

# 交通部臺灣路管理局

## 112 年度全面提升服務品質績效報告

### 壹、整體執行績效：

本局依據交通部函頒「交通部提升服務品質實施計畫」，就為民服務特性資源、環境、特殊做法，研訂本局「全面提升服務品質執行計畫」，由局內各單位、直屬機構、分支機構及車站等辦理。各單位皆秉持「新臺鐵、心服務」之服務信念，堅持「安全、準確、服務」三大理念，持續推動提升民眾滿意服務，型塑專業、便民、高效率的鐵路運輸服務形象，並促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，俾整合服務、統合運用資源，開發創新服務措施。執行績效分述如下：

#### 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。

1. 定期檢討服務項目及流程，加強服務人員在職訓練，培塑專業優質人員，充實員工知能及加強服務經營理念，提升服務形象及提供民眾洽公便利性，並針對民眾反饋建議項目進行檢討改善。
2. 簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
3. 考量民眾洽公之便利性及縮短案件處理時效，適時適性更新服務作業便捷及設施。
4. 商標授權、代銷商品之申請文件與流程等資訊及文件均已公

告於本局網站，並依實際情形即時更新內容，以應民眾查詢。

5. 簡化各項內部行政作業及申辦案件之功能，提升效率與便民。
6. 各供應廠均確實依據「本局供應廠驗收標準作業程序」辦理各項檢驗與驗收作業，並依據財物採購減價收受作業執行程序履約，於減價收受後直接進行發貨，縮短作業時間，加快各單位領貨速度。
7. 遇有履約爭議時，依法令及契約規定依限回應問題，重視案件之處理效率及正確性。
8. 完成環島路網 239 站電子票證建置服務，除節省旅客購票時間，亦加速進出站速度，同時結合公路總局提供旅客於本局全線 32 站（東線 6 站、西線 26 站）轉乘客運或公車優惠措施，達到減能減碳之效。因具有便利性，112 年每日使用電子票證搭乘為 37 萬 5,360 人。目前刻正規劃辦理定期票結合電子票證，增加電子票證服務範圍。

**(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。**

1. 依「政府資訊公開法」及「政府採購法」之規定辦理，採購案件之招標、決標情形均於規定時間內登載於政府電子採購網以便利民眾或廠商查詢。
2. 配合政風室廉政平台作業，在不違反法令規定之前提下，提供各購案之辦理情形。
3. 資訊透明化，主動將各項作業規定、標準作業程序、招標作業等資訊，透過網路公告周知，滿足廠商知的權益。
4. 本局自 100 年推出會員消費積點紅利及媒合訂票機制，至 112 年 10 月止，會員人數已達 212 萬 9,039 人。（自然人 210 萬

7,840人；法人2萬1,199人），委託媒合成功筆數23萬4,933筆，媒合成功率42.67%。並利用此系統作為蒐集分析旅運型態及差異化行銷之參考。

5. 標租案件之招標情形均登載於政府電子採購網以便利民眾或廠商查詢。
6. 資訊透明化，主動將各項作業規定、標準作業程序、招標作業等資訊，透過網路公告周知，滿足廠商知的權益。
7. 於案件處理之進程主動和申辦人以電話、電子郵件告知並於案件完成時主動通知，積極落實服務品質全面提升。

**(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。**

1. 為營造友善、便利之乘候車環境，擇定台北、板橋、桃園、中壢、台中、彰化、台南、高雄及屏東等9個重點車站服務台，於週六、日外籍移工聚集時段，提供諳印尼語或越南語之服務人員播音、諮詢引導等服務。
2. 辦理並參與各項專業訓練，宣導並建立同仁「以客為尊」之服務理念及責任感，提升員工專業表現及培養辦理人員良好態度。
3. 材料處及各供應廠已完成提供環境適宜之會客區域，便利廠商順利完成洽辦業務。中區供應廠會客區備有雜誌供民眾閱覽，南區供應廠會客區設置開飲機供廠商等候開標時休息使用。
4. 材料處及各供應廠提供「iTaiwan」WiFi免費無線上網服務，可供投標廠商於洽公或等候時免費上網查詢資料；並同時提供手機充電服務，便於廠商使用。

