



Go Extra Mile

台灣高鐵企業社會責任報告書

2019

真實接觸 Be There

台灣高鐵 
TAIWAN HIGH SPEED RAIL

目錄 Contents

- 02 關於本報告書
- 03 董事長的話
- 04 總經理的話
- 05 2019 年績效亮點

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

- 10 關於台灣高鐵
 - 11 營運據點與服務
 - 12 永續策略與目標
 - 15 營運績效與永續實踐



17 ▶ Transportation 運輸——專業運輸

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



26 ▶ Technology 科技——創新科技

- 27 質感服務，智慧運輸
- 29 便利貼心，維繫關係



31 ▶ Taiwan 在地——深耕在地

- 32 盡遊臺灣，連接國際
- 35 夥伴管理，在地供應



38 ▶ Touch 關懷——永續關懷

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

- 57 附錄
- 60 查證聲明
- 61 GRI 內容索引

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

關於本報告書

台灣高速鐵路股份有限公司（以下簡稱台灣高鐵）於 2009 年首度發布「台灣高鐵企業社會責任白皮書」，揭露我們在社會責任的績效與作為。為因應國際趨勢與符合國內非財務資訊揭露之規範，自 2015 年起，報告書正式更名為「台灣高鐵企業社會責任報告書」。本報告書為台灣高鐵第七本企業社會責任報告書，上一本為 2019 年 6 月發行。透過 2019 年企業社會責任報告書展現台灣高鐵於在地的努力以及展望國際的期許，持續提升營運能量，未來將每年定期出版企業社會責任報告書。

現行發行版本：2020 年 6 月發行

報告期間

本報告書揭露台灣高鐵於 2019 年度（2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日）在企業社會責任上的績效及表現，惟部分內容為呈現趨勢比較性，將同時揭露歷史數據。

編製依據及範疇邊界

本報告書依循全球永續性標準理事會之 GRI 永續性報導準則（簡稱 GRI 準則）核心選項的要求、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法，以及上市上櫃公司企業社會責任實務守則，且透過第三方驗證機構—英國標準協會確認本報告書遵循 GRI 準則核心選項，並符合 AA1000 保證標準（2008）及其 2018 年附錄的第 2 應用類型高度保證等級，第三方驗證機構出具之獨立保證意見聲明書亦納入本報告附錄中。依循 GRI 準則的要求，本報告書係就台灣高鐵在經濟、環境及社會面向之重大主題因應及績效進行揭露。

本報告書範疇與財報一致，在範疇與量化數據的量測方式上，此報告書與前一版無明顯差異。資料部分若在範疇或數據量測上與前一版有所不同，將於該段落標註說明。報告書中所有揭露之統計數據皆由我們內部各一級單位彙總提供。財務績效數據部分係經會計師簽證後之公開發表資訊，並與公司年報數據一致；環境相關數據採用之計算和估計基礎，係來自政府公開資訊，並經過自行計算所得。

如對本報告有任何指教或疑問，歡迎聯絡：



台灣高速鐵路股份有限公司

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

企業網站 | www.thsrc.com.tw

企業社會責任專區 | www.thsrc.com.tw/tw/Article/ArticleContent/8d291a1a-90ba-4b0f-b4d5-db2a35d881f5

於本報告書中點選「」圖示可連結至進一步資訊



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引



董事長的話

回顧 2019 年，世界局勢瞬息萬變，除了國際與本土經濟景氣外，各地頻傳的氣候異常事件、臺灣社會少子化與老齡化使旅客成長逐漸趨緩，皆為台灣高鐵的整體經營環境帶來挑戰。而隨著國際間對永續經營的重視提升，外部利害關係人也更加關注企業在治理、社會及環境面向的整體規劃與實際作為。

台灣高鐵成立至今已邁入第 21 年，始終秉持著「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值，以及「真實、進步、熱情、質感」四大品牌特質，我們以此精神持續精進服務品質與績效，並貫徹「Go Extra Mile」（有心，把事情做得更好）的企業文化，面對外部經營試煉及利害關係人長期以來的關心與監督，台灣高鐵在積極回應外部訴求的同時，仍屢創佳績，並為企業帶來嶄新的獲利氣象。

台灣高鐵不但與時間競速，更與時代並進，以「4T」永續策略為指引，全面且深度地開展執行計畫。「4T」永續策略，包括專業運輸（Transportation）、創新科技（Technology）、深耕在地（Taiwan）以及永續關懷（Touch）四大軸向，我們期望與社會大眾攜手共創更迅捷美好的未來，以逐步落實「成為引領進步、創造美好的生活平台」的永續願景。

「引領進步、開創新局」是台灣高鐵的核心思維，「誠信經營、強化公司治理、善盡企業社會責任」是公司經營最高原則的承諾，盼望全體同仁戮力同心，持續將台灣高鐵打造成為追求創新與優質表現的幸福企業。2019 年，台灣高鐵公司再度蟬聯公司治理評鑑結果排名前 5%，以及入選「臺灣永續指數」成分股，是繼 2018 年納入「富時社會責任新興市場指數」、「公司治理 100 指數」成分股，以及榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」後，於企業永續發展方面再度深獲投資人及社會大眾的肯定。

此外，台灣高鐵從未輕忽「實踐企業社會責任」的自我期許，持續推動助學計畫與相關社福方案，希望結合並發揮台灣高鐵扮演臺灣西部走廊城際公共運輸主幹的角色特性，以專業的關懷與照顧，將溫暖與愛心送達臺灣各個角落。而為讓民眾在藝術中與心相遇，台灣高鐵延續與財團法人國家文化藝術基金會合作的「台灣高鐵藝術元年」計畫，將車站與車廂轉化為藝術對話平台，搭建藝術與地方文化及日常生活的橋梁。

我們衷心感謝一路陪伴台灣高鐵並持續給予支持與愛護的所有夥伴及旅客，本報告書與各利害關係人分享台灣高鐵在永續發展的耕耘成果，更自我砥礪不因達成階段性目標而停下腳步，以儲備更強大的永續動能，持續迎向未來的挑戰，並為各利害關係人與台灣高鐵創造永續價值。

董事長 江耀宗

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

總經理的話

台灣高鐵自 2007 年 1 月 5 日通車營運以來，累計截至 2020 年 1 月，已迎向「突破 6 億人次大關」的旅運服務全新里程碑，為了因應旅運量的持續成長，每週提供的列車服務已高達 1,016 班次。如今，台灣高鐵已成為社會大眾最舒適便捷的交通首選，更是日常生活不可或缺的一部分，我們希望每天都能讓民眾享受暢遊臺灣、飽覽各地風光的美好。

台灣高鐵不僅全心全意為旅客打造更完善且安全的旅運服務，更深具參與臺灣軌道工業本土化發展的決心：針對「協助國內軌道產業、發展本土技術能量」的企業目標，不僅積極配合政府推動「前瞻基礎建設計畫」，與國家中山科學研究院聯合打造國內首座本土研發成功的「高鐵列車駕駛模擬機」，並透過與工業技術研究院等單位之間的「轉向架走行測試設備暨柴液型調度機關車」合作案，順利推動「國車國造」，更與本土廠商聯手促成新一代智慧型「高鐵旅客資訊系統」的誕生。

除了推動產學合作與軌道工業本土化，台灣高鐵的創新作為也具體展現在「提供大眾科技智慧化的旅運服務」：2019 年 3 月，我們推出敬老票與愛心票的手機與自動售票機取票服務，並在 Facebook Messenger 推出「Messenger 智慧購票」服務，以票務通路數位化提升服務品質與便利性。在資訊科技創新推展上的付出與努力，不但使台灣高鐵榮獲「第 6 屆國家產業創新獎－績優企業」的肯定，我們更透過全面汰換具有資通安全疑慮的通訊設備，確保公司各項設備均未暴露於資安風險，期以資訊安全之強化，守護科技創新的累積成果。

未來，台灣高鐵將不斷透過提升旅運品質、智慧維修與創新服務等積極作為，推動「4T」永續策略藍圖，實現企業願景，領導產業鏈夥伴並偕同各利害關係人共啟永續運輸新契機。

總經理

鄭光遠



2019 年績效亮點



運輸 Transportation 專業運輸

- ▶ 自 2007 年營運以來，列車準點率及發車率皆達 99% 以上。
- ▶ 2019 年列車準點率達 99.9%，且平均延誤時間僅約 0.069 分鐘。
- ▶ 自 2007 年營運以來，持續維持良好的營運安全績效，因行車事故造成旅客之傷亡人數為 0。
- ▶ 2019 年旅客對於整體服務滿意度達 96%。
- ▶ 自 2019 年 7 月 1 日起，每週增開 18 班次列車，增班後每週共提供 1,016 班次列車的旅運服務。



科技 Technology 創新科技

- ▶ 2017 年 10 月推出「高鐵會員 TGo」個人會員機制，2019 年底累積註冊會員數達 128 萬人。
- ▶ 2019 年 3 月於 Facebook Messenger 啟用「Messenger 智慧購票」服務，為臺灣首創以 Messenger 提供語音訂位之鐵道業者。
- ▶ 2019 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 38.6 萬名粉絲，新增共計 8.9 萬人，全年度貼文觸及數則達 6,673 萬人次，互動人數高達 180 萬人次。



在地 Taiwan 深耕在地

- ▶ 2019 年台灣高鐵全年旅遊人次達 317 萬，超越原設定之 300 萬旅次目標，更較去年成長約 50 萬人次。
- ▶ 分享交通營運心得與成果，自 2006 年開始辦理參訪活動，2019 年共有 32 團分別來自歐美、日本及國內共 916 人次。
- ▶ 強化臺灣產業供應能力，推動採購在地化，於 2019 年的勞務採購超過 9 成 6 以上，物料採購亦超過 7 成。
- ▶ 與國家中山科學研究院聯合打造國內首座本土研發成功的「高鐵列車駕駛模擬機」，推動軌道工業本土化。
- ▶ 2011 年至 2019 年，替代性開發廠商共達 112 家，節省總金額約 22 億 5 千 2 百餘萬元。

關懷 Touch 永續關懷



- ▶ 繼 2018 年後，二度入選「臺灣永續指數」成分股，並繼 2018 年首次參加公司治理評鑑獲得上市公司排名前 5% 之優異成績後，2019 年再度蟬聯排名前 5% 佳績。
- ▶ 若以高鐵 2019 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 971,551 公噸的二氧化碳，相當於 3,274 座大安森林公園的吸碳量。
- ▶ 2019 年共培育 72 位合格內部講師，截至 2019 年共培養約 822 位主要授課講師，平均授課時數為 105 小時。
- ▶ 「藝起來高鐵」專案 2019 年於高鐵 9 個站點舉辦公開展演，表演場次共計 113 場、表演人數共有 3,718 人。
- ▶ 自 2017 年 1 月開幕至 2019 年底，逾 53,000 人參觀台灣高鐵探索館。
- ▶ 2019 年為「高速傳愛 助學計畫」募款，募得近新臺幣 800 萬元，嘉惠近 3 千名弱勢孩童和慢飛天使。
- ▶ 2019 年微笑列車共協助 786 個弱勢團體、140,851 人次搭乘。
- ▶ 2019 年共計辦理 12 梯次的「高鐵營隊」寒暑假活動，參與人數為 360 人，報名人數高達 4,646 人。
- ▶ 長期投入臺南官田水雉保育工作，落實高鐵環境保護承諾。水雉族群數量 2019 年為 1,741 隻，而「水雉生態教育園區」自 2007 年成立以來至 2019 年已有逾 23 萬人次入園。

重大主題和利害關係人

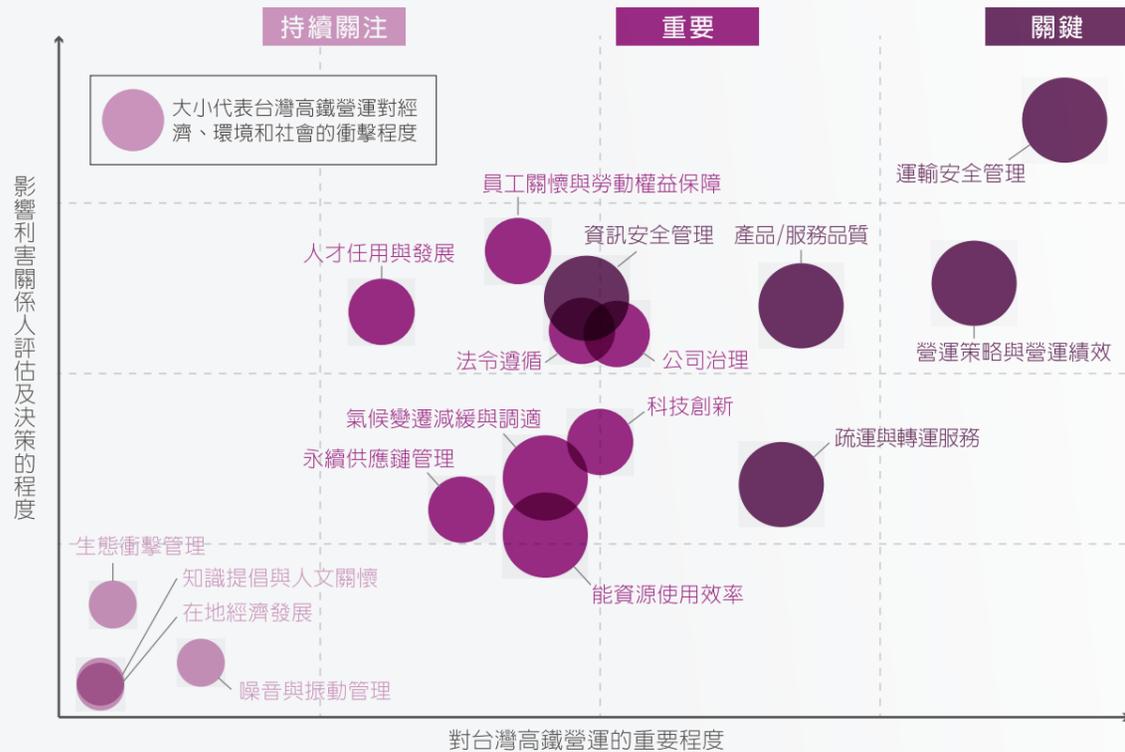
利害關係人鑑別

台灣高鐵參照 AA1000 利害關係人參與標準，透過開放性討論，進行利害關係人鑑別，最後依重要性篩選出八類重要利害關係人。

八類利害關係人分別為：旅客、社區居民、媒體、員工、股東與投資人、合作夥伴（含非政府組織與學校）、供應商與承包商、政府與主管機關。



2019 重大性矩陣分析結果



註：經討論並確認重大性矩陣後，我們將上述 17 個永續主題依內、外部利害關係人回饋的三個面向影響程度，分類為 5 項關鍵主題、8 項重要主題，以及 4 項持續關注主題。其中「關鍵主題」與「重要主題」為本報告書的重大性揭露範疇，持續關注主題中的項目則視為非重大主題，原則上將不在本報告書中進行揭露；但如非重大主題會影響重大主題之呈現，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露。

重大主題鑑別與回應

台灣高鐵企業社會責任報告書依循全球永續性標準理事會所發布的 GRI 永續性報導準則，依據以下四步驟，進行重大主題分析，以確認報告書揭露範疇，全面檢視永續經營成效。

01

鑑別



為確保重大主題產出之客觀性、完整性與包容性，除檢視國內外標竿同業所列之重大考量面、道瓊永續指數及永續會計準則委員會等國際永續評比關注的永續要求面向及 GRI 揭露指標內容外，亦回顧前版報告書重大主題矩陣，並經由刪除、拆分、合併、彙整之調整方式，將 2018 年的 24 項永續議題調整為 17 項永續議題，作為報告書重大主題鑑別範疇。經調整之永續議題如下：刪除企業形象、產品價格、資訊揭露透明度；安全管理拆分為運輸安全管理、資訊安全管理；營運策略、營運績效合併為營運策略與營運績效，氣候變遷減緩策略、氣候變遷調適策略合併為氣候變遷減緩與調適，員工關懷、勞動權益保障則合併為員工關懷與勞動權益保障；災害預防與重大事件對策彙整併入運輸安全管理，乘客權益則彙整併入產品 / 服務品質。

02

排序



根據各主題於「影響利害關係人評估及決策的程度」和「企業於經濟、環境與社會產生之衝擊程度」以及「對企業營運的重要程度」三大面向，分析出各主題的重大性，以進行初步排序。我們回收內、外部問卷共 109 份，包含員工（31 份）和外部 8 類利害關係人（78 份）的問卷意見，經由統計與量化分析鑑別各主題之影響與衝擊程度，產生初步重大主題矩陣。

03

確認



為確保重大主題的鑑別結果符合 GRI 完整性及利害關係人包容性原則，台灣高鐵公司治理推動委員進行初步重大主題鑑別結果檢視，並依據國際標竿分析、永續趨勢、以及台灣高鐵發展策略等因素，將「員工關懷與勞動權益保障」、「科技創新」、「氣候變遷減緩與調適」、「能資源使用效率」等 4 項主題，於對企業營運的重要程度，或者於經濟、環境和社會產生之衝擊程度，向上提升其重大性，而調整後的結果也由董事長與總經理檢閱後核准。

04

檢視



我們將持續實踐永續，同時與利害關係人保持雙向且即時的多元溝通管道。下一版報告書出版時，我們將再次檢視重大主題矩陣，並視情況規劃與利害關係人進一步之溝通，以確認是否需要進行調整。

重大主題與 GRI 準則主題對照表

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

| 重要性 | 主題 | 重大性意涵 | GRI 對應主題 | 對應 SDGs | 對應章節 | 頁碼 | 各主題經濟、環境、社會衝擊範圍 | | | | | | |
|------|-------------|---|--|----------------|-------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|---------|--------------------|------|---------|---|
| | | | | | | | 直接發生於台灣高鐵 | 透過與台灣高鐵之商業關係而發生 | | 透過台灣高鐵促成之其他間接關係而發生 | | | |
| | | | | | | | 台灣高鐵公司 | 旅客 | 供應商與承包商 | 股東與投資人 | 合作夥伴 | 政府與主管機關 | |
| 關鍵主題 | 運輸安全管理 | 建置與管理列車運輸安全相關機制，以確保客戶享有高度安全性之產品與服務 | GRI 416: 顧客健康與安全 | SDG 9 | 安全服務，責任運輸 | 18 | ● | | ● | | | | ● |
| | 營運策略與營運績效 | 落實營運策略與增進營運績效為企業永續營運的根本，以創造對關鍵利害關係人有益之經濟分配 | GRI 201: 經濟績效 | SDG 8 | 營運績效與永續實踐 | 15 | ● | | | | | | ● |
| | 產品 / 服務品質 | 發展高品質的產品與服務，以鞏固經營績效、市場競爭力及企業聲譽 | 自訂重大主題 | SDG 8 SDG 9 | 通達順行，堅守承諾 | 24 | ● | | ● | | | | |
| | 資訊安全管理 | 掌握資訊安全管理與監測機制之建置成效，以確保客戶個人隱私及其相關資料獲得妥善保護 | GRI 418: 客戶隱私 | SDG 9 | 便利貼心，維繫關係 | 29 | ● | | | | | | |
| | 疏運與轉乘服務 | 規劃節日旅客疏通班次及各站和當地交通據點之轉乘，以提升客戶對於產品及服務的滿意度 | 自訂重大主題 | SDG 9 | 通達順行，堅守承諾 | 15 | ● | | ● | | | | |
| 重要主題 | 法令遵循 | 聚焦高度的法令遵循，以避免不合規事件對環境及社會產生法規認定的負面衝擊 | GRI 307: 有關環境保護的法令遵循 GRI 417: 行銷與標示 GRI 419: 社會經濟法令遵循 | SDG 16 | 永續治理，誠信經營 | 40 | ● | | ● | ● | ● | ● | ● |
| | 公司治理 | 關注符合市場、國際規範與利害關係人期待之誠信治理及負責任的商業實務，以避免企業發生不誠信行為而導致公司損失或遭主管機關裁罰 | GRI 205: 反貪腐 GRI 405: 員工多元化與平等機會 | SDG 16 | 永續治理，誠信經營 | 40 | ● | | ● | ● | | | |
| | 員工關懷與勞動權益保障 | 規劃員工身心健康保護機制、合理的薪酬福利措施、勞動條件保障以及溝通申訴機制等，以掌握員工留任進而確保企業持續成長動能 | GRI 201: 經濟績效 GRI 401: 勞雇關係 GRI 402: 勞資關係 GRI 403: 職業安全衛生 GRI 404: 訓練與教育 GRI 407: 結社自由與團體協商 | SDG 8 | 營運績效與永續實踐 孕育人才，價值培育 保障權益，貼心關懷 | 15 49 52 | ● | | | | | | ● |

| 重要性 | 主題 | 重大性意涵 | GRI 對應主題 | 對應 SDGs | 對應章節 | 頁碼 | 各主題經濟、環境、社會衝擊範圍 | | | | | | |
|--------|-----------|---|--|-----------------|------------------------|----|-----------------|-----------------|---------|--------------------|------|---------|--|
| | | | | | | | 直接發生於台灣高鐵 | 透過與台灣高鐵之商業關係而發生 | | 透過台灣高鐵促成之其他間接關係而發生 | | | |
| | | | | | | | 台灣高鐵公司 | 旅客 | 供應商與承包商 | 股東與投資人 | 合作夥伴 | 政府與主管機關 | |
| 重要主題 | 氣候變遷減緩與調適 | 增進運輸系統因應氣候變遷的能力與其對於氣候災害的準備度，以確保高速鐵路運輸之安全性和韌性 | GRI 305: 排放 | SDG 13 | 低碳行車，環境永續 | 43 | ● | | ● | | | | |
| | 科技創新 | 提供具創新性產品與服務的能力，以提升客戶之企業滿意程度及企業自身的市場競爭力 | 自訂重大主題 | SDG 9 | 科技 Technology 一創新科技 | 27 | ● | | ● | | | | |
| | 永續供應鏈管理 | 擬定良好的供應鏈管理策略與機制，以掌握不同類型供應商於治理、環境和社會等永續面向之管理績效 | GRI 204: 採購實務 GRI 414: 供應商社會評估 | SDG 8 SDG 17 | 夥伴管理，在地供應 | 35 | ● | | ● | | | ● | |
| | 能資源使用效率 | 提升列車行駛、車站與公司營運等能源和資源使用效率，以防止氣候變遷持續惡化，並降低企業對於化石能源的依賴風險 | GRI 302: 能源 GRI 303: 水 GRI 306: 廢污水和廢棄物 | SDG 7 SDG 12 | 低碳行車，環境永續 | 43 | ● | ● | | | | | |
| | 人才任用與發展 | 發展完善的人才發展制度有助累積企業轉型與創新能量，以強化員工職涯發展之正面助益 | GRI 202: 市場地位 GRI 401: 勞雇關係 GRI 404: 訓練與教育 | SDG 4 SDG 8 | 孕育人才，價值培育 | 49 | ● | | | | | | |
| 持續關注主題 | 噪音與振動管理 | 管理行車過程中產生的噪音及振動，以有效降低對於環境、居民和乘客的影響 | GRI 413: 當地社區 | SDG 9 | 通達順行，堅守承諾 | 24 | ● | | | | | ● | |
| | 生態衝擊管理 | 監測並維護營運設施與軌道周邊的生態及保育機制，以避免環境品質受到負面影響 | GRI 304: 生物多樣性 | SDG 11 | 乘載社會，發展在地 | 55 | ● | | | | ● | | |
| | 在地經濟發展 | 發展各地觀光旅遊、於列車或車站販售各地小農或特色店家產品，以促進地方繁榮並維繫與地方社區的和諧關係 | GRI 203: 間接經濟衝擊 GRI 413: 當地社區 | SDG 8 SDG 17 | 夥伴管理，在地供應 | 35 | ● | | ● | | | | |
| | 知識提倡與人文關懷 | 提倡臺灣軌道知識、投入藝文與促進臺灣當地文化發展，以深化企業與社會大眾的連結 | GRI 203: 間接經濟衝擊 | SDG 4 | 乘載社會，發展在地 | 55 | ● | | | | ● | | |

重要利害關係人溝通績效

台灣高鐵 2019 年與主要 8 類利害關係人，透過定期與不定期的多元溝通管道，激盪出不同的成效和多元化的社會價值，詳見下表。

| 利害關係人 | 溝通管道 | 溝通頻率 | 2019 年溝通績效 |
|---|---|---|--|
|  旅客 | 1. 顧客意見系統 2. 台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁 3. 公司企業網站及 App | 1. 不定期 2. 不定期 3. 不定期 | 1. 旅客滿意度 9.6 分 (滿分為 10 分) 2. 2019 年,台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁超過 38 萬名粉絲 |
|  社區居民 | 1. 噪音會勘訪談 2. 電話或親訪各社區發展協會和地方意見領袖 | 1. 不定期 2. 不定期 | 1. 辦理 26 件次沿線居民噪音會勘訪談,有效溝通噪音防制措施採行原則,無進一步需採行噪音改善之案件 2. 每年舉辦公益贈票乘車活動、「藝起來高鐵」、「寒冬送暖 捐血傳愛」、「帶著小樹苗去旅行」贈樹活動等,善盡高鐵企業社會責任,並維繫良好地方關係 |
|  媒體 | 新聞稿及新聞簡訊、記者會及媒體活動、錯誤報導澄清、媒體詢問處理、新聞專題製作、媒體連繫 | 不定期 | 2019 年共發布 107 則新聞稿及新聞簡訊,辦理 16 次記者會及媒體活動,發布 13 篇正式澄清說明,處理 143 次媒體詢問,製作 41 個新聞專題,媒體聯繫 23 次 |
|  員工 | 1. 勞資會議 2. 環保教育訓練 3. 企業誠信經營宣導課程 4. 品質月活動 5. Town Hall Meeting | 1. 各事業場所每季舉行 2. 每年 4 次 3. 每年 1 次 4. 每年 1 次 5. 每季或每月舉行 | 1. 12 個車站共舉辦 48 場次,結案率 100% 2. 員工滿意度 10 分 (滿分為 10 分) 3. 員工滿意度 4.28 分 (滿分為 5 分) 4. 11 月辦理品質月活動,包含提案改善頒獎、品管圈書面初賽及 1 場品管圈決賽等 5. 每季 12 個車站辦理 1 次,全年共約 48 場;每月各區運轉課辦理 2 次 (2 月因春節僅辦理 1 次),全年共約 69 場 |
|  股東與投資人 | 1. 股東大會 2. 公司年報 3. 法人說明會 4. 公開資訊觀測站 5. 公司企業網站 - 投資人關係 6. 發言人信箱 7. 股東聯絡信箱 | 1. 每年 1 次 2. 每年 1 次 3. 每季 1 次 4. 不定期 5. 不定期 6. 不定期 7. 不定期 | 1. 2019/05/30 股東常會 2. 2019/03/27 法人說明會 2019/05/14 法人說明會 2019/06/27 法人說明會 2019/09/05 法人說明會 2019/12/05 法人說明會 |
|  合作夥伴 包含非政府組織與學校 | 1. 品質學會 2. 國際交流活動 | 1. 每年 1 次 2. 每年 1 次 | 1. 完成「旅客運輸服務(陸上及水上運輸)」碳足跡產品類別規則第 3.0 版 2. 邀請品質學會參與 11 月品質月活動 3. 2019 年台灣高鐵共有 2 名列車長、3 名服勤員、2 名駕駛管理人員、3 名列車駕駛、4 名控制員至日本 JR 九州觀摩學習,另共有 5 名 JR 九州服勤員、4 名駕駛管理人員、2 名控制員來台參與交流 |
|  供應商與承包商 | 1. 每月工作進度報告 2. Market Security Report (財務安全報告) 3. 年度損害防阻查勘 4. 保險講習(訓練/研討會) 5. 出險查勘 6. 保險理賠會議 | 1. 每月 1 次 2. 每年 4 次 3. 每年 2 次 4. 不定期 5. 不定期 6. 不定期 | 1. 供應商 / 承包商依合約期限完成工作 2. Market Security Report 共 4 次 3. 年度損害防阻查勘共 2 次 4. 保險講習共 2 次 5. 出險查勘共 10 次 6. 保險理賠會議共 2 次 |
|  政府與主管機關 | 1. 交通部鐵道局性別平等專案小組 2. 業務拜訪 3. 交通部 / 鐵道局辦理年度高鐵營運定期檢查 4. 辦理鐵道安全研討會 | 1. 每季 2. 不定期 3. 每年 1 次 4. 不定期 | 1. 溝通專案內容及完成專案目標 2. 審查通過高鐵環境影響差異分析報告 3. 交通部 / 鐵道局辦理 1 次年度高鐵營運定期檢查 4. 2019/9/4 辦理鐵路營運維安經驗暨保全實務研討會,除邀請鐵路機構外,亦包括警政署鐵警局(刑警大隊)、警政署鐵警局(臺北分局),以及鐵道局等,透過探討與交流,經驗學習,達到提升鐵路營運整體安全意識的目標 |



About THSRC 關於台灣高鐵

關於台灣高鐵

管理方針

| 章節名稱 | 重大主題 | 管理目的 | 管理方法 | 有效性評估機制 |
|-----------|-----------|--|---|--|
| 營運績效與永續實踐 | 營運策略與營運績效 | <ul style="list-style-type: none"> 達成組織既定之目標，並確保各相關作業得依序進行。 經由管理與優化公司之財務結構狀況，以奠定公司永續經營基礎，並為員工、股東及債權人謀求最大利益。同時，依據企業文化、理念和精神設計識別標誌，透過視覺傳播展現台灣高鐵企業形象，並「成為引領進步、創造美好的生活平台」。 | <ul style="list-style-type: none"> 秉持永續經營理念，追求「紀律、正直、效率、創新、明理」五大核心價值，以及創造「真實、進步、熱情、質感」四大品牌特質，落實台灣高鐵的使命及願景。 依法令規定於公司章程中明訂股利政策。經營團隊及公司員工於日常營運中，以所創造之營收獲利分配予股東，使股東願意持有本公司股票。 資產負債狀況之管理方法為每年第一、第二及第三季財務報告經會計師核閱，第四季財務報告經會計師查核簽證。 | <ul style="list-style-type: none"> 制定四大永續策略主軸，於其下研擬對應之短、中、長期目標與行動方案，透過相關評量機制定期追蹤議題發展及方案績效。 制定策略規劃作業程序書、預算作業管理辦法等，亦依據未來公司發展策略，每季追蹤各單位辦理情形。 董事會所提並經股東會決議通過之盈餘分派案，分派之股利符合公司章程中股利政策之要求。 經會計師查核簽證或核閱之財務報告所揭露之資產負債狀況為管理依據。 |

營運據點與服務

台灣高鐵自 2007 年開始營運，以臺灣為重要營運據點，總部設在南港，為臺灣西部主要城市提供運輸服務。

我們的上游廠商主要為提供鐵路車輛、土木營建、軌道相關服務設施設備之製造與維護行業；中游為電力供應業、列車整備相關之運輸輔助業，以及提供轉乘服務之相關業者，如停車場經營管理業、公路客運業、小客車租賃業及計程車客運業等；下游則為搭乘台灣高鐵的旅客或是與我們聯合推出高鐵假期的旅行社業者等。

為整合內外部溝通資源，強化企業訊息傳遞效率，並提升整體人力資源管理功能及發揮組織運作效能，2019 年台灣高鐵組織架構經董事會審議通過，將原「公共事務室」更名為「公共事務處」，轄下設置「顧客關係部」、「媒體關係部」及「公共關係部」三個部級單位。另人力資源處轄下部級單位調整為「學習發展部」、「招募任用部」、「薪資福利部」及「員工關係部」。

台灣高鐵業務範圍

| 項目 | 內容 |
|---|--|
|  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 |

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。



營運路線全長：350 公里

沿線經過 11 縣市、76 個鄉鎮市區

現有車站數：12

南港、台北、板橋、桃園、新竹、苗栗、台中、彰化、雲林、嘉義、台南、左營

現有基地數：5

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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

營運據點與服務

永續策略與目標

營運績效與永續實踐

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

永續策略與目標

高鐵精神與永續使命

台灣高鐵秉持「紀律 (Discipline)、正直 (Integrity)、效率 (Efficiency)、創新 (Innovation) 與明理 (Sensibility)」的五大價值觀作為經營發展之指引原則。除制定策略規畫作業程序書外，亦根據未來公司發展策略，引領企業發展走向，台灣高鐵一路走來，始終秉持「Go Extra Mile」(有心 把事情做得更好) 的信念，持續提升品質與安全。

台灣高鐵營運產生的外部效益體現於經濟、社會與環境面。於經濟面，我們縮短南北交通時間，增進時間成本效益，同時提升土地利用價值，亦透過營運活動與服務，培植本土軌道產業開發能力，推動在地與整體經濟發展；於社會面，我們提供高安全性交通工具，降低交通意外所產生的社會支出，並拉近人與人之間的距離；於環境面，台灣高鐵運具具有低碳、低污染、高效率等特性，且藉由結合綠建築降低車站公共空間的環境影響。

國際間對永續經營的重視是日益提升，外部利害關係人也更加關注企業在治理、社會及環境面向的作為。台灣高鐵是臺灣首家鐵路運輸業股票上市公司，2018 年被納入「富時社會責任新興市場指數」成分股，顯見台灣高鐵在營運績效、公司治理、企業社會責任各方面，皆深獲國內及國際投資人的肯定。我們將力求在安全且高品質的運輸服務上實踐永續，在持續優化的商業模式中創造價值，以追求長期利益與永續經營為重點，建立臺灣在地發展的永續動能。

高鐵永續策略藍圖

台灣高鐵於 2017 年擬定永續策略藍圖，以「4T」：專業運輸 (Transportation)、創新科技 (Technology)、深耕在地 (Taiwan) 及永續關懷 (Touch)，作為永續經營的策略。為追求更卓越的永續實踐，2019 年我們重新檢視永續策略藍圖，依據營運策略及未來展望調整永續策略藍圖之目標方向，以強化其與核心本業經營方向的一致性。

永續策略藍圖對應 8 項聯合國永續發展目標 (SDGs)，為台灣高鐵深化與實踐的方向。未來我們將持續參考國際趨勢及在地需求，在四大永續策略主軸下研擬短、中、長期目標與行動方案，並藉由評量機制，定期追蹤議題發展及方案績效，以有效推動及落實台灣高鐵的永續理念。各永續策略主軸的目標及 2019 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、2019 年執行措施與對應 SDGs

