

## 乙、本院委員質詢部分

- (一) 本院陳委員根德，針對日前民眾車票不慎吹落至軌道間，進站人員僅告知民眾填寫遺失單，但出站時站務人員卻認定該民眾應與逃票相同補全票額，造成民眾與站務人員持續溝通兩小時，才經站務人員確認民眾搭車起始站有掉落車票之情形。此顯示高鐵對站務人員類似案件處理訓練及應變不足造成民眾不便，高鐵局並應加強各車站聯繫及處理情形，以維護旅客權益，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、我國高鐵自通車一直以來作為消費者南北通勤最有效率之交通工具，但高鐵於部分縣市所設立之高鐵站為較空曠之區域，造成高鐵站月台常有強風，有民眾不慎因風勢導致車票被吹到軌道，進站人員僅告知民眾填寫遺失單，但出站時站務人員卻認定該民眾應與逃票相同補全票額，民眾與高鐵站務人員僵持兩小時，後經高鐵人員確認軌道確實有掉落車票資訊，才讓民眾出站。
- 二、雖民眾保管車票不慎讓強風吹落軌道有相關責任，但上開事實亦凸顯高鐵對車票管理欠缺周延，民眾確實有提出證明，有購票進入，但高鐵仍需要民眾與站務人員溝通接近「兩個小時」才查明民眾是否有購票而非逃票之乘客，可見高鐵各站間橫向聯繫有誤，站務人員對此事缺乏 SOP 應對，未有效率解決消費者之問題。

- (二) 本院陳委員根德，針對近年我國學生接觸醫療美容年輕化，更有許多大學生進行整形手術，但根據調查我國大學生對醫療美容相關知識及法規均了解不足，亦恐於手術前與醫師溝通權益造成影響，如手術後發現醫療糾紛，往往求助無門。況且我國各地醫療整形糾紛案件量仍持續上升，年輕學生往往成為不肖業者覬覦營利之對象，政府應於高中及大學推廣相關醫療美容知識及相關法規規劃，讓學生於手術前簽訂整形美容相關文件前，獲得充分保障，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、近年大學生開始接受整形手術比例上升，不少大學生於國高中生開始接觸整形相關知識，