

2014企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



臺北大眾捷運股份有限公司
2014年企業社會責任報告書

迎向捷運2.0





2014 臺北捷運公司・企業社會責任報告書 Corporate Social Responsibility Report

CONTENTS

3	報告書中文摘要	74	4.關懷生活圈
4	Abstract	76	4.1樂活臺北
6	董事長的話	78	4.2便民服務與設施
7	總經理的話	82	4.3社會公益
8	關於本報告書	83	4.4客戶滿意度
10	2014年重大事件回應	86	5.和諧職場
12	1.關於臺北捷運	88	5.1員工結構
15	1.1臺北捷運簡介	91	5.2勞資關係
22	1.2 營運概況	93	5.3員工薪酬與福利
27	1.3公司治理	96	5.4提供員工暢通之溝通管道
34	1.4傾聽與回應利害關係人	97	5.5員工教育訓練
39	1.5供應商管理	100	5.6人權教育訓練
42	2.守護捷客	102	5.7工作安全與健康
44	2.1安全與管理	104	5.8保全訓練實務
52	2.2災害管理應變及演練	106	6.展望未來
56	2.3其他捷運安全統計數據	108	7.附錄
58	3.綠色運輸	109	附錄一：全球永續性報告指標 (GRI) 對照表
60	3.1節能與減排	117	附錄二：聯合國全球盟約對照表
65	3.2溫室氣體管理策略	117	附錄三：ISO26000社會責任標準指南對照表
66	3.3污染防治現況	119	附錄四：獨立保證意見聲明書
69	3.4降低環境衝擊之持續努力		

報告書中文摘要

本報告書分為「關於臺北捷運」、「守護捷客」、「綠色運輸」、「關懷生活圈」、「和諧職場」等5大章節，揭露臺北捷運於經濟、環境、產品責任、社會參與、勞工照顧與人權關注面等永續發展指標的努力與成果，各相關面向重點摘要如下：

精進經營管理

2014年臺北捷運總收入174.93億元，稅後純益7.09億元，稅後純益率4.21%、每股盈餘0.76元。本公司雖屬公營營運機構，惟須財務自主及自負盈虧。2014年淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線準點率99.83%，文湖線準點率99.73%。2014年較2013年總車站數成長7站、營運里程數成長7.9公里、年度總運量與平均日運量成長7%。

守護捷客安全

臺北捷運系統之多重災害演練需求，已明訂於「臺北市地區災害防救計畫」以及臺北捷運公司「災害防救業務執行計畫」。每年臺北捷運系統應辦理超過13場次，2014年總計辦理33場。並結合警政署（防爆小組）、環保署（環境事故專業技術小組），以及地方消防、警察、衛生等單位，執行爆裂物、毒性氣體洩漏、犯罪攻擊等危安事件演練，促進應變能力與合作默契，落實保障乘客之安全。

永續綠色運輸

臺北捷運以成為永續發展的「綠色企業」為己任，將環境議題融入企業營運及管理之中。我們期望在能源與氣候變遷議題上，扮演更積極角色，提升能源效率。2014年能源強度較2013年降低1.9%，用水量亦較2013年降低2.43%。另於北投機廠頂樓設置太陽能發電設施，截至2014年底，總發電量為168,644千瓦小時，二氧化碳減量89,030公斤，實質效益顯著。臺北小巨蛋於2013年導入能源管理系統，同年12月獲得ISO 50001驗證，成為臺灣第一家經國際標準組織驗證具能源管理系統的體育場館。

社會社區共榮

臺北捷運配合政府政策，2014年延續過去回饋社會之主要支出，包含捷運悠遊卡票價8折優惠減少收入18.79億元及捷運與公車雙向轉乘費用11.88億元，合計30.67億元，其中，轉乘優惠平均每日約49.4萬人次享受。另2014年本國供應商決標金額比例達98.35%。捷運全系統車站共有5間庇護工場。2014年12月6日至14日共8天（12月10日休園）兒童新樂園開園邀請弱勢族群兒童、里民、花博志工、學校團體、媒體記者及其家眷入園進行體驗，約50,612人次參加。

傾聽利害關係人

臺北捷運鑑別6類利害關係人，回收之利害關係人問卷共計390份，並針對供應商進行CSR評鑑，以資訊揭露的方式實施，受評鑑之供應商計有10家。2014年度民眾對臺北捷運系統整體滿意度為95.8%，較2013年成長3.6個百分點。未來將持續強化與利害關係人之溝通，並針對CSR永續政策的管理方針（Disclosure of Management Approach, DMA），以PDCA-P計畫（Plan）、D執行（Do）、C查核（Check）及A處置（Action）四大步驟，訂定目標，追求改善的行動。

照顧員工和諧職場

臺北捷運2014年員工申請育嬰留停結束後之平均回任率為90.5%。2014年投入訓練發展相關費用高達9,505萬元，總訓練時數為278,998小時，總參與人次為43,249人次。未來將持續營造安居樂業的工作環境，並以全體員工零事故、零職災為目標。



Abstract

This report introduces the efforts and achievements of the Taipei Rapid Transit Corporation (TRTC) in Sustainable Development Indicators, including economic performance, environmental protection, product liability, social participation, labor care and human rights. The summary is as follows.

Advancements in Operations and Management

The TRTC's total revenue in 2014 was NT\$17.493 billion, and net profit after tax was NT\$709 million, with a net profit rate of 4.21% and earnings per share at NT\$0.76. While the TRTC is a public operating agency, it has to be financially autonomous and self-financing. In 2014, Tamsui-Xinyi, Songshan-Xindian, Zhonghe-Xinlu and Bannan Lines shared a Punctuality Rate of 99.83% while that of Wenzhou Line reached 99.73%. Compared to 2013, the total number of stations and operating mileage increased by 7 stations and 7.9 kilometers respectively, while both the annual ridership and average daily ridership increased by 7% in 2014.

Transport Safety

The necessity for a multiplicity of disaster drills is stipulated in the Taipei City Disaster Prevention and Response Plan, as well as the TRTC's Disaster Prevention and Response Operation Plan. The TRTC is required to organize no less than 13 drills annually, and in 2014, it indeed organized a total of 33. The bomb squad of the National Police Agency, the environmental incidents specialist team of the Environmental Protection Administration, and local fire, police and health authorities jointly implemented drills for explosives, toxic gas leaks, criminal attacks and various other security incidents to improve responsiveness and tacit cooperation to fulfill our commitment to passenger safety.

Sustainable Green Transport

The TRTC endeavors to evolve into a sustainable "green business". Environmental issues are therefore of central concern in our business operation and management. We hope to play an active role in energy and climate change issues, and in improving energy efficiency. In 2014, energy intensity ratio was reduced by 1.9% compared to the previous year, while water consumption was also reduced by 2.43% compared to 2013. As of the end of 2014, the Beitou Depot has generated 168,644 kilowatt-hours of electricity since the installation of solar power equipment on its roof, reducing CO₂ emissions by 89,030 kg. In 2013, the Taipei Arena introduced energy management systems, and in December it received an ISO 50001 Energy Management Systems Certification by the Bureau of Standards, Metrology and Inspection, making it Taiwan's first sporting arena to receive such certification.

Prospering with Local Communities

In coordination with government policies, the TRTC has continuously contributed to society by bearing all discount expenses of the 20 percent fare discount that is given to EasyCard users,

as well as bus-metro transfer discounts, respectively costing the company NT\$ 1.879 billion and NT\$ 1.188 billion in 2014, leading to accumulated losses of NT\$ 3.067 billion. An average of 494,000 passengers make use of the transfer discount per day. Furthermore, the ratio of domestic tender awarding value in 2014 accounted for 98.35%. There are also a total of 5 Sheltered Workshops at various stations across Metro system. And for eight days from 6-14 December (closed on 10 December) , the Taipei Children's Amusement Park was open to underprivileged children, local residents, Flora Expo volunteers, school groups, reporters and families of the above for a special trial period. Approximately 50,612 visits were made during this time.

The Voices of the Stakeholders

A total of 390 valid questionnaires were received from stakeholders in the six categories identified by the TRTC. Meanwhile, the supplier CSR evaluation was conducted for information disclosure, in which a total of 10 suppliers were evaluated. In 2014, the overall annual passenger satisfaction of Taipei Rapid Transit System was 95.8%, a 3.6 percentage point increase compared to that in 2013. In the future, the TRTC will continue to strengthen communication with its stakeholders, set targets for the Disclosure of Management Approach (DMA) , and follow the procedure of Plan-Do-Check-Action (PDCA) for improvements.

A Harmonious Workplace

In 2014, the average reinstatement rate of employees applying for parental leave was 90.5%. Investment in training and education amounted to a total of NT\$95.05 million in the same year, with a total of 278,998 training hours and 43,249 person-times of participation. In the future, the TRTC will continue working on creating a safe, peaceful and delightful workplace, with zero-accidents and zero-hazard.





董事長的話

「臺北大眾捷運股份有限公司2014年企業社會責任報告書」是臺北捷運發行的第一本企業社會責任報告書。2014年是臺北捷運在永續發展的實踐上成果豐碩的一年，站在捷運2.0的起點，我們透過第一本報告書發行，藉此向所有社會大眾及利害關係人分享臺北捷運永續經營之成果，並且展現我們追求永續發展的決心。

2009年臺北捷運已正式加入全球已簽署「UITP永續發展憲章」之大眾運輸系統行列，承諾在發展大眾運輸之同時，推動環境、社會、經濟三方面的永續發展與平衡。

環境面，我們成立節能委員會，從訂定作業方式、部門自主管理、設備設施改善、節能巡查稽核等處著手，並藉由管理手法減少能源耗用，利用重置契機提升設備設施能源效率，亦持續蒐集業界節能手法，以精進節能作為減緩環境衝擊影響程度。臺北小巨蛋更於2013年導入能源管理系統，同年12月獲得ISO 50001認證。

經濟面，臺北捷運系統的興建及營運，正是紓解臺北都會區長期以來交通問題的一帖良藥，藉此改善都市動線，活絡都市機能，並且促進都市與周邊衛星市鎮再發展。捷運文湖線、淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線等5條路線，建構出綿密交織的臺北捷運系統路網，配合其他接駁運具，使臺北都會區民眾享受前所未有的交通便利，更為城市全面提升發揮卓著貢獻。

社會面，人力是公司最重要的資產，我們將建立更開放多元的溝通管道及完善的人力發展機制，凝聚員工向心力，透過更具激勵效果之升遷考核制度，為公司挹注新血，拔擢內外部優秀人才；而廣大的市民及旅客是我們營運成長最堅實的力量，我們在持續提供優質運輸服務的基礎上，更進一步讓捷運從單純運輸功能再進化，開發新服務新市場利基，以捷運2.0的新角色融入民眾生活，並串起世界地球村的理念。

2016年，臺北捷運系統即將迎接20歲生日的里程碑，我們將謹守善盡企業社會責任的核心價值，落實企業化經營，鞏固本業績效，提供高品質軟硬體服務，並投入附業、轉投資發展，及掌握臺北小巨蛋、貓空纜車及兒童新樂園之營運契機，追求合理利潤，為公司及利害關係人創造更多機會及效益，進而結合商業、休閒及文化等不同元素多角化經營，實現集團化發展目標，邁向捷運2.0，放眼永續經營的長遠未來。

賀陽正
Tan Hockun



總經理的話

臺北捷運自1996年通車以來，累計已提供超過70億人次之運輸服務。一路走來，在5,000多位同仁共同努力之下，每日平安載運200萬人，為大臺北地區市民營造一個便捷幸福的城市生活。

人口稠密的大臺北地區，公共運輸系統具良好之整合及發展優勢。臺北捷運為都會公共運輸主幹，在市區串連公車、YouBike及計程車等運具，城際則銜接臺鐵、高鐵、長途客運及即將通車之機場捷運，提供旅客多元便利之轉運服務。通車營運至今，我們以穩健的步伐逐步踏實，持續為追求帶給旅客最便捷的生活圈而努力，建立捷運與生活的信賴感與價值感。

我們配合市府各項災防、安全及救援政策，積極推動災害防救業務執行計畫、系統營運可靠度管理專案、落實系統安全風險管理作業程序等，提供旅客安全可靠之乘車品質，同時，結合行銷策略，促進觀光發展及消費，成功建立領導品牌形象，讓捷運系統成為城市發展的最重要環節。

遺憾的是，2014年5月21日，板南線發生旅客持刀隨機傷人之事件，為臺灣社會帶來極大衝擊。我們除了對不幸遇難之旅客表達哀悼、對傷者及家屬表達關懷之外，為提升旅客乘車安全，我們透過增加巡查人力及見警率、加強工作人員防護配備、提升警消單位無線通訊功能、強化維安處理訓練以及演練等精進作為，為所有旅客安全做最嚴格的把關，提升全民對臺北捷運及社會治安之信心。

臺北捷運承載著整個大臺北地區每日的運行，與城市相依共榮發展，我們除了在運輸服務品質及行車安全面向，不斷力求精進與強化外，亦結合社區資源與人文藝術，營造出活潑而優質的新捷運文化，未來我們更自許深入民眾生活，發揮全方位服務效能，持續依政府交通政策，以整體運輸發展之觀點，透過跨運具、跨區域與跨系統之整合，提升公共運輸運能及效率，全力配合市府打造臺北成為一個智慧低碳的綠色城市。

顏邦傑
B. C. Yan



關於本報告書

「臺北大眾捷運股份有限公司2014年企業社會責任報告書」(Corporate Social Responsibility (CSR) Report) (以下簡稱本報告書) 是臺北捷運發行的第1本企業社會責任報告書，藉此向所有社會大眾及利害關係人展現臺北捷運持續提供運輸服務及追求永續發展的決心，並且分享臺北捷運永續經營發展之成果。本報告書分為「關於臺北捷運」、「守護捷客」、「綠色運輸」、「關懷生活圈」、「和諧職場」等5大章節，揭露臺北捷運於經濟、環境、產品責任、社會參與、勞工照顧與人權關注面等永續發展指標的努力與成果，並彙整相關數據提供詳細說明，期望藉由本報告書的發行，能讓社會大眾更瞭解臺北捷運。

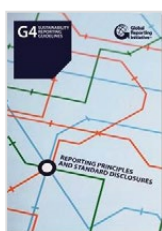
在本報告書中將以「臺北捷運」、「北捷」、「本公司」、「我們」簡稱表示臺北大眾捷運股份有限公司，其他關於本報告書所用的關鍵詞彙字母縮寫或解釋名詞，均於當頁內容中加註說明。

報告書範疇與計算依據

本報告書展現臺北捷運2014年1月1日至2014年12月31日（為求資訊揭露完整性，針對部分重大議題，資訊涵蓋期間亦回溯至2012年至2014年資訊）在企業社會責任的績效呈現及永續經營的成果與未來規劃，部份內容涵蓋受託事業臺北市兒童新樂園、貓空纜車、臺北小巨蛋。報告書中所揭露的統計數據係來自公司內部自行統計與調查的結果，有關財務數據來源，採用臺北市審計處決算審定的資料，並以一般慣用之數值描述方式呈現。

報告書撰寫原則與綱領

2014年臺北捷運企業社會責任報告書內容架構依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative），GRI G4版指引，透過重大性的分析模式鑑別利害關係人所關注的議題並決定優先順序，分析出此報告要揭露的永續性主題、相關策略、目標和措施，並依所列之指導方針及架構撰寫。並參考ISO26000社會責任標準指南、地球憲章、經濟合作暨發展組織（OECD）多國企業指導綱領及聯合國全球盟約等原則。



報告書編輯

為完成本報告書之編輯工作，本公司組成「2014年企業社會責任報告書推動工作小組」，由董事長指導，總經理監督發行，企劃處擔任執行整合單位。

報告書審核

本報告書由企劃處彙整編輯初稿後，邀集推動工作小組成員就相關內容與數據校閱與修訂，並由各單位主管與總經理複核定稿。

報告書查證

為了提升組織報告的透明性與可信賴度，進一步發揮永續發展報告書作為推動組織永續發展管理重要工具的作用，本報告書公布的所有資訊已由信譽卓著的英國標準協會（British Standards Institution, BSI）完成查證，符合GRI G4 核心選項（Core）及AA1000保證標準第一類型的精神。BSI查證報告聲明書詳如附錄四。

報告書發行時間

臺北捷運未來將每2年內定期發行「企業社會責任報告書」

現行發行版本：2015年12月發行

聯絡方式

期盼藉由本報告書，讓一般民眾及相關利害關係人更瞭解臺北捷運推動永續發展的努力。如您對於臺北捷運「2014年社會責任報告書」有任何疑問與建議，請您與我們聯絡。聯絡資訊如下：

臺北大眾捷運股份有限公司

企劃處/陳志中 課長

臺北市中山區中山北路2段48巷7號

電話：02-25363001 轉 8632

傳真：02-25117945

電子郵件：chichon@metro.taipei





2014年重大事件回應

專題報導—從心開始

♥ 傷痛的521

2014年5月21日下午一列板南線列車，行經龍山寺站至江子翠站間，發生兇嫌持刀傷害其他旅客事件，造成4死24傷，震驚全國。對此不幸事件，臺北市政府成立專案小組進行處理，竭力慰撫受害旅客及家屬，希望往生者安息，也使家屬、受傷旅客及社會各界逐步恢復正常生活。

♥ 處理與回應

521捷運不幸事件雖為單一偶發的意外事件，卻造成社會動盪、人心惶惶，為此，本公司已進行一連串軟硬體精進措施，包括建立捷運公司與警消直通專線電話、提升捷運系統內警方無線電通訊功能、增加捷運系統巡查頻率、加強捷運車站工作人員訓練及演練、強化捷運車站工作人員防護配備與危安處理宣導等作為，期讓全民逐漸走出此意外事件陰霾，重拾乘車信心。

本公司經檢討521捷運不幸事件處理程序，皆符合緊急應變處理作業，但是為了精進加速緊急通報消防救護及警察單位，已於雙北市警察局勤務指揮中心增設無線電設備，以利接收捷運系統內相關訊息，針對此不幸事件，本公司相關緊急處理及因應措施如下：

1. 緊急處理及因應措施

◆ 緊急動員慰問協助

本公司成立單一窗口進行探視及慰問，發給慰問金、濟助金及協助保險理賠，並結合臺北市政府社會局、民政局及保險公司資源，協助家屬辦理醫療、喪葬、法律諮詢或心理輔導等善後事宜。

◆ 民眾心理諮商服務、被害人就業或勞工權益，及亡者子女及傷者就學等事宜

由衛生局、勞動局及教育局等單位，提供受傷旅客以外民眾心理諮商服務，協助被害人就業或勞工權益事項諮詢追蹤，及協助亡者子女及傷者就學等相關事宜。

2. 維安精進與預防性作為

◆ 增加巡查人力，提高捷運系統見警率

除增派車站保全人員、臺北市及新北市警察局加派警力加強維護外，役政署2014年9月撥派200名替

代役男協助捷運維安勤務，警察局亦成立交通義勇警察大隊捷運中隊，投入人力協助維護旅客安全。

- ◆ 加強車站工作人員防護配備

各車站值班站長、淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線列車司機員及文湖線列車隨車站務員，皆增配防狼噴霧劑，保全人員增配警棍。

- ◆ 提升與警察及消防單位無線電通訊功能

淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線行控中心設置直通專線，直通捷運警察隊、臺北市政府警察局、消防局及新北市政府警察局、消防局等單位，文湖線行控中心亦設置專線，直通捷運警察隊、臺北市政府警察局、消防局。另於雙北市警察局勤務中心設置捷運無線電固定臺，並提供警方使用捷運系統無線電手機。

- ◆ 加強維安處理訓練及維安演練

安排捷運警察教官對站務、保全人員、司機員及車站販賣店商家進行維安處理訓練，增加捷運系統維安事件及大量傷患救護處理演練頻次，強化本公司與消防、衛生、警察等單位之協同應變能力及合作默契。此外，各捷運站設置AED及急救箱，所有服務人員均完成「急救人員」與「CPR+AED操作」訓練。

- ◆ 加強安全宣導

透過車站月臺電子多媒體顯示系統（EMDS）、旅客資訊顯示系統（PIDS）、海報及燈箱進行安全資訊宣導。



3.走出傷痛，回歸平靜

- ◆ 辦理音樂會撫慰人心

自2014年6月14日至7月6日連續4個周末，陸續於忠孝復興站、臺北車站等站舉行「傾心關懷 以愛相挺——Love捷運音樂會」，透過音樂溫柔力量，傳頌人心互相關懷的美好。

- ◆ 江子翠站關懷祈福卡片展

2014年7月6日至7月31日於江子翠站藝文廊，由熱心民眾志工佈置展覽，展出近千張民眾自發撰寫之祝福圖文小卡片，展現民眾彼此鼓勵的溫暖力量。



健康·幸福·新北市

你我手牽手 祈福向前走



1 關於臺北捷運



Highlights



1. 關於臺北捷運 /

1.1 臺北捷運簡介

1.2 營運概況

1.3 公司治理

1.4 傾聽與回應利害關係人

1.5 供應商管理



以使命、願景、經營理念為基礎出發，透過CSR推動，抵達系統穩定營運及永續經營之目的

使命

提供安全可靠親切的高品質運輸服務

願景

臺北捷運、世界一流

經營理念

顧客至上、品質第一

傾聽民眾的聲音、珍視員工工資福利，符合利害關係者之期待

為實現臺北市政府委託經營目標，有效率企業化管理，本公司建立完整經營管理架構，每年依公司使命、願景及經營理念，並參考臺北市政府施政重點及公司政策重點項目，訂定年度經營策略、策略性目標及工作計畫。透過責任中心績效管理制度、內部控制制度、ISO品質管理制度、員工自主改善制度等內部控管機制，及高階診斷方式，確保經營目標達成，落實長久企業發展。

經營策略

為使公司持續成為民眾值得信賴的好夥伴，臺北捷運2014年經營策略在「系統營運面」戮力追求「安全可靠 (Safety)」；為彰顯公司提升企業競爭力及經營效率之決心，於「企業經營面」持續強化「專業效能 (Specialty)」；以及為讓民眾感受公司親切貼心，無微不至的關懷，在「旅客服務面」致力推動「優質創新 (Service)」。

01

系統營運面-追求「安全可靠」(Safety)

策略一：強化系統安全，精進設備效能

策略二：建構綠色運輸，營造無縫接軌

02

企業經營面-強化「專業效能」(Specialty)

策略三：拓展多元經營，提高公司收益

策略四：扎根人才培育，打造友善職場

策略五：健全內部管理，落實成本管控

03

旅客服務面-推動「優質創新」(Service)

策略六：形塑捷運文化，建立企業形象

策略七：貼近顧客需求，提升服務品質

臺北捷運業務發展計畫

期程

發展策略

年度事業計畫 (2015年)

- >> 系統營運面-追求「安全可靠」(Safety)
策略一：強化系統安全、精進設備效能
- >> 企業經營面-強化「專業效能」(Specialty)
策略二：提高公司收益、擲節經費支出
策略三：健全內部管理、扎根人才培育
- >> 旅客服務面-推動「優質創新」(Service)
策略四：形塑捷運文化、建立企業形象
策略五：貼近顧客需求、提升服務品質

中長期策略地圖 (2015至2018年)

- >> 財務構面
提升獲利能力
- >> 內部流程構面
強化內部管理
落實企業化經營
- >> 顧客構面
精進系統效能
精緻化貼心服務
善盡企業社會責任
- >> 學習成長構面
強化專業能力
活化人力資源

1.1 臺北捷運簡介

臺北都會區繁榮發展，人口及車輛快速成長，如同其他國際大都會一般，面臨諸多交通問題亟待解決，臺北捷運系統的興建及營運，正是紓解臺北都會區長期以來交通問題的一帖良藥，藉此改善都市動線，活絡都市機能，並且促進都市與周邊衛星市鎮再發展。

2014年，松山線通車，臺北捷運系統回歸棕、紅、綠、橘、藍（捷運文湖線、淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線）5條路線，四通八達的捷運路網、分散多元的轉乘模式，讓大臺北公共運輸邁入新的紀元。

臺北捷運以提供旅客「安全、可靠、親切的高品質運輸服務」為使命，並以「顧客至上，品質第一」為經營理念，更堅持以「人本運輸精神」，結合其他運輸工具，推廣大眾運輸服務，達成完整的交通運輸網。此外，建立高品質的企業管理制度、健全財務規劃與管理、積極經營附屬事業與其他轉投資事業等工作，都是公司朝向全方位發展的努力。

臺北捷運除了在運輸服務品質不斷力求精進外，亦結合社區資源與人文藝術，營造出活潑而優質的新捷運文化。未來，將配合民眾需求，持續提升服務品質與改善軟硬體措施，藉由積極參與國際學會活動，建立標竿學習管道，提供全方位優質服務，致力達成零事故率目標，實現「臺北捷運、世界一流」願景，並藉此促成臺北民眾生活品質的全面提升。



臺北大眾捷運股份有限公司

- » 設立日期 1994年7月27日
- » 董事長 賀陳旦
- » 員工總數 5,644人 (不含工讀生)
- » 總部位址 臺北市中山區中山北路2段48巷7號



1.1.1 業務內容

運輸本業

- » 捷運系統營運
臺北捷運松山線（西門站-松山站）於2014年11月15日通車，營運長度增加7.9公里，營運總長度為129.2公里、營運站數為116站。2015年7月6日頂埔站-永寧站通車後，營運長度增加1.9公里，目前臺北捷運營運總長度為131.1公里、營運站數為117站。



附屬事業

- » 廣告
- » 地下街
- » 車站販賣店
- » 轉乘停車場
- » 移設連通





受託事業

- » 貓空纜車
- » 臺北小巨蛋
- » 兒童新樂園

轉投資事業

- » 悠遊卡投資控股股份有限公司
- » 捷邦管理顧問股份有限公司





臺北捷運近年發展里程碑

2015.07

頂埔站-永寧站通車，板南線營運長度增加1.9公里，營運總長度為131.1公里。



2015.01

臺北捷運公司順利完成跨年活動人潮輸運，自2014年12月31日上午6時至2015年1月1日上午6時，全系統共計運輸旅客296萬餘人次，較2014年275萬餘人次，增加21萬餘人次。



2014.11

松山線通車（西門站-松山站），營運長度增加7.9公里，營運總長度為129.2公里。



2013.11

信義線通車（中正紀念堂站-象山站），營運長度增加5.7公里，營運總長度為121.3公里。





2013.06

新莊線通車（輔大站-迴龍站），營運長度增加2.8公里，營運總長度為115.6公里。



2012.09

新莊線通車（忠孝新生站-東門站-古亭站），營運長度增加2.8公里，營運總長度為112.8公里。



2012.02

臺北捷運系統旅運量累計突破50億人次。



2012.01

新莊線通車（大橋頭站-輔大站），營運長度增加8.1公里，營運總長度為110.0公里。





1.1.2 參與組織與簽署憲章

參與組織

本公司積極參與軌道運輸相關學協會組織與活動，汲取營運、管理及技術面最新資訊引領企業發展，並進而提升能見度，包括以下組織：

■ CoMET/Nova國際聯盟活動

臺北捷運自2002年起加入國際組織Nova軌道運輸標竿聯盟，2010年運量達5億人次以上，2011年9月晉升至CoMET會員，聯盟會員包含全球重要捷運系統如倫敦地鐵等，透過聯盟活動進行交流學習，與世界各重要城市地鐵營運單位進行經驗分享，互相學習與追求卓越。交流方式包括重要績效指標之標竿學習、營運經驗交流問卷、個案研討及年度會議等。



■ 參與學協會及國際交流活動

透過參加國內外學協會年會、研討會、演說及參訪，增進主管及同仁專業知能，並與軌道同業或交通運輸專業人士進行交流，汲取寶貴經驗，提升維修技術水準及經營管理效率，作為營運發展之參考。

臺北捷運參與學協會及擔任職務

- | | |
|----------------------------------|-------------------|
| ■ 公共交通國際聯會(UITP)/
亞太城市軌道平臺副主席 | ■ 中華民國管理科學學會 |
| ■ 美國大眾運輸協會(APTA) | ■ 中國材料科學學會 |
| ■ 國際纜索運輸協會(OITAF) | ■ 中華民國內部稽核協會 |
| ■ 臺灣軌道工程學會/ 學會理事 | ■ 中華民國訓練協會 |
| ■ 臺灣策略成本管理學會 | ■ 中華人力資源管理協會 |
| ■ 中華智慧運輸協會 | ■ 社團法人中華採購與供應管理協會 |
| ■ 中華軌道車輛工業發展協會 | ■ 中華民國品質學會 |
| ■ 中國工程師學會 | ■ 中華民國工業安全衛生協會 |
| ■ 中華民國運輸學會 | ■ 中華民國振動與噪音工程學會 |
| ■ 中華民國道路協會 | ■ 中華民國電梯協會/ 協會理事 |

2014年交流活動摘要列表

標竿學習	2014年交流情形
發表演說或簡報，展現臺北捷運卓越經營績效，提供同業觀摩學習	- 參加2014年公共交通國際聯會（UITP）亞太區會議，並以「Taipei Metro: Improving Passenger Experience」為題進行簡報 - 參加2014年公共交通國際聯會（UITP）地鐵會議，並以「Listening to Our Customers: Improving Taipei Metro Passenger Experience」為題發表簡報 - 參加中華價值管理學會2014年年會，並發表「臺北捷運創新服務」專題演講 - 參加臺灣軌道工程學會2014年年會，並發表「臺北捷運經營管理之回顧與展望」專題演講
參加年會、研討會或論壇等活動，汲取最新運輸發展知識或技術	- 參與CoMET軌道運輸標竿聯盟2014年會議 - 參加臺灣軌道工程學會「臺灣軌道建設與發展」專書編製小組，參與撰稿及出版作業 - 參加交通部運輸研究所舉辦「大眾運輸導向發展策略」圓桌會議及國際論壇 - 參加中華民國工商協進會辦理2014年「臺日鐵路觀光產業合作論壇」 - 參加中華民國運輸學會舉辦2014年「運輸獎狀」之獎項評選

簽署憲章

2009年正式加入全球已簽署「UITP永續發展憲章」之大眾運輸系統行列，並承諾在發展大眾運輸的同時，推動社會、環境、經濟三方面的永續發展與平衡。

外賓參訪接待

2014年全年度外賓參訪團體達90團（1,899人次），其中包括外國來賓40團（420人次）、大陸來賓22團（291人次）、本國機關團體及學校28團（1,188人次）。隨著新路網持續拓展及運量不斷累積，展望未來，本公司將提供更多最新營運資訊及經驗予來訪外賓進行交流與觀摩，藉由多元化之參訪行程與體驗搭乘捷運活動，提升臺北捷運之國際知名度。



新加坡樟宜機場集團參訪



外交部拉美司安排第21期外交遠朋西語班參訪



▶ 1.2 營運概況

1.2.1 財務表現

2014年監察院審計部臺北市審計處財務查核後，總收入174.93億元、總支出166.51億元，稅後純益7.09億元，與2013年稅後純益7.18億元約當，稅後純益率4.21%、每股盈餘0.76元，而盈餘主要來自於附屬事業及業外利益的挹注。另配合政府政策，2014年延續過去回饋社會之主要支出，包含捷運悠遊卡票價8折優惠減少收入18.79億元及捷運與公車雙向轉乘優惠費用11.88億元，合計30.67億元。

