

# 2009 Annual Report



2009 高雄捷運公司年報

Keenness   Rapidity   Teamwork   Creativity

# CONTENTS



## 目錄

01 首長的話.....	3	04 安全與服務.....	22
02 公司簡介.....	5	05 展望未來.....	32
03 營運概況.....	12		

## 01 首長的話

### 董事長的話

2009 年是高雄捷運紅、橘兩線同時服務的第一個完整年度，這一年在全體同仁的努力之下，展現積極作為，以成為世界一流的捷運系統之卓越目標，盡一切努力提升經營效率及服務品質。一年來，我們順利完成跨年晚會、音樂會、世運會開閉幕儀式等大型活動即時疏運大量人潮之艱鉅任務，也安然度過莫拉克颱風的考驗，在國內主要軌道事業中，高雄捷運是目前表現相對穩定的系統，實為全體市民共有的寶貴資產。

本人自 2009 年 2 月 18 日上任後，瞭解高雄捷運目前經營狀況，希冀將過去在財務、治學領域工作的實務歷練，轉化成對高雄捷運有所價值的貢獻。由於高雄地區民眾長期使用私有運具，尚未養成搭乘大眾運輸之習慣，且捷運僅有紅橘兩線，路網密度不足，難與私人運具競爭，致使營運初期運量與當初預期差距甚大。

面對營運虧損，本公司應高雄市政府要求，於 2009 年 4 月 8 日研提「轉虧為盈永續經營方案」。該方案以自助人助為立案精神，在合約基礎下，提出開源節流、股東配套增資，以及平準基金一次全數撥補、免提列折舊並成立資產重置基金、合理調整權利金、土地租金、循序辦理物調款及工程增減帳之協調、協議合約必要之合理調整、票價補貼等政府實質協助議題，期能突破現階段的財務困境，以企業型態永續經營。



轉虧為盈方案於開源節流方面已有具體績效，近期公司將透過合約機制，加速進行物調款、工程增減帳之爭議處理，並持續配合市府研擬整體提升運量配套措施，如爭取政府補貼民眾搭乘及抑制私人運具等，以有效提升紅橘線路網發展，落實高雄市 2010 年度大眾運輸使用率達 15% 之政策目標，發揮高雄捷運應有之價值。

展望未來，高雄捷運公司將持續推動轉虧為盈方案，並發揮 BOT 合作夥伴精神，與市府持續溝通，於互信互利的基礎上，爭取政府實質協助，短期先解決營運初期之資金需求，長期則配合高雄縣市合併，大高雄區域整合及大眾運輸政策之推行，使捷運龐大之外部效益得以轉化挹注，於建立合理經營



環境後，再配合研提具體財務計畫，徵求股東增資，以達永續經營。

我們對未來充滿信心，將持續以最高品質及最高效率，永續為民眾提供安全、便捷、舒適、可靠的大眾運輸服務。

### 總經理的話

高雄捷運自 2008 年 9 月 14 日全線通車以來，為民眾提供安全、便捷、舒適、可靠的優質服務，2009 年度總運量 4,333 萬 8,648 人次，平均每日運量 11 萬 8,736 人次，配合公車及其他運具接駁，提昇高雄民眾大眾運輸使用率，依高雄市政府

交通局統計，大眾運輸使用率已從捷運營運前的 4.3%提升為 11%。未來面對高雄縣市合併後，新市府建構區域發展與提升城市競爭力之相關政策，高雄捷運仍將積極配合，全力協助高雄都會區邁入國際都市的新紀元。

高雄捷運以成為世界一流的捷運系統為目標，2009 年度締造高達 99.69%列車準點率，及零重大行車事故率的優異成績，其他系統服務指標項目亦全部符合目標值，在國內主要軌道事業中，是目前表現相對穩定的系統，如此安全穩定的服務水準，獲得了 85%旅客舒適滿意度，83%旅客整體滿意度的肯定。

雖然社經條件演變不如預期，捷運路網尚未成形，致使目前運量遠不及規劃之預估運量，高雄捷運面對艱困的營運環境。但本公司仍積極提昇運量，透過各種優惠票價，如一卡通 85 折優惠、學生卡週一至週五尖峰時段 8 折優惠、發行漫遊卡季票及幸福卡月票等票卡行銷措施刺激平日運量；另以「週週有活動」的原則，規劃各種行銷活動來衝刺假日運量，兼增加附屬事業營收，全年舉辦超過 100 場活動。除票收外，本公司亦積極推展販賣店招商、站內與車廂廣告、票卡行銷及異業合作業務，以挹注營收。

2009 年度收入方面，票收 10.3 億元，附屬事業及其他收入 2.5 億元，年度總營收為 12.8 億元。本公司除積極開源，在節流方面亦有顯著成果，本公司自有人力由 1,600 人精簡為 1,302 人，並藉由公司全體同仁厲行各項擷節措施，降低營運成本，2009 年度開源節流創造出 16.8 億元績效。2009 年度平均每季營運虧損

約 6.25 億元，較 2008 年度全線通車後第四季營運虧損 8.4 億元為低。

除提供運輸本業服務外，高雄捷運積極推動捷運生活化，藉由投入社區環境維護工作，利用捷運場站舉辦活動，如社區清潔活動、高捷盃籃球賽、規劃熱舞空間等，拉近旅客、社區居民與捷運的距離，創造相互融合的密切關係與認同感。



未來本公司仍秉持主動、創新的理念，持續追求旅客滿意度的成長，與列車安全的提昇，並結合外界資源，提供更多元服務。針對提升運量及增加營收等議題，亦將積極配合節能減碳之政策目標，爭取政府實質協助，展現企業價值，建立財務永續機制，朝永續經營的目標邁進。

## 02 公司簡介

### 使命、核心價值及願景

高雄捷運不僅提供民眾優質的大眾運輸服務，更期許成為城市行銷的背後推手，我們憑藉民間企業的經營創意與活力，致力於提昇營運績效，多元拓展附屬事業與土地開發業務，同時培育卓越人才，與公司共同進步與成長，為高雄地區大眾運輸之發展及城市提升盡一份心力。

身為交通運輸業的一員，我們秉持永續經營的理念，不畏挑戰、勇於創新，追求「誠心服務、迅速精確、團隊合作、創新積極」四大核心價值，以 360° 的品牌

思維，在每個與旅客或公眾接觸的點線面，創造交互作用，達到品牌價值的相乘效果，期望透過企業核心價值與品牌特質的具體實踐，落實我們的願景與使命，提供旅客安全、便捷、舒適、可靠的運輸服務，成為世界一流的捷運系統。

**使 命：為大高雄地區大眾運輸之優質發展及城市提升做出貢獻。**

**核心價值：**

#### 誠心服務

期許所有的高捷人都能以客為尊，竭誠為旅客提供最好的服務，並以高水準的表現達到客戶最高滿意度，成為民眾最信賴的大眾運輸工具。

#### 迅速精確

掌握時程、落實品質與安全，同時注重營運績效，鼓勵決策明快、行動果敢，分享資訊，使員工得以主動改善績效。

#### 團隊合作

重視員工的自尊與能力，發揮團隊的力量，同仁間互相以誠信、坦率、合作相待，共同為一個卓越的目標全力以赴，讓所有的成員都能從中得到成就感並享受工作。

#### 創新積極

延續使命「憑藉民間企業的經營創意與活力」的精神，鼓勵全體從業人員創新、開明、包容及不斷學習、持續改進，常保公司充滿蓬勃朝氣與活力，隨時秉持積極進取、高效率的處事態度。

**願 景：塑造高雄捷運為城市新地標，成為世界一流的捷運系統。**

## 資本額與股東結構

公司實收資本額為新台幣 100 億元，由中鋼集團、榮工公司、行政院國發基金、遠東集團、統一集團、東南水泥公司、德商西門子公司、新光集團等國內外知名企業投資組成，股東成員跨足了材料、營造、機電、金融、工程等領域，負責高雄捷運的興建及營運。

