



Go Extra Mile

# 台灣高鐵永續報告書 2024

真實接觸 Be There

台灣高鐵   
TAIWAN HIGH SPEED RAIL

# 2024 台灣高鐵永續報告書

關於本報告書	02
經營者的話	03
2024 年績效亮點	04

利害關係人和永續主題	05
利害關係人鑑別與溝通	05
永續主題重大性鑑別與回應	07

關於台灣高鐵	12
營運據點與服務	13
永續策略與目標	14
永續治理	17
經營績效	22

<b>1. Transportation</b> 運輸 / 專業運輸		
安全服務，責任運輸	25	
思患預防，專業應變	29	
通達順行，堅守承諾	33	

<b>2. Technology</b> 科技 / 創新科技		
質感服務，智慧運輸	34	
便利貼心，維繫關係	38	

<b>3. Taiwan</b> 在地 / 深耕在地		
盡遊台灣，連接國際	42	
夥伴管理，打造永續供應鏈	45	

<b>4. Touch</b> 關懷 / 永續關懷		
低碳行車，環境永續	48	
孕育人才，價值培育	50	
保障權益，貼心關懷	61	
乘載社會，發展在地	67	

附錄	74
GRI 內容索引	77
SASB 指標揭露內容	80

## 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十二本永續報告書, 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: 2025 年 8 月發行 ■ 上一版本: 2024 年 8 月發行

### 報告期間

本報告書揭露台灣高鐵於 2024 年度 (2024 年 1 月 1 日至 2024 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

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) 框架中四大構面就台灣高鐵在經濟、環境及社會面向之永續主題因應及績效進行揭露, 且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中。

### 報告書範疇與外部查證

本報告書範疇與財報一致, 在範疇與量化數據的量測方式上, 此報告書與前一版無明顯差異。資料部分若在範疇或數據量測上與前一版有所不同, 將於該段落標註說明。報告書中所有揭露之統計數據皆由我們內部各一級單位彙總提供。財務績效數據部分係經會計師簽證後之公開發表資訊, 並與公司年報數據一致; 環境相關數據採用之計算和估計基礎, 係來自政府公開資訊, 並經過自行計算所得。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, 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	查證機構
財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 會計師查核簽證財務報表規則及一般公認審計準則</li> </ul>	資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ISO 14001 環境管理系統</li> <li>■ ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查</li> <li>■ ISO 14067 碳足跡查證</li> <li>■ ISO 14046 水足跡查證</li> </ul>	SGS 台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.)
職安衛	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ISO 45001 職業安全衛生管理系統</li> </ul>	新加坡商英國標準協會集團私人有限公司台灣分公司 (BSI Taiwan)
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ISO 27001 資訊安全管理系統</li> </ul>	
品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ISO 9001 品質管理系統</li> </ul>	

### 報告書內部審核

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:



如對本報告書有任何指教或疑問, 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

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

## 經營者的話



董事長

全球企業正因關稅壁壘、極端氣候以及地緣政治等種種因素，面臨永續經營的挑戰。於此同時，生成式人工智慧也持續更廣泛地被應用在我們日常生活當中，隨之衍生的資訊安全議題，在考驗企業面對風險的應變能力與經營韌性。面對來自環境、經濟與社會面的考驗，台灣高鐵依循永續策略藍圖，以專業運輸、創新科技、深耕在地與永續關懷的四大策略主軸，發展對應目標與行動方案，並將永續風險管理落實至各項業務中，以提升營運韌性。

回顧過去一年，台灣高鐵在營運績效、服務創新、永續發展等層面都獲得卓越成就，2024 年運量再創高峰，這是旅客對高鐵最大的肯定，也是我們對台灣最忠實的回饋。於此同時，我們的永續成果更獲得國內外諸多肯定，除連續八年保持證交所「公司治理評鑑」前 5% 之優異成績、連續三屆獲中華公司治理協會「公司治理制度評量」特優認證外，更連續三年獲選企業騎士 (Corporate Knights)「全球百大永續企業排行榜」的肯定；不僅如此，國際高速鐵路協會 (IHRA) 年度會議時隔 8 年再次來台舉辦，這次大會廣邀與來自日、美、英等國高速鐵路業者及專家與台灣高鐵進行分享交流，透過攜手國際高鐵產業鏈夥伴一起邁向共好，也更加堅定我們要不斷朝向 ESG 願景與永續運輸的企業使命邁進。

在追求環境永續、產業共好的道路上，我們始終不遺餘力，希望打造更具韌性的高速鐵路系統。很快的，更加節能、環保的台灣高鐵新世代列車即將打造完成，未來可以有更充裕的運能，帶給旅客更貼心、舒適的搭乘體驗；而因應運能擴大，我們也正積極興建「左營基地第二檢修廠」，提升營運安全、駐車空間與維修能量；此外，我們也從各項列車備品開始，逐步減少一次性塑膠製品，並積極與在地商家合作，推廣本土食材以減少碳足跡。在節能減碳、資源回收及旅客服務等多方面的多管齊下，持續推動永續發展，致力於打造更環保的運輸服務，落實永續共好的經營理念。

迎向 2025 年，台灣高鐵誠摯地感謝旅客的支持以及社會各界給予的正面肯定，也藉由每年永續報告書的揭露，向所有利害關係人分享我們在推動各項永續議題上的成果，期盼攜手各利害關係人，共創更加美好、永續的未來。

# 2024 績效亮點



## Transportation 運輸 / 專業運輸 1

- 列車準點率達 **99.5%**，平均延誤時間僅約 **0.2** 分鐘。
- 營運以來至 2024 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 **99** 次防救災演（訓）練活動。
- 完成苗栗站 / 彰化站 / 雲林站公車月台改善、排班計程車服務台改善。



## Technology 科技 / 創新科技 2

- 透過 T-EX 行動購票 App 付款之車票數達 **3,212** 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。
- 完成無人機橋檢平台建置及飛手訓練。
- 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。



## Taiwan 在地 / 深耕在地 3

- 推動旅遊專案，成功創造達 **430** 萬旅遊人次，較去年漲幅 **6.8%**。
- 2022 年至 2024 年累計實地查核 **17** 家供應商。在地勞務類採購比例達 **74.5%**，財務類採購達 **80.5%**。
- 綠色採購金額達 **3.6** 億元。
- 自 2011 年到 2024 年合作之替代性物料開發廠商共達 **136** 家，節省總金額約 **41** 億元。
- 委託中鋼公司研發製造「電車線維修工程車」，2024 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，2024 年與 **30** 所大專院校合作推動實習專案，提供 **132** 名學生維修及運務工作實習機會。



## Touch 關懷 / 永續關懷 4

- 以載運之延人公里數計算，高鐵較小客車減少 **1,108,149** 公噸的二氧化碳排放量，約等於 **2,849** 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 **8,964.004** 千度 (MWH)。
- 規劃「生育、養育及教育補助案」專案，2025 年正式上線。
- 每年持續贊助水雉生態教育園區 **114.3** 萬元，累積金額達 **7,103.7** 萬元。
- 「高速傳愛 助學計畫」募款逾新臺幣 **1,000** 萬元。
- 「微笑列車」2009 年至 2024 年共提供 **902** 個弱勢團體，總計 **150,303** 人次搭乘。
- 「寒冬送暖 捐血傳愛」自 2012 年起至 2024 年底，累積募得超過 **28,000** 袋熱血。

## 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，確保於日常營運中如實回應不同利害關係人的訴求與期待。另，關於台灣高鐵與各利害關係人溝通情形及重大爭議情事處理情形，會於每年定期提送董事會報告。2024 年與各利害關係人溝通情形及重大爭議情事處理情形，已分別提送本公司 2024 年 6 月 12 日第十屆第十四次董事會、2024 年 12 月 11 日第十屆第二十次董事會報告。

### 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)	2024 年溝通成效與亮點
 旅客	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>服務品質與客戶關係管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>出版品 / 數位工具 (每月一次 / 不定期)</li> <li>企業網站 / 專頁 (每月一次 / 不定期)</li> <li>電子信箱 (不定期)</li> </ul>	<p>溝通成效：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年完成約 73.3 萬件之顧客諮詢或意見反應的回覆與處理。</li> <li>2024 年顧客滿意度調查之整體滿意度達 95%。</li> <li>數位客服精準度平均為 96%。</li> </ul> <p>溝通亮點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高鐵 T-EX 行動購票 APP 累積下載人次已逾 1,707 萬人，本年度新增「T-EX 行動購票 App 自由座購票」提供更貼近旅客操作習慣與需求之服務。</li> <li>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 293.4 萬人。</li> <li>TLife 雜誌截至 2024 年 12 月已發行 180 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，兼顧傳達公司品牌精神、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。</li> </ul>
 社區居民	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>隱私與資訊安全管理</li> <li>服務品質與客戶關係管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪談 / 交流 / 參訪 (不定期)</li> </ul>	<p>溝通成效：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理 15 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，其中僅桃園市蘆竹區中山路 1 件，需依環保局監測結果採行噪音改善。</li> <li>透過捐血傳愛呼籲大眾踴躍響應捐血助人，2024 年共 1,646 人次參與，募得 2,536 袋血，自 2012 年舉辦以來逾 18,000 人參與，累計募得 28,782 袋熱血。</li> </ul> <p>溝通亮點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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，2024 年舉行 2 場座談、走訪 2 個社區，針對噪音改善議題溝通協調，獲得社區居民認同與理解。</li> </ul>
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>公司治理與營運績效</li> <li>隱私與資訊安全管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體連繫 (不定期)</li> </ul>	<p>溝通成效：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全年發布 106 則新聞稿及新聞簡訊，辦理 12 次記者會及媒體活動，發布 8 則重要澄清說明，回應 109 次媒體詢問，推動完成 42 個新聞專題報導並辦理 18 次媒體聯繫活動。</li> </ul> <p>溝通亮點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦行控中心地震緊急應變、T-Shopping 聯名商品行銷、暑期實習生結業暨人才招聘及全新 QR Code 車票設計之媒體活動等。</li> </ul>

類別	優先關注議題	溝通管道 (頻率)	2024 年溝通成效與亮點
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>公司治理與營運績效</li> <li>員工關懷與勞動保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部 / 外部會議 (每月一次 / 每年四次)</li> <li>出版品 / 數位工具 (每月一次)</li> <li>內部 / 外部活動 (一年一次)</li> </ul>	溝通成效： <ul style="list-style-type: none"> <li>站務部 Town Hall meeting 由 12 個車站辦理，全年共約 48 場。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> 溝通亮點： <ul style="list-style-type: none"> <li>召開勞資會議，會議議題包含：員工出勤福利、留才策略建議、輪班勤務補助調整、獎金與激勵獎金制度津貼 ... 等，經雙方協商後，公司皆善意回應工會訴求，實現雙贏局面。</li> </ul>
 股東與投資人 (註)	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>法規遵循</li> <li>隱私與資訊安全管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部 / 外部會議 (不定期 / 每月一次 / 每年一次)</li> <li>內部 / 外部報告 (不定期 / 每年一次)</li> </ul>	溝通成效： <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> 溝通亮點： <ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年於 5 月 23 日召開股東大會，並針對股東特別關心之 2050 淨零碳排本公司之具體作為及規劃、高鐵東延案等予以說明，詳參 113 年股東常會議事錄。</li> <li>2024 年分別於 3 月 25 日、6 月 17 日、9 月 23 日及 12 月 9 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。</li> </ul>
 合作夥伴 (包含非 政府組織與學校)	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>公司治理與營運績效</li> <li>隱私與資訊安全管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部 / 外部活動 (不定期 / 一年四次)</li> </ul>	溝通成效： <ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年「高速傳愛 助學計畫」與「中華民國快樂學習協會」合作，善款籌募金額逾新臺幣 1,052 萬元。</li> <li>2024 年高鐵營隊共辦理 12 梯次，吸引 5,963 人次網路報名，合計 277 位學子參與活動。</li> </ul> 溝通亮點： <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
 供應商與承包商	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>隱私與資訊安全管理</li> <li>法令遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部 / 外部會議 (每月一次 / 不定期)</li> <li>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)</li> <li>內部 / 外部活動 (每年一次)</li> </ul>	溝通成效： <ul style="list-style-type: none"> <li>合約商每月提出廠商月報及舉辦技術會報會議。</li> <li>2024 年綠色採購金額達 3.6 億元。</li> </ul> 溝通亮點： <ul style="list-style-type: none"> <li>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，2024 年共收回 116 份有效問卷，整體回覆率為 59.48%，針對關鍵在地供應商進行實地訪查，強化供應商在環境、勞動人權上把關，2024 年無供應商有重大缺失。</li> </ul>
 政府與主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全管理</li> <li>法規遵循</li> <li>服務品質與客戶關係管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部 / 外部會議 (每月一次)</li> <li>內部 / 外部報告 (一年四次)</li> <li>巡檢 / 檢修 / 檢查 / 查勘 / 保養 (每年一次)</li> </ul>	溝通成效： <ul style="list-style-type: none"> <li>通過交通部 / 鐵道局辦理之年度高鐵營運定期檢查。</li> <li>2024 年按月彙報交通部鐵道局，計有 1 件維修工程車之一般行車事故、25 件行車異常事件。</li> </ul> 溝通亮點： <ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年 6 至 12 月配合交通部 / 鐵道局以試辦方式辦理「安全管理系統有效性檢查作業」，鐵道局將依據本次試辦經驗，規劃辦理國內鐵道機構之安全管理系統有效性檢查作業。</li> </ul>

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 2025 年 3 月 24 日股東結構如下：政府機構 45.13%、其他法人 18.78%、外國機構及外人 9.81%、個人 15.21%、金融機構 7.52%、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。

2024 年台灣高鐵透過檢視國內外永續法規、評比及標竿企業之永續主題，辨識前一年度所定義出的永續主題與正、負面衝擊議題，並適度調整其名稱、衝擊描述。另參考盡職調查結果調整正、負面衝擊之衝擊程度與發生可能性，綜合調整並完成 2024 年永續報告書之永續主題排序及衝擊矩陣。台灣高鐵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	利害關係人與專家意見之考量
 檢視永續主題	<p>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 2023 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)、國際標竿企業所列之鐵路運輸產業永續議題、道瓊永續指數 (DJSI) 等國際永續評比關注的永續要求面向，同時檢視國際鐵道運輸標竿企業揭露之永續主題，重新檢視 13 項永續主題。</p>	<p>委由外部專業永續顧問檢視永續主題，並針對議題的經濟、環境與社會衝擊提出調整建議。</p>
 調整衝擊定義	<p>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，2024 年維持 13 項主題清單包含 12 項正面衝擊與 10 項負面衝擊，共 22 項正負面衝擊。</p> <p>綜合考量法規趨勢與產業動態後，調整如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 隱私與資訊安全管理 負面衝擊 – 企業與客戶資訊洩漏：將 AI 應用導致顧客隱私與個資外洩的風險增加納入，調整衝擊說明為「若高鐵因 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，造成旅客、員工、股東及相關利害關係人之權益受損。」</li> <li>2. 資源使用與管理 正面衝擊 – 資源使用與管理：將循環利用納入，調整衝擊說明為「高鐵導入能資源管理，如：汰換耗能設備、使用再生能源、環保產品，提升能源使用效率，同時提高資源循環再利用，減少廢棄物產生，降低高鐵對環境衝擊。」</li> </ol>	
 評估重大性	<p>透過盡職調查之結果，考量永續主題正、負面衝擊之衝擊程度與發生可能性後，進行綜合評估與調整。</p> <p>2024 年針對以下主題，因綜合考量事件影響利害關係人範圍與發生可能性，故調整如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 負面衝擊 - 違反法令規範：因裁罰案件相較 2023 年增加，且該些案件影響較多利害關係人群體，故調整衝擊程度及發生可能性。</li> <li>2. 負面衝擊 - 職災與侵害職場人權：雖 2024 年員工申訴及不法侵害通報皆相較於 2023 年下降，但職災產生的失能天數事件幾乎持平，故調整發生可能性。</li> </ol>	<p>綜合評估並調整永續主題之重大性。包含但不限於：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 旅客：參考顧客滿意度調查，了解其意見與申訴情形，確認是否涉及相關權益侵害，如隱私權或其他客戶權益。</li> <li>■ 員工：參考其意見與申訴情形，確認是否涉及職場人權侵害事件。</li> <li>■ 供應商：參考其意見、申訴與稽核結果，確認是否涉及公司治理、環境污染、勞動人權等侵害事件。</li> <li>■ 主管機關：參考永續及公司治理相關評比或裁罰情況，政策意向(如：承諾 2050 淨零排放、推動鐵道運輸產業在地製造、在地採購、勞動人權保障等)，就議題之重大性進行適度調整。</li> </ul>
 排序與調整評估結果	<p>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。本年無主題位階調整。2024 年台灣高鐵維持關鍵主題 6 項、重要主題 5 項以及持續關注主題 2 項。</p> <p>從 13 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。</p>	
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及對外進行揭露。	

## 重大性分析結果及衝擊矩陣

根據 2024 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 2 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，則該主題整併依然鑑別為關鍵主題。

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。本年度永續主題與去年分析結果相較之下，維持 6 項關鍵主題、5 項重要主題以及 2 項持續關注主題，如下表。

	永續主題	正面衝擊	負面衝擊	
 關鍵主題	運輸安全管理 公司治理與營運績效 法規遵循 服務品質與客戶關係管理 員工關懷與勞動保障 科技創新	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸安全與管理</li> <li>企業治理與營運績效</li> <li>-</li> <li>服務品質與包容性</li> <li>勞動保障與職場健康平等</li> <li>科技創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運輸事故與災害</li> <li>企業治理與營運失當</li> <li>違反法令規範</li> <li>客戶權益受損</li> <li>職災與侵害職場人權</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 關鍵主題</li> <li>■ 重要主題</li> <li>■ 持續關注主題</li> </ul>
 重要主題	隱私與資訊安全管理 氣候變遷減緩與調適 永續供應鏈管理 在地經濟發展與人文關懷 人才任用與發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全管理</li> <li>氣候變遷因應與管理</li> <li>提升供應商 ESG 意識與管理作為</li> <li>在地經濟發展與人文關懷</li> <li>人才發展與培育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業與客戶資訊洩漏</li> <li>溫室氣體排放</li> <li>供應商管理失當</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>	
 持續關注主題	生態與社區衝擊管理 資源使用與管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>生物保育與多樣性</li> <li>資源使用與管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生態及社區衝擊</li> <li>能資源耗用</li> </ul>	

永續主題價值鏈衝擊管理部位

重要性	永續主題	主題對應 GRI 指標	對應 SDGs	對應章節	頁碼	各主題衝擊之價值鏈邊界					
						直接發生於台灣高鐵	透過與台灣高鐵之商業關係而發生		透過台灣高鐵促成之其他間接關係而發生		
						台灣高鐵	旅客	供應商與承包商	股東與投資人	合作夥伴	政府與主管機關
關鍵主題	運輸安全管理	自訂主題	SDG 9	安全服務，責任運輸	26	■		■			■
	公司治理與營運績效	GRI 201：經濟績效 GRI 205：反貪腐 GRI 405：員工多元化與平等機會	SDG 8 SDG 16	經營績效 永續治理	22 17	■		■	■		■
	法規遵循	自訂主題	SDG 16	永續治理	17	■			■		■
	服務品質與客戶關係管理	GRI 416：顧客健康與安全	SDG 8、SDG 9 SDG 11	便利貼心，維繫關係 通達順行，堅守承諾	38 33	■	■	■			
	員工關懷與勞動保障	GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係 GRI 403：職業安全衛生（2018） GRI 407：結社自由與團體協商	SDG 8	經營績效 孕育人才，價值培育 保障權益，貼心關懷	22 61 67	■		■			■
	科技創新	自訂主題	SDG 9	質感服務，智慧運輸	36	■		■			
重要主題	隱私與資訊安全管理	GRI 418：客戶隱私	SDG 9	便利貼心，維繫關係	38	■	■				
	氣候變遷減緩與調適	GRI 305：排放	SDG 13	低碳行車，環境永續	50	■		■			
	永續供應鏈管理	GRI 204：採購實務 GRI 414：供應商社會評估	SDG 8、SDG 17	夥伴管理，打造永續 供應鏈	45	■		■			■
	在地經濟發展與人文關懷	GRI 203：間接經濟衝擊	SDG 4 SDG 8 SDG 17	夥伴管理，打造永續 供應鏈 乘載社會，發展在地	45 72	■		■		■	
持續關注主題	生態與社區衝擊管理	GRI 305：排放 GRI 413：當地社區	SDG 9、SDG 11	低碳行車，環境永續 乘載社會，發展在地	50 72	■				■	■
	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）	SDG 7 SDG 12	低碳行車，環境永續	50	■					

- 目錄
- 關於本報告書
- 經營者的話
- 2024 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

衝擊矩陣（整合正負面衝擊）



註：負面衝擊 - 職災與侵害職場人權之發生可能性於 2023 年已調整於矩陣最高點，故本年度無進一步調整。

永續主題列表及衝擊描述

永續主題	衝擊類型	衝擊價向	衝擊描述 (經濟 / 環境 / 人群)
運輸安全管理	運輸安全與管理	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 透過公司提供安全運輸服務, 讓旅客及產業透過交通服務提升其生活旅行商務之便利性。</li> <li>經濟: 透過持續提供安全運輸, 可減緩城鄉 / 產業落差, 有助於偏鄉經濟 / 觀光帶動與發展。</li> </ul>
	運輸事故與災害	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 因運輸事故導致旅客、沿線社區居民、員工等因此受傷, 影響其人身安全。</li> <li>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; 以及因為運輸事故與災害導致賠償, 或乃至於年度營收損失, 使股東、員工及利害關係人權益受損。</li> <li>環境: 因運輸事故或災害, 導致沿線自然生態環境或物種棲地被破壞之影響。</li> </ul>
公司治理與營運績效	企業治理與營運績效	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟: 公司營運績效佳、持續獲利, 能為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值。</li> </ul>
	企業治理與營運失當	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟: 因公司治理績效不佳及重大疏失, 或發生不誠信、貪腐、詐欺或舞弊事件, 影響公司營運、侵害客戶及其他利害關係人權益。</li> </ul>
法規遵循	違反法令規範	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 因違反社會與勞工相關法規, 造成客戶、員工或其他利害關係人權益受損。</li> <li>經濟: 因違反主管機關之公司治理相關法規, 造成道德誠信及其他公司治理相關疏失, 進而影響利害關係人權益。</li> <li>環境: 因違反環境相關法規, 造成環境污染或衝擊。</li> </ul>
服務品質與客戶關係管理	服務品質與包容性	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群 / 經濟: 改善與優化軟體服務品質, 提供弱勢群體、高齡、多元族群乘客所需的乘車服務與品質, 提升座位利用率。</li> <li>經濟: 提供高品質產品及服務, 持續優化軟體服務品質, 完善疏運規劃, 能為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值。</li> </ul>
	客戶權益受損	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 因未有效落實公平待客, 或因運輸過程、車站、轉乘體系當中之服務品質不佳, 導致客戶權益受損或申訴事件。</li> </ul>
員工關懷與勞動保障	勞動保障與職場健康平等	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 透過持續優化職場環境與安全健康, 提供員工良好健康的工作環境, 進而提高其工作品質, 並提供女性 / 弱勢員工 / 多元族群友善良好的環境, 創造工作機會。</li> </ul>
	職災與侵害職場人權	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 因性別及其他形式的歧視, 侵害員工工作權益, 及因加班、強迫勞動等勞工權益問題, 與不暢通的勞資協商溝通管道, 導致員工工作權益受損。</li> <li>人群: 無法提供安全健康的職場環境, 導致工殤或職災, 影響員工工作權益、造成員工身心靈健康受損。</li> </ul>
科技創新	科技創新	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>經濟: 提升總體鐵道運輸產業的便利性和數位化程度。</li> <li>環境: 因為提供數位服務, 進而降低能源消耗。</li> </ul>
隱私與資訊安全管理	資訊安全管理	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 因導入資安管理系統與工具、升級軟硬體, 保護旅客及企業機敏資料不外洩, 保護利害關係人權益。</li> </ul>
	企業與客戶資訊洩露	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 若因 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, 造成旅客、員工、股東及相關利害關係人之權益受損。</li> </ul>
氣候變遷減緩與調適	氣候變遷因應與管理	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟: 因應氣候變遷進行相關財務資訊揭露, 列出氣候相關風險與機會, 並制定相關策略, 可滿足主管機關要求, 符合政府氣候變遷因應法, 降低破費支出, 加速全球低碳轉型, 使整體產業鏈邁向零碳經濟。</li> <li>環境: 落實氣候治理、推動策略與管理措施 (如: 導入碳盤查與碳減量計畫或強化運輸系統以提升整體效能等), 有助於降低整體產業碳排放、廢棄物等環境衝擊。</li> </ul>
	溫室氣體排放	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟 / 人群 / 環境: 因溫室氣體排放導致溫室效應加劇, 造成氣候相關災難, 進而對經濟、環境及人群造成影響。</li> </ul>
永續供應鏈管理	提升供應商 ESG 意識與管理作為	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 與供應商合力推動相關作為, 提升勞工人權 (如: 固定舉辦職場與安全衛生講座, 來提升職場衛生與安全)。</li> <li>經濟: 透過供應商大會、講座或其他管理方式, 提升供應商 ESG 意識和管理作為, 進而促進產業鏈整體經濟韌性。</li> <li>環境: 與供應商夥伴合作推動綠色低碳供應鏈, 持續降低碳排放量與廢棄物排放, 做到能源效率最大化來因應氣候變遷與資源耗竭所造成之風險。</li> </ul>
	供應商管理 (失當)	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 供應商 ESG 管理不當, 導致供應商發生侵犯勞工 / 人權等問題。</li> <li>環境: 因營運產生與丟棄廢棄物, 由於供應商不當處理 (如不當掩埋) 導致環境及空氣污染問題。</li> </ul>
在地經濟發展與人文關懷	在地經濟發展與人文關懷	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群 / 經濟: 透過公益、慈善、地方創生等活動或與各類公益團體合作, 幫助經濟弱勢或其他特殊族群增加工作機會。</li> </ul>
人才任用與發展	人才發展與培育	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
生態與社區衝擊管理	生物保育與多樣性	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 定期監測車站空氣品質, 生態狀態監控, 防止有害物質釋放 / 邊坡滑動等, 保護周邊社區居民健康。</li> <li>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, 協助物種多樣性復育 / 保育, 創造更平衡健康的環境。</li> </ul>
	生態及社區衝擊	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>人群: 因對沿線環境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。</li> <li>環境: 無明確制定空氣品質監控管理系統與計畫, 或其他沿線在地環境衝擊影響計畫, 對當地的生態系產生衝擊。</li> </ul>
資源使用與管理	資源使用與管理	正面	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟: 透過使用再生能源, 滿足政府再生能源發展條例, 以減少或無須支出規費, 促進再生能源市場之經濟發展。</li> <li>環境: 導入能源管理, 如: 汰換耗能設備、使用再生能源、環保產品, 提升能源使用效率, 同時提高資源循環再利用, 減少廢棄物產生, 降低高鐵對環境的衝擊。</li> </ul>
	能資源耗用	負面	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境: 因能源耗用導致能源需求增加, 由於台灣能源結構目前包含燃煤與火力發電, 因此造成溫室氣體排放與空氣污染問題。</li> </ul>

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

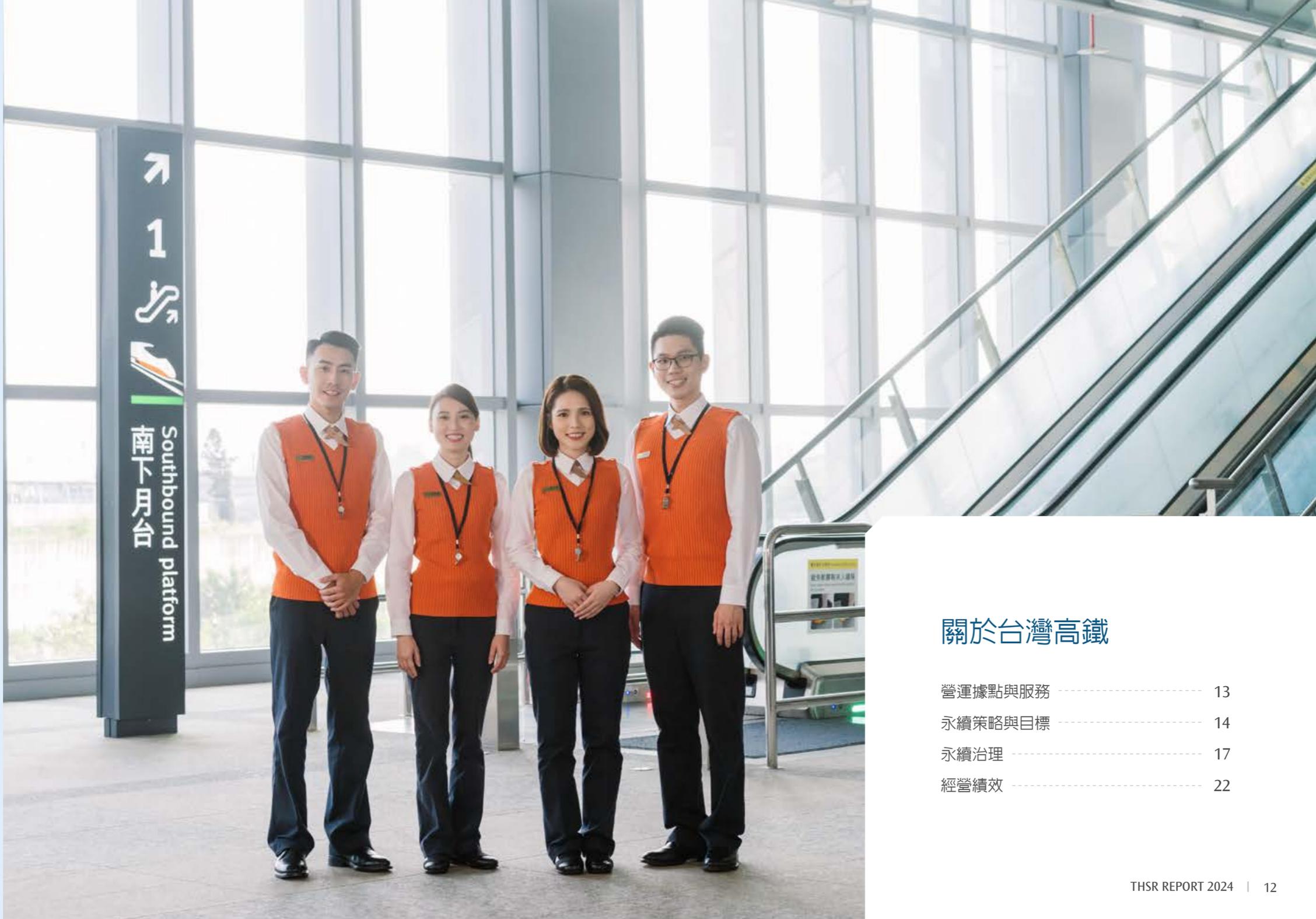
Taiwan  
在地 / 深耕在地

Touch  
關懷 / 永續關懷

附錄

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容



## 關於台灣高鐵

營運據點與服務	13
永續策略與目標	14
永續治理	17
經營績效	22

## 關於台灣高鐵

章節名稱	重大主題	策略	2024 年目標與達成成果	目標 (短期: 2025; 中長期: 2026-2027)
 永續治理	公司治理 與 營運績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極配合政府公司治理相關政策，持續強化董事會職能及多元性，並深化高鐵永續治理文化。</li> <li>設置永續治理相關推動組織，如：永續發展暨提名委員會，強化管理監督機制與有效落實執行措施。</li> <li>強化公司治理相關措施和法令遵循制度。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續關注公司治理相關政策，滾動式調整高鐵治理策略。</li> <li>每年實施內部及每三年實施外部董事會績效評量。</li> <li>連續八年榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 之佳績。</li> <li>定期控管受裁罰案件，列管追蹤處理情形及改善措施。</li> </ul>	短期 <ul style="list-style-type: none"> <li>維持「公司治理評鑑」上市公司排名前 5%。</li> <li>維持高階經理人「永續發展績效指標」權重大於 15%。</li> <li>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。</li> </ul> 中長期 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>持續強化高鐵永續治理文化。</li> </ul>
	公司治理 與 營運績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理與優化公司之財務結構狀況，以奠定公司永續經營基礎，並為員工、股東及債權人謀求最大利益。</li> <li>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。</li> <li>依市場需求及運量分析，訂定每年人次目標並規劃策略方案；同步拓展非票務收入包含車站商家租賃、停車場服務、高鐵媒體販售、紀念商品販賣推廣等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年票務收入約 512.5 億元，非票務收入約 19.4 億元。</li> <li>高鐵每季財務報告經會計師核閱，年度財務報告經會計師查核簽證，並以其為資產負債狀況管理依據，同時就公司營運需要與資金規劃，持續降低負債比率。</li> <li>本公司負債比率（負債 / 資產）已由 2023 年底的 82.29%，降至 2024 年底的 81.22%，且 2025 年 3 月 12 日董事會擬議配發股東 2024 年度之現金股利總金額約 59.1 億元，為員工、股東及債權人謀求最大利益。</li> </ul>	短期 <ul style="list-style-type: none"> <li>降低負債部位及負債比率。</li> <li>保有充足現金水位以支應公司必要支出項目。</li> </ul> 中長期 <ul style="list-style-type: none"> <li>尋求長期且穩定的融資來源。</li> </ul>

