

另類自救法

東華票神 1人服務1500人

你可能沒聽過他的名字，但講到「東華票神」，你可能知道，就是那位2013年中秋連假時，幫東華大學學生訂了500張火車票的交通服務社長詹宏博。

有雙大眼睛的詹宏博，皮膚黝黑，說起話來慢調斯理，少了現今大學生的活潑，多了份沉穩的氣息。才23歲的他，為距離花蓮市區車程約半小時的東華大學，打造連結市區、夜市和火車站的聯外交通車，更免費幫同學訂火車票，服務1500名學生。



「我回彰化都搭太魯閣號，但我搭得到，不一定別人也搭到，我應該把這種福氣分享給別人。」大學念東華民族語言與傳播系，如今是公共行政系碩士班一年級的詹宏博，充滿服務熱忱。

詹宏博的夜晚和休閒時刻，不是去夜唱或掛網，而是幫同學解決花東車票一票難求的難題。

搞懂台鐵系統 策略搶票

為了找出訂票策略，他花兩個月的時間摸索，分析尖、離峰時段，研究台鐵票務系統運作規律。找出邏輯後，反覆試驗如何訂票才能又快又準。

「輸入辨識碼的時候，就真的比誰動作快，我會左手在鍵盤，右手按滑鼠，輸入好馬上就按進去，」位於圖書館內，只有一手臂寬的社辦，詹宏博示範他如何搶票。

事先做足功課，再加上多視窗、分段訂票的搶票策略，去年中秋節，詹宏博找了10個同學一起幫忙，在10分鐘內，就訂了300多張票。後續再經過兩次訂購，一共幫同學買了500張車票。

詹宏博的服務還不僅如此，一疊疊收拾整齊的收據，是他心血的軌跡。

從登記同學需求到訂好票只是第一步，確認、取票、收款、交票到上車，詹宏博每個環節細心照護，甚至曾為了幫同學訂到在尖峰時刻的車票，半夜花了兩小時不斷訂票。

不收取費用、犧牲休閒時間、自願扛起交通大責，這樣的熱情，源自於大一那年，詹宏博上了東華大學駐校作家劉克襄的課，受到劉克襄的鼓勵，他開始搭火車到各地「流浪」，培養出觀察周遭環境的能力，並試圖找出解決方式。

大三那年，他深感在各校區移動的困難，便向校長自薦為學校做聯外交通車，讓一向只能靠機車、火車通勤的東華學生，有了新的交通選擇。

詹宏博就像是東華車站站長，除了規劃路線，更彈性調動班次。他曾因台鐵路斷，火車延遲80分鐘，同學在車上不斷打電話，就怕坐不到交通車回學校。而他早已在30分鐘內，調整班次接駁。他更曾經陪同交通車在火車站等到半夜兩點，只為了看到同學順利回到學校。

因為中秋節一役成功，讓詹宏博的票神之名遠播。他笑說，現在多了不少同學在半路攔截他，問他有沒有車票。

然而，500張車票的成功訂購，靠得並不是高超的電腦技巧，而是詹宏博熱情的心。

一名台鐵官員形容，每年春節都是「年年難過年年過」，大家搶著要票，但時常有一至兩成沒人來拿，顯然是重複要票。

公開、透明 才能解決民怨

台鐵高層指出，立委確實有選民服務需求，但台鐵會先篩選，避免重複拿票，另外嚴格規定取票一日逾時，票就會回到訂票系統。「其實，你要先去訂預售票，假設沒訂到再說嘛，」還沒訂票就要求台鐵留票的情況，大有人在。

台鐵票務系統的不透明，再加上花東上下車人數逐年增加，讓原先立意良善的公務票，淪為「比關係」大戰，而且一再膨脹。

「我覺得資訊愈公開愈好，特別是台鐵不是私人公司，而是公共財。要讓民眾知道票真的都賣光了啊。我們沒辦法解決供不應求的狀況，至少可以降低民怨，」劉權豪說。

除了提高供給量，搭配鐵路聯運，也可減緩一票難求。

「買新車廂是一個解決方式，現在還可以坐客運到羅東，再轉搭台鐵，」王廷升說，全面性地解決問題，才能讓民眾順利訂到票。

賴坤成則認為，保留票是必要之惡，為了讓老弱婦孺有位子可坐，他更希望設立一節車廂全是博愛自由座，保障需求。

回到台鐵訂票公平性的核心問題，除了車次增加、座位變多以減少「喬票」需求，資訊公開，讓票務透明化，已是台鐵回應民怨的最佳方案。