



2016  
Corporate Social  
Responsibility Report

悠遊卡股份有限公司 企業社會責任報告書



**EASY** always be around.



四個主原色形成四個箭頭，向東西南北光芒四射，對外形成了有力的方向感，代表企業體的產品與功能，無遠弗屆、不斷對外擴大與發展；

對內凝聚成一朵美麗花卉，代表企業體本質的多采多姿。同時，它又似一張快樂的笑臉，讓消費者個個稱心愉快、笑口常開。

此一標誌於2003年榮獲第廿屆美國最佳企業識別標誌大獎ACI Award (20th American Corporate Identity Award of Excellence 2003)

# CONTENTS

永續宣言	2	<b>陪伴，共同成長</b>	24
董事長的話	2	幸福職場	24
永續績效	3	成長夥伴	31
<hr/>			
<b>陪伴，深入生活</b>	4	<b>公司資訊</b>	32
悠遊全台	4	企業概況	32
支付信任	9	成長動能	35
技術創新	12	EasyCard大事紀	36
<hr/>			
<b>陪伴，社會共融</b>	14	<b>關於報告書</b>	37
在地連結	14		
社會關懷	20		



## 董事長的話

一張快樂的笑臉，讓消費者稱心愉快、笑口常開

2000年成立以來，悠遊卡伴隨著民衆穿梭於街道間，開啓電子化交通票證系統的旅途，多年來秉持著消費者導向的初衷、熱情積極的進取心，藉由通路的不斷擴張，串聯民衆的食衣住行育樂，藉由行動支付與平台技術的引進，提供民衆更多的選擇，更好的服務。2016年透過組織再造，凝聚內部以客為尊的意識，發揮組織內的創新力，目前已有各項籌備中的新服務，預計於2017年底推出。在不久的將來，「數位悠遊卡」讓線上購物更方便，「手機悠遊卡」讓各家品牌手機的使用者更便利，悠遊卡公司邀請民衆一同體驗科技的智慧生活，在每一天的生活，從早睜開眼到夜晚睡眠前，悠遊卡像一張快樂的笑臉陪伴民衆笑口常開。

不以利潤最大化為目標，以社會價值最大化為己任

善盡企業社會責任是悠遊卡公司經營的重要理念，長久以來，悠遊卡公司始終堅信在維持營運獲利的同時，將愛與關懷散播至各個角落，才能傳達悠遊卡公司的永續理念。透過商品審議委員會的設立，確保悠遊卡卡面不妨害社會善良風俗，並進一步與在地的環保、藝文、教育與弱勢扶持結合，與家扶中心、世界展望會的合作，都是悠遊卡公司支持社會關懷的積極實踐，也希望民衆透過活動的參與，與悠遊卡公司一同支持與投注心力於公益，為台灣社會注入一股暖流。

未來悠遊卡公司將持續努力為持卡人提供更便利的使用環境，並同時累積社會責任的投入，繼續在台灣這塊土地深耕。

● 永續宣言

董事長 林向愷

# 永續績效

6

歷年累積發卡量突破 **6,000萬** 張

1

流通卡數約為 **5,384萬** 張



年度發卡量達 **747萬** 張

2

通路店數成長 **25%**

**100%** 客服解決率

**96%** 客服中心應答率

**93.8%** 服務指標20秒內接聽達成率



2016年  
悠遊卡公司

社會公益捐贈金額達  
**1,123萬元**

協助公益募款約  
**405.9萬元**

活動參與人數達  
**132,995人**



使用次數達**23億4000**餘萬次，  
相對台灣2300萬人，平均每人每年使用**100**次



悠遊卡感應設備故障率  
**0.03%**



2016年在地採購比例為  
**99.9%**



全台第一家通過BS 10012驗證  
之電子票證公司

連續4年通過驗證



全台第一家  
取得ISO27001安全認證  
之電子票證公司

# 陪伴， 深入生活



## 1.1 悠遊全台

捷運、公車載領著你我在不同地方間穿梭，超商、冰品飲料店提供你我休憩片刻的場域，展覽活動、樂園娛樂豐富你我生活的小確幸，是否曾注意過，在你我日常生活周遭，「悠遊卡」無痕地串聯起你我的一日生活圈？從捷運、高鐵、公車、客運、停車場等交通票證起，悠遊卡改善你我支付大眾交通運輸工具的方式，但悠遊卡並不就此滿足，為了持卡人的便利，持續拓展的通路至食衣住行育樂相關的支付點，現在於超商、超市、生活百貨、早餐店、美食街、冰品飲料、樂園娛樂、麵包餐點、餐廳素食、藥妝店、夜市商圈、展覽活動門票、加油站、自助型設備以及醫療院所等，都能透過悠遊卡進行小額支付。門禁、圖書館借書、小學生到校簽到等地方也能透過使用悠遊卡來便利你的日常生活，實現悠遊全台「無現(金)」生活的希冀。



## 陪伴生活的朋友

2016年交通使用次數達20億3400萬次，小額消費使用次數達3億零700萬次，相對台灣2300萬人，平均每人使用交通次數88.43次，每人使用小額消費13.36次。



2016流通卡數 **53,840,000**張  
歷年累計發卡量 **65,130,000**張



通路店數方面

2015	25%	2016
<b>447</b> 家	<b>↑</b>	<b>595</b> 家



支付點方面

交通類	小額消費
<b>32,564</b> 個	<b>21,334</b> 個



設備數方面

交通類	小額消費
<b>61,444</b> 個	<b>41,733</b> 個

註：支付點為可使用悠遊卡之場域或車輛數；設備數為支付點安裝之悠遊卡讀卡機。



## 一日悠遊卡生活圈

● 多元通路，悠遊卡陪伴你我生活左右

公車，徜徉生活的自在

自行車，踏著輕鬆的足跡

捷運，穿梭工作的步調

餐飲，愜意慢活的悠閒

商店，休憩忙碌的片刻

圖書館，薰陶文藝的氣息

纜車，眺望城市的風采





## 豐富生活的色彩

憶起十多年前，公車到站時，匆忙地從錢包裡掏出硬幣的景象，自2001年悠遊卡發行，減少了投現的不便，以非接觸式IC智慧卡整合大台北地區公車、捷運及北市公有路外停車場，為電子化交通票證系統揭開新的里程碑。隨著持續拓展的通路，一張快樂的笑臉深入你我的日常生活，帶來了便利、豐富與機會的色彩。



### 減緩零錢交易不便

悠遊卡輕巧卡片型態方便民衆攜帶，減緩民衆消費攜帶紙鈔硬幣與投現的不方便。

來台觀光的國外遊客也可以使用電子票證支付，舒緩陌生貨幣使用的不熟悉感。

此外，小額消費的普遍也減少了民衆排隊結帳的時間，提升交易的速度。

### 減少社會成本

悠遊卡減少了上下公車的時分，讓乘客付款更有效率，在靠站時間縮短的時分，也減少塞車，並增進公車準點到達率。

以2016年交通使用次數約20億3400萬次來計算，若悠遊卡平均每次為持卡人省下10秒鐘的購票及找零時分，則節省下來的時分換算成台北101大樓的建造耗時，約可建造351棟台北101大樓。(備註：台北101大樓建造時分以16,060小時來計算)

悠遊卡的使用大幅減少人工數幣弊端、偽幣問題及相關人事成本。

### 降低細菌傳播

病菌、細菌、消毒水飄散在醫院環境中，經多手轉傳的鈔票、硬幣總有著不清潔的擔憂，悠遊卡透過通路拓展，打入醫療圈，現在於台大醫院美食街、三總醫院美食街、臺北榮總生活廣場美食街、林口長庚美食街都可以使用悠遊卡支付，減少細菌傳播的機會。

且在台北市立聯合醫院、新北市立聯合醫院櫃台與診間付費、鹿港基督教醫院、彰化基督教醫院，馬偕醫院台北院區與淡水院區，都可以使用悠遊卡進行掛號繳費，降低以紙幣、硬幣為途徑的細菌傳播，提升醫療環境衛生。

## 1.2 支付信任

### 信賴信任的堅持

提供持卡人安全且值得信賴的電子票證服務是悠遊卡公司堅持的承諾，也是維繫客戶關係與提升持卡人信任的關鍵，記名服務推行以來，個資蒐集運用最小化一直是悠遊卡公司的政策方針，透過嚴格控管持卡人個人資料，落實悠遊卡公司保護隱私的承諾。

- 個資蒐集運用最小化
- 第一家通過 BS 10012 個人資訊管理系統驗證之電子票證公司
- 第一家取得 ISO27001 安全認證的電子票證公司

### 資訊安全維護

為落實持卡人資料保護，設置資訊安全推動委員會、資訊安全推動小組與個人資料管理小組，負責規劃與推動資訊安全管理制度，及執行資訊安全管制措施流程。透過備援系統的強化、營運備援的演練、系統資安評估與入侵偵測、弱點掃描、資安教育訓練的舉辦、內部稽核與個資侵害事故的演練等措施，提高同仁對於資安與個資維護的意識，展現悠遊卡公司對客戶資料維護的重視與承諾。同時，為防杜人員不當查閱資訊系統持卡人資料，悠遊卡公司將持卡人資料列為極機密文件，持卡人申請文件均放置於專櫃中並上鎖，及要求受委託機構及其工作人員簽署相關保密協議，建構持卡人安全無虞使用環境，落實悠遊卡公司個資安全措施與永續經營的理念。

