

本部實際操作結果，間有以非會員方式於該 APP 訂票付款後，尚未取票，手機相關訂票付款紀錄卻發生遺失，致無法下載行動票證情事。遺失訂票付款紀錄之旅客，雖可透過輸入訂票人證號、訂票代號或乘車資訊等，於該 APP 取得行動車票，惟已影響該 APP 使用之便利性。又查，該 APP 具有「車站列車動態」功能，提供旅客查詢列車準誤點資訊，惟與車站內之列車即時到離站電子看板係介接自不同系統之資料庫，該 APP 介接之中央行車控制系統於列車進站或 2 站之間均不會更新資料，僅於列車出站時傳送列車動態資訊至 APP 介接之主機，致與車站內列車即時到離站電子看板顯示之列車動態資訊存有差異。顯示台鐵 e 訂通 APP 之功能未臻完善，恐影響旅客使用意願，經函請臺灣鐵路公司研謀改善，持續強化台鐵 e 訂通 APP 功能，以提升服務品質，增進營運競爭力。據復：將依案件可歸責性，酌予 APP 無法下載行動票證旅客補償，並於維運廠商會議時，針對問題定期檢討，增加檢核機制；另將整合「中央行車控制系統」及「車站列車即時到離站電子看板資料」，據以優化 APP 系統，確保列車動態資訊之正確性及即時性。

表 2-6 臺鐵車票各銷售管道訂（取）票數量

單位：筆、張、%

項目 (註 1)		合計	售票窗口	自動售票機	超商	台鐵 e 訂通	網站	其他 (註 2)
訂票情形	筆數	219,228,373	116,925,578	21,019,362	3,002,456	45,714,282	32,398,039	168,656
	占比	100.00	53.34	9.59	1.37	20.85	14.78	0.08
	張數	281,941,520	148,014,447	25,797,720	3,903,570	56,719,757	47,273,742	232,284
	占比	100.00	52.50	9.15	1.38	20.12	16.77	0.08
取票情形	筆數	219,228,416	138,537,513	25,905,422	20,637,049	34,083,688	64,744	
	占比	100.00	63.19	11.82	9.41	15.55	0.03	
	張數	281,941,929	181,055,819	33,327,169	28,535,665	38,915,659	107,617	
	占比	100.00	64.22	11.82	10.12	13.80	0.04	

註：1. 各期間數據係以實際訂票及取票日期為計算筆數及張數，爰同期間訂票與取票之筆數、張數或有差異；另台鐵 e 訂通之取票係行動票證，非實體票。

2. 其他銷售管道包含：代售業者、會員媒合、語音及客服愛心訂票等。

3. 資料期間：108 年 4 月 23 日至 113 年 9 月底止。

4. 資料來源：整理自臺灣鐵路公司提供資料。

(九) 林業保育署為改善阿里山林業鐵路行車安全，辦理阿里山林業鐵路設施

設備安全提升計畫，惟間有未完整納入環境致災潛勢因子及參考衛星遙測影像妥適進行邊坡分級等情事，影響計畫推動成效，允宜研謀改善，以提升林鐵營運安全。

農業委員會林務局（112年8月1日改制為農業部林業及自然保育署，下稱林業保育署）為改善阿里山林業鐵路設施老舊問題，提升林業鐵路行車安全，經研擬「阿里山林業鐵路設施設備安全提升計畫」，報經行政院於107年9月27日核定，計畫期程為108至112年度，總經費為20億7,140萬元，嗣因近年物價大幅上漲致車輛採購成本增加，經2次修正計畫，將計畫期程展延至114年，總經費增加為37億6,770萬元。經查執行情形，核有：1. 林業鐵路沿線仍有部分高風險邊坡尚未完成修繕；2. 部分營運路段邊坡分級未完整納入大規模崩塌、土石流災害潛勢區等環境致災潛勢因子(表2-7)及衛星遙測影像分析資料，且分級因應調整對策未包含監測項目；3. 已完成林鐵軌道路

表 2-7 林業鐵路災害潛勢區域

單位：公尺

基泥化情形調查評估，惟尚未規劃就嚴重泥化(C級)路段進行修繕；4. 為監控林業鐵路全線鐵道及車

項次	災害潛勢區域	潛勢區類別	潛勢區編號	與林鐵重疊長度
1	屏遮那車站東側約 440 公尺處	大規模崩塌	嘉義縣 D187	537
2	奮起湖車站東北側約 55 公尺處	土石流	嘉義縣 DF064	20
3	奮起湖車站東側約 300 公尺處		嘉義縣 DF065	119

註：1. 資料時間：113年12月31日。

2. 資料來源：整理自林業保育署提供資料。

輛情況，刻正辦理林業鐵路全線光纖路網建置工程，惟嘉義站至樟腦寮站（平地段）及樟腦寮站至二萬坪站（山地段）等2案光纖工程進度持續落後；5. 為提升營運服務品質辦理老舊車廂汰換，惟車廂設計遲未定案，推遲後續交車時程，影響老舊車輛汰換進度等情事，經函請林業保育署研謀改善。據復：1. 已針對應優先修繕邊坡進行相關工程或監測；2. 已運用衛星影像、正射影像或數值高程模型（DEM）等航測影像，進行鐵路全線邊坡地表特徵變異判釋及分析作業，納入「114~115年度邊坡、橋梁、隧道調查監測作業」勞務委辦案辦理；3. 已確認嚴重泥化（C級）路段，將儘速完成改善；4. 已改善平地段光纖鋪設進度，另山地段光纖工程，已促請廠商採多組工班雙向施工，積極趕工；5. 已就車廂細部設計取得共識，後續設計完成後將督促廠商提升車輛組裝及測試效率，並同步進行車輛測試及教育訓練等作業。