5. 藉辦理人員訓練，宣導服務理念，培養辦理人員親切有禮之態度。
6. 考量民眾洽公之便利性及實用性，合適改造服務場所，更新服務設施，規劃改善辦公室各項設施；另大量佈置美麗盆景以綠化辦公室及四週環境，讓民眾以愉快心情洽公。
7. 推行電話禮貌，並以專業、親切、負責任態度優質形象，提供廠商或民眾之業務諮詢。
8. 為 EMU3000 型騰雲座艙之車勤需要，本中心透過高標準人員訓練、依據旅客意見回饋滾動式調整騰雲座艙提供的餐點及飲品，並定期更換限定台鐵便當菜色，以利提供更多品項，滿足不同的客群需求，另推出積點兌換及禮賓候車室等騰雲座艙旅客專屬優惠，吸引民眾體驗，創造口碑行銷及再度回流搭乘契機，提高旅運收入。112 年 1-10 月餐點收入計 6,284 萬 2,158 元(未稅)，較去年同期(2,581 萬 3,647 元)成長 143%。
9. 辦理年度車勤部服務同仁服務禮儀及緊急逃生教育訓練。

**(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。**

1. 為便利旅客通關進出站，本局已於全路 68 個車站共 384 道自動驗票閘門安裝 QR code 感應裝置，即日起旅客持本局 APP 電子車票或各大超商發售的車票，只要將 QR code 條碼對準自動驗票閘門上感應區，即可自由進出站，不需要再經由人工驗票。為提升服務品質，未來各自動驗票設備亦將增加讀卡設備，擴及於全路各車站均可使用。
2. 除於本局網站刊登廢料公開標售訊息及招標文件外，另提供

廢料數位圖檔照片，方便有意投標者線上看貨，以增加廠商、自然人或團體參與本局廢料標購之便利性及興趣。

3. 於本局網站公布電子版廢料標售案投標文件，免費提供廠商自行下載，以節省投標廠商洽購標單時間及成本。
4. 確實了解及主動詢問潛在及現有承租廠商之需求，針對廠商需求或民眾陳情等，進行檢討改善服務流程，立即改進。
5. 較具規模停車場標的(宜蘭停 1、5、6、7 與礁溪停 1、2)依約應設置之充電樁數量，已於 112 年全數設置完成並開始運作，落實綠能環保主張

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

### (一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。

1. 「結訓座談會」共計辦理 67 班(含員訓中心及中區籌備處)，開放學員提問並即時回覆，藉以收納學員需求及問題，待處理或待釐清後，再轉知各相關單位及學員群組回覆處理狀況，即時改善。
2. 委由專業設計廠商進行車站設計，於各階段審查時，提請「臺鐵美學設計諮詢審議小組」審查並會同本局各相關單位進行聯合審查，整合使用單位需求調整設計，並將旅客提供意見納入參考。為配合通用設計理念，本局已成立通用設計委員會，廣納各界建議，亦依通用設計原則進行站場設計，以符合各使用者需求。
3. 持續辦理車站內各類商店及土地出租。
4. 除委由專業設計廠商進行車站設計，於各階段審查時，會同本局各相關單位進行聯合審查，以整合使用單位需求調整設

