



Knowledge is Power

門市經營與行政管理

補充資料

編印發行：三民輔考資訊有限公司

編印日期：2015年3月23日

© 版權所有·翻印必究



壹、捷運站務營運規劃

一、運營服務

(一)訂定服務指標

大眾捷運系統營運機構應於開始營業前，依下列項目，訂定服務指標，報請地方主管機關核轉中央主管機關備查，變更時亦同。

1. 安全：事故率、犯罪率、傷亡率。
2. 快速：班距、速率、延滯時間、準點率。
3. 舒適：加減速變化率、平均承載率、通風度、溫度、噪音。
4. 其他經中央主管機關指定之項目。

(二)相關資訊公告

大眾捷運系統營運機構應於車站公告下列事項，變更時亦同：

1. 旅客須知。
2. 路網圖暨車站相關資訊。
3. 車票種類、票價表。
4. 營業時間。
5. 首末班車時刻及尖、離峰班距。
6. 經市政府指定之事項。
7. 其他相關事項。

(三)拒絕及中止運送

1. 營運機構除因有危及旅客運送安全之事故、災害、罷工事由或經市政府同意外，不得中斷旅客運送服務。
2. 旅客有下列情形之一者，營運機構得拒絕或中止運送，營運機構人員得視情節會同警察人員強制其離開站、車或捷運系統區域，其未乘車區間之票款，應予退還：
 - (1)違反法令、公共秩序、善良風俗或旅客須知者。
 - (2)依法令得為拒絕運送之處置者。
 - (3)騷擾他人，或行為有明顯傷害他人或自己之虞者。



(4)未著衣物、穿著或攜帶不潔、惡臭或異味之衣著、物品影響他人或公共衛生者。

(5)**需他人護送之旅客而無護送人陪同者。**

(6)隨身攜帶物品之長度、體積造成他人重大不便者。

3.營運機構因故中斷旅客運送時，應即告知旅客並通報市政府，並於相關車站公告其事由。營運機構應**提供替代運送服務或退還當次已支付之全部票價。**

(四)旅客違約金之載明

營運機構對於旅客因違反旅客須知所應支付之違約金，**應於旅客須知中載明。**

(五)旅客運送章則之擬訂

營運機構應就下列與旅客搭乘之相關事項擬訂旅客運送章則，報請市政府核定後實施：

1.旅客運送：包括旅客應遵守之旅客須知、拒絕運送之事由、旅客隨身攜帶物之限制、旅客權益受損之補償規定、中斷旅客運送之處置及其他旅客運送之規定。上述旅客須知應包含下列事項：

(1)拒絕運送之事由及旅客隨身攜帶物之限制。

(2)車票之種類、發售及使用規定。

(3)大眾捷運法罰則及旅客須知違約金之處罰規定。

(4)旅客遺留物處理之作業規定。

(5)旅客權益受損之補償、中斷運送之處理

(6)其他經主管機關認有公告旅客之需要。

2.車票使用：車票之種類、發售及使用規定。

3.旅客違規：包括處理作業、罰則、違約金及其他旅客違規之規定。

4.旅客遺留物：包括處理、招領、保管及其他旅客遺留物之規定。

5.其他經市政府認有明確規範之需要。



(六)必要設備之維護

大眾捷運系統營運機構應善加維護運輸上之必要設備，並應每年訂定維護計畫實施，並保存維護紀錄資料。其項目包括：

- 1.車輛。
- 2.號誌。
- 3.供電系統。
- 4.通信。
- 5.電梯、電扶梯。
- 6.收費系統。
- 7.環境控制系統。
- 8.路線軌道。
- 9.緊急逃生設施。
- 10.消防設施。
- 11.其他經中央主管機關指定之設備。

二、旅客服務

(一)諮詢與投訴

- 1.捷運站應設有諮詢員，為旅客提供車站運營資訊、乘車須知、站內服務導向、站外轉乘等諮詢服務，宣傳相關政策法規，並及時做好與各崗位的資訊溝通，為旅客解決疑難問題。
- 2.捷運站應設置諮詢電話、投訴電話和旅客意見箱，電話號碼應在顯著位置公示，並設專人受理電話諮詢和電話投訴，及時處理旅客投訴意見。

(二)售票及服務諮詢中心

- 1.捷運站應設有自動售票系統，服務人員員辦公桌椅、隔離欄、櫃檯對講設備等。
- 2.服務人員對旅客提出的票務問題應當耐心解答，嚴禁誤導旅客，違背旅客意願購票。



3. 嚴格依規定為旅客辦理購票及退票業務。及時向旅客做好退票收費規定的解釋工作，經旅客確認後，再辦理退票。

(三) 廣播

1. 捷運站應為旅客提供失物招領、旅客須知，向旅客宣傳運輸有關規定、安全、衛生及旅行常識等廣播服務。依照「大眾運輸工具播音語言平等保障法」第 6 條規定，共有國語、臺語、客語及英文。其播報順序為國、臺、客、英。
2. 廣播系統應覆蓋旅客在站場內活動的各個區域，包括售票廳、候車月臺、洗間等，廣播要語音清晰響亮，確保旅客能清楚聽到廣播的內容。

(四) 無障礙設施

無障礙設施應符合「建築物無障礙設施設計規範」的規定。

1. 站前廣場與站房之間應當設置無障礙通道，並且與人行道相連接。
2. 男女廁所應各設一個無障礙廁位，門扇應向外開啟。
3. 在無障礙通道、服務台、公用廁所、輪椅坡道等設施的位置應設置國際通用的無障礙標示。

(五) 站務人員要求

1. 捷運站應規範站務人員的服務行為，宣導禮儀服務形象，按照規定統一著裝，佩帶標誌、衣帽整潔、修飾得體、精神飽滿、儀錶端莊。
2. 站務人員在與旅客溝通時應做到語言簡潔、準確，服務過程中應使用禮貌用語，不得使用否定、厭煩、命令、挖苦、質問、推拖等用語。範例如下：

禮貌用語	範例
導乘用語	您好，歡迎光臨。
諮詢接待用語	遇旅客諮詢：您好，有什麼可以幫您嗎？ 如遇無法及時解決的問題，應向旅客說明：對不起，針對您的問題，我需要先向有關人員諮詢一下情況再給您回復，請您



	稍等。
發現危險品時	發現危險物品：對不起，根據規定，您的XXX物品不可以攜帶上車，我們需要XXX（處理方式），請您予以配合，謝謝。
驗票	請出示您的票卡，謝謝。 驗票時遇到兒童超過優惠標準：對不起，您的孩子按規定需要購票。
糾紛處理語言	旅客對管理規定不理解：您好，這是大眾捷運法規定的，詳細情況由我向您解釋。 旅客提出不合理要求：對不起，我們不能違規辦理，請理解。 旅客之間發生糾紛：請旅客們不要爭吵，有什麼問題向我們反映，讓我們幫助你們解決。
其他	電話接聽：您好，這裡是XX捷運站，很高興為您服務。 徵詢語：需要幫助嗎？我能為您做點什麼？您需要我做什麼？ 向旅客表示歉意：對不起，請原諒。 當旅客提出批評：對不起，謝謝您對我們的批評，我們一定改。 旅客投訴離開：謝謝您對我們服務的監督，再見！ 當旅客表示感謝：不用謝，這是我們應當做的，請您多提寶貴意見。 需要旅客協助：對不起，打擾一下，請您.....謝謝配合。

