

## 捌、交通無障礙申訴管道

---

- 一、高鐵
- 二、臺鐵
- 三、縣(市)公車
- 四、公路客運
- 五、航空
- 六、船舶
- 七、通用計程車
- 八、復康巴士



障礙者若在搭乘大眾交通工具遇到駕駛態度不佳或是交通設施、場域欠缺無障礙時，可向各運具的主管機關提出申訴，雖單位有所不同，但提出申訴時，建議能記錄以下訊息：

1. 記錄搭乘的日期以及搭乘時間或車次、班次，以釐清準確的發生時間點。
2. 記錄下欲申訴人員或駕駛的名字，才可以快速找到要申訴的對象。
3. 用文字記錄或陳述事實的經過。
4. 若時間充裕，盡量以照片留存相關的資訊。

## 一、高鐵

若在搭乘高鐵時發生關於申訴的事件，高鐵的服務專線電話代表號為 4066-3000 (苗栗、台東、金門、馬祖以及行動電話需於代表號前加撥 02，即 02-4066-3000)，電話服務時間為早上 6 點到晚上 12 點 (以上皆為付費電話)；而數位客服服務時間也是於早上 6 點到晚上 12 點提供，又或者是可以透過官網即時填寫表單方式填寫意見，高鐵會以電子信箱回覆。

相關資源：  
高鐵數位客服及電子信箱



### ▶ 案例改寫

歐陽先生坐電動輪椅搭乘高鐵，想上廁所時卻發現無障礙廁所外玄關擠滿自由座乘客，向高鐵申訴未保持無障礙玄關淨空，導致他只能從臺北到臺中一路忍耐無法上廁所。高鐵接獲申訴後表示，無障礙座位區旁都設有求助鈴，可尋求列車長提供協助，搭乘前也可先打客服專線預約無障礙服務。<sup>8</sup>

8 TVBS 新聞網 (2023 年 2 月 10 日)。內急！坐輪椅搭高鐵 身障廁所外擠滿站票客。  
<https://ynews.page.link/rEbpS>

## 二、臺鐵

若在搭乘臺鐵時發生關於申訴的事件，可以用手機直接撥打 02-2191-0096 或是透過文字簡訊 0921-765-125 進行申訴，也可以透過旅客諮詢信箱反映，臺鐵會將意見或建議交付權責單位處理，並於分文後 5 天內回覆。

相關資源：  
臺鐵旅客諮詢平台



### ▶ 案例改寫

陳先生帶高齡 92 歲坐輪椅的母親到追分車站搭火車，但在刷卡進站時卻被副站長攔下，表示輪椅不能進站，還跟陳先生說要自負安全、要他的母親從輪椅上站起來走看看，但最後副站長仍口氣強硬表示無障礙設施尚未改善完成而拒絕兩人搭乘。陳先生事後寫信向臺鐵申訴，說明搭乘時間、車次以及事發經過，要求臺鐵釐清相關規定，以及調查該名服務人員之服務態度。臺鐵接獲申訴後發出道歉聲明，要求該名主管應立即改善，且會再持續加強旅客服務訓練。<sup>9</sup>

9 吳泊萱 (2024 年 4 月 29 日)。台鐵歧視身障？92 歲孀坐輪椅搭電梯遭拒 副站長還要求「站起來看看」。三立新聞網。<https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=1460872>

### 三、縣(市)公車

在搭乘縣(市)公車時發生申訴事件，可以優先透過「各公車業者客服專線 / 線上意見箱」進行申訴。如果對於申訴結果不服，或是申訴沒有下文，可以再撥打各縣(市)公共運輸處申訴服務專線或是各縣(市)1999專線，進行申訴。

#### 相關資源：

1. 確認搭乘公車的客運公司，於網頁輸入「客運公司」、「服務專線」、「客服專線」進行搜尋，可以找到各公車業者客服專線 / 線上意見箱。
2. 輸入「所屬縣(市)」以及「公共運輸處申訴服務專線」進行搜尋，可以找到各縣(市)公共運輸處申訴服務專線。

#### ▶ 案例改寫

一名使用電動輪椅的身障者於基隆醫院欲搭乘 202 公車，司機卻向乘客表示沒有陪伴者、車內客滿為由，未下車架設渡板，而直接開車離站，該名身障者向基隆市政府申訴，市政府公開道歉，並承諾會在一週內完成調查懲處作業，且未來會加強督導業者進行教育訓練。<sup>10</sup>

10 俞肇福 (2023 年 2 月 6 日)。基市公車拒載電動輪椅身障者 公車處長道歉：一週內調查懲處。自由時報。<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/4203044>

