

黃委員針對雪山隧道火燒車事故，所引發職業駕駛教育訓練及管理問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、有關車輛行駛雪山隧道內違規行為，執法單位國道公路警察局已針對雪山隧道違規行為加強取締，如超速、未保持安全距離及任意變換車道等；另雪山隧道自開放大客車通車起，本部高速公路局（以下簡稱高公局）已洽請公路總局會同國道公路警察局加強監、警聯合稽查，並於隧道兩端，加強大客車之車輛檢查作業；高公局坪林行控中心亦持續監控隧道內行車狀況，利用廣播宣導用路人遵守相關規定；本次事故發生後，並再請各單位加強稽查、取締及監控作業。
- 二、關於貴委員認為雪隧火災要檢討及加強的地方固然很多，加強最前線職業駕駛人的專業教育，應是第一要務問題，本部公路總局臺北區監理所已針對行駛雪山隧道之首都客運、葛瑪蘭客運公司及國光客運公司辦理教育訓練，訓練內容包含長隧道公路行車安全措施、緊急應變、緊急避難流程方式、使用車內逃生及安全設施，及訓練駕駛員緊急應變能力等。另加強國道 5 號南下路段烏塗管制站之路檢聯稽勤務，稽查人員上車查核時，加強向乘客宣導乘車安全及逃生知識，本部冀透過教育訓練及宣導等多元管道，讓事故及傷亡情形減至最低。
- 三、用路人行駛雪山隧道遇有火災狀況逃生時，因採順向排煙，人員應立即往逆行車方向逃生，以遠離黑煙，也可經由逃生指示標誌，迅速進入人行或車行連絡隧道內待援，利用連絡隧道緊急電話與行控中心聯繫，並聽其指揮。高公局持續透過各種管道加強宣導，大客車部分，更將宣導單請公會及業者分送每位駕駛，及要求每輛通過雪山隧道之大客車播放宣導短片，司機並應協助及引導乘客疏散。本案大部分民眾透過導引或自行採逆行車方向逃生，並於連絡隧道等待救援，可見平時雪山隧道行車安全宣導已發揮效果。
- 四、有關煙進入連絡隧道後，未能立即關閉逃生門，導致煙進入，將加強宣導用路人應變方式。有關逃生門自動關閉部分，目前均已完成門擋之增設，以防止逃生門開啟角度過大，無法自動關閉。惟導坑部分，其主要功能係提供救災人員前進事故地點，而非專供人員避難，其環境及設施不若連絡隧道完善，故仍應由救災人員導引始得使用，後續高公局將再加強宣導用路人行駛雪山隧道行車相關注意事項及緊急應變方式。

**（二一一）行政院函送翁委員重鈞就身分冒用申訴資料處理問題所提質詢之書面答復，請查照案。**

（行政院函 中華民國 101 年 5 月 31 日院臺專字第 1010034666 號）  
（立法院函 編號：8-1-13-990）

翁委員就身分冒用申訴資料處理問題所提質詢，經交據內政部查復如下：

- 一、按戶籍法第 57 條規定：「有戶籍國民年滿 14 歲者，應申初領國民身分證，未滿 14 歲者，得申請發給。（第 1 項）國民身分證遺失者，應申請補發。（第 2 項）」同法第 60 條：「補領國民身分證，應由本人親自為之。」同法第 61 條規定：「國民身分證遺失補領，應向戶籍地戶政事務所申請。」同法第 62 條第 2 項：「國民身分證係不法取得、冒用或變造者，發現之

機關（構）應函知原發證之直轄市、縣（市）主管機關，註銷製發檔案資料。」次按國民身分證及戶口名簿製發相片影像檔建置管理辦法第 13 條規定：「受理國民身分證補領申請，戶政事務所應先辦理國民身分證掛失作業並登錄網站。」

## 二、國民身分證掛失或撤銷掛失程序及申請人：

(一)按國民身分證遺失，申請掛失或撤銷掛失，目前有下列方式：

1. 上班時間申請人得親向全國任一戶政事務所或以電話向戶籍地戶政事務所申請；另於非上班時間（自上班日下午 5 時起至次一上班日上午 8 時止），得以電話聯繫本部戶政司辦理國民身分證掛失作業，受理電話專線為 02-89127524。
2. 持有自然人憑證者，可至內政部「戶政司全球資訊網」（網址：[HTTP://WWW.RIS.GOV.TW/](http://www.ris.gov.tw/)）辦理掛失或撤銷掛失國民身分證，該作業系統為 24 小時受理服務。

(二)申請人：有關國民身分證遺失得由本人（成年人）、年滿 14 歲之未成年人得由本人或法定代理人一方向戶籍地戶政事務所申請掛失或撤銷掛失。

(三)內政部於戶政司全球資訊網之網頁設置國民身分證掛失及撤銷掛失作業系統專區，包括國民身分證掛失暨撤銷掛失作業、國民身分證電話掛失辦理方式、國民身分證領補換資料查詢作業、真偽辨識資料查詢及國民身分證相片規格等資訊，提供民眾於遺失國民身分證時使用，並由戶政事務所將掛失紀錄上傳至本部戶役政資訊系統，以提供金融機構及社會各界上網查證換補領國民身分證資料，以免遭不法人士冒用。