### 營運據點與服務

台灣高鐵之營運始於 2007 年，以臺灣為重要營運據點，總部位於臺北市南港區。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。

### 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主要為提供鐵路車輛、土木營建、軌道相關服務設施設備之製造與維護產業；中游為提供自身營運之電力供應業、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。



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

# 永續策略與目標

## 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，並因應國際永續議題的發展趨勢，台灣高鐵將永續議題分為環境、社會與治理三大面向：在環境面向中，高鐵列車具備低碳、低空氣污染等特性，亦加強營運沿線周邊的環境管理，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；在社會面向，對內我們重視員工工作環境的安全衛生與職涯發展，對外不僅與在地產業合作帶動國內軌道運輸業發展，亦結合核心本業投入關懷行動，促進社會共融；治理面上，我們恪遵法規，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 2024 年持續入選「臺灣永續指數」成分股，更連續八年蟬聯「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 的優異成績，可見高鐵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，連續三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)，2025 榮獲該獎項全球排名第 5 名的永續企業，以及運輸交通 / 基礎設施領域雙料第一；我們也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)」，2024 年榮獲企業永續報告獎最高級別之「白金獎」，成果豐碩的永續獎項展現台灣高鐵在營運績效、公司治理、環境與社會關懷各方面的推動成果，皆深獲國內外投資人與評比機構的肯定。



持續入選  
「臺灣永續指數」成分股  
(2018~2024)



連續八年蟬聯  
「公司治理評鑑」  
上市公司排名前 5%



連續三年入選  
《全球百大永續企業》  
(Global 100 ranking of the  
world's most sustainable  
companies)

## ■ 高鐵永續策略藍圖

我們於 2017 年擬定「4T」永續策略藍圖，以專業運輸（Transportation）、創新科技（Technology）、深耕在地（Taiwan）及永續關懷（Touch）為四大永續主軸。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）。同時，我們亦將臺灣永續發展目標研訂之各面向政策與行動納入考量，為促進臺灣永續發展進程貢獻一己之力。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 2024 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、2024 年執行措施與對應 SDGs

4T 主軸	目標	2024 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>		9.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升特定族群便利性的服務、軟硬體設備及配套措施，如車站蹲式廁間加裝扶手、計程車乘車區增設無障礙斜坡板、台南站公車轉運站無障礙月台改善。</li> </ul>		11.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>		13.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>		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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過 IoT 設施即時監控行車狀態。</li> <li>開發「智慧無人機橋檢運維系統」，2024 完成無人機橋檢平台建置及飛手訓練。</li> </ul>		9.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動員工提案改善制度與品管圈活動，2024 年參加「台灣持續改善競賽」獲得最高等級至善組「銀塔獎」。</li> </ul>		8.3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>建置電子優惠券系統，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，不再侷限於車站窗口，使用上更為便捷，並達成環保減碳的目標。</li> <li>持續提升 T-EX 行動購票 App 的使用者體驗：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>手機票證分票服務優化，提供更直覺的方式引導旅客分票予同行者。</li> <li>新增字體大小設定功能，旅客可依自身需求將介面字體放大 / 縮小。</li> <li>智慧語音訂票服務增加行動支付功能，訂票流程更為順暢。</li> </ol> </li> </ul>		9.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>持續強化電子錢包行動支付購票的使用範圍，2024 年透過 T-EX 行動購票 App 付款之車票數達 3,212 萬張。</li> <li>2024 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 42.5%，較 2023 年成長 4%。</li> </ul>		12.5

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容

4T 主軸	目標	2024 年執行措施	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細項目標
 <p>Taiwan 深耕在地</p>	<p>積極培養在地人才與產學合作，致力於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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與大專院校合作，透過產學合作與實習計畫促進臺灣軌道業人才培育，2024 年學年實習專案中，共錄取 132 名學生，提供為期一年運務及維修工作實習機會。</li> </ul>		4.4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>積極推行在地化供應，提升在地廠商能力。</li> <li>2024 年人均受訓時數為 77.1 小時。</li> <li>推出「搭高鐵·遊台灣」系列產品，並於 2024 年舉辦「美好旅行第一站」推廣活動，並積極與地方特色活動結合，推出「臺南 400」、「日月潭好好玩」、「屏東黑鮪魚文化觀光季」及「城鄉島遊」等特色旅遊專案，整合食、宿、遊、購、行，提供多元豐富的優惠旅遊行程產品。</li> <li>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。</li> </ul>		8.3 8.9
		<ul style="list-style-type: none"> <li>串聯地方產業、文化體驗、交通接駁等旅遊元件，針對不同旅遊需求，分別推出親子、樂齡、深度等主題旅遊專案，促進觀光效益與在地旅遊產業發展，2024 全年旅遊人次達 430 萬。</li> <li>取得國際機構 Gold Standard (GS) 減碳認證，展現高鐵對永續旅遊的承諾。</li> </ul>		8.9
		<ul style="list-style-type: none"> <li>與「中華民國快樂學習協會」合作，辦理「高速傳愛 助學計畫」，邀請高鐵旅客及社會大眾幫助弱勢家庭學童邁向自立，透過學習計畫走向美好未來。</li> <li>辦理「高鐵營隊」，深化各學齡層鐵道教育知識，培養潛在優秀鐵道人才。</li> </ul>		4.5
 <p>Touch 永續關懷</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合政府推動再生能源，出租基地的廠房屋頂、滯洪池與車站戶外汽機車停車位、屋頂等給電力業者設置太陽能發電設備，2024 年發電量達 8,964.004 千度。</li> </ul>		7.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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 2024 年為止，「微笑列車」專案已協助 902 個弱勢團體，合計 150,303 人次搭乘。</li> </ul>		11.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>推動節能方案與相關節能措施，並持續優化設備，提升能源管理成效。</li> </ul>		9.1 9.4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>與政府和專業組織合作，監控氣候資訊。</li> </ul>		13.1 13.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。2024 年將車廂座椅頭靠墊、列車上的熱飲杯蓋更換為減塑材質。</li> <li>提升採購環境友善產品，降低供應鏈環境影響。</li> </ul>		12.5 12.7

# 永續治理

## 公司治理架構與委員會

台灣高鐵堅信健全、透明且有效率的公司治理是追求穩健發展，持續提升營運安全與永續績效，進一步創造永續價值之基礎。本公司遵循國內法規建置「公司治理準則」，並設立董事會與轄下各功能性委員會，藉由各項管理機制優化公司整體之治理成效。

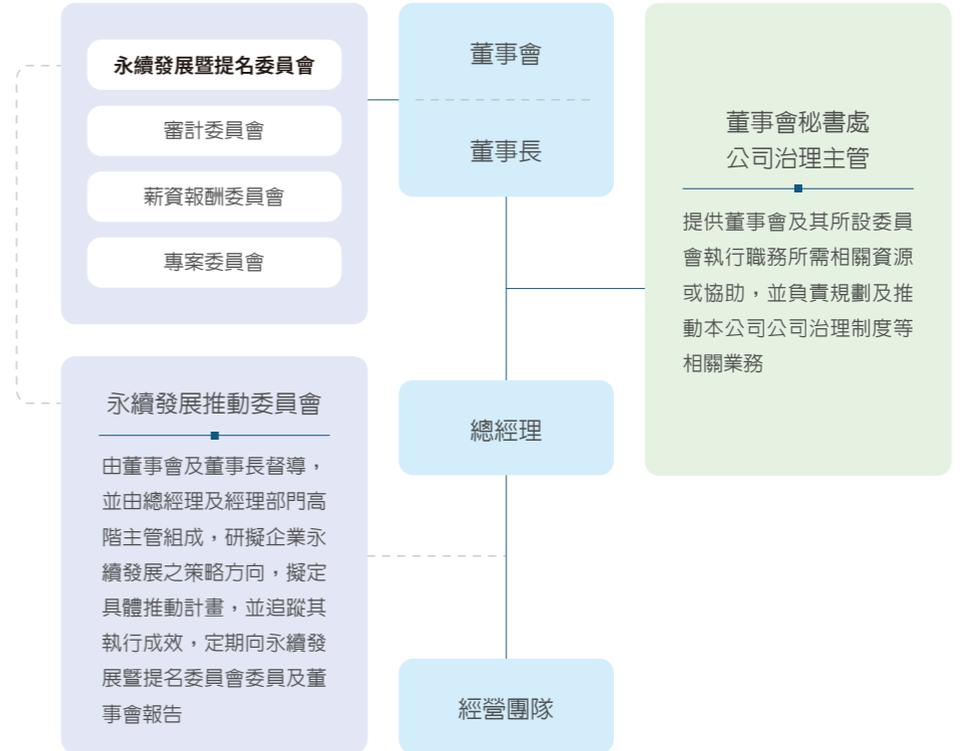
2024 年 5 月 23 日台灣高鐵將「公司治理暨提名委員會」更名為「永續發展暨提名委員會」，原「公司治理暨提名委員會」轄下之「公司治理推動委員會」更名為「永續發展推動委員會」，並調整職能架構。「永續發展暨提名委員會」2024 年由董事長擔任主席，自 2025 年起由獨立董事擔任，其組成包含四席獨立董事及兩席董事，督導「永續發展推動委員會」永續發展策略相關計畫與實施成效。

「永續發展推動委員會」由總經理擔任主席，委員為各資深副總及各小組召集人（處 / 室級主管），本委員會每季召開會議，每半年向董事長報告執行情形、每年向永續發展暨提名委員會、董事會報告執行情形，轄下設有環境永續小組、服務永續小組、員工關懷小組、社會共融小組、公司治理小組及誠信經營小組，研擬企業永續發展之策略方向，擬定具體推動計畫，並追蹤其執行成效。2024 年「永續發展推動委員會」主要討論議題面向涵蓋：公司治理、永續發展、誠信經營、法令遵循等相關執行情形。更多有關「永續發展推動委員會」的執掌說明請參閱官網「[公司治理架構](#)」，同時，2024 年運作情形請參考官網「[推動永續發展執行情形](#)」。

台灣高鐵持續強化高鐵永續治理文化，自 2018 年開始已連續八屆榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 的肯定，並於 2024 年 12 月 27 日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。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](#)」、[2024 年報與公開資訊觀測站](#)。

## 董事遴選

台灣高鐵具完善提名與遴選制度，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，審議各重要章程、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 2025 年 1 月董事會有 15 席董事（包括 5 席獨立董事），男性成員占 80%（12 位），女性占 20%（3 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 64.65 歲，其中博士 6 位、碩士 6 位及學士 3 位，皆具備運輸業所需相關專業背景與 ESG 之相關經驗；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)	1人	6.7%
50歲-60歲(含)	4人	26.6%
60歲-65歲(含)	1人	6.7%
65歲(含)以上	9人	60%
總計	15人	100%

## 董事會運作及績效評估

董事任期為 3 年（本屆自 2023 年 5 月 25 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，2024 年共計召開 12 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 50 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。2024 年度董事成員已完成辦理內部自評，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。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。相關酬金資訊請詳閱年報第 34-37 頁。

2024 年度本公司董事進修時數共 144 小時，董事進修課程包含「全球淨零碳排趨勢」、「永續金融」及「ESG 近期產業趨勢與報告書報導實務」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 85-86 頁及企業網站「**董事進修情形**」專區。

### 董事會績效評估辦法

	<b>評估方式</b> 內部自評 或 外部評估		<b>評估期間</b> 2024 年 1 月 1 日 至 2024 年 12 月 31 日
<b>評估範圍</b>	<b>評估內容</b>	<b>評估結果</b>	
董事成員之 績效評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司目標與任務之掌握</li> <li>董事職責認知</li> <li>對公司營運之參與程度</li> <li>內部關係經營與溝通</li> <li>董事之專業及持續進修</li> <li>內部控制</li> </ul>	平均總分成績 達 <b>90</b> 分（含）以上 「顯著超越標準」	

## 功能性委員會

為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，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。各功能性委員會執掌與 2024 年主要討論議題請見下表說明，詳細運作情形可參考「各功能性委員會運作情形」。

	執行功能	2024 年主要討論議題
永續發展暨提名委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢視獨立董事、非獨立董事及經理人之所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準，並據以覓尋、評估及提名董事與獨立董事候選人及經理人人選</li> <li>檢討董事及經理人之接班規劃</li> <li>規劃檢討董事會及委員會全體之職務執行情形</li> <li>負責永續發展制度之研究分析、執行、規劃建議及公司治理準則暨相關規章之檢討</li> <li>負責永續發展制度實施成效之檢討，包含永續發展及誠信經營運作與執行情形，以及與利害關係人間之溝通情形</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年 ESG 永續發展各面向及誠信經營之運作及執行情形報告</li> <li>董事會績效自評結果報告</li> <li>公司治理評鑑自評作業報告</li> <li>經理人績效目標設定及評核結果</li> <li>重要管理階層接班機制</li> <li>公司治理執行情形報告</li> </ul>
審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>依證交法訂定或修正内部控制制度</li> <li>審核重大之資產及衍生性商品之交易、資金貸與、背書或提供保證</li> <li>審查年度財報，並評估公司風險管理政策、衡量標準及法遵情形</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定本公司「風險管理程序」</li> <li>經理人績效目標設定及評核結果</li> <li>法令遵循制度及執行情形報告</li> <li>修訂本公司「内部控制制度」及「内部控制制度自行評估作業辦法」，並自評内部控制制度結果</li> <li>風險管理相關執行進度報告，包含環境風險控管</li> <li>資訊安全治理及管理執行情形報告</li> <li>年度捐贈與贊助計畫</li> </ul>
薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構</li> <li>定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調薪建議案</li> <li>董事會績效自評結果報告</li> <li>員工及董事酬勞提撥建議</li> <li>經理人績效目標設定及評核結果</li> <li>與員工福利相關之補助與獎金發放建議</li> </ul>
專案委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對公司對外之重大法律或合約爭議、重大勞資協議或爭議及重要制度變革事項，提供諮詢建議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增高鐵列車組採購案契約增補建議</li> <li>112 年度整體獎金、年終獎金與營運績效（激勵）獎金提撥建議</li> <li>新增場站空間出租予能源業者設置太陽能光電系統招標策略建議</li> </ul>

## 高階經理人 ESG 績效目標及薪酬政策

為實現本公司永續發展願景，符合上市櫃永續發展法規及評鑑並回應利害關係人之期待，台灣高鐵訂有永續發展相關政策，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。同時，薪資報酬之政策、制度、標準與結構也會參考同業通常水準支給情形，相關酬金資訊請詳閱年報第 38-40 頁。

2024 年度績效目標，總經理之「永續發展績效指標」權重為 25%，高階經理人依所任職務及所轄業務範疇之不同，「永續發展績效指標」權重介於 15% 至 20% 之間，詳細權重說明請參考報告書「[附錄表七 台灣高鐵高階經理人永續發展績效指標](#)」。

## 永續風險管理

風險管理是企業追求永續經營的關鍵因素，面對環境、社會、公司治理及與日俱增的多元形態新興風險，台灣高鐵打造風險管理運作機制，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，以確保本公司中長期策略規劃及目標之達成，並協助公司穩健發展。由審計委員會協助董事會監督風險管理相關運作機制，並由管理單位負責監管相關風險，採每年一次之頻率向董事會報告運作情形；2024 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採取適當回應措施並加以記錄。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，由審計委員會監管品保室的風險管理策略行動，督導整體風險管理；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「[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詳如下表。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，2024 年受訓人數為 5,224 人次，總計 6,453 小時，風險相關課程包含雲端網路安全教育訓練、職業安全衛生危害辨識、風險評估及風險控制課程等。

主要風險類別	風險評估項目	風險管理策略及相關因應措施
策略風險	評估在綠色能源政策下，公司採取其他替代之可再生能源或措施，以減少溫室氣體排放，而可能產生的影響。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有環境管理委員會，定期召開會議，督導環境管理系統之運作。</li> <li>2. 每年進行溫室氣體盤查與查證，持續推動營運設備優化以節能減碳，啟動永續資訊財務揭露專案。</li> <li>3. 辦理教育訓練讓員工熟悉環境法令及強化環保意識。</li> </ol>
營運風險	評估高鐵系統可能受到影響的內部和外部因素，例如設施和設備故障、人為失誤、故意破壞或其他外部因素，可能影響行車安全，造成對員工 / 旅客 / 承商 / 大眾產生身體或精神的傷害；或導致鐵路運營延誤或中斷。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有安全衛生政策、公司品質政策及形態管理政策，聲明絕不容忍職場不法侵害行為，並依營運安全計畫、職業安全衛生管理手冊、申訴辦法、公司品質手冊、高速鐵路系統形態管理手冊、公司 RAMS 手冊、鐵路營運保全管理計畫及公司安全保證計畫等規章進行管理。</li> <li>2. 設有營運安全委員會，每季召開會議；另設有職業安全衛生委員會，每季召開會議。</li> <li>3. 持續向全體同仁宣導職業安全文化，預防職場不法侵害。</li> <li>4. 執行鐵路安全訓練、職業安全衛生教育訓練、危害管理訓練及災害防救演（訓）練，且適時辦理氣候變遷危害預防講座。</li> <li>5. 執行鐵路營運安全、職業安全衛生、品質管理、形態管理、系統保證等內部稽核及安全檢查。</li> </ol>
環境風險	評估各種環境風險樣態可能造成法規修訂、系統損害、區域性停電、供水短缺等而影響服務品質以及維運成本增加，如溫室效應、極端氣候變遷現象、地震、地層下陷、新增斷層、自然資源損耗等。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定環境政策，並依環境管理手冊進行管理，申請環境管理系統 ISO 14001 之認證，建立符合之環境管理系統。</li> <li>2. 鑑別氣候變遷風險，推估未來中長期氣候變遷之風險，制定節能計畫及措施，並得與專業機構合作研析及擬定因應氣候變遷之調適策略，有效減少因氣候變遷對本公司可能造成之營運衝擊。</li> <li>3. 與專業機構合作，建立地震早期預警系統。</li> <li>4. 辦理地層下陷、新增斷層、防洪、防震能力評估及研擬改善需求。</li> <li>5. 透過 DWS 災害告警系統掌握環境災害狀況，每年進行防災稽查及定期及不定期大型演練。</li> </ol>
財務風險	評估國內外經濟及金融情勢之變動，對公司收入、維運成本、利率、匯率等影響，進而對公司損益及現金流量可能產生之衝擊。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵照「國際財務報導準則 (IFRS)」、「國際會計準則 (IAS)」及政府法規等之相關規定。</li> <li>2. 主管機關年度定期財務查核。</li> <li>3. 經理部門每月進行預決算執行檢討，每半年提送董事會報告。</li> <li>4. 定期產出每季度及年度財務報告。</li> <li>5. 重要財務活動經董事會依相關規範及內部控制制度進行複核。</li> </ol>
資訊風險	高鐵屬國家關鍵資訊基礎設施提供者，其資通安全責任等級由交通部報行政院核定。依等級評估高鐵資訊系統之機密性、完整性、可用性、法律遵循性等可能影響面向。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定資訊安全政策及保護電腦軟體著作權政策，並依資訊安全管理手冊進行管理。</li> <li>2. 設資訊安全管理委員會，每半年定期召開資訊安全管理審查會議。</li> <li>3. 依國際資訊安全標準 ISO 27001 建立管理作業制度。</li> <li>4. 依國家資通安全責任等級要求，執行資訊安全內部稽核、演練評核、資安健診、滲透測試、縱深防護、教育訓練等事項。</li> </ol>
法遵風險	依對主管機關發布法令規範的掌握與衡量，有效更新公司內部相關規章制度，降低各個可能的影響。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司相關政策聲明恪遵法令，建立合法合規文化，訂有適用法令識別管理辦法，以利各項業務活動符合相關法令規章，降低法律風險。</li> <li>2. 各業務單位定期檢視適用法令，依據主管機關法令訂定相關規章，並於內控制度中自我評估法令遵循風險與執行情形。</li> <li>3. 每季召開法令遵循代表會議，持續改善與追蹤法令遵循狀況。</li> </ol>
誠信風險	評估公司人員於執行業務過程，為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，可能對公司聲譽、財務與股東信任等所造成的影響。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有「誠信經營小組」負責檢討改進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。</li> <li>2. 訂有道德行為準則、誠信經營守則、員工行為準則、工作規則、獎懲辦法等規章，以防治不符合誠信原則及違反內部規範之行為。</li> <li>3. 制定供應鏈管理政策、採購作業辦法等規章，和廠商異常行為處理原則，以強化永續供應鏈管理，並於投標須知註明反貪腐政策及程序，以符合公平、公正、公開之投標行為。</li> <li>4. 持續對新進及全體員工舉辦相關訓練課程與宣導，傳遞正確價值觀及公司規定。</li> </ol>

## 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。2024 年各單位針對自身業務評估之法令遵循相關風險等級平均區間為中度風險，風險控制執行效果為高度有效。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，2024 年度台灣高鐵無重大違規之情形。

台灣高鐵每季定期檢視適用法令，2024 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。2024 年台灣高鐵的法令遵循狀況說明如下：

1. 每月追蹤本公司適用法令變動情形，2024 年共計 101 項法令變動，其中「性騷擾防治法」、「性別平等工作法施行細則」、「公開發行公司董事會議事辦法」、「鐵路機車車輛檢修規則」、「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」及「證券交易法」等 6 項之修正對本公司業務具有影響，除配合「證券交易法」之修訂擬於 2025 年 5 月提交股東常會修訂「公司章程」外，其餘 5 項均已完成內部規章之調整，其餘 95 項法令變動對本公司營運均無影響。

2. 每月進行本公司適用法令修正草案預告追蹤管控，2024 年共計 69 項法令修正草案預告，其中針對「鐵路機車車輛檢修規則」、「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」、及「地方營民營及專用鐵路監督實施辦法」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。

2024 年台灣高鐵相關裁罰案件共 5 件，前一年度 2023 年發生 1 件裁罰事件。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，2024 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：

### 裁罰案件及金額



#### 治理面

因列車長未執行動前酒測，改由調派員代吹，致違反「鐵路法」及「鐵路行車規則」。交通部鐵道局業依「鐵路法」處以 60 萬元罰鍰。



#### 社會面

因故遺漏申報外籍顧問境內所得，事後經發現補申報時，已逾申報期限，遭臺北市國稅局以違反「所得稅法」、「稅務違章案件減免處罰標準」處以 1,442 元罰鍰。

因人為誤操作，執行「變電站 GIS 三年檢作業」時，造成主線電力中斷。台中市政府勞動檢查以違反「職業安全衛生設施規則」暨「職業安全衛生法」處以 10 萬元罰鍰。

本公司排水系統清理承包商進行夜間維修，其組員於工作小組負責人尚在申請斷電憑證時，未經授權即自行穿著防護具協助設備接地，因抽伸接地棒時不慎入侵感電區造成感電。勞動部職業安全衛生署以「職業安全衛生法」處以 10 萬元罰鍰。



#### 環境面

因民眾陳情桃園市中壢區高鐵北路二段處高鐵所經之噪音過大，業經桃園市政府噪音檢測，以未符合「陸上運輸系統噪音管制標準」之規定要求本公司限期改善。

### 後續改善作為

強化內部溝通與教育訓練，列車駕駛、列車長於執行酒測前，須再次完成身分讀卡始能執行酒測作業，並加強調派員監督責任。除原有車務部運轉課隨機稽查外，另明定將前揭稽查情形紀錄於工作日誌，並增加不定期稽查頻率，確認列車長及駕駛人員的落實度。

設立提醒申報期限警示，並同步更新相關作業手冊，避免再發生類似情況。

已增訂相關維修作業之工作指示及說明書，明確訂定變電站所有電力開關可進行維修作業的條件及時段，並加掛鎖頭，鑰匙由組長負責保管，避免再發生類似情況。

已加強承包商現場作業之「工具箱會議」宣導、工作前須申請斷電憑證 / 路線封鎖等風險減輕措施、確認前述措施完備後方可進場執行作業，工作小組負責人須親自或監督所指派人員完成接地程序，避免再發生類似情況。

擬於該路段東側增設 150 公尺，高度 1.5~2.5 公尺不等之隔音牆等進行噪音改善工程，業經桃園市政府 2024 年 10 月 17 日核定，全案預定於 2027 年 9 月底前完工。

## 誠信經營與反貪腐

台灣高鐵設有「誠信經營小組」負責檢討改進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。透過訂定相關內部行為準則如「誠信經營守則」、「道德行為準則」與「員工行為準則」及扎實的教育訓練深化全體員工之反貪腐意識，積極防治不符合誠信原則及違反內部規範之行為，誠信經營相關內稽內控風險管理措施與履行情形請詳年報第 102 頁。另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」，2024 年並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。2024 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 **432** 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數位課程共 **4,874** 人參加，佔全體員工 **100%**，上課時數共 **2,437** 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」，分別由專責單位與稽核室受理，其透過完善的申訴管道，塑造本公司誠信經營的企業文化，詳細申訴管道與聯絡方式詳見台灣高鐵企業網站。2024 年台灣高鐵無發生因貪腐受主管機關裁罰之重大違規事件，亦未有相關申訴案件，未來我們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，台灣高鐵持續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。2023 年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，2024 年透過公告招標宣導反貪腐政策之採購案件共 1,176 件，且無供應商違反誠信經營相關情事。

## 經營績效

### 財務績效

項目	單位	2022 年	2023 年	2024 年
銷售量（鐵路運輸）	千延人公里	9,338,061	12,564,569	13,351,195
銷售值				
鐵路運輸	仟元	35,640,556	48,074,881	51,248,824
販售收入	仟元	121,227	206,632	250,822
租金等其他收入	仟元	1,371,450	1,530,510	1,686,018
營業比重				
鐵路運輸	%	95.98	96.51	96.36
販售收入	%	0.33	0.42	0.47
租金等其他收入	%	3.69	3.07	3.17
EBITDA 及 EBTDA				
EBITDA	仟元	23,555,938	34,203,795	35,972,964
EBTDA	仟元	17,529,119	27,808,203	29,794,046
營業額及獲利能力				
營業收入	仟元	37,133,233	49,812,023	53,185,664
營業毛利	仟元	11,243,130	22,193,206	23,356,955
營業利益	仟元	9,920,408	20,532,021	21,495,626
稅前淨利	仟元	4,265,625	9,737,821	8,041,121
稅後淨利	仟元	3,769,337	7,824,283	6,451,428
資產、負債及權益				
總資產	仟元	400,540,132	402,704,229	383,871,312
總負債	仟元	333,250,065	331,367,929	311,796,324
總權益	仟元	67,290,067	71,336,300	72,074,988

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		2022 年	2023 年	2024 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)	25,890,103	27,618,817	29,828,709
		營業費用 (總額)	1,322,722	1,661,185	1,861,329
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	-	5,197,016	6,101,294	6,628,358
股利分配	給付所有股東的股利 <sup>(註1)</sup>	-	3,770,956	5,740,859	5,909,708
支付利息	支付貸款人的利息	-	6,231,824	6,815,554	6,633,022
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 <sup>(註2)</sup>	1,140,324	1,772,314	6,718,336
		回饋金 <sup>(註3)</sup>	8,049,281	426,563	973,782
		租金支出 <sup>(註3)</sup>	836,847	836,800	868,924
		平穩額度費用 <sup>(註3)</sup>	885,959	-	4,371,705
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	-	8,141	6,168	18,456

