

2025

悠遊卡股份有限公司
永續報告書

Sustainability Report



目錄 CONTENTS



關於本報告書	04
董事長的永續車票	06
2025 永續幸福站點	07

啟程 | 永續進站・把承諾接入城市日常

永續治理架構	09
永續策略與行動地圖	10
利害關係人鑑別與溝通	11
重大性主題鑑別機制	15
城市願景與 SDGS 同行之路	20

第一站 | 穩健啟程

1-1 關於悠遊卡公司	22
1-2 公司治理架構與運作	28
1-3 資訊安全與個資隱私	34
1-4 風險管理	39
1-5 營運財務績效	41

第二站 | 便利入站

2-1 研發創新與技術突破	45
2-2 悠遊創新・落地生活	49
2-3 城市日常・悠遊萬用	50
2-4 支付無界・無現美好	51
2-5 多元卡片・萬象關懷	53

第三站 | 綠意成行

3-1 能源與環境管理	57
3-2 氣候變遷應對與揭露	60

第四站 | 安心站守

4-1 永續供應鏈	69
4-2 客戶永續關係與服務	71

第五站 | 暖心車廂

5-1 多元共融與平等機會	76
5-2 友善幸福職場	78
5-3 人才培育與職涯發展	81

第六站 | 善意轉乘

6-1 社會共融與公益活動	85
6-2 悠遊善意 共築共好	89

附錄

全球永續性報導準則 (GRI) 內容索引表	94
永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引表	98
上市上櫃公司氣候相關財務揭露 (TCFD)	101





一哩之間，城市共好

從一張卡、一個 App
到一座城市的永續日常





關於本報告書

第十本永續報告書，串起城市日常的永續軌跡

本《2025 年悠遊卡公司永續報告書》為悠遊卡公司第十本中文永續報告書，承接歷年永續揭露基礎，持續以透明、穩健與負責任的態度，回應利害關係人對公司治理、數位創新、資訊安全、氣候行動、社會共融與公共服務的關注。

從第一張交通票證，到今日串聯交通、支付、生活、社福與減碳服務的城市數位平台，悠遊卡公司始終相信，永續不是遙遠的承諾，而是每天發生在通勤、消費、繳費、補助領取與公共服務中的日常實踐。第十本報告書，記錄的不只是年度績效，更是悠遊卡公司以「便利、安全、信任、公益」為核心價值，陪伴城市與民眾持續前行的永續軌跡。

2025 年度，悠遊卡公司持續深化「一卡一付」服務生態圈，透過悠遊卡與悠遊付整合，拓展交通支付、數位生活、會員服務與公共政策應用。同時，公司以交通數據與支付科技為基礎，推動 TPASS 定期票、我的減碳存摺、企業員工通勤碳足跡盤查服務、超級悠遊卡學生證、社福票卡及多元兌換平台等服務，讓一張卡、一個 App，成為政府政策落地、低碳生活實踐與城市共好的重要連結。



編輯原則

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：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

為確保資訊完整性與前後脈絡，部分內容如涉及跨年度比較、延續性專案、重大期後事項或資料重編，將視需要回溯至 2023 年，或延伸揭露至 2026 年第一季，並於相關章節、圖表或註解中說明。

■ 報告範疇：本報告揭露範圍涵蓋悠遊卡公司於台灣之總部及主要營運單位。

內容如涉及關係企業、合作單位、供應商、政府專案、外部合作計畫或歷年資料重編，將依其與本公司營運及永續議題之關聯性，於相關內文、表格或註解中說明資料來源、揭露邊界及適用範圍。

■ 發布頻率：報告每年發布一次。

■ 現行版本發布日期：2026 年 9 月

■ 下一版本發布日期：預定 2027 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)



聯絡資訊

若您對本報告書內容有任何指教或建議，歡迎與悠遊卡公司聯繫。您的回饋，是我們持續優化永續管理、提升資訊透明度與深化利害關係人溝通的重要依據。

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>



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、公司年度營運成果及各項永續管理制度進行資料蒐集、內容撰寫與揭露整合，並經各層級審核確認。



涉及財務、資訊安全、個資保護、法令遵循、營運風險、環境管理、人力資源及客戶服務等資料，則依公司既有內部控制、管理程序或專責單位審核機制進行確認。

外部查證

本報告尚未委託第三方確信，惟依 GRI 準則導入自我檢視機制。財務資料經安侯建業聯合會計師事務所依 IFRS 查核簽證；環境資訊參照政府資料與 ISO 14064-1 標準執行溫室氣體盤查，相關作業自 2024 年起推動中。已建置管理系統亦持續辦理內部稽核與外部驗證，詳情載於本報告附錄。

資料查證

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



董事長的永續車票

以一張票卡連結城市情感，讓每一次「嗶」聲成為綠色轉型的力量

薄薄一張的悠遊卡，陪伴台灣走過無數個日常。它不僅是支付工具，更是城市情感的橋樑，真實地串接起每一位市民的生活片段。這張我們共同持有的『永續車票』，承載著悠遊卡公司對這片土地最深切的承諾。二十多年來，我們始終秉持『便利、安全、信任、公益』的核心價值，在大眾運輸與生活消費之間，鋪設出一條通往智慧永續未來的穩健道路。

面對數位浪潮與跨國支付的挑戰，2025 年是悠遊卡展現『無界支付』實力的關鍵年。我們不滿足於實體卡片的框架，致力將支付場景延伸至海外跨境消費，並透過虛實整合，在校園與日常生活中深化無現金的便利體驗。在追求創新的同時，我們始終堅持嚴謹的資安標準與穩健的財務體質，這是不變的基石。以此為基礎，我們為大眾建構的不只是數位生態圈，更是一個值得高度信賴的社會韌性基石。這份對品質的堅持，也讓我們榮獲台灣董事學會『外資精選台灣 100 強』之《中堅潛力企業獎》的肯定。

面對氣候變遷這項全球性的挑戰，悠遊卡不只是觀察者，更是積極的『行動派』。我們深知，每日匯聚的龐大交通數據，是推動永續發展的寶貴資產。透過自主研发並通過國際查核認證的碳盤查系統，我們成功將這些數據轉化為企業落實減碳的堅實後盾。這份對於永續科技的深耕，讓我們榮膺《國家品牌玉山獎》最佳產品類全國首獎以及交通部『事業減碳通勤優良單位金級標章』的肯定。在對外賦能的同時，我們更堅持以身作則，從內部文化到外部影響，我們正努力讓低碳生活從理念轉化為全民的日常實踐。

科技的終極價值，始終在於傳遞人性的溫度。悠遊卡長期作為政府推動公共政策的堅實後盾，我們透過建構多元兌換平台，讓社會福利跨越了繁瑣紙本與地理位置的限制。無論是守護孩童的日常營養、照護孕產婦的出行需求，或是落實對長者的重陽關懷，我們努力讓每一份公共資源，都能精準、安全且帶著尊嚴地交到市民手中。對我們而言，這不只是技術的應用，更是實現數位平權與社會共融的具體實踐。

悠遊卡的發展，是一段與城市共生、與市民共行的故事。從實體票證到數位支付，從交通數據到經國際認證的碳盤查系統，悠遊卡已然在轉型中，成為台灣社會不可或缺的韌性基石。我們始終期待，數位科技能成為一股溫柔而堅定的力量，真實地連結人與社會的需求。誠摯邀請您，繼續握著這張『永續車票』，在每一次熟悉的『嗶』聲中，與我們共創一個更便利、包容且具備氣候韌性的美好城市。



悠遊卡股份有限公司 董事長



2025 永續幸福站點

在 2025 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、從跨境拓展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

項目	績效
累計發卡量	1.8 億張
整體總交易金額	悠遊卡：637.1 億元 （交通：376.8 億元 小額消費：260.3 億元） 悠遊付：129.3 億元
儲值卡流通卡市佔率	63%
悠遊付累計會員數	395 萬人
支付點數成長（卡、付）	悠遊卡：交通類增加 8,042 個 小額消費增加 10,775 個 悠遊付增加 9.2%
跨境支付新里程	悠遊付韓國跨境支付正式上線，積極拓展境外支付版圖。



政策落地・公共價值實踐

政策推動面向	項目	績效
智慧交通推動	TPASS 定期票使用次數（基北北桃）	2025 年全年基北北桃定期票總計 555,082,047 使用次數
	孕產交通照護服務：桃園「一生好運卡」	持續支持孕產婦交通照護，全年使用點數逾 4,986 萬點。
	育兒支持服務：彰化「童萌卡」	支援幼兒家庭育兒消費，總發卡約 1.8 萬張，使用點數逾 1.89 億點。
社福與地方政策	孕產交通照護服務：南投「好彩投好孕卡」	2025 年啟動，每卡提供 5,000 點交通補助、單趟最高補助 250 點，並串聯六大藥妝通路，擴大孕產婦交通與生活支持。
	多元兌換平台	• 串聯地方政府、學校／供餐業者、通路與學生數位卡證，支援臺北「生生喝鮮奶」及桃園、台中、雲林等地學童餐食／營養補助服務。 • 2025 年臺北「生生喝鮮奶」領取數達 2,198,340 瓶；數位午餐券服務受惠兒童超過 3.7 萬人。
	重陽節敬老禮金（台北）	「嗶」敬老悠遊卡領取 1,500 元重陽禮金，結合 15 大通路提供專屬優惠。
	我的減碳存摺參與人數（統計至 2025/12/31 為止）	2025/12/31 為止，響應人數突破超過 45 萬人，總計 452,841 人
低碳政策實踐	儲值卡碳盤查系統榮獲獎項	2025 年獲獎 • 《第 22 屆國家品牌玉山獎》「最佳產品類全國首獎」、「最佳產品獎」 • 《第五屆 TSAA 台灣永續行動獎 - 環境永續組》銀獎 • 交通部「114 年事業減碳通勤優良單位金級標章」
	員工年度通勤減碳總量	2025 年減碳量總計 53,145 公斤
	每位員工通勤月平均減碳量	2025 年每人月平均減碳量 23.87 公斤
	年度廢棄卡片數量	372,287 張
	再製卡片數量	24,500 張

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

✓ 持續通過驗證

個資隱私洩漏
0 件客服專線整體滿意度
90.5%

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

555 萬元

幸福悠遊・同心共好



最低薪資與法定基本工資比率

1.16 : 1



育嬰留停員工復職率

男性：100%・女性：100%



台北市職場性別平等指標

榮獲：「臺北市職場性別平等認證銅質獎」、「友善育兒績優事業獎」



員工旅遊補助金額

3,266,876 元



教育培訓總時數

3,202.5 小時



責任悠遊・善行共益



總公益贊助金額

9,340,864 元



無償捐贈卡片放棄之售卡收入

3,125,000 元



與社福團體合作

27 案



捐贈特別訂製悠遊卡

14,220 張



平均每張悠遊卡創造的愛心善款

約 658.6 元



公益團體藉由捐贈卡片募得善款

3,509,400 元

註：公益贊助金額包含卡片贊助與經費贊助。

註：以 2025 年贈特製卡 11,020 張，每張特製卡 150 元售價計算，贈特製裁型卡 2,200 張，每張特製裁型卡以 350 元售價計算，贈特製 3D 卡 1,000 張，每張特製 3D 卡以 450 元售價計算。更多內容，請詳永續報告書第六章。





啟程 | 永續進站，把承諾接入城市日常

永續治理架構

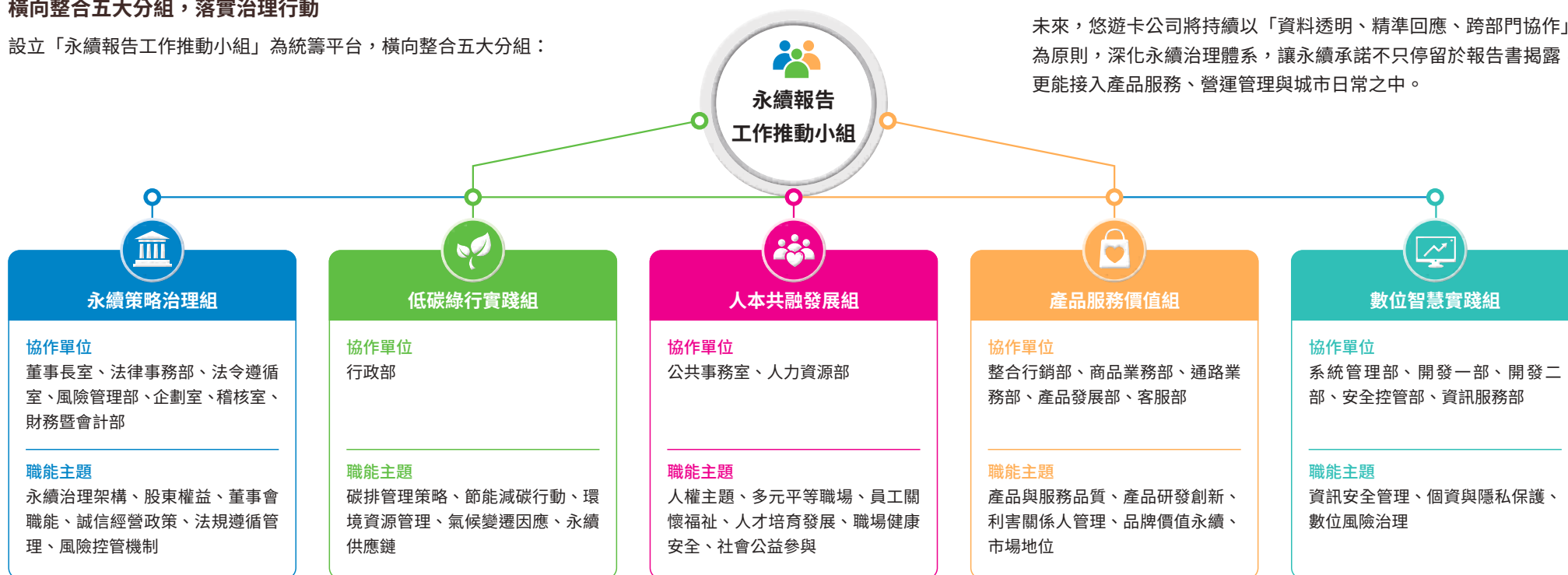
以價值為基、以行動為軸的推進體系

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

公司定期檢視永續重大主題，依據利害關係人關注程度、營運衝擊性與風險變化，滾動調整管理重點與行動方向。各分組依權責蒐集績效資料、追蹤執行成果，並透過法遵、內稽與風險控管機制強化治理韌性。

未來，悠遊卡公司將持續以「資料透明、精準回應、跨部門協作」為原則，深化永續治理體系，讓永續承諾不只停留於報告書揭露，更能接入產品服務、營運管理與城市日常之中。



永續策略與行動地圖

用數據導航，描繪「嗶」聲之後的永續風景

悠遊卡公司以交通支付為起點，開出一列跨越虛實邊界的「數位永續列車」。我們秉持「便利、安全、信任、公益」核心價值，將「氣候治理」與「數位賦能」注入企業 DNA，聚焦四大永續行動樞紐，形塑以數據為導向、以信任為軌道的永續路徑。

環境共生 | 駛向淨零的氣候特快車



突破傳統營運減碳框架，我們將獨家獲 BSI 查核之「儲值卡碳盤查系統」轉化為企業綠色轉型的最強引擎。結合 TPASS 定期票、「我的減碳存摺」與卡片循環再製，引領全民與企業以科學數據加速邁向淨零未來。

社會共融 | 傳遞溫度的幸福轉運站



發揮「政策落地最強推手」量能，透過精準的數位核銷平台，落實「學童免費喝鮮奶」與「各縣市好孕卡」等公共福利。我們不僅打造多元平權的內部職場，更結合公益特製卡與大數據，讓社會資源的流動精準而有溫度。

治理創新 | 驅動無界擴張的韌性總控室



以「全年零外洩」的高規資安防護為安全防線，強勢推動悠遊付韓國跨境支付與輔大無現金智慧校園。我們主動對接國際 IFRS 永續揭露準則，在激烈的多元支付戰局中，建構出商業護城河與財務韌性。

共責鏈結 | 串聯綠色商機的生態聯絡網



堅持 100% 在地採購與供應商 ESG 雙向稽核，落實人權與誠信標準。我們推動「即食平台」等永續消費模式，與特約商及合作夥伴共同鋪設協作共榮的責任供應鏈。

我們相信，永續不只是一份計畫，而是一趟由數據導航、政策共構、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，讓每一次清脆的「嗶」聲，不僅是通關的信號，更是推動城市永續運轉的強勁心跳。



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、公共政策與數位生活之間的連結平台。悠遊卡公司深知，永續發展來自長期傾聽與持續回應，因此將利害關係人視為同行夥伴，透過制度化鑑別與多元溝通機制，掌握各方關注議題，並將回饋轉化為公司永續策略與營運改善行動。

利害關係人鑑別

2025 年度，我們延續 2024 年鑑別出來的九大核心利害關係人類別框架，依 GRI 2-29 利害關係人議合精神，並參考 AA1000 SES 利害關係人議合標準，從「依賴度、影響力、責任、關注程度與多元觀點」五大面向設計問卷，邀請內部永續報告工作推動小組成員進行評估。公司進一步彙整問卷統計結果，參考產業常見利害關係人類型、外部永續顧問建議與各部門日常溝通經驗，經討論後確認九大核心利害關係人及其優先溝通順序。

2025 年的排序結果顯示，隨著悠遊卡公司在「B2B 數據服務（如企業碳盤查）」與「智慧城市基礎設施（如各縣市市政福利推動）」的戰略深化，【客戶（法人/政府/學校）】與【政府及主管機關】的優先級別顯著躍升，成為現階段推動本公司永續生態圈的最關鍵夥伴。

	年度		
	2023 年	2024 年	2025 年
利害關係人群體	1. 持卡大眾 2. 政府及主管機關 3. 交通 / 消費通路業者 4. 員工 5. 公益團體 6. 發卡客戶（縣市政府、各級學校、電信業者） 7. 合作夥伴（發卡銀行、電信業者） 8. 媒體 9. 供應商 / 技術合作業者	1. 持卡大眾（消費者） 2. 政府及主管機關 3. 股東 / 投資人 4. 員工 5. 公益團體 6. 客戶（交通 / 消費通路業者 / 縣市政府、各級學校、電信業者） 7. 合作夥伴 8. 媒體 9. 供應商 / 技術合作業者	1. 客戶（交通 / 消費通路業者 / 縣市政府、各級學校、電信業者） 2. 政府及主管機關 3. 員工 4. 持卡大眾（消費者） 5. 股東 / 投資人 6. 媒體 7. 供應商 / 技術合作業者 8. 合作夥伴 9. 公益團體



利害關係人議合

悠遊卡公司以悠遊卡、SuperCard 與悠遊付為核心，串聯交通、通路、政府服務、校園、社福補助與減碳應用等多元場域，形成兼具支付、服務與資料回饋功能的數位服務網絡。公司依不同利害關係人屬性，建構「制度化定期溝通」與「數位化即時互動」的雙軌溝通機制，透過會議、客服、智能客服、App 推播、LINE、社群平台、客戶訪談及主管機關溝通等管道，持續蒐集並回應外部意見。

透過這套溝通機制，公司得以及早掌握營運風險與服務需求，並將利害關係人回饋轉化為公共福利數位化、綠色低碳支付、服務優化與產品創新的行動基礎，持續推動企業成長與永續價值共創。



利害關係人	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	企業回應與作為	2025 年度的溝通成效
 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（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	- 積極透過客服系統、LINE 推播與社群平台，提供多元溝通管道。 - 持續優化悠遊付 App 功能，提升使用介面與交易穩定性。 - 擴展票卡應用場域，提升交通、零售、繳費等日常便利性。 - 針對學生、高齡等族群提供專屬票證與優惠。	24 小時客服專線：全年服務通話量約 26.5 萬通 - 智能客服平台（嗶實）：平均每月互動量 4.1 萬次 - LINE 官方帳號推播：每月平均 3～4 次，並於 LINE 設立銀髮專區供台北市敬老卡有綁定 LINE 會員服務的卡友查詢每月社福點數交易狀況 - Facebook 粉絲專頁：平均每月發布互動貼文 45 篇 1999 市民當家熱線：平均每月處理 11 件 - App 評論：平均每月處理 243 件 - 機關來函：平均每月處理 20 件
 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 - 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	- 積極配合中央與地方政策目標，如金融融資韌性、2050 淨零碳排路徑等。 - 配合主管機關及公會研議修法相關議題之討論。 - 定期向主管機關提交營業報告書、會計師查核報告，確保合規。 - 配合資安相關規定，建置並強化資訊安全管理機制。 - 配合台北市議會進行工作報告、備詢或回覆議會索取資料	- 電話 / Email：每週平均 6 次以上 - 台北市議會報告：每年定期報告 2 次 - 回覆市府或議會索資或質詢 96 次 - 政策對話 / 工作坊：舉辦或參與 4 場以上



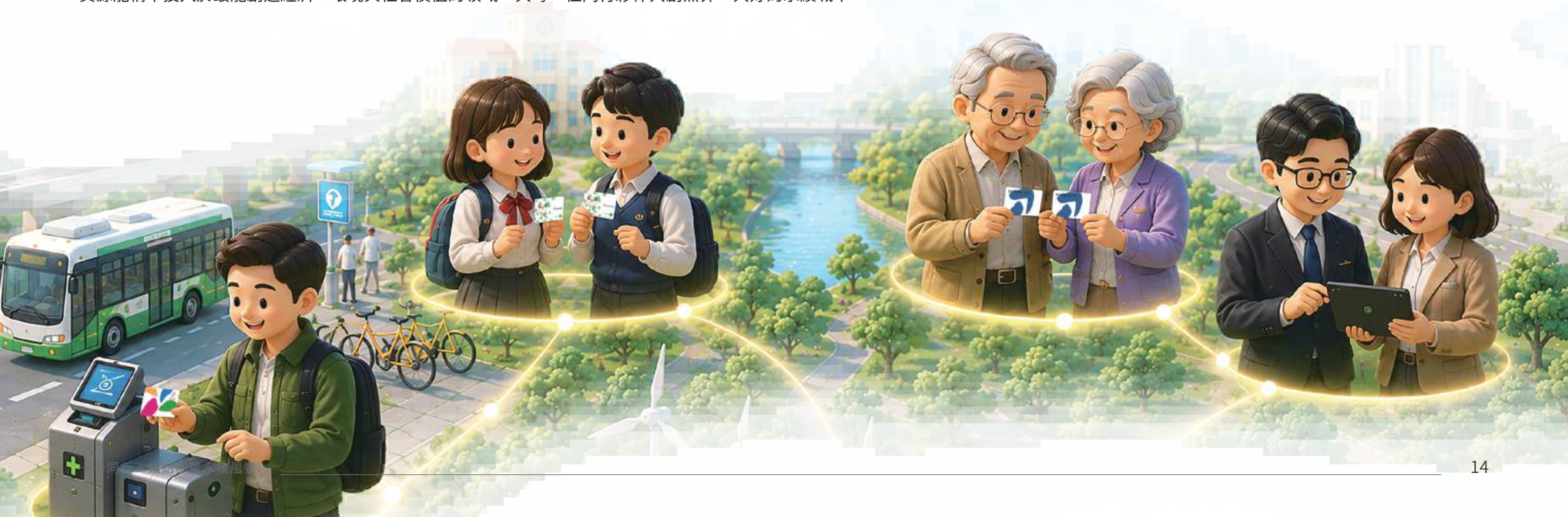
利害關係人	利害關係人對本公司的意義	主要關注與溝通議題	溝通方式與頻率	企業回應與作為	2025 年度的溝通成效
 股東 / 投資人	提供資金與監督，關注公司績效與治理	- 財務績效與股東報酬率 - 董事會運作與治理制度 - 長期發展策略與市場定位 - 永續轉型風險管理與機會掌握 - ESG 揭露與風險控制機制	- 董事會與功能性委員會：每季至少 1 次 - 股東常會：每年 1 次 - 投資人聯絡窗口與服務信箱：不定期 - 提供營運報告書：每年 1 次 - 提供財報資訊：每年 2 次	- 穩健經營，強化財務結構，維持每年穩定獲利。 - 每年公開營運績效、董事會運作與財報資訊。 - 回覆投資人相關資訊。 - 配合 ESG 要求，逐步強化永續治理與風險控管資訊揭露。	- 董事會／功能性委員會：每季至少 1 次 - 股東常會：每年至少 1 次 - 投資人信箱：全年處理約 1-10 件詢問 - 回覆股東問題：平均每月約 6 件、一年約有 72 件
 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	- 建立申訴與意見反映機制，保障員工基本權益。 - 持續推動在職訓練與職能強化課程。 - 推行部門定期溝通會議，強化上下溝通與團隊合作。 - 依公司制度提供彈性工時與年節福利。	- 勞資會議：每季 1 次 - 主管會議／內部座談：每月 3 次 「我有話要說」意見箱／申訴信箱：全年開放，回覆率 100% - 績效評核及面談：每年 2 次 - 健康關懷、員工活動、教育訓練：依年度計畫進行 - 董總與員工午餐餐敘：約每周 1 次，共 18 次
 公益團體	參與公共事務與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／座談會：每年約 15 次／依活動性質安排	- 支持公益單位於票卡通路中推行慈善行動或票卡捐贈。 - 不定期參與地方公益活動或永續論壇，促進正向影響力。 - 對具合作潛力的倡議團體提供非財務性支援（如媒體曝光、平台資源）。	- 公益合作專案：全年推動 27 件 - 合作成果回饋簡報：依專案而定 20 件以上 - 合作單位回饋問卷：參與率 75%
 客戶 (交通 / 消費通路業者 / 縣市政府、各級學校、電信業者、企業)	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	- 依需求提供客製化票卡產品與技術支援服務。 - 持續改善系統對接穩定性與操作簡便性。 - 強化法人客戶端回報流程，縮短回應時間並提升合作滿意度。	- 電子郵件、電話：頻繁往來 - 線上、實體會議：不定期 - 客製專案合作會議：全年 25 場 - 系統技術整合與功能優化討論：每月 1 次
 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	- 保持穩定業務窗口，提供技術、商務與推廣三方對接協助。 - 視合作規模提供聯合行銷活動規劃與媒體資源曝光。 - 就共同開發項目進行階段性檢討與彈性調整。	- 通路整合會議：每季 1 次 - 系統技術聯繫與商業合作會議：每月不定期 - 年度通路洽談與新合作案：超過 100 案



