

交通部台灣鐵路管理局旅客重覆購票退票申請書	站編號	號
-----------------------	-----	---

姓名	黃招斌	電話	09-360-38000
填表日期	101年3月11日	手機	09-360-38000
地址	324-99 桃園縣平鎮市中壢郵政 14 支 31 號信箱		

- 1、請『申請者』於下方空白處詳實敘明重覆購票情形。
- 2、需檢附原購買與重購票車票正本始得辦理（乘車票請浮貼於最下方空白處）。

不滿台灣鐵路管理局員林火車站站長出爾反爾處理民眾申請退費態度
請問局長如何處理？

緣申請人於 101 年 3 月 09 日 13:24（如下圖一）在高雄火車站預售窗口購票，原係購買明日 176 次(14:39 開)高雄往員林的自強號，經刷卡\$792 元購買完成後，再向窗口人員詢問明日可否從新左營站搭乘？窗口人員說幫我刷退後，從新預購由新左營往員林站的自強號 176 次 (14:39 開)高雄往員林的自強號\$752 元(註一)，申請人滿心感謝該預售窗口服務人員的主動協助民眾刷退後再從新購買車票沒有不悅，不但讓申請人節省\$40 元，更讓外地民眾不熟悉路程節省來回的奔波，申請人當場也為核對車票搭乘日期，購得車票後滿心感謝後即離去。

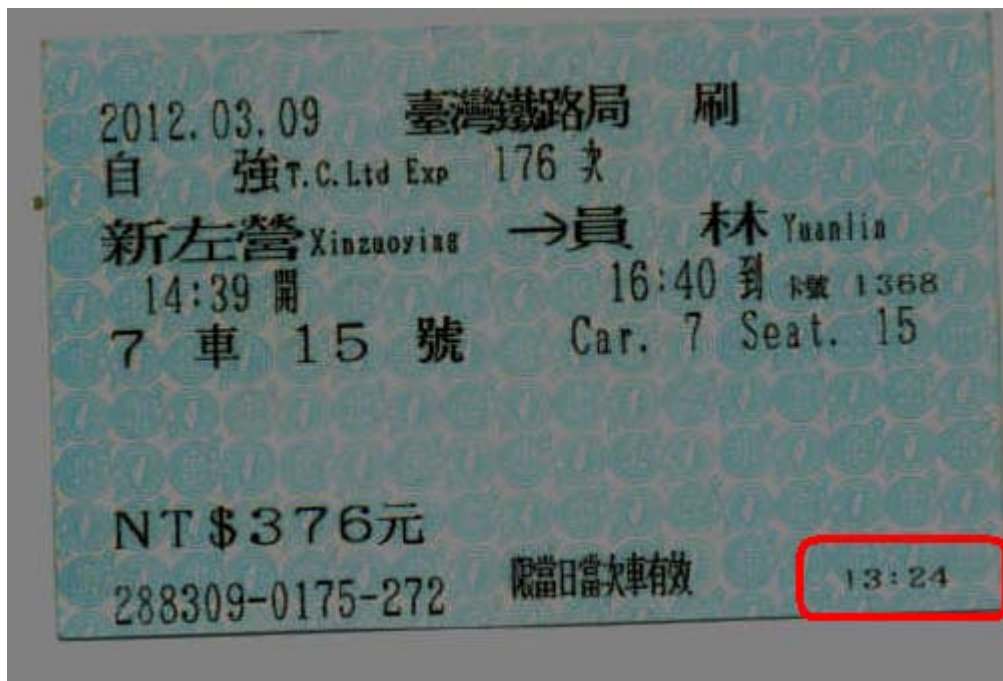
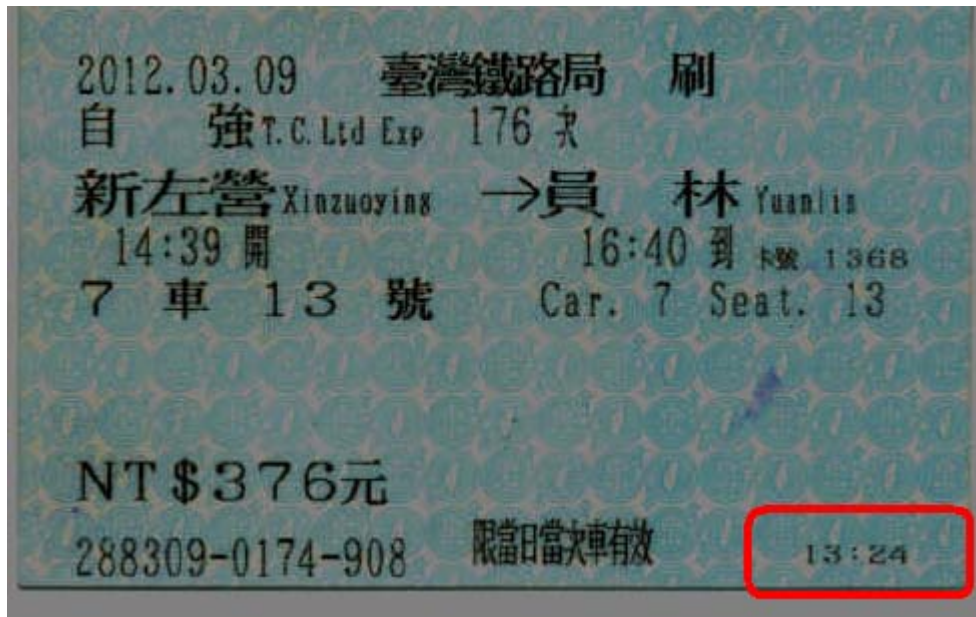
次日；即 101 年 3 月 10 日 12:30 抵達台鐵新左營站，欲提早搭乘於是到窗口詢問人員 xxx 小姐，經該小姐發現我的（圖一）車票已過期，非當日車票…云云，經申請人檢視後確實是 101 年 3 月 09 日的車票，經向該未售票小姐敘明預售車票的情形…，xxx 小姐稱可以在重購二張車票，待抵達員林站後再向員林站辦理重覆購票退票即可，申請人擬找新左營站站長處理，結果因假日站長休假也無值班站長，只好被迫重新再購買二張自強號車票，矣抵達員林車站後，向員林車站提出退票申請…，員林火車站幾點處理.不當與不合理更不圓滑。

