

2024

悠遊卡股份有限公司
永續報告書
Sustainability Report



目錄	2		
關於本報告書	3	第三站 氣候應變站	51
董事長的永續車票	4	3-1 能源與環境管理	52
永續幸福站點	5	3-2 氣候變遷應對與揭露	56
啟程 First Stop-乘載永續	6		
永續治理架構	6	第四站 攜手車廂	66
永續策略與行動地圖	7	4-1 永續供應鏈	67
利害關係人鑑別與溝通	8	4-2 客戶永續關係與服務	69
重大性鑑別流程與參與機制	11		
城市願景與SDGs同行之路	14	第五站 幸福轉運站	72
		5-1 多元共融與平等機會	74
第一站 悠遊之心	15	5-2 友善幸福職場	77
1-1 關於悠遊卡公司	16	5-3 人才培育與職涯發展	81
1-2 公司治理架構與運作	23		
1-3 資訊安全與個資隱私	29	第六站 安心月台	84
1-4 營運風險管理	33	6-1 社會共融與公益活動	86
1-5 營運財務績效	35	6-2 悠遊善意 共築共好	89
第二站 創新月台	39	附錄	90
2-1 研發創新與技術突破	40	全球永續性報導準則 (GRI) 內容索引表	90
2-2 悠遊創新 落地生活	43	永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引表	96
2-3 城市日常 悠遊萬用	46	上市上櫃公司氣候相關財務揭露 (TCFD)	99
2-4 支付無界 無現美好	47		
2-5 多元卡片 萬象關懷	49		

關於本報告書

編輯原則

本《2024年悠遊卡公司永續報告書》為第九本中文報告，延續歷年揭露邏輯與架構，並依據國際準則及本公司永續管理實務進行更新。內容聚焦2024年度於經濟、環境與社會三大構面的關鍵行動與績效，回應利害關係人關注。本報告由永續報告工作推動小組統籌，延續前年度脈絡，補充新發展與重大行動，編製過程強調一致性、可追溯性與完整性。資料由各部門提供並逐級審核，最終經永續報告工作推動小組與高階管理層確認，確保內容具代表性與穩定性。

報告時間範圍：2024年1月1日至2024年12月31日

報告範疇：本報告揭露範圍涵蓋悠遊卡公司於台灣地區之總部及主要營運單位。內容除反映2024年度行動，亦視情況回溯至2023年或延伸至2025年第一季。涉及關係企業、合作單位或歷年資料重編者，將於內文或表格註明。

發布頻率：報告每年發布一次。

現行版本發布日期：2025年9月

下一版本發布日期：預定2026年9月

報告形式：為響應環保與無紙化政策，本報告書以電子版本公告於公司官網。

報告架構

本報告依據永續資訊揭露最佳實務進行編製，主要參考GRI Standards 2021全球永續性報導準則，系統性揭露在ESG面向永續行動與成果，回應利害關係人關注議題，本報告參酌下列國際準則：

- GRI Standards 2021全球永續性報導準則
- TCFD準則 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，氣候相關財務揭露，簡稱TCFD)
- SASB準則 (Sustainability Accounting Standards Board，永續會計準則委員會，簡稱SASB；SASB準則為該委員會所制定)
 - 軟體與IT服務 (Software & IT Services，代碼：TC-SI)
 - 消費者金融 (Consumer Finance，代碼：FN-CF)

報告書編輯審查機制

內部自查

本報告由悠遊卡公司「永續報告工作推動小組」統籌編製，依據GRI準則與公司實際營運情形進行規劃與揭露。各部門依職掌提供資訊並初步審核，小組彙整後統一撰寫與整合，內容經分層級內部自我查核與高階管理階層核閱確認，以確保資料準確性與一致性。

外部查證

本報告年度未委託第三方確信。環境資訊為彙整政府公開資料與內部營運資料之說明。財務資料由資誠聯合會計師事務所依IFRS辦理查核。資訊安全部分，持續依內部規範辦理檢視與風險評估，並維持ISO/IEC 27001:2022之外部驗證。

資料查證：

類別	內容	驗證 / 認證 / 查證
經濟	財務數據	資誠聯合會計師事務所
資訊	ISO/IEC 27001:2022 資訊安全管理系統	BSI 英國標準協會

聯絡資訊

若您對本報告書內容有進一步指教與建議，歡迎您將相關意見回饋給悠遊卡公司。

聯絡人：公共事務室

地址：115 台北市南港區園區街3-1號13樓

電話：(02) 2652-9988

公司網址：<https://www.easycard.com.tw/>

董事長的永續車票

從心出發・悠遊每一程永續之路・串起城市的溫度與希望

一張小小的卡片，承載的從來不只是支付功能，而是城市與人之間細緻而堅定的連結。這張「永續車票」，不僅記錄了每一趟通勤與生活片段，更是悠遊卡公司對社會、環境與城市未來的深刻承諾。悠遊卡公司20多年來始終秉持「便利、安全、信任、公益」的核心價值，在交通、小額消費與永續發展的道路上穩健前行。從實體卡片到悠遊付，從票證系統到碳排模型，悠遊卡早已不只是支付工具，更是城市韌性的一部分，存在於每一位市民的日常生活中。

回顧2023年，悠遊卡公司自行開發以計算各類交通運具碳足跡的「電子票證溫室氣體盤查管理系統」正式通過具國際認證公信力的英國標準協會（BSI）查核，成為全球第一個通過BSI查核的電子票證碳盤查系統。此系統開發以來，不僅獲得各界肯定，也獲得多項大獎，包括「2024年台灣永續行動獎金獎」等。我們以龐大的交通數據為基礎，開發出通勤碳排統計服務，協助企業掌握員工通勤碳足跡，讓每一次「嗶」卡行為，都成為可量化的氣候行動。截至目前，已有多家企業、發卡銀行與平台導入此服務，實踐數據驅動的ESG管理。

在政策落實方面，配合政府TPASS通勤月票政策，截至2024年我們完成了18款跨縣市定期票的整合與上線，涵蓋基北北桃、台中市、彰化縣等20個縣市，讓綠色交通進一步落實於各地生活圈，提升公共運具使用率，也成為全民日常減碳的重要實踐。同時，與台北市政府合作推動的「我的減碳存摺、月月抽機票」活動，於2023年4月登場至2024年年底已吸引超過33.3萬名會員參與，累計減碳量突破4.4萬公噸，相當於114座大安森林公園一整年的二氧化碳吸附量，展現全民減碳的巨大潛力。

而悠遊付會員數於2024年突破335萬人，服務涵蓋交通、零售、繳費、補助金領取等多元場景。我們與Vpon威朋合作，導入AI與大數據技術，提供個人化行銷與優惠方案，建構虛實整合、無現金的數位生態圈，讓「一卡一付」從理念落實為日常體驗，支付不再只是交易，更是一種便利與信任的累積。我們也持續實踐數位共融的理念，關懷社會每一個角落。建置學童午餐兌換服務平台，並與雲林縣、台中市政府合作，讓偏鄉學童在假期可透過學生悠遊卡無紙化兌換營養午餐；與桃園市政府推動的「一生好運卡」，為孕婦提供友善交通服務與補助金領取機制，都是將科技落地應用於公共服務的具體展現，減少行政流程，提升資源分配效率。

悠遊卡的發展是一段與城市共生、與民眾共走的故事，是一場科技與人心交織的實踐。我們期待，數位科技能成為一股溫柔而堅定的力量，真實地連結制度、人與社會的需求。讓我們一起用這張「永續車票」搭乘，用每一筆支付、每一趟通勤、每一段信任，持續向前，朝向一個更便利、更包容、更永續的城市前行。



悠遊卡股份有限公司 董事長

永續幸福站點

在2024年，我們沿著「永續幸福站點」的軌跡，實踐從數據治理到減碳行動、從人才關懷到公益共融的多元永續目標。以下五大亮點站點，濃縮我們在ESG每個面向的具體成果，邀請您與我們一同回顧這段以行動鋪展的永續旅程。

永續悠遊。信任啟程

累計發卡量

167,836,397 張

電子票證流通卡市佔率

悠遊卡 **73.67** %

支付點數成長(卡、付)

悠遊卡：
交通類增加 **18,737** 個

小額消費增加 **8,638** 個

悠遊付增加 **20.09** %

整體總交易金額(交通 + 小額消費 + 悠遊付)

交通 **354.5** 億元

小額消費 **257.6** 億元

悠遊付 **108.3** 億元

悠遊付累計會員數

335 萬人

幸福悠遊。同心共好

最低薪資與法定基本工資比率

1.19:1

育嬰留停員工復職率

男性：-，女性：**100** %

員工旅遊補助金額

3,112,998 元

台北市職場性別平等指標

榮獲113年度臺北市職場性別平等認證**銅質獎**

教育培訓總時數

3,247 小時

政策落地・公共價值實踐

智慧交通推動

TPASS通勤月票使用次數 (基北北桃)

逾 **7 億 6 千 3 百萬** 次
(2023/07/01~2024/12/31)

社福與地方政策

一生好運卡發行 (桃園)

發行逾 **1.1** 萬張，平均每月動卡率超過 **70** %，累積搭乘逾 **20** 萬次
(2024/03/08~2024/12/31)

好彩投好孕卡 (南投)

2024評估執行結合搭乘補助與藥妝優惠，預計2025年上線

學童午餐兌換服務平台

悠遊付補助金發放 (台北市)

雲林兌換數量：**86,840** 個餐點
(2024/06~2024/08)

支援 **4** 項補助金領取

台中兌換數量：**308,781** 個餐點
(2024/10~2024/12)

低碳政策實踐

我的減碳存摺參與人數

超過 **33.3** 萬人
(2023/04/08~2024/12/31)

員工年度通勤減碳總量

54,865 公斤

員工通勤平均月減碳量

23.38 公斤/人

年度廢棄卡片數量

249,892 張

再製卡片數量

75,186 張

電子票證破盤查系統榮獲獎項

2024第四屆TSAA台灣永續行動獎-金獎

2024綠色金融科技獎—金融機構組優勝

2024智慧運輸產業創新獎

註：減碳量係指使用大眾運具碳排放相較於使用汽車所減少的碳排放。

數位悠遊。科技同行

ISO 27001、BS 10012：2017、PCI DSS管理系統
持續續證

個資隱私洩漏

0 件

客服專線整體滿意度

91.2 %

智能客服平台滿意度 (滿分5分)

4.7 分

線上掛失節省人工作業成本

500 萬元

責任悠遊。善行共益

總公益贊助金額

6,128,085 元

捐贈特別訂製悠遊卡

36,545 張

無償捐贈卡片放棄之售卡收入

8,404,585 元

與社福團體合作

66 案

公益團體藉由捐贈卡片募得善款

20,316,849 元

平均每張悠遊卡創造的愛心善款

1,271 元

註：公益贊助金額包含卡片贊助與經費贊助。

註：以2024年贈特製卡25,545張，每張特製卡150元售價計算，贈裁型卡11,000張，每張裁型卡以350元售價計算。

更多內容，請詳永續報告書第六章。

啟程・FIRST STOP-乘載永續

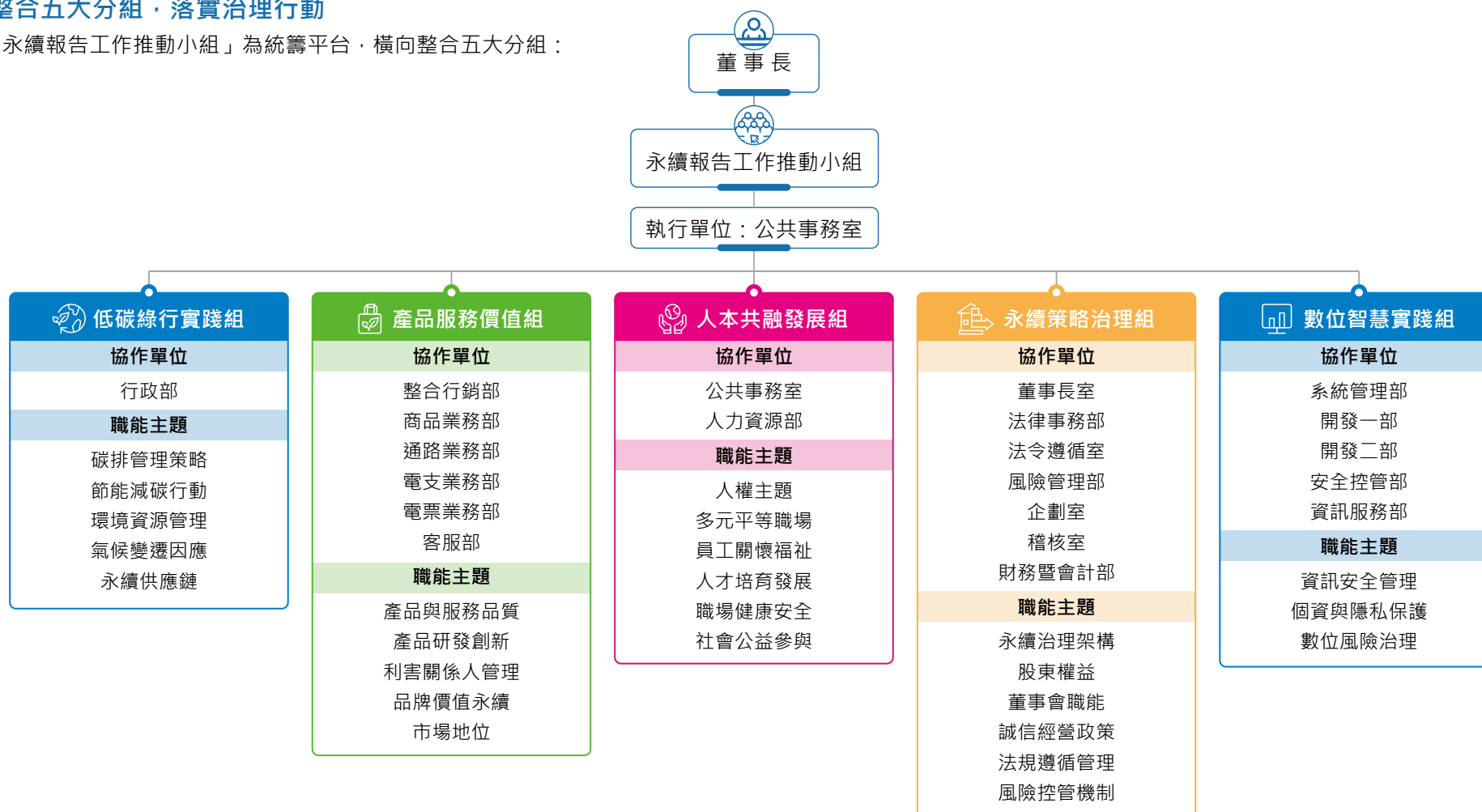
永續治理架構—以價值為基、以行動為軸的推進體系

穩健治理，啟動永續承諾

悠遊卡公司以「便利、安全、信任、公益」為核心價值，將永續視為企業競爭力關鍵，結合ESG三構面，推動涵蓋產品創新、營運管理、社會參與與資訊安全的永續文化。

橫向整合五大分組，落實治理行動

設立「永續報告工作推動小組」為統籌平台，橫向整合五大分組：



重大主題 × 風險管理 × 績效監督

公司定期盤點重大主題，依據關注度與營運衝擊性，調整行動重點與KPI，透過內稽與風險控管提升治理韌性，持續以「資料透明、精準回應、跨部門協作」為原則，推動永續治理體系。

永續策略與行動地圖

用數據行動描繪「嗶」聲之後的永續風景

悠遊卡公司以交通支付為起點，拓展至數位金融與生活場域，秉持「便利、安全、信任、公益」核心價值，聚焦四大永續行動模組：低碳營運、社會共融、治理創新與責任供應鏈，形塑以行動為導向、以信任為基礎的永續路徑。

環境共生

低碳製造的無聲革新



推動綠色通勤與TPASS通勤月票合作，導入碳足跡盤查與再製卡應用，提升設備能效，實踐低碳營運。

社會共融

雙向賦能的城市溫度



強調「人與社區的雙向賦能」，以多元包容的職場文化推動人才成長，並透過公益卡片、社福協作，成為社會資源流動的橋梁。

治理創新

數據核心的韌性治理



聚焦資訊安全與風險預測，導入ESG指標管理與供應鏈稽核，強化治理韌性與法遵節奏。

共責鏈結

永續驅動的夥伴共好



落實人權、環境與誠信標準，推動供應商雙向稽核與碳排回報，打造協作共榮的生態圈。

我們相信，永續不只是計畫，而是一段由數據驅動、由人溫暖、由城市連結的真實旅程。悠遊卡公司將持續以具體行動回應每一位利害關係人的期待，讓每一次「嗶」聲，都是企業實踐永續的註腳，也是城市邁向共好的足音。



利害關係人鑑別與溝通

在城市生活的日常中，悠遊卡不僅是支付工具，更是人與服務、政府與商圈、公共與數位之間的連結平台。我們深知，唯有真正傾聽，才能走得長遠。因此，在永續發展的過程中，悠遊卡公司始終將利害關係人視為同行夥伴，重視他們的每一份關注與回饋。

利害關係人鑑別與議合

悠遊卡公司視利害關係人為永續發展的重要夥伴，持續透過系統化流程辨識與回應各界關注。依據GRI 2-29、GRI 3與AA1000 SES標準，透過跨部門及外部專家參與，從依賴度、影響力、關注程度、責任與多元觀點五大面向，確立九大核心利害關係人類別。

我們採雙軌溝通策略，結合「定期溝通 × 即時互動」兩大模式，依各利害關係人屬性設計對應方式，兼顧系統性規劃與快速應對，實現雙向交流與永續價值共創。

利害關係人	對本公司的意義	主要關注與溝通議題	溝通方式與頻率	企業回應與2024年度成果摘要
 持卡大眾 (消費者)	最主要終端用戶，直接影響服務品質與業務策略	■ 交易安全與資料隱私保障 ■ 客服即時性與退費處理透明度 ■ 卡片功能與通用性 (跨交通 / 通路應用) ■ 數位支付便利性與App功能升級 ■ 弱勢族群專屬票證與優惠政策 ■ 公益合作與品牌價值認同	■ 24小時客服專線 (全年無休) ■ 智能客服平台 / 官網客服信箱 (每日頻繁往來) ■ 1999市民熱線：每月平均20件 ■ LINE官方帳號推播：每月平均4~6次 ■ 臉書粉絲頁互動貼文：每月平均約30篇 ■ 網頁表單 / 市民陳情系統：不定期處理	悠遊卡公司透過24小時客服、智能客服平台 (嗶寶)、LINE推播與社群平台等多元溝通管道，全年處理來電逾26萬通，智能客服月均互動量達5.9萬則。同步優化悠遊付App使用介面與穩定性，擴展票卡於交通、零售與繳費等場域的應用，並針對學生與高齡族群提供專屬票證與優惠，強化數位服務可近性與社會友善價值。
 政府及 主管機關	中央與地方政府政策及監管機構，影響法遵、資安、碳排管理等面向	■ 政策落實成效與法規遵循 ■ 公司治理與董事會運作透明度 ■ 資訊安全與資料保護 ■ ESG策略與淨零承諾 ■ 支援智慧城市與在地經濟之發展協作 ■ 普惠金融與數位落差補足方案	■ 電子郵件、電話：每週平均5~10次 ■ 實地拜訪 / 座談會 / 主管會議：不定期 ■ 台北市議會定期報告：每年2次 ■ 台北市議會專案報告：視議會要求，不定期 ■ 議員索取資料或備詢：每年約120~150次，不定期 ■ 公函往來與會議協調：依業務需求隨時辦理	悠遊卡公司配合中央與地方政策推動智慧交通與2050淨零目標，參與修法討論並強化資安機制。2024年，定期向主管機關提報營運資訊，並回應市府及議會索資達128次，完成市議會定期報告2次，展現高度合規與政策協同能量。

利害關係人	對本公司的意義	主要關注與溝通議題	溝通方式與頻率	企業回應與2024年度成果摘要
 股東/投資人	提供資金與監督，關注公司績效與治理	■ 財務績效與股東報酬率 ■ 董事會運作與治理制度 ■ 長期發展策略與市場定位 ■ 永續轉型風險管理與機會掌握 ■ ESG揭露與風險控制機制	■ 董事會與功能性委員會：每季至少1次 ■ 股東常會：每年1次 ■ 投資人聯絡窗口與服務信箱：不定期 ■ 提供營運報告書：每年1次 ■ 提供財報資訊：每年2次	每季召開董事會與功能性委員會，每年辦理股東常會，定期公開營運績效與ESG資訊。 2024年共處理投資人詢問約72件 ，每月平均回覆約6件，投資人信箱全年回覆1至10件，展現良好治理透明度與投資關係溝通機制。
 員工	企業核心資產，滿意度與穩定性影響營運效率與人才留任	■ 員工權益與工作環境安全 ■ 多元共融與性別平等政策 ■ 職涯發展與內部輪調機會 ■ 員工參與決策溝通管道 ■ 福利制度與留任誘因	■ 「我有話要說」員工意見信箱 / 申訴信箱：不定期 ■ 勞資會議：每季1次 ■ 部門主管會議 / 內部溝通管道：每月約3次 ■ 員工活動、教育訓練：依年度計畫進行	設置全年開放之申訴與意見管道，回覆率100%；每季召開勞資會議、每月舉行3場內部溝通會議。每年實施2次績效評核與面談，推動在職訓練，提供彈性工時與年節福利，落實員工參與與權益保障。
 公益團體	提供公益行動的社會力量，反映外部社會期待與價值觀	■ 與企業共推社會倡議或公益活動 ■ 支援弱勢族群使用友善票證 ■ 公共性服務落地推廣與資源整合 ■ 公開溝通與透明合作原則	■ 電子郵件、電話溝通：不定期 ■ 活動邀約：每年約15次 / 依活動性質安排	全年推動66件公益合作專案，透過票卡捐贈、平台資源與媒體曝光支援倡議團體。不定期參與在地公益活動與永續論壇，並針對合作案彙整回饋簡報逾40件，擴大正向社會影響力。
 客戶	公部門、學校、企業等客戶，關係到系統導入與業務拓展	■ 系統導入穩定性與介接效能 ■ 客製化服務與報表支援 ■ 優惠條件與卡片功能客製化彈性 ■ 聯名發卡行銷與品牌協作	■ 電子郵件、電話：頻繁往來 ■ 合作會議 / 系統導入協商：不定期	全年辦理20場客製合作會議，每月進行1次系統整合與功能優化討論。依需求提供票卡產品與技術支援，優化介接穩定性與操作流程，強化法人客戶回報效率與合作滿意度。

利害關係人	對本公司的意義	主要關注與溝通議題	溝通方式與頻率	企業回應與成果摘要
 合作夥伴 (銀行、通路)	發卡銀行、電信商、通路等合作單位，促進創新與產業整合	- 共同推動創新票證應用 - 系統介接與資料管理 - 票證/金融/行銷整合機制 - 客訴處理效率與共享制度	- 電子郵件、電話：不定期 - 業務開發 / 票證合作會議：依專案進度安排	每季召開通路整合會議，全年推動逾100項新合作案，並依合作規模提供行銷規劃與媒體資源。持續協調技術、商務與推廣事宜，針對共同開發案進行階段性檢討與彈性調整。
 媒體	公眾資訊傳播者，影響社會觀感與品牌信任度	- 公共議題的即時回應 - 品牌透明度與開放度 - ESG作為與正向社會形象 - 新聞素材與專訪協助	- 記者會：平均每4~6個月1次 - 新聞稿發佈：每月約10次 - 採訪安排 / 議題說明：視需求即時回應	每月發布約10則新聞稿，全年參與約35場記者會，並自辦1至2場發表會。即時回應媒體需求，針對重大議題主動澄清與補充，強化資訊透明度與品牌公信力。
 供應商 / 技術合作業者	產品與技術服務提供者，影響品質穩定與資訊安全	- 合約公平性與付款期程 - 資安配合與系統穩定 - 環保與勞工議題符合性 - 供應鏈責任與稽核透明度	- 電子郵件、電話聯繫：不定期 - 例行供應商會議：每月平均2次 - 稽核與績效評估會議：每年1~2次	全年召開24次例行供應商會議，辦理2次稽核與績效評估。依據供應商管理制度，落實合作檢討，並要求配合資訊安全與環境管理要求，持續優化招標與外包流程，提升公平與透明度。

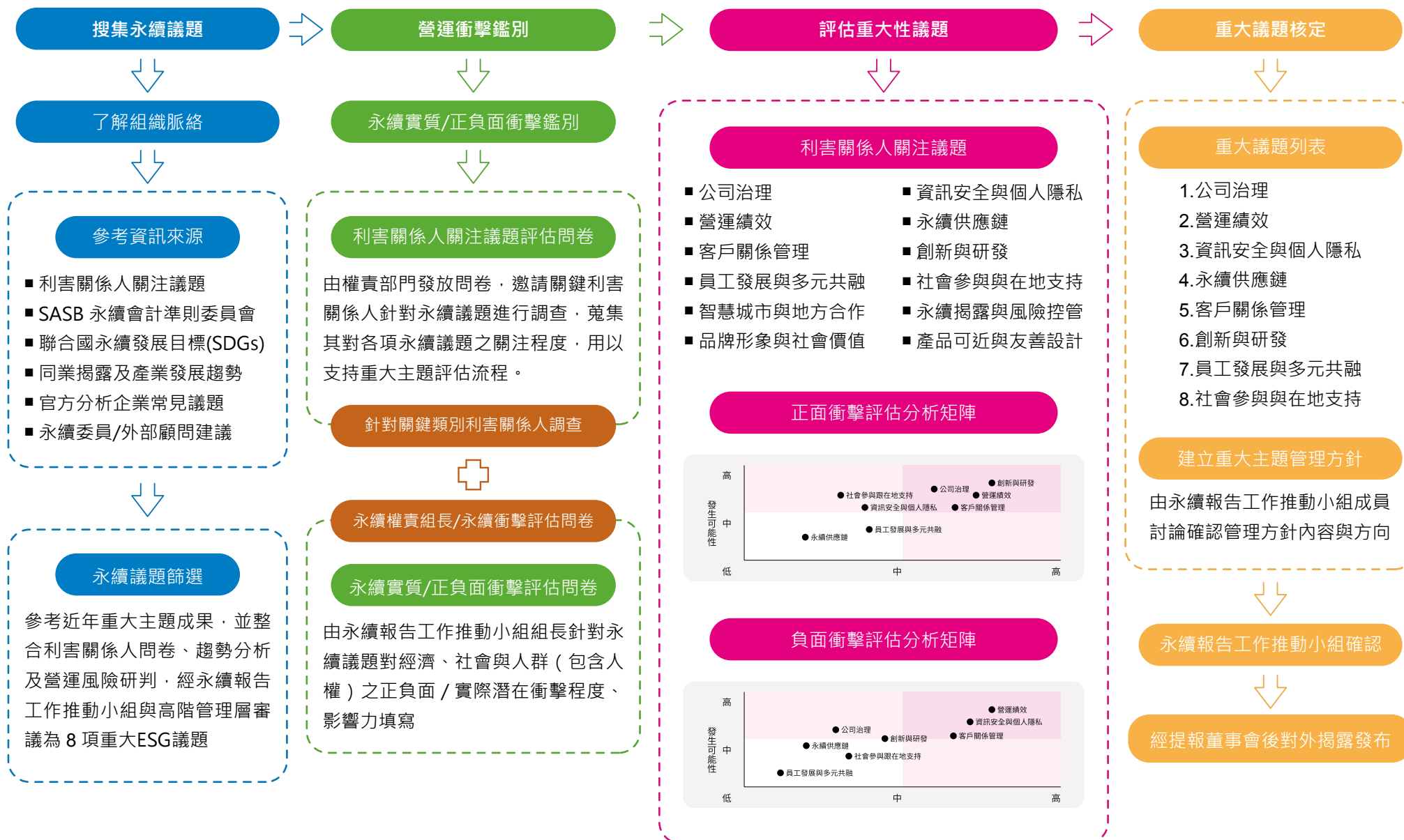
註：客戶包含交通/消費通路業者、縣市政府、各級學校、電信業者、企業等

無論是產品回饋、客服互動，或政策協調，我們持續透過多元管道傾聽不同族群的聲音，與利害關係人共同定義議題、發掘機會，並轉化為永續策略的實質行動。對我們而言，永續是一場理解與共創的長期對話旅程。

重大性主題鑑別機制

2024年，悠遊卡公司首度依據 GRI Standards 2021 與 AA1000 利害關係人參與原則，建構重大性導向的鑑別流程，系統性檢視經濟、環境與社會三構面的實質與潛在衝擊。透過問卷調查、部門訪談與趨勢分析，辨識對營運與利害關係人具實質影響的核心主題，作為永續策略與資源配置的依據。「重大性」以「衝擊」為核心，評估公司營運及價值鏈對外部可能產生的正負與實質影響，落實策略聚焦與透明揭露。

