



2024 台北捷運永續報告書

Metro Taipei Sustainability Report



目錄 CONTENT

前言 永續管理 溝通互動

關於本報告書	3
董事長的話	4
總經理的話	5
台北捷運簡介	6
外界肯定	7
永續亮點與 SDGs 地圖	8
利害關係人議合與重大議題鑑別	12

CH1 安全可靠 貼心服務

1.1 營運持續管理	22
1.2 友善的乘車環境	29
1.3 資訊與個資安全	34

CH2 和諧共融 幸福生活

2.1 人力優化與組織發展	38
2.2 人權保障與薪酬政策	41
2.3 培訓規劃與人才發展	44
2.4 工作安全與健康福祉	49
2.5 生活關懷與社會共好	58

CH3 智慧營運 數位創新

3.1 數位創新主軸	68
3.2 AI 與智慧營運	69
3.3 數位驅動與人才培育	78

CH4 環境友善 捷淨永續

4.1 氣候變遷策略	84
4.2 能源與溫室氣體管理	90
4.3 資源管理與污染防治	96

CH5 高效運作 誠正治理

5.1 穩健營運與經營績效	104
5.2 內部控制與風險管理	118
5.3 誠信治理與法規遵循	121
5.4 永續供應鏈管理	124

附錄

附錄一：永續績效	129
附錄二：GRI 準則揭露統計索引表	141
附錄三：TCFD 內容索引表	148
附錄四：SASB 內容索引表	149
附錄五：會計師獨立確信報告	151





前言 永續管理 溝通互動

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

台北捷運簡介

外界肯定

永續亮點與 SDGs 地圖

利害關係人議合與重大議題鑑別

關於本報告書 GRI 2-1、2-2、2-3、2-5、2-14

報告書涵蓋範圍

本報告書展現台北大眾捷運股份有限公司（以下簡稱台北捷運、本公司、我們）2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日企業永續執行績效（為求資訊揭露完整性及趨勢比較性，部分內容將追溯至 2022 年度之資訊或延伸至 2025 年）；本報告書揭露範疇與財務報告範圍一致，涵蓋運輸本業、附屬事業及委管事業（臺北市立兒童新樂園、貓空纜車、台北小巨蛋）。報告書所揭露之統計數據係來自公司內部自行統計與調查結果，另有關財務數據來源，採用審計部臺北市審計處決算審定資料，並以一般慣用之數值描述方式呈現。本報告書若各章節揭露之範圍與前述有異，將在各章節註解說明。

報告書編撰準則

本公司主要採用全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，以下簡稱 GRI）於 2021 年公布之 GRI 通用準則 2021（GRI Standards 2021）進行編製，並遵循「永續會計準則（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）」、「氣候相關財務揭露（Task Force on Climate Related Financial Disclosures, TCFD）」框架之通則性或產業別永續指標揭露永續相關作為。

報告書發行時間

本公司自 2024 年起依循 GRI 編撰永續報告書，每年定期發行一次，並於本公司官網中供瀏覽下載。

本次報告書發行時間：2025 年 9 月

下次報告書預定發行時間：2026 年 9 月

內部審查

本公司由永續發展推動委員會之 4 個工作小組協助蒐集資訊、經營企劃處編製永續報告書，並由副總經理（副召集人）與總經理（召集人）複核定稿，確保永續資訊與績效皆有確實表達，年度永續報告書呈報董事會永續發展委員會後經董事會核定，於每年 9 月發行。

外部查證

本報告書係委任安永聯合會計師事務所（Ernst & Young）按照 GRI 準則及 ISAE 3000 有限等級確信標準執行有限確信，確保資訊揭露可靠度，請詳附錄五會計師獨立確信報告。

聯絡方式

聯絡窗口：經營企劃處

地址：臺北市中山區中山北路 2 段 48 巷 7 號

電話：(02)2536-3001 分機 8373

傳真：(02)2511-7945

電子郵件：e25262@metro.taipei



台北捷運官網

董事長的話 GRI 2-22

城市脈動，永續驅動

面對全球氣候變遷與永續發展的挑戰，ESG 已成為企業經營不可或缺的核心價值。聯合國永續發展目標（SDGs）、巴黎氣候協定，以及各國對淨零碳排的承諾，正深刻改變全球產業格局。2024 年台北捷運首次發行永續報告書，全面揭露在環境、社會與治理三大面向的努力與成果，身為城市交通系統的重要樞紐，我們不僅承載著數百萬市民的日常移動需求，更肩負引領城市永續前行的責任。

有鑑於全球氣候行動的加速，我們積極響應政府 2050 淨零排放政策，完成首次「捷運系統組織碳盤查」，全面檢視排碳熱點為後續淨零路徑及策略奠定基礎；在推廣城市綠運輸部分，除了在「台北捷運 Go」App 揭露搭乘捷運「碳足跡」，並提供減碳資訊讓旅客瞭解為地球所作減碳貢獻外，亦於北投機廠打造面積達 3,000m² 的電動公車充電場域，推動綠運具普及使用。

我們的努力也獲得國內外的高度肯定，台北捷運連續七年旅客滿意度維持在 96% 以上，並達成「零負評」的服務里程碑，反映出市民與旅客對我們服務品質的持續肯定。另外在英國知名雜誌《Time Out》2025 年公布「全球最佳公共運輸城市排行榜」中，台北榮獲第 5 名，顯示我們在全球城市運輸系統中具備優異競爭力。

2024 年我們也榮獲多項永續獎項肯定，包括「台灣永續行動獎」獲得 SDG7 金獎與 SDG11 銅獎，以及「ESG 交通運輸永續獎」金獎，這些榮譽肯定台北捷運在推動潔淨能源與永續城市交通方面的具體貢獻，也是策勵我們持續前行的動力。

未來，台北捷運將持續深化與政府、市民及各利害關係人的合作，共同打造更安全、便捷、低碳的城市交通網絡。我們相信，每一趟捷運旅程，都是城市邁向永續未來的一小步。感謝所有同仁與夥伴的共同努力，也感謝旅客長久以來的支持與信賴，讓我們得以一步步實踐對永續的承諾。



董事長

陳紹廉
Shih-chen Chen

總經理的話 GRI 2-22

永續捷運，共創美好生活

台北捷運自營運以來，肩負推動城市交通轉型與改善生活品質的使命，而我們的本質，正是最貼近 ESG 核心精神的綠色運輸服務。作為都會區最具規模與效率的公共運輸系統之一，台北捷運每天承載著超過 200 萬人次的旅程，有效減少城市碳排放與能源消耗，為政府 2050 淨零排放做出實質貢獻。我們深信，交通不僅是移動，更是串連永續願景的關鍵力量。

「安全、品質、服務」為台北捷運的核心基礎，透過公司全體同仁共同努力，2023 年系統平均每發生一件 5 分鐘以上行車延誤事件的行駛車廂公里數 (MKBF) 為 1,911.6 萬車廂公里，在國際地鐵聯盟 (COMET) 成員中排名第一、2024 年再創佳績達到 2,300.9 萬，展現台北捷運在維修保養與營運管理上的高度專業，強化民眾對捷運系統的信賴。

台北捷運積極推動社會共融與公益行動，2024 年首次與富邦慈善基金會合作，邀請偏鄉學童參與多元體驗活動，實踐教育平權與文化交流，同時舉辦「台北捷運永續展」，鼓勵民眾捐書做公益，共募得 3,006 本書贈予弱勢家庭學童，傳遞知識與愛心，深化永續理念。

因應大巨蛋啟用，國父紀念館站導入智慧人流系統，跨年演唱會及大型體育賽事等上看 4 萬的人潮，均可於 40 分鐘內完成疏運，確保交通順暢與乘客安全，展現高度應變能力與智慧管理實力。另持續優化「台北捷運 Go」App，新增友好聯盟與「Go! Map」日本近鐵系列功能，提供國外友好同業觀光資訊，拓展國際視野，體現以乘客為中心的服務理念。

台北捷運推動綠色運輸亦不遺餘力，透過舉辦「你捐里程我做公益」減碳活動，成功減少約 9 萬公斤的碳排放，相當於 7,500 棵樹一年的吸碳量，展現對環境永續的實質貢獻，在城市共融方面，推動中山站線形公園改造工程，重塑綠廊景觀與友善人行動線，提升都市空間品質，實踐人本交通與綠色城市的願景。

面對電費調漲與人事成本上升的挑戰，2024 年除了透過汰換耗能設備節電約 700 萬度外，台北捷運積極拓展創新商業模式，於 App 導入「捷運點」系統，建構高效運作的數位生態圈。透過點數累積與消費機制，提升乘客搭捷運與站點周邊商機，並結合活動行銷與即時回饋，擴大應用場域，實現交通服務與商業價值的雙贏。

展望未來，台北捷運將持續以永續發展為核心，深化智慧運輸、強化社會責任、提升治理透明度，攜手市民共創美好的城市生活。我們相信，唯有不斷創新與精進，才能在快速變遷的時代中穩健前行，實現「捷淨生活 美好展開」的永續願景。



總經理

黃清信
C.S. Huang

台北捷運簡介 GRI 2-1

台北捷運身為臺灣第一家經營捷運系統之公司，以運輸本業為基礎，發展捷運系統附屬事業、委管事業、轉投資事業及顧問諮詢等多元服務，亦跨足多元生活事業商機及 TOD 物業開發。在追求財務穩健成長之際，以「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」的核心價值，打造卓越高效的經營團隊，為所有利害關係人打造更便捷、安全、豐富且多元的生活型態。

願景	一流捷運 美好臺北	使命	提供安全、可靠、親切的 運輸服務，追求永續發展	核心 價值	正直誠信、團隊合作 創新卓越、開放共享
-----------	--------------	-----------	----------------------------	------------------	------------------------

公司基本資訊

法定名稱	台北大眾捷運股份有限公司 (Taipei Rapid Transit Corporation)	董事長	趙紹廉
所有權的性質 與法律形式	公營事業，非公開發行股票公司	設立日期	1994年7月27日
重要營運據點	臺灣	員工人數	6,063人
總部的所在位置	104216 臺北市中山區中山北路2段48巷7號		

台北捷運業務範疇 GRI 2-6

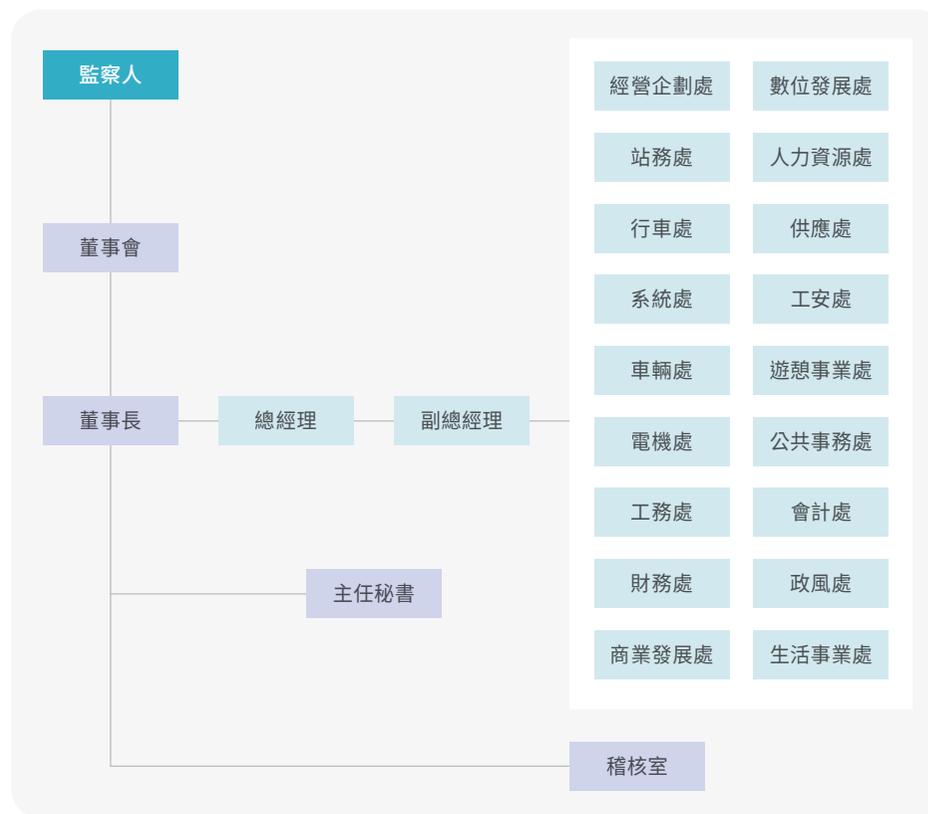
 運輸本業	 委管事業	 附屬事業	 投資理財事業	 顧問諮詢業務
<ul style="list-style-type: none"> • 文湖線 (棕線) • 淡水信義線 (紅線) • 松山新店線 (綠線) • 中和新蘆線 (橘線) • 板南線 (藍線) 	<ul style="list-style-type: none"> • 貓空纜車 • 台北小巨蛋 • 兒童新樂園 	<ul style="list-style-type: none"> • 廣告 • 販賣店 • 地下街 • 快閃櫃 • 停車場 • 移設連通 • 捷運商品 • Metro Corner 	<ul style="list-style-type: none"> • 悠遊卡公司 • 悠遊卡投資控股公司 • 北捷管理顧問股份有限公司 	<ul style="list-style-type: none"> • 顧問諮詢 • 技術服務 • 營運管理 • 運轉維修

組織架構與運作

本公司依《公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例》設置，由董事會擔任最高決策機構，負責公司治理與重大業務決策，成員涵蓋產官學界具交通運輸或企業管理專業人士。董事長及總經理經董事會推選，報請臺北市政府核轉交通部備查，其中總經理負責公司營運與政策執行，對董事會及市府決策目標負執行責任。

目前設有 18 個業務單位，涵蓋企劃、營運、維修、工程、數位發展、人力資源與風險控管等多元職能，並依業務發展需求持續精進組織運作，提升治理效能與資源整合能力。

公司組織架構圖



註：以 2025 年 3 月組織架構為準。

外界肯定

2024 年獲得獎項



台灣永續行動獎

SDG7 可負擔能源 (金獎)
SDG11 永續城市 (銅獎)



ESG 交通運輸永續獎

金獎



臺北市室內空氣品質認證

金級認證



臺北市友善育兒事業獎

標竿企業組



臺北市職場性別平等認證

銀質獎



臺灣健康城市暨高齡友善城市獎

無礙獎



台灣持續改善競賽

至善組銀塔 5 星獎
至善組銅塔 5 星獎



臺北市勞動安全獎

職場安心獎
優良人員獎
工安創意獎



臺北市政府創意提案競賽

精進獎特優



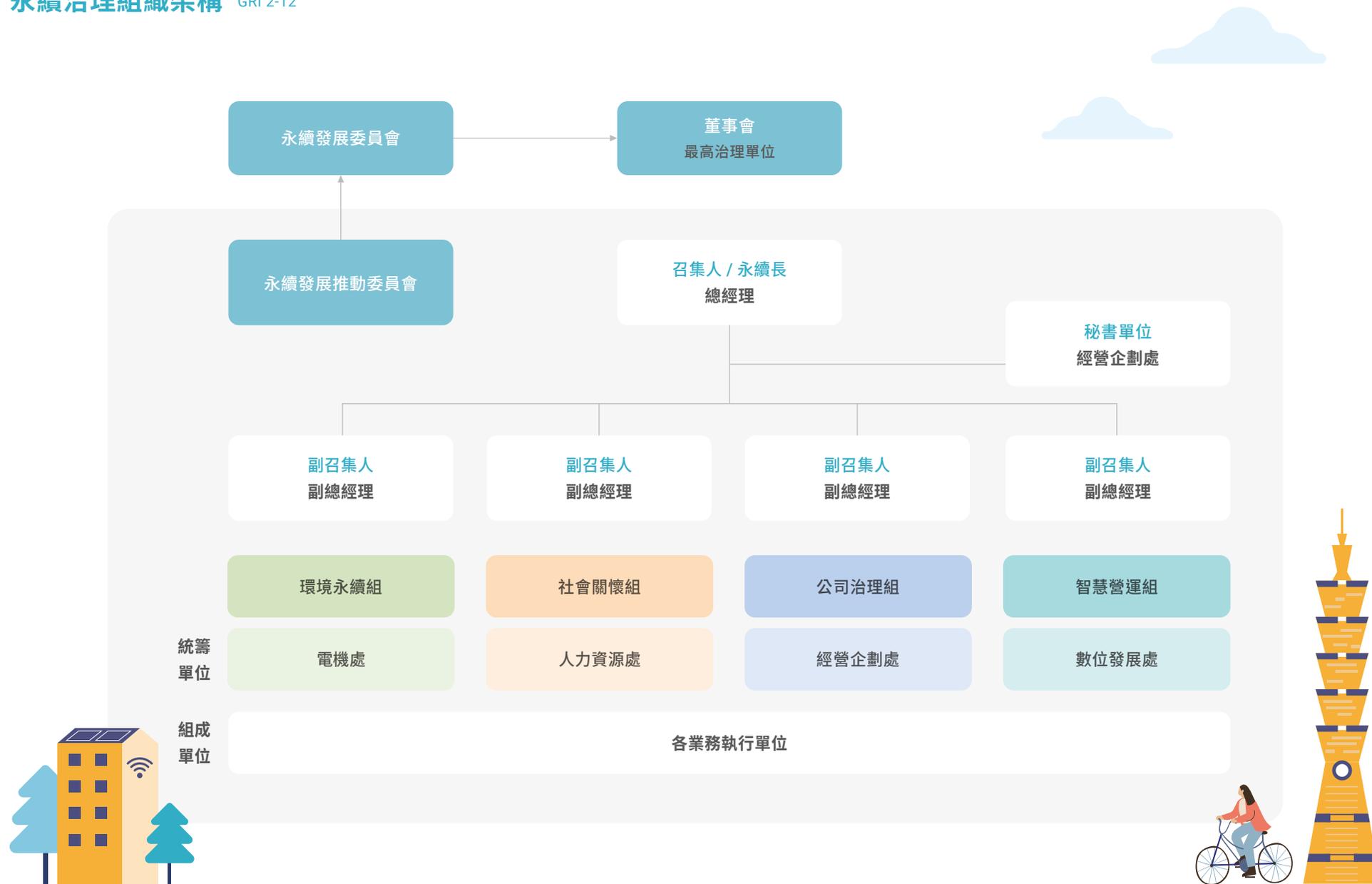
永續亮點與 SDGs 地圖

永續藍圖 GRI 2-22

為確保永續發展政策之落實，本公司以「Go Greener, SHINE Brighter! 捷淨生活 美好展開」為願景，Safety（安全可靠）、Harmony（和諧共融）、Intelligence（智慧營運）、Neutrality（環境友善）、Efficiency（高效運作）為 5 大永續主軸，擘劃永續發展藍圖，並圍繞 5 大主軸，制定 18 項策略性目標，以確保永續發展政策之落實。各重要指標達成情形請詳見各章節永續發展策略及目標。

永續發展願景	捷淨生活 美好展開 Go Greener, SHINE Brighter!													
使命	提供安全、可靠、親切的運輸服務，追求永續發展													
永續主軸	安全可靠 Safety	和諧共融 Harmony	智慧營運 Intelligence	環境友善 Neutrality	高效運作 Efficiency									
經營策略	精進運輸系統	強化社會關懷	創新智慧營運	實踐環境永續	落實公司治理									
策略性目標	強化系統營運安全 實施品質風險管理 精進營運服務品質	強化人才培育發展 提升員工健康福祉 促進員工溝通平等 擴大社會關懷參與 推廣優質藝文活動	加強組織數位轉型 鼓勵技術研發創新 優化數位服務體驗 拓展創新商業模式	落實淨零節能減碳 投入綠色能源發展 提升多重防災韌性	創造永續財務績效 提高組織運作效能 強化永續供應韌性									
永續發展推動委員會	公司治理組	社會關懷組	智慧營運組	環境永續組	公司治理組									
發展重點	<ul style="list-style-type: none"> 設備維護 / 更新 可靠度專案管理 安全風險控管 無責任時數競賽 ISO 9001 及資安系統查核驗證 旅客服務精進 	<ul style="list-style-type: none"> 專業職能培訓 員工協助方案 職業安全衛生 員工多元平等 社區參與活動 藝文展演 / 街舞 	<ul style="list-style-type: none"> 大數據 / 自動化應用 推動創新技術 / POC 參與公協會及外部競賽 數位體驗優化專案 App 功能提升 創新商業合作專案 	<ul style="list-style-type: none"> 碳足跡及組織碳盤查 節能管理及重置 節水及節紙 推動再生能源 強化廢棄物管理 多重災難模擬演練 	<ul style="list-style-type: none"> 重置計畫檢討 運量提升 成本管理 政風與法令遵循 執行綠色採購 維修備品國產化 									
聯合國永續發展目標	SDG 9、11	SDG 1、4、5、8、10、11、15	SDG 4、9、11	SDG 6、7、11、12、13	SDG 12、16、17									

永續治理組織架構 GRI 2-12



永續貢獻與 SDGs 地圖

2024 年度亮點



- 透過遺失物捐贈，讓愛心再次傳播（捐贈超過 8.2 萬件）。
- 邀請偏鄉、身障及清寒學童至公司台北小巨蛋、貓空纜車及兒童新樂園等場域參觀，透過多元體驗活動拓展視野，總計超過 6,800 位師生受惠，幫助貧窮與弱勢族群獲得所需資源。



- 持續推動「捷運小學堂」體現團體學習，公司同仁自製 47 部小學堂微課程，強化各單位間知識交流及專業知識，累計 108,372 人次閱讀。
- 投入約 1 億 352 萬元訓練發展相關費用，員工訓練平均時數為 35.46 小時，其中男性 35.57 小時，女性 35.03 小時。
- 培育數位人才，訓練時數達 6,163 小時；並針對 AI 課程進行系統化培訓提升數位競爭力，辦理 AI 素養及技能培訓課程共 13 期。



- 女性董事占比 40%。
- 增進懷孕及育兒福利，2024 年 74 位同仁育嬰留職停薪，育嬰留職停薪復職率達 44%，並提供 21 位線上懷孕同仁調任至客服中心，減輕體力負荷。
- 舉辦 29 場性別意識培力課程，內容聚焦於性別主流化、性騷擾防治、落實性別平權等面向，課程完訓率均達 100%。



- 臺北市自來水事業處針對月均量 100 度以上水栓逐步汰換為智慧水表，並透過智慧水管家警示設定，即時處理異常狀況。
- 委管事業雨水回收水使用量達 13,211m³。



- 捷運系統每延人公里用電量為 0.119 度，低於前三年平均值 (0.146 度)。
- 各項節能措施共節電 700 萬度 (減碳量約 3,316 公噸 CO₂e) 及建置再生能源設備發電量共 1,851.3 萬度 (減碳量約 8,775 公噸 CO₂e)，合計全年整體減碳量達 12,091 公噸 CO₂e。



- 為提升員工身心健康及安全工作環境，舉辦員工健康促進活動（包含協談服務、睡眠協助、開設減重班等）及職業安全衛生競賽（共計 27 件獲選為優良改善提案）。
- 完成多項員工工作環境改善，包含北投車班工作區與休息區空間優化、改善新莊機廠辦公室通風、高運量電聯車行車專員座椅及創研中心辦公室休憩空間等，有助於員工身心健康及提高員工滿意度，亦提供更友善的工作環境。



- 系統營運可靠度之指標「每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數」(MKBF) 達 2,300.9 萬車廂公里，為歷年最佳表現。
- 各線列車準點率維持 99% 以上，且台北捷運與貓空纜車系統可用度皆維持 99% 以上。
- 持續維持列車及車站高營運品質，2024 年無發生旅客因捷運系統設備導致死亡及重傷案件，輕傷率 0.59 (人 / 百萬人旅次) 亦低於市府標準 (1.5 人 / 百萬人旅次)。
- 資訊安全防護軟體授權及服務完成啟用比例達 100%，且未收到關於個資洩洩的投訴與通報事件。
- 針對核心系統開發更智慧化的管理功能，包含智慧工安 (偵測安全配件是否配戴、堆高機預警防撞)、攝影機角度偏移自動檢測、道旁電力設備紅外線溫度檢測及月臺管制區智慧入侵偵測系統等項目。
- 推動 e 化辦公室，包含 15 萬元以上採購核銷 e 化、儀校系統 e 化、遠距辦公系統優化。



- 因應超高齡社會來臨，實施「高齡友善指標更新計畫」，朝指標字體放大及提升易讀性等方向進行優化，完成 44 處車站指標更新。
- 僱用 103 名原住民及 163 名身心障礙者，落實與保障原住民族、身心障礙者工作機會平等。
- 落實與支持聯合國《世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》等國際人權的人權保護精神納入人權政策，並於 2024 年 2 月完成治理人簽署。
- 舉辦「八一原住民族週 SALAMA 都會遊祭」與「原創新美學 LIMA 原遊會」，推廣原住民族節日歷史意義及文化。

2024 年度亮點



- ◆ 捷運系統旅客滿意度連續 7 年達 96% 以上，並達成「零負評」成果。委管事業（貓空纜車、台北小巨蛋、兒童新樂園）顧客滿意度亦達 90% 以上。
- ◆ 優化多項便民服務措施，提升旅客搭乘體驗，包含電梯無障礙服務提升、電聯車空間優化及車間通道增設扶手、廁所更新。
- ◆ 「台北捷運 Go」App 提供旅客豐富多樣化資訊，包含交通乘車指南、生活實用資訊及觀光旅遊等，新增 Go! Map、捷運點數、友好聯盟等創新服務，並迎來全新大改版，優化視覺設計，提升使用者體驗，累計逾 393.2 萬人次下載。
- ◆ 為捷運沿線社區居民舉辦多項活動，如舉辦捷運節暨誰是減碳王、捷運盃街舞大賽、出口音樂節、北捷 30 春季音樂 Party、閃電 CPR 挑戰、捷運光聚落耶誕燈飾、車站藝文廊、親子友善車廂、寵物友善列車、辦理音樂進站演出計畫、於南港展覽館站打造自助桌球場、辦理各式主題市集活動等，融入市民生活。
- ◆ 推動多元行銷票種規劃，針對不同客群研擬多項行銷優惠方案，包括基北北桃都會通、常客優惠、身分優惠、觀光遊憩等，並結合「台北捷運 Go」App 不定期辦理行銷活動，以增加不同客群搭乘捷運之誘因，總運量較前一年度成長 4.46%，突破 7.4 億人次。
- ◆ 打造綠運具友善區域，於權管停車場設置電動車充電樁達 89 座，貢獻城市運具電動化。



- ◆ 推動 e 化作業，減少 76% 的紙本傳票及憑證。
- ◆ 透過 e 化作業線上簽核、管控紙張分配量及會議資料電子化等，減少廢棄紙張產生，紙張採購數量較基準年減少 50.13%。
- ◆ 在永續供應鏈部分，於 3 月份舉辦供應商大會，共有 93 家廠商參與；另綠色採購及維修備品國產化比例分別達到 100% 及 25.07%，進一步減少碳排，精進供應鏈之永續力。
- ◆ 將廠商「推動 ESG」、「履約時使用綠色產品」及「企業社會責任」納入採購評分項目，2024 年採購評選案件共 60 件皆已納入，執行率達 100%。



- ◆ 辦理消防及多重災難模擬演練 300 場次。
- ◆ 執行「組織型碳盤查與產品碳足跡盤查專案」，透過掌握碳排數據及熱點，協助未來擬定各項減碳措施。



- ◆ 舉辦 1 次員工親子淨灘活動，共計 131 人參加、撿拾海灘垃圾 415 公斤。
- ◆ 重塑城市綠廊，進行南京西路（中山站 1 號出口）至長安西路（中山地下街 R4 出口）間線形公園改造，2024 年完成中山地下街 R4 及 R5 出口周圍區域。
- ◆ 辦理「2024 五捷聯盟攜手同行」植樹活動，邀請主管機關及軌道同業於機廠栽種樹苗。



- ◆ 參與員工操守及廉潔相關之訓練課程 6,367 人次，受訓比例達 100%。且未有涉犯貪汙汙罪條例案件及涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動發生。



- ◆ 稅前盈餘 4.06 億元、預算達成率 119%，優於預算稅前盈餘達成率 110% 之目標。
- ◆ 積極擴展創新商業模式，將捷運站打造為生活消費便利站，2024 年拓展至 4 站 Metro Corner 微型商場，每年創造逾 5.3 億元營業額及 8,500 萬元租金收入。
- ◆ 參加國內外公協會交流學習計畫，2024 年派員出席參加 10 場國內公協會會議、19 場外部組織國際會議、18 家軌道同業合作。
- ◆ 與新北捷運公司、桃園捷運公司、台中捷運公司、高雄捷運公司及新加坡 SMRT 集團共同成立「捷運聯盟」，透過聯盟的力量，共同加強人才交流，提升技術專業知能分享、建立聯合採購機制、發展商業合作。

利害關係人議合與重大議題鑑別 GRI 2-12、2-14、2-16、2-25、2-26、2-29、3-1、3-2、3-3

利害關係人鑑別與溝通

本公司參考 AA1000AS v3 SES 利害關係人參與標準 (Stakeholder Engagement Standard 2015)、過往業務往來經驗及產業特性進行利害關係人鑑別，於 2023 年篩選出 8 大類利害關係人：旅客、社區居民、員工、股東、政府 / 主管機關、議會 / 民意代表、媒體、商業夥伴 / 供應商；並於 2024 年展開利害關係人問卷調查，以確認各利害關係人所關注之永續議題，相關溝通實績每年將呈報董事會，以善盡最高治理單位於監督衝擊管理之角色。

本公司建立透明順暢的溝通管道，希望了解各利害關係人所關注的議題，不斷改進以滿足其期望與需求。2024 年各業務單位統合各溝通管道來源之利害關係人意見，統整各利害關係人關注議題及年度溝通實績如下表：

利害關係人類別	關注議題	溝通管道與頻率	年度溝通實績
 <p>旅客</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 強化系統營運安全 ◆ 優化顧客服務流程 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 滿意度調查 (1 年 1 次) ◆ 1999 市長信箱、客服信箱、專線、AI 智慧客服 (24 小時) ◆ 社群平台及數位工具 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 旅客滿意度：捷運系統 97.7%、貓空纜車 97.7%、台北小巨蛋 90.8%、兒童新樂園 96.1%。 ◆ 全年接到 1.3 萬件顧客諮詢或意見反應需求，各管道應答率分別為話務 99.96%、文字 98.29%。 ◆ App 至 2024 年底累積約 393.3 萬人次下載。 ◆ Facebook 至 2024 年底超過 13.7 萬名追蹤。 ◆ Instagram 至 2024 年底超過 1.3 萬名追蹤。
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升員工健康與福祉 ◆ 強化系統營運安全 ◆ 強化人才培育與發展 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 員工滿意度調查 (配合臺北市府辦理 / 不定期) ◆ 線上一級單位座談會 (每季 1 次) ◆ 申訴制度 (訂有從業人員申訴處理作業須知，員工可隨時就勞動權益等相關事項提起申訴 / 不定期) ◆ 企業工會 (透過企業工會代表向企業工會反映 / 不定期) ◆ 勞資會議 (2 個月 1 次) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 召開 6 次勞資會議。 ◆ 辦理 3 次總經理與企業工會代表座談。 ◆ 40 次線上一級單位主管與所屬企業工會代表座談。 ◆ 完成 ISO 45001：2018 定期追查驗證。
 <p>社區居民</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 擴大社會關懷與社區參與 ◆ 強化系統營運安全 ◆ 廢棄物管理 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 舉辦公益活動 (不定期) ◆ 舉辦社區活動 (不定期) ◆ 訪談 / 交流 / 參訪 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 舉辦捐血活動、植樹推廣、原民文化共好、農產共銷、城鄉交流等公益活動共 13 場次，計 684 個單位受惠 (包含個人、原民攤位及小農家庭)。 ◆ 舉辦春季音樂活動、街舞大賽、民歌演唱會、出口音樂節等社區參與活動共 20 場次，超過 3 萬 2,000 人次參與。 ◆ 舉辦 15 次捷運噪音路段沿線居民訪談，2024 年無噪音超標案件。

利害關係人類別	關注議題	溝通管道與頻率	年度溝通實績
 <p>股東</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆強化系統營運安全 ◆隱私與資訊安全管理 ◆創造永續財務績效 	<ul style="list-style-type: none"> ◆股東常會（1年1次） ◆臨時會（必要時） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆6/21 召開股東常會。 ◆8/27 召開股東臨時會。
 <p>政府 / 主管機關</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆強化系統營運安全 ◆氣候變遷治理 ◆隱私與資訊安全管理 	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業計畫（1年1次） ◆經營維護與安全監督（1年1次） ◆交通會報（1個月1次） ◆市政會議（每週1次） ◆基北北桃整合定期票相關會議（不定期） ◆基北北桃合作交流平台會議（每季至少1次） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業計畫 8/8 經交通部同意備查。 ◆定期參與交通會報及市政會議。 ◆台北捷運依法令應配合事項達成率 100%。 ◆通過臺北市政府辦理之年度捷運系統及委管事業定期檢查。 ◆依照大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法，2024 年按月彙報臺北市政府交通局計 5 件行車異常事件。
 <p>議會 / 民意代表</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆強化系統營運安全 ◆創造永續財務績效 ◆誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ◆工作報告（1年2次） ◆交通部門質詢（1年2次） ◆市政總質詢（1年2次） ◆議員索資（不定期） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆依議會期程完成工作報告、交通部門質詢及市政總質詢。 ◆全年共 511 件議員索資。
 <p>媒體</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆強化系統營運安全 ◆優化顧客服務流程 	<ul style="list-style-type: none"> ◆新聞稿（視需要發佈，不定期） ◆採訪或報導（視需要發佈，不定期） ◆記者會（視需要召開，不定期） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆全年共發布 296 則新聞稿、回應 318 次媒體詢問、辦理 22 次記者會及媒體活動。
 <p>商業夥伴 / 供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆誠信經營 ◆推動永續供應鏈管理 ◆強化系統營運安全 	<ul style="list-style-type: none"> ◆內部 / 外部會議（職安宣導、共同作業協議、協調會議等，依契約規定辦理） ◆檢舉或申訴（廠商向本公司政風處檢舉及反應，遇案辦理） ◆廠商問卷調查（2年1次） ◆廠商安全訓練（每週開辦） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆每年辦理 1 次供應商大會。 ◆全年完成 253 期廠商安全訓練，共 8,010 人次參訓。

利害關係人鑑別與溝通

台北捷運建構重大議題辨識作業程序，分別依環境（E）、社會（S）、治理（G）及產品與服務（P）共四大面向篩選永續議題，並由高階及主管職人員評估各永續議題對公司在經濟、環境及社會的正負面衝擊，2024 年增加對外之利害關係人關注議題分析，綜合兩項結果評估年度重大議題，提報永續發展推動委員會，後續由相關部門制定管理政策及策略追蹤管理績效。

重大議題分析流程

Phase 1. 了解組織脈絡

蒐集四大面向
根據本公司經營理念、GRI 及 SASB 準則、利害關係人關注議題、國內外永續趨勢、運輸同業重大議題等進行辨識，收斂出 E（環境）、S（社會）、G（治理）、P（產品與服務）四大面向共 14 項永續議題。

Phase 2. 評估議題實際 / 潛在衝擊

評估衝擊顯著性
針對熟稔政策或方向之高階及一級主管、永續發展推動委員會、工作小組相關人員，以及所有利害關係人發放問卷，以發生機率、嚴重程度或關注度評估各議題對台北捷運的影響，共回收 423 份結果。

Phase 3. 確立重大議題排序

重大議題決議
依照衝擊程度總分（正面衝擊 + 負面衝擊）及利害關係人關注程度進行綜合排序，以產出台北捷運重大議題矩陣圖，永續發展推動委員會依據矩陣圖結果確認 4 個構面均已涵蓋後，擇定綜合分數最高且與產業發展方向相符之 9 項年度重大議題。

Phase 4. 進行報導揭露

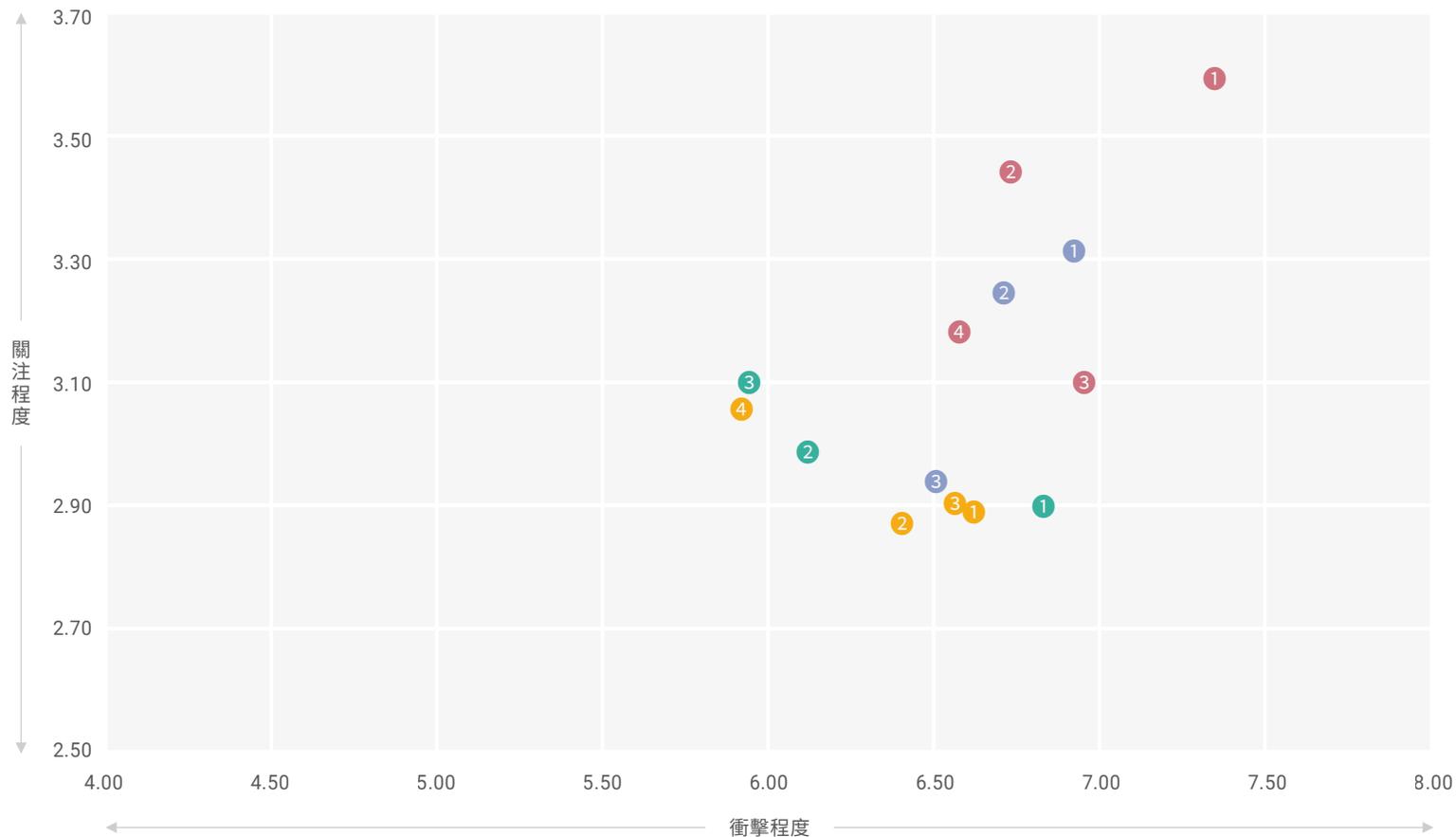
呈報高階主管後報導揭露
向高階主管呈報當年度永續議題及重大議題，確立作為出版永續報告書資訊揭露的重要基礎，並且每年定期向董事會呈報。

2024 年衝擊程度評估結果

本公司依據問卷調查結果進行整合分析，結合內外部觀點綜合評估後進行重大性排序，據以作為 2024 年永續發展報告書資訊揭露之參考基礎。

永續議題	面向	衝擊程度	關注程度	總分
強化系統營運安全	P（產品與服務）	7.34	3.59	10.93
創造永續財務績效	G（治理）	6.93	3.31	10.24
優化顧客服務流程	P（產品與服務）	6.73	3.44	10.17
隱私與資訊安全管理	P（產品與服務）	6.96	3.10	10.06
誠信經營	G（治理）	6.70	3.24	9.94
數位創新與智慧營運	P（產品與服務）	6.55	3.18	9.73
氣候變遷治理	E（環境）	6.82	2.90	9.72
強化人才培育與發展	S（社會）	6.57	2.89	9.46
促進員工溝通與多元平等	S（社會）	6.55	2.90	9.45
推動永續供應鏈管理	G（治理）	6.50	2.94	9.44
提升員工健康與福祉	S（社會）	6.41	2.87	9.28
水資源管理	E（環境）	6.11	2.99	9.10
廢棄物管理	E（環境）	5.96	3.10	9.06
擴大社會關懷與社區參與	S（社會）	5.93	3.06	8.99

台北捷運永續議題矩陣



環境面向 (E)



- ① 氣候變遷治理
- ② 水資源管理
- ③ 廢棄物管理

社會面向 (S)



- ① 強化人才培育與發展
- ② 提升員工健康與福祉
- ③ 促進員工溝通與多元平等
- ④ 擴大社會關懷與社區參與

治理面向 (G)



- ① 創造永續財務績效
- ② 誠信經營
- ③ 推動永續供應鏈管理

產品與服務向 (P)



- ① 強化系統營運安全
- ② 優化顧客服務流程
- ③ 隱私與資訊安全管理
- ④ 數位創新與智慧營運

重大議題管理方針

主題	政策與承諾		價值鏈衝擊				章節回應
	政策	承諾	供應商	自身營運	服務 / 產品	當地社區	
強化系統營運安全	台北捷運發布「營運安全政策聲明」，以安全、可靠、親切為使命，全體員工共同落實營運安全管理、遵法守規，持續精進服務，邁向世界一流安全績效。	台北捷運全體員工遵守法規與作業程序，並強化安全與技能訓練，確保資訊透明與應變機制落實。透過推動營運安全管理系統、建立良好溝通文化，接軌國際風險管理標準，執行危害辨識與風險控管，並定期檢討規章與事件，持續精進安全管理績效，保障旅客與工作人員的安全。		✓	✓		CH1
創造永續財務績效	台北捷運依「公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例」負責營運與管理捷運系統，並遵循「公司法」、「預算法」及相關財務管理規範，落實公司治理、提升財務透明度，以創造永續財務績效。	台北捷運秉持企業化經營原則，持續優化服務品質以滿足民眾需求，透過多元商業模式及附屬事業版圖，增加業外收入挹注運輸本業，未來將朝多元化、集團化、永續共榮方向持續推動，以落實企業永續發展目標。		✓	✓		CH5
優化顧客服務流程	台北捷運採行 ISO 9001 品質政策，提供多元友善服務，回應旅客需求，提升整體服務品質，並訂定相關旅客規範與章則，落實制度化服務管理。	台北捷運持續推動多元創新服務，提升顧客體驗，並透過數位轉型強化營運韌性，確保運輸系統安全、便捷與高效運作。	✓	✓	✓		CH1
隱私與資訊安全管理	由資通安全長簽署「資訊安全政策」，確保系統電腦及機房運作之安全及順暢，以及台北捷運均遵循「個人資料保護法」等相關法規辦理個人資料保護管理作業。	確保系統運作均符合「大眾捷運法」、「大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法」、「個人資料保護法」等相關法規及契約的安全責任要求，以達到有效持續改進並妥善運用及保存之承諾。	✓	✓	✓		CH1

