

桃園市議會第3屆第3次定期會

桃園大眾捷運股份有限公司
工作報告

報告人：總經理 莊英震

中華民國 113 年 3 月

目錄

壹、 重要工作執行情形	1
一、 機場捷運整體營運概況報告	1
二、 以提供運輸供給模式帶動需求並推出行銷活動，提升運量營收 ...	2
三、 推動 5G 智慧鐵道科技並持續落實模擬演練，精進服務水準及安全	5
四、 附屬事業多元化開發經營，增加附業收入	9
五、 舉辦公益關懷活動並加強人才培育及交流，善盡企業社會責任 ..	10
六、 本公司重要財務業務報告	13
貳、 未來工作計畫及努力方向	15
參、 結語	17
肆、 【附錄】本公司各單位主管聯絡電話一覽表	18

邱議長、李副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會召開第3屆第3次定期會，英震有幸列席提出桃園大眾捷運股份有限公司(下稱本公司)工作報告，謹代表公司全體同仁，誠摯感謝貴會持續對本公司之鼎力支持與勉勵，使各項業務皆得以推動順遂。

以下謹就本公司現階段營運概況、重要工作執行情形、未來工作計畫及努力方向進行報告，敬請議長、副議長及各位議員女士先生不吝給予指教。

壹、重要工作執行情形

一、機場捷運整體營運概況報告

(一)機場捷運自106年3月通車至今已屆滿7年，本公司持續秉持「安全無虞、系統穩定」之原則，讓整體服務水準如列車班距、事故率等行車安全之系統營運指標皆順利達標，113年(截至2月底)電聯車平均準點率達99.89%，系統可靠度(平均延誤5分鐘以上事件車廂公里數)已達到347萬3,385車廂公里/次，顯示桃園機場捷運確實提供旅客安全可靠之運輸服務。

(二)桃園機場捷運兼具機場聯外、城際及都會運輸功能，在運量方面，112年平均日運量為90,210人次/日，相較111年(47,039人次/日)成長92%，亦相較疫情前108年(76,610人次/日)成長18%，113年(截至2月底)平均日運量更高達107,583人次/日。本公司將持續以供給帶動需求策略，並推出多元行銷策略運量提升方案，以及提供智慧化運輸服務，促使機場捷運運量持續成長。

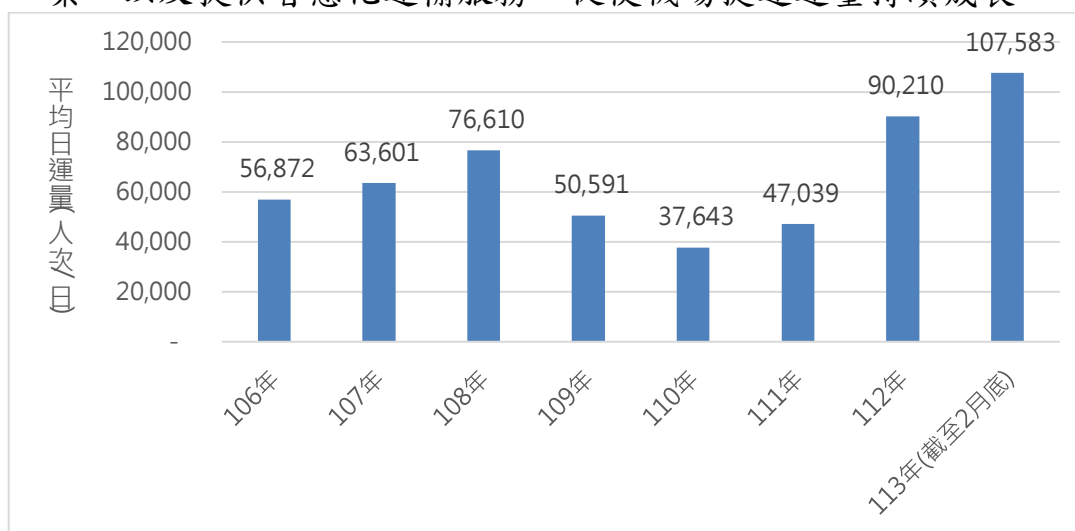


圖 1 機場捷運運量趨勢圖

二、以提供運輸供給模式帶動需求並推出行銷活動，提升運量營收

本公司自疫情解封後，以供給帶動需求，啟動加班車作業，以提升旅客服務品質，並辦理各項行銷策略提升運量之作為，112 年總運量 3,293 萬人次，相較 108 年疫情前 2,796 萬人次，增加 497 萬人次，112 年 7 月即轉虧為盈，112 全年度更有 1.24 億元的盈餘表現。

(一) 以供給帶動需求加開班車，提供便捷的運輸服務

1. 本公司持續觀察行政院通勤月票推出後旅運量變化，不間斷營運模式優化作業、加開班次服務通勤旅客，112 年 10 月起再次加開以滿足通勤族需求。

(1) 112 年 10 月 23 日起，平日晨峰 (7:52) 增開 1 班自 A10 山鼻站往 A1 台北車站普通車班次。

(2) 112 年 12 月 22 日起，平日昏峰 (18:34) 增開 1 班自 A1 台北車站往 A13 機場第二航廈站普通車班次；平日昏峰 (19:28) 增開 1 班自 A13 機場第二航廈站往 A1 台北車站普通車班次。