計，另亦會將旅客意見提供做參考。

5. 不定期邀約或訪談現有或潛在廠商，檢討履約執行問題，解決困難，並對未來規劃之標的，提供意見，以切合市場需求。
6. 提供服務專線供民眾提出建言使用，將民眾提出之需求做整理後，規劃合宜之標的及模式，提供民眾參考。
7. 辦理台鐵便當、列車服務品質維護、發展鐵道觀光、靚道季刊發行作業、開發暨行銷鐵路商品、商標及圖像授權與商品代銷、實體店與電子商務經營之策劃與執行。
8. 舉辦「2023 第 8 屆鐵路便當節」於 112 年 6 月 9 日至 12 日於臺北車站大廳盛大舉行，以「啟程 X 享食 X 永續」為主題，行政院長跟交通部長亦蒞臨指導，本屆計 42 家參展業者(第 7 屆為 39 家)，本年度參與業者家數為歷年之最，展場營收、特色便當營收及參觀人數都刷新歷史紀錄，活動全展場總計銷售業績為 869 萬 8,212 元，較第 7 屆成長 33.03%；創造台鐵便當營收 289 萬 3,367 元，較第 7 屆成長 72.95%。

## (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。

1. 新購多功能自動售票機採購案已於 108 年 5 月 16 日簽約，分 3 批次辦理量產裝機作業。110 年 12 月底完成第一批次驗收，第二批次 144 臺(含無障礙型 77 臺)於 111 年 11 月 22 日驗收通過，第三批次業於 112 年 9 月中旬完成驗收並正式啟用，共計於 156 個車站安裝總數 432 台皆已全面上線啟用。多功能自動售票機分為一般及身障型兩種型式，該機除可提供現金、信用卡及行動支付購、取、退票功能外，亦提供電子票證增值功能，安裝順序以停靠對號列車且通勤旅運量較大之車站優先分批安裝，身障型自動售票機為符合身障人士需

- 求，除操作面板較低之外，亦具備多枚投幣功能。
2. 為順暢旅客投書管道，於車站設置站長信箱、網站設置「站長電子信箱」，並將服務電話及站長電子信箱在車站明顯位置公告。針對旅客投書案件，指定專人處理。
  3. 112 年度信用卡線上付款(官網及 App)交易筆數約 776 萬筆、交易金額約 28 億 3 千 428 萬元，App 使用 Apple Pay 及 Google Pay 行動支付交易筆數 426 萬筆、交易金額約 11 億 9 千 510 萬元；車站信用卡付款交易筆數約 471 萬筆、交易金額約 12 億 1 千 888 萬元；車站使用 Apple Pay 及 Google Pay 行動支付交易筆數約 81 萬筆、交易金額約 1 億 856 萬元，車站使用行動條碼支付交易筆數約 28 萬筆、交易金額約 6 千 947 萬元。
  4. 「學員意見調查表」共計辦理 55 班課後滿意度調查，經統計及分析調查成果，了解學員需求及問題轉知各相關單位，處理改善。
  5. 提供業務專線供民眾提出建言使用，將民眾提出之需求做整理後，規劃合宜之標的及模式，提供民眾參考。
  6. 閒置土地標租案件透過當地居民將資訊回饋，落實民眾參與及即使掌握時效。
  7. 為發展鐵道觀光旅遊，本局賡續推動 2 天 1 夜(含以上)郵輪式列車業務，相關行程資訊經審核後公布於本局官網頁面(首頁/鐵道旅遊/郵輪式列車)並提供鏈結至立約商之訂購網站，以利民眾查詢及訂購。
  8. 發行靚道季刊以推廣鐵道觀光及旅遊，同時提升服務品質及本局形象。每期刊物放置於新自強 3000 型、太魯閣及普悠瑪

