

2024

永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT



國營臺灣鐵路
股份有限公司
Taiwan Railway
Corporation, Ltd.



- 關於本報告書
- 經營者的話
- 2024 年永續成果與績效
- 聯合國永續目標 (SDGs) 實踐
- 認識臺鐵公司
- 永續經營
- 智慧鐵道 (I)
- 公司治理 (G)
- 員工關懷 (S)
- 社會參與 (S)
- 環境永續 (E)
- 附錄

目錄 CONTENTS

前言

- 關於本報告書 02
- 經營者的話 04
- 2024 年永續成果與績效 06
- 聯合國永續目標 (SDGs) 實踐 07
- 認識臺鐵公司 09

1. 永續經營

- 1.1 公司願景 19
- 1.2 利害關係人互動 20
- 1.3 重大影響評估 25

2. 智慧鐵道 (I)

- 2.1 軌道革新 34
- 2.2 發展智慧鐵道 41



- 3.1 組織架構 50
- 3.2 董事會運作 51
- 3.3 倫理誠信 56
- 3.4 風險管理 60
- 3.5 採購政策 65

3. 公司治理 (G)

4. 員工關懷 (S)

- 4.1 人才招募與留任 69
- 4.2 職能規劃與發展 75
- 4.3 職業安全衛生 77

- 5.1 城鄉發展 83
- 5.2 鐵道觀光 87
- 5.3 地方創生 91

5. 社會參與 (S)

- 6.1 氣候行動 96
- 6.2 能源管理 100
- 6.3 物料管理 103
- 6.4 生態保育 105

6. 環境永續 (E)

- 7.1 GRI 對照表 109
- 7.2 SASB 對照表 117
- 7.3 氣候相關資訊執行情形 119
- 7.4 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表 119

7. 附錄





關於本報告書

國營臺灣鐵路股份有限公司(以下簡稱臺鐵公司)首次發行之永續報告書(以下簡稱本報告書),旨在揭露臺鐵公司於經濟、環境與社會三大面向之永續發展策略、治理機制、實踐成果與未來展望,藉以提升資訊透明度,促進與利害關係人之溝通與互信。

|| 編撰準則

報告書內容依循全球報導倡議組織(GRI)之2021年通用準則(Universal Standards)、臺灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法、與永續會計準則委員會(SASB)之鐵路運輸業(Rail Transportation)等指標撰寫,並結合聯合國永續發展目標(SDGs)、行政院永續發展委員會所推動之「臺灣永續發展目標(T-SDGs)」,以及氣候相關財務揭露(TCFD)框架等國內外重要準則與政策方向,揭露臺鐵公司永續發展相關作為與指標。

|| 發行期間

本報告書為首次發行,資訊揭露期間為2024年1月1日至2024年12月31日,適時納入截至撰寫期間的歷史數據與最新資料。

|| 報告範疇

揭露範圍涵蓋臺鐵公司總公司及所屬各業務單位,以組織營運實際控制範圍為主,部分數據或敘述因應說明完整性延伸至歷年資訊,若有例外情形,則於內容中加以註明。

|| 內部審核及外部查證

為確保本報告書之公開資訊可靠性,本報告書由企劃處彙整並審訂,並提報企劃單位最高主管、總經理及董事長核閱,揭露之各項資料及統計數據係來自於臺鐵公司自行統計及調查結果,財務數據為經會計師事務所簽證及審計查核審定後之公開資訊,財務報表為單一個體(無子公司及無營運控制權之子公司);所有數據以一般慣用的數值描述方式呈現,部分引用政府機關網站公開發布之資料,如有需換算之數據亦於報告書中註明。本報告書中所有與金額相關之數據採用新臺幣為單位計算。



未來，臺鐵公司將以首年度永續報告書為基準，持續編撰年度永續報告書，逐步提升永續資訊揭露品質，並導入內外部第三方查證機制，透過專業驗證強化報告書的可信度與完整性。



聯絡資訊

- ◆ 聯絡窗口：國營臺灣鐵路股份有限公司 企劃處
- ◆ 地址：臺北市中正區北平西路三號
- ◆ 電話：(02)2381-5226 ext.2601
- ◆ EMAIL：0090126@railway.gov.tw



國營臺灣鐵路股份有限公司官方網站

目錄

關於本報告書

 經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

董事長的話

在全球極端氣候日益加劇、永續轉型成為企業核心課題的當下，臺灣鐵路股份有限公司以嶄新國營企業之姿，積極回應社會與環境挑戰。我們深知，鐵道運輸不僅是國家基礎建設的重要一環，更是推動低碳社會與永續發展的關鍵力量。

面對氣候變遷所帶來的衝擊，臺鐵公司以科學化管理為基礎，全面啟動碳足跡盤查作業，針對自強號、莒光號及區間車等主要列車系統進行碳排放量調查，並於 2025 年正式取得環境部核發之碳足跡標籤，成為國內首批完成運具碳足跡揭露之運輸業者之一。此項成果不僅展現我們對環境責任的積極作為，更奠定未來減碳行動之科學基礎。

在營運層面，我們積極推動車輛電氣化與能源轉型，逐步汰換高碳排老舊車輛，導入新型節能列車，並強化車站與設施之綠建築設計與再生能源應用。臺鐵公司亦正著手規劃減碳路徑圖，以 2050 淨零排放為目標，整合運輸系統、營運管理與基礎建設等面向，制定具體可行之減碳策略。

同時，我們亦積極導入智慧科技，提升運輸效率與安全性。透過數位轉型與 AI 技術應用，優化列車調度、維修管理與能源使用效率，打造更智慧、更可靠之鐵道系統。未來，臺鐵公司將持續深化碳足跡資訊揭露，建立透明之環境資訊平台，讓旅客了解每段旅程的碳排放情形，並鼓勵全民參與低碳行動。

我們期許臺鐵公司成為臺灣綠色運輸之標竿企業，以創新思維與永續治理為核心，打造安全、便捷、智慧且永續之鐵道運輸新典範。邁向 2050 淨零之路上，臺鐵公司將持續前行、不斷精進，與社會各界攜手共創永續未來。

低碳鐵路行，臺鐵公司與您同行。

董事長

鄭光遠



目錄

關於本報告書

 經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

總經理的話



在全球邁向淨零的趨勢中，鐵路運輸肩負的不僅是交通使命，更是推動綠色轉型的重要力量。我深知永續不只是理念，而是必須落地的行動與責任。

過去一年，我們以「效率、創新、減碳」為核心，全面檢視營運流程，並啟動多項具體措施：從溫室氣體盤查，到能源管理優化，再到智慧調度與維修數位化，每一個步驟都代表我們對環境與社會的承諾。我們不僅完成主要車種碳排揭露，更將此成果轉化為減碳策略，確保每一公里的運輸都更低碳、更永續。

同時，我們積極推動車輛汰換與電氣化工程，導入高效能列車，並強化車站節能設計與再生能源應用。這些努力不只是技術升級，更是企業文化的轉型，讓永續成為每位員工的日常思維。

未來，臺鐵公司將持續深化數位轉型，結合 AI 與大數據，提升運輸安全與能源效率，並建立透明的碳排資訊平台，讓旅客清楚了解每段旅程的環境影響。我們相信，唯有與社會攜手，才能真正實現低碳交通與永續生活。

邁向 2050 淨零之路，我們不僅要跟上時代，更要引領改變。臺鐵公司承諾，用實際行動守護環境，用創新打造更便利的交通，和大家一起開創綠色運輸的新時代。

總經理

馮輝昇

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

2024 年永續成果與績效



人/人權

- 資產開發收入 **37.81 億元**，較 2023 年 (扣除處分 / 移撥償債基金) **成長 8.50%**；新增 **4 件** 亮點開發案
- 公益投入 **76 萬元**
- 研發 **37 款** 特色便當，銷售 **48.3 萬個**；全年便當總銷量 **931 萬個**，年增 **4.97%**
- 成立「**臺鐵美學設計諮詢審議小組**」，完成多站微改造與「**臺鐵夢工場**」整合；禮賓候車室融入在地文化
- 與**中華郵政 i 郵購**合作上架鐵道商品
- 新進率成長至 **5.19%**；離職率下降至 **0.67%**
- 員工進修補助 **35 人次 / 49.16 萬元**



環境

- 導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，涵蓋 **4 個** 特等站及 **28 個** 一等站 (共 32 站)
- 建置綠電，簽約 / 設置面積約 **26.82 公頃**、總容量 **38.8 MW**，年收回饋金逾 **3,600 萬元**
- 成立「**節約能源推動小組**」，系統化推進節能
- 再利用物料占比 **30.00%**



治理

- 董事及監察人進修合計 **74 小時**，平均 **4.1 小時 / 人**
- 依《陽光法案》與《公職人員財產申報法》納入內控，**150 人** 完成申報義務
- 反貪腐訓練 **3 場、992 人次**；新進員工宣導 **838 人** (占新進 **55.00%**)；透過各類會報與說明會覆蓋全體員工



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

SDG 1：消除各地一切形式的貧窮

- » 提供可負擔的大眾運輸服務，支持偏鄉居民基本移動需求。
- » 提撥 23 億元員工福利金，強化勞工經濟安全。

SDG 2：消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業

- » 近年也積極配合觀光署及各縣市政府所舉辦之燈會、節慶及慶祝活動，持續研發具在地特色的精緻便當，將便當分眾化精準行銷，為消費者提供更多樣化的選擇，2024 年共研發 37 款特色便當、銷售 48.3 萬個，而全年總便當銷售量共計為 931 萬個，較 2023 年 887 萬個，年成長 4.97%。

SDG 3：確保健康及促進各年齡層的福祉

- » 導入 ISO 45001 職安衛管理系統。
- » 「挽袖捐熱血 微風分享愛」公益捐血活動。
- » 推動低碳小旅行促進健康生活。

SDG 4：確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習

- » 2024 年辦理危害識別與風險管理教育訓練 12 場，由內聘講師設計教材，並結合標竿學習課程。
- » 2024 年辦理管理職能課程 4 場次；2024 年另補助員工在職進修 35 人次，補助金額 491,570 元。
- » 2024 年辦理環境教育、全民國防教育及民主治理等政策性訓練課程共 11 場次。
- » 里山動物列車推動生態教育，以大眾交通載體推動生態教育與保育意識。雖非直接復育棲地，而是利用火車這個廣泛使用的交通工具，將生態知識與動物故事帶入民眾生活，提升大眾對淺山生態系的認識與關注。

SDG 5：實現兩性平等，並賦予所有婦女權力

- » 職場多元平權政策，不歧視僱用。
- » 官網設置性別平等專區並公開「國營臺灣鐵路股份有限公司性別平等工作小組設置要點」。

SDG 6：確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理

- » 瑞芳車站透過擴充營運空間、提升無障礙與公廁設施、改善景觀環境及串聯前後站旅運服務，以解決旅客現有不便，並打造為兼具功能與美感的觀光門面。
- » 車站廁所換裝二段式沖水器、立柱型省水水龍頭，並調整水龍頭的流量，以大幅減少廁所的用水量。

SDG 7：確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的，以及現代的能源

- » 車輛電氣化、太陽能設施、綠建築設計。
- » 引進新型列車之電軔再生技術，節能 ≥10.00%。
- » 持續更新電車線與光纖系統，每年節省 153 萬度電，約減碳 900 噸 CO₂e/年。
- » 完成簽約設置太陽光電面積 26.82 公頃、總容量 38.8 MW，年發電 4,380 萬度，年回饋金 3,600 萬餘元，截至目前已完成總發電量達 30 MW。

SDG 8：促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作

- » 截至 2024 年臺鐵公司化時，共有約 15,925 名員工隨同轉任，持續提供穩定就業機會。
- » 2024 年辦理多項專業訓練，全面強化員工專業職能，使同仁能更穩定且高效地履行工作職責，確保就業的持續性與生產力。同時，透過職業安全衛生教育，進一步提升員工風險辨識與事故預防能力，營造更安全且有保障的工作環境。



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

SDG 9：建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新

- » 2024 年推出票務數位化服務 (新型自動售票機、多語言介面、多元支付、自動驗票閘門升級、線上換票與即時查詢等)，大幅提升旅客購票與乘車流程效率。

SDG 10：減少國內及國家間不平等

- » 提供偏鄉通勤服務、無障礙設施。
- » 追分站於 2024 年啟用無障礙設施電梯，方便行動不便人士、友善高齡年長者及親子旅客，以符合社會發展趨勢及提升服務品質、旅客乘車便利性及營運安全。

SDG 11：促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

- » 推動鐵路捷運化與立體化，創造高鐵、中 / 短程鐵路與都會捷運間的動態協同，通勤半徑由每小時 50 公里提升至 70 公里。

SDG 12：確保永續的消費與生產模式

- » 數位票務與 QR Code 電子票，減少紙本車票消耗。
- » 建立碳足跡揭露平台，讓旅客查詢每段旅程的碳排放，鼓勵低碳選擇。

SDG 13：完備減緩調適行動，以因應氣候變遷及其影響

- » 設立碳盤查推動小組，2024 年已盤查範圍涵蓋 4 個特等站及 28 個一等站。
- » 2024 年旅客運輸服務碳盤查成果，平均每延人公里排放 7.17 g CO₂e，排放強度 2.36 噸 CO₂e/ 百萬元。

SDG 14：保育及永續利用海洋與海洋資源，以確保永續發展

- » 花東臨海鐵路工程採環境友善設計，降低海岸衝擊。

SDG 15：保育及永續利用陸域生態系，確保生物多樣性並防止土地劣化

- » 與林務局簽署生態線網合作協議。
- » 里山動物列車宣導石虎、穿山甲等保育。

SDG 16：促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有的階層建立有效的、負責的且包容的制度

- » 內部反貪腐教育，專題演講 3 場、992 人次，各類會議宣導涵蓋全體員工 100%；對外廉政宣導共計 19 場、6,146 人次。

SDG 17：強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

- » 與林務局、地方政府合作推動保育與城鄉發展。



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

⇒ 百年蛻變

- 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



認識臺鐵公司

臺灣鐵路自 1887 年 (清光緒 13 年)，由臺灣巡撫劉銘傳奏請成立「全臺鐵路商務總局」並興建鐵路起，歷經日據時期 (1895 ~ 1945 年) 奠基迄今，已逾 138 年歷史。各區域陸續分階段鋪設軌道並通車，逐步串聯臺灣環島路網，嗣經鐵路電氣化、數位革新等改良技術迭代，成就全臺幅員首屈一指之百年傳統鐵路運輸大業。

歷經時代的演進，軌道主幹線與支線陸續鋪陳，載運量與旅運服務品質皆有大幅提升，並隨著 2020 年 12 月「南迴鐵路電氣化」全線通車，完成臺灣環島鐵路電氣化的最後一哩路，使路網緊密連結，帶動區域繁榮、提升經濟活動及促進國家發展。臺灣鐵路不單是交通工具，更是這片土地、人們與社會發展的連結者。

|| 百年蛻變

臺鐵公司前身為隸屬交通部之臺灣鐵路管理局，屬行政官署體制，兼具政府機關與事業機構雙重身分，因此營運模式長期受限於行政法規，缺乏自主空間，較難循市場機制發揮企業化經營效能，加上臺鐵過往長期處於虧損狀態，汰舊換新困難，外界也不斷期許臺灣鐵路應藉由體制改革，改善經營體質，提高經營效能及競爭力。

► 企業化經營

為回應各界指教與期待，《國營臺灣鐵路股份有限公司設置條例》經立法院通過後，由總統於 2022 年 6 月 22 日公布施行，使「交通部臺灣鐵路管理局」轉型為「國營臺灣鐵路股份有限公司」，以發揮企業化經營之機動性與適應性，並在確保臺鐵員工權益之前提下，調整組織體制，促進鐵路事業之健全發展。

臺鐵公司於 2024 年 1 月 1 日正式掛牌營運，透過革新組織文化與改善財務困境，引領臺灣鐵路邁向永續經營，並持續致力於落實行車安全管理、提升服務效能與準點率，提供國人安全、可靠、舒適且便利之優質大眾鐵路運輸服務，同時追求企業經營績效，實現轉型目標。

公司基本資料

公司名稱	國營臺灣鐵路股份有限公司
成立年份	1887 年
產業別	軌道運輸業
總部地址	臺北市中正區黎明里北平西路 3 號 (臺北車站 3-6 樓)
營業項目	客運、貨運、副業營運 (資產開發、便當及商品)
服務範圍	全臺東、西部幹線環島鐵路及七條支線
站點數	242 站 (174 個純客運站、67 個客貨運站、1 個純貨運站)
年度主要業務量	客運 2.37 億人次
全年營收	32,731,993 仟元
員工人數	15,732 人



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

⇨ 百年蛻變

- 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

環島網路

臺鐵長期扮演臺灣交通主幹角色，連結城鄉、促進人流與物流來往，有效縮短區域差距，承載的不僅僅是旅客，更是國人對臺灣的記憶與過往的回憶；在經濟方面，則帶動車站周邊都市發展，成為許多城市的成長核心，並穩定支撐農產與工業貨運，促進產業發展。

隨著我國其他公共交通系統陸續建設，臺鐵的定位也有所調整，配合交通部整體公共運輸路網規劃，朝向鐵路捷運化及立體化轉型，並提供偏鄉基本民行、落實交通平權，相關細節請見本報告書《5.1 城鄉發展》說明。

西部幹線

553.5 公里
縱貫線、臺中線、屏東線

東部幹線

421.9 公里
宜蘭線、北迴線、臺東線及南迴線

支線

89.6 公里
深澳線／平溪線、六家線／內灣線、集集線、沙崙線、花蓮港線



電化區間

997.7 公里
縱貫線、內灣線（北新竹—竹中）、六家線、臺中線、沙崙線、屏東線、宜蘭線、北迴線、花蓮港線、臺東線、南迴線



非電化區間

67.3 公里
從竹中至內灣、二水至車埕、瑞芳至八斗子、三貂嶺至菁桐

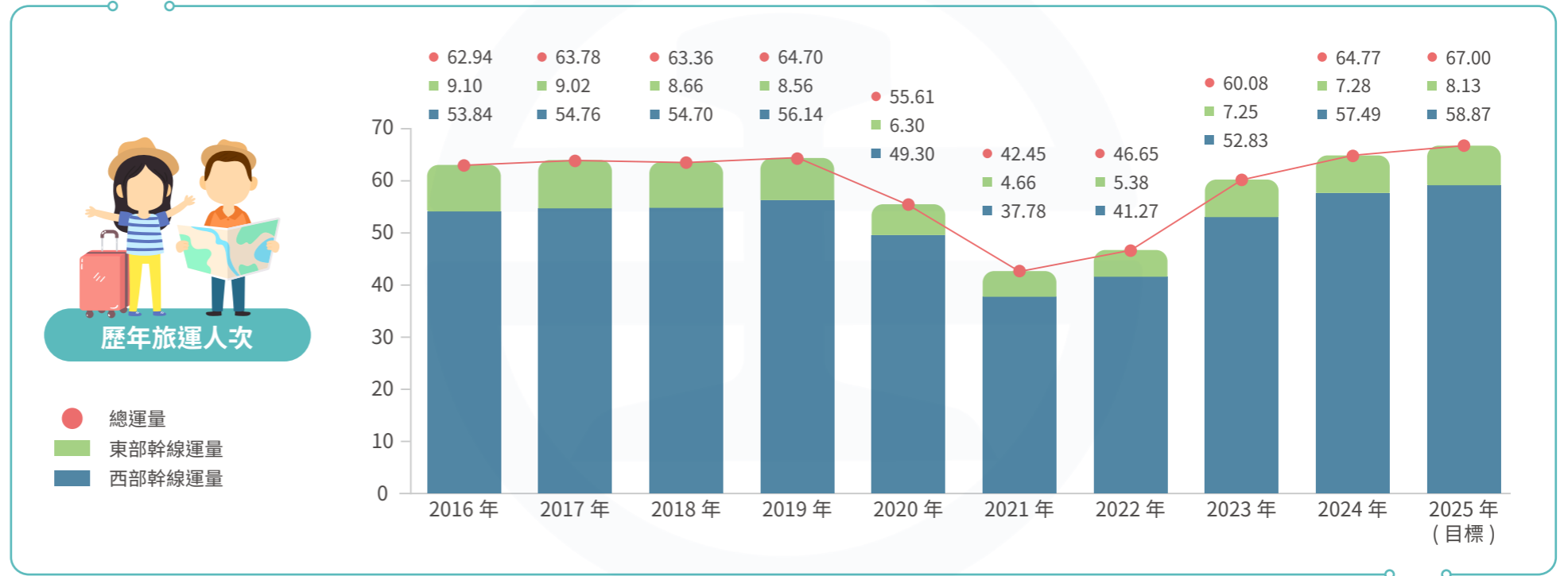


營運里程總長：1,065 公里 (含支線 89.6 公里)，平交道 418 處；雙 / 三軌；751.1 公里；單軌；313.9 公里

|| 營運概況

臺鐵公司主營業務為客運，2019年每日運量64.7萬人次，2020年至2022年受疫情衝擊致運量驟減，疫情後運量則已逐漸恢復正常水準，2024年客運量平均每日客運人數64.77萬人次，年增7.80%；累計客運人數達2.37億人次。

西部幹線目前以中、短程旅客運輸為主，並積極朝向區域通勤輸運模式；東部幹線則以加強列車運能，縮短行車時間及提高乘車舒適性，提供通勤(學)及觀光旅客服務；另持續推動票務作業自動化，並強化與高鐵和其他大眾運輸系統結合運用，以拓展轉乘運輸機能，提供旅客便利性的服務。



➤ 強化運輸量能

受惠政府支持臺鐵整體購置及汰換車輛計畫，臺鐵公司自2015年起規劃老舊車種逐步汰舊換新，其中，EMU3000型50列(600輛)電聯車(自強)於2024年8月交車完畢，並已全數投入城際列車服務；EMU900型52列(520輛)電聯車(區間)也於2023年底全數交車完畢；柴電機車R200型取代現役老舊柴電機車，擔任貨列、軍運及救援任務，2024年底交車18輛；電力機車E500型主要汰換現役老舊PP客車機車頭，2024年底交車18輛。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

 認識臺鐵公司

- 百年蛻變

⇨ 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



EMU3000 型城際列車 (12 輛編組)

2021 年 12 月優先投入東部地區行駛，有效紓解東部地區假日尖峰時段運能不足之情形；另陸續開行於全線區間，提升整體列車妥善率。EMU3000 型 50 列 (600 輛) 於 2024 年全數投入營運後，較 2020 年未投入營運時，東部地區自強號運能提升 54.00%。整體自強號運能提升 40.00%。

MU900 型通勤電車 (10 輛編組)

2021 年 4 月投入營運，北部區間車以 10 輛編組為主，輔以 8 輛編組行駛，有效紓解北部地區尖峰時段旅客擁擠之情形；另開行北、中、南、東部 EMU900 型區間快車，提升整體列車妥善率。EMU900 型 52 列 (520 輛) 於 2023 年 11 月全數投入營運後，較 2020 年未投入營運時，北部地區區間車運能提升 25.00%。整體區間車運能提升 35.00%。



R200 型柴電機車

2024 年 4 月 16 日起正式上線，至 2024 年底共交車 18 輛，優先牽引東線貨物列車，並陸續汰換 R20、R100 及 R150 型老舊柴電機車，提升列車妥善率及載運貨物量能。



E500 型電力機車

2024 年 9 月 18 日起正式上線，以雙機車推拉連掛電機系統改造之 PP 客車 12 輛，行駛西部幹線，至 2024 年底共交車 18 輛，牽引 PP 客車為主，輔以牽引觀光列車及莒光號，並陸續汰換 E1000 型及 GE 電力機車，提升列車妥善率及服務品質。



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

 認識臺鐵公司

- 百年蛻變

⇒ 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

► 提升客運效能

為因應 2023 年 7 月 TPASS 上線後平日搭乘旅次增加，於 2024 年 6 月 26 日進行年度時刻調整，北部地區尖峰時段區間車改由 EMU900 型區間車 (由 4 輛改為 8 輛或 8 輛改為 10 輛) 服務，運能提升 25.00%。

另西部幹線平、假日西線直達班次利用率皆高於 9 成，增開西線直達車 (平日：4 列次 / 天、假日：6 列次 / 天) 吸引西部幹線中、長途旅客，並調整東線列車編組運用，改點後西線自強號列車運能提升 4.20%，東線自強號列車運能提升 3.00%。



配合節慶增加運能

連續假期疏運 (元旦、春節、清明節、端午節、中秋節及國慶日) 共加開 896 列次，增加 110,637,643 座位公里，較平日運能增加 5.80%；臺灣燈會加開 171 列次，配合縣市政府大型活動加開 98 列次，以滿足旅運需求，並順利完成各項疏運作業，達成疏運任務。



提升列車準點率

2024 年列車準點率目標為 97.00%，實際列車準點率為 93.14%，主要原因係受上半年度花東地區震災、風災致路線中斷等影響，惟扣除天災等不可抗力因素後，列車準點率為 97.45%，仍持續檢討精進，並訂定 2025 年準點率目標為 97.50%。



滿意度連續 3 年成長

公司每年均辦理「臺鐵旅客意向調查」，旅客對臺鐵整體服務之滿意度評分為 82.77 分，較上年 (82.33 分) 增加 0.44 分，且已連續 3 年正成長，顯示旅客對於臺鐵整體服務予以正面肯定。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

- 百年蛻變

⇒ 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

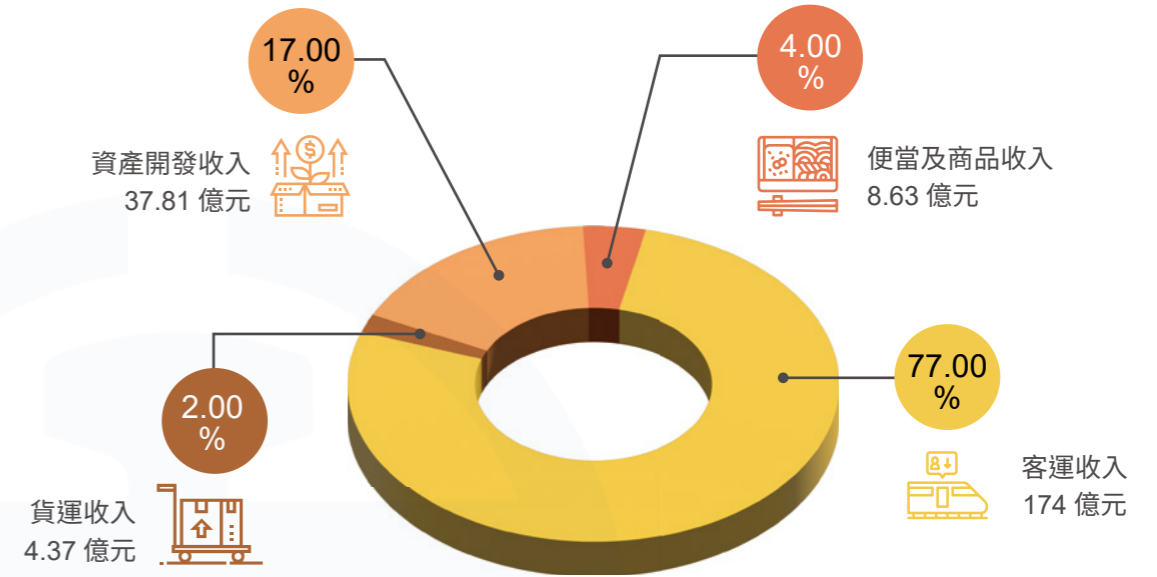
環境永續 (E)

附錄

► 穩定財務結構

臺鐵公司主要營收來自客運收入，但因票價長期凍漲，使營運難以因應人事成本、維修支出與電力費用等逐年上升的負擔，造成長年虧損，因此改善財務的首要之務即是檢討票價政策，合理反映運營成本，同時兼顧社會公平與服務品質。

其次，臺鐵擁有許多位處市中心的車站及土地資產，具高度開發潛力，而透過資產適度活化開發，將能穩定創造非運輸性收入，降低對票價的依賴，以更穩健的現金流，支撐公司長期營運與轉型需求。另外，開發案本身也能促進人流與經濟活絡，與地方共同創造雙贏局面，更多說明請見本報告書《5.1 城鄉發展》詳述。



臺鐵公司 2024 年收入比例

► 推動票價合理化

臺鐵公司依 2024 全年合理成本估算客運每人公里基本費率，已於 2024 年 9 月 10 日將票價合理化調整案提報董事會審議，同時強化對內及對外論述，經董事會同意後提報交通部交通費率委員審議通過，再提報行政院核定後實施，於 2025 年 6 月 23 日開始實施。



根據鐵路法第 26 條，臺鐵公司運價公式應每二年檢討一次，由交通部擬訂後，報請行政院送請立法院審定，再由交通部報請行政院核定實施。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

 認識臺鐵公司

- 百年蛻變

⇒ 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

► 預估實現轉盈

臺鐵公司預估 2025 年收入 361.86 億元 (含政府補助收入 104.64 億元)，其中本業收入 196.19 億元 (54.22%)，附業收入 57.74 億元 (15.96%)，並預計 2026 年達成現金流轉正，2028 年會計帳損益轉虧為盈。



經營情形

項目	單位	2022 年	2023 年	2024 年
客運量	千延人公里	7,967,820	10,299,798	10,791,381
客運收入	仟元	12,800,771	16,699,348	17,419,839
財務表現				
營業收入	仟元	26,468,052	31,927,052	32,731,993
營業毛利	仟元	-8,058,052	-5,568,059	-7,005,704
營業損益	仟元	-9,583,523	-7,295,317	-11,303,112
營業外收入及支出	仟元	-1,531,037	-4,134,512	-2,461,433
稅前淨利	仟元	-11,114,560	-11,429,829	-13,764,545
稅後淨利	仟元	-11,114,560	-11,429,829	-13,764,545
綜合損益總額	仟元	2,615,853	836,654	3,128,805

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

 認識臺鐵公司

- 百年蛻變

⇨ 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



經濟價值分配

單位：仟元

項目	2022 年	2023 年	2024 年
營運成本 - 提供產品與服務過程中，營運所需之費用	34,526,104	37,495,111	39,737,697
員工薪資與福利 - 包含提撥員工福利金，2024 年認列臺鐵公司創立按資本額提撥福利金 23 億元	15,728,682	16,731,893	17,379,138
支付出資人款項 - 包含債務利息，係 2024 年 1 月 1 日臺鐵公司以適足資產及短期借款移撥鐵道局經管債務管理基金，短期債務減少致債務利息較以前年度減少	1,381,080	3,004,254	111,933
支付政府的款項 - 指所有稅費等 (包含營業稅、所得稅、財產稅、規費) 及罰金	360,007	335,704	445,177
社區投資 - 包含捐贈地方政府報廢火車及軌道材料	41	-	283
留存經濟價值	-11,114,560	-11,429,829	-13,764,545

註：

臺鐵公司 2024 年依 GRI 201-1 計算，產生之直接總經濟價值為 336 億元，分配至員工薪資、營運支出、政府稅費與社區投資等項目後，留存經濟價值為負 137 億元，主因為配合政策推動公益運輸、票價調整停滯後及基礎設施成本高昂，惟政府提供必要財務支持，仍確保營運持續與公共服務不中斷。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

 認識臺鐵公司

- 百年蛻變

⇨ 營運概況

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

一、IAS20 號公報認列政府補 (捐) 助收入

補助單位：交通部鐵道局及其他政府機關
補助金額：91.92 億元

二、服務性路線與小站營運虧損

補助單位：交通部
補助金額：10.66 億元

三、臺鐵提升行車安全作為補貼

補助單位：交通部
補助金額：1.52 億元

四、外機關重大工程撥入臺鐵公司資產

補助單位：交通部鐵道局及其他政府機關
補助金額：117.54 億元

五、政府辦理各項鐵路建設專案計畫

補助單位：交通部
補助金額：202.18 億元

政府補助情形

總補助金額

423.82 億元

註：

項目一及項目四係依 IAS20 號公報處理，移撥折舊性財產入臺鐵公司時，認列遞延政府捐助收入，後續於提列折舊及報廢損失時沖轉並認列政府補 (捐) 助收入。



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司



永續經營

- 公司願景
- 利害關係人互動
- 重大影響評估

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



1

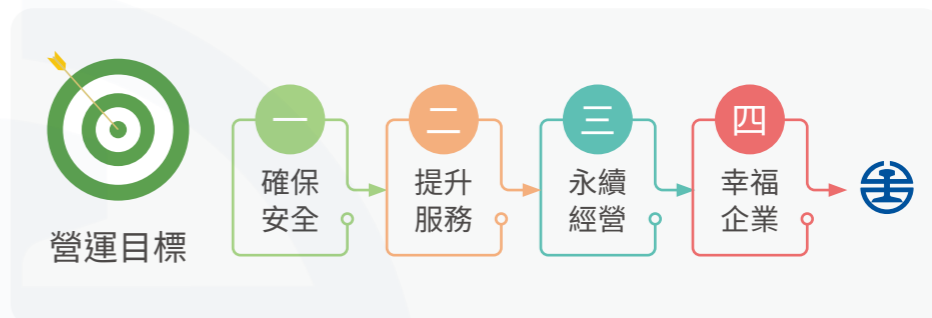
永續經營

公司願景	19
利害關係人互動	20
重大影響評估	25

1 永續經營

1.1 公司願景

臺鐵公司透過強化公司治理與導入現代化企業經營模式，落實安全管理、提升服務效能及準點率，提供優質大眾運輸服務，並追求經營績效，致力成為永續發展之幸福企業。



2024 年是臺鐵公司邁向公司化的元年，遵循政府減碳政策，並且進一步將永續發展和 2050 淨零排放目標作為長期發展的核心議題。在公司化元年之際，臺鐵公司聚焦永續發展，透過多元措施實現減碳承諾。

臺鐵公司為順利推動淨零工作及溫室氣體盤查業務，於 2024 年 11 月成立「溫室氣體盤查推動小組」，由總經理擔任召集人、總工程師擔任副召集人，並同步成立 13 個工作小組及 192 個工作分組，據以推動溫室氣體盤查作業。透過專責推動小組之設立，可統籌規劃全公司碳盤查作業，明確劃分責任單位與執行架構，提升盤查效率與資料品質，作為後續碳盤查、碳足跡標籤申請及永續報告編製等作業之制度基礎。

在永續報告書撰擬過程中，小組將定期召開會議，討論並確認報告書方向與內容，完成後將依程序簽陳總經理及董事長審核後發布。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

- 公司願景

⇒ **利害關係人互動**

- 重大影響評估

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

1.2 利害關係人互動

臺鐵公司深知穩健的永續經營，奠基於與利害關係人之間的誠信互動與有效溝通。為強化企業透明度與回應社會期待，臺鐵公司透過多元溝通管道，廣納各界意見，理解其關注與需求，將其作為營運決策與政策規劃的重要依據，致力打造一個共享價值、攜手前行的合作關係。

通過永續報告書撰寫小組召開會議，綜合內部單位意見、外部專家建議，以及同業鑑別實務進行討論，並採用國際標準 AA 1000 利害關係人參與標準 (Stakeholder Engagement Standards, SES)，依據五大原則：依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注度，評估並排序相關群體，鑑別出 7 大類的利害關係人。



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司



永續經營

- 公司願景

⇒ 利害關係人互動

- 重大影響評估

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

利害關係人溝通管道與成效



旅客

※ 意義

臺鐵公司提供準確便捷的運輸服務，作為最主要的服務對象，直接使用公司服務，對列車的準點、安全性、舒適性與服務品質抱持期待，其需求與滿意度亦直接反映於公司營運績效與品牌信任，對公司具深遠影響。

※ 關注議題

- ◆ 綠色運輸及智慧鐵道
- ◆ 服務品質與客戶關係
- ◆ 交通安全與事故

※ 溝通管道及頻率

- | | |
|---------------|---------------------------|
| ◆ 客服專線 (即時) | ◆ E-mail(即時) |
| ◆ 旅客服務中心 (即時) | ◆ 出版品 / 數位工具 (每月一次 / 不定期) |
| ◆ 滿意度調查 (每季) | ◆ 企業網站 / 專欄 (每月一次 / 不定期) |
| ◆ 社群平台 (即時) | ◆ 院首長信箱 (每月數次 / 不定期) |
| ◆ 旅諮投訴 (即時) | |
| ◆ 旅客意見箱 (即時) | |
| ◆ 線上文字客服 (即時) | |

