

(立法院函 編號：8-5-9-354)

羅委員鑒於國道客運內部並無架設無死角監視器，而讓扒手有機可趁等相關問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、有關國道客運車內加裝監視器部分，現行法規並無強制規範，惟實務作業上大部分客運業者多已自行安裝，考量裝設監視器，有助提升行車安全，強化公司車隊管理，本部公路總局將請各區監理所鼓勵轄管業者自行裝置。
- 二、國道客運裝設車輛駕駛警示系統部分，國內法規並無強制車輛安裝，國外如歐盟亦未將車輛駕駛警示系統列為強制車輛應安裝設備，均係由運輸業者視其需要擇選裝設。另財團法人車輛研究測試中心已將其成功研發「車輛駕駛警示系統」，免費提供 2 套系統試裝於國道公路客運車輛，本部將視該系統試裝成效，研議國內客運業營業車輛強制安裝該系統之可行性，俾提升行車安全。大客車駕駛警示系統係屬輔助行車安全之新科技產品，國內在產品量化程度及實際效能等尚待評估，如強制規定安裝，仍需詳加考量。
- 三、公路總局將就車輛安全檢查、駕駛人訓練制度、公司稽核管理、消費者資訊公開、管制禁行路段、駕駛工時管理等面向持續落實辦理，俾提升大客車行車安全。

(一四七) 行政院函送羅委員淑蕾就政府須強制遠通除開放企業職缺，也需要開放門檻低的車牌辨識人員及客服人員，以保障收費員工作權問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 103 年 5 月 16 日院臺專字第 1030029113 號)

(立法院函 編號：8-5-9-353)

羅委員就政府須強制遠通除開放企業職缺，也需要開放門檻低的車牌辨識人員及客服人員，以保障收費員工作權所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、有關遠通公司客服人力，於計程收費上線前，本部高公局已要求遠通公司應妥為規劃因應客服人力，由計次階段 45 席增加至 100 席。計程收費實施初期，因民眾對於新收費制度仍有許多疑問，乃持續要求遠通公司增加客服人力，遠通公司遂將客服人力增至 150 席。另因應計程收費，遠通公司新增南部判案中心，由於系統漸趨穩定，客服及人工判案人力需求已逐漸下降，目前判案中心人力為 154 人、客服人力為 125 人，遠通公司表示暫無增加人力之需求。對於收費員之意願及需求，高公局已要求遠通公司再增加客服及判案中心職缺，並降低職缺學、經歷限制，於 103 年 4 月 23、24 日辦理北、中及南共 3 場遠通公司專屬職缺之媒合會，並錄取 18 人。遠通公司又於 103 年 5 月 9 日於北、中及南區同時辦理媒合會，另提出 295 個無學、經歷限制之專屬職缺，到場填寫職缺登記表即優先錄取，遠通公司已於 103 年 5 月 13 日寄出 47 封錄取通知單。
- 二、有關客服專線，遠通公司於 ETC 服務開通日起，提供 02-77161998 之付費電話，供用路人服務諮詢。惟現階段 ETC 用戶數已超過 500 萬，為滿足更多用路人之查詢及使用需求，高公局仍持續要求遠通公司研議規劃設置免付費電話，以提供用路人更完善的服務管道。