4T 主軸



Transportation
專業運輸



Technology
創新科技

| 目標 | 2019 年執行措施 | 對應 SDGs | |
|---|---|---------|---|
| | | 17 項目標 | 169 項細項目標 |
| <p>持續提升營運安全，積極面對氣候變遷對運輸造成的衝擊，建立相關預警機制，並與政府合作研擬相關因應措施，亦積極與沿線居民議合互動，對外創造正面價值。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 持續以 3 個層級之安全委員會，確保營運安全與安全衛生健康之工作職場。 持續推動員工提案改善制度與品管圈活動，2019 年改善績效最優秀案例為「直線電話（直線電話維護電腦）停產改善」與「延長拉桿臂使用年限」。 | | <p>8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。</p> <p>8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 持續檢視站體、設備及路線的耐候性，並適時提升設計門檻與執行演習：借鏡 2019 年 10 月 13 日在日本北陸新幹線車輛基地因颶風豪雨造成淹水之事件，再次檢視各基地與機廠之防洪標準以及洪水預警與撤離計畫，確保高鐵駐車區均滿足防洪安全高標準。 | | <p>9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 持續提升特定族群便利性的服務、軟硬體設備及配套，如為單獨旅行之年長旅客或行動不便旅客，提供乘車導引服務及無障礙購票服務，2018 年底亦已完成 34 組列車之電動輪椅充電插座。 | | <p>11.2 在 2030 年以前，為所有的人提供安全的、負擔的起、可使用的，以及可永續發展的交通運輸系統，改善道路安全，尤其是擴大公共運輸，特別注意弱勢族群、婦女、兒童、身心障礙者以及老年人的需求。</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 持續運作邊坡安全預警系統、強化隧道洞口邊坡之防護工程、高鐵河川橋沖刷風險評估及防護設計等調適措施。 | | <p>13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力。</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 各車站專員不定期參與活動，持續與沿線居民與組織互動。 | | <p>17.17 依據合作經驗與資源策略，鼓勵及促進有效的公民營以及公民社會的合作。</p> |
| <p>積極創新與提升技術能力，採用新科技並推動智慧運輸，持續提升營運、服務、安全及應變決策之效率與品質，並運用大數據與數位化，優化客戶體驗，創造更便利的生活。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 透過 IoT 設施即時監控行車狀態。 | | <p>9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 陸續於各售票通路提供敬老票與愛心票購票服務，提供旅客更多元的購票及取票管道。 | | <p>11.2 在 2030 年以前，為所有的人提供安全的、負擔的起、可使用的，以及可永續發展的交通運輸系統，改善道路安全，尤其是擴大公共運輸，特別注意弱勢族群、婦女、兒童、身心障礙者以及老年人的需求。</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 推出「Messenger 智慧購票」服務，旅客透過 Messenger 即時通訊軟體及手機的語音或文字輸入，即可完成車票預訂，還能查詢訂位紀錄並詢問票務問題。 在售票通路方面，持續強化電子錢包行動支付的使用範圍，至 2019 年底，手機購票系統 T-EX App 採用行動支付服務的比例高達 33%。 根據售票通路統計，至 2019 年底，使用無紙化票券佔比達 27.5%。 | | <p>12.2 在 2030 年以前，實現自然資源的永續管理以及有效率的使用。</p> <p>12.5 在 2030 年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。</p> |

4T 主軸



Taiwan
深耕在地



Touch
永續關懷

| 目標 | 2019 年執行措施 | 對應 SDGs | |
|---|--|---|--|
| | | 17 項目標 | 169 項細項目標 |
| 積極培養在地人才與產學合作，致力於商業模式中開創多元商品與異業合作機會，成為串連與享受在地美好生活的平台，並透過扶植本土軌道產業開發能力，促進在地產業之繁榮發展。同時建立永續供應鏈管理機制，成為帶領軌道產業朝永續邁進的領導者。 | <ul style="list-style-type: none"> 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，在「大學生暑期體驗實習計畫」中，2019 年共錄取 50 名站務實習生和 16 名維修實習生；在學年實習專案中，共錄取站務實習生 30 名及服勤實習生 37 名。 積極推行在地化供應，提升在地廠商能力。 透過人才聘雇與培育，提供平等就業。 依據考核與訓練，促進人員專業能力。 透過與政府、旅行社、飯店、捷運及公路客運業者、展演主辦單位等合作，推出「搭高鐵·遊台灣」系列產品及促銷活動，推廣在地文化與旅遊，活絡地方商機、發展觀光產業，帶動整體業績成長。 | 4 QUALITY EDUCATION | 4.4 在 2030 年以前，將擁有相關就業、覺得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加 x%，包括技術與職業技能。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 透過台灣高鐵行銷臺灣各地，促進觀光效益與在地旅遊產業發展，旅運人次達 317 萬。 | 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH | 8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。 8.5 在 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.6 在 2020 年以前，大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人。 8.9 在 2030 年以前，制定及實施政策，以促進永續發展的觀光業，創造就業，促進地方文化與產品。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 國內外交通運輸同業交流參訪，2019 年累計接待 32 團，人數共 916 人。 與日本九州旅客鐵道株式會社（JR 九州）進行觀摩交流活動。 加入國際鐵道聯盟後，持續透過該組織參與聯合國氣候變遷綱要公約下 NAZCA 平台之氣候追蹤項目（註）。 | 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION | 12.b 制定及實施政策，以監測永續發展對創造就業，促進地方文化與產品的永續觀光的影響。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 國內外交通運輸同業交流參訪，2019 年累計接待 32 團，人數共 916 人。 與日本九州旅客鐵道株式會社（JR 九州）進行觀摩交流活動。 加入國際鐵道聯盟後，持續透過該組織參與聯合國氣候變遷綱要公約下 NAZCA 平台之氣候追蹤項目（註）。 | 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS | 17.16 透過多邊合作輔助並提高全球在永續發展上的合作，動員及分享知識、專業、科技與財務支援，以協助所有國家實現永續發展目標，尤其是開發中國家。 |
| 全面提升企業社會責任治理機制，並強化治理面和永續發展的整合性，將企業社會責任願景融入企業文化。此外，促進員工發展，落實節能減碳以創造正面的環境效益，同時積極支持公益、藝術與生態發展，作為凝聚臺灣社會的重要平台。 | <ul style="list-style-type: none"> 與「唐氏症基金會」合作，辦理「高速傳愛 助學計畫」邀請高鐵旅客及社會大眾，重視偏鄉遲緩兒的早期療育，透過高鐵列車與車站所募集的愛心，把溫暖與關懷傳遞到臺灣的每個角落。 | 4 QUALITY EDUCATION | 4.1 在 2030 年以前，確保所有的男女學子都完成免費的、公平的以及高品質的小學與中學教育，得到有關且有效的學習成果。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 配合政府推動再生能源，出租基地的廠房屋頂給電力業者設置太陽能發電設備，2019 年全年發電量達 6,543 千度。 於車站裝設太陽能板發電供車站使用，2018 年完成苗栗、彰化及雲林車站太陽能發電系統之再生能源憑證申請，且獲經濟部標準檢驗局核准通過。2019 年全年發電量 188 千度，並取得 188 張再生能源憑證。 | 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY | 7.2 在 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的比例。 7.b 在 2030 年以前，擴大基礎建設並改善科技，以為所有開發中國家提供現代及永續的能源服務，尤其是低度開發國家與小島嶼開發中國家。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 持續推動公司治理推動委員會之運作，並研擬公司治理制度及功能之優化策略、檢討企業社會責任政策等。 2019 年持續辦理「台灣高鐵藝術元年」，並執行第二階段「擴散計畫」及第三階段「內化活動」，發揮高鐵影響力，支持臺灣藝術發展。 | 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH | 8.9 在 2030 年以前，制定及實施政策，以促進永續發展的觀光業，創造就業，促進地方文化與產品。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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，迄今累計共 786 個弱勢團體，共計 140,851 人次參與微笑列車活動。 | 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES | 11.2 在 2030 年以前，為所有的人提供安全的、負擔得起的、可使用的，以及可永續發展的交通運輸系統，改善道路安全，尤其是擴大公共運輸，特別注意弱勢族群、婦女、兒童、身心障礙者以及老年人的需求。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 透過節能駕駛與設備設定，持續提升並管理運行能效。 與政府和專業組織合作，監控天候資訊。 | 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE | 9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔得起又公平的管道。 9.4 在 2030 年以前，升級基礎設施，改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程，所有的國家都應依據他們各自的能力行動。 13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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。 提升採購環境友善產品，降低供應鏈環境影響。 | 13 CLIMATE ACTION | 13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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。 提升採購環境友善產品，降低供應鏈環境影響。 | 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION | 12.5 在 2030 年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。 12.7 依據國家政策與優先要務，促進可永續發展的公共採購流程。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 持續與政府合作研擬相關預警與因應措施，如：「跨界防災合作備忘錄」。 | 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS | 17.14 提高政策的連貫性，以實現永續發展。 |

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

營運績效與永續實踐

財務績效

| 項目 | 單位 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---------------------------|-------|-------------|-------------|-------------|
| 銷售量 (鐵路運輸) | 千延人公里 | 11,103,359 | 11,558,787 | 11,994,453 |
| 銷售值 | | | | |
| 鐵路運輸 | 仟元 | 42,221,888 | 44,098,796 | 46,107,656 |
| 販售收入 | 仟元 | 189,262 | 208,683 | 210,947 |
| 租金等其他收入 | 仟元 | 1,023,892 | 1,107,528 | 1,188,787 |
| 營業比重 | | | | |
| 鐵路運輸 | | 97.21% | 97.10% | 97.05% |
| 販售收入 | | 0.43% | 0.46% | 0.45% |
| 租金等其他收入 | | 2.36% | 2.44% | 2.50% |
| EBITDA 及 EBTDA (註) | | | | |
| EBITDA | 仟元 | 31,657,691 | 32,921,179 | 34,513,097 |
| EBTDA | 仟元 | 24,290,438 | 26,409,766 | 28,221,173 |
| 營業額及獲利能力 | | | | |
| 營業收入 | 仟元 | 43,435,042 | 45,415,007 | 47,507,390 |
| 營業毛利 | 仟元 | 18,821,397 | 20,333,613 | 21,744,703 |
| 營業淨利 | 仟元 | 17,754,984 | 19,144,964 | 20,511,953 |
| 稅前 (損) 益 | 仟元 | 6,478,500 | 7,311,823 | 7,775,108 |
| 稅後 (損) 益 | 仟元 | 5,339,905 | 10,696,381 | 8,007,033 |
| 資產、負債及權益 | | | | |
| 總資產 | 仟元 | 440,060,457 | 433,057,069 | 443,059,602 |
| 總負債 | 仟元 | 377,042,108 | 363,644,056 | 371,982,333 |
| 總股東權益 | 仟元 | 63,018,349 | 69,413,013 | 71,077,269 |

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)

| | | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------|---------------------------|
| 營運成本 | 營業成本 (總額) | 24,613,645 | 25,081,394 | 25,762,687 |
| | 營業費用 (總額) | 1,066,413 | 1,188,649 | 1,232,750 |
| 為購買原物料、產品零件、場地設施及服務而發生於組織外的現金支出 | | | | |
| 員工薪資與福利 | | 4,361,246 | 4,650,413 | 4,960,132 |
| | 包含薪資總額、及代替員工向政府支付的金額、定期提撥款及其他員工補貼 | | | |
| 股利分配 | | 4,221,220 | 6,303,688 | 6,810,797 ^(註1) |
| | 給付所有股東的股利 | | | |
| 支付利息 | | 7,463,329 | 6,618,272 | 6,454,624 |
| | 支付貸款人的利息 | | | |
| 支付政府的款項 | 稅捐 ^(註2) | 1,930,247 ^(註3) | 2,078,937 | 2,253,961 |
| | 回饋金 ^(註3) | 3,180,612 | 647,850 | 731,182 |
| | 租金支出 ^(註3) | 831,722 | 835,601 | 834,382 |
| 組織於國際間、國家內與地區中支付的所有稅款及罰金 | | | | |
| 社區投資 | | 4,784 | 11,758 | 16,905 |
| | 自願性捐贈和投資，其目標受益群體為非屬組織的外部單位 | | | |

註：1. 此為董事會擬議金額，台灣高鐵 2019 年度盈餘分派案於 2020 年 5 月 21 日召開之股東常會決議。

2. 支付政府稅捐之款項包含營業稅、營所稅等稅捐。

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 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---|--|-----------|-----------|-----------|
|  稅收減免及抵減 | 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 ^(註 1) | 4,351 | 3,687 | 3,829 |
| | 適用獎勵民間參與交通建設條例第 28 條之五年免稅 ^(註 2) | 1,264,751 | 2,841,765 | 3,119,694 |
|  投資補助、研發補助及其他相關類型補助 | 交通部高速鐵路工程局「105 年度公路公共運輸提昇計畫—台灣高鐵多卡通電子票證整合轉乘服務計畫」補助款 | 3,930 | - | - |
| | 經濟部工業局 4G 智慧寬頻應用城市補助計畫（台灣高鐵 iTaiwan 應用服務主題式計畫）—高鐵 Wi-Fi 智慧應用計畫 | - | 24,094 | - |
| | 經濟部工業局智慧城鄉生活應用補助計畫（創新服務類計畫）—高鐵 Wi-Fi 服務體驗提升計畫 | - | - | 933 |

註：1. 2017 年及 2018 年可抵減稅額申報數業經會計師查核，2019 年度可抵減稅額申報數尚未經會計師查核。

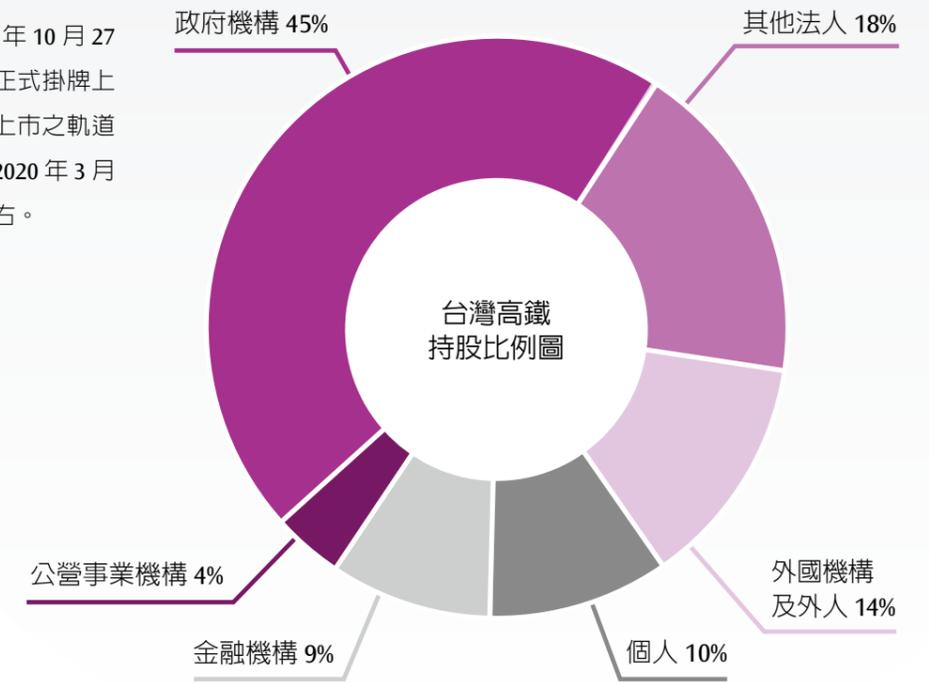
2. 本公司依據「獎勵民間參與交通建設條例」第 28 條規定，申請適用 5 年免徵營利事業所得稅。本案業於 2018 年 4 月 13 日經財政部核准免徵營利事業所得稅，其免稅範圍為依「民間機構參與交通建設免納營利事業所得稅辦法」第 3 條第 1 項第 1 款規定之鐵路客運及貨運所得；另依「獎勵民間參與交通建設條例」第 28 條第 2 項規定，本公司已選定延遲開始免稅期間自 2017 年 1 月 1 日起連續 5 年於法定免稅範圍內免徵營利事業所得稅。

營運績效

| 指標 | 單位 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---------------------|-----|--------|--------|--------|
| 發車班次數 | 班次數 | 51,751 | 52,437 | 53,727 |
| 旅客量 | 千人次 | 60,571 | 63,963 | 67,411 |
| 列車準點率 (五分鐘，不含天災) | % | 99.78 | 99.76 | 99.90 |
| 列車發車率 (不含天災) | % | 100 | 100 | 100 |
| 列車抵達終點站 平均延誤時間 | 分鐘 | 0.102 | 0.170 | 0.069 |

股東結構說明

台灣高鐵於 2016 年 10 月 27 日於臺灣證交所正式掛牌上市，為國內首家上市之軌道運輸業者，截至 2020 年 3 月 23 日股東結構如右。



2019 年財務面實績

台灣高鐵在營運獲利不斷成長下，持續優化財務結構，因財務、獲利能力以及公司治理等方面之績效表現，自上市以來，已先後被納入 MSCI 台灣指數、富時台灣 50 指數、公司治理 100 指數、富時社會責任新興市場指數等指數之成分股，於 2019 年再度入選「臺灣永續指數」成分股，並獲頒專屬標章證明。我們在治理、營運、發展規劃上持續從永續經營的角度進行相關評估及決策，致力提升永續發展執行績效、積極實踐企業社會責任。

亮點績效



2019 年累計營收達 475.1 億元，年增 4.6%，稅前獲利 77.8 億元，較去年同期成長 6.3%，稅後淨利則達 80.1 億元

行動方案



- 與銀行團協商成功調降聯貸利率，節省利息支出
- 2018 年 7 月再次提前清償 100 億元甲項授信本金，2016 年至 2018 年提前清償長期聯貸本金額高達 722 億元
- 2019 年完成 30 年期 80 億元無擔保公司債發行，以固定年利率 1.6% 完成定價，降低利率波動風險並分散籌資管道，為公司提供長期、平穩、低利資金，進而為股東創造更大的利益
- 向政府成功爭取適用「五年免稅」規定



Transportation 運輸

▶▶▶ 專業運輸

運輸 Transportation >>> 專業運輸

| 管理方針 | 章節名稱 | 重大主題 | 管理目的 | 管理方法 | 有效性評估機制 |
|------|-----------|---|--|---|---|
| 管理方針 | 安全服務，責任運輸 | 產品 / 服務品質 | <ul style="list-style-type: none"> 鑒於運輸市場之多樣性與變化性，為確保產品內容能滿足旅客需求、服務系統亦能與時俱進，故透過管理系統與定期檢視機制，使產品與服務品質保持穩定與高度水準。 | <ul style="list-style-type: none"> 施行 ISO 9001 品質管理系統，訂有公司品質政策。 | <ul style="list-style-type: none"> 各單位於安全、可靠、效率、顧客滿意的品質目標下，分別建立 QKPI，並訂有定期檢討、討論與審查之檢核機制。 以年度旅客滿意度調查報告追蹤並了解旅客對於產品與服務品質之感受。 |
| | | 運輸安全管理 | <ul style="list-style-type: none"> 確保每位旅客、員工以及其他公眾的旅運安全。 | <ul style="list-style-type: none"> 設立涵蓋不同層級與功能的安全委員會，管理議題包括審議安全績效、確認安全管理實施情形等，並定期督導、審查與管理因天然災害造成的行車異常事件。 | <ul style="list-style-type: none"> 透過稽核作業以查察安全管理系統之執行是否達到一定之標準，評估各個單位是否已履行其應盡之安全責任及依相關規章執行業務，並確認該系統是否有效持續之運作。 |
| | 思患預防，專業應變 | <ul style="list-style-type: none"> 確保高鐵之行車安全與品質不因天然災害及人為災害而受影響。 | <ul style="list-style-type: none"> 依災防及消防等相關法令制訂內部計畫、辦法與災害應變標準作業程序，並訂定「台灣高速鐵路整體防救災應變計畫」，建立天然災害與人為災害管理之整體架構。 | <ul style="list-style-type: none"> 依每年擬定之演訓練計畫，執行各類假定情境之定期及無預警演練，評估各層級同仁對於各種緊急狀況之應變程序熟悉度，以及相關計畫及辦法之有效性。 | |
| | 通達順行，堅守承諾 | <ul style="list-style-type: none"> 藉由具有彈性的列車時刻規劃與停站模式，以及各站與各地重要交通據點間之轉乘運具和班次規劃，發揮最大運能與功效，以滿足各類乘客的旅運需求。 | <ul style="list-style-type: none"> 各疏運計畫皆經過嚴謹的內部程序制定，提報交通部備查後執行。 | <ul style="list-style-type: none"> 定期就疏運期間各車次訂位狀況進行追蹤觀察，討論再增開班次的需求及可行性，亦保留備用車組供臨時調度使用。 | |

安全服務，責任運輸

2019 年，台灣高鐵邁入營運第 12 年，每日平均運量近 18 萬 5 千人次，我們肩負著確保每位乘客安全與提供高品質旅運的責任，迄今仍維持零營運責任事故。2019 年列車準點率達 99.9%，且平均延誤時間僅約 0.069 分鐘，在高鐵業界已具備國際級水準表現。

安全管理與文化

台灣高鐵之營運安全管理機制是以風險管理為骨幹，妥善運用國際認同之風險評估與安全管理方法，實施風險預防與全員參與，為維持優質安全文化並確保營運安全，每個環節均須依照作業程序確實執行。

安全服務精神

台灣高鐵安全管理以「營運安全計畫」為最高位階之安全規章，其整合鐵路營運維修作業、高鐵系統及相關新業務、開發與執行等，並結合 P-D-C-A（規劃－執行－查核－行動）循環原理，透過 12 項安全管理要素之執行與持續改善，有效達成高鐵政策目標。

安全管理系統——營運安全計畫



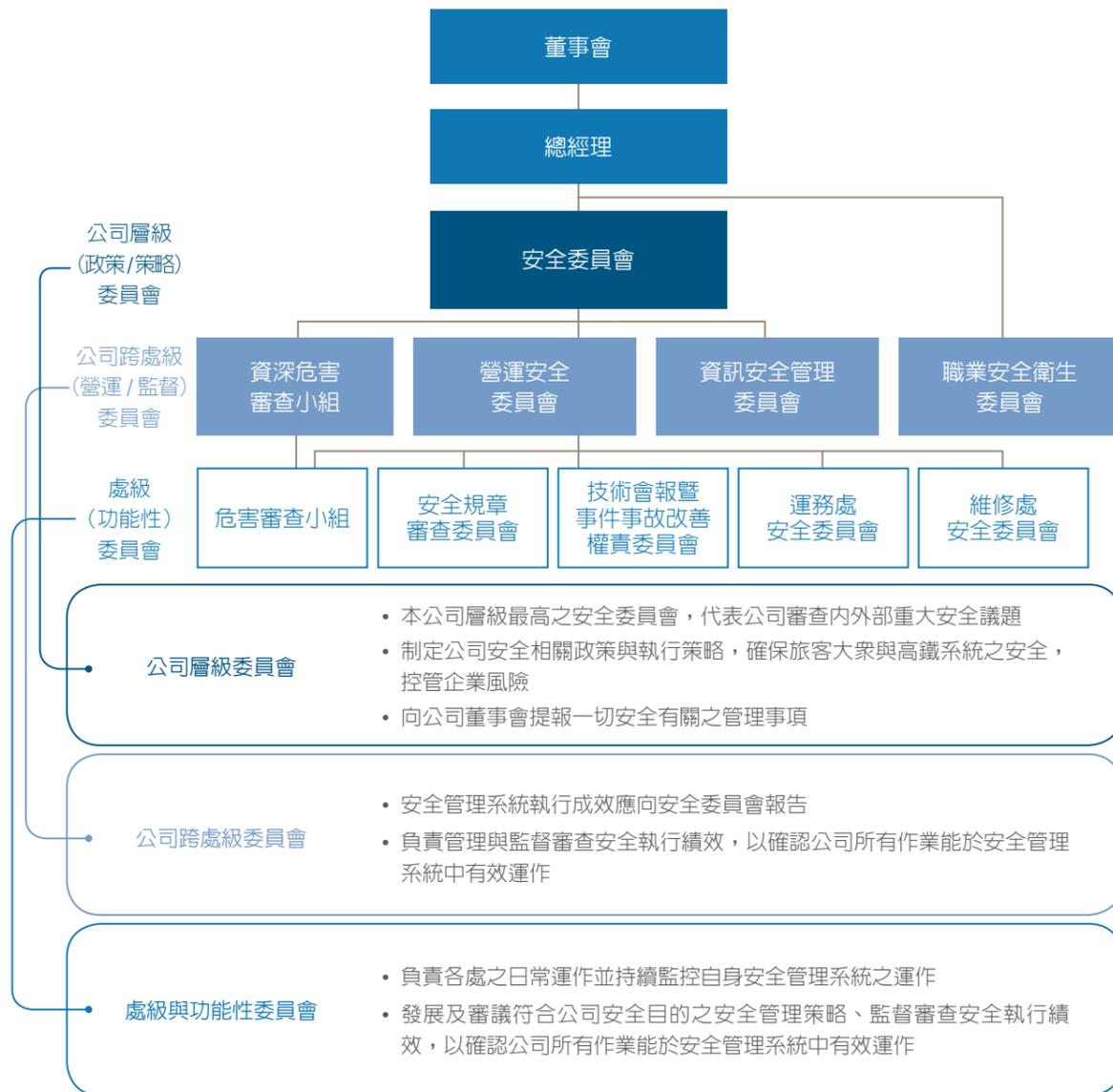
專責的安全管理架構

為確保營運安全及工作職場之健康安全，我們設置 3 個層級的安全委員會，除落實全員參與，亦作為共同了解安全管理實施情形及相關改善對策之平台。

根據台灣高鐵之安全衛生政策，每位同仁均有責確保自身、服務對象、與所負責維護管理的高鐵資產被安全保護。另外，在高鐵同仁之工作說明書中，皆依職務等級賦予其適用的管理或執行責任，以具體達成安全管理。

為提供旅客與高鐵同仁安全優先的營運環境，我們以最縝密的態度規劃安全政策，藉由各層級安全委員會擬定策略與監督執行，使每位員工了解並貫徹公司安全規範。

2019 年安全委員會組織架構圖



註：1. 公司層級之安全委員會每半年開會乙次；職業安全衛生委員會、公司跨處級之營運安全委員會、資訊安全管理委員會均每季開會乙次；處級之運務處、維修處安全委員會每月開會乙次；「危害審查小組」、「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。

安全且具品質的服務

提供安全、高品質的服務是台灣高鐵重要的使命。我們品質政策的推動由上至下貫穿全公司，從總經理擔任主席的品質管理委員會擴及全體員工，讓品質內化至企業營運文化。

安全與品質兼顧的管理系統

台灣高鐵公司品質管理系統建構在 ISO 9001 品質管理系統要求之基礎上，並以定期會議確保品質政策的落實。

品質審查機制

| | | |
|------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 年度品質管理審查會議 | 每年定期召開並由總經理主持，公司各處室主管與會 | 審查本公司品質管理系統的落實性以及公司品質政策之持續適用性 |
| 品質代表季會 | 由公司品質代表(品保室主管)主持，各單位指派之品質代表與會 | 由上而下確保品質政策的落實 |

為確保品質管理徹底落實，我們針對「營運」、「維修」和「顧客服務」三個主要面向，持續並嚴密管控及檢核內部作業品質。各項改進機會均定期追蹤、檢討、改進並結案，確保提供大眾「安全」、「可靠」、「效率」及「顧客滿意」之旅運服務。台灣高鐵以生命週期角度，定期鑑識營運相關設施、設備及其相關系統軟硬體組件的形態，以確保列車高速行駛時，旅客能享有安全與品質兼顧的服務。

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 | 34,960 項 |
| 形態列管百分比 | 80.79% |
| 查證方式 / 頻率 | 品保室內部查證 / 每季一次 |

2019 年，台灣高鐵委由外部第三方依國際標準組織 2015 年公告之新版 ISO 9001 進行驗證，範圍涵蓋「高速鐵路營運、維修及旅客服務」整體核心業務，以確保公司品質管理系統與時俱進，並持續強化營運及維修作業品質。本次驗證未發現不符合事項，台灣高鐵順利通過此次換證驗證。此外，政府亦扮演外部品保監理角色，由交通部鐵道局每年進行高鐵營運定期檢查，並視需求辦理臨時檢查等項目。

外部品質檢驗項目

| 外部單位 | 項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|------|---------------|--------|---------------|---------------|
| 驗證公司 | ISO 9001 驗證 | 例行稽核 | ISO 9001 轉版驗證 | ISO 9001 換證驗證 |
| 政府單位 | 年度營運定期檢查及臨時檢查 | 4 次 | 1 次 | 1 次 |

為能使服務更符合顧客需求，台灣高鐵於 2011 年推出員工提案改善制度，鼓勵員工踴躍參與。我們也導入品管圈活動，帶動全公司持續提升品質、安全與營運效率，除改善整體作業時效外，亦達成降低營運成本等正面效益。

此外，為增進國內鐵路營運之整體安全意識，並促進業界的橫向交流與經驗傳承，2019 年 9 月 4 日台灣高鐵舉辦了「鐵路營運維安經驗暨保全實務研討會」，邀請國內各鐵道同業基層及中階幹部，就相關議題管理經驗進行分享。本次研討會共計發表 8 篇鐵路營運維安經驗及保全實務相關專題簡報，期透過探討、交流以及經驗學習，在推動團隊合作之安全文化的同時，也提升旅客、大眾與營運的安全品質。

2019 改善績效不可量化最優秀案例— 「延長拉桿臂使用年限」

修補拉桿臂環氧樹脂保護塗層，以延長拉桿臂使用年限

2019 年改善績效可量化最優秀案例— 「直線電話（直線電話維護電腦） 停產改善」

原廠 Neumann 直線電話維護電腦停產，故採用國產電腦取代，設備成本節省共新臺幣 5,254,000 元



| | |
|---|---|
| 1 | 2 |
| 3 | |

- 品質月開幕活動由江耀宗董事長親自授旗「行控第一圈」圈員
- 台灣持續改善競賽由主席頒發第一名（金塔獎）給台灣高鐵公司
- 2019 年鐵路營運維安經驗暨保全實務研討會與會者全體合影

品質精進方向與檢視

自 2008 年起，台灣高鐵於內部宣導並建立量化之品質主要績效指標，以持續改善各項作業，並透過每季追蹤執行情形，確實檢討、改進未達目標之相關作業。2019 年度高鐵延續優良的營運安全績效，因行車事故造成旅客之傷亡人數為 0 人，而我們所訂定之旅客大眾安全面向之績效指標（旅客受傷率），也在同仁努力下順利達成目標。

品質績效指標

| 目標 | 項目 | 公式 | 2017 年 | | 2018 年 | | 2019 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 (輕傷且就醫) | 旅客受傷人數 (輕傷且就醫) / 每百萬旅次 | <0.04 | 0 | ≤ 0.04 | 0.03 | 本項目於 2019 年取消 (註 2) | 本項目於 2019 年取消 |
| | 旅客受傷率 (輕傷) | 旅客受傷人數 (輕傷) / 每百萬旅次 | <0.10 | 0.08 | ≤ 0.10 | 0.06 | ≤ 0.08 | 0.06 |
| 可靠 | 五分鐘準點率 | 延誤小於 5 分鐘之班次數 / 載客營運班次數 | >99.1% | 99.78% | > 99.5% | 99.8% | > 99.5% | 99.9% |
| | 自動收費系統 車站設備 妥善率 | [(每季主要設備運轉的總時數 - 每季主要設備停擺的時數) / 每季主要設備運轉的總時數] * 100% | 99.90% | 99.99% | 本項目於 2018 年取消 | 本項目於 2018 年取消 (註 1) | - | - |
| 效率 | 顧客意見 回覆達成率 | 7 工作天內完成回覆之案件 / 總案件量 | ≥ 99% | 100% | ≥ 99% | 100% | ≥ 99% | 100% |
| 顧客滿意 | 整體服務 滿意度 | 滿意度係回答 5 分與 4 分 / 全部受訪人數 | ≥ 94% | 95% | ≥ 95% | 96% | ≥ 95% | 96% |

註：1. 台灣高鐵每年會重新檢視各單位 KPI 項目，並視情形斟酌修訂，由於自動收費系統設備原為委外維護，2018 年度起更改為自辦，涵蓋於公司資訊系統維修作業中，未單獨列計自動收費系統設備維修統計，故於 2018 年度刪除本項 KPI。

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

站體及路線安全與風險管理

為確保土建及軌道之安全性，每日列車營運結束後，會由軌道維護人員執行例行巡檢，2019 年道岔檢查共 1,800 組，軌道例行性檢查及軌道不整檢查各完成 8,389 公里。除軌道維護外，台灣高鐵設施之日常維護與檢查亦包含車站、列車、機電設施、土木結構、路線安全等，涵蓋各項設施之安全檢測作業。

2019 年檢測及維修實績

| 類別 | 週期 | 維修量 |
|-------|------------------|----------|
| 日檢 | 每 2 天 | 5,066 車組 |
| 月檢 | 每 30 天或 3 萬公里 | 673 車組 |
| 轉向架檢修 | 每 18 個月或 60 萬公里 | 32 車組 |
| 大修 | 每 36 個月或 120 萬公里 | 15 車組 |

危害管理機制亦為台灣高鐵安全管理之必要環節，能夠有效管理營運、維修及工程專案所可能產生之危害。台灣高鐵的危害審查小組為一獨立組織，成員來自公司內不同專業領域，每月定期召開會議審查被提出之危害資料與其風險評估之適切性，以及危害控管人是否依循適當程序與技術提出減輕對策，將風險降低至合理可行的範圍內。至 2019 年為止，連續三年的危害審查小組會議鑑別之危害風險等級，皆在風險容忍範圍以內。