※ 溝通成效

- ◆ 強化旅客回饋機制，促進服務優化；重大意見納入改進計畫。2024 年旅諮案件總計 268 件。
- ◆ 意見回饋納入服務與行銷方案改善 (例如根據旅客建議推出優惠組合如便當、套票、TPASS 等)，提升旅客滿意度。
- ◆ 未來將根據市場回饋，持續研發適合不同客群需求的台鐵便當，在美味及符合食品安全的基礎上，結合在地食材，呼應臺鐵公司 ESG 的永續經營策略及社會責任，為附業發展再拓新局面，並已於 2024 年已推出 37 款特色便當，售出 48.3 萬個，銷售 5,984 萬元。
- ◆ 即時回應客戶申訴事件。



政府 / 主管機關

※ 意義

於政策指導與法規監督方面，對臺鐵公司營運具重要引導與規範功能，確保各項業務符合法令規範，公司出租或使用資產皆須符合主管機關所訂相關規定，並依規繳納稅費，落實法遵義務。

※ 關注議題

- ◆ 誠信經營
- ◆ 綠色運輸及智慧鐵道
- ◆ 溫室氣體與氣候變遷

※ 溝通管道及頻率

- | | |
|---------------|----------------------------|
| ◆ 公文往返 (不定期) | ◆ 審計與稽核 (定期 / 不定期) |
| ◆ 會議報告 (不定期) | ◆ 內外部會議 (每月一次 / 不定期) |
| ◆ 會議紀錄 (不定期) | ◆ 主管機關會議 (依主管機關要求定期或不定期溝通) |
| ◆ E-mail(不定期) | |

※ 溝通成效

- ◆ 依鐵路法規定定期提報營運狀況季 / 年報 (年報於 2024 年 7 月 8 日經鐵道局核備；季報 (4 季) 分別於 2024 年 5 月 21 日、8 月 26 日、11 月 28 日及 2025 年 3 月 21、9 月 16 日核備。
- ◆ 確保公司營運、工程品質、安全、進度符合政府政策與法規，並爭取政策支持 (如相關補助)，有效利用資源，維持合法合規的營運環境。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司



永續經營

- 公司願景

⇒ 利害關係人互動

- 重大影響評估

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



員工

⌘ 意義

作為臺鐵公司營運的基礎與關鍵資產，其工作表現、創新能力與承諾度直接影響公司的服務品質與安全、營運績效、品牌形象與永續發展，是鐵路運輸永續經營的砥柱，也是我們持續成長的驅動力。

⌘ 關注議題

- ◆ 經濟績效
- ◆ 訓練與教育
- ◆ 勞雇關係

⌘ 溝通管道及頻率

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ◆ 員工座談會 (不定期) | ◆ 機班工時會議 (每季，駕駛人員) |
| ◆ 內部通訊 | ◆ 日班工時會議 (每季，維修列檢人員) |
| ◆ 滿意度調查 (每季) | ◆ E-mail 或實地 (不定期) |
| ◆ 內外部會議 (每月一次 / 不定期) | ◆ 員工溝通平台 (不定期) |
| ◆ 出版品 / 數位工具 (每月一次) | ◆ 公文教育訓練 (每年) |
| ◆ 內外部活動 (每年一次) | ◆ 職業安全衛生業務 (年終考評) |
| ◆ 教育訓練 (定期 / 不定期) | ◆ 主管聯繫會議 (每月) |
| ◆ 勞資會議 (連同公司；每季) | |

⌘ 溝通成效

- ◆ 提升員工的滿意度與向心力，妥善解決勞資爭議，保障勞工權益，進而促進整體組織的穩定與成長。
- ◆ 透過員工意見回饋機制持續優化內部營運流程並提升服務品質，同時增進員工參與感與能力成長。
- ◆ 2024 年辦理 4 場次管理職能課程，以及環境教育、全民國防教育及民主治理等訓練課程共 11 場次。



商業夥伴

⌘ 意義

是臺鐵公司維持運輸服務品質與效率的重要後盾，包含轉乘服務單位，以及車輛、建設、維修、零件與能源等支援廠商，皆關係營運品質、服務效率與旅客體驗。透過建立穩定合作關係，有助於提升服務整合、確保採購履約、穩定供應鏈運作，支撐公司永續發展。

⌘ 關注議題

- ◆ 交通安全與事故
- ◆ 誠信經營
- ◆ 經濟績效

⌘ 溝通管道及頻率

- ◆ 合作會議 (不定期)
- ◆ 專案報告 (不定期)
- ◆ 系統整合平台 (不定期)
- ◆ 內外部會議 (不定期)
- ◆ 招標說明會 (視需求)
- ◆ 履約會議 (每月、依專案階段進行)
- ◆ 稽核訪視 (每月、依專案階段進行)
- ◆ 車站認養 (視需求)
- ◆ 聯繫會議 (定期)
- ◆ E-mail (不定期)
- ◆ 專案協調會 (季度 / 施工或時刻異動時)
- ◆ 協調會議 (定期)
- ◆ 線上系統通報 (即時)
- ◆ 聯合客服平台 (季度 / 必要時)
- ◆ 合約履約檢討 (視需求)
- ◆ 營運績效評估報告 (視需求)
- ◆ 車站電梯及電扶梯現場評鑑 (定期)
- ◆ 檢討會 (每 3 個月)
- ◆ 機關及工程會 (不定期)
- ◆ 電話 (即時)
- ◆ 巡檢 / 保養 / 檢核 (每月 / 每季 / 每年)
- ◆ 業務檢討會議 (每年年終定期)

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司



永續經營

- 公司願景

⇒ 利害關係人互動

- 重大影響評估

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



商業夥伴

⌘ 意義

是臺鐵公司維持運輸服務品質與效率的重要後盾，包含轉乘服務單位，以及車輛、建設、維修、零件與能源等支援廠商，皆關係營運品質、服務效率與旅客體驗。透過建立穩定合作關係，有助於提升服務整合、確保採購履約、穩定供應鏈運作，支撐公司永續發展。

⌘ 溝通成效

- ◆ 確保工程品質與合約履行，提高合作效率。
- ◆ 2024 年無供應商與承攬廠商溝通案件。
- ◆ 每季度召開協調會議，追蹤合作項目進度 100%；電子通報回覆率達 95.00% 以上。透過協調與檢討機制確保業務系統穩定與商業服務品質提升，促進合作雙方的營運績效。
- ◆ 高鐵與捷運之旅客轉乘意見回饋率及反饋回覆率 95.00% 以上。
- ◆ 達成車廂等清潔消毒的各項作業。
- ◆ 為維持場站環境品質與旅客乘車舒適，採委外方式辦理車站清潔，透過定期協調會議、現場巡檢及績效評核，檢討清掃範圍、作業時段、人力配置及衛生品質標準，並依旅客意見調整廁所、售票大廳及月台等高使用量區域之清掃頻率與動線規劃。近年車站整潔度與旅客滿意度持續提升，申訴案件逐年下降，顯示管理機制運作良好。
- ◆ 採購案之開決標及履約管理作業，以達成使用單位需求。
- ◆ 各供應中心每季材料管理及職業安全衛生業務交叉稽核，供應處每季採購作業稽核，公司（每季外地）業務會報，以推動相關工作。
- ◆ 每半年進行十大危險因子及其防範對策查核，以消弭各項危險因子並防範發生。
- ◆ 即時回應客戶申訴事件，處理改善達 100%。
- ◆ 經溝通後供應商無違規行為。



社區居民

⌘ 意義

臺灣鐵路深入大小鄉鎮，長期與鐵路營運共處，對運輸安全、噪音與環境維護高度關注，亦在施工或突發事件中展現理解與配合，其理解與支持對維繫營運穩定與工程推進至關重要，雙方持續深化溝通、共創共榮的夥伴關係。

⌘ 關注議題

- ◆ 綠色運輸及智慧鐵道
- ◆ 服務品質與客戶關係
- ◆ 交通安全與事故

⌘ 溝通管道及頻率

- ◆ 旅諮投訴（即時）
- ◆ 立委陳情（不定期）
- ◆ 車站廣播（即時）
- ◆ 資訊設備（不定期）
- ◆ 發布新聞稿（不定期）
- ◆ 地方說明會（視需求）
- ◆ 公聽會（視需求）
- ◆ 意見徵詢會議（視需求）

⌘ 溝通成效

- ◆ 於夜間工程施工之計畫期間，透過提前公告與溝通，使民眾能及早因應相關變化，降低民怨與抗爭發生的風險，促進社區支持與共識，使工程如期順利推動。
- ◆ 2024 年無社區與環保團體溝通案件。



媒體

⌘ 意義

作為資訊傳播管道，對於形塑公眾對臺鐵公司的認知與信任具深遠影響，能協助宣傳公司業務，亦是面對負面事件時進行澄清說明與溝通的重要平台，影響公司形象與社會信賴。

⌘ 關注議題

- ◆ 服務品質與客戶關係
- ◆ 交通安全與事故
- ◆ 誠信經營

⌘ 溝通管道及頻率

- ◆ 新聞稿 (不定期)
- ◆ 記者會 (不定期)
- ◆ 媒體聯繫窗口 (不定期)

⌘ 溝通成效

- ◆ 如有媒體洽詢新聞議題，將立即通知議題權管單位研擬相關說明，內容經確認後，將即時提供予洽詢媒體，以確保對外說明之即時性與一致性。



勞工團體

⌘ 意義

良好的勞動條件與安全健康的工作環境，是維繫臺鐵公司營運效能與組織士氣的關鍵基礎。工會及勞工團體長期致力於促進勞工權益、強化勞資溝通、改善勞動條件，對提升員工凝聚力與勞資和諧具有實質助益。

⌘ 關注議題

- ◆ 訓練與教育
- ◆ 職業安全衛生
- ◆ 人權政策

⌘ 溝通管道及頻率

- ◆ 工會協商會議 (視需求)
- ◆ 勞資會議及團協會議 (每月)

⌘ 溝通成效

- ◆ 2024 年 4 月因地震造成崇德站多處路段損壞或有落石，工會代表特別走訪該站表示關心。
- ◆ 透過每月 1 次定期的溝通穩定勞資關係。



客服電話

- ⇒ 0800-765-888 (限市話)
- ⇒ 02-2191-0096 (市話、行動電話)
- 一般服務諮詢及旅客申訴



聽障人士簡訊服務專線

- ⇒ 0921765125



24 小時緊急通報電話

- ⇒ 1933
- 市話、手機，僅限發現軌道、平交道、橋樑及隧道等有障礙物之通報專用



智能數位客服 (文字客服)

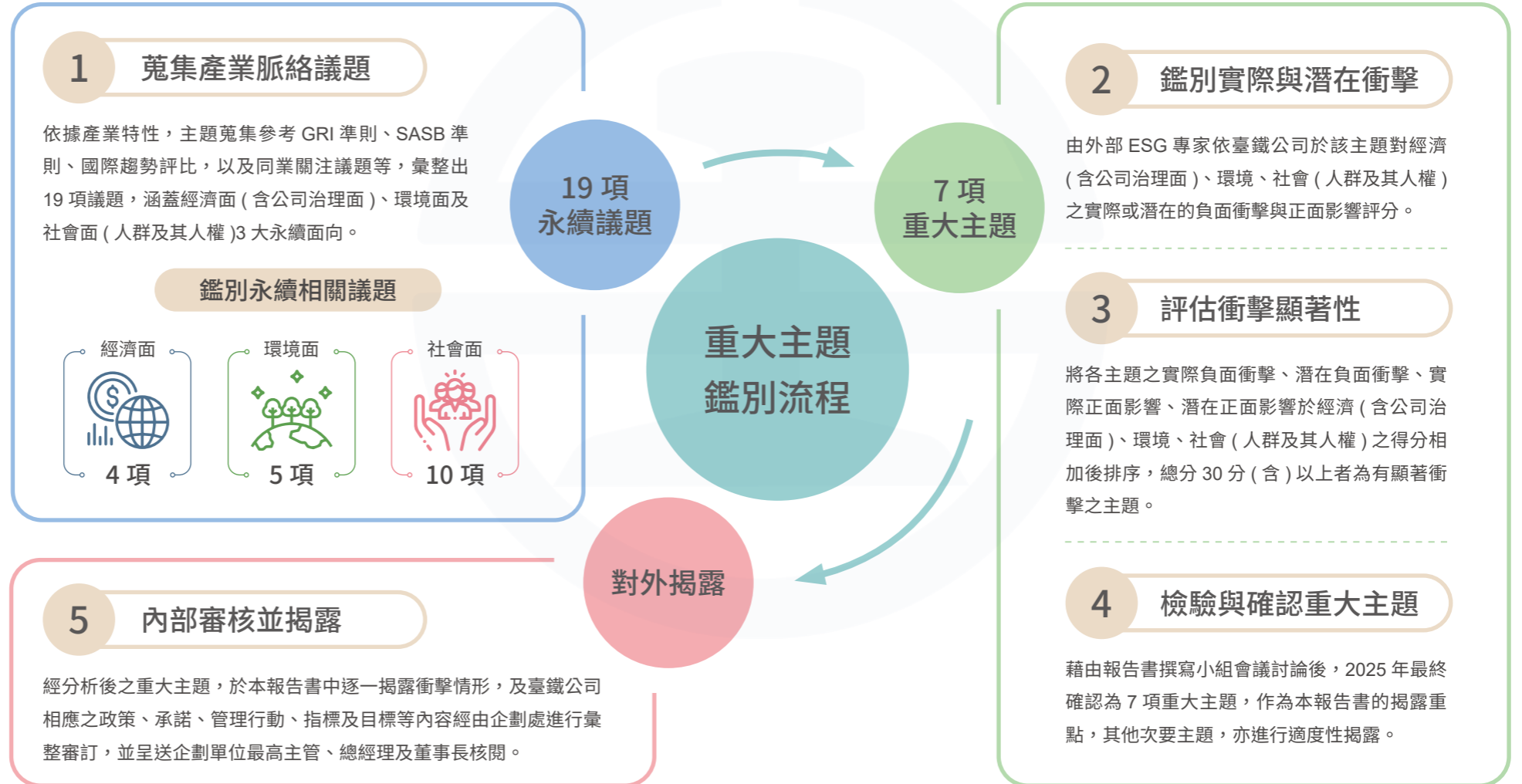


網路語音客服 Web call (網路電話)



1.3 重大影響評估

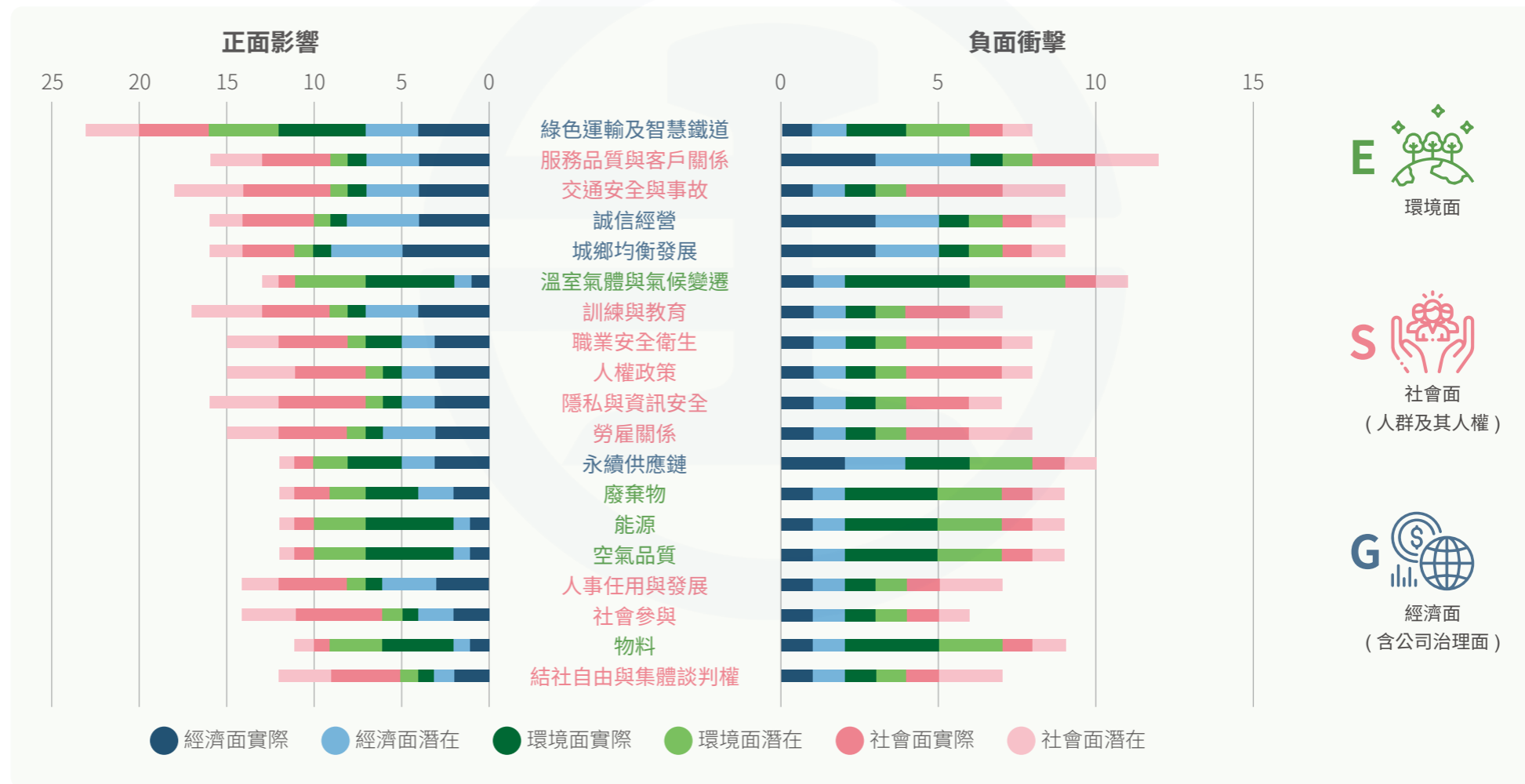
臺鐵公司由內部各權責單位建立多元且制度化的對話機制，蒐集利害關係人關注之經濟、環境及人權相關議題。並在秉持公司永續發展理念的基礎上，參考 GRI Standards(2021) 主題重大性鑑別流程，於 2024 年完成 7 項重大議題之鑑別，依據議題對企業經營之潛在衝擊程度與外部關切程度，進行重大性分析與評估，進一步釐清各項議題之衝擊邊界與涉入層面，以作為永續管理與揭露之依據。



► 重大主題鑑別結果與價值鏈邊界

本報告書依據 GRI Standards 2021 版進行編製，並參考 GRI 所訂定之行業準則主題，經由上述重大主題鑑別流程以及內部討論後，評估各項議題對臺鐵公司營運之影響與衝擊程度，最終確認本年度重大主題共計 7 項。未來將依據國內外趨勢及內部策略進行定期檢視與滾動式修正，以強化永續治理基礎並回應利害關係人期待。

重大主題影響與衝擊評估





永續經營

- 公司願景
- 利害關係人互動

⇒ 重大影響評估

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

為具體回應永續發展重點方向，臺鐵公司將選定的 7 個重大主題依其核心內涵歸納至 5 大永續面向：「智慧鐵道」、「公司治理」、「員工關懷」、「社會參與」及「環境永續」，並進行價值鏈中之衝擊邊界定，分析其於價值鏈之影響範圍。

重大主題衝擊描述及價值鏈邊界				涉入程度：■直接相關 ●間接促成 ▲商業衝擊				
永續面向	2024 年重大主題 (GRI 主題)	衝擊描述			價值鏈衝擊邊界			
		商業夥伴	臺鐵公司	旅客				
智慧鐵道	綠色運輸及智慧鐵道 (自訂)	正面	<p>經濟實際</p> <p>強化鐵道系統運輸效率，降低營運能耗與人力成本，帶動周邊地區經濟發展與觀光人流。</p>	<p>社會實際</p> <p>提升乘客安全與通行便利性，改善民眾通勤體驗，促進無障礙設施與數位化資訊導引，強化交通平權。</p>	<p>環境實際</p> <p>使用電力或綠能列車取代燃油運具，降低碳排與空污，智慧調度減少列車空轉與閒置，提高能源使用效率。</p>	●	■	▲
		負面	<p>經濟潛在</p> <p>初期建設與系統升級成本龐大，易影響財務穩定性，系統故障或資安事件可能導致營運中斷與信任受損。</p>	<p>社會潛在</p> <p>工程期間對周邊社區生活品質與交通動線產生干擾，智慧系統應用可能對高齡者或數位弱勢者造成適應困難。</p>				
智慧鐵道	交通安全與事故 (GRI 416)	正面	<p>經濟實際</p> <p>維持交通服務正常運作，有助於平衡都市與偏鄉的交通可及性，縮短城鄉差距，帶動沿線地區觀光與經濟發展。</p>	<p>社會實際</p> <p>透過穩定提供安全的運輸服務，提升民眾日常通勤、跨區旅遊及商務移動的便利性與可靠性。</p>				
		負面	<p>經濟潛在</p> <p>運輸事故與災害可能導致列車班次減少或停駛，衝擊沿線城市與產業供應鏈之連結與營運，亦可能因事故產生賠償、修復與訴訟等費用。</p>	<p>社會潛在</p> <p>列車運行期間若遇事故、設施異常或突發災害，恐對旅客、沿線居民及第一線員工之人身安全造成風險。</p>	<p>環境潛在</p> <p>若發生列車、設施故障事件，可能導致事件範圍內自然環境受損，包含油料或物質洩漏、生態棲地干擾等。</p>		■	



永續經營

- 公司願景
- 利害關係人互動

⇒ 重大影響評估

永續面向	2024 年重大主題 (GRI 主題)	衝擊描述				價值鏈衝擊邊界		
		商業夥伴	臺鐵公司	旅客				
公司 治 理	誠信經營 (GRI 205、206、207)	正面	經濟潛在	社會實際				
		負面	經濟潛在	社會實際	社會潛在			
員 工 關 懷	城鄉均衡發展 (GRI 201)	正面	經濟實際					
		負面	經濟潛在					
員 工 關 懷	訓練與教育 (GRI 404)	正面	經濟實際	經濟潛在	社會實際	社會潛在		
		負面	社會潛在					

- 公司願景
- 利害關係人互動

永續面向	2024 年重大主題 (GRI 主題)	衝擊描述				價值鏈衝擊邊界		
		商業夥伴	臺鐵公司	旅客				
社會參與	服務品質與客戶關係 (GRI 416)	經濟實際	社會實際	社會潛在				
		正面	優化服務品質可吸引旅客回流、提升收入及附業營收 (如餐飲、電商合作等)，增強財務穩定度。	積極改善乘車體驗、提供友善設施與便民措施，旅客滿意度提高，提升民眾對大眾運輸之信賴與滿意度，強化社會共融。	維持良好客服機制與乘客關係，有助於減少爭議、建立公司形象與社會口碑。	■	▲	
		經濟實際	社會潛在					
		負面	若行車安全與準確性不足，服務欠缺友善、效率與舒適性，將導致旅客流失並轉向其他大眾運輸工具，造成營收下降。同時，若缺乏穩定的維護計畫，設備故障率勢必增加，將引發臨時停用與賠償成本，進一步加重營運負擔。	若處理旅客申訴不當，或發生嚴重服務瑕疵，將損害公司形象與聲譽。				
環境永續	溫室氣體與氣候變遷 (GRI 305-1 ~ 305-5)	經濟實際	環境實際	社會實際				
		正面	持續投入節能設施與電氣化改善，降低長期能源支出，提高營運效率。	鐵道運輸相對於汽機車具有較低排放強度，為相對低碳運具，有助於減少道路交通量與環境汙染。	推動節能車輛與電氣化路線，有助於降低大眾運輸碳足跡，鼓勵民眾選擇低碳交通，提升社會對綠色生活方式的接受度與參與。	●	■	
		經濟實際	經濟潛在	環境實際	社會潛在			
		負面	極端氣候如乾旱與洪水將造成糧食歉收，進而推升物價上漲，對公司食品相關之營收造成衝擊。	若氣候風險未妥善管理，災害損壞基礎設施將造成維修成本上升、列車停駛影響營收，以及因應再生能源設置條例及碳費相關法規，可能增加支出壓力。	若燃料使用效率低或未積極汰換高耗能車輛，仍可能導致不必要之碳排。	若氣候變遷導致極端氣候頻率增加 (如豪雨、颱風)，恐造成行車中斷、民眾安全疑慮。		

目錄

關於本報告書

董事長的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

 智慧鐵道 (I)

- 軌道革新
- 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



2

智慧鐵道 (I)

軌道革新	---	34
發展智慧鐵道	---	41

2 智慧鐵道 (I)

重大主題管理方針

II 綠色運輸及智慧鐵道

重要性	臺鐵公司是全臺最具規模的陸上公共運輸系統，肩負降低交通碳排放、促進低碳旅遊、改善空氣品質與提升運輸效率的責任，因此將綠色運輸視為永續發展的核心議題之一。為呼應我國 2050 淨零排放目標，臺鐵公司持續深化綠色運輸策略，並以實際行動展現其在推動低碳交通與促進社會永續發展上的責任與承諾。		
政策 / 策略	<ol style="list-style-type: none"> 中央政府於 2022 年公布《臺灣 2050 淨零排放路徑與策略總說明》，明確提出「低碳運輸網絡」的推動方向，涵蓋公共運輸電氣化、智慧運輸導入及營運碳管理等重點措施。 臺鐵公司為配合中央淨零政策，於 2024 年 1 月正式函頒《永續發展及淨零排碳工作小組設置要點》，並設立「永續發展及淨零排碳工作小組」及永續發展科，負責永續發展之整體規劃，期能結合 ESG 理念，推動公司永續經營，達成企業淨零轉型目標。 	<ol style="list-style-type: none"> 臺鐵公司亦積極響應行政院「淨零綠生活」戰略，並配合永續長聯盟，聚焦五大優先行動方向，逐步落實內部碳盤查、深度節能診斷與改善、公務車輛電動化、建築能效標示與近零碳建築導入，以及強化綠色採購制度，建構跨單位減碳生態系統。 臺鐵公司提出完整的減碳路徑圖，其涵蓋範圍包含列車營運、辦公處所、車站設施、機廠及工程等五大碳排放來源。針對各排放來源之管理單位，臺鐵公司將進行碳排放設備與作業流程（包括照明系統、空調設備、列車控制系統等）之改善項目評估，內容涵蓋老舊設備汰換、操作模式優化及節能管理系統導入等方案，以確保減碳行動具備可行性並發揮最大效益。 	
管理評量機制	<ul style="list-style-type: none"> 溝通及申訴管道（對外）。 管理措施（對內）： 各單位依據業務特性，訂定年度 KPI 指標，並於每季召開「檢討、檢核執行成果會議」，確保各項目標如期達成，並針對所屬 KPI 進行進度回報與落後原因分析，並提出具體因應措施，形成「目標設定→執行追蹤→成果檢核→考成評比」的閉環管理流程。 		
目標與標的	<p style="text-align: center;">短期 (2025~2030)</p> <ol style="list-style-type: none"> 完成溫室氣體組織邊界建構與排放盤查制度化，建立全公司範圍碳盤查與管理制度。 推動場站與辦公場域能源效率改善計畫，包含冰水主機汰換、LED 照明更新、空調系統智慧化管理等。 啟動太陽能光電設施建置，以車站、機廠、屋頂空間為優先設置標的。 導入碳數據管理平台與 EMS 監控系統，提升資料精確性與決策效率。 	<p style="text-align: center;">中期 (2030~2040)</p> <ol style="list-style-type: none"> 全面汰換高碳排列車與站務設備，包含支線柴油車輛汰換為儲能型列車、辦公場所全面電動車化。 大規模導入再生能源與碳中和措施，如購買綠電、設置儲能系統、推動自發自用能源配置等。 優化維修與車輛調度作業，透過智慧排程系統提升能源使用效率。 	<p style="text-align: center;">長期 (2040~2050)</p> <ol style="list-style-type: none"> 達成公司整體營運碳中和，涵蓋車站、列車、機廠、辦公處所等營運面向。 落實綠色建築與工程碳管理認證（如 PAS 2080）制度，提升基礎設施生命週期碳管理能力。 促進與供應鏈、乘客端之碳責任共享，推動旅運碳足跡標示與減碳誘因制度。
2024 年達成情況	<ul style="list-style-type: none"> 自動驗票閘門升級，可同時感應電子票證與 QR Code 電子票。 新型自動售票機具備觸控式操作與多語言介面，並支援多元支付。 旅客入口網站新增線上換票功能。 已編列建置「臺鐵雲平臺」之相關預算及開工。 設置「智慧鐵道發展諮詢委員會」。 		

重大主題管理方針

|| 交通安全與事故管理

重要性	<p>臺鐵公司作為國家重要交通命脈，臺鐵營運安全直接關係社會大眾日常生活的便利與安全，並影響整體經濟發展。持續維持軌道運行安全與事故管理機制，已成為臺鐵最核心的營運責任與企業價值，也是其展現公共運輸使命感與永續發展承諾的具體體現。</p>				
政策 / 策略	<p>將「安全」列為最高指導原則，推動全面性安全管理系統，遵循國家法規並訂定「行車安全第一政策」，以「安全優先」為營運最高準則。機務部門則以「安全、安定、轉型」為方針，在行政院「營運安全」督導下，持續推動相關措施，全面強化行車與營運安全，深化「零事故」文化。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年度營運安全計畫。 2. 定期檢測與安全管理。 3. 養路會議與維養管理。 4. 設施設備維護。 5. 營運安全整體治理：借鏡日本 JR 西日臺鐵公司在福知山線重大行車事故後，推動「五年一期的安全考動計畫」及做法，研擬推動「臺鐵公司五年安全提升方案」，從組織面、管理面、程序面、環境面、設備面及人員安全價值思維深入等面向，整體推動執行安全提升方案，以有效降低安全風險、提升效能、確保安全。 				
管理評量機制	<p>• 溝通及申訴管道 (對外)。</p> <p>• 管理措施 (對內)：</p> <p>年度營運安全計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推動年度安全計畫與風險鑑別 • 定期事故案例分析與熱區預警 • 辦理多單位聯合演練與內外部稽核 	<p>定期檢測與安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定年度檢查計畫，實施雙重檢核 • 定期稽核巡查，建立即時通報與檢討機制 • 辦理事故演練、搶修復原 • 強化員工訓練與旅客安全宣導 	<p>養路會議與維養管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 每 1-2 個月召開養路會議 • 預防性研議維養方案與補救措施 	<p>設施設備維護</p> <ul style="list-style-type: none"> • 每月專業維護與紀錄建檔 • 故障紀錄數位化與定期檢核 • 依據法規推動「113-116 年車輛維修第 1 期計畫」，以公務預算支應 	<p>營運安全整體治理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立安全風險辨識與控制機制 • 定期稽核與高風險應變計畫 • 強化人員安全訓練與標準化流程 • 緊急應變之指揮官暨輪值人員教育訓練、防災演練、民防常年訓練

II 交通安全與事故管理

目標與標的

短期 (2025~2030)

1. 提升高風險時段、路段警示與通報機制之即時性與正確性。
2. 全面完成安全演練至少 2 次，涵蓋火災、脫軌與人員緊急疏散。
3. 每 1-2 個月召開會議檢討各車站緊急事件及相關辦理進度。
4. 以視覺、聽覺、觸覺、嗅覺，就有關行車主要機件之狀態及作用施行檢修，確保檢修均合乎規定。
5. 降低行車事故發生率，並持續改善旅客服務品質與乘車安全。

中期 (2030~2040)

1. 完善事故資料庫與智慧分析平台，導入 AI 風險預警系統。
2. 建立智慧化風險監測平台，達到事故預防率提升 20.00%。
3. 每年舉辦跨單位安全會議，強化事故應變協作。
4. 員工安全訓練覆蓋率達 100%。
5. 訂定相關 KPI 追蹤檢討相關安全事故之潛在因子及成果設備檢點。
6. 二級檢修：以清洗、注油、測量、調整、校正、試驗，用以保持動力、傳動、行走、軋機、集電設備、儀錶等裝置動作圓滑、運用狀態正常之檢修或局部拆卸檢修，確保檢修均合乎規定。
7. 提升設備可靠性、降低維修成本。

長期 (2040~2050)

1. 建構全線智慧安全監控體系，打造零重大事故的營運環境。
2. 建構符合國際標準的行車安全管理系統 (SMS)。
3. 成為全國公共運輸安全典範，實現「零重大事故」願景。
4. 將安全績效與永續發展 (SDGs) 目標結合，如 SDG 3(健康與福祉)、SDG 11(永續城市)。
5. 對動力、傳動、行走(含轉向架)、軋機、儀錶、車身、連結器、控制、電氣、輔助等裝置主要機件之特定部分施行拆卸並作細部分解之檢修，檢修後均合乎規定。
6. 對一般機件施行全盤檢修，各重要機件施行重整之檢修，經評估後均合乎規定。
7. 以「零事故、零傷亡」為最終目標，致力於建立一個以安全為核心、值得社會信賴的鐵道運輸系統。

2024 年達成情況

- 已達成設備 KPI 及連續設備故障 (3 次) 以上管控指標，於檢討會上提出與廠商共同討論降低故障提升可靠性。
- 2024 年動力車之可用率達到 91.10%。其中可供使用的電力機車達到全部該型車輛之 90.70%，推拉式電力機車為 90.70%，柴電機車為 92.30%，柴液機車為 90.60%，電聯車為 90.90%，傾斜式電聯車為 96.60%，柴油客車為 88.60%。

|| 2.1 軌道革新

臺鐵公司轉型改革首重營運安全，透過組織調整與安全管理委員會的設置，建立由總經理直接督導的營運安全體系，以縮短指揮鏈並提升應變效率，同時持續推動安全文化，定期檢討事故、加速數位轉型，並引進自動檢測與監控系統，以確保設備妥善率。除了制度與管理革新，亦同步推進基礎設施升級更新，以及落實車輛三、四級檢修，藉由硬體與制度雙軌並行，全面提升營運韌性，確保列車在多變環境中持續安全穩定運行。

臺鐵公司公共運輸服務、車站設施與附屬服務評估



內部審查與驗證

- 一. 資料完整性審查
- 二. 技術規格符合性審查
- 三. 測試報告與認證文件確認



第三方驗證與合格證書

- 部分產品需送第三方實驗室進行測試，並取得：
- 一. BSMI 認證
 - 二. CNS 國家標準驗證
 - 三. 安規測試報告 (如 IEC 61508、EN 50126、EN 50128 等鐵道專用標準)



主管機關核可

- 涉及鐵道營運與旅客安全的產品 (如車輛、號誌系統、月台門) 須由：
- 一. 交通部鐵道局
 - 二. 經濟部標準檢驗局
- 等單位進行最終審核與核准



依循法規制定

- 行車與服務安全標示：依《鐵路法》、《鐵路行車規則》及交通部運輸安全要求，於車廂、月台、出入口張貼緊急逃生、禁煙、危險品管制及安全指示。
- 票務與旅客資訊揭露：依《消費者保護法》與《票價計算辦法》，明確揭示票價、優惠辦法、退換票規定與服務條件。
- 無障礙與特殊需求標示：依 CNS 相關規範與《身心障礙者權益保障法》，於車站與車廂內設置無障礙設施指標 (如電梯、導盲磚、優先座)。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

 智慧鐵道 (I)