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。

## 政府補助

單位：新臺幣（仟元）

類型	用途 / 說明	2022 年	2023 年	2024 年
 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 <sup>(註1)</sup>	290,063	-	-
	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
	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
	適用產業創新條例第 10 條之 1 之智慧機械投資抵減 <sup>(註2)</sup>	-	-	80,381
	適用產業創新條例第 23 條之 3 之實質投資適用未分配盈餘減除 <sup>(註2)</sup>	42,593	-	-
 投資補助、研發補助及其他相關類型補助	嚴重特殊傳染性肺炎紓困補貼 <sup>(註3)</sup>	4,611	-	-
	經濟部軌道運輸事業節能設備補助	-	49,425	18,000

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、營運設備之整項高鐵建設支出」申請核發投資抵減證明文件，111 年 2 月 15 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。

3. 本公司向政府申請並取得之電費減免及租金減讓等紓困補貼。

## | 營運績效

指標	單位	2022 年	2023 年	2024 年
 發車班次數	班次數	54,054	54,991	57,729
 旅客量	千人次	54,162	73,087	78,250
 列車準點率 (五分鐘, 含天災)	%	99.47%	99.58%	99.50%
 列車發車率 (含天災)	%	99.99%	100.00%	99.92%
 列車抵達終點站 平均延誤時間	分鐘	0.24	0.19	0.20

## | 2024 年財務實績

2024 年度在商務、旅遊及返鄉旅客對搭乘高鐵呈現高度旅運需求之下，高鐵旅客運量持續成長，旅客人次於 12 月首次突破單月 7 百萬人次，帶動鐵路運輸收入達到近 512.5 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



- 2024 年台灣高鐵全年營收 **531.9** 億元、稅後淨利 **64.5** 億元。本年度在旅運量頻創佳績之下，營收較 2023 年成長 **6.8%**。
- 本年度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 **66** 億元。

## 行動方案



- 因應 2024 年 3 月中央銀行調升基準利率（重貼現率），基於減少公司負債及利息費用，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；2024 年 10 月再減少發行於 2021 年簽約發行之免保證商業本票 **100** 億元，以降低利息費用支出。
- 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。
- 台灣高鐵於 2021 年發行可持續發展債券，募集之資金用於支應「車站旅客資訊系統更新」及「燕巢總機廠噴漆工廠自動化設備建置工程」款項：
  - (1)「車站旅客資訊系統更新」已於 2022 年完成高鐵八座車站之所有更新工程，為旅客提供在高鐵車站乘車時更即時且便利的旅運資訊，提升旅客搭乘高鐵之運輸安全及便利性。
  - (2)「燕巢總機廠噴漆工廠自動化設備建置工程」預計 2025 年完工，將可減少空污、加速人力作業速度及效率。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容



## Transportation 運輸 / 專業運輸

安全服務，責任運輸	26
思患預防，專業應變	29
通達順行，堅守承諾	33

## 1. Transportation 運輸 / 專業運輸

章節名稱	重大主題	策略	2024 年目標與達成成果	目標 (短期: 2025; 中長期: 2026-2027)
 <p>安全服務 責任運輸</p>	運輸安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>不同層級安全委員會，負責審議安全績效與管理實施情形。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年維持『零』營運責任事故。</li> <li>旅客大眾安全績效達到設定之可容許目標：死亡及重傷目標值為 0，實際值為 0；可歸責高鐵之旅客 / 大眾輕傷率目標值為每百萬旅次 0.054 人，實際值為 0.0256。</li> <li>2024 年無因天然災害因素造成旅客受傷。</li> <li>2024 年於各車站、基地、路線共完成 99 項防救災演(訓)練，訓練達成率總計 100%，包含 2 場結合外援單位之聯合演練及 24 場車站運轉變更演練。</li> <li>2024 年 8 月完成「高鐵邊坡維護與管理手冊」研訂，並於 2024 年 11 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。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年可歸責高鐵之旅客 / 大眾輕傷率目標下降 10%。</li> <li>2025 年預計完成 100 項防救災演(訓)練，包含至少 2 場結合外援單位之聯合演練、1 場應變技術綜合演(訓)練及 12 場車站運轉變更演練。</li> <li>推動邊坡自動化監測系統升級作業。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>維持『零』行車事故的目標。</li> <li>持續審核與強化安全績效與管理實施情形。</li> <li>持續控管危害風險維持營運安全。</li> <li>持續實行防救災演(訓)練，每年計畫之演(訓)練達成率 100%。</li> <li>持續精進邊坡巡檢及安全評估作業程序。</li> </ul>
	服務品質與客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>參與中央與地方政府疏運協調會議，確認交通管理計畫符合旅客或車站需求；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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年完成苗栗站 / 彰化站 / 雲林站公車月台改善、排班計程車服務台改善，提供友善乘車環境。</li> <li>2024 年共協助 90,285 名具有導引需求的旅客乘車。</li> <li>2024 年快捷公車發車班次數共 229,158 班，載客 2,644,730 人次。</li> <li>2024 年排班計程車出車數逾 377 萬車次。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>台南站排班計程車上客區雨遮工程改善。</li> <li>台中站驗票閘門設備新增。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新竹、嘉義、台南站旅客用電梯工程新增。</li> <li>全線月台門工程新增。</li> <li>車站哺乳室、旅客服務台、候車座椅汰換及洗手間工程改善。</li> </ul>

### 安全服務，責任運輸

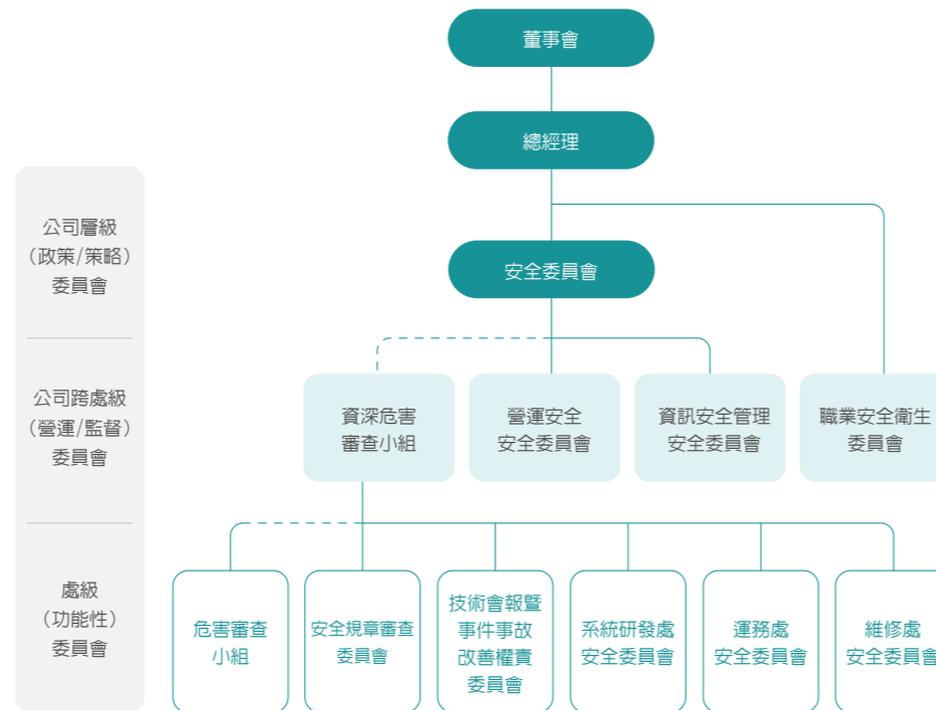
安全為台灣高鐵的經營原則與核心價值，亦是對每位乘客的責任與承諾，我們透過健全的管理架構監控營運安全，持續鞏固安全至上的文化，在邁入營運的 17 年間始終維持零營運責任事故。2024 年台灣高鐵每日平均運量超過 21.4 萬人次，較去年增加約 1.4 萬人次，列車準點率達 99.50%，平均延誤時間僅約 0.20 分鐘，提供大眾安全、準時且舒適的旅運服務。

## 安全管理與文化

### 專責的安全管理架構

為確保台灣高鐵營運環境的安全，本公司設置 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；此外，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，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

安全委員會名稱	主要職掌	開會頻率	2024 主要討論議題
 公司層級委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>向公司董事會提報所有安全管理事項</li> </ul>	每半年召開會議乙次	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運安全管理報告（半年報）</li> <li>營運安全重大工作項目成果</li> <li>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）</li> <li>2025 年安全績效容許值</li> </ul>
 公司跨處級委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	每季召開會議至少乙次	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運安全管理及功能性委員會報告（季報）</li> <li>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</li> <li>2025 年安全績效容許值建議</li> </ul>
 處級與功能性委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責各部門或處室內安全管理系統之日常運作</li> <li>發展及審議安全管理策略與檢視安全執行績效</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	每月召開會議乙次	<ul style="list-style-type: none"> <li>危害審查</li> <li>安全相關規章審議</li> <li>營運安全技術議題</li> <li>營運事故事件原因分析與改善建議</li> <li>形態管制相關安全議題</li> <li>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</li> </ul>

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

台灣高鐵之營運安全管理機制以風險管理為核心，妥善運用國際認同之風險評估與安全管理方法，使各環節均依照作業程序確實執行，每季亦定期從法令規章、系統運輸、極端災害、安全管理、維安事務等相關考量面檢視國內外鐵道營運安全重大議題，提報予營運安全委員會審視。

台灣高鐵建立安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 多年，制定「營運安全計畫」為最高位階之安全管理指引，該項計畫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。因應 2022 年《鐵路行車規則》修法，要求鐵路機構實施安全管理系統，台灣高鐵亦配合國內主管機關推動安全管理機制之政策要求，借鏡國際運輸與標準機構 (如：歐盟鐵道局 (European Union Agency for Railways, ERA)、國際民航組織 (International Civil Aviation Organization, ICAO)、國際標準組織 (International Organization for Standardization, 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，並參考公司歷年來實施安全管理系統的管理審查結果 (如：事件 / 事故調查、營運安全稽核、內外部重大議題等)，進行「營運安全計畫」重大修改，已於 2023 年起正式實施。



### 安全文化宣導與溝通

為強化高鐵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，台灣高鐵 2024 年共舉辦 3 次維安事件處置與應變實務訓練課程，包含「危險物品辨識」、「維安應變處置訓練」及「關鍵基礎設施講座」，以促進各單位同仁間交流與溝通，共同塑造安全意識，參與學員合計 104 位，包含一線維運主管與督導，透過專家分享與跨單位研討，有效提升台灣高鐵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。



2024 年「維安事件處置與應變實務訓練課程」



0403 花蓮地震後，高鐵安排記者參訪行控中心，說明應變程序

台灣高鐵高度關注並積極推動各項營運安全措施，持續與外部利害關係人進行溝通，特別於 2024 年舉辦二次大型媒體活動，包括透過「第二車輛檢修廠」動土典禮，展現擴大維修能量以保障營運安全，以及在 0403 花蓮強震過後，展示行控中心快速應變之專業能力，震後 5 小時即恢復全線營運。透過媒體活動，向外傳遞高鐵管轄營運安全之高標準機制，也持續將安全至上的企業精神深植旅客心中。

### 站體及路線安全與風險管理

維持軌道順暢運行是台灣高鐵安全管理的核心價值，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，台灣高鐵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，同時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護作業。2024 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。

### 2024 年列車檢測及維修實績

類別	週期	維修量
日檢	每 2 天	5,173 車組
月檢	每 30 天或 3 萬公里	718 車組
轉向架檢修	每 18 個月或 60 萬公里	33 車組
大修	每 36 個月或 120 萬公里	17 車組

### 其他鐵路維護管理計畫

- 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  
採用軌道線形檢測、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

為落實風險管控，台灣高鐵由公司內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緩對策。至 2024 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。2024 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。2024 年共發生 1 件鐵路安全事件，為工程車 MFV2001 液壓油管斷裂漏油著火事故，著火主因為工程車變速箱上一測試用液壓錶斷裂（非原設計須安裝之元件），造成變速箱油品飛濺至渦輪增壓缸之高溫部件而引發火勢，現場無人員受傷，未影響營運列車運行。後續檢討相關工程車之失火危害辨識及減輕措施，並對於工程車因外部測試需求加裝之臨時設備或變更之軟硬體，提出測試程序：包含變更說明、測試方式、使用與維修單位之測試期間對應措施、測試完成設備拆除及後續事項；降低控管專案執行中之變動風險，以避免類似情事發生。



2024 年維護作業 - 夜間軌道維修



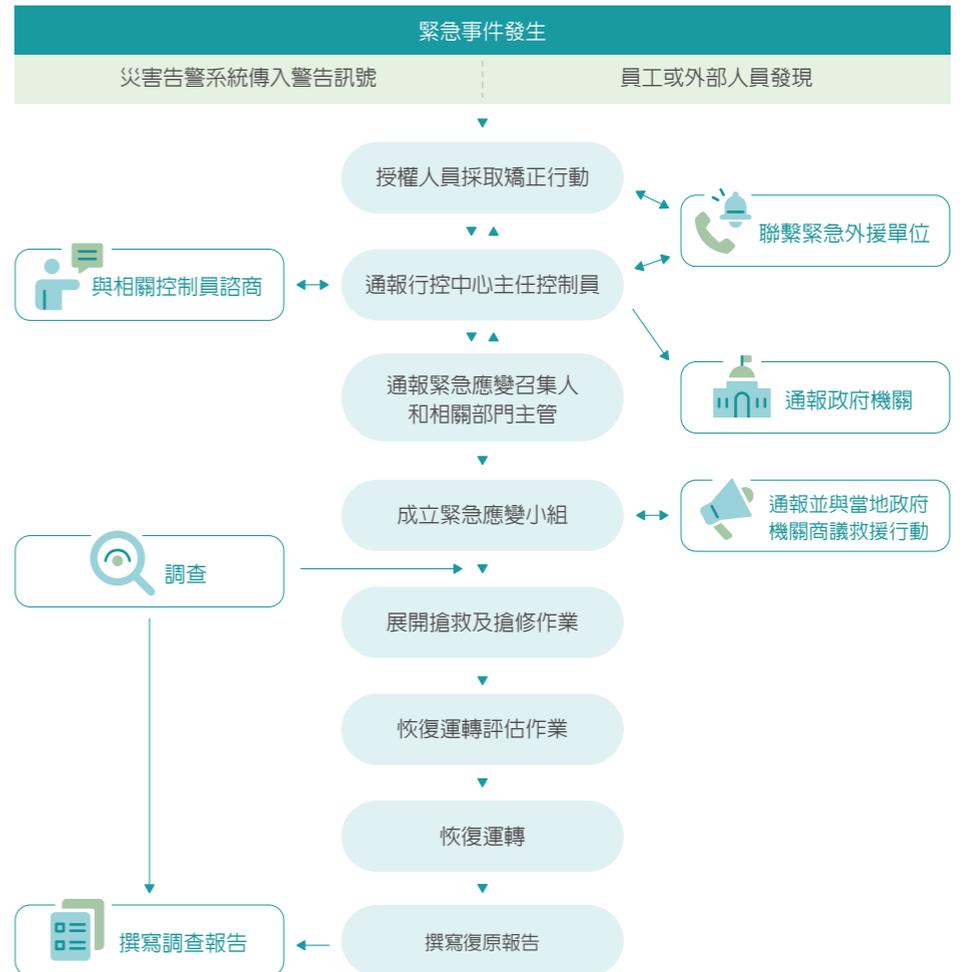
2024 年維護作業 - 軌道線形檢測、軌道光學檢測

## 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）。本公司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

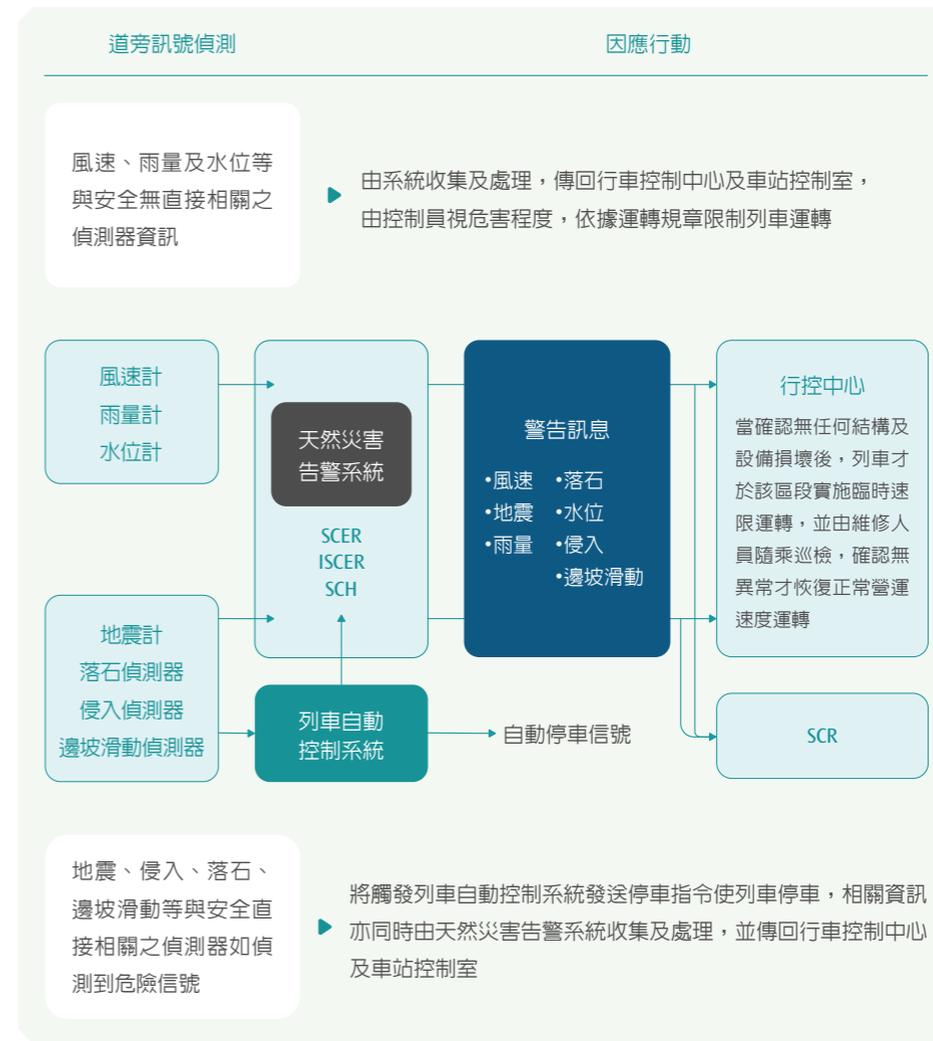
台灣高鐵以災害防救及消防等相關法令為制定內部管理機制之依據，由各車站及基地以此推行災害預防工作。災害應變標準作業程序亦於履勘階段由國際專家獨立查驗其安全性，確保可因應各種影響運輸安全之潛在災害。各項作業程序均依規定定期進行檢視與修訂，以確保設備之可靠性。各單位有關災害應變作業規章程序至少每三年審議一次，每季亦由法遵作業定期檢視有效性，並於每次應變作業檢討，持續精進相關應變作業程序。

### 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

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行駛列車。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。2024 年本公司完成三年期天然災害告警偵測器組件修繕工程，確保災害告警系統偵測器組件穩定及可靠性，當年度無入侵偵測器異常而造成列車遲延事件。2024 年 4 月發生之花蓮大地震，高鐵災害告警系統測得影響運輸之地震告警後，立即暫停行駛並啟動緊急應變措施，透過行控中心協調各單位分工，於 5 小時內完成應變與安全巡檢並依時刻表發車。

### 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

2024 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

事件	2024 年	應變方式
嘉義地震	2 月 29 日	因應地震規模及影響範圍（台中站至彰化站及雲林站至中間信號站二區間部分路段）成立應變中心三級開設，針對固定及土木設施、結構進行確認，經巡軌作業確認無異常後，恢復正常營運。
花蓮地震	4 月 3 日	因應地震規模及影響範圍（南港至台南區間部分路段）成立應變中心二級開設，針對固定及土木設施、結構進行確認，經巡軌作業確認無異常後，恢復正常營運。
嘉義地震	6 月 30 日	因應地震規模及影響範圍（嘉義站至中間信號站二區間路）成立應變中心四級開設，針對固定及土木設施、結構進行確認，經巡軌作業確認無異常後，恢復正常營運。
凱米颱風	7 月 23 日	因應颱風規模及影響範圍成立應變中心一級開設，7 月 25 日 0 時至 14 時暫停營運，後續展開安全檢查作業，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。
山陀兒颱風	9 月 29 日	因應颱風規模及影響範圍成立應變中心一級開設，10 月 3 日 0 時至 18 時台中以南暫停營運，後續展開安全檢查作業，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。
嘉義地震	10 月 27 日	因應地震規模及影響範圍（嘉義站至中間信號站二區間路段）成立應變中心四級開設，針對固定及土木設施、結構進行確認，經巡軌作業確認無異常後，恢復正常營運。
康芮颱風	10 月 29 日	因應颱風規模及影響範圍成立應變中心一級開設，10 月 31 日 6 時至 24 時調整營運模式，後續展開安全檢查作業，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。
天兔颱風	11 月 14 日	因應颱風規模及影響範圍成立應變中心三級開設，該颱風對於公司營運設施並無影響。
台南地震	11 月 22 日	因應地震規模及影響範圍（嘉義站至中間信號站二區間路段）成立應變中心四級開設，針對固定及土木設施、結構進行確認，經巡軌作業確認無異常後，恢復正常營運。

### 邊坡安全維護

高鐵邊坡安全總體檢專案小組透過執行「高鐵邊坡安全總體檢計畫」，持續盤點邊坡安全，並依據體檢報告之評估辦理改善計畫。本公司已於 2024 年 8 月完成「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，另於 2024 年 11 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，同時持續執行邊坡預防性改善工程，包括完成 TK126 永久修復及進行 TK93 三處邊坡改善，及進行 TK96、125~127、28、101、107 等 9 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

### 設備異常因素－異常預防及應變機制

台灣高鐵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、號誌系統之轉軌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，列舉如下：

- 完成災害告警系統（DWS）邊坡偵測器翻修案
- 啟動號誌自動列車控制系統（ATC）、電子連鎖裝置（EI）單元中期檢修
- 建立智慧型油中氣體即時分析及故障預知系統
- 建置列車車前影像紀錄 CCTV 系統

### 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，每年亦擬定演訓計畫，進行各類假定情境之定期及無預警演練，讓各層級同仁均熟悉各種緊急狀況之應變程序；2024 年我們參考國內外各種鐵道事件案例經驗與行政院防災會核定之「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，並偕同各地外援單位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，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。2024 年度高鐵於各車站、基地、路線等場域依計畫期程完成共計 99 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，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 2024 年 5 月 30 日夜間辦理「因林口隧道北口邊坡滑動致列車旅客下軌道疏散演練」，模擬因應地球暖化導致氣候異常，連日降下豪大雨，高鐵列車進入林口隧道時，遇隧道北口土石滑落，DWS 落石偵測器作動，列車接收緊急停車號誌、非常煞車 (Urgent Brake, UB) 作動；列車通過林口隧道北口時遭滑土石碰撞，造成列車後段車廂車體受損，車上部分旅客受傷，因土石推擠造成林口隧道北口外側電車線異常、斷電，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承商到場參與演練外，亦在桃園市政府消防局、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 200 人一起參與本次演練。

### 因林口隧道北口邊坡滑動致列車旅客下軌道疏散演練



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

### 2024 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 **43** 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

- 邀請高鐵路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\*，參與高鐵路線防救災機制講習，共 **80** 人次參與

#### 緊急逃生口會動作業

- 幫助沿線救災人員熟悉高鐵路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 月邀集高鐵路線外援單位及緊急接駁客運業者等\*，共同會勘高鐵路線 **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 **99** 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、消防、警察、衛生、環保及醫療應變中心及環境事故專業技術小組。

### 2024 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
演訓次數	2024 年	79	7	5	7	1	99
	2023 年	80	7	5	7	1	100
	2022 年	79	7	5	6	1	98

### 安全至上的全天候監控

台灣高鐵整體營運系統之指揮工作由位於桃園運務管理中心的行控中心掌握，包含路線控制、號誌及安全連鎖、電力控制、通信、資料傳輸或監控警報等設備。透過全天候即時監控，掌握全線運轉與夜間維修狀況，並與車站控制室、基地控制室及緊急外援單位保持密切聯繫，落實運輸安全。



台灣高鐵行控中心

## 通達順行，堅守承諾

### 疏運與轉乘服務

#### 疏運措施

台灣高鐵以嚴謹的內部程序制定各疏運計畫，並提報交通部備查後執行。目前可提供運轉服務的列車共計 34 組，列車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。

2024 年整體運量增加，本公司於 3 月 1 日起每週總班次從 1,039 班增至 1,060 班，並於 7 月 1 日起再增開至每週提供 1,103 班次，全年共開出 57,729 班次列車，較 2023 年增加 2,738 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，同時呼應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDG 9) 第九項「建構民衆可負擔、安全、對環境友善、且具韌性及可永續發展的運輸」，台灣高鐵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。相關服務與設施如下：

##### 車站

- 2024 年完成苗栗站 / 彰化站 / 雲林站公車月台改善。
- 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，2024 年協助 90,285 名具有導引需求的旅客乘車。

##### 列車

- 第 7 節車廂設計為無障礙車廂，保留 4 個座位，提供身障旅客的同行者可就近照顧，座椅旁及無障礙廁所皆設有求助鈴，身障旅客於必要時可呼叫列車組員給予協助，另設有充電插座，以提供電動輪椅充電使用。
- 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。



第 3、5、9、11 車廂增設大型行李置放區



700T 車廂更新旅客資訊顯示系統



700T 車廂新式窗簾



苗栗站 / 彰化站 / 雲林站公車月台改善



台灣高鐵於站務員與列車組員之新人訓練安排乘車導引服務課程，學習提供輪椅、視障等弱勢族群旅客導引作業，除安排外部講師說明服務技巧外，亦安排同仁實際體驗，方能更了解實際作業注意事項及貼近旅客需求。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容



## Technology 科技 / 創新科技

質感服務，智慧運輸	36
便利貼心，維繫關係	38

## 2. Technology 科技 / 創新科技

章節名稱	重大主題	策略	2024 年目標與達成成果	目標 (短期: 2025; 中長期: 2026-2027)
 <p>質感服務 智慧運輸</p>	科技創新	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂有「業務資訊化前置作業管理辦法」和「資訊系統建置與開發管理辦法」，確保各單位間之協同作業得順利推展創新式服務。</li> <li>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。</li> <li>強化數位客服的服務細膩度及正確性，持續提升服務品質及效率。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年完成無人機橋檢平台建置及飛手訓練，並移交予維護單位進行測試與任務執行。</li> <li>於多元購票系統導入會員即時檢核機制，至 2024 年底 TGo 累積有效會員高達 293.4 萬人。</li> <li>2024 年持續優化 T-EX 行動購票 App 對號座車票分票服務及自由座購票流程，提升使用者體驗。截至 2024 年 12 月底，高鐵 T-EX 行動購票 App 累積下載已逾 1,707 萬人次。</li> <li>2024 年建置電子優惠券系統取代紙本優惠券，且兌換使用更為便捷。</li> <li>2024 年數位客服服務精準度平均為 96%、滿意度平均為 97%。</li> <li>2024 年數位客服在輪椅座訂位服務執行系列精進優化專案後，有效縮短平均服務時間 50%、增加該項服務使用量 400%，大幅提升相關服務體驗。</li> <li>行銷數位優化，透過品牌合作，建立以高鐵會員與數位轉型為核心的商業生態系統。</li> <li>2024 年發展智慧安全雲專案系統、推動關鍵基礎設施 (CIP) 防護 (計畫) 作業平台、災害演練模擬系統發展 (DSDS)。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>發展智慧安全雲專案系統。</li> <li>災害演練模擬系統建置測試及教育訓練。</li> <li>數位平台導流建置相關優化、軌跡蒐集與應用。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>智慧安全雲專案第一階段驗收啟用。</li> <li>關鍵基礎設施 (CIP) 防護 (計畫) 作業平台發展驗收啟用。</li> <li>災害演練模擬系統驗收啟用。</li> </ul>
	隱私與資訊安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>依「管理系統內部稽核辦法」對個人資料安全管理作業相關單位進行稽核，以掌握相關安全維護措施情形。</li> <li>制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，定期召開會議進行整體檢視，以確保個資被完善保護。</li> <li>提供旅客安全、便捷、可信賴的資訊服務，包括旅客個人資料之蒐集、處理或利用。</li> <li>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。</li> <li>整合現有安全 / 應變資訊系統，提升應變效能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 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。</li> <li>2024 年 10 月通過資訊安全管理系統第三方轉版驗證，維持 ISO 27001 資訊安全管理系統的有效性；2024 年 4 月及 8 月分別執行資訊安全內部稽核。</li> <li>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，2024 年公司全體同仁 100% 完訓。</li> <li>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。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保資安政策持續更新。</li> <li>確保風險處於可接受水準。</li> <li>定期進行資通安全事件演練。</li> </ul>
 <p>便利貼心 維繫關係</p>	服務品質與客戶關係管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用多元管道積極回應顧客意見，維持高品質服務水準。</li> <li>建置「意見蒐集管道及客服作業體系」與「現行客訴問題解決機制」，以期確實掌握並回應顧客需求。</li> <li>透過外部品質檢驗與內部型態鑑識維護旅運安全品質。</li> <li>強化勤務人員服務品質、優化車站及列車設施與服務，並提供更多元的商品販售。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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，2024 年達成率 100%。</li> <li>2024 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。</li> <li>2024 年本公司無洩露個資情事。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年提升數位客服系統使用量至 32.8 萬人次 (+5%)。</li> <li>2025 年顧客意見 7 天內回覆達成率 ≥ 99%。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化客戶服務。</li> <li>持續追蹤改善進度。</li> <li>持續維持客戶整體滿意度。</li> </ul>

## 質感服務，智慧運輸

台灣高鐵透過數位化轉型，持續優化「台灣高鐵智慧運輸服務系統」，提供旅客良好的搭乘體驗。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

#### 1. 智慧化訂位購票服務 Smart Ticketing System

- 完成站內售票櫃台設備軟體優化及網路設備升級。
- 2024 年持續優化 T-EX 行動購票 App 對號座車票分票服務及自由座購票流程，提升使用者體驗。
- 2024 年因應數位行銷和達成環保減碳永續發展目標，建置電子優惠券系統，取代紙本優惠券，且兌換使用更為便捷。

