

台灣高鐵的服務

我們的主要業務包括經營高速鐵路客運服務、相關附屬事業經營，以及站區開發使用等特許經營事業。

高速鐵路的客運服務

台灣高鐵提供西部主要城市間的高速鐵路客運服務，目前共設置台北、板橋、桃園、新竹、台中、嘉義、台南及左營等八處車站。其中板橋—左營段於2007年1月5日開始提供服務，自2007年3月2日起則提供台北—左營的全線服務。

客運服務

2007年1月5日起到12月底止，全年共開出24,400班列車，總載運旅客數達1,555.6萬人次，合計輸運35.2億延人公里（註：在某一特定期間內，所有旅客人數與其搭乘公里數相乘的總和，用來計算客運量）。2008年全年共開出45,900班列車，總載運旅客數達3,058.1萬人次，合計輸運65.7億延人公里。總計自營運迄2009年6月30日為止，共開出93,183班列車，總載運旅客數達6,174萬人次，合計輸運134億延人公里，準點率為99.3%，平均延遲時間為0.249分鐘（與世界營運最佳的日本新幹線系列並駕齊驅），可靠度高達99.8%，並保持「零營運責任事故數」的優異成績。

票務服務

營運初期先提供商務車廂及標準車廂對號座，並分為成人、敬老、愛心及孩童等票種；2007年3月起，開放團體訂位服務；同年11月增加自由座服務，並彈性調配車廂數量，滿足市場需要。

售票通路

營運初期旅客可透過各車站的售票窗口（TWE）及自動售票機（TVM）購票，2007年3月起，增設客戶服務中心電話訂位（Call Center）及開放團體訂位（RSSW），同年9月提供網路訂位服務（IRS），隔年6月啓用語音訂位服務，透過各種通路提供旅客更多元、更方便的售票服務。

相關附屬事業的經營

配合高鐵通車營運，站內規劃有商場、旅行社櫃檯、租車及停車場等服務。另外如車站、車上的媒體廣告，以及通車紀念商品等零售事業，也是附屬事業的一環。

站區開發業務

負責高鐵沿線包括桃園、新竹、台中、嘉義和台南等五個車站專用區的開發、興建及經營，附屬事業用地面積合計30.14公頃，總商業樓地板面積1,200,380平方公尺，可以提供旅館設施、會議及工商展示、餐飲業、休閒娛樂業、百貨零售業、金融服務業、一般服務業、通訊服務業、運輸服務業、旅遊服務業、辦公室等使用。我們將依市場需求並結合各站區的經濟特性，以適宜的彈性開發方式，確保開發品質與成果，以達到最大的效益。2009年6月5日董事會決議成立站區開發子公司。

提供便捷的聯外交通服務

高鐵車站除了台北、板橋屬於既有的都會車站，其餘包括桃園、新竹、台中、嘉義、台南及左