### 個資蒐集最小化

個人資料蒐集的最小化是悠遊卡公司長期秉持的原則，僅於法律要求或業務推展所必要範圍內，蒐集持卡人個人資料，並於法定保留期間屆至或業務終止後旋即進行刪除，降低個人資料處理與利用的風險。悠遊卡公司恪守個資法規定，不逾越特定目的之必要範圍，並與蒐集之目的有正當合理性，針對個人資料之蒐集、處理或利用，尊重持卡人權益，貫徹悠遊卡公司重視持卡人隱私的理念。

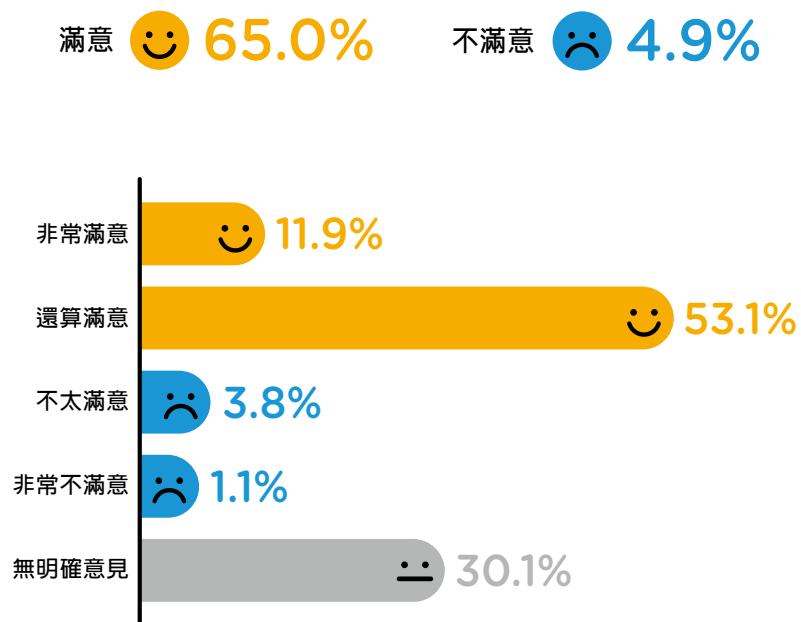
### 榮獲國際驗證

為展現悠遊卡公司對資訊安全管理的重視及承諾，2011年導入ISO27001資訊安全認證，於2012年正式取得認證，成為全台第一家取得ISO27001安全認證的電子票證公司。同時，為檢視個人資料保護作業落實情形，個人資料管理系統(PIMS)制度建立後，悠遊卡公司旋即於2013年3月聘請英國標準協會針對內部個人資料保護制度進行驗證，成為第一家通過BS 10012個人資訊管理系統驗證之電子票證公司，悠遊卡公司已連續4年通過該標準協會之認證。為持續提供客戶信賴且安心的電子票證服務，悠遊卡公司竭力進行個資保護作業，落實對於持卡人個人資料保護的堅持。

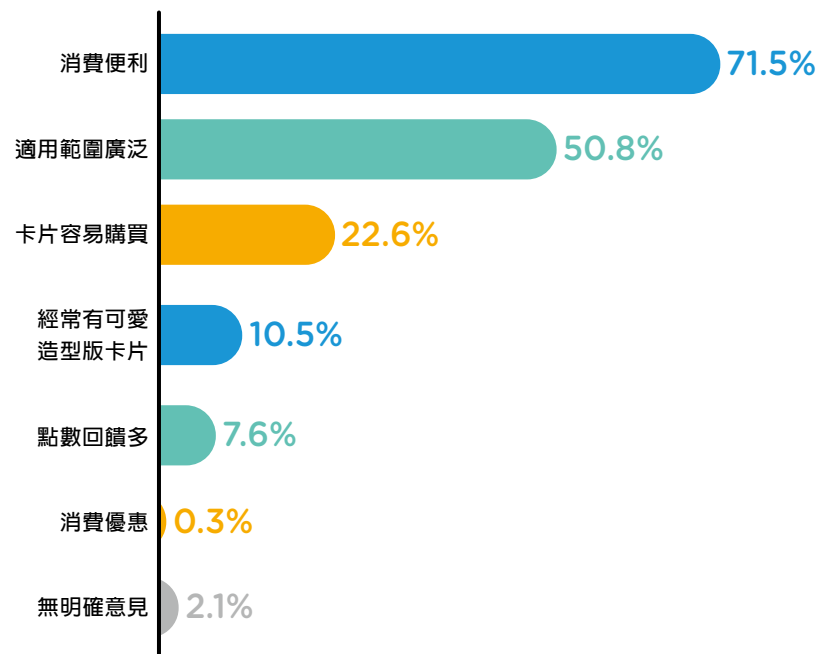
## 滿意提升的承諾

悠遊卡公司重視持卡人權益，服務品質提升，每一季針對全台22縣市、12歲以上民衆進行市場滿意度調查，據2017年第一季調查結果，65%的受訪者對於悠遊卡公司的企業形象表示滿意，原因為消費便利、使用範圍廣泛、卡片易購買等因素，顯示消費者對於悠遊卡公司的肯定。同時，透過多處客服中心的成立，服務廣大持卡人與外籍旅客，傳遞悠遊卡公司持卡人關係經營的社會責任。