思患預防，專業應變

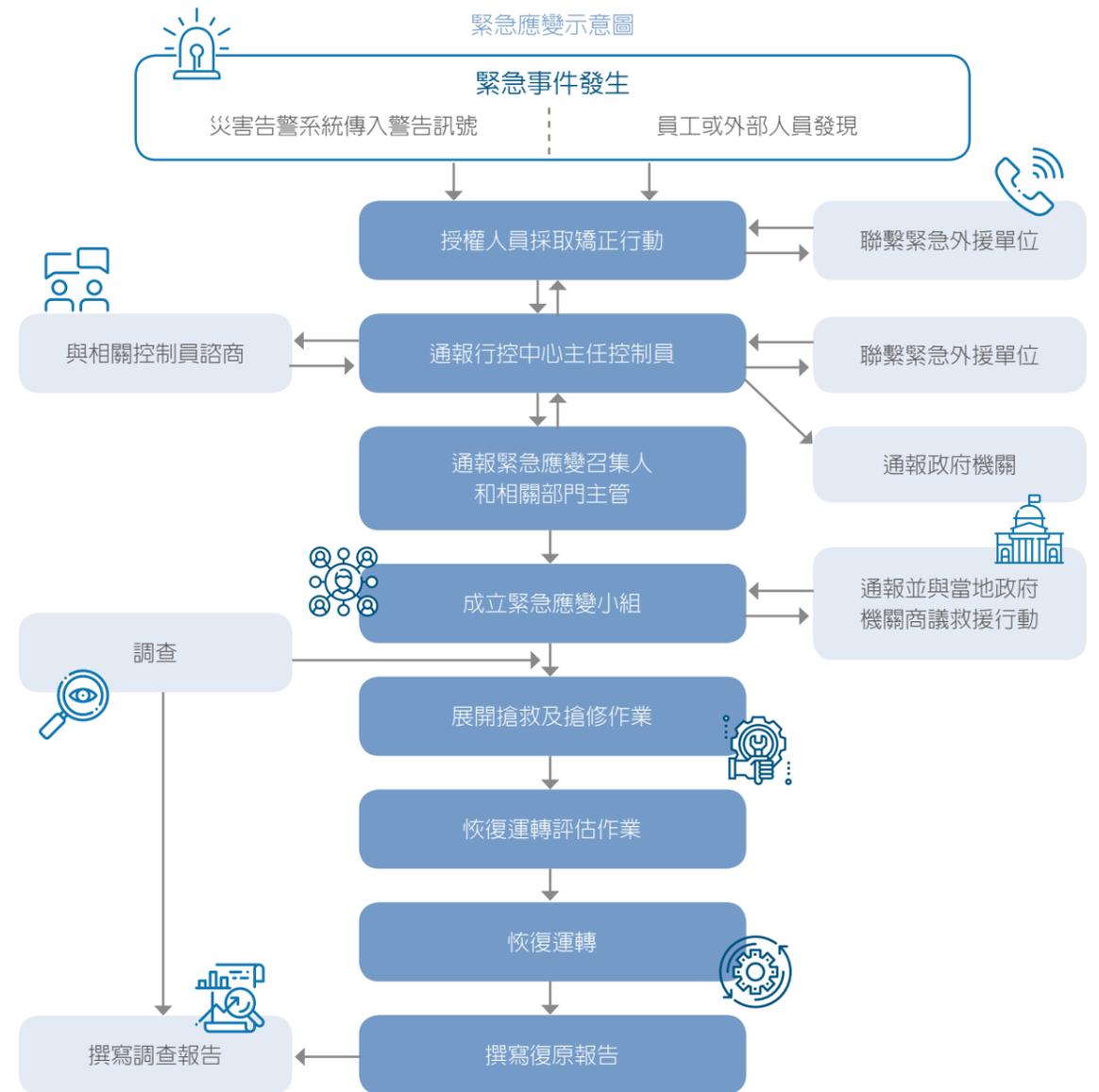
行車安全與災害預防及應變

影響高鐵行車安全之危險因素主要可分為三大類型，包含：自然環境因素（地震、颱風、豪雨、邊坡滑動、落石等）、人為因素（破壞設備、縱火、爆裂物、暴力攻擊、挾持等）、設備異常（號誌系統故障、道岔故障、列車轉向架故障、電力線垂落等）。我們根據三大類型內容規劃各項整體性防範及應變措施，將旅客與人員安全作為首要考量，並在設備緊急搶修時，優先避免損害或列車延誤擴大。

台灣高鐵每年擬定演訓練計畫，進行各類假定情境之定期及無預警演練，讓各層級同仁均熟悉各種緊急狀況之應變程序，此外，更以本報告書和企業網站，對外說明台灣高鐵的預防與應變相關措施。為使列車營運隨時保持在安全狀態，我們建構高規格的行車安全系統，並以先進軌道科技隨時監控列車運行狀態，以安全科技守護每一位乘客。

天然災害預防機制

台灣高鐵遵循災防及消防等相關法令，制訂內部計畫和辦法，並由各車站、基地等依據要求，推動各項災害預防工作。各項災害應變標準作業程序，亦於履勘階段即由國際專家獨立查驗其安全性，足以因應各種影響旅客與高鐵安全之可能災害。



天然災害預防措施

| 預防類型 | 被動式預防 | 預知或可知之災害預防 | 營運路線上偵測預防 | 土木結構設施防震 |
|--------|------------------------------------|--|---|---|
| 預防位置 | 場站設施與營運列車 | 高鐵營運場所與營運列車 | 營運列車 | 高架橋、隧道、平面路段 |
| 預防措施內容 | 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 | <ul style="list-style-type: none"> 透過颱風/豪雨警報及氣象情資之研判，預先啟動防颱/防雨等作業準備 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 | 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，結構物於相當回歸期 950 年地震所帶來之影響下，於地震過後仍可恢復安全營運 |

臺灣雖地處環太平洋地震帶，地震發生機率頻繁，然而高鐵系統在設計興建之初，即依國家規範標準，將土建設施的耐震度納入充分考量，並針對地震、颱風與豪雨等天災，建立相應應變方式，此外，台灣高鐵具備迅速整合國內、外資源之動員與復原能力，故一旦遭逢意外劇變，台灣高鐵便能快速恢復營運，減少對旅客造成的不便。2019 年天然災害影響營運事件之相關資訊如下表，而我們也借鏡該年 10 月 13 日在日本北陸新幹線車輛基地因颱風豪雨造成淹水之事件，再次檢視各基地與機廠之防洪標準以及洪水預警與撤離計畫，確保高鐵路車區均滿足防洪安全高標準。

| 天然災害影響營運事件 | | |
|---|------------------|---|
| 事件 | 2019 年 | 應變方式 |
|  地震 * | 4 月 18 日、8 月 8 日 | 主地震偵測器作動，系統於受影響路段自動設定臨時速限 0，隨後行控中心與相關單位依照標準作業程序進行列車巡軌作業後，逐步使列車提速至恢復正常運轉 |
|  颱風、豪雨 | 5 月 20 日、8 月 9 日 | 依照風力與雨量偵測器之告警訊息，行控中心依程序於受影響路段設定臨時速限，並於列車回報通過受影響區域，無發現異常，行控中心隨後解除臨時速限 |

註：有關高鐵對於地震的因應規劃及乘客的應變，可參考企業網站之「[高鐵百科—高鐵地震防護與應變](#)」。

人為災害預防機制

高鐵建立初期即在交通部及內政部協助下，設立高鐵路務協助維護場站秩序與行車安全，並委託保全承攬商協助維護高鐵路場站秩序、路權設備與行車安全。同時各場站、沿線重要機房或隧道口皆設有閉路電視攝影機，並派專員監看，也訂定防災及保全相關執行與應變計畫。保全管理詳細說明可參考本報告書「夥伴管理，在地供應」章節。

另針對人為危及高鐵路安全之情事，已重新檢討應變標準作業程序，並針對發生於車站內、停駐車站之列車，以及發生於站間運轉列車上等情境分別執行安全檢查，也將相關防範重點納入演練規劃，以最謹慎的態度保障高鐵路設施與大眾安全。

全天監控，安全第一——行控中心

台灣高鐵整體系統之指揮樞紐為位於桃園運務大樓的自動化電腦行控中心，並設置系統營運調度所需之路線控制、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。行控中心內安排具有營運與維修相關專業之控制人員，全天候即時監控高鐵路全線運轉與夜間維修狀況，同時也與車站控制室、基地控制室與緊急外援單位保持密切聯繫，以維持系統正常運作、落實旅運安全。

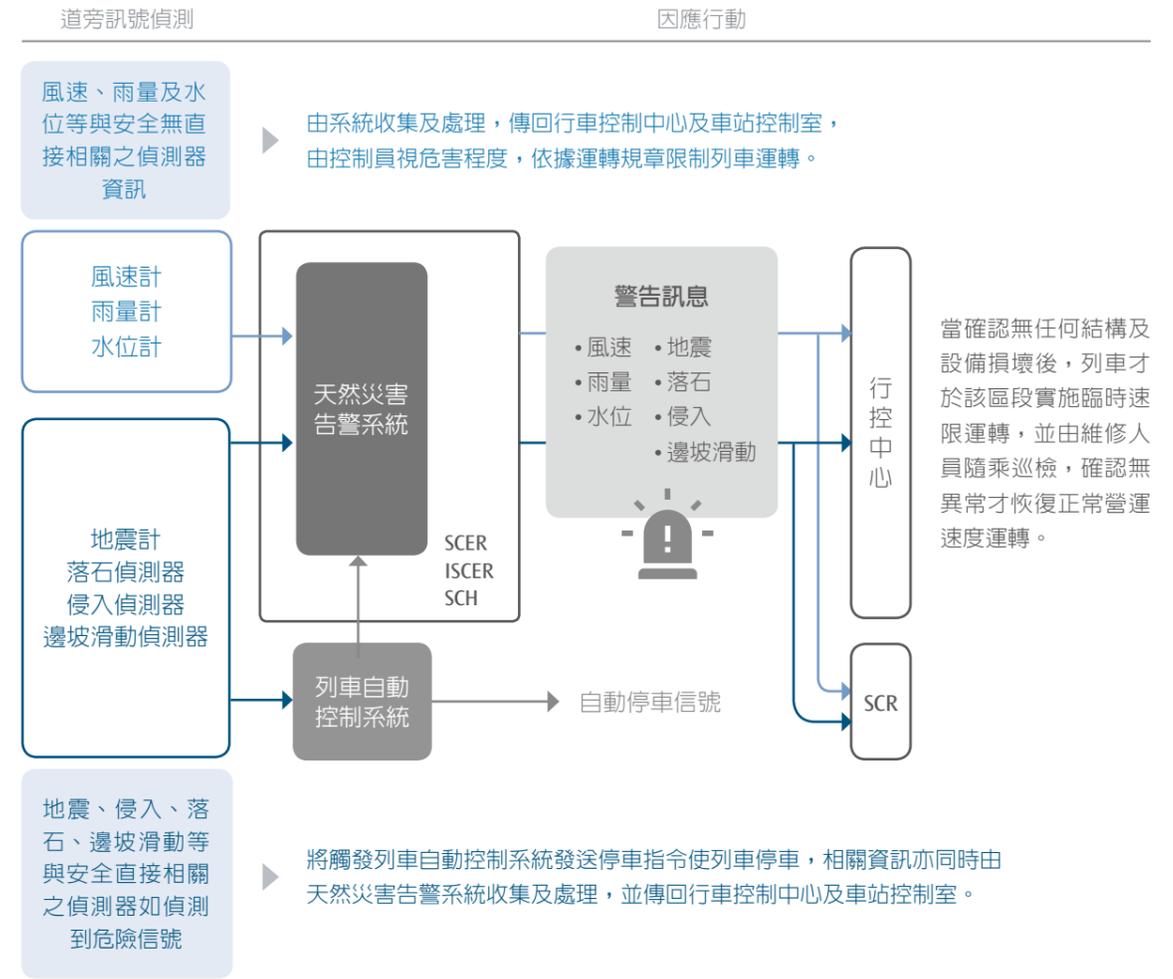


台灣高鐵行控中心

即時偵測，災害預防—災害告警系統

台灣高鐵的列車營運沿線設有「天然災害告警系統」，包含強風、豪雨、洪水、地震、異物入侵、邊坡滑動、落石等偵測設施，以降低自然災害與外部因素對行車安全的威脅，並避免造成事故及營運中斷。若偵測到地震、異物入侵、邊坡滑動、落石等與安全直接相關之危險信號，將觸發列車自動控制系統發送停車指令讓列車停駛。為持續提高設備品質，我們在天然災害告警系統架構下增設地震偵測器，以更精準快速地監控區域地震的範圍，並強化高鐵路沿線對地震預警的能力。

天然災害告警系統架構圖

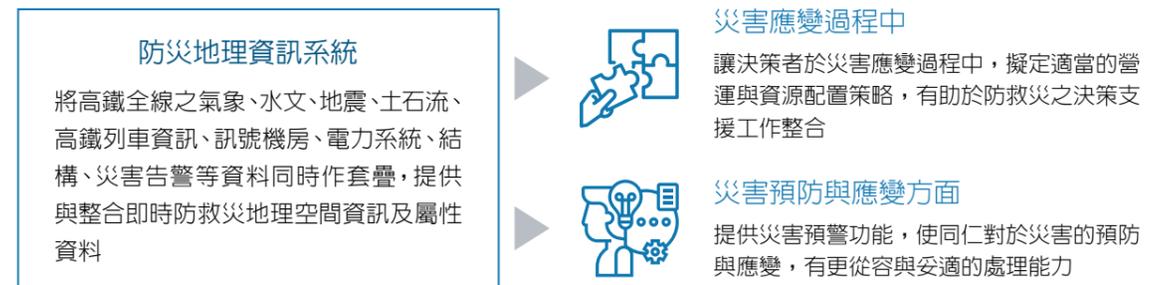


註：1. SCER / 號誌通訊設備房 / Signaling and Communication Equipment Room
2. ISCER / 中繼號誌通訊設備房 / Intermediate Signaling and Communication Equipment Room
3. SCR / 車站控制室 / Station Control Room
4. SCH / 號誌通訊室 / Signaling and Communication Hut

防救災應變資訊系統

台灣高鐵防救災應變資訊系統包含列車運行管理系統、災害告警資訊系統、即時災情查報系統，以及防災地理資訊系統等。災情資料庫平時為災害資料蒐集與協助人員模擬訓練，災害發生時，則作為救難搶修單位之參考資料來源。2019 年，我們的災害防救應變管理機制主要在既有基礎上持續精進。

防災地理資訊系統應用流程



安全訓練

為確保及增強營運安全，我們持續參考國內、外各種鐵道事件案例經驗與行政院災防會核定之「台灣高速鐵路整體防救災應變計畫」，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，並增進現場搶救能力與防範之各種準備。2019 年度高鐵路防救災應變管理的運作機制主要是在現有基礎上持續強化，並於各車站、基地、路線等場域完成共計 81 項的防救災演（訓）練活動。

2019 年安全訓練

| 現場指揮人員暨救災工程師內部訓練 | 防救災機制講習 | 災害防救演（訓）練 |
|--------------------------|---|--|
| 共 32 名現場指揮人員暨救災工程師完成內部訓練 | 11 月 5 日及 14 日邀請高鐵沿線各外援單位（環保署化學局、消防、警察、衛生、環保及北中南區醫療應變中心及專業技術小組）參與高鐵路防救災機制講習，共 79 人次參與 | 每半年邀集各外援單位及緊急接駁客運業者等，共同會勘高鐵路全線 184 處緊急逃生口，以持續熟悉救災交通動線及現場作業環境 |

2019 年災害防救演（訓）練次數

| 演（訓）練地點 | 場站區 | 路線區 | 大樓 | 無預警測試 | 總計 |
|---------|-----|-----|----|-------|----|
| 次數 | 65 | 6 | 5 | 5 | 81 |

2019 年大型聯合演訓活動

- 針對重大維安事件應變處理演練，6 月 27 日夜間於高架段正線區域，辦理「列車隨機殺人事件旅客傷亡應變演練」，本次演練除動員台灣高鐵相關員工到場參與演練外，亦在嘉義縣政府消防局、警察局、憲兵隊、衛生局（含轄區責任醫院—長庚醫院）與鐵路警察局等單位共同動員下，約 200 餘人參與本次演練



列車隨機殺人事件旅客傷亡應變演練活動照片



台灣高鐵人員以機械噴霧為列車進行深度消毒

2020 年台灣高鐵的 COVID-19 (武漢肺炎) 防疫措施

2020 年 1 月至 4 月為 COVID-19 (武漢肺炎) 疫情擴散的巔峰期間，台灣高鐵為防治疫情蔓延，積極配合政府防疫政策，成立「COVID-19 (武漢肺炎) 防疫應變小組」，定期檢討防疫工作，於 1 月底起陸續「超前部署」多項防疫措施，亦要求各部門擬定「業務持續計畫」，以因應未來各種可能的變化。

COVID-19 疫情目前對於台灣高鐵營運狀況均無重大影響，我們以周全的防疫措施面對疫情難關，並以最謹慎的態度守護旅客的健康與安全，務求為臺灣優秀防疫表現恪守一己之責。此處說明重要防疫措施如下：

- ▶ **透明溝通**：於企業網站成立「COVID-19 (武漢肺炎) 防疫專區」，即時對外溝通車站、列車及公司營運之最新防疫措施與相關票務說明等消息
- ▶ **列車**
 - 「商務車廂 1-2 人」及「標準車廂對號座 1-3 人」訂票派位邏輯改為「類梅花座」模式，以分散非尖峰時段座位安排
 - 禁止車廂內飲食，並暫停列車餐飲及自動販賣機販售服務；因應旅客清潔需求，增加車上廁所水龍頭出水量
 - 每次折返皆以酒精消毒，於車站及基地收班後再以漂白水清潔
- ▶ **車站**
 - 增設醫療級紅外線體溫量測儀及額溫槍，旅客進入車站閘門前均須經體溫量測，超過 37.5 度者不得搭乘
 - 於售票櫃檯、自動售票機、候車區座椅及接駁客運排隊動線等處劃設「社交距離」參考線
 - 強化宣導搭乘高鐵須佩戴口罩，不配合者將依法通報警察機關
 - 於各站增設含 75% 酒精之乾洗手液，供旅客及公司同仁使用
 - 停用各站生飲台型飲水機
 - 營業期間每 2 小時消毒一次，營業時間結束後再以漂白水清潔

▶ 營運服務

- 營運列車載運確診病例時，須於基地執行完整清潔消毒，包括以漂白水或次氯酸水擦拭車廂內所有設備，並更換該旅客之座位椅墊布，同時更換車廂進氣、循環與外氣等三項濾網
- 清明節(4/1-4/6)、勞動節(4/30-5/3)、母親節(5/8-5/10)、端午節(6/24-6/28) 假期疏運期間，所有車次實施全車對號座，並暫停使用定期票、回數票、悠遊卡/一卡通聯名卡，降低感染風險
- 針對輪排班同仁實施分組及分區執行勤務之「防疫班表」，降低同仁間交叉感染之風險，並確保高鐵旅運服務不因疫情升溫而中斷。此外也提供預先排休等配套措施，降低班表調整對同仁生活與家庭的影響

註：最新防疫相關措施請見 COVID-19 (武漢肺炎) 防疫專區

通達順行，堅守承諾

班表政策與疏運

台灣高鐵各疏運計畫皆經過嚴謹的內部程序制定，並提報交通部備查後執行。我們目前可提供運轉服務的列車共計 34 組，列車時刻表規劃係配合不同時段之旅運需求，盡量將列車組資源投入載客之營運，以最大運能滿足高鐵旅運需求。

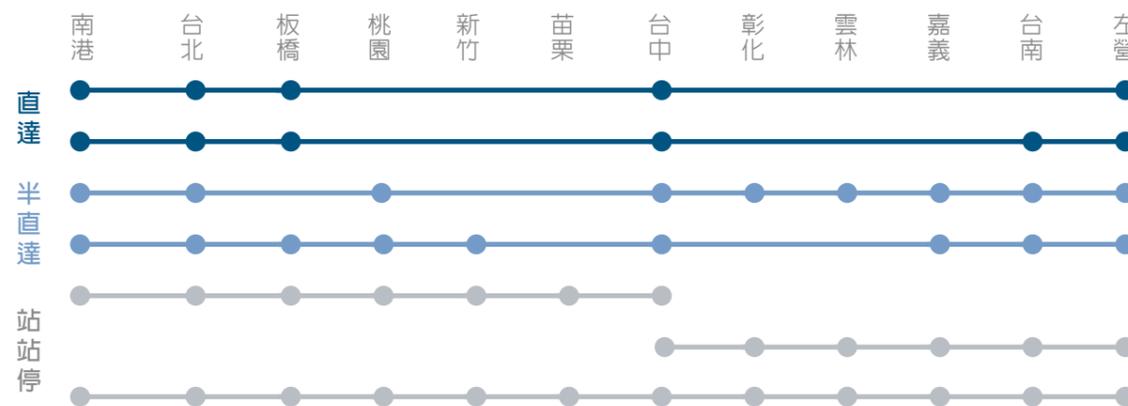
疏運調度措施

| 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做，已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 |

台灣高鐵順應旅客數量連續成長，經檢討旅客需求及列車運用狀況後，自 2019 年 7 月 1 日起，每週增開 18 班次列車（南下 9 班、北上 9 班），其中 8 班次列車（南下 5 班、北上 3 班）為加強服務平日之通勤與商務需求，另外 10 班次列車（南下 4 班、北上 6 班）為加強服務旅客安排週末假期及提前返鄉需求。自 7 月 28 日起每週日再新增 1 班次北上列車，增班後每週共提供 1,016 班次列車的旅運服務。

因應長、中、短程旅客不同之旅運需求，高鐵列車之停站模式規劃有三種型態，即「直達車」、「半直達車」與「站站停列車」：「直達車」可滿足長程旅客快速、便利之旅運需求；「半直達車」可貼近滿足中、長程旅客不同起迄車站間之旅運需求；「站站停列車」則可滿足各車站中、短程旅客區間移動之旅運需求。

停站模式規劃



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

轉運服務

台灣高鐵以高鐵快捷公車、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大衆交通工具，於各營運據點提供旅客接駁服務，並製作各車站轉乘地圖與建置轉乘資訊系統，亦於高鐵企業網站提供各車站轉乘資訊查詢。

「愛，無礙」- 台灣高鐵無障礙服務

台灣高鐵致力提供旅客友善的無障礙乘車環境，亦規劃完整服務方案，讓行動不便的旅客，也能與其他旅客同樣享受快速便捷又貼心的旅運服務。為使單獨旅行之年長旅客或行動不便旅客享有順暢的高鐵旅程，我們特別準備乘車導引服務，協助其進站乘車及離開車站。此外，乘坐輪椅及行動不便的旅客，則可透過客服專線或親臨車站售票窗口預訂無障礙座位，在高鐵各站亦設有電梯及停車位，方便旅客順利搭乘。此外，為協助達成「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」的臺灣永續發展目標，我們於 2018 年底完成 34 組列車之電動輪椅充電插座，以持續提升無障礙服務品質。

「愛，無礙」- 台灣高鐵無障礙服務宣傳海報



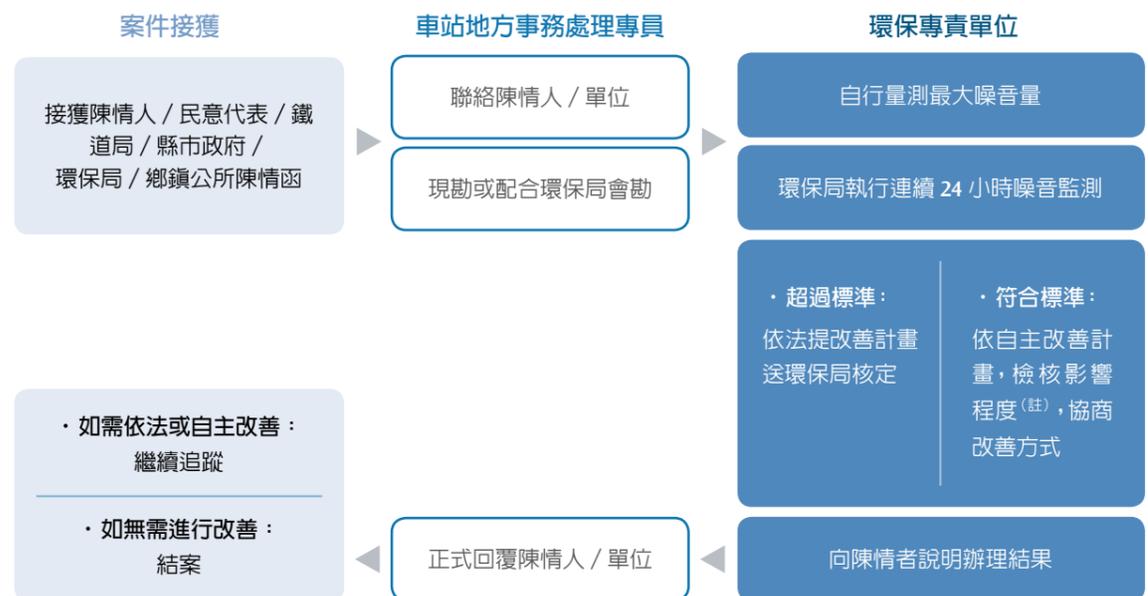
永續承諾

比鄰關懷

我們心繫臺灣土地與沿線居民，各車站專員不定期參與活動，並與地方意見領袖和居民交流。面對社區居民不同需求，公司內部設有不同管理辦法，藉由有效溝通與追蹤，期望達成雙贏之效。

我們持續透過環境管理系統，執行環境監測及環境保護工作，使環保防治項目皆符合法令要求。針對目前沿線居民最常反映之高鐵橋下環境及噪音問題，定期整理橋下環境及水路設施，並針對住家採用隔音門窗或加建隔音牆等改善措施，降低噪音影響。同時，我們制訂有「高速鐵路噪音自主性改善計畫」、「高速鐵路路工段沿線地區零星住戶噪音防制改善工作計畫」與「營運期高鐵沿線噪音與振動防制處理辦法」，並建構「高鐵噪音陳情案件處理流程」，依案件處理改善需求（密集聚落或零星住戶），研擬改善方案（隔音牆或住家隔音門窗）與費用。2019 年我們共處理 26 件沿線民眾陳情高鐵噪音問題，皆無進一步採行噪音防制措施之需求，且無噪音防制改善費用支出。

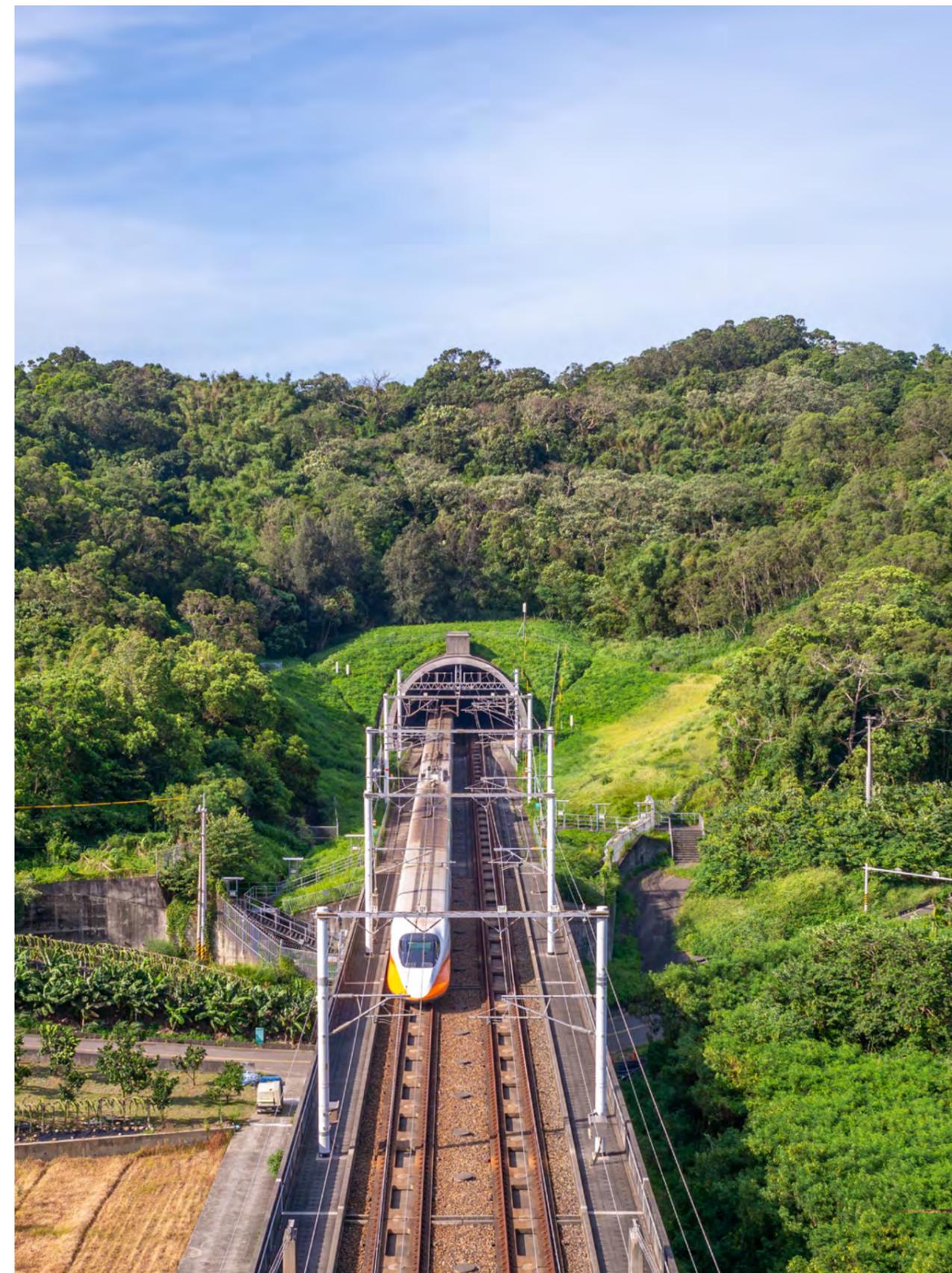
高鐵噪音陳情案件處理流程



註：依環保署環評技術規範判定影響程度

近 3 年（2017~2019）噪音陳情件數統計與處理情形

| 年度 | 件數 | 須改善 | 備註 |
|------|----|-----|---|
| 2017 | 26 | 1 | 桃園市環保局 2018.9.22 核定改善計畫，預計 2021 年 Q1 完成改善 |
| 2018 | 19 | 1 | 已完成改善 |
| 2019 | 26 | 0 | — |
| 合計 | 71 | 2 | — |





Technology 科技

▶▶▶ 創新科技

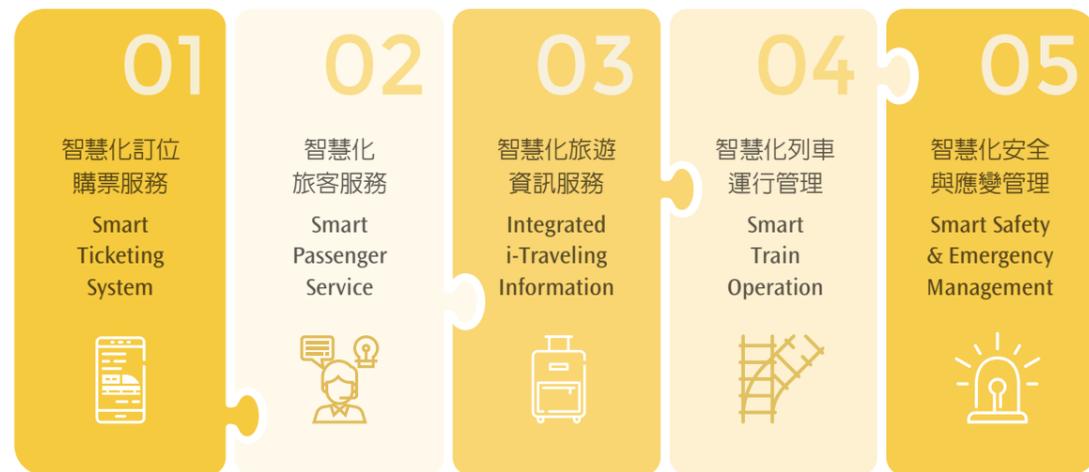
科技 Technology >>> 創新科技

| 管理方針 | 章節名稱 | 重大主題 | 管理目的 | 管理方法 | 有效性評估機制 |
|------|-----------|--------|--|---|--|
| | 質感服務，智慧運輸 | 科技創新 | <ul style="list-style-type: none"> 藉由持續應用新科技，以提升票務服務便利性、購票通路順暢和列車運行效率，同時也藉數位創新深化顧客關係，強化溝通的即時性。 | <ul style="list-style-type: none"> 於中長期策略規劃中，由權責單位負責蒐集與評估資訊技術或產品之市場發展即時資訊，並將提供相關資訊予業務單位進行發想科技創新服務之應用與策略，以協助整合技術面與應用面。 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 |
| | 便利貼心，維繫關係 | 資訊安全管理 | <ul style="list-style-type: none"> 藉著提供旅客安全、便捷、可信賴的資訊服務，包括旅客個人資料之蒐集、處理或利用，以滿足內外部利害人對台灣高鐵資訊作業環境的信任。同時經由定期的顧客滿意度調查，掌握顧客回饋建議，以提升服務品質，維繫顧客關係。此外，經由檢驗車站與列車內販售之商品，把關商品安全，以確保旅客權益。 | <ul style="list-style-type: none"> 建置 ISO 27001 資訊安全管理系統，並制定「資訊安全政策」，以督導同仁及廠商執行資訊安全防護工作。定期執行稽核作業以查察安全管理系統之執行是否達標、評估各單位是否履行資訊安全責任及相關規章業務。 | <ul style="list-style-type: none"> 制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，並成立「個人資料保護作業執行組」定期召開會議；每年定期辦理個資認知教育訓練及兩次個人資料盤點，確保內部員工有充足之資訊安全認知。 |

質感服務，智慧運輸

為實踐智慧運輸，台灣高鐵近年持續應用最前端的科技強化營運效能及服務品質，讓乘客從訂位、購票、乘車到後續的轉乘接駁等階段，全程皆能享受「智慧運輸」所帶來的便利、舒適且安全的優質服務。今年，我們更贊助「中華智慧運輸協會 2019 年會暨智慧運輸應用研討會」之辦理，以實際行動推廣智慧運輸。