⇒ 軌道革新

- 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

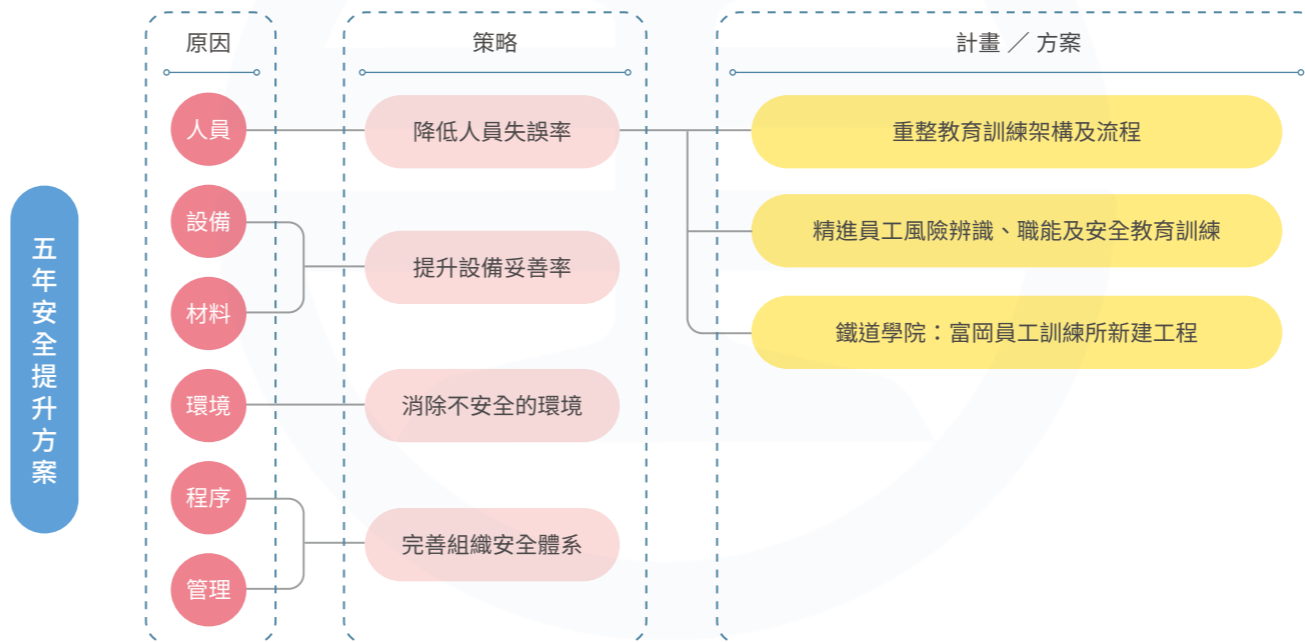
► 建構安全文化

臺鐵公司自 2024 年 1 月 1 日掛牌，便將確保安全列為第一要務，從調整組織編制、更新設備系統、建立安全體系、發展智慧鐵道等多面向再求精進。董事會設置安全管理委員會，協助董事會就公司安全管理政策及進行審議、監督建議，同時提高營運安全相關專責部門層級，將營運安全處設為正式編制，由總經理直接督導，並在北、中、南、東四個分區營運處加設安全科。

透過建立新的安全體系，確保從上到下都有負責安全的單位，強化整體營運安全的管理力量，再結合設備維護改善、緊急應變、橫向資訊整合，以縮短指揮鏈及行政流程。

• 五年安全提升方案

為實踐「零重大行車事故」的長期目標，臺鐵借鏡日本 JR 西日臺鐵公司在福知山線重大行車事故後，辦理「五年一期的安全考動計畫」及做法，研擬推動「臺鐵公司五年安全提升方案」，第一期計畫方案 (2024 年~ 2028 年) 共設定四大策略計 23 個執行項目，期望藉由中央與公司資源的整合，提升整體效能並有效降低安全風險，達成符合國家安全績效指標 (RSSP)。

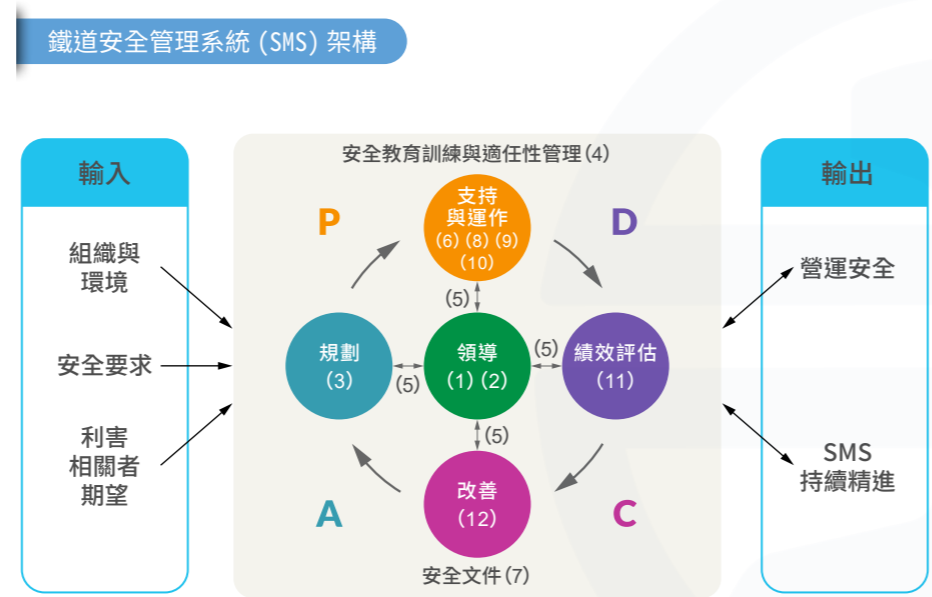


為確保鐵路運營的穩定性和安全性，公司依循行政院指示，引進安全管理系統 (SMS) 及第三方評鑑，建立臺鐵行車及企業安全文化，並參酌交通部成立之外部監督臺鐵安全改革委員會意見，以具體的行車事故 (件) 數作為績效指標，訂定目標 2028 年將事故件數降低至 2024 年的 50%。

臺鐵公司另成立「五年安全提升方案」PMO 推動團隊，透過每兩個月召開會議，管控計畫執行進度、滾動檢討，並定期向安全管理委員會報告，期能進一步提升專案推動成效。

• 建立安全管理體系

臺鐵公司於 2024 年推動公司化轉型，持續以確保營運安全為核心價值，修訂年度營運安全計畫及安全管理系統執行手冊，深化「安全管理系統 (SMS)」強化組織風險識別、控制及應變能力。依據交通部運輸研究所提出之十二要項，持續精進相關制度推動，依循「P-D-C-A 循環架構」深化安全文化並落實各項安全作為。



- | | |
|-----------------|---------------|
| 1) 安全政策、目標與資源 | 7) 安全文件 |
| 2) 安全責任與關鍵人員 | 8) 事件、事故通報與調查 |
| 3) 安全風險管理 | 9) 變革管理 |
| 4) 安全教育訓練與適任性管理 | 10) 緊急應變 |
| 5) 安全資訊傳達與溝通 | 11) 稽核、審查與評估 |
| 6) 設備管理與作業管理 | 12) 持續改進 |

為強化基層安全認知與落實制度運作，臺鐵公司除持續辦理 SMS 內部稽核與自主評估外，亦展開分區及基層單位全員 SMS 教育訓練，強化風險評估與異常事件根本原因的認知。

2024 年針對 SMS 決策小組 / 督考小組中職掌擔任「風險控制員」、「稽核人員」辦理 SMS (含風險管理) 督導及稽核作業教育訓練，受訓內容涵蓋事故魚骨圖分析、人因工程研判與風險矩陣操作等，結訓後頒發受訓證書，合計 194 員，使各推動單位管理人員具備風險危害辨識與稽核作業的專業職能。



SMS 教育訓練

在資訊系統建置方面，推動「SMIS 安全管理資訊系統」優化專案，辦理危害因子風險等級重新鑑別與分類，運用風險資料庫研討營運安全領先指標，以提升跨單位風險整合及預警能量。

此外，為深化臺鐵公司《安全憲章》彰顯「安全第一」的精神，於各單位會議室與集會場所地揭掛《安全憲章》，並在各級安全管理會議及訓練課程前，由單位主管領讀解義，揭掛處所計達 686 處，逐步建立全員安全意識與責任感。



SMIS 網站網頁

2025 年臺鐵公司持續依據 SMS 核心精神，計畫性推動第三方評鑑發現事項改善，以制度化、常態化、風險導向的安全治理架構，決心達成「行車運轉零責任事故」的目標。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

⇒ 軌道革新

- 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

▶ 落實運輸安全

透過定期召開安全相關檢討會議，臺鐵積極形塑安全文化與落實安全意識，針對異常事故研提改善對策，將既有系統設備功能修改納入風險管控機制，並持續辦理各項安全提升措施，如車輛汰舊與購置、改善風險路線、強化軌道結構、執行電務智慧化提升計畫、建立邊坡預警系統、推動智慧化車輛運用及建置乘務人員排班系統等。

另外亦加速推動數位轉型，運用物聯網達成實體世界的資料收集，結合大數據分析及控制，建立可快速反應的營運模式，現已導入「車軸軸溫及集電弓自動檢測整合」系統，並加強轉轍器工電保養與繼電器量測，確保設備妥善率穩定，後續也將規畫引進各項軌道監控系統，以提升行車安全，更多內容請見《2.2 發展智慧鐵道》詳述。

• 強化設施巡檢

臺鐵公司藉由建立多層次機制以確保運輸安全，其中一級關鍵基礎設施，如臺北、板橋及新左營車站由行政院國土安全辦公室定期巡檢，臺中站則由交通部鐵道局負責，其餘如南港、高雄及花蓮站，則是臺鐵公司營運安全處主動辦理，藉此掌握各大站體設施狀況與安全隱憂。2024 年鐵道局辦理一次年度定期檢查提出 2 項缺失事項、56 項觀察事項及 68 項建議事項。

行車運作方面，除定期辦理行車安全測驗與平交道聯合檢查，並於春節、中秋等重大連假期前實施保安查核，提前掌握運量高峰可能帶來的風險，同時針對歷次有責事故所暴露的缺失進行稽核與後續抽查，以驗證改善是否真正落實，相關抽查次數計 30 次。此外，臺鐵公司每年另舉辦「行車保安週」，動員全體員工強化站車秩序與安全整備，藉由集中時間與人力的高密度檢查作業，進一步壓縮潛在風險的發生機率。



平交道安全檢查



行車保安週檢查作業

針對全臺鐵路正線之軌道巡查作業，現已訂定每年辦理 6 次的軌道檢查作業，俾利確認全線軌道之穩定性，降低軌道安全疑慮及風險。臺鐵公司轄屬 7 個工務段每周工作日均需派員搭乘機車頭巡視轄區路線，另 121 個道班每周亦需辦理一次徒步巡查作業，加強路線安全及風險之管理。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

⇒ 軌道革新

- 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

• 防汛及災害應變演練

因台灣位處環太平洋地震帶，颱風、地震及豪雨等天然災害頻仍，對鐵路設施與營運構成一定風險，為降低災害造成的人員傷亡與營運中斷，臺鐵公司定期實施應變演練，透過模擬實際情境，讓各單位熟悉緊急應處流程、設備操作及通訊聯繫，有助於在災害發生時迅速反應、有效控管，確保旅客安全與交通順暢，並強化跨單位協調效率，避免因臨場失誤而擴大災害影響。

臺鐵公司積極以過往重大事件為借鏡，規劃與執行多項實兵演練，其中包括針對鐵路各類災害事故之應變與搶救(修)所進行的大規模綜合實員演練，模擬列車出軌、隧道受困、土石流侵襲等情境，透過實地操作與通報流程演練，強化各區大隊在災害來臨時的避難引導、逃生疏散、傷患救護、設施搶修與運行復原能力，並確保各層級人員熟悉應變指揮架構與協同運作，計5場次，出動人員1,041人，包括外部支援單位128人，合計動員1,169人參演。參演車輛及大型機具共34輛，外部支援車輛23輛，合計動員57輛。此外，亦根據不同區域特性，每年在北、中、南、東四區至少各辦理一次防汛整備演練，模擬颱風前後的排水、防淹、工程巡檢與列車調度情境，藉以提升防災應變能量，進而鞏固整體運輸體系的韌性與安全，共辦理4場次，計342人參與。



鐵安演習 - 機務搶修作業



鐵安演習 - 國軍協助運輸車輛細綁作業

• 風險路線改善

面對地理環境複雜及天災的挑戰，臺鐵藉由持續性的硬體更新與風險治理工程，提升全線營運的穩定性與韌性，針對列車運行風險較高的區段，主動編列預算辦理設施重建與改建工程，從結構補強、防災設計到軌道線形優化，致力降低事故風險、保障旅客安全。

東部鐵路受凱米風災影響之和仁站至崇德站路段 (K53+800) 中，已提前於2024年底完成西小清水溪橋之重建，順利恢復雙線雙向通車以支應農曆春節運能；溫厝廬溪橋配合水利署治理計畫，不僅改建為預力混凝土高架橋，橋面提高並採用無落墩設計，同時完成3處平交道的消除與河道斷面改善，有效提升行車安全並降低水患風險，2024年6月完成雙線軌道切換，10月底全線竣工。



西小清水溪橋梁載重試驗

宜蘭線的第三雙溪與新社橋亦配合水利署治理計畫，同步提升橋梁耐震與防洪能力，兼顧彎道線形優化以提升行車速度與舒適性，於2024年底完成西線切換並獲公共工程金質獎優等，預計2025年中前完成東線啟用；此外，集集支線的長期基礎設施改善計畫，則透過總經費35.89億元進行各站設施整修、隧道擴孔、邊坡穩定與線形改善，其中二號隧道已於2024年11月完成擴孔，三號隧道受損段重建亦於9月啟動，持續推進預力地錨與排樁施作，以提升整體觀光支線的服務強度與安全性。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

⇒ 軌道革新

- 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

► 優化基礎設施

完善的規章制度雖能規範作業流程、降低人為疏失，但軌道安全的維護不能僅依賴管理層面的革新，還必須以穩固的基礎設施為支撐，若設備老化、材料劣化或設計不符現行需求，仍可能在災害或長期運行中產生結構性風險。

為提升營運韌性與安全，臺鐵公司正全面推動營運設施之強化，透過道岔、鋼軌、供電系統及通訊設備的汰換與升級，可有效增強耐用性、穩定性與抗災能力，並結合阻隔與告警系統，在突發狀況下即時預防與應變，形成從制度到硬體的雙重保障，確保列車在各種環境下都能安全、穩定地運行。

• 通訊與調度系統更新

臺鐵公司現行鐵路電話與有線調度系統已使用近三十年，核心設備與交換機均屬逾齡機型，不僅維修零件取得困難，亦存在故障率高、擴充性不足及與新型通訊技術不相容等問題，影響行車調度與日常營運效率。為確保調度指令能即時、穩定傳遞，並支援未來智慧化鐵路需求，必須全面汰換為網路型 IP 交換機與 IP 電話機。

更新範圍涵蓋原提供各單位鐵路電話的電子交換機 (含臺北、彰化、高雄、花蓮四個中心局及八個端局，總計近萬支鐵路電話門號)，以及專供調度員與三等站以上行車室或機檢廠段運轉室使用的有線調度專線系統，待換設備共計有交換機閘道器 56 處、自動交換機工作站 4 套、通訊閘道器 169 臺、網路交換機 4 組 (1+1) 共 4 套、行車調度有線電話總機 2 套、調度臺整合型觸控終端機 21 套及查修工作站主機 19 套等。

預計 2024 年完成 30.00%、2025 年達 65.00%、並於 2026 年全面建置完成，屆時可大幅提升系統穩定性與通訊品質，降低事故風險，確保突發狀況下調度指令不中斷，進而鞏固運輸安全與服務品質。



電車線工作車



電車線搶救示意圖

• 軌道結構與告警系統

臺灣位於多颱風與地震帶，長期承受強降雨、土石流與地表變形等威脅，若軌道結構老舊或材料易腐蝕，災後極易受損甚至中斷營運，對運輸安全與效率造成嚴重影響，因此臺鐵近年積極推動軌道與防護設施升級，2024 年已完成 300 套木枕道岔汰換為 PC 枕道岔並抽換 5 萬公里磨損嚴重的 50kg-N 鋼軌，以強化路線耐用性、結構穩定性及抗災能力。

同時，針對環島鐵路盤點易遭外物入侵的高風險路段，已建置 20 處阻隔設施與告警系統，形成兼具物理隔離與即時預警的雙重防護網，並持續擴大架設的路段範圍，可在災害期間阻擋異物闖入軌道，於第一時間發出警示，讓調度人員及時採取應變措施，以防止列車衝撞等事故發生。臺鐵藉由上述的升級工程，減輕天災對基礎設施的衝擊，並確保在惡劣天候下維持穩定、安全且高效的運輸服務，全面提升營運韌性與可靠性。

智慧鐵道 (I)

⇒ 軌道革新

- 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

► 確保檢修量能

行車安全向來與車輛性能常息息相關，車輛投入營運後，隨著行駛里程逐漸累積，各組件之磨耗與老化亦會逐漸累積，造成車輛使用壽命遞減。為提升臺鐵公司相關車輛之可靠性及穩定性，減少老化與磨耗對車輛運作造成之影響，營業車輛與維修工程車輛必須定期實施三、四級檢修，以更新或翻新重要組件，維持各營業車輛與維修工程車輛在使用年限內之可靠度及妥善性，確保行車安全。

過去由於臺鐵路票價受到管制已 27 年未調整，且需負擔舊制退撫金等歷史債務包袱，營運面臨虧損，也使得車輛維修作業相關支出費用之足額編列受到限制，將影響檢修作業的品質，因此臺鐵公司除配合公司化轉型改革，推動票價合理化，亦延續「臺鐵整體購置及汰換車輛計畫 (104-113 年)」及「高雄機廠潮州基地二期工程建設計畫」，進一步提出「營業所需車輛維修第 1 期計畫 (113-116 年)」，以預防保養為前提編列所需預算，以利提高經營效能及競爭力，並促進鐵路事業健全發展，提供安全、舒適及便利之優質大眾鐵路運輸服務。

「營業所需車輛維修第 1 期計畫 (113-116 年)」已通盤考量國家的軌道系統發展政策，及臺鐵公司的中長期發展策略，並依據 2019 年至 2022 年所提報三級、四級檢修費用金額，概估 2024 至 2027 年檢修費用需求，戮力落實各車型、檢修級別、維修車輛數均符合「鐵路機車車輛檢修規則」，以達成維修車輛優質化、維修設施現代化、維修工作效率化、維修計畫制度化及維修料件國產化等檢修作業目標。另臺鐵公司各用料單位如有突發緊急材料需求，亦可依「自購材料作業要點」啟動授權自購機制，辦理緊急自購。

臺鐵公司持續以建構「安全便利、顧客滿意」之優質公共運輸系統為願景，並設定推動本計畫之營運車輛衡量指標如下：



(一) 降低車輛故障 / 事故件數

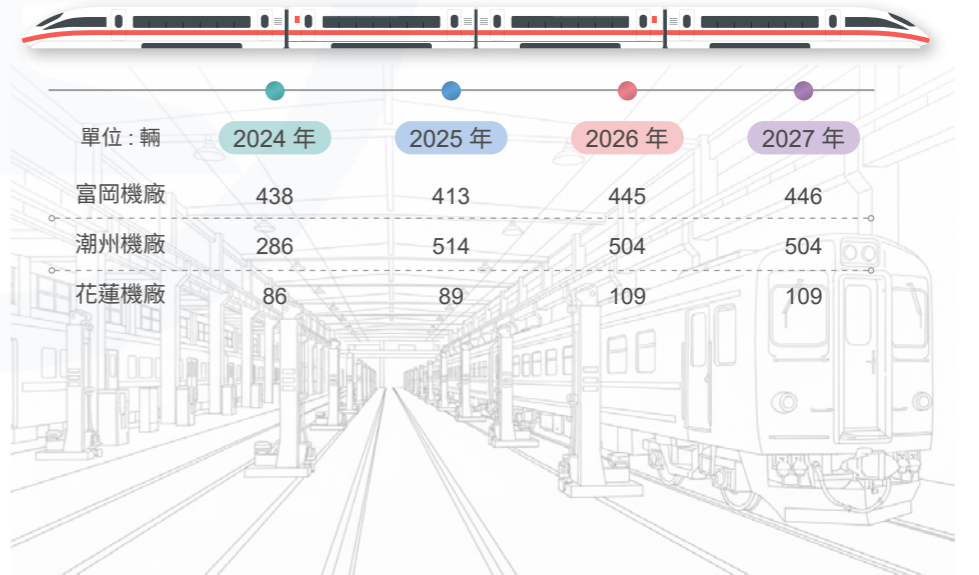
每百萬公里車輛故障件數可由 2022 年平均 2.6 件 / 百萬公里降低至 2027 年 2.0 件 / 百萬公里，4 年降低約 20.00%，平均每年降低約 5.00%。



(二) 提升列車準點率

2024 年整體準點率為 93.14%，車輛故障佔整體列車延誤時間佔比約 10.90%，執行本計畫後提升車輛妥善率，期能達成 2025 年準點率 97.50%。

臺鐵公司三機廠維修指標



智慧鐵道 (I)

- 軌道革新

⇒ 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

2.2 發展智慧鐵道

臺鐵公司設置數位發展處，依交通部鐵道局制定之智慧鐵道標準及規範建置智慧鐵道資訊整合平臺，規劃設計整體雲平臺系統的發展及架構，蒐集臺鐵各單位系統跨域應用需求，各單位系統配合提供介接資訊及系統優化，藉由資訊萃取，將跨域應用資訊融合提供各單位應用，進而帶動各單位數位化、智慧化及作業流程優化之資訊數位轉型。後續導入物聯網、大數據等相關跨域應用，從業務面、安全面使臺鐵公司迎向新的百年，邁向智慧鐵道的基石。

積極導入資通技術

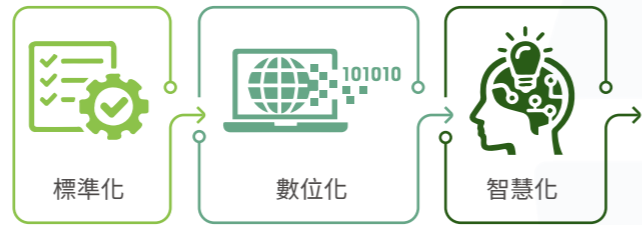
隨著 5G、物聯網、大數據與 AI 等技術快速發展，交通運輸正全面邁向數位化與智慧化。臺鐵依循交通部「2020 交通科技產業政策白皮書」及「智慧運輸系統發展建設計畫」所規劃的智慧鐵道端、網、雲架構與介面標準，積極擘劃智慧藍圖並推動數位轉型。



• 持續提升數位化

在推動數位轉型的過程中，臺鐵首先要面對的是設備老舊、系統分散缺乏統一介面，以及與資通訊產業鏈結不足等挑戰，也使得標準制定與資源整合的前期籌備工作更為耗時，因此臺鐵公司近年仍先專注於優化既有的業務系統，同時利用新興物聯網科技，建置更多終端感測設備，為日後智慧鐵道之「端、網、雲架構」打下更堅實的基礎。

數位轉型方針



臺鐵各類系統依業務發展，可區分為旅運服務、安全管理、行車控制、電務、機務、工務、行政支援、附業營運、資產開發等九大面向，並參照交通部鐵道局推動之智慧鐵道相關規範(包含智慧鐵道資訊系統與通訊技術規範、智慧鐵道資料交換程序等)，持續將各單位業務作業流程與基礎設施導入數位化。為發展智慧鐵道，臺鐵公司除致力於提升數位環境，更進一步推動資料治理，循序整合跨領域資訊，以進行加值服務與應用。

既有、建置中或規劃中系統

安全管理	電務	行車控制	機務	工務	行政系統	旅運服務	資產開發	附業營運
SMS 行車保安資訊系統 ...	ATP 地上設備效能提升 平交道系統 SCADA 電力系統 道旁號誌及通訊光纜 ...	第三代中央行車控制中心 TC4.0 列控系統 電腦輔助排點系統 車輛編組運用管理系統 列車運行分析及模擬 ...	列車控制監視系統 新 MMIS 軸溫及集電弓自動檢測 ...	邊坡及外物入侵監控系統 軌道檢查數據管理系統 橋梁及隧道管理系統 劇烈天氣監測系統 ...	公文整合資訊系統 會計系統 PA 材料管理資訊系統 資產管理運用資訊系統 ...	互聯式列車資訊顯示系統 四代票務系統 MaaS ...	資產管理系統 ...	列車銷售行動裝置及 POS 系統 ...

智慧鐵道發展

目標	確保安全、提升服務、增強韌性			
策略	提升數位環境	強化資通訊安全	培育數位人才	推動資料治理
行動方案	企業環境數位化： 推動作業流程系統化、既有系統優化 營運場域數位化： 車站、列車、路線環境增設端點感應設施 傳輸通訊環境優化： 站外或檢修場域通訊環境升級	認證取得： 輔導核心系統取得資安認證 資安專才： 增列資安專職員額 防護升級： 導入零信任模型	建構數位知識： 建立全員資通訊領域知識及數位素養 引進數位培訓工具： 導入數位科技如 AR/VR、AI 於培訓應用 推動跨部門協作： 創造跨團隊學習情境與創新協作機會	資料介接： 整合各系統資料 應用方向： 建置五大應用服務 擴大應用： 開放資料加值應用

• 旅運服務升級

臺鐵公司的數位轉型涵蓋後端系統與管理流程革新，但對多數民眾來說，最能立即感受到的則是購票介面的便利以及行車資訊的即時性，這些功能直接影響購票速度與乘車體驗，能幫助旅客更快速完成行程規劃與搭乘。

第四代票務系統於 2019 年全面上線，因採用集中式資料庫與服務化架構，可解決不同售票端間的資料同步延遲問題，同時透過標準化 API 讓電子票證、第三方支付、線上換票等功能得以快速整合，並引入可於雲端進行彈性擴充的技術以因應尖峰流量與多票種、複雜票規的運算需求，藉此形成可持續擴充與更新的基礎環境，使後續各類票務及周邊功能能更快速推進，確保未來服務優化能在穩定架構上平順落地。

2024 年臺鐵公司亦在票務相關服務上推出多項新功能，其中新型自動售票機具備觸控式操作與多語言介面並支援多元支付，讓國內外旅客購票過程更直觀順暢，而自動驗票閘門升級後，可感應電子票證或 QR Code 電子票，大幅縮短進出站所需時間並減少人工驗票需求；另外，旅客入口網站及台鐵 e 訂通新增線上換票功能，讓旅客因行程變動而需調整車次時可直接透過網頁完成，並即時查詢餘票與行車資訊，避免往返櫃檯與現場排隊的困擾，整體提升票務服務的彈性與作業效率，使乘車流程從購票到進出站皆更加便捷。

未來臺鐵公司將持續精進數位服務，提升跨平台購票與行程管理的一致性，台鐵 e 訂通 app 於 2025 年開放一臺行動載具領取多張車票功能，有助於親子、敬老、身心障礙等需特殊照顧之旅客搭乘臺鐵公司列車。另規劃於 2025 年辦理建置「三代 CTC」之招標作業，以強化行車調度與安全監控效能；2026 年則將辦理「貨運、行包及遺失物系統」招標，讓不同業務領域能同樣享有數位化帶來的效率與透明度，逐步構建涵蓋客運、貨運與服務管理的整體智慧鐵道生態。



臺鐵官網訂票介面 (第四代票務系統)

智慧鐵道 (I)

- 軌道革新

⇨ 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

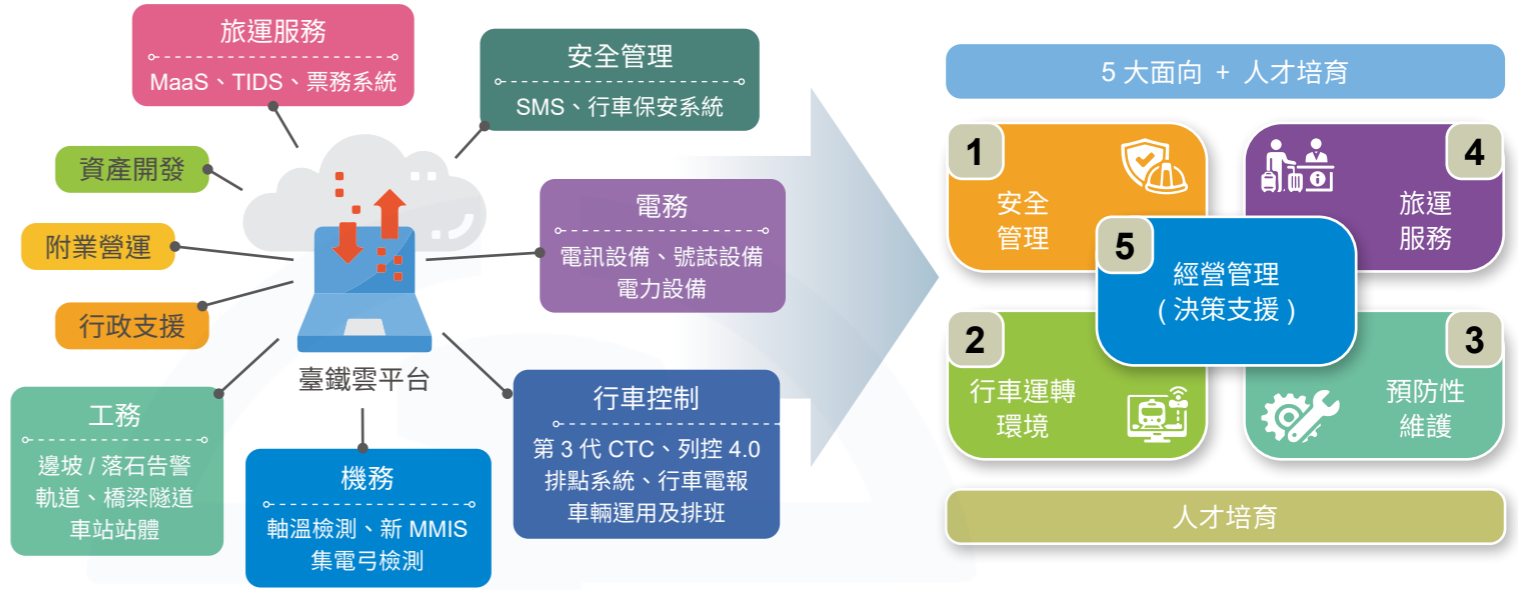
社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

▶ 臺鐵智慧雲平台

臺鐵公司推動智慧鐵道發展的進階目標，即為整合並串接各項業務系統，強化跨域加值應用，促進服務效率提升，目標整合蒐集介接九大業務領域系統資料，發展 5+N 應用服務，未來將持續因應科技發展趨勢，擴大應用範圍。



● 平臺定位與願景

「臺鐵雲平台」(SOPHIA) 由數位發展處主責推動：

- S：Safety Management(安全管理)、Services(旅運服務)
- O：Operation(行車運轉環境)
- P：Preventive Maintenance(預防性維護)、Predicted(可預測)
- H：Holistic(整體的)
- I：Integrated(整合)
- A：Analysis(分析)

SOPHIA 於 2024 年 10 月啟動建置，其目的並非取代既有系統，而是整合各類鐵道營運資訊，提升資料運用與決策支援效率。透過視覺化分析與即時儀表板，協助經營管理層快速掌握營運狀況，強化決策之即時性與精準度，成為推動智慧鐵道的核心數位基礎。



智慧鐵道 (I)

- 軌道革新

⇒ 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

以「行車運轉環境」面向為例，預計透過「臺鐵雲平臺」將既有系統之安全管理、行車調度及預防性維護相關資料匯整，並結合本案另開發之路線資訊、事故管理、閉路電視監視等軟體，即時呈現列車運行狀態與路線環境的全貌，使調度單位能更靈活地因應班次調整與異常狀況，協助第一線人員迅速判斷並採取對策，同時支援經營管理層以動態視覺化儀表進行監控與分析，進一步提升決策的效率與準確性。

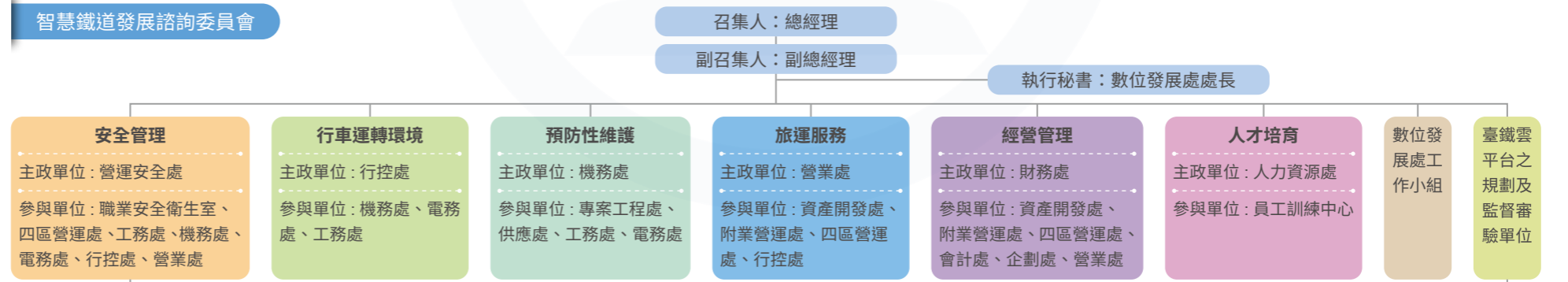
此外，藉由雲端平台的彈性擴充，整合軟體還可發展更多創新應用，例如針對橋梁、隧道與設備狀態的異常偵測或極端天災下的運轉模擬，以預先降低風險並維護營運穩定，不僅可增強行車安全與調度效率，更讓跨系統的資訊流動從被動轉為主動，形塑出一個能夠即時感知、快速回應並持續優化的智慧鐵道營運環境。

• 智慧鐵道發展推動 (PMO) 小組

為推動智慧鐵道與數位轉型，於臺鐵局時期即設置「智慧鐵道發展諮詢委員會」，邀集內外部專家學者共同參與，凝聚外部專業建議與內部需求。公司化後 (2024 年)，持續精進相關推動機制，強化整體治理與執行效能。

同時，臺鐵公司依據智慧鐵道藍圖，整合各業務單位成立 PMO 推動小組，建構縱向決策與橫向協作的治理架構，並依發展面向分為「安全管理」、「行車運轉環境」、「預防性維護」、「旅運服務」、「經營管理」及「人才培育」六大領域，由主政及參與單位共同推進專責任務。藉由持續深化跨部門協作與策略執行，臺鐵公司逐步落實智慧鐵道藍圖，依循「標準化」、「數位化」、與「智慧化」數位轉型進程，全面提升營運效能、服務品質與永續價值。

各工作小組 (小 PMO) 主要負責既有專業系統導入臺鐵雲平臺的前置作業，包含需求訪談、使用者測試、功能調整與整合規劃，數位發展處則提供系統介接、網路架構及資安防護等諮詢與協助，以確保導入過程能兼顧技術可行性與資訊安全，而針對跨系統間在資料彙整或介接中出現的共通性議題，如時間一致性、空間一致性及介面連通方式等技術挑戰，則透過跨業務、跨領域推動小組 (大 PMO) 會議集中研討，並逐步形成標準化作法，確保臺鐵雲平臺未來能真正發揮跨系統整合效益。



小 PMO (工作小組) 大 PMO (推動小組)

備註：1. 推動小組 (大 PMO) 原則每三個月召開會議 1 次，必要時召開臨時會議，無提案時得延至下次會期合併召開。
 2. 各工作小組 (小 PMO) 會議由各主政單位擇期召開，應於建置初期建請各小組每兩週召開 1 次。
 3. 人才培育分組後續視智慧鐵道發展推動歷程，必要時擇期召開會議。
 4. 諮詢委員會每季召開 1 次。



行車運轉監控資訊整合儀表板 - 模擬演示畫面

智慧鐵道 (I)

- 軌道革新

⇒ 發展智慧鐵道

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

• 建置規劃及進度

2024 年已完成臺鐵雲平臺之系統需求訪談與架構設計，同時展開資料蒐集及治理作業，確立跨系統整合之技術標準與建置藍圖，以奠定平台運作基礎。2025 年將推動介接軟體開發及系統測試，逐步驗證既有系統資料串接之正確性與穩定性，透過模組化設計提升功能擴充彈性，確保後續應用可順利導入；2026 年則將進入行車運轉環境、預防性維護維護、安全管理、旅運服務及經營管理等「五大面向」的應用功能開發，持續依使用者回饋進行優化，並拓展其他「N 項」應用，最終形塑長期演進的智慧鐵道雲端服務體系，以支撐臺鐵數位轉型的深耕發展。

