

# 臺灣鐵路管理局無障礙設施及服務改善計畫

## 一、前言

臺鐵局成立至今已逾百年，沿線 219 個各車站(部分為無人小站)多係老舊車站，無障礙設施不符現代化需求。由於臺鐵局改善經費龐大，且考量既有環境條件之限制、施工難度等，在硬體上之改善須分年辦理；至於軟體面之服務，須加強服務人員之教育訓練，給予身障人士妥善之服務。

## 二、強化無障礙硬體設施

### (一) 成立「交通部臺灣鐵路管理局通用設計推動委員會」

研擬專用無障礙通用設計準則。

### (二) 車站無障礙電梯部分

以臺鐵局進出站旅客數排名前 90 名(佔全部旅客數約 95%)之車站為對象，目前已完成 37 個車站，其餘分以下兩階段辦理。

1. 第一階段：宜蘭等 40 站設置無障礙電梯，預計需 4.8 億元，預定於 101 年 3 月前完成啟用。
2. 第二階段：基隆等 13 站納入各項鐵路改善計畫辦理，設置無障礙電梯，預計於 106 年前陸續完成。

### (三) 月台提高部分

1. 第 1 階段月台提高至 92 公分，除臺北、萬華及板橋等三站因相關設施遷移複雜施工不易，預計於 101 年底前完成，其餘車站預計於 100 年底全部完成，經費預估 7.5 億元。
2. 第 2 階段將全線 219 站之月台提高至 115 公分，預計於 104 年車廂改善完成後開始進行，並於 106 年底完成，經費預估 33 億元。目前因考量軍運闊大貨物之運輸，暫無法將月台提高至 115 公分，正與國防部協商研議中。

### (四) 車廂部分

1. 第 1 階段：上下車門改成 1 階(配合月台提高至 92 公分)，預計 100 年底完成。
2. 第 2 階段：上下車門改成無階化(配合月台提高至 115 公分)，預

計 104 年底完成，所需經費計 28 億元。

### 三、提升站車人員服務品質

#### (一) 成立「感動服務變革委員會」

定期檢討員工服務態度，訂定服務禮儀原則與應對用語，加強第一線人員服務訓練與標竿學習，針對服務態度優、劣之員工提會討論並辦理獎懲，以提升服務品質。

#### (二) 持續辦理人員訓練

加強服務的觀念與價值，定期辦理相關服務訓練課程，包含無障礙服務、禮儀、服務技巧、渡板操作等教育訓練，並委聘外界專業單位及身心障礙團體擔任講師。

#### (三) 修訂無障礙服務標準程序

修訂「身心障礙旅客乘車服務作業要點」(含身心障礙旅客乘車服務標準作業程序)，內容詳列訂位、報到、搭乘等流程之服務要點以及各障別服務技巧，並邀請身心障礙團體共同討論。

#### (四) 增加訂、購票便利性

1. 成立 0800765888、02-21910096 客服專線，協助輪椅旅客訂票或取消訂票，目前各站均能取票。另在車上無障礙座位旁增設服務電話，以利身障旅客於車上尋求臺鐵局人員服務。
2. 規劃「超商取票」機制，將於 100 年底前實施。
3. 設置瘖啞人士簡訊服務專線：0921-765125。

#### (五) 建置無障礙服務網頁

包含各站服務流程、硬體設施現況、整體無障礙改善計畫、計畫執行狀況等，以方便旅客查閱。

### 四、未來工作重點

臺鐵局辦理各地區鐵路立體化，未來新、改建車站如桃園、臺中、員林、嘉義、臺南都會區鐵路高架化、高雄都會區鐵路地下化、潮州-屏東間鐵路高架化、花東線鐵路整體服務效能提昇計畫等，均已規劃無障礙設施及設置無障礙升降設備，以建構無障礙運輸環境。