列車座位前供旅客閱讀，電子版放至本局官網，供旅客可自行下載收藏。

9. 經營臺鐵夢工場粉絲專頁：經由社群網路與民眾互動問答行銷商品：112 年共發布 30 則貼文，貼文平均觸及人數為 3,437 人次。

**(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。**

1. 為提供機關團體及公司行號旅遊之服務，開放民眾線上申請團體專開列車，提供民眾多元化的旅遊服務，112 年度計受理 320 團，10 萬 8,990 人次，營收計 3,921 萬 1,748 元(統計至 112 年 11 月)。除提升國、內外遊客舒適、便利之旅，並擴展延伸遊憩動線及層面，推動鐵道旅遊新發展。
2. 為了解旅客對車站所提供旅運服務之滿意度，以及因應競爭日益激烈的運輸市場變化，爰以各站每季辦理旅客滿意度調查，藉由相關旅客滿意度分析做為服務改善之參考。
3. 鳴日號觀光列車：針對車廂設施及服務、鳴日號服務人員、行程安排回饋三大部分進行滿意度調查，並於次月 5 日前彙整於經營報告內提供本局對於車廂設施設備部分據以檢討改善。
4. 藍皮解憂號觀光列車：針對車廂設施設備及服務人員導覽解說進行旅客服務滿意度調查，並於次月 5 日前彙整於經營報告內提供本局對於車廂設施設備部分據以檢討改善。
5. 郵輪式列車：依契約，郵輪式列車立約商與本局議定滿意度調查之問卷內容(包括行程、車廂設施設備及人員服務等項)，於每次出團對全體參團旅客實施紙本問卷調查。相關資

料經收集統計後，須針對旅客建議之改善事項進行分析並提報改善精進作法。

6. 鐵路商品：就鐵路商品部分為提升品牌知名度及了解民眾對於「臺鐵夢工場」品牌認知度，訂定相關問卷內容，透過意見反饋了解民眾需求，以改善提升臺鐵夢工場商品及服務。

#### (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

1. 針對新聞媒體及報章輿論，除主動為政策辯論護及更正不實內容外，更針對各項活動及業務新措施主動發布新聞，以達宣導及宣傳之效果。
2. 由電話或網站接受民眾抱怨並作訪談紀錄，依據本局「處理人民陳情案件要點」規定辦理，由專人立即處理，並將處理情形立即向民眾回報。
3. 與承租廠商保持良好互動關係，並於租金繳納期限前主動通知提醒，避免承租廠商因租金滯納而遭罰違約金。
4. 依據本局「處理人民陳情案件要點」規定辦理，針對民眾反映事項即時予以回應。
5. 採購案件如有廠商提出釋疑或異議時，立即將相關文件轉請需求單位澄清或說明，並依「政府採購法」及相關規定辦理，即時處理廠商反映事項，並於答覆廠商函文郵寄前，先行傳真予該廠商，以減少廠商等待本局答覆時間。
6. 對於民眾意見於簽准後立即以電子郵件或電話先行回復，以達到即時及便民的服務。並將民眾意見統計後，針對於不滿意去向去規劃未來執行的方向。
7. 廠商如於廢料公開標售之等標期間至現場看貨，或廢料得標廠商至供應廠廢料庫提貨時，除即由承辦人員帶領並宣導廠

內工作安全事項外，對於廠商提出之意見均即時予以回應，以利看貨及提貨作業順暢。

### 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

#### (一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。

1. 民眾有需求購買採購案標單可先行來電提出需求，民眾至現場即可領取標單，無需等待。
2. 提供民眾便當外送及網路預訂便當門市自取服務，提高民眾便當訂購便捷度，以貼近民眾需求。
3. 本局商標授權、圖像授權及商品代銷相關資料及申請文件電子檔皆置本局官網，便於民眾自行下載書寫後列印郵寄申請即可，免於親自往返本局辦理。

#### (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。

1. 為應網路之普及化以及減省人工與紙本作業，業於 110 年 4 月 1 日起，全面以電子領標方式辦理。
2. 持續向廠商宣傳多加利用線上繳納押標金，可避免押標金以金融機構票據繳納致發生因支票抬頭填寫不實而不符合招標文件規定之爭議情形。
3. 本局廢料標售資訊除公告於政府電子採購網外，亦公開於本局全球資訊網之招商資訊/招標公告項下，且公布電子版廢料標售案投標文件免費提供廠商自行下載，除確保標售資訊公開透明外，亦可節省投標廠商洽購標單時間及成本。
4. 為提供民眾更便利取得招標文件及即時瞭解出租標的現況，

