

95 年臺鐵車站站勢調查

< 結論 >

- 一、近五年臺鐵新增車站計榮華、大橋、太原、新光、三坑及嘉北等 6 站，除新光站為招呼站外，其餘 5 站均是通勤簡易車站；裁撤車站計臺東、馬蘭、北回歸線、永春及瑞北等 5 站，以及南港調車場。
- 二、臺鐵 94 年車站運輸收入 159 億 6,341 萬元，其中以臺北站 18 億 5,715 萬元居首位，占總運輸收入 11.6%；其次高雄站 10 億 4,246 萬元，占總運輸收入 6.5%；第三至第五名依序為臺南站 8 億 510 萬元占 5.0%，臺中站 7 億 7,817 萬元占 4.9%，花蓮站 7 億 1,451 萬元占 4.9%。以上五站合計占車站總運輸收入三成三，顯示西幹線四大都會區之中心都市：臺北、臺中、臺南及高雄為臺鐵運輸收入之主力站，而東幹線之花蓮站近幾年表現更亮眼，尤其臺北↔花蓮素有臺鐵黃金路線之稱。收入前 10 名之車站依序還包括桃園、中壢、新竹、板橋及嘉義等站，前 10 名車站收入共計 79 億 9,706 萬元，占總運輸收入五成。
- 三、自 91 年起，臺南站之運輸收入已超過特等站—臺中站，亦為唯一一等站擠進前三名者；花蓮站 89 年之運輸收入位居第九名，自 90 年起均居第五名。
- 四、94 年臺鐵三等以上虧損車站計 24 站。依線別分，計花東線 10 站、南迴線 4 站、縱貫線 4 站、宜蘭線 3 站、臺中線 1 站、屏東線 1 站、北迴線 1 站。依

等級別分除高雄港站屬一等站外，其餘均屬三等站。

- 五、94年各運務段運輸收入以臺北運務段 60 億 6,817 萬元最多，占全線運輸收入三成八，每站平均運輸收入 1 億 7,848 萬元亦居各運務段之首；其次高雄運務段 40 億 9,431 萬元，占二成六，每站平均 7,444 萬元；再次臺中運務段 27 億 5,409 萬元，占一成七，每站平均 5,987 萬元；花蓮運務段 18 億 9,240 萬元，占一成二，每站平均 4,301 萬元；宜蘭運務段 11 億 5,445 萬元，僅占 7.2%，每站平均 3,120 萬元。
- 六、94 年底臺鐵車站員工人數計 3,435 人，較上年增加 3.8%，其中一等站(29 站)配置人員 1,785 人最多占 52.0%，其餘依序為三等站(79 站)717 人占 20.9%，二等站(23 站)468 人占 13.6%，特等站(3 站)465 人占 13.5%。而特等站及一等站員工人數較上年增加幅度最大，分別為 7.6%及 5.1%，主要是本局於 94 年 4 月招考一批基層服務員，包括業務員及業務工，主要分發一等以上車站。
- 七、94 年底臺鐵車站員工配置以站務佐理占 64.8%最多，其次為副站長占 12.8%，站務員占 9.6%，站長占 3.9%，業務工占 3.6%，業務員占 2.5%，約聘僱人員占 0.9%，主任占 0.6%，其他占 1.5%。由上可知，站務佐理為車站人力配置之主力。
- 八、94 年底臺鐵車站人員平均每站 26 人，與此平均數比較，僅二成四車站(計 32 站)之員工人數超過，未超過者占七成六(計 102 站)。就等級別平均每站人力觀之，以特等站 155 人最多(其中臺北站 189 人居冠，臺中站 88 人居末)，其次一等站 62 人(其中七

堵站 132 人居冠，左營站 18 人居末)，再次二等站 20 人(其中羅東站、蘇澳新站 35 人居冠，大湖站 12 人居末)，三等站 9 人(其中枋寮站 22 人居冠，海端站 3 人居末)。