#### 2. 智慧化旅客服務 Smart Passenger Service

- 數位客服服務提供旅客 24 小時、全年無休的常用問題諮詢及個人化查詢服務。
- 旅客資訊系統顯示列車資訊及車廂配置為對號座或自由座資訊，方便旅客於候車時確認乘車資訊。
- 列車補票、車上推車及車站便當櫃台販售服務時，提供多元支付方式，提高旅客支付便利性。

#### 3. 智慧化旅遊資訊服務 Integrated i-Traveling Information

- 高鐵假期提供多樣化旅遊資訊及多元通路取票，並以會員點數折抵行程費用。
- 海外單程乘車券線上兌換及劃位功能優化，便利海外遊客購票；自 2022 年起調整為開立磁票、旅客持磁票由自動閘門進出車站。

#### 4. 智慧化列車運行管理 Smart Train Operation

- 透過「列車運行管理系統」整合列車編號、行駛位置、時刻表等旅運資訊，並於各項系統導入圖像化資料與交叉查詢功能，強化列車運行管理效率。
- 智慧化列車組員勤務行動支援系統，提供組員線上維護與查詢勤務資訊，提升運務管理效率。
- 行控中心全景顯示面板智慧整合資訊系統，即時分析時刻表進路與道岔使用狀態，強化列車運行管理安全。
- 「鐵路事件訊息數位化暨自動通報系統」(EARS) 可使同仁快速因應系統發生重大異常告警，獲得 2024 年智慧運輸應用獎。

#### 5. 智慧化安全與應變管理 Smart Safety & Emergency Management

- 持續推動發展安全智慧雲專案系統，統整並數位化安全管理營運資訊，提供資料庫整合搜尋、智慧查詢、安全管理輔助之功能。
- 持續測試自有地震早期預警技術，檢討精進過往地震巡檢作業，以期提供最佳應變決策，降低地震災害風險。
- 與工研院合作開發無人機橋檢運維系統，2024 年完成無人機橋檢平台建置及飛手訓練，並移交予維護單位進行測試與執行任務。

## 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，透過消費累積點數以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 2024 年底，「高鐵會員 TGo」已累積超過 293.4 萬名有效會員，與前一年度相比，成長達 21.4%。TGo 會員持續創造跨域合作之商機，會員累積點數除可於「點數 365」平台兌換商品、「T-Shopping 高鐵線上購」折抵消費、或折抵高鐵票款、旅遊行程，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。



「高鐵會員 TGo」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，以便即時公告運務相關訊息及宣傳影片，協助旅客即時掌握乘車資訊。為能即時與顧客互動並獲取回饋與建議，高鐵透過 Facebook 粉絲團提供最新產品與服務資訊。2024 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 44.7 萬名粉絲，全年度貼文觸及超過 606.4 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，目前「台灣高鐵 App」累積下載人次計超過 164.3 萬人次。

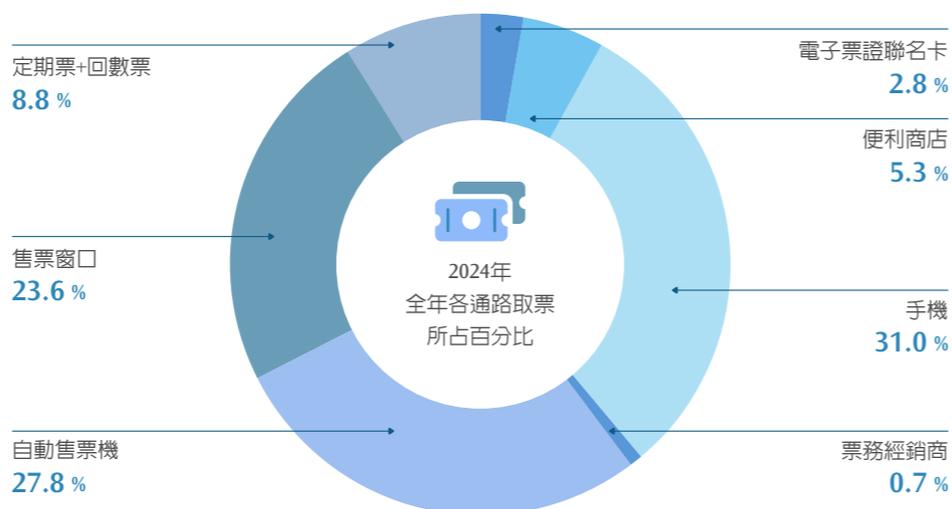
台灣高鐵持續優化會員機制，透過多元售票管道提升票務服務之便利性，2020 年起啓用的 TGo 會員即時檢核機制，提升會員於各訂位系統—包含售票窗口、自動售票機、網站、便利商店、智慧型手機等通路購票點之正確性。自 2022 年 8 月起，開放於站外通路「點數折抵票價」服務，方便會員使用燃點服務；2023 年底，旅客登入 TGo 會員資訊時，除可使用身分證字號或會員卡號外，另可選擇「已認證之手機號碼」進行登入驗證，提升票務服務之便利性。

台灣高鐵持續提升手機通路的票務體驗，推行個人化行動票務服務「T-EX 行動購票 App」，並新增站內「T-EX 行動購票 App 自由座購票」功能，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。2024 年共開立手機票證逾 2,571 萬張，累積下載約 1,708 萬人次，較 2023 年增加 208 萬人次，整體採用行動支付比率達 46.7%，顯見高鐵推行數位化的成效。

## 台灣高鐵多元售票管道

售票通路	售票機制	2024 年主要更新特點
各車站	售票窗口、自動售票機	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
網站	網路訂位系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應電子優惠券系統上線，提供線上兌換、票價折抵功能。</li> <li>TGo 會員以認證之手機號碼累 / 燃點功能。</li> </ul>
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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應電子優惠券系統上線，提供現場兌換、票價折抵功能。</li> <li>TGo 會員以認證之手機號碼累 / 燃點功能。</li> <li>全國超過 13,400 家便利商店門市，24 小時全年無休提供旅客便捷的購 / 取票服務。截至 2024 年 12 月，透過便利商店開立高鐵車票逾 487 萬張。</li> </ul>
智慧型手機	T-EX 行動購票 App（含智慧語音訂票）	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應電子優惠券系統上線，提供線上兌換、票價折抵功能。</li> <li>提供字體大小設定功能，旅客可依自身閱讀的舒適度，將介面文字放大 / 縮小。</li> <li>語音訂票服務新增行動支付功能，訂票流程更為順暢。</li> <li>2024 年全年透過 T-EX 行動購票 App 付款之車票數達 3,212 萬張，開立手機票證則逾 2,571 萬張，為民眾購買高鐵車票使用率最高之票務通路。</li> </ul>
閘門 (行動支付)	悠遊聯名卡、一卡通聯名卡	<ul style="list-style-type: none"> <li>悠遊聯名卡 / 一卡通聯名卡搭乘自由座服務，便利旅客無須提前儲值與購票即可乘車。截至 2024 年 12 月，全年使用電子票證聯名卡搭乘自由座的旅客達 217 萬人次。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 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。</li> </ul>

## 2024 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，嚴選符合生活品味又兼具在地、人文元素的優質好物與高鐵紀念商品，希望將高鐵美好的旅程記憶延續到旅客日常生活中，感受高鐵一路的溫暖相伴。會員點數也可用於「T-Shopping 高鐵線上購」之消費折抵，讓點數更加實用便利。



## | 便捷網路，全線暢通

台灣高鐵於 2018 年完成 34 部全車隊列車網路設備建置，並於沿線 12 處車站之公共區域佈建 Wi-Fi 無線網路熱點，提供車站旅客 Wi-Fi 網路服務，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，我們持續提升 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。

## 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 2024 年皆順利通過。針對交通部鐵道局定期和不定期檢查，2024 年開立之相關觀察及建議事項並未立即影響高鐵營運，且皆已改善、解除列管，並無缺失事項。

#### 外部品質檢驗項目

品質稽核和督導單位	項目	2022 年	2023 年	2024 年
		ISO 9001 三年換證驗證	ISO 9001 定期查核驗證	ISO 9001 定期查核驗證
交通部鐵道局	年度營運定期檢查及臨時檢查	1 次定期檢查 0 次臨時檢查	1 次定期檢查 2 次臨時檢查	1 次定期檢查 5 次臨時檢查

為徹底落實品質管理，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，透過嚴密管控及檢核內部作業品質，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。

#### 內部形態鑑識內容

項目	內容
主要項目類別	核心、道旁設備、軌道、閉路電視、土建、車站、基地、基地設備
總列管項目	34,258 項
形態列管百分比	81.47%
查證方式 / 頻率	品保室內部查證 / 每季 1 次

#### 品質管理績效檢視

台灣高鐵內部建立各項量化績效指標，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。2024 年度台灣高鐵無因行車事故造成旅客重傷與死亡，而旅客輕傷人數共計 2 人，與 2023 年度相同，本年度「安全」面向之績效指標—旅客受傷率（輕傷）的達成值為每百萬旅次 0.026 人，符合設定之目標 / 預估值，顯見我們持續精進品質管理，致力於提供旅客安全且高品質的旅運服務。

### 品質績效指標

目標	項目	公式	2022 年		2023 年		2024 年	
			目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值
安全	旅客受傷率（重傷與死亡）	旅客受傷人數（重傷與死亡） / 每百萬旅次	0	0	0	0	0	0
	旅客受傷率（輕傷）	旅客受傷人數（輕傷） / 每百萬旅次	< 0.06	0.055	< 0.06	0.027	< 0.054	0.026
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%	99.64%	> 99.6%	99.66%	> 99.6%	99.90%
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%	≥ 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	≥ 95%	94%	≥ 96%	93%	≥ 93%	95%

台灣高鐵自 2011 年起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，節省成效已達 9,600 萬元。

自 2009 年推動 QCC 品管圈活動，至 2024 年累積節約超過新台幣 3 億元，2024 年當年度節約金額為新台幣 10,917 千元，累積節約人力計 55,000 人工時，2024 年當年度節約人力共計 7,597 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「黑眼圈」、「一日生活圈」代表公司參加「2024 台灣持續改善競賽」，於最高級別至善組，再次雙雙獲得銀塔獎，可見高鐵公司追求品質改善的努力，已深獲外界肯定。

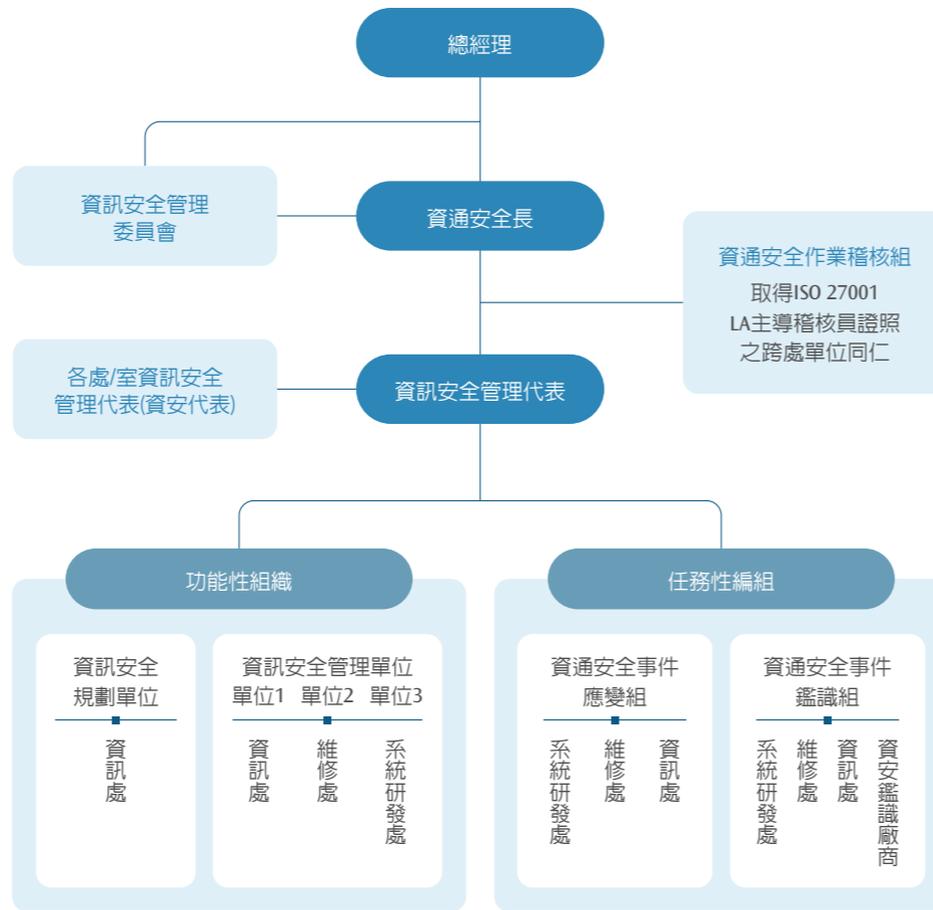


「黑眼圈」、「一日生活圈」獲頒台灣持續改善競賽至善組銀塔獎

#### 資訊安全管理

伴隨科技發展而越來越頻繁的網路侵害及數位犯罪，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。2024 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 2024 年第十屆第 14 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。每年我們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，截至 2024 年 12 月 31 日教育訓練完訓比例達 100%（不包含新進人員與長期傷病假員工）。

2024 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，未來也將持續透過內、外部稽核與內控機制，督導員工及廠商落實資訊安全防護。2024 年 10 月台灣高鐵全部核心資通系統通過 ISO 27001:2022 第三方轉版驗證，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	2024 年個資管理措施與執行成效
1. 成立管理組織 配置相當資源	部門代表組成「個人資料保護作業執行組」，2024 年計有 17 位個資代表，每季召開個人資料代表會議一次，2024 年共執行 4 次。
2. 個人資料之風險 評估及管理機制	依據個人資料檔案安全等級採三級管理，並執行一次個人資料檔案風險辨識與評估，以及進行兩次個人資料檔案盤點，以維持「個人資料檔案清冊」之正確性。
3. 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，並設有個人資料安全事故應變相關規範、完整通報機制及檢討改善作為。截至 2024 年無個資外洩事故發生紀錄。
4. 認知宣導及教育訓練	辦理新進人員教育訓練每梯次 1 小時與全體員工之年度訓練 1 小時。
5. 設備安全管理	終端設備（含個人電腦、筆記型電腦、行動設備等）與各類伺服器主機均依據本公司相關資訊安全管理規章辦理。
6. 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。

2024 年發生的 TGo 網站部分會員帳號遭撞庫攻擊盜用點數之事件，共有約 500 餘位會員的 TGo 會員帳戶遭異常兌換。「撞庫攻擊」是指攻擊者利用已經洩露的用戶名和密碼組合，嘗試在不同的網站或服務上自動進行登入。此次事件涉及不法分子於外部不明來源取得民眾手機號碼與密碼，對高鐵會員系統進行撞庫攻擊，台灣高鐵立即展開調查，並確認會員系統資料並未自台灣高鐵內部洩漏。雖然此次事件並非歸因於台灣高鐵，但為保障會員權益，台灣高鐵已主動通知受影響的會員，提醒他們更換密碼，並以贈點方式補償受害會員的損失，且已向相關單位報警，並配合調查局進行深入調查，為進一步防範類似事件再次發生，台灣高鐵已加強會員系統的安全措施，包括新增登入通知功能，當會員帳號有成功登入或兌換等動作時，系統將自動發送通知郵件至會員電子信箱。

台灣高鐵於 2024 年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，以提升高鐵資通通訊安全環境：

可用性與穩定度	安全性	監控機制
<ul style="list-style-type: none"> <li>提高設備容量確保足夠員工連線數。</li> <li>增加網路頻寬、電路備援以提升網路連線穩定度。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工自外部網路登入公司內網，採雙因子驗證。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN 採用雙因子驗證、對連線來源 IP 進行監控。</li> <li>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。</li> <li>追蹤高權限帳號與使用者端點設備的使用情況。</li> </ul>

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，我們加速推動數位創新轉型時，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：

**管理資訊數位優化**

- 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 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。
- 進行低代碼整合平台及自動化機器人建置與推廣以提升效率、擴大產能及降低人力成本。
- 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。

**維修管理數位優化**

- 建立高鐵地理圖資並持續收集軌道、電車線與電力系統檢測及維修資料，建立預測性維修作業之基礎，與提供軌道區維修排程協調機制，進一步提升維修效率。
- 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。

**營運管理數位優化**

- 進行新世代訂位票務服務系統建置，以因應市場需求，並將車站設備雲端化，提升服務上線時效。
- 將磁票改為 QR Code 紙票，目前累計已完成 4 站，預計於 2025/4 前全線安裝完成以大符節省用電量。

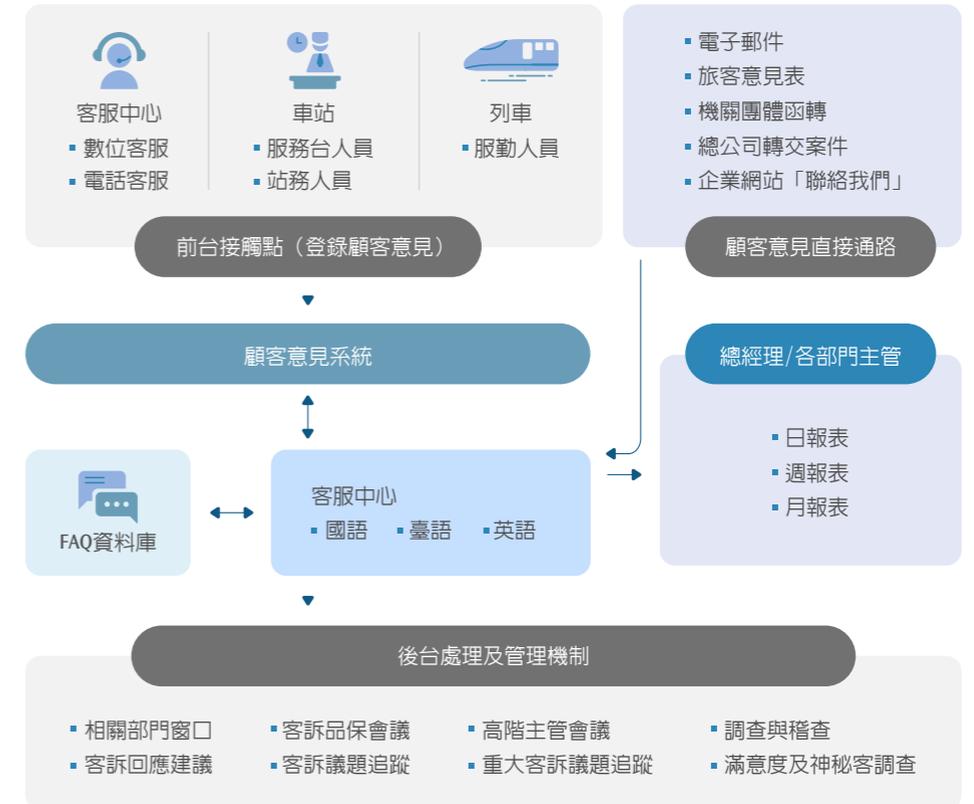
**行銷數位優化**

- 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。
- 發展 T-EX 行動購票 App 銷售模式，提供多元購票服務，提升市場競爭力。
- 建立台灣高鐵交通行動服務平台 -TMaaS 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。

## 客戶關係維護

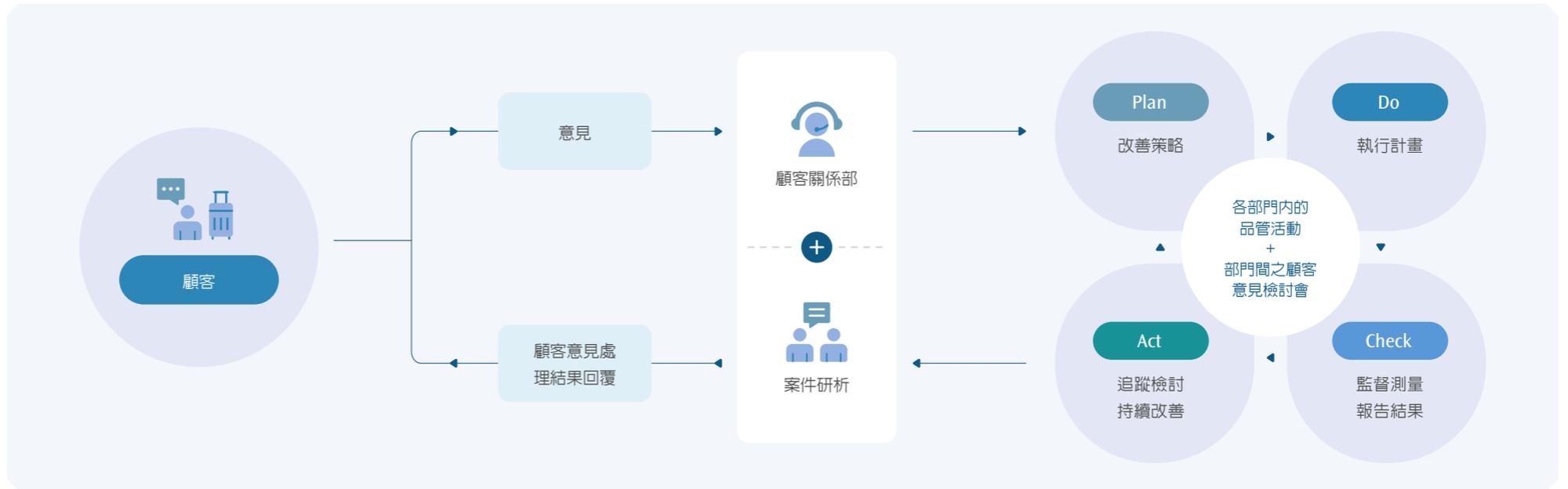
台灣高鐵持續推出超越客戶期待的貼心服務，我們編制專責部門，透過開放多元溝通管道即時回饋旅客需求，深化顧客關係，提供顧客數位客服諮詢、企業網站電子信箱留言等功能，並配置國 / 臺 / 英語接聽的客服專線服務，目前意見蒐集管道及客服作業體系詳見下圖：

### 現行意見蒐集管道及客服作業體系



為確實將顧客意見納入管理並落實改善，台灣高鐵訂有客訴問題解決機制，除第一時間安撫與處理外，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。我們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，2024 年達成率 100%。2024 年度旅客進線客服中心及使用數位客服諮詢約 73.3 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 31.2 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。

現行客訴問題解決機制示意圖



★ 亮點故事：台灣高鐵數位客服服務

台灣高鐵數位客服系統於 2020 年底正式上線，引進數據分析整理、自然語音與文字處理及機器學習等技術，提供旅客 24 小時、全年無休的常用問題諮詢及個人化服務申請與查詢服務，包含提供遺失物線上報失、乘車導引等服務。2024 年透過客服專線互動式語音宣告、報失服務小卡的介紹與推廣，全年服務量約較 2023 年提高 48%，提供之物品自助報失與協尋服務則較 2023 年提升 85%。2024 年客服中心協助辦理輪椅座訂位服務之流程，包含行程資訊蒐集、操作介面，以及顯示之資訊內容與方式等，執行一系列精進優化專案，較 2023 年有效縮短平均服務時間 50%、增加該項服務使用量 400%，大幅提升相關服務體驗。

- 數位客服升級
- 報失服務效能顯著
- 輪椅座訂位流程優化
- 結合 AI 與數據分析

註：數位客服系統將旅客提問以自然語言理解後，搜尋預存資訊回答，或導入個人服務流程處理，累積回應數佔總提問數的比例即為「精準度」。

顧客肯定

顧客肯定與回饋為台灣高鐵檢視品質管理績效的重要指標。每年高鐵均委託第三方單位（2024 年委託單位為 Ipsos）調查顧客滿意度，2024 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 95%~96% 的高重視度，以及 93%~97% 的高滿意度評價。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。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容



## Taiwan 在地 / 深耕在地

盡遊台灣，連接國際	43
夥伴管理，打造永續供應鏈	45

### 3. Taiwan 在地 / 深耕在地

章節名稱	重大主題	策略	2024 年目標與達成成果	目標 (短期: 2025; 中長期: 2026-2027)
 夥伴管理 在地供應	永續供應鏈 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立供應商管理機制（如簽署承諾書、評鑑等），強化與供應商夥伴關係，共同推動永續價值鏈。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年首次針對供應商發送自評問卷，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，共回收 116 份承諾自評表。</li> <li>2024 年台灣高鐵實地查核 3 家供應商，無供應商有重大缺失。</li> <li>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。2024 年共 1,176 件採購公告案件之廠商符合台灣高鐵反貪腐規定。</li> <li>2024 年拜訪在地供應商 250 次，並完成 104 件替代性物料開發案；從 2011 年至 2024 年，替代性開發廠商共達 136 家，節省總金額約 41 億元。</li> </ul>	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="background-color: #ADD8E6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">短期</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>開發 2 項以上替代性物料，包含牽引變換裝置進氣濾網、列車扶手抗菌產品等。</li> <li>持續維持無供應商有重大缺失。</li> </ul> <div style="background-color: #D8BFD8; padding: 5px;">中長期</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>開發 2 項以上替代性物料，包含列車藍芽無線求助鈴、車門警示鈴控制器等。</li> <li>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。</li> </ul> </div>

### 盡遊臺灣，連接國際

#### 暢遊在地

台灣高鐵 2024 年 4 月推出「美好旅行第一站」活動，鼓勵旅客搭乘高鐵，一站式搞定交通、住宿和行程！我們積極與地方特色活動結合，陸續推出「臺南 400」、「日月潭好好玩」、「屏東黑鮪魚文化觀光季」及「城鄉島遊」等特色旅遊專案，鼓勵旅客透過高鐵探索台灣各地文化與美景，並持續與觀光業者合作推出眾多超值旅遊專案，包括：「搭高鐵·送住宿」、「搭高鐵·送租車」等廣受旅客喜愛的活動，成功創造行銷話題，帶動城際旅遊風潮，更與交通部觀光署合作推出「國際旅客搭高鐵遊台灣兩人同行一人免費優惠活動」，藉此活絡高鐵中、南部沿線城市的觀光效益。台灣高鐵於 2024 年創下全年旅遊人次 430 萬佳績；與 2023 年相比，成長幅度高達 6.8%。

此外，台灣高鐵肩負推動永續旅遊的責任，透過永續旅遊專案，引領旅客響應永續政策，刺激帶動國內旅遊商機。2024 年 4 至 6 月台灣高鐵「飯店聯票」推出「出發！綠色旅行趣」專案，鼓勵旅客搭乘低碳環保的高鐵列車，減省住宿使用一次性備品與客房清潔頻率，並提供加購高鐵車票優惠。未來台灣高鐵將持續針對各族群旅客需求，攜手觀光產業業者，推出多元專案滿足旅客需求，積極運用核心優勢推動永續旅遊。

我們不僅積極推動低碳旅行方案，更以實際行動參與具國際認證的碳註銷旅遊，於 2024 年 12 月參與台灣觀巴業者之華府旅行社推出的「低碳永續遊程」- 中興新村一日遊，成功獲得國際機構認證的黃金標準（Gold Standard）減碳證明，並達成 1 公噸的碳註銷。未來，台灣高鐵公司將持續深化與地方的合作，開發更多永續旅遊遊程，以實際行動支持全球永續發展。



高鐵飯店聯票「出發！綠色旅行趣」宣傳照

### 參與國際旅展

台灣高鐵 2024 年於台北國際旅展參展，攤位設計以「任意門」為概念，象徵搭上高鐵，即可快速抵達各景點，真實接觸台灣之美。攤位運用可重複利用的 LED 巨型螢幕串聯全場，帶領民眾身歷其境體驗「最真實的台灣 WAY」，並於展覽期間推廣「高鐵假期」及「T-Shopping 高鐵線上購」等多項優惠專案。本次攤位設計積極落實公司「永續運輸」的 ESG 願景，採用大面積電子裝置、替代一次性使用的耗材及全區選用節能燈具，從結構設計到材料應用，皆能讓參觀民眾感受到，台灣高鐵公司以實際行動實踐永續理念的用心。



2024 年台北國際旅展 台灣高鐵攤位



高鐵「最真實的台灣 WAY」宣傳照

### 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呼應國際產業趨勢，並持續精進軌道工業技術。2024 年台灣高鐵以會員身分參與 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。



IHRA 會長宿利正史（左）與台灣高鐵公司前董事長江耀宗（右）、前副總統陳建仁（中）合影

台灣高鐵於 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。2024 年 10 月，IHRA 於台北舉辦 2024 年度全球年會，由台灣高鐵在地協辦，共有來自日、美、英、澳等 12 國、約 200 位高速鐵路業者及專家齊聚一堂，分享交流營運經驗、專業知識及高速鐵路全球發展之未來前景。我們安排技術參訪，向全球會員展示近年台灣高鐵在技術創新與本土化方面的成就，對於提升台灣運輸實力在國際上的能見度與影響力，具有重大意義。

### 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。2024 年完成開發風速、雨量及水位可程式化訊號產生器，具備一機多用功能，節省設備檢查及更換時間，增進維修便利性，此外，我們主動建置 700T 列車集電弓監測系統，收集列車運行、氣壓及震動等為期 3 個月數據資料，作為後續長期改善策略擬訂依據，並於 2024 年榮獲中國工程師學會「113 年度產學合作績優單位」，獲總統親自接見肯定本公司長期投入鐵道人才培育及產學合作成果。另外，與國立高雄科技大學多年來共同開設鐵道設備實驗室（2021 年具備 TAF 認證資格），至今開發 37 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，2024 年台灣高鐵和 30 所大專院校合作推動實習專案，提供 132 名學生維修及運務工作實習機會。



