

專案質詢

8-4-4-0148

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 10 月 2 日印發

案由：本院羅委員淑薈，針對台鐵近日出包不斷，並且服務態度有待檢討，請台鐵應加強安全，並提升服務品質，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、據報載指出，有家長帶小朋友去看黃色小鴨，回程搭乘台鐵時，小朋友因為手持氣球遭台鐵員工制止，但在溝通的過程中，使小朋友的氣球毀損，造成小朋友的陰影，雖然台鐵事後有道歉，但是對小朋友的影響已經造成；還有女子被台鐵自強號車門夾手，在月台被拖著走 5 公尺，受害民眾全程不見月台上有站務人員協助處理。
- 二、鐵路身為台灣主要交通工具之一，台鐵如此服務態度令人無法苟同，台鐵應該在服務上面要更加的細膩，這才會使民眾更願意使用台鐵設備，藉此改善民眾對台鐵的觀感。