

2013年校園公關提案競賽
【尋找創意生活的多元價值】

台灣高鐵公司

2013.3.29

台灣為何需要興建高鐵－運輸效能篇



台灣為何需要興建高鐵—資源環保篇



用地少

- 為中山高速公路之 **1/3** (容量為3.7倍)
- 為第二高速公路之 **1/5** (容量為2.5倍)

污染低、能源使用效率高

- 污染為小客車之 **1/160**
- 能源使用每座位公里為小客車之 **1/14**



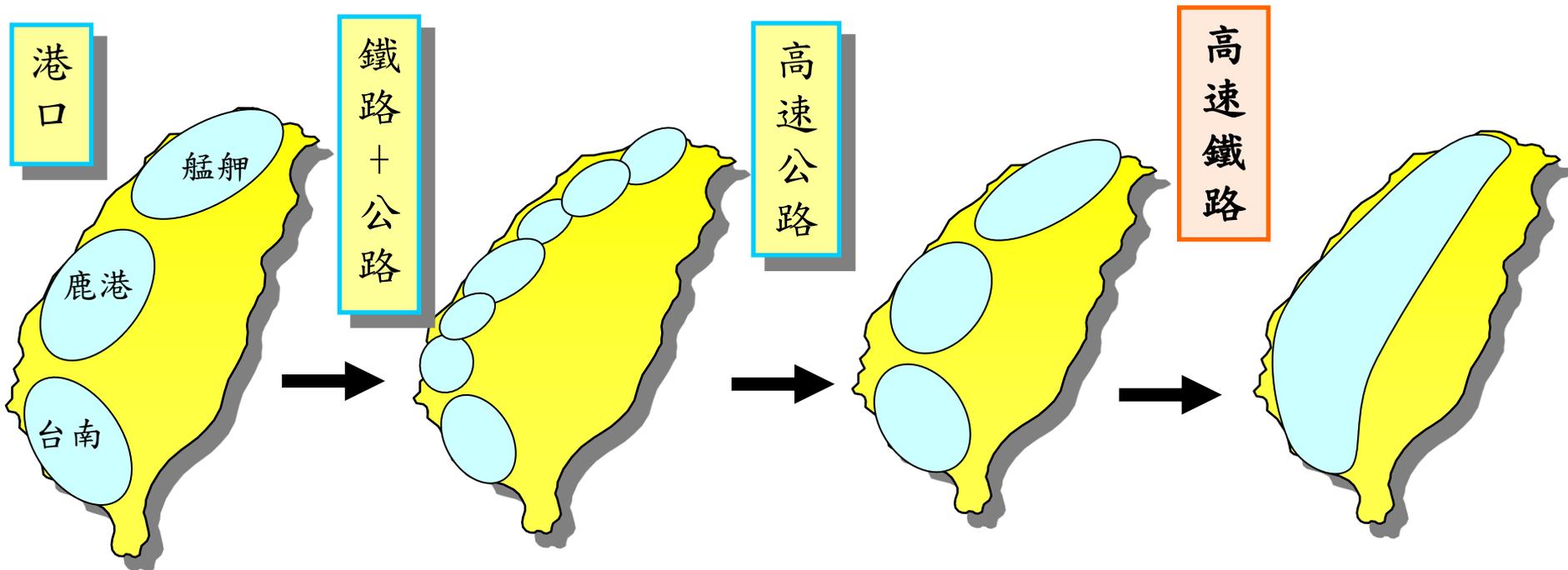
資料來源：

- 1.交通部高鐵路籌備處, 1993
- 2.日本運具能源效率比較 (李治綱 2000.10)

台灣為何需要興建高鐵－區域發展篇



突破時空阻隔、構建台灣西部走廊一日生活圈



台灣高鐵BOT模式



興建(Build)－營運(Operate)－移轉(Transfer)之民間參與方式

政府規劃
約10年

特許期間 35年
(1998-2033)

資產移轉
給政府

規劃

興建

營運

移轉

■ 指標意義

- 繼十大建設後，台灣最重要的公共工程建設
- 台灣首件採BOT興建推動的交通建設
- 總工程經費4千多億台幣，興建歷時近7年
- 全世界單一工程金額最大的BOT計劃

