

臺灣鐵路管理局車站旅運服務規約

1060313 運營業字第 1060001969 號函&1060320 北運段業字第 1060001717 號

壹、營業時間：

依各站各級列車時刻表訂定之時間（含加班列車時刻）提供輸運服務。

車站人工售票窗口售票時間為 06:00-23:30。

車站發售預售票、電話語音及電腦訂票取票時間為於人工售票時間內受理。

貳、服務內容：

一、**列車等級**：（一）自強號（二）莒光號（三）復興號、區間車（四）普快車。

二、**行駛時間**：依時刻表各次列車所定運轉時刻。

三、**協尋服務**：旅客物品遺失或同伴走失時，可洽車站值班人員或嚮導員協尋。

四、**醫療服務**：旅客在車上或站內意外受傷時，可洽乘務人員或車站值班人員協助。

參、車票使用規定：

一、**車票種類及有效時間**：

（一）**車票種類**：

1. 依據本局客運規章規定車票計分為普通票、定期票、團體票、包車票及其他乘車票種。

2. 針對旅客經常搭乘列車單程在 150 公里以內者發售定期票，不記名使用。

（二）**乘車票有效期間**（自 105 年 1 月 26 日起生效）：

1. **單程票**：

對號列車為當日當次有效，非對號列車當日有效。

2. 去回票：

各按單程票現行規定辦理，對號列車為當日當次有效，非對號列車當日有效。

3. 定期票：依定期票最新公告事項

(<http://www.railway.gov.tw/tw/CP.aspx?sn=7450#01>)

4. 團體票或包車票：

於發售時約定之。

二、使用方式：

(一) 普通票：

1. 依旅客搭乘列車種類，發售單程或去回票。
2. 旅客在其乘車區間，連續搭乘不同等級之列車時，發售單程或去回異級票。
3. 旅客持用較低票價之乘車票，改乘較高票價之列車時，發售加價票。
4. 旅客持用減價換票證時，依其適用之列車種類及減價率發售減價票。
5. 旅客在車上補票時，填售補價票。

(二) 定期票：

1. 可於票面所列有效期間、起迄站間搭乘各級列車，但觀光列車、太魯閣列車、普悠瑪列車及本局公告特定之列車（郵輪式列車、團體專開列車）除外。
2. 「磁卡式通用定期票」如使用自動閘門進出車站時，請於前方旅客離開閘門後再插入票證，避免遭誤取，票證遺失不予補發。
3. 乘車區間內得中途上下車，越站乘車應另購越乘區間乘車票，越乘區間不

足起碼里程者依起碼里程計算票價。

4. 票證每次限 1 人使用。

（三）團體票：

旅行目的及起訖站相同之旅客搭乘同一列車，其人數在 10 人以上，得發售團體乘車票，非對號入座團體票未滿 50 人者，由車站發售，50 人以上或對號入座團體票，由本局核准後發售。

（四）包車票：由本局核准後發售。

三、購買車票：

（一）旅客乘車，請先購票上車，無票禁止進站乘車，無票或持用無效乘車票乘車者，應補收起程站至到達站間應付票價，如無正當理由並加收已乘區間之五成票價。起程站不明時應自該次列車之始發站或最後驗完票站起算。

（二）旅客購票時，請確認乘車票日期、車次、起訖站，並請當面點清找回零錢，如有錯誤，應立即要求售票員更正，事後不予受理。

（三）兒童（孩童）票：

1. 兒童為未滿 12 歲之人；年齡在 12 歲（含）以上者，不論身高均不得購買兒童票。

2. 兒童身高 115 公分以上，未滿 150 公分；或 6 歲以上，未滿 12 歲應購買兒童票。

3. 兒童身高未滿 115 公分；或未滿 6 歲得免票，但本局不提供座位。

4. 兒童票，票價按成人票價半數，尾數進整後計收。

5. 符合免票兒童標準但佔座位者，及由持有乘車票旅客隨帶兒童人數超過 2 人者，其超過之孩童，仍應購兒童票。

（四）愛心票：身心障礙者得憑各縣市政府核發之身心障礙手冊，按單程全價票價 5 折購買各級列車愛心票。其陪同乘車之監護人或必要陪伴者 1 人，於起程站乘車前應填具「優待乘車票請購證明單」，得購買愛心票陪同乘車。詳請參閱本局身心障礙旅客優待乘車作業要點