(3) 112 年 12 月 22 日起，增開平日晨、昏峰尖峰增停直達車共 2 班次，以延伸服務南段 A18 高鐵桃園站、A21 環北站通勤旅客。

2. 綜合本公司於 112 年共計新增 11 班次加班車，其中包含平日尖峰通勤時段之機場以北北上普通車 4 班次及南下普通車 1 班次，以及平日尖峰增停直達車班次延伸服務至中壢地區 6 班次。本公司將持續觀察各通勤票證帶來之運量及自然成長趨勢，適時再行啟動通勤加班車以符合旅運需求，以目前有限資源下持續研議優化列車班次，提供更為便捷、優質的公共運輸服務。

(二) 開放 TPASS 一般閘門過關，便利民眾使用

為滿足旅客使用需求便利性，本公司於 112 年 12 月 25 日起開放「TPASS 全閘門服務」，所有持行政院通勤月票（含基北北桃、桃竹竹苗及桃竹竹）旅客，均可直接刷卡進出各車站（A1 台北車站至 A21 環北站）一般閘門，不限於 TPASS 專用通道進出。本公司自 112 年 7 月開放移動式閘門專用通道後，再次如期完成一般閘門 TPASS 定期票功能整合及測試，達成年度重要營運目標。A22 老街溪站因配合交通部鐵道局車站工程驗收程序，預計於 113 年第二

季，開放 A22 站全開門供 TPASS 定期票旅客使用。

(三) 雙北敬老愛心卡可扣點搭乘機捷，鼓勵弱勢族群搭乘

為因應雙北敬老卡、愛心卡點數於桃園機場捷運搭乘的需求，本公司配合雙北市政府，加速修改系統，於 113 年 1 月 1 日上線「雙北 480 社福點數搭乘」功能，民眾持雙北敬老卡、愛心卡搭乘機場捷運，除享有原 5 折優惠，還可扣抵點數，每趟最高 30 點，以鼓勵更多長者及身心障礙者出門搭乘，保持健康身心，減少交通負擔，自 113 年 1 月 1 日上線至 113 年 2 月底，平均每日使用雙北社福點數搭乘的使用量約 3,000 人次，總計使用量為 179,296 人次。

(四) 與國外軌道業合作交流，提升機場旅客

1. 與韓國機場快線簽署合作備忘錄：112 年 11 月 3 日在桃園市長張善政見證下，本公司與韓國機場鐵路公司（韓國仁川機場快線）簽下「締結友好關係合作意向書」，台、韓雙方建立友好夥伴關係，交換營運經驗及技術，因雙方均為機場重要交通樞紐，銜接鐵路和高鐵車站，同時提供辦理預辦登機及行李託運服務。雙方藉由締結友好鐵道後，將針對安全管理制度、安全指標、安全文化推動、智慧鐵道安全及旅客行李防護宣導等議題，交換營運經驗及合作交流，互相吸取捷運觀光發展經驗，透過共同行銷，發展台韓軌道觀光經濟。
2. 與京成電鐵合作共同宣傳：本公司自 112 年 11 月 20 日起，於日本京成電鐵推出彩繪列車，透過手繪風格呈現台灣水果、美食、知名景點及節慶文化，介紹桃園石門水庫、桃園大溪老街、拉拉山水蜜桃、大溪豆干、龍岡米干等，吸引日本旅客前來台灣旅遊，從搭乘桃捷開始體驗台灣魅力。
3. 新加坡地鐵公司造訪桃捷：112 年 9 月 14 日新加坡地鐵公司一行 8 人來訪，由新加坡地鐵公司資深副總裁揭育文帶領相關同仁來訪，雙方就「數位轉型·智慧營運」議題進行交流，並就營運面的「旅客服務及通勤者參與」、「事故管理及安全培訓」進行經驗分享。透過這次的交流，深化新加坡地鐵公司與桃園捷運公司之間的友情，互相學習彼此的經驗，對於未來推展 5G