台灣高鐵智慧運輸服務系統



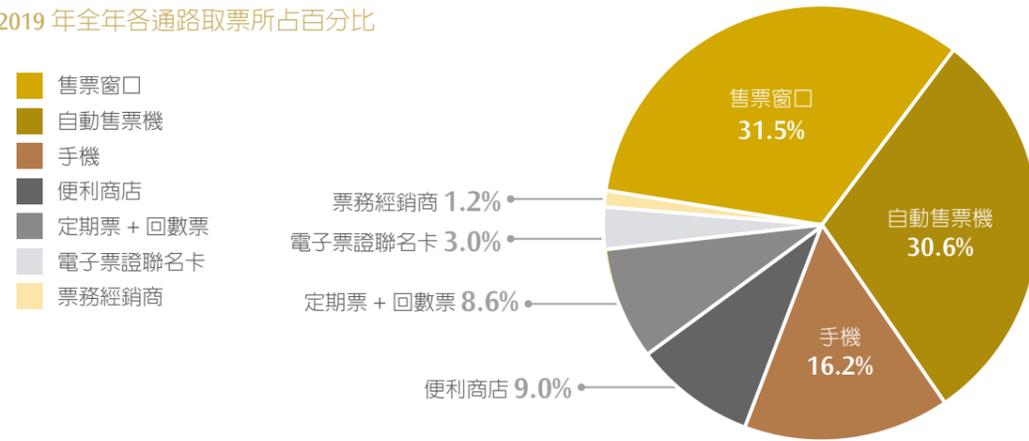
票務服務

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

購票通路

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>各車站</p> <p>售票窗口 自動售票機</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019/03 自動售票機新增對號座位資訊顯示服務，提升旅客購票滿意度 2019/03 導入敬老票 / 愛心票登錄後自動驗證服務 | <p>閘門 (行動支付)</p> <p>悠遊聯名卡 一卡通聯名卡</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。2019 年使用電子票證聯名卡搭乘自由座的旅客逾 198 萬人次，較 2018 年增加 12% | <p>智慧型手機</p> <p>T-EX 行動購票 App</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019/03 導入敬老票 / 愛心票登錄後自動驗證服務 2019 年開立手機票證逾 1,154 萬張，較 2018 年大幅成長 34% | <p>Messenger 智慧購票</p> <p>結合臉書 (Facebook) 透過 Messenger 即時通訊軟體</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅客透過 Messenger 即時通訊軟體，可預訂車票、查詢訂位紀錄及詢問票務問題 |
| <p>便利商店</p> <p>便利商店購票系統</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019/10 導入免持證件購取敬老票 / 愛心票服務 全國超過 11,300 家的門市 (統一超商、全家便利商店、萊爾富便利商店、OK 超商)，24 小時、全年無休地提供旅客便捷的購 / 取票服務，2019 年透過便利商店開立高鐵車票逾 778 萬張 | <p>網站</p> <p>網路訂位系統</p> | <p>電話</p> <p>語音訂位系統</p> | <p>其他</p> <p>顧客服務中心 團體訂位通路 (包括車站售票窗口、傳真及網路訂位) 航空與飯店訂位系統 特約旅行社票務管理系統</p> |

2019 年全年各通路取票所占百分比



票種優惠

台灣高鐵除積極提升服務便利性外，也依據旅客需求規劃多元票種。此外，每年會依據交通部核定的票價基礎檢視現有票種價格，並於提送董事會討論核定後，函報交通部備查。除常態性票種優惠外，更推出多元的行銷方案、產品與服務，以滿足不同旅客需求。

為能深耕各地旅遊環境，台灣高鐵藉由票務經銷商、航空公司網頁、飯店訂房網頁、高鐵企業網站等銷售管道，以多元商品與異業合作，經營「搭高鐵·遊台灣」旅遊產品，擴大市場占有率。此外，針對海外市場，旅客亦可透過海外特約經銷商，或利用高鐵企業網站線上購買「高鐵周遊券」。詳細說明可參考「連接在地」之章節。

為充分溝通產品性質並確保顧客權益，我們將所有票種及優惠產品的內容說明、票價優惠、售票通路、變更及取消規定等注意事項，詳細呈現於高鐵企業網站。台灣高鐵將持續透過票務產品與服務之開發設計及優惠促銷，發揮公司資源的最大效益，以達營收最大化的目標。

旅客服務

深耕顧客，美好體驗

台灣高鐵設計多樣化的產品選擇，致力於提供消費者最貼心的服務。為持續深化與經營顧客關係，2017 年 10 月推出的「高鐵會員 TGo」個人會員機制使高鐵顧客可以會員身分購票，其消費亦可累積點數以兌換或折抵高鐵車票，深受顧客喜愛，至 2019 年底，累積註冊會員數高達 128 萬人。TGo 相關的優惠與權益，可參考高鐵企業網站。

「高鐵會員 TGo」宣傳視覺



創新數位，即時溝通

高鐵車站大廳與候車區皆設置旅客資訊顯示電子看板，以便即時公告營運訊息、注意事項及高鐵服務宣傳影片。我們亦經營 Facebook 粉絲團，以提供產品、服務或品牌等最新資訊。2019 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 38.6 萬名粉絲，新增共計 8.9 萬人，全年度貼文觸及數則達 6,673 萬人次，互動人數高達 180 萬人次。



在數位溝通強化面向上，台灣高鐵除藉由 T-EX App 提供專業之個人化行動票務服務，也推出以多功能旅程服務為主軸之「台灣高鐵」App，提供顧客更全面的數位服務。截至 2019 年 12 月底，台灣高鐵 App 下載人次已超過 63 萬人，其中註冊 TGo 會員數則超過 51 萬人。



2019 年，台灣高鐵沒有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。

旅遊資訊服務

台灣高鐵與各車站所在地客運業者合力行銷，提供高鐵快捷公車供旅客免費搭乘，亦與捷運、地區鐵路、地區公車及計程車業者合作，於部分車站提供無縫接駁服務，期望能有效節省旅客候車成本並增強觀光效益。而為提供旅客智慧化的接駁轉乘資訊，高鐵車站亦設置公車動態資訊系統，供旅客即時掌握相關資訊。

列車運行智慧管理

台灣高鐵持續使用「列車運行管理系統」，有效整合列車編號、行駛位置、時刻表等資訊，以提供車組運用、高鐵路線、列車組員勤務之下游業務管理需求。另亦於各項系統導入圖像化資料與交叉查詢功能，強化列車運行管理效率，並以智慧運輸提升顧客旅運體驗。

4G 通訊，全線暢通

由於高鐵車速最高每小時 300 公里，且鐵路沿線的地形複雜，導致以往旅客使用網路時深受斷訊之困擾。為改善此情形，並提升台灣高鐵的旅運品質，我們克服施工時間限制與困難，於 2017 年世界大學運動會登場前已順利開通新竹以北沿線 4G 網路，2018 年 2 月 15 日，在台灣高鐵偕同政府各部會、五大電信業者、以及第一線施工同仁的努力之下，齊心完成了高鐵全線 4G 網路通訊的架設，讓台灣高鐵全線 350 公里的 12 個車站與 408 節車廂，皆享有全年、全時之 4G 免費上網服務，達成台灣高鐵「高速旅遊不斷訊」的理想目標。

便利貼心，維繫關係

資訊安全管理

台灣高鐵不僅竭盡心力提供最安全的旅運服務，亦極力守護資訊安全。自興建時期，即以 ISO 27001 管理系統架構公司整體之資訊安全管理制度，並順利於 2019 年通過 ISO 27001 的第三方複驗，提供旅客便利、安全與值得信賴的資訊服務。我們也藉由定期審查公布「資訊安全政策」，使資訊安全意識融入每位員工的日常作業，持續強化內部管控機制，並督導同仁及廠商落實資訊安全防護。

我們制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，據以成立「個人資料保護作業執行組」，定期召開會議進行整體檢視以確保個資被完善保護，每年亦定期舉辦個資認知教育訓練與 2 次個人資料盤點。此外，我們對於全體與新進員工實施相關教育訓練，以落實企業內部對於個人資料保護之意識，2019 年訓練人次為 4,543 人（計算基準年為 2019 年第三季，且不包含新進人員與長期傷病假員工），完訓比例達 100%。

針對顧客資料保護，台灣高鐵採用最高標準保障客戶權益。以「高鐵會員 TGo」服務為例，會員資訊皆採取加密後傳送，傳送過程亦設有防竊取機制。此外，系統也依照內部單位業務範圍進行權限控管，部分服務亦僅能由會員卡號進行查詢，有效減少身分證資訊的使用；而企業網站公告之「高鐵會員 TGo 服務使用條款」，對於會員個資與權益均訂有嚴格規範。我們亦於企業網站之「個人資料保護專區」，公告「個人資料保護政策」與「顧客個人資料保護權益事項」，為所有顧客個人資料安全嚴謹把關。2019 年，台灣高鐵並無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之顧客投訴事件。

安全維護措施執行情形

| 個資保護管理的安全維護措施 | 執行情形 |
|---|---|
|  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」（2019 年 11 月計有 22 位個資代表） |
|  界定個人資料之範圍 | 每年進行 2 次個資盤點，更新「個人資料檔案清冊」 |
|  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 |
|  事故之預防、通報及應變機制 | 成立「個人資料安全事故應變小組」 |
|  資料安全管理 | 管控程序依據書面表單、電子檔案、以及系統檔案等三類型來辦理 |
|  認知宣導及教育訓練 | 辦理新進人員與年度訓練 |
|  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規章辦理安全防護管理 |
|  個人資料安全維護之整體持續改善 | 透過稽核、定期會議檢討、訓練等持續改善 |

客戶關係維護

台灣高鐵致力提供乘客貼心服務，為蒐集及回覆旅客期待之意見，更編制專責顧客意見處理與管理部門以深耕顧客關係，以提升整體服務品質。此外，我們亦開放多元管道積極回應顧客意見，如在客服中心配置國/台/英語接聽服務、開辦文字客服即時應答、及企業網站網路留言等，以滿足旅客需求。

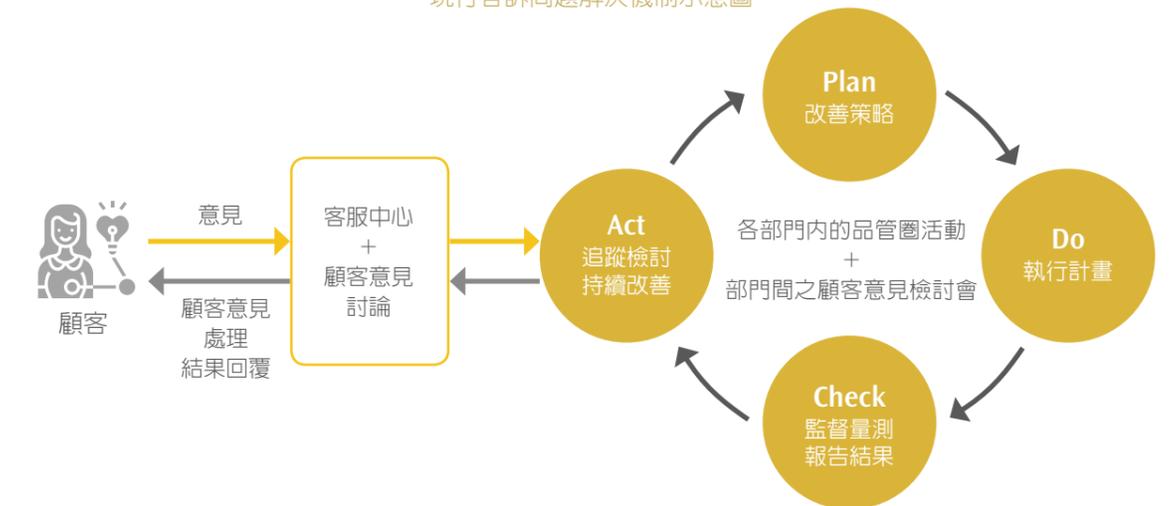
現行意見蒐集管道及客服作業體系



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

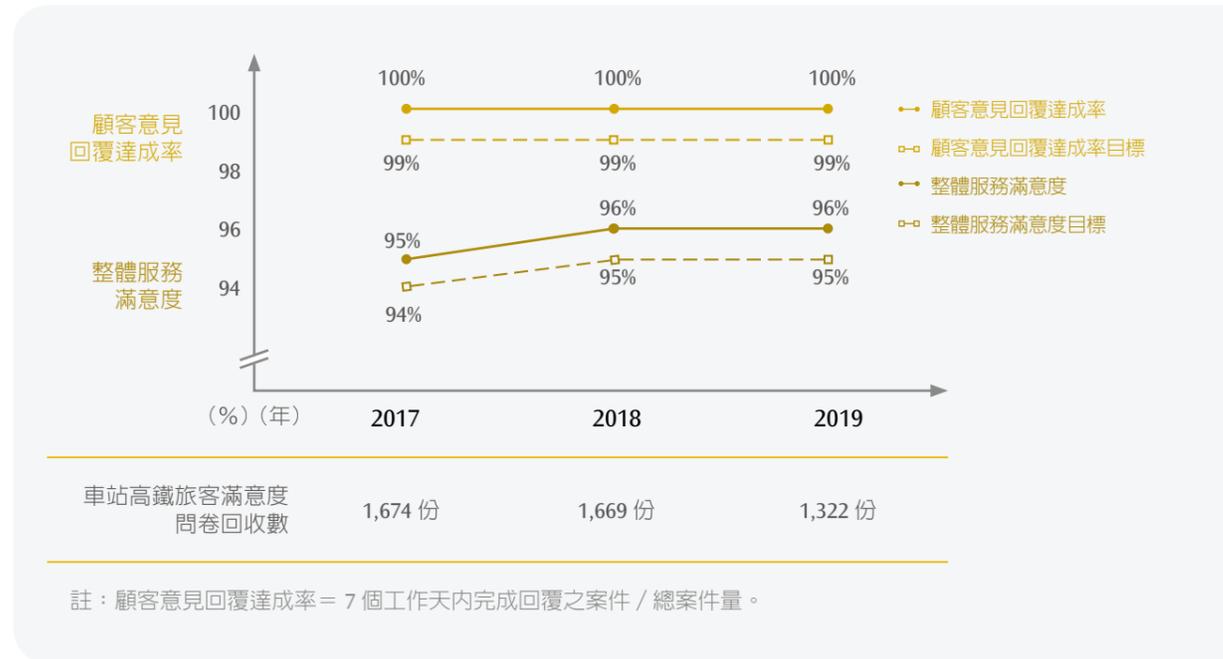
為確實將顧客意見處理納入管理並落實改善，2019 年延續台灣高鐵客訴問題解決機制，除第一時間之安撫與處理外，也將顧客意見陳報至各部門內的品質管理流程與部門間的顧客意見檢討會。2019 年，客服中心共處理約 2 萬件顧客意見，並接聽處理約 64 萬件顧客諮詢，主要諮詢項目為票務及優惠活動。

現行客訴問題解決機制示意圖



顧客肯定

顧客服務為台灣高鐵品質管理的三個面向之一。每年均委託第三方單位調查顧客的滿意度。2019 年，問卷調查包含「票務服務」、「列車設備與服務」、「車站設施與服務」及「班次時刻規劃」之四大面向，統計結果顯示服務整體滿意度達 96%。



執行 2019 年客戶滿意度調查後，我們積極回應客戶需求並確實執行優化措施。後續改善重點包括：



甲、車站方面：強化車站人員服務主動性、全面更新第四代自動售票機（可供找紙鈔），並增加指示標誌以節省旅客購票時間、加強廁所清潔及檢視頻率、調整站內商店類型及商業空間配置以滿足旅客消費需求、提升車站空間舒適度（增設吸頂風扇 / 候車座椅 / 驗票閘門 / 遮陽簾、站前廣場整體雨遮等）。



乙、車廂方面：持續宣導寧靜車廂觀念（如：玄關通道門加貼「維持車廂安靜」貼紙、販賣推車 / 商務車廂推車使用搖搖牌、依情境進行「維護車廂安靜宣導廣播」等措施）、調整推車販售商品品項及不定期安排商品促銷等，以滿足多數旅客喜好。



丙、列車時刻規劃：持續針對旅客搭乘、擁擠狀況及可用車組進行分析與評估，持續優化班表以滿足旅客需求。

更多關於台灣高鐵落實品質管理之執行框架與作為，請參閱「安全且具品質的服務」段落 [+](#)。





Taiwan 在地

▶▶▶ 深耕在地

在地 Taiwan ▶▶▶ 深耕在地

| 章節名稱 | 重大主題 | 管理目的 | 管理方法 | 有效性評估機制 |
|-----------|---------|---|--|--|
| 夥伴管理，在地供應 | 永續供應鏈管理 | <ul style="list-style-type: none"> 避免因供應商之環境、社會或公司治理相關疏失造成公司產生連帶責任，進而影響企業形象，同時期望與供應商夥伴共同邁向更永續的合作關係。 成立軌道工業本土化專案，係進一步實踐供應鏈管理政策，期能提升國內廠商技術能力。 | <ul style="list-style-type: none"> 將環境、社會及公司治理相關要求納入供應商的評鑑、訪查與稽核、承諾等管理機制。 於各採購案中均規範供應商不得違反國家法令，包括勞基法、環境保護等相關法規。 制定採購案須遵循之安全衛生政策，要求廠商執行契約時須符合相關職業安全衛生要求。 規定承攬商之員工進入台灣高鐵工作場所作業前，除完成訓練外，須取得高速鐵路運轉規範之安全相關認證資格。 | <ul style="list-style-type: none"> 在執行採購過程中，均有相應稽核單位參加，公司亦同時公布申訴管道，若供應商有任何疑義，則有相應承辦人提供協助。 |

盡遊臺灣，連接國際

連接在地

台灣高鐵結合旅遊產業推動「搭高鐵·遊台灣」，與國內觀光業者合作推廣可訂、付、取、退全面電子化的旅遊套裝產品，除了提升業務量，更促進地方經濟發展，開拓創新的旅運服務形式。為推行「搭高鐵·遊台灣」相關旅遊產品，我們參與 2019 年台北國際旅展，贏得全場關注與媒體爭相報導。

我們的旅遊產品分為台灣高鐵規劃並委託旅行社銷售的「高鐵假期」，以及符合自由行旅客需求的「交通聯票」、「飯店聯票」、「航空聯票」等區塊，結合各縣市飯店及旅行業者的旅遊專案，滿足旅客多樣需求。

台灣高鐵配合觀光局 2019 年國旅春遊補助專案，推出「旅遊神助攻包」系列優惠，帶來近 6 萬旅遊人次；於國旅秋冬遊補助推廣期間，我們則規劃「愛台玩秋冬充電祭」系列優惠，更首次推出「搭高鐵·送租車」優惠。此外，配合觀光局小鎮漫遊年政策，亦推出「小鎮漫遊·買一送千」，鼓勵旅客深度旅遊、從容體會小鎮文化肌理。

除持續滿足在地旅運需求外，台灣高鐵亦布局及因應國際市場。海外旅客可至高鐵企業網站購買「高鐵周遊券」，或透過海外特約經銷商購買「單程乘車券」等商品。我們不僅與觀光局、海外經銷商舉辦聯名記者會，強化高鐵品牌及產品知名度，更至泰國曼谷推廣相關業務，逐步耕耘東南亞旅遊市場。此外亦與觀光局合作推出「外籍旅客乘車券第二人免費活動」，共吸引約 6.5 萬人次的外籍旅客參與，帶動地方商機成效卓著。

台灣高鐵藉由豐富的旅遊產業經驗，以及對市場偏好與趨勢變化的敏銳度，於每年第四季前規劃次年度之行銷策略與商品內容。我們將持續追蹤旅遊市場的最新發展與熱門話題，據以調整出更多元與順暢的出行規劃。2019 年台灣高鐵全年旅遊人次達 317 萬，超越原設定之 300 萬旅次目標，更較去年成長約 50 萬人次。

2019 台北國際旅展台灣高鐵展場



主要旅遊產品

| | | | |
|-------|------------------------------|------------------------|--|
| 自行安排 | 早鳥優惠 | 團票 25 人團體、校外教學專案等 | 交通聯票 高雄捷運、高雄好玩卡、臺北捷運 + 雙層巴士、北北基好玩卡、台南好玩卡、台南水陸雙響 (2019/10 下架)、小琉球 - 東琉線、小琉球 - 鵬琉線 (2019/12 下架)、台灣好行 - 墾丁、台南安平好行 (2019/4 下架)、阿里山、日月潭、溪頭、礁溪、冬山河線 |
| | 航空聯票 華航、長榮、東航 | 藝文展演套票 球賽、藝術節、演唱會等 | |
| | 飯店聯票 超過 150 家以上飯店 | | |
| 票務經銷商 | 團票 25 人團體、校外教學專案、經銷商專案報價等 | 高鐵假期 豐富行、自由行、輕鬆遊 | 經銷商組合套裝行程 |
| | 海外高鐵周遊券 連續三日券、彈性二日券 | 海外雙鐵周遊券 標準五日券、特級五日券 | 海外單程乘車券 |
| | | | |

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

盡遊臺灣，連接國際

夥伴管理，在地供應

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

交通聯票「搭高鐵·春遊台南」專案宣傳



外籍旅客乘車券第二人免費活動專案宣傳



技術交流

台灣高鐵為與運輸軌道同業維持緊密互動並兼顧業務需求，2019 年參與公協會組織共計 19 個（請見附錄表一⁽⁺⁾），均以會員身分參與。

技術參訪

為使產、官、學界代表與國際交通運輸同業，藉由觀摩了解台灣高鐵營運服務及各項創新作為，我們於車站、維修基地、運務大樓和台灣高鐵探索館等地辦理多場參訪和導覽。2019 年來訪團體包含美國東北區州議會領袖訪問團、司法官學院、桃園大眾捷運公司、中華航空公司聯合管制處、日本的 JR 西日本（West Japan Railway Company）、JR 東日本（East Japan Railway Company）、JR 北海道（Hokkaido Railway Company）等。2019 年共計接待 32 團，參訪人次 916 人。

國際交流

為使旅客享受更優質的旅運服務，自 2013 年起，台灣高鐵持續與日本的 JR 九州（Kyushu Railway Company）合作辦理「服勤員觀摩交流計畫」，以隨車實境方式學習旅客服務技巧。基於雙方乘務員交流合作成效良好，故自 2018 年起，行控中心控制員亦加入交流活動，2019 年參與人員更擴大至列車駕駛。

2019 年 10 月，台灣高鐵推派 2 名列車長、3 名服勤員、2 名駕駛管理人員、3 名列車駕駛及 4 名控制員，至日本九州觀摩學習，JR 九州 4 名服勤員、4 名駕駛管理人員及 2 名控制員，亦於同年 11 月至 12 月來台交流。雙方透過經驗分享與互動式討論，學習彼此之駕駛人員管理訓練制度、系統特色及應變處置技巧，並開展良好鐵道文化交流、建立穩定友誼關係。此外，台灣高鐵在加入國際鐵道聯盟後，也持續透過該組織參與聯合國氣候變遷綱要公約下 NAZCA 平台之氣候追蹤項目。

2019 年交流參訪代表



台灣高鐵與 JR 九州交流互訪活動



在地產學合作，培育優秀人才

為增進大專院校學子對高速鐵路的認識，並培育鐵道產業人才及促進產學交流，我們積極推動多項合作計畫如下：

► 暑期實習計畫

台灣高鐵長期辦理「大學生暑期體驗實習計畫」，2019 年共錄取 50 名站務實習生，使之在 2 個月的暑期實務課程中習得充沛站務知識。

此外，為協助學生認識鐵道產業，並吸引優秀維修專才，台灣高鐵於 2017 年 7 月起與國立大學協力推動暑期維修實習生專案，讓學生參與專案規劃、整合及執行，並了解現場維修程序，2019 年共錄取 16 名學生。

大學生暑期體驗實習計畫開訓典禮



暑期維修實習生活動剪影



暑期維修實習生結訓典禮



► 學年實習專案

我們長期與多所科技大學如國立高雄科技大學、國立臺北科技大學、國立雲林科技大學及亞東技術學院等合作，推出維修實習生專案，2019 年共協助 15 名學生探索職涯。另亦提供大四學生為期一年的站務及服勤實習機會，重點合作學校包含國立高雄餐旅大學、僑光科技大學、中華科技大學、萬能科技大學、樹德科技大學、文藻外語大學、長榮大學，2019 年共錄取 30 名實習站務員及 37 名實習服勤員。

► 鐵道設備實驗室

為強化國內鐵道業技術並提升產學合作能力，台灣高鐵與國立高雄科技大學於 2015 年合設鐵道設備實驗室，投入逾 4 千 5 百萬之研發經費，開發超過 31 項系統及 4 項專屬儀器，並規劃成立鐵道相關認證中心。2019 年 7 月，高雄科技大學延續與台灣高鐵合作的「第一期鐵道設備實驗室」能量，正式啟用「前瞻鐵道機電技術人才培訓基地」，除實質教學物品外，我們持續派員協助「鐵路技術概論」實務教學，為銜接國家產業發展及人才培育努力。

► 產學合作備忘錄

台灣高鐵不僅與國內多所學校簽訂合作備忘錄，更藉由交流、專案合作及研討會等方式深耕技術。

合作對象

| | |
|----------|--|
| 國立高雄科技大學 | 道岔、車輛、軌道、電力、電車線及工程車等專案合作共 37 案，另有高鐵維修實習生專案、合設鐵道設備實驗室以及在職專班進修專案 |
| 國立臺北科技大學 | 工程車、轉轍器、電力設備維護管理系統等專案合作共 5 案，另有高鐵維修實習生專案 |
| 中華大學 | 專案合作共 2 案，包括電力需量最佳化和路線檢測資料分析 |
| 國立成功大學 | 車站排班、軌道、轉轍器及電車線等專案合作共 4 案，另有高鐵暑期維修實習生專案 |

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

盡遊臺灣，連接國際

夥伴管理，在地供應

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

夥伴管理，在地供應

台灣高鐵自 2017 年正式發布「供應鏈管理政策」⁺ 後，逐步將環境、社會及公司治理相關要求納入供應商的評鑑、訪查與稽核、承諾等管理機制，期望與供應商夥伴共同邁向更永續的合作關係。我們與供應鏈夥伴持續溝通，以審查、管理及訓練機制來建構完善的供應商管理系統。此外，在地化供應是我們近年重視的目標，其不僅對台灣高鐵帶來財務效益，更培養臺灣供應商製造國際級品質之高速鐵路物料與零組件的能力。

供應鏈溝通及要求

台灣高鐵對於供應商的管理依照社會、安全及衛生、環保此三個面向之相關要求與規章如下，完整說明於次頁表格。

2019 年台灣高鐵與 592 家財物類（主要為設備零件與車販商品）供應商，及 245 家勞務類供應商保持密切往來，所有作業均依台灣高鐵的合約管理手冊辦理。為減少人為因素的影響、體現公平性，並提高供應商之競爭力，於各合約執行完成前，我們會依管理手冊及注意事項綜合評估供應商的表現（包括工作與服務品質、品保與品管、安全、時程、聯絡協調、合作態度及管理能力的等），將不符規範者列為觀察供應商，請其在限內改善亦或取消其供應商資格，嚴重者將列入拒絕往來廠商並終止合約。

自 2019 年 8 月起，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，此外，也定期召開專案小組會議審查履約廠商繳回之自評表，且就重大或異常案件進行實地查核。截至 12 月底，共計回收 122 份企業社會責任承諾書及 2 份企業社會責任承諾廠商自評表。

反歧視行為與勞動條件

我們關注反歧視行為（含歧視婦女、原住民或弱勢團體人士）的議題，經發現情節重大者，得列為拒絕往來廠商，一定期間不得參加投標。我們亦訂定供應商個別契約，除規定供應商之受雇員工薪資不得低於一定薪資標準，並要求提供證明文件且定期稽查落實情形以外，亦規定供應商應維持良好勞雇關係，如有勞資問題時，應提出相關文件及說明，並限期改善。

職業安全衛生

為確實監督與管理承包商及供應商，我們針對所有採購案訂有「安全衛生政策」，各單位於請購、採購（含租賃）及驗收過程中，皆會評估與控制因不合規定之機械、設備和物料等所引起之安全衛生危害及風險，並避免採購不環保或具危險性與危害性之物料、工具與設備，以降低人員傷害及環境破壞；針對工程或勞務等契約，於招標選商時，即將安全計畫列為廠商投標文件之一，要求廠商執行契約時須符合本公司相關職業安全衛生要求，包含「職業安全衛生管理計畫」、「職業安全衛生管理手冊」、「職業安全衛生危害辨識及風險評估程序」等職安衛規章，並對供應商設置不同目標，採取積極量測與監督、定期或不定期巡檢與稽核，以確實落實內部安衛管理機制。我們亦建立完整的通報制度，當發生職業災害時，能有效處理、減少負面衝擊，如針對死亡災害、罹災人數達 3 人以上之災害、罹災人數在 1 人以上且需住院治療之災害，皆有確實管理與掌握。

除應將合適之「職業安全衛生條款」納為合約附件之一外，我們規定承攬商之員工進入台灣高鐵工作場所作業前，須完成進入管制區域之訓練，並取得高速鐵路運轉規範之安全相關認證資格後才可進行作業，工作期間較長的供應商人員亦需按照高速鐵路運轉規範資格效期規定，完成複訓取得資格展期。同時，我們訂定適用於全公司之「承攬管理計畫」，以利各合約執行單位管理，亦要求供應商除為其所任用之一般員工辦理相關健康檢查外，對其他派遣人員（如工讀生、建教合作生、志工等），亦應比照辦理。

化學品管理

台灣高鐵要求所有供應商針對危害性化學品，應依公司的「高速鐵路化學品管理辦法」確實執行管理及通報，以落實勞動部「危害性化學品標示及通識規則」、「勞工作業環境監測實施辦法」、「危害性化學品評估及分級管理辦法」及「優先管理化學品之指定及運作管理辦法」之要求。

環境保護

在環境保護方面，台灣高鐵要求供應商於作業過程中應遵守環保法規及規範，作業產生之廢棄物須經合法處理程序。另，我們優先購買對環境衝擊較少的產品，如具備綠色環保標章、節能標章、省水標章或綠建築標章者。相關內容可參考關懷章節下的「低碳行車，環境永續」。

保全政策與訓練

台灣高鐵委託專業保全公司負責保全業務，並以保全政策規範保全人員執勤範疇，如維持車站與車廂秩序、確保旅客人身安全、維護列車運行安全等。在勤務執行上，除了要求落實各項保全安全檢查、留意週遭可疑事物，為維持服務品質，更建立以客為尊、服務至上之態度；若遇不法情事，即依指示配合警務人員依法辦理，並定期與保全公司召開雙月會議，確保保全人員執行勤務時落實保全政策。

為避免侵犯旅客或第三者之人權，保全人員執行勤務前，除需接受巡邏技術、擒拿綜合應用拳技或防身術、異常紀錄及事件調查等專業訓練外，亦需接受個人保全及逮捕現行犯之相關法律訓練及客服禮儀訓練等。

我們十分重視保全人員的素質，與保全公司簽約時，即要求其對所屬之保全人員提供符合台灣高鐵要求及規定之完整教育訓練，如法律、安全檢查、執勤人權、服務態度等。2019 年，所有保全人員皆依規定接受相關課程。