整體來說，請問您對於悠遊卡公司的企業形象滿不滿意？



請問您對悠遊卡公司的企業形象感到滿意的原因是什麼？



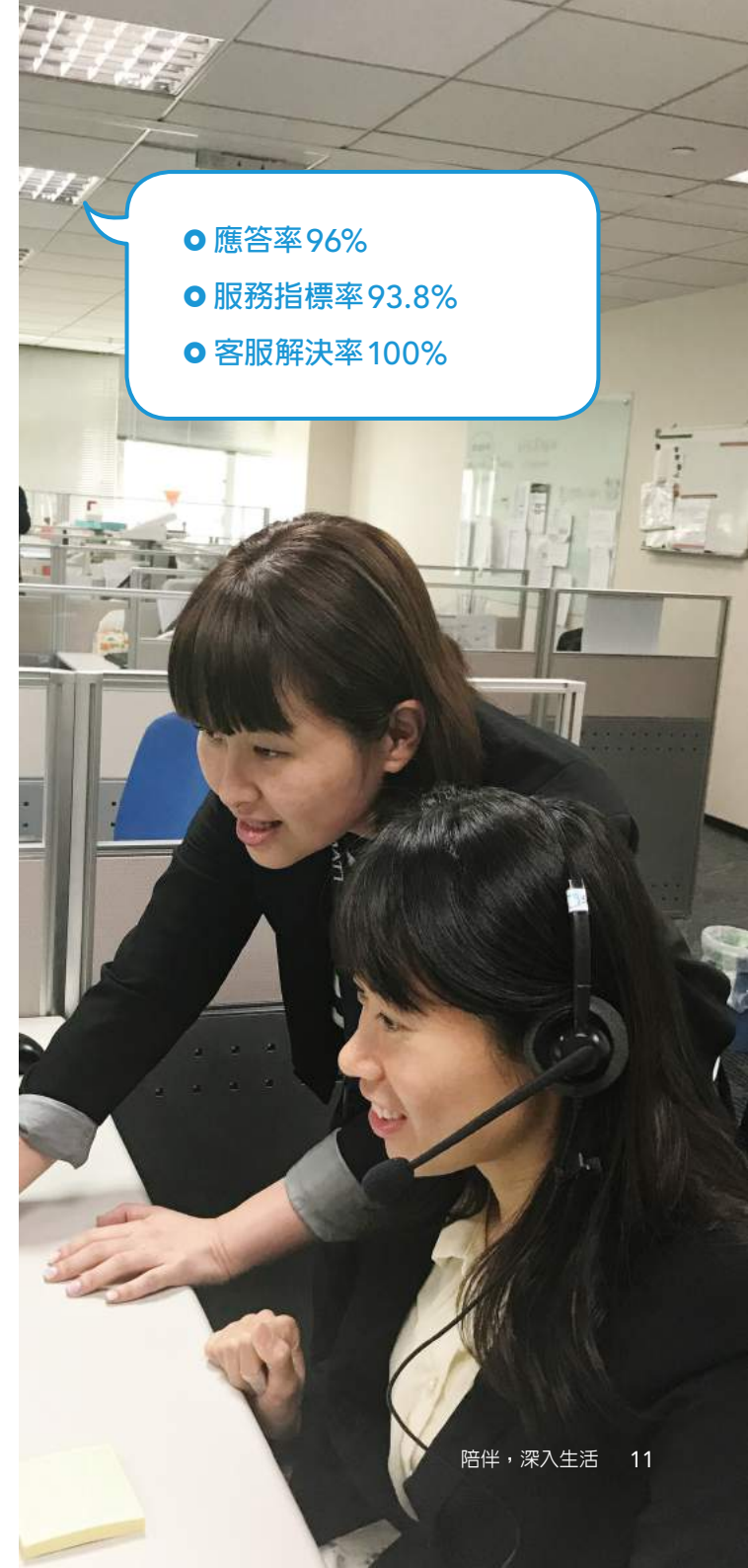
## 誠心細心的服務

悠遊卡公司面對持卡人的意見回饋採積極處理的態度，在設立 24 小時客服專線之外，於北中南成立客服中心，北至基隆、市府轉運站；中至台中客運；南至高鐵左營站及高雄國際機場及屏東恆春客運站，另也設立客服信箱(service@easycard.com.tw)，多元化持卡人申訴回饋管道。透過客服信箱及專線，持卡人可反應其遇到的問題或提出建議，客訴處理小組經實際狀況了解和原因調查後，於客戶關係管理系統(Customer Relationship Management, CRM)中詳細記錄，並於申訴起三日內以電話或信函、傳真、電子郵件將處理情形回覆予持卡人，特殊訴願案例則以致歉信函方式回覆。超過三日以上未結案之客訴案件，則由客服部主管追蹤管理。



為維持客戶服務的高品質，所有客服人員必須遵守個資管理辦法的規範，悠遊卡也針對客服中心與 call center 的服務品質、個資保護與資訊安全進行定期稽核，若有發現事項會要求限期改善。

未來透過智慧客服系統的發展，將客服的重心從客訴處理轉為會員關係之經營，如持卡人在撥打客服電話前透過等待人數的告知，降低客戶等待時間，進而提升客戶滿意度。



## 1.3 技術創新

創新是企業持續成長進步的基石，是企業茁壯改變的動力，在手機支付發展蔚為潮流的今日，悠遊卡公司透過自動充值、電信悠遊卡、無現金城打造等三大主軸，以具體的行動措施，降低餘額不足的情況，減少零錢攜帶的不便，豐富民衆支付的生活，用創新陪伴持卡人一同體驗科技的便利。悠遊卡公司於2016年成立虛擬行動部，以充分發揮組織內的創新力，引進行動支付與平台技術，志於提供更優質服務給持卡人。目前已有多項籌備中的新服務預計在2017年底推出，包含利用QR code可線上交易的「數位悠遊卡」，與使用藍芽技術突破iOS和Android不相容，進行充值與消費的「手機悠遊卡」等，將帶給持卡人更多便利性與選擇。

### 自動充值

2006年與金融機構合作發行「悠遊聯名卡」起，信用卡與悠遊卡功能整合於同一張卡片的創新支付，廣受民衆歡迎，餘額不足支付當次消費或低於100元時的自動充值功能，為民衆帶來免去排隊加值的時間節省，目前已與19家銀行合作發行悠遊聯名卡。考量信用卡申辦資格的限制，悠遊卡公司自2012年起推動「悠遊Debit卡」，2016年著手規劃「帳戶連結(Account Link)」業務，已於同年11月獲得金融監督管理委員會核准開辦。未來一般社會大眾、學生和社福族群只要使用一般記名卡就能輕鬆透過帳戶連結，享有自動加值的便利服務，落實悠遊卡公司重視不同客群與提供便利支付環境的企業社會責任。

### 電信悠遊卡

悠遊卡公司於2016年發行「NFC 電信悠遊卡」，透過NFC SIM卡申辦與悠遊卡功能的開通，手機當作悠遊卡，出門少帶一張卡的便利性立即體驗，為悠遊卡公司拓展行動支付跨出一大步！同時，民衆可於充值或消費交易後，透過APP即時查詢卡內餘額和交易紀錄，即時掌握消費動態，落實悠遊卡公司以民衆斬新便利體驗為核心理念，至2017年6月底已發行15萬卡。在實體交易環境多元載具的提供外，悠遊卡公司積極拓展悠遊卡的數位功能，投入線上交易服務的開發，規劃「數位悠遊卡」，未來民衆僅需完成記名登錄程序，即可輕鬆在線上購物付款，讓便利支付生活從線下延伸擴展至線上。同時，悠遊卡公司積極研發「手機悠遊卡」與以色列技術合作，未來只要具有藍芽功能的手機，透過BLE (Bluetooth Low Energy) 技術，即可進行交易，讓支付功能不受限，突破目前iOS手機不能使用NFC的限制，讓各手機品牌的使用者都能輕鬆付款。





## 國立中正大學無現金城

悠遊卡公司2017年攜手國立中正大學打造「無現金大學城」，以校區為示範點規畫打造一日生活圈。從買便當開始、成績單申請、繳交宿舍冷氣及校內自行車費等日常生活應用，再逐步擴展至鄰近生活圈，透過雲端咖啡館遠端定位與消費支付、夜市數位化支付，讓悠遊卡與中正師生和周圍商圈生活緊密結合。目前中正大學一年級新生及教職員已於9月陸續換發悠遊卡證，各項門禁設備則是於7月已招標換成悠遊卡可通行的設備，9月上旬校內店家(80%)、校內行政部門規費處等逐步採用悠遊卡支付設備，讓悠遊卡不僅是支付工具，更是中正師生和周邊店家食衣住行育樂的好夥伴。未來悠遊卡公司將逐步擴展至其他大學校園和社區，實現「無現金城」的願景。



# 陪伴， 社會共融

## 2.1 在地連結

社會是企業成長卓越的基石，大眾是企業持續經營的動力，作為企業公民的一份子，悠遊卡公司在便利你我支付生活的同時，對這塊滋養茁壯的土地有著深厚的情感，透過公益回饋、急難救助、環保生態、藝文發展等面向，長期以具體的行動方案給予支持。伴隨人文藝術的發亮，支持健康體育的卓越，點燃兒童教育的希望，用愛串聯台灣在地的情感連結，吸引更多企業團體與民衆共襄盛舉，一同創造璀璨的未來。

2016年悠遊卡公司社會公益捐贈金額達1,123萬元、協助公益募款約405.9萬元，及活動參與人數達132,995人。



## 聆聽在地音符的感動

### ● 蕭泰然文教基金會本土音樂推廣

感懷蕭泰然、馬水龍兩位音樂大師對台灣鄉土的熱愛，對在地音樂的創作投入，悠遊卡公司與蕭泰然文教基金會合作，2016年2月於嘉義市政府文化局音樂廳、台中市屯區藝文中心演藝廳各舉辦一場「福爾摩沙之聲-台灣作曲名家系列音樂會」，讓民眾體驗本土藝術的文化精神。同時，為使廣大民眾皆能一同從音樂中感受在地情懷，除了2,200位民眾能夠現場實地聆聽，悠遊卡公司特別成立活動專屬平台，讓無法親臨現場的民眾可透過Yahoo網路線上直播，一同感受本土音樂的美，體現悠遊卡公司對藝文發展的重視。悠遊卡公司特別製作「蕭泰然紀念音樂會悠遊卡」，隨音樂會活動搭贈，並於音樂會開演前，在活動網站舉辦「台灣音樂家知多少？」測驗活動，抽出200位參加民眾，贈送「福爾摩沙之聲-台灣作曲名家系列音樂會入場券」或「蕭泰然紀念音樂會悠遊卡」，傳遞悠遊卡公司支持台灣本土音樂家的經營理念，活動反應相當熱絡。

### ● 「悠遊愛台灣 鬥陣勞動服務」連署愛台灣

一首歌的時間，可以做什麼？可以「愛台灣」！為鼓勵社會青年關心台灣的故事與社會議題，為喚起大眾對台灣土地與文化的熱情，悠遊卡公司與新興台灣獨立創作樂團《勞動服務》合作，於2016年10月舉辦「悠遊愛台灣 鬥陣勞動服務」表演活動，藉由勞動服務樂團在台灣各地走唱，從文化、從歷史的角度將愛台灣的精神散播至各個角落。同時成立「悠遊愛台灣 鬥陣勞動服務網站」，讓想要表達愛台灣主張的朋友，可以參加捐獻三分鐘線上勞動服務，用一首歌的時間連署想要呼籲的議題，包含本土音樂愛台灣、環保愛台灣、減碳愛台灣、省水愛台灣、悠遊卡支付愛台灣、省電愛台灣，宣示自己愛台灣的態度。民眾也可以藉由分享網頁的方式，讓更多人領養流浪的毛小孩，鼓勵大家一起投入志工服務，將愛台灣的精神世代傳承，參與者有機會獲得「勞動服務海島聲事新專輯—附贈紀念悠遊卡」。