利害關係人	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	企業回應與作為	2025 年度的溝通成效
 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	- 積極配合媒體需求，提供即時正確之業務資訊。 - 定期發佈新聞稿說明重要政策、推廣活動與合作案。 - 遇重大議題時主動澄清或補充，維護公司形象與公信力。	- 自辦記者會：全年 2 次 - 參加記者會：全年約 30 場 - 新聞稿發布：每月平均 7 則
 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 1 次 - 稽核與績效評估會議：每年 1~2 次	- 依據公司供應商管理制度，執行年度績效評估與合作檢討。 - 要求技術合作單位配合資訊安全與環境管理要求。 - 持續優化招標 / 外包流程，強化公平性與透明性。	- 例行供應商會議：全年 12 次 - 稽核與績效評估會議：全年 2 次

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

透過上述多元且雙向的溝通網絡，我們不僅能即時掌握各界期待，更能敏捷應对外部環境的快速變遷。未來，我們將持續帶著這些寶貴的回饋，進一步開展重大性主題鑑別，確保悠遊卡的營運資源能精準投入於最能創造經濟、環境與社會價值的領域，與每一位同行夥伴共創無界、共好的永續城市。

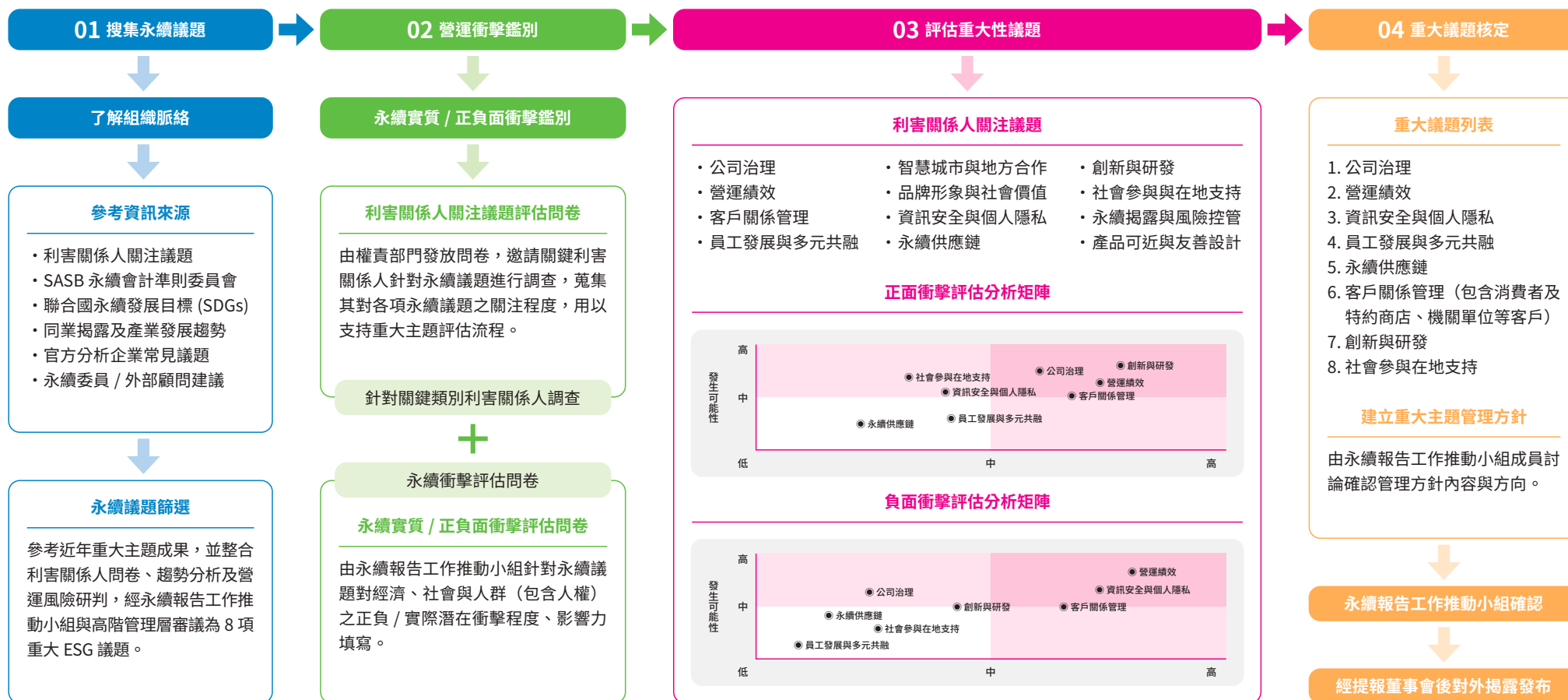




重大性主題鑑別機制

悠遊卡公司視永續發展為長期承諾，為兼顧永續策略的穩定性與對外部環境變化的敏捷回應，公司建立「每兩年進行一次全面性重大主題鑑別、每年進行動態權重檢視」的系統化評估機制。透過定期鑑別與年度覆核並行，公司得以持續檢視重大主題與營運策略、價值鏈影響及利害關係人期待之連結，作為永續策略擬定、資源配置、管理方針檢視與資訊揭露之依據。

重大主題年度覆核與優先排序機制





2025 年作為本評估週期之「動態檢視年」，悠遊卡公司延續 2024 年鑑別確認之八項核心重大永續主題，未重新新增或刪除重大主題。為確保重大主題仍符合公司營運現況與外部環境變化，本年度由永續報告工作推動小組統籌，邀集內部主管及各權責單位，針對「營運衝擊鑑別」、「永續正負面衝擊因子確認」、「實際與潛在衝擊評估」等量化評估問卷，滾動檢視各重大主題對公司營運、財務績效、法規遵循、品牌信任、價值鏈管理及外部社會環境可能產生之影響，並作為 2025 年度重大主題矩陣校準與管理優先順序調整之依據。

在利害關係人關注度評估方面，本年度採取「直接議合調查」與「次級資料研析」雙軌方式，以兼顧第一手回饋與外部客觀資訊。針對員工、法人客戶、股東／投資人、供應商／技術合作業者、公益團體、媒體與合作夥伴等七大類利害關係人，公司透過線上問卷進行直接調查，共計回收 316 份有效問卷，以掌握不同利害關係人對各項永續議題之關注程度與相對權重。

針對「政府及主管機關」與「持卡大眾／消費者」兩類利害關係人，考量其關注議題多透過法規政策發布、主管機關函示、議會質詢與工作報告、媒體報導、客服互動、輿情趨勢及市場數據等公共資訊具體反映，本年度另採次級資料研析方式進行補充判讀，並由相關權責單位確認其主要關注議題，以完整呈現九大利害關係人對重大主題之關注程度。

利害關係人關注度評估

直接議合調查
316 份
有效問卷



員工



法人客戶



股東 / 投資人



供應商 / 技術合作業者



公益團體



媒體



合作夥伴

七大類利害關係人（問卷調查）

次級資料研析



二類利害關係人



政府及主管機關



持卡大眾 / 消費者

第一階段

既有架構檢視

延續前一年度已建立之重大主題管理架構，檢視既有重大主題與核心利害關係人類別是否仍符合公司營運現況、產業特性及外部環境變化。

內外部資訊蒐集

由永續報告工作推動小組統籌，各部門提供與公司治理、營運管理、客戶需求、人才發展、供應鏈管理、資通安全及法規趨勢等相關資訊，作為本年度主題檢視基礎。

問卷更新與關注度檢視

透過利害關係人關注主題問卷，重新蒐集股東／投資人、客戶、員工、供應商及政府機關等核心利害關係人對永續主題之關注程度，掌握主題變動情形。

內部營運衝擊檢視

由永續報告工作推動小組、內部主管、權責單位共同檢視各主題對公司營運、風險管理、品牌信譽、客戶服務及人才穩定等面向之關聯性與重要程度。

第二階段

主題排序整合

綜合利害關係人問卷結果、內部營運衝擊檢視及跨部門討論結果，重新檢視各主題之優先順序與揭露重點。

重大主題確認

依據排序整合結果，確認本年度 8 項重大主題，作為報告書章節架構、管理方針與揭露內容之依據。

揭露內容規劃

依各重大主題之管理現況與主題屬性，規劃對應之揭露內容、指標蒐集方向及章節說明重點，提升資訊揭露之一致性與完整性。

滾動式檢討與精進

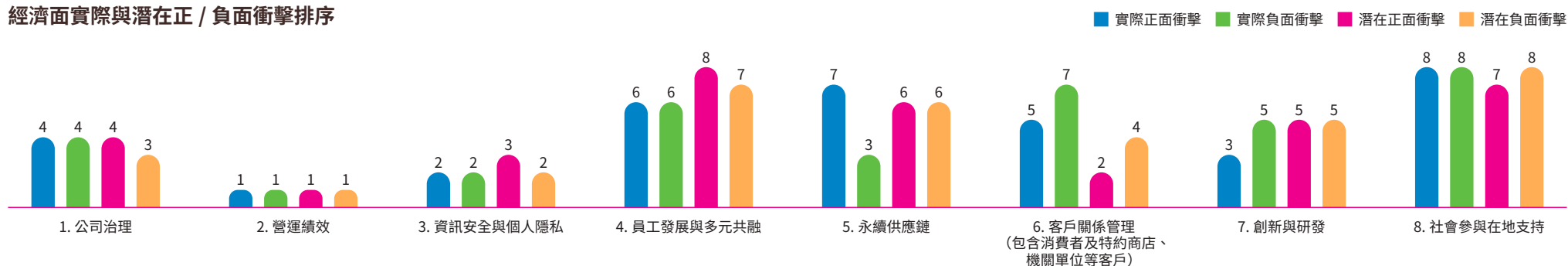
重大主題檢視結果作為後續管理方針優化、跨部門追蹤及未來報告書精進之參考，並作為下年度持續檢討之基礎。



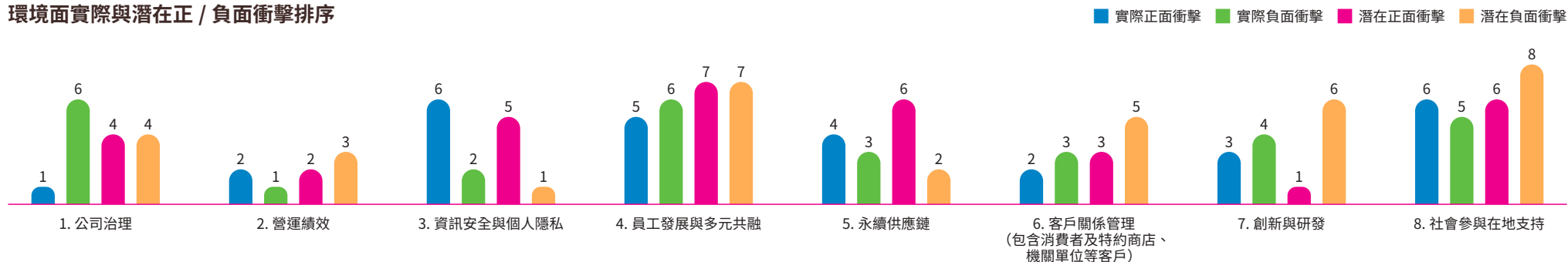
重大性主題鑑別結果

透過內部營運衝擊與永續衝擊評估，加上外部利害關係人關注度分析，悠遊卡公司重新校準 2025 年度重大主題之優先排序。年度覆核結果顯示，八項重大主題仍與公司核心營運、城市服務角色及利害關係人期待高度相關，因此本年度維持原有重大主題架構，並依最新評估結果調整揭露重點與管理優先順序，確保永續資源能配置於最具影響性與價值創造潛力的營運環節。

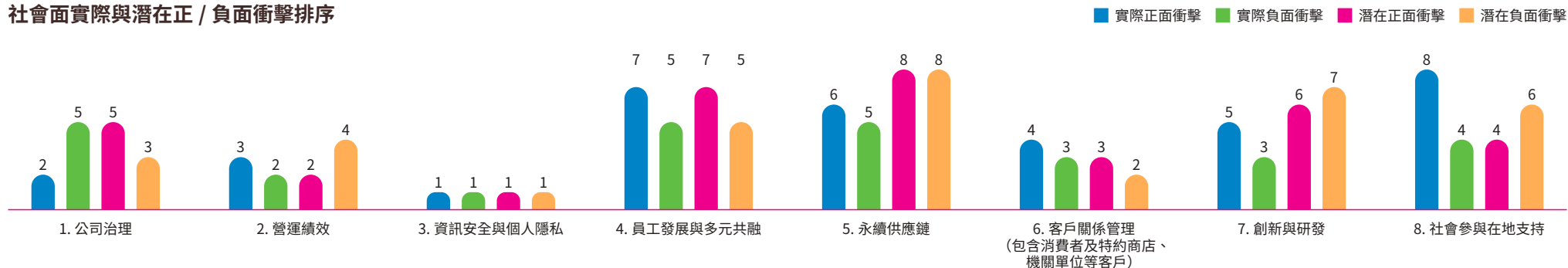
經濟面實際與潛在正 / 負面衝擊排序



環境面實際與潛在正 / 負面衝擊排序



社會面實際與潛在正 / 負面衝擊排序





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	●●●	●	●	●	●●	●●●	●	●●	●●●
	營運績效	1-4 經營績效	●	●	●●	●●	●●	●	●●●●	●●	●●●
	資訊安全與個人隱私	1-3 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	●●●	●●	●●	●●●	●●●	●●●●	●●	●●	●
	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	●●●●	●●●●	●●●	●	●●●	●●●●	●●●●	●●	●●●●
	社會參與與在地支持	第六站 安心月台	●●	●●●	●●●	●●●	●	●●	●●●	●	●●●

* 圈數越多，衝擊程度越大



重大性主題排序

2025 年度，我們參考 GRI 準則並參考雙重重大性精神，透過本年度更新的「利害關係人關注度問卷」，結合內部對「外部環境與社會影響（永續衝擊）」及「內部營運影響（營運衝擊）」的重新評估，進行綜合性的檢視。藉由資訊交叉比對與意見彙整，我們重新檢視了既有 8 項重大主題的優先排序與相對影響力。年度覆核結果顯示，8 項重大主題仍與公司核心營運、城市服務角色及利害關係人期待高度相關，因此本年度維持原有重大主題架構，並依最新評估結果調整揭露重點與管理優先順序。

排序	重大主題	永續維度	2025 年度管理意義
1	營運績效	治理創新	與公司財務穩健、交易規模、支付生態圈擴張及公共服務承接能力高度相關，為本年度最高優先管理主題。
2	公司治理	治理創新	支撐法遵、董事會監督、內控、誠信經營與永續策略落實，是維持市場信任與公共服務責任的基礎。
3	資訊安全與個人隱私	治理創新	儲值卡與電子支付業務高度仰賴交易安全、個資保護及系統穩定，為利害關係人高度關注議題。
4	客戶關係管理	共責鏈結	隨著客戶範圍涵蓋持卡大眾、交通／消費通路、政府、學校與企業，服務品質與回應效率成為關鍵。
5	員工發展與多元共融	社會共融	人才穩定、職能培育、性別平等與友善職場為公司長期營運韌性的重要支撐。
6	永續供應鏈	共責鏈結	因涉及票卡、系統、設備與委外服務品質，須持續強化供應商管理、資安要求與責任採購。
7	創新與研發	環境共生	與 SuperCard、悠遊付、碳盤查系統、多元兌換平台及低碳數據服務等創新應用相關，為中長期價值創造來源。
8	社會參與與在地支持	社會共融	雖排序相對較後，仍為悠遊卡公司落實公益合作、地方政策支持與社會共融的重要主題。





城市願景與 SDGs 同行之路

2025 年，悠遊卡公司以「一卡一付」為核心，持續深化交通支付、數位服務、低碳通勤與公共服務平台角色，將儲值卡與電子支付的基礎設施能力，轉化為民眾日常可使用、政府政策可落地、企業永續可衡量的具體行動。我們對齊全球永續趨勢，以數據力、平台力與跨域合作力，串連城市治理、社會照顧與氣候行動，以實際行動串連這些國際承諾與城市生活的每一刻，持續回應聯合國永續發展目標。



實際行動串連 SDGs 國際承諾

治理創新 | 公司治理



SDG 16 和平與正義
SDG 17 夥伴關係

SDGs 具體目標

- 16.6 建立有效、負責且透明的機構
- 17.16 強化全球夥伴關係

2025 戰略亮點與具體實踐

設立個資保護委員會，貫徹《董事及經理人道德行為準則》，落實零貪腐與吹哨者保護機制，榮獲外資精選台灣 100 強之《中堅潛力企業獎》肯定。

治理創新 | 營運績效



SDG 8 尊嚴就業與經濟
SDG 9 產業創新

SDGs 具體目標

- 8.2 透過創新技術提升經濟生產力
- 9.3 擴大金融服務的普及性

2025 戰略亮點與具體實踐

推動悠遊付「韓國跨境支付」服務，擴展至逾 129.3 億元之電支交易規模。深耕輔大等大專院校建構無現金智慧校園，以數位科技帶動城市經濟動能。

治理創新 | 資訊安全與個人隱私



SDG 9 產業創新
SDG 16 和平與正義

SDGs 具體目標

- 9.1 建立具韌性之數位基礎設施
- 16.10 確保公眾資訊獲取與基本自由

2025 戰略亮點與具體實踐

通過 ISO 27001、BS 10012:2017 與 PCI DSS 三重國際系統驗證。2025 年全年並無個資洩漏情形，並實施高頻率的防駭與社交工程演練，確保近 1.8 億張流通卡之交易安全。

共責鏈結 | 永續供應鏈



SDG 12 責任消費與生產
SDG 17 夥伴關係

SDGs 具體目標

- 12.6 鼓勵企業採納永續實務並整合於報告中

2025 戰略亮點與具體實踐

堅持本地採購策略，降低物流碳排。落實供應商 ESG 雙向稽核機制，並推動廢卡回收再製工程（年再製達 2.45 萬張），帶動供應鏈夥伴邁向循環經濟。

共責鏈結 | 客戶關係管理



SDG 9 產業創新
SDG 11 永續城市

SDGs 具體目標

- 9.5 提升科技研發與創新能力
- 11.2 提供安全、可負擔之永續交通系統

2025 戰略亮點與具體實踐

優化 AI 智能客服「嗶寶」，全年節省逾 555 萬元人工作業成本，滿意度達 4.7 分。推廣「我的減碳存摺」吸引逾 45 萬人參與，深化顧客對於綠色交通的品牌認同。

環境共生 | 創新與研發



SDG 9 產業創新
SDG 13 氣候行動

SDGs 具體目標

- 9.4 升級基礎設施以提升資源使用效率
- 13.2 將氣候變遷對策納入企業策略與規劃

2025 戰略亮點與具體實踐

領先業界開發獲 BSI 查核之「儲值卡溫室氣體盤查系統」，協助 B2B 企業精準計算員工通勤碳排，一舉榮獲《國家品牌玉山獎》首獎與《TSAA 台灣永續行動獎》銀獎，以創新商模驅動淨零轉型。

社會共融 | 員工發展與多元共融



SDG 4 優質教育
SDG 5 性別平權
SDG 8 尊嚴就業

SDGs 具體目標

- 4.4 增加具備就業所需技能之青年與成人
- 5.5 確保婦女全面參與領導決策
- 8.5 達成全面且具生產力之就業與同工同酬

2025 戰略亮點與具體實踐

女性中高階主管佔比達 40.54%，並榮獲臺北市「職場性別平等認證銅質獎」與「友善育兒績優事業獎」，落實包容性職場承諾。

社會共融 | 社會參與與在地支持



SDG 10 減少不平等
SDG 11 永續城市

SDGs 具體目標

- 10.2 促進所有人的社會與經濟包容性
- 11.2 擴大對弱勢群體之公共交通服務

2025 戰略亮點與具體實踐

化身政策推手，協助地方政府推動孕產交通、育兒補助與學童營養支持等公共服務數位化。2025 年支援臺北市「生食喝鮮奶」政策，運用數位票證讓社福資源更精準、即時且可追蹤。



第一站 | 穩健啟程

城市智慧的起點，來自穩健而可信賴的營運基礎。悠遊卡公司持續以「一卡一付」為核心，深化交通支付、電子支付、公共服務、社福應用與低碳數據服務，讓每一次通勤、每一筆交易與每一項政策服務，都能在安全、穩定與透明的治理基礎上運作。

本章聚焦公司概况、治理架構、法遵誠信、資訊安全、個資保護、風險管理與財務績效，說明悠遊卡公司如何以誠信治理、資安韌性與財務穩健，支撐城市生活平台的永續發展。

1-1	關於悠遊卡公司	22
1-2	公司治理架構與運作	28
1-3	資訊安全與個資隱私	34
1-4	風險管理	39
1-5	營運財務績效	41



1-1 關於悠遊卡公司

1-1.1 悠遊生態圈

2025 年，悠遊卡公司正式打破「交通票證」與「單一支付」的傳統框架。面對全球數位金融的激烈競爭，我們以「無界」與「賦能」為雙引擎，將悠遊卡的生態圈從終端消費者（B2C），強力擴張至企業低碳轉型（B2B）與政府數位施政（B2G）的核心命脈。

• 從在地支付，到無界生態

我們重新定義「悠遊」的版圖。透過悠遊付韓國跨境支付的上線，以及超級悠遊卡（SuperCard）在全台大專院校無現金校園的強勢推進，我們讓「一卡一付」跨越了國界與場域的限制，打造出即時、無縫且具備競爭力的生活生態系。

• 從基礎設施，到氣候與政策的數位大腦

悠遊卡的角色已經發生質變。每一張卡片，都是政府精準發放社會福利（如好孕卡、學童鮮奶券）的「數位核銷終端」。每一筆通勤數據，都是協助企業完成範疇三碳盤查、邁向淨零碳排的「氣候決策基石」。



產業類別	電子支付業
成立時間	2000 年 3 月
總部	臺灣臺北市
營運據點	總部： 臺灣，悠遊卡股份有限公司 直營客服中心： 臺灣，臺北市政府轉運站 1F、總公司
公開發行及興櫃資訊	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
2025 年底銷售淨額	營收 1,974,957 仟元
2025 年資本總額	總資產 17,197,037 仟元， 其中負債 15,892,470 仟元， 股東權益 1,304,567 仟元
交易金額	悠遊卡：637.1 億元， 交通：376.8 億元， 小額消費：260.3 億元， 悠遊付：131 億元
員工總人數	321 人（統計至 2025.12.31）



企業願景與社會價值

與城市共感，讓每一筆支付，成為驅動社會進步的算力

過去，悠遊卡讓通勤變簡單；現在，我們讓每一次「嗶」聲都產生實質的社會影響力。

2025 年，當我們的系統能支援各地縣市「生生喝鮮奶」政策，透過數位卡證及多元兌換平台完成學童鮮奶補給；當我們的數據模型能為逾 20 家大型企業與政府機關產出具備國際公信力的減碳報表；當我們將 2024 年世界 12 強棒球賽的奪冠熱血，轉化為 750 萬元實質的原鄉棒球發展基金——悠遊卡早已超越了支付工具的定義。我們將四大核心價值全面升級為「企業永續競爭力」：

4 大核心價值

便利（無界體驗）

打破虛實與國界，從在地交通、零售到海外跨境消費，實現「一卡一付」全場域通行。

安全（韌性防護）

持續維運 ISO/IEC 27001、BS 10012:2017 與 PCI DSS 等管理制度，守護交易資料與個人資料安全。

信任（數據治理）

自行開發「儲值卡溫室氣體盤查管理系統」，為全球首個通過 BSI 查核的儲值卡碳盤查系統，並延伸推出企業員工通勤碳足跡盤查服務，已服務超過 20 家企業與機關，協助企業以可查核數據推動低碳轉型。

公益（科技賦能）

跳脫傳統捐款，以數位系統協助各級政府精準落實社福政策，極大化資源分配效率。

悠遊價值再深化

因應全球 ESG 趨勢與數位轉型浪潮，悠遊卡公司於 2025 年確立四大戰略行動主軸，全面深化企業價值：

展望主軸	行動策略與實踐方向
 科技共融 × 政策落地樞紐	化身政府推動社會安全網的最佳數位夥伴。以系統化平台支援全台多縣市「好孕專車/好孕卡」與「學童鮮奶/午餐券」數位兌領，降低行政成本，落實數位平權。
 數據變現 × 氣候治理前鋒	突破傳統支付手續費營收，將綠色運具數據商業化。以《國家品牌玉山獎》全國首獎之「儲值卡溫室氣體盤查系統」，協助企業掌握員工通勤碳足跡，驅動產業低碳轉型。
 無界支付 × 打造強勢生態圈	深化「一卡一付」整合，鞏固交通支付主場並擴展生活支付。推動悠遊付跨境支付與 SuperCard 智慧校園應用；同時結合 TPASS 定期票 2.0 與常客優惠機制，強勢鞏固並擴張綠色生活圈的用戶黏著度。
 穩定基石 × 零信任資安防護	秉持「穩定就是信任的開始」，持續精進平台營運韌性，落實嚴格的供應商資安稽核與高頻率防駭演練，守護流通卡背後的數據安全。