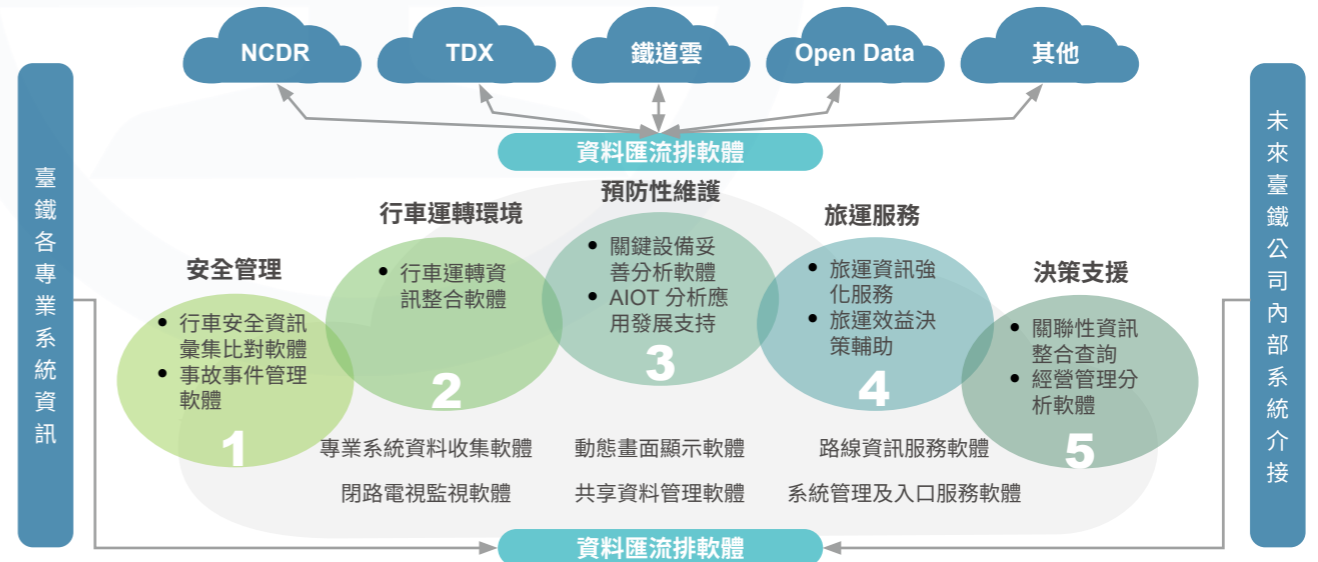
臺鐵雲平臺並不僅限於內部系統整合，長遠發展更是著眼於配合交通部「鐵道雲平臺」政策，透過標準化介面與完善的資料治理，逐步建構能與外部單位串接的共享環境，使上級監管機關如鐵道局能即時掌握營運狀態，減少溝通成本並提升宏觀政策制定的精準度。

同時未來也將延伸連結至公共運輸與智慧交通等平臺，形成跨領域的資料流通與協作網路，藉由資訊透明與資源整合，推動決策效率提升並創造更具前瞻性的服務模式，進一步帶動產業鏈與科研單位的參與，使臺鐵在數位轉型進程中，不只是完成自我優化，更成為全國智慧鐵道生態系的關鍵節點。

臺鐵雲平台建置期程總表



臺鐵雲平台與智慧鐵道生態系



目錄

關於本報告書

董事長的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

 公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- 風險管理
- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

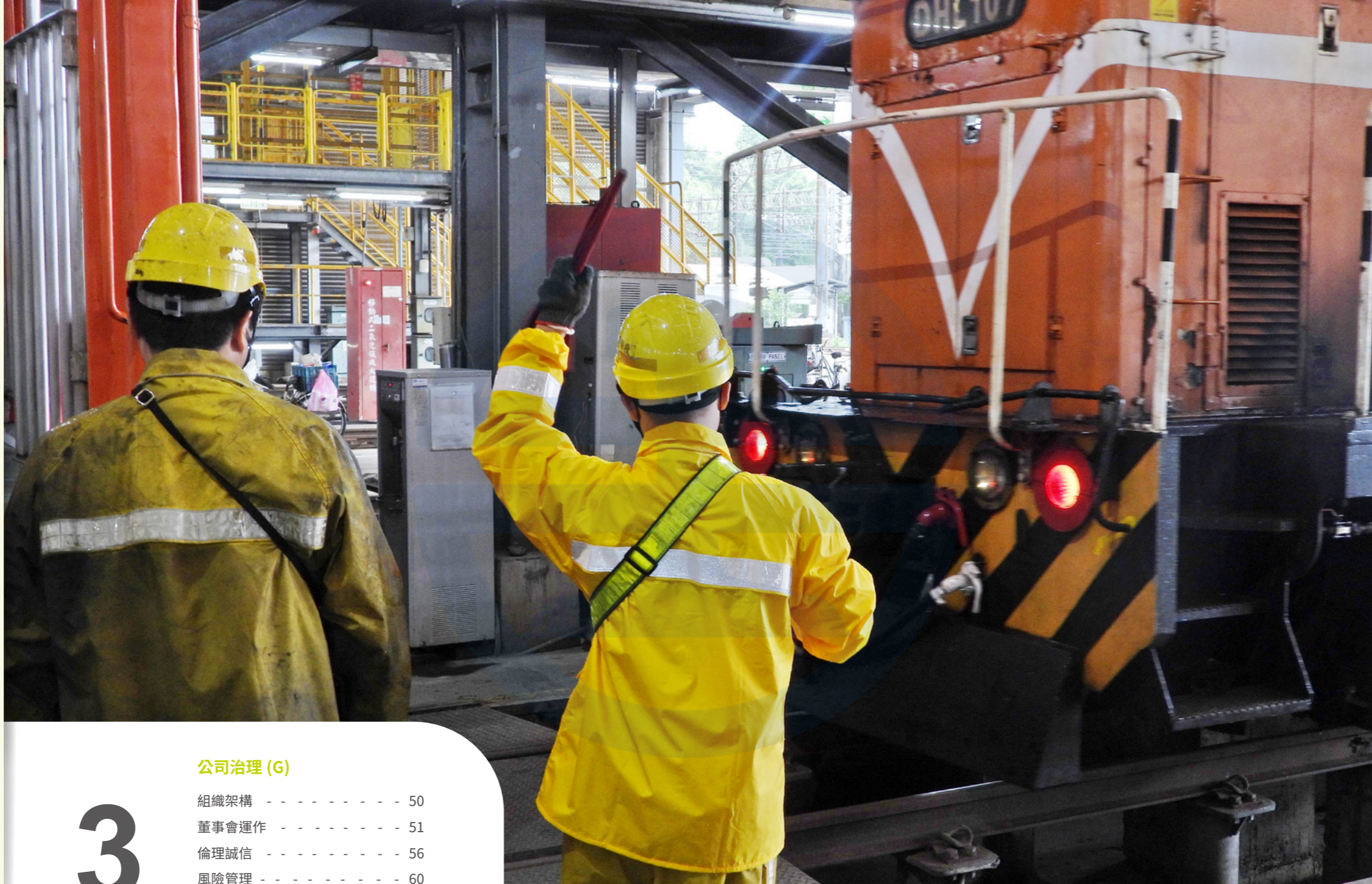
環境永續 (E)

附錄

3

公司治理 (G)

組織架構	50
董事會運作	51
倫理誠信	56
風險管理	60
採購政策	65



- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- 風險管理
- 採購政策



3 公司治理 (G)

重大主題管理方針

II 誠信經營

重要性	臺鐵公司作為全臺最大規模的陸上公共運輸事業，具有國營企業的公共屬性，長期以來肩負服務全民交通需求與推動國家運輸政策的使命。誠信經營因此不僅關乎企業自身治理品質，更直接影響公共資源的有效運用與社會大眾的信任。		
政策 / 策略	為強化公司治理，已建立以誠信經營為核心的政策與規範，確保所有業務活動均遵循相關法令與道德標準。公司設置稽核室，並依據「政府內部控制監督作業要點」及「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業手冊」，同時參考國際「全球內部稽核準則 (GIAS)」及三道防線模型，建構以風險管理為基礎之內部稽核制度。此舉旨在協助董事會與高階管理階層檢視內部控制制度之執行成效，並透過稽核室的獨立性與客觀性，定期檢核各項業務是否符合誠信政策及法規要求。		
管理評量機制	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通及申訴管道 (對外) • 管理措施 (對內)： <ul style="list-style-type: none"> 臺鐵公司全力推動企業誠信，為提升公司清廉度，具體透過各項風險評估作業，以深入瞭解易滋弊端業務，強化內控制度，充分發揮預警功能。 1. 制度落實：稽核室定期出具稽核報告，提供具體改善建議，協助強化內控制度設計與執行。 2. 風險管理：持續進行風險評估，以掌握易滋弊端之業務，發揮內部控制的預警與防弊功能。 3. 獎懲制度：訂有「交通事業鐵路人員獎懲標準表」，即時辦理員工獎懲，以落實誠信要求。 4. 廉政防護：推動「防貪、肅貪、再防貪」機制，針對違失行為進行原因與過程分析，並修訂相關規範或辦理職務輪調，降低廉政風險。 5. 補救措施：稽核室可依據董事會或審計委員會的指示，啟動獨立的專案調查。調查旨在釐清客觀事實、分析事件的根本原因及內部控制缺失，並將包含改善建議的調查結果呈報給董事會與高階管理層。高階管理層根據稽核報告的發現，主導制定整體補救計畫。相關業務單位負責執行制度與流程的修正；同時，由法務、公關等專業單位，分別負責法律應對與外部溝通，以全面應對危機。稽核室後續將對改善措施的落實情況進行追蹤。 		
目標與標的	<p>短期 (2025~2030)</p> <ol style="list-style-type: none"> 於 2025 年廉政會報暨機關安全維護會報提出「訂定臺鐵公司道德行為準則」討論案。 完成永續報告書、溫室氣體盤查報告書、特等站及一等站 (共 32 站) 減碳 4.00%。 	<p>中期 (2030~2040)</p> <ol style="list-style-type: none"> 持續推動數位化發展，透過自動化工具與資料分析提升稽核效率與異常偵測能力，並以教育訓練強化人員數位查核能力與內部稽核作業之本職學能。 提升企業誠信清廉形象。 	<p>長期 (2040~2050)</p> <ol style="list-style-type: none"> 持續以強化公司治理，以提升公司風險管理及內部控制為目標。 落實 ESG、創造永續經營效益。
2024 年達成情況	<ul style="list-style-type: none"> • 提升企業誠信宣導活動年度辦理件數 ≥ 4 件，實際執行 21 件，達成率 100%。 • 落實公司員工廉政倫理事件登錄作業年度辦理件數 ≥ 20 件，實際完成 61 件，達成率 100%。 • 財產申報受罰之案件數 / 財產申報總人數 ≤ 3.00%，2024 年皆有落實通知義務人辦理財產申報，尚無發生逾期申報之情事，達成率 100%。 • 公職人員利益衝突年度迴避彙報案件 ≥ 50 件，前一年度迴避案件計 349 件，已彙整陳報法務部及監察院，達成率 100%。 • 案例彙編及宣導件數 ≥ 8 件，實際完成 23 件，達成率 100%。 		

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- 風險管理
- 採購政策

重大主題管理方針

II 城鄉均衡發展

重要性	<p>自 2024 年起組織轉型為國營臺灣鐵路股份有限公司，由交通部主管。不只要追求經營績效，也必須兼顧公共服務，因此要接受交通部、行政院主計總處、立法院和審計部的多重監督。公司化後，透過條例讓資產活化更有彈性，用來改善財務體質和償還債務。臺鐵因軌道運輸屬高資本、高維護產業，設備汰換與準點率改善都需要龐大投資；若財務體質未改善，將面臨債務壓力與服務品質下降的風險，這些都直接牽動臺鐵的財務表現與社會效益。</p>		
政策 / 策略	<p>一、臺鐵公司作為交通部所屬的國營事業，其經濟績效不僅反映營運成果，更受到法律規範與政策制度的密切影響。相關設置條例、公司章程、國營事業管理法及預算決算公開規範，構成臺鐵財務與治理的基本架構，規範了經營目標、治理機制、財務預算編列與外部監督。因此，這些政策不僅是公司營運的上位依據，秉持規範性與透明度，臺鐵公司則依循下列程序辦法辦理經營績效管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 《國營臺灣鐵路股份有限公司設置條例》：明定臺鐵公司設置目的、企業化經營原則與交通部監督。 2. 公司章程（核定本）：規範董事會、總經理職權與治理架構，作為營運與財務管控上位規範。 3. 《國營事業管理法》（財務篇章）：要求國營事業年度開始前擬具營業預算並呈請主管機關核定；亦列主管機關對國營事業之檢查與考核職權。 4. 預算／決算資訊公開：臺鐵公司官網公開歷年法定預算書、預算案書、決算審定書供外界檢視。 	<p>二、臺鐵公司作為交通部所屬國營事業，其財務管理必須依循《國營臺灣鐵路股份有限公司設置條例》及《國營事業管理法》等規範，確保營運透明、財務穩健並符合公共利益。因此，公司必須透過年度預算以及公開財務資訊，來呼應政策要求，達到法遵性與績效並重的經營目標。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年度預算：依《國營事業管理法》編製年度營業預算報主管機關核定。 2. 部會規範與編製日程：依行政院每年度訂頒中央政府總預算附屬單位預算編製辦法與共同規範辦理（含日程表與格式），以確保可比性與法遵性。 3. 資訊揭露與持續溝通：在臺鐵公司官網定期揭露會計月報、預算與決算等財務資料，作為利害關係人溝通與外部監督基礎。 	
管理評量機制	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通及申訴管道（對外）：董事會、政府資訊公開專區定期揭露 • 管理措施（對內）： <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan(規劃)：依《國營事業管理法》與每年度中央政府總預算附屬單位預算編製辦法，於年度開始前完成營業預算編製，報交通部審核並核轉行政院主計總處。 2. Do(執行)：按核定預算執行，編製會計月報，並持續在官網對外揭露。 3. Check(查核)：主管機關（交通部）、審計部辦理年度財務收支查核／審定決算與績效查核，並就臺鐵公司提出審核意見。 4. Act(修正)：依主管機關與審計部意見修正。 		
目標與標的	<p>短期 (2025~2030)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營運目標設定為鐵路客運運輸量 116.3 億延人公里，並達成鐵路貨運運輸量 5.3 億延噸公里。 2. 附業事業之收入占總收入超過 30.00%。 3. 現金流量轉正，轉虧為盈。 	<p>中期 (2030~2040)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 附業事業之收入占總收入超過 40.00%。 2. 透過提升運輸效率與拓展多元服務，追求營收結構優化與經營成本控管，以維持財務穩健，並逐步增強市場競爭力，確保臺鐵經濟運作之持續穩定。 	<p>長期 (2040~2050)</p> <p>以永續經營為方向，致力於建構具韌性的財務體質與持續成長的營運模式，推動創新業務與多元化收入來源，強化自給自足能力，並兼顧公共運輸服務之社會責任，確保整體經濟效益長期穩定發展。</p>
2024 年達成情況	<p>2024 年鐵路客運運輸量 107.9 億延人公里，目標達成率 95.48%，鐵路貨運運輸量 3.8 億延噸公里，目標達成率 70.79%。</p>		

公司治理 (G)

組織架構

- 董事會運作
- 倫理誠信
- 風險管理
- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

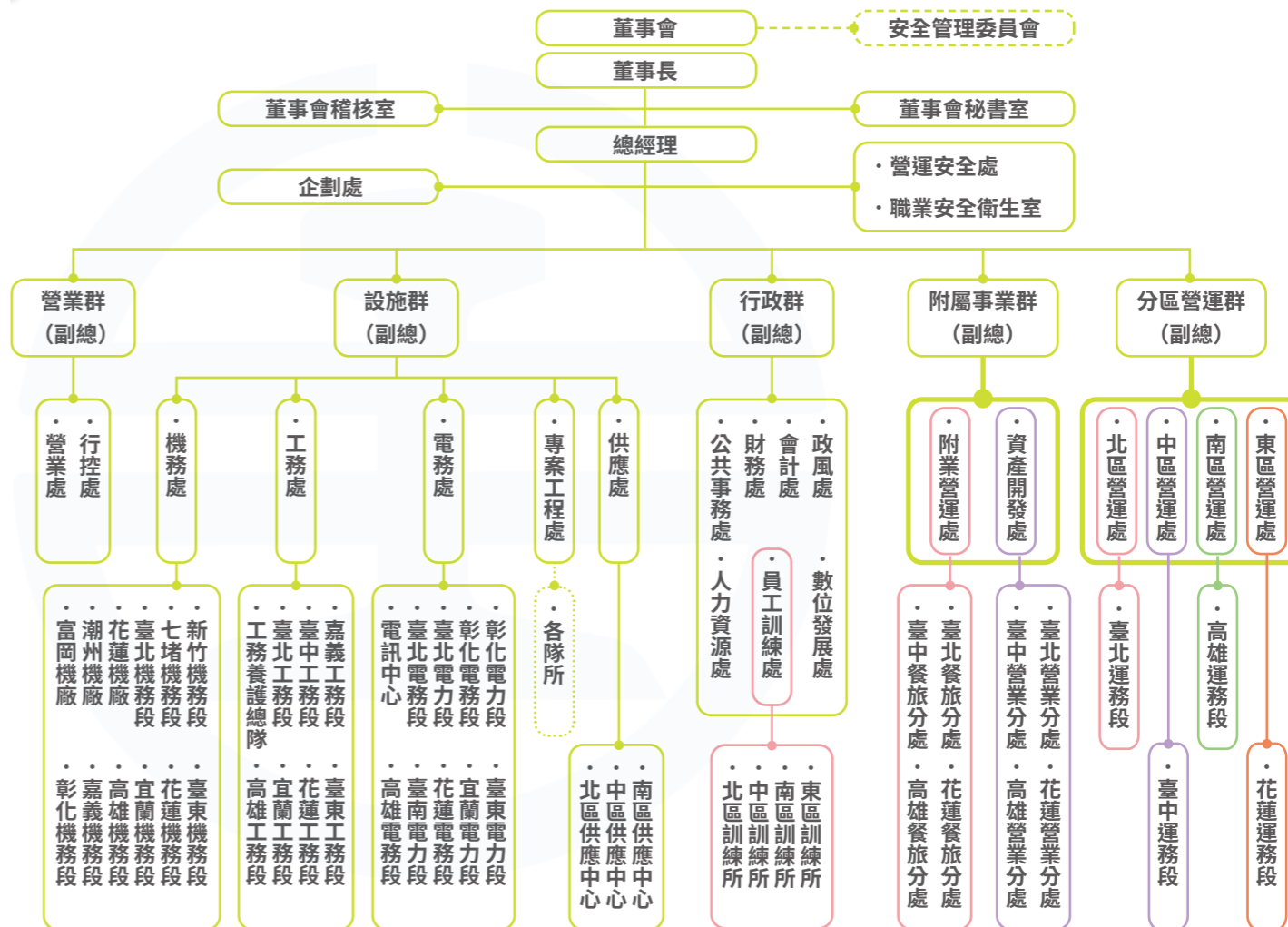
3.1 組織架構

臺灣光復初期，鐵路經營與管理由中央政府委託臺灣省政府代管，於 1945 年成立「臺灣鐵路管理委員會」，1948 年改制為「臺灣鐵路管理局」，並自 1999 年 7 月 1 日起隸屬交通部。於 2024 年 1 月 1 日，正式轉型為「國營臺灣鐵路股份有限公司」。

臺鐵公司設有董事會，置董事長、董事及監察人，並設置董事會稽核室及董事會秘書室。於總經理之下，設副總經理襄助公司業務推動，並設有 17 個內部單位 (企劃處、營運安全處、職業安全衛生室、營業處、行控處、機務處、工務處、電務處、專案工程處、供應處、公共事務處、財務處、會計處、政風處、人力資源處、員工訓練處及數位發展處)。另設 6 個分支機構 (附業營運處、資產開發處、北區營運處、中區營運處、南區營運處、東區營運處)，以及廠、段、中心、隊、所、分處等 49 個派出單位，以支援全國鐵路運輸之營運與管理。(2024 年 1 月 24 日臺鐵公司第 1 屆董事會第 2 次會議審議通過組織架構圖。)

為強化董事會治理效能，臺鐵公司於 2024 年 9 月 10 日第 1 屆董事會第 8 次會議審議通過「董事會資產開發委員會設置要點」，該委員會遂正式運作，以提升董事會職能及決策效能。

國營臺灣鐵路股份有限公司組織架構圖



圖例說明：
 [Dashed Box] 董事會委員會
 [Solid Box] 內部或派出單位
 [Dotted Box] 分支機構
 [Dotted Box] 任務編組

備註

1. 第二階段研議設總機廠下轄富岡、潮州、花蓮機廠。
2. 第二階段研議工務養護總隊轉型為技術研發處。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構

⇒ 董事會運作

- 倫理誠信

- 風險管理

- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

3.2 董事會運作

臺鐵公司為國營企業，依《鐵路法》、《國營臺灣鐵路股份有限公司設置條例》及《公司法》有關股份有限公司之規定，由交通部發起設立，董事會成員均由交通部核准指派。依據《公司章程》及《董事會組織章程》，董事會由 11 至 15 名董事組成，其中至少三分之一應具備鐵道、運輸、產業管理、法律或財經等專業背景，另五分之一由工會推派代表擔任。監察人則設置 3 至 5 人，由行政院主計總處、交通部及法務部至少各指派 1 名專家代表。董事及監察人任一性別比例不得低於各該總人數三分之一，以確保性別平衡與多元化。

在董事會成員選任上，公司除考量性別平等外，亦兼顧公司運作特性、營運型態及發展需求，並審酌董事會所需之專業知識、技術與經驗，以強化董事會治理效能與決策品質。目前公司董事會由董事長鄭光遠擔任主席，統籌董事會運作與治理事務。如欲正式於董事會上提出報告或討論案，應簽奉董事長核准後方排入議程。

臺鐵公司董事及監察人名單

職稱	姓名	性別	重要職位	主要學經歷
董事長	鄭光遠	男	國營臺灣鐵路股份有限公司董事長	<ul style="list-style-type: none"> 國立交通大學交通運輸研究所博士 美國麻省理工學院航運管理研究所碩士 台灣高速鐵路(股)公司董事長兼任總經理 長榮航空(股)公司總經理、副董事長、董事長
董事	陳盈蓉	女	行政院交通環境資源處處長	<ul style="list-style-type: none"> 國立臺灣大學政治學系碩士 交通部參事、專門委員 臺北市政府參事、臺北市政府財政局局長、副局長、主任秘書
董事	李奇	男	國家發展委員會管制考核處處長	<ul style="list-style-type: none"> 國立成功大學交通管理研究所碩士 國防安全研究院監察人 行政院經濟建設委員會部門計劃處專門委員
董事	王厚偉	男	勞動部勞動關係司司長	<ul style="list-style-type: none"> 國立中山大學中山學術研究所碩士 行政院勞工委員會專門委員、副處長
董事	沈慧虹	女	交通部主任秘書	<ul style="list-style-type: none"> 國立交通大學交通運輸研究所碩士 交通部參事 新竹市副市長
董事	胡迪琦	女	交通部公共運輸及監理司司長	<ul style="list-style-type: none"> 國立交通大學交通運輸研究所碩士 交通部路政司副司長 交通部路政司簡任技正
董事	廖振遠	男	交通部路政及道安司副司長	<ul style="list-style-type: none"> 國立臺灣大學土木工程博士班 桃園市政府捷運工程處處長 桃園市政府捷運工程局副局長

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構

⇒ 董事會運作

- 倫理誠信

- 風險管理

- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

職稱	姓名	性別	重要職位	主要學經歷
董事	陳玉秀	女	交通部觀光署署長	• 國立臺北科技大學管理學院經營管理學系碩士 • 財團法人台北市文化基金會松山文創園區總監
董事	陶冶中	男	淡江大學運輸管理學系教授	• 德國柏林工業大學交通運輸與應用力學系工學博士 • 國家運輸安全調查委員會委員 • 中華郵政股份有限公司董事
董事	周永暉	男	臺灣鐵道觀光協會理事長	• 國立交通大學交通運輸研究所博士 • 交通部觀光署署長 • 財團法人中華顧問工程司 董事長
董事	劉坤億	男	國立臺北大學公共行政暨政策學系副教授	• 國立政治大學公共行政學博士 • 桃園捷運公司董事長 • 桃園機場公司董事
董事	林雪花	女	國立陽明交通大學運輸與物流管理學系 助理教授級專業技術人員	• 哈佛大學公共行政碩士 • 臺灣敦睦聯誼會董事 • 桃園國際機場股份有限公司財務副總經理
董事	吳長智	男	國營臺灣鐵路股份有限公司董事	• 高職 • 臺灣鐵路工會秘書 • 花蓮機務段司機員
董事	林佑哲	男	國營臺灣鐵路股份有限公司董事	• 學士 • 臺灣鐵路工會組長 • 財團法人國營臺灣鐵路股份有限公司職工福利委員會主任委員
董事	霍善屏	男	國營臺灣鐵路股份有限公司董事	• 學士 • 臺灣鐵路工會高雄分會理事長 • 高雄工務段技術領班
監察人	張文源	男	行政院主計總處參事	• 東吳大學法律系學士 • 行政院常務副秘書長辦公室參議、參議兼主任 • 行政院法規會科長
監察人	曾煥棟	男	交通部會計處副處長	• 中國文化大學會計系學士 • 行政院主計總處專門委員 • 國家發展委員會主計室主任
監察人	古慧珍	女	法務部綜合規劃司副司長	• 國立交通大學科技法律研究所 • 高等檢察署檢察官

備註：以 2025 年 8 月 20 日在任名單為主。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構

⇒ 董事會運作

- 倫理誠信

- 風險管理

- 採購政策

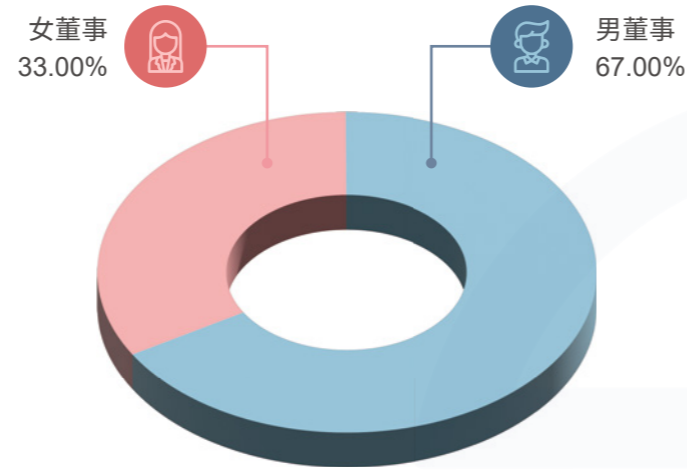
員工關懷 (S)

社會參與 (S)

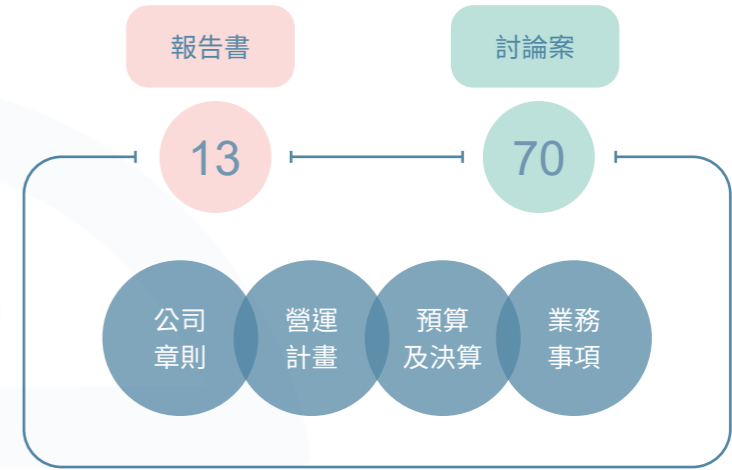
環境永續 (E)

附錄

董事會性別比例



董事會議案類型



▶ 董事會績效評估

臺鐵公司董事會績效評估係依《交通部與所屬事業機構派任公營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點》辦理，除勞工董事外，董事長、董事及監察人均需於年度終了進行自評，並報交通部進行複評，其結果將作為續任派任之重要依據。評估頻率為每年一次，旨在確保董事會之治理效能與決策品質。

2024 年績效評估結果顯示，公司董事會成員積極參與會議，並於會中提出專業建言，實質參與公司決策，對鐵路運輸、營運安全及資產開發等面向發展均有正面助益，整體績效表現良好。董事會績效之評估內容涵蓋出席次數、事業目標達成度、配合政府政策推動情形、經營督導績效及其他具體事蹟等面向，以確保評估結果之全面性與公正性。

臺鐵公司雖非屬上市上櫃公司，然仍參考《上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點》之規範，積極規劃並辦理董事及監察人進修，以提升其專業知能與治理效能。公司除自行辦理相關教育訓練外，並邀請董事及監察人參與各類講座或課程，課程內容涵蓋公司治理、附屬事業發展、法治廉政及相關專業知識。2024 年度董事及監察人合計參與進修時數達 74 小時，平均每人約 4.1 小時，以持續強化董事會監督與決策功能。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構

⇒ 董事會運作

- 倫理誠信

- 風險管理

- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

► 功能性委員會

另為有效發揮董事會職能並提升決策效能，臺鐵公司依據《董事會組織章則》第五條規定，設立「安全管理委員會」及「資產開發委員會」。兩委員會分別負責營運安全及資產活化等議題，協助董事會執行監督與指導職責，召開會議審議相關事項，並將結論與建議提報董事會審議或議決。

• 安全管理委員會

臺鐵公司安全管理委員會依據《安全管理委員會設置要點》，置委員七人，其中包括專家、學者三人，以及董事會推舉董事四人。2024 年共召開 4 次會議，委員親自出席比率 93.00%。本委員會旨在持續增進及確保公司營運安全，透過定期會議監督及檢視相關政策與措施，協助董事會提升決策品質與治理效能。

本委員會執掌：

- 一、安全政策與營運安全計畫之審議。
- 二、安全管理系統 SMS 推動執行之監督。
- 三、重大行車事故之檢討與建議。
- 四、依國家鐵路安全計畫訂定安全績效指標及安全績效目標值之審議。
- 五、向董事會提報年度安全工作報告暨公告社會事項。

• 資產開發委員會

臺鐵公司資產開發委員會依據《資產開發委員會設置要點》，置委員五人，並由董事會推舉董事擔任，而其中五分之一由勞工董事出任。2024 年共召開 1 次會議，委員親自出席比率達 100%。透過活化運用公司資產，提升經營效益，並協助董事會進行資產開發相關決策，確保資源配置之有效性與永續性。

本委員會執掌：

- 一、土地開發之議案。
- 二、土地及房屋出售、交換之議案。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構

⇒ 董事會運作

- 倫理誠信

- 風險管理

- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

► 薪酬政策

臺鐵公司尚未設置薪資報酬委員會與審計委員會，董事會及最高管理階層之薪酬制度，係依《公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則》、《交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點》及《交通部所屬用人費率事業機構主持人薪給調整注意事項》等規定辦理，並由交通部綜合考量公司經營規模、營運績效及經營目標達成度後予以核定。

董事及監察人之兼職費依《軍公教人員兼職費支給表》發放，若由臺鐵公司員工兼任董事者，則不支領兼職費，董事及監察人亦無其他額外獎金或分紅。本制度經主管機關核定與規範，確保薪酬設計合理合規，兼顧公司治理效能與公共利益。

臺鐵公司薪酬最高個人之年度總薪酬合計，為員工年度薪酬中位數之 2.86 倍；薪酬最高個人年度薪酬之增加比例，為員工年度薪酬中位數年度增加比例之 0.71 倍。

薪資結構方面，轉調人員待遇及獎金，依原服務機關適用法令辦理，並隨軍公教員工通案調整同步調整；從業人員待遇及獎金，則依《公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則》、交通部薪給管理要點及臺鐵公司薪給管理要點規定辦理，並綜合考量生產力、營運績效、用人費負擔能力及軌道運輸產業水準，於年度用人費限額內擬定調整方案，提報董事會核定並報交通部備查。各項待遇調整，轉調人員需經董事會審議後報交通部轉行政院核定（通案調薪除外），從業人員則須經董事會審議並報交通部備查。惟若公司年終決算發生虧損，除政策性因素外，不得調薪。整體薪酬政策受用人費限額與財務負擔能力影響，須透過增加營收及提升效率以支持薪資調整。

► 利益迴避

臺鐵公司由政府獨資經營，交通部為唯一政府法人股東，董事會成員均由交通部核派，並依《交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點》辦理。此外，臺鐵公司依《公職人員利益衝突迴避法》定期更新董事會成員之關係人資料，並建檔追蹤，以確保利益衝突管理之完整性。

依據《公司法》第 206 條規定，臺鐵公司於《董事會議事規則》中明定董事利益迴避事項。董事於董事會議案審議過程中，如涉及相關情形，應自行迴避，不得參與討論與表決，亦不得代理其他董事行使表決權。2024 年臺鐵公司董事及監察人均無發生利益衝突迴避之情形。

- 一、董事本人或其所代表之法人就該會議事項具有利害關係，致有損及公司利益之虞者。
- 二、董事之配偶、二親等以內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就該會議事項有利害關係者，視為董事本人對該事項具利害關係。
- 三、董事經股東或其他董事就特定議案提出迴避申請，並經董事會議應予迴避者。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- ⇒ 倫理誠信
- 風險管理
- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

3.3 倫理誠信

臺鐵公司深信誠信與倫理是企業永續經營的根基，作為全國重要的公共運輸機構，不僅承擔大眾運輸安全與便利的責任，更應將誠信治理作為公司文化之核心價值，以確保各項營運活動皆能符合法規規範與社會期待。

為此，臺鐵公司制定並落實誠信經營原則、公務員廉政倫理規範，以及反貪腐相關措施，透過持續強化決策透明與內控機制，確保業務推動過程公正、合法且合乎道德標準。同時，亦重視員工誠信文化的內化，透過教育訓練與持續宣導，提升全體同仁對誠信經營與倫理規範的認知與實踐。未來，臺鐵公司將持續加強誠信治理，深化與利害關係人的互信關係，並以高度自律的態度履行社會責任，致力於建構念「安全」、「準確」、「服務」、「創新」的公共運輸品牌形象。

誠信經營

臺鐵公司依據過往員工涉及貪瀆、非法或行政違失案件，於各年度辦理貪腐風險自我評估與檢視，針對曾發生或潛在的風險型態進行歸因分類，建構反貪腐風險評估體系並研擬因應措施，例如主動移送司法偵辦或行政究責，並建立暢通的檢舉管道與揭弊保護機制，以有效預防貪腐事件。統計 2024 年臺鐵公司 (含所屬單位及分支機構) 共提列 52 件風險事件，其中高度風險 2 件、中度風險 26 件、低度風險 24 件。

在內控制度方面，全體員工均遵守行政院訂定之《公務員廉政倫理規範》，並依工作規則第 49 條，不得因職務行為接受不當招待、餽贈、回扣或其他不法利益，亦不得涉足不當場所。員工若遇「請託關說」、「受贈財物」及「飲宴應酬」等情形，均需依規定登錄廉政倫理事件；2024 年共登錄 61 件，其中「受贈財物」42 件、「飲宴應酬」19 件，「請託關說」則為 0 件，顯示員工均能遵循規範並落實登錄作業。

此外，公司依《陽光法案》規定納入內控制度，落實《公職人員財產申報法》，2024 年共計 150 人具申報義務，其中定期申報 66 人、到職 42 人、代理或兼任 9 人、卸任及解除代理 (兼任) 33 人，並透過專人輔導、個案說明及講習會加強宣導。公司並恪守國內外相關法規，秉持誠信經營理念，以確保公平交易並維護廉潔形象。

