

2023

首都客運公司 永續報告書



中華民國 114 年 6 月 30 日



## 目錄

<b>CH 1 深化公司治理.....</b>	<b>18</b>
1-1 關於首都客運.....	19
1-2 深化治理 .....	25
1-3 法規遵循 .....	29
<b>CH 2 強化運輸安全.....</b>	<b>33</b>
2-1 風險管理 .....	34
2-2 運輸安全管理.....	37
2-3 災害預防與應變 .....	42
<b>CH 3 提升服務品質.....</b>	<b>44</b>
3-1 外部品質檢驗.....	45
3-2 服務品質升級.....	47
<b>CH 4 追求低碳永續.....</b>	<b>50</b>
4-1 因應氣候風險.....	51
4-2 環境永續管理.....	54
<b>CH 5 創造共榮共好.....</b>	<b>56</b>
5-1 人才培育福祉.....	57
5-2 職場安心健康.....	63
5-3 社區關懷參與.....	66

附錄	.....	69
附錄一、GRI 對照表	.....	69
附錄二、SASB 對照表	.....	73
附錄三、第三方外部保證	.....	74

## 關於本報告書

首都客運股份有限公司（以下簡稱「首都客運公司」、「本公司」、「我們」）身為臺灣汽車客運業的龍頭，秉持「誠信、安全、永續、人本、責任」的五大核心價值作為永續經營的基礎，致力提供旅客安全、可靠與創新的旅運服務。我們重視顧客、員工、股東等利害關係人的權益，亦關注經濟、社會及環境等永續議題，因此首都客運公司自 2023 年起，每年自願出版永續報告書，以利各利害關係人瞭解本公司的永續策略與績效，作為利害關係人議合管道之一。

我們致力於公共運輸優質服務，扮演臺灣汽車客運業永續領先者角色，落實 ESG 永續發展，接軌全球，同時引領公路運輸業迎向正面成長與永續營運的新契機。

### 範疇及揭露期間

本報告書邊界為首都客運公司，涵蓋首都客運公司於 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之各項經濟、環境和社會面績效的資訊及數據。

### 資料計算基礎

本公司財務數據係引用首都客運股份有限公司附屬單位決算編製，計算單位為新臺幣。

### 報告品質管理流程

#### 彙整編撰

本報告書各項資料由各單位確認完整性與正確性後，提供給永續發展委員會執行秘書單位（總經理室）彙整，編撰為初稿。

#### 報告書內部審核

永續發展委員會執行秘書單位（總經理室）將本報告書初稿送交各單位檢視，包含確認資訊正確性、揭露的完整性。

## 報告書外部查證

為強化本公司資訊揭露的品質與可靠性，首都客運公司委託國際第三方查驗機構，英國標準協會 (BSI) 依據 AA1000 Assurance Standard v3 ( AA1000AS v3 ) Type 1 中度保證等級對本報告書完成外部查證，確保符合 GRI 永續性報告通用準則 2021 年版之規範。

## 定稿

本報告書依第三方獨立單位外部查證意見進行增修訂後，依行政程序簽奉核可後定稿發行。

## 編撰原則與綱領

首都客運公司依循國際間主流的永續報告書標準即全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之 T55FFF VVVVC 所發布之 GRI 永續性報告準則 2021 年版以及永續會計準則委員會 (SASB) 針對道路運輸業 (Road Transportation) 發佈之指標進行編撰。

## 發行時間

本公司首度發行永續報告書，往後每年發行，並於本公司官網永續發展專區中揭露相關資訊。

- ◆ 現行發行版本(2023 永續報告書)：2025 年上半年發行。
- ◆ 預計下一發行版本(2024 永續報告書)：2025 年 12 月發行。

## 聯絡資訊

### 首都客運永續發展委員會執行秘書單位(總經理室)

- ◆ 地址：新北市三重區重新路二段 78 號 8 樓
- ◆ 聯絡人：洪先生
- ◆ 電話：+886-2-89721999
- ◆ 傳真：+886-2-29779976
- ◆ Email：734@capital-bus.com.tw

## 經營者的話

身為董事長，我為公司能夠勇敢迎接挑戰，積極推動 ESG 而感到驕傲。我們一直在追求創新，並力圖將永續發展理念深植於公司業務的各個層面，從車隊運營、員工福利到公司治理，每一個環節都體現了我們對永續發展的堅定承諾。

當前，全球正面臨諸多嚴峻挑戰，這些挑戰不僅影響著企業的經營環境，也影響著整個社會的發展。氣候變遷已成為人類生存的頭號威脅，我們深知，有效減少碳排放、提升能源效率、保護自然環境已成為我們必須面對的挑戰之一。我們明確了逐步淘汰傳統燃油車，全面引入電動車的目標。迄今為止，我們已經完成了 27%的車輛替換，這些新型電動車大幅降低了每公里的碳排放量，並且提高了運營效率。我們計劃在未來十年內實現車隊的全面電動化，這不僅有助於降低我們的環境影響，也符合全球應對氣候變遷的發展趨勢。

作為公共交通服務的提供者，我們的服務對象涵蓋了廣泛的社會群體。除了提供高質量的交通服務，我們還致力於確保員工的福祉以及提升客戶的乘車體驗。

我們致力為員工提供一個健康、安全、富有成就感的工作環境。過去的一年，我們推出了一系列職業技能提升計畫，涵蓋了駕駛技術、安全操作、服務品質提升以及管理技能等多個領域。這些培訓不僅幫助員工提升了專業技能，還為他們的職業發展提供了更多機會。此外，我們積極改善員工的工作環境，對場站設施進行了全面升級，並推動更加靈活的工時制度，這些舉措不僅提升了員工的工作滿意度，還顯著降低了員工流失率。我們的目標是成為員工心目中的最佳雇主，打造一支穩定、高效的團隊。

我們致力於為乘客提供最優質的乘車體驗，對車內設施進行了全面升級，確保乘客在旅途中能享受到更舒適、安全的環境。我們的車輛配備了更舒適的座椅、更高效的空調系統和更先進的安全措施，確保每位乘客的出行需求都能得到滿足。我們的客服團隊全天候在線，隨時解答乘客的問題，並致力於在最短的時間內解決任何服務問題，也增強了我們與乘客之間的信任關係。

我們積極參與各類社會公益活動，並且與社區緊密合作，共同推動當地的發展。我們尤其重視對偏遠地區和弱勢群體的支持，為他們提供更多的交通便利和資源支持。

隨著全球可持續發展進程的不斷加速，我們將在未來幾年內進一步加強在ESG領域的投入，並且繼續深化我們的永續發展策略。為了實現這一目標，我們將在以下幾個方面重點推進：

我們的目標是在未來十年內實現車隊的全面電動化，這將大幅降低我們的碳排放量，並為公司帶來更高的運營效率。未來，我們將加大對智慧交通技術的投資，實現車輛的自動化調度、即時監控和數據分析。

未來，我們將加強與地方政府、非營利組織及學校的合作，支持更多的公益項目，尤其是為偏遠地區提供交通和資源支持。

我們將持續關注員工的職業發展與福祉，進一步擴大員工培訓的範圍，並為員工提供更多的發展機會。我們也將加強對員工心理健康的關注，提供更多的心靈健康支持服務，並提升他們的整體幸福感。

我們的目標是成為業界的治理標杆，並通過公開透明的信息披露，增強利益相關者對我們的信任。未來，我們將進一步優化信息披露機制，確保所有利益相關者都能夠及時獲得與公司運營相關的關鍵信息。

展望未來，我們深知，實現永續發展的道路充滿挑戰，但這也是我們必須堅定不移走下去的道路。作為公司董事長，我對未來充滿信心，因為我相信我們擁有一支充滿活力、勇於創新的團隊。我們將繼續秉持對環境、社會及公司治理的承諾，推動可持續發展的實現，並為所有利益相關者創造更大的價值。

首都汽車客運股份有限公司  
董事長



## 2023 年度 ESG 榮譽事項

- ◆ 榮獲 2023 年 1111 人力銀行頒發幸福企業金獎
- ◆ 臺北市市區公車營運服務指標評鑑優等
- ◆ 臺北市市區公車 307 路單一路線營運服務評鑑優等
- ◆ 新北市市區公車營運服務品質評鑑優等

1111 人力銀行頒發幸福企業金獎 →



← 臺北市市區公車營運服務指標評鑑優等



新北市市區公車營運服務指標評鑑優等 →

## 2023 年度 ESG 績效亮點

### 環境面

- ◆ 汰換 38 輛電動公車，佔所屬市區客運路線營運車輛約 6.2%。截至 2023 年已更換 178 輛電動公車，於所屬營業車輛佔比約 29%。
- ◆ 溫室氣體排放較 2022 年減少 2,651 噸，減少約 4.9%；氮化物及硫化物降低 12.5 噸，減少約 9%。
- ◆ 民生耗電量(總公司、場站辦公室等非運輸服務耗電)較 2022 年降低 5.4%。
- ◆ 全數柴油公車 620 輛完成黑煙自主管理檢測，均獲優級認證。

### 社會面

- ◆ 闢駛偏遠地區或交通不便社區路線，滿足基本民行。營運路線包括小 15(含區間車)、小 16、小 17、小 19、303(含區間車)、市民小巴 1、542 及花蓮 307(含區間車)等合計 11 條路線，採固定班次發車，營運範圍涵蓋臺北市陽明山區、中山區及花蓮市區。
- ◆ 辦理場站圍籬綠美化，合理調整車輛對外到站廣播與蜂鳴器音量，與周邊社區建立友善互動。
- ◆ 辦理員工健康檢查 1,198 人次；教育訓練 14 場次，共 1,198 人次參加。
- ◆ 性騷擾防治相關宣導與教育訓練 236 場次、參加 5,280 人次。
- ◆ 通過 ISO 9001：2015 品質管理系統、ISO 39001：2012 交通安全系統之定期查核驗證。
- ◆ 交通部公路局、交通部觀光局及臺北市、新北市、花蓮縣等中央與地方主管機關共辦理 7 次營運服務品質評鑑，均榮獲優等。
- ◆ 定期車輛保養實施率達 100%，實施柴油公車及電動公車保養維修在職教育訓練 11 場次、計 138 人次參與。線路油路專案檢查 1 次，掃墓公車專案檢查 1 次。
- ◆ 積極參與社區關懷，包括滿足基本民行、產學合作、社區服務等，善盡企業責任。

## 公司治理面

- ◆ 申請政府補貼無任何缺失。
- ◆ 辦理資安教育訓練 2 場，共 102 人次參加。於總公司佈署內外部防火牆及入侵偵測系統。
- ◆ 總經理代表公司參與公私部門舉辦之交通運輸產業 ESG 研討至少 3 場次。
- ◆ 每半年實施一次供應商考核審查會議，上半年 A 級 110 家，B 級 2 家，下半年 A 級 101 家，B 級 3 家，均通過本公司考核，予以採購。

## 首都客運永續發展

### 永續發展委員會

首都客運公司致力推動永續議題及落實公司永續經營，首都客運公司於 2023 年成立永續發展推動小組，負責公司永續發展事務先期規劃與推動；已於 2024 年於董事會成立永續發展委員會，並同時制定「首都客運股份有限公司永續委員會組織規程」與「首都客運股份有限公司永續發展實務守則」。永續發展委員會負責制定永續發展政策與目標，執行與檢討經濟、環境與社會各項指標，以及審核每年度出版的永續報告書。永續發展委員會成員初步規劃，主任委員由董事長擔任，永續長為總經理，董事會成員擔任委員，並由總經理室幕僚擔任執行秘書，統籌公司永續事務。

永續發展委員會每半年至少召開 1 次會議為原則，定期檢視各項 ESG 策略、行動方案，以及確認各項 ESG 目標及指標之達成狀況。永續發展委員會決議或討論通過之事項應作成紀錄，召集人得指派推動單位年度計畫與專案執行，每年至少 1 次向董事會報告各項 ESG 策略及行動方案績效，董事會並於每年股東常會與股東進行公司 ESG 議合。再者，為落實永續事務推動，於永續發展委員會下設永續發展推動小組，依功能分為「環境改善」、「社會責任」、「營運績效」、「員工福利」、「資安管理」五個執行小組，賦予相對應的管理績效目標。



## 永續使命

首都客運公司以成為「臺灣汽車客運業永續經營領先者」作為永續發展之願景，承諾以「誠信、安全、永續、人本、責任」五大核心價值作為永續經營的基礎，持續提供安全、可靠與創新的優質運輸服務，滿足偏鄉基本民行需求，並落實公司法遵與企業責任，引領臺灣汽車客運業的永續發展。

## 永續策略藍圖

因此，我們擬定「CBITS」永續策略藍圖，以「誠信治理 (Company)」、「深耕在地 (Benefit)」、「多元共融 (Inclusion)」、「優質運輸 (Transportation)」及「永續環境 (Sustainability)」，並以 8 項聯合國永續發展目標 (SDGs) 做為首都客運永續實際行動的指引。同時，我們亦將臺灣永續發展目標、2050 淨零排放路徑及策略總說明研訂之各面向政策與行動納入考量，積極參與臺灣永續發展與淨零推動歷程。

**Company**

## 誠信治理

- ◆ 因應外部環境與法令變化，追求高度道德標準，落實公司法遵及治理行為。
- ◆ 提升董事會職能及與利害關係人之溝通效能，重視公司內部與利害關係人權益，達成永續經營願景。

**Benefit**

## 深耕在地

- ◆ 滿足偏遠或交通不便地區基本民行需求，提供弱勢族群更友善且安全的乘車體驗。
- ◆ 積極參與社會關懷，扮演多元公共運輸服務角色，提升對本公司認同感。

**首都客運**  
CAPITAL BUS**永續發展策略藍圖 CBITS**

以「臺灣汽車客運業永續經營領先者」作為永續發展之願景，並聚焦八項聯合國永續發展目標(SDGs)做為未來永續發展重點方向，提出五大永續發展策略，包含「建立透明與法遵的公司治理架構」、「提供安全與可靠的優質運輸服務」、「實踐減碳與降污的永續環境行動」、「打造員工發展與福祉的共融職場」及「落實基本民行與關懷的社會責任」，作為首都客運實現永續願景的行動指引。

**Sustainability**

## 永續環境

- ◆ 配合政府政策，車輛使用再生能源，2030年市區公車全面電動化或引入零排放車輛。
- ◆ 持續進行能源、溫室氣體及水資源管理，改善場站周邊地區空氣品質與減噪。

**Transportation**

## 優質運輸

- ◆ 推動安全文化與優質服務升級，研擬多元策略與精進作為。

**Inclusion**

## 多元共融

- ◆ 重視員工健康與職涯發展，打造多元共融職場，消除各種形式的偏見與歧視，促進員工和諧與職業安全。
- ◆ 落實性別平權，消除性別歧視，提倡升遷機會與薪酬平等。



首都客運公司以「臺灣汽車客運業永續經營領先者」作為永續發展之願景，聚焦聯合國永續發展目標(SDGs)做為首都客運未來永續發展重點方向，提出五大永續發展策略，包含「建立透明與法遵的公司治理架構」、「提供安全與可靠的優質運輸服務」、「實踐減碳與降污的永續環境行動」、「打造員工發展與福祉的共融職場」及「落實基本民行與關懷的社會責任」，作為首都客運實現永續願景的行動指引。各永續策略主軸的目標及 2023 年執行措施如下表所示，細節將於相關章節說明。

主軸	目標	2023 執行概況	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細目標
Company 誠信治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 因應外部環境與法令變化，追求高度道德標準，落實公司法遵及治理行為。</li> <li>◆ 提升董事會職能及與利害關係人之溝通效能，重視公司內部與利害關係人權益，達成永續經營願景。</li> </ul>	◆ 2023 年辦理資安教育訓練 2 場，共 102 人次參加。於總公司佈署內外部防火牆及入侵偵測系統。	SDG 9	9.1
		◆ 2023 年申請政府補貼無任何缺失。	SDG 16	16.6
		◆ 2023 年總經理代表公司參與公私部門舉辦之交通運輸產業 ESG 研討至少 3 場次。	SDG 17	17.17

主軸	目標	2023 執行概況	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細目標
Benefit 深耕在地	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 滿足偏遠或交通不便地區基本民行需求，提供弱勢族群更友善且安全的乘車體驗。</li> <li>◆ 積極參與社會關懷，扮演多元公共運輸服務角色，提升對本公司認同感。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年闢駛偏遠地區或交通不便社區營運情形：小 15(含區間車)、小 16、小 17、小 19、303(含區間車)、市民小巴 1、542 及花蓮 307(含區間車)等合計 11 條路線，採固定班次發車，營運範圍涵蓋臺北市陽明山區、中山區及花蓮市區。</li> <li>◆ 2023 年辦理場站圍籬綠美化，合理調整車輛對外到站廣播與蜂鳴器音量，與周邊社區建立友善互動。</li> </ul>	SDG 11	11.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年辦理員工健康檢查 1,198 人次；教育訓練 14 場次，共 1,198 人次參加。</li> <li>◆ 2023 性騷擾防治相關宣導與教育訓練 236 場次、參加 5,280 人次。</li> <li>◆ 2023 年檢討檢修班技工升遷制度，晉升副組長 2 名及技工 10 名。</li> <li>◆ 2023 年性騷擾通報 1 件，性騷擾事件審議委員會審議結果不成立。</li> </ul>	SDG 17	17.17
Inclusion 多元共融	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 重視員工健康與職涯發展，打造多元共融職場，消除各種形式的偏見與歧視，促進員工和諧與職業安全。</li> <li>◆ 落實性別平權，消除性別歧視，提倡升遷機會與薪酬平等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年辦理員工健康檢查 1,198 人次；教育訓練 14 場次，共 1,198 人次參加。</li> <li>◆ 2023 性騷擾防治相關宣導與教育訓練 236 場次、參加 5,280 人次。</li> <li>◆ 2023 年檢討檢修班技工升遷制度，晉升副組長 2 名及技工 10 名。</li> <li>◆ 2023 年性騷擾通報 1 件，性騷擾事件審議委員會審議結果不成立。</li> </ul>	SDG 3	3.9
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年性騷擾防治相關宣導與教育訓練 236 場次、參加 5,280 人次。</li> <li>◆ 2023 年檢討檢修班技工升遷制度，晉升副組長 2 名及技工 10 名。</li> <li>◆ 2023 年性騷擾通報 1 件，性騷擾事件審議委員會審議結果不成立。</li> </ul>	SDG 5	5.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年檢討檢修班技工升遷制度，晉升副組長 2 名及技工 10 名。</li> <li>◆ 2023 年性騷擾通報 1 件，性騷擾事件審議委員會審議結果不成立。</li> </ul>	SDG 8	8.5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年性騷擾通報 1 件，性騷擾事件審議委員會審議結果不成立。</li> </ul>	SDG 16	16.6
Transportation 優質運輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 推動安全文化與優質服務升級，研擬多元策略與精進作為。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年通過 ISO 9001：2015、ISO 39001：2012 定期查核驗證。</li> <li>◆ 2023 年安全與服務績效指標達成率，均符合本公司設定目標。</li> <li>◆ 2023 年定期保養實施率 100%。</li> <li>◆ 2023 年進行線路油路專案檢查 1 次，掃墓公車專案檢查 1 次。</li> <li>◆ 2023 年每半年實施供應商考核審查會議，上半年 A 級 110 家，B 級 2 家，下半年 A 級 101 家，B 級 3 家。</li> </ul>	SDG 3	3.6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年定期保養實施率 100%。</li> <li>◆ 2023 年進行線路油路專案檢查 1 次，掃墓公車專案檢查 1 次。</li> <li>◆ 2023 年每半年實施供應商考核審查會議，上半年 A 級 110 家，B 級 2 家，下半年 A 級 101 家，B 級 3 家。</li> <li>◆ 2023 年柴油公車及電動公車在職教育訓練 11 場次，計 138 人次參與。</li> </ul>	SDG 11	11.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年柴油公車及電動公車在職教育訓練 11 場次，計 138 人次參與。</li> <li>◆ 2023 年交通部公路局、交通部觀光局及臺北市、新北市、花蓮縣等中央與地方主管機關共辦理 7 期/次評鑑，本公司評鑑均為優等。</li> </ul>	SDG 17	17.17
Sustainability 永續環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 配合政府政策，車輛使用再生能源，2030 年市區公車全面電動化或引入零排碳車輛。</li> <li>◆ 持續進行能源、溫室氣體及水資源管理，改善場站周邊地區空氣品質與減噪。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年計有 620 輛柴油公車完成黑煙自主管理檢測，均獲優級認證。</li> <li>◆ 2023 年聯營班車每月檢測音量低於 75 分貝(合格標準)。</li> </ul>	SDG 3	3.9
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年民生耗電量(總公司、場站辦公室等非運輸服務的耗電)較 2022 年降低 5.4%。</li> </ul>	SDG 9	9.4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年更換 38 輛電動公車，佔市區路線公車數量約 6.2%。截至 2023 年已更換 178 輛電動車，於公司全數車輛佔比約 29%。2023 年以後，預計逐年汰換電動公車約 8%，但會隨政策變動調整。</li> </ul>	SDG 11	11.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年溫室氣體排放較 2022 年減少 2,651 噸，約 4.9%；氮化物及硫化物降低 12.5 噸，約 9%。</li> </ul>	SDG 12	12.6

