

一、近年愛沙尼亞積極推動數位化及促進新創產業發展，其卓越表現明顯帶動國家發展，如 1996 年至 2015 年的經濟成長率平均為 4.3%，平均年薪從 8,920 至 21,564 美元，漲幅達 142%，已成功躍身為「科技強國」，值得我國學習。

### 二、積極推動數位化

我國有待儘速加強數位化發展，如「網路」基礎環境、「數位」政府及程式教育明顯不足。惟愛沙尼亞已於 2000 年落實全國各地皆可享有免費無線上網服務；2007 年建立 E 政府，並提供上網報稅 5 分鐘、公司登記 18 分鐘等服務；2012 年推動「虎躍計畫」（ProgeTiiger），將程式教育列為國小課程，惟我國到 2018 年才將其列為國中課程。

### 三、促進新創產業發展

鑒於現有的產業經濟規模有限，我國未來須走向新創產業發展，如愛沙尼亞 Skype 雖在 2005 年被美國 eBay 併購，卻產生出一群科技新富繼續投入創新產業；2007 年啟動「電子居民證計劃」（e-Residency），成為第 1 個提供跨國數位身分認證的國家，截至 2016 年已達 1 萬名以上的電子居民，可進行許多商業活動，擴大了愛沙尼亞既有的市場規模；2016 年開發「電動無人送貨小車」，已獲英國、德國及瑞士採用，對區域物流產生革命性影響。

四、因此，本席建請行政院組成專案小組，並研擬具體發展方案，積極推動數位化並促進新創產業發展，期能帶動國家總體經濟發展。

提案人：曾銘宗

連署人：柯志恩 鄭天財 林麗蟬 孔文吉 許毓仁  
李彥秀 張麗善 羅明才 陳宜民 黃昭順  
許淑華

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第六案，請提案人江委員啟臣說明提案旨趣。

江委員啟臣：（17 時 3 分）主席、各位同仁。本席等 11 人，有鑑於高鐵運輸服務已經成為國人日常通勤與假期返鄉之重要交通選擇，然而高鐵針對突發事件處理作業程序一直不甚理想，導致乘客權益受損。進一步來說，當發生狀況的時候，雖然高鐵開設緊急應變中心處理乘客接駁事宜，但是列車、車站與官方網站上即時資訊揭露不清楚，站內乘車動線也規劃不完善，導致乘客旅程混亂；尤其當突發事件發生於假期返鄉乘客的高峰時段，紊亂情況更為嚴重。爰此，要求行政院研擬改善高鐵突發事件處理標準作業程序之有效措施，以保障乘客權益、提高服務品質與乘客滿意度。是否有當？敬請公決。

第六案：

本院委員江啟臣等 11 人，有鑑於高鐵運輸服務已經成為國人日常通勤與假期返鄉之重要交通選擇，然而高鐵針對突發事件處理作業程序一直不甚理想，導致乘客權益受損。進一步來說，當發生突發狀況，雖然高鐵開設緊急應變中心處理乘客接駁事宜，但是列車、車站與官方網站上即時資訊揭露不清，站內乘車動線也規劃不完善，導致乘客旅程混亂；尤其當突發事件發生於假期返鄉乘客的搭乘高峰時段，紊亂情況更為嚴重。爰此，要求行政院研擬改善高鐵突發事件處

理標準作業程序之有效措施，以保障乘客權益、提高服務品質與乘客滿意度。是否有當？請公決案。

說明：

一、高鐵運輸服務已經成為國人日常通勤與假期返鄉的重要交通選擇之一。自 96 年通車以來，高鐵突發事故屢見；即使每次重大事故後都被要求提出檢討報告，其突發事件處理之標準作業程序仍然不盡理想。高鐵公司既然追求智慧運輸，又於本年度獲得亞太地區產業成就獎，關於突發狀況的緊急處理標準作業程序應該更加完善。

二、當發生突發狀況，高鐵公司固然需要一定時間開設緊急應變中心、判斷受影響車次、安排營運變更，以及緊急調整調度，並且處理接駁事宜；然而，高鐵公司目前緊急事件處理顯然缺少「乘客角度」的關懷。對於乘客而言，更重要是資訊的即時揭露，無論在列車上廣播說明、車站站內說明，或是網站公告；以及車站內乘車動線的引導。

三、緊急處理作業的缺失將影響整體緊急事件之處理妥當性。以本年度（105 年）9 月 14 日中秋節連假前返鄉高峰輸運之突發狀況為例，由於「台南—左營路段電車線系統異常」（電車線異物纏繞）造成高鐵其後表定車次誤點、部分班次取消、提供服務改變（例如，對號車次改成全自由座車次）。雖然緊急應變中心安排接駁，但是乘客在車站與列車上都無法即時獲得乘車資訊；同時，官方網站僅在「最新營運狀況」上提供「部分區間延誤」的資訊。在客服專線一直忙線狀況下，乘客（尤其事前已購買對號車次車票之乘客）勢必得親臨車站，於電子告示板上或詢問現場人員才能得到相關資訊，導致已有許多人潮的車站更加擁擠。由於意外突發又缺乏有效乘車動線的引導，車站人員忙於維持現場秩序，又得因應急欲確認即時車況的不同乘客重複地詢問類似問題，肇致現場更加混亂，乘客權益因而受損，乘客滿意度下降。

四、爰此，為求保障乘客權益、提高高鐵服務品質與乘客滿意度，要求行政院研議改善高鐵突發事件處理標準作業程序之有效措施。

提案人：江啟臣

連署人：盧秀燕 陳宜民 張麗善 林麗蟬 陳超明

鄭天財 黃昭順 曾銘宗 李彥秀 林德福

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第七案，請提案人蔣委員乃辛說明提案旨趣。

蔣委員乃辛：（17 時 4 分）主席、各位同仁。本席與王惠美委員等 16 人，鑑於國衛院推估，到 2022 年時，內科、外科、婦產科、小兒科、急診科這 5 大科別醫師的人力將短少約 7 千名。而根據衛福部規定，住院醫師每週工時最高 88 小時，但勞工二週工時只有 80 小時，台灣醫師單週工時比勞工高二倍。另外，醫事處資料顯示，我國醫師每年遭起訴比率是美國的 400 倍，85% 醫療訴訟集中在內、外、婦、兒、急診五大科；而近 6 年急診室暴力事件達 800 多件，所以以上 3 項統計導致醫院出現嚴重「五大皆空」窘境。為維護民眾就醫品質、保障醫師權益，本席等要求行政院儘速研擬解決方案。是否有當？敬請公決。

第七案：