智慧鐵道將有更好的成果。後續將進一步規劃雙方廣告互惠及票券行銷等合作，促進雙方海外曝光宣傳。

(五)推出多元行銷活動，吸引休閒旅客搭乘

1. 發行桃捷旅遊摺頁：為吸引及鼓勵觀光休閒旅客搭乘機場捷運出遊，首次發行沿線景點旅遊摺頁，內含 3 條特色主題路線：風格文青小日子、懷舊時光散策及超夯打卡熱點，期望順應時下文青復古風潮及社群媒體分享網美照的潮流，吸引民眾搭乘機場捷運出遊，提升休閒旅客旅運量。
2. 桃捷國慶月行銷活動：為營造慶祝中華民國雙十國慶之慶典氣氛，於 112 年 10 月以主題車站、彩繪列車等方式，將車站及列車打造國慶氛圍。本次活動由市府新聞處辦理圖稿設計，本公司代辦上下刊作業，於機場捷運 A13 機場第二航廈站、A22 老街溪站進行國慶之主題車站佈置及列車進行國慶主題彩繪。
3. 尋找桃捷第 1.5 億旅客活動：桃園機場捷運自 106 年 3 月 2 日營運，推估 112 年底將迎來第 1.5 億位幸運旅客，本公司規劃系列宣傳活動，於 112 年 11 月 18 日在機場航廈站舉辦三場音樂會快閃活動；並邀請龍潭愛樂管弦樂團改編台灣經典歌謠「望春風」30 秒的樂曲，做為機場航廈站列車進站音樂播放之用。112 年 12 月 24 日聖誕節前夕，在 A4 新莊副都心站，誕生第 1.5 億位旅客，本公司提供 1 年份「基北北桃都會通」定期票大獎，贈送給這位幸運旅客。同時前 5 位及後 5 位搭乘之乘客，亦致贈每位 3 個月份的「基北北桃都會通」定期票。

(六)加強異業結盟，創造機捷價值

1. A22 老街溪站寶可夢打卡點及尋找謝米大作戰活動：為保持「飛翔皮卡丘彩繪列車」行銷話題吸引旅客搭乘，本公司於 112 年 12 月 6 日至 113 年 2 月 29 日，在 A22 老街溪站設置「飛翔皮卡丘彩繪列車」布景牆及寶可夢票卡造型手持牌，提供粉絲拍照打卡；並於 113 年 1 月 2 日推出為期 20 天的「尋找謝米大作戰」活動，持續保持行銷話題熱度，吸引寶可夢迷們搭乘列車參與活動。
2. 樂天桃猿球團總冠軍賽，桃捷應猿回程免費：為支持桃園在地

職業棒球隊，並吸引球迷搭乘桃園機場捷運看球賽，除已推出之「2023 桃捷挺猿聯票」外，在 112 年 11 月樂天桃猿挺進冠軍賽期間，推出「桃猿最強」總冠軍賽應援系列活動，不但有桃捷應猿看球賽回程免費的好康外，更推出「桃捷超香應援 打卡就送挺猿超香應援包」、「應猿你多會 搭桃捷挺桃猿」雙重抽獎活動，藉由行銷活動增加話題熱度，吸引球迷搭乘桃園機場捷運一起應援加油。

(七) 持續爭取列車增購，優化營運模式

臺灣桃園國際機場第三航站區工程建設正如火如荼進行中，預計 115 年第三航廈及 A14 機場第三航廈站完工啟用，依據 109 年 12 月桃園機場公司「臺灣桃園國際機場園區綱要計畫第二版摘要報告書」，預估至 129 年，三個機場航廈出入境總運量將達 8,200 萬人次/年；另加上 114 年林口媒體園區陸續完工、116 年台北雙星工程完工、117 年 A23 中壢車站通車及桃園航空城開發建設如清大附設醫院、遠雄自貿港區擴大等沿線土地開發、政策及自然成長因素，機場捷運沿線儼然成為旅次產生與吸引的重要據點，包含觀光、休閒、產業及住宅等，將持續帶動整體運量，以現有電聯車營運班距僅能維持每 15 分鐘 1 列直達車及 1 列普通車，至 115 年現有運能無法滿足尖峰小時站間流量，故需增購列車並優化營運模式。本公司評估以整體運行週期並含運轉及維修備用車，共需 15 列電聯車，持續溝通爭取中央全額補助機場捷運系統增購，俾利提供更優質的服務。

(八) 為利管用合一，持續推動機場捷運系統產權移轉

機場捷運系統為國家重大建設，由中央規劃及興建，產權屬中央，基於管用合一的原則，自 106 年 3 月營運以來，本公司持續協助市府與交通部協商，推動機場捷運產權移轉，市府於 112 年決議併列車增購需求共同討論，期許未來除透過機場捷運系統列車增購提供民眾更優質的服務外，亦能將機場捷運沿線土開場站相關收益挹注機場捷運系統營運，穩健營運及財務狀況。

三、推動 5G 智慧鐵道科技並持續落實模擬演練，精進服務水準及安全

本公司持續發展數位科技應用落實智慧營運，升級系統檢測監控，強

化系統安全、提升可靠度及營運管理效益，並朝發展各項跨域整合應用，提供旅客服務智慧化等方向前進，達到提升智慧軌道的目標；另一方面，持續辦理大型活動人潮疏散作業、模擬演練、檢討系統精進等作為，確保提供安全無虞、系統穩定的運輸服務。

(一) 建立桃捷智慧監測分析系統，提升可靠度及營運管理效益

112 年度本公司以智慧整合型營運監測管理為目標，建立桃園捷運智慧監測分析系統（桃捷 metro MARS），可以即時監看列車運行狀態及快速回應各類狀況，本系統於 112 年 12 月正式上線，包含「預防告警」、「營運管理」及「應用整合」方面等功能，未來將持續優化功能及擴充監管範圍，以一站式掌控全系統營運各類工作為目標。本公司與交通部鐵道局、台灣世曦公司，於 112 年 12 月 15 日共同主辦「『鐵道雲 X 桃捷 metro MARS』2023 成果展示研討會」，邀集產官學研鐵道專業人才分享成果及經驗，攜手朝發展各項跨域整合應用，維修升級與旅客服務智慧化等方向前進，達到提升智慧軌道目標。