除於標的現場、行政院公共工程委員會網站、臺灣鐵路局網站及本所外公布欄公告外，必要時刊登於標的鄰近車站及月台電子看板，供其參考及電子領標，並與行政院公共工程委員會之網站連結。

5. 持續簡化各項內部行政作業及申訴案件，以達成提升效率與便民服務。
6. 為推廣臺鐵觀光列車，刻正於本局官網開發增設觀光列車介紹網頁，期以透過網頁提供友善瀏覽環境及操作方式，加深大眾對臺鐵觀光列車的瞭解，吸引旅客搭乘臺鐵觀光列車。

### **(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。**

為發展鐵道觀光旅遊，賡續推動 2 天 1 夜(含以上)郵輪式列車業務，相關行程資訊經審核後公布於本局官網頁面(首頁/鐵道旅遊/郵輪式列車)並提供鏈結至立約商之訂購網站，以利民眾查詢及訂購。

### **(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。**

1. 配合政府政策，活化公有資產。
2. 利用廣告或電子看板推廣業務及行銷轄區資源，在官網提供最新及各項作業規定、招標作業等資訊，並即時提供案件處理最新進度。
3. 便當外送服務。
4. 列車票訂便當及便當門市自取服務，便當可送達旅客乘坐列車指定座位或旅客指定之餐廳台鐵便當店自取，以貼近民眾需求。

5. 「臺鐵夢工場」網路商店預計明年推動金物流優化，原本僅提供消費者線上刷卡或 ATM 轉帳付款方式，將新增超商條碼付款、超商代碼付款及 ATM 虛擬帳號付款以提供更便利多元之付款方式。另原本僅提供郵寄宅配之服務，將新增超商取貨付款及超商取貨不付款功能。
6. 以共創共利概念，透過與地方縣市政府結盟方式；配合本局特殊節慶活動跨單位合作；採用「海洋之心生態標章」認證系列海鮮食材；配合政策推廣在地農特產等食材；與締結之日本鐵道公司合作，創新開發聯名特色便當共 12 款，參與 10 次慶典特賣活動(累計至 10 月)，藉此推廣當地飲食文化及在地農特產，擴展深度鐵道旅遊及達擴大特色便當發表的橫向及縱向行銷效益，透過彼此的自媒體行銷，提高行銷及經濟效益。

#### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

##### (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。

1. 為推動通用設計，本局已於 101 年成立通用設計委員會，並每年持續召開會議滾動檢討，以改善本局車站通用設計服務品質。
2. 對特殊或公益族群，擬定不同的契約條款，配合政府政策給予適當之協助(如依規定提供及管理停車場身障或女性停車位)。
3. 為照顧弱勢身障團體，創造就業機會，特於臺東車站戶外棚架區規劃部分旅運販賣空間供視障團體辦理按摩小棧服務標租案及車站內旅運販賣空間供身心障礙團體承租。