(六)服務禮儀

1.電話禮儀

(1)電話應答原則



- A. 電話在聲響五聲之內接起，接起後請說“這裡是 XX 捷運站，很高興為您服務”；並詢問其姓氏，記住對方的名字，之後以某某先生、小姐稱呼，進行對談。
- B. 聆聽時並以“是、對、不是、不對”等語氣肯定或否定對方之詢問，並使用表示熱心的字眼，反應對方所說的話。
- C. 接聽電話時，要說話清晰、語氣順暢。
- D. 接聽電話時，使用上升的語調，顯示禮貌，表示很高興接到對方的電話。
- E. 慢慢地說，避免口吃或省掉一些字眼。
- F. 輕輕地說，避免在公共場合有失大體。
- G. 說話要面帶微笑，藉由聲音傳達愉悅的感受。
- H. 若遇到需要查詢手邊資料時，客氣地請對方稍後，若為一時無法解決之問題，則：
 - (A) 請對方留下姓名電話、電子信箱，待得到答案時再行回覆。
 - (B) 主動提供相關單位電話，懇請對方查詢，並客氣地向對方道別。

(2)若為外國旅客時，先徵詢對方使用之語言，再依照上述之規範應答。

2.服務台禮儀

(1)服務台應答原則

- A. 當旅客走向服務台時，應向旅客微笑點頭致敬，並說：
「您好，需要什麼資訊嗎？」
- B. 若旅客為歐美人士，則說：「Good morning(afternoon、evening) sir(madam) ! May I help you ?」
- C. 在指引旅客方向時，可先以口頭敘述，若旅客還是不清處則輔以圖示說明。

(2)當旅客詢問完後，禮貌地向旅客道別。例如：「不客氣、謝謝、還有其他的問題嗎？」若為外國旅客，則說：「Is there any question else ?」、「You' re welcome.」、「Have a nice day !」、「Enjoy your trip !」



- (3)服務台桌面應保持乾淨，隨時保持有人坐服務台。
- (4)遞送書面資料給旅客時，需正面朝旅客，並告知：「這是您要的資料」。
- (5)服務人員應避免於櫃檯食用零食、餐點、嬉戲、低頭看書、玩線上遊戲及瀏覽非業務需要之網站。

三、安全服務

(一)路線及設備規定

- 1.路線及行車相關設備應進行日常及定期檢查維護，並確保功能正常運作。各種設備之新設、改建、維修或停用後恢復使用時，應先測試功能正常，其與列車行駛有關之設備除日常之維修外，應以列車試運轉。
- 2.正線及其供電線路每日營運前應巡查一次以上，並保存巡查紀錄。
- 3.供旅客緊急使用有關之設備，應標示位置、用途及使用方法。
- 4.路線及供電線路因故無法使列車依規定速度安全運轉時，應以號誌表示之，必要時並派人監視。因災害或事故致有妨礙列車運轉之虞時，應即採取緊急安全防護措施，並派人監視，必要時停止列車行駛。
- 5.無電線路應有適當之安全防護措施，設置有關安全標示，並分段以警示燈表示通電狀況。
- 6.安全界限內不得放置物件。但因工作之必要且確認無妨礙列車運轉者，不在此限。在安全界限外之物件，如有影響行車安全之虞者，亦不得放置。
- 7.營運機構臨時停放之設備或器具應離月台邊緣二公尺以上，並不得放置於緊急逃生之出入口。
- 8.列車及車站均應依消防法令規定備置消防安全設備，月台每四十公尺至少應備置手提滅火器一具。
- 9.列車到站及離站前，應以訊號警示月台區人員。



10.月台末端通道非供旅客使用者，應設置管制及監視設施，且標示禁止旅客進入。

(二)號誌及標誌規定

1.有下列情事之一者，應顯示禁止進入之號誌：

- (1)閉塞區間內有列車。
- (2)閉塞區間內有關轉轍器未開通正確方向。
- (3)鄰線之列車或車輛在正線分叉處妨礙行車之安全。
- (4)號誌發生故障。
- (5)單線運轉區間，其相反方向之號誌顯示進行。

2.軌旁號誌或車內號誌之顯示，應使接近該號誌之閉塞區間之列車，得在其緊急煞車距離以上確認之。

3.正線之轉轍器應與有關號誌聯鎖使用。號誌故障致轉轍器不能與號誌聯鎖時，除應以替代方式運轉外，並應於列車通過前派員將轉轍器鎖定。

4.除下列處所應設置標誌標示外，路線得視情況設置各項適當標誌：

- (1)轉轍器開通方向之處所。
- (2)列車折返處所。
- (3)列車之停車位置。
- (4)緊急斷電開關位置及其他供電線路必要之處所。
- (5)軌道之終端。

(三)列車運轉

1.正線應劃分閉塞區間，在同一閉塞區間內，同時只准一列車運轉。但有下列情事之一者，不在此限：

- (1)救援停留之故障列車。
- (2)因搶修路線，在已運轉工程列車之閉塞區間內，需再運轉其他工程列車。



2. 列車應依號誌之顯示行駛。應有號誌顯示而無顯示或顯示不明確時，列車應立即停車，非俟顯示進行之號誌或接獲通告，不得繼續進行。非經行車控制中心之允許，並已作必要之安全措施，不得退行運轉。
3. 列車應依自動控制設備所顯示之號誌行駛。因自動控制設備故障，致列車無法依自動控制設備所顯示之號誌行駛時，得以替代方式運轉。
4. 列車行駛正線速度規定如下：
 - (1) 依號誌之顯示行車時，以號誌所設定之速度行駛。
 - (2) 依規定之替代方式行車時，應以 25 公里以下 之時速行駛。
 - (3) 置有司機員之列車，而司機員不在列車行進方向之前端駕駛列車時，應以 15 公里以下 之時速行駛。除於設有月台門之車站月台區且設有適當安全防護措施者外，應派人員於列車行進方向之前端引導。引導應有維護引導人員安全之適當措施，始得為之。
 - (4) 依上述 1. 規定行車時，應以 15 公里以下 之時速行駛。
5. 列車編組完畢駛入正線前，應確認下列項目之功能正常：
 - (1) 連結裝置。
 - (2) 煞車裝置及其聯動功能。
 - (3) 行駛控制設備。
 - (4) 空調系統。
 - (5) 車門裝置。
 - (6) 通信裝置。
 - (7) 警示信號。
 - (8) 照明設備。
 - (9) 逃生裝置。
6. 載客列車於起動前，應關閉所有車門；列車完全停止後，始得開啟車門。載客列車在設有月台門之車站停靠時，應停靠在允



許誤差範圍內，如超過該範圍，應立即採取必要之安全措施後，始得開啟車門。

(四)安全標示

大眾捷運系統營運機構，應於下列處所標示安全規定：

- 1.車站月臺。
- 2.車門進出口。
- 3.電梯、電扶梯。
- 4.電器及供電設備。
- 5.緊急逃生設施。
- 6.路線、橋樑、隧道內及站區內非供公眾通行之處所。
- 7.危險之處所。
- 8.其他經地方主管機關指定之處所。