主題	政策與承諾		價值鏈衝擊				章節回應
	政策	承諾	供應商	自身營運	服務 / 產品	當地社區	
誠信經營	本公司為公營公司，所有採購均依循政府採購法，以公平、公開、公正程序辦理，以提升採購效率並杜絕採購弊端，建立廉能的採購環境。	公司核心價值為「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」，其中「正直誠信」，即承諾對於合作夥伴秉持公正、堅守承諾；對於公司同仁講求公平合理，建立真誠互信的企業文化。	✓	✓			CH5
數位創新與智慧營運	為推動智慧營運與數位轉型，將營運模式結合大數據應用、人工智慧、物聯網和自動化機器學習等技術，創造轉型動能。公司內部設有「新技術發展委員會」，對外以「運輸創新合作計畫」合作，全面提升服務水準與更便捷的使用體驗。	成立「新技術發展委員會」負責導入新科技於捷運場域中應用、推動即時監控系統及發展預測性維修。對外則公開徵求各方參與「運輸創新合作計畫」提案，整合公私部門資源與 IT 技術，以捷運系統作為實驗場域，鼓勵創新。		✓	✓		CH3
氣候變遷治理	響應臺北市政府淨零排放策略，以「提高能源效率」、「推動再生能源」、「強化廢棄物管理」及「加強場站綠化」等方向，推動各項改善措施及方案。	台北捷運配合市府推動節能減碳政策，鼓勵搭乘低碳運具，兼顧營收成長與氣候行動，同時強化風險監控與預防，並號召民眾與員工共同參與「捷淨生活 美好展開」運動，攜手打造永續城市。		✓	✓	✓	CH4
強化人才培育與發展	因應公司「智慧營運」、「數位創新」、「永續發展」及「學習型組織」經營主軸，持續提升組織效能，積極強化同仁專業職能，厚植管理能力及培養全員 AI 素養，強化人才培育與發展。	人才發展秉持「為用而訓、先訓後用、外訓內化、訓用合一」的精神，支持公司經營目標，並適時優化薪酬制度、激勵措施、休假制度與福利措施，厚植人才資本，以實踐台北捷運永續發展願景。		✓	✓		CH2
提升員工健康與福祉	為促進員工身心健康，提升工作滿意度與生產力，本公司積極推動健康職場文化，強化健康管理機制，提供完善的心理支持與健康促進計畫，以打造健康、安全、舒適且友善的工作環境。	本公司承諾遵循「身心健康並重」、「工作與生活平衡」的原則，定期檢視健康管理措施，優化員工健康福祉，確保員工在良好的身心狀態下工作，實現企業永續發展願景。		✓			CH2

主題	行動計畫		申訴權責單位
	正面衝擊管理	負面衝擊管理	
強化系統營運安全	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 員工全面遵守法規與程序，保障旅客、工作者與系統安全。 ◆ 強化安全與技能訓練，確保資訊透明、作業與應變落實。 ◆ 推動安全管理系統運作，促進資訊交流，培養安全文化。 ◆ 導入國際風險管理，實施危害辨識與風險控制。 ◆ 定期檢討制度與事件，持續精進安全管理績效。 	<p>為防止設備故障或失效導致行車事故或受傷事件，台北捷運致力於導入新科技，包括智慧監控系統與數據分析。透過分析與預測模型，實現預測性維修，提高設備維護的智慧化程度，進一步提升列車運行的安全性與可靠性。</p>	工安處
創造永續財務績效	<p>致力發展附屬事業、TOD 物業開發及轉投資事業增加營收，持續擴展多角化經營，創造多元獲利模式強化財務體質，期能維持合理低廉之票價，提供便捷優質的運輸服務，並落實大眾運輸事業之社會責任。</p>	<p>面對電價、基本工資調漲等經營成本壓力，以及未來捷運系統重置基金需求，制定長期財務規劃策略，定期評估進行滾動檢討，積極推動開源節流，並維持捷運系統服務品質及運轉安全，以確保公司永續經營能力。</p>	財務處、會計處
優化顧客服務流程	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦理捷運安全、禮儀宣導與服務品質查核。 ◆ 積極發現不同旅客需求，提供各式友善便利的服務。 ◆ 透過與不同單位合作或導入智慧科技，提供旅客新穎且方便的捷運體驗。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提前預測捷運周邊大型活動，同時結合智慧化與視覺化科技輔助規劃人潮疏散計畫，以避免危險（如踩踏事故）發生。 ◆ 為除去旅客因新冠肺炎、軌道異物入侵或捷運犯罪事件而對捷運系統感到擔憂，本公司主動聆聽旅客意見，並透過新科技調整人流、設計更完善的 SOP 與增設保全，以提供旅客乘車安全的信心。 	公共事務處
隱私與資訊安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立資訊安全政策，定期風險評估並識別威脅與弱點。 ◆ 採用防火牆、防毒等技術強化防護措施。 ◆ 推動資訊安全教育訓練，降低內部風險。 ◆ 成立專責小組，執行個資保護稽核與提供建議。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 為提升事件應變效率，建立威脅情報共享機制，以強化即時資安應對能力，並制定資安應變計畫，確保能迅速處理資安事件，降低潛在損害。 ◆ 透過導入先進技術、落實備份、漏洞掃描與權限控管等作為，強化防護網；同時建立跨部門協作機制，促進資訊共享與應變協調，並將資安納入公司核心價值，推動資安戰略的持續改進。 	數位發展處、各處室之個資保護聯絡人
誠信經營	<p>遵循「臺北市政府公務員廉政倫理規範」相關內容之規定，持續透過多元管道宣導，以避免請託關說、飲宴應酬、贈受財物等事件之發生，並有效落實執行事件之報備登錄。</p>	<p>依據「刑法」、「刑事訴訟法」、「貪汙治罪條例」等國家法律及法務部廉政署相關法令執行反貪腐查處工作。</p>	政風處

主題	行動計畫		申訴權責單位
	正面衝擊管理	負面衝擊管理	
數位創新與智慧營運	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 導入預測性維修，提升運輸安全與可靠性。 ◆ 數位轉型強化營運韌性，避免重大事件導致營運中斷。 ◆ 整合大數據與雲端資訊，優化乘車體驗與使用率。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 面對數據隱私與資安風險，台北捷運強化資安防護、導入零信任措施並培育資安專業人才。 ◆ 因應高額技術投資壓力，結合公私部門資源，推動創新實驗，創造多贏局面。 	運輸創新合作計畫：系統處 新技術發展委員會：車輛處
氣候變遷治理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升能源效率，汰換設備並導入智慧技術減碳。 ◆ 導入太陽能等再生能源，自產自用降低能源依賴。 ◆ 推動減廢減塑，強化廢棄物管理。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 為降低環境衝擊，定期執行組織碳盤查及不定期產品碳足跡盤查，以掌握碳排放數據與熱點，並擬定具體減碳措施，結合推動環境教育，降低氣候變遷帶來的影響。 ◆ 透過災難模擬演練及定期檢視緊急搶修機具，提升災害應變能力；同時掌握法規變動趨勢，提前研擬因應對策，以降低潛在財務衝擊。 	電機處
強化人才培育與發展	透過健全的訓練規劃及員工滿意度調查，達成培育高素質人才的目標，有助於提高組織穩定性與競爭力，並提升公司正面形象。	軌道運輸業與其他國營事業人才需求相近，為避免專業人才不足或人才流失等困境，本公司致力於打造多元包容的職場，提供完善的員工第二專長培訓或輪調計畫。	人力資源處
提升員工健康與福祉	透過定期健康檢查、健康促進活動（如運動社團、健康講座）、母性健康保護、職場不法侵害預防、心理諮詢服務等，提升員工健康水準，進而提高生產力與組織穩定性，塑造健康友善的企業形象。	因應現代工作壓力增加及慢性病年輕化的趨勢，建立過勞預防預警系統及生活重大轉變關懷措施。	工安處、人力資源處



01 安全可靠 貼心服務 Safety

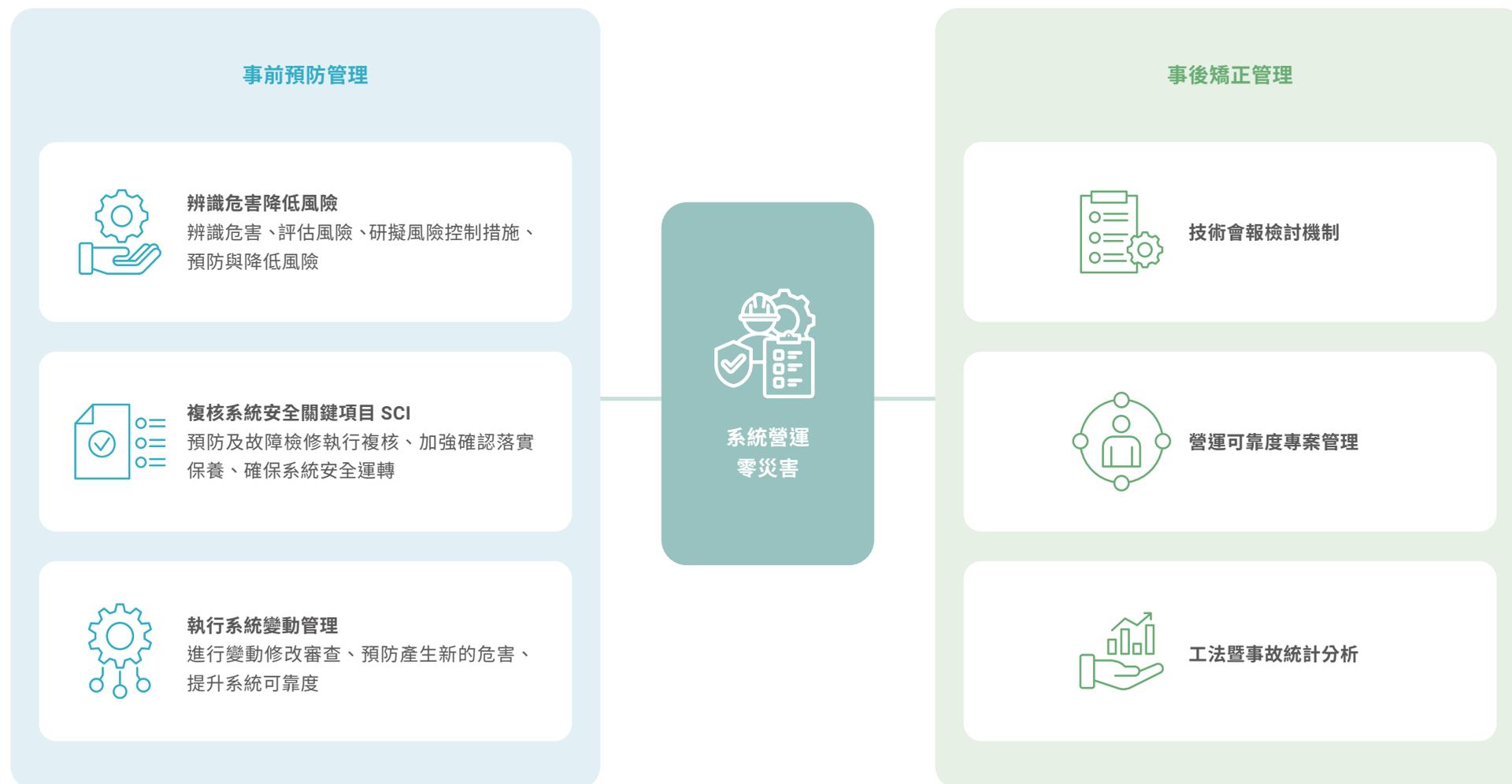
- 1.1 營運持續管理
- 1.2 友善的乘車環境
- 1.3 資訊與個資安全

永續發展策略及目標

策略性目標	對應永續議題	重大議題	2024 年績效	中期目標	長期目標
強化系統 營運安全	強化系統 營運安全	★	◆ 捷運系統維持零死亡及重傷	◆ 維持零死亡及重傷	◆ 維持零死亡及重傷
			◆ 營運可靠度達 2,300.9 萬車廂公里	◆ 維持高水準營運可靠度	◆ 維持高水準營運可靠度
			◆ 各線列車準點率均達 99% 以上	◆ 各線列車準點率維持 99% 以上	◆ 各線列車準點率維持 99% 以上
			◆ 輕傷率 0.59 人 / 百萬人旅次	◆ 輕傷率低於 1.5 人 / 百萬人旅次	◆ 輕傷率低於 1.5 人 / 百萬人旅次
實施品質 風險管理	隱私與資訊 安全管理	★	◆ 品質管理系統 (ISO 9001) 完成外部認證	◆ 持續通過品質管理系統驗證	◆ 持續通過品質管理系統驗證
			◆ 資安管理系統 (ISO 27001) 完成外部認證	◆ 持續通過資安管理系統驗證	◆ 持續通過資安管理系統驗證
精進營運 服務品質	優化顧客 服務流程	★	◆ 旅客整體滿意度 97.7%	◆ 持續維持滿意度 95% 以上	◆ 持續維持滿意度 95% 以上

1.1 營運持續管理

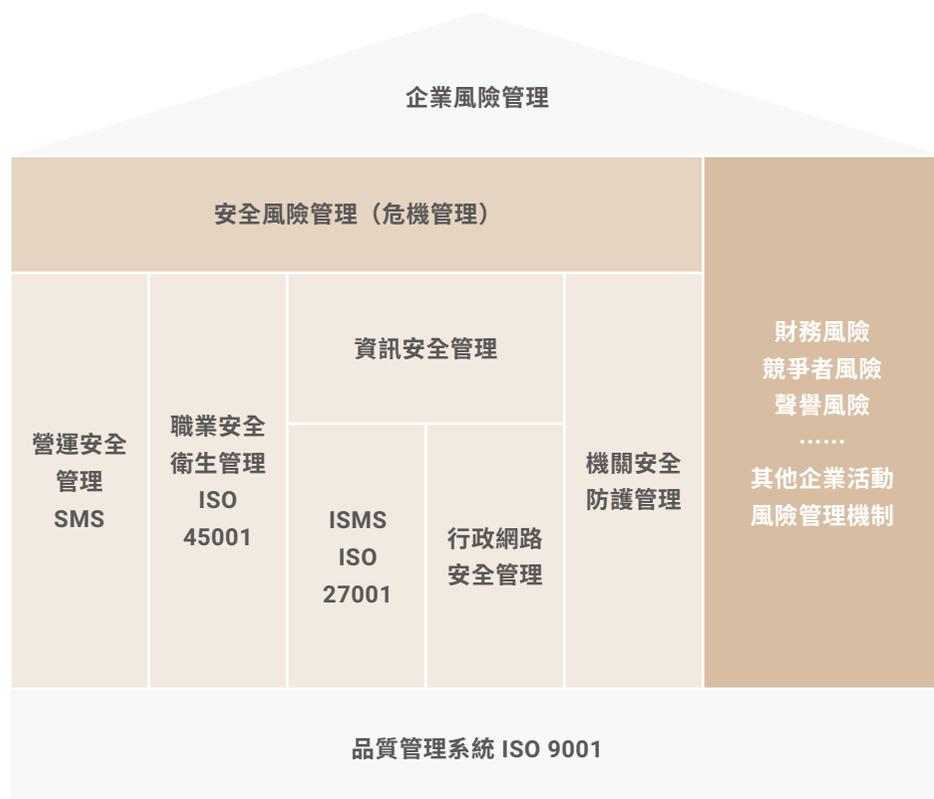
當運輸安全成為台北捷運的核心價值與責任時，「安全可靠」便是我們對旅客最堅定的承諾。台北捷運持續導入數位化與智慧化系統，強化整體安全機制，並以嚴謹態度執行每日列車營運後的維修與保養作業，確保系統穩定運作，面對不斷變化的安全議題，我們積極進行安全演練，結合事前預防與事後矯正管理，全面提升風險控管與事故改善能力。同時，台北捷運也重視多元需求，持續優化友善安心的乘車措施，讓每一位乘客都能感受到可靠、舒適且安心的搭乘體驗。



1.1.1 安全風險管理 GRI 416-1、SASB TR-RA-540a.1、TR-RA-540a.4、TR-RA-000.C

安全系統管理

「提供安全、可靠、親切的運輸服務，追求永續發展」是台北捷運致力的使命。本公司已經建置一套安全的體制，以企業風險管理為導向展開各項風險辨識與控管，其中重要的安全管理系統包含營運安全管理（Safety Management System，SMS）、ISO 45001 職業安全衛生管理（詳見 2.4 工作安全與健康福祉）、ISO 27001 資訊安全管理（詳見 1.3 資訊與個資安全）及機關安全防護管理等，這些管理系統奠基於 ISO 9001 品質管理系統，融入台北捷運持續評估與改進的日常營運。



ISO 9001：2015 品質管理系統認證

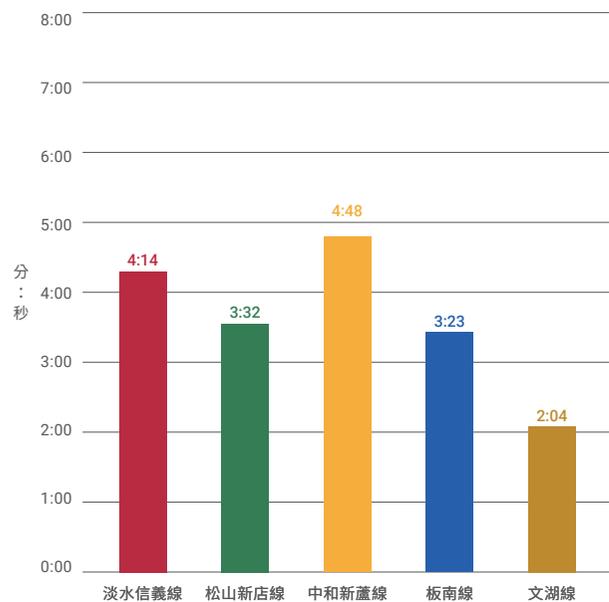
台北捷運自 1997 年起導入「ISO 9001 品質管理系統」作為品質管理的基礎，初期自「旅客運送服務」導入，後續推展「設備檢修服務」，並逐年擴展到所有附屬事業及委管事業。2022 年通過 ISO 9001 品質管理系統重評，2023、2024 年均以零缺失通過追查，認證範圍涵蓋台北捷運系統運轉與維修、貓空纜車系統運轉與維修、台北小巨蛋營運與維修、兒童新樂園營運與維修、附屬事業管理（地下街、停車場）及北投會館營運與維修。經財團法人金屬工業研究發展中心驗證，本公司品質管理系統符合 ISO 9001 國際標準，每年進行定期查核，每 3 年進行換證作業。

台北捷運訂有「營運安全管理手冊」，明定安全政策目標、人員權責、教育訓練、緊急應變、事故通報、稽核與改善等管理要項，以 PDCA（規劃、執行、查核、行動）管理循環有效達成組織之安全政策目標，並訂有安全風險管理會議之機制，在公司層級之會議以總經理或其授權人員擔任主席，定期召開營運安全、消防安全、技術會報、職業安全、資訊安全等會議，主要職責包含監督各項安全系統之有效性、安全改善措施適當實施等，再向下至處級層級開展相關推動，處級會議以每月召開為原則，維持安全相關議題之監控與溝通。

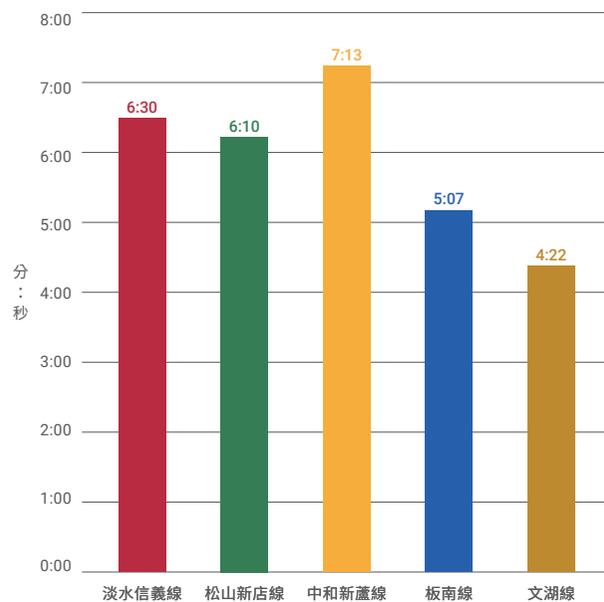
服務水準

台北捷運長期致力於提供安全、可靠、親切的運輸服務，用心為旅客打造最安全穩定的運輸系統；於運輸安全之前提下，本公司兼顧實際運量與運輸資源使用效率，並考量軌道設計配置及系統限制，規劃列車服務班距及檢討營運服務措施，滿足旅客尖離峰需求並維持高準點率，2024 年各線列車準點率達 99% 以上。在「臺北市政府跨年晚會」活動期間，台北捷運連續 42 小時營運不收班，各重點車站（市政府站、國父紀念館站及台北 101/ 世貿站）視人潮狀況機動實施過站不停措施加強疏運。在 2024 年 12 月 31 日上午 6 時至 2025 年 1 月 1 日上午 6 時，捷運全系統運量約 313 萬餘人次，主要路線板南線最短班距 2 分 28 秒，淡水信義線最密班距 3 分鐘，順利達成輸運目標。

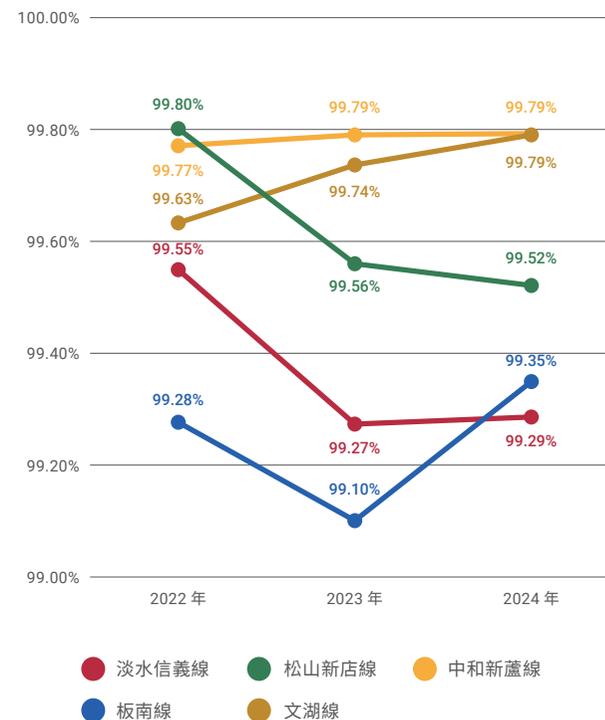
► 2024 年平均尖峰班距



► 2024 年平均離峰班距



► 近三年平均準點率



營運可靠度

捷運系統以「每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數」(Mean car-Kilometers Between service-delay Failure of more than 5 minutes, MKBF) 作為營運可靠度之指標，MKBF 數字越大，代表系統越穩定，可靠度也越高。

2024 年，台北捷運 MKBF 達 2,300.9 萬車廂公里，為營運 28 年來最佳表現；另台北捷運與貓空纜車系統可用度皆維持 99% 以上。系統可用度統計詳見附錄一永續績效統計之表 1。

每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數 (MKBF)



年度	2022 年	2023 年	2024 年
事件數	7	6	5
MKBF (萬車廂公里)	1,645.9	1,911.6	2,300.9

說明：1. MKBF 值 2,300.9 萬車廂公里，相當於每發 21 萬車次會發生 1 次 5 分鐘以上延誤事件，列車可靠度高達 99.9995% (說明 2)。
 2. 可靠度計算公式：可靠度 = (每月發車車次 - 平均每月 5 分鐘以上延誤事件數) ÷ 每月發車車次
 3. MKBF 計算公式：MKBF = 車廂行駛公里總數 (說明 4) ÷ 行車延誤 5 分鐘以上事件合計 (說明 5)。
 4. 車廂行駛公里總數包含所有實際營運列車、列車於終端站調頭或折返者以及列車以載客為目的之里程。
 5. 行車延誤時間計算係依據列車實際到 (離) 站時間扣除列車表定到 (離) 站時間，並考量實際情況後所調整之數據計算。



MKBF 達 **2,300.9** 萬車廂公里

為了提升可靠度，台北捷運執行以下措施：

- ◆ 加強維修工作查核，2024 年發現 29 項缺失事項、104 項建議事項，提醒維修人員工作紀律。
- ◆ 異常事件發生原因查察，區分管理面與設備面，並進行異常事件之權責分配及事故分類。
- ◆ 每週主管會報檢視可靠度與各部門目標達成情形，並每季進行行車延誤事件類型趨勢分析。
- ◆ 每週技術會報檢討異常事件根因與改善措施辦理情形。2024 年召開 42 次、提報檢討 151 件事件。

此外，也舉辦控制員、行車專員、資深行車專員、督導及調度員無責任時數競賽專案計畫與可靠度獎金計畫，透過個人及分組競賽與定期核算結果，核發獎金激勵同仁。

事故預防

台北捷運作為大臺北地區交通命脈，守護旅客安全，免於受到意外與人為傷害為首要使命，除與捷運警察隊合作，增加捷運系統內見警率外，並於重要車站增派菁英保全駐點守望，執行犯罪危安及旅客鬥毆事件處理，且高風險路段之列車巡檢人員亦改由菁英保全值勤，建構縝密捷運安全巡邏網。

事故、傷害與犯罪事件統計

檢查項目		單位	2022 年	2023 年	2024 年	2024 年目標	達成情形
事故率	重大行車事故率	件 / 百萬延車公里	0	0	0	0	✓
	一般行車事故率	件 / 百萬延車公里	0	0	0	<2	✓
輕傷率		人 / 百萬人旅次	0.52	0.63	0.59	<1.5	✓
犯罪率		件 / 百萬延人公里	0.01	0.01	0.03	<0.1	✓

註：犯罪率統計之刑事案件數，以臺北市政府警察局捷運警察隊統計為準。

安全文化的溝通

台北捷運透過完善的管理制度及嚴謹的職業安全衛生訓練建立「安全文化」，藉由內部會議、廠商會議、座談會、發行通告及電子媒介等宣傳管道，與各利害關係人溝通安全事務。此外，透過行政院勞動部 2024 年「全國職場安全健康週系列活動」實施計畫，辦理各式宣導與教育訓練，提升全體同仁與外部廠商對於「安全」的整體認知與認同，亦透過「職業安全衛生委員會」推動相關事務，詳細運作情形請見 2.4 工作安全與健康福祉。

2024 年《全國職場安全健康週》系列活動

活動名稱	辦理場次	參與人數
各區職安委員會轉達宣示	4	80
同仁安全衛生教育訓練	88	1,011
廠商安全訓練	211	5,552
災害緊急應變演練	26	9,026
職業安全衛生通告	24	9,026

全國職場安全健康週系列活動實施計畫
參與證明

Certificate

台北大眾捷運股份有限公司

參與本署「113 年全國職場安全健康週系列活動實施計畫」，積極配合推動並積極執行成果，特頒此證，予以肯定。

勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR
中華民國 113 年 11 月

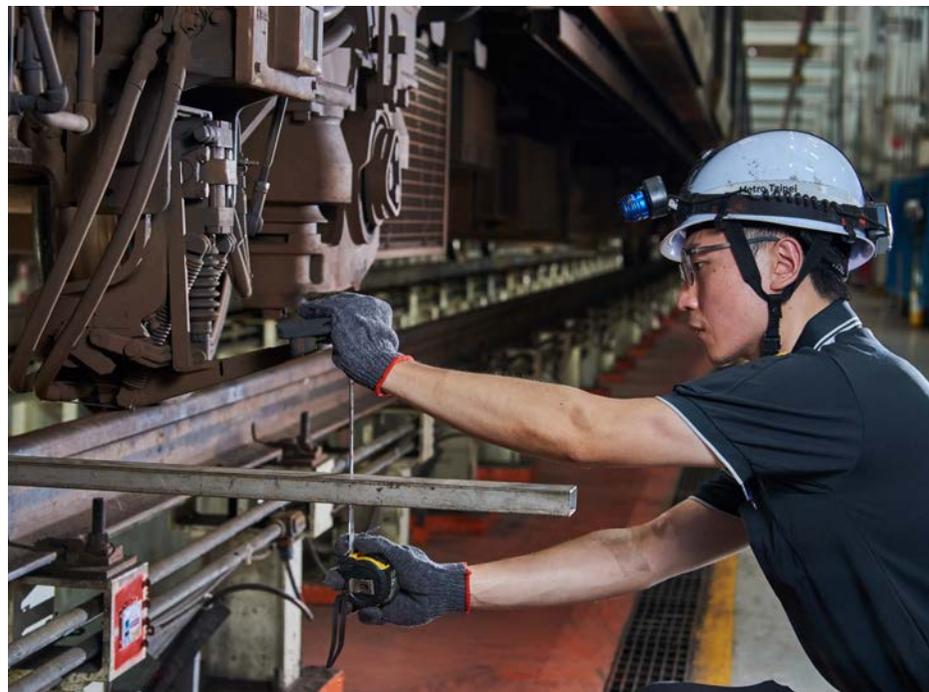
▲ 全國職場安全健康週系列活動實施計畫參與證明

例行性維護實績

「安全」是軌道運輸的首要目標。台北捷運依「大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法」，辦理年度經營維護與安全監督檢查（1 次 / 年），評鑑電聯車、路線設施設備及場站設施設備之年度維護計畫執行率。2024 年，軌道、閉路電視、土建、車站、基地、基地設備等共 158,032.5 件設備，皆全數通過評鑑。此外，台北捷運亦配合臺北市公共運輸處執行每年 1 次檢驗。2022 年至 2024 年皆維持 0 件缺失違規，並且連續三年取得特優評等。

軌道完整性檢查頻率

為確認軌道完整性，依照軌道特性，高運量軌道的巡檢頻率訂定為每週 1 次，而文湖線軌道則為每 2 週 1 次。截至 2024 年主軌道總公里數 565.84km，均依排程完成全路線檢查，軌道完整性檢查頻率達 100%。



1.1.2 緊急應變意識的提升

台北捷運不斷精進緊急應變措施，針對火災、危安事件、設備異常、颱風、洪水及緊急醫療處置等狀況安排模擬演練與訓練課程，更對於社會重大公共安全事件，進行風險評估與應對措施檢討，以確保台北捷運全體同仁面對緊急狀況時，能及時反應並且減緩傷害。

■ 防災應變訓練

台北捷運根據「消防法施行細則」、臺北市政府「臺北市地區災害防救計畫」、「經營維護與安全監督檢查」及本公司「災害防救業務執行計畫」規定，定期進行各場所之多重災難模擬演練作業。同時依循 ISO 9001 品質管理體系，制定災害演練的標準作業程序，並規範相關規劃、執行與考核事項，以利內部各單位提升管理方法及演練成效。

◆ 2024 年績效 ◆

消防模擬演練 **274 場**

多重災難演練 **26 場**

◆ 演練地點

捷運車站、機廠、地下街、台北小巨蛋場館、兒童新樂園、貓空纜車車站

◆ 演練項目

設備異常處理（如電聯車復軌、場站火災應變處置）、天然災害應變、危安事件處理、火災應變通報、引導及安全救護等，部分場次結合警察、消防及救護等單位共同演練。



消防及多重災難模擬演練 **300 場**

► 台北捷運緊急應變處理流程

- ◆ 110、119
- ◆ 公司編組（一呼百應）
- ◆ 主管機關
- ◆ 聯合救災單位
- ◆ 車站及車廂旅客疏散
- ◆ 協助救護旅客
- ◆ 管制出入
- ◆ 訊息發布
- ◆ 受災者協助
- ◆ 專案管理



▲ 消防與多重災難模擬演練紀錄



▲ 消防與多重災難模擬演練紀錄

多重災難模擬演練 因應 2024 年 5 月 21 日臺中捷運傷人事件

有鑑於日前發生臺中捷運傷人事件，為加強自主防衛及緊急應變能力，台北捷運於 2024 年 5 月 25 日凌晨進行板南線多重災難模擬演練，模擬歹徒於車廂內持刀傷人等情境，動員臺北市政府捷運警察隊及本公司行車處、站務處、政風處、工安處等單位，並由董事長趙紹廉及總經理黃清信全程參與督導，緊急動員期間，行控中心啟動忠孝新生站過站不停，並安排忠孝新生站至忠孝復興站單線雙向運轉，啟動善導寺站到忠孝敦化站公車接駁。同一時間成立任務編組，疏散站內旅客並管制進站，待受傷旅客送醫並完成現場清理後，恢復正常營運。期望落實演練情境及各相關單位橫向聯繫通報作業，平日做好演練，異常狀況發生時儘速動員處理，維護旅客及系統安全。



AED 訓練

為把握意外發生後的黃金急救時間，台北捷運各營運場站皆設置醫藥箱與 AED（自動體外心臟去顫器）設備，以強化到院前緊急醫療處置。第一線服務人員每年皆需進行急救人員訓練，由講師現場分享案例並配合實際操作器材，為旅客打造急救安全網。

► 2024 年成果



急救人員安全衛生教育訓練
(初訓) 班

16 期

47 人參訓



在職急救人員安全衛生教育訓練
(複訓) 班 (含 CPR+AED 訓練)

42 期

807 人參訓



1.2 友善的乘車環境

1.2.1 旅客安心措施

台北捷運為維護旅客安全，除全面設置各項安全與無障礙設施設備外，更積極打造包容與友善的乘車環境。針對婦女、銀髮長者及行動不便等族群，提供安心候車區、高齡友善指標設計、電梯無障礙服務等貼心措施。此外，針對性騷擾防治及捷運搭乘禮儀等議題，亦積極宣導並提供即時通報管道，藉此提升乘車安全感，致力讓每一位旅客都能享有安全、便利且溫馨的搭乘體驗。

性騷擾防治與通報方式宣導

台北捷運透過對講機、求助鈴及 AI 智慧客服等多元管道提供即時通報服務，並以海報、廣播、電子看板及月臺跑馬燈，強化性騷擾防治宣導。安心候車區設有全時監控，夜間定格監看；另與捷警隊合作強化巡檢，一旦接獲通報即通知警方並協助偵辦。

旅客反映管道說明

對講機、求助鈴、台北捷運 AI 智慧客服、報案專線 110/113、臺北市民當家熱線 1999 等。



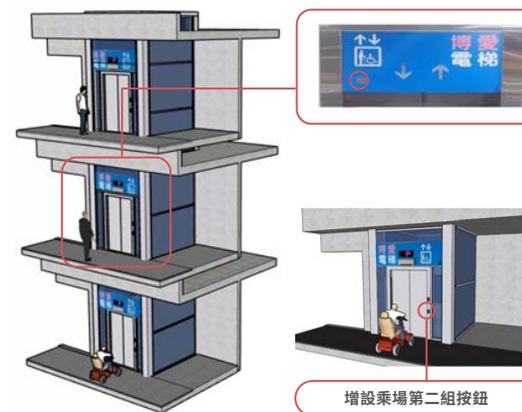
重要宣導專案

為創造優質乘車環境，台北捷運致力於辦理捷運安全、禮儀提升宣導，呼籲乘客重視搭乘捷運之禮讓、禮節與安全等觀念，持續以多元方式，如「台北捷運 Go」App、海報、閘門顯示器等，透過幽默趣味、一目瞭然的圖文內容提升宣導成效。今年度針對安全進行強化宣導項目，包括：「電扶梯安全宣導」、「搭乘列車及電梯時請先出後進」、「行進間、勿低頭」與「上車後請往車廂內部移動」。



電梯無障礙服務提升案

為提升視障旅客服務品質，台北捷運於 2024 年針對現行 7 種廠牌（共計 47 台）三停式電梯之中間層增設乘場雙語音（中/英），以便視障旅客能更方便地使用電梯。此外，為提升輪椅旅客的搭乘便利性，還針對 9 種廠牌（共計 121 台）電梯增設了第二組叫車按鈕。



高齡友善指標更新計畫

依國家發展委員會推估，臺灣將於 2026 年進入超高齡社會，高齡與失智人口持續上升，捷運高齡乘客逐年增加。根據台灣失智症協會資料，目前全臺已有約 28 萬名失智症患者，且發病年齡有下降趨勢。然而，台北捷運車站過往指標設計主要以一般旅客為對象，未充分考量高齡及失智者需求，因此開始進行指標優化，以打造「高齡者看得清、失智者識得明」之友善環境。

2022 年，臺北市長照委員會建議推動失智友善捷運系統，台北捷運隨即展開「高齡與失智者指標優化計畫」，並邀集台灣失智症協會專家及市府單位至市政府站、中山站現勘，從失智者動線需求出發，實地檢視月臺、大廳至出口之標示，提出改進建議並研擬後續方向。

第一階段選擇運量較大及鄰近醫院之車站，第二階段則挑選新北市境內敬老票使用量（即年長者運量）較高之車站開始施作。2024 年，選擇各路線轉乘車站或運量較大之車站，**完成 44 處車站指標更新，完成度已達 38%**，後續每年度以 12 至 15 處車站之進度持續辦理，逐步將全線 117 處車站相關指標進行更新，建構友善失智及高齡年長者之車站環境。

針對車站指標部分，就「指標增加」、「字體放大」、「內容易讀」等三大方向進行優化：

01 指標增加

如「電梯標示」、「方向標示」等，於車站內適當位置及動線轉折處，採用地貼或牆面標示等方式，增加大型指標及地貼，供失智者及高齡年長者清楚辨識。



02 字體放大

針對車站資訊及出口資訊部分，將「主地標」字體予以放大，並調整對比色，讓失智者及高齡年長者看得更清楚。



03 內容易讀

調整導引燈箱版面，將資訊單純化，不在同一燈箱中放入過多資訊，避免失智者及高齡年長者混淆而產生疑問。



1.2.2 乘車體驗再升級

台北捷運不僅持續針對旅客多元需求提供貼心服務，更積極投入硬體設施的更新與改善，全面升級乘車體驗。具體措施包括：改善電聯車車廂空間配置，以提高載客量與行車效率；調整空調系統設定，使車廂內部溫度更舒適；改造空間及導入智慧設備，提升旅客視覺體驗，並提供同仁更優質的工作環境。

優化電聯車乘車環境

電聯車空間優化

台北捷運為增加乘載客數，並縮短旅客候車時間及優化乘車動線，陸續進行文湖線及高運量電聯車車廂空間優化。於2024年完成文湖線256型電聯車空間改善優化，包含拆除第2、3節車廂中央區域部分座椅及行李架、移除各車廂進門處立柱及新增支架與手拉環等改裝；另著手規劃試辦高運量電聯車16列車車廂空間優化，主要針對第2至第5節車廂進行改裝，包含拆除部分座椅、移設或移除部分屏風及新增支架等，預計2025年12月完成試辦列車改裝作業。



▲ 文湖線電聯車



▲ 高運量電聯車

301 型電聯車車間通道增設扶手

為滿足旅客在車廂內站立時的抓握需求，301 型電聯車參照其他車型設計，於2024 年辦理車間通道扶手增設，以提升旅客在車間通道鄰近區域站立穩定性。



電聯車車廂空調設定溫度優化

既有列車車廂空調溫度設定作業，須由維修人員逐一至各節車廂空調機組執行設定，耗費人力及時間，故參考國外地鐵新型列車，開發可由駕駛室或行控中心即時設定空調溫度功能，提升旅客服務品質。本案於2024年完成高運量301/321/341/371型及文湖線256/370型列車功能優化，預計於2025年底完成剩餘381型列車功能優化。



改善文湖線南京復興站三樓付費轉乘區空間舒適度

文湖線南京復興站三樓連通松山新店線之付費轉乘區，原始設計為有大片玻璃之封閉空間，空氣流動性不佳，且易受日曬而產生悶熱感。為提供旅客更舒適之空間環境，2024年5月在轉乘區通道沿途裝設13台吸頂式循環扇，以增加空氣流動，提升舒適感。



多元便民服務

車站資訊及標線更新效率提升計畫

台北捷運因應多國語言、友善失智及指標優化政策，持續更新營運中車站之指標系統，以提供即時且正確的營運服務資訊及國際旅客友善度。

- ◆ 2023年起於列車廣播、月臺站名與路線圖新增日語與韓語資訊
- ◆ 2024年6月完成全線117站指標更新，全面強化觀光服務品質



▲ 月臺門上方站名



▲ 月臺柱面站名



▲ 月臺門上之營運路線圖

廁所更新工程

為提升旅客如廁舒適性，持續進行廁所改善及增設獨立無障礙兼親子廁間工程。2024年規劃地下街（中山地下街2處及西門地下街1處）以及淡水站後廁所重置工程，預計2025年完工。



擴增車廂擁擠度導引光條

「綠黃橘紅，輕鬆選車」。導引光條讓旅客更方便地選擇車廂，避免搭乘擁擠的車廂，有效分散人潮。2024年新增忠孝敦化站、南京復興站、國父紀念館站、市政府站、中山國中站，目前總計有9站（12個月臺）設有本項服務。



台北捷運再設計

為提供旅客便利的服務及滿足多元的視覺體驗，同時改善同仁工作環境及提升工作效率，台北捷運延續中山站環境改善計畫經驗，展開「紅線台北車站空間及智慧設備改造案」，選擇捷運初期設站、人流最密集的台北車站為優化站點，大廳涉及捷運、臺鐵、高鐵轉乘，動線複雜，且施工期間仍需維持營運品質與安全挑戰。已於 2024 年 6 月完成規劃設計、2024 年 11 月起分階段進行車站大廳改造工程，全案預計 2025 年底前完成，預期將可提供大眾更舒適便捷的搭乘體驗。

◆ 空間改造設計亮點 ◆



▲ 設計模擬圖



▲ 商業盒再設計成果



▲ 閘門再設計成果



▲ 詢問處再設計成果

- ◆ 擴建詢問處與旅客服務區，優化商業空間、地坪與天花板
- ◆ 導入中山站服務盒模組與指標優化設計，提升導引效率與資訊可得性
- ◆ 整合端牆行車輔助、一鍵開 / 關站、月臺門與車站設備監控系統
- ◆ 將電扶梯、照明等設備納入遠端集中管理，取代現場操作、提升效率與安全
- ◆ 建置智慧廁所，提供即時資訊、電子巡檢與旅客意見回饋介面

1.2.3 維持高滿意度

台北捷運滿意度自 2018 年起已連續 7 年獲 96% 以上滿意肯定，更達成「零負評」成果，委管事業部分，2024 年滿意度亦達 9 成以上，且 2022 年至 2024 年之整體滿意度均呈現上升趨勢。2024 年擬定數位轉型策略，升級 AI 智慧語音客服，涵蓋遺失物查詢、捷運諮詢、事件通報等，提供更自然便捷的互動體驗，並有效分擔真人客服負擔。真人客服來電量自 2023 年每月平均 28,565 通，降至 2024 年 22,526 通，平均每月減少 6,039 通。旅客透過客服專線、客服信箱、「台北捷運 Go」App 等多元管道反映意見，近三年處理率均達 100%。

▶ 台北捷運與委管事業整體滿意度



▶ 2024 年顧客意見統計



每百萬旅次意見數 **17.6 件**

1.3 資訊與個資安全 GRI 418-1

1.3.1 資安與隱私管理

台北捷運遵循「大眾捷運法」、「大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法」、「個人資料保護法」等相關法令法規與契約之安全責任要求，建置數位發展處資通安全課，並於各一級單位設立個資保護聯絡人，制定資安與隱私相關政策、風險管理、事前防護、緊急應變訓練與事件處理流程。同時，台北捷運亦導入 ISO 27001 資訊安全管理標準，使公司資訊系統具備防範電腦網路犯罪與危機處理能力，確保資訊安全運作之完整性與可靠性。