## 觸動自在展翅的生命力

●「悠遊愛地球·展翅的生命力」邀您共同守護翠灰蝶



天空中自由飛翔的蝴蝶  
 風中搖曳的枝柳  
 枝葉中繽紛的花朵  
 點綴著台灣自然生態的美

生態保育是悠遊卡公司長期關注的公益議題，為鼓勵悠遊卡持卡人以綠色生活實踐者為榮，並呼籲國人關注高山霧林帶生物多樣性，為響應世界地球日，為傳遞愛護自然的信念，悠遊卡公司與國立臺灣博物館合作拯救面臨生存危機的翠灰蝶，於2016年4月至7月舉辦10場『悠遊愛地球展翅的生命力』巡迴影展，紀錄片中首度完整述說台灣中高海拔珍貴蝶種—翠灰蝶的生態史與困境，透過影像呼籲民眾關注高山森林生物多樣性與生態保育。配合世界地球日，悠遊卡公司並發行「翠灰蝶悠遊卡」，卡面採閃卡設計，以呈現翠灰蝶在空中飛翔閃爍亮麗金屬光澤的美。



2016  
 悠遊愛地球  
 展翅的生命力  
 La Vie Sur Dis Ailes 影展

4/24 - 7/17  
 捷客愛地球

4/24 - 6/17  
 小灰蝶上學去

悠遊卡公司與國立臺灣博物館合作，為保護台灣中高海拔珍貴蝶種—翠灰蝶，特舉辦「悠遊愛地球·展翅的生命力」巡迴影展。紀錄片中首度完整述說台灣中高海拔珍貴蝶種—翠灰蝶的生態史與困境，透過影像呼籲民眾關注高山森林生物多樣性與生態保育。配合世界地球日，悠遊卡公司並發行「翠灰蝶悠遊卡」，卡面採閃卡設計，以呈現翠灰蝶在空中飛翔閃爍亮麗金屬光澤的美。

同時，針對小學童設計「小灰蝶上學去」特別活動，讓孩子感受保育台灣自然生態的重要性。影展期間現場設立了留言裝置與郵筒，使用悠遊卡購票入場，即可索取翠灰蝶限量明信片，每張明信片都代表一隻努力振翅的小灰蝶，邀請民眾一同啟動「蝴蝶效應」，傳遞悠遊卡公司對環保生態維護的信念。

## 感染熱情奔放的活力

### 戴資穎

#### 戴資穎 6 連冠紀念悠遊卡

傳達悠遊卡公司注重本土體育選手的培育，協助台灣羽球運動的推展，表揚世界球后戴資穎羽球賽場上的輝煌成績，悠遊卡公司攜手戴資穎合作發行「戴資穎 6 連冠紀念悠遊卡」套組，透過殺球、救球、防守和準備動作的原味呈現，細數世界球后於香港羽球超級賽、世界羽聯超級系列賽總決賽、2017 年全英羽球頂級超級賽、馬來西亞羽球頂級超級賽、新加坡羽球超級賽、亞洲羽球錦標賽等國際級大賽不斷改寫台灣羽球賽史紀錄的風采，引領球迷一同感受戴資穎對羽球運動的熱愛，邀請民衆一同收藏與見證新一代羽球天后的誕生，體現悠遊卡公司支持體育活動的努力，部份發卡所得作為贊助戴資穎訓練計畫使用。



#### 世界球后紀念悠遊卡

2017 年 3 月全英羽球公開賽賽場上，一顆短發球，為台灣羽球運動寫下新的篇章。悠遊卡公司與戴資穎合作發行第一張「戴資穎—世界球后」紀念卡——「戴資穎全英公開賽冠軍紀念悠遊卡」，紀念 2017 年 3 月全英羽球公開賽奪冠的意義，讓台灣球迷一同分享榮耀與喜悅。

在持續精進羽球技術的同時，戴資穎也不忘關心台灣羽球運動的發展，悠遊卡公司為支持戴資穎提攜後進的心願，贊助價值 160 萬元的羽球拍、球鞋、球衣及球袋等，贈送給 11 所偏鄉學校、232 名小球員，做為推廣羽球活動之用，希望培育更多學童喜愛羽球運動，戴資穎也勉勵學童「當你長大以後，不要忘記對於自己所熱愛事情的熱忱，不要輕易放棄。」落實悠遊卡公司培育本土體育選手的心。



## ● 2017台北世大運

「For You • For Youth 獻給你，獻給年輕世代」

鼓勵全民運動，引領民衆體驗熱情與活力，號召年輕族群參與國際體育盛事，悠遊卡公司重視世大運活動，以具體行動支持世大運，為本次國際體育盛事特別製作倒數365天紀念悠遊卡、世大運之友特製卡、志工專屬悠遊卡及「I am Here」世大運搖滾特製卡，悠遊卡公司也參與引起民衆熱烈迴響的捷運彩繪列車宣傳活動、舉辦悠遊街頭突擊派對、贊助搖滾世大運活動樂器，並與聯發科技、宏碁電子聯手贊助選手專屬智慧運動手錶，讓選手和其團隊在賽會期間，享受一錶在手，隨身進行運動及健康管理，以及悠遊卡支付的便利，希望透過世大運聚焦台灣民衆的熱情，帶來共生合作的文化，讓全民一起動起來，讓世大運成為台北市的「蛻變慶典」。



第二十九屆夏季世界大學運動會，於2017年8月19日至8月30日在台北市舉行，簡稱2017台北世大運，為台灣首次舉辦世界大學運動會，也是台灣有史以來主辦層級最高的國際體育賽事。



## 台東家扶森巴鼓隊台北世大運體驗學習之旅

悠遊卡公司長期關懷偏鄉孩童，協助偏鄉孩童才藝推廣，悠遊卡公司邀請台東家扶森巴鼓隊 30 位學童，進行五天四夜「台北世大運體驗學習之旅」體驗活動，在木柵動物園、信義計畫區電影的學習觀光行程之外，與悠遊卡公司火炬手 - 林季良總經理一同從大稻埕碼頭起跑，參與聖火傳遞活動，及於世大運開幕式代表悠遊卡公司進場。透過此次活動，不僅提供偏鄉孩童暑期遠遊與學習的機會，也讓孩童能夠穿上部落服飾，向世界展現自己的音樂才藝，秀出熱情活力，培養自信與拓展生活視野。



## 智慧運動手錶

悠遊卡公司支持世大運不留餘力，為讓來自世界各地的參賽選手和朋友有一個兼具便利生活和運動紀錄的台灣經驗，與聯發科技、宏碁電子共同合作贊助 13,000 支世大運專屬智慧運動手錶 - Acer Leap Ware，結合悠遊卡、聯發科和宏碁的軟、硬體實力和各式智慧創新應用，讓內建悠遊卡儲值和消費功能的手錶，在偵測即時心律、追蹤個人健康資訊、紀錄運動和熱量消耗的時，也能搭乘各式運輸工具、遊逛各大商圈、支付飲品購買等，享受一錶在手，健康管理，便利生活的悠遊智慧體驗。



## 世大運志工卡

台灣民眾熱情支持世大運，約 2 萬名志工朋友協助世大運賽事的舉辦，悠遊卡公司讚許志工朋友的熱心奉獻，特別製作獨一無二、限量的專屬志工悠遊卡贈送，「以志工為尊」，讓志工朋友有尊榮感，感謝他們的辛苦付出，並希望感染更多民眾一起加入世大運盛會。

## 2017 搖滾世大運

由台北市政府觀光傳播局主辦之「2017 搖滾世大運」活動於 2017 年 5 月展開，藉由 12 位資深搖滾音樂人、11 位中生代搖滾樂手及超過 30 位種子教師進行線上、線下共演曲目的教學，吸引民眾參與搖滾樂團，關注世大運活動。悠遊卡公司全力支持世大運活動，特別贊助 500 套樂器，提供給教育部樂器銀行、偏鄉學校及學校相關社團，讓搖滾音樂的種子在台灣各地發芽。同時，由悠遊卡公司贊助發行之「I am Here」世大運搖滾紀念卡，以長 12 公分、寬 7.5 公分、Rocker 的手勢為主視覺的卡面，搭配許多樂器及各式代表人物，贈送給參與演出的搖滾音樂家，一同為世大運暖身，用搖滾樂帶出自信活力，傳達悠遊卡公司大力支持世大運的心意。



## 2.2 社會關懷

孩童是企業未來改變的希望，長者是企業成長茁壯的智慧，街友是企業經營拓展的微光，悠遊卡公司多年來秉持關懷兒童、青少年的理念，以及照顧長者的精神，與各公益團體合作，透過捐款認購與拍賣公益悠遊卡的模式，散播悠遊卡公司的愛心至社會各個角落，創造無憂無慮、平安快樂的學習環境，協助健康完善的照料。

近年來更透過推廣小額捐款機，結合電子票證本業的特色，讓民衆可隨手使用悠遊卡「嗶」捐款，讓做公益簡單、便利又環保。

悠遊卡公司自2002年開始積極投入社會公益，透過參與各種形式的公益活動，落實悠遊卡公司對公益回饋的精神。悠遊卡公司以交通票證為主要業務之一，深信獲利不應為經營的唯一考量，應該在合理的獲利下兼顧公益性，回饋社會及持卡人。在支持公益的同時也推動民衆重視社會關懷，共同協助弱勢團體融入這個充滿愛與關懷的社會。