(五)事故或災害之應變及處理

1.營運機構應就下列事故訂定具體之緊急應變計畫，並應報市政府備查且定期實施演練，並作缺失檢討及改善後報市政府備查：

- (1)火災。
- (2)列車衝撞或傾覆。
- (3)供電中斷。
- (4)人為危害事故。
- (5)天然災害。
- (6)其他。

2.路線、車輛及其他行車設備所需之搶修器材，應經常整備於適當場所，搶修人員之召集及緊急出動，平時應施以訓練，並進行演習。

3.營運機構應設置緊急應變小組，於緊急事故發生時，負責溝通、協調及維持系統之運作。

4.有妨礙或危及列車運轉安全之虞時，應採取適當安全防護措施及維護旅客生命安全之處置措施，必要時應暫時停止列車運轉。



5.因事故或災害致人員傷亡時，營運機構應立即報告有關主管機關，並作下列處置：

- (1)死亡者應保持現場，並儘速通知轄區司法警察機關轉請檢警單位到場實施勘驗，經司法警察機關初步蒐證處理，認明顯為自殺或一般車禍案件，口頭或以電話向檢察官報備後，得移動現場。
- (2)受傷者應立即送醫救護，妥善處理。
- (3)儘速通知死傷者之家屬。

(六)重大事故通報

大眾捷運系統發生下列行車上或非行車上之重大事故時，除需採取緊急救難措施，迅速然後通車外，應立即通知地方及中央主管機關，並隨時將經過及處理情形報請地方主管機關備查。

- 1.列車衝撞。
- 2.列車傾覆。
- 3.停止運轉一小時以上。
- 4.人員死亡。
- 5.其他經中央主管機關規定者。

前述以外之一般行車事故發生時，應按月填具事故月報表，於次月十五日前報告之。

(七)乘客身體不適之處理

旅客如在列車行進中感到身體不適，需要緊急醫療，可利用緊急對講機通報司機員，由司機員將情況通報行控中心後，行控中心將通知下游車站站務人員，令其在月臺上等候處理，並視情況通報捷運警察或救護車協助。

(八)旅客投保

依大眾捷運法第 47 條第 1 項：「大眾捷運系統旅客之運送，應依中央主管機關指定金額投保責任保險，其投保金額，得另以提存保證金支付之。」故大眾捷運系統營運機構依法為旅客投保，若旅客在搭乘捷運期間因致意外傷亡，可獲得適度之保險理賠。



四、環境服務

(一)站容站貌

- 1.捷運站應以**便捷、舒適、美觀、衛生、安全**的總體原則，提升捷運站的形象，為旅客營造良好的出入環境。
- 2.捷運站綠化應充分考慮在改善城市生態環境和豐富城市景觀中的作用，改善旅客搭乘車環境。
- 3.捷運站應設備設施齊全、功能佈局合理、標誌標線清晰，物品放置整齊，交通組織有序。
- 4.捷運站應具有相應的空調設備，為旅客營造舒適環境。
- 5.捷運站應積極使用先進設施，如電子顯示裝置、自動寄存櫃、自動提款機、自動售票機、自動查詢機、投幣或磁卡電話、手機充電設施等。

(二)車容車貌

捷運站應對發班前的車輛裝備及車輛衛生狀況進行檢查，合格後方可運行。合格的條件是：

- 1.車輛裝備(座椅、車身漆皮、玻璃門窗、營運標識、警示標誌等)齊全、整潔、完好。
- 2.駕駛人員著裝整潔，語言有禮，遵章守紀，禮貌待客，車輛證、照、牌齊全有效。
- 3.車容車貌整潔，對車輛衛生明顯達不到要求的應責令其整改合格後報班。

(三)消毒清潔

捷運站應按衛生防疫的要求對站內的設施包括自動售票機、候車月臺的座椅、欄杆、地面、洗手間及旅客頻繁接觸的公共設施、設備等進行消毒。

(四)環境保護

- 1.污水管理：應按照國家有關規定，對污水嚴加管理，未經消毒或無害化處理，不得任意排放。



2. 雜訊管理：應按照相關規定，結合自身的實際情況，對站內雜訊的污染源：如裝修產生的雜訊、中央空調等設備產生的雜訊、站內人員或旅客交流產生的噪音採取相應的措施進行控制。
3. 室內空氣品質管制：應執行室內空氣品質標準的相關規定，以保持營業場所內的空氣清新。
4. 室內溫濕度管理：應按照空氣品質相關規定執行。對售票廳、候車月臺等場所進行溫濕度監測，並應根據測量結果採取開啟通風設施、調試空調、散熱器等措施。

五、資訊服務

(一) 電子顯示訊息

1. 捷運站應採用電腦管理系統按要求規範運作，實現站內相關部門之間資訊共用，完成旅客車輛調度、售票、驗票、查詢、行李托運等相關業務。
2. 捷運站內應在售票室和候車室安裝電子顯示幕等數位設備，即時發佈各種資訊，公佈班車類別、運輸線路、起訖停靠站、班次、候車時間、路線、票價等資訊。
3. 電子顯示幕可根據站場實際需要，向社會公眾公佈動態資訊、基礎設施資訊、轉乘資訊、旅遊資訊、即時新聞等。
4. 根據需要在售票廳、候車月臺等旅客集中的地點安裝電子顯示幕，連續不間斷地滾動播放各種乘車資訊以及公益廣告，進一步為旅客提供清晰的導乘服務。

(二) 標識標誌

1. 捷運站應站名標示明顯，在站場內所有進出口、主要通道、主要位置設置統一明顯的交通警示標誌、引導標識或溫馨提示標識等。標識醒目、整潔、完好，便於識別。
2. 在各服務區域明顯位置設置醒目的功能指示牌或服務標示牌，向旅客說明該區域所提供的服務以及傳遞必要的資訊。



- 3.在售票廳、候車月臺、旅客進站口等顯眼位置設置固定的路線圖、主題宣傳欄，公佈旅客須知、乘車指南、交通安全、公益廣告等資訊。
- 4.站場內外設有安全性標識，如緊急通道標識、滅火器材、消防栓的位置等。標識要清楚明顯。當有事故發生時，旅客可通過安全指示牌的指引得以及時疏散或採取相應的急救措施。
- 5.設施由於損壞、缺失、濕滑等原因（如座椅損壞、設備故障、地面濕滑等）存在安全隱患，或可能影響服務品質時，在無法當場維修、更換或清理前，必須使用有關的標識加以提醒，以免發生意外傷害、安全責任事故或旅客投訴事件。設備設施維修時應當圍蔽，以免影響觀瞻。
- 6.捷運站正門、主要入口處或總服務台應當設有捷運站的整體佈局圖。
- 7.捷運站導向標識的內容、指示方位應當根據營業佈局的調整及時進行補充和更新，以保證導向標識的準確性及有效性。

貳、臺北捷運營運相關規章

由於桃園捷運營運相關規章目前尚未制定公布，而捷運營運相關規章主要係依據大眾捷運法訂定，而臺北捷運營運相關規章經多次修訂，較為完善，故以下列出供讀者參考：

臺北捷運系統營運服務規約(民國 103 年 9 月 16 日修正)

一、營運時間：06:00~24:00

二、服務內容

(一)平均班距

1.主線：

(1)尖峰時段：



A. 淡水站 - 象山站、松山站 - 新店站、南港展覽館站 - 永寧站、蘆洲站 - 南勢角站、迴龍站 - 南勢角站：平均低於 6 分鐘。

B. 南港展覽館站 - 動物園站、北投站 - 大安站、松山站 - 臺電大樓站、南港展覽館站 - 亞東醫院站、大橋頭站 - 南勢角站：平均低於 3 分鐘。

(2)深夜時段 (23:00 至營運結束)：平均低於 15 分鐘。

(3)其餘時段：(視需要加開列車)