■ 資訊安全風險評估與管理

風險管理及評估作法參考「風險管理及危機處理作業手冊」（依中央頒佈）中所列之風險來源，並根據公司事業計畫、監察院糾正（舉）、彈劾案、審計部臺北市審計處建議及輿情反應等項目進行風險辨識。資訊安全方面，則定期進行潛在威脅與弱點識別並採取適當防護措施。此外，經風險辨認與定性分析結果，若因未落實執行「資訊安全管理」而導致資安事件發生，甚至對公司形象及系統安全造成損害時，將評估為「中度風險」。相關風險管理制度與中高風險項目的因應措施，詳見 5.2.1 內部控制與稽核。

已鑑別的風險

- ◆ **個資管理風險**：每月辦理個資防護宣導，並依《個人資料保護法》定期稽核，2024 年無發生個資遭不法利用情形
- ◆ **資訊安全風險**：將查核與驗證結果納入資安會議，並依規劃時程落實資安防護作業

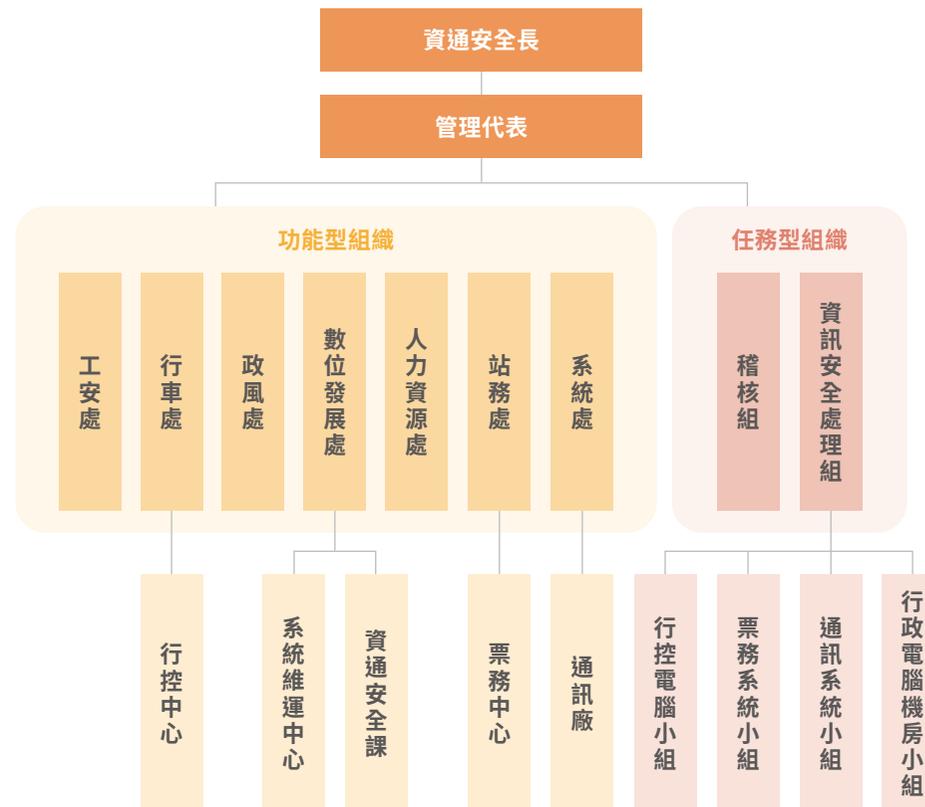
資訊安全法規鑑別與遵循

- ◆ 依循《大眾捷運法》、《資通安全管理法》與《個人資料保護法》等法規
- ◆ 每季督促各單位檢視與修訂權管章則，配合法規變更及時調整，提升法遵效率與社會信任

資訊安全管理政策與程序

- ◆ 訂定「個人資料保護管理要點」，設置專責執行小組，定期查核與建議改善
- ◆ 依「資通安全管理法」完成 ISO 27001 資安管理系統驗證，並建立資訊安全手冊與管理程序，有效強化系統資安

► ISO 27001 資訊安全管理系統



► ISMS 證書



資訊安全管理會議

由數位發展處處長每季召開「資訊安全管理會議」，針對公司電腦系統之網路流量監測、入侵偵測、病毒報告、弱點掃描及社交工程演練結果分析檢討，藉以加強同仁資安意識，確保資訊安全作業環境。每年由資安長主持「資訊安全會報」，審視公司資訊安全管理制度及各項資安工作執行情形。

資安隱私管理年度績效



1.3.2 資訊安全保護管理措施

為降低資訊系統與客戶隱私中暴露之風險，台北捷運依資通安全相關法規、「資通安全維護計畫」、「電腦保密及資訊安全稽核作業實施計畫」、「資訊安全管理系統內部稽核計畫」及「資訊安全管理系統驗證稽核計畫」確實執行，並將查核及驗證結果納入資安管理會議管控，另資安防護工作亦依時程辦理並落實執行。

保護措施

- ◆ 技術措施：防火牆、網頁防護、防毒軟體等。
- ◆ 委由專業資安廠商提供「系統及網頁弱點掃描」、「社交工程演練測試」以及「網頁瀏覽過濾」之管理服務。
- ◆ 監視與事件回應：建立資訊安全監控中心，以迅速檢測和回應潛在的安全事件。



2024 年，資訊安全
防護軟體授權及服務
啟用比例
100%

內部宣導

訂定「資訊安全宣導計畫」，以淺顯說明搭配實際案例宣導資訊安全課題，課程包括：資安法令規定、人員操作與管理、硬體與網路防護、駭客防治、資料保護與軟體使用；另訂定「電腦保密及資訊安全稽核作業實施計畫」，防範公務機密洩漏及人為破壞，確保資料、系統、設備及網路安全。

處理程序

各處室如遇有個資保護相關申訴，各處室之個資保護聯絡人應即時通報公共事務處法務課及個人資料保護管理執行小組，以便即時採取有效控制措施及調整保護管理策略或流程，確保個資保護機制持續有效。



2024 年，台北捷運皆未收到任何來自消費者、外部單位或監管機關，關於個資外洩的投訴與通報事件。





02 和諧共融 幸福生活 Harmony

- 2.1 人力優化與組織發展
- 2.2 人權保障與薪酬政策
- 2.3 培訓規劃與人才發展

- 2.4 工作安全與健康福祉
- 2.5 生活關懷與社會共好

永續發展策略及目標

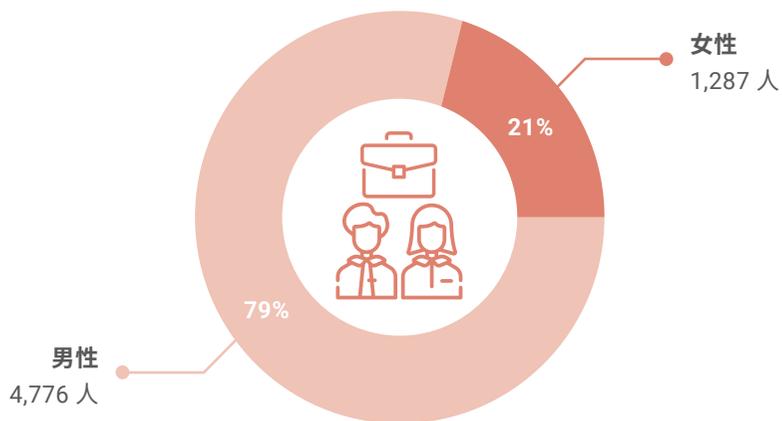
策略性目標	對應永續議題	重大議題	2024 年績效	中期目標	長期目標
強化人才 培育發展	強化人才 培育與發展	★	◆ 員工訓練平均時數約 35.46 小時	◆ 平均訓練時數 ≥ 40 小時	◆ 平均訓練時數 ≥ 45 小時
			◆ 員工離職率為 2.83%	◆ 每年離職率低於 5% 以下	◆ 每年離職率低於 5% 以下
提升員工 健康福祉	提升員工 健康福祉	★	◆ 內部顧客服務鏈滿意度達 3.96	◆ 內部顧客服務鏈滿意度 ≥ 3.5	◆ 內部顧客服務鏈滿意度 ≥ 3.5
			◆ 工作職災指標 (S) 96 分	◆ 零重大職災	◆ 零重大職災
促進員工 溝通平等	促進員工溝通 與多元平等		◆ 勞資溝通辦理 49 次	◆ 勞資溝通平台辦理場次 ≥ 33 次	◆ 勞資溝通平台辦理場次 ≥ 33 次
			◆ 多元招募比例達 5.05%	◆ 原住民 / 身障員工在職比例合計 ≥ 4.8%	◆ 原住民 / 身障員工在職比例合計 ≥ 5%
擴大社會 關懷參與	擴大社區關懷 與社會參與		辦理社區參與及公益活動場次共 219 場次；藝文展演、街舞及捷運文化推廣活動參與人次達 31,263 人次	辦理社區參與相關活動至少 164 場次且藝文展演、街舞及捷運文化推廣活動參與人次達 32,000 人次以上	持續與地方或公益團體合作，以生活化主題及多元藝文展演與民眾溝通，同時推廣捷運文化，營造讓城市更美好的幸福感
推廣優質 藝文活動					

2.1 人力優化與組織發展 GRI 2-7、2-8、405-1、SASB TR-RA-000.E

員工是公司穩健成長的重要基石，唯有擁有快樂且具向心力的員工，才能為民眾提供更高品質的服務，因此本公司致力於塑造一個平等且安全的工作環境，並依員工所需，提供相關職能培訓，以提升員工技能。

至 2024 年底，台北捷運正職員工總數 6,063 人（不含部分工時人員），包括 46 位一級以上主管人員、2,288 位行政人員及 3,729 位線上輪班人員。除員工外，非本公司員工的工作者總計 2,497 人，與員工加總合計 8,560 人。有關員工及非員工工作者人力及年齡等統計資訊請詳附錄—永續績效統計之表 2 至表 4。

▶ 台北捷運正職員工性別分布情形



2.1.1 進用與關懷族群

為落實工作機會平等，依「原住民族工作權保障法」與「身心障礙者權益保障法」進用弱勢族群，依法訂定多元招募進用目標，並以年度離職率 3% 估算，訂定身障人數警戒值（每月身障法定人數 x103%）、原住民人數警戒值（每月原住民法定人數 x103%），以確保身障及原住民進用比例均符合規定，2024 年無侵犯或違反原住民人權事件。

▶ 2024 年多元進用績效



註：1. 依「原住民族工作權保障法施行細則」第 3 條第 1 項規定以每月 1 日公、勞保人數合計。
 2. 依「身心障礙者權益保障法」第 38 條第 3 項規定以每月 1 日公、勞保人數合計，並依第 6 項規定，重度以上身障者，每進用 1 人以 2 人計。2024 年底實際進用 163 名身心障礙者，加權計算後為 200 名。
 3. 2025 年 1 月 1 日公、勞保人數合計 6,000 人。

▶ 2024 年進用原住民族別分布



此外，依「身心障礙者權益保障法」規定，公營事業進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數 3%，若進用重度以上身心障礙者，則每進用 1 人以 2 人計。截至 2024 年底，本公司依法應進用 180 人，加權後總計進用身心障礙者 200 人，符合法律規定。針對新進之身心障礙員工，我們亦主動了解員工的個別身心需求，並提供多元協助措施，積極打造友善職場。有關進用多元人力統計資訊請詳附錄—永續績效統計之表 5。

► 2024 年進用身心障礙者等級分布

障礙等級	組別小計與比例	
	人數	佔全體員工比例
極重度	17	0.28%
重度	20	0.33%
中度	37	0.62%
輕度	89	1.48%
總計	163 (加權後以 200 人計)	2.72% (加權後以 3.33% 計)

說明：1. 依「身心障礙者權益保障法」第 38 條第 3 項規定以每月 1 日公、勞保人數合計，並依第 6 項規定，重度以上身障者，每進用 1 人以 2 人計。
2. 2025 年 1 月 1 日公、勞保人數合計 6,000 人。

另為提供身心障礙員工更友善且符合需求的工作環境，本公司對於身心障礙員工訂有一套標準作業流程「身心障礙者職務再設計服務作業說明書」，我們積極與政府部門合作，依個案障礙需求，協助排除工作上的不便，建立友善職場。本公司每年定期辦理身心障礙員工「職務再設計意願調查」，協助申請職務再設計服務，連結可用資源以改善工作環境。2024 年度協助 1 名身心障礙同仁提送申請，經臺北市勞動力重建運用處評估通過，並獲桌上型擴視機、螢幕支架及螢幕掛燈等輔具補助。

2.1.2 人才招募與留任 GRI 401-1

■ 產學合作培育優秀學子

為培育未來潛力人才，台北捷運於 2024 年持續推動「臺北市技術型高中產學合作計畫」，提供「捷運場域參訪」與「專家協同教學」等微課程，其中微課程報名人數達 84 人，較去年 79 人略有成長，顯示同學們對認識大眾捷運與軌道運輸產業的興趣日益提升。同時，亦辦理「高等教育學生實習計畫」，為大專院校學生提供一般性職場體驗機會，協助其培養職場適應力與未來就業競爭力。

此外，2024 年更進一步擴大辦理「主題式研究實習計畫」，共規劃 10 項研究主題，包括「利用票證資料推估列車乘客數」、「貼近旅客需求的路徑規劃功能」、「維修助理網頁與 App 開發」等，提供 12 名實習名額。此類實習相較一般類型，強調專業性、研究導向及具體成果產出，實習主題均經由各部門共同討論設計，該實習目標明確且聚焦小範圍議題，旨在解決實際業務問題；實習成果經用人單位評核後獲評為優良，具實際應用價值，對公司業務推動有實質助益，並做為公司延攬優秀人才管道之一。

► 2024 年成果

實習計畫

- ◆ 現場實習類
高等教育學生實習計畫

實習人數計 **20** 人

- ◆ 主題研究類
主題式研究實習計畫

實習人數計 **10** 人



北捷場域參訪

- ◆ 北投機廠
- 軌道廠
- 車輛維修廠
- ◆ 逃生體驗營

參訪人數計 **45** 人



北捷微課程

- ◆ 維修策略
- ◆ 維修規劃
- ◆ 電聯車維修管理
- ◆ 軌道土建維修管理
- ◆ 票務系統規劃與發展
- ◆ 捷運資訊系統管理實務

參訓人數計 **84** 人



多元人才招聘

為確保徵才訊息能接觸到更廣的群體，本公司除於官網外，也透過人力銀行、校園徵才、舉辦招募說明會及 FB、Youtube 上傳遞徵才訊息，在招募作業上，已於 2024 年 7 月舉辦大型招募，共進用 70 名人力，同時辦理特殊專長進用企劃行銷、維修人員共 4 名。另積極參加 11 月臺北市聯合徵才活動宣傳，以補足人力。2025 年也預計開設不分科系「跨域培訓類」職缺，招募及培育跨域優秀人才，並搭配自辦基礎學識訓練課程提升新進人員專業能力，期望透過提供更多元的招募管道及形式，進一步因應未來勞動市場人才競爭及自身營運發展方向。

另一方面，為配合國家人才培育與鐵道科技發展並拓展潛在運輸業優秀人才，台北捷運將長年累積的專業經驗回饋社會，推動多項專業訓練與交流計畫，為軌道專業教育作出積極貢獻。包括「司法官第 64 期行政機關及民間機構學習」、「交通部鐵道局監理檢查員訓練課程」、「法務部廉政署廉政人員訓練班第 52 期實務訓練學員實地訓練」、「交通部鐵道局鐵道技術交流推動計畫」...等。2024 年累計授課 152 小時，協助參訓人員強化軌道專業知識與技能，為臺灣鐵道產業培育優秀人才。

新進離職員工概況

2024 年新進人數共 74 人，新進率約為 1.22%，持續為公司注入創新能量與活力。針對離職同仁亦進行離職面談，深入了解離職原因與需協助之困難，作為公司後續行動的參考，期盼留住優秀人才。2024 年離職人數共 173 人，與往年離職率相當，離職主因為退休（退職）、考取公職與國營事業、入職私人企業等。有關新進、離職員工統計資訊請詳附錄一永續績效統計之表 6 與表 7。

▶ 新進率與離職率

項目	2022 年	2023 年	2024 年
新進率	1.98%	2.32%	1.22%
離職率	3.24%	4.73% (3.27%)	2.83%

說明：1. 新進率 = 年度新進人數 / 年末在職人數（含留停）；離職率 = 年度離職人數 / [年初及年末在職人數（含留停）平均值]。
 2. 公司僱用之人員含全工時及部分工時，全工時為正職人員，部分工時為英文翻譯及工讀生，惟工讀生於 2022 年 3 月份全面退場，不再進用，為統一離職情形統計基礎，故 2022 年離職率排除部分工時人員資料。
 3. 2023 年共計離職人數 295 人，年度離職率 4.73%，排除轉職至新北捷運公司之人數後，年度離職率為 3.27%。

2.1.3 定期績效考核 GRI 404-3

對員工之定期績效評估，除董事長及總經理由臺北市政府逕行評核外，其餘係依「從業人員考核要點」辦理，全體員工皆採相同之績效考核標準，不因性別不同而有差異。績效區分為 1-7 等，除作為個人遷調、培訓、發展重要依據外，更反映在考核獎金及績效獎金中。2024 年本公司受績效檢核比例高達 99.97%，僅非屬權責之董事長與總經理未受本公司考核，排除此 2 人則公司全體受績效檢核率為 100%，員工受績效檢核人數及比例等詳細統計資訊請詳附錄一永續績效統計之表 8。

2024 年台北捷運績效考核結果中，考績達 1-3 等人數占員工人數比例為 75%，可獲 30-50 日不等之薪給考核獎金，而考績達 4-5 等之員工比例為 24.5%，可獲 10-20 日不等之薪給考核獎金，其餘為占比 0.5% 之考績 6-7 等之員工，將依公司規範進行必要的人力資源調整，包括薪資調整或職務異動，以持續優化組織效能。



績效評估（考核）指標訂定

依照職務性質，分為管理職與非管理職，非管理職依業務性質，分為維修類、運務類與其他類，各訂有評核指標與項目。



績效評估（考核）人員與核定程序

屬單位一級以上主管者，由總經理考評；其餘人員由各單位處室主管初評後，提送勞資雙方組成之考核委員會審議，總經理核定。

2.2 人權保障與薪酬政策

台北捷運深知落實永續的關鍵在員工，因此在人權保障方面不遺餘力，透過人權政策與攸關課程安排，維護員工的人權。除事前預防與宣導外，我們也積極打造透明公開的溝通管道，確保同仁意見皆能確實傳達。為保障同仁基本權益，本公司訂定完善的員工薪酬及福利制度，確保每位同仁都能享受應有之福利與報酬，打造幸福職場。

2.2.1 人權與勞資關係 GRI 2-23、2-24、2-26、2-30、402-1、406-1、408-1、409-1

人權維護與宣導

■ 人權政策

我們致力於維護與保障員工及利害關係人基本人權，認同與支持聯合國《世界人權宣言》、《消除對婦女一切形式歧視公約 (CEDAW)》與國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》等國際人權的人權保護精神，除訂定相關政策及要點（如：「執行職務遭受不法侵害預防計畫」與「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒規範」）外，也在各年度訂定攸關的關鍵績效指標，以確保公司對人權議題的落實，亦於 2024 年 2 月完成治理人簽署，另鼓勵本公司供應商及承攬商一併遵循本公司人權政策（請詳本公司人權政策），共同維護人權。台北捷運恪遵「勞動基準法」，嚴禁僱用童工、強制勞動或脅迫工作的情事，2024 年經政府勞動檢查單位進行不定期勞動條件檢查，均符合法規規範並落實執行。

■ 人權與性別平等維護作為

台北捷運恪遵人權相關法規，未限制員工言論自由及集體談判權，並保障同仁人身自由及確保無歧視行為，同時也持續推動性別平等與主流化，進而促進工作環境的和諧。對外也針對旅客及工作人員皆提供性騷擾相關防治措施與反映管道，期望藉此將發生可能性或發生造成的影響降至最低，致力於打造尊重多元、平等共融的安全職場與友善環境。

▶ 台北捷運人權維護行動

人權議題	具體行動	行動說明
勞資溝通 促進	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人事甄審委員會 ◆ 考核委員會 ◆ 人事申訴處理委員會 ◆ 性騷擾申訴處理委員會 ◆ 勞資會議 ◆ 團體協商會議 ◆ 職業安全衛生委員會 ◆ 勞工退休準備金監督委員會 	與企業工會共同推派勞資代表組成，定期針對升遷、考核、工作權益、工作條件、員工福利、勞工退休及職業安全等事項進行審議及溝通。
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 總經理與企業工會會員代表座談會 ◆ 線上單位與其工會代表座談會 	每年定期舉辦，加強勞資雙方意見交流。
性別平權 維護	訂定「臺北大眾捷運股份有限公司推動性別主流化暨性別平等實施計畫」	主動參與臺北市政府推動的「性別平等工作獎勵計畫」及「臺北市職場性別平等認證」，由總經理擔任召集人，與專家學者、公司各單位及性平聯絡人共同組成性別平等專案小組，推動公司性平計畫，並由各處室依相關職責落實執行。
<p>說明：性別平等專案小組除了進行性別研析、對外部民眾提供性平宣傳及教育、對內部員工每年舉辦性別意識培訓訓練課程外，亦每年進行專題性的性別分析（2024 年度為「站管人員輪值夜班性別分析」），以便未來以客觀角度進行適當的改善或因應。</p>		



性騷擾防治措施

訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒規範」，並於公司內外部網頁公告性騷擾防治及申訴管道之相關規定，每年定期辦理宣導課程；廠商人員則於開工前，由廠商進行性騷擾防治之相關事項宣導。

性騷擾防治申訴管道

申訴專線 | (02)2536-3001 分機 8539
 申訴傳真 | (02)2511-4904
 申訴電子信箱 | 5134@metro.taipei

人權與性別平等宣導

有鑑於人權與性別議題的重要性，台北捷運每年皆提供相關課程供員工修習，將重視平等與人權的觀念傳達給全體員工，2024 年共辦理 216 期主題涵蓋性別、個資保護、安衛訓練、法規認識等面向之人權系列課程，共訓練 22,256 人次，總訓練時數高達 73,171 小時；另也舉辦 29 場聚焦性別主流化、性騷擾防治、落實性別平權等面向之性別意識培力課程。2024 年人權議題與性別意識培力相關課程完訓率均達 100%，顯示員工對於相關議題具有高度參與意願與學習承諾，並強化推動多元、平等與包容職場文化之基礎。



▲ 高階性別意識培力－性別平等工作法及相關子法規定解析



▲ 性別平等暨性騷擾防治－性騷擾 STOP

和諧勞資關係

除了政策、制度及日常宣導外，和諧順暢的勞資溝通也是保障人權的一大措施，因此設計以下多元的溝通管道及權益保障機制，確保每位同仁的意見與心聲都能確實傳達並妥善解決。



企業工會及團體協約

台北捷運設有企業工會，為保障勞資雙方權益、加強合作，共創勞資雙贏，與該工會簽訂三年一期之團體協約，各項人事相關委員會均邀勞方共同組成，並定期舉辦勞資會議進行雙向溝通，確保勞工應享有之權益，期滿前三個月由雙方協商續約或重訂。依「工會法」規定，勞工均有組織及加入工會之權利，本公司遵循法令規範，於不影響公務前提下，提供辦理會務必要者相關協助及公假，使企業工會幹部及會員代表得順利參與集會，並提供適當場所供企業工會推展會務。至 2024 年底，加入企業工會受團體協約保障之員工數為 5,868 人，比例為 98%，而未加入企業工會的員工其受僱用之勞動條件均依勞動法令及公司規章辦理，一體適用。

依據台北捷運與企業工會簽訂之團體協約，遇有與營運相關事項，如公司相關規章訂定、修正、廢止，或有組織變更等情事，實施前於各單位內部會議先行溝通，俾利訊息正確及推展順暢，並經主管機關核准後，應於 20 日內通知企業工會，以順利促成良好勞資關係並共同確保營運不致中斷。同時亦與員工訂有勞動契約規範最短預告期，與員工終止勞動契約時均依法規規定之預告天數前進行告知。

內部顧客服務鏈滿意度調查

台北捷運堅信唯有員工對公司內部服務滿意，方能對外提供良好服務，因此每年皆辦理內部顧客服務鏈滿意度調查，定期檢視公司內部流程或提供予員工之服務是否符合員工的需求，本調查透過部門間的交叉評分機制，讓各部門從服務提供者與接受者的雙重角色出發，相互給予客觀回饋與建議，能夠精準掌握橫向合作的實際執行狀況，識別各部門間的滿意度差異與合作瓶頸，協助各部門優化服務流程並持續精進。

內部顧客服務鏈滿意度調查設計涵蓋共通、運務、維修、行政及遊憩事業等五大類題組，聚焦各部門核心業務，具體詢問服務滿意度，並定期檢視及修正非核心或效能不足的題目，確保調查內容真實反映業務實際情形。員工對各項服務品質的滿意度結果，將作為公司責任中心共通性指標的評分依據。

2024 年調查結果



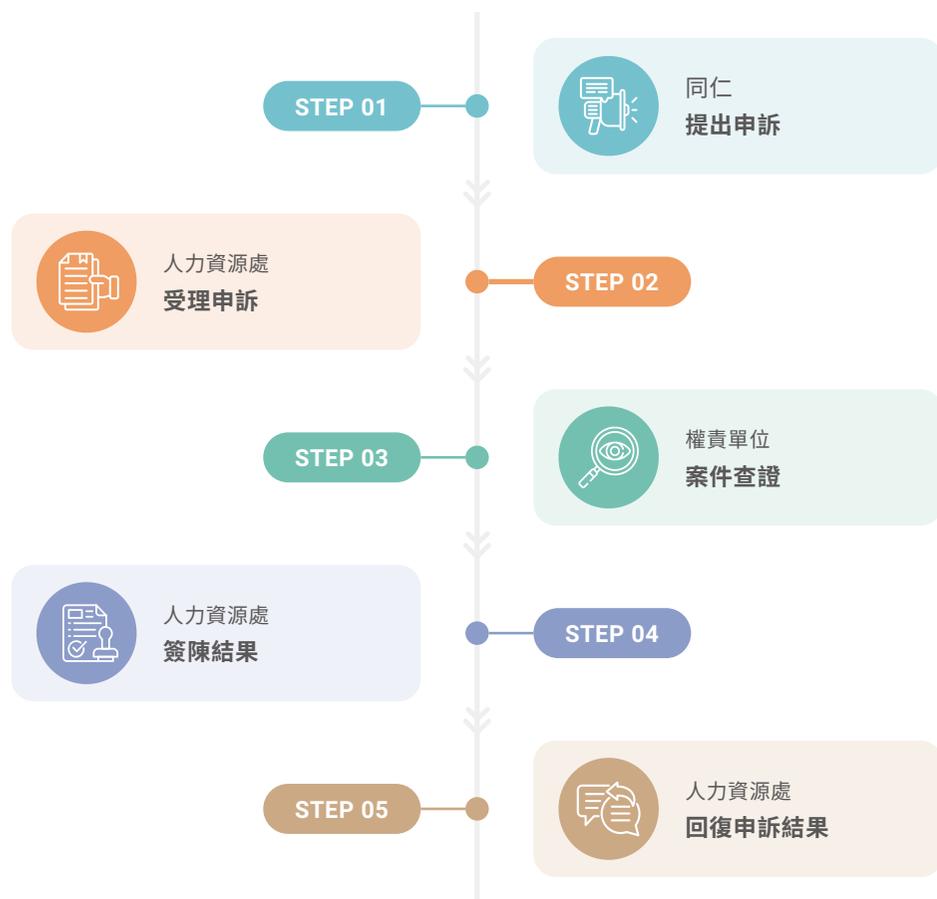
3.96 分

(滿分為 5 分)

提供員工暢通溝通管道

為即時與同仁溝通並解決其意見，除提供員工行政管道向直屬主管反映，並要求各級主管應協助洽詢有關單位處理外，企業工會會員亦可將訴求提案送企業工會依適當管道處理。若員工在公司內合法權益受侵害、不當 / 違反規定之處置、冤抑，或在執行業務上遭困難，經行政管道仍無法合理解決，將由人力資源處作為專責受理申訴單位供員工隨時反映，以確保每件申訴皆妥善處理。2024 年累計受理 15 件申訴，均已依既定程序處理完畢。

人事申訴流程圖



2024 年員工申訴案件受理情形

類別		件數
人事申訴	獎懲考核與升遷	9
	其他與工作有關的不滿或冤抑	4
性騷擾申訴		2
總計		15

2.2.2 員工薪酬政策 GRI 2-21

台北捷運薪酬包括每月薪給及年度獎金，係依「公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例」第 9 條與第 10 條規定辦理。其中獎金發放則視營運績效及人員服務貢獻核發，發給規定依「臺北大眾捷運股份有限公司從業人員薪給要點」第 6 點須報請臺北市政府核定。董事會薪酬政策及薪酬與 ESG 績效連結相關資訊請詳 5.1.3 當責公司治理。

此外，若當年度有獲利，則依公司章程第 33 條第 2 項規定提撥 0.1% 至 7% 為員工酬勞，然相關員工酬勞分派除遵照公司章程外，亦須提次年度股東常會報告，由股東追認員工酬勞分派之合法性與正當性。另薪酬最高個人之年度總薪酬為員工年度薪酬中位數之 3.29 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 2.34 倍。



2.3 培訓規劃與人才發展

台北捷運為達成公司願景、使命及核心價值，厚植員工職能、善用人力資產、促進營運效能與發展，特制定健全完整的訓練制度與架構，以培育多元人才並促進員工職涯發展廣度。2024 年，訓練發展相關費用達 103,525,219 元，在職人員訓練總時數 212,736 小時，員工平均受訓時數約 35.46 小時。主管人員平均受訓時數約 43.5 小時，非主管人員平均受訓時數約 33.51 小時。

2.3.1 員工基本訓練規劃與成果 GRI 404-1、404-2

■ 員工行為準則教育訓練

台北捷運依據「員工訓練作業要點」辦理員工行為準則教育訓練，訓練內容除與公司日常業務息息相關外，亦涵蓋性別意識培力暨性騷擾防治、環境教育、資通安全通識、職業安全衛生四大面向的行為準則，並規範全體同仁皆須完成四大面向之課程；同時，結合實體與 e 化課程等多元學習方式，導入 TTQS 訓練品質評核系統以監控訓練品質及持續改善精進，並提供多元訓練進修補助，鼓勵員工自主學習，以促進個人與公司的共同成長。

2024 年員工行為準則訓練完訓率達 100%，訓練總人次達 52,296 人次，並以「知能補充訓練」22,013 人次最多；「專業訓練」時數最高，達 98,660.5 小時。有關訓練相關統計資訊請詳附錄一永續績效統計之表 9 與表 10。

► 訓練架構圖



▶ 六大類別訓練課程成果

新進訓練 新進人員訓練 (捷運系統介紹與安全觀課程)

使新進員工接受應具備之公司企業文化、基本觀念、品德、服務態度及安全衛生等一般知識訓練。



專業訓練 高運量站務管理人員基礎訓練班

為充實員工之專業經營管理及操作維修知能，以有效發展各職位工作之訓練，包含職前基礎訓練、在職溫故訓練及職位轉換訓練。



知能補充訓練 職場壓力調適與情緒管理班

培養員工對壓力的敏感度與情緒調適能力，強化自我覺察與因應技巧，面對工作挑戰與環境變動時，能穩定心緒、提升專注，維持良好職場表現與身心健康。



管理及人文訓練 中階主管研討會

強化員工各項綜合規劃、管理協調、處理事務及提升工作品質能力，使員工能夠自我發展樂於從事工作之訓練。



安衛訓練 冰上樂園遊客受傷簡易處理訓練班

為確保顧客、員工及系統設備之安全，辦理各項有關職業安全衛生、消防急救及緊急事故處理之訓練。



服務訓練 站務人員禮貌服務訓練班

使全體員工具有服務顧客之認知與行為表現，以提升本公司營運業務服務水準之訓練。

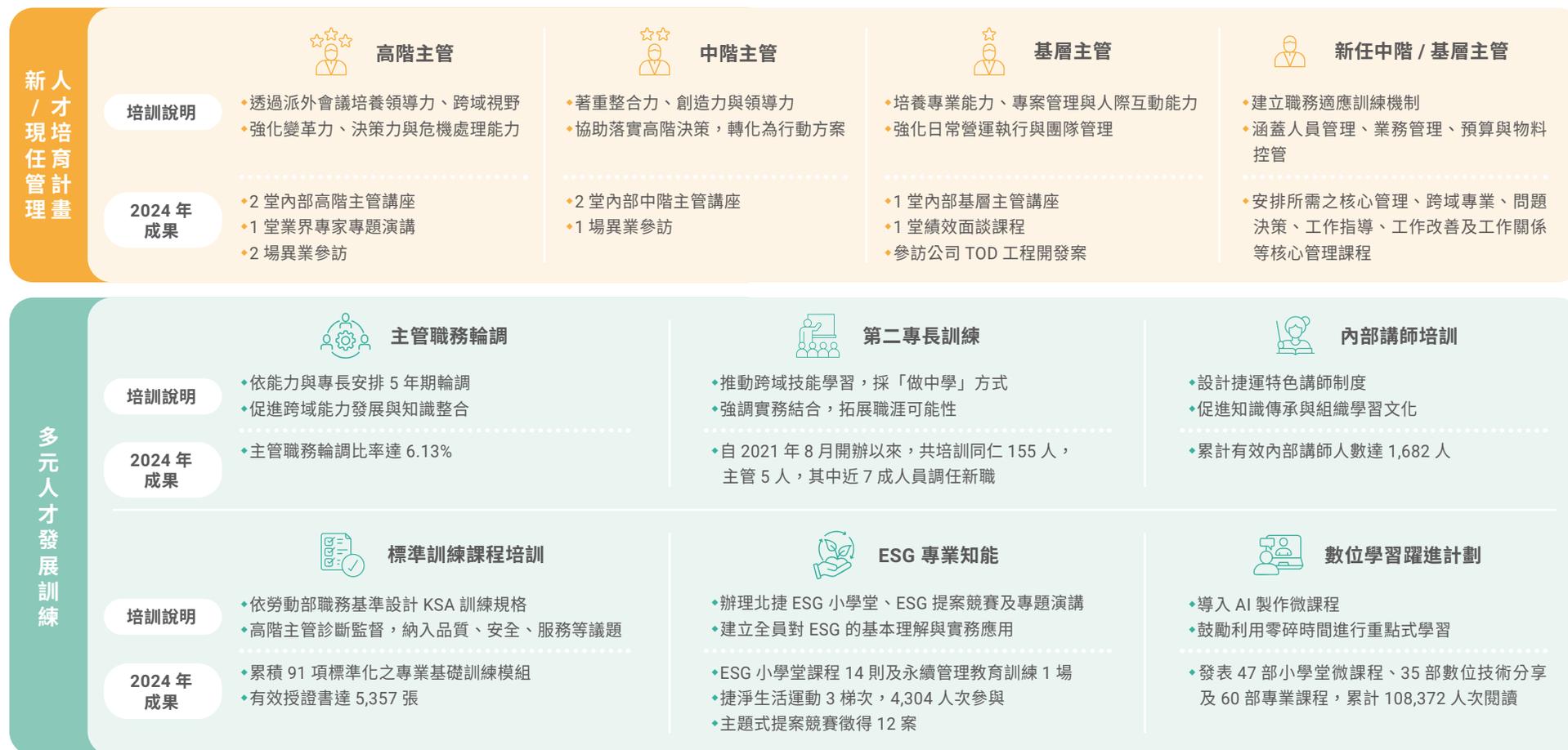


2.3.2 員工職涯發展規劃 GRI 404-2

台北捷運秉持「為用而訓、先訓後用、外訓內化、訓用合一」的精神，致力於培育捷運專業職人，針對專業職能訓練，以專業證照及體檢合格雙重把關，確保員工具備紮實的專業能力；同時持續深化各管理階層視野並增進所需之知識與技能，每年皆依公司經營理念與發展策略規劃訓練軸安排各管理階層主管的訓練，包括管理系列課程、同（異）業標竿企業參訪交流等，藉由多元化的混成學習方式，強化管理階層領導與管理能力，為公司長遠發展奠定堅實的基礎。

另外，為提供員工全方位的訓練與發展，運用「70-20-10 學習法則」搭配混成學習方式，強化捷運專業職能並厚植人才庫。透過標準訓練課程與內部講師管理機制優化，穩固捷運本業的專業技能，提供多元訓練進修補助，兼顧員工自我成長與長期發展，同時推動「主管職務輪調」，以培養各級主管的跨領域領導能力，並透過第二專長訓練，培育員工跨域學習技能專長，全面打造多元且高效的人才發展體系。

► 職涯發展架構



人才訓練亮點

多元訓練進修補助

為促進員工持續成長與自我精進，台北捷運致力打造支持學習的工作環境，透過多元補助制度降低學習門檻，鼓勵同仁主動提升專業能力，並結合公司「智慧營運」、「數位創新」與「永續發展」等重點策略方向，推動學習型組織的建立與人才培育。相關亮點包括：

◆ 多元訓練補助制度

針對服務滿一年並經審查核准的同仁，提供一般及專案兩種補助形式，供員工學習業務相關或英語等課程。

◆ 推動學習型組織專案

依據公司重點發展方向，補助員工發起團體學習計畫，強化跨部門知識共創，培養具備策略思維與創新能力的關鍵人才。

◆ 2024 年績效 ◆

一般補助

142 人

專案補助

英語專案

10 人

重點發展
業務專案

29 人

英語檢定

7 人



總計

176 萬元

內部講師培訓

台北捷運推動內部講師精進管理制度，依勞動部推動之 TTQS 訓練品質循環及參照現行「訓練規範」作業準則，全面檢視內部講師選員、培訓內容、執行方式、資格管理等，並以 PDDRO 各品質重點（計畫、設計、執行、查核、成果）優化及精進講師培訓制度。

◆ 2024 年內部講師訓練優化重點 ◆

◆ 全面檢視講師訓練流程

包含選員機制、培訓架構、課程內容、證照管理等。

◆ 建立講師職能工作分析機制

釐清知識技能需求，對應開發精準課程。

◆ 多元學習模式

整合線上學習（如臺北 e 大）、實體課程與 OJT 實作，提升實務教學能力。

◆ 講師資格管理

系統性管理講師證照，並明確劃分新任講師、現任講師及回任講師三種身分，針對不同講師制定對應訓練及管理方式，以精準管理師資教學品質及培訓規劃。



主管培訓成果

台北捷運針對各管理階層分別給予不同深度及廣度之管理職能培育方案，藉此確保公司經營決策得以有效貫徹與擴展，培養具備前瞻思維與卓越領導力的管理人才，以驅動公司持續創新與成長。

高階主管研討會－鴻海科技集團參訪

安排高階主管前往鴻海科技集團進行異業觀摩，親身體驗電動公車試乘、綠建築、人工智慧研究所等 ESG 領域的先進實踐，透過見賢思齊的學習模式，向業界龍頭企業取經，汲取永續發展與科技創新方面的寶貴經驗，從而為本公司的未來經營方向提供更具前瞻性與實踐性的參考依據。



中階主管研討會－台積創新館參訪

安排參訪台積創新館異業觀摩行程，以探索台積公司及其創新的商業模式，如「如何加速釋放積體電路設計」及產品應用創新等新知，從中汲取寶貴經驗，激發創新思維，進而提升管理的前瞻性與策略性。



基層主管研討會－TOD 工程開發案參訪

為強化基層主管的領導力與對公司策略的理解，邀請副總經理及人力資源處處長宣達「公司重要策略及經營理念」及傳授領導實用技巧，有助於基層主管在帶領團隊時更加得心應手。另安排基層主管實地參訪 TOD 工程開發案，使其深入了解公司重大工程建設的階段性進度，以掌握公司核心業務的發展動向。



2.3.3 保全訓練實務 GRI 410-1

由於保全擔任守護台北捷運與相關委管事業員工、顧客及資產的重要責任，因此本公司從人員篩選開始便訂定全面的規範，要求唯有經安全調查及廠商訓練完成者，方能執勤任務，後續更針對教育訓練、執勤時數、性侵害暨騷擾的防治措施以契約進行規範。目前保全相關契約均符合「勞動基準法」，並依「職業安全衛生法」實施訓練。

2024 年台北捷運與委管事業保全人員統計

項目		人數
捷運系統	車站	284
	停車場	1
	地下街	7
貓空纜車		11
台北小巨蛋		13
兒童新樂園		5
捷運機廠		43

教育訓練

保全廠商配合公司執行各項訓練（如每日勤前指示、每週勤前教育及不定期多重災害模擬演練等教育演訓作業）。每半年亦由廠商派任專業人員、督導人員或菁英保全擔任講師，針對所屬人員進行 8 小時捷運相關專業訓練（內容包含捷運執勤項目、危安、擒拿、急救常識等）。2024 年保全接受契約啟動前訓練及每季專業訓練，執行率為 100%。



保全教育訓練執行率 **100%**

2.4 工作安全與健康福祉

台北捷運建立有效的職業安全衛生管理系統，保障全體工作者之安全與健康，防止職業災害發生。為使公司同仁皆遵循與理解職業安全衛生管理系統的要求事項，除於工作日常中提供教育訓練外，也藉由溝通與宣導，將重視安全的文化深耕於員工心中，在緊急事故發生時即時因應與處理，使傷害發生的可能性與嚴重度降至最低。

2.4.1 職業安全衛生政策與系統 GRI 403-1、403-2、403-4、403-7、403-8

秉持「尊重生命、遵守法規、教育關懷、降低危害」的核心價值（請詳本公司職業安全衛生政策），建置及通過驗證之「ISO 45001:2018 職業健康與安全管理系統」，涵蓋範疇包含員工、派遣人員及承攬商（不含留職停薪者），且在遴選供應商及承攬商時，需經過「供應者評鑑作業程序」控管供應商提供服務之品質，其中「可歸責於廠商之情節重大職業災害」已列入供應者評鑑項目，並於契約中要求供應商至公司場域提供勞務者應遵守「承攬管理計畫」執行職業安全衛生相關事項、進入公司場域之工作者應遵守「廠商安全衛生工作規定」及應依「廠商工作證管理辦法」經由廠商安全訓練取得廠商工作證或申請臨時廠商工作同意書等規定。

職業安全衛生委員會

依法設置職業安全衛生管理單位（工安處）規劃推動安全衛生有關業務，並依「職業安全衛生管理辦法」第 12-2 條規定，建立符合國家標準 CNS45001 同等以上之職業安全衛生管理系統，訂定職業安全衛生管理計畫，供各單位依循 P-D-C-A 管理循環，藉由自主管理持續改善，以達到保障全體工作者安全與健康之目標。

此外，也依法設置並定期召開「職業安全衛生委員會」，對公司擬訂之職業安全衛生政策提出建議，並審議、協調、建議職業安全衛生相關事項，並於會議中討論後續措施與政策辦法；各季針對職災及各單位目標達成情形進行檢討改善，並於每年召開的「職業安全衛生管理審查會議」中，討論及審查年度目標。

2024 年運作情形



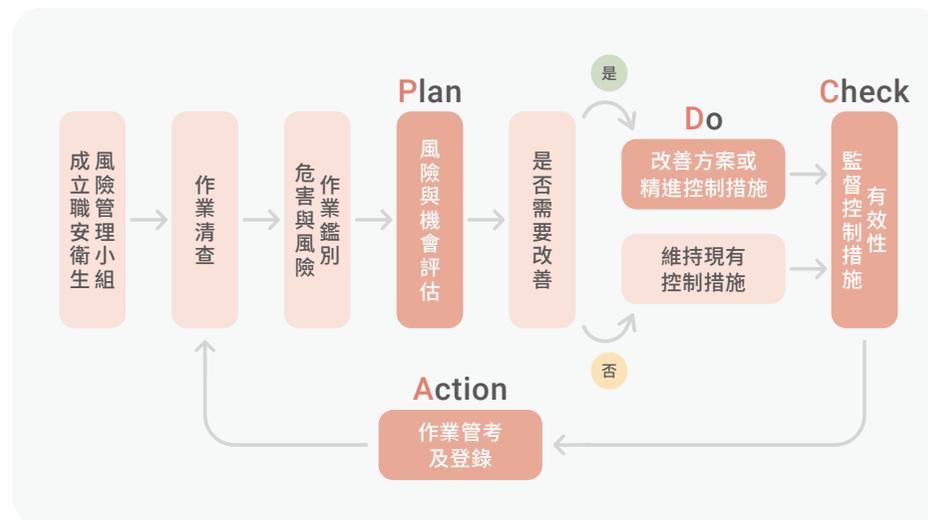
2024 年溝通議題

- 各季職業安全衛生績效競賽結果
- 各季職災檢討及目標達成情形檢討改善
- 各季職業安全衛生檢查
- 職業安全衛生管理目標及重點工作審查
- 廠商職業安全衛生績效評核試辦結果報告
- 推動智慧安衛科技化創新應用
- 健康促進計畫

