

如醫療、住宅、交通、育樂、職場等，都有其通報專線，雖為政府為民服務之美意，但因其線路繁多，且民眾通常未有專門訓練，於實際需求時常遇到錯撥情形，反造成通報延誤；日前即有因無法跨區受理報案，造成救援時機錯失之狀況發生，政府效率與綜合協調能力似需再予加強，爰此，本席建請行政院應與警政署、消防署等中央相關單位研擬建置單一緊急通報專線系統，並與各縣市政府進行協調，以達到資訊統合及便民之效，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、現行多為民眾所知之政府服務專線，以警政系統 110、消防系統 119、詐騙檢舉專線 165、及家暴專線 113 等較為民眾所知，但政府服務依其專業各有職司機關，民眾遇緊急狀況時多無法即時找到通報單位，造成通報時機延誤情形發生機率提高。
- 二、日前發生民眾欲向警政、消防及縣市政府專線通報請求協助救援，卻沒有單位能即時給予回應，造成救援時機延誤，政府體系多元，但因資訊繁多，易造成民眾感覺政府機關疊床架屋、功能不彰，實為政府需再檢討之處。
- 三、政府提供民眾服務時，除服務的專業性外，亦應以便民為優先考量，政府部門各有其專業範圍，行政院係為中央行政單位之最高主管機關，應主責研擬不同系統之統合，以達到政府最佳執行政務效率，爰此，本席特向行政院提出質詢。

(十一) 本院李委員鴻鈞，有鑒於大陸《旅遊法》於民 102 年 10 月 1 日正式上路，嚴格禁止低價旅遊團及強迫購物活動，對國內陸客觀光市場將有短期與長期之影響，相關主管單位應及早研擬對策審慎因應，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、大陸首部《旅遊法》於民 102 年 10 月 1 日開始實行，其中對台灣陸客旅遊市場有直接影響之第 9、35、41 及第 70 法條，內容明文禁止廉價旅遊團及強迫購物行程，有利提升國內陸客觀光生態品質。惟本席呼籲主管單位勿過度樂觀，宜就其短期對國內業者之衝擊與長期對市場重新分配之影響，主動提早審慎因應。
- 二、據觀光局統計，民 102 年陸客來台觀光團客總數為 178 萬 2,655 人次；據移民署統計，民 102 年陸客自由入境總數為 19 萬 1,148 人次。自民 97 年開放陸客觀光，國內陸客市場以團客為主。今《旅遊法》上路，赴台團費上漲目前確造成團客量下降，復隨陸客經濟實力提高及網路發達，個人遊能力逐漸提升，未來自由行將成趨勢。惟現陸團客限額雖上調

6,700 人、自由行 2,920 人，團客數仍為自由行 2 倍多，且大陸開放城市數量有限，許多大陸民眾仍受限戶籍無法獲准來台自由行，顯示自由行開放腳步跟不上未來趨勢。

三、團費增加團量減少，短期來看，勢必影響國內以接待團客為主之觀光產業；長期視之，低價團減少，優質陸團與自由行數量將有所增長。爰此，本席建請主管單位應於《旅遊法》實行初期及早研擬相關因應對策；除引導業者提高品質升級轉型，以降低衝擊適應未來市場，兩岸亦應加快協商開放 3、4 線自由行城市並提高自由行人數，拉近團客與自由行比例，以把握國內陸客觀光轉型契機及陸客入境觀光商機。

(十二) 本院楊委員麗環，針對機場捷運通車時程從 102 年 6 月延遲至 104 年底始能通車，除了民眾期盼落空，且造成桃園縣府桃園捷運公司營利損失及籌備成本增加。行政院除就機電工程全力趕工，並應就延遲通車導致桃園縣政府損失補償部分進行協商。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：如案由。

(十三) 本院楊委員麗環，針對大陸開始實施旅遊法強迫購物將遭重罰，旅遊法在短期內將使過去是大宗的廉價購物團銳減，可能衍生部分承接陸團的旅行社倒閉引發糾紛，並導致觀光業界連鎖效應。行政院應評估對台灣相關產業產生的影響及因應措施。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、《大陸旅遊法》10 月 1 日開始實施，旅行社強迫購物最高可被罰款 30 萬元人民幣。針對遭遊客詬病的「零負團費」、強迫購物以及遊客不守法行為等出遊亂像都做出了明確的規定。
- 二、違反以上規定的旅遊部門將被沒收違法所得，責令停業整頓，並處以三萬元以上 30 萬元以下罰款。規定還說，如果違法所得超過 30 萬元的，將被並處違法所得的一倍以上五倍以下罰款。情節嚴重的將被吊銷旅行社經營許可證；對直接主管人員和責任者，將沒收違法所得，處以 2,000 元以上二萬元以下罰款，並暫扣或吊銷導遊證、領隊證。
- 三、中國大陸新「旅遊法」實施，金門「小三通」拜「十一」長假湧現大批旅遊人潮，但特產業卻呈現門可羅雀的景象，黃姓業者表示，上午只有部分自由行散客光臨，陸客團體一團都沒有。所以特產業者將面臨空前挑戰，並呼籲政府相關單位要幫忙想想辦法。中國大陸新「旅遊法」實施，金門「小三通」拜「十一」長假湧現大批旅遊人潮，但特產業卻呈現