

# 交通部臺鐵局 員工自主(含虛驚事件) 通報系統之報告處理與推廣

---

營運安全處  
處長林景山

110年12月27日





# 簡報大綱

壹、通報制度建立

貳、通報調查原則

參、通報查證流程

肆、通報獎懲原則

伍、通報分享制度

陸、案例分享





# 壹、通報制度建立

## ● 目的

- **正確的報告文化**：正確報告發生的虛驚事件，用於預防事故發生。
- **安全意識的文化**：在事故、事件發生之前“消除事故的因”分享訊息並用它來預防事故。
- **碰撞和討論的文化**：在調查原因時，會因交換各種意見造成爭議並進行腦力激盪尋找潛在因素並找出有效的導正措施。
- **學習的文化**：在自己的工作場所之外發生的事故和事件，也要利用學習課程將其鏈接。
- **行動的文化**：這一切都在確認安全的行動，這是支持安全的源泉。

## ● 定義

- 依據「交通部臺灣鐵路管理局行車保安資訊系統管理暨使用須知」
- 係指本局各單位，於各段、廠、站、場、所，發生**非預定期性事件**，足以造成傷害、破壞，但並未造成行車事故或事件（俗稱**嚇一跳事件**）。



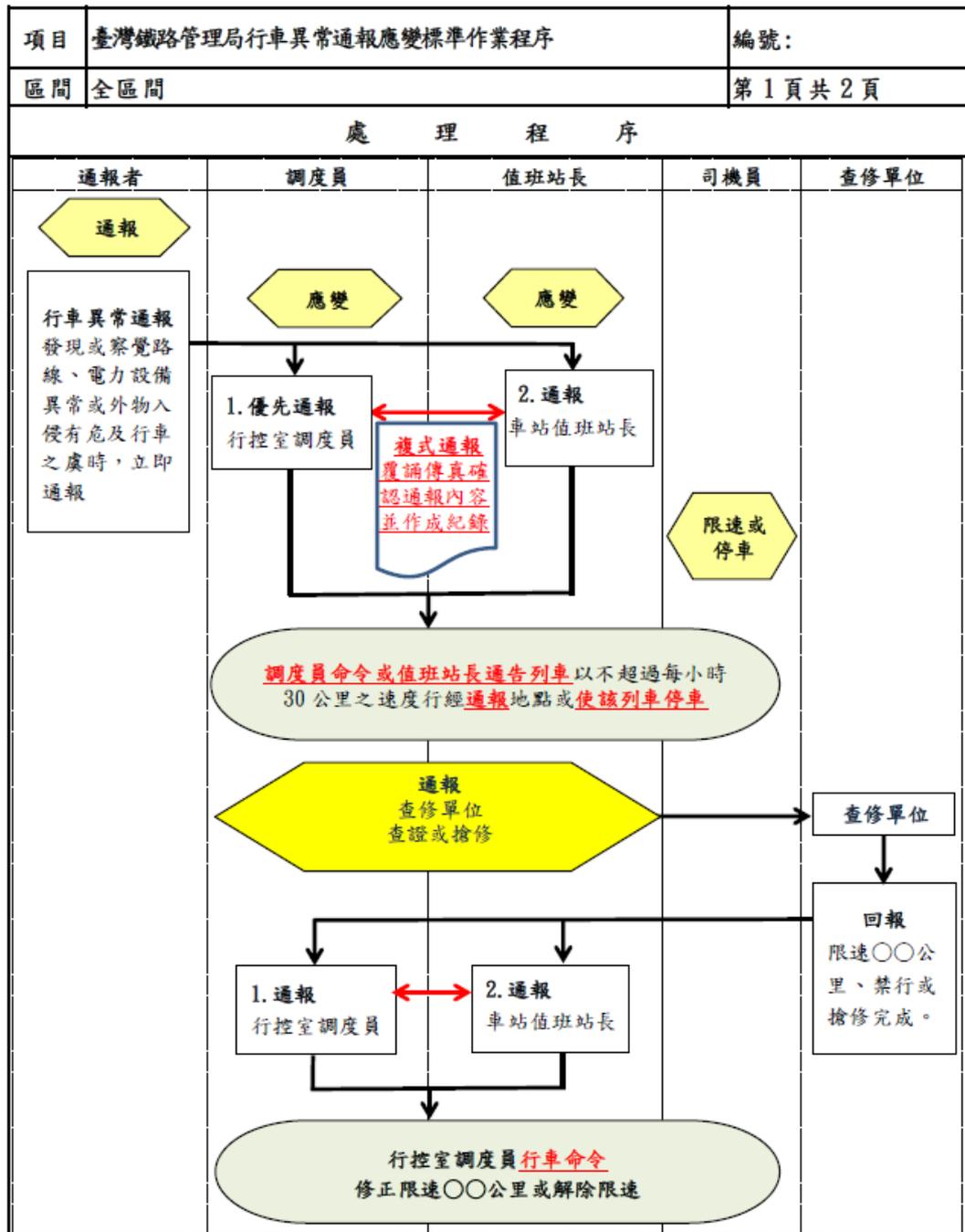


# 壹、通報制度建立

- 一. 本局員工依據「**行車異常通報應變標準作業程序**」規定，本局員工發現或察覺路線、電力設備異常或外物入侵有危及行車之虞時，應依本通報應變程序辦理，防止事故發生。
- 二. 另為提升本局員工對行車安全意識的文化，經參酌國家運輸安全調查委員會重大鐵道事故通報表模式，本局員工自主(含虛驚事件)通報系統之通報模式共有：**網頁通報、電子郵件、電話、傳真**等四種方式通報營運安全處查證，並將於本局**行車保安資訊系統**首頁，提供本局員工線上通報或提供通報單位下載。