重大性鑑別流程與參與機制



重大性主題鑑別結果

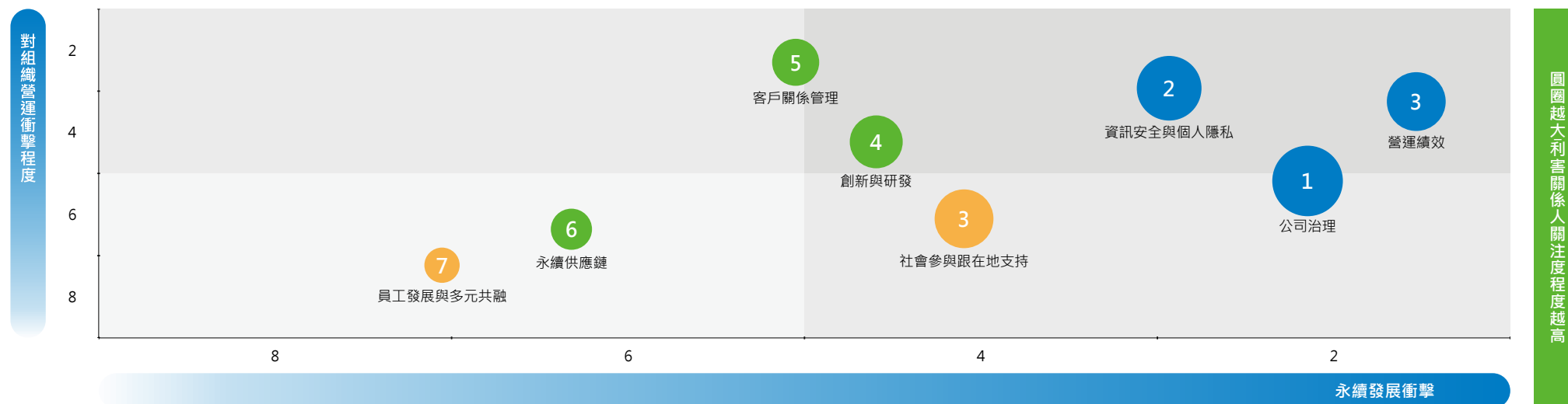
本圖顯示悠遊卡公司依據GRI 3與雙重重大性原則，針對2024年鑑別出的八項重大永續主題進行「經濟、環境、社會」三構面之衝擊評估。透過「影響程度」與「發生可能性」的雙軸矩陣，展現各主題於營運活動與外部影響之實質性排序，作為後續永續策略擬定與KPI管理依據。

實際 / 潛在影響程度		經濟				環境				社會			
		實際衝擊		潛在衝擊		實際衝擊		潛在衝擊		實際衝擊		潛在衝擊	
		正面	負面	正面	負面	正面	負面	正面	負面	正面	負面	正面	負面
1.	公司治理	●●●●	●●	●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●	●●	●	●●	●●●●●
2.	營運績效	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●●
3.	資訊安全與個人隱私	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●
4.	員工發展與多元共融	●●●●●	●●	●	●●	●	●	●●●●●	●●●●	●●	●	●●	●●●●
5.	永續供應鏈	●●●	●●●●●	●	●●●	●	●●	●●●●	●●●●●	●	●	●	●
6.	客戶關係管理	●●●	●●●	●●●●●	●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
7.	創新與研發	●●●●	●●	●●●●	●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●	●●●	●●●	●●●●	●●
8.	社會參與跟在地支持	●●	●	●	●●	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●●	●●●	●●●●	●●●

註：圓圈數量越多代表衝擊程度越高，依序為低影響、中影響、高影響、極高影響



本表整理顯示各重大性議題於價值鏈上的主要影響環節，同時列示各類利害關係人關注程度之優先順序：



永續維度	重大議題	管理方針	衝擊邊界及涉入程度								
			持卡大眾	政府及主管機關	股東 / 投資人	員工	公益團體	客戶	合作夥伴	媒體	供應商 / 技術合作業者
治理創新	公司治理	1-1 公司治理架構與運作	●●●	●	●	●	●●	●●●	●	●●	●●●
治理創新	營運績效	1-4 經營績效	●	●	●●	●●	●●	●	●●●●	●●	●●●
治理創新	資訊安全與個人隱私	1-2 資訊安全與個資隱私	●●	●	●	●	●●●	●●	●	●●	●●
共責鏈結	永續供應鏈	4-1 永續供應鏈	●●●	●●	●●	●●●	●●●	●●●●	●●	●●	●
共責鏈結	客戶關係管理	4-2 客戶永續關係	●	●●●	●●●●	●●	●	●	●●●	●	●●
環境共生	創新與研發	2-1 服務創新與研發	●●	●●	●●●	●●	●	●●●	●●	●●	●
社會共融	員工發展與多元共融	5-1 人才培育與發展	●●●●	●●●●	●●●	●	●●●	●●●●	●●●●	●●	●●●●
社會共融	社會參與與在地支持	第六站 安心月台	●●	●●●	●●●	●●●	●	●●	●●●	●	●●●

* 圈圈越多，衝擊程度越大

城市願景與SDGs同行之路

2024年，悠遊卡公司從城市生活出發，聚焦八項重大永續議題，涵蓋治理誠信、資訊安全、創新研發、員工共融、社會連結、責任供應鏈與顧客關係，落實永續治理與價值共好。我們對齊全球永續趨勢，聚焦聯合國SDGs九項目標，以實際行動串連這些國際承諾與城市生活的每一刻：

聚焦 9 項SDGs

治理創新

公司治理



16.6 建立透明治理
17.17 多元合作

設立董事會與功能性委員會，導入永續治理架構；制定《董事及經理人行為準則》及《員工行為規範》，強化誠信經營；設立檢舉機制，保護檢舉人權益。

治理創新

營運績效



8.2 提升生產力
9.4 資源效率

推動數位支付、多元應用場域以促進經濟效益；推出超級悠遊卡，整合交通與支付功能；擴展悠遊付應用，提升交易量。

治理創新

資訊安全與個人隱私



9.1 建設永續基礎設施
16.10 保護資訊自由

持續強化資訊安全制度，建置個資應變流程；導入ISO 27001資訊安全管理系統；設立個資保護委員會，導入BS 10012：2017 個人資訊管理系統，定期進行個資侵害演練。

共責鏈結

永續供應鏈



12.6 鼓勵永續實踐
13.3 氣候教育
17.16 跨界合作

進行供應商ESG評估，綠色採購。

共責鏈結

客戶關係管理



9.5 創新研發
11.2 大眾運輸永續性

推出減碳存摺App與「電子票證溫室氣體盤查管理系統」；擴展悠遊卡應用至更多生活場域；提升客戶滿意度，建立長期合作關係。

環境共生

創新與研發



9.b 國內研發創新
13.2 納入氣候策略

推動票卡服務數位化與App創新設計；開發碳足跡計算工具，協助企業通動碳排統計；參與氣候相關財務揭露（TCFD）框架，評估氣候風險。

社會共融

員工發展與多元共融



4.4 增進職能 5.1 消除性別歧視
8.5 就業平等 10.3 減少不平等

性別平等薪酬、員工培訓與多元共融機制；提供育嬰留停與彈性工時制度，促進工作與生活平衡。

社會共融

社會參與與在地支持



11.3 社區包容規劃
17.17 促進公私合作

與社福機構合作支持偏鄉支持；與地方政府合作，提供弱勢學童營養服務；推動敬老卡與愛心卡應用，提升社會包容性。



第一站 悠遊之心

城市智慧的起點。從治理架構、資安措施到財務穩健，揭示悠遊卡如何以誠信、透明與穩定，打造韌性的營運基礎，串連未來的永續願景。

1-1 關於悠遊卡公司

1-2 公司治理架構與運作

1-3 資訊安全與個資隱私

1-4 營運風險管理

1-5 營運財務績效

1-1 關於悠遊卡公司

1-1.1 悠遊生態圈

2024年，悠遊卡公司成為台灣城市生活數位共感系統的建構者。從交通票證出發，逐步構築涵蓋通勤、消費、支付、公益與氣候行動的生活生態平台，以「卡」與「付」為核心，串聯人與城市、人與生活的數位節奏。

從產品到平台，從工具到生態

我們重新定義「悠遊」的意涵，不再只是通行工具，而是連結個人與城市、在地服務與國際趨勢的數位鑰匙。以悠遊卡、SuperCard、悠遊付三軸並進，打造即時、無縫、安全的生活體驗，並透過App導入減碳存摺、視覺化交易、個人化機制，深化智慧服務。

從「基礎設施」邁向「公共服務平台」

悠遊卡的角色正在轉化。

每一筆支付，不只是交易，更是數據驅動城市規劃與永續決策的基礎。

每一張卡片，都是讓城市運行更加公平、友善與永續的「數位鑰匙」。



產業類別 /

電子支付業

總部 /

台灣台北市

成立時間 /

2000年3月

營運據點 /

總部：台灣・悠遊卡股份有限公司

直營客服中心：台灣・台北市政府轉運站1F、總公司

與上年度相比之重大改變 /

2022年6月24日正式公開發行。

12月正式申請興櫃。

並於2023年1月3日登錄興櫃

2024年底銷售淨額 /

營收 1,964,363 仟元

2024年資本總額 /

總資產 18,019,559 仟元。

其中負債 16,817,153 仟元。

股東權益 1,202,406 仟元

員工總人數 /

314 人(統計至2024.12.31)

交易金額 /

悠遊卡：612.1 億元

交通：354.5 億元

小額消費：257.6 億元

悠遊付：108.3 億元



企業願景與社會價值

與城市共感，為未來支付定義溫度

2024年，悠遊卡公司不再只是推動數位支付的服務提供者，更以「人本、共感、永續」為核心，成為城市中每一筆支付背後的陪伴者與設計者。我們不僅讓通勤更便捷、交易更輕盈，更透過科技設計連結起人與人之間的信任與支持。當科技普及到生活的每個細節，悠遊卡的價值也正在悄悄轉化——從一張卡、一個App、一個支付工具，蛻變為串聯多元場景的城市數位共感平台，讓「支付」成為善意與行動的媒介，讓「便利」成為永續的起點。

4 大核心價值

便利

打造整合交通、消費、社福、公益的無現金生活場域，讓支付與生活無縫接軌。

安全

建構嚴謹資安與個資保護制度，守護每一筆支付的透明與信任。

信任

堅持誠信經營，透過公平治理與利害關係人對話，維繫社會大眾的長期信賴。

公益

結合地方政府與社福團體，持續推出共融票卡、弱勢支持與環境倡議行動。

悠遊價值再深化

科技導入 × ESG共好未來

以創新功能與智慧科技，推動卡片與電子支付的整合進程。無論身在何處，皆可透過最直覺的方式完成每一筆支付，讓數位便利成為實踐永續生活的起點。

一卡一付，打造數位生活共感圈

將悠遊卡與悠遊付的使用體驗無縫銜接，建構橫跨交通、零售、社福等領域的「一卡一付」生活網絡，讓數位支付成為城市日常中最熟悉、最可靠的存在。

穩定就是信任的開始

持續精進平台的穩定性與資訊安全防護，從後台架構到前端服務，以「零中斷」為標準，守護每一筆交易背後的安心與信任。

數據驅動 × 綠色行動的起點

善用行為數據與技術分析，協助用戶理解每一筆支付背後的減碳效益，並提供政府與企業決策依據，成為淨零轉型與永續政策落地的數位推手。

悠遊永續旅程

自2000年成立以來，悠遊卡公司從交通票證起步，歷經數位支付、跨境應用與永續轉型，逐步成為全方位的城市共感平台。本報告聚焦2024年關鍵進程，承接歷年基礎，展現公司在ESG、數位服務與社會共好方面的行動深化與成效提升。

■ 啟動「城市共感平台」，整合一卡一付強化ESG與公益應用

■ 加入TWQR聯盟，推動跨境行動支付場域拓展

■ 擴大數據商業化與會員個人化經營策略

■ 發行「世界12強棒球賽奪冠紀念卡」，售卡所得全數投入原鄉棒球公益行動

歷年發展進程詳見附錄或官網「大事紀」專頁

產品與服務

悠遊卡公司以交通支付為起點，拓展至數位金融、社會公益與永續應用，打造以「一卡一付」為核心的智慧生活圈。透過場域整合與數位創新，讓通勤、消費、公益參與與碳足跡管理，都能以即時、安全、永續的方式簡單實現。

一卡一付 × 無縫生活 × 智慧永續

悠遊卡 (EasyCard)

應用場景與功能亮點

一般用途的電子票證，整合捷運、公車、台鐵、YouBike、停車場等交通運具，及超商、超市、加油站、餐飲等消費場域，為台灣最普及的電子票證。

悠遊聯名卡

應用場景與功能亮點

與銀行或品牌合作推出，具信用卡或金融卡功能，可於悠遊卡餘額不足時自動加值，提升支付連續性。

悠遊卡 SuperCard 超級悠遊卡

應用場景與功能亮點

卡片晶片安全升級，上限提升至1萬元，支援App加值，為數位與永續兼具的新世代卡片。

悠遊付 EasyWallet 悠遊付 App (Easy Wallet)

應用場景與功能亮點

支援掃碼與線上支付，整合悠遊卡餘額查詢、快速儲值與記名管理等功能，參與「我的減碳存摺」減碳行動是一卡一付數位生活平台的核心。

嗶乘車功能

應用場景與功能亮點

透過Android手機NFC功能，以App感應捷運、自行車等大眾運具，是目前唯一具備交通感應功能的電子支付服務。

悠遊卡加值機 (App內嵌)

應用場景與功能亮點

支援iOS與Android，將SuperCard置於手機背面NFC感應，即可進行加值、查詢卡片餘額、購買各縣市TPASS通勤月票與記名等操作，榮獲2023 IT Matters產品專案獎。

TPASS 通勤月票 悠遊卡整合

應用場景與功能亮點

支援21款跨縣市通勤月票方案，配合政府TPASS通勤月票政策，協助推動低碳通勤與智慧交通整合。

自動加值服務

應用場景與功能亮點

悠遊卡與悠遊付整合，餘額不足時可自動以錢包加值；聯名卡用戶也可享自動加值功能，保證交易不中斷。

減碳存摺 X ESG 數據平台

應用場景與功能亮點

整合交易紀錄，計算個人碳排；提供企業與政府永續管理碳盤查數據，是減碳與ESG策略的數位基礎。

社福與公益 票卡服務

應用場景與功能亮點

推出敬老卡、愛心卡等社福交通票證，並與地方政府合作午餐兌換服務平台、好孕專車等公益專案。

悠遊卡 購卡機

應用場景與功能亮點

捷運站設有自助購卡與儲值機台，提供用戶快速取得及加值服務。

悠遊卡 客服中心

應用場景與功能亮點

實體服務據點結合官網、客服專線與線上「嗶寶」智能客服，提供全方位諮詢與退卡服務。

悠遊卡 企業方案

應用場景與功能亮點

為企業製作結合門禁、識別、考勤等多合一卡片，提升企業智慧化與一卡化應用。

悠遊卡 線上商城

應用場景與功能亮點

悠遊shop平台提供主題卡、聯名卡與周邊商品，支援線上選購與宅配服務。



2024亮點商品 | 讓回憶與共感

透過「讓支付不只是交易，而是情感與價值的載體」為核心理念，持續透過創意設計、技術創新與公共合作，打造更有溫度的生活支付體驗。

- **永續升級** | 「我的減碳存摺」與「電子票證溫室氣體盤查管理系統」，串聯基北北桃四市，並提供多家企業ESG碳排服務，實踐日常綠色行動
- **政策推手** | 協助推動各縣市TPASS通勤月票與2.0常客優惠、桃園「一生好運卡」與即將於2025年落地的台北市「生生喝鮮奶」等政策落地，建構涵蓋交通、教育、福利的數位共感生活圈
- **創新推廣** | 加入TWQR、拓展暉乘車、乘車碼與消費範圍，並深化會員經營與支付數據應用，推動跨機構、跨場域的一卡整合生活服務
- **品牌共好** | 推出「世界12強棒球賽奪冠紀念卡」，售卡所得全數捐助原鄉棒球發展，結合社會議題與行動支持，傳遞運動與教育平權的品牌精神



品牌創意 × 在地共鳴 | 記憶的設計，文化的連結

悠遊卡不只是工具，更是文化的縮影。2024年陸續推出深具共鳴的造型卡片，包括：

- 「麟洋金牌連霸悠遊卡」、「戴資穎堅持到底悠遊卡」：致敬台灣奧運英雄，傳遞全民熱情。
- 「北港朝天宮轎窗燈造型悠遊卡」：融合媽祖信仰與地方美學，引發收藏熱潮。
- 「蒼蠅拍SuperCard造型悠遊卡」與「馬桶吸盤伸縮棒SuperCard造型悠遊卡」：話題十足，展現台式幽默與創意。
- 「寶可夢悠遊卡-Pokémon Center TAIPEI 快龍卡」與「HELLO KITTY龍年悠遊卡」：動漫情懷與節慶文化交織。
- **線上旗艦館開張**：與博客來、誠品合作，超過百項造型卡商品可一鍵收藏。熱銷排行前10強卡片與「客製拍貼悠遊卡機」創下高話題與高銷售。



NO.1

寶可夢系列 **35**萬張



NO.2

2024年第3屆世界12強棒球錦標賽
奪冠紀念悠遊卡 **26.7**萬張



NO.3

美少女戰士系列 **21.9**萬張



NO.4 吉伊卡哇系列 9.1萬張



NO.5 HELLO KITTY系列 6.8萬張



NO.6 台味之旅系列 5.9萬張



NO.7 捷運路網圖系列 4.5萬張



NO.8 台灣風情系列 4.3萬張



NO.9 台灣味手繪風系列 4萬張



NO.10 超級瑪利歐系列 2.4萬張



政策落地 × 城市同行 | 數位治理的幕後推手

扮演「政府政策好幫手」的重要角色，將數位系統、卡片載具與在地需求整合，助力多項市政方案順利推行：



TPASS通勤月票

協助16縣市推行21款定期票，自推出截至2024年12月底累計發行1,022萬張，另推常客優惠最高40%回饋。



一生好運卡 (桃園)

自2024年3月開辦至12月31日止已核發11,686張，平均每月動卡率70%，累計搭乘合作計程車隊高達20萬次以上。

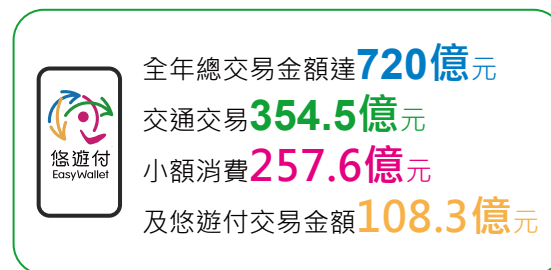
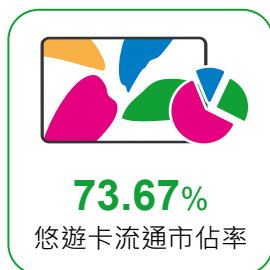


基北北桃減碳存摺全民運動

自2024年4月至12月累計33.3萬人參與，參加者使用大眾運輸所累計的總減碳量超過4.4萬噸，等同114座大安森林公園，整合四市、四運具，並推出「月月抽」、「月月兌」、「減碳大聯盟」活動，推動全民參與減碳行動。

市場表現與使用概況

2024年，悠遊卡公司展現穩健成長，持續穩居台灣電子票證市佔第一。悠遊付用戶數逐年突破，並成為國內第四大電子支付業者，平台支援感應、掃碼與一卡一付整合，擴展交通、零售與公共服務應用，展現線上線下高度覆蓋力。





卡 + 付的支付點

2022



近**380,000**個

2023



近**440,000**個

2024



近**500,000**個

參與外部協會

悠遊卡公司積極參與產業與學術協會，關注電子支付、資安與智慧交通趨勢，促進產官學交流與綠色交通應用推動。公司秉持政治中立原則，不涉入選舉或政治捐獻行為。參與的主要外部協會及相關活動：

名稱	擔任職務	組織影響力	金額
無店面零售商業同業公會	會員	匯聚台灣電商、行動支付與創新零售業者，促進無實體零售產業發展與法規建言	定期繳納會費，每年2.5萬元
中華智慧運輸協會	會員	為智慧交通政策與技術交流的重要平台，推動公私協力與交通科技落地應用	定期繳納會費，每年1萬元
台北市交通安全促進會	會員	以提升交通安全意識為目標，協助地方政府推動宣導與交通改善政策	定期繳納會費，每年1萬元
東亞智能卡組織 (GLOPAS)	會員	匯集東亞地區票證與智慧卡發行單位，促進跨境合作與技術交流	-
中華民國資訊安全學會 (CCISA)	團體會員	致力於資安技術推廣與法規建言，是國內資安產業重要技術與政策交流平台	定期繳納會費，每年5千元
台灣數位信任協會	團體會員	從資安、金融、支付等領域推動數位信任發展，促進產官學合作與應用交流	常年費2萬元



1-2 公司治理架構與運作

1-2.1 重大主題：公司治理

政策

本公司依據《公司法》、《證券交易法》、《電子支付機構管理條例》及《公開發行公司董事會議事辦法》等法規，訂定《董事會議事規範》等多項內規，並設置審計委員會、薪資報酬委員會等功能性委員會，確保董事會運作透明、有效監督管理層，落實組織治理。

承諾

承諾遵循誠信經營、專業獨立、監督與負責的原則，推動永續治理與資訊透明化，強化董事會多元性，持續提升治理品質與利害關係人信任。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 維持董事會與各功能性委員會運作正常，提升治理運作效率與透明度。
- 落實資訊揭露與利害關係人溝通，符合法規要求並強化信任基礎。
- 持續推動誠信經營與法遵內控制度落實，建構穩健的治理文化。

中長期目標（3年以上）：

- 規劃辦理董事會與委員會績效評估，作為內部檢討與改進依據。
- 強化董事會在永續策略與風險管理上的決策與監督角色。
- 持續優化董事會組成結構，女性董事占比10%，推進多元化與專業性，提升治理韌性。
- 建立與國際趨勢接軌的治理制度與評估機制，逐步邁向卓越治理企業。
- 深化誠信經營文化，強化全員合規與風險意識，鞏固企業永續體質。

責任

董事會為最高治理機構，設審計委員會、薪資報酬委員會負責治理與監督職責；法令遵循室負責法令遵循制度之規劃、管理及執行；稽核室負責內部控制與運作機制查核；公共事務室負責年度永續報告書編撰與對外揭露。

資源

人力資源：配置稽核人員、法遵人員、風險管理部、法律事務部等，董事會設有專責行政支援單位。
財務資源：年度編列董事會運作、內稽稽核、教育訓練相關預算。
外部資源：委託第三方專業機構進行相關顧問與課程培訓，支援董事專業能力提升。

性的評估機制 管理方針有效

- 每年定期召開董事會，會議出席與議案執行均符合法規規範，出席率達80%。
- 每年定期召開功能性委員會，會議出席與議案執行均符合法規規範，出席率達80%。
- 每年依規定辦理治理資訊揭露（含年報、永續報告書等）。
- 每年董事多元化執行情形檢視與揭露。
- 每部門每年進行內部稽核作業改善缺失，目標缺失改善率達90%

評估結果 管理方針

- 2024年董事會召開5次，平均出席率達93%
- 2024年功能性委員會共召開9次，平均出席率達95%
- 2024年年報、永續報告書進行治理資訊揭露
- 董事多元化執行情形於年報或永續報告書進行揭露
- 2024年各部門進行內部稽核作業至少一次，缺失改善率100%

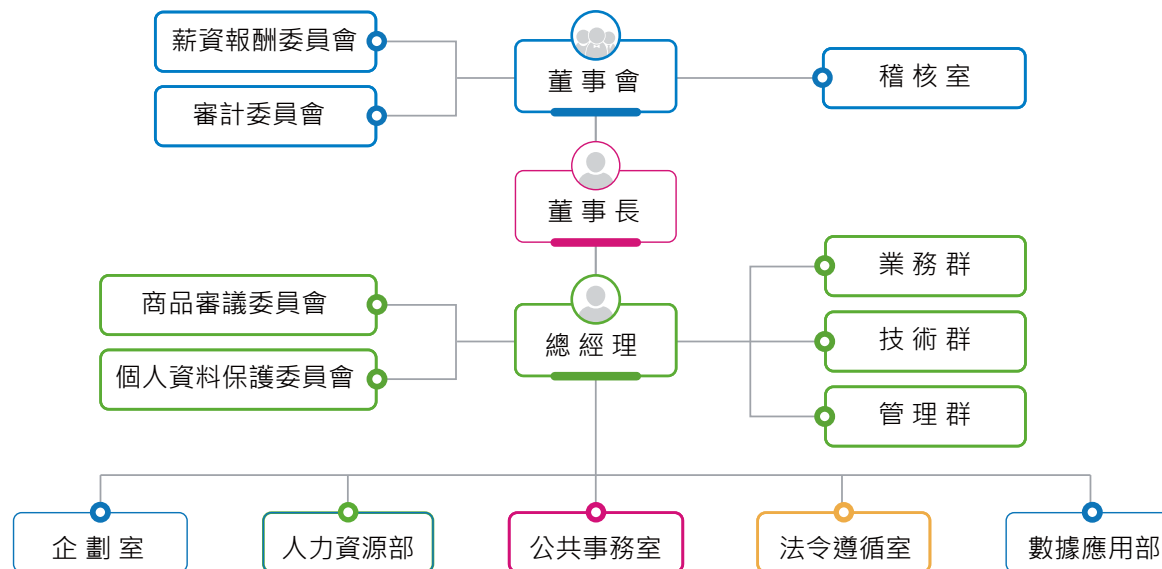
溝通管道

對外開放利害關係人通報聯絡信箱
公司網站設立「公司治理專區」、「投資人專區」，公開揭露章程、年報、股東會資訊與治理運作成果。

1-2.1 董事會運作

悠遊卡公司秉持良善治理原則，設置具專業多元背景的董事會，並透過制度化會議與功能性委員會運作，強化策略監督與營運決策品質，確保公司永續發展方向與利害關係人權益兼顧落實。

公司治理架構



董事會為公司最高治理機構，負責營運監督、法規遵循、高階管理任命及重大決策審議，並依《公司法》及公司章程運作，恪守誠信原則與善良管理人義務。董事會持續強化治理機制，推動營運策略與ESG整合，透過法定平台與年度報告揭露營運資訊，且保持完善溝通管道，董事會下設審計與薪酬委員會，定期報告財務與非財務事項，並於發生重大事件時即時向董事會報告，確保企業經營與永續推動並進。

薪資報酬委員會 (2022年成立) 五位薪酬委員

2024年度召開次數4次 平均出席率為90%。

主要職掌：由學識及產業經驗豐富三名獨立董事與二位委員組成，負責審議董事及經理人薪酬，並向董事會提供專業建議。委員會依據公平性及合理性的原則，全面考量董事及高階管理層的責任、風險、貢獻及公司營運績效等因素，確保薪酬政策與公司發展策略一致。

相關規章與督導辦法：薪資報酬委員會組織規程

審計委員會 (2022年成立) 五位審計委員

2024年度召開次數5次 平均出席率為100%。

主要職掌：由全體獨立董事擔任審計委員，旨在協助董事會履行監督公司在執行會計、稽核、財務報導流程及控制之品質與誠信度，及依證券交易法、公司法及其他法律規定應由監察人行使之職權事項。

相關規章與督導辦法：審計委員會組織規程

註：各委員會詳細職責、會議運作情形及規章內容，請參閱公司年報或公開資訊觀測站。

董事會多元及獨立性

截至2024年，悠遊卡公司董事會共有21位成員，涵蓋法人代表與獨立董事，具備全面多元背景，兼具國內外實務與決策經驗。董事會中女性董事4位，占比19%，展現性別多元進展；獨立董事5位，占比24%，涵蓋財務、法律與產業專業，強化治理監督與決策客觀性。成員年齡分布30至80歲間，各世代比例均衡，展現經驗與傳承兼具之治理特色。

公司參照《上市上櫃公司治理實務守則》，推動董事多元化與獨立性原則。選任採候選人提名制與累積投票制，過程公開透明，並明訂誠信與無關係人原則，確保董事職責專業且無利益衝突。