公司財務資訊摘要				
單位：新臺幣仟元				
項目	2012年度	2013年度	2014年度	2014年較2013年增幅
營業收入	14,938,455	15,797,463	16,845,239	6.6%
營業成本	11,933,535	12,839,094	14,141,055	10.1%
營業毛利	3,004,920	2,958,369	2,704,184	-8.6%
營業淨利	542,044	459,659	214,058	-53.4%
稅前純益	885,073	844,456	842,353	-0.2%
本期純益	708,972	717,962	709,156	-1.2%
繳交政府稅款	661,164	625,267	671,138	7.3%

註：1. 政府稅款為各年度營業稅及稅捐與規費之合計數

2. 2014年與2013年營業淨利差異較大主要係因2014年重置租金較2013年高約4億元。

雙向轉乘優惠

配合臺北市政府鼓勵大眾運輸政策，本公司持續實施捷運與公車雙向轉乘優惠措施，2014年平均每日約49.4萬人次享受轉乘優惠。自2002年起雙向轉乘優惠費用由本公司全額負擔，2014年支付11.9億元，累計已支付130.3億元。

財政補助

本公司屬公營營運機構，政府投入股本佔99.64%，捷運本附業經營須財務自主及自負盈虧，惟受託經營事業之貓空纜車及兒童新樂園，2014年營運虧損77,142仟元及83,779仟元，係由臺北市政府進行補貼，2014年另享有投資抵減稅額648仟元。多年來我們穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，也依法誠實納稅。雖然未來的經營環境充滿挑戰，但我們仍將持續專注本業，並強化多角化經營，創造新市場利基，為股東創造最大價值。

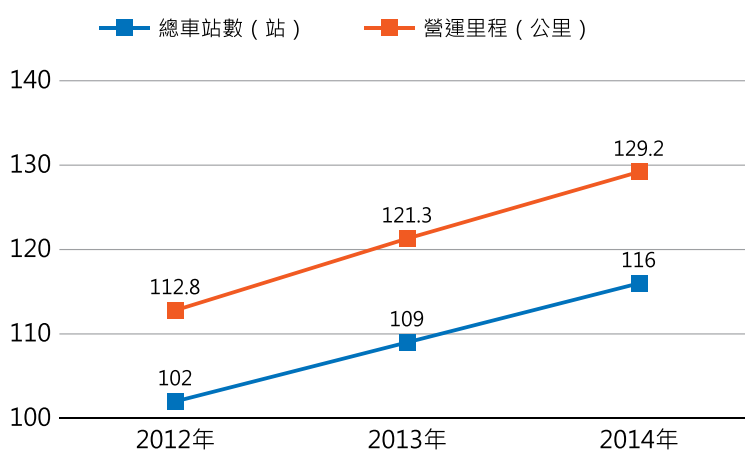
1.2.2 運輸本業

車站總數與營運里程

2014年較2013年總車站數成長7站，營運里程數成長7.9公里。

營運車站數及營運里程

	2012年	2013年	2014年
總車站數 (站)	102	109	116
營運里程 (公里)	112.8	121.3	129.2

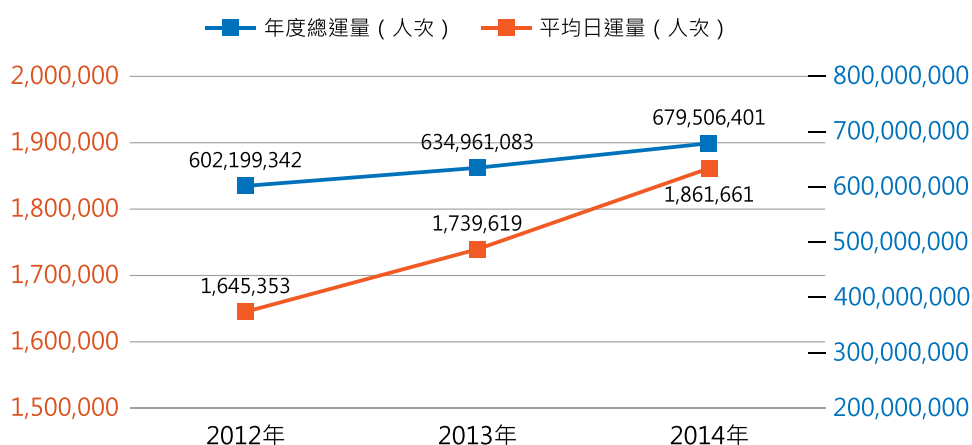


整體運量

2014年較2013年年度總運量與平均日運量成長7%。

年度總運量及平均日運量

	2012年	2013年	2014年	2014年較2013年增幅
年度總運量 (人次)	602,199,342	634,961,083	679,506,401	7.0%
平均日運量 (人次)	1,645,353	1,739,619	1,861,661	7.0%





服務水準

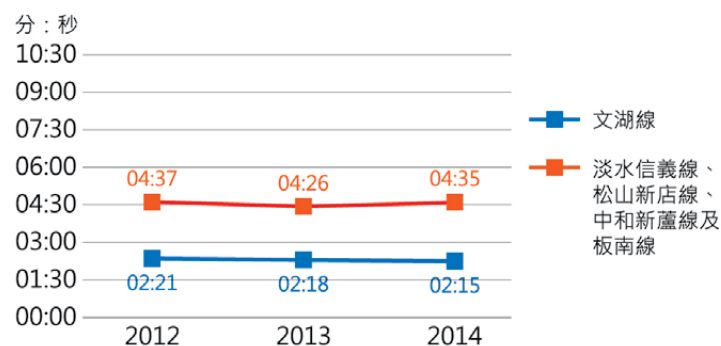
2014年淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線準點率99.83%，文湖線準點率99.73%。

平均班距與準點率

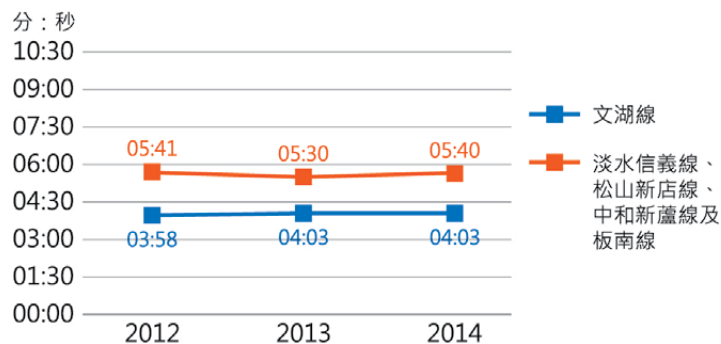
	2012年		2013年		2014年	
	淡水信義線、 松山新店線、 中和新蘆線及 板南線	文湖線	淡水信義線、 松山新店線、 中和新蘆線及 板南線	文湖線	淡水信義線、 松山新店線、 中和新蘆線及 板南線	文湖線
平均尖峰班距 (分：秒)	04：37	02：21	04：26	02：18	04：35	02：15
平均離峰班距 (分：秒)	05：41	03：58	05：30	04：03	05：40	04：03
平均準點率(%)	99.88	99.28	99.84	99.60	99.83	99.73

註：1. 2014年配合松山線通車，臺北捷運通車路段依原路網規劃整合為5條營運路線。
2. 2014年板南線平日上午尖峰最密班距為120秒、文湖線為85秒

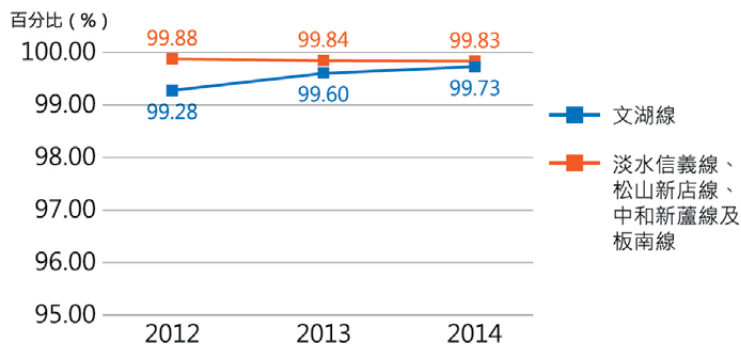
平均尖峰班距



平均離峰班距



平均準點率



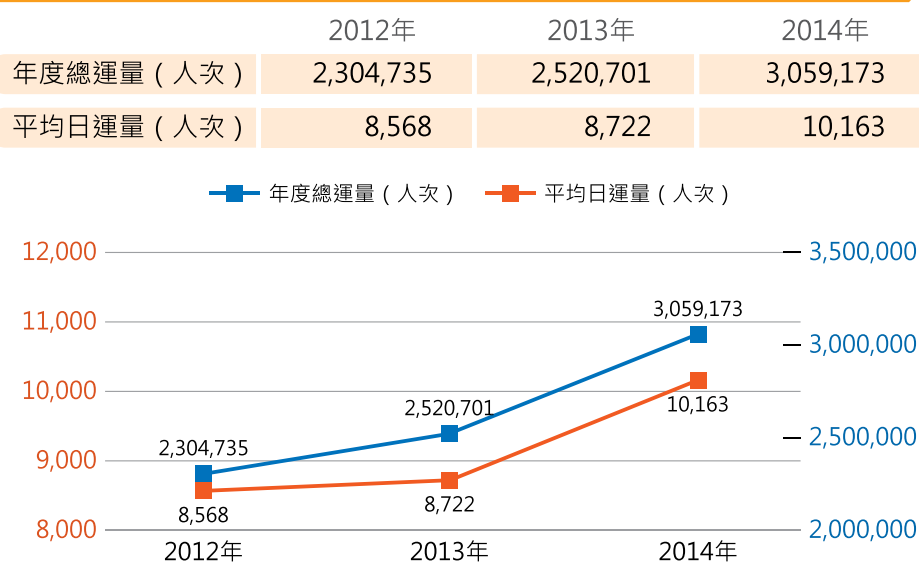
1.2.3 受託事業

臺北捷運受託營運事業中，貓纜2014年虧損較2013年減少2,145萬元，臺北小巨蛋結餘較2013年成長636萬元。兒童新樂園於2014年開園，年度總收入為1,387萬元。

受託事業財務表現			單位：新臺幣仟元
貓空纜車	2013年	2014年	
貓纜營業總收入	122,303	143,407	
貓纜營業總支出	220,897	220,549	
虧損	98,594	77,142	
虧損補貼數	98,594	77,142	
臺北小巨蛋	2013年	2014年	
臺北小巨蛋營業總收入	371,443	374,449	
臺北小巨蛋營業總支出	316,270	312,918	
結餘	55,173	61,531	
契約繳納數	106,557	111,886	
兒童新樂園	2013年	2014年	
兒童新樂園營業總收入	--	13,874	
兒童新樂園營業總支出	--	97,653	
虧損	--	83,779	
虧損補貼數	--	83,779	

貓空纜車運量

貓空纜車年度總運量及平均日運量



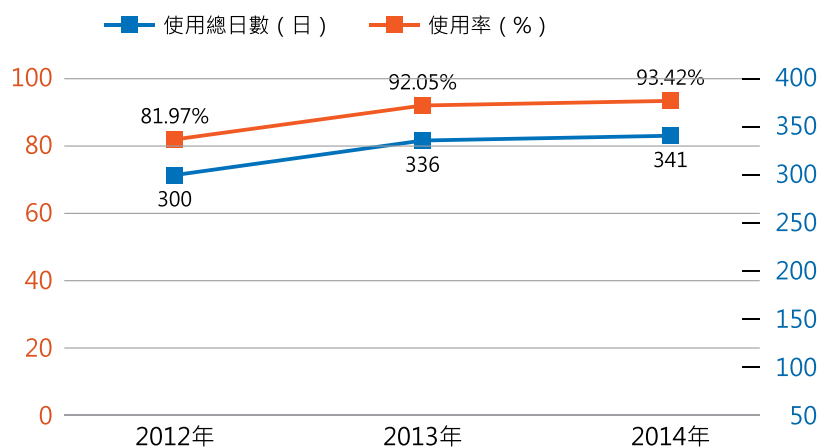


臺北小巨蛋使用狀況

2014年臺北小巨蛋使用率93.42%，較2013年成長1.37個百分點。

臺北小巨蛋使用狀況

	2012年	2013年	2014年
使用人數 (人次)	1,047,219	1,119,683	1,056,283
使用總日數 (日)	300	336	341
使用率 (%)	81.97%	92.05%	93.42%

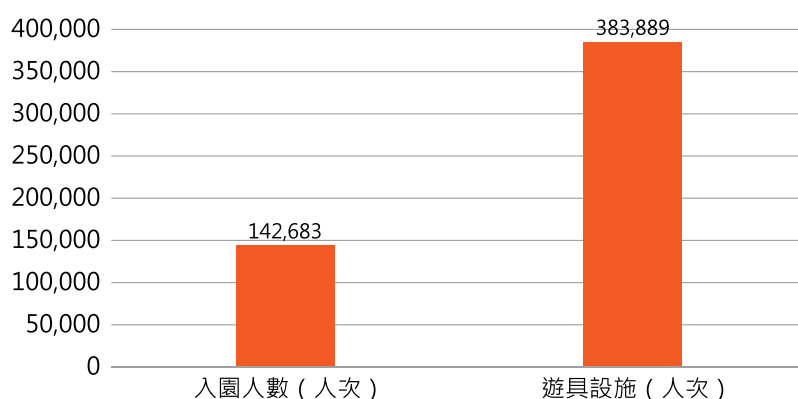


兒童新樂園人數統計

兒童新樂園入園人次及遊具使用人次

2014年 (2014.12.16正式開園)

入園人數 (人次)	142,683
遊具設施 (人次)	383,889



1.2.4 轉投資事業

悠遊卡投資控股股份有限公司

實收資本額為8億8,000萬元，本公司持股27.49%為最大股東。其主要營業項目為一般投資業，轉投資公司有悠遊卡公司（持股100%）、捷邦管理顧問公司（持股6%）、點鑽整合行銷公司（持股40%）、群信行動數位科技公司（持股13.3%）、臺灣行動支付公司（持股1.1%）。2014年稅後純益約為1億5,156萬元，本公司依股權認列投資收益約4,166萬元。

捷邦管理顧問股份有限公司

實收資本額為5,000萬元，本公司持股20%為最大股東。該公司為專業之大眾運輸管理顧問服務公司，成立以來已提供國內外軌道系統業者多項技術顧問服務。2014年辦理蘇州市軌道交通集團、瀋陽地鐵集團、西安市地下鐵道集團及無錫地鐵集團等培訓服務案。

▶ 1.3 公司治理

1.3.1 組織架構與運作

本公司依「公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例」第7條規定，本公司董事長及總經理，由董事會推選具交通運輸或企業管理之專業人士擔任，並報請地方主管機關核轉中央主管機關備查。

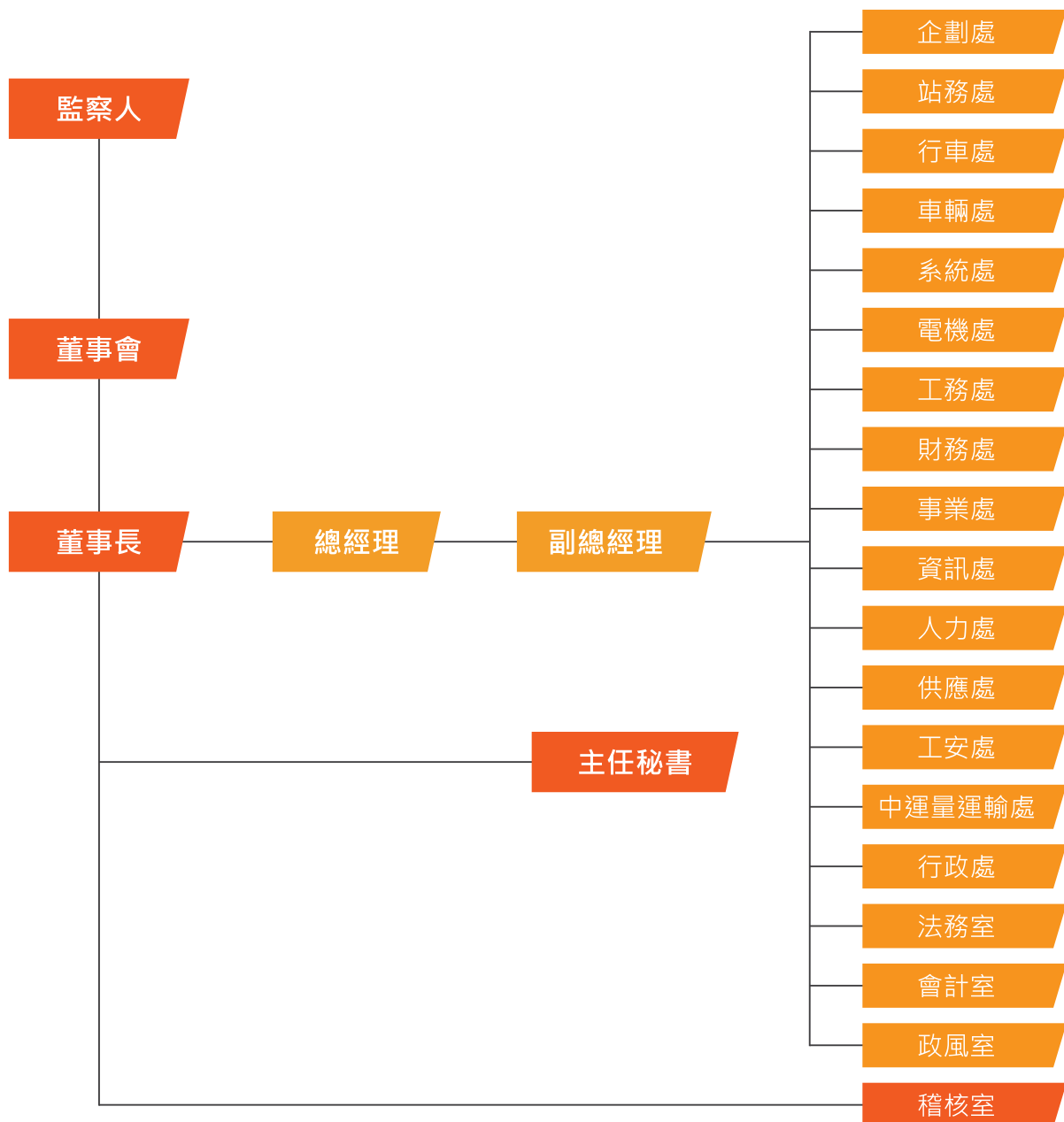
本公司董事會為業務經營決策機構，決定經營決策，並負監督執行及經營成敗之責。本公司總經理為業務決策之負責執行人，並對市府所核定之經營目標、政策、計畫及董事會所決定之經營決策暨法定預算負有效執行之責。

臺北捷運公司董事會為公司最高治理機構，由產、官、學各界專業人士組成。董事會為業務經營決策機構，決定經營決策，並負監督執行及經營成敗之責。2015年本公司特於董事會下獨立成立「組織及考評委員會」及「策略委員會」等兩功能委員會，並由董事兼任委員，針對公司組織及策略發展等重大議題先行討論後，再提送董事會議審議，以強化董事對公司營運發展之參與與監督，健全公司治理，目前董事會設有15席董事（男性13名，女性2名），任期為3年，分別具有交通運輸、財務及人事管理、建築景觀等專長，以確保董事會決議之專業性及客觀性。另因臺北捷運公司相當注重員工權益，為使董事會所作決議亦能獲得員工支持，故設有2席勞工董事，由臺北捷運公司企業工會選舉代表擔任，使員工代表對於公司重大議題之形成均有一定了解且能參與決策，成為員工與公司間溝通之橋梁。臺北捷運公司董事會依公司法之規定設有5名監察人，負責公司業務與財務狀況之審查，以及對公司會計之審計等。

總經理及副總經理由董事會委任之，下轄18個處室，包括企劃處、站務處、行車處、車輛處、系統處、電機處、工務處、財務處、事業處、資訊處、人力處、供應處、工安處、中運量運輸處、行政處、法務室、會計室、及政風室。



臺北捷運組織架圖



董事會職責

臺北捷運公司董事會必須監督公司是否依法行事、財務資訊公開並即時揭露重要訊息等。公司董事會主要責任為監督及指導經理部門之重大策略方向。經理部門必須每季定期向董事會報告公司營運狀況、重要經營課題（如預算編修訂、公司組織調整、票價優惠政策、年度事業計畫及其他重要議題等）及與利害關係人溝通結果，並對董事會研提公司未來之策略方向，董事會則負責評估策略成功的可能性、檢視執行進度以及策略調整建議。

臺北捷運公司董事會具選任與提名高階經理人的職責，並授權經驗豐富的經理部門發展企業社會責任及永續發展等策略議題，以及執行涵蓋經濟、環境與社會三大面向的行動計畫，並負責每年最終的成果評核。



董事會

職稱	性別	姓名	單位
董事長	男	賀陳旦	臺北捷運公司董事長
董事	男	黃台生	交通大學運輸與物流管理系副教授
	男	張勝雄	淡江大學運輸管理系教授
	男	蘇建榮	臺北市政府財政局局長
	女	林麗玉	臺北市政府參事
	男	張澤雄	臺北市政府捷運工程局副局長
	男	懷 敘	臺北市政府人事處處長
	男	詹宏志	網路家庭國際資訊公司董事長
	男	林盛豐	實踐大學建築設計系副教授
	男	顏邦傑	臺北捷運公司總經理
	男	簡志安	臺北捷運公司助理工程師（勞工董事）
	男	簡宗宏	臺北捷運公司股長（勞工董事）
	男	周永暉	交通部臺灣鐵路管理局局長
	女	吳慧玲	交通部總務司司長
	男	王聲威	新北市政府交通局局长
監察人	男	陳武正	開南大學運輸科技與管理學系榮譽講座教授
	男	脫宗華	臺北捷運公司監察人
	男	陳錦村	德明財經科技大學教授
	男	羅孝賢	淡江大學運輸管理系副教授
	男	趙紹廉	新北市政府顧問

董事會成員：30~50歲2人；50歲以上18人

資料日期：2015年9月15日

資本額與股東結構

臺北捷運系統係由本公司向財產所有機關臺北市政府以訂定租賃契約方式承租經營，資本額與股東結構詳下表。

資本結構及財務狀況：

依臺北捷運公司章程第5條規定，登記資本額新臺幣100億元，分為10億股，每股票面金額為新臺幣10元，分次發行，實收資本額為93億5,410萬元，其中臺北市政府出資73.75%，其他股東出資26.25%。



資本額與股東結構		
股東名稱	總投資金額 (元)	百分比 (%)
臺北市政府	6,898,247,860	73.75
交通部	1,603,560,000	17.14
新北市政府	818,483,750	8.75
唐榮鐵工廠股份有限公司	33,407,500	0.36
兆豐國際商業銀行股份有限公司	133,630	
合作金庫商業銀行股份有限公司	133,630	
臺北富邦商業銀行股份有限公司	133,630	
合計	9,354,100,000	100

1.3.2 內部控制制度與風險管理

內部控制制度

- 一、本公司依據行業特性暨行政院金融監督管理委員會證期局修訂公佈之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，將經營活動劃分為10大循環及2項作業。
- 二、內部控制制度係由管理階層所設計、董事會通過，並由董事會、經理人及其他員工執行之管理過程，其目的為合理確保下列3項目標之達成：
 - (一) 營運之效率及效果 (包括獲利、績效及保障資產安全等)。
 - (二) 報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範。
 - (三) 相關法令規章之遵循。
- 三、於風險管理方面，本公司除逐一評估各控制作業之風險等級外，針對具中高級風險之作業加強查核與管理，據以確保控制作業之有效性。

氣候變遷防汛管理

每年於防汛期間內 (5月至11月) 針對所屬防颱防洪設備 (風速儀、水密門、檔板及搶修用具) 進行檢查，並於接獲臺北市政府消防局豪大雨警戒及相關防範之簡訊通知時，維修人員應進行相關設備檢視。

當中央氣象局發布臺灣北部或東北部海上颱風警報或臺北地區超大豪雨警報時，各防颱防洪設備維護管理單位針對所屬防颱防洪設備須進行相關功能測試。

風險控制管理與遵守法規

本公司採用全面風險管理與控制系統，以清楚辨認、衡量並控制本公司所有各種風險：

金融面：包含市場風險、信用風險、流動性風險及現金流量風險。

硬體設施：有系統安全管理制度、系統安全風險管理。

資訊安全：有關網路防火牆和網路設備監控機制，以及全面性的防毒軟體佈設等。

金融風險管理

有關資金調度、匯率、利率等可能產生之風險，本公司財務處以專案小組形式定期追蹤討論，並依「資金管理與運用要點」及相關投資原則規範各項財務操作之授權及管控機制。

本公司為能有效控管各種市場風險管理目標，以達到最佳化之風險部位、維持適當流動性部位及集中管理所有市場風險，係經適當考慮經濟環境、競爭狀況及市場價值風險之影響下，達到最佳化之風險部位、維持適當流動性部位及集中管理所有市場風險。

目前本公司關鍵風險為營運風險，本公司2014年捷運本業收入占總收入84%、支出占總支出94%，平均每延人公里收入2.64元、支出2.80元、每延人公里虧損0.16元，2014年本業部分仍延續過去收支趨勢：每延人公里收入增幅低於其成本增幅，故營運路線越長其虧損數就越大。其他如信用風險、市場風險、流動性風險、利率變動之現金流量風險等，為了達成風險管理之目標，本公司採取之控管策略，於本公司定期年報有細部的說明。

硬體設施風險管理

一、系統安全管理制度：

臺北捷運系統之興建，由臺北市政府捷運工程局負責，在嚴格的系統安全規範下，透過完整的安全測試驗證，並依法經交通部履勘後，由本公司接手負責營運管理；惟本公司仍須面對各種系統安全可能發生危害之風險，主要包括系統設施設備故障（如列車、號誌系統、軌道設施等），天然災害（如風災、水災、地震、雷擊等），人為蓄意破壞威脅（如縱火、爆裂物、持械傷害等）。因此，本公司已設置專責處室，由本公司工安處綜理品質、災害防救與系統安全管理相關事務；本公司之系統安全管理，即係奠基於ISO 9001品質管理系統，深化各項預防性與矯正性安全管理機制，並以PDCA作業循環，持續精進改善。

二、系統安全風險管理：

臺北捷運系統安全風險管理，始自興建期間之系統保證作業，進行各類危害分析；捷運通車營運後，本公司依營運環境特性訂定系統安全風險管理作業程序。內容專注於系統安全相關危害之控制，並符合品質政策中「安全」之承諾。

另就設備維修安全關鍵項目、設備變動管理等預防性作法均制定相關作業規定以作為維修單位作業之依據。定期召開技術會報，就運轉異常事件進行檢討、對有影響營運風險之維修及工程進行風險控管。此外，規劃每年的多重災害模擬演練計畫規範各項演練主題，以減低災害發生的影響。並制定事故通報流程及事故檢討報告規範，以作為運轉單位之依循。

資訊安全風險管理

本公司每年訂定「資訊安全宣導計畫」，就資訊安全之法令規定、人員操作與管理、硬體與網路防護、駭客防治、資料保護、軟體使用等主題進行宣導，以淺顯的說明搭配實際案例，宣導最即時的資訊安全防護重點。為求落實個人資安防護，每年亦遵循公司要點訂定「電腦保密及資訊安全稽核作業實施計畫」，以稽核手法強化各單位資訊安全管理，防範公務機密洩漏及人為破壞，確保資料、系統、設備及網路安全。



除了自行建置的網路防火牆和網路設備監控機制，以及全面性的防毒軟體佈設，還特地委由專業資安廠商提供「系統及網頁弱點掃描」、「社交工程演練測試」以及「網頁瀏覽過濾」之管理服務。

為有效落實資安作為，由資訊處處長每季召開「資訊安全管理會議」，針對公司電腦系統之網路流量監測、入侵偵測、病毒報告、弱點掃描及社交工程演練結果分析檢討，藉以加強同仁之資安意識，確保資訊安全作業環境。每年則由資安長主持「資訊安全管理會報」，審視公司資訊安全管理制度及各項資安工作執行情形。本公司「系統電腦及機房資訊安全管理系統」亦年年通過ISO 27001標準之驗證。

1.3.3 廉潔誠信，恪守法規

積極反貪以弊絕風清

本公司採購案適用政府採購法，透過公平公開之程序，杜絕圖利特定廠商、不法利益輸送之可能發生，同時對易滋生廉政風險之業務加強監督查核：

一、事前預防機制

依金額級距或廠商提出異議、調解、申訴等易生爭端之採購案件加強監督機制，並專案辦理不定期履約狀況查核，實際瞭解現場執行情形。

二、事中追蹤查證

積極查察不法並慎密蒐集貪瀆案件資料，俾求勿枉勿縱。定期追蹤重大工程案件之辦理進度，針對上級交查或檢舉之案件進行調查，經查如涉貪瀆刑責或一般非法案件，函移檢調機關偵辦；查察結果僅涉行政責任者，依公司人事規章辦理。

三、事後分析宣導

將採購發生之錯誤態樣、現場查核結果等政風工作狀況彙整後，於廉政會報議程報告，作為案例宣導。2014年已辦理廉政會報供各單位改善參考，俾利採購作業流程改善，抑制貪瀆不法之情事發生。

諮詢與舉報管道

本公司設有政風室，辦理政風法令宣導、貪瀆預防及肅貪、公職人員財產申報、機關安全維護、公務機密維護等事項，員工如遇與有職務上利害關係人請託關說、受贈財物、飲宴應酬及政風相關問題，可透過內部文件管理系統查詢或來電政風室詢問。

如欲檢舉公司人員涉有貪瀆不法，得以傳真（02-25117956）、郵寄方式（10448臺北市中山北路2段48巷7號5樓 政風室）向政風室舉報。

為確保公司之採購承攬廠商有公開適當之溝通管道，於招標採購案之投標須知中公開敘明檢舉及申訴方式；公司設置之客服中心供民眾來電，亦可透過臺北市政府設置專線1999、市政信箱陳情檢舉。

落實廉能誠信-從業倫理

本公司依據「臺北市政府公務員廉政倫理規範」，要求從業人員以公共利益為依歸，依法執行業務，以確保民眾對公司從業人員公正執行職務之信賴。本規範之重點內容包括請託關說、受贈財物

及飲宴應酬等，另針對因公務目的舉辦餐敘或其他活動、避免涉足不妥當場所、避免與有職務上利害關係之相關人員為不當接觸等亦訂有明確規定。

本公司本綜覈名實、信賞必罰之旨，落實要求員工遵守下列規範，並皆按月依規定辦理獎懲，如有具體績效或貢獻者，皆核予適當獎額並加發獎金，以資鼓勵；如有違反者，予以適當懲戒，並減發獎金，以資惕勵：

- 致力提升系統可靠度，以提供高品質運輸服務
- 落實車站服務作業規範，以提供面對旅客之優質服務
- 檢舉並協助偵破犯罪案件或當場逮捕現行犯，以確保旅客安全，並避免公司遭受損失
- 戮力完成交辦業務，為公司爭取榮譽，提升企業形象
- 不從事任何可能造成公司損害或損及公司形象之行為