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，逐步成為全方位的數位永續樞紐。本報告聚焦 2025 年關鍵進程，承接歷年基礎，展現公司在 ESG、數位轉型與社會共好方面的實質影響力：[（歷年發展進程可掃描右邊 QRcode「大事紀」專頁）](#)



- **跨越國界與場域：**悠遊付「韓國跨境支付」正式啟動跨境服務；SuperCard 深入大專院校建構無現金智慧校園。
- **引領氣候治理：**領先業界推出獲 BSI 查核之「電子票證溫室氣體盤查系統」取得智慧財產局發明專利，榮獲《國家品牌玉山獎》「最佳產品類全國首獎」、「最佳產品獎」、《第五屆 TSAA 台灣永續行動獎—環境永續組》銀獎、「交通部 114 年事業減碳通勤優良單位金級」。
- **科技賦能政策落地：**系統化支援多縣市「好孕專車/好運卡」及台北「生生喝鮮奶」政策數位兌領，推動社會福利精準化。
- **社會共好行動：**發行「世界 12 強棒球賽奪冠紀念悠遊卡」，將售卡所得 750 萬元全數投入原鄉棒球公益行動，極大化品牌正向社會價值。



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

1 悠遊卡 (EasyCard)

一般用途的儲值卡，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，為台灣最普及的儲值卡。

2 悠遊聯名卡

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。

3 SuperCard 超級悠遊卡

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。

4 悠遊付 App (Easy Wallet)

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。

5 嗶乘車功能

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

6 悠遊卡加值機 (App 內嵌)

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 定期票與記名等操作，榮獲 2023 IT Matters 產品專案獎。

7 TPASS 定期票 悠遊卡整合

支援 22 款跨縣市定期票方案，配合政府 TPASS 定期票政策，協助推動低碳通勤與智慧交通整合。

8 自動加值服務

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。

9 減碳存摺 × ESG 數據平台

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。

10 社福與公益票卡 服務

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、好孕專車等公益專案。

11 悠遊卡購卡機

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。

12 悠遊卡客服中心

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。

13 悠遊卡企業方案

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。

14 悠遊卡線上商城

悠遊 shop 平台提供主題卡、IP 聯名卡與周邊商品，支援線上選購與宅配服務。



2025 亮點商品 | 讓回憶與共感

品牌創意 × 在地共鳴 | 支付載具的文化轉譯

2025 年，悠遊卡公司持續以造型卡、主題卡與 IP 聯名卡作為品牌溝通媒介，將支付工具轉化為文化收藏與情感連結的載體。全年熱銷卡片以三麗鷗、蠟筆小新、寶可夢等系列表現最為突出，展現消費者對生活風格與角色 IP 結合票證產品的高度接受度。

No.1

三麗鷗系列 86.2 萬張



No.2

蠟筆小新系列 17.9 萬張



No.3

寶可夢系列 15 萬張



No.4

朗萌綺盟系列 13.2 萬張



No.5

老屋顏系列 7.6 萬張



No.6

哆啦A夢系列 7.3 萬張



No.7

早午餐兄弟系列 7.2 萬張





No.8

SOU SOU 系列 6.5 萬張



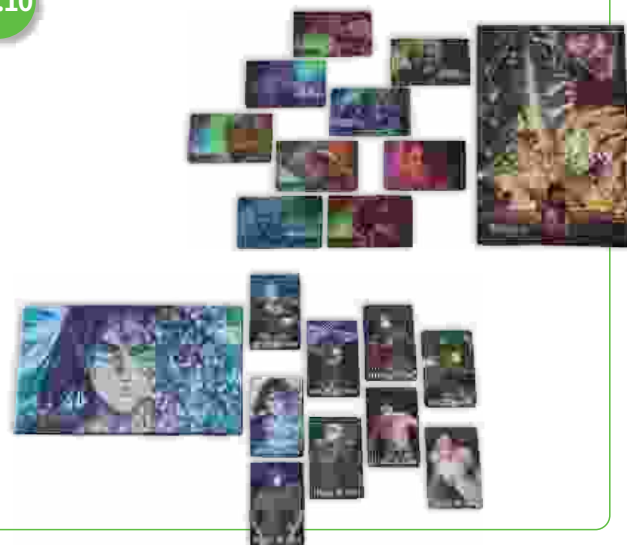
No.9

Care Bears 系列 6.3 萬張



No.10

進擊的巨人系列 5.4 萬張



政策落地 × 城市同行 | 政府施政的數位引擎

悠遊卡公司憑藉穩定的系統架構與高普及率，成為中央與地方政府推動社會福利、低碳交通的首選數位平台。

2025 年，我們成功協助多項重大市政方案落地，精準弭平城鄉落差與數位代溝，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：

施政項目	成果說明
TPASS 定期票	協助 16 縣市推行 22 款定期票，自 2023 年 7 月 1 日推出截至 2025 年 12 月底總銷售約 1,789 萬張 ，另推常客優惠最高 40% 回饋 。
基北北桃我的減碳存摺全民運動	自 2025 年 1 月至 12 月累計超過 45 萬人參與，參加者使用大眾運輸所累計的總 減碳量超過 6.3 萬公噸 ，約等同 163 座大安森林公園的二氧化碳吸附量，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。
一生好運卡（桃園）	自 2024 年 3 月開辦至 2025 年 12 月 31 日止已核發約 14,000 張。2025 年 交易筆數近 26.8 萬筆 ，核銷使用點數逾 4,986 萬點，提供孕產婦便捷的交通支持。
好彩投好孕卡（南投）	2025 年啟動試辦，累積發卡數 366 張， 交易筆數近 2,000 筆 ，總使用點數逾 35.6 萬點，逐步擴大偏鄉照護網。
童萌卡（彰化）	總發卡數約 18,000 張，累計交易 突破 17 萬筆 ，核銷使用點數高達 1.89 億點，有效落實幼兒福利發放。
鮮奶卡（台北）	建立高效率數位核銷系統，全年累計受惠學童達 17.6 萬名，年度鮮奶領取數總計 突破 219 萬瓶 。



市場表現與使用概況

2025 年，悠遊卡公司持續深耕台灣儲值卡與支付市場，透過「卡＋付」的雙軌策略，穩健擴展虛實整合（OMO）的生活場域。憑藉長年累積的營運基礎與民眾信賴，悠遊付用戶數逐年突破，並成為國內第四大電子支付業者。我們將持續優化涵蓋食衣住行育樂的綿密服務網絡，透過線上線下高度覆蓋力，期許成為大眾日常生活中最安心、便利的數位支付夥伴。



卡＋付的支付點	2023 年	2024 年	2025 年
	近 440,000 個	近 500,000 個	近 530,000 個



參與外部協會

悠遊卡公司積極參與產業與學術協會，密切關注電子支付、資訊安全與智慧交通等前瞻趨勢，促進產官學交流與綠色交通應用推動。同時，本公司嚴格秉持政治中立原則，絕不涉入任何選舉活動或政治捐獻行為。

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
台北市電腦商業同業公會	會員	匯聚國內資通訊與軟體業者推動數位政策、法規建言與產業升級	常年費 1.5 萬元



1-2 公司治理架構與運作

1-2.1 公司治理

管理方針 | 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，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。
管理方針有效性的評核機制	- 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%。	管理方針評核結果	2025 年董事會召開 6 次，平均出席率達 89.68%。 2025 年功能性委員會共召開 10 次，平均出席率達 97.50%。 2025 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。 2025 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。		

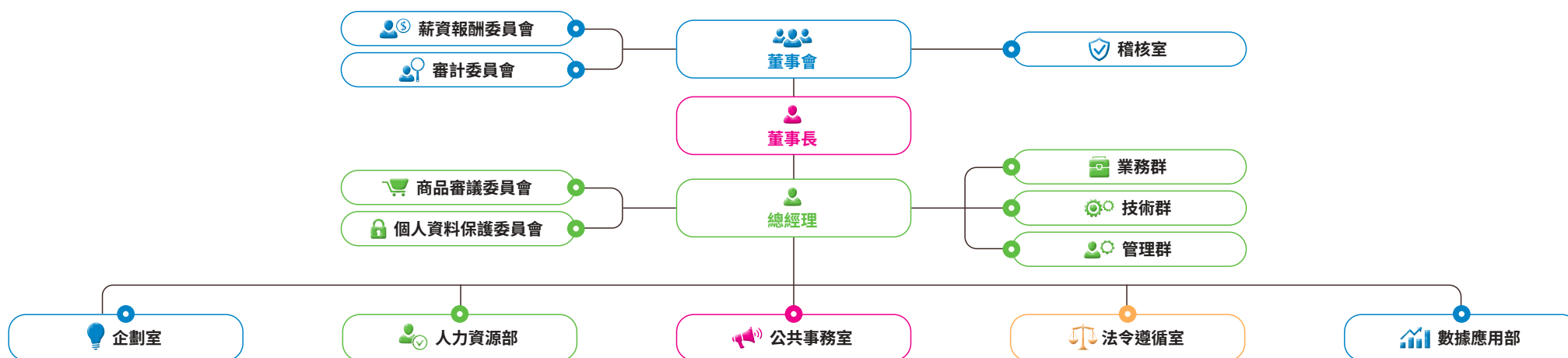
悠遊卡公司作為儲值卡、電子支付與公共服務應用平台，營運基礎建立在高度信任、系統穩定與法規遵循之上。隨著「一卡一付」服務場域持續擴大，公司治理已不僅是董事會與內控制度的運作，更是支撐支付安全、資訊透明、公共政策協作與長期永續發展的重要管理基礎。本公司依循《公司法》、《證券交易法》、《電子支付機構管理條例》及公開發行公司相關規範，建立以董事會為核心之治理架構，確保公司策略、風險控管、法規遵循與利害關係人權益能同步納入營運決策考量。



1-2.2 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



董事會為悠遊卡公司最高治理機構，負責公司重大經營決策、營運監督、法規遵循、高階管理任命、風險管理及永續發展方向之審議。2025 年度召開 6 次，平均出席率達 89.68%。本公司董事會依《公司法》、公司章程及董事會議事相關規範運作。董事於執行職務時，應恪守忠實義務與善良管理人注意義務，並以公司及股東整體利益為決策基礎。為提升監督功能，董事會下設審計委員會及薪資報酬委員會，分別就財務報導、內部控制、稽核制度、薪酬治理與經理人報酬制度等事項提供專業審議與建議。

功能性委員會	組成與運作	主要職掌	相關規章
薪資報酬委員會	2022 年成立； 2025 年度召開次數 4 次平均出席率為 95%。 - 由 5 位委員組成，其中包含具專業背景之獨立董事及外部委員。	協助董事會審議董事及經理人薪酬制度，並依職責、風險、績效、公司營運成果及市場水準，提出薪酬政策與制度建議，確保薪酬安排具合理性與公平性。	薪資報酬委員會組織規程
審計委員會	2022 年成立； 2025 年度召開 6 次，平均出席率 100%。 - 由全體獨立董事擔任委員。	協助董事會監督財務報導品質、內部控制制度有效性、稽核作業、法令遵循及依相關法令原由監察人行使之職權事項，強化公司治理透明度與監督效能。	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

悠遊卡公司重視董事會組成之專業性、多元性及獨立性。董事會成員之選任，除考量股東結構與公司營運需求外，亦重視候選人之產業經驗、專業能力、治理判斷、誠信紀錄及利益衝突情形，使董事會能有效回應公司所面臨的數位支付、交通服務、資訊安全、法規監理、公共政策與永續發展議題。截至 2025 年 12 月 31 日，本公司董事會共有 21 位成員，涵蓋法人代表董事及獨立董事，專業背景包括交通運輸、金融投資、法律、財務會計、資訊科技、人工智慧、大數據、FinTech 及企業經營管理等領域。

董事會中女性董事 4 位，占比 19%；獨立董事 5 位，占比 24%。董事年齡分布涵蓋 31 歲至 80 歲區間，兼具資深產業經驗與新興科技視角，有助於董事會從多元面向審議公司策略與風險。

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、儲值卡領域	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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	✓	✓	✓	✓		✓
龍脫雲	董事	男	61-70 歲	中興大業巴士 (股) 公司顧問	交通領域	✓	✓	✓			✓
章元勳	董事	男	51-60 歲	欣欣客運 (股) 公司董事長	國防戰略、交通領域	✓	✓	✓			✓
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 2025 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。

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，董事選任採候選人提名制與累積投票制辦理。



董事進修與利益衝突管理

為提升董事對資安治理、風險管理及 ESG 議題之掌握度，公司積極推動專業進修。



董事總進修時數
162 小時



平均每位董事
7.7 小時



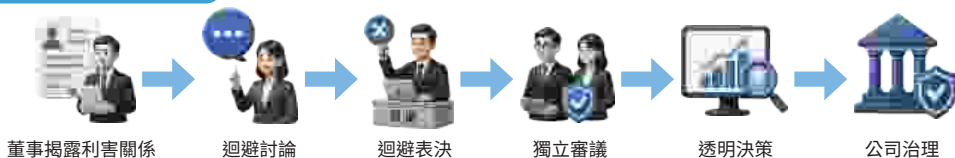
進修主題
• 公司治理 • ESG 永續議題
• 資訊安全 • 風險管理



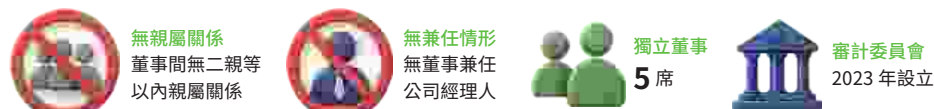
利益衝突與獨立性機制

依《證券交易法》第 26 條之 3 規定，董事間無二親等以內親屬關係，亦無董事兼任公司經理人之情形。公司自 2023 年興櫃登錄後設置 5 席獨立董事並成立審計委員會，以強化重大決策之公正性與治理透明度。此外，為確保決策公正性，董事對會議議案如有自身利害關係且有害於公司利益之虞時，依法迴避討論及表決，確保重大決策具備客觀性與透明度。

利益衝突管理流程



利益衝突管理重點

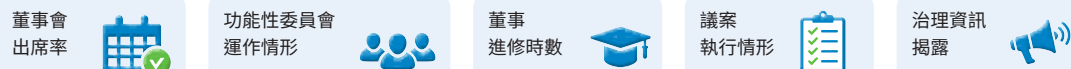


董事薪酬與績效

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薪酬政策。董事報酬包含酬金及出席相關費用，並依董事職責、投入程度、風險承擔、公司營運績效及市場水準等因素綜合考量。高階經理人薪酬則由薪資報酬委員會依職務責任、營運績效、經營目標達成情形及公司長期發展需求進行審議後，提報董事會決議。

目前公司以董事會出席率、功能性委員會運作情形、董事進修時數、議案執行情形及治理資訊揭露等項目，作為董事會運作成效之檢視基礎。後續公司將依營運規模、法規要求及治理實務發展，評估導入更制度化之董事會及功能性委員會績效評估機制，作為董事會組成、治理流程與監督職能持續精進之依據。

董事會績效評估指標



未來精進機制





1-2.3 法遵誠信

悠遊卡公司提供儲值卡與電子支付服務，涉及交易安全、個資保護、金流管理、政府政策協作及公共服務應用，法令遵循與誠信經營是維繫社會信任與營運穩定的重要基礎。公司依循《公司法》、《證券交易法》、《電子支付機構管理條例》、《洗錢防制法》、《個人資料保護法》及相關主管機關規範，建立法遵、內控、誠信經營、檢舉處理與教育訓練制度，確保各項營運活動符合法規要求與道德標準。

公司訂有《董事及經理人道德行為準則》、《員工行為規範》及相關獎懲規定，明確規範董事、經理人及員工於執行業務時應遵循之誠信、保密、利益衝突迴避、個資保護、智慧財產權及資訊安全要求；並設有「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理程序」，提供內外部人員反映疑慮之管道，保障檢舉人身分與相關權益。

法遵管理機制

本公司由法令遵循室、法律事務部、稽核室及各權責單位共同推動法遵管理。法令遵循室負責法遵制度規劃、法規變動追蹤與內部諮詢；法律事務部協助契約審閱、法律意見提供及爭議處理；稽核室依年度稽核計畫執行內部控制查核並追蹤改善；各業務單位則依其業務性質，負責第一線法規遵循、自我檢核與異常回報。



年度各項重點法遵管理執行情形與年度成果

主題類別	2025 年績效成果
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
反詐騙與商標保護	公司配合政府打詐政策，建立金融聯防通報及管理機制，並透過防詐工作小組巡查非授權悠遊卡販售資訊。截至 2025 年底，共檢舉 34 件並成功下架
其他法規遵循	依法定期辦理法遵自評作業，2025 年無重大違規事件
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，2025 年未接獲相關檢舉案件
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
智慧財產保護	2025 年有效專利數達 5 項（4 項發明、1 項新型、0 新式樣），持續強化技術保護與創新競爭力
洗錢防制法規遵循	制定與執行洗錢防制計畫（包含定期教育訓練），以落實法規遵循與持續提升人才培育。因應洗錢防制子法施行，辦理告誡帳戶監控與限制功能之監控與管理機制。





法遵與誠信教育訓練

公司透過制度化教育訓練與宣導，提升董事、經理人、主管及員工對法規遵循、誠信經營、資訊揭露、反貪腐、個資保護、反洗錢、反詐騙及職場倫理之認知。

法遵與誠信教育訓練



註：資訊安全、個人資料保護、職場倫理、性騷擾防治、職業安全衛生及供應商管理等訓練成果，分別於本報告書其他章節揭露。

利害關係人誠信經營

對象類別	簽署文件或溝通／訓練內容	簽署時點	簽署率 (%)
 新進員工	僱傭契約書（含員工行為規範、保密義務、利益衝突）	到職時	100%
 現任員工	- 僱傭契約書（含員工行為規範、保密義務、利益衝突） - 員工行為規範、誠信經營、法遵、個資保護、反詐騙及資訊安全宣導	依年度訓練或內部宣導辦理	100%
 高階管理階層	- 僱傭契約書（含員工行為規範、保密義務、利益衝突） - 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）	到職或職務異動時	100%
 董事、經理人及特定職責人員	內部重大消息處理、禁止內線交易、誠信經營、公司治理及法遵相關課程	依年度計畫辦理	100%
 新進供應商	個人資料委託作業風險評估	簽約前	100%
 現有供應商	個人資料委託管理狀況評估表	續約前或依業務需求辦理	100%

悠遊卡公司將持續深化法令遵循、誠信經營與內部稽核管理體系，並依支付產業監理趨勢、資訊安全要求、反詐騙政策及永續揭露規範，逐步強化法規變動追蹤、誠信風險自評、供應商合規承諾及內部改善追蹤機制。公司亦將持續提升董事會治理、反貪腐溝通、法遵訓練與量化揭露資訊之完整性，使治理制度能更有效支持公司長期穩健營運與利害關係人信任。



1-3 資訊安全與個資隱私

管理方針 | 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）： - 每年辦理資安演練大於等於 2 場、資安教育訓練大於等於 6 場，訓練參與率大於等於 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大於等於 4 次，高風險弱點 45 日內修補完成大於等於 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。
管理方針有效性的評核機制	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。	管理方針評核結果	- 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。		

公司持續依據 ISO/IEC 27001:2022 資訊安全管理系統、BS 10012:2017 個人資料管理制度及 PCI DSS 支付卡產業資料安全標準，建立管理機制，降低資安事件、個資外洩與服務中斷風險。2025 年，隨著悠遊付、SuperCard、TPASS、數位社福服務、跨境支付及多元交通支付應用持續擴展，公司進一步強化系統開發安全、弱點管理、API 安全測試、社交工程演練、備援演練及個資委外管理，以支撐「一卡一付」生態圈之安全、穩定與可信賴運作。

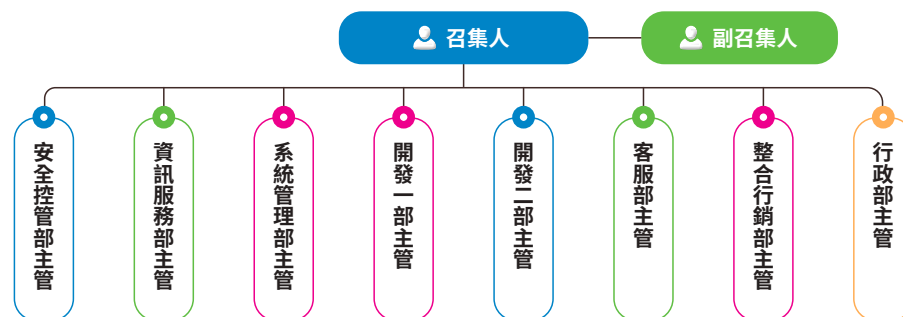


1-3.1 資訊安全與網路安全管理

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。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

悠遊卡公司設置「資訊安全推動委員會」作為資安治理與跨部門協調平台，由總經理擔任召集人，並由相關技術、系統、客服、官網、行政及資安權責單位主管共同參與，負責資訊安全政策、管理目標、風險控管及重大資安議題之推動。委員會下設資訊安全管理專責單位，負責制度維運、風險評鑑、資安檢測、教育訓練、事件應變、內部稽核及改善追蹤等作業。公司透過 PDCA 循環，定期檢視資訊安全管理制度有效性，並依營運環境、法規要求及外部威脅變化，滾動調整資安防護措施。



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。

2025 年資安管理重點

1 管理制度

持續維運 ISO/IEC 27001:2022、BS 10012:2017 及 PCI DSS 等管理制度。

2 弱點與滲透測試

每季執行內部系統弱點掃描，每月執行外部系統弱點掃描；針對外部系統辦理滲透測試，並新增外部 API 安全測試。

3 網路與端點防護

強化網路偵測、端點防護、異常流量監控及惡意連線防堵。

4 帳號與存取控管

落實最小權限、多因子驗證、遠距連線分級控管及 USB 存取管制。

5 社交工程防護

每季辦理社交工程測試，2025 年點擊率低於 3%。

6 備援與營運持續

定期執行備份還原及災難復原演練，確保關鍵系統復原能力。

7 供應鏈資安

針對關鍵供應商納入資安條款、權限控管及資安要求，強化委外與介接風險管理。



資訊安全防護策略與執行成果

2025 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，2025 年公司進一步提高外部系統監控頻率，每季執行內部系統弱點掃描、每月執行外部系統弱點掃描，並針對外部系統辦理滲透測試及新增外部 API 安全測試。同時，公司持續辦理社交工程演練與資安教育訓練，年度社交工程演練點擊率低於 3%，員工資安訓練覆蓋率達 95%，以降低人為疏失與帳號外洩風險。

社交工程演練
點擊率

<3%

年度社交工程演
練點擊率低於 3%

員工資安訓練
覆蓋率

95%

員工資安訓練
覆蓋率達 95%

外部系統監控
頻率

每月掃描

外部系統弱點掃描
率提高為每月 1 次

資安風險類別	潛在衝擊	管理對策	2023 執行成效	2024 執行成效	2025 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	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	每季內部系統弱點掃描、每月外部系統弱點掃描、滲透測試外部系統並新增外部 API 測試
勒索軟體	業務中斷、資料被鎖定	離線備份、EDR、零信任存取	加強端點偵測，導入 EDR	加強網路偵測，導入 NDR、定期備份演練	加強網路偵測，導入 NDR、定期備份還原演練
內部人員誤用	未授權存取、資料外洩	PoLP、MFA、社交工程演練	訓練 95%，演練 1 次	訓練 95%，社交工程演練 4 次，點擊率 <5%	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	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	導入 ISO/NIST 標準與 PCI DSS 合規驗證，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	通過 BS 10012:2017 認證	持續零個資外洩事件，強化處理機制	通過 BS 10012:2017 認證
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	釣魚演練 1 次，點擊率 10%	每季釣魚測試，點擊率 <3%	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	評估雲端資安稽核準則	完成雲端資安稽核規範與程序	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	行動裝置加密、啟用 MDM	實施 MFA 與遠距分級存取	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	建置部分 API 存取控管	全面盤點 API 並導入安全測試	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	實施高風險設備登記	USB 存取全面管制與稽核	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	高風險系統補丁 3 週內完成	自動化補丁更新與追蹤	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	完成初次備援演練	年度災難演練完成並通過驗證	年度災難演練完成並通過驗證

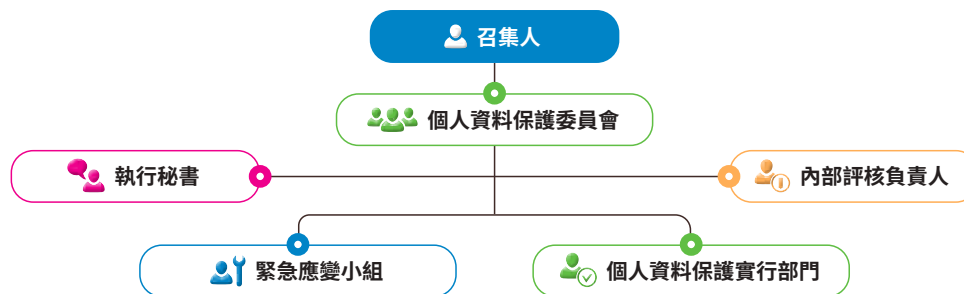


1-3.2 隱私、資安與個資保護

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 BS 10012:2017 個人資料管理制度，建立個資蒐集、處理、利用、保存、刪除、委外及事件通報流程。公司設置「個人資料保護委員會」，負責個資管理制度之推動、協調、督導與改善，並透過 PDCA 循環定期檢視制度有效性。

公司於蒐集、處理及利用個人資料前，依規定告知特定目的、資料類別、利用期間、地區、對象及方式，並遵循最少蒐集、目的限制、權限控管及資料安全原則，避免個資不當使用、傳遞或外洩。