## 利害關係人溝通與 2023 重大主題

### 利害關係人鑑別與議合：7 大利害關係人

首都客運公司依循 AA1000 SES 「利害關係人議合標準」(Stakeholder Engagement Standards, SES)的五大原則：依賴性、責任、張力、影響力與多元觀點，由永續發展推動工作小組成員填答利害關係人鑑別問卷，並由公司治理階層確認問卷結果，鑑別出 2023 年首都客運公司的 7 個主要利害關係人：員工、乘客、股東、政府機關(主管機關)、合作夥伴(供應商、承攬商)、當地社區(NGO、NPO、在地組織、意見領袖)、專家學者。

首都客運公司議合目的為凝聚共識與觀念溝通，讓更多議合對象認同 ESG 議題的重要性，並於本公司推動 ESG 過程給予支持與回饋行動；此外，也透過各樣溝通管道與利害關係人互動，瞭解利害關係人的需求，我們與 7 大利害關係人溝通方式與頻率如下：

對象	對本公司意義	關注議題	議合方式 (溝通頻率)	2023 年溝通績效
員工	員工是首都客運公司的重要資產，更是我們永續經營的關鍵。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 運輸安全-設備安全</li> <li>◆ 運輸安全-行車安全</li> <li>◆ 運輸安全-風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 勞資會議(每季)</li> <li>◆ 健康諮詢(即時)</li> <li>◆ 申訴專線與信箱(即時)</li> <li>◆ 內部/外部活動(一年一次)</li> </ul>	定期舉辦勞資會議，瞭解員工多元需求，促進勞資和諧。並透過員工健檢、健康諮詢與訓練宣導，落實員工職業衛生安全。
乘客	持續提供安全可靠穩定的運輸服務，來自乘客對首都客運公司的肯定與意見回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 服務品質-乘客服務品質</li> <li>◆ 運輸安全-設備安全</li> <li>◆ 運輸安全-行車安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 旅客信箱(每日頻繁往來)</li> <li>◆ 反映意見表(每日頻繁往來)</li> <li>◆ 直接來電/信(即時)</li> <li>◆ 旅客滿意度調查(每年)</li> </ul>	透過旅客信箱等方式瞭解旅客反映意見進行改善，以提升服務品質為目標。
股東	本公司需要對股東的利益負責，並滿足股東及潛在投資人的需求。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 公司治理-資訊安全</li> <li>◆ 運輸安全-風險管理</li> <li>◆ 運輸安全-行車安全</li> <li>◆ 服務品質-乘客服務品質</li> <li>◆ 共榮共好-員工人權與多元平等</li> <li>◆ 共榮共好-職業安全衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 股東會(不定期)</li> <li>◆ 股東常會</li> </ul>	2023/06/27 股東常會

對象	對本公司意義	關注議題	議合方式 (溝通頻率)	2023 年溝通績效
政府機關 (主管機關)	本公司相關治理方針與營運皆受到主管機關的指導與監督。	◆ 運輸安全-設備安全 ◆ 運輸安全-行車安全 ◆ 運輸安全-風險管理 ◆ 公司治理-公共政策 ◆ 服務品質-乘客服務品質	◆ 首長信箱(每日頻繁往來) ◆ 地方政府拜會拜訪(不定期) ◆ 各類溝通會議(不定期) ◆ 參訪座談(不定期) ◆ 公文(不定期) ◆ 電話/電子信箱/函詢(不定期)	本公司配合政府政策及遵守相關規範，提供安全、可靠與優質的運輸服務，並定期向主管機關報告營運概況，以及接受主管機關公車營運與服務品質督導及評鑑。
專家學者	專家學者提供專業意見，促使本公司朝低碳環境、運輸安全與公開透明等企業永續經營努力。	◆ 公司治理-資訊安全 ◆ 運輸安全-設備安全 ◆ 運輸安全-行車安全 ◆ 低碳永續-能源與碳排放管理	◆ 專家學者諮詢 (不定期) ◆ 辦理專題講座 (不定期)	本公司辦理專題講座與專家諮詢，提升主管與同仁永續意識與職能，進而形塑公司永續文化。
合作夥伴 (供應商、承攬商)	首都客運公司的運輸服務體驗來自於本公司與合作夥伴的共同投入與努力	◆ 運輸安全-設備安全 ◆ 運輸安全-行車安全	◆ 業務相關協調會議(不定期) ◆ 履約檢討會議(每月) ◆ 相關管理制度訂定(不定期) ◆ 公文(不定期) ◆ 電話/電子信箱(不定期)	本公司委外執行車輛保養維護與清潔等勞務，定期檢討履約時程與內容，要求委託勞務如期如質完成，以維護行車安全及乘車品質。
當地社區 (NGO、NPO、在地組織、意見領袖)	本公司重視場站與路線周邊居民的生活環境與品質，以及偏鄉交通需求	◆ 服務品質-乘客服務品質 ◆ 低碳永續-噪音與排廢氣管理	◆ 各類溝通會議(不定期) ◆ 電話/電子信箱/函詢(不定期) ◆ 訪談/交流/參訪(不定期) ◆ 內部/外部活動 (不定期/一年四次)	自主設計、安裝降噪設備，減低電動公車充電樁風扇產生的噪音，改善場站周邊社區環境品質。

## 永續主題蒐集：18 個永續主題

為揭露上述利害關係人的關注與期待，並回應首都客運公司永續經營的機會與挑戰，首都客運公司參考依循國家政策、GRI 準則、永續會計準則委員會 (SASB)、國際趨勢、公部門評鑑，以及公司年度目標等要求與規範，分析與辨識各類相關永續主題。彙整出公司治理、運輸安全、服務品質、低碳永續、共榮共好等面向，共計 18 項永續主題，並透過問卷調查結果進行排序。

公司治理

## 運輸安全

## 服務品質

低碳永續

共榮共好

- ◆ 公司治理與  
誠信經營
  - ◆ 經濟績效
  - ◆ 資訊安全
  - ◆ 公共政策

- ◆ 風險管理
  - ◆ 設備安全
  - ◆ 行車安全

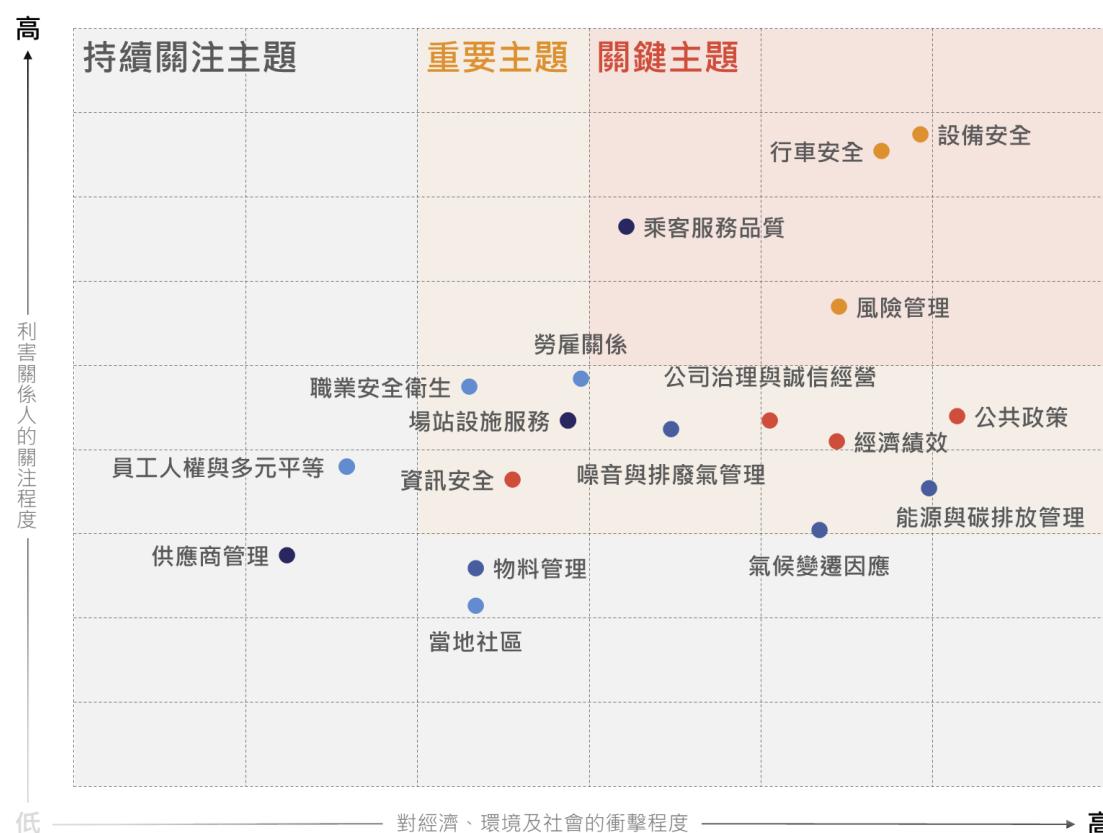
- ◆ 供應商管理
  - ◆ 乘客服務品質
  - ◆ 場站設施服務

- ◆ 氣候變遷因應
  - ◆ 能源與  
碳排放管理
  - ◆ 噪音與  
排廢氣管理
  - ◆ 物料管理

- ◆ 當地社區
  - ◆ 勞雇關係
  - ◆ 員工人權與  
多元平等
  - ◆ 職業安全衛生

永續主題排序：142 份回收問卷

藉由問卷調查，瞭解利害關係人對於 18 項永續主題的關注程度，同時以相同問卷詢問內部主管，瞭解 18 項永續主題對首都客運公司的影響程度，並依程度由低至高給予 1 至 5 分。問卷要求各主題應有高低分區別，若分數全數相同則視為無效問卷。2023 年度問卷共計回收 142 份，其中 102 份有效問卷，有效率為 71.8%；本公司則依照有效問卷調查結果進行排序。



## 重大主題初步篩選：8 項關鍵永續主題

我們分析各關注主題的「利害關係人關注程度」、「對經濟、環境和社會的衝擊程度」，並繪製重大主題矩陣圖。為找出本公司永續主題的優先順序，有效回應利害關係人，我們訂定關注程度與衝擊程度門檻，歸類為關鍵主題(關注程度 4 分以上、衝擊程度 50 分以上)、重要主題(關注程度 3.6 分以上、衝擊程度 40 分以上，排除關鍵主題)及持續關注主題(包含關鍵主題與重要主題以外的永續主題)，依據各永續主題落點分佈，再進一步檢視與確認重大主題。初步篩選重大主題為落於關鍵主題區間的「設備安全」、「行車安全」、「乘客服務品質」及「風險管理」等。再者，參考 SASB 於 2023 年 12 月公布的永續會計準則道路運輸 (Road Transportation) 主題準則，亦納入落於重要主題區間的「能源與碳排放管理」、「噪音與排廢氣管理」、「勞雇關係」及「職業安全衛生」等永續主題。

重要性/優先順序	永續主題	
	面向	主題
關鍵主題 (高度優先)	運輸安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 設備安全</li> <li>◆ 行車安全</li> <li>◆ 風險管理</li> </ul>
	服務品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 乘客服務品質</li> </ul>
重要主題 (中度優先)	公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 公司治理與誠信經營</li> <li>◆ 經濟績效</li> <li>◆ 資訊安全</li> <li>◆ 公共政策</li> </ul>
	服務品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 場站設施服務</li> </ul>
	低碳永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 氣候變遷因應</li> <li>◆ 噪音與排廢氣管理</li> <li>◆ 能源與碳排放管理</li> </ul>
	共榮共好	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 勞雇關係</li> <li>◆ 職業安全衛生</li> </ul>
持續關注主題 (低度優先)	服務品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 供應商管理</li> </ul>
	低碳永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 物料管理</li> </ul>
	共榮共好	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 當地社區</li> <li>◆ 員工人權與多元平等</li> </ul>

備註：

1. 關鍵主題 (高度優先)：關注程度 4 分以上、衝擊程度 50 分以上。
2. 重要主題 (中度優先)：關注程度 3.6 分以上、衝擊程度 40 分以上，排除關鍵主題。
3. 持續關注主題 (低度優先)：關鍵主題與重要主題以外的永續主題。

## 檢視與確認重大主題

本公司作為臺灣第一家汽車客運業宣示推動 ESG 及自願出版永續報告書，特地召開專家會議，邀請中央與地方主管機關、學者專家與本公司治理階層，就重大主題進行檢視。會中取得共識，除了初步篩選的 8 項永續主題外，納入落於重要主題區間的「公司治理與誠信經營」、「經濟績效」，以及落於持續關注主題區間的「當地社區」等 3 項永續主題，並將前述 11 項永續主題性質接近者整併。因此，經鑑別、分析、專家會議及內部討論確認後，歸納本公司重大主題分別為「公司法遵與營運績效」、「風險管理」、「大眾運輸安全」、「客運服務品質」、「低碳永續環境」、「員工健康福祉」、「社區關係關懷」等 7 項重大主題，其重大主題邊界如下：

重大主題	ESG	永續主題整併	對本公司的意義	對應章節	頁碼	GRI 準則 特定主題	邊界						
							首都客運 (員工)	乘客	股東	政府 機關	專家 學者	當地社 區	合作夥 伴
公司法遵與營運績效	G	公司治理與誠信經營 經濟績效	配合政府政策與遵循法令，落實公司治理與提升營運財務績效，帶給員工與全民最大福祉。	CH 1 深化公司治理	P. 18	GRI 201	●		○	○	○		▲
風險管理	G、S	風險管理	本公司重視各種風險議題的評估與管理，提供安全可靠穩定的運輸服務。	CH 2 強化運輸安全	P. 33	自訂主題	●				○		
大眾運輸安全	S	設備安全 行車安全	確保運輸工具設備使用，以及乘客人安全，達成零災害與零事故的目標。	CH 2 強化運輸安全	P. 33	自訂主題	●	▲		○	○	○	
客運服務品質	S	乘客服務品質	重視乘客整體服務品質與服務滿意度，提升首都客運的營運效率與服務水準。	CH 3 提升服務品質	P. 44	GRI 416	●	▲		○		○	▲
低碳永續環境	E	能源與碳排放管理 噪音與排廢氣管理	降低能源使用、溫室氣體排放、噪音及溫室氣體排放，致力打造低碳永續環境。	CH 4 追求低碳永續	P. 50	GRI 302 GRI 305 GRI 413	●			○	○	○	

重大主題	ESG	永續主題整併	對本公司的意義	對應章節	頁碼	GRI 準則 特定主題	邊界						
							首都客運 (員工)	乘客	股東	政府 機關	專家 學者	當地社 區	合作夥 伴
員工健康 福祉	S	勞雇關係 職業安全衛生	建立完善的人才任用、培訓與升遷制度，重視員工福祉與職涯發展；更確保員工(含承攬商)的職業安全與健康。	CH 5 創造共榮共好	P. 56	GRI 401 GRI 403	●			○			▲
社區關係 關懷	S	當地社區	積極參與社會關懷，善盡企業公民責任，扮演公共運輸服務多元角色。	CH 5 創造共榮共好	P. 56	自訂主題	●			○		○	

●：直接衝擊 ○：促成衝擊 ▲：透過商業關係與此衝擊有直接關聯

重大主題	衝擊類型	衝擊面向 (正面/負面)	可能性 (實際/潛在)	衝擊描述 ( 經濟/環境/人群 )
公司法遵與 營運績效	公司法遵與營運績效	正面	實際	◆ 經濟：公司守法，營運績效佳，保護員工免於違法，並能為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值與員工福祉。
	公司違法或營運失當	負面	實際	◆ 經濟：公司違法與營運失當，讓員工有觸法風險，造成公司虧損也破壞企業形象，並損害股東、員工及其它利害關係人權益。
風險管理	風險管理得宜	正面	實際	◆ 社會(人群)：避免可能影響營運的風險因子，保障員工職安與行車安全，確保穩定可靠的運輸服務。 ◆ 經濟：穩定可靠的運輸服務，有效降低公司營運中斷或危害風險。
	風險管理失當	負面	實際	◆ 社會(人群)：任何風險都可能對職安與行車安全有負面衝擊，造成員工與乘客生命危害。 ◆ 經濟：風險管理失當，可能造成生命或財產損失，公司負連帶責任，影響公司營運與形象
大眾運輸安全	運輸安全管理	正面	實際	◆ 社會(人群)：強化運輸安全，保障員工、乘客與用路人安全，獲得社會信任。 ◆ 經濟：獲得乘客信任，促進公共運輸使用，提升公司營運績效。
	運輸事故與災害	負面	實際	◆ 社會(人群)：因事故或災害造成生命或財產損失，失去大眾信任。 ◆ 經濟：因事故或災害造成損失，公司負連帶責任，需進行賠償或補償，影響公司財務。

