

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
中華民國一〇五年十二月七日公告修正

- 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升公司服務品質，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、經行控中心發布公告列車運行中斷，依下列方式處理：
 - （一）電子票證：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。
 - （二）單程票及團體票：旅客得於7日內至車站詢問處請求退還全部票價。
 - （三）其他車票：
 - 1、單次使用之車票：旅客得於7日內至車站詢問處請求退還全部票價。
 - 2、可多次使用之車票：旅客得於7日內至車站詢問處請求發給捷運免費搭乘券，免費搭乘券以每位旅客1張為原則。
- 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。