2024年度共召開董事會5次，出席率為93%。

姓名	職稱	性別	年齡	現職	專業資格與經驗	專業素養					
						經營管理	領導決策	產業知識	財務會計	國際觀	永續知識
林志盈	董事	男	61-70歲	悠遊卡(股)公司董事長	交通、電子票證領域	○	○	○	○	○	○
葉梓銓	董事	男	61-70歲	臺北市政府交通局副局长	交通領域	○	○	○			○
陳淑娟	董事	女	51-60歲	悠遊卡投資控股(股)公司董事長	金融領域	○	○	○	○	○	○
李耀中	董事	男	41-50歲	理律法律事務所合夥律師	法律領域			○			○
吳詣泓	董事	男	41-50歲	台灣新經濟連盟協會理事	AI、大數據與FinTech金融科技領域，有帶領新創公司拓展海外業務實務經驗，並熟悉資本市場運作。	○	○	○		○	
鄒開蓮	董事	女	51-60歲	富恩投資(股)公司董事長	電子業及電商平台支付領域	○	○	○	○	○	○
許英傑	董事	男	41-50歲	群策法律事務所主持律師	法律領域			○			
黃文涼	董事	男	51-60歲	玉山創業投資(股)公司總經理	金融領域	○	○	○	○		○
龍貺雲	董事	男	61-70歲	中興大業巴士(股)公司顧問	交通領域	○	○	○			○
范大維	董事	男	61-70歲	欣欣客運(股)公司董事長	國防戰略、交通領域	○	○	○			○

姓名	職稱	性別	年齡	現職	專業資格與經驗	專業素養					
						經營管理	領導決策	產業知識	財務會計	國際觀	永續知識
洪滄浪	董事	男	71-80歲	首都客運(股)公司顧問	交通領域	○	○	○		○	
李婷娜	董事	女	41-50歲	首都客運集團執行董事	交通領域	○	○				○
郭清泓	董事	男	41-50歲	北富銀創業投資(股)公司總經理	金融領域	○	○	○		○	○
洪大慶	董事	男	51-60歲	國泰金融控股(股)公司副總經理	金融領域	○	○	○	○	○	○
陳翔中	董事	男	51-60歲	三商電腦(股)公司董事長	資訊科技領域	○	○	○		○	○
蘇 亮	董事	男	71-80歲	神通資訊科技(股)公司董事長及總經理	設備科技領域	○	○	○		○	
李浩傑	獨立董事	男	51-60歲	悠遊卡(股)公司獨立董事	金融領域	○	○	○	○		
羅孝賢	獨立董事	男	61-70歲	悠遊卡(股)公司獨立董事	交通領域		○	○			○
吳柏宏	獨立董事	男	41-50歲	博宏法律事務所主持律師	法律領域		○	○		○	
鄭漪茜	獨立董事	女	41-50歲	尚諺群佳聯合會計師事務所會計師	財務會計領域			○	○	○	
沈昇勳	獨立董事	男	31-40歲	洽吧智能(股)公司(BravoAI)技術長	人工智慧、數位行銷領域	○		○			

註：資料以2024年12月31日為基準。各董事專業經歷、兼任情形及持股資訊，請參閱公司年報或公開資訊觀測站揭露之董事會成員資料。

悠遊卡公司董事會具備良好獨立性與專業性，依《證券交易法》第26條之3規定，董事間無二親等關係，亦無兼任經理人。自2023年興櫃登錄起設置5席獨立董事，成立審計委員會，並訂定《獨立董事職責範疇規則》，強化決策公正與治理透明。

公司重視董事專業成長，推動ESG、治理及資安課程進修，2024年董事總進修時數達222小時，平均每人10.57小時，全員完成法定時數，展現持續學習與永續治理承諾。相關課程明細已揭露於2024年年報。董事與其代表法人如有自身利害關係，須迴避討論與表決，不得代理其他董事行使表決權。

董事薪酬與績效

悠遊卡公司秉持公平、透明與合理原則，訂定董事及高階經理人員之薪酬政策，並以市場標準、職責投入與公司營運績效為依據，確保薪酬結構具激勵效果並符合公司永續發展目標。董事報酬包含酬金與車馬費兩類，旨在合理反映董事職責與風險承擔，並維持董事會獨立性與治理效能，促進公司與股東利益最大化。

1-2.2 法遵誠信

悠遊卡公司深信，良好的法規遵循與內部稽核體系是企業穩健經營與永續發展的基石。公司已制定《董事及經理人行為準則》與《員工行為規範》，明確揭示誠信經營政策與行為標準，涵蓋利益衝突、餽贈接受、個資保護、智慧財產與資訊安全等重點面向，並設有《獎懲管理辦法》作為違規懲處依據。此外，公司建置「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理程序」，保障吹哨人身分與權益，並設法令遵循室與法律事務部提供內部諮詢，形成完善的法遵協作機制。定期盤點並識別重大法規，涵蓋營運、環境、職安、勞動、人權與資安等範疇，搭配內部控制制度與跨部門溝通平台，強化合規文化與預警能力。

2024年，公司在環境、職安、勞動、反貪腐與知識產權等多項領域均達成具體成果，未發生任何重大違規事件，並獲政府機關與利害關係人正向肯定。以下彙整各項重點法遵管理執行情形與年度成果：

環境法規遵循

全年無環境違規，獲政府單位肯定

勞動法遵循與檢核

實施2次全面檢查，完善改善流程，維護員工權益

反貪腐與誠信經營

定有檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理程序，
2024年末接獲相關檢舉案件

其他法規遵循

依法定期辦理法遵自評作業，
2024年無重大違規事件

智慧財產保護

2024年有效專利數達9項(3項發明、5項新型、
1新式樣)，持續強化技術保護與創新競爭力

內線交易防範

無發生內線交易事件，完成課程與制度宣導，
落實資訊透明

為確保法遵制度落實與法規風險預警，悠遊卡公司建置跨部門稽核與檢討機制，定期召開法遵與內控會議，掌握國內外最新法令動向與實務挑戰，稽核內容涵蓋內部流程、部門自查與專案式檢核，並依結果提出改善計畫，有效強化合規韌性與營運透明度。在法遵文化推動方面，公司持續透過制度化教育訓練，提升員工合規認知與誠信意識。2024年全體員工完成性騷擾防治課程，覆蓋率達98.7%；另針對特定職責人員與主管階層，亦完成內部重大消息處理作業、誠信經營及禁止內線交易等課程，作為推動誠信治理的重要基礎。此外，悠遊卡公司已規劃於2025年起導入自我評量與誠信查核制度，納入供應商聲明、合約條款與稽核流程，進一步提升整體供應鏈的誠信治理效能與可追溯性。

利害關係人誠信經營標準

新進
員工

簽署文件項目：僱傭契約書(含員工行為規範、保密義務、利益衝突)
簽署時點：**入職時**
簽署率：**100%**

現任
員工

簽署文件項目：僱傭契約書(含員工行為規範、保密義務、利益衝突)
簽署時點：**入職時**
簽署率：**100%**

新進
供應商

簽署文件項目：個人資料委託作業風險評估
簽署時點：**簽約前**
簽署率：**100%**

現有
供應商

簽署文件項目：個人資料委託管理狀況評估表
簽署時點：**續約前**
簽署率：**100%**

高階管理
階層

簽署文件項目：

1. 僱傭契約書(含員工行為規範、保密義務、利益衝突)
2. 專營電子支付機構經理人聲明書(專營電子支付機構負責人資格條件兼職限制及其他應遵行事項準則)

簽署時點：**入職時**

簽署率：**100%**

展望未來，我們將持續深化內部法遵與稽核管理體系，預計結合智慧稽核工具與大數據分析，提升法遵與誠信風險的預警能力，進一步鞏固企業競爭力。同時，公司將積極關注國際法規發展趨勢，全面升級內控機制，強化全球市場的法規應變能力，確保企業在快速變遷的市場環境中保持穩健與合規。



1-3 資訊安全與個資隱私

重大主題：資訊安全與個人隱私

政策

本公司依據金管會《電子支付機構管理條例》及《個人資料保護法》等相關法規，制定並實施《資訊安全政策》、《個人資料管理制度》、《資訊安全事件管理規範》等制度。公司已導入並通過 ISO 27001、BS 10012：2017、PCI DSS 等資安與隱私管理系統驗證，並設有資訊安全推動委員會統籌資安政策推行與跨部門協調。

承諾

承諾保護所有客戶與用戶的個人資料與交易安全，並以高標準建構資訊安全與隱私治理體系。積極導入國際資安標準與加密技術，維持資通環境穩定，防範駭客入侵與資安事件，並確保每一位用戶在交通與支付過程中享有高度安全與信任體驗。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 每年辦理資安演練 ≥ 2 場、資安教育訓練 ≥ 6 場，訓練參與率 ≥ 95%。
- 全員資訊安全教育參與率達 95%，且資訊安全認知評量平均達 85 分以上。
- 建置專案資訊安全檢核制度全面導入率達 100%。
- 資訊安全指標達成率達 90%，並每年檢討與滾動調整指標內容與衡量方式。
- 導入資安事件等級化管理與分級通報制度，90%事件能於規範時限內完成結案。
- 每年完成資訊資產風險等級鑑別作業，中風險(含)以上項目處理完成率達 90%。
- 每年執行弱點掃描作業 ≥ 4 次，高風險弱點45日內修補完成率 ≥ 90%。

中長期目標（3年以上）：

- 建立具韌性的資安治理體系，整合監控、通報、預警與回應能力。
- 導入進階資安技術與行為風險偵測機制，強化平台整體防禦力。
- 建構完整個資生命週期管理框架，確保資料使用合規、保存安全與刪除有據。
- 持續提升對外公開揭露與利害關係人溝通透明度，展現責任治理精神。

責任

安全控管部為主責單位，設有資安專責主管及人員，統籌資安政策推動、教育訓練、系統稽核與事件處理。
系統管理部負責平台與系統安全維運與防禦；
個資委員會負責推動、協調、督導及改善個資管理制度之運行；
資安推動委員會每年至少召開1次檢討。

資源

每年資安預算至少5,000萬，分配在資通安全設備、資安技術檢測等。

性的評核機制 管理方針有效

- 人力資源：配置資安人員約9人，含資安專責主管、技術維運與教育推動人力。
- 財務資源：每年編列資安維運與稽核、設備汰換、教育訓練與系統驗證預算。
- 技術資源：持續導入EDR、SIEM、資安通報系統、弱點掃描與滲透測試工具，並建構備援與異地災復中心。
- 外部資源：委託合格第三方單位辦理系統查核與國際標準驗證，並參與金融資安資訊分享與分析中心資安聯防平台。

評核結果 管理方針

- 完成資訊安全與個資制度更新，符合ISO 27001與BS 10012：2017要求。
- 執行弱點掃描與滲透測試，風險處理符合時效。
- 辦理資安事件演練，流程順利並完成後續修正。
- 全員完成資安與個資保護訓練，並有完整訓練紀錄。
- 定期完成個資盤點與權限檢查，執行必要調整。

溝通管道

- 提供24小時客服專線、AI智能客服平台。
- 建立委外退卡處理據點與實體客服窗口，受理卡片退卡及諮詢服務。

1-3.1 資訊安全與網路安全管理

在數位支付快速普及的時代，悠遊卡公司將資訊安全與個資保護視為企業營運的核心責任，致力於建構縝密的管理體系與橫向治理架構，確保用戶的資料在各項交易中皆可獲得最大保障。針對資訊安全，公司已導入ISO/IEC 27001:2022資安管理系統、BS 10012：2017個資管理制度與PCI DSS等第三方驗證，並建置「資訊安全推動委員會」統籌治理，透過跨部門合作與制度化作業流程，持續強化資安韌性、減少外部攻擊風險，確保交易穩定與用戶信任。為保障個人資料合法蒐集、處理及利用，導入BS 10012：2017個資管理制度，並建置「個人資料保護委員會」推動、協調、督導及改善個資管理制度之運行。

資訊安全治理架構

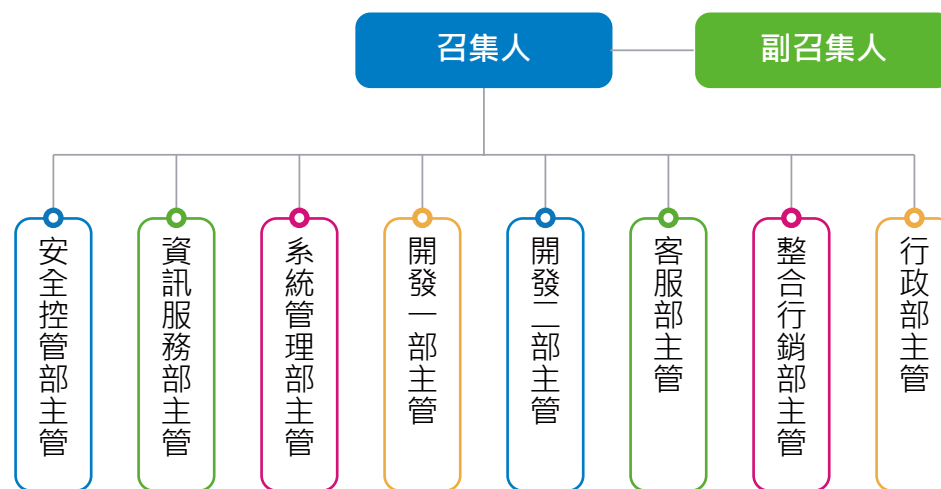
悠遊卡公司依據 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統，建構橫向整合、縱向監督的資訊安全治理架構，並設立「資訊安全推動委員會」。委員會由總經理擔任召集人，成員包括技術、客服、官網與行政單位主管，負責制定資訊安全政策、管理目標與執行策略，並定期召開管理審查會議，持續檢視制度成效與優化方向。委員會之下設有資訊安全管理專責部門，統籌執行工作計畫，涵蓋風險鑑別、制度維護、教育訓練、資安事件應變與內部稽核等面向，落實資訊安全管理之制度化與組織化運作，確保資訊保護機制有效且可持續推進。

資安風險管理與技術防護

悠遊卡公司依《資訊資產暨風險評鑑管理規範》，每年進行資安風險鑑別、等級評估與控管措施盤點，並依系統敏感程度導入對應技術防護。全公司通過ISO 27001、PCI DSS、BS 10012：2017等國際標準，涵蓋三大機房與主要資訊平台。

2024年資安技術防護措施包括：

- 每季執行弱點掃描，每半年辦理滲透測試與風險評估
- 導入「紅隊演練」，模擬真實攻擊行為強化防護應變
- 實施系統存取控管與帳號權限分級
- 建置資安戰情中心（SOC），即時監控網路異常與外部威脅



「資訊安全推動委員會」組織架構

資訊安全防護策略與執行成果

2024年，公司未發生任何重大資訊安全或個資外洩事件，並持續強化整體資安即應與防護機制。

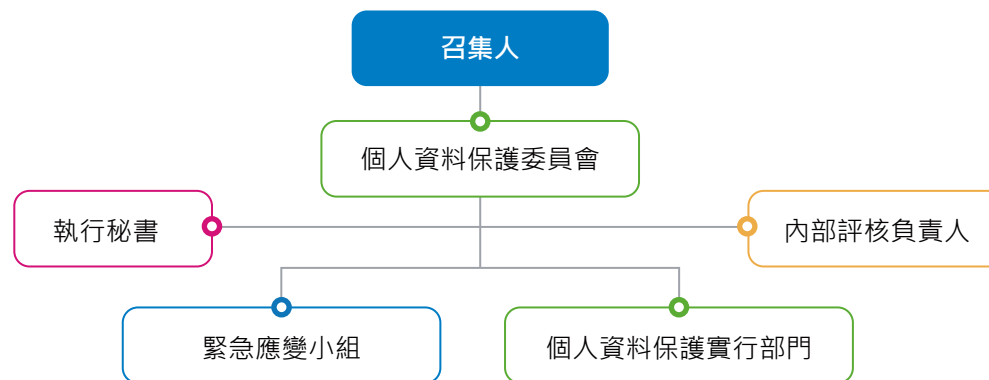
悠遊卡公司持續強化資安制度與技術防護，2024年優化網路安全、系統穩定與存取控管機制，並執行資安稽核、弱點掃描及災難備援演練。全年辦理全員資安訓練與4次社交工程演練，平均點擊率低於8%；技術人員完成3次以上專業訓練，關鍵崗位實施APT演練與案例實作，提升整體防禦韌性與應變能力。

資安風險類別	潛在衝擊	管理對策	2022 執行成效	2023 執行成效	2024 執行成效
網路攻擊與惡意軟體	系統癱瘓、資料外洩	IDS/IPS、紅隊演練、弱點掃描	半年 1 次掃描	每季掃描、1 次滲透測試	每季掃描、半年滲透測試、紅隊演練強化
勒索軟體	業務中斷、資料被鎖定	離線備份、EDR、零信任存取	建立備份機制	加強端點偵測，導入 EDR	加強網路偵測，導入 NDR、定期備份演練
內部人員誤用	未授權存取、資料外洩	PoLP、MFA、社交工程演練	員工訓練參與率 80%	訓練 95%，演練 1 次	訓練 95%，社交工程演練 4 次，點擊率 <5%
供應鏈資安漏洞	業務中斷、資料竊取	資安條款、稽核、權限控管	稽核部分供應商	重要供應商簽署資安條款	導入 ISO/NIST 標準，稽核擴大至關鍵供應商
個資保護不當	法規風險、品牌損害	加密、監控、定期稽核	0 資安事件	通過 BS 10012：2017認證	持續零個資外洩事件，強化處理機制
社交工程詐騙	帳號外洩、惡意入侵	釣魚測試、通報機制、員工教育	無明確測試紀錄	釣魚演練 1 次，點擊率 10%	每季釣魚測試，點擊率 <3%
雲端服務安全風險	資料洩露、未授權存取	雲服務稽核、IAM 控管、多因子驗證	初步雲端存取控管	評估雲端資安稽核準則	完成雲端資安稽核規範與程序
行動裝置與遠距辦公風險	遠端入侵、資料傳輸被截	VPN、MDM、遠距權限分級	VPN 連線啟用	行動裝置加密、啟用 MDM	實施 MFA 與遠距分級存取
第三方軟體或 API 漏洞	被利用滲透入侵	SBOM 建立、API 測試與驗證	未明列第三方清單	建置部分 API 存取控管	全面盤點 API 並導入安全測試
非法設備接入	惡意感染、內部擴散	封鎖 USB、設備接入管制	尚無統一控管機制	實施高風險設備登記	USB 存取全面管制與稽核
系統更新不及時	已知漏洞遭入侵	定期補丁管理、CVE 追蹤	補丁管理手動處理	高風險系統補丁 3 週內完成	自動化補丁更新與追蹤
災難與突發事件	系統毀損、業務中斷	異地備援、BCP/DRP 演練	制定業務持續計畫草案	完成初次備援演練	年度災難演練完成並通過驗證

1-3.2 隱私、資安與個資保護

個人資料管理制度治理架構

悠遊卡公司依據《個人資料保護法》及 Personal Information Management System - BS 10012：2017 建構完整的個人資料管理制度。設置「個人資料保護委員會」，並採 PDCA 循環機制，定期檢討制度效能，確保個資保護作業。蒐集、處理及利用個資前，公司皆明確告知特定使用目的與範圍，並嚴禁轉作他用、不當傳遞或交易，落實誠信與責任資料使用文化。



個人資料保護委員會組織圖

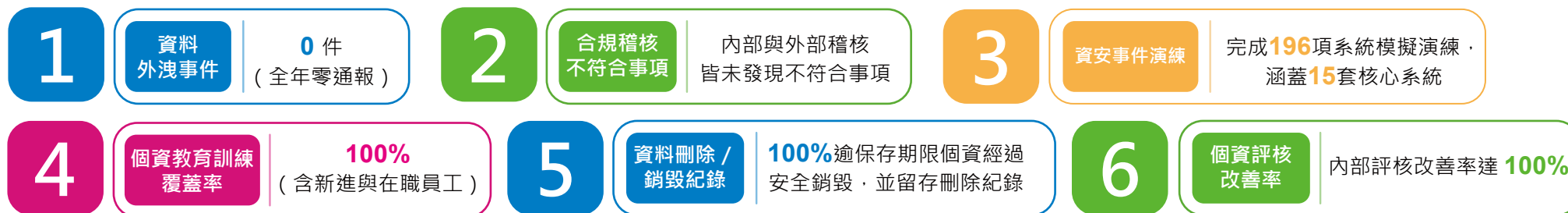
隱私、資安及個資管理與技術防護

在隱私、資安及個資管理方面，採取多層次的防護措施，以確保資料的機密性、完整性與可用性，避免在內外部作業中出現洩露風險。

管理面向	主要作法與制度
法規依據與制度政策	依個資法、Personal Information Management System - BS 10012：2017 制定個人資料管理制度，並設有個人資料保護委員會統籌管理
權限控管與存取稽核	落實最小權限、最少蒐集原則，定期檢視權限設定與存取紀錄並執行稽核
資料加密與隔離防護	資料加密傳輸與儲存，採多層防火牆與隔離機制強化資料保護
資料保留與安全刪除	訂定資料保存期限與刪除政策，委託第三方資安機構銷毀逾保存期限敏感資料
第三方數據保護	與委外廠商簽署隱私協議並定期實施資安稽核，確保符合國際標準
數據共享匿名化	針對必要資料共享場景執行去識別化、匿名化或脫敏處理
員工教育與文化建立	每年對全員實施個資保護訓練，提升合規與風險辨識意識
資安及個資侵害事件通報與應變	建置五步驟流程：發現 → 通報 → 調查 → 處置 → 回復 應變流程，所有事件由個資侵害事件緊急應變小組、資訊安全推動委員會指派跨部門小組執行，並進行根因分析與制度優化，事件處理後落實改善與預防再發

隱私、資安及個資管理績效

在2024年度，管理成效如下：

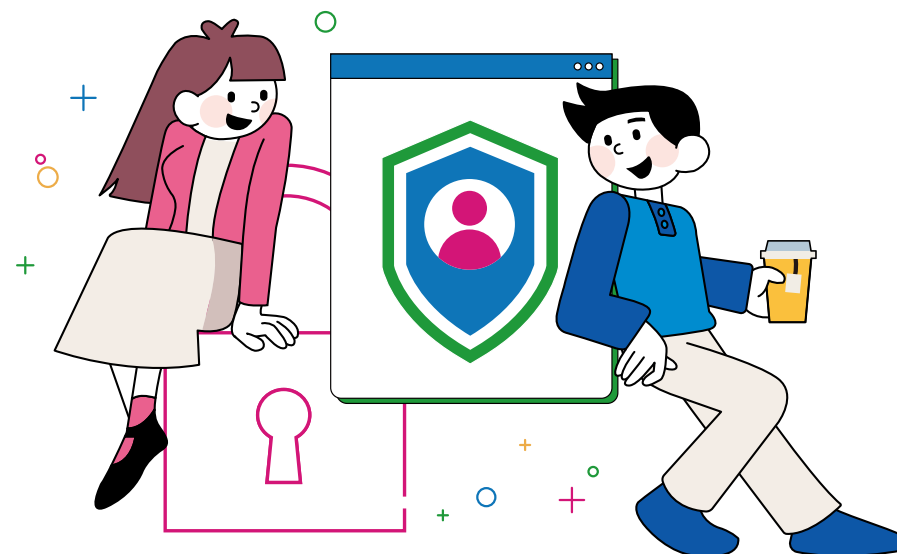
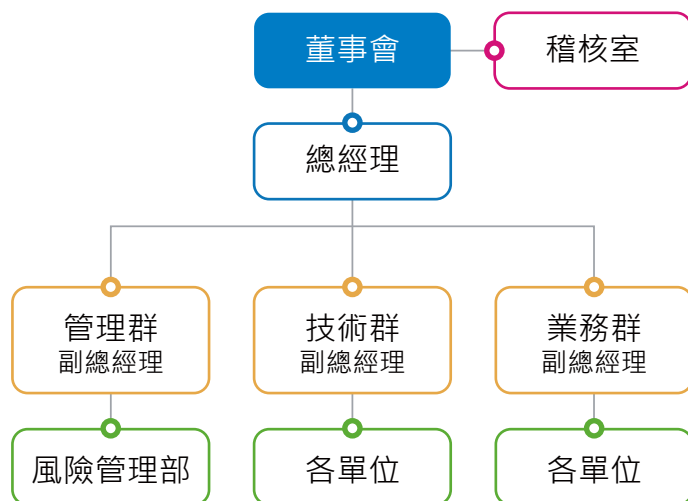


我們將持續強化數據治理能量，提升制度韌性與風險預警能力，透過制度創新與跨部門協作，為用戶提供便利又安全的數位支付體驗。

1-4 營運風險管理

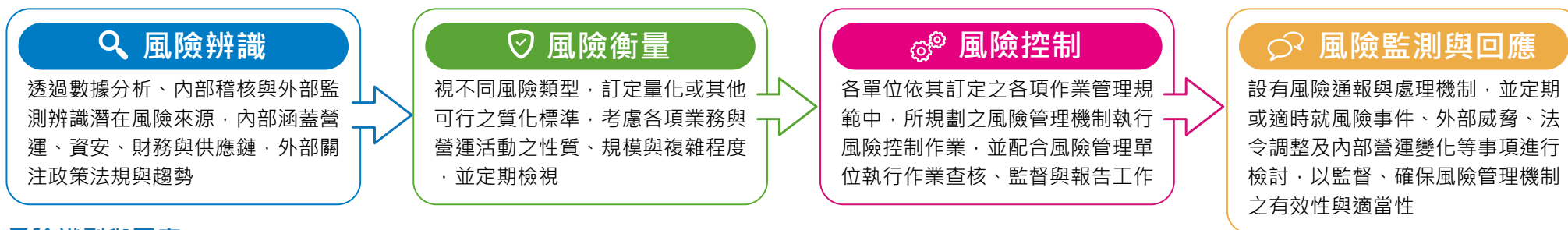
風險管理架構

透過建構制度化風險管理體系，由董事會擔任最高決策單位，審議風險政策與內控執行成效。風險管理部統籌全公司風險監督，依風險重大性規劃控制措施與監控頻率。各部門為第一線執行者，透過風險辨識與衡量所轄業務之風險，建立與執行風險控管措施，稽核室則每年進行至少一次獨立查核並追蹤改善。



風險識別與評估流程

本公司參考 ISO 31000 進行系統化的風險管理流程，涵蓋從辨識、評估、控制到監督的完整架構，確保潛在風險能及早發現、妥善控管與持續追蹤。我們透過制度化作業流程與跨部門合作機制，針對財務、資安、營運與外部環境等風險面向，識別影響衝擊並採取動態應變策略，落實風險控管與營運韌性。以下彙整公司風險管理四大流程與對應執行作法：



風險識別與因應

依據風險管理政策，識別風險並針對各類風險制定應對方案與監控機制：

風險項目	風險敘述	風險因應措施
財務風險	受外部經濟波動、法規與市場變化影響，導致經營成果與預期偏離，造成潛在損失	由業管與財務相關單位依據法規及市場變化，制定相應程序，並採取適當因應措施，如信用額度限額管理、調整等。
信用風險	交易對象如使用者或商戶產生爭議、違約或無法履約，造成財務損失風險	
市場風險	利率、匯率或市場波動影響信託資產價值，導致損失風險	
流動性風險	資產無法即時變現或無法應付使用者退款與資金提領需求，導致可能之損失風險	
作業風險	內部流程錯誤、人員疏失、系統故障或因外部事件所產生之損失	建立事件通報與處理流程，並導入ISO 27001與BS 10012：2017制度，設置資安與個資保護專責組織與推動PDCA管理循環
信譽風險	因媒體報導或輿論事件引發大眾不信任，造成用戶流失或營運風險	建立負面輿情通報與危機應變制度，由總經理室跨部門召開補救會議，進行澄清與回應
災害風險	因地震、火災、水災或停電等不可抗力事件導致設備損壞或營運中斷	制定業務持續營運計畫（BCP）、建置異地備援與機房備援架構，並定期實施災難復原演練
市場替代性風險	北捷與其他軌道運輸系統逐步開放Apple Pay、信用卡等支付功能，可能改變部分族群之搭乘與支付行為，對悠遊卡市佔率造成衝擊	鞏固通勤族定期票與常客優惠、推動觀光卡差異化方案、發展悠遊付乘車碼與嗶乘車功能、強化功能型卡別應用（學生卡、敬老卡等）

1-5 營運財務績效

重大主題：營運績效

政策

本公司依據《證券交易法》、金管會《證券發行人財務報告編製準則》及《電子支付機構管理條例》等相關法令，建置穩健之財務管理與揭露制度，落實預算控管與營運績效追蹤。內部依據《年度預算與營運績效檢討作業辦法》，由財務暨會計部負責年度財務計畫、資金調度與預算執行管理；各部門執行成果納入定期檢討，並提報董事會審閱。另於營運策略上，依據《電子支付產業監理架構》及國際GRC治理原則，導入財務與非財務KPI雙軌評估機制，結合本公司核心交通支付數據與市占成果，穩健經營並持續提升營收獲利能力，以支持永續發展長期目標。