資安與個資事件通報流程

疑似資安或個資事件發生時，公司依事件性質啟動分級處理，並由資訊安全、個資保護、法遵、客服、營運及相關業務單位共同應變。事件處理完成後，公司將依原因、影響範圍與處理結果進行檢討，必要時修訂制度、強化技術控管或安排教育訓練，以降低類似事件再次發生之風險。





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。

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。

發現 → 通報 → 調查 → 處置 → 回復

資安及個資侵害事件通報與應變

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。

2025 年度隱私、資安及個資管理績效

資料外洩事件



0 件

全年零通報

合規稽核不符合事項



100%

內部與外部稽核皆未發現
不符合事項

資安事件演練



1 項

完成 1 項系統模擬演練，
涵蓋 1 套核心系統

個資教育訓練覆蓋率



100%

含新進與在職員工

資料刪除／銷毀紀錄



100%

逾保存期限個資經過安全
銷毀，並留存刪除紀錄

個資評核改善率



100%

內部評核改善率達 100%

註：重大資訊安全事件及重大個資外洩事件之認定，依公司內部事件分級及主管機關通報標準辦理。

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。

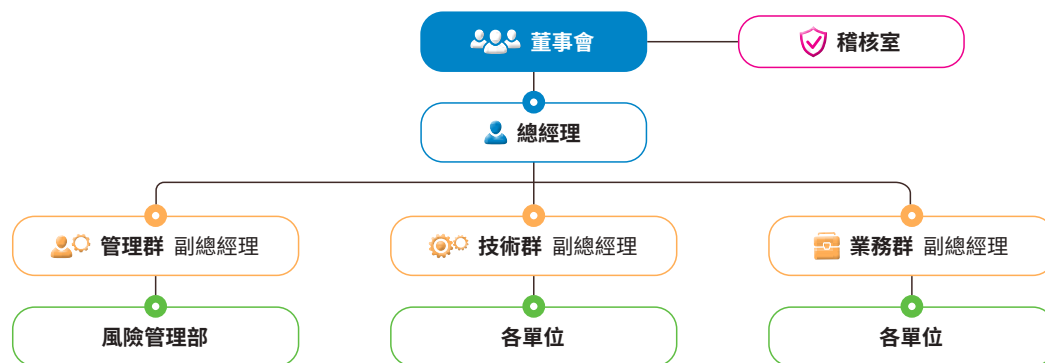


1-4 風險管理

面對全球政經環境的劇烈變動、多元支付市場的激烈競爭以及日趨嚴格的監管要求，悠遊卡公司將「風險管理」視為支撐數位支付創新與維持大眾信任的核心防線。我們建立動態的風險管理機制，將營運不確定性轉化為可控範圍，確保公司穩健經營與永續發展。

風險管理架構

公司風險管理採分層負責機制，由董事會擔任最高決策單位，負責核定公司風險管理政策與架構，審議重大風險政策與內部控制執行情形；風險管理部負責督導公司風險管理機制之建立、監督、追蹤與報告；各業務單位為第一線風險管理責任單位，依其職掌辨識及控管日常營運風險；稽核室則依年度稽核計畫執行獨立查核，並追蹤缺失改善情形。



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、作業、商譽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：

1

風險辨識

透過內部稽核、營運數據、事件通報、法規追蹤與外部環境監測，辨識可能影響公司營運之風險來源。

2

風險衡量

依風險類型評估發生可能性、影響程度、影響範圍與可控程度，作為管理優先順序依據。

3

風險控制

由各權責單位依內控制度及作業規範執行控管措施，降低風險發生機率或影響程度。

4

風險監測與回應

持續追蹤風險事件、法令變動、系統異常及外部威脅，必要時啟動通報、應變及改善程序。



主要營運風險與因應措施

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。	
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。	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。
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。	透過作業風險通報管理工具，執行作業風險之辨識、評估、回應及監控之作業風險管理流程，以瞭解作業風險概況，並就風險較高者進行因應及改善，已持續控管作業風險。
法規與監理風險	電子支付、個資保護、反洗錢、資訊安全、公開發行及與櫃相關法規變動，可能影響公司制度與作業要求。	由法令遵循室、法律事務部及各權責單位追蹤法規變化，透過法遵自評、教育訓練及內部控制制度進行管理。
聲譽風險	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	地震、火災、停電、機房異常或其他不可抗力事件，可能導致系統中斷或營運受影響。	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）。
金融詐欺風險	偽冒註冊、帳戶盜用、仿冒品牌商標或非授權銷售等詐欺行為，導致營運風險或影響客戶權益。	成立跨部門反詐小組，並定期透過由總經理主持之反詐工作會議，彙報工作情形，評估反詐成效，持續改進反詐策略。



1-5 營運財務績效

管理方針 | 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大於等於 5%。悠遊付交易金額年成長率大於等於 5%。 - 稅後淨利維持獲利。 - 悠遊卡與悠遊付合計總交易金額維持市場領先。 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。
管理方針有效性的評核機制	- 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。		管理方針評核結果 2025 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 2026 年出具，完成度 100%。 2025 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 2025 年第四季納入內控與稽核檢討，覆核率 100%。 2025 年度營運績效報告已通過董事會審閱，並納入 2026 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		

悠遊卡公司持續以「一卡一付」為核心，深化儲值卡與電子支付整合應用，並以交通支付為基礎，拓展生活消費、公共服務、校園場域、社福應用及跨境支付等多元服務。2025 年，面對多元支付市場競爭與交通支付場域逐步開放，公司持續強化 TPASS 定期票、悠遊付會員經營、SuperCard 超級悠遊卡、乘車碼、嗶乘車與數位公共服務應用，鞏固交通支付優勢並擴大生活支付場景。

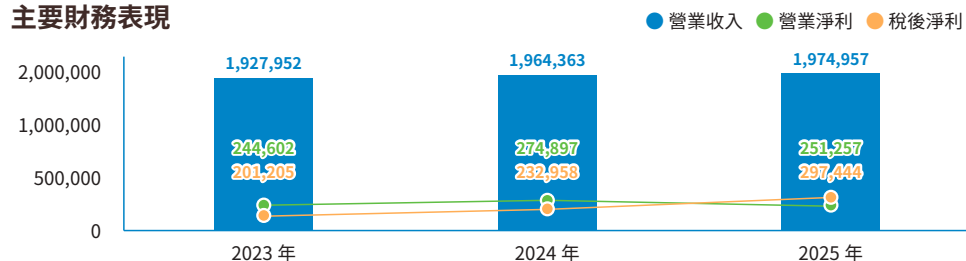


1-5.1 財務表現與經濟影響

2025 年，悠遊卡公司整體營運維持穩健，營業收入為 1,974,957 仟元，稅後淨利為 297,444 仟元，較前一年度持續成長。全年悠遊卡交易金額達 637.1 億元，其中交通類 376.8 億元、小額消費 260.3 億元；悠遊付交易金額達 129.3 億元，年成長 19.4%。公司持續透過交易場域拓展、會員經營、數位服務優化及公共服務應用，提升平台使用頻率與營運效率，並維持悠遊卡流通卡數及交易量市占第一，展現穩健的營運基礎與市場韌性。

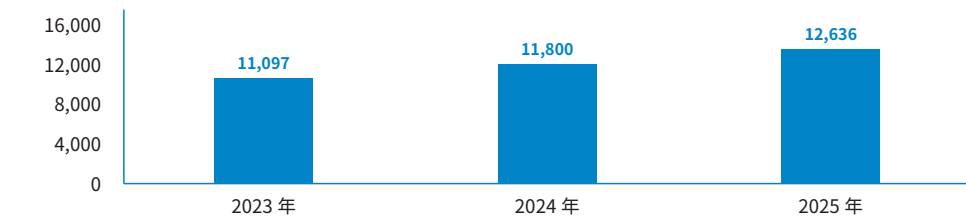
財務表現概況

主要財務表現



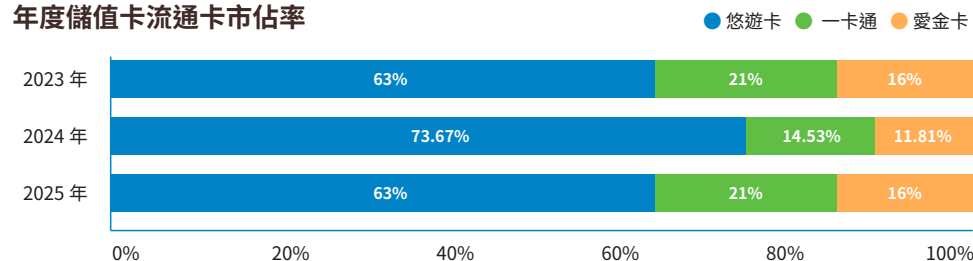
註：2025 年財務數據依會計師查核之財務報告揭露。（單位：仟元）

年度流通卡數

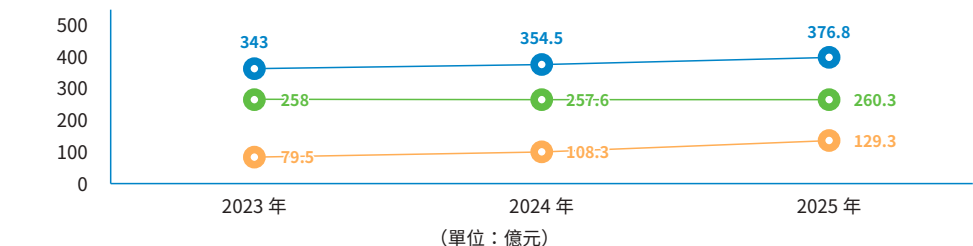


註：流通卡數為發卡數扣除停卡、退卡數（單位：萬張）。/ 註：數據來源：金管會

年度儲值卡流通卡市佔率



年度悠遊卡交易金額



悠遊卡使用次數

交易類別	2023 年	2024 年	2025 年
交通類	24.16	25.64	25.97
小額消費	2.71	2.73	3.01
總次數	26.87	28.38	28.98

（單位：億次）



1-5.2 提升營收與競爭力

市場拓展策略

悠遊卡公司持續以交通主場優勢為基礎，推動卡付整合、會員分級經營與支付場域拓展。2025 年，公司配合政府推動 TPASS 定期票、TPASS 2.0 及 TPASS 2.0+ 常客優惠，並持續擴大悠遊付於生活多元支付之應用。面對 Apple Pay、信用卡及其他行動支付工具進入交通場域，公司持續強化 SuperCard、智慧穿戴、嗶乘車、乘車碼及功能型卡別應用，以提升使用者黏著度與服務差異化。



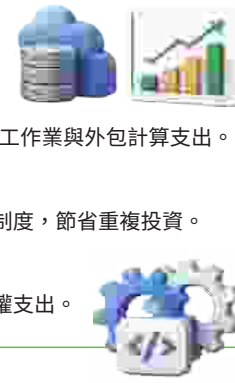
開源策略

- 1 拓展交易量**
擴大 TPASS 定期票、嗶乘車與乘車碼使用範圍，提升交通與小額支付交易量。
- 2 發卡收入成長**
推造型卡、觀光卡與學生、企業識別卡，結合發卡收益與品牌聯名。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 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

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 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，穩健的財務表現不僅支持公司營運成長，也能成為員工照顧、股東回饋、政府稅收、供應鏈合作與社會投入的重要基礎。2025 年，公司持續透過薪資福利、稅費繳納、供應商合作、股利分配及公益投入，將營運成果回饋利害關係人，並以數位支付平台支持公共服務及永續應用。



6,053 萬元

所得稅費用

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。



1.62 億元

股利發放

反映公司對股東之經營成果回饋。



10,458 萬元

研發投入

支持設備優化、工程技術改善及產品服務創新。



2.895 億元

在地採購金額

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 | 便利入站

悠遊卡公司以交通票證為起點，持續延伸至電子支付、公共服務、社福應用、校園支付、低碳數據與跨境支付等多元場域。2025 年，公司持續以「一卡一付」為核心，透過系統開發、資料應用、API 介接、資安控管與跨域合作，將創新技術轉化為民眾可感的日常服務，讓便利支付、智慧移動與永續行動進入城市生活的更多角落。

2-1	研發創新與技術突	45
2-2	悠遊創新・落地生活	49
2-3	城市日常・悠遊萬用	50
2-4	支付無界・無現美好	51
2-5	多元卡片・萬象關懷	53





2-1 研發創新與技術突破

管理方針 | 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。
管理方針有效性的評核機制	- 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。	管理方針評核結果	2025 年共推出新功能 30 項，包括生生喝鮮奶、TPASS 2.0 公路局常客回饋、交通乘車碼等。 - App 功能優化完成 50 次，含優化手機偵錯模式判斷、提高乘車碼辨識率、OCR SDK 更新、修正手機操作閃退問題等。 - 創新應用成果包含悠遊卡長者走失預防協尋輔助機制、跨業 ESG 合作案（包含電支同業、金控控股公司、縣市政府）等，累計導入 3 項 ESG 創新應用。 - 專案開發預算執行率達 100%，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

悠遊卡公司持續投入票證技術、電子支付、行動載具、資料平台及減碳應用之研發。2025 年，公司研發方向不僅聚焦支付功能優化，更進一步回應多元支付競爭、政府政策落地、企業 ESG 需求與城市低碳治理趨勢，將技術能力轉化為可落地、可擴充、可衡量的服務應用。

產品與平台研發布局

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：

交通支付	日常生活	校園應用	社福識別	跨境應用	數據服務
對應產品 (實體 / 數位) SuperCard、嗶乘車 乘車碼、電信悠遊卡 小米行動悠遊卡 Samsung Wallet 悠遊卡 Samsung Pay 悠遊卡	對應產品 (實體 / 數位) 悠遊付 App 悠遊卡加值機 靠卡領回饋金 生活繳費 健保費	對應產品 (實體 / 數位) 超級悠遊卡學生證 無現金校園 校園繳費與門禁整合	對應產品 (實體 / 數位) 敬老卡、學生證 市民卡、觀光卡 好孕卡、童萌卡 鮮奶卡、餐食券	對應產品 (實體 / 數位) 跨境悠遊卡服務 悠遊付 App	對應產品 (實體 / 數位) 我的減碳存摺 碳排統計報表 會員數據儀表板
對應平台 (前端 / 後端 / 中介) 悠遊卡感應系統 悠遊付 App、NFC/QR 技術 加值機系統	對應平台 (前端 / 後端 / 中介) SDK 串接、電商 API 繳費平台 金融服務整合	對應平台 (前端 / 後端 / 中介) 智慧校園管理系統 身分驗證與支付 API 開道	對應平台 (前端 / 後端 / 中介) 政策票證平台 地方政府合作帳戶連結模組	對應平台 (前端 / 後端 / 中介) 國際清算 API 外幣即時結匯系統	對應平台 (前端 / 後端 / 中介) 碳排資料平台 TPASS 定期票分析模組 MarTech 數據分析引擎
創新價值 強化公共運輸支付便利性， 鞏固交通支付主場，提升低 碳通勤誘因。	創新價值 擴大卡付整合，降低臨櫃與 紙本流程，提升民眾日常支 付效率。	創新價值 支援校園數位轉型，整合學 生證、交通、消費與校務應 用。	創新價值 以卡片與系統平台協助政府 政策落地，扮演政府政策落 地的數位引擎，提升社福資 源（如補助金、物資）發放 效率、精準度與可追蹤性。	創新價值 以儲值卡與行動支付技術銜 接國際支付場景，降低跨境 交易與交通支付門檻，提升 境外旅客在臺移動、消費與 結算的便利性，展現本土支 付平台的國際化創新能力。	創新價值 將龐大的交通與行為數據轉 化為低碳管理工具，支援政 府、企業（B2B）與民眾精 準參與淨零減碳行動。



研發投入與技術成果

2025 年，悠遊卡公司研究發展費用為 10,458 萬元，約占營業收入 5%。公司持續強化系統開發、票證模組、App 功能、API 介接、資安驗證及數據應用能力，並將研發成果導入交通支付、社福服務、跨境支付及 ESG 數據服務等場域。

歷年研發支出

年度	研究費用支出	年增率	研發占合併營收比率	技術開發審查導入單位數	年度自主研發專案數
2023	9,303 萬元	3%	5%	0 個	0 個
2024	10,388 萬元	11%	5%	9 個	6 個
2025	10,458 萬元	0.67%	5%	9 個	8 個

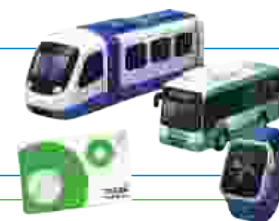


研發成果轉化

悠遊卡公司的研發成果以「可落地應用」為核心，不僅支援公司營收與服務拓展，也協助政府提升政策執行效率、企業掌握低碳數據、民眾享有更便利的數位生活服務。2025 年，公司持續將自主開發及跨域合作成果導入實際場域，形成以下三項應用價值：

支撐交通主場優勢

透過 TPASS、乘車碼、嗶乘車、智慧穿戴及 SuperCard 應用，持續提升大眾運輸支付便利性。



擴大公共服務效率

透過卡片點數、數位學生證、兌領平台及靠卡領取機制，協助政府將社福、教育與補助政策數位化。



發展低碳數據服務

以儲值卡碳排放統計、減碳存摺、企業通勤碳足跡及健康減碳功能，將交易與移動資料轉化為氣候治理工具。





2025 年，公司研發成果已延伸至交通支付、公共服務、校園應用、跨境支付與企業減碳服務等面向，讓技術創新不僅提升營運效率，也支援政府政策落地、企業 ESG 管理與民眾日常便利。

電子票證溫室氣體盤查管理系統

技術／合作基礎

自主開發，並通過 BSI 查核

2025 年應用進展

延伸為企業員工通勤碳足跡盤查服務與企業減碳儀表板。

永續與營運價值

將交通支付數據轉化為可查核之減碳管理工具，支援企業與政府低碳治理。

悠遊付 App 加值機與靠卡領回饋金

技術／合作基礎

自主研發，結合 SuperCard 與 NFC 應用

2025 年應用進展

支援卡片加值、餘額查詢、TPASS 定期票購買及回饋金領取。

永續與營運價值

降低臨櫃作業需求，提升卡付整合與用戶便利性。

TPASS 2.0 / 2.0+ 常客優惠

技術／合作基礎

與交通主管機關及運輸業者合作

2025 年應用進展

支援活動登錄、回饋金計算、領取與查詢機制。

永續與營運價值

協助公共運輸政策落地，提升大眾運輸使用誘因。

悠遊付乘車碼與嗶乘車

技術／合作基礎

行動支付、NFC 與 QR Code 交通支付技術

2025 年應用進展

擴大手機搭乘交通工具應用，因應多元支付進入交通場域趨勢。

永續與營運價值

提供民眾更多元的交通支付選擇，提升通勤服務彈性。

智慧穿戴悠遊卡

技術／合作基礎

與穿戴裝置品牌及系統業者合作

2025 年應用進展

持續拓展小米、Garmin 等穿戴式裝置悠遊卡應用。

永續與營運價值

讓交通支付從卡片延伸至穿戴裝置，強化年輕族群與運動族群使用體驗。

超級悠遊卡學生證

技術／合作基礎

SuperCard、悠遊付與校園系統整合

2025 年應用進展

與輔仁大學合作推出虛實整合學生證。

永續與營運價值

整合學生證、交通、消費、門禁與繳費功能，支持無現金校園發展。

韓國跨境支付服務

技術／合作基礎

加入 TWQR 跨境支付架構

2025 年應用進展

2025 年 12 月悠遊付韓國跨境支付上線。

永續與營運價值

拓展境外支付場域，提升悠遊付國際使用情境與會員服務價值。

健康減碳與減廢護照

技術／合作基礎

AI 行為分析、交通/生活數據應用及政府合作

2025 年應用進展

開發步行、單車減碳量化功能，並與環境部資源循環署合作減廢應用。

永續與營運價值

將日常行為數據轉化為低碳與減廢行動，擴大 ESG 應用場景。

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

2025 年，悠遊卡公司的多項數位創新服務不僅全面進入實用階段，更成功跨越國界與場域限制。我們將「一卡一付」的技術底層，轉化為支援政府數位施政、校園智慧轉型與國際無縫支付的關鍵基礎設施，積極回應社會的永續與公共價值需求。



創新應用實踐

跨境無界支付：悠遊付強勢登陸韓國

突破國內支付疆界，悠遊卡公司於 2025 年迎來跨境支付的重大里程碑。繼日本沖繩的實體卡跨境消費後，悠遊付（EasyWallet）於 2025 年正式啟動「韓國跨境行動支付」服務，加入財金資訊公司主導之電支國家隊跨境布局。

- **使用者可於韓國特約商店開啟悠遊付 App 付款碼**，直接以新臺幣掃碼扣款，首波合作通路涵蓋韓國超過 36 萬個據點，包括四大超商、樂天免稅店及多個餐飲、零售與生活消費品牌，拓展悠遊付海外使用情境。
- **透過系統級的跨國清算整合**，台灣用戶可直接使用悠遊付於韓國當地進行掃碼消費，並享有「免收海外交易手續費」的強勢優惠。此舉不僅大幅降低國人海外旅遊的換匯成本與支付摩擦，更成功將悠遊生態圈的影響力輻射至亞洲核心市場，展現前瞻的國際數位佈局。

SuperCard 超級悠遊卡：個人的數位加值站與社福載具

升級版「超級悠遊卡（SuperCard）」是 2025 年推動數位平權與減碳綠色生活的最強終端。單筆消費上限提升至新台幣 10,000 元，並與悠遊付 App 完美結合，將用戶的手機直接化身為「個人專屬加值機」。

- **自主數位管理**：用戶無須前往實體機台，即可隨時隨地透過 App 為 SuperCard 加值、購買 TPASS 定期票、查詢即時交易紀錄並辦理記名掛失，大幅降低通勤族的實體移動成本（碳排）與時間耗損。
- **賦能數位公共福利**：2025 年，SuperCard 成為全台多縣市推動社會福利的關鍵載具。各級政府的交通補助、學童餐食券，以及「台北生喝鮮奶」政策的兌領，皆能直接透過後端系統匯入卡片自動折抵。
- **家長安心守護**：結合數位學生證應用，家長可透過悠遊付 App 遠端為子女加值與管控零用金。此模式不僅大幅減輕校方的行政核銷負擔，更落實了無紙化的永續治理目標。

無現金智慧校園：數位世代的生活樞紐

從校門口到自習室，悠遊卡已成為學生族群最強大的數位身分證。2025 年，我們深化與全台大專院校（如輔仁大學、清華大學、淡江大學等）的戰略合作，建構高度數位包容的智慧校園生態系。該服務自新學期啟用後，超過一成新生註冊成為悠遊付會員；自 9 月開學至 11 月，交易金額較 9 月成長超過 30%，顯示無現金校園生活圈逐步成形，也讓悠遊卡公司的票證與支付服務更深入青年族群日常。

- **全場景整合**：將數位學生證（SuperCard）與校園基礎設施深度串接。一張卡即可實現校園餐廳付款、宿舍冷氣 / 洗衣機計費、圖書館借閱、校務行政繳費與嚴密的門禁安全感應。
- **永續校園實踐**：全面取代校園內的現金交易與紙本收據，不僅降低金流管理風險，更實質推進大專院校的低碳數位轉型。

行動與穿戴物聯網 (IoT)：支付體驗極致化

迎合智慧穿戴趨勢，悠遊卡持續擴展票證於非傳統載具的應用極限，打造「感應即支付」的直覺體驗：

- **多品牌手機與穿戴整合**：持續深化與各大電信業者及設備商（如 Samsung Wallet、小米行動悠遊卡）的合作。用戶無需喚醒螢幕或解鎖手機，即可流暢通過交通閘門或完成小額支付。
- **IoT 物聯網場域滲透**：悠遊卡支付模組已廣泛嵌入城市角落的無人化設備，包含自助點餐機、智能販賣機、機車加油島，乃至具備循環經濟效益的「環保回收機」，讓微型支付成為啟動綠色生活的鑰匙。



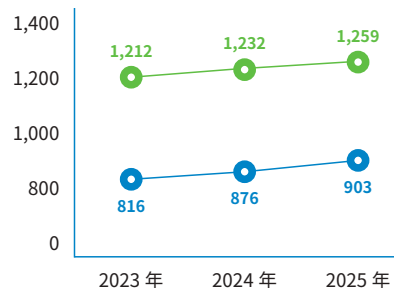
2-3 城市日常・悠遊萬用

悠遊卡不只是搭乘交通運具的工具，更是連結城市日常生活的支付載體。2025 年，悠遊卡公司持續拓展交通、小額消費、校園、醫療、停車、商圈及生活繳費等使用場域，讓民眾從通勤、購物、就醫、停車到校園生活，都能以熟悉的一聲「嗶」，完成日常所需。



悠遊卡通路品牌數（單位：個數）

● 交通類 ● 小額消費



2025 年成長率

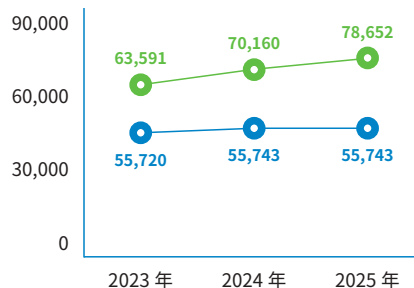
交通類 **3%**
小額消費 **2.2%**

2025 年增加品牌數

交通類 **54 個**
小額消費 **27 個**

悠遊卡支付點設備數（單位：個數）

● 交通類 ● 小額消費



2025 年成長率

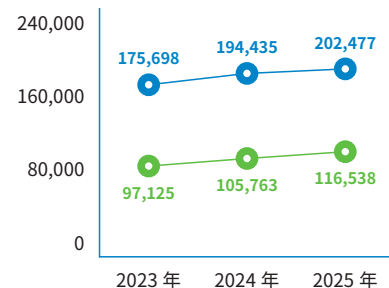
交通類 **0%**
小額消費 **10.8%**

2025 年增加
支付點設備場域數

交通類 **0 個**
小額消費 **8,492 個**

悠遊卡支付點數（單位：個數）

● 交通類 ● 小額消費



2025 年成長率

交通類 **3.97%**
小額消費 **9.25%**

2025 年增加支付點數

交通類 **8,042 個**
小額消費 **10,775 個**

年度悠遊卡增加之使用範圍

「嗶」卡樂悠遊

商圈與微型商店



新增 **1,680** 處商圈與微型店支付點
拓展連鎖餐飲、藥局與區域超市等場域（如 SUKIYA、cama cafe、悟饗、大樹藥局、喜美超市等）

「嗶」卡暢通行

交通運輸



交通場域新增 **7,026** 處支付點
・可使用悠遊卡支付的計程車支援數量新增 1,016 輛
・停車場新增 2,039 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 **3,165** 處支付點
無人設備新增 3,670 處支付點（如 SEGA 遊戲機、充電樁、販賣機）