產學合作成果 - 風速、雨量及水位可程式化訊號產生器



台灣高鐵榮獲中國工程師學會「113 年度產學合作績優單位」

## 夥伴管理，打造永續供應鏈

### 永續供應鏈管理

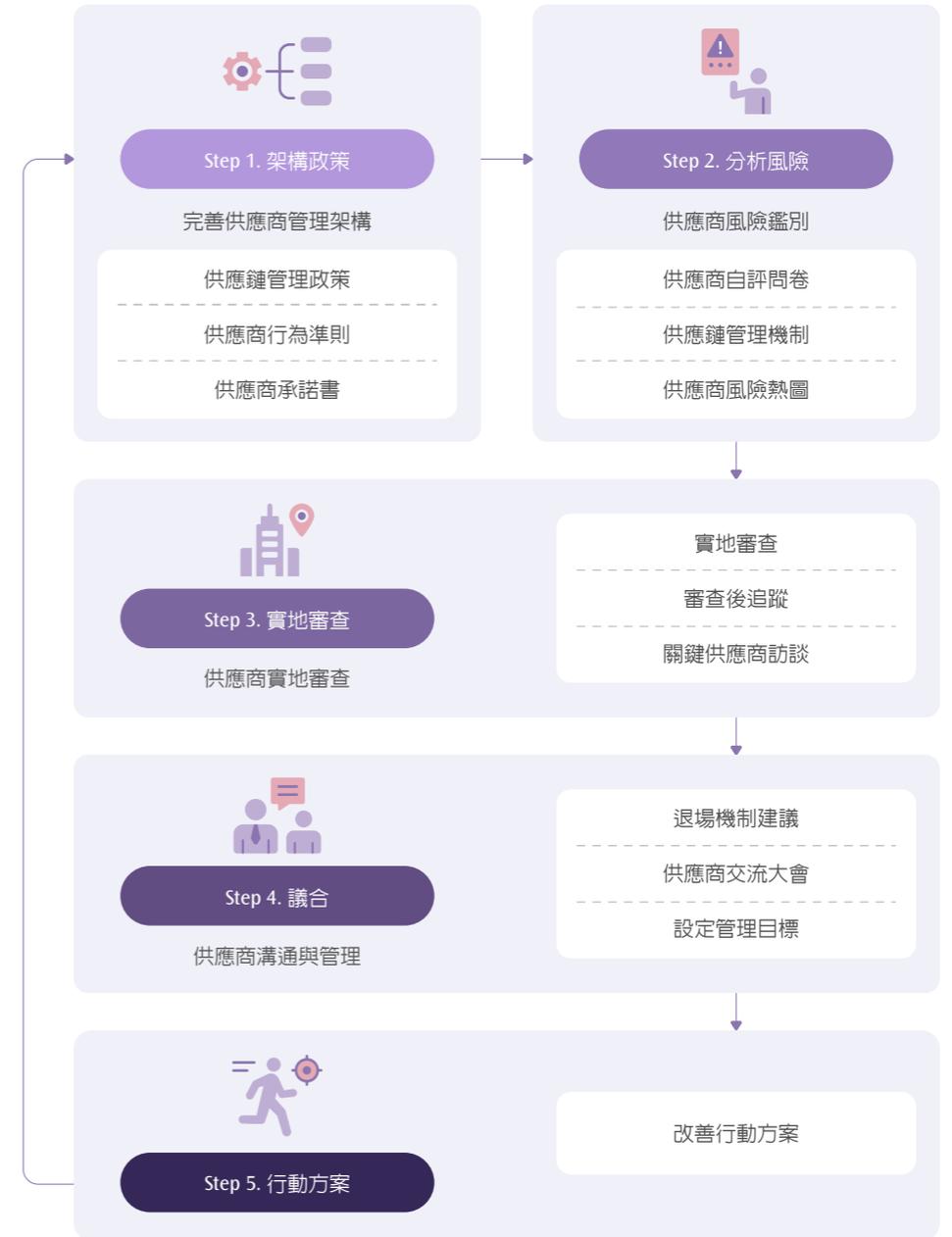
為提升整體供應鏈永續績效，台灣高鐵參考國際產業標準優化永續供應鏈管理架構，並透過五階段持續進行落實與優化。台灣高鐵於 2023 年啟動導入永續供應鏈，強化供應商永續管理機制，制定明確的永續供應鏈管理政策，透過供應商風險鑑別將各產業供應商加以分級管理，針對中高風險之供應商進行書面及實地審查。在審查過程，台灣高鐵與供應商積極溝通，協助其優化在環境保護、安全衛生、勞動人權之面向推動與落實，確保供應鏈在滿足法規的同時，亦能與高鐵攜手朝向永續目標前進。

2023 年已完成優化版之供應鏈管理政策、供應商行為準則，將台灣高鐵既有的「人權政策」加以融合，此政策適用範疇擴大至合作夥伴。供應鏈管理政策及行為準則已經於 2024 年 1 月公告給全體供應商，期望透過管理機制協助國內產業提升其永續經營之能力。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行為準則中，特別強化提升供應商勞動條件保障，性別平等、申訴機制、勞雇合約等議題的落實。

2024 年台灣高鐵已完成供應商自評問卷之內容修訂，涵蓋之主題與供應商行為準則的內容相同，期望與供應鏈夥伴共同聚焦於重要的永續發展議題，共計回收逾 1 百多份資料。藉由彙整及分析有效之供應商自評問卷進行供應商分級管理，並針對篩選出的高風險供應商進行書審或實地審查。2024 年台灣高鐵實地查核 3 家廠商，主要查核項目包含：道德倫理、人權與勞動、安全與衛生及環境保護，查核結果無供應商有重大缺失，亦無鑑別出對社會具重大潛在負面衝擊的供應商。未來台灣高鐵將持續致力與關鍵供應商進行交流溝通、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的五個階段，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。

為深耕台灣高鐵「以人為本」的安全文化，公司訂有安全衛生政策，亦重視承攬商職業安全衛生之表現，2020 年 1 月正式導入「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。2024 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。

### 台灣高鐵永續供應鏈管理架構



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容

## 供應者溝通

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。2024 年台灣高鐵與 740 家供應商具合作關係，其中財物類（主要為設備零件與車販商品）供應商共 481 家，勞務類供應商共 259 家。本公司制定「採購作業辦法」，於合約簽定前依據管理手冊及注意事項綜合評估供應商的永續績效，不符規範且無法限期改善者將終止雙方合作關係。目前新簽約之供應商符合採購作業辦法比例達 100%。2024 年末發生因供應商永續績效不佳而終止合作關係之情事。

自 2019 年開始，我們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，亦定期召開專案小組會議審查履約廠商自評表。2024 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，並回收 116 份台灣高鐵永續供應鏈自評問卷，共計有 1,176 份採購公告案件之廠商符合台灣高鐵反貪腐規定。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](#)。

## 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，台灣高鐵致力於布局軌道供應鏈在地化，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，2024 年共計拜訪在地供應商 250 次，完成 104 件替代性物料開發案。從 2011 年至 2024 年，替代性開發廠商共達 136 家，節省總金額約 41 億元。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。2024 年相關合作案如下：



#### 1. 電車線維修工程車國車國造

2018 年 9 月至 2024 年 3 月與中國鋼鐵股份有限公司合作第一階段「電車線維修工程車國車國造」專案，整合設備零組件規格及供應廠商，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 / 物料供應比例，至 2024 年 1 月已依契約交付 12 輛工程車，並階段性逐步汰換老舊工程車。2024 年延續規劃第二階段國車國造計畫，於簽約後 66 個月內交付 12 輛工程車。



#### 2. 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」，至 2024 年已啟用彰化站、雲林站及嘉義站共 58 處設備，持續優化電路設計並提升設備效能，逐步取代德國原廠轉軸器控制機箱。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。未來將以五年分批汰換，預計於 2026 年完成全線機箱更換。「國產道岔控制機箱」為 100% 自主研发，全世界程式邏輯控制技術導入道岔控制機箱首例，大幅降低繼電器損壞的發生機率並提升維運效率。上述自主研发成果申請專利，獲智慧財產局分別於 2023 年 6 月核准「轉軸器控制機箱」新型專利，以及 2024 年 5 月核准「軌道道岔控制系統」發明專利。



#### 3. 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，2024 年 4 月道岔監控系統新型專利已獲得智慧財產局核准。

台灣高鐵 2023 年起推出新一期 5 年中長期計畫，為旅客打造品質更高的乘車環境，透過與國內廠商攜手合作，2024 年完成研發新式列車內外旅客資訊顯示系統，將原有 LED 螢幕形式換裝為 4K 高畫質全彩 LCD 螢幕，2025 年預計執行車站旅客用電梯增設、列車洗手間空間改善等專案，持續提升高鐵維修物料本土化比例。



新式列車內部資訊顯示系統

亮點故事：台灣高鐵智慧無人機橋檢運維系統之應用

台灣高鐵全線軌道約有七成位於橋樑及高架橋段。為提升巡檢效率以及安全性，並保障巡檢人員作業安全，台灣高鐵與工研院合作開發「智慧無人機橋檢運維系統」，輔助人員完成較高難度場域的巡檢。2023 年執行 27 次測試，2024 年進行熱影像模組檢測測試並完成無人機保養維護訓練，於 10 月移交給使用單位啟動巡檢先期工作。該系統 3 大特點如下：

- 提高巡檢效率：原本傳統人工橋檢 5 個月工期縮減至 3 個月，對比前後之巡檢效率可提升達四成。
- 即時掌握檢修現況：無人機檢修範圍能深入人為較難到達之處，若發生緊急事件時，亦可做為現場勘查工具，並提供多點即時觀看現況影像，協助檢修團隊加速決策以及後續檢修之時效性與精準度。
- 智慧數位化管理：透過影像系統搭配橋樑三維資訊及數位化管理，將大量照片進行快篩分析，並與歷史照片做細部比對，針對異常處（如電力桿、支承、墩柱、鋼橋）自動進行註記及生成巡檢報表，提供檢修人員提早發現潛在異常，為運輸安全提前且加強把關。

新型無人機及即時巡檢影像檢視分析管理平台



檢測資料搭配橋樑三維資訊，進行歷史照片細部檢視 自動生成巡檢報表，輔助數位化作業管理

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。同時，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像與知名度。

台灣高鐵 2024 年財物類採購金額約 33 億元，在地採購金額比例達 80.5%。在勞務類採購方面，2024 年採購金額約 127 億元，其中 74.5% 為在地採購。近三年勞務類及財物類採購項目及在地採購金額比例如下表：

年份	2022	2023	2024
勞務類採購	90.9%	98.9%	74.5%
財物類採購	74.0%	60.2%	80.5%

為落實永續採購目標，我們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，2024 年綠色採購金額達 3.6 億，包括行政類用品、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（新台幣萬元）

年度	2022	2023	2024
行政庶務類	3,572	1,898	2,408
員工出差搭乘高鐵費用	24,737	26,920	27,870
專案類	N/A	9,209	6,280
總計	28,309	38,027	36,558

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。



台灣高鐵車站進駐在地商家攤位

保安全管理與訓練

為確保顧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，我們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。

自 2020 年起本公司引進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、交管指揮、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。2024 年保全人員接受專業訓練與培訓的人員比例達 100%。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

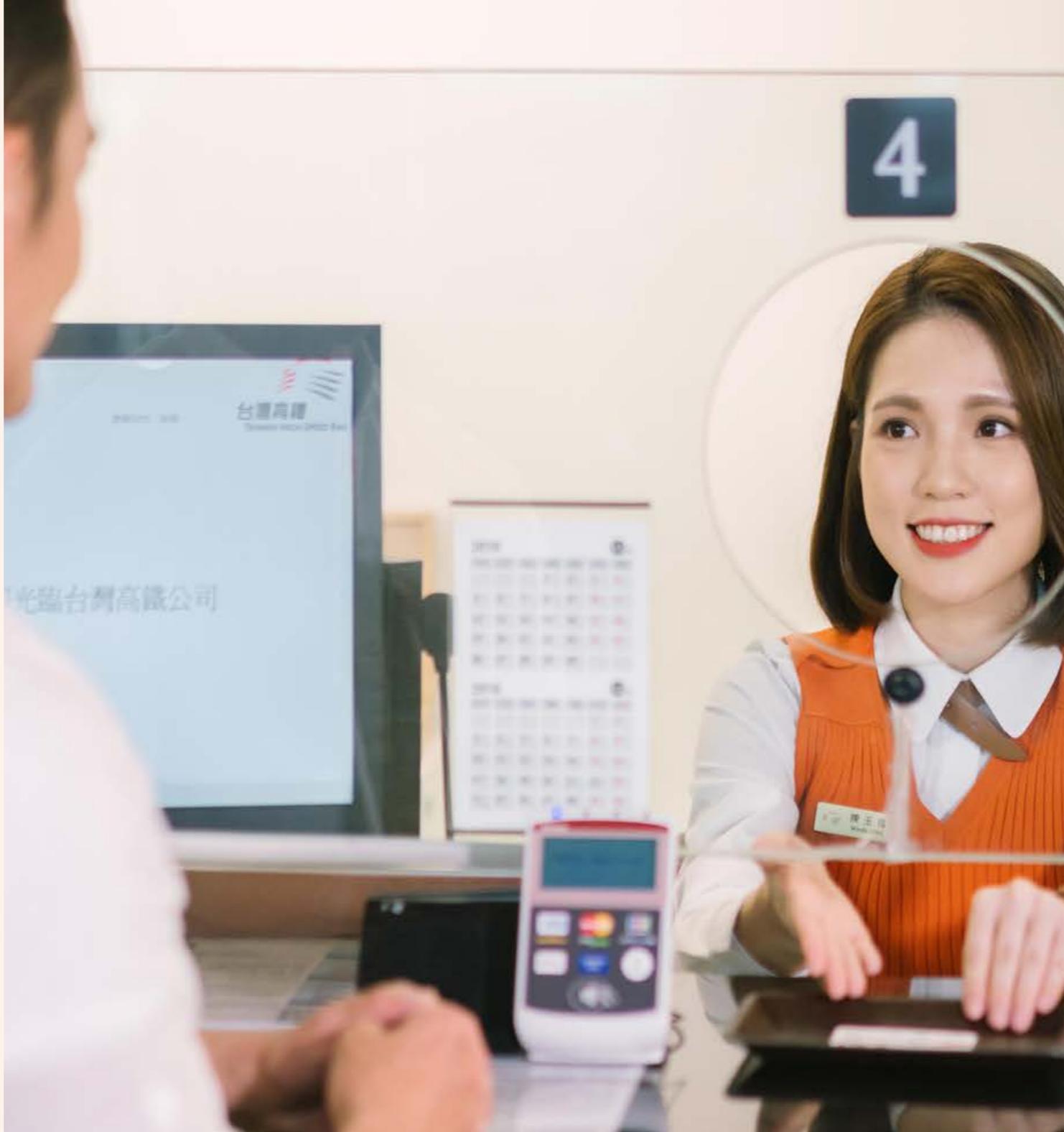
Touch  
關懷 / 永續關懷

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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容



## Touch 關懷 / 永續關懷

低碳行車，環境永續	50
孕育人才，價值培育	61
保障權益，貼心關懷	67
乘載社會，發展在地	72

## 4. Touch 關懷 / 永續關懷

章節名稱	重大主題	策略	2024 年目標與達成成果	目標 (短期: 2025; 中長期: 2026-2027)
 <p>低碳行車 環境永續</p>	氣候變遷 減緩與調適	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)，強化管理監督機制與有效落實執行措施。</li> <li>建置全公司「溫室氣體盤查清冊」，進行總量盤查與查證，研訂減量措施與優先順序。</li> <li>透過氣候相關財務揭露 TCFD 專案，鑑別氣候風險，盤點高鐵對應氣候風險之韌性。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全公司之溫室氣體盤查 (覆蓋率 100%) 經查證並獲得 ISO 14064-1 證書。</li> <li>內部盤查 2024 年因用電用油所產生之碳排放量 325,887.6 公噸，每延人公里碳排放量 22.41 公克 CO<sub>2</sub>e 與 2023 年 22.58 公克 CO<sub>2</sub>e 相比，減少 3.46%。</li> <li>設備優化汰舊，透過節能駕駛計畫，2024 年列車電力較基準年 (2010) 減少 4.81%。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續每年辦理全公司溫室氣體盤查及查證作業。</li> <li>持續執行「列車駕駛節能運轉」方案。</li> <li>「每延人公里碳排放量」每年減少大於 1.5% 以上。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動淨零轉型，響應政府「2050 淨零碳排」目標。</li> </ul>
	 <p>資源使用 與管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，提升綠色行動措施 (如再生能源、循環資源)。</li> <li>設置資源使用與管理相關工作小組 (如節能專案小組)，強化管理監督機制與有效落實執行措施。</li> <li>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環境保護意識，深化環境永續發展理念。</li> <li>透過環境管理系統監控、績效評估稽核，持續精進環境管理作為、通過外部驗證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續通過 ISO 14001:2015 環境管理系統複驗 (有效期至 2026 年 9 月)。</li> <li>2024 年場站 (基地及車站) 用電量 (度)，較 2023 年增加 2.75%；服務每旅次之用電量 1.20 度與去年 (2023 年) 1.25 度相比，節能 4%。</li> <li>2024 年場站 (基地及車站) 用水量 (度)，較 2023 年增加 4.88%；服務每旅次之用水量與去年 (2023 年) 相比，節水率 1.04%。此外，2024 年完成台南車站水足跡盤查作業，並取得 ISO 14046:2014 查證聲明書。</li> <li>資源廢棄物回收率為 26.2%，無發生關於油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。</li> </ul>	<p><b>短、中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>場站之「平均服務每旅次之用電度數」每年減少大於 0.86% 以上。</li> <li>場站之「平均服務每旅次用水量」減少大於 3.42% 以上。</li> <li>持續加強資源廢棄物回收。</li> </ul>
	 <p>生態與社區 衝擊管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年內部稽核次數 25 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，2024 年無發生因污染環境遭受處分。</li> <li>2024 年接獲 15 件噪音與振動管理相關民眾陳情案件，僅 1 件需辦理改善之環保主管機關通知違反噪音標準案件，無發生受裁罰事件。</li> <li>維持每年 114.3 萬元之水雉生態教育園區贊助金額，累積金額超過 7,100 萬餘元。</li> </ul>	<p><b>短、中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理內部環境品質管理稽核作業。</li> <li>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。</li> </ul>
 <p>孕育人才 價值培育</p>	<p>人才任用 與發展</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 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 77.1 小時，較 2023 年增加 2.5 小時。</li> <li>推動多項訓練人才發展與接班梯隊養成專案。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	
 <p>保障權益 貼心關懷</p>	<p>員工關懷與 勞動保障</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年員工心理健康講座與培訓課程總計 333 人次參訓，員工關懷課程共計 90 人次；性騷擾防治主管場課程及線上全體員工宣導總計 4,842 人次參訓。</li> <li>定期或不定期辦理稽核作業，2024 年有 6 件員工工作場所內失能職災，總合傷害指數為 0.07，工作場所外交通失能職災為 11 件，總合傷害指數為 0.10，無職業病事件。</li> </ul>	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025 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 ≤0.07，工作場所外交通職災之「總合傷害指數」為 ≤0.13。</li> <li>持續辦理相關心理健康幾做與培訓課程，並提供性別平等友善之工作環境。</li> <li>辦理性騷擾防治宣導、心理健康講座及相關培訓課程。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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，強化同仁安全認知及風險意識。</li> <li>持續精進各項職業安全或員工健康之促進活動，建置專用之職災管理系統、健康管理平台等輔助管理工具，提升職業安全衛生管理效能。</li> <li>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。</li> </ul>	

## 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，各處室最高主管擔任成員，督導高鐵內部設定與執行環境政策與目標。環境管理委員會 2024 年度共計辦理 25 次環境品質管理稽核作業，檢核各基地與車站推動減碳減廢環保之實績，並於每季召開「環境管理工作會議」追蹤各部門環境專案推動進度與績效，維持環境管理系統順利運作。在符合環保法規要求下，推動減緩環境衝擊的措施。此外，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。2023 年通過 ISO 14001 環境管理系統複驗，目前效期為 2023 年 9 月 24 日到 2026 年 9 月 24 日。

為響應全球減碳淨零之趨勢，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）之盤查，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、提升員工與供應商之環境意識、導入環境管理系統、減少溫室氣體排放與廢棄物，逐年提升環保支出，2024 年總計投入新台幣達 87,825 千元，相較於 2023 年因無辦理環評差異分析需求及苗栗縣城北里隔音牆工程已完工，致經費減少幅度約 15.24%。未來將持續推動環境永續作為，包括持續進行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之管理措施。

### 2024 年環保支出

環保措施項目 (仟元)	2022 年	2023 年	2024 年
環保環評監測 (含苗栗、彰化及雲林三站)	2,004	1,499	2,325
環保環境研究 (含水雉、溫室氣體盤查、噪音研究及改善計畫)	5,132	7,932	5,032
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)	86,615	94,187	80,468
<b>總計</b>	<b>93,751</b>	<b>103,618</b>	<b>87,825</b>
相較於前一年之環保支出變化 (YoY, %)	-0.5%	10.52%	-15.24%

### 氣候變遷減緩與調適

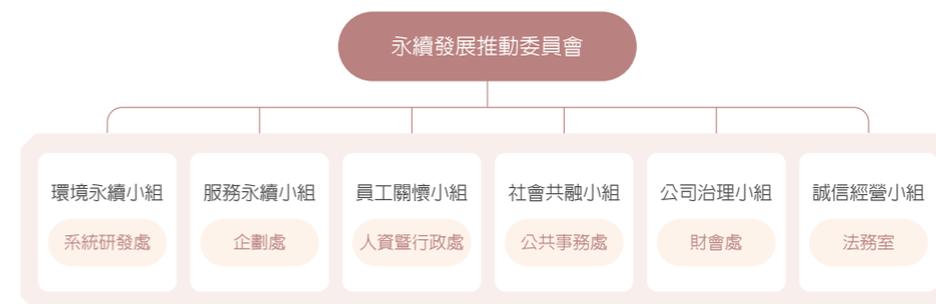
因應國際對氣候變遷關注度逐年提高，回應政府 2050 淨零承諾，同時參照全球鐵道運輸業對氣候變遷風險的因應策略，台灣高鐵深切體認氣候變遷對可持續營運可能造成影響與挑戰，積極導入各項氣候變遷減緩與調適措施。

台灣高鐵於 2024 年依循氣候相關財務揭露 (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。以下為參考氣候相關財務揭露 (TCFD) 之要求，進行 4 大構面的說明：

#### 治理

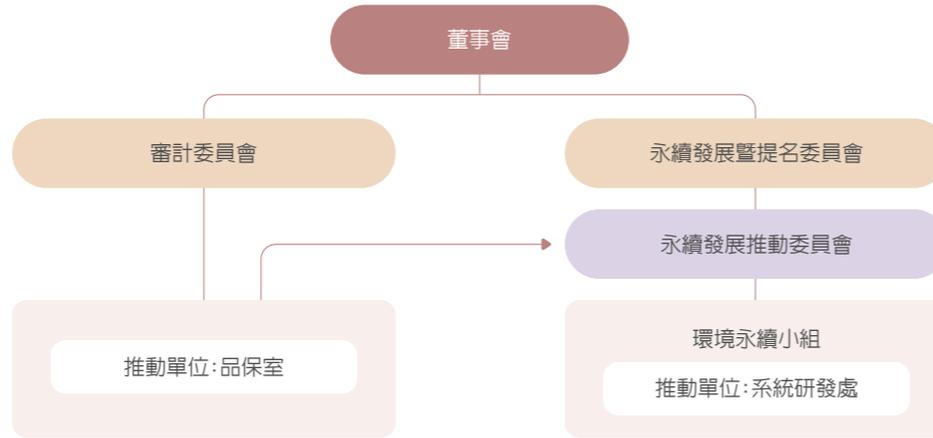


台灣高鐵董事會之「永續發展暨提名委員會」轄下設有「永續發展推動委員會」，由董事會及董事長督導，總經理及經理部門高階主管組成，「永續發展推動委員會」轄下設有六大永續小組，持續關注公司內部永續經營相關議題，且每年定期向永續發展暨提名委員會及董事會報告推動執行情形及實施成效。氣候相關治理、策略、因應與推動，由環境永續小組擔任統籌，一同針對氣候變遷、自然及淨零議題制定相關策略、目標與行動方案。



本公司訂有「風險管理政策」，董事會之審計委員會監督及確保整體風險管理機制，建立涵蓋全公司營運範疇之風險管理架構，另設有環境管理委員會，負責監控、執行與定期審查環境相關風險與目標，溝通環境管理業務；委員會由總經理擔任主任委員，並由跨處室之最高主管擔任委員，以便落實有益於整體營運之跨部門溝通。環境管理委員會下設置橫跨多個處室之工作小組，負責執行環境管理相關業務。此外，依循風險管理架構，風險管理推動與執行單位每年一次向董事會報告，以便監控相關氣候風險，並檢討對應氣候變遷的因應做法與成效。

此外，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」，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，其組織架構及運作情形如下：



推動單位	執掌	推動情形
品保室	風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>各部級以上主管評分，並放入四個象限進行分類，每年呈報審計委員會一次。</li> </ul>
環境永續小組	氣候風險之策略、指標與目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動環境管理系統之運作。</li> <li>辦理環境相關盤查與查證。</li> <li>研擬與執行高鐵沿線噪音改善計畫。</li> <li>推動能耗設備更新與改善。</li> <li>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。</li> <li>推動環境永續行動。</li> </ul>

策略



台灣高鐵參考 TCFD 揭露架構，鑑別氣候變遷對公司的風險與機會；同時，本公司將持續導入情境分析與風險財務量化，並將其成果逐步揭露於後續報告書中。本公司於 2024 年完成最新一次氣候風險評估，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，亦同步將氣候風險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（2035 年 - 2050 年），針對管理氣候風險所採取之因應行動及其財務說明將於明後年逐步揭露，本次鑑別之結果請參考下方表格：

氣候風險構面	氣候風險事件	風險等級與影響時間	潛在影響之價值鏈	潛在影響之資產及設施	對於潛在影響的資產及設施之目前與預期影響	潛在財務衝擊（執行中 / 短期 / 中長期）
轉型風險	溫室氣體放成本增加： 碳定價機制	高度風險 中期	上游 中游 下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>正線、車站、維修基地及辦公大樓。</li> <li>台灣高鐵的溫室氣體排放源主要來自營運使用的電力，占比超過 90%，其中以正線營運使用的電力為主。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，且正線營運耗電占比超過九成。隨著環境部逐步針對不同產業徵收碳費，雖高鐵未在第一波管制名單中，然預期隨著擴大徵收產業範圍，未來將可能被納進其中，因此預期產生額外費用。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成本支出增加，導致營業收入減少。</li> <li>購買再生能源 / 再生能源憑證或繳納碳費所產生之費用。</li> <li>評估原臺售台電之太陽能將改成自用，減少售電收入。</li> <li>評估擴大再生能源使用，所需投入額外設備。</li> </ul>
	轉型至 低碳科技	中度風險 中期	中游 下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>正線、車站、維修基地及辦公大樓。</li> <li>台灣高鐵的溫室氣體排放源主要來自營運使用的電力，占比超過 90%，其中以正線營運使用的電力為主。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣已訂定 2050 年達成淨零排放的國家目標，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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為增加基礎設施的低碳程度，需投入額外的採購與維運成本。</li> </ul>

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容

氣候風險構面	氣候風險事件	風險等級與影響時間	潛在影響之價值鏈	潛在影響之資產及設施	對於潛在影響的資產及設施之目前與預期影響	潛在財務衝擊（執行中 / 短期 / 中長期）
實體風險	極端天氣事件增加： 颱風	高度風險 立即性	中游 下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>橋梁、邊坡、隧道與正線（已鑑別出風險較高之邊坡）。</li> <li>車站 / 基地（淹水潛勢高的車站與基地）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業收入減少。</li> <li>導入防災新科技研發之費用。</li> <li>設備 / 設施損害維修所需之人力與維運成本。</li> <li>因颱風造成之豪大雨恐造成淹水、積水等導致資產減損。</li> </ul>
	極端天氣事件增加： 強降雨	高度風險 立即性	中游 下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>橋梁、邊坡、隧道與正線（已鑑別出風險較高之邊坡）。</li> <li>車站 / 基地（淹水潛勢高的車站與基地）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強降雨由於發生時間與頻率不定，且未發布警報，較難提前做預防，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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業收入減少。</li> <li>資產價值減損。</li> <li>為增加基礎設施的韌性，需投入額外的人力及維運成本。</li> <li>導入自動化監測系統與升級之費用。</li> </ul>
	極端天氣事件增加： 乾旱	中度風險 中期	中游	<ul style="list-style-type: none"> <li>橋梁與正線。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業收入減少。</li> <li>資產價值減損。</li> <li>土建設施維護成本增加。</li> </ul>
	海平面上升	中度風險 長期	中游 下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>車站 / 基地（淹水潛勢高的車站與基地）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因海平面上升導致造成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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產價值減損。</li> <li>為增加基礎設施的韌性，需投入額外的人力及維運成本。</li> </ul>

氣候風險 構面	氣候風險 事件	因應行動	
		轉型計畫	執行中
轉型風險	溫室氣體排放 成本增加： 碳定價機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣高鐵已導入能源管理系統，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。</li> <li>評估持續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。</li> <li>持續與上游承攬商溝通，追蹤其可能因應法規轉嫁之費用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專案採購符合低碳排產品或具高能源效率之設備。</li> <li>屋頂太陽能板系統。</li> <li>導入新世代列車。</li> </ul>
	轉型至 低碳科技	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，可協助台灣高鐵提升能源使用效率，預計 2027 年新世代列車將開始營運。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專案採購符合低碳排產品或具高能源效率之設備。</li> <li>導入新世代列車。</li> </ul>
實體風險	極端天氣 事件增加： 颱風	<ul style="list-style-type: none"> <li>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巡軌系統），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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人機巡軌系統。</li> <li>防洪檢核及後續優化工程。</li> </ul>
	極端天氣 事件增加： 強降雨	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年持續執行邊坡預防性改善工程 9 處邊坡補強工作，以強化邊坡穩定性。</li> <li>未來也將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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高鐵邊坡安全年度體檢。</li> <li>導入數位化科技 / 工具優化檢測效能。</li> </ul>
	極端天氣 事件增加： 乾旱	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續執行高風險地段之水位監控。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對中南部高風險地段持續水位監控。</li> </ul>
	海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	

根據前述的氣候風險盤點結果，台灣高鐵訂有異常天候作業手冊，依據實體風險進行相對應之因應措施，目前內部已經健全氣候災害的預警機制，未來將持續強化軌道相關基礎設施的災害耐受度與營運系統的氣候韌性，提供旅客通達順行的安全服務。

實體風險

**極端天氣事件增加 - 颱風**

不同颱風強度相對應之應變措施，加強此類極端氣候事件的防範與因應：

- 暫停營運：從海上颱風警報成立時，台灣高鐵即對應成立緊急應變中心（EOC），嚴密監控颱風發展情勢，並考量對各地強風及雨量之預測，做成預先暫停營運之決策。
- 恢復營運：考量各地風速、雨量及路線狀況，安排正線巡檢後，逐步恢復正常運轉。