# 壹、通報制度建立

## 行車保安資訊系統

中華民國 109 年 2 月 3 日 星期一

行車保安資訊系統 TSIMS

【登入】

首頁 公開資訊 說明

凝聚眾力 驅動創新

一、二月份中心工作項目：  
 1. [配合元旦、春節運輸，全面確保行車安全](#)

三、四月份中心工作項目：  
 2. [防止](#)

關鍵字搜尋各類別事故...

全類別 請輸入關鍵字...

行車事故/事件 1年內各類發生件數累計監測

108年2月4日 ← 統計日期 → 109年2月3日

重大行車事故 一般行車事故 行車異常事件

行車事故/事件 今年及最近3年各年總件數統計

年份	重大事故	一般事故	行車異常事件
民國106年	46	21	442
民國107年	7	55	596
民國108年	2	43	674
民國109年	5	52	52

登入線上填報及查詢相關通報案件紀錄





# 壹、通報制度建立

## 行車保安資訊系統

新增員工自主  
(含虛驚事件)  
通報系統，以  
利本局員工線  
上通報或下載  
通報表

首頁 公開資訊 營運安全處 單位事故(件)宣導 平交道專區 平交道專區 決策資訊 說明

關鍵字搜尋各類別事故...

全類別 請輸入關鍵字..

凝聚眾力 驅動創新

十一、十二月份中心工作項目：  
1.一、認真研讀行車規章；

一、二月份中心工作項目：  
1.一、配合元旦、春節運輸，全面確保行車安全；

行車事故/事件 1年內各類發生件數累計監測

109年12月10日 統計日期 110年12月9日

40 60 80 100  
0 20 40 60 80 100  
400 600 800 1000

重大行車事故 一般行車事故 行車異常事件

行車事故/事件 今年及最近3年各年總件數統計

年份	重大事故	一般事故	行車異常事件
民國107年	7	55	596
民國108年	2	43	634
民國109年	1	59	574
民國110年	4	39	624

說明 | 網頁通報 | 案件查詢 | 公開資訊 員工自主通報

安全 準確 服務 創新

本局企業資訊入口網(EIP) | 本局官方網站  
台鐵路透社 Facebook | fun臺鐵 Facebook  
Safe Taiwan 安全台灣

通報交通部行車事故標準作業程序  
臺鐵路員工自主(含虛驚事件)通報表(ODT)  
臺鐵路員工自主(含虛驚事件)通報表(DOCX)



# 壹、通報制度建立

臺鐵局員工自主(含虛驚事件)通報表

通報方式 (請勾選)	通·報·單·位：營·運·安·全·處
<input type="checkbox"/> 網頁通報	<a href="http://web14q2.tra.gov.tw/">http://web14q2.tra.gov.tw/</a> (本局 EIP 網頁「行車保安資訊系統」線上通報或下載臺鐵局虛驚事件通報表)
<input type="checkbox"/> 電子郵件通報	<a href="mailto:tra4374@railway.gov.tw">tra4374@railway.gov.tw</a> (請下載臺鐵局虛驚事件通報表填妥後 E-mail 通報信箱)
<input type="checkbox"/> 傳真通報	鐵路傳真：(02)2924 (請下載臺鐵局虛驚事件通報表填妥後傳真，如有其他電子附件請 E-mail 信箱)
<input type="checkbox"/> 通報電話	鐵路電話：(02)4374 外線電話：(02)23815226 轉 4374

通報項目	通報項目內容
*發生時間	(例：108 年 3 月 6 日 10 時 5 分)
*發生地點	(例：臺北站或臺北站-萬華站)
附...件	如其他相關佐證資料請 E-mail 信箱： <a href="mailto:tra4374@railway.gov.tw">tra4374@railway.gov.tw</a>

*內容概述	
通報人或單位	
連絡電話	
電子郵件	

【下列表格請勿填寫】

運安處值班人員	通報登記時間	...年...月...日...時...分
列案序號		

\*為必須填寫項目

臺鐵局員工自主(含虛驚事件)通報表

照...片
照...片



# 壹、通報制度建立

## 宣傳海報

The poster features a stylized background with a train track and a train. At the top center is the railway logo. The main title is '行車安全' (Railway Safety) in large black characters, followed by the subtitle '需要大家的合作' (Need everyone's cooperation). Below this are three sections of contact information: 1. '【網頁線上通報】' (Online reporting) with the URL 'http://web14q2.tra.gov.tw/'. 2. '【填寫自主通報單(含虛驚事件)】' (Self-reporting form) with email 'tra4374@railway.gov.tw' and fax '(02)2924'. 3. '【電話通報營運安全處】' (Phone reporting) with numbers '(02)23815226轉4374' and '(02)4374(24小時)'. At the bottom, the text '發現有 危害 通報 它' (If you find a hazard, report it) is displayed in large characters, with '危害' and '通報' being the largest. A small train is shown at the bottom of the poster.