A. 淡水站 - 象山站、松山站 - 新店站、南港展覽館站 - 永寧站、蘆洲站 - 南勢角站、迴龍站 - 南勢角站：平均低於 10 分鐘。

B. 北投站 - 大安站、松山站 - 臺電大樓站、南港展覽館站 - 亞東醫院站、大橋頭站 - 南勢角站：平均低於 5 分鐘。

C. 南港展覽館站 - 動物園站：平均低於 7 分鐘。

2.支線：

(1)新北投支線：新北投站 - 北投站

A. 尖峰時段：平均低於 8 分鐘。

B. 離峰時段：平均低於 10 分鐘。

C. 其餘時段：06:00~06:30、23:00 至營運結束，平均低於 15 分鐘。

(2)小碧潭支線：小碧潭站 - 七張站平均低於 20 分鐘。

(二)行駛時間：

1.平常時段：

由南港展覽館站 - 動物園站全程低於 51 分鐘。

由淡水站 - 象山站全程低於 56 分鐘。

由松山站 - 新店站全程低於 39 分鐘。

由南港展覽館站 - 永寧站全程低於 48 分鐘。

由蘆洲站 - 南勢角站全程低於 38 分鐘。



由迴龍站 - 南勢角站全程低於 49 分鐘。

由新北投站 - 北投站全程低於 5 分鐘。

由小碧潭站 - 七張站全程低於 6 分鐘。

2. 深夜時段 (23:00 至營運結束) : 淡水站 - 象山站及南港展覽館站 - 動物園站之行駛時間, 分別較平常時段增加約 6 分鐘及 12 分鐘。

(三) 列車運行中斷旅客受困補償：

本公司因系統故障而無法迅速疏散 (援助) 旅客, 致旅客受困車廂 10 分鐘 (含) 以上, 受困旅客除可依規定請求退費外, 並依下列標準給予補償。但旅客未經車站人員登記或協助確認, 而自行離開捷運車站者, 則不予補償。

1. 受困 10 分鐘 (含) 以上, 未達 20 分鐘者, 發給捷運免費搭乘券 1 張。
2. 受困 20 分鐘 (含) 以上, 未達 40 分鐘者, 發給新臺幣 100 元等值之兌換券 1 張。
3. 受困 40 分鐘 (含) 以上, 未達 60 分鐘者, 發給新臺幣 100 元等值之兌換券 3 張。
4. 受困 60 分鐘 (含) 以上, 每增加 15 分鐘, 加發 2 張新臺幣 100 元等值之兌換券, 其未滿 15 分鐘部分, 亦比照 15 分鐘計算。

(四) 協尋服務：旅客物品遺失或孩童走失時, 可洽車站詢問處及客服中心協助尋找。

(五) 醫療服務：本公司依據大眾捷運法第 47 條「依交通部指定金額投保責任保險」; 旅客於站區內意外受傷時, 可洽車站詢問處協助處理。

(六) 無障礙服務：輪椅借用服務、聽障或瘖啞旅客傳真服務。



三、車票使用規定

(一)車票種類：捷運車票分為單程票（如：IC 代幣單程票、團體票、單程票代用券、攜帶自行車單程票）、紀念車票、定期票（如：一日票）、悠遊卡等。

(二)使用方式：

- 1.單程票：購買當日有效，出站時回收，中途出站概不退費；辦理退費以購買當日未使用者為限。
- 2.團體票：十人(含)以上同行搭乘且同進同出，享八折優待，四十人(含)以上同行搭乘且同進同出，享七折優待；辦理退費以購買當日未使用者為限。
- 3.單程票代用券：限活動舉辦期間有效。
- 4.攜帶自行車單程票：限購票當日，於開放攜帶自行車進出之車站及時段內使用。
- 5.紀念車票：指一定期限內，只限搭乘次數不限距離之車票，配合節慶或特殊活動時限量發行。
- 6.一日票：啟用當日有效，當日不限搭乘次數、旅程；辦理退費以未使用者為限。
- 7.悠遊卡：購卡、充值、退卡、使用期限等規定，依悠遊卡公司公告之「悠遊卡約定條款」辦理。
- 8.其他票種：由本公司另行公告之。

(三)時限規定：

不同一車站進出，停留系統內最長時限為二小時；同一車站進出，停留系統內最長時限為十五分鐘；逾時者，除因可歸責於本公司之事由外，均須扣繳原票價，並再加收車站公告最低單程票票價之費用。

(四)異常狀況：因車站發生緊急事故、異常狀況、或列車因故運行中斷，須疏散旅客出站，致旅客無法完成旅程者，單程票、團體票、一日票七天內可退費，悠遊卡、紀念票不計費。

- 四、本規約以最新公告版為主，若有未盡事宜，依政府相關法令及車站相關公告規定辦理，如有疑義，請逕洽車站詢問處。
- 五、本公司各車站均有標示客服專線電話（02-218-12345），並設置旅客意見箱，以便旅客申訴或提供改善建議，另旅客亦可透過電子郵件申訴，本公司電子信箱為 email@mail.trtc.com.tw。

臺北捷運系統旅客須知(民國 103 年 5 月 27 日修正)

【一般規定】

- 一、臺北大眾捷運股份有限公司（以下簡稱本公司）為提供捷運系統旅客安全、可靠、便捷、舒適之服務，特依「臺北市大眾捷運系統旅客運送自治條例」規定訂定本須知，並於車站公告，變更或調整時亦同。
- 二、非經本公司准許之車輛或人員，不得進入本公司之路線、橋樑、隧道、涵管內及站區內非供公眾通行之處所。旅客除經天橋及地下道外，不得跨越完全獨立專用路權之大眾捷運系統路線。
- 三、除經本公司同意外，旅客進出付費區均應使用本公司發行或同意使用之車票通過驗票閘門。
- 四、捷運範圍內設備、設施，旅客應依照標示之規定或方法使用，並不得擅自占用、破壞、損毀、干擾或搬動。
- 五、有下列情形之一者，本公司得拒絕運送，站、車人員並得視情節會同警察人員強制或護送其離開站、車或大眾捷運系統區域：
 - (一)違反法令、公共秩序、善良風俗或本公司旅客運送章則等各項規定。
 - (二)有明顯傷害他人或自己之虞，或有騷擾他人行為。
 - (三)穿著惡臭或攜帶不潔物品影響公共衛生。
 - (四)老、幼、重病等需要護送而無人護送。
 - (五)攜帶物品造成他人不便。
 - (六)其他經本公司公告禁止之事項。
- 六、在捷運範圍內，不得有下列行為。違者，本公司得拒絕運送：
 - (一)於車站、車廂內使用直排輪、溜冰鞋、滑板、滑板車或其他類似器材。
 - (二)於車站、車廂內推擠或影響自己或他人安全。
 - (三)於車站、車廂內攜帶或乘坐車輛、代步車、電動車及其他類似動力機具。但領有身心障礙手冊或其他經本公司許可之旅客，可使



