

目錄

| | |
|--|---|
| 壹、對號列車團體票訂購注意事項..... | 2 |
| 一、本公司規定之各級對號列車團體票申購要件：..... | 2 |
| 二、本公司團體票申購流程如下：(不含加開及專開列車)..... | 3 |
| 三、團體票可供訂購期間：乘車日前 3 個月起至乘車日前 35 天為止。..... | 3 |
| 四、團體人數、行程變更：..... | 3 |
| 五、團體退票作業：..... | 4 |
| 六、團體票遺失：..... | 4 |
| 七、團體為一般團體：..... | 4 |
| 八、團體列車申請、退票及餐飲服務問題：..... | 5 |
| 九、團體購票後，因不可抗力、颱風等非歸責旅客因素規定如下：..... | 5 |
| 十、團體票刷卡購票問題：..... | 5 |
| 貳、EMU3000 型騰雲座艙團體包租車廂..... | 5 |
| 參、會員團體訂票積分標準注意事項..... | 6 |
| 一、團體票預約後未購票或退票：..... | 6 |
| 二、「獎勵型積分」增加標準：..... | 7 |
| 三、積分扣減標準：..... | 7 |
| 四、彈性購票權權益：..... | 7 |

壹、對號列車團體票訂購注意事項

一、本公司規定之各級對號列車團體票申購要件：

(一) 請先進入會員註冊(個人或企業)，登錄完成後會產生一組訂購帳號、及自設密碼之組合，請妥善保管使用，如需變更基本資料亦請利用會員基本資料修改功能逕行更新。

※身分證號/統一編號、出生日期，由專人協助修改。

(二) 團體申購乘車人數不得少於 10 人；各車種對號列車團體受理額度如下：

| 種類 | 平日及 週休二日 | 3 日以上(含春節) 連續假期 |
|---|-------------|----------------------|
| 普悠瑪、太魯閣 自強號(含 3000 型) | 30% | 20% (114.05.30 起) |
| 莒光號 | 30% | |
| 團體列車：21 次、22 次 | 100% | |
| 212 次、241 次、410 次、439 次 472 次、477 次、280 次、283 次 301 次 324 次 [註 1] | 50% | |

[註 1]：車次公里數限制如下：

1.410 次、439 次：295 公里以上。

2.472 次、477 次、280 次、283 次：170 公里以上。

3.301 次、324 次：100 公里以上。

[註 2]：西部幹線普悠瑪號 4 列次(第 107、124、136、137 次)，不受理團體票預約。

(三) 太魯閣、普悠瑪及 3000 型自強號不發售短途(100 公里以下)團體票，其餘自強號短途(80 公里以下)團體票發售額度限定為該列車團體額度之 10%(莒光為 15%)。

※例：105 次開放團體座位總額為 169 張，台北=新竹短途區間開放團體票為 16 張。

(四) **EMU3000 型騰雲座艙團體包租車廂**：受理 150 公里以上申請，按租用區間受理人數 (30 人) 騰雲座艙單程**全票**票價計收，不可辦理部分退票，如欲退票僅受理全退，詳細規定請參閱「[EMU3000 型騰雲座艙團體包租車廂](#)」規定。