風險與機會評估管理流程

台北捷運按照 ISO 45001 規定訂定「職業安全衛生風險與機會評估管理作業流程」，盤點現有控制措施後辨識風險與機會，以採取適當之控制措施後再次評估殘餘的風險，達到預防或降低災害發生的可能性與嚴重度之目的。而承攬商契約之風險與機會評估，亦須依照「承攬管理計畫」規定，於招標前完成風險控制措施規劃，列入契約工程規範或工作說明書加以說明。

職業安全衛生風險與機會評估管理作業流程圖



職業安全衛生風險改善提案

對日常作業最理解的人莫過於執行該作業之同仁或單位，故訂定「職業安全衛生績效競賽辦法」，鼓勵同仁針對經辨識具風險的作業環境主動提出改善，每季評選優良改善案件於職業安全衛生委員會中表揚，2024年總計793件提案，初審入選63件，其中27件獲選為優良改善提案。透過職業安全衛生提案競賽不僅可提升公司作業人員對職業安全衛生之重視程度，更可以藉由將提案落地執行後大幅降低原本的風險等級，以確保作業人員處於健康安全之工作環境。

職業災害通報與調查流程

台北捷運訂有「勞工意外事件通報及應變作業程序」及「職安衛事件調查檢討及矯正作業程序」，同仁及進入公司轄管工作場所作業之廠商如發生工作意外事件致人員受傷，依通報機制知會各相關權管單位，並啟動必要之應變、慰問及職安衛事件調查。為有效且正確的釐清職安衛事件之發生原因，依受傷程度及事件類別執行一般職業傷害、重大職業災害及同仁通勤交通職業傷害等三類調查流程，並根據調查結果提出矯正措施列管改善，以防止同樣事件再發生及降低職安衛事件之發生率。

一般職業災害調查流程



優良改善提案案例

增設魔法星際飛車軌道異常偵測告警案

改善前—風險等級 R3

鑑於國外遊具列車停駛於軌道6米高處事件，原設施無設置運轉時間監錄偵測告警系統，如遇輪體脫膠或震後軌道變形，同仁有高處救援作業風險。



改善後—風險等級 R4

設置運轉時間偵測告警系統，監視每趟運轉時間，判別是否落於正常運轉時間之高斯(常態)分佈上限區，以作為輪體或軌道異常時之預警通知。



南勢角車班人員接車動線及設施改善案

改善前—風險等級 R3

南勢角車班人員至月臺接車動線昏暗，須經停車場至車站大廳再下至月臺再穿越停車場，行經動線有碰撞與遭車輛碰撞之危害。



改善後—風險等級 R4

改善接車動線照明，並將月臺圍籬門以保留門框及移除門扇等方式，增加動線通暢；另於走道突出之設備箱上張貼防撞膠條，避免碰撞受傷。



健康保護計畫

台北捷運致力於保護同仁的健康，訂定人因性危害預防計畫、母性勞工健康保護計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、勞工健康服務計畫與執行職務遭受不法侵害預防計畫。為確保計畫品質，主要藉由參照相關指引訂定執行計畫，並由職業安全衛生管理人員或醫護人員依計畫推動。

	服務提供對象	管理作法	2024 年績效
人因性危害預防計畫	全體同仁	分為「肌肉骨骼傷病職業病及危害調查」、「肌肉骨骼傷病防治管理」、「防治改善評估與管控追蹤」及「績效考核與檢討」等階段執行，經前期調查勞工肌肉骨骼傷病狀況，中期進行風險評估及分級，並擬定改善方案及執行，後期定期追蹤評估。	人因性危害問卷回收率達 100%。
母性勞工健康保護計畫	適用於妊娠、分娩後未滿一年及分娩後仍持續哺乳之育齡女性同仁	不使妊娠中及分娩後未滿一年之女性同仁從事「職業安全衛生法」第 30 條第 1 項及第 2 項所列之危險性或有害性工作。	醫護人員已完成懷孕及分娩同仁衛教，達 100%。
異常工作負荷促發疾病預防計畫	全體同仁	透過健康管理系統分析腦心血管疾病風險辨識高風險族群，並安排醫師訪談給予健康指導，以避免勞工因長時間工作導致異常工作負荷促發疾病。 ◆ 低風險同仁 ：定期公告健康資訊，提升員工對自我健康管理認知。 ◆ 高負荷同仁 ：由協談師關懷，並依 PDCA 循環持續進行異常工作負荷促發疾病預防。	負荷量表問卷回收率達 100%。
勞工健康服務計畫	全體同仁	為預防職業病發生，依「勞工健康保護規則」第 12 條規定訂定本計畫，明定本公司應設置醫護人員、提供勞工健康服務及檢查，並設置急救人員管理急救藥品及器材。	執行 216 場次，透過護理人員轉介醫師進行評估，關懷 519 人次。
執行職務遭受不法侵害預防計畫	全體同仁	明定各權責單位視需要辦理教育訓練，在人力配置上應注意適性配工，以達預防暴力的目的。	持續執行。

2.4.2 營造健康安全的工作環境 GRI 403-5、403-9、403-10、TR-RA-320a.1

為提升同仁對於職業安全衛生的知識與證照的取得，本公司辦理教育訓練，總受訓人次為 7,954 人，受訓時數高達 15,689 小時。此外，為確保承攬商施工安全管理，對於進場施工人員施以廠商安全訓練，進行危害告知及安全宣導，以預防職業災害。

➤ 2024 年廠商安全訓練



➤ 職業安全衛生教育訓練課程

課程	訓練對象	訓練時數	受訓人次
一般安全衛生 一般安全衛生教育訓練	新進人員、 在職人員等	7,375	6,564
安衛人員 依法辦理危險性或有害性工作之安全衛生教育訓練（如移動式起重機操作人員、缺氧作業、有機溶劑作業等）	從事危險性或 有害性工作之 人員	3,405	219
AED+CPR 救護 依勞工健康保護規則等規定辦理 CPR+AED 等救護訓練	直接服務旅客 / 遊客或民眾 之人員等	3,285	879
災害防救 依災害防救法辦理災害防救相關訓練	從事民防團、 災防作業、防 火管理等人員	1,624	292

透過完善的職業安全衛生管理、危機和風險管控、健康促進活動和職安教育訓練，提供所有工作者安全的工作環境。為管理職安衛績效，本公司視產業特性訂定內部相關管理目標，以隨時進行控管並即時改善。2024 年所有工作者皆無職業病發生，也無發生因公死亡及員工失能案件，另廠商職災共 7 件，均已執行改善措施。有關職業災害相關統計數據，請詳附錄—永續績效統計之表 11。

2024 年度本公司職業災害的主要類型為跌倒，此外亦有發生夾傷、壓傷的意外事件，均已執行改善措施，包含安全宣導、警示標語、設備調整與巡檢頻率增加等措施加以改善，期望降低未來相似職業災害發生的可能性。

➤ 2024 年職業安全衛生管理成果

		目標	實際數據	達成情形
同仁	重大職業災害死亡件數	0 件	0 件	✓
	工作失能傷害頻率 (FR)	0.2 人次 / 每百萬工時	0 人次 / 每百萬工時	✓
	工作失能傷害嚴重率 (SR)	10 日 / 每百萬工時	0 日 / 每百萬工時	✓
	綜合傷害指數 (FSI)	0.04	0	✓
廠商	重大職業災害死亡件數	0 件	0 件	✓
	工作失能傷害損失件數	5 件	7 件	✗
換算工作職災指標 (S) 得分為 96 分				

2.4.3 健康促進活動與健康檢查 GRI 403-3、403-6

為照護同仁身心健康，本公司安排多個方案與活動，大致可區分為四大類型：



■ 心靈照護

台北捷運持續推動多元員工協談與關懷服務，展現對員工身心健康的高度重視，2024 年共計有 194 位同仁透過主管適時轉介，接受個別協談服務，顯示主管積極落實對同仁的關懷與支持。此外，為回應組織文化需求並提升員工壓力調適與生活適應能力，2024 年辦理壓力管理、輪班調適及睡眠優化等多元化主題課程與講座 5 場次，廣受好評。另外，為更即時照顧員工身心靈健康，也於各機廠、行政大樓及交九行控中心推動協談師駐點服務，2024 年提供 108 場服務，協助同仁處理工作與生活相關議題，並提供初步諮詢與心理測驗說明，深化職場心理健康支持系統。

► 系統化員工協助方案



過勞預防

透過建立高工時預警系統與睡眠管理協助，關懷屬於過勞高風險族群的員工。

睡眠協助

充足的睡眠對於員工日常表現品質及身心靈狀態有相當程度的影響，於 2024 年辦理健眠增能主題講座，使同仁了解助眠策略，獲得充分休息，以充沛精神，面對工作挑戰。

高工時預警

長時間的高工時作業，對員工的身心有極大影響，藉由差勤系統主動篩選示警，並由同仁所屬主管依其意願，轉介予協談師提供協談服務。

高工時預警與關懷



健康促進

台北捷運致力於員工健康促進，2024 年推動營養與運動並行的減重班與減重競賽、強化對三高與中風預防的健康促進實作講座、結合環境教育的郊山健走活動、各單位健康促進團體活動及健康知識有獎問答等活動，致力於透過多元活動提升員工的健康意識與生活品質。

2024 年健康促進活動成果



▲ 郊山健走 ESG 健康行



▲ 健康促進團體活動



▲ 健康促進團體活動

健康檢查

為協助員工掌握自身健康狀況，及早發現與追蹤潛在風險，補助全體員工定期健康檢查，並提供 40 歲以下員工優於法規之健檢頻率（每 2 年 1 次），另針對一般勞工健檢新增腹部超音波、頸動脈超音波及 7 項防癌篩檢（肝癌、攝護腺癌、卵巢癌、癌胚抗原、胰臟癌、肺癌、鼻咽癌），全面守護員工身心健康。

2024 年勞工健康檢查統計



2.4.4 員工福利與退休制度 GRI 201-3

安心在職支持

為了對所有員工表示關懷，除在必要時提供關懷與協助外，同時提供其他類型福利，如提供育嬰假、輪班員工於孕期調任至客服中心之機會、設置完善的職工福利委員會、持續進行工作環境改善，並打造職場互助教保服務中心，確保員工得以在家庭與工作間取得平衡，以提升員工福祉。

育嬰留停

女性員工享有生理假、產假、產前假等，男性員工則有陪產假權益。2024 年共 411 人具育嬰留停申請資格，計 74 位同仁申請育嬰留職停薪，育嬰留停申請率為 18%，平均復職率為 44%，留任率為 60%。

育嬰留職停薪與復職率

項目	男性人數	女性人數	總計
2024 年度享有育嬰留停資格的員工總數 (A)	296	115	411
2024 年度實際使用育嬰留停的員工總數 (B)	42	32	74
育嬰留停應於 2024 年復職的員工總數 (C)	41	32	73
育嬰留停應於 2024 年復職且復職的員工總數 (D)	16	16	32
2023 年度育嬰留停復職員工總數 (E)	45	51	96
2023 年度育嬰留停復職後在職達 12 個月的員工總數 (F)	19	39	58
育嬰留職停薪申請率 (B/A)	14%	28%	18%
復職率 (D/C)	39%	50%	44%
留任率 (F/E)	42%	76%	60%

懷孕同仁調任至客服中心

為體恤懷孕的輪班同仁身體狀況，懷孕期間同仁得申請調任至客服中心，從事話務接聽及行政工作，以減輕懷孕期間身心壓力及體力負荷。2024 年度計 21 人暫調至客服中心，除了達到照顧孕期同仁的目標外，同仁也透過交換工作，增加對不同職位的認識及歷練，使員工以不同角度學習公司的文化。

完善的職工福利委員會

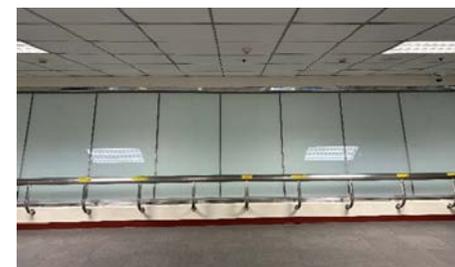
依法於每月營業收入總額內提撥 0.15% 及每位員工每月薪資內提撥 0.5% 作為職工福利金，並由勞資雙方共同組成之職工福利委員會妥議運用方式（如團體保險、結婚、急難及直系親屬喪亡等互助之用），另訂定「職工福利委員會業餘活動社團補助辦法」，協助員工成立社團及補助活動；三節節慶及員工生日時，亦致贈禮券等福利品。

工作環境改善

為提升工作環境與員工福祉，2024 年推動多項改善行動，包含北投車班工作區與休息區空間優化、行控中心參觀臺新增電控薄膜，以兼顧隱私與導覽需求，以及完成新莊機廠辦公室通風、高運量電聯車行車專員座椅改善與創研中心辦公室休憩空間優化等多項工程，全面打造更舒適、安全與人性化的工作環境，提升員工滿意度與身心健康。



▲ 北投車班休息區空間優化



▲ 行控中心參觀臺新增電控薄膜

職場互助教保服務中心

為打造友善職場托育環境，於捷運行政大樓設置全臺第一家公營企業「職場互助教保服務中心」，收托上限 55 名幼兒，自開辦以來，每學期皆滿額招生，友善的育兒環境及優質平價的托育服務，2024 年獲得臺北市政府環境保護局評定核發室內空氣品質金級場所認證及臺北市政府勞動局主辦之友善育兒事業獎 - 標竿企業組。

社團與親子活動

2024 年辦理 3 場員工親子活動，期望藉此增進員工、親友對公司的認同感，同時促進員工家庭關係，共創幸福職場，更舉辦首場集團婚禮，為 16 對員工新人獻上誠摯祝福。

員工家庭同樂會

台北捷運於 2024 年成立滿 30 年，為感謝全體同仁一路陪伴成長，2024 年 4 月 26 日及 27 日於臺北市兒童新樂園星光包場舉辦「員工家庭同樂會」，並邀請臺北市長蔣萬安於 26 日晚間頒獎給績優同仁，與北捷員工一起同樂。



淨灘活動

台北捷運與台北捷運公司企業工會再度攜手舉辦淨灘活動，2024 年 11 月 12 日號召 131 名員工及眷屬在北海岸中角灣撿拾 415 公斤沙灘垃圾，與公司一起落實永續經營，透過實際行動守護環境。



員工親子活動

2024 年 8 月份於臺北自來水園區舉辦 3 梯次與水共舞員工親子活動，邀請員工、志工隊夥伴及眷屬們約 3,000 人次，共同戲水度過盛夏。



集團婚禮

台北捷運 2024 年首辦集團婚禮，由副市長證婚，16 對新人於大安森林公園站陽光大廳見證愛情，象徵捷運不僅是城市的交通命脈，更是連結人們情感的重要橋樑。讓祝福與喜悅流轉於市民日常，與新人共享幸福時刻，也讓捷運站成為愛與連結的場所。



此外，本公司也補助員工成立社團，現行有 19 個社團，2024 年參與社團活動計有 12,922 人次，並參與市府盃、鐵道盃及市府運動聯賽等對外運動競賽，其中捷運盃羽球邀請賽獲得邀請組 B 組冠軍、全國春季樂活盃桌球錦標賽獲得公教機關團體組亞軍等多項殊榮。另潮天團偕同專業舞團於公司首場集團婚禮，獻上浪漫的快閃求婚舞蹈表演，見證北捷新人愛情旅程。



▲ 羽球社



▲ 慢速壘球社



▲ 網球社



▲ 桌球社



▲ 潮天團

獎勵優秀員工

本公司訂有各式優秀員工獎勵制度，期望形塑公司良性競爭風氣，鼓勵員工積極表現，透過積累內部能量，推動台北捷運不斷進步，相關制度包含提案制度、品管圈、績優同仁選拔與久任從業人員與職安衛改善競賽。職安衛改善競賽相關資訊請詳 2.4.1 職業安全衛生政策與系統。

項目	提案制度	品管圈競賽	績優同仁選拔	久任從業人員
辦理依據	提案制度獎勵要點	年度品管圈活動競賽辦法	年度激勵制度實施計畫	從業人員久任獎勵規定
目的	鼓勵同仁提出業務精進創意及改善事項，提升經營績效、降低營運成本	為使員工養成重視品質、正視問題並積極改善之意識	透過績優人員選拔活動激勵表現優異員工	表彰服務成效良好、連續任職滿 10 年至 30 年以上人員
2024 年成果	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 徵得 1,343 件，其中佳作以上 49 件 ◆ 辦理「ESG 環境永續」、「安全品質服務精進」、「專案團隊」主題式提案競賽及「提案實行成果競賽」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 完成 27 圈，分維修及運務 2 組，分別選出金、銀、銅圈獎各 1 圈與佳作獎各 3 圈，共計 12 圈 ◆ 獲得臺灣持續改善競賽「至善組銀塔獎」及「至善組銅塔獎」 	遴選出 39 名績優同仁	獎勵 298 名久任同仁
總獎額或獎項	禮券 102.3 萬元	禮券 28.8 萬元	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 禮券 78 萬元 ◆ 旅館住宿券 39 張 ◆ 捷運 24 小時票 78 張 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 禮券 200.7 萬元 ◆ 個人獎座

退休制度與生活

設置健全的退休制度，同仁離職時均依市府核定之相關規範辦理。相關制度皆符合「勞動基準法」與「勞工退休金條例」，並於勞資協議後，報府核備；最終由勞資雙方合組之勞工退休準備金監督委員會及臺北市政府勞動局等相關單位，監督與執行退休準備金提撥及發給相關事務。董事長與總經理離職時，依「臺北大眾捷運股份有限公司董事長及總經理退職及撫卹原則」核發離職給與；副總經理以下之其他人員則依「臺北大眾捷運股份有限公司從業人員退休資遣及撫卹要點」辦理。

▶ 退休金提撥制度



- ◆ 自 2002 年度起，每年委請外部具證照之精算師，依財務會計準則，精算每年的退休準備金提撥率，均符合勞基法規範。
- ◆ 至 2024 年底，撥存至臺灣銀行退休準備金專戶結餘金額約 53 億元；如符合退休條件者全數辦理退休或結清舊制保留年資，所需支應退休金總額約 52 億元，已足額提撥退休準備金。



依「勞工退休金條例」規定，按月提繳工資 6% 退休金，儲存於勞保局設立之個人退休金專戶內，並供員工隨時查詢。

針對退休員工，除請單位主管於榮退活動時致贈感謝狀、退休證及電聯車模型外，如對公司具重大貢獻者，將同時頒發紀念獎章，以感謝退休人員多年的辛勤付出。退休證享有臺北市眾多場館優惠；另退休後，邀請加入「台北捷運公司退休人員 FB 社團」、「北捷退休主管 LINE 社群」藉此管道分享資訊並連繫感情，如公司辦理重大活動（員工親子日、公司成立周年系列活動及主題式餐敘活動等），亦會邀請退休人員參加，以達退休照護之精神。

2.5 生活關懷與社會共好 GRI 203-1、413-1

▶ 台北捷運社會共好發展藍圖



2.5.1 在地深耕與城市再造

重塑城市綠廊

為創造更多休憩、活動空間和城市亮點，台北捷運自 2018 年起至 2022 年陸續完成「心中山」、「心雙連」及圓山段線形公園改造，尤其「心中山」更是成為臺北市著名旅遊景點。延續公園改造經驗，重新打造綠廊景觀並建置友善人行動線，自 2023 年開始進行南京西路（中山站 1 號出口）至長安西路（中山地下街 R4 出口）間線形公園改造，其中中山地下街 R4 及 R5 出口周圍已於 2024 年 8 月完工開放，中山站 1 號出口周圍預定於 2025 年完工開放，另長安西路至市民大道間線形公園，為配合臺北市政府西區門戶及臺北長廊東延段計畫，除公園改造外，將打造跨越市民大道立體連通空橋，銜接臺鐵臺北車站、串聯線形公園，該區段已於 2024 年完成設計。



深耕社區關係

結合校外教學暨捷運教育，開放機關團體或學校報名參加捷運之旅活動，由專人帶領至管制區內參觀與解說，各類行程包含高運量行控中心、北投機廠車輛維修廠。

2024 年捷運之旅 參訪團體共 **120** 團，參與人數 **4,420** 位



地方團體合作

除本身舉辦活動外，本公司也不定期與地方團體合作，以捷運場域為媒介，透過異業結合或社區合作，辦理公益、教育、藝文等各類型活動。

打造棒球主題車站



本公司與富邦育樂公司及新北市政府共同打造捷運新莊站為棒球主題車站，另與共享棒球股份有限公司及臺北市政府體育局合作，布置芝山站為棒球主題車站。

北捷30森日快樂



於大安森林公園陽光大廳舉辦30周年慶生活動，邀請國內外軌道貴賓及吉祥物共襄盛舉。現場辦理會員點數好禮活動，並串聯117個車站及捷運事業體一起連線切蛋糕。

北捷30民歌演唱會



與新北捷運公司合作，邀請李建復等10位知名民歌手於淡水站後方廣場帶來經典演出，並邀請公益團體同歡，同時舉辦「淡水民歌小旅行」打卡贈點數、抽好禮活動。

閃電CPR挑戰



攜手世界急救日與安妮急救教育協會，於6個捷運站舉辦急救推廣活動，邀請旅客參與AED教學，透過趣味挑戰向民眾推廣急救技能的學習與實作。

閃耀！捷運光聚落耶誕燈飾



心中山、心雙連線形公園、大安森林公園及府中站4個展區，以「心拾光」為主題打造巨大俏皮捷米、可愛鯨魚、璀璨星光拱橋、聖誕樹及燈海造景。大安森林公園站配合市府耶誕活動，妝點信義路路樹，並設置9米高禮物盒聖誕樹。

推動市集綠色餐飲



協助在地小農推廣友善、永續農產品，串聯既有假日主題市集，以「雙連站假日農夫市集」、「捷運站永續蔬果美食餐車」、「捷運綠色餐飲專屬網站」三大主軸推行。

2.5.2 民眾樂活參與

多元行銷活動

捷運盃街舞大賽



8月10日至27日期間，分別於大安森林公園站陽光大廳及北投機廠舉辦初賽及決賽，共132隊748位選手報名，更邀請國際優秀舞者及知名藝人(ENERGY等)擔任評審及示範演出。

北捷30春季音樂 PARTY



為慶祝公司成立30周年，於兒童新樂園夜間包場舉辦售票演唱會，邀請五堅情、Ozone等13組知名藝人演出，並安排人氣餐車進駐，樂園遊具無限暢玩，更結合捷運節會員活動，集碳幣換購優惠門票。

親子友善車廂推廣活動



2024年以露營活動作為車廂設計主題，於淡水信義線上行駛，搭配追車打卡送好禮、臉書抽獎等活動，加強「禮讓親子友善區」宣導，以持續推廣「親子友善、身旁有愛」理念。

出口音樂節



舉辦捷運會員專屬演唱會，邀請4組人氣樂團於爵士廣場演出，搭配新北及臺北市特殊教育學校共2組公益表演、線形公園主題市集、「捷運點行銷一點數大放送市集馬上用」、可回收環保手燈等多元行銷活動。

135億人次活動



台北捷運迎來旅運人次135億的里程碑，於2024年6月28日辦理「135億活動記者會」、「線上預測活動」，以線上、線下多元搭配，回饋忠實乘客並鼓勵民眾持續搭乘捷運、加入捷運會員。

寵物友善列車—毛孩春遊趣



邀請臺北市公共運輸處及臺北市動物保護處共同舉辦「國際寵物日毛孩春遊趣」活動，於淡水信義線加開2列狗狗及2列貓咪友善列車，共280隻寵物參與，參加活動者調查滿意度達95.3%。

融入市民生活

周邊廣場及車站藝文廊



為提供良好活動空間並鼓勵藝術創作，提供 18 處車站場域及權管線形公園、行人徒步區，作為政令宣導、公益、文化或社教推廣活動場地，2024 年核准 38 件申請。另於中山站、中正紀念堂站等 6 車站設置藝文廊空間定期舉辦藝術展覽。

車站社區共榮發展



為活化捷運周邊社區發展，開放淡水站、圓山站、大安森林公園站、新店站等車站廣場及心中山線形公園辦理各式主題市集活動，如萬聖節哈囉鬼派對主題市集，帶動捷運心中山及周邊商圈人潮。2024 年共辦理 179 場次市集活動。

北投會館



台北捷運結合北投機廠設施，推出「捷運小小職人體驗營」、暑期限定「一童趣 FUN 假」、周年慶「2 人同行 Lucky818」等行銷方案，並結合行控中心推出「OPEN METRO 打開捷運」套裝行程，吸引軌道迷參加。

南港展覽館站自助桌球場



繼板橋站桌球場成功營運後，在東區門戶南港展覽館站設置第 2 座自助桌球場，於 2024 年 11 月啟用，以提升規律運動人口並營造活潑新穎的運動氛圍。

音樂進站—捷運音樂演出計畫



為營造車站及周邊空間藝文氛圍，持續公開徵求音樂團隊於大安森林公園站陽光大廳、新店站廣場等車站空間演出，截至 2024 年 12 月，已有 140 個團隊參與演出。

假日親子電影院活動



於大安森林公園站陽光大廳舉辦，安排溜溜球金氏紀錄保持人表演、捷米同樂會、麻吉貓帶動唱等活動，結合闖關遊戲，搭配打卡推廣親子友善理念，並放映賣座動畫。

2.5.3 社會公益與永續推廣

「傳遞愛與關懷」一直是台北捷運持續耕耘的目標，也因為民眾對於成功企業的期待，不僅是經營面，更包括社會和環境面的關注。因此，台北捷運積極參與公益活動、關懷偏鄉與弱勢族群，並以捐贈物資及提供公益宣傳資源等實際行動，宣傳正向力量。

農產共銷

好年味市集



邀集臺東縣政府推薦的優質攤商參與現場展售，以支持本土農特產品行銷。

島東風味探索



與臺東縣政府、遠東 SOGO 合作，在忠孝 SOGO 舉辦「島東風味探索」活動，協助促銷 0403 花蓮強震後，銷量嚴重下滑的東部農產品。

預約臺東假期



提供西門站作為活動場地，結合旅遊與農產行銷，強化地方產業連結，實踐企業用行動支持振興花東地區觀光產業，傳遞社會正面能量。

北捷傳愛，一起為花蓮加油



與花蓮縣政府、花蓮縣商會組織及農會合作，協助花蓮振興震災後的經濟，於西門站舉辦「花蓮伴手禮暨農特產品展售會」，推廣花蓮優質特色產品。

文化共好

八一原住民族週 SALAMA 都會遊祭



攜手臺北市原民會，以原遊祭的概念，將部落文化搬進中山商圈，並推出「潮原民！官學合作服裝走秀」，展現原民意象與當代設計融合的服裝設計，以擴大宣傳原住民族日，讓更多人認識其歷史意義。

原創新美學 LIMA 原遊會



與行政院原民會合作邁入第 4 年，持續以各自優勢推廣原住民族文化，2024 年活動主題為排灣族文化，以來自土地的祝福—琉璃珠為設計概念，打造 3 座琉璃珠巨型燈箱，並搭配文創、音樂、美食及故事傳說等，讓民眾了解原住民族文化。

夢想傾注

傳愛花蓮——德武國小



透過績優原住民同仁返校演說，分享自身成長故事及求學歷程，鼓勵學童堅持夢想、勇於挑戰，將服務與關懷的無形路網延伸至偏鄉，並安排捷運之旅及兒童新樂園等體驗活動，擴展視野，深化學習動機。

站上小巨蛋，勇敢築夢



邀請澎湖縣、臺東縣、宜蘭縣、臺北市及新北市等國小籃球隊齊聚臺北，於台北小巨蛋籃球場切磋球技後，展開一系列捷運之旅，讓小球員在籃球營既開心又滿足，持續將運動種子植入心中，共同打造臺北市成為美好的「運動之都」。

攜手同行

五捷聯盟攜手同行植樹活動



邀請臺北市政府交通局及捷運工程局、新北市捷運工程局及新北捷運、桃園捷運、臺中捷運、高雄市政府交通局及高雄捷運等交通同業，在北投機廠栽種光蠟樹樹苗，力行環保永續。

關懷在地社區弱勢



主動前往社區銀髮據點，透過現場布置、文宣品發放等作為，積極宣導捷運乘車安全，2場次「跟著北捷這樣搭，長者安全無免驚」活動課程長者共計約 53 人參與。

傳遞愛與關懷 城鄉交流



首次與富邦慈善基金會共同籌辦，邀請苗栗縣通霄國小 44 位師生及臺東縣豐田國小 40 位師生來臺北交流，讓學童透過多元體驗活動拓展視野。

愛心公益捐贈



將超過期限無人認領的遺失物、活動剩餘物資及花卉，捐贈予基金會或社福單位，讓愛心再次傳播，2024 年捐贈超過 8.2 萬件。

公益捐血活動



與臺北市政府捷運工程局及臺北捐血中心合作，廣邀同仁捐血做公益，2024 年共計捐助 285 袋血。

北捷有愛 共融無礙



透過「一起滑冰趣！」、「特教班育樂活動計畫」及「校外教學」等多元共融活動，邀請弱勢與身心障礙族群，一起體驗台北小巨蛋、兒童新樂園及貓空纜車，共計逾 6,800 人參與。

ESG 理念響應與實踐

捷運節暨誰是減碳王

為鼓勵綠運輸落實低碳永續，台北捷運將捷運通車周年訂為捷運節，2024 年捷運節推出「你捐里程我做公益」、「我的碳集卡」、「五線預測王」、「減碳王排行榜」等活動，攜手業界、市集攤商、員工一起做公益，倡議民眾透過捐里程活動，響應北捷公益捐款。

為善盡企業社會責任，傳遞正向力量，台北捷運拋磚引玉捐款 1 萬元給公益團體「台東孩子的書屋」，此外，民眾每捐出 25 萬公里，北捷亦捐出 1 萬元，並舉辦集碳幣換獎品，鼓勵民眾參與活動。

◆ 2024 捷運節三大主軸 ◆



台北捷運永續展

台北捷運以「捷運長成了一顆大樹」為主題，響應公益與環保，於兒童新樂園舉辦「2024 台北捷運永續展」，規劃「環境友善」、「營運永續」、「公共參與」、「未來展望」4 大展區、4 種互動區及二手書募集捐贈活動，透過多元的互動展覽與溫馨活動，號召民眾一起為永續生活盡一份心力。

邀請 1919 陪讀學童參展

邀請「1919 陪讀計畫」學員及家人免費暢遊兒童新樂園並參觀展覽，導覽中深入認識北捷永續行動，啟發學童環保意識。

二手書捐贈傳遞愛

邀請民眾捐贈適合 3 至 15 歲閱讀的兒少書籍或 ESG 永續主題書籍，並搭配贈送遊樂券。

出版界愛心響應

時報出版以優惠價提供 200 本永續主題圖書支持公益，且展後圖書轉贈予弱勢學童，延續閱讀價值。





03 智慧營運 數位創新 Intelligence

- 3.1 數位創新主軸
- 3.2 AI 與智慧營運
- 3.3 數位驅動與人才培育

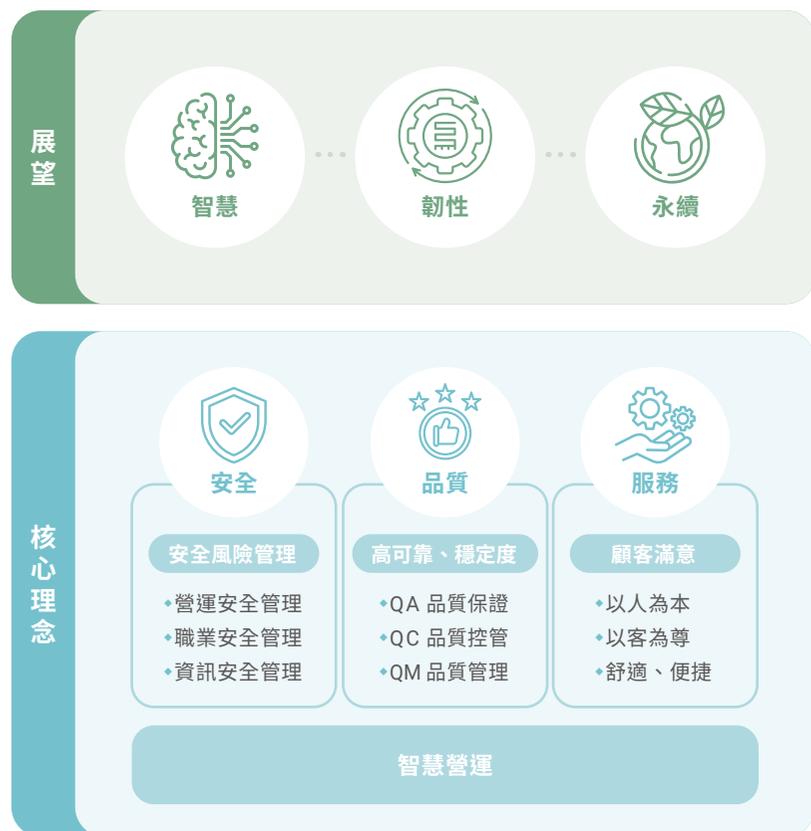
永續發展策略及目標

策略性目標	對應永續議題	重大議題	2024 年績效	中期目標	長期目標
加強組織 數位轉型	數位創新與 智慧營運	★	<ul style="list-style-type: none"> 組織數位化程度 Level 平均值 4.3 	<ul style="list-style-type: none"> 2027 年數位化程度自我評估總分成長 5% 2027 年維修單位數位化程度自我評估均達專家 (Expert Level) 等級 	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年數位化程度自我評估均達進階 (Advanced Level) 等級以上
			<ul style="list-style-type: none"> 大數據及自動化應用推動≥ 21 件 	<ul style="list-style-type: none"> 建置更全面的智慧化技術整合應用平台 	<ul style="list-style-type: none"> 建置更全面的智慧化技術整合應用平台
鼓勵技術 研發創新	數位創新與 智慧營運	★	<ul style="list-style-type: none"> 新技術發展委員會推動創新技術 8 件、實驗場域概念驗證 (POC) 4 件、舉辦 1 次黑客松競賽 參與外部創新類型競賽獲得獎項 3 場 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動創新技術及實驗場域概念驗證，另每年舉辦或參與創新類型競賽至少 2 次 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動創新技術並營造優良新創技術實驗場域，爭取企業長期合作機會以及鼓勵內外部創新
拓展創新 商業模式	數位創新與 智慧營運	★	<ul style="list-style-type: none"> 已完成 6 件「台北捷運 Go」App 會員行銷活動 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動異業結盟合作，提升會員服務體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動異業結盟合作，提升會員服務體驗
			<ul style="list-style-type: none"> 推動 9 件商業合作專案 	<ul style="list-style-type: none"> 持續擴大異業結盟合作、擴展商業服務範疇 	<ul style="list-style-type: none"> 持續擴大異業結盟合作、擴展商業服務範疇
優化數位 服務體驗	優化顧客 服務流程	★	<ul style="list-style-type: none"> 推動 8 件顧客體驗優化專案 	<ul style="list-style-type: none"> 每年精進優化專案≥ 8 件 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動創新、便捷、安全、貼心的顧客服務環境
			<ul style="list-style-type: none"> 「台北捷運 Go」App 累計下載數達 393 萬次，平均活躍數達 60 萬個裝置數 	<ul style="list-style-type: none"> 「台北捷運 Go」App 下載：每年增加 10%；平均活躍數每年增加 2% 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動「台北捷運 Go」App 優化專案，深耕會員，共創美好

3.1 數位創新主軸

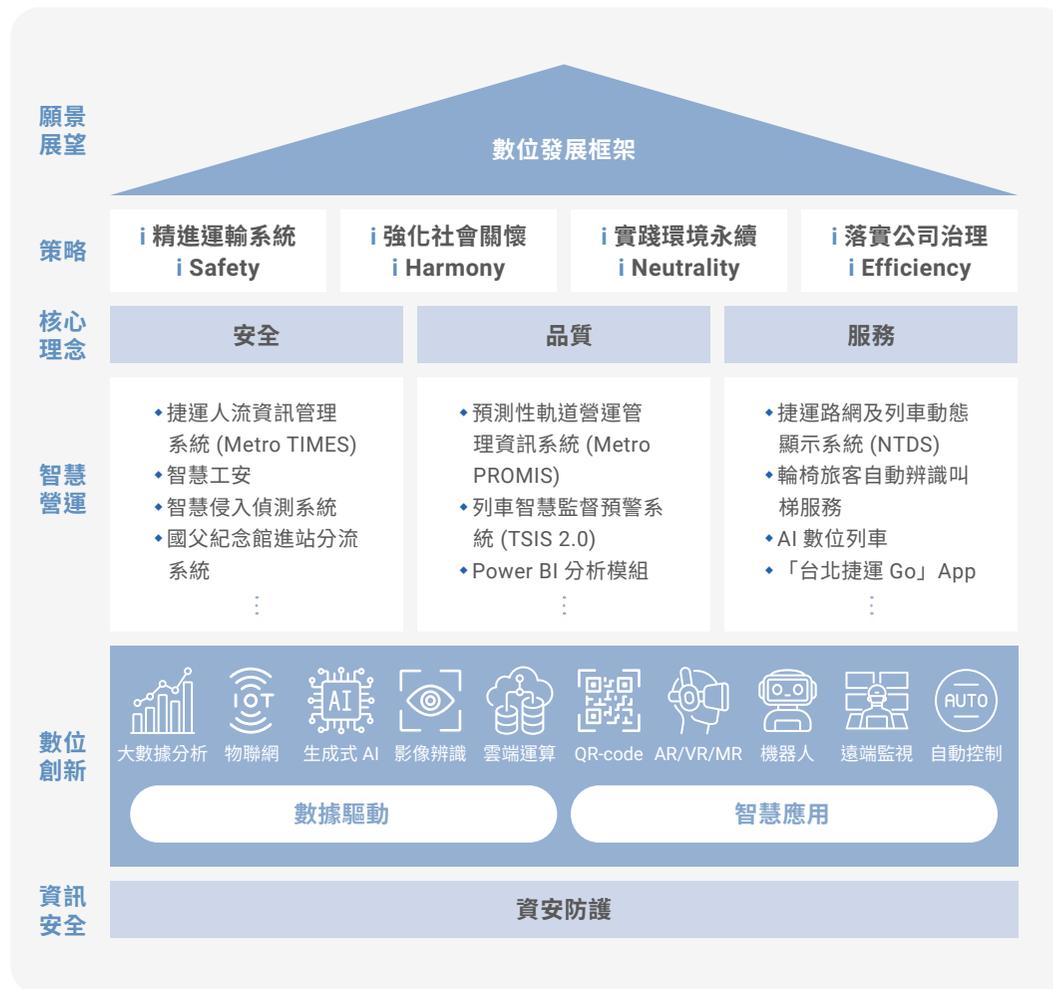
3.1.1 數位創新理念

在數位化與智慧科技蓬勃發展的浪潮中，台北捷運積極邁向全面革新。秉持著「智慧 × 韌性 × 永續」之展望，積極推動數位創新與智慧營運，致力建構以「安全」、「品質」、「服務」為核心的營運架構。透過導入創新技術、強化系統韌性、提升品質管理與優化顧客服務體驗，全面推動營運安全與系統效能之提升。台北捷運持續打造更可靠、便捷的智慧捷運環境，引領城市交通實現永續且智慧的未來藍圖。



3.1.2 數位發展框架

台北捷運積極建構以智慧營運為核心的數位發展框架，致力推動捷運系統邁向「安全、品質、服務」三大核心理念。配合永續發展策略，導入各項數位創新技術，並以資訊安全為基礎，善用數據驅動及智慧創新技術，全面提升營運效能與顧客服務體驗，展現台北捷運在數位創新、智慧營運與未來城市交通發展上的前瞻視野與實踐力。



3.2 AI 與智慧營運

除了持續推動以數位工具深化智慧營運，增加工作效率外，台北捷運亦積極擴展人工智慧技術的多元應用。於營運面，導入 AI 影像辨識、預測性維修等，有效強化系統穩定性與維護效率；於商業面，「台北捷運 Go」 App 透過建置數據平台提升會員互動，並建置 Go! Map 及點數等系統，擴大異業合作打造捷運生活圈；於員工面，辦理生成式 AI 技術教育訓練，並透過 AI 技術協助「捷運小學堂」影片製作，自動產出語音與字幕內容，大幅提升作業效率。搭配 AI 應用之智慧營運策略，不僅優化內部流程、提升整體營運效能，更展現台北捷運在數位轉型、營運創新與永續發展上的系統性佈局與前瞻實踐力。

▶ AI 與智慧營運的應用



- ◆數據圖形化應用
- ◆預測性維修－Metro PROMIS
- ◆AI 影像辨識應用
- ◆AI 業務助理－問問小幫手（開發中）



- ◆「台北捷運 Go」App
 - －數據平台提升會員互動與導客效益
 - －Go! Map 打造捷運生活圈及低碳經濟
 - －點數經濟擴大異業合作及在地綠色經濟