臺鐵公司積極透過多元管道推動反貪腐政策與程序之溝通與訓練，以落實誠信經營。首先，透過文字宣導，每 2 個月編撰法紀宣導文章或案例研析，並結合《鐵人時事月刊》向全體員工推廣廉政法紀觀念；其次，辦理專題演講，邀請專家學者進行案例解析與法律責任說明，2024 年共舉辦 3 場次，參訓人數達 992 人次。另於各項會議及教育訓練場合進行口頭宣導，涵蓋新進同仁與現職員工，建立知法守法及廉政倫理意識；其中，新進員工部分共有 838 人接受相關宣導，佔當年度新進人數 55.00%，而透過廉政會報、業務會報、出國考察行前說明會及履約管理檢討會議等場合，則涵蓋全體員工 100%。



企業誠信與公司治理專題演講照片



2024「以誠相載 永續服務」網路遊戲

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- ⇒ **倫理誠信**
- 風險管理
- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



2024「以誠相載 永續服務」實體展區活動



誠信經營停看聽 廉能永續向前行 宣導照片



誠信有廉 永續臺鐵 宣導照片



廉能誠信龍有你 臺鐵永續好同行 宣導照片



廉能誠信宜級棒 安全幸福來領航 宣導照片

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- ⇒ **倫理誠信**
- 風險管理
- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



仲夏實島號企業誠信宣導照片



2024 公職人員財產申報法暨利益衝突迴避法講習會



廉能誠信潮機讚

雖 2024 年未辦理董事會專屬反貪腐教育訓練，但若主管機關布達相關訊息或法令新知，均以書面方式提供董事會參考。除內部推廣外，公司亦結合各項社會參與活動，設計網路遊戲、趣味闖關及有獎徵答等形式，將廉能誠信觀念向外延伸，2024 年共辦理 19 場次，參與人數達 6,146 人次。公司持續強化員工及社會大眾對反貪腐政策與程序的認知與重視，建立誠信廉潔的企業形象。

臺鐵公司若發生疑涉貪腐事件，將依規定由政風單位啟動查處程序，並秉持「勿枉勿縱」原則嚴謹辦理。對於經檢舉或主動發掘之案件，若查察結果涉及刑事犯罪且事證明確（如廠商圍標、員工詐領補助費、業務侵占等），即主動移送司法偵辦並全力配合相關偵查作業；若不構成刑事不法但涉及行政違失，則依相關規定進行檢討並追究責任，以確保紀律落實。統計 2024 年，臺鐵公司共函送一般非法案件 15 件，辦理行政究責 23 件，且尚無員工涉及貪瀆犯罪遭起訴或判決案例。透過此一處理機制，公司持續健全內部監督體系，強化誠信治理，預防類似事件再次發生。

臺鐵公司迄今無因反競爭行為、反托拉斯或壟斷行為而衍生之法律訴訟案件。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- ⇒ **倫理誠信**
- 風險管理
- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

➤ **稅務管理**

臺鐵公司作為國營企業，稅務作業皆遵循稅務法規規定，公司內部設有會計及財務專單位負責各項稅務申報與管理作業，確保各項作業符合稅法規定，並定期接受主管機關查核。營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任。

➤ **法規遵循**

誠信經營與法規遵循是企業永續發展的根本，公司建立董事及員工之廉潔誠信制度，以確保經營健全與治理完善。臺鐵公司經確認曾有違規案件，但相關罰款金額較小，不屬重大違規。

一般而言，凡引起社會大眾高度關注或經新聞媒體廣泛報導的事件，均可視為具重大性質之案例，通常涉及行車安全、營運秩序及服務品質等，對公司形象與民眾信任產生實質影響。公司對此類事件秉持高度重視之態度，將即時啟動處理機制，包括事實調查、流程檢討、責任釐清與必要懲處，並針對制度或管理缺失提出改善方案，持續追蹤執行情況，以防止再度發生。同時，公司亦主動與媒體及社會大眾溝通，說明處理進度與改善方向，展現負責任之企業態度，並透過透明且積極之作為，重建民眾對臺鐵之信任與支持。

違規事項統計

項目	違反法規說明	罰款金額	改善措施
勞動基準法 (4 件)	1. 延遲發放工資 2. 延遲發放延長工時工資 3. 未明確與勞工約定延長工時工資給付日期 4. 使女性員工於哺乳期間從事夜間工作	150,000 元	<ul style="list-style-type: none"> 留意人工申請作業，改善行政效率；後續將再持續要求勤惰管理及核算各類薪資之承辦人員，於員工本人確認其加班資料無誤後，儘速辦理，另在加強對員工說明作業流程並以「勞雇雙方約定工資給付日及工資給付指導原則」為準則辦理。 加強性平措施之宣導及工作調查。
職業安全衛生法 (1 件)	機務段現場人員未穿著安全防護裝備	100,000 元	重申法令並依規懲處。
消防法 (1 件)	機務段現場消防器材不符規定	20,000 元	立即盤點各廠段設備即行改善、重申法令並依規懲處。
水汙染防治法 (2 件)	機務段廢水處理違規	32,250 元	立即盤點各廠段設備即行改善、重申法令並依規懲處。
營業稅法 (1 件)	申報進項金額誤登打	13,789 元	於收到同仁報銷手開發票扣抵聯，核實發票資訊是否正確無誤，若有問題即時通知廠商修正，申報營業稅時仔細登打資訊，登打完成時再進行二次核對所登打之資訊，確認各項發票資訊無誤後再執行申報上傳作業。
噪音管制法 (1 件)	違反新北市環境保護局噪音管制法	6,000 元	施工前 1 個月洽施工地點之里辦公室，請地方里長先行告知里民施工之時間及地點，另加強宣導施工時整備等待之車輛熄火等待，減低施工噪音。
鐵路法 (1 件，仍在審理中)	未依規定期限報備 2022 年營運狀況資料	300,000 元	加強內部控管，增設進度追蹤與覆核機制；辦理法規遵循及資料報送教育訓練，以提升人員法遵意識；並結合現有行政資訊系統建置提醒與通報功能，確保應報事項於期限內完成；同時由主管部門定期檢討並納入內部稽核追蹤，以防止類似情事再度發生，確保符合法規及主管機關規範。

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- ⇒ **風險管理**
- 採購政策

|| 3.4 風險管理

臺鐵公司作為國營事業，肩負公共運輸安全與服務責任，必須在企業化經營與公益使命間取得平衡。由於鐵路產業具高資本投入、長期維運及多部門協作特性，若缺乏妥善的風險管理，將可能影響行車安全、營運效能與財務穩健。公司因此建立風險管理及內部控制制度，由各部門依經營目標設計並經董事會核定，全員共同執行，以確保組織運作能提升營運效能、保障資產安全、維持財務與資訊可靠性，並遵守相關法令規章，使風險管理落實於日常經營決策中，確保營運穩定與永續發展。

風險鑑別流程



一、風險管理辦法

臺鐵公司之風險管理及內部控制制度，係依據《國營臺灣鐵路股份有限公司設置條例》第 6 條第 12 項、公司章程第 10 條第 12 項、董事會組織章則第 7 條第 12 項，以及行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業原則 (含國家發展委員會頒布之手冊)、政府內部控制監督作業要點與政府內部控制聲明書簽署作業要點等規範訂定。

臺鐵公司為強化公司治理，設置稽核室並持續精進內部稽核制度。稽核室依據「政府內部控制監督作業要點」及「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業手冊」等規範，參考國際全球內部稽核準則 (GIAS) 與三道模型，建構以風險管理為基礎的內部稽核與控制體系，協助董事會與高階管理階層掌握內控成效，強化公司治理並確保健全經營。本制度之目的如下：

1. 提升公司營運效能，並保障資產安全。
2. 確保財務及管理資訊之可靠性與完整性。
3. 遵循法令規章，降低合規風險。
4. 透過風險管理與內部稽核制度，持續推動改進，提升內控之有效性。

國際內部稽核協會 (IIA) 三道模型



關鍵： [↑ 當責、報告] [↓ 委任、指導、資源、監督] [↔ 一致性、溝通、協調、協同]

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信

風險管理

- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

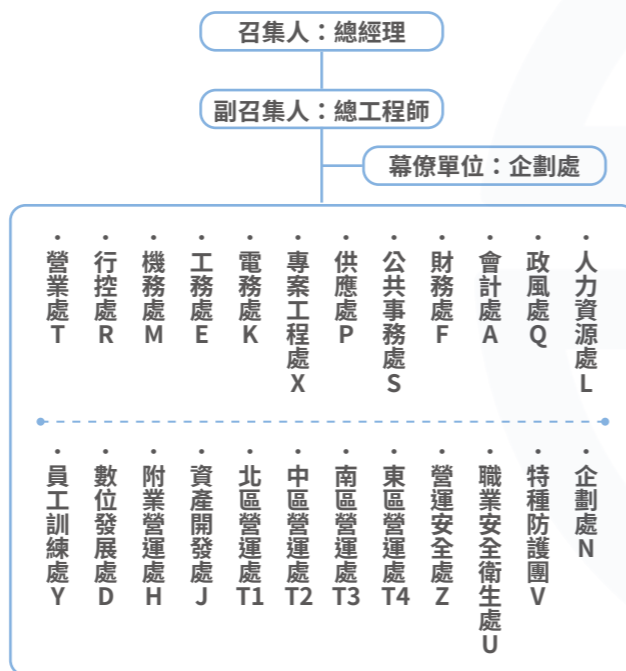
環境永續 (E)

附錄

二、風險管理架構

為落實內部控制與風險管理，臺鐵公司已建立完善之風險管理架構。董事長為推動與執行內部控制及內部稽核作業最終責任；臺鐵公司並設置「內控推動小組」，由總經理擔任召集人、總工程師擔任副召集人，並以總稽核為諮詢單位，企劃處長兼任執行秘書。委員則由各業務單位主管組成，幕僚作業由企劃處統籌辦理。各內部單位並派員擔任推動小組成員，負責協助執行單位運作相關之風險管理與內部控制事宜，以確保公司治理與營運目標的落實。

風險管理及內部控制推動小組

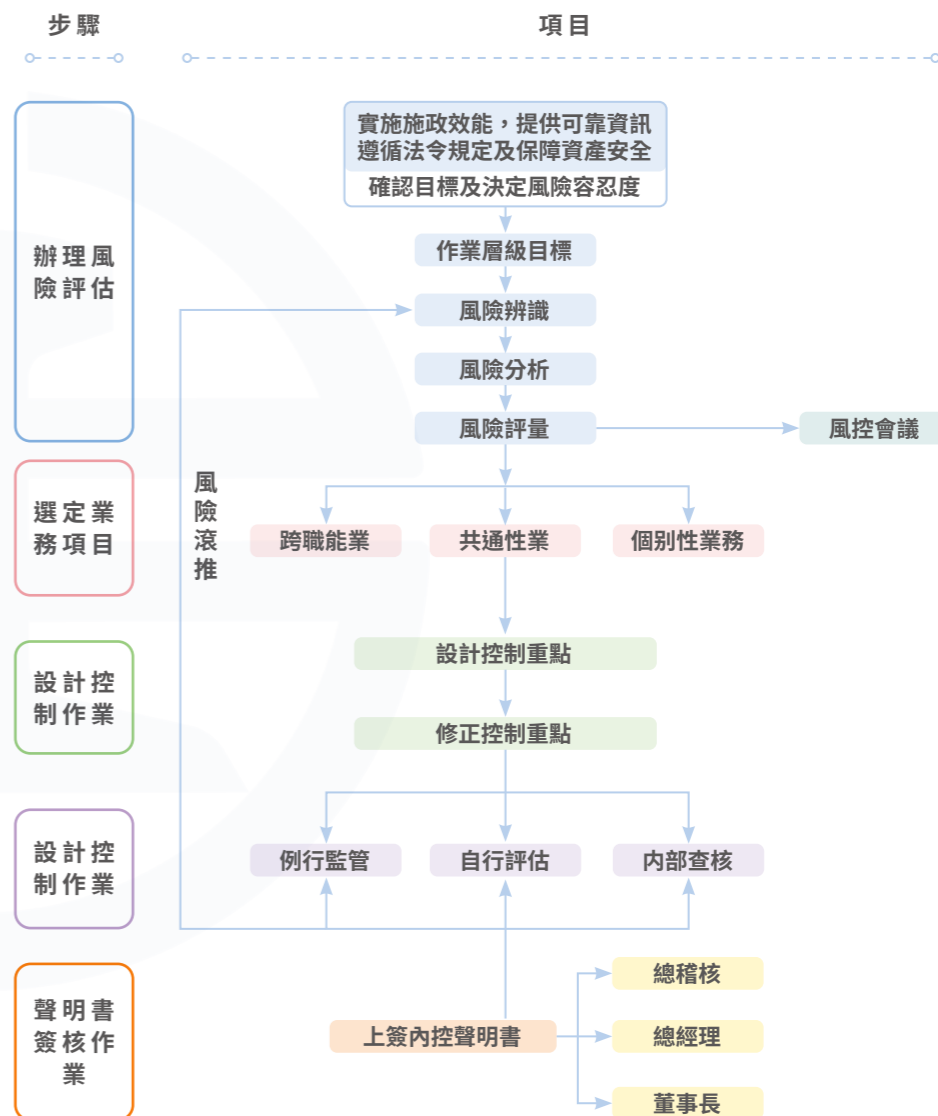


註：
小組召開會議副
知總稽核諮詢。

三、風險管理流程

臺鐵公司參照行政院頒訂之「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業手冊」設計風險管理及內部控制制度，風險管理與目標管理皆形成制度化流程，從風險辨識、分析、評量，到控制設計、內外部監督與檢討修正，均有明確步驟與責任單位。

風險管理及內部控制制度設計流程



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- ⇒ **風險管理**
- 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

臺鐵公司風險管理及內部控制制度應涵蓋所有營運活動，包含會計、財務、營運管理、維修保養、工程、資訊、人力資源、採購、行銷及資產開發等遵循所屬產業法令。並採 PDCA 循環運作，強調滾動檢討與持續改善。

臺鐵公司 PDCA 循環流程



公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- ⇒ 風險管理
- 採購政策

四、風險評估與鑑別

(一) 風險辨識

臺鐵公司將風險視為可能影響公司目標達成與業務推展的重要因素，因此在強化內部控制之前，必須先進行風險評估。透過辨識無法達成整體層級與作業層級目標的內外部風險因素，再分析其影響程度與發生機率，編製「目標與風險對應表」，作為後續管理依據。此一流程的目的在於從眾多風險中篩選出最具影響性的項目，並建議依循「80/20 法則」確立優先順序，以集中資源管理關鍵風險。

(二) 風險分析與評量

臺鐵公司推動風險管理，在執行方法上，風險管理分為「分析」與「評量」兩步驟。風險分析階段，由專案小組或會議討論建立「可能性」與「影響程度」的評量標準，以提高優先排序的精確度。完成風險分析後，進入風險評量階段，進一步確定重要風險。

同時，臺鐵公司也藉由安全管理系統 (SMS) 的風險圖表進行改良，將風險評估工具推廣至所有單位部門，協助提升風險意識、降低風險發生頻率並增進營運安全。後續公司將持續滾動檢討風險名稱與定義，確保風險管理流程能隨環境與業務變化不斷優化，並強化各單位的風險辨識與應對能力。

依據風險評估基準，明確界定公司在營運目標無法完全達成時可接受的差異，也就是風險容忍度。超過此限度的風險，必須納入管理與處理。公司每年針對營運、工務、機務、電務及附業等重要領域辦理稽核與專案檢討，2024 年共完成 6 項年度稽核及 3 項專案稽核，藉此確保內部控制與風險管理制度有效運作，並依據結果持續修正流程。



影響程度 I	非常嚴重 (5)	5	10	15	20	25	極低風險 (1-3) 中度風險 (4-9) 高度風險 (10-16) 極高風險 (20-25)
	很嚴重 (4)	4	8	12	16	20	
	嚴重 (3)	3	6	9	12	15	
	中度 (2)	2	4	6	8	10	
	輕微 (1)	1	2	3	4	5	
		幾乎不可能 (1)	不太可能 (2)	可能 (3)	有可能 (4)	非常可能 (5)	

可能性 L

風險判斷基準及其風險容忍度示意圖

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- ⇒ **風險管理**
- 採購政策

五、風險回應與控管

臺鐵公司為強化自我監督，確保營運穩健與內部控制制度持續有效，每年依據「風險管理及自行評估實施計畫」進行全面檢視，範圍涵蓋各項風險管理與內控作業之設計與執行，並要求各單位定期完成自行評估，報送董事會稽核室備查，相關資料至少保存五年。此舉不僅可即時回應環境變遷與營運挑戰，也有助提升內部稽核效率。另一方面，公司亦建置「目標管理機制」，依循願景、使命與核心價值推動十年藍圖，每年制定營業計畫與 KPI，並以 PDCA 循環確保執行成果，透過規劃、執行、檢核與改進的動態運作，促使營運品質持續提升。

自 2024 年起，稽核室陸續拜訪中華民國內部稽核協會、國家發展委員會、行政院主計總處及國內各國營事業稽核室 (包含高鐵公司、臺北捷運、台電公司、港務公司等) 進行標竿學習，並擬定內部稽核規章並依據董事會核定之年度稽核計畫執行稽核作業。亦依董事會指示辦理專案稽核，以回應特定議題或風險之監督需求。稽核作業包括書面審查、實地稽核、資料分析與抽樣查核，並依據 PDCA 循環原則，持續追蹤改善建議之落實情形。

六、持續追蹤與改善

針對相關負面影響議題，若客服中心因服務流程不當或回覆延遲，導致旅客行程誤點、申訴未獲即時處理，恐影響顧客對公司信任，進而影響票務收入與品牌價值。

如有媒體洽詢，會張貼至「發言人群組」通知議題權責單位，由議題權責單位負責撰寫回應說明，回應說明經總經理或發言人核示後，由公共事務處提供洽詢媒體報導；如需發布新聞說明或澄清，由議題權責單位研擬新聞稿簽陳，經董事長批核後，由公共事務處發布媒體週知。

<p>1. 即時回報與改善制度：</p> <p>建立客服通報 SOP，針對重大客服異常案件，限時內回報並由專責主管單位進行原因分析與後續改善。</p>	<p>2. 服務回饋機制：</p> <p>導入滿意度追蹤系統，針對低評案件進行個案檢討與補償。</p>	<p>3. 服務流程優化：</p> <p>定期盤點常見客訴類型 (如車票退票困難、票價爭議)，並透過數位客服重新設計回應流程。</p>
--	--	--

臺鐵公司秉持公共運輸之安全責任，以旅運安全與營運可靠為首要核心。0402 太魯閣號事故及普悠瑪事故後，公司針對事件所反映之課題，依程序啟動調查與檢討精進作業，並同步辦理相關補償與協助事宜，持續提供事故關係者及家屬必要之關懷與支持。同時，公司持續推動制度化的風險管理強化措施，將事故經驗轉化為組織學習與改革契機，未來將以安全改革為核心，建立更周嚴的制度，採取主動積極作為，以杜絕行車與公共安全風險。相關改革措施除於官網設置「0402 臺鐵 408 次事故專區」及「普悠瑪關懷專區」公開揭露外，亦將透明追蹤進度，俾便公眾檢視，並廣納各界建議，以確保改革論述更加周延，展現臺鐵對社會的當責與誠信治理。



0402 臺鐵 408 次事故專區



普悠瑪關懷專區

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- 風險管理

採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

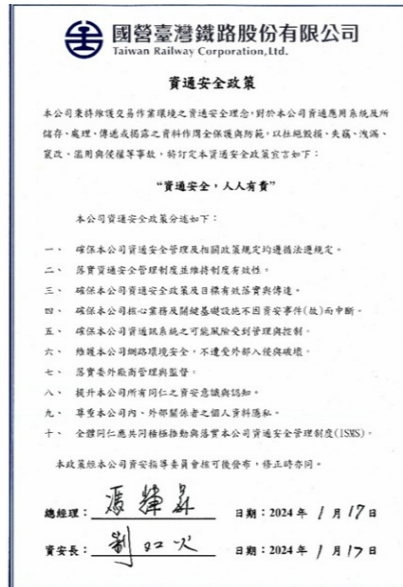
環境永續 (E)

附錄

資通安全及客戶隱私

臺鐵公司訂有明確的資通安全政策，致力於確保公司資訊資產的機密性、完整性與可用性，並遵循法律法規要求。其措施包括落實資通安全管理制度 (ISMS)、管理資產風險、提升員工資安意識、落實委外廠商管理，以及建立核心業務與關鍵基礎設施的復原計畫，以確保業務不中斷。此外，台鐵也正積極建置臺鐵雲平台，以進一步加強整合內部系統資訊，以利決策分析和加值應用。

國營臺灣鐵路股份有限公司資通安全政策



為維護客戶個人資料安全，臺鐵公司持續強化內外部資訊保護措施，並設置申訴與通報機制，以即時應對潛在風險。2024 年無侵犯客戶隱私、經證實之資訊洩漏、失竊或遺失客戶資料之事件。

3.5 採購政策

臺鐵公司設有「供應處」與「供應中心」，分別負責供應鏈管理中之策略規劃與執行運作，形成完善的採購與物流體系。兩單位通力合作，透過中央政策與地方執行相輔相成，建構具效率與透明度之供應管理系統，支撐臺鐵公司安全運輸與永續營運目標的實現。相關採購作業係依《政府採購法》規定辦理，並以第 101 條「拒絕往來廠商」相關規範作為基準，輔以各項採購契約條款，納入社會與環境責任之要求。

臺鐵公司供應單位



供應處

統籌全公司採購制度與物資政策，職責涵蓋招標決標作業、供應商控管與採購法規遵循，並針對大型專案、跨區性採購進行整合與風險管理，確保採購作業之公平、公正與效率。



供應中心

為前線執行單位，除辦理授權額度內採購外，亦負責材料之驗收、儲存、撥發與庫存管理，支援日常營運及各類維修保養需求。其運作仰賴供應處所訂標準流程與契約規範，並依據實際需求彈性調度資源，以確保第一線作業不中斷。

為落實相關法規，公司已訂定「各項採購交付承攬安全衛生管理要點」，以強化職業安全衛生管理，並明訂承攬商及其分包廠商不得涉及以下不法行為：僱用無工作權人員、提供非法來源標的或不實證明、使用非法工具、違反《人口販運防治法》或《商品標示法》、非法棄置廢棄物等。同時，供應商須遵守《著作權法》、職安法規與誠信廉政規範，不得對所僱人員有任何基於性別、族群、身心障礙或社會弱勢身份之歧視行為。

此外，公司積極配合政府推動綠色採購政策，優先選用具環保標章之產品，以實現永續採購目標。依契約條款規定，供應商不得以支付佣金、仲介費或其他不正利益之方式促成契約，如有違反，除可逕行終止或解除契約外，並將違規金額以二倍計算，自價款中扣除或限期繳回，以維護採購之公平、公正與誠信原則。

若供應商有重大違反環境或社會相關法令之行為，臺鐵公司得依契約規定終止或解除契約，並不負補償其因此所生損失之責，以展現臺鐵公司對依法行政與企業誠信治理之重視。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

 公司治理 (G)

- 組織架構
- 董事會運作
- 倫理誠信
- 風險管理

⇨ 採購政策

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

供應處採購情形

契約種類	採購地區	2022 年		2023 年		2024 年	
		家數	採購金額佔比 (%)	家數	採購金額佔比 (%)	家數	採購金額佔比 (%)
勞務	國內	150	99.81	139	99.89	135	99.79
	國外	1	0.19	1	0.11	1	0.21
財物	國內	72	100	61	59.60	52	98.30
	國外	0	0	4	40.40	2	1.7
工程	國內	78	100	72	100	49	100
	國外	0	0	0	0	0	0
總計		301	100%	277	100%	239	100%

各區供應中心採購情形

單位	契約種類	2022 年		2023 年		2024 年	
		家數	採購金額佔比 (%)	家數	採購金額佔比 (%)	家數	採購金額佔比 (%)
北區供應中心	勞務	30	100	32	100	30	100
	財物	0	0	0	0	0	0
	工程	28	100	38	100	28	100
總計		58	100%	70	100%	58	100%
中區供應中心	勞務	40	100	27	100	40	100
	財物	0	0	0	0	0	0
	工程	33	100	28	100	25	100
總計		73	100%	55	100%	65	100%
南區供應中心	勞務	41	100	42	100	52	100
	財物	0	0	0	0	0	0
	工程	24	100	33	100	16	100
總計		65	100%	75	100%	68	100%

註：均以國內採購為主。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

 員工關懷 (S)

- 人才招募與留任
- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄



4

員工關懷 (S)

人才招募與留任	- - - - -	69
職能規劃與發展	- - - - -	75
職業安全衛生	- - - - -	77

- 人才招募與留任
- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

4 員工關懷 (S)

重大主題管理方針

II 訓練與教育

重要性	<p>臺鐵公司不僅肩負提供基本交通功能的責任，更承擔提升公共運輸服務品質的社會使命。其業務範疇涵蓋鐵路旅客與貨物運輸，並延伸至營運管理、安全維護、設施保養及相關附屬事業之經營等多元領域。唯有透過系統性訓練，方能確保各單位協同運作，提升組織效率，並培養新世代專業人才，以支持企業的永續轉型與長期發展。</p>		
政策 / 策略	<p>一. 臺鐵營運範圍涵蓋全國，日常載運人次龐大，列車運行與設施維護高度依賴專業知識與操作技能。透過持續訓練與教育，方能確保員工熟悉安全規範與標準作業流程，降低事故風險，保障旅客安全。</p> <p>二. 臺鐵公司持續針對「持續落實訓練標準化」、「建構國際接軌的鐵道專業人才培育體系」及「確保行車安全、技術傳承與組織永續」推動訓練與教育，採取策略如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制度化手段：制定標準化訓練手冊與教材，並推動訓考分離，確保公平與品質。 2. 資源建置：設立區域化訓練機構與實習基地，提供模擬與實務場域。 3. 人才發展：推動專案型訓練與研討會，加強新進與在職人員回訓及技能檢定，維持專業能量。 4. 留才措施：透過勞資協調、待遇提升與工作環境優化，強化人才留任與穩定人力配置。 		
管理評量機制	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通及申訴管道 (對外) • 管理措施 (對內)：勞資協調、滿意度調查 <ol style="list-style-type: none"> 1. 導入教育訓練管理系統 (TMS)，作為課程規劃、進度追蹤與成效檢視工具。 2. 臺鐵公司訂有多元成效評量機制，透過學員滿意度調查、課後測驗及專業技能檢定等機制，有效提升訓練品質。 		
目標與標的	<p>短期 (2025~2030)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 銜接訓練不中斷，穩定師資與人力。 2. 建構專用實習場，強化實務訓練。 	<p>中期 (2030~2040)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推進第二階段訓練標準化，穩定關鍵人力結構。 2. 行車人員質能熟練度達 85 分以上。 3. 數位轉型，由源頭掌握訓練需求。 	<p>長期 (2040~2050)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 富岡鐵道訓練學院啟用，擴大整合教育與實習。 2. 取得 ISO 9001 與 TTQS 與 RAMS 國際認證。 3. 發展鐵道人才培育與技檢中心。
2024 年達成情況	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理 4 場次管理職能課程 • 員工補助 35 人次，補助金額共計新臺幣 491,570 元 		

- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

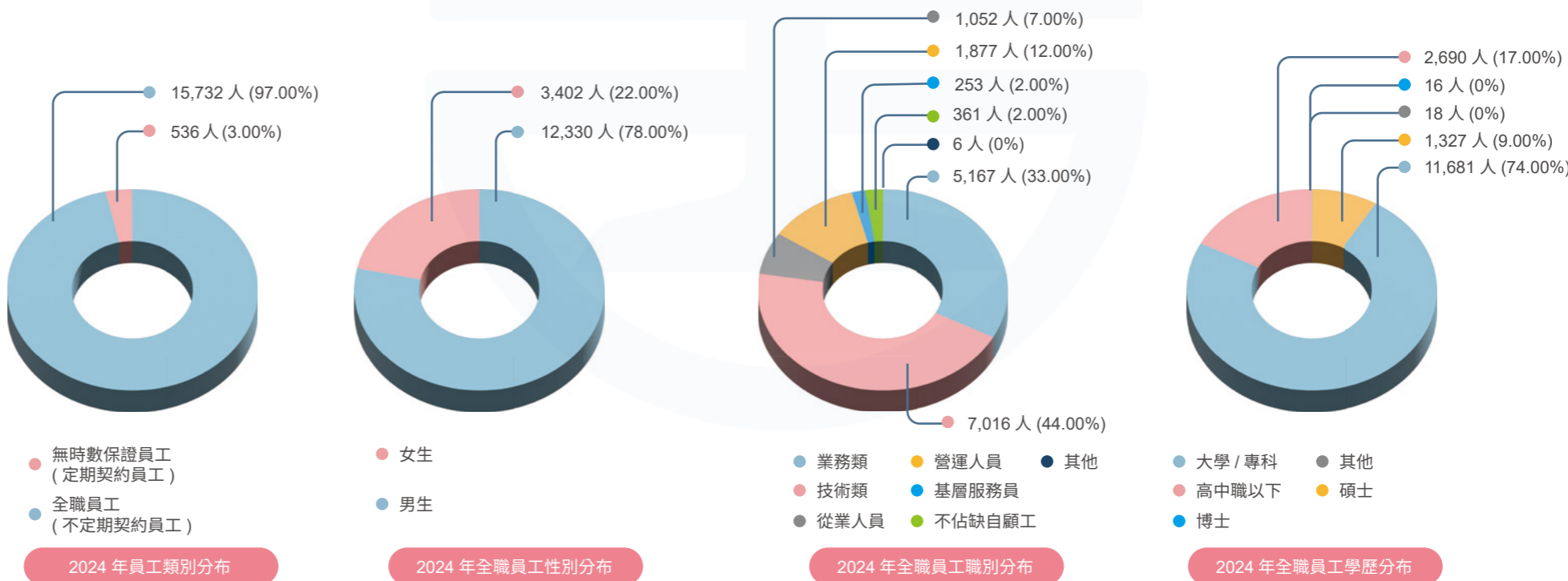
4.1 人才招募與留任

隨著交通運輸環境的快速變遷與鐵路現代化建設的推進，臺鐵公司在國家交通基盤中扮演關鍵角色。在鐵道運輸安全、智慧化管理及顧客服務多元化的趨勢下，不僅需要提升營運效率與服務品質，也必須積極強化人才招募與留任策略，需要吸引具有專業技術、創新思維與服務熱忱的人才，同時建立完善的培訓制度與職涯發展機制，來提升員工的歸屬感與留任意願，以確保組織能持續發展與創新。

人員組成

員工是企業發展的核心動力，也是組織永續經營不可或缺的基礎。臺鐵公司秉持尊重與保障員工權益的理念，依循相關勞動法令，建立健全的勞動契約制度與工作規範，並定期配合主管機關的勞動檢查，確保各項人權與工作權益落實到位。同時依據企業社會責任管理體系，持續推動安全、健康且友善的職場環境，致力於讓員工能在穩定、公平的工作條件下發揮專業價值。臺鐵公司高階管理階層 100% 屬本國籍。

聘僱原則以專業能力、工作經驗及職務適配性為主要考量，期望吸引並培育優秀人才，藉此提升整體組織競爭力，達成企業與員工雙贏的目標。



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

⇒ 人才招募與留任

- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

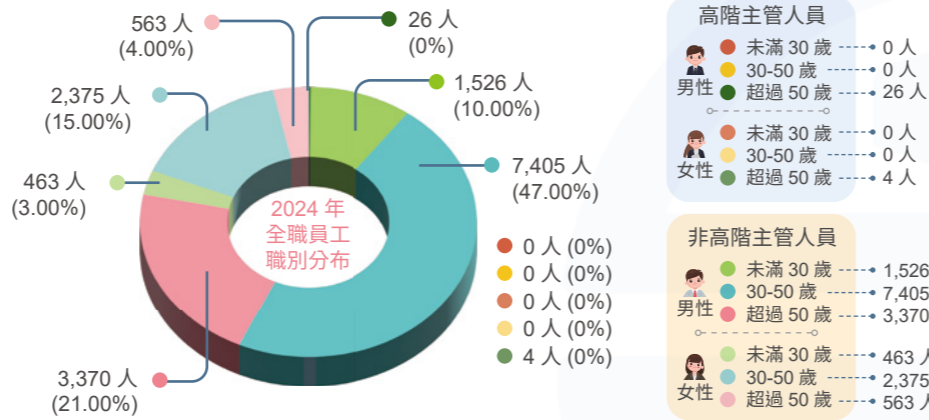
社會參與 (S)

環境永續 (E)

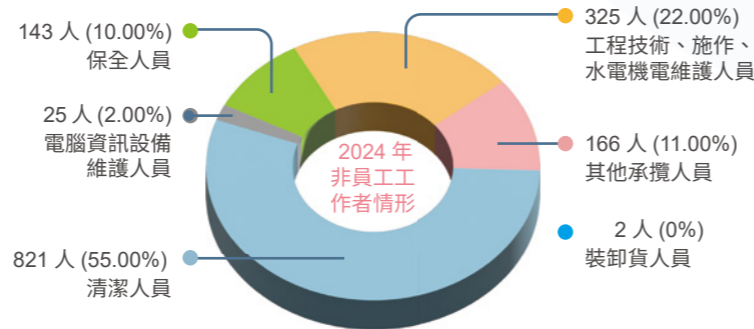
附錄

臺鐵公司員工組成以專業能力及職務需求為核心，並兼顧多元化與在地化原則。近三年員工總數整體穩定，顯示在人力資源配置趨於穩定，年齡分布以 30 至 50 歲族群為最大宗，代表在基層及中階職務配置上具備穩定且成熟的專業人力結構。

未來將持續落實多元平等與職涯發展政策，創造不同性別與年齡層的均衡發展機會，並以穩健的人力策略支撐企業長期成長與永續經營。



臺鐵公司之非員工工作者係指非正式編制內之員工，而是透過外部委外 (勞務承攬) 方式所聘僱之人力。此類人員主要協助支援公司日常營運、維護作業及專案需求，以提升整體服務效能並滿足不同部門的彈性人力需求。與 2023 年非員工工作者人數 (共 1,462 人) 相較，人數變動不大，呈現穩定趨勢。顯示臺鐵公司在維持核心營運團隊之同時，亦依據業務需求適度調整委外人力，以確保各項服務品質與營運效率。



▶ 多元共融與人權保障

在勞動權益保障方面，臺鐵公司遵循《勞動基準法》第 5 條之規定，禁止以強暴、脅迫、拘禁或其他非法方式強制員工超時工作或加班，確保員工之工作自由與勞動權益。進用人員時亦明訂相關年齡與學歷限制，嚴格防止使用童工，並確保所有受僱人員均符合合法勞動資格。

臺鐵公司積極落實多元平等與就業機會保障，僱用人數皆優於《身心障礙者權益保障法》第 38 條及《原住民族工作權保障法》第 4 條與第 5 條之相關規定，近三年少數或弱勢群體員工人數整體維持穩定，並呈逐年微幅成長趨勢。其中，針對原住民族之就業保障，臺鐵公司於原住民地區設置之單位，均依法進用原住民同仁，建立每月監測與預警機制，主動追蹤人數變化，確保就業權益不因區域差異而受限。

多元及具特殊需求之員工概況



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

 員工關懷 (S)

⇒ 人才招募與留任

- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

此外，為保障勞資雙方權益與維持和諧勞動關係，依據《團體協約法》建立完善協商制度，明確規範團體協約的程序與效力，藉此穩定勞動環境並促進勞資互信。臺鐵公司除依法成立工會與社團活動外，亦定期召開相關會議。臺鐵公司團體協約適用對象為參加臺灣鐵路企業工會之會員，涵蓋率約 97%，其未達 100% 原因為高階主管為資方代表（董事長、總經理及人資處處長）、短期或臨時聘僱人員等，未涵蓋之員工勞動條件及福利皆不受影響。

勞資相關會議

勞資會議

研商勞資各項事宜，積極溝通協調勞資各項權益及相關業務。

會議頻率：每月

團體協約會議

研商工作規則、團體協約，與勞方代表共同研商勞動條件與解決相關提案事宜。

會議頻率：每月

• 性別平等與性騷擾防治措施

臺鐵公司致力於打造安全、尊重與友善的職場環境，依性別平等工作小組設置要點，原則上每 4 個月召開會議，以落實企業責任並保障員工性別平權與多元包容議題；並依交通部「111 至 114 年性別平等推動計畫」持續推動相關政策，展現對性別平等之承諾與行動力。另訂定「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理要點」，明定防治機制與申訴程序，提供員工免於性騷擾之工作與服務環境，並確保當事人權益與隱私受到保障。