股東名稱		出資額(元)	持股比例
中國鋼鐵股份有限公司		3,130,190,000	31.30%
榮民工程股份有限公司		1,000,000,000	10.00%
中華開發工業銀行股份有限公司		299,000,000	2.99%
台灣工業銀行股份有限公司		299,000,000	2.99%
東南水泥股份有限公司		700,000,000	7.00%
新光 集團	新光人壽保險股份有限公司	400,000,000	4.00%
	台灣新光保全股份有限公司	50,000,000	0.50%
	台新國際商業銀行股份有限公司	50,000,000	0.50%
中興工程顧問股份有限公司		100,000,000	1.00%
遠東 集團	亞洲水泥股份有限公司	400,000,000	4.00%
	新世紀資通股份有限公司	300,000,000	3.00%
	遠東百貨股份有限公司	100,000,000	1.00%



	遠揚營造工程股份有限公司	200,000,000	2.00%
	理成營造工程股份有限公司	100,000,000	1.00%
	Siemens Aktiengesellschaft (德商西門子股份有限公司)	500,000,000	5.00%
統一 集團	統一企業股份有限公司	200,000,000	2.00%
	統一超商股份有限公司	200,000,000	2.00%
	統一國際開發股份有限公司	200,000,000	2.00%
	環球水泥股份有限公司	100,000,000	1.00%
	聯鋼營造工程股份有限公司	120,000,000	1.20%
	日日興投資股份有限公司	200,000,000	2.00%
	高雄銀行股份有限公司	50,000,000	0.50%
	國泰世華商業銀行股份有限公司	299,000,000	2.99%
	行政院國家發展基金管理會	1,000,000,000	10.00%
	其他	2,810,000	0.03%
	合計	10,000,000,000	100%

## 董事會

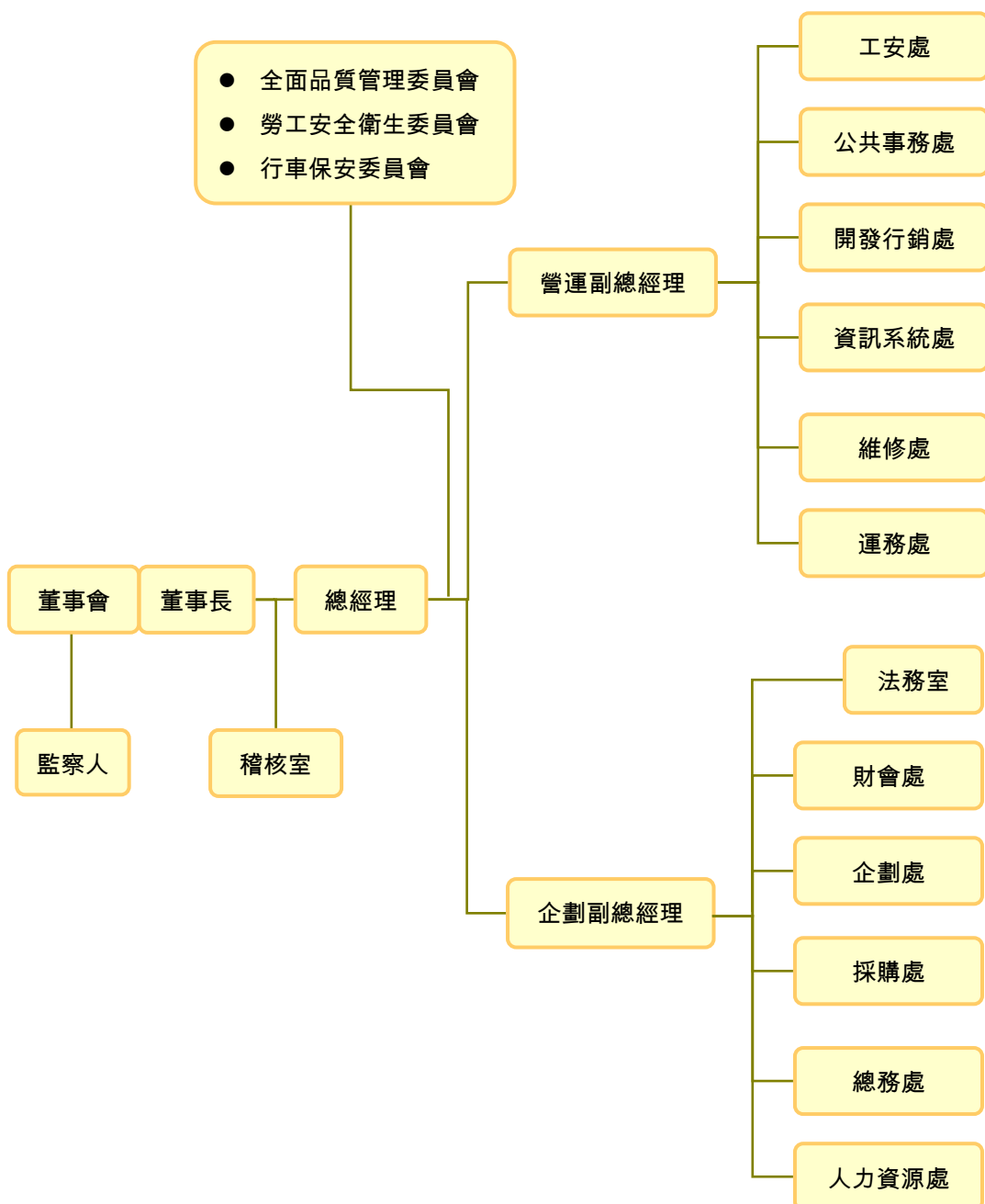
職稱	姓名及服務機關	代表法人
董事長	劉三錡	中國鋼鐵股份有限公司
董事	張家祝 (中國鋼鐵股份有限公司董事長)	中國鋼鐵股份有限公司
	杜金陵 (中國鋼鐵股份有限公司企劃部門副總經理)	中國鋼鐵股份有限公司
	劉萬寧 (榮民工程股份有限公司董事長)	榮民工程股份有限公司
	黃德治 (交通部運輸研究所所長)	行政院國家發展基金管理會
	李坤炎 (亞洲水泥股份有限公司總經理)	亞洲水泥股份有限公司
	張國光 (統正開發股份有限公司總經理)	統一國際開發股份有限公司
	施光訓 (中國文化大學財務金融系主任)	高雄銀行股份有限公司
監察人	林中義 (中國鋼鐵股份有限公司財務部門助理副總經理)	中國鋼鐵股份有限公司
	張玉山 (中山大學財務管理系教授)	行政院國家發展基金管理會
	陳新豪 (遠龍不銹鋼股份有限公司總經理)	亞洲水泥股份有限公司

(至 2009 年 12 月 31 日止)

## 組織結構

考量公司未來營運規模與人力發展所需，重新檢討及調整公司組織架構，經理部門由原行政、企劃、營運等 3 個部門，調整為企劃、營運等 2 個部門，部門之下依功能職掌設有 11 處及 1 室，以有效提升組織效能。

### >>> 組織系統表



(至 2009 年 12 月 31 日止)

## 人力概況

至 2009 年底止，公司員工人數 1,298 人，技術支援人力 1 人，外包派遣人力 120 人，總人數合計 1,419 人，平均年齡 33.3 歲，其中大專程度以上人員達 97%，員工素質高、有活力，是公司最大的無形資產。

員工人力概況表		
員工總人數(不含外包人力)		1,298 人
員工性別統計	男	1,113 人
	女	185 人
員工平均年齡		33.3 歲
員工教育程度統計	博士	1 人
	碩士	186 人
	大學	924 人
	專科	150 人
	高中職	36 人
	國中	1 人