重大主題	衝擊類型	衝擊面向 (正面/負面)	可能性 (實際/潛在)	衝擊描述 ( 經濟/環境/人群 )
客運服務品質	服務品質升級	正面	實際	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社會(人群)：尊重人權，倡導無礙移動與貼心服務，滿足乘客多元需求，員工有正面回饋。</li> <li>◆ 經濟：乘客有美好乘車體驗，提升滿意度與搭乘意願，促進公司營運績效成長。</li> </ul>
	服務品質低落	負面	實際	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社會(人群)：未能有效落實公平對待多元乘客，或因運輸服務過程中的服務品質不佳，導致乘車或用路人權益受損或申訴事件。</li> <li>◆ 經濟：造成公部門評鑑分數低落，影響補助款。</li> </ul>
低碳永續環境	因應氣候變遷與 環境管理	正面	實際/潛在	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 經濟：汰換電動公車及減碳節能措施，提升能源使用效率，降低公司營運成本。</li> <li>◆ 環境：落實減碳節能，提升能源使用效率，減少溫室氣體排放、噪音及空污等環境衝擊。</li> </ul>
	溫室氣體排放、空污及 噪音	負面	潛在	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 因溫室氣體排放加劇氣候風險可能造成的災害，進而對經濟、環境及人群造成影響。</li> <li>◆ 社會(人群)：空污、噪音問題，對場站周邊社區居民健康與生活品質造成負面影響。</li> </ul>
員工健康福祉	重視員工福祉	正面	實際	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社會(人群)：確保員工(含承攬商)的職業安全與健康，使員工安心就業。</li> <li>◆ 經濟：面對缺工問題，可提升員工招募與留任誘因，降低人員流動，穩定公司人力。</li> </ul>
	忽視職業衛生安全	負面	實際	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社會(人群)：忽視職安，增加員工職業傷害、職業病風險，影響人員損傷及公司負面形象。</li> <li>◆ 經濟：忽視職安，增加員工職業傷害、職業病風險，造成人力不足，影響公司營運。</li> </ul>
社區關係關懷	企業社會責任	正面	實際	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社會(人群)：滿足偏遠地區基本民行需求，以及產學合作、社福團體公益需求。</li> </ul>
	鄰避效應	負面	實際	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社會(人群)：忽視運輸服務產生的空污、噪音等環境議題，或行車安全、行人安全等道安議題，易使場站周邊社區居民、用路人、行人等利害關係人對本公司產生反感。</li> </ul>

## CH 1 深化公司治理

### 重大議題管理方針：公司法遵與營運績效

- ◆ 永續承諾：落實公司法遵及治理行為，重視利害關係人權益，達成永續經營願景。
- ◆ 重點回應利害關係人：員工、股東、政府機關、專家學者、合作夥伴。

重大主題	目標	特定行動/策略	2023 年達成成果
公司法遵與營運績效	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 持續精進公司治理制度，提升資訊透明度。</li> <li>◆ 配合相關規定，依法申請補助。</li> <li>◆ 重視公司營業數據與個人隱私保護，強化資安風險管控。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 因應外部環境與法令變化，追求高度道德標準，落實公司法遵及治理行為。</li> <li>◆ 提升董事會職能及與利害關係人之溝通效能，重視公司內部與利害關係人權益，達成永續經營願景。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 配合數位轉型，強化永續資訊紀錄、保存及管理。</li> <li>◆ 鑑別主管機關訂定之補貼法規，期使合法合規申請補貼。</li> <li>◆ 辦理員工資安教育訓練，健全防毒防駭機制，提升資安層級。</li> <li>◆ 董事會成員定期參與財務、氣候、資安、永續發展等進修課程，提升永續發展職能。</li> <li>◆ 定期檢視利害關係人溝通成效。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年申請政府補貼無任何缺失。</li> <li>◆ 2023 年辦理站管人員資安教育訓練 2 場，共 102 人次參加。</li> <li>◆ 2023 年於總公司佈署內外部防火牆及入侵偵測系統。</li> <li>◆ 2023 年總經理參與交通運輸產業 ESG 相關研討 3 場次。</li> </ul>

## 1-1 關於首都客運

本公司自 1976 年創立以來持續投入市區與公路汽車客運服務，並於 2005 年起經營擴展至國道路線，2023 年共經營 87 條市區及公路客運路線，經營區域擴及臺北市、新北市、桃園市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣。經過 40 餘年的用心耕耘，累積具相當規模的運輸網絡與在地經驗，首都客運並不以此自滿，持續向外拓展營運版圖與提供乘客更加精緻化的運輸服務。

本公司上游供應商主要為提供車輛的車廠，中游供應商為臺電、臺灣中油等電力供應及燃料零售業，以及車輛整備相關之維修、零件與清潔業者；下游則為搭乘首都客運的旅客。本公司結合優良供應商，致力將傳統運輸業提升為精緻的運輸服務業，並以提升大眾運輸工具的使用率為目標。此經營理念亦於近年獲得政府、學界及業界多加讚賞與肯定。

首都客運主要著重於有效率且人性化的公司管理制度，因此將「以人為本」的經營理念與創新服務的新思維深植於內部管理與落實於外部服務，以「誠信治理(Company)」、「深耕在地(Benefit)」、「多元共融(Inclusion)」、「優質運輸(Transportation)」及「永續環境(Sustainability)」五大主軸，奠定永續經營的運輸服務業根基。

### 營運據點與服務

首都客運公司總公司設於新北市三重區，設有站場 21 處，車輛維修場 1 處與檢修班 9 處。2023 年營運路線 87 條，813 輛車，主要服務類型為市區客運，亦經營國道客運及臺灣好行(景點接駁)旅遊服務路線。

營運據點	處	說明
總公司辦公室	1	總公司位於新北市三重區
站場	21	三重一站、三重二站、二重站、新莊一站、新莊二站、三峽一站、內湖站、東園站、士林站、南港站、經貿站、汐止一站、社子站、汐止二站、羅東站、安康站、板橋站、八斗子站、花蓮站、民生站、板橋前站
車輛維修場	1	蘆洲保養廠
檢修班	9	三重站、二重站、新莊一站、新莊二站、內湖站、士林站、汐止站、安康站及五結停車場

備註：

- 總公司辦公室：各部門業務使用，屬辦公室用途。
- 站場：負責各路線的車輛調度、排班及停放管理，設有調度辦公室（休息室）、營運車輛停放空間，並依各路線車型配備電動公車充電樁、油庫等設施。
- 車輛維修場：負責車輛引擎大修、鈑金、輪胎裝配等項目，配置裝修相關設施設備。
- 檢修班：負責車輛保養維修，僅維修作業，配置維修保養相關設施設備。設於場站內，有獨立使用空間，故單獨列出。

站場	地址	路線	起迄點
三重一站	新北市蘆洲區復興路 323 巷 188 號	62	三重 - 東園
		226	三重 - 吳興街
		669	三重 - 市政府
		662	三重 - 一女中
		橘 13	三重 - 五股
三重二站	新北市蘆洲區復興路 323 巷 8 號	39	三重 - 臺北車站
		539	三重 - 馬偕醫院
		927	三重 - 八里
二重站	新北市蘆洲區國道路 2 段 55 號	211	二重 - 捷運麟光站
		292	二重 - 捷運麟光站
		621	二重 - 捷運臺大醫院站
		橘 12	二重 - 三重
新莊一站	新北市新莊區民安東路 117 號	99	新莊 - 板橋
		藍 18	新莊 - 中和
		618	新莊 - 士林
		802 區間	新莊 - 捷運新埔站
		842	新莊 - 捷運新埔站
		845	新莊 - 捷運新埔站
新莊二站	新北市新莊區新樹路 293 巷 8 號	235	新莊 - 國父紀念館
		藍 2	新莊 - 捷運臺大醫院站
		663	新莊 - 國父紀念館
		982	新莊-新店
三峽一站	新北市三峽區大勇路 32 號	885	三峽 - 捷運新埔站
		802	三峽 - 捷運新埔站
		916	三峽-捷運永寧站
內湖站	臺北市內湖區新湖一路 277 號	民生幹線	麥帥新城 - 圓環
		藍 10	民生社區 - 南港花園社區
		棕 1	松山車站 - 松山機場
		市民小巴 10	麥帥新城 - 三民國中
		紅 50	內湖 - 捷運圓山站
東園站	臺北市萬華區萬大路 504-2 號	204	東園 - 麥帥新城
		綠 17	華中河濱公園 - 大稻埕碼頭
士林站	臺北市北投區福美路 227 號	68	洲美里 - 捷運劍潭站
		小 15	捷運劍潭站 - 擎天崗
		小 16	捷運劍潭站 - 公館里
		小 17	捷運劍潭站 - 新安里
		小 18	捷運劍潭站 - 聖人瀑布
		小 19	捷運劍潭站 - 平等里

站場	地址	路線	起迄點
		市民小巴 1	捷運劍潭站 - 風櫃嘴
		紅 7 全程	捷運劍潭站 - 社子
		紅 33	葫蘆寺 - 中興醫院
		303	捷運劍潭站 - 平等里
		542	捷運圓山站 - 捷運中山國中站
		紅 57	捷運行天宮站-捷運科技大樓站
		255 全程	雙溪 - 臺北車站
		255 區間	雙溪 - 兒童新樂園
		棕 13	雙溪 - 捷運大直站
南港站	臺北市南港區向陽路 168 號	民權幹線	南港 - 臺北橋
經貿站	臺北市南港區松河街 666 號	21	捷運圓山站-西湖圖書館(湖光教會)
		紅 25 區間	南港 - 捷運南京復興站
		紅 25	南港 - 捷運北門站
		南京幹線	東湖 - 圓環
汐止一站	新北市汐止區福德二路 377 號	藍 36	汐止社后 - 捷運昆陽站
社子站	臺北市延平北路九段 323 號	2	臺北海大 - 臺大醫院
		紅 7 區間	社子 - 捷運劍潭站
		26	社子 - 行天宮
		536	臺北海大 - 大同之家
汐止二站	新北市汐止區福德二路 300 號	284	汐止社后 - 景美
羅東站	宜蘭縣羅東鎮傳藝路三段 229 號	1570	市府捷運站 - 羅東(國道路線)
		1571	市府捷運站 - 宜蘭(國道路線)
		1572	市府捷運站 - 礁溪、宜蘭-羅東 (國道路線)
		1880	基隆火車站 - 羅東(國道路線)
		學 53	岳明新村 - 蘭陽女中
		281	羅東後站--仁山植物園
		臺灣好行	羅東運動公園 - 傳藝中心
安康站	臺北市內湖區安康路 16 號	信義幹線	捷運昆陽站-臺北車站
民生站	臺北市松山區撫遠街 419-1 號	307	撫遠街-板橋
板橋前站	新北市板橋區中正路 379 巷 17 號		
板橋站	新北市板橋區板城路 999 號	952	板橋-南崁
八斗子站	基隆市中正區漁港一街碧砂漁港 C 區停車場	1579	八斗子-臺北 (國道路線)
花蓮站	花蓮縣花蓮市國聯五路 221 號	1580	板橋-花蓮 (國道路線)
		307 (花蓮市區公車)	花蓮火車站-東大門夜市

服務類型	行駛範圍	2023 年營運概況
市區客運	臺北市、新北市、桃園縣、宜蘭縣、花蓮縣	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 臺北市聯營公車：路線 55 條，車輛 498 輛</li> <li>◆ 新北市公車：路線 18 條，車輛 149 輛</li> <li>◆ 宜蘭縣轄市區公車：路線 4 條，車輛 5 輛</li> <li>◆ 花蓮市區公車：路線 1 條，車輛 1 輛</li> </ul>
國道客運 (公路客運)	臺北市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 路線 8 條，車輛 157 輛</li> </ul>
臺灣好行 (景點接駁) 旅遊服務	宜蘭縣	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 路線 1 條 (冬山河線)，車輛 3 輛</li> </ul>

備註：

1. 市區客運：指在核定區域內，以公共汽車運輸旅客為營業者，以行駛市區內為原則，如有需要亦可申請延長路線至市區以外，屬地方自治範疇，由直轄市、縣（市）政府主管。
2. 國道客運：公路客運指在核定路線內，以公共汽車運輸旅客為營業者，多半行駛長途、跨省（市）或跨縣（市）路線；其中，國道客運屬於公路汽車客運的一環，係指由交通部公路局監理的公路客運路線中，以高速公路（國道）做為主要行駛道路者，國道客運營運路線以營運許可證張數計算。
3. 臺灣好行（景點接駁）旅遊服務：交通部觀光署為便利遊客前往臺灣各個主要旅遊景點，並且彌補公路客運系統的不足，而規劃設計並在 2010 年推出的接駁公車服務。

## 經營績效

### 財務績效

2023 年疫情趨緩，公共運輸搭乘人次也逐步恢復，首都客運公司營業總收入決算相較前一年度增加 21.63%，達 2,167,223 仟元，營業總支出為 2,335,497 仟元，營業淨損為新臺幣 168,274 仟元。

經歷疫情衝擊，首都客運公司將持續關注乘客回流情況及調整公司經營策略，以因應各種潛在風險，滾動檢討公司經營策略，妥適調整各項經費支出與收入，以確保公司財務穩健。

項目	單位	2021 年	2022 年	2023 年
銷售量	延人公里	768,345,846	837,132,463	1,014,991,068
	人次	65,854,901	71,765,704	86,030,524
EBITDA 及 EBTDA				
EBITDA	仟元	45,844	178,118	490,679
EBTDA	仟元	37,325	166,480	466,903
營業額及獲利能力				
營業總收入	仟元	1,576,372	1,781,753	2,167,223
營業總支出 (含所得稅)	仟元	2,059,672	2,069,223	2,335,497
營業毛利	仟元	1,576,372	1,781,753	2,167,223
營業淨利(損)	仟元	(483,300)	(287,470)	(168,274)
稅前淨利(損)	仟元	(265,463)	(67,273)	71,535

項目	單位	2021 年	2022 年	2023 年
稅後淨利(損)	仟元	(265,463)	(67,273)	71,535
資產、負債及權益				
總資產	仟元	1,370,358	2,378,154	2,963,198
總負債	仟元	1,045,698	2,120,767	2,590,427
總權益	仟元	324,660	257,387	372,771

備註：

1. EBITDA：稅前息前折舊攤銷前利益(Earning Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)。

2. EBTDA：息後之稅前折舊攤銷前利益(Earning Before Taxes, Depreciation and Amortization)。

## 經濟分配價值

本公司 2023 年經濟分配價值合計 2,335,497 仟元，主要用於營運成本 (營業成本與營業費用)、員工薪資與福利、支付利息及支付政府款項，並無股利分配與社區投資。積極參與社區關懷是本公司永續經營的重要目標，將來擬將社區投資列入投資評估項目。再者，本公司 2023 年營業總收入為 2,167,223 仟元，經濟分配價值為 2,335,497 仟元，留存的經濟價值-168,274 仟元；留存的經濟價值為負數主要原因是營業成本、員工薪資與福利較往年大幅提高。

單位：新臺幣(仟元)

項目	2021 年	2022 年	2023 年	
營運成本	營業成本 (總額)	852,354	822,180	972,686
	營業費用 (總額)	179,294	193,057	190,115
員工薪資 與福利	包含薪資總額、及代替員工向政府支付的金額、定期提撥款及其他員工補貼。	1,000,893	1,038,524	1,145,622
股利分配	給付所有股東的股利。	0	0	0
支付利息	支付貸款人的利息。	22,001	12,026	23,776
支付政府 的款項	組織於國家內與地區中支付的所有稅款及罰金。	稅金 5,130	3,436	3,298
社區投資	自願性捐贈和投資，其目標受益群體為非屬組織的外部單位。	0	0	0
合計		2,059,672	2,069,223	2,335,497

備註：2021-2023 年因新冠疫情造成公司虧損，故未分配股利。

## 政府補助

本公司 2023 年接受政府相關補助項目如下：服務性路線營運虧損補貼、購車及車內設備補助、國道客運路線平面路段票價補貼、雙北市公車票價差額補貼、電動公車人次補貼，及因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情補貼。另，2021 與 2022 年電動公車領牌上線，故取得貨物稅減免。

本公司依據主管機關規定提送補貼申請，於每次申請前確認補貼相關法規，確保符合最新要求，避免一時疏忽而違法。再者，雙北市服務性路線營運虧損補貼及國道客運路線平面路段票價補貼，依規定須委託會計師事務所查核，於其出具評估報告後提送申請，以確保申請資料的完整性與合規性。

單位：新臺幣(仟元)

項目	2021 年	2022 年	2023 年
稅收減免及 抵減(稅額)	貨物稅減免	904	505
相關補助	服務性路線營運虧損補貼	80,518	81,037
	購車及車內設備補助	15,660	19,260
	國道客運路線平面路段票價 補貼	23,944	25,736
	雙北市公車票價差額補貼	388,763	552,582
	電動公車人次補貼	0	17,147
	因應嚴重特殊傳染性肺炎疫 情補貼	71,843	30,976
			57

備註：2021、2022 年電動公車領牌上線，故減免貨物稅；2023 年無新車上線，未減免貨物稅。

## 營運績效

本公司近三年(2021-2023)營運路線介於 85-89 條之間，營業里程超過 3 萬公里。2021 年因本土疫情爆發，全國實施三級警戒，經濟活動停滯，公共運輸大幅減班，故行車班次、行駛里程、客運人數、延人公里、客運收入及班次達成率等營運績效為近年低點。由於人力短缺和疫情影響導致需求下降，且本公司持續路線調整與優化以提升營運效率，減少對營運車輛的需求，因此近三年營業車輛逐年減少。2022 年疫情趨緩、2023 年逐漸恢復正常生活，本公司各項營運績效才逐漸恢復至疫情前水準。

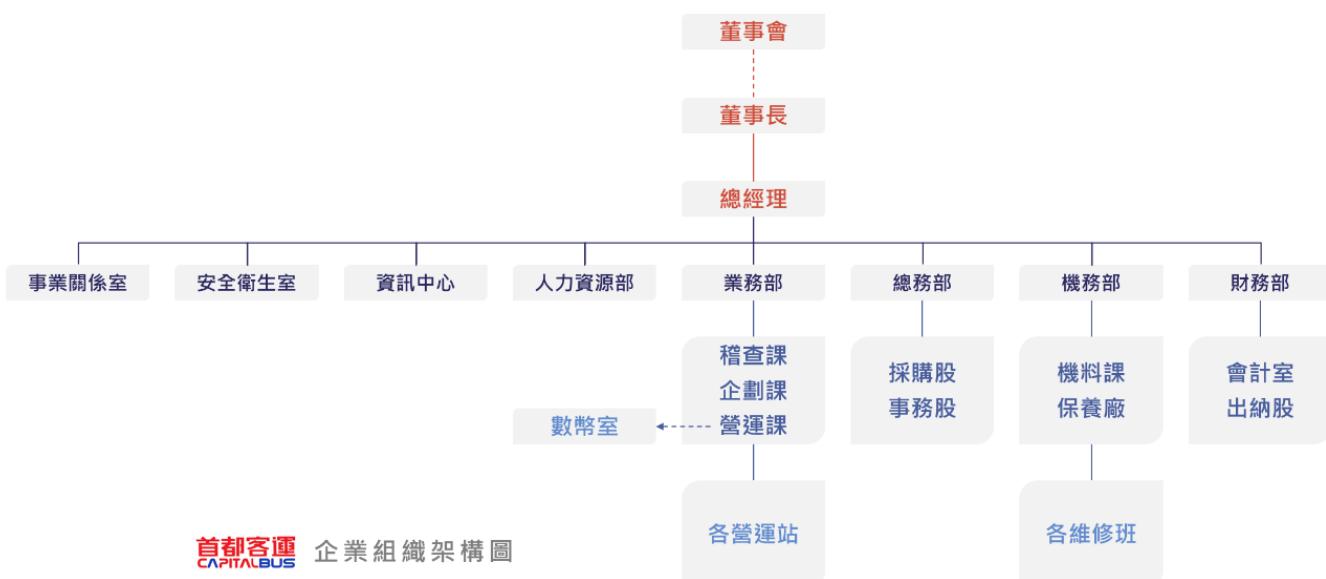
指標	單位	2021 年	2022 年	2023 年
路線數	條	89	85	87
營運車輛	輛	871	867	809
營業里程	公里	30,961.77	31,041.66	30,434.13
行車班次	班次	2,122,563.4	2,159,436.7	2,173,351.7
行駛里程	車公里	40,367,593.1	41,679,498.3	42,841,105.7
客運人數	人次	65,854,240	72,659,928	86,030,524
客運收入	仟元	1,576,372	1,781,753	2,167,223
班次達成率	比例	81.53%	85.11%	96.02%

