

率，並且不應強迫民眾接受自動語音查詢」問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 102 年 5 月 16 日院臺專字第 1020029947 號)  
(立法院函 編號：8-3-11-317)

黃委員就「中華電信查號台改為自動語音查詢，但相關系統辨識度低且使用不便，建請有關單位應加強語音辨識率，並且不應強迫民眾接受自動語音查詢」問題所提質詢，經交據國家通訊傳播委員會（以下簡稱通傳會）查復如下：

- 一、通傳會已於本（102）年 5 月 8 日就本案針對中華電信公司實施行政檢查，該公司表示，查號台之自動語音辨識系統目前只有國語服務，準確率約七成，其餘三成會受到客戶口音、撥打查號台時所處環境是否吵雜等因素影響；該公司將持續加強語音辨識演算法及模型、強化雜訊處理效能、精進關鍵語意萃取功能，以提升語音辨識效能。另配合科技新產品的推出，該公司規劃編列預算更新設備，以採購語音辨識技術更成熟的產品設備，俾有效提升語音辨識能力。
- 二、該公司說明推動查號台自動語音辨識系統，旨在提供民眾快速的自助查號服務，以節省客戶等候時間，惟客戶進入自動語音辨識系統後，倘因不知如何使用而不說話、或因口音、環境吵雜等因素，導致該系統辨識錯誤 2 次後，即會轉接服務人員；此外，引導進入自動語音辨識系統流程中隨時提供按「9」轉接服務人員的選項。
- 三、有關該公司不應強迫民眾使用自動語音辨識系統進行查號乙節，經通傳會要求該公司應修改查號台服務作業流程，由民眾自行選擇使用人工查號服務或自動語音辨識系統，該公司表示因系統改接作業涉及與系統廠商研討技術面等諸多細節問題，目前規劃於本年 7 月及 10 月分別完成修改「105」及「104」之查號台服務作業流程。
- 四、通傳會仍將本監理機關權責，持續督導該公司加強查號台自動語音辨識系統之語音辨識率，及修改查號台服務作業流程，以方便民眾自行選擇查號方式。

(十九) 行政院函送黃委員昭順就「人才培育白皮書專案計畫報告書（初稿）」所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 102 年 5 月 16 日院臺專字第 1020029942 號)  
(立法院函 編號：8-3-11-312)

黃委員昭順針對「人才培育白皮書專案計畫報告書（初稿）」所提質詢，經交據教育部查復如下：

- 一、鑑於國內及國際環境急遽變遷，「全球化」、「少子女化」、「數位化」、「暖化」及「高齡化」等趨勢，對教育造成了許多衝擊，本部為提出具前瞻性、開創性的人才培育策略，爰於民國 101 年 3 月起積極辦理「人才培育白皮書」之研訂事宜。
- 二、本部於 101 年 7 月正式成立「人才培育白皮書指導會」，並於中央研究院設立計畫辦公室。對於人才培育白皮書計畫辦公室提出之「人才培育白皮書專案計畫報告書（初稿）」，本部業

於 4 月 10 日、13 日、17 日，分北、中、南 3 區辦理 3 場大規模之專家及焦點團體座談會，邀集相關代表，廣泛蒐集意見，作為調整「人才培育白皮書專案計畫報告書（初稿）」之參考。

三、就黃委員提示之「國際化人才培育首先應儘速調整頂尖大學目標，以培養國際級人才為主」一節，說明如下：

(一)本部「發展國際一流頂尖大學及頂尖研究中心計畫」及「邁向頂尖大學計畫」獲補助學校除追求研究卓越外，亦強調人才培育且重視教學方面之發展，各校透過建立教師發展機制、設置教師教學資源中心、辦理各類學習輔導工作坊、建立教學助理制度、改良教學設施、加強學習輔導、改善課程結構、強化跨領域學程、增加產業應用實習課程、建立各種跨校資源共享機制等措施，達成計畫中提升教學品質及人才培育之目的。

(二)為培育我國未來發展所需專精領域之頂尖人才及研究團隊，本部亦自 100 年起推動「中華民國頂尖大學與國外頂尖大學學術交流合作試辦計畫」，該計畫係邁向頂尖大學計畫培育優秀人才及推動國際學術交流合作重要措施之一。藉由我國頂尖大學策略聯盟與國外頂尖大學合作，選派我國大學優秀人才赴國外進修及參與研究，共同培育頂尖人才，目前我國頂大聯盟已與美國柏克萊加州大學、芝加哥大學、哈佛大學、麻省理工學院及英國倫敦帝國學院等 5 校簽訂合作備忘錄，據以推動。