(至 2009 年 12 月 31 日止)

為追求更精進的服務品質，本公司積極培育優秀人才，不定期辦理各項訓練課程，2009 年度共辦理專職訓練 337 班，受訓人次達 6,430 人次，訓練班總時數



74,509 小時，平均每人受訓時數 52.5 小時，充分支援運能提升的需求。此外，亦提供多元進修管道，讓員工透過學習不斷自我挑戰與突破。



## 高雄捷運重要紀事

- 2009.02.07** 「高雄捷運漫遊卡」正式發售，每張售價 3,600 元，自購買日起 120 天內，可無限次數與距離搭乘高雄捷運。
- 2009.02.24** 與中鋼公司合作，針對清寒學生及失業者，推出「愛心救業卡」，內含可搭乘捷運的儲值點數 1,000 點，發揮對弱勢團體的關懷。
- 2009.03.01** 「高雄捷運商品館」於美麗島站正式開幕。
- 2009.03.07** 高雄捷運通車週年慶活動開跑，自 3 月 7 日至 22 日期間推出公共藝術商品、紀念郵摺販售、集戳達人、穹頂古典音樂會、白色情人節 K 歌大賞等多項系列活動。
- 2009.03.09** 於中央公園站設置「熱舞廣場」，提供青少年表現青春、活力、熱情的表演舞台。
- 2009.05.01** 除捷運紅線高雄車站外，開放紅、橘線其餘 36 個車站一般腳踏車上捷運措施，票價由人車一票 100 元，調整為 60 元優惠。
- 2009.05.10** 為慶祝母親節，推出「媽咪免費逍遙遊 捷運馨花朵朵開」活動，只要 3 人以上搭捷運出遊，其中 1 位媽媽可免費不限里程搭乘，並獲贈康乃馨。
- 2009.05.11** 美麗島站榮獲高雄市建築經營協會舉辦「2009 年建築園冶獎」 - 優質公共景觀特別獎。
- 2009.05.13** 美麗島站、世運站分別榮獲世界不動產聯合會台灣分會舉辦「2009 年國家卓越建設獎」 - 優良環境文化類卓越獎、金質獎。
- 2009.05.18** 與大陸南京地鐵公司共同舉辦集團婚禮，於美麗島站光之穹頂大廳舉行，由本公司總經理擔任主婚人。
- 2009.05.22** 中央公園站巨型雨庇榮獲世界不動產聯合會舉辦「2009 年全年卓越建設獎」 - 環境類金質獎銀牌。
- 2009.05.27** 美麗島站榮獲中國工程師學會「工程優良獎」。
- 2009.06.20** 於左營站開辦「高雄捷運小摺租賃中心」，提供小摺租賃服務，響應單車休閒風潮。
- 2009.07.04** 與台糖公司合作發行「糖廠散步套票」。

- 2009.07.11** 與台北捷運公司合辦「第五屆捷運盃街舞大賽」，自 7 月 11 日至 12 日假高雄漢神巨蛋購物廣場舉行。
- 2009.08.13** 中央公園站與美麗島站榮獲高雄市都市發展局舉辦「第 4 屆景觀評選大獎」 - 優質公共建設類。
- 2009.09.01** 推出學生卡 8 折優惠，凡持學生卡搭乘捷運上午 06：30~08：30 及下午 16：30~18：30 兩個通學尖峰時段給予優惠。
- 2009.09.09** 與國立空中大學合作，於美麗島站設立「美麗島會廊」。
- 2009.09.22** 展開高雄捷運全線通車週年慶系列活動，期間推出照片徵選、穹頂愛心慈善音樂會、愛心福袋義賣、幸福列車紀念票販售等活動。
- 2009.10.24** 舉辦「2009 動員港都的愛 - 懷念金曲演唱會」，年滿 65 歲長者於當日憑身分證可免費搭乘捷運；另 10 月 25 日至 31 日，持高雄捷運敬老卡長者，可不限里程與次數搭乘捷運。
- 2009.11.15** 於巨蛋站 5 號出入口三民家商戶外籃球場，舉行「第一屆高捷盃 3 對 3 地鐵籃球賽」。
- 2009.11.17** 本公司「高雄都會區大眾捷運紅橘線路網建設案」榮獲「第 8 屆東亞運輸學會(EASTS)」2009 年傑出運輸建設獎(OPTA)，創台灣首次獲此殊榮紀錄。
- 2009.11.28** 本公司董事長率總經理及相關主管赴高雄市議會就「高雄捷運永續經營專案報告」進行說明，由董事長親自簡報。
- 2009.12.22** 與樹德科技大學合作建置「高雄學園 RFID 智慧卡」。
- 2009.12.31** 配合「2010 高雄跨年晚會」活動，延長營運時間至凌晨 4 時，當日運量達 30 萬 3,492 人次。



## 03 營運概況

### 營運路網

高雄捷運總營運里程 39.12 公里(建設里程 41.2 公里)，為高運量系統規劃，設有 37 個營運車站及 3 座機廠，美麗島站為唯一轉運站。





2009 年高雄市政府交通局委託世新大學進行高雄都會區家戶旅次訪問調查顯示，高雄都會區平均每戶擁有機車 2.05 輛、汽車 0.81 輛，汽機車私人運具使用率達 83%以上，高度的汽機車持有率與根深蒂固的使用習慣，使大眾運輸之發展極具挑戰。

面臨私人運具高度使用衍生之空氣污染、噪音危害、肇事傷亡等問題，加上全球對於環境議題日趨重視，大眾運輸系統的安全性、高運能與低污染等優點，已使發展大眾運輸成為各國改善都市交通問題的努力方向。

### 市場定位

2008 年 9 月 14 日高雄捷運全線通車，紅、橘線所建構的「十字型路網」，使捷運成為高雄都會區交通運輸的主幹。隨著政府實施開闢幹線及接駁公車、公車汰舊換新、路線調整、腳踏車道路網及其停車設施等措施，以「捷運為主、公車為輔」的運輸模式，逐步塑造高雄都會區成為大眾運輸導向的永續城市。

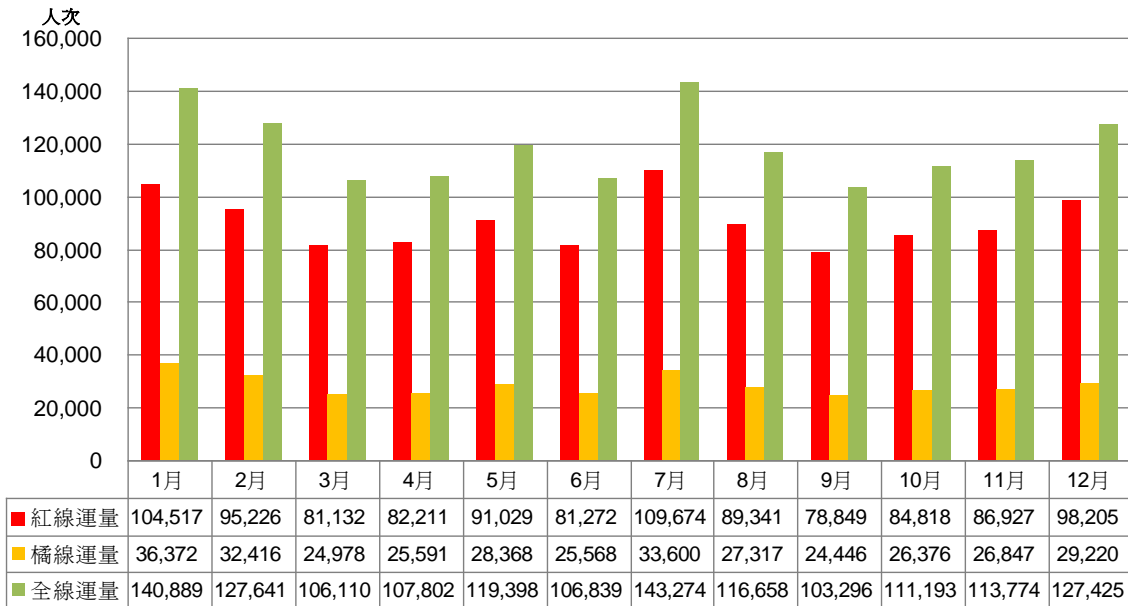
配合政府鼓勵民眾使用大眾運輸之交通政策，本公司提供優質的專業服務，透過票價優惠、場站活化、廣告宣傳、異業行銷策略，培養民眾搭乘捷運的習慣，期能與政府共同提升大眾運輸使用率。

