

# 交通部台灣鐵路管理局

## 106 年度提升服務品質績效報告

### 壹、整體執行績效：

本局依據交通部函頒「交通部提升服務品質實施計畫」，就為民服務特性資源、環境、特殊做法，研訂本局「全面提升服務品質執行計畫」，由局內各單位、直屬機構、分支機構及車站等辦理。各單位皆秉持「新臺鐵、心服務」之服務信念，堅持「安全、準確、服務」三大理念，持續推動提升民眾滿意服務，型塑專業、便民、高效率的鐵路運輸服務形象，並促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，俾整合服務、統合運用資源，開發創新服務措施。執行績效分述如下：

#### 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。

1. 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
2. 106 年度餐旅總所受理台灣鐵道故事館申請商標授權商品「火車造型水」以瓶蓋內 印製 QRcode 碼方式取代商品授權標籤，以簡化流程。
3. 為順利執行「臺鐵整體購置及汰換車輛計畫」，避免遭受廠商等外力不當干擾及發生違失情事，期透過建置複合式之防貪機制，達成提升採購品質及促進行政透明之目標，落實人民對廉能政府的期待，爰規劃辦理廉政平臺系列活動，業召開 4 次定期聯繫會議，以共同研商討論解決爭議問題；辦理 4

次評選委員廉政宣導座談會，以降低評選弊端之發生；剪輯評選委員誤蹈犯罪光碟，使評選委員儘早瞭解法律上責任；落實廉政倫理事件登錄，以提升機關整體清廉形象；接受媒體專訪，以宣達機關公開透明理念等作為。

4. 各供應廠均確實依據「本局供應廠驗收標準作業程序」辦理各項檢驗與驗收作業，並妥善管理履約程序，縮短驗收時程，以避免影響廠商權益。
5. 遇有履約爭議時，依法令及契約規定依限回應問題，重視案件之處理效率及正確性。
6. 依據稽核結果建議隨時檢討改進以符實需。
7. 定期檢討服務項目及流程，加強服務人員在職訓練，培塑專業優質人員，充實員工知能及加強服務經營理念，提升服務形象及提供民眾洽公便利性，並針對民眾反饋建議項目進行檢討改善。

## **(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。**

1. 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向聯繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
2. 106 年度內部稽核已針對本局商標授權及代銷商品作業程序進行檢討改進。
3. 採購案件之招標、決標情形均登載於政府電子採購網以便利民眾或廠商查詢。
4. 配合政風室廉政平台作業，在不違反法令規定之前提下，提供各購車案之辦理情形。

5. 資訊透明化，主動將各項作業規定、標準作業程序、招標作業等資訊，透過網路公告周知，滿足廠商知的權益。

**(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。**

1. 為改善第一線服務人員服務態度，以全面提升服務品質，各運務段辦理「第一線服務人員講習班」，總計 120 人參訓。
2. 為營造友善、便利之乘候車環境，擇定台北、板橋、桃園、中壢、台中、彰化、台南、高雄及屏東等 9 個重點車站服務台，於週六、日外籍移工聚集時段，提供諳印尼語或越南語之服務人員播音、諮詢引導等服務。
3. 106 年 6 月 26、27 日假潮州會議室及同月 29、30 日假花蓮車班組會議室舉辦在職訓練；另車勤服務部於 9 月 17、18 日假七堵會議室舉辦，共計為期 6 天分 6 梯次舉辦 106 年度之在職訓練，以宣導車勤服務同仁性別工作平等、環境教育等理念，並加強車勤工作所需知能及教導正確服務態度以提升車勤同仁服務品質，激發員工敬業精神，同時落實員工安全衛生之觀念。
4. 辦理勤前教育及各項專業訓練，建立同仁服務理念及責任感。
5. 材料處及各供應廠已完成提供環境適宜之會客區域，便利廠商順利完成洽辦業務。
6. 材料處及各供應廠提供 WiFi 免費無線上網服務，可供投標廠商於洽公或等候時可免費上網查詢資料。
7. 倡導微笑運動，人員主動禮貌問候，藉由雙向溝通，提高服務品質。並由承辦人員提供協助及專業諮詢，且推行電話禮貌行動以親切、誠懇態度應對。