(<http://www.railway.gov.tw/Upload/j/images/a002.pdf>)。

（五）敬老優待票：年滿 65 歲老人得憑國民身份證，按單程全價票價 5 折購買各級列車敬老優待票。

（六）售票窗口發售 81 公里（含）以上指定日期車次之莒光號、復興號對號列車無座票 8 折計價優待。

（七）通用定期票磁卡式通用定期票票價計算方式！

1. 30 天有效期限定期票：乘車區間每日往返各 1 次復興號單程全價票價之和乘以 21 天計費日數，再按票價 85 折（四捨五入）予以優待。

2. 60 天有效期限定期票“乘車區間每日往返各 1 次復興號單程全價票價之和乘以 42 天計費日數，再按票價 8 折（四捨五入）予以優待。

四、車種、票價及其使用方式如附表

🔍 肆、退票、乘車變更相關規定：

一、旅客持已填發「購票證明單」之乘車票、團體票、或定期票申請退票時，應檢附該購票證明單一併繳還，始得辦理退票。

二、旅客於乘車中因傷病或其他不可歸責於旅客之事由而中止旅行者，旅客或

其同行者得在乘車票有效期間內或經簽證後 15 日內就未搭乘部分申請退票，並免收退票手續費。持用本局有使用天數限制之票種，如遇有前項事由者，得酌予延長使用期限，持用團體票者按中止旅行之實際人數退還，並免收手續費。

三、普通票：

- （一）非歸責於旅客之事由申請退票者，一律免收手續費。
- （二）普快車、區間車，以及各級對號列車無座之乘車票，退票免收手續費。
- （三）已劃座之對號列車乘車票，退票時依距乘車日天數收取退票手續費。
- （四）對號列車乘車票應在當次車開車前向車站申請退票，逾時不予受理。
- （五）乘車中遺失乘車票經補票後再尋獲原票時，申請退票按每張票價百分之二十（且不低於 20 元）計收退票手續費，但該補價票應經查票人員簽證，註明原票號碼，並指定於到達站辦理退款，已加收之票價，一併退還。
- （六）旅客至遲得於列車開車前 30 分鐘，就車次、乘車日期、車種、票種等內容申請乘車變更，但距開車時間不足 30 分鐘，僅受理退票申請，亦不受理對號列車車票與非對號列車車票間變更。
- （七）退票手續費收取標準及乘車變更規定，依本局「客運及運雜費表」規定辦理。

四、團體票：

- （一）非對號列車團體票按每人 7 元核收退票手續費。調配專用車廂者，應在當次列車開車時間 2 小時以前向車站申請退票，逾時不予受理。
- （二）無座之對號列車團體票按每人 7 元核收退票手續費。應在當次列車開車

前向車站申請退票，逾時不予受理。

(三) 已劃座對號列車團體票依距乘車日天數收取退票手續費，計收標準依本局「客運票價及運雜費表」規定辦理，並不得低於 20 元計收退票手續費。並應在當次列車開車時間 1 小時以前向車站申請退票，逾時不予受理。

五、定期票：

(一) 通用定期票及磁卡式通用定期票退票每張核收 31 元退票手續費。

(二) 票證不繼續使用時請速辦理退票，經過日數（為票證起始日至退票辦理當日）視同每日均已於票面所載起迄站間乘車 2 趟（以復興號未折扣全價票計費），並扣收 31 元退票手續費。

(三) 60 天有效期限定期票退票時經過日數如超過 30 天者，該 30 天享有 30 天期通用定期票優惠折扣，其餘均不予優惠。

(四) 如有汙損請洽車站辦理換票，如持汙損無法辨識之票證乘車，請先另行補票，再辦理換票，並退還補票款。

➤ 伍、旅客不及乘車之處理(自 105 年 1 月 26 日起生效)：

一、不及乘車者，得憑乘車票並經車站簽證，改乘當日同等級以下最近開行之列車，但不發售無座票之列車、團體列車或專開列車不得搭乘。當日已無列車者，得改乘翌日第一列同等級以下車次，不受理退票申請。

二、不及乘車者，得加價改乘同日較高等級列車，加價後再申請退票者，僅限加價部份，原乘車票不受理退票申請。

◎ 陸、列車運行中斷處理：

列車運行中斷，對於送回原起程站或終止旅行或改乘較低等級列車或自行選擇其他途徑至通車區間接續旅行之旅客，均得自中斷日起 15 日內向中斷站、原起程站或到達站辦理退票（全程、餘額或高低等級差額票價）。但特殊情形而超過上述時限者，得報經運務處核准後受理。

◎ 柒、行車事故賠償：

鐵路因行車及其他事故致旅客死亡、傷害或財物毀損喪失，負損害賠償責任。但能證明其事故之發生非由於鐵路之過失者，對於旅客之死亡或傷害，仍應酌給恤金或醫藥補助費，其損害賠償及補助費發給，依交通部訂頒「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」之規定辦理。但被害旅客如不同意依上開辦法和解而向法院起訴請求賠償者，法院判決之賠償金額不受上開辦法之限制。