- 1、不問緣由一律扣退票每張手續費\$13 元合計\$26 元未主動給手續費收據，有逃漏稽查之嫌。
- 2、強行扣留(圖二)已搭車車票正本，依法無據且不合理，圖二乃是申請人的搭車證明，如遭鐵路局蠻橫扣留，申請人即無法核銷報帳。經向站長陳訴後，站長親口稱只扣留欲退票車票正本（站長室還有一位小姐也在助詞）與申請書載明事由即可，申請人同意這款退款作業方式，未料；經站長到櫃台回來即稱，仍需扣留已搭車車票正本一併呈報證明真正的是重覆購票申請退費…云云。申請人認為這種作法不合理不同意扣留已搭車車票，站長即稱無受理法退費。員林車站站長這種出爾反爾的說法讓人感到台鐵無誠意退費且站長缺乏專業知識，應加強教育訓練免於造成民眾觀感不佳，更破壞台鐵形象。
- 3、總上所陳；台鐵仍強行收取退費手續費合理嗎？綜觀申請人預購車票時間，即明恐有售票員職務上的疏忽造成，應設法協助解決才是，但是員林車站站長這種處理方式非常不當，值得台鐵層峰檢討改進處理方式，否則把民眾當冤大頭的心態，將心比心吧！如果遇到外國人也是用這種退款方式嗎？外國人、撰寫英文申請書可以嗎？外國觀光客也是這樣的作業模式嗎？如不檢討改進不但連累觀光業更醜化台鐵形象。
- 4、寄望台鐵層峰檢討這種小學生的作業方式，簡化退票流程，退票規定透明化、合理化。本文刊登天眼日報官網於讀者投書+天眼追蹤專欄：
http://www.t-ynews.com.tw/news_info.php?h=21|67813

註一：有可能就在此時，因一刷退再重新購買造成窗口人員的疏忽，申請人不怪該預售車票服務人員。

經辦人 簽證欄		站 長 簽證欄	
------------	--	------------	--

圖一：



圖二：