保全人員訓練內容

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



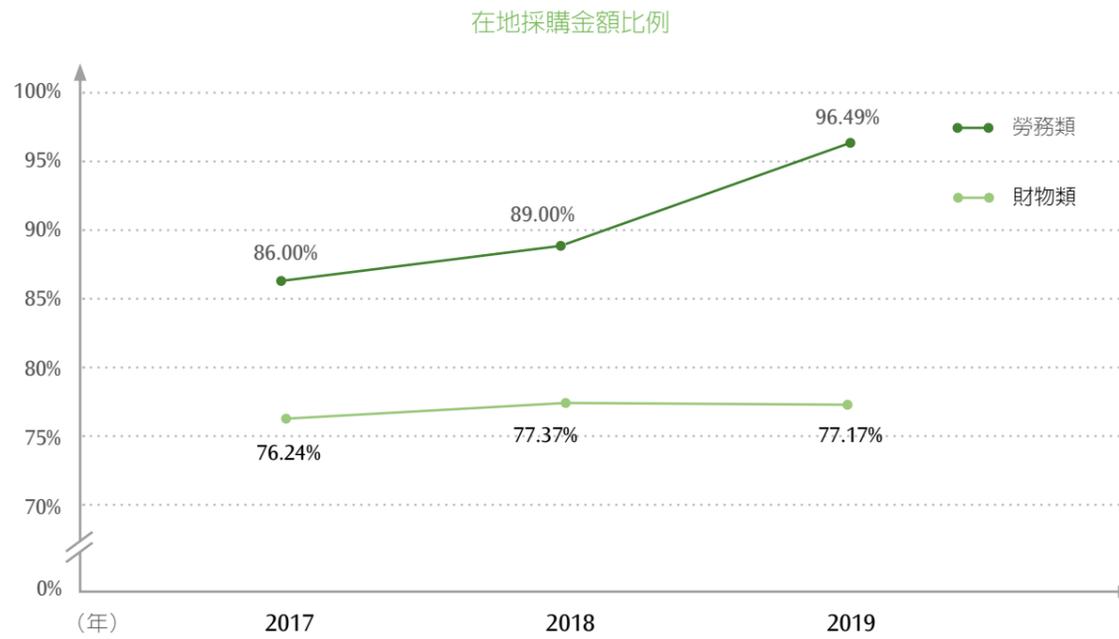
- 交管指揮與巡邏技術訓練
- 個人保全及逮捕現行犯等之相關法律訓練，避免侵犯旅客或第三者之人權
- 可疑包裹與炸彈基礎之辨認訓練

| 面向 | 要求項目 | 相關規範 | 具體要求 |
|----|--|--|---|
| 社會 |  勞動人權 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司訂有管理規章「採購作業辦法」及相關子法，並將相關規定訂定於投標須知及相關招標文件中，例如基本工資、工時、加班時數計算等，應依就業服務法及勞動基準法規定。 2. 勞務類契約文件中有載明，供應商應維持與其聘雇之人員良好勞雇關係、提供其業務執行人員必要之訓練等規範，並遵循勞動法規及國際公認之勞動人權，如禁用童工、消除僱傭及就業歧視等。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對所有採購案供應商提供本公司契約工作之人員不得為童工，另不得因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、家庭狀況或工會會員為由，而有差別待遇或任何形式之歧視。 2. 本公司要求供應商應維持良好勞雇關係，如有勞資問題時，應提出相關文件及說明，並得限期提出改善。 3. 本公司要求供應商其所任用之員工薪資，應符合員工所在地之相關法律所規定最低工資標準並提供法定福利，供應商需提供證明文件。 4. 本公司要求供應商其所任用之員工工時及加班時數應符合員工所在地之相關法律所規定，供應商需提供證明文件且配合本公司不定期稽查。 |
| |  職業安全衛生 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司訂有「進入管制區域之認證規定」。 2. 本公司訂有「職業安全衛生管理計畫」、「職業安全衛生管理手冊」、「職業安全衛生危害辨識及風險評估程序」、「運務維修職業安全衛生管理辦法」等職安衛規章，並於招標文件檢附「職業安全衛生條款」及表單供實際執行契約時使用。 3. 本公司訂有「高速鐵路化學品管理辦法」規章。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司要求供應商人員進入高鐵管制區域作業前須完成進入管制區域之訓練，並取得高速鐵路運轉規範之安全相關認證資格後才可進行作業，工作期間較長的供應商人員亦需按照高速鐵路運轉規範資格效期規定，完成複訓取得資格展期。 2. 本公司規定承攬商若會進入本公司工作場所作業，則此類承攬合約應將「職業安全衛生條款」納為合約附件之一。承攬商應依「職業安全衛生條款」規定在正式動工前提出安全衛生管理計畫，至少應包括安衛管理組織架構及權責、危害及風險控制之安全衛生設施規劃、動前安全會議 / 工具箱會議、自主管理稽查及追蹤改善機制等，作為承攬廠商自主安全衛生管理之依據。 3. 本公司要求所有供應商針對危害性化學品，應依本公司「高速鐵路化學品管理辦法」規定確實執行管理及通報，以落實勞動部「危害性化學品標示及通識規則」、「危害性化學品評估及分級管理辦法」及「管制性化學品之指定及運作許可管理辦法」之要求。 4. 本公司各單位於採購、採購（包括租賃）及驗收過程前，實施對於不合規定之機械、設備和物料等所引起之安全衛生危害及風險進行評估及控制。由風險評估鑑認出具有高風險之機械、設備、物料或勞務，於採購規格中明定安全衛生要求，作為採購及驗收之依據。 5. 本公司要求供應商人員進入本公司工作場所作業時，均須依本公司「運務維修職業安全衛生管理辦法」等相關規定執行契約工作，並訂定相關罰則。 6. 本公司要求供應商除為就其所任用之一般員工外，對其他派遣人員（如工讀生、建教合作生、志工等），亦應辦理相關體格 / 健康檢查及職業安全衛生教育訓練。 7. 本公司要求對於供應商設置不同目標，並且採取積極量測與監督的定期或不定期的巡檢與稽核機制，以確實落實內部安衛管理機制，亦建立完整的通報制度，當發生職業災害時，能有效地進行處理，減少負面衝擊。 8. 本公司已完成發包建置電子化「承攬商職安衛管理系統」，針對承攬商進出廠各階段作業進行管控與查核，並視工程狀況之進行對承攬商進行整體性安全衛生要求之評鑑彙整，以強化業務單位及承攬商自主安全管理的推動，並作為再次選用承攬商的依據。 |
| 經濟 |  供應商投標情形 | 投標須知及相關招標文件、契約有載明對於圍標等不正利益投標行為之相關規範。 | 本公司為維護正常運作之交易環境，要求供應商不得有圍標等妨礙公平競爭之聯合行為及賄賂等不正利益交換，包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 不得與其他參與本採購案之投標廠商有圍標或其他任何妨礙公平競爭之聯合行為。 2. 不得與其他直接或間接參與本採購案之第三人有圍標或其他任何妨礙公平競爭之聯合行為。 3. 不得以直接或間接方法影響或阻止其他參與本採購案投標廠商之投標。 4. 不得以直接或間接方法影響或阻止任何第三人參與本採購案之投標。 |
| 環境 |  環保 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司訂有管理規章「採購作業辦法」及相關子法，並將相關規定訂定於投標須知及相關招標文件中。 2. 本公司訂有管理規章「環境管理手冊」，並將相關規定公告於公司內部網站。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司針對紙製產品等供應契約，如影印紙開口契約、衛生清潔及宿舍需求用品等，要求供應商須提供具有環保標章之產品。 2. 本公司要求供應商於作業過程中應遵守環保法規及規範，作業產生之廢棄物須經合法處理程序，另響應政府環保政策，本公司優先購買對環境衝擊較少的產品，落實綠色消費。 3. 本公司要求所有廠商，於承辦與台灣高鐵有關的一切工程、作業或活動時，均必須遵守合理可行的環境管理程序。 4. 各相關單位之業務有委託供應商或承包商辦理之部分，應要求其實施環保措施之自動檢查以監督其人員是否確實依相關要求執行工作。其檢查成果及改善措施、成效應予以紀錄，並送合約管理單位備查。 |

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 2019 年績效亮點
- 重大主題和利害關係人
- 關於台灣高鐵
- 運輸 Transportation
- 科技 Technology
- 在地 Taiwan
- 盡遊臺灣，連接國際
- 夥伴管理，在地供應
- 關懷 Touch
- 附錄
- 查證聲明
- GRI 內容索引

在地化的供應鏈

台灣高鐵在勞務類及財物類採購上積極採用在地供應商。2019 年財物類採購金額約 66 億元，在地採購金額比例達 77.17%。在勞務類採購方面，2019 年採購金額逾 53 億元，其中 96.49% 為在地採購，近三年之在地採購比例更皆超過 86%。



此外，台灣高鐵積極配合交通部的軌道工業本土化政策，致力發展「以國產化取代外包」或「以代工生產取代原廠」。在維持行車安全品質、縮短備料交貨前置期及降低採購成本的考量下，採購在地化物料，如此既能開發國內供應商，亦減少對國外供應商之供貨依賴。由於相關廠商可藉由合作實績，申請國際鐵路產業標準品質系統認證，故能有效提升其企業形象與技術能力，並將軌道產業鏈由國內拓展至國際。基於雙贏的合作關係，台灣高鐵已陸續吸引國內相關產業參與，促進軌道本土化發展。

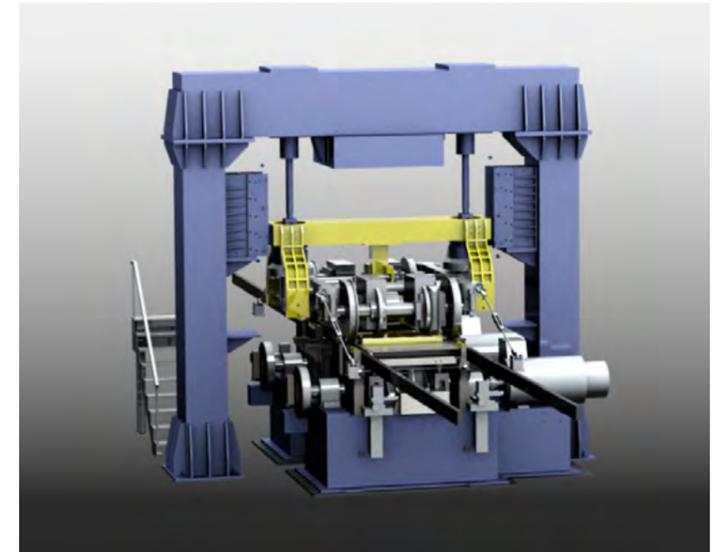
為建立自主更新能力並找尋在地替代開發物料，我們於 2019 年拜訪在地供應商 365 次，並完成 51 件替代性物料開發案，品質皆符合公司要求。2011 年至 2019 年，替代性開發廠商共達 112 家，節省總金額約 22 億 5 千 2 百餘萬元。

在地化的台灣高鐵

台灣高鐵為扶持在地中小商家，並推廣以在地原物料生產的商品，於桃園站、新竹站、苗栗站、台中站、彰化站、雲林站、台南站及左營站，以較低租金供在地商家設置高鐵市集或物產館，供旅客購買在地商品。我們致力創造在地中小商家之就業機會，總計每月約 80 位服務銷售人員，扶植在地中小商家總計每月約 1,200 萬元營收。

除尋訪廠商外，台灣高鐵於 2019 年 7 月與工業技術研究院及台灣車輛股份有限公司簽約，協力開發「轉向架走行測試設備」及「柴液型調度機關車」，精進列車自主維修技術；自 2018 年 9 月起，與中國鋼鐵股份有限公司合作「電車線維修工程車國車國造」專案，統一設備零組件規格及供應廠商，有效降低維護與庫存成本，並提高維修品質；2017 年 7 月至 2020 年 4 月，則與中山科學研究院合作，開發「國產自製列車動搖自動量測系統」，並逐步取代日本原廠手提式動搖量測設備，有效整合不同系統之功能並精進檢測效能；另一項傑出合作成果為國內第一座本土研發成功的「新式高鐵列車駕駛模擬機」，提供駕駛更多樣的緊急應變情境劇本，以強化其突發事件應變能力，並為旅客打造更安全的旅運服務。台灣高鐵未來將持續精進研發，於提供高品質旅運服務的同時，積極為在地化軌道運輸發展貢獻一己之力。

轉向架走行測試設備





Touch 關懷

▶▶▶ 永續關懷

關懷 Touch >>> 永續關懷

管理方針

| 章節名稱 | 重大主題 | 管理目的 | 管理方法 | 有效性評估機制 |
|-----------|-------------|---|--|---|
| 永續治理，誠信經營 | 公司治理 | <ul style="list-style-type: none"> 經由強化各項公司治理相關措施和法令遵循制度，確保台灣高鐵永續營運，並降低違反法令風險。 | <ul style="list-style-type: none"> 設置公司治理推動委員會，由董事長督導，總經理擔任主席，並由經理部門高階主管擔任委員，每年定期向董事會報告整體公司治理推動及執行情形。制定「公司章程」、「公司治理準則」、「道德行為準則」及「員工行為準則」。 | <ul style="list-style-type: none"> 訂定「董事會績效評估辦法」，於每年度結束時以此實施內部董事會績效自評作業；此外，至少每三年執行外部評估一次。 參加臺灣證券交易所股份有限公司所舉辦之公司治理評鑑，另亦接受外部評量；依內外部評估結果，定期召開會議檢討改善情形。 |
| | 法令遵循 | | <ul style="list-style-type: none"> 於法務室設置法遵組，各部級以上均須指定法遵代表，每季定期召開法遵代表會議，並由法務室每年度向審計委員會及董事會報告法遵執行情形。 每年度依內部控制制度執行自評，並經相關程序審議後確認法令遵循執行有效性。 制定法令遵循推展計畫，並依管理辦法掌握法令變動，以有效提升各單位法遵意識和管控法令遵循狀況。 | <ul style="list-style-type: none"> 法務室每年擬訂及檢討工作計畫項目，且每季彙整控管受裁罰案件，要求受裁罰單位於法遵會議中報告處理情形及改善措施。 |
| 低碳行車，環境永續 | 氣候變遷減緩與調適 | <ul style="list-style-type: none"> 強化運輸系統因應氣候變遷的能力，並落實溫室氣體減量措施，以降低氣候變遷對營運可能造成之風險與危害。 | <ul style="list-style-type: none"> 除成立環境管理委員會外，亦依台灣高鐵的風險管理政策設置主責營運安全風險與環境風險之相關單位，以辨識與管理對營運可能造成影響之氣候變遷風險，並推動相關因應機制及措施。 配合交通部與經濟部等政府部門之相關政策，針對軌道運輸與場站營運推動溫室氣體減量政策與措施或研提減量目標需求。 | <ul style="list-style-type: none"> 由環境管理委員會定期檢視短、中、長期環境管理目標與策略之成果，評估目標設定與現況之落差，並據以檢討相關機制及措施。 |
| | 能資源使用效率 | <ul style="list-style-type: none"> 落實公司能源管理與減碳政策，以提升綠色運具服務效能，並在打造低碳運輸的綠色生活圈之餘對環境保護做出實質貢獻。 | <ul style="list-style-type: none"> 成立節能專案小組，持續推動「節能自主管理、減少用電量、轉移尖峰用電及合理用電」等四大節能方案與相關措施，並設定節能、節電與節水管理目標。 | <ul style="list-style-type: none"> 節能專案小組每季定期召開節能會議，追蹤並檢討相關辦理情形。 |
| 孕育人才，價值培育 | 人才任用與發展 | <ul style="list-style-type: none"> 依業務需要及人力規劃適時晉用適職人員，並提供職務所需知識、技能與工作態度等相關訓練，以確保任用員工符合職務需求。 | <ul style="list-style-type: none"> 訂有「人力預算編列暨控管作業管理辦法」、「招募辦法」、「任用辦法」、「工作說明書管理作業原則」、「晉升原則」、「教育訓練管理辦法」等規範，作為對外招募任用、內部發展晉升以及相關訓練計畫之規劃依據。 | <ul style="list-style-type: none"> 每三年檢核前述規範之適切性，另亦透由定期報表與檢討會議檢視招募作業是否符合計畫及單位需求。確保達成目標與貼近現狀。 |
| 保障權益，貼心關懷 | 員工關懷與勞動權益保障 | <ul style="list-style-type: none"> 藉由營造健康與友善的工作職場、建立多方申訴管道等方式，確保員工身心健康，並降低工作場域危害，以提供員工安全平等的優質工作環境。 | <ul style="list-style-type: none"> 制定「安全衛生政策」及職業災害通報流程，並定期召開職業安全衛生委員會。 訂定「員工心理保護辦法」，並辦理員工心理健康相關講座或培訓課程、透過電子公告不定期布達心理健康相關知能，或於新人訓練等場合宣導心理健康保護申訴與通報機制。 訂定「性騷擾事件防治及處理辦法」（含申訴與通報流程），並依據性別工作平等法，參考工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則，亦對員工加強宣導性騷擾事件之防治。 透過各層級的部門會議、Town Hall Meeting、茶邊對話、與董事長的真實接觸等多元形式的會議，保障員工基本勞動條件，並確保溝通機制的落實。 定期召開勞資會議，由勞資雙方進行商議；勞資代表若有異動時則依法令陳報主管機關備查。 公司與台灣高速鐵路股份有限公司企業工會，每月進行公司各項議題之討論，以維勞資和諧。 訂定並實施員工「申訴辦法」，以有效施行公司管理政策並維持員工關係之和諧。 | <ul style="list-style-type: none"> 定期檢視員工保護申訴與通報機制，以及心理健康講座與培訓課程回饋，以了解員工需求並針對需求擬定相關計畫。 設置員工職業安全衛生相關量化指標與目標，並以此量測與監督。 |

永續治理，誠信經營

公司治理架構

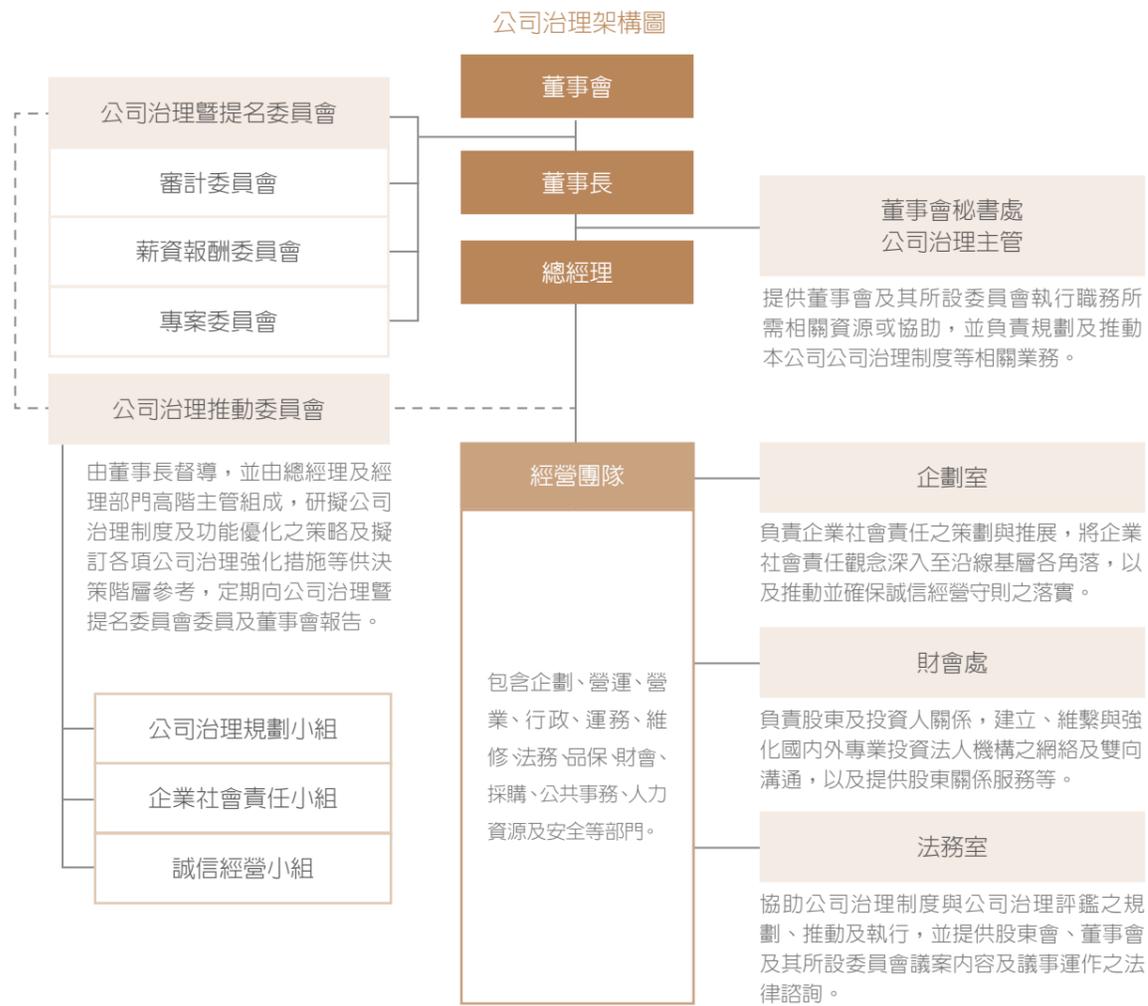
為推動優良公司治理制度，落實各項治理措施之指導性綱要，台灣高鐵遵循政府相關法令規定，並參考國內外標竿，持續檢核及完善「公司治理準則」[+](#)。

除於公司章程明定獨立董事之設置，亦於董事會下設立公司治理暨提名、審計、薪資報酬及專案等功能性委員會，並訂定或修正相關章則辦法[+](#)，具體成效展現在：功能性委員會發揮預審功能、獨立董事發揮獨立性及專業性、管理階層貫徹執行，並逐步強化資訊揭露。

台灣高鐵自上市起，連續於第四屆及第五屆公司治理評鑑榮獲上市公司排名前 5% 之佳績。為穩定企業營運，並增加投資人與利害關係人的信心，將來除著重功能性委員會及獨立董事功能之發揮外，更將秉持企業自治原則，持續檢視公司治理基本架構及各項公司治理機制。

其他公司治理相關資訊請見台灣高鐵年報[+](#)、企業網站[+](#)與公開資訊觀測站[+](#)。

組織架構



治理組織成員資訊

目前董事會有 12 席董事（包括 3 席獨立董事），獨立董事分別具有財務會計、法律實務、產業知識及營運判斷等專長，非獨立董事則具備行銷、科技、經營管理、產業知識及營運判斷等專業能力。董事會中，男性成員占 75%（9 位），女性占 25%（3 位）；50 歲以上未滿 65 歲之成員占 42%（5 位），65 歲以上者占 58%（7 位）。

第八屆董事於 2017 年 5 月 24 日股東常會選任，並於當日就任，任期 3 年，迄 2020 年 5 月 23 日止。董事會成員資訊請見附錄表二，其他相關資訊請見年報[+](#)。

治理組織之權責

董事會主責重大財務、業務、營運之決策擬定，其職務包含審議各重要章程、營業計畫、預算決算與重要業務等，以及監督管理階層之職務執行。董事會如有重大決議事項，依規定亦須於公開資訊觀測站公告揭露。各功能性委員會確實發揮預審功能，兼諸獨立董事皆能發揮其獨立性及專業性，皆有助於提升董事會議事品質及專業性。

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，2019 年董事會開會 12 次，董事出席情形請參閱年報[+](#)第 60 頁。



功能性委員會

| | 經濟 | 環境 | 社會 | 2019 年部分討論議題 |
|------------|--|--|----|---|
| 經濟 | 財務和經營相關議題 | | | |
| 環境 | 節能減碳、再生能源發電裝置、廢棄物處理、生態保育等議題 | | | |
| 社會 | 捐款、公益活動、誠信反貪腐、社區溝通、勞工人權議題、員工教育及福利、顧客安全健康等 | | | |
| | 經濟 | 環境 | 社會 | 2019 年部分討論議題 |
| 公司治理暨提名委員會 | <ol style="list-style-type: none"> 檢視獨立董事、非獨立董事與經理人所需之專業知識、技術、經驗，以及性別等多元化背景暨獨立性之標準，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 確定獨立董事資格條件及董事會、委員會之組成 負責董事提名、規劃及評估潛在候選人人選 規劃檢討全體董事職務執行情形；董事及經理人之責任保險 負責公司治理制度之研究分析、執行、規劃建議、成效檢討及公司治理規章 檢討董事及經理人之接班規劃 |    | | <ul style="list-style-type: none"> 企業社會責任及誠信經營運作及執行情形報告 公司治理情形報告案 資訊揭露制度檢討報告 公司治理制度研究分析、執行及規劃建議報告 董事會績效自評結果報告 公司治理主管之設置 公司治理評鑑自評作業報告 經理人績效目標設定及評核結果 修訂「公司治理暨提名委員會組織規程」（包含董事接班規劃） 重要管理階層接班機制 |
| 審計委員會 | <ol style="list-style-type: none"> 依證交法訂定或修正內部控制制度及重大財務業務行為之處理程序 審核涉及董事自身利害關係之事項 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 審查募集，發行或私募具有股權性質之有價證券 審查年度、半年度、第一季及第三季財報 評估公司風險管理政策、衡量標準及法遵情形 |    | | <ul style="list-style-type: none"> 公司治理執行情形報告 經理人績效目標設定及評核結果 法令遵循制度及執行情形報告 修訂「內部控制制度」及「內部控制制度自行評估作業辦法」 自行評估內部控制制度結果 訂定「風險管理辦法」 風險管理相關執行進度報告 資訊安全治理及管理執行情形報告 年度捐贈與贊助計畫 軌道廢品之捐贈 |
| 薪資報酬委員會 | <ol style="list-style-type: none"> 訂定並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 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬 |   | | <ul style="list-style-type: none"> 公司治理制度研究分析、執行及規劃建議報告 調薪建議案 董事會績效自評結果報告 員工及董事酬勞提撥建議 經理人績效目標設定及評核結果 績效獎金發放建議 因應勞動基準法修正條文實施後之作法建議 |
| 專案委員會 | <ol style="list-style-type: none"> 依董事會決議，就公司重大法律或合約爭議及重要制度變革事項，提供諮詢建議，並協助董事會督導經理部門執行相關決策 審議本公司經理部門依規定應提報董事會之採購相關議案 其他依章程、公司治理準則或董事會決議之職掌 |   | | <ul style="list-style-type: none"> 車輛維修定期檢修物料採購策略建議 轉向架走行測試設備製造及供應採購決標建議 高鐵維修運作機制及維修採購策略之精進方案 |

各功能性委員會運作情形請詳參企業網站「各功能性委員會運作情形」。

公司治理推動委員會

台灣高鐵在 2016 年 3 月董事會通過之「企業社會責任實務守則」引領下，將公司治理、永續環境、社會公益，以及資訊揭露和溝通等相關面向納入公司營運策略及管理目標考量。我們設有「公司治理推動委員會」，轄下設置公司治理規劃小組、企業社會責任小組與誠信經營小組，由董事長督導、總經理擔任主席，並由經理部門高階主管擔任委員，研擬公司治理制度及功能之優化策略、擬訂各項公司治理強化措施及檢討企業社會責任政策等供決策階層參考，每年亦定期向董事會報告整體公司治理推動及執行情形。

為保障股東權益並強化董事會職能，台灣高鐵於 2019 年第八屆第 24 次董事會決議通過設置公司治理主管，指派具備律師資格及從事公開發行公司法務、股務及公司治理相關事務單位之主管職務達三年以上之董事會秘書處主管擔任。其他相關運作請見企業網站「公司治理架構」。

經營原則

台灣高鐵為實踐透明治理的精神，設有「誠信經營守則」以維繫公平商業行為，檢舉制度亦助於同仁間互相督促；另有「道德行為準則」，導引利害關係人知悉人員執行職務時應遵循之道德標準，違反時將依相關規定予以懲處；訂有「員工行為準則」，當同仁發現自身涉及，或合理懷疑公司其他同仁、業務往來單位，有違反本準則之行為時，應有檢具相關證明資料提出陳報檢舉之義務。

為落實企業內部之反貪腐意識並強化打擊貪腐的能力，我們以相關教育訓練深化全體員工之誠信經營理念。截至 2019 年，共計 4,603 位在職員工接受反貪腐政策訓練，占全體員工 100%。在新進人員訓練中，也特別強化公司價值觀宣導、員工行為準則及道德行為準則說明，此類別宣導時數約 2 小時。

另，2019 年所舉辦之誠信經營相關教育訓練、參加人次與時數如下：

- ▶ 接受反貪腐政策溝通和訓練的董事會成員為 10 人，占全體董事會成員 83%。
- ▶ 接受反貪腐政策訓練的新進員工總人數為 333 人，占全體員工 7.2%。
- ▶ 接受適用於全體同仁之道德誠信教育訓練共計 4,603 人次參加，上課時數共 2,301.5 小時。
- ▶ 接受防範內線交易宣導教育訓練共計 4,603 人次參加，上課時數共 2,301.5 小時。
- ▶ 除上述供全體同仁參與之線上課程，亦特別邀請法務部調查局開設實體課程，加強同仁企業誠信經營意識。共計 112 人次之高階主管及一般同仁參加此課程，上課時數共 224 小時。

| 職級 | 誠信經營相關教育訓練 | | |
|-------|------------|---------------|-------|
| | 人數 | 受訓人數占總員工數之百分比 | 上課時數 |
| 副總級以上 | 10 | 0.2 | 10 |
| 協理級 | 17 | 0.4 | 17 |
| 經副理級 | 215 | 4.7 | 215 |
| 課級 | 627 | 13.6 | 627 |
| 一般員工 | 3,734 | 81.1 | 3,734 |
| 總計 | 4,603 | 100 | 4,603 |

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵
運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

永續治理，誠信經營
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

查證聲明

GRI 內容索引

在誠信經營之申訴機制方面，則是由公司發言人信箱受理，聯絡電話為：(02) 8789-2000 ext.72710，email：Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw。當內部員工認為其正當權益受到侵害時，可透過內部申訴信箱：helpme@thsrc.com.tw 反映。我們也提供相關教育訓練，以期全體員工能有正直工作態度。以上機制亦適用社會面向議題之申訴。

另本公司為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，訂有「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，受理股東、投資人、董事、經理人及員工等內外部利害關係人或其他人員，就發現違反本公司「道德行為準則」及「誠信經營守則」或未遵循法規與其他內部規定行為，可透過以下方式向本公司稽核室反映：

- ▶ 專線電話：02-8725-1188
- ▶ 傳真號碼：02-8725-1189
- ▶ 電子郵件：ethics_MBOX@thsrc.com.tw
- ▶ 信件收件地址：11568 臺北市南港區經貿二路 66 號 15 樓

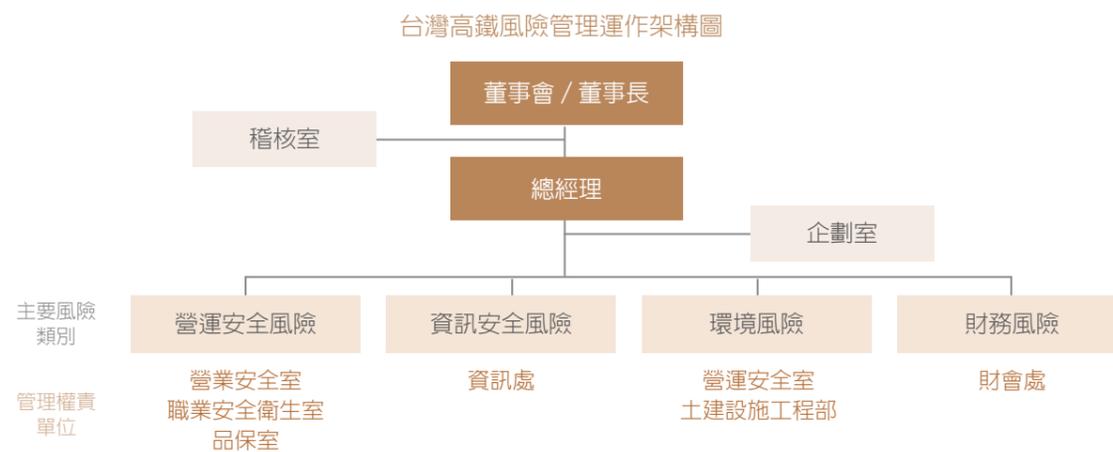
我們將企業價值內化於公司規章，並藉內部管理機制將誠信經營落實在每個環節，故於 2019 年間皆無因貪腐相關之重大違規事件而受主管機關裁罰，亦未有相關申訴案件。

反競爭與反貪腐行為

為強化管理供應商的誠信作為，台灣高鐵設有「廠商異常行為處理原則」、「採購作業辦法」及相關子法，除以投標須知與招標文件告知每案均須審查可能之圍標行為，亦留意各種影響採購公平、公正、公開原則之投標行為，並將反貪腐政策及程序註明於投標須知。若發生相關情事，均會陳報主管並要求廠商說明，經發現情節重大者，得列為拒絕往來廠商。2019 年，透過公開招標宣導反貪腐政策之採購案件共 892 件。

永續風險管理

風險管理是企業長久經營的關鍵，而涵蓋環境、社會及公司治理等面向之全面性風險管理機制更是企業永續發展的動力。台灣高鐵為強化公司治理成效、決定風險因應策略，並有效評估與監督公司風險承擔能力以及風險管理程序之遵循情形，於 2019 年 6 月 19 日董事會中核准訂定「風險管理辦法」，並於隔月確立「風險管理政策」，以確保中長期策略規劃及目標之達成。台灣高鐵風險管理機制之運作架構如下：



我們考量經營環境、營運、財務、危害性事件等各種公司營運相關面向，並檢視企業風險管理完整性及風險控制有效性，以盤點與辨識對營運及獲利可能造成影響之風險。

主要風險類別之鑑別結果、相關因應措施與作為、主要績效指標如右表：

| 議題項目 | 主要風險類別 | 風險意涵 | 相關因應措施及作為 | 主要績效指標 |
|------|--------|--|--|---|
| 環境 | 環境風險 | 各種環境樣態 (如溫室效應、極端氣候變遷現象、地震、地層下陷、新增斷層等) 可能造成法規修訂、系統損害、區域性停電、供水短缺等風險，進而影響服務品質並使維運成本增加 | <ol style="list-style-type: none"> 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 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 與專業機構合作，建立地震早期預警系統 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 透過天然災害告警系統掌握環境災害狀況，每年進行防災稽查及定期及不定期大型演練 | 針對環境管理、生態保育、廢棄物管理、能源管理、水資源管理、溫室氣體管理皆訂定相關指標與目標 (請見「運輸與環境」小節之「短、中、長期環境管理目標與策略」表 ) |
| 社會 | 營運安全風險 | 高鐵系統可能因設施設備故障、人為疏失、蓄意破壞或其他外在因素等，導致行車安全受到影響，並對員工、旅客、承商與大眾產生傷害或使鐵路營運延誤或中斷等 | <ol style="list-style-type: none"> 訂有安全衛生政策、公司品質政策及形態管理政策，並依營運安全計畫、職業安全衛生管理手冊、公司品質手冊、高速鐵路系統形態管理手冊、公司「可靠度、妥善率、可維護度及安全之規範與證明」手冊、鐵路營運安全管理計畫及公司安全保證計畫進行管理 設有營運安全委員會，每季定期會議；另設有職業安全衛生委員會，每季召開會議 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 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 | <ol style="list-style-type: none"> 形態列管百分比 (請見「安全與品質兼顧的管理系統」小節) 四大品質績效指標 (請見「品質精進方向與檢視」小節) 各類別檢測週期與維修量 (請見「站體及路線安全與風險管理」小節) |
| 公司治理 | 資訊安全風險 | 高鐵屬國家關鍵資訊基礎設施提供者，並被列為國家資通安全責任等級 A 級單位，故高鐵資訊系統之機密性、完整性、可用性、法律遵循性等，均為我們的資訊安全關鍵風險考量面向 | <ol style="list-style-type: none"> 訂定資訊安全政策及保護電腦軟體智慧財產權政策，並依資訊安全管理手冊進行管理 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 依國際資訊安全標準 ISO 27001 建立管理作業制度 依國家資通安全責任等級 A 級單位要求，執行資訊安全內部稽核、演練評核、資安健診、滲透測試、縱深防護、教育訓練等事項 | <ol style="list-style-type: none"> 個資盤點次數 相關認知宣導與教育訓練辦理場次與完訓比例 定期會議檢討 |
| | 財務風險 | 國內外經濟及金融情勢之變動，將影響公司收入、維運成本、利率、匯率等，進而影響公司損益及現金流量 | <ol style="list-style-type: none"> 遵照「國際財務報導準則」、「國際會計準則」及政府法規等之相關規定 主管機關年度定期財務查核 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 定期產出每季及年度財務報告 重要財務活動經董事會依相關規範及內部控制制度進行覆核 | <ol style="list-style-type: none"> 累計營收 稅後淨利 |

法令遵循

台灣高鐵全體同仁於執行業務時應確實遵守法令及公司規程，此要求亦規定於公司章程[Ⓚ]、公司治理準則[Ⓚ]、道德行為準則及員工行為準則[Ⓚ]。為確保公司人員確實遵守相關規範，並延續誠信經營精神，我們於 2016 年通過「法令遵循推展計畫」，全面管理法令明文規定及公司規章指示性規範的遵循，其重點包含：擬定政策、健全法令遵循制度架構之推展、短中長期目標及責任分工、法令盤點及變動管理機制、法令遵循報告架構等。

為確保法遵制度的完善，我們每年將法遵制度之執行結果納入內控制度進行自評，並由各單位評估法遵風險和執行有效性。2019 年各單位風險等級平均區間為中至高，執行有效性平均區間為 4 至 5（按：以 1 至 5 為有效性區間），經各單位主管依內控制度審查機制審查，並經稽核室覆核後，將於 2020 年 2 月提送審計委員會及董事會審議。