(五) 團體網路訂票系統依訂票順序編排座位，座位分配以同車廂為原則，最後訂票者，座位可能分散至不同車廂，若變更增加人數時亦同。

(六) 團體網路訂票系統開放時間為每日上午 9 時至下午 16 時 30 分止。

(七) 本公司各級對號列車【除上述[註 2]車次及加開(班)列車之外】均受理網路申購團體票，非對號列車(區間車)團體票請逕洽各車站申請。

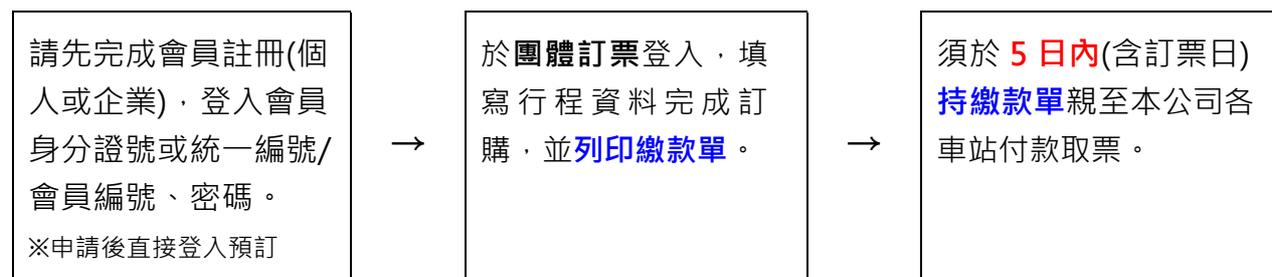
※注意：

1. 團體票訂票交易紀錄查詢及取消，請於臺鐵官網〔會員服務〕頁籤進入。

2. 為保障大眾權益，使用訂購取消功能，單日、單一訂購帳號僅限取消 3 次，超過 3 次系統不予受理。

3. 為保障大眾權益，使用訂購取消功能，同一乘車日且同一車次僅限取消 2 次，超過 2 次系統不予受理。

二、本公司團體票申購流程如下：(不含加開及專開列車)



※繳款單：請自行列印，並於相關欄位用印(機關蓋單位章、公司蓋公司行號章、個人繳款時須檢驗身份證明文件)。逾期未取票將喪失預約資格，並予扣減積分 10 分。

※購票：請於每日上午 **8 時**起至下午 **21 時**止，持繳款單至本公司各地電腦售票車站辦理，**逾期不予保留(團體票按票種計費，不另提供折扣)**。請多加利用平日時間、離峰時段至車站辦理購票、乘車變更及退票，以免久候，謝謝您的合作。

※訂票完成後，請選擇票種或購票時再告知售票員實購票種(如全票、孩童、敬老等)，購買**愛心票**須攜帶身心障礙手冊(影本亦可)以供查驗。

※完成預訂後，購票時如欲減少購票人數，減少購票人數依全票 10%核收手續費。之後再以**變更方式減少人數時**，依退票規定按減購日期分階段收取不同額度手續費。

※座位券非車票但可持座位券於所購區間內進、出車站，遺失不補發，且無法單獨辦理退票；座位券遺失者應與持團體票之團體代表人同站進出，且經車站人員核對車票後進、出車站。

三、團體票可供訂購期間：乘車日前 3 個月起至乘車日前 35 天為止。

※例：6/30 當日可預定 8/4~9/30 之團體票。

例：7/1 當日可預定 8/5~10/1 之團體票。

※逢重大節日或大幅改點時，本公司得以**暫時調整團體受理期間及申購規定**，故請隨時瀏覽網頁資訊看板，並注意本公司變更公告。

四、團體人數、行程變更：

(一) 團體票完成預訂後，如欲變更(日期、車次、區間、人數)，應分別處理如下：

| 未取票 | 已取票欲變更區間、人數 (原團異動) | 已取票欲變更日期、車次 (兩團互換) |
|--|---|--|
| 訂妥未取票若欲取消重訂，請先確認重訂車次尚有座位，並訂妥團體後再辦理取消程序，以避免新訂車次已額滿。 | 付款後 10 日內辦理，且須於團體票訂購期間內，同車次變更區間、人數，請持原購車票親洽車站辦理。 ※限同日期、車次 ※如欲增加人數，需該車次仍有剩餘座位方得受理，減少人數依退票規定辦理。 | 付款後 10 日內辦理，請先預訂 新日期、區間、車次 後，持繳款單及原購車票親洽車站辦理變更，減少人數依退票規定辦理。 |

