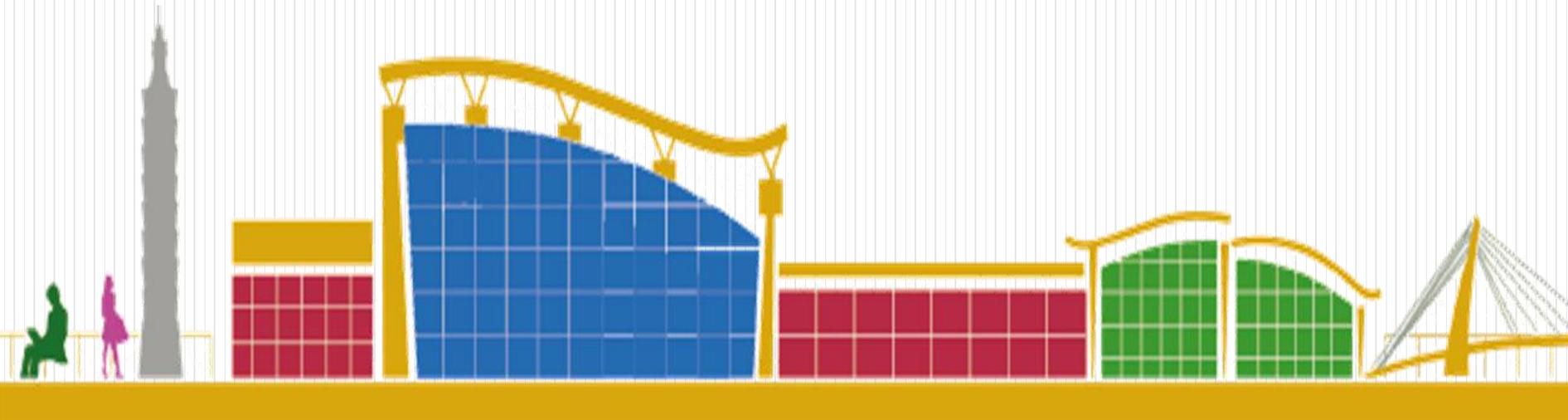


# 捷運公司 106年策略地圖及平衡計分卡



# ◆ 對應府級策略地圖項目

【使命】

為市民服務·替城市創新

【願景】

成為宜居永續城市

【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題	營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展多元文化 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	精進健康安全 G	精實良善治理 H
------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

策略目標	顧客 C	TC1提升滿意的住民、TC2增加快樂的員工、TC3發展協力的企業、TC4促成和諧的府際關係							
	內部流程 P	AC1提升市民對環境滿意度 AC2提升環境品質 AC3建構低碳城市 AC4減少資源耗用	BC1推動宜居城市 BC2建構智慧生活 BC3加速都市更新 BC4提升綠色運輸使用 BC5增進數位機會	CC1提升市民人文素養 CC2成為亞洲必遊城市 CC3提升休閒旅遊風氣 CC4成功舉辦世大運	DC1促進充分就業 DC2穩健產業發展 DC3完善創業服務 DC4改善投資環境	EC1確保市民居住權益 EC2 強化弱勢關懷 EC3提升福利服務滿意度 EC4強化新移民社會支持	FC1提升幼兒園滿意度 FC2提升畢業生素質 FC3提升終身學習人數 FC4提高規律運動人口	GC1打造健康城市 GC2營造安全環境 GC3提供市民有感服務	HC1提高公民參與度 HC2提高員工工作效能 HC3重建市民對政府信任度 HC4強化市民對政策認知度 HC5提升行政透明度
	學習成長 L	TL1培育優秀人力、TL2提升員工政策行銷能力、TL3強化資訊整合平臺、TL4提升創新學習效能、TL5建立反省改進文化、TL6型塑當責組織文化							
	財務 F	TF1致力開闢財源、TF2清理及活化閒置資產、TF3減少不經濟支出、TF4覈實編列年度預算、TF5提高預算執行效能、TF6 爭取中央計畫型補助款							