◎ 捌、旅客隨身攜帶物品及行李託運交付、賠償(105.04.22 生效)：

一、旅客隨身攜帶物品

（一）旅客隨身攜帶物品，每件長度不得超過 150 公分，長、寬、高之和不得超過 220 公分，且總重量不得超過 40 公斤，並應自行保管。

（二）危險品、屍體、屍骨、屍骨灰、動物（貓、狗、兔、魚蝦類等寵物以寵物箱、袋裝置且尺寸在長 43 公分、寬 32 公分、高 31 公分以內者不在此限）及腐臭令人厭惡、阻塞走道等對旅客、鐵路有危害或騷擾之物品，旅客不得攜帶上車。

二、包裹託運交付

(一) 旅客可憑對號列車乘車票託運行李或隨身物品，運費按旅客包裹計收：全票以 3 件為限、其總重量在 40 公斤以內；優待票以 2 件為限、其總重量在 20 公斤以內（持非對號列車乘車票、定期票、電子票證、特殊優惠票票種者，不得辦理旅客包裹託運），超過限制件數或重量應按普通包裹計收運費。

(二) 託運包裹限制每件長度不得超過二公尺、體積不得超過一立方公尺或重量不得超過三十公斤。

(三) 腐臭令人厭惡之物品、危險品、違禁品及槍砲等不得作為包裹託運。

(四) 託運動物應注意籠箱內不得擁擠，確認動物健康狀況良好，適合以鐵路運輸，且需切結如在交付期間內發生意外致動物受傷或死亡，本局不負一切法律責任。

(五) 包裹領取期限為運抵到達站之日起 2 日內，逾期未領取者，自期滿之翌日起至領取日止，按其日數計收保管費。

三、賠償

包裹如非遇不可抗力之天災事變而致喪失或毀損，應由鐵路賠償時，旅客可填列損害賠償申請書，向到達站申請。

玖、補償規定：

一、冷氣（退）費：

按列車冷氣故障區間旅客所持乘車票票種之票價百分之二十計算，尾數四捨五

入後退還旅客。

二、重號（退）費：

各級對號列車發生重號且無預備座位可資改劃時，對於重號無座之旅客，按其所持乘車票票種及重號區間票價百分之二十計算，尾數四捨五入後退還旅客。

三、列車誤點賠償規定：

（一）自 105 年 9 月 1 日起，本局對於列車晚點達到遲延基準表規定之運送遲延標準時，得憑該晚點列車乘車票（正本）、相關證明等，於一年內至到達站（或各站）辦理退還票價或兌換免費乘車票壹次，必要時得以郵寄方式辦理。

（二）詳情參閱本局網頁「政府資訊公開專區」之「法規及行政規則」揭示之「旅客列車晚點賠償規約」及「遲延基準表」。各式定期票及電子票證如有特別規定時，從其規定。本局旅客列車晚點賠償規約

（<http://www.railway.gov.tw/Upload/j/images/A003.pdf>）本局旅客列車晚點賠償基準表（<http://www.railway.gov.tw/Upload/j/images/A003.pdf>）。

四、颱風天退票規定(105 年 3 月 15 日實施)：

1. 旅客於本島海上颱風警報發布後至車站辦理退票，原預訂班次位於本島海上颱風警報發布起至解除海上颱風警報止期間，因列車停駛、未及搭乘或無法搭乘原預訂車次列車之旅客，可自乘車日起一年內，持未經使用之車票至各車站售票口辦理全額退票，免收退票手續費；另若其欲退票之乘車日期尚無法確認是否仍在海上颱風警報期間者，仍須先收取退票手續費，俟海上颱風警報解除後，旅客可持符合颱風天退票規定之退票證明至本局辦理退還退票手續費。

2. 旅客於本島海上颱風警報發布前至車站辦理退票或至網路付款系統取消付款，則不論班次是否符合位於本島海上颱風警報期間，皆須收取退票手續費。
3. 旅客於海上颱風警報發布期間至局外代售車票之郵局或各超商通路業者退票，仍須扣收退票手續費，請至車站辦理退票，方可免扣退票手續費。
4. 已完成網路付款而尚未取票之車次符合颱風退票規定，仍請先至網路付款購票系統完成信用卡付款取消，退票手續費由本局統計批次退款，款項將於次月統一退還至旅客信用卡帳戶。
5. 去、回程車票任一程符合颱風天退票規定，均可持去回程乘車票至本局車站辦理全額退款。

◎ 拾、本規約以最新公告版為準，若有未盡事宜，依鐵路局客運規章及車站相關公告規定辦理，如有疑義時，請逕洽車站查詢客運規章等相關規定。