承諾

承諾秉持「便利、安全、信任、公益」之核心價值，持續發揮交通支付主場優勢，推動「一卡一付」整合策略，穩健擴展電子支付市場，並以數據驅動決策、創造使用者價值為營運核心。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 年度營收年均成長率維持 $\geq 5\%$ 。悠遊付交易金額年成長率 $\geq 5\%$ 。
- 稅後淨利維持獲利。
- 悠遊卡與悠遊付合計總交易金額持續保持市場第一。

中長期目標（3年以上）：

- 總營收穩定成長，成為亞太區具代表性的電子支付服務平台。
- 悠遊付累計會員數突破600萬人。
- 累計交易金額持續成長，數據應用收入占營收比重達 10%。
- 累計合作支付點數超過 20 萬處，含交通、商圈、政府及校園應用。擴展合作生態系範圍，涵蓋交通、商圈、公共服務與校園應用場域。

責任

財務暨會計部為主要權責單位，負責財務報表編製、預算編列與營運績效分析；重大績效指標由企劃室協同各部門蒐集並進行跨部門營運指標追蹤；營運結果定期彙報董事會與經營管理層審閱，作為決策與改善依據。

資源

- 人力資源：配置財務暨會計部、企劃室與數據應用部門人力，負責財務分析、預算管理與績效追蹤。
- 財務資源：編列預算支應財報查核、內部控制優化與營運績效管理工具建置等。
- 外部資源：委託會計師查核財報，參與政府政策專案，並視需求聘用顧問輔助績效評估與分析。

性的評估機制 管理方針有效

- 每年度編製財務報表，並由第三方簽證會計師查核簽證通過。
- 依據《證券交易法》及主管機關規定，完成財務資料公告與定期申報（例：年報、半年報），完成度100%。
- 每季提報營運績效報告予董事會，涵蓋營收、預算達成率、淨利等指標，完成度100%。
- 每年執行預算編製與執行差異分析，並納入內控與稽核流程，覆核率100%。
- 每年通過董事會審閱之年度營運績效整體報告，並納入永續報告書揭露。

評估結果 管理方針

- 2024年度財務報表已由第三方會計師完成查核簽證，查核報告於2025年出具，完成度100%。
- 2024年度半年、年度報告均依《證券交易法》規定完成公告與申報，無延誤或退件紀錄，完成度100%。
- 全年共召開董事會5次，並納入會議紀錄，完成度100%。
- 預算與實際執行差異分析由財務暨會計部完成，並於2024年第四季納入內控與稽核檢討，覆核率100%。
- 2024年度營運績效報告已通過董事會審閱，並納入2025年永續報告書撰寫內容，揭露完成度100%。

溝通 管道

官網投資人專區

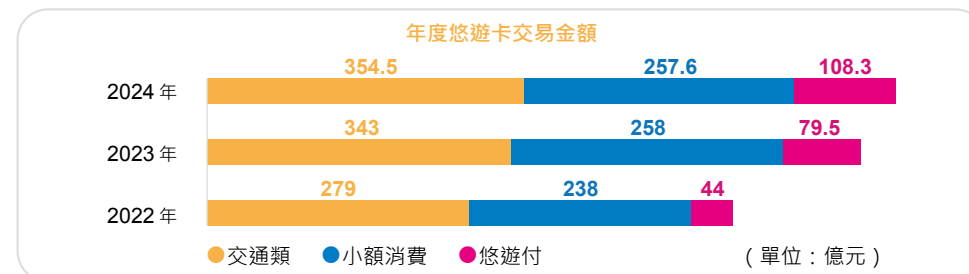
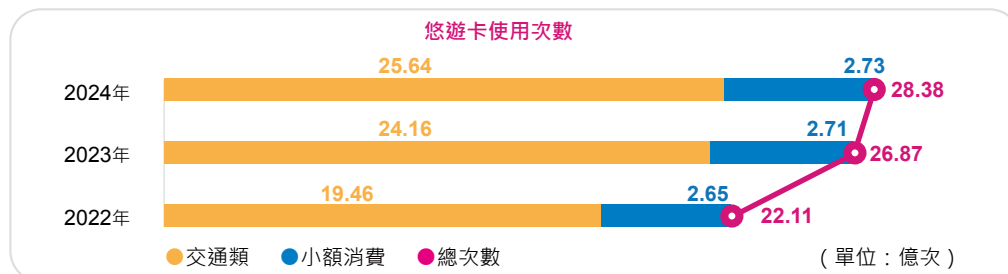
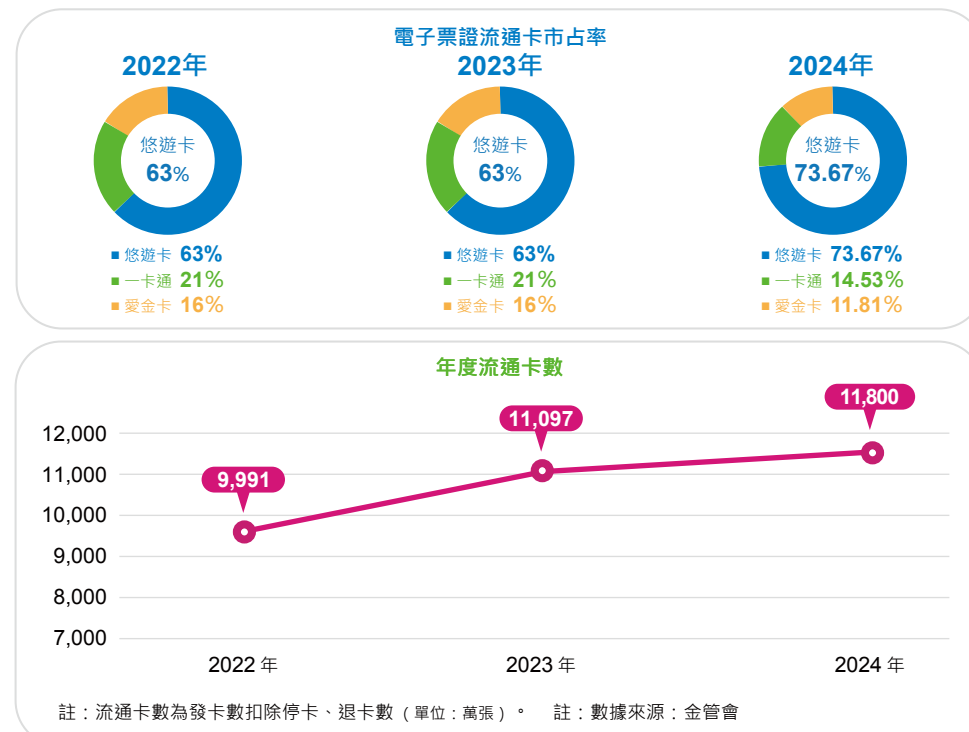
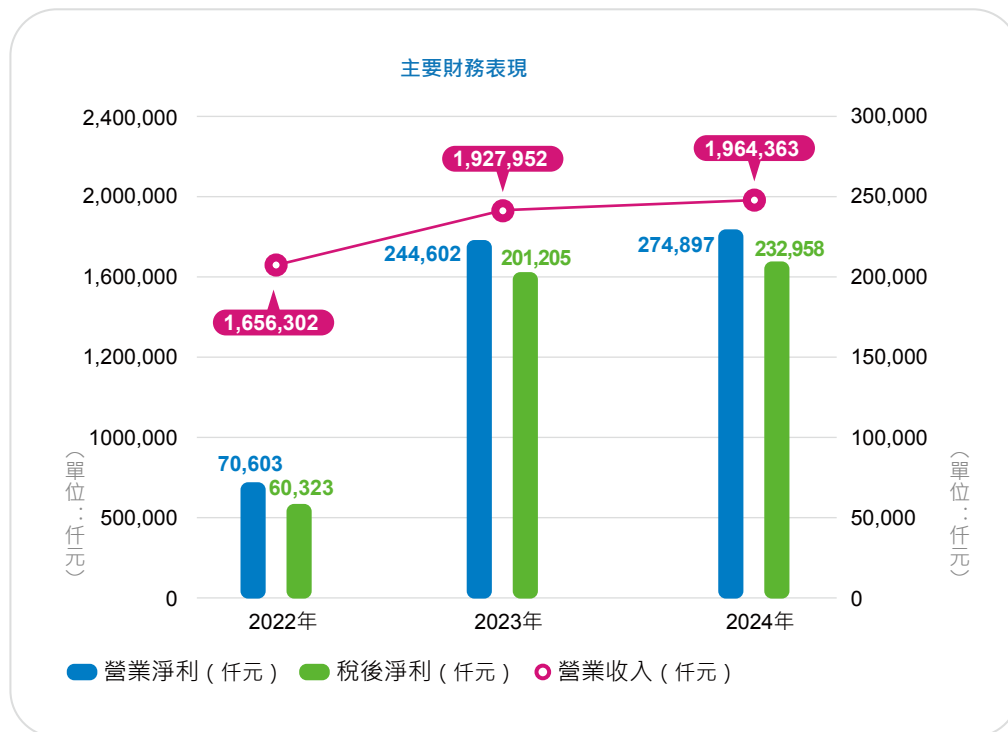
持續以「一卡一付」為核心，深化卡付整合應用，推動數位生活圈建構。2024年在交通與小額支付市場回溫下，營業收入達19.64億元、稅後淨利2.33億元，雙雙創新高。悠遊付交易金額年增36%，會員數突破335萬。面對多元支付競爭，持續強化產品創新與通路拓展，推動卡付互補、會員經營、智慧加值與API整合，擴大跨場域應用，亦積極向日常支付生態圈邁進，鞏固營收基礎，強化長期競爭力與永續發展潛能。



1-5.1 財務表現與經濟影響

2024年，悠遊卡公司整體營運穩健成長，財務結構持續優化。營業收入與獲利雙雙提升，反映交通與零售支付需求回升，以及電子支付使用普及所帶來的動能。悠遊卡與悠遊付的發展策略相互帶動，帶來交易量、使用次數與市佔率的穩定擴張，進一步強化經濟貢獻與營運韌性。

財務表現概況



1-5.2提升營收與競爭力

市場拓展策略

悠遊卡公司持續推動TPASS 通勤月票、學生卡與敬老卡整合、觀光卡延伸及碳排通勤分析等差異化應用，擴大一卡一付於生活與永續領域的覆蓋力。悠遊付亦整合乘車碼、嗶乘車與多元繳費功能，強化日常支付優勢。因應2025年北捷等系統將開放Apple Pay與信用卡進出站，公司提前布局定期票與常客優惠方案、擴充福利型卡別與手機感應應用，穩健因應潛在市佔轉移風險，持續深化通勤與生活支付場域的綜合競爭力。

開源策略

拓展交易量

擴大TPASS 通勤月票、嗶乘車與乘車碼使用範圍，提升交通與小額支付交易量。

發卡收入成長

推造型卡、觀光卡與學生卡、企業識別卡，結合發卡收益與品牌聯名。

擴增應用場景

新增稅費、醫療、停車等生活繳費功能，帶動平台交易與服務收入。

跨領域數據應用

推出企業通勤碳排統計、交通支付數據分析與碳足跡推估服務，拓展數據商機。

觀光與地方合作

與地方合作發行主題卡，導入補助、觀光與在地場域應用。

節流策略

數位化提升效率

全面推動數位客服「嗶寶」、線上掛失、自助加值機等，降低人工作業與服務負擔。

平台整合

悠遊卡與悠遊付平台資料與系統整合，簡化維運與後台管理流程。

營運效率提升

將碳排資料自動化串接於App端，提供交通扣款即時推估，避免人工作業與外包計算支出。

資安整合防護

採用同一資安架構覆蓋交通支付與電子支付系統，統一維護與演練制度，節省重複投資。

自建產品開發能量

內部開發加值機、嗶乘車與乘車碼功能，節省委外開發費用與轉授權支出。

財務成長的社會貢獻

悠遊卡公司認為，穩健的財務成長不僅是營運成果的體現，更應成為回饋社會、支持國家與照顧員工的基礎。2024年，公司透過營收成長推動多項正向貢獻，體現「盈餘共好」的企業責任。

財務指標 納稅與 社會責任

7,918 萬元

本年度依據規定繳納各項稅金，依規定履行義務，確保合規經營與在地貢獻，落實企業對國家財政與社會制度的支持。

財務指標 在地合作

3.35 億元

公司採取100%在地採購策略，支持本地產業發展並降低供應鏈風險。



第二站 創新月台

日常創新的載體。從研發技術、無現支付到生活應用拓展，悠遊卡以科技驅動多元應用，實踐智慧移動願景，讓創新走入城市每一個角落。

2-1 研發創新與技術突破

2-2 悠遊創新 落地生活

2-3 城市日常 悠遊萬用

2-4 支付無界 無現美好

2-5 多元卡片 萬象關懷

2-1 研發創新與技術突破

重大主題：創新與研發

政策

本公司依據《系統開發與維護管理規範》及金管會《電子支付機構管理條例》等制度，推動創新研發流程制度化，涵蓋新產品提案、技術可行性評估、跨部門整合、測試驗證及上線維運管理。創新項目涵蓋卡片功能、數位平台、支付系統及ESG相關應用，並設置跨部門專案管理機制統一規劃推進。

承諾

承諾持續以用戶體驗與市場需求為導向，積極推動創新應用研發，擴展一卡一付應用場域，並導入減碳數據技術、行動支付功能、多元數位服務等創新成果，以鞏固交通支付主場優勢並建構綠色、智慧、永續的生活生態圈。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 每年推出具商業應用潛力的新產品或功能 ≥ 3項。
- App功能年度優化次數 ≥ 6次（含UX流程、加值功能、API）。
- 每年完成用戶回饋導向之系統改善案 ≥ 5件。
- 累計導入ESG創新應用 ≥ 3項（如交通減碳、社福整合、數位綠點）。

中長期目標（3年以上）：

- 強化核心票證與電子支付技術研發，拓展智慧交通與數位生活服務的整合能力。
- 積極推動資料應用創新，提升服務個人化與平台價值。
- 深化與產官學界合作，厚植創新技術實力與應用拓展能力，提升品牌可信賴形象。

責任

開發部門與資訊服務部負責平台功能開發與創新系統整合；系統部門及安控部門負責系統維運建置及資訊安全；企劃室負責創新方向規劃與跨部門協調；商品部門負責新產品設計與市場驗證；數據應用部負責創新應用分析與系統後測；管理階層定期檢視開發進度與成果。

資源

- 人力資源：配置開發工程師、測試人員、UI/UX設計與專案管理人員
- 財務資源：編列開發與創新相關專案費用。
- 技術資源：使用API、SDK模組、資安驗證工具、MarTech行為分析平台等。

性的 管理 方針 有效 的 評 核 機 制

- 擬定並執行年度研發計畫，聚焦票證、支付、平台等核心技術與應用優化。
- 定期統計專案投入（如經費、技術人力占比）與產出（如功能升級次數、系統改善項目）。
- 執行專案成果內部報告與效益回顧，促進知識傳承與精進機會。
- 檢視產品應用導入情形與使用者反饋，優化使用體驗與服務整合性。
- 視重大專案成果或產品應用，定期向經營團隊或董事會報告，以強化監督與資源協調。

評 核 結 果 管 理 方 針

- 2024年共推出新功能5項，包括加值服務、生活繳費平台、交通碳足跡查詢功能等。
- App功能優化完成6次，含NFC加值流程與發票整合設計。
- 創新應用成果包含「減碳存摺」、「午餐兌換服務平台」、「公共運輸定期票」，累計導入3項ESG創新應用。
- 專案開發預算執行率達97%，專案進度均依時程完成。
- 相關成果已揭露於年度永續報告書。

溝 通 管 道

提供24小時客服專線、LINE官方帳號、AI智能客服平台

2-1.1 技術創新賦能

悠遊卡公司以「一卡一付」為核心，持續投入產品設計、平台建構與資料應用的研發能量，並推動跨域整合與政策協作，落實技術創新與實務應用的雙軌推進。

產品與平台研發佈局

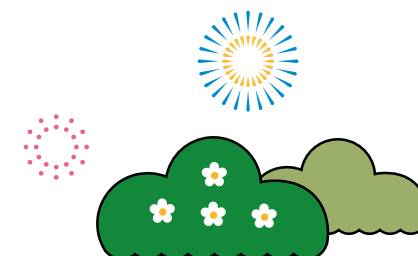
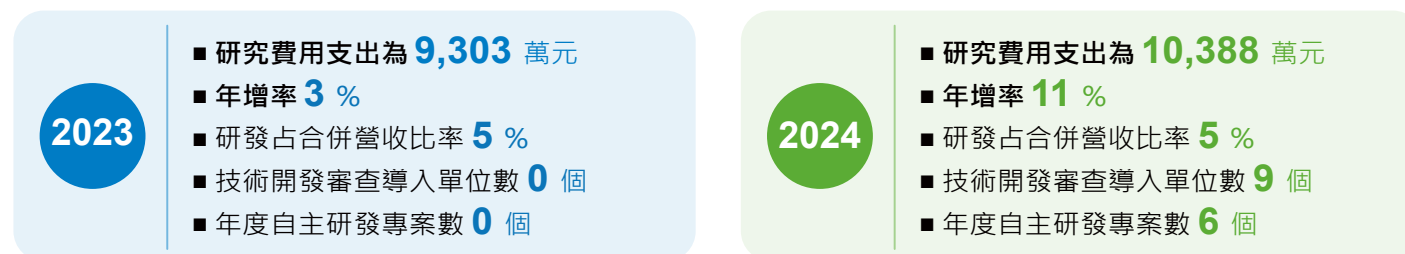
依循交通支付、日常生活、社福識別、跨境應用與資料服務五大策略面向，持續推出具系統整合力與場景延展性的創新應用。以下為五大應用場域所對應之具體產品與平台建構概況：



研發投入與產學合作

悠遊卡公司設有專責系統開發與資安研發部門，持續優化App、API、票卡後台與終端整合。並參與政府智慧交通與碳足跡專案，攜手學界與第三方機構推動票證模組研發與碳排演算法優化，強化技術連結政策落地。

歷年研發支出



研發成果轉化

研發成果包括獲獎的悠遊卡加值機、全球首套BSI驗證碳排統計系統、穿戴式悠遊卡產品（如小米行動悠遊卡）、跨境支付服務與各類SuperCard延伸應用，皆成功落地。

專案類型	技術來源	是否合作開發	是否技術轉化	成果應用階段	商業化狀況
票卡資料驗證平台	自主研發	否	是	已全面導入	內部運用
碳排統計模型	與政府合作	是	是	已啟用並進行優化	政府專案採用
小米行動悠遊卡	與手機廠合作	是	是	2024年正式商轉	市場商品化
悠遊卡加值機系統	自主研發	否	是	已在交通場域部署	營收來源之一
觀光卡整合平台	與地方政府合作	是	是	持續拓展至多縣市	提升政策合作量能

公司每年持續投入逾千萬元以上研發經費，專注於票證技術模組、行動支付SDK、資安平台與碳排數據應用等領域，研發支出占比逐年提升，並推動至少5項以上技術成果轉化至實際產品與場域中。研發成果除成為收入貢獻來源外，更支援政府政策、企業ESG揭露與市民生活便利性提升。



2-2悠遊創新 落地生活

亮點服務與產品資料

2024年多項創新服務已正式落地並進入實用階段，不僅提升市民日常便利性，更積極回應永續與公共價值需求，建構「一卡一付」的智慧生活全場景應用。

創新應用實踐

創新場域 × 悠遊日常

悠遊卡不再只是搭大眾運輸的工具，它已走進日常每一個角落。這些創新場域的應用，讓悠遊卡悄悄成為每個人生活中最熟悉的默契，不需打開App，不需排隊等待，只需感應一秒，生活就此啟動。

- 珍奶機器人、自助點餐機、蛋糕販賣機、娃娃機
- 無人商店、機車加油島、環保回收機、公益彩券販售機

無現金大學 × 校園生活

從校門口到自習室，從洗衣房到冷氣電錶，悠遊卡也成了學生們最常攜帶的「生活卡」。

目前已有10所大學加入，包括清華、中正、淡江、逢甲等。真正實現一卡走遍校園的無現金生活。

- 數位學生證悠遊卡可用於：餐廳付款、宿舍冷氣計費、洗衣機啟動、門禁感應、圖書館借還、行政費用繳納
- 強化校園內無現金體驗，提升生活便利性並減少現金交易



手機票證 × 載具整合應用

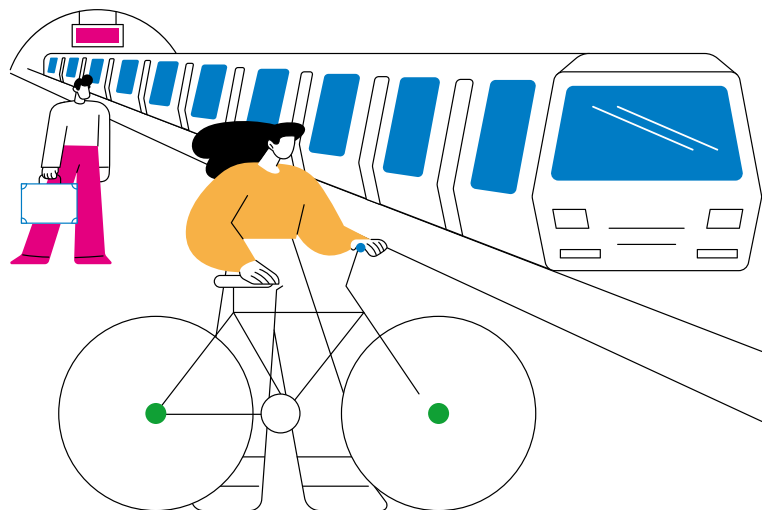
與多家電信業者及Samsung合作推出手機票證服務，將悠遊卡功能整合於SIM卡與Samsung Wallet中，讓Android手機可直接感應搭乘交通工具或進行小額付款。此類整合載具為特定族群提供便利的行動支付選項，並探索多元感應應用的可能性。

SuperCard × 悠遊卡加值機 × 悠遊付

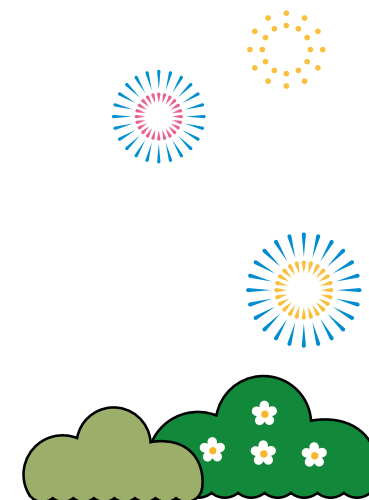
升級版「超級悠遊卡 (SuperCard)」是悠遊卡公司結合票證應用與行動管理所推出的重要創新產品。此卡支援單筆消費上限達新台幣10,000元，滿足日常通勤、交通補助與大型消費等多元需求，亦可搭配悠遊付App實現票卡的即時自主管理。用戶無需至實體據點，即可透過悠遊付App內建的「悠遊卡加值機」功能完成：

- 從悠遊付帳戶直接加值至SuperCard
- 線上購買TPASS通勤月票
- 查詢卡片餘額與最近12筆扣款交易
- 設定卡片記名、掛失與其他卡片管理操作

在數位學生證應用方面，2024年台北市、桃園市與金門縣已導入SuperCard作為學生證載具，學生可感應搭乘捷運、公車、YouBike與校車，亦支援TPASS通勤月票購買與扣款，日常通勤更便利。卡片同時整合政府與校方提供的交通與餐食補助，點數可直接匯入卡內，自動折抵消費，簡化行政流程。家長也可透過悠遊付App遠端加值，省去臨櫃不便，兼顧金錢管理與安全。SuperCard支援記名、掛失與補發機制，提升學生日常使用的保障。此應用模式不僅減輕校方管理負擔，更提供家長與學生更高的數位自主性，體現悠遊卡公司在教育數位轉型與社會服務上的具體貢獻。



小米行動悠遊卡



與小米合作推出「小米行動悠遊卡」，支援NFC手機與手環感應搭乘與支付，無需解鎖即可交易，提供直覺便捷的行動支付體驗。2024年累計發卡25,031張，拓展票證於穿戴裝置的應用場景。

悠遊卡 × 跨境應用 | 拓展國際連結

自2022年起，悠遊卡公司啟動跨境應用，率先於日本琉球提供消費與加值服務。2024年積極參與TWQR專案，預計2026年啟動日韓掃碼支付，並與韓國樂天集團評估票證與交通整合合作，擴大亞洲數位支付連結，展現前瞻實踐力。

沖繩在地知名特約機構

美海水族館、JUMBO STEAK、坂下水產、串角餐廳

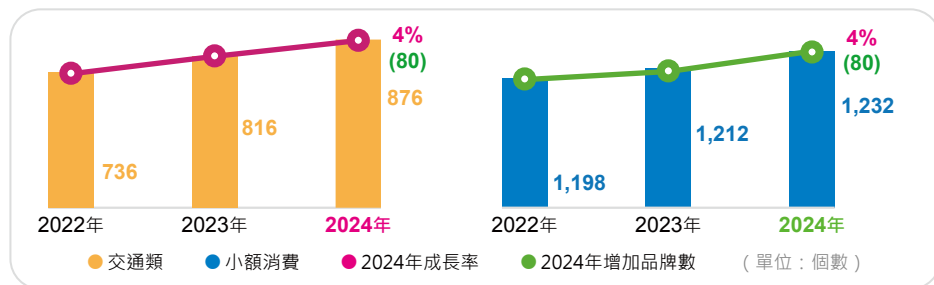
悠遊卡公司在2024年推動的每一項創新，背後不只是技術的演進，更是對每一位使用者生活細節的用心回應。無論是通勤時的一聲「嗶」、校園裡的嗶卡通行，或是手機上的即時加值與海外旅行中的跨境消費，每個創新都是為了讓生活更輕盈、選擇更自由。

我們相信，真正的創新，不應只是功能的堆疊，而是來自對用戶需求的理解與陪伴。在這個多元支付與智慧生活交織的時代，悠遊卡公司持續以「一卡一付」為核心，專注於整合技術與體驗，打造跨場域、跨載具、跨族群的無縫服務。未來，我們將帶著這份對生活的理解與對便利的承諾，持續深化創新，讓每一次「嗶」的聲音，都成為你我日常中最安心的連結。

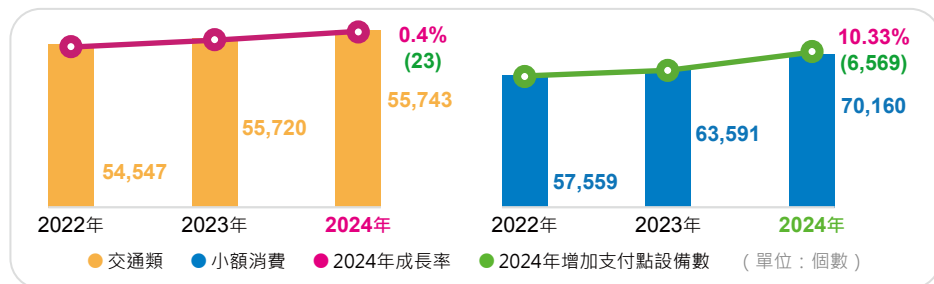
2-3 城市日常 悠遊萬用

悠遊卡不只是搭乘交通運具的工具，更是日常生活的城市小夥伴。2024年新增逾萬個支付設備，深入校園、醫療、市場與生活繳費等場域，實踐「一卡在手，生活即通行」的承諾。悠遊卡正以最安靜的方式，改變城市的日常節奏。

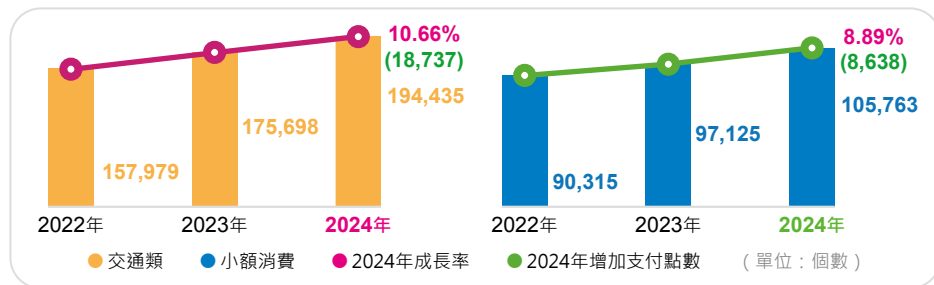
悠遊卡通路品牌數



悠遊卡支付點設備數



悠遊卡支付點數



年度悠遊卡增加之使用範圍如下：

「嗶」卡樂悠遊 商圈與微型商店

- 新增**2,483**處商圈與微型店支付點
- 拓展連鎖餐飲與百貨場域（如貴族世家、IKEA、唐吉軻德等）
- 協助雙北傳統市場推動無現金支付

「嗶」卡暢通行 交通運輸

- 交通場域新增**16,133**處支付點
- 可使用悠遊卡支付的計程車支援數量新增**2,604**輛
- 停車場新增**2,671**處悠遊卡支付點

「嗶」卡購便利 連鎖商店與無人化設施

- 中小型連鎖商店新增**3,359**處支付點
- 無人化設備新增**75**處支付點（含販賣機、物流櫃）

「嗶」卡守健康 醫療保險

- 於**11**處醫療機構導入悠遊卡支付，如奇美醫院、台北動保處

「嗶」卡繳規費 生活繳費

- 於政府下轄機關圖書館設置**15**處支付點
- 於**24**處大專院校校區設立使用站點

2024年，悠遊卡的佈點已達全國近50萬個支付場景，不僅涵蓋交通與零售，更深入教育、醫療與地方服務，真正實現「一卡在手，城市隨行」的願景。

2-4支付無界 無現美好

悠遊付自2020年推出，結合悠遊卡交通優勢，拓展至繳費、購票、補助、轉帳等多元場景。2024年已成為許多民眾日常習慣的一部分，從超商結帳到繳交學費、日常轉帳，皆可一機完成，讓支付變得更直覺便利。