為落實性別主流化政策與提升性平意識，臺鐵公司於官方網站設置「性別平等專區」，提供性平教育資源與最新資訊，作為內外部教育宣導之平台，強化職場安全與尊重文化。

此外，公司亦依政府政策推動多元人權與公民意識教育，2024 年辦理環境教育、全民國防教育及民主治理等訓練課程共 11 場次，每場訓練時數 2 至 3 小時，提升員工人權意識與社會責任感。臺鐵公司將持續強化性平法遵與職場友善文化，落實平等就業與多元共融政策，並優化人才培育與支持機制，打造安全、包容且具韌性的職場環境，實踐企業社會責任與永續發展目標。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

⇒ 人才招募與留任

- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

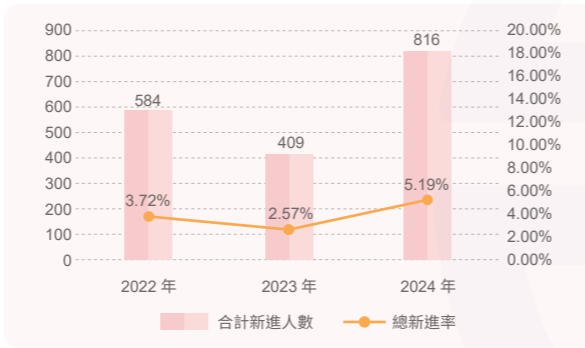
人員流動

臺鐵公司高度重視員工權益保障，於進行重大營運變化時，會依據影響員工權益的程度，提前預告，且最短不低於《勞動基準法》第 16 條規定之 10 日，以保障員工的知情權與調適權。同時依據團體協約第五條之規定，協約有效期間為三年，期滿前三個月，甲、乙雙方將以書面通知互派代表協商續訂或另行簽訂新約；在另訂新約前，雙方同意繼續履行原協約，以確保員工權益不因協約更替而受影響。

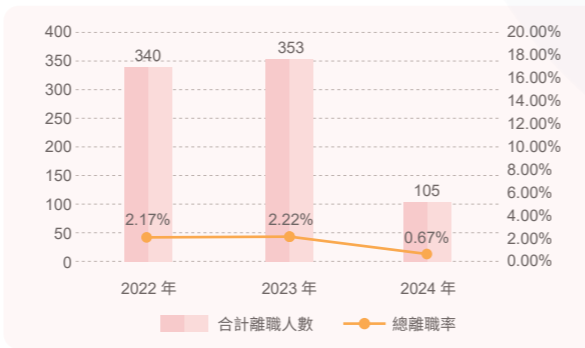
隨著業務的持續推展，近三年員工總人數整體呈現穩定發展趨勢。2024 年員工總人數達 15,732 人，相較 2023 年略有下降，但整體人力配置仍維持平衡。2024 年新進員工為 816 人，新進率達 5.19%，較 2023 年 2.57% 明顯提升。2024 年離職員工共 105 人，離職率為 0.67%，較 2023 年的 2.22% 大幅下降，新進率顯著高於離職率，顯示臺鐵公司在人力補充與留任策略上具有效果。

未來，臺鐵公司將持續優化人才招募、培育與留任政策，積極推動多元職涯發展機制，並加強內部溝通與員工關懷，致力於打造兼顧專業成長與生活平衡的職場環境，進一步提升員工滿意度與組織競爭力。

員工新進情形



員工離職情形



年度	2022 年				2023 年				2024 年			
	男性		女性		男性		女性		男性		女性	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
未滿 30 歲	261	44.69%	93	15.92%	134	32.76%	45	11.00%	237	29.04%	90	11.03%
30-50 歲	138	23.63%	75	12.84%	151	36.92%	59	14.43%	273	33.46%	165	20.22%
超過 50 歲	12	2.05%	5	0.86%	14	3.42%	6	1.47%	37	4.53%	14	1.72%
合計	584		409		816							

年度	2022 年				2023 年				2024 年			
	男性		女性		男性		女性		男性		女性	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
未滿 30 歲	99	29.12%	20	5.88%	98	27.76%	33	9.35%	21	20.00%	11	10.48%
30-50 歲	151	44.41%	53	15.59%	158	44.76%	38	10.76%	50	47.62%	16	15.24%
超過 50 歲	8	2.35%	9	2.65%	15	4.25%	11	3.12%	4	3.81%	3	2.86%
合計	340		353		105							

- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

▶ 員工薪酬與福利

在員工薪酬制度上，秉持公平與合理原則，薪資核定依據多項綜合因素進行評估，包括員工的專業知識、技能水平、學歷背景、職務責任、年資經驗及績效表現等，並未因性別而有所差別。依 2024 年《勞動基準法》規定，最低月薪為新臺幣 27,470 元，而臺鐵公司基層人員之標準薪資則為 36,140 元，約為法定最低薪資的 132%，顯示臺鐵公司基層人員薪資水準優於法定標準，展現公司對保障基層員工基本生活需求的重視與承諾。



非擔任主管職務之全時員工薪資相關情形

項目	2023 年	2024 年	變動情形
非擔任主管職務之全時員工人數	14,580 人	14,387 人	-1.32%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	493,818 元	645,220 元	+30.66%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	498,840 元	626,980 元	+25.69%

臺鐵公司員工福利

獎酬制度	文康小組及休閒活動	職場教保服務	員工交通及乘車優惠
包括休假補助費、考核及績效獎金、年終獎金、三節禮金、勞健保、退休金制度及商品優惠等福利。同時，針對工作性質與環境，亦提供危險津貼、夜點費及地域加給，以保障不同職務員工的合理待遇。	設有文康小組，辦理各類體康活動，提倡正當休閒以促進員工身心健康。每年舉辦親子活動及董事長盃球賽，增進各地區同仁交流，提升士氣與團隊合作精神。例如：2024 年董事長盃羽球錦標賽、第 13 屆鐵道盃慢壘賽、第 22 屆總統盃慢壘賽及第 22 屆運輸盃桌球錦標賽等。此外，各地區文康小組亦辦理多元文康活動，如北海岸溫泉 SPA 療癒之旅、鶯歌陶藝之旅、大甲鎮瀾宮人文風情之旅、小琉球浪漫之旅、屏東海生館一日遊，以及健行、電影欣賞等活動。	設置臺北車站及宜蘭職場教保中心，並與特約托育服務機構合作，協助同仁兼顧工作與家庭需求，增進員工對職場的認同感與向心力。	結合業務需求與員工通勤便利，員工持識別證可不佔座搭乘各級列車；服務年資達一定標準者可申請核發榮譽乘車證；婚假期間可免費搭乘列車，員工及眷屬亦享有優待購票乘車優惠。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

⇒ 人才招募與留任

- 職能規劃與發展
- 職業安全衛生

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

員工福利照片



113 年董事長盃羽毛球錦標賽



賽後合照



北海岸溫泉 SPA 療癒之旅



第 13 屆鐵道盃慢壘賽



鐵道盃慢壘賽冠軍隊伍



活動報到



鶯歌陶藝之旅



第 22 屆運輸盃桌球賽



文康活動

育嬰停留停薪

臺鐵公司訂有「從業人員留職停薪規定」，明確規範員工申請留職停薪之相關事宜。2024 年共有 1,028 位同仁符合育嬰留職停薪申請資格，其中有 82 位申請育嬰留職停薪，並有 91 位於期滿後復職，復職率約 94.69%，而復職後的留任率則達 89.22%，顯示臺鐵公司在協助員工兼顧職涯與家庭方面已建立完善制度並獲得良好成效。

員工育嬰留職停薪情形

年度 項目	2022 年			2023 年			2024 年		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
符合申請資格人數	819	289	1,108	745	282	1,027	727	301	1,028
當年度實際申請人數	65	87	152	36	86	122	35	47	82
當年度應復職人數 (A)	37	52	89	33	79	112	38	75	113
當年度實際復職人數 (B)	32	47	79	28	74	102	34	73	107
前年度實際復職人數 (C)	22	53	75	32	47	79	28	74	102
前年度復職後持續工作一年人數 (D)	21	51	72	28	46	74	24	67	91
當年度復職率 % (B/A)	86.49	90.38	88.76	84.85	93.67	91.07	89.47	97.33	94.69
當年度留任率 % (D/C)	95	96	96	87.5	97.87	93.67	85.71	90.54	89.22

4.2 職能規劃與發展

教育訓練

隨著公司正式邁向公司化營運階段，面對組織轉型所帶來的變革，除了持續重視安全、營收、獲利與成本控制外，更須改變傳統人事行政思維，轉向企業化人力資源管理模式，臺鐵公司訂有「員工教育訓練管理要點」，明確界定訓練類型與相關規範，據以落實執行各項訓練計畫；承諾發展職能訓練地圖，以終生學習概念，幫助每位員工逐步強化各職能專業技能，並以安全為首要目標，促進營運效能與整體發展。



爰自 2023 年起開始盤點臺鐵公司核心職能及管理職能，將盤點結果結合組織發展目標與期待，以能力導向為基礎進行訓練發展與規劃，並於 2024 年辦理 4 場次管理職能課程。

員工受訓統計表

項目 / 類別	單位 / 性別	管理職		非管理職	
		男	女	男	女
總人數	人	93	21	8,271	2,103
受訓總時數	小時	744	168	66,201.6	16,825
平均受訓時數	小時 / 人	8	8	8	8

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

- 人才招募與留任

⇒ 職能規劃與發展

- 職業安全衛生

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

員工訓練照片



員工訓練

為強化人才永續發展及員工職涯競爭力，臺鐵公司亦持續推動在職進修與終身學習，鼓勵員工利用公餘時間參與進修並提供相關補助，2024 年計補助 35 人次，補助金額共計新臺幣 491,570 元。此外，為協助遷調單位之同仁順利適應新職務，提供從遷調時起輔助人員應有之教育課程，幫助員工快速銜接新業務，提升組織整體營運效率。

2024 年公司各職務別員工，男性與女性員工的考核覆蓋率均達 100%，充分展現臺鐵在員工績效管理制度上的全面性與一致性。

退休規劃

依臺鐵公司設置條例，轉調至臺鐵公司之人員，若仍具公務人員身分，其考試、任用、薪(俸)給、升遷、保障、考績、服務、獎懲、訓練進修、保險、退休、資遣、撫卹、福利、結社、勞動條件及其他權益事項，除另有特別規定外，均依原適用之法令辦理，並繼續適用原所屬機關之組織法規。

轉調人員具公務人員身分者，其退休及撫卹依《公務人員退休資遣撫卹法》或《公務人員個人專戶制退休資遣撫卹法》辦理；任職年資未滿十五年者除該法另有規定外可領取一次退休金，滿十五年以上並符合條件者除該法另有規定外可領月退休金；對於已辦理退休或撫卹之人員，其舊制退休金及撫卹金等由臺鐵公司承接發放，相關經費則由交通部編列預算支應。轉調人員未具公務人員身分者，則依《勞動基準法》或《勞工退休金條例》辦理，繼續任職至離職或退休為止，並分別向臺鐵公司或勞動部勞工保險局申請退休金。

此外，臺鐵公司重視知識傳承與專業經驗累積，積極善用退休人員之專長與資源，邀請符合相關資格之專業技術人員以外聘講師身分回聘授課，協助將多年累積的實務經驗與專業能力傳承予在職員工，促進知識共享並提升整體營運效能。

臺鐵公司員工退休規劃

轉調人員 權益保障

- 具公務人員身分者依原法令與組織法規辦理。
- 未具公務人員身分者依原契約及相關法令繼續任職。

退休與撫卹制度

- 具公務人員身分者依《公務人員退休資遣撫卹法》或《公務人員個人專戶制退休資遣撫卹法》辦理。
- 未具公務人員身分者依《勞動基準法》或《勞工退休金條例》辦理。

舊制退休金 與撫卹金發放

- 已辦理退休或撫卹人員之相關給付由本公司承接，經費由交通部編列預算支應。

退休專業人員 回聘機制

- 邀請符合資格之退休專業技術人員擔任外聘講師。
- 協助傳承專業知識與實務經驗，促進人才培育。

- 人才招聘與留任
- 職能規劃與發展

4.3 職業安全衛生

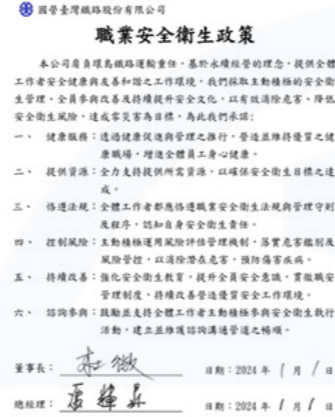
建立職業安全衛生管理制度

為確保工作者工作場所安全與健康，推動職業安全衛生工作及落實自主管理之精神，依據「職業安全衛生法」第 23 條規定，設置臺鐵公司職業安全衛生委員會。主職為對雇主擬訂之安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項，開會頻率為每 3 個月一次。委員會置委員共 21 人 (資方 13 人、勞方 8 人)，其中 1 人為主任委員，由總經理擔任，1 人為副主任委員，由總工程師擔任，外聘職業安全衛生專家學者 3 人擔任諮詢委員。

臺鐵公司依據 ISO 45001:2018 及 TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統標準，建立系統化、標準化、文件化之職業安全衛生管理制度，並於 2025 年 9 月 1 日通過 ISO 45001/TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統驗證，通過驗證單位共計 36 個單位 (公司本部、1 個分支機構及 34 個派出單位)。各單位皆依照管理系統之要求，主動收集利害相關者及內外部相關議題、重視風險辨識及危害控制等風險管理機制，擬定量化之安衛目標，並透過各項作業管制、安衛稽核及職安業務檢討等持續改善機制、以 P、D、C、A 管理循環流程，實現安衛政策目標之達成，以確保所有工作人員之職場安全與健康，並提升組織之安全衛生管理績效。為因應公司化後組織架構調整，於 2025 年由第三方驗證機構進行臺鐵公司管理系統重新驗證作業，驗證範圍涵蓋公司本部、分支機構及各派出單位等 36 個單位，以確保管理系統運作的有效性與完整性。

臺鐵公司職業安全衛生政策由董事長及總經理簽署，以展現公司對員工安全與健康所做出的最高指導方針與正式承諾，及確保職安衛工作能夠在公司內得到確實推動與資源支持。

此外，為確保臺鐵公司員工與承攬人員之作業安全與健康，臺鐵公司依據《職業安全衛生法》等相關法規，制定「各項採購交付承攬安全衛生管理要點」，針對所有承攬作業進行制度性管理與稽核，以落實職場安全責任，預防職業災害之發生。



強化職業安全衛生訓練

臺鐵公司持續依相關法規規定，積極推動職業安全衛生各類證照新訓與回訓，年度辦理場次達 35 場，並確實掌握各區辦理情形，以確保訓練品質，強化人員專業職能，提升整體職安管理效能，落實「主動預防」職災發生之成效。另為強化員工風險辨識及應變能力，持續辦理危害識別與風險管理教育訓練，年度辦理場次達 12 場，課程涵蓋危害辨識架構、評估方法及實務案例等，並由內聘講師設計「職業災害預防暨危害鑑別」教材，結合執行成果辦理標竿學習課程，促進各單位交流與經驗分享，提升整體防災意識。

職業安全衛生訓練項目統計表

訓練項目名稱	受訓人數	受訓費用 (新台幣元)
職業安全衛生業務主管教育訓練 (初訓)	145	320,300
職業安全衛生業務主管在職教育訓練 (回訓)	410	182,000
急救人員安全衛生教育訓練 (初訓)	133	20,1900
急救人員安全衛生在職教育訓練 (回訓)	475	96,000
職業安全衛生管理人員在職教育訓練 (回訓)	52	109,400
職業安全衛生業務年終考評標竿學習	212	16,000
危害鑑別與風險評估教育訓練	444	24,000
職安委員會成員教育訓練	14	6,000
電信業者工作人員教育訓練	358	115,200

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

 員工關懷 (S)

- 人才招募與留任
- 職能規劃與發展

⇨ 職業安全衛生

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

職業災害職業安全衛生訓練



➤ 落實職場危害辨識與事故調查程序

一. 危害鑑別與風險機會評估

臺鐵公司針對各項作業可能造成人員傷害或事故進行全面危害鑑別及可改善機會評估，並對安全衛生管理績效加以檢討及評估其控制效果，藉以制定政策、目標，以為規劃職業安全衛生管理系統之依據，而訂定「危害鑑別與風險機會評估管理程序」。

二. 事故調查程序

同時，依據「職業安全衛生稽核、考評及職災調查小組工作要點」，在發生職業災害後會立即展開調查，以瞭解災害發生原因，並針對個案進行檢討與研擬防範措施，持續提升職業安全衛生績效、降低職災風險並保障勞工安全與健康。

1. 死亡或永久失能重大職業災害之調查

- 臺鐵公司各單位 (含其承攬商) 發生死亡或永久失能重大職業災害，職災事發單位應依規定通報，由職業安全衛生職災調查小組於職災發生後 3~5 日內赴現場，會同事發單位相關人員召開初步檢討會及勘查，檢討災害發生原因並研議初步防範措施 (含短、中、長期及單位、區域、全公司可採之初步改善防範措施建議)。
- 研擬防範措施，職災調查小組委員於現場初步調查紀錄完成後，經召集人同意先行交付事發單位執行，並由職業安全衛生室追蹤辦理情形至改善完成。
- 事發單位於職災發生 7 日內，將初步檢討報告送主管處，主管處召開初步檢討會並審閱後，送職業安全衛生室，由職業安全衛生室邀集小組成員及主管處就職災原因檢討責任歸屬，並由主管處依「國營臺灣鐵路股份有限公司內部單位、各分支機構及派出單位各級人員安全衛生分層負責實施要點」、「國營臺灣鐵路股份有限公司職業災害防範獎懲要點」及「交通事業鐵路人員獎懲標準表」擬定懲處人員及程度，交由職業安全衛生室依人事規定簽辦懲處。
- 每季臺鐵公司職業安全衛生委員會提報當季職業災害統計時，職業安全衛生室得要求發生死亡或永久失能重大職業災害或經職業安全衛生室指定職災事故之各層級單位主管及勞安主任出席，專案報告職災案之檢討及防範措施辦理情形。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

- 人才招募與留任
- 職能規劃與發展

⇒ **職業安全衛生**

社會參與 (S)

環境永續 (E)

附錄

2. 一般職業災害 (含虛驚事件) 之調查 (屬本要點第二條以外職業災害)

- 由事發單位於職災發生 8 小時內通報職業安全衛生室，並於 2~4 日內 (含) 由事發單位主管擔任召集人成立職災調查小組，成員包括該事發單位主管處代表、事發單位安全衛生人員、業務主管及工會代表等人員，調查發生原因、擬訂防範對策，於 10 日內 (含) 將災害事故調查表、職災檢討會議紀錄及工安快報 (或虛驚快報)，送職業安全衛生室備查。
- 職業災害 (含虛驚事件) 涉及不同單位時，由事發單位之主管處副處長擔任召集人成立召開。
- 職業安全衛生室對於事發單位之職業災害 (含虛驚事件)，可依職災內容召開會議檢討，以瞭解災害發生原因並協助研議初步防範措施或協助提供專業意見。

同時，為保障員工於工作中對職安風險之回報權與停止作業權，公司明定員工有責任主動通報不安全或不衛生情形，並可提出改善建議。員工亦應如實回報所有傷害事故，包含虛驚事件，以利後續檢討與預防。

依據《職業安全衛生法》第 18 條規定，當作業現場出現立即危害之虞時，雇主或場所負責人須立即指示停止作業並協助撤離；如員工於執勤時發現潛在危險，亦可於不危及他人安全之前提下，自行停止作業並撤離至安全地點，並應即時通報主管。臺鐵公司嚴格禁止雇主對行使該等權利之員工施以任何不利處分，除非可證明屬濫用行為並經主管機關認定者，以強化職業安全衛生治理，更體現對員工基本人權之尊重與保障，攜手工作者共同營造安全、健康、具信任基礎之工作環境。

➤ **持續健康監測與促進**

臺鐵公司訂有「勞工健康保護標準作業程序」，對於員工健康事項的促進、策劃及實施並安排員工與職業醫學科專科醫師及護理人員進行健康臨場服務提供諮詢與建議，協助員工維護身心健康，並推動異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因性危害預防計畫、執行職務遭受不法侵害預防計畫及母性健康保護計畫。

為維護員工身心健康並確保職場安全，每年 10 月後不定期辦理員工健康檢查，檢查項目包含一般健康檢查與特殊健康檢查，內容涵蓋作業經歷、病史調查、身體檢測、影像檢查及血液生化檢驗等，全面掌握員工健康狀況。2024 年全體工作者均無死亡職業傷害及職業病案件發生。

臺鐵公司每年定期辦理職場公費流感疫苗接種、公費其他疫苗接種活動及多元化健康篩檢服務，藉此降低員工感染疾病的風險並增強免疫防護力。同時透過完善的預防保健措施，協助員工在工作期間維持良好健康狀態，進一步提升整體工作效率與職場安全，展現公司對員工健康權益的高度重視。



公費流感疫苗接種活動



職場口腔黏膜篩檢服務

目錄

關於本報告書

董事長的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

- 城鄉發展
- 鐵道觀光
- 地方創生

環境永續 (E)

附錄



5

社會參與 (S)

城鄉發展	-----	83
鐵道觀光	-----	87
地方創生	-----	91

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

- 城鄉發展

- 鐵道觀光

- 地方創生

環境永續 (E)

附錄



5 社會參與 (S)

重大主題管理方針

II 服務品質與客戶關係管理

重要性	服務品質與客戶關係管理，不僅是提升營運效率與收益的重要手段，更是國營事業在確保公共安全、維護旅客權益及落實交通公平上的核心責任。			
政策 / 策略	<p>一． 臺鐵公司針對「安全」及「品質」面向分別提出相應政策及辦法，期能有效管理服務品質與客戶關係。</p> <p>二． 安全：行車、職安的安全第一政策。</p> <p>三． 品質：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺灣鐵路股份有限公司東區營運處訂定「服務品質提升計畫」與「客戶關係管理政策」，進行服務品質監測與旅客滿意度調查，並辦理員工服務教育訓練。 2. 依據建築法第 77-4 條及建築物昇降設備設置及檢查管理辦法第 4-1 條，每月須請專業技術人員實施維護保養，並作成紀錄表檢送當地主管建築機關。 			
管理評量機制	<p>• 溝通及申訴管道 (對外)：提供客訴通路、旅客滿意度調查</p> <p>• 管理措施 (對內)：</p> <p>服務品質與顧客滿意度監測</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理旅客滿意度調查 2. 以準點率、退票率、申訴件數作為指標 3. 定期內部稽核與外部訪談 4. 結果納入考核 5. 旅客服務中心設置與優化 	<p>客訴與回饋處理機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立多元化客訴通路 2. 定期追蹤與回饋 3. 案件統計與回覆時效報告 	<p>設施設備維護評量</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 契約規範每月兩次維護並數位建檔 2. 故障紀錄數位化 3. 現場評鑑 4. 每三個月定期辦理檢討會 5. 每年辦理 6 次全線軌道檢查 6. 每日派員搭乘機車頭巡視轄區路線 7. 每週辦理一次徒步巡查 	<p>員工服務教育訓練成效檢核</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化員工教育訓練，提升專業與態度 2. 透過訓練成果與顧客回饋連動檢視

- 城鄉發展
- 鐵道觀光
- 地方創生

II 服務品質與客戶關係管理

目標與標的	短期 (2025~2030)	中期 (2030~2040)	長期 (2040~2050)
2024 年達成情況	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安全、準確、服務、創新、團結、榮譽。 2. 提升旅客滿意度指數達 85.00% 以上。 3. 完成所有主要車站無障礙設施檢修、升級及檢點。 4. 強化旅客服務專線與數位客服即時性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立完整的數位客戶關係管理系統。 2. 員工服務專業培訓達成率 100%。 3. 客訴回覆時效縮短至 48 小時內。 4. 建立 AI 客服與數據分析平台，提升問題處理效率。 5. 將準點率穩定維持於 98.00% 以上。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打造全國領先的智慧鐵路服務品牌。 2. 旅客忠誠度提升 20.00% 以上。 3. 持續優化服務流程，實現綠色低碳運輸目標。 4. 實現智慧化鐵路服務，減少人為疏失並提升效率。 5. 積極推動與 SDGs(永續發展目標) 對接，如減碳與公平交通。 6. 提升設備可靠度、降低維修成本。
	<ul style="list-style-type: none"> • 客訴回覆時效平均縮短至 36 小時內，符合預定標準。 • 數位平台優化，依據監測結果持續改善功能，並增加服務人員培訓頻次。 • 高發客訴車站改善，制定專門改進計畫，調整管理方針以強化服務品質。 • 提升設備維護與可靠度，訂定設備 KPI 與「連續故障 3 次以上」管控指標。檢討會中與廠商共同檢討，推動降低故障率以提升設備可靠度。 		

臺鐵公司於執行各項營運活動及重大建設計畫 (如車站改善工程、軌道更新、環境美化、無障礙設施增設等) 時，均透過公所公告、社區說明會、民眾陳情管道與官方網站進行溝通，並依據環境部及地方政府規範執行環境與社會衝擊評估。衝擊評估內容涵蓋交通流量、噪音振動、環境衛生、安全風險及生態影響，並將居民與地方政府的意見納入改善計畫，以降低不利影響並促進地方共榮。

鐵路作為東部與西部之間提供穩定的大眾運輸動脈，補足偏鄉交通不足，並滿足學生、通勤族與長者就醫等日常基本出行需求；同時，觀光列車與小站巡禮等活動串聯花蓮、台東、宜蘭等沿線景點，帶動民宿、餐飲與農產品銷售，促進地方創生與就業機會。配合電氣化、雙軌化等建設投資，亦使公共資源更均衡投入東部地區。然而，花東路段受單線與多彎道路型限制，線路維護作業相對不易，且行車準點與運能穩定性較易受影響；過往重大事件亦使外界對運輸安全與服務品質之關注提升。另於市區路段，噪音與震動管理、平交道交通秩序與安全維護、未高架或地下化所衍生之都市縫合課題，以及沿線土地利用效能與用地取得 (含徵收) 相關議題，均可能對周邊社區生活品質與都市規劃推動形成壓力。

整體而言，臺鐵公司在促進交通便利、帶動地方經濟與推動綠色運輸方面具顯著正面效益；未來宜透過強化安全維管與人力配置、推進路廊立體化與平交道改善、採行噪音與振動抑制措施、活化鐵路用地，並精進居民溝通機制，以降低營運與施工衝擊，進一步提升社會信任與永續價值。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

 社會參與 (S)

⇒ 城鄉發展

- 鐵道觀光
- 地方創生

環境永續 (E)

附錄



|| 5.1 城鄉發展

面對高鐵與各縣市捷運系統日益成形，為避免重複建設、提升交通效率並促進區域均衡發展，交通部從整體運輸規劃角度出發，將臺鐵定位於中短程 (50-150 公里) 城鄉間旅運，結合高鐵的長途 (150 公里以上) 運輸，及城市內捷運與輕軌，形成層級分明、功能互補的「三鐵共構」整合網絡。

臺鐵公司也將善用公司化後的經營彈性，擴大附屬事業的經營範圍，利用出租車站空間引進餐飲、百貨商場、旅館及商業大樓等產業，結合車站周邊土地進行開發等業務，提供商業、辦公、長照、開放廣場配置等多元服務機能，除提升交通節點功能外，也可為周邊社區提供生活服務空間，創造更多就業與活動機會，促進社區活化與整體城市發展。

► 鐵路捷運化、立體化

由於西部走廊人口比例達臺灣總人口數的 95%，為強化公共交通系統的使用效率，發揮全臺軌道路網整體綜效，臺鐵公司配合交通部政策，推動鐵路捷運化與立體化，創造高鐵、中 / 短程鐵路與都會捷運間的動態協同，將通勤半徑由傳統的每小時 50 公里拉升至 70 公里，進而吸引都市人流向中小城鎮擴散，紓解都市人口過度集中問題，逐步建構出多核心的生活圈，並為都市更新與區域均衡開發提供條件。

鐵路立體化可消弭平交道瓶頸，提升行車安全與運量密度，有助於支撐捷運化後更高頻次的通勤與轉乘需求，同時釋出大量沿線土地，再結合鐵路捷運化增設車站，有利於配合地方政府進行都市更新與轉運中心建設，帶動都市發展，促進地方繁榮與發展。

新設車站涉及用地取得與軌道立體化等高資本支出項目，應審慎評估財務可行性及資金來源；且車站交由臺鐵公司營運後，維護管理成本將大幅增加，因此本公司積極配合辦理都市更新及車站周邊整體開發，將車站轉型為兼具交通、商業與公共服務功能的複合場域，在創造新收入來源的同時，也讓鐵路更貼近民眾日常生活。因此推行鐵路捷運化與立體化，不僅是臺鐵公司履行國家整體運輸政策與促進區域平衡發展的重要任務，更是改善自身營運與服務品質的契機。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

⇒ 城鄉發展

- 鐵道觀光

- 地方創生

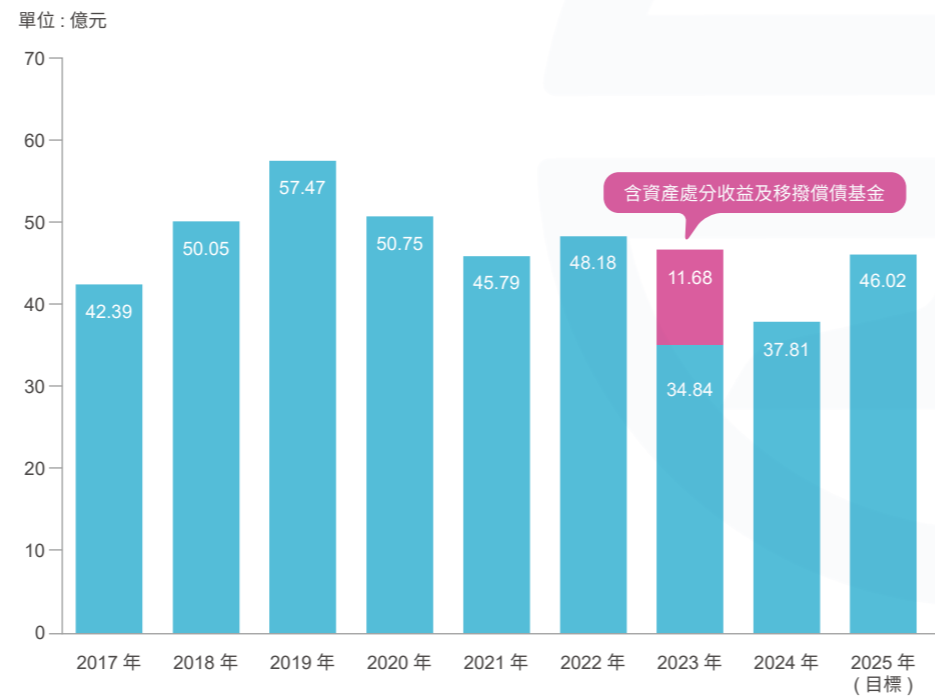
環境永續 (E)

附錄

➤ 資產開發及活化

臺鐵公司除辦理都市更新和促參外，也新增如合建開發、設定地上權、參與危老重建或捷運開發等土地整合利用開發方式，目前已有陸續推出或參與地方政府主辦之招商案件，並提供不動產及空間標租，以作為商場、停車場、廣告、房地、辦公室及基地臺、太陽光電發電設備等 (租賃條件)，豐富及帶動車站與周邊的食衣住行育樂等活動，目標使車站成為區域未來生活中心，並增裕整體營收。2024 年收入 37.81 億元，較 2023 年扣除處分及移撥償債基金收益成長 8.5%。

歷年資產開發收入



近期執行之重要案件

案名	說明
A. 板橋車站 ROT 續約案	2024 年 3 月 21 日與冠誠公司完成議約、5 月 28 日完成簽約及公證，預估本案年收益約 1.59 億元。
B. 新左營車站 ROT 續約案	2024 年 5 月 8 日與冠友公司完成議約、6 月 26 日完成簽約及公證，預估本案年收益約 1,318 萬元。
C. 南港調車場都更案	主體工程 2024 年 6 月 18 日開工，預計分回房地價值約 708 億元。
D. 公司土地參與高雄岡山 RK1 捷運開發案	2024 年 6 月 28 日公告招商，預計分回房地價值約 7.7 億元。
E. 屏東車站都更案	2024 年 10 月 29 日公告招商，預計分回房地價值約 17.64 億元。
F. 北市開發及都更三案	預估至 2033 年前，臺北雙子星開發案、南港調車場都更案及南港商三特公辦都更案等已簽約案件將陸續完工，預估資產開發效益超過 300 億元。

臺鐵公司規劃 2024 年至 2025 年，將優先推動 10 處車站及周邊地區的開發案件 (如：高雄車站、鳳山車站、七堵車站、臺中車站、屏東車站、員林車站、三塊厝車站、花蓮民權路、臺北安東街及麗水街)，透過土地開發活絡當地商機，以提升品牌力和穩定附屬事業收益，達成提升服務、永續經營及幸福企業的營運目標。

2024 年已新增 4 件亮點開發案 (基隆光明路土地、臺北安東街土地、臺中復興路土地、高雄自立路土地)，即辦理委託專業顧問，進行法令及市場分析、財務試算、建築量體及開發方式等評估前置作業，正辦理招商規劃中，俟公司董事會審議通過及交通部核定後，再辦理公告招商相關事宜。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

⇒ 城鄉發展

- 鐵道觀光
- 地方創生

環境永續 (E)

附錄

► 新增車站與服務機能強化

臺鐵公司持續積極配合中央與地方政府的新建與改造計畫，透過新增車站及推動車站設施整建，並檢視旅運需求分布與列車服務安排，優化運能及班次配置，以提升整體旅運服務效能與服務品質，強化城鄉旅運銜接與交通可及性。

鳳鳴臨時車站

2024 年 11 月 30 日，鳳鳴站在社會大眾的期盼下，正式啟用。鶯歌與桃園站間原為北部鐵路距離最遠的兩個車站，為了便捷鶯歌與桃園站間的大眾運輸服務，特別規劃在車站地下化之前，先行設置鳳鳴臨時站，每日約提供 129 班區間車服務，以提升當地的交通便利性並藉此培養通勤族的搭乘習慣。

中壢臨時車站

為配合交通部鐵道局「桃園鐵路地下化計畫工程」，中壢車站將改建成地下化車站，拆除舊站改以臨時站繼續服務中壢地區旅客，臨時站於 2024 年 6 月 16 日啟用。

中壢站為地下化計畫中極為重要的一站，而中壢臨時站的啟用，更為當地帶來了煥然一新的車站景觀，也同時提供了不同以往的乘車環境以及服務品質。

追分車站

追分站於 2024 年啟用無障礙設施電梯，方便行動不便人士、友善高齡年長者及親子旅客，以符合社會發展趨勢及提升服務品質、旅客乘車便利性及營運安全。目前市定古蹟追分車站修復 (委託因應計畫及規劃設計部分) 於期末報告審查後，即進行追分車站的主體修復。

配合高鐵彰化站建設的「田中線」支線預計於 2025 年動工，將使臺鐵田中站接軌高鐵彰化站，形成雙軌轉乘價值，提升旅運便利性；恆春支線 (屏東觀光鐵路) 則已重新啟動可行性研究，預計延伸至恆春，服務墾丁觀光市場，紓解車潮與提升區域連結性。

► 社會公益

臺鐵公司善盡企業社會責任，透過多元方式回饋社會。除配合政府政策推動身心障礙者、原住民與弱勢族群就業外，亦積極與公益團體合作，關懷弱勢家庭與偏鄉孩童之教育與生活需求，定期開放鐵道文物館、舊車站空間供民間團體使用，結合在地文化資源推動社區共融與鐵道文化保存，讓交通建設與社會公益相得益彰。