備註：班次達成率目標值為 88%，2021、2022 年未達目標值，係受疫情影響減班。

## 1-2 深化治理

### 組織架構

首都客運公司持續落實公司治理，以達成「保障股東權益及追求企業永續發展」、「重視利害關係人」、「風險因應管控」、「健全治理制度及加強資訊透明度」以及「深耕在地共榮共好」的治理原則，建立高度道德標準及健康的企業治理文化，成為業界的治理標竿，帶動汽車客運產業質變，提升整體競爭力。



## 董事會

首都客運公司為民營企業，無政府組織股權，董事會為本公司的最高治理單位，董事長為最高治理單位的主席。董事會主要權責除依據相關法令規章及股東會所賦與之職權，審議各重要章則、營運計畫、預算決算與重要業務等，亦負責監督管理階層之執行結果與指導經營團隊。

首都客運公司董事會之組成，依照公司法規定選舉產生，由股東中投票選舉，由所得選票代表選舉權較多者當選為董事，依序選出 7 位董事。此外，本公司因應外部環境快速變遷與追求內部穩定成長，期望董事會成員應具備多元性、獨立性與組織衝擊相關之能力，將來擬評估調整董事會及其委員會提名與遴選準則，納入前述因素，以強化董事會功能。

### 董事會成員資訊

每屆新任董事選出後，第一次董事會，由選舉權數最高者負責召集開會，任期 3 年，連選得連任。2023 年董事會共有董事 7 人，其中 1 人為董事長，1 人為副董事長，監察人 1 人，共計 8 人；性別部分，男性 4 人，女性 4 人，男性、女性占比各 50.00%，年齡 30-50 歲 2 人，51 歲(含以上)共 6 人。

職稱	姓名	性別	職稱	姓名	性別
董事長	李博文	男	董事	饒孟友	男
副董事長	高貴卿	女	董事	李建文	男
董事	李昌儒	男	董事	謝淑智	女
董事	李婷娜	女	監察人	高秀如	女

備註：本屆任期 2022 年 7 月 13 日至 2025 年 7 月 12 日。

性別	年齡	人數
男	30-50 歲	1
	51 歲以上	3
女	30-50 歲	1
	51 歲以上	3

董事會之召集，應載明召集事由，於 3 日前通知各董事，討論關鍵重大事項暨相關議案。董事會以每三個月召開常會一次為原則，必要時得召開臨時董事會。2023 年召開 1 次常會（無臨時會），出席率為 100%。

## 誠信經營

本公司經營責任由總經理等高階管理階層組成的經營團隊承擔，向董事會負責；董事長雖非高階管理層，為確保公司穩健成長，面對公司治理、管理政策與重大決策，仍會適時監督與指導經營團隊。本公司要求董事必須揭露是否於其他董事會任職，對於本公司董事擔任其他同業(競業)公司董事，須由董事會報請股東會同意。2023 年本公司董事會成員均有擔任其他同業董事或監察人，除此之外，並無與供應商或其他利害關係人交叉持股、具控制力股東的存在、利害關係群體及其關係、交易和未清餘額等利益衝突之情形。本公司重大事項決策，皆由下往上提報，經高階管理層討論對公司最有利方案，由總經理會報董事會核准，以避免與減緩董事會成員可能的利益衝突。

再者，本公司如遇關鍵重大事件，不論對公司或利害關係人造成正面影響或負面衝擊，經營團隊於接獲公司內外部利害關係人提供的重大資訊，由總經理向董事長報告，董事長適時指導因應，必要時召開董事會討論，或邀請外部專家者參與，並做出因應對策。本公司 2023 年關鍵重大事件僅有 1 件，係因 2022 年新冠疫情衝擊，造成公司當年度虧損達新臺幣 365,802,717 元，逾實收資本額新臺幣 530,000,000 元之二分之一，董事會決議依公司法向股東常會報告。

## 績效與薪酬

董事會成員薪酬，包含基本薪資和會議津貼，薪酬訂定考量董事會成員於公司治理和策略制定方面的貢獻為強化董事會職能，本公司未來擬要求董事及監察人進修與職務相關課程，包括公司治理、公共政策、數位轉型、永續發展等課程，並定期辦理績效檢視，以提升董事會職能與運作效率。高階管理層與員工薪酬政策，包含基本薪資、加班費，本公司定期辦理薪資檢討會議，旨在確保其努力與營運績效緊密相關外，亦評估成立薪酬委員會或邀請薪酬顧問參與薪酬決定討論。薪酬除了依據公司營運績效、客戶滿意度等績效指標予以調整，亦將環境和社會績效指標納入考核範圍，以促進公司全面永續發展。

## 公司治理

首都客運致力於永續發展，公司治理目標包括六個面向：「精進公司治理制度與行為」、「健全財務機制」、「永續資訊透明揭露」、「數位轉型與資安風險」、「提升董事會職能」及「重視利害關係人權益」。本公司董事會擬透過制定政策、監督執行、績效評估及滾動檢討，落實上述公司治理六個面向，確保公司在實現經

濟目標的同時，負責任地對待環境和社會，並確保公司在經濟、環境和社會責任方面的平衡發展。

## 公部門評鑑

本公司落實內控與稽核制度，訂定安全與服務品質績效指標，設定目標，定期檢討達成率；並導入服務驗證、ISO 9001：2015 品質管理系統及 ISO39001 道路交通安全系統等服務績效考核作業及第三方驗證。

再者，本公司配合主管機關公車營運服務評鑑，積極改善缺失，力求優質服務。參與主管機關評鑑均為優等，2023 年臺北市公車評鑑第 1、2 期優等，以及 2023 年新北市公車評鑑第 1、2 期優等。

## 資訊安全管理

本公司重視公司營運與乘客個資的資訊安全管理，資安機制與做法如下：

類型	說明
資安機制	1-1 資訊設備配置不斷電系統、獨立空調等設施，以維持設備穩定運作之安全環境，並限制進出人員或陪同進出。
	1-2 建立資料之備份設施，以作為資料回復之保全機制及回復演練，包含异地備援。
	1-3 每年針對網站執行弱點掃描及滲透測試，找出內部系統的可能潛在風險，並將系統可能的風險做補強或資安漏洞進行修補。
推動做法	2-1 設置網路防火牆設施，以防護網路安全並作為管制連線服務存取之機制，並配合公司資訊安全政策及網路設備的變動，調整防火牆系統的設定。
	2-2 導入防毒軟體，並自動提供最新病毒定義碼予用戶端，用戶端電腦必須具備防毒軟體，且不得私自移除，以確保電腦系統與資料之安全。
	2-3 當同仁收到或發現資訊安全事件時，應立即通報資訊部門進行處理資訊安全事件之判讀，並於確認影響範圍及程度後，應立即展開處理並於第一時間告知資訊部門主管。
	2-4 為了落實員工資訊安全觀念及意識，每年教育訓練排入資訊安全宣導，包括釣魚郵件、惡意網站及詐騙等實例資訊，並檢測員工資安風險意識，藉此提升同仁對於資安的意識及警覺性，以降低資訊安全之風險，與對公司營運衝擊。

## 產業交流

本公司積極參與路線營運縣市之公車公會，與同業就公共政策、公司治理、營運等實務進行交流；各公會每年召開一次會員代表大會及每三個月召開一次理監事會，本公司皆派員參與會務運作。本公司參與之公協會名單如下：

區域	公協會
全國	中華民國公共汽車客運商業同業公會全國聯合會
臺北市	臺北市公共汽車客運商業同業公會
新北市	新北市公共汽車客運商業同業公會
宜蘭縣	宜蘭縣公共汽車客運商業同業公會
花蓮縣	花蓮縣公共汽車客運商業同業公會
基隆市	基隆市公共汽車客運商業同業公會

## 1-3 法規遵循

首都客運公司以建立誠信正直的企業文化為目標，因應外部環境與法令變化，追求高度道德標準，落實公司法遵及治理行為。定期檢視各法規現況，並審查法規符合性，以確保本公司完全符合政府法規要求。本公司責任商業行為承諾為乘客安全、合法營運、環保承諾、顧客服務、隱私保護及無障礙設施，並由相關部門制定規範與具體做法，落實於公司經營；除了定期於公司內部公告，要求員工遵守，亦公布於公司官網，向利害關係人說明。

責任商業行為承諾	落實於公司經營	負責部門
乘客安全	定期維護車輛、要求駕駛必定遵守交通規則以及提供適當的安全設備。	業務部
合法營運	遵守國家和地方政府的法律法規，包括營運執照、保險要求和交通法規等。	業務部
環保承諾	承諾使用合乎法規之低排放或節能車輛，以減少對環境的影響。	機務部
顧客服務	準點發車、清晰的路線資訊、友善乘客服務，以及有效率處理乘客投訴。	業務部
隱私保護	保護乘客個人信息，避免洩露或不當使用。	人力資源部
無障礙設施	為身障人士提供無障礙之車輛和設施，以便他們能夠輕鬆出行。	業務部

備註：責任商業行為承諾 ([https://www.capital-bus.com.tw/co\\_service.php](https://www.capital-bus.com.tw/co_service.php))

本公司追求高道德標準，公司治理架構與行為，遵守法令規範為最基本要求。2023 年未發生與環境、社會(含人權)及公司治理相關的重大違規事件（重大違規事件定義：是否有接受政府機關調查）。其他違規事件共 7 件，裁罰類型為罰款，包括違反勞動基準法 1 件、汽車運輸業管理規則 6 件，本公司均配合繳交罰款，並從制度面著手，加強內部管理與員工訓練，確保公司治理落實法遵。另，2023 年本公司無受到警告的違規事件。

裁罰類型	違規類型	件數	說明
罰金	勞動基準法	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 違反勞動基準法第 32 條第 2 項，裁罰金額為新臺幣 40,000 元。</li> <li>◆ 違反事由：延長工作時間連同正常工作時間，一日超過十二小時；延長之工作時間，一個月超過四十六小時。</li> </ul>
	汽車運輸業管理規則	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 違反汽車運輸業管理規則第 77 條第 1 項的案件共 6 件，裁罰金 64,000 元。</li> <li>◆ 違反原因：駕駛員未依核定路線行駛、逆向超車、無正當理由不讓乘客上下車、未依標準作業程序服務特殊需求乘客或車未停妥即開車門或車未關妥即行駛等。</li> </ul>
警告	無	0	2023 年未有受到警告的違規事件
合計		7	-

備註：2023 年無重大違規事件，重大違規事件係指接受政府機關調查。

## 落實政策承諾

本公司責任商業行為承諾由董事會訂定，並監督高階管理層執行。為有效落實政策承諾，每項行為承諾分配給各業務部門執行，並定期檢視執行成效。於政策實施前，皆與企業工會理事長溝通討論取得共識，創造勞資和諧雙贏局面。再者，本公司將政策承諾融入公司文化和日常運作，透過公開宣示，確保員工瞭解公司理念及政策承諾；且不定期派員宣導，確保員工遵守。

## 內部控制與稽核

每年委外針對服務品質、管理系統及道路交通安全管理系統進行驗證，外部稽核項目包括 ISO 9001：2015 、ISO 39001：2012、服務驗證。另公司內部亦有訂定相關程序文件進行控管及稽核，內部稽核依 ISO 9001：2015、ISO 39001：2012，公司每半年辦理內稽查核，另公司配有稽查及密查進行查核，如定點稽查、隨車稽查、調閱 DVR 查核等。細節於後續章節說明。例如，本公司落實道路安全，首創公車指差確認，在各轉彎路口，要求司機轉彎前先停車，

用手勢確認左右都沒有人才能繼續開車；且不定期於路口派員舉牌宣導，提醒駕駛遵守指差確認，落實道路安全承諾。

## 供應商管理

為確保車輛行駛安全及車輛調派順暢，於車材資源之選用，本公司訂定供應商管理考核措施，以篩選符合需求且品質優良的供應商，並有效管控供應商提供之車材，符合本公司保養廠車輛維修保養所需。

供應商類型	管理考核措施
新進供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 凡屬新覓尋之供應商，除基本資料審查外，亦請供應商提供產成品經使用單位確認規格符合且使用正常後，方可納入本公司合作供應商。</li> </ul>
現行供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 現行合作之供應商，每半年會針對其產品「品質」、「交期」及交易期間有不良品紀錄等，進行考核評鑑，供應商評鑑結果將於公司管理審查會議時提報，倘有成績未達規定者，於會議中評估確認該品項是否予以剔除。</li> <li>◆ 另供應商能否及時提供滿足緊急狀況之需求，亦是公司對其適宜性的考量。</li> </ul>

## 承諾落實訓練

本公司建立新進人員到職及年度在職人員訓練，透過完整的教育訓練制度，強化員工安全意識、專業態度及工作職能，訓練內容包括運輸安全、職業衛生安全、資訊安全、服務品質等，以落實本公司責任商業行為承諾。細節於後續章節說明。

## 配合公共政策

本公司配合政府有關交通安全等政策宣導，以及車輛安全、活動疏運、營運數據蒐集、優惠票價等配合事項。例如交通安全年宣導期間，於 LED 公車面板、車內電視加以宣導；配合監理機關或靖娟兒童文教基金會辦理公車進校宣導。配合提升車輛安全政策，張貼車內公告、駕駛員適時車內廣播、裝設 ADAS 系統、車門防夾裝置、提供公益廣告版面，以及裝設數位式行車記錄器、車輛防捲入裝置等設備；配合節慶活動加密班次疏運；配合主管機關上傳票證資料等相關營運數據，及特殊節日提供優惠票價。

## 負面衝擊補救與建議機制

本公司遵守政府相關法令及責任商業行為承諾，對於任何造成社會大眾、公司內部及外部利害關係人的負面衝擊，制訂相關補救措施，不規避應負責任。本公司建立申訴機制，包括外部與內部申訴機制。外部申訴機制，設置意見箱、0800 免付費電話、公函、滿意度調查等多元管道，提供乘客、行人、用路人等利害關係人意見回饋；內部申訴機制則有員工申訴專線與信箱，處理性別平等、職業安全等員工申訴。

本公司在現有的申訴機制下，已可針對本公司營運或商業關係的錯誤行為或違規，尋求建議與提出疑慮。未來，擬邀請預期使用申訴機制與補救措施的利害關係人，參與申訴機制及補救措施的設計、檢視、操作與改善討論，以精進補救措施。最後，本公司擬訂定相關績效指標，評估申訴機制及其他補救程序的有效性。

申訴機制	使用對象	申訴內容	申訴管道
內部	員工(含承攬商)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 經濟(公司治理)：貪瀆舞弊、違法</li> <li>◆ 環境：車輛設備、道路環境(站位設置位置、號誌、標線)</li> <li>◆ 社會(人權)：性平、職安、霸凌</li> </ul>	意見箱、0800 免付費電話、員工意見單、部門主管、性騷擾申訴電話及信箱
外部	乘客、行人、用路人、供應商等任何利害關係人	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 經濟(公司治理)：貪瀆舞弊</li> <li>◆ 環境：空污、噪音</li> <li>◆ 社會(人權)：服務品質、行車安全、違反交通法規</li> </ul>	意見箱、0800 免付費電話、公函、滿意度調查

## CH 2 強化運輸安全

### 重大議題管理方針：風險管理與大眾運輸安全

- ◆ 永續承諾：推動安全文化，提升行車與行人安全。
- ◆ 重點回應利害關係人：員工、乘客、政府機關、專家學者、當地社區。

重大主題	目標	特定行動/策略	2023 年達成成果
風險管理與大眾運輸安全	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 落實車輛檢查，提高車輛保養實施率。</li> <li>◆ 提升運輸安全相關教育訓練。</li> <li>◆ 推動首都客運公司安全文化。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 推動安全文化，重視行車與行人安全，研擬多元策略與精進作為。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 年度安全績效指標與目標檢視。</li> <li>◆ 每月預排車輛實施保養，追蹤保養實施率及妥善情形。</li> <li>◆ 每年實施柴油公車及電動公車在職教育(含保養、緊急應變)訓練。</li> <li>◆ 針對季節、節慶、活動或其它需求，進行車輛專案檢查。(如配合公司承辦掃墓公車活動，車輛需爬坡而進行專案檢查，另夏季前避免高溫造成危險，先行對線路油路進行檢查)。</li> <li>◆ 檢視車材品質，定期與不定期實施供應商考核。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年各項安全績效指標均達標。</li> <li>◆ 2023 年預排車輛定期保養實施率 100%。</li> <li>◆ 2023 年實施柴油公車及電動公車在職教育訓練 11 場次、計 138 人次參與。</li> <li>◆ 2023 年線路油路專案檢查 1 次，掃墓公車專案檢查 1 次</li> <li>◆ 2023 年每半年實施一次供應商考核審查會議，上半年 A 級 110 家、B 級 2 家，下半年 A 級 101 家、B 級 3 家。</li> </ul>

## 2-1 風險管理

本公司風險管理機制係採用安全管理系統(SMS)，透過風險識別、風險評估、風險控制及監控與審查，強化運輸安全管理。

風險管理機制	說明
(一) 風險識別	通過分析數據、事故報告識別潛在風險。
(二) 風險評估	對於識別之風險進行評估，確定其嚴重程度和可能性。
(三) 風險控制	制定和實施風險控制措施，如制定標準作業程序，加強教育訓練及提升硬體設備。
(四) 監控與審查	持續監控措施的有效性，定期審查和調整風險管理計劃。

### 風險識別與評估

本公司依風險發生之頻率及嚴重度進行風險程度判定，再以中間安全控管因子控制，進行事件風險評估。2023年道路交通安全風險評估如下：

風險等級	風險等級處理方式	項目數	項目說明
等級 1	須建立作業管制程序與監督量測要求，每半年檢討安全控管措施之管制與監督的有效性，並列為稽查重點與行動措施改善項目。	無	無
等級 2	須建立作業管制程序與監督量測要求，每年檢討安全控管措施控制與監督的有效性。	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 電動公車乘客摔傷</li> <li>◆ 不遵守無障礙乘客服務相關規定</li> <li>◆ 電車充電或行駛時車輛起火。</li> </ul>
等級 3	有條件接受，已有適當之管制措施與安全控管措施。	23	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 駕駛員不注意路況</li> <li>◆ 駕駛員左轉彎未禮讓直行車先行</li> <li>◆ 安全門人為疏失未關妥</li> <li>◆ 行車前未落實酒測</li> <li>◆ 車門未關妥即起步</li> <li>◆ 急煞車、猛起步</li> <li>◆ 差假安排不當，造成休息時間不足</li> <li>◆ 乘客未站立安全位置</li> <li>◆ 駕駛員未擺放故障標誌</li> <li>◆ 排班超時致疲勞駕駛</li> <li>◆ 駕駛員身體不適或精神不佳</li> <li>◆ 駕駛員轉彎未禮讓行人</li> <li>◆ 嚴重傳染性疾病</li> </ul>