九、94 年底臺鐵車站志工計 410 人，平均每一站有 3 名志工。其中以基隆站 53 人最多，其次臺北站 43 人，再次七堵站 40 人。

十、94 年臺鐵車站每員工每日平均服務旅客 271 人。其中以三等站之內壠站 734 人最多，其次一等站之中壠站 640 人，再次為特等站之臺北站之 622 人；最少者為三等站南平、古莊及三民站之 1 人，次少為三等站海端及加祿站 3 人，再次為二等站臺中港站、三等站永樂及和平站之 4 人。

十一、94 年臺鐵車站每員工每日平均承辦貨運 28 噸。其中以三等站之永樂站 1,154 噸最多，其次三等站之花蓮港站 1,065 噸，再次為二等站之和平站 538 噸；而每員工每日平均承辦貨運不及 1 噸者計 34 站。

十二、94 年臺鐵車站用人費用計 28 億 2,123 萬元，其中以經常性薪資占 64.4% 為最多，其次為獎金及其他非經常性薪資占 17.9%，加班逾時費占 17.7%。如依各職稱分，以站務佐理用人費用占 62.5% 最多，主要因臺鐵舊組織編制之運務工，在新組織編制中併入站務佐理職稱，致站務佐理人數占車站總人數六成五，其餘依序為副站長占 17.0%，站務員占 10.8%，站長占 5.5%，其餘均不及 5%。

十三、94 年臺鐵平均每站用人費用 2,105 萬元，超過此

平均數之車站計 34 站，占二成五；未超過之車站計 100 站，占七成五。

十四、94 年臺鐵車站用人費用居第一位為臺北站，占車站總用人費用 4.7%，其次為高雄站占 4.6%，再次為七堵站占 3.9%，以上 3 站用人費用均超過 1 億元以上，3 站合計占總數一成三；用人費用前 10 名依序還包括新竹、樹林、高雄港、彰化、嘉義、花蓮及臺中等站，前 10 名之用人費用占總數三成三。

十五、就職稱別每人年平均用人費用分，以站長之 116 萬元為最高，其餘依序為副站長 109 萬元、主任 100 萬元、站務員 92 萬元、站務佐理 79 萬元、約聘僱人員 50 萬元、業務工 35 萬元、業務員 21 萬元、其他 41 萬元；每人月平均加班逾時費以副站長 1.9 萬元最多，其次站務員 1.4 萬元，再次為站長 1.4 萬元、站務佐理 1.1 萬元，其餘均不及 1 萬元。

十六、就車站等級別每人年平均用人費用分，以三等站 90 萬元最多，其次依序為二等站 83 萬元、一等站 81 萬元、特等站 71 萬元。主要因三等站極大部分員工屬三班制，每人每月最多可領 36 小時之加班逾時費，故每人月平均加班逾時費 1.5 萬元，明顯高於一、二等站之 1.2 萬元及特等站之 9 千元。

十七、就車站等級別各職稱加班逾時費分析，以各等級別站長差異最大，其中三等站站長每人每月平均 22,030 元最多，遠高於特等站站長之 845 元、一等站站長之 1,654 元、二等站站長之 2,366 元。

十八、在無障礙設施方面，特等站每站平均 2 處斜坡道、3 台電梯；一等站 2 處斜坡道、1 台電梯；二等站 1

處斜坡道、1 台電梯；三等站 1 處斜坡道、電梯不及 1 台。在盥洗室方面，車站反映盥洗室不敷使用須再增加者，有特等站臺中站，一等站桃園、中壢、彰化、臺南、岡山、瑞芳、花蓮及臺東等 8 站，二等站大甲、臺中港、沙鹿、隆田、善化、楠梓、雙溪、和平及新城等 9 站，三等站楊梅、富岡、通霄、龍井、社頭、礁溪、志學及池上等 8 站。

