

運時段未能有效實施列車運轉整理，致列車運轉紊亂，經函請臺鐵局確實檢討原因，研謀改善。據復：因現行七堵至樹林區段 16 時至 19 時路線利用率已達飽和（班次密度過高、系統穩定度差），採用運轉整理措施縮減列車延誤時，受限場站、股道配置亦有其極限，將持續滾動檢討，就現有路線容量排定合理班表及運轉餘裕時分，以減緩遇突發事故，造成列車延誤效應連鎖擴大。

4. 為鼓勵員工久任或便利員工執行勤務，發給榮譽乘車證或一次用公務乘車證供免費搭乘各級列車，惟相關乘車證之使用管控及檢核機制未盡嚴謹，有待檢討改善。

臺鐵局為滿足旅客多元化需求，提升整體營收與服務品質，編列 10 億 7,400 萬元，將 94 年建置之第三代票務資訊系統整合提升為第四代票務資訊系統（下稱票務系統），並於 108 年 4 月上線提供服務，該系統主要核心功能包含旅客綜合入口網、票務管理、站務管理等。經查相關票務管理作業，核有下列事項：

(1) 部分持榮譽乘車證乘車旅客有顯不合理之異常使用情事，且系統內建置之榮譽乘車證清單資料間有錯誤，亟待檢討改善：臺鐵局為獎勵員工特優事跡及鼓勵員工久任，發給部分員工榮譽乘車證供持證免費換票搭乘各級旅客列車，並於該局乘車證管理要點內訂定相關使用方式，依該要點第 10 點等規定，實際乘車者應為持有榮譽乘車證者本人，且應攜帶身分證件供查驗，如發現冒名頂替者，除按規定罰補、註銷其榮譽乘車證外，並視情節輕重移送法辦。據該局統計，截至 111 年 3 月 11 日止，有效之榮譽乘車證計 1,826 張，經查票務系統內登載 110 年 1 月至 111 年 2 月底止之搭乘使用紀錄，持榮譽乘車證且完成換票搭乘該局各級對號列車者共計 1 萬 6,636 人次，按搭乘各級對號列車成人票票價計算計 527 萬餘元，經分析上述持證換票搭乘情形，發現有以同一榮譽乘車證號重複換票，且搭乘時間重疊異常情形者計 120 張（占有效榮譽乘車證之 6.57%）、異常交易筆數計 1,034 筆（表 5）；搭乘到站後於極短時間內再由其他距該到站車站相當距離之車站搭乘列車之異常情形者，計有 36 張（占有效榮譽乘車證之 1.97%）、異常交易筆數計 200 筆，且上述異常換票搭乘情事多集中於特定之榮譽乘車證；另票務系統截至 111 年 4 月 8 日止建置之榮譽乘車證清單計 1,805 筆，其

**表 5 110 年 1 月至 111 年 2 月底
持榮譽乘車證異常搭乘情形**

單位：張、筆

態樣	榮譽乘車證	交易筆數
合計	156	1,234
同一張榮譽乘車證號重複換票，且搭乘時間重疊	120	1,034
搭乘到站後短時間內復由其他車站搭乘列車	36	200

資料來源：整理自臺鐵局提供票務系統資料。

中屬已死亡人員者有 18 筆、身分證字號鍵入有誤者 1 筆，顯示系統清單間有錯誤，影響審核作業正確性，經函請臺鐵局查明檢討妥處。據復：將檢視錯誤使用樣態，並由系統端增修相關檢核、判斷機制，設計防止異常重複換票、行程時間相近異站之換票等機制，亦將修正系統清單資料身分證號鍵入之錯誤，強化榮譽乘車證與戶籍資料之勾稽比對，註銷已死亡人員之榮譽乘車證，並宣導所屬單位隨時更新票務系統資訊，以維護有效之資格名單，供售票人員正確判讀換票者是否具持證資格；暨落實查驗票作業，倘發現冒名頂替者，按規定處理。另已規劃推動榮譽乘車證全面改版為電子票證，以電子閘門替代人工閘門進出車站，預計於 112 年正式啟用。

(2) 公務乘車證換票搭乘對號列車覆核管控機制不足，致系統資料登載多有錯誤或異常情事，允宜檢討改善：臺鐵局為便利員工執行相關勤務（因公出差、奉派赴訓、結訓、遷調報到或因公傷就醫及其他執行業務），對於經單位主管核准者發給一次用公務乘車證供搭乘臺鐵各級列車，並依該局乘車證管理要點第 5 點規定辦理，一次用公務乘車證每張限填 1 人，依實際執行業務需要及配合實際乘車日期覈實換票劃位乘車。經分析票務系統相關資料，自 110 年 1 月起至 111 年 2 月底止，領用一次性公務乘車證換票憑證（下稱換票憑證），並至車站售票窗口換票者共計 7 萬 2,095 筆，其中完成取票（無退、換票等情形）者計 6 萬 3,912 人次，惟存有使用同一換票憑證多次（2 至 4 次）搭乘列車之異常資料，共計 1 萬 302 筆，並集中於臺北、花蓮及臺東等特定車站及其特定窗口，主要係票務系統欄位設計錯誤、售票窗口人工誤植資料、退換票作業未臻確實或未依規定辦理、未落實執行覆核機制等所致，顯示現行換票憑證覆核管控機制未臻完備，經函請臺鐵局檢討改善。據復：將增修票務系統檢核公務乘車證使用情形及欄位格式等功能，阻擋同一換票憑證多次使用之異常情事，並對人員輸入該系統之字元進行合規性檢核，以降低誤繕情形，另將改善票務系統作業，以強化管控機制。

5. 客貨車三級檢修進度落後，復未落實貨車四級檢修作業並汰除閒置老舊貨車，允宜研謀改善，以免影響車輛營運調度及行車安全。

臺鐵局依鐵路機車車輛檢修規則第 5 條規定訂定該局鐵路機車車輛檢修程序（下稱車輛檢修程序），並視車種、型式、車況及使用情形適當調整各級定期檢修週期，以維持列車妥善率。依上開檢修規則第 18 條規定，客貨車輛定期檢修分為四級（一級檢修指整備檢修、二級檢修指局部檢修、三級檢修指全盤檢修、四級檢修指更新檢修）。經查該局辦理客貨車定期檢修情形，核有下列事項：