

(行政院函 中華民國 102 年 5 月 16 日院臺專字第 1020029936 號)
(立法院函 編號：8-3-11-306)

王委員針對國內交通運輸包括高鐵、臺鐵、機場、捷運等無障礙電梯點字設置導引錯誤率高問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、無障礙電梯（昇降梯）點字貼片設置係依內政部訂定之「建築物無障礙設施設計規範」第 404.3 條規定，昇降梯入口兩側之門框或牆柱上應裝設觸覺裝置及顯示樓層的數字、點字符號；該規範第 406.6 條規定，點字標示應設於一般操作盤按鈕左側，並附表（406.6）規定相關點字標示，表 406.6 規定以外之點字標示，以注音符號版本點字標示。「建築物無障礙設施設計規範」係內政部於 97 年 4 月 10 日訂定，97 年 7 月 1 日生效。而高鐵各車站於 94 年完工，95 年 1 月營運通車，故高鐵完工通車時尚無前述規範之適用，合先陳明。目前高鐵各車站除新竹、臺南站係採用英文點字系統外，其他六站均採注音符號點字系統。本部高鐵局已督請台灣高鐵公司就高鐵各車站之點字設施進行全面檢討，並儘速依相關規範完成改善。
- 二、本部臺鐵局已責成各車站，針對無障礙電梯點字進行全面檢視，未符內政部「建築物無障礙設施設計規範」第 406.6「點字標示」規定者，於 1 個月內改善完成。臺鐵局近年來除積極推動各項無障礙軟硬體設施之建置外，並成立「通用設計委員會」研擬專用無障礙通用設計準則，期提供更好的無障礙站場環境。其中車站無障礙電梯設置部分，截至目前已完成車站 63 站，施工中 27 站，預計 102 年底完工，屆時完成車站共計 90 站，涵蓋臺鐵局服務旅客總數的 84.9%。至 106 年底各項鐵路建設計畫完成後，共 129 站，可涵蓋臺鐵局服務旅客總數 96.2%。
- 三、本部民用航空局已請所屬航空站全面檢視機場內無障礙電梯點字設施並統一用法，針對與「建築物無障礙設施設計規範」未盡相符部分，將督促各航空站於今（102）年 6 月底前完成改善，以營造更友善的交通設施空間。
- 四、臺北捷運公司所屬場站（含貓纜、小巨蛋）無障礙電梯計有 312 台，經查點字標示設置位置不符者 123 台，係屬 97 年以前建造之無障礙電梯，目前臺北捷運各站無障礙電梯點字貼片，係採用注音點字系統。臺北捷運公司所有無障礙電梯每年均依法完成年度安全檢查，並取得使用許可證，對於前述不符規定者，正評估改善之可行性。高雄都會區大眾捷運系統紅橘線路網，共 38 站，無障礙電梯計 95 台，其中共 37 站（不含南岡山站）係於 97 年才開始營運，建設時無障礙電梯係依建築技術規則建築設計施工編第十章「公共建築物行動不便者使用設施」（內政部 90 年 9 月 25 日公布）建置。另紅線之南岡山站係於 101 年通車，該站 2 台無障礙電梯點字標示，已依據「建築物無障礙設施設計規範」建置。目前高雄捷運各站無障礙電梯點字貼片，係採用注音點字系統，高雄捷運公司已就其正確性進行查核中，倘有不符者，將會儘速研議改善。

（十八）行政院函送黃委員昭順就「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