行車安全  
需要大家的合作

【網頁線上通報】  
通報網址:<http://web14q2.tra.gov.tw/>

【填寫自主通報單(含虛驚事件)】  
電子信箱:[tra4374@railway.gov.tw](mailto:tra4374@railway.gov.tw)  
鐵路傳真:(02)2924

【電話通報營運安全處】  
外線電話:(02)23815226轉4374  
鐵路電話:(02)4374(24小時)

發現有 危害 通報 它



增加透明度



宣導鼓勵通報





## 貳、通報調查原則

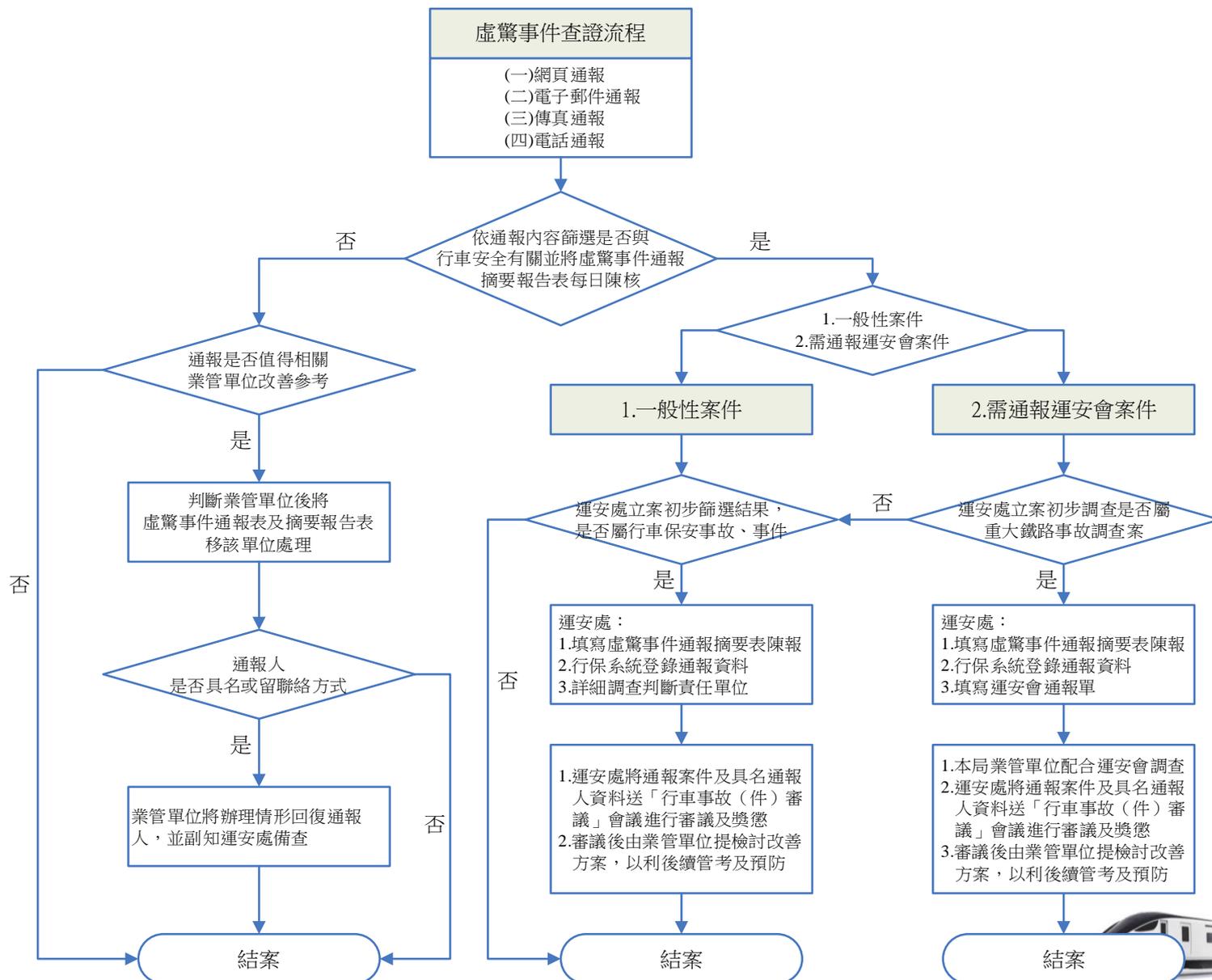
依據鐵路行車規則第一二二條之一、之二規定之行車事故，營運安全處於接獲下列虛驚通報後，研判有造成**重大行車事故**或**一般行車事故**之虞案件則列案**調查及審議**，其他案件則移由本局各業管單位辦理。

- (一) 有造成**重大行車事故**之虞。
- (二) 有造成**一般行車事故**之虞。
- (三) 其他有造成**生命或財產重大影響**之虞，且經**營運安全處**認定有調查必要之案件。