(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。

1. 松山站於今(106)年 5 月首創「智慧廁間」，透過紅外線偵測距離、得知衛生紙捲筒何時見底，提醒值班站長室與打掃阿姨來更換衛生紙，讓客訴減少、站場環境提升整潔，在交通部長賀陳旦特別指示公廁清潔要列為「金路獎—站場維護類」重點項目之前提下，松山站榮獲交通部金路獎「站場維護類：特、一等站」的第一名。
2. 為慶祝台灣觀光節，106 年 2 月 8 日推出由車勤部七堵餐務室製供的喔熊組長便當，有「喔熊梅花燒肉」及「黑米珍菇蔬食」2 款新便當，提供顧客更多元選擇。
3. 為加強服務搭乘桃園機場捷運線的旅客，特別於 3 月 31 日清明佳節前夕開設台鐵便當本舖 5 號店，並推出「雞腿南瓜米粉炒麵」及「古早味控肉」2 款特色便當。
4. 為慶祝台鐵 130 周年及第 3 屆鐵路便當節，台北鐵路餐廳推出「臺鐵煲仔飯」，以台式香腸、港式肝腸、西式培根為主菜，再搭配台灣香菇、高麗菜、芥藍菜等配菜，鹹香入味，回味無窮。
5. 為推廣客家飲食文化，台北鐵路餐廳與桃園市政府客家事務局及萬能科技大學共同研發「客家紅麴雞腿排便當」，提供給喜愛客家口味的消費者一個新的用餐選擇。
6. 為敬老尊賢，台北鐵路餐廳特別於重陽節前夕，推出一款減輕身體負擔的特色便當--「干貝鐵板燒便當」，將一般日式綜合海鮮鐵板燒菜色加以改良，做成一款色香味俱全的鐵板燒便當。

7. 除於本局網站刊登廢料公開標售訊息及招標文件外，另提供廢料數位圖檔照片，方便有意投標者線上看貨，以增加廠商、自然人或團體參與本局廢料標購之便利性及興趣。
8. 確實了解及主動詢問潛在及現有承租廠商之需求，針對廠商需求或民眾陳情等，進行檢討改善服務流程，立即改進。

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

### (一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。

1. 本局鹿潔身局長於 106 年 9 月 7 日與東華大學、花蓮高工、花蓮高農簽署產學合作事宜，並由東華大學趙涵捷校長、花蓮高工黃鴻穎校長、花蓮高農梁宇承校長代表簽約，相關主管人員均出席在台鐵花蓮工務段舉行之聯合簽約儀式，會中共同承諾攜手推動產學合作，以培養車輛維修、電務號誌等鐵路專業人才為目標。
2. 為提供旅客各項服務，106 年度共計於 31 各車站設置自動存物箱、4 站 5 點旅遊服務櫃台、辦理旅遊服務中心出租 3 站及持續辦理車站內各類商店出租。
3. 企業誠信宣導暨採購業務興革座談會：於 106 年 11 月 1 日假本局第 1 會議室，邀請法務部廉政署曾昭愷主任秘書及高等法院檢查署許永欽檢察官擔任宣導講座，與本局相關單位主管、同仁，以及 19 家廠商負責人或高階管理人員與會，共計 96 人，藉由雙向溝通、意見交流及提供建議事項，減少採購爭議事件之發生，並編撰「昇降設備維護保養採購防貪指引」，於座談會提供同仁、廠商作為採購及業務執行參考，擴大宣導效益，增進參與者廉能意識。