「嗶」卡守健康

醫療保險



於 **9** 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



- ・於政府下轄機關地政事務所、監理站、圖書館設置 **27** 處支付點
- ・於 **24** 處大專院校校區設立使用站點（如政治大學冷氣扣款儲值服務、文化大學交通車等）

2025 年，悠遊卡的使用場域持續從交通核心延伸至商圈、校園、醫療、停車、無人設備與生活繳費等日常場景。這些拓展不只是支付點數量的增加，更代表悠遊卡公司持續將便利、安全與可信賴的支付體驗導入城市生活，使「一卡在手，生活即通行」成為民眾日常中最熟悉的服務基礎。



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。2025 年，悠遊付持續深化「以卡帶付」策略，悠遊付會員數強勢突破 395 萬人，平均月活躍用戶攀升至 146.6 萬戶。對悠遊卡公司而言，支付從不只是單純的金流移轉，而是實現「數位賦能」與「普惠金融」的關鍵基礎設施。我們將悠遊付打造成連結市民、政府與商戶的超級 App (Super App)，將無現金的便利與安全，真正推入每個人的掌心。

我們以使用者需求為核心，將悠遊付的應用場域深度嵌入日常生活的每一環，建構高黏著度的數位支付網絡

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。

應用實績

- 超商超市、藥妝、生活育樂服務（中油加油站、喜互惠超市、大樹藥局、無印良品、SEGA 遊戲機等）
- 餐廳、飲料（麥當勞線上、悟饗、五鮮級、cama cafe、茶湯會等）

2026 年預計合作客戶

- 生活百貨—義美、小北百貨、漢神洲際購物廣場
- 其他品類—八方雲集、寬宏藝術

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 定期票購買與紀錄查詢，打造行動化通勤新體驗。

應用實績

- 支援 YouBike、公車、捷運、國光、台中捷運等
- 乘車碼已導入台中捷運、桃園公車等路線
- 嗶乘車功能搭配記名學生票、TPASS 定期票綁定

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。

應用實績

合作對象：麥當勞線上、全民健保費、時藝多媒體、王牌俱樂部、靖娟基金會等。
支援類型：點餐、訂票、線上遊戲、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。

應用實績

- 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

2025 年度，悠遊付在總交易金額與嗶乘車使用趟次上皆創下歷史新高，顯示高價值交易與綠色交通使用的顯著提升。

年度	交易金額	帳戶間轉移金額	交易筆數	會員排名數	會員人數	Apple Store 評分	Google Store 評分	新增支付點	電商	嗶乘車趟次	台北市民服務項目	平均月活躍用戶數
2025 年	129.3 億元	12.7 億元	4,643 萬筆	第 4 名	395 萬人	4.8	4.2	17,663 個	33 家	1,829 萬次	59 項	146.6 萬戶

註 1: 統計資料至 2025 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



歡迎您至悠遊付官網了解更多功能與好康優惠



<https://easywallet.easycard.com.tw>



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，更是連結交通、教育、社福、育兒、孕產照護與長者服務的數位載體。2025 年，悠遊卡公司持續與地方政府合作，推動敬老卡、愛心卡、學生證悠遊卡、好孕卡、童萌卡、鮮奶卡與餐食券等多元卡片及數位兌領服務，讓補助、點數、兌換與核銷流程更即時、更便利，也減輕政府機關、學校及合作通路的行政負擔。透過卡片識別、點數補助、多元兌換平台與悠遊付 App 加值機等服務，悠遊卡公司將公共政策轉化為民眾日常可使用、可查詢、可追蹤的數位服務，協助城市照顧力更精準地抵達長者、身心障礙者、孕婦、幼兒、學生及弱勢家庭。

敬老卡

65 歲以上市民設計，提供交通點數補助。

主要應用場域／政策措施

台北市提供每月 480 點；
2025 年配合重陽節發放 1500 元儲值金；
合作 11 大連鎖通路提供敬老卡優惠。

社會效益關聯

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。

主要應用場域／政策措施

台北市每月補助 480 點；
設有截角與點字貼紙協助識別。

社會效益關聯

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。

主要應用場域／政策措施

僅限與愛心卡一同使用，
提供陪伴角色必要支持。

社會效益關聯

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。

主要應用場域／政策措施

已於新北、基隆、桃園、新竹、花蓮、南投、
苗栗、連江、金門等地推動。

社會效益關聯

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。

主要應用場域／政策措施

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。

社會效益關聯

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 / 好彩投好孕卡

為孕婦提供搭乘計程車補助。

主要應用場域／政策措施

與桃園市、南投縣政府合作推行。

社會效益關聯

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。

童萌卡

鼓勵生育外，更降低育兒負擔，
帶動商圈發展打造優質育兒環境。

主要應用場域／政策措施

與彰化縣政府合作推行。

社會效益關聯

補貼育兒開支，並結合在地消費與早療育樂，
打造減輕家庭負擔且
活絡地方經濟的友善育兒循環。

鮮奶卡

提供學童每週鮮奶或豆漿，
以促進營養攝取與健康成長。

主要應用場域／政策措施

與台北市政府合作推行

社會效益關聯

關懷孩子成長、減輕學校行政負擔。



共構城市照顧力 | 國策落地的數位推手

悠遊卡公司已超越傳統票證技術供應商的框架，成為中央與地方政府推動社福政策的「數位中介平台」，透過系統平台協助不同福利政策落地，除擴大悠遊卡使用範圍，也降低政府行政作業成本。2025 年，我們憑藉強大的跨系統整合能力與即時核銷機制，成功將多項公共政策轉化為民眾日常可用、可感、可信的溫暖服務。

苗栗縣 「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

61,826 次
兌換次數

126 家
參與學校數

1,580 人
受益兒童數

約 351 家
合作店家

台中市 「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

1,918,646 次
兌換次數

314 家
參與學校數

29,092 人
受益兒童數

約 1,774 家
合作店家

彰化縣 童萌卡

核心對象：1-3 歲幼兒

數位服務內容：專屬卡+每年補助 10,000 點 (相當於 10,000 元)

18,000 張
總發卡數

170,269 筆
交易筆數

雲林縣 「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

263,812 次
兌換次數

172 家
參與學校數

5,177 人
受益兒童數

約 270 家
合作店家

南投縣 好彩投好孕卡交通補助

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 5,000 點

約 366 張
總發卡數

1,999 筆
交易筆數

356,890 點
使用點數

桃園市 寒暑假愛心午餐券數位化

核心對象：弱勢學童 數位服務內容：午餐兌換

170,947 次
兌換次數

179 家
參與學校數

3,463 人
受益兒童數

約 2,461 家
合作店家

桃園市 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

約 14,000 張
總發卡數

267,889 筆
交易筆數

49,864,924 點
使用點數

台北市 生生喝鮮奶

核心對象：2 至 12 歲學齡孩童

數位服務內容：鮮奶兌換

176,672 人
截至 12 月份累計可領取人數

2,198,340 瓶
年度領取數總計



2025 重點案例

生生喝鮮奶 | 讓營養補助準時抵達孩子手中

累計兌領鮮奶

423 萬瓶+

(2025/4~2026/1/31)

平均兌換率

70%

2025 年，悠遊卡公司協助臺北市政府推動「生生喝鮮奶」政策，透過數位學生證、幼兒數位卡證及多元兌換平台，串接超商、超市與通路門市，讓學童可就近兌領鮮奶或豆漿。此服務不僅提高兌領便利性，也協助學校、教育單位與通路商掌握兌換及核銷資訊，降低紙本作業與物流配送負擔。工作報告指出，該政策自 2025 年 4 月上路至 2026 年 1 月底，累計兌領鮮奶已突破 423 萬瓶，平均兌換率約 70%。

臺北市府
合作鮮奶/
豆漿兌換數位
兌換平台

餐食券數位化 | 讓假期餐食照顧不中斷

累計兌領餐食券

250 萬張+

(2025 寒暑假累計)

合作縣市

●桃園市 ●台中市
●苗栗縣 ●雲林縣

悠遊卡公司持續與地方政府合作推動弱勢學童餐食券數位化，讓學生可憑數位學生證悠遊卡至指定超商、超市兌領餐食。透過多元兌換平台，學校與主管機關可即時掌握領餐狀況，並簡化紙本餐券發放、追蹤及核銷流程。2025 年，桃園、苗栗、台中及雲林四縣市寒暑假餐食券累計兌領約 250 萬張，協助弱勢學童於假期仍能穩定取得餐食。

午餐照顧
不中斷學校與政府
即時掌握數位核銷
更透明

好孕卡與童萌卡 | 把育兒與孕產照護放進日常

桃園市 一生好運卡

總發卡數 **14,000 張+**

南投縣 好彩頭好孕卡

總發卡數 **366 張+**

彰化縣 童萌卡

總發卡數 **18,000 張+**

悠遊卡公司持續以卡片點數、通路扣點與悠遊付增值機服務，協助地方政府推動孕婦交通補助與育兒支持。桃園「一生好運卡」與南投「好彩投好孕卡」協助孕婦於產檢、回診及日常移動中獲得交通補助；彰化「童萌卡」則以 1 萬點育兒補助，支援幼兒家庭購買育兒用品。2025 年工作報告說明，童萌卡可於彰化縣特約店扣點消費，兼具身分識別、育兒補助與在地消費支持功能。



孕產交通補助



育兒補助支持



在地消費支持



政府政策

福利政策規劃與推動



悠遊卡數位平台

票證整合・系統串接



多元兌換平台

即時核銷・數據追蹤



超商、超市、特約店

在地通路・就近兌領



市民即時受惠

溫暖服務・照顧到位

透過上述專案，悠遊卡公司有效解決了傳統社福政策「補助落實率低」與「行政核銷成本極高」的兩大痛點。我們以數位治理的力量，實現了教育公平與節能減碳的雙重效益，展現實際貼近市民的「企業 × 政府 × 市民」共構城市照顧力。



第三站 | 綠意成行

邁向淨零碳排不只是倡議，更是從基礎營運做起的具體實踐。從能源效率優化、廢棄物精準控管到卡片生命週期循環，悠遊卡以行動回應氣候挑戰。即便身處無煙囪的數位支付產業，我們依然將每一度電、每一滴水與每一次嗶卡感應，視為對地球永續的承諾。

3-1 能源與環境管理 57

3-2 氣候變遷應對與揭露 60



3-1 能源與環境管理

面對氣候變遷與淨零轉型趨勢，悠遊卡公司以「低碳營運」與「數據減碳」作為環境管理雙軸。公司本身並非高耗能製造業，但仍持續透過節能管理、資源回收、設備再利用及票卡再製等措施，降低日常營運對環境的負荷。本年度，公司善用交通支付與數據應用能力，將大眾運輸使用、通勤行為與減碳紀錄轉化為可衡量的永續行動，協助政府、企業與民眾共同參與低碳生活。從辦公室一度電、一張卡片，到每一次通勤紀錄，悠遊卡公司持續以可落地、可追蹤的方式，推動城市邁向更低碳的日常。



節能管理
節能設備
智慧用電



節水管理
用水監測
節水宣導



資源回收
垃圾分類
循環利用



無紙化辦公
電子簽核
雙面列印



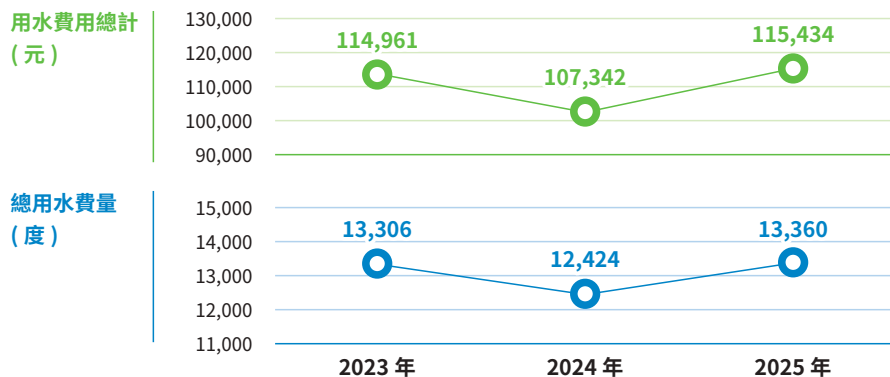
綠色採購
環保產品
在地採購



設備再利用
延長壽命
減少廢棄

3-1.1 水資源管理

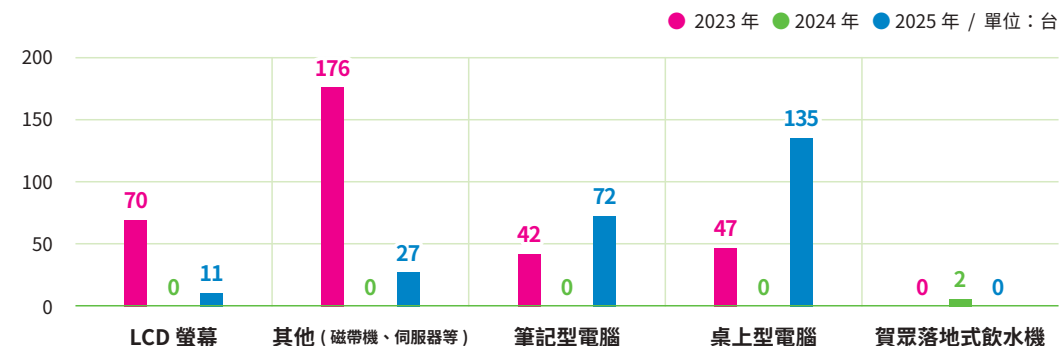
悠遊卡公司主要用水來自辦公室日常使用，並無大量製程用水需求。公司透過員工節水宣導、設備維護及日常管理，持續關注水資源使用情形。2025 年總用水量較 2024 年略為增加，主要受辦公與營運活動變化影響；後續公司將持續透過用水監測與節水宣導，提升水資源使用效率。



註：引用國際水協會調查資料，台北自來水平均水價：8.64 元 / 度；1 度 = 1,000 公升

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，悠遊卡公司以「減量、分類、回收、再利用」作為資源管理原則，持續推動無紙化辦公、電子簽核、雙面列印、綠色採購及設備再利用。2025 年，公司進一步強化資訊設備汰換後之再利用管理，針對可延續使用之設備評估再配置、捐贈或回收處理，以延長設備生命週期並降低電子廢棄物產生。與前一年度相比，2025 年資訊設備再利用數量明顯增加，顯示公司逐步將資源循環從日常行政管理，延伸至資訊設備生命週期管理，讓汰換設備在符合安全與使用條件下，發揮後續價值。





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，則由專人依程序進行報廢與監毀，以兼顧資料安全及環境管理要求。2025 年，公司完成約 24,500 張悠遊卡再製，持續將退卡轉化為可再次使用的票證資源。雖再製張數較 2024 年下降，但公司仍維持票卡檢驗、再製及報廢分流機制，並透過品質檢驗與退卡分析，持續改善票卡使用品質與生命週期管理。

1 新卡採購

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。

- 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%**
- 2025** • 連續 6 年度在地採購、實地查核比例皆達 **100%**
• 2025 年共稽核 **14** 家票卡供應商及銀行，合格率 **100%**

2 卡片銷售

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。

- 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
- 2025** 截至 2025 年底累計發卡量達 **1.8** 億張
消費卡發行量約 **317** 萬張、業務卡發行量達 **267** 萬張、制式版面約 **41** 萬張

3 新卡品質檢驗

安全控管部品質驗證實驗室：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。

- 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%**
- 2025** • 年度抽測卡片數量 **158,215** 張
• 合格率 **89.16%**

4 退卡檢驗分析

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。

- 2023** **14%** 為仍正常可使用之卡片，無法正常使用的卡片中 **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，無法正常使用的卡片中 **34%** 為票卡電子電路問題。**改善措施：**持續強化新卡品質檢驗
- 2025** **10.4%** 為仍正常可使用之卡片，無法正常使用的卡片中 **80.7%** 為票卡電子電路問題。**改善措施：**持續強化新卡品質檢驗

5 票卡報廢或再製

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。

- 2023** 共有約 **4.7** 萬張悠遊卡再製，重複再利用，實踐永續價值
- 2024** 共有約 **7.5** 萬張悠遊卡再製，重複再利用，實踐永續價值
- 2025** 共有約 **2.45** 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

2023 年

總發卡數量 **8,049,397** 張

卡片再利用張數 **47,343** 張 卡片廢棄重量 **2.01** 公噸

2024 年

總發卡數量 **11,665,386** 張

卡片再利用張數 **75,186** 張 卡片廢棄重量 **1.62** 公噸

2025 年

總發卡數量 **11,098,701** 張

卡片再利用張數 **24,500** 張 卡片廢棄重量 **1.84** 公噸



3-1.3 能源管理

悠遊卡公司主要能源使用來自辦公室、機房與資訊設備用電。2025 年，公司持續透過空調定期保養、節能設備汰換、感應照明、設備休眠設定及員工節能宣導，提升日常營運能源使用效率。雖然年度用電量較 2024 年略有增加，但在悠遊卡公司的員工總數持續成長，且營運系統的交易負載量屢創新高的情況下，我們仍透過機房節能設備優化、嚴格的空調定保與感應照明等措施，本公司的「人均能源消耗密集度」較去年微小降幅，代表著我們在設備高負載運轉的同時，依然能緊緊扣住節能的閥門，成功實現了「營運擴張下的能效精進」。



空調定期保養
提升空調系統效率



節能設備汰換
使用高能效設備



感應照明
智慧感應節能省電



設備休眠設定
降低待機耗電



節能宣導
提升員工節能意識

歷年能源使用情形

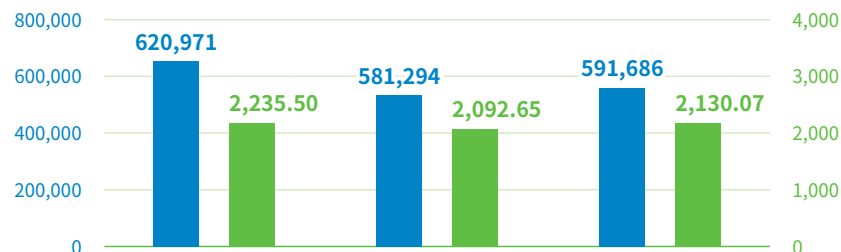
年度	2023 年	2024 年	2025 年
度數總計 (kWh)	620,971	581,294	591,686
總能源使用量 (GJ)	2,235.5	2,092.65	2,130.07
員工總人數 (人)	302	314	321
能源消耗密集度 (GJ/人)	7.4023	6.6645	6.6357

註 1：揭露單位為「萬焦耳」；「能源消耗密集度」計算方式＝年度能源使用量 / 員工總人數。

註 2：本公司尚未使用再生能源。

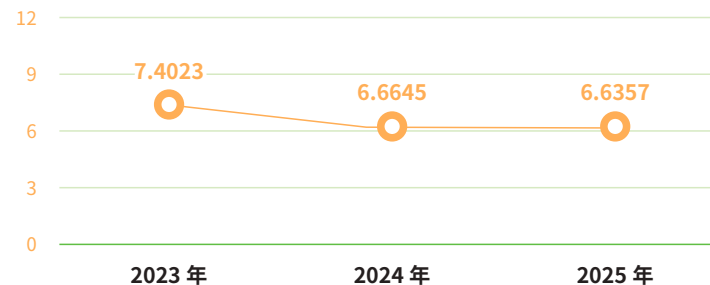


度數總計 (kWh)



總能源使用量 (GJ)

能源消耗密集度 (GJ/人)





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低碳轉型契機，悠遊卡公司不僅以行動落實減碳，更持續深化 TCFD（氣候相關財務揭露）四大核心架構之應用。在歷經首年的基礎建置後，2025 年我們將氣候治理機制從「框架對齊」全面升級為「營運整合」。同時，為呼應全球永續資訊揭露趨勢與主管機關藍圖，本公司已啟動接軌國際永續準則 IFRS S2（氣候相關揭露）的先期準備作業，透過滾動式風險檢視與精準的量化財報指標，確保氣候韌性真正轉化為公司的永續競爭力。



TCFD 四大核心架構

1 治理

氣候議題納入永續與風險管理討論範圍，由高階管理層及永續報告工作推動小組關注氣候風險、低碳服務與資訊揭露進展，並由相關權責單位推動能源管理、資安韌性、業務持續營運及低碳數據服務。

2 策略

依短、中、長期時間軸辨識實體風險、轉型風險及氣候機會，並將結果作為低碳交通、數位公共服務、減碳數據平台及營運韌性管理之策略參考。

3 風險管理

透過氣候風險與機會鑑別問卷、內部評估及外部趨勢研析，評估各氣候議題之衝擊程度與發生可能性，並將高優先議題納入相關部門管理及年度改善方向。

4 指標與目標

持續追蹤用電量、能源密集度、減碳存摺參與人數、交通減碳量、企業通勤碳排服務合作數、票卡再製量及低碳服務成果，作為氣候行動與低碳服務推動之管理依據。

IFRS S2 接軌準備

以 TCFD 四大架構為氣候揭露基礎，逐步強化氣候風險與機會之財務影響判斷、情境分析、量化指標、目標追蹤及資料可追溯性，作為未來對齊 IFRS S2 揭露要求之準備。

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，2025 年，透過永續報告工作推動小組及跨部門協作整合機制，持續追蹤氣候風險、低碳應用、營運韌性及氣候資訊揭露之進展。與氣候相關之重要議題，包括能源管理、前端設備穩定、機房與系統備援、低碳交通服務、交通碳排資料治理及氣候資訊揭露品質，均由相關權責單位依職掌推動。

高階管理層

督導氣候相關議題之策略規劃、資源配置、跨部門協作與執行進度，並依重大性與營運影響評估必要管理措施。

永續報告工作推動小組

整合氣候風險與機會資訊、低碳服務成果、能源與環境數據及氣候揭露內容，支援年度報告編製與內部溝通。

權責單位

依職掌執行能源管理、系統備援、資訊安全、低碳產品服務、供應鏈合作、客服應變及資料蒐集等工作。



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 定期票、「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

公司依營運特性，將氣候風險與機會分為短期、中期及長期，作為策略規劃、營運韌性提升及低碳產品服務發展之參考。



短期 1-2 年

聚焦極端氣候造成之服務中斷、客服量增加、前端設備異常、交易波動、政策公告同步及資安／詐騙風險升高等即時性議題。

中期 2-5 年

強化低碳交通、乘車碼、數位公共服務、企業通勤碳排、減碳存摺等服務，擴大低碳應用場域與商業模式。

長期 5 年以上

建立更成熟的氣候治理、營運韌性、供應鏈氣候管理、資料可信度及城市減碳數位基礎設施定位，回應未來 IFRS S2 與氣候揭露要求。

風險衝擊鑑別

2025 年，本公司結合產業趨勢與營運實況，盤點出排名前六大之氣候相關風險。有別於傳統環境衝擊，本公司更聚焦於極端氣候與低碳政策對「數位營運連續性、資訊安全與市場競爭」的連帶影響，並全面鑑別受波及之利害關係人，以落實精準的風險控管與溝通。

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
氣候議題下的詐騙與社交工程風險升高	轉型風險 (市場與聲譽)	當政府推出減碳補助、交通回饋、災後慰助發放時，易成詐騙集團冒名釣魚之題材。若消費者誤認為官方服務缺失，將損及品牌信任。	○	●		●	●		○
競爭支付工具切入低碳場景，分食政策合作	轉型風險 (市場競爭)	信用卡、手機支付或其他票證業者若加速布局低碳通勤與政策平台，將提高市場競爭，壓縮公司在政府與通路合作中的差異化優勢。		●		●	●		●
極端天氣造成前前端末設備與場域服務中斷	實體風險 (立即性)	捷運、公車、YouBike、零售通路等場域若因風災、淹水或停電導致設備無法運作，將直接影響交易連續性與服務體驗。	●	●	●	●	○		●
低碳交通補助政策調整導致服務需求波動	轉型風險 (政策與法規)	若中央或地方低碳交通補助、月票定價或適用範圍調整，可能改變使用者採用率與合作單位需求，影響既有平台投入與資源配置。	○	●		●	●		○
災害情境下政策公告口徑不一致引發公關風險	轉型風險 (品牌聲譽)	若公司、地方政府與合作通路對停駛、退費、補助使用或例外處理的公告不同步，極易引發媒體放大、客訴升高與外部質疑。	●	●		●	●		●
低碳與數位轉型帶來系統升級與技術投資壓力	轉型風險 (技術轉型)	為因應低碳交通、無紙化及跨平台支付，公司需持續投入 API 串接、資安與系統整合。若效益不如預期，將增加開發成本與專案風險。	●	○	●	●			●

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

註：● 代表顯著衝擊／直接受惠；○ 代表潛在衝擊／間接受惠；空白代表無顯著關聯



機會衝擊鑑別

面對全球淨零趨勢，我們盤點出排名前六大的氣候機會議題，透過數據賦能與數位治理，我們正將悠遊卡從單一的「支付工具」，全面升級為支撐政府與企業的「城市減碳數位基礎設施」。

