|  |
| --- |
| 工程倫理-報導心得(第2次) |
| 標題：4/25高鐵大規模停駛　消保處：補償應從寬 全額退費贈乘車券　額外費用可申訴補貼 |
| 班級：生技二乙 |
| 學號：4A0H0069 |
| 姓名：李名育 |
| 內文：除了佳節返鄉、旅遊等性質，不少民眾習慣搭高鐵上下班，或是因商務接駁國際機場。不過，台灣高鐵於上週四首度非因自然災概造成無預警大規模停駛，讓倚賴高鐵通勤的旅客亂了陣腳，行政院消保處認為，高鐵公司的補償措施應從寬認定。  　　台灣高鐵自96年1月5日通車至今，提供台灣西部走廊快速便捷的旅運服務，從北到南旅運時間從5至6個鐘頭大幅縮短，最快只須要一個半小時，就可以南來北往，讓台灣西半部形成一日生活圈。  　　高鐵營運台北、板橋、桃園、新竹、台中、嘉義、台南及左營等八處車站，實際通車營運里程339公里。根據統計，今(102)年3月份共發車4,141輛車次，載送旅客人數超過424萬多人。101年度總發車班次數為48,682班，每日雙向列車運能最高達175班次。  　　而本(4)月25日高鐵台中站區號誌異常，自清晨起全線停駛搶修，當日上午陸續增開區間車，上午11時30分才恢復全線正常運轉，停駛期間共取消南下21班、北上23班，共44班列車，影響乘客數高達3萬5千人。  　　高鐵公司已針對此次系統訊號異常暫停營運事件，而影響的3萬5千多名旅客提出補償措施，包括取消乘車者可於一年內持車票辦理全額退票，且免收手續費；另外，持當天上午10時30分前車票者及當天已辦理退票者，也可兌換一張免費乘車券。  　　對此，行政院消保處表示，相關補償措施應該從寬認定。倘有消費者對於因而增加支出，例如另行支出交通費，認為自身權益受損而欲提出救濟者，可於各縣市撥打1950消費者服務專線，或進行線上申訴。消保處將彙整相關申訴案件，促請高鐵公司以專案方式從寬認定，妥適處理。 |
| 心得：因高鐵號誌異常,檢查速度慢,導致旅客的權益受損,不過高鐵也因此做了一些相關的補償. 我覺得高鐵檢查機制應該要檢討,要不然下次發生類似狀況,民眾又要對高鐵失望了,要有完善的機制,才能夠使搭高鐵的乘客滿意,然後就會會聲名遠播,大家就會增加想要搭高鐵的意願,因此高鐵的員工才會充滿了信心,及幹勁.不過,對於他們所做的補償措施,我覺得很棒,因為呢?我覺得高鐵很有誠意地去負起責任,然後去做補償措施,拉攏即將失去乘客. |