## 四、公路客運

若在公路客運遇到申訴的事件，可以撥打交通部公路局申訴電話0800-231035。

### ▶ 情境舉例

美美是輪椅使用者，她與好友文文相約到南投縣一日遊，在準備搭乘客運時，向司機招手，司機卻沒有停車便將車駛離。美美記錄下客運的車牌號碼以及發生的地點、時間，並撥打交通部公路局的申訴電話，交通部公路局表示這名司機拒載，將開罰客運業者，同時要求業者加強教育訓練。

## 五、航空

在搭乘飛機或是在搭機現場遇到無障礙設施不足或是涉及歧視的申訴案件時，可以向各航空站服務臺反應。若是有其他搭機爭議，可以向交通部民用航空局局長民意信箱反映留言或撥打民航局諮詢專線0800-211798，由該局權責單位協助處理。

依《交通部民用航空局飛航服務總臺處理人民陳情案件作業規定》，提醒要提出申訴之前，須將具體的事實以及聯繫資料確實陳述或填寫，如果無具體之內容或未具真實姓名或住址者，主管機關有可能不會處理。

需要留意的是，如果是搭乘其他國家所屬航空公司或在他國搭機遭遇歧視情形，雖然還是可以向交通部民用航空局提出意見，但是因為不屬於我國政府管轄，民航局雖盡可能從中與他國的航空公司及國家協調，但無法要求他國直接改善。

相關資源：  
交通部民用航空局「民意服務區」



### ▶ 情境舉例

美美跟文文原本搭客運準備去南投縣玩，卻因故沒成行。因此文文約美美要搭飛機到澎湖玩，乘坐電動輪椅的美美事前已經準備好電動輪椅的電池規格以及相關文件資訊，而且也符合航空公司的相關規定。但在準備搭機前，卻被航空公司人員說電動輪椅不在可以託運的名單內，拒絕美美搭機。美美決定提出申訴，除了將照片以及該地點一併提交至「交通部民用航空局飛航服務總臺」首長信箱，也提供正確的個人基本資料（包括姓名、電話、地址與電子信箱等），以利系統有效寄發確認信、案件編號與回復處理結果。透過案件編號的查詢，美美可以繼續的關注後續處理。

## 六、船舶

若在搭乘船舶時，身心障礙者遇到不合理的對待、遭遇歧視或是場域缺乏無障礙設施，第一時間可以向各業者客服專線 / 線上意見信箱反映。如果申訴結果不成立或是對於申訴結果不服，可以再透過各縣(市)交通局申訴服務專線或航港局局長信箱進行申訴。

### 相關資源：

1. 確認搭乘船隻的業者，於網頁輸入「業者」、「服務專線」、「客服專線」進行搜尋，可以找到各業者客服專線 / 線上意見箱
2. 搜尋「航港局局長信箱」



### ▶ 情境舉例

美美與小明相約要去綠島玩，兩人在臺東富岡漁港要搭乘○○船舶前往綠島時，明明有岸接設施（斜坡板加扶手與防護緣）可以順接船舶與碼頭讓輪椅使用者可以安全登船，但船公司卻說距離不遠，工作人員直接把輪椅扛上船就好，美美跟小明因此向航港局申訴。

## 七、通用計程車

搭乘通用計程車遇到申訴事件，可以先透過各計程車客服專線 / 申訴電話進行申訴，如果申訴不成立或是對於申訴結果不服，可以再向各縣(市)交通局或公共運輸處申訴服務專線或是各縣(市)1999專線申訴。

### ▶ 情境舉例

文文因為跟美美搭飛機時遭到拒載，怕美美心情不好，想要帶美美一起去山上的公園散心。文文叫了一台通用計程車，駕駛卻說要載一台電動輪椅，就要額外再加 500 元。文文將駕駛的姓名、事件描述及佐證資料(如:照片)都保存下來，也抄寫車隊名稱、搭乘車號、叫車時間及地點，向○○交通局申訴。

## 八、復康巴士

搭復康巴士時遇到申訴案件，因各縣(市)的主管機關有所不同，有的歸交通主管機關辦理，如：臺北市(公共運輸處)、新北市(交通局)、高雄市(交通局)，有的歸社會局(處)辦理。因此申訴窗口依各縣(市)主管機關而定。

### ▶ 情境舉例

美美為了履行跟文文去山上的約定，這次她先預約了復康巴士，當復康巴士抵達美美住家樓下，駕駛便催促美美上車，上車之後駕駛趕時間，也沒有將美美的電動輪椅用安全扣環扣緊，駕駛還超速，美美在車子過彎時摔出輪椅而受傷，美美因此向○○市交通局提出申訴。