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
大眾運輸減碳政策擴大，帶動票證與月票成長	產品與服務	隨政府持續推動低碳通勤與常客優惠，悠遊卡作為交通支付龍頭將直接受惠，進一步強化在捷運、公車、台鐵與 YouBike 等場域的使用黏著度與手續費收益。	○	●		●	●	○	●	○
高運具覆蓋率 支援城市減碳治理與政策決策	產品與服務	悠遊卡具備極高的交通數據覆蓋率，可轉化為 B2G 數據服務，成為地方政府分析大眾運輸熱區、碳減量成效與補貼效益的關鍵施政決策基礎。	○	○		●	●	○	●	○
一卡一付與數位化服務，降低紙本與流程成本	資源使用效率	透過悠遊付線上加值、乘車碼、數位兌換平台等無紙化服務，大幅降低現場人工作業與實體耗材摩擦，提升內部營運效率並實質降低碳足跡。	●	●	●	●	○		○	●
減碳存摺與通勤碳排服務，擴大 ESG 數據商機	市場	憑藉龐大交通數據，將「我的減碳存摺」及「企業員工通勤碳排盤查系統」延伸為標準化商模，為企業與政府提供具公信力的 ESG 數據服務，創造差異化收入。	○	●		●	●	○	○	○
政策型數位平台 擴大公共服務合作版圖	市場	結合票證、支付與實名身分識別優勢，承接更多地方政府的低碳、社福與數位治理專案，將政策轉化為可落地的支付平台，擴張公部門合作版圖。	○	●		●	●	○	●	○
強化「城市減碳數位基礎設施」定位	韌性與市場	持續整合票證、福利與減碳資料，將品牌定位由「支付工具」戰略升級為「城市減碳與公共服務平台」，建立極高的政策合作深度與無可取代的長期護城河。	●	●	○	●	●	●	●	●

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

註：● 代表顯著衝擊 / 直接受惠；○ 代表潛在衝擊 / 間接受惠；空白代表無顯著關聯

風險管理

為接軌國際永續準則 IFRS S2（氣候相關揭露），悠遊卡公司正逐步將氣候變遷視角從純粹的永續倡議升格為財務影響的評估基準。我們深刻體認，氣候風險與機會最終皆會反映於企業的現金流量、融資成本與資本配置上。因此，本年度的風險管理重點，在於釐清前述關鍵議題對本公司潛在財務衝擊，並制定對應的資源配置策略。

財務衝擊級距定義

衝擊等級

高

直接導致大眾運輸交易量顯著下滑（衝擊核心手續費收入）；或需投入龐大之資本支出 (CAPEX) 進行底層系統重構、機房設備汰換或重大資安升級；對公司長期現金流具顯著影響。

衝擊等級

中

導致短期交易量波動或市佔率受擠壓；需增加營業費用 (OPEX) 以應對客訴處理、行銷補貼、專案研發或法規遵循；財務影響落於年度預算之可控容忍範圍內。

衝擊等級

低

對整體營收無顯著影響，僅產生局部行政作業增加、輕微公關處理成本或例行性設備檢修費用，可透過既有日常管理機制吸收。



重大氣候風險財務衝擊與年度因應對策

風險主題	風險種類	風險說明	潛在財務衝擊分析	衝擊等級	企業因應對策與資源配置
極端天氣造成前台中斷設備與場域服務中斷	實體風險 (立即)	捷運、公車、通路等場域若因風災、淹水停電導致設備無法運作，影響交易連續性。	直接導致該期間交通支付手續費驟降；災後需編列設備修復或加速淘汰之資本支出。	高	加速完成核心交易系統與機房的異地備援架構；並透過多元場域佈局分散單一實體交通斷線風險。
低碳與數位轉型帶來系統升級與技術投資壓力	轉型風險 (技術)	因應低碳交通、無紙化及跨平台支付，需持續投入 API 串接、資安與系統整合。	需提列大筆軟硬體開發預算及增加高階 IT 人才招聘成本。	高	採取「敏捷開發與模組化架構」，避免一次性盲目投資；嚴格控管 IT 專案的投資回報率，確保技術升級能同步帶動 B2B 獲利。
競爭支付工具切入低碳場景，分食政策合作	轉型風險 (市場)	信用卡、手機支付加速布局低碳通勤，壓縮公司在政府與通路合作中的差異化優勢。	若未能保持領先，將衝擊整體交易手續費；且需增加防禦性之行銷補貼費用以挽留用戶。	中	投資「TPASS 定期票」與「我的減碳存摺」之生態系綁定；將碳排盤查系統申請國際驗證，拉高同業進入門檻。
氣候議題下的詐騙與社交工程風險升高	轉型風險 (聲譽/市場)	詐騙集團利用減碳補助、災後慰助發放進行釣魚，致使消費者誤解而損及品牌信任。	引發潛在的法務爭議處理成本、客服加班費用，以及防詐騙資安系統之常態性維護費。	中	投入資源建立 24 小時金融防詐聯防機制與 AI 異常交易阻擋系統；並常態化編列用戶防詐教育宣導預算。
低碳交通補助政策調整導致服務需求波動	轉型風險 (政策法規)	中央或地方低碳交通補助、月票定價範圍調整，改變使用者採用率與合作單位需求。	影響既有平台專案之建置回收期；需頻繁調整系統參數，增加行政與維護成本。	低	不將雞蛋放在同一個籃子，擴大與各縣市政府在不同領域（如生鮮牛奶、敬老卡、好孕卡）之數位補助合作，對沖單一政策變動風險。
災害情境下政策公告口徑不一致引發公關風險	轉型風險 (聲譽)	地方政府與公司對停駛、退費公告不同步，引發媒體放大與客訴升高。	主要影響品牌商譽，實質財務影響多為短期之公關危機處理與客服成本。	低	與各縣市交通局建立專屬即時通報群組；預先擬定各類極端氣候情境下之標準客服回應 SOP (Playbook)。

重大氣候機會財務影響與年度資源配置

機會主題	機會種類	機會說明	潛在財務影響分析	效益等級	行動與資源配置
減碳存摺與通勤碳排服務，擴大 ESG 數據商機	市場擴張	協助企業進行員工通勤碳排盤查，擴大 ESG 數據商業應用。	將既有交通數據資產變現，透過標準化 API 提供服務，創造無須大量資本支出的高毛利軟體服務營收。	高	因取得 2025 玉山獎全國首獎與 BSI 國際驗證，擴大推廣「企業碳排盤查系統」，建構穩定獲利的 B2B 訂閱制商模。
強化「城市減碳數位基礎設施」定位	企業韌性	整合票證、福利與減碳資料，從單一支付升級為基礎設施平台。	建立無可取代的護城河，確保未來十年在特許與公共服務市場的穩定現金流；大幅提升資本市場的 ESG 溢價估值。	高	將減碳績效與核心營運 KPI 綁定，主動參與國內外最高規格之永續倡議與評鑑，極大化品牌之無形資產價值。
大眾運輸減碳政策擴大，帶動票證與月票成長	產品與服務	政府推動低碳通勤，強化捷運、公車、台鐵等場景的支付黏著度。	直接帶動活躍卡數、交易金額與清分服務費；大眾運輸交易量的基底擴大，將穩固公司最大宗手續費營收。	高	擴大全國各縣市 TPASS 方案系統整合，並精準投放行銷資源，將通勤族的「剛性需求」轉化為對悠遊付 App 的深度依賴。
政策型數位平台可擴大公共服務合作版圖	市場擴張	承接地方政府的低碳與社福專案，轉化為可落地的支付服務平台。	獲取公部門數位治理平台的系統建置收入；後續發放與核銷作業亦帶來長尾的手續費收益。	中	將台北、桃園、台中等成功經驗（如：生鮮牛奶、好孕卡、餐食券）模組化，加速向其他縣市輸出，降低客製化開發成本。
一卡一付與數位化服務，降低紙本與流程成本	資源效率	線上加值、數位兌換平台等服務，降低現場人工作業與流程摩擦。	大幅省下實體票卡採購、紙本憑證印刷、物流配送成本，以及跨部門的人工作業與對帳時間成本。	中	推動 SuperCard 手機加值普及化，極小化實體加值機之依賴；推行各項市政補助之「純數位領取與核銷」流程。
高運具覆蓋率可支援城市減碳治理與政策決策	產品與服務	交通數據成為地方政府分析減碳成效與補貼效益的重要資料基礎。	以數據顧問的角色切入公部門預算，將原始數據加工為具備高附加價值之施政決策儀表板。	中	成立跨部門數據專案小組，主動向交通局或環保局提案，提供大眾運輸熱區分析與減碳補助效益評估報告。

註：此處「效益等級」代表該機會對公司財務營收或成本節省的正向貢獻潛力



風險 / 機會鑑別流程

悠遊卡公司參考 TCFD 氣候相關財務揭露架構，並結合本公司既有風險管理流程，建立氣候相關風險與機會之鑑別、評估、排序與回應機制，並逐步優化。結合國際產業趨勢、利害關係人觀點與內部營運數據，我們透過嚴謹的六大步驟，將氣候衝擊轉化為具體的營運對策。

1 建立鑑別範疇

依據本公司營運模式，盤點總部辦公場所、資訊系統、客服與服務據點、儲值卡與電子支付平台、合作通路、供應商及交通支付應用場景。

產出結果

確認氣候風險與機會鑑別邊界

2 蒐集內外部資料

蒐集國內外氣候政策、淨零法規、能源價格趨勢、主管機關揭露要求、極端天氣事件、支付產業趨勢、客戶與政府低碳需求等資訊。

產出結果

建立氣候議題資料庫與初步風險清單

3 評估影響期間

依風險或機會可能發生與影響公司營運之時間，區分短期、中期與長期。短期以 1 至 2 年為主，中期以 3 至 5 年為主，長期以 5 年以上為主。

產出結果

建立時間尺度判斷基準

4 辨識氣候風險與機會

依 TCFD 分類，辨識實體風險、轉型風險及氣候相關機會。實體風險包含立即型與長期型；轉型風險包含政策法規、技術、市場與聲譽；機會則包含資源效率、能源來源、產品服務、市場與韌性。

產出結果

形成氣候風險與機會清單

5 評估發生可能性與衝擊程度

由相關權責單位依營運經驗、歷史事件、外部趨勢及管理現況，評估各項風險與機會之發生可能性及衝擊程度。衝擊面向包含營運中斷、交易量變化、系統穩定、成本增加、法遵壓力、品牌信任及客戶需求變化。

產出結果

完成風險與機會重大性評估

6 評估潛在財務影響

參考 IFRS S2 財務影響邏輯，分析風險與機會可能對營收、營運成本、資本支出、資產修復、系統建置、查證成本及現金流量產生之影響。現階段以質化及半量化方式揭露，後續逐步強化量化估算。

產出結果

形成財務影響說明與管理優先順序

7 排序重大風險與機會

依發生可能性、衝擊程度、財務影響、利害關係人關注度及公司策略關聯性進行排序，篩選重大氣候風險與機會。

產出結果

確認優先管理項目

8 擬定因應策略與指標

針對重大風險與機會，訂定管理措施、負責單位、推動策略及追蹤指標，並納入營運管理、風險管理、資安韌性、供應鏈管理及產品服務創新規劃。

產出結果

建立氣候行動計畫與追蹤機制

溫室氣體排放

悠遊卡公司屬服務型與數位平台型企業，主要環境影響來自辦公室用電、資訊系統與機房營運、員工通勤、票卡生命週期及日常行政活動。公司目前尚未正式揭露組織層級溫室氣體盤查結果，已將組織碳盤查納入中期永續管理規劃，後續將依主管機關規範、公司營運特性及資料可取得性，逐步建置範疇一、範疇二及相關範疇三排放資料之盤查與管理機制。

在組織盤查制度逐步建置前，公司已先由可取得且具管理意義之指標著手，作為氣候行動推進與成效追蹤之基礎。

指標與目標

因應氣候變遷帶來的風險與機會，悠遊卡公司逐步建立氣候相關指標與目標，考量未來永續揭露制度將逐步接軌 IFRS S2 氣候相關揭露精神，公司將持續強化氣候數據蒐集、計算邏輯、資料留存及內部審核機制，提升氣候資訊之可比性與可追溯性。

溫室氣體排放

2026 年，員工通勤
平均碳排放量每年不高於 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 2022-2024 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，悠遊卡公司以「內部低碳營運」與「外部低碳服務」雙軸推動減碳行動。

1 內部營運減碳

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 年

員工每人平均每月減碳 **31.13 公斤**

2024 年

員工每人平均每月減碳 **23.38 公斤**

2025 年

員工每人平均每月減碳 **23.87 公斤**



2 用戶參與減碳

提供 App 功能查詢搭乘減碳數據，設定目標與視覺化成效

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 年

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

2025 年

全體卡友累計減碳 **787,343 公噸**，平均每卡年減碳 **90.7 公斤**



3 政府合作減碳

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 年

已與多縣市**合作實施**，提升 TPASS 定期票搭乘量與交通碳排可視性

2024 年

台中、桃園市政府已進行市民通勤碳排放統計合作

2025 年

臺北北桃我的減碳存摺、台中、桃園持續合作，2025 年**新增雲林**



4 政府合作減碳

- 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



2023 年

與雲林縣政府合作建置「幸福飽胃站」智慧餐券平台，提供約 **5,000 位弱勢學童**於寒暑假期間持數位學生證悠遊卡至**四大超商領餐**，取代紙本餐券兌換與核銷流程。

2024 年

持續擴大午餐兌換服務平台應用；台中「安心午餐券」兌換 **308,781 次**、受益兒童 **12,000 位**，雲林「幸福飽胃站」兌換 **86,840 次**、受益兒童 **3,300 位**，並持續支援苗栗、台中、雲林等縣市午餐兌換服務平台。

2025 年

與雲林、台中、桃園、苗栗等縣市合作推動數位化餐券／餐食兌換服務，省去紙本餐券兌換與核銷流程，**簡化行政作業**、降低資源浪費，提升行政數位化與環保效益。

5 企業減碳服務

- 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」



2023 年

推出「企業員工通勤碳排放統計數據服務」，協助企業計算員工通勤碳足跡；「儲值卡溫室氣體盤查管理系統」於 2023 年**通過 BSI 查核**。

2024 年

持續推動儲值卡溫室氣體盤查管理系統應用，並建置碳報告 API、推動標準化 API 與企業服務方案，**支援政府**與企業碳盤查委託合作。

2025 年

提供交通數據 API、年報報表服務，支援 ESG 報告與碳揭露；協助多家企業與政府單位揭露範疇三排放，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 查核之「儲值卡溫室氣體盤查管理系統」，以交通票證資料與公開運具里程資料為基礎，自動化計算捷運、公車、台鐵、桃捷、中捷、高捷、YouBike 等運具之交通碳排資訊，協助企業、政府機關與特定組織掌握員工或會員通勤碳足跡，作為 ESG 報告、減碳倡議及綠色通勤管理之依據。

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)



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

① 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。

② 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。

③ 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

運具 / 減碳量 (單位: kg CO2e)	北捷	公車	台鐵	高鐵	腳踏車	桃捷	中捷	高捷	高雄輕軌
2025 年	28,022	4,903	8,109	-	425	1,242	22	43	3

年度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-CO2e)	使用人數 (人)	每卡平均距離 (公里)	每卡 / 人平均減碳量 (kg-CO2e)
1	98,312	3,967	186	528.56	21.33
2	114,055	4,563	189	603.46	24.14
3	122,262	4,714	193	633.48	24.43
4	116,361	4,709	194	599.80	24.27
5	120,990	4,606	188	643.56	24.50
6	118,669	4,577	187	634.59	24.48

月份	運具總距離 (公里)	總減碳量 (kg-CO2e)	使用人數 (人)	每卡平均距離 (公里)	每卡 / 人平均減碳量 (kg-CO2e)
7	122,110	4,825	185	660.05	26.08
8	114,571	4,444	186	615.97	23.89
9	109,747	4,341	183	599.71	23.72
10	107,159	4,087	182	588.79	22.46
11	102,626	4,066	177	579.81	22.97
12	111,762	4,245	176	635.01	24.12

註：減碳量係指與汽車相較減少的碳排放量。



TPASS 定期票

自 2023 年 7 月起，悠遊卡公司配合交通部政策，協助推動「TPASS 行政院定期票」，串聯多元運具，打造跨縣市、跨運具的公共運輸服務網絡。公司負責票證整合、定期票產品規劃、清分撥款及系統支援等作業。

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
基北北桃 (都會通)	1,200	2023 年 7 月
臺中境內定期票 (市民)	299	2023 年 7 月
臺中境內定期票 (非市民)	599	2023 年 7 月
中彰投苗定期票 (市民)	699	2023 年 7 月
中彰投苗定期票 (非市民)	999	2023 年 7 月
彰化境內定期票	699	2023 年 7 月
南投境內定期票	699	2023 年 7 月
宜蘭北宜通勤國道公共運輸定期票	1,800	2023 年 7 月
宜蘭縣境內公共運輸定期票	750	2023 年 7 月
台東公共運輸通勤月票	299	2023 年 7 月
花蓮公共運輸通勤月票—199 方案	199	2023 年 10 月
花蓮公共運輸通勤月票—399 方案	399	2023 年 10 月

定期票名稱	售價	上線時間
竹竹定期票	288	2023 年 10 月
桃竹竹定期票	799	2023 年 10 月
竹竹苗定期票	699	2023 年 10 月
桃竹竹苗定期票	1,200	2023 年 10 月
基隆市公共運輸定期票	288	2023 年 10 月
雲林縣公共運輸定期票—199 方案	199	2023 年 12 月
嘉義縣跨城際公共運輸定期票	399	2024 年 1 月
雲林縣公共運輸定期票—399 方案	399	2024 年 5 月
宜蘭縣公共運輸定期票 2300+	1,100	2024 年 9 月
宜蘭縣好行三日券	299	2025 年 2 月

環境效益

效益指標	優化後說明
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。
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。
建置綠色基礎設施	TPASS 定期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。

2025 年，TPASS 定期票持續擴大應用，並配合 TPASS 2.0 及常客優惠機制，進一步鼓勵民眾以大眾運輸取代私人運具。此服務不僅提升通勤便利性，也具備降低碳排放、減少空氣污染、緩解交通壅塞及促進交通平權等多重效益。TPASS 定期票串聯的不只是交通路網，更是低碳生活、交通平權與公共服務數位化的重要基礎。





第四站 | 安心站守

在數位支付與智慧票證的生態系中，合作夥伴是悠遊卡公司提供穩定服務的最強後盾。我們秉持「夥伴共好」的理念，從嚴謹的供應鏈 ESG 管理到客戶服務優化，攜手內外部利害關係人建構具備營運韌性、低碳環保與信任協作的永續價值鏈。

4-1 永續供應鏈

69

4-2 客戶永續關係與服務

71





4-1 永續供應鏈

管理方針 | 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，並實施大於等於 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大於等於 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	- 開行政部為主責單位，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。
管理方針有效性的評核機制	- 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。	管理方針評核結果	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。		



供應商永續管理政策

悠遊卡公司依供應商提供之產品與服務類型，建立分級管理、年度評鑑、品質驗證及必要之實地查核機制。公司於採購及合作過程中，除關注價格、交期與服務品質外，也逐步納入永續面向，作為供應商合作與後續管理之參考。

分級評鑑機制

我們針對票卡製造、資訊系統與行銷通路三大類供應商，實施「全生命週期管理」。所有新進卡片製造商均須通過本公司安全控管部嚴格的品質驗證；針對既有重要供應商，我們每年定期執行實地查核與績效評鑑，並依據「交貨品質、準時率、配合度與 ESG 表現」將供應商劃分為 A、B、C 三級，作為延續合約與訂單分配之重要依據。若評鑑發現重大缺失，公司將要求供應商提出改善措施並追蹤完成情形；如供應商涉及重大法規違反、資安事件、品質異常或不誠信行為，將視情節採取暫停合作、降低採購比重或終止合作等措施。

2025 年度，本公司重要供應商之交期與品質皆維持高度穩定，且無任何違反環保或社會法規之異常情事。

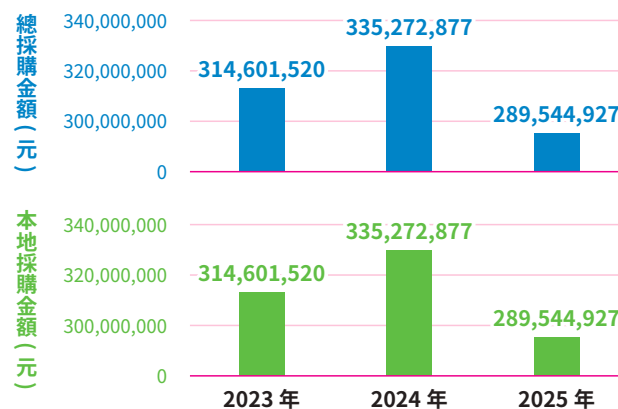
卡片與票證製造類	資訊系統與設備供應商	通路與行銷合作夥伴
製作悠遊卡、再製卡、造型卡等	票卡系統、資安平台、加值機等維運	行銷推廣、資料串接、策略通路協作
A級 策略夥伴／長期合作廠商，影響品質與交期	A級 核心系統與資安相關合作商，需具 ISO 資安證照	A級 具品牌合作與資料串接關係之通路
B級 穩定合作供應商，配合度中高	B級 中型系統整合商或專案合作廠商	B級 中型行銷活動／專案推動協作單位
C級 一般備援或低頻率使用廠商	C級 功能性或備援技術提供者	C級 單次或短期合作夥伴
評鑑頻率 每年定期評鑑， 納入品質、交期、環保與誠信表現	評鑑頻率 每年定期評鑑， 重視資安履歷與運作穩定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

面對全球供應鏈斷鏈與地緣政治風險，悠遊卡公司積極落實在地化供應鏈佈局。我們優先選擇台灣在地優質廠商作為合作夥伴，此舉不僅有效縮短交期、極大化營運系統對外部不確定因素的抵禦能力（營運韌性），更能大幅降低跨國物流運輸所產生的溫室氣體排放（範疇三），以實際採購行動支持本土經濟與低碳轉型。

年度本地採購比例



註：本地採購定義為供應商之營運據點或登記註冊地設立於台灣之企業。

2025 年，悠遊卡公司之總採購金額達新台幣 2.89 億元，在地採購比例持續維持於 100% 的完美達成率。這不僅是我們對台灣在地產業的承諾，更是悠遊卡建構堅實供應鏈的最佳實證。



4-2 客戶永續關係與服務

管理方針 | 重大主題：客戶關係管理

政策	本公司依據《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 50 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。
管理方針有效性的評核機制	• 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量整並提報管理階層 • 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%		
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。		
管理方針評核結果	• 2025 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 90.5%。 • 客戶服務成果揭露於永續報告書中，揭露率 100%。		

2025 年，悠遊卡公司持續透過 24 小時客服專線、AI 智能客服平台「嗶寶」、官網、LINE 官方帳號、社群平台、實體客服中心及委外退卡處理據點，提供多元且即時的服務管道。公司亦透過客服紀錄、滿意度調查、智能客服互動數據及線上掛失使用情形，持續檢視服務品質與流程效率，讓客戶關係管理由「被動回應」逐步邁向「主動優化」。



完善客服機制：全方位即時回應用戶需求

悠遊卡公司依主管機關規範及內部服務管理制度，建立以使用者為中心的客服與申訴處理機制。2025 年，客服專線總進線量為 328,807 通，接聽量為 264,248 通；進線內容以一般諮詢為主，占比 99.7%，爭議類占比 0.3%，顯示多數使用者需求集中於卡片查詢、掛失、退卡、交易紀錄、悠遊付功能及活動資訊等日常服務。年度話後滿意度為 90.5%，仍維持高於 90% 的服務水準。公司將持續透過客服紀錄分析、常見問題優化、智能客服題庫更新及跨部門回饋機制，提升問題解決效率與服務一致性。



話後滿意度
90.5%

維持高於 90% 的服務水準



諮詢類占比
99.7%

卡片查詢、掛失、還卡、交易紀錄、悠遊付功能、活動資訊等

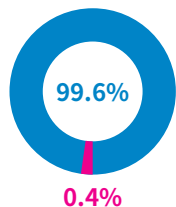


爭議類占比
0.3%

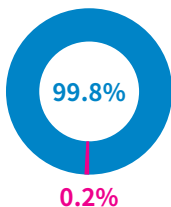
爭議案件比例極低

3 年度客服專線主要進線類別

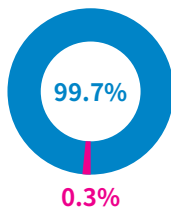
● 諮詢類 ● 爭議類



2023 年



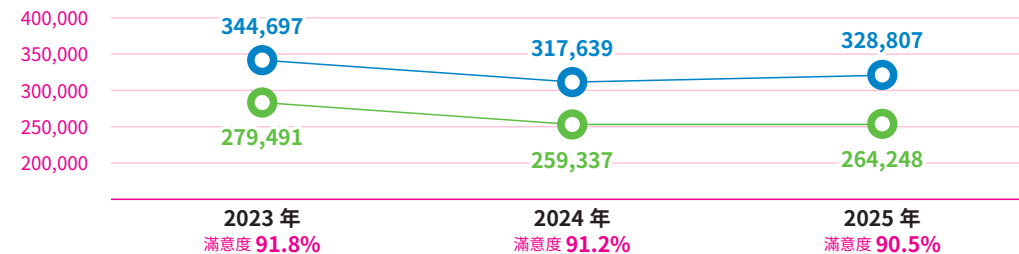
2024 年



2025 年

客服專線年度成果

● 客服專線進線量 (件) ● 客服專線接聽量 (件) ● 滿意度 (%)