(二) 發展智慧化維修，提高行車安全及維修管理效率

1. 建置「列車軸碟溫監測平台」：為達到預防性檢修目的，本公司透過監測列車各車軸及煞車碟片之單一溫度及平均溫度，依據邏輯判斷自動發出告警，並透過即時告警通知，當下即可進行處置，避免電聯車於正線煞車咬死過熱或產生火災等異常，以提升正線行車安全，已於 112 年 12 月完成。
2. 發展軌道電路物聯網：為精進軌道電路設備預防性檢修及遠端控制即時搶修作業，本公司透過 IoT(Internet of Things, 物聯網)系統架構，對軌道電路設備進行電壓自動化監測與預警分析，使維修人員提前執行預防性檢修或以遠端控制方式進行即時搶修，立即修復系統，以恢復正常營運，提升系統可靠度。另本系統架構可每日偵測並提供軌道電路電壓能量衰減預警通知，協助站務人員無須至機房巡檢，即可掌握設備狀況，降低人力成本。本案已於 112 年 8 月底建置完成，並於 112 年 9 月底完成系統可靠度測試，目前系統已上線運作中。

(三)推出智慧化旅客服務，提升旅客搭乘體驗

1. 研發「智慧叫梯服務」：本公司自行研發「智慧叫梯服務」，透過智慧影像辨識技術完成電梯控制，當旅客從高鐵站 B1 層出站拖著大件行李、或是坐輪椅時，系統會透過智慧影像識別偵測技術，播放語音引導旅客前往電梯處，並立即呼叫電梯移動至 A18 高鐵桃園站 B1 層提供搭乘服務。「智慧叫梯服務」每趟可幫旅客節省 30 秒左右的電梯等待時間，提高旅客使用體驗及意願，另除了縮短候梯時間外，更重要的是減少行李滑落旅客受傷事件，提升旅客安全。本服務於 112 年 9 月上旬起正式上線，本公司持續依旅客需求進行軟體優化及語音提示調整。
2. 推出「Q 潔淨立碼清服務」：機場捷運由於鎮守國門、國際入出境旅客多，桃園機場捷運線乘車空間一直保持相當乾淨，給國際旅客留下良好印象，為保持這項模範風評，本公司領先推出「Q 潔淨立碼清服務」。「Q 潔淨立碼清服務」QR code 旅客能見度高，全系統佈設車站 365 個點位以及列車 744 點位，總計 1,109 個點位，旅客若在捷運車廂或車站發現垃圾或髒汙，只要用手機掃描「Q 潔淨立碼清服務」的 QR code，訊息將立即同步本公司通報管道，而在接收到「緊急清潔服務」的需求後，系統便會通知清潔人員到場檢視清理，讓捷運車廂或車站空間恢復清潔狀態。本服務自 112 年 12 月 12 日上線，統計至 113 年 2 月底共服務 452 件通報事件，有效提升清潔效率，減少相對應之旅客抱怨，且旅客使用列車緊急通話功能通報列車髒汙事件大幅減少，另可由後台管理進行案件分析，以利管理事半功倍。

(四)落實安全無虞系統穩定工作，確保提供優質的運輸服務

1. 執行大型活動人潮疏散作業：本公司為使大型活動人潮有效疏運，執行人潮相關疏運計畫，包含：A7 體育大學站、A17 領航站及 A19 桃園體育園區站周邊的各式演唱會、A19 中華職棒賽季活動等，備妥加班車規劃，並啟動車站人潮管制，有效疏運散場人潮，讓參加活動的旅客迅速、安全返家；112 年 12 月 31 日跨年活動演唱會於 A18 高鐵桃園站舉行，本公司實施營運 41

小時不收班，於 113 年 1 月 1 日凌晨完成疏運任務，動員車站服務人員、司機員、清潔人員、保全人員搭配捷運警察，確保服務品質不打折。

2. 落實模擬演練作業：為加強緊急事件發生時相關人員應變及調度能力，確保提供旅客安全運輸服務，本公司持續辦理各項模擬演練，預計 113 年將辦理 19 場次模擬演練，分別於機廠、車站及軌道區等進行災害事故處置模擬演練，且因應可能發生之異常事件，預計於 113 年辦理 4 場多重災害模擬演練，以過往系統異常事件、國內外災害事故等複合式情境，結合公司各相關單位及外部支(救)援單位等共同演練，持續加強人員應變能力及優化處理程序。
3. 精進營運安全管理：本公司推動系統安全會議，每季由總經理召開，營運部門一、二級主管參與，並由營運部門各二級單位指派熟悉系統維運人員擔任系統安全精進小組成員，每月召開工作會議推動系統安全，112 年推動建立安全關鍵設備或組件維修工作之系統安全關鍵項目(SCI)管理作業，已辨識完成 37 項系統安全關鍵項目，並納入相關工作說明書，系統安全關鍵項目之維護保養作業訂定人員複檢機制，以強化關鍵零組件維護保養品質，降低人為疏失所致之系統設備故障或失效，提升系統安全。另外，本公司以國內外軌道同業案例持續進行內部宣導，並納入知識庫提供同仁自主學習，提高人員對營運安全之正確觀念。
4. 持續辦理轉轍器調整專案：因應轉轍器扳轉順暢程度，與正線行車安全息息相關，本公司除針對其發展智慧化監控系統外，亦對其基礎機械元件進行優化。本公司與軌道同業台北捷運公司合作，針對轉轍器機械元件與軌道介面，進行優化調整，為後續智慧化作業建立觀測基準，並提供設備大修建議。上述優化作業已於 112 年 8 月啟始辦理，並於 112 年底，完成主線 60 台健康度偏低之轉轍器優化調整。後續本公司將依據該專案辦理經驗，維持轉轍器健康度，以提升及確保行車穩定程度。
5. 提高資訊安全防護能力：本公司除持續針對內部各單位執行資