廉潔教育訓練

新進員工及新任主管須接受有關員工操守及廉潔相關之訓練課程，強化員工廉潔守法之觀念，避免因法令認知不足而誤觸法網。每年定期舉辦「政風法令宣導訓練班」，並利用電子公佈欄系統、海報與車站跑馬燈，持續進行廉政議題之宣導，以提升員工及社會大眾之法紀知能。2014年開辦新進人員訓練班、新任主管訓練班、政風法令宣導訓練班等共計14個班期，參訓人數904人次。另舉辦採購法令宣導暨廠商座談會，以增進法令知識、建立良好溝通互動，並回收不記名問卷，調查廠商意見提供公司採購暨廉政業務參考。

遵守法規

為建立合法行為及組織誠信之內部機制，透過公司設立公告系統宣導，本公司設有獨立之法務部門提供員工承辦業務涉及法律爭議時之徵詢管道，以強化組織合法行為及誠信機制，此外，員工生活法律問題，也透過電話或面洽方式之徵詢機制，提供員工面臨法律不知所措之解決途徑，有效促進員工工作之穩定性，而法務部門對於徵詢內容予以保密。

臺北捷運系統之經營管理主要是依據「大眾捷運法」來辦理，各項涉及經營績效、旅客服務等事宜，則依據該法另訂有「大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法」來管理實務運作及各項旅客服務品質之監理。臺北捷運各項服務措施，依據大眾捷運法第28條規範，本公司須擬定服務指標，報請主管機關核定。另依「大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法」每年主管機關臺北市政府會邀集學者、專家及府內相關單位等定期檢查，檢查本公司經營績效及服務水準。各項指標目標值亦會每年檢討，提送主管機關核備。



▶ 1.4 傾聽與回應利害關係人

1.4.1 CSR永續發展管理

2014年臺北捷運以「提供安全、可靠、親切的高品質運輸服務」為使命，並以「臺北捷運、世界一流」為願景，秉持「顧客至上、品質第一」的經營理念，兼顧「經濟面」、「環境面」及「社會面」之各項政策及作為，致力完成系統穩定營運及永續經營之目標。

1.4.2 利害關係人鑑別與溝通

本公司訂定「2014年企業社會責任報告書重大考量面鑑別計畫」，評估利害關係人議題關注度及議題對公司營運衝擊之影響程度。

藉由CSR報告書推動工作小組各部門主管及同仁內部討論與回饋，並參考同質性機關CSR報告書所鑑別出之利害關係人群體，鑑別出員工、商業夥伴（供應商）、政府/主管機關、旅客、社區居民、股東等6類別利害關係人。在利害關係人關注程度部分，本公司透過「問卷發放」瞭解其議題關注度，而旅客/社區居民類別，則由直接面對旅客及社區居民之相關處室指派代表開會討論，就其平日顧客關係管理經驗，累積對旅客與社區居民之了解，共同評估旅客/社區居民之議題關注度。而營運衝擊之影響程度部分，則由公司高階主管填寫問卷進行評估，整合兩者分析結果，將關注度高且衝擊度高之考量面，於本報告書揭露相關指標。



利害關係人溝通

利害關係人

關注議題

溝通管道與頻率



旅客

- » 產品與服務標示
- » 顧客的健康與安全
- » 法規遵循（產品責任）
- » 顧客隱私
- » 行銷溝通

- （1）提供市民暢通意見管道，含24小時客服專線、電子信箱、市政信箱及車站旅客意見箱等。
- （2）旅客滿意度調查、貓空纜車滿意度調查、臺北小巨蛋冰上樂園滿意度調查，透過調查了解旅客對各項服務及設施設備之滿意程度。



社區居民

- » 間接經濟衝擊
- » 當地社區
- » 污染防治
- » 環境問題申訴機制

提供市民暢通意見管道，含24小時客服專線、電子信箱、市政信箱及車站旅客意見箱等。



員工

- » 職業健康與安全
- » 勞資關係
- » 教育與訓練
- » 勞工實務問題申訴機制
- » 勞僱關係

員工滿意度調查（每年1次）、內部顧客服務鍊滿意度調查（每年1次）、各處室各級會議（每月不定期）、公司申訴制度（訂有「申訴處理作業須知」，員工可隨時就勞動權益等相關事項提起申訴）、透過工會代表向工會反映（不定期）、勞資會議（2個月1次）。



股東

- » 經濟績效
- » 間接經濟衝擊
- » 反貪腐
- » 法規遵循（社會面）
- » 法規遵循（產品責任）

股東常會（1年1次）、股東臨時會、董事會（3個月1次）、臨時董事會。

政府/
主管機關

- » 經濟績效
- » 間接經濟衝擊
- » 反貪腐
- » 採購實務
- » 法規遵循（社會面）
- » 法規遵循（產品責任）
- » 法規遵循（環境面）

經營績效考核（1年1次）
府管計畫（不定期）
經營維護與安全監督（1次/年）
臺北市政府交通會報（1個月1次）
臺北市政府市政會議（每周1次）
雙北合作交流平臺（市長層級會議每年1次、副市長層級會議每半年1次、議題小組每季1次）

商業夥伴
(供應商)

- » 經濟績效
- » 反貪腐
- » 採購實務

供應者評鑑（由履約管理單位就供應商履約情形評分，每案1次）、檢舉或申訴（向本公司政風室檢舉及反應，遇案辦理）、廠商座談會（每2年1次）、廠商問卷調查（每2年1次）。

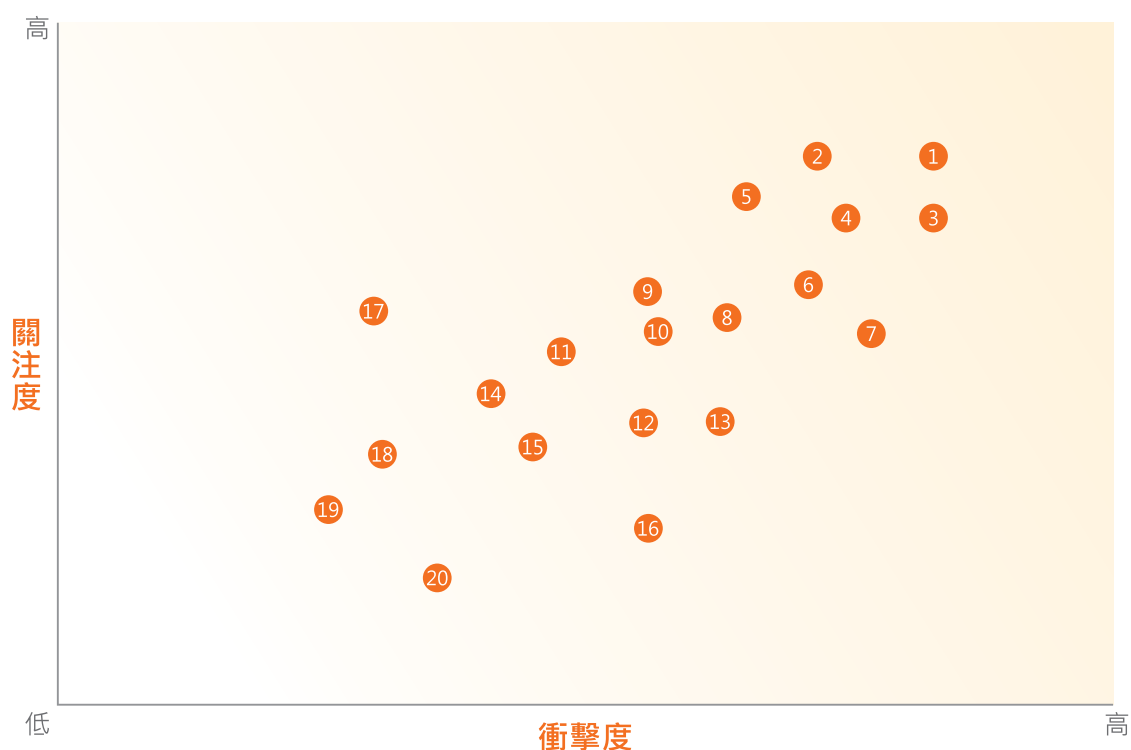


1.4.3 重大考量面分析與回應

臺北捷運把溝通分為幾個階段，第一階段先建立完整對外溝通資料，第二階段則回歸到影響內部策略，擴大多元性、包容性進行意見收集，望能轉化為互動性利害關係人溝通，將對外部意見進行更細緻的收集，並藉由分析優先順序，以期能逐步協調出內外共利的模式。

本公司在企業社會責任報告書編製中導入重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關注/興趣的永續議題及公司經理人對該議題衝擊公司永續經營的程度，作為報告書資訊揭露的參考基礎，與利害關係人進行有效溝通。





考量面重大性排序

重大考量面

1. 產品與服務標示	8. 反貪腐	15. 法規遵循 (社會面)
2. 顧客的健康與安全	9. 勞資關係	16. 採購實務
3. 法規遵循 (產品責任)	10. 法規遵循 (環境面)	17. 勞僱關係
4. 職業健康與安全	11. 當地社區	18. 教育與訓練
5. 顧客隱私	12. 環境問題申訴機制	19. 保全實務
6. 經濟績效	13. 行銷溝通	20. 排放
7. 間接經濟衝擊	14. 能源	

次要考量面

21. 員工多元化與平等機會	30. 水	39. 供應商勞工實務評估
22. 廢污水及廢棄物	31. 原住民權利	40. 評估
23. 強迫與強制勞動	32. 不歧視	41. 供應商社會衝擊評估
24. 勞工實務問題申訴機制	33. 交通運輸	42. 原物料
25. 市場形象	34. 結社自由與集體協商	43. 投資
26. 整體環境投入情況	35. 人權問題申訴機制	44. 童工
27. 社會衝擊問題申訴機制	36. 產品及服務	45. 供應商人權評估
28. 女男同酬	37. 供應商環境評估	46. 生物多樣性
29. 反競爭行為	38. 公共政策	



經分析後之重大考量面排序、管理方針揭露章節與邊界分析

註：符號⊙代表重要（material）、有實質影響，且有揭露於本報告書；○代表重要、有實質影響，規劃揭露中

排序	重大考量面	管理方針 (DMA) 揭露章節	組織內				組織外			
			臺北 捷運	貓空 纜車	臺北 小巨蛋	兒童 新樂園	供應商	旅客 社區 居民	政府 機關	股東
1	產品與服務標示	2.守護捷客	⊙	⊙	⊙	⊙	○	○	-	-
2	顧客的健康與安全	2014年重大事件 回應 2.守護捷客	⊙	⊙	⊙	⊙	○	○	-	-
3	法規遵循 (產品責任)	1.3.3廉潔誠信， 恪守法規	⊙	⊙	⊙	⊙	○	○	-	-
4	職業健康與安全	5.和諧職場 5.7工作安全與健康	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
5	顧客隱私	4.關懷生活圈	⊙	⊙	⊙	⊙	○	○	-	-
6	經濟績效	1.關於臺北捷運	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	○	○
7	間接經濟衝擊	4.關懷生活圈	⊙	-	-	-	-	-	○	○
8	反貪腐	1.3.3廉潔誠信， 恪守法規	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	○	○
9	勞資關係	5.和諧職場	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
10	法規遵循 (環境面)	3.綠色運輸	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
11	當地社區	2.守護捷客 3.4降低環境衝擊之 持續努力 4.關懷生活圈	⊙	⊙	⊙	⊙	○	○	-	-
12	環境問題 申訴機制	3.綠色運輸	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
13	行銷溝通	1.3.3廉潔誠信， 恪守法規	⊙	⊙	⊙	⊙	○	○	-	-
14	能源	3.綠色運輸	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
15	法規遵循 (社會面)	1.3.3廉潔誠信， 恪守法規	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
16	採購實務	1.5供應商管理	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	○	○
17	勞僱關係	5.和諧職場	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
18	教育與訓練	5.和諧職場 5.5.1訓練系統	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-
19	保全實務	5.8保全訓練實務	⊙	⊙	⊙	⊙	-	-	-	-
20	排放	3.綠色運輸	⊙	⊙	⊙	⊙	○	-	-	-

1.5 供應商管理

供應商管理政策

在供應鏈管理體系中，本公司希望透過與往來供應夥伴的承諾及緊密合作，有效管理往來物流、資訊流、金流等各項工作，創造服務價值，取得顧客及供應商信賴，創造公司、顧客及供應商三贏利基。

- 一、供應商應依勞基法及相關法令落實、保障其員工之結社自由及集體協商等之勞工權益。勞務契約訂有供應商應依「勞動基準法」及相關法令落實勞工權益相關規定，如：訂定勞動契約、休假、投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金或違反勞動基準法及性別工作平等之相關規定。另於履約階段，契約亦訂有抽訪供應商勞工機制，以保障供應商勞工之權益。若本公司發現供應商未依契約執行或違反「勞動基準法」及相關法令，情節重大者，通知供應商限期改正並依契約規定計罰，同時通知目的事業主管機關依法處理。經通知改正而未改正，情節重大者，本公司得以書面通知供應商終止契約或解除契約之部分或全部。
- 二、聯合國國際勞工組織與我國「勞動基準法」均規定雇主不得僱用未滿15歲之童工；我國勞基法更進一步規定15歲以上未滿16歲之童工不得從事危險性或有害性之工作。若供應商有違反法令或契約規定，情節重大者，本公司得以書面通知供應商終止契約或解除契約之部分或全部。必要時通知目的事業主管機關依法處理。
- 三、本公司所簽訂之勞務派遣採購契約中，均規範廠商應遵守相關勞動法令，確保勞動派遣員工確實享有勞動法令之保障。

採購管理

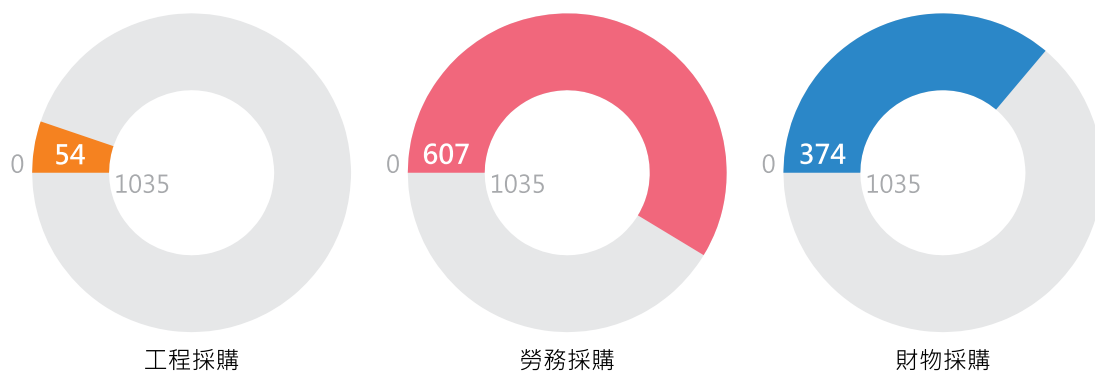
本公司為公營事業，在新建及修建設施設備之工程採購、材料、設備及機具財物採購或專業服務、技術服務、資訊服務、營運管理、維修服務之勞務採購等供應商選擇，均依政府採購法相關規定辦理招標，經審查皆為合法設立、依法納稅、最近3年內無退票紀錄及非拒絕往來戶之供應商。

本公司於2014年度決標案件如下表所示。本公司依政府採購法辦理之採購，2014年本國供應商決標金額比例達98.35%。

2014年供應商案件及金額			
供應商類別	採購案件數	採購金額	採購占比
工程	54件	46,665萬元	8.21%
勞務	607件	376,101萬元	66.17%
財物	374件	145,643萬元	25.62%
合計	1,035件	568,410萬元	--



採購案件分析

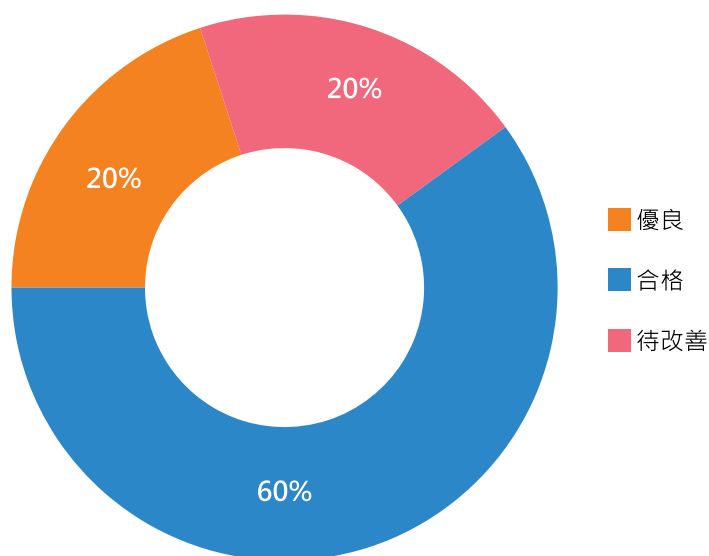


供應商CSR評鑑結果分析

本公司依據採購主管機關（行政院公共工程委員會）與上級機關（臺北市政府）之各類採購契約範本及「勞動基準法」等相關法令訂定契約範本，且履約過程中納入供應商評鑑、定期查核作業；另屬勞動派遣及類似勞動派遣之採購案件，本公司亦依契約規定定期訪談供應商員工，若查有勞工權益受損時，則限期請供應商改正，並通知目的事業主管機關依法處理，以強化企業社會責任。2015年臺北捷運首次導入供應商CSR自評問卷，先期了解供應商是否能自發性的持續改善，負起企業社會責任。

本公司將供應商區分為工程、財物及勞務供應商三種類別；2015年首先針對2014年10家進行供應商自評問卷評核，評核結果依獲得分數分為優良、合格、待改善三個等級，10家供應商之整體CSR評鑑結果中，優良的廠商20%，合格的為60%，待改善的供應商約20%。自評之10家供應商中，計有2家已發行CSR相關報告。本公司將參酌評分結果，做為未來供應商管理、改善之參考，與供應商共同成長。

供應商CSR評鑑







2 守護捷客



Highlights



2.守護捷客 /

2.1安全與管理

2.2災害管理應變及演練

2.3其他捷運安全統計數據



1 捷運安全政策

強化系統安全，精進設備效能

2 捷運安全目標

提供旅客「安全、可靠、舒適、便捷的高品質運輸服務」

捷運系統營運可靠度的重要指標為「每發生一次延誤5分鐘以上事件的平均行駛車廂公里數」(簡稱MKBF)，2014年目標為275萬車廂公里(訂定方式為前3年平均值)，實際值為416.4萬車廂公里

3 捷運安全制度

「臺北市地區災害防救計畫」、「臺北捷運公司災害防救業務執行計畫」、ISO9001、「系統營運可靠度管理專案」

4 捷運安全措施

內部安全管理、優化電聯車、系統安全設備、緊急醫療設施、數位錄影系統監控平臺、旅客安全與貼心服務、多重災害演練、開放與實施民眾參訪演練

2.1 安全與管理

內部安全管理

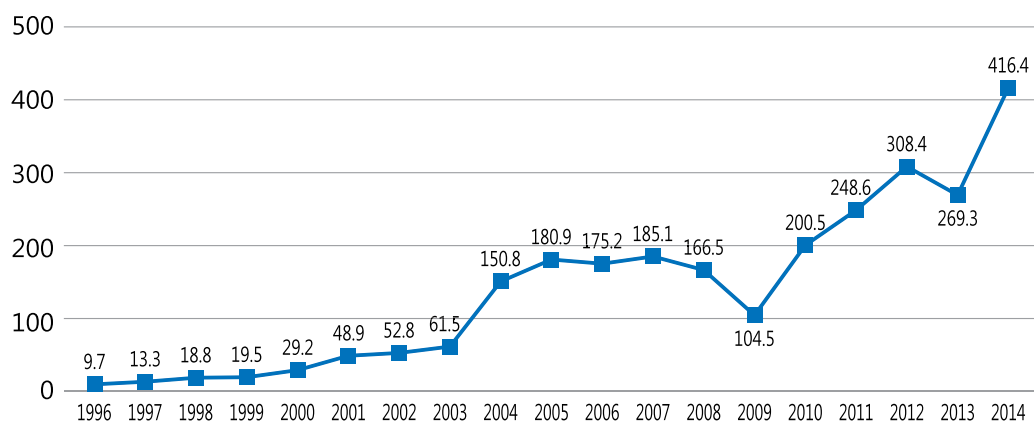
內部安全管理，包括事故災害的事前預防與事後矯正相關作業，奠基於ISO 9001品質管理環境，持續運作改善。2014年10月經濟部標準檢驗局至捷運系統、纜車系統、臺北小巨蛋、附屬事業及北投會館進行評鑑，評鑑結果均符合ISO 9001品質管理系統驗證標準。

在事前預防管理，本公司已訂定災害防救業務執行計畫，對外，促使本公司得以融入政府總體防救災體系內配合支援運作；對內，作為營運事故災害的整體防救應變作業綱領。實務上，以辦理多重災難模擬演練方式作為精進手段。各場站除每年上、下半年辦理消防自衛編組演練外，並因應系統故障、天災、人為破壞等情境，辦理複合型災難模擬演練。本公司並推動系統安全風險管理作業，經由辨識登錄營運過程可能潛藏的危害(Hazard)進行風險評估，推動各項風險處理措施。

在事後矯正管理，本公司依法規要求辦理事故通報、檢討、改善、呈報與統計分析，並自2004年起，每年推動「系統營運可靠度管理」專案，以國際通用代表系統營運可靠度之指標「每發生一次延誤5分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數」(mean car-kilometers between service-delay failure of more than 5 minutes (MKBF))，此數值越高，代表系統營運可靠度越高，訂定公司總管理目標，並分配到線上作業部門責任管理目標，自本公司決策管理階層、專案管理部門以及各線上作業部門，循「督」、「管」、「辦」分層分工貫徹專案，每周定期檢討專案目標達成狀況，務求落實執行。2014年系統營運可靠度指標MKBF為416萬3,734車廂公里，為歷年最佳表現。

每發生一次延誤5分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數(MKBF)

單位：萬車廂公里



月臺門建置

臺北捷運初期路網，除原木柵線12個車站採全罩式的月臺門設計外，其餘淡水線、新店線、中和線及板南線系統車站均未設置，考量月臺門可增加旅客安全保障，並減少可能造成之系統延誤，讓安全與品質皆向前邁進一大步，本公司自2006年起針對未設置月臺門的58個車站辦理月臺門增設工程，2014年陸續啟用古亭站、中正紀念堂站、忠孝敦化站及龍山寺等4個車站，累計已完成13個車站增設，並規劃於2018年底前分階段完成全部車站之月臺門建置作業。



優化電聯車

為提升電聯車服務品質，保障營運安全，2014年辦理以下電聯車升級作業：

- 一、301型推進系統重要電路板預防檢修專案，降低板件故障率，提升運轉品質增進列車安全。
- 二、301/371/381型電聯車車門導槽改善專案，有效提升民眾車門進出安全。
- 三、371型電聯車之錄影系統進行系統功能擴充更新，於2014年規劃2015年開始更新24列電聯車之列車錄影系統，預計2018年全數完成。列車更新後效益：
 - (一) 提升列車安全防護：每車廂之車廂攝影機由2組增設為4組，使371型電聯車錄影系統可全面全時監控及紀錄車廂內所有區域狀況，使司機員於列車發生事件時，可更迅速查看現場狀況，無須再調整車廂攝影機角度，使列車車廂內安全防護範圍更為全面。



(二) 適時反映突發事件：每車廂增設4組對講攝影機，當旅客按壓旅客緊急通話按鈕，使列車錄影系統與旅客緊急通話器連動時，司機員可以清楚看到該名旅客及週遭環境，能充分掌握現場動態，加速處理程序。

(三) 清晰畫面釐清事故原因以利後續改善：藉由更新371型電聯車錄影系統，提升錄影影像解析度，由原有34萬畫素提升至200萬畫素，使錄影影像更為清晰，可有效釐清事件發生因素，以利後續改善措施。

四、另文湖線電聯車每節車廂除配置有2具緊急對講機，及2具監看車廂內之攝影機，2014年並於電聯車駕駛臺增設新型行走輪胎壓偵測顯示器、增設全程同步錄影系統及VAL256型電聯車空調及空壓機重置等，提升列車可靠度。

系統安全設備

車站安全設備

» 電扶梯緊急停機鈕

» 廣播系統

» 車站大廳消防設備

月臺安全設備

» 列車進站警示燈

» 月臺黃色警戒線

» 緊急停車按鈕

» 逃生指示燈

» 月臺消防設備

» 避難空間

» 月臺門關門警示燈

» 月臺門

» 緊急對講機

» 排煙口開放裝置 (地下車站)

列車安全設備

» 緊急逃生門

» 列車上之滅火器

» 緊急對講機

» 緊急開門旋鈕

» 文湖線列車逃生把手/推把



註：本公司相關安全設備之使用資訊均公告於公司網站：<http://www.metro.taipei/>

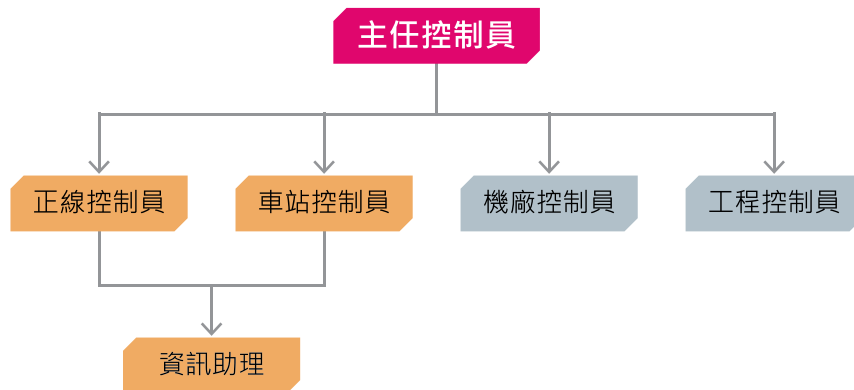
行控中心運轉調度與監控

臺北捷運目前設立兩個行控中心，其一位於交九行控大樓，另一位於內湖機廠，為捷運系統運轉管理核心，負責「運轉調度與監控」、「緊急處理與應變」及「訊息彙集及傳遞」等任務。行控中心依任務不同設置多種席位控制員共同輪值，期能多方協調和安排運轉任務，異常時快速應變及通報，以發揮系統運轉中樞管理效能，維持捷運高品質服務。

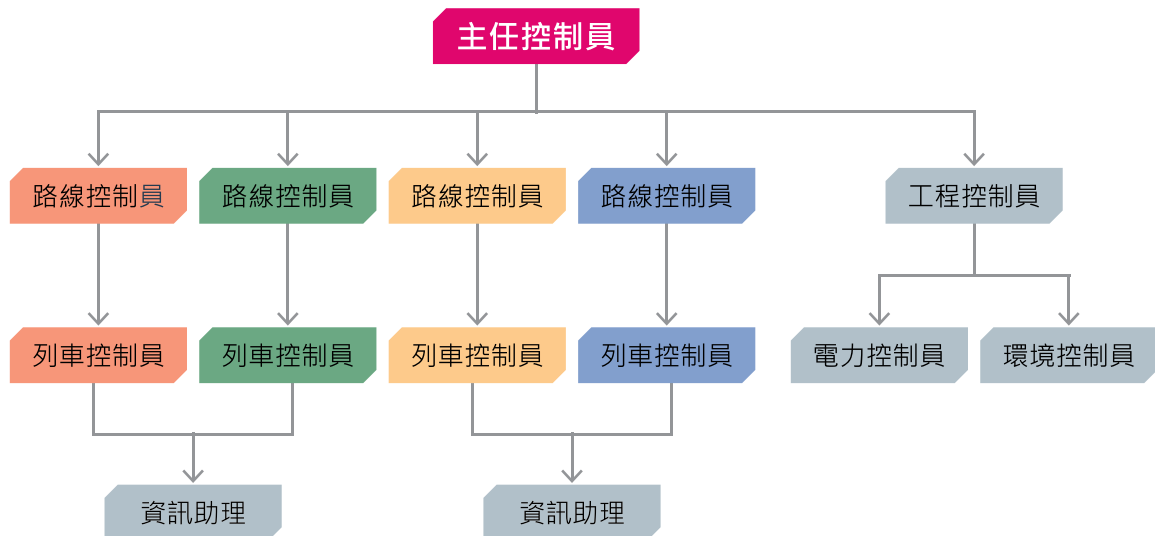
行控中心範圍及席位配置

單位位置	管轄範圍	席位配置
交九行控中心	淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線板南線、新北投支線、小碧潭支線	共有7種席位，採三班輪值。
內湖機廠行控中心	文湖線	共有6種席位，採三班輪值。

內湖機廠行控中心席位配置圖



交九行控中心席位配置圖



數位錄影系統監控平臺建立及設備更新

為有效整合捷運路網錄影監控系統，確保其更相容於數位影像處理之主流科技並兼顧後續建置之設備擴充性，2012年完成各捷運車站開放式影像監控平臺之建置。另為提升整體錄影系統影像品質，分階段進行捷運車站錄影系統與網路設備更新作業，截至2014年底已陸續完成38個捷運車站建置作業。

緊急醫療設施

為創造安全衛生之搭乘環境，本公司各營運場站皆設置有急救箱及AED（自動體外心臟去顫器）設備，強化到院前緊急醫療，並完成所有第一線服務人員急救訓練。2014年在職急救人員訓練班（含AED）訓練人數1,369人。

近3年急救訓練班期人數						
	2012年		2013年		2014年	
班期名稱	期數	人數	期數	人數	期數	人數
急救人員訓練班	9	214	10	267	13	205
在職急救人員訓練班 (含AED)	18	823	25	1,156	32	1,369



臺北小巨蛋AED設備



兒童新樂園AED設備



臺北捷運AED設備

旅客安全與貼心服務

博愛識別貼紙

搭乘捷運有座位需求的旅客，大多為老人、孕婦、身心障礙者或身體不適者，臺北捷運關心有座位需求，但是又不好意思開口的旅客，設計製作溫馨又貼心的「博愛識別貼紙」供旅客使用；新版「博愛識別貼紙」採圓形設計，上頭「您讓座 揪感心」6個字，替被讓座的人說出內心的感謝。

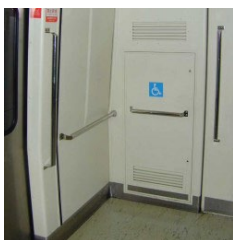
此外，也提供臺北市政府衛生局針對懷孕婦女專用所提供的「好孕徽章」，本公司亦取得衛生局授權，將徽章印製成輕巧方便的「好孕貼紙」，有需要的準媽咪們，除了「博愛識別貼紙」外，也可以選擇向車站索取「好孕貼紙」。



無障礙設施

車廂無障礙設施

輪椅專屬停靠區



淡水信義線、松山新店線、
中和新蘆線及板南線



文湖線

車廂外標誌



站外無障礙設施

無障礙指引標誌



導盲磚



無障礙坡道



站內無障礙設施

無障礙自動售票機



無障礙驗票閘門



無障礙電梯



無障礙廁所



1999手語視訊服務



視障優先椅





夜間候車安心

為維護旅客安全，本公司於各捷運車站月臺中間規劃設置「夜間婦女候車區」，除設有監視系統及對講機，並由站務及保全人員加強巡邏。



如廁安心

為維護旅客安全，站務人員每日定時巡檢各捷運車站廁所及哺集乳室，並實施反偷拍偵測，留意有無異常孔洞及電線。廁所均設置求助鈴，提供有緊急需求旅客使用。

搭車安心

- 一、為維護旅客安全，捷運警察及本公司稽查人員不定時於捷運車站及列車巡邏，夜間末班車則安排捷運警察隨車維護治安。
- 二、各車站月臺及列車車廂內均設有對講機，旅客可隨時使用對講機與服務人員連繫。
- 三、捷運系統內發生性騷擾事件，站務人員發現或接獲通報後，將立即予以制止，並通報警察單位派員處理。同時設法留下嫌疑人，留取嫌疑人身分資料，協助警方到場偵辦處理。如有目擊旅客，則請其留下姓名及聯絡電話，以協助偵辦。



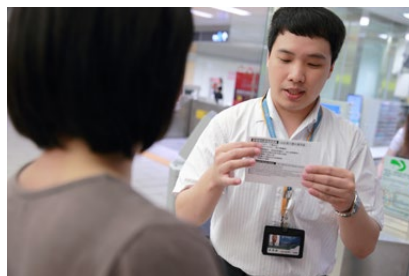
車站對講機



車廂對講機

離站安心

- 一、各捷運車站備有「計程車叫車電話資訊」小卡片，提供旅客索取使用。
- 二、如有特殊情況，在車站人力許可下，可派員陪同旅客至車站出口候車，並協助記錄計程車號資訊。



計程車叫車電話資訊 0800 智慧叫車系統

手機叫車：55850(付費使用)
 市話叫車：0800-055850(免付費專線)
 播通後請依語音指示操作。
 本系統設有 24 小時錄音設備，乘客叫車過程均全程錄音並保存 1 個月，另參與系統的計程車駕駛人前科素行均經警察局查核，以確實維護搭客安全。
打個電話跟家人報平安，捷運公司關心您。

Taxi Dispatch Service Hotline 0800 Toll-free Taxi Dispatch system
 From a mobile phone, dial 55850 (charges apply)
 From a landline, dial 0800-055850 (toll-free)
 After your call is connected, please follow the recorded message to operate.
 The system has 24hr recording. All taxi dispatch calls are monitored, recorded and archived for one month. All participating drivers have undergone police checks prior to enrollment to ensure passenger safety.
 Call your family and tell them you are safe. Taipei Metro, here to serve you.

