

臺北捷運系統營運服務規約

中華民國一〇八年八月二十二日修正

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—頂埔站、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—台電大樓站、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—頂埔站、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—台電大樓站、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 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—頂埔站全程低於 51 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：

旅客因列車運行中斷致受困車廂 10 分鐘以上，除可依規定請求退費外，並得依下列標準請求補償：

- A. 受困 10 分鐘以上，未達 20 分鐘者，發給捷運免費搭乘券 1 張。
- B. 受困 20 分鐘以上，未達 40 分鐘者，發給捷運免費搭乘券 2 張。
- C. 受困 40 分鐘以上，未達 60 分鐘者，發給捷運免費搭乘券 5 張。
- D. 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。

（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：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、視障旅客引導服務等。

三、車票使用規定

（一）車票種類及發售方式：

- 1. 單程票：本公司發行，提供旅客單次使用之車票。由車站自動售票機或詢問處發售。
- 2. 團體票：本公司發行，提供旅客 2 人以上，全程同行且起訖

站相同使用之車票。由車站詢問處發售。

3. 定期票：本公司發行，提供旅客於一定期間內使用之車票。由車站詢問處發售。

4. 電子票證：各發行機構依法發行，經本公司同意使用之車票。依各發行機構公告方式發售。

5. 其他票種：本公司發行之其他車票。由車站詢問處、販賣店、特約商店或車站售票設備發售。

(二) 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：

1. 不同一車站進出，最大時限為 2 小時；

2. 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。

(三) 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、電子票證及其他票種旅客，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。

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），或可洽現場服務人員協助，另設置旅客意見箱，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@metro.taipei。