分組成員	環保局(主政) 翡翠管、工務局、 產發局、都發局、 教育局、自來水處、 交通局	都發局(主政) 工務局、交通局、捷運局、 捷運公司、地政局、資訊 局、都委會、自來水處、 環保局、翡翠管、產業局	文化局(主政) 觀專局、民政局、體 育局、原民會、客委 會、捷運公司	產業局(主政) 勞動局、資訊局	社會局(主政) 都發局、衛生局、勞 動局、民政局、交通 局	教育局(主政) 體育局、文化局、公訓處 原民會、客委會	衛生局(主政) 警察局、消防局、產業發展 局、兵役局、社會局、環保 局、交通局、財政局	研考會(主政) 秘書處、財政局、主 計處、人事處、政風 處、法務局、公訓處 資訊局、衛生
------	---	--	---	--------------------	--	-----------------------------------	--	--

各分組除基本成員外，可自由洽主政局處後參與，主政局處亦可視需求邀請各局處加入

## 主責項目

策略主題	健全都市發展 <b>B</b>	發展多元文化 <b>C</b>
------	--------------------	--------------------

策略目標	顧客C	BC1推動宜居城市	CC1提升市民人文素養
		BC2建構智慧生活	CC2成為亞洲必遊城市
		BC3加速都市更新	CC3提升休閒旅遊風氣
		BC4提升綠色運輸使用	CC4成功舉辦世大運
		BC5增進數位機會	

**CC1提升市民人文素養**

KPI: CC1.1文化活動參與人數(民政局、文化局、原民會、客委會、捷運公司)

行動方案: 「優質捷運文化推廣計畫」(對應公司KPI\_DC1.1活動參與人數)

**BC4提升綠色運輸使用**

KPI: BC4.1綠運輸市占率(交通局、捷運公司)

KPI: BC4.2公共運具服務滿意度(交通局、捷運公司)

行動方案: 「多元行銷票種規劃」(對應公司KPI\_TF1.1平均日運量)

行動方案: 「捷運旅客整體滿意度調查」(對應公司KPI\_BC1.1捷運旅客整體滿意度)

20項策略目標  
26項KPI  
42項行動方案

# 策略地圖

府級  
策略  
主題



## 【使命】

提供安全、可靠、親切的運輸服務，追求永續發展

## 【願景】

一流捷運，美好臺北

## 【核心價值觀】

正直誠信、開放創新、團隊合作

	A 精進系統效能	B 精緻化貼心服務	C 落實企業化經營	D 善盡企業社會責任
財務F	TF1開發新客源、TF2整合本業與附業、TF3落實成本及資金管控			
顧客C	AC1提升系統可靠度 AC2強化系統安全 AC3提升服務能量	BC1提升服務滿意度 BC2掌握新服務需求	CC1拓展對外發展業務	DC1推廣優質捷運文化 DC2結合社區參與及發展
內部流程P	AP1落實風險管理機制 AP2提升環保節能績效	BP1精進標準作業程序	CP1提升組織效能	DP1整合內部資源
學習成長L	TL1強化人才育留、TL2活化人才管理、TL3強化專業職能、TL4鼓勵創新能力			

# ◆ 平衡計分卡

**TF1**  
致力開闢  
財源

**TF3**  
減少不經  
濟支出

## T 共通性項目

### 財務 F

策略目標

KPI

行動方案

**TF1**  
開發新客源

**TF1.1 平均日運量**

106目標：205萬3,299人次/日  
107目標：207萬7,501人次/日  
108目標：229萬3,821人次/日

**TF1.1.1 多元票種行銷規劃案**

(以鼓勵民眾多搭乘大眾運輸為目的，針對假日或離峰時段推出行銷票種或優惠，吸引不同客源搭乘並培養潛在客群。)