風險等級	風險等級處理方式	項目數	項目說明
等級 4	已有適當之管制措施與安全控管措施。	39	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 駕駛員工作時間過長</li> <li>◆ 駕駛員不理會警訊</li> <li>◆ 駕駛員未依核定動線行駛增加肇事風險</li> <li>◆ 未依規定(速限、號誌)行駛</li> <li>◆ 未落實車輛出車前一級保養作業</li> <li>◆ 未落實保養</li> <li>◆ 未緊靠站牌停車</li> <li>◆ 交管不佳</li> <li>◆ 行車前未留意駕駛健康狀況</li> <li>◆ 駕駛員未做例行性一級保養</li> <li>◆ 車流回堵</li> <li>◆ 車輛出車率高影響機件壽命</li> <li>◆ 車輛故障或受損</li> <li>◆ 雨天車內地面濕滑</li> <li>◆ 乘客接駁或送醫治療</li> <li>◆ 動線規劃不佳增加肇事風險</li> <li>◆ 排班不當導致工作時間過長</li> <li>◆ 票卷種類過多造成駕駛員分心</li> <li>◆ 設置地點不當</li> <li>◆ 速度快</li> <li>◆ 距離遠近影響工作時間</li> <li>◆ 塞車</li> <li>◆ 新手駕駛經驗不足</li> <li>◆ 路考行經路況不佳及車流過大</li> <li>◆ 路況影響工作時間過長</li> <li>◆ 零件老舊</li> <li>◆ 精神狀況不佳</li> <li>◆ 駕駛員未向乘客宣導站立安全位置</li> </ul>

備註：為確保風險管理品質，以上風險等級分類與評估由總公司各單位主管及各站場主管識別與評估。

## 風險控制措施

本公司為降低風險，輔以駕駛員安全教育和員工培訓、設備輔助與維護、應急方案與演練、數據分析與報告等措施，加強風險控制。

風險控制措施	措施說明
(一) 駕駛員安全教育和員工培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每月對駕駛員進行安全教育訓練，持續加強駕駛員安全觀念以降低風險。</li> <li>◆ 每季舉辦緊急應變訓練，以提高駕駛員遭遇突發事件之能力。</li> <li>◆ 不定期舉辦專案委外講師教育訓練，加強員工專業能力。</li> </ul>
(二) 設備輔助與維護	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 利用先進設備：如 ADAS 先進安全輔助設備、車輛 GPS 定位、行車經歷管理系統，掌握車輛及人員狀態。</li> <li>◆ 定期進行車輛設備保養，確保其在最佳狀態下運行。</li> </ul>
(三) 應急方案和演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 制定詳細的應急預案，確保在事故或突發情況下有條不紊地進行應對。</li> <li>◆ 定期進行應急演練，檢驗和改進應急預案的實際可操作性。</li> </ul>
(四) 數據分析和報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 統計分析駕駛員肇事違規數據，以發現潛在的風險趨勢和模式。</li> </ul>

## 負面衝擊補救

本公司持續監控上述措施的有效性，並定期審查和調整風險管理計劃。另針對風險評估後產生的負面衝擊，具體補救行為包括：問題分析與根因識別、立即緩解損害、修正計劃與流程改進、持續跟蹤與改進、透明溝通與信任重建，以確保公司對負面衝擊的反應迅速且全面，提升內部流程效率並重建信任。

負面衝擊補救	說明
(一) 問題分析與根因識別	進行全面的數據收集與現場調查，訪談相關員工或部門，徹底了解問題，並組建跨部門小組，針對問題根本原因進行討論與分析。
(二) 立即緩解損害	立即停止有問題之服務或設備，如為對於環境影響，立即停止有害操作。
(三) 修正計劃與流程改進	重新審視並修改內部的風險控制流程，確保類似問題不再發生，並推動內部審核機制，強化對相關業務流程的監控和預警系統。
(四) 持續跟蹤與改進	定期內部稽核現有措施之效果，利用數據及反饋評估有效性，並滾動式進行調整。開設定期會議，持續審視相關流程，確保長期合規。
(五) 透明溝通與信任建立	向員工和乘客透明溝通處理進展，並主動承擔責任，提供受影響乘客之補償。

## 2-2 運輸安全管理

本公司實施 ISO39001 道路交通安全管理制度，提升道路交通安全，以降低道路交通事故死亡與傷害人數。本公司 2023 年肇事件數共 350 件，以肇責歸屬區分，全責 79 件、兼責 77 件、無責 194 件。另以嚴重程度區分，人員死亡 2 件(1 件無責、1 件有責)，受傷 117 件；無人傷亡 231 件。

其中，針對 1 件有責人員死亡案件，主要發生原因為駕駛員未將輪椅安全扣固定穩妥，致輪椅乘客翻覆傷亡，針對本案本公司執行相關矯正預防措施，如辦理各站案例宣導、訂定 RTS 管理方案(未落實服務無障礙乘客標準作業程序者召回輔導教育措施)、提高服務無障礙乘客獎勵金等。

類型	程度	2021 年	2022 年	2023 年
肇責歸屬	全責	41	47	79
	兼責	37	74	77
	無責	146	183	194
	總計	224	304	350
嚴重程度	死亡	0	2	2
	受傷	74	75	117
	無傷亡	150	227	231
	總計	224	304	350

### 運輸安全專責單位

本公司運輸安全專責單位為業務部稽查課，2023 年編制有內勤職員 8 人，外勤稽查員 11 人，密查工讀生 5 人，共 24 人。

人員編制	工作說明
內勤人員	負責違規事故數據分析、行車安全教育訓練、超速查核及乘客意見處理等業務。
稽查員	負責處理行車事故、違規查核以及任何突發緊急事故現場處理
密查工讀生	以秘密客方式乘車查核駕駛員行車狀況。

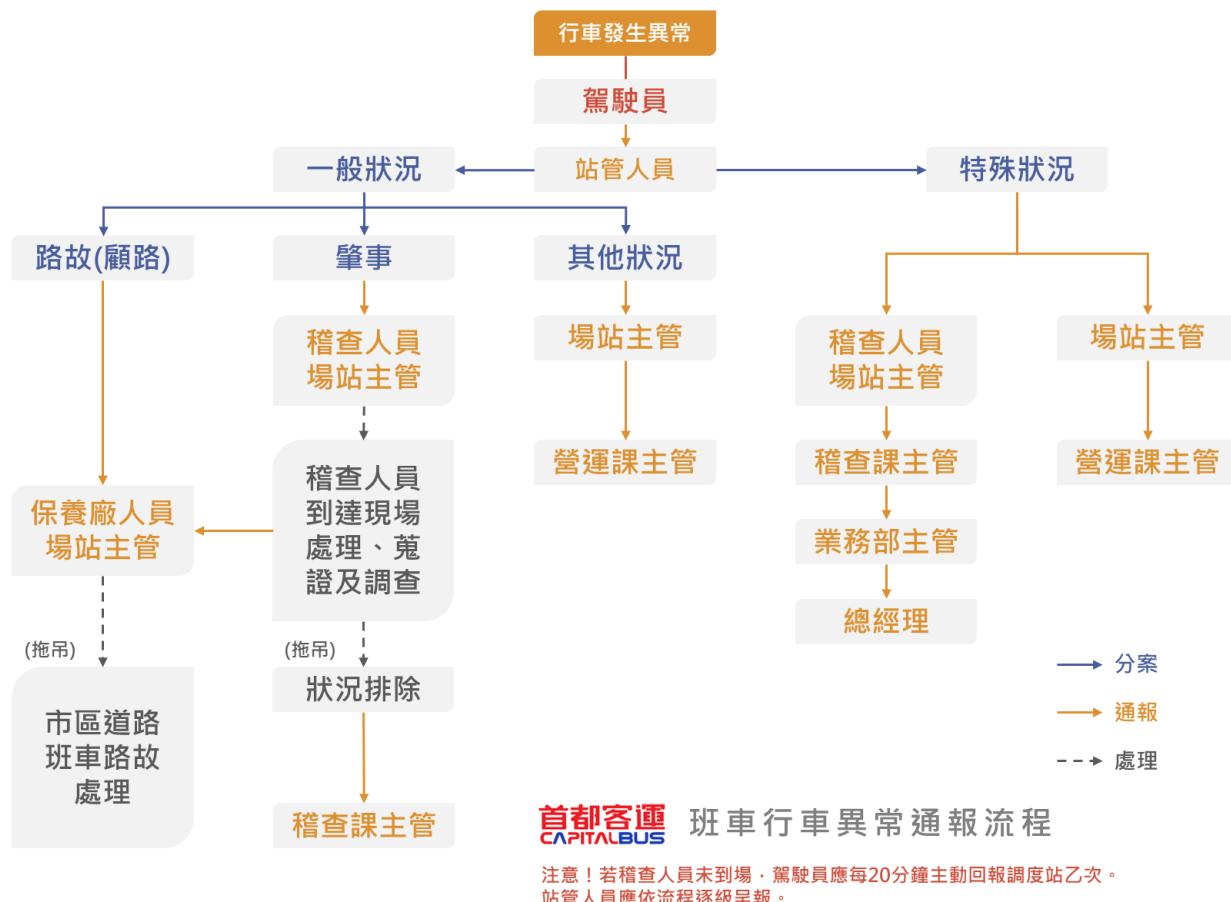
### 行車異常通報與緊急應變

本公司制定行車異常通報流程，亦針對運輸安全事件制定緊急應變程序。若遇班車行車異常情形，通報流程為：

行車人員→發車總站→稽查員→稽查課主管→業務部

若涉及運輸安全事件，依據緊急應變程序，分為「事件發生」、「現場處理」及「重大事件」予以處置。

緊急應變程序	說明
事件發生	<ul style="list-style-type: none"> <li>事件發生時，由行車人員依照通報流程回報。</li> <li>人員受傷另須通報主管機關。</li> </ul>
現場處理	接著現場處理，稽查課稽查員接獲通報後趕赴現場進行現場控制。
重大事件	若為重大事件，倘有人員重傷或死亡或者車輛財物損害嚴重，稽查課主管至現場或醫院指揮。



## 年度安全績效指標與目標

本公司訂定肇事率、違規率、超速率、轉彎指差確認等多項安全績效管理指標，設定目標並定期檢視執行績效；近三年(2021-2023)安全績效指標均達到年度設定目標。

其中，本公司 2014 年首創公車駕駛「指差確認」規範，行經行人和公車交織密集的轉彎路口時，須先停車，駕駛比手勢確認左右都無人才能開車，兼顧行人與行車安全。十年推動有成，陸續有縣市政府要求客運業者落實指差確認。

項目	公式	2021 年			2022 年			2023 年		
		目標值	件數	達成值	目標值	件數	達成值	目標值	件數	達成值
國道有責肇事率	件數/每萬公里	< 0.03	20	0.01	< 0.03	30	0.02	< 0.028	23	0.01
市區有責肇事率	件數/每萬公里	< 0.23	468	0.18	< 0.23	536	0.20	< 0.22	541	0.19
國道行車違規率	件數/每萬公里	< 0.08	101	0.06	< 0.08	92	0.05	< 0.08	89	0.06
市區行車違規率	件數/每萬公里	< 0.88	1665	0.64	< 0.88	1309	0.44	< 0.88	1784	0.62
國道班車超速比率	件數/每萬公里	< 0.07	43	0.02	< 0.06	30	0.01	< 0.05	36	0.02
市區班車超速比率	件數/每萬公里	< 0.22	331	0.13	< 0.20	277	0.10	< 0.20	320	0.13
右轉路口指差確認達成率	落實件數/查核件數	> 96%	12545	97.60%	> 97%	11119	98.29%	> 97%	21120	98.88%
左轉路口再三確認達成率	落實件數/查核件數	> 85%	9659	95.34%	> 92%	12070	98.84%	> 95%	19169	98.86%



← 路口停讓、指差確認



派員舉牌宣導 →

## 車輛保養檢查及訓練

本公司實施每月預排車輛保養，追蹤保養實施率及妥善情形；並針對柴油公車及電動公車設備與性能差異，不定期實施車輛保養、緊急應變等教育訓練。若遇季節、節慶、大型活動或其它特殊需求，進行車輛專案檢查，例如承辦掃墓公車業務，車輛有爬坡需求而進行專案檢查；避免夏日高溫造成危險，入夏前先檢查線路油路。另為維持車材零件品質，定期與不定期實施供應商考核。

2023 年定期保養實施率 100%；實施柴油公車及電動公車在職訓練 11 場次、計 138 人次參與；線路油路專案檢查 1 次，掃墓公車專案檢查 1 次；每半年實施一次供應商考核審查會議，上半年 A 級 110 家，B 級 2 家，下半年 A 級 101 家，B 級 3 家，C、D 級 0 家。總務部統計各供應商考核成績，在 C 級以下者，提管理審查會議，檢討該供應商提供之該項產成品，是否可繼續採購。

項目	公式	2021 年		2022 年		2023 年	
		目標值	達成值	目標值	達成值	目標值	達成值
車輛定期保養實施率	保養車數/預排車數	100%	100% (7,033 保養數 /7,033 預排數)	100%	100% (7,263 保養數 /7,263 預排數)	100%	100% (7,166 保養數 /7,166 預排數)

## 教育訓練與宣導

本公司重視運輸安全教育訓練與宣導，除了辦理每月各站巡迴教育訓練，亦針對違規駕駛員在教育訓練與年資屆滿半年駕駛員教育訓練，並專案委外講師辦理教育訓練。2023 年辦理每月各站巡迴行車安全教育訓練、違規駕駛員再教育訓練、年資屆滿半年駕駛員教育訓練，皆由稽查課主管授課，內容包括行車安全、服務、路口停讓、行車視野輔助設備、兩性平等及性騷擾防制等。

類型	運輸安全訓練內容	2023 年執行概況
自訓	行車安全	◆ 每月各站巡迴，共辦理 236 場次
	違規駕駛再教育	◆ 辦理 12 場次、141 人次
	年資屆滿半年新手駕駛	◆ 辦理 2 場次、21 人次
	國道 5 號(長隧道)行車安全	◆ 辦理 2 場次、150 人次
委外	防禦駕駛、路口停讓、無障礙服務、電動車消防訓練等	◆ 5 場次、220 人次



← 國道客運路線駕駛員教育訓練



違規駕駛員召回再教育訓練 →

## 員工身心狀態掌握

本公司要求每位員工進入公司服務前先至松山航醫中心進行心理諮詢，確保同仁身心狀態能夠投入運輸服務。駕駛員部分，每年至少驗尿一次；另對常違規或肇事的高風險駕駛員，採不定期抽驗尿液，確保無毒品反應，以保障同仁身心健康及乘客安全。每日出車前、單班中休後出車前及單班最後一趟返站後皆實施酒測，確保無酒駕行為。

## 2-3 災害預防與應變

影響汽車客運業行車安全因素可分為三大類，包含：天然因素、人為因素及車輛異常（詳如下表）。本公司依照三大類災害規劃整體性防範及應變措施，以乘客及駕駛的安全為首要考量，擬定緊急應變流程應對實際災害事件，並透過內外部單位合作採取各項改善行動及恢復載客作業。

行車安全因素	說明
天然災害	颱風、豪雨、土石崩落、地震
人為災害	交通事故、行車糾紛、暴力攻擊、挾持、爆裂物
車輛異常	水箱水不足、機油不足、胎紋不足

### 災害預防與應變機制

本公司依據 ISO 39001:2012 危機管理作業程序，辦理災害預防與應變機制，當事件發生能將衝擊與傷害降至最低，並以適當的標準作業準則加以因應。

### 災害影響營運事件

2023 年災害影響營運事件主要為天然災害(颱風)，當年有四個颱風侵臺，本公司依據主管機關發布之風雨預估，進行路線班次調整或停駛。其次，車輛異常(水箱水不足)有 3 件，人為災害 (輪椅乘客翻覆) 1 件；除了對駕駛員實施保養、無障礙服務再教育訓練，亦制訂管理方案強化駕駛員服務無障礙乘客作業。

災害類型	事件	件數	處置方式
天然災害	颱風	4 件	受杜蘇芮、蘇拉、海葵、小犬颱風影響，依據主管機關發布之風雨預估，進行路線班次調整暨停駛。
人為災害	輪椅乘客翻覆	1 件	制訂管理方案強化駕駛員服務無障礙乘客作業： ◆ 提高服務無障礙乘客獎勵金。 ◆ 製發公告逐一宣導。 ◆ 每季辦理無障礙服務教育訓練，新進駕駛員至少上課 1 次。 ◆ 違規屬實者召回公司觀看流程影片，並由稽查課派員輔導。
車輛異常	水箱水不足	3 件	對駕駛員實施一級保養再教育

## 緊急應變演練

每季舉辦緊急應變教育訓練，針對性騷擾防治、乘客糾紛、無障礙服務、滅火逃生等事件，進行緊急應變演練，以提高駕駛員遭遇突發事件之能力。本公司2023年於各場站、維修保養廠、路線(行車)等場域，共完成緊急應變演練80場次，參與1,715人次。

應變演練類別	演練內容	2023 執行說明
性騷擾防治	營運中遇有性騷擾時處理流程。	
乘客糾紛	營運中遇有乘客糾紛處理流程。	
無障礙服務	輪椅代步、推嬰兒車、視障及其他行動不便乘客服務流程及演練。	共辦理80場，受訓 1,715人次。
滅火逃生	車輛緊急出口、滅火器、車窗擊破器、安全門使用說明及應變流程。	



← 無障礙服務流程演練



滅火演練 ↓



← 實地逃生演練

## CH 3 提升服務品質

### 重大議題管理方針：客運服務品質

- ◆ 永續承諾：推動服務升級，創造旅客美好乘車體驗。
- ◆ 重點回應利害關係人：員工、乘客、政府機關、當地社區、合作夥伴。

重大主題	目標	特定行動/策略	2023 年達成成果
客運服務品質	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 推動首都客運公司優質服務，提升服務滿意度。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 推動優質服務升級，研擬多元策略與精進作為。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 導入服務驗證、ISO 9001：2015 品質管理系統及 ISO39001：2012 道路交通安全管理制度等服務績效考核作業及第三方驗證。</li> <li>◆ 訂定服務品質績效指標，設定目標，定期檢討達成率。</li> <li>◆ 積極參與主管機關公車營運服務評鑑，配合改善缺失，力求優質服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年通過 ISO 9001：2015、ISO 39001：2012 定期查核驗證。</li> <li>◆ 2023 年服務績效指標達成率，均符合本公司設定目標。</li> <li>◆ 2023 年交通部公路局、交通部觀光局及臺北市、新北市、花蓮縣等中央與地方主管機關共辦理 7 期/次評鑑，本公司評鑑均為優等。</li> </ul>

### 3-1 外部品質檢驗

首都客運公司導入服務驗證，並委由 SGS 進行 ISO 9001：2015 品質管理系統認證及服務驗證，並委由 BSI 進行 ISO 39001:2012 道路交通安全系統認證；且參與各地公共運輸主管機關辦理之營運服務品質評鑑。透過外部品質稽核與督導單位的協助，成為本公司推動優質服務，提升服務滿意度的動力。