2016年社會投入績效：

- 悠遊卡公司社會公益捐贈金額達1,123萬元
- 協助公益募款約405.9萬元
- 活動參與人數達132,995人







### ● 悠遊夢想計畫 - 台北

如果天空是藍色的，101大樓是彩色的，那夢想會是什麼顏色呢？

『兒童暨家庭扶助基金會』調查統計，在扶助的弱勢兒少中，有將近六成的孩子最大的願望是和家人一起到兒童樂園玩，但卻因為經濟因素，讓這些孩子的願望無法實現。為讓孩童有機會體驗城市的風貌，悠遊卡公司採用寓教於樂的模式，攜手家扶基金會，於2016年1月邀請孩童們至台灣第一高樓台北101參觀，及用顏色訴說心中夢想的101，並且從孩子們的畫作中選出20名優秀作品，提供獎學金鼓勵孩子們，悠遊卡公司亦將孩子們的畫作製作成悠遊卡贈送給孩子們，孩子們愉悅滿足的笑容，是悠遊卡公司最大的收穫與支持。

同時，悠遊卡公司將1,500張夢想公益悠遊卡之售卡所得共150,000元，全數捐贈家扶基金會做為獎助學金，傳達悠遊卡公司對孩童創意激發的重視。



### ● 悠遊夢想計畫 - 故宮南院

延續2016年初「夢想公益悠遊卡 - 台北」活動之寓教於樂的精神，及推廣美學感知向下扎根，悠遊卡公司於2016年9月邀請雲林、嘉義、台南等地區90名經濟弱勢家庭的孩童，至「故宮南院：亞洲藝術文化博物館」中觀賞國寶文物，提供孩子們開拓美學視野的契機，創造力與想像力激盪的機會。悠遊卡公司鼓勵孩子們創作心中的故宮南院景象，從所有參與活動孩子們的畫作中挑選出10件優選作品，提供獲得優選的孩子們1,000元助學金，也將其畫作做成特製版悠遊卡讓孩子們收藏。同時，悠遊卡公司將Facebook票選第1名謝莉萍小朋友的畫作，結合家扶基金會年度「無窮世代」活動大使夏天小朋友手繪作品，製作2,000套特製版「夢想公益悠遊卡」，提供家扶無窮世代募款使用。為展現悠遊卡公司長期對弱勢孩童學習培育的重視，家扶基金會每贈出一套套卡，悠遊卡公司即加碼捐贈100元至「弱勢兒童助學基金」，總計捐贈20萬元，以實際行動點燃弱勢孩子成長的火苗。



## 關注角落的微光

### ◎「熊大心」因為有您愛不缺席

可曾注意過在你我生活周遭有多少長者是獨自一個人生活著？台灣約有 15 個縣市老人比小孩還要多(內政部統計)！隨著人口結構逐漸邁向超高齡化社會，長者的需求和心靈關懷需要社會迫切關注，悠遊卡長期陪伴著長者穿梭在社區之間，串聯起彼此的情感。2016 年 9 月，悠遊卡公司攜手華山基金會，於台北捷運市政府站 2 號出口打造知名插畫家 SMART 老師繪製的「熊大心 因為有您愛不缺席」造型牆面，民衆僅需輕觸悠遊卡在小熊舉的愛心捐款機台，即捐 50 元幫助三失老人（失智、失能、失依）到宅服務，悠遊卡公司邀請民衆「嗶」一下，將溫暖傳遞到需要幫助的長者，讓民衆感受到不一樣的愛心模式。透過小額支付的特點，悠遊卡公司讓悠遊卡發揮號召民衆公益力量的最大影響力。

### ◎「二二九人權辦桌•暖胃也暖心」悠遊卡把愛傳出去

曾經是老師、是醫生、是作家，卻因為生活中突如其來的打擊，徘徊在社會街頭，孤立無援，悠遊卡公司有感現實社會的不平等與歧視，攜手由學生、文化工作者、學術研究員組成的「人權辦桌工作小組」團隊，2016 年 2 月 29 日於青島東路與鎮江街口席開廿桌，邀請街友以及人權工作者，亦規劃了藝文表演與競賽活動，透過辦桌與社會邊緣的朋友互動，鼓勵街友們走出黑暗，感受社會正向的暖意，找回自信的人生，暖胃也暖心，落實悠遊卡公司對社會邊緣人關心的公益情懷。

## ● 悠遊伊起擁抱愛 關心陪伴每一天

想到長者，許多人會將他們與「被照顧」、「被關心」連結，卻忽略了長者對生命的執著，對生活的熱愛。悠遊卡公司攜手伊甸基金會共同製作2,500套「永不放棄」悠遊卡套卡，捐款所得全數做為伊甸基金會「長者服務計畫」經費。邀請新北市政府鶯歌大湖公共托老中心長者共同寫下「永不放棄」的字樣，透過白、灰兩張悠遊卡上的「永不放棄」和365個小點，傳遞長者一年365天對生命的熱愛與執著，即使在行動日漸不便的生活下，仍然堅持著「永不放棄」的精神，認真地活出每一天的精彩，同時也讓社會大眾正視長者照顧需求的重要。民眾透過伊甸基金會官網「銀髮好日子，悠遊美一天」捐款專區，單筆捐款金額600元即獲贈一套「永不放棄悠遊卡」，及伊甸基金會提供的特製「永不放棄限量磁鐵組」，用善心支持伊甸基金會「長者服務計畫」，用行動喚起更多朋友關注長者照顧議題。悠遊卡公司以公益活動串起社會大眾正面積極的力量，讓長者們在伊甸基金會的陪伴下，能夠活出精彩，落實悠遊卡公司重視長者議題的社會責任。

## 扶持災後的重建

### ● 「嗶」悠遊卡！送愛到台東馬偕



可曾記得2016年夏天，尼伯特颱風席捲而來，台東街道被倒塌的樹木、垮倒的鐵皮、翻覆的車輛占據？悠遊卡公司有感於台東居民深受尼伯特的侵襲，台東馬偕醫院災後重建尚缺經費，悠遊卡吉祥物BeBe、UUPON吉祥物UU醬，及扮裝成「柯P」市長的藝人郭子乾，2016年8月於台北捷運東區地下街舉辦小額募款活動，號召民眾一同「嗶」悠遊卡，送溫暖到台東馬偕。並於馬偕紀念醫院台北、淡水、新竹三院區設置悠遊卡愛心刷卡機及「愛心牆」，民眾刷卡捐款後，獲得一張「祈福悠遊卡」，用文字述說心願，用愛心牆繫起滿滿的祝福，募款所得全數捐給台東馬偕紀念醫院的「尼伯特風災捐款」專戶，作為台東馬偕紀念醫院醫療設備購置及醫護人員宿舍重建之用。悠遊卡公司利用其設備和營運據點，號召台灣民眾共同幫助台東馬偕建立更完善的醫療與設備，落實急難救助的社會公益主軸。

# 陪伴， 共同成長

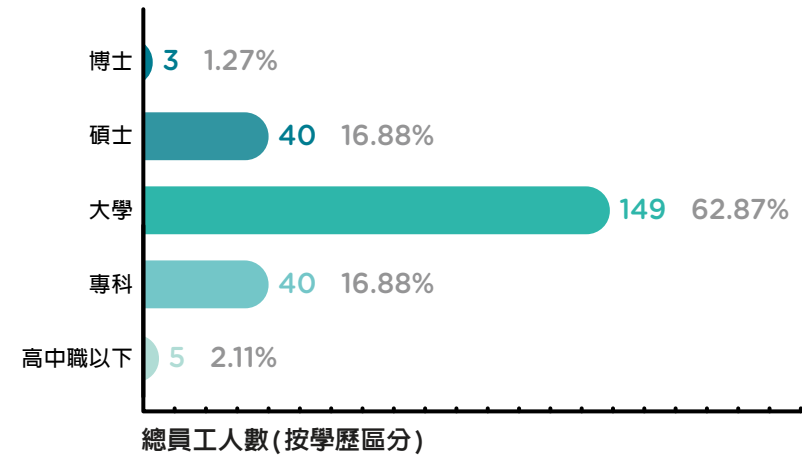
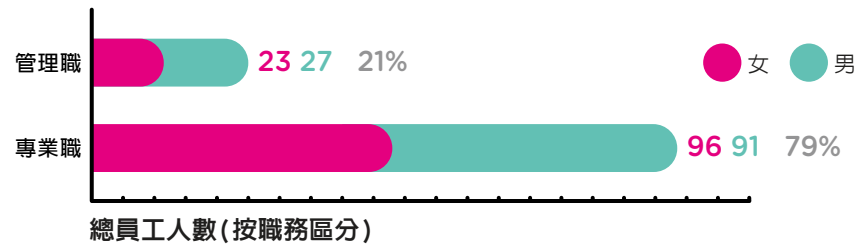
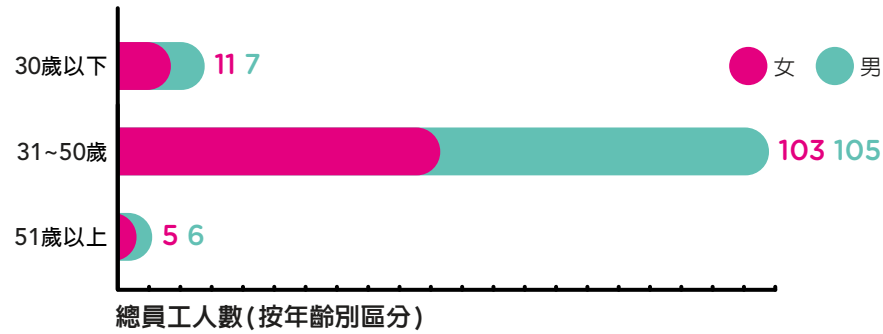