2019 年台灣高鐵的法令遵循狀況說明如下，針對相關裁罰或裁處事件，業已繳納罰鍰，且完成違反事由之改善及相關管理措施之強化，對公司整體營運並無產生重大影響：

- ▶ 無違反與「高速鐵路興建及營運」及與「公開發行公司」相關之重要法律與法規命令。
- ▶ 與「經濟與社會面」相關法律與法規命令：
 - 因未於申報期限屆滿前申報扣繳憑單，致違反所得稅法第 114 條第 2 款，遭台北國稅局處以 1,615 元罰鍰之情事。台灣高鐵之改善方案為財會單位增加系統管制機制及調整作業流程，以督促承辦人員於法定期限內完成申報。
 - 因未覈實記載勞工實際退勤時間，致違反勞基法第 30 條第 6 項，遭桃園市政府處以 20,000 元罰鍰之情事。台灣高鐵之改善方案為強化內部管理，如重申勤務規範、加強列管出勤異常之同仁；同時優化系統提醒方式，確認同仁是否已事先申請加班，並要求同仁自主休息 30 分鐘，以符合勞基法相關規定。
- ▶ 與「環境面」相關法律與法規命令：
 - 因承商未依規定提送建築配筋圖予主管機關核定即先行灌漿，致違反建築法第 39 條規定，遭嘉義縣政府處以 9,000 元罰鍰之情事。本件屬承商作業疏失，業經承包商繳納罰鍰並領取建照執照。台灣高鐵之改善方案為發函提醒承商應加強文件檢視（含申辦文件之完整性及合規性）並改善內控，如訂定標準作業程序、加強教育訓練或個案宣導等，避免再次受罰。

低碳行車，環境永續

氣候變遷調適

台灣高鐵設立專責單位負責氣候變遷相關風險與機會之治理（詳細說明請見「永續風險管理」小節[Ⓚ]），針對「降雨量及降雨強度增加、颱風氣旋等極端氣候現象發生頻率與強度的提高」等氣候變遷對鐵路產生之關鍵影響，皆遵循國內及國際規範興建「防洪、防震與防風」之相關土建設施，以預防洪水與風災等劇烈氣候事件發生所衍生的衝擊。2019 年並無氣候事件造成對沿線土木結構設施之損壞衝擊情形。

此外，台灣高鐵之營運保險規劃已合理考量各項風險影響因素，包括天災因素（地震、颱風、豪雨、邊坡滑動、落石等）、人為因素（破壞設備、縱火、爆裂物、暴力攻擊、挾持等）、設備異常因素（系統故障）等，除對本公司重要營運資產投保足額之營運資產保險外，亦投保營業中斷保險，以減緩因營運資產受損而造成營收減少和額外工作費用等可能衍生之財務衝擊。

在鑑別、評估及管理氣候相關風險的面向，台灣高鐵與交通部中央氣象局簽署「跨界防災合作備忘錄」，藉由互惠合作提升氣象判讀能力，並作為平時與災時執行疏運決策以及評估軌道安全的重要參考。我們也積極配合「國家氣候變遷調適政策綱領」，持續協助交通部運輸研究所辦理因應氣候變遷調適之相關研究，參與鐵路氣候變遷調適資訊平台之建置與功能擴充，強化該資訊平台脆弱度及風險分析功能，以支援鐵路主管機關在氣候變遷下之決策分析。

另，台灣高鐵依據交通部運研所「鐵路氣候變遷調適行動方案研究」及國家災害防救科技中心執行之「臺灣氣候變遷推估與資訊平台」，設定氣候變遷情境，並搭配不同頻率分析氣候變遷之重現年期，以建立氣候風險地圖並檢視氣候調適缺口；我們也依運研所 2015 年「重大鐵路建設氣候變遷調適策略與脆弱度評估指標之研究」，鑑別高鐵系統之高脆弱度熱點，並利用設施結構養護及保護、天然災害告警系統預警（詳細說明請見「即時偵測，災害預防－災害告警系統」小節[Ⓚ]）、緊急應變機制等現有沿線監控及管理機制，持續檢視與檢討相關事件，以掌握氣候變遷帶來之潛在衝擊並加以因應。

台灣高鐵因應氣候變遷調適措施（2018-2022）



建置邊坡安全預警系統
 彙整自營運以來邊坡管理與防治之經驗，規劃建置以降雨強度為導向之邊坡安全預警系統



強化隧道洞口邊坡之防護工程
 考量未來極端暴雨發生頻率增加，未來將加強新竹、苗栗路段高鐵隧道洞口邊坡之巡檢與防護工程



高鐵河川橋沖刷風險評估及防護設計
 每年辦理沖刷風險評估及相關防護工作，確保高鐵設施及營運安全

高鐵核心系統於設計階段即已參考以往氣候變化數據，並將相關防護及監測裝置納入整體設計，以降低氣候變遷可能對營運所造成之危害。我們也設定具體的指標與目標，管理氣候變遷相關議題（詳細說明請見「運輸與環境」小節[Ⓚ]）。

運輸與環境

為落實從興建到營運階段之整體性環境保護工作，台灣高鐵持續推動多方面之環境關懷（包含建置環境管理系統、擬定環境政策、建立環境管理組織、評估相關目標及執行策略等），同時接受交通部與環保署等政府機關審核，並依評估結果制定降低環境衝擊之相關措施。此外，我們於 2019 年成立環境管理委員會，負責督導各單位執行與定期審查環境目標，並溝通環境管理系統相關業務。

環境管理委員會運作方式及工作權責



而為檢核環境管理執行效果，我們依「管理系統內部稽核辦法」辦理內部環境品質管理稽核作業，範圍包含各基地與車站，於 2019 年實施 7 次稽核，2020 年則預定辦理 2 次。另也藉由各單位每月提送之「環境管理月報」，追蹤環境法規符合度與目標設定及達成情形，外部則由地方環保單位，執行廢水、廢棄物處理情形查檢。2019 年於環境保護方面支出總金額共計新臺幣 65,763 仟元，關於噪音防制相關資訊請參閱「運輸」章節下的「永續承諾」小節。

2019 年環保經費支出



此外，我們依「安全舒適、環境保護、減碳節能」三贏原則，研擬短、中、長期之環境管理目標與策略：

| 目標 | 短期 (至 2020 年) | 中期 (至 2023 年) | 長期 (至 2026 年) |
|---------------|---|--|--|
| 環境管理 | <ul style="list-style-type: none"> 符合環保及環評法令要求 辦理環保業務人員教育訓練 環境管理系統通過 ISO 14001：2015 驗證 | <ul style="list-style-type: none"> 辦理 ISO 14001：2015 驗證，透過績效評估、管理審查、外部稽核及持續改善等作為，建置符合國際標準之環境管理系統 | <ul style="list-style-type: none"> 透過環境管理系統，持續擬定管理目標，落實執行，檢查結果，並進行改善 辦理環境教育訓練，強化一般員工對環境保護的責任感，深化環境永續發展理念 |
| 溫室氣體管理 | <ul style="list-style-type: none"> 展延高速鐵路運輸服務碳足跡有效期限 取得車站 2019 年溫室氣體排放量之 ISO 14064 查證證明書 | <ul style="list-style-type: none"> 辦理高速鐵路運輸服務產品碳足跡盤查與查證作業 辦理車站 2019 年溫室氣體排放量盤查及外部查證 | <ul style="list-style-type: none"> 辦理環境教育訓練，強化一般員工對環境保護的責任感，深化環境永續發展理念 |
| 生態保育 | <ul style="list-style-type: none"> 協助臺南官田地區水雉保育工作 | <ul style="list-style-type: none"> 持續贊助水雉教育園區 | <ul style="list-style-type: none"> 持續贊助水雉教育園區 |
| 廢棄物管理 | <ul style="list-style-type: none"> 加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物 | <ul style="list-style-type: none"> 加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物 | <ul style="list-style-type: none"> 持續宣導循環供應及資源再生觀念，推動源頭減廢，並強化廢棄物分類與回收 |
| 能源管理 | <ul style="list-style-type: none"> 推動車站及基地節能減碳措施，以車站（不含台鐵公共區）及基地之平均每服務旅客用電量為指標，每年節電率大於 0.86% 為節能目標 | <ul style="list-style-type: none"> 持續推動「節能自主管理、減少用電量、轉移尖峰用電及合理用電」等四大節能方案 力行節能措施，持續提升高鐵運量，降低每延人公里碳排放量 | <ul style="list-style-type: none"> 持續推動「節能自主管理、減少用電量、轉移尖峰用電及合理用電」等四大節能方案 |
| 水資源管理 | <ul style="list-style-type: none"> 加強車站及基地節水措施，以平均服務每名旅客用水量為指標，每年節水率大於 3.42% 為節水目標 | <ul style="list-style-type: none"> 落實節約用水、減量及回收再利用的用水管理政策 | <ul style="list-style-type: none"> 落實節約用水、減量及回收再利用的用水管理政策 |
| 溫室氣體管理 | <ul style="list-style-type: none"> 以每延人公里二氧化碳排放量為指標，每年減碳率大於 1.5% 為碳排放目標 | <ul style="list-style-type: none"> 以每延人公里二氧化碳排放量為指標，每年減碳率大於 1.5% 為碳排放目標 | <ul style="list-style-type: none"> 以每延人公里二氧化碳排放量為指標，每年減碳率大於 1.5% 為碳排放目標 |
| 環境管理 | <ul style="list-style-type: none"> 落實環境管理系統，再次通過 ISO 14001 驗證 辦理企業員工的環境教育訓練 | <ul style="list-style-type: none"> 落實環境管理系統，再次通過 ISO 14001 驗證 辦理企業員工的環境教育訓練 | <ul style="list-style-type: none"> 落實環境管理系統，再次通過 ISO 14001 驗證 辦理企業員工的環境教育訓練 |
| 廢棄物管理 | <ul style="list-style-type: none"> 加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物 | <ul style="list-style-type: none"> 加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物 | <ul style="list-style-type: none"> 加強廢棄物減量，落實廢棄物分類，積極回收資源廢棄物 |

節能低碳，管理能源

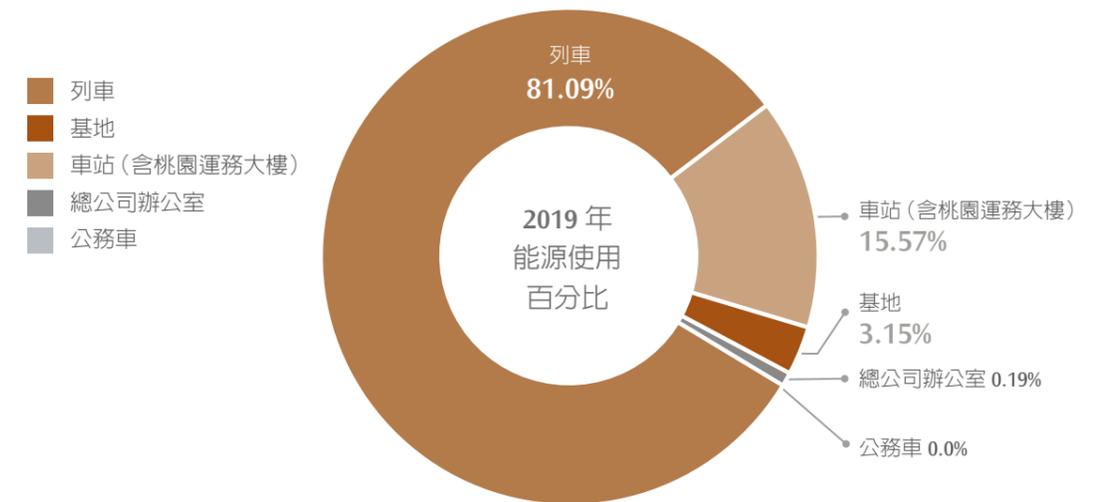
為提升能源使用效率並推動高鐵各車站及基地之節能措施，我們成立「節能專案小組」，每3個月定期召開「節能會議」，以追蹤辦理情形並檢討每季用電狀況。此外，為達成前述環境管理目標，我們針對能源、水資源、溫室氣體管理訂定相關指標及目標，2019 年之重要績效如下表，相關減量行動方案與其他細節將於以下小節依序說明：

| 能源管理 (註1) | 指標 | 每年平均服務每名旅客之節電率(註2) | | |
|-------------|--|--------------------|-------------|-------------|
| | 目標 | >0.86% | | |
| 能源管理 (註1) | 績效項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
| | 總用電量(萬度) | 10,526.081 | 9,970.198 | 9,890.733 |
| | 平均服務每名旅客用電度數(度) | 1.738 | 1.559 | 1.467 |
| | 節電量(百萬焦耳) | - | 20,011.766 | 2,860.740 |
| | 節電率(%) | - | 10.299% | 5.901% |
| 水資源管理 (註1) | 指標 | 每年平均服務每名旅客之節水率(註3) | | |
| | 目標 | >3.42% | | |
| | 績效項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
| | 總用水量(度) | 654,941 | 703,600 | 718,890 |
| | 平均服務每名旅客用水量(度) | 0.0108 | 0.0110 | 0.0107 |
| 節水率(%) | - | -1.852% | 2.727% | |
| 溫室氣體管理 (註1) | 指標 | 每年平均每延人公里之減碳率(註4) | | |
| | 目標 | >1.5% | | |
| | 績效項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
| | 總排放量(CO ₂ e 公噸)(註5、註6) | 342,685.869 | 341,596.205 | 334,871.813 |
| | 平均每延人公里二氧化碳排放量(g CO ₂ /延人公里)(註7、註8) | 30.863 | 29.553 | 27.919 |
| 減碳率(%) | - | 4.245% | 5.529% | |

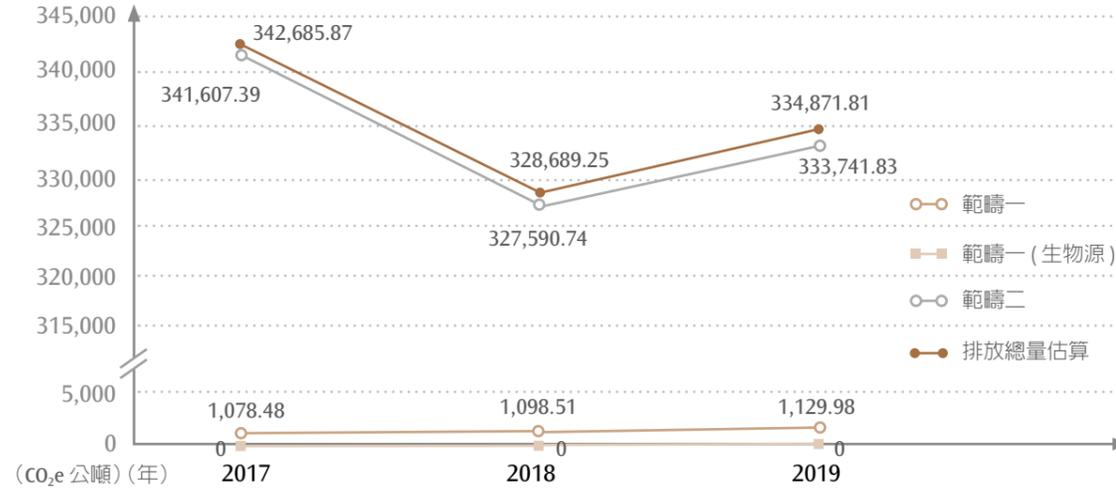
- 註：1. 節電量、節電率、節水率、減碳率之計算皆以前一年為比較之基準年。另，2017 年為目標設定起始年，故該年無節電量、節電率、節水率、減碳率數據。節電率、節水率、減碳率中，「正」值表減少，「負」值表增加。
2. 指標與目標設定範圍皆為車站(含桃園運務大樓，不含商業區/停車場及與台鐵共用(南港、台北、板橋車站)之公共區用電分擔量)及基地。列車與總公司辦公室之相關績效請見「打造低碳列車與辦公室」小節。
3. 指標與目標設定範圍皆為車站(含桃園運務大樓，不含商業區/停車場與台鐵共用(南港、台北、板橋車站)之公共區用水分擔量)及基地。
4. 指標與目標設定範圍皆為列車、車站(含與台鐵共用(南港、台北、板橋車站)之公共區用電分擔量及桃園運務大樓，不含商業區/停車場)、基地及總公司之用電、用汽/柴油。
5. 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。
6. 2019 年計算更新總公司 2017 年和 2018 年用電量、用汽油量與 2018 年版的電力排放係數，故與 2017 年及 2018 年企業社會責任報告書之數據有所差異。
7. 2018 年重新計算車站電力使用量時，將板橋車站與台鐵共用之公共區用電量數據納入，故與 2015~2016 企業社會責任報告書數據有所差異。
8. 使用能源局公告之 2010~2018 年度全國電力排放係數，2019 年的計算使用 2018 年的排放係數。汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版(108.06)內之對應係數。

| 單位：GJ | | 能源使用總量 | | | |
|--------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--|
| 用途 | | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | |
| 列車 | 電力 列車運轉、空調及照明用電 | 1,778,687.25 | 1,789,747.20 | 1,827,845.50 | |
| 場站 | 電力 | 70,861.72 | 71,261.71 | 70,960.14 | |
| | 綠電 | 0 | 0 | 0 | |
| | 柴油 工程維修車輛及緊急發電機 | 5,399.84 | 6,298.88 | 6,168.92 | |
| | 電力 | 365,599.84 | 346,824.28 | 351,037.77 | |
| | 綠電 | 903.6 | 938.71 | 677.16 | |
| 車站 含桃園運務大樓及與台鐵共構站之公共區 | 柴油 緊急發電機 | 181.76 | 138.82 | 155.31 | |
| | 電力 | 4,682.57 | 4,787.19 | 4,322.79 | |
| 總公司辦公室 | 綠電 | 0(無設置) | 0(無設置) | 0(無設置) | |
| | 汽油 | 8,551.64 | 7,962.68 | 8,510.87 | |
| 公務車 | 柴油 | 526.93 | 501.75 | 506.92 | |
| | 汽油 | 8,551.64 | 7,962.68 | 8,510.87 | |
| 總量 | 柴油 | 6,108.53 | 6,939.45 | 6,831.15 | |
| | 電力 | 2,219,831.38 | 2,212,620.39 | 2,254,166.20 | |
| | 綠電 | 903.6 | 938.71 | 677.16 | |
| 能源總量 | | 2,235,395.15 | 2,228,376.63 | 2,270,185.39 | |

- 註：1. 使用能源局 2016 年能源統計手冊中公告之能源產品單位熱值表。
2. 烏日、燕巢及左營三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。2019 年共出售 6,543 千度。



溫室氣體排放量



註：1. 使用能源局公告之 2010~2018 年度全國電力排放係數，2019 年的計算使用 2018 年版的排放係數。2019 年計算更新總公司 2017 年和 2018 年用電量、用汽油量與 2018 年版的電力排放係數，故與 2017 年及 2018 年企業社會責任報告書之數據有所差異。
 2. 汽、柴油排放係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版 (108.06) 內之對應係數。
 3. 全球暖化潛勢採用政府間氣候變化專門委員會第四次評估報告。
 4. 溫室氣體排放量之彙整係採營運控制權法。

永續環境，綠色場站

台灣高鐵自 2013 年即配合政府推動再生能源政策，烏日基地、燕巢總機廠及左營基地廠區內之廠房屋頂，均出租予電力業者設置太陽能發電設備，2019 年全年發電量達 6,543 千度，較 2018 年略減 8.4%，皆售予台電；台灣高鐵之建築物皆依「生態、節能、減廢、健康」等永續理念而設計，苗栗、彰化及雲林車站站體外圍屋面及遮陽雨庇之太陽能板，已於 2018 年完成再生能源憑證申請，2019 年全年發電量達 188 千度，供車站使用。我們預計於 2020 年與電力業者合作，在六家、烏日、左營基地以及桃園、嘉義與台南車站等場站之屋頂、停車場、滯洪池等地，新增太陽能光電系統，裝置容量約 3,198 瓩，預估年發電量約 4,400 千度。

高鐵三基地與三車站之太陽能發電量

| 基地 / 車站 | 設置容量 (瓩) | 年發電量 (千度) | | | |
|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------------|
| | | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | |
| 烏日基地 | 1,106.85 | 1,353.93 | 1,500.74 | 1,408.12 | 三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 |
| 燕巢總機廠 | 3,856.59 | 5,302.85 | 5,135.91 | 4,693.91 | |
| 左營基地 | 395.74 | 498.23 | 503.83 | 441.11 | |
| 基地總量 | 5,359.18 | 7,155.00 | 7,140.45 | 6,543.14 | |
| 苗栗車站 | 72.00 | 72.05 | 56.58 | 37.83 | 三站之太陽能發電量皆供車站使用 |
| 彰化車站 | 93.00 | 78.35 | 84.02 | 73.95 | |
| 雲林車站 | 93.00 | 100.59 | 96.65 | 76.32 | |
| 車站總量 | 258.00 | 251.00 | 237.25 | 188.10 | |

除支持再生能源外，「節能專案小組」於場站中之維修基地持續推動四大節能方案，並執行多項節能措施，即使每年旅運人次持續成長，平均服務每名旅客之用電度數由 2008 年 0.73 度逐年降低至 2019 年 0.29 度，節電成效卓著。我們更自願性辦理 12 處車站之組織型溫室氣體排放量盤查及外部查證，亦取得 ISO 14064-1 查證證明書（聲明內容請見附錄）。

四大節能方案



其他節能措施

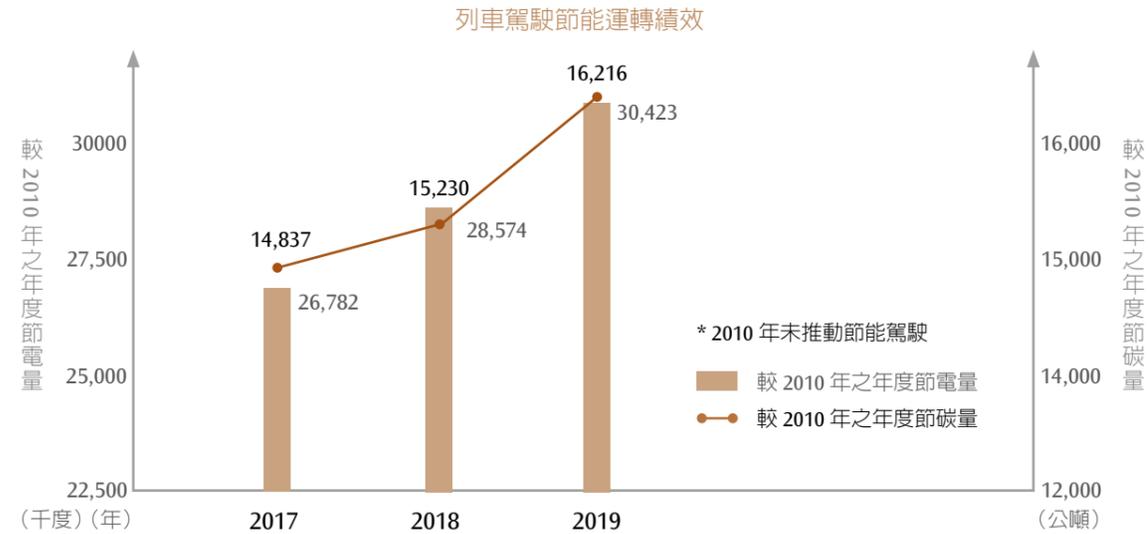
其他車站主體均配合現地環境採不同設計，並執行多項節能措施，以減少建築材料與空調負荷，車站平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 2.25 度逐年降低至 1.17 度，未來將藉由外部單位輔導，持續辦理車站能耗設施操作或汰換改善。

2019 年新增推動執行中之各項能源管理措施如下：

- 持續汰換高耗能照明燈具為 LED。
- 雲林車站辦理空調箱優化、月台夾層照明改善及月台照明分區分時段控制。
- 嘉義車站水景設備優化改善。
- 苗栗車站改善污水處理系統調整槽、曝氣槽鼓風機管路改善及運轉模式。
- 台中車站保健室換裝省電型飲水機。
- 彰化車站加裝太陽能展示螢幕節能定時開關。
- 苗栗及彰化車站調降契約用電容量。

打造低碳列車與營運

台灣高鐵於 2019 年已完成所有列車之 LED 燈具更換作業，從 2013 年 11 月至 2019 年 12 月底，累計節電 831.1 萬度（相當於 29,921,000 百萬焦耳的能耗）並減少 4,440.6 公噸的二氧化碳排放量。自 2010 年 11 月，我們也藉由「列車節能小組」推動「列車駕駛節能運轉」，計畫推動至 2019 年底，相較於 2010 年共計減少約 903,289,000 百萬焦耳的能耗（約 25,091 萬度電力）並避免 133,341 公噸的二氧化碳排放。



註：1. 使用能源局公告之 2010~2018 年度全國電力排放係數，2019 年的計算使用 2018 年的排放係數。
 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 2018 年較 2010 年之年度節碳量為 15,830 公噸，2019 年重新檢核計算後更正為 15,230 公噸。

台灣高鐵除積極執行與旅運服務相關的低碳措施外，也從營運面做起，於各辦公大樓落實節能環保相關作為。

「公文管理系統」線上簽核

- 電子公文交換，電子簽核比例高達 100%
- 2019 年電子化公文數量約 46,798 件，節約紙張約 561,576 張、保育樹木 68 棵及減碳 816 公斤

高鐵總公司實施空調、照明和電力系統的節約能源措施

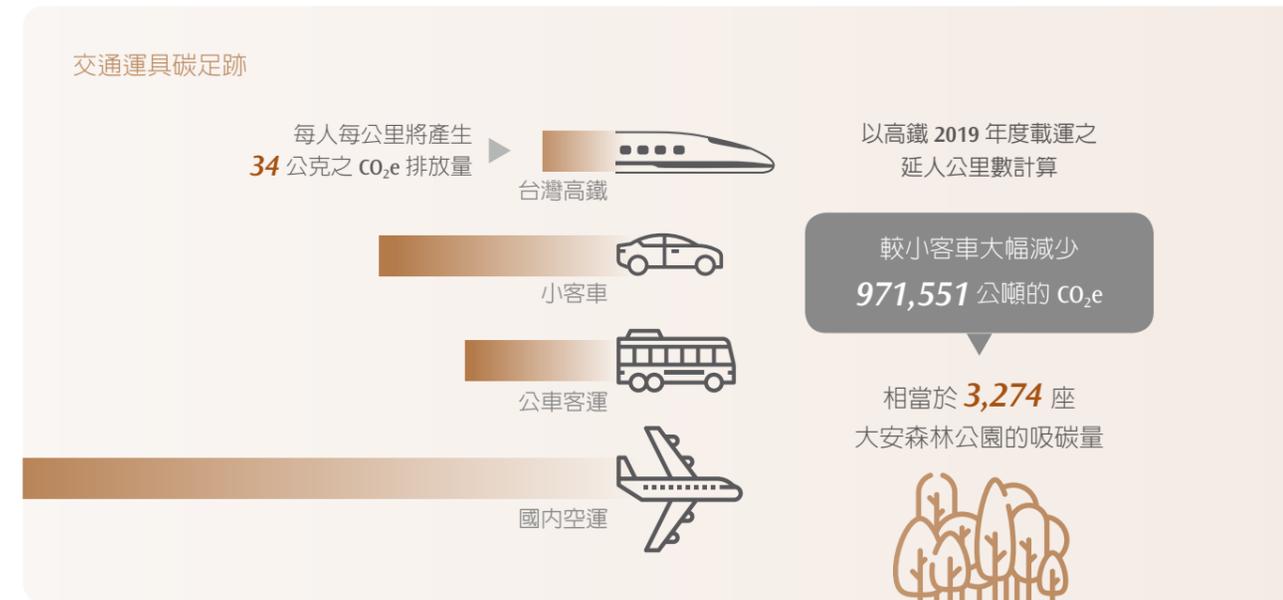
- 延續 2017 年執行之午間 13:00~13:30 關燈措施
- 2019 年 7 月完成更換 LED 燈具，預計節省辦公室用電度數 5,000 度 / 月
- 統計至 2019 年已合計節省約 12.5 萬度電力，相當於減少約 73.6 公噸的二氧化碳排放

註：計算之資料來源為環境品質文教基金會，每節省約 8333 張 A4 紙（4~6 公克），相當需砍伐 1 棵高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分的樹木；1 棵樹年吸收二氧化碳量約 12 公斤。

低碳足跡，綠色運輸

台灣高鐵為國內首家取得「運輸服務碳足跡標籤」之交通運具，並取得第三公正單位發行之「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書與標章。我們更於官網規劃「高速鐵路運輸服務碳足跡」專頁，並於車上刊物 T-Life 及高鐵車票揭露碳標籤，以提升旅客的「綠色消費」意識，並建立台灣高鐵「綠色品牌」價值。

搭乘台灣高鐵，每人每公里將產生 34 公克之 CO₂e 排放量，相較於其他交通運具之碳足跡，約為小客車的 1/3、公車及客運的 1/2、國內空運的 1/8。若以高鐵 2019 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 971,551 公噸的 CO₂e，相當於 3,274 座大安森林公園的吸碳量。



為降低乘客於享受高鐵旅運服務的過程中，因往返車站購票及使用磁票或紙票所可能造成的環境衝擊，近年來推行具便利性與可得性的多元票務服務，截至 2019 年之相關績效如下：

- 便利商店車票使用數逾 5,436 萬人次，2019 年度共計 614 萬人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 14%。
- 藉由發行定期票、回數票服務，減少旅客磁票 / 紙票使用量達 3,745 萬張。
- 持手機票證快速通關乘車者逾 3,212 萬人次，2019 年度共計 1,086 萬人次，約占高鐵對號座搭乘人次之 25%。
- 使用交通票證聯名卡搭乘自由座服務人次逾 947 萬人次，2019 年度共計 198 萬人次，約占自由座乘客人數之 8%。

水資源使用、污水與廢棄物處理

台灣高鐵之用水管理政策以節約用水、減量及回收再利用為主軸，並透過「節能專案小組」及其每季召開之檢討會議。台灣高鐵車站、基地及總公司之用水來源皆為自來水，並無使用地下水。

台灣高鐵於各基地與自有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處理至符合放流水標準。除透過環境管理稽核作業，更依循「水污染防治措施計畫」與「事業廢棄物清理計畫」規範，定期申報污水處理廠放流水水質、水量及事業廢棄物處理量，2019 年皆如期申報。

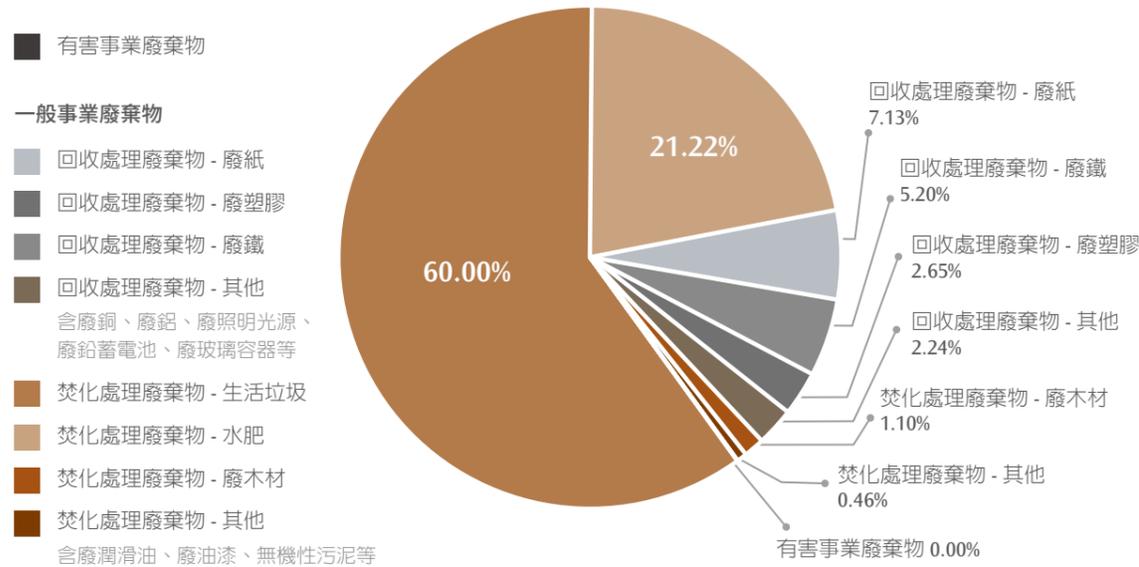
針對廢棄物處理，各基地與車站廢棄物之回收、清運和處置，均委託具合格證照之資源回收業及清運處理業者處理，並以焚化爐為最終處置地點。我們採發包簽約方式辦理委託，透過合約機制管理承包商，使其確實依相關廢棄物法規辦理，2019 年無違約事項發生，也未發生關於油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。

我們營運所產出之廢棄物主要為一般事業廢棄物，並於維修基地與車站落實廢棄物回收。2019 年廢棄物處理總量共計 7,235.92 公噸，資源廢棄物回收率約為 17.2%，回收量則達 1245.88 公噸。2019 年廢污水及廢棄物之處理費用共約新臺幣 5,907.7 萬元，重點項目涵蓋污水處理廠設備維修更新、混凝沉澱消毒藥劑、水質檢測、污泥清運處理與廢棄物委外清運等作業內容。