活動名稱	活動內容	金額 (新台幣元)
68 讀書會於鶯歌車站增設鋼琴	2024 年 5 月 25 日鶯歌當地 68 讀書會及熱心居民共同協助在車站內增設藝文鋼琴區，提供往來旅客自行彈奏鋼琴的溫馨場域，成功為車站打造藝文氛圍	260,000
2024 鐵道文化觀光祭	2024 年屏東鐵道文化觀光祭於 11 月 2、3 日在屏東南州運動公園登場，於屏東站至南州站間加開「噹噹一族彩繪列車」每日來回各 5 次彩繪列車	200,000
花蓮鐵路節站前文化活動	攝影展、原民演出、兒童團演出及文化展示與互動導覽	-
公益演唱會列車加開	為配合公益音樂演出加開班次列車延伸至玉里	-
植樹節活動	參與植樹節活動，投入資源進行綠化植樹，旨在推動環境保護、減碳固碳與生態平衡，並提升當地社區居民的生活環境品質。透過此活動，不僅強化社會大眾對永續發展與環境保護的意識，也促進社區與企業間的良好互動，對當地經濟與環境均具有正向影響	300,000

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

⇒ 城鄉發展

- 鐵道觀光
- 地方創生

環境永續 (E)

附錄

積極參與車站相關廠商舉辦之公益活動



陪伴唐寶寶「鐵道文化之旅 - 饗食趣」



「愛不囉嗦」公益櫃位



寵物免認養活動



導盲犬公益宣導活動



「挽袖捐熱血 微風分享愛」公益捐血活動



「STARRY NIGHT 夢想之夜」
聖誕公益點燈活動



玩轉學校說故事



低碳小旅行 × 淨零綠生活



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

 社會參與 (S)

- 城鄉發展

⇒ 鐵道觀光

- 地方創生

環境永續 (E)

附錄

|| 5.2 鐵道觀光

臺鐵公司持續配合政府政策，照顧國人基本民行權利，除維持小站及服務性路線的營運，更致力於提升整體運輸服務品質，已陸續投入新式城際列車、通勤列車，並推出新型態經營方式，吸引商務會議、觀光、團體旅遊之旅客，體驗臺鐵嶄新的城際運輸服務，進一步創造地方經濟活動。

► 拓展觀光事業

在大眾運輸服務的基礎上，臺鐵逐步將觸角延伸至觀光領域，透過改造車廂與導入特色設計，推出如「鳴日號」、「藍皮解憂號」及「環島之星」等主題列車，搭配地方美食、文化導覽與專屬套裝行程，將自身「運具結合旅遊」的優勢發揮到最大化，以交通串聯旅遊體驗，進而開創新的營收模式與品牌價值，也帶動沿線城鎮的觀光發展。

鐵路旅行

臺鐵公司藉由與地方政府、觀光局、飯店業者及旅行社合作，推出從車票到結合住宿、餐飲與景點的多元套裝行程，滿足旅客可一次購足的完整旅遊體驗。

觀光列車 (環島之星、明日號、藍皮解憂號)



環島之星：於 2008 年啟航，由易遊網 (ezTravel) 與臺鐵長期合作經營，是少數規劃環島動線的觀光列車，行程為 1-3 天環島或分段環島套裝，結合飯店、接駁與在地體驗，近年持續以主題彩繪與異業合作推出改版：2019 年「Hello Kitty」彩繪、2023 年「迪士尼夢想號」等。



鳴日號：2020 年 12 月 31 日跨年首發，由雄獅旅遊取得營運與銷售權，主打「五星服務·五感體驗」與專屬餐飲「鳴日廚房」等配套，路線依檔期規劃，包含環島長天數、東部／西部主題段、花東振興專列等 2-5 天包列行程，結合在地住宿、職人體驗與車上精緻餐飲，亦與地方政府、品牌旅館推出聯名車廂或限定活動。



藍皮解憂號：2021 年 10 月 23 日首航，復刻經典藍皮普快車，固定行駛南迴鐵路枋寮—臺東 (沿經枋山、大武、太麻里等站)，由雄獅旅遊與多家旅行社販售單程或主題套票，內容包含紀念車票、在地茶點、導覽耳機與隨車解說，另有夜行專列與季節加開班次，並串聯屏東、臺東在地景點的一日／二日或多日行程。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

- 城鄉發展

⇒ 鐵道觀光

- 地方創生

環境永續 (E)

附錄

依循《鐵路法》等規範所界定之業務範疇，在觀光列車推廣上以運能與運行服務為基礎，結合旅行業者與地方政府等合作夥伴，發展多元觀光列車產品與市場推廣作為。2024 年正式完成公司化後，臺鐵公司配合法規鬆綁得以經營觀光業務，開始成為「主題設計與產品經營」的主導者，於 2024 年底推出「海風號」，並結合旅行社夥伴的行銷資源，展現出自主推動觀光事業的新局面。

觀光列車 (海風號)



海風號：由 EMU500 型電聯車改裝而成，2024 年 12 月 7 日正式首航，行駛於新竹至台中之間的海線。

為提升觀海體驗，設置面向同側位置，使視野如於表演廳中，觀看窗外景致變化。

建立美學品牌

為了讓旅客在候車、乘車或接觸臺鐵商品時，都能感受到獨特的文化底蘊與現代美感，臺鐵公司積極透過美學設計強化企業形象與旅客服務體驗，提升空間與產品的質感，並與觀光事業緊密結合，當車站空間成為具吸引力的旅遊景點、列車設計成為視覺符號、甚至文創商品展現地方特色時，搭乘臺鐵就不僅是交通行為，而是一種完整的旅遊體驗，進一步吸引國內外旅客並擴大觀光效益。

臺鐵公司已成立「臺鐵美學設計諮詢審議小組」，由 9 位來自不同領域的專家學者組成，並分成車站建築及路線、車輛美學設計、網路及媒體行銷、企業形象及產品開發等四個分組，進行專業評估與指導，已完成多項量化成果，並建立嚴謹諮詢審議流程，從提案到執行，每個環節都有專家把關，確保美學理念能夠落實到實際工作中。

北部首間南港禮賓候車室



服務場域部分，現已完成新竹、嘉義、鶯歌等站微改造工程，以及「臺鐵夢工場」視覺整合與空間改善，花蓮和南港站禮賓候車室則融入地方特色文化，展現傳統與現代美學的完美結合。車輛設計方面，EMU3000 和鳴日號兩款新型列車獲得國際設計大獎，而 EMU900 也被譽為「臺灣最美的區間車」，充分展現臺灣軌道列車設計的上突破。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

- 城鄉發展

⇒ 鐵道觀光

- 地方創生

環境永續 (E)

附錄

► 便當及商品開發

台鐵便當最早是為了方便旅客在長途旅行途中能快速用餐，自日治時期即隨鐵路發展而誕生，逐漸演變成臺灣人搭火車時特有的飲食記憶，更承載著世代共同的旅行回憶與文化符號，象徵著「在路上的味道」。近年來臺鐵公司更跨足文創設計，推出紀念包裝、聯名商品，甚至便當專賣店，讓台鐵便當不再只是配角，而是鐵道文化的一部分，延伸出觀光與在地連結的價值。



限量台鐵便當



國民健康署 X 臺鐵公司「茶香燻雞便當」

台鐵便當

臺鐵公司販售之便當均符合食品安全管制系統準則，並建立 HACCP(危害分析重要管制點)系統等相關規定，特別強調分量充足、價格親民，並重視現場熱食供應的溫度感，讓旅客在車廂或月台都能享有暖心體驗，自 2024 年 5 月起，更於全臺各台鐵便當門市販售 120 元以上精緻化長銷便當，未來將籌劃設立大型便當中央廚房，進一步提升餐點的質與量，擴大販售至環島路網市場。

除了經典菜色外，近年也積極配合觀光署及各縣市政府所舉辦之燈會、節慶及慶祝活動，持續研發具在地特色的精緻便當，將便當分眾化精準行銷，為消費者提供更多樣化的選擇，2024 年共研發 37 款特色便當、銷售 48.3 萬個，而全年總便當銷售量共計為 931 萬個，較 2023 年 887 萬個，年成長 4.97%。

2024 年 6 月擴大辦理第 9 屆鐵路便當節活動，展場範圍由臺北車站多功能展演廳擴增南北緊鄰區域，共有 58 家國內外業者共襄盛舉，展場營收 1,130 萬元，較去年成長 29.95%，其中鐵路商品營收 225 萬元，較去年成長 168%；參觀人數 44.2 萬人，較去年成長 6.23%，營收及參觀人數都突破新紀錄。



第 9 屆鐵路便當節

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

- 城鄉發展

⇒ 鐵道觀光

- 地方創生

環境永續 (E)

附錄

鐵道商品

臺鐵公司歷史悠久、擁有豐富文化底蘊，除已累積一定鐵道粉絲外，亦有足夠魅力可吸引潛在客群，自 2012 年首度於臺北車站設置「臺鐵夢工場」以來，陸續於松山站、南港站、花蓮站、臺東站與鳳山站開設分店，文創與周邊商品發展已從早期鐵道紀念品擴展到涵蓋生活文創與品牌聯名，透過設計讓鐵道也成為生活圖像的一部分，提升文化影響力與營收來源。臺鐵公司將持續精進鐵道特色商品開發能力，深耕典藏鐵道文史及開發文創潮流商品，並推動商品精緻化、多元化，吸引不同客群。

2024 年 8 月起與中華郵政公司合作，於「i 郵購」網路商城上架販售鐵道商品，預定 2025 年第二季將與開店平臺合作，在品牌營銷進行多渠道推廣，並透過消費者數據分析，持續精進反饋機制，以提升消費者滿意度及品牌價值。統計 2024 年便當及商品收入約佔臺鐵年營收 4.00%，較 2023 年收益成長 12.80%，其中鐵路商品營收為 5,965 萬元，較 2023 年的 4,877 萬元增加 22.30%。



多功能積木萬年曆 - 海風號、山嵐號



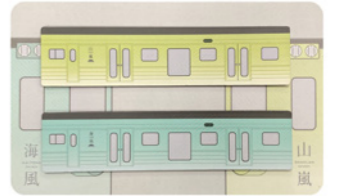
紙膠帶 - 海風號、山嵐號



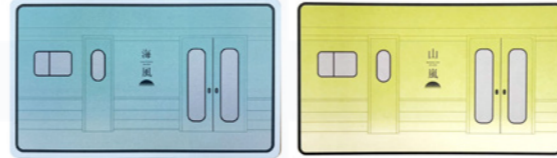
造型手帕 - 海風號、山嵐號



資料夾組 - 海風號、山嵐號



造型磁鐵組 - 海風號、山嵐號

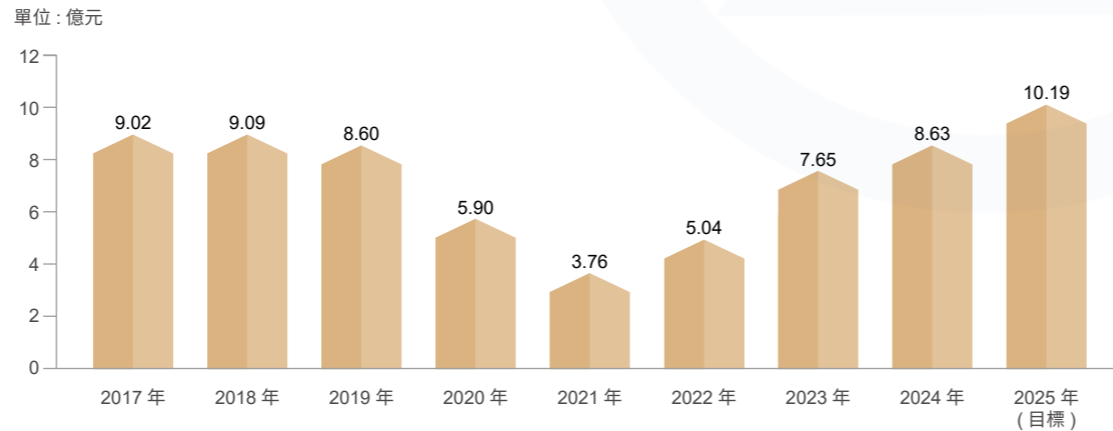


造型明信片 - 海風號、山嵐號



不銹鋼便當盒 - 海風號、山嵐號

歷年便當及商品收入



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

- 城鄉發展

- 鐵道觀光

⇒ 地方創生

環境永續 (E)

附錄

|| 5.3 地方創生

過去，臺鐵公司曾是社會與產業進步的重要推手，長期肩負起帶動地方經濟與支撐國家發展的角色，而隨著交通格局演變，鐵路的全國運輸定位逐漸轉向以城際旅運為主，臺鐵公司在堅守核心業務的同時，也配合政策及區域發展規劃，透過鐵道觀光持續發揮社會影響力與文化價值，吸引更多人流進入各地城鎮，帶動沿線經濟活動的活絡。

臺鐵公司自 2025 年 2 月 21 日訂定「車站結合地方創生作業要點」，響應政府地方創生政策，有效利用車站空間，促進車站與地方連結，提升車站及周邊地區活力。並於 2025 年 7 月 1 日與高雄市政府簽訂「地方創生案件契約書」，高雄市政府各部門將於高雄車站南下沉式廣場舉辦地方創生活動，配合高雄市政府推動高雄車站周邊都市更新與開發；因應高雄車站商業大樓及旅館大樓招商需求，攜手地方政府共同推動地方創生與活化政策，持續引進人潮、帶來商機。



2025 雄爭舞鬥國際街舞大賽

► 提升旅遊體驗

除了主幹線的特色觀光列車外，臺鐵公司亦將美學設計導入支線觀光列車，進一步增強臺鐵公司品牌形象與吸引力；車站方面，則同時考量運輸需求及功能性，已規劃對瑞芳車站進行改造。

瑞芳車站為平溪線及深澳線之重要轉乘樞紐，旅運需求長期維持高檔，尤以假日及觀光旺季更為顯著。為提升候車與轉乘體驗，車站在動線與場域容量方面具進一步優化空間，部分公共設施（如公廁）亦可透過更新改善提升使用便利性。爰規劃擴充站體營運空間、精進無障礙動線及公廁設施、改善周邊景觀環境，並強化前後站旅運服務之串聯整合，以打造兼具功能性與美感之觀光型車站。

2028 年則將完成集集支線七個美學車站，並與田中支線的啟用相互配合，形成更完整的路網連結，讓旅客可以更方便從田中方向進入南投集集地區，擴大觀光人潮來源。

另外值得一提的是，因應「0403 花蓮震災」，臺鐵公司 2024 年首次對一般民眾開放體驗「國寶級總統花車」，作為花東觀光振興方案的一部分，乘客可分批參觀花車與客廳車，體驗珍貴鐵道文化資產。「總統花車」觀光專案，藉由與業者協同設計遊程，採「郵輪式列車」型態，沿途安排多站停留與導覽，結合住宿與在地活動，為花東帶動高話題的鐵道體驗產品。



完成整備保養之總統花車

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

 社會參與 (S)

- 城鄉發展

- 鐵道觀光

⇒ 地方創生

環境永續 (E)

附錄

建構充電站網絡

臺鐵公司配合政府電動車政策，於出租停車場重新招標時，要求承攬業者建置基本數量之電動車充電設施。截至 2024 年底，已由業者於臺北、南港、板橋等站法定停車場，以及臺中、新左營、宜蘭、礁溪等站旁共 33 處場域完成設置，提供慢充 183 槍與快充 24 槍。此舉透過在通勤熱區與轉乘樞紐就近提供充電服務，降低民眾里程焦慮、便利旅客與社區居民日常出行與長途移動，並促進弱勢與非都會地區對低碳交通的可近性與可負擔性，強化社區與大眾運輸之連結，進一步提升公共空間的使用友善與社會共益。

► 文資保存

為保存鐵路文化資產及鐵路文物，依據文化部「文化資產保存法」正式成立企劃處文資科，頒行「鐵路文化保存及活用管理作業要點」，成立「鐵路文化保存及活用小組」，定期召開審查會議，目的在審查具有歷史保存價值之鐵路文化資產及文物，並做保存登錄、管理維護、活化利用等相關工作。

截至 2024 年 10 月止，文化資產共計 99 處 (包含古蹟 29 處、歷史建築 66 處、文化景觀 3 處及聚落建築群 1 處)，其中經政府機關認養計 8 處、代管計 5 處、無償提供使用計 3 處、有租約者計 22 處、公務使用計 61 處。另針對鐵路文物部分，共計召開 11 次「鐵路文化保存及活用小組」審查會議，審定物件累計 2,523 項，目前皆妥善存放於臺鐵公司各單位，並集中登錄於「鐵路文化保存管理資訊系統」進行系統化管理，以利後續保存及活用。

針對有使用效益之文化資產以出租或合作經營方式與政府機關、博物館及民間機構進行運用，或由臺鐵公司公務自用，例如：與臺灣歷史博物館合作經營之臺灣總督府鐵道部園區；國家鐵道博物館於臺北機廠定期舉辦鐵路文物展示；與國家檔案局、臺灣歷史博物館、鐵博館籌備處及蘭陽博物館合作辦理文化講座及文化路徑走讀活動，由文化志工專人講解及導覽，加強活化文化資產。

車站認養

為維護既有設施及綠美化車站及沿線花木，鼓勵公私機構團體及個人參與管理維護並予認養，提升車站環境品質與地方認同，促進社區參與與共同維護公共空間。

2020 年起藥師山社會福利慈善事業基金會簽立大華車站認養書，由基金會協助大華車站環境規劃與綠美化，為遊客及居民提供了舒適的休憩美地，並為地方觀光增闢一特色景點。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

 環境永續 (E)

- 氣候行動
- 能源管理
- 物料管理
- 生態保育

附錄



6

環境永續 (E)

氣候行動	96
能源管理	100
物料管理	103
生態保育	105

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

 環境永續 (E)

- 氣候行動
- 能源管理
- 物料管理
- 生態保育

附錄



6 環境永續 (E)

重大主題管理方針

II 溫室氣體與氣候變遷

重要性	<p>為因應臺鐵公司組織轉型後對企業碳治理責任之承擔，臺鐵自 2024 年起啟動系統性溫室氣體盤查作業，並以 2024 年度盤查 32 個車站 (4 個特等站與 28 個一等站) 所蒐集之數據為基礎，於 2025 年度將盤查範圍擴大至公司全範圍 (包含總公司、車站、廠段、分駐所、道班等全部單位)，全面展開碳排資料蒐集與管理作業，藉此強化盤查制度的完整性與代表性，並提升各場域碳排現況掌握度，作為後續減碳路徑及相關策略規劃與執行之依據。</p>
政策 / 策略	<p>一. 為響應政府 2050 淨零排放政策，臺鐵公司於 2024 年啟動「旅客運輸服務碳足跡」及 32 個車站的「組織型溫室氣體盤查」。此外，環境部於 2025 年 1 月 9 日公告「事業應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源 (草案)」，草案明確將「鐵路運輸業」納入溫室氣體排查的對象，為推動臺鐵公司溫室氣體盤查業務，已於 2024 年 11 月簽准成立「溫室氣體盤查推動小組」，全力配合溫室氣體盤查業務執行。</p> <p>二. 臺鐵公司針對溫室氣體盤查制定以下政策：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全面盤查制度化：依據 ISO 14064-1 標準，建立組織型溫室氣體盤查制度，首波涵蓋全臺 32 個主要車站及全公司營運設施，逐步擴展至所有營運單位與設施。 2. 碳足跡揭露與查證：針對「區間、自強、莒光」列車進行旅客運輸服務碳足跡盤查，並取得外部查證與碳足跡標籤使用權，未來將於官網、APP 及車票上揭露旅運碳排資訊。 3. 減碳行動與目標設定：配合國家政策，臺鐵公司提出減碳路徑圖，以期達成 2050 年達成淨零排放之階段性目標。 4. 資訊透明與利害關係人溝通：透過發布永續報告書，向員工與社會揭露碳管理成果與進度，強化永續溝通與社會責任。 <p>三. 重點工作及行動計畫：為強化淨零轉型與減碳工作的落實，自 2025 年起，正式啟動「重點工作及行動計畫」制度，並結合 KPI 目標管理與工作考成機制，建立一套具體量化的推動架構。</p>
管理評量機制	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通及申訴管道 (對外) • 管理措施 (對內)： <p>一. 針對溫室氣體與氣候變遷議題，臺鐵公司透過導入 ISO 14064-1 標準與 KPI 閉環管理機制，建立系統化之規劃、追蹤與檢核流程，確保各項環境管理措施得以落實並持續改善。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依循標準進行排放管理 (Plan / Check) <ul style="list-style-type: none"> • 依據 ISO 14064-1 標準，每年進行溫室氣體盤查與排放管理評量。 • 作為公司氣候管理之基礎，並確保符合國際規範。 2. KPI 導向的閉環管理流程 (Do / Act) <ul style="list-style-type: none"> • 各單位依業務特性設定年度 KPI。 • 每季召開「檢討、檢核執行成果會議」，追蹤執行進度與落後原因。 • 提出具體因應措施，責任中心自評後再經核定與審查。 <p>二. 除強化盤查與目標管理外，並同步推動減碳基線建立、氣候風險評估及定期檢討機制，以兼顧機會管理、風險預防及補救措施之完整性。</p>

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

 環境永續 (E)

- 氣候行動
- 能源管理
- 物料管理
- 生態保育

附錄

II 溫室氣體與氣候變遷

目標與標的

短期 (2025~2030)

1. 完成溫室氣體組織邊界建構與排放盤查制度化，建立全公司範圍碳盤查與管理制度。
2. 推動場站與辦公場域能源效率改善計畫，包含冰水主機汰換、LED 照明更新、空調系統智慧化管理等。
3. 啟動太陽能光電設施建置，以車站、機廠、屋頂空間為優先設置標的。
4. 導入碳數據管理平台與 EMS 監控系統，提升資料精確性與決策效率。
5. 以 2023 年為基準年，車輛升級汰換、廠辦減少廢棄物、廠辦降低能號耗等。

中期 (2030~2040)

1. 全面汰換高碳排列車與站務設備，包含支線柴油車輛汰換為儲能型列車、辦公場所全面電動車化。
2. 大規模導入再生能源與碳中和措施，如購買綠電、設置儲能系統、推動自發自用能源配置等。
3. 優化維修與車輛調度作業，透過智慧排程系統提升能源使用效率。
4. 擴大潔淨能源使用。

長期 (2040~2050)

1. 達成公司整體營運碳中和，涵蓋車站、列車、機廠、辦公處所等營運面向。
2. 落實綠色建築與工程碳管理認證 (如 PAS 2080) 制度，提升基礎設施生命週期碳管理能力。
3. 促進與供應鏈、乘客端之碳責任共享，推動旅運碳足跡標示與減碳誘因制度
4. 2050 年前各營運據點達到碳中和。

2024 年達成情況

- 執行 2024 年溫室氣體排放量盤查及查驗作業 (32 個車站)。
- 執行旅客運輸服務碳足跡盤查



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

 環境永續 (E)

⇒ 氣候行動

- 能源管理
- 物料管理
- 生態保育

附錄

|| 6.1 氣候行動

在全球氣候變遷與極端氣候日益加劇的背景下，鐵路運輸產業作為大眾運輸的重要支柱，同時也是高耗能與資源密集的行業，承擔著不可忽視的環境責任。根據聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC) 第六次評估報告，交通運輸部門在全球能源相關溫室氣體排放中佔約 15.00%，其中鐵路運輸雖優於其他運具，但仍需持續提升能源效率與碳排放管理。臺鐵不僅承擔安全、便捷的公共運輸使命，更積極以實際行動回應環境永續承諾。

為此，臺鐵公司導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 框架，作為掌握氣候風險與機會的重要工具，藉由系統性辨識、評估與管理氣候變遷所帶來的挑戰與機遇，逐步強化營運韌性，並推動低碳轉型，持續邁向淨零排放的目標。

長中短期風險及因應措施

風險		風險因應措施
短期	【實體風險】加強溫室氣體排放量的記錄與申報，確保資料完整透明，符合法規要求	強化溫室氣體盤查準確性與透明度將法規政策納入公司管理優先事項，以符合法規要求加強市場動態資訊蒐集，提升判斷市場趨勢能力參與政府轉型計畫以獲取補助
中期	【實體風險】能源成本增加造成營運成本上升	與其他企業合作技術開發，降低投資失敗風險增加與利害關係人溝通，了解需求並納入決策，將氣候議題融入財務規劃，強化韌性
長期	【實體風險】極端天氣事件頻率增加、維護及緊急強修成本提升	建立客戶回饋機制，提升韌性完善投資策略，降低投資失敗風險因應氣溫上升，強化設施設計與員工防護措施
機會		機會因應措施
短期	【實體機會】減少紙張使用量	推動電子化流程，減少紙張消耗提升資源使用效率，樹立企業永續形象，贏得投資人與客戶信任
中期	【實體機會】市場朝低碳排及低噪音等產品進行研發	開發並銷售低碳產品與服務，提高市場競爭力導入低碳能源，降低長期能源成本，資源可投入於研發與員工福利
長期	【實體機會】採購之產品亦能減少廢氣排放及噪音問題。	持續推動創新，開發符合市場需求的綠色運輸產品與服務；並提升企業聲譽與國際合作機會，增強長期市場韌性

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

 環境永續 (E)

⇒ 氣候行動

- 能源管理
- 物料管理
- 生態保育

附錄

財務負面影響與相關衝擊

面向	屬性	說明
經濟	潛在	因應《再生能源發展條例》及碳費等相關法規，導致營運成本增加。
經濟	實際	極端氣候 (乾旱、洪水) 造成糧食歉收、原物料價格波動，增加運輸營運成本。
環境	潛在	氣候惡化具不可逆性，若未及時調適，將造成長期生態系統失衡與營運風險。
環境	實際	溫室氣體持續排放，全球平均溫度升高，自然災害加劇，增加設施維護與安全營運成本。
人權	潛在	土地劣化與文化資產流失，當地居民與原住民族的生計及生活方式受威脅。
人權	實際	熱浪與空氣污染導致健康風險 (中暑、呼吸疾病)，洪水與糧荒使居民生活受影響，進而增加公共運輸服務需求與管理壓力。

策略與風險管理

項目	說明
策略	面對氣候變遷威脅日益加劇及極端天氣事件發生的頻率與嚴重性提升，臺鐵公司將氣候風險納入營運策略，強化維護與緊急強修的應變能力。為提升韌性與安全管理，積極建立氣候變遷預測、整備及應變機制，包括邊坡監測、異物入侵偵測系統，以及地震後列車減速運行並派員巡檢等措施。各項細節與實務作法將由相關單位依營運實際情況補充，以確保策略與管理措施能有效落實於營運全流程。
風險管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化溫室氣體盤查準確性與透明度 2. 建立氣候風險評估機制 3. 強化基礎設施韌性

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

氣候行動

- 能源管理
- 物料管理
- 生態保育

附錄

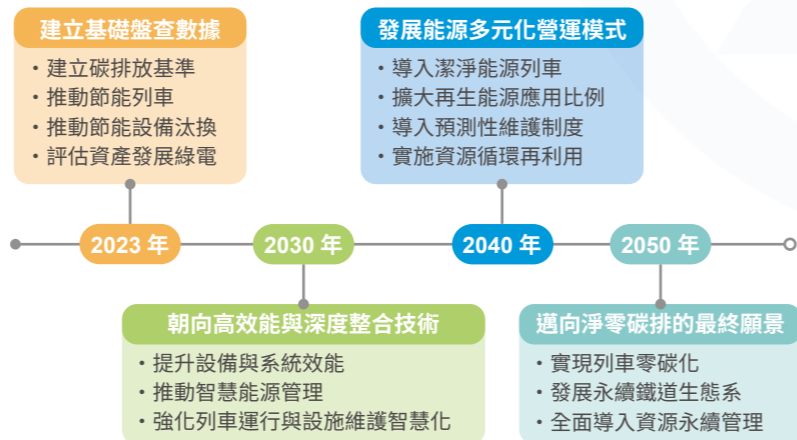
指標與目標

為掌握營運排放現況，已自 2024 年啟動「旅客運輸服務碳足跡」及 32 個車站的「組織型溫室氣體盤查」，並以 2005 年為溫室氣體排放基準年，透過短期建立低碳營運轉型基礎，中期擴大潔淨能源使用，長期完成全面低碳化，來達成公司綠色營運之願景。本公司已針對各營運場域擬定策略計畫及對應關鍵績效指標，使績效與實質營運掛鉤，以符合我國運輸部門 2030 年溫室氣體排放減量 28±2% 之目標。為確保盤查工作的公信力與有效性，環境部於 2025 年 1 月 9 日公告「事應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源 (草案)」，將鐵路運輸業納入盤查對象，並於 2024 年 11 月成立「溫室氣體盤查推動小組」，全力配合盤查業務執行，確保各項減碳行動符合政府法規及外部要求。

淨零路徑

依據臺鐵公司現況年之碳排量情形，規劃以列車、車站為減碳核心，輔以強化機廠、軌道設施、辦公處所及鐵路廚房節能措施，規劃臺鐵公司短中長期之減碳重點。

2050 淨零路徑規劃



各面向之減碳策略

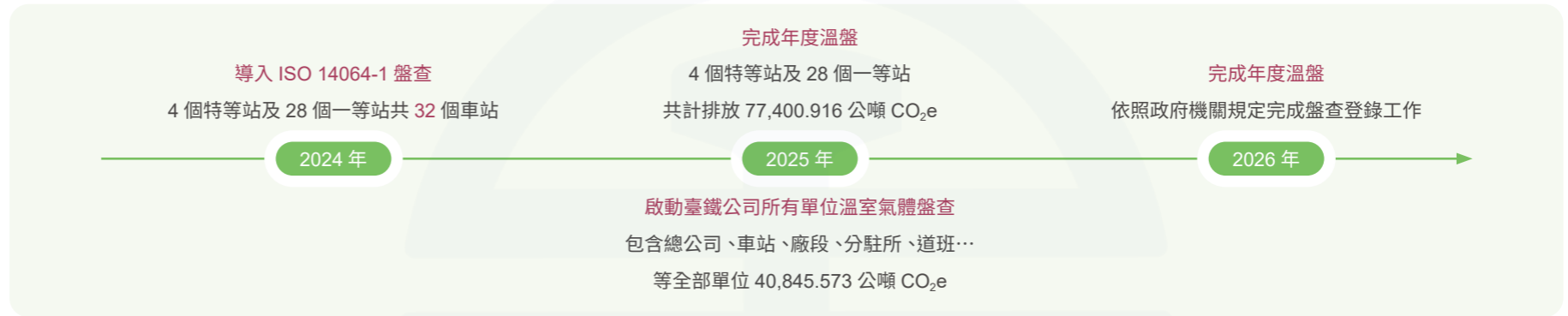
列車運行 <ul style="list-style-type: none"> • 推動綠能列車 • 推動列車節能設計 	推動車輛汰換，導入混合動力或低碳列車技術，逐步提升能源效率，最終實現低碳列車運行與低碳化	車站運作 <ul style="list-style-type: none"> • 使用設備節能設計 • 引進設備監控系統 	高效照明、節能空調開始，逐步引入分區與智慧能源管理，並結合再生能源設施，推動永續綠色車站
機廠列車維護 <ul style="list-style-type: none"> • 優化維修作業流程 • 引進智慧能耗監測 	以智慧能耗監測、再生能源導入與高效設備更新為核心，逐步建立預測性維護體系	軌道設施維護 <ul style="list-style-type: none"> • 導入智慧巡檢 • 引進智慧能耗監測 	強化數位化與智慧巡檢，從電子化維修紀錄到無人化檢測，逐步降低維護能耗
辦公處所運作 <ul style="list-style-type: none"> • 使用高效節能設備 • 太陽能光電建置 	推動數位化、智慧照明與高效冷氣，打造低能耗智慧辦公空間	廚房運作 <ul style="list-style-type: none"> • 使用高效節能設備 • 導入智慧化管理 	冷凍設備與廚務設施節能，到逐步導入智慧溫控與高效小型電器，全面提升後勤作業減碳成效

- 短期 (現況年~2030年)：朝向高效能與深度整合技術
從列車、車站、辦公場所及廚房運作，至列車及軌道設施維護，推動使用高效節能的設備，並結合電務智慧化優化列車運行與設施維護智慧化。
- 中期 (2031~2040年)：發展能源多元化營運模式
持續導入環保柴電及電池動力列車、加速車站綠色轉型、導入智慧能源管理系統、機廠及軌道設施智慧化巡檢，並逐步擴大太陽能自發自用場域，強化營運場域之再生能源整合。
- 長期 (2041~2050年)：邁向淨零碳排的最終願景
全面導入低排放列車 (含儲能及氫燃料電池)，完成車站、辦公處所、機廠、軌道設施及廚房營運全面低碳化，並完成再生能源自發自用，最終達成顯著碳排減量，邁向淨零目標。

► 溫室氣體盤查

臺鐵公司積極導入溫室氣體盤查，惟因營業據點涵蓋全臺鐵路路網、車站及維修場域，爰規劃以分年分階段方式辦理，並採 ISO 14064-1 查驗。2025 年完成 4 個特等站及 28 個一等站，共 32 個車站之 2024 年溫室氣體排放量盤查及查驗作業，溫室氣體排放合計為 77,400.916 公噸 CO₂e，溫室氣體排放強度為 2.36 公噸 CO₂e / 百萬元。

導入溫室氣體盤查歷程



溫室氣體排放

項目	單位	2024 年	備註	
直接溫室氣體排放	類別 1	公噸 CO ₂ e	3,499.676	1. 2024 年盤查範圍包含 4 個特等站 (臺北站、臺中站、高雄站、花蓮站) 及 28 個一等站 (宜蘭站、蘇澳新站、玉里站、臺東站、瑞芳站、基隆站、七堵站、南港站、松山站、板橋站、萬華站、樹林站、桃園站、中壢站、新竹站、竹南站、苗栗站、豐原站、彰化站、員林站、斗六站、嘉義站、新營站、臺南站、岡山站、新左營站、屏東站、潮州站)。 2. 採用排放係數法計算，所用之轉換係數來源：行政院環境保護署所公佈最新之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。 3. 直接溫室氣體排放 (類別一) 包含柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等，引用 IPCC 2021 第六次評估報告之 GWP 值。 4. 間接溫室氣體排放 (類別 2~ 類別 5)：類別 2 包含外購電力，電力排放係數採用經濟部公告當年度係數，2024 年：0.474kg CO ₂ e/ 度；類別 4 包含燃料和能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物；類別 5 包含下游租賃用電量。 5. 類別 1~5 計算的溫室氣體排放種類包括：二氧化碳 (CO ₂)、甲烷 (CH ₄)、氧化亞氮 (N ₂ O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF ₆)、三氟化氮 (NF ₃)。類別 2 採地點基礎 (Location Base) 計算。
	類別 2	公噸 CO ₂ e	41,460.447	
間接溫室氣體排放	類別 4	公噸 CO ₂ e	8,823.795	
	類別 5	公噸 CO ₂ e	23,616.998	
總計		公噸 CO ₂ e	77,400.916	
總延人公里數	pkm		10,791,380,719	
平均每延人公里公克 CO ₂ e	公克 CO ₂ e/ 延人公里		7.172	
年度營業額	百萬元		32,731.993	
排放強度	公噸 CO ₂ e/ 百萬元		2.365	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

- 氣候行動

⇒ 能源管理

- 物料管理

- 生態保育

附錄

6.2 能源管理

肩負全國軌道運輸服務使命，營運範圍涵蓋超過 240 個車站及多處工作場所等，能源使用量多且規模龐大。為有效管理營運能源使用情形並推動節能減碳，臺鐵公司自近年起陸續建立能源與碳排盤查機制，逐步完善能源數據收集、統計與分析體系，逐年盤點電力、柴油及其他能源使用量，掌握列車、車站及工作場所之能源分布特性，作為決策與改善措施的重要依據。

