

避免消費糾紛--雙鐵訂票抽測

暑假是返鄉以及旅遊的旺季，高速公路因為有塞車的可能，因此不論是台鐵或高鐵，成為許多民眾的首選。今年新式自強號普悠瑪號正式通車，台北至花蓮只要 2 小時，普悠瑪號又新又快，所以剛通車就一票難求，不只是遊客，當地居民也抱怨買不到車票。而高鐵的早鳥票最大折扣有 65 折，以台北高雄來說，最低千元出頭。高鐵去年 10 月調漲票價，引起民眾的反彈，優惠票更是炙手可熱，但 65 折早鳥票開賣以來，也有不少民眾覺得這種好康是「看得到，買不到！」

因此，消基會於 7 月中開始，於台鐵和高鐵網路訂票平台進行預訂實測，以了解實際訂票情況，並公布調查結果供業者作為提升服務品質之參考。

調查說明

台鐵網路訂票可於乘車前二週（14 天）開始預訂，根據鐵路局資料，乘客購票需求最大時段是每日上午 11 時至下午 2 時，及下午 4 至 7 時（聯合新聞網 2014.6.28）。消基會從 7/18 開始，每天早上 9:00 起於「台鐵網路訂票系統」開始進行測試，以「車次訂票」方式，選擇上述兩個時間帶的周一至周日普悠瑪列車（含五、六日增班車）（詳見表 1 和表 2），總計 18 班次，預訂第 14 天之全票 1 張，瞭解往返台北花蓮間一周的訂票情形。另外，非熱門時段也另外隨機選擇 4 班列車（詳見表 1 和表 2），全部計 22 車次，進行訂票測試。

高鐵部分，早鳥優惠車票自乘車日（含）前 28 日起開始發售，最晚發售至乘車日（含）前 8 日截止。依時間帶和車次不同，分為「全面適用早鳥 65 折優惠」、「限量提供早鳥 65 折、8 折或 9 折優惠」、「限量提供早鳥 65 折或 8 折，其餘全面適用早鳥 9 折優惠」、「限量提供早鳥 8 折或早鳥 9 折，恕不提供早鳥 65 折優惠」、「全面適用早鳥 9 折優惠」等優惠種類。

消基會從 7/25 開始，每天早上 9:00 起於「台灣高鐵網路訂票系統」查詢第 28 日之全票 1 張（以台北為起迄點），調查期間持續 11 日，以優惠最多的「全面適用早鳥 65 折優惠」車次為調查對象。惟逢週五沒有「全面適用早鳥 65 折優惠」車次，因此以「限量提供早鳥 65 折、8 折或 9 折優惠」及「限量提供早鳥 65 折或 8 折，其餘全面適用早鳥 9 折優惠」列車為對象，了解預購 65 折早鳥票的情形，總計調查 68 車次。

調查結果

*** 普悠瑪號好搶手，週日花蓮→台北一張也沒有！**

台鐵於今年 7/16 起大改點，全台有 416 班次調整時刻，影響最大的花東普悠瑪列車，平日增到 12 班、假日 18 班。消基會實際預訂後發現，台北→花蓮部份，週五訂票情形最不理想，只有 27% 的成功率。週六第二差，是 70%。週三、週四是 88%；週日是 91%；週一、週二訂票情形最好，100% 訂票成功。整體平均百分比是 78%。

花蓮→台北部份，成功率則很低，最差的是週日 0%，真的是一票難求：週一、週三第二差，是 29%；週五是 33%；週六是 60%；週二、週四較理想，有 71%。整體平均百分比是 40%。

台鐵網路訂票開放時間原本是從 6:00 到 24:00，在 101 年 12 月改為 24 小時全天候皆可訂票，因此若是要購買 8/1 (週五) 的車票，7/18 凌晨 0:00 就可以開始購買。消基會於早上 9:00 訂票，8/1 台北→花蓮的訂票成功率只有 27%；花蓮→台北只有 33%。可見，想在熱門時段出發的民眾要勢必當夜貓子、熬夜搶票。

