>	▶響應「1運動」，推廣健康蔬食、少吃紅肉，員工餐廳每月僅提供1~2次紅肉，每週至少供應2次輕食或水果餐，同時還有素食供同仁選擇。各基地及總機廠餐廳統一使用「高鐵專用餐具」，結合工作及生活的每個細節，隨時做到環保減碳。
<i>2010.09</i>	▶為慶祝珍古德博士到非洲岡貝森林進行黑猩猩研究第50年，珍古德博士特別參加「根與芽日種樹活動」，本公司多位同仁也帶著家人一起參加，親手在台灣最北端的百年國小種下樹苗。
<i>2011.01</i>	▶臺鐵沙崙支線通車，增加旅客選擇大眾運輸作為轉乘工具之選項，高鐵台南站至臺鐵臺南車站僅需20多分鐘即可抵達。
<i>2011.10</i>	▶提供「台灣高鐵T Express」手機快速訂票通關服務，以智慧型手機完成訂位、付款、取票一次完成的購票服務，並可使用手機快速通關。
<i>2011.11</i>	▶臺鐵六家 / 內灣支線通車，高鐵新竹站至臺鐵新竹車站僅需20分鐘左右即可抵達。
<i>2011.12</i>	▶提供悠遊聯名卡搭乘自由座服務，可持悠遊聯名卡感應過閘門，免排隊、免買票。
<i>2012.01</i>	▶5S（整理、整頓、清掃、清潔、素養）活動開跑，希望透過提倡5S活動，無形中提升同仁的安全意識，進而提升同仁的「人文素養及品質」。
<i>2012.02</i>	▶推出「公文管理系統」全面無紙化，公文從創文到決行全面線上簽核作業。



真實接觸：高鐵最前線

這是我們同仁在服務過程中發生的真實故事，取材自旅客對高鐵真誠服務所表達的感謝、鼓勵、與讚揚，或是服務同仁的真實感受，可以進一步體會我們「Go Extra Mile」的服務價值觀。



旅客：丘先生

本公司：郭站務員

地點：桃園站 - 桃園國際機場

台灣的軟實力，高鐵會成功

故事發生在 2011 年 1 月 16 日，我計畫搭乘上午 9 點半的高鐵，從台北前往桃園站後，再搭統聯客運的接駁車到桃園國際機場。當日抵達桃園站後，竟發現錢包已不慎遺失，只好趕緊告知站務人員尋求協助（因我曾有過幾次遺失物品的經驗，所以對報失流程相當熟悉），在填寫相關表單後，我心想一定趕不上航班了，然而高鐵站務人員似乎能夠體會我焦急的心情，盡力協助我，不但列印出所有台港線的班次，還幫我查詢國泰航空的電話，沒想到，後來得知錢包已在台北站的 7-11 順利尋得，在沒有證件又趕時間的情況下，我只好請求高鐵服務人員能否讓我先去機場 Check in，等錢包收回後再先轉交給統聯司機，沒想到高鐵竟然一口答應！在機場收到高鐵服務人員親自送來錢包的那一刻，我帶著感動，揮別這塊充滿愛與熱情的土地。



我想，這就是臺灣服務業可以致勝的地方。老實說，單幫我把錢包運回最近的高鐵站，我覺得已是仁至義盡，因此我完全不期待他們會親自送錢包到機場給我。回頭想想這整個流程，從台北、桃園兩站的站務人員獲知我在趕飛機，能夠站在我的角度，積極的協尋錢包，還有幫我列印航班訊息，以及站務人員願意將旅客的物品，竭盡所能的交到顧客手裡的那份心意，我清楚地感受到，也許這就是臺灣高人一等軟實力的具體表現。

我相信高鐵的服務人員，真的都是用「心」在服務旅客。用錢買來的服務，是沒有靈魂的（容易被人忘記）。但是，用心付出的服務，是有味道的（久久不會消失的記憶）。經由這次的經驗，我深深覺得台灣高鐵的服務品質，一定能在全球各地的高鐵服務中略勝一籌。一個企業是否能深得顧客的心，全部來自於企業的內部文化。我想，這就是高鐵會成功的祕笈，也是臺灣軟實力的充分展現。

02

經營面

For a Sustainable
Management





讓企業更蓬勃 讓旅遊更豐富

Go Extra Mile

邁向企業永續之路

台灣高鐵通車不但是台灣交通發展史上的重要里程碑，也讓台灣躋身全世界少數擁有高速鐵路的國家之一，大幅提升台灣的國際能見度。我們身為台灣最先進的生活服務業者，期許以速度和效率為國人帶來現代生活的新態度，以前瞻思維開發土地的潛力，經由拉近城鄉發展差距開創經濟效益，也協助台灣人民建立現代生活的新價值。

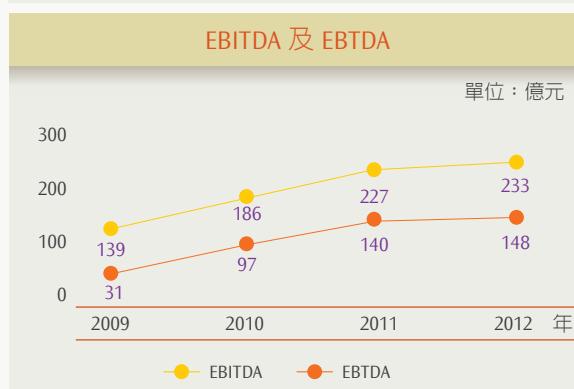
高鐵是目前最環保、經濟的大眾運輸工具之一，舒適又實惠的旅程，提供大眾便捷與節能的運輸服務，改變民衆的生活型態，並突破時空阻隔，將台灣西部走廊打造成「一日生活圈」，透過景點串連帶動旅遊觀光，使得城鄉差距縮小，讓各地方的特色得以突顯。隨著旅運人次的穩定成長，無論是有

形或無形的效益都正不斷累積中，整體而言，台灣高鐵並非僅帶給本公司內部的營運收入效益，更為台灣經濟、社會與環境層面帶來許多難以計量的外部效益。

高鐵興建期間，遭逢九二一地震，引發耐震係數檢討等不可抗力因素，造成成本的增加和工期的延宕。2007年1月通車營運以後，又面臨金融海嘯等整體社會經濟情勢改變，加上沉重的利息與折舊支出，使得營運之路備感艱辛。雖然如此，台灣高鐵仍堅守企業對社會的責任，以安全優質的運輸和貼心的服務，吸引民衆搭乘高鐵。過去幾年來，我們在企業經營、社會關懷及環境保護各面向的努力，已逐漸獲得利益相關者及各界的肯定與認同。



展望未來，我們將持續致力於提升運量及服務的涵蓋範圍，讓目前西部沿線仍未獲高鐵服務的地區，也能享受到高鐵的便利。我們將持續發展多元售票通路，適時購買新車，以更高品質的服務，讓旅客搭乘高鐵更加便利、舒適與快速，全面提升品牌價值及競爭力；在此同時，站區的開發與建設，更是我們將全力投入的重點，當高鐵車站逐漸成為在地發展和經濟聚集的中心，我們亦將審慎而積極的進行布局及投資，迅速推動站區的發展與建設，為台灣經濟做出積極的貢獻。此外，我們期盼能與政府在相互信賴的前提下充分合作，改善經營環境，真實反映高鐵的價值，奠定永續經營的基礎，創造政府、社會與企業多贏。



註：EBITDA 指稅前息前折舊攤銷前營業利益
(Earnings before Interest, Tax, Depreciation and Amortization)
EBTDA 指納入利息後之稅前折舊攤銷前營業利益
(Earnings before Tax, Depreciation and Amortization)

台灣高鐵小檔案

2009 年—2008 年 12 月奉行政院金融監督管理委員會核准，自 2009 年 1 月 1 日起，核准將固定資產折舊提列方式由直線法變更為運量百分比法，使固定資產之折舊方法更趨於合理且有系統。

2010 年—為改善營運期財務狀況，於 2010 年 1 月 8 日與臺灣銀行等 8 家銀行聯合授信銀行團簽訂「台灣南北高速鐵路興建營運計畫新臺幣 3,820 億元聯合授信案」聯合授信契約。並於同年 5 月動用該聯合授信額度期前全數清償第一聯合授信契約各項授信額度之借款、期前全數清償第二聯合授信契約甲、乙及丙項額度之借款、及贖回海外無擔保可轉換公司債。

2013 年—按行政院金融監督管理委員會於 2009 年 5 月 14 日宣布我國會計準則直接採用國際財務報導準則（IFRSs）之推動架構，自 2013 年開始依 IFRSs 編製財務報告。

台灣高鐵帶來的外部效益

- CO₂ 排放量相對較低
- 縮短南北距離
- 時間成本效益
- 促進經濟發展
- 帶動經濟產業升級
- 提升國土整理利用價值

環境

台灣高鐵

經濟

社會

- 能源用量相對節省
- 單位土地運輸能力較其他運具高
- 用地節約
- 創造土地價值
- 安全性較高
- 社會外部成本較其他運具低

公司治理

為了確保股東權益、強化董事會結構、發揮監察人功能、提升資訊透明度並善盡社會責任，本公司自成立以來即以高道德標準，研訂公司治理制度及相關管理規章。2003年5月28日經股東常會通過「公司治理準則」正式頒布實施，其後為了配合經營環境變遷，又多次強化準則的內容，期許以積極的態度，逐步落實正派經營的理念。目前最新版本的「公司治理準則」係於2012年6月22日經股東常會通過頒布實施。

董事會組織架構

本公司自2007年起，於公司章程增列自願設置證券交易法所規定之獨立董事。目前我們董事會設有15席董事（包括3席獨立董事）、2名監察人。3席獨立董事分別具有交通運輸及財務管理專長，可確保董事會決議的專業性及客觀性。另外，為了強化董事會職能，在董事會下設立五個功能性委員會，包括公司治理委員會、準審計委員會、薪資報酬委員會、採購委員會及財務委員會。由於各功能委員會積極發揮董事會前置預審之機能，除充分發揮有效監督及管理之外，並有助於議事效率及決策品質之提升。



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

營運安全與風險管理

交通運輸服務業在營運過程中存在許多風險，其中以安全風險為最重要且最需要正視。主要包含天然災害風險（如颱風、地震、海嘯、豪雨、土石流等）及人為因素之外災害風險（如火災、爆炸、遭歹徒劫持、蓄意破壞等）。我們除了必須具備風險防範意識，辨識各項風險因素及潛在危機外，並應透過有系統的評估、控制及建立緊急應變機制，以避免或降低可能產生的人員傷害、系統設備毀損、財物損失，乃至於因營運停擺導致之旅客權益受損和公司營收減少。

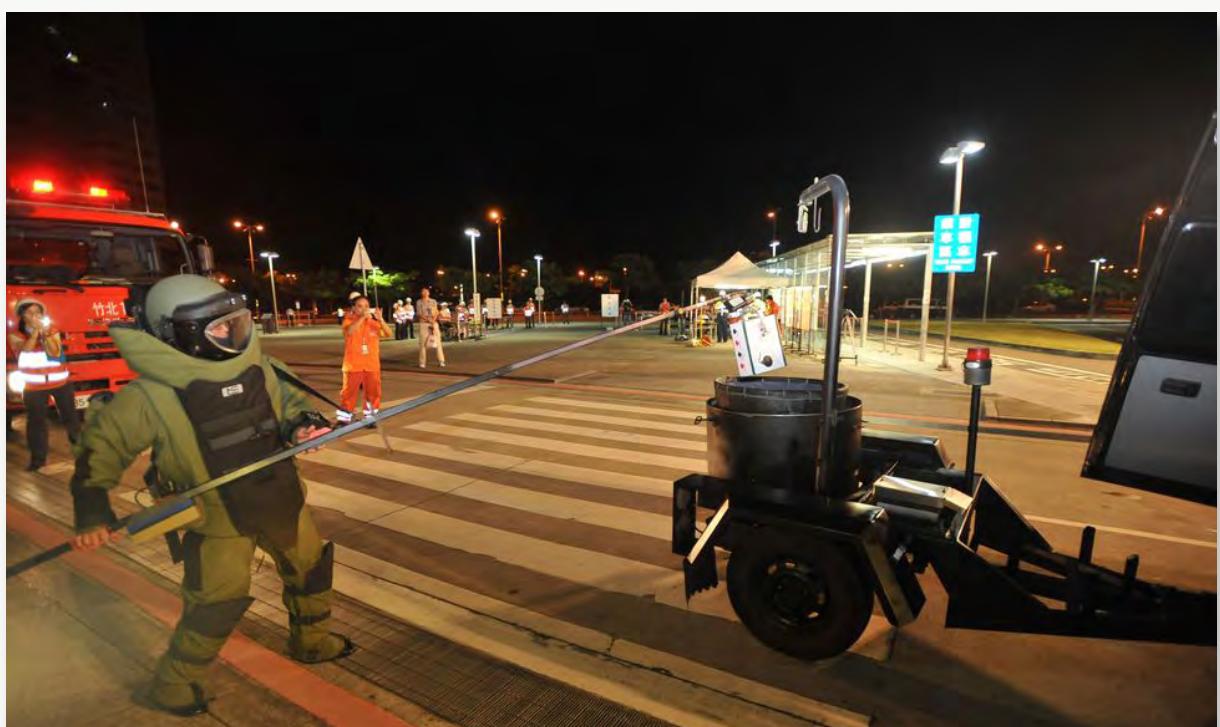
因此，我們將「安全」視為高鐵營運不容妥協的因素，更是本公司的最高指導原則及重要的企業核心文化。我們深信，對安全的維護並無捷徑，唯有每個小小螺絲釘都堅持自己的專業，才能有最好的高鐵。為此，我們設置專責部門綜理安全相關事務，透過長期建立的作業標準、安全準則和教育訓練，強化員工、旅客、供應商等對安全的認知，並藉由防災資訊網、沿線災害告警系統、管理及緊急應變

機制之建置，加上緊急災防演練等作為，預先辨識營運潛在風險，掌握系統穩定，以有計畫地抑制及克服風險，確保高鐵安全無虞，順利運轉。

制定完善的「營運安全計畫」

自營運迄今，累積過去六年來的營運與維修經驗，同時參考各國鐵路同業實際範例及相關規範，檢討訂定本公司「營運安全計畫」，並於 2012 年 4 月份報交通部核定後實施，成為本公司最高位階之營運安全管理規範。

本計畫內容除延續以往實施以風險管理為骨幹之安全管理制度外，並進一步將安全管理制度架構整合至日常鐵路營運維修作業中，同時將高鐵系統各項擴建及新增工程及相關開發業務之進行亦納入體系之內，成為一全員參與及持續改善之完整安全管理機制。



虛驚事件通報獎勵方案

虛驚事件之報告及其後續改善作為，事實上即為事故之先期防範。為確保高鐵營運安全，我們亦於2012年第二季開始推動虛驚事件通報獎勵方案，透過獎勵方式鼓勵員工主動通報作業環境中的虛驚事件，俾預先辨識鐵路營運環境中各種潛在危害，並於事前加以控制或將其風險降低至可接受程度。

擴建或新增工程專案系統保證業務

當對現有高鐵系統進行重要之更動或修改，或進行新增或擴建工程專案（包括南港延伸專案、新車採購專案、及新增三站專案等），均參照國際標準EN50126：1999「鐵道之應用 – 可靠度、妥善率、可維護度及安全（RAMS）之規範與證明」之要求，進行各階段之系統保證驗證，以確保系統整體之可靠性及安全性。

品質驗證

為持續增進高鐵營運及維修技能品質，本公司擴大參與ISO 9001之驗證範圍，由原700T列車維修部分，擴大到軌道、電力、架空電車線、號誌、通訊、基地設施、車站服務、車上服務、運務、行控中心、顧客意見、採購倉儲、永久設施維護、測量管理、行銷及資訊等項目。2012年完成ISO 9001驗證稽核，並獲得授證。

旅客安全服務之提升

自營運以來，我們始終為提供旅客優質的服務而努力不懈，除於各車站設置保健室，並派駐合格護理師提供旅客緊急傷病協助外，另響應衛生署推動設置公眾「自動體外電擊去顫器」（AED Automated External Defibrillator）活動，已於台北至左營8個車站設置相關設備，對旅客的生命安全有更進一步的保障。

此外為確保營運行車人員安全與健康以提供安全的營運服務，每年辦理行車人員體檢及「行車人員濫用藥物不定期抽檢」。平日則嚴格要求行車人員需依規定完成執勤前血壓、吹氣酒精量測，確認合格後方得執勤。



安全文化之塑造

為塑造優質安全文化，我們從 2010 年起辦理第一次安全文化評估，並針對評估結果，逐年推動下列活動：

- 辦理「鐵路經理人安全領導」課程，強化主管溝通能力、堅持誠信的要求，發揮安全領導功能。
- 全面清查檢討需修訂之程序書。
- 透過安全教育，優化安全態度，強化組織協調功能。
- 建立安全稽核體系，增加輔導、交流與溝通精神，透過稽核逐漸改善安全體質。
- 承商考核增加安全項目，將承商安全績效納為招標評比。
- 將安全之承諾或績效納入升遷及個人考核的考量因素。
- 建立量化安全氣氛正面指標與全面性安全績效考評制度，強化員工的主動參與。
- 鼓勵虛驚事故提報，強化事故調查管理系統。
- 檢討資訊流通的機制與情況，確保資訊的有效流通。
- 建立員工協助機制，促進身心健康。
- 檢討基層員工的工作職掌及工作負荷。

同時還辦理其他產業安全參訪活動，及邀請相關單位提供安全講座，以提升員工安全觀念。

高鐵沿線大型活動協辦及安全控管

隨著高鐵營運區域逐漸快速成為國內經濟與社會活動重心，愈來愈多大型慶典活動選擇在高鐵沿線舉辦。為使活動順利舉行並確保高鐵營運安全，對於在鄰近高鐵管制區域內所舉辦之大型慶典活動，如 2012 年在苗栗高鐵特定區所舉辦之大型國慶煙火暨國際煙火藝術季，本公司即由營運安全等相關部門配合協助中央與地方政府，於活動前進行現場會勘與危害辨識等風險預防作業，使活動能順利舉行。