# 參、通報查證流程





## 肆、通報獎懲原則

- (一) 獎勵對象為營運安全處收到之**具名通報人員**，且該虛驚事件未於新聞媒體、Facebook等社群軟體出現。
- (二) 營運安全處初步篩選通報內容是否與行車安全有關，後續再將調查結果與具名通報人資料送「**行車事故(件)審議**」會議，並針對該事件可能造成事故影響程度、發生頻率、通報內容、通報時效等及通報人發現虛驚事件當下之預防作為等，綜合研議**酌予敘獎**。
- (三) 具名通報人員若為虛驚事件**當事人**，且於調查階段主動為相關過程事實陳述不隱瞞者，營運安全處得於「行車事故(件)審議」時**建議減低或免除其懲處額度**。





## 伍、通報分享制度

- 一、提報之虛驚事件是否值得分享，可透過內部討論**找出值得分享的案例**，製作**虛驚事件快報**分送相關單位、人員分享，另於本局「**行車保安資訊系統**」亦同時分享相關通報案例。
- 二、為降低事故的風險，所關心不是已知的風險如何降低而是要如何**發現未知的風險**，虛驚事件經驗分享是最容易發覺未知風險的方法。





## 伍、通報分享制度

三、虛驚事件是最容易找到事故的真正原因，推行虛驚事件經驗的分享成功與否，關鍵在於**發生事件的真實性**，如果事件是虛擬、造假的，就失去虛驚事件經驗分享意義。虛擬事件是不值得鼓勵，也不值得分享。**建立誠實、真實的通報文化**，就是要塑造一個大家都喜歡講真話，講真話的人不會輕易受到傷害外，又會受到鼓勵，如此員工才願意將真實虛驚事件通報並與大家分享。





# 陸、案例分享(1)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
109/4/10 12:18	109/4/1 20:30	七堵 調車場	<input type="checkbox"/> 網頁 <input checked="" type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話	109年4月1日20時30分號誌值班人員接獲七堵行控通報514轉轍器反位無法建立隨即至現場查看，發現轉轍器動作桿反位側已變形向上彎曲，尖軌也向上浮起，導致尖軌於反位時無法靠密。

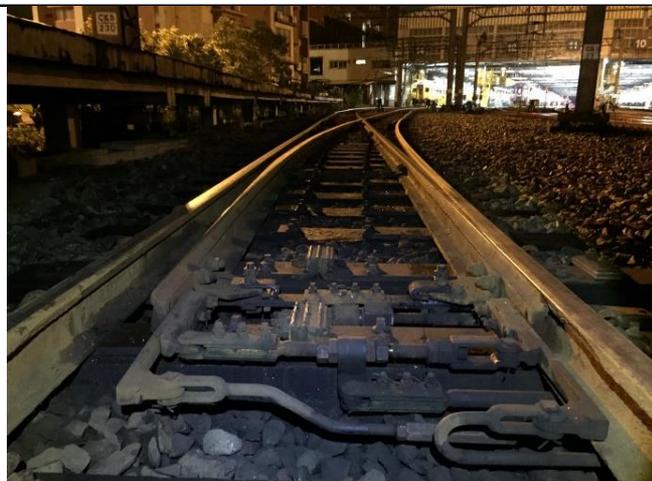




七堵 514 轉轍器故障排除前左側(反位側)桿件彎曲



七堵 514 轉轍器更換桿件後





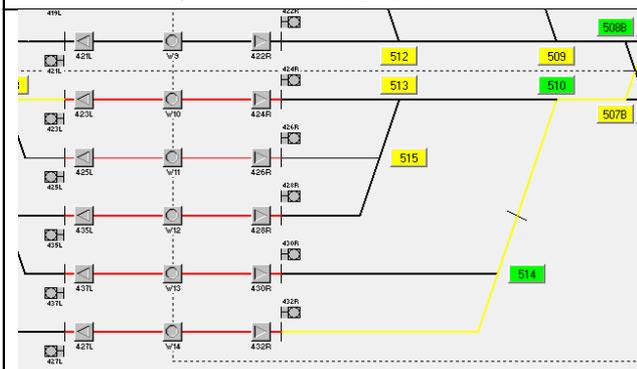
七堵機務運轉室 4月1日早上列車出庫股道紙本記錄

283 1248 07:03	109A 117A 7:10	EMU300 勿E2, BC	出 (五六)	1R14	307+134 306 134E
147 418A	1112/1137		出 (五六)	282	
7.11	115A		出	1261	49+48
7.35		勿P1	出 親子車廂	517	
				138	

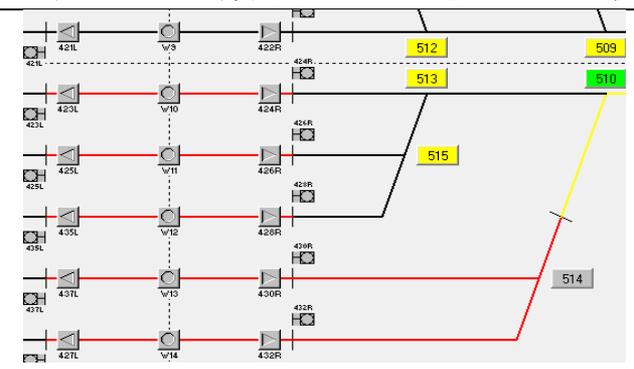
  

車次	車號	股道	到達車次	備註	開車時間
105A	33+50	10	138		05:43
103	13+08	1	134B		05:57
410A	47+42	5	150		06:23
109A	307+304+06	13		日停	07:03
418A				五六	07:10