以車次來看，普悠瑪 442 號、431 號、441 號車票全都被搶購一空。另外，以時間段來看，週五早上和週六早上(12:00 前)台北→花蓮的票全數售完。週五晚上(18:00 後)台北→花蓮根本買不到。

***自強號訂票成功率高，可惜民眾不看好。**

除了實際訂購普悠瑪號外，消基會亦隨機選擇熱門時段(如上述，每日上午 11 時至下午 2 時，及下午 4 至 7 時)的台北↔花蓮自強號列車，一天共 4 車次(詳見表 3)，於乘車前二週(14 天)開始進行實際訂票。調查發現，週日訂票情形最不理想，成功率 50%；週一和週四是 75%；其餘是 100% 可以訂到。以車次來看，233 號最難訂，成功率只有 57%；175 號成功率是 86%；226 號和 246 號是 100%。平均成功率 86%。

搭普悠瑪號台北↔花蓮，2 個小時可以到達，一般自強號至少要 3 小時，兩種列車一樣的票價，搭普悠瑪號卻可以節省不少時間。日前交通部表示，9 月將推柴聯自強號降 3% 的車種差別費率，年底前將取消普悠瑪號來回票 9 折優待，以轉移旅客搭乘普悠瑪號的熱潮。可是大部分民眾表示：「誰要為了幾十塊改搭舊車？」，誘因似乎不太大。

***週五高鐵 65 折早鳥票，當了早鳥也未必買得到！**

搭乘高鐵往返南北可以節省許多時間，但價格與台鐵相較之下，仍不便宜。若能購買到 65 折早鳥票，則便宜很多，對民眾有很大的吸引力。

由這次的調查結果發現，週一至週四、週六週日的「全面適用早鳥 65 折優惠」車次，100% 可以訂到票。但全面適用早鳥票的車次在 68 班次中僅有 30

班。至於週五的「限量提供早鳥 65 折、8 折或 9 折優惠」或「限量提供早鳥 65 折或 8 折，其餘全面適用早鳥 9 折優惠」的班次，能夠訂到 65 折票的機會非常低。南下車次的部份是 0%，也就是所有車次都訂不到 65 折票；北上車次部份，台中往台北較理想，10%的車次可訂到 65 折票；嘉義往台北、台南往台北都是 4%；左營往台北最低，只有 3%。（詳見表 4）

總結與呼籲

台鐵花東列車每逢連續假日，一票難求的情形長年來似乎沒有改善。尤其是人氣很旺的普悠瑪號，從開通到現在，總是有民眾抱怨被秒殺！雖然台鐵宣布，針對柴聯自強號列車，祭出離峰優惠，從 9 月 1 日起票價調降 3%。但優惠不大，無法吸引民眾搭乘，更不用說轉移旅客熱潮了！

而高鐵 65 折早鳥票，在這次調查中，週一~週四、週六週日的「全面適用早鳥 65 折」車次，100%訂購得到；至於星期五的 65 折票，雖然高鐵表示「限量提供」，消基會於開賣後 9 小時進行查詢（開始發售車票時間為每天 00:00）僅預訂 1 張全票，65 折早鳥優惠可購票車次仍然所剩無幾。難怪常常有人抱怨「早鳥沒幾隻」！

台鐵和高鐵，都是民眾仰賴的交通工具，消基會再次呼籲，不論是增加班次或是祭出更優惠的方法，都要顧及乘客權利，讓更多乘客買得到、搭得了！此外，近來雙鐵故障、誤點事故頻傳，已經到了讓乘客無法忍受的地步，但每次被抱怨過後，問題仍然沒有解決。消基會也要求交通部應拿出魄力，設法改善，維護民眾「行」的權益！（文摘自消基會網站）

嘉義區監理所 關心您