

台北捷運公司

110年策略地圖及平衡計分卡

110年3月

110年府層級策略地圖

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
文化多元
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**

顧客

內部流程

學習成長

財務

<p>AC1提升環境品質 AC2建構低碳城市 AC3提升綠色運輸 AC4減少能源耗用</p>	<p>BC1強化水資源運用 BC2實現居住正義 BC3建構智慧生活 BC4打造智慧城市</p>	<p>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 CC1鼓勵參與藝文多元活動 CC2成為亞洲必遊城市 CC3提升旅遊風氣</p>	<p>DC1促進充分就業 DC2穩健產業發展 DC3完善創業服務及投資環境</p>	<p>EC1提升弱勢經濟能力 EC2提升福利服務滿意度 EC3強化新移民社會支持</p>	<p>FC1 提升學生學習成效 FC2 推展運動風氣</p>	<p>GC1促進市民身心健康 GC2營造安全環境</p>	<p>HC1提高公民參與度 HC2強化市民對政策認知度</p>
<p>AC3提升綠色運輸</p>	<p>BP3打造安全舒適的基礎建設</p>	<p>KPI AC3.1 平均每人搭乘公共運輸旅運人次(公共運具旅運人次/城市人口數)</p>	<p>DP1健全商貿環境</p>	<p>KPI AC3.1.2 多元行銷票種規劃</p>	<p>FP1 提供優質平價近便的學前教育</p>	<p>GP1精進疫病防治</p>	<p>HC1提高公民參與度</p>
<p>AP1加強公害防治 AP2建構綠色基礎建設 AP3建設綠色運輸環境 AP4強化治山防洪 AP5打造智慧城市</p>	<p>BP1推動宜居城市 BP2創造臺北新象</p>	<p>行動計畫 CC1.1 活動參與人數總計(辦理文化多元活動參與人次總計)</p>	<p>CP1推動智慧觀光城市 CP2 CP3 CP4</p>	<p>行動計畫 CC1.1.5 優質捷運文化推廣計畫</p>	<p>EP1 打造友善善善環境 EP2 深化社福力 EP3 深化社福力 EP4 完善無障礙交通環境 EP5 建構社會安全網絡</p>	<p>GP2 杜絕毒品危害 GP3 強化食品衛生安全 GP4 完善醫療長照安寧 GP5 強化社會與交通安全機制 GP6 優化緊急救護及防災應變</p>	<p>HP1 確保依法行政 HP2 推動全面數位化 HP3 提升財政自主</p>
<p>AL1培育優秀人力</p>	<p>BL1培育優秀人力</p>	<p>承接府級策略目標</p>	<p>CL1</p>	<p>DL1培育</p>	<p>FL1培育優秀人力 FL2提升場館資訊應用效能</p>	<p>GL1培育優秀人力 GL2型塑當責文化</p>	<p>HL1完成政策導向重要訓練</p>
<p>AF1提高預算執行效能</p>	<p>BF1提高預算執行效能</p>	<p>承接府級策略目標</p>	<p>CF1</p>	<p>DF1</p>	<p>FF1</p>	<p>GF1</p>	<p>HF1</p>