災害防救聯合演練

本公司積極配合參與各級政府主辦之各項演練，如國家防災日地震推演、核安演習、防汛演習，以及各地區萬安 35 號演習、各縣市年度災害防救演練等。

長年來在各界的期許，以及公司以安全為最高指導原則之理念下，全體同仁對災害防救工作皆十分努力參與。於 2012 年再次榮獲交通部評定為災害防救及動員業務之優等獎，並於「101 年全國交通動員準備業務年會」中，獲交通部頒獎表揚。

災害防救應變部份我們持續依國內、外各種鐵道事件經驗與行政院災防會核定之「台灣高速鐵路整體防救災應變計畫」，偕同內部與各地外援單位一起規劃與推動各種災防訓練、救援演練，以熟悉聯合指揮應變作業機制與增進現場搶救能力，並進行防範災害發生與損害之各種準備。

累計至 2012 年底，已有 238 名同仁完成現場指揮人員訓練。同時亦於 2012 年 12 月邀請高鐵沿線各外援單位（消防、警察、衛生、環保），共同參與本公司所舉辦之高鐵防救災機制講習。另為持續熟悉救災交通動線及現場作業環境，每半年亦邀集各外援單位及客運業者共同會勘高鐵全線緊急逃生口。

此外，本公司每年於各車站、基地、路線區域內持續推動災害防救演練活動，公司認為當天然災害或意外事故發生之初，應妥善運用各種資源、人力及設備來因應並予復原，是身為大眾運輸業者之重要責任，因此，我們相當重視緊急應變之實際演練，自 2009 年以來，已推動 233 場災害防救演練活動。

2009 ~ 2012 年災害防救演練次數統計

車站區	基地區	路線區	桃園運務大樓	總計	主要演練名稱
2012 33	18	6	2	59	彰化雲林路段地震列車救援聯合演練 新竹站爆裂物處理聯合演練 高鐵緊急應變綜合訓練
2011 33	18	6	2	59	台南路段地震列車救援聯合桌上演練 高鐵緊急應變綜合演練 桃園站列車失火進站聯合演練
2010 33	18	6	2	59	嘉義地震 / 脫軌轉向架故障疏散救援聯合演練 台北站三鐵共構聯合防災演練
2009 30	18	6	2	56	左營站可疑包裹處理演練 台中站毒化災處理演練 台北地下段列車脫軌及架空線損壞演練

2012 年本公司計推動三項大型聯合演訓活動：

- 6 月 29~30 日之「彰化雲林路段地震列車救援疏散聯合演練」，計邀請高鐵局、彰化縣政府、雲林縣政府、衛生署中區緊急醫療應變中心、高鐵警務段等單位參與，於彰化及雲林路段同時動員二部列車進行實兵演練，共計動員約 350 名人員參與。
- 9 月 21~22 日之「新竹車站爆裂物處理聯合演練」，因應新竹縣政府「竹光盛宴」大型活動之緊急應變準備，計邀請高鐵局、新竹縣政府、高鐵警務段、刑事局偵五隊、台鐵局、新竹燈會主辦單位等單位參與，共計動員約 210 名人員參與。
- 為精進同仁熟練各項應變程序與技能，確保關鍵時刻緊急救援的時效，於 11 月 28 日在燕巢總機廠舉辦「應變作業技術綜合競技」。本次競技主要由營運及維修部門進行比賽，競技項目共計 16 項，內容涵蓋旅客疏散安全（如緊急逃生架設、車側門開啓作業、斷電接地作業等）、車站基地滅火防汛（如消防水帶滅火、砂包堆疊、緊急抽排水等）以及路線各系統緊急搶修復原（如電車線復舊、工程車復軌、轉轍器更換）等，總計動員約 460 名人員參與。各參賽部門無不卯足全力，不僅展現平時訓練的成果，也提供其他人員學習觀摩、相互成長的機會。



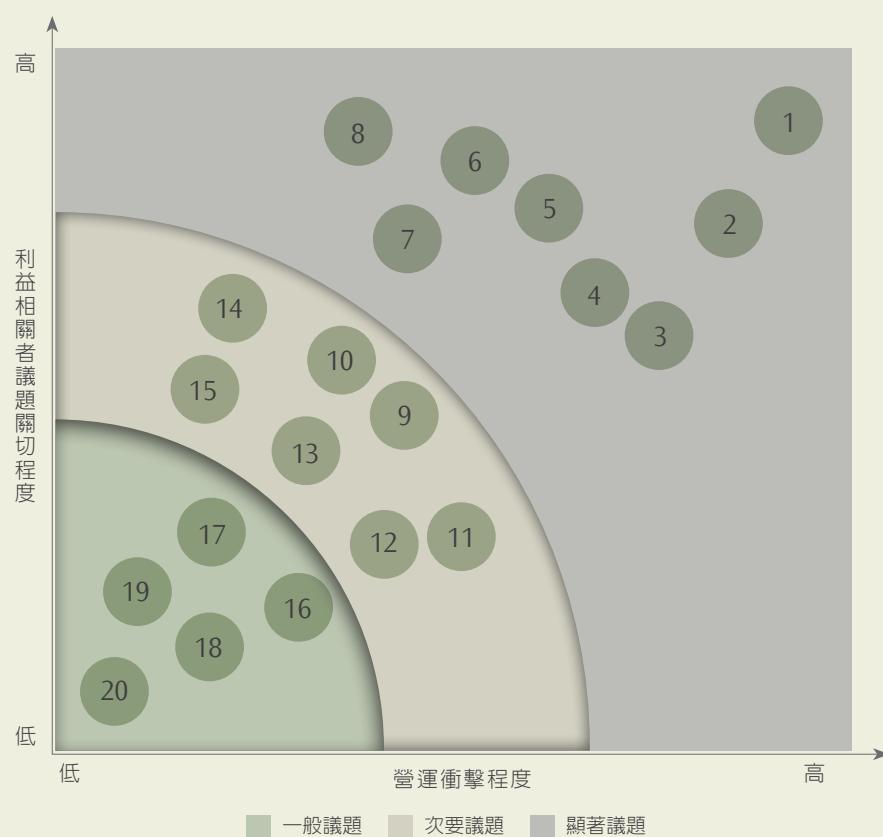
利益相關者

我們願意主動與利益相關者溝通，面對消費者、員工、股東、投資人、金融機構、供應商、政府、環境、社區…等，經由各種管道建立良好的對話與議合的機制，並針對其所關切的重要議題，包含公司治理、員工照顧、環境保護與社會關懷等面向，由公司內部依各議題受關切程度及對公司營運衝擊程度，鑑別出重大議題，並納入年度目標或重要工作項目，且對於其所關注的重大性議題，主動提供相關資訊，建立良好的回應溝通機制。我們期望從與利害相關者對話與議合的過程中，將對企業永續的關切事項整合到公司的日常營運中，並藉此導引公司提升經營、環境及社會各層面的績效。

台灣高鐵公司主要利益相關者



利益相關者關切議題重大性分析



- 1. 營運安全
- 2. 服務品質
- 3. 公司治理
- 4. 員工發展
- 5. 轉乘接駁
- 6. 財務績效
- 7. 節能減碳
- 8. 營運狀況
- 9. 綠色行銷
- 10. 教育訓練
- 11. 關懷弱勢
- 12. 供應商評鑑
- 13. 綠色採購
- 14. 維修零件本土化
- 15. 噪音防制
- 16. 水資源管理
- 17. 職業安全衛生
- 18. 減少進口物料
- 19. 創新提案
- 20. 綠建築行動

利益相關者參與機制表

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

消費者

我們始終強調「Go Extra Mile」（有心 把事情做得更好），從尊重與關懷出發，承諾在旅程的每一個環節，提供便捷、舒適及貼心的服務，帶給顧客充滿愉悦的體驗。

旅客肯定與鼓勵

為提供旅客更為優質的服務，近年來我們致力於提升車站、車上，以及票務等不同層面或通路之服務。依「高鐵旅客滿意度調查」結果顯示，旅客對於本公司之「整體滿意度」呈現穩定成長趨勢。換言之，整體服務已深獲旅客肯定，搭乘高鐵成為民衆生活重要環節之一。



多元產品與服務

產品及促銷活動

- 2010.07.01 起，發行回數票與定期票，除增進旅客搭乘便利性外，亦減少紙票使用數量，為環境保護盡一份心力。
- 持續推出「大學生優惠專案」以及「指定車次 30 人以上團體」與「11 人以上畢業旅行」等活動，藉此滿足不同團體搭乘需求，擴大服務領域。
- 除依照季節特色，規劃「高鐵假期」，提供完整住宿與接駁服務外，亦與觀光局「台灣好行」合作，推出日月潭、溪頭、墾丁、礁溪、阿里山等旅遊景點聯票接駁服務，鼓勵一般民衆、銀髮族多多出遊、接近大自然。



票務通路服務

- 2010.02.23 起，國內四大便利商店（7-11、全家、萊爾富、OK）陸續成為高鐵售票通路之夥伴，站外有超過 9,800 個售票據點。
- 2011.10.28 起，推出「台灣高鐵 T Express」手機快速訂票與通關服務（iOS、Android、Symbian、Windows Mobile、Windows phone），增進民衆搭乘高鐵方便性。
- 2011.12.15 起，持悠遊聯名卡之旅客可直接過閘搭乘高鐵自由座，擴大票證通路服務，且減少旅客排隊購票不便。



轉乘服務

- 持續以聯合行銷方式，與客運業者合作，推出快捷公車接駁服務，鼓勵民衆使用大眾運輸到、離高鐵車站，減少私人運具使用機會。
- 2011.01 及 2011.11 起，臺鐵沙崙及六家等 2 條支線陸續通車營運，旅客往返高鐵車站與市中心區更加便利。
- 高鐵車站附設停車場規劃有身心障礙旅客專用停車位，並依規定提供停車費優惠等措施。



車站及車上服務

- 2009.12.18、2010.03.01 起，「中華航空」及「長榮航空」分別於桃園車站設置服務櫃檯，旅客可於桃園站辦理報到、領取登記證與行李託運，提供出國民衆更為簡便的程序。
- 車上提供不同口味的麵包、便當，旅客搭車期間能有不同類型的餐飲選擇。
- 2010.11.22 起，高鐵列車提供「女性專用」廁間，增加女性旅客使用舒適性。
- 2010.12.17 起，陸續於各車站推出「高鐵市集」，網羅各地區特色伴手禮，提供旅客實惠又體面的購物需求。
- 2012.07.01 起，車站內設置「寄物櫃」，方便旅客寄放大型行李，旅遊或商務出差更輕鬆。
- 2012.07.01 起，於高鐵車站推出「高鐵親子閱讀趣」活動，提供優良兒童書籍免費借閱服務；旅客不只能在站內閱讀，還可「甲站借、乙站還」，將書籍攜帶上車，至目的站再歸還，讓乘坐高鐵的時光，是充滿書香的親子時刻。本項活動廣受好評，持續辦理中。



綠色行銷

高鐵公司除提供旅客便利、快速之運輸服務外，所推出之產品或服務活動，亦以環保為優先考量，期能將環境保護的概念融入現有的行銷體系中，為社會帶來更為正面的效益。其中，我們於 2011 年首創國內鐵路運輸乘車票證電子化服務，啓用「台灣高鐵 T Express 手機快速訂票通關服務」，並配合利用網路、便利商店等「綠色通路」，可降低旅客往返車站購票所產生碳排放等對環境之影響，加上發行定期票、回數票，及持悠遊聯名卡之旅客可直接過閘搭乘高鐵等多項新的「綠色票務服務」，可大量減低紙 / 磁票使用數量，預計每年減少約 225 萬張之使用量。

而規劃快捷公車、與臺鐵支線時刻表等資訊整合，配合政府「無縫接駁」政策，提高民衆選擇大眾運



輸作為到、離站之工具，亦能減少小客車等使用機會，降低環境污染。

員工

我們深信「有敬業專業且安心快樂的員工，才能提供旅客『安全』與優質的『服務』！」

本公司自始即以世界級的標準進行高鐵的規劃、設計，由興建期至營運初期，我們聘請了國際級的鐵路專家參與執行，並將營運和維修技能順利傳承給在地同仁。

我們秉持「沒有安全，就沒有高鐵」的最高指導原則及「有心，把事情做得更好」(Go Extra Mile) 的服務精神，持續建構以人為本的人力資源政策。

我們以「安全及服務」的核心職能，以作為人員招募、培訓、晉升、考核、評量的基準。

我們自主培訓本國籍駕駛、行控、安全管理、服務專業人才，並逐年提升核心員工本地化的比例。

我們推動高效能、高動能團隊的高鐵文化，讓員工能夠不斷挑戰新的企業經營目標。

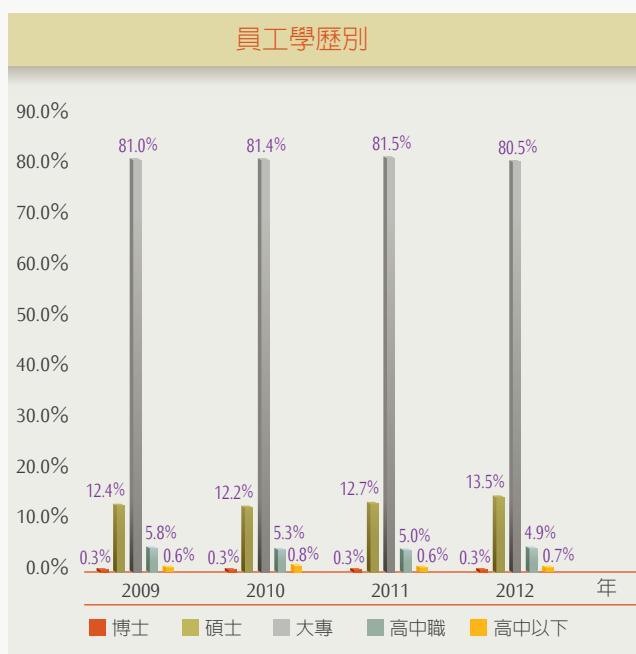
員工雇用

適才適所之人才雇用

秉持「用人唯才」、「適才適所」的理念，我們相信，只要「具有熱情，並且願意透過學習不斷精進的人」，就是我們需要的好人才。

截至 2012 年底，高鐵員工人數共 3,222 人，平均年齡為 36 歲，其中管理人員平均年齡為 50 歲。雖然我們的工作據點遍佈台灣西部走廊，但一日生活圈的形成，打破了人才雇用地域限制，員工能兼顧家庭與工作，因此近年來每年均進入 Cheers 雜誌舉辦之「新世代最嚮往一百大企業」前 25 名 (2009 年 TOP 9、2010 年 TOP 22、2011 年 TOP 17、2012 年 TOP 20)。

因為員工多能「適才適所」，因此近三年來，員工之離職及留任狀況皆在合理、穩定之掌握中。儘管交通運輸業對安全的要求非常嚴謹，我們仍用心以職務調整或職務再設計的方式來提供身心障礙者及原住民的工作機會，這是我們持續努力的方向。





員工關係

尊重關懷之友善職場

我們深刻瞭解「員工」是公司重要的資產，更是推動台灣高鐵不斷發展與成長的原動力，透過「關懷」與「尊重」，才能讓員工找到工作的使命感。2010年我們獲得行政院勞委會評鑑為「友善職場」優良單位，其中「完善的育嬰留職停薪制度」、「性別平權的人員任用與培訓」、「優質舒適的五星級員工哺育室」最受評審肯定。

2011及2012年連續獲台北市政府舉辦之「幸福企業獎」評選為1星級企業。2012年104人力銀行的「2012年友善職場企業」票選活動，又以公平招募原則，平等培訓女性列車駕駛、設置五星級哺育室、育嬰留停人員保障回任及安排復職訓練，復職率高達100%，且未來仍有良好的職涯發展，因此頗受肯定與青睞，榮獲票選第二名。

同理互信之員工關係

建立免於歧視的工作環境，讓員工之間互相信任、尊重是我們的理念。歷年來未曾發生任何歧視事件，且無雇用童工或侵犯員工利益的情事，更於每季定期召開勞資會議，由六位資方代表及六位經全體員工公開票選方式甄選之勞方代表出席，並將歷次勞資會議內容公告全體同仁，對協調勞資關係、促進勞資合作，發揮了顯著的功效。

我們非常重視員工生活與工作的平衡，曾推出許多身心平衡行動方案。如2010年與GARMIN公司合辦未婚聯誼活動，以協助同仁提升良好人際關係；每年度均籌辦「高鐵人活力季」，以球會友，藉此加強部門及同事間的情感，發揚『健康』、『活力』、『友誼』、『清新』之精神以迎接工作挑戰；此外，更以菁英隊伍之姿參與全國性鐵道盃比賽，屢獲佳績。



廣納建言之多元溝通平台

為有效傳遞企業內部重要資訊，加強公司 / 員工以及員工間相互交流，我們每月定期發布「高速視野電子報」（Newsletter），披露公司動態，傳達各項重大政策與制度，並針對重要計畫、措施或政策、事件、以及活動進行報導，同時提供自由投稿空間，讓員工分享生活、旅遊、閱讀等心得，是拉近公司與員工間距離的重要刊物；此外，公司內部也不定期針對重要事件，透過電子郵件向全體員工發布「即時訊息」，提升內部溝通的效率，縮短公司與員工間的距離。

此外還設有執行長信箱和申訴信箱，讓員工抒發意見；而依公司規章運作之勞工安全衛生委員會、績效考核審議委員會、獎懲審議委員會，員工申訴審議委員會等機制，則提供員工公平與公正的意見溝通管道與處理機制。

在員工滿意度方面，我們不定期委託學術機構或專業顧問公司辦理調查，以瞭解員工對組織文化、管理制度、員工福利等事項之感受並提出建言，做為公司經營管理的參考。



台灣高鐵公司內部溝通架構



工作安全之維護與保障

2006 年 3 月「性騷擾事件防治及處理辦法」公告，性騷擾申訴專線、傳真、電子信箱也同時設置。我們除了依法公告性騷擾防治宣言外，還採購防身術書籍，張貼禁止性騷擾海報與貼紙，以確保員工於工作場所的身心安全。

