

- 二、有關研擬補助中低收入戶或特殊境遇家庭等弱勢家戶購置與安裝數位電視機上盒方面，通傳會已與內政部及地方政府合作，研議結合社福資源協助確有機上盒需求之弱勢家戶。
- 三、有關協助偏鄉及中老年民眾到府服務安裝數位電視機上盒方面，通傳會除設立技術服務中心提供民眾申訴及收訊不良諮詢協助外，如確有需要者，該會亦有提供到府協助安裝服務。

(一九一) 行政院函送黃委員昭順就日前發生太魯閣遊覽車倒退嚙翻落溪谷，如何提高旅遊服務品質與安全，提高來臺旅客的滿意度案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 29 日院臺專字第 1010032785 號)  
(立法院函 編號：8-1-12-945)

黃委員就日前發生太魯閣遊覽車倒退嚙翻落溪谷，如何提高旅遊服務品質與安全，提高來臺旅客的滿意度案所提質詢，經交據交通部查復如下：

一、本部觀光局為保障旅遊消費者權益、提昇臺灣旅遊安全與品質及來臺旅客滿意度，謹就相關規範、作為及處置，分別說明如次：

(一)有關旅客旅遊安全方面，一向列為觀光重要工作，並採行多項旅遊安全強化措施維護旅客安全：

1. 向旅行業者宣導旅行業管理規則第 37 條及第 39 條規定，即：有關旅行業辦理旅遊時，所派遣之隨團服務人員，應使用合法業者之遊樂、住宿設施、交通工具及合格駕駛人，發生緊急事故時，應為迅速、妥適之處理，維護旅客權益，並於 24 小時內向觀光局報備，如有違反，即依法處罰。
2. 國家風景區由觀光局各管理處每年檢討研訂經營管理與安全維護年度執行計畫，分月平時檢查，每季報請該局查核，該局並對管理處每年辦理督導考核。觀光遊樂業則組成考核小組，辦理考核競賽作業，各縣市政府亦需辦理定期檢查。
3. 委託專業單位進行國內景區遊客安全總體檢，發掘現有及潛在旅遊危險地點、因子，並針對不同課題研訂因應經營管理作為，完成後提送「行政院觀光發展推動委員會」報告，強化旅遊安全機制及作業流程。
4. 建立觀光團旅遊安全通報機制、標準處理程序，及與各景點管理單位間之旅遊安全橫向聯繫機制。例如與公路總局橫向聯繫，即時將道路安全預警訊息傳達旅行公會、接待旅行業及導遊人員，俾調整行程以利安全。

(二)有關提昇旅遊品質方面：

1. 落實旅行業交易安全查核：透過票據交換所取得旅行業退票即時資訊，主動發掘旅行業財務問題，加強落實旅行業交易安全查核。
2. 加強「取締違法經營旅行業務專案執行小組」執行功能，取締違法業者以保障合法旅行社之經營權益；針對無照領隊或導遊人員非法帶團之情形，持續定期或機動派員至主要機場及觀光景點，稽查執業情形。

3. 中華民國旅行業保障協會 101 年舉辦金質旅遊行程選拔，將旅客滿意度意見納入金質旅遊行程之評分項目，同時向旅客宣導正確旅遊消費觀念，藉由該活動過程選出優質之旅遊行程以導正整體旅遊消費之習慣。
4. 對於接待大陸地區人民來臺觀光，「大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法」及「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項」，就大陸觀光團之行程、住宿、餐食、交通、購物點、參觀點及導遊出差費等事項，均訂有品質相關規範與要求。

二、101 年 5 月 9 日所發生阡齊國際旅行社所接待 13 人韓國旅行團於花蓮太魯閣發生翻車意外，係屬駕駛違規之個案，有關遊覽車管理及駕駛訓練強化等事項，本部公路總局持續加強辦理。觀光局於 5 月 14 日函請各旅行業者及導遊人員確實依旅行業管理規則及導遊人員管理規則相關規定，安排使用合法業者提供之遊樂、住宿設施、交通工具及合格之駕駛人，包租遊覽車者，應簽訂租車契約，並查核其行車執照、強制汽車責任保險及駕駛人之持照條件等事項。

三、本部及觀光局一直以建構安全、便利、創意的旅遊環境為目標，觀光局於 5 月 10 日下午，邀集各旅行業公會理事長召開「聯手為臺灣旅遊品質打拼座談會」，囑請各旅行業公會與業者協處旅遊糾紛及突發事件，共同提昇臺灣旅遊接待品質，打造臺灣觀光品牌好口碑。

### （一九二）行政院函送江委員惠貞就桃園國際機場工程又出現重大疏失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 29 日院臺專字第 1010032722 號）  
（立法院函 編號：8-1-12-882）

江委員就桃園國際機場工程又出現重大疏失問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、桃園國際機場公司已針對各項施工作業階段可能發生之危害及原因，提出預防措施與緊急應變措施之應變機制，以建立緊急/意外事故通報系統。有關第一航廈改善工程所造成之漏水及各項意外事件，機場公司已於事件發生後檢討事故原因係施工單位不慎所致，立即要求施工單位提出檢討改善。
- 二、鑑於第一航廈改善工程係採邊營運邊施工之方式執行，目前已進入施工高峰期，機場公司將更加強對於後續工程施作、施工界面配合及意外事件控管之機制，以兼顧工進推展與航廈營運，降低對旅客之影響。另第一航廈整建工程陸續完成，該公司配合工進，分區開放旅客使用，已於本(5)月 21 日上午 6 時開放北側入境外擴區域（含入境大廳北側、觀光櫃台）等相關設施。以提升第一航廈整體服務品質。

### （一九三）行政院函送丁委員守中就「審計機關審核公私合營事業辦法」等規定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 29 日院臺專字第 1010029608 號）