

乎補到位的乘客不超過 5 名，甚至沒人可以補到位，平均等待補位時間要 2.5 小時。若干客運業者面對乘客也態度不佳，民眾卻求助無門。爰此，每逢假期政府須積極協調國道客運業者，在熱門時段採每到 3-5 分鐘一班的加班車捷運模式，並且限定每開出一班客運量的補位票，需在半小時內開出加班車，避免業者賣完票後就不管乘客權益，並且成立免費專線供乘客投訴，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、2013 年春節疏運，公路總局曾協調客運業者採取尖峰時段「站不留車的滾動式發車」模式，車子隨到隨搭隨開，其中台北往返台中、新竹、高雄和宜蘭等熱門路線，更將在尖峰時段首度比照捷運，每三到五分鐘發出一班車，比以往每十分鐘以上才發一班車更密集，民眾等候時間也可縮短至二十分鐘內。
- 二、北高路線平均車程約 5.5 小時，遇到連續假期車程約要 6.5 小時。若是沒有事先訂到票，要現場候補，又得花費幾乎 2.5 小時才補到位。密集增加班次，才是便民的措施。

（三十二）本院羅委員淑蕾，鑒於台灣醫護人員長期缺人，導致醫護人員工時長、醫病人數又不成比例。為了解救醫護荒，衛福部連續 6 年加碼 90 億貼補醫院，來增加人力。不過醫改會揭露，很多大醫院，包括台北榮總、中山醫院等等，拿了補助之後，卻大砍醫院人力。甚至有護士一個晚上得照顧 30 床病人。北榮收了 5 千多萬，護士卻少了 68 人，中山醫大、汐止國泰，也都是拿了錢，卻大幅減少人力。爰此，政府須強制監督，以確保醫院有增聘足額人力，定期檢視補助狀況，提供護士匿名抽樣問卷，並針對執行不力的醫療院所減少補助，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、醫改會表示，護理改革方案最重要目的應是增加人力配置，結果五十五%醫院整體護理人力沒增加，減人最多的醫院照樣拿到高額補助，其中以台北榮總最嚴重，一〇一年少六十八名護士，卻領了五千二百萬的補助。
- 二、醫改會幫醫院做了體檢後發現，醫學中心三班護病比，有 8 成都不合格，有的護士一晚就得顧 30 床病人，沒替護士們分憂解勞，反而給加班費，讓大家繼續過勞。

三、林口長庚拿健保七千萬元補助只淨增加八名人力，另一則是默許醫院「以發錢消除『過勞』」，又以三總最嚴重，把九十七·五%獎勵金用在超時加班費，卻不積極補人，變相讓現有護士更血汗。

(三十三) 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。

(三十四) 本院羅委員淑蕾，鑒於國道客運某些路段採中途停靠模式載運乘客，客運內部並無架設無死角監視器，而讓扒手有機可趁。乘客在中途下車休息時，往往不會將所有隨身物品帶出，上車後發現物品遺失時，客運司機只能回應車內無監視器，造成乘客求助無門，這種情形同時也發生在凌晨抵達的客運，因為不再提供載客服務，直接前往客運總站保養，若是乘客遺漏物品，或是被拾走，由於沒有監視畫面而造成糾紛。加上層出不窮司機違規講電話，對乘客態度不佳等狀況發生，也因為沒有監視畫面而沒有辦法提出證明。爰此，政府須強制每班國道客運都要內部加裝無死角監視器，除確保行車安全，也保障乘客權利，亦強制加裝「車輛駕駛警示系統」，特向行政院提出質詢。