【車隊代號】
 Radio and Satellite Taxi Operator Code

代號 Code	名稱 Name	代號 Code	名稱 Name
01	婦安 Fu An	12	汎亞 Fan Ya
02	皇冠大車隊 Crown Taxi	13	賓樂 Bin Le
03	志英 Zhi Ying	15	國華 Guo Hua
04	彰勝 Zhang Sheng	16	優良 You Liang
05	大愛 Da Ai	18	臺灣大車隊 Taiwan Taxi
06	北松 Bei Song	19	聖惠 Sheng Hui
07	臺北衛星 Taipei Star	20	聖欽 Sheng Qin
08	婦協 Fu Xie	21	聖雄 Sheng Xiong
09	運將 Yun Jiang	22	大都會 Metro Taxi
10	藍天使 Lan Tian Shi	23	首都衛星 Capital GPS Taxi

資料來源：臺北市公共運輸處
 Source: Taipei City Public Transportation

計程車叫車小卡內容，左為正面，右為背面

志工隊

為確保服勤品質，新進志工須接受訓練課程，包含基礎訓練和特殊訓練，課程內容包括捷運公司簡介說明與標準作業程序、志工作業有關之安全衛生知識（含電梯扶梯安全）、禮貌服務與無障礙服務、安全衛生規定及案例，捷運志工隊組織說明、志工理念、工作項目及倫理守則等，並於訓練當日依志工服勤地點之不同，進行實作演練。

臺北捷運志工隊透過正式的組織運作，讓志工可以永續發展，並結合社會資源，加強維護捷運系統及兒童新樂園之安全，提升服務品質。

本公司於2001年12月16日成立「臺北捷運志工隊」，捷運志工隊人數由2012年308人成長至2014年349人，發展至今團隊涵蓋3類志工，簡述如下：

■ 一般志工：

主要是提供旅客服務及協助，如諮詢、購票協助、引導進出閘門及列車、協助上下電梯、電扶梯、人潮管制及緊急狀況協助等；捷運車站內、外周遭安全或秩序協助維護；重大節慶或活動，支援車站協助旅客相關服務。

■ 月臺志工：

為因應旅運量成長，故自2011年7月開始設置月臺志工並進行招募，其任務主要為注意月臺層人潮擁擠可能發生旅客上下車時遭月臺門夾傷或陷入車廂與月臺間隙之情形；注意防範旅客於電聯車關門警示音響起後，搶進列車發生危險意外；協助提供月臺層人潮進出列車管制服務；於月臺層引導年長者及行動不便之旅客往來月臺層電梯（或電扶梯）至電聯車廂間之服務。



■ 兒童新樂園志工：

因應2014年底接管兒童新樂園之營運需求，故自2014年12月起招募兒童新樂園志工，其任務主要於兒童新樂園從事遊客入園協助、諮詢及導引等服務。



臺北捷運志工隊



志工參與訓練



志工於車站執勤

投保旅客運送責任險及公共意外責任險

本公司依據大眾捷運法及大眾捷運系統旅客運送責任保險費率標準規定，於捷運系統範圍投保旅客運送責任險；另臺北小巨蛋、貓空纜車、兒童新樂園、捷運地下街、捷運轉乘停車場及北投會館等消費場所，則依據臺北市消費場所強制投保公共意外責任險實施辦法、臺北市臺北小巨蛋場館接管營運辦法、臺北市空中纜車系統營運管理辦法及臺北市立兒童新樂園營運管理辦法等規定，投保公共意外責任險。

▶ 2.2 災害管理應變及演練

多重災害演練作業規劃

多重災害演練為災害防救工作的重要環節。臺北捷運系統之多重災害演練需求，已明訂於「臺北市地區災害防救計畫」以及臺北捷運公司「災害防救業務執行計畫」，原則上每年臺北捷運系統應辦理至少13場次，2014年總計辦理33場。部分場次並結合警政署（防爆小組）、環保署（環境事故專業技術小組），以及地方消防、警察、衛生等單位，執行爆裂物、毒性氣體洩漏、犯罪攻擊等危安事件演練，促進應變能力與合作默契。

臺北捷運公司為利內部各單位辦理災害演練有所依循，已根據歷年演練經驗，訂定標準作業程序，規範演練相關規劃、執行與考核事項，並依循ISO 9001品質管理體系進行管理，以提升演練完整度、嚴謹度與演練成效。



災害及事故輔助系統



爆裂物處理演練



車站火災處理演練

辦理多重災害演練

本公司根據經營所可能面臨的天然災害、危安事件與系統設備異常類型，每年模擬複合型災害場景，實施災害演練，演練地點涵蓋公司負責營運的捷運系統、地下商店街、轉乘停車場、貓空纜車、臺北小巨蛋場館等。演練目標旨在強化員工的緊急應變熟練度與緊急應變編組動員能力，驗證緊急應變程序的有效性與防救災設備之妥適性，部分演練項目並邀請消防、衛生、環保、軍警單位參與，增進公司內、外部單位協同應變效能，以提升捷運公司整體防救災能力。



經過歷年不斷精進，「多重災害演練」之各個階段作業均已建立標準作業流程，依循規劃-執行-考核-改善的機制，持續循環改善演練成效。

本公司制定之災害防救業務執行計畫，依循規劃 - 執行 - 考核 - 改善 (PDCA) 的管理模式，將各項工作內化於日常營運、維修與行政後勤工作，如防災技術的研究發展、防救災設施設備管理維護、防救搶險編組運作、防災訓練與事故災害應變演練等，以期因應各種事故災害的威脅，做好系統化、標準化與實用化的制度運作，確保及時、有效、妥善地處置事故災害與復原工作。

一、模擬演練-旅客墜入軌道處理



清潔人員進行事故側整個月臺隔離管制作業



指揮官與行控中心確認三軌已斷電並且鄰站完成短路夾架設後，站長由車間通道下軌道察看旅客狀況



支援人員抵達，下軌道固定電聯車車下設備



引導救護人員下軌道進行救援



受傷旅客經救護人員固定後，站務人員協助將旅客移上月臺



捷運警察進行最後蒐證



二、模擬演練-列車旅客持刀械隨機傷人演練



列車旅客持械傷人對峙



行控中心電話通報110、119、
捷運警察等



協助旅客疏散



列車到站，持刀械旅客遭制伏



傷患救助



傷患檢傷分類

三、模擬演練-站外淹水+防水隔艙及電動防洪門啟動演練



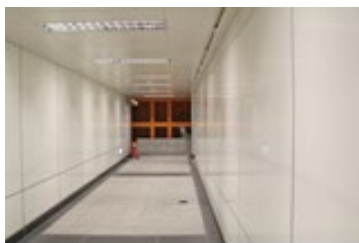
進行出口電動防洪門關閉



出口電動防洪門關閉完成



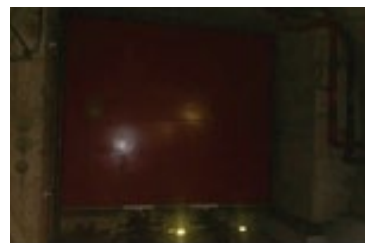
出口沙包鋪設完成，土建人員
抵達現場



開始關閉防水隔艙



站外人行地下道電動水密門關
閉完成



防水隔艙關閉完成

四、模擬演練-列車復軌演練



車輛維修人員到達事故現場檢
視列車狀況



搶修大隊人員於車站月臺集結



搶修機具搬往演練事故現場



復軌組架設復軌頂昇機具



復軌組執行事故列車復軌頂昇作業



軌道組檢視導電軌損壞情況及維修作業

開放與實施民眾參訪演練

為推動車站附近居民、學校與車站結合，維持良好互助互動關係及宣導車站安全防護設施設備，以便緊急時可以立即通報、處置或帶領其他民眾逃生，增進旅客及車站安全。每次參訪演練均安排現場解說人員，全程說明及實際操作；一般區分三階段解說，說明如下：

第一階段：於大廳集結編隊後實施車站簡介及服務項目說明後，進行廁所求助鈴使用時機及實際測試，然後於電梯搭乘處實施電梯服務鈴介紹及緊急停機鈕介紹。

第二階段：在月臺解說月臺斷電箱內按鈕使用時機及月臺對講機介紹、再對緊急逃生通道使用時機進行介紹。

第三階段：行進至另一對向大廳，介紹滅火器、消防栓箱設備、手動防煙垂壁及電扶梯緊急停機鈕；為達到教學相長目的，於行程最後發放問卷並收回，依當次活動之經費發放獎品。

2014年實施民眾參訪演練共辦理173梯次，總計有6,815人次參與。

參訪團數及人數		
年度	參訪團數	參訪人數
2012年	131	5,847
2013年	139	5,060
2014年	173	6,815



流程簡介



月臺對講機介紹



廁所求助鈴實際測試



緊急逃生通道使用時機及介紹



發放問卷並收回



依簽到表發放獎品



2.3 其他捷運安全統計數據

輕傷率及犯罪率統計			
	2012年	2013年	2014年
輕傷率	0.83人/百萬人旅次	0.77人/百萬人旅次	0.90人/百萬人旅次
犯罪率	0.03件/百萬延人公里	0.03件/百萬延人公里	0.03件/百萬延人公里

註：1. 輕傷率：系統內每百萬人旅次所發生之輕傷人數。

2. 犯罪率：系統內每百萬延人公里所發生影響系統運作或旅客人身及財物安全經報案並作筆錄之刑事案件數。

針對捷運系統輕傷率改善，本公司乘車安全改善作為如下：

- 一、於重點車站離峰時段加強電扶梯安全宣導及引導：持續透過旅客資訊顯示系統、車站電子多媒體顯示系統、車站及列車廣播、海報宣導等方式，提醒旅客注意搭乘電扶梯安全。
- 二、增加人員月臺管制時間，提醒旅客列車即將關門，避免旅客因強行進入列車而遭月臺門夾傷：2014年4月配合捷運文化節「關懷禮讓、便捷幸福」主題，宣導「年長者、行動不便的旅客請搭電梯」，製作宣導短片、車站海報、及重點週人員現場宣導。



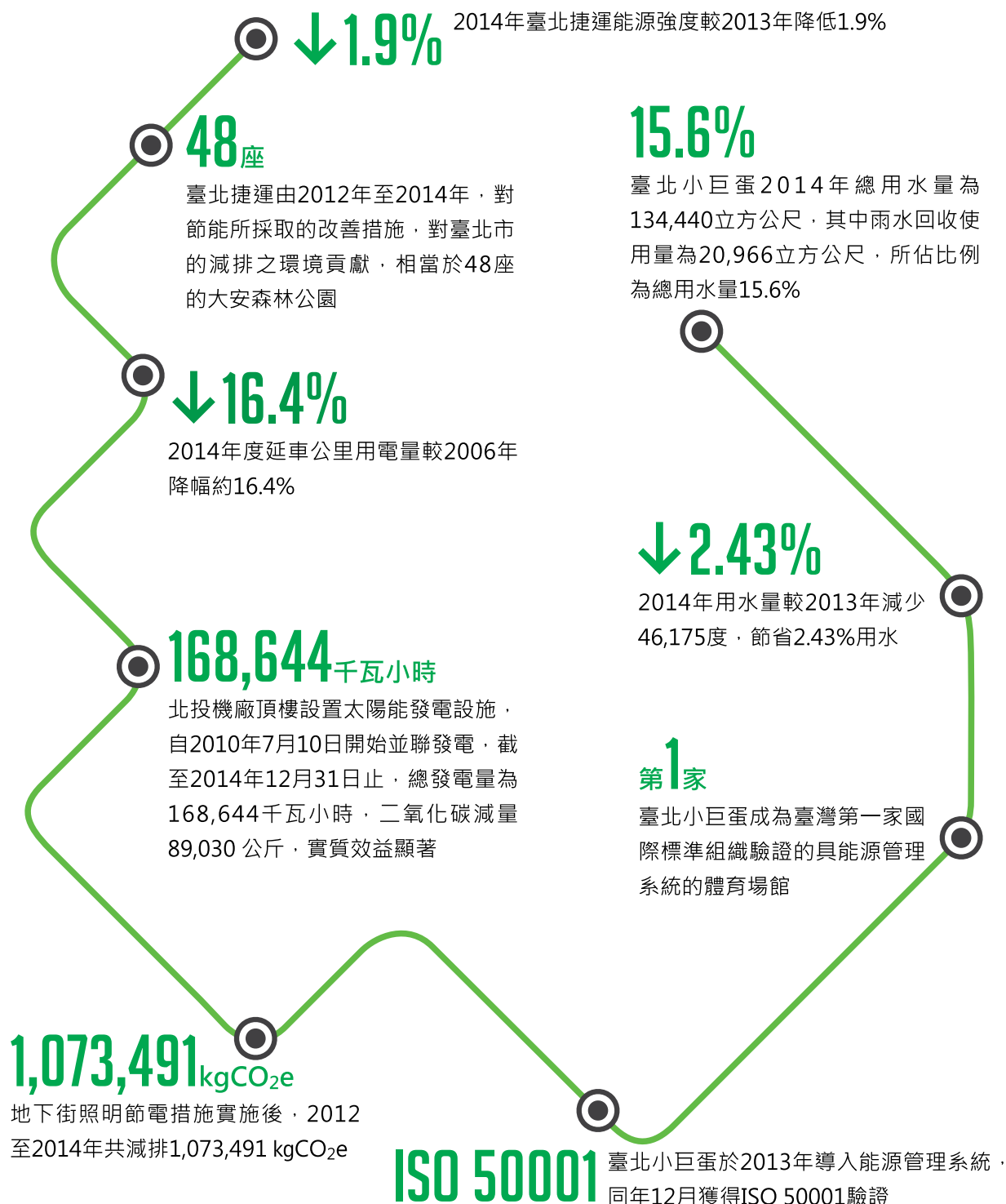




3 綠色運輸



Highlights



3.綠色運輸 /

3.1節能與減排

3.3污染防治現況

3.2溫室氣體管理策略

3.4降低環境衝擊之持續努力



1

捷運環境保護政策

公司能源政策聲明：» 遵守能源管理法規、積極推廣節能理念
 » 持續改善能源績效、降低溫室氣體排放
 » 支持採購節能產品、建構低碳綠色環境

2

捷運環境保護目標

藉由各項節能方案及措施，逐步降低捷運系統平均延車公里用電量

3

捷運環境保護制度

ISO 50001、「資源回收再利用法」、「臺北市政府工程施工規範」、「環境影響評估法」、「環境教育法」、「室內空氣品質管理法」、「噪音管制法」、「溫室氣體減量及管理法」、「水污染防治法」、「廢棄物清理法」

4

捷運環境保護措施

節能與減排、設置太陽能發電設施、地下街照明節電措施、停車場節電措施、臺北小巨蛋能源管理系統、水污染防治、雨水回收、廢棄物污染防治、環境監測、室內空氣品質監測、噪音振動量測

▶ 3.1 節能與減排

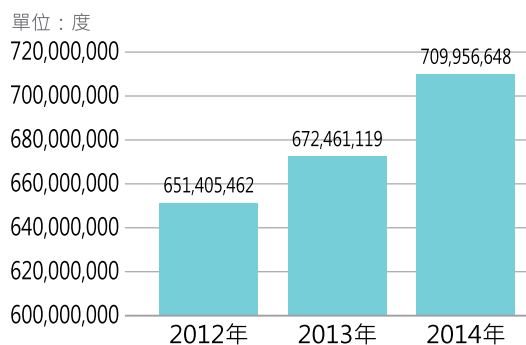
能源使用與減排

本公司涵蓋區域有臺北捷運、貓空纜車、臺北小巨蛋、兒童新樂園，各區域使用之能源以電能為主。能源密集度之計算則以旅運、來客數之分攤能耗為準（兒童新樂園於2014年始受託營運）。

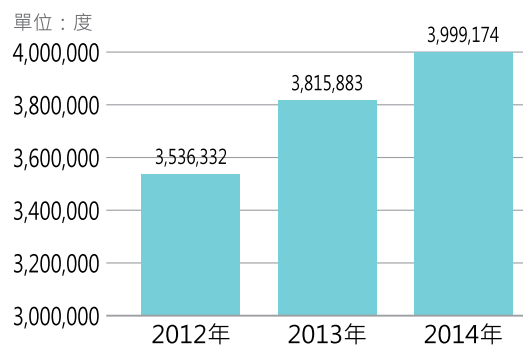
對環境造成衝擊主要係能源間接溫室氣體CO₂排放，因應措施自2006年成立節能委員會，藉由設備設施改善及管理手法減少能源耗用，並利用設備設施重置契機提升能源效率，亦持續蒐集業界節能手法，以精進節能作為，減緩環境衝擊影響程度。

年度	項目	臺北捷運	貓空纜車	臺北小巨蛋	兒童新樂園
2012年	用電量(度)	651,405,462	3,536,332	15,168,800	-
	服務人數	602,199,342	2,304,735	1,047,219	-
2013年	用電量(度)	672,461,119	3,815,883	15,211,200	-
	服務人數	634,961,083	2,520,701	1,119,683	-
2014年	用電量(度)	709,956,648	3,999,174	15,344,800	364,848
	服務人數	679,506,401	3,059,173	1,056,283	142,683

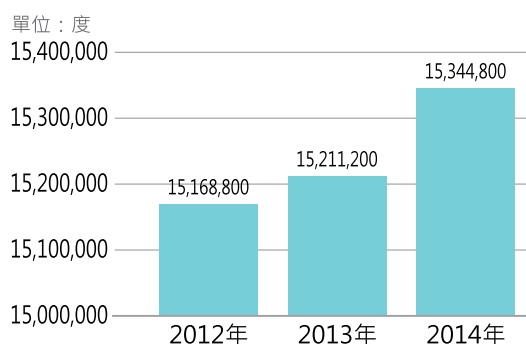
臺北捷運用電量



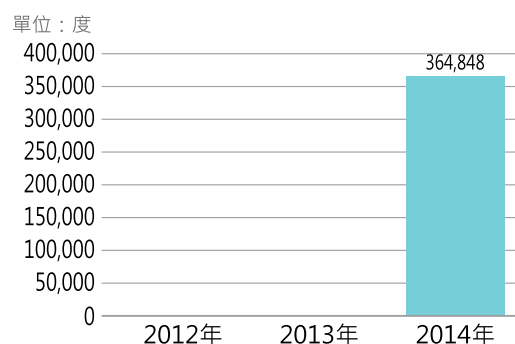
貓空纜車用電量



臺北小巨蛋用電量



兒童新樂園用電量

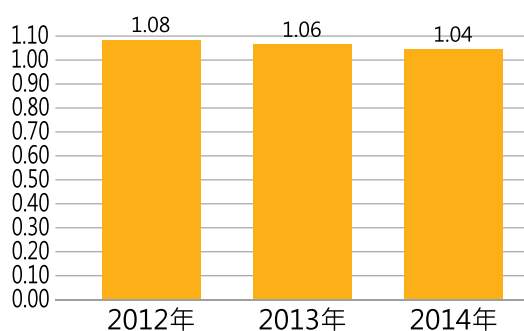


2012~2014年之能源強度 (每服務人數之用電量)

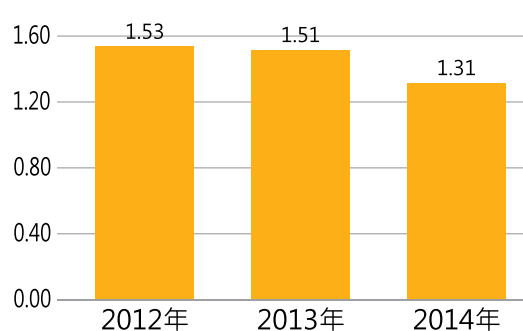
年度	臺北捷運	貓空纜車	臺北小巨蛋	兒童新樂園
2012年	1.08	1.53	14.48	-
2013年	1.06	1.51	13.59	-
2014年	1.04	1.31	14.53	2.56

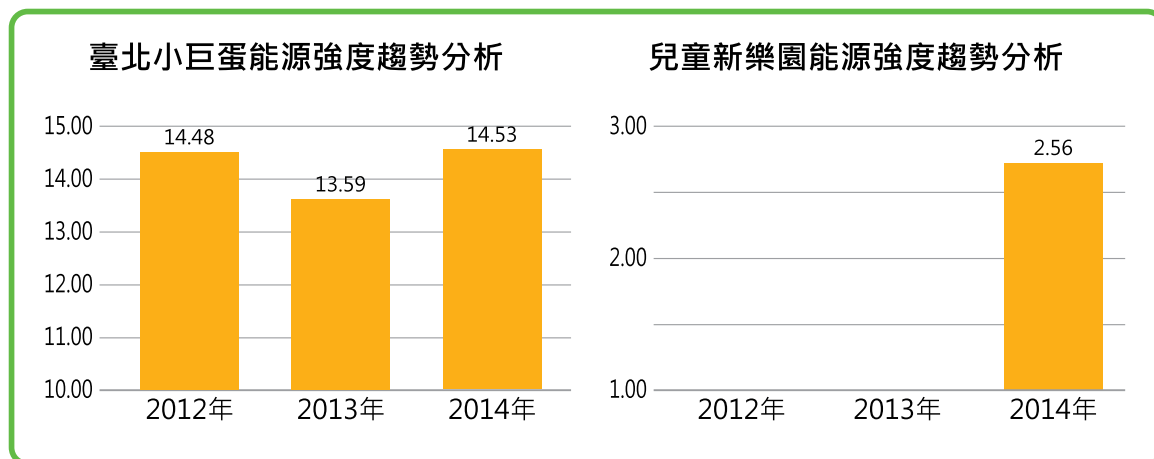
註：臺北小巨蛋2014年能源強度比2013年高的原因，主要係主場館耗能較高之滑冰活動日數增加5日；星光廳租用時段增加251個（增加1,004小時，為2013年之2.39倍）及瓦斯熱水鍋爐改由電能熱泵運轉，增加用電度數。

臺北捷運能源強度趨勢分析



貓空纜車能源強度趨勢分析





能源節約

本公司節能措施之執行，對於電聯車系統、照明設備、空調系統及電扶梯系統等用電，節電成效如下表歷年節電成效彙整表所示，並實施下列主要措施：

- 空調：按旅客尖離峰時段調控空調供給量、調整機房通排風時間、月臺下排風機改為溫控、臺北小巨蛋冰機冰水管路修改及監控節能改善工作等。
- 照明：部分公共區照明更換為LED燈，依照度規範減少開燈數量。
- 電扶梯：無人使用電扶梯自動降速，離峰時段關閉無使用需求電扶梯。
- 電聯車：調降第三軌電壓提升再生電力利用率、降低列車調度里程、車廂照明改採LED燈。

歷年節電成效彙整表					
年度	節電量 (萬度)				CO ₂ 減量 (公噸)
	臺北捷運	貓空纜車	臺北小巨蛋	總節電量	
2012年	1,431	18	85	1,534	8,161
2013年	997	13	5	1,015	5,298
2014年	984	2	10	996	5,189

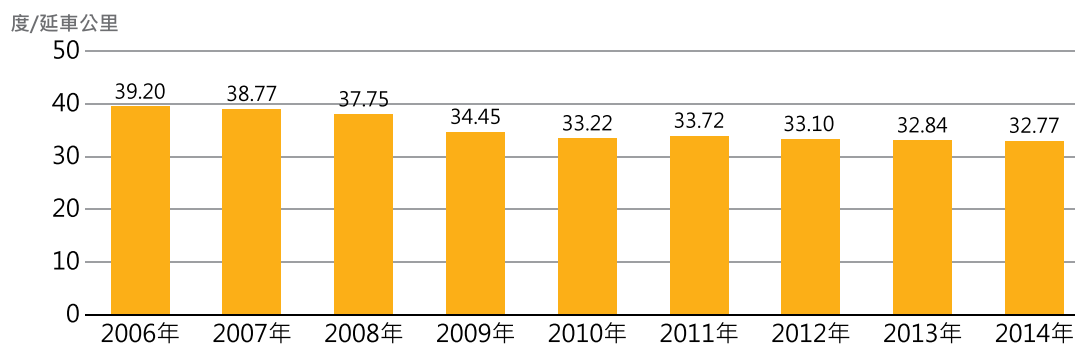
註：依經濟部能源局公告各年度電力係數為計算基準。

以上表計算結果，臺北捷運由2012年至2014年，對節能所採取的改善措施，對臺北市的減排之環境貢獻，約相當於48座的大安森林公園CO₂之吸收量（以一座大安森林公園1年CO₂之吸收量為389公噸計算，依據2011年7月經濟部能源局能源報導內容摘錄之）。

延車公里用電量

2006年捷運總用電量約為4億2,653萬度，總計約1,088萬營運延車公里，平均延車公里用電量為39.2度/延車公里，至2014年度用電量達約為6億9,908萬度，總計約2,133萬營運延車公里，平均延車公里用電量為32.77度/延車公里，降幅約16.4%。

延車公里用電量變化



註：用電度數不含各路線通車前測試用電。

設置太陽能發電設施

於北投機廠頂樓設置太陽能發電設施，自2010年7月10日開始並聯發電，截至2014年12月31日止，總發電量為168,644千瓦小時，二氧化碳減量89,030公斤，實質效益顯著。同時，太陽能板亦對辦公室發揮遮蔭蔽日之效果，有效降低室內溫度，減低空調系統熱負荷，發揮節能減碳效能。

(註：依經濟部能源局公告各年度電力係數為計算基準。)

北投機廠太陽能發電量

年度	發電量
2012年	33,926度
2013年	41,653度
2014年	42,374度



地下街節電措施

地下街通道照明控制方式配合店舖營業時段，原設計採四模式方式控制（中山地下街以計時器自動控制，東區地下街則由監控室手動控制，出入口則與車站出入口控制方式相同），於2013年調整部分照明模式。

地下街照明調整模式

模式	時段	說明
預備營運模式	05:30~11:00，原時段05:30~10:30	僅開啟部分照明，平均照度調降為150LUX（原250LUX）。
店舖營運模式	11:00~22:00，原時段10:30~22:30	開啟全部照明，平均照度調降為300LUX（原350LUX）。
結束營運模式	22:00~01:00，原時段22:30~01:00	僅開啟部分照明，平均照度調降為150LUX（原250LUX）。
地下街關閉模式	01:00~05:30	關閉所有照明，平均照度約0LUX。

另地下街冰水主機重置及緊急照明燈更換為LED燈具亦達節能之效。

地下街照明節能減碳統計表

年度	用電量 (度)	較前年度節省電量 (度)	減少碳排放量kgCO ₂ e
2012年	12,421,031	1,093,369	581,672
2013年	12,181,880	239,151	124,837
2014年	11,477,500	704,380	366,982
合計			1,073,491

註：依經濟部能源局公告各年度電力係數為計算基準。

停車場節電措施

停車場節電措施花費成本：

- 一、海山站：燈具重置 (330盞)，另再檢討迴路並關閉69盞LED燈具 (剩261盞)，以重置成本約28萬元估 (使用年限4年)，每年成本攤提約7萬元。
- 二、新店站、南勢角站、劍南路站及動物園站等停車場照明：傳統T8 (40W) 螢光燈管 (3,400盞) 改為T8 LED (18W) 燈管，以重置成本約265萬元估 (使用年限4年)，每年成本攤提約66萬元。

2012年至2014年平均年節能政策花費成本約73萬元/年，每年節能效益約65萬元。停車場2014年較2013年節電達429,914度，1度電以3.22元 (場站平均用電) 計算，約可節省138萬元/年。

停車場2012-2014年用電度數一覽表

年度	用電量 (度)	較前年節省電量 (度)	減少碳排放量kgCO ₂ e
2012年	5,463,426	-	-
2013年	5,359,717	103,709	54,136
2014年	4,929,803	429,914	223,985

註：依經濟部能源局公告各年度電力係數為計算基準。

臺北小巨蛋能源管理系統

本公司自接管後每年戮力執行各項節能計劃，自2010年起陸續於電力、空調及照明設備，力行實施各項節能措施，故用電量逐年減少。2013年更獲第六屆「臺北市金省能獎」優等榮譽肯定及經濟部能源局2013年節能績優「節能菁英 卓越創新」獎項，同年導入能源管理系統，獲得ISO 50001驗證，成為臺灣第一座國際標準組織驗證具能源管理系統的體育場館。