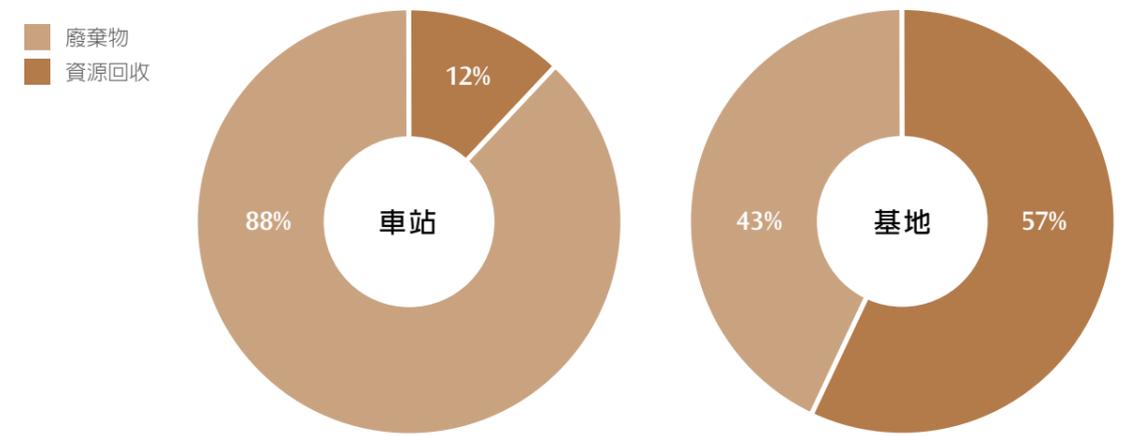
車站及維修基地廢棄物處理

| 單位:公噸 | 車站 | | 基地 | | 車站與基地 | | |
|--------|---------|--------|--------|--------|----------|---------|----------|
| | 廢棄物量 | 資源回收量 | 廢棄物量 | 資源回收量 | 資源廢棄物回收量 | 廢棄物總量 | 資源廢棄物回收率 |
| 2017 年 | 5376.84 | 529.28 | 517.83 | 548.14 | 1077.42 | 6972.09 | 15.5% |
| 2018 年 | 6337.78 | 641.04 | 570.00 | 641.97 | 1283.01 | 8190.79 | 15.7% |
| 2019 年 | 5596.35 | 728.65 | 393.69 | 517.23 | 1245.88 | 7235.92 | 17.2% |

2019 年有害與非有害廢棄物類型



2019 年車站與基地之廢棄物與資源回收量



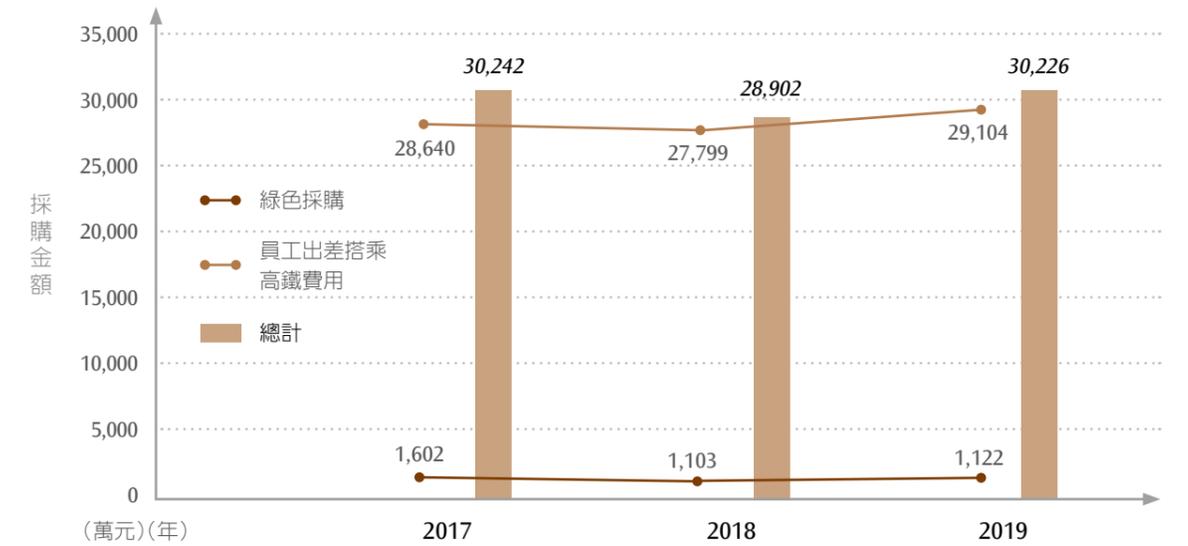
愛護環境，綠色採購

為發揮企業正面影響力，並落實綠色消費，台灣高鐵不僅優先購買對環境衝擊較小的產品，更持續配合政府政策辦理相關採購作業。而為引導廠商重視環境議題，我們於開發新進廠商時，要求廠商恪遵相關法規，若有違反情事，將被列為觀察名單，情節重大者則視狀況最重得終止合作。

此外，依環保署「民間企業與團體綠色採購申報」，得將購買或使用具環保標章、綠色標章產品、碳足跡標籤產品及減碳標籤之產品與服務列為綠色採購項目之一，因台灣高鐵有碳標籤，故我們自 2017 年起亦將員工搭乘高鐵出差之費用列入計算，於每個營運環節積極落實節能減碳。

歷年綠色採購金額

| | 綠色採購 (萬元) | 員工出差搭乘高鐵費用 (萬元) | 總計 (萬元) |
|---------|-----------|-----------------|---------|
| 2017 年度 | 1,602 | 28,640 | 30,242 |
| 2018 年度 | 1,103 | 27,799 | 28,902 |
| 2019 年度 | 1,122 | 29,104 | 30,226 |



孕育人才，價值培育

員工是企業成長的核心動能之一，故台灣高鐵將培育專業人才列為企業營運的重要目標。2019 年人力結構與 2018 年相較並無重大變動。

2019 年人力結構

| 類別 | | 男 | 女 |
|--------|-----------|---------|--------|
| 男女比例 | 員工比例 | 64.37% | 35.63% |
| | 總員工人數 | 2,963 | 1,640 |
| 定期契約 | 約聘員工 | 28 | 53 |
| | 借調人員 | 0 | 0 |
| | 派遣人員 | 2 | 4 |
| | 定期契約員工總數 | 30 | 57 |
| 不定期契約 | 不定期契約員工總數 | 2,933 | 1,583 |
| 職級 | 副總級以上 | 0.17% | 0.04% |
| | 協理級 | 0.33% | 0.05% |
| | 經副理級 | 3.76% | 0.91% |
| | 課級 | 10.62% | 3.00% |
| | 一般員工 | 49.49% | 31.63% |
| 學歷 | 高中職及以下 | 4.65% | 1.52% |
| | 大學 / 專科 | 50.05% | 30.70% |
| | 碩士 | 9.39% | 3.37% |
| | 博士 | 0.28% | 0.04% |
| 其他多元指標 | 原住民 | 0.80% | 0.24% |
| | 身心障礙者 | 0.65% | 0.33% |
| 年齡 | 30 歲以下 | 0.00% | 0.00% |
| | 30-50 歲 | 8.73% | 2.95% |
| | 50 歲以上 | 6.15% | 1.04% |
| | 30 歲以下 | 12.45% | 12.27% |
| | 非管理階層 | 30-50 歲 | 35.39% |
| | 50 歲以上 | 1.65% | 0.42% |

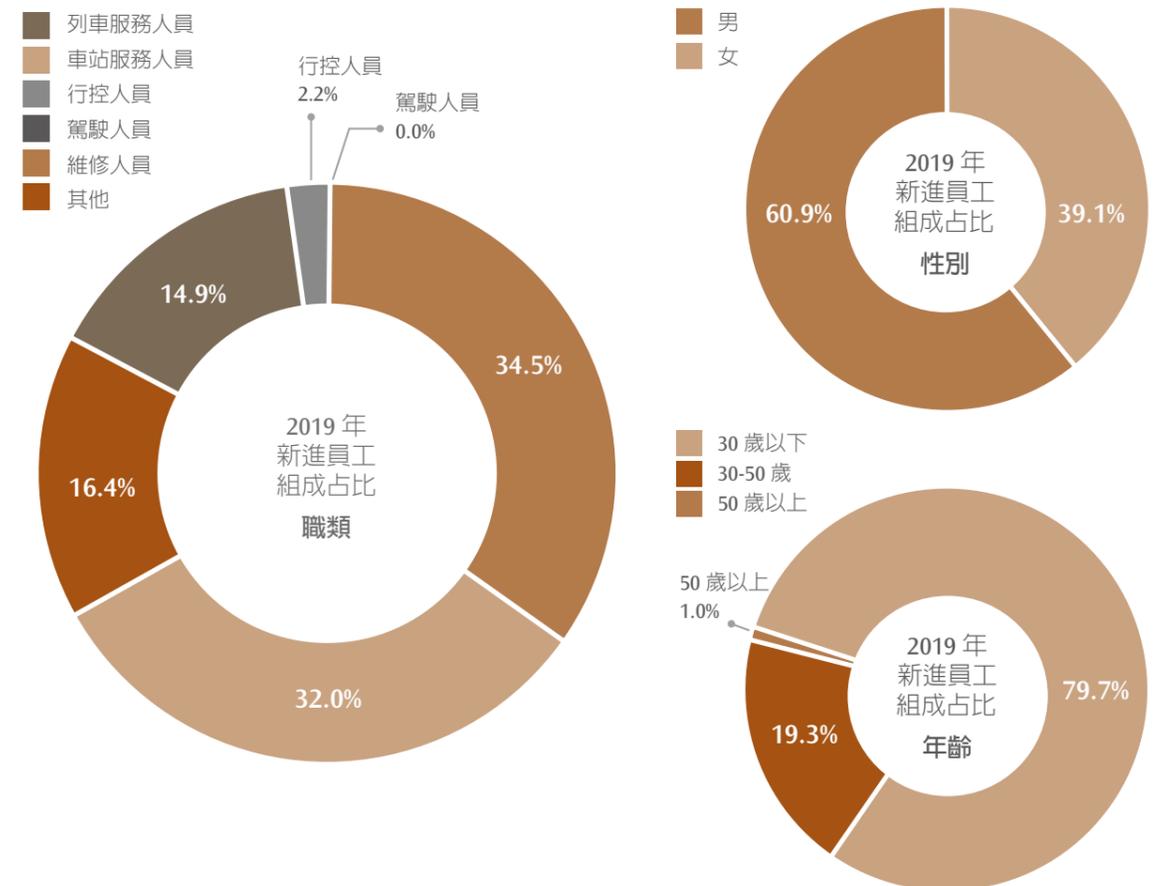
- 註：1. 定期契約員工多為第一線之實習生人員（包含站務、服勤、維修）。
 2. 不定期契約員工均為全職員工。
 3. 管理階層的定義為課級以上主管。
 4. 計算公式為該類別人數 / 總勞動力人數。
 5. 因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與 100% 有些許落差。
 6. 身心障礙者數據計算不包含留職停薪者，2019 年台灣高鐵共進用 47 名身心障礙員工，優於現行法規 1% 之晉用要求。

包容平等的員工任用

我們對人才進用的標準不因種族、膚色、宗教、性別或國籍而有差異，亦依循國內相關法令（如勞動基準法、就業服務法、性別工作平等法等）規範員工薪酬、任期、工作條件及就業權益。

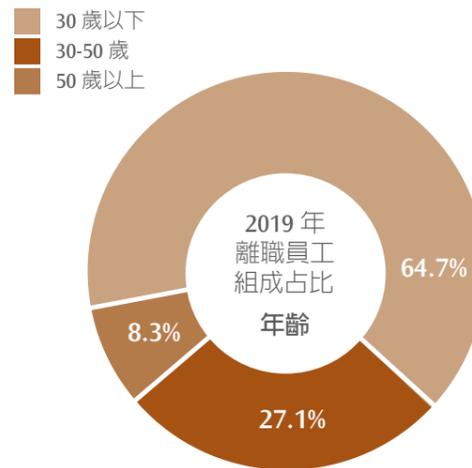
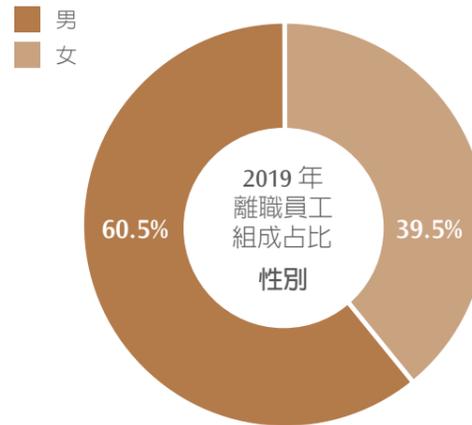
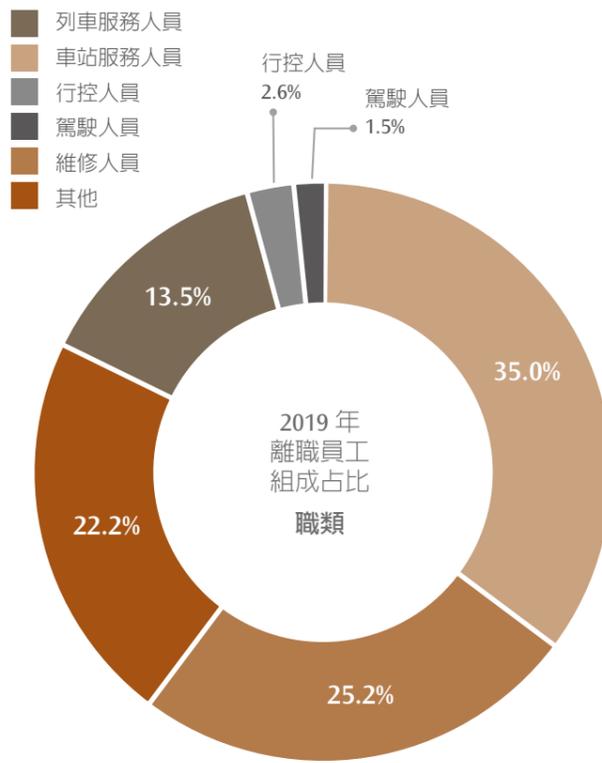
2019 年新進員工統計

| 類別 | | 男 | 女 |
|-------|---------|------|------|
| 類別 | 列車服務人員 | 9 | 52 |
| | 車站服務人員 | 52 | 79 |
| | 行控人員 | 6 | 3 |
| | 駕駛人員 | - | - |
| | 維修人員 | 136 | 5 |
| | 其他 | 46 | 21 |
| 年齡 | 30 歲以下 | 183 | 143 |
| | 30-50 歲 | 62 | 17 |
| | 50 歲以上 | 4 | - |
| 合計 | | 249 | 160 |
| 占全員比例 | | 5.4% | 3.5% |



2019 年離職員工統計

| 類別 | 2019 年離職員工統計 | |
|---------|--------------|-------|
| | 男 | 女 |
| 列車服務人員 | 4 | 32 |
| 車站服務人員 | 40 | 53 |
| 行控人員 | 7 | - |
| 駕駛人員 | 4 | - |
| 維修人員 | 63 | 4 |
| 其他 | 43 | 16 |
| 30 歲以下 | 89 | 83 |
| 30-50 歲 | 50 | 22 |
| 50 歲以上 | 22 | - |
| 合計 | 161 | 105 |
| 占全員比例 | 3.50% | 2.28% |



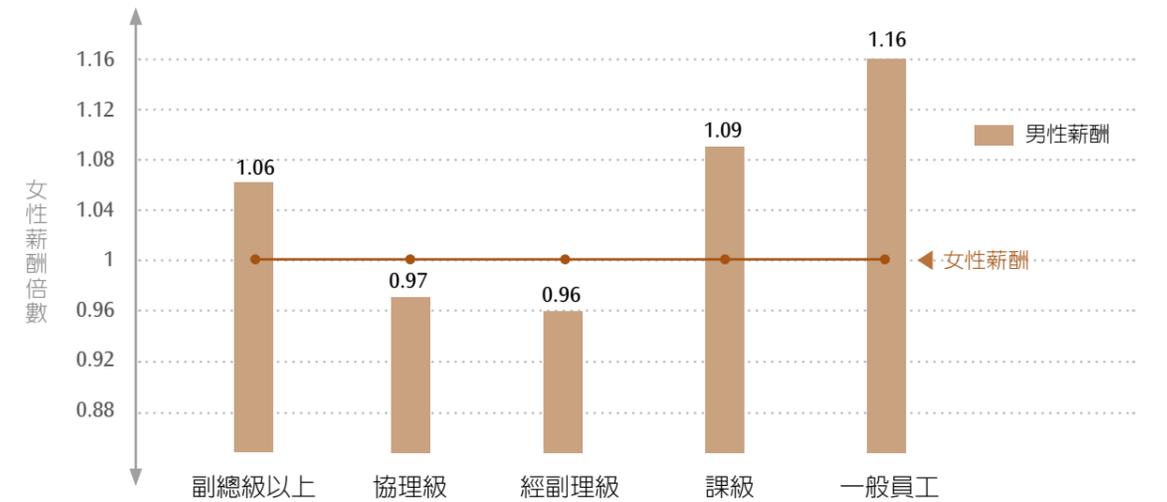
台灣高鐵始終透過各種招募管道實現員工組成的多元性：關於身障者的進用，我們在招募網站設置身心障礙人員招募專區，並依職務特性聘任身心障礙員工，2019 年統計超額進用 39 名身障者員工，其中有 8 名員工為重度殘障（含 1 名留職停薪員工）。至於原住民族的進用，截至 2019 年共計任用 48 名人員。

在員工敘薪上，我們皆依工作經驗、學經歷、專長等核定待遇，不因性別或族群而有差異，而透明化的薪酬政策也使員工能夠獲得營運績效的回饋。此外，基層員工的起薪水準皆優於臺灣基本薪資，亦依證券交易所要求，公開揭露非擔任主管職務之全時員工薪資平均數與中位數。雖因技術專業人員多為男性，且其勞務性質之薪酬較其他職務高，導致一般員工在女男薪酬比例具有差異，不過管理階層的女男薪酬比例接近，顯示台灣高鐵薪酬政策的平等性。另為保護借調人員與派遣人員之權益，其薪資皆由台灣高鐵核定，並要求仲介公司提供其勞動契約與薪資相關文件，以確保其薪資符合規定。2019 年，全體員工離職率為 5.78%，較近 5 年平均離職率 7.79% 大幅下降，顯見台灣高鐵實為惜才留才的幸福企業。

與臺灣基本薪資比較

| 項目 | 女 | 男 |
|---------------------|--------|--------|
| 當地基本薪資（新台幣元） | 23,100 | |
| 基層人員的起薪水準（新台幣元） | 32,000 | 32,000 |
| 基層人員的起薪水準與當地基本薪資之比例 | 1.39 | 1.39 |

女男基本薪資比



非擔任主管職務之全時員工薪資資訊檢查表

| 項目 | 單位 | 2018 年度 | 2019 年度 | 年度差異 |
|-------------------|-------|-----------|-----------|-------|
| 非擔任主管職務之全時員工人數 | 人數 | 4,355 | 4,477 | 2.80% |
| 非擔任主管職務之全時員工薪資總額 | 新台幣仟元 | 3,865,345 | 4,129,347 | 6.83% |
| 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 | 新台幣仟元 | 888 | 922 | 3.83% |
| 非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 | 新台幣仟元 | 792 | 831 | 4.92% |

全方位的員工訓練

三大職能訓練

台灣高鐵的訓練體系是由「安全」與「服務」兩大主軸架構而成，並導入三大職能構面，以內部講師為骨幹，提供全方位的職能訓練體系課程。我們更建置「訓練管理及數位學習系統」和行動學習 App，2019 年的每月數位學習人數較 2018 年增幅為 11.3%，顯見學習系統與課程設計之效。

管理職能

精進主管管理理念與思維、策略性思考、計畫與組織、領導力等相關訓練

基層、中階、高階主管

核心職能

型塑員工價值觀、安全、品質及服務等相關訓練

全體同仁



另外，我們讓第一線專業技術與服務人員接受職務所需訓練，並要求通過一系列嚴謹的資格認證以及每年的複訓及事件模擬演練。尤其是高鐵的列車駕駛，除需接受長達 8 個多月累計超過 1,300 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。

教育訓練成果

為達到對專業技能的高標準要求，並滿足員工的高度學習熱忱，台灣高鐵主要將訓練模式規劃為內、外部訓練課程、線上數位課程以及實作演練等。

2019 年投入人時最多之訓練類別為高速鐵路專業訓練之運轉服務類、維修類及鐵路安全等訓練課程，屬專業職能構面系列課程。另為協助主管發揮管理效能及帶動整體績效，特別規劃「MAP 管理才能評鑑」。針對一般員工，我們提供隨車小幫手、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。至於新進員工，則為其規劃 4 天的新進人員訓練，並安排場站參訪，增進其對高鐵列車機械構造及系統運作的初步認識。

培育內部講師

為使職務經驗獲得最完整的傳承與分享，並滿足大量的自辦訓練需求，台灣高鐵致力於培育內部講師，經由相關單位之資深人員或主管遴選與推薦人選，並通過企業內部講師培訓課程及實戰演練認證後，始得對內授課。2019 年共培育 72 位合格內部講師，截至 2019 年共培養約 822 位主要授課講師，當年度之平均授課時數為 105 小時。

2019 年訓練時數

單位：小時

| 類別 | 男 | 女 | 合計 | |
|-------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| 公司全體 | 人均受訓時數 (註 1) | 144.9 | 129.6 | 139.5 |
| | 人次平均受訓時數 (註 2) | 6.5 | 6.5 | 6.5 |
| 不同層級 平均上課時數 (註 3) | 副總級以上 | 11.6 | 9.6 | 11.2 |
| | 協理級 | 10.3 | 15.0 | 10.6 |
| | 經副理級 | 19.5 | 18.1 | 19.2 |
| | 課級 | 124.9 | 124.5 | 124.8 |
| 不同類別 平均上課時數 (註 4) | 一般員工 | 163.3 | 128.6 | 149.8 |
| | 列車服務人員 | 161.8 | 205.2 | 197.4 |
| | 車站服務人員 | 178.6 | 158.1 | 164.9 |
| | 行控人員 | 148.6 | 191.6 | 157.6 |
| | 駕駛人員 | 315.3 | 513.9 | 340.9 |
| | 維修人員 | 160.3 | 156.3 | 160.3 |
| 其他 | 75.7 | 53.6 | 67.1 | |

註：1. 男女人均受訓時數差異主因為男女人數比例，及因職務差異而有不同專業訓練所致。

2. 統計「人次平均受訓時數」之目的為呈現每人每年每次之受訓時數。

3. 不同層級平均上課時數計算方式為：該層級訓練總時數 / 年底該類別員工數。

4. 不同類別平均上課時數計算方式為：該類別訓練總時數 / 年底該類別員工數。



人才管理與激勵

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



2019 年應接受考核的員工數為 4,502 人，除未完成考核之 4 位員工係因考核期間離職、育嬰留停復職後申請安胎假及尚未通過試用期滿考核者，經人員及主管雙方確認後不進行考核，其餘員工均接受績效考核。

績優人才晉升與培育

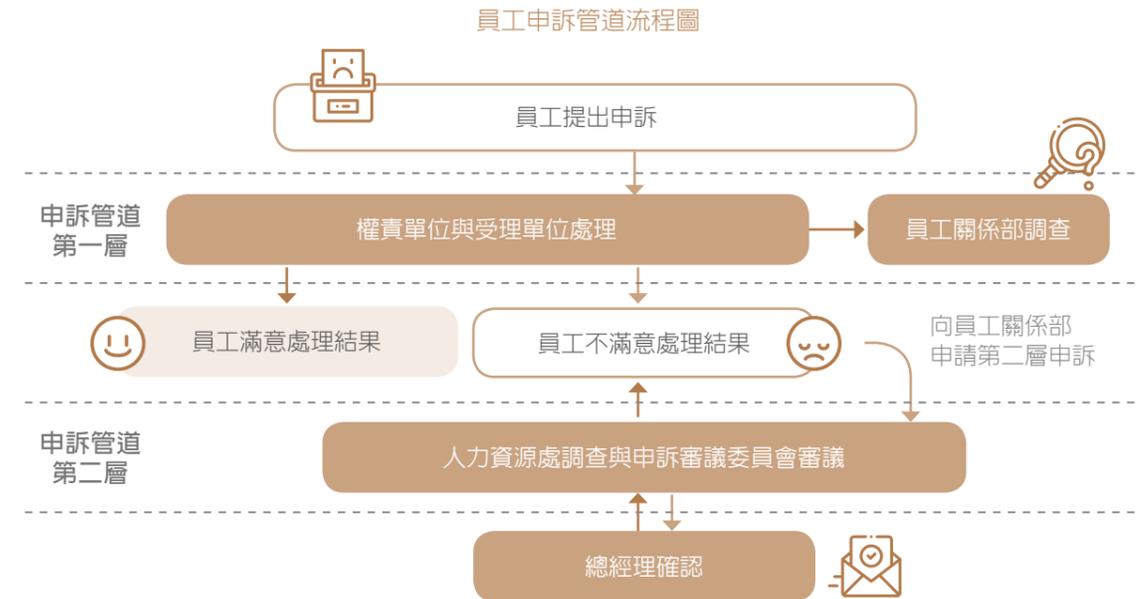
台灣高鐵長期實施 Career Path 人才發展計畫，針對第一線單位之績優人才與不同職務的工作人員，設計不同的留任與職涯發展路徑，另也結合年度人力盤點結果規劃相關人力配置，以滿足新站開設需求。第一線單位之績優人員於晉升現場督導前，需接受儲備幹部培訓班之訓練課程，並完成一段期間之代理任務，經能力評鑑後，公司會於管理職開缺時擇優聘任。為使晉升的審查程序更公平嚴謹，2018 年起推動各處室單位自辦審查會議，以期在符合組織發展及職務配置前提下，讓員工得以公平競爭。

保障權益，貼心關懷

勞資關係與員工關懷

台灣高鐵十分關注員工的權益保障，相關保障與申訴制度如下表。自 2016 年第 3 季起，每月定期與高鐵工會啟動各項議題之討論，以維持勞資和諧。此外，每季於 19 個場站亦會舉辦勞資會議，議題結案率平均達 88%，而尚未結案之議題皆會被列入下次會議進行後續追蹤。

我們恪遵法令，建立多方申訴管道，申訴的提出及處理流程如下圖所示。2019 年台灣高鐵並無發生重大勞資爭議事件，未來也將持續正面積極處理同仁之申訴意見。



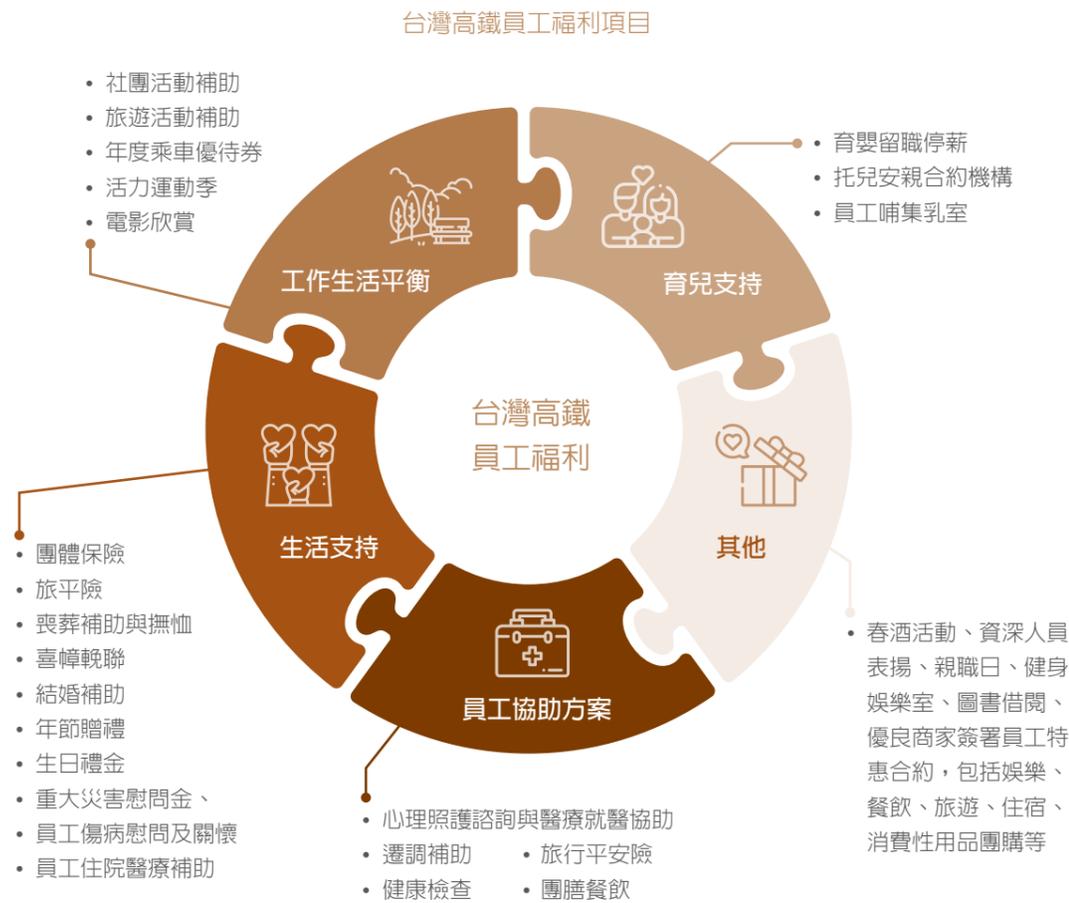
| | |
|------------|--|
| 召開勞資會議 | 第一屆事業單位勞資會議成立於 2003 年 12 月 24 日，事業場所勞資會議成立於 2016 年 7 月 1 日，此後定期每季舉辦勞資會議，2019 年 19 個事業場所共舉辦 76 場勞資會議 |
| 建立申訴制度 | 訂定及實施員工「申訴辦法」，以有效施行公司管理政策及維持員工關係之和諧 |
| 性騷擾防治及申訴管道 | 依據性別工作平等法，並參考工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則，確保工作地點及在台灣高鐵職場工作者身心安全與身心保護，加強對員工有關性騷擾事件之防治及宣導，於新進人員教育訓練課程及 E-learning 平台中進行說明及宣導，並於公司企業網站、營業場所及工作場所張貼申訴專線、傳真，以有效防止公司內、外部性騷擾事件之發生 |
| 性別工作平等法 | 設置供旅客及員工使用之育嬰室、哺集乳室，以鼓勵並支持哺餵母乳政策 |
| 勞工健康保護規則 | 於總公司、運務大樓及維修大樓設置醫護室，並於各營運車站設置優於相關法令規範之保健室，以提供旅客及員工緊急醫療協助 |
| 員工心理保護辦法 | 訂定「員工心理保護辦法」，於事故發生時，由單位主管、事故調查單位及人資人員共同維護員工之心理保護機制 |

在員工關懷方面，台灣高鐵訂有「員工心理保護辦法」，與相關部門合作提供屆齡退休、重大傷病、復職適應之健康諮詢、配工建議與心理諮商。我們亦給予員工即時協助，並依不同職務需求，規劃員工心理健康講座與培訓課程，以增進相關知能、促進工作環境和諧。2019 年之員工關懷共計 82 人次，其他課程之相關資訊如下表：

| 課程名稱 | 參訓對象 | 梯次 | 課程時數 | 人數 |
|-----------|-----------------------------------|----|------|-----|
| 職場人際溝通因應 | 全體同仁 | 2 | 6 | 94 |
| 特殊事件之員工關懷 | 車站副站長及督導、運轉中心副課長、 服勤員、列車長及駕駛督導 | 2 | 6 | 73 |
| 員工關懷慰問技巧 | 全體同仁 | 2 | 14 | 83 |
| 重大災害心理急救 | 站務、乘務職類之內部講師 | 1 | 7 | 50 |
| 總計 | | 7 | 33 | 300 |

為因應可能發生之重大災害，並落實傷患旅客及其家屬之關懷慰問與即時照護需求，我們建置遍布北、中、南三區的「關懷慰問小組」，提供關懷慰問電話專線、家屬聯繫、醫療協助、法律諮詢、喪葬等各項需求諮詢等相關支援與陪伴，小組也定期參與台灣高鐵年度災防演練或訓練活動，以精進其動員效能。

此外，我們建置相關福利辦法及完整的員工福利制度，並依法設立職工福利委員會，辦理各項福利措施及運作，亦定期透過外部顧問公司之市場調查，確保福利計畫之市場競爭力。



職業安全衛生

為確保旅客、工作者及其他公眾之安全健康，並持續精進職業安全衛生目標與相關績效，台灣高鐵不但以安全作為所有決策和行動的最高指導原則，更訂定安全衛生政策。

管理機制與績效

台灣高鐵定期召開「職業安全衛生委員會」（設置主任委員 1 人，執行秘書 1 人，委員 17 人，其中勞工代表 7 人，占總人數三分之一以上），以審議與決策公司內重大的職業安全衛生議題。工會指派之勞工代表於每季參加職業安全衛生委員會時，會先行提出有關安全與健康之提案，有關單位再依決議內容據以辦理，並追蹤至結案，使提案獲得有效解決。

自成立以來，台灣高鐵於興建過程中即建立並維護職業安全衛生管理系統。2017 年已完成臺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。2018 年 7 月，台灣高鐵申請「職業安全衛生管理系統績效認可」，並於同年 12 月通過勞動部「職業安全衛生管理系統績效認可」，達成創造勞動平安及永續經營之雙贏目的。

我們以量化與可追蹤的指標來管理安衛目標，並針對員工及承攬供應商設置不同目標，持續透過積極量測與監督等定期或不定期巡檢與稽核機制，落實內部安衛管理機制。2019 年的安衛管理及職業安全指數目標達成情形如下表：

2019 年安衛管理目標（註 1）

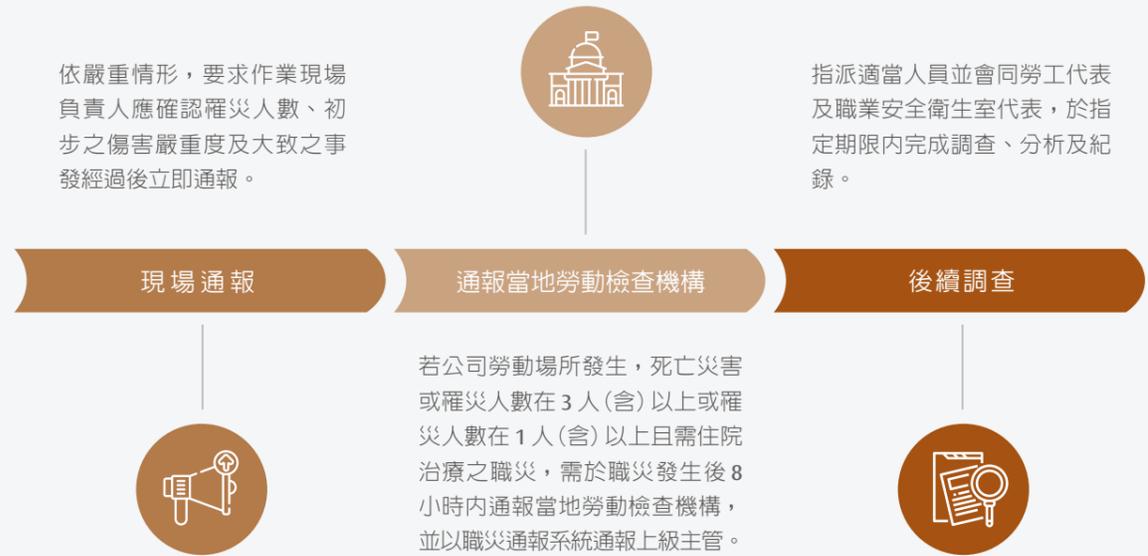
| 項目 | 目標 (註 2) | 實際數據 | | | |
|-----------|------------------------|--------|---------|------|------|
| | | 男 | 女 | 合計 | |
| 公司員工 | 工作場所內職災之總和傷害指數 | ≤ 0.10 | 0.07 | 0.26 | 0.15 |
| | 工作場所外交通職災之總和傷害指數 | ≤ 0.34 | 0.34 | 0.31 | 0.34 |
| 承攬 供應商 | 死亡災害 (件) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 罹災人數在三人以上之災害 (件) | 0 | 1 (5 人) | 0 | 1 |
| | 罹災人數在一人以上且需住院治療之災害 (件) | 0 | 2 | 1 | 3 |