十九、在電腦售票終端機方面，特等站每站平均 16 台，一等站 5 台，二等站 3 台，三等站 2 台；在自動售票機方面，特等站每站平均 26 台，一等站 5 台，二等站 2 台，三等站 1 台。

二十、94 年臺鐵三等以上車站剪票口共計開放 172 個，上車人數計 1 億 629 萬人(不含自動閘門進入人數)，即每日平均每一剪票口需服務旅客 1,693 人，其中以桃園站 9,437 人最多，其次臺北站 9,139 人，再次高雄站 9,051 人，其餘均在 9 千人以下。

二十一、截至 94 年底臺鐵三等站以上車站共計 134 站，而有建置網站之車站計 62 站，其中自行建置者計 18 站，由臺鐵旅客體服務諮詢系統所建置者計 55 站，而有 11 站兩者均有建置，無建置網站之車站計 72 站，建置比率為 46.3%。

二十二、依調查資料顯示，95 年 3 月臺鐵車站平均每站每日總停靠班次以特等站 233 次最多，其餘依序為一等站 153 次，二等站 88 次，三等站 48 次。依車站分，以臺北站 298 次最多，其次松山站 291 次，再次板橋站 289 次，停靠班次最少為加祿、古莊及枋野站均為 4 次，次少者三民站 5 次，再次為山里

及海端站 8 次。

二十三、特等站平均每站每日停靠自強號 56 次、莒光號 39 次、復興號 23 次、電車 106 次、普通車 8 次；一等站平均每站每日停靠自強號 31 次、莒光號 26 次、復興號 13 次、電車 79 次、普通車 4 次；二等站平均每站每日停靠自強號 7 次、莒光號 14 次、復興號 10 次、電車 53 次、普通車 4 次；三等站平均每站每日停靠自強號 4 次、莒光號 7 次、復興號 4 次、電車 29 次、普通車 5 次。

二十四、依調查資料顯示，車站認為需要增加停靠自強號者計 23 站，莒光號 18 站，復興號 12 站，電車 21 站，及普通車 5 站；認為需要減少停靠班次者計 9 站，其中以電車及普通車居多。

二十五、截至 94 年底止，臺鐵專用側線計 94 條，其中使用中 55 條，停用中 39 條。依運務段別分，高雄運務段 40 條(占 42.6%)、臺北運務段 21 條(占 22.3%)、臺中運務段 15 條(占 16.0%)、花蓮運務段 10 條(占 10.6%)及宜蘭運務段 8 條(占 8.5%)。目前臺鐵專用側線能維持正常運作者，多位於偏遠地區，以原物料大宗貨物運輸業者為主。

二十六、依調查資料顯示，車站認為高速鐵路通車後有影響者計 41 站，占臺鐵車站總數三成一；車站認為北宜高速公路通車後有影響者計 20 站(其中屬東部幹線車站計 11 站)，占臺鐵車站總數一成五；惟高達六成(80 站)車站認為無影響，其中多數車站認為該站旅客型態主要為短程通勤學族群，故不受影響。

<建議>

- 一、研擬裁撤營運功能及重要性日微之車站；積極推動行保案之完成及順利運作，以便採行列車本位制，裁撤原基於行車調度需要而設置之虧損車站

根據調查資料顯示，臺鐵虧損之車站，主要是客貨運量甚少，但有些車站目前基於行車運轉調度之需要，或因貨運量萎縮、貨運到達需要，及配合本局工程單位施工，需辦理本局路用料運輸業務，以及基於服務大眾和民意要求等因素，即使收入甚微，仍有營運基本人力需求，必需設站。

然而待本局行車保安設備改善計畫案(包括行車調度無線系統、計軸器及列車自動防護系統)完成並順利運作時，現行站車本位制應可採行列車本位制，以逐步將部分車站之控制盤移至鄰近大站(管理站)控制，裁撤部分因先前基於行車調度需要而又虧損之車站；另目前已較無營運功能及重要性之車站，如鼓山站至 87 年起已完全無貨運託運，僅少數路料運送，而高雄港站因高雄市政府為發展碼頭觀光及本局為發展臨港線土地需要，目前西臨港線已全面停駛，該等車站俟政策確定或時機適當時便可研擬裁撤，或重新檢討各站人力配置，以精簡人力、擷節用人費用及各項開銷。