4. 以走動式服務主動提供旅客所需之資訊及服務，並提升機關服務形象，爭取民眾之認同。

**(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。**

1. 配合地方政府政策，提供相關便民服務。資產開發中心於全臺北、中、南、東均設有服務所、站，就近提供服務。

2. 推出「網路訂票預訂便當」服務，在臺鐵入口網頁及旅客行動服務訂票成功後提供訂便當服務。

3. 推出「EMU3000 型新城際列車」騰雲座艙餐點選餐服務，提升服務品質，營造尊榮的飲食體驗。

**(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。**

1. 設置客服電話 0800-765-888，並於各站之網頁及車站站長信箱外張貼訊息，方便旅客或其他機關洽辦業務。

2. 標租案件除政府電子採購網公告，於官網提供電子領標外，對於不便以電子領標之廠商，亦提供現場領標之服務。

3. 資訊公平公開的服務平台，縮短作業流程及節省民眾申辦之效益。

4. 各項標租案件依規定上傳政府採購網供民眾查詢，相關作業流程規範公開於本局網站。預期效益如下：

(1) 持續辦理推動電子領標作業，使其政府資訊與民眾接軌，提昇服務品質增加整體競爭力。

(2) 落實資訊多元服務及維護民眾近用資訊的權利，進而增加資產開發中心盈收。

5. 考量本局自營門市(臺鐵夢工場及台鐵便當販賣店)皆設置在車站，為擴大服務對象，臺鐵夢工場網路商店自 2012 年開始營運，擴大服務全台各顧客，也順應後疫情時期網路購物的宅經濟。

## 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

### (一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。

1. 各車站於站區公告「車站旅運服務規約、為民服務白皮書、旅客投訴處理程序表、旅客服務標準 SOP 申辦案件流程」。
2. 鐵路商品相關販售資訊均即時公告與更新於本所台鐵夢工場官網及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。
3. 本局商標授權、圖像授權及商品代銷相關要點及申辦方式皆置於本局官網頁面(首頁/關於臺鐵/業務申辦)，每年底皆會公告下一年度各梯次收件截止日期，若有需求加審查開場次亦會提前公布於本局官網。
4. 本局「鐵路建設作業程序」PDF 檔登錄於本局官方網站供民眾閱覽及下載。
5. 公開員訓中心基本資料並即時更新內容。
6. 提供 112 年度訓練計畫及訓練相關法規。
7. 所有標租案皆於行政院公共工程委員會網站及官網站公開所有標租資訊，並於官網公開各項申請及出租資訊與標準作業程序。
8. 本年度配合繼續電子領標作業，有效改善現場領取投標文件之不便缺失。

**(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。**

1. 於本局全球資訊網設置「首長信箱」、「旅客滿意度調查」等多元化公眾參與管道。
2. 加強宣導本中心業務使民眾了解後可提出自己的需求，平時收集民眾意見及需求做為決策參考。
3. 依據民眾需求，開發不同款式或品項之台鐵便當、鐵路商品，對於有特殊需求者，在不影響正常運作情形下，可提供客製化服務。

**(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。**

1. 配合政府採購法修定及時檢討修訂採購標準作業流程，以提升採購效率。
2. 為減省行政作業時間，於廠商得標後並於決標公文通知繳交履約保證金前，先行試算並通知應繳納金額予該廠商，以提高服務效率。
3. 不定期檢討各項業務規定，合理整併作業流程，節省行政作業時間，以提升服務品質。
4. 資訊公開、透明化，杜絕弊端。
5. 招租案件均以電子領標，以利投標人瞭解最新進程；化繁為簡行政作業，聚焦核心業務。
6. 鐵路商品相關販售資訊及各項優惠活動均即時公告與更新於本所臺鐵夢工場官網及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。

## 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

### (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

1. 推拉式自強號附掛親子車廂，親子車廂計畫改造 20 輛，車廂內部規劃有親子廁所、哺（集）乳室、12 席（2 連座及 4 張單人座）附桌親子座、娃娃車停放區。長條椅及矮桌可增加額外親子互動空間；娃娃車停放區便利親子乘客。車廂內裝及佈景將以親子友善為主題整體設計，使車廂空間更加友善。
2. 為提供親子友善乘車環境，親子車廂以不發售無座票之方式辦理，搭乘推拉式自強號親子車廂乘車規定：
  - (1) 親子車廂 12 個座位，提供有未滿 12 歲孩童隨行之家庭或孕婦旅客優先訂位。
  - (2) 開放持電子票證、定期票或該車次無座票但符合親子或孕婦身分旅客，亦得不佔座搭乘親子車廂。
  - (3) 乘車時須配合證件正本(如媽媽手冊、可證明孩童年紀等證件)查驗。
  - (4) 為整體運輸需要，本局公告之疏運期(如三日以上連續假期)暫停發售親子車廂，作為一般車廂使用以提高運能。
3. 不定期對承商或潛在廠商進行訪談，以了解廠商需求並規劃服務策略；主動於定期巡查租賃標的物之過程中發掘應注意或改善事項，立即檢討改進。
4. 主動清查轄區閒置房地發掘議題，並整合配置促成多元標租案，以達成有效的土地再利用。
5. 積極與各地方縣市政府、臺日、異業等聯名開發推出台鐵特