安內部稽核與改善外，亦不定期對委外廠商資安執行情形進行檢核，確保受託業務資料機密性保護。於 112 年第 4 季實地檢核本公司資通系統委外維運廠商，確保本公司資訊委外廠商及其人員進行各項資訊委託業務作業及存取時，符合資通安全規範，確保公司資料機密性保護並維護資訊委外作業之安全；另外，透過定期召開管審會議，監督資安目標落實情形，量化資安防護設備監控數據，掌握風險趨勢以便及時應處，且核心系統完成例行營運持續演練，以弱掃滲透檢測結果有效強化風險管控措施，確保資安業務落實辦理；本公司 112 年通過公正第三方之資訊安全管理制度 ISO27001 續評驗證，確保本公司資安管理符規，專責人員亦取得 ISO27001 新版認證，接軌國際標準，優化資安推動。

四、附屬事業多元化開發經營，增加附業收入

為提升附屬事業收入，本公司積極辦理機捷沿線戶外墩柱廣告出租業務及沿線各車站商業空間招商作業，以挹注公司財務收入。

(一) 戶外墩柱廣告招商，提升附業收入

為增加廣告收入，開發車站及橋樑墩柱廣告，111 年收入約 1,183 萬元，112 年收入更達 2,054 萬元，同步也持續開發新標的，針對捷運綠線已完工墩柱，積極向市府捷運局協調，於 G13（蘆竹區中正北路與南竹路路口附近）新增規劃 10 組墩柱進行招商。

(二) 商業發展策略聯盟，共創多贏局面

為發展商業，透過開放場域、鼓勵合作、優勢互補、適度挹注資源，公開徵求策略夥伴參與「捷運商業發展策略聯盟」，結合公私部門資源，鼓勵策略聯盟，共創多贏局面；共享經濟日漸興盛，藉由提供現場的優質服務結合智慧裝置，提供便民服務，樂眾科技股份有限公司提出全線車站共享雨傘合作案，已於 112 年 11 月中完成第一階段審查，並於 113 年 1 月完成第二階段審查，後續將進行細部協商議約，預計於 6 月底前全面上線。

(三) 規劃辦理快閃櫃模式，提供多元消費選擇

為創造豐富消費選擇、提供旅客便捷服務並增加公司附業收入，於車站規劃辦理快閃櫃模式，並積極邀請桃園在地廠商進駐，以桃捷

做為舞台行銷桃園；桃園八德阿仁牛軋餅於 112 年 12 月至 113 年 2 月申請進駐 A12 機場第一航廈站，銷售成績亮眼深獲國內外旅客喜愛。

(四)商業空間招租，活絡車站氛圍

除車站既有販賣店空間外，積極開發商業空間以增加租金收入，因應疫情趨緩，原 111 年出租之販賣店及商業空間收入約 32 萬元，112 年出租之販賣店及商業空間收入達 1,296 萬元。另 A22 老街溪站通車後，其連結老街溪公園、興國市場、六合商圈、第一市場、中平商圈及中壢市區，該車站販賣店於 113 年 2 月 16 日已辦理公開招商，盼引進廠商提供來往旅客更多元便捷的服務。

五、舉辦公益關懷活動並加強人才培育及交流，善盡企業社會責任

透過舉辦公益關懷活動、產學合作計畫、完善育才與留才策略，打造友善包容職場等作為，落實企業社會責任。

(一)舉辦公益活動及社會互動交流計畫，回饋社會

1. 桃捷親子好讀假日電影院：為善盡企業社會責任，促進親子交流，本公司攜手桃園市立圖書館中壢分館、聯邦商業銀行、樂天棒球隊及 Global Mall 桃園 A19 等單位，於 112 年 12 月 9 日在 A19 站旁環球購物中心廣場，共同舉辦「2023 親子好讀假日電影院」，為桃園市民打造一個適合親子參與的遊樂場。活動中安排樂天女孩啦啦隊表演、街頭藝人互動、繪本說故事、人偶見面會等節目，並結合「行動書車」提供各式書籍供大、小朋友借閱。同時規劃「闖關集章活動」，及推出「爆米花電影院」，為參與民眾打造一個充滿歡樂、書香與共融的假日快樂時光，本次活動吸引近千人共同參與。