未來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巡軌系統），加強高鐵內部防災應變機制。

---

**極端天氣事件增加 - 強降雨**

雖因暴雨災害的預測時間較短，仍透過下列措施即時妥善因應：

- 確保安全：中央氣象局及民間氣象預測公司皆會提供降雨量預測資訊（1）根據實際降雨量及地點，分級實施列車減速應變措施；（2）跨越河川之橋梁裝設監測器，視洪水水位分級實施列車減速或停駛之營運應變措施；（3）評估災害可能影響，採取將車輛移離地下段區間或烏日基地之應變措施。
- 維持營運：台灣高鐵營運沿線建有天然災害告警系統（DWS），當暴雨造成落石或邊坡滑落等事件時，列車可立即停駛因應，並視狀況採取「單線雙向」或是「雙區間運轉」的模式維持營運。
- 高鐵邊坡具有沿線地質不良、高陡邊坡設計之特性，且近年因極端氣候導致邊坡內外環境條件持續惡化，產生應力狀態改變等問題，需強化邊坡管理與監測。本公司至 2023 年完成《高鐵邊坡安全總體檢》共 389 處邊坡全面總體檢，依後續辦理事項將邊坡歸納為 5 類（第一類屬優先專案辦理整治），至 2024 年底已完成 4 處邊坡預防性改善工程。我們未來也將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，並推動第二階段自動化監測升級工作。
- 針對早年興建之台北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。

---

**極端天氣事件增加 - 乾旱**

雖因乾旱事件恐導致超用地下水，進而影響土建設施的預測難度較高，台灣高鐵仍透過與主管機關合作持續監控正線路段之下陷程度，進行即時妥善因應。

---

**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。

THSR REPORT 2024 | 53

台灣高鐵制定未來五年中長期策略藍圖中，六大永續策略主軸其中之一：「因應極端氣候、減低災害風險」，便是以預防及因應氣候變遷所造成的風險為首要目標。因此，台灣高鐵未來將積極與政府機關、學術機構及相關產業展開合作，強化氣候調適能力，降低營運中斷的可能性，並盡可能降低財務損失。

策略方向  
因應極端氣候、減低災害風險

策略規劃 ▶ 導入科技以強化災害耐受度與預警能力

重點  
業務

- 既有設施結構物韌性 / 耐候性強化。
- 人工智慧與物聯網技術 (AI+IOT) 科技之引進，強化災害告警、設施監控之效能。
- 遙測及無人載具之引進，提昇觀測效能。

策略規劃 ▶ 因應極端氣候威脅盤檢防災應變機制

重點  
業務

- 建構營運應變支援與決策輔助系統。
- 邊坡安全管理與預警應變機制。
- 發展行動化應變資訊平台。
- 檢視並落實基本 SOP 之安全作業。

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。台灣高鐵目標為打造零碳運輸的價值鏈，除自身積極因應氣候風險，更期待透過影響力提供給消費者兼顧環境友善與快速便利的服務，驅動台灣整體邁向永續社會。本次鑑別之氣候相關機會項目如下表所示：

氣候機會	機會說明	潛在影響之價值鏈			潛在影響之資產及設施	對營運或財務可能的潛在衝擊
		上游	中游	下游		
科技 提升能源使用效率	提高維修基地與車站之能源使用效率，導入高效能之列車及設備，並盤點溫室氣體減量機會。		✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 正線</li> <li>▪ 車站</li> <li>▪ 基地</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能源使用成本減少。</li> <li>▪ 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。</li> <li>▪ 長期將減少能耗使用，降低營運與碳費繳納之成本。</li> </ul>
市場 消費者對綠色產品和服務需求的變化	消費者環境意識提升，優先選擇更為環境永續的低碳旅遊產品，進而增加營收。			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 正線</li> <li>▪ 車站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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。</li> <li>▪ 旅客因選擇更永續運輸方式，使載客量需求增加，營收增加。</li> </ul>

## 風險管理

### 識別和評估氣候相關風險的流程

台灣高鐵依循 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，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，更加完備台灣高鐵的氣候風險管理措施，強化因應氣候變遷的能力。

### 鑑別、評估和管理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，盤點及辨識對營運及獲利可能造成影響之風險，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，進行相關之國內外環境、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。

每年彙整經理層級委員會所鑑別之風險（涵蓋環境風險），與各業務單位有效回應環境風險相關管控措施，向董事會與審計委員會呈報。未來，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。



### 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，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。2024 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 <sup>(註 2)</sup>		
	目標	>0.86%		
	績效項目	2022 年	2023 年	2024 年
	總用電量 (萬度)	9,141.130	9,138.384	9,389.449
	總旅次數 (人次數)	54,162,008	73,086,668	78,250,483
	平均服務每旅次旅客用電度數 (度)	1.688	1.250	1.200
	節電量 (GJ)	-1,857.3228	98.8607	-9,038.3303
每旅次節電率 (%)	19.273%	25.916%	4.033%	
 水資源管理 (註 1)	指標	每年平均服務每旅次之節水率 <sup>(註 3)</sup>		
	目標	>3.42%		
	績效項目	2022 年	2023 年	2024 年
	總用水量 (度)	648,901	709,144	743,719
	平均服務每旅次用水量 (度)	0.012	0.0097	0.0095
	每旅次節水率 (%)	11.764%	19.014%	2.045%
 溫室氣體管理 (註 1)	指標	每年平均每延人公里之減碳率 <sup>(註 4)</sup>		
	目標	>1.50%		
	績效項目	2022 年	2023 年	2024 年
	總排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e) <sup>(註 5-6-7-8)</sup>	316,942.85	317,679.09	325,887.55
	總延人公里數 (pkm)	9,338,060,507	12,564,568,569	13,351,195,027
	平均每延人公里公克 CO <sub>2</sub> e (公克 CO <sub>2</sub> e / 延人公里)	33.941	25.284	24.409
	每延人公里減碳率 (%)	10.055%	25.507%	3.460%

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. 指標與目標設定範圍皆為車站（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「優化永續營運」小節。  
 3. 指標與目標設定範圍皆為車站（含桃園運務管理中心，不含商業區 / 停車場與與臺鐵共用（南港、台北、板橋車站）之公共區用水分擔量）及基地。  
 4. 指標與目標設定範圍皆為列車、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. 本表中數據為內部管理需求，高鐵自行盤查全公司用電用油之碳排放量，不含冷媒、焊條、二氧化碳滅火器及範疇三等排放。  
 7. 汽、柴油排碳係數 2022、2023、2024 年參照環境部溫室氣體排碳係數管理表 6.0.4 版（108.06）。  
 8. 溫室氣體排放量計算依用電量或用汽、柴油油量 x 溫室氣體排碳係數 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。

## 能源管理

台灣高鐵為加速產業創新，建立具韌性的基礎建設，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」等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。

## 2024 年車站、維修基地推動設備汰換之節能措施

2024 年執行項目	數量	執行地點
<ul style="list-style-type: none"> <li>傳統分離式冷氣，更換成高效率分離式冷氣</li> </ul>	39 台	5 處車站、2 處基地及燕巢總機廠
<ul style="list-style-type: none"> <li>桃園站離心式及新竹站螺旋式冰水主機，更換成磁浮式節能冰水主機</li> </ul>	2 台	桃園站 1 台、新竹站 1 台
<ul style="list-style-type: none"> <li>空調箱整組更新、更換效率較高運轉馬達</li> </ul>	1 台	左營站
<ul style="list-style-type: none"> <li>傳統式電子安定器燈具更換節能 LED 燈具</li> </ul>	10,310 燈具	基地汰換 77%、新三站汰換 79% 其餘車站已全數完成汰換
<ul style="list-style-type: none"> <li>更換成高效率軸流風機並加裝變頻器</li> </ul>	12 台	南港站
<ul style="list-style-type: none"> <li>油壓電梯更換成無機房式牽引式電梯</li> </ul>	3 台	台中站 2 台、左營站 1 台

因應淨零策略，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。2024 年全年太陽能發電量達 8,964.004 千度。四處基地的發電量總計 6,566.75 千度，全數售予台電；六處車站發電量總計 2,397.26 千度，其中 176.292 千度供車站使用，其餘全數售予台電。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

GRI 內容索引

SASB 指標揭露內容

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)		
		2022 年	2023 年	2024 年
烏日基地	1,436.25	1,703.12	1,512.94	1,465.44
燕巢總機廠	3,856.59	4,930.32	4,243.62	3,555.10
左營基地	1,410.17	962.16	841.71	983.97
六家基地	499.72	576.48	588.24	562.23
基地總量	7,202.73	8,172.08	7,186.51	6,566.75

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)		
		2022 年	2023 年	2024 年
苗栗車站	72	28.53	20.06	17.63
彰化車站	99.38	46.04	68.73	60.69
雲林車站	93.18	91.44	97.43	97.96
台南車站	499.72	670.51	664.59	646.85
嘉義車站	968.44	1,005.50	1,046.06	1,014.01
桃園車站	499.84	529.12	590.07	560.10
車站總量	2,232.57	2,371.16	2,486.96	2,397.26

能源使用總量 (註 1)

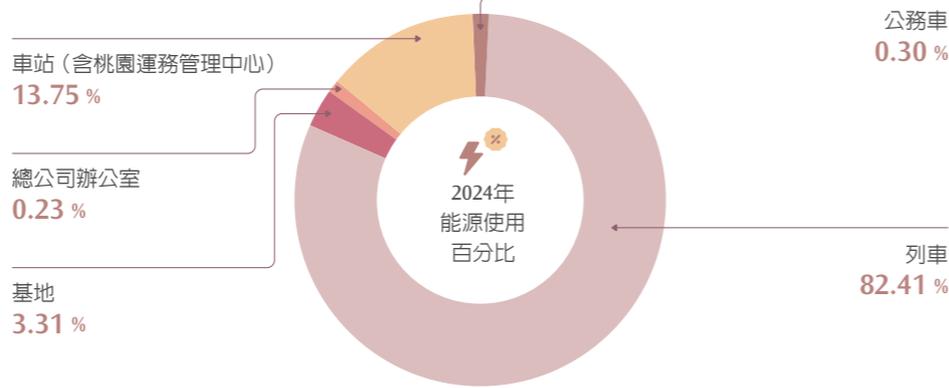
單位：GJ

類型 (註 3)	列車		場站					總公司辦公室		公務車		總量				
			基地		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	綠電 (註 2)	柴油	電力	綠電	柴油	電力	綠電 (註 2)	汽油	柴油	汽油	柴油	電力	綠電	能源總量
2022 年	1,844,543.43	66,633.02	0	7,625.20	318,996.18	597.70	197.43	3,907.56	0	2,555.57	3,807.31	2,555.57	11,629.94	2,234,080.18	597.70	2,248,863.39
2023 年	1,909,693.44	65,724.83	0	9,804.97	322,996.76	670.42	167.06	2,751.22	0	2,310.99	4,538.18	2,310.99	14,510.20	2,301,166.25	670.42	2,318,657.87
2024 年	1,964,782.99	67,200.29	0	11,746.83	327,093.04	634.65	172.69	5,418.78	0	2,922.54	4,205.93	2,922.54	16,125.45	2,364,495.11	634.65	2,384,177.75

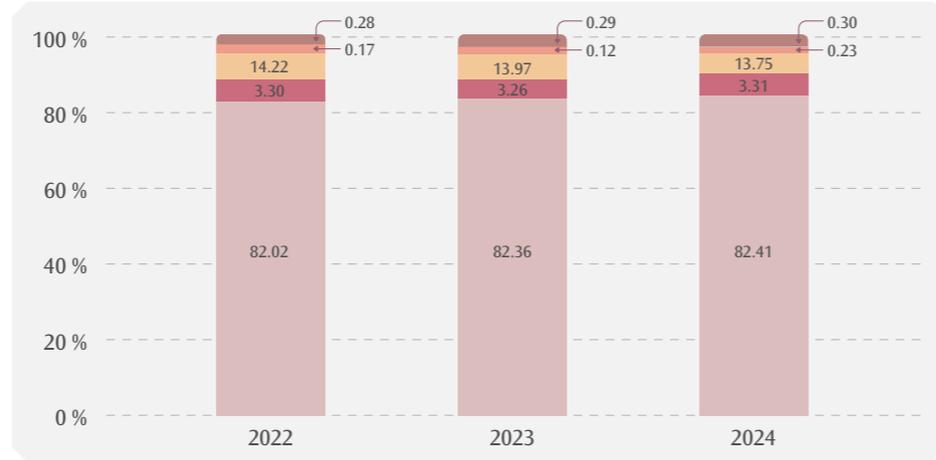
註：1. 使用能源局 2016 年能源統計手冊中公告之能源產品單位熱值表，柴油 1 公升車用汽油熱值為 7,800 Kcal/L、柴油熱值為 8,400 Kcal/L，每千卡 4.187 KJ 換算：1 kWh=0.0036 GJ。

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。



近三年能源使用百分比 ■ 列車 ■ 基地 ■ 車站 (含桃園運務管理中心) ■ 總公司辦公室 ■ 公務車



台灣高鐵依 5 年中長期策略規劃，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 年起全面更換 LED 燈具及全面安裝帷幕玻璃隔熱紙，至 2024 年底止，合計節省用電度數 183,960 度 (kWh)，排放量減少約 95 公噸 CO<sub>2</sub>e；桃園運務管理中心 2024 年亦更換 725 支 LED 燈管取代傳統照明燈具，換算全年可節省用電度數 47,632 度 (kWh)，相當於減少約 25 公噸 CO<sub>2</sub>e。

隨著消費者永續意識抬頭，台灣高鐵亦透過多元創新的票務服務減少磁票 / 紙票使用，利用發行定期票 / 回數票服務、T-EX 行動購票 App 手機票證功能，2024 年兩者合計減少使用量達 3,111 萬張，至今累計更達 1.8 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，2024 年電子化公文數量達 52,115 件，節約紙本公文約 625,380 張，其相當保育樹木 75 棵及減碳 900 公斤 (以環境品質文教基金會提供之資料進行換算)

## 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，2025 年 4 月已完成全公司 (範疇一、二) 及供應鏈 (範疇三) 之 2024 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)，我們承諾未來將持續推動環境永續作為，包括持續進行溫室氣體盤查以及查證、推動節能減碳措施，並依照訂定短中長期減量目標，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，溫室氣體排放情形如下表：

單位：公噸 CO<sub>2</sub>e

溫室氣體排放量		2022 (註 3)	2023 (註 3)	2024 (註 3)
範疇一：直接溫室氣體排放		6,310.52	8,373.35	8,637.63
範疇二：輸入能源溫室氣體排放 (電力)		309,005.65	318,094.69	313,256.10
範疇三：間接溫室氣體排放	運輸溫室氣體排放 (上游運輸及貨物配送產生的碳排、員工通勤、商旅)	3,702.02	4,752.97	4,835.63
	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)	90,337.37	112,296.30	102,021.23
	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)	8,144.82	8,483.40	8,804.83
	其他來源溫室氣體排放	NA	NA	NA

- 註：1. 2022 年之溫室氣體盤查與查驗範疇為全公司，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)；並依 2023 年 9 月取得 ISO 14064-1:2018 查驗聲明書之結果修正，故與 2022 年永續報告書之數據有所差異。
2. 2023 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)，並於 2024 年 9 月取得 ISO 14064-1:2018 查證聲明書；2024 年度之排放量於 2025 年 4 月完成 ISO 14064-1:2018 查證作業。
3. 2022、2023 年汽、柴油排放係數參照環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版 (108.06)；2024 年依據環境部 2024 年 2 月 5 日公告之「溫室氣體排放係數計算表」。
4. 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。
5. 排放之溫室氣體涵蓋的種類為：二氧化硫、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫。

台灣高鐵於 2024 年總共完成 9 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。

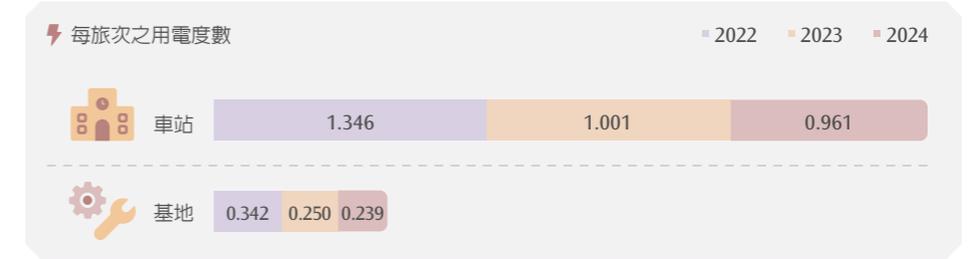
### 範疇三項目排放量及計算方法學說明 (2024 年排放量)

範疇三 / 自身營運項目 <sup>(註2)</sup>	溫室氣體排放量 (公噸-CO <sub>2</sub> e)	小計
上游運輸與配送 <sup>(註3)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上游運輸和貨物配送產生之排放</li> </ul>	282.30
員工通勤	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工通勤產生之排放 - 汽車</li> <li>員工通勤產生之排放 - 計程車</li> <li>員工通勤產生之排放 - 捷運</li> </ul>	4,437.41
商務旅行	<ul style="list-style-type: none"> <li>商務旅運產生之排放 - 捷運</li> <li>商務旅運產生之排放 - 計程車</li> <li>商務旅運產生之排放 - 飛機<sup>(註4)</sup></li> </ul>	115.92
採購的產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>由採購的貨物產生之排放 - 服務所需耗材及備品</li> <li>由採購的貨物產生之排放 - 自來水</li> </ul>	36,765.14
燃燒與能源相關活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>能資源上游產生之排放</li> </ul>	63,641.22
資本貨物	<ul style="list-style-type: none"> <li>資本商品之排放 - 採購機台設備</li> </ul>	97.12
營運過程產生的廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>固體和液體廢棄物產生之排放<sup>(註5)</sup></li> </ul>	-
上游資產租賃	<ul style="list-style-type: none"> <li>上游租賃資產使用產生之排放 - 電力</li> <li>上游租賃資產使用產生之排放 - 自來水</li> </ul>	10.02
下游資產租賃	<ul style="list-style-type: none"> <li>下游租賃資產使用產生之排放 - 電力</li> <li>下游租賃資產使用產生之排放 - 自來水</li> </ul>	8,804.83
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）		
數據覆蓋率 <sup>(註1)</sup>		100%
由其他來源產生之 間接溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>無顯著排放</li> </ul>	NA
<b>總計</b>		<b>115,661.69</b>

- 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 ISO 14064-1:2018 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。

### 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，並有效減緩營運產生的環境衝擊，2024 年車站每旅次之用電度數為 0.961 度，基地則為 0.239 度，每旅次之用電度數逐年降低（詳見下表）。若以高鐵 2024 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 1,108,149 公噸 CO<sub>2</sub>e，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 2,849 座大安森林公園。



#### 外部肯定

「高鐵運輸服務碳足跡標籤」與「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書與標章：  
 2020 年向環境部申請展延並獲發更新的碳足跡標籤證書，有效期限至 2025 年 12 月 16 日，並因達到 3 年內減碳量 3% 以上之承諾（減碳達 4.92%），再獲發「減量標籤證書」。



高鐵自 2010 年（基準年）至 2024 年底，藉由「列車節能小組」推動節能計畫，持續提升列車能源使用效率，累計節電 26,909 千度，同時減少 13,293 公噸 CO<sub>2</sub>e。下方表格為呈現近三年來之節電與減碳量。

#### 列車駕駛節能運轉績效

年份	節電量 (千度) 基準年 2010 年	減碳量 (公噸) 基準年 2010 年
▶ 2022 年 - 推動第 12 年	25,520	12,989
▶ 2023 年 - 推動第 13 年	14,812	7,317
▶ 2024 年 - 推動第 14 年	26,909	13,293

- 註：1. 使用能源局公告之 2010~2023 年度全國電力排碳係數，2024 年的計算使用 2023 年的排碳係數。  
 2. 只計入列車運轉耗電，未包含車內照明及空調等用電。  
 3. 原 2023 年較 2010 年之年度節電量為 7,332 公噸，因調整 2023 年電力排碳係數重新核計算後更正為 7,317 公噸。

## 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。2024 年度的場站節水率達到 2.045%，並持續依 ISO 14046:2014 辦理台南車站 2022 及 2023 年度水足跡盤查作業（已於 11 月取得查證證明書），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<sup>(註)</sup>，其餘車站直接排放於污水下水道，並定期繳納污水處理費。我們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

	2022 年	2023 年	2024 年
總取水量	653.4	714.5	748.3
總排水量	276.1	343.4	346.9
總耗水量	377.4	371.1	401.4

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. 2024 年總取水量主要增加原因為運量較 2023 年增加約 7.07%，提高車站及基地用水量增加所致。  
3. 因 2024 年度單位換算進行調整，因此本表格揭露內容與過往數據略有不同。

## 廢棄物處理

台灣高鐵致力減廢並提高再利用比率，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。我們亦透過合約要求承包商確實依相關廢棄物法規辦理，2024 年廢棄物處理總量共計 7,081.93 公噸，廢棄物回收量達 1,852.42 公噸，回收率約為 26.2%，回收物包含廢紙、廢塑膠、廢鐵及其他（含廢銅、廢鋁、廢照明光源、廢鉛蓄電池、廢玻璃容器等），分別佔比為 31.59%、10.72%、35.92% 及 21.77%。2024 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。

除要求內部落實廢棄物管理，亦積極要求供應商執行相關作為。高鐵與承攬商合約中，規定廠商需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。

2024 年台灣高鐵針對廢污水及廢棄物處理，共投入約新臺幣 80,468 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。

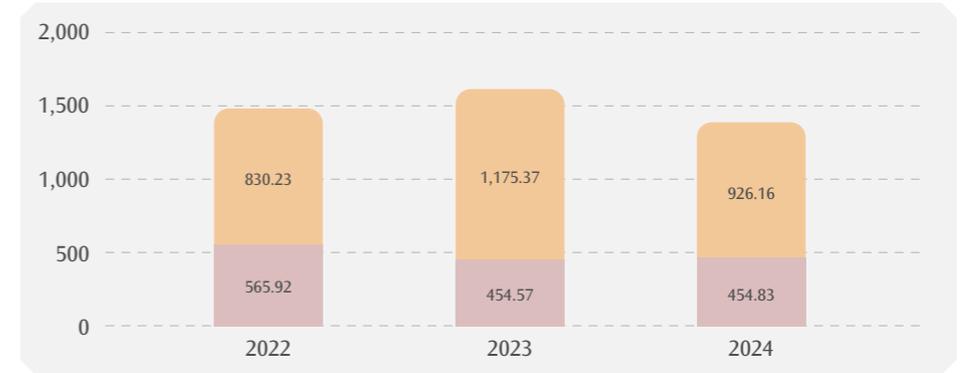
## 車站近三年廢棄物與資源回收情形

■ 廢棄物 ■ 資源回收 數量：公噸



## 基地近三年廢棄物與資源回收情形

■ 廢棄物 ■ 資源回收 數量：公噸



## 車站與基地近三年廢棄物與資源回收情形

■ 廢棄物總量 ■ 資源廢棄物回收量 數量：公噸



有害與非有害廢棄物總重量表

環境指標		單位	2022 年	2023 年	2024 年
一般事業廢棄物總量 <sup>(註 1)</sup>		公噸	6,292.87	7,322.18	7,058.29
回收處理一般事業廢棄物總量		公噸	1,452.22	2,191.88	1,852.42
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	418.89	732.93	585.16
	廢塑膠	公噸	152.77	156.54	198.50
	廢鐵	公噸	622.17	925.77	665.43
	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	258.39	376.64	403.33
焚化處理一般事業廢棄物總量		公噸	4,840.65	5,130.30	5,205.87
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	3,380.79	3,755.58	3,910.52
	水肥	公噸	1,210.95	1,213.26	1,162.24
	廢木材	公噸	142.26	73.16	44.21
	其他(含廢潤滑 油、廢油漆、無 機性污泥等)	公噸	106.65	88.30	88.91
有害事業廢棄物總量 <sup>(註 2)</sup>		公噸	13.86	0.05	23.64
回收處理有害事業廢棄物總量		公噸	13.86	0.05	23.64

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。

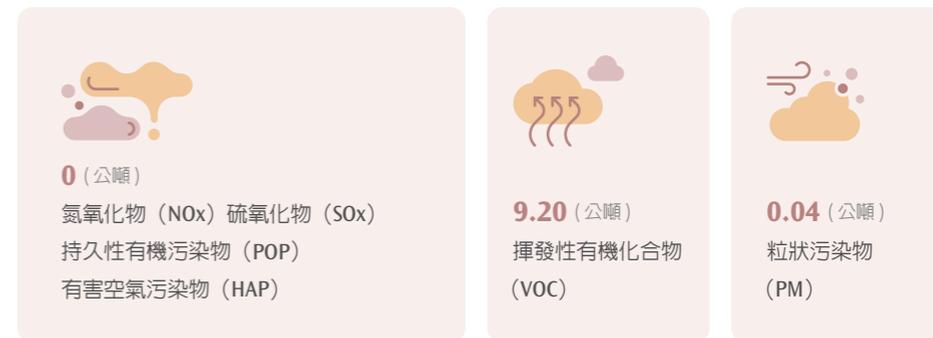
## 空氣污染管理

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。有鑑於此，總機廠列車自動化噴漆工廠於 2021 年動工建造，預計 2025 年興建完成。屆時將利用現有 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「公私場所固定污染源排放量申報管理辦法」定期申報。我們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，2024 年無發生因污染環境遭受主管機關裁罰或處分。

2024 年台灣高鐵空氣污染排放總量為 9.24 公噸，不同種類氣體排放情況詳見下表：

## 2024 年排放情況



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 分鐘即可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。2024 年有 15 件噪音與振動管理相關民眾陳情申訴案，其中 1 件為發生於桃園市蘆竹區中山路之噪音陳情案，經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，台灣高鐵透過專案小組妥善處理，訂定噪音改善計畫，其他案件主要與夜間消檢聲音較大有關，如台中及左營車站因車站與大樓較近，夜間作業聲音導致申訴，未來高鐵將持續與社區及大樓管委會溝通作業方式及張貼公告提供聯絡管道，相關夜間施工作業會盡量降低廣播音量及播放時間，並提前 1-2 周公告社區住戶知悉；2024 年計有 1 件需辦理改善之環保主管機關通知違反噪音標準事件。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。

### 近 3 年 (2022~2024) 噪音陳情件數統計與處理情形

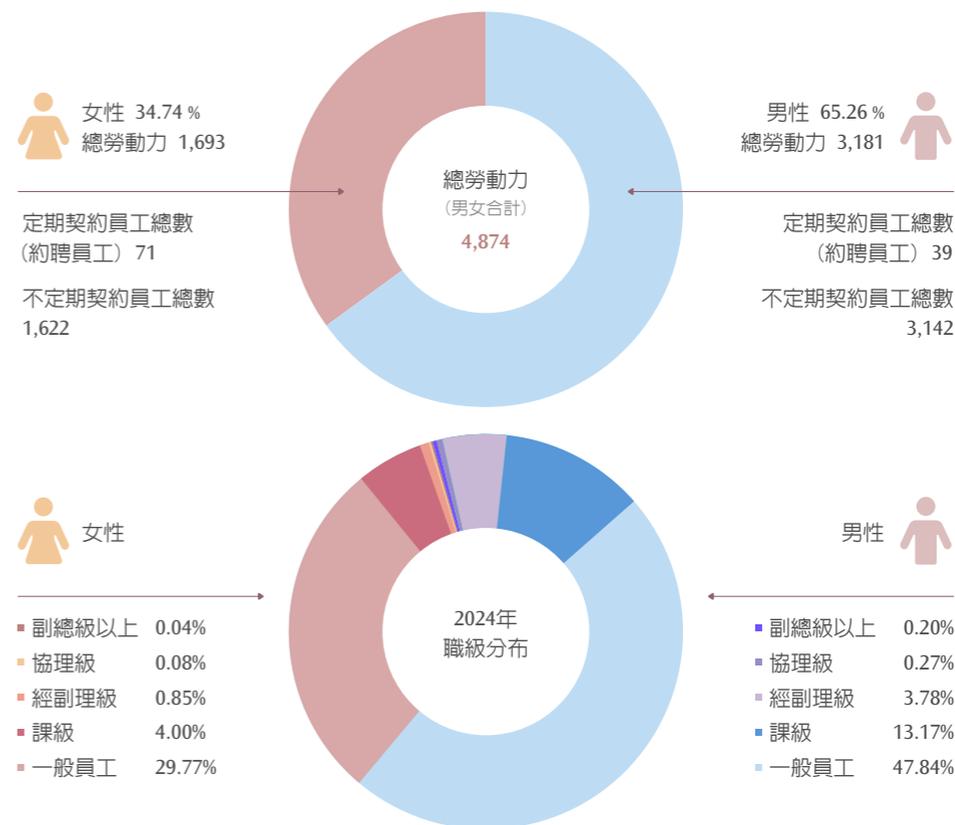
年度	件數	須改善	需改善之陳情案件說明
2024 年	15	1	本案為桃園市蘆竹區中山路噪音改善案，因居民反映高速鐵路噪音問題，經桃園市政府環境保護局 2024 年 10 月進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測，監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理。
2023 年	16	1	本案為桃園市中壢區高鐵北路二段噪音改善案，因居民反映高速鐵路噪音問題，經桃園市政府環境保護局 2023 年 10 月進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測，監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理。
2022 年	19	1	本案為臺中市外埔區水頭一路噪音改善案，因居民反映高速鐵路噪音問題，經臺中市政府環境保護局 2022 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。
合計	50 件	須改善 3 件	