- ◆提供生成式 AI 技術教育訓練
 - －圖案生成、影片製作、圖表生成整理、文件研撰、翻譯、校正等

3.2.1 營運應用

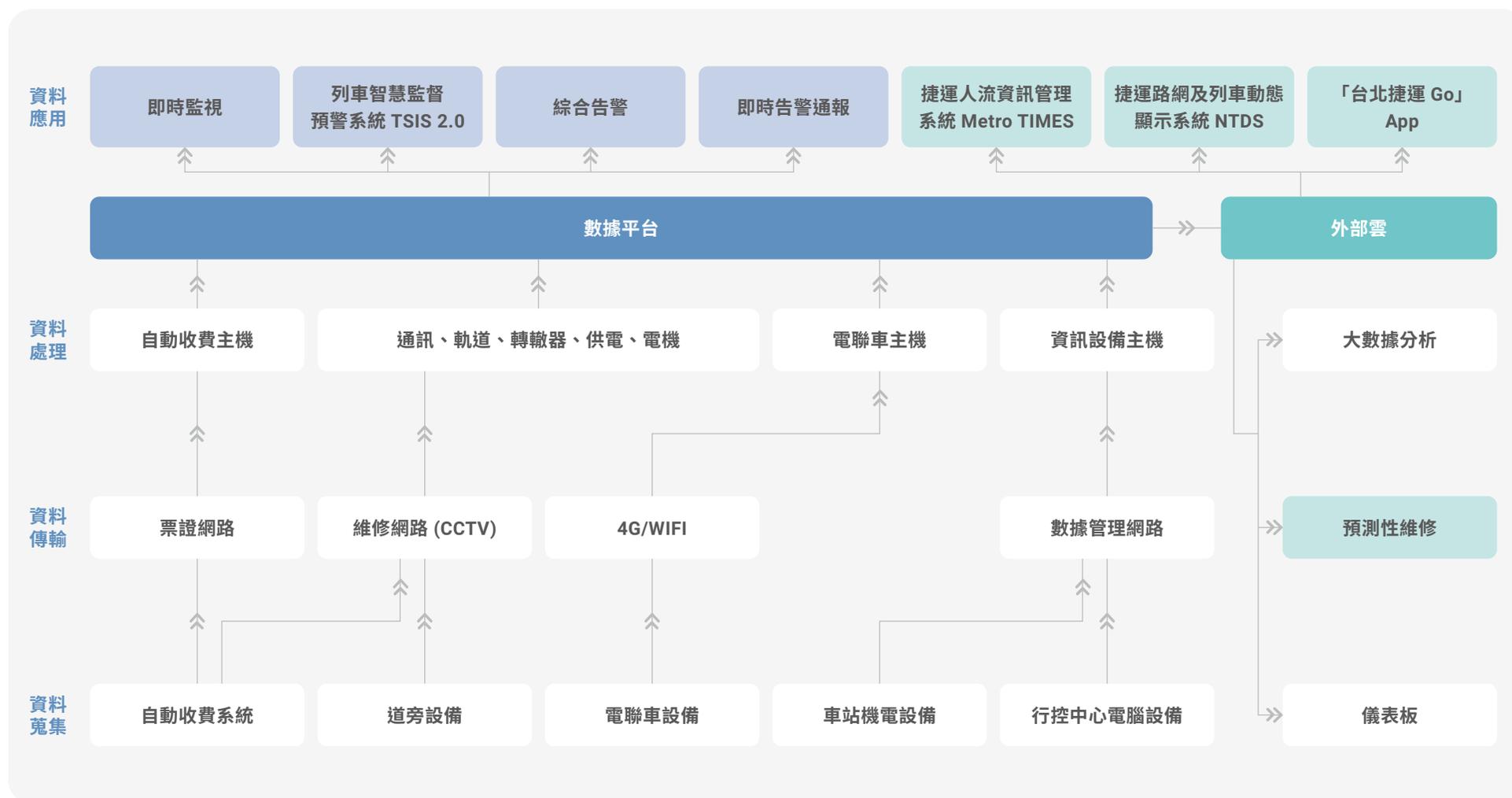
數據圖形化運用

在推動智慧營運的策略下，台北捷運致力於將龐雜的列車運行與旅客數據轉化為直觀且具洞察力的圖形化資訊，以期全面提升營運調度效率及乘客服務品質。透過整合多重資訊系統，構築堅實的數據基礎，成功將大量數據轉化為具備高價值、易於理解的圖形，不僅大幅精進了營運效率與風險管理能力，也實質提升了乘客服務品質，展現了智慧運輸的領先實力。



預測性維修 (Metro PROMIS)

在軌道系統維運方面，台北捷運自 2020 年起推動「預測性軌道營運管理資訊系統 Metro PROMIS」，運用 IoT 技術、建置蒐集各系統重要設備資訊，將車站、列車、道旁等設備監視系統進行整合，提供行控中心及維修單位即時監視、追蹤設備運轉警訊，於設備故障前即時處理效能衰減 / 初期異常徵狀設備，提高維修效率，降低主線營運影響，以提高系統營運可靠度。另整合公司營運數據，包括全線 / 各車站之進出站人數、列車擁擠度、發車趟次、平均無故障行駛公里數 (MKBF) 等重要資訊，彙整為重要資訊儀表板，持續不斷地將最新營運狀況回饋至決策層。



AI 影像辨識應用

擴增輪椅自動辨識叫梯服務

「AI 無障礙，讓旅客更自在」，台北捷運運用 AI 影像技術辨識輪椅旅客及推嬰兒車旅客後，主動將訊號傳送至電梯自動打開電梯門，縮短旅客等待時間。

- ◆ 自 2020 年首站於台大醫院站啟用後，逐步拓展至亞東醫院站、萬芳醫院站、淡水線中山站、石牌站、士林站、明德站、板南線忠孝復興站，並於 2024 年延伸至台北車站。
- ◆ 截至 2024 年，已於 **9 個** 車站啟用，累計服務逾 **100 萬** 人次。



管制區智慧入侵偵測系統

為提早偵測旅客攀附月臺門入侵軌道危險行為，2024 年底於市政府站月臺門試辦裝設紅外線偵測器，當偵測到旅客有攀附月臺門之危險行為時，系統會自動發出告警，並提供即時影像予站務人員及時處理，有效提供安全可靠的運輸服務。

- ◆ 偵測攀爬月臺門行為並即時告警
- ◆ 及時處理、降低延誤與事故風險



攝影機角度偏移自動檢測

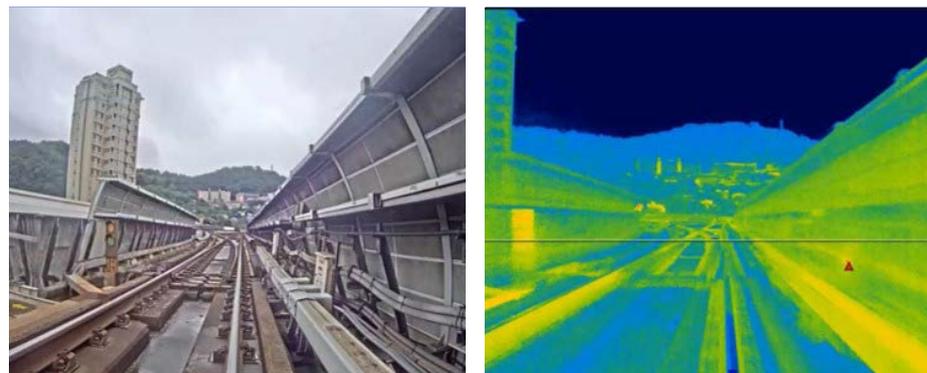
運用影像辨識技術，自動檢測監視攝影機的拍攝畫面是否發生角度偏移，避免因設備移動或環境因素影響監控品質，減少人工巡檢負擔，有效提升車站安全管理與維護品質。



自主開發道旁電力設備紅外線溫度檢測系統

於捷運列車安裝自行開發之道旁電力設備紅外線溫度檢測系統，沿途拍攝道旁電力設備溫度狀況，取代人工巡軌拍攝，有效提升人員作業安全。

- ◆ 每年減少約 **2,700** 人工時
- ◆ 降低人員軌道作業感電風險



智慧工安

為強化作業安全與風險管理，運用 AI 技術推動智慧安衛科技自主研發與應用，實現現場即時監測與預警，提升作業安全與技術自主。

- ◆ 建構**全時防護系統**，降低人為僥倖風險
- ◆ 5 年節省約 **538 萬元** 委外及維護成本
- ◆ 2024 導入應用：
 - 北投機廠車頂除鏽作業 AI 監控
 - 堆高機防護裝置，已完成測試並正式投入
 - 兒童新樂園遊具（魔法星際飛車）維修作業 AI 監控



▲ 護具智慧影像辨識系統－北投機廠



▲ 護具智慧影像辨識系統－兒童新樂園



▲ 堆高機防護預警防護系統

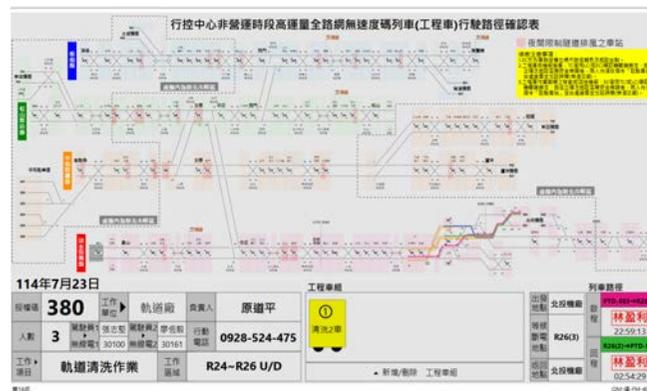


▲ 堆高機防護預警防護系統

其他智慧營運管理作為

行控中心工程車 e 導航

規劃建構共用資料平台，以取代人工傳遞訊息所需耗費時間，並運用雲端資料庫之共享特性，以網頁圖形介面形式，同步掌握狀況，提升工程車調度安全性。



土建結構智慧管理平台

於 2024 年建置土建結構維護管理平台，將各類土建結構設施之檢測結果及影像資料數位化 (包含捷運場站及建物、高架橋梁及箱涵、隧道等)，並透過介接維修系統與整合檢查表單資料庫，使人員能直接檢索及查看設施各項資訊，有效提升管理效能與維修品質。



保全定位圖視化平台 App

整合運務管理 App 與捷運路網及列車動態顯示系統，保全人員只需掃描 QR Code 即可在系統及手機顯示保全人員所在位置（列車或車站），提供行控中心掌握保全動態，可立即聯繫以利事件處理。本項功能於 2024 年 11 月正式上線。



▲「捷運路網及列車動態顯示系統」顯示保全所在位置（列車或車站）

空調智慧水表建置

導入智慧水表減少人工讀表時間，自動化數據收集回傳空調用水資料，提升工作效率並輔助維修人員判斷異常。

- ◆ 每年節省約 240 小時人工抄表時間
- ◆ 提供即時告警與平均用水趨勢分析
- ◆ 優化維修決策與資源配置



智慧廁所

為帶給旅客優質使用環境，於台北車站試辦 IoT 智慧廁所，藉由設置紙捲感測器、環境多功能感測器、空間感測器等，將廁紙及空氣品質等資訊回傳至行控中心 Metro PROMIS 雲端資訊並連動設備調節，供站務人員參考因應。

另透過空氣品質數據進行氨 (NH₃)、二氧化碳 (CO₂)、細懸浮微粒 (PM2.5) 濃度監測，異常時自動啟動吹地風機、臭氧機排除異味，以維持廁所良好的環境，提升旅客如廁舒適度。同時在廁所外設置顯示器，將廁所相關資訊即時顯示供旅客參考，預計 2025 年 10 月完成。

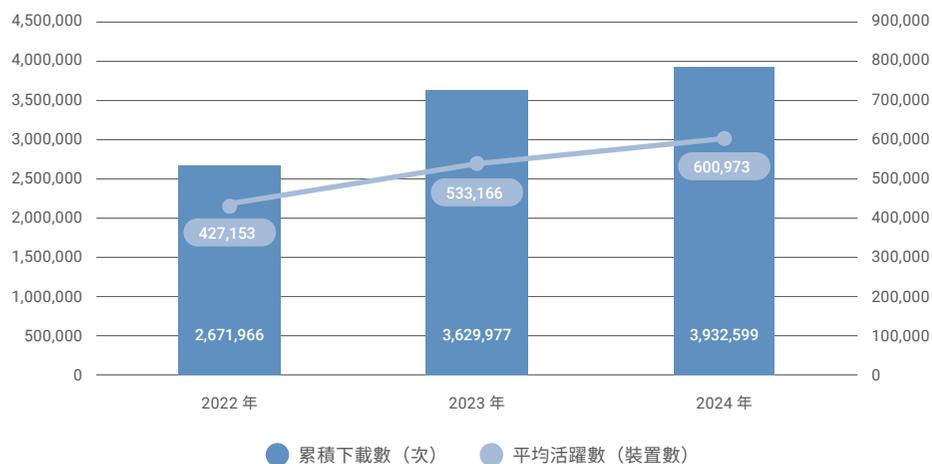


3.2.2 商業應用

「台北捷運 Go」 App

「台北捷運 Go」 App 透過整合「Go! Map」功能，提供車站周邊美食、景點等主題地圖，提升旅客便利性與搭乘意願，有助增加捷運運量與商業收益，並開發點數系統及捷運點地圖讓會員可累積與兌換點數，結合市集與店舖消費，促進車站商圈發展，提升用戶黏著度與消費動能，另新增「友好聯盟」功能，進一步擴大國際合作與觀光交流。「台北捷運 Go」 App 多元應用有效整合交通、商業與觀光資源，創造捷運經濟新價值。

► 「台北捷運 Go」 App 近三年累積下載數與活躍數統計



累積下載數 3,932,599 次 / 平均活躍數 600,973 裝置

2024 年新增功能



Go! Map 服務

整合捷運周邊的商務與生活訊息，提供美食、旅遊景點等主題地圖，方便旅客查詢車站周邊資源，帶給旅客便捷智慧服務體驗。



捷運點地圖

於 Go! Map 新增銷點地圖及累點地圖，提供民眾快速搜尋具有點數的線下實體店家及市集活動，並隨時獲得線上虛擬的參與點換券及優惠訊息，促進捷運點使用。



友好聯盟

介紹臺灣、日本及新加坡等友好單位概況及觀光資源，拓展國際視野；同時，還可切換至「Go! Map 日本近鐵」，提供近鐵集團旗下各項事業優惠。

點數核心系統

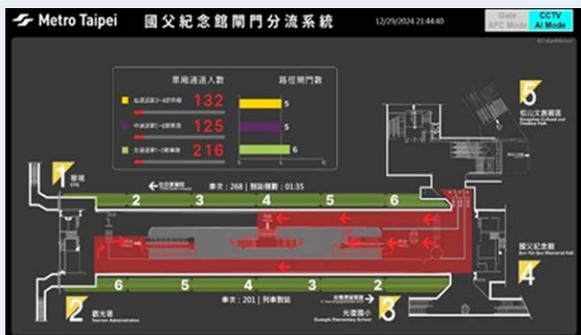
會員可透過點數系統平台查詢點數紀錄，並透過市集、車站店舖等場所累積點數。同時提供捷運點轉小樹點、全家點功能，提升體驗。未來市府各單位亦可運用平台的多元行銷工具，活絡車站周邊商業發展，藉以提升捷運運量。



國父紀念館站分流系統

台北捷運運用自主核心技術，建置智慧人流疏導全方位「站」情儀表板，率先於國父紀念館站導入應用，展現前瞻治理思維，並整合視覺化人流顯示面板、AI 技術與導引光條等智慧設施，精準掌握列車載客狀況與開門進站人流。藉由即時資訊回饋，協助現場指揮中心動態調整疏運策略與旅客引導路徑，不僅大幅提升人流分散效率，也強化整體通行安全與運輸服務品質，展現台北捷運邁向智慧永續營運的具體實踐力。

2025 年跨年日適逢上班日及大巨蛋跨年演唱會人潮，堪稱台北捷運史上最艱鉅的跨年疏運任務，於元旦凌晨 2 時 10 分順利完成跨年疏運，捷運系統總運量為 312.7 萬餘人次，創下疫情以來新高。



▲ 國父紀念館站開門分流系統儀表板



▲ 國父紀念館站開門分流系統操作介面



▲ AI 影像辨識開門進站人流



▲ 人流顯示面板



▲ 人流顯示面板及導引光條



▲ 人流顯示面板及導引地貼

AI 數位列車

依「捷運商業發展策略聯盟合作計畫」，於 2024 年與廠商合作在淡水信義線打造 AI 數位列車，透過先進人工智慧技術，啟動車廂安全偵測，為旅客帶來更安全、更聰明的乘車體驗；首次引進裸視 3D 廣告技術及全車數位螢幕，創造科技行銷平台，邁向更高效率的數位運輸時代，打造國際級運輸示範場域，開創智慧捷運發展新里程碑。

- ◆ AI 智慧防護 提升捷運安全
- ◆ 車門到站顯示器升級 資訊更清晰
- ◆ 裸視 3D 技術 引領列車廣告新潮流
- ◆ 行動廣告精準觸及



▲ 車門到站顯示器



▲ 廣告螢幕及裸視 3D 螢幕

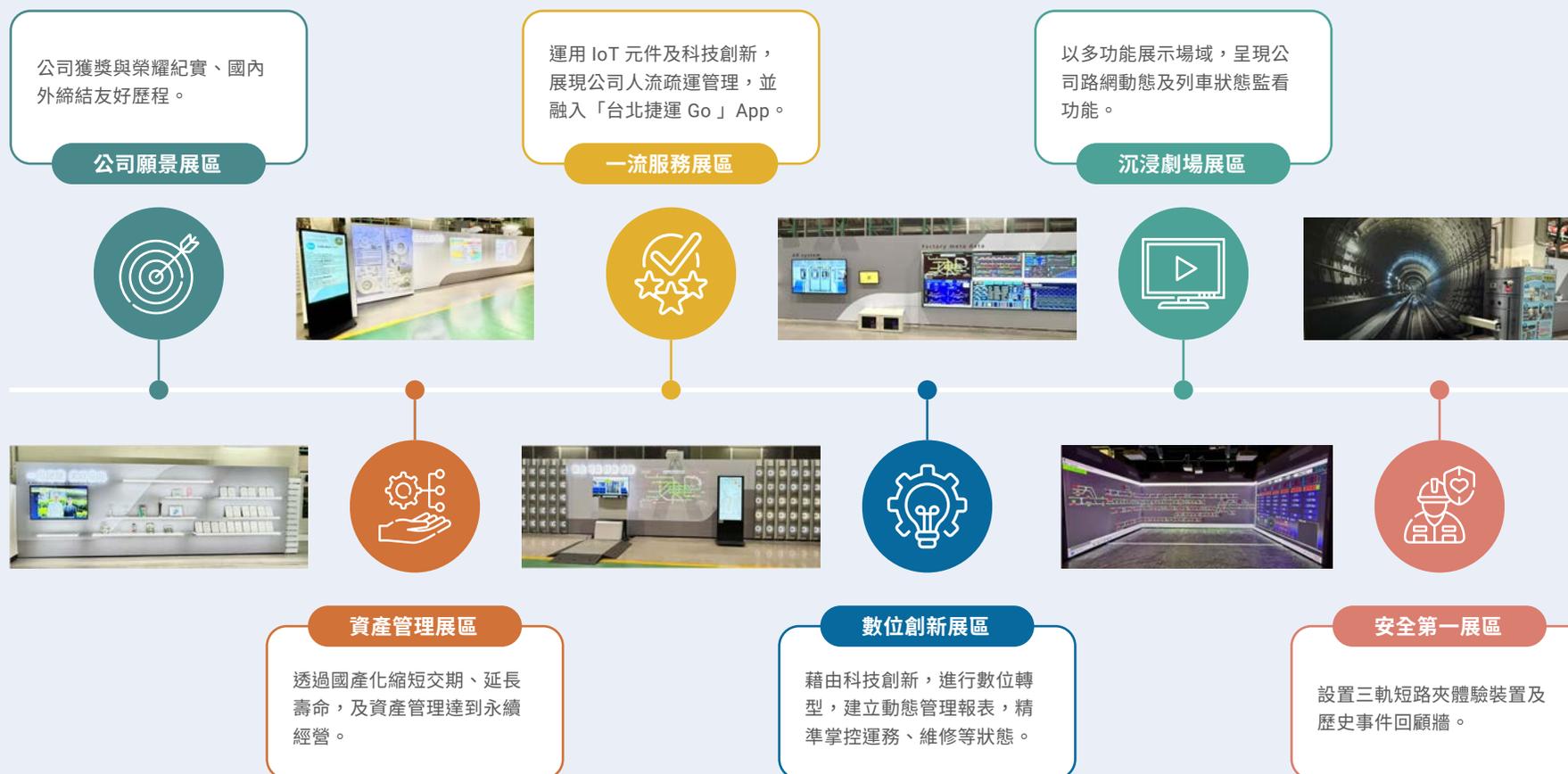


▲ AI 數位列車

北投機廠捷運大道

2024 年於北投機廠主工廠廠區設立捷運大道，共規劃六大展區，包含「公司願景」、「資產管理」、「一流服務」、「數位創新」、「沉浸劇場」、「安全第一」等核心領域，展現本公司在永續經營方面的努力與成果。

▶ 六大展區



3.3 數位驅動與人才培育

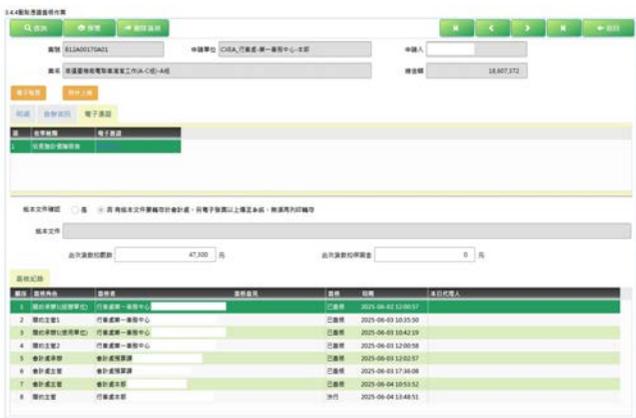
隨著科技的進步，台北捷運在各流程中逐步導入電子化技術，包含遠距辦公的配套機制、強化原本的網路設備、內部行政流程的數位化及自動化等，透過新興科技的加入，有效改善公司內部效率、以自動化降低傳統人力的核對與盤點時間、降低人工誤判與正確率提升、減少傳統用紙的使用情形，並將資源運用在更有需要的層面，進而提升公司的競爭力，朝永續的道路邁進。

3.3.1 智慧辦公室

數位行政

15 萬元以上採購案核銷 e 化

行政作業 e 化自 2020 年的小額 (15 萬元以下) 採購 e 化起，已陸續完成行政表單及巡檢作業 e 化，並針對採購部分規劃四個階段進行推動，2023 年進行「核銷使用之紙本傳票及憑證」e 化、2024 年針對 15 萬元以上採購案核銷 e 化進行測試，並於 2025 年正式上線，e 化後可減少 76% 的紙本傳票及憑證，降低紙張使用量，為環境減碳盡一分力。



RPA (流程機器人) 應用

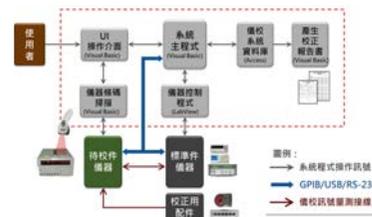
運用 RPA 自動化高重複性、邏輯明確的操作流程，降低錯誤率、節省行政時間，讓人力聚焦於更高難度的工作。

- 2024 年成功導入 3 項作業流程自動化：投標廠商資格查詢、銀行分支機構同步、貓纜 UPS 設備狀態檢查
- 貓纜 UPS 設備狀態檢查自動化執行頻率達 365 天/24 小時/每 10 分鐘一次，可提前發現設備異常、強化可靠性



儀校系統 e 化

將校正量測所得數據直接輸入系統，並自動產出校正報告電子檔，能減少人工作業工時及紙張耗用。



新聞搜尋通

透過關鍵字或添加指令搜尋合適新聞內容，並挑選所需新聞張貼至新聞輿情系統，或傳送至 Line 群組，以節省每日人工搜集新聞輿情所需時間。



遠距辦公

■ 虛擬私有網路 (VPN) 升級

於確保資通安全下，開放虛擬私有網路 (VPN) 連接部分安全之外網服務，同仁於啟用 VPN 遠距辦公時，可同時使用 Line 及市府系統等外部服務，不需於外網及 VPN 間來回切換，提升工作效率。



■ 優化應用系統使用體驗

配合系統架構升級，啟用 VPN 後，同仁可透過 Chrome、Edge 瀏覽器，遠距操作內部應用系統；另開發認證整合平台，以掃描台北通取代帳號、密碼及雙因子認證，讓同仁啟用 VPN 更流暢。



設備升級

■ 無線網路建置

於全路網各捷運車站詢問處增設無線 AP 共 **151** 個，提升整體行動網路效能，提升同仁行動檢修作業便利性。

- **作業前**：以行動檢修裝備透過專用網路下載電子維修表單。
- **作業後**：即時將維修資料與影像回傳至行動檢修平台，以利記錄與分析。

■ 筆記型電腦設備導入

2024 年筆記型電腦使用比例達 **50%**，以因應特殊或極端狀況下，分散辦公、居家辦公或設備調撥等數位韌性需求，並可提供多項好處：

- **智慧設備整合**：與智慧顯示器、投影機、會議系統等智慧設備互通，提供更好的工作體驗。
- **效率提升與自動化**：支援各種生產力工具（如電子郵件、任務管理軟體、視訊會議等），提高工作效率。
- **行動辦公**：讓員工能夠輕鬆地進行工作，無論是否在辦公室都能保持高效的工作狀態。

台北國際智慧軌道展

「Smart Rail 2024 台北國際智慧軌道展」於 2024 年 4 月 24 日至 4 月 26 日於南港展覽館舉行，台北捷運為臺灣軌道同業營運機構唯一參展代表，展示最新軌道通訊號誌系統、車輛設備、AI 影像辨識系統、旅客資訊等系統設備，並邀請五捷聯盟成員共襄盛舉，透過現場展示及活動交流，讓國內軌道同業共榮共好。

以「智慧軌道系統的願景與發展」為主軸，分別以電聯車智慧營運、軌道預測性維修系統、道旁電力設備紅外線攝像自動錄影及分析為題進行專題演講，分享台北捷運優化的成果及心得。



3.3.2 數位人才培訓

■ 建構全面性的 AI 人才培訓體系

面對數位時代的快速變革與智慧科技的浪潮，台北捷運秉持永續發展的承諾，深知人才是推動組織創新與永續經營的核心動能。為全面提升員工的數位素養與 AI 應用能力，建構一套系統性的 AI 人才培訓架構，讓各層級員工都能掌握新興科技的應用，以應對未來營運挑戰並提升服務韌性。

◆ 2024 年績效 ◆

數位轉型
人才培訓

26 期

- ◆ AI 軟體應用
- ◆ 資安
- ◆ 程式語言

創新事業
人才培訓

5 期

- ◆ 招商規劃
- ◆ 招商經營管理
- ◆ 建築資訊模型軟體
- ◆ 公共工程品質管理

AI 素養及
技能培訓

13 期

- ◆ AI 素養班
- ◆ AI 實戰班
- ◆ AI 專業班
- ◆ AI 產業實例分享班

總培訓時數 **6,163** 小時

■ 提升組織數位化

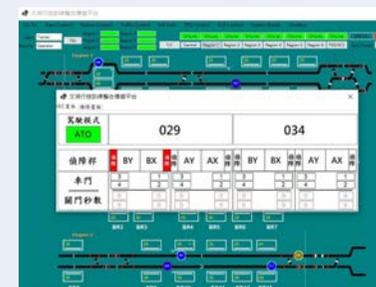
在數位轉型過程中，台北捷運持續鼓勵技術研發與創新，致力於提升顧客服務體驗、改善流程效率。為隨時掌握公司內部數位化的程度，參考 2019 年 COMET 對各捷運地鐵數位轉型的策略及程度研究方法，由各處室進行自我評估調查，2024 年度組織數位化自我評估平均分數為 4.3 分，屬於進階級 (Advanced Level) 邁向專家級 (Expert Level) 階段。

文湖行控訓練整合模擬平台

文湖行控中心成立開發團隊，打造「文湖行控訓練整合模擬平台」，開發成果涵蓋「列車控制」、「道旁控制」及「電力控制」，並融入「情境訓練」，讓控制員能在不受時間與地點限制、且不影响營運的情況下進行培訓。此平台結合智慧營運與數位創新，全面提升控制員訓練效能，預期能有效培育人才邁向卓越。



▲ 模擬平台主程式介面



▲ 模擬平台結合 TSIS 情境



▲ 學員操作模擬平台



▲ 應用系統進行情境演練

黑客松競賽

為鼓勵產學界資訊人才發揮創意，助益公司運輸及會員生活事業之多元服務發展策略，特舉辦捷運盃黑客松賽事，以激發外部團隊與人員創意，參與捷運相關場域之創新生活應用方案開發。本屆決賽特別邀請國際友好同業 SMRT 新加坡地鐵共同參與，並與公司高階主管一起在座談會中分享與新創團隊合作的經驗，並對當日各參賽團隊表現給予勉勵，活動圓滿成功。

◆ 第 4 屆捷運盃黑客松競賽 ◆

活動主題

智慧生活
創新應用
App 競賽

報名隊伍

91 隊

總獎金

15 萬元整



捷運盃 Inno Idea 新創提案競賽

台北捷運舉辦「捷運盃 Inno Idea 新創提案競賽」，以持續推動智慧運輸服務及深化生活事業的多元經營。本競賽廣邀青年學子與社會各界創意好手組隊參與，透過台北捷運開放資料，針對智慧運輸服務（如站內導航、創新商業模式及 AI 應用）等主題，提出創新構想與解決方案。獲獎提案經評估具導入可行性者，更有機會依循公開徵求辦法，將創意付諸實踐，共同提升捷運服務品質與營運效益，此舉不僅激發外部創新動能，亦為台北捷運的永續發展注入活水。

◆ 捷運盃 Inno Idea 新創提案競賽 ◆

活動主題

智慧運輸服務

報名隊伍

221 隊

總獎金

32 萬元整





04 環境友善 捷淨永續 Neutrality

- 4.1 氣候變遷策略
- 4.2 能源與溫室氣體管理
- 4.3 資源管理與污染防治

永續發展策略及目標

策略性目標	對應永續議題	重大議題	2024 年績效	中期目標	長期目標
落實淨零節能減碳	氣候變遷治理	★	完成組織碳盤查及碳足跡盤查之活動數據蒐集及報告書製作	<ul style="list-style-type: none"> 將配合臺北市淨零自治條例第 12 條規定彈性調整 2026 年起每年溫室氣體排放量少於 2023-2025 年平均，並符合臺北市政府訂定之減量標準 	<ul style="list-style-type: none"> 將配合臺北市淨零自治條例第 12 條規定彈性調整 2026 年起每年溫室氣體排放量少於 2023-2025 年平均，並符合臺北市政府訂定之減量標準
		★	電動車充電車位設置比例達 1.78%	電動車充電車位設置比例 2%	電動車充電車位設置比例 5%
		★	每延人公里用電量 0.119 度，低於前三年平均值		
		★	紙張採購數較基準年減少 50.13%	<ul style="list-style-type: none"> 將配合臺北市淨零自治條例第 46 條規定彈性調整 2026 年起以前 1 年為基準減少 1% 以上 	<ul style="list-style-type: none"> 將配合臺北市淨零自治條例第 46 條規定彈性調整 2026 年起以前 1 年為基準減少 1% 以上
	水資源管理		用水量 2,185,621 m ³ ，較基準年增加 5.15%		
	廢棄物管理		<ul style="list-style-type: none"> 事業廢棄物回收率 99.33% 行政大樓廢棄物回收率 40.95% 	減少廢棄物總量，提高回收率	減少廢棄物總量，提高回收率
投入綠色能源發展	氣候變遷治理	★	再生能源設置容量 17.7MWp	累積廠區 / 站體再生能源設置容量 >17.7MWp	持續建置再生能源設備
提升多重防災韌性		★	消防及多重災難模擬演練共 300 場	每年辦理消防及多重災難模擬演練 >287 場次	每年辦理消防及多重災難模擬演練 >287 場次

4.1 氣候變遷策略

台北捷運參考金融穩定委員會（Financial Stability Board，簡稱 FSB）於 2017 年 6 月正式發佈之「氣候相關財務揭露建議書」（Task Force on Climate related Financial Disclosures，簡稱 TCFD）及我國 2023 年 11 月修訂之「公開發行公司年報應行記載事項準則」附表二之二之三上市上櫃公司氣候相關資訊之架構進行說明，詳見附錄三、TCFD 內容索引表。



治理

董事會為公司最高治理單位，透過「永續發展委員會」及「永續發展推動委員會」監督 ESG 及氣候相關風險與機會之工作進展與事務推動。



策略

鑑別在不同情境下可能衍生的政策、法規、市場與科技的轉變、商譽及實質性風險等面向分別進行風險與機會分析。透過委員會相關部門討論，針對重大風險發展調適與減緩之因應對策，整體評估結果呈報董事會。



風險管理

針對颱風、洪水等作業訂定 SOP 及執行模擬演練，強化營運韌性與氣候調適能力。



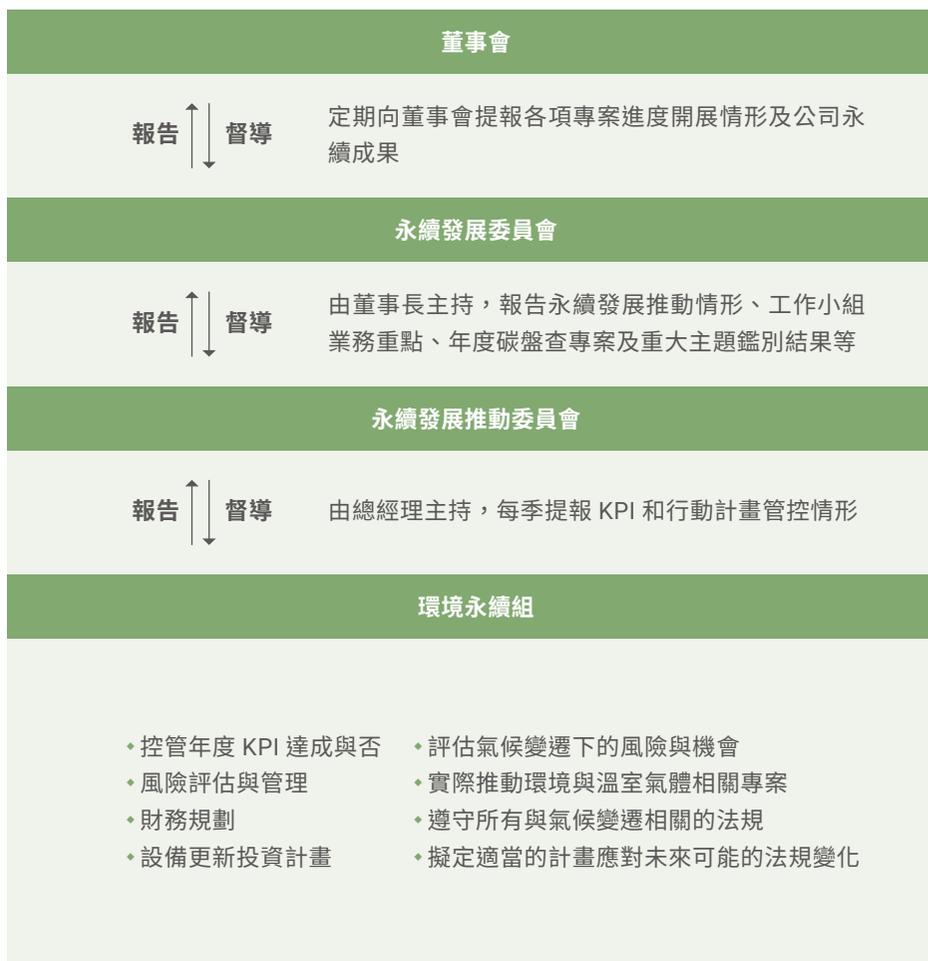
指標與目標

建構涵蓋溫室氣體排放、能源與水資源使用、再生能源比例、節能效益及低碳服務推廣等關鍵績效指標（KPI），並訂定逐年推進之管理目標。

指標成果由永續發展推動委員會定期檢視，作為調整策略與資源配置之依據，持續精進氣候管理表現。

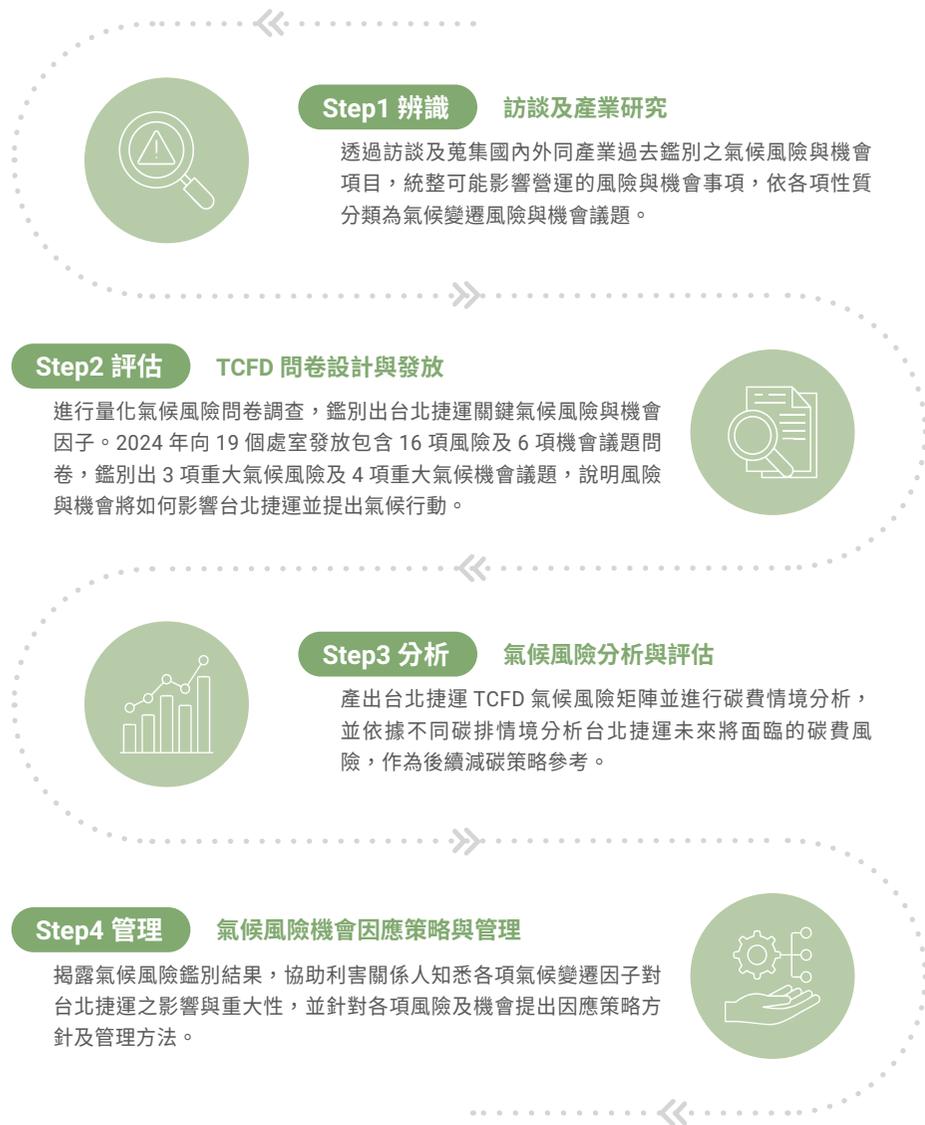
4.1.1 氣候治理與風險管理制度 GRI 201-2

台北捷運董事會設有「永續發展委員會」，由董事會及董事長督導 ESG 相關事宜之執行，另成立「永續發展推動委員會」，由總經理擔任召集人，4 位副總經理擔任副召集人，分別督導 4 個工作小組（詳見永續治理組織），其中由環境永續組負責推動氣候治理相關專案，並每季向永續發展推動委員會彙報 KPI 及行動計畫與專案的管控結果，依各項專案進度的開展情形，定期向永續發展委員會及董事會報告。



4.1.2 氣候治理策略 GRI 201-2

氣候變遷風險與機會鑑別流程

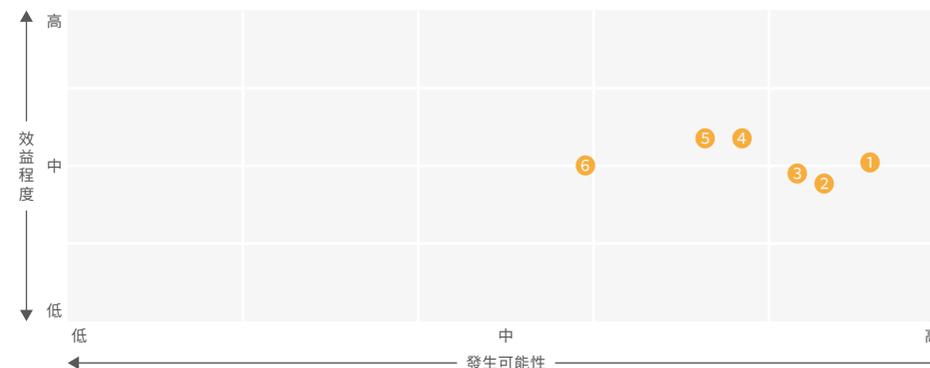


氣候變遷風險與機會矩陣

氣候變遷風險矩陣



氣候變遷機會矩陣



實體風險

- ① 颱風或風災—造成營運中斷
- ② 強降雨或雷擊—造成營運中斷
- ③ 員工健康安全
- ④ 供應鏈中斷
- ⑤ 平均氣溫上升
- ⑥ 賠償和修復成本
- ⑦ 引發傳染病
- ⑧ 乾旱

轉型風險

- ① 能源轉型成本上升
- ② 能源供應不穩定，導致成本增加
- ③ 碳費徵收
- ④ 低碳轉型之技術風險
- ⑤ 環境法規趨嚴
- ⑥ 低碳服務的需求
- ⑦ 消費者行為與偏好的改變
- ⑧ 企業聲譽衝擊

機會

- ① 能源管理—能資源效率提升
- ② 產品與服務—綠色創新服務
- ③ 產品與服務—與客戶議合永續、綠色運輸之觀念
- ④ 提升企業韌性—深化氣候相關風險管理機制
- ⑤ 市場—旅運量上升
- ⑥ 能源管理—建置再生能源

氣候風險與機會因應策略

根據重大風險與機會造成的潛在營運衝擊，向下分析衝擊造成的潛在財務影響，並且商定因應策略，說明如下表：

風險 / 機會類型	營運影響	財務影響	氣候行動
實體風險	颱風或風災－造成營運中斷 <ul style="list-style-type: none"> • 颱風可能導致障礙物被吹至軌道或車廂遭外物撞擊，導致營運中斷。 • 公司可能面臨極端氣候造成的自然災害事件，導致人員傷亡、基礎設施受損，需要進行賠償、修復和重建工作。 	<ul style="list-style-type: none"> • 營運中斷導致營業收入減少。 • 設備設施損害增加維修所需之額外人力與營運成本。 	災前準備： <ul style="list-style-type: none"> • 備妥防災物資及搶修機具，並定期辦理模擬演練，以減輕極端氣候事件對營運之影響。 • 監控基隆河、新店溪及大漢溪水位狀況並調整班次；監控雨量變化，將車廂移置安全處；實施 SOP 教育訓練。 • 搭建防洪防颱裝置並監控風速，強風時通知相關單位做巡檢。 災害發生時： <ul style="list-style-type: none"> • 斷電處理、執行車輛運轉調度，並根據現場狀況調動人力，同步發布新聞稿與 App 通知。 • 依緊急搶修 SOP 流程，派員進行搶修及通報，並由現場指揮官調度搶修人力及資源，以降低災害造成損失。（詳見 1.1.2 緊急應變意識的提升）
	強降雨或雷擊－造成營運中斷 <ul style="list-style-type: none"> • 強降雨可能造成精密電器設備（電路板）、電梯損壞及車廂外觀受損。 • 文湖線及貓空纜車易遭雷擊影響而導致車輛、纜車車廂及系統受損。 	<ul style="list-style-type: none"> • 營運中斷導致營業收入減少。 • 設備設施損害增加維修所需之額外人力與營運成本。 • 為增加基礎設施韌性所產生之成本。 	<ul style="list-style-type: none"> • 文湖線及貓空纜車設有雷擊監測系統，並隨時準備做班距調整。 • 強降雨時監控雨量將車廂移置安全處。 • 建立標準 SOP 並辦理教育訓練，在事故發生時能夠從容應對。
轉型風險	能源轉型成本上升 <ul style="list-style-type: none"> • 尚未全面汰換至較低碳排放量之節能設備。 	<ul style="list-style-type: none"> • 汰換高耗能設備所產生之成本。 • 提高再生能源使用比例，導致投入更多成本。 • 未來電費成長將導致營運成本提高。 	<ul style="list-style-type: none"> • 汰換高耗能變壓器，目前板南線已汰換完成，下一階段將針對中和新蘆線進行汰換。 • 積極遵守與環保和氣候變遷相關的法規，持續關注新的法規變動，並調整營運方式以符合法規要求。 • 積極推動節能和設備效率改進計畫，包含採行節能措施、提高設備能源使用效率及尋求再生能源的應用，以減少能源使用並節省成本。