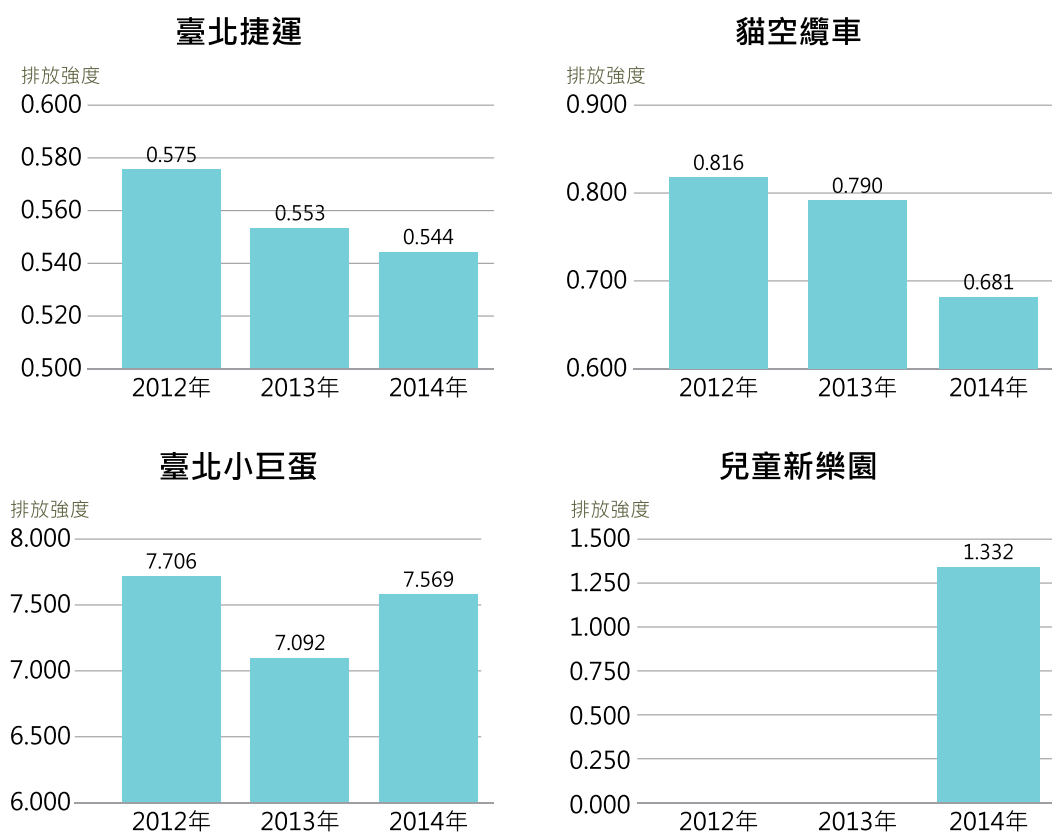


3.2 溫室氣體管理策略

本公司溫室氣體盤查採自願性揭露方式，在本次報告書之排放量計算內容，以間接能源用電量為主計算；並檢討、規劃未來年度相關節能改善措施，降低對環境之衝擊。整體之排放量以能源間接溫室氣體排放量（範疇二）資料呈現：

年度	項目	臺北捷運	貓空纜車	臺北小巨蛋	兒童新樂園
2012年	溫室氣體排放量 (kgCO ₂ e)	346,547,706	1,881,329	8,069,802	-
	服務人數 (人)	602,199,342	2,304,735	1,047,219	-
	溫室氣體排放強度	0.575	0.816	7.706	-
2013年	溫室氣體排放量 (kgCO ₂ e)	351,024,704	1,991,891	7,940,246	-
	服務人數 (人)	634,961,083	2,520,701	1,119,683	-
	溫室氣體排放強度	0.553	0.790	7.092	-
2014年	溫室氣體排放量 (kgCO ₂ e)	369,887,413	2,083,570	7,994,641	190,086
	服務人數 (人)	679,506,401	3,059,173	1,056,283	142,683
	溫室氣體排放強度	0.544	0.681	7.569	1.332

溫室氣體排放強度趨勢圖



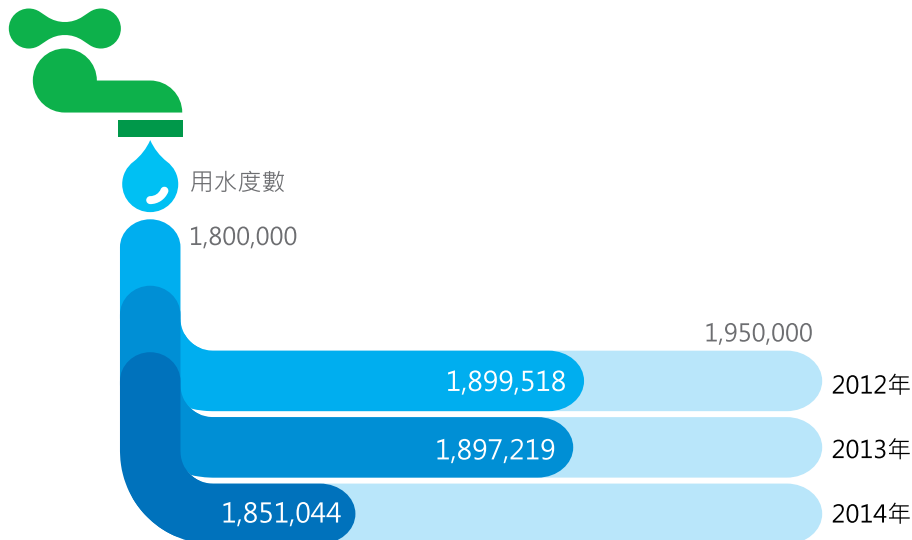


▶ 3.3 污染防治現況

3.3.1 水污染防治

總用水量

本公司之水源均取自於臺灣自來水公司翡翠水庫，為間接取水，亦無抽取地下水之措施，因此，無影響水源之因素；本公司為推動各項省水對策，包括加裝省水器材、調整出水壓力、減少澆灌及定期檢修用水設備等措施，致2014年用水量1,851,044度較2013年1,897,219減少46,175度，節省2.43%用水。



雨水回收使用

本公司於臺北小巨蛋及兒童新樂園設有雨水回收設施；臺北小巨蛋設有1處雨水回收處，容量約為6,000立方公尺；兒童新樂園建置有3處雨水回收處，總計容量約為166立方公尺，自2014年12月16日開始營運，因此，報告書揭露時實際回收利用水量並無統計資料。

臺北小巨蛋於2012年總用水量為134,264立方公尺，其中雨水回收使用量為26,759立方公尺，所佔比例為總用水量19.9%。2013年總用水量為127,739立方公尺，其中雨水回收使用量為18,260立方公尺，所佔比例為總用水量14.3%。2014年總用水量為134,440立方公尺，其中雨水回收使用量為20,966立方公尺，所佔比例為總用水量15.6%，主要用於馬桶與小便斗沖水。

水污染處理及流向

一、淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線86個車站及2座文湖線機廠之廢污水，已接用公共污水下水道；目前31個未接用公共污水下水道之車站，主要係因臺北市或新北市公共衛生下水道系統尚未佈設至站體週邊，故暫無法接管，現採以站體化糞池處理至符合放流水標準後排放，並定期抽肥至迪化污水處理廠，維持各站化糞池沉澱分解效能，以進行周遭資源保護。其他受託事業皆為民生用之廢污水，皆採用自然放流之方式至公共污水下水道。

二、另5座未接用公共污水下水道之淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線機廠，皆設置污水處理設備將廢污水處理至符合許可證核定放流水質標準後，再排放至附近水體，以避免對鄰近水域造成影響。

三、貓空纜車4個車站，其中3個車站之廢污水，已接用公共污水下水道；目前1個未接用公共污水下水道之場站，則採化糞池抽水肥方式運送至迪化污水處理廠排放。

2014年未發生重大洩漏事件；依法定期檢測放流水水質，檢測結果均符合放流水水質標準。

2014年淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線機廠廢水排放標準及排放水質檢測結果

設計規範		北投機廠	南港機廠	新店機廠	土城機廠	蘆洲機廠
核定最大日放流量CMD		264	69	70	80	304
核定放流水質	化學需氧量 COD (mg/l)	< 84.66	< 12.57	< 66.83	< 46.08	< 64.13
	生化需氧量 BOD (mg/l)	< 40.53	< 2.21	< 44.06	< 20.27	< 25.09
	懸浮固體物 SS (mg/l)	< 49.04	< 2.58	< 45.26	< 29.51	< 16.93
	油脂	< 10	-	-	< 10	-
	大腸桿菌群 CFU/100ml	< 1,000,000	-	-	-	< 30,000
	PH值	6~9	6~9	6~9	6~9	6~9
實際放流水質	化學需氧量 COD (mg/l)	43.4	10.2	34.4	34.4	27.5
	生化需氧量 BOD (mg/l)	3.9	2.0	3.9	2.6	8.4
	懸浮固體物 SS (mg/l)	15.5	2.5	11.8	11.3	8.9
	油脂	0.5	-	-	0.5	-
	大腸桿菌群 CFU/100ml	7,000	-	-	-	8,500
	PH值	6.7	8.0	7.4	7.4	7.5
流向終點		淡水河	基隆河	新店溪	大漢溪	淡水河

3.3.2 廢棄物污染防治

再利用、應回收類

工安處會定期鑑別環保署所公告之最新修訂法規，提供相關部門，檢視其供應商是否有配合相關規定施作。工程契約訂有供應商應配合本公司依「資源回收再利用法」及相關規定，優先採購政府認可之環境保護產品、本國境內產生之再生資源或以一定比例以上再生資源為原料製成之再生產品。有關工地環境清潔與維護，契約中亦規範供應商應切實遵守「臺北市政府工程施工規範」第01572章「環境保護」及第02323章「餘土（棄土）」、水污染防治法及其施行細則、空氣污染防治法、噪音管制法、廢棄物清理法及營建剩餘土石方處理方案等法令規定，隨時負責工地環境保護。

本公司集中處理之廢棄物區分為，第一類公告再利用類（廢鐵、廢鋁、廢油），第二類公告應回收類（廢燈管、廢電纜、廢電池），及第三類非屬公告應回收或再利用之一般事業廢棄物（倉儲作業產生之廢棧板、木箱及無法回收或再利用之廢棄物），第一、二類廢棄物販售給有許可證的合法廠商回收處理；第三類廢棄物委託合法處理業者清除處理。此三類廢棄物之處理契約亦於契約中明



定，廠商於執行時應依環保法令及相關管理辦法規定辦理，有關於本報告書揭露期間，其計量及處理方式採累計、堆積集中處理，因此會有跨年度之計量，本次揭露原則以2012年至2014年3年之年平均量計算之。

一般事業廢棄物處理種類		
類別	項目	年平均回收量
公告再利用類	廢鐵	360公噸
	廢鋁	11公噸
	廢油	26公秉
公告應回收類	廢燈管	5.7公噸
	廢電纜	2.3公噸
	廢電池	3.4公噸
其他類	廢棧板、木箱、其他	141公噸

一般生活垃圾

對於本公司之各機廠、車站與受託事業，所產生之廢棄物皆為一般生活垃圾，於本報告書揭露期間，並未實施計量之方式，係依環保署廢棄物清理法規定進行分類後，委託合格之廢棄物清理廠商進行運送處理。其中貓空纜車以觀測、計量之方式計算推估2014年所產生之一般生活垃圾數量，其餘皆以廢棄物清理廠商提送之清理量統計：

- 一、捷運車站：約3,362噸。
- 二、臺北小巨蛋：約426噸。
- 三、貓空纜車：約30噸。
- 四、兒童新樂園：約80噸。（兒童新樂園自2014年12月16日開始營運）

土木或建築廢棄物混合物類

臺北捷運重視廢棄物資源化作業，針對維修保養或改善工程所產生之「非屬公告應回收或再利用之一般事業廢棄物」，已於機廠廠區內設有廢棄物存放區將建築廢料或其混合物分類收集。另委託有許可證的合法廠商配合將廢棄物載運至合法處理場，有效執行廢棄物清運與資源化管理，以達資源回收再利用目的，且減少廢棄物對生活環境衝擊。2012年至2014年土木或建築廢棄物混合物類廢棄物處理量月平均約12.79公噸/月。

近3年土木或建築廢棄物混合物類廢棄物處理量			
年度	2012年	2013年	2014年
處理量	176.81公噸	119.90公噸	163.86公噸

3.3.3 環境保護支出

本公司為減少臺北捷運行駛噪音對沿線居民或旅客之影響，本公司除透過Nova&CoMET聯盟了解各地鐵會員之改善措施，亦辦理振噪會議研議最佳改善策略，目前已採用鋼軌研磨、更換方式，有效解除量測噪音不合格點位之列管及降低陳情件數，並持續執行環境監測、鋼軌維護、室內空氣品質監測、噪音振動量測、及垃圾處理等環境改善工作。2014年度並無重大違反環境法規的事件。

近3年投入相關環境監測及處理項目及費用列表

單元：萬元

項 目	2012年	2013年	2014年
鋼軌研磨費用	5,446	6,020	6,244
鋼軌更換費用	3,084	2,058	3,112
環境監測及室內空氣品質監測費用	235	280	315
噪音振動量測費用	76	94	88
文湖線垃圾處理費用	110	110	127
淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線垃圾處理費用	612	646	718
臺北小巨蛋垃圾處理費用	74	70	76
貓空纜車垃圾處理費用	22	22	22
兒童新樂園垃圾處理費用	0	0	4
臺北小巨蛋查證費用 (ISO 50001)	0	6	4
合計	9,659	9,306	10,710

備註：臺北捷運近3年投入相關環境監測及處理項目及費用依實際結算金額為主。

▶ 3.4 降低環境衝擊之持續努力

3.4.1 臺北樹蛙繁殖地監測

捷運新路線設計及興建時，臺北市政府捷運工程局皆依環境法規進行環境影響評估，以確保捷運系統對環境影響降至最低程度。在捷運信義線環境影響評估報告所載，路權範圍外鄰近於中強公園北側象山區域有保育類野生動物臺北樹蛙繁殖地（屬公園路燈管理處處處理之公園），在施工階段，捷運局有設置一生態池，以利臺北樹蛙生長及繁殖，並監測臺北樹蛙生長情形。

捷運通車營運後本公司依據信義線環評所載，於2014年至2015年期間針對臺北樹蛙進行為期1年的監測調查，調查結果臺北樹蛙之繁殖狀況，多年來均保持持平穩定狀態，且平均分佈在園區內（2014年4月至2015年4月，共調查9次，每次連續3天之夜間時段）。

根據進行生態調查之臺大研究團隊研究結果顯示：保育園區在2014年移除區內植被後，由於植被生長緩慢，使得入夜後路燈光線直接照射水池造成嚴重的干擾，使得臺北樹蛙的繁殖數量相當低。經加裝擋光板改善路燈照射情形後，在2015年初臺北樹蛙的數量不但回穩並紀錄到高達7隻鳴唱個體且也發現有築洞與卵泡，顯示其在園區內有成功之繁殖行為。在2015年4月時也觀察到多達數十隻剛離開水域生活的臺北樹蛙幼體，顯示保育園區在2015年度成功達成臺北樹蛙之繁殖棲地保育功效。



監測項目：陸域動物生態調查
監測地點：中強公園

3.4.2 松山線通車

2014年11月15日松山線通車，路網及系統運作依棕、紅、綠、橘、藍整併為5條路線。除橘線往來棕線外，其餘各路線之間最多1次轉乘即可到達目的地。信義線班距由原6分鐘縮短為3分鐘，新店線尖峰加密班次，班距由原6分鐘縮短為4至5分鐘。

松山線通車後，轉乘車站已增至13站，原「集中轉乘」狀況，分流後轉變為「分散轉乘」型態，使原有轉乘車站人潮擁擠狀況獲得明顯紓解，以轉乘運量較大之臺北車站及忠孝復興站而言，2013年信義線通車前，每日轉乘人次臺北車站約為19.9萬、忠孝復興站約13.1萬，至2014年松山線通車後，每日轉乘人次臺北車站已降為約11.3萬、忠孝復興站約10.0萬，降幅分別達43.2%及23.7%。

隨著松山線通車，臺北捷運整體路網回歸原始設計，數個L型路線環環相扣，讓捷運車站與路線資源均獲得更有效的運用，也讓整體運輸效能及品質獲得更好的發揮。而依捷運系統的高效率、低污染特性，四通八達的綿密路網，安全可靠的運輸環境，締造每日近200萬的搭乘人次，間接減少對地球環境造成的負擔，更對大眾運輸的推動與發展發揮重要貢獻。



3.4.3 噪音

目前捷運營運階段主要可能影響鄰近環境之衝擊為捷運行駛之噪音及振動，而本公司於2001年起逐年編列預算執行隔音牆施作，以降低噪音振動對鄰近環境之影響，於2014年止已完成41,119公尺隔音牆施作（淡水信義線部分：共計26,708公尺，文湖線部分：共計14,411公尺）。除此之外也採取一些減低噪音改善措施（包括電聯車輪緣潤滑、電聯車鋼輪車削、鋼軌研磨、基鈹抽換、更換新式道岔及視狀況調整營運模式等）；2014年計已完成淡水信義線26,708公尺，工程金額約新臺幣8.3億元；文湖線14,411公尺，工程金額計2.2億元，改善成效最大環境音量平均可降低6~10分貝。

目前旅客可由本公司24小時客服專線或市政府之市政信箱、1999市民當家熱線等方式反映噪音振動等環境衝擊事件，2014年噪音振動陳情共計236件，由跨單位組成之噪音振動改善小組會議研議相關噪音振動改善方案。相關陳情案件經各單位了解情形後，如為設備異常狀況導致，將由設備管轄單位進行維修保養作業。如為超出法規案件，將提列噪音振動改善小組進行改善措施，由營運管理、維護保養及工程改善三方面著手改善。如該噪音振動為捷運系統運行無法避免之情形，將委婉向陳情人說明，取得其諒解。相關陳情案件辦理情形，如2014年噪音振動相關陳情件數及處理解決件數列表所示。

淡水信義線（高架段及平面段）隔音牆完成實景

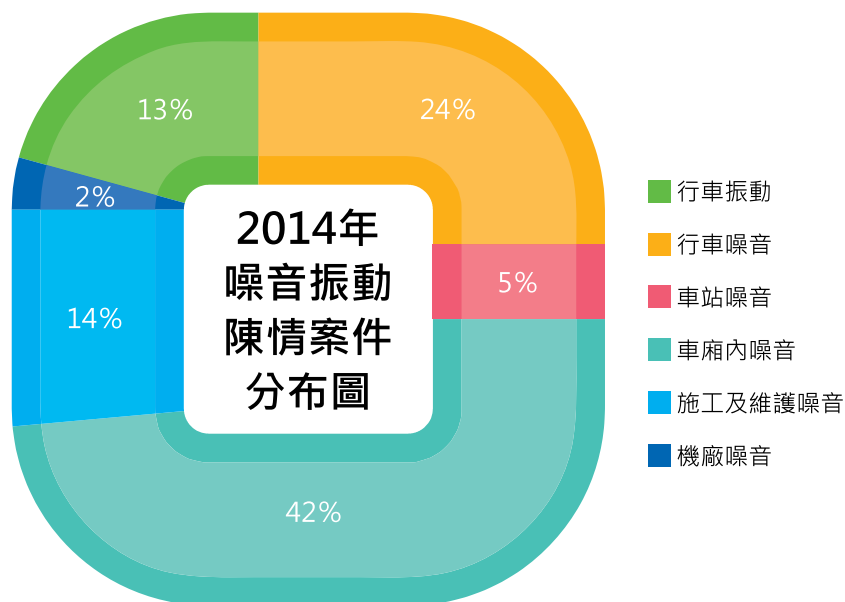


▲► 文湖線隔音牆完成實景

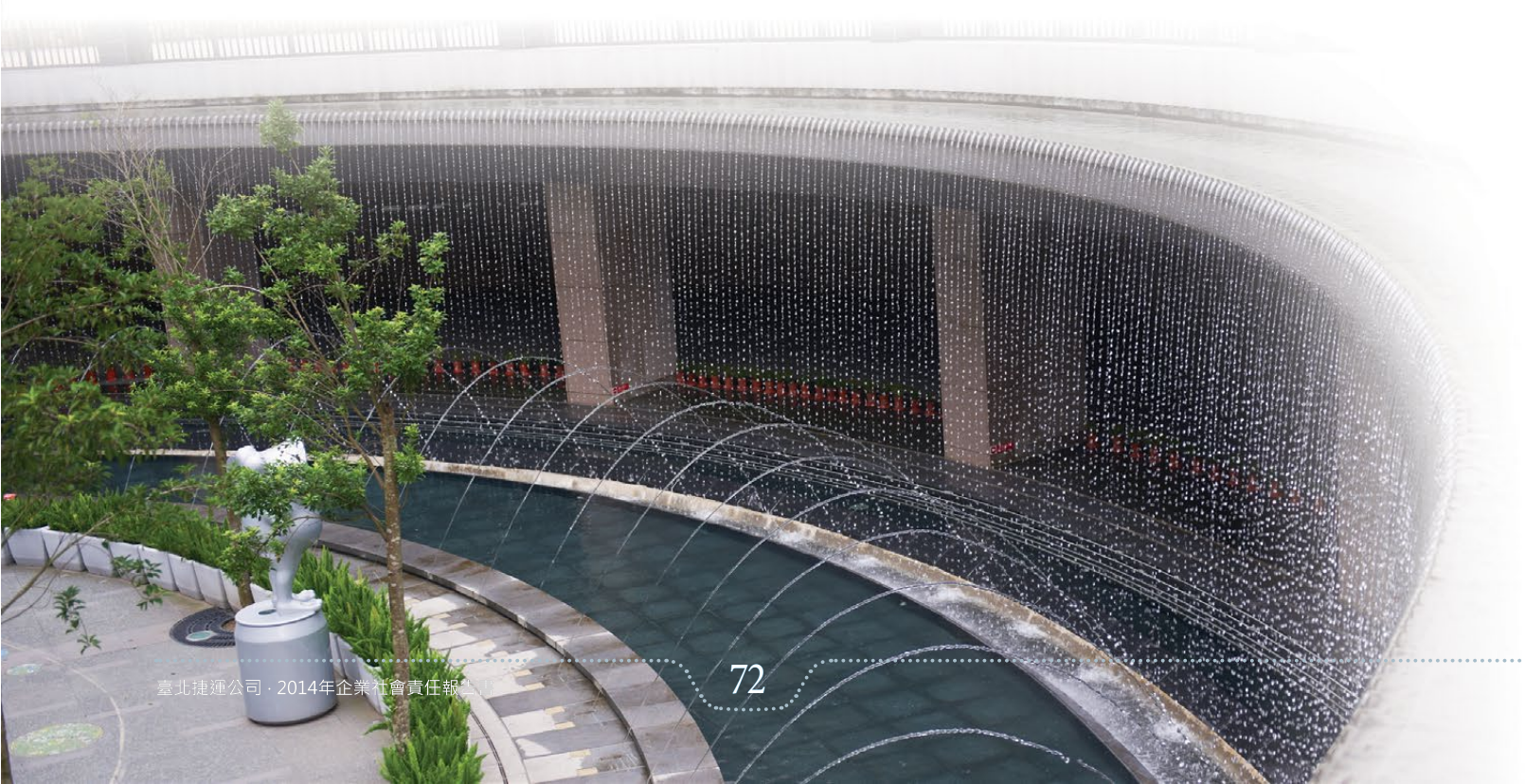


2014年噪音振動相關陳情件數及處理解決件數列表

陳情類型	2014年噪音振動陳情案件數	處理件數	解決件數
行車振動	31	31	31
行車噪音	57	57	57
車站噪音	11	11	11
車廂內噪音	100	100	100
施工及維護噪音	32	32	32
機廠噪音	5	5	5
總計	236	236	236



臺北捷運經多年的改善周邊設施，以降低噪音、振動，惟2014年因噪音、振動陳情件數，仍有236件，本公司仍秉持初衷持續努力來改善本項缺失。



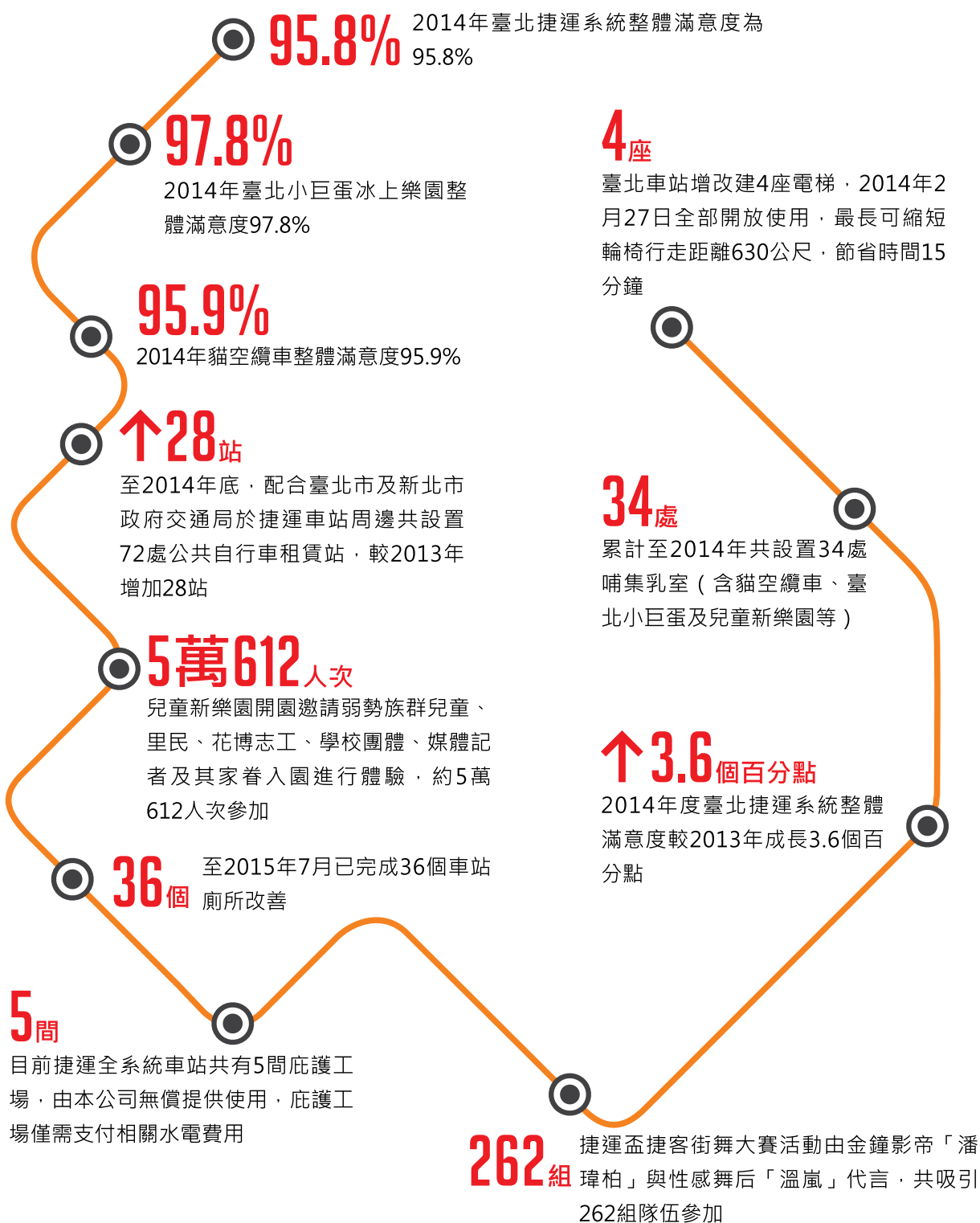




4 關懷生活圈



Highlights



4.關懷生活圈 /

4.1樂活臺北

4.2便民服務與設施

4.3社會公益

4.4客戶滿意度



1 捷運社會參與政策

關懷禮讓·便捷幸福

2 捷運社會參與目標

提高顧客滿意度、提升公司形象績效、創新加值服務成效

3 捷運社會參與制度

「顧客滿意度調查作業程序」、「行銷活動作業程序」、「捷運之旅參訪活動須知」、「公益廣告申請須知」、「哺集乳室使用規範」、「文宣品使用申請須知」

4 捷運社會參與措施

委託代收及加值服務、捷運文化節、捷運盃捷客街舞大賽、出口音樂節、公共自行車、兒童新樂園開園、廁所改善、哺集乳室、爵士廣場、庇護商店、電動車免費充電服務、捷運之旅參訪活動、提供公益宣傳資源

4.1 樂活臺北

捷運文化節

臺北捷運通車以來，在所有旅客支持下，已形成隨處可見之「禁止飲食」、「排隊乘車」及「禮讓博愛座」等特有文化，2013年將首條捷運通車日3月28日訂為「捷運文化節」，2014年第2屆活動延續「關懷禮讓·便捷幸福」主軸，透過博愛電梯繪畫比賽、捷運清潔人員表揚、捷客好young宣導大使徵選、億載捷客等活動，持續傳遞捷運優質文化。



捷運盃捷客街舞大賽

為紀念捷運盃街舞大賽已開辦10年之里程碑，邀集歷屆代言人與宣傳大使、知名舞蹈教室等代表，錄製「10載舞夠讚齊祝福」短片。並由知名舞蹈老師組合歷年代言人經典舞步，於捷運廣場聚集喜愛舞蹈朋友進行「舞俠快閃活動」。本屆活動由金鐘影帝「潘瑋柏」與性感舞后「溫嵐」代言，共吸引262組隊伍參加。



出口音樂節

2014年11月8日起於士林站等8個捷運站，透過小型音樂會方式，以「出口遇見回憶」、「出口遇見歡樂」、「出口遇見夢想」與「出口遇見青春」等4大主題，讓好音樂貼近人群，並成為人們心中快樂幸福的出口。



公共自行車

至2014年底，配合臺北市政府交通局於捷運車站周邊共設置65處公共自行車租賃站，較2013年增加21站，並於劍南路站增設1座會員服務中心（原僅有忠孝新生站1座）；另新北市政府交通局亦於2014年開始進行公共自行車系統建置工程，本公司亦配合完成7處租賃站及1座會員服務中心（三重站）。



兒童新樂園開園

兒童新樂園開園2014年12月16日開園，開園前於2014年12月6日至12月14日共計8天（12月10日休園），由臺北市政府教育局、民政局及社會局邀請弱勢族群兒童、里民、花博志工、學校團體、媒體記者及其家眷入園進行體驗，約5萬612人次參加。並建置園區內遊客等候時間顯示系統，遊客可透過捷運車站月臺電視及園區出入口顯示器獲知遊客等候時間即時資訊，便於安排休閒遊憩行程。



捷運之旅

為增進民眾對捷運系統之基本常識及各項設備的認識，開放機關團體或學校報名參加捷運之旅活動，由專人帶領參訪對象至民眾平時無法進入的管制區內參觀與解說，各類行程包含淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線行控中心、北投車輛維修廠駐車區及車站介紹，民眾可依據欲參訪時間長短感興趣的參訪點選擇行程，或搭配逃生體驗營及北投會館自費安排一日完整探索捷運之行程，對捷運系統有更深的了解與體驗。2014年全度共有83團（3,627人次）參加捷運之旅訪活動。



4.2 便民服務與設施



廁所改善

為提升臺北捷運系統如廁環境之服務品質，因應車站運量特性、旅客排隊使用需求等，逐年辦理車站廁所更新改善工程，除營造明亮、乾淨、安全及大方的空間主軸外，並衡酌建築空間、結構與管線狀況，進行男女廁所配置最佳化設計，盡最大努力增加女性廁間設備數量，並規劃設置獨立式無障礙兼親子廁所，以提供旅客享有人性化及舒適的如廁空間。至2015年7月已完成36個車站廁所改善（淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線25個站、文湖線11個車站），總計完成女廁358間、男廁104間、小便斗202座、獨立式親子廁所兼無障礙廁間36間、獨立親子廁間1間及獨立無障礙廁間1間等廁所更新改善，以提供旅客優質的如廁環境。

