

專案質詢

9-1-18-0510

## 立法院議案關係文書 中華民國 105 年 6 月 22 日印發

案由：本院許委員淑華，鑒於民眾對火車「列車準點情形」之滿意度仍然衰退，要求行政院責成所屬機關應儘速研謀具體改善策略，並檢討提升對號列車準點率，期增進服務品質及提升民眾滿意度。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、據交通部 104 年 5 月公布民眾對其施政措施滿意度調查資料，民眾就交通部所轄交通各業 103 年度整體服務品質在 0~100 分之間給予滿意度評價結果，各項業務之評價介於 74 分至 81 分間，其中臺鐵局得分為 76.16 分，較 102 年度滿意度得分，進步 0.05 分。至有關臺鐵局各項服務中，「列車準點情形」最近 5 年滿意度均未能達到 70%，且 102 年度及 103 年度滿意比率僅 64.5%及 62.5%，分別較前一年度降低 2.1 個及 2 個百分點，民眾對於臺鐵局之「列車準點情形」乙項，滿意度持續衰退。
- 二、臺鐵局 103 年度旅客列車準點率為 94.19%，較 102 年度之 94.01%，提升 0.18 個百分點，旅客列車準點率略見上升。
- 三、審計部前已連續兩年度於中央政府總決算審核報告針對臺鐵局對號列車之準點率提出審核意見，102 年度審核意見指出，臺鐵局 102 年度總列車準點率為 94.01%，其中長途之對號列車準點率則僅 82.92%，與平均準點率相差 11.09 個百分點，且較 101 年度之準點率降低 3.61 個百分點，致民眾有列車嚴重誤點之感受，故應針對審計部所提審核意見，進行檢討與改進。