- 二、面對北宜高及高鐵即將通車之衝擊，亟需調整運輸型態、簡化車種及配票作業；另研議開行特殊列車，以創造話題吸引不同來源客層

根據本次調查結果，達三成一車站認為其營運會受高鐵通車影響，東部幹線車站達二成一認為會受北宜高通車影響。即臺鐵目前正面臨北宜高及高鐵即將通車之衝擊，故在經營上務必轉型，才能為臺鐵開創新契機。

由於高鐵通車後，臺鐵西部幹線部分中長程運量將移轉至高鐵，故西部幹線可朝向「區域鐵路」定位，以中短程運輸為主，開行班次密集之通勤電車及提供高鐵轉乘接駁運輸，以提升服務水準及拓展客源；北宜高通車後，臺鐵東幹線仍以中長程運輸為主，加上年底將引進傾斜式列車，乘車時間不僅大幅縮短（臺北至宜蘭約 55 分鐘），且不發售站票，大幅提升服務品質，加上火車有「不塞車」優點，故臺鐵在東部旅運上仍有優勢，惟未來若開放國道客運業者行駛北宜高，其臺北至宜蘭國道行駛時間約 1 小時，而臺鐵所有車種中亦僅自強號傾斜式列車之速度可與其競爭，其班次及時刻安排是否符合旅客所需，值得注意研議。故為穩住並拓展客源，及提升列車運轉效率，臺鐵亟需調整運輸型態、簡化車種及配票作業。

此外，可研議仿倣日本開行許多特殊列車，例如劃分艙、兼顧經濟與豪華的臥舖車、懷舊蒸汽列車等，以創造話題吸引不同來源客層，開創臺鐵第二春。

三、儘速將未建置網站之小站架設上網，透過網站快速宣傳，以吸引更多觀光族群，增裕小站之營收

現今社會在全面 e 化的浪潮下，上網已為日常生活工作所需，網路資訊傳達之快速，更為企業行銷最佳利器，故建立一套完整的 e 化系統，將成為連結企業內外的關鍵樞紐。根據本次調查資料顯示，臺鐵三等以上車站網站建置比率不到半數，僅四成六，而高達 72 站無建置網站。

由於目前觀光產業盛行，而臺鐵車站均位於當地中心樞紐，尤其小站有著淳樸的人文景觀、不同的風俗民情，或有其著名小吃餐飲、產業及觀光景點等，極具特色及吸引力，若與業者策略聯盟，推出一些套裝旅遊或優惠方案，透過網站快速宣傳，必可吸引更多觀光旅遊族群前來，再創小站新風貌，增裕小站營收。

四、為提升客車運行之品質及穩住客源，相關單位在研擬列車時刻排點時，宜多方探詢車站意見，以使列車時刻安排更符合旅客需求

根據本次調查得知，高達 50 個車站建議增加停靠班次，而有 9 個車站反映應減少停靠班次；另根據本（95）年度臺鐵旅客意向調查結果，旅客對「列車安排情形」感到不滿意者高達四成二，且歷年本項調查結果，旅客對臺鐵之「列車運轉時刻安排」不滿意度均較高，旅客建議事項亦有多人次反映。顯示不論從供給面或需求面之角度觀之，臺鐵在客運列車之排點上，亟待加強改善。