風險 / 機會類型

營運影響

財務影響

氣候行動

機會

能源管理－
能源效率提升

- ◆ 建置再生能源自產自用，減少碳費與碳權成本。

- ◆ 營運成本降低。

- ◆ 持續評估並增加太陽能設備的建置，朝向自發自用方向發展，目前再生能源設置容量為17.7MWp。

提升企業韌性－
深化氣候相關
風險管理機制

- ◆ 回應 ESG 揭露、碳盤查、碳費等政策要求，避免罰鍰或聲譽風險，增強投資人與客戶信任。

- ◆ 導入盤查系統及聘請顧問使營運支出上升。

- ◆ 設立「永續發展委員會」及「永續發展推動委員會」，負責推動氣候治理相關專案。

產品與服務－
綠色創新服務

- ◆ 以生命週期思維，將環境成本納入考量，有助反映真實價值作為決策依據。
- ◆ 推出綠色服務吸引新客群與高價值市場，提升顧客對企業價值的認同，有助促進長期合作關係與提升口碑效益。

- ◆ 初期開發與導入成本。
- ◆ 有助爭取政府補助、綠色融資方案與氣候相關政策資源。
- ◆ 吸引支持永續理念之乘客與合作單位，帶動票務與延伸服務收益。

- ◆ 透過產業合作與互相學習，與供應商合作，創新設計產品，並重塑設計、生產及消費模式。

產品與服務－
與客戶議合永續、
綠色運輸之觀念

- ◆ 與顧客共同推動永續理念，有助強化企業形象，建立環保且具責任感的品牌印象，提升顧客忠誠度。

- ◆ 透過鼓勵使用大眾運輸、票證整合與獎勵機制，提升交通服務使用量，強化營收穩定性。

- ◆ 台北捷運官網設立永續發展專區，向客戶宣揚永續觀念並與利害關係人溝通。

極端天氣應對作為

防颱防洪作業

氣候變遷造成強降雨的發生機率提升，台北捷運水災風險管理策略係架構在大臺北區域的總合治水基礎，並強化自身風險管理能力，落實情資掌握、設備維護及人員訓練。依照經濟部水利署「河川管理辦法」規定，防汛期為每年5月至11月，但台北捷運拉高標準，從3月開始做防汛整備，並於5月辦理防颱防洪多重災難模擬演練，使人員熟練緊急狀況之應變處理，提升防災應變意識與能力。



▲ 防汛作業

落雷防治作業

2024年7月2日文湖線萬芳醫院站因午後落雷，造成動物園站至麟光站列車自動保護（Automatic Train Protection, ATP）設備離線，影響列車運行約20分鐘，為避免類似情形再發生，已於2025年4月完成文湖線輸出板增設隔離繼電器及雙電源供應器，並持續於輸入端月臺門閉鎖訊號強化隔離，預計2025年9月底前可改善完成，以提升系統韌性。



▲ 號誌設備改善圖

碳費風險情境分析

面對臺灣政府公布的淨零目標及環境部制定之碳費法規，台北捷運透過國際能源署（IEA）提出的三種碳排放情境：既定政策情境（Stated Policies Scenario, STEPS）、承諾目標情境（Announced Pledges Scenario, APS）以及2050淨零排放情境（Net Zero Emissions by 2050 Scenario, NZE），並結合「環境部建議費率」、「綠色和平建議費率」、「歐盟碳稅預估費率」、「NGFS 2050 Net Zero」4項碳價格來評估未來碳排放量及潛在碳費的財務影響。

分析流程

應用情境

- ◆ 既定政策情境（STEPS）
- ◆ 承諾目標情境（APS）
- ◆ 2050淨零排放情境（NZE）

費率假設

- ◆ 環境部建議費率
- ◆ 綠色和平建議費率
- ◆ 歐盟碳稅預估費率
- ◆ NGFS 2050 Net Zero

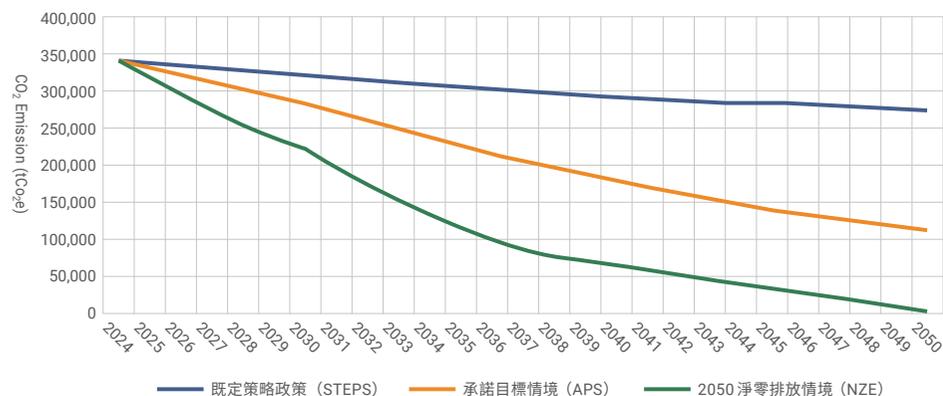
訂定因應策略

- ◆ 建置再生能源
- ◆ 節電措施
- ◆ 提升能源效率
- ◆ 設備改善

減緩未來因碳費產生之潛在財務衝擊

氣候情境	既定政策情境 (STEPS)	承諾目標情境 (APS)	2050 淨零排放情境 (NZE)
定義	基於現行政策及各國政府已宣布之政策，反映當前情境	假設各國政府氣候承諾，包括長期淨零目標，都將如期兌現	2050 實現二氧化碳淨零排放
評估範疇	至 2100 年		
升溫幅度	至 2100 年全球平均氣溫將攀升 2.6°C，並將持續攀升	至 2100 年全球平均氣溫將大約比工業革命前高 2.1°C	至 2100 年全球有 50% 機率將升溫幅度控制在 1.5°C 內

碳排情境估值



碳費估算

根據 2024 年碳排量進行推估，台北捷運在既定政策情境 (STEPS) 及承諾目標情境 (APS) 下，至 2050 年分別將產生 287,347 公噸及 116,531 公噸的碳排放；而在淨零排放情境 (NZE) 下，則可成功達成零碳排目標。以環境部目前擬訂之碳費標準為例，預計每噸碳排徵收 300 元，捷運系統每年所需繳納之碳費將呈現逐年上升趨勢。若未推動低碳轉型與能源效率提升，無論在何種碳費費率之下，未來都將面臨龐大的碳費壓力。

因應作為

為因應未來碳費所帶來之財務風險，台北捷運已設立「節約能源委員會」，統籌節能策略規劃與目標設置，針對外購電力為主要碳排來源的特性，聚焦於提升設備能效、優化運行管理及導入創新技術等三大面向，降低溫室氣體排放。

具體行動包括：

1. 提升設備能效 - 傳統照明、油壓電梯、定頻空調與變壓器等高耗能設備汰換，以提升系統能源使用效率。
2. 優化運行管理 - 尖離峰班距調整、電扶梯運行優化等管理措施，並全面汰換公務燃油機車，以實踐低碳營運與綠色運輸。
3. 導入創新技術 - AI 自動控制冰水主機出水溫度、透過照度模擬達成照明效率最佳化等新技術使用，以發揮設備最佳效能。

透過前述作為，除有助減緩碳費制度上路後所衍生之成本負擔，亦可強化營運韌性與資源使用效率，展現公營運輸事業在邁向淨零碳排之領導角色。

指標與目標

- 

◆降低溫室氣體排放
每年進行組織碳盤查，透過盤查結果分析排放熱點，並擬定相關減碳計畫，以逐年減少溫室氣體排放量
- 

◆提升能源使用效率
將配合臺北市淨零自治條例第 46 條規定彈性調整，2026 年起以前 1 年為基準減少 1% 以上
- 

◆強化資源管理
減少廢棄物總量，提高回收率
- 

◆推廣綠色運輸
鼓勵民眾使用電動車，配合停車場換約時程，陸續增設電動車充電車位

4.2 能源與溫室氣體管理

台北捷運推動各項節能及提升能源使用效率的措施，透過減少能源的消耗，不僅能夠降低用電成本，也可減少碳排放。自 2006 年成立「節約能源委員會」，由副總經理擔任召集人，遴選各單位主管擔任委員，研議各項節能措施，訂定節約能源目標、審議節能計畫與執行等工作，透過循序漸進的步驟，逐步實現節能減碳的目標。



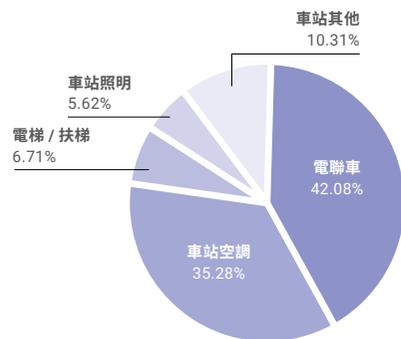
4.2.1 能源使用與溫室氣體排放

GRI 302-1、302-2、302-3、305-1、305-2、305-4、SASB TR-RA-110a.1、TR-RA-110a.3

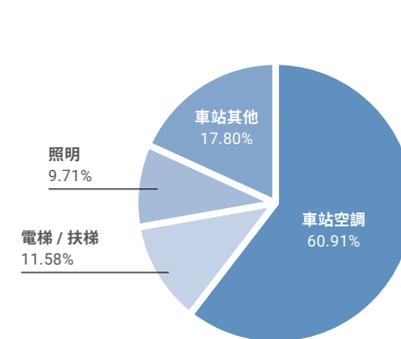
台北捷運營運涵蓋區域有捷運系統、貓空纜車、台北小巨蛋與兒童新樂園，各區域使用之能源以電能為主，於 2025 年依循 ISO 14064-1，針對捷運系統進行「2024 年組織溫室氣體排放」盤查作業，盤查結果合計排放 **357,345** 公噸 CO₂e (包含類別一 **31,748** 公噸 CO₂e、類別二 **325,597** 公噸 CO₂e)。

台北捷運總能源消耗中，外購電力約 6.93 億度，占整體排放 9 成以上，因此 2024 年總能源使用提升 1% 絕大多數來自外購電力的增加，其中運輸列車動力用電約占 42%，全線 117 座車站用電約占 58%，且在車站用電中，以空調用電占大宗，其次為電梯 / 扶梯與照明。

2024 年捷運系統用電比例

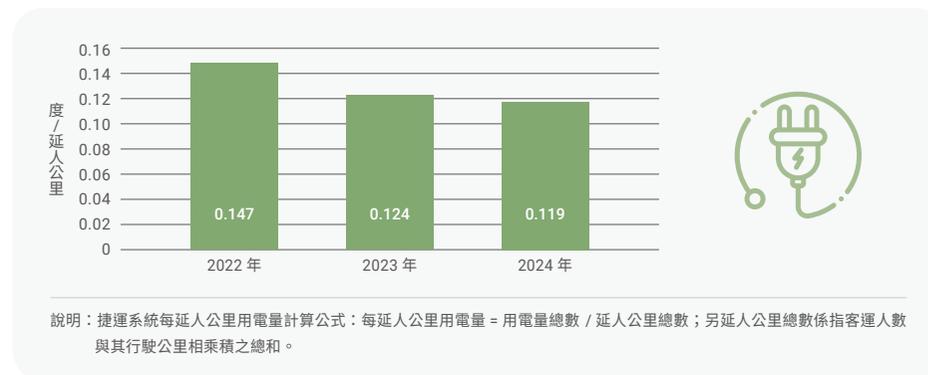


2024 年捷運車站用電比例



2024 年每延人公里用電量為 0.119 度，較前一年下降 4%，亦低於前三年平均值 0.146 度，除歸因於旅客人數增加近 5.5% 外，也因本年度持續將高耗能設備汰換為低耗能設備、引入節能無機房式電梯，並實施車站空調溫度控制等節能作為，才能在旅客增加的情況下維持用電量僅小幅上升。未來將持續優化電力設備與耗電控制，以每延人公里用電量低於前三年平均為目標。

近 3 年每延人公里用電量

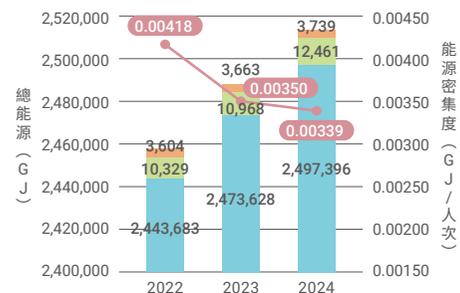


每延人公里用電量降低為 **0.119 度**

能源使用

● 電力 ● 柴油 ● 汽油 ● 能源密集度

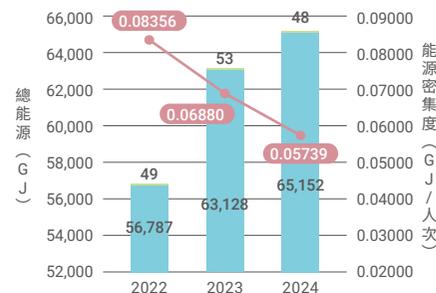
捷運系統能源使用



貓空纜車能源使用



台北小巨蛋能源使用



兒童新樂園能源使用



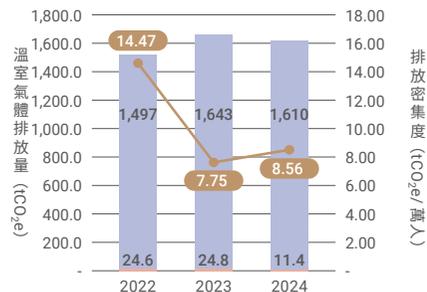
溫室氣體排放量

● 類別一 ● 類別二 ● 排放密集度

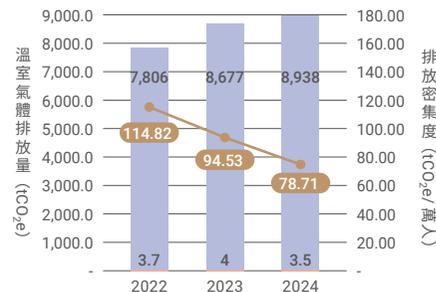
捷運系統溫室氣體排放



貓空纜車溫室氣體排放



台北小巨蛋溫室氣體排放



兒童新樂園溫室氣體排放



註 1：能源熱值轉換參考國際度量衡局公布之轉換單位以及「經濟部能源局 112 年能源統計手冊－能源產品單位熱值表」公告之數值計算，柴油為 8,400kcal/L、汽油為 7,800kcal/L、電力為 860kcal/度，並以 1 kcal = 4.1868 × 10⁻⁶ GJ 轉換單位。

註 2：總能源使用包含電力、再生能源、柴油及汽油，且已排除外售再生能源。

註 3：捷運系統 2023 年及 2024 年之溫室氣體排放量（類別一、類別二）為依據 ISO14064-1：2018 進行溫室氣體盤查之結果。

註 4：捷運系統 2022 年與委管事業 2022 年至 2024 年之溫室氣體排放量（類別一、類別二），係利用能源盤查資訊。類別一溫室氣體排放量包含發電機、公務車等固定源或移動源之汽柴油燃燒；類別二溫室氣體排放包含外購電力。排放係數以 IPCC、行政院環境部或相關主管機關所公佈之最新排放係數資料為主。

4.2.2 能源使用與溫室氣體減量 GRI 302-4、302-5、305-5、SASB TR-RA-110a.2

減量措施與路徑

台北捷運透過「節約能源委員會」研議各項節能措施、訂定節能目標及節能計畫等，以落實節能工作，重要的節能政策如圖所示。由於主要溫室氣體來源為外購電力，如何透過設備汰換循序漸進提升用電效率為首要目標。自 2015 年起，各路線軌道、車廂與站體規劃以汰換傳統照明、油壓電梯及空調耗能設備進行改善行動，2024 年度可量化之節能效益可達 700 萬度，減碳量相當於 3,316tCO₂e，統計 2015 年至 2024 年平均每年節電約 680 萬度，平均節電率達 1.56%，並已規劃 2025 年至 2029 年間的設備汰換計畫，初估每年約可節電 239 萬度電，相當於平均節電率 1.2% 的預期節能效益。

► 節能策略

<p>低耗油新型銑削車</p> <p>採購新型鋼軌銑削車，除解決火花、粉塵、噪音與健康問題外，也有節省 60% 燃油消耗的節能效益。</p>	<p>公務車電動化</p> <p>響應「運具電動化」的策略，公務燃油機車已全面汰換為電動機車，未來將持續規劃公務汽車汰換為電動車或其他新興能源車輛。</p>	<p>電扶梯調整</p> <p>根據人流尖峰和離峰的不同，適時調整電扶梯運行的數量，在離峰時段，調整電扶梯運行的數量或實施怠速，實現節省能源的目標。</p>	<p>排風機運作最佳化</p> <p>改變車站排風機運行時間，從原本的全時段運轉，調整為根據溫度變化進行控制，同時縮短車站送風機與排風機的運行時間，達到節電目的。</p>	<p>列車設備改善</p> <p>將列車的推進換流器模組元件，由 GTO 改為高效率 IGBT，可節省約 10% 的能源耗用。</p>
<p>列車班距改善</p> <p>自主研發「捷能躍節能-提升行車調度及運能效率」專案，透過優化捷運列車班距及動態掌握車廂載客量，提升尖峰時段輸運效率，並於離峰時段達成節能與減碳目標。</p>	<p>電源電壓微調</p> <p>透過微調動力變電站的電源電壓，來調降第三軌電壓，可以有效使用列車煞車再生電力，與調整之前相比，可節省約 8% 的動用電。</p>	<p>空調設備及運轉改善</p> <p>更換冷卻水塔的散熱材料，成功降低冷卻水的溫度。每降低 1°C 的冰水主機冷卻水入水溫度，效率可提高 2%。 依照車站運量調整空調開啟方式，調整部分設備運轉時間（冰水主機延後開啟 / 提前關閉）。</p>	<p>公務車節油</p> <p>訂有「車輛管理作業程序」，車輛加用油料時，除限用特殊油品之車輛外，應於派車目的地沿線或臨近車輛駐點之合約加油站加油，以避免車輛為加油空駛里程，造成油料之浪費。2024 年相較 2015 年節省 3,165.50 公升用油。</p>	<p>環境監測與空調 AI 自動調控</p> <p>於中山站試辦出水溫度智慧預測自動控制技術，藉由大數據資料分析結果（車站人流量、外氣溫度等），導入 AI 自動調控冰水主機出水溫度，2024 年 11 月完成 AI 電腦建置，開始進行 AI 模型訓練，並定期檢討及調整數據，以提高能源使用效率。</p>

► 可量化之節能減碳效益

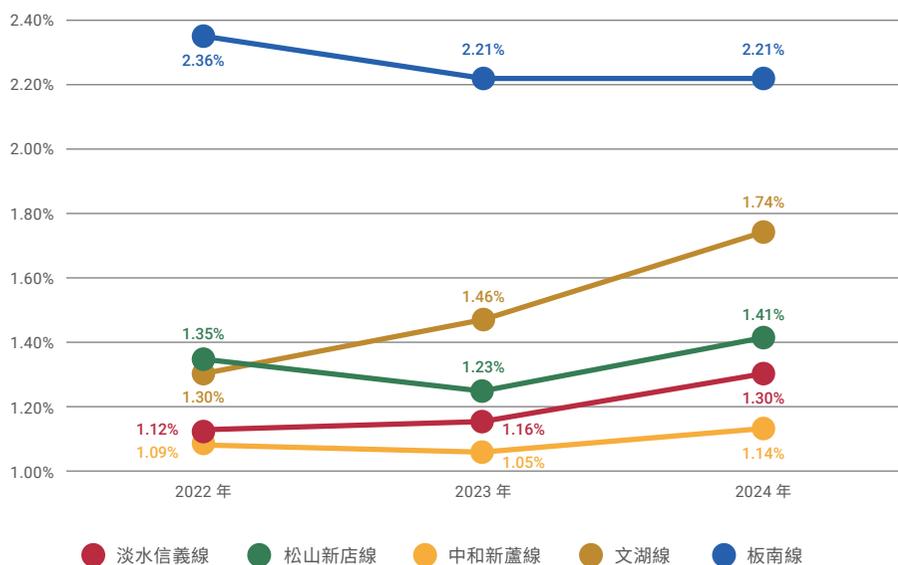
	改善前	改善後	節電量 (萬度 / 年)	節能量 (GJ / 年)	減碳效益 (tCO ₂ e / 年)
照明汰換	<p>傳統照明 原系統建置時採用傳統螢光燈具，且光源分布均勻度不佳，造成部分區域照度過高之情形。</p>	<p>LED 照明 LED 較傳統螢光燈可節電 1/3 以上，並於汰換時重新檢討燈具位置及數量，提升照明均勻度及燈具使用效率。</p>	372	13,395	1,763
冰水主機汰換	<p>定頻機種 原車站空調系統使用冰水主機為定頻機種，配合室內負載變動加卸載，在低負載情況下能源效率變差，造成能源浪費。</p>	<p>變頻機種 採購規格符合整合式部分負載效率 (IPLV) ≥ 8.4 之變頻機種，提高能源使用效率。</p>	141	5,077	668
電梯汰換	<p>油壓電梯 部分車站原使用油壓式電梯，除耗電量較高外，也需定期更換液壓油。</p>	<p>無機房電梯 配合電梯重置作業，改採耗電量較低、無需使用液壓油且運行速度較快之無機房式電梯。</p>	83	2,988	393
變壓器汰換	<p>傳統矽鋼片變壓器 由臺電端提供之 161kV 高壓電，透過變電站之變壓器設備降壓後供給捷運系統場站用電，原系統建置採用「傳統矽鋼片變壓器」。</p>	<p>非晶質變壓器 將高壓 22kV 降壓至 380V 之變壓器汰換為非晶質變壓器，可有效降低鐵損損耗，每臺損耗由 4.2kW 降低至 0.9kW (無載損)。同時非晶質變壓器損耗低、運轉產生熱量少，有效降低機房溫度，減少機房空調需求。</p>	52	1,872	246
冷氣機汰換	<p>定頻機種 原使用之分離式冷氣機為定頻機種，且無能源效率標示設備。</p>	<p>變頻機種 採購符合經濟部無風管空氣調節機能源效率基準 1 級之壁掛式變頻分離式冷氣。</p>	52	1,872	246
總計			700	25,204	3,316

註：年度節電量係指實施「節電措施」所節省之用电量。

▶ 台北捷運累積節電量



▶ 近三年各路線平均節電率



再生能源導入

台北捷運積極響應能源政策，運用資產活化再利用，分別將 6 座機廠屋頂、部分站體屋頂及捷運標誌燈與能源事業合作轉化為太陽能光電廠，穩定提供綠色能源，所產之電能部分供予車站使用，絕大部分 (99% 以上) 躉售予臺電，協助分攤用電壓力，並為降低每度電之碳排放量做出貢獻。

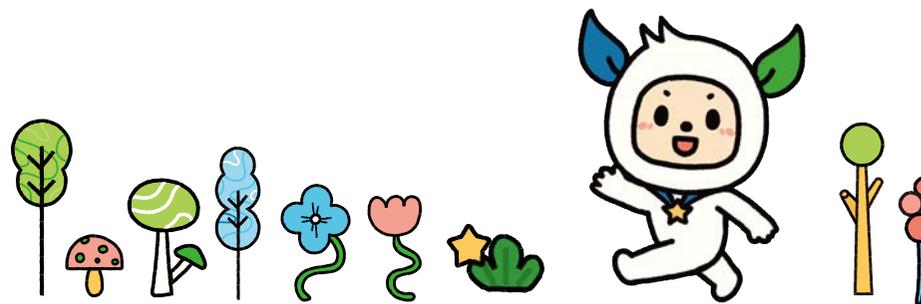
2024 年發電量 1,851.3 萬度 (其中 4.6 萬度供標誌燈、車站與委管事業營運使用)，相當於提供約 6 萬戶家庭每月用電，每年可減少約 8,775 tCO₂e 排放量。

▶ 近三年太陽能發電量與用途統計

單位: 萬度

	內部使用	外售電力	合計
2022	5.6	1,430.1	1,435.7
2023	5.8	1,957.3	1,963.1
2024	4.6	1,846.7	1,851.3

註：太陽能發電設施包含各機廠、捷運標誌燈、部份站體屋頂與委管事業。



► 機廠太陽能發電設施進度

	北投機廠	土城機廠	蘆洲機廠	木柵機廠	內湖機廠	新莊機廠
商轉時間	2018年12月	2021年5月	2021年5月	2022年6月	2022年6月	2022年9月
設置容量	3.8 MWp	5.0 MWp	3.0 MWp	0.8 MWp	1.5 MWp	3.6 MWp
累積發電量	2,786 萬度	1,855 萬度	1,215 萬度	217 萬度	368 萬度	834 萬度
累積減碳量	13,205 tCO ₂ e	8,792 tCO ₂ e	5,759 tCO ₂ e	1,028 tCO ₂ e	1,744 tCO ₂ e	3,953 tCO ₂ e
現況						

註1：以經濟部能源署公布2024年度電力排碳係數0.474公斤CO₂e/度進行計算。

註2：累積發電量與減碳量，統計至2024年底。



4.3 資源管理與污染防治

4.3.1 水資源管理與污染防治 GRI 303-1、303-2、303-3、303-4

台北捷運為有效管理水資源，透過節約能源委員會每季檢視用水量並進行管控。2024 年係依市府「2023 至 2026 年府屬機關學校節約用水實施計畫」，以「較 2023 年用水量為基準下降 1%」為目標，今年未達標係因旅客量增加約 5.7%，總用水量增加所致。目前公共區廁所用水設備均已採用省水標章設備；此外，臺北自來水事業處針對月均量 100 度以上水栓逐步汰換為智慧水表，透過智慧水管家警示設定，即時處理漏水等異常狀況。

■ 用水量

捷運車站、機廠與委管事業之水源均取自於臺北自來水事業處及台灣自來水公司，為間接取水，無抽取地下水之措施，因此無影響水源之因素。2024 年用水量 2,185,621 m³ 相較前一年度上升 5.15%（統計範圍係依水費單據為前一年度 12 月至當年度 11 月）。

► 捷運系統用水量



► 貓空纜車用水量



► 台北小巨蛋用水量



► 兒童新樂園用水量



■ 雨水回收

於台北小巨蛋及兒童新樂園設有雨水回收設施，經過濾處理後，供空調、消防與馬桶沖水使用；另貓空纜車指南宮站引流指南溪水，經過濾符合自來水標準後，直接提供該站民生用水，惟因溪水流量不穩定性高，故自 2024 年起暫停引流。

設施位置	儲水容量 (m ³)	回收水使用量 (m ³)			回收水佔比 (三年平均)	補充說明
		2022 年	2023 年	2024 年		
貓空纜車	54	489	510	0	6.2%	提供男、女廁所沖水清潔使用，水位不足時以自來水補充。
台北小巨蛋	6,000	26,265	14,424	13,011	18%	用於空調、消防及廁間馬桶用水。
兒童新樂園	166	50	256	200	0.21%	雨水回收後經沉澱、過濾及臭氧消毒後，主要用於馬桶與小便斗沖水。



▲ 雨水回收設施

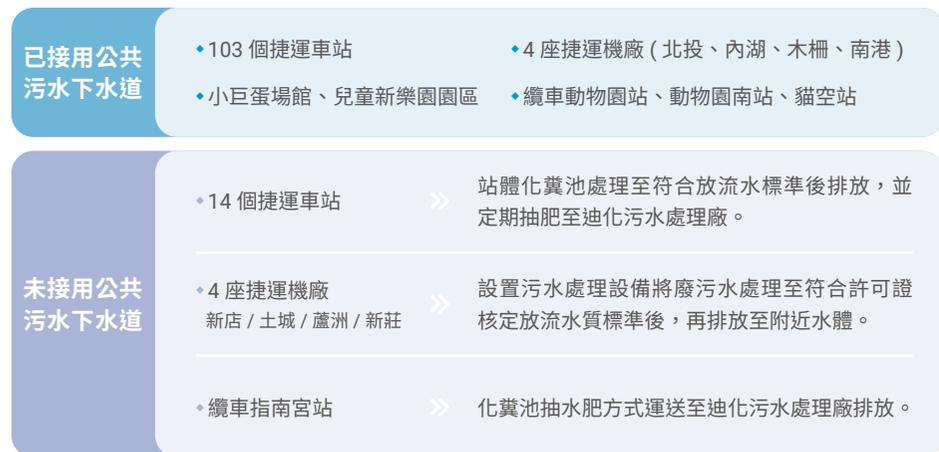
註 1：捷運系統統計之其他用水，包含變電站、地下街等。

註 2：此表數據統計 2024 年 1 月到 12 月之用水量。

■ 排水衝擊管理

台北捷運 117 個車站與委管事業產出之廢污水以生活污水為主，若未設於公共污水下水道鋪設區域，原則上設化糞池經處理排放或抽取水肥運送至污水處理場。8 座機廠若未接管公共污水下水道，則需設置污水處理設備將廢污水處理至符合許可證核定放流水質標準後，再排放至附近水體。依「水污染防治法」訂有放流水標準，申報頻率每 6 個月 1 次。近 3 年皆無放流水超標事件發生。

► 台北捷運與委管事業排水方式說明



► 流放水水質統計

列管場所			新店機廠	土城機廠	蘆洲機廠	新莊機廠
檢測項目	單位	排放標準	實際水質	實際水質	實際水質	實際水質
PH 值		6~9	6.9	7.5	6.5	7.2
化學需氧量 COD	mg/L	<100	28	39.1	13.8	27.1
生化需氧量 BOD	mg/L	<30	12	17.2	7.2	7.8
懸浮固體物 SS	mg/L	<50	13.4	17.2	10	6.3
排水量	CMH	無	1.04	0.46	1.71	20
流向終點	-	-	新店溪	大漢溪	淡水河	塔寮坑溪

註 1：水質檢測數據為 2024 年 11 月檢測並申報至新北市政府環保局之內容。
 註 2：放流水標準依據「水污染防治法」第七條第二項訂定。

4.3.2 廢棄物管理與污染防治 GRI 306-1、306-2、306-3、306-4、306-5

■ 廢棄物顯著衝擊鑑別與評估

台北捷運屬於大眾運輸產業，營運活動與價值鏈上下游的主要廢棄物衝擊，包含車輛與軌道維修保養作業所需的原物料以及產生之廢棄物料、開發案與工地產生之土木與營建廢棄物、旅客往來的生活垃圾以及辦公產出之一般廢棄物。本公司廢棄物之處理與申報均依「廢棄物清理法」處理，公告應回收或再利用之項目，及部分報廢財產 / 物品，委由合格業者回收或資源再利用；無法回收或無用途、無殘餘價值者則委由合格業者清運。清運業者相關管理規範由工安處定期鑑別環境部公告之最新修訂法規，提供相關部門檢視其供應商是否依規定施作。

► 價值鏈上下游與營運活動之廢棄物產出



廢棄物之產生與處理

台北捷運營運產出之廢棄物，包含一般生活廢棄物、集中處理之廢物料、報廢財產物品與土木營建廢棄物，均依「廢棄物清理法」處理。廢棄物產出量詳見附錄一、永續績效統計之表 12。

報廢財產及物品處理統計

	處理方式	件數
財產	 轉贈	159
	 廢棄	66
	 變賣	3,656
	 銷毀	49
	 再利用轉列備品	215
	 再利用轉列物品	7
物品	 可回收或再利用物品辦理變賣 <small>(如具鋁合金、鐵、白鐵等材質之公文櫃及手推車等物品)</small>	1,005
	 無殘值物品委由合法處理業者清除處理 <small>(如具塑膠類或木製等材質之指示牌及零件櫃等物品)</small>	3,226

廢棄物減量與減緩衝擊

減塑政策

配合「臺北市政府禁用一次性及美耐皿餐具執行要點」政策，透過各種管道多方宣導，不用瓶裝水、一次性及美耐皿餐具、並自帶環保杯及環保餐具，養成環保生活習慣及價值觀，共朝建立健康環保永續的宜居城市邁進。

2024 年捷運行政大樓持續實施立體類容器回收及垃圾過磅量測作業，公告回收處理流程，宣導立體類容器回收作法，進而提高回收率，減少垃圾製造量，經統計，2024 年度整體回收率達 **40.95%**、可回收垃圾重量達 **18,013 公斤**。

減少紙張採購

透過提高公文線上簽核率、管控紙張分配量、加強宣導使用回收紙、優先以掃描功能儲存文件、開會資料電子化，減少會議資料印製、優先雙面列印、傳閱文件或案例宣導優先以公布欄系統公告或以電子郵件傳遞周知等各項節紙作法，達成年度節紙目標（依「北市府推動 e 化原則及管考機制」訂定）。

年度	箱數	摺節率
基準年 (2020-2021 年平均)	2,039.5 箱	-
2024 年目標	1,876 箱	8%
2024 年績效	1,017 箱	50.13%



較基準年平均採購箱數減少 **50.13%**

4.3.3 其他環境保護措施 GRI 305-7、SASB TR-RA-120a.1

空氣品質管理

台北捷運依環境部「室內空氣品質管理法」規定，定期委託檢驗測定機構依「公告場所室內空氣品質檢驗測定管理辦法」，辦理公告管制地下車站室內空氣品質監測，監測項目包括二氧化碳、一氧化碳、甲醛等，監測結果全數符合「室內空氣品質標準」規範，並獲主管機關授予優良級標章。



環境友善—文湖線麟光站守護飛羽的天空

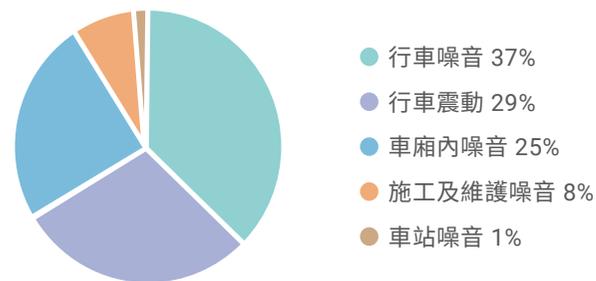
文湖線麟光站周邊有富陽自然生態公園，擁有豐富生態資源，並常有鳥類棲息；由於車站站體多為玻璃帷幕構成，玻璃的反射或穿透視覺，可能使鳥類誤以為沒有阻礙而撞上（或稱為窗殺）。為積極響應生態保育，在 2024 年 11 月就麟光站鳥類誤撞熱點，增設防護霧面窗貼，以降低鳥類窗殺情形。



噪音及振動處理

台北捷運為降低營運造成的噪音與振動對周邊環境的影響，已採取多項改善措施，包括設置隔音牆（環境音量平均降低 6~10 分貝）、電聯車輪緣潤滑、鋼輪車削、鋼軌研磨、基鈹抽換及道岔更新，並視情況調整營運模式。2024 年新增列車噪音巡檢紀錄視覺化模組，結合行動巡檢平台資料，即時比對異常噪音並作為預防性維修參考。

2024 年無噪音超標案件，全年噪音與振動陳情共 84 件，較前一年減少 24 件，皆已妥善處理。針對陳情成因，依性質分由設備單位維修、召開跨部門改善小組會議或進行溝通說明。另辦理 15 場沿線居民訪談，了解改善後民眾感受，強化與社區溝通。



環保支出

環保支出包含環境監測、室內空氣品質監測、噪音振動量測及垃圾處理等項目。

近 3 年環境監測及處理項目與費用

單位：萬元

項目	2022 年	2023 年	2024 年
噪音振動量測費用	140	131	137
環境監測及室內空氣品質監測費用	163	147	151
總計	303	278	288

低碳營運

隨著低碳趨勢，綠運輸逐漸成為各界重視的重要議題，台北捷運透過綠運輸推廣、轉乘設施與城市運具電動化，多面向的策略與行動，含步行、騎乘自行車、大眾運輸導向型發展、使用綠色車輛、共享汽車等，引導市民選擇低碳出遊方式，打造更具韌性與健康的生活環境，有效減少私人運具的依賴，進而降低溫室氣體排放。

◆ 綠運輸推廣 ◆

常客優惠推廣

常客優惠方案自 2020 年 2 月起實施，依照旅客每月搭乘次數分級回饋，鼓勵民眾搭乘大眾交通運輸工具，減少汽機車碳排放。統計 2024 年回饋金額達 11.42 億元，受惠人次 2 億 5,311 萬人次。



TPASS 行政院通勤月票 / 基北北桃都會通

2023 年將 1,280 元定期票升級為 1,200 元「基北北桃都會通」定期票，擴大適用範圍與運具種類至臺鐵、桃園捷運及國道客運等。2024 年銷售達 467.8 萬張，滿意度更高達 98.5%，有效減少城市碳足跡，對城市減碳做出實質貢獻。



「搭捷運遊台北」捷運旅遊票

鼓勵捷運旅遊，與其他交通業者合作推出聯票，如機捷北捷聯票、高鐵假期、捷運航空聯票，滿足不同觀光客群交通需求。此外為提升旅遊票附加價值，辦理「搭捷運遊台北」行銷活動，購買捷運旅遊票即贈送捷運沿線熱門景點與知名商家專屬好禮或優惠。2024 年銷售達 24.9 萬張及 145.1 萬旅次。



低碳營運

◆ 轉乘設施與優惠 ◆

完善的轉乘設施

捷運車站周邊設置轉乘停車設施，便利旅客使用各種運輸工具轉乘捷運；此外，持續協助公司行號或機關團體，於車站設置免費接駁車停靠站，方便旅客搭乘捷運。

公共自行車

配合臺北市及新北市政府公共自行車政策，提供車站周邊所管用地，協助臺北市、新北市兩市交通局建置公共自行車租賃系統；目前在臺北市 72 個捷運站及新北市 34 個捷運站周邊均設有租賃站，提供 9,497 格車位及 4 座服務中心，提供便利密集租借站，培養旅客使用習慣。

轉乘優惠

配合市府鼓勵大眾運輸政策，台北捷運持續配合實施捷運與公車、輕軌、YouBike 間雙向轉乘優惠，其中公車轉乘捷運、輕軌轉乘捷運優惠費用由本公司協助負擔，其餘轉乘優惠費用則由雙北市政府負擔。

► 台北捷運負擔之優惠補助

轉乘優惠統計		2024 年
公車轉捷運	轉乘人次 (萬人次 / 日)	23.27
	補助金額 (億元)	2.88
輕軌轉捷運	轉乘人次 (萬人次 / 日)	0.67
	補助金額 (億元)	0.07

◆ 城市運具電動化 ◆

電動車友善停車設施

考量電動車成長趨勢，於 2024 年持續增設充電樁，已完成 89 座充電樁；另針對地下及立體停車場配置滅火毯，以強化場所安全管理應變能力。



北投機廠電動公車充電站設置案

配合 2030 年國內大客車全面電動化政策目標，台北捷運盤點北投機廠空間進行充電場域建置評估，經臺北市政府公共運輸處媒合，與公車業者合作建置電動公車調度站及共享充電場域，占地約 3,000 平方公尺，可停車 31 格、其中共享充電 10 格，除解決充電場域土地資源不足問題外，亦能響應綠能政策，推動綠運具普及使用。



▲ 2024 年 7 月 19 日動土典禮



05 高效運作 誠正治理 Efficiency

- 5.1 穩健營運與經營績效
- 5.2 內部控制與風險管理

- 5.3 誠信治理與法規遵循
- 5.4 永續供應鏈管理

永續發展策略及目標

策略性目標	對應永續議題	重大議題	2024 年績效	中期目標	長期目標
創造永續財務績效	創造永續財務績效	★	<ul style="list-style-type: none"> 總收入約 213.59 億元，稅前盈餘 4.06 億元，達成率 119%。 	<ul style="list-style-type: none"> 稅前盈餘達成率 110% 	<ul style="list-style-type: none"> 稅前盈餘達成率 110%
			<ul style="list-style-type: none"> 平均日運量 202.7 萬人次 	<ul style="list-style-type: none"> 平均日運量 208.8 萬人次 	<ul style="list-style-type: none"> 平均日運量 221.6 萬人次
提高組織運作效能	誠信經營	★	<ul style="list-style-type: none"> 政風法令宣導訓練班比例 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 廉政法令教育訓練及宣導比例達 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 廉政法令教育訓練及宣導比例達 100%
			<ul style="list-style-type: none"> 無違反勞基、職安、環境法規而遭裁罰之重大案件 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反勞基、職安、環境等法規遭裁罰重大案件 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反勞基、職安、環境等法規遭裁罰重大案件
強化永續供應韌性	推動永續供應鏈管理		<ul style="list-style-type: none"> 政府機關指定綠色採購產品項目達成率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 政府機關指定綠色採購產品項目達成率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 政府機關指定綠色採購產品項目達成率 100%
			<ul style="list-style-type: none"> 維修備品國產化採購金額比例達 25.07 % 	<ul style="list-style-type: none"> 維修備品國產化採購金額比例 ≥ 25% 	<ul style="list-style-type: none"> 維修備品國產化採購金額比例 ≥ 28%

5.1 穩健營運與經營績效

5.1.1 穩健營運表現 GRI 201-1、201-4、SASB TR-RA-000.A

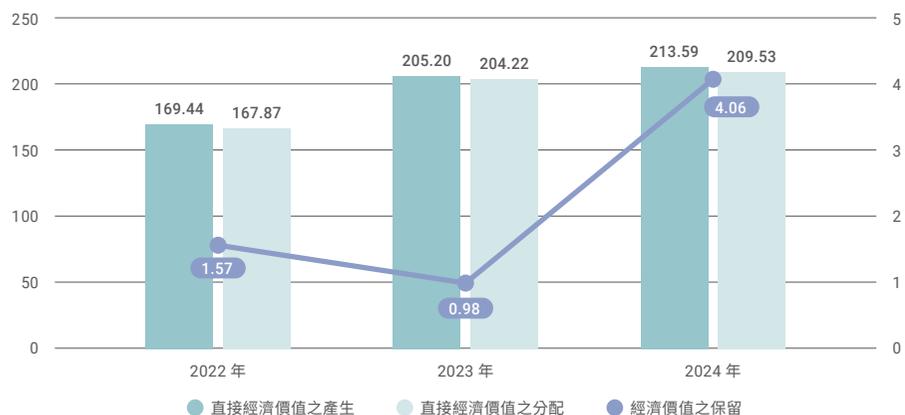
為持續創造永續財務績效，本公司訂定營業策略相關行動計畫，並透過定期會議持續檢討與追蹤績效情形，討論內容包括各年度資金配置與運用、成本管理、捷運系統設備重置、財產租賃契約租金等計畫或檢討案。台北捷運 2024 年稅前盈餘 4.06 億元、達成率 119%，優於預算稅前盈餘達成率 110% 之目標，已獲良好成效。有關近三年詳細財務數據請詳附錄一、永續績效統計之表 13、14。

近三年度經營績效

2024 年全年營收達 213.59 億元，較 2023 年成長 4.1%，已回升至疫情前水準。客運收入為收入主要來源，占整體收入約八成。在營收回升的同時，亦面臨多項成本上漲壓力，包括人事調薪、電價及物價上升等因素，全年營運成本達 209.53 億元，仍較 2023 年略增。整體而言，公司透過穩健經營與成本管控，持續推動營運復甦，穩固財務體質，展現疫後成長動能。

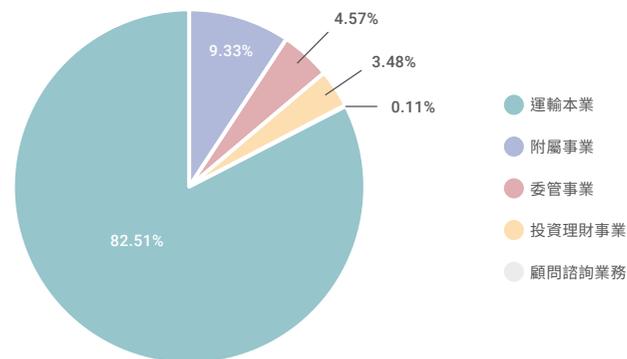
近三年度趨勢

單位：億元



年度各事業營收佔比情形

以業務範疇區分年度營收佔比，運輸本業占 82.51% 為最主要之收入來源，其他事業依序為：附屬事業 9.33%、委管事業 4.57%、投資理財事業 3.48%、顧問諮詢業務 0.11%。