### 旅運人次

在本公司持續精進服務水準與維護系統安全的努力下，2009 年度旅運量計 4,333 萬 8,648 人次；平均日運量為 11 萬 8,736 人次，較前一年度 10 萬 9,651 人次，

增加 9,085 人次，成長 8.29%。

>>> 每月紅、橘線日平均運量統計



本公司參考國內外捷運系統發展經驗，營運初期以豐富、活潑、多樣化的行銷活動，宣傳捷運的優質服務形象。2009 年度本公司主、協辦之行銷活動計 101 項，以「週週有活動」的行銷策略，吸引民眾於假日搭乘捷運進行休閒活動。2009 年度假日平均運量為 14 萬 2,553 人次，較平常日的 10 萬 9,246 人次為高，亦顯見本公司行銷活動的成效。

為切合轉乘台鐵與高鐵首、末班車旅客的需求，本公司於 2009 年 7 月 1 日試辦清晨 5：50 自小港站增開加班車，除原規劃 23：40 自美麗島站發車往橋頭火車站、西子灣站及大寮站的 3 列轉運列車外，利用原來末班車後回送大寮機廠之列車，於 23：20 再增開 1 列美麗島站往大寮站之轉運列車，在不增加營運成本下，有效縮短紅線轉往大寮方向旅客候車時間，提供更完善的轉乘服務。

## 大型活動人潮疏運

2009 年是高雄捷運成果豐碩的一年，自年初的春節活動，歷經元宵燈會、520 世運音樂會、2009 高雄世運會開/閉幕活動，至年底歌手演唱會及跨年晚會等各項大型活動，全體同仁發揮專業分工、通力合作的力量，提供良好服務品質及高行車績效。全年各項活動辦理，皆達成「零傷亡、零事故」的目標。

### 高雄世運會

2009 年 7 月 16 日至 26 日舉行 2009 高雄世運會，為配合觀賽民眾與比賽選手的運輸需求，本公司於賽事期間，以增開列車、加密班距與車站人潮管制方式，順利完成疏運旅客的重責大任，平均每日發車 561 趟次、疏運旅客 16 萬 8,084 人次。開、閉幕活動結束後短短 1 小時內，於世運站疏運 2 萬餘進站人次，優異表現獲得各界肯定。



世運會開幕典禮人潮

國外旅客



世運選手加油牆

#### 跨年活動

為因應市政府「虎運 OPEN，大港開福」2010 跨年晚會活動，本公司延長營運時間至凌晨 4 時，於凱旋站、獅甲站及美麗島站規劃人員進出動線，列車班距縮短為 2.5 分鐘，增開 326 班次。2009 年 12 月 31 日上午 6 時至 2010 年 1 月 1 日凌晨 4 時，共計疏運旅客 30 萬 3,492 人次，創下本公司營運以來單日旅運人次最高紀錄。





跨年夜捷運站人潮

>>> 系統服務績效		
績效指標	2008 年	2009 年
尖峰班距	5 分 51 秒	5 分 9 秒
離峰班距	9 分 8 秒	8 分 24 秒
準點率	99.02%	99.69%
發車率	99.96%	99.94%

### 鼓勵搭乘優惠措施

本公司自 2008 年 3 月 9 日通車起，舉辦 1 個月免費試乘活動，同年 9 月全線通車，陸續以單一票價優惠、85 折票價優惠等方案，鼓勵民眾搭乘捷運。為加惠長距離搭乘旅客，於 2009 年 2 月 7 日發行可於 120 天內無限次數搭乘的漫遊卡，以平均每天 30 元的低價，鼓勵長距離旅客使用；同時為減輕學生族群的通學成本，自 2009 年 9 月 1 日起，推出學生卡尖峰時段(06:30~08:30、16:30~18:30)8 折優惠方案，實施後每日尖峰時段運量與票收皆同步成長，對於培養及鼓勵學生搭乘，成效良好。

>>> 營運數據		
營運時間		
每日營運時數	17 小時(06:00~23:00)	
列車運轉時間		
停靠車站	美麗島站	40 秒
	其餘各站	25~30 秒
單向行駛	橋頭火車站~小港站	43 分 56 秒

	大寮站~西子灣站	23 分 00 秒
雙向行駛	橋頭火車站~小港站	96 分 54 秒 (不含小港站折返)
	大寮站~西子灣站	52 分 44 秒 (不含西子灣折返)
端點站折返	180~480 秒	
車輛使用		
列車總行駛班次	198,902 班	
平均每日班次	545 班	
總延車公里	4,188,421 列車公里	

## 附屬事業經營

為活化交通運輸事業體，本公司除捷運本業外，致力於拓展車站服務層面，經營通訊、網路、廣告、多媒體資訊、販賣店、票證、金融等附屬事業，藉由各種異業結盟增加營收，挹注運輸本業，滿足旅客多元的生活需求。

### 第三代行動電話通訊服務

與 2G、3G、PHS 行動電話業者合作，於車站內完成各項行動電話設備及基地台裝設作業，訊號範圍涵蓋各車站之穿堂層、月台層及出入口，並延伸至地下車站隧道，讓旅客享有最佳行動通訊品質。另與各電信業者合作將 2G 設備全面提升至 2.5G EDGE 設備，3G 系統提升至 3.5G HSDPA 設備，提供影像、聲音及數據的行動傳輸服務。

### 免費無線網路服務

與中華電信合作於捷運站建置新一代無線網路系統，讓旅客在車站穿堂層、月台層、出入口及周邊轉乘區域，透過網路設備免費無線上網；首創於大眾運輸系統採 MIMO 高速無線上網技術，以及使用 802.11n 無線傳輸規範接取設備(向下相容 802.11b、802.11g) 讓資料上傳及下載更穩定、收訊距離更遠、訊號傳輸更可靠。

### 廣告業務

提供多樣化商業廣告類型，包括燈箱、海報、布幔、布旗、地貼、壁貼、玻璃貼

(含月台門)、創意廣告、互動式廣告等型式。至 2009 年底，全線計有 176 幅廣告燈箱、1,512 幅電聯車廂廣告版位，不僅有效運用車站空間，也充分結合創意、資訊、時尚與生活等要素，使高雄捷運成為「享受便捷創意生活」的廣告媒體。



### 多媒體資訊服務

與中華電信及奇菱科技(CHILIN)合作，於車站穿堂層及月台層候車區，裝設 300 部 42 吋彩色液晶螢幕，提供旅客全方位的生活資訊，內容包含捷運行車資訊、公車動態資訊、即時新聞、股市財經、天氣預報、運動賽事、電影預告、流行音樂、星座運勢、工商廣告、公益宣導等，讓民眾從進入捷運站開始，即可獲得觀光旅遊、消費購物、地方美食、展覽活動等生活情報。



### 販賣店事業服務



全線規劃 137 間車站販賣店，陸續招募連鎖便利超商、平價快速剪髮、腳踏車租售、藥妝日用雜貨、地方特產伴手禮、紀念藝品、精緻烘培、咖啡飲品、藝文推廣、漢堡速食等商家進駐，透過多樣化經營風貌，讓旅客享受優質的購物環境與便利的捷運生活網。另 2009 年 6 月 12 日至 8 月 31 日推出「捷運商店聯合折扣活動」，持高捷一卡通可於車站特定商店享有九折或各店專案優惠活動。