4. 廉政研究：106 年辦理「本局票務查核制度廉政研究」，藉由瞭解票務查核制度現行作業方式及法規現況等情形，同時檢核現行程序有無疏漏之處，對現行作業疏漏或窒礙難行之處提供幾項粗略建議，並於執行過程檢討可能之罅隙，補充制度之缺漏，使之更為完善。本研究採問卷、訪查、實地觀摩等方式辦理，研究成果於本局廉政會報提報，且相關改善建議已函本局相關單位據以研擬具體改善作法。
  5. 除委由專業設計廠商進行車站設計，於各階段審查時，會同本局各相關單位進行聯合審查，以整合使用單位需求調整設計，另亦會將旅客意見提供做參考。另為配合通用設計理念，除本局已成立通用設計委員會，廣納各界建議，亦依通用設計原則進行站場設計，以符各使用者需求。
  6. 透過「班會聯誼會」，提供學員表達需求之管道，可將問題及需求提供相關單位，即時處理改善。
  7. 「結訓座談會」共計辦理 96 班，了解學員需求及問題轉知各相關單位，即時處理改善。
  8. 不定期邀約或訪談現有或潛在廠商，檢討履約執行問題，解決困難，並對未來規劃之標的，提供意見，以切合市場需求
  9. 增加與同業務屬性單位交流分享，辦理標竿學習，將新進設備及措施因地制宜，納入標租條件，合理充實提供更符合民眾需求之設施，如停車場悠遊卡付費設施、車牌辨識系統等。
- (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。**
1. 為順暢旅客投書管道，於車站設置站長信箱、網站設置「站長電子信箱」，並將服務電話及站長電子信箱在車站明顯位置

公告。針對旅客投書案件，指定專人處理。

2. 各站車站大廳於明顯位置設置旅客意見箱，並於信箱上註記本局客服電話、該站電子信箱及電話，讓車站與旅客意見交流無阻礙。
3. 將餐旅服務總所所經營之鐵路商品、商標授權、委銷商品契約等對外之重要資訊或文件均已公告於本局網站，並依實際情形即時更新內容，以應民眾查詢。
4. 「學員意見反應表」共計辦理 105 班，了解學員需求及問題轉知各相關單位，處理改善。
5. 提供業務專線供民眾提出建言使用，將民眾提出之需求做整理後，規劃合宜之標的及模式，提供民眾參考。

**(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。**

1. 為重視民眾意見，暢通溝通管道，對旅客提出之疑義、異議及陳情案件皆建立管理機制，追蹤管制、適時回復，窒礙難行或不符合法令、規章規定亦委婉說明，使其瞭解及體諒。
2. 為了解旅客對車站所提供旅運服務之滿意度，以及因應競爭日益激烈的運輸市場變化，爰以各站每季辦理旅客滿意度調查，藉由相關旅客滿意度分析做為服務改善之參考。
3. 配合政風室每年度辦理之「廠商座談會」邀請廠商出席座談或提供建議事項，並儘速研議後回復廠商，藉由雙向溝通減少爭議事件之發生。
4. 製作問卷調查意見表，針對投標民眾調查後進行分析，定期檢討服務項目及流程，並立即改進。

#### **(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。**

1. 針對新聞媒體及報章輿論，除主動為政策辯論護及更正不實內容外，更針對各項活動及業務新措施主動發布新聞，以達宣導及宣傳之效果。
2. 依據本局「處理人民陳情案件要點」規定辦理，針對民眾反映事項即時予以回應
3. 對於採購過程中廠商所提出之建言及建議，均審慎、周延評估其事由並迅速予以適當答復，重視廠商之意見與保障各商權益；並依據契約規定及公平合理原則盡力協調解決，以杜爭議。
4. 採購案件如有廠商提出釋疑或異議時，立即將相關文件轉請需求單位澄清或說明，即時處理廠商反映事項，並於答覆廠商函文郵寄前，先行傳真予該廠商，以減少廠商等候本局答覆之時間。
5. 由電話或網站接受民眾抱怨並作訪談紀錄，依據本局「處理人民陳情案件要點」規定，立即處理，由專人立即處理，並將處理情形立即向民眾回報

