

## 列車運行中斷旅客延誤退費暨受困補償要點

中華民國八十五年七月九日總經理核定  
中華民國八十六年一月七日總經理核定修正  
中華民國八十九年六月二十二日總經理核定修正  
中華民國九十四年四月七日總經理核定修正  
中華民國九十八年十二月十四日總經理核定修正  
中華民國一〇五年四月二十五日公告修正  
中華民國一〇五年十一月三十日公告修正  
中華民國一一一年五月二十六日公告修正  
中華民國一一五年三月六日公告修正

- 一、臺北大眾捷運股份有限公司（以下簡稱本公司）為維護旅客權益及提昇公司服務品質，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱運行中斷係指捷運系統發生緊急事故、異常狀況或系統故障致列車運行中斷，經營運單位行控中心確認並發布公告（廣播）之情形。
- 三、經公告列車運行中斷時，持用單程票及團體票旅客得於當日起算 7 日內請求退還全部票價。持用定期票、儲值卡、QR 乘車碼、感應式信用卡（含於行動裝置註冊之信用卡支付憑證）及其他票種旅客，得於下次進站時，由驗票閘門或至車站詢問處免費更正車票資料。
- 四、旅客因運行中斷致受困車廂 10 分鐘以上，除依第 3 點規定處理外，得依下列標準請求補償：
  - （一）受困 10 分鐘以上，未滿 20 分鐘者，發給捷運免費搭乘券 1 張。
  - （二）受困 20 分鐘以上，未滿 40 分鐘者，發給捷運免費搭乘券 2 張。
  - （三）受困 40 分鐘以上，未滿 60 分鐘者，發給捷運免費搭乘券 5 張。
  - （四）受困 60 分鐘以上者，每增加 15 分鐘，加發捷運免費搭乘券 3 張，未滿 15 分鐘以 15 分鐘計。
- 五、前點所指受困車廂時間之計算，係指旅客受困車廂時起，經車站人員協助引導脫困到達車站為止之時間。
- 六、本要點自公告日起生效，修正時亦同。