用坐乘式輪椅或代步車，以不超過時速 5 公里速度於車站內通行。

- (四)於車站、車廂內攜帶或騎乘自行車。但摺疊完成並妥善包裝之摺疊式自行車(含腳踏自行車，以及電源關閉之電動輔助自行車)或符合本公司公告規範者，旅客可攜帶進入車站。
- (五)非大眾捷運系統之人員於車站、車廂內攜帶、使用手推車或其他類似器具。
- (六)坐、臥於車廂、車站地板、設備或設施上。
- (七)其他行為有造成大眾捷運系統運轉之障礙或構成危險之虞。

七、在捷運範圍內為下列行為，應向本公司申請許可後，始得為之：

- (一)聚眾講演、播放音響、演奏樂器或其他干擾之行為。
- (二)張貼、塗抹、刻畫任何文字、圖畫或其他類似東西於各項設施及建築物上。
- (三)於車站或車廂內，照相、拍攝或攝影，而妨礙他人或系統安全之虞者。
- (四)非營運時間內，於車站或車廂內逗留。
- (五)於車站、車廂內，向他人為傳教、市場調查或其他類似行為。
- (六)散發報紙、傳單、廣告物或宣傳品。
- (七)使用車站、車廂內未開放使用之電源插座。

八、在捷運範圍內，搭乘電扶梯，應握好扶手、站穩踏階，勿倚靠側板，年長及行動不便者宜改搭電梯，且不得有下列行為：

- (一)不按遵行之方向搭乘，而於電扶梯行走或奔跑。
- (二)嬉戲、跳躍、跨越兩側護欄或為其他危險行為。
- (三)攜帶非摺疊式自行車。

● 車票使用規定

九、除團體票外，捷運車票每程限 1 人使用，不得多人共用。車票之有效使用期限如下：

- (一)單程票為發售當日有效。
- (二)單程票代用券限票卡註明之期限內有效；未註明者，自發售日起 1 個月內有效。
- (三)其他票種：於票載或公告之期限內有效。

十、旅客持用車票，除因可歸責於本公司之事由外，經驗票閘門進入付費區至離開付費區之停留時限規定如下：

- (一)不同一車站進出，最大時限為 2 小時；
- (二)同一車站進出，最大時限為 15 分鐘；



違反前項規定者，除應付之票價外，應於車站詢問處繳交或由驗票閘門自動扣除本公司公告之單程票最低票價之金額。

十一、旅客乘車應支付之票價，以本公司於車站公告之票價表為準。其運價一律全票收費。同站進出者，應支付車站公告最低單程票票價。如屬特殊狀況（民衆借用付費區廁所，或旅客剛進站後立即出站，無搭車事實），可洽站務人員協助處理。

身高未滿 115 公分之兒童，得免購票乘車。

身高滿 115 公分而未滿 6 歲之兒童，經出示身分證明文件者，得免購票乘車。

依前 2 項規定免費之兒童，須由已購票旅客陪同，且每 1 位購票旅客以陪同 2 名為限，否則本公司得拒絕運送。已搭乘者，每 1 超過人數之兒童，應購買 1 張全票。

十二、旅客無票、持用失效車票或冒用不符身分之車票乘車者，除補繳票價外，並支付票價 50 倍之違約金。

前項應補繳票價及支付之違約金，如旅客不能證明其起站地點者，以本公司公告之單程票最高票價計算。

十三、旅客持用偽造或變造之車票，除依前點無票規定處理外，並依法移送偵辦。

十四、旅客於乘車途中遺失車票，未自動至車站詢問處補票而遭查獲者，依無票乘車處理。但旅客遺失車票自動補票者，免支付違約金。

十五、旅客乘車逾站，除因可歸責於本公司之事由外，應至車站詢問處補繳差額。

十六、旅客持用車票，未依第 3 點規定通行驗票閘門者，除因不可歸責於旅客之事由外，應補繳該次旅程實際票價，旅客如不能證明其起迄車站，應以捷運系統各站可到達該站之最高票價補票。

十七、因車站發生緊急事故、異常狀況或列車因故運行中斷，須疏散旅客出站時，持用單程票旅客得於當日起算 7 日內請求退還全部票價。持用其他票種旅客，得於下次進站時，由驗票閘門自動免費更正車票資料或至車站詢問處免費更正車票資料。

十八、旅客須補票或支付違約金，如因故當時無法繳交者，應出示身分證明文件，並填具補繳車費處理單，於 10 日內向本公司指定之處所補繳，逾期不補繳費用者，本公司得依法追償。

十九、旅客持用車票遭車站設備損壞時，得依車票餘額乘以原購買之優惠折扣數退費；但單程票於出站時遭損壞者，出站時不予退費，



並由本公司收回。

前項之車票退費，應於遭自動收費設備損壞時立即提出申請。

二十、除因可歸責於本公司之事由或本公司另有公告外，旅客持用之車票一經使用中途出站概不退費。未使用之單程票限於購買當日辦理退費，其他票種限於車票有效期限內辦理退費。

旅客申請車票退費時，本公司得扣除附加於車票之優待或折扣金額及加收手續費，若退費金額經扣除優待或折扣金額後不足支付手續費，則不予退費。

前項手續費，以本公司公告之單程票最低票價計算之。

二十一、旅客申請車票退費，應先行向本公司車站詢問處申請，經查驗無誤後，以現場、郵寄或至指定地點領取等方式退回票款。

二十二、悠遊卡發售使用及退費依悠遊卡股份有限公司訂定之臺北 I C 卡（悠遊卡）票證發售及使用須知規定辦理。

● 隨身攜帶物 ●

二十三、旅客隨身攜帶行李及物品，應符合下列規定，否則本公司拒絕運送：

(一)不得妨礙其他旅客，並應自行保管及照料。

(二)每件長度不得超過 165 公分，長、寬、高之和不得超過 220 公分。但輪椅、代步車、嬰兒車、自行車，及其他經本公司公告物品，不在此限。

(三)旅客隨身攜帶氣球者，其數量不得超過 5 個，且任 1 個最長邊不得超過 50 公分。

二十四、攜帶動物進入站區或車輛內，應裝於寵物箱、小籠或小容器內，且包裝完固，無糞便、液體漏出之虞，動物之頭、尾及四肢均不得露出，每 1 位購票旅客以攜帶 1 件為限，尺寸不得超過長 55 公分、寬 45 公分、高 40 公分。但警察人員攜帶之警犬、視覺功能障礙者由合格導盲犬陪同或導盲犬專業訓練人員於執行訓練時帶同導盲幼犬，不在此限。

前項允許攜帶之動物，由本公司於各車站公告，並得因應特殊狀況，另行公告於特定期間、區域內，限制旅客攜帶動物進入站區或車輛內。

二十五、未經許可，不得攜帶下列危險品或易燃物進入捷運範圍：

(一)閃火點在攝氏 60 度以下之易燃液體如：礦油、汽油、苯、甲苯（松香水）、甲醇、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆（油性塑膠漆及溶劑性水泥漆等）、二硫化碳及其他易燃液