台北捷運公司策略地圖4大策略主題

精進
系統效能

精緻化
貼心服務

落實
企業化經營

善盡
企業社會責任

力開闢財源
進資產有效運用
高預2執行效能

110年公司策略地圖

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，美好台北

核心價值
正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享



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

AF1提高預算執行效能

BF1開發新客源

CF1整合本業與附業

DF1創造合理盈餘

顧客C

AC1強化系統安全

BC1提升服務滿意度

CC1拓展多角化經營業務

DC1推廣優質捷運文化

內部
流程P

AP1落實風險管理機制

BP1精實作業流程

CP1提升組織效能

DP1提升環保節能績效

學習
成長L

AL1強化專業職能

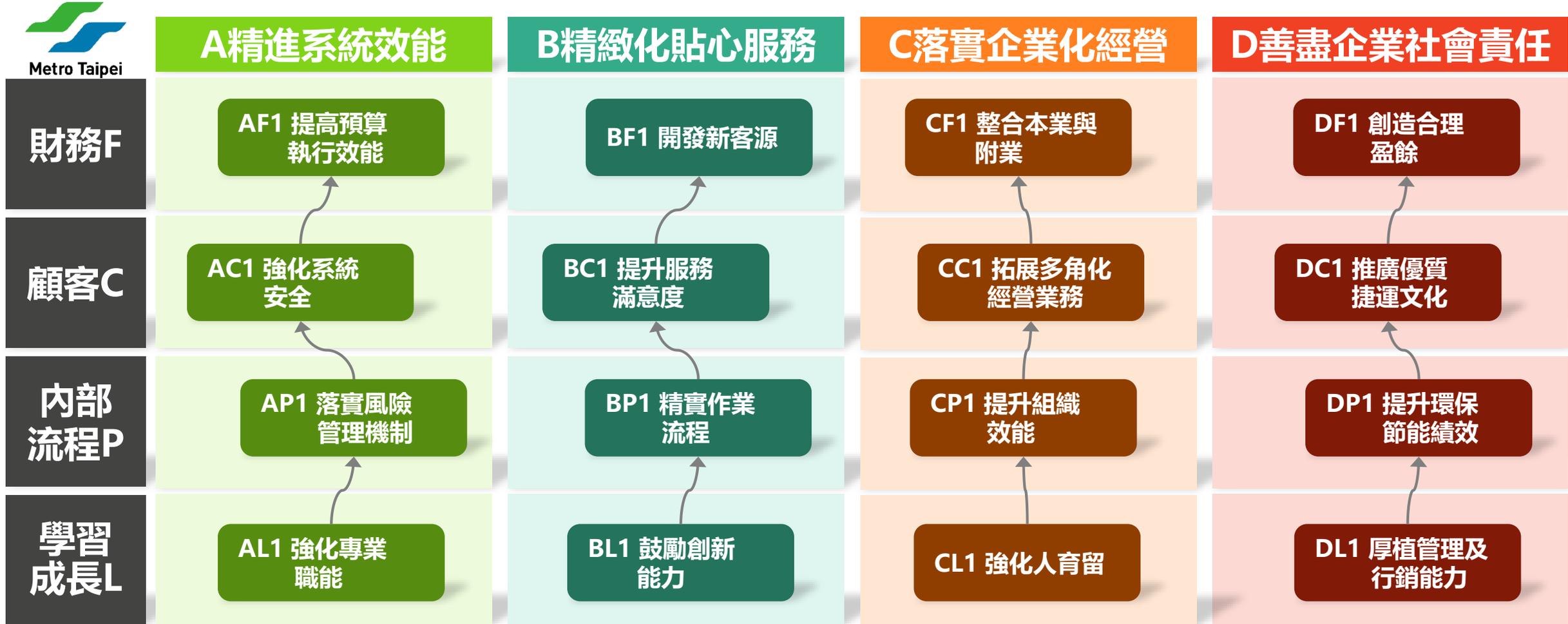
BL1鼓勵創新能力

CL1強化人才育留

DL1厚植管理及行銷能力

4 項策略主題 → 16 項策略目標 → 16 項KPI → 38 項行動計畫

策略目標關聯圖



公司平衡計分卡



A精進系統效能

策略性目標

KPI

行動計畫

財務
F

AF1提高預算執行效能

AF1.1資本支出預算達成率

110年目標值

80%

AF1.1.1以資本支出執行數及資本支出可支用(可用)預算數計算各機關(基金)資本支出預算達成率

顧客
C

AC1強化系統安全

AC1.1MKBF

110年目標值

高於**690**萬車廂公里

(相當於列車可靠度達99.9985%)

AC1.1.1營運可靠度專案管理推動案
 AC1.1.2捷運系統供電設備重置案
 AC1.1.3監視系統攝影機及錄影設備重置
 AC1.1.4文湖線號誌系統光纖模組重置
 AC1.1.5高運量5E及GM4000A轉轍器重置
 AC1.1.6 301型電聯車錄影系統重置案
 AC1.1.7高運量381型電聯車錄影系統重置
 AC1.1.8高運量321/341型電聯車推進系統重置