## 3.1 幸福職場

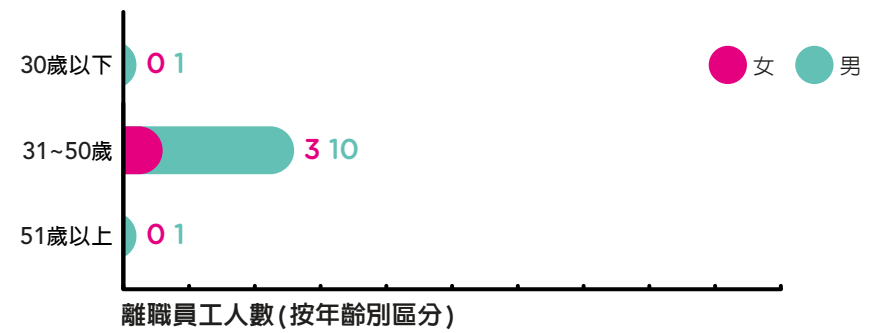
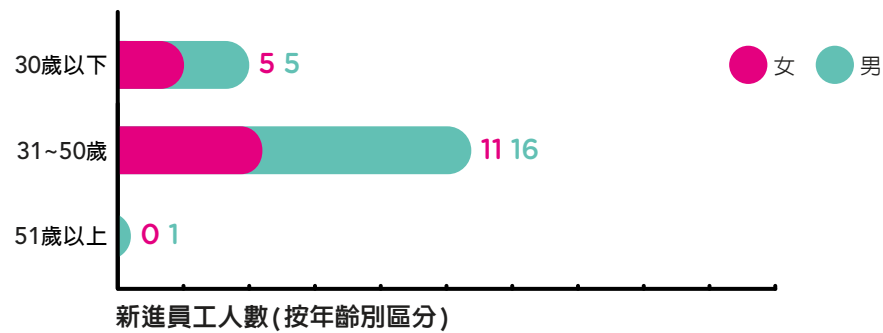
員工是企業經營茁壯的根本，是企業收益最大的智慧投資，作為幸福企業，悠遊卡公司一直以來深信員工是最好的合作夥伴，對員工的關懷與培育不留餘力，以公平、公正、公開的完善制度，及安全、友善的工作氛圍，守護員工的權益，激盪員工的創造力，強化員工的溝通管道，重視員工的需求，伴隨員工的職涯旅途，用心凝聚員工的認同感與歸屬感，用愛和員工一同打造充滿信賴、尊重與善的幸福職場。

截至2016年底，悠遊卡公司總員工人數為237名，平均年齡為39歲，平均年資為7.3年。悠遊卡公司長期致力於營造公平、公正、公開的工作環境，對女性員工的重視不留遺力，2016年女性員工與男性員工的占比為1:1。

## 2016 年度人力概況統整



## 2016 年度人力流動統整



註：全年度平均離職率為8%



## 公平友善的環境

尊重與公平對待是留才的因素，悠遊卡公司尊重並傾聽員工的聲音，舉凡同仁的招募、升遷等方面力求平等，絕不因思想、宗教、黨派、性別、年齡、婚姻、身心障礙等等而有不同的差別待遇，且在職缺任用上，禁止任用目前在職同仁三親等(含)之內的親屬。至 2016 年底，本公司未有歧視事件發生。

同時，悠遊卡公司內部明訂政策及人權維護管理機制，符合現行相關法規；禁用童工，以薪酬福利保障、合規工時、女性守護及性騷擾防治，落實悠遊卡公司尊重同仁權益的理念。人權維護管理機制係涵蓋所有同仁(含臨時人員)。公司並設有性別平等委員會與薪酬功能委員會，定期召開會議檢討以確保公司營運與管理機制同步。除了檢討的機制外，公司另設有"我有話要說"的內部專門申訴e-mail，由總經理直接受理申訴內容。





## 薪酬福利保障

- 為強化公司治理及健全董事、監察人及經理人薪資報酬制度，悠遊卡公司設立薪酬功能委員會，定期召開會議，以協助董事會評估公司董事、監察人及經理人薪酬水準與公司經營績效之連結。
- 為吸引優秀人才加入、鼓勵具發展潛力人才留任，悠遊卡公司確保支付同仁的薪資報酬皆符合法律規定，並透過酬金給付方式將經營成果回饋員工。
- 設立職工福利委員會，每月固定提撥職工福利金，由職工福利委員會獨立保管運用。
- 提供社團活動補助，鼓勵員工成立各類有益身心健康促進分享交流的社團活動。

## 合規工時

悠遊卡公司嚴禁任何強制勞動或脅迫工作，確保同仁的工作時間及加班，於時數或薪資補償上皆符合法律規定，且同仁可自主安排休假，亦符合法律規定。

## 女性守護

女性員工的需求是悠遊卡公司長期以來關切的問題，確保懷孕中之同仁，免於從事危險工作；哺乳期中之同仁，提供適當且合理的設施。並符合法律規定提供產檢假、產假、育嬰留停等，傳遞悠遊卡公司關照女性員工的心。

## 性騷擾防治

為打造安全、免於性騷擾的工作環境，悠遊卡公司於2016年4月成立「性別平等委員會」，訂定「悠遊卡股份有限公司性別平等委員會組織章程」、「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」等制度，讓同仁悠遊在安心、放心的職場環境。同時，設置申訴專用電子信箱及建立申訴案件調查機制，2016年度申訴案件為0件。

## 孕育能量的激盪

悠遊卡公司透過內外部多元的學習資源與機會，使員工能持續提升專業能力，並期許全體員工將正派、誠信、合作之企業文化在日常工作中實踐，傳承內部知識與經驗，同時創造一個充滿機會的工作環境，提供每一位同仁公平的升遷機會，以肯定及獎勵同仁表現，擴大工作責任，達到組織與個人共同成長。

### ● 新人訓練

為協助新進同仁融入組織環境，從踏入悠遊卡公司服務的第一天，即有專人為其導覽工作環境，協助瞭解工作場域，降低對陌生環境的不適應感。同時，單位主管為每位新進同仁安排專屬的輔導員，引導他們快速融入組織文化，建立歸屬感與連結度，以及指引工作問題，協助新進同仁展現信心與發揮才能。

### ● 績效評核與晉升

為鼓勵員工確實落實個人年度計畫與目標，強化組織效能，悠遊卡公司半年實施一次績效評核面談作業，主管和同仁針對過去的績效展現，及未來工作計畫與目標，進行面對面的討論，績效評核結果將作為調薪、獎金、晉升等作業依據。同時，透過適時地提供同仁必要之協助與回饋，提升個人核心與專業職能，創造充滿機會的工作氛圍，以公平的升遷機會肯定同仁的工作表現，凝聚同仁對公司的認同感，陪伴同仁共同成長。

### ● 職涯發展訓練

員工的職涯發展是悠遊卡公司一直以來重視的課題，為激發同仁的競爭力，為瞭解同仁對於自身職涯規劃與教育訓練的需求，每年定期進行「人員發展意願及組織氣候調查」，藉以提升同仁工作職能，陪伴同仁在職涯發展的道路持續茁壯，同時提高悠遊卡公司的生產力與效率。

### ● 輪調機會

員工多元發展是悠遊卡公司員工關懷的一大特色，為培養同仁多元學習與發展，為使同仁廣泛瞭解公司的運作機制，為激發同仁創造更多不可能，悠遊卡公司透過在職訓練、指派進修、工作輪調、專案任務指派，以及學習資源提供等多元管道，強化同仁對於不同業務範疇的歷練，發掘並儲備管理與關鍵的人才。