體。

- (二)易於爆裂物品如：炸藥、電石、高壓氣體（氫氣、氧氣、丙烷、液化石油氣、乙炔等）、硝化纖維、二硝基苯、二硝基甲苯、三硝基甲苯、二硝基酚、三硝基酚（即苦味酸）、硝化乙二醇、硝化甘油、硝酸酐、有機性過氧化合物、乾冰（固態二氧化碳）及其他容易爆炸之物等。
- (三)容易自燃及引燃物品如：火柴、火藥、金屬鈉、鉀汞合金、鎂粉、鋁粉、黃磷、硫化磷、磷化鈣、玩具煙火、爆竹、異丙醇、其他易燃固體等。但隨身使用之火柴、打火機等物品，不在此限。
- (四)容易侵害人體及有害他物之虞物品如：硫酸、鹽酸、硝酸、鉛酸蓄電池、氯酸鹽（鉀、鈉、鋇）、過氯酸鹽（鉍、鉀、鈉）、氯化磷、過氧化鈉、過氧化鋇、硝酸鉍、漂白粉、農藥、放射性物質、氰化物、其他容易傷害人體或物品等。

二十六、旅客隨身攜帶行李，疑為危險或易燃物時，本公司得要求旅客澄清，並提供檢查。其拒絕檢查者，視同攜帶危險品，除依法處以罰鍰外，本公司得拒絕運送並通知警方處理。

● 遺失物 ●

二十七、旅客在車站、車廂內拾得之遺失物，應交由本公司車站或遺失物服務中心職員點驗處理，本公司將附收執聯單由拾得之旅客收執。

車站、車廂以外所有人不明之遺失物，由拾得人自行交由警察機關依法處理。

二十八、旅客遺失物品時，可至車站詢問處或遺失物服務中心填寫遺失物代尋申請單或電洽遺失物服務中心代尋。

二十九、旅客認領遺失物時須能證明其為遺失物之所有人，若認領人非所有人本人，則須持有認領人本人及所有人之身分證明文件，始得辦理遺失物領回手續。但遺失物為貴重物品或具名之有價證券時，則須由所有人親自領回。

三十、本公司依規定處理遺失物，不負遺失物損害賠償責任。

● 罰則 ●

三十一、違反大眾捷運法第 50 條及第 50 條之 1 者，將依法處以罰鍰。

三十二、違反本須知規定，本公司得拒絕運送。若違反大眾捷運法或臺北市大眾捷運系統旅客運送自治條例之處罰規定，本公司得依法處



以罰鍰，並得視情節會同警察人員強制其離開，其未乘車區間票價不予退還。

其他

三十三、旅客於乘車途中發生病痛不適，可立即通知本公司站務、行車人員代為通知醫療單位進行救護。

身心障礙旅客可通知本公司人員協助，或使用輔具循無障礙動線通行。

三十四、旅客如須諮詢或反映意見，本公司客服專線電話為 02-218-12345，電子信箱為 email@mail.trtc.com.tw。

悠遊卡相關問題可逕向悠遊卡股份有限公司反映，電話為 0800-02-8880，電子信箱為 service@easycard.com.tw。

三十五、大眾捷運法第 50 條：有下列情形之一者，處行為人或駕駛人新臺幣 1,500 元以上 7,500 元以下罰鍰：

(一)車輛行駛中，攀登、跳車或攀附隨行。

(二)妨礙車門、月臺門關閉或擅自開啓。

(三)非大眾捷運系統之車輛或人員，違反第 44 條第 2 項前段規定，進入大眾捷運系統之路線、橋樑、隧道、涵管內及站區內非供公眾通行之處所。

(四)未經驗票程序、不按規定處所或方式出入車站或上下車。

(五)拒絕大眾捷運系統站、車人員查票或妨害其執行職務。

(六)滯留於不提供載客服務之車廂，不聽勸止。

(七)未經許可在車上或站區內募捐、散發或張貼宣傳品、銷售物品或為其他商業行為。

(八)未經許可攜帶動物進入站區或車輛內。

(九)於大眾捷運系統禁止飲食區內飲食，嚼食口香糖或檳榔，或隨地吐痰、檳榔汁、檳榔渣，拋棄紙屑、菸蒂、口香糖、瓜果或其皮、核、汁、渣或其他一般廢棄物。

(十)滯留於車站出入口、驗票閘門、售票機、電扶梯或其他通道，致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離。

(十一)非為乘車而在車站之旅客大廳、穿堂層或月臺層區域內遊蕩，致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離。

(十二)躺臥於車廂內或月台上之座椅，不聽勸阻。

(十三)未經許可在捷運系統路權範圍內設攤、搭棚架或擺設筵席。

(十四)於月臺上嬉戲、跨越黃色警戒線，或於電扶梯上不按遵行

<p>方向行走或奔跑，或為其他影響作業秩序及行車安全之行為，不聽勸止。</p> <p>有前項各款情事之一者，大眾捷運系統站、車人員得視情節會同警察人員強制其離開站、車或大眾捷運系統區域，其未乘車區間之票款，不予退還。</p>
<p>三十六、大眾捷運法第 50 條之 1：下列情形之一者，處新臺幣 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰：</p> <p>(一)未經許可攜帶經公告之危險或易燃物進入大眾捷運系統路線、場、站或車輛內。</p> <p>(二)任意操控站、車設備或妨礙行車、電力或安全系統設備正常運作。</p> <p>(三)違反第 44 條第 3 項規定，未經天橋或地下道，跨越完全獨立專用路權之大眾捷運系統路線。</p> <p>有前項情形之一者，適用前條第 2 項規定。</p> <p>未滿 14 歲之人，因其法定代理人或監護人監督不周，致違反第一項規定時，處罰其法定代理人或監護人。</p>
<p>三十七、本須知自公告日起生效，修正時亦同。</p>

捷運違規取締(民國 102 年 10 月 30 日修正)

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為處理違反大眾捷運法事件，依循適當原則予以有效之裁處，建立執行之公平性，減少爭議及訴願之行政成本，提升公信力，特訂定本基準。
- 二、行政罰法規定有關不罰、免罰與裁處之審酌加減及擴張參考表：

項次	審酌事項	內容	條文	備註
1	不予處罰部分	違反行政法上義務之行為非出於故意或過失者，不予處罰。	第七條第一項	
2		未滿十四歲人之行為，不予處罰。	第九條第一項	
3		行為時因精神障礙或其他心智缺陷，致不能辨識其行為違法或欠缺依其辨識而行為之能力者，不予處罰。	第九條第三項	



4		4	依法令之行為，不予處罰。	第十一條第一項	
5		5	依所屬上級公務員職務命令之行為，不予處罰。	第十一條第二項本文	明知職務命令違法，而未依法定程序向該上級公務員陳述意見者，不在此限。
6		6	對於現在不法之侵害，而出於防衛自己或他人權利之行為，不予處罰。	第十二條本文	
7		7	因避免自己或他人生命、身體、自由、名譽或財產之緊急危難而出於不得已之行為，不予處罰。	第十三條本文	
8	得免部分	1	不得因不知法規而免除行政處罰責任。但按其情節，得免除其處罰。	第八條	
9		2	防衛行為過當者，得免除其處罰。	第十二條但書	
10		3	避難行為過當者，得免除其處罰。	第十三條但書	
11	得減輕部分	1	不得因不知法規而免除行政處罰責任。但按其情節，得減輕其處罰。	第八條	裁處之罰鍰不得逾法定罰鍰最高額之三分之一，亦不得低於法定罰鍰最低額之三分之一。
12		2	防衛行為過當者，得減輕其處罰。	第十二條但書	
13		3	避難行為過當者，得減輕其處罰。	第十三條但書	
14		4	十四歲以上未滿十八歲人之行為，得減輕處罰。	第九條第二項	
15		5	行為時因精神障礙或其他心智缺陷，致其辨識行為違法或依其辨識而行為之能力，顯著減低者，得減輕處罰。	第九條第四項	