我們相信，支付從來不是冷冰冰的動作，而是便利、信任與生活溫度的縮影。悠遊付，正在默默將「無現金的美好」推進每個人的掌心。

場域	場景	應用實績
 商圈生活應用場域	悠遊付深耕民生商圈與大型連鎖場域，從超商、超市、餐飲、藥妝到文創活動、展覽票券，讓民眾在各式場景中皆可安心使用。	▪ 便利商店、量販超市、藥妝 (IKEA、杏一醫療用品、三友藥妝 Tomod's) ▪ 飲料、餐廳 (王品集團、可不可熟成紅茶等) ▪ 活動展演 (市集、市府活動、市民服務)
 交通移動應用	搭配「嗶乘車」與「乘車碼」，悠遊付不只可支付交通費用，還整合 TPASS 通勤月票購買與紀錄查詢，打造行動化通勤新體驗。	▪ 支援 YouBike、公車、捷運、國光、台中捷運等 ▪ 乘車碼已導入「台灣好行」等路線 ▪ 嗶乘車功能搭配記名學生票、TPASS 通勤月票綁定
 線上支付應用	悠遊付打造以親子、家庭、社福、電商為主軸的線上支付應用，成為市民日常數位生活的一部分。	▪ 合作對象：博客來、KKBOX、慈濟、保誠人壽等 ▪ 支援類型：訂票、旅遊保險、捐款、親子服務
 學校與政府場域	與超過 2,000 所學校合作，提供線上繳費平台；也與多縣市合作導入市政稅費、補助金發放、社福點數等公共支付項目。	▪ 學費、學雜費繳費平台 (與台銀合作) ▪ 市政補助金整合入悠遊付帳戶 (如敬老點數)

悠遊付年度營運成果



- 交易金額：108.3億元
- 帳戶間轉移金額：5.9億元
- 交易筆數：5,100萬筆
- 會員排名數：第 4 名
- 會員人數：335萬人
- Apple Store 評分：4.8
- 支付點：33,295個
- 電商：25家
- 嗶乘車趟次：582萬次
- 台北市民服務項目：59項
- 平均月活躍用戶數：127萬戶
- Google Store 評分：4.2

註1: 統計資料至2024年12月31日止

註2: 平均月活躍用戶數指當月最後一天往回推算30天內的不重複使用者數



悠遊付四大平台生態圈

親子關係

- 建立家庭成員關係
- 簡化交通費及零用金等各種轉帳過程
- 掌控家庭財務支出
- 探索更多親子應用場景



生活繳費

- 建立自動繳費機制
- 擴大繳費選項與領域
- 利用繳費數據推動商業機會



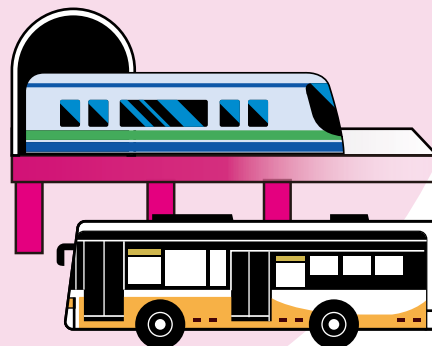
電子商務

- 針對不同群組深化市場策略
- 靈活調整商業模式
- 建立健全的風險管理系統，確保交易安全



哩程經濟

- 緊密連結交通旅程的實體生活場景與消費
- 透過減碳活動增強用戶黏著度
- 以線下驅動線上服務需求



歡迎您至悠遊付官網了解更多功能與好康優惠

2-5多元卡片 萬象關懷

一卡連心・照顧全齡族群的生活需求

悠遊卡不只是支付工具，更是照顧全齡族群的數位入口。2024年持續與各縣市合作，推動敬老卡、愛心卡、陪伴卡、市民卡與學生卡等多元卡種，整合交通、補助、借書與繳費服務，讓不同年齡與處境者皆能享有便利、平權的公共服務體驗。

「一卡在手，關懷同步」，讓城市政策真正貼近每個人的生活。

卡種	功能說明	主要應用場域 / 政策措施	社會效益關聯
敬老卡	為65歲以上市民設計，享交通點數補助。	台北市提供每月480點；2024年配合重陽節發放1,500元儲值金；合作11大連鎖通路提供敬老卡優惠。	協助長者持卡參與生活消費，提升數位金融參與與福利可及性。
愛心卡	身心障礙者專用卡，搭配每月補助與點字辨識設計。	台北市每月補助480點；設有截角與點字貼紙協助識別。	提升身障者生活自主性與交通便利性。
愛心陪伴卡	提供身障者陪伴人使用，緊接愛心卡後使用可享半價優惠。	僅限與愛心卡一同使用，提供陪伴角色必要支持。	鼓勵照護支持系統參與，提升整體照護體驗與公平性。
縣市民卡 / 社福卡	結合交通、小額消費、圖書借閱等多功能。	已於新北、基隆、桃園、新竹、花蓮、南投、苗栗、連江、金門等地推動。	擴大市政服務整合，提升居民生活便利與地方認同感。
學生證悠遊卡	數位學生證，為學校多功能載具，支援無現金生活與校園繳費功能。提供弱勢學童兌換餐點。	支援繳學費、冷氣電費、洗衣機費、借書、餐廳、夜間照明等場景。可在指定超商使用，兌換餐點。	提升學生數位素養、生活效率與校園管理便利；降低行政成本。
一生好運卡	為孕婦提供搭乘計程車補助。	與桃園市政府合作推行。	保障孕婦交通安全與便利，滿足產檢、產後回診、嬰兒預防保健醫療等乘車需求，營造友善的生養環境，實現數位公共政策接軌。

共構城市照顧力 | 國策落地的數位推手

悠遊卡公司長期協助政府推動交通、社福與教育政策，透過智慧票證與數位平台，促進政策快速落地與有效追蹤。從學生卡延伸至午餐兌換服務平台，再到孕婦交通補助整合應用，成為國策落實的數位推手，亦是城市照顧力的重要延伸。

生生喝鮮奶：讓每一份營養，準時送達孩子手中

協助台北市政府推動「生生喝鮮奶」政策，整合18.4萬名學生卡與四大超商、全聯福利中心、美廉社、統康超市逾萬門市，建置自動核銷平台，解決營養補助落實率低與行政成本高等問題。並持續支援苗栗、台中、雲林等縣市的午餐兌換服務平台，實現一卡領餐、家長即時查詢、學校即時掌握，展現數位治理、教育公平與節能減碳三重效益。

孕婦交通補助專案：讓交通照護有感、政策更溫暖

悠遊卡公司陸續與各地市政府合作，設計推出桃園「一生好運卡」與南投「好彩投好孕卡」，整合SuperCard感應功能、悠遊付加值管理、計程車合作補助與通路優惠兌換，打造完整孕婦照顧交通解方。

我們已經並非僅是票證技術供應者，更已是國家政策落地的數位中介平台。本年度，透過跨系統整合能力、高度彈性與即時管理機制，成功將多項中央與地方政府政策轉化為民眾日常可用、可感、可信的服務，不僅提升施政效能，也展現實際貼近市民的「企業×政府×市民」共構城市照顧力。

「安心午餐券」兌餐服務

核心對象：弱勢學童

數位服務內容：午餐兌換

- 兌換次數：**308,781**次
- 參與學校數：**310**家
- 受益兒童數：**12,000**位
- 合作店家：**1,774**家

「幸福飽胃站」兌餐服務

核心對象：弱勢學童

數位服務內容：午餐兌換

- 兌換次數：**86,840**次
- 參與學校數：**171**家
- 受益兒童數：**3,300**位
- 合作店家：**270**家

一生好運卡交通補助

核心對象：懷孕婦女

數位服務內容：專屬卡 + 計程車

單趟最高補助**250**點 (相當於250元)

總補助**9,000**點

- 總發卡數：約**12,000**張
- 交易筆數：**203,357**筆
- 使用點數：**37,454,803**點

好彩投好孕卡交通補助

2024年計畫於2025年落地執行

核心對象：懷孕婦女

數位服務內容：專屬卡 + 計程車

單趟最高補助**250**點 (相當於250元)

總補助**5,000**點

整合**6**大藥妝優惠通路



第三站 氣候應變站

邁向淨零的起步。從能源效率、節能措施到氣候揭露，悠遊卡以具體行動回應環境挑戰，逐步落實低碳營運與對地球永續的責任。

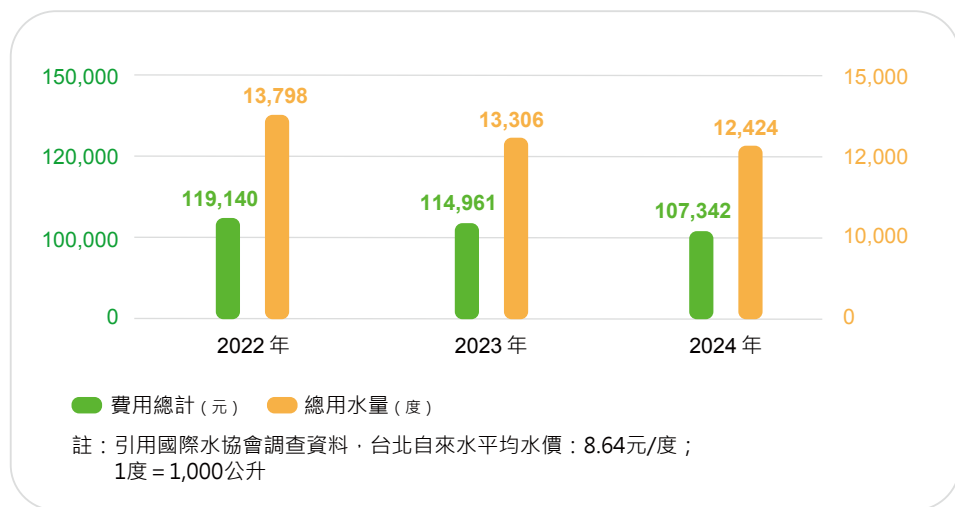
3-1 能源與環境管理

3-2 氣候變遷應對與揭露

3-1 能源與環境管理

在氣候變遷成為日常課題的今天，悠遊卡公司以「數位 × 綠色」為雙軸策略，從節能減碳、綠色採購到內部管理優化，逐步建構環境管理機制。雖不製造產品，我們仍重視每一度電、每一次感應的環境責任。同時透過產品創新與政策合作，推動智慧交通與低碳生活，讓每一個小行動，成為淨零未來的確實一步。

3-1.1 水資源管理



3-1.2 廢棄物減量與資源循環

在廢棄物管理方面，悠遊卡公司遵循《南港軟體工業園區一般事業廢棄物清理辦法》與ISO 14001精神，持續推動「減量、分類、回收再利用」的綠色營運原則。2024年本公司持續透過無紙化辦公、電子簽核、雙面列印與綠色採購等措施，提升資源使用效率，降低碳足跡與耗材浪費。同時，公司亦關注資源再生與共享，針對汰換設備持續評估再利用與捐贈可行性，並與教育與公益機構合作，延長設備壽命、減少電子廢棄物，實踐平台型企業的社會責任與資源共好。

設備類型	2022	2023	2024	歷年累計數量
LCD 螢幕 (台)	0	70	0	70
筆記型電腦 (台)	0	42	0	42
桌上型電腦 (台)	53	47	0	100
其他 (磁帶機、伺服器 etc) (台)	49	176	0	225
賀眾落地式飲水機 (台)	0	0	2	2



循環悠遊 × 廢卡再製

悠遊卡公司落實產品全生命週期管理，針對毀損、退用或到期的卡片，依據《票卡報廢處理程序》進行分類處理，並依卡片狀態區分為「報廢」與「再製」兩類。功能保存良好的退卡，經檢驗後可再製為「觀光用途悠遊卡」或作為合作活動專用票卡，延續產品生命並減少廢棄物產生；而不符合使用條件者，則由專人進行監毀處理，以保障資料安全與環保合規。2024年，悠遊卡公司成功再製約7.5萬張卡片，用於交通、觀光套票與市政行銷用途，實踐卡片再利用的循環目標。再製卡可於使用期限內不限次數搭乘台北捷運、公車與5條「台灣好行」觀光路線，發揮實用性與社會價值雙效益。

新卡採購

永續作為

新卡採購全面符合悠遊卡公司品質驗證標準，100%主要票卡供應商已通過ISO 14001環境管理系統驗證。公司定期執行實地查核，確認事故預防、資安應變與通報機制等管理措施落實。新卡採購流程：需求單位>採購詢比議價>下單>製作>交貨>驗收>付款。

2022

- 連續3年度在地採購、實地稽核比例皆達**100%**
- 2022年共稽核**14**家票卡供應商及銀行，合格率**100%**

2023

- 連續4年度在地採購、實地查核比例皆達**100%**
- 2023年共稽核**14**家票卡供應商及銀行，合格率**100%**

2024

- 連續5年度在地採購、實地查核比例皆達**100%**
- 2024年共稽核**14**家票卡供應商及銀行，合格率**100%**

新卡品質檢驗

永續作為

安全控管部品質驗證科實驗室：確保票卡交易功能的正確性與完整性，以及帳務處理的正確性。

2022

- 年度抽測卡片數量**134,763**張
- 合格率**82.7%**

2023

- 年度抽測卡片數量**170,859**張
- 合格率**93.5%**

2024

- 年度抽測卡片數量**179,175**張
- 合格率**96.23%**

卡片銷售

永續作為

消費卡：發行具紀念性以及造型化的悠遊卡，展現悠遊卡公司獨特創意，以及電信悠遊卡與Samsung Pay悠遊卡。
業務卡：與企業、縣市政府及學校合作，發行企業會員卡、縣市民卡、社福卡及學生證悠遊卡。
制式版面：以悠遊卡公司企業識別或企業公仔為主題發行之卡面，採常年方式銷售。

2022

- 截至2022年底累計發卡量達**1.38**億張
- 消費卡發行量約**257**萬張
- 業務卡發行量達**231**萬張
- 制式版面約**46**萬張

2023

- 截至2023年底累計發卡量達**1.52**億張
- 消費卡發行量約**401**萬張
- 業務卡發行量達**246**萬張
- 制式版面約**73**萬張

2024

- 截至2024年底累計發卡量達**1.67**億張
- 消費卡發行量約**360**萬張
- 業務卡發行量達**248**萬張
- 制式版面約**34**萬張

退卡檢驗分析

永續作為

針對客戶退卡進行檢驗分析，交由客服人員進行問題排除，並溯源至前端提供票卡供應商，排除類似情形再次發生。

2022

- **94%** 為仍正常可使用之卡片
- **5.2%** 為票卡電子電路問題
- **改善措施**：持續強化新卡品質檢驗

2023

- **14%** 為仍正常可使用之卡片
- **77.2%** 為票卡電子電路問題
- **改善措施**：持續強化新卡品質檢驗

2024

- **72%** 為仍正常可使用之卡片
- **34%** 為票卡電子電路問題
- **改善措施**：持續強化新卡品質檢驗

票卡報廢或再製

永續作為

報廢：透過退卡程序執行報廢註記作業，並由財會人員或會計師派員監毀。

再製：功能保存情形良好之退卡，經再製後做為觀光用途的悠遊套票卡。

2022

- 2022年度共有約 **5.6** 萬張悠遊卡再製，重複再利用，實踐永續價值。

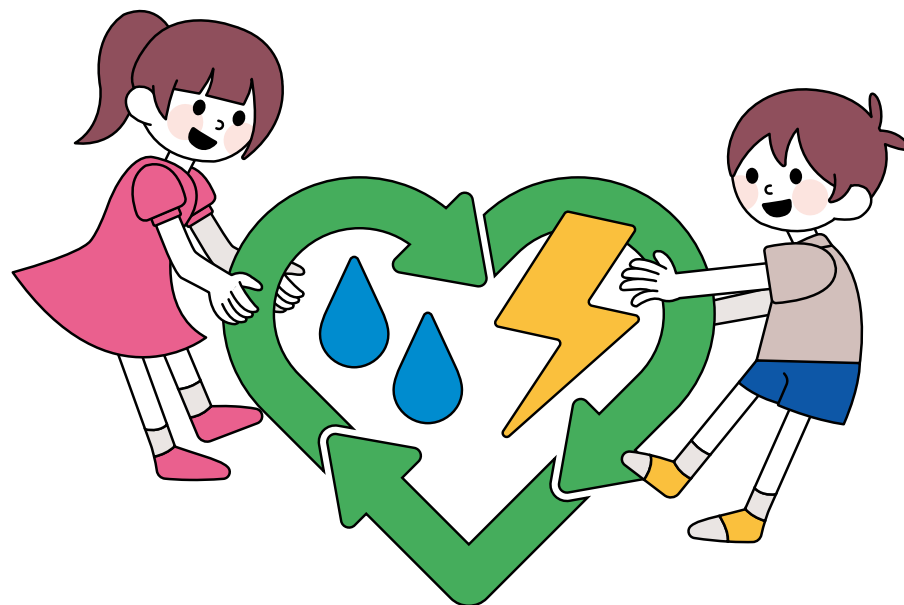
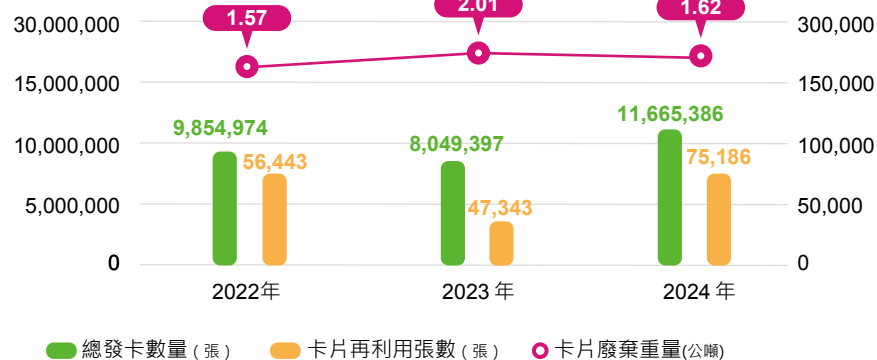
2023

- 2023年度共有約 **4.7** 萬張悠遊卡再製，重複再利用，實踐永續價值。

2024

- 2024年度共有約 **7.5** 萬張悠遊卡再製，重複再利用，實踐永續價值。

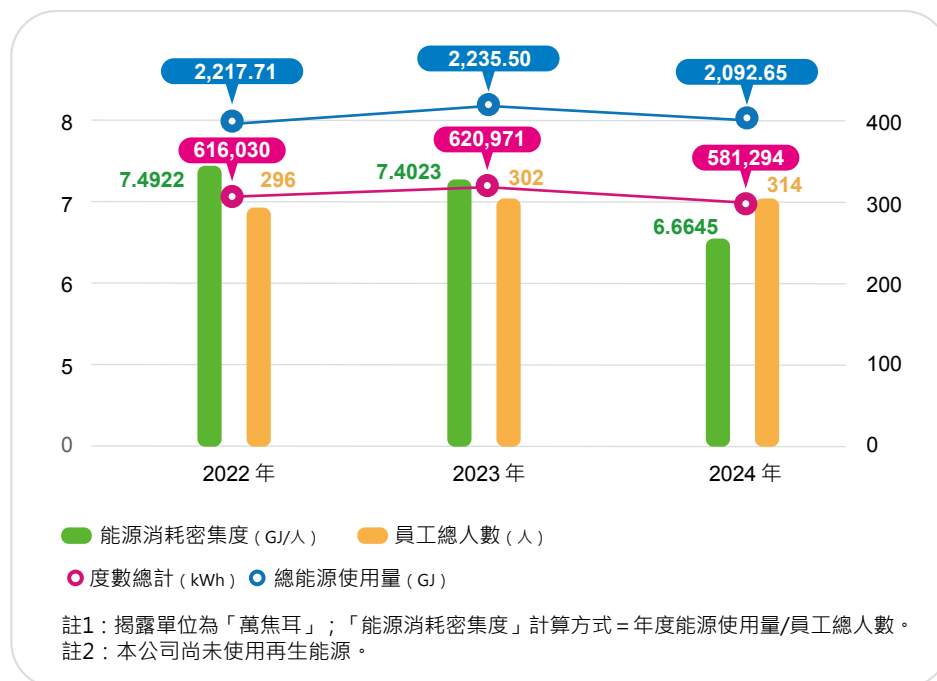
歷年卡片回收再利用成效



3-1.3 能源效率提升

2024年，悠遊卡公司持續提升能源使用效率，針對辦公室與機房推動節能設備汰換與優化。主要措施包括導入具節能標章設備、空調定保、感應照明與設備自動休眠等，並於交通端優先選用油電混合車。亦透過內部宣導與ESG倡議，強化員工節能減碳意識，打造高效低排的數位營運文化。

歷年能源使用情形



3-2 氣候變遷應對與揭露

面對氣候變遷帶來的營運風險與轉型契機，悠遊卡公司參考TCFD（氣候相關財務揭露）四大核心架構，逐步建立氣候治理與資訊揭露機制，整合風險評估、策略規劃與行動目標，邁向永續韌性與淨零轉型。

治理

依框架規範，治理階層負責監督氣候相關風險與機會，管理階層則規劃並推動執行，並定期回報進展。

策略

評估短中長期氣候相關轉型、實體風險及對財務、營運的衝擊，納入氣候政策變化與營運策略調整依據。

風險管理

辨識風險流程，並提出整合涵蓋營運、品牌與供應鏈的調適與減緩措施。

指標與目標

揭露溫室氣體盤查結果，設定碳減量目標與減量計劃與其他相關氣候目標。

治理

悠遊卡公司正逐步將氣候變遷議題納入風險治理體系，並由高階主管關注掌握氣候相關風險與機會的管理方向與推動進展。公司亦持續規劃相關之辨識、評估與應對行動，未來將逐步建立機制以強化治理透明度並提升營運韌性。

策略

面對氣候變遷可能帶來的實體與轉型風險，悠遊卡公司於本年度首次參考TCFD架構初步辨識短、中、長期潛在風險與機會，並嘗試評估其對營運、財務與策略之潛在影響。目前公司正逐步建立相關內部認知與因應方向，並透過TPASS通勤月票、「我的減碳存摺」及「企業員工通勤碳排統計」服務等早期階段措施，初步探索低碳轉型趨勢下的潛在應用與發展機會。未來視實際推動情形，持續檢討與強化管理作法，逐步建立更完善的氣候風險應對能力。

預期影響公司展望之氣候相關風險與機會之時間區間：

短期

1-2年

作為 TCFD 揭露的第一年，企業優先聚焦於基礎氣候風險管理，透過數據蒐集、內部能力建構與營運優化，建立企業因應氣候變遷的基礎能力。

中期

2-5年

在短期基礎建構後，將進一步深化氣候風險管理，並加強供應鏈與能源管理，以應對低碳轉型帶來的市場挑戰與機會。

長期

5年以上

長期策略著重提升氣候韌性、發展低碳轉型技術，並投資氣候韌性基礎設施，強化抗災能力，降低極端氣候對營運潛在衝擊，確保企業未來全球淨零趨勢下維持競爭力。

風險衝擊鑑別

本公司所辨認之可合理預期將影響個體展望之氣候相關風險，以及可能影響之時間區間如下表：

項目	風險種類	風險說明	受衝擊的利害關係人							
			員工	客戶	供應商	股東/投資人	政府機構	公益團體	合作夥伴	媒體
極端氣候事件	實體 / 立即性	颱風、豪雨等天候異常導致交通中斷，影響悠遊卡在大眾運輸場域的使用頻率與交易金額	●	●		●	●		●	
氣候長期變化	實體 / 長期性	氣候變遷導致的生活型態改變（如遠距工作普及）可能降低大眾運輸使用頻率，影響悠遊卡在交通場域的營收基礎	●	●		●	●		●	
環保法規壓力	轉型 / 法規政策	若政府強化ESG揭露要求，悠遊卡公司需投入成本盤查員工通勤與交通碳足跡並更新系統，增加合規壓力	●		●	●	●		●	
市場轉向低碳產品	轉型 / 市場	綠色通勤或低碳支付偏好上升，若無對應服務可能降低使用者黏著度與市場競爭力	●	●	●	●	●		●	●
綠色技術更新壓力	轉型 / 技術	雖已推出「電子票證溫室氣體盤查管理系統」，但若無法建立更多場景化應用（如企業碳帳戶串接、學校通勤分析、碳足跡回饋制），將無法從政策導向逐步轉化為實際營收與市場機會。	●	●	●	●	●	●	●	●

註：客戶包含持卡大眾、交通/消費通路業者、縣市政府、各級學校、電信業者、企業等；供應商包含技術合作方

機會衝擊鑑別

本公司所辨認之可合理預期將影響個體展望之氣候相關機會，以及可能影響之時間區間如下表：

項目	機會種類	機會說明	受衝擊的利害關係人							
			員工	客戶	供應商	股東/投資人	政府機構	公益團體	合作夥伴	媒體
交通旅程碳足跡服務市場成長	市場	企業面臨ESG揭露與通勤碳排要求，對交通碳足跡統計工具需求提升，悠遊卡的碳盤查系統與BSI認證具市場領先優勢。	●	●	●	●	●		●	●
低碳生活偏好帶動綠色支付需求	市場	隨綠色金融及個人碳帳戶推動，具備碳足跡查詢、通勤記錄等功能的支付平台更具吸引力，悠遊付可擴大「我的減碳存摺」應用場景。	●	●		●	●		●	●
數據驅動ESG政策合作	產品 / 服務	政府推動綠色運輸、社福補貼電子化，需依賴具可量化碳足跡的支付工具作為執行平台，悠遊卡能成為減碳補貼數位化的關鍵協力者。	●	●	●	●	●	●	●	●
極端氣候導致大眾運輸需求上升	產品 / 服務	極端氣候（如熱浪、降雨）增加民眾對室內、公共運具依賴，有助提升悠遊卡在交通場域的使用頻率與交易量。	●	●		●	●		●	●
校園交通減碳計畫合作機會	市場	各縣市政府積極推動午餐兌換服務平台與通勤補助整合，悠遊卡結合學生證、支付與碳足跡功能，有利深化與教育局合作。		●			●	●	●	