針對接觸顧客的第一線列車服務人員，我們在培訓課程中特別安排了性騷擾防治宣導以及防身術訓練，提供員工自我保護處理技巧。一旦發生性騷擾事件時，會立即安排內部心理師啟動員工關懷協助甚至法律協助，以保障員工工作安全權益。

親職日

自 2011 年起，我們每年都舉辦多梯次的「高鐵親職日」活動，開放員工邀請家屬到本公司，參觀維修基地、整備中心、行控中心、駕駛及服勤員訓練等據點，讓家屬瞭解家人對高鐵的貢獻，也讓員工對其他單位 / 員的工作內容有更深的認識，體會高鐵公司所承擔的責任與其背後的意義，提升對公司的向心力，以及對各項決策的共識。兩年來參加的員工及家屬總計有 1,112 人次，未來也將持續辦理，讓大家能以身為高鐵員工及員工家屬為榮。

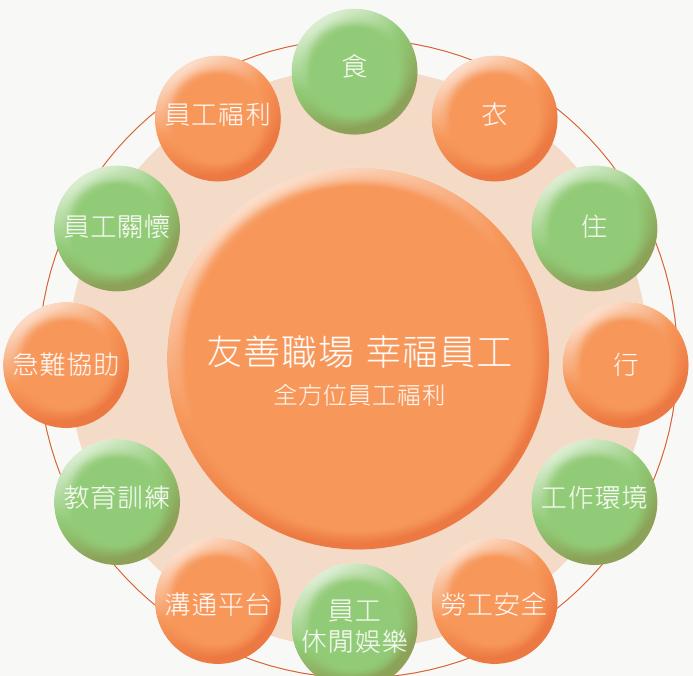


員工福利

在客觀、公平、公正的原則下，我們用心規劃貼心的福利事項，善盡對員工照顧的社會責任。除了提供法令規定的員工休假、退休、勞保及全民健保、團保、旅平險、育嬰假、育嬰津貼、哺育室設備、特約托兒安親機構之外，還提供優於法令之喪葬補助與撫恤、喜幛輓聯、工作遷調補助、健康體檢、急難救助、員工傷病慰問及關懷、心理關懷與醫療就醫協助、運動休閒活動等各項員工福利。

除了每年三節發放禮品、禮金以及旅遊補助金之外，職工福利委員會也積極與全省優良商家簽署員工特惠合約，提供員工經濟實惠消費商品，其類別涵括娛樂 / 餐飲、旅遊 / 住宿、消費性用品團購、資金運用貸款、醫療等等。

此外，為鼓勵員工從事健康休息活動，透過職工福利委員會登記之社團超過從南到北 60 多種，每年由職工福利委員會依據社團所提之活動計畫給與適當補助。



員工服務

有滿意的員工才會有滿意的顧客，我們針對員工在工作場所中提供完善的早、午、晚餐團膳、夜間執勤人員夜點、宿舍、交通車、運動休閒設施、特約飯店及制服清洗等措施，並建置閱覽及娛樂室，打造溫馨的工作氛圍，使員工在無後顧之憂的環境中全心全力為顧客提供安全、可靠及貼心的服務。

溫馨舒適之複合式休憩空間

為激勵第一線同仁的工作士氣，自 2011 年起進行各區運轉中心員工休息區改善工程，以營造更良好的休憩品質。改善後的休憩空間具有二大特色：

- 溫馨舒適的精緻品味空間：以不同的顏色、家具的風格和地板的材質，區隔用餐、休息、閱讀等區域，讓不同需求的同仁間不會互相干擾，在空間寬敞明亮及溫馨的氛圍下，提供同仁充分休息的舒適空間。
- 專人提供的簡易餐點服務：Snack Bar 專區以專人服務方式，在特定時段現場供應美味輕食，讓平日服務旅客的同仁們，也能從被服務的感受中，體會到服務旅客的尊榮！

新的運轉中心休息空間啓用後，獲得同仁相當大的迴響，整體滿意度高達 98.9%。

豐富及營養滿點之餐食供應

當夜幕低垂、夜深人靜之時，高鐵月台駛進最後一班列車，目送最後一批返家的旅客後，各樣維修和結報工作就緊跟著展開。為了滿足需要足夠體力來完成夜間維修工作和各車站收班整理及結報的第一線人員，我們特別於各基地及車站內提供宵夜及早餐，使執勤人員能在深夜及清晨享用到熱騰騰的餐食，感受到台灣高鐵對第一線同仁的重視及關懷。

集休閒與知性之閱覽娛樂室

為體恤同仁辛勞，我們在主要工作場所設置了整潔明亮、動線流暢、內容豐富並結合閱讀、娛樂、運動三合一多功能的員工休閒空間。

除了有靜態的雜誌、電視可供觀賞，亦有動態的娛樂設施（投籃機、手足球台、冰球台、Wii、Xbox…等）及運動器材（直立式健身車、臥式健身車）可供同仁盡情揮汗，更設有飲料機及咖啡機提供同仁補充活力。



員工發展

職能導向之訓練體系

我們深知台灣唯一一條高速鐵路人才取得的困難，因此人才養成及培育是我們對人才發展的最高宗旨。據此，我們規劃了以確保系統安全、符合交通部高鐵局監查、遵照政府法令要求，並以達成公司營運策略目標之訓練體系。

訓練體系是以安全及服務兩大系統為主軸，導入核心職能、專業職能、管理職能及工作效能等四大職能構面，展開高鐵專屬訓練系列，以內部講師為骨幹，提供完整之職能訓練體系課程。

為了讓學習不受時間、空間、有效、即時的限制，我們建置了完備的「訓練管理及數位學習系統」，除了提供員工查詢訓練課程資訊、內部講師授課紀錄查詢及相關訓練報表管理外，亦提供內部講師與學員互動之介面，以加強學習效果。

訓練體系圖



多面向之訓練資源

自 2009 年至 2012 年止，我們每年平均執行約 2,798 班訓練課程，訓練費用平均約 13,858,047 元，2012 全年訓練班數更達 3,038 班，由此顯現高鐵員工對學習的高度意願及成效。訓練課程項目包含內、外部訓練課程、線上數位課程及實作演練等類別，每年平均有 48,138 人次參訓，平均每人每年受訓時數為 7.29 小時。其中投入人時最多之訓練類別分別依序為維修類、服務類及鐵路安全類訓練課程，此三類訓練主要為專業職能構面中各類專業人員之訓練系列課程。

另外，透過「訓練管理及數位學習系統」每年共提供約 462 堂線上數位課程，其中專業及安全類線上課程佔 80.3%，2012 年全年線上課程閱讀人數達 22,701 人次，閱讀時數約為 9,107 小時；而知識管理中心所提供之專業文件累計亦達 2,386 份，「訓練管理及數位學習系統」已成為高鐵人訓練學習及紀錄管理的主要平台。除了內部訓練資源之外，自 2012 年 3 月正式發刊「學習發展電子報」網頁版，提供員工更多內外部有關職能發展及終生學習之訓練管道。

2012 年「認證資格管理系統」啓用，提供內外部員工及承攬商之各項證照有效性的監督管理，以符合工作安全法規高標準之要求。

訓練預算及受訓人時數成果

年度	2009	2010	2011	2012
訓練預算	8,585,902	17,447,500	13,819,288	15,579,498
訓練班次數	2,611	2,549	2,994	3,038
訓練人次數	39,006	38,906	54,653	59,985
訓練總時數	264,624	283,893	452,992	409,391
平均每人受訓時數	6.78	7.30	8.29	6.8

資格認證之專業職能訓練

每晚，當大家進入夢鄉，正是高鐵維修人員開始列車檢修及各系統安全維護的作業時間，維修人員配合著行控中心控制員的進出場授權調派，合作無間、分秒必爭地在清晨五點前完成作業並退場後，再由台中站往南北各開出一列巡軌列車並抵達台北及左營後，行控中心隨即確認正式營運時間開始。

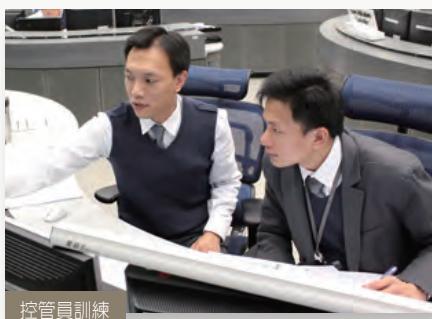
正式營運時間開始時，站務人員早已在車站進行各項營運前準備工作，列車駕駛、列車長及服勤人員也在運轉中心進行健康檢測後，進入列車開始第一班車的發車及服務作業，這日以繼夜、夜以繼日的作業，是高鐵員工對提供列車安全、準點可靠、感動服務的保證。

高鐵的第一線專業技術 / 服務人員必須依據不同的職務要求，接受訓練並通過一系列嚴謹的資格認證，包含課堂課、實作、實習、測驗、評鑑，以及每年的複訓和事件模擬演練。特別是高鐵的列車駕駛，除了八個多月超過 1,300 小時以上駕駛專業課程外，

完訓後須先取得台灣高鐵內部駕駛檢定合格，再通過交通部高速鐵路列車駕駛執照檢定取得駕照後始得上線執勤。截至 2012 年底，台灣高鐵共培育 165 位本國籍高速鐵路列車駕駛，投入營運列車駕駛工作，以紮實熟練的專業技術，提供更安全可靠的行車服務。

各類人員訓練總人次數

人員類別	目前執勤員工人數 (計算至 2012/12/31)	訓練總人次				平均訓練次數 / 人
		2009 年	2010 年	2011 年	2012 年	
駕駛人員	163	1,487	1,230	1,449	1,627	10
行控人員	143	6,476	5,023	7,349	8,368	59
乘務人員	349	3,218	2,785	4,410	5,580	16
站務人員	502	4,180	3,846	8,239	9,938	20
維修人員	885	8,471	9,496	9,345	12,416	14
主管人員	121	5,829	5,784	7,077	6,811	56
其他人員	1,059	8,145	8,300	8,422	11,841	11



自主訓練之內部講師培育

為因應每年近 3,000 堂各職能之安全、服務類專業課程自辦訓練之需求，我們持續進行內部講師培育養成訓練。內部講師遴選以專業技術、服務、安全及管理相關之資深人員、主管為主要對象。自 2009 年至 2012 年止，我們共培育 603 位合格之內部講師，主要授課講師約 250 位左右，平均每位講師授課時數約 81 小時。由內部講師授課之堂數已佔全年開辦課程之 55.8%。值得一提的是，自 2010 年起，列車駕駛已全由本公司內部講師自行培訓完成。

動靜皆備之新進人員訓練

每位高鐵新鮮人必須接受為期四天動靜態兼備的新進人員訓練，課程內容包含組織架構及各業務單位功能介紹、人事規章及法令宣導（如性別平等法、性騷擾防治及上下班交通安全宣導）、員工行為準則及服裝儀容規定、勞工安全衛生及鐵路安全訓練、品質及環境政策系統說明、內部網站導覽、工作環境及行政支援等教室課程。

另外，為了增進新進人員對高鐵 700T 列車機械構造及系統運作的初步認識，特別安排各廠區參訪，包括列車檢修廠、基地控制室、訓練軌設施、行控中心控制台及列車駕駛訓練模擬機等，以真實體驗的接觸，給予現場人員工作價值的肯定。

訓練品質成效

訓練成果滿意度是訓練品質成效的基本指標，但我們更期望從人才資本的角度，提升教育訓練的投資報酬率。短期內，我們計劃以通過行政院勞委會職訓局主導之「台灣訓練品質系統（TTQS, Taiwan Training Quality System）」為目標，作為台灣高鐵人才培育及營運績效的品質保證。展望未來，我們將致力於高鐵人才培育系統與國際訓練品質標準接軌，並推動高速鐵路人才對外技術輸出，以使高鐵成為台灣人民的驕傲。



職業安全衛生

職業安全衛生管理

- 本公司訂定「安全衛生政策」，並承諾恪遵法令、規章與程序，以確保乘客、工作人員及其他公眾之安全與健康。妥善運用國際認同之風險評估與安全管理方法於安全管理系統中，於實際可行的範圍內控制並降低危害至最低等級，並致力於維持最高標準的品質管制程序及積極主動的安全管理，盡力妥慎選擇、監督及管理承包商，以確保其作業能符合並達成本公司的安全目標。所有工作人員皆須接受安全規章與作業程序訓練，使其於執行日常業務時，皆能持續展現並具備對於安全的關注與認知。
- 我們依法設有「勞工安全衛生委員會」，勞工選舉代表佔委員人數的三分之一以上，藉以審議勞工安全衛生管理事項。
- 除建立獎勵制度，鼓勵員工提出虛驚事件外，也獎勵零職災的部門及安全工作績優員工，並且辦理部門間之安全績效評比及選拔安全績效優良之承攬商，以提高員工的參與感，落實工安管理現場化。
- 歷年來，我們在工作場所內的職業災害呈現降低趨勢，顯示推動工安管理現場化之各項措施已發揮其預定之效果。

工作場所內綜合傷害指數



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

員工健康檢查與健康管理

高鐵從業人員的身心健康攸關社會大眾「行」的安全，為此，我們與民航局航醫中心合作，研究設計專屬高速鐵路行車人員身心適職檢查制度，並從奧地利引進維也納電腦心理動作檢查系統，檢測行車人員心理動能及心理特質，以確保人員在穩定的身心狀態下，提供列車營運的安全。

此外我們的專任心理師每年也約對 100 位同仁進行心理關懷服務、意外事件後心理輔導以及員工協助方案等。除此之外，我們亦不定期辦理全公司員工心理健康與抒壓講座以及推動正確且規律的運動習慣，聘請健美協會專業教練於公司各辦公區域，教導員工正確的運動觀念及提供方便簡易的肌耐力強化與預防工作傷害之運動方法。



我們從 2010 年起更進一步與台北醫學大學附設醫院簽約，由專業醫療人員辦理員工的健康檢查與健康管理業務。除辦理一般員工健康檢查及行車人員體格檢查外，並針對同仁健檢歷年統計 10 大健康警訊，發布健康新知，辦理健康講座、健康宣導、健康促進等活動，以提升健康文化，進而激發員工對疾病預防之重視，負起自我健康管理責任。另外為提升健檢品質及員工後續醫療專業服務，已請台北醫學大學附設醫院提供「健康促進資訊與健康管理」資訊平台，讓員工可在網路上查詢專屬的健康檢查報告及個人檢查數據曲線的呈現，進而監控健康檢查數據及異常值，並提供健康檢查結果解讀參考。

員工提案

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



新人訓練課程 - 歐普德董事長開訓合影



內部講師授課

供應商

我們在合作與互惠的原則下與供應廠商往來，以維持長遠的產業競爭力。高鐵能順利通車營運，並以最高品質服務大眾，就是源自於這種關係。

我們要求同仁在採購過程中，應基於公平公開原則，以客觀公正的標準挑選合作夥伴；在與供應商進行交易時，不得有違背操守的情形。在採購合約的評核及遴選過程中，同仁必須謹守資訊及流程的透明化，以保障公司及供應商雙方的權益。此外，同仁在執行與他人交易的職務時，也必須確實陳報交易內容，不得隱匿或虛報，導致公司權益受損。

供應商評鑑

2010 年我們建立了「供應商資格鑑定作業手冊」及「得標廠商評核作業手冊」，在符合安全、品保、功能及規格需求之原則下，採購最有利之產品，追求公司最大利益。

簽訂合約時，業務往來對象必須於合約中聲明遵守本公司對行為標準的相關規範，並明確宣示不得收受、索取或提供本公司及員工任何「不當利益」。

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

此外，我們於每個採購案完成交貨驗收後，皆會對該採購案之產品品質、供應商服務及交期執行評核作業，以作為日後選商之參考依據。截至 2012 年 9 月，得標廠商評核之整體滿意度為 99.53%；於 3610 件評核，僅有 17 件不符合整體評核標準，不符合數逐年遞減中。詳細資料如下表：



單位：百萬元

供應商評核結果			
評核年度	評核件數	不滿意件數	不滿意比例
2012	1036	1	0.10%
2011	1215	5	0.41%
2010	1359	11	0.81%
合計	3610	17	0.47%

綠色採購

重視環境保護是我們堅守的承諾，我們持續推行綠色採購計畫，以響應政府推動「低污染、可回收、省資源」的綠色產品及服務，降低天然資源與毒性物質之使用及污染物排放，並藉此將綠色環保觀念導入公司管理制度，達到節能、減碳及營運成本降低之目的。

現階段我們採購的環保標章產品，有 OA 用紙、擦手紙、清潔用品、辦公家具等；節能標章產品有電腦設備、冷氣設備、傳真機等；綠建材標章產品有環保合板、環保木心板、石膏板等；環保及節能設備有電力監控設備、自動攔污機、油水分離器、沉水式泵浦等。歷年之綠色採購金額及未來之目標（依照每年不同的維修排程之估計值）如下：

單位：百萬元

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
採購金額	477	339	182	147	213	187	205
合計							

減少進口物料

減少進口物料之做法

當核心機電已商保固期滿，我們已累積相當的維修經驗，基於節能減碳和降低成本的考量，維修部門於是針對產品更換週期重新規劃最佳化的排程；同時在採購部門配合下，共同執行物料替代性商源開發，積極尋求本地化製作生產，以減少物料進口。