### 票證業務及異業應用服務

為方便持有一卡通的旅客能有更多元的使用環境，一卡通結合了聯名信用卡、禮物卡、借書證、企業客製卡、商售卡、高市府員工交通卡、敬老卡、博愛卡、陪伴卡、旅遊卡等交通運輸以外的功能，2009 年度與異業合作推行票證如下：

1. 與保全業者推出保全門禁卡。

2. 與銀行合作發行百貨聯名卡與多款聯名 Gift 卡。
3. 推出「120 天漫遊卡」，為不限里程及搭乘次數的期效卡，適合通勤族、學生族及商務人士使用。
4. 響應愛心企業約定宣言，推出「愛心救業卡」，幫助高雄地區失業民眾及清寒學子減少交通費用，2009 年度總計發出 9,800 張。
5. 配合 2009 高雄世運會，發行約 5,700 張交通卡，作為選手及工作人員專屬票卡，賽事期間 7 月 16 日至 7 月 26 日可無限次數搭乘捷運、公車及渡輪。
6. 與高雄市立圖書館合作，於中央公園站設置全國首創無人自動圖書館，一卡通經登錄後，即為圖書館借書證。
7. 推出「樂活一卡通」，結合 Gift 卡消費、公共腳踏車租借，以及搭乘捷運、公車、渡輪等功能，輕鬆遊走城市各角落。
8. 配合校園 e 化，與高雄學園合作發行「一卡通數位學生證」與「一卡通數位教職員證」。
9. 因應國內二日旅遊風潮盛行，發行捷運二日卡，讓民眾在行程安排上有更多的選擇。
10. 與高雄市政府合作發行「幸福卡」，首創結合捷運與公車的月票。





## 車站金融服務

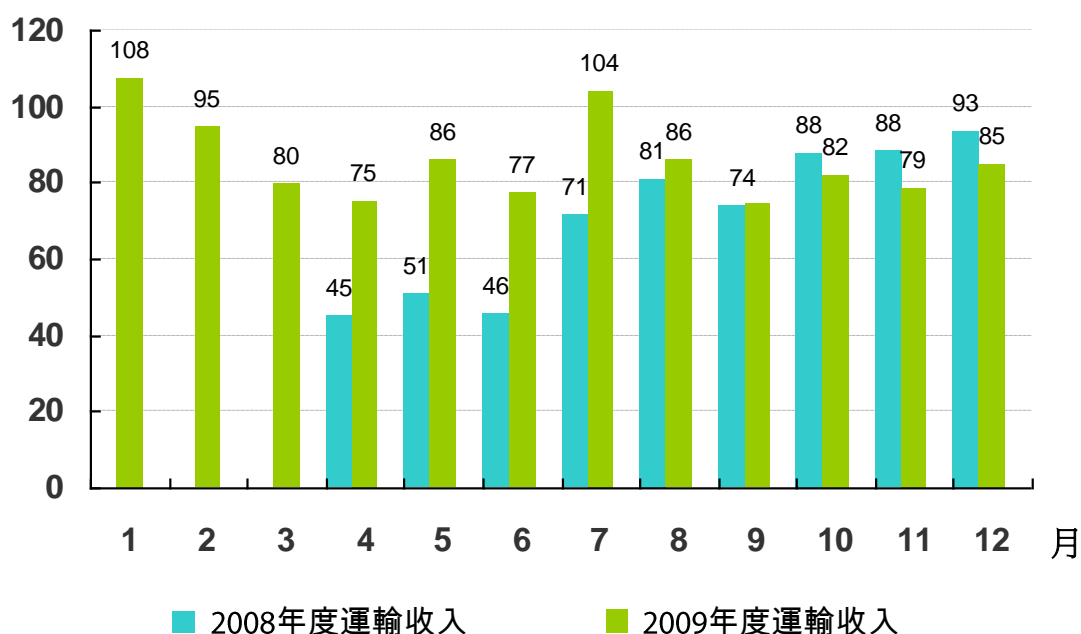
為提供民眾便利的金融服務，與銀行合作於各捷運站設置自動提款機，提供不斷鈔金融服務，另於部分車站規劃無人銀行，方便民眾於搭乘捷運時順道進行存款、轉帳、匯款等金融服務。

## 財務收支狀況

2009年度總收入1,062.72億元，包含營業收入1,053.04億元及營業外收入9.68億元。營業收入包含運輸收入10.29億元、捷運工程收入1,040.92億元與其他營業收入1.83億元。2009年度總支出1,078.16億元，包含營業成本27.11億元、捷運工程成本1,040.5億元、營業費用4.39億元及營業外費用6.16億元。總收入扣除總支出後，2009年度稅前純損15.44億元，稅後純損15.44億元。