註：客戶包含持卡大眾、交通/消費通路業者、縣市政府、各級學校、電信業者、企業等；供應商包含技術合作方



風險管理

本年度特別關注極端氣候、國際貿易限制與全球疫情等高風險議題，並透過相應管理措施與資源配置，提升營運韌性與應變能力。下表說明各項關鍵風險的因應策略與年度執行成果。

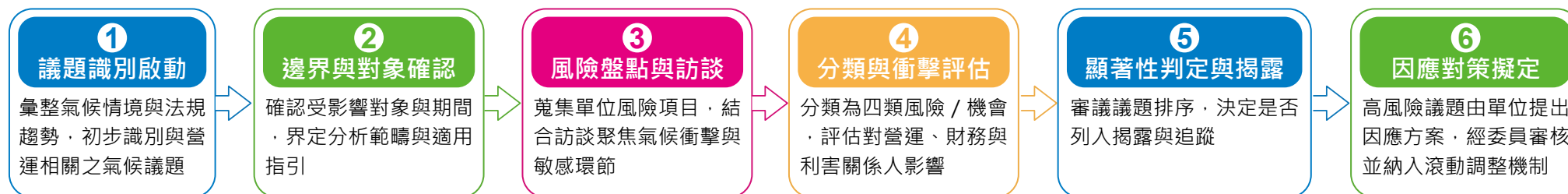
期程			風險主題	風險說明	財務影響	2024因應策略
短期	中期	長期				
●	●	●	極端氣候事件	颱風、豪雨等天候異常導致交通中斷，影響悠遊卡在大眾運輸場域的使用頻率與交易金額。	交易量波動增加，短期營收下滑，需承擔異常營運與客服支援成本	建立交通場域使用異常的預警機制，與交通單位合作提前通報；強化通訊備援與票卡備用機制，維持服務穩定性
		●	氣候長期變化	氣候變遷導致的生活型態改變（如遠距工作普及）可能降低大眾運輸使用頻率，影響悠遊卡在交通場域的營收基礎。	長期營收結構受影響，交通類收入比例下降	發展非交通場域應用（如零售支付、智慧生活服務）；推動多元支付擴充，降低對交通使用依賴度
	●	●	環保法規壓力	若政府強化ESG揭露要求，悠遊卡公司需投入成本盤查員工通勤與交通碳足跡並更新系統，增加合規壓力。	增加系統開發與揭露管理成本，短期研發支出上升	完成電子票證溫室氣體盤查管理系統與「碳報告 API」建置；主動因應碳費制度需求，納入中長期資訊策略規劃
	●	●	市場轉向低碳產品	綠色通勤或低碳支付偏好上升，若無對應服務可能降低使用者黏著度與市場競爭力。	用戶流失風險提高，品牌吸引力下降，市占率降低	強化「我的減碳存摺」功能與行銷；推動與ESG企業的通勤合作方案與員工碳帳戶串接服務
	●	●	綠色技術更新壓力	雖已推出電子票證溫室氣體盤查管理系統，但若無法建立更多場景化應用（如企業碳帳戶串接、學校通勤分析、碳足跡回饋制），將無法從政策導向逐步轉化為實際營收與市場機會。	投資報酬遞延，碳盤查服務無法變現，錯失策略合作機會	擴大交通碳盤查API串接場域（企業、學校、交通局）；導入場景化碳點回饋與企業永續績效連結機制

機會掌握

期程			機會主題	機會說明	財務影響	2024因應策略
短期	中期	長期				
●	●	●	交通旅程碳足跡服務市場成長	企業面臨ESG揭露與通勤碳排要求，對交通碳足跡統計工具需求提升，悠遊卡的碳盤查系統與BSI認證具市場領先優勢。	拓展政府與企業碳盤查委託合作案，帶動交通資料加值營收	擴大導入電子票證溫室氣體盤查管理系統，推出標準化API與企業服務方案；透過強化BSI驗證之信任行銷
	●	●	低碳生活偏好帶動綠色支付需求	隨綠色金融及個人碳帳戶推動，具備碳足跡查詢、通勤記錄等功能的支付平台更具吸引力，悠遊付可擴大「我的減碳存摺」應用場景。	增加綠色支付交易筆數，提升使用者活躍率與數位金融服務合作機會	優化「我的減碳存摺」介面與功能，與綠色金融業者探索碳帳戶合作應用
	●	●	數據驅動ESG政策合作	政府推動綠色運輸、社福補貼電子化，需依賴具可量化碳足跡的支付工具作為執行平台，悠遊卡能成為減碳補貼數位化的關鍵協力者。	擴展與公部門合作計畫數量與範圍，增加平台使用與穩定交易手續費收益	協助地方政府建置數位補助管理平台（如好孕專案），提升政策執行效率與數據可追溯性
●	●	●	極端氣候導致大眾運輸需求上升	極端氣候（如熱浪、降雨）增加民眾對室內、公共運具依賴，有助提升悠遊卡在交通場域的使用頻率與交易量。	增加公共交通刷卡交易量，長期帶動交通類通路營收成長	強化交通支付網絡備援與通訊穩定性；推動更多城市通勤整合方案（如TPASS通勤月票）
●	●	●	校園交通減碳計畫合作機會	各縣市政府積極推動學童營養午餐與通勤補助整合，悠遊卡結合學生證、支付與碳足跡功能，有利深化與教育局合作。	增加學校卡發卡收入、系統建置費用及資料授權收入	計劃2025年落地台北市「生生喝鮮奶」政策與案例經驗，向其他縣市推廣「午餐兌換服務平台」整合方案

風險/機會鑑別流程

首度導入TCFD架構，建立氣候風險與機會鑑別流程，結合產業趨勢、利害關係人觀點與內部盤點，初步辨識對營運具潛在影響的實體與轉型議題。流程涵蓋五大步驟，作為強化氣候治理與策略決策參考依據。



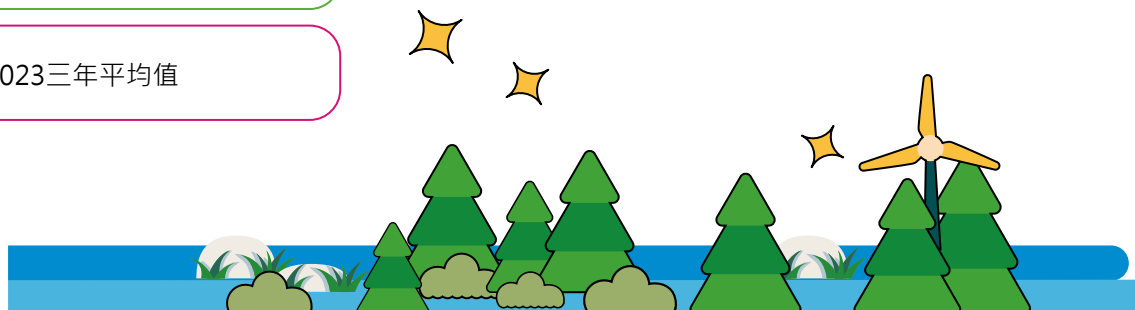
溫室氣體排放

本公司自身碳盤查尚未啟動，已納入永續管理中期規劃，未來將依據相關法規發展與公司營運特性，評估逐步建置組織層級之碳排放盤查與管理機制。

指標與目標

為因應氣候變遷帶來的風險與機會，悠遊卡公司逐步建立相關指標與目標，以作為氣候行動推進與成效追蹤的依據。我們聚焦於溫室氣體排放、能源管理與風險控管等面向，並以中長期視角推動低碳轉型與營運韌性強化。

溫室氣體排放	2026年，員工通勤平均碳排量每年不高於 50公斤
綠色產品與用戶行為	2026年，悠遊付「我的減碳存摺」累計活躍用戶數達 35萬人
能源管理	每年維持辦公室用電總量不高於2021-2023三年平均值



溫室氣體減量計畫

面對全球淨零浪潮與企業碳揭露趨勢，悠遊卡公司從本身營運優化與對外綠色服務兩個層面推動減碳行動，結合交通科技、數據應用與平台服務，實踐氣候責任。

內部營運 減碳

實施內容

推動照明優化、監控用電，員工通勤碳排全年減量**54,865公斤**

2023

2023年員工每人平均每月減碳**31.13公斤**

2024

2024年員工每人平均每月減碳**23.38公斤**

用戶參與 減碳

實施內容

提供App功能查詢搭乘減碳數據，設定目標與視覺化成效

2023

2023年全體卡友累計減碳**859,220公噸**，平均每卡年減碳**110.4公斤**

2024

2024年全體卡友累計減碳**957,455公噸**，平均每卡年減碳**114.3公斤**

政府合作 減碳

實施內容

與交通部及地方政府合作推出定期票與乘車補貼方案，提升公共運輸占比

2023

已與多縣市合作實施，提升TPASS通勤月票搭乘量與交通碳排可視性

2024

台中、桃園市政府已進行市民通勤碳排放統計合作

政府合作 減碳

實施內容

- 與各地政府合作，如：雲林縣、台中市等，建置數位化餐券平台系統，省去以往紙本餐券兌換、核銷流程
- 簡化作業流程、降低資源浪費，提升行政數位化與環保效益
- 持續與政府單位合作

企業減碳 服務

實施內容

- 提供交通數據API、年報報表服務，支援ESG報告與碳揭露
- 通過BSI認證，協助多家企業與政府單位等揭露範疇三排放，並協助交通部「企業員工通勤足跡數位盤查機制計畫」

綠色運輸-低碳生活

企業員工通勤碳排

面對碳揭露需求提升，悠遊卡公司建構全台首創、通過BSI驗證的【電子票證溫室氣體盤查管理系統】，自動化計算捷運、公車、高鐵等運具排放量，協助企業解決範疇三通勤排放盤查，提供標準化且具科學依據的碳排報告支援。

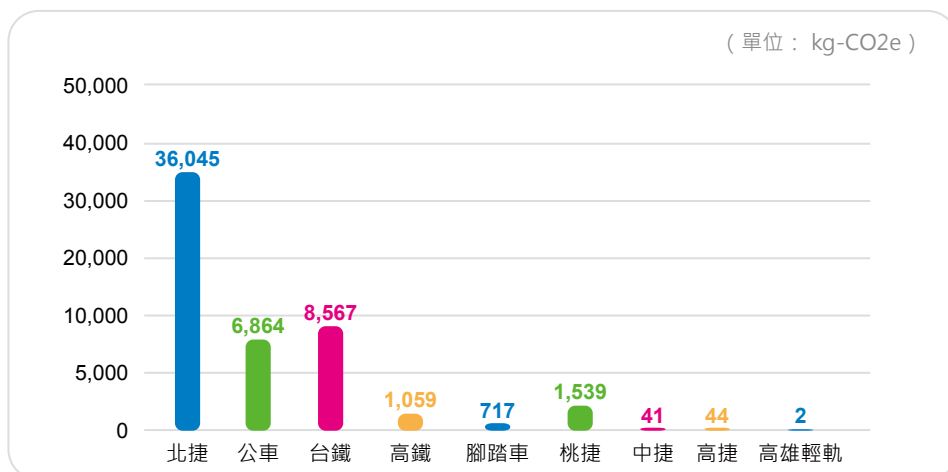
交通碳排放量計算模型

里程數據（結合悠遊卡數據與公開資料）X 排放係數（建立可靠係數方法學）= 碳排放量（經運輸專家學者討論、諮詢）

服務模式

 合作對象 個人	對象 / 持卡人 目的 吸引民眾認同並更認識相關議題，進而將減碳行動潛移默化於生活中	 合作對象 企業	對象 / 企業內部員工 目的 向員工推廣交通運具減碳作為，為企業ESG報告書使用，更能配合政府淨零政策要求	 合作對象 特定組織 / 平台	對象 / 特定組織團體 目的 以組織 / 平台發起碳排放量計算，具體表達對於環境之關懷，吸引對於永續、低碳生活之民眾認同
---	---	---	--	--	---

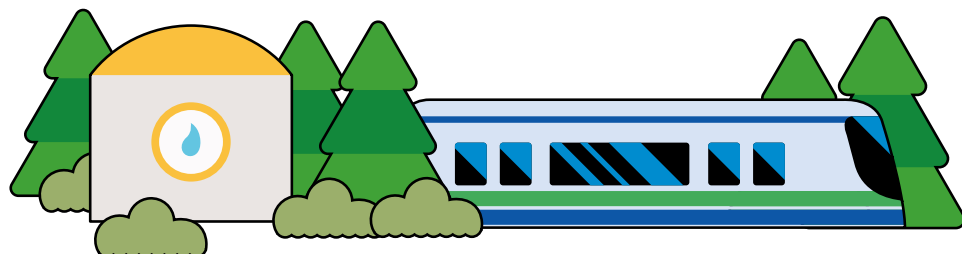
各運具減碳量



悠遊付
Apple Store連結



悠遊付
Google Store連結



2024年悠遊卡公司員工通勤各月份減碳量

月份	運具總距離 (公里)	總減碳量 (kg-CO ₂ e)	使用人數 (人)	每卡平均距離 (公里)	每卡/人平均減碳量 (kg-CO ₂ e)
1	86,903	6,225	177	491	35.2
2	60,322	4,305	162	372.4	26.6
3	75,916	5,475	160	474.5	34.2
4	69,701	4,945	153	455.6	32.3
5	72,087	5,200	152	474.3	34.2
6	63,586	4,496	147	432.6	30.6
7	64,561	4,567	135	478.2	33.8
8	63,728	4,566	125	509.8	36.5
9	55,585	3,983	124	448.3	32.1
10	50,781	3,634	121	419.7	30
11	51,361	3,723	113	454.5	33
12	51,685	3,746	108	478.6	34.7

註：減碳量係指與汽車相較減少的碳排放量。

TPASS通勤月票

自2023年7月起，悠遊卡公司配合交通部政策，協助推動「TPASS行政院通勤月票」，串聯各類運具，打造跨16縣市、21種定期票方案的全國級綠色交通網絡。本公司負責整合各地運具支付、票卡清分與撥款系統，發揮在交通金流與技術整合，實質推動綠色交通生活普及，提升全民低碳行為參與。

全台各地區悠遊卡定期票一覽表					
定期票名稱	售價	上線時間	定期票名稱	售價	上線時間
基北北桃(都會通)	1,200	112年7月	花蓮-399方案	399	112年10月
臺中市(市民)	299	112年7月	竹竹定期票	288	112年10月
臺中市(非市民)	599	112年7月	桃竹竹定期票	799	112年10月
中彰投苗(市民)	699	112年7月	竹竹苗定期票	699	112年10月
中彰投苗(非市民)	999	112年7月	桃竹竹苗定期票	1,200	112年10月
彰化縣	699	112年7月	基隆市公共運輸定期票	288	112年10月
南投縣	699	112年7月	雲林縣公共運輸定期票	199	112年12月
宜蘭縣北北宜通勤月票	1,800	112年7月	嘉義縣市跨城際 公共運輸通勤月票	399	113年1月
宜蘭縣境內通勤月票	750	112年7月	雲林縣公共運輸定期票	399	113年5月
台東通勤月票	299	112年7月	宜蘭縣公共運輸通勤月票	2,300	113年9月
花蓮-199方案	199	112年10月			





環境效益

減少空氣污染

鼓勵使用公共運輸，降低廢氣與CO₂排放，改善城市空氣品質。

降低碳排放

提高大眾運輸使用率，協助邁向2050淨零排放目標。

減輕交通壓力

減少路面車輛數量，緩解壅塞與交通噪音，提升城市宜居度。

節省能源

相較私人車輛，大眾運輸能源使用效率更高，有效減少消耗。

推動綠色交通

倡導低碳出行理念，鼓勵市民選擇大眾運具作為日常通勤模式。

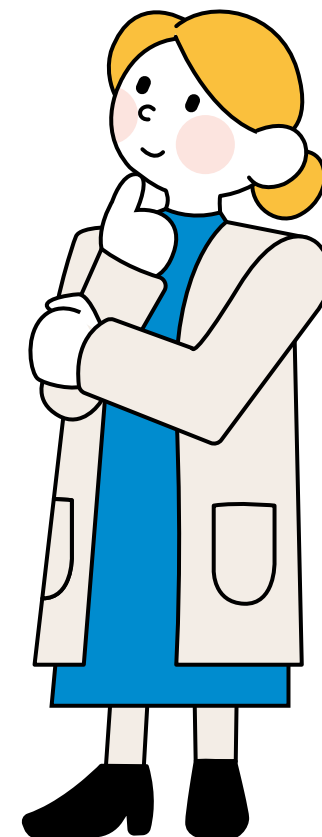
建置綠色基礎設施

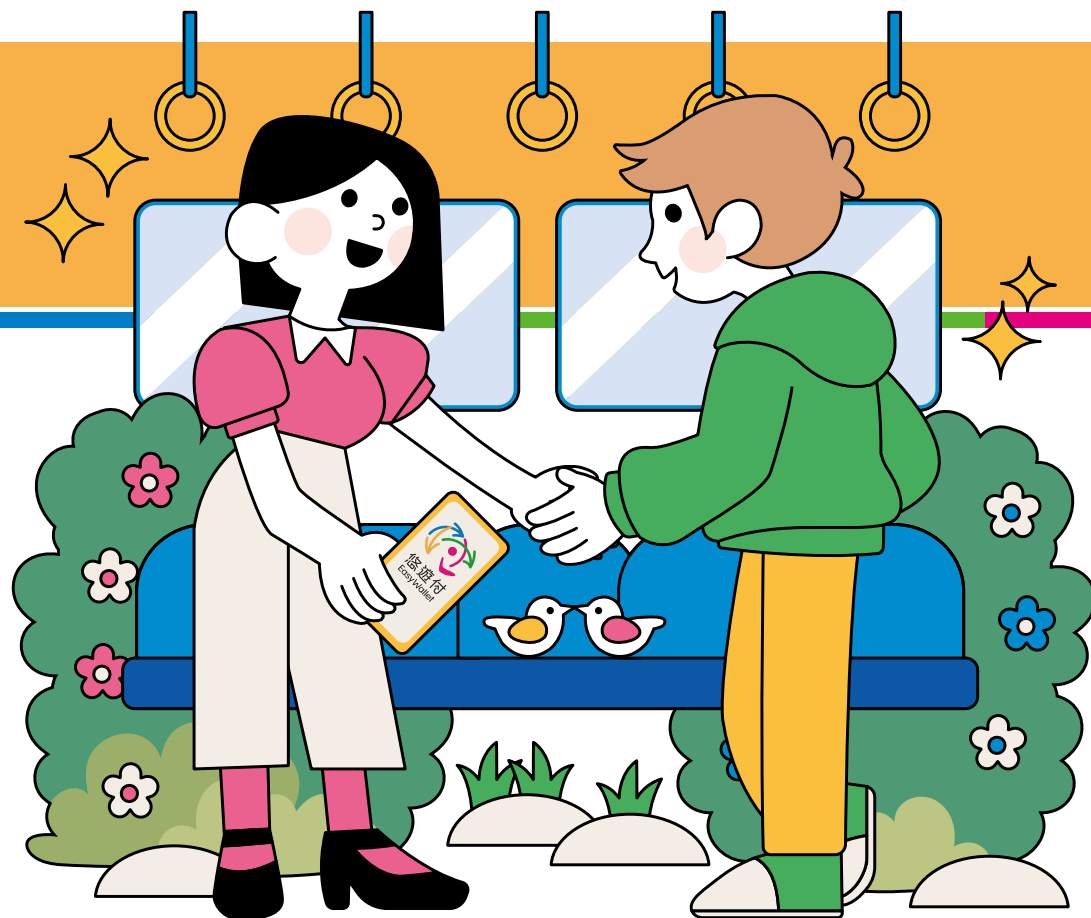
TPASS通勤月票帶動地方政府投入公共運具、自行車站點等永續交通設施。

保護自然資源

減少對土地與資源的壓力，協助維護自然生態環境。

TPASS 通勤月票不僅提升通勤便利與生活品質，更引導大眾轉向低碳運輸，實踐綠色轉型。隨著更多人選擇大眾運輸，城市能源效率提升、空氣品質改善。這張月票串聯的不只是交通路網，更承載公平、永續與共好的承諾，讓不同族群皆能安心移動、共享低碳未來。





第四站 攜手車廂

夥伴共好的連結。從供應鏈責任管理到客戶服務優化，悠遊卡與合作夥伴攜手建構永續價值鏈，強化韌性營運與信任協作的夥伴關係。

4-1 永續供應鏈

4-2 客戶永續關係與服務

4-1 永續供應鏈

重大主題：永續供應鏈

政策

本公司依據《採購管理辦法》、《作業委外管理辦法》，建置供應商管理制度，從資格審查、合約簽署、履約評鑑至供應商分級制度，期望提升永續供應鏈管理成效與降低供應鏈營運風險，建立永續成長的夥伴關係。重點項目包含勞權、環安衛、資安要求與碳揭露合作。

承諾

承諾與所有合作廠商建立長期互信且具責任的夥伴關係，推動高品質、高合規與低碳營運的供應鏈管理，逐步導入永續採購標準與本地優先策略，並協助供應商理解ESG要求，實現雙向共好。透過在地化採購以提升供貨彈性、縮短新產品開發時間、降低生產成本，期以降低整體供應鏈運輸碳排放量。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 建立供應商永續稽核指引，並實施 **≥ 3** 家重點廠商稽核。
- 優先與在地、合規供應商合作，台灣在地採購占比持續穩定於 **≥ 95%**。
- 建立基本供應商管理架構，訂定評選、評鑑與簽署承諾書機制。
- 推動誠信經營與個資保護要求納入供應商合作條款。
- 建立與現有供應商的資訊透明與異常通報聯繫窗口。
- 對主要合作廠商進行供應風險初步識別與應對規劃。

中長期目標（3年以上）：

- 建立具永續指標的供應商管理制度，涵蓋環境、社會與治理面向。
- 推動永續採購原則制度化，將碳排、資安、社會責任納入評分。
- 完善供應商分級分類與風險監測機制，提升供應鏈韌性。
- 建立永續供應鏈教育與合作平台，深化夥伴參與與責任共識。

責任

行政部為主責單位，負責供應商資格審查、評鑑追蹤、教育訓練與付款作業；需求部門負責合約條款審閱與付款作業。
行政與業務、技術部門協同評估廠商交期、品質與專案配合度。

資源

針對票卡設有對應的安全檢測，慎選供應商並透過合約要求所有供應商提供的票卡須符合法規及標示，並設有稽核機制等。在商品品質把關部分，設立「品質驗證科」持續投入資源，加強檢驗品質是否符合悠遊卡規範。

性的評核機制 管理方針有效

- 採購人員每年對供應商交貨品質、交期及配合度進行評價，做為年度採購標案參考。
- 評價項目依品質、交期、協調性、年採購數量…等進行評價，如供應商評價表。
- 如驗收未通過時，採購同仁應依據品質、時間及問題解決配合度等，填寫「記點作業表」，並列入供應商評價計分，每年供應商評價後歸零重計。若違反合約要求屬情節重大者，得取消合格供應商資格。

評核結果 管理方針

採購人員每年進行一次評價，將結果列於「供應商評價表」，將供應商分為四等級，連續2次經評價列為A等(含)以上者，則列為優先採購及加強合作之供應商。

溝通 管道

本公司官網設有24小時客服專線。採購單位與供應商及商品單位，至少每2個月召開會議，建立通暢的溝通管道。

供應商管理政策

透過導入ESG風險控管與實地查核制度，重點關注環安衛、作業規範與教育訓練。票證供應商依年度交貨品質、準時率與配合度評分，分級為A、B、C三級，作為合作依據。年度重要供應商交期與品質穩定，無違規異常。所有新卡製造須通過公司自有品質驗證，由安全控管科抽驗驗收，強化供應鏈韌性與品管機制。

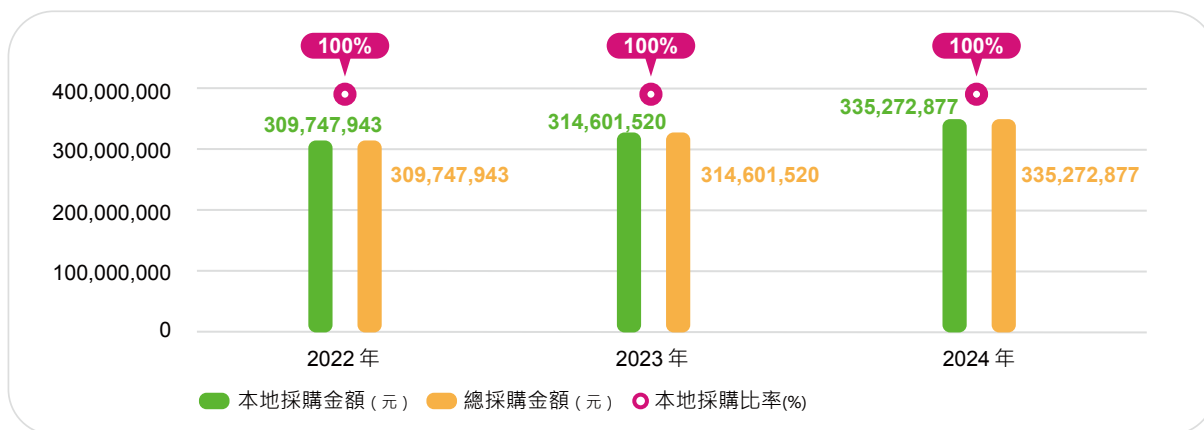
供應商類型	合作內容	A級	B級	C級	評鑑頻率
卡片與票證製造類	製作悠遊卡、再製卡、造型卡等	策略夥伴 / 長期合作廠商，影響品質與交期	穩定合作供應商，配合度中高	一般備援或低頻率使用廠商	每年定期評鑑，納入品質、交期、環保與誠信表現
資訊系統與設備供應商	票卡系統、資安平台、加值機等維運	核心系統與資安相關合作商，需具ISO資安證照	中型系統整合商或專案合作廠商	功能性或備援技術提供者	每年定期評鑑，重視資安履歷與運作穩定性
通路與行銷合作夥伴	行銷推廣、資料串接、策略通路協作	具品牌合作與資料串接關係之通路	中型行銷活動 / 專案推動協作單位	單次或短期合作夥伴	每年定期評估合作成效與永續形象契合度

註：重要供應商定義為最近二年度任一年度中曾占進貨總額百分之十以上之供應商。

強化本地化供應鏈，提升營運韌性

悠遊卡公司積極強化本地化供應鏈布局，透過與在地優質廠商的長期合作，有效縮短交期、降低物流碳足跡，更提升營運系統對外部不確定因素的抵禦能力。藉由落實在地採購、深化供應商管理制度與導入永續稽核機制，攜手打造具韌性且具備環境與社會責任的供應鏈體系。

年度本地採購比例：



4-2 客戶永續關係與服務

重大主題：客戶關係管理

政策

依據《悠遊卡公司使用者約定條款》、《隱私權保護聲明》、《個資保護政策聲明》、《個資告知事項》、《電子支付使用者管理辦法》等制度，建構多元客服與申訴處理制度，並整合智慧客服平台、實體客服中心及社群互動，提供即時與高品質之回應機制。所有客戶服務資料紀錄納入年度彙整。

承諾

依據公平待客原則，承諾以顧客滿意與便利為核心，提供即時、友善且高品質的多元通訊管道與服務機制，並透過智慧科技與數據回饋持續優化服務流程，強化客戶黏著度與信任關係，成為全民支付生活的穩定後盾。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 客服專電應率達 **80%** 以上。
- 年度話後滿意度達 **90%** 以上。
- 智能客服平台滿意度平均分數達 **4.5 分**（滿分5分）。
- 智能客服平台年平均互動數達 **45萬次**。
- 後送退卡於7個工作日內完成。

中長期目標（3年以上）：

- 建構以數據為基礎的客戶關係管理機制，強化精準服務與差異化體驗。
- 建立全通路整合式服務架構，串接儲值卡、電子支付、App與客服資源。
- 逐步提升客戶滿意度與服務回應指標，鞏固用戶黏著與信任感。
- 建立完整客訴與回饋分析制度，導入預警與改善機制，落實永續關係經營。

責任

客服部門為主責單位，統籌語音客服、智能客服、退卡與資料查詢業務；
系統開發部負責客服平台技術維運與優化；
數據應用部門協助分析客訴資料與滿意度指標；
公共事務室協助統籌外部溝通。

資源

- 人力資源：配置客服人員與退卡專責人員共約 20人，並培訓客服值機與特殊客訴處理人員。
- 財務資源：編列智能客服系統建置及維運之預算。
- 技術資源：結合生成式AI智能客服平台、語音IVR系統、CRM客服紀錄系統。
- 外部資源：委託第三方辦理滿意度調查、顧客體驗評估與客服品質查核，作為改善依據。

性的評核機制 管理方針有效

- 每年完成一次客戶滿意度調查
- 客服案件定期追蹤
- 年度客服來電紀錄、智能客服互動數與申訴件數彙整並提報管理階層
- 永續報告書公開揭露客戶服務成果、滿意度數據與服務優化項目，揭露率 **100%**

評核結果 管理方針

- 2024年客服平台滿意度達 **4.7 分**
- 年度話後滿意度調查整體滿意度為 **91.2%**
- 客戶服務成果揭露於永續報告書中，揭露率 **100%**

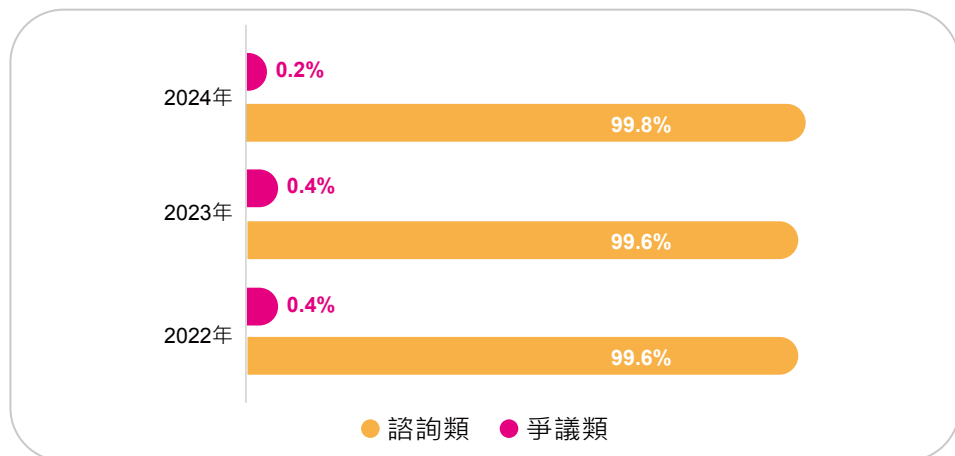
溝通管道

- 提供24小時客服專線、AI智能客服平台
- 建立委外退卡處理據點與實體客服窗口，受理卡片退卡及諮詢服務

完善客服機制：全方位即時回應用戶需求

為保障用戶權益，悠遊卡公司依主管機關規範制定《悠遊卡用戶爭議處理規範》，建立以用戶為中心的申訴與處理機制。2024年，客服專線總進線量為317,639通，諮詢類占比達99.8%，爭議類僅佔0.2%，反映服務品質穩定、爭議比例極低。應答率達81.6%，滿意度達91.2%，顯示客服效能仍維持高水準。

