

專案質詢

8-5-4-0065

立法院議案關係文書 中華民國 103 年 3 月 12 日印發

案由：本院陳委員根德，針對目前台灣高鐵的服務思惟，主要還是以速度為主。然而，除了速度，高鐵也應提升整體乘車品質與舒適度，針對列車中部分旅客影響他人之行為，除被動勸導外，應有更積極之作為，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、新竹到左營的高鐵普通車廂票價是 1,310 元，台鐵自強號 647 元。多付出 663 元，可以縮短旅客的通勤時間。除此之外，應該也是用來買乘坐的舒適感。問題是：錢付出去了，該得到的服務品質有得到嗎？論空間的寬敞度，自強號遠勝過高鐵；論座艙內的整潔感，高鐵略勝自強號。（不知道自強號有沒有想過：只要把內裝改一下，座艙內的空間感與視覺感受就可以明顯地勝過高鐵，提高競爭力？）加總起來，高鐵不必然勝過自強號。
- 二、很多人把高鐵當辦公室，打手機指揮部屬、連絡客戶，尤其列車通過隧道時還特地提高音量，怕對方聽不到，卻不怕吵到車廂內的人；也有人脫鞋、擺腳，赤著把腳翹到前方椅背上。臺灣人分不清楚「公共空間」與「私人空間」，造成民眾困擾，不知道高鐵的經營者是不是也分不清楚這兩者之間的差別？
- 三、從報章媒體的報導，常常看到當旅客受到上述行為干擾，要求高鐵人員協助時，服務人員常以無法可管，只能柔性勸導為推託。誠然，以上旅客的行為是否應祭出以強制手段予以規制，在高鐵以提供服務為主要核心的目標且欠缺法規明文之下，確有困難。然而，讓每位旅客安靜、不受干擾的享受旅程，也應是高鐵所謂服務的核心之一。
- 四、目前高鐵公司對前述行為的勸導或車廂內的宣導標語，仍都屬於被動的機制。高鐵公司仍應積極思考如何提升整體乘車品質，除了制定適宜的強制性處罰、拒絕搭乘等手段，服務人員主動加強勸阻的頻率，舉辦相關品質提升的活動，也都是可以思考的方向。