16	得加重部分	1	因違反行政法上義務所得之利益超過法定罰鍰最高額者，得於所得利益之範圍內酌量加重，不受法定罰鍰最高額之限制。	第十八條第二項	
17	得併罰部分	1	私法人之董事或其他有代表權之人，因執行其職務或為私法人之利益為行為，致使私法人違反行政法上義務應受處罰者，該行為人如有故意或重大過失時，除法律或自治條例另有規定外，應並受同一規定罰鍰之處罰。 依前項並受同一規定處罰之罰鍰，不得逾新臺幣一百萬元。但其所得之利益逾新臺幣一百萬元者，得於其所得利益之範圍內裁處之。	第十五條第一項、第三項	
18		2	私法人之職員、受僱人或從業人員，因執行其職務或為私法人之利益為行為，致使私法人違反行政法上義務應受處罰者，私法人之董事或其他有代表權之人，如對該行政法上義務之違反，因故意或重大過失，未盡其防止義務時，除法律或自治條例另有規定外，應並受同一規定罰鍰之處罰。 依前項並受同一規定處罰之罰鍰，不得逾新臺幣一百萬元。但其所得之利益逾新臺幣一百萬元者，得於其所得利益之範圍內裁處之。	第十五條第二項、第三項	
19		3	設有代表人或管理人之非法人團體，或法人以外之其他私法組織，違反行政法上義務者，準用行政罰法第十五條規定。	第十六條	
20	得追繳部分	1	為他人利益而實施行為，致使他人違反行政法上義務應受處罰者，該行為人因其行為受有財產	第二十條第一項	



			上利益而未受處罰時，得於其所受財產上利益價值範圍內，酌予追繳。		
21		2	行為人違反行政法上義務應受處罰，他人因該行為受有財產上利益而未受處罰時，得於其所受財產上利益價值範圍內，酌予追繳。	第二十條第二項	
22	審酌部分	1	裁處罰鍰，應審酌違反行政法上義務行為應受責難程度、所生影響及因違反行政法上義務所得之利益，並得考量受處罰者之資力。	第十八條第一項	

三、本府處理違反大眾捷運法事件，統一處理及裁罰基準如下表：

單位：新臺幣

項次	違反事實	法規依據	法定罰鍰額度或其他處置	統一裁罰基準
1	車輛行駛中，攀登、跳車或攀附隨行。	第五十條第一項第一款	一千五百元以上七千五百元以下	一、其行為未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者，處一千五百元罰鍰。 二、其行為造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者，處四千五百元罰鍰。 三、其行為造成列車延誤十分鐘以上者，處七千五百元罰鍰。
2	妨礙車門、月台門關閉或擅自開啟。	第五十條第一項第二款	一千五百元以上七千五百元以下	一、其行為未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者，處一千五百元罰鍰。 二、其行為造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者，處四千五百元罰鍰。 三、其行為造成列車延誤十分鐘以上者，處七千五

				百元罰鍰。
3	非大眾捷運系統之車輛或人員，違反第四十四條第二項前段規定，進入大眾捷運系統之路線、橋樑、隧道、涵管內及站區內非供公眾通行之處所。	第四十四條第二項前段及第五十條第一項第三款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、有下列情形之一，處一千五百元罰鍰：</p> <p>(一) 進入站區內旅客詢問處內、職員區等非供公眾通行之處所者。</p> <p>(二) 進入大眾捷運系統之路線、橋樑、隧道、涵管內，未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者。</p> <p>二、有下列情形之一，處四千五百元罰鍰：</p> <p>(一) 進入站區內各類機房、管制區、月台管制區等非供公眾通行之處所者。</p> <p>(二) 進入大眾捷運系統之路線、橋樑、隧道、涵管內，致造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者。</p> <p>三、有下列情形之一，處七千五百元罰鍰：</p> <p>(一) 進入站區內月台管制區非供公眾通行之處所，致造成列車延誤十分鐘以上者。</p> <p>(二) 進入大眾捷運系統之路線、橋樑、隧道、涵管內，致造成列車延誤十分鐘以上者。</p>
4	未經驗票程序、不按規定處所或方式出入車站或上下車。	第五十條第一項第四款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、有下列情形之一，處一千五百元罰鍰：</p> <p>(一) 經由攀爬護欄、圍籬方式出入車站或上下車者。</p> <p>(二) 經由其他非供一般旅客通行之通道、縫隙出入</p>



				<p>車站或上下車者。</p> <p>(三)跳、鑽、爬或跨越驗票閘門。</p> <p>(四)未經許可擅自開啟公務門者。</p> <p>二、非因急難疏散措施，而擅自由緊急逃生通道出入車站或上下車者，處四千五百元罰鍰。</p>
5	拒絕大眾捷運系統站、車人員查票或妨礙其執行職務。	第五十條第一項第五款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、有下列情形之一，處一千五百元罰鍰：</p> <p>(一)拒絕大眾捷運系統站、車人員查票者。</p> <p>(二)妨礙大眾捷運系統站、車人員執行職務者。</p> <p>二、妨礙大眾捷運系統站、車人員執行職務，且造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者，處四千五百元罰鍰。</p> <p>三、妨礙大眾捷運系統站、車人員執行職務，且以言語謾罵或暴力相向或造成列車延誤十分鐘以上者，處七千五百元罰鍰。</p>
6	滯留於不提供載客服務之車廂，不聽勸止。	第五十條第一項第六款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、滯留於不提供運送服務之列車車廂，不聽勸止，未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者，處一千五百元罰鍰。</p> <p>二、滯留於不提供運送服務之列車車廂，不聽勸止，造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者，處四千五百元罰鍰。</p> <p>三、有下列情形之一，處七千五百元罰鍰：</p>

				<p>(一)滯留於不提供運送服務之列車車廂，不聽勸止，造成列車延誤十分鐘以上者。</p> <p>(二)未經許可，滯留於列車駕駛室，不聽勸止者。</p>
7	未經許可可在車上或站區內募捐、散發或張貼宣傳品、銷售物品或為其他商業行為。	第五十條第一項第七款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、其行為於同一日內被查獲第一次者，處一千五百元罰鍰。</p> <p>二、其行為於同一日內被查獲第二次以上者，處七千五百元罰鍰。</p>
8	未經許可攜帶動物進入站區或車輛內。	第五十條第一項第八款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、未經許可攜帶未裝於獸籠或其他容器內之動物，進入站區或車輛內者，處一千五百元罰鍰。</p> <p>二、未經許可攜帶未裝於獸籠或其他容器內之動物，進入站區或車輛內，造成污染環境、影響其他旅客或造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者，處四千五百元罰鍰。</p> <p>三、未經許可攜帶未裝於獸籠或其他容器內之動物，進入站區內或車輛內，且造成列車延誤十分鐘以上或發生行車事故者，處七千五百元罰鍰。</p>
9	於大眾捷運系統禁止飲食區內飲食，嚼食口香糖或檳榔，或隨地吐痰、檳榔汁、檳榔渣，拋棄紙	第五十條第一項第九款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、有下列情形之一，處一千五百元罰鍰：</p> <p>(一)於大眾捷運系統禁止飲食區內飲食者。</p> <p>(二)於大眾捷運系統禁止飲食區內嚼食口香糖或檳</p>