(二) 辦理期限：每一行程於購票後 **10 日(不含購票當日)**內僅可變更一次(原團異動需於團體票開放受理訂票期間內)。

(三) 受理時間：每日上午 **9 時**至下午 **21 時**。

(四) 變更範圍：乘車日期、車次、區間及人數均應同時辦理變更，僅限一次，減購人數，仍須依減購日期扣收退票手續費。**(一般團體不能與兩鐵團體互換變更)**

※如刷卡購票，須持原購票信用卡辦理變更作業。

五、團體退票作業：

- (一) 退票期限：團體票退票至遲應於開車時刻 **1 小時**前辦理，逾時不予受理，每張退票手續費按退票日期分階段收取不同額度退票手續費，每張不得少於 20 元。
1. 乘車當日~乘車前 6 日，按票價 30%收取退票手續費。
 2. 乘車日前 7 日~20 日，按票價 20%收取退票手續費。
 3. 乘車日 21 日以上，按票價 10%收取退票手續費。

| 退票日期 | 乘車當日~乘車前 6 日 | 乘車日前 7 日~20 日 | 乘車日 21 日以上 |
|-----------|---|--|---|
| 距乘車日(含當日) | 1 日~7 日 | 8 日~21 日 | 22 日以上 |
| 手續費 | 票價 30% | 票價 20% | 票價 10% |
| 舉例說明 | 11/22 乘車票，11/16-11/22 退票 11/15 乘車票，11/9-11/15 退票 | 11/22 乘車票，11/2-11/15 退票 11/15 乘車票，11/8-10/26 退票 | 11/22 乘車票，11/1 以前退票 11/15 乘車票，10/25 以前退票 |
| 公式計算 | (乘車日-6)~(乘車當日) | (乘車日-20)~(乘車日-7) | (乘車日-21)以上 |

- (二) 團體已辦理乘車變更者，可再辦理票種變更一次(至遲應於開車時刻 **1 小時**前辦理)。
※如須變更票種，每日 22 時 30 分至 23 時為系統維護時段，不受理退、換票。
- (三) 部份人數申請退票時，應持「團體票」、「購票證明」及欲退票之「座位券」辦理，申請退票次數不限，如退票後團體人數少於 10 人，應全部退票。
※如刷卡購票，須持原購票信用卡辦理退票作業。
- (四) 為維交易安全，申請退票時，購票證明、團體票及座位券須全數檢附，不得分批繳還，遺失者另按相關規定申請補發。
- (五) 團體旅客由車站發售團體票予代表人持用，並按實際人數每人發給一張座位券。

六、團體票遺失：

- (一) 團體代表人所持團體票遺失時，經聯繫查證無誤者，准補發團體票，須補收同區間同班次團體代表人一張全額票價(騰雲座艙團體票則補收騰雲座艙全額票價)，憑此乘車使用。
- (二) 座位券全部或部分遺失時，不予補發，遺失座位券者，應與持團體票之團體代表人同站進出，且經車站人員核對車票後進、出車站。該遺失之座位券無法再辦理部分退票，僅能辦理全退。

七、團體分為一般團體、國中戶外教學及國小戶外教學團體三種：

- (一) 一般團體：指各級機關、行號或個人申請之團體，依所搭乘之車種、票種(成人、孩童、敬老或愛心等)及張數計費。**團體票去、回程不提供折扣。**
- (二) 國中戶外教學團體(114.06.23 起取消)。
- (三) 國小戶外教學團體(114.06.23 起取消)。

八、團體列車申請、退票及餐飲服務問題：

本公司團體列車相關資訊如下：

(一) 車次資訊：

| 是否發售 無座票 | 車次 | 車種 | 行駛區間 | 行駛日期 | 注意事項 |
|-------------|----|-----|-------|------|---|
| 否 | 22 | 自強號 | 樹林→台東 | 五、六日 | *22 次及 21 次申購額度： 1.台北地區⇔花蓮地區：70% 2.台北地區⇔台東地區：100% |
| | 21 | | 台東→樹林 | 五、六日 | |