品質稽核與督導單位	項目	2021 年	2022 年	2023 年
第三方驗證公司	ISO 9001：2015 品質管理系統驗證	ISO 9001：2015 定期查核驗證	ISO 9001：2015 定期查核驗證	ISO 9001：2015 定期查核驗證
第三方驗證公司	ISO 39001：2012 道路交通安全管理驗證	ISO 39001：2012 定期查核驗證	ISO 39001：2012 定期查核驗證	ISO 39001：2012 定期查核驗證
臺北市 公共運輸處	臺北市市區公車 營運服務指標評鑑	每年 2 期評鑑	每年 2 期評鑑	每年 2 期評鑑
新北市政府 交通局	新北市公車 營運服務品質評鑑	每年 2 期評鑑	每年 2 期評鑑	每年 2 期評鑑
宜蘭縣政府 交通處	宜蘭縣市區公車 營運服務品質評鑑	未辦理評鑑	1 年 1 期評鑑	未辦理評鑑
花蓮縣政府	花蓮縣市區公車 營運與服務評鑑	1 年 1 期評鑑	未辦理評鑑	1 年 1 期評鑑
交通部公路局	公路汽車客運業 營運與服務評鑑	未辦理評鑑	未辦理評鑑	1 年 1 期評鑑
交通部觀光署	臺灣好行服務管理及 服務品質優化評鑑	1 年 1 期評鑑	1 年 1 期評鑑	1 年 1 期評鑑

### 導入服務驗證與管理系統

首都客運公司導入服務驗證、ISO 9001:2015 品質管理系統及 ISO39001：2012 道路交通安全系統，說明如下：

- 一、服務驗證：公司進行定期的服務驗證，確保車輛運行、乘客服務與設施維護等各方面符合高標準的服務品質。
- 二、ISO 9001：2015 品質管理系統：透過 ISO 9001：2015 的導入，首都客運建立了系統化的品質管理架構，確保所有服務流程的高效性和一致性，並持續改進運營品質。
- 三、ISO 39001：2012 道路交通安全系統：強調交通安全的風險管理，通過標準化的道路安全措施，有效降低事故發生率，保障乘客與員工安全。

本公司於 1998 年榮獲全國第 1 家 ISO 9001 : 2015 國際服務品質驗證，為全系統通過服務驗證的陸上客運業者；後於 2015 年榮獲 ISO39001 : 2012，同樣為全國第 1 家道路交通安全管理系統客運業者。爾後每年自主委託第三方驗證公司每年持續辦理 ISO 9001 : 2015 及 ISO39001 : 2012 查核驗證，持續提供安全可靠的優質運輸服務。

## 參與公共運輸服務品質評鑑

本公司所屬路線，依照主管機關規定以每年 1 至 2 次作為週期進行營運服務品質評鑑，評估範疇涵蓋營運效率、乘客服務、交通安全等多個方面。本公司於歷次評鑑中均獲得優等表彰，顯示其在服務品質與安全管理上的卓越表現。

評鑑項目	評鑑指標	查核方式
A. 場站設施與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 停車空間</li> <li>◆ 班車停靠</li> <li>◆ 旅客服務告示</li> <li>◆ 乘車服務資訊</li> <li>◆ 站牌服務資訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 場站調查</li> <li>◆ 站牌調查</li> <li>◆ 次級資料</li> </ul>
B. 運輸工具設備與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 車齡比例指標</li> <li>◆ 公車資訊服務設施指標</li> <li>◆ 車輛設備及記錄</li> <li>◆ 舒適與噪音</li> <li>◆ 動態系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 車輛調查</li> <li>◆ 乘客調查</li> <li>◆ 次級資料</li> <li>◆ 網路調查</li> </ul>
C. 旅客服務品質與駕駛員管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 準點性</li> <li>◆ 駕駛員出勤管理</li> <li>◆ 乘客滿意度</li> <li>◆ 申訴處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 車輛調查</li> <li>◆ 乘客調查</li> <li>◆ 次級資料</li> <li>◆ 駕駛員調查</li> </ul>
D. 公司經營與管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 監督管理</li> <li>◆ 教育訓練人次及成果</li> <li>◆ 路線查核</li> <li>◆ 政策配合</li> <li>◆ 積極作為</li> <li>◆ 調查缺失改善情況</li> <li>◆ 駕駛員健康管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 車輛調查</li> <li>◆ 次級資料</li> </ul>
E. 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 無障礙設施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 場站調查</li> <li>◆ 乘客調查</li> <li>◆ 次級資料</li> </ul>

備註：交通部研擬大眾運輸營運與服務評鑑指標。

## 外部品質稽核與督導

透過外部稽核機構與政府督導單位的指導，進一步檢視公司運營中可能的風險與改善空間，並提出專業建議。本公司定期接受外部稽核報告，根據建議進行調整和優化，確保各項服務符合國際及國內標準。

## 3-2 服務品質升級

本公司重視運輸服務可靠性及顧客意見回饋，持續改善缺失、提升服務品質，故以「可靠」、「效率」、「顧客滿意」為目標，創造乘客美好的搭乘體驗。為達成上述目標，訂定多項服務品質指標，包括：可靠(車輛保養定期實施率、班車路故率)、效率(顧客意見回覆成達成率)、顧客滿意(整體服務滿意度)。

### 服務品質指標

本公司針對各項服務品質指標設定年度預估值，定期檢視指標達成情形，多數項目每月檢視，餘項目每年檢視。近三年(2021-2023)多項服務品質指標符合年度預估值；整體服務滿意度部分，因2021年疫情衝擊減班及配合防疫相關措施，造成乘客多有不便，故整體服務滿意度略低。

目標	項目	公式	2021 年		2022 年		2023 年	
			目標值	達成值	目標值	達成值	目標值	達成值
可靠	車輛定期保養實施率	保養車數/預排車數	100%	100% (7,033 保養數/7,033 預排數)	100%	100% (7,263 保養數/7,263 預排數)	100%	100% (7,166 保養數/7,166 預排數)
	班車路故率	發生件數/每萬公里	0.038	0.036 (152 件/4,222 萬公里)	0.035	0.045 (197/4,353 萬公里)	0.035	0.035 (158/4,467 萬公里)
效率	顧客意見回覆達成率	回覆案件/總案件量	100%	100%	100%	100%	100%	100%
顧客滿意	所屬路線滿意度調查	回收問卷平均分數	93.6	93.76 (4,958 份)	93.6	93.75 (4,884 份)	93.6	93.82 分 (3,503 份)
	國道客運服務員服務滿意度	回收問卷平均分數	91.0	91.57 (341 份)	91.2	91.56 (394 份)	91.2	91.61 分 (260 份)

備註：

- 2022年班車路故率未達目標原因為該年4~7月及10~12月路故率超標，已完成矯正預防措施。
- 顧客意見要求各案均逐一回覆。

## 乘客滿意度調查

本公司訂定服務品質政策「首都服務用心，乘客滿意放心」，為提供乘客良好及安全的服務，除通過 ISO 9001：2015 管理系統驗證及 ISO 39001：2012 道路交通安全管理系統驗證，安排完善的各項員工教育訓練，並訂有乘客滿意度及國道路線服務員服務旅客滿意度調查。

本公司實施乘客滿意度調查，提供多元管道填寫滿意度問卷調查，瞭解乘客對各項服務的滿意度，以掌握本公司運輸服務的優缺點。調查項目包括硬體車輛設備、行車安全與服務、其他(如行車間距候車時間等)及整體服務滿意度。2023 年本公司所屬路線(市區客運、國道客運、臺灣好行)乘客滿意度平均 93.82 分；另針對國道客運路線服務員進行滿意度調查，乘客滿意度平均 91.61 分，顯示乘客對本公司運輸服務多為正面肯定。

## 接受意見回饋

本公司感謝利害關係人等各方意見回饋，協助發現缺失及提供改善建議，作為服務品質提升的動力來源；客服團隊全天候在線，隨時解答乘客的問題，並致力於在最短的時間內解決任何服務問題。此外，亦設置意見箱、0800 免付費電話、公函、滿意度調查等多元管道，便於意見回饋；反映者包括乘客、用路人及社區居民，回饋意見以肯定與鼓勵居多。2023 年意見反映件數共 10,614 件，肯定與鼓勵 5,797 件，缺失 4,553 件及建議 264 件；對於民眾反映依公司訂定乘客意見處理程序之流程辦理，並逐一回復。

## 激勵員工服務楷模

本公司鼓勵員工展現專業服務態度，民眾透過各管道讚揚首都員工，公司依規定獎勵；並於各主管機關辦理優良駕駛選拔，依照選拔規定提報優良駕駛名單，如公車禮貌心運動優良駕駛、臺北市公車駕駛即時獎勵、新北市公車優良駕駛等。此外，表揚案件如有社群媒體露出提升公司形象，頒發獎金鼓勵。

## 尊重人權服務升級

本公司尊重人權，倡導無礙移動與貼心服務，滿足乘客多元需求；於運輸安全原則上，力求服務創新與升級。

## 無礙移動

本公司落實無障礙服務，2023 年購置低底盤公車 537 輛、中型巴士裝設輪椅升降梯共 4 輛，大型復康巴士 24 輛。此外，訂定服務視障者等行動不便乘客的標準作業程序，且頒發服務津貼，鼓勵駕駛同仁依規服務。

## 貼心服務

本公司滿足乘客多元需求，提供貼心服務，形塑友善禮讓文化。例如遇孕婦、高齡者排隊候車，主動關懷且協助優先乘車；如遇逢年過節等國道疏運高峰，於用餐時間發放麵包果腹，減少乘客等候的不舒適感。



← 無障礙服務 SOP 演練



高齡者候車關懷 →

## CH 4 追求低碳永續

### 重大議題管理方針：低碳永續環境

- ◆ 永續承諾：配合政府節能減碳政策，實施能源、溫室氣體及水資源管理。
- ◆ 重點回應利害關係人：員工、政府機關、專家學者、當地社區。

重大主題	目標	特定行動/策略	2023 年達成成果
低碳永續環境	<p><b>短期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 持續更換為電動公車，降低組織溫室氣體排放量。</li> <li>◆ 進行能源與溫室氣體管理。</li> <li>◆ 改善場站周邊地區空氣品質與減噪。</li> </ul> <p><b>中長期</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2030 年市區公車全面電動化或引入零排碳車輛。</li> <li>◆ 持續進行能源、溫室氣體及水資源管理。</li> <li>◆ 配合政府政策，車輛使用再生能源。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 擬定柴油公車汰換時程。</li> <li>◆ 柴油公車黑煙自主檢測管理。</li> <li>◆ 定期檢測蜂鳴器音量。</li> <li>◆ 改善場站電動公車充電樁風扇噪音。</li> <li>◆ 改善辦公場址使用節能設備(如照明、冷氣等)。</li> <li>◆ 掌握車輛使用再生能源開發情形(如氫能公車)，配合政策使用再生能源車輛。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年更換 38 輛電動公車，佔市區路線公車數量約 6.2%。截至 2023 年已更換 178 輛電動車，於公司全數車輛佔比約 29%。2023 年以後，預計逐年汰換電動公車約 8%，但會隨政策變動調整。</li> <li>◆ 2023 年計有 620 輛柴油公車完成黑煙自主管理檢測，均獲優級認證。</li> <li>◆ 2023 年聯營班車每月檢測音量低於 75 分貝(合格標準)。</li> <li>◆ 2023 年組織溫室氣體排放較 2022 年減少 2,651 噸 CO<sub>2</sub>e，約 4.9%；氮化物及硫化物降低 12.5 噸，約 9%。</li> <li>◆ 2023 年民生耗電量(總公司、場站辦公室等非運輸服務的耗電)較 2022 年降低 5.4%。</li> </ul>

## 4-1 因應氣候風險

首都客運公司積極配合我國 2050 淨零排放承諾及運輸部門溫室氣體排放管制行動方案，汰換電動公車及相關節能減碳措施實施減碳，以達成氣候變遷減緩之目的。

### 溫室氣體排放

本公司於 2017 年(基準年)開始進行組織層級的溫室氣體排放量盤查，總碳排放量(範疇一加範疇二)為 64,591.729 公噸 CO<sub>2</sub>e；2018 年在交通部運輸研究所輔導下，通過 ISO 14064-1：2006 之外部查證，之後每年度持續自主實施盤查。本公司近三年溫室氣體排放量如下，2023 年總碳排放量(範疇一加範疇二)明顯較 2022 年為低，且連續三年溫室氣體排放強度逐年降低，主要原因係配合政府政策，自 2022 年起陸續汰換電動公車，有效減少碳排，未來我們仍會積極透過各項減碳措施回應減碳趨勢，為低碳永續家園貢獻己力。

年度	2021 年	2022 年	2023 年
範疇一	53,770.834	52,464.307	47,116.271
範疇二	830.591	2,491.356	5,187.735
總碳排放量 (範疇一+二)	54,601.425	54,955.663	52,304.006
旅客人次(人)	65,854,240	72,659,928	86,030,524
溫室氣體排放強度 (每萬名旅客人次)	8.291	7.563	6.080

備註：

1. 基準年為 2017 年，總碳排放量(範疇一加範疇二)為 64,591.729 公噸 CO<sub>2</sub>e。
2. 汽、柴油排放係數參照環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版 (108.06) 內之對應係數。
3. 全球暖化潛勢 GWP 值採用 IPCC 第四次評估報告(2007)。
4. 引用經濟部能源署公布之 2022 年版的全國電力排碳係數，2021 年 0.509 單位公斤 CO<sub>2</sub>e/度，2022 年 0.495 單位公斤 CO<sub>2</sub>e/度，2023 年 0.494 單位公斤 CO<sub>2</sub>e/度。
5. 溫室氣體排放量之彙整係採營運控制權法。
6. 排放之溫室氣體涵蓋的種類為：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。
7. 2017 年溫室氣體排放量經過 ISO 14064-1：2006 查證，爾後每年均實施盤查但未查證。
8. 排放量強度以每年總碳排放量除以旅客人次(每萬名)計算。

### 能源使用

首都客運公司為汽車客運業，提供公共運輸服務，能源使用主要為營運車輛(柴油公車+電動公車)，約佔整體能源使用 99%，其他用途不到 1%；故提升營運車輛的能源使用效率，為本公司節能減碳的重要議題。本公司自 2022 年開始汰換電動公車，有效提升能源使用效率，近三年(2021~2023)能源使用總量逐年

降低，2023 年相較 2022 年減少 32,216 千兆焦耳，2022 年較 2021 年減少 11,029 千兆焦耳。

本公司近三年(2021-2023 年)能源密集度逐年下降，2023 年為 64.92 千兆焦耳(每萬名旅客)，較 2022 年減少 16.38 千兆焦耳(每十萬名旅客)，能源密集度下降約 20.15%。

項目	能源別	單位	2021 年		2022 年		2023 年	
			使用量	GJ (千兆焦耳)	使用量	GJ (千兆焦耳)	使用量	GJ (千兆焦耳)
營運車輛	電力	度	0.0	0	3,403,254.0	12,252	8,505,509.0	30,619
	柴油	公升	16,958,277.5	596,294	16,304,413.6	573,302	14,869,101.2	522,833
場站	站場 (維修場)	電力	度	939,359	3,382	849,521	3,058	789,601
	檢修班	電力	度	151,961	547	159,991	576	169,017
總公司辦公室	電力	度	100,148	361	98,031	353	128,160	461
公務車	柴油	公升	31,207.0	1,097	31,597.0	1,111	30,239.0	1,063
	汽油	公升	3,219.6	105	3,194.8	104	3,388.2	111
總量	汽油	公升	3,219.6	105	3,194.8	104	3,388.2	111
	柴油	公升	16,989,484.5	597,391	16,336,010.6	574,413	14,899,340.2	523,897
	電力	度	1,191,468	4,289	4,510,797	16,239	9,592,287	34,532
	能源總量	GJ (千兆焦耳)	-	601,785	-	590,756	-	558,540

備註：

1. 能源熱值- 柴油：8,400 kcal/L、車用汽油：7,800 kcal/L、電力：860 kcal/kWh；資料來源- 溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版、能源統計手冊。
2. 單位換算 1 cal=4.186 J。
3. 車輛維修場(蘆洲保養廠)與站場(三重一站)共站，電表共用，故能源使用併入站場統計。

項目	2021 年	2022 年	2023 年
營運車輛(柴油公車、電動公車)	99.09%	99.11%	99.09%
場站(站場、維修廠及檢修班)	0.65%	0.62%	0.62%
總公司辦公室	0.06%	0.06%	0.08%
公務車	0.20%	0.21%	0.21%

單位：GJ(千兆焦耳)

年度	2021 年		2022 年		2023 年		
	當期	當期	與前期比較		當期	與前期比較	
			增量	比例		增量	比例
能源使用總量	601,785	590,756	-11,029	-1.83%	558,540	-32,216	-5.45%
能源密集度 (每萬名旅客人次)	91.38	81.30	-10.08	-11.03%	64.92	-16.38	-20.15%

備註：能源密集度以能源使用總量除以旅客人次(每萬名)計算。

## 節能減碳措施

### 汰換電動公車

本公司自 2022 年開始將柴油公車汰換成電動公車，2022 年電動公車增加 140 輛，2023 年再增加 38 輛，達到 178 輛電動公車。電動公車 2022 年營運里程為 2,689,311 公里，2023 年新汰換電動公車營運里程增加 671,302 公里，總營運里程達到 7,070,048 公里。

### 汰換節能設備

配合節能減碳趨勢，本公司各站場及檢修班陸續汰換節能設備，如 LED 電燈、冷氣、電冰箱等。2023 年汰換設備共 7 臺冷氣，耗電量較 2022 年減約 8,996 度，能源使用減少 32.39 焦耳，相當於減碳 4.44 公噸 CO<sub>2</sub>e (2023 年電力排碳係數 0.494 單位公斤 CO<sub>2</sub>e/度)。



← 電動公車上線服務(創奕金旅)



電動公車上線服務(華德) →

## 4-2 環境永續管理

為達成低碳永續環境，落實空氣污染防治與噪音管制，本公司實施柴油公車自主黑煙檢測，並持續汰換電動公車，以減少碳排及空氣污染物排放。另外，減噪方面，於場站裝設充電樁降噪設備，並定期量測聯營公車蜂鳴器音量，避免噪音擾鄰。

### 空氣污染管理

本公司為公共運輸服務，空氣污染物排放主要來自營運車輛(柴油公車)，所屬的柴油公車均自主實施黑煙檢測。自 2022 年起汰換電動公車，近三年(2021-2023)柴油公車檢測數量為 835、707 及 620 輛，檢測結果均獲得“優級”標章。本公司 2023 年營運車輛排放氮氧化物 (NOx)、懸浮微粒 (PM) 及硫氧化物 (SOx) 等空氣污染物排放情形如下。

氣體類別	2023 年排放情況
氮氧化物 (NOx) 排放	128.595 公噸
硫氧化物 (SOx)	0.115 公噸
懸浮微粒 (PM)	8.511 公噸
總計	137.221 公噸

