

□ 台鐵別忘便民服務

李宛儒／雲林科技大學資工所研究生／聯合報， 2012/09/19
台鐵終於決定十二月起將訂票時間改為廿四小時，但台鐵該提供的資訊服務不應只有這些，線上退換票服務、火車誤點、緊急災害等即時訊息，對於搭乘火車的民眾一樣重要！

以英國倫敦鐵路與澳洲昆士蘭鐵路局為例，旅客可以事先註冊，如果遇到鐵路中斷、班次取消、車班延誤的情況，鐵路服務系統會透過簡訊或電子郵件自動通知，並提供轉乘路線與新的時刻表給旅客參考，避免耽誤行程。

在紐約，大都會運輸署針對通勤族，提供火車站與列車相關緊急災害簡訊服務，保障民眾安全。在印度，鐵路局貼心地提供各座位預訂的狀況，方便旅客規劃行程，其線上退換票服務，更節省旅客寶貴時間。台鐵何時才能提供便民服務？