- (二) 訂購期間：乘車日起 35 天前至 3 個月內為限，但請注意本公司受理期限變更公告。於一般訂票開放期間，會將未發售之座位，提供一般旅客使用網路或語音訂購。
- (三) 購票期限：須於 5 日內(含訂票日)持繳款單親至本公司各車站付款取票。
- (四) 乘車變更：依團體票變更規定辦理。
- (五) 退票：依團體退票相關規定辦理。
- (六) 團體如欲申購餐盒，請於乘車日 3 天前，電洽本公司 02-24553561 各項餐飲服務，依照全台服務據點聯繫下單、配送事宜，並完成付款。

九、團體購票後，因不可抗力、颱風等非歸責旅客因素規定如下：

- (一) 颱風退費：自本島海上颱風警報發布之日起至解除之日止，旅客預定乘車班次因受颱風影響，致列車停駛、未及搭乘，或旅客無法搭乘，若有一段行程在警報時間範圍內，不論是否停駛或位於警報區域，得自團體票首段行程乘車之日起 1 年內，持未經使用之車票至各站售票窗口辦理退票，免收退票手續費。
※團體多段行程欲一併退費，請說明各行程之關聯性始得受理。
- (二) 颱風退票適用車票：
1. 車票狀態：未使用
 2. 退票日：海警首日之前 1 日至乘車日 1 年內。
 3. 乘車日：海上颱風警報期間。(含「預設海警」及「實際海警」)
- (三) 退票時請檢附全數票證，包含：團體票、購票證明、座位券。

十、團體票刷卡購票問題：

- (一) 團體票刷卡購票業務，全省各售票車站均受理。
- (二) 團體票以刷卡購票，欲辦理退、換票，請持「**原購票信用卡**」辦理。如發生卡片故障無法刷退時，原刷卡信用卡持卡人得洽售票員索取、填妥「**非原購票信用卡退款確認書**」後辦理。

貳、EMU3000 型騰雲座艙團體包租車廂

- (一) 申請期間：乘車日前 3 個月起至乘車日前 35 天為止(同團體訂票期)。惟配合連續假期訂票會提前結束受理，請注意團體訂票網頁公告。
- (二) 申請方式：
1. 僅開放網路申請(請申請註冊臺鐵會員)，請於每日上午 9:00 至下午 16:30，至臺鐵公司官網→團體訂票網頁→登入會員→騰雲包租車廂。

2. 受理人數：30 人（即第 6 車騰雲座艙全車）。
3. 票價計算：按租用區間受理人數（30 人）騰雲座艙單程全票票價計收，並僅受理 150 公里以上區間申請且不適用其他優惠折扣，票價請參閱臺鐵公司官網-騰雲座艙票價/里程試算。
4. 申請完成後，依團體票規定須於 5 日內(含訂票日)至車站辦理購票。
5. 取票、取票後換票規則說明：
 - (1)取票時可在窗口變更乘車區間，惟日期、車次不得變更；餐飲僅提供線上選餐及變更，不提供附餐券。
 - (2)取票後得於 10 日內(不含取票當日)乘車變更 1 次，但需於團體票開放受理訂票期間內，且不得與其他一般團體票或兩鐵團體票互換。
 - (3)兩團互換可變更項目為日期、車次、區間需同時辦理變更。如欲辦理不同日期和車次變更，請先於期限內登入臺鐵官網申購新的包租車廂，再至現場變更，恕不提供日期和車次的臨時變更。
6. 騰雲座艙包租車廂之餐飲服務，僅提供線上選餐及變更，不提供附餐券，不開放於售票窗口選餐。旅客取票後，於騰雲座艙團體訂票網頁不限次數變更餐飲項目，並可自行列印餐點明細，至遲於乘車前 1 日 12 時以前線上選餐完畢，並以本公司指定開放預訂便當車次及該車次便當派送區間為限，若未填選將以預設選項或車上實際供應之餐點進行選擇。餐點選擇方式請至臺鐵公司官網→會員服務→登入會員→訂票/交易紀錄→切換至「騰雲座艙包租車廂」頁籤→點選訂票代碼→可於訂票明細內修改餐點、列印餐點明細。