備註：依據臺灣空氣污染物排放量清冊 TEDS12.0 版相關文件，採用 TEDS12 線源排放係數，依每車平均排放係數計算估計排放量。

### 噪音監測管理

本公司營運所產生的噪音，對場站所在的周邊社區影響最大。除了車輛進出場站啟動與煞車聲，部分場站安裝充電樁，少數周邊社區居民於晚間 10 點 30 分左右反映充電樁散熱風扇運轉聲影響生活作息，依照環境部「噪音管制區劃定作業準則」規定，第三類噪音管制區夜間噪音標準不得超過 55 分貝。本公司為維護場站周邊社區生活品質及在地居民良好關係，2022 年 5 月選定南港新站(電動公車充電場站)自主設計充電樁風扇降噪設備，於充電樁散熱出風口處裝設隔音罩鋪設隔音棉進行降噪測試；經多次測試，距充電樁出風口 4~5 公尺處量測數值由改善前的 65-68 分貝，大幅降低至 48-51 分貝。

因此，本公司 2022 年於南港站、南港新站及汐止一站等 3 處電動公車充電場站設置降噪設備，有效將噪音標準由 68 分貝降至 48~51 分貝，均符合環境部噪音管制標準，至今未有周邊社區居民反映噪音問題；日後擬定期實施噪音檢測，確保場站周邊社區安寧。再者，行車轉彎的蜂鳴器音量，雖能達到警示作用，但也容易讓用路人感到不適；故本公司聯營公車路線車輛，每月均實施轉彎蜂鳴器音量檢測，不得超過政府規範之 75 分貝。



未設置降噪設備充電樁



充電樁自主設計安裝降噪設備(隔音罩鋪設隔音棉)

## CH 5 創造共榮共好

### 重大議題管理方針：員工健康福祉、社區關係關懷

- ◆ 永續承諾：打造多元共融職場，積極參與社會關懷，扮演多元公共運輸服務角色。
- ◆ 重點回應利害關係人：員工、政府機關、當地社區、合作夥伴。

重大主題	目標	特定行動/策略	2023 年達成成果
員工健康福祉 社區關係關懷	<b>短期</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 重視員工健康與職涯發展，支持性別平權，打造幸福職場。</li> <li>◆ 滿足偏遠地區基本民行需求，提供必要的公共運輸服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每年辦理員工健康檢查，實施職業相關教育訓練。</li> <li>◆ 實施性騷擾防治教育，建立申訴機制。</li> <li>◆ 配合政府政策，闢駛偏鄉及交通不便社區之路線。</li> <li>◆ 協助清理場站周邊鄰里環境，敦親睦鄰。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023 年辦理員工健康檢查 1,198 人次；教育訓練 14 場次，共 1,198 人次參加。</li> <li>◆ 2023 性騷擾防治相關宣導與教育訓練 236 場次，參加 5,280 人次。</li> <li>◆ 2023 年闢駛偏遠地區或交通不便社區營運情形：小 15(含區間車)、小 16、小 17、小 19、303(含區間車)、市民小巴 1、542 及花蓮 307(含區間車)等合計 11 條路線，採固定班次發車，營運範圍涵蓋臺北市陽明山區、中山區及花蓮市區。</li> <li>◆ 2023 年辦理場站圍籬綠美化，合理調整車輛對外到站廣播與蜂鳴器音量，與周邊社區建立友善互動。</li> </ul>
	<b>中長期</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 打造多元共融職場，消除各種形式的偏見與歧視。</li> <li>◆ 加強場站周邊社區互動，提升對本公司認同感。</li> </ul>		

## 5-1 人才培育福祉

首都客運公司以員工為公司重要資產，重視人才培育與員工福祉，並遵循國內工會法規定，員工可自由組織與參加工會，爭取自身權益，於 2023 年計有 1198 人加入，占 100%。本公司重視勞資和諧，與企業工會充分溝通、互動融洽，暫未訂定團體協約。

### 人力組成

首都客運公司近三年(2021-2023)人力無顯著波動，2023 年員工為 1,198 人，無兼職人員。其中，具身心障礙身分者 24 人，佔全體員工 2.0%，具原住民身分者 62 人，佔 5.2%，均高於法令規範身心障礙與原住民員工任用比例。本公司進用員工，無特殊考量，身心狀態、職能符合職務需求者，便會進用。

首都客運 2023 年人力組成

分類	性別	人數(人)	比例	
員工人數	男	1,102	91.99%	
	女	96	8.01%	
	總計	1,198	100.00%	
以正職、約聘、無時數保證分類	正職員工人數	男	1,102	91.99%
	正職員工人數	女	96	8.01%
	約聘員工人數	男	0	0.00%
	約聘員工人數	女	0	0.00%
	無時數保證的員工人數	男	0	0.00%
	無時數保證的員工人數	女	0	0.00%
以全職、兼職分類	全職員工人數	男	1,102	91.99%
	全職員工人數	女	96	8.01%
	兼職員工人數	男	0	0.00%
	兼職員工人數	女	0	0.00%

備註：員工人數統計為 2023 年年底。

首都客運 2023 年人力分布

分布地區	北部地區		東部地區		合計
	男	女	男	女	
員工人數(人)	921	68	181	28	1,198

備註：

1. 員工人數統計為 2023 年年底。

2. 北部地區為臺北市、新北市、基隆市；東部地區為宜蘭縣、花蓮縣。

本公司業務多為自行辦理，僅部分場站營運車輛的內部清潔與維修保養作業委外辦理，2023年承攬商(委外人力)共9人。其中，車輛內部清潔作業由清潔公司承包，負責新莊一站、新莊二站、內湖站、安康站、民生站、板橋前站及汐止一站等7個場站車輛，合計派遣人數6人，男性與女性各3人；部分車輛維修保養作業由Scania原廠永德福維護保養(修車工作類型)，負責羅東站部分車輛，合計派駐3位技工駐站維修，皆為男性。上述委外人力均非身心障礙或原住民身分。

## 人員招聘與留任

本公司招募新進人員，未限定年齡、性別、種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性傾向、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型等，竭誠歡迎符合職缺需求者加入本公司團隊服務。

本公司人員招募類別依核心業務分為行車、維修、業務、管理等領域，其中以行車人員(駕駛員)需求最大。人才召募訊息除於首都客運公司官方網站公告外，亦透過一般人力銀行網站公開職缺招募訊息。2023年新進人員共127人，新進率為10.51%；若以性別與年齡區分，以男性、31-50歲新進員工50人最多，約占本公司同性別與年齡層員工的9.29%。

疫情期間，因乘車人數大幅下滑，迫使減班，不少駕駛因收入驟減，離職轉投薪資較高的工作，如宅配司機；導致疫後復甦、乘客回流，汽車客運業卻面臨駕駛缺工難題。雖然相較同業，本公司離職率低，且召募新進人員也較容易，但仍面臨缺工難題。

首都客運公司2023年離職人員計151人，離職率為12.60%，均為自願離職。若以性別與年齡區分，離職率以女性、18-30歲離職率33.33%最高，其次為男性、18-30歲離職率27.94%；離職主因為體力負荷及工作壓力大而選擇離開。本公司除積極瞭解離職原因，調整公司內部人力資源規劃，亦持續精進人力資源政策與作為，重視員工健康福祉，打造幸福職場環境。

類別	2021 年	2022 年	2023 年
新進率	9.08%	7.08%	10.51%
離職率	14.37%	14.81%	12.60%
自願離職率	100%	100%	100%
非自願離職率	0%	0%	0%

備註：

1. 新進率 = 當年新進人數 / (上年底在職人數 + 當年度在職人數) / 2
2. 離職率 = 當年離職人數 / (上年底在職人數 + 當年度在職人數) / 2

性別	年齡	新進人數(人)	比例	離職人數(人)	比例
男	18-30	25	36.76%	19	27.94%
	31-50	50	9.29%	66	12.27%
	51 以上	35	7.06%	54	10.89%
女	18-30	7	46.67%	5	33.33%
	31-50	8	13.33%	7	11.67%
	51 以上	2	9.52%	0	0.00%

備註：

1. 新進與離職比例係以同區間(性別、年齡)加以比較。
2. 退休者不計入離職人數。

性別	地區	新進人數(人)	比例	離職人數(人)	比例
男	北部地區	85	9.23%	115	12.49%
	東部地區	27	14.92%	24	13.26%
女	北部地區	8	11.76%	7	10.29%
	東部地區	7	25.00%	5	17.86%
合計		127	10.60%	151	12.60%

備註：

1. 新進與離職比例係以同區間(性別、年齡)加以比較。
2. 退休者不計入離職人數。
3. 員工人數統計為 2023 年年底。
4. 北部地區為臺北市、新北市、基隆市；東部地區為宜蘭縣、花蓮縣。

## 性別平等

本公司落實性別平等，遵循性別平等工作法，制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，以及建立 ISO 程序文件「工作場所性騷擾防制措施申訴及懲戒程序」，維護職場安全。本公司 2023 年底接獲 1 起性騷擾申訴，經受理後於 2024 年 1 月正式召開「性騷擾審議委員會」，經調閱監視器及現場其他同仁訪談，決議本案性騷擾事件不成立。本公司支持性別平等，對雙方當事人無偏見與歧視，落實公正透明調查，勿枉勿縱。

此外，本公司考量員工須兼顧家庭育兒，支持員工依法申請育嬰留職停薪，並保障其回任機會，無後顧之憂。2023 年實際請育嬰假員工人數共 11 人，男性 7 位、女性 4 位；當年度休完育嬰假後復職和留任的員工比例分別為男性 44.4%、女性 100.0%。本公司支持員工育兒需求，不因任何理由為難員工重返職場，保障其工作機會並公平對待。

項目	性別	2021 年	2022 年	2023 年
享有育嬰假員工總數	男	36 人	27 人	25 人
	女	4 人	5 人	4 人
實際請育嬰假員工總數	男	13 人	13 人	7 人
	女	4 人	5 人	4 人
休完育嬰假後，在報導期間 復職的員工總數	男	12 人	9 人	7 人
	女	4 人	4 人	4 人
休完育嬰假後，在報導期間 復職的員工比例	男	92.3%	69.2%	100.0%
	女	100.0%	80.0%	100.0%
休完育嬰假且復職後 12 個月 仍在職的員工總數	男	6 人	5 人	4 人
	女	2 人	4 人	4 人
休完育嬰假後復職和留任的 員工比例	男	75.0%	41.7%	44.4%
	女	50.0%	100.0%	100.0%

## 員工教育訓練

本公司建立新進人員到職及年度在職人員訓練，透過完整的教育訓練制度，強化員工安全意識、專業態度及工作職能。其中，本公司員工以行車人員(駕駛員)為大宗，亦直接負擔運輸安全與服務重任，故新進行車人員自報到開始，便接受一系列教育訓練；通過全部訓練後，再報請站場主管准予獨立上線作業。

訓練類型	主題(階段)	內容
新進人員到職 訓練 (行車人員)	新人報到	◆ 由總公司各單位派講師實施公司品質政策、工作規則、服勤時間、班別、薪資制度、請假規定、行車服務、行車異常處理、肇事處理辦法、緊急事故應變處理、性騷擾防制、反霸凌等綜合性教育訓練。
	分發場站	◆ 由站場主管指派資深駕駛員擔任教育班長，實施一對一師徒指導，包括報到酒測、血壓及體溫量測、路線實習(包含山區實習、夜間實習)、車輛檢查及操作實習、緊急應變等教育訓練。

訓練類型	主題(階段)	內容
	跟車實習	◆ 待熟悉公車駕駛操作，由新進駕駛員開車，駕駛員教育班長跟車確認安全無虞，再報請站主管准予獨立作業。
年度例行訓練	行車人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每年 1 至 2 月份天燈專車</li> <li>◆ 每年 3 月份掃墓專車</li> <li>◆ 每月行車安全講習</li> <li>◆ 不定期山區/國道訓練</li> <li>◆ 不定期違規人員再教育訓練</li> <li>◆ 新進人員教育訓練</li> <li>◆ 滿六個月在職訓練</li> </ul>
	內勤人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每年 1 至 2 月份天燈活動導覽人員勤務訓練</li> <li>◆ 每年 3 月份掃墓活動導覽人員勤務訓練</li> <li>◆ 每年 4 至 5 月份桐花活動導覽人員勤務訓練</li> </ul>
	站管人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每年 10 至 12 月份站務管理人員教育訓練</li> </ul>
	技工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 不定期技工訓練</li> <li>◆ 不定期電動公車維護訓練</li> </ul>
特種教育訓練	危險物品運送人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023.5 月份危險物品運送人員到期送訓</li> </ul>
	職業安全衛生人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023.12 月職業安全衛生人員到期回訓，共 35 人</li> </ul>
	防火管理人	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023.11 月防火管理人到期回訓，共 1 人</li> <li>◆ 2023.11 月防火管理人新增受訓，共 2 人</li> </ul>

## 員工薪酬升遷

本公司具備完整的薪酬政策與升遷制度，旨在吸引和留住具有專業知識與管理能力的人才，通過公平、合理的薪酬結構，以及幹部升遷制度，激勵員工成長，促進公司永續發展。員工薪酬部分採激勵制度，每月月底發當月薪資，次月初召開薪資檢討會議，由公司主管及各站站長組成小組討論，依據個人表現包含勤怠、辛勞度、特殊狀況或功績適度酌增，即時激勵員工且讓員工有感。

2023 年提供基層正職人員標準薪資與當地最低薪資比為 1.16 倍 ( 不因性別、年齡、身分別等不同而有差異 )；在各個階層同仁的男女平均薪酬比介於 1 : 1 至 1.3 : 1。此外，首都客運公司的薪酬最高個人之年度總薪酬與其他員工 ( 不包括該薪酬最高個人 ) 年度總薪酬之中位數的比率為 3.28，其增薪幅度的比率為 0.31。

人員類別	男性	女性
高階主管	1.37	1.00
中階主管	1.02	1.00
非主管	1.31	1.00

備註：平均薪酬：包含基本薪資加上支付給工作者的額外金額(包括各式津貼、獎金、福利、加班費等)

## 勞工退休準備金

本公司依勞基法規定，符合勞退舊制年資之員工，於 2016 年 1 月起至 2017 年底陸續結清舊制年資退休金，該筆資金由勞工退休準備金專戶及公司籌措資金支應，以保障員工權益。爾後實施勞退新制，依據規定足額提撥 6% 勞工退休金；員工自行評估，自主提撥最高 6% 的勞工退休金。截至 2023 年 12 月 31 日止，首都客運已無舊制員工，在臺灣銀行勞工退休準備金餘額 23,830 元，無須再提撥金額支應。

## 福利制度

本公司提供健全薪資結構與勞健保外，福利制度多元，除依據勞基法給予特休假、生理假與產假，尚提供年節獎金(五一勞動節獎金、中秋節獎金、年終獎金)、生日禮金、婚喪補助金等津貼或補助，憑識別證免費搭乘首都客運、大都會客運、臺北客運、三重客運等 4 家客運公司市區公車，以及舉辦尾牙或春酒活動同歡。此外，員工服儀代表公司形象，並減輕員工治裝負擔，本公司免費發放員工制服；針對居住外縣市的行車人員供住宿，行車人員介紹及任用獎金等措施。盼透過完善的福利制度，吸引更多新血投入本公司團隊服務。

## 員工協助方案

本公司視員工為重要資產，員工身心健康愉快，才能提供安全可靠的運輸服務，帶來公司營運穩健成長；因此，制定因嚴重傷病無法工作的員工協助方案，鼓勵員工先行療養，待身體恢復再重回職場，並視個案情況照常發放薪資。例如，若員工罹患癌症三期或末期，公司給予 3 個月全薪；行車人員因病住院無法工作，站場主管可為其爭取發薪 4 萬以維持生計，亦以 3 個月為限。至於因病無法工作超過三個月，公司視個案狀況並與員工充分溝通，辦理留職停薪、優離、優退或其它協助方式，以平衡公司營運與員工作計。

## 5-2 職場安心健康

### 工作環境危安管理

本公司設有職業安全衛生委員會，由 7 位委員組成 (包含 3 位勞工代表)，2023 年開會 4 次 (每 3 個月一次)，檢討當期公傷事件預防改進作為，並辦理職業安全衛生政策建議、協調、審議、監測、檢討相關事宜。再者，本公司依據職業安全衛生管理辦法，建置職業安全衛生管理系統，涵蓋全部員工及承攬商，且依據程序文件進行內稽與外稽稽核，確保有效執行職業安全衛生管理系統。此外，建立 SOP 並有效執行，確保工作場所安全，如技工公車引擎修護，須將「禁止發動」牌掛在方向盤上，確保車輛後方修護引擎技工安全。

本公司重視工作環境危安管理，並遵守職業安全衛生法第 18 條，不定期口頭宣導，若員工確實已面臨危害，本公司無法立即指揮命令，員工得自行退避，暫時遠離危安環境。若發生職業災害事件，除依規定處理 (含通報)，肇責單位及直屬單位，應提出矯正預防措施避免類似案件再度發生；另協助受害員工申請職業災害傷補償，且不會給予處分。本公司 2023 年職業傷害共有 6 件，無死亡紀錄，職業災害比率為 2.05；職業傷害統計包含全部員工及承攬商，未排除任何工作者。

本公司職業傷害防止對策如下：

- 一、加強教育訓練，宣導正確保養維修操作方式。
- 二、嚴禁不安全行為(如雨天在場站內跑步容易摔傷)。
- 三、加強工作場所危安意識，避免不安全行為發生、不安全機具出現、不安全場所存在。

職災類型	件數	說明
不當動作	3	◆ 車輛保養維修時，扭傷腳踝 2 件、大拇指傷 1 件。
與高溫之接觸	2	◆ 執勤時，打開水箱蓋燙傷 2 件。
跌倒	1	◆ 場站跑步摔倒 1 件。

2023 年	員工 (總工時：2,902,283 小時)	承攬商 (總工時：17,828 小時)
職業災害造成之死亡數量	0	0
職業災害造成之死亡比率	0	0
嚴重的職業災害數量	0	0
嚴重的職業災害比率	0	0
可記錄之職業傷害數量	6 件	0
可記錄之職業傷害比率	2.05	0

備註：

1. 本表依循職業安全衛生法及職業災害定義及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)公布之指標計算。
2. 本公司嚴重傷害定義為住院以上傷害，2023 年皆未有住院以上職業傷害。
3. 職業傷害造成之死亡比率 = (死亡職業傷害人次數 / 總經歷工時) x1,000,000。
4. 嚴重的職業傷害比率 = (嚴重的職業傷害人次數 / 總經歷工時) x1,000,000。
5. 可記錄之職業傷害比率 = (有通報職災人次數 / 總經歷工時) x1,000,000。