### **三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度**

#### **(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。**

1. 建構環島鐵路網多卡通乘車服務，旅客可持用悠遊卡、愛金卡、有錢卡至車站搭車，以達節省購票時間及快速通關之便利性。
2. 於本局各大站設立臺鐵便當本舖，以服務旅客用餐。

3. 已建立餐旅服務總所各項業務標準作業流程(SOP)，如商場標租作業、履約管理作業、商品委銷作業、場地租借等。
4. 採區域分工，同一窗口可受理該區域各項標的標租及場地出借作業。適時調整同仁業務，增加工作豐富化，讓同仁對每項業務均能熟悉辦理。

**(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。**

1. 列車時刻查詢系統使用者介面調整與優化，提供外國語言查詢服務(英文、日文)，本局官方網頁每日平均點閱數約 437 萬，今(106)年單日最大點閱數約 606 萬，目前為政府類網站點閱數統計排名第三名。
2. 持續簡化各項內部行政作業及申訴案件，以達成提升效率與便民服務。
3. 於本局網站建置「臺鐵整體購置及汰換車輛計畫」(購車案)行政透明專區，包括購車案計畫期程、願景效益、採購資訊及廉政平臺等資訊。
4. 106 年政風室配合適當時機將各項社會參與廉政宣導成果資料，發布於臺鐵局官網「廉政專區」及「臺鐵廉響」FB 粉絲團，並投稿「臺鐵通訊」，利用社群網站力量加強廉政宣導效能。
5. 本局財物、工程及勞務採購案於招標公告內明示可電子領標或郵寄、現場領標，並持續推廣投標廠商至政府電子採購網電子領標，以節省投標廠商作業時間。現以劃撥、郵寄方式領標者已逐年減少。
6. 本局廢料標售資訊除公告於政府電子採購網外，亦公開於本

局全球資訊網之最新訊息/招標資訊項下，以確保各項資訊之公開、透明化。

7. 於官網公告各項標租資訊並提供相關申請表件下載，鼓勵並指導投標廠商利用電子領標。

**(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。**

1. 為落實執行「政府資訊公開法」應主動公開事項，各網頁建置站設置「政府資訊公開專區」供民眾閱覽。
2. 辦理會勘時邀請相關機關單位，廣納多方的意見及資源。

**(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。**

1. 桃園站於今(106)年 9 月首創「AI 哺乳室」，透過人體紅外線辨識，感應哺乳室是否有人存在，並整合藍芽和 Wifi 功能，當人一進入哺乳室內，就會感應並觸發門外的「使用中」通知版，提醒裡面有人，並建立專屬平板，有突發狀況可透過 LINE 通知服務台並通話，讓旅客使用後直呼貼心。
2. 為增進旅客搭乘列車用餐更便捷的服務，旅客可於乘車前一日上午 9 時至下午 5 時電話預訂便當服務(02-24553996)，屆時將會有服務人員將便當送給旅客座位。另自 105 年 5 月 10 日起亦有提供「網路訂票預訂便當」服務，旅客可於網路訂票系統訂票成功後，可同時預訂台鐵便當，目前共計 50 個班次，開放預訂便當種類計有 80 元排骨便當或素食便當等 2 款。106 年度網路訂票預訂便當數量共計 7 萬 5,229 個。
3. 配合政府政策，活化公有資產；利用廣告或電子看板推廣業