3年度客服專線主要進線類別

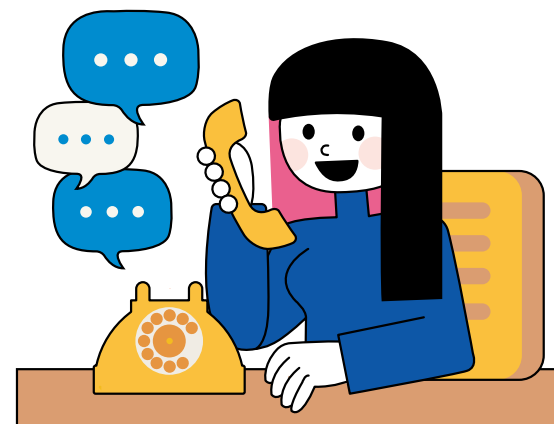
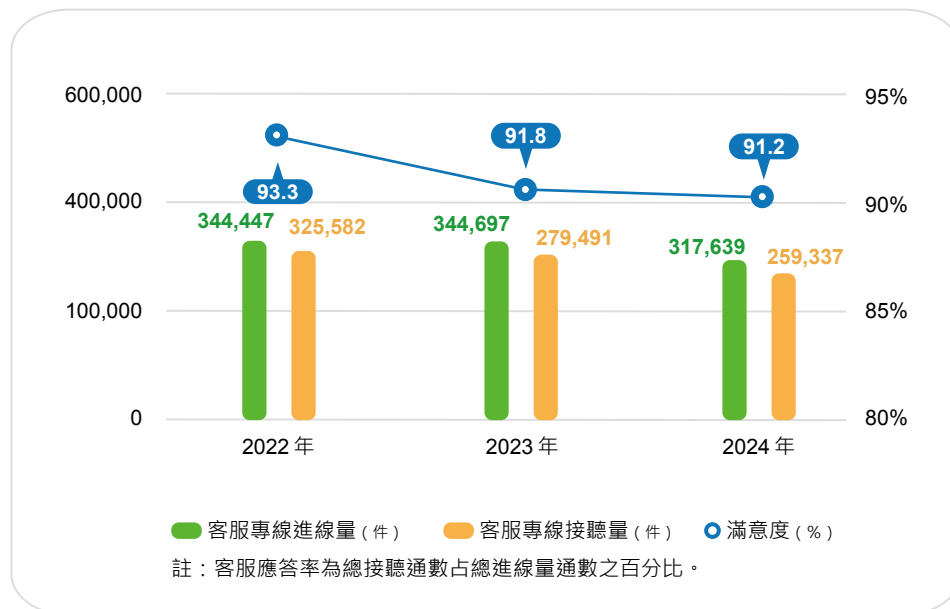


線上掛失服務：節省資源、提升效率

項目	2022	2023	2024
網路掛失+智能客服使用量與前一年相較增加/減少百分比	44%	25.1%	9%
來電量與前一年相較增加/減少百分比	-4%	-1.3%	-5.8%
線上掛失卡數	約7.2萬張	約9.2萬張	約10萬張
節省人工作業成本	約255萬元	約430萬元	約500萬元

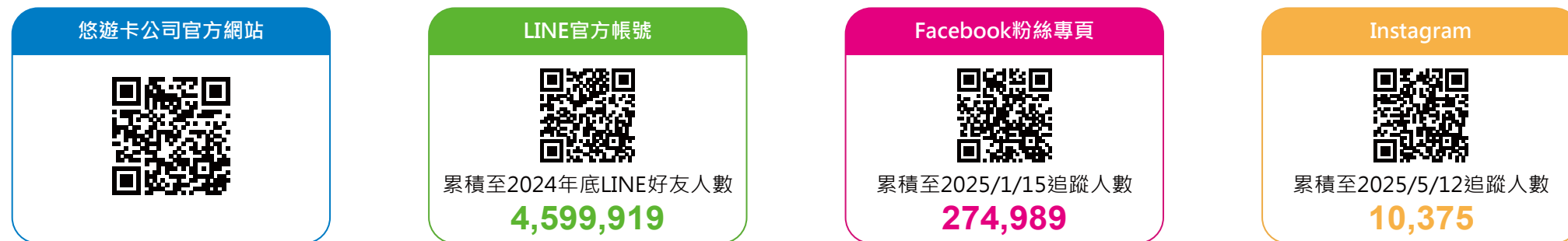
註：節省成本計算方式以網路掛失卡數乘以電話掛失委外每通費用成本計算。

客服專線年度成果



多元社群平台：強化互動、即時傳遞資訊

為拉近與使用者的距離，悠遊卡公司積極運用多元社群平台與用戶溝通。

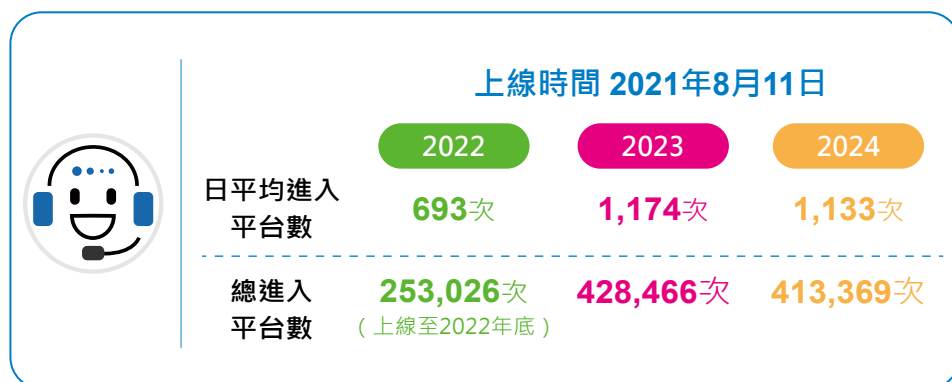


這些平台除提供客服管道外，亦即時推播活動、優惠與教學影片，促進用戶參與感與黏著度。

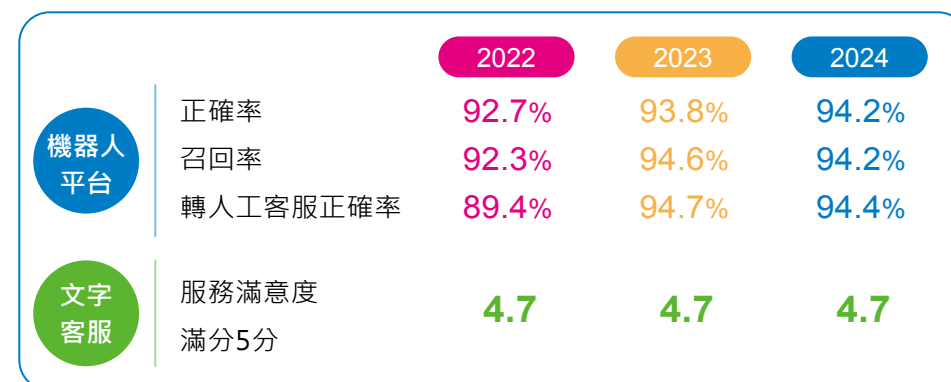
智能客服「嗶寶」：即時互動、零時差服務

自2021年上線以來，智能客服「嗶寶」成為悠遊卡公司數位服務的核心，提供24小時即時互動支援。

「嗶寶」卓越表現



智能客服平台成效



悠遊卡公司深知，真正打動人心的服務來自細節與理解。我們持續優化流程、加快回應速度，讓「嗶寶」在你需要時即刻出現，用科技實現有溫度的支持。即使問題未發生，也已為你預留安心的出口。服務的本質，是人，我們用細膩心意，藏在每個剛剛好的時刻。



第五站 幸福轉運站

員工幸福的基地。從多元共融、職涯發展到友善福利，悠遊卡致力於打造具包容性與支持力的職場文化，實現員工與企業的雙向成長。

5-1 多元共融與平等機會

5-2 友善幸福職場

5-3 人才培育與職涯發展

重大主題：員工發展與多元共融

政策

本公司依據《工作規則》、《招募任用管理辦法》、《教育訓練管理辦法》、《性別工作平等法》及《就業服務法》等法令，訂定人才招募、培訓發展與平等工作環境機制。內部設有「教育訓練需求調查表」、「人員職能訓練地圖」，涵蓋新進教育、職能發展、主管訓練等。

承諾

本公司致力於營造安全、平等、尊重的職場環境，承諾提供員工穩定就業與持續成長機會，並推動性別平權、代間共融與關鍵職能培訓體系，鼓勵女性擔任主管職、資深人員參與知識傳承及新世代人才多元發展，打造具備包容性與競爭力的組織文化。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 建立具彈性與發展性的職能訓練藍圖，強化數位與跨領域能力培養。
- 推動世代共融與部門交流機制，促進團隊合作與組織認同感。
- 設計初階主管培育路徑，厚植內部人才接班力與管理職養成基礎。
- 優化員工關懷與溝通制度，提升組織信任與留任意願。
- 落實性別平等與友善職場原則，推動家庭與工作的平衡支持措施。
- 員工年度教育訓練平均時數達 ≥ 12 小時。
- 全體主管皆完成年度職能訓練與性平培訓，參與率 95%。
- 女性中高階主管占比至少 40%。

中長期目標（3年以上）：

- 建立員工職涯發展架構，涵蓋專業職與管理職雙軌成長制度。
- 推動多元共融政策制度化，包括性別、年齡、身心障礙與族群平等。
- 強化員工參與感與職場歸屬感，成為具信任、開放與包容特質的雇主品牌。
- 女性主管占比穩定維持 $\geq 40\%$ ，實現性別管理均衡。
- 建立跨代知識傳承制度，資深員工參與率達 70% 以上。

責任

人力資源部為主責單位，負責招募、訓練、發展與薪酬制度設計。協助性別平等與共融倡議議題推動。主管單位依職務調整建議參與訓練與回饋。

性的評核機制 管理方針有效

- 依年度訓練計畫執行教育訓練，統計總時數與參訓率。
- 實施員工意見調查或滿意度調查，作為政策優化依據。
- 記錄與檢視內部升遷人次與比例，觀察職涯發展流動情形。
- 辦理內部活動與員工關懷措施，並進行參與統計與回饋整理。
- 完成家庭友善或彈性措施制度檢討與年度執行情形彙整。
- 每年完成教育訓練需求調查與訓練計畫制定，調查回收率達 95%。
- 年度平均教育訓練時數達 ≥ 10 小時，並由人資統一計算與報表提報。
- 主管階層訓練與性別平等課程參與率達 95%，課程完成後由人資確認簽到紀錄。
- 員工訓練滿意度問卷辦理後，平均分數需達 4 分以上（滿分 5 分），且回收率達 80%。

評核結果 管理方針

- 完成年度教育訓練計畫，總時數與參與率符合內部預期。
- 辦理員工滿意度調查並完成結果回饋與優化建議。
- 員工內部升遷與跨單位輪調順利推動，職涯發展穩定。
- 性別比例與共融指標符合公平原則，未接獲工作歧視相關申訴。
- 完成多項員工關懷活動與健康促進措施，參與率良好。
- 2024 年度全體員工平均教育訓練時數達 10.3 小時。
- 全體主管職訓練參與率 100% 與性平課程參與率 100%。
- 女性中高階主管占比為 40.54%，較前一年提升 1.07%。
- 員工訓練滿意度平均分數為 4.4 分（滿分 5 分）。

溝通管道

申訴電子信箱：ecc-er@easycard.com.tw
申訴專線：2652-9743
勞資會議、主管會議 / 內部座談、績效評核及面談

5-1多元共融與平等機會

人才招聘與配置

悠遊卡公司秉持公平、合法、尊重的雇用原則，依據《勞動基準法》、《性別工作平等法》等相關規定，落實不歧視與平等就業原則，確保所有求職者與在職員工在招募、任用、升遷與考核過程中皆享有公平對待的機會。我們在招募與用才過程中，明確禁止因性別、年齡、種族、宗教、婚姻、身心障礙或其他非職務相關因素之差別待遇，並強調以專業能力與組織適配性為主要評估標準。公司也積極提升人力資源的多元性與包容性，對於具備專業潛力之外籍人士、身心障礙者與中高齡求職者，亦於符合法規與工作條件下提供合理機會與職務安排，展現組織對多元人力的尊重與接納。我們定期檢視性別比例、主管階層結構與年齡分布等指標，作為推動平等發展機會的依據。針對主管甄選與內部晉升，設有公開條件與部門推薦制度，確保任用程序公平、透明與可稽。

員工概況

	台灣 (人)		台灣 (人)
總人數	314	正職員工	310
男性員工	161	兼職員工	0
女性員工	153	約聘員工	4

年資結構

年資區間	員工人數 (人)	占比 (%)
未滿1年	37	11.78%
1-3年	71	22.61%
4-6年	37	11.78%
7-10年	28	8.92%
10年以上	141	44.9%
總計	314	100%

人員年齡架構

性別	≥50 歲 (人)	30 ~ 49 歲 (人)	<30 歲 (人)	總計 (人)
男性	42	106	13	161
女性	19	118	16	153
總計	61	224	29	314

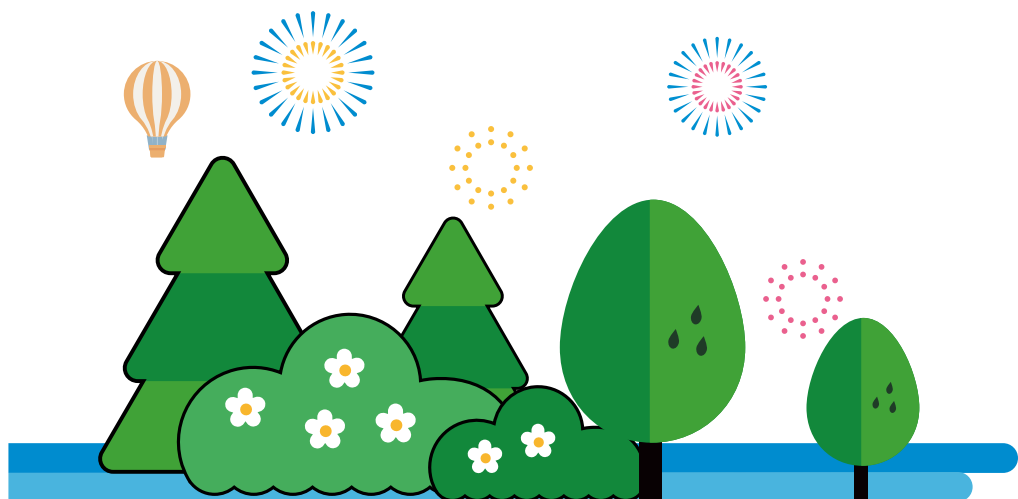
員工學歷分布

性別	女性員工 (人)	男性員工 (人)	總計 (人)	占比 (%)
博士	1	0	1	0.32%
碩士	25	28	53	16.88%
大學	112	111	223	71.02%
專科	13	21	34	10.83%
高中及以下	2	1	3	0.96%

各級主管比例

層級	年齡	男性 (人)	男性 (%)	女性 (人)	女性 (%)	總計 (人)	總計 (%)
全體員工	總人數	161	51.27%	153	48.73%	314	100%
	29歲以下	9	2.87%	9	2.87%	18	5.73%
	30~50歲	119	37.9%	129	41.08%	248	78.98%
	51歲以上	33	10.51%	15	4.78%	48	15.29%
最高治理單位	總人數	17	80.95%	4	19.05%	21	100%
	29歲以下	-	-	-	-	-	-
	30~50歲	6	28.57%	2	9.52%	8	38.10%
	51歲以上	11	52.38%	2	9.52%	13	61.90%
高階主管(群級以上)	總人數	8	1.91%	3	0.96%	11	2.87%
	29歲以下	-	-	-	-	-	-
	30~50歲	-	-	1	0.32%	1	0.32%
	51歲以上	8	1.91%	2	0.64%	10	2.55%
中階主管 (部級)	總人數	14	4.46%	12	3.82%	26	8.28%
	29歲以下	-	-	-	-	-	-
	30~50歲	7	2.23%	10	3.18%	17	5.41%
	51歲以上	7	2.23%	2	0.64%	9	2.87%

層級	年齡	男性 (人)	男性 (%)	女性 (人)	女性 (%)	總計 (人)	總計 (%)
基層主管 (科級)	總人數	16	5.1%	17	5.41%	33	10.51%
	29歲以下	-	-	-	-	-	-
	30~50歲	14	4.46%	16	5.1%	30	9.55%
	51歲以上	2	0.64%	1	0.32%	3	0.96%
專業職	總人數	123	39.17%	121	38.54%	244	77.71%
	29歲以下	9	2.87%	9	2.87%	18	5.73%
	30~50歲	98	31.21%	102	32.48%	200	63.69%
	51歲以上	16	5.1%	10	3.18%	26	8.28%



5-2 友善幸福職場

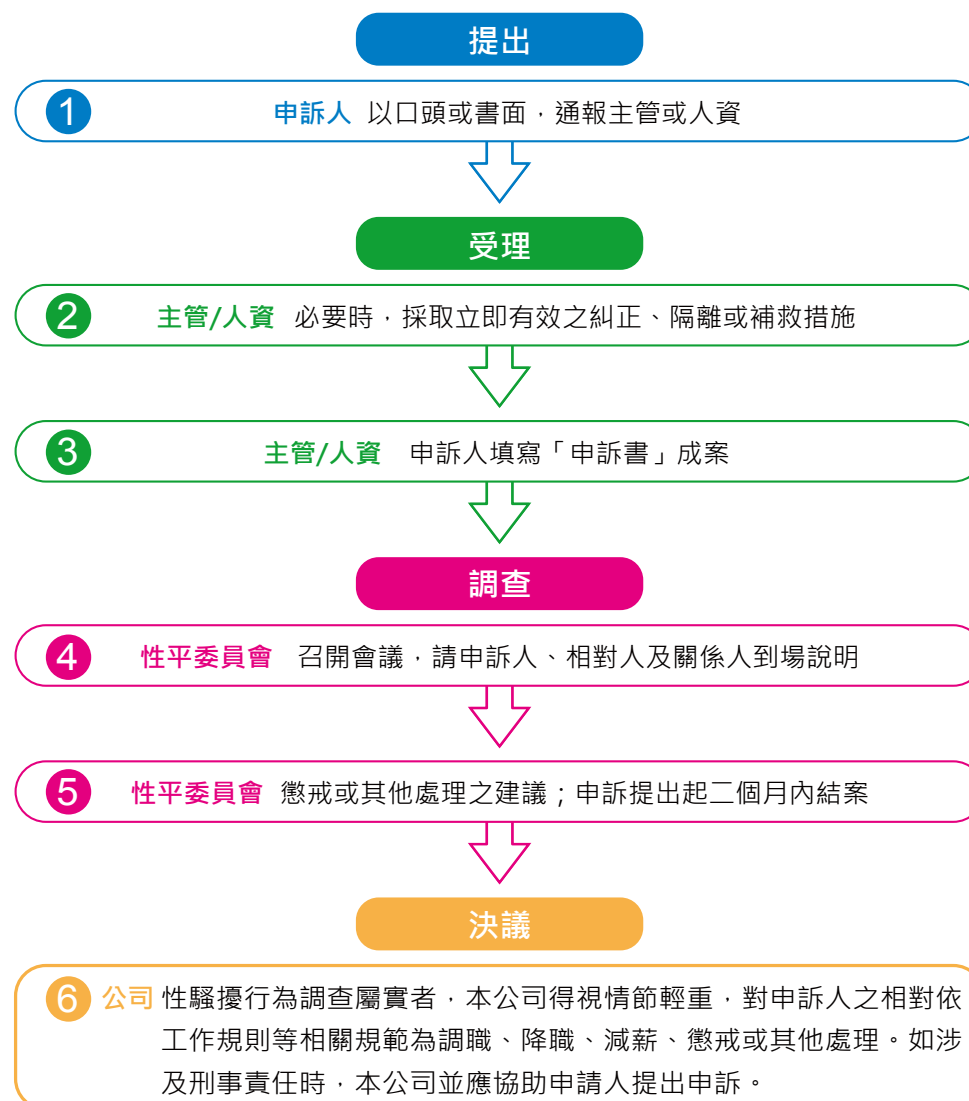
職場性騷擾防治措施

悠遊卡公司積極推動性別平權，藉由訂定相關政策及管理機制，致力打造公平、安全且幸福的工作環境。在有效機制控管下，2020至2024年，悠遊卡公司榮獲「台北市職場性別平等指標」肯定。除定期舉辦勞資會議，透過與員工互動溝通，創造勞資的互利與雙贏外，另為確保工作場所的性別平等，悠遊卡公司於2016年制訂《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，並依《性別平等委員會組織章程》設立「性別平等委員會」（女性委員>50%）。該委員會負責調查和處理工作場所的性騷擾申訴案件，並規劃與實施相關政策的宣導和教育訓練。

2024年發生0件性平申訴案件，如有任何案件，公司會立即啟動相關機制。性別平等委員會迅速展開調查，並在通知相關人員到場說明後，作出決議。最終依據委員會建議，進行懲戒及相關處置。且本年度「臺北市職場性別平等認證」之評核結果，榮獲銅質獎。



職場性騷擾申訴調查處理流程圖



多元福利政策

公司依法提撥職工福利金，設立「職工福利委員會」，每年召開3至4次會議，透過員工共同參與資源運用與福利規劃。真正的福利，不只是制度安排，更是讓每位同仁在細節中感受到的貼心與被重視，讓幸福成為在這裡工作的日常風景。

優於勞基法之特休假、產假、喪假、家庭照顧假	每位員工享有天數	2024年申請人數
特別休假	依年資及職務不同優給 1~7 天	314
喪假10天、4天	優給 1~2 天	95
喪假6天	與法令相同	93
產假	優給 4 天	5
家庭照顧假	優給 14 天（無薪）	76

悠遊卡公司福利項目

項目	內容	2024 (元)
婚喪喜慶禮金	■ 結婚禮金2,000元 ■ 生育禮金2,000元 ■ 喪亡慰問4,000元 ■ 生日禮金1,000元	368,000
員工團險	含人壽、醫療、意外、癌症 等保險類別	794,350
補助-員工旅遊補助	11,000 元	3,112,998
補助-社團活動補助	500 元（每次）	30,500
健康檢查	一般員工： 1,500 元 / 人 科級以上主管： 10,000~30,000 元（視職級提供補助金額）	1,625,000
活動-家庭日		767,172

友善育嬰政策

悠遊卡公司依《性別工作平等法》提供育嬰留職停薪制度，支持員工彈性安排育兒與職涯。2024年整體申請率達33.33%，女性申請比例高於男性。返職同仁皆獲主管協助順利銜接，復職率達100%。公司亦持續評估托育福利與母嬰友善設施，打造支持育兒的健康職場環境。

類別	符合申請人數	實際申請人數	申請率	應復職人數	實際復職人數	復職率
男性	9	1	11.11%	0	0	-
女性	18	8	44.44%	2	2	100%

註1：「2024年符合申請育嬰留職停薪資格人數」，是以過去3年內（2022~2024年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

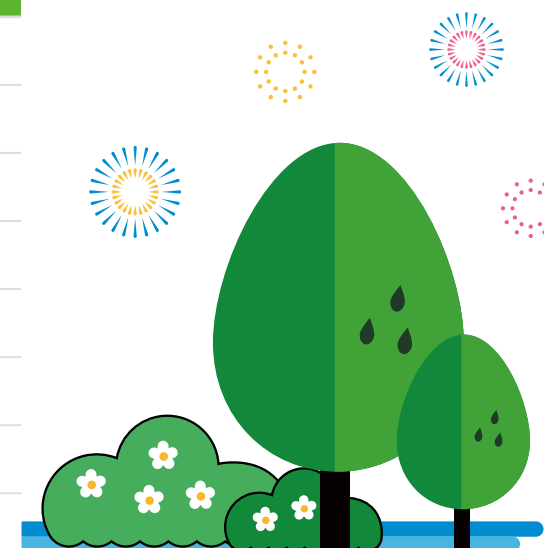
註2：「2024年應復職人數」包含2022至2024年申請育嬰留職停薪並於2024年復職的人數。

註3：「2024年實際復職人數」包含2022至2024年申請育嬰留職停薪並於2024年復職的人數。

全方位健康照顧措施：關懷從心出發

2024年，公司健檢補助參與人數達301人，補助金額總計新台幣162.5萬元，覆蓋率穩定成長，協助員工及早發現健康風險。同年亦完成46人次臨場健康諮詢服務，心血管疾病風險回報人數為7人，並有持續追蹤與健康指導作業。我們委請專業醫療團隊提供員工臨場醫療諮詢服務，強化職場健康與安全，為員工提供專業醫療諮詢與管理服務。

諮詢項目	說明
健康檢查結果分析與評估	分析與評估勞工健康檢查結果，提供健康管理建議，保存健康資訊
協助雇主選配適當工作	根據健康檢查結果及勞工特質，協助雇主安排最適合的工作崗位
健康檢查結果異常者管理	提供持續的追蹤管理和健康指導，幫助勞工解決健康問題
高風險勞工評估與管理	為有母性健康危害風險、職業傷病或高風險的勞工進行評估及個案管理
職業衛生研究與紀錄保存	進行職業衛生和職業健康研究，保存傷害和疾病紀錄
健康教育與促進措施	提供健康教育和衛生指導，策劃並實施健康促進措施
工作相關傷病預防與急救	專注於工作相關傷病的預防，提供健康諮詢、急救服務和緊急處置
定期報告與健康服務建議	定期報告健康管理成果，提供健康服務建議



健康照護成果與改善行動

類別	2022	2023	2024	備註
健檢補助預算總額 (元)	1,558,000	1,517,000	1,625,000	依年度預算編列與核銷資料
健檢補助參與人數(人)	283	288	301	由人資申報補助人次統計
職護諮詢服務次數 (人次)	44	46	46	含身心壓力與作息建議
心血管疾病風險回報人數 (人)	3	2	7	由回報資料彙整，無法涵蓋全體員工
健康促進活動參與達成率 (%)	1	2	7	舉辦活動次數與設定目標相符
具異常健檢回報者後續追蹤率 (%)	62.5	67.44	56.1	未能強制取得所有員工結果，資料有限





5-3 人才培育與職涯發展

我們致力打造鼓勵學習、支持發展的職場環境，提供從新進融訓、專業進修到主管養成的系統化培訓機制，協助員工在不同階段找到發展節奏。這份持續投入，不只是培育人才，更是對每位同行者的長期承諾。

培訓計劃架構

公司每年依據營運發展方向與員工培訓需求，彙整並滾動修正年度訓練計畫，訓練內容涵蓋以下類別：

項目	說明
新人通識訓練	為了讓新人能順利入職並融入悠遊卡企業文化，公司規劃一系列「新人教育訓練課程」，內容包含公司簡介、電腦與資安教育、洗錢防制等。
專業知識訓練	根據不同工作職務之需求，提供符合專業領域之內外訓實體課程，例如人資與財務主管參與員工獎酬制度對企業財報之影響課程；稽核人員了解如何運用數位科技，探勘與改善營運流程及舞弊偵測課程，強化員工專業能力及工作效率。
核心職能訓練	設計通識課程以培養專業能力以外的通用技能，例如：ChatGPT應用。讓員工得以強化工作效率，進而提升工作效能。
在職工作訓練(OJT)	由單位主管及資深員工指導新進員工，日常工作與其知識及技能等進行在職教育，共同強化員工的工作能力。
管理職能訓練	針對中高階管理人員，提供系統化管理技能培訓，助力他們快速成長為出色的主管與領導者。透過專業培訓主管們全面提升管理能力，包括戰略思維、團隊建設等等。

