

## 第四篇 公路

### 第一章 國道高速公路管理與維護

#### 第四節 收費業務

##### 一、執行「促進大眾運輸發展方案」

高速公路局配合執行「促進大眾運輸發展方案」，自 86 年 2 月 1 日起公告實施國道客運班車免費通行高速公路措施，迄 109 年底止核准之客運業者 46 家，約有 300 條路線，109 年通過高速公路收費區位約 3.2 億延車公里，免徵通行費優惠達新臺幣約 4.7 億元。

##### 二、民間參與高速公路電子收費系統建置及營運案

高速公路局辦理「民間參與高速公路電子收費系統建置及營運」案，自 101 年 5 月 15 日推出免費 eTag 以來，截至 109 年底，eTag 供裝客戶數已達 784 萬輛，109 年 ETC 利用率約為 92.57%。

高速公路計程電子收費系統，於 102 年 12 月 30 日零時全面轉換實施計程電子收費，實現用路人期待之「走多少、付多少」公平付費政策，且我國是全球第一個收費國道由計次收費全面轉換為計程收費的國家，開啟國道計程收費制度之新紀元。

國道 1 號設有 163 個收費區（含高架 15 個）、國道 3 號設有 154 個收費區、國道 3 甲設有 4 個收費區及國道 5 號設有 14 個收費區，總計有 335 個收費區。收費方式係按里程計費，各收費車種之每公里收費金額如下表：

各收費車種之每公里收費金額表

車種	費率 (元/公里)	行駛里程	20 公里	行駛里程
		≤ 20 公里	< 行駛里程 ≤ 200 公里	> 200 公里
小型車		0	1.20	0.90
大型車		0	1.50	1.12
聯結車		0	1.80	1.35

109 年通行各收費路段之交易數計 60 億 7,626 萬 7,065 輛次，延車公里計 317 億 8,732 萬 8,381.3 公里，全年通行費收入約 242 億 4,060 萬元，與 108 年比較增加 2.06%。

108 年及 109 年收費路段之交易數、延車公里及通行費表

項目	交易數(輛次)	延車公里(車公里)	通行費(元)
108 年(收費區)	5,976,115,260	31,191,539,526.1	23,751,411,514
109 年(收費區)	6,076,267,065	31,787,328,381.3	24,240,597,125
比較	1.68%	1.91%	2.06%

備註：含暫停收費期間。

為紓緩國道連續假期及重大民俗節日所產生交通壅塞情形，配合專案實施暫停收費，109 年全年暫停收費總計短收通行費新臺幣 2 億 7,878 萬元。

109 年全年暫停收費短收通行費統計表

連續假期	暫停收費時段	延車公里(車公里)	通行費(元)
春節(1 月 23 日至 1 月 29 日)	0 時至 5 時	64,505,221.2	77,690,246
和平紀念日 (2 月 28 日至 3 月 1 日)	0 時至 5 時	15,593,682.0	19,275,896
兒童節及民族掃墓節 (4 月 2 日至 4 月 5 日)	4 月 2 日至 4 月 4 日_0 時至 5 時 4 月 5 日_0 時至 10 時	37,839,999.8	46,121,150
端午節(6 月 25 日至 6 月 28 日)	6 月 25 日至 6 月 27 日_0 時至 5 時 6 月 28 日_0 時至 10 時	47,739,611.5	58,099,630
中秋(10 月 1 日至 10 月 4 日)	10 月 1 日至 10 月 3 日_0 時至 5 時 10 月 4 日_0 時至 10 時	47,086,343.2	57,374,993
國慶日(10 月 9 日至 10 月 11 日)	0 時至 5 時	16,267,139.8	20,213,560
合計		229,031,997.5	278,775,474

### 三、ETC 營運服務精進措施

為增進 ETC 收費服務便利性，高速公路局與遠通電收公司於 109 年持續推出下列各項精進作為，另經調查 109 年用路人對於 ETC 整體服務滿意度為 88.4%。

#### (一) ETC App 功能精進

1. 109 年 7 月 1 日調整服務約定條款，民眾於下載或更新 ETC App 時，可自由選擇開啟或關閉推播優惠訊息(以往均預設為開啟)。

2. 109年7月1日調整欠費畫面資訊，增加帳戶餘額、欠費金額、建議儲值金額等資訊，更貼近民眾使用需求。
3. 109年10月21日增加顯示儲值及繳費明細，並可讓民眾自由下載儲值證明聯，做為報帳使用。
4. ETC App單筆繳費/儲值功能，下拉選單之金融機構過多，自109年12月17日起簡化選單，方便民眾使用。
5. 109年12月17日起增加英文版本，只要手機設定非繁/簡體中文者，ETC App則會自動設定以英文顯示。

#### (二)遠通網站功能精進

1. 109年5月25日起，民眾可於遠通網站查詢通行費待退費用，並線上申請退費。
2. 遠通網站單筆繳費/儲值功能，下拉選單之金融機構過多，自109年7月7日起增加搜尋功能，方便民眾使用。
3. 109年11月4日起，遠通網站餘額查詢服務可依民眾需求自行選擇是否列印單日明細。

#### (三)服務區友善櫃台措施

為提供更親切的服務，仁德南、北服務區之遠通電收直營門市降低櫃台高度，民眾可更便利的辦理 ETC 相關業務。

#### (四)提供雙語化服務

配合雙語化政策，109 年度遠通直營門市櫃台已有 80%之服務人員可利用英語提供基礎 ETC 介紹及說明，客服中心亦設有英語服務人員。

#### (五)路邊停車以eTag代扣繳停車費

路邊停車可利用 eTag 代扣繳停車費，增加 eTag 之使用範圍，提升便利性。除既有台北市外，109 年度增加與直轄市地方政府合作，包括新北市(2月)、高雄市(2月)、桃園市(8月)、台中市(10月)、台南市(12月)，提升民眾便利性。

#### (六)電子收費欠費宣導專案

為提醒民眾使用國道須依法繳交國道通行費，高速公路局與遠通公司及相關單位合作，透過各式管道如文宣品、宣導布條、短片製作、CMS 看板、廣告刊登等管道，呼籲用路人按時繳納通行費，並將持續辦理相關宣導作業。

#### (七)遠通商銀數位帳戶Bankee試辦

109 年 10 月 20 日起，推出數位銀行帳戶自動儲服務，增加多元通行費儲值管道，走多少儲多少，先試辦 1 年。

#### (八)利用HappyGO點數兌換國道通行費儲值金

109 年 1 月 15 日起，民眾可利用 HappyGO 點數兌換國道通行費儲值金，儲值方式更多元，另可利用智慧停車費累積 HappyGO 點數。

#### (九)MyData平台可查詢ETC通行欠費

高速公路局配合國發會政策，新增欠費查詢管道，自 109 年 7 月 29

日起，民眾可透過自然人憑證驗證後，於國發會「數位服務個人化(MyData)平臺」查詢 ETC 通行欠費。

(十)與國泰產險合作推出高速公路碰撞險

自 109 年 12 月 16 日起，遠通公司與國泰產險合作推出高速公路碰撞險，首創以高速公路里程行駛里程數作為保險範圍，行駛高速公路 5,000 公里內如發生事故，可定額理賠。本服務營運初期先透過 uTagGO 行銷宣傳。