(四)民眾辦妥掛失國民身分證，如嗣經尋獲掛失之國民身分證後，應辦理撤銷掛失作業，經確認當事人身分後，辦理撤銷掛失。

三、民眾對於不法人士持憑偽變造之國民身分證統一編號向金融機構申請開戶，造成國民身分證統一編號當事人之信用受損與開立帳戶時發生爭議，為避免衍生影響金融交易安全及民眾個人權益，戶政事務所得循線向各金融機構查證，藉此釐清國民身分證統一編號是否重複或遭冒用，如係國民身分證統一編號重複者，應依「國民身分證統一編號重複或錯誤案件處理要點」重新配賦或更正；如係國民身分證統一編號冒用者，於確認屬偽變造國民身分證之案件後，應註銷該證登載相關電腦系統，且函知金融機構配合更正相關個人資料，避免影響真實國民身分證統一編號使用者之權益，並將個案詳情及相關資料函送警察機關偵辦，及函知各直轄市、縣（市）政府、外交部、交通部、行政院金融監督管理委員會、衛生署中央健康保險局，且副知內政部，以簡化作業流程，迅捷周知。

四、為共同打擊偽變造國民身分證之犯罪預防，內政部於 96 年 6 月 25 日函請各直轄市、縣（市）政府，確實督導戶政事務所依製證流程標準作業程序規定辦理，落實品質管制，並加強所屬戶政事務所人員新證防偽辨識訓練，熟悉辨識機具使用方式；同時函請行政院金融監督管理委員會、國家通訊傳播委員會、交通部及外交部等機關（構），轉知各電信業者、金融機構、郵局及領事事務局加強國民身分證防偽辨識訓練，強化各項國民身分證防偽辨識技巧，避免民眾國民身分證遭冒用。另為防杜冒用國民身分證統一編號開戶乙事，行政院金融監督管理

委員會業訂定「金融機構向戶政機關查詢國民身分證資料作業程序」，建置統一編號配賦前查證金融機構警示帳戶作業機制，加強查緝非法冒用統一編號開戶個案，以有效防堵詐騙集團之不法行為。

- 五、案內提及民眾翁宏傑身分證字號遭盜用，致無法辦理開戶乙節；經查本案翁民身分證字號於 91 年起陸續遭他人冒用向金融機構申請開立人頭帳戶；因多數金融機構規定一組身分證字號僅能開立一組帳戶，致該金融機構已有以翁民身分證字號申請之紀錄，故不再受理其開戶事宜。本案經內政部警政署查證，翁民之身分證字號確屬遭偽冒開戶無誤，並已於 101 年 5 月 18 日以警署刑偵字第 1010003027 號函請行政院金融監督管理委員會銀行局協助通報相關金融機構恢復翁民個人金融信用，該局亦於 101 年 5 月 22 日以銀局（法）字第 10100163040 號函請銀行公會轉知相關金融機構辦理在案。
- 六、針對偽變造證件集團冒用民眾身分證字號等不法情事，內政部警政署除督飭所屬加強查緝外，另該署 165 反詐騙諮詢專線已建置完成「線上即時身分驗證系統」，可即時提供比對戶政資料庫中存檔之個資及照片，確認身分證之正確性。內政部警政署刻正積極協調各金融、電信與網路業者參與建置，期藉由該系統提供各業者即時有效驗證民眾身分，避免不法集團利用偽變造證件申辦金融帳戶、行動電話或網路虛擬身分等情事發生。

（二一二）行政院函送李委員應元就醫療人員當中以護理人員最為弱勢，在超時加班及護病比失衡情形下，主管機關應儘速提出解決對策問題所提質詢之書面答復，請查照案。

（行政院函 中華民國 101 年 5 月 31 日院臺專字第 1010034662 號）  
（立法院函 編號：8-1-13-986）

李委員就有關於醫療人員當中以護理人員最為弱勢，在超時加班及護病比失衡情形下，應儘速提出解決對策問題所提質詢，經交據衛生署查復如下：

一、調升護理人力配置鼓勵人力回流措施：

- （一）本署自 100 年起已將護理人力配置，納入醫院評鑑及格的「必要項目」，達不到標準，評鑑就不通過；積極修訂醫療機構設置標準，50 床以上醫院一般急性病床由原每 4 床設置 1 人提高至每 3 床 1 人；加護病房及門診人力設置亦有提升。
- （二）規劃辦理「建置護理人員就業輔導媒合平台計畫」，建置醫院與護理人員溝通及重返職場就業之媒合資訊平台、醫院徵聘護理人員資料庫，通報徵才訊息、護理人員進入或重返職場之意願需求，瞭解在何種工作條件下，會願意投入護理職場、護理人員重返職場之輔導機制，做為進入職場的最好準備。

二、關於護理勞動條件配套措施：

- （一）目前護理人員勞動條件，已於相關勞動法規中規範，衛生署為保障護理人員工作條件，於 100 年 11 月 1 日訂定「醫療機構與護理人員勞動契約建議應記載及不得記載事項」及「醫院聘僱員工期間勞動條件常見不符勞動基準法等相關法規之事項」，另於 101 年 4