民眾若有使用車站付費區廁所之需求時，或旅客乘車途中，有使用車站非付費區廁所之需求時，均可洽站務人員協助經由公務門進出站免費使用廁所。



哺集乳室

累計至2014年共設置34處哺集乳室（含貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園等），旅客可洽服務人員開啟使用，每月使用人次約2,900人；其他未設置哺集乳室之車站，有需求的旅客亦可洽站務人員引導至車站站務人員休息室使用。哺集乳室除靠背沙發椅、求助鈴、洗手臺等標準配備外，亦提供飲水機、尿布臺、衛生紙等貼心服務。每日由專人進行反針孔攝影機偵測，以確保旅客隱私安全。





臺北車站無障礙動線改善

考量臺北車站為全路網進、出站或轉乘旅次最大之車站，為讓該站無障礙動線更便利，臺北捷運公司依臺北市政府捷運工程局之規劃設計辦理「臺北車站無障礙動線改善（電梯）工程案」，增改建4座電梯，並於2014年2月27日全部開放使用，最長可縮短輪椅行走距離630公尺，節省時間15分鐘。



東區及中山地下街廣場-爵士廣場

中山地下街爵士廣場，設置專業舞臺，不定期舉辦街舞等比賽，舞臺四周另設置大型鏡面提供學生及一般民眾免費從事舞蹈活動（捷運板橋站B1通道層亦開放舞蹈活動）。東區地下街廣場，接受街頭藝人申請，免費供街頭藝人作為表演場所，同時提供民眾多元化聽覺與視覺享受之歇腳休憩空間。另為推廣閱讀，配合市立圖書館於東區地下街設置無人圖書館，在商業購物環境中提供書香情境，讓民眾享受片刻閱讀的美好與寧靜。以上空間均透過車站監控設備掌握場所動態，提供安全監控。



庇護商店及旅遊服務中心

配合臺北市勞動力重建運用處保留公共場所予身心障礙福利機構及團體設立庇護工場，目前捷運全系統車站共有5間庇護工場，由本公司無償提供使用，庇護工場僅需支付相關水電費用。另本公司亦配合臺北市政府觀光傳播局及新北市政府觀光旅遊局，提供場所設置旅遊服務中心，給予觀光旅遊諮詢及各項觀光資訊活動查詢等。目前全系統車站共有10間旅遊服務中心，僅需支付相關管理費及電費。上述二場所均設置於捷運車站內，故透過車站監控設備能輕易掌握場所動態，提供安全監控，另該場所均投保火險及公共意外責任險，提供民眾安全維護。





列車入站廣播

為便利視障、年長者於月臺候車時正確辨識列車行駛目的地，自行研發列車入站廣播，當列車入站時，月臺會廣播該列車之目的地2次，並採上行月臺（往北/東）女聲、下行月臺（往南/西）男聲之播報方式，提升廣播辨識度，讓旅客聽得更清楚。



視障優先椅

本公司於29個車站月臺設置共44張「視障優先椅」，供視障旅客候車時使用，亦讓服務人員能容易辨識需要導引服務之對象，此外，年長者或其他行動不便旅客有就座需求時亦可使用。



建置轉乘設施

本公司於捷運車站周邊設置轉乘停車設施，包括小汽車停車位（4,230格）、機車停車位（9,465格）、自行車停車位（12,708格），以便利旅客使用各種運輸工具轉乘捷運；另為提高周邊自行車停車空間使用效率，持續改良自行車停車架之設計型式，將車架間距由45公分縮短為35公分，提供更多自行車轉乘停車空間；此外，亦持續協助公司行號或機關團體，於捷運車站設置免費接駁車停靠站，至2014年底止計有35條免費接駁路線，方便旅客搭乘捷運。



提供民眾電動車及電動機車免費充電服務

配合政府電動車推廣專案政策，自2012年12月14日起，淡水、新店、南勢角等10處停車場設置電動車充電座，及淡水、動物園2處租賃服務據點，提供24座電動車充電座免費充電服務。另目前淡水站、紅樹林站、竹圍站等13處機車停車場亦設置電動機車充電站，共32座充電站提供免費充電服務。





提供汽、機車轉乘捷運優惠

為鼓勵民眾停車轉乘捷運，自2003年1月15日起，提供悠遊卡停車轉乘優惠扣抵停車費（搭乘捷運後1小時內取車出場），機車（採計次收費）每次優惠3元；汽車每小時優惠5元，以前次搭乘捷運車資為上限。



淡水站實施平日彈性調撥汽車格位供機車使用

捷運淡水站轉乘停車場，因位於風景區，平日汽車使用率較低，假日則幾乎為滿場狀態；而機車平日停車需求高，有供不應求之情形。自2009年起逐步調撥87格汽車位，增加684輛機車停放空間，有效紓解淡水站周邊機車停車位不足之問題。



假日開放旅客攜帶自行車搭乘捷運

開放車站為87站，除文湖線全線以及淡水站、臺北車站、大安站、忠孝復興站及南京復興站，因人潮及車站空間等因素不開放攜帶自行車搭乘，其他車站均已開放。2015年統計至7月底，平均每個假日約有932輛次自行車上捷運。



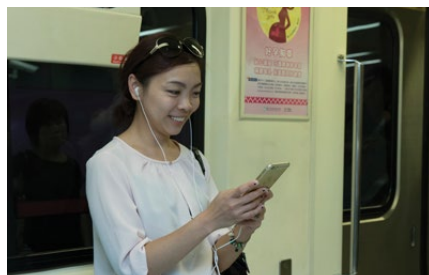
委託代收及加值服務

本公司配合市府推動各機關稅費款繳費管道多元化政策，自2013年12月31日起，捷運車站代收臺北市路邊停車費；2014年10月31日起新北市政府亦委託本公司代收。另改裝車站單程票自動售票機（ATIM）加值服務，增加悠遊卡加值功能，並提供全臺首創之硬幣加值服務，全路網共設置336臺機具。於2014年7月開放使用，至2015年8月底止，平均每日加值約7萬筆，佔車站全部加值筆數約37%。



提供公益宣傳資源

為服務社會大眾、免費提供政令宣導及優良活動資訊宣導，開放民眾申請於捷運站公布欄及摺頁架，張貼或擺放文宣品，目前開放可申請之車站數為117站。另為宣導捷運安全及禮儀，並提供部分時段與版面予市政統籌運用做市政宣導之用，規劃車站電子媒體及燈箱等公益廣告平臺，目前捷運站內月臺電視每小時內，共計24分鐘作為公益使用、捷運站內燈箱共計654幅版位作為公益使用。





4.3 社會公益

臺北捷運不僅發展運輸業務，亦努力為提供民眾食衣住行育樂全方位生活做出貢獻。本公司對社會關懷的直接成果，展現於捐贈活動、協助偏遠地區學校、敦親睦鄰補助等實績，未來亦將持續努力，以創建和諧環境及共融社會為己任。



臺北捷運公司社會公益關懷大事紀

-  **2009年** 配合行政院環保署「縮減數位落差計畫」捐贈309部個人電腦予中華經濟研究院。
-  **2010及2011年** 配合行政院經濟部「第2階段APEC數位機會中心(ADOC 2.0)計畫」，各捐贈351及344部個人電腦予財團法人華碩文教基金會。
-  **2010年** 募集同仁捐贈生活日用、盥洗用品等物品予屏東縣泰武鄉家庭暨婦女服務中心，推動社會關懷服務。
-  **2011及2012年** 配合市府政策協助推動公教人員「樂關懷·愛飛揚」二手物品捐贈活動，幫助社會福利團體及偏遠地區學校。
-  **2012年** 配合臺北市政府移轉217部個人電腦，並轉贈原住民事務委員會。
-  **2013年** 配合三益策略發展協會「愛心再生電腦圓夢計畫」捐贈621部個人電腦供有需要之學童（含高中、國中、國小）及社福團體使用。
-  **2014年** 基於敦親睦鄰，臺北小巨蛋自2014年編列睦鄰經費70萬元/年，由鄰近中華、中正、福成、敦化、吉仁、美仁及東勢里等7個里辦公處，依程序向松山區公所申請。
-  **2015年** 鼓勵同仁自由樂捐，以協助八仙粉塵氣爆案燒燙傷患者醫療復健費用。

遺失物捐贈

捷運每日載客量高，經常發生旅客不慎遺失物品狀況，且遺失物種類繁多，本公司為協助民眾尋找遺失物品，設有「遺失物服務中心」，專責統籌管理旅客之遺失物及招領作業。本公司處理遺失物，依民法第803條至第807條之1，及「臺北市政府各機關學校處理歸屬臺北市所有拾得物作業要點」規定辦理公告、招領，及處理逾保管期滿、無人認領之遺失物品作業。遺失物服務中心對經公告、保管等程序期滿無人認領之遺失物，如物品涉及個人隱私及無使用價值之物品將以銷毀方式處理；一般物品類除雨傘優先提供車站作為愛心傘外，其餘物品以捐贈方式處理，通知臺北市立陽明教養院、臺北市立浩然敬老院及臺北市政府各區公所知悉，受贈單位得加以處理、義賣等供公益使用。

提供身心障礙者停車優惠

捷運轉乘停車場依法規定設置足額之身心障礙專用車位數量，並提供臨停（計時、計次）及月票半價停車優惠。近3年（2012-2014年）身障優惠金額分別為910萬元、914萬元及1,004萬元。

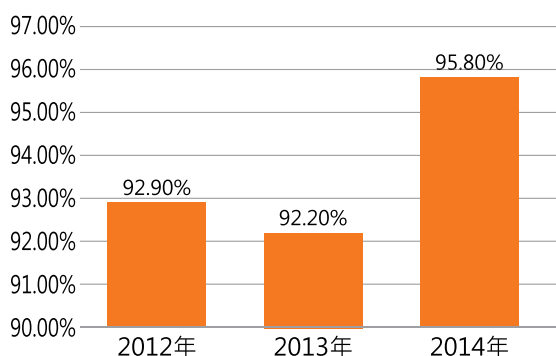
4.4 客戶滿意度

捷運系統及貓空纜車之滿意度調查均以公開招標方式委託公正客觀之民意調查公司或顧問公司，以問卷調查方式辦理，而調查方式、問卷內容均會邀請3名臺北市政府研究發展考核委員會推薦之民意調查學者專家，與本公司主管共同組成之審查小組協助審查。另外，臺北小巨蛋（冰上樂園及主場館）及北投會館滿意度則以問卷自辦方式調查滿意度。

捷運

臺北捷運為了解旅客對各項服務及設施設備之滿意程度，臺北捷運系統於每年第4季進行旅客滿意度問卷調查，調查內容區分為「系統服務」、「車站空間與設施」、「列車搭乘感受度」3大指標，包含25個調查項目。2014年度臺北捷運系統「整體滿意度」為95.8%，較2013年成長3.6個百分點，另25個服務項目中屬於「服務卓越」項目者有11項，「優先努力重點」有5項，「後續精進方向」8項，「維持現狀」1項。

臺北捷運整體滿意度



另為維護捷運服務品質並提供民眾或顧客暢通意見管道，本公司提供包含24小時客服專線、公司電子信箱、市政信箱（含1999市民熱線）及各捷運車站內旅客意見表，作為外部利害關係人針對本公司環境面、社會面、營運管理等意見之多元化諮詢及反映管道。

2014年全年共計處理顧客意見達347,807件，包含顧客意見表共8,789件、公司電子信箱3,902件、市政信箱（含1999市民熱線）4,126件及客服專線330,990件（來電通數）。

本公司遵守「個資法」，對於顧客隱私保密原則，顧客以客服專線、公司電子信箱、市政信箱（含1999市民熱線）及各捷運車站內旅客意見表反映之事件，凡署名事件者，對外不可洩漏個資；2014年無發生顧客資料外洩之情形。





2012年-2014年顧客意見總數

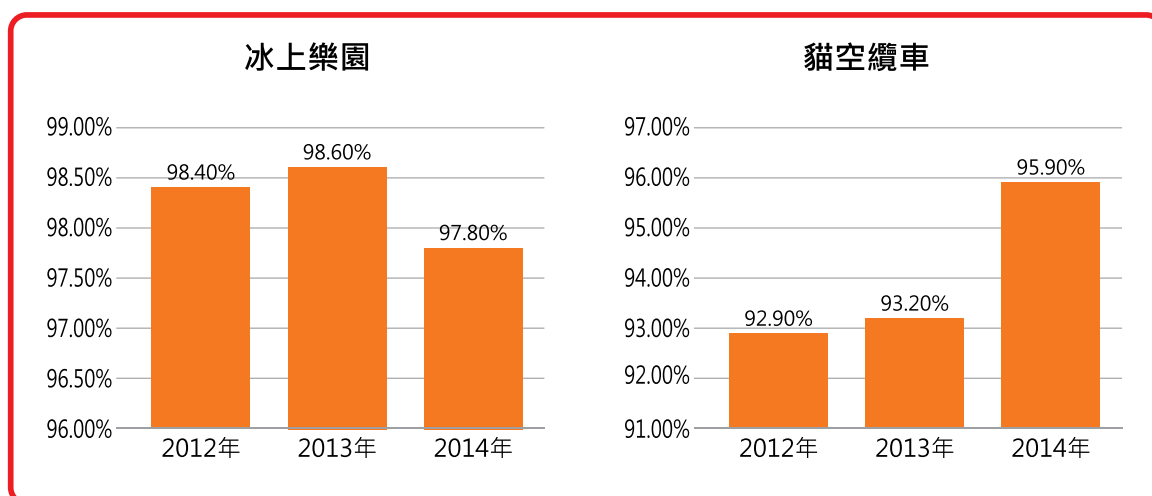
年度	顧客意見表	市政信箱 (含1999市民熱線)	公司電子信箱	客服專線 來電通數	合計
2012年	7,832	2,960	3,391	219,826	234,009
2013年	8,776	3,207	3,443	303,914	319,340
2014年	8,789	4,126	3,902	330,990	347,807

臺北小巨蛋

為了解冰上樂園遊客對各項服務與管理措施之滿意程度及相關建議，每年實施顧客滿意度調查，瞭解遊客需求，進而做為本公司服務品質檢討精進之參考，調查內容涵蓋「營運服務」、「人員服務」及「場地設施設備」等。2012年至2014年之整體滿意度分別為98.4%及98.6%及97.8%，2014年整體滿意度雖較2013年略減0.8個百分點，惟其中非常滿意由2013年27.6%提升至29.8%，增幅2.2個百分點，另遊客再度前來冰上樂園意願，亦由2013年98.2%提升至98.9%，增幅0.7個百分點，顯見遊客對冰上樂園提供之各項服務給予高度肯定，另針對滿意度低於95%項目且較2013年滿意度下降項目，亦提出改善對策以作為後續服務品質精進之參考。

貓空纜車

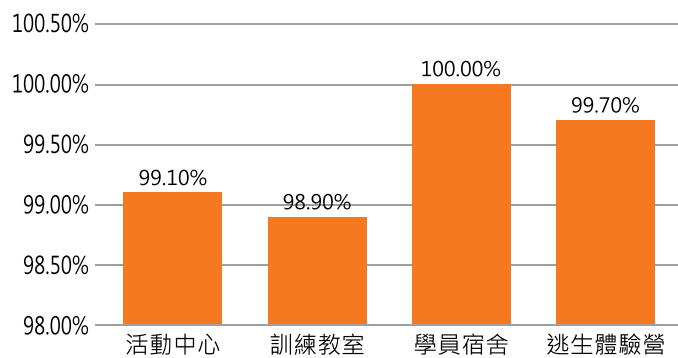
貓空纜車部分於每年第4季進行旅客滿意度問卷調查，調查內容區分為「系統服務」、「車站空間與設施」、「纜車搭乘感受度」3大指標，包含13個調查項目，同時亦對周邊觀光遊憩設施，如休閒遊憩區、貓空纜車服務中心、水舞區等蒐集旅客滿意度及相關意見。調查採「分層系統隨機抽樣」設計，於旅客進站發給問卷填寫，出站時回收問卷。2014年度貓空纜車調查結果，整體滿意度為95.9%。



北投會館

為瞭解民眾及企業團體對北投會館各項設施服務之滿意程度，本公司自辦北投會館顧客滿意度調查，藉以掌握顧客需求與建議，作為未來服務流程及營運管理改善之參考。調查範圍包含活動中心、訓練教室、學員宿舍及逃生體驗營等四個營運區域，各區域整體滿意度分別為99.1%、98.9%、100%及99.7%，調查結果顯示受訪者對於北投會館各項服務有高度肯定與滿意。針對顧客不滿意意見與建議，本公司持續檢討改善，以提升服務品質。

北投會館(2014年)

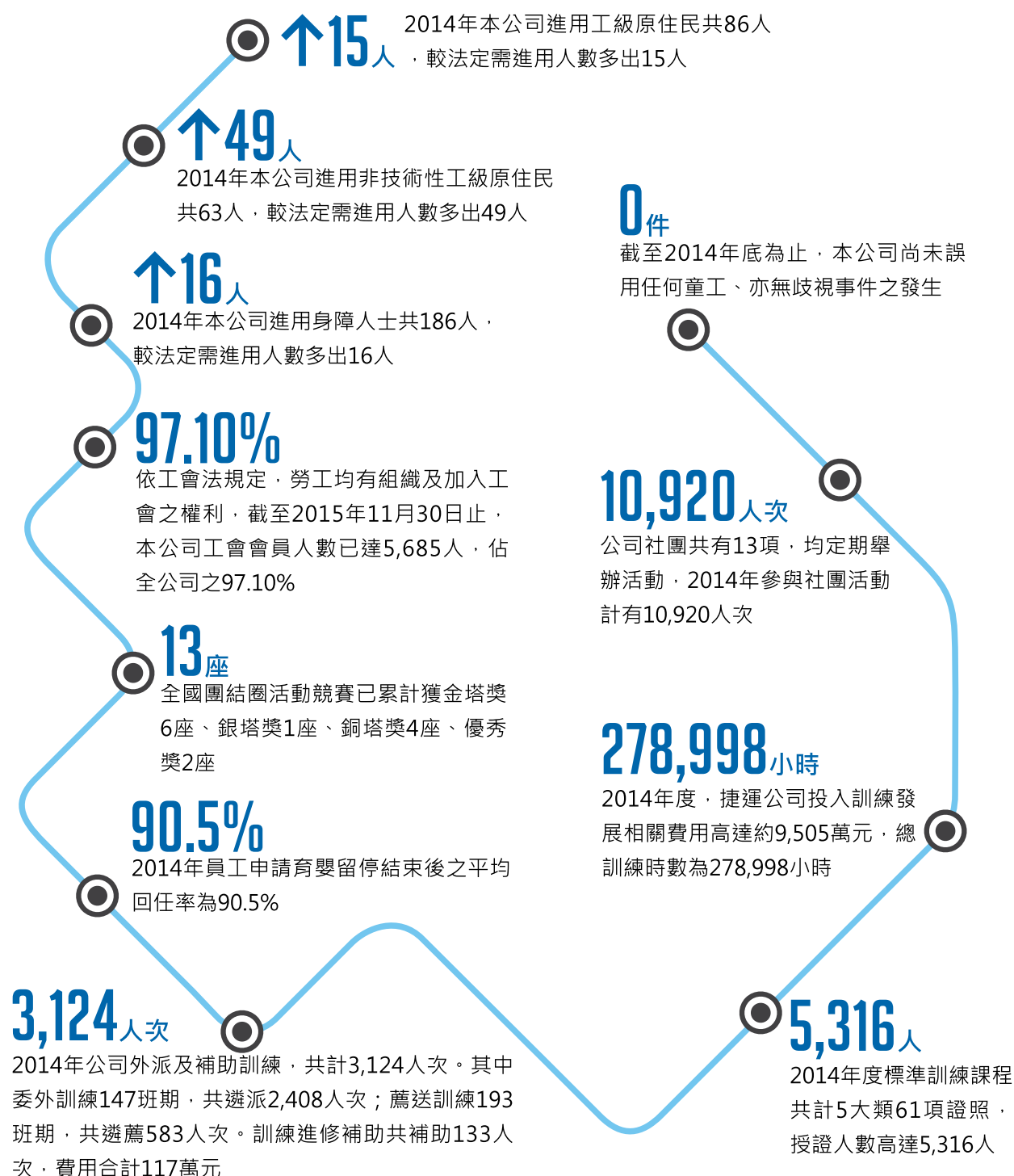




5 和諧職場



Highlights



5.和諧職場 /

5.1員工結構

5.2勞資關係

5.3員工薪酬與福利

5.4提供員工暢通之溝通管道

5.5員工教育訓練

5.6人權教育訓練

5.7工作安全與健康

5.8保全訓練實務



捷運員工照顧政策

員工照顧政策

- » 提供員工完善福利措施
- » 提供全面性員工協助方案及全方位心理健康三級預防推廣訓練
- » 建立性別平等友善職場

職業安全衛生政策

- » 尊重本公司全體工作者之生命安全
- » 遵守職業安全衛生法規中適用於本公司之各項法令規章與本公司之各項規章及要求
- » 教導正確的安全衛生知識，關懷本公司全體工作者的身心健康
- » 降低本公司全體工作者之職業災害頻率及嚴重率，同時防止各類災害發生，保護公司之資產

1

捷運員工照顧目標

2014年綜合傷害指數目標 ≤ 0.05

綜合傷害指數 (失能傷害頻率(FR)與失能傷害嚴重率(SR)相乘積除以一千的平方根)

2

捷運員工照顧制度

「勞動基準法」、「職業安全衛生法」、「就業服務法」、「臺北市促進原住民就業自治條例」、「員工訓練作業要點」、「臺北捷運公司禁止性侵害暨性騷擾聲明啟事」、「從業人員訓練進修補助要點」

3

捷運員工照顧措施

進用與關懷族群、定期績效考核、北捷企業工會、退休制度與計畫、薪給管理制度、育嬰福利、職工福利委員會、申訴制度、員工教育訓練、職能體系規劃、人權教育訓練、員工健康安全、保全訓練實務

4

5.1 員工結構

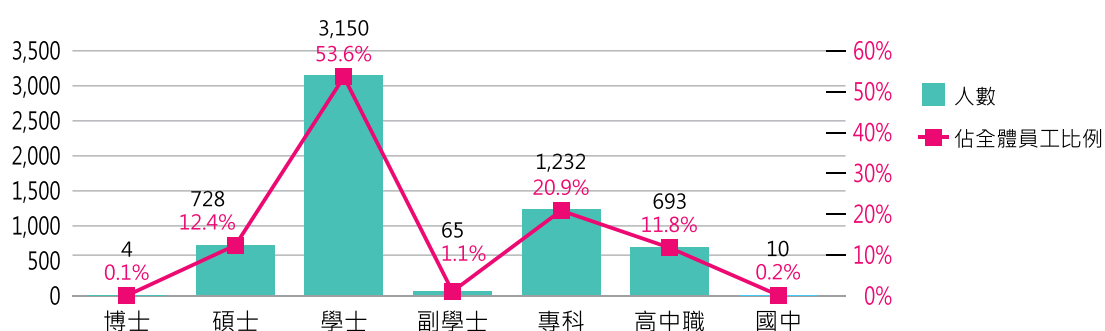
截至2014年年底，臺北捷運公司之員工總數（含工讀生）為5,882人，其中包括40位一級以上主管人員、1,669位行政非輪班人員、3,935位線上輪班人員及工讀生238人。女性同仁約佔員工總數的21.0%；線上輪班人員男性比例佔83.0%。在年齡分布上，目前介於21歲至40歲之同仁約佔全體員工66.8%。一級以上主管100%為本國國民，共進用157位身心障礙員工（未加權）及95位原住民員工。另本公司截至2014年年底，派遣人員計有639人。

2014年依職務、年齡、學歷、分類統計分析

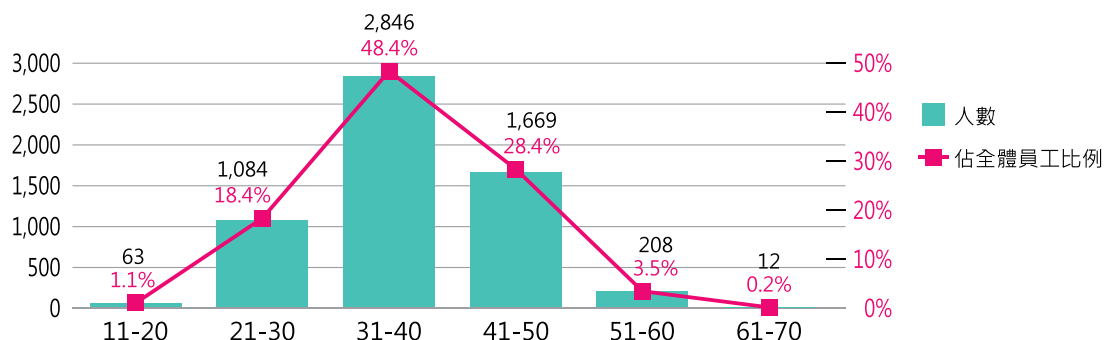
類別	組別	女		男		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔全體員工比例
職務	一級主管以上人員	4	10.0%	36	90.0%	40	0.7%
	行政非輪班人員	435	26.1%	1,234	73.9%	1,669	28.4%

類別	組別	女		男		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔全體員工比例
職務	線上輪班人員	668	17.0%	3,267	83.0%	3,935	66.9%
	工讀生	126	52.9%	112	47.1%	238	4.0%
年齡	11-20	41	65.1%	22	34.9%	63	1.1%
	21-30	391	36.1%	693	63.9%	1,084	18.4%
	31-40	527	18.5%	2,319	81.5%	2,846	48.4%
	41-50	217	13.0%	1,452	87.0%	1,669	28.4%
	51-60	55	26.4%	153	73.6%	208	3.5%
	61-70	2	16.7%	10	83.3%	12	0.2%
最高學歷	博士	0	0.0%	4	100.0%	4	0.1%
	碩士	144	19.8%	584	80.2%	728	12.4%
	學士	717	22.8%	2,433	77.2%	3,150	53.6%
	副學士	13	20.0%	52	80.0%	65	1.1%
	專科	165	13.4%	1,067	86.6%	1,232	20.9%
	高中職	194	28.0%	499	72.0%	693	11.8%
	國中	0	0.0%	10	100.0%	10	0.2%
人員分類	不定期人員	1,107	19.6%	4,537	80.4%	5,644	96.0%
	定期人員	126	52.9%	112	47.1%	238	4.0%
性別小計		1,233	21.0%	4,649	79.0%	-	-
總計		5,882					

2014年學歷分佈



2014年年齡分佈





2014年依居住地統計分析

地區	臺北市	新北市	基隆市	桃園市	其他縣市	合計
人數	2,189	3,029	206	198	260	5,882
比例	37.2%	51.5%	3.5%	3.4%	4.4%	100.0%

進用與關懷族群

- 本公司依「臺北市促進原住民就業自治條例」第4條，針對其他不須具公務人員任用資格之工級職務，其進用總額每滿50人至少應進用原住民1人，且進用原住民總額達3人以上者，進用原住民任一性別人數比例不得低於三分之一（2015年1月1日依法應僱用71人，實際僱用86人）。
- 另依「原住民族工作權保障法」第4條，針對其他不須具公務人員任用資格之非技術性工級職務，其僱用人員總額每滿100人應有原住民1人（2015年1月1日依法應僱用14人，實際僱用63人）。
- 本公司係屬市營事業機構，均符合原住民進用比例原則規定，2014年無侵犯或違反原住民人權事件。
- 本公司依「身心障礙者權益保障法」第38條第1項規定，公營事業進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數3%。第2、3項規定員工總人數計算方式係以每月1日參加勞保、公保人數為準，且部分工時工作者，進用2人得以1人計入身心障礙者人數及員工總人數。第5項規定進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計（2015年1月1日依法應僱用170人，加權後實際僱用186人）。僱用人數如下表所示。

類別	組別	組別小計與比例	
		人數	佔全體員工比例
原住民	阿美族	47	0.80%
	泰雅族	23	0.39%
	排灣族	10	0.17%
	布農族	6	0.10%
	太魯閣族	5	0.09%
	卑南族	2	0.03%
	魯凱族	1	0.02%
	賽德克族	1	0.02%
總計		95	1.62%

資料日期：2014年12月31日

族群（身障）分析

類別	組別	組別小計與比例	
		人數	佔全體員工比例
身障	極重度	7	0.12%
	重度	22	0.37%
	中度	43	0.73%
	輕度	85	1.45%
總計		157	2.67%

資料日期：2014年12月31日

5.2 勞資關係

人才留任

本公司恪遵勞動基準法規執行，嚴禁任何強制勞動或脅迫工作；明訂凡年齡低於16歲者概不錄用，於應聘人員報到時亦須核對個人身分證件，以識別童工否。截至2014年底為止，本公司尚未誤用任何童工、亦無歧視事件之發生。2014年底，當年度新進787人（含工讀生），進用比例為13.38%，離職439人，離職比例為7.46%。

2014年新進人員分析

類別	年齡區間	女		男		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔全體員工比例
年齡別	20（含）以下	42	68.85%	19	31.15%	61	1.04%
	21-30	169	35.36%	309	64.64%	478	8.13%
	31-40	23	10.90%	188	89.10%	211	3.59%
	41-50	6	17.65%	28	82.35%	34	0.58%
	51-60	0	0.00%	3	100.00%	3	0.05%
總計		240	30.50%	547	69.50%	787	13.38%

2014年離職人員分析（含退休人員）

類別	年齡區間	女		男		組別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔全體員工比例
年齡別	20（含）以下	8	50.00%	8	50.00%	16	0.27%
	21-30	79	33.62%	156	66.38%	235	4.00%
	31-40	16	11.51%	123	88.49%	139	2.36%
	41-50	5	14.71%	29	85.29%	34	0.58%
	51-60	0	0.00%	11	100.00%	11	0.19%
	61-70	0	0.00%	4	100.00%	4	0.07%
總計		108	24.60%	331	75.40%	439	7.46%

定期績效考核

公司員工績效表現，不但影響內外部顧客滿意度，也是個人在公司職涯規劃與發展的評鑑依據，故公司對員工的績效管理，包含提供個人充分的職能訓練、具鑑別度的績效考評與獎懲，及促進個人成長與發展等3構面。

本公司對個人的績效考評指標，除著重工作目標達成外，也注重個人問題意識、應變力、溝通協調力、團隊概念及研究創新等能力的表現，藉以促進個人發揮潛能與自我成長，並在秉持「公司視員工為最重要的資產」理念下，為有效激勵與惕勵員工，本公司是按年進行單位及個人的績效考評，並依考評結果，作為年度個人薪資調升（降）、年度各項獎金差異發給依據及列為參與職務升遷的甄選條件之一。對於符合一定程度績效表現員工，給與增加歷練或升遷機會；對於表現不佳員工，則強化訓練或調整工作，再視其後續工作表現，依法令規定執行淘汰機制。

由於個人績效要求，應建構在適任的基礎上，故本公司對於第一線服務旅客員工，除提供職務必要訓練，以供取得值勤所需證照外，並定期安排溫故知新訓練；對於後勤行政幕僚員工，每年皆安排至少8小時與職務相關訓練，另並提供促進員工身心健康相關課程。