目前臺鐵面臨北宜高及年底高鐵通車之競爭壓力，故客運列車適切編組及排點相當重要，不僅直接影響客車運行品質及運轉效率，亦為穩住客源

之重要因素，由於車站本身最能瞭解該站旅客實際搭乘需求狀況，故相關單位在研擬列車時刻排點時，宜多方探詢車站意見，以使火車班次之規劃，更能符合旅客之需要。

五、加強改善老舊車站無障礙空間設施，針對多數車站反映盥洗室不足之問題加以檢討改進，以提升車站站場整體服務品質

為配合行政院「觀光客倍增計畫」，本局主辦之項目為「環島鐵路觀光旅遊線計畫」，其中「觀光重點站場設施改善」為主要內容之一，可見為提升觀光旅遊之列車搭乘率，車站站場設施之完善度亦是吸引旅客選擇火車搭乘之因素，而無障礙空間為車站站場設施完善度之重要衡量指標。根據本次調查得知，無障礙設施方面，一、二等站之電梯每站平均為1台，而三等站每站平均未達1台；盥洗室方面，有多數車站反映不敷使用須再增加，另有部分車站建議須增設殘障親子廁所，由上顯見，本局在車站站場設施服務上仍有努力改進之空間。

惟臺鐵多數車站老舊，並限於歷史悠久、站場地形及預算經費等因素，無法裝置電梯及電扶梯，無障礙空間不如新建車站可以符合需求，但為提升站場之服務品質，可研擬裝設簡易式升降機，以方便身心障礙者。

臺鐵為一開放式站場設備，與捷運為一封閉式站場設備截然不同，故臺鐵車站盥洗室所服務之對象不限於乘坐臺鐵之旅客，此點是否亦為車站盥洗室不足之原因，值得相關單位研議。目前交通部正

推動優質公共廁所行動方案，故臺鐵宜針對盥洗室相關問題加以改善，以提供旅客安全、舒適及無障礙的如廁環境。

六、持續戮力推動全面票證自動化，以提高服務效率及品質

臺鐵票證自動化設備包含電腦售票終端機、自動售票機、自動閘門及掌上型補票機等。截至 94 年底臺鐵已完成電腦連線售票站計 162 站，占總車站數（以扣除招呼站後之 171 站計算 216 站）七成五；已設置自動售票機之車站計 123 站，占總車站數五成七，而改裝車票背磁裝置者為雙溪至嘉義間計 58 站，占總車站數二成七；已設置自動閘門之車站為基隆至斗六間計 37 站，占總車站數一成七。顯見臺鐵要達到全面票證自動化目標仍有一段距離，亟需持續戮力推動，才能節省旅客購票等候時間、便利旅客進出站、節省站務作業時間及減少車站人力負荷，達到旅客及臺鐵雙贏局面。

此外，臺鐵於 94 年 8 月決標籤約之多功能自動售票機案，目前已裝置於西部幹線 19 站計 62 台。此項設備不僅可減少售票窗口及剪票口人力負擔，更可提升服務品質，故在正式啓用前應加強測試，以期能正常順利運作，為臺鐵票證自動化邁向新的里程碑。

七、研議高鐵通車後增加貨運路線之容量，並繼續爭取辦理貨車汰換計畫，以創造貨運有利之經營環境，拓展臺鐵貨運業務

高鐵完工通車後對臺鐵確會造成很大影響，惟

西部走廊中長程客運路線容量將因而釋出，故未來必須適度調整西部幹線之經營策略，部分區間可著重於貨物運輸服務，以創造貨運有利之經營環境。近年來臺鐵貨運雖面臨車輛老舊及運能不足之環境，但大宗貨物運量仍能穩定成長，尤其「東砂西運」政策致砂石運量大幅增加（例如 94 年砂石、石灰石及水泥等運量均較上年大幅成長，分別為 40.0%、23.4% 及 9.5%），顯示大宗貨物仍需仰賴鐵路運輸。

故應繼續爭取辦理貨車汰換計畫及研議閒置貨車改造，以提升基本運能；鼓勵貨主自備貨車，藉以節省購車成本，並確實掌握大宗貨源；配合大宗貨物輸運計劃需求，開行專列貨車，以增加運輸效率；減少停開貨物列車，以避免現有貨源流失；積極辦理東砂西運業務，以提升業務量。