(三) 退票手續費核收方式：同團體票規定，惟不得辦理部分退票。

(四) 騰雲座艙座位配置圖：

| | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 | 28 | 32 | 36 | 40 |
| 走道 | | | | | | | | | |
| 3 | 7 | 11 | 15 | 19 | 23 | 27 | 31 | 35 | 39 |
| 1 | 5 | 9 | 13 | 17 | 21 | 25 | 29 | 33 | 37 |

(五) 其他未盡事宜，依本公司對號列車團體票相關規定辦理，若有騰雲座艙包租車廂其他問題，請洽專線 02-23899538。

參、會員團體訂票積分標準注意事項

一、團體票預約後未購票或退票：

團體票預約後，如未於規定時間內購票遭致取消，或購票後發生退票，系統自動將退票總金額一併沖回。

二、「獎勵型積分」增加標準：

- (一) 會員積極配合本公司各項團體推廣措施，及協助行銷並有實際績效者。**兩年一週期**統計實績，加總積分以本公司核定數為限。
- (二) 團體購票後，遇本公司重大時刻變更或施工需要或編組變動，導致行程受影響或配合變更行程者，經本公司核定得加總積分 10 分(以同一事件同一申請單位加總積分 10 分)。
- (三) 單月訂購筆數達 20 筆以上，未有線上或系統取消紀錄，且有實際購票者，經本公司核定得加總積分 10 分。

三、積分扣減標準：

- (一) 會員線上預約後，如未於預約日起(含) 5 日內完成購票，導致系統自動取消者，扣減積分 10 分。
- (二) 會員預約後使用線上取消功能，單月取消次數累計達 10 次(含)以上，扣減積分 10 分。
- (三) 會員之團體訂購，若總積分累計達負 60 分(含)以上，該會員帳號自發生日起，系統自動停權 6 個月，停權期間屆滿，積分從零起算。
- (四) 團體乘車如發生下列各項事由，應扣減積分。
 1. 團體代表人未妥善處理團員座位分配、購買身分不符乘車票或購買人數不足超額搭車者，應扣減積分 20 分，其違規次數達 3 次，自發生日起停權 6 個月，若為積優會員則喪失其資格；累計積分達負 60 分自發生日起，系統自動停權 6 個月，停權期間屆滿，積分從零起算。
 2. 專開列車未製作識別證等造成站車秩序混亂、糾紛者，應扣減積分 10 分。
 3. 團體代表人遺失「團體票」，未事先申請補發，逕行乘車者，除依本公司客運相關規定補票外，另扣減積分 5 分。
- (五) 會員發生重大購票弊端(如販售黃牛票等)，立即予以停權。
※機關行號經主管機關公告具法定公告事由者(例如受停業處分或廢止旅行執照者)，原積分紀錄不予計算。(參考法源：發展觀光條例第 43 條)。

四、彈性購票權權益：

- (一) 彈性購票權：意指白金會員完成線上預約後，取票時得享總人數 10%之彈性減購權利，免付違約金，已取票或申請專開列車者不適用。
- (二) 內容：白金會員於權益期間內，每次取票時得按申購人數『10%』範圍內，享有 1 次不扣違約金之彈性購票權，計算後未滿 1 人者，即無條件捨去不計入，例：團體總人數為 50 人則不扣違約金之彈性購票【減購】人數為 5 人($50*10%=5$ 人)；如團體 68 人則彈性購票【減購】人數為 6 人。($68*10%=6.8$)，惟購票張數仍應符合團體 10 人(含)以上之限制。
- (三) 使用限制：已購票者，不再享有彈性購票權，退票仍依現行退票規定辦理；申請專開列車者不適用。