4月1日 6:34 號誌建立 W14



4月1日 6:35 轉轍器 514 以及占用顯示異常

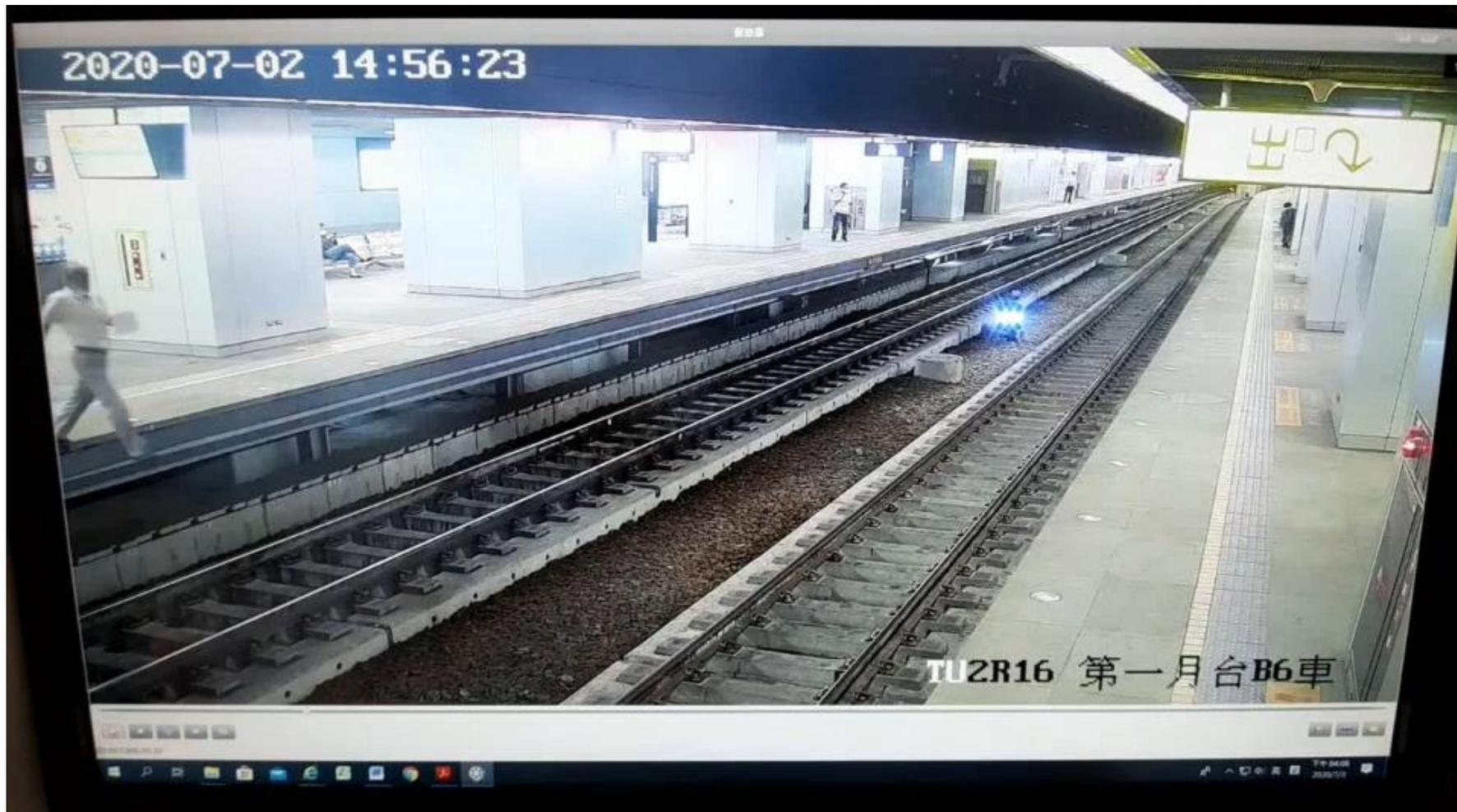


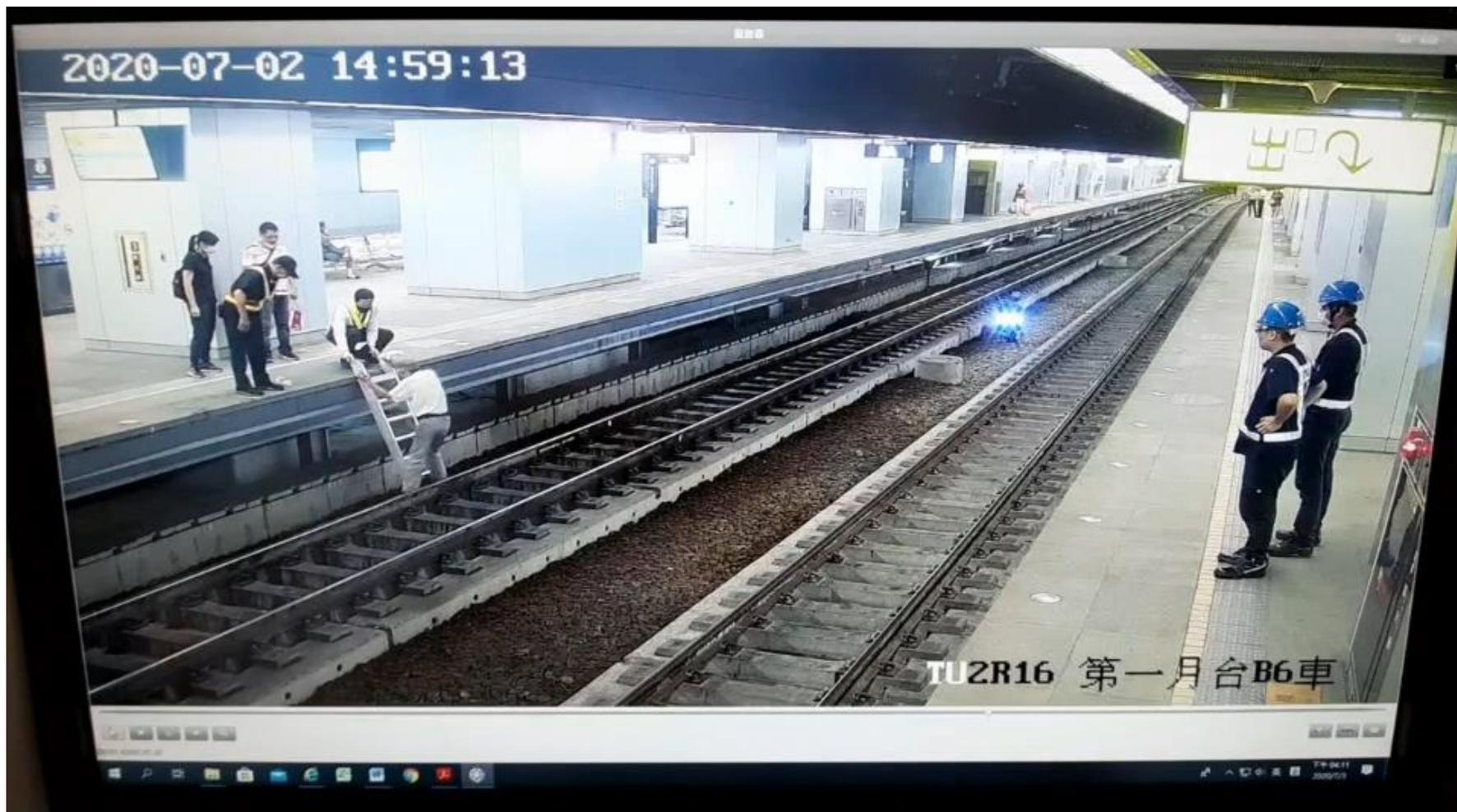


# 陸、案例分享(2)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
109/7/4 09:39	109/7/2 14:57	高雄站	<input type="checkbox"/> 網頁 <input checked="" type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話	<p>14:56許，第3074次車高雄站準備進站(月台接近顯示燈已亮)，副站長於月台9車停靠位置執行列車進站監視，發現一名旅客於6車位置掉落軌道，即以行調無線電呼叫3074次停車，列車停於2~3車位置並未撞及落軌旅客，後由嚮導及保全使用梯子將該名旅客帶上月台，副站長通報調度員及服務台後，引導3074次移動至適當位置停車，本次車高雄站晚1分(15:02)開車，旅客送醫及後續相關事項由服務台處理。</p>









# 陸、案例分享(3)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
109/7/7 09:15	109/7/2 19:25	二水站	<input type="checkbox"/> 網頁 <input checked="" type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話	<p>109年07月02號19點25分，值班站長發現EP盤20B轉轍器無法反位，立即指派調車工陳盈成至現場察看，赫然發現20B電動轉轍器無法反位且有異物(雨傘及石頭)卡在轉轍器滑板處，導致轉轍器軌間無法靠密，約5分鐘後完成移除異物及現場拍照存證，經查該異物疑似人為置放，立即通報員林鐵路警察到場後續案件處理，幸僅造成人員虛驚，無人員受傷。</p>











# 陸、案例分享(4)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
109/9/9 22:37	109/9/9 21:28	大村站	<input type="checkbox"/> 網頁 <input checked="" type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話	<p>21:28大村站許姓站務員由監視器畫面看到月台上一對男女乘客吵架，男性乘客隨後由月台跳至西正線軌道上，許員隨即以廣播通知旅客並趕往月台處理。許員趕至月台後，先通報員林行車室，員林行車室於21:31通報彰化路警所，並請3248次司機員降低進站速度，該名男子經許員多次勸說後方回到月台，許員持續在現場監視。</p>