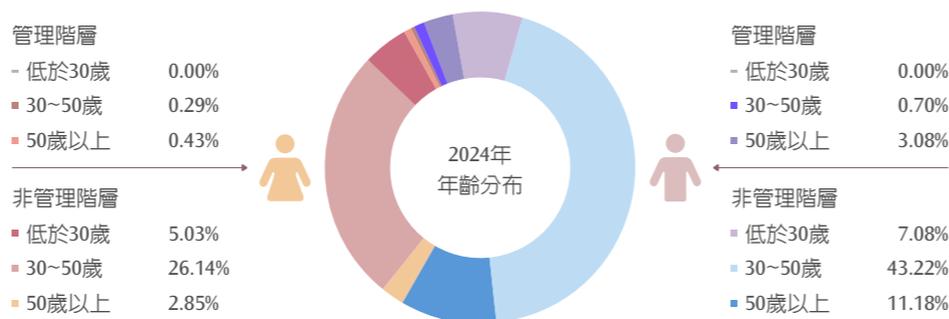
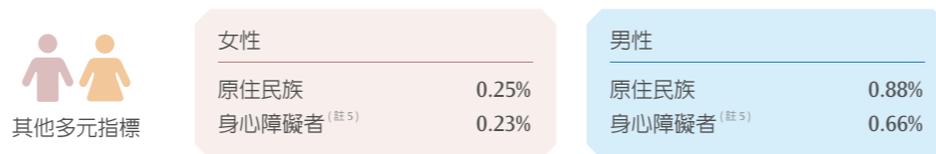
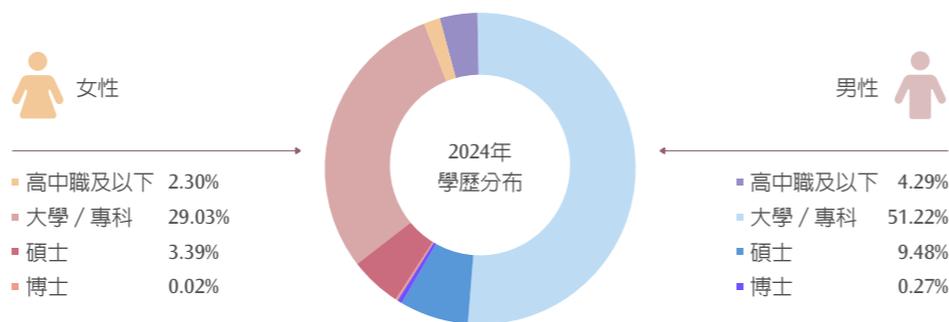
## 孕育人才，價值培育

### 包容平等的員工任用

台灣高鐵持續廣納多元專業人才，秉持「適才適所」的精神做為人才招募任用與薪酬設計之核心理念。我們積極提升員工多元性，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。我們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。2024 年我們雇用 43 名身障者員工，包含 9 名重度身障員工，原住民族共計任用 55 名人員，皆高於法定進用名額。





類別	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
不定期契約員工	3,142	1,622	2,319	685	1,760
全時勞工	3,181	1,693	2,356	718	1,800
員工總人數	3,181	1,693	2,356	718	1,800

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. 2024 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，2024 年台灣高鐵共進用 43 名身心障礙員工，包含 9 名重度身障員工，優於現行法規 1% 之聘用要求。  
 6. 2022~2023 年之人力結構數據詳見附錄表三。

2024 年新進員工統計

類別	職別	男		女	
		人數	比例	人數	比例
類別	列車服務人員	15	3.01%	55	11.02%
	車站服務人員	57	11.42%	140	28.06%
	行控人員	7	1.40%	2	0.40%
	駕駛人員	6	1.20%	1	0.20%
	維修人員	147	29.46%	7	1.40%
	其他	39	7.82%	23	4.61%
年齡	低於 30 歲	178	35.67%	195	39.08%
	30-50 歲	89	17.84%	32	6.41%
	50 歲以上	4	0.80%	1	0.20%
合計		271	54.31%	228	45.69%

註：1. 新進員工率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。  
 2. 2022~2023 年之新進員工數據詳見附錄表四。

2024 年離職員工統計

類別	職別	男		女	
		人數	比例	人數	比例
類別	列車服務人員	3	1.51%	19	9.55%
	車站服務人員	21	10.55%	30	15.08%
	行控人員	5	2.51%	3	1.51%
	駕駛人員	4	2.01%	0	0.00%
	維修人員	62	31.16%	0	0.00%
	其他	38	19.10%	14	7.04%
年齡	低於 30 歲	51	25.63%	19	9.55%
	30-50 歲	59	29.65%	41	20.60%
	50 歲以上	23	11.56%	6	3.02%
合計		133	66.83%	66	33.17%

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. 2022~2023 年之離職員工數據詳見附錄表五。  
 3. 上述合計總數字 199 人，已包含身故（自然死亡）7 位，退休 20 位。

## 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。在兼顧股東權益與員工薪酬的標準下進行薪資調整，提供具產業競爭力的薪酬福利，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 2024 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，且其勞務性質之薪資較其他職務高，致一般員工在女男薪資比上具有差異，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，展現台灣高鐵薪資政策的平等性。另為保護借調人員與派遣人員之權益，除由台灣高鐵核定薪資外，並透過查檢仲介公司勞動契約與薪資文件，以保障其勞動權益。

2024 年台灣高鐵全體員工離職率為 4.08%，與 2023 年度之 4.55% 相比略為較低，顯示我們致力打造幸福職場的努力頗獲員工肯定，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，本公司已於 2024 年 1 月 1 日起調高維修等特定職務之新進人員起薪，並於 2024 年 4 月 1 日起實施「年度調薪」，平均調薪幅度約為 4.9%，已超過 2015 年以來歷次調薪幅度，展現台灣高鐵公司永續經營、育才、留才的用心。

### 與臺灣基本工資比較

項目	女	男
當地基本工資 (新臺幣元)	27,470	
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	1.23	1.23

### 女男基本薪資比率<sup>(註)</sup>

職級	女	男
副總級以上	1	1.07
協理級	1	1.07
經副理級	1	0.99
課級	1	1.00
一般員工	1	1.10

註：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。

2024 年台灣高鐵非擔任主管職務之全時員工共 4,742 人，較前一年度增加 93 人，薪資總額為新台幣 5,627,469 千元，薪資平均數為新台幣 1,187 千元，中位數為新台幣 1,099 千元；與前一年度相比，薪資總額增加新台幣 610,045 千元，薪資平均數增加新台幣 108 千元，薪資中位數增加新台幣 108 千元。

### 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊檢查表

項目	單位	年度差異
 非擔任主管職務之全時員工人數	人數	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年：4,649</li> <li>2024 年：4,742</li> </ul> <b>2.00%</b>
 非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新臺幣千元	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年：5,017,424</li> <li>2024 年：5,627,469</li> </ul> <b>12.16%</b>
 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新臺幣千元	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年：1,079</li> <li>2024 年：1,187</li> </ul> <b>10.01%</b>
 非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新臺幣千元	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年：991</li> <li>2024 年：1,099</li> </ul> <b>10.90%</b>

2024 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，高鐵公司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 6.88 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 0.5 倍。

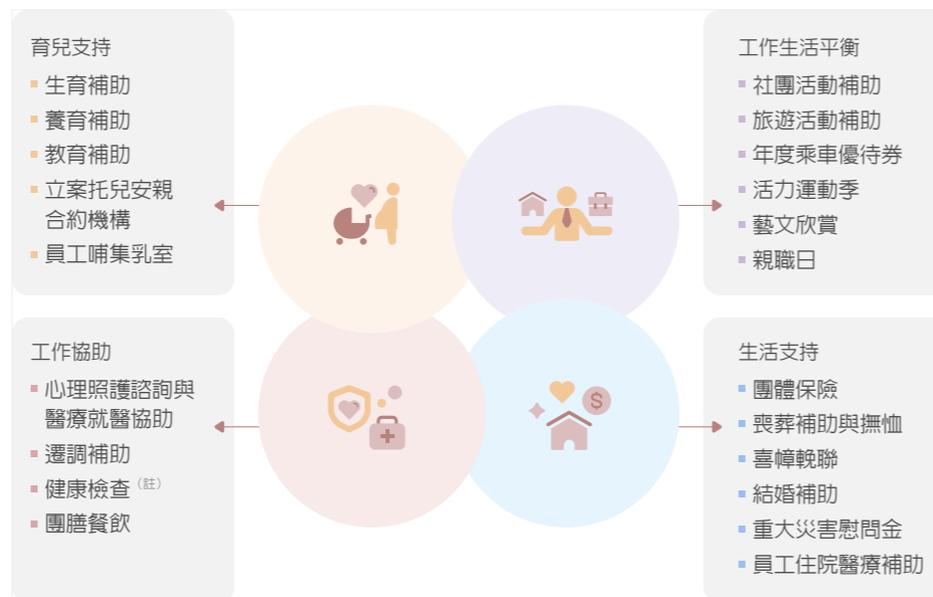
台灣高鐵秉持：「有樂在工作的員工，才能為旅客創造美好、感動的乘車體驗理念」，提供透明公平的薪酬制度，以及育兒支持、工作生活平衡、工作協助、生活支持等多元福利，協助員工兼顧工作及生活。同時，依法設立職工福利委員會，並定期透過外部顧問公司之市場調查檢視內部福利政策，確保福利制度持續保有市場競爭力。台灣高鐵鼓勵員工「放心生育、安心育嬰」，凡申請法定留職停薪（含育嬰、傷病及兵役）之員工，不論性別，留停期間若遇公司實施調薪，仍可於復職後適用年度調薪制度，保障其勞動條件；並於 2025 年推出「高鐵一路養計畫」，啟動鼓勵生育、養育及教育等補助政策，提供各項補助金及 2 日給薪家庭照顧假等優於法規的福利制度以吸引人才留任，期許持續打造永續發展的幸福企業。

### 台灣高鐵育嬰留職停薪統計

育嬰留停	2023			2024		
	男	女	總計	男	女	總計
當年度符合申請資格人數 <sup>(註)</sup>	207	142	349	199	108	307
當年度實際申請人數	26	156	182	26	134	160
當年度應復職人數 (a)	24	114	138	28	96	124
當年度實際復職人數 (b)	24	99	123	26	82	108
當年度復職率 (%) (b/a)	100	86.8	89.1	92.9	85.4	87.1
前一年度復職人數 (c)	30	73	103	24	99	123
前一年度復職且留任滿一年之人數 (d)	25	62	87	21	69	90
前一年度復職留任率 (%) (d/c)	83.3	84.9	84.5	87.5	69.7	73.2

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。

### 台灣高鐵員工福利及工作協助項目



註：台灣高鐵健康檢查措施優於法令規定，一般員工 45 歲以上每年檢查 1 次，未滿 45 歲員工每二年檢查 1 次；行車人員每年檢查 1 次。2024 年一般及行車人員年度體檢已於 3 月至 8 月辦理完成，行車人員完成率 100%。

### 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，高鐵公司以「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，高鐵公司結合外部訓練、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。

2024 年高鐵公司數位學習之人次數為 81,112 人次，平均每月為 6,759 人次。另 2024 年度共計開辦 447 項線上課程，較 2023 年成長 60%。為使員工職涯成長與企業發展相結合，我們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，2024 年整體訓練共計 3 大類職能、合計 538 個學習課程。

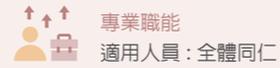




**核心職能**  
適用人員：全體同仁  
重點內容：  
型塑員工價值觀、安全、品質及服務等相關訓練

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

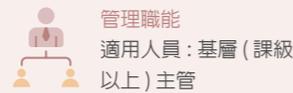
2024 年執行成效：  
1. 隨車小幫手完訓率 100%。  
2. 道德誠信完訓率 100%。  
3. 機密資訊保護作業及資訊安全與管理等完訓率 100%。



**專業職能**  
適用人員：全體同仁  
重點內容：  
強化員工工具備所需之工作知識、技能等相關訓練

推動情形：  
1. 高鐵的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，以時時保持高度運輸安全敏銳度。  
2. 高鐵列車駕駛需接受超過 1,000 小時以上的駕駛專業課程，完訓後還須取得公司內部駕駛訓練檢定合格資格，再通過交通部高速鐵路列車駕駛執照檢定，始得上線執勤。

2024 年執行成效：  
1. 鐵路維運人員專業證照認證率 99% 2. 行車人員技能檢定完訓率 100%。



**管理職能**  
適用人員：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

推動情形：  
1. 培育主管職能，強化管理效率與品質，除擬定各項策略思考與領導力訓練課程。  
2. 個別規劃各為期 2 天的「有效溝通跨部門協研習營」、「突破框架思考及決策能力研習營」、「提升績效暨指導部屬研習營」、「發揮創意與創新思維研習營」、及「持續改善暨提升決策品質研習營」。  
3. 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。2024 年安排 20 位新任主管接受評鑑，截至 2024 年底總計完成 296 位主管之評鑑，並將持續安排強化「溝通能力」與「認知能力」、「督導能力」、「當責」及「創新」等訓練課程，以輔助主管優化管理效能及持續運作「主管學習護照」。

2024 年執行成效：  
1. 「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%  
2. 管理能力評鑑完訓率 100%

### 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的同仁，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。我們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，亦可藉由「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。2024 年共有 124 名維運人員接受培訓，完訓 55 名，尚有 69 名仍在訓練中。我們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 2024 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 19 人、運轉組長 21 人、控制員督導 19 人，站務督導 35 人、車站列車控制員 32 人、列車駕駛 1 人、列車控制員 3 人。

隨著公司日益成長，如何培育未來接班人選、建立人才庫及人才梯隊亦為公司重要策略之一。台灣高鐵於 2019 年啟動「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。2019~2024 年共計進行 296 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。

### 管理職能主管學習護照課程



建立驅動結果的當責文化研習營



發揮信任領導力暨建立高績效團隊研習營

### 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，內部持續培育安全、服務、技術等專業領域之講師，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。2024 年我們共培育 41 位合格講師。講師授課類別以專業職能訓練為主，管理職能訓練為輔，2024 年內部訓練時數為 345,646 小時，參與授課內部講師人數為 983 人次，平均每位內部講師授課時數為 352 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，高鐵公司設置課程滿意度調查機制，依據評分提出改善計畫，2024 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），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；未來我們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。

2024 年台灣高鐵依據不同職級與類別的員工訓練時數如下表，因新進人員及各職務人員年度受訓項目調整之因素，致受訓時數較 2023 年增加。

2024 年			
	女	男	合計
公司全體			
人均受訓時數(小時) <sup>(註1)</sup>	69.4	81.1	77.1
人次平均受訓時數(小時) <sup>(註2)</sup>	3.7	3.4	3.5
不同職級平均上課時數 <sup>(註4)</sup>			
副總級以上	11.0	18.1	16.9
協理級	27.4	33.9	32.3
經副理級	40.1	66.1	61.4
課級	46.4	65.5	61.1
一般員工	73.5	87.1	81.9
不同類別平均上課時數 <sup>(註5)</sup>			
列車服務人員	85.8	91.5	87.1
車站服務人員	80.7	67.1	75.7
行控人員	192.6	148.4	157.3
駕駛人員	104.4	89.1	90.4
維修人員	172.7	96.7	97.1
其他	36.9	49.0	44.3

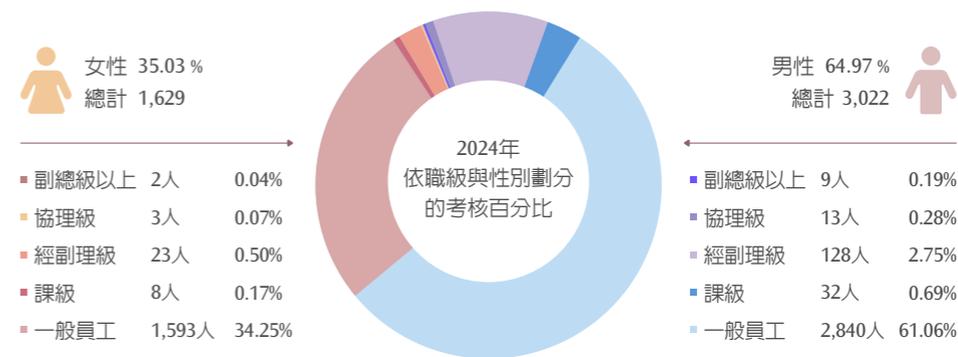
註：1. 人均受訓時數 = 總訓練時數 375,555 / 總訓練人數 4,874，男女人均受訓時數差異主因為男女人數比例，及因職務差異而有不同專業訓練所致。  
2. 人次平均受訓時數 = 總訓練時數 375,555 / 總訓練人次數 107,512，統計「人次平均受訓時數」之目的為呈現每人每年每次之受訓時數。  
3. 計算的範圍包含定期契約及不定期契約員工，定期契約員工多為第一線之實習生人員（包含站務、服勤、維修），不定期契約員工均為全職員工。  
4. 2024 年訓練時數較 2023 年上升以一般員工較多，其中又以列車服務、行控、維修人員居多，主因為列車服務、行控、維修人員等行車人員本年度進用較多人數執行專業訓練所致。  
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。2022~2023 年之訓練時數詳見附錄表六。

## 人才管理與激勵

台灣高鐵透過年度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，做為未來職涯發展之依據。

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。2024 年應接受績效考核的全職員工數為 4,656 人；除考核期間因病或離職未完成考核之 5 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



## 保障權益，貼心關懷

### 人權政策與員工關懷

台灣高鐵於 2018 年制定《**人權政策**》，經董事長確認後公告，作為高鐵公司人權治理工作的最高指導原則。本公司支持並遵循聯合國《世界人權宣言》、《商業與人權指導原則》、《全球盟約》與國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》等國際人權公約所揭櫫之原則與精神，針對各項人權議題制定管理方針，確保每位員工得到公平的對待與尊重，未來持續精進人權政策，將適用範圍擴大至承包商、一階供應鏈、旅客等整體價值鏈，避免供應商與客戶對其員工進行強迫勞動、雇用童工等違反工作權之情事。

此外，高鐵未來規劃依據聯合國人權指導原則定期進行人權風險鑑別，檢視自身營運及整體價值鏈相關活動，蒐集主要利害關係人對人權風險的意見，鑑別出高鐵上、中、下游的重大人權議題並評估潛在風險族群，就相關重大人權風險事件，設置申訴管道及提出對應之人權風險管理制度（包括研擬減緩及補救措施），降低發生可能性。

### 人權風險管理

高鐵公司主要關注的人權風險議題包含結社自由、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視、杜絕侵犯人權及保障安全工作環境等議題。針對上述人權風險，我們建立完整管理機制及內部規範，監督、追蹤與評鑑風險減緩及補救措施之成效，以杜絕任何侵犯及違反人權的行為，有尊嚴的對待所有員工。

2024 年人權議題的情形及補救措施：

人權議題	鑑別對象	人權政策	人權風險減緩措施執行情形
結社自由	員工	保障員工得自由選擇結社目的以集結成社、參與或不參與結社團體之組成與相關事務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持員工結社自由，目前已有百餘個各式社團。</li> <li>保障員工行使團結權，目前公司內有企業工會及產業工會兩個工會組織，公司定期與工會組織舉行例行會議，促進勞雇和諧，強化勞雇關係。</li> </ul>
關懷弱勢族群	員工 / 旅客	關注公共政策及各項公益，參與社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動。	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法雇用身心障礙及原住民，提供團體保險、撫卹、住院醫療及重大災害慰問。</li> <li>提供乘車導引服務、無障礙座位、電梯、停車位及無障礙廁所致力提供旅客多元友善的無障礙乘車環境。</li> </ul>
禁用童工	依法進行招募聘僱未聘用童工	零僱用 15 歲以下童工。	<ul style="list-style-type: none"> <li>為保障兒童受教權，公司篩選應徵人選時已排除 15 歲以下童工，現亦無童工受僱於本公司。</li> </ul>
消除各種形式強迫勞動	員工	不得以強暴、脅迫、拘禁或其他非法之方法，強制勞工從事勞動。	<ul style="list-style-type: none"> <li>人員報到時不予扣留身分證明文件、亦無須先行繳納任何費用。</li> <li>除法令另有規定外（法院扣款、勞健保員工自負額、職工福利金、工會會費等），工資全額給付。</li> <li>員工在自主情況下提供勞務。</li> </ul>
消除僱傭與就業歧視	員工 / 求職者	避免任何形式歧視及差別待遇，落實職場多元，促進工作平等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司招募作業不作任何任形式歧視。</li> <li>提供員工哺乳室，支持哺餵母乳政策。</li> <li>申請法定留職停薪（育嬰、傷病及兵役）者，不限男女，皆於復職後適用年度調薪制度。2024 年共 160 人次申請育嬰留停，其中男性 26 人次，女性 134 人次。</li> </ul>
杜絕侵犯人權	員工	確保個別員工正當權益受到侵害時能有適當之澄清與申訴管道，不受任何形式的不利待遇。	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定性騷擾防治措施、申訴辦法、員工心理保護辦法，並於工作場所公開揭示；此外，透過兩層級申訴處理機制，健全內部申訴制度，確保每個員工問題被妥善處置。</li> <li>對於違反或未遵循法令、公司內部規定者，依獎懲相關辦法辦理評議及懲戒事宜。</li> </ul>
反性騷擾、反職場暴力	員工	確保個別員工正當權益受到侵害時能有適當之澄清與申訴管道，不受任何形式的不利待遇。	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部已建立性騷擾相關申訴、調查及審議等程序辦法，針對事件當事人，除採取立即性的心理輔導協助，亦藉由不同的案件發生事由，向全體同仁持續施行性騷擾防範等相關法治宣導教育並於公開場所揭示防治性騷擾相關海報。2024 年經調查無成立之內部性騷擾相關案件。</li> <li>訂定職場不法侵害相關預防計畫，透過關懷訪視及工作環境可能形成不法侵害之危害評估，強化員工於工作之安全與維護身心健康。</li> </ul>

註：此表「員工」係指一般員工、本國籍約聘員工及外國籍約聘員工。

## 人權教育訓練

課程名稱	人權議題	參訓對象	參與人次	參與度 <sup>(註)</sup>
 <p>選修</p>	職場不法侵害預防 及人際界線與溝通  反性騷擾 反職場暴力	全體同仁	333	6.8%
 <p>必修</p>	性別友善職場講座 防治職場性騷擾課程  反性騷擾 反職場暴力	全體同仁	4,842	99.3%

註：參與度 = 總參與人數 / 總高鐵當年度在職人數。

### 勞資關係與員工關懷

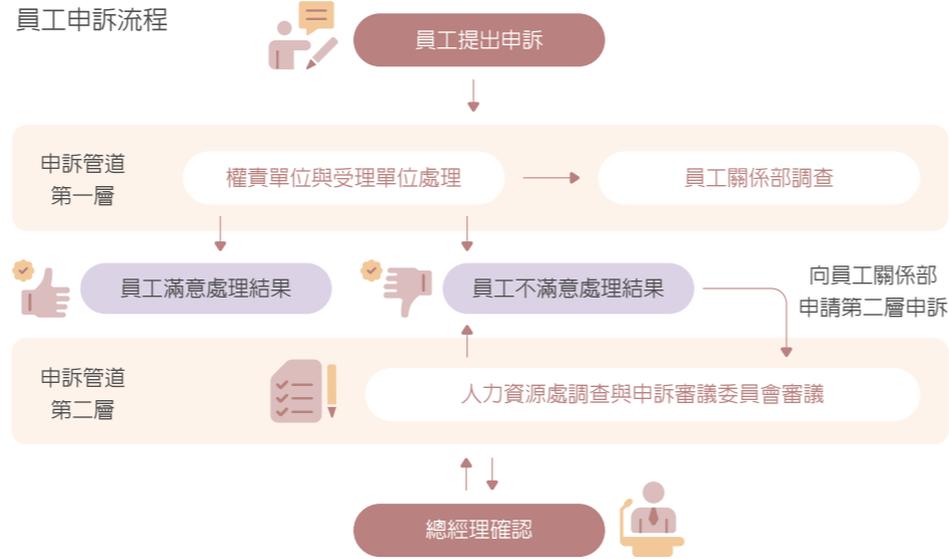
台灣高鐵重視每位員工的意見與權益，深信良好的雙向溝通是企業永續經營不可或缺的重要因素。2022 年 3 月 31 日高鐵首度與企業工會簽訂團體協約，為勞資雙方開創攜手合作的重要里程碑。本次團體協約簽訂充分展現高鐵與企業工會共同致力於提升員工權益之決心，協約內容涵括協約位階、效期、適用範圍等基本規範，以及工會理監事會務假、四大法定會議公假、會所設備提供、會務通勤協助、勞動教育訓練協助事項等共 13 條。目前台灣高鐵團體協約涵蓋人數超過 2,200 位員工，涵蓋比例 51%，因現行團體協約內容以本公司既有勞動條件為基礎，故除勞動教育活動外，此團體協約未涵蓋之其他員工之勞動條件及福利皆不受影響。

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。2024 年主要討論議題包含溝通車站維修同仁早餐提供、留才策略建議、輪班勤務補助調整等議題，達成車站維修同仁早餐提供、增設小夜班輪班勤務補助、工作流程改善等。

在員工關懷方面，台灣高鐵依據「性別平等工作法」及「勞工健康保護規則」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。為打造更貼近人心的工作環境，我們持續引進外部「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：

 <p>性別平等工作法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
 <p>勞工健康保護規則</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
 <p>員工心理保護辦法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>與相關部門合作提供屆齡退休、重大傷病、復職適應之健康諮詢、配工建議與心理諮詢。2024 年之員工關懷共計 90 人次。</li> <li>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。</li> </ul>
 <p>員工協助方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供服務小卡、EDM、宣導說明會等宣傳與介紹員工協助方案。</li> <li>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。2024 年度總諮詢次數共 122 人次。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

台灣高鐵員工申訴處理流程如下圖所示，2024 年總計收到 7 件員工申訴事件，主要為人際溝通及管理議題，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。同時，高鐵公司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。



台灣高鐵承諾杜絕性騷擾，目前已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。此外，我們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，制定性騷擾案件懲處建議參考表及懲處量表，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。2024 年性騷擾防治宣導訓練課程線上 E-learning 課程共 4,842 位同仁參訓，參訓率達 99.3%。

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。2024 年全公司共完成超過 14,705 項的危害辨識與風險評估。



## 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 年順利通過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，並於 2020 年再度通過外部查證完成 (TOSHMS) CNS 45001 及 ISO 45001 之轉版驗證，迄今每年皆通過年度之例行性驗證。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 2024 年底，涵蓋之工作者人數為 4,874 人，承攬商累計 343,359 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 18 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網站公告。

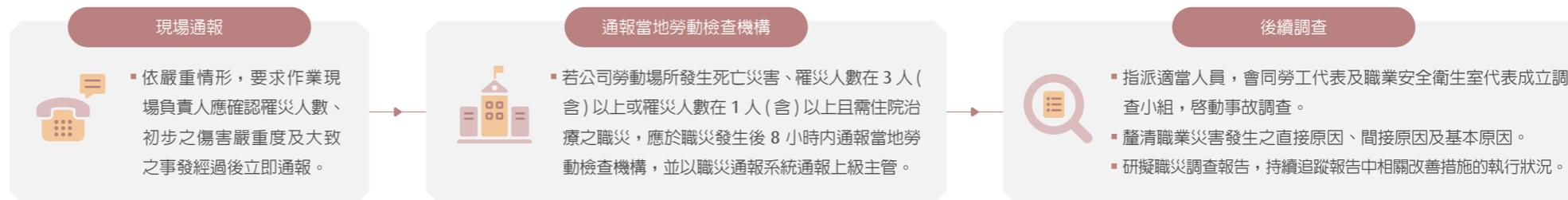
為培養同仁的職業安全衛生文化並內化成習慣，台灣高鐵持續推行新進與在職人員之職業安全衛生訓練，依主管、一般勞工與維修人員等提供各類訓練；另，針對從事特殊作業（高風險）之同仁，提供包括：生產性機械、高空工作車、捲揚機、營造、缺氧、電焊、化學品使用與處置等進行訓練，以強化作業職能與緊急應變之能力。2024 年度之訓練人次數為 4,712，完成訓練時數共 21,270 小時，各項訓練統計如下表：

職業安全衛生教育訓練對象	完訓人次	已訓時數
主管	24	136
一般勞工 - 每 3 年 3 小時	489	1,467
一般勞工 - 每年 1 小時	1,729	1,729
維修人員 - 高風險	745	4,899
法令證照	1,725	13,039
合計	4,712	21,270

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，降低職業安全衛生事件風險，以期發現真因並避免類似事件發生。高鐵公司亦鼓勵虛驚事件通報，與鐵路營運事件整合至「Safety Mall 安全自主通報平台」。2024 年台灣高鐵之職安衛虛驚通報計 206 件，經審議小組認定之虛驚事件為 125 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。另外，我們也持續透過「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



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。2024 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：

### 職業安全衛生目標與成效 <sup>(註 1)</sup>

2024 年		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 <sup>(註 2)</sup>	0.07	0.00	0.07	0.07
	工作場所外交通職災之總合傷害指數	0.14	0.03	0.07	0.10
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 2024 年 12 月 31 日。

2. 總合傷害指數 =  $\sqrt{\frac{\text{失能傷害頻率} \times \text{失能傷害嚴重率}}{1,000}}$

3. 2024 年台灣高鐵員工有發生 11 件工作場所外交通職災。

2024 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 6 件，職業傷害的主要類型以跌倒所占比例為高，其次為衝撞。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，2024 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，未來我們也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 <sup>(註 1)</sup>

2024 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 <sup>(註 2)</sup>	0	0
嚴重的職業傷害數量	0	0
嚴重的職業傷害比率 <sup>(註 3)</sup>	0	0
可記錄之失能職業傷害數量	6	0
可記錄之職業傷害比率 <sup>(註 4)</sup>	0.12	0
職業傷害主要類型	跌倒 (3 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) x 200,000。

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) x 200,000，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) x 200,000，員工 6 件 79 天；承商 0 件 0 天；已扣除註 2,3。

5. 總經歷工時，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

高鐵公司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。2024 年相關健康促進活動如下：

## 健康管理活動

傳染病預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理公費流感疫苗施打，總計 <b>694</b> 人參與（流感疫苗 433 人及新冠疫苗 261 人）。</li> <li>健檢提供免費麻疹抗體篩檢項目，強化免疫補強措施。</li> </ul>
職醫臨場訪視	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業專科醫師之臨場訪視共 <b>149</b> 場次。</li> </ul>
慢性病防治及衛教宣導	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過電子報、高速視野及職安專欄等進行衛教宣導計 <b>13</b> 篇，內容包含：慢性病防治、傳染病防治、健康睡眠、代謝症候群、健康飲食、體重管理等。</li> <li>篩選可能促發疾病之關懷對象計 <b>31</b> 人，進行職醫面談諮詢與後續追蹤，完成率 <b>100%</b>。</li> </ul>
健康促進活動 減重	<ul style="list-style-type: none"> <li>考量肥胖為慢性病之主要原因，故持續辦理「減重活動」，計 <b>1,000</b> 人參與，總計總重減少 <b>2,798</b> 公斤、腰圍減少 <b>5,679</b> 公分。</li> </ul>
健康促進活動 「生活型態評估與體驗營」	<ul style="list-style-type: none"> <li>首次辦理「生活型態評估與體驗營」之焦點關懷群體健康活動日健康促進活動，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 <b>48</b> 人完成兩階段之參與。</li> </ul>
健康促進活動 居家線上學堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 <b>4</b> 場線上課程推廣居家運動，主題為「超慢跑、居家簡易徒手肌力與心肺耐力實作」，計有 <b>619</b> 人次同仁參加。</li> </ul>
健康促進活動 健康體適能評量	<ul style="list-style-type: none"> <li>讓同仁了解自身體能、活動力及合適的體適能活動，進而鼓勵良好運動習慣，共 <b>228</b> 位同仁參與。</li> </ul>
母性健康保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 <b>34</b> 人次完成諮詢。</li> </ul>
健康講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>共辦理 <b>15</b> 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 <b>2,235</b> 人次參與，參與率較前一年度提升 <b>28%</b>。</li> </ul>
員工健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> <li>職前及在職行車人員健康檢查率為 <b>100%</b>。在職一般人員健康檢查參與率達 <b>99.5%</b>。</li> </ul>