2. 「耶誕舞愛-歡樂滿人間」公益快閃演出活動：本公司與桃園市立桃園高級中等學校舞蹈班合作，於 112 年 12 月 22 日在 A12 機場第一航廈站及 A13 機場第二航廈站辦理「耶誕舞愛—歡樂滿人間」公益快閃演出活動，由桃園高中舞蹈班同學以熱情活力的舞蹈吸引往來旅客的目光，表演過程安排發送糖果給圍觀的觀眾，將耶誕歡樂及冬至圓滿的美好，分享給出入境的國內外旅客。

3. 桃園市 112 年度臺灣女孩日-女孩職遊 STEM 職涯體驗活動：為讓女孩及民眾一同關注女孩培力與多元發展，翻轉性別職業隔離現象並落實性別平權，本公司與桃園市政府社會局合作辦理「112 年度臺灣女孩日-女孩職遊 STEM」職涯體驗活動，共邀請 35 名設籍或居住桃園市之國中、高中(職)弱勢家戶女學生，參與本公司參訪導覽行程及女力典範經驗分享與交流，藉由參觀過程及本公司女性同仁的經驗分享，讓女學生們對於職涯發展能有更多元選擇。
4. 社會互動交流計畫：為促進國家影視產業之文化交流，本公司透過形象影片或協助商業影片拍攝，開放各行業至機場捷運取景，112 年 9 月 1 日至 113 年 1 月 31 日期間共提供 15 個劇組團體拍攝，同時行銷桃園機場捷運及增加曝光度。

(二)共同成立五捷聯盟，推動捷運共榮共好

本公司與臺北捷運公司、新北捷運公司、臺中捷運公司及高雄捷運公司，於 112 年 7 月 21 日成立「捷運聯盟 (Metro Taiwan)」，並於 9 月 14 日簽署「捷運聯盟合作備忘錄」，共同加強專業知能、人才及技術的交流，提升台灣軌道運輸專業實力，促進五都的軌道及城市發展。

(三)簽訂產學攜手合作計畫，紮根軌道人才

本公司與世紀綠能工商及龍華科技大學共同簽訂「產學攜手合作計畫」合作意向書，辦理事項如下：

1. 本公司於世紀綠能工商開設捷運特色課程，112 年度上學期教授「大眾捷運概論」、下學期教授「捷運維修概論」，透過業師教導及參訪，引起學生工作興趣，本公司亦與學校針對合作過程進行檢討，擬定優化措施，持續精進計畫推動。
2. 112 年 12 月 7 日接受 113 年度「建教合作申請案」之現場評估，由「建教合作現場評估專家小組」遴派委員至本公司進行建教合作實習場域檢視及查核，以評定是否符合建教合作機構之標準及規定。
3. 龍華科技大學（大專端）刻正進行產學攜手計畫申請，本公司配合辦理計畫資料準備工作。

4. 預計 113 年暑假，遴選優秀高職在校學生到本公司實習，給予維修專業授證訓練，使學生取得維修專業證照，並於畢業後依公司遴選流程，辦理人才留任。
5. 通過本公司遴選之學生於高職畢業後，可選擇直接就業或同時升學至龍華科技大學，強化產學整體競爭力，共同促進軌道產業發展。

(四)強化培才、育才及留才策略，打造友善包容職場

1. 專業訓練成效追蹤：為確保訓練品質及提升成效，於「運務維修人員專業訓練」結訓實際投入執行勤務後 1 至 2 個月，透過問卷調查及訪談回饋，了解專業訓練對學員實際工作之成效，以持續精進訓練規劃及教學方式，落實培育軌道專才、推動公司營運發展。
2. 「維修專業技術證照」獎勵計畫：為鼓勵本公司維修人員持續提升專業知識與技術，考取與本職相關之專業證照，積極參與公司各項維修及檢測作業，故規劃本計畫獎勵工作表現優秀之從業人員。
3. 推廣運動企業認證及辦理客語研習：本公司獲得教育部體育署頒發之運動企業認證，並配合 112 年 9 月體育月，於制服領口配戴運動企業認證徽章，推廣運動企業認證同時宣傳本公司為獲認證之企業。另外，本公司配合市府推動客語友善環境，開設「客語初級認證研習班」，免費提供員工報名參加，藉以增進客語能力。
4. 員工協助方案：為預防及解決影響個人工作表現之因素，本公司提供員工協助方案，透過勞資協商會議及員工滿意度調查，傾聽員工聲音，打造友善透明的職場環境；支持各項社團運作及舉辦員工活動，亦邀請眷屬參與，以期達到工作與生活平衡。
5. 設立「桃捷非營利幼兒園」：提供優質幼教服務，讓桃捷爸媽就近安置孩童，與小孩大手攜小手，一起上班上學趣，打造友善職場環境。