台灣高鐵基本資料



1. 路線：全長約 345公里，經過12縣市、77鄉鎮市
2. 車站：現有 8 站 + 新增 4 站(※新增車站已陸續動工，並預計於2015年加入營運行列，未來也將提供更多元化的列車停靠方式，滿足旅客不同的旅運目的及市場需求。)
3. 現有30組列車，每列車12節車廂、989座位
4. 最高營運速度：300公里/小時
5. 通車以來已發出 **26萬7,885班列車**
6. 累積旅客逾 **2億918萬4,992人次**
7. 事故率：0 %
8. 準點率：**99.38%** (到站延誤 5 分鐘以內，目標：**> 98 %**)

票務及通路服務



- 2010年02月 便利商店購票服務
- 2010年07月 回數票及定期票
- 2010年11月 發行「高鐵周遊券」
- 2011年02月 早鳥優惠
- 2011年10月 「台灣高鐵T Express」手機快速訂票通關服務
- 2012年03月 平日指定車次30人以上團體票優惠
- 2012年09月 畢旅團體專案



環境保護 - 國際珍古德教育及保育協會



「根與芽推廣計畫」



社會關懷-「高鐵微笑列車」、「服務性社團公益計畫」



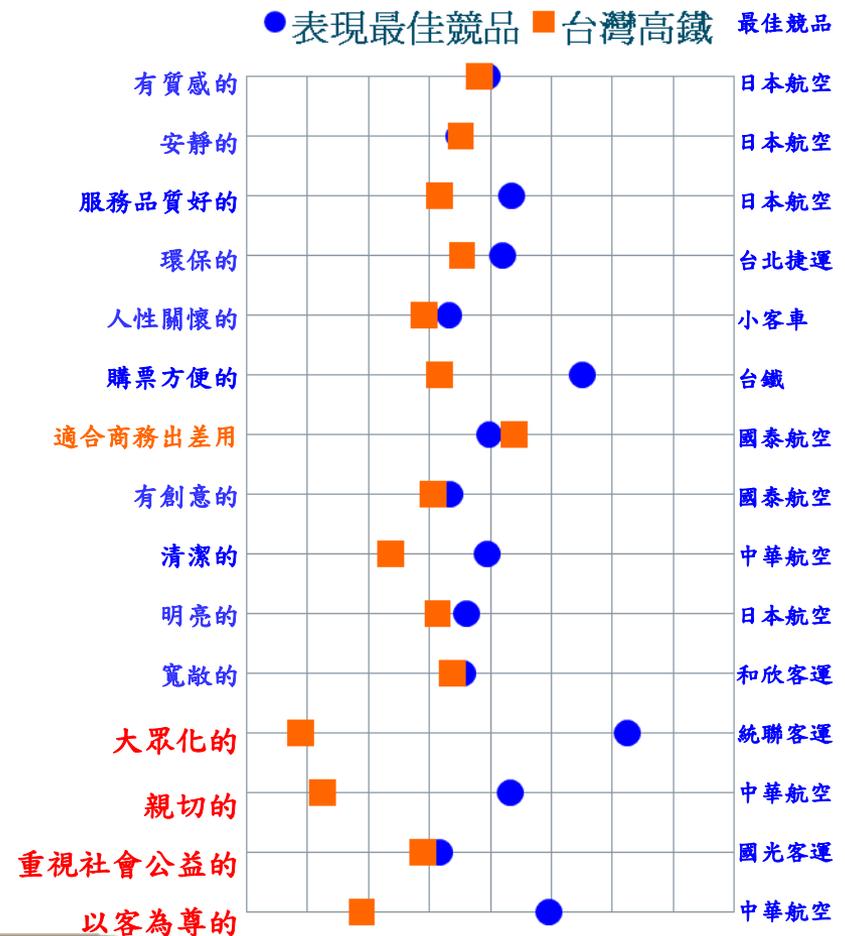
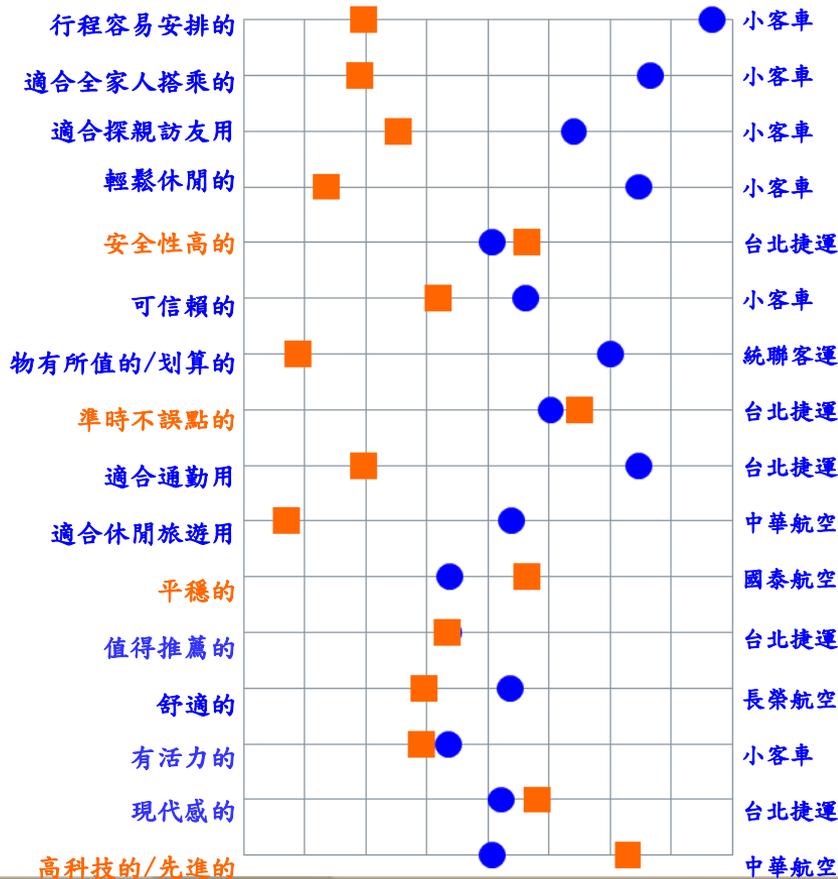
2007年1月~2012年12月
滿載14,487的幸福微笑





