

優化。主管機關應立即責成台灣高鐵公司即刻開放悠遊卡等電子票證使用，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、台鐵多卡通電子票證去年 10 月 15 日正式啟用，民眾可以持高雄捷運卡、悠遊卡、遠通 ETC、台灣通卡等 4 種卡進出車站搭火車，不用再買車票，另搭乘雲林林內至屏東及沙崙支線各站火車，任何車種均只收最便宜的區間車票價。
- 二、據統計截至 2013 年 11 月底，僅悠遊卡發行總數已經超過 4,236 萬張，悠遊聯名卡發行總數超過 880 萬張，每日交易超過 500 萬筆。民眾對悠遊卡之使用已經非常普及。但目前高鐵除了悠遊聯名卡外，尚未整合其他票證系統，受限於高鐵付費機制的限制，常常見到旅客為趕高鐵，卻還必須先至售票機購、售票再急忙進站搭車的情形。
- 三、再者，目前無論是台鐵或捷運甚至其他國家（如香港的八達通、日本交通一日券等），由於電子票證可跨系統共用，因而得便利各項轉乘優惠或實施因應推廣觀光旅遊之優惠費率。台灣高鐵由於票證至今不願開放悠遊卡適用，因而至今仍無法讓民眾及觀光客享有上述優惠與便利。

（十九）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。

(二十) 本院陳委員根德，針對高鐵公司歷來發生數次停駛事件，嚴重影響旅客權益，交通委員會去年要求高鐵公司擬定停駛狀況下，旅客的輸運機制，然而交通部相關疏運規劃卻忽略民眾選擇搭乘高鐵主要考量應為速度，相關疏運規劃未能以最快速度接駁旅客至目的地為考量，應予檢討，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、台北、板橋、台中、左營、新竹、台南雖然與高鐵西部幹線或支線共站，然而於事故發生時，台鐵列車之班次以及座位是否足夠容納受影響之大量高鐵旅客，不無疑義。另外，台鐵行駛之路線與速率是否為除高鐵外最快讓旅客抵達原目的地之疏運方式？
- 二、嘉義與桃園則規劃二次接駁，未能以降低民眾時間成本考量，應重新規劃。以桃園站為例，交通部規劃由該站機場客運接駁至桃園機場，再利用機場聯外公車系統輸運。然而，桃園高鐵站至台北車站約 38 公里，走國一約 35 分便可抵達，若要旅客先到機場再轉乘回台北，耗費時間至少要一個小時，增加旅客時間且恐影響原來運量已經龐大之機場運輸。

(二十一) 本院陳委員根德，針對國內計程車計費器功能仍屬簡陋，未能與駕駛人 IC 卡認證、乘客與駕駛人緊急按鈕、前後座車資顯示、收據列印、電子票證、衛星定位、行車紀錄器、國道電子計程收費等功能結合，未能符合整體職業駕駛人與乘客之需，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、國內計程車之電子計費器，目前功能僅止於計算行車里程、等停時間與夜間、尖峰加乘之用，功能過於簡陋。
- 二、衡諸各國，現代化計程車計費器，除一般計算里程之用，尚可結合確認駕駛人身分之 IC 卡認證啟動系統、車資費用收據列印系統、電子票證（悠遊卡、信用卡）付費系統、行車紀錄器、衛星定位系統等。相關系統之建置，對防止車輛失竊、乘客安全、付費便利有顯著效果，也助於提升我國計程車整體服務水準，同時降低駕駛人與乘客間之糾紛。
- 三、同時，102 年底國道電子計程收費系統正式上路，現行計程車輛行駛國道雖一律以單一費率、並採四捨五入計算，然而目前必須以人工核對費率對照表，除增加時間成本，未有完善