六、本公司重要財務業務報告

(一)本公司損益情形說明-112 年度

1. 收入部分：112 年度預計執行新臺幣 1,749,619 千元，實際執行計新臺幣 2,149,796 千元，執行率 122.87%，主要係因邊境管制解封、本公司以運輸供給模式帶動需求策略，啟動加班車，並辦理各項運量提升方案，以及「基北北桃都會通」及「桃竹竹苗通勤定期票」上線等，旅運量攀升，致客運收入有所提升。
2. 支出部分：112 年度預計執行營業成本、營業費用及營業外費用計新臺幣 2,192,607 千元，實際執行新臺幣 2,025,393 千元，執行率 92.37%，主要係因人員陸續進用、設備修護及領耗料依實際派工狀況覈實執行等。
3. 整體而言，112 年度預算執行結果為淨利新臺幣 124,403 千元，主要係邊境管制解封及通勤月票上線，旅運量及營業收入已逐漸成長，另由於電費自 112 年 4 月 1 日起再次調漲 17%，以及 A22 老街溪站於 7 月 31 日起通車營運，在成本費用增加之情況下，將持續推動開源及成本管控，減少公司財務負擔。

表 1. 本公司損益情形說明-112 年度

單位：新臺幣千元

項目	金額
收入	2,149,796
支出	2,025,393
本期淨利(淨損)	124,403

(二)本公司損益情形說明-113 年度 1 月份

1. 收入部分：113 年 1 月份預計執行新臺幣 176,771 千元，實際執行計新臺幣 225,528 千元，執行率 127.58%，主要係因 112 年通勤月票上線，旅運量攀升，致客運收入有所提升。
2. 支出部分：113 年 1 月份預計執行營業成本、營業費用及營業外費用計新臺幣 179,130 千元，實際執行新臺幣 166,905 千元，執行率 93.18%，主要係因設備修護及領耗料依實際派工狀況覈實執行等。
3. 整體而言，113 年 1 月份預算執行結果為淨利新臺幣 58,623 千

元，主要係邊境管制解封及 112 年通勤月票上線，旅運量及營業收入已逐漸成長。

(三)本公司資產負債情形-112 年度

1. 資產總額計新臺幣 941,836 千元，主要為現金、應收款項、採購物料存貨、固定資產、無形資產、其他遞延資產及暫付款項。
2. 負債總額計新臺幣 1,523,020 千元，主要為短期債務、應付款項、預收款項及其他負債，其中應付款項包含勞健保等用人費用、車站及行車電費、清潔、保全、營運維修採購案、鐵道局委託代辦案件等。
3. 業主權益為新臺幣-581,184 千元。

表 2. 本公司資產負債情形-112 年度

單位：新臺幣千元

項目	金額	項目	金額
資產	941,836	負債	1,523,020
現金	215,144	短期債務	832,000
應收款項	108,666	應付款項	472,311
本期所得稅資產	8	預收款項	26,915
存貨	331,694	長期負債	3,190
預付款項	5,279	其他負債	188,604
不動產、廠房及設備	190,585	業主權益(淨值)	(581,184)
無形資產及礦源資產	61,330	資本	3,000,000
其他資產	29,130	累積盈(虧)	(3,581,184)

(四)本公司現金流量情形-112 年度

1. 營業活動淨現金流入新臺幣 329,873 千元。
2. 投資活動淨現金流出新臺幣 109,748 千元，主要為採購固定資產、無形資產等支出。
3. 籌資活動淨現金流出新臺幣 61,935 千元，主要為償還短期借款及採購案件保證金等現金淨額。
4. 112 年 12 月 31 日現金餘額較 112 年 1 月 1 日現金餘額增加新臺幣 158,190 千元。

表 3. 本公司現金流量表-112 年度

單位：新臺幣千元

項目	金額
營業活動現金流入(出)	329,873
投資活動現金流入(出)	(109,748)
籌資活動現金流入(出)	(61,935)
現金及約當現金之淨增	158,190
112 年 1 月 1 日期初現金餘額	56,954
112 年 12 月 31 日期末現金餘額	215,144

(五) 借款說明

1. 因疫情影響機場捷運運量及客運收入大幅下降，資本與資金於 111 年第 1 季用罄，經董事會決議，以短期借款週轉營運所需，截至 111 年底累計借款為 8.73 億元。
2. 112 年起疫情趨緩、邊境開放及 112 年 7 月份起推動行政院通勤月票政策等因素，本公司運量及客運收入大幅回升，於 112 年 4 月起開始還款，截至 113 年 1 月累計借款金額為 8.32 億元，較 111 年已清償借款 0.41 億元。
3. 本公司 112 年起依董事會決議，積極推動財務收支管控計畫，訂定分年收入及支出目標，後續不定期依實際運量持續滾動式檢討管控計畫，期能提早還清借款。

貳、未來工作計畫及努力方向

一、提供智慧及創新服務，優化旅客服務品質

本公司為提供旅客更有感的智慧創新服務，將規劃推出顯示列車車廂擁擠度的「聰明選邊站」、打破語言隔閡的「雙向翻譯」服務櫃台等，運用智慧科技融入運輸服務，讓旅客享受智慧城市的搭乘體驗。此外，本公司持續觀察運量成長及整體站間流量變化，適時再啟動通勤加班車以符合旅運需求，亦持續與鐵道局研商增購列車議題，以期於 115 年完成列車增購，依需求分年交車後可啟動營運模式班距調整作業，以提供優質搭乘服務。

