

專案質詢

8-2-9-0830

立法院議案關係文書 中華民國101年11月14日印發

案由：本院江委員啟臣，針對交通部臺灣鐵路局列車準點率及旅客服務品質提升乙事，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、查交通部臺灣鐵路局職負臺灣島內交通運輸之重責大任，業務範圍從旅客運輸至貨物流通、餐飲服務等，內容多樣；對運輸服務業而言，準時發車，準時抵達是最基本的要求，準點率是一評比的指標，根據台鐵統計資料顯示，自民國96年以降，貨車準點率皆維持在100%，但客車準點率卻始終在91%~95%徘徊，顯見仍有部分列車可能因為事故，或重大節日人潮較多致有所延誤，如何提升準點率，實有檢討改進之空間。
- 二、從旅客服務之角度言之，若遇列車誤點，列車長應於第一時間透過廣播系統安撫乘客心情，使其知悉延誤之原因及延遲抵達的時間，蓋未能如時抵達將會延誤乘客後續行程，然若能及時訊息告知，對旅客後續行程之安排勢必有莫大幫助。然而，目前台鐵客運列車之廣播服務在遇有延誤時，尚無法提供乘客正確的時間資訊，導致乘客行程延誤，或車站接送人群大排長龍之情形時有所聞。
- 三、爰此，要求行政院責成交通部臺灣鐵路局除提升列車準點率外，亦應加強車上廣播服務，遇有列車延誤之情事時，應適時透過廣播系統告知乘客延誤原因，及預定抵達的時間，以加強乘客搭載之服務品質。