減少進口物料之成效

進口採購之比例逐年降低之成效，如下圖：



維修零件本土化

目的

節省成本、降低庫存、縮短交貨期。

背景

營運初期，維修更換之物料較少，尚無法達到零件本地開發之經濟規模。自 2009 年起維修規模漸大，所需之維修物料耗材逐年增加，因此對無法在國內直接取得之零件，乃著手本地化物料開發，以提升存貨的週轉率，並降低成本。

本地化物料開發案例

窗簾布
Curtain Cloth



桌盤，
襯墊及椅套
Table, Seat Cloth
Cushion & Cover



薄墊片
Shim, GW Side, 0.5mm T



插銷
Pin



利益

透過國內製造商、公私立研究機構或學術單位，我們相繼成功開發出本地化物料如螺絲件、鐵件、管件、橡膠件、餐桌、窗簾、椅套布、椅坐墊…等，除公司本身獲得利益之外，亦協助提升國內廠商之研發能力和產業競爭力，創造企業雙贏。

成果

維修備品料件本地化開發採購（相較於原系統供應商）之節省金額：



除積極推動本地化採購外，亦持續開發替代商源，直接或間接（透過國內代理商）向原件製造商採購物料，爭取合理之購價與交期。

最近 3 年向本地化廠商與原件製造商採購比例逐年上升，如下圖：



社區、同業與政府

在社區經營與地方關係上，遇有陳情與抗爭案件時，我們向來秉持以和為貴、有責要擔的原則，以耐心、細心以及誠懇的態度，鍥而不捨的與陳情者進行溝通、協調，因此在興建期成功化解了近 4 千個陳情與抗爭事件，讓高鐵沒有因抗爭問題而停工過。隨著興建邁向營運，接辦陳情案件逐年下降，顯示地方民衆對我們的認同感與支持度逐年增加。未來我們將更積極融入在地生活，與高鐵沿線居民維繫良好的互動關係，讓雙方互蒙其利。

在與同業的關係上，我們積極參與國際運輸服務業交流活動，藉此標竿學習，例如 2012 年與「國際鐵路聯盟」合作舉辦「高速鐵路系統維修研討會」，與國際同業相互切磋，這對於台灣高鐵與國際接軌，深具指標性的意義。當然，對於台灣高鐵核心系統的提供者日本新幹線，我們更是保持密切合作，促進彼此間的良性互動發展。

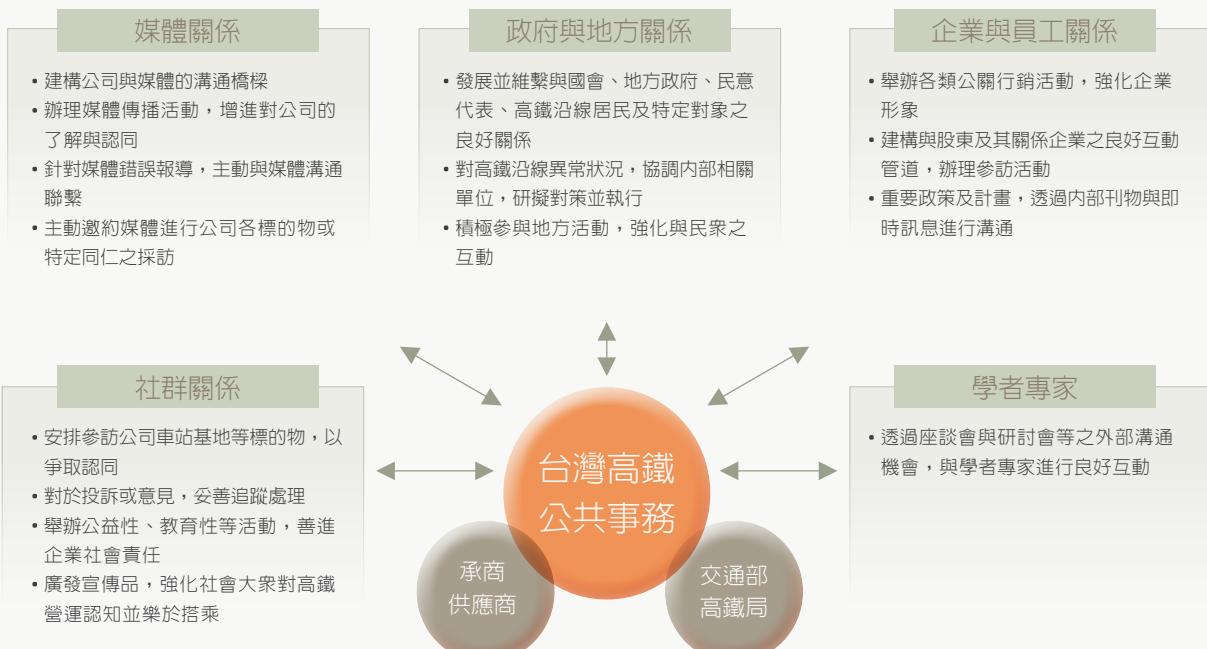
在與政府的關係上，我們已建立相當良好的溝通協調管道，在互相尊重、彼此合作的「夥伴」基礎下進行各項議題的協商。

再者，當有民意代表、政府官員、社團領袖、企業人士或學者專家等，無論是基於自利或利他的因素，進行關說或探詢我們的業務內容，公共事務部門都會依據公司政策方向，予以妥善處理及回覆。在此我們還要特別強調，我們向來不從事任何政治捐獻的行為。



註：陳情案件主要包括噪音、振動、農路排水、路權用地等項目。

社會溝通



股東

本公司於 1998 年 5 月 11 日正式成立，2007 年 1 月 5 日通車營運。2011 年榮獲財團法人中華民國櫃檯買賣中心第一屆興櫃公司類「金桂獎」之殊榮，顯示本公司之公司治理成效及在興櫃市場上之貢獻價值極受肯定。

為建立完善之公司治理制度，我們參照臺灣證券交易所及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心制定之「上市上櫃公司治理實務守則」，訂定「公司治理準則」，以確保股東權益、強化董事會結構、發揮獨立董事及監察人功能，並善盡監督之責任。在公司治理及內部控制上，皆遵循相關法令之規定辦理，並落實營運及財務等各項資訊透明化。

我們一向重視投資人關係，與股東之間建立良好的溝通管道，公平對待所有股東，並追求股東權益之極大化。



資訊揭露方面

為鼓勵股東積極參與公司治理，使其得知悉公司財務、業務及其他營運發展情形，我們設有專責的服務部門，訂有「資訊揭露管理辦法」及「『公開資訊觀測站』公告申報事項處理要點」，即時揭露重大訊息，善盡公司資訊揭露之責任與義務。另對於自願揭露事項，係於公開資訊觀測站及公司企業網站上辦理公告，以強化資訊透明度及提高資訊揭露之時效性、對稱性、公允性。

股東問題詢答方面

為確保股東權益，公司設有發言人信箱及專責單位處理股東建議或關切詢問等事宜，以期提供投資人最好的服務。

股東參與、表決權、提案權方面

本公司董事會召集股東常會，依公司法及相關法令之規定，公告受理股東提案之處所及期間，並於符合法令、公司章程、股東會議事規則所定程序及要件下提供股東們充分發言機會，尊重股東們的各項意見，以確保股東充分享有參與、表決及提案等股東權利。

本公司的股份種類可分為「普通股」及「可轉換特別股」二大類，普通股已於 2003 年 9 月 5 日正式登錄興櫃股票市場，股票代號 2633。截至 2012 年 12 月 31 日為止，已發行股份為 10,532,224,307 股，其中普通股 6,513,232,647 股，特別股 4,018,991,660 股，股東結構如下頁所列。

股份種類

單位：千股（資料截止日 2013/04/27）

股份種類	核定股本			備註
	流通在外股份	未發行股份	合計	
普通股	6,513,232	1,467,776	12,000,000	公開發行
可轉換特別股	4,018,992			公開發行

註：(1) 2003.9.5 登錄成為興櫃股票 (2) 未發行股份得發行普通股或特別股

股東結構

普通股

單位：人、千股（資料截止日 2013/04/27）

股東結構 數量	政府	公營事業機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人 數	2	1	13	121	60,012	29	60,178
持 有 股 數	300,100	500,000	498,017	3,018,257	1,929,896	266,962	6,513,232
持 股 比 例	4.61%	7.68%	7.64%	46.34%	29.63%	4.10%	100.00%

註：(1) 2003.9.5 登錄成為興櫃股票 (2) 未發行股份得發行普通股或特別股

特別股

單位：人、千股（資料截止日 2013/04/27）

股東結構 數量	政府	公營事業機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人 數	0	2	28	20	17	27	94
持 有 股 數	0	450,000	2,047,426	1,393,502	35,600	92,464	4,018,992
持 股 比 例	0.00%	11.20%	50.95%	34.67%	0.88%	2.30%	100.00%

註：按審計法第 47 條規定：（公營事業之定義）應經審計機關審核之公有事業及事業機關如下：

- 一、政府獨資經營者。
- 二、政府與人民合資經營，政府資本超過百分之五十者。
- 三、由前二款公有事業及事業機關轉投資於其他事業，其轉投資之資本額超過該事業資本額百分之五十者。

真實接觸：高鐵最前線

這是我們同仁在服務過程中發生的真實故事，取材自旅客對高鐵真誠服務所表達的感謝、鼓勵、與讚揚，或是服務同仁的真實感受，可以進一步體會我們「Go Extra Mile」的服務價值觀。

合作無間的服務團隊

上午 07:56 「列車控制員呼叫值班主管，T609（07:58 到站）一名男性旅客已失去意識，要求救護車協助。」距離列車到站僅剩二分鐘，列車控制員為求時效性，直接以無線電進行呼叫。值班主管迅速下達指令：設施監控員通知救護車、護理師備妥「自動體外電擊去顫器」（AED）、站務督導調派 3-4 名男性同仁至月台協助、月台同仁備妥長臂板及輪椅、服務台同仁先通知高鐵警察、行政同仁準備錄影設備…此時，在無線電上聽到此訊息的同仁，每一位皆積極主動的進行著各項準備，其中也包含了在大廳巡視的設施維護人員。在列車即將進站但旅客狀況不明的情況下，所有可能使用的工具都必須先備妥。

T609 列車長已先行廣播尋求列車上具有醫護背景人士協助，當列車抵達台中站後，我進入車廂與列車長進行交接時，仍有一名旅客持續對著該名無意識旅客進行著 CPR。站務同仁合力將該名旅客搬運至長臂板上，並向列車長取得旅客相關資訊及狀況後，與護理師於月台上進行急救協助。



本公司：徐站務督導

地點：高鐵列車上、台中站

護理師呼叫該名旅客但一直未有回應後，開始進行 CPR 並同步使用 AED。列車在此時準點離站，而我們想著的是，車站每半年一訓的急救訓練告訴我們該做些什麼？由於 CPR 動作需耗費相當大的體力，所以在護理師及 AED 語音指示下，車站同仁交互施行 CPR，AED 則進行電擊動作。一直到旅客上了救護車，CPR 及電擊動作皆未停止。

事後，車站護理師向醫院探詢該名旅客情況，獲知旅客已恢復意識並逐漸好轉。護理師表示，這是第一次在高鐵車站緊急使用 AED 成功救回性命的案例。或許這第一次的意義相當特別，但讓我感受更深的是收到旅客平安出院的好消息。現在我偶而仍會看到這位旅客到車站購票搭車，雖然我們互不相識，但看到他平安，我都會覺得很感恩。

這次的案例，從列車組員→行控中心→車站列車控制員到車站同仁全數動員，可以看出高鐵公司面對旅客需求時，互通報和齊心處理的服務熱忱。車站及列車上的同仁，每天都會遇到各式各樣的旅客及不同的需求，雖然會覺得有些要求超過我們可協助的範圍，但仍會以「最優先」的態度進行處理。每在這個時候，看到團隊同仁無私的奉獻，和無間的合作，都會讓我特別感動。

03

社會面

For a Sustainable
Society



讓情感更緊密 讓溫暖更擴散



Go Extra Mile

傳遞關懷的 Turning Point

台灣高鐵公司在以「關懷」為核心價值的前提下，秉持「傳遞速度 也傳遞溫度」的使命感，不僅扮演著關懷旅客、關懷員工等利益相關者的角色，更希望能成為讓整個社會更加和諧的驅動力。我們在每個服務環節上，從服務人員倒一杯咖啡、撿一張紙屑、到栓一個螺絲，任何微小動作都有深遠的意義。我們相信，每個細微的付出、貼心的問候、誠摯的關懷，都可帶來超乎想像的改變，甚至產生「蝴蝶效應」，讓轉變如漣漪般持續擴散，也成為影響他人重要的 turning point！當我們真正將關懷內化為由衷的感動，使得每一個小小的關懷，透過高鐵不斷地傳遞，深信定能在無形中改變整個社會，成為改變台灣的巨大能量！

一直以來，高鐵在日常營運中，用心融入對社群的瞭解、尊重、溝通、協調與關懷，以追求企業永續發展的精神及善盡企業社會責任的理念，支持且參與各項社會、環境及生態領域的保護運動，透過各

種有效的行動方案與社會公益團體及企業持續互動，我們希望建立社會對高鐵的信任，成為值得信賴的企業，並願具體實踐公司傳遞關懷的使命，與台灣社會一起脈動成長。

社會關懷

高速傳愛 助學計畫

我們連續三年與台灣世界展望會合作，共同推動「高速傳愛 助學計畫」募款活動，在旅客們熱烈迴響、慷慨解囊的情況下，經由從高鐵列車網袋捐款信封、車站服務台捐款箱等管道，累計至 2012 年 12 月底止，共湧入近四千萬元捐款，估計幫助超過 1 萬 1 千位清寒學子實現上學的願望。我們除了誠摯感謝旅客們的愛心義舉之外，仍將秉持一貫落實企業社會責任的精神，透過各種方式來協助弱勢族群，讓更多需要幫助的學子，享有更豐盛美好的未來。



高鐵微笑列車

透過與公益團體或企業合作的方式，長期以來我們持續推出高鐵「微笑列車」公益活動，提供弱勢族群搭乘高鐵的機會。2009 年起更進一步的結合地方教育、慈善團體等，規劃主題圓夢計畫，包括國立故宮博物院「2011 故宮學藝及賞藝暨高鐵體驗之旅」、屏東縣潮州鎮公所「小太陽築願之旅」及國立臺灣歷史博物館「行腳歷史・揚帆臺灣 - 國立臺灣歷史博物館圓夢計畫」等，希望讓社會中屬於相對弱勢的朋友們，能感受外界對他們的關心，並獲得正向的鼓勵。

2012 年底累計 307 團體、16,501 人次參與微笑列車活動，我們繼續帶著分享的心情來啓動高鐵微笑列車，更期待這列滿載愛心與關懷的微笑列車能持續為更多需要的朋友們帶來鼓勵，讓愛與關懷加溫，留下充滿歡樂的回憶。

台東偏遠山地部落小提琴弦樂團 高鐵車站 感恩獻藝

為營造車站公共藝術及關懷偏遠地區學童教育，我們自 2010 年起，以提供授課教師免費車票的方式，贊助台東山地部落「小提琴弦樂團」學員接受音樂訓練。學員利用寒、暑假在各高鐵站舉辦「感恩高鐵音樂成果發表會」，穿上絢麗多彩的原住民傳統服飾，現場演奏多首膾炙人口的小提琴弦樂曲，悠揚的小提琴樂聲配合悅耳的合聲，令過往旅客為之驚艷，紛紛給予熱烈的掌聲。



故宮學藝與賞藝暨高鐵體驗之旅

我們與國立故宮博物院合作推動「2011 故宮學藝與賞藝暨高鐵體驗之旅」計畫，結合社會各界的愛心，共同為孩子們創造人生中美好的學習旅程體驗。透過車票贊助，小朋友有機會領略高鐵之便捷與舒適，全年度提供偏遠居地 16 所學校往返車票，共計 753 位偏鄉學童受惠；同時，也透過來自偏鄉與部落的孩子們，讓藝術與文化的種子散播在高鐵沿線 345 公里，並且延伸到台灣每個角落。





「億」起做公益：『大專社團志工營隊計畫』車票贊助！

台灣高鐵通車三年七個月時，旅運正式突破一億人次紀錄！在歡慶破億的時刻，台灣高鐵公司也結合公私立大專院校的社團人力，推出「大專社團志工營隊計畫」，透過贊助高鐵車票的方式，鼓勵大專社團參與社會志工服務，包含國立屏東科技大學社會工作系志願服務隊、淡江大學 Union 海豚工作隊等 8 組團體、500 人次、1,000 張車票，利用高鐵快速到達服務地點，爭取更多從事志工服務的時間，與台灣高鐵「億」起做公益。

一億人次的旅運成績，象徵高鐵已經深化到民衆生活之中，變成一種習慣，也成為進步生活中不可或缺的一環。一億的這個數字，標示著一個新階段的起點，也是邁向新文明生活的起點。高鐵公司珍惜這個意義重大的旅運數字，竭誠歡迎更多旅客享受高鐵「Go Extra Mile —有心 把事情做得更好」的服務，共同見證並一起迎接下一個歷史時刻的來臨。

參與贊助「通用設計獎」比賽

「通用設計」的理念是這幾年國際十分熱衷推崇的世界潮流。這項設計競賽的理念在於推廣無障礙生活空間及品質，以打破生活中的歧視與不便，透過比賽所設計出的物品、設備或環境，讓人們不分年齡、性別、體型、行動力都可以方便及安全無虞的使用。「通用設計獎」是由「自由空間教育基金會」從 2006 年開始推廣的活動，這個獎項是國內第一個強調運用「通用設計」理念所舉辦的競賽，此獎的宗旨與我們推廣無障礙生活的理念十分相符，所以從 2006 年起至今連續七屆，我們都給予支持贊助，共同為社會創造美好的生活環境而努力。