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

台灣高鐵策畫「T-SPORT 高鐵人運動趣」系列活動，鼓勵同仁建立良好運動習慣及適當紓解壓力，期能透過良性合作與競賽，提升團隊默契，增加同仁向心力。專案辦理相關成果如下：

## 夏日馬拉松



- 藉由智慧型載具提供同仁上傳跑步里程紀錄，並將運動英姿照片分享至線上平台，培養高鐵人運動習慣，促進部門同仁相約健身，強化凝聚力與認同感，持續強健體魄，活動累計吸引 **2,984** 位員工報名，**2,501** 人完賽，完成率達 **84%**，總累積里程數達 **422,575** 公里。

## 球類競賽



- 球類競賽分為「羽球」、「桌球」及「慢速壘球」、「籃球」賽事辦理，共 **53** 隊，約 **700** 名員工熱情參與，讓同仁在後疫情時代透過運動交流，提升自我免疫力。



透過活動交流，促進同仁自我健康提升，也能增加同仁間的情誼

## 乘載社會，發展在地

台灣高鐵希望透過自身企業影響力為社會做出貢獻，實踐社會公民的責任。2024 年本公司投入社會關懷之贊助金額近新臺幣 2,700 萬元，盡心貢獻一己之力促進臺灣在地共好。

我們除長期投入鐵道文化的保存，亦支持推動在地藝術發展，2024 年贊助「灣聲樂團 2024 新年音樂會」、「紙風車 368 鄉鎮市區兒童藝術工程 - 永續啟航」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後續小節說明。

### 深耕藝術與文化

#### 藝起來高鐵

本公司自 2015 年起推出「藝起來高鐵」專案，提供車站免費空間讓具有表演經驗的團體、個人申請進行歌唱、舞蹈或音樂演出。迄 2024 年底為止，累積達 755 個團體、21,150 人於高鐵 9 個車站進行演出。台灣高鐵盼藉「藝起來高鐵」活動，讓藝術更接近民眾，旅客能在高鐵旅程中，近距離感受美好而動人藝文氛圍。



「藝起來高鐵」無償提供演出場地，為車站增添藝文氣息



台灣高鐵電影包場活動，以行動支持國片「愛情城市」

#### 台灣高鐵藝文饗宴

為鼓勵同仁利用工作之餘，參與藝文活動、感受藝文氣息陶冶生活，開拓視野，2024 年辦理「台灣高鐵藝文饗宴」系列活動，有親子共賞的「朱宗慶打擊樂團」、「狂美交響音樂團」，闔家欣賞的「綠光劇團」、「唐美雲歌仔戲團」，熱門暢銷的「經典百老匯音樂劇 - 媽媽咪呀」，還有溫馨的電影包場「愛情城市」及「乒乓男孩」等強檔好戲接連推出，共辦理 26 場次，員工及眷屬計 2,156 人參與，展現本公司重視員工身心靈平衡與深耕在地文化的用心。

### 推廣鐵道文化

#### 台灣高鐵探索館

台灣高鐵積極推動鐵道文化教育，歡迎外界實質探索自興建期起即著手收集土建、軌道、車站、基地及核心機電等不同標段，於建設期間所規劃各式設計圖稿或資料、契約文本與簽約文具、執行工程所使用的工具與設備、各式慶典用品與紀念物，甚至是專案人員證件、生活小物、個人宗教信仰物品的各種文物，成為軌道業文物蒐集的先行者。

自 2003 年展開「台灣高鐵文典藏計畫」，將蒐集文物展示於「台灣高鐵探索館」，自 2017 年 1 月開館至 2024 年底已有超過 27 萬人次蒞館參觀，使高鐵探索館成為鐵道文化與公共服務的新平台。本公司另透過台灣高鐵探索館網站，以「數位探索館」形式提供 VR 導覽主題區，讓民眾能不受地域限制，自由探索高鐵故事及鐵道知識，累計至 2024 年底已有 15 萬人次前往瀏覽。

#### 花魁車地景公園

台灣高鐵核心系統承商於興建後期為確保台灣高鐵 700T 列車正式運轉時的行駛安全，2004 年特將日本製造也是世界第一次用於商業運轉的高速鐵路系統車輛 0 系新幹線列車車廂改造為「限界測量車」，以進行高鐵全線建築限界量測與調整，使台灣高速鐵路計畫如實完成。承商退場前贈與台灣高鐵公司收存，本公司繼於 2018 年啟動 0 系新幹線列車文史調研及整飭計畫，修復後，2023 年底正式於台南車站廣場展出。改造之 0 系車輛因檢測探針環繞車身，承商工程師視其有如日本江戶時代最高級別藝妓的髮髻暱稱為「花魁車」，亦是台南展區以「花魁車地景公園」命名的緣由。



花魁車地景公園



捷克鐵道技術訪問團

### 促進社會關懷

#### 高速傳愛助學計畫

連續舉辦 14 年的台灣高鐵「高速傳愛 助學計畫」，2024 年為幫助身心障礙及弱勢孩童彌平學習起點落差，持續與「中華民國快樂學習協會」攜手合作，邀請各界慷慨解囊、踴躍捐款，共募得新台幣逾 1,000 萬元，預計可支持 2,342 位偏鄉學童及家庭。本計畫 14 年來累計募得善款超過新台幣 1.76 億元，已成功幫助超過 3.3 萬位孩子順利就學、快樂成長，希望透過高鐵列車與車站所募集的愛心，把溫暖與關懷傳遞到台灣的每一個角落。



「中華民國快樂學習協會」孩童搭高鐵參訪高鐵探索館

### 寒冬送暖 捐血傳愛

自 2012 年以來，台灣高鐵於總公司及各車站舉辦「寒冬送暖 捐血傳愛」公益活動，眾多熱血員工、愛心旅客及民衆的積極參與，為社會增添溫暖力量。2024 年共有高達 1,646 人次挽袖捐血響應，募得 2,536 袋熱血；至今累積募得超過 28,000 袋熱血，為血庫存量不足的寒冬時節，注入滿滿的暖流能量。



高鐵同仁熱情挽袖參與捐血活動



2024「微笑列車」邀請社福團體一同出遊

### 微笑列車 愛心啓程

自 2009 年起，台灣高鐵開辦「微笑列車」專案，與各地非營利組織及社福機構合作，協助弱勢族群以免費或優惠之票價搭乘高鐵出遊，讓他們能體驗臺灣不同縣市的風土人情以及美景。截至 2024 年為止，「微笑列車」專案已協助 902 個弱勢團體，合計 150,303 人次搭乘。



高鐵營隊國小組參訪烏日基地

### 營隊推廣 人才培養

台灣高鐵自 2008 年起辦理「高鐵營隊」寒暑假活動，提供年輕學子深入了解鐵道產業的管道，給予學習鐵道產業專業知識的機會。營隊活動以學齡分為大專組、高中職組、國中組及國小組等 4 個組別，寒假期間每組舉辦 1 梯次，暑假期間每組舉辦 2 梯次，全年共計舉辦 12 梯次，2024 年度共計 277 名學員參與，獲得學員熱烈迴響。

## 推廣生物多樣性

### 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 26 年以來，台灣高鐵已挹注超過 7,103 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 2024 年單年繁殖成長 24 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，大幅成長至 2024 年為 3,030 隻，可見高鐵水雉保育工作的推動成效，也為生物多樣性盡一份力。同時，台灣高鐵推動生態教育，協助製作園區解說教材並設計展示區與互動區，完整呈現復育成果。「水雉生態教育園區」成立至 2024 年已有近 29.2 萬人次入園，不僅提供民衆認識水雉生態，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。

### 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 4,100 人次熱情響應，累計清理海洋垃圾高達 19,931 公斤。2024 年擴大為「環境永續深耕行動」，包含二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。



台灣高鐵一百五十多位同仁，「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

### 「永續循環行動」- 資源再生 減碳前行

台灣高鐵響應「2050 淨零排放」國家減碳目標，以「100% THSRC RECYCLED」為理念，推動多項「永續循環行動」，包含使用全線車站回收的寶特瓶及微波食品餐盒，再生開發環保制服、環保共享傘、環保棒球帽、環保原子筆、環保購物袋、環保摺傘等；並將車廂座椅頭靠墊、列車上的熱飲杯蓋更換為減塑材質，於 2024 年成功減少 17 公噸廢棄物，相當減碳近 48 公噸。台灣高鐵透過廢棄物再生，以具體行動實踐企業永續發展的承諾，未來亦將持續透過「永續循環行動」，讓高鐵減碳成效倍增，落實永續共好的經營理念。



台灣高鐵永續循環行動記者會成果展示區

# 附錄

表一 2024 年台灣高鐵參與學協會組織統計表

編號	參與之產業學協會	說明
1	國際鐵道聯盟	國際鐵路業者交流與合作
2	國際高速鐵路協會	國際高速鐵路交流與合作
3	中華軌道車輛工業發展協會	軌道產業發展與推廣
4	中華民國運輸學會	軌道產業發展與推廣
5	台灣軌道工程學會	軌道產業發展與推廣
6	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
7	台灣軌道經濟發展協會	軌道產業發展與推廣
8	中華民國品質學會	品質管理業務交流並參與相關課程
9	台灣觀光協會	觀光發展與業務推廣交流
10	中華智慧運輸協會	運輸產業發展與推廣
11	中國工程師學會	土木工程技術交流與推廣
12	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

編號	參與之產業學協會	說明
13	中華公司治理協會	公司治理發展及交流
14	中華民國內部稽核協會	內部稽核發展與推廣
15	中華民國電腦稽核協會	公司治理發展及交流
16	中華民國勞資關係協進會	勞資關係發展並參與法規課程
17	中華民國會計研究發展基金會	會計業務交流與推廣
18	台灣鐵道觀光協會	鐵道觀光發展與業務推廣交流
19	中華民國東亞經濟協會	觀光發展與業務推廣交流
20	中國機械工程學會	軌道產業發展與推廣
21	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
22	臺灣客服中心發展協會	旅客服務品質精進與交流
23	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
24	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

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	邱晃泉	中華民國	男	2023/5/25~至今	■	■	■		■	■	■		■	■			■
獨立董事	蔡堆	中華民國	男	2023/5/25~至今	■	■			■	■	■		■	■	■		■
獨立董事	王明德	中華民國	男	2023/5/25~至今	■	■	■		■	■	■		■		■		■
獨立董事	石百達	中華民國	男	2023/5/25~至今	■	■		■	■	■	■		■	■			■
獨立董事	賴勇成	中華民國	男	2023/5/25~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	洪玉芬	中華民國	女	2023/5/25~至今	■	■			■	■	■	■					■
董事	謝委呈	中華民國	男	2023/5/25~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	高仙桂	中華民國	女	2023/5/25~至今	■	■		■	■	■	■	■				■	
董事	黃茂雄	中華民國	男	2023/5/25~至今	■	■			■	■	■	■				■	
董事	吳慧菱	中華民國	女	2024/1/31~至今	■	■			■	■	■	■					
前董事長	江耀宗	中華民國	男	2023/5/25~2025/1/10	■	■			■	■	■	■	■				
前董事	楊明州	中華民國	男	2023/5/25~2024/12/5	■	■			■	■	■	■					
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		■			■	■	■	■					

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

表三 人力結構 (1)

		2022 年		2023 年	
		男	女	男	女
定期契約	約聘員工	14	40	43	66
	借調人員	0	0	0	0
	派遣人員	0	0	0	0
定期契約員工總數		14	40	43	66
不定期契約員工總數		3,064	1,560	3,068	1,569
男女比例		65.8%	34.2%	65.5%	34.5%
總員工人數		3,078	1,600	3,111	1,635

表三 人力結構 (2)

		2022 年		2023 年		
		男	女	男	女	
職級	副總級以上	0.21%	0.04%	0.23%	0.04%	
	協理級	0.30%	0.09%	0.29%	0.08%	
	經副理級	3.44%	0.86%	3.56%	0.86%	
	課級	12.18%	3.31%	12.85%	3.77%	
	一般員工	49.66%	29.88%	48.62%	29.70%	
學歷	高中職及以下	3.72%	0.47%	4.49%	1.71%	
	大學 / 專科	52.20%	30.23%	51.27%	29.29%	
	碩士	9.60%	3.48%	9.54%	3.43%	
	博士	0.28%	0.02%	0.25%	0.02%	
其他多元指標	原住民	0.81%	0.26%	0.84%	0.25%	
	身心障礙者	0.77%	0.47%	0.72%	0.29%	
年齡	管理階層	30 歲以下	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
		30-50 歲	1.52%	0.62%	1.29%	0.57%
		50 歲以上	2.63%	0.34%	2.97%	0.44%
	非管理階層	30 歲以下	8.04%	5.28%	7.40%	4.66%
		30-50 歲	45.02%	25.89%	43.85%	26.40%
		50 歲以上	8.59%	2.07%	10.05%	2.38%

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

表四 新進員工統計

		2022 年				2023 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	0	0.00%	0	0.00%	23	5.69%	31	7.67%
	車站服務人員	33	14.86%	59	26.58%	58	14.36%	107	26.48%
	行控人員	8	3.60%	0	0.00%	8	1.98%	5	1.24%
	駕駛人員	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	維修人員	76	34.24%	2	0.90%	121	29.95%	6	1.49%
	其他	21	9.46%	23	10.36%	26	6.44%	19	4.70%
年齡	30 歲以下	97	43.69%	64	28.83%	149	36.88%	142	35.14%
	30-50 歲	40	18.02%	19	8.56%	85	21.04%	26	6.44%
	50 歲以上	1	0.45%	1	0.45%	2	0.50%	0	0.00%
合計		138	62.16%	84	37.84%	236	58.42%	168	41.58%

註：1. 2023 年新進員工人數較 2022 年大幅上升係因疫情逐漸消弭，配合運量大幅回升，人力需求上升。  
2. 新進員工率的計算方式為：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。

表五 離職員工統計

		2022 年				2023 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	2	1.19%	7	4.17%	7	3.24%	13	6.02%
	車站服務人員	13	7.74%	17	10.12%	31	14.35%	30	13.89%
	行控人員	5	2.98%	1	0.60%	8	3.70%	2	0.93%
	駕駛人員	3	1.79%	0	0.00%	3	1.39%	0	0.00%
	維修人員	79	47.02%	2	1.19%	86	39.81%	1	0.46%
	其他	27	16.07%	12	7.14%	20	9.26%	15	6.94%
年齡	30 歲以下	50	29.76%	12	7.14%	68	31.48%	23	10.65%
	30-50 歲	64	38.10%	26	15.48%	71	32.87%	37	17.13%
	50 歲以上	15	8.93%	1	0.60%	16	7.41%	1	0.46%
合計		129	76.79%	39	23.21%	155	71.76%	61	28.24%

註：1. 離職率的計算方式為：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。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

表六 訓練時數

年度	2022 年			2023 年		
性別	男	女	合計	男	女	合計
公司全體						
人均受訓時數 (小時)	72.0	38.4	60.5	83.0	58.7	74.6
人次平均受訓時數 (小時)	2.6	1.7	2.3	3.2	2.8	3.0
不同職級平均上課時數						
副總級以上	9.4	14.4	10.2	21.9	13.3	20.6
協理級	32.7	18.2	29.4	30.1	30.6	30.2
經副理級	39.0	27.7	36.7	65.1	50.2	62.2
課級	53.6	35.9	49.9	77.6	51.6	71.7
一般員工	79.3	39.1	64.2	86.3	60.0	76.3
不同類別平均上課時數						
列車服務人員	19.3	22.9	22.1	96.5	60.2	68.3
車站服務人員	59.9	60.2	60.1	61.5	70.0	66.8
行控人員	145.9	90.2	134.5	118.7	120.8	119.1
駕駛人員	113.0	59.0	108.7	73.3	29.6	69.7
維修人員	90.0	63.8	89.9	100.7	149.6	100.8
其他	33.0	24.3	29.6	60.2	43.4	53.6

表七 台灣高鐵高階經理人永續發展績效指標

對象	ESG 永續發展績效指標	權重	說明
總經理	環境永續	8%	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	6%	
	員工關懷與社會共融	5%	
	公司治理與誠信經營	6%	
高階經理人	環境永續	9%~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、水足跡及淨零碳排等計畫。
	服務永續	2%~9%	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. 連結在地文化與活動、推動環保旅遊產品，促進國民旅遊。 2. 優化旅運服務相關軟硬體設施。
	員工關懷與社會共融	5%~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. 舉辦員工關懷、健康講座等身心健康促進活動。 2. 舉辦杜絕侵犯人權之相關課程及專業人員培訓計畫。 3. 推動永續循環活動。 4. 舉辦社會關懷活動。
	公司治理與誠信經營	3%~10%	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. 優化財務結構、資金管理與租稅規劃等。 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。

## GRI 內容索引

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 74	
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	營運據點與服務	13	
	台灣高鐵多元售票管道	37	
	包容平等的員工任用	61	
2-7 員工	包容平等的員工任用	61	
2-8 非員工的工作者	包容平等的員工任用	61	
2-9 治理結構及組成	公司治理架構與委員會	17	
2-10 最高治理單位的提名與遴選	公司治理架構與委員會	17	
2-11 最高理單位的主席	公司治理架構與委員會	17	
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	17	
2-13 衝擊管理的負責人	公司治理架構與委員會	17	
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	17	
2-15 利益衝突	公司治理架構與委員會	17	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「 <a href="#">股東會年報</a> 」及「 <a href="#">年度財務報表</a> 」。
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	17	

揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
2-18 最高治理單位的績效評估	公司治理架構與委員會	17	
2-19 薪酬政策	公司治理架構與委員會	17	
2-20 薪酬決定流程	公司治理架構與委員會	17	
	完善的薪資與福利制度	63	
2-21 年度總薪酬比率	完善的薪資與福利制度	63	
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	22	
	人權政策與員工關懷	67	
2-24 納入政策承諾	誠信經營與反貪腐	22	
	人權政策與員工關懷	67	
2-25 補救負面衝擊的程序	人權政策與員工關懷	67	
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	誠信經營與反貪腐	22	
	人權政策與員工關懷	67	
2-27 法規遵循	法令遵循	21	
2-28 公協會的會員資格	產業交流	44	
	附錄表一	74	
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	人權政策與員工關懷	67	
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	
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	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，索引至各永續主題對應之章節。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

揭露項目	永續主題	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	企業治理與營運績效	經營績效	22
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	61
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	22 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	人才任用與發展	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	13 61 63
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	61
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	在地經濟發展與人文關懷	夥伴管理，打造永續供應鏈	45
203-2 顯著的間接經濟衝擊		乘載社會，發展在地	72
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	13 46
GRI 205：反貪腐 2016			
205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	企業治理與營運績效	誠信經營與反貪腐	22
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	22
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動		誠信經營與反貪腐	22
GRI 302：能源 2016			
302-1 組織內部的能源消耗量	資源使用與管理	低碳行車，環境永續	50
302-2 組織外部的能源消耗量		低碳行車，環境永續	50
302-3 能源密集度		低碳行車，環境永續	50
302-4 減少能源消耗		低碳行車，環境永續	50
302-5 降低產品和服務的能源需求		低碳行車，環境永續	50

揭露項目	永續主題	章節	頁碼	備註
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	50	
303-2 與排水相關衝擊的管理		低碳行車，環境永續	50	
303-3 取水量		低碳行車，環境永續	50	
303-4 排水量		低碳行車，環境永續	50	
303-5 耗水量		低碳行車，環境永續	50	
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	50	
305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放		低碳行車，環境永續	50	
305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放		低碳行車，環境永續	50	台灣高鐵 2024 年度之排放量於 2025 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	50	
305-5 溫室氣體排放減量		低碳行車，環境永續	50	
305-6 臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放	生態與社區衝擊管理	-	-	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	50	
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	50	
306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理		低碳行車，環境永續	50	
306-3 廢棄物的產生		低碳行車，環境永續	50	
306-4 廢棄物的處置移轉		低碳行車，環境永續	50	
306-5 廢棄物的直接處置		-	-	-

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

揭露項目	永續主題	章節	頁碼
GRI 401：勞雇關係 2016			
401-1 新進員工和離職員工	員工關懷與勞動保障	■ 包容平等的員工任用	61
401-2 提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	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	61 63
401-3 育嬰假		■ 完善的薪資與福利制度 ■ 人權政策與員工關懷	63 67
GRI 402：勞資關係 2016			
402-1 關於營運變化的最短預告期	員工關懷與勞動保障	■ 人權政策與員工關懷	67
	人才任用與發展		
GRI 403：職業安全衛生 2018			
403-1 職業安全衛生管理系統	員工關懷與勞動保障	■ 人權政策與員工關懷	67
403-2 危害辨識、風險評估及事故調查		■ 人權政策與員工關懷	67
403-3 職業健康服務		■ 職業安全衛生	69
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	69
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練		■ 職業安全衛生	69
403-6 工作者健康促進		■ 人權政策與員工關懷	67
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	69
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	69
403-9 職業傷害		■ 職業安全衛生	69
403-10 職業病		■ 職業安全衛生	69
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	64
404-2 提升員工職能及過渡協助方案		■ 全方位的員工訓練	64
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	66

揭露項目	永續主題	章節	頁碼
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	企業治理與營運績效、人才任用與發展	■ 公司治理架構與委員會 ■ 包容平等的員工任用	17 61
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 ■ 完善的薪資與福利制度	61 63
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	員工關懷與勞動保障	■ 人權政策與員工關懷	67
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的營運活動	生態與社區衝擊管理	■ 低碳行車，環境永續 ■ 乘載社會，發展在地	50 72
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		■ 低碳行車，環境永續 ■ 乘載社會，發展在地	50 72
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	46
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	45 46
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管理	■ 安全且具品質的服務	38
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	21
GRI 418：客戶隱私 2016			
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	隱私與資訊安全管理	■ 資訊安全管理	38
自訂主題			
-	運輸安全管理	■ 運輸 - 專業運輸	25
-	科技創新	■ 科技 - 創新科技	34

## 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	單位	指標代碼	2024 年實際情況	其他說明
企業營運指標				
運輸的載客總量	人次	TR-RA-000.A	78,250,483 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 2024 年度搭乘台灣高鐵的總旅客人次
運輸的郵務數量	數值	TR-RA-000.A	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，與郵局簽訂之契約以搭乘人次計算，故無郵務量之數據
聯運的貨物總量	數值	TR-RA-000.B	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，並無貨物運輸服務，故此項指標不適用
軌道公里數 軌道公里數包括可供列車運行的路線之總長度，並將多軌道的路線納入計算，如每公里的路線若有 2 條軌道，應計算為 2 軌道公里	公里 (Kilometers)	TR-RA-000.C	高鐵東西正線合計 699.4 公里	此項數據計算範圍涵蓋主線，並以公里 (Kilometers) 做為計算單位
每噸公里收入 (RTK) 公噸公里收入 (RTK) 定義為一公噸貨物運輸一公里獲得的收入 公噸公里收入 (RTK) 計算方式為將每個階段的運輸公里數 * 每公噸貨物收入	金額	TR-RA-000.D	3.83 元	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，故此項指標呈現為「每 1 人次搭乘一公里的收入」，採用的計算方式如下： * 2024 年票務收入 51,248,824 仟元 * 2024 年旅客人次 78,250,483 人次 * 2024 年平均每一旅客運距 171 公里 * 每 1 人次的票務收入 = 票務收入 / 旅客人次 = 655 元 * 每 1 人次搭乘 1 公里的收入 = 每 1 人次的票務收入 / 平均每一旅客運距 = 3.83 元 / 公里
員工人數	數量	TR-RA-000.E	4,874 人	台灣高鐵員工計算範圍涵蓋約聘員工、借調人員、派遣人員及不定期契約員工
溫室氣體排放				
範疇 1 總排放量	公噸 CO <sub>2</sub> -e	TR-RA-110a.1	8,637.63 公噸 CO <sub>2</sub> -e	台灣高鐵 2024 年度之排放量於 2025 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報告書「 <a href="#">低碳行車，環境永續</a> 」章節
研擬範疇 1 排放的長期 / 短期策略或計劃，減排目標以及針對這些目標的績效分析	-	TR-RA-110a.2	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。目前目標為至 2024 年前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，請詳報告書「 <a href="#">低碳行車，環境永續</a> 」章節中的「溫室氣體管理」指標與目標	更多溫室氣體排放資訊請參考報告書「 <a href="#">低碳行車，環境永續</a> 」章節
能源使用總量 再生能源佔總能源使用比例	十億焦耳 (GJ) 百分比 (%)	TR-RA-110a.3	(1) 2,384,177.75 GJ (2) 0.03 (%)	(1) 台灣高鐵能源使用的總量計算範圍涵蓋報導期間直接使用的能源總量，資料來源使用能源局 2016 年能源統計手冊中公告之能源產品單位熱值表 (2) 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報告書「 <a href="#">低碳行車，環境永續</a> 」章節

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

揭露指標	單位	指標代碼	2024 年實際情況	其他說明
空氣品質				
(1) 空氣污染物排放總量 (2) NOx (不包括 N <sub>2</sub> O) 排放量 (3) 粒狀污染物 (PM) 排放量 (4) 揮發性有機化合物 (VOC)	公噸 (metric tonnes)	TR-RA-120a.1	(1) 9.24 公噸 (2) 0 公噸 (3) 0.04 公噸 (4) 9.20 公噸	(1) 台灣高鐵空氣污染物揭露範圍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 (2) NOx 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 (3) 粒狀污染物 (PM) 2024 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 (4) 揮發性有機化合物 (VOC) 以公斤為單位，依各種使用噴漆材料 (M) 成分中，含 VOC 物質 (X)，如甲苯、二甲苯、乙苯等之百分比 (Y%) 計算，如 M1*(X1Y1+X2Y2+X3Y3+....)% + M2*(X1Y1+X2Y2+X3Y3+....)% + M3*(X1Y1+X2Y2+X3Y3+....)% + .... 更多空氣品質資訊請參考報告書「 <a href="#">空氣污染管理</a> 」章節
員工健康與安全				
(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)	-	TR-RA-320a.1	(1) 0.12 (2) 0 (3) 2.59	此項指標計算範圍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 2024 年數據計算方式為：(6/9,668,912)*200,000=0.12 * 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。 2024 年數據計算方式為：(0/9,668,912)*200,000=0 * 虛驚事件頻率 (NMFR)，計算方式為：(虛驚事件數 / 總工時數) × 200,000。 2024 年數據計算方式為：(125/9,668,912)*200,000=2.59
競爭行為				
與反競爭行為規定相關的法律訴訟導致的金錢損失總額	金額	TR-RA-520a.1	0	本公司 2024 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報告書「 <a href="#">永續治理—法令遵循、誠信經營與反貪腐</a> 」章節
重大事件風險管理				
事故和事件數量	數量	TR-RA-540a.1	2024 年發生有 1 件維修工程車之火災事故	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，揭露範圍涵蓋衝撞、出軌、火災、平交道、死傷、設備損害及運轉中斷等事故。2024 年，台灣高鐵無重大行車事故，發生 1 件維修工程車之火災事故，現場無人員受傷，未影響營運列車運行，後續高鐵亦已完成相關危害辨識及制定減輕措施，以避免類似情事發生。 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報告書「 <a href="#">安全服務，責任運輸</a> 」章節
(1) 有害物質洩漏事故數 (2) 有害物質洩露非事故的數量	數量	TR-RA-540a.2	(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之情事
有關當局引用可能導致司法管轄區罰款或其他處罰的鐵路安全標準缺陷數量	數量	TR-RA-540a.3	13 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 2024 年鐵道局辦理 1 次定期檢查 (提出 6 項觀察事項、19 項建議事項) 及 5 次臨時檢查 (提出 7 項觀察事項、6 項建議事項) 更多品質管理資訊請參考報告書「 <a href="#">便利貼心，維繫關係</a> 」章節
鐵路完整性檢查頻率 (每週的檢查次數 * 檢查的軌道公里數 / 總主軌道公里數)	%	TR-RA-540a.4	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，2024 台灣高鐵東、西兩條主要軌道檢查的軌道長度為 699.4 公里，每週執行 2 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 *174.85 公里) / (699.4 公里) =50%。更多營運安全及風險管理資訊請參考報告書「 <a href="#">安全服務，責任運輸</a> 」章節

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 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

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

項目	揭露章節
報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續治理</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳行車，環境永續</li> </ul>
非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>孕育人才，價值培育</li> </ul>

上市上櫃公司永續發展實務守則對照表

項目	揭露章節
第一章 總則	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續策略與目標</li> </ul>
第二章 落實公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續治理</li> </ul>
第三章 發展永續環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳行車，環境永續</li> </ul>
第四章 維護社會公益	<ul style="list-style-type: none"> <li>夥伴管理，在地供應</li> <li>孕育人才，價值培育</li> <li>承載社會，發展在地</li> </ul>
第五章 加強企業永續發展資訊揭露	<ul style="list-style-type: none"> <li>關於本報告書</li> </ul>
第六章 附則	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續主題重大性鑑別與回應</li> </ul>



# 獨立保證意見聲明書



## 獨立保證意見聲明書

### 2024 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 2024 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 2024 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在查證台灣高鐵提供之相關資訊所作成之結論，因此查證範圍僅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，請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 2024 台灣高鐵永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依據 AA1000 保證標準 V3 之第 2 應用類型評估台灣高鐵遵循 AA1000 當責性原則(2018)的實質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信程度。
3. 依據 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 2024 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高階訪談，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 44 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 準則的指標或目標與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

2024 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。台灣高鐵已經建立監督、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

基於本聲明書所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，將定績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，2024 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，並對每個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發表的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中奉照 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，我們確認報告書中奉照 SASB 準則(鐵路運輸業永續會計準則，2023-12 版本)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 2024 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。本查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。



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-807164  
2025-05-17

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

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

A Member of the BSI Group of Companies.



---

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