務及行銷轄區資源，在官網提供最新及各項作業規定、招標作業等資訊，並即時提供案件處理最新進度。

#### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

##### (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。

1. 配合 106 年 9 月 6 日列車時刻調整，分別印製冊本式、摺頁式時刻表各 40 萬及 7 萬份，分置各車站，供旅客免費索取。
2. 為推動通用設計，本局已於 101 年成立通用設計委員會，除每年持續召開會議，另已先行完成本局「鐵路車站及轉乘設施通用設計規範（草案）」，並持續滾動檢討。
3. 對特殊或公益族群，擬定不同的契約條款，配合政府政策給予適當之協助(如依規定提供及管理停車場身障或女性停車位)。

##### (二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。

1. 為配合花東地區原住民族 106 年 7、8 月舉辦歲時祭儀，自 6 月 30 日至 9 月 4 日提供每週五~週日及週一北迴線 404、435 次自強號；南迴線 371、372、373、374 次自強號，上述每班列車加掛車廂提供 130 席座位，優先供原住民族人於網路登記購票。
2. 配合交通部漂書活動，陸續與各縣市政府、民間團體合作，截至 106 年底止，本局已設置 54 個漂書站，提供二手書籍供旅客閱讀，使車站在運輸功能外，更能擔負起美好生活連結者角色。
3. 配合地方政府政策，提供相關便民服務。本總所於全省北、

中、南、東均設有服務所、站，就近提供服務。

**(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。**

1. 設置客服電話 0800-765-888，並於各站之網頁及車站站長信箱外張貼訊息，方便旅客或其他機關洽辦業務。
2. 自 105 年 5 月 10 日起推出「網路訂票系統」訂票成功後，即可同時或於付款取票前預訂臺鐵便當，深受旅客歡迎。
3. 機關特色宣導：結合節慶活動時人潮聚集之車站或「郵輪式列車」等機關特色活動所帶來之媒體曝光度，自 105 年 10 月至 106 年 8 月，規劃北、中、南、東區之系列宣導 12 場，以輕鬆的問答或填問卷抽獎等創意活潑的活動，與民眾及員工眷屬進行互動，宣揚反貪倡廉資訊，提高本局之廉潔形象，參與人數共計 1,666 人。
4. 深耕扎根宣導：自 106 年 3 月至 6 月，規劃校園廉政宣導活動 20 場，藉由創意活潑的活動向學生進行互動式宣導，推廣校園反貪意識，使廉政觀念深耕、扎根於兒童與青少年心中，參與師生人數共計 1,084 人。
5. 利用臺鐵局官網「廉政專區」及「臺鐵廉響」FB 粉絲團之社群網站，發布各項社會參與廉政宣導成果資料，透過數位時代的網路力量，發揮無遠弗屆之影響力。
6. 對於不便以電子領標之廠商，亦提供現場領標或郵購領標之服務。
7. 標租案件除政府電子採購網公告，於官網提供電子領標外，亦提供現場紙本標單購買，提供多元服務。

**五、開放政府透明治理，優化機關管理創新**

**(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。**

1. 各車站於站區公告「車站旅運服務規約、為民服務白皮書、旅客投訴處理程序表、旅客服務標準 SOP 申辦案件流程」。
2. 鐵路商品相關販售資訊均即時公告與更新於本所台鐵夢工場官網及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。
3. 餐旅服務總所 106 年度率續受理各地方政府申請於本局車站空間設置旅遊服務中心，提供旅客相關旅遊資訊。
4. 配合「臺鐵整體購置及汰換車輛計畫」(購車案)，於本局網站建置行政透明專區，公開本計畫相關採購資訊，包括購車案計畫期程、願景效益、採購資訊、聯繫會議及廉政平臺辦理情形之資訊。
5. 本局「鐵路建設作業程序」PDF 檔登錄於本局官方網站供民眾閱覽及下載。
6. 公開員訓中心基本資料並即時更新內容。
7. 提供 106 年度訓練計畫及訓練相關法規。訓練計畫資料更新有 3 次。
8. 所有標租案皆於行政院公共工程委員會網站及官網站公開所有標租資訊，並於官網公開各項申請及出租資訊與標準作業程序。