### >>> 2008-2009 年度各月運輸收入

百萬元



### 運輸收入

2009年度運輸收入10.29億元，平均每日營收為282萬元，較2008年度日營收237萬元，增加18.99%。

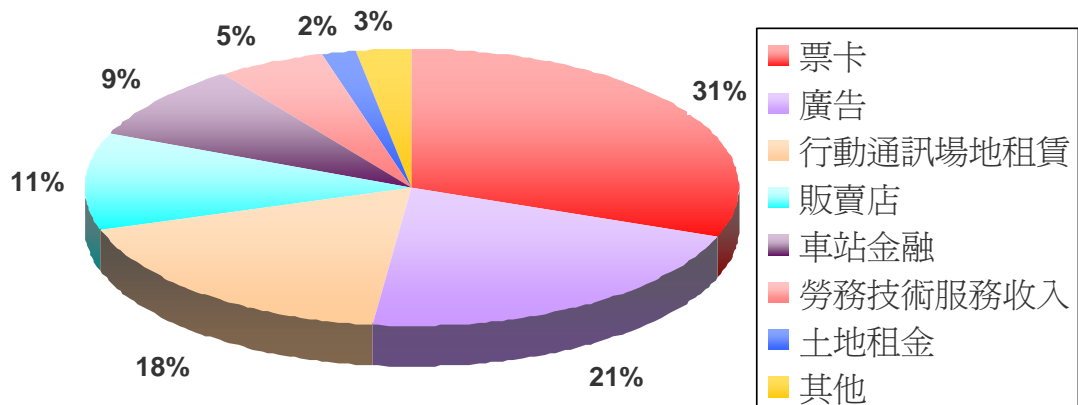
### 捷運工程收入

2009年辦理土建工程結算，認列捷運工程收入1,040.92億元。

### 其他營業收入

其他營業收入主要項目，包含票卡收入、廣告、販賣店、場地出租、紀念商品、技術服務等。

>>> 其他營業收入所佔比例



### 營業外收入

2009年度營業外收入9.68億元，其中財務收入0.39億元，平準基金挹注收入9.08億元，其他營業外收入0.21億元。

### 盈餘狀況

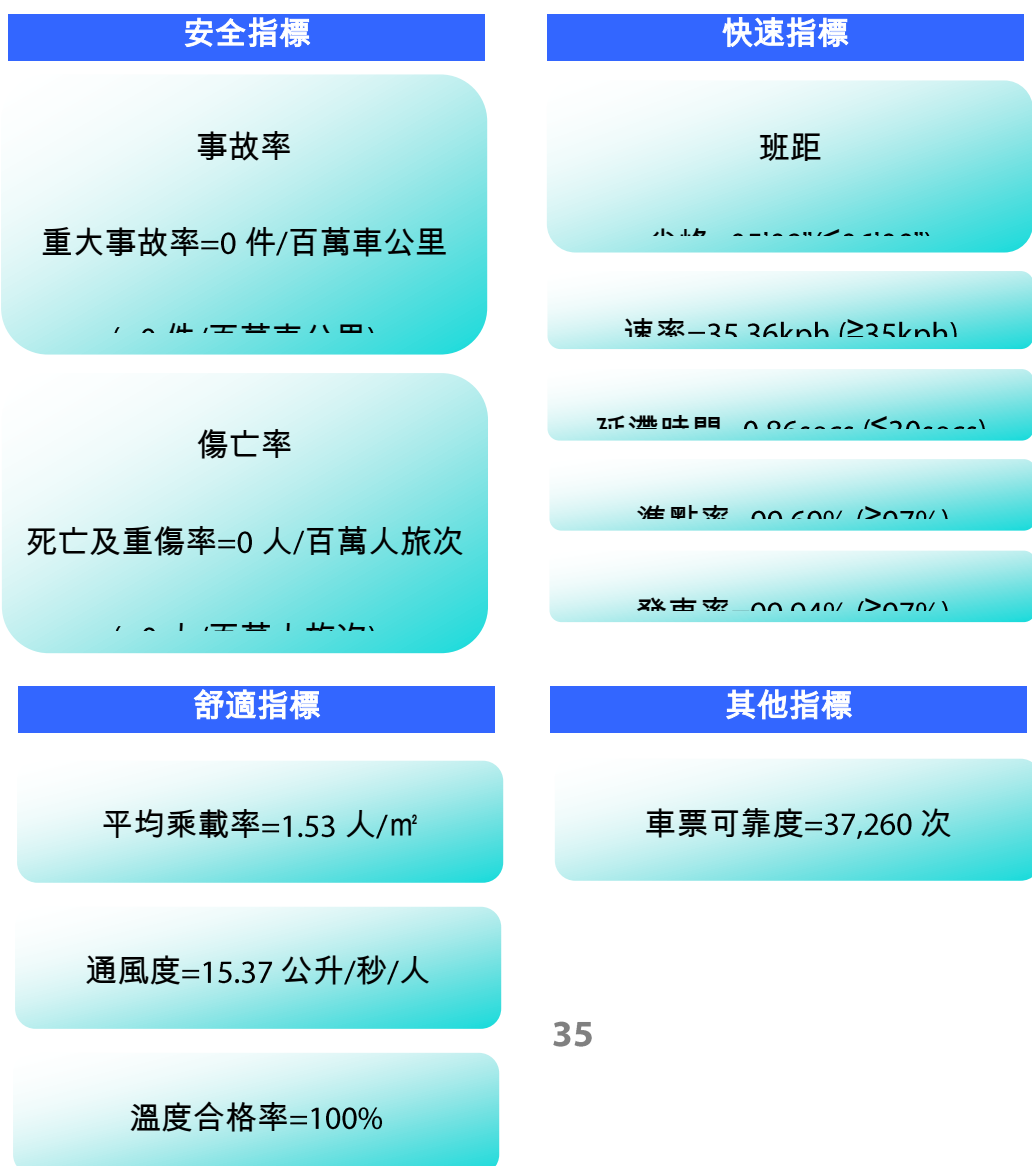
2008 年通車以來，因高雄地區社經發展不如預期，加上抑制私人運具政策推行不易，以現有路網密集性及大眾運輸環境，難與私人運具競爭，造成運量不如預期。本公司採「開源節流」政策，除嚴格管控成本費用，藉由各類行銷方案刺激運量外，亦促請政府持續補貼接駁公車、增闢新路線及加密班距，提升整體大眾運輸量。

## 04 安全與服務

### 系統安全

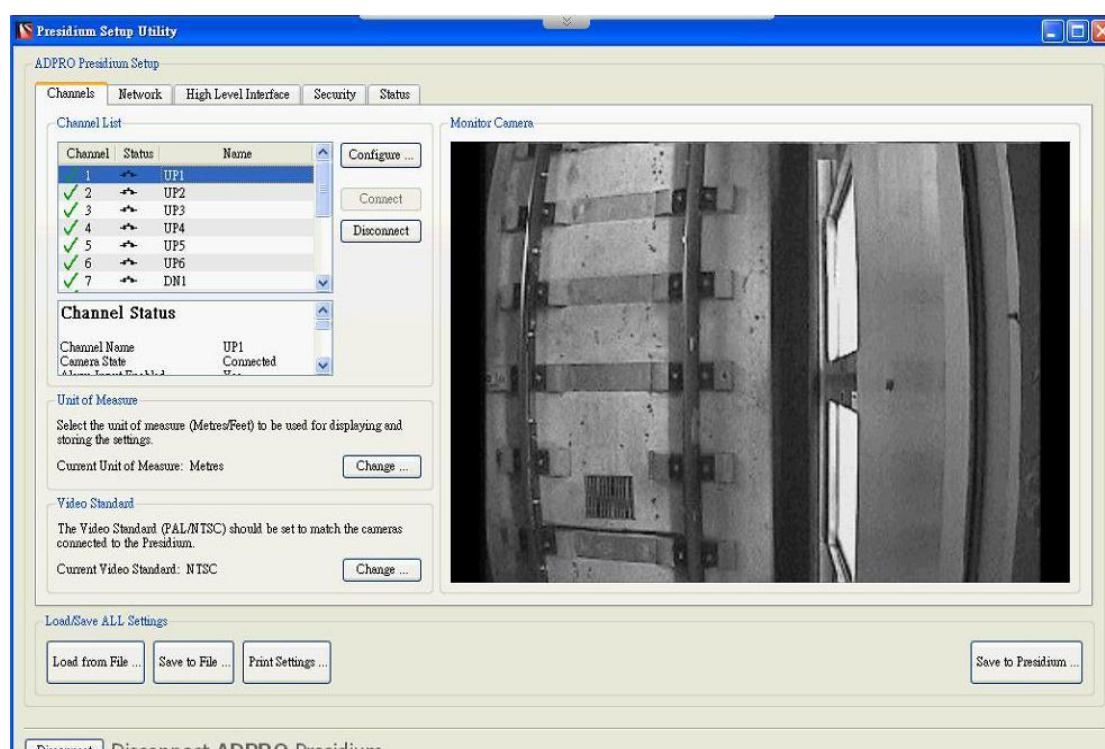
#### 系統服務指標

2009 年度平均尖峰班距 5 分 9 秒，平均離峰班距 8 分 24 秒，兩者均符合尖峰班距不大於 6 分鐘，離峰班距不超過 10 分鐘的系統目標值，亦較 2008 年度平均尖峰班距 5 分 51 秒，離峰班距 9 分 8 秒為佳，旅客候車時間顯著減少。此外，列車平均速度每小時 35.36 公里，準點率 99.69%，發車率 99.94%，各項數據均符合系統營運目標值。



## 提昇系統安全措施

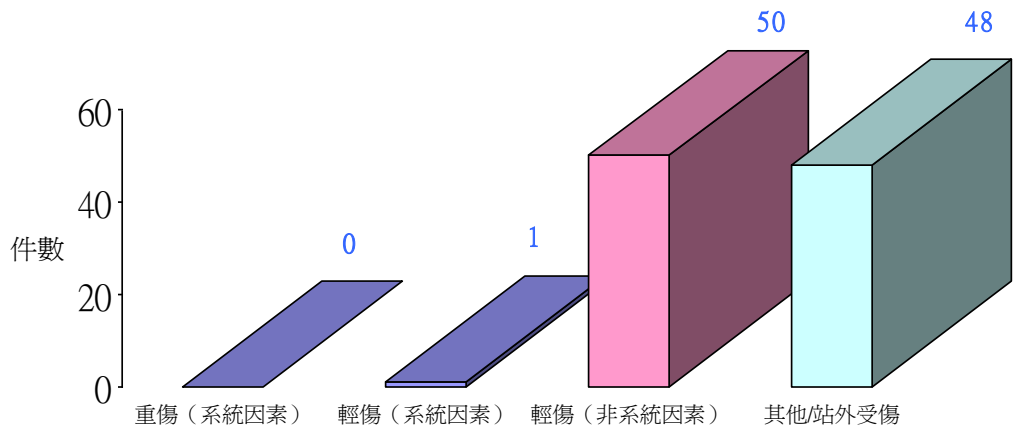
橋線大東站為內凹型弧型月台，為避免旅客或物品卡在月台門與車體間隙，裝設月台間隙偵測系統，當系統偵測到人員或異物陷入，將發送警報及影像訊號至車站服務台、司機員月台勤務區、機房等，通知司機員與站務員即時處理，保障旅客行車安全。