取自政府之財務補助

單位：千元

國家別	分類	所接受之政府補助項目	財務補助之貨幣總值
本國	政府補助	臺北市府 - 貓空纜車虧損補貼款	33,275
		教育部國民及學前教育署 - 捷運行政大樓職場互助教保服務中心工程	313
		教育部國民及學前教育署 - 無償提供場地、設施及設備辦理職場互助教保服務中心獎勵經費	800
	稅額抵減	適用產業創新條例投資抵減	3,160

註 1：稅額抵減金額以 2023 年度填列，尚未經國稅局核定，最終以核定結果為準。詳見財務表現情形，參見審定決算書 ▼
 註 2：本表項目為截至 2024 年 12 月 31 日資料。



營運情形

疫情後捷運運量逐年穩定回升，2023 年配合政府實施「行政院 TPASS/ 基北北桃都會通定期票」亦加速運量回復情形，2024 年總運量 7.42 億人次，較 2023 年成長 4.46%；另 2024 年平均日運量為 202.7 萬人次，已恢復至疫情前（2019 年）運量之 93.7%。

	2022 年	2023 年	2024 年
總車站數	131 站	117 站	117 站
營運里程	146.2 公里	131.1 公里	131.1 公里
平均日運量	160.9 萬人次	194.6 萬人次	202.7 萬人次
年度總運量	5.87 億人次	7.10 億人次	7.42 億人次

說明：2023 年 5 月 23 日起環狀線經營權移轉至新北捷運公司，環狀線運量及站點數不納入計算。

平均日運量 + 4.17%

年度總運量 + 4.46%



票種及優惠方案

台北捷運旅客包含通勤通學、觀光遊憩等旅次，透過分眾行銷方式，針對不同客群，研擬多項行銷優惠方案，以增加不同客群搭乘捷運之誘因，鼓勵民眾搭乘捷運，有效提升捷運運量。



身分優惠

- 年滿 65 歲以上長者、身心障礙者及其必要陪伴者、新北市兒童搭乘捷運可享 4 折優惠
- 臺北市兒童搭乘捷運可享 6 折優惠



儲值卡使用者

- **行政院 TPASS/ 基北北桃都會通定期票**：2023 年 7 月 1 日起發行基北北桃都會通，票價為 1,200 元，適用範圍為基北北桃地區，適用運具包含台北捷運、新北捷運、桃園捷運、市區公車、YouBike、臺鐵、國道及公路客運等
- **常客優惠**：依照旅客每月搭乘次數分級回饋，搭越多、現金回饋越多
- **轉乘優惠**：配合政策，實施捷運與公車、輕軌、YouBike 之間雙向轉乘優惠措施



觀光遊憩

- 發行捷運一日票、24/48/72 小時票
- 與桃園捷運、臺灣高鐵合作，發行「機捷北捷聯票」、「高鐵假期」等交通聯票
- 辦理「搭捷運遊台北」行銷活動，與著名景點、在地商家合作，凡購買捷運旅遊票即贈送商家好康優惠，提升旅遊票附加價值



其他

- 不定期舉辦行銷活動，透過台北捷運 Go App 綁定票卡並搭乘捷運，即可參加抽獎活動，有助於帶動捷運運量

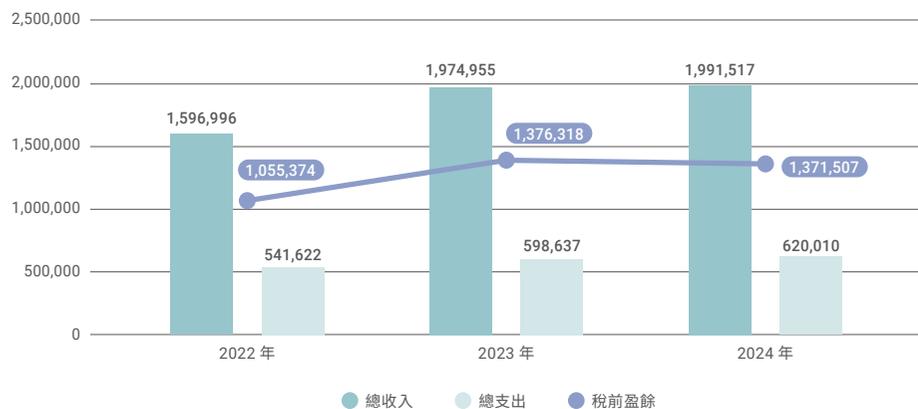
5.1.2 多元事業經營表現

■ 附屬事業營運表現

附屬事業包括捷運全線車站車廂廣告、車站販賣店、停車場、東區及中山地下街等，藉由多角化經營增加盈餘，創造股東價值，提供旅客多元服務，其中以廣告收入 44% 占大宗。2024 年稅前盈餘較前一年度略為減少。

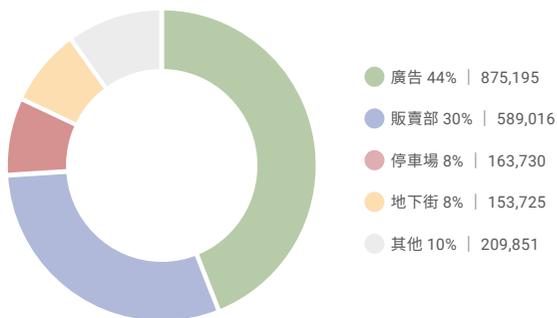
► 附屬事業近三年損益情況

單位：千元



► 2024 年度附屬事業收入所占比例

單位：千元



為極力開發運輸本業以外的商業收入，以創造盈餘補貼票價，本公司持續擬定相關行動計畫，2024 年實際成果如下：

販賣店

配合市府政策推動車站商業化，陸續於重點車站及交會站等商業價值較高之車站內，檢討現有車站空間，將可利用之空間調整作為商業使用，增加公司收入；2024 年於 5 個車站新增 11 處商業空間，捷運系統全線總計有 460 間販賣店。



Metro Corner 及快閃櫃

自 2022 年起推動 Metro Corner 微型商場，創新「站內餐飲」與「站內直取」購物體驗，並於多站設置快閃櫃引入多元品牌，提升旅客便利性與商場新鮮感。截至 2024 年已拓展至 4 站，每年創造逾 5.3 億元營業額及 8,500 萬元租金收入，成為永續經營的重要動能。



知名 IP 聯名商品

攜手三麗鷗、迪士尼打造 IP 聯名合作，於忠孝復興站、南京復興站設置主題商品館與造景，並於心中山設立 11 處打卡點及舉辦市集活動，吸引百位網紅與民眾參與，並推出主題彩繪列車與限定商品，營造城市漫遊新體驗。



捷運行政大樓捷韻國際廳全新改建

將捷運行政大樓「捷韻廳」改建為多功能展演空間，導入數位與音響設備，並委由專業團隊營運，2024 年底正式對外營運，每年挹注捷運租金收入至少 66 萬元。



推動軌道系統 QB HOUSE 快剪服務

與 QB HOUSE 合作，提供車站內非店舖空間，導入具鐵道特色的造型框架店舖，首店於 2024 年 4 月營運，年底前達 3 間，提供旅客便利快速的剪髮服務，創造嶄新的捷運生活體驗。



擴大捷運點運用範疇

與 Mister Donut 推動「捷運點」行銷活動，2024 年 10 月起發送 5 萬點捷運點數，供會員兌換甜甜圈優惠，擴大會員權益應用場景與品牌合作。



中山站商業盒

攜手台灣設計研究院打造具設計感的「商業盒」空間，以「中山站」為示範點，重新規劃旅客服務與 4 處商業店鋪，2024 年 6 月起營運，每年創造約 6,000 萬元營業額與 1,000 萬元租金收入。



中山藝文廊廁所空間改造合作

與知名衛浴品牌合作改造中山站「中山藝文廊」廁所，引入抗菌設備與多媒體設計，提升使用舒適度，每年增加至少 43.2 萬元租金收入。



物業開發

為開創新型態軌道經濟，帶動城市發展，台北捷運參考國際軌道物業發展趨勢，於捷運士林站、劍潭站及劍南路站進行多目標大樓開發，規劃複合型大樓結合轉乘設施，為臺北創造新城市地標。

捷運士林站多目標大樓



捷運劍潭站多目標大樓



捷運劍南路站多目標大樓



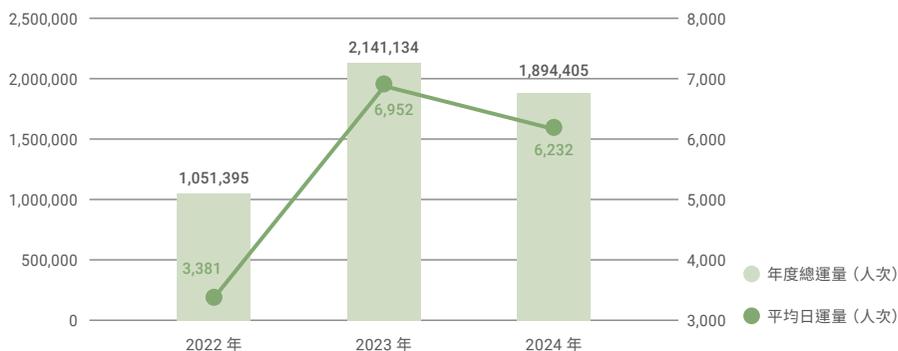
委管事業營運表現

貓空纜車

貓空纜車為臺北市內第一條纜車系統，同時亦是臺灣最長、首座具有大眾運輸性質的纜車，採用法國 POMA 公司生產的單線自動循環式纜車系統，具有高運輸能量及低運輸成本之特性。鄰近的貓空地區觀光茶坊林立，為假日品茗郊遊極受歡迎的休閒據點。

2024 年營業總收入為 213,970,374 元，營運情形雖較前一年度衰退，但營業毛利仍優於預期。

近 3 年使用人數統計



年度亮點



貓空纜車配合跨年活動，營運時間延長至凌晨 2 時，推出欣賞跨年 101 煙火之專屬包車車廂，除首次開放貓空站屋頂供民眾觀賞煙火外，並結合儲車區舉辦跨年夜音樂會，另貓空站「鏡頭君」獨家提供 101 煙火即時影像，為無法親臨現場的觀眾同步直播，活動開賣立即完售，成功吸引關注。



▲ 浪漫星夜貓空跨年音樂派對



▲ 浪漫星夜貓空跨年音樂派對



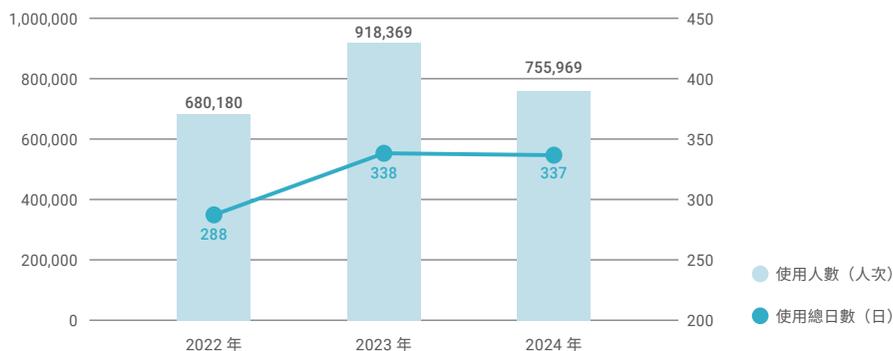
為有效提升貓空纜車之國際知名度，2024 年分別與日本九州最大纜車系統別府空中纜車、伊豆急控股公司旗下之下田纜車、京成電鐵旗下之鋸山纜車及筑波山纜車締結為友好纜車，互相宣傳、提升知名度與曝光度。

台北小巨蛋

台北小巨蛋是臺北市運動設施整體規劃中的關鍵室內場館，具備靈活多變的空間配置，適合舉辦各類賽事與活動，不僅成功吸引國際級運動賽事進駐，也成為國內外藝文團體熱門的展演場地首選。

台北小巨蛋各年皆無虧損，2024 年營業總收入為 480,459,124 元，營業毛利扣除契約繳納數，結餘 58,607,898 元。

▶ 近 3 年使用人數統計



◆ 年度亮點 ◆

2024 年主場館使用率達 92.1%，共舉辦「ISU 世界青年花式滑冰錦標賽」、「台北羽球公開賽」、「張學友演唱會」、「SUPER JUNIOR ASIA TOUR」、「超犀利趴 13」、「(G)I-DLE 演唱會」及「第 35 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮」等 95 場不同類型活動。



▲ ISU 世界青年花式滑冰錦標賽



▲ 世界特殊奧林匹克運動會中華台北代表隊培訓



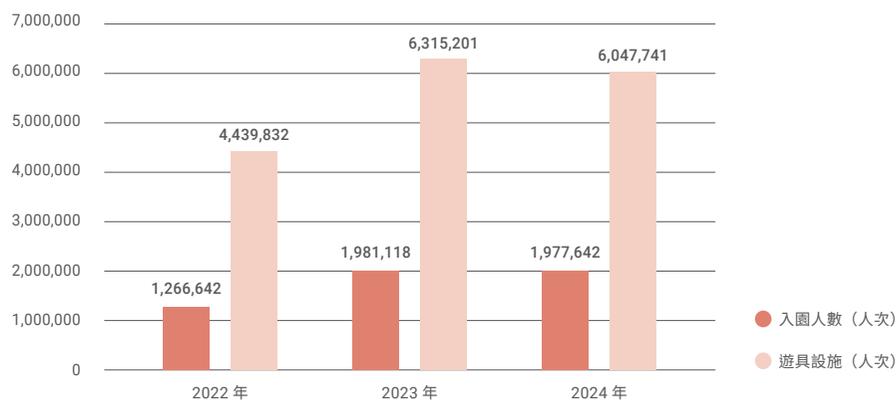
副館冰上樂園 2024 年入場總人數達 380,053 人次，除提供一般遊客滑冰休閒娛樂外，也是國內滑冰好手及培訓國家選手之專業場地。

兒童新樂園

兒童新樂園為臺北市政府興建、捷運公司營運管理的公辦民營主題樂園，提供安全、平價、適齡的休閒遊樂空間。園區設施涵蓋機械遊具、互動體驗與親子共融設計，深受家庭旅客喜愛。

兒童新樂園自 2023 年起皆無虧損，2024 年營業總收入為 247,808,677 元，營業毛利扣除契約繳納數，結餘 5,727,620 元。

近 3 年使用人數統計



▲ 萬聖變裝點心趴



▲ 無人機及煙火秀

年度亮點



2017 年起，每年萬聖節透過異業合作模式，聯合多方夥伴資源辦理「萬聖變裝點心趴」，活動期間發送點心包，並以表演及闖關遊戲等系列活動，讓大小遊客入園遊玩滿載而歸。



2024 年推出首場高空「無人機及煙火秀」表演，活動期間入園人數近 4 萬人次，創下八屆以來歷史新高。

投資理財事業營運表現

投資理財事業共分為三種類型，除下列 3 家轉投資公司外，另外兩類型分別為「財務投資類」與「租賃及其他類」。「財務投資類」係購買債券或定存之孳息，2024 年稅前淨利約為 1 億 6,467 萬元；「租賃及其他類」為提供場地予金融業者或電信業者架設自動櫃員機或基地台以收取租金，2024 年稅前淨利約為 5 億 1,091 萬元。

轉投資公司名稱	悠遊卡投資控股股份有限公司	悠遊卡股份有限公司	北捷管理顧問股份有限公司
實收資本額	6 億 6,596 萬元	7 億 445 萬 2,880 元	5,000 萬元
本公司持股	27.49%	10.93%	20%
主要營業項目	一般投資業	電子支付業	管理顧問業
2024 年財務表現	<ul style="list-style-type: none"> 稅後淨利約為 1 億 2,325 萬元 本公司依股權認列投資收益 3,374 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 稅後淨利約為 2 億 3,296 萬元 本公司依股權認列投資收益 2,558 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 稅後淨利約為 512 萬元 本公司依股權認列投資收益 102 萬元

顧問諮詢服務營運表現

台北捷運累積多年軌道運輸營運管理與維修經驗，致力於提升專業技術服務，並透過產官學交流及國際合作，提高軌道服務水準，展現市政建設成果，實踐企業 ESG 責任。



顧問諮詢、技術服務、營運管理及運輸維修

台北捷運積極拓展對外技術服務業務，提供軌道同業多元專業服務，包括「環狀線票證委託服務案」、「機場捷運線鋼軌整修維修工作」、「桃捷鋼軌超音波檢測工作」及「台中捷運藍線設計文件審查」等 11 件顧問服務案，2024 年為公司創造約 2,412 萬元收益。藉由對外技術服務，除挹注公司收益外，同時拓展員工專業視野，深化專業技術能力，為公司未來長遠發展奠定堅實基礎。



技術交流

台北捷運透過國際交流持續提升技術與管理能力，2024 年接待新加坡 SMRT 地鐵公司 (SMRT Trains Ltd)、新加坡 LTA 陸路交通管理局 (Land Transport Authority)、馬來西亞國家基建公司 (Prasarana Malaysia Berhad) 及韓國機場鐵道公司 (Airport Railroad Co.,Ltd.) 等外賓及參訪團，展現台北捷運智慧營運維修與數位轉型成果，增加拓展技術顧問服務市場機會，並藉由雙方互惠交流成功經驗，分享軌道技術發展新趨勢，深化雙方關係，帶動城市友好發展。

5.1.3 當責公司治理 GRI 2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、405-1

資本額與股東結構

台北捷運向財產所有機關臺北市政府以訂定租賃契約方式承租捷運系統，依公司章程第 5 條規定，登記資本額新臺幣 100 億元，分為 10 億股，每股票面金額為新臺幣 10 元，分次發行，實收資本額為 100 億元，其中臺北市政府出資 73.75%，其他股東出資 26.25%。

股東名稱	總投資金額 (元)	百分比 (%)
臺北市政府	7,374,571,430	73.75%
交通部	1,714,285,710	17.14%
新北市政府	875,000,000	8.75%
唐榮鐵工廠股份有限公司	35,714,280	0.36%
兆豐國際商業銀行股份有限公司	142,860	
合作金庫商業銀行股份有限公司	142,860	
臺北富邦商業銀行股份有限公司	142,860	
合計	10,000,000,000	100%

董事會

董事會為台北捷運最高治理機構，依據法令規定及股東會授權，負責制定與遵循各項規章制度，並就重大事項進行決策、監督執行成效，指導經營團隊推動公司營運。董事會以董事長為主席，具公司重大業務及用人計畫審定之職權，並授權總經理指導經理部門發展企業社會責任相關策略議題及執行涵蓋「精進運輸系統」、「強化社會關懷」、「創新智慧營運」、「實踐環境永續」及「落實公司治理」等面向之工作計畫，每年由經營企劃處統一向董事會提報年度計畫，經董事會核定，並負責最終成果評核。本公司董事長並未身兼公司執行長或總經理之職務，以避免與減緩利益衝突。董事會成員資訊請詳年報。

董事會設有 15 席董事、5 名監察人，共 20 人，任期三年，董事具有交通運輸、機電整合、地政、會計、土木工程、建築、政治等專長，以確保董事會決議之專業性及客觀性。董事會其中 12 席由持股占 73.75% 之臺北市政府依「臺北市市營事業機構董事監察人遴選要點」遴選派任，原則為與本公司業務相關機關之正副首長，或性質相近之公、民營事業機構正副主持人、業務相關課程之教授或副教授，或曾任公營事業機構董事或理事者，且不得兼任其他事業機構董事、監察人（但因監督上之需要，得兼任該事業機構所投資事業之董事、監察人，並以兼任一個為限）。

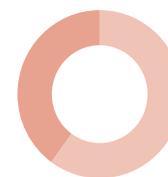
開會頻率

每季 1 次

(必要時得召開臨時董事會)

報告及討論議題

46 案



● 女性董事 6 人，**40%**

● 男性董事 9 人，60%



勞工董事 2 席

(由公司企業工會選舉代表擔任)

利益衝突迴避

台北捷運董事與監察人由各股東派任，其中公股代表依各主管機關規定，應避免利益衝突情形。規範如下：

1. 公務員若對所投資機構具直接監督職權，不得兼任董事或監察人。
2. 但若非機關首長/副首長，且已聲明不涉利益衝突並通過檢核者，則可由主管機關酌情派任。
3. 如有違法或失職行為，兼任人員需依法負責。

台北捷運堅守相關法規，2024 年未發生董事及監察人利益衝突之情形

台北捷運利益迴避遵循法規

- ◆ 臺北市政府派任投資或轉投資公、民營事業機構及捐（補）助財團法人董事監察人遴選管理考核要點
- ◆ 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

董事會績效評估

台北捷運為公營公司，董事績效評核作業由各股東針對其派任董事進行績效評核。本公司董事共 15 席，由臺北市政府派任 12 席、交通部派任 2 席、新北市政府派任 1 席，其中臺北市政府所派任股東為加強管理，訂定「臺北市政府派任投資或轉投資公、民營事業機構及捐（補）助財團法人董事監察人遴選管理考核要點」，依規定針對董事出席及參與會議情形，辦理派任董事年度考核（每年 3 月前完成董事會內部評估），考核結果將作為續派之重要參考。

2024 年度情形

- ◆ 派任台北捷運之公股股權代表 2024 年度皆積極出席會議，亦於會議上適時提出建言，參與公司決策及維護公股權益，並促成本公司對交通政策及健全發展大眾運輸多予協助，執行職務績效表現良好。
- ◆ 未來將持續辦理專題講座及進修課程，並邀請董監事參與，以提升董監事專業知能，強化董事會監督管理之效能。

董事及高階薪酬政策

依法訂定董事會與高階管理層薪酬制度，兼顧法規遵循、公平合理與績效連結，確保治理透明並強化永續責任。



董事會 薪酬政策

董事及監察人之兼職費，依交通部核定標準支給，每人每月 9,300 元，惟本職為公務機關者為 8,500 元，本公司人員兼任者不支給，亦無其他獎金或分紅。



高階管理層 薪酬政策

高階管理層薪酬包含月薪與年度獎金。副總經理以下人員薪給制度由臺北市政府核定並報交通部備查；董事長及總經理之薪給標準亦依同機制核定。獎金則依營運績效及服務貢獻核發，發給規定須經臺北市政府核定。



薪酬與 ESG 績效連結

如高階管理層涉及損害公司形象、商譽或違反經濟、環境與社會責任等行為，將影響考核結果與獎金核發，並可能調降職務與薪給。



功能性委員會

台北捷運深信，健全、透明且高效的公司治理是實現穩健經營、強化營運安全與永續績效，進而創造長期價值的根本基礎。為保障股東權益、強化董事會結構、提升資訊透明度、落實企業社會責任，董事會下設有「組織及考評委員會」、「策略委員會」及「永續發展委員會」等功能性委員會，各委員會重要決議於必要時提報董事會議決，透過制度化管理机制提升整體治理效能。



5.1.4 永續治理組織 GRI 2-12、2-13、2-14、2-16

台北捷運於 2023 年成立「永續發展推動委員會」，由總經理擔任永續長兼召集人，設立「環境永續」、「社會關懷」、「公司治理」、「智慧營運」4 個工作小組。另以經營企劃處為秘書單位，推動公司跨部門合作與協調，以確保永續發展政策之落實；同年本公司董事會提案通過將 ESG 提升為董事會層級議題，在董事會成立「永續發展委員會」，以公司最高層治理及管理階層，優化決策過程，帶領公司有效運用資源落實 ESG 行動。

職責 (重要工作項目)	2024 年治理實績
<p>董事會</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確認年度永續重大議題 ◆ 裁定重要 ESG 排程與計畫 ◆ 監督組織整體永續發展推動情形 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 確認公司組織碳盤查及產品碳足跡結果 ◆ 確認 2023 年永續報告書架構 ◆ 確認 2024 年重大主題鑑別方式 (採利害關係人問卷調查)
<p>永續發展委員會</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 由董事長主持，討論公司整體永續管理情形，並定期向董事會呈報 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 審查 2024 年重大主題鑑別方式 (採利害關係人問卷調查) ◆ 審議公司組織碳盤查及產品碳足跡結果 ◆ 審議 2023 年永續報告書架構 ◆ 審議「環境永續」、「社會關懷」、「公司治理」、「智慧營運」4 個工作小組重要業務報告
<p>永續發展推動委員會</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 每季召開一次，由總經理主持 ◆ 決定與追蹤各工作小組之 KPI 及行動計畫，並每季提報管控情形 ◆ 持續強化對內 (員工) 及對外 (供應商、顧客及其他利害關係人) 之 ESG 文化推廣與作為，傳達永續發展的重要性，發揮北捷影響力 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 整合重大議題分析結果、檢視 KPI 及行動計畫、國內外永續議題趨勢、國家及產業政策規範以及利害關係人期待是否相同，進行適當調整並定期呈報 ◆ 辦理內部推廣活動提升同仁 ESG 知識及減碳意識，包含小學堂 14 則、捷淨生活運動 3 波抽獎活動 (超過 4,300 人次參與)、ESG 提案競賽 11 案 ◆ 外部推廣 ESG 讓社會及民眾了解公司對永續發展的努力並提升社會形象，包含 FB 貼文介紹 SDGs、App 揭露減碳貢獻、設置永續發展網頁

全員 ESG 文化

台北捷運由董事會領軍，透過制度化推動機制與多元內部倡議，從高階領導至基層同仁全面參與，共同打造全員參與的 ESG 企業文化。

<p>領導</p> 	<p>領導階層重視，將 ESG 納入經營決策考量</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 董事會為 ESG 最高治理單位 ◆ 成立推動委員會
<p>學習</p> 	<p>培養 ESG 專業知能</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 小學堂 ◆ 專業講座 ◆ 外部課程培訓
<p>流程</p> 	<p>以 ESG 思維持續改善精進</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期追蹤永續 KPI 及行動計畫 ◆ ESG 納入供應商評分項目
<p>文化</p> 	<p>由上而下建立企業 ESG 文化</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 捷淨生活運動 ◆ 專網宣傳 ◆ 內部海報宣傳 ◆ ESG 主題式提案
<p>溝通</p> 	<p>與利害關係人溝通，傳達 ESG 經營理念</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年發行永續報告書 ◆ 供應商座談會 ◆ App 揭露減碳量 / 舉辦永續展、減碳活動 ◆ 向董事 / 股東定期報告 ESG 推動進度

5.1.5 外部參與及交流

台北捷運透過參加國內外公協會所舉辦之年會、研討會、演說及參訪，增進主管及同仁專業知能，並與軌道同業或交通運輸專業人士交流，汲取寶貴經驗，提升維修技術水準及經營管理效率，作為營運發展之參考。有關年度公協會參與情形請詳附錄一、永續績效統計之表 15。

國內會議

派員出席 10 場國內公協會會議，過程中不僅扮演學習觀摩的角色，更對外分享自身經驗與成功案例，為全球大眾運輸貢獻心力，積極推廣大眾運輸創新永續的經營理念。



國際會議

致力推動國際交流業務，陸續加入國際公共交通聯會 (UITP)、美國大眾運輸協會 (APTA)、國際地鐵聯盟 (COMET) 等國際軌道相關組織，2024 年已派員出席 19 場國際會議 (11 場實體會議、8 場線上會議)。



同業合作

持續與國外運輸業者進行經驗交流及標竿學習，並積極與同業建立良好的溝通管道及合作關係。2024 年完成 18 家軌道同業合作，包含和日本多家鐵道與纜車業者、新加坡交通機構及軌道同業簽署合作備忘錄、友好協定締結書等。



外賓參訪

隨著新業務發展及運量累積，持續透過多元參訪行程與體驗搭乘捷運活動，與國內外來訪貴賓進行交流及觀摩，進而提升台北捷運國際知名度。2024 年外賓參訪團體達 63 團 (1,584 人次)，包括外國來賓 36 團 (489 人次)、本國機關團體學校 27 團 (1,095 人次)。



5.2 內部控制與風險管理

5.2.1 內部控制與稽核

參考金融監督管理委員會公告修訂「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定及考量行業特性，將公司之經營活動劃分為九大循環與兩項作業，每年修訂「內部控制制度」並經董事會核定後施行。本公司設有稽核室，隸屬於董事會，以獨立客觀之立場辦理內部稽核作業，檢查及評估各種營運活動，適時提供改進建議或預警性意見，協助管理階層履行其責任，確認內控制度設計及執行持續有效。

稽核室每年依內部控制制度九大循環、兩項作業，對應公司營業政策、重點工作目標及風險評估結果，擬訂「年度稽核計畫」，經提報董事會同意後公告實施。2024 年提出之稽核建議於第 11 屆董事會第 2 次董事會議報告全年度稽核計畫執行情形，並管控執行與改善情形至確認完成。



董事會通過 **14** 項稽核主題



提出 **64** 項稽核建議

內控制度九大循環兩項作業

將內部主要活動與各部門之業務職掌作系統性的連結劃分，並以相互關連之各作業程序形成營運循環，建立彼此之關係。為達內部控制與風險管理之目的，將評估各控制作業之風險等級，針對具中高級風險之作業加強查核與管理，亦編製、分發、報告與分析資料予各管理階層，提供管理階層能隨時對各種工作及業務保持適當控制與掌握。

九大循環

- 營業及收款循環
- 採購及付款循環
- 人事及薪資循環
- 固定資產循環
- 融資循環
- 投資循環
- 運務循環
- 維修循環
- 會計業務循環

兩項作業

- 資訊處理作業
- 其他作業

內部控制自行評估作業

台北捷運各部門依年度計畫定期執行內部控制自行評估，並提出改善建議，經稽核室覆核與追蹤後，彙整相關成果提報董事會，以確保內控制度設計與執行持續有效。

內控自評流程

Step 1

各部門依年度自評計畫完成自評報告



Step 2

稽核室檢視控制重點並提出改善建議



Step 3

稽核室公告「改善建議與辦理情形管制表」並由受查單位填復與辦理



Step 4

稽核室追蹤確認改善完成並彙整成果提報董事會

2024 年成果



5.2.2 風險管理

參考「風險管理及危機處理作業手冊」（依中央頒佈）中所列之風險來源及公司事業計畫、監察院糾正（舉）、彈劾案、審計部臺北市審計處建議及輿情反應等，進行辨識風險項目，據以評估需要管理之風險，並就風險評估結果屬中、高風險者列入重點查核項目。

風險項目	風險因子	管理與控制
財務風險	資金調度、匯率、利率等可能產生之風險。	<ul style="list-style-type: none"> 秉持穩健財務政策，在相關財務投資原則規範架構下，依分層授權投資操作及定期辦理財務投資檢核作業，穩健創造投資收益並落實財務面風險管理。
資訊安全風險	隨著科技發展，對程式系統的仰賴程度逐漸提高，資訊系統須具備防範電腦網路犯罪與危機處理能力，使公司在穩定的資訊系統環境中營運。	<ul style="list-style-type: none"> 建立資訊安全政策與程序：明訂規範，確保員工與利害關係人遵循。 資訊安全教育訓練：提升員工安全意識，降低內部風險。 風險評估與管理：定期識別弱點，落實防護並強化應變能力。 技術防護措施：建置防火牆、防毒、防駭等系統，防止未授權存取。 監控與事件應變：設置監控機制，即時偵測並處理異常事件。 法規遵循：依循相關法規與標準，維護法遵並提升大眾信任。 定期資訊安全會議：檢討網路流量、入侵偵測、弱點掃描與演練結果。
系統安全風險	系統設施故障（如列車、號誌系統、軌道設施等）、天然災害（如風災、水災、地震、雷擊等）及人為蓄意破壞威脅（如縱火、爆裂物、持械傷害等）。	<ul style="list-style-type: none"> 設置工安處：專責系統安全與災害防救，依 ISO 9001 建立 PDCA 循環，持續優化安全管理。 系統風險管理機制：自建設期起導入系統保證與危害分析，通車後依據營運特性實施風險控管。 預防性管理：落實設備維修安全項目與變更管理，強化風險控管。 技術會報機制：定期檢討運轉異常及工程風險，確保營運穩定。 營運安全管理會議：監督安全系統效能與改善措施，並監控安全管理系統運作之有效性、安全績效、各項營運安全改善措施及執行等。 災害演練與應變：每年規劃多項模擬演練，完善通報與檢討流程，降低災害衝擊。
氣候變遷防汛風險	隨著氣候變遷加劇，極端天氣、強降雨、洪水及高溫等風險日益升高，可能對公司資產造成重大損害，導致維護與營運成本上升，並危及旅客與員工安全。	<ul style="list-style-type: none"> 防颱防汛整備：訂有標準作業程序，於汛期前與警報發布後執行設施檢查與改善，確保防災功能正常。 定期維護與演練：每年進行系統維護與多重災害演練，強化人員緊急應變能力，確保營運安全。
職業安全衛生風險	與員工或供應商承攬工作相關，可能會造成受傷或健康妨害的危害事件或暴露可能性。	<ul style="list-style-type: none"> 職安管理強化：導入 ISO 45001 系統，降低職災風險，建構安全職場。 供應商職安要求：合約明訂勞務人員須遵守職安衛規範。 職安衛溝通機制：設立職業安全衛生委員會並定期召開會議，促進議題交流。 員工健康促進：透過訓練、健康檢查與促進活動，關注員工身心健康，打造安全友善職場文化。

風險評估與中高風險項目改善

台北捷運參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用的「影響之敘述分類表」、「機率之敘述分類表」及「中高風險圖象」，作為單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準，並據以計算風險值及風險圖象。其中風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值 = 影響程度 x 發生機率），風險圖象範圍 1 則屬公司可以容忍範圍。

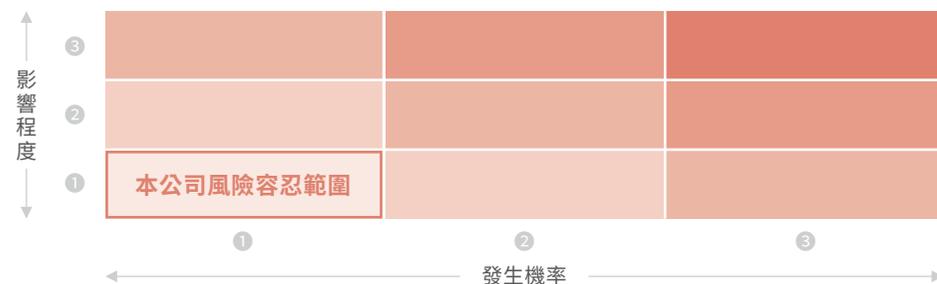
影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市府形象受損	要求追究市府行政責任
2	嚴重	中度危機	主管機關形象受損	要求追究主管機關責任
1	輕微	低度危機	公司形象受損	要求追究公司責任

機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	在大部分的情況下會發生
2	可能	有些情況下會發生
1	幾乎不可能	只會在特殊的情況下發生

中、高風險圖象



中高風險項目及改善措施

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，各單位均採用定性分析方式，進行風險評估且經本公司計畫及預算審查委員會審查通過後，將針對中高風險項目進行改善與控制措施。

風險項目
資訊安全風險
風險等級
中度風險

評估結果說明

考量資訊安全管理如未依規定或未落實執行，造成資安事件後，可能對公司形象及系統安全造成影響，故評估為中度風險。

改善及控制措施

依據資安相關法規與管理計畫執行資通安全作業，將稽核與驗證結果納入資安會議控管，並按時落實資安防護措施。

風險項目
職業安全衛生風險
風險等級
中度風險

評估結果說明

考量職業安全衛生風險如未依規定或未落實執行，造成職災事件後，可能對人員作業安全及公司形象造成影響，故評估為中度風險。

改善及控制措施

已規劃相關作業原則提供各單位遵循，包括作業環境危害辨識與控制、設備與器具管理、採購與承攬變更管理、安全作業標準訂定、檢查與巡視機制、教育訓練、防護具管理、緊急應變措施、災害調查與統計分析及管理紀錄與績效評估等，系統化推動職業安全衛生管理。

5.3 誠信治理與法規遵循 GRI 2-23、2-24、2-27、205-1、205-2、205-3、206-1

5.3.1 廉政管理措施

依據「公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例」第 1 條及第 4 條規定，係以企業化經營管理方式，提供大眾捷運服務，以增進公共福利為宗旨之公司，非從事貿易競爭營利之公司，亦非公開發行股票公司，非內線交易法之規範適用對象。綜上，台北捷運不會有反競爭行為及內線交易等相關事件之發生，2024 年公司未有涉犯貪汙治罪條例之案件，以及涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動發生。若有員工涉及此類案件，將就其發生原因、過程、內部控制監督作業漏洞等進行研析，研提弊案檢討專報、興革建議等預防措施，經簽陳機關首長核定追蹤後續辦理情形。

► 2024 年廉政管理推動成果

廉政宣導	對內、外部進行 11 個廉政主題宣導
甄試機密防護	辦理人事甄試機密維護 4 次
教育訓練	辦理政風法令宣導課程 4 期、廉政法律專題演講 1 期、反貪腐教育訓練網路課程 1 期，共 6,367 人次參訓
採購監辦	辦理採購監辦及採購文件檢核，導正缺失 326 件
安全宣導	辦理機關安全、機密維護以及反詐騙宣導 12 次

► 受理檢舉（陳情）案件調查流程



► 檢舉（陳情人）申訴管道

郵件地址
104216 臺北市中山北路 2 段 48 巷 7 號 5 樓（政風處收）

檢舉（陳情）電話
(02) 2536-3001 分機 8595

► 廉政管理機制

	對內管理	對外管理
事前預防機制	<p>廉政宣導</p> <p>舉辦政風法令課程（受訓率詳見附錄一、永續績效統計之表 16），並運用電子公告與跑馬燈等方式，強化員工守法意識與廉政共識。</p>	<p>採購綜合分析</p> <p>藉由採購案件實地監辦，以減少採購缺失發生，同時進行綜合分析，避免相同的違失情形發生。</p>
	<p>公職人員財產申報</p> <p>持續督促及協助公職人員財產申報義務人自行財產申報，以端正政風，維持並確立公職人員之清廉。</p>	<p>強化採購監辦</p> <p>除辦理採購監辦作業外，另針對廠商提出異議、調解及申訴等易生爭議之採購案件，加強開標、決標及驗收階段之實地監辦，以減少採購缺失之發生。</p>
事中追蹤查證	<p>專責單位監管</p> <p>由政風處積極查察不法，一旦有疑似涉貪之案件，即縝密蒐集相關資料，俾求勿枉勿縱。</p>	<p>肅貪業務</p> <p>查察不法並縝密蒐集貪瀆線索，對於檢舉（陳情）民眾反映之可能貪瀆情事，主動進行調查及蒐證，釐清案情；同時鼓勵踴躍檢舉貪瀆不法，擴大民眾參與。</p>
	<p>嚴謹查證</p> <p>針對上級交查或檢舉之案件進行調查，如經查獲涉及貪瀆或一般違法案件，將函送檢調機關加以偵查辦理；查察結果倘涉及行政責任或違反公司人事規章，將依據公司人事規章予以懲處。</p>	
事後分析宣導	<p>內部檢討機制</p> <p>若發生違失行為，除辦理專案改善外，另彙整可能發生或曾經發生之違失行為，作為教育訓練素材加強宣導，以避免違失行為重複發生。</p>	<p>採購流程檢討</p> <p>彙整採購發生之錯誤態樣、現場查核結果等狀況，供各單位改善參考。另透過蒐集之相關廉政議題或案例於主管會報等相關會議或請採購單位宣導，俾利採購作業流程改善，抑制貪瀆不法之情事發生。</p>
	<p>定期教育訓練</p> <p>為提升員工廉能素養，辦理政風法令及廉政倫理規範課程教育訓練。</p>	
	<p>新人訓練</p> <p>新進員工須接受員工操守及廉潔相關訓練課程，強化廉潔守法觀念，避免因法令認知不足而誤觸法網。</p>	<p>外部溝通</p> <p>運用捷運車站旅客資訊顯示器、月臺電視及「台北捷運 Go」 App，播放宣導標語或反貪宣導短片。</p>

5.3.2 落實從業倫理

依「臺北市政府公務員廉政倫理規範」要求從業人員以公共利益為依歸，依法執行業務，以確保民眾對公司從業人員公正執行職務之信賴。規範重點內容包括請託關說、受贈財物及飲宴應酬等，針對因公務目的舉辦餐敘或其他活動、避免涉足不妥當場所、避免與有職務上利害關係之相關人員為不當接觸等亦有明列規範。

依據「臺北市政府暨所屬機關（構）廉能防護網計畫」內容，於 2024 年 5 月及 11 月辦理定期評量作業，針對財務狀況、品德操守、業務執行以及其他生活、作業違常等可能出現行為違失之員工進行綜合評估後，予以追蹤及輔導。

另為瞭解廠商對公司採購及履約管理作業之廉能滿意度，藉由 2 年 1 次的廠商問卷調查作業，瞭解採購人員與廠商互動情形，並進一步瞭解廠商回饋資料，以顯示對公司整體採購作業及推動廉政工作之評價與期望，作為後續精進之參考。綜上，透過前述作業達到廉政風險評估及辨識之目的，並得採取相關防範措施預為因應，以維護公司廉潔形象。



5.3.3 法規遵循

台北捷運依據「大眾捷運法」及「公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例」設立，並依據「臺北市大眾捷運系統旅客運送自治條例」、「臺北大眾捷運系統附屬事業經營管理辦法」等相關法規制定內部規章，並恪遵執行。為法規遵循之落實，每季定期督促各單位檢視權管章則，配合法令變更即時修訂公司章則，降低公司經營風險與責任，對內於公司內部業務文件下載中心設置相關宣導內容及說明，並辦理政風法令宣導訓練班、專題演講、捷運小學堂宣導短片，亦於新進人員訓練等班期進行政風課程及宣導，三節期間也利用電子公告加強廉政宣導，針對外部利害關係人進行宣導部分，則運用捷運月臺電視、車站資訊顯示器及「台北捷運 Go」App 等。

2024 年已完成公司章則年度統整管制案，另為加強同仁法遵意識，進行法令宣導（個資保護法及一般法令）共 14 件、實務專題班課程共 2 場，以強化同仁對法律變動的關注及應變能力。此外，每年依循勞基法、職安法、環境（含噪音、空污）等法規辦理相關宣導，致力遵循法令達到零裁罰目標，2024 年本公司無發生遭裁罰事件（含遭裁罰金額達 10 萬元以上重大案件）。

2024 法遵訓練



參與市府「誠就永續獎企業誠信工作坊」

為落實聯合國反貪腐公約，展現臺北市創新廉能治理作為，臺北市政府首度結合公、私部門，辦理 2 場次「臺北市政府誠就永續獎—企業誠信工作坊」。本公司協助邀請並推派與我們有採購往來且符合輔導對象之廠商參與。



辦理客製化工程法令宣導

為協助業務單位處理大型工程案件，提升相關人員的工程實務知能，並維護公司權益，於 2024 年 9 月 27 日首次「客製化」辦理實務專題班，講解工程履約條款、工期管理、計價方式、責任歸屬以及工程角色等實務經驗與相關法令。