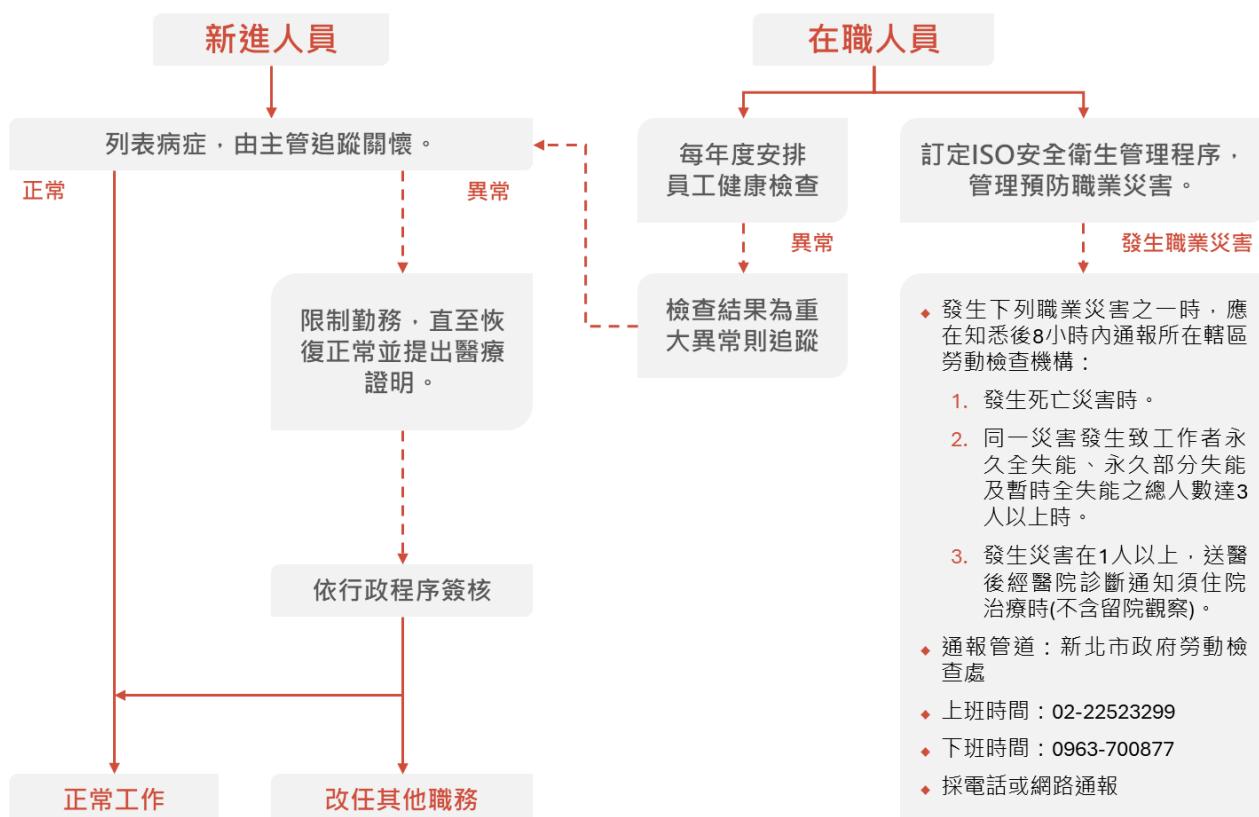
本公司 2023 年無任何職業病紀錄(含全體員工及承攬商，未排除任何工作者)，然而，仍關注可能造成疾病的職業危害。例如行車人員長期久坐，易衍生肥胖問題，進而導致高血壓、高血脂、心臟病等慢性疾病。因此，本公司職業病防制對策如下：鼓勵行車人員休假期間多從事戶外活動、各調度站場提供運動健身器材鼓勵行車人員使用，以促進身心健康。

## 安全衛生稽核

本公司為確保職業安全衛生機制的落實，固定每半年實施內部稽核，查核職業安全衛生相關工作，及說、寫、作一致操作守則，現行職安衛稽查異常事件處理流程。同時，制訂場站設備設施安全衛生管理作業、保養廠工作場所安全衛生作業等規範。保養廠屬於職業安全衛生高風險場所，工作場所安全衛生作業包括一般綜合規範、焊接及熔接作業規範、噴漆作業規範、研磨機作業規範、四柱頂高機作業規範及電動公車充電作業規範，要求員工落實規範，確保職業安全。

此外，本公司設有安全衛生室，配置職業安全衛生管理人員，並補助全額費用，鼓勵同仁受訓取得證照，強化職安衛專業職能。若參訓或回訓同仁達一定人數，協調授課單位至本公司授課，2023 年 11 月新北市工業會便派講師至本公司，為 56 位同仁辦理乙種職業安全衛生業務主管回訓。

## 首都客運 職安衛稽查異常事件處理流程



## 職業安全、健康宣導與訓練

本公司要求各單位對所屬人員經常宣導職業災害預防，並透過例行教育訓練，宣導常見職業安全危害事件及職場不安全行為、不安全場所、不安全設備，避免職業災害發生。此外，透過專案教育訓練，提升專業修護及維護保養技能，如新引進電動公車的維修及維護作業技能，確保正確操作以避免職災發生。

另外，針對違規行車人員，定期舉辦再教育訓練；若因行車人員違規或重大肇事衍生職業安全衛生傷害事件，積極協助肇事處置與和解事宜，並予以輔導關懷；透過定期或不定期宣導職業安全衛生相關文宣及海報，宣導防制職業災害發生。例如，本公司落實道安，首創公車指差確認，不定期於車多、人多、事故率高的路口派員舉牌宣導，提醒駕駛遵守指差確認，落實道安承諾。

## 員工健康照護

本公司關注員工健康風險管理，每年 5~7 月為員工提供健康檢查服務，針對體檢重大異常同仁予以列管追蹤，要求 1 個月內複檢並提供診斷證明書，同時列入「關懷名單」，要求該同仁主管應定期及不定期追蹤關懷慰問。各站場主管都有一份「關懷名單」，除了定期關懷列管服用慢性處方箋的行車人員（每天詢問確實服藥），及不定期關懷體檢重大異常的同仁外，也包括經常違規恐危及行車安全的同仁，要求主管加強約詢關懷。

行車人員健康風險管理方面，2023 年行車人員共 668 人，健康檢查異常有 21 人，佔比 3.14%。考量行車人員久坐缺乏運動，且部分行車人員有肥胖問題，各站場提供運動及健身器材鼓勵使用，確保身心健康。此外，本公司曾辦理戒煙、戒檳榔活動，成效良好者予以獎勵，但因疫情停辦至今，現正研議恢復辦理。本公司亦不定期辦理健康講座，如 2023 年 2 月 5 日邀請康寧醫院醫護至汐止二站宣導健康醫學及防癌觀念，並積極徵聘醫護人員駐點巡迴各站宣導健康醫護相關訊息。

本公司對員工健康檢查紀錄充分保密，另健檢重大異常名單等個人資訊，僅供該員主管追蹤關懷之用，不會對該員有任何歧視或不友善的對待。

## 5-3 社區關懷參與

### 基本民行

首都客運公司服務範疇雖以雙北市市區公車為主，然為滿足偏遠地區或交通不便社區的基本民行需求，闢駛偏遠路線營運。營運方式採固定班次發車，營運範圍涵蓋臺北市山區(陽明山)、中山區及花蓮市區，路線包括：小 15(含區間車)、小 16、小 17、小 19、303(含區間車)、市民小巴 1、542 及花蓮縣 307(含區間車)等合計 11 條路線。

其中，臺北市 542 路線、花蓮縣 307 及其區間車路線，其服務範圍雖屬於市區，然當初係考量在地居民需求，為滿足基本民行而闢駛的路線。目前因需求有限，採固定班次，並搭配預約制出車行駛。

路線	起訖點	營運範圍	班次數(平日)	班次數(假日)
小 15	捷運劍潭站-擎天崗	臺北市 陽明山區	20 車次	21 車次
小 15 (區間車)	捷運劍潭站-菁山遊憩 區	臺北市 陽明山區	19 車次+預約公車 1 車次	3 車次
小 16	捷運劍潭站-公館里	臺北市 陽明山區	27 車次	13 車次
小 17	捷運劍潭站-新安里	臺北市 陽明山區	21 車次	12 車次
小 19	捷運劍潭站-平等里	臺北市 陽明山區	17 車次	20 車次
303	捷運劍潭站-大坪尾	臺北市 陽明山區	4 車次	停駛
303 (區間車)	捷運劍潭站-平等里	臺北市 陽明山區	22 車次	16 車次
市民小巴 1	捷運劍潭站-風櫃嘴	臺北市 陽明山區	5 車次	6 車次
542	捷運圓山站-捷運中山 國中站	臺北市中山區	週一至週三：3 車次 週四至週五：4 車次	停駛
花蓮 307	花蓮轉運站-慈科大-東 大門-花蓮轉運站	花蓮市區	2 班次+預約公車 2 班次	停駛
花蓮 307 (區間車)	花蓮轉運站-慈科大	花蓮市區	1 班次+預約公車 1 班次	停駛

備註：臺北市 542 路線採固定班次，搭配預約制出車行駛。

## 產學合作

本公司善盡企業公民責任，長期與大專院校合作，參與政府專案、議題研討、課程交流以及建教合作。例如 2015 年與交通部運研所、交通大學合作，通過 ISO 39001:2012 道路交通安全管理系統規範。其他如不定期參與交通部運輸研究所區域運輸發展研究中心課程交流；參與及贊助中華民國運輸學會、臺北市交通安全促進會、中華民國道路協會各項年會活動，與產官學界交流；提供相關資料予運輸相關學系，做為學術研究參考；受邀至大專院校分享客運實務經驗，與學校師生研討客運相關議題。

建教合作方面，經公司評估車輛保養維修部分，與惇敘高級工商職業學校產學合作，降低學用落差，強化學生技能，以利銜接職場。2023 年產學合作學生共有 6 位，至本公司學習車輛保養維修技能，其中 1 位電機科技術生於隔年畢業後轉任本公司助理技工繼續任職。

## 社區服務

首都客運公司參與社會關懷不落人後，提供人力、車輛與運輸服務，支援社福與地方團體活動辦理。近年持續支持的社福與地方團體包括天使心家族社會福利基金會、靖娟兒童安全文教基金會、惠光導盲犬教育基金會、社團法人臺灣優質生命協會、中華社會福利聯合勸募協會，以及正聲廣播電臺宜蘭臺。

社福團體	2023 年參與活動
天使心家族社會福利基金會	◆ 每年協力舉辦 336 愛奇兒公益活動
靖娟兒童安全文教基金會	◆ 每年協力舉辦公車禮貌心運動，宣導交通安全觀念 ◆ 藉由公車進校，以實體車輛宣導交通安全
惠光導盲犬教育基金會	◆ 2023 年 3 月、4 月及 8 月，提供新莊二站之場站及公車，協助導盲犬訓練
社團法人臺灣優質生命協會	◆ 每年配合宣傳公益活動訊息 ◆ 每年不定期配合協會活動提供免費接駁車
中華社會福利聯合勸募協會	◆ 配合於車內露出公益活動訊息
正聲廣播電臺宜蘭臺	◆ 每年贊助蘭陽公益演唱會

## 附錄

## 附錄一、GRI 對照表

GRI 準則/ 其他來源	揭露項目	揭露章節	頁碼	省略/備註
一般揭露				
GRI 2 一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	1-1 關於首都客運	P. 19	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	1-1 關於首都客運 營運據點與服務	P. 19	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	P. 1	
	2-4 資訊重編	首次發布、無發生資訊重編 之情形	-	
	2-5 外部保證/確信	附錄三、第三方外部保證	P. 74	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1-1 關於首都客運	P. 19	
	2-7 員工	5-1 人力培育福祉 人力組成	P. 57	
	2-8 非員工的工作者	5-1 人力培育福祉 人力組成	P. 57	
	2-9 治理結構及組成	1-2 深化治理 首都客運永續發展	P. 25 P. 7	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	1-2 深化治理 董事會	P. 26	
	2-11 最高治理單位的主席	1-2 深化治理 董事會	P. 26	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1-2 深化治理 董事會 首都客運永續發展	P. 26 P. 7	
	2-13 衝擊管理的負責人	首都客運永續發展	P. 7	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	首都客運永續發展	P. 7	
	2-15 利益衝突	1-2 深化治理 董事會	P. 27	
	2-16 溝通關鍵重大事件	1-2 深化治理 董事會	P. 27	
	2-17 最高治理單位的群體智識	1-2 深化治理 董事會	P. 27	
	2-18 最高治理單位的績效評估	1-2 深化治理 董事會	P. 27	
	2-19 薪酬政策	1-2 深化治理 董事會	P. 27	

GRI 準則/ 其他來源	揭露項目	揭露章節	頁碼	省略/備註
	2-20 薪酬決定流程	1-2 深化治理 董事會	P. 27	
	2-21 年度總薪酬比率	5-1 人力培育福祉 員工薪酬升遷	P. 61	
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	P. 3	
	2-23 政策承諾	1-3 法規遵循	P. 29	
	2-24 納入政策承諾	1-3 法規遵循 落實政策承諾	P. 30	
	2-25 補救負面衝擊的程序	1-3 法規遵循 負面衝擊補救與建議機制	P. 32	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1-3 法規遵循 負面衝擊補救與建議機制	P. 32	
	2-27 法規遵循	報導期間無發生重大違反 法規事件	-	
	2-28 公協會的會員資格	1-2 深化治理 產業交流	P. 29	
	2-29 利害關係人議合方針	利害關係人溝通與 2023 重 大主題	P. 11	
	2-30 團體協約	5-1 人力培育福祉	P. 57	
<b>重大主題</b>				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	利害關係人溝通與 2023 重 大主題	P. 11	
	3-2 重大主題列表	利害關係人溝通與 2023 重 大主題	P. 15	
<b>公司法遵與營運績效(GRI 201)</b>				
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人溝通與 2023 重 大主題	P. 11	
		CH 1 深化公司治理	P. 18	
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1-1 關於首都客運 經營績效	P. 22	
	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	5-1 人力培育福祉 勞工退休金準備	P. 62	
	201-4 取自政府之財務援助	1-1 關於首都客運 經營績效	P. 22	
<b>風險管理(自訂主題)</b>				
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人溝通與 2023 重 大主題	P. 11	
		CH 2 強化運輸安全	P. 33	

GRI 準則/ 其他來源	揭露項目	揭露章節	頁碼	省略/備註
<b>大眾運輸安全(自訂主題)</b>				
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人溝通與 2023 重大主題	P. 11	
		CH 2 強化運輸安全	P. 33	
<b>客運服務品質(GRI 416)</b>				
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人溝通與 2023 重大主題	P. 11	
		CH 3 提升服務品質	P. 44	
GRI 416 顧客安全與健康 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3-1 外部品質檢驗 3-2 服務品質升級	P. 45 P. 47	
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1-3 法規遵循	P. 29	
<b>低碳永續環境(GRI 302、GRI 305、GRI 413)</b>				
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人溝通與 2023 重大主題	P. 11	
		CH 4 追求低碳永續	P. 50	
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4-1 因應氣候風險 能源使用	P. 51	
	302-3 能源密集度	4-1 因應氣候風險 能源使用	P. 51	
GRI 305 排放 2016	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	4-1 因應氣候風險 溫室氣體排放	P. 51	
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	4-1 因應氣候風險 溫室氣體排放	P. 51	
	305-4 溫室氣體排放強度	4-1 因應氣候風險 溫室氣體排放	P. 51	
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 及其它顯著的氣體排放	4-2 環境永續管理 空氣污染管理	P. 54	
GRI 413 當地社區 2016	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	4-2 環境永續管理 噪音監控管理	P. 54	
<b>員工健康福祉(GRI 401、GRI 403)</b>				
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人溝通與 2023 重大主題	P. 11	
		CH 5 創造共榮共好	P. 56	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	5-1 人力培育福祉 人員招募與留任	P. 58	
	401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	5-1 人力培育福祉 福利制度	P. 62	
	401-3 育嬰假	5-1 人力培育福祉 性別平等	P. 59	

GRI 準則/ 其他來源	揭露項目	揭露章節	頁碼	省略/備註
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	5-2 職場安心健康 工作環境危安管理	P. 63	
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	2-1 風險管理 5-2 職場安心健康 工作環境危安管理	P. 34 P. 63	
	403-3 職業健康服務	5-2 職場安心健康 員工健康照護	P. 66	
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、 諮詢與溝通	5-2 職場安心健康 職業安全、健康宣導與訓練	P. 65	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	5-1 人力培育福祉 員工教育訓練 5-2 職場安心健康 職業安全、健康宣導與訓練	P. 60 P. 65	
	403-6 工作者健康促進	5-2 職場安心健康 員工健康照護	P. 66	
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯 之職業安全衛生的衝擊	2-1 風險管理 5-2 職場安心健康 工作環境危安管理 安全衛生稽核	P. 34 P. 63	
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工 作者	5-2 職場安心健康 工作環境危安管理	P. 63	
	403-9 職業傷害	5-2 職場安心健康 工作環境危安管理 2-1 風險管理	P. 63 P. 34	
	403-10 職業病	5-2 職場安心健康 工作環境危安管理	P. 63	
社區關係關懷(自訂主題)				
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人溝通與 2023 重 大主題	P. 11	
		CH 5 創造共榮共好	P. 56	

## 附錄二、SASB 對照表

揭露主題	揭露指標	性質/單位	指標代碼	2023 年實際情況	報告內容、說明與對應章節
意外事故/ 安全管理	道路事故和事件的數量	量化/數量	TR-RO-540a.1	350 件	2-2 運輸安全管理 P. 37
	洩漏並釋放到環境中的物質 (1) 數量和 (2) 總體積	量化/數量	TR-RO-540a.3	不適用	不適用
勞動力、 健康與安全	可記錄的事故率 (TRIR) 正職與約聘員工的死亡率	量化/比率	TR-RO-320a.1	無死亡紀錄	5-2 職場安心健康 P. 63
	所有員工的自願和非自願離職率	量化/比率	TR-RO-320a.2	自願離職 100% · 無非自願離職	5-1 人力培育福祉 P. 58
	駕駛健康風險短期與長期管理	討論與分析	TR-RO-320a.3	駕駛 668 人 · 健康檢查異常有 21 人 · 佔比 3.14%	5-2 職場安心健康 P. 66
溫室氣體 排放	範疇 1 排放總量	量化/公噸二 氧化碳當量	TR-RO-110a.1	47,116.271 公噸 CO2e	4-1 因應氣候風險 P. 51
	範疇 1 溫室氣體減 排計畫與策略討論	討論與分析	TR-RO-110a.2	汰換電動公車	4-1 因應氣候風險 P. 53
	(1)燃料消耗總量 (2)天然能源比例 (3)再生能源比例	量化/焦耳、%	TR-RO-110a.3	(1)558,540 GJ (2)0% (3)0%	4-1 因應氣候風險 P. 51
空氣品質	(1)空氣污染物排 放總量 (2)NOx(不包括 N2O)排放量 (3)SO 排放量 (4)微粒物質排 放量(PM10)	量化/公噸	TR-RO-120a.1	(1)137.221 公噸 (2)128.595 公噸 (無法排除 N2O) (3)0.115 公噸 (4)8.511 公噸 (PM2.5)	4-2 環境永續管理 P. 54  上述排放量估計，係依據臺灣空氣污染物排放量清冊 TEDS12.0 版相關文件，採用 TEDS12 線源排放係數，依每車平均排放係數計算估計排放量。

活動指標	性質/單位	指標代碼	2023 年實際情況	報告內容、說明與對應章節
收益延噸公里 ( RTK )	量化/數量	TR-RO-000.A	不適用	不適用
負載係數	量化/數量	TR-RO-000.B	不適用	不適用
員工人數/貨車司機人數	量化/比率	TR-RO-000.C	員工人數：1198 人 駕駛人數：668 人	5-1 人才培育福祉 P. 57 5-2 職場安心健康 P. 66

### 附錄三、第三方外部保證

BSI 英國標準協會臺灣分公司 獨立保證意見聲明書



首都服務用心，乘客滿意放心



首都客運股份有限公司  
Capital Bus Company, Ltd.

服務地址：新北市三重區重新路二段78號8樓

服務電話：02-8972-1999

[www.capital-bus.com.tw](http://www.capital-bus.com.tw)