環境關懷

高速送愛心 攜手同行重建家園

2009年8月8日，莫拉克颱風重創台灣，面對半世紀以來最嚴重的水患，台灣高鐵在此過程中發揮南北救災人力輸運角色。相關行動分述如下：

- 自2009年8月12日~9月11日止，提供救災團體及人員於災害期間往返災區進行救災工作，短短一個月內，共協助5萬6千餘人次往返災區，車票總金額超過6千4百萬元。根據統計，申請搭乘高鐵的機關團體中，民間／社福團體等約佔45%，宗教慈善團體約佔31%，政府機關約佔18%，學校約佔6%，利用高鐵快速便捷的特性，於最快時間前進災區協助救災。其中8月19日單日搭乘人次最多，約7,300人次。
- 公司員工也自發性的發起內部員工物資捐助予高雄縣六龜鄉及甲仙鄉，總計價值約新台幣15萬元。同時設立專戶彙總同仁捐贈總額達新台幣2,901,437元。
- 我們也動員了專業的工程師進入災區協助紅十字會興建組合屋，提供基地測量、規劃、設計及發包施工等相關技術支援。

高鐵送種子 綠動新生活

我們向來對於生態環境的保育相當重視，2012年3月與國際珍古德教育及保育協會共同辦理「高鐵送種子 綠動新生活」活動，於高鐵六站（桃園、新竹、台中、嘉義、台南、左營）站內發送當地原生植物種子（共計6000份）給來往旅客，推廣原生植物之栽種，藉以鼓勵民衆重視生態教育及關懷在地，維護生物多樣性，為我們所居住之環境盡一份心力。



根與芽計畫

珍古德博士（Dr. Jane Goodall）積極到世界各地傳播保育觀念，目前全球已經成立了 22 個國際珍古德協會。世界各地的協會以提倡保育觀念、落實保育計畫、推動環境教育「根與芽」（Roots & Shoots）為目的。這與台灣高鐵秉持從大地出發、關心自然的原則相同，因此，我們自 2001 年起即每年贊助支持台灣珍古德協會，共同推廣「根與芽」計畫，協助根與芽小組進行生態環境瞭解，並積極推動原生植物植栽及環境保育，以一己之力，為延續地球生命而努力。

近幾年，在我們及社會大眾的支持下，台灣珍古德協會已於國內協助成立 700 多個小組，從小學到大專院校，並擴展至居家社區，從事定期自然環境維護、栽種台灣原生植物，恢復在地自然生態體系，致力維護生物多樣性，及關心在地人文發展，呼籲他人共同參與。現在全國各角落都有人時時刻刻為居住的土地，付出真誠關懷的心力，讓我們所處的台灣，愈來愈美好。

當 300 公里高鐵遇見 300 歲的老樟樹

新竹市東區金山里地名「風空」的山丘上有一棵高十五公尺、需三人展臂環抱、樹齡三百年的老樟樹，樹下的風空開山伯公是當地住民虔誠膜拜的土地公。1992 年 6 月行政院核定了高鐵路線，這棵老樟樹和伯公剛好位於高鐵正線範圍內，使它們面臨拆移命運。台灣高鐵公司於 1999 年基於保育棲地老樹、尊重在地人文、關懷鄉土情感，決定以變更設計及施工來保留這棵老樹。

高鐵人員於 2000~2003 年間在風空地區進行施工時，發現這棵老樟樹遭白蟻蟲害、樹幹中空腐朽嚴重，特聘請名樹醫楊甘陵先生診治醫護，在一連串之清除腐木、噴灑抗菌藥劑、鋼架支撐、包覆傷口，並在樹週埋設氧氣筒供給老樹根部氧氣之後，老樹為之綠意盎然。2003 年當地民眾再向高鐵公司反映，指出伯公遭高鐵高架橋遮擋視線需移位轉向。高鐵也予以配合遵照古禮民俗，從向新竹城隍爺「祭告留任」到「出火暫座」、「動土拆御」、「廟身上梁」、





「安龍謝土」以及「登龕重陞」，高鐵人員總以虔誠尊敬心理積極配合與協助完成。

或許就如開山伯公的對聯「正直澤百福 · 神靈集千祥」，台灣高鐵 2007 年 1 月通車營運之後，每當高鐵列車風馳電掣經過老樹時，震撼的畫面背後還多了溫馨故事以及伯公的庇祐、老樹的祝福。高鐵這則善盡維護自然人文以及環保意識的企業社會責任故事，似正在向大家訴說著一段「當時速 300 公里的高鐵列車從 300 歲的老樟樹旁疾駛通過時，才真正看見高鐵之美」的美麗傳說。

台灣高鐵日後也配合 2008 年成立的「新竹市樹木及綠資源保護委員會」，持續維護這棵老樹的工作，進行一連串的修剪枯枝、偵測白蟻、腐朽檢測、雷達掃描樹根以及醫療加固保護等。雖然當地民衆在 2009 年底增建了伯公拜亭，讓原有的古意增添些許人為元素；但老樟樹彷彿一位慈祥的耆老，悠然地



俯視著這塊土地的歲月變遷，細訴它見證了高鐵興建與營運的過程，及高鐵公司善意維護自然人文的努力。

當高鐵遇上水雉 環保與經濟接軌

1998 年，有「菱角鳥」及「凌波仙子」之稱，為農委會公告第二級保育類野生動物的水雉，因高鐵主線行經台南市官田區葫蘆埤水雉的棲息地，面臨棲地破壞的生存危機。為了留住水雉，高鐵公司結合相關單位，於臺南市官田區攜手打造國內第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的人造棲地復育工程。從棲地評估、租地、營造，帶動許多志工參與，並由專家學者幾次的交、接棒，臺南境內水雉族群量明顯增加，族群的棲息面積也漸擴大，民衆對生態保育有了進一步的認識。更引起國際環保單位及保育人士關注，成為少見開發與保育共存之成功經驗與案例。

水雉復育區於 2007 年更名為「水雉生態教育園區」，並委託臺南市野鳥學會經營管理，規劃為生態教育和觀光遊憩功能，結合多樣水生植物以及水鳥生態，提供民衆觀賞水雉，親近大自然的機會。為了強化園區的教育功能，台灣高鐵公司重新製作園區內的解說設備，規劃展示區及互動區，有效呈現水雉復育成果，開啟國內重大公共工程生態保育先河。

水雉生態教育園區成立以來，截至 2012 年底已有將近 10 萬人（96,080 人）入園參觀，透過近距離觀察水雉，搭配高鐵公司製作的各式圖表及影像資料，讓民衆瞭解這被農委會列為「二級珍貴稀有保育鳥類」的美麗身影與生活環境，不僅成為最具說服力的生態保育教室，也透過遊客造訪，帶動地方農民種植菱角，成為當地特色小吃。我們始終秉持著生態保育為企業經營重要價值之理念，扮演長期而穩定的保育支持者，希望讓更多人一起關心水雉生態及環境保育工作。

此外在我們每年寒暑假舉辦的高鐵營隊活動中，都會特別安排國中組及國小組學員參訪「水雉生態教育園區」，讓學童親近大自然並認識台灣的自然生態，瞭解生態保育的重要性。同時，也以實際行動宣導水雉復育，參加「水雉 99 感恩活動 - 菱角生態季」活動就是一例。希望能夠結合政府、社團及在地社區居民的力量，共同為水雉的保育盡一份心力，打造友善環境，致力維護生物多樣性，也呼籲更多企業能一起投入，讓環保意識內化為企業重要的經營價值之一。



鐵道文化保存

從 1996 年成立台灣高鐵企業聯盟參與台灣南北高速鐵路 BOT 計畫初始，我們即開始進行相關文物的保存與蒐集工作，並持續對高鐵建設過程中的重要里程碑進行影音記錄，以確保高鐵在台灣軌道發展的歷史資料能妥善保存。

交流與活動

「改變 開創移動競爭力」 2012 台灣高鐵趨勢論壇

高鐵通車以來已經成為台灣西部走廊最重要的大眾運具，改變了民衆的生活與休閒模式，開創一日生活圈，縮短南北的溝通距離，也提振各地的旅途商機。2012 年 12 月 19 日，台灣高鐵與天下雜誌以「改變 開創移動競爭力」為主題，於福華文教會館舉辦「2012 高鐵趨勢論壇」，邀請商業發展研究院董事長徐重仁、老爺集團執行長沈方正及知名經濟學家馬凱等產官學界領袖，與本公司董事長歐晉德，一起探討台灣產業改變的風貌，並為高鐵的永續經營提出願景。



高鐵文物保存

為使文物蒐集與保存更趨於完善，本公司於 2007 年 12 月於燕巢總機廠建置高鐵文史庫房，完整規劃文物保存及展示空間，並開始進行文物整飭工作。至 2012 年底止，已經完成 7,259 件文物整飭工作。我們記錄台灣鐵道科技史頁期許傳承鐵道文化保存的經驗，以善盡企業之責任。



高鐵影音紀錄

2000 年高鐵工程動工前，「高鐵影音紀錄專案」即正式啓動，初期針對高鐵沿線進行相關之人文、歷史、地理、生態、工程等基礎田野調查，分別以文、圖、紀錄片的形式編列簡明、系統、生動之調查報告，以作為高鐵持續進行記錄之依憑。至 2012 年底已累計約 1,595 部紀錄片及 43,118 張照片，完整記錄因高鐵建設所產生之社會人文及環境生態的變遷歷程。



第二屆高速鐵路系統維修研討會



2012年4月我們與「國際鐵路聯盟」（International Union of Railway, 以下簡稱 UIC）舉辦「第二屆高速鐵路系統維修研討會」，吸引來自世界各地鐵道同業組團參加，針對高鐵列車、軌道、土建工程、永久設施及號誌通訊等維修經驗與技術發展進行討論。研討會議程之一是安排各國專家參觀位於桃園的行控中心以及位於燕巢的總機廠，讓國際同業瞭解我們的維修技術，以及對營運安全的追求與堅持。這是 UIC 首度在台灣舉辦此類研討會，對台灣高鐵公司與國際接軌，深具意義。

台灣高鐵營隊



為提升潛在族群的認同，透過不同傳播管道，展現高鐵多樣面貌，我們自營運後針對不同年齡層學生，邀請中華民國鐵道文化協會、國立交通大學鐵道研究會及中國青年救國團共同合作辦理「台灣高鐵營隊」活動。2008年「台灣高鐵營隊」首次辦理，以大專院校學生及高中職學生為主要參與對象，2009年將活動向下延伸至國中及國小學生。我們針對

不同的學齡層，規劃了各式特色課程，大專組安排介紹高鐵相關專業技術、硬體設施及服務作業；高中職組以提升對高鐵的基本認知為主，而針對國中及國小組則以建立高鐵基本認識為主，並規劃參觀台南水雉生態教育園區行程，以建立生態保育觀念；另，於課程中安排節能減碳之環保議題，以提升同學對於環境保護之重視。未來「台灣高鐵營隊」仍持續針對學生族群舉辦，所有參與營隊的同學們都是我們的種子部隊，期待他們在校園中持續發揮影響力。

參訪交流

為使社會大眾更深入瞭解高速鐵路建設，並見證台灣進步的腳步，我們以熱誠交流的心，迎接來自台灣及世界各地的各界團體進行高鐵車站及基地參訪行程，自2007年（營運期）起至2012年底共計安排433團，人數達9,828人。

同時，更積極與國際軌道運輸同業進行經驗交流與分享，藉以帶動更人性化、多元化及精緻化的創新規劃，期盼為大眾提供更舒適便捷的服務。

透過實際的參訪，來賓不僅可以感受台灣高鐵的企業理念、營運服務、維修管理等現況，滿足外界對高鐵「知」的需求外，同時也間接督促我們不斷改進，落實永續經營的精神，進而拉近高鐵與社會的距離，將企業熱忱服務的形象深植人心。

「全民來攝影 我和高鐵的故事」 攝影比賽



為了提供優質的服務，讓旅客的每趟旅程充滿愉悅並感受關懷，2012年9月首辦「全民來攝影 我和高鐵的故事」攝影比賽，透過攝影者不同的角度，用心觀察記錄，除了傳達旅程的美好經驗外，也展現高鐵服務的用心及人與人之間的感動，希望藉由影像可以讓大眾感受到社會溫馨的一面，縮短人與人之間的距離，讓彼此間多一些關懷與尊重。



2011年5月我們與著名書法家董陽孜女士合作舉辦「一字箴言 - 誠」展示活動，於高鐵台中站展出五個月，這項藝術品是董女士利用台灣自然風化奇木製作成一座兩公尺高、三公尺寬的巨型公共藝術品，這也是台灣第一件書法雕塑作品，讓書法的精神，文字的內涵，穿越毛筆的限制，在現代都會的公共空間裡，增添藝文氣息，讓每一位旅客在匆忙的旅途中，也能駐足欣賞大師級的藝術作品，讓旅程更豐富、美好。



為鼓勵全民閱讀，自2009年起我們每年都與台北書展基金會合作舉辦「搭高鐵免費逛書展」活動，旅客於「台北國際書展」期間，憑高鐵車票即可至書展現場兌換貴賓券，免費暢遊書展。迄2012年已合作四年，累計近4萬人參與本活動。

除此之外，我們也同時邀請偏遠地區學童搭乘高鐵參觀書展，並贊助其來回車票，讓學生們搭乘快捷舒適的高鐵，享受一場豐富的知識饗宴。我們希望透過這次活動，拓展學生們的視野，並為拉近城鄉知識差距盡一份心力。



高鐵營運縮短南北間「行」的距離，方便了遊子、學子、出差的人，也方便了分居兩地、遠距離戀愛的戀人們。高鐵成為戀人們戀情加溫的工具，也成為戀人們戀愛過程中的甜蜜回憶；而高鐵各具特色的車站建築景觀，更成為這些戀人們求婚、拍攝婚紗場景的首選。

欣逢建國百年，我們以傳遞溫暖、播送歡樂的辦喜事心情，與國同慶，特舉辦「建國百年 愛在高鐵」活動，抽出於高鐵各活動站內拍攝婚紗之第百對新人。透過這項充滿愛與歡欣的活動，讓因為高鐵而滋生的愛情故事，隨著奔馳的高鐵列車，在沿線不斷蔓延、不斷加溫。

活動於2011年11月陸續於桃園、新竹、台中、嘉義、台南、左營等六站展開，活動伴隨著喜慶歡欣的熱鬧氣氛，往來旅客皆感受到喜樂分享的心情，不時駐足給予祝福，其中更有數對結婚超過五十年的金婚夫妻再度披上白紗禮服共襄盛舉，留下難忘紀念。



2010年起我們陸續與台北市新合唱文化藝術基金會合作「台灣國際重唱藝術節」、「春唱」等活動，邀請歷年國際賽純人聲無伴奏「阿卡貝拉（A cappella）」音樂冠軍團隊於高鐵車站現場演唱，悠揚迷人的歌聲，讓過路的旅客不由得放慢腳步，駐足欣賞聆聽並給予熱烈的回應，而原本匆忙的車站也頓時洋溢熱鬧、歡樂的氣氛。除為高科技感的高鐵車站增添藝文氣息外，也讓旅客在和諧迷人的樂音中，體驗不一樣的高鐵行程。



2001年起我們即與天下雜誌合作推動「微笑台灣 319 鄉」，十多年來，配合提倡關懷在地、促進觀光，帶動走訪台灣各鄉鎮城市的熱潮，藉以鼓勵搭乘高鐵下鄉，獲得廣大的迴響。為慶祝建國 100 年，2011 年天下雜誌以「微笑台灣。感動 100」為主題，規劃 52 條旅遊路線，結合高鐵車站及相關轉乘資訊，於專刊、護照、網站及手機程式等管道宣傳，並配合於各車站設置 319 活動戳章蓋章處，讓民衆在旅遊的同時，也可蓋印紀念印章，作為旅遊的回憶。

文宣品

為提供旅客多元且即時的優良資訊，強化高鐵與在地觀光活動及藝術文化資訊等無縫接軌，藉以豐富每一段旅程的色彩，創造出更優質的乘車品質。2009 年 7 月 1 日起至 2012 年間我們持續受理外界申請車站旅客服務台文宣品放置，共計受理 386 件申請案件，其中以觀光旅遊為最大宗，佔 142 件，其次為各地活動資訊，佔 80 件，其他依次為藝術文化、政令宣導、宗教心靈等資訊。未來我們將繼續努力，提供更多樣的資訊，滿足每一位旅客的需求。

貴賓乘車

為提升乘車品質，2009 年 7 月 1 日起至 2012 年間我們持續提供各界申請貴賓乘車引導服務，共計受理 140 件申請案件，其中以我國邦交國貴賓為最大宗，佔 76 件；其次為中國大陸，佔 23 件，讓訪賓在體驗高速旅程與台灣建設的進步之餘，亦感受到高鐵的貼心熱情與服務質感，未來我們將秉持著「尊重」與「關懷」的服務精神，持續為旅客提供安全、可靠、舒適的乘車導引服務。

真實接觸：高鐵最前線

這是我們同仁在服務過程中發生的真實故事，取材自旅客對高鐵真誠服務所表達的感謝、鼓勵、與讚揚，或是服務同仁的真實感受，可以進一步體會我們「Go Extra Mile」的服務價值觀。



旅客：楊先生

本公司：連列車長

地點：高鐵列車上

一杯溫開水的感動

記得那天搭乘高鐵，列車上有位年輕人正玩著電腦遊戲，並播放出音效，由於音量之大，讓周遭的旅客為此相當困擾，經列車長一再婉言說明勸導後，終於讓這位年輕人將音量調小，不致干擾到其他旅客。而我則因當日處理親人喪事，身心有些疲累，列車長在巡視車廂的過程中，細心的發現我神情疲憊、眼眶泛紅，於是立即端了一杯溫開水給我，並貼心的對我說：「先生，您看起來很累，您還好嗎？喝個溫水，希望可以好一點！」這一杯小小的溫開水，讓我十分感動，事後特地到列車玄關當面向列車長表達謝意及敬意，並將紙杯留下紀念。我平日旅遊各國，從未在飛行或搭乘鐵路的途中，遇到如此人情厚意，除了肯定高鐵公司的訓練方式外，更向列車服務人員的服務熱忱表示感謝和敬佩。