**TF2**  
整合本業與  
附業

**TF2.1 商業收入**

106目標：21.65億元  
107目標：21.86億元  
108目標：21.86億元

**TF2.1.1 停車場出租經營案**

**TF2.1.2 具商業價值販賣店增設規劃案**

**TF2.1.3 創意廣告招商策略規劃案**

**TF2.1.4 捷運行動廣告拓展與商業應用計畫**

**TF3**  
落實成本及  
資金管控

**TF3.1 股東權益報酬率**

106目標：高於6.5%  
107目標：高於6.8%  
108目標：高於7.9%

**TF3.1.1 成本管理推動作業案**

**TF3.1.2 資金配置及金融商品投資規劃案**

**TF3.1.3 物料需求管控計畫**

**TF3.1.4 爭取受託經營事業經營條件案**



# A精進系統效能

顧客C

策略目標

KPI

行動方案

**AC1**  
提升系統  
可靠度

**AC1.1MKBF**

106、107、108目標：高於400萬車廂公里(相當於列車可靠度達99.997%)

**AC1.2準點率**

106、107、108目標：各路線平均高於98.5%

AC1.1.1營運可靠度專案管理推動案  
AC1.1.2 341及371型電聯車車載通訊系統更新案

AC1.1.3號誌數據專線改善試辦案(新莊、蘆洲及中和線)

AC1.1.4 捷運系統供電設備重置案

AC1.2.1行車運轉人員無責任時數競賽專案計畫

AC1.2.2人員訓練及模擬演練加強計畫

**AC2**  
強化系統安全

**AC2.1月臺門建置完成率**

106目標：89.7%  
107目標：100%

AC2.1.1捷運高運量車站月臺門設置計畫

(未來預計完成站數：106年11站及107年12站)

**AC3**  
提升服務能量

**AC3.1車廂擁擠度(承載率)**

106、107、108目標：各路線平均低於5人/平方公尺

AC3.1.1平日尖峰時段輸運計畫

AC3.1.2重大活動或節慶輸運計畫

TC1 提升  
滿意的  
住民

## B 精緻化貼心服務

顧客 C

策略目標

KPI

行動方案

BC1  
提升服務滿意度

BC1.1 捷運旅客整體滿意度

106、107、108 目標：  
高於 95%

BC1.1.1 站務人員禮貌服務訓練計畫  
BC1.1.2 實作溫故訓練與處理程序加強計畫  
BC1.1.3 車站資訊及標線更新效率提升案  
BC1.1.4 臺北捷運系統車站站名增加「車站編號」案  
BC1.1.5 捷運旅客整體滿意度調查案

BC2  
掌握新服務需求

BC2.2 捷運 App 每日功能使用次數

106 目標：9 萬次/日  
107 目標：10 萬次/日  
108 目標：11 萬次/日

BC2.2.1 「臺北捷運 Go」App 功能精進計畫

TC3發展  
協力的  
企業

# C落實企業化經營

顧客C

策略目標

KPI

行動方案

CC1  
拓展對外發展業  
務

CC1.1地鐵代訓及顧問  
服務案件數

106目標：9件  
107目標：10件  
108目標：10件

CC1.1.1擴大技術服務範疇案  
(105年已承攬新加坡地鐵培訓案、  
馬來西亞吉隆坡地鐵供電及軌道顧  
問諮詢案、桃捷顧問諮詢等案件)





# D 善盡企業社會責任

顧客 C

策略目標

KPI

行動方案

**DC1**  
推廣優質捷運文化

**DC1.1 活動參與人數**

106目標：2.6萬人次  
107目標：2.7萬人次  
108目標：2.7萬人次

**DC1.1.1 優質捷運文化推廣計畫**  
(包括春季活動、街舞、出口音樂節等)

**DC2**  
結合社區參與及發展

**DC2.1 與地方團體合作案件數**

106目標：高於15件  
107目標：高於16件  
108目標：高於16件

**DC2.1.1 與地方團體合作案**  
**DC2.1.2 貓纜結合周邊資源行銷推廣案**  
(宣導貓空樟樹步道魯冰花及波斯菊花季，吸引民眾搭乘纜車前來賞花；與貓空地區特約店家合作，搭乘貓纜至店家享消費優惠；三貓計畫-搭貓纜免費搭乘遊園公車案)