註：客服應答率為總接聽通數占總進線量通數之百分比。

線上掛失服務：節省資源、提升效率

項目	2023 年	2024 年	2025 年
網路掛失 + 智能客服使用量與前一年相較增加 / 減少百分比	25.1%	9%	10.7%
來電量與前一年相較增加 / 減少百分比	-1.3%	-5.8%	6.1%
線上掛失卡數	約 9.2 萬張	約 10 萬張	約 11.1 萬張
節省人工作業成本	約 430 萬元	約 500 萬元	約 555 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。

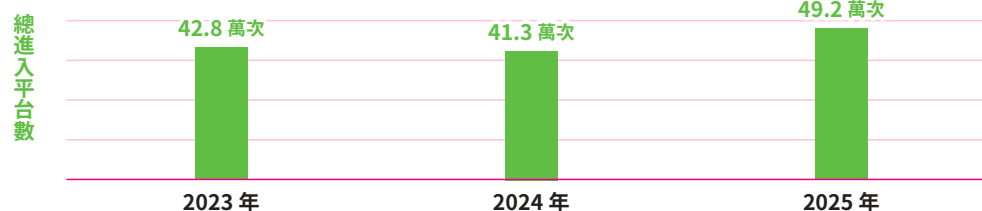
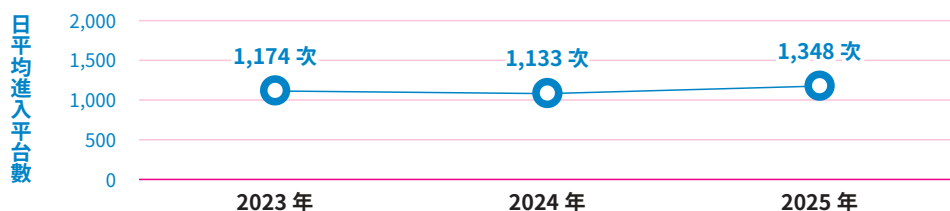
2025 年來電量較前一年度增加 6.1%，反映悠遊卡及悠遊付應用場景擴大後，使用者服務需求同步提升；公司將持續優化線上自助服務與智能客服流程，以分流常見問題並提升即時回應能力。



智能客服「嗶寶」：即時互動、零時差服務

智能客服「嗶寶」自 2021 年上線以來，已成為悠遊卡公司數位客服的重要入口，提供 24 小時即時互動支援。「嗶寶」可協助使用者即時查詢卡片服務、掛失流程、退卡方式、交易紀錄、悠遊付功能與活動資訊等常見問題，減少等待時間並提升服務可近性。針對無法由機器人即時解決之問題，則透過轉接人工客服或後續案件處理機制，確保服務不中斷。

「嗶寶」平台互動成果



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。

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。



悠遊卡公司將客服紀錄、智能客服互動、話後滿意度、申訴件數及社群回饋納入年度檢視，作為服務流程調整與系統功能優化之依據。針對高頻問題，公司透過 FAQ 調整、客服話術更新、App 操作教學、官網公告及社群提醒，提升資訊透明度並降低重複詢問。

2025 年持續優化五大改善方向

提升自助服務比例

提供自助填寫問卷式表單
取代紙本申請案件。

強化智能客服分流

持續更新「嗶寶」常見問題題庫，提升使用者即時取得答案的便利性。

優化人工客服效率

依進線類型分析高頻問題，調整客服資源配置及服務話術。

改善跨平台資訊一致性

確保官網、App、LINE、社群及客服回應資訊一致，降低使用者理解落差。

強化特殊族群服務可近性

關注長者、學生、身心障礙者及不熟悉數位工具之使用者需求，提供更清楚的操作說明與多元協助。



第五站 | 暖心車廂

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	76
5-2	友善幸福職場	78
5-3	人才培育與職涯發展	81



管理方針 | 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》、《性別平等工作法》及《就業服務法》等法令，訂定人才招聘、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大於等於 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大於等於 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。
管理方針有效性的評核機制	- 依年度訓練計畫執行教育訓練，統計總時數與參與率。 - 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大於等於 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%。		
管理方針評核結果	- 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。 2025 年度全體員工平均教育訓練時數達 10 小時。 - 全體主管職訓練參與率 100% 與性平課程參與率 100%。 - 本年度女性中高階主管占比為 40.54%，與 2024 年持平；自 2024 年較前一年度提升 1.07 個百分點後，已連續兩年維持逾四成水準，展現公司推動性別平等與女性管理人才培育之成果。 - 員工訓練滿意度平均分數為 4.2 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		

悠遊卡公司的服務連結交通、支付、公共服務與城市日常，背後仰賴不同專業、年齡、性別與經驗背景的同仁共同投入。公司秉持公平、合法、尊重與不歧視之雇用原則，依循《勞動基準法》、《性別平等工作法》、《就業服務法》及相關勞動法令，建立平等就業與多元人才發展環境，確保求職者與員工於招募、任用、薪酬、考核、升遷、教育訓練及職涯發展過程中，皆能獲得公平對待。公司於招募與任用過程中，以職務需求、專業能力、工作經驗與組織適配性作為主要評估依據，不因性別、年齡、種族、宗教、婚姻、身心障礙、政治立場或其他非職務相關因素而有差別待遇。對於具備專業能力與發展潛力之人才，公司亦於符合法規及工作條件下，提供適當職務安排與合理支持，持續提升組織多元性與包容性。



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》、《性別平等工作法》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。為回應組織長期發展需求，公司持續關注人才年齡結構、職級分布及專業背景，並透過內部培育、教育訓練與職務歷練，支持員工於不同職涯階段持續發展。

員工概況

2025 年，悠遊卡公司員工總人數為 321 人，較 2024 年增加 7 人。女性員工 163 人，占 50.78%；男性員工 158 人，占 49.22%，整體性別比例均衡。公司亦持續檢視員工學歷、年齡、年資及主管結構，作為推動人才配置、內部晉升與多元共融管理之基礎。



總員工數
321 人



女性員工
163 人



男性員工
158 人

類型	2025 年
正職員工	318 人
兼職員工	0 人
約聘員工	3 人

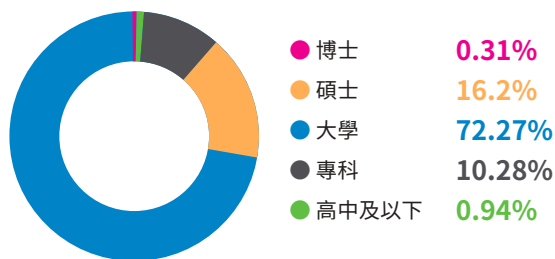
註 1：員工人數統計基準日為 2025 年 12 月 31 日。

註 2：本表員工類型包含正職與約聘員工；2025 年無兼職員工。

註 3：本表揭露範圍為悠遊卡公司台灣地區員工

員工學歷分布

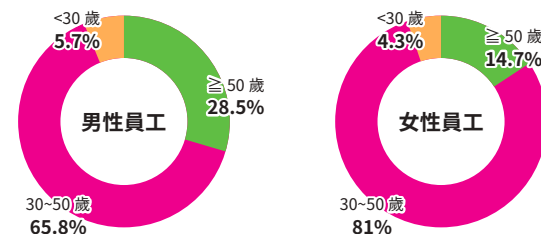
2025 年，公司員工以大學學歷為主要組成，占全體員工 72.27%；碩士以上員工占 16.51%。不同學歷背景同仁支援公司於儲值卡、電子支付、資安治理、公共服務及永續創新等面向之營運需求。



學歷	女性員工	男性員工	總計
博士	1 人	0 人	1 人
碩士	25 人	27 人	52 人
大學	121 人	111 人	232 人
專科	13 人	20 人	33 人
高中及以下	3 人	0 人	3 人

人員年齡架構

2025 年，公司員工主要集中於 30 至 49 歲區間，為公司營運及專業執行之主要人力基礎；50 歲以上員工占 21.50%，提供組織穩定經驗與專業傳承；30 歲以下員工占 4.98%，反映公司持續透過人才招聘與培育引入新世代觀點。



性別	≥ 50 歲	30 ~ 50 歲	<30 歲	總計
男性	45 人	104 人	9 人	158 人
女性	24 人	132 人	7 人	163 人
總計	69 人	236 人	16 人	321 人



各級主管比例

2025 年，公司女性員工占全體員工 50.78%，女性主管於中階主管及基層主管中亦具一定比例，顯示公司在不同職級中持續提供女性員工參與管理與專業發展之機會。最高治理單位女性占比為 19.05%，公司將持續關注治理層級與管理職之多元組成，並於董事遴選、主管培育與人才梯隊規劃中，逐步強化多元性與專業互補。

女性領導力

全體員工 (321 人)
50.78% 女性人數 163 人

最高治理單位 (21 人)
19.05% 女性人數 4 人

高階主管 (群級以上) (11 人)
27.3% 女性人數 3 人

中階主管 (部級) (26 人)
46.2% 女性人數 12 人

基層主管 (科級) (32 人)
56.3% 女性人數 18 人

專業職 (248 人)
50.8% 女性人數 126 人

人才人數分布

最高治理單位
21 人
男性 **17 人** 80.95% | 女性 **4 人** 19.05%

高階主管 (群級以上)
11 人
男性 **8 人** 72.7% | 女性 **3 人** 27.3%

中階主管 (部級)
26 人
男性 **14 人** 53.8% | 女性 **12 人** 46.2%

基層主管 (科級)
32 人
男性 **14 人** 43.7% | 女性 **18 人** 56.3%

專業職
248 人
男性 **122 人** 49.2% | 女性 **126 人** 50.8%

年齡結構分析

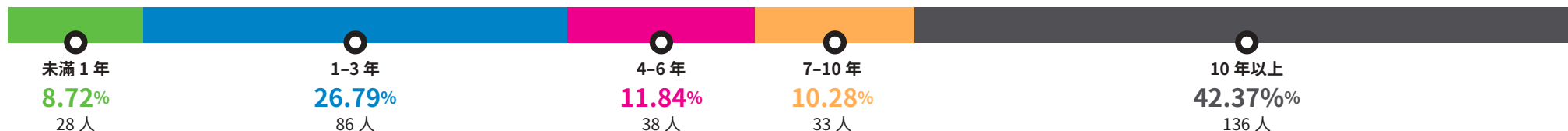
50 歲以上	總計 (人)	占比 (%)
最高治理單位	13 人	61.9%
高階主管 (群級以上)	10 人	3.12%
中階主管 (部級)	10 人	3.12%
基層主管 (科級)	5 人	1.56%
專業職	27 人	8.41%

30~50 歲	總計 (人)	占比 (%)
最高治理單位	8 人	38.1%
高階主管 (群級以上)	1 人	0.31%
中階主管 (部級)	16 人	4.98%
基層主管 (科級)	27 人	8.41%
專業職	205 人	63.86%

30 歲以下	總計 (人)	占比 (%)
專業職	16 人	4.98%

年資結構

2025 年，公司 10 年以上年資員工占 42.37%，顯示組織具備穩定的人才基礎及經驗累積。





5-2 友善幸福職場

職場性騷擾防治措施

悠遊卡公司重視性別平等與職場安全，致力於打造不受歧視、騷擾與不當對待影響的工作環境。

- ✓ 依性別平等工作相關法規及內部管理要求，於 2016 年訂定《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》
- ✓ 依《性別平等委員會組織章程》設立「性別平等委員會」，其中女性委員比例超過 50%，負責性騷擾防治政策推動、申訴案件調查處理、教育宣導與制度檢討。
- ✓ 透過制度化申訴流程與保密處理機制，保障申訴人、被申訴人及相關人員之權益。若發生疑似性騷擾或性別平等相關申訴案件，公司將依程序受理、啟動調查、召開委員會審議，並依調查結果採取必要之懲戒、改善、教育或管理措施，以降低事件再發風險。

2025 年度本公司發生 0 件性平申訴案件。



職場性騷擾申訴調查處理流程圖



性別平等委員會



女性委員比例超過 50%

- ✓ 推動性騷擾防治政策
- 🔍 申訴案件調查處理
- 📖 教育宣導與培訓
- ⚙️ 制度檢討與改善

申訴保密與保護機制

- 🔒 申訴保密
全程保密機制
保護申訴人權益
- 👤 不受不當對待
申訴人不因申訴而遭受
不當處置或歧視
- 💬 多元申訴管道
提供口頭、書面、
電子郵件等申訴方式



多元福利政策

悠遊卡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，透過員工代表共同參與福利資源運用與活動規劃。公司除依法提供各項休假與保險制度外，也依營運情形提供優於法令之休假安排、員工旅遊補助、健康檢查、團體保險、社團補助與家庭日活動，支持員工在工作、家庭與個人生活之間取得平衡。



優於法令休假

多元休假制度安心休息充電



健康照護

健康檢查與團險守護員工健檢



旅遊補助

員工旅遊補助放鬆身心



社團活動

社團補助促進興趣發展



福利禮金

婚喪喜慶與生日禮金傳遞關懷心意

優於勞基法之特休假、產假、喪假、家庭照顧假

項目	每位員工享有天數	2025 年申請人數
特別休假	依年資及職務不同優給 1~7 天	268
喪假 10 天、4 天	優給 1~2 天	25
喪假 6 天	與法令相同	20
產假	優給 4 天	3
家庭照顧假	優給 14 天（無薪）	21

悠遊卡公司福利項目

項目	內容	2025 年 (元)
婚喪喜慶禮金	結婚禮金 2,000 元 喪亡慰問 4,000 元 生育禮金 2,000 元 生日禮金 1,000 元	336,000
員工團險	含人壽、醫療、意外、癌症 等保險類別	1,105,928
補助—員工旅遊補助	11,000 元	3,266,876
補助—社團活動補助	1,000 元（每次）	81,000
傷病補助	2,000 元	12,000
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）	1,332,375
活動—家庭日		869,954

友善育嬰政策

悠遊卡公司依《性別平等工作法》提供育嬰留職停薪制度，支持員工於育兒階段兼顧家庭與職涯安排。公司於員工申請育嬰留停期間，依規定辦理相關程序，並於員工復職時協助其銜接職務、掌握工作內容及適應工作節奏，降低育兒階段對職涯延續的影響。

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	復職後一年還在職率
男性	6	0	0%	1	1	100%	-
女性	14	5	35.71%	5	5	100%	100%

註 1：「2025 年符合申請育嬰留停申請資格人數」，是以過去 3 年內（2023~2025 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：「2025 年應復職人數」包含 2023 至 2025 年申請育嬰留停並應於 2025 年復職的人數。

註 3：「2025 年實際復職人數」包含 2023 至 2025 年申請育嬰留停並於 2025 年復職的人數。



全方位健康照顧措施：關懷從心出發

悠遊卡公司重視員工身心健康，持續提供健康檢查補助與臨場健康諮詢服務，協助員工及早辨識健康風險，並透過專業醫療人員提供健康建議、異常追蹤、職場健康促進及高風險個案管理。2025 年，公司健康檢查補助參與人數為 285 人，補助金額為 1,332,375 元；職護諮詢服務次數為 53 人次，較 2024 年增加，顯示員工對健康諮詢與職場健康支持之需求持續提升。針對健康檢查結果異常或具潛在高風險之同仁，公司透過職護諮詢、健康建議與追蹤管理，協助員工建立健康意識及改善行動。本年度具異常健檢回報者後續追蹤率達 90%，較前一年度明顯提升，顯示公司於健康管理追蹤作業上持續強化。

1 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。

2 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。

3 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。

4 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。

5 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。

6 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。

7 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。

8 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

項目	2023 年	2024 年	2025 年	備註
健檢補助預算總額 (元)	1,517,000	1,625,000	1,332,375	依年度預算編列與核銷資料
健檢補助參與人數 (人)	288	301	285	由人資申報補助人次統計
職護諮詢服務次數 (人次)	46	46	53	含身心壓力與作息建議
心血管疾病風險回報人數 (人)	2	7	13	由回報資料彙整，無法涵蓋全體員工
健康促進活動達成率 (%)	100	100	83	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 (%)	67.44	56.1	90	未能強制取得所有員工結果，資料有限

2025 年健康照護成果 KPI



健檢補助參與人數 **285 人**



健檢補助金額 **1,332,375 元**



職護諮詢服務次數 **53 人次**
較 2024 年增加



異常健檢回報者後續追蹤率 **90%**
較前一年度大幅提升



心血管疾病風險回報人數 **13 人**
持續關懷與追蹤管理



5-3 人才培育與職涯發展

面對電子支付、數位服務、資安治理、法令遵循與公共服務應用持續擴展，公司持續透過新人訓練、專業課程、核心職能、在職訓練及管理職能培育，協助員工在不同職務與職涯階段持續累積能力。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。

培訓計劃架構

公司每年依據營運發展方向、法規遵循要求、職務專業需求與員工培訓需求，彙整並滾動修正年度訓練計畫，訓練內容涵蓋以下類別：

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。

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。

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。

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）

2025 年，公司依職級與性別統計員工受訓時數，以掌握不同職務層級之學習參與情形。

- 一般員工為主要受訓族群，受訓內容涵蓋法遵、個資、資訊安全、公平待客、專業技能及通識課程。
- 主管階層則依職務需求參與管理、治理、法遵、資安及專業進修課程。

類別		男性	女性
最高治理單位	受訓時數小時	111	51
	平均受訓時數小時 / 人	6.53	12.75
高階主管（群級（含）以上主管）	受訓時數小時	88	24
	平均受訓時數小時 / 人	11	8
中階主管（部級（含）主管）	受訓時數小時	227.5	148.5
	平均受訓時數小時 / 人	16.3	12.4
基層主管（科級（含）主管）	受訓時數小時	192.5	196.5
	平均受訓時數小時 / 人	11.3	9.4
一般員工	受訓時數小時	1,142	1183.5
	平均受訓時數小時 / 人	9.3	9.1

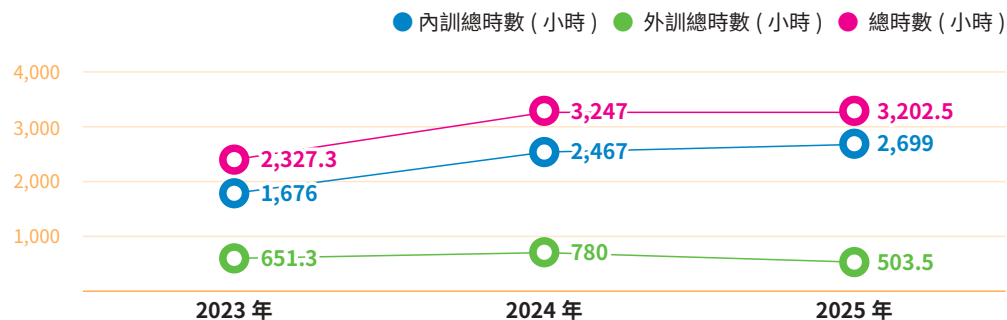
註：本表依 2025 年 12 月 31 日仍在職人員統計，最高治理單位之受訓時數係依董事進修或相關治理課程紀錄彙整。



教育訓練總時數與平均時數

2025 年，公司總教育訓練時數較 2024 年略為下降，但仍維持在每人平均 10 小時之水準。內訓時數較 2024 年增加，顯示公司持續強化內部課程與共同能力培育。

類別	2023 年	2024 年	2025 年
當年度總人數 (人)	302	314	321
內訓總時數 (小時)	1,676	2,467	2,699
內訓平均時數 (小時)	5.55	7.8	8.4
外訓總時數 (小時)	651.3	780	503.5
外訓平均時數 (小時)	2.2	2.5	1.6
總時數 (小時)	2,327.3	3,247	3,202.5
總平均時數 (小時 / 人)	7.7	10.3	10



年度員工內部教育訓練

教育訓練內容		2023 年		2024 年		2025 年	
		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	300	300	307	307	312	312
	個資保護	290	290	308	308	294	294
	資訊安全	300	300	307	307	313	313
	公平待客	85	255	95	285	93	279
專業訓練	資訊	384	456.5	74	222	146	438
	行銷	0	0	0	0	0	0
	數據分析	0	0	14	28	45	135
	其他	32	32	172	152	149	170
通識訓練		67	42.5	602	858	652	758
外訓課程		44	651.3	46	780	59	503.5
總計		1,502	2,327.3	1,925	3,247	2,063	3,202.5
平均每人受訓時數				6.1	10.3	6.4	10

註：以 2025 年 12 月 31 日仍在職人數計算。

悠遊卡公司透過年度績效管理、部門目標檢討與主管回饋機制，協助員工理解工作目標、績效期待與職涯發展方向。各部門主管依員工職務內容、工作表現、專業能力及未來發展需求，提供工作指導與培育安排，並透過在職訓練、專案參與及內外部課程，強化員工職能累積。





第六站 | 善意轉乘

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

85

6-2 悠遊善意・共築共好

89





管理方針 | 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）： - 每年參與公益案大於等於 10 件，其中含弱勢支持項目大於等於 5 件。 - 合作社福機構或地方團體大於等於 10 家。 - 年度公益投入金額維持大於等於新台幣 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。
管理方針有效性的評核機制	- 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。	管理方針評核結果	- 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。		

悠遊卡公司的公益行動，不只停留於捐款與贊助，更結合自身最具辨識度的票證、支付、通路與數位平台能力，將善意轉化為可以被使用、被領取、被追蹤，也能真正抵達需要者手中的日常服務。2025 年，悠遊卡公司持續以「小卡乘載大愛、數位平台傳遞溫暖」為核心，推動公益特製卡、原鄉棒球支持、弱勢學童餐食、學童營養補助、孕產交通照護、育兒補助及長者禮金領取等多元行動。從一張公益卡，到一套數位兌領平台；從一筆捐款，到一次政策服務落地，悠遊卡公司以熟悉的「嗶」聲，讓城市中的照顧與善意更有效率地流動。



6-1 社會共融與公益活動

數位社福樞紐：讓政策美意無縫落地

悠遊卡公司將「共好」視為日常實踐。2025 年，我們發揮強大的系統整合能力，協助各縣市政府將傳統的紙本福利「數位化」，大幅降低行政摩擦成本，讓社福資源精準、安全地送到民眾手中：

學童健康平權 | 生生喝鮮奶 2.0

臺北市政府推動的「生生喝鮮奶」政策於 2025 年全面升級 2.0 版，受惠孩童擴大至全市 **20.8 萬** 名學童與幼兒。悠遊卡公司建置了數位兌領系統平台，孩童只需持「數位學生證」或「幼兒數位卡證」，即可在全台四大超商、全聯、美廉社及家樂福等超過 **1.5 萬家門市** 免費兌領鮮奶。此舉不僅解決了鮮奶冷鏈運輸與保鮮的痛點，更大幅減輕了學校教師在發放與物流上的行政負擔。



20.8 萬
受惠兒童與幼兒



15,000+
兌領據點



數位兌領
系統平台

弱勢照顧不中斷 | 暑假愛心午餐券數位化

為確保弱勢學童寒暑假營養不中斷，繼雲林縣、臺中市、苗栗縣後，悠遊卡公司於 2025 年暑假攜手桃園市政府共同推動「暑假愛心午餐券數位化」計畫。透過此多元兌換平台，弱勢學童可憑學生證至全台約 **14,000 家** 超商輕鬆兌領餐食，不受跨縣市地域限制，累計造福逾 **3.5 萬** 名學童。



3.5 萬+
受惠兒童



14,000+
超商據點



數位兌領
多元平台

友善生養環境 | 好孕卡與童萌卡

南投好彩投好孕卡

2025 年 3 月與南投縣政府合作推出，提供孕婦搭乘合作計程車單趟最高 **250 元** 補助，並結合大樹藥局、康是美等 **六大藥妝通路** 提供專屬消費優惠。

彰化童萌卡

2025 年 5 月與彰化縣政府首創推出，針對 1-3 歲幼兒發放 **1 萬點** 育兒補助，可於全縣逾 **200 家** 特約店購買育兒用品，政策推動滿月發卡率即達 **62%**，有效減輕年輕父母育兒負擔並活絡在地經濟。

長者數位安老 | 敬老卡與重陽禮金多元應用

配合臺北市政府發放 **1,500 元** 重陽敬老金，長者除了至超商或捷運站領取外，更新增透過手機悠遊付 App「靠卡領回饋」功能在家秒領入帳，並享有 **15 大通路** 的專屬回饋。自 2025 年 1 月起，臺北市中低收入戶長者亦可持敬老卡點數扣抵臺北市立聯合醫院（七大院區）之門診掛號費，減輕經濟弱勢長者的醫療負擔。

共 **15 指定通路** 與合作夥伴



永續倡議與數據賦能：打造綠色生活圈

悠遊卡公司擁有全台八成以上的交通運具使用覆蓋率，我們將龐大的交通數據轉化為推動環境永續與社會參與的核心利器：

全民減碳運動 我的減碳存摺

我們持續與基北北桃四縣市合作推動「我的減碳存摺」全民運動，透過悠遊付 App 量化民眾搭乘大眾運輸的減碳量。截至 2025 年，已吸引逾 45 萬民眾熱情參與，使用大眾運輸所累計的總減碳量超過 6.3 萬公噸，並推出「月月抽大獎」與「月月兌好禮」機制，成功將減碳行動融入市民日常。

世界級賽事碳盤查 2025 雙北世界壯年運動會

悠遊卡公司不僅協助企業進行員工通勤碳盤查，2025 年 5 月更首度承接大型國際賽事——「2025 雙北世界壯年運動會」的交通碳排放盤查，期盼未來將此綠色賽事經驗拓展至全台更多國際活動。

無現金綠色校園 輔大超級悠遊卡學生證

2025 年 6 月，我們與創校百年的輔仁大學攜手推出全台首創的「超級悠遊卡學生證」，將校園門禁、學生餐廳、圖書館影印與行政規費繳納全面虛實整合。更結合碳排放統計系統，激勵師生累積日常綠色通學行為，推動開學三個月後，校園無現金交易金額攀升 30%。