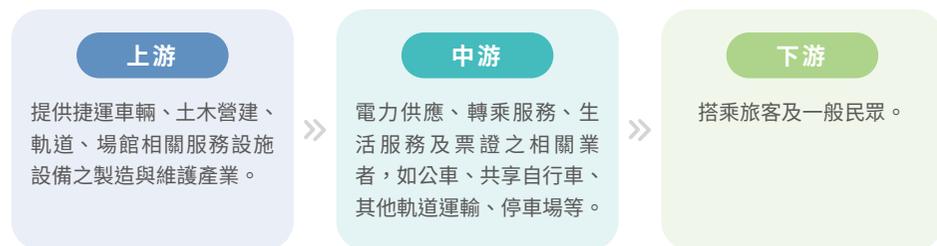
5.4 永續供應鏈管理 GRI 2-6、204-1、408-1、409-1

為實現淨零轉型與強化供應鏈永續韌性，台北捷運依循「ISO 20400 永續採購指南」標準，啟動永續採購管理制度建置工作，導入系統性管理機制，強化永續供應鏈管理。2024 年辦理「永續供應鏈管理準則建置」專題課程，透過教育訓練全面提升內部採購人員專業認知與實務能力，奠定未來制度推動之基礎。

另將「於履約時願意使用綠色產品（如清潔劑、建材、紙類、電器等），並檢附訂購證明、供貨證明或合作意向書等文件，及環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章等相關綠色產品證明文件者」，列入廠商評選加分項目，藉由評選評分機制，向供應商推廣永續理念，2024 年評選項目納入 ESG 採購案件數共計 60 案。

5.4.1 台北捷運供應鏈

台北捷運之供應鏈上中下游關係如下圖所示，供應商分為工程、勞務、財物三大類別。為配合國家供應商在地化及綠色採購政策趨勢，透過三大主軸行動計畫，推動永續供應鏈管理。有關近 3 年在地及綠色採購數據情形請詳附錄一、永續績效統計之表 17。



► 2024 年採購類型及金額

採購類別	採購案件數	採購金額	採購佔比
工程	11	464,649,694	4.35%
勞務	320	3,968,488,461	37.15%
財物	703	6,248,295,014	58.50%
合計	1,034	10,681,433,169	100.00%

► 永續供應鏈管理三大主軸

主軸	持續性管理作為	未來精進計畫
供應商溝通及要求 <ul style="list-style-type: none"> ESG 宣導 ESG 納入評選 	透過審查、管理及講習會等方式，闡述恪遵法規與程序，並藉以提升廠商對 ESG 之重視，以達永續發展之目標。	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開供應商講習會，邀請專業講師分享永續相關議題，並表揚前一年度執行綠色採購及企業社會責任績效優良供應商。 將 ESG 因子納入採購評選項目之評分標準，未來將持續擴大範疇與管理深度。
維修備品國產化 (在地採購)	<ul style="list-style-type: none"> 透過整合供應商源及協助技術移轉，扶植國內供應商，打造品質優良物料及零組件之在地供應鏈。 召開內部會議訂定國產化規格及安全驗證作法。 	<ul style="list-style-type: none"> 整合國產商源資訊，主動媒合維修需求單位，增加國產化採購項目與金額。 制定同等品規格及驗證規範，開發國內商源。 推動系統重置國產化（如空調系統、照明系統）。 同業間軌道國產化經驗交流，增加商源。 訂定合作辦法以提供場域供廠商產品驗證（如變壓器、TSIS 驗證場域）。 配合交通部國產化補助作業辦法規劃國產品開發採購，以利補助申請並擴大開發效益。
綠色採購	財物採購案件： 依行政院環境部「年度機關綠色採購績效評核方法」辦理綠色產品指定項目之採購，達成率 100%。	工程及勞務採購案件： <ul style="list-style-type: none"> 宣導廠商增加採購綠色、低碳等產品。 宣導廠商履約過程提供環保、節能、省水或綠建材、低碳等綠色產品，至行政院環境部設置之「民間企業及團體綠色採購申報平臺」申報。

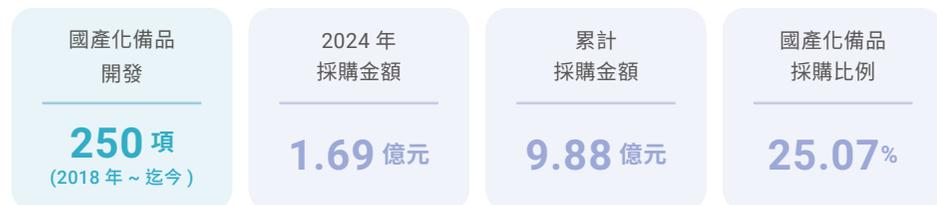
5.4.2 推動供應鏈國產化與綠色採購

供應鍊國產化

為強化供應鍊自主性與韌性，台北捷運配合交通部鐵道局推動之「鐵道系統維修備品國產化作業指引」，參與國產化推動計畫，致力於降低對原廠進口零組件之依賴，透過召開廠商說明會，廣泛徵詢國內商源，鼓勵本地廠商參與維修備品的開發與供應，藉此扶植國內工業技術，提升在地產業能量。

推動國產化不僅有助於降低採購成本，亦可縮短交貨期程，減少長程運輸所造成之碳排放，實現節能減碳目標。未來，台北捷運將持續依循交通部鐵道局所訂定之國產化關鍵績效指標，深化與國內廠商之合作，強化在地供應鍊的穩定性與韌性，攜手打造更具永續性的捷運系統。

2024 年國產化推動亮點



國產大事紀

	新增國產項目	國產採購金額	國產化比例	重點執行專案
2022	27 項	1.63 億元	23.23%	321 型電聯車車間電纜專案更換 60 件，節省約 6,012 萬元。
2023	26 項	1.64 億元	23.35%	321/341 型電聯車車廂門控制單元 (DCU) 專案更換 231 件，節省約 1,894.2 萬元。
2024	34 項	1.69 億元	25.07%	321 型 24Y 執行集電器總成大修翻修作業更換 864 件，節省約 2,281 萬元。

捷運聯盟國產化開發交流

台北捷運自行開發車門滾輪，近 3 年節省約 707 萬元，因成效良好，故協助 SMRT(新加坡地鐵) 進行同品項開發，開發成功後 SMRT 採購 9,516 件，節省約 575 萬元。



綠色採購

台北捷運落實綠色採購政策，配合行政院環境部綠色採購指引，於財物採購案導入環保產品採購，綠色產品指定項目達成率 100%。針對工程與勞務類採購案件，則透過契約要求與廠商宣導，鼓勵在履約階段採用節能、省水、環保建材等低碳產品，並推動廠商於「民間企業及團體綠色採購申報平臺」完成申報程序，以提升整體供應鍊對環境責任的投入程度。

除綠色採購外，本公司亦積極導入採購作業數位化，完成需求申請、物料領退、採購招標等流程之無紙化作業，並建置小額採購作業 e 化平台，提供廠商線上報價、決標與簽約機制，廠商無須親赴現場即可完成作業，有效降低交通往返造成的碳排放與行政負荷，提升流程效率與環境效益。

同時，小額採購電子發票執行率已有成效，內部亦定期進行控制機制自我評估，並透過會議與電子公告持續宣導改善作法，落實採購端源頭減碳與數位治理精神。未來將持續深化電子化與綠色採購整合機制，打造兼具效率、透明與永續的現代化採購模式。

五捷聯合採購－突破過往模式推動

為強化資源整合效率，並兼顧運輸減碳與行政簡化目標，台北捷運推動「五捷聯合採購」機制，攜手臺中、高雄、桃園及新北捷運，共同針對日常營運所需之標準化物料及共同性用品進行統一採購。此合作機制建構於既有採購作業基礎上，擴大採購量能，提升與供應商議價效率，並藉由統一配送，實質降低運輸過程產生之碳排放，展現整合式綠色採購作為。此外，台北捷運將採購量能與國際夥伴連結，於特定項目協助新加坡地鐵執行物資採購作業，拓展公共運輸領域之跨國合作版圖，擴大永續影響力。

► 聯合採購模式流程



◆ 2024 年聯合採購亮點效益 ◆

- ◆ **建立溝通平台**：為滿足各捷運公司於聯合採購大量且頻繁的聯繫及資訊交流需求，建立「捷運共用物料」資訊平台，作為聯合採購成員意見溝通及資訊共享之介面，大幅提升整體作業效率。
- ◆ **建立聯合採購 SOP**：為使各捷運公司有一致性之契約規範及作業程序，依政府採購法第 40 條及細則 42 條採「委託代辦」規定辦理，以台北捷運為代辦機關，擬定需求、發包採購與履約等各階段作業方式，因各捷運公司作業程序互有不同，經多次討論後，建立聯合採購 SOP，引領所有成員據以執行。
- ◆ **擴大聯合採購範圍**，新增「非物料」類採購案件，如頭燈組（防水型）等 9 項採購（107 萬元）。
- ◆ 2024 年聯合採購計 119 項，金額約 2,129 萬元，如切斷閘大修修理包等採購，具有以量制價、提高規模經濟效益及降低採購成本效益。

5.4.3 攜手供應商推動永續發展

供應商大會

台北捷運以永續發展 ESG 為企業責任，2024 年 3 月 25 日舉辦「全球視角下企業永續轉型的必備布局」講座，邀請中華民國企業永續發展協會秘書長莫冬立擔任主講人，讓供應商共同學習瞭解 ESG 對於企業經營的重要性，並鼓勵供應商推動 ESG，讓公司、供應商及所屬員工三者共生共榮，達成企業永續發展的目標。

本次講座吸引 93 家供應商、逾百人參與，此外，會中公開發揚優良合作廠商，頒獎給榮獲「環境永續清潔優良廠商」、「職業安全衛生優良廠商」、「協力開發國產備品優良廠商」及「清潔達人」，總計有 14 家廠商 7 名清潔達人榮獲殊榮。



▲「全球視角下企業永續轉型的必備布局」講座



▲主講人—中華民國企業永續發展協會秘書長莫冬立

與廠商共同宣導 ESG

台北捷運於 2024 年 9 月及 12 月分別與信實保全及先鋒保全於捷運車站（忠孝新生站、大直站），共同辦理宣導捷運安全 ESG 相關活動。

與信實保全於捷運忠孝新生站舉辦急救知識推廣活動，致力於宣導心肺復甦術（CPR）及自動體外心臟電擊器（AED）的正確使用，提升搭乘捷運民眾應對緊急狀況的能力。



▲推廣 CPR 及 AED 急救知識

與先鋒保全於捷運大直站舉辦防暴力侵害之基本常識與技能，提升搭乘捷運民眾對於遇到危安事件時的自我保護意識與應對能力。



▲宣導防暴力侵害之基本常識與技能



附錄

附錄一：永續績效

附錄二：GRI 準則揭露索引表

附錄三：TCFD 內容索引表

附錄四：SASB 內容索引表

附錄五：會計師獨立確信報告

附錄一：永續績效

表 1、系統可用度統計

項目		2022 年	2023 年	2024 年
台北捷運	實際運轉時間 (小時)	33,758	33,759	33,851
	總運轉時間 (小時)	33,763	33,763	33,855
	平均系統可用度	99.99%	99.99%	99.99%
貓空纜車	實際運轉時間 (分鐘)	217,814	229,488	225,654
	總運轉時間 (分鐘)	217,858	229,551	226,120
	平均系統可用度	99.98%	99.97%	99.79%

註：平均系統可用度 = 實際運轉時間 / 總運轉時間 *100%。

表 2、員工人力統計 GRI 2-7

單位：人

類別	2022 年			2023 年			2024 年		
	正職	英文翻譯	總計	正職	英文翻譯	總計	正職	英文翻譯	總計
男性	4,997	0	4,997	4,852	0	4,852	4,776	0	4,776
女性	1,317	1	1,318	1,310	1	1,311	1,287	1	1,288
總計	6,314	1	6,315	6,162	1	6,163	6,063	1	6,064

註：公司僱用之人員含全工時及部分工時，全工時為正職人員，部分工時為英文翻譯。

表 3、非員工工作者人力統計 GRI 2-8

單位：人

類別		2022 年	2023 年	2024 年
勞務派遣				
工作類型	勞務派遣契約每日全工時 (每日 8 小時) 執行該契約工作者，主要業務為車站之派遣站務員、兒童新樂園或貓空纜車之派遣 (助理) 場管員及派遣客服員等	361	301	309
契約關係	第三方雇用			
勞務承攬				
工作類型	勞務承攬契約每日全工時 (每日 8 小時) 執行該契約工作者，主要業務為清潔、保全及維護等類人力	2,042	1,906	1,898
契約關係	第三方雇用			
志工				
工作類型	主要業務為協助車站及兒童新樂園旅 (遊) 客諮詢與引導等服務	292	275	290
契約關係	第三方雇用			
總計		2,695	2,482	2,497

表 4、員工年齡層、職級及學歷分佈 GRI 405-1

單位：人

類別	組別	2022 年			2023 年			2024 年		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
職務	一級主管以上人員	4	41	45	4	41	45	4	42	46
	行政非輪班人員	574	1,340	1,914	582	1,349	1,931	590	1,698	2,288
	線上輪班人員	739	3,616	4,355	724	3,462	4,186	693	3,036	3,729
小計		1,317	4,997	6,314	1,310	4,852	6,162	1,287	4,776	6,063
年齡	20 (含) 以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	21~30	135	436	571	107	362	469	79	303	382
	31~40	545	1,248	1,793	505	1,094	1,599	458	960	1,418
	41~50	493	2,459	2,952	521	2,337	2,858	534	2,207	2,741
	51~60	118	811	929	151	1,002	1,153	193	1,246	1,439
	61~70	26	43	69	26	57	83	23	60	83
小計		1,317	4,997	6,314	1,310	4,852	6,162	1,287	4,776	6,063
最高學歷	博士	0	5	5	0	4	4	0	4	4
	碩士	173	622	795	176	607	783	178	601	779
	學士	922	2,907	3,829	916	2,823	3,739	902	2,795	3,697
	副學士 (含專科)	164	1,065	1,229	162	1,036	1,198	154	1,007	1,161
	高中職	58	393	451	56	380	436	53	367	420
	國中	0	5	5	0	2	2	0	2	2
小計		1,317	4,997	6,314	1,310	4,852	6,162	1,287	4,776	6,063

表 5、多元人力進用 GRI 405-1

單位：人

項目		2022 年		2023 年		2024 年	
		身心障礙	原住民	身心障礙	原住民	身心障礙	原住民
法定要求進用人數		187	62	181	60	180	60
實際進用人數	男性	131	75	126	74	127	76
	女性	36	30	35	29	36	27
	總計	167	105	161	103	163	103

註：「實際進用人數」若依「身心障礙者權益保障法規定」，每進用重度以上身障者，1 人以 2 人核計，加權後 2024 年總計進用身心障礙者 200 人，符合法律規定。

表 6、員工新進統計 GRI 401-1

單位：人

類別	組別	2022 年			2023 年			2024 年		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
年齡別	20 (含) 以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	21~30	13	68	81	22	62	84	9	33	42
	31~40	3	34	37	12	24	36	5	18	23
	41~50	0	6	6	3	16	19	1	7	8
	51~60	1	0	1	2	1	3	0	1	1
	61~70	0	0	0	0	1	1	0	0	0
	小計	17	108	125	39	104	143	15	59	74

註：此人數為全工時正職人員 (含留職停薪)，不含部分工時人員。

表 7、員工離職統計 GRI 401-1

單位：人

類別	組別	2022 年			2023 年			2024 年		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
年齡別	20 (含) 以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	21~30	8	50	58	18	57	75	7	8	15
	31~40	16	39	55	18	78	96	11	44	55
	41~50	1	42	43	5	59	64	6	34	40
	51~60	2	38	40	2	38	40	5	37	42
	61~70	3	7	10	4	16	20	9	12	21
	小計	30	176	206	47	248	295	38	135	173

註：此人數為全工時正職人員 (含留職停薪)，不含部分工時人員。

表 8、員工受績效檢核統計 GRI 404-3

單位：人

類別	2022 年						2023 年						2024 年					
	女性	男性	合計	主管	非主管	合計	女性	男性	合計	主管	非主管	合計	女性	男性	合計	主管	非主管	合計
接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	1,267	4,956	6,223	1,193	5,030	6,223	1,257	4,800	6,057	1,163	4,894	6,057	1,249	4,694	5,943	1,160	4,783	5,943
員工總數	1,267	4,958	6,225	1,195	5,030	6,225	1,257	4,802	6,059	1,165	4,894	6,059	1,249	4,696	5,945	1,162	4,783	5,945
比例 (包含董事長及總經理)	100%	99.96%	99.97%	99.83%	100%	99.97%	100%	99.96%	99.97%	99.83%	100%	99.97%	100%	99.96%	99.97%	99.83%	100%	99.97%
比例 (排除董事長及總經理)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

註 1：「員工總數」包含董事長及總經理，但排除留職停薪等未受定期績效及職涯發展檢視人員。

註 2：董事長及總經理由臺北市政府逕行評核，非屬本公司權責，故計算此比例時予以排除 (二者皆為男性主管)。

表 9、依工作類別分類之員工受訓時數統計 GRI 404-1

年度		2022 年			2023 年			2024 年		
類別	性別	員工人數	訓練總時數	平均受訓時數	員工人數	訓練總時數	平均受訓時數	員工人數	訓練總時數	平均受訓時數
營運	女	745	27,243	36.57	834	39,911	47.85	827	29,199	35.31
	男	1,882	71,929	38.22	1,973	82,062	41.59	1,956	69,849	35.71
維修	女	123	4,961	40.33	132	5,480	41.52	128	4,485	35.04
	男	2,259	87,129	38.57	2,381	94,146	39.54	2,344	82,254.5	35.09
其他	女	388	12,148	31.31	293	9,851	33.62	297	10,173.5	34.25
	男	810	28,686	35.41	442	17,236	39.00	448	16,775	37.44
總計		6,207	232,096	37.39	6,055	248,686	41.07	6,000	212,736	35.46

註 1：此員工人數為全工時正職人員，不含留職停薪及部分工時人員。

註 2：「其他」係指線上單位以外之行政單位人員。

表 10、依員工類別分類之員工受訓時數統計 GRI 404-1

年度		2022 年			2023 年			2024 年		
類別	性別	員工人數	訓練總時數	平均受訓時數	員工人數	訓練總時數	平均受訓時數	員工人數	訓練總時數	平均受訓時數
主管人員	女	79	3,953	50.04	79	3,510.5	44.44	80	3,893	48.66
	男	1,129	46,851	41.50	1,062	42,764	40.27	1,087	46,874.5	43.12
非主管人員	女	1,177	40,399	34.32	1,180	51,731.5	43.84	1,172	39,964.5	34.10
	男	3,822	140,893	36.86	3,734	150,680	40.35	3,661	122,004	33.33
總計		6,207	232,096	37.39	6,055	248,686	41.07	6,000	212,736	35.46

註：此員工人數為全工時正職人員，不含留職停薪及部分工時人員。

表 11、職業災害統計 GRI 403-9

項目	員工	廠商 (含承攬商及派遣)	志工	說明
職業傷害造成之死亡數量	0	0	0	1. 職業傷害造成之死亡比率 = (職業傷害造成之死亡人數 / 總經歷工時) × 200,000。 2. 嚴重的職業傷害比率 = (嚴重的職業傷害人次數 / 總經歷工時) × 200,000。 3. 可記錄之職業傷害比率 = (失能傷害人次數 / 總經歷工時) × 200,000。 4. 可記錄工傷事件總發生率 (TRIR) = (員工及非員工工作者失能傷害事件數 / 總經歷工時) × 200,000。 5. 工傷事件死亡率 = (員工及非員工工作者職業傷害造成之死亡人數 / 總經歷工時) × 200,000。 6. 虛驚事件頻率 (NMFR) = (員工及非員工工作者虛驚事件數 / 總經歷工時) × 200,000。 7. 總經歷工時：員工為 11,508,051 小時，承攬商 2,885,208 小時，志工為 29,196 小時。
職業傷害造成之死亡比率	0	0	0	
嚴重的職業傷害數量	0	0	0	
嚴重的職業傷害比率	0	0	0	
可記錄之職業傷害數量	0	7	0	
可記錄之職業傷害比率	0	0.48	0	
職業傷害主要類型	-	跌倒 (3 件)	-	
可記錄工傷事件總發生率 (TRIR)	0	0.48	0	
工傷事件死亡率	0	0	0	
虛驚事件頻率 (NMFR)	0	5.06	0	

表 12、廢棄物產出情形 GRI 306-3、306-4、306-5

廢棄物類別		單位	處理方式	2022 年	2023 年	2024 年	增減幅度
一般廢棄物	台北捷運	噸	未統計	未統計	未統計	未統計	未統計
	貓空纜車	噸	未統計	未統計	未統計	未統計	未統計
	台北小巨蛋	噸	未統計	未統計	未統計	未統計	未統計
	兒童新樂園	噸	未統計	未統計	未統計	未統計	未統計
一般事業廢棄物	廢金屬	噸	離場→回收	863.4	734.8	875.59	19.2%
	混合五金	噸	離場→回收	27.0	37.4	60.0	未統計
	廢油	公升	離場→回收	49.9	41.5	44.2	18.1%
	廢燈管	噸	離場→回收	未統計	未統計	5.7	未統計
	廢電纜	噸	離場→回收	5.5	未統計	未統計	未統計
	廢電池	噸	離場→回收	56.1	76.6	32.7	-57.3%
	廢棧板、木箱、木材	噸	離場→回收	未統計	34.8	24.0	-31%
	土木營建廢棄物	噸	離場→回收、焚化	未統計	未統計	未統計	未統計
	物料類廢棄物(不可回收)	噸	離場→焚化	84.0	40.4	7.0	-82.7%
	統計	總產出量	噸	-	1,080.9	924.0	1,049.15
回收率		%	-	92.23%	95.63%	99.33%	8.5%
每服務人次產出量		噸 / 萬人	-	0.0183	0.0129	0.014	8.8%
每元營業額產出量		噸 / 百萬元	-	0.0663	0.0468	0.0509	8.7%

註 1：回收率定義為「回收處理量占廢棄物總產出量之比例」。

註 2：廢油申報以公升為單位，無額外秤重，以每公升廢油重 0.9 公斤作為密度參數進行換算。

表 13、經濟效益 GRI 201-1

單位：千元

項目	2022 年	2023 年	2024 年	資料來源
直接經濟價值之產生 (A)	16,944,128	20,519,781	21,358,684	損益表 - 營業收入及營業外收入
直接經濟價值之分配 (B) 【B=C+D+E+F】	16,787,422	20,422,147	20,952,605	
營業成本 (C)	14,811,270	18,397,267	18,876,870	損益表 - 營業成本
營業費用 (D)	1,972,826	2,017,848	2,067,590	損益表 - 營業費用
財務成本 (E)	173	2,913	307	損益表 - 財務費用
其他利益及損失 (F)	3,153	4,119	7,838	損益表 - 其他營業外費用
稅前淨利 (G) 【G=A-B】	156,706	97,634	406,079	損益表 - 稅前淨利
補充揭露資訊				
營業成本 - 員工薪資與福利	6,367,923	6,272,750	6,462,305	運輸費用、投資性不動產費用、代理費用及什項營業成本之用人費用
營業費用 - 員工薪資與福利	1,022,853	1,084,007	1,226,538	業務費用、管理費用、研究發展費用及員工訓練費用之用人費用
小計 - 員工薪資與福利	7,390,776	7,356,757	7,688,843	
財務成本 - 利息費用	172	287	307	損益表 - 利息費用

註：2022~2024 年經濟績效數據採用審計部臺北市審計處決算書表之數據。

表 14、委管事業財務表現 GRI 201-1

單位：千元

委管事業	項目	2022 年	2023 年	2024 年	資料來源說明
貓空纜車	營業總收入	128,888	239,363	213,970	會計月報 - 貓空纜車收支概況統計表
	營業總支出	233,510	237,449	247,245	
	契約繳納數	-	1,225	-	
	虧損	104,622	-	33,275	
	虧損補貼數	104,622	-	33,275	
	結餘	-	689	-	
台北小巨蛋	營業總收入	402,741	489,904	480,459	會計月報 - 台北小巨蛋收支概況統計表
	營業總支出	282,660	294,394	317,659	
	契約繳納數	60,407	125,127	104,192	
	虧損	-	-	-	
	虧損補貼數	-	-	-	
	結餘	59,674	70,383	58,608	
兒童新樂園	營業總收入	169,208	260,021	247,809	會計月報 - 兒童新樂園收支概況統計表
	營業總支出	203,669	230,674	238,964	
	契約繳納數	-	16,444	3,117	
	虧損	34,461	-	-	
	虧損補貼數	34,461	-	-	
	結餘	-	12,903	5,728	

表 15、公協會參與情形 GRI 2-28

項次	國內 / 國外	公協會組織名稱	身分	項次	國內 / 國外	公協會組織名稱	身分
1	國內	中國工程師學會	會員	16	國內	中華民國品質學會	會員
2	國內	台灣軌道工程學會	理事	17	國內	中衛發展中心	會員
3	國內	中華民國道路協會	會員	18	國內	中華民國工業安全衛生協會	會員
4	國內	台灣策略成本管理學會	會員	19	國內	中華民國振動與噪音工程學會	會員
5	國內	中華軌道車輛工業發展協會	會員	20	國內	社團法人中華民國內部稽核協會	會員
6	國內	中華智慧運輸協會	會員	21	國內	中華民國滑冰協會	會員
7	國內	中華民國管理科學學會	會員	22	國內	中華民國冰球協會	會員
8	國內	台北市交通安全促進會	會員	23	國內	中國材料科學學會	會員
9	國內	中華民國運輸學會	會員	24	國內	財團法人台灣觀光協會	會員
10	國內	台灣軌道經濟發展協會	會員	25	國內	臺北市旅館商業同業公會	會員
11	國內	中華價值管理學會	會員	26	國外	UITP 國際公共交通聯會	亞太區委員會副主席 亞太城市軌道平臺會員
12	國內	台灣鐵道觀光協會	理事				
13	國內	中華民國訓練協會	監事	27	國外	COMET 國際地鐵聯盟	會員
14	國內	社團法人中華採購與供應管理協會	會員	28	國外	APTA 美國大眾運輸協會	會員
15	國內	中華民國電梯協會	理事	29	國外	OITAF 國際纜索運輸協會	會員

表 16、反貪腐教育訓練 GRI 205-2

年度	2024 年		
	訓練人數	該類別人數	涵蓋比例
主管人員	1,167	1,167	100%
非主管人員	4,833	4,833	100%
合計	6,000	6,000	100%

表 17、在地及綠色採購 GRI 204-1

在地採購	2022 年	2023 年	2024 年
本國供應商決標金額比例	99.29%	99.64%	95.26%
維修備品國產化採購金額比例	23.23%	23.35%	25.07%
綠色採購	2022 年	2023 年	2024 年
綠色採購金額 (元)	70,257,115.6	90,531,679.6	113,706,330.7

註：依環境部「年度機關綠色採購績效評核方法」採購綠色環保產品(環境部每年調整公告採購項目)。

附錄二：GRI 準則揭露索引表

使用聲明	台北捷運已依循 GRI 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	無

一般揭露：2021

GRI 準則	揭露項目	對應章節及補充說明	頁碼
組織及報導實務			
2-1	組織詳細資訊	關於本報告書、台北捷運簡介	3、6
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3
2-4	資訊重編	報告書中數據内容若有資訊重編，將註解說明重編情形	-
2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	3
活動與工作者			
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	台北捷運業務範疇、5.4 永續供應鏈管理	6、124
2-7	員工	2.1 人力優化與組織發展、附錄一 永續績效統計之表 2	38、129
2-8	非員工的工作者	2.1 人力優化與組織發展、附錄一 永續績效統計之表 3	38、130
治理			
2-9	治理結構及組成	5.1.3 當責公司治理	113
2-10	最高治理單位的提名與遴選	5.1.3 當責公司治理	113
2-11	最高治理單位的主席	5.1.3 當責公司治理	113
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續治理組織架構、利害關係人議合與重大議題鑑別、5.1.3 當責公司治理、5.1.4 永續治理組織	9、12、113、116

GRI 準則	揭露項目	對應章節及補充說明	頁碼
2-13	衝擊管理的負責人	5.1.3 當責公司治理、5.1.4 永續治理組織	113、116
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書、利害關係人議合與重大議題鑑別、5.1.3 當責公司治理、5.1.4 永續治理組織	3、12、113、116
2-15	利益衝突	5.1.3 當責公司治理	113
2-16	溝通關鍵重大事件	利害關係人議合與重大議題鑑別、5.1.4 永續治理組織	12、116
2-17	最高治理單位的群體智識	5.1.3 當責公司治理	113
2-18	最高治理單位的績效評估	5.1.3 當責公司治理	113
2-19	薪酬政策	5.1.3 當責公司治理	113
2-20	薪酬決定流程	5.1.3 當責公司治理	113
2-21	年度總薪酬比率	2.2.2 員工薪酬政策	43
策略、政策與實務			
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話、總經理的話、永續藍圖	4、5、8
2-23	政策承諾	5.3 誠信治理與法規遵循、2.2.1 人權與勞資關係	121、41
2-24	納入政策承諾	5.3 誠信治理與法規遵循、2.2.1 人權與勞資關係	121、41
2-25	補救負面衝擊的程序	利害關係人議合與重大議題鑑別	12
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	利害關係人議合與重大議題鑑別、2.2.1 人權與勞資關係	12、41
2-27	法規遵循	5.3 誠信治理與法規遵循	121
2-28	公協會的會員資格	附錄—永續績效統計之表 15	139
利害關係人議合			
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人議合與重大議題鑑別	12
2-30	團體協約	2.2.1 人權與勞資關係	41

重大議題揭露

GRI 準則		揭露項目	對應章節及補充說明	頁碼
GRI 3 重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	利害關係人議合與重大議題鑑別	12
	3-2	重大主題列表	利害關係人議合與重大議題鑑別	12
	3-3	重大主題管理	利害關係人議合與重大議題鑑別	12
誠信經營				
GRI 205 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	5.3 誠信治理與法規遵循	121
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	5.3 誠信治理與法規遵循、附錄一 永續績效統計表之表 16	121、140
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	5.3 誠信治理與法規遵循	121
GRI 206 反競爭行為	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	5.3 誠信治理與法規遵循；年度未有相關情事發生	121
創造永續財務績效				
GRI 201 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	5.1.1 穩健營運表現、附錄一 永續績效統計表之表 13 與表 14	104、137、138
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	2.4.4 員工福利與退休制度	55
	201-4	取自政府之財務補助	5.1.1 穩健營運表現	104
數位創新與智慧營運				
N/A	N/A	N/A	3.1 數位創新主軸、3.2 AI 與智慧營運、3.3 數位驅動與人才培育	68、69、78
強化人才培育與發展				
GRI 401 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	2.1.2 人才招募與留任、附錄一 永續績效統計表之表 6 與表 7	39、132、133
GRI 404 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	2.3.1 員工基本訓練規劃與成果、附錄一 永續績效統計表之表 9 與表 10	44、134
	404-2	提升員工職能管理及過渡協助方案	2.3.1 員工基本訓練規劃與成果、2.3.2 員工職涯發展規劃	44、46
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	2.1.3 定期績效考核、附錄一 永續績效統計表之表 8	40、133
GRI 410 保全實務	410-1	保全人員接受人權政策或程序之訓練	2.3.3 保全訓練實務	48

GRI 準則		揭露項目	對應章節及補充說明	頁碼
強化系統營運安全				
GRI 416 顧客健康與安全	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	1.1.1 安全風險管理	23
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	年度未有相關情事發生	-
隱私與資訊安全管理				
GRI 418 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.3 資訊與個資安全；年度未有相關情事發生	34
優化顧客服務流程				
N/A	N/A	N/A	1.2.1 旅客安心措施、1.2.2 乘車體驗再升級、1.2.3 維持高滿意度	29、31、33
氣候變遷治理				
GRI 201 經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1.1 氣候治理與風險管理制度、4.1.2 氣候治理策略	84、85
GRI 302 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2.1 能源使用與溫室氣體排放	90
	302-2	組織外部的能源消耗量	4.2.1 能源使用與溫室氣體排放	90
	302-3	能源密集度	4.2.1 能源使用與溫室氣體排放	90
	302-4	減少能源消耗	4.2.2 能源使用與溫室氣體減量	92
	302-5	降低產品和服務的能源需求	4.2.2 能源使用與溫室氣體減量	92
GRI 305 排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2.1 能源使用與溫室氣體排放	90
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2.1 能源使用與溫室氣體排放	90
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	暫無納入盤查範疇	-
	305-4	溫室氣體排放強度	4.2.1 能源使用與溫室氣體排放	90
	305-5	溫室氣體排放減量	4.2.2 能源使用與溫室氣體減量	92
	305-6	臭氧層破壞物質（ODS）的排放	因產業特性，無排放 ODS	-
	305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）及其它顯著的氣體排放	4.3.3 其他環境保護措施；因產業特性，無排放氮氧化物（NOx）或硫氧化物（SOx）	99

GRI 準則	揭露項目	對應章節及補充說明	頁碼	
提升員工健康與福祉				
GRI 403 職業安全衛生：2018	403-1	職業安全衛生管理系統	2.4.1 職業安全衛生政策與系統	49
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	2.4.1 職業安全衛生政策與系統	49
	403-3	職業健康服務	2.4.3 健康促進活動與健康檢查	53
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	2.4.1 職業安全衛生政策與系統	49
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	2.4.2 營造健康安全的工作環境	52
	403-6	工作者健康促進	2.4.3 健康促進活動與健康檢查	53
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	2.4.1 職業安全衛生政策與系統	49
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	2.4.1 職業安全衛生政策與系統	49
	403-9	職業傷害	2.4.2 營造健康安全的工作環境、附錄一 永續績效統計之表 11	52、135
	403-10	職業病	2.4.2 營造健康安全的工作環境	52

一般議題揭露

GRI 準則		揭露項目	對應章節及補充說明	頁碼
推動永續供應鏈管理				
GRI 204 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	5.4 永續供應鏈管理、附錄一 永續績效統計之表 17	124、140
GRI 408 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	5.4 永續供應鏈管理、年度未有相關情事發生	124
GRI 409 強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	5.4 永續供應鏈管理、年度未有相關情事發生	124
促進員工溝通與多元平等				
GRI 401 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	2.1.2 人才招募與留任、附錄一 永續績效統計之表 6 與表 7	39、132、133
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	2.4.4 員工福利與退休制度	55
	401-3	育嬰假	2.4.4 員工福利與退休制度	55
GRI 402 勞資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	2.2.1 人權與勞資關係	41
GRI 405 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	5.1.3 當責公司治理、2.1 人力優化與組織發展、附錄一 永續績效統計之表 4 與表 5	113、38、131、132
GRI 406 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	2.2.1 人權與勞資關係、年度未有相關情事發生	39
GRI 408 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	2.2.1 人權與勞資關係、年度未有相關情事發生	39
GRI 409 強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2.2.1 人權與勞資關係、年度未有相關情事發生	39
擴大社會關懷與社區參與				
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	2.5 生活關懷與社會共好	58
GRI 413 當地社區	413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	2.5 生活關懷與社會共好	58

GRI 準則		揭露項目	對應章節及補充說明	頁碼
水資源管理				
GRI 303 水與放流水	303-1	共享水資源之相互影響	4.3.1 水資源管理與污染防治	96
	303-2	與排水相關衝擊的管理	4.3.1 水資源管理與污染防治	96
	303-3	取水量	4.3.1 水資源管理與污染防治	96
	303-4	排水量	4.3.1 水資源管理與污染防治、由於營運特性，僅能統計機廠排水量	96
	303-5	耗水量	由於營運特性，無統計耗水量	-
廢棄物管理				
GRI 306 廢棄物	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	4.3.2 廢棄物管理與污染防治	97
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	4.3.2 廢棄物管理與污染防治	97
	306-3	廢棄物的產生	4.3.2 廢棄物管理與污染防治、附錄一 永續績效統計之表 12	97、136
	306-4	廢棄物的處置移轉	4.3.2 廢棄物管理與污染防治、附錄一 永續績效統計之表 12	97、136
	306-5	廢棄物的直接處置	4.3.2 廢棄物管理與污染防治、附錄一 永續績效統計之表 12	97、136

附錄三：TCFD 內容索引表

對應報告書章節－氣候變遷風險與機會

面向	建議揭露項目	頁碼
 治理	董事會對氣候相關風險與機會的監督	84
	管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色	84
 策略	鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	86
	衝擊組織在業務、策略和財務規劃的氣候相關風險與機會	86
	組織在策略上的韌性，考量不同氣候相關情境	86
 風險管理	氣候相關風險的鑑別和評估流程	85
	氣候相關風險的管理流程	85
	氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程和整合在組織的整體風險管理制度	84
 指標與目標	組織評估氣候相關風險與機會所使用的指標	84
	範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	88
	組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	84

附錄四：SASB 內容索引表

主題	指標	數值	單位	說明	頁碼	
溫室氣體 排放	TR-RA-110a.1	範疇一總排放量	31,748	tCO ₂ e	近三年統計數據請詳對應章節	90
	TR-RA-110a.2	研擬範疇一排放的長期 / 短期策略或計劃， 減排目標以及針對這些目標的績效分析	-	-	關於溫室氣體排放 (包含範疇一與範疇二) 之短中長期策略 與減量目標請詳對應章節	92
	TR-RA-110a.3	1. 總能源消耗 2. 再生能源百分比	2,513,596 0.01	GJ %	總能源包含外購電力、再生能源 (排除外售電力)、固定源與 移動源之汽柴油燃燒，近三年統計數據請詳對應章節	90
空氣品質	TR-RA-120a.1	1. 空氣污染物排放總量 2. NO _x (不包括 N ₂ O) 排放量 3. 顆粒物 (PM ₁₀) 排放量	0 0 0	噸 噸 噸	台北捷運與委管事業營運以電力為主要能源，皆無 NO _x , SO _x , PM ₁₀ , PM _{2.5} 等管制汙染物排放與列管之情形	99
勞動者健 康與安全	TR-RA-320a.1	1. 可記錄工傷事件總發生率 (TRIR) 2. 工傷事件死亡率 3. 虛驚事件頻率 (NMFR)	0.09 0 1.01	- - -	各類型工作者相關數據請詳附錄一、表 11	52
競爭行為	TR-RA-520a.1	與反競爭行為規定相關的法律訴訟導致的 金錢損失總額	0	貨幣	年度無相關情事發生	-
意外與 安全管理	TR-RA-540a.1	事故和事件數量	事故與事件數量：0 一般事故率 (件 / 百萬車公里)：0 重大事故率 (件 / 百萬車公里)：0 輕傷率 (人 / 百萬人次)：0.59 犯罪率 (件 / 百萬延人公里)：0.03	-	依「大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法」第十三條 大眾捷運系統發生之行車事故，依其所致傷亡人數、財產損 失及影響正線運轉結果，分為重大行車事故、一般行車事故 及行車異常事件	25
	TR-RA-540a.2	1. 有害物質洩漏事故數 2. 有害物質洩露非事故的數量	0 0	件 件	近三年無相關情事發生	-

主題	指標	數值	單位	說明	頁碼	
意外與安全管理	TR-RA-540a.3	美國聯邦鐵路局 (FRA) 建議的違規缺失數量	0	件	以「主管機關檢查缺失數量」表示，近三年無相關情事發生	-
	TR-RA-540a.4	鐵路完整性檢查頻率 (每週的檢查次數 * 檢查的軌道公里 / 總主軌道公里)	100%	-	<ul style="list-style-type: none"> ◆高運量：每週巡檢 1 次 巡檢軌道公里數 (km)：435.84 主軌道總公里數 (km)：435.84 ◆文湖線：每 2 週巡檢 1 次 巡檢軌道公里數 (km)：130 主軌道總公里數 (km)：130 	26
活動指標	TR-RA-000.A	運輸的貨物總量	741,824,511	人	台北捷運以提供旅客運送服務為主要業務，本指標揭露年度旅客運量 (人次)	105
	TR-RA-000.B	聯運的貨物總量	不適用	-	主要提供以人為單位的運輸服務，並無聯運貨物運輸服務，不適用	-
	TR-RA-000.C	軌道公里數	565.84	Km	高運量鋼軌長度 435.84 公里、文湖線混凝土行駛路面 70.8 公里、文湖線鋼製行駛路面 59.2 公里，加總為 565.84 公里，其中營運里程 131.1 公里	26
	TR-RA-000.D	每 1 人次搭乘捷運 1 公里的收入	3.16	元 / 延人公里	<p>因應捷運業務特性，以提供旅客運送服務為主要業務，並無貨物運輸服務，故此項指標呈現為「每 1 人次搭乘捷運 1 公里的收入」(元 / 延人公里)，採用的計算方式如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆每 1 人次的票務收入 17,622,344,336 (元) ÷ 年度總運量 741,824,511 (人次) = 23.75 (元) ◆每延人公里收入 [每 1 人次的票務收入 23.75 (元) ÷ 平均每 1 旅客運距 7.89 (km)] × 稅率加成 1.05 (含稅) = 3.16 (元 / 延人公里) 	-
	TR-RA-000.E	員工人數	6,063	人	此員工人數為全工時正職人員 (含留職停薪)，不含部分工時人員 (英文翻譯 1 人)	38

附錄五：會計師獨立確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 臺北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

臺北大眾捷運股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受臺北大眾捷運股份有限公司（以下簡稱臺北捷運）之委任，對2024年度永續報告書中所選定之永續績效資訊（以下稱「標的資訊」），執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關臺北捷運之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

臺北捷運管理階層之責任係依據適當之基準編製標的資訊，包括參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）所發布之2021年GRI 準則（GRI Standards），臺北捷運管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制，維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本事務所之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。
本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以對標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。
本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。
本事務所遵循品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。
儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時曾考量臺北捷運內部控制之有效性，惟本確

A member firm of Ernst & Young Global Limited



安永聯合會計師事務所

信案件並非對臺北捷運內部控制之有效性表示意見。本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技(IT)系統內資料之彙總或計算相關之程序。
有限確信案件包括進行查詢，主要係對負責編製標的資訊及相關資訊之人員進行查詢，並應用分析及其他適當程序。
本會計師所執行之程序包括：
● 透過查詢、檢查相關文件，以瞭解臺北捷運之業務與履行永續發展之整體情況，以及永續報導流程；
● 透過查詢、檢查相關文件，以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程；
● 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用；
● 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
● 閱讀臺北捷運之2024年度永續報告書，確認其與本會計師取得關於永續發展整體履行情況之瞭解一致。

先天限制

因永續報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據，本會計師未發現標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情形。

其他事項

本確信報告出具後，臺北捷運對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安永聯合會計師事務所

會計師：陳智忠 陳智 智

民國一十四年八月十五日



A member firm of Ernst & Young Global Limited



附件一：

編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準
1	1.1	營運持續管理	2024 年，台北捷運 MKBF 達 2,300.9 萬車廂公里。	臺北捷運 2024 年度依據其內部作業程序辦法定義之每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數。
2	2	永續發展策略及目標	多元招募比例達 5.05%。	臺北捷運 2024 年度多元招募比例。
3	2.3	培訓規劃與人才發展	員工平均受訓時數約 35.46 小時。	臺北捷運 2024 年度正職員工完成教育訓練時數平均值。
4	4.2	能源與溫室氣體管理	2024 年每延人公里用電量為 0.119 度。	臺北捷運 2024 年度每延人公里用電量。
5	5.3	誠信治理與法規遵循	2024 年本公司無發生遭裁罰事件(含遭裁罰金額達新臺幣 10 萬元以上重大案件)。	GRI 2-27 法規遵循： a. 報導報導期間發生的重大違反法規事件總數，並按以下方式細分： i. 被罰款的事件； ii. 非金錢制裁的事件； b. 報導在報導期間內支付違反法規罰款的總數和金額，並按以下方式細分： i. 在當次報導期間內發生違反法規行為事件的罰款； ii. 在先前的報導期間內發生違反法規行為事件的罰款； c. 描述重大違規事件； d. 描述組織如何判定重大違規事件。



捷淨生活 美好展開

Go Greener, 
SHINE Brighter!



聯絡資訊 經營企劃處

地址 | 臺北市中山區中山北路2段48巷7號

電子郵件 | e25262@metro.taipei

電話 | (02)2536-3001 分機8373

傳真 | (02)2511-7945