

國營臺灣鐵路股份有限公司無障礙設施及服務改善計畫

一、前言

臺鐵局成立迄今已逾百年，部分車站因興建年代久遠，無障礙設施不符現代化需求。由於改善經費龐大，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「國營臺灣鐵路股份有限公司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：

以本公司進出站旅客數排名前 90 名之車站為對象優先建置，另配合各項鐵路建設計畫，預計 110 年以前完成計 184 站電梯建置，涵蓋本局服務旅客總數約 98.5%。

(三) 月台與車廂無階化部分：(預計 111 年前完成)

第 1 階段：月台提高至 92-96 公分。

第 2 階段：透過新購入列車及改造車廂，消除車廂台階。

第 3 階段：將全線車站之月台提高至 115 公分。

三階段完成後，將可達成月台與車廂無階化之目標。

三、提升站車人員服務品質

(一) 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。

(二) 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、旅客到站、搭乘及出站等流程

之服務要點以及各障別服務技巧，並邀請身心障礙團體親身體驗、討論後修正。

(三) 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。另已在車上無障礙座位旁及列車上 LED 增設服務電話，以利身障旅客於車上尋求本公司人員服務。
2. 超商取票服務。
3. 設置瘖啞人士簡訊服務專線：0921-765125。

(四) 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。