色便當，秉持採用臺灣在地新鮮天然食材入菜的理念，友善支持本土農、漁業，行銷推廣台鐵便當，並帶動經典排骨便當的銷售量，增裕營收。

**(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。**

1. 推出「網路訂票預訂便當」服務，旅客於「網路訂票系統」訂票成功後，即可同時或於付款取票前預訂台鐵便當，深受旅客歡迎。
2. 鐵路商品相關販售資訊皆不定期公告與更新於附業營運中心臺鐵夢工場網站及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。
3. 訂定各類標準作業程序及緊急事故處理作業辦法，督促同仁熟悉各項經辦業務，提高同仁的應變能力。
4. 因不動產出租業務與民法息息相關，不定期邀請律師辦理講座，以充實員工法律知識。

**(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。**

1. 為配合行政院公共運輸政策，112年7月1日行政院通勤月票第一階段於北中南3個生活圈上線啟用，旅客可於期間及生活圈範圍內，無限次數搭乘列車及其他公共運具，其他縣市亦分階段陸續上線啟用。可減輕民眾交通負擔，預期1,100萬人受惠，增加公共運輸黏著度。移轉私人運具搭乘公共運輸，提升公共運輸運量。紓解道路交通壅塞，改善道路交通事故，降低約5%交通事故。促進都會空間減壓，均衡區域發展。
2. 為鼓勵年長者與愛心旅客搭乘臺鐵局列車，以達樂齡、樂活

及樂遊之目的，臺鐵局配合各縣市政府所發行之社福卡可扣點數方式搭乘列車，112年7月1日10個縣市政府先行上線啟用，截至112年10月16日已有13個縣市政府陸續上線啟用。

3. 近年來，國內飼養寵物人口數逐年增加，國人攜帶寵物搭乘大眾運輸等相關需求增長，為便利旅客攜帶寵物隨行乘車，臺鐵局自108年12月1日起放寬寵物箱籠尺寸為「長55公分、寬45公分、高38公分」（比照台灣高鐵），並修訂本局旅客運送契約。
4. 與其他機關、地方政府相互合作，妥善處理公共問題。尋找具有知名度及績效良好之優良廠商參與投標，藉以穩定業績成長並提升服務品質。
5. 與雄獅合作開發鳴日號衍生性商品。契約期間：110年~115年鳴日號觀光列車塗裝設計圖像獨家授權案。截至112年10月雄獅開發共計19項，專案授權金為24萬7,170元。
6. 觀光列車旅遊場域販售商品銷售權利金。契約期間：110~115年鳴日號暨藍皮解憂號觀光列車案。截至112年第3季累計銷售權利金為50萬6,957元。

**（四）權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。**

1. 112年度賡續受理各地方政府申請於本局車站空間設置旅遊服務中心，提供旅客相關旅遊資訊。
2. 新增電信業者共構承租本局沿線房屋及土地設置行動電話基地台，有效提升宜全台鐵路沿線通訊品質。
3. 更新「台鐵便當 TR Bento」店，預計112年12月底完成更

新 3 間位於高鐵之「台鐵便當 TR Bento」店「臺中店(新烏日站)、臺南店(沙崙站)、左營店(新左營站)」，以達品牌形象更具體鮮明，帶動台鐵便當銷售量。

4. 辦理年度車勤部服務同仁服務禮儀及緊急逃生教育訓練。
5. 整修更新臺鐵夢工場，預計明年 5 月前整修完成臺北夢工場旗艦店，以提升更舒適空間予消費者。