列車長後記：

一杯不起眼的溫開水，可以讓一個旅客緊緊握著，不願丟棄。這樣的互動和回饋，真是我最大的收穫！

服務小語

人在遭遇困頓時，一個善意的關懷會讓人備感溫暖。也許我們無法替旅客改變他所遇到的事情，但是我們可以改變他的感受，給旅客一個舒適、溫馨的乘車環境。

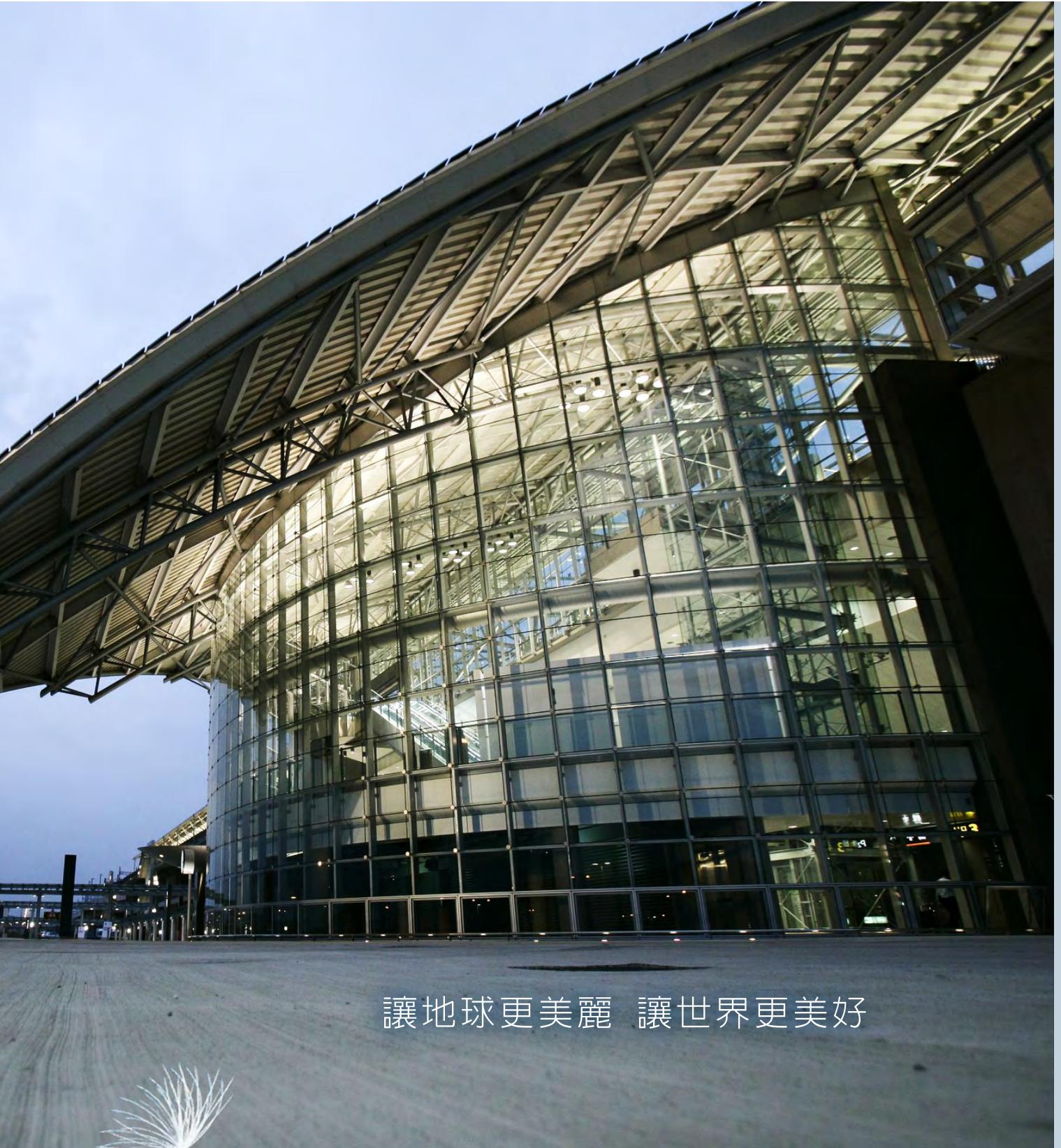


04

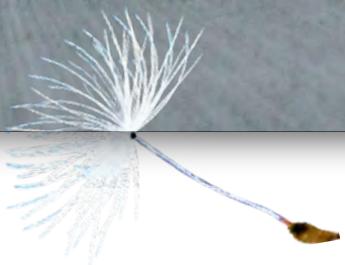
環境面

For a Sustainable
Environment





讓地球更美麗 讓世界更美好



Go Extra Mile

因應氣候變遷 綠色創新思維

近年來，全球暖化與氣候變遷對整個地球環境的影響日益加劇，不可抗拒的天然災變接連發生，已成為企業必須加以正視並有所因應之重要課題。高速鐵路相較於其他運輸系統，具有高運量、低耗能、速度快、低污染、佔地少、安全及舒適等特點，然而，縱使已成為全球公認最省能源、最環保的大眾運輸工具之一，我們仍致力於透過各種管理行動，以更積極的作為，提升能源使用效率，減少營運過程中的環境足跡，並強化緊急應變及危機管理能力。近幾年來，我們在各個維修基地成立節能小組，並在車站同步推動空調設定、照明改善、節水及廢水再利用、資源回收、廠區綠美化與節能創意提案等措施；此外還推廣超商取票及手機票證（QR code）等多項綠色票務興革措施；同時透過環境教育訓練，讓環保觀念落實深耕，這些具體的成果也獲得多方的肯定與表揚。

為了對能源使用效率及生態環境有更多的貢獻，達到減碳與環保的目標，除了現階段的努力，我們更希望以綠色創新的觀點，思考未來的能源與環境。因此我們在新車站及辦公室的設計上，引進節能的思維，例如太陽能的發電運用，短期成本雖然勢必會增加，但從長遠來看，卻能具體降低環境及社會的成本；高鐵車票的使用與形式，無論是非接觸式智慧卡、手機票證（QR code）、甚至更科技的票證方式，都是我們積極開發、推廣的重點。儘管每一項產品開發、系統改革都需要時間及經費，但面對日益貧瘠的地球資源，為了延續珍貴的地球環境，為後代子孫保留美麗的土地，這都是我們責無旁貸，必須繼續精進的目標及方向。

環境保護規劃與管理

環境政策

高速鐵路是高運載、省能源及低污染的交通運輸系統，提供並維護乘客安全舒適的高速旅程是我們一貫的經營理念，重視環保更是我們永續不變的承諾。我們的環境政策如下：

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





環境政策

Environmental Policy

一、環保是台灣高速鐵路股份有限公司之承諾。

THSRC is committed to protecting the environment.

二、本公司願遵守國內相關環保法令，並履行對環保的承諾。

THSRC will comply with all applicable Taiwanese environmental laws and its voluntary environmental commitments.

三、本公司會持續致力於環境績效的改善工作，制定並定期審查環境目標，以確保在辦理高速鐵路日常營運作業時，採用適當的程序及資源來預防或減輕對環境可能造成的衝擊。

THSRC will incorporate procedures into its daily operations of the high-speed rail to prevent or minimize possible impacts to the environment within its resource structure. To achieve this goal, a disciplined framework will be established for setting reviewing environmental objectives and targets, and to ensure continual improvement in environmental performance.

四、本公司藉由訓練強化員工對於環保相關標準與程序的認知與執行能力。

THSRC staff will be trained to perform their duties in accordance with environmental standards and procedures.

五、本公司要求所有廠商，於承辦與台灣高鐵有關的一切工程、作業或活動時，均必須遵守合理可行的環境管理程序。

THSRC will require all contractors to apply acceptable environmental management procedures to activities performed for THSRC.

六、本公司將秉持開放的態度，持續與政府、乘客以及社會公眾就環境政策與執行成果進行溝通。

THSRC will conduct open dialogue with the government agencies, passengers and the public on the environment policy and performance.

執行長：彭勳

日期：6-17-2013

環境管理目標及策略

為履行環保承諾，我們除訂定環境政策，建立環境管理組織外，同時也以「綠色運輸」為主要思維，從政策面、計畫面及管理面，落實執行高速鐵路從興建到營運階段整體之環境保護工作，並依據安全舒適、環境保護、減碳節能三贏原則，研擬公司短、中、長期之環境管理策略與目標：



期程	環境管理目標	環境管理策略
短期 (~2014/12)	<ul style="list-style-type: none">各項環境保護業務符合環保及環評法令要求(含高鐵苗栗、彰化及雲林等新增三站施工期間環保工作)，無違反紀錄。有效處理高鐵噪音陳情案件，每年統計結案率達 90% 以上。(以上兩項，為每年持續應達成的環境管理目標。)	<ul style="list-style-type: none">持續透過環境管理系統機制(執行計畫、監測及查核)，確保環境保護工作有效落實。持續透過已成立之噪音防制專責單位，做為民眾與環保主管機關之溝通窗口；並依「高鐵噪音陳情事件處理流程之標準作業程序」，處理噪音陳情案件。
中期 (~2015/12)	<ul style="list-style-type: none">推動車站及基地節能減碳措施，使至 2015 年每年車站及基地用電量分別較 2008 年減少達 15% 及 20% 以上。以 2008 年高鐵運量達 66 億延人公里為基準，計劃至 2015 年，增加由自小客車轉移搭乘之旅運量達 18.27 億延人公里，減少 14 萬 4,881 公噸之 CO₂ 排放量。	<ul style="list-style-type: none">持續透過節能管理系統，採行節能節水措施，並配合經濟部「節能績效保證專案示範推廣補助要點」，改善耗能設備提升能源使用效率。藉由加強營運管理並購置新車，提升高鐵運輸運量，吸引更多私人運具（自小客車）用路人搭乘高鐵，以減少私人運具能耗。
長期 (2016/01~ 2025/12)	<ul style="list-style-type: none">完成高鐵興建及營運溫室氣體盤查與查證，揭露高鐵興建及營運溫室氣體排放資訊，訂定排放減量目標與優先順序，並標示搭乘高鐵碳足跡。計劃至 2025 年，增加由自小客車轉移搭乘之旅運量達 39 億延人公里，減少 30 萬 9,270 公噸之 CO₂ 排放量。	<ul style="list-style-type: none">依據行政院環境保護署公告「溫室氣體減量法」及交通部運輸研究所「運輸設施節能減碳整體發展策略規劃與資訊平台」，建置本公司「溫室氣體盤查清冊」，盤查高鐵營運排放的溫室氣體總量，並由公正第三者進行查證作業。配合新購列車全面加入營運，持續提升高鐵運量，吸引更多私人運具（自小客車）用路人搭乘高鐵，以減少私人運具能耗。

環境管理系統及執行計畫

高速鐵路興建期間，我們根據與交通部所簽訂的「高速鐵路興建營運合約」，及高速鐵路環境影響評估報告承諾事項，配合國內環保法令要求，訂定「台灣高速鐵路環境保護規範」，做為高速鐵路興建期間的環保作業準則，據以管理施工期間高鐵沿線的環境品質。此外並研訂「高速鐵路施工環境保護執行計畫」，明確訂定施工期間工地應執行之環境保護管理事項、環境保護措施及環保措施查核計畫、環境監測計畫、完工後環境復原計畫與環境保護經費編列使用計畫，以落實施工期間環境保護工作。我們自 2013 年 1 月陸續施工之苗栗、彰化及雲林等 3 處車站（預定於 2015 年 7 月完工），亦皆遵循此一環保規範並製訂工地環境保護工作執行計畫，確保施工中環境品質維護。

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



環境保護工作推行

推動高鐵節能減碳措施

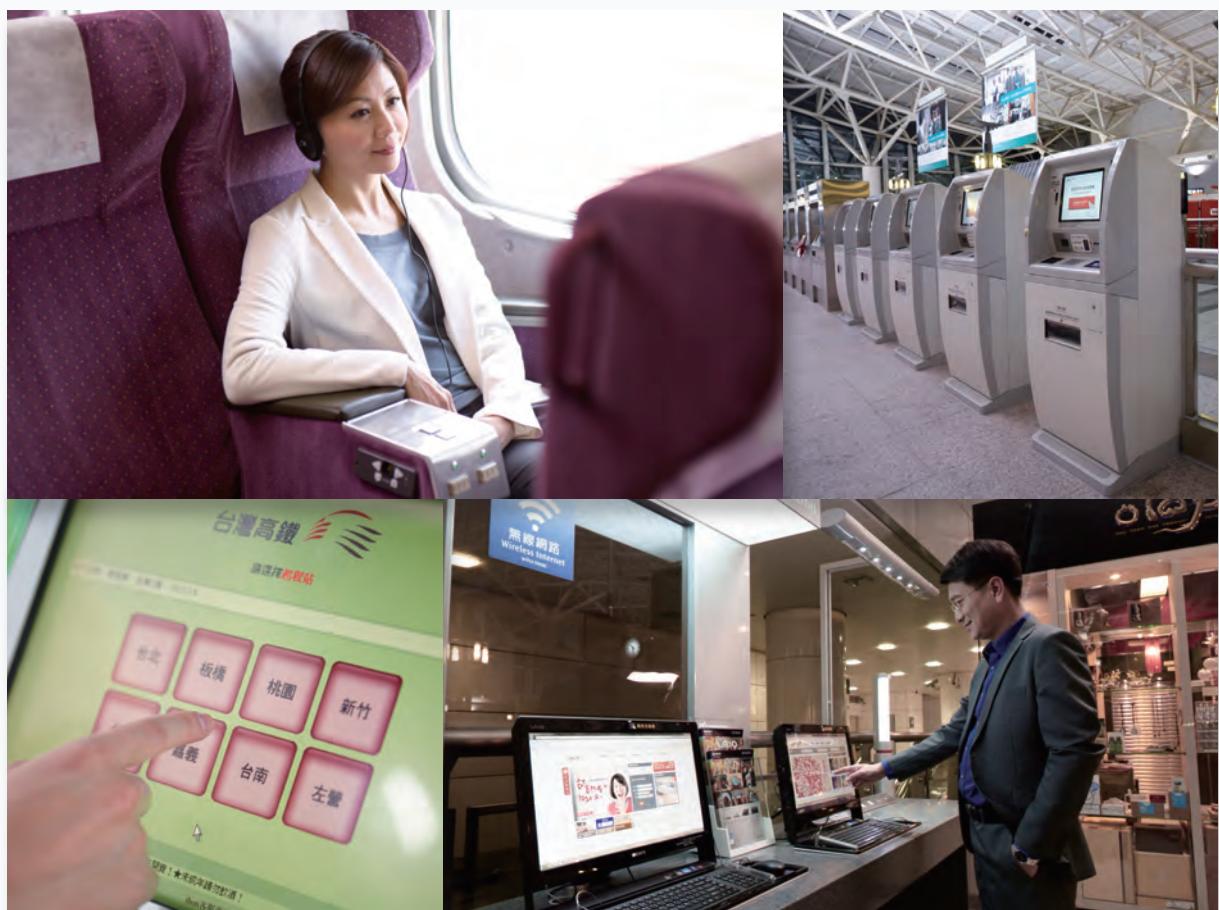
搭乘高速鐵路減碳效益

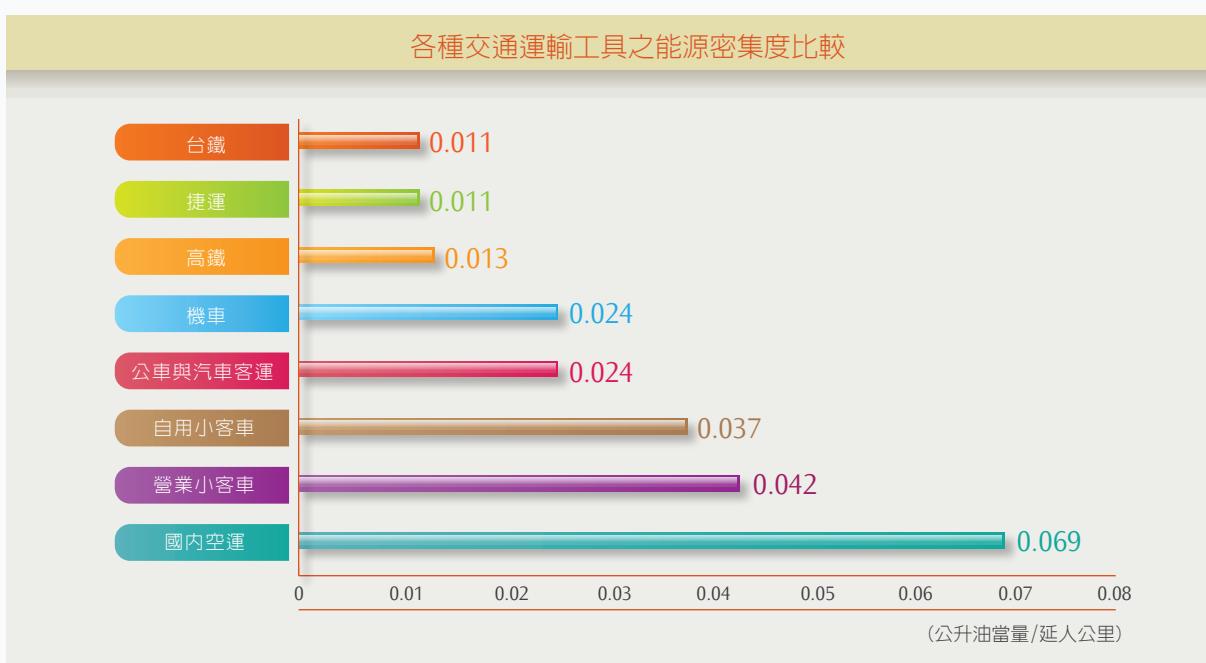
高速鐵路是具有節能及減少空氣污染特色的大眾運輸工具，被譽為「綠色運具」，相較於其它運輸系統，具有高運量、低能耗、速度快、低污染等特點。利用高速鐵路進行旅運，可大量減少搭乘傳統運輸工具如汽車、客運等造成的溫室氣體排放，讓旅客能用更低的能耗、更快的速度到達目的地，在享受及體會低碳旅運的過程中，也能間接減低對地球環境造成的負擔，搭乘高鐵可說是具體實踐節能減碳的最佳方式。