**DC2.2 中山新天地工程案完工比例**

106目標：7%  
107目標：100%

**DC2.2.1 中山新天地工程案**

## A 精進系統效能

策略目標

KPI

行動方案

AP1  
落實風險管理機制

AP1.1 辦理多重災難模擬演練場次  
106、107、108目標：高於23場

AP1.1.1 多重災難模擬演練計畫

AP2  
提升環保節能績效

AP2.1 每延車公里消耗電力  
106目標：32.11度/車-公里  
107目標：32.03度/車-公里  
108目標：32.03度/車-公里  
AP2.2 每旅次用水量  
106目標：0.00290度/人  
107目標：0.00290度/人  
108目標：0.00290度/人

AP2.1.1 節約用電方案

AP2.2.1 節約用水方案

內部  
流程  
P

## B 精緻化貼心服務

策略目標

KPI

行動方案

BP1  
精進標準作業程  
序

BP1.1 標準作業程序檢討率  
106、107、108目標：100%

BP1.1.1 標準作業程序修  
訂管控方案

## C 落實企業化經營

策略目標

KPI

行動方案

CP1  
提升組織效能

CP1.1 員工生產力  
106目標：312萬元/人  
107目標：314萬元/人  
108目標：314萬元/人

CP1.1.1 控管員額使用案

# D 善盡企業社會責任

策略目標

KPI

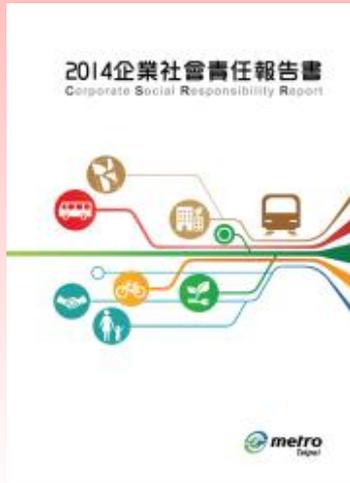
行動方案

DP1  
整合內部資源

DP1.1 企業社會責任專案完  
成率  
106、107、108 目標：100%

DP1.1.1 企業社會責任  
專案計畫

內部  
流程  
P





# T 共通性項目

學習成長 L

策略目標	KPI	行動方案
TL1 強化人才育留	<b>TL1.1 主管專業能力培訓比例</b> 106目標：45% 107目標：50%	<b>TL1.1.1 二級以上主管授課比例提升計畫</b>
	<b>TL1.2 核心技術顧問課程發展比例</b> 106目標：85% 107目標：100%	<b>TL1.2.1 核心技術領域顧問課程發展計畫</b>
	<b>TL1.3 員工離職率</b> 106、107、108目標：低於5%	<b>TL1.3.1 員工離職分析及強化留任作為案</b>
TL2 活化人才管理	<b>TL2.1 主管職務輪調比例</b> 106、107、108目標：5年以上 主管職務輪調比例至少5%	<b>TL2.1.1 強化職務輪調機制案</b>

TL4提升  
創新學  
習效能

## T共通性項目

學習成長

策略目標

KPI

行動方案

TL3  
強化專業職能

TL3.1年度專業訓練教材  
檢視更新比率  
106、107、108目標：100%

TL3.1.1年度專業訓練教材  
檢視更新案

TL4  
鼓勵創新能力

TL4.1創意提案佳作獎以  
上件數  
106目標：高於32件  
107目標：高於35件  
108目標：高於35件

TL4.1.1提案制度規劃與執  
行案

TL4.2品管圈佳作獎以上  
件數  
106目標：高於11件  
107目標：高於11件  
108目標：高於11件

TL4.2.1品管圈推動計畫