## 暑期菁英實習生計畫

悠遊卡公司長期以來重視青年學子的培育，每年七八月定期舉辦暑期菁英實習計畫，透過實習部門的輪調、導師輔導、專題研究和分享交流，協助大二至大四的青年學子瞭解悠遊卡公司和各部門業務職掌制度，培養發現問題、找出解決方案，提出改進或新技術和新觀念導入的觀察與思考能力，為進入職場做準備，專題研究若獲採用，則頒發獎學金，完善的實習生計畫傳遞悠遊卡公司培育企業未來領導人才的社會責任。



感謝公司對實習生與公司同仁一般的待遇，主管們不吝於帶領我們、替我們的疑惑解答，還參與了各部門的會議、擴大主管會議等。

陳同學

當初會到悠遊卡公司實習而非一般金融機構，有一部分也是因為想做出一些對這個社會有幫助的事情。

柳同學

實習生的工作與工讀生相比，所做的事情會較具有學習性，在悠遊卡公司察覺到各部門分工明確，大家處理事務的嚴謹程序不在話下，從對個資的保護，或是對票卡機器測驗的程序中都能發現，悠遊卡對品質的要求，以及對形象的堅持。

王同學

在實習期間，經歷悠遊卡、群信和點鑽的各位董事長、主管和前輩們的指導，讓我對行動支付和商業的了解有大幅度的提升以外，在做事和人際方面，也學習到很多東西。

魏同學



感受到悠遊卡公司對於實習生的態度。幫實習生製作名片，只為了讓我們提早學會推銷自己；讓實習生跟在主管旁參與大大小小的會議，只為了讓我們確實融入團隊裡；傾聽我們的意見並給予回饋，只為了讓我們的思考不再侷限在自己的象牙塔；給予我們上台向所有主管報告的機會，只為了讓我們挑戰自己，跳脫舒適圈；在悠遊卡認識的所有人是我今夏獲得最棒的財富。

許同學

## 3.2 成長夥伴

悠遊卡公司深刻體認一個「永續發展」的公司，是能與環境平衡相處、經濟穩定成長、關心業內與社會趨勢的企業，供應鏈為企業永續發展的重要一環，悠遊卡公司在注重供應商的產品品質，以確保提供民衆最優質的票證外，更期許透過自身影響力，陪伴供應商增進對整體社會環境的重視與關懷，落實悠遊卡公司永續發展的承諾。

悠遊卡公司的採購項目分為三大類，票卡、硬體設備與一般庶務。主要票卡供應商均已通過環境管理系統 ISO 14001 驗證。悠遊卡公司產品出貨所使用的包裝材料均為可回收材質，及符合歐盟於包裝材料所規定之鉛、鎘、汞及六價鉻等四種重金屬總含量不得超過 100ppm 的要求，亦不採用被普遍禁用的聚氯乙烯(PVC)。

未來悠遊卡公司將持續推動綠色採購，鼓勵使用具環保標章的辦公設備與用品、電腦及周邊設備、列印用再生紙及環保清潔用品，衛生紙與擦手紙則採用永續森林驗證標章(FSC)紙漿等，落實悠遊卡公司為地球環境保護盡一份心力的理念。

### 在地採購

悠遊卡公司為一家在地的公司，旨於服務台灣在地的客戶，為台灣帶來有價值的影響力，這樣的理念也體現在採購行為上，為創造本土就業機會，及減少運輸過程中的能源消耗，悠遊卡公司長期向本土供應商採購，2016年在地採購比例為99.90%。

註：在地採購比例 = 在地採購金額 / 總採購金額

### 供應鏈風險因應

悠遊卡公司為因應供應鏈風險，除公司訂有安全庫存量外，為降低單一供應的潛在風險，積極解決供應商問題和取得認同，並降低潛在供應風險的重要性，才能提升應變能力。2016年針對2個採購項目達成降低單一供應風險的目標，並鼓勵供應商參與新項目驗證，促使供應商提供更多元的產品，傳遞悠遊卡公司對供應商風險認知及重視程度的與時俱進。

### 供應商稽核

供應商之稽核依採購項目而有所不同，票卡類每半年稽核一次，一般庶務與設備則是不定期稽核。稽核內容針對事故之預防、通報及應變機制、資料安全管理及人員管理、認知宣導及教育訓練、設備安全管理、必要之使用紀錄、軌跡資料及證據之保存、系統開發程序可移除式媒體的管理、備份管理，及網路管理等9項目進行查核，2016年共稽核了4家供應商，針對稽核發現之缺失處要求供應商限期改善，並追蹤成果。

# 公司 資訊



## 4.1 企業概況

悠遊卡公司正式成立於2000年3月，為悠遊卡投資控股公司之子公司，資本總額為新台幣7億元，悠遊卡投資控股公司主要股東為台北市政府、台北大眾捷運公司、12家台北地區公車業者、國泰世華銀行、台新銀行、中國信託銀行、台北富邦銀行、神通電腦公司、三商電腦公司、財團法人中華顧問工程司、三門科技等業者，公股比例約佔40%。

悠遊卡公司初期是以非接觸式IC智慧卡整合大台北地區公車、捷運及北市公有路外停車場，為電子化交通票證系統揭開新的里程碑，目前悠遊卡使用範圍已向外發展至纜車、動物園、高鐵、臺鐵、國道客運、藍色公路、特約商店小額消費等，提供民衆更便利之生活環境，未來將持續進行票證整合，將悠遊卡應用延伸到其他交通運輸系統、行政規費、風景區門票等多樣化服務，為民衆達成實現悠遊全台「無現(金)」生活之願景。

詳細公司資訊與悠遊卡大事紀請至悠遊卡公司官方網站查詢：<http://www.easycard.com.tw/about/info.asp>

## 2016 公協會參與

### 台北市交通安全促進會 會員

#### 成立宗旨

促進交通安全與消除交通事故，協助民間團體或政府機關推動交通安全工作，致力於交通安全之宣傳、教育、並表揚工程及交通業優良人員，為公共利益多年默默耕耘。

#### 參與效益或貢獻

每年參與並贊助年會暨會員大會、優良交通工程與管理人員選拔的舉辦。

### 中華智慧運輸協會 (ITS) 會員

#### 成立宗旨

結合國內外產、官、學、研資源，創導推展資訊、通信、光電、工程、機電、自動化、運輸、運具與環境大氣等科技之陸、海、空域應用營運之智慧型運輸社會發展，以融合人本與生態均衡，提高社會機動性、促進交通安全、節能減排、增進能資源效率及綠經濟生產力、提高國家競爭力，共策達成世界公民社會責任之目標。

#### 參與效益或貢獻

每年派員參與並贊助年會暨智慧運輸應用研討會。

### 中華民國運輸學會 會員

#### 成立宗旨

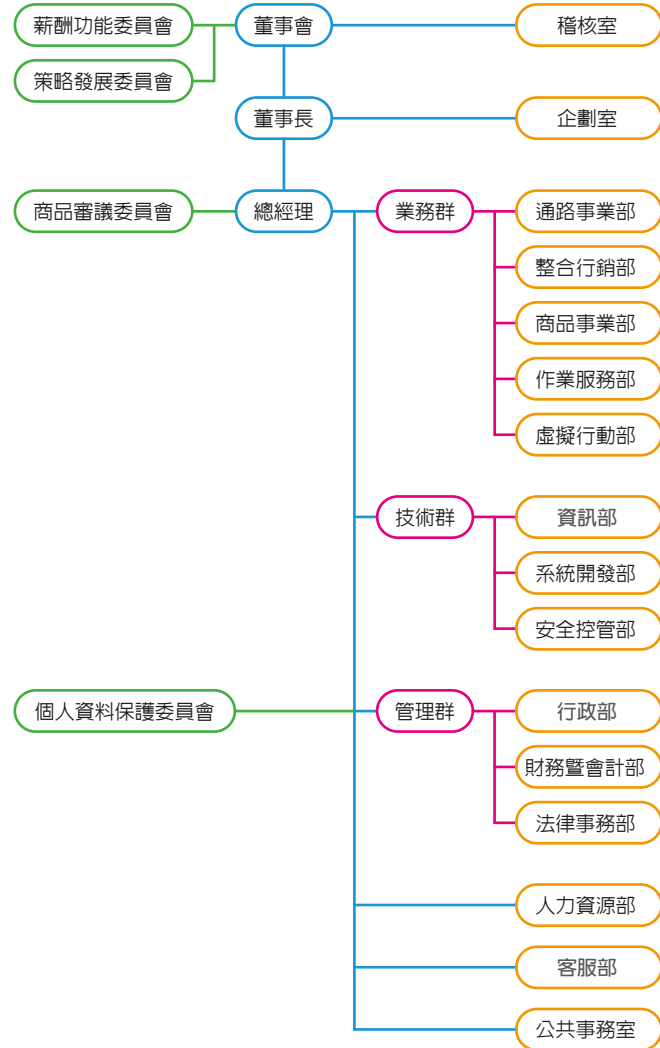
成立於1985年7月6日，為依人民團體法設立之社會團體，以結合從事有關運輸工作之個人及公私機構，透過專業知識與經驗之交流，致力於推動運輸系統之研究、規劃、設計及經營管理等學術活動，並協助政府及運輸業者發展運輸系統，提高營運效率及服務水準為宗旨。

