

期待台鐵會有滿意服務，甚至轉虧為盈之日。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、火車在固定的路線上行駛，本來最是安全，但因鐵路電氣化之後，速度加快，線路維護困難度增加，時有民眾甚至牛隻誤闖，事故發生，影響交通運輸，造成旅客不便，也增加台鐵經營上的困難。此雖歸屬不可抗力，但危機處理是否妥適，仍考驗台鐵的經營能力。
- 二、凸顯出台鐵的管理應變能力不足，營運觀念仍然是站在「服務提供者」(service provider)的觀點，而不是以「服務接受者」(service receiver)，即「顧客導向」(customer-oriented)或「市場導向」(market-oriented)的角度在思考，若不積極改善，翻轉作法，永無轉虧為盈的一天，影響台鐵與國內交通的長期發展。
- 三、台鐵沒有「分享資訊，充分告知」的觀念。沒有「處理重大災變」的標準作業程序(SOP)，沒有「顧客至上，以客為尊」的觀念，沒有「累積經驗，不斷改善」的能力缺少「溝通協調，精益求精」的決心。
- 四、臺鐵的創建迄今，已有一二五年的歷史，但因一九七〇年代之後鐵路電氣化自負成本與人事退撫制度等累積的龐大債務，加上臺灣交通運輸方式多元化的影響，臺鐵從一九七八年中山高速公路全線通車以後，帳面上就未再有盈餘，二〇〇七年高鐵通車開始，年年虧損超過新臺幣百億元。面對如此嚴峻挑戰，我們希望台鐵能檢討整個處理過程，提出改善方案與對策，形成廣納諫言，傾聽員工意見的組織文化，以乘客為主體來思考各項政策與做法，才能期待台鐵會有滿意服務，甚至轉虧為盈之日。

(三十五) 本院許委員淑華，針對美容醫學品質認證制度已積極推廣，惟尚乏民眾較常接觸之宣傳管道，建請行政院責成所屬加強宣導以強化民眾認知。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、美容醫學品質認證制度已積極推廣，惟尚乏民眾較常接觸之宣傳管道，仍待加強宣導以強化民眾認知。
- 二、為維護美容醫學品質及確保民眾就醫安全，前衛生署於 102 年初委託「財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會」(以下簡稱醫策會)辦理「美容醫學品質認證」，該認證採醫療院所自費自願參與，所聘任之醫師需具有部定專科醫師資格，且過去 2 年未發生：(1)因聘僱或容留未具醫事人員資格者執行醫療業務；(2)執行中央主管機關規定不得執行之醫療行為及禁止使用之藥物；(3)醫療廣告內容虛偽、誇張、歪曲事實或有傷風化等情事被衛生主管機關裁罰之紀錄等違法情事。經認證通過者，申請低侵入性光電治療或針劑注射治療者，授與綠色標章，申請侵入性美容手術者，授與粉紅色標章，以利民眾辨認及選擇就醫之參考。

。

三、查該署為宣導該認證制度及標章，迄 102 年 10 月底計以舉辦記者會、說明會、座談會、於演講、研討會與學術會議宣導、於專業期刊刊登文章、參與展覽會、於醫策會網站公布指南、函知醫療團體機構等方式進行宣導推廣，惟該等管道大多集中於醫事專業人員或團體，其中電子媒體推廣僅集中於醫策會等一般民眾較不常觸及之網站，尚乏民眾較常接觸之電視、廣播、報章雜誌、公共場所海報看板等宣導管道，有待妥謀善策，以強化民眾認知，並增加實際從事美容醫學醫療院所儘速取得認證之誘因。

（三十六）本院許委員淑華，鑒於長期以來衛生福利部未能積極檢討重大傷病範圍項目的界定，致列入重大傷病範圍之疾病項目只增不減，要求行政院責成衛服部積極檢討妥適處理，避免加重健保財務壓力，維持健保財務永續。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、根據監察委員黃煌雄延續對全民健康保險總體檢重大課題之監督，於 102 年 8 月所提之調查報告指出，長期以來衛生福利部未能積極檢討重大傷病範圍項目的界定，致列入重大傷病範圍之疾病項目只增不減，從 16 項增加為 30 項，每年領證數逐年增加，從 84 年開辦時之 21 萬 7,906 張，增加至 101 年之 96 萬 1,265 張，領證人數為 89 萬 8,975 人，占該年納保人口之 3.86%；所使用之醫療費用亦從 86 年之 415.95 億元，增加至 101 年之 1,558.43 億元，占健保支出之 27.56%，為健保財務帶來沉重壓力。
- 二、又其調查意見所提建議該部允宜參酌目前役男體位區分標準之跨部會研商機制，積極檢討改善以周延重大傷病之核證機制。據該部於 102 年 10 月 11 日以部授保字第 10200000830 號函復行政院稱，重大傷病核證制度，將參考役男體位區分標準，召集相關單位，適時檢討改善重大傷病核證機制。惟該部仍未就重大傷病核證機制究應如何參考役男體位區分標準，召集相關單位討論，敬請衛服部督促積極檢討妥適處理，避免加重健保財務壓力，維持健保財務永續。

（三十七）本院許委員淑華，針對台灣少年權益與福利促進聯盟發布「青少年打工族勞動權益認知問卷調查」結果顯示高達半數的青少年打工時薪未達基本工資，建請勞動與教育主管機關，落實青少年打工族的基本工資、加強有效的勞檢稽查，特向行政院提出質詢。