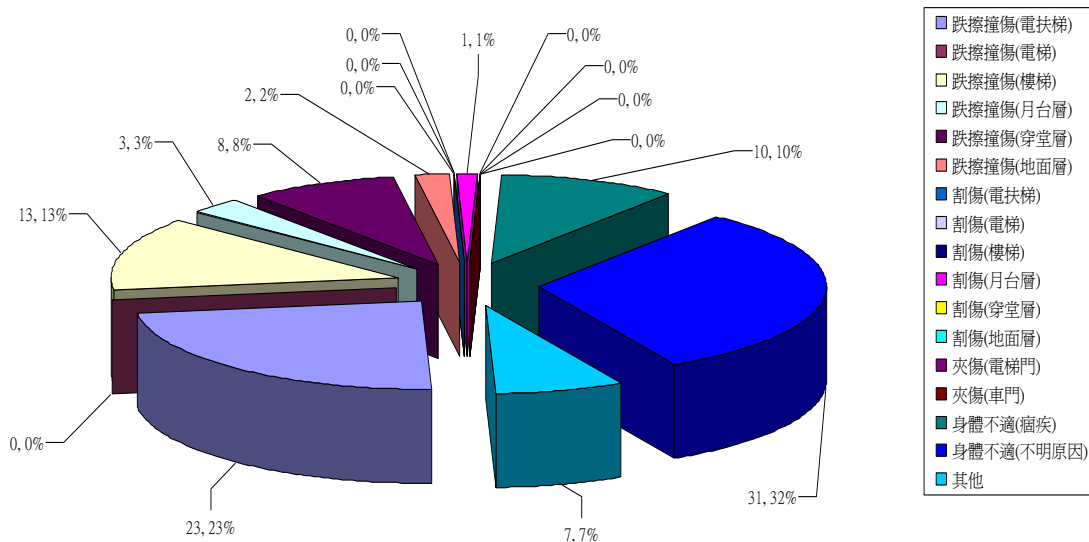
## 加強安全宣導

2009 年度共發生 99 件旅客受傷案件，僅 1 起係因系統因素，造成旅客受傷，本公司針對受傷類型進行分析，於容易發生意外地點加強宣導。2009 年 10 月辦理敬老週活動，透過公司網站、文宣及海報，宣導搭乘注意事項，降低意外事故發生率。

## >>> 2009 年度旅客傷亡案件統計



## >>> 2009 年度旅客傷



## 長輩行動多小心，捷運快樂安全行

www.krtco.com.tw



客服電話：07-7938888

高雄捷運 安全·舒適·便捷·創新 Safety · Comfort · Convenience · Innovation

## 辦理災害模擬演練

為落實災害防救工作，減低人員傷亡及財物





日期	地點	事故類型	演練名稱	外部參演單位
----	----	------	------	--------

損失，2009 年度與外單位共舉辦 6 項大型演練，內部加強演練共辦理 62 項，災難情境設定，涵蓋系統運轉事故災害至天然災害，強化員工應變處理經驗，降低可能發生錯誤的機率。經由各項演練，本公司與外部消防、救護、警察等單位，彼此熟悉通報運作方式，預防真實災害發生時，爭取最大搶救或搶修時效。

>>> 2009 年度高雄捷運大型演練紀錄表				
3 月 13 日	高雄國際 機場站	毒化物事件	傷患急救及搶救+旅客疏散(配合世運)	局、衛生局、警察局、環保局
5 月 1 日	世運站	桌上演練	高雄市 2009 世運會場館重大火災大量傷患搶救演練(配合世運)	高雄市衛生局
5 月 8 日	市議會站	水災	議會站(O4)颱風淹水(含堆沙泡及抽水泵浦)、防洪擋板、防水隔艙閘門測試	捷運局、捷運警察隊
6 月 12 日	鳳山西站	車站火災	O11 月台火災+大量傷患急救+旅客疏散 (配合世運)	捷運局、消防局、警察局
8 月 31 日	文化中心 站至五塊 厝站	隧道火災	O7~O8 隧道火災演練	高雄市消防局
11 月 6 日	巨蛋站	爆裂物事件	巨蛋(R14)站月台爆裂物+旅客疏散	捷運局、消防局、警察局、刑事局偵五隊

獲獎肯定

高雄捷運除滿足都會區運輸需求，提供民眾優質服務外，為展現與其他地鐵(捷運)公司不同的行銷手法，透過特殊車站的建築設計與公共藝術規劃，打造獨特的差異化行銷，為城市風貌創造出特有風格，如中央公園站的「飛揚」雨庇、美麗島站的「祈禱」及「光之穹頂」、世運站的「海上雄師」及「空中的雨林」等，最令國內外旅客驚艷不已，而本公司的努力也獲得各界一致好評：

1. 紅線工程：榮獲 2008 年中國工程師學會「工程優良獎」。
2. R9 中央公園站：榮獲國際不動產協會「2009 全球卓越建設獎」、2008 國家卓越建設獎「優良環境文化類金質獎」、2008 建築園冶獎「優質公共景觀獎」及第三屆「都市設計景觀評選大獎」。
3. O5R10 美麗島站：榮獲 2009 國家卓越建設獎「優良環境文化類卓越獎」、2009 建築園冶獎「特別獎」、2009 年中國工程師學會「工程優良獎」及第四屆「都市設計景觀評選大獎」。
4. R17 世運站：榮獲 2009 國家卓越建設獎「優良環境文化類金質獎」及第三屆「都市設計景觀評選大獎」。
5. 高雄捷運紅橘線路網建設：榮獲第 8 屆東亞運輸學會(EASTS)「2009 年傑出運輸建設獎(OTPA)」，創台灣首次獲此殊榮記錄。



## 貼心服務

### 旅客服務中心

除了車站服務台提供旅客面對面的服務外，為更加提升旅客服務品質，本公司透過客服專線、公司電子信箱及車站旅客意見箱等多項管道，提供民眾暢通的諮詢服務。

2009年度共計處理旅客意見達84,714件，包括客服專線79,136通、公司電子信箱1,451件及旅客意見表4,127件。其中具體表達感謝或讚美者86件，申訴或抱怨者101件，一般諮詢或建議者84,527件。其中客服專線平均每月通話量約6,594通，內容以反應人員服務與行政業務、車票使用及票證問題居多，其次為詢問營運時間、班距等系統設備與運作資訊。

於特殊活動或事件發生時，如跨年活動或颱風、地震等，客服中心通話量皆大幅增加。2009年8月莫拉克颱風來襲，單日電話量從平均每日約 219 餘通激增至 2,218 餘通，當月通話量突破10,935通，透過客服人員親切與專業服務，每項問題均可獲得最迅速、正確的解答，發揮最大服務效能。

另為協助旅客尋找遺失物，本公司於美麗島站設置遺失物處理中心。2009年度共計有10,996件遺失物案件，物品種類包羅萬象，以雨傘、帽子為最大宗。為方便民眾，本公司於網站設置「遺失物查詢」系統供民眾上網查詢。