	<p>屑、菸蒂、口香糖、瓜果或其皮、核、汁、渣或其他一般廢棄物。</p>			<p>榔。</p> <p>(三)於大眾捷運系統內隨地吐痰、檳榔汁、檳榔渣，或拋棄紙屑、菸蒂、口香糖、瓜果或其皮、核、汁、渣或其他一般廢棄物，未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者。</p> <p>二、有下列情形之一，處四千五百元罰鍰：</p> <p>(一)於大眾捷運系統禁止飲食區內飲食，嚼食口香糖或檳榔，造成環境髒亂者。</p> <p>(二)於大眾捷運系統內隨地吐痰、檳榔汁、檳榔渣，或拋棄紙屑、菸蒂、口香糖、瓜果或其皮、核、汁、渣或其他一般廢棄物，且污染環境或造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者。</p> <p>三、於大眾捷運系統禁止飲食區內飲食，嚼食口香糖或檳榔，或隨地吐痰、檳榔汁、檳榔渣，拋棄紙屑、菸蒂、口香糖、瓜果或其皮、核、汁、渣或其他一般廢棄物，致造成列車延誤十分鐘以上或發生行車事故者，處七千五百元罰鍰。</p>
10	<p>滯留於車站出入口、驗票閘門、售票機、電扶梯或其他通道，致</p>	<p>第五十條第一項第十款</p>	<p>一千五百元以上七千五百元以下</p>	<p>一、其行為致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離者，處一千五百元罰鍰。</p> <p>二、其行為致妨礙旅客通行</p>



	妨礙旅客通行或使用，不聽勸離。			<p>或使用，不聽勸離且影響行車或公共秩序者，處四千五百元罰鍰。</p> <p>三、其行為致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離且以言語謾罵或暴力相向者，處七千五百元罰鍰。</p>
11	非為乘車在車站之旅客大廳、穿堂層或月台層區域內遊蕩，致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離。	第五十條第一項第十一款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、其行為致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離者，處一千五百元罰鍰。</p> <p>二、其行為致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離且影響行車或公共秩序者，處四千五百元罰鍰。</p> <p>三、其行為致妨礙旅客通行或使用，不聽勸離且以言語謾罵或暴力相向者，處七千五百元罰鍰。</p>
12	躺臥於車廂內或月台上之座椅，不聽勸阻。	第五十條第一項第十二款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、其行為經勸阻不聽者，處一千五百元罰鍰。</p> <p>二、其行為經勸阻不聽且以言語謾罵或暴力相向者，處七千五百元罰鍰。</p>
13	未經許可在捷運系統路權範圍內設攤、搭棚架或擺設筵席。	第五十條第一項第十三款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、未經許可在捷運系統路權範圍內設攤、搭棚架或擺設筵席，處一千五百元罰鍰，並得要求限期改善。</p> <p>二、未於限期內，撤攤、拆除棚架或回復原狀者，處七千五百元罰鍰。</p>
14	於月台上嬉戲、跨越黃色警戒線，或於電扶梯	第五十條第一項第十四款	一千五百元以上七千五百元以下	<p>一、其行為經勸止不聽者，處一千五百元罰鍰。</p> <p>二、其行為致妨礙旅客權</p>



	上不按遵行方向行走或奔跑，或為其他影響作業程序及行車安全之行為，不聽勸止。			益，不聽勸止且影響行車安全或公共秩序者，處四千五百元罰鍰。 三、其行為經勸止不聽且以言語謾罵或暴力相向者，處七千五百元罰鍰。
15	未經許可攜帶經公告之危險或易燃物進入大眾捷運系統路線、場、站或車輛內。	第五十條之一第一項第一款	一萬元以上五萬元以下	一、其行為未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者，處一萬元罰鍰。 二、其行為造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者，處二萬五千元罰鍰。 三、其行為造成列車延誤十分鐘以上者，處五萬元罰鍰。
16	任意操控站、車設備或妨礙行車、電力或安全系統設備正常運作。	第五十條之一第一項第二款	一萬元以上五萬元以下	一、其行為未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者，處一萬元罰鍰。 二、其行為造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘或致設備損害，未立即影響行車安全或公共安全者，處二萬五千元罰鍰。 三、其行為造成列車延誤十分鐘以上或致設備損害，且立即影響行車安全或公共安全者，處五萬元罰鍰。
17	違反第四十四條第三項規定，未經天橋或地下道，跨越完全獨立專用路權之大眾捷運系統路線。	第五十條之一第一項第三款	一萬元以上五萬元以下	一、其行為未造成列車延誤或延誤未滿五分鐘者，處一萬元罰鍰。 二、其行為造成列車延誤五分鐘以上未滿十分鐘者，處二萬五千元罰鍰。

				三、其行為造成列車延誤十分鐘以上者，處五萬元罰鍰。
--	--	--	--	---------------------------

四、違反大眾捷運法第五十條第一項及第五十條之一第一項者，大眾捷運系統站、車人員得視情節會同警察人員強制其離開站、車或大眾捷運系統區域，其未乘車區間之票款，不予退還；未滿十四歲之人，因其法定代理人或監護人監督不周，致違反大眾捷運法第五十條之一第一項規定時，處罰其法定代理人或監護人。

五、依第三點規定處罰程序如下：

(一)發現違反大眾捷運法第五十條第一項、第五十條之一第一項案件，即由本府警察局捷運警察隊依大眾捷運法第四十條規定執行裁處或由臺北大眾捷運股份有限公司（本府依大眾捷運法第五十二條第二項規定委託執行）執行裁處後，即當場交付予受處分人繳納罰鍰或履行一定行為義務，受處分人當場拒收裁處書者，由臺北大眾捷運股份有限公司依照行政程序法送達規定，執行裁處書送達程序。

(二)前款受處分人逾期不繳納罰鍰者，由臺北大眾捷運股份有限公司進行催繳作業，如經限期催繳仍不繳納罰鍰者，依行政執行法第十一條第一項規定移送強制執行。

六、本基準自發布日施行。

附屬事業營運服務規約

一、營運時間

(一)收費停車場：24 小時（木柵機廠例假日 08：00~16：00、內湖機廠配合南港展覽館展期期間開放 08：00-18：00）。

(二)地下街：06：00~01：00（店鋪視個別營運時間而定）。

(三)商品館：10：00~22：00。

(四)廣告：同捷運營運時間。



(五)移設連通：同捷運營運時間或連通場所營運時間。

二、服務內容

(一)收費停車場：停車服務。

(二)地下街：通行、購物及休閒服務。

(三)商品館：商品販售服務。

(四)廣告：廣告資訊服務。

(五)移設連通：移設連通服務。

三、本規約以最新公告版為主，若有未盡事宜，依政府相關法令及各場站相關公告規定辦理，如有疑義，請逕洽各管理單位。

四、本公司各場站均有標示客服專線電話（02-218-12345），以便顧客申訴或提供改善建議，另顧客亦可透過電子郵件申訴，本公司電子信箱為 email@mail.trtc.com.tw。



主要參考資料

○臺北捷運公司 <http://www.trtc.com.tw/>

○臺北市法規查詢系統 <http://www.laws.taipei.gov.tw/taipei/lawsystem/news.jsp>