根據交通部運研所資料顯示，高鐵的能源密集度僅為 0.013 公升油當量 / 延人公里，其能耗僅為小客車

的三分之一、長途客運的二分之一。從 2007 年 1 月 5 日高鐵開始通車到 2012 年 12 月底，累計共輸運 2 億 158 萬 830 人次，計 412 億 3,071 萬 5,549 延人公里，與相同乘載量的小客車相比，搭乘高鐵約可為地球節省 98 萬 9,537 公秉油當量之能源消耗，相當於已節約 296.9 億元新台幣。

同上述延人公里的計算基準，與相同乘載量的小客車相比，搭乘高鐵可為地球減少 230 萬 8,920 公頃的二氧化碳排放量，相當於種植約 12,314 萬株台灣杉的 CO₂ 吸附量（以台灣杉之樹齡 13~23 年，每公頃種植 800 株，每年每公頃約可吸附 15 公頃 CO₂ 排放量計算），約為 5,937 座大安森林公園植樹面積，減碳效益相當可觀，可說是國內最具 CO₂ 排放減量效益的交通運輸工具之一。





註：資料來源為交通部運輸研究所 2010 年統計資料

與高鐵相同乘載量下搭乘其他運輸工具的 CO₂ 排放量比較

交通工具	CO ₂ 公斤 / 延人公里	CO ₂ 排放量 (公噸)	比高鐵增加的 CO ₂ 排放量 (公噸)	台灣杉 (萬株)	大安森林公園 (座)
自用小客車	0.087	3,587,072	2,308,920	12,314	5,937
公車與客運	0.057	2,350,151	1,071,999	5,717	2,756
機車	0.057	2,350,151	1,071,999	5,717	2,756
國內空運	0.163	6,720,607	5,442,454	29,026	13,994
高鐵	0.031	1,278,152	—	—	—



依據統計，每年高鐵列車營運於台北與左營間平均每公里電力耗費度數 (kWh)，已由 2007 年之 33.50 度 / 公里逐年遞減至 2012 年之 27.67 度 / 公里，已節省列車營運之用電能耗能達 17.4%；對照營運總旅運由 2007 年 15.56 百萬人次逐年遞增至 2012 年 44.53 百萬人次，顯示我們在旅運量增加的情況下，仍能有效提升列車運行效率，展現節能成效。



列車駕駛節能運轉

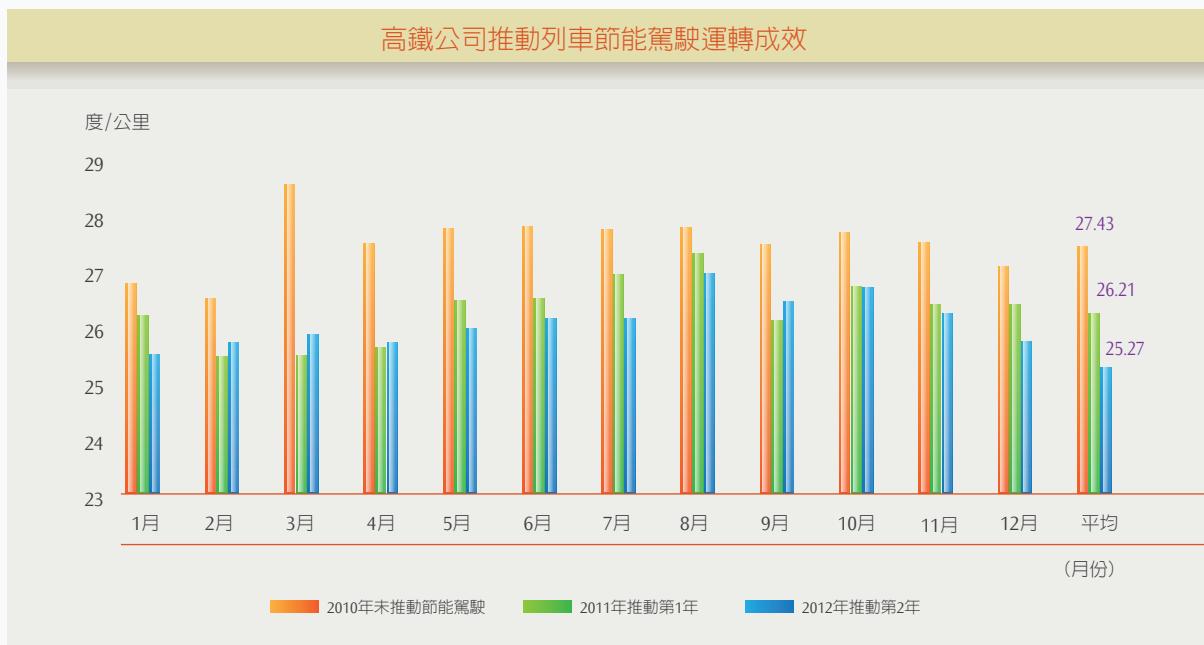
我們期許能做為社會大眾邁向低碳生活的好夥伴，除致力於提升運輸系統的安全與效能外，也主動成立「列車節能小組」，並藉由推動「列車駕駛節能運轉」之節能管理計畫，降低列車營運過程之能耗，以減少二氧化碳的排放。列車駕駛節能運轉係在安全、準點、舒適之前提下，適當運用列車之牽引力與煞車，同時兼顧降低設備磨耗，一方面降低能源消耗，一方面亦可延長設備的壽命。本計畫已成功地達到妥善發揮能源使用最大效率之目的。

高鐵列車駕駛可由車載電腦（On Board Computer, OBC）之「能源消耗視窗」得知列車運行時，牽引馬達使用之電量。「列車節能小組」成立後，列車每公里平均用電量已呈現逐年降低現象。2010 年全年列車每公里平均用電量為 27.43 度，2011 年推動節能駕駛的第一年降低 1.22 度至 26.21 度，降低幅度達 4.5%；至 2012 年推動節能駕駛的第二年降低 1.77 度，降低幅度達 7.8%，節能成效明顯。

若以高鐵列車年行駛約 1,650 萬公里，每使用 1 度（kWh）的電量，約排放 536 克的二氧化碳計算（根據台灣電力公司公告之 2011 年度電力排放係數 0.536 公斤 CO₂ e/ 度），推動節能駕駛以來，我們至少已再減少 4,442 萬度用電量及 23,810 公噸二氧化碳排放量。



高鐵公司推動列車節能駕駛運轉成效



維修基地節能減碳措施

我們於各維修基地持續推動節能自主管理、減少用電量、轉移尖峰用電及合理用電等四大節能方案，除針對照明、空調及機械設備進行節能管理，更採行「兩段式時間電價變更為三段式時間電價」、「裝設小型冰水主機之獨立空調系統」、「更改污水處理廠鼓風機操作模式」、「夏月抑低原契約用電容量」等有效措施，使得維修基地用電量呈現逐年遞減趨勢，至 2012 年之用電量已較 2008 年減少達 19% 以上，統計自 2009 年起推動基地節能措施以來已節省約 16.4 百萬度電力，相當於減少排放約 8,794 公噸 CO₂，充份展現節能減碳效益。

另外，在節能照明方面，2012 年燕巢總機廠向經濟部能源局申請「節能績效保證專案補助」，將高耗電的電燈更換成耗電低的電燈，及管控點燈時數，預計可有效降低照明用電 65% 以上。後續將進行其他維修基地照明設備之改善方案。

車站節能減碳措施

屬於台灣高鐵專用的六個車站：桃園、新竹、台中、嘉義、台南及左營站，車站主體皆配合現地環境利用大量玻璃帷幕、挑簷、流動屋頂及百葉等設計單元，以減少建築材料的使用，同時減輕空調的負荷，除了讓站體空間呈現輕快、明亮的意象外，更能達到節能效果。我們並在各車站採行管控照明、空調，採行「照明迴路修改」、「兩段式時間電價變更為三段式時間電價」、「調整契約用電容量」等多項



節能措施，使得車站用電量呈現逐年遞減趨勢，至 2012 年之用電量已較 2008 年減少達 14% 以上，統計自 2009 年起推動車站節能措施以來已節省約 26.7 百萬度電力，相當於減少排放約 14,302 公噸 CO₂，減碳成效顯著。

鑑於近年來建築物皆朝向「生態、節能、減廢、健康」等永續環境的理念設計，故於辦理高鐵苗栗 / 彰化 / 雲林等新增車站工程時，我們就遵循「建築技術規則」中有關「綠建築專章」的原則進行設計，除材料及設備選用，都以在地產業為主，以減少施工之「碳足跡」外，並依據現行綠建築九大指標執行計畫，以至少可達銀級以上的標準進行基地綠化、節能與保水等規劃設計，預期於完工後營運前將可取得銀級以上綠建築標章。此外，配合政府推動再生能源政策，於三處新建車站均設置有太陽能發電設施。



車站節能設計



桃園站 擁抱陽光

車站主體利用大量玻璃帷幕及大幅金屬出簷，讓空間呈現輕快、明亮的意象，以屋頂格柵採光井，把陽光引進室內大廳，創造舒適節能的車站空間。



新竹站 曲面建功

屋頂造型輕巧，配合地理環境，大廳兩側立面的玻璃帷幕因受曲面屋頂包覆而降低高度及面積，減少建築材料及空調的負荷量，確實達到節能效果。



台中站 採光節能

玻璃帷幕配合金屬架構包覆大廳，展現的橫向輕透感，強化線性的站體調性，導入陽光減輕電力照明的負荷。



嘉義站 綠色設計

應用挑簷、複層玻璃及百葉等設計元素，貼近嘉南平原氣候特色，開窗設計達成室內通風，同時採用可回收建材，展現綠建築精神。



台南站 親近自然

應用挑簷、複層玻璃及百葉等設計元素，貼近嘉南平原氣候特色，開窗設計達成室內通風，採用可回收建材，展現綠建築精神。



左營站 自然照明

流動造型的屋頂層面，以隔熱防水性能之金屬板設計，配合具穿透性的玻璃帷幕，提供站內充足光線。



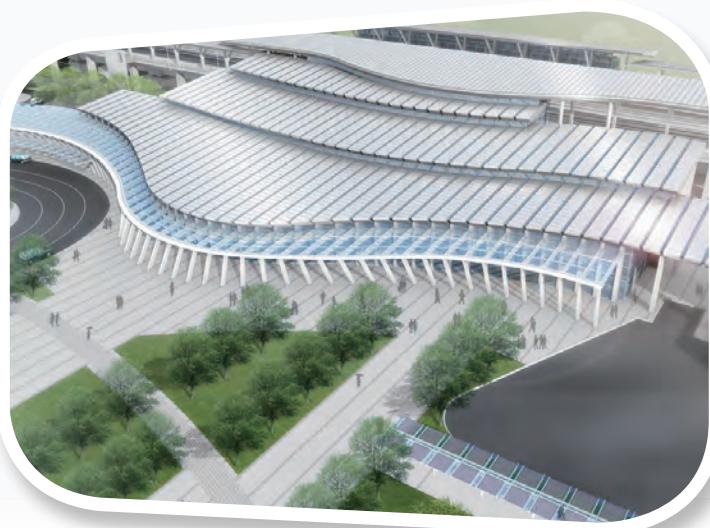
苗栗站建築主體外觀示意圖

站體建築選用模組化、預鑄材、輕量化等工法與當地建材，並採用金屬遮陽板及太陽能光電板等節能設備，充分展現綠建築的設計理念



彰化站建築主體外觀示意圖

站體設計上，以植物花瓣造型的牆柱，及屋頂花朵意象的天窗，引入光線照亮室內大廳，輔以站體內部四周之植栽暖房，融入週邊景觀綠意，塑造優雅的乘車空間與氛圍



雲林站建築主體外觀示意圖

靈活運用輕質金屬、玻璃及具有發電功能的太陽能板之建材，導入自然採光及通風，並減少資源消耗，以達到節能環保的實質意義，充分展現綠建築的設計思維

辦公室節能減碳措施

相較於各車站及維修基地，台北總公司和桃園運務大樓之耗能雖相對較少，但為達到節能減碳的效果，自 2010 年起陸續安裝玻璃門以減少冷氣外洩、強化空調效能並彈性使用電燈節省能源，使用電度逐年減少，平均每年節電率達 5% 以上，自 2009 年起至 2012 年總計已節省約 63 萬度電力，相當於減少排放約 334 公噸 CO₂。

善用水資源 邁向永續經營

節水措施

在水資源保護上，我們秉持循環使用原則，在高鐵車站及維修基地導入廢（污）水回收再利用及省水設備管理措施（如裝設感應式水龍頭、洗手間水龍頭出水量調小、瞬熱式電熱水器變更為儲熱式等），減少因清潔車體所耗用及人員使用的水量；目前在左營基地和烏日基地的洗車廢水回收再利用系統，回收率達 80% 以上，善盡水資源的節約責任。2008 年起我們陸續在各維修基地推動污水處理廠放流水與雨水滯洪池回收再利用於植栽澆灌工程，並將節水措施持續推廣到公司所有單位。此外，配合高鐵新增苗栗 / 彰化及雲林車站工程之興建，亦將保水節水的理念融入車站之設計中，除設置雨水回收系統外，車站機電給排水系統將使用有「省水標章」之衛生設備（如省水馬桶、省水龍頭、及自動關閉活門等），並設置漏水偵測設備。

根本解決地盤下陷

雲林地區地盤下陷的問題，長期以來是高鐵營運的重要課題。從興建開始，我們就持續針對地盤下陷的狀況進行監控，營運期間亦透過各項監測系統和列車上的記錄器，觀測全線的結構及軌道所有角變狀況和跳動量，當我們偵測到地盤下陷速度並無趨緩，且朝向高鐵路線移近時，就會立即進行結構補強的防護措施，以確保營運安全。因此，地盤下陷

對於台灣高鐵來說，目前尚沒有任何行車安全上的疑慮，只要在監測到結構或軌道有任何細微變化時，提前進行防護措施，高鐵營運的安全、可靠是可以保證的，這是我們對全體顧客的責任。

當然。我們也深刻瞭解地盤下陷一旦發生就無法回復，亦不會因停抽地下水就立即停止，作為高鐵的經營者，除了我們自身的監測、預防工作，我們誠摯的呼籲政府必須從整體產業政策、國土開發以及水資源運用角度，以永續經營的觀念，徹底解決整個地盤下陷的問題，才是善盡關懷社會的責任。

景觀及減碳

近幾年來氣候變遷現象備受關注，為減少碳排放的效果及提供同仁舒適的工作環境，各基地及運務大樓均推動綠化工作，迄 2012 年共種植喬木約 2,105 棵，灌木約 69,164 株，總綠化面積達 27.7 公頃。設置特色植栽，除了增加生物多樣性，營造各基地特有的景觀外，並可收減少碳排放之效，善盡保護環境的社會責任。

	桃園運務大樓	六家基地	烏日基地	太保基地	左營基地	燕巢總機廠	合計
喬木	133	40	548	219	607	558	2,105 棵
灌木	12,820	1,442	9,997	0	6,515	38,390	69,164 株
綠化面積	802	13,439	32,440	54,400	49,401	127,132	277,614 m ²

Ps：植栽種類及數量因現地狀況有所增減，最新數量以現地為主。





桃園運務大樓



太保基地



六家基地



左營基地



烏日基地



燕巢總機廠

推動減廢及資源回收

資源廢棄物回收及無紙化措施

我們於全公司執行廢棄物回收，回收廢棄物品項計含紙類、寶特瓶、鐵 / 鋁罐、玻璃類、廢鐵、塑膠、廢木材、燈管、光碟片、電池、潤滑油等，平均每年回收總量約達 10 萬公斤；此外，「員工餐廳全面禁用免洗餐具」、「提供玻璃（磁）杯具替代紙杯」、全面實施「電子公文交換」及「會議無紙化及有效管理影（列）印」等措施，使每年減用近 160 萬個免洗餐具及約 15.5 萬餘個紙杯，節約用紙更達 70 萬張。

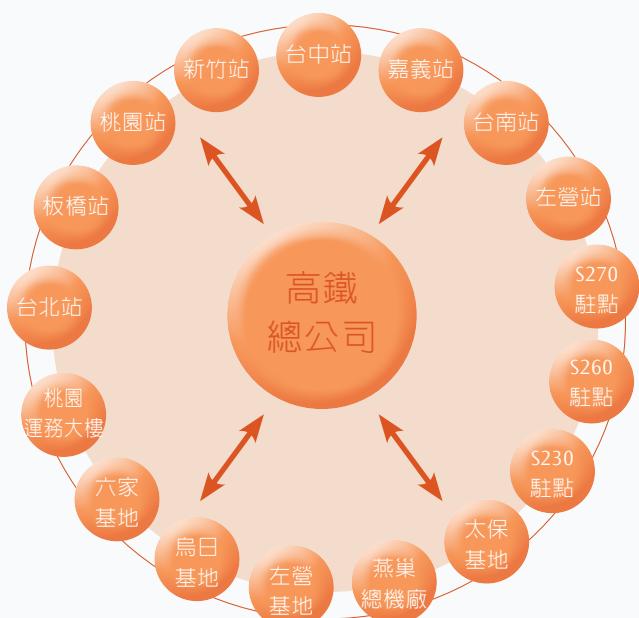


公文全程電子化

由於我們的辦公地點分散高鐵沿線各點，為使公文傳遞不受時空限制，提升行政作業效率，以符合世界潮流，達到節能減紙之效，我們致力於推行公文線上簽核作業，於 2012 年 2 月 9 日正式上線實施。經統計，平均公文處理效率提升約 2 天，自 2012 年 2 月 9 日上線至 12 月底止，共已節省約 75 多萬張紙，少砍 91 棵樹木。估計未來每年約可節省 80 萬張紙，少砍 96 棵樹木。

「公文管理系統」線上簽核執行成效
(2012 年 2 月至 2012 年 12 月止)

啓用日期	處理文量 (A)	節約紙張數量 (張) (B=A*12)	保育樹木數量 (棵) (C=B/8333)	每年減碳 (公斤) (D=C*12)
2012/02/09	37,725	754,500	91	1,092