遺失物處理中心



客服中心

### 高雄捷運旅遊諮詢台

左營站為高鐵、台鐵及捷運三鐵共站之交會站，亦為大高雄地區迎接外賓十分重要的廊道，本公司於2008年7月19日設置「旅遊諮詢台」，全年無休服務遠道而來的旅客，服務時間上午9:00至下午6:00，提供高雄地區旅遊諮詢、大眾運輸搭乘及各類活動資訊，並備有旅遊文宣品供旅客索取，2009年度服務旅客共75,956人次，獲得各界好評。

此外，著眼於高鐵一日生活圈的便利性，2009年6月20日於左營站開辦全國首創之「高雄捷運小摺租賃中心」，提供旅客摺疊式單車租賃服務。另發行「捷運小摺一日卡」，藉由經濟實惠的套票商品與相關旅遊資訊，讓背包客們免除運具接轉之苦，輕鬆暢遊高雄。



小摺租賃中心



旅遊諮詢台



## 社區清潔運動

為使車站內外乃至於車站所在社區，都能擁有清潔美好的環境，自2008年通車以來，本公司即號召同仁加入社區環境清潔運動，每季辦理一次，透過與居民的互動，宣達捷運是富有生命力、環保意識、活的事業體，以具體行動強化環保意識，提倡民眾多加利用大眾運輸系統。



## 行銷活動

高雄捷運自通車以來，備受載客量不如預期的困擾，為求經營永續，本公司致力提升運量，增加營收，在幾乎是零行銷預算條件下，定期推出各式聚眾活動和行銷方案，吸引人潮流進車站，由人潮帶動錢潮，活絡車站氛圍，進而引發民眾搭捷運的意願，也吸引廠商進駐站內賣店。

為爭取民眾對高雄捷運公司的認同感，行銷活動必須創意十足，但在財務窘迫的情況下，籌辦大規模活動並不容易，此時就要以異業合作模式，爭取與贊助商合辦活動的機會，力求雙贏互惠。本公司每年推出四大活動，分別是訴求溫馨感恩的「母親節免費搭捷運活動」、強調年輕律動的「街舞比賽」、提倡重陽敬老的「懷

念老歌金曲演唱會」，訴求健康活力的「三對三街頭籃球比賽」。藉由活動的舉辦，除了強化公司形象外，也期望達到「捷運生活化、生活捷運化」的行銷目標。

### 母親節免費搭捷運活動

為搭配一年一度母親節活動，宣導捷運是大家出門聚餐、郊遊的最佳交通工具，母親節當天，首度推出「媽咪免費逍遙遊捷運馨花朵朵開」活動，三人以上家族同行，本公司將招待其中一位媽媽免費搭乘捷運，並贈送康乃馨一朵。經統計，當天共發出 2,000 支康乃馨，約 4,000 位媽媽獲贈本公司禮物，雖然當日運量未有明顯增加，但廣受旅客好評，留下永恆且美麗的回憶。



### 共「捷」連理，情定港都

南京地鐵公司每年舉辦集團結婚，為南京市一大傳統盛事。2008 年 7 月南京地鐵公司派員至本公司考察，得知「光之穹頂」為國人拍攝婚紗的熱門場地，決定

將 2009 年集團結婚移駕至高雄舉行，希望給予新人最浪漫的回憶。本次地鐵集體婚禮為近 60 年來，大陸和臺灣地區首次合作的集體婚禮，除了是新人們的愛情見證外，也是兩地鐵公司的合作交流，城市對城市的敦睦外交，深具意義。



### 捷運盃街舞大賽

位於新崛江與五福商圈的中央公園站，因年輕人湧聚，本公司以「活力高雄」為理念，於 2 號與 3 號出入口通道規劃「熱舞空間」，讓愛好舞蹈運動的朋友們有良好、舒適的舞蹈練習場地，於 2009 年 3 月 1 日正式啟用，為南區街舞運動的首部曲。



本公司與台北捷運公司共同舉辦首屆高捷盃街舞大賽(與第五屆北捷盃聯合舉辦)，讓有志於舞蹈運動的朋友們，能有揮灑與展現自我的舞台。為號召更多南



區年輕朋友參賽，凡進入複決賽之隊伍，每人獲車馬費補助 2,000 元(每隊補助上限 1 萬元)。今年參賽隊伍合計 300 隊，較去年 150 隊增加 1 倍，其中高雄初賽少年組有 24 隊 117 人、青年組有 38 隊 207 人參賽，突破過去南部舞蹈比賽之參賽紀錄。



南區代表隊的少年組 Style 與青年組 Air Style 挺入最後決賽

### 第一屆高捷盃 3 對 3 地鐵籃球賽

第一屆高捷盃地鐵籃球賽由本公司與聯邦銀行共同主辦，Kiss Radio 特別協辦，2009 年 11 月 15 日上午 10 點於三民家商戶外籃球場熱鬧開打，報名參賽隊伍共 128 隊，除了高雄地區眾家籃球好手之外，還有來自南投、台中、雲林、台南、屏東和花蓮等多支強勁隊伍前來挑戰。經由本次 3 對 3 地鐵籃球賽，充分展現本公司投入公民活動、深耕大高雄的用心，而熱情參與的民眾，也成為支持本公司

推廣多元化活動的動力，期待高雄捷運能融為市民生活的一部份。



除上述活動外，2009 年度本公司大大小小行銷活動舉行超過一百場，除了吸引人潮、順勢帶動運量外，也兼顧企業有形和無形效益提昇。因為創新的行銷活動，讓民眾和媒體注意到高雄捷運，肯定本公司為了求生存，願多元嘗試的努力，不管在行銷活動、異業結盟、活用車站空間等方面，高雄捷運公司努力跨出傳統格局，有效發揮經營創意。

## 05 展望未來

近年節能減碳意識興起，加上石油價格不斷高漲，捷運系統環保且低排碳量的運輸服務，能有效降低能源消耗與污染排放。高雄捷運運用科技、考量人性，提供安全、健康的運輸服務，不僅符合現代環保趨勢，減少空氣污染與噪音危害，更創造龐大外部效益，維護環境的永續性。

本公司營運迄今一年多來，高準點率及低事故率，創造出高滿意度，在日常通勤通學、假日休閒活動及各項大型活動中，皆能圓滿達成疏運任務，為旅客提供安全、舒適的搭乘環境。惟高雄捷運採民間參與方式辦理，本公司於營運期間，除負擔營運維修成本外，還須負擔沉重利息與折舊費用，加上運量遠不如預期，目前尚難以達成收支平衡。

為使高雄捷運能永續經營，如何提昇運量及開發業外收入，以增加營收，以及在維持應有服務品質前提下，適度縮減營運成本，為本公司當前努力的課題。在路網尚未形成前，高雄捷運目前在可及性、便利性及使用成本上，均難與私人運具競爭，實有賴政府適度獎勵及補助民眾搭乘，並持續推動環狀輕軌系統，爭取建設捷運後續路網，才能建構以捷運為主、公車為輔的大眾運輸服務網，落實節能減碳的永續大眾運輸政策。

展望未來，本公司仍將堅守崗位，除了提供民眾行的便利外，亦將擴大經營層面，逐步落實以人為本的運輸理念，藉由各式行銷與藝文活動的舉辦，持續推動「捷

運人文化、生活化、社區化」，打造高雄捷運營運的特色與優質形象，朝世界一流捷運系統目標邁進。







**高雄捷運股份有限公司**  
**KAOSIUNG RAPID TRANSIT CORP.**

80665 高雄市前鎮區中安路 1 號

NO.1 JUNG-AN ROAD, KAOHSIUNG 80665, TAIWAN, REPUBLIC OF CHINA

TEL: 886 (7) 793-9666 FAX: 886 (7) 793-9999 <http://www.krtco.com.tw>