1. 台灣高鐵具有安全性高的獨特性，準時、平穩、高科技的印象較鮮明。
2. 在大眾化、親切、重視社會公益、以客為尊方面，卻與最佳競品有落差。

高鐵與最佳表現競品之比較



公關需求



- **緣起：**台灣高鐵通車後，迅速改變了民眾的生活型態和城鄉差距，成為南北往來的重要運具。台灣高鐵不僅是交通運輸業，更期許為生活服務業，提供顧客最好的服務，秉持「安全」為最高原則，持續強化服務品質，讓台灣高鐵的服務感動每一位旅客，並且能安心、放心的完成每一趟旅程，在每個細微環節，秉持著「Go Extra Mile」(有心把事情做得更好)的精神，用尊重與關懷的服務，讓旅程充滿著愉悅，讓人們都能感受到「有高鐵真好！」
- **目的：**型塑『有高鐵真好』氛圍，凸顯高鐵善盡企業社會責任角色，傳遞對社會的關懷和愛心，以增進民眾的口碑，增加好感度，強化親和力，獲得社會認同感。
- **預算範圍：**新台幣200萬元以內。
- **時間規劃：**計畫執行期間2013年7月1日至2014年6月30日間。



連絡窗口：

台灣高鐵公司 公共事務室/事業關係部

周家如 小姐 02-8789-2000 分機72702

重要里程碑



- 2007年01月 台灣高鐵通車營運。
- 2009年01月 台灣高鐵通車滿兩年，旅運人次達4,650萬人次。
- 2010年02月 推出全台首張由便利商店代售高鐵車票服務，一次完成訂位、付款及取票的作業。
- 2010年08月 台灣南北高速鐵路計畫榮獲亞洲土木工程聯盟「傑出土木工程計畫獎」首獎。台灣高鐵旅運突破1億人次。
- 2011年02月 榮獲由行政院公共工程委員會舉辦之「百大建設網路票選活動」第一名。
- 2011年10月 推出全新購票系統「台灣高鐵T Express」手機快速訂票通關服務。
- 2011年11月 獲櫃買中心頒發第一屆「金桂獎」－興櫃公司之卓越興櫃市場貢獻。
- 2012年07月 獲天下雜誌舉辦「金牌服務大賞」第一名。
- 2012年10月 連續兩年獲頒「企業環保獎」。
- 2012年11月 台灣高鐵之旅獲《國家地理雜誌》旗下《旅遊者雜誌》評選為2013年全球冬季旅遊最佳去處（Best Winter Trips 2013）之一。
- 2012年11月 高鐵公司整體核心業務：「高速鐵路營運、維修暨旅客服務」正式取得ISO9001驗證
- 2012年12月 通車近六年，台灣高鐵旅運人次破2億大關。