能源使用情形

類別	單位	2024 年	備註
列車	電力使用量	度	1. 2024 年統計資料包含列車年報統計資料、總公司自主盤查電力及 4 個特等站 (臺北站、臺中站、高雄站、花蓮站)28 個一等站 (宜蘭站、蘇澳新站、玉里站、臺東站、瑞芳站、基隆站、七堵站、南港站、松山站、板橋站、萬華站、樹林站、桃園站、中壢站、新竹站、竹南站、苗栗站、豐原站、彰化站、員林站、斗六站、嘉義站、新營站、臺南站、岡山站、新左營站、屏東站、潮州站) 盤查數據。 2. 能源轉換係數：電力 3,600KJ；汽油 7,800kcal/L；柴油 8,400kcal/L；2023 年依 2022 年環保署新發行之溫室氣體排放量盤查指引 1kcal=4.1868J 計算。
	柴油使用量	L	
32 個車站	電力使用量	度	
	汽油使用量	L	
	柴油使用量	L	
總公司	電力使用量	度	
能源使用合計		GJ	2,608,675.792

► 低碳鐵路

臺鐵公司深知大眾運輸企業在國家淨零轉型中扮演的重要角色。為強化企業環境管理效能與資訊透明度，自 2024 年起啟動旅客運輸服務之碳足跡盤查作業，並依循 ISO 14067 碳足跡標準及相關國家規範進行數據彙整與查驗。

本次盤查以自強號、莒光號及區間 / 區間快車為主要範疇，揭露車輛運輸服務全生命週期之溫室氣體排放量，展現臺鐵推動低碳運輸的決心與行動力，同時為後續提升車輛能源效率、導入再生能源及優化運輸系統奠定科學化管理基礎。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

- 氣候行動

⇒ 能源管理

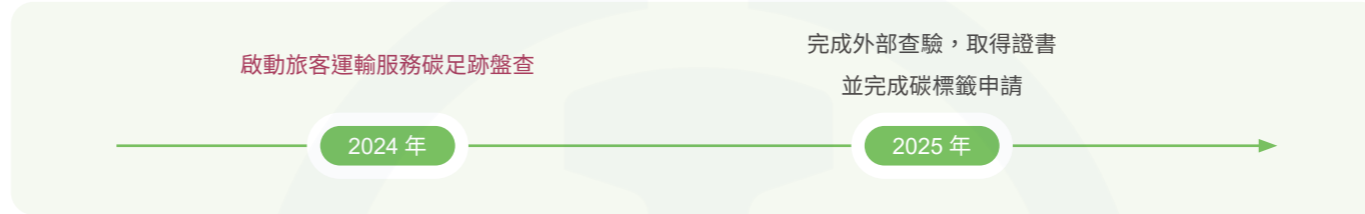
- 物料管理

- 生態保育

附錄

盤查結果顯示，自強號每延人公里產生 36 公克二氧化碳當量，莒光號為 50 公克 CO₂e，區間及區間快車則為 55 公克 CO₂e。臺鐵公司於 2025 年申請並取得環境部「旅客運輸服務產品碳足跡標籤使用權」，讓旅客能更清楚了解選擇鐵路運輸對減碳及環境永續的正面貢獻，進一步提升社會大眾對綠色交通的認同與支持。未來，臺鐵公司將持續落實碳管理與減排策略，推動低碳運輸服務，帶動大眾運輸邁向淨零轉型。

執行碳足跡盤查



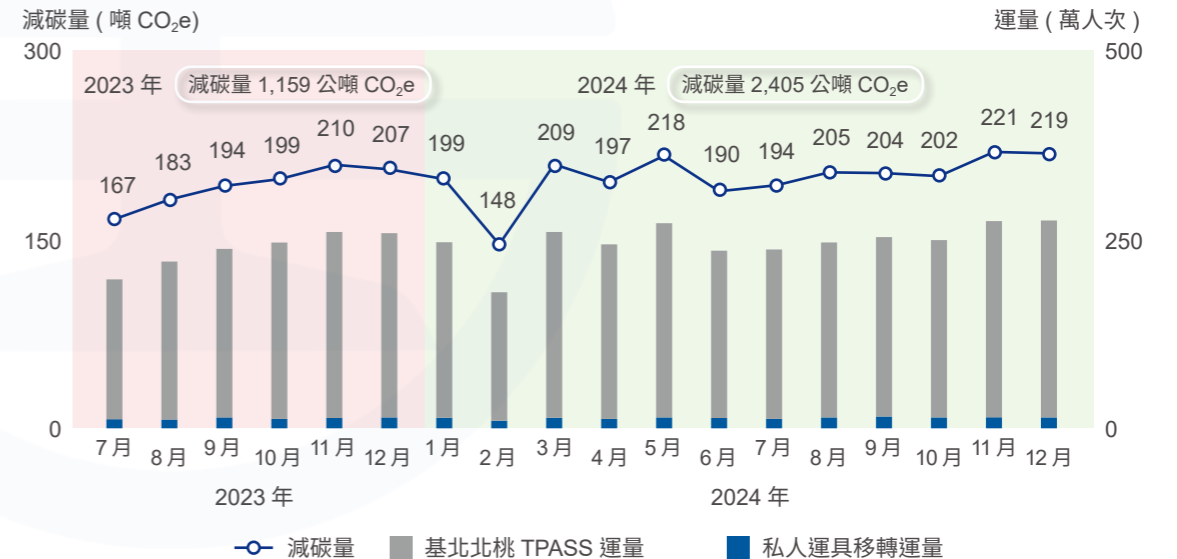
臺鐵公司參與交通部 2023 年推動之「TPASS 行政院通勤月票」公共運輸政策，共同鼓勵民眾使用公共運輸。基隆市、臺北市、新北市與桃園市於 2023 年 7 月 1 日推出「基北北桃公共運輸定期票」，於定期票有效期限內可依規定無限次使用基北北桃範圍內臺鐵、捷運、輕軌、市區公車、公路及國道客運與 YouBike 等運具。

分析基北北桃範圍內使用「基北北桃公共運輸定期票」搭乘臺鐵公司之電子票證資料，結合臺鐵車站營業里程、私人運具移轉率註 2 與環境部碳排係數註 3，計算使用基北北桃 TPASS 搭乘臺鐵的減碳量。

於 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間使用「基北北桃公共運輸定期票」搭乘臺鐵運量共 4,156 萬人次，其中約有 251 萬人次（約占 6%）係由私人運具移轉至臺鐵車站，進一步結合臺鐵車站間距離與碳排係數，推估基北北桃 TPASS 由私人運具移轉至臺鐵車站之減碳量共約 3,564 公噸 CO₂e。

備註：

1. 使用基北北桃 TPASS 搭乘減碳量 = 基北北桃 TPASS 站間運量 × 車站營業里程 × 私人運具移轉率 × (自用汽油小客車碳排係數 - 碳排係數)。
2. 私有運具移轉率：資料來源為公共運輸定期票票價檢討及成效分析委託研究案，臺北資料大平臺。
3. 碳排係數：資料來源為環境部產品碳足跡資料庫，環境部產品碳足跡資訊網。



目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

- 氣候行動

⇒ 能源管理

- 物料管理

- 生態保育

附錄

▶ 節能行動

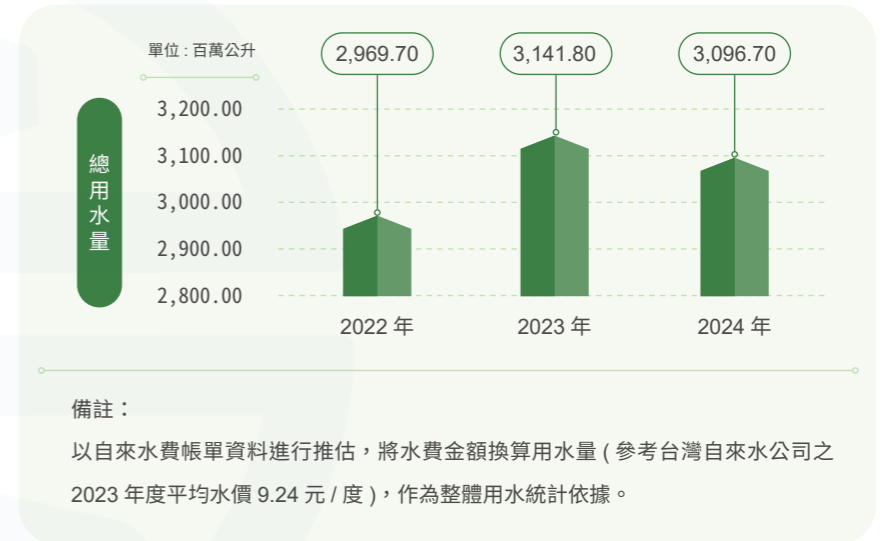
近年來響應政府力行節能減碳政令，臺鐵公司持續推動各項節能減碳措施，致力於減少各單位之外購電力，降低整體的碳排放量，藉由每年實施的溫室氣體盤查，持續對用電量較大的營運據點追蹤管理，落實各單位能源效率改善措施，提高能源使用效率。

減碳措施

項目	具體作為
引進新型列車	臺鐵公司新購 E500 型、EMU900 型，以及 EMU3000 型電聯車，均符合歐盟最新環保標準，並採用電軔再生技術，減速時以牽引馬達作為發電機，轉變列車動能為電能，再回饋至電車線，供其他車輛使用，於避免產生污染之餘，可節省能源至少 10%，達成節能環保需求。
鐵路電氣化、更新列車設施	臺灣環島鐵路網皆已完成電氣化，達成淨零的初階段目標。此外，臺鐵公司也持續更新電車線及光纖系統設備，每年可節省 153 萬度電力，約相當於減少 900 噸的碳排放。
裝設綠電裝置	配合行政院及經濟部推動太陽光電政策，積極盤點車站、維修機廠及各式建物屋頂辦理出租，由光電業者承租設置太陽光電發電設備 (如七堵調車場檢修車庫、富岡車輛基地廠區屋頂及 A1 停車場、新左營站等)。建置綠電迄今已完成簽約設置已完成總面積約 26.82 公頃，已設置 300W 模組，總發電容量達 38.8MW，年收回饋金 3,600 萬餘元，每年發電可達 5,694 萬度。 另於臺東車站停車場及露天人行道增設太陽光電棚架，不僅可以進行發電、也為旅客提供遮蔭、防雨功能，提升旅運品質。
辦公場所 節能推動	臺鐵公司積極辦理節能推動，成立「節約能源推動小組」，並依據臺電公司建議調整契約容量及尖離峰小時電價二段式改三段式，以達使用年限設備含空調及伺服器機房設施優先汰換為能源效率 1 級設備，空調部分將同時導入 AI 自動調節溫度，以達節能效益。

▶ 用水及節水措施

用水主要以辦公室、工作場所、列車使用為主，大部分使用自來水，並不會對取水水源造成重大衝擊。機務段設置汙水處理廠，各汙水處理廠依循「水污染防治措施計畫」落實管理作業，並依規定進行放流水水質與水量之定期檢測及申報，以符合環境法規要求。2024 年總用水量合計為 3,096.7 百萬公升。臺鐵公司力行節水措施，如更換節水設施、減少列車洗車頻率等。



節水措施

換裝省水器材 (如兩段式沖水器、省水水龍頭)

車站廁所換裝兩段式沖水器、立柱型省水水龍頭，並調整水龍頭的流量，以大幅減少廁所的用水量。

依營運需求調整列車清潔頻率

配合車型、運行區段及季節性需求進行差異化管理，適度調整清潔頻率與作業方式。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

- 氣候行動

- 能源管理

⇒ 物料管理

- 生態保育

附錄

6.3 物料管理

在全球資源日益稀缺與環境挑戰日趨嚴峻的背景下，企業如何善用並延長物料的生命週期，已成為推動永續經營的重要課題。臺鐵公司秉持「資源不浪費、物盡其用」的理念，積極導入綠色物料管理，以降低對天然資源的依賴，並減少生產與營運過程對環境的衝擊。

物料使用情形

類型	原物料名稱	單位	2022 年	2023 年	2024 年
不可再生	鋼軌	公尺	142707.28	116,575.00	26,571.00
	枕木 (預力混凝土)	支	3,152.00	5,330.00	166.00
	枕木 (合成樹脂)	支	104.00	85.00	34.00
	道碴 (碎石)	立方公尺	22,727.60	29,296.98	23,011.631
	冷凍帶骨 里肌豬排	公斤	563,961.31	757,688.31	763,343.50
可再生	枕木 (防腐木枕)	支	109.00	0.00	50.00
	白米	公斤	652,411.50	892,769.88	937,600.50
	餐盒 (紙質、木質)	公斤	114,284.00	192,268.00	200,453.00
	包裝紙箱	公斤	50,062.00	144,611.00	151,925.00

臺鐵公司屬於運輸服務業，營運模式並非以實體產品製造為主，因此無產品及其包材回收情形 (不包含因瑕疵而報廢之產品)；於部分據點販售便當等商品亦無回收包材機制。未來，公司將持續關注運輸產業綠色發展趨勢，並評估於餐飲及其他服務中導入友善環境包材或回收再利用措施，以回應循環經濟與永續發展需求。

廢棄物處理

臺鐵公司營運過程所產生之廢棄物，主要來自旅客集中進出及候車階段，其次包含車站日常維護作業、營運活動、建設與擴建工程，以及設備與設施之汰換更新。

所有廢棄物均依規定分類後，委託設有 GPS 定位系統的合格清運廠商 (包括地方政府垃圾車及具合法許可之事業廢棄物處理業者) 進行清運與處理，以確保廢棄物流向可追蹤。對於部分特殊物料，例如調動機產生的廢油，則販售予具合法許可的專業廠商回收再利用。一般事業廢棄物及一般生活廢棄物主要送至公民營處理機構，或依《廢棄物清理法》相關規定進行資源回收及再利用；有害事業廢棄物則運送至經濟部輔導之事業廢棄物綜合處理中心，或合格之甲級公民營廢棄物處理機構進行妥善處理或再利用。

2024 年臺鐵廢棄物處理情形

單位：公噸

項目	總量	
一般事業廢棄物	非有害廢棄物	8,923.12
	非有害溶劑	0.05
一般生活廢棄物	2,232,588.20	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

 環境永續 (E)

- 氣候行動

- 能源管理

⇨ 物料管理

- 生態保育

附錄

➤ 廢棄物減量

為降低營運對環境的衝擊，臺鐵公司持續推動廢棄物減量、分類、再利用及掩埋量控制，並透過建立追蹤機制落實資源循環與永續管理。在清潔用品採購上，優先選用環保標章產品，並結合源頭管理、製程減廢及末端處置三大措施，全面降低廢棄物產生量，使最終掩埋量維持在最小範圍。同時，公司積極推動廢棄物再利用與循環應用，持續提升資源使用效率，降低營運對環境的負面影響。

透過前端分類、嚴謹的回收機制及合格廠商合作，確保廢棄物能被正確清運與再利用，更將循環經濟的概念融入日常營運中。2024 年臺鐵公司使用回收再利用物料的比例已達 30.00%，涵蓋金屬、紙類、塑膠、玻璃、電子廢棄物及其他再生資源，展現了資源循環的具體成果。

回收管理

前端管理（協助分類）

1. 設置垃圾分類。
2. 透過張貼告示，提醒正確分類及減少廢棄物。
3. 每日巡查，如有不當或危險物品之分類，即時回報並妥適處理。



經環保主管機關遴選合格清運廠商合作 (確保廢棄物能合法、妥善地清除與處理)

1. 建立雙向回報機制，如垃圾量異常、分類狀況不佳等情形。
2. 記錄垃圾量之管理如垃圾滿溢次數、回收物、廢棄物等收運，並確認清運流向與妥善處理情形。

未來，臺鐵公司將持續深化源頭減量與回收再利用策略，期許在兼顧產品品質與效率的同時，實現環境保護與企業永續發展的雙贏。

|| 6.4 生態保育

臺鐵公司秉持「生態保育、民眾參與、資訊公開」原則，積極配合保育與環境管理工作，落實對自然環境永續的承諾。在軌道建設、列車運行及維修作業過程中，可能對沿線環境與生態造成實際或潛在的負面影響，進而影響野生動物之活動與棲息。對此，公司持續優化環境影響評估作業，採行降噪工法與生態友善設計，並於敏感區域設置緩衝措施，搭配定期生態監測，以減緩對生態系統的衝擊。

軌道沿線環境與生態管理					
代表站區	鄰近生態保護區與瀕危物種場域	保護級別	代表站區	鄰近生態保護區與瀕危物種場域	保護級別
中洲站 長榮大學站 沙崙站	沙崙農場：多種鳥類 (包括草鴉) 棲息、覓食及繁殖的環境	一級保育類動物	花蓮 – 玉里 – 知本 段	花東鐵路雙軌化工程動物通道帶： 棲息物種包括石虎、水鹿、白鼻心、穿山甲等	一級保育類動物 二級保育類動物 三級保育類動物 IUCN(CR) 極危動物
關山站	關山台灣海棗自然保護區： 1. 海棗為瀕危原植物 2. 附近亦為臺灣獼猴、石虎與山羌活動地區		鹿野站	台東紅葉村台東蘇鐵自然保留區： 主要生長植物包含台東蘇鐵、山肉桂、台灣香檬、台東石楠等	-
宜蘭站、蘇澳站	冬山河生態綠洲與蘭陽溪周邊濕地：棲息物種包括黑翅鳶、紅冠水雞、小鸕鶿等水鳥，部分列入臺灣保育類	二級保育類動物 IUCN(VU) 易危動物	台東站	海岸山脈台東蘇鐵自然保護區： 1. 雖非直通鐵路，但與車站轉乘可及，具高度生態價值 2. 主要生長植物：台東蘇鐵、山肉桂、台灣香檬、台東石楠	-
羅東站	羅東林業文化園區與羅東自然教育中心： 1. 雖非法定自然保留區，但擁有豐富生態池與濕地環境，常見保育鳥類與兩棲爬蟲 2. 作為都市綠地棲地補償空間，支持在都市邊緣生存的物種	三級保育類動物	知本 – 池上段	中央山脈東緣生態廊道： 通過區段鄰近臺灣獼猴、百步蛇、石虎等保育類動物棲地	一級保育類動物 二級保育類動物
光復站、瑞穗站	大農大富平地森林園區： 1. 受保護之次生林區域，台灣林務局經營管理 2. 棲息物種包括石虎、山羌、水鹿、白鼻心、穿山甲、黃嘴角鴉等	一級保育類動物 二級保育類動物 三級保育類動物 IUCN(VU) 易危動物	部分營運據點	沿海濕地、丘陵及山區生態敏感區鄰近：主要影響物種包含黑面琵鷺、石虎、藍腹鵲等保育類物種	
玉里站、富里站	玉里野生動物保護區：棲息物種包括台灣黑熊 (歷史紀錄)、山羌、食蟹獾等				

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

 環境永續 (E)

- 氣候行動

- 能源管理

- 物料管理

⇒ 生態保育

附錄

軌道沿線環境與生態影響

事由	具體影響	改善方式
柴油機車及柴油客車之運轉	排放廢氣造成環境污染	目前已由電力機車、電聯車取代行駛，提高空氣品質。
鐵路營運噪音與振動	(1) 長期噪音可能干擾鳥類築巢與繁殖行為 (2) 軌道振動影響地下棲息的兩棲爬蟲類 (如蛇類、蟾蜍等) (3) 噪音會改變動物活動路線與覓食行為	採取生態友善工法 (如夜間減噪、避免繁殖季施工)。
生態棲地破碎化與阻隔	(1) 鐵道設施可能切割原有生態廊道，導致族群基因隔離 (2) 無設置通道的路段易導致「路殺」(動物誤闖鐵道被撞死)	(1) 設置野生動物通道 (如生態箱涵、橋下通道等)。 (2) 配合林務局進行生態廊道規劃與合作評估 (綠色網絡)。 (3) 設立動物路殺監測點與警示標誌。 (4) 進行車站綠化與原生種植樹工程。
營建工程期間的擾動與污染	(1) 噪音、塵土、光害使動物短期離棲 (2) 工程廢水可能污染鄰近水域或溼地，影響水生生物種	採取生態友善工法 (如夜間減噪、避免繁殖季施工)。
有害物質逸散或廢棄物管理不當	水體污染影響蛙類、魚類、昆蟲等敏感種群	(1) 營運維護階段的友善管理，確保軌道維修過程中不產生油污直接排入水體。 (2) 使用生物可分解的清潔劑與潤滑油。 (3) 持續執行營運週邊水質監測，納入營運永續管理計畫。

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

- 氣候行動
- 能源管理
- 物料管理

生態保育

附錄

一、共同簽署生態保育合作協議

臺鐵公司與農委會林務局於 2022 年簽署「國土生態保育綠色網絡合作協議」，合作推動生態廊道建設、防止動物路殺、提升生物多樣性，尤其在花東地區鐵路雙軌電氣化工程中已採用延長橋梁與設置多孔箱涵等設計，幫助石虎、黑熊等野生動物安全穿越鐵路障礙。



簽署「國土生態保育綠色網絡合作協議」



國土生態綠網

三、車站及沿線植樹綠美化活動

2025 年響應世界地球日，臺鐵公司於北、中、南、東區舉辦了植樹活動，共種植約 1,575 株原生灌喬木，以提升車站綠覆蓋率、增強碳匯能力、改善周邊棲地品質，並藉此落實其 ESG(環境、社會及公司治理) 承諾。活動邀請社區民眾參與，共同種植適地適生的原生樹種，並結合文康與親子活動，希望藉由親手植樹的過程，讓參與者體會環境保護的重要性，並鼓勵更多人選擇低碳的大眾運輸工具，邁向 2050 淨零排放的願景。



種樹花絮



種樹花絮

二、里山動物列車專案 (教育與宣導平台)

臺鐵公司攜手林務局推出「里山動物列車」及「里山動物列車 2.0」，將石虎、穿山甲、食蛇龜、草鴉等保育類動物圖像繪於 EMU800 電聯車車體及車廂內，並搭配生態解說影片與文宣，以大眾交通載體推動生態教育與保育意識。雖非直接復育棲地，而是利用火車這個廣泛使用的交通工具，將生態知識與動物故事帶入民眾生活，提升大眾對淺山生態系的認識與關注。



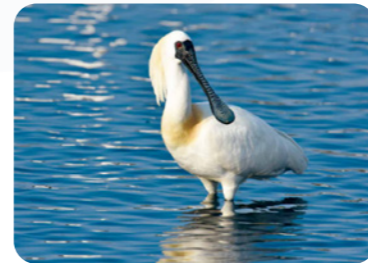
里山動物小餅乾



石虎車頭

四、推動原生物種棲地營造與維護

臺鐵公司的部分營運據點確實鄰近石虎、藍腹鵝、黑面琵鷺等保育類物種的棲息地。公司除依法辦理環境影響評估外，也積極設置生態通道、推動綠化、與地方及 NGO 合作監測，並參與植樹與濕地維護活動，以兼顧營運發展與生態保護。



黑面琵鷺



石虎

目錄

關於本報告書

董事長的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)

 附錄

- GRI 對照表
- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表



7

附錄

GRI 對照表	- - - - -	109
SASB 對照表	- - - - -	117
氣候相關資訊執行情形	- - -	119
上市公司編製與申報永續 報告書作業辦法對照表	- - -	119

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標

(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

7.1 GRI 對照表

使用聲明	臺鐵公司依循 GRI 2021 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的内容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	N/A

編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
GRI 2：一般揭露 2021				
組織及報導實務				
2-1	組織詳細資訊	關於本報告書	2	
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	2	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	2	
2-4	資訊重編	關於本報告書 本報告書為首次發行，無資訊重編之情形	2	
2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	2	
活動與工作者				
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	認識臺鐵公司	9	
2-7	員工	4.1 人才招聘與留任	69	
2-8	非員工的工作者	4.1 人才招聘與留任	69	
治理				
2-9	治理結構及組成	3.1 組織架構	50	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	3.2 董事會運作	51	
2-11	最高治理單位的主席	3.2 董事會運作	51	
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 公司願景	19	
2-13	衝擊管理的負責人	1.1 公司願景	19	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.1 公司願景	19	
2-15	利益衝突	3.2 董事會運作	51	
2-16	溝通關鍵重大事件	3.2 董事會運作	51	
2-17	最高治理單位的群體智識	3.2 董事會運作	51	
2-18	最高治理單位的績效評估	3.2 董事會運作	51	
2-19	薪酬政策	3.2 董事會運作	51	
2-20	薪酬決定流程	3.2 董事會運作	51	
2-21	年度總薪酬比率	3.2 董事會運作	51	
策略、政策與實務				
2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話	4	
2-23	政策承諾	3.3 倫理誠信	56	
2-24	納入政策承諾	3.3 倫理誠信	56	
2-25	補救負面衝擊的程序	3.4 風險管理	60	
2-26	尋求建議合提出疑慮的機制	1.2 利害關係人互動 3.4 風險管理	20 60	
2-27	法規遵循	3.3 倫理誠信	56	
2-28	公協會的會員資格	關於本報告書	2	
利害關係人議合				
2-29	利害關係人議合方針	1.2 利害關係人互動	20	
2-30	團體協約	4.1 人才招聘與留任	69	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
重大主題					
GRI3：重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	1.3 重大影響評估	25	
	3-2	重大主題列表	1.3 重大影響評估	25	
綠色運輸及智慧鐵道					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	2. 智慧鐵道 (I)	31	
	-	自訂主題	2. 智慧鐵道 (I)	31	
服務品質與客戶關係、交通安全與事故					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	2. 智慧鐵道 (I)	31	
			5. 社會參與 (S)	81	
GRI 416 顧客健康與安全 主題揭露 2021	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	2.1 軌道革新	31	
			5.2 鐵道觀光	87	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	3.3 倫理誠信	56	
誠信經營					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3. 公司治理 (G)	48	
			3.3 倫理誠信	56	
GRI 205 反貪腐 主題揭露 2021	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	3.3 倫理誠信	56	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.3 倫理誠信	56	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	3.3 倫理誠信	56	
GRI 206 反競爭行為 主題揭露 2021	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	3.3 倫理誠信	56	
			3.3 倫理誠信	56	
GRI 207 稅務 主題揭露 2021	207-1	稅務方針	3.3 倫理誠信	56	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	3.3 倫理誠信	56	
	207-3	稅務相關議題之利害關係人議合與管理	3.3 倫理誠信	56	
	207-4	國別報告	未達國別報告揭露門檻	-	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
城鄉均衡發展					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3. 公司治理 (G)	48	
	201-1	組織所產生及分配的直接的經濟價值	營運概況	11	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	3.4 風險管理	60	
GRI 201 經濟績效 管理揭露：2021	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	6.1 氣候行動	96	
	201-4	取自政府之財務補助	4.1 人才招聘與留任	69	
			營運概況	11	
溫室氣體與氣候變遷					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	6. 環境永續 (E)	94	
	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	6.1 氣候行動	96	
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	6.1 氣候行動	96	
GRI 305 排放 主題揭露 2021	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	6.1 氣候行動	96	
	305-4	溫室氣體排放強度	6.1 氣候行動	96	
	305-5	溫室氣體排放減量	6.1 氣候行動	96	
訓練與教育					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4. 員工關懷 (S)	68	
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 職能規劃與發展	75	
GRI 404 訓練與教育 主題揭露 2016	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.2 職能規劃與發展	75	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2 職能規劃與發展	75	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
非重大主題					
市場地位					
GRI 202 市場地位	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4.1 人才招聘與留任	69	
主題揭露 2016	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 人才招聘與留任	69	
間接經濟衝擊					
GRI 203 間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5. 社會參與 (S)	81	
主題揭露 2016	203-2	顯著的間接經濟衝擊	5.1 城鄉發展	83	
			5.2 鐵道觀光	87	
採購實務					
GRI 204 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.5 採購政策	65	
主題揭露 2016					
物料					
GRI 301 物料	301-1	所用物料的重量或體積	6.3 物料管理	103	
主題揭露 2016	301-2	使用的可再生物料	6.3 物料管理	103	
	301-3	回收產品及其包材	6.3 物料管理	103	
能源					
GRI 302 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	6.2 能源管理	100	
主題揭露 2016	302-2	組織外部的能源消耗量	6.2 能源管理	100	
	302-3	能源密集度	6.2 能源管理	100	
	302-4	減少能源消耗	6.2 能源管理	100	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	6.2 能源管理	100	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
水與放流水					
GRI 303 水與放流水 主題揭露 2018	303-1	共享水資源之相互影響	6.2 能源管理	100	
	303-2	與排水相關衝擊的管理	6.2 能源管理	100	
	303-3	取水量	6.2 能源管理	100	
生物多樣性					
GRI 304 生物多樣性 主題揭露 2016	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區	6.4 生態保育	105	
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	6.4 生態保育	105	
	304-3	受保護或復育的棲息地	6.4 生態保育	105	
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種	6.4 生態保育	105	
廢棄物					
GRI 306 廢棄物 主題揭露 2020	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	6.3 物料管理	103	
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	6.3 物料管理	103	
	306-3	廢棄物的產生	6.3 物料管理	103	
	306-4	廢棄物的處置移轉	6.3 物料管理	103	
	306-5	廢棄物的直接處置	6.3 物料管理	103	
供應商環境評估					
GRI 306 供應商環境評估 主題揭露 2020	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.5 採購政策	65	
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	3.5 採購政策	65	
勞雇關係					
GRI 401 勞雇關係 主題揭露 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1 人才招募與留任	69	
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.1 人才招募與留任	69	
	401-3	育嬰假	4.1 人才招募與留任	69	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
勞 / 資關係					
GRI 402 勞 / 資關係 主題揭露 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.1 人才招募與留任	69	
職業安全衛生					
GRI 403 職業安全衛生 主題管理揭露 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	4.3 職業安全衛生	77	
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	4.3 職業安全衛生	77	
	403-3	職業健康服務	4.3 職業安全衛生	77	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.3 職業安全衛生	77	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3 職業安全衛生	77	
	403-6	工作者健康促進	4.3 職業安全衛生	77	
	403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.3 職業安全衛生	77	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.3 職業安全衛生	77	
	403-9	職業傷害	4.3 職業安全衛生	77	
	403-10	職業病	4.3 職業安全衛生	77	
員工多元與平等機會					
GRI 405 員工多元化與平等機會 主題揭露 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 人才招募與留任	69	
	405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	4.1 人才招募與留任	69	
不歧視					
GRI 406 不歧視 主題揭露 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.1 人才招募與留任	69	
結社自由與團體協商					
GRI 407 結社自由與團體協商 主題揭露 2016	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	4.1 人才招募與留任	69	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

⇒ GRI 對照表

- SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	章節 / 說明	頁碼	省略
童工					
GRI 408 童工 主題揭露 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.1 人才招募與留任	69	
強迫或強制勞動					
GRI 409 強迫或強制勞動 主題揭露 2016	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	4.1 人才招募與留任	69	
原住民權利					
GRI 411 原住民權利 主題揭露 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	4.1 人才招募與留任	69	
當地社區					
GRI 413 當地社區 主題揭露 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5. 社會參與 (S)	81	
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	5. 社會參與 (S)	81	
供應商社會評估					
GRI 414 供應商社會評估 主題揭露 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	3.5 採購政策	65	
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	3.5 採購政策	65	
公共政策					
GRI 415 公共政策 主題揭露 2016	415-1	政治捐獻	無	-	
行銷與標示					
GRI 417 行銷與標示 主題揭露 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	2.1 軌道革新	35	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3.3 倫理誠信	56	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.3 倫理誠信	56	
客戶隱私					
GRI 418 客戶隱私 主題揭露 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.3 倫理誠信	56	

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

- GRI 對照表

⇒ SASB 對照表

- 氣候相關資訊執行情形

- 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

|| 7.2 SASB 對照表

主題	編號	指標內容	章節 / 說明	頁碼
溫室氣體 排放	TR-RA-110a.1	範疇 1 排放之全球總排放量	6.2 能源管理 範疇 1：3,499.676 公噸 CO ₂ e	100
	TR-RA-110a.2	對管理範疇 1 排放之長期及短期策略或計畫、排放減量目標， 以及針對該等目標之績效分析之討論	6.2 能源管理	100
	TR-RA-110a.3	(1) 總能源消耗量 (GJ) (2) 再生能源占比 (%)	6.2 能源管理 (1) 總能源消耗量：2,608,675.792 GJ (2) 再生能源占比：0%	100
空氣品質	TR-RA-120a.1	下列空氣污染物之排放： (1) 氮氧化物 (NO _x)(不包括氧化亞氮 (N ₂ O)) (2) 懸浮微粒 (PM ₁₀)	尚未統計	-
勞工健康 與安全	TR-RA-320a.1	(a) 直接員工及 (b) 約聘員工之 (1) 總可紀錄事故比率 (TRIR) (2) 死亡率 (3) 虛驚事故發生頻率 (NMFR)	4.3 職業安全衛生 (a) 直接員工之指標資訊均為 0 (b) 約聘員工之指標資訊均為 0	77
競爭行為	TR-RA-520a.1	與反競爭行為法規相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額	3.3 倫理誠信 0 元	56

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

- GRI 對照表
- ⇒ SASB 對照表
- 氣候相關資訊執行情形
- 上市公司編製與申報永續報告書 作業辦法對照表

主題	編號	指標內容	章節 / 說明	頁碼
事故與安全管理	TR-RA-540a.1	事故及事件之次數	2.1 軌道革新 2024 年總共發生 979 件事務	34
	TR-RA-540a.2	(1) 事故性釋放 (2) 非事故性釋放 (NARs) 之次數	不適用，臺鐵公司無職安法所定義之危害物質洩露事故 (非事故) 發生。為降低在可能發生的意外事故所造成的人員傷害及設備財產的損失，使意外事故發生時，能有效且即時的採取適適應變措施，依據臺鐵公司緊急事件準備與應變管理程序，辦理相關事件之應變措施	-
	TR-RA-540a.3	攸關機關所裁處可能導致罰款或其他處罰之鐵路安全標準瑕疵之數量，按司法管轄區別	2.1 軌道革新 依地方營民營及專用鐵路監督實施辦法第 47 條，定期檢查項目包括組織狀況、營運狀況、財務狀況、工程狀況、行車安全管理、機車車輛檢修狀況、路線修建養護狀況、其他有關事項。2024 年鐵道局辦理一次年度定期檢查提出 2 項缺失事項、56 項觀察事項及 68 項建議事項	34
	TR-RA-540a.4	內部鐵路完整檢查之頻率	2.1 軌道革新 每年辦理 6 次軌道檢查作業，每周工作日均派員搭乘機車頭巡視轄區路線；另 121 個道班每周亦辦理 1 次徒步巡查作業	34
活動指標	TR-RA-000.A	運輸之車廂數量	2,965 輛 (電聯車、客車)	-
	TR-RA-000.B	運輸之複合單位數量	1,480 輛 (貨車車廂)，約 250 萬列次 / 年，及 543 萬公噸 (以二等品貨物最多，478 萬公噸)	-
	TR-RA-000.C	軌道公里數	全線里程約為 1,115.4 公里	-
	TR-RA-000.D	收益延噸公里 (RTK)	每噸公里收入 = 貨運收入 / 延噸公里 = 437,130,955 / 376,809,095 = 1.16 (元) 每人公里收入 = 客運收入 / 延人公里 = 17,419,839,258 / 10,791,380,719 = 1.61 (元)	-
	TR-RA-000.E	員工人數	15,732 人	70

目錄

關於本報告書

經營者的話

2024 年永續成果與績效

聯合國永續目標
(SDGs) 實踐

認識臺鐵公司

永續經營

智慧鐵道 (I)

公司治理 (G)

員工關懷 (S)

社會參與 (S)

環境永續 (E)



附錄

- GRI 對照表

- SASB 對照表

⇨ 氣候相關資訊執行情形

⇨ 上市公司編製與申報
永續報告書 作業辦法對照表

|| 7.3 氣候相關資訊執行情形

項目	章節 / 說明	頁碼
敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	6.1 氣候行動	96
敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)。	6.1 氣候行動	96
敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	6.1 氣候行動	96
敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	6.1 氣候行動	96
若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	6.1 氣候行動	96
若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	6.1 氣候行動	96
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	尚未規劃	-
若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度及數量或再生能源憑 (RECs) 數量。	尚未規劃	-
溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	6.1 氣候行動	96

|| 7.4 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

項目	章節 / 說明	頁碼
報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	1.3 重大影響評估	25
對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	6.1 氣候行動	96
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數、中位數，及前二者與前一年度之變動情形。	4.1 人才招募與留任	69

國營臺灣鐵路



國營臺灣鐵路
股份有限公司
Taiwan Railway
Corporation, Ltd.