二、實施運量提升策略，吸引各類客群搭乘

- (一) 機場旅客部分，規劃與國外軌道業者透過廣告交換、票券行銷等方式進行合作，並透過在桃園機場航廈合適點位加強機捷行銷宣傳，及增加海外搜尋引擎廣告曝光、海外行銷影片宣傳等方式，提升機場捷運曝光度。
- (二) 通勤旅客部分，加強宣傳基北北桃都會通（1,200 定期票）及桃竹竹苗通勤定期票，以吸引更多通勤旅客搭乘，另外將持續檢視車站周邊轉乘設施及接駁狀況，並提供改善建議予地方政府交通局，以提升民眾轉乘便利性。
- (三) 休閒旅客部分，持續蒐集車站周邊活動資訊，並與活動單位互惠合作宣傳鼓勵搭乘機場捷運前往。另持續推動異業合作，與沿線業者共同推出行銷活動；及透過發行沿線旅遊景點摺頁、一日遊推薦影片等，提供一系列機場捷運沿線推薦的景點旅遊行程，鼓勵旅客至沿線景點旅遊，進而提升運量。

三、發展智慧化維修，打造智慧軌道系統

本公司逐步推動數位轉型工作，後續將藉由使用行動裝置透過無線傳輸，進行智慧化維修作業，進行智慧化分析，以建立專家系統及物料規劃。並透過 AI 預測性維修，對各模組運作進行狀態檢測及分析，並提供故障預測及健康管理（PHM），實現異常發生時間預知，降低營運風險及剩餘使用壽命評估，以利維修策略訂定與備料規劃。

四、推動多元化開發捷運附屬事業，增加附業收入

為增加附屬事業收入及活化捷運場域，將持續辦理既有商業空間、廣告墩柱招商；推動商業策略聯盟及快閃櫃等新型態商業模式，透過開放場站場域，結合廠商資源，創造旅客、公司、廠商三贏；另藉由目前公司骨幹光纖資源，於不影響資訊系統與營運安全前提下，進行活化與招商，提供第一、二類電信業者及大型企業優質骨幹備援，同時也持續挹注附業收入。

五、強化留才育才策略，重視人才資本

本公司持續推動留才育才策略，透過制度優化、推動專業證照補助，以期強化技術人才留任誘因並積極培育軌道專業技術人員，亦透過

產學攜手合作計畫，從學校開始培育人才，提早播下培育軌道產業專業人才的種子，並發掘對軌道運輸產業有興趣之人，待畢業後可繼續留任於本公司，共創產學雙贏。員工是公司重要的資本，優秀人才留用，可使組織穩定運作、提高營運績效，將透過員工座談會及滿意度調查意見回饋，檢視各項人事政策與制度。

參、結語

機場捷運通車迄今已屆滿 7 年，本公司透過提供運輸供給模式帶動需求策略，加開班次服務旅客、開放 TPASS 一般閘門過閘、雙北敬老愛心卡可扣點搭乘機捷，以及推出各項多元行銷活動，促使運量及營收成長，另外，亦積極辦理沿線戶外墩柱廣告出租業務及各車站商業空間招商作業等，多元化開發附屬事業，挹注財務收入。

本公司致力於提供安全、可靠的運輸服務，持續發展 5G 智慧鐵道科技落實智慧營運，建立桃捷智慧監測分析系統，提升可靠度及營運管理效益，並發展智慧化維修及推出智慧化旅客服務，以達到提升智慧軌道的目標，另持續落實模擬演練、精進營運安全管理及優化設備等作為，提升服務水準及安全。本公司為落實企業社會責任，舉辦公益關懷活動並加強人才培育及交流，完善育才與留才策略，打造友善包容職場，以期實踐永續經營、捷運典範之理想。

以上為本公司現階段重要工作執行情形及未來工作計畫及努力方向，再次感謝各議員女士、先生之指導與鼓勵，敬祝各位議員女士、先生健康愉快，大會圓滿成功。

肆、【附錄】本公司各單位主管聯絡電話一覽表

單位別	職稱	姓名	電話	傳真
董事長室	董事長	沈志藏	(03)283-8888#88000	(03) 381-1128
總經理室	總經理	莊英震	(03)283-8888#88010	
副總經理室	副總經理	陳定漢	(03)283-8888#88060	
副總經理室	副總經理	范振威	(03)283-8888#88020	
運務處	處長	謝志成	(03)283-8888#88100	
維修處	處長	王俊懿	(03)283-8888#88200	
工安處	處長	李俊德	(03)283-8888#88300	
企劃處	處長	鄭柏廷	(03)283-8888#88400	
總務處	處長	彭聖錫	(03)283-8888#88700	
財務處	處長	王志誠	(03)283-8888#88500	
人資處	經理	梁容禎	(03)283-8888#88620	
會計室	經理	李佳珍	(03)283-8888#88810	
法務室	助理管理師	蔡豪庭	(03)283-8888#88903	
公共事務室	經理	張逸群	(03)283-8888#88081	