小卡乘載大愛・公益無界

悠遊卡不只是通勤與支付工具，也是一張能承載記憶、情感與善意的卡片。

2025 年，悠遊卡公司持續以公益特製卡、主題紀念卡與合作捐贈，串聯民眾、公益團體、體育組織與在地社群，讓卡片不只是商品，更成為公益參與的媒介。公益票證的價值，在於它讓善意變得更容易被參與。一張卡片，可以是對國家隊榮耀的紀念，也可以是對原鄉棒球孩子的支持；可以是對身心障礙者走入人群的鼓勵，也可以是對基層體育、教育平權與弱勢照顧的實質投入。悠遊卡公司將這些關懷轉化為日常可見的物件與行動，讓公益不再只發生在特定活動中，而是能隨著每一次使用與收藏，持續走入生活。

公益贊助成果

類別	2023 年	2024 年	2025 年
贊助金額（元）	3,761,723	6,128,085	9,340,864
放棄售卡收入（元）	5,758,042	8,404,585	3,125,000
贈卡數量（張）	28,701	46,609	16,420

註：無償放棄售卡收入每張特製卡以 150 元售價計算，特製裁型卡以 350 元售價計算，特製 3D 卡以 450 元售價計算。



善意悠遊落地生根・隨卡而行

2025 年，悠遊卡公司持續透過公益特製卡支持社福團體及公益倡議，並以具社會共鳴的主題卡片，將民眾對文化、運動、教育與公益的關注轉化為實質支持。年度公益合作案數為 27 件，公益團體藉由捐贈卡片募得金額達 3,509,400 元，公益特製悠遊卡 14,220 張。



年度公益合作案數
27 件



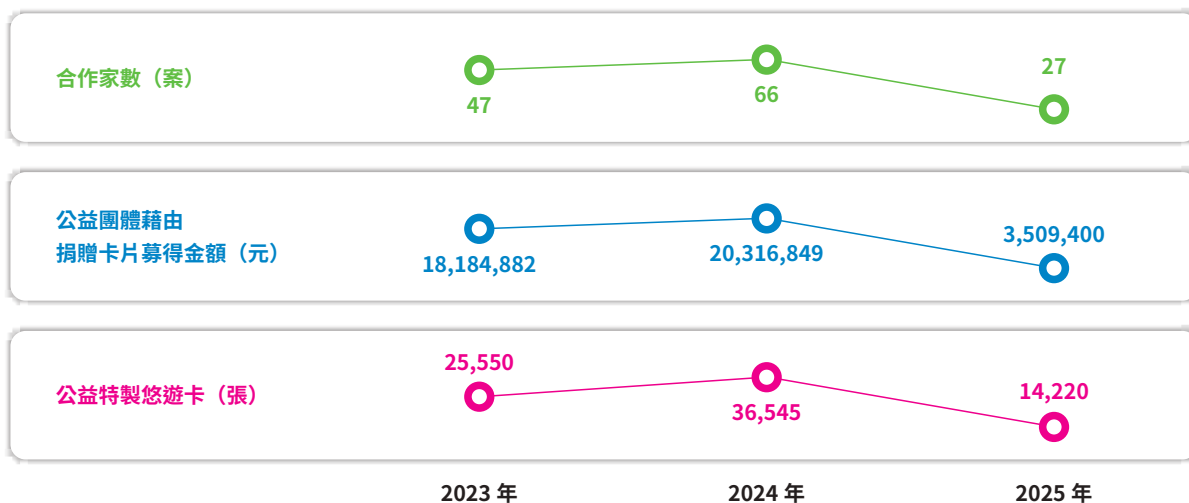
公益團體藉由捐贈卡片募得金額
3,509,400 元



公益特製悠遊卡
14,220 張

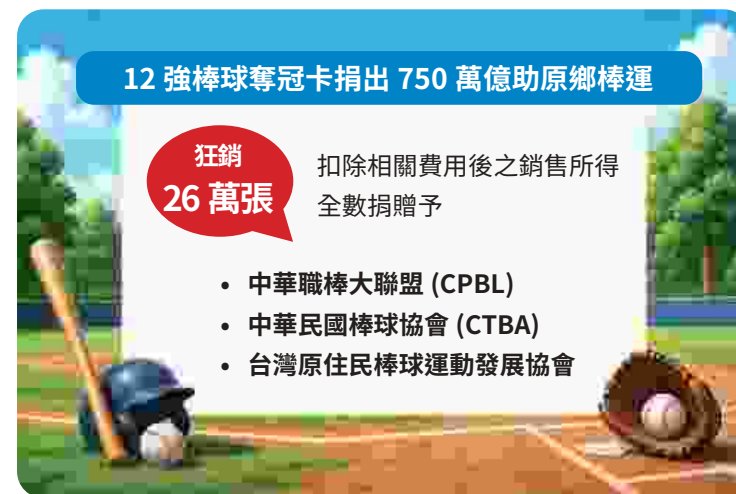
狂銷 26 萬張！12 強棒球奪冠卡捐出 750 萬挹注原鄉棒運

近年公益贊助成果



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。

2025 年公益特製卡合作案數較 2024 年減少，主要係年度公益合作型態更集中於具議題深度與社會能見度之重點專案，例如原鄉棒球、基層體育、臉部平權、身心障礙者參與及公益卡片售卡回饋等。未來公司將持續檢視公益專案投入方式，兼顧公益資源運用效率、社會議題連結與品牌核心能力。





以人為本公益實踐・多元共好

真正的公益，不僅是資源的投入，更是與社會同行、回應需要並創造連結。悠遊卡公司將「共好」視為日常實踐，善用自身在票證、支付、數據應用與通路串聯上的核心能力，將一張卡、一筆支付、一次兌領，轉化為支持弱勢照顧、教育平權、孕產育兒、長者友善與在地公益的具體行動。

2025 年，悠遊卡公司從不同世代、地區與社會議題出發，攜手政府機關、公益團體、學校、通路夥伴與民眾，推動多元社會參與方案。從公益特製卡到政策型數位兌領平台，從原鄉棒球支持到學童營養補助，悠遊卡持續讓善意更容易被參與、被使用，也更精準地抵達需要的人身邊，與城市共同打造更溫暖、更共融的生活風景。

基層運動支持 | 讓熱愛運動的孩子有機會上場



2025 年，悠遊卡公司延續對基層體育的支持。除了原鄉棒球之外，也發行「林智勝堅持求勝超級悠遊卡紀念套組」，銷售 **5,790 組**，並依承諾捐出扣除相關費用之銷售所得 **10%**、共計 **26 萬餘元**，平均捐贈予台灣原住民族棒球運動發展協會及頂新和德文教基金會「接棒未來公益計畫」，投入基層棒球推廣。同時，公司連續三年支持「全國小學籃球錦標賽」，協助偏鄉小學球員負擔往返臺北的交通與住宿費用。

2025 年該賽事共有 **325 隊** 參賽，其中偏鄉小校隊伍 **32 隊**，悠遊卡公司透過持續支持，讓資源有限的球隊得以更安心參與賽事。

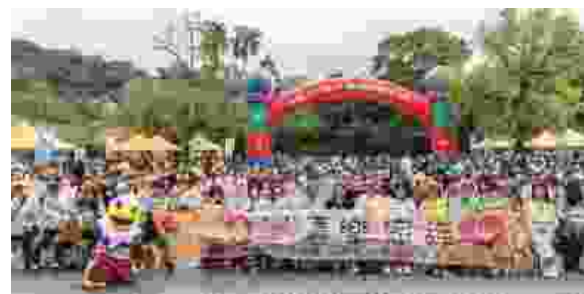
職場臉部平權 | 讓日常消費成為友善倡議



2025 年，悠遊卡公司再次與三商餐飲集團響應陽光基金會「職場臉部平權服務計畫」，於 7 月至 9 月號召民眾透過日常消費參與改變。活動期間，民眾凡使用悠遊卡或悠遊付於三商全台 **354 家門市** 消費達指定金額，悠遊卡公司即捐 **5 元** 予陽光基金會，支持顏損者就業支持與心理重建服務。

此案的重點不只是捐款，而是讓消費者在日常支付中參與社會倡議，將「支付工具」轉化為「友善職場與平權意識」的推動媒介，呼應悠遊卡公司以本業**連結公益**的行動特色。

身心障礙者同行 | 陪伴每一段勇敢前行的旅程



2025 年，悠遊卡公司再次參與「第十四屆 5291（我愛 joy）一塊健走趣」，準備 **1,000 張悠遊卡** 致贈給完賽參與者，鼓勵身心障礙者走出家門、走入人群，在運動與陪伴中感受生活的溫度。這項行動延續悠遊卡公司對身心障礙者生活參與與**社會共融**的關注。

對公司而言，每一張悠遊卡不只是便利支付工具，也是一份陪伴、一個鼓勵與一段可**持續前行**的支持。



6-2 悠遊善意・共築共好

悠遊卡公司的社會參與，已逐步從單一公益捐助，延伸為結合票證、支付、點數、通路與數位平台的公共服務支持系統。透過悠遊卡、SuperCard、悠遊付 App、多元兌換平台與合作通路，公司協助地方政府及公益夥伴，將學童營養、弱勢餐食、孕婦交通、幼兒育兒、長者福利等政策，轉化為民眾日常可使用、可查詢、可核銷的服務。相較於傳統紙本補助或人工核銷模式，悠遊卡公司所建置的數位服務機制，能協助政府降低行政作業負擔，提升資源發放的即時性與可追蹤性，也讓民眾能以熟悉的卡片或 App 取得服務。這些行動不只是卡片功能的延伸，更是悠遊卡公司以本業能力參與社會照顧、支持公共服務與促進數位共融的具體實踐。

數位善意平台運作邏輯

1 身分識別

透過敬老卡、學生證、社福卡、政策卡等載具，
確認不同服務對象資格。

讓公共服務能更精準地對應長者、學生、
孕婦、幼兒與弱勢族群。

2 點數與補助管理

將補助金額轉化為可使用、可扣抵、
可追蹤的點數或卡片功能。

降低現金發放與紙本流程管理負擔，
提升資源使用透明度。

3 通路串接

串聯超商、超市、藥妝、計程車、
校園與公共服務場域。

讓民眾能在熟悉的日常場景中取得服務，
提高政策可近性。

4 交易與核銷紀錄

透過系統紀錄兌領、使用、
扣點與核銷資訊。

協助政府、學校與合作單位
掌握執行情形，提升管理效率。

5 查詢與回饋機制

提供家長、使用者、主管機關
或合作單位查詢使用狀況。

強化資訊透明度，降低溝通成本，
提升民眾信任感。

6 可複製平台模組

將既有平台經驗延伸至不同縣市、
不同族群與不同政策。

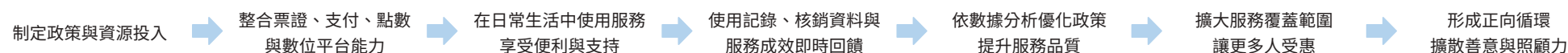
讓單一專案經驗累積為
可擴散的公共服務模式。



善意轉乘的社會價值鏈

善意轉乘循環

善意不斷循環，讓每一次轉乘，都成為改變的力量。



1 社會需求辨識

核心內容

弱勢照顧、兒童營養、孕產交通、幼兒育兒、長者福利、教育支持、社會共融

價值說明

從不同族群與生活情境出發，辨識政府政策、社福資源與民眾日常需求之間的服務缺口。

2 平台能力導入

核心內容

票證識別、悠遊付 App、點數補助、通路扣抵、多元兌換平台、資料核銷

價值說明

將悠遊卡公司的票證、支付、點數、通路與數據能力導入公共服務流程，使照顧資源具備可使用、可查詢、可追蹤的基礎。

3 服務落地使用

核心內容

民眾可於超商、超市、計程車、校園、藥妝、捷運加值機或悠遊付 App 完成兌領、扣點、查詢或領取

價值說明

讓公共服務不再停留於政策設計，而是進入民眾熟悉的生活場域，提升服務可近性與使用便利性。

4 資料回饋與管理

核心內容

政府、學校與合作單位可掌握使用情形、核銷資料與服務成效

價值說明

透過數位紀錄降低紙本作業與人工核對負擔，並協助主管機關及合作單位即時掌握執行情形。

5 社會價值擴散

核心內容

提升服務可近性、降低行政成本、減少紙本流程、強化資源精準分配，累積城市照顧力

價值說明

將單一政策或公益行動轉化為可複製、可擴散的公共服務模式，讓善意在城市日常中持續流動。



多樣化社會效益

1 弱勢學童假期餐食

透過數位餐食券、多元兌換平台與學生證悠遊卡，串聯學校、政府、通路與學生。



2025 成果呈現

雲林、台中、桃園、苗栗等地推動午餐兌換服務，協助弱勢學童於寒暑假或課後期間穩定取得餐食。

社會價值

降低紙本餐券發放與人工核銷負擔，讓學童在不同地區都能就近取得餐食支持。

2 學童營養補助

透過數位學生證、幼兒數位卡證與多元兌換平台，支援鮮奶或豆漿兌領。



2025 成果呈現

臺北市「生生喝鮮奶」政策透過通路串接與數位核銷，協助學童便利取得營養補助。

社會價值

讓營養支持更即時、更可查詢，也減輕學校行政與配送壓力。

3 孕婦交通照護

透過好孕卡、點數補助與合作計程車隊，支援孕婦產檢、回診與日常移動。



2025 成果呈現

桃園「一生好運卡」與南投「好彩投好孕卡」持續推動孕婦交通補助。

社會價值

提升孕產婦交通便利與安全，支持友善生育環境。

4 幼兒育兒支持

透過童萌卡與點數扣抵機制，讓育兒補助可於特約通路使用。



2025 成果呈現

彰化「童萌卡」支援 1 至 3 歲幼兒家庭購買育兒用品。

社會價值

減輕育兒家庭支出，也帶動在地合作商家服務量能。

5 長者友善服務

透過敬老卡、通路靠卡與悠遊付 App 加值機，支援補助領取與生活優惠。



2025 成果呈現

臺北市重陽禮金可透過敬老卡與悠遊付 App 領取，並搭配通路優惠。

社會價值

降低長者外出與臨櫃等待負擔，提升高齡福利服務可近性。

悠遊卡公司在上述社會服務中扮演的不只是卡片發行者，更是系統整合與服務串接者。公司透過卡片識別、點數管理、通路扣抵、交易核銷、資料查詢與悠遊付 App 功能，協助公共服務從「政策設計」走向「日常使用」。對政府而言，數位化平台有助於降低紙本流程與人工核銷成本；對民眾而言，則能以更直覺、便利且熟悉的方式取得補助與服務；對合作通路而言，也能透過標準化核銷機制提升作業效率。



一張卡，從來不只是通行與支付的工具

它陪伴人們清晨進站、傍晚返家；也在孩子兌領一瓶鮮奶、長者領取一份禮金、孕婦安心搭乘、通勤族選擇公共運輸的日常裡，悄悄承載著城市運轉中的信任與照顧。

2025 年，悠遊卡公司持續以「便利、安全、信任、公益」為核心，從治理基礎、數位創新、氣候行動、供應鏈協作、員工照顧到社會共好，逐步將永續理念融入每一項產品、每一次服務與每一段城市生活之中。我們深知，永續不是單一年度的成果展示，也不是遙遠的口號，而是一次次被實踐、被檢視、被修正，也被更多人共同參與的日常行動。在這條永續旅程上，悠遊卡公司將持續扮演政府政策落地的數位推手、城市低碳生活的資料夥伴、民眾安心支付的信任平台，以及社會善意流動的連結者。未來，我們將持續強化治理韌性、資訊安全、氣候管理與數位服務能力，並以更開放的合作、更穩健的管理與更貼近生活的創新，回應利害關係人的期待。

每一次「嗶」聲，都是城市前行的一小步；

每一張卡片，都是人與人之間溫柔相連的證明。

下一站，悠遊卡公司將繼續與城市同行，讓便利更有溫度，讓科技更懂照顧，讓永續在每一天的生活裡，安靜而堅定地抵達。

一卡同行，站站都是永續風景。





附錄

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。

全球永續性報導準則 (GRI) 內容索引表	94
永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引表	98
上市上櫃公司氣候相關財務揭露 (TCFD)	101





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 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間之內容
使用的 GRI 1	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
GRI 2：一般揭露				
組織報導實務				
2-1	組織詳細資訊	1-1 關於悠遊卡公司	22	
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	04	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	04	
2-4	資訊重編	N/A		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	22	
2-7	員工（僱員）	5-1 多元共融與平等機會	76	
2-8	非員工的工作者（非僱員）	5-1 多元共融與平等機會	76	
治理				
2-9	治理結構及組成	1-2.2 董事會運作	29	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	1-2.2 董事會運作	29	
2-11	最高治理單位的主席	1-2.2 董事會運作	29	
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1-2.2 董事會運作	29	
2-13	衝擊管理的負責人	啟程 永續進站，把承諾接入城市日常	09	
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	啟程 永續進站，把承諾接入城市日常	09	
2-15	利益衝突	1-2.2 董事會運作	29	



GRI 主題	揭露項目	對應章節	頁碼	省略理由 / 說明
治理				
2-16	溝通關鍵重大事件	1-2.2 董事會運作	29	
2-17	最高治理單位的群體智識	1-2.2 董事會運作	29	
2-18	最高治理單位的績效評估	1-2.2 董事會運作	29	
2-19	薪酬政策	1-2.2 董事會運作	29	
2-20	薪酬決定流程	1-2.2 董事會運作	29	
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。
策略、政策與實務				
2-22	永續發展策略的聲明	啟程 永續進站，把承諾接入城市日常	09	
2-23	政策承諾	啟程 永續進站，把承諾接入城市日常	09	
2-24	納入政策承諾	啟程 永續進站，把承諾接入城市日常	09	
2-25	補救負面衝擊的程序	1-2.3 法遵誠信	32	
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	11	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	1-2.3 法遵誠信	32	
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	11	
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	15	
	3-2	重大主題列表	重大性主題鑑別機制	15	
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	28	
GRI 205 反貪腐 2016	205-2	反貪腐政策及程序的傳達和培訓	1-2.3 法遵誠信	32	
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	1-2.2 董事會運作	29	
GRI 205 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	1-2.3 法遵誠信	32	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	1-2.3 法遵誠信	32	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	34	
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	35	2025 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	41	
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	42	
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	60	
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	43	
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	45	
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	57	
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內能源消耗量	3-1.3 能源管理	59	
GRI 302 能源 2016	302-4	能源效率提升措施	3-1.3 能源管理	59	
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	60	



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
第四站 攜手車廂						
重大主題：永續供應鏈						
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	
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	69	
重大主題：客戶關係管理						
GRI 3	重大主題 2021	3-3	重大主題管理	重大性主題管理方針	71	
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	75	
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	76	
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	78	
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	78	
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	78	
GRI 403	職業健康與安全 2018	403-5	勞工健康和安全教育訓練	5-2 友善幸福職場	78	
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	78	
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	84	



永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引表

本公司參考 SASB 消費者金融業準則 (FN-CF) 及軟體與資訊服務業準則 (TC-SI) 進行補充揭露。惟本公司主要業務為儲值卡、電子支付及相關平台服務，並非信用卡、簽帳金融卡、消費信貸、軟體授權或大型資料中心服務業者。因此，部分涉及信用卡、信貸產品、信用評分、資料中心營運、軟體授權／訂閱及資料處理容量等指標，經評估與本公司營運型態不適用或尚未建立統計分析方式，相關原因已於各指標揭露欄位說明。

主題	指標編號	揭露指標	性質	單位	2025 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	2025 年未發生客戶資料被作為次要用途使用之情形，件數為 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	2025 年無因客戶隱私相關法律訴訟所產生之損失或裁罰，金額為 0 元。
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	2025 年資料洩露事件為 0 件；涉及個人資料洩露之比例為 0%；受影響帳戶持有人數為 0 人。
	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。 本公司主要業務為儲值卡及電子支付服務，並非信用卡發卡機構或消費信貸業者，未從事信用卡授信、循環信用或信貸卡片業務；因此本指標所定義之無卡詐欺、實體卡及其他信用卡相關詐欺損失，與本公司營運型態不適用。
	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	本公司建立資訊安全管理制度，透過備援機制、定期備份、弱點掃描、滲透測試、資安事件通報與應變程序、供應商資安管理及教育訓練等措施，識別、監控並降低資料安全風險。
	FN-CF-270a.1	涵蓋員工總薪酬的百分比	量化	百分比	不適用。 本公司未從事消費信貸、貸款核准、信用卡授信或其他信貸產品銷售業務，亦無以信貸產品銷售、核准率或利率條件作為主要運動基礎之員工薪酬制度，故本指標不適用。
銷售業務	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。 本公司未提供消費信貸、貸款、信用額度或需經信用評分核准之信貸產品，亦無辦理信貸申請核准作業，故本指標不適用。
	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。 本公司未提供以客戶信用分數分層定價之信貸產品、附加信用產品、循環信用、貸款或信用帳戶，亦無信貸產品年利率、年限、帳戶數或年費等揭露項目，故本指標不適用。
	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	2025 年未發生與產品銷售及服務相關且涉及貨幣或非貨幣救濟之客戶投訴案件，件數為 0 件，救濟比例為 0%。
	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	2025 年未發生與產品銷售及服務相關之法律訴訟損失，金額為 0 元。



指標編號	性質	單位	活動指標	2025 年度揭露情況
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	不適用。 本公司主要業務為儲值卡及電子支付服務，並非信用卡或簽帳金融卡發卡機構；信用卡及簽帳金融卡之歸戶顧客數非本公司營運統計範疇。
FN-CF-000.B	量化	數量	1. 信用卡 2. 簽帳金融卡的流通卡數	不適用。 本公司未發行信用卡或簽帳金融卡；與銀行合作之聯名卡係由合作金融機構依法發行，相關流通卡數非本指標適用範疇。本公司儲值卡流通卡數另於營運概況章節揭露。

主題	指標編號	揭露指標	性質	單位	2025 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：2,130.07 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. 2025 年總取水量為 13,360 度，約 13.36 千立方公尺； 2. 本公司用水主要來自辦公室日常使用，無大量製程用水需求，經評估，本公司主要營運據點未位於基線水資源壓力高或極高地區，相關占比為 0%。
	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	不適用。 本公司非以資料中心、雲端託管或資料中心租賃為主要營業項目，未營運對外提供服務之大型自有數據中心；惟本公司仍於資訊系統、機房設備及委外服務管理中，納入能源效率、備援機制、營運持續及資訊安全等考量。
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	本公司導入 BS 10012:2017 個人資料管理系統（PIMS），訂定個人資料保護政策、隱私權保護聲明、個人資料管理目標與政策，以及蒐集、處理及利用個人資料告知事項等制度，確保使用者資料之蒐集、處理及利用均符合法令與特定目的範圍。2025 年度本公司未將用戶個人資料出售、租借予第三方，亦未將個人資料作為未經告知或未經同意之行為廣告用途。
	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 2025 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	2025 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	本公司建立資訊安全管理制度，並通過 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統驗證，另持續維運 BS 10012:2017 個人資訊管理系統及 PCI DSS 相關控管要求。公司透過資訊資產盤點、風險評鑑、弱點掃描、滲透測試、社交工程演練、資安事件通報與應變、備份與備援機制、系統開發安全控管及第三方委外資安管理等措施，識別、監控並降低資訊安全風險。針對發現之弱點或異常事件，依風險等級進行改善追蹤、矯正措施及管理審查，以持續強化系統韌性與資料安全。
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	%	2025 年度本公司未辦理員工敬業度調查，故未揭露本指標；公司仍透過勞資會議、員工意見信箱、績效面談、內部溝通會議及員工活動等管道蒐集員工意見，作為職場管理與福利制度優化之參考。
	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	2025 年未發生與反競爭行為法規相關之法律訴訟，相關金錢損失總額為 0 元。
	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	本公司之儲值卡及電子支付服務涉及大量即時交易，若發生系統中斷、網路異常、資安攻擊、第三方服務中斷或災害事件，可能影響持卡人、會員、特約機構及公共運輸支付服務之可用性。為降低營運中斷風險，本公司建立營運持續管理及資訊安全事件應變機制，透過關鍵系統管理等措施，提升服務韌性與復原能力。公司亦定期檢視重要系統之營運衝擊、復原需求及應變流程，以確保重大異常發生時能即時應變並降低對客戶服務之影響。

指標編號	性質	單位	活動指標	2025 年度揭露情況
TC-SI-000.A	量化	數量	1. 授權數或訂閱數 2. 其中雲端型服務所占百分比	不適用。 本公司主要提供儲值卡、電子支付及相關平台服務，並非以軟體授權、SaaS 訂閱或雲端軟體服務作為主要營收模式，故無本指標所稱授權數、訂閱數及雲端型服務占比。
TC-SI-000.B	量化	數量	1. 資料處理能力 2. 外包百分比	2025 年度尚未建立符合本指標定義之資料處理能力及外包比例統計分析方式，故本年度未揭露；公司後續將評估納入資訊服務可用性、委外管理或營運韌性相關統計。
TC-SI-000.C	量化	數量	1. 數據儲存量 2. 外包百分比	2025 年度尚未建立符合本指標定義之資料處理能力及外包比例統計分析方式，故本年度未揭露；公司後續將評估納入資訊服務可用性、委外管理或營運韌性相關統計。



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。	60	
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）。	61	
	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	63	
	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。	64	
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。	N/A	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。	64	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。	64	
	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。	65	揭露溫室氣體減量計劃，但尚未進行碳抵換
	溫室氣體盤查及確信情形。	64	本年度尚未進行本公司溫室氣體盤查



悠遊卡公司
EASycARD CORP.

2025 永續報告書

一 卡 同 行 。 站 站 都 是 永 續 風 景

