專案質詢
8－5－9－0353

立法院議案關係文書 中華民國 103 年 5 月 7 日印發

案由：本院羅委員淑蕾，鑒於收費人員尚未媒合成功者計 249 人，而到遠通公司及其相關企業就職後，又離職的人數計 38 人，原因就是遠通未依照個人能力及意願就隨便安插職缺。由於車牌辨識系統及客服專線都欠缺人力，遠通需要主動開放職缺，由收費員優先錄取。爰此，政府須強制遠通除開放遠通企業職缺，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，特向行政院提出質詢。

說明：

一、目前車牌辨識人員（判案中心）：僅 154 人，目前無缺額。有 90 名是工讀生，而且正職沒有缺。

二、國道年平均車流量約 170 萬輛，今年清明連假更是上看 240 萬輛，只有 154 人負責車牌辨識，根本不夠。

三、客服員專線遠通就是不提供 0800 免付費電話，客服人力僅 125 人，也不開缺，難怪電話常常打不通，遠通要增加客服人員，並且以收費員優先錄取。