

收文編號：1060001438

議案編號：1060307071005600

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)
中華民國106年3月15日印發

院總第 887 號 政府提案第 15700 號之 66

案由：交通部函，為 106 年度中央政府總預算決議，凍結「臺灣鐵路管理局一票務系統整合再造計畫」1,000 萬元之 20%，請列入議程，請查照案。

交通部函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 106 年 3 月 2 日

發文字號：交會字第 1065002665E 號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如說明三

主旨：「中華民國 106 年度中央政府總預算案審查總報告（修正本）」中，針對本部新增通過決議（七十），凍結「臺灣鐵路管理局一票務系統整合再造計畫」1,000 萬元之 20%，需向交通委員會提出專案報告經同意後始得動支一案，本部業已備妥相關報告資料，敬請惠予將預算解凍案排入議程，請查照。

說明：

- 一、依據中華民國 106 年度中央政府總預算案審查總報告（修正本）之會議決議辦理。
- 二、旨揭新增通過決議（七十）：交通部 106 年度預算中「臺灣鐵路管理局一票務系統整合再造計畫」編列預算 1,000 萬元，然臺鐵票務系統不僅屢被民眾批評介面系統老舊、易被駭客程式入侵搶票，甚至發生在臺鐵官方訂票網站一票難求的情形下，竟能輕易在大陸網購平台如「掏寶網」購得票卷之情形！更新緩慢、訂票流程複雜、配票模式僵化、系統漏洞百出等問題，年年未見改善。爰相關預算凍結 20%，待向交通委員會提出相關專案報告並獲同意後，始得動支。

立法院第 9 屆第 3 會期第 5 次會議議案關係文書

三、檢送專案報告資料 1 份。

正本：立法院

副本：立法院交通委員會、交通部臺灣鐵路管理局、本部部、次長室、公共關係室、會計處（以上均含附件）

交通部 106 年度預算中「臺灣鐵路管理局一票務系統整合再造計畫」編列預算 1,000 萬元，然臺鐵票務系統不僅屢被民眾批評介面系統老舊、易被駭客程式入侵搶票，甚至發生在臺鐵官方訂票網站一票難求的情形下，竟能輕易在大陸網購平台如「掏寶網」購得票卷之情形！更新緩慢、訂票流程複雜、配票模式僵化、系統漏洞百出等問題，年年未見改善。爰相關預算凍結 20%，待向交通委員會提出相關專案報告並獲同意後，始得動支。

說明：

一、票務系統整合再造計畫相關說明

(一)需長時程建置與龐大經費之原由：

臺鐵局現有（第三代）票務系統建置迄今 10 餘年，已達生命使用週期，為提供民眾更便捷服務，並導入新科技技術，故重新開發、打造一套嶄新的票務系統（票務系統整合再造計畫）。本計畫非就現有（第三代）票務系統進行修改或強化，而是配合業務流程再造，建置一套完整且創新的票務系統，範疇包含全國 170 多個車站之票務周邊設備更新、環島光纖傳輸之票務網路建置、因應災害緊急應變而持續穩定提供服務之備援中心、防杜非法惡意訂票之資通訊安全防護強化措施。

考量本計畫係重新建置新一套系統且涵蓋範圍廣泛，需充裕合理的時間以進行完整系統發展週期各階段工作，包含需求確認、系統分析及設計、功能及整合測試、移轉上線作業等事項，為確保上線後之服務品質，避免倉促上線造成系統不穩定，爰需費時 2 年建置，所需經費為新臺幣 10 億 7,356 萬元。

(二)預期之系統功能及效益

表 1：預期之系統功能及效益一覽表

預 期 之 系 統 功 能	預 期 效 益
智慧型即時動態選位與配位	提高客座利用率 ●客座利用率提升 6%至 13% ●可售座位提升 5%至 10%
採資源虛擬化、叢集架構與雲端服務，加速訂票處理	解決尖峰訂票瓶頸 ●尖峰訂票可於 1 分鐘完成 ●每分鐘可完成至少 60 萬筆交易量
多元化之非接觸式票證	擴大使用族群，提高非接觸式票證之重

立法院第 9 屆第 3 會期第 5 次會議議案關係文書

	複使用率，減少接觸式設備維修支出
推動票證無紙化	延伸服務至行動裝置，提升取票、驗票之方便性，並響應環保。
顧客關係管理	改善會員服務，提升服務品質滿意度，協助未訂到票之旅客進行媒合作業
整合性一站式服務	完成訂票後，並提供旅客加購便當、商品、旅遊等服務，其旅行上食衣住行之相關需求
收益式管理系統	優化決策支援與收益管理 ●列車整體營收提升 7%至 12%

二、綜上所述，目前臺鐵局正積極推動第四代票務系統建置工作，在第四代票務系統未完成建置前，該局將偕同中華電信股份有限公司數據通信分公司（網路訂票系統）暨臺灣恩益禧股份有限公司（票務主機設備）持續優化訂票服務，及強化旅客服務，提供便民之服務措施，以提升旅客滿意度，懇請各位委員惠予支持並同意全數動支。