8.第二月台候車區

21:44:13





8.第二月台候車區

21:46:05





# 陸、案例分享(5)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
109/11/04 14:50	109/10/27 11:52	南澳平交道	<input type="checkbox"/> 網頁 <input checked="" type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話	<p>是日11:52:32南澳平交道警報聲響，惟看柵工未發覺柵欄未放置下來，11:55:14現場工務段人員向看柵工提醒示意平交道柵欄未放，但看柵工仍然無法意會，11:56:00有一輛轎車闖越通過後，看柵工才意會到柵欄未放置下來，才始將柵欄放下。。</p>





南澳-華電-車道東2

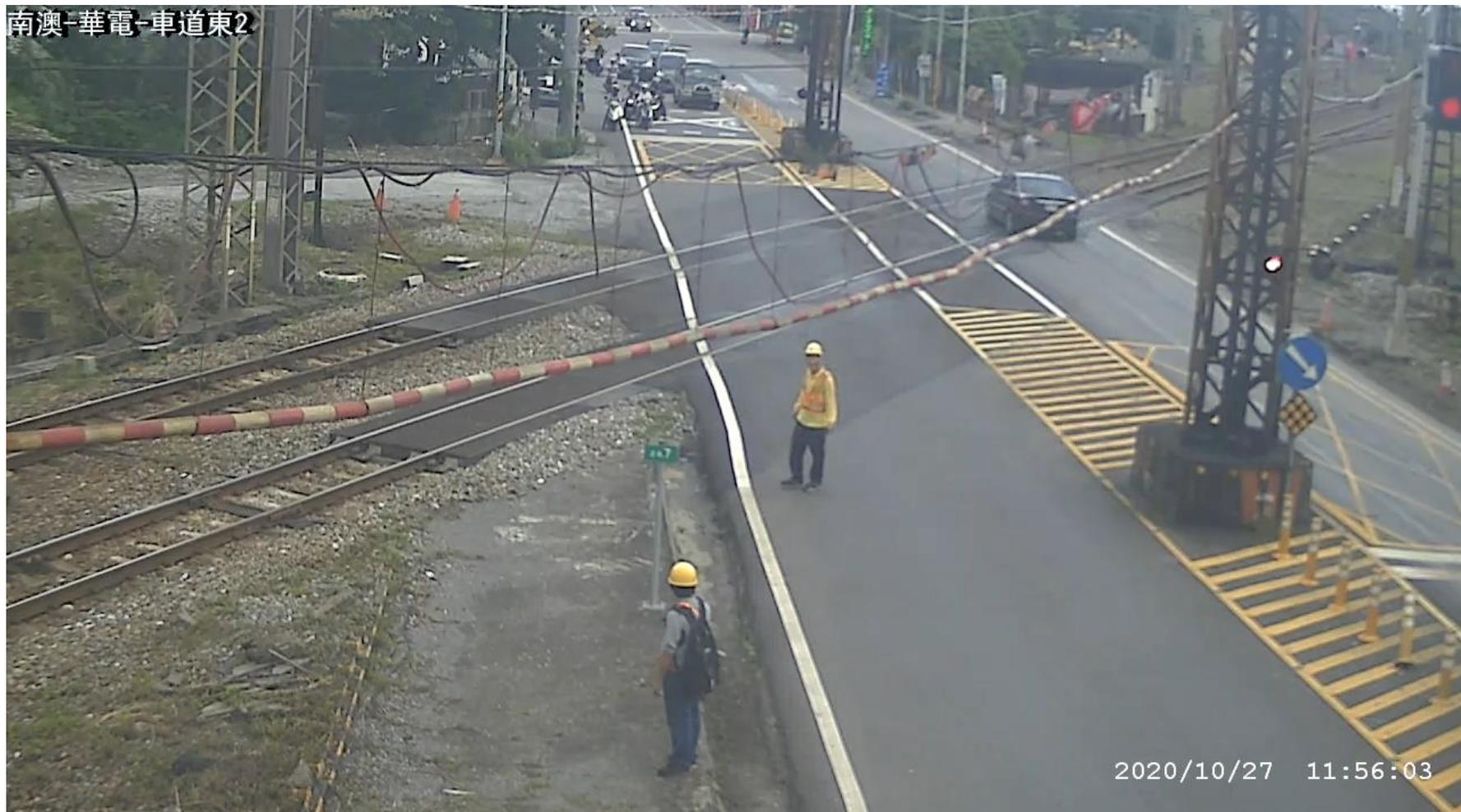


2020/10/27 11:55:21



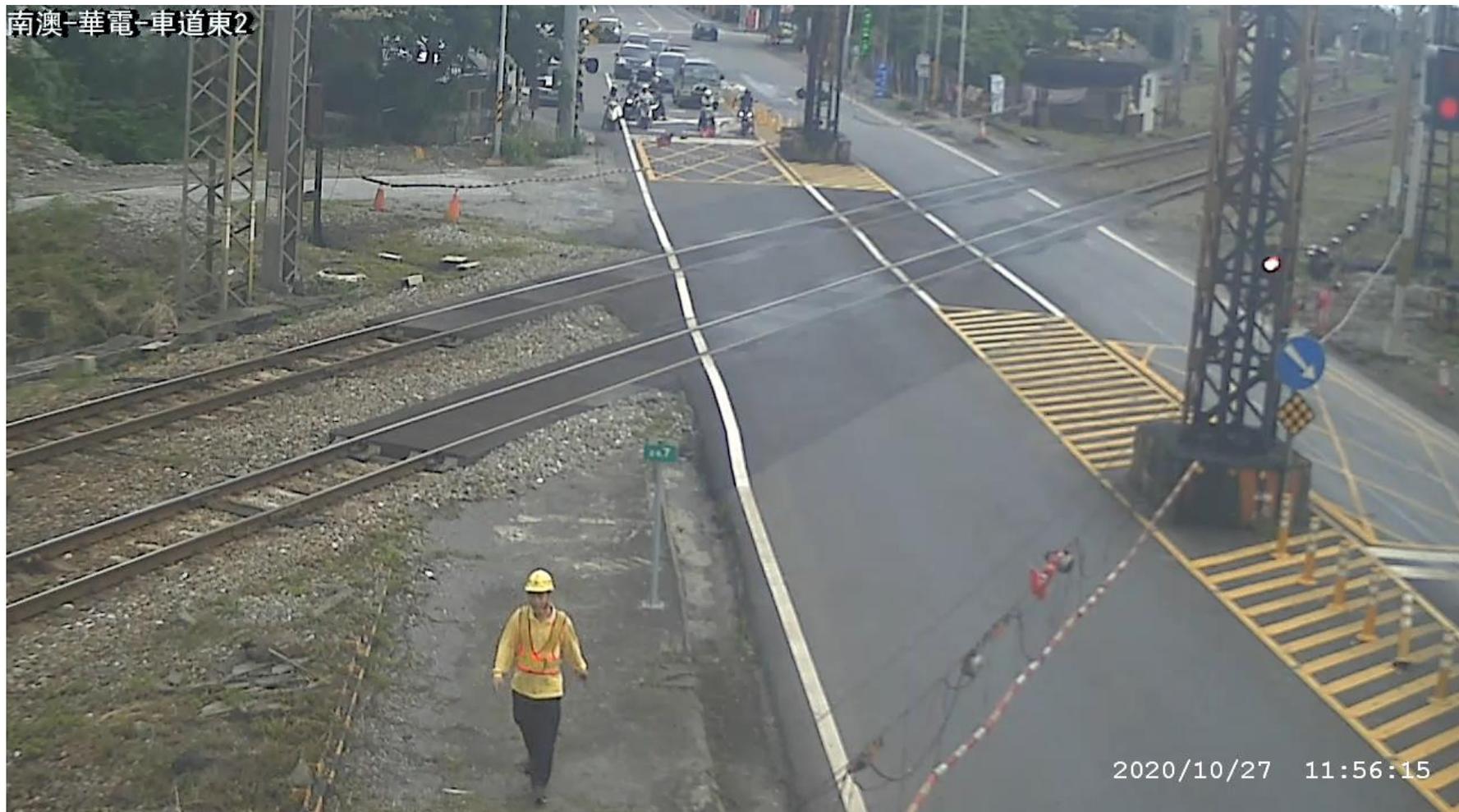


南澳-華電-車道東2





南澳-華電-車道東2





# 陸、案例分享(6)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
109/12/19 10:21	109/12/19 08:42	高雄站	<input type="checkbox"/> 網頁 <input checked="" type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話	<p>08:42許302次進高雄站3股準備停車，司機員發現一旅客於3車處跌落軌道，司機員立即鳴笛並緊急煞車，該旅客躲入月台下未遭撞擊，司機員通報後車站人員立刻到達現場合力從9車與8車之車縫間將旅客救起，救護車到達現場檢傷後，該旅客拒絕送醫並簽具，後續搭乘116次回臺南站，旅客主任通知116次列車長隨時照應並通報臺南站。</p>





