

專案質詢

8-5-6-0144

## 立法院議案關係文書

中華民國 103 年 4 月 16 日印發

案由：本院王委員惠美，鑑於 228 連假首日，臺鐵因事故發生，造成電車停駛，延誤 5 萬多名旅客，為 2007 年以來，臺鐵最嚴重之晚點事故。臺鐵交通事故頻傳，車班晚點，已屬常態。有鑑於臺鐵晚點次數頻繁，造成民眾交通不便，且相關補償規約過於嚴苛，影響乘客權益。爰此，建請交通部臺灣鐵路管理局應重新修訂或制訂退票與補償規定，並提升服務品質，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、根據統計，臺鐵 2011 到 2013 年至少發生 43 起平交道事故及月臺意外，導致大規模誤點事件，總計 38 萬 1 千多人行程受到影響。依據「交通部臺灣鐵路管理局旅客列車晚點賠償規約」，其第二條規定「旅客持用對號以上指定車次之乘車票（含無座票）搭乘指定車次到站時間較時刻表公告到達時間延遲 45 分鐘以上者，依本規約規定賠償之。」相關賠償條款，僅限於對號座乘客，對於非對號座及持電子票證乘客的權益缺乏保障，實屬不公平條約。
- 二、依據臺灣鐵路管理局售票統計資料（如下表），每日搭乘火車通勤的乘客，高達 62 萬餘人，本席認為政府不能漠視乘客的權益。

臺鐵局 102 年所售出之對號、非對號列車及電子票證車票張數：

	總	數	日	平	均
對號列車售出車票張數		52,955,858			145,085
非對號列車售出車票張數		99,955,873			273,852
電子票證搭乘人數		74,375,757			203,769

- 三、根據上表可知，使用非對號座及使用電子票證乘客達 7 成之多，本席認為針對非對號座及

## 立法院第 8 屆第 5 會期第 6 次會議議案關係文書

使用電子票證乘客，經由車務系統確認是否搭乘晚點車班，非屬行政上難以驗證之事。因此，非對號座及使用電子票證之乘客亦應列入補償範圍，本席要求臺灣鐵路管理局修訂相關補償規約，將非對號座及使用電子票證之乘客納入補償規約中，以確保乘客之權益。

- 四、依據前開規約，第十一條第四項「天然災害等不可抗力因素所致者」、第十一條第五項「非歸責於本局事由發生之晚點」之情事不適用本賠償規約。臺灣鐵路管理局在歸咎責任時，多數平交道及月臺事故都被認定為不可歸責臺鐵的誤點事件，旅客都不能獲賠。故賠償條約規定過於模糊性，對乘客缺乏實質保障。本席認為，臺鐵對乘客補償規約，排除乘客個人因素與天然災害外，宜應從寬認定補償，始能保障乘客之權益。
- 五、臺灣鐵路管理局屬於政府獨立經營事業，為多數民眾仰賴的大眾運輸系統，政府應更謹慎經營，維持其服務品質並保障乘客權益，以作為大眾運輸系統之樣版。然而火車卻經常晚點，服務品質欠佳，影響乘客權益至深。因此，本席認為政府應站在消費者的立場，除「從寬認定」補償規約外，更應重新檢討運輸及服務品質，方能保障乘客權益，提升政府形象。