

專案質詢

8-2-1-0127

立法院議案關係文書 中華民國 101 年 9 月 15 日印發

案由：本院許委員添財，有鑑於台灣鐵路管理局與台灣高速鐵路股份有限公司對於旅客購票制度顯有不公平之處，必須加以改進。以台鐵而言，透過車站預售購票能現場直接購票的人寥寥可數，車站預售購票形同虛設，對於不會使用網路與電話語音預訂購票的民眾十分不便；另外，高鐵對於享有敬老票與愛心票之購票民眾，無法於自動售票機發售，必須持優待身分證明文件至車站售票窗口或合作之便利商店方能購票或取票，忽視年老長者與身心障礙者在購票時的行動不便與面對列車即將進站的徬徨與窘迫，爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、根據交通部台灣鐵路管理局旅客服務規定：車站售票，預售票部分為〈乘車日（含當日）前 12 日開始預售車票〉，而網路訂票及電話語音訂票預售票為預約訂票：乘車前二週（十四天）開始預訂，即週一可預訂次週一以內車票，但每逢週五可多預訂二天至次週日之車票。（預約訂票僅預約乘車日前二週至乘車日前一天，當日乘車票恕不接受語音或網路訂票。）
- 二、質言之，車站預售購票比網路訂票及電話語音訂票預售時間少 2 至 4 天，且台鐵亦未保障現場預售購票民眾之保留名額，致使非網路族群與不會使用電話語音購票之弱勢民眾受不公平對待，政府應加以導正。
- 三、根據台灣高速鐵路股份有限公司旅客須知規定：敬老票，年滿六十五歲以上，持有身分證或政府核發附有照片、身分證字號及出生年、月、日等足以證明其身分及年齡之證件者，得購買敬老票；愛心票，持有身心障礙手冊之國民及其監護人或必要之陪伴者一人，得購買愛心票。惟購買敬老票、愛心票者，依法需登錄旅客資料，無法於自動售票機發售，如需購買此二種車票旅客，必須持優待身分證明文件至車站售票窗口或本公司合作之便利商

店購票或取票。

四、換言之，高鐵公司對於擁有敬老票與愛心票資格的民眾，因為必須登錄查驗旅客資料，所以無法上網訂票、自動售票機購票或利用手機通關，致使民眾必須上下來回車站售票窗口與月台，徒增年老長者與身心障礙者在購票時的行動不便與面對列車即將進站的徬徨與窘迫。鑑於此，高鐵亦應重新思考便民政策，以車上驗票或監控系統防止民眾假冒身分購買優待票。