2020-12-19 08:40:44



TUZR21 第二月台A2車







# 陸、案例分享(7)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
110/03/12 10:17	110/03/09 03:40	成功~彰化 站間	<input type="checkbox"/> 網頁 <input checked="" type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話	是日03:40許，大肚溪南號誌站預告號誌機處(K206-K207公里處)，號誌單位下游包商並未知會號誌單位也未依規定向車站申請施工。







# 陸、案例分享(8)

通報時間	發生日期/時間	發生地點/車次	通報方式	摘要
110/04/10 12:30	110/04/10 10:52	永康站	<input type="checkbox"/> 網頁 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input checked="" type="checkbox"/> 電話	10:51第118次車行經永康站西線OS區間時因有路人靠近軌道，列車一度停車，於現場停留4分後開車，永康站請站員前往查看已無發現該路人。







# 行車安全

需要大家的合作

【網頁線上通報】

通報網址：<http://web14q2.tra.gov.tw/>

【填寫自主通報單(含虛驚事件)】

電子信箱：[tra4374@railway.gov.tw](mailto:tra4374@railway.gov.tw)

鐵路傳真：(02)2924

【電話通報營運安全處】

外線電話：(02)23815226轉4374

鐵路電話：(02)4374(24小時)

## 簡報結束 敬請指教

發現有 **危害** 通報 它