(三)另為避免大學過於重視追求論文發表數量及排名，而忽視教學品質、國際化、產學合作等其他重要面向，本部「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫」及「邁向頂尖大學計畫」之審議及考評指標，包含研究成果、國際化、產學合作、師資、系所制度、學生學習成效、弱勢學生入學機會等項目。爰本部推動之「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫」及「邁向頂尖大學計畫」，尊重各校之發展特色及自我定位，並非僅關注速成、表面之量化數據，爾後針對「邁向頂尖大學計畫」及相關競爭性經費計畫之審議、遴選及考評，亦將秉持上述理念辦理，以全面提升教學品質與能量、加速頂尖大學國際化、強化產學合作，以符合未來產業變化需求，並持續推動培育我國優秀人才之相關策略。

四、有關「改變留學政策，重行調整教育資源配置」及「均衡培養全球各區域的一流人才」部分，說明如下：

(一)目前高教國際化指標包含國際交換學生人數比例（包含我國在校博士生出國研修或外國學生來臺攻讀學位）、國內外學校簽訂學術交流合作協議，直接進行校際學生交流外，本部亦訂有學海飛颺計畫，鼓勵大專校院選送優秀在校生出國研修（學讀修學分）之相關補助措施（含大學生及研究生）。

(二)公費留學考試應考學門及研究領域係每二年調整一次，今年應考學門新增「南亞研究」及「新興市場國際行銷」等學門，其他有關區域研究、國安、外交、經貿等研究，無論是今年或過去二年均已列入。

五、至「整合教、訓、證、用，保證技職體系學生取得實用能力」一節，為促進及培養各級技職體系學生具有畢業即就業之能力，本部刻正依據產業發展趨勢及人力需求，規劃藉由技職校院

系科調整、實務選才、更新設備、鼓勵大專校院學生於不影響課業下取得專業證照，並配合相關部會共同研商推動專業證照法制化、依職業學校課程類型差異，分別規劃高職、技專校院與產業間之課程銜接機制，並研發高職一般科目與技專校院通識教育銜接教材，以培育技職學生同時兼具專業涵養與人本情懷等策略，建置對應產業需求機制，並增進學生務實致用之實作能力。

六、綜上，本部將參考人才培育白皮書計畫辦公室之「人才培育白皮書專案計畫報告書」，提出本部之「人才培育白皮書」，作為未來十年各級教育人才培育之重要方針。後續辦理事項及期程規劃如下：

(一) (預定於 5 月底前發布) 「人才培育白皮書專案計畫報告書」。

(二) 預定於 6 月下旬發布本部「人才培育白皮書」。

(三) 成立本部人才培育白皮書專案推動小組，並聘請部分現任人才培育白皮書指導會及工作小組之委員，擔任外部監督成員。

(四) 本部各單位將依據本白皮書之行動方案，擬定年度工作計畫並編列經費，積極辦理。

(二十) 行政院函送許委員智傑就「派遣事業單位徵人公告述及與公部門派遣勞工訂定定期契約，勞委會是否應積極徹查與要求提供政府機關派遣人力之派遣公司不得有相關情事發生」問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 102 年 5 月 17 日院臺專字第 1020031300 號)

(立法院函 編號：8-3-12-340)

許委員就「派遣事業單位徵人公告述及與公部門派遣勞工訂定定期契約，勞委會是否應積極徹查與要求提供政府機關派遣人力之派遣公司不得有相關情事發生」問題所提質詢，經交據本院勞工委員會查復如下：

一、查適用勞動基準法之事業單位，依照該法第 9 條規定，勞動契約分為定期契約及不定期契約，除臨時性、短期性、季節性及特定性工作得為定期契約外，有繼續性工作應為不定期契約。又依本會 101 年 6 月 26 日以勞資二字第 1010125521 號函發布之「派遣勞動契約應約定及不得約定事項」，派遣事業單位不得與派遣勞工簽訂定期契約。

二、另為督促人力派遣業者遵守勞動法令，維護派遣勞工權益，本會自 98 年起每年皆有執行勞動派遣專案檢查計畫，其中 99 年、100 年及 101 年皆有針對提供政府機關派遣人力之派遣事業單位執行檢查，又勞動基準法第 9 條第 1 項（繼續性工作是否與勞工訂定不定期契約？）部分向為檢查項目之一，如有違反前開法令之情事者，勞動檢查機構皆移請地方勞工行政主管機關裁罰。另如派遣事業單位違反勞動法令致使派遣勞工權益受損，經派遣勞工申訴檢舉，本會亦將進行查處。

三、綜上，有關案內派遣事業單位違法與派遣勞工訂定定期契約一節，得檢具相關資料向服務所在地之勞工行政主管機關申訴檢舉，以維權益。另本會將持續進行勞動檢查及相關法令之宣導