本公司無約聘僱人員，定期績效考核之對象為正職員工，未滿半年之員工亦需接受定期績效考核。

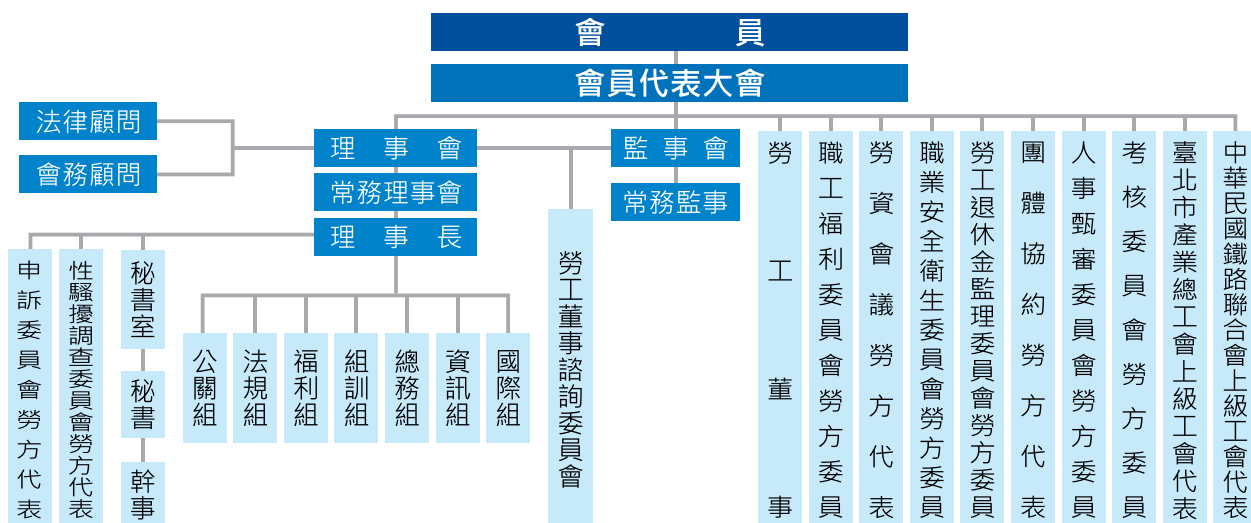
企業工會

本公司支持員工結社自由及保障集體協商權利，本公司設有企業工會；另為保障勞資雙方權益、加強合作，促進事業之發展，勞資雙方並簽訂團體協約，充分展現員工之結社權與協商權。並設有福委會，其成立的宗旨，便是讓員工在辛苦工作之餘，身心靈得到健康且正向的成長，並定期提撥福利金，採鼓勵之態度，由員工自組社團或舉辦相關聚會等有益身心之活動，達到「健康職場」的目的。

依工會法規定，勞工均有組織及加入工會之權利，本公司向來均遵循法令規範，於不影響公務之前提下，提供必要之協助及公假，使工會會員得順利參與集會，並提供適當場所供工會作為辦公之用，以利工會會務之推展，截至2015年11月30日止，本公司工會會員人數已達5,685人，佔全公司之97.10%。

本公司與工會間簽訂有團體協約，各項委員會均邀請勞方共同組成，並定期舉辦勞資會議，針對各項議題進行雙向溝通，以確保勞工應享有之權益。

臺北捷運公司企業工會組織關係圖



退休制度與計畫

董事長及總經理退離係參照「國營事業機構負責人經理人退離及撫卹原則」所訂定退離及撫卹原則，以其最後在職所支薪給為計算基數，每服務1年給與1個基數，未滿6個月者，給與0.5個基數，滿6個月以上者，給與1個基數。

其他從業人員則係依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂定退休辦法，屬適用「勞動基準法」者，以事由發生時1個月平均工資為計算基數，每滿1年給與2個基數，但超過15年之工作年資，每滿1年給與1個基數，最高總數以45個基數為限，未滿半年者以半年計，滿半年者以一年計；屬適用「勞工退休金條例」者，以每月工資6%提撥至個人退休金專戶。

營運變更作業

本公司與工會間訂有團體協約，藉以保障會員同仁合法勞動權益，除團體協約外並建立各種溝通管道，為鼓勵員工共同參與，遇有與營運相關事項，實施前於各單位內部會議先行溝通，俾利訊息正確及推展順暢，並於實施後適時接受同仁意見回饋，保留雙向交流彈性，共同確保營運成果。

員工滿意度調查

為了解同仁對公司滿意度情形，作為管理改善參考，故針對員工對公司各項管理構面進行「員工滿意度調查」，全案於2014年9月16日至9月29日間，針對所有在職同仁（5,283名，不含試用期人員）進行調查（普測）。為使調查結果更具公信力，本公司員工滿意度調查案，調查題項包含工作滿意度調查、組織公民行為、工作投入及工作壓力等4份量表，總計88題。

經調查後，2014年員工整體滿意度3.74分，較2013年3.59分提升0.15分，顯示員工對於目前工作狀況較去年感到滿意，並藉由該調查，針對同仁不滿意政策及意見進行檢討改善，以提升工作滿意度。

▶ 5.3 員工薪酬與福利

薪給管理制度

臺北捷運公司依法為全體員工投保勞工保險、全民健康保險，使同仁自報到日當天起便得到充分保障。以2014年本公司招募技術員、站務員、司機員為例（學歷要求為高中或高職），試用期滿後平均月薪資約為3萬元，不因性別而有所差異。與勞動部公布2014年初任人員平均經常性薪資統計資料，就公司所屬運輸及倉儲業，及要求高中或高職學歷，其平均經常性薪資約為2.3萬元，顯示公司薪資基於照顧基層員工，在市場上有一定競爭力。

本公司係依公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例所設立公營營運機構，依該條例第9條規定：「公司人事規章有關薪給、退休、撫卹、資遣等事項，由地方主管機關訂定，報請中央主管機關備查」，故副總經理以下從業人員薪給部分係由臺北市政府訂定並報交通部備查，董事長及總經理薪給標準則依該條例第10條規定由臺北市政府核定並報交通部備查。另公司將視營運績效及人員服務貢獻發給獎金，有關發給規定依從業人員薪給要點第6點規定需報請臺北市政府核定。



薪酬包括每月發給薪給、交通補助費及每年核發獎金，皆不因性別、宗教、種族、籍貫、黨派之差異而有所不同。其中薪給部分係依各職位標準核給，每年並依考核結果予以升等晉級或降級，交通補助費係採每月定額制，另獎金部分分為年終獎金、考核獎金及績效獎金，2014年配合行政院提出國營事業經營績效獎金核算制度檢討方案，一併進行檢討修正，修正後除年終獎金係固定核發1個月薪給外，其餘需視營業績效及工作表現而定。

依就業服務法第5條規定：「為保障國民就業機會平等，雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、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、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視」，對外公告招募職務均無限制及差異，秉持就業平等原則。

本公司女性及男性員工皆採相同之薪資敘薪標準，相同職位每月領取之基本薪資，不因性別不同而有差異。本公司員工薪酬除每月支領薪資外，每年亦依法規領取年終、考核、績效等3種獎金，依個人工作表現、考核、差勤及獎懲狀況而有所不同，不因性別而有差異。

育嬰福利

女性同仁亦依法享有生理假、產假、產前假；男性同仁則有陪產假的權益。因公致傷亡發放慰問金，員工因公致受傷、殘廢或死亡，依本公司「員工因公傷殘死亡慰問金發給要點」發給1至300萬元不等，致力照顧全體員工及其家屬。2014年共有68位同仁申請育嬰留職停薪，平均回任率為90.5%，而留任率為95.0%。

2014年育嬰留職停薪情形			
項目	男性	女性	總計
2014年申請育嬰留職停薪人數	26	42	68
2014年育嬰留職停薪在同年度原應復職人數 (A)	15	6	21
2014年育嬰留職停薪在同年度原應復職且復職人數 (B)	14	5	19
回任率 (B/A)	93.3%	83.3%	90.5%
2013年育嬰留職停薪在同年度復職人數 (C)	15	5	20
2013年育嬰留職停薪在同年度復職且於2014年在職滿一年之人數 (D)	14	5	19
留任率 (D/C)	93.3%	100.0%	95.0%

註：本表育嬰留停相關統計數據，統計期間為2014年1月1日至12月31日。

完善的職工福利委員會

為增進員工福利，本公司依法提撥職工福利金，並由勞資雙方共同組成職工福利委員會，除自員工薪資內每月提撥0.05%外，本公司並按月自營業收入提撥0.15%作為職工福利金用，以提供員工結婚、生育、子女教育、進修、傷病、急難及眷屬喪亡等互助之用。本公司為提倡員工業餘正當社團

活動，並訂定「職工福利委員會業餘活動社團補助辦法」，協助員工申請社團設立及社團活動補助費；且於三節節慶及員工生日時贈與員工禮券及禮品等福利品。

多元社團活動

現行公司社團共有13項，均定期舉辦活動，2014年參與社團活動計有10,920人次，並參與市府盃、鐵道盃等對外競賽，拿到羽球市府盃冠軍、籃球市府盃亞軍、慢速壘球市府盃冠軍及鐵道盃亞軍、保齡球市府盃冠軍等多項殊榮。



龍舟社



慢速壘球社



籃球社

鼓勵員工自主改善

■ 提案制度

為鼓勵員工發揮創意及培養積極改善之精神，自1996年開始實施提案獎勵制度，以獎勵員工主動發現問題，提出改善方案，並針對具創意與預期效益優良之提案給予獎勵。2014年總計1,128件提案，獲獎件數813件，占總提案72%，給予獎金鼓勵。

■ 品管圈活動

推廣品管圈活動，激勵員工團隊合作並自主改善，2014年共完成99圈，其中，「降低新蘆線電聯車車廂門故障工單件數」獲得經濟部工業局全國團結圈活動比賽至善組銅塔獎。歷年參加全國團結圈活動競賽已累計獲金塔獎6座、銀塔獎1座、銅塔獎4座、優秀獎2座。





5.4 提供員工暢通之溝通管道

本公司現有溝通管道多種，可選擇適當管道表達個人意見，其各別之適用情形如下：

- 一、公司：凡有個人或團體意見欲表達，均應先循行政管道向直屬主管反映，各級主管應協助其洽詢有關單位處理；倘認為未獲得適當的處理，則可提下列如：勞資會議、工會、職福會、面對面座談會、申訴制度等方式尋求解決。
- 二、勞資會議：凡屬全公司性且先經溝通而未能適切解決者：
 - (一) 有關改善工作條件事項。
 - (二) 有關增進福利措施事項。
 - (三) 有關提高工作效率事項。
 - (四) 有關協調勞資關係，促進勞資合作事項。
- 三、企業工會：會員同仁可將訴求事項提案送工會依適當之管道處理。
- 四、職工福利委員會：關於同仁之福利事項。
- 五、申訴制度

(一) 員工申訴機制

同仁在公司內之合法權益遭受侵害、性騷擾、言語/心理等職場暴力、不當/違反規定之處置、冤抑，或在執行業務上遭到困難，經循行政管道仍無法獲得合理解決時提出，公司內部設有專責受理申訴單位、專線及電子信箱：

- 1、受理申訴單位：人力處勞資課。
- 2、受理申訴專線：02-25363001轉8544。
- 3、申訴電子信箱：5134@metro.taipei。

執行職務遭受不法侵害之通報及申訴機制：公司派遣人員及其他受公司指揮、監督或管理從事勞動之人員，如工作中遭受任何第三人職場暴力（含肢體、言語、心理暴力及性騷擾），可透過以下方式進行通報或申訴：

- 1、涉及肢體暴力者：向工安處進行通報，依職業災害相關程序辦理。
- 2、涉及性騷擾者：向人力處進行申訴，依性騷擾防治申訴及調查處理規定辦理。
- 3、純屬心理、言語暴力：向人力處進行申訴，依申訴處理規定辦理。

(二) 申訴案件處理

公司同仁如有不循正當途徑表達意見或提出建議者，其行為若已構成「任意謾罵」、「藉端聚眾、非法煽動風潮」、「虛構或傳播不實言論，足以影響人心」等事實，公司將依工作規則等相關規定予以懲處。

同仁在公司內之合法權益遭受侵害、職場暴力、不當/違反規定之處置、冤抑，或在執行業務上遭到困難，經循行政管道仍無法獲得合理解決時提出，公司內部設有專責受理申訴單位、專線及電子信箱，經調查後，必要時將提請申訴委員會進行審理決議。2014年共計受理、處理並結案7件申訴案件。

項次	類別	件數
1	獎懲考核與升遷	4
2	工作分配與調動	1
3	勞動條件、管理規章及措施、工作分配與調動	1
4	性騷擾	1

5.5 員工教育訓練

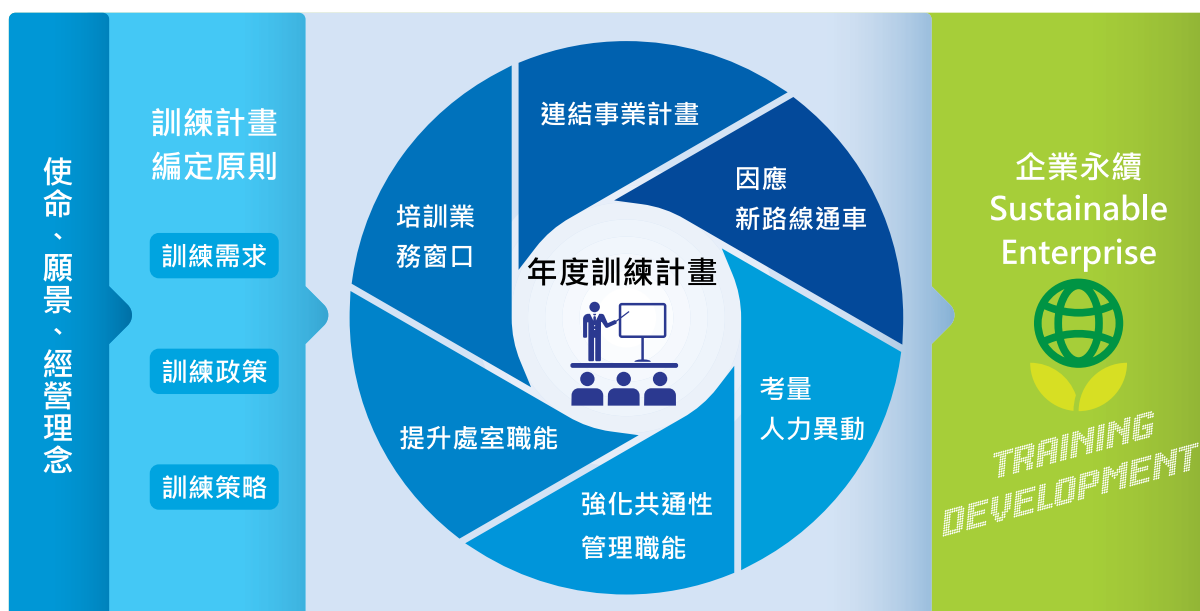
企業要達成自己的使命、願景與經營目標需要有健全、效能的營運流程來運作，而營運流程除了資金、設備、資訊配合外，最重要且無可取代還是人力資源。而優質人才則須透過完善的「臺北捷運訓練體系」不斷地提供養成、強化、提升等訓練活動淬煉出來。

5.5.1 訓練系統

臺北捷運公司訓練為了符合組織需求，訓練工作依照5項策略方向進行：

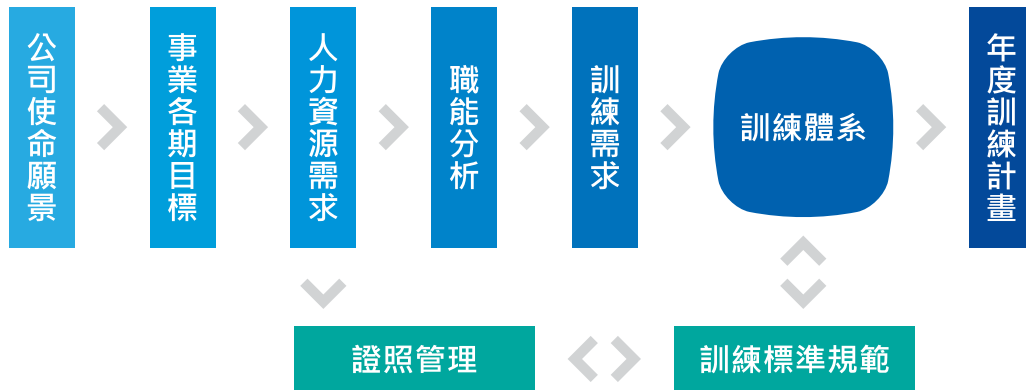
- 一、發展捷運本業及附屬事業之核心能力
- 二、培訓公司各職位需求人力
- 三、提高在職員工能力素質
- 四、因應各年度績效達成之訓練需求
- 五、傳達企業組織文化與價值

臺北捷運公司對員工教育訓練極為重視，除訂有「員工訓練作業要點」規範各項訓練，另為達成公司使命、願景及經營理念，每年依訓練品質評核系統之規劃（P）、設計（D）、執行（D）、查核（R）與成果（O）等5個構面及19項指標進行分析。俾使員工透過系統化設計與發展，充實工作知識與技術，並激發工作潛能，進而提升組織績效。另為同時兼顧從業人員自我成長及發展之訓練需求，亦訂定「從業人員訓練進修補助要點」，提供同仁利用公餘進修，並酌予補助進修費用。



臺北捷運公司職能體系規劃

臺北捷運系統運轉能力及品質一直受到國際同業好評及大臺北旅客信賴，主要因素係本公司為了各專業人員養成的職能品質能一致化，特制定「訓練標準規範」做為訓練規劃、執行與評估的實施依據。「訓練標準規範」是訓練體系具體化的產出，上可連結公司使命、願景、經營目標所產生的訓練需求，下則連結技能合格證證照管理，訓練發展價值鏈的地位如下圖：



人員培訓

透過完整的學習發展路徑，員工明確瞭解直向及橫向發展必需具備的各項技能，並透過必修課程的盤點與資格要求，嚴格掌握人力素質的養成。可經相關訓練之履歷了解員工之學習發展情形。新進員工報到之後，由需求處提供新人引導訓練及介紹工作上所需的基本概念與技能，使員工能縮短適應期，穩健的一展長才。每年由各級主管承接公司願景、策略，配合組織調整、職位要求、個人能力等因素，提出訓練需求送各單位人事承辦彙整分析並研訂年度訓練計畫。若配合業務需要，各單位有臨時訓練需求者（不在年度訓練規劃中），得專簽簽陳至督導副總經理核准後執行。

一、多元訓練進修資源

本公司除自行辦理之新進訓練、專業訓練、知能補充訓練、管理及人文訓練、安衛訓練、及服務訓練6大類訓練外，亦積極鼓勵同仁參與公司以外之各項進修研習課程，如委請外部訓練機構或推薦同仁至市府公訓處參加訓練（委外及薦送訓練），並鼓勵同仁利用公餘時間進修以充實自我知能。統計2014年度委外訓練、薦送訓練及訓練進修補助執行情形簡要統計如下：

- （一）委外訓練：開辦147班期，共遴派2,408人次參訓。
- （二）薦送訓練：開辦193班期，共遴薦583人次參訓。
- （三）訓練進修補助：共補助133人次，費用合計117萬元。

二、內部講師培訓

本公司致力於知識、技術傳承及人才培育之工作，設計了具捷運經營特色之講師管理制度及養成訓練，以培養內部所需之講師人選。內部講師係以「講師遴選及管理作業規定」為主要管理依據。

講師授課過程由訓練中心依訓練品質查核作業說明書辦理查核作業。對於講師所講授課程之教學品質，若未達本公司訂定之訓練班期滿意度品質目標，次數累計3次（含）以上者，應撤銷講師資格，惟仍得依本規定重新申請講師資格審查。經統計捷運公司目前共有68項專業基礎訓練共1,995個科目，並配置833名專屬講師。

三、標準訓練課程培訓

標準訓練課程來自於系統化的工作分析，精確地透過專業職能分析手法，分析出養成該工作職務所需的知能，依此規劃出標準的訓練科目、基本時數及訓練方式，此一標準提供各期的學員能接受此一職務訓練，都有一致性職務所需的知識、技能及態度。經統計2014年度共計5大類61項證照，授證人數高達5,316人。另委外取證訓練共34項，派訓123人次、獲證88人次，外部證照取證率達71.54%。

另為評量學員學習技能的成果，採技能檢定方式確認學員的訓練成效並確保學員所學可移轉至工作上應用。另針對執行特定工作人員之職務，在完成課堂及實作訓練課程後，安排資深同仁或主管帶領學員進行適應訓練（即師徒制度），將理論課程與現場作業結合，符合訓用合一精神。



適應訓練之轉轍器操作檢定

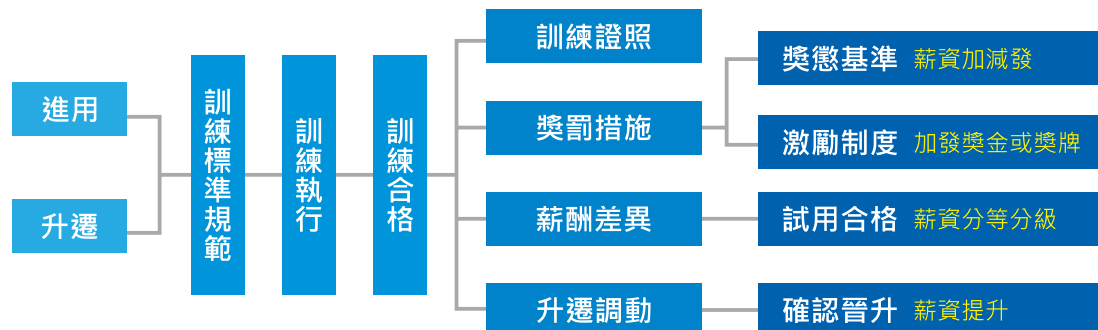


適應訓練之第三軌短路夾架設操作

5.5.2 訓練成果

經查2014年度，捷運公司投入訓練發展相關費用高達約9,505萬元，總訓練時數為278,998小時，總參與人次為43,249人次。平均每人獲得公假進修時數為超過50小時。另為期訓後學員將課程所學運用於工作，讓學習成果之移轉與應用連結，特與薪酬、獎罰及升遷調動等管理制度加以結合。

以捷運公司行車運轉團隊為例，推動「激勵制度」以鼓勵優秀同仁，帶動團隊正面任事與學習，設計無責任時數之競賽規則，給無責任時數績優同仁頒獎（獎金）等激勵。



截至2014年12月31日，臺北捷運公司之現職員工總數為5,578人（不含留停及工讀生），其中包括2,627位營運專業人員、2,332位維修專業人員及619位其他類人員。2014年年底在職人員訓練總時數278,998小時，員工平均受訓時數50.02小時。主管人員平均受訓時數33.66小時，非主管人員平均受訓時數53.49小時。

員工平均受訓時數（類別/性別）				
類別	性別	員工人數（A）	訓練總時數（B）	平均時數（B）/（A）
營運	女	698	47,857	68.56
	男	1,929	98,810	51.22
維修	女	127	6,009	47.31
	男	2,205	112,956	51.23
其他	女	238	4,941	20.76
	男	381	8,426	22.12
總計		5,578	278,998	50.02

註：1. 員工數5,578人（不含留停及工讀生），該數據統計至2014/12/31止。

2. 「其他」-係指線上單位以外之行政單位人員。



主管人員及非主管人員訓練時數統計			
類別	員工人數 (A)	訓練總時數 (B)	平均時數 (B) (/A)
主管人員	976	32,852	33.66
非主管人員	4,602	246,146	53.49

如以服務訓練、知能補充訓練、專業訓練、勞工安全衛生訓練、新進訓練、管理人文訓練6大類訓練區分，訓練達29,579人次，其中以知能補充10,662人次最多，而訓練總時數278,998小時，則以專業訓練時數達182,032小時最高。

訓練類別之人次與時數			
訓練類別	性別	訓練人次	訓練時數
服務訓練	女	155	947
	男	252	1,473
知能補充訓練	女	2,375	7,730
	男	8,287	27,486
專業訓練	女	1,420	38,721
	男	6,664	143,311
勞工安全衛生訓練	女	1,837	8,232
	男	7,257	31,995
新進訓練	女	97	2,366
	男	338	8,411
管理人文訓練	女	77	811
	男	820	7,516
小計		29,579	278,998

臺北捷運以「設置司機員故障排除訓練臺，提升訓練效益」為題，參加美國人才發展協會（簡稱ATD）參與全球125件參獎作品評選，本案以互動性與動態特性之計畫特色，降低訓練成本，表現公司人才訓練發展的成熟優異水準，獲評審肯定，榮獲2014「卓越實踐獎」之「科技學習類別」績優獎殊榮。



▶ 5.6 人權教育訓練

人權維護作為

關於人權維護，本公司未限制言論自由和集體談判權，遵照勞動基準法相關規定，保障人身自由及不得有歧視行為之政策；為全面保障本公司全體員工勞動權益，本公司與工會共同推派勞資代表組成人事甄審委員會、考核委員會、人事申訴委員會、團體協商會議、勞資會議、勞工退休準備金監

督委員會、職工福利委員會、性騷擾申訴處理委員會、職業安全衛生委員會，定期針對升遷、考核、工作權益、工作條件、員工福利、勞工退休及職業安全等各事項進行審議及溝通。

除上述之委員會外，並配合工會不定期舉辦總經理與各處室工會會員代表座談會進行勞資雙方意見交流，以積極改善員工權益事項，達到完善溝通。

依據「臺北市政府推動各機關訂定性別主流化實施計畫」，落實性別觀點於本公司業務當中，由總經理擔任性別平等專案小組召集人，成員外聘民間委員2人、處室一級正副主管10人及性別議題聯絡人3人。主要任務訂定本公司性別主流化各年度實施計畫、增修性別統計指標、執行性別影響評估及性別預算事宜、提供本公司人員性別主流化訓練課程等工作。每年年底針對當年度完成成果，經本公司性別平等專案小組會議討論通過後，於本公司網站上公告。

2014年度性別意識培力情形，薦送訓練16人次，自辦訓練239人次，臺北e大5,578人次。

人權維護宣導

2014年性別主題訓練5,831人次、11,686人時；人權主題訓練20人次、93人時。新進訓練男、女合計435人次，佔全公司訓練人次百分比為1.47%。

公司皆依勞動基準法等相關勞動法令辦理，近5年來接受多次勞動檢查均無違反法令之情形，僅於2014年11月兒童新樂園同仁為配合臺北市政府政策辦理各項開園籌備趕工作業，導致超時工作14個小時情形，被處以4萬元行政罰鍰。

為避免再發生超時工作情形，公司已依實際需求增加人力進行因應，目前情況已獲改善，除由公司人事單位每月不定期抽查出勤狀況外，同時要求各級主管落實管控加班情形，以維護同仁身心健康。

同仁在公司內之合法權益遭受侵害、職場暴力、不當/違反規定之處置、冤抑，或在執行業務上遭到困難，經循行政管道仍無法獲得合理解決時提出，公司內部設有專責受理申訴單位、專線及電子信箱，經調查後，必要時將提請申訴委員會進行審理決議。另，訂定有「性騷擾防治措施」：

一、針對旅客之宣導：

- (一) 車站及車廂內設置宣導海報。
- (二) 旅客如遭遇性騷擾事件：可透過車站、車廂內對講機，廁所內求助鈴，或直接向捷運警察、本公司服務人員反映，相關工作人員將立即因應處理。

二、針對工作人員之宣導

- (一) 針對員工、工讀生及派遣人員，新進時，均簽署「臺北捷運公司禁止性侵害暨性騷擾聲明啟事」，由公司每年定期辦理性騷擾防治宣導課程，並於工作場所公告性騷擾防治及申訴管道之相關規定。
- (二) 針對廠商人員，於開工前皆由廠商進行性騷擾防治之相關課程宣導，並於工作場所公告性騷擾防治及申訴管道之相關規定。
- (三) 工作人員申訴管道：申訴電話：02-25363001轉8544。申訴傳真：02-25223997

5.7 工作安全與健康

臺北捷運公司依法設置職業安全衛生管理單位（工安處）及職業安全衛生委員會規劃、推動安全衛生有關業務，並依據「臺灣職業安全衛生管理系統指引」，建立適合本公司之職業安全衛生管理系統，訂定職業安全衛生管理計畫，供各單位依循P-D-C-A管理循環執行，藉由自主管理持續改善，以達到保障全體工作者安全與健康之目標。



員工健康安全

臺北捷運公司設有全公司與線上職業安全衛生委員會，定期每季召開會議討論安全衛生相關事項，其中依法推舉勞工代表佔委員人數的三分之一以上，提供管理者與員工面對面溝通安全衛生議題的正式管道，藉以審議職業安全衛生管理計畫相關事項，以落實安全衛生管理。

本公司依據「臺北市大眾捷運系統行車人員技能體格檢查規則」第5條規定，每年辦理現職行車人員體格檢查作業，以確保系統及行車技術人員運轉作業及大眾乘車安全。2014年行車人員部分共計執行1,896人之體檢檢查，每人執行金額約2,380元。另外員工健檢每2年實施一次，醫護人員會同職業安全衛生人員執行臨廠健康服務，實際了解作業環境審視健檢資料，嚴密監控工作群組健檢異常比例，依健檢結果異常比例追蹤檢討，預防職業病之發生。

2010-2014年行車人員體檢執行情形（不含員工健檢）

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
預算金額（萬元）	391	435	435	500	538
執行金額（萬元）	371	380	406	432	451
執行人次	1,615	1,652	1,767	1,819	1,896

失能傷害統計分析

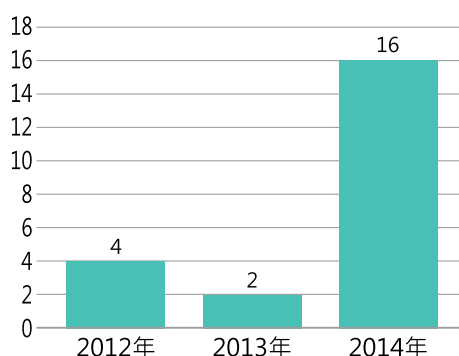
臺北捷運公司職業災害統計分析資料，係依勞動部所公佈之重要失能傷害統計指標，選擇失能傷害頻率（FR）、失能傷害嚴重率（SR）為主要統計依據（統計數字不含上下班交通意外事故）。臺北捷運公司2014年同仁受傷失能件數共3人次，損失日數178天，失能傷害頻率（FR）為0.27，失能傷害嚴重率（SR）為16，無任何職業病及因工死亡案例。

國際勞工組織ILO「記錄和報告職業事故和疾病」行為準則統計

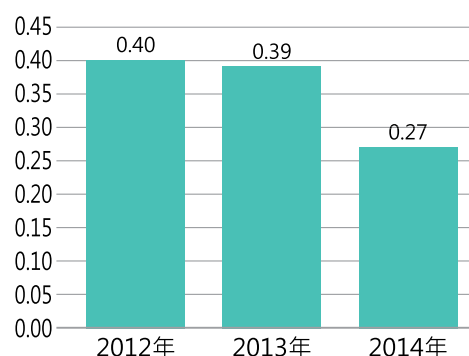
項目	計算規則	
工傷率（IR）	（總計失能傷害件數/總經歷工時）X200,000	0.055
職業病比率（ODR）	（職業病總數/總工作時數）X200,000	0
誤工率（LDR）損失天數比例	（總計損失工作日數/總經歷工時）X200,000	3.246
缺勤率（AR）	總缺勤天數/（員工人數*全年工作日數）*100% （公傷假468日+病假3,782日+生理假740日）/ （5,644人*2014年工作天數251天）	0.35%
	女性缺勤天數/（女性員工人數*全年工作日數）*100% （公傷假2日+病假900日+生理假740日）/ （1,107人*2014年工作天數251天）	0.59%
	男性缺勤天數/（男性員工人數*全年工作日數）*100% （公傷假466日+病假2,882日）/（4,537人*2014年工作天數251天）	0.29%
年死亡人數	—	