**(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。**

1. 於本局全球資訊網設置「首長信箱」、「網路投票」旅客滿意度調查等多元化公眾參與管道。

2. 106 年度鐵路商品新品、臺鐵創意便當、兩天一夜(含以上)郵輪式列車及 2017 第 3 屆鐵路便當節等活動均善用媒體宣傳，計發布新聞稿 14 件、召開記者會 6 場。
3. 106 年度配合各項節慶與活動推出各類文創商品，如：臺鐵骨董懷錶、hello kitty 精密模型車、限量鳳梨酥等。
4. 加強宣導本總所業務使民眾了解後可提出自己的需求，平時收集民眾意見及需求做為決策參考。

**(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。**

1. 採全面品質管理主動檢討，藉由法令與流程檢討再造、引進民間資源，妥善規劃創新的服務措施以提升服務品質。
2. 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之增值服務。
3. 106 年度餐旅服務總所受理台灣鐵道故事館申請商標授權商品「火車造型水」以瓶蓋內 印製 QRcode 碼方式取代商品授權標籤，以簡化流程。
4. 106 年度內部稽核已針對本局商標授權及代銷商品作業程序進行檢討改進。
5. 不定期檢討各項業務規定，合理整併作業流程，節省行政作業時間，以提升服務品質。
6. 簡化租約陳報備查等公文程序，改以上傳總所內雲端硬碟，以達公文減量、利於資料庫管理。

**六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務**

## **(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。**

1. 本局於106年6月27日假南港車站第三月台舉行親子車廂發表會，親子車廂由PP自強號車廂進行改造，計畫改造20輛車，預計108年上半年全部完成。親子車廂內部規劃有親子廁所、哺(集)乳室、12席(4排2連座及4張單人座)附桌親子座、娃娃車停放區、親子互動空間區等，希建置符合親子期待之車廂，以提升親子旅遊之舒適度。
2. 不定期對承商或潛在廠商進行訪談，以了解廠商需求並規劃服務策略；主動於定期巡查租賃標的物之過程中發掘應注意或改善事項，立即檢討改進。

## **(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。**

1. 推出「網路訂票預訂便當」服務，旅客於「網路訂票系統」訂票成功後，即可同時或於付款取票前預訂台鐵便當，深受旅客歡迎。
2. 鐵路商品相關販售資訊均即時公告與更新於餐旅服務總所台鐵夢工場官網及臉書粉絲團，以利民眾查詢購買。
3. 訂定各類標準作業程序及緊急事故處理作業辦法，督促同仁熟悉各項經辦業務，提高同仁的應變能力。

## **(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。**

1. 辦理臺北、臺中、高雄、宜蘭及花蓮運務段「107年至109年轄屬車站清潔維護勞務採購案」。
2. 106年度配合各項節慶與活動推出各類文創商品，如：臺鐵骨董懷錶、hello kitty精密模型車、限量豐梨酥等。

3. 與其他機關、地方政府相互合作，妥善處理公共問題。尋找具有知名度及績效良好之優良廠商參與投標，藉以穩定業績成長並提升服務品質。

**(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。**

1. 持續推動不定期列車時刻調整業務（含重大連續假期加開列車計畫），以提升整體旅運服務品質。
2. 本所 106 年度率續受理各地方政府申請於本局車站空間設置旅遊服務中心，提供旅客相關旅遊資訊。
3. 新增電信業者共構承租本局沿線房屋及土地設置行動電話基地台，有效提升宜花東鐵路沿線通訊品質。

## **貳、參加服務品質獎概況**

106 年度交通部服務獎，本局由桃園及玉里站代表參評，經考核委員分別於 106 年 11 月 28 日及 12 月 8 日至站實地考評後，由桃園站榮獲「交通部服務獎—整體服務機關」殊榮，並獲代表交通部參加第 1 屆行政院「政府服務獎」。