註：1. 安衛管理目標結算日期為 2020 年 1 月 6 日。

2. 在不隱匿管理機制之運作下，所有職災事件皆確實通報。工作場所內之職災類型以跌倒（38%）、被撞（25%）、不當動作（25%）、不法侵害（6%）及被切 / 割 / 擦傷（6%）所占比例為高；工作場所外之職災類型中，騎乘機車之交通職災占比為 95%。

台灣高鐵設有完整的通報制度，當職業災害發生時，能有效處理、減少負面衝擊，此外，我們獎勵虛驚與職災事件的通報，期能消彌隱匿、發現真正根本原因和改善潛在危害風險。

職業災害通報流程



我們更主動配合勞動部職業安全衛生署辦理「職場安全健康週計畫及成果提報」相關活動，2019 年共計辦理 53 項，而同年的失能傷害嚴重率與總合傷害指數，皆優於職安署所統計的鐵路運輸業 2016 至 2018 年間的產業平均值。

職業安全指數表

| 項目 | 2019 年 | | | 2016~2018 年度平均 鐵路運輸業 |
|---------|--------|-------|-------|-------------------------|
| | 男 | 女 | 合計 | |
| 失能傷害頻率 | 1.52 | 2.14 | 1.74 | 0.95 |
| 失能傷害嚴重率 | 4 | 32 | 14 | 187 |
| 總合傷害指數 | 0.07 | 0.26 | 0.15 | 0.32 |
| 死亡數 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 缺勤率 | 0.60% | 2.68% | 1.34% | - |

註：1. 失能傷害頻率 = (失能傷害損失人次數 × 1,000,000) ÷ 工作總時數
 2. 缺勤率 = (缺勤時數 ÷ 工作總時數) × 100%，缺勤時數包含病假與工傷假
 3. 失能傷害嚴重率 = (總計誤工日數 × 1,000,000) ÷ 工作總時數
 4. 總合傷害指數 = $\sqrt{[(失能傷害頻率 \times 失能傷害嚴重率) \div 100]}$
 5. 死亡數為因工傷亡的員工數

員工健康與安全管理措施

台灣高鐵積極推動職場健康與安全相關措施，具體實現員工關懷，並讓企業正面形象獲得高度肯定。我們設有職業安全衛生室，統籌辦理各項體格與健康檢查、進行健康管理與分析、規劃擬訂各項健康促進活動，並實施工作場所巡視、定期實施作業環境監測、職業災害統計，亦調查工作環境、組織、外部環境及個人生活習慣的潛在風險因子，以評估工作中的危害因子。

為促進全體員工健康及執行健康管理業務，我們在車站設保健室，並於基地設醫護室，同時配置健康量測工具、隱私空間以及專業的護理諮詢環境，各車站運轉課及各駐地辦公區亦設置休息室及獲優良認證的哺乳室等。

此外，新進員工報到後，需接受 4 天之新人教育訓練，再依職務接受專業訓練。我們依據法令規定制定相關規章，並要求員工依規章執行，由職業安全衛生室依督導及稽核計畫進行查核。我們每年辦理健康促進活動及醫護人員臨廠健康訪視，並以優於法令規定辦理健康檢查，一般員工 45 歲以上每年檢查 1 次，45 歲以下每二年檢查 1 次；行車人員每年檢查 1 次。

2019 年健康促進活動

- 臨廠健康訪視**
• 2019 年度共 152 場次特約職業醫學科專科醫師至公司進行臨場服務，服務人次共計 380 人次
• 如有需現場改善或單位主管協助之個案，均會另加簽相關單位並提供駐診醫師建議，追蹤各單位主管均已接受建議並結案存查
- 疾病防治及防疫宣導**
設有職業安全衛生專欄及高速視野期刊等，定期發布健康新知、辦理多元疾病防治及防疫宣導活動，2019 年共發布 22 篇主題文章
- 健康 E 化萬步走減重競賽**
於 3 月 15 日至 6 月 7 日辦理「健康 E 化萬步走減重競賽」，共 438 人參加
- 體適能檢測活動**
由專業醫護團隊提供檢測結果諮詢及現場個人運動處方建議，約 108 人次參與
- 健康講座**
共辦理 14 場次，主題包括：緊急救護醫學心肺復甦術及自動體外心臟電擊去顫器簡版課程、代謝症候群及高血壓預防與治療、肌筋膜放鬆與貼紮實作訓練課程、健康營養減重等主題講座，全年共 1,261 人次參與
- 3 人同行脫癮而出戒菸就贏**
於 6 月至 8 月辦理「3 人同行脫癮而出，戒菸就贏」競賽戒菸，並搭配戒菸門診及一氧化碳檢測、戒菸衛教諮詢、成效追蹤

乘載社會，發展在地

發展平台

「藝起來高鐵」

為使旅客於旅途中與文化藝術更加貼近，我們於 2015 年規劃「藝起來高鐵」專案，邀請具表演經驗之學校、藝術團體或個人於車站演出。截至 2019 年底，演出場次已達 507 場、合計 15,288 人於高鐵沿線桃園至左營車站演出，2019 年並榮獲文化部頒贈「第十四屆文馨獎—常設獎金獎」。



「藝起來高鐵」車站表演精彩選照



《處處—台灣高鐵 Art》廣宣

台灣高鐵藝術元年

2019 年的「台灣高鐵藝術元年」推出採用 AR（擴增實境）技術的《處處—台灣高鐵 Art》活動，旅客下載 App 並掃描高鐵磁票背面、車站內、列車上的指定物件，手機將出現一組寓言式 AR 動態影像，隨機出現的臺灣元素場景與物件，搭上籤詩文化的組合，用一場參與式設計的藝術實驗，讓每位參與者加入想像力，主動參與及思考，帶來獨一無二的互動時刻。我們希望藉此讓旅客在高鐵旅程中，不僅與藝術不期而遇，更在藝術中與自己的心相遇。

台灣高鐵探索館

「台灣高鐵探索館」於 2017 年 1 月 5 日正式開幕，是臺灣首座也是唯一的高速鐵路企業形象博物館，亦為重要的對外溝通平台與形象展現，館內豐富的展覽主題、講座與互動科技裝置，均引起社會大眾的熱烈迴響。春秋兩季時，更於館內規劃 11 場鐵道文化講座，吸引眾多鐵道愛好者踴躍報名。截至 2019 年底，共完成 557 團導覽簡介，合計 53,439 人來訪參觀。

台灣高鐵除在站內不定期舉辦藝文活動，為強化各站點與地方的聯結，並配合地方政府政策宣導與策劃，我們在站點內提供文宣品放置，2019 年共受理 79 件申請。

人文關懷

台灣高鐵為促進城鄉互動並推動地方產業發展，串聯了 11 個縣市、76 個鄉鎮市區，不僅期望發揮旅運本業的特質，更希望藉由扶助弱勢專案，落實企業社會責任。2019 年，台灣高鐵投入社會公益關懷之贊助金額累計達新臺幣 1,200 萬元。

高速傳愛助學計畫

我們自 2010 年起偕同多個基金會舉辦「高速傳愛 助學計畫」，提供募款平台，邀請大眾透過高鐵列車座位前之捐款信封、捐款箱或掃描 QR Code 等方式，協助慢飛天使與弱勢孩童安心長大、快樂學習。2019 年共募得新臺幣 757 萬 5,843 元、嘉惠 2,838 名孩童，使之在放學後仍能獲得生活關懷及課業輔導。



高速傳愛助學計畫：為孩子打造快樂學習的秘密基地

寒冬送暖 捐血傳愛

台灣高鐵自 2012 年起，每年歲末年終之際，均於車站及總公司舉辦「寒冬送暖 捐血傳愛」公益活動，每場次皆獲得眾多熱血員工與愛心民衆的積極參與。2019 年共吸引 1,978 人響應，並募得 2,854 袋熱血，為寒冬時節的血荒，注入滿滿的能量。

台灣高鐵同仁與民衆踴躍捐血，在寒冬以熱血傳愛



微笑列車 愛心啓程

位於偏鄉的弱勢團體或低收入家庭，少有機會到外縣市郊遊踏青，為了讓弱勢族群也能體驗高速鐵路便捷效率的旅程，自 2009 年起，我們以「微笑列車」與各地慈善單位、社福機構合作，協助他們以免費或優惠票價之方式搭乘高鐵出遊，感受臺灣風土人情之美。迄 2019 年共計協助 863 個弱勢團體、140,851 人次搭乘。

「微笑列車」活動實況



營隊推廣 人才培養

為使高鐵基礎知識於各學齡層中扎根，深化鐵道教育知識，台灣高鐵自 2008 年起，針對國小五、六年級生、國中生、高中職及大專生辦理「高鐵營隊」寒暑假活動。2019 年共計辦理 12 梯次的營隊活動，參與人數為 360 人，報名人數高達 4,646 人，成功培養潛在優秀鐵道人才，同時提升企業正面優良形象。

青年學子熱情參與 2019 年高鐵營隊活動



2019 年「帶小樹苗去旅行」活動當日盛況

綠能環保 公益永續

台灣高鐵與行政院農委會林業試驗所、梧桐基金會於植樹節共同舉辦「2019 帶小樹苗去旅行」活動，除於高鐵新竹站準備 1,500 棵臺灣原生種小樹苗外，更贈送原生植物萃取精油滾珠瓶及苔蘚盆栽各 200 份給旅客與社會大眾。自 2014 年迄今共送出逾萬株樹苗，以實際行動呼籲大眾愛護環境的重要性。

寓教於樂 親子共遊

自 2011 年起，我們便舉辦「高鐵親職日」活動，開放員工邀請家眷一同歡樂一日遊，規劃包含高鐵維修基地、整備中心、行控中心、駕駛及服勤員訓練等據點參觀，除使家屬瞭解其家人對高鐵的貢獻之外，亦讓員工對其他單位同仁工作內容有更深刻的了解與認識。2019 年「高鐵親職日」共舉辦 8 梯次，參與人數共計 607 人。

2019 年「高鐵親職日」同仁及其眷屬
 度過充實又豐富的一天



在地承諾 水雉復育

台灣高鐵實踐臺南官田地區水雉保育工作，除環評承諾事項外，亦傾力協助營造水雉人造棲地，並於水雉教育園區成立後，每年持續贊助園區管理單位。自 2000 年迄今投入新臺幣 6 仟 5 佰萬餘元，於該地打造臺灣第一個由政府、開發單位及民間社團三方合作的人造棲地復育工程。為使臺南水雉群及其棲地獲得最佳保護，我們不但積極與專家學者合作，亦推動志工參與，依台南市野鳥學會統計資料，已由 2000 年 9 隻（雌鳥加雄鳥加雛鳥成長數）大幅成長至 2019 年 191 隻；隨著水雉族群的棲息面積擴大，整個大臺南地區之水雉數量 2016 年最大成鳥數 1,272 隻，至 2019 年為 1,741 隻，顯見水雉與其棲地保育成效。

2007 年水雉復育棲地正式更名為「水雉生態教育園區」，並開放社會大眾參觀，成立以來至 2019 年已有近 23.6 萬人次入園。我們協助製作園區解說設備，並設計展示區與互動區，以強化園區教育功能並具體呈現復育成果。園區之設置除了提供民眾深度認識水雉生態的機會，更引起國際關注，成為少見之「開發與保育共存」成功經驗。

附錄

表一 2019 年台灣高鐵參與公協會組織統計表

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

表二 董事會成員相關資訊

| 職稱 | 姓名 | 選(就)任日期 |
|------|-----------------------------|--|
| 董事長 | 代表人: 江耀宗 財團法人中華航空事業發展基金會 | 2017/5/24 |
| 董事 | 代表人: 劉明津 交通部 | 2017/9/21 |
| 董事 | 代表人: 黃茂雄 東元電機(股)公司 | 2017/5/24 |
| 董事 | 代表人: 劉國治 台北富邦商業銀行(股)公司 | 2017/5/24 |
| 董事 | 代表人: 蔡煌瑯 財團法人中華航空事業發展基金會 | 2017/5/24 |
| 董事 | 代表人: 王錫欽 中國鋼鐵(股)公司 | 2019/1/3 |
| 前董事 | 代表人: 翁朝棟 中國鋼鐵(股)公司 | 2018/3/31 (2019/1/3 卸任) |
| 前董事 | 代表人: 江金山 台橡(股)公司 | 2017/5/24 (2019/8/12 卸任) |
| 前董事 | 代表人: 陳昭義 台灣糖業(股)公司 | 2019/7/15 (2020/2/14 卸任) |
| 董事 | 代表人: 管道一 台灣糖業(股)公司 | 2020/2/14 (前次就任期間: 2017/5/24 至 2019/7/15) |
| 董事 | 代表人: 高仙桂 行政院國家發展基金管理會 | 2017/5/24 |
| 董事 | 代表人: 柯麗卿 長榮鋼鐵(股)公司 | 2017/5/24 |
| 獨立董事 | 丁克華 | 2017/5/24 |
| 獨立董事 | 邱晃泉 | 2017/5/24 |
| 獨立董事 | 濮大威 | 2017/5/24 |

表三 人力結構

| 類別 | 2017 年 | | 2018 年 | | |
|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 全體員工 | 男女比例 | 64.15% | 35.85% | 64.36% | 35.64% |
| | 總員工人數 | 2,829 | 1,581 | 2,879 | 1,594 |
| 定期契約 | 約聘員工 | 28 | 41 | 18 | 38 |
| | 借調人員 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 派遣人員 | 5 | 4 | 3 | 7 |
| | 定期契約員工總數 | 35 | 45 | 21 | 45 |
| | 不定期契約員工總數 | 2,794 | 1,536 | 2,858 | 1,549 |
| 職級 | 副總級以上 | 0.16% | 0.05% | 0.16% | 0.04% |
| | 協理級 | 0.45% | 0.05% | 0.36% | 0.05% |
| | 經副理級 | 4.10% | 0.86% | 4.00% | 0.94% |
| | 課級 | 10.09% | 2.83% | 10.17% | 2.97% |
| | 一般員工 | 49.34% | 32.06% | 49.68% | 31.63% |
| 學歷 | 高中職及以下 | 4.9% | 1.4% | 4.5% | 1.3% |
| | 大學 / 專科 | 50.1% | 31.1% | 50.3% | 30.8% |
| | 碩士 | 8.9% | 3.2% | 9.3% | 3.5% |
| | 博士 | 0.2% | 0.0% | 0.3% | 0.0% |
| 其他多元指標 | 原住民 | 0.86% | 0.23% | 0.8% | 1.1% |
| | 身心障礙者 | 0.75% | 0.36% | 0.7% | 0.4% |
| 管理階層 | 30 歲以下 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 30-50 歲 | 5.3% | 1.4% | 8.9% | 3.1% |
| | 50 歲以上 | 4.2% | 0.5% | 5.8% | 0.9% |
| 非管理階層 | 30 歲以下 | 13.5% | 14.4% | 12.9% | 13.2% |
| | 30-50 歲 | 38.7% | 19.0% | 35.4% | 18.0% |
| | 50 歲以上 | 2.3% | 0.5% | 1.4% | 0.4% |

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

| 類別 | 2017 年 | | 2018 年 | | |
|---------|--------|------|--------|------|-----|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 列車服務人員 | 2 | 16 | 0 | 20 | |
| 車站服務人員 | 19 | 37 | 37 | 92 | |
| 職類 | 行控人員 | 1 | 0 | 11 | 4 |
| 駕駛人員 | 3 | 1 | 10 | 0 | |
| 維修人員 | 129 | 0 | 105 | 2 | |
| 其他 | 38 | 30 | 60 | 32 | |
| 年齡 | 30 歲以下 | 137 | 60 | 164 | 127 |
| 30-50 歲 | 53 | 22 | 57 | 23 | |
| 50 歲以上 | 2 | 2 | 2 | 0 | |
| 合計 | 192 | 84 | 223 | 150 | |
| 占全員比例 | 4.4% | 1.9% | 5.0% | 3.4% | |

表五 離職員工統計

| 類別 | 2017 年 | | 2018 年 | | |
|---------|--------|-------|--------|------|-----|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 列車服務人員 | 2 | 27 | 3 | 30 | |
| 車站服務人員 | 39 | 105 | 35 | 69 | |
| 職類 | 行控人員 | 3 | 3 | 8 | 2 |
| 駕駛人員 | 4 | 0 | 4 | 0 | |
| 維修人員 | 75 | 0 | 67 | 2 | |
| 其他 | 39 | 31 | 48 | 26 | |
| 年齡 | 30 歲以下 | 99 | 134 | 100 | 100 |
| 30-50 歲 | 40 | 30 | 49 | 29 | |
| 50 歲以上 | 23 | 2 | 16 | 0 | |
| 合計 | 162 | 166 | 165 | 129 | |
| 占全員比例 | 3.67% | 3.76% | 3.7% | 2.9% | |

表六 訓練時數

| 單位：小時 | 2017 年 | | | 2018 年 | | |
|------------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
| | 男 | 女 | 合計 | 男 | 女 | 合計 |
| 公司全體 | | | | | | |
| 人均受訓時數 | 144.5 | 106.8 | 130.7 | 115.3 | 103.6 | 111.1 |
| 人次平均受訓時數 | 7.4 | 7.3 | 7.4 | 7.2 | 7.1 | 7.2 |
| 不同層級平均上課時數 | | | | | | |
| 副總級以上 | 10.6 | 9 | 10.2 | 9.2 | 7.8 | 8.9 |
| 協理級 | 7.3 | 14 | 7.6 | 8.2 | 12.2 | 8.6 |
| 經副理級 | 17.8 | 16.9 | 17.6 | 15.5 | 14.7 | 15.3 |
| 課級 | 49.7 | 116.3 | 57.4 | 99.4 | 101.2 | 99.8 |
| 一般員工 | 149.3 | 108.7 | 134.1 | 129.9 | 105.4 | 120.4 |
| 不同類別平均上課時數 | | | | | | |
| 列車服務人員 | 450.4 | 139 | 177.9 | 193.7 | 184.9 | 186.4 |
| 車站服務人員 | 204.2 | 146.8 | 166.7 | 177.7 | 142.4 | 154.8 |
| 行控人員 | 109.1 | 862.8 | 247.4 | 163.7 | 172.6 | 165.6 |
| 駕駛人員 | 210.5 | 812.3 | 276.6 | 315.8 | 463.0 | 332.3 |
| 維修人員 | 175.3 | 64 | 175.2 | 170.0 | 140.8 | 170.0 |
| 其他 | 83.7 | 16.1 | 56.6 | 72.8 | 48.3 | 63.2 |

DNV·GL

VERIFICATION STATEMENT OF GREENHOUSE GAS ASSERTIONS

聲明書編號: 00100-2019-AG-TWN-C
 發出日期: 22 November, 2019
 頁次 1 / 3

茲就下列組織之溫室氣體盤查管理報告書(107 年度)的盤查過程, 聲明查驗結果如下

台灣高速鐵路股份有限公司

查驗範圍
 立思威國際驗證有限公司(DNV GL)承接台灣高速鐵路股份有限公司(下稱"該組織")之委託, 對該組織陳述於 107 年溫室氣體盤查管理報告書(下稱"該報告")中之溫室氣體主張進行查驗, 查驗範圍設定為該報告所涵蓋之十二個車站(不含軌道運輸及維修基地)之盤查邊界, 並列表於聲明書附錄中。

查驗準則與溫室氣體方案
 本查驗係依照 ISO 14064-1:2006 標準, 以及一般公認涉及溫室氣體排放類別、計算、監測與報告等過程一致性之目的所引述之各項準則進行。
 本查驗之執行過程與 ISO 14066:2011、ISO 14065:2013 與 ISO 14064-3:2006 等標準之要求一致。

查驗聲明
 依據前述所鑑別之各項查驗準則進行查驗, DNV GL 合理確信於 108 年 11 月 4 日提出之該報告(V.4 版)中, 所陳述之各項溫室氣體主張並無實質性差異。

Chun-Nan Lin
 溫室氣體查驗員



發出日期與日期:
 台北, 108 年 11 月 22 日

代表簽署辦公室:
 立思威國際驗證有限公司
 新加坡禧街 293 號 29 樓




總經理
 總經理

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
 This Verification Opinion is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying or acting upon this Verification Opinion.
 立思威國際驗證有限公司, 新加坡禧街 293 號 29 樓, TEL: +866-2-82537800, website: www.dnvgl.com.tw
 DNV ZNATW-OP-F50, Rev.7, 2015-11

DNV·GL

聲明書編號: 00100-2019-AG-TWN-C
 發出日期與日期: Taipei, 22 November, 2019
 頁次 2 / 3

聲明書補充內容

過程與方法
 DNV GL 對該報告執行認為必要之審查程序與隨之進行之各階段訪談, 基於所獲知之必要證據, DNV GL 相信此項審查工作可對所表示之溫室氣體主張提供合理之依據, 該報告符合 ISO 14064-1:2006(等同 CNS 14064-1:2006) 之各項要求事項。

溫室氣體排放量的量化過程
 該報告的盤查期間涵蓋自 107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日, DNV GL 合理確信該報告中各項量化過程的結果為真實、透明且可監督。

查驗過程的組織邊界
財務控制權 營運控制權 股權持分

查驗溫室氣體類型
CO₂ CH₄ N₂O HFCs PFCs SF₆

台灣高速鐵路股份有限公司於 107 年度溫室氣體盤查管理報告書所提出各場址之溫室氣體主張並列表於附錄中, 其中間接排放量係依據經濟部能源局公布之 107 年電力係數(0.533 公斤 CO₂-e/度)計算, 該組織選擇且正確引用 IPCC AR4(2007)所界定之全球暖化潛勢(the Global Warming Potential, GWP)。

查驗結果
不含保留意見之查驗 含保留意見之查驗 無法查驗

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
 This Verification Opinion is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying or acting upon this Verification Opinion.
 立思威國際驗證有限公司, 新加坡禧街 293 號 29 樓, TEL: +866-2-82537800, website: www.dnvgl.com.tw
 DNV ZNATW-OP-F50, Rev.7, 2015-11

DNV·GL

聲明書編號: 00100-2019-AG-TWN-C
 發出日期與日期: Taipei, 22 November, 2019
 頁次 3 / 3

附錄

台灣高速鐵路股份有限公司於 107 年度溫室氣體盤查管理報告書所提出十二個車站之溫室氣體主張:

| 車站 | 總直接排放量 (CO ₂ -e 噸) | 總能源間接排放量 (CO ₂ -e 噸) | 排放量合計 (CO ₂ -e 噸) |
|-----------|-------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 南港車站 | 139.6331 | 9,753.3329 | 9,892.966 |
| 台北車站 | 6.5597 | 7,883.1155 | 7,889.675 |
| 板橋車站 | 2.1350 | 6,268.9825 | 6,271.118 |
| 桃園車站 | 165.5931 | 3,478.1266 | 3,643.720 |
| 新竹車站 | 2.1670 | 3,359.3710 | 3,361.538 |
| 苗栗車站 | 1.3813 | 1,223.1198 | 1,224.501 |
| 台中車站 | 3.5412 | 5,614.2482 | 5,617.789 |
| 彰化車站 | 1.3184 | 1,320.5853 | 1,321.904 |
| 雲林車站 | 2.3614 | 1,525.3324 | 1,527.694 |
| 嘉義車站 | 421.4274 | 2,822.3619 | 3,243.789 |
| 台南車站 | 888.1563 | 2,232.3090 | 3,120.465 |
| 左營車站 | 120.3613 | 4,638.9277 | 4,759.289 |
| 加總 | 1,754.6352 | 50,119.8128 | 51,874.448 |

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
 This Verification Opinion is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying or acting upon this Verification Opinion.
 立思威國際驗證有限公司, 新加坡禧街 293 號 29 樓, TEL: +866-2-82537800, website: www.dnvgl.com.tw
 DNV ZNATW-OP-F50, Rev.7, 2015-11

查證聲明



獨立保證意見聲明書

台灣高速鐵路股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書

英國標準協會與台灣高速鐵路股份有限公司(簡稱台灣高鐵)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台灣高速鐵路股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台灣高鐵並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對下列台灣高鐵 2019 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

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

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

查證範圍

台灣高鐵與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與台灣高速鐵路股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 2 應用類型評估台灣高鐵遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台灣高速鐵路股份有限公司企業社會責任報告書內容，對於台灣高鐵之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、台灣高鐵所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關台灣高鐵 2019 年的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了台灣高鐵對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台灣高鐵所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台灣高鐵政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 31 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

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

包容性

2019 年報告書反映出台灣高鐵已持續尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台灣高鐵之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。

重大性

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

回應性

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

衝擊性

台灣高鐵已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。台灣高鐵已經建立監督、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

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在台灣高鐵與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露，但組織層級的溫室氣體排放量除外。以我們的觀點，台灣高鐵 2019 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台灣高鐵提供有關遵循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台灣高鐵的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

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

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™



Statement No: SRA-TW-2019001
 2020-06-02

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

GRI 內容索引

| GRI 準則 | 揭露項目 | 揭露章節 | 頁碼 | 其他說明 |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|------|
| 一般揭露 (核心選項) | | | | |
| GRI 102 : 一般揭露 2016 | 1、組織概況 | | | |
| | 102-1 組織的名稱 | • 關於本報告書 | 2 | |
| | 102-2 活動、品牌、產品與服務 | • 營運據點與服務 • 票種優惠 | 11 28 | |
| | 102-3 總部位置 | • 營運據點與服務 | 11 | |
| | 102-4 營運據點 | | | |
| | 102-5 所有權與法律形式 | • 股東結構說明 | 16 | |
| | 102-6 提供服務的市場 | • 營運據點與服務 | 11 | |
| | 102-7 組織規模 | • 營運據點與服務 • 孕育人才，價值培育 | 11 49 | |
| | 102-8 員工與其他工作者的資訊 | • 孕育人才，價值培育 | 49 | |
| | 102-9 供應鏈 | • 營運據點與服務 • 供應鏈溝通及要求 | 11 35 | |
| | 102-10 組織與其供應鏈的重大改變 | • 營運據點與服務 | 11 | |
| | 102-11 預警原則或方針 | • 安全服務，責任運輸 | 18 | |
| | | • 行車安全與災害預防及應變 • 氣候變遷調適 | 21 43 | |
| | 102-12 外部倡議 | • 高鐵永續策略藍圖 | 12 | |
| | 102-13 公協會的會員資格 | • 技術交流 | 33 | |
| | | • 附錄表一 | 57 | |
| | 2、策略 | | | |
| | 102-14 決策者的聲明 | • 董事長的話 • 總經理的話 | 3 4 | |
| | 3、倫理與誠信 | | | |
| | 102-16 價值、原則、標準及行為規範 | • 經營原則 | 41 | |
| 4、治理 | | | | |
| 102-18 治理結構 | • 公司治理架構 | 40 | | |
| | • 功能性委員會 | 41 | | |
| 5、利害關係人溝通 | | | | |
| 102-40 利害關係人團體 | • 利害關係人鑑別 | 6 | | |
| 102-41 團體協約 | • 勞資關係與員工關懷 | 52 | 台灣高鐵 目前未簽署 團體協約 | |
| 102-42 鑑別與選擇利害關係人 | • 利害關係人鑑別 | 6 | | |
| 102-43 與利害關係人溝通的方針 | • 重大主題鑑別與回應 • 品質精進方向與檢視 | 6 20 | | |
| 102-44 提出之關鍵主題與關注事項 | • 顧客肯定 | 30 | | |
| 6、報導實務 | | | | |
| 102-45 合併財務報表中所包含的實體 | • 關於本報告書 | 2 | | |
| 102-46 界定報告書內容與主題邊界 | • 重大主題鑑別與回應 | 6 | | |
| 102-47 重大主題表列 | | | | |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 揭露章節 | 頁碼 | 其他說明 |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------|------|
| GRI 102 : 一般揭露 2016 | 102-48 資訊重編 | • 關於本報告書 | 2 | |
| | 102-49 報導改變 | • 關於本報告書 • 重大主題鑑別與回應 | 2 6 | |
| | 102-50 報導期間 | • 關於本報告書 | 2 | |
| | 102-51 上一次報告書的日期 | | | |
| | 102-52 報導週期 | | | |
| | 102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人 | | | |
| | 102-54 依循 GRI 準則報導的宣告 | | | |
| | 102-55 GRI 內容索引 | • GRI 內容索引 | 61 | |
| | 102-56 外部保證 / 確信 | • 關於本報告書 | 2 | |
| | | • 查證聲明 | 60 | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-1 解釋重大主題與其邊界 | • 重大主題鑑別與回應 | 6 | |
| | 103-2 管理方針及其要素 | • 於各關注主題下揭露 | | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| 重大主題 | | | | |
| 營運策略與營運績效 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 關於台灣高鐵 | 10 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 201 : 經濟績效 2016 | 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 | • 營運績效與永續實踐 | 15 | |
| | 201-4 取自政府之財務補助 | • 營運績效與永續實踐 • 股東結構說明 | 15 16 | |
| 運輸安全管理 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 運輸 - 專業運輸 | 18 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 416 : 顧客健康 與安全 2016 | 416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊 | • 安全與品質兼顧的管理系統 | 19 | |
| 產品 / 服務品質 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 運輸 - 專業運輸 | 18 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| 疏運與轉運服務 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 運輸 - 專業運輸 | 18 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| 科技創新 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 科技 - 創新科技 | 27 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 揭露章節 | 頁碼 | 其他說明 |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------------|----|------|
| 資訊安全管理 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 科技 - 創新科技 | 27 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 418 : 客戶隱私 2016 | 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | • 資訊安全管理 | 29 | |
| 永續供應鏈管理 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 在地 - 深耕在地 | 32 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 414 : 供應商社會評估 2016 | 414-1 使用社會準則篩選之新供應商 | • 供應鏈溝通及要求 | 35 | |
| GRI 204 : 採購實務 2016 | 204-1 來自當地供應商的採購支出比例 | • 營運據點與服務 | 11 | |
| | | • 在地化的供應鏈 | 37 | |
| 公司治理 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 關懷 - 永續關懷 | 39 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 205 : 反貪腐 2016 | 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | • 經營原則 | 41 | |
| | | • 反競爭與反貪腐行為 | 42 | |
| | 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動 | • 經營原則 | 41 | |
| 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 | • 治理組織成員資訊 | 40 | |
| | | • 孕育人才，價值培育 | 49 | |
| 法令遵循 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 關懷 - 永續關懷 | 39 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 307 : 有關環境 保護的法 令遵循 | 307-1 違反環保法規 | • 法令遵循 | 43 | |
| | | • 比鄰關懷 | 25 | |
| | | • 水資源使用、污水與廢棄物處理 | 48 | |
| GRI 417 : 行銷與標 示 2016 | 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件 | • 法令遵循 | 43 | |
| | | • 創新數位，即時溝通 | 28 | |
| | 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件 | • 創新數位，即時溝通 | 28 | |
| GRI 419 : 社會經濟 法令遵循 2016 | 419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定 | • 法令遵循 | 43 | |
| 氣候變遷減緩與調適 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 關懷 - 永續關懷 | 39 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 305 : 排放 2016 | 305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放 | • 節能低碳，管理能源 | 45 | |
| | 305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 | | | |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 揭露章節 | 頁碼 | 其他說明 |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------|------------------------|
| 能資源使用效率 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 關懷 - 永續關懷 | 39 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 302 : 能源 2016 | 302-4 減少能源消耗 | • 節能低碳，管理能源 | 45 | |
| | | • 永續環境，綠色場站 | 46 | |
| | | • 打造低碳列車與營運 | 47 | |
| GRI 303 : 水 2016 | 303-1 依來源劃分的取水量 | • 水資源使用、污水與廢棄物處理 | 48 | |
| GRI 306 : 廢污水和 廢棄物 2016 | 306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物 | | | |
| | 306-3 嚴重洩漏 | | | |
| 人才任用與發展 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 關懷 - 永續關懷 | 39 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 202 : 市場地位 2016 | 202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率 | • 營運據點與服務 | 11 | |
| | | • 包容平等的員工任用 | 49 | |
| GRI 401 : 勞雇關係 2016 | 401-1 新進員工和離職員工 | • 包容平等的員工任用 | 49 | |
| GRI 404 : 訓練與教 育 2016 | 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 | • 教育訓練成果 | 51 | |
| | | 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | • 人才管理與激勵 | 52 |
| 員工關懷與勞動權益保障 | | | | |
| GRI 103 : 管理方針 2016 | 103-2 管理方針及其要素 | • 關懷 - 永續關懷 | 39 | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | | |
| GRI 402 : 勞資關係 2016 | 402-1 關於營運變化的最短預告期 | • 勞資關係與員工關懷 | 52 | 台灣高鐵對於營運重大變化的調整皆依據法規要求 |
| GRI 407 : 結社自由 與團體協 商 2016 | 407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商 | • 勞資關係與員工關懷 | 52 | |
| | | • 供應鏈溝通及要求 | 35 | |
| GRI 401 : 勞雇關係 2016 | 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | • 勞資關係與員工關懷 | 52 | |
| GRI 403 : 職業安全 衛生 2016 | 403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表 | • 管理機制與績效 | 53 | |

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

2019 年績效亮點

重大主題和利害關係人

關於台灣高鐵

運輸 Transportation

科技 Technology

在地 Taiwan

關懷 Touch

附錄

查證聲明

GRI 內容索引

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法對照表

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

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

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



真實接觸 Be There | www.thsrc.com.tw