備註：2014年度臺北捷運公司工傷率（IR）、職業病比率（ODR）、誤工率（LDR）損失天數比例，因公受傷之人員皆為男性。

失能傷害嚴重率統計



失能傷害頻率統計



備註：失能傷害嚴重率（SR）=失能傷害損失日數 X 1,000,000/總經歷工時
失能傷害頻率（FR）=失能傷害次數（人次）X 1,000,000/總經歷工時



5.8 保全訓練實務

有關保全人員篩選，皆經由安全調查及廠商訓練，方能擔任執勤任務。目前保全相關契約有要求應符合「勞動基準法」，並依「職業安全衛生法」實施相關教育訓練。



公司保全人員規定及訓練內容列表

項目	人數	規定	訓練內容
捷運車站保全（含捷運、貓空纜車及地下街）	350人	■ 契約明訂每人每班連同延長工時不得值勤超過12小時，且須至少休息8小時以上，方得值勤下一班保全勤務工作，另每月休假日數不得少於4日，2個月併同計算不得少於12日，以維護人員身心健康。 ■ 廠商應提送勞工保險、全民健康保險投保證明及勞工安全衛生教育訓練紀錄等資料備查，以保障保全人員權益。	■ 捷運系統車站設備功能介紹及值勤技巧訓練（含應對技巧、滅火急救、月臺管制作、違規事件勸導、狀況回報及處理、遺失物處理程序、人潮管制等課程），以熟悉車站環境並正確處置各種狀況。 ■ 介紹性騷擾防治概要，以警惕謹言慎行及拒絕性騷擾。
臺北小巨蛋保全	12人	■ 契約明訂每人每班連同延長工時不得值勤超過12小時，且須至少休息8小時以上，方得值勤下一班保全勤務工作，另每月休假日數不得少於4日，2個月併同計算不得少於12日，以維護人員身心健康。 ■ 廠商應提送勞工保險、全民健康保險投保證明及勞工安全衛生教育訓練紀錄等資料備查，以保障保全人員權益。	■ 小巨蛋營運管理中心設備功能介紹及值勤技巧訓練（含FM200、電梯困人、AED等），以熟悉臺北小巨蛋營運管理中心環境並正確處置各種狀況。 ■ 保全人員自身勤務專業訓練包括：執行勤務遭受不法侵害預防、異常工作負荷促發疾病預防、人因性危害預防及防災、防盜、警衛要則訓練等。

公司保全人員規定及訓練內容列表

項目	人數	規定	訓練內容
兒童新樂園 保全	休園日5人 營運日18人	■ 契約明訂每人每班連同延長工時不得值勤超過12小時，且須至少休息8小時以上，方得值勤下一班保全勤務工作，另每月休假日數不得少於4日，2個月併同計算不得少於12日，以維護人員身心健康。 ■ 廠商應提送勞工保險、全民健康保險投保證明及勞工安全衛生教育訓練紀錄等資料備查，以保障保全人員權益。	■ 兒童新樂園園區設備功能介紹及值勤技巧訓練（含應對技巧、滅火急救、門禁管制、違規事件勸導、狀況回報及處理、遺失物處理程序、人潮管制等），以熟悉園區環境並正確處置各種狀況。 ■ 介紹性騷擾防治概要，以警惕謹言慎行及拒絕性騷擾。
捷運各機廠 保全	54人	■ 契約明訂每人每班連同延長工時不得值勤超過12小時，且須至少休息8小時以上，方得值勤下一班保全勤務工作，另每月休假日數不得少於4日，2個月併同計算不得少於12日，以維護人員身心健康。 ■ 廠商應提送勞工保險、全民健康保險投保證明及勞工安全衛生教育訓練紀錄等資料備查，以保障保全人員權益。	有關捷運各機廠、交九行控大樓及捷運行政大樓週邊所屬區域之門禁安全，藉由巡視安全防護工作，以防止區域內任何災害或不法情事發生，或於發現災害或不法情事時，及時通報處理。





6 展望未來



綠色環境及供應鏈是未來企業經營發展的趨勢，而綠能產業的興起，低耗能之綠色運輸受到重視，亦為全球基礎建設關切議題。自穿梭城際區間的臺鐵路網、都會區運輸主幹的捷運路網、快速串連南北的高鐵路網、以及連結臺北地區與桃園機場的機場捷運等軌道建設，逐漸提升臺灣大眾運輸之可及性，加上軌道運輸效率高、低污染的特性，讓軌道運具在臺灣的綠色運輸中佔有最重要的地位。

臺北捷運透過第一本報告書發行，向各界展現本公司對環境、經濟及社會面議題的重視，並對永續發展的自我期許，期望藉此帶動軌道運輸產業鏈的全面提升。

經濟面，我們仍將以提供安全可靠之優質旅運服務為首要任務，發揮企業化經營的活力與創意，形塑專業品牌，提供高品質軟硬體服務，並秉持相同態度與標準，以豐富的營運經驗及專業，投入貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園等受託事業營運，達成臺北市政府交付任務與市民期望，提供民眾高品質的休閒育樂空間。

環境面，由於全球氣溫升高，高溫下造成企業營運成本（例如：電力、水源等）增加。身為國內運輸服務業者一員，我們以成為永續發展的「綠色企業」為己任，將環境議題融入企業營運及管理之中，期望在能源與氣候變遷議題上，扮演更積極的角色，提升能源效率。

社會面，我們對內提升核心技術，追求公司及員工成長，注重人才培育，以強健經營體質，提升企業整體競爭力，對外秉持綠色理念，致力推動公共運輸，強化節能減碳觀念，並傾聽利害關係人聲音，為利害關係人關注議題，提出回應及努力。

迎向更長遠的未來，我們將深化「環境+治理」之綠色理念，強調企業在追求營利同時應兼顧環境治理，尋求穩定發展、低資源消耗、環境保護的永續經營發展模式。定期透過企業社會責任報告書之發行，開放而透明的揭露公司各項CSR管理績效，並藉此自我檢討，找出經濟、環境、社會各層面努力方向，為公司凝集永續經營的動能。





7 附 錄



附錄一：全球永續性報告指標GRI對照表

以下內容經第三方公正單位查證通過，查證結果如保證意見聲明書所示

類別/考量面	GRI指標內容	相關章節	頁次
1.策略與分析			
核心	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	董事長的話 總經理的話 6 7
全面	G4-2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	董事長的話 總經理的話 1.3.2內部控制制度與風險管理 6 7 30
2.組織概況			
核心	G4-3	企業的名稱	1.1臺北捷運簡介 15
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	1.1.1業務內容 16
核心	G4-5	企業總部所在位置	1.1臺北捷運簡介 15
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	1.1臺北捷運簡介 15
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	1.1臺北捷運簡介 1.3.1組織架構與運作 15 27
核心	G4-8	提供服務的市場。(包括地理位置圖、服務的部門和旅客、消費者/受益人的類型)	1.1.1業務內容 16
核心	G4-9	報告公司之規模(包括 1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額—私人公司、營業淨額—公營公司、4.總資本額細分為負債和權益—私人公司、5.提供產品或服務之品質)	1.1臺北捷運簡介 1.2營運概況 15 22
核心	G4-10	a. 依聘僱合約及性別分類的員工總數 b. 依聘僱合約及性別分類的正式員工總數 c. 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力 d. 依據區域及性別分類的總勞動力 e. 組織的主要職位是否大部分由法律上認定為自聘的人員擔任，或由非員工及非正式員工的個人(包括承包商的正式員工及非正式員工)擔任 f. 聘僱人數的任何重大變化(如旅遊業或農業，聘僱人數會隨著季節有所變動)	5.1員工結構 88
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例	5.2勞資關係 91
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	1.5供應商管理 39
核心	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變，包括： —營運據點的改變或操作變更，包括設施啟用、關閉和擴展 —股本結構變動及其他資本形成，維護和變更業務(私營機構) —供應商營運據點，供應鏈的結構，或與供應商間關係的變化，包括選擇和終止	1.1臺北捷運簡介 1.1.1業務內容 15 16



類別/考量面	GRI指標內容		相關章節	頁次
核心	G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	1.3.2內部控制制度與風險管理	30
核心	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	1.1.2參與組織與簽署憲章	20
核心	G4-16	列出公司參與協會（如商業協會），和全國或國際性擁護機構的會員資格： -在協會治理單位擔任之職位 -參與專案或委員會 -提供除了常規會費外的贊助基金 -將參加會員資格做為策略性考量	1.1.2參與組織與簽署憲章	20

3.鑑別重大考量面與邊界

核心	G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	關於本報告書 1.2營運概況	8 22
核心	G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	1.4.3重大考量面分析與回應	36
核心	G4-19	列出定義報告內容的流程中所鑑別的所有重大考量面	1.4.3重大考量面分析與回應	36
核心	G4-20	a.針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界，如下： 說明考量面在組織內部是否重大 如該考量面並非對組織內部所有實體都具重大性（如G4-17所述），選擇以下之一方式報告： -對G4-17中所包含的，該考量面不具重大性的實體或實體群 -對G4-17中所包含的，該考量面具有重大性的實體或實體群（Groups of entities） 說明組織內關於該考量面邊界之特殊限制	1.4.3重大考量面分析與回應	36
核心	G4-21	a.針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界，如下： 說明該考量面在組織外部是否重大 如該考量面在組織外係屬重大，鑑別出該考量面對那些實體、實體群（groups of entities）或元素（elements）重大，並描述這些實體的地理位置說明組織外部關於該考量面邊界之特殊限制	1.4.3重大考量面分析與回應	36
核心	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因	關於本報告書	8
核心	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變	關於本報告書	8

4.利害關係人的參與

核心	G4-24	提供與組織參與之利害關係人的群體列表	1.4.2利害關係人鑑別與溝通	34
核心	G4-25	報告鑑別和選擇利害關係人的基礎	1.4.2利害關係人鑑別與溝通	34

類別/考量面	GRI指標內容		相關章節	頁次
核心	G4-26	報告組織的利害關係人參與的方法（包括參與頻率、依形式及利害關係人群體），並表明是否有任何參與作為報告編製過程中的一部分	1.4.2利害關係人鑑別與溝通	34
核心	G4-27	報告經由利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項，包括透過本報告書的方式。報告提出每一項關鍵議題和關注事項的利害關係人群體	1.4.2利害關係人鑑別與溝通	34

5.報告基本資料

核心	G4-28	所提供資訊的期間。（即會計年度或日曆年度）	關於本報告書	8
核心	G4-29	最近一次報告的日期。（若有的話）	關於本報告書	8
核心	G4-30	報告週期（每年或每兩年）	關於本報告書	8
核心	G4-31	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於本報告書	8
核心	G4-32	a. 報告組織選擇之“依循選項” b. 報告所選擇“依循選項”之GRI內容對照（請參考GRI G4 Part 1） c. 如果報告已經由外部查證，報告引用的外部保證報告。GRI組織建議使用，但不是GRI指南的強制要求	關於本報告書	8
核心	G4-33	a. 報告組織對本報告書尋求外部保證的政策和現行作法 b. 如果永續報告內未包含保證報告的範圍和基礎，則需報告任何外部保證提供的範圍和基礎 c. 報告組織和保證方間的關係 d. 在尋求永續報告的保證時，報告最高治理單位和資深管理層是否參與	關於本報告書	8

6.公司治理

核心	G4-34	報告組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會。鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	1.3.1組織架構與運作	27
全面	G4-35	報告最高治理單位將經濟、環境和社會議題授權委派給資深管理層和其他員工的流程	1.3.1組織架構與運作	27
全面	G4-36	報告組織是否已任命負責經濟、環境和社會議題之執行層職位或職位，及是否直接向最高治理單位報告	1.3.1組織架構與運作	27
全面	G4-38	報告最高治理單位及其委員會的組成： · 執行董事或非執行董事 · 獨立董事 · 治理單位任期 · 每位董事其他重要職位和承諾的數量，及其承諾的性質 · 性別 · 少數社群團體的會員代表 · 有關經濟、環境和社會衝擊之能力 · 利害關係人代表	1.3.1組織架構與運作	27



類別/考量面	GRI指標內容		相關章節	頁次
全面	G4-42	報告最高治理單位和資深管理層在制定、批准、和更新該組織的目的、價值或使命聲明、策略、政策，以及相關的經濟、環境和社會衝擊的目標之角色	1.3.1組織架構與運作	27
全面	G4-45	a. 報告最高治理單位鑑別和管理在經濟、環境和社會衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括盡職調查流程實施 b. 報告利害關係人協商是否被用來支持最高治理單位在經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之鑑別和管理	1.3.1組織架構與運作	27
全面	G4-46	報告最高治理單位審查組織的經濟、環境和社會議題之風險管理流程有效性的角色	1.3.1組織架構與運作	27
全面	G4-48	報告正式審查和批准該組織永續報告之最高委員會或職位，並確保涵蓋所有重大考量面	關於本報告書	8
全面	G4-49	報告向最高治理單位溝通關鍵問題的流程	1.3.1組織架構與運作	27
全面	G4-50	報告向最高治理單位所溝通關鍵問題之性質與總數，及用來處理和解決的機制	1.3.1組織架構與運作	27

7 道德與誠信

核心	G4-56	描述組織的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則與道德守則	1.關於臺北捷運 1.3公司治理	12 27
全面	G4-57	報告尋求道德和法律行為意見及組織誠信相關事宜之內部和外部機制，如服務熱線或諮詢熱線	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
全面	G4-58	報告對不道德或非法行為及組織誠信相關事宜關注之內部和外部機制，如透過線上管理上報，舉報機制或熱線	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32

經濟績效指標

經濟績效	DMA	經濟績效管理方針	1關於臺北捷運	12
	G4-EC1	產生和分配的直接經濟價值（包括銷售額、營運成本、員工薪資與福利、股利和稅捐支出及保留盈餘等）	1.2營運概況	22
	G4-EC2	氣候變遷導致組織活動對財務之影響及其他風險與機會	1.3.2內部控制制度與風險管理	30
	G4-EC3	組織界定福利計劃義務的範圍	5.3員工薪酬與福利	93
	G4-EC4	接受政府之財政補助	1.2.1財務表現	22
市場形象	DMA	市場形象管理方針	5.和諧職場	86
	G4-EC5	依性別報告組織的新進人員薪資與當地最低薪資的比例	5.3員工薪酬與福利	93
	G4-EC6	重要營運據點當地資深管理階層雇用數量與比例	5.1員工結構	88
間接經濟衝擊	DMA	間接經濟衝擊管理方針	4.關懷生活圈	74
	G4-EC7	基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	4.1樂活臺北	76
			4.2便民服務與設施	78
			4.3社會公益	82
	G4-EC8	重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	3.4降低環境衝擊之持續努力 4.2便民服務與設施	69 78

類別/考量面	GRI指標內容		相關章節	頁次
採購實務	DMA	採購實務管理方針	1.5 供應商管理	39
	G4-EC9	對於重要營運據點當地供應商之支出比例	1.5 供應商管理	39

環境績效指標

原物料	DMA	原物料管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN1	使用的原料之重量或體積	3.1 節能與減排	60
能源	DMA	能源管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN3	組織內部之能源消耗量	3.1 節能與減排	60
	G4-EN5	能源強度	3.1 節能與減排	60
	G4-EN6	能源消耗量減量	3.1 節能與減排	60
	G4-EN7	產品和服務的能源需求減量	3.1 節能與減排	60
水資源	DMA	水資源管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN8	各來源別的總出水量	3.3.1 水污染防治	66
	G4-EN9	因取水而有重大影響之水源	3.3.1 水污染防治	66
	G4-EN10	水回收及再利用的總量及比例	3.3.1 水污染防治	66
生物多樣性	DMA	生物多樣性管理方針	3.4 降低環境衝擊之持續努力	69
	G4-EN11	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的營運場址	3.4 降低環境衝擊之持續努力	69
	G4-EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	3.4 降低環境衝擊之持續努力	69
	G4-EN13	保護或恢復的棲息地	3.4 降低環境衝擊之持續努力	69
	G4-EN14	受企業營運的活動區域影響棲息地中有 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量	3.4.1 臺北樹蛙繁殖地監測	69
排放	DMA	排放管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇 1）	3.2 溫室氣體管理策略	65
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放（範疇 2）	3.2 溫室氣體管理策略	65
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	3.2 溫室氣體管理策略	65
	G4-EN19	溫室氣體減排量	3.2 溫室氣體管理策略	65
污水與廢棄物	DMA	污水與廢棄物管理方針	3 綠色運輸	58
	G4-EN22	污水排放的污染程度及流向終點	3.3.1 水污染防治	66
	G4-EN23	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	3.3.2 廢棄物污染防治	67
	G4-EN24	重大洩漏的次數與數量	3.3 污染防治現況	66
	G4-EN25	視為具危險性的運送、輸入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	3.3.2 廢棄物污染防治	67
	G4-EN26	明顯受組織排放水和徑流影響之水體和相關棲息地的特徵，規模，保護狀況和生物多樣性價值	3.3.1 水污染防治	66



類別/考量面	GRI指標內容		相關章節	頁次
產品環境影響	DMA	產品環境影響管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩影響程度	3.綠色運輸	58
環保法規遵循	DMA	環保法規遵循管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方式的處罰	3.3.3環境保護支出	69
交通運輸	DMA	交通運輸管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN30	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	3.4降低環境衝擊之持續努力	69
整體環保投入	DMA	整體環保投入管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN31	按種類揭露環境保護的總費用與投資	3.3.3環境保護支出	69
環境問題申訴機制	DMA	環境問題申訴機制管理方針	3.綠色運輸	58
	G4-EN34	藉由正式的抱怨機制提出對環境衝擊的立案、處理、並解決之數量	4.4客戶滿意度 3.4.3噪音	83 71

人權績效指標

相關投資與人權	DMA	相關投資與人權管理方針	5.和諧職場	86
	G4-HR2	報告員工接受與營運相關人權考量面之人權政策或程序訓練的總時數及接受訓練的員工比例	5.6人權教育訓練	100
不歧視	DMA	不歧視管理方針	5.和諧職場	86
	G4-HR3	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	5.6人權教育訓練	100
結社自由與集體協議	DMA	結社自由與集體協議管理方針	5.2勞資關係	91
	G4-HR4	已辨識可能造成危害或違反結社自由及團體協約之營運據點及供應商，和支持這些權利所採取之措施	5.2勞資關係	91
童工	DMA	童工管理方針	5.和諧職場	86
	G4-HR5	已辨識有顯著童工事件風險之營運據點及供應商，和對有效廢除童工做出貢獻所採取的措施	5.2勞資關係	91
強制與強迫勞動	DMA	強制與強迫勞動管理方針	5.和諧職場	86
	G4-HR6	已辨識有強迫或強制性勞動風險的營運據點及供應商，和對消除所有形式強迫勞動做出貢獻所採取的措施	5.6人權教育訓練	100
保全實務	DMA	保全實務管理方針	5.8保全訓練實務	104
	G4-HR7	接受與營運有關之人權政策或程序訓練之保全人員比例	5.8保全訓練實務	104
原住民權利	DMA	原住民權利管理方針	5.和諧職場	86
	G4-HR8	侵犯當地原住民人權事件之總數量和已採取之行動	5.1員工結構	88
人權評估	DMA	人權評估管理方針	5.和諧職場	86
	G4-HR9	受到人權審查或影響評估的營運據點總數和比例	5.6人權教育訓練	100

類別/考量面	GRI指標內容		相關章節	頁次
人權問題申訴機制	DMA	人權問題申訴機制管理方針	5.和諧職場	86
	G4-HR12	經由正式申訴機制提出對人權的立案、處理和解決的數量	5.4提供員工暢通之溝通管道	96

勞工實務與尊嚴勞動績效指標

勞雇關係	DMA	勞雇關係管理方針	5.和諧職場	86
	G4-LA1	按年齡、性別和區域區分計算新進員工總人數、比例與員工離職總人數和離職率	5.2勞資關係	91
	G4-LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	5.3員工薪酬與福利	93
	G4-LA3	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	5.3員工薪酬與福利	93
勞資關係	DMA	勞資關係管理方針	5.和諧職場	86
	G4-LA4	針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最短預告期	5.2勞資關係	91
職業健康與安全	DMA	職業健康與安全管理方針	5.和諧職場 5.7工作安全與健康	86 102
	G4-LA5	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計畫	5.7工作安全與健康	102
	G4-LA6	依區域與性別分析傷害類型及工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡總人數	5.7工作安全與健康	102
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險之作業人員	5.7工作安全與健康	102
	G4-LA8	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	5.7工作安全與健康	102
訓練與教育	DMA	訓練與教育管理方針	5.和諧職場 5.5.1訓練系統	86 97
	G4-LA9	依員工類別與性別計算單一雇員每年接受的平均訓練時數	5.5員工教育訓練	97
	G4-LA10	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	5.2勞資關係 5.5員工教育訓練	91 97
	G4-LA11	依員工類別與性別接受定期績效及生涯發展審查的員工比例	5.2勞資關係	91
多元化與工作機會平等	DMA	多元化與工作機會平等管理方針	5.和諧職場	86
	G4-LA12	依性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標報告公司高階管理層和按員工類別的員工組成	5.1員工結構	88
勞動問題申訴機制	DMA	勞動問題申訴機制管理方針	5.4提供員工暢通之溝通管道	96
	G4-LA16	藉由正式的申訴機制提出對勞動條件的立案、處理、並解決之數量	5.4提供員工暢通之溝通管道	96

社會績效指標

當地社區	DMA	當地社區管理方針	2.守護捷客	42
			3.4降低環境衝擊之持續努力	69
			4.關懷生活圈	74



類別/考量面	GRI指標內容		相關章節	頁次
當地社區	G4-SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	2.守護捷客 3.4降低環境衝擊之持續努力 4.1樂活臺北 4.2便民服務與設施 4.3社會公益	42 69 76 78 82
	G4-SO2	對當地社區具顯著實際和潛在之負面衝擊的營運活動	2.守護捷客 3.4降低環境衝擊之持續努力 4.1樂活臺北 4.2便民服務與設施 4.3社會公益	42 69 76 78 82
反貪腐	DMA	反貪腐管理方針	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
	G4-SO4	反貪污政策和程序上的溝通和培訓	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
一般法規遵循	DMA	一般法規遵循管理方針	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
	G4-SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
社會問題申訴機制	DMA	社會問題申訴機制管理方針	4.關懷生活圈	74
	G4-SO11	藉由正式的申訴機制提出對社會衝擊的立案、處理、並解決之數量	4.4客戶滿意度	83

產品責任績效指標

顧客健康與安全	DMA	顧客健康與安全管理方針	2014年重大事件回應 2.守護捷客	10 42
	G4-PR1	健康和安全的衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比	2.1安全與管理 2.2災害管理應變及演練 2.3其他捷運安全統計數據	44 52 56
	G4-PR2	依結果種類報告產品與服務在生命週期內違反健康及安全法規和自願性規範的事件數量	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
產品與服務標示	DMA	產品與服務標示管理方針	2.守護捷客	42
	G4-PR3	依組織的產品與服務資訊和標示程序要求之產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務類別之比例	2.1安全與管理 2.2災害管理應變及演練 2.3其他捷運安全統計數據	44 52 56
	G4-PR4	依結果種類報告產品與服務資訊和標示違反法規及自願性規範的事件數量	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
	G4-PR5	衡量旅客、消費者滿意度調查的結果	4.4客戶滿意度	83
行銷溝通	DMA	行銷溝通管理方針	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
	G4-PR6	被禁止或有爭議的產品銷售	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
	G4-PR7	依結果種類報告產品與服務違反市場溝通法規及自願性規範，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
旅客、消費者隱私	DMA	旅客、消費者隱私管理方針	4.關懷生活圈	74
	G4-PR8	旅客、消費者抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	1.3.2內部控制制度與風險管理 4.4客戶滿意度	30 83
產品與服務法規遵循	DMA	產品與服務法規遵循管理方針	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32
	G4-PR9	產品與服務的提供與使用，違背法律與規定導致重大罰款之金額	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32

附錄二：聯合國全球盟約對照表

項次	條文	對應章節	頁次
1.人權部分			
1	在企業影響所及範圍內，支持並尊重國際人權	5.1員工結構	88
2	企業應確保公司內不違反人權	5.1員工結構	88
2.勞工部分			
3	保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權利	5.2勞資關係	91
4	消彌所有形式之強迫性勞動	5.2勞資關係	91
5	有效廢除童工	5.2勞資關係	91
6	消彌雇用及職業上的歧視	5.2勞資關係	91
3.環境部分			
7	支持對環境挑戰採取預防性措施	3.綠色運輸	58
8	採取善盡更多的企業環境責任之作法	3.4降低環境衝擊之持續努力	69
9	鼓勵研發及擴散環保化的科技	3.4降低環境衝擊之持續努力	69
4.反貪腐部分			
10	企業應致力於反貪腐活動，其中包含敲詐及賄絡	1.3.3廉潔誠信，恪守法規	32

附錄三：ISO26000社會責任標準指南對照表

項次	條文	對應章節	頁次
1.組織治理			
1.1	組織於執行目標時下決策與實施決定的系統	1.3公司治理	27
2.人權			
2.1	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	5.和諧職場	86
2.2	人權的風險處境	5.6人權教育訓練	100
2.3	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係（共犯的避免）	5.4提供員工暢通之溝通管道	96
2.4	解決委屈（解決牢騷埋怨）	5.4提供員工暢通之溝通管道	96
2.5	歧視與弱勢族群	5.1員工結構	88
2.6	公民與政治權	5.6人權教育訓練	100
2.7	經濟、社會與文化權	5.2勞資關係	91
2.8	工作的基本權利	5.3員工薪酬與福利	93
3.勞動實務			
3.1	聘僱與聘僱關係	5.2勞資關係	91
3.2	工作條件與社會保護	5.2勞資關係	91
3.3	社會對話	5.4提供員工暢通之溝通管道	96



項次	條文	對應章節	頁次
3.4	工作的健康與安全	5.7工作安全與健康	102
3.5	人力發展與訓練	5.5員工教育訓練	97
4.環境			
4.1	污染預防	3.1節能與減排	60
4.2	永續資源利用	3.綠色運輸	58
4.3	氣候變遷的減緩與適應	1.3.2內部控制制度與風險管理	30
4.4	環境保護與自然棲息地的保護與恢復	3.4降低環境衝擊之持續努力	69
5.公平的經營實務			
5.1	反貪腐	1.3.3廉潔誠信・恪守法規	32
5.2	負責任的政治參與	1.3.3廉潔誠信・恪守法規	32
5.3	公平競爭	1.3.3廉潔誠信・恪守法規	32
5.4	促進影響範圍內的社會責任	1.3.3廉潔誠信・恪守法規	32
5.5	尊重智慧財產權	1.3.3廉潔誠信・恪守法規	32
6.消費者議題			
6.1	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.1安全與管理	44
6.2	保護消費者的健康與安全	2.守護捷客	42
6.3	永續消費	3.綠色運輸	58
6.4	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	4.4客戶滿意度	83
6.5	消費者資料保護與隱私	4.4客戶滿意度	83
6.6	提供必要的服務	4.2便民服務與設施	78
6.7	教育與認知	4.1樂活臺北	76
7.社會參與與發展			
7.1	社區參與	4.關懷生活圈	74
7.2	教育與文化	4.1樂活臺北	76
7.3	增加就業與技術發展	5.和諧職場	86
7.4	科技發展	3.綠色運輸	58
7.5	增加財富與收入	5.3員工薪酬與福利	93
7.6	健康	5.7工作安全與健康	102
7.7	社會投資	4.3 社會公益	82

附錄四：獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

臺北大眾捷運股份有限公司 2014 年企業社會責任報告書

英國標準協會與臺北大眾捷運股份有限公司(簡稱臺北捷運)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對臺北捷運 2014 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與臺北捷運並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書僅作為對下列臺北捷運企業社會責任報告書中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臺北捷運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，將交由臺北捷運一併回覆。

查證範圍

臺北捷運與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告書內容有關 2014 年臺北捷運總部及其在臺灣之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估臺北捷運遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結臺北捷運企業社會責任報告書內容，對於臺北捷運的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關臺北捷運 2014 年的經濟、社會及環境等績效指標是公正準確地呈現。

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

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於臺北捷運政策進行審查，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與臺北捷運管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 20 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
- 審查內部稽核的發現
- 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描述有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

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

包容性

2014 年度報告書反映出臺北捷運已尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書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，這份報告書涵蓋臺北捷運的包容性議題。

**重大性**

臺北捷運已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關事項，建立執行的優先順序。因此，重大性永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺北捷運的重大性議題。

回應性

臺北捷運執行來自利害關係人的期待與看法之回應。臺北捷運已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了臺北捷運的回應性議題。

全球永續性報告指南

臺北捷運提供有關依據全球永續性報告 G4 版指南的自我宣告，與相當於「核心選項」(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的績效指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了臺北捷運的社會性與永續性議題。

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:

Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
27 November, 2015

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

2014 Taipei Rapid Transit Corporation Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Taipei Rapid Transit Corporation (hereafter referred to as TRTC in this statement) and has no financial interest in the operation of TRTC other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of TRTC only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by TRTC. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to TRTC only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with TRTC includes the following:

1. The assurance covers the whole report focused on systems and activities during the 2014 calendar year on the TRTC headquarter and relevant operations in Taiwan.
2. The evaluation of the nature and extent of the TRTC's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the 2014 TRTC CSR Report Review provides a fair view of the TRTC programmes and performances during 2014. We believe that the 2014 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented.

Our work was carried out by a team of (CSR) report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that TRTC's description of their approach to AA1000 Assurance Standard and their self-declaration of 'in accordance' with the G4 sustainability reporting guidelines: the Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- review of issues raised by external parties that could be relevant to TRTC's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report
- discussion with managers on TRTC's approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders
- 20 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out
- review of key organizational developments
- review of the findings of internal audits
- review of supporting evidence for claims made in the reports
- an assessment of the company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, materiality and responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)

Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness as well as the G4 sustainability reporting guidelines is set out below:

**Inclusivity**

In this report, it reflects that TRTC has made a commitment to its stakeholders, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the TRTC's inclusivity issues.

Materiality

TRTC has established relative procedure in company level, as the issues which were identified by all departments have been prioritized according to the extent of impact and applicable criterion for sustainable development of company. Therefore, material issues were completely analyzed and the relative information of sustainable development was disclosed to enable its stakeholders to make informed judgments about the company's management and performance. In our professional opinion the report covers the TRTC's material issues.

Responsiveness

TRTC has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for the TRTC is developed and provides the opportunity to further enhance the TRTC's responsiveness to stakeholder concerns. In our professional opinion the report covers the TRTC's responsiveness issues.

GRI-reporting

TRTC provided us with their self declaration of 'in accordance' with the G4 sustainability reporting guidelines: the Core option (at least one Indicator related to each identified material Aspect). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development indicators with reference to the GRI Index are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self declaration covers the TRTC's social and sustainability issues.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

This CSR report is the responsibility of the TRTC's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors and Carbon Footprint Verifiers experienced in Engineering sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:

Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
27 November, 2015



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



台北大眾捷運股份有限公司
TAIPEI RAPID TRANSIT CORPORATION