公司平衡計分卡



Metro Taipei

A精進系統效能

策略性目標

KPI

行動計畫

AP1落實風險管理機制

AP1.1重大行車事故率

110年目標值
0次/百萬車公里

AP1.1.1精進系統安全風險控管計畫
AP1.1.2強化系統異常應變

內部
流程
P

AL1強化專業職能

**AL1.1專業職能訓練完成
率**

110年目標值
100%

AL1.1.1規劃與執行年度訓練計畫捷運系統
專業溫故班期

學習
成長
L

公司平衡計分卡



B精緻化貼心服務

策略性目標

KPI

行動計畫

財務
F

BF1開發新客源

BF1.1平均日運量

110年目標值

2,118,450人次/日

BF1.1.1多元行銷票種規劃案
BF1.1.2捷運常客行銷方案

顧客
C

BC1提升服務滿意度

BC1.1捷運旅客整體滿意度

110年目標值

高於95%

BC1.1.1站務人員禮貌服務訓練計畫
BC1.1.2車站資訊及標線更新案
BC1.1.3捷運旅客整體滿意度調查案
BC1.1.4油壓電梯重置專案
BC1.1.5捷運文湖線木柵段隔音牆改善工程
BC1.1.6捷運品牌優化

公司平衡計分卡



B精緻化貼心服務

策略性目標

KPI

行動計畫

內部
流程
P

BP1精實作業流程

**BP1.1作業流程e化專案完成
率**

110年目標值 **100%**

BP1.1.1智慧監視整合系統建置
BP1.1.2表單e化
BP1.1.3導入重覆性工作自動化(RPA)作業

學習
成長
L

BL1鼓勵創新能力

**BL1.1創意提案佳作獎以上件
數**

110年目標值
高於**42**件

BL1.1.1提案制度規劃與執行案

公司平衡計分卡



C落實企業化經營

策略性目標

KPI

行動計畫

財務
F

CF1整合本業與附業

CF1.1附業收入

110年目標值
23.1億元

CF1.1.1停車場出租經營案
CF1.1.2具商業價值之車站增設空間案
CF1.1.3捷運數位廣告拓展計畫

顧客
C

CC1拓展多角化經營業務

CC1.1創新合作案件數

110年目標值
2件

CC1.1.1發展捷運創新生活事業案

公司平衡計分卡



C落實企業化經營

策略性目標

KPI

行動計畫

CP1提升組織效能

CP1.1員工生產力

110年目標值
高於**284.2**萬元/人

CP1.1.1控管員額使用案

內部
流程
P

CL1強化人才育留

CL1.1員工離職率

110年目標值
低於**5%**

CL1.1.1員工離職分析及強化留任作為案

學習
成長
L

公司平衡計分卡



D善盡企業社會責任

策略性目標

KPI

行動計畫

財務
F

DF1創造合理盈餘

DF1.1股東權益報酬率

(稅後盈餘加回挹注自償性經費租金)

110年目標值
高於**13.8%**

DF1.1.1成本管理推動作業案
DF1.1.2資金配置及金融商品投資規劃案
DF1.1.3物料需求管控計畫
DF1.1.4維修與採購業務接洽出國計畫

顧客
C

DC1推廣優質捷運文化

DC1.1活動參與人數

110年目標值
高於**3萬人次**

DC1.1.1優質捷運文化推廣計畫
DC1.1.2捷運雙連站至民權西路站間帶狀公園
改造統包工程

內部
流程
P

DP1提升環保節能績效

DP1.1每延車公里消耗電力

110年目標值
32.03度/車-公里

DP1.1.1節約用電方案

學習
成長
L

DL1厚植管理及行銷能力

DL1.1管理能力訓練班期執行率

110年目標值
97.22%

DL1.1.1規劃與辦理主管培訓班期

Thank You