#### 參與效益或貢獻

每年派員參與並贊助年會暨學術論文國際研討會。



## 組織架構



悠遊卡公司為悠遊卡投資控股股份有限公司的全資子公司，董事會為悠遊卡公司最高治理單位，負責業務經營策略與管理，設有21席董事，其中女性成員1位，平均年齡約為50歲，本屆任期至2019年2月。董事會另設有4席監察人，負責監督公司業務之執行與公司會計之審計。

職稱	姓名	性別	現任職務
董事	林向愷	男	悠遊卡股份有限公司董事長
董事	王塗發	男	兆豐產險股份有限公司獨立董事
董事	王興尉	男	欣欣客運股份有限公司董事長
董事	李博文	男	三重汽車客運股份有限公司董事長
董事	李博仁	男	台北汽車客運股份有限公司董事長
董事	李婷娜	女	大都會汽車客運股份有限公司董事
董事	林榮華	男	玉山銀行信用卡暨支付金融事業處副總經理
董事	尚瑞強	男	台新金融控股股份有限公司個金執行長
董事	郭榮芳	男	全新光電科技股份有限公司薪酬委員會委員 台興電子企業股份有限公司獨立董事暨薪酬委員會委員
董事	張勝雄	男	淡江大學運輸管理學系暨運輸科學教授
董事	翁建仁	男	網際威信股份有限公司顧問 駿達電通股份有限公司董事 美國矽谷 Zeptor Corp. 顧問
董事	陳威仲	男	台灣經濟研究院國際處研究員
董事	陳翔中	男	三商電腦股份有限公司董事長
董事	陳春夏	男	怡都投資有限公司執行長
董事	黃以孟	男	台北富邦商業銀行副總經理
董事	黃世鑫	男	兆豐產險股份有限公司獨立董事
董事	楊俊偉	男	國泰世華商業銀行個金執行長
董事	蔡士傑	男	華威國際集團合夥人兼營運長
董事	翟本喬	男	和沛科技股份有限公司董事長
董事	龍脫雲	男	中興大業巴士股份有限公司顧問
董事	蘇亮	男	神通資訊科技股份有限公司董事長
監察人	李素珠	女	國泰世華商業銀行副總經理
監察人	林國良	男	財金資訊股份有限公司總經理
監察人	黃奕炳	男	大南汽車股份有限公司董事長
監察人	魏憶龍	男	大成台灣律師事務所律師

註：依姓氏筆畫排列

## 4.2 成長動能

回顧過去的一年，隨著主管機關開放多家電子票證，其他票證皆積極爭取跨入交通領域，悠遊卡在面臨多種挑戰下，2016年扣款交易金額達593億元，營業收入達17.9億元，較2015年扣款交易成長8%。

### ● 悠遊卡公司過去三年獲利情形



	2014	2015	2016
營業收入	1,531,998	1,771,824	1,785,124
營業成本及費用	1,362,758	1,510,025	1,591,790
營業外淨收入	64,878	53,917	49,777
所得稅	43,993	53,778	45,460
稅後淨利	190,125	261,938	197,651

單位：新台幣千元

## 2017 年營業目標

因應主管機關政策，悠遊卡公司於電子票證支付市場不再享有一卡獨大的優勢。面臨多卡化競爭，為維持市場領導地位，悠遊卡公司以「便利、安全、信任、公益」的經營核心價值，在此核心價值下致力於提供全方位的支付服務及優質的使用體驗。因此，悠遊卡公司未來的營運策略是：在小額消費市場採取差異化競爭策略，讓悠遊卡持卡人享受更多元的支付環境，擴大和其他票證業者的差異；持續改善連線系統，提高系統可用度，已提供持卡人最便利的使用環境；強化資安系統讓持卡人安心；並辦理公益活動，提升悠遊卡持有人的品牌黏著度與滿意度，如此才能鞏固交通票證市場領先地位。我們的終極目標是讓消費者在生活上的食、衣、住、行、育、樂等各方面，都能享受最好的服務，擁有最多的選擇。短期將以增加發卡量、拓展通路、提升交易金額等三大面向作為目標，長期則以創新超越自我為願景，創造出比使用現金更有利、更安全的條件，來改變民眾消費習慣，以悠遊卡替代現金使用為目標，建構一個無限悠遊生活平台。

## 4.3 EasyCard 大事紀



### 2000

3月 台北智慧卡票證股份有限公司成立



### 2005

4月 發卡量突破500萬張  
9月 發行首支悠遊手錶  
9月 開發第一款悠遊手機



### 2006

7月 悠遊聯名卡上市，與中國信託、台新、台北富邦和國泰世華銀行合作發行



### 2001

台北捷運全線及棕線接駁公車免費民衆測試



### 2004

6月 試辦悠遊卡結合學生證



### 2007

8月 悠遊卡與台北市立圖書館借書證結合  
10月 發卡量突破1000萬張



### 2002

6月 台北捷運全線正式上線運轉  
9月 悠遊卡全面上市  
12月 發卡量突破100萬張



### 2003

4月 悠遊卡優待票種正式發行  
11月 台北捷運公車雙向轉乘優惠正式上線



### 2008

6月 台鐵基隆至中壢19站試辦使用悠遊卡  
7月 台北市立聯合醫院林森院區、中興院區；新北市立醫院三重院區、板橋院區，試辦悠遊卡支付醫療費  
8月 台北智慧卡票證股份有限公司更名為悠遊卡股份有限公司  
11月 發卡量突破1500萬張





## 2011

- 7月 發表悠遊卡五大手機APP，開放民衆免費下載
- 8月 開放二萬名額讓民衆搶先體驗新一代晶片悠遊卡試用版
- 12月 悠遊聯名卡高鐵自由座應用上線



## 2012

- 3月 發卡量突破3000萬張
- 6月 悠遊卡購物網站平台「悠遊SHOP」上線
- 8月 新一代晶片悠遊卡正式上市



## 2010

- 2月 悠遊卡公司獲金融監督管理委員會核發「電子票證發行機構營業執照」，成為全國第一家獲准發行多用途電子票證之專業發行機構
- 7月 悠遊卡小額消費正式上線
- 8月 發卡量突破2000萬張



## 2013

- 9月 發卡量突破4000萬張
- 9月 發表iPhone4/4S悠遊手機貼
- 12月 悠遊卡可支付停車費、專用垃圾袋等政府委託代徵收之規費



## 2016

- 4月 發卡量突破6,000萬張
- 6月 台鐵全線開放使用悠遊卡
- 7月 高雄捷運全閘門啓用悠遊卡
- 11月 悠遊卡獲金管會首家核准辦理帳戶連結服務



## 2009

- 1月 《電子票證發行管理條例》在立法院二讀通過，並經總統公告施行，賦予悠遊卡小額消費法源
- 3月 悠遊卡整合新北市、宜蘭縣公路客運
- 4月 台北市公共自行車(YouBike)租賃系統上線
- 7月 悠遊聯名卡二期擴大與中國信託、台新、台北富邦和國泰世華、華南、第一、兆豐及玉山共8家銀行合作發行



## 2014

- 5月 首創繳納司法規費服務
- 5月 《Easy Wallet》悠遊卡數位皮夾APP上架
- 6月 悠遊卡與新加坡EZ-Link簽署合作備忘錄
- 7月 零錢加值功能上線
- 11月 發卡量突破5000萬張



## 2015

- 5月 寧夏夜市、晴光商圈啓用悠遊卡付費
- 5月 台鐵西部幹線全線開放使用悠遊卡
- 7月 全聯福利中心啓用悠遊卡
- 11月 台灣大車隊悠遊卡付費服務上線

# 關於報告書

## 報告書之數據來源與管理

本報告書之資料及數據係由總公司各部門提供，並由公共事務室彙整，並經行政程序審查確認符合本報告書之用途。財務數據經會計師查核。

## 編輯與定稿

本報告書由公共事務室彙整編輯初稿後，送交各相關單位依其分工項目校閱及修訂，修訂後送各部門主管複核；複核後之修訂稿，再循行政審核程序送董事長核閱後定稿出版。

## 資料範圍

本報告的內容涵蓋2016年1月1日至2016年12月31日，本公司在臺灣地區的營運相關之活動，部分資料將提及2017年或溯及過去年度。

## 聯絡資訊

若您對本報告書任何建議或疑問，竭誠歡迎您與我們連絡。  
聯絡方式如下：

悠遊卡股份有限公司

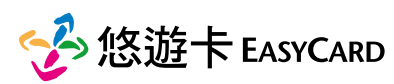
聯絡人：公共事務室

地址：115 台北市南港區園區街3-1號

電話：(02)2652-9988

公司網址：<http://www.easycard.com.tw/Default.aspx>





115台北市南港區園區街3-1號13樓

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

本刊物印刷採用環保大豆油墨以及100%再生環保紙張，悠遊卡公司與您一起關懷地球，盡可能降低對環境的傷害。

