

監察院調查花東鐵路一票難求案 促使臺鐵查獲黃牛 183 人

～緣起與發現～

鐵路運輸在東部地區雖極具競爭力，但一票難求衍生民怨，監察院為督促交通部解決問題，提供民眾更佳服務，乃立案調查。

～改善與處置結果～

經監察院完成調查並持續追蹤後，臺鐵局為使座位運用更具彈性，於乘車前 3 日內，設有座位長截短發售之機制，例如原臺北－臺東之座位數量有剩餘時，於該時段內旅客有臺北－花蓮之座位需求，電腦系統將自動將臺北－臺東之座位截短為臺北－花蓮及花蓮－臺東兩段座位後，發售座位給予有需求之旅客，其他區段座位情形亦同。另於民國(下同)104 年春節連假、端午連假、中秋連假及國慶連假期間實施部分新自強號列車班次開放自由席，105 年亦繼續辦理自由席之措施，以輸運節前返鄉、節後返工人潮。

臺鐵局於 105 年清明及端午連續假期試辦七堵=花東間返往旅客列車，如成效良好將持續推動辦理；現階段亦進行七堵(南港)=花東間返往團體列車之可行性評估，以期達到分流之效益。並於端午節連續假期開始，為旅客返鄉需求，逢 3 日(含)以上連續假期自強號(含普悠瑪號及太魯閣號)不受理團體票預約，每日花東線可增加 5,500 個座位數。自 7 月起，週休二日自強號(含普悠瑪號及太魯閣號)團體票比例由 25%降至 20%，每日花東線可增加 1,423 個座位數。

對於購票部分，臺鐵局實施 3 個月內有 3 次訂票未取紀錄，停止受理其訂票 6 個月，以降低假性需求；而自 104 年 1 月 12 日起，調整退票手續費收取規定，由原每張定額新臺幣 13 元，改為依據乘車日期遠近採 4 階段收取退票手續費，避免不當訂票行為。又為避免黃牛操縱購票，臺鐵局與鐵路警察局合作破獲臉書上刊登「車票代訂」粉絲團；此外，臺



鐵局也針對訂票紀錄異常資料移請鐵路警察局偵辦，統計 103 年度查獲總計 118 件 126 人，104 年 1 至 5 月底查獲總計 57 件 57 人，2 年合計 183 人。

此外，臺鐵局與國道 5 號客運業者辦理鐵公路聯運業務，聯運票價約為各單程票價 83 折且行駛時間與推拉式自強號相當，未來將持續加強行銷鐵公路聯運，提高來往花蓮、臺北旅客間鐵公路聯運之利用率。

[調查案](#)