執行公文線上簽核後公文處理不受時空限制即時送達
線上簽核執行前紙本文以快遞運送約須 1 ~ 2 天
送達，執行後 5 秒內即將電子公文傳遞到點。

自主執行環境保護工作

我們持續透過公司環境管理系統，執行環境監測及環境保護工作，使各項環保做防治項目皆符合環保法令要求無違反紀錄。特別是在「高鐵噪音陳情案件」處理上，成立「噪音防制專案小組」，持續採行「高速鐵路噪音自主性改善計畫」，統計 2007 年至 2012 年共召開 42 次會議，處理之噪音陳情案件計 377 件。

由 2010 年公告「陸上運輸系統噪音管制標準」後，環保機關已對國內各交通單位開出 40 餘件違反噪音標準之案例，而高鐵迄無違反的情事，足見本公司對此議題之重視。



統計 2007 年 ~2012 年含環保環評監測、環保環境研究及環保污染防治等環保支出金額為 1,594,093 仟元，其中噪音防制改善費用累計 151,273 仟元；未來三年預計投入的環境費用如下表所示：

單位：新台幣仟元

2013 年～2015 年預計投入的環境費用

環保措施項目 / 年	2013 年	2014 年	2015 年
環保環評監測	6,000	6,000	6,000
環保環境研究	3,000	1,850	4,000
環保污染防治	89,881	82,831	78,459
總計	98,881	90,681	88,459

環保觀念推行與教育宣導

透過內部活動、宣導及訊息傳遞

以凝聚員工向心力 增進員工環保觀念

為增進員工環保觀念並鼓勵員工力行環保，我們除訂定每月 22 日為「員工環保日」，實施午休關燈、文具回收、再生紙利用等各項員工環保措施外，並響應「1 運動」，推廣健康蔬食、少吃紅肉，共同支持環保行動。另也舉辦「高鐵親職日」、「高鐵安全月」等活動增加員工認同感和支持度，同時也藉由每月發行「高速視野電子報」及配合公司重要訊息不定期發布「高鐵即時訊息」，以有效傳遞公司重要訊息，增加部門間相互瞭解。

不定期發布「高鐵即時訊息」

鼓勵員工提出環保改進方案及推動 5S 活動

為激發員工潛能、運用智慧，提出工作改善與創新之建議，以提升優質企業文化，我們於 2011 年 1 月訂定「提案改善管理辦法」，以「乘車券」獎勵員工主動提案。經統計，至 2012 年 12 月已提案 210 件，經審查同意成案採用已有 62 件。另為使作業環境更環保、更安全、更有效率、更有生產力，本公司鐵路營運部門亦自 2012 年起推行「整理、整頓、清掃、清潔、素養」5S 活動，成立 5S 工作小組，每月召開工作小組會議，並依核定之執行計畫實施，以提升服務形象，改善辦公室空間利用，避免因辦公環境零亂影響效能，造成資源與人力的浪費。

制定規章落實員工環保並建構清淨家園顧厝邊綠色生活網

為使員工能落實公司環保政策，我們制定了「辦公室環境維護及員工儀表規範管理辦法」，對於資源節約管理、資源回收管理、可循環使用之餐飲用具及再生品的利用，作明確的規範。而為使社會大眾能充分瞭解本公司在企業環保責任上所做的努力，我們也配合行政院環境保護署舉辦之「清淨家園顧厝邊綠色生活網」，建立部落格，分享各部門節能減碳經驗，與各級政府機關、企業、民間團體分享，共同來落實節能減碳，讓台灣加速邁向「低碳社會」；迄 2012 年 12 月，部落格瀏覽人數累計已超過 2 萬 2 千人次。



高鐵公司清淨家園顧厝邊綠色生活網網址

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

對外宣導綠色運具減碳觀念及深耕環保教育理念

我們除透過內部各種管理行動，減少營運過程中的環境足跡外，對外更藉由本報告書「社會面」章節所述之高鐵微笑列車、台灣高鐵營隊等各式關懷及交流活動的舉辦，無形中向大眾宣導搭乘高鐵綠色運具的減碳觀念，並藉此深耕環境教育，融入環保理念，以善盡企業對環境保護的社會責任。

真實接觸：高鐵最前線

這是我們同仁在服務過程中發生的真實故事，取材自旅客對高鐵真誠服務所表達的感謝、鼓勵、與讚揚，或是服務同仁的真實感受，可以進一步體會我們「Go Extra Mile」的服務價值觀。



旅客：外籍旅客

本公司：蔡站務員

地點：嘉義站

給旅客出乎意料的貼心感受

2012年10月12日晚間，我帶著單車，搭乘高鐵到嘉義站，為了隔天參加台南鯤江村舉辦的一場單車活動，在人生地不熟的情況下，只好到服務台洽詢該如何抵達目的地，經詢問之後，我發現必需先轉乘至臺南新營，再轉車到鯤江村，由於當時天色已晚，因此我決定直接騎乘單車至鯤江村，以便於參加次日的活動。

原本高鐵的站務人員顧慮到一名外籍旅客對於台灣路況並不甚熟悉，且又要在夜晚騎單車前往，於是建議我搭乘接駁公車較為安全，然而我最終還是決定獨自騎單車前行。站務人員本著同理心，熱心地上網查詢相關交通資訊，如街道路線圖、道路里程距離、替代道路地圖等資訊，並估算騎單車所需花費的時間，列印後提供給我做為參考，並提醒我若在騎乘途中遇到任何問題或困難，別忘記撥通電話至嘉義站服務台詢問，讓深夜在外地的我感覺格外溫馨和感動，我很開心的向站務人員道謝後離開。高鐵如此貼心、溫暖的服務，讓我印象深刻。

站務員後記：

事後收到旅客來信感謝，深感意外，因為當時只是多提供一點點服務，沒想到會讓旅客有出乎意料的感受！

服務小語

同仁發揮 Go Extra Mile 的精神，將「同理心」觀念具體落實在日常工作中，使得身處異鄉的外籍人士備感溫馨，也讓高鐵溫暖的服務深植人心。謝謝這位外籍旅客的讚揚，這也是對我們第一線服務人員最大的肯定及鼓勵。



台灣高鐵企業社會責任白皮書 2012

全球永續性報告指標 Global reporting initiative (GRI G3.1) Index

說明：●完全揭露 ◎部份揭露 ○無揭露

GRI 指標	揭露程度
1. Strategy and Analysis 策略與分析	
1.1 Statement from the most senior decision-maker of the organization. 組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	●
1.2 Key impacts, risks and opportunities Description of key impacts, risks, and opportunities. 組織對關鍵衝擊、風險與機會之陳述	●
2. Organizational Profile 組織簡介	
2.1 Name of the organization 企業名稱	●
2.2 Primary brands, products, and/or services. 主要品牌、產品和 / 或服務	●
2.3 Operational structure of the organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures. 企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	●
2.4 Location of organization's headquarters. 企業總部所在位置	●
2.5 Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report. 公司營運所在國家數及國家名（包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內）	●
2.6 Nature of ownership and legal form. 所有權性質與法律形式	●
2.7 Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries). 提供服務的市場（包括地理位置圖、服務的部門和客戶 / 受益人的類型）	●
2.8 Scale of the reporting organization. 報告公司之規模（包括 1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額—私人公司、營業淨額—公營公司、4.總資本額細分為負債和權益—私人公司、5.提供產品或服務之品質）	●
2.9 Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership. 報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	●
2.10 Awards received in the reporting period. 報告期間內所獲得之獎項榮譽	●
3. Report Parameters 報告參數	
3.1 Reporting period (e.g., fiscal/calendar year) for information provided. 所提供之資訊的期間（即會計或日曆年度）	●
3.2 Date of most recent previous report (if any). 最近一次報告的日期（若有的話）	●
3.3 Reporting cycle (annual, biennial, etc.) 報告週期（每年或每兩年等）	●
3.4 Contact point for questions regarding the report or its contents. 針對報告書及其內容有問題時的聯絡窗口	●
3.5 Process for defining report content. 定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	●
3.6 Boundary of the report (e.g., countries, divisions, subsidiaries, leased facilities, joint ventures, suppliers). See GRI Boundary Protocol for further guidance. 報告書的範圍	●
3.7 State any specific limitations on the scope or boundary of the report (see completeness principle for explanation of scope). 說明報告書特殊限制的範圍或界限	●
3.8 Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organizations. 對合資企業、擁有部分股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間 / 或跨越公司可比較性的報告基礎	●
3.9 Data measurement techniques and the bases of calculations, including assumptions and techniques underlying estimations applied to the compilation of the Indicators and other information in the report. Explain any decisions not to apply, or to substantially diverge from, the GRI Indicator Protocols. 提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	●

GRI 指標	揭露程度
3.10 Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement (e.g.,mergers/acquisitions, change of base years/periods, nature of business, measurement methods). 如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因 (如合併 / 收購，基礎年 / 期間改變，商業本質，量測方法)	不適用
3.11 Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report. 與以前報告有明顯不同之處（包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等）	●
3.12 Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report. 內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結	◎
3.13 Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. 為整個報告提供外部認證的相關政策和現行作法	無外部認證
4. Governance, Commitments, and Engagement 治理、承諾及議合	
4.1 Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight. 企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員 (依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例)	●
4.2 Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer. 指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	●
4.3 For organizations that have a unitary board structure, state the number and gender of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members. 對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和 / 或非執行成員的人數	●
4.4 Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body. 股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	●
4.5 Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives (including departure arrangements), and the organization's performance (including social and environmental performance). 企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係	●
4.6 Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided. 最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	●
4.7 Process for determining the composition, qualifications, and expertise of the members of the highest governance body and its committees, including any consideration of gender and other indicators of diversity. 確認最高治理單位的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	●
4.8 Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation. 內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	●
4.9 Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles. 最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	●
4.10 Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance. 最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程	●
4.11 Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization. 說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	●
4.12 Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses. 經公司簽署或認可，由外界發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	●
4.13 Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations in which the organization: * Has positions in governance bodies; * Participates in projects or committees; * Provides substantive funding beyond routine membership dues; or * Views membership as strategic. 公司參與商業協會，和（或）全國及國際性擁護機構的會員資格	●
4.14 List of stakeholder groups engaged by the organization. 列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	●
4.15 Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage. 識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	●
4.16 Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group. 利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	●

GRI 指標	揭露程度
4.17 Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. 透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	●
5. 管理方法與績效指標	
經濟績效指標	
DMA EC Disclosure on Management Approach EC 管理方法揭露	●
EC1 Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments. 直接產生和分配的經濟價值（包括銷售額、營運成本、員工獎酬、捐助、社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等）	●
EC2 Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change. 氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	●
EC3 Coverage of the organization's defined benefit plan obligations. 公司界定福利計畫義務的範圍	●
EC4 Significant financial assistance received from government. 接受政府之重要財政補助	●
EC5 Range of ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation. 企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別進行比較	◎
EC6 Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation. 對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	●
EC7 Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation. 重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	●
EC8 Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement. 透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	●
EC9 Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts. 了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	◎
環境績效指標	
DMA EN Disclosure on Management Approach EN 管理方法揭露	●
EN1 Materials used by weight or volume. 使用的原料之重量或體積	◎
EN2 Percentage of materials used that are recycled input materials. 使用再生原料作為生產原料之比例	不適用
EN3 Direct energy consumption by primary energy source. 由主要能源劃分之直接能源消費量	●
EN4 Indirect energy consumption by primary source. 由主要來源劃分之間接能源消費量	●
EN5 Energy saved due to conservation and efficiency improvements. 由環境保護及效率的改善所節省的能源	●
EN6 Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives. 企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用	●
EN7 Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved. 為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	●
EN8 Total water withdrawal by source. 各來源別的總出水量	●
EN9 Water sources significantly affected by withdrawal of water. 因取水而有重大影響之水源	不適用
EN10 Percentage and total volume of water recycled and reused. 水回收及再利用的總量及百分比	◎

GRI 指標	揭露程度
EN11 Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas. 在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置	●
EN12 Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas. 描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	●
EN13 Habitats protected or restored. 受保護或經復育的棲息地	●
EN14 Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity. 訂定策略、目前的行動與未來的計劃以管理生物多樣性的衝擊	●
EN15 Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk. 企業營運的活動區域影響棲息地中有 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量	●
EN16 Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight. 直接及間接排放之溫室氣體總量	◎
EN17 Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight. 其他相關間接之溫室氣體排放量	●
EN18 Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved. 減少溫室氣體排放的行動與其成效	●
EN19 Emissions of ozone-depleting substances by weight. 造成破壞臭氧層之物質排放量	不適用
EN20 NOx, SOx, and other significant air emissions by type and weight. 按種類和重量計算氮氧化物（NOx）、硫化物（SOx）、及其它重要氣體排放	不適用
EN21 Total water discharge by quality and destination. 污水排放的污染程度及流向終點	●
EN22 Total weight of waste by type and disposal method. 廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	●
EN23 Total number and volume of significant spills. 重大溢漏的次數與數量	無相關情事
EN24 Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally. 視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	無相關情事
EN25 Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff. 企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等	無相關情事
EN26 Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation. 企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊	●
EN27 Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category. 售出的產品及包裝材被要求回收的比例	無相關情事
EN28 Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations. 重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	●
EN29 Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce. 商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	●
EN30 Total environmental protection expenditures and investments by type. 按種類揭露環境保護的總支出與投資	●
勞工實踐與合理工作績效指標	
DMA LA Disclosure on Management Approach LA 管理方法揭露	●
LA1 Total workforce by employment type, employment contract, and region, broken down by gender. 按地區 / 國別、雇用類型，以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	●
LA2 Total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region. 按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	●
LA3 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations. 在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	●

GRI 指標	揭露程度
LA4 Percentage of employees covered by collective bargaining agreements. 受勞資雙方共同協議保護之員工比例	●
LA5 Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements. 針對不論是否在共同協議內容之營運變更的最少公告期限	●
LA6 Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs. 描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	●
LA7 Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region and by gender. 區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數	●
LA8 Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases. 對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	●
LA9 Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions. 健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	●
LA10 Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category. 按員工類別與性別計算單一員工每年接受的訓練時數	●
LA11 Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings. 員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計劃	●
LA12 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender. 依性別報告員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	●
LA13 Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity. 公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標	●
LA14 Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation. 依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比	○
LA15 Return to work and retention rates after parental leave, by gender. 按性別報告育嬰假後恢復工作與留任率	●
人權績效指標	
DMA HR Disclosure on Management Approach HR 管理方法揭露	●
HR1 Percentage and total number of significant investment agreements and contracts that include clauses incorporating human rights concerns, or that have undergone human rights screening. 含有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約的總數及比例	不適用
HR2 Percentage of significant suppliers, contractors and other business partners that have undergone human rights screening, and actions taken. 已進行人權審查的重要供應商 / 承包商與其他商業夥伴的比例，以及採取的行動	●
HR3 Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained. 就經營相關的人權政策及程序，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的比例	●
HR4 Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken. 歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	●
HR5 Operations and significant suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and actions taken to support these rights. 可能危害或違反員工結社自由和共同協議的操作及重要供應商和已採取的行動	●
HR6 Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor. 鑑別可能具有嚴重童工事件風險的營運據點和重要供應商，以及有助於有效杜絕童工的措施	無僱用童工
HR7 Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor. 鑑別可能導致嚴重強制勞動，或已發現具有嚴重強迫與強制勞動事件風險的營運據點和重要供應商，以及有助消除一切形式的強迫與強制勞動的措施	無相關情事
HR8 Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations. 公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練	●
HR9 Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken. 侵犯原住民人權事件之總數量和已採取之行動	無相關情事

GRI 指標	揭露程度
HR10 Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments. 受到人權的審查和（或）影響評估的營運活動的總數和比例	無相關情事
HR11 Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms. 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	●
社會績效指標	
DMA SO Disclosure on Management Approach SO 管理方法揭露	●
SO1 Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs. 實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	●
SO2 Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption. 對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	●
SO3 Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures. 員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	●
SO4 Actions taken in response to incidents of corruption. 對貪污事件的反制行動	●
SO5 Public policy positions and participation in public policy development and lobbying. 公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	●
SO6 Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country. 對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	●
SO7 Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes. 針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	不適用
SO8 Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations. 不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	無相關情事
SO9 Operations with significant potential or actual negative impacts on local communities. 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	●
SO10 Prevention and mitigation measures implemented in operations with significant potential or actual negative impacts on local communities. 對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	●
產品責任績效指標	
DMA PR Disclosure on Management Approach PR 管理方法揭露	●
PR1 Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures. 在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	●
PR2 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes. 按結果種類，闡述商品與服務在生命週期內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量	無相關情事
PR3 Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements. 依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	●
PR4 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes. 按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	無相關情事
PR5 Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction. 針對顧客的滿意度調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	●
PR6 Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship. 有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	●
PR7 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes. 按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	●
PR8 Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data. 客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	無相關情事
PR9 Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services. 提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	無相關情事

編輯原則

為了跟廣大的利益相關者溝通台灣高鐵公司在企業社會責任的作為，延續 2009 年首度發表之前版報告書，我們在 2013 年再度發行「台灣高鐵企業社會責任白皮書 2012」，參考並遵循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所出版之永續性報告綱領 (Sustainable Reporting Guideline) 第 3.1 版 (GRI G3.1) 撰寫。

本報告書主要就經營、社會及環境等三個社會責任層面，揭露自 2009 年 7 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日止的資訊數據，範圍涵蓋了台灣高鐵公司組織內部相關營運資料，期望藉由本報告書，向社會大眾說明台灣高鐵公司追求企業永續發展的決心、企業社會責任執行成效以及未來努力方向。

「Go Extra Mile」，台灣高鐵公司有心把事情做得更好，我們非常歡迎各位針對本報告書，提供您的寶貴建議，您可以透過以下方式跟我們聯絡：

聯絡單位：台灣高速鐵路股份有限公司企劃室

地 址：11568 台北市南港區經貿二路 66 號 13 樓

電 話：(02)8789-2000

E -ma i l : Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw

企業網站：www.thsrc.com.tw



且讓台灣的改變 從高鐵開始

Go Extra Mile





TAIWAN HIGH SPEED RAIL