

專案質詢

8-5-6-0136

立法院議案關係文書 中華民國 103 年 4 月 16 日印發

案由：本院丁委員守中，針對 228 連假期間台鐵電車線斷線事故顯見危機處理疏失。本席要求交通部及台灣鐵路局以民眾的福祉為前提痛定思痛，迅速檢討台鐵局高層管理幹部的有關責任，交通部及鐵公路單位更當引以為戒，研擬規劃更新有關鐵路、公路等運輸危機處理流程，以便危機發生時，各職司單位及人員能依照危機處理流程，更加快速與彈性地調派人力、物力資源，務必使危機對於民眾利益的損害降到最低，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、台鐵於 2 月 28 日當天上午 8 時 37 分發生事故，從早上 10 點維修人員抵達事故現場起算至下午 18 時民眾下班通勤尖峰時段為止，期間約計有 7 個多小時，按民眾申訴，感受不到台鐵存在危機應變的有效作為。
- 二、民眾申訴，基隆至新竹間各車站普遍沒有設置明顯的即時事故處理訊息公告，許多民眾進站後才聽到月台或列車上廣播無法及時修復，只能聽由列車在軌道上停停走走，趕時間的民眾遂被迫在最近的車站下車轉乘其他交通工具。
- 三、台鐵局雖然願意退票為民眾負責，但 2 月 28 日晚間台北車站未能彈性增加處理民眾補退票人力，民眾申訴在車站 B1 和 B2 等服務窗口都僅有 1 至 2 名排班人員，導致民眾在列車誤點的前提下，又得花時間大排長龍辦理補票和退票認證，徒然增加民怨。
- 四、本席要求交通部及台鐵局、公路總局等運輸職司單位，應就此次事故的危機處理共同深入檢討，建議交通部規劃危機處理流程時，處處以民眾福祉為先，於危機發生時強化單一窗口服務、設置明確公告資訊，並增加規劃不同運輸手段的運用，例如在偏鄉火車站之間機動調派接駁巴士，以不負民眾對 貴部的信賴和託付。