所有訓練皆採分層分類模組化設計，並依員工職級與職能需求彈性安排學習內容，兼顧專業深度與綜合能力養成。



員工平均受訓時數（按職級）

類別		男性	女性
最高治理單位	受訓時數小時	165	57
	平均受訓時數小時/人	9.71	14.25
高階主管（群級（含）以上主管）	受訓時數小時	262	25
	平均受訓時數小時/人	26.2	8.3
中階主管（部級（含）主管）	受訓時數小時	316.5	184.3
	平均受訓時數小時/人	19.8	12.2
基層主管（科級（含）主管）	受訓時數小時	249.5	186.3
	平均受訓時數小時/人	14.7	9.3
一般員工	受訓時數小時	1,035	988.5
	平均受訓時數小時/人	7.8	7.7

教育訓練總時數與平均時數

類別	2022	2023	2024
當年度總人數（人）	296	302	314
內訓總時數（小時）	2,050	1,676	2,467
內訓平均時數（小時）	6.93	5.55	7.8
外訓總時數（小時）	524	651.3	780
外訓平均時數（小時）	1.77	2.2	2.5
總時數（小時）	2,574	2,327.3	3,247
總平均時數（小時/人）	8.7	7.7	10.3

年度員工內部教育訓練

教育訓練內容		2022		2023		2024	
		出席人次	課程總人時	出席人次	課程總人時	出席人次	課程總人時
法令遵循課程	洗錢防制	588	288	300	300	307	307
	個資保護	295	295	290	290	308	308
	資訊安全	277	277	300	300	307	307
	公平待客	79	237	85	255	95	285
專業訓練	資訊	89	801	384	456.5	74	222
	行銷	44	88	0	0	0	0
	數據分析	196	588	0	0	14	28
	其他	26	156	32	32	172	152
通識訓練		16	25	67	42.5	602	858
外訓課程		47	524	44	651.3	46	780
總計		1,310	2,755	1,502	2,327.3	1,925	3,247
平均每人受訓時數						6.1	10.3

註：以2024年12月31日仍在職人數計算。



第六站 安心月台

善意行動的發車點。透過公益票證、在地參與與弱勢關懷，悠遊卡將科技融入社會連結，實踐共融共好的初衷，傳遞溫暖與責任。

6-1 社會共融與公益活動

6-2 悠遊善意 共築共好



重大主題：社會參與與在地支持

政策

本公司依據公益贊助要點，推動公益捐助、社福平台合作與在地關係建立。以「智慧交通」、「數位公益」、「社會友善」三大面向規劃行動，協助弱勢族群數位融入、地方政府交通減碳、教育或社會創新團體共同導入悠遊應用場域。

承諾

承諾以數位工具回饋社會，積極推動在地合作、公共應用與弱勢扶助，善用悠遊卡平台串聯民間與政府資源，落實多元共好，並透過制度性機制確保公益資源使用透明、效益明確。

未來目標

短期目標（1-2年內）：

- 每年參與公益案 ≥ 10件，其中含弱勢支持項目 ≥ 5件。
- 合作社福機構或地方團體 ≥ 10 家。
- 年度公益投入金額維持 ≥ 新台幣 150 萬元。

中長期目標（3年以上）：

- 推動與本公司核心業務連結的公益活動。
- 推動悠遊卡品牌與在地社區、永續城市、公益機構共創共好專案。
- 將社會參與成果系統化整理與溝通，強化企業形象與公眾信任。
- 成為數位服務與公益結合的推動者，發展具標誌性的社會價值方案。

責任

公共事務室為主責單位，負責公益合作提案審查、溝通窗口與成果統整；
公共事務室負責捐助金額與預算控管；
公共事務室協助蒐集公益成效資料；
管理階層定期審視合作夥伴回饋與計畫成果。

資源

- 人力資源：配置專責公益聯繫窗口，跨部門專案支援人員。
- 財務資源：每年編列公益合作及社會參與預算。
- 技術資源：整合悠遊卡 / 悠遊付資料回收功能、合作成效分析模組。
- 外部資源：與地方政府、教育單位、社福團體及公益平台（如Give2、社企流）合作。

性的評核機制 管理方針有效

- 統計與揭露年度公益捐贈金額、贈卡數量、活動場次與受益對象。
- 記錄在地支持合作專案與參與單位（如地方政府、學校、非營利組織等）。
- 辦理至少1項結合票證功能的公益或關懷創新應用。
- 蒐整公益專案回饋（參與人數、回應意見、受益評估）作為後續規劃依據。
- 彙整全年公益行動紀錄，納入年度永續報告書中對外說明。
- 推動公益參與人員內部鼓勵或志工參與制度，並統計內部參與人次。

評核結果 管理方針

- 完成全年公益贈卡與捐款統計，合計支持逾數十項在地公益行動。
- 參與地方政府、教育機構與社福團體合作專案，合作單位涵蓋多個縣市。
- 推出結合悠遊卡使用的公益贈卡活動，提升社會參與辨識度與民眾參與率。
- 彙整公益參與成果，納入永續報告對外揭露，展現在地連結與公益承諾。

溝通管道

公益合作案由公共事務室統一接案與審查，設有專屬Email窗口與合作流程表單。
合作單位可透過雙方協議文件回饋與異議事項，均納入紀錄與跟催機制。

6-1 社會共融與公益活動

小卡乘載大愛 公益無界

自創立以來，悠遊卡公司便將「公益」視為企業文化中不可或缺的一環，實踐「取之社會、用之於社會」的初衷。秉持在地消費、在地回饋的信念，我們不僅透過實際捐助支持各類公益計畫，更善用自身最具象徵性的產品——悠遊卡，作為傳遞善意的橋梁。我們攜手社福團體、政府單位、學術與藝文組織等各界夥伴，發行一張張特製公益卡片，成為串連愛心與回饋的溫柔媒介。每一張卡片，都凝聚了大眾的善意，不僅為公益團體募集資源，也為每一位參與者注入生活的溫度與意義。隨著年年推展，公益合作的腳步不斷擴大，參與團體愈加多元、卡片用途更為豐富，所帶來的愛心與資源也持續累積。從一張卡的承諾，到萬張卡的影響力，悠遊卡見證著一份份小小心意如何在日常生活中被實踐，讓關懷不設邊界，讓愛的力量年年成長、點亮更多需要的角落。

公益贊助成果

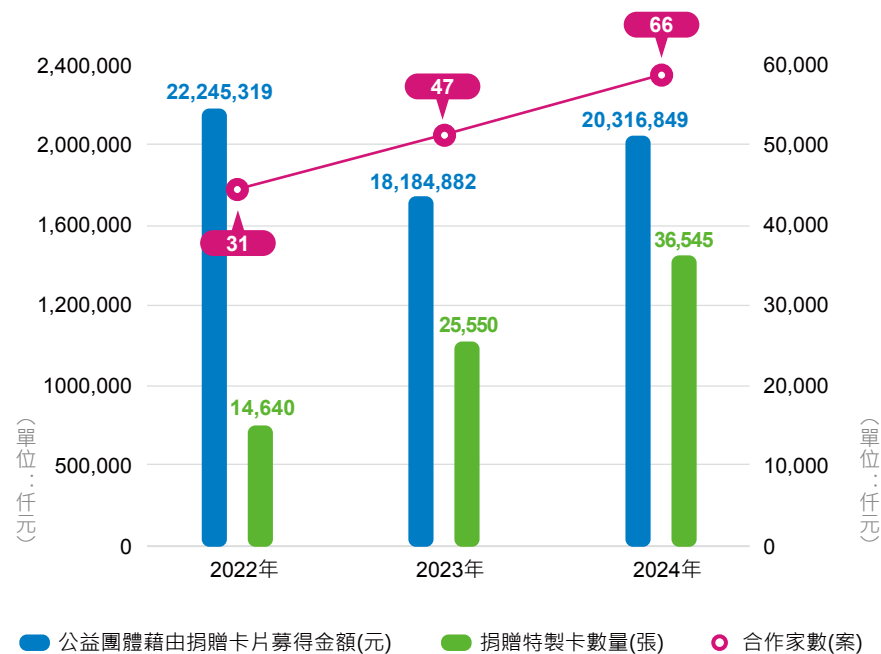
類別	2022	2023	2024
贊助金額 (元)	1,744,831	3,761,723	6,128,085
放棄售卡收入 (元)	2,206,000	5,758,042	8,404,585
贈卡數量 (張)	14,640	28,701	46,609

註：無償放棄售卡收入每張特製卡以150元售價計算，裁型卡以350元售價計算。

善意悠遊落地生根 隨卡而行

悠遊卡不只是日常通勤與支付的工具，更是一張傳遞善意與希望的媒介。2024年，我們攜手與社福團體共完成66項專案，透過捐贈36,545張特製悠遊卡，協助募集公益資源，創造超過2,030萬元的善款成果。每一張卡不只是物件，更是連結社會與愛心的行動符號。自2022年起，公益合作的規模年年擴大，不論是參與單位、卡片設計、募款通路或社會效益，皆持續深化。2024年，實質回饋社會超過840萬元，讓公益融入人們的日常支付行為，真正實現「日用即行善」的溫柔行動。每一張公益特製卡，平均創造約1,271元善款，見證微小心意如何積沙成塔，灌溉更包容、共好的社會角落。

3年度公益贊助成果



註：以當年度悠遊卡公司捐贈卡片之對象團體使用卡片募得金額計算。

以人為本公益實踐 多元共好

真正的公益不只捐助，更是與社會同行。悠遊卡公司將「共好」視為日常實踐，透過我們最擅長的方式——票證、支付、數據與連結力——讓每一份溫暖，灌溉社會更多被忽視的角落。2024年，我們從多元視角出發，連結不同世代、地區與議題關注者，攜手打造共融社會的實踐場域。悠遊卡公司的公益回饋分為五大主軸。

弱勢身心障礙者 | 行動支持 × 生活自立



贊助愛盲基金會**2,000**張特製悠遊卡，支持視障者生活重建計畫，**受益逾1,900**人次，推動白手杖領用與行動**訓練超過6,000**小時。



贊助心路基金會第十一屆「2024好天天齊步走健走活動」**特製卡1,000**張，於台北、桃園、新竹、高雄、澎湖等五地同時舉行，共有超過**4,800**人參加。除鼓勵智能障礙者參與健走活動，也號召大眾共同參與，為智能障礙者開啟更多可能。

青少年與偏鄉學童 | 教育資源 × 運動平權



贊助喜憨兒基金會「送愛到部落」計畫**5,000**張特製卡，支持偏鄉學童餐食募集，協助**募集逾1,118**萬元公益資金。



支持「2024全國小學籃球錦標賽」，**10**萬元與**300**張特製卡，共**317**隊、**183**校、**30**支偏鄉球隊參與，讓運動夢想無地域限制。

註：照片均由各基金會提供

兒童 | 陪伴照護 × 情感連結



捐助紅鼻子醫生推出「Smile Tour 兒童節巡演」，
發送**1,400**張特製卡予住院病童與醫護，
巡演場次遍及全台**22**家醫院、
36場演出啟動歡笑療癒每個角落。

註：照片均由各基金會提供

新住民與跨文化族群 | 文化共融 × 教育平權



贊助賽珍珠基金會健走活動，
捐贈造型卡支持**800**人參與活動，
213戶新住民家庭互動參與，
並推動「助學天使計畫」募得約9萬元。



發行「北一女中造型悠遊卡 綠制服 永恆校徽版」，
捐贈**銷售額10%**予財團法人台北市政府教育局
認助清寒學生基金會。

動物與環境保護 | 關懷生命



與流浪動物之家合作，贊助**500**張悠遊卡，
推廣公益桌曆與LINE互動抽悠遊卡活動，
推動民眾認識動保議題並鼓勵更多人加入行列。



6-2 悠遊善意 共築共好

運用專業設計多元卡種，將科技轉化為貼近生活的關懷行動。每張卡片對應不同族群的實際需求。透過多元卡種的推動，我們與地方政府、社福團體攜手，讓支付更有意義，讓公共服務更有溫度，讓城市的每一位居民，都能在生活中感受到被接住、被關照的力量。

多樣化卡片的社會效益

卡種	社會效益
敬老卡	透過敬老卡，悠遊卡公司致力於讓長者不再受限於交通隔閡，重新參與社會、接觸世界。提升參與感與生活尊嚴，打造高齡友善社會。
愛心卡	提升無障礙移動體驗，支持障礙者自立與安心生活，體現共融價值。
愛心陪伴卡	減輕照顧者負擔，強化支持網絡，照顧與被照顧者皆獲實質回應。
縣市民卡 / 社福卡	整合城市資源、提升生活便利，深化市民歸屬感與地方共好發展。
學生證悠遊卡（數位學生證）	結合補助機制，簡化兌餐流程，讓孩子感受支持與學習無後顧之憂。
孕婦專用卡（如一生好運卡）	提供孕產婦交通便利與識別保障，落實對母親與新生命的關懷。
特製悠遊卡	讓日常支付即行善，穩定支持社福募款，建立全民參與公益文化。

從治理到創新，從環境到社會，我們隨著董事長遞出的那張「永續車票」，穩穩地走過一站又一站：經過信任與透明的公司治理、穿越智慧與安全的數位路口、停靠在對員工真誠照顧的工作站，也在社會的每個角落灑下愛與關懷的光。

這不只是一份永續報告，更是一段共同搭乘的旅程。車票在手，我們用行動落實責任，用科技傳遞溫度，用卡片連結每一份日常的善意。每一次「嗶」卡，不只是啟程，更是一份對社會與環境的承諾。我們仍將續行，帶著信念與初心，讓永續不只是遠方的願景，而是貼近你我生活的選擇。感謝每一位同行者，因為有你，這張永續車票才真正啟動了有意義的旅程。

附錄

全球永續性報導準則 (GRI) 內容索引表

使用聲明	參照 GRI Standards (2021 年版) 報導 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間之內容
使用的 GRI1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無適用的 GRI 行業準則

GRI 主題	揭露項目	對應章節	頁碼	省略理由 / 說明
GRI2：一般揭露				
組織報導實務				
2-1	組織詳細資訊	1-1 關於悠遊卡公司	16	
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3	
2-4	資訊重編	N/A		首年發行，無資訊重編
2-5	外部保證 / 確信	N/A		尚無進行第三方保證 / 確信
活動與工作者				
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1-1 關於悠遊卡公司	16	
2-7	員工 (僱員)	5-1 多元共融與平等機會	74	
2-8	非員工的工作者 (非僱員)	5-1 多元共融與平等機會	74	

GRI 主題	揭露項目	對應章節	頁碼	省略理由 / 說明
治理				
2-9	治理結構及組成	1-2.1 董事會運作	24	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	1-2.1 董事會運作	25	
2-11	最高治理單位的主席	1-2.1 董事會運作	24	
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1-4 營運風險管理	33	
2-13	衝擊管理的負責人	1-4 營運風險管理	33	
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	啟程・FIRST STOP- 乘載永續	6	
2-15	利益衝突	1-2.1 董事會運作	25	
2-16	溝通關鍵重大事件	1-2.1 董事會運作	24	
2-17	最高治理單位的群體智識	1-2.1 董事會運作	25	
2-18	最高治理單位的績效評估	1-2.1 董事會運作	27	
2-19	薪酬政策	1-2.1 董事會運作	27	
2-20	薪酬決定流程	1-2.1 董事會運作	27	
2-21	年度總薪酬比率	N/A	-	本公司目前未蒐集及揭露「年度總薪酬比率」相關數據，後續將視營運需求與規範要求，評估建立統計與揭露機制的可行性。

GRI 主題	揭露項目	對應章節	頁碼	省略理由 / 說明
策略、政策與實務				
2-22	永續發展策略的聲明	啟程 · FIRST STOP- 乘載永續	7	
2-23	政策承諾	啟程 · FIRST STOP- 乘載永續	7	
2-24	納入政策承諾	啟程 · FIRST STOP- 乘載永續	7	
2-25	補救負面衝擊的程序	1-4 營運風險管理	34	
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	利害關係人鑑別與溝通 重大主題管理方針	8	依重大主題性質，透過多元管道溝通，並由權責單位回覆與追蹤。
2-27	法規遵循	1-2.2 法遵誠信	27	
2-28	公協會的會員資格	1-1 關於悠遊卡公司	22	
利害關係人議和				
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人鑑別與溝通	8	
2-30	團體協約	N/A	-	本公司無團體協約，勞動條件依《勞動基準法》及內部規章辦理，並透過勞資會議等機制進行溝通。

GRI 特定主題揭露：重大主題

主題	GRI Standards 揭露項目		對應章節	頁碼	省略理由 / 說明
GRI 3：重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	重大性主題鑑別機制	11	
	3-2	重大主題列表	重大性主題鑑別機制	13	
第一站 悠遊之心					
重大主題：公司治理					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	23	
GRI 205：反貪腐 2016	205-2	反貪腐政策及程序的傳達和培訓	1-2.2 法遵誠信	27	
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	1-2.1 董事會運作	25	
GRI 205：反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	1-2.2 法遵誠信	27	全營運據點均納入誠信經營及風險管理制度。
GRI 205：反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1-2.2 法遵誠信	27	年度無發現違反誠信與利益規範之情事，亦無貪腐事件發生。
重大主題：資訊安全與個人隱私					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	29	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	驗證的客戶隱私投訴	1-3.1 資訊安全與網路安全管理	31	2024 年無發生任何客戶隱私投訴事件。
重大主題：營運績效					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	35	
GRI 201：經濟績效 2016	201-1	直接經濟價值的創造與分配	1-5.1 財務表現與經濟影響	37	
GRI 201：經濟績效 2016	201-2	因應氣候變遷的財務影響	3-2 氣候變遷應對與揭露	59	
GRI 203：間接經濟影響 2016	203-2	顯著的間接經濟影響	1-5.2 提升營收與競爭力	38	

GRI 特定主題揭露：重大主題

主題	GRI Standards 揭露項目	對應章節	頁碼	省略理由 / 說明
----	--------------------	------	----	-----------

第二站 創新月台

重大主題：創新與研發

GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	40	
GRI 301：物料 2016	301-3	再生材料使用	3-1.2 廢棄物減量與資源循環	53	
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內能源消耗量	3-1.3 能源效率提升	55	
GRI 302：能源 2016	302-4	能源效率提升措施	3-1.3 能源效率提升	55	
GRI 302：能源 2016	302-5	溫室氣體減量措施	3-2 氣候變遷應對與揭露	62	

第四站 攜手車廂

重大主題：永續供應鏈管理

GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	67	
GRI 204：採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	4-1 永續供應鏈	68	

重大主題：客戶永續關係與服務

GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	69	
自訂主題					

GRI 特定主題揭露：重大主題

主題	GRI Standards 揭露項目		對應章節	頁碼	省略理由 / 說明
第五站 幸福轉運站					
重大主題：員工發展與多元共融					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	73	
GRI 404：培訓與教育 2016	404-1	每位員工每年平均受訓時數	5-3 人才培育與職涯發展	81	
GRI 404：培訓與教育 2016	404-2	員工技能提升與轉型支援	5-3 人才培育與職涯發展	81	
GRI 405：多元與平等機會 2016	405-1	多元化員工組成（性別、年齡等）	5-1 多元共融與平等機會	74	
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-1	職業健康與安全管理體系	5-2 友善幸福職場	77	
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-2	危害鑑別、風險評估和事件調查	5-2 友善幸福職場	77	
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-3	職業健康服務	5-2 友善幸福職場	79	
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-5	勞工健康和安訓練	5-2 友善幸福職場	79	
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-6	工作者健康促進	5-2 友善幸福職場	79	
第六站 安心月台					
重大主題：社會參與與在地支持					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	85	
自訂主題					

永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引表

主題	指標編號	揭露指標	性質	單位	2024 年度揭露情況
客戶隱私	FN-CF-220a.1	客戶資料被作為次要用途使用的總數	量化	數量	2024 年資訊洩漏數量為 0 件。
	FN-CF-220a.2	客戶隱私相關的法律訴訟的損失總金額	量化	貨幣單位	在 2024 年無任何因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的裁罰。
資料數據安全	FN-CF-230a.1	資訊安全管理現狀 (1) 資料洩露數量 (2) 個人資料洩露的百分比 (3) 受影響的賬戶持有人人數	量化	(1) 數量 (2) 百分比 (3) 人數	2024 年資訊洩漏數量為 0 件。
	FN-CF-230a.2	來自 (1) 無卡詐欺及 (2) 實體卡與其他詐欺之卡片相關詐欺損失	量化	(1) 數量 (2) 金額	不適用
	FN-CF-230a.3	識別和解決資料安全風險的方法描述	討論與分析	N/A	悠遊卡公司針對潛在的資訊安全威脅建立了事前應對系統，包括備援機制、定期整機備份等。
銷售業務	FN-CF-270a.1	涵蓋員工總薪酬的百分比	量化	百分比	不適用
	FN-CF-270a.2	信貸 申請人預付產品的批准率	量化	百分比	不適用
	FN-CF-270a.3	客戶信用分數高、低的客戶 附加產品的平均費用 信貸產品的平均年利率 信貸產品的平均年限 信貸賬戶的平均數量 預付產品的平均年費	量化	(1) 數量 (2) 百分比 (3) 人數	不適用
	FN-CF-270a.4	提交的客戶投訴數量 貨幣或非貨幣救濟的百分比	量化	(1) 數量 (2) 百分比	到 2024 年為止，悠遊卡公司並未涉及任何用戶的投訴賠償。
	FN-CF-270a.5	與產品銷售和服務相關的法律訴訟造成的金錢損失總額	量化	貨幣單位	2024 因產品銷售和服務相關的法律訴訟損失金額為 0 元。



指標編號	性質	單位	活動指標	企業 2024 揭露情況
FN-CF-000.A	量化	數量	持有有效 (1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的歸戶顧客數	本年度並無進行相關資料搜集，不揭露
FN-CF-000.B	量化	數量	1. 信用卡 2. 簽帳金融卡的流通卡數	本年度並無進行相關資料搜集，不揭露

主題	指標編號	揭露指標	性質	單位	2024 年度揭露情況
硬體基礎設施的環境足跡	TC-SI-130a.1	(1) 能源消耗總量 (2) 電網電力百分比 (3) 再生能源百分比	量化	(1) GJ (2) 百分比	(1) 總能源消耗量：2,092.65 GJ (2) 電網電力比例：100% (3) 可再生能源比例：0%
	TC-SI-130a.2	(1) 總取水量 (2) 總耗水量、在基線水資源壓力高或極高的地區所佔百分比	量化	(1) 度 (2) 百分比	(1) 總取水量：113 年度 12,424 度 (2) 公司並不屬於水資源高壓力地區，不適用
	TC-SI-130a.3	將環境因素納入數據中心需求策略規劃之討論	討論與分析	N/A	悠遊卡公司未建立數據中心，不適用
資訊隱私與言論自由	TC-SI-220a.1	描述政策和行為廣告及用戶隱私相關的實踐	討論與分析	N/A	悠遊卡公司導入 PIMS-BS 10012：2017 制定「個人資料管理制度」(包含：隱私權保護聲明、個人資料保護政策聲明、個人資料管理目標及政策、蒐集處理及利用個人資料告知事項等一系列管理制度) 保障使用者的資料的合法蒐集、處理及利用。
	TC-SI-220a.2	資訊被用於次要目的的用戶數量	量化	數量	因個資法僅規範蒐集處理與利用須在特定目的範圍內，如果為特定目的範圍外之利用必須另依法為之，並無次要目的之利用及數量。
	TC-SI-220a.3	因與用戶隱私相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	量化	貨幣單位	在 2024 年因資訊洩露或客戶隱私洩露而造成的訴訟事件為 0。
	TC-SI-220a.4	(1) 主管機關對於用戶資訊的請求數量 (2) 被要求資訊的用戶數量 (3) 導致資訊洩露的百分比	量化	(1) 數量 (2) 數量 (3) %	悠遊卡蒐集資料前，會明確告知用戶相關的內容和用途。為了確保用戶的權益，我們不會銷售、租借或與第三方分享用戶資料。請求、要求資訊的數量與用戶數及所導致的資訊洩漏均為 0。
	TC-SI-220a.5	核心產品或服務受到政府要求之監控、屏蔽、內容過濾或審查之國家 / 地區清單	討論與分析	N/A	不適用，本公司業務性質不涉及內容傳輸或提供，因此不存在因政府要求而進行監控、屏蔽、內容過濾或審查之情形。

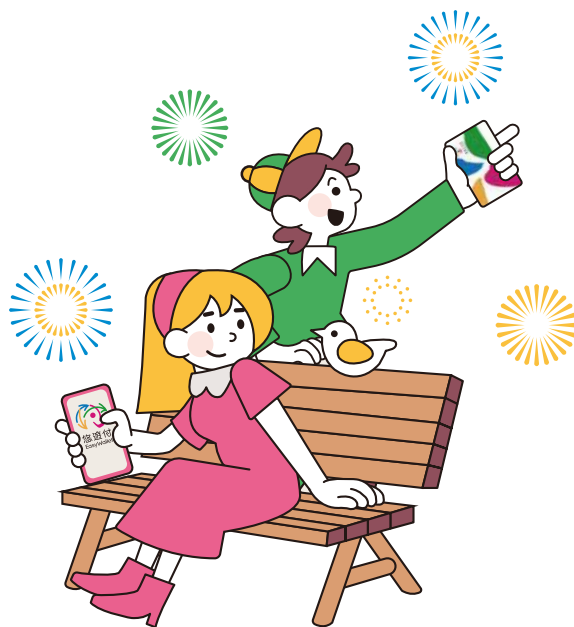
主題	指標編號	揭露指標	性質	單位	2024 年度揭露情況
資訊安全	TC-SI-230a.1	(1) 資訊外洩數量 (2) 涉及個人身分資訊 (PII) 的百分比 (3) 受影響的用戶數量	量化	(1) 數量 (2) % (3) 人數	(1) 資訊洩漏數量：0 件 (2) 個人資訊受影響的比例：0% (3) 被影響的用戶人數：0 人
	TC-SI-230a.2	識別和解決資訊安全風險的方法之描述，包括使用第三方網路安全標準	討論與分析	N/A	悠遊卡公司建立了一套完整的「資料庫安全管理程序」，監控、維護及運作資料庫的各項流程，清楚界定資料庫管理的責任人員和其權限，讓資料的增加、變更或刪除過程都在嚴格的安全監管下進行。
全球、多元與專業勞動力團隊的招聘及管理	TC-SI-330a.1	(1) 外國國籍員工人數 (2) 位於海外的員工百分比	量化	(1) 數量 (2) %	悠遊卡公司由於服務範疇以台灣為主，非本國籍員工人數為 0 人。
	TC-SI-330a.2	員工敬業度調查（投入程度）百分比	量化	%	本年度並未進行員工敬業度調查，故不適用。
	TC-SI-330a.3	(1) 管理層 (2) 技術人員 (3) 所有其他員工的性別和種族 / 族裔代表百分比	量化	%	人力資源結構比例請詳見永續報告書中 5-1 多元共融與平等機會。
智慧財產權保護與競爭行為	TC-SI-520a.1	反競爭行為法規相關的法律訴訟導致的金錢損失總額	量化	貨幣單位	2024 年因反競爭法規導致的法律訴訟總費用為 0 元 / 技術中斷帶來的系統性風險管理。
	TC-SI-550a.2	與營運中斷相關的業務持續性風險描述	討論與分析	N/A	悠遊付 App 的使用者不斷增加，為確保提供大眾最佳的使用體驗，悠遊卡公司已針對可能影響服務的因素進行了深入分析。透過全面的預防演練，致力於減少任何可能的系統干擾，確保服務的暢順運作。

指標編號	性質	單位	活動指標	企業 2024 揭露情況
TC-SI-000.B	量化	數量	(1) 資料處理能力 (2) 外包百分比	本年度並未針對此指標內容進行統計，近期評估納入資訊統計，故不適用。
TC-SI-000.C	量化	數量	(1) 數據儲存量 (2) 外包百分比	本年度並未針對此指標內容進行統計，近期評估納入資訊統計，故不適用。

上市上櫃公司氣候相關財務揭露 (TCFD)

以下相關內容均揭露於本報告書，若需要更詳盡資料請參閱 3-2 氣候變遷應對與揭露章節。

主題	面向 / TCFD 建議揭露項	頁碼	說明
治理	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	56	
策略	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)。	59	
	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	59	
	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	N/A	本年度尚未進行氣候情境分析
風險管理	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	61	
指標與目標	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	不適用	本年度尚未制定企業的內部碳定價
	範疇 1、範疇 2 和範疇 3 (如適用) 溫室氣體排放和相關風險。	61	本年度尚未進行本公司溫室氣體盤查
	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	59	
	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	61	揭露溫室氣體減量計畫，但尚未進行碳抵換
	溫室氣體盤查及確信情形。	61	本年度尚未進行本公司溫室氣體盤查



悠遊卡公司
EASYCARD CORP.

115 台北市南港區園區街 3-1 號 13 樓

TEL (02)2652-9988 FAX (02)2652-9999