

調 查 報 告

壹、調查緣起：本案係交通及採購委員會 100 年 7 月 12 日第 4 屆第 38 次會議決議，推派委員調查。

貳、調查對象：交通部、內政部警政署、教育部、行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院院本部之消費者保護處）。

參、案由：政府積極推展觀光旅遊之際，卻頻傳旅遊交通意外事故，不僅威脅旅客生命財產安全，且有損我國國際旅遊形象；究主管機關有無善盡旅遊安全管理之責，是否落實相關安全檢查措施等機制，均有深入瞭解之必要乙案。

肆、調查意見：

案經本院於民國（下同）100 年 12 月 5 日諮詢遊覽車相關團體，100 年 12 月 9 日、101 年 5 月 17 日約詢交通部、交通部公路總局、交通部觀光局，且於 101 年 1 月 13 日履勘○○實業股份有限公司、財團法人車輛安全審驗中心、○○遊覽車客運有限公司、○○遊覽公司後，全案業已調查竣事，茲將調查意見分述如下：

一、國內遊覽車事故頻傳，以「梅嶺大車禍」發生之年份 95 年為基準，該車禍發生前 5 年（即 91 年至 95 年），每年平均發生 7.4 件遊覽車事故，而該車禍發生後 5 年（即 96 年至 100 年），每年平均發生 13.2 件遊覽車事故，增加比率高達 78%，此固然和觀光客成長有關，惟亦顯示，交通部未視旅客之成長，而採取更佳之安全措施以維護遊覽車安全，嚴重損害我國觀光優良形象，交通部為全國最高交通主管機關，未能有效遏止遊覽車事故，失職之咎，彰彰明甚：

（一）由交通部觀光局所公布之「近 10 年來台旅客及國民出國人次變化圖」可知，91 年來臺旅客為 297 萬 7692

人，100年來台旅客成長至608萬7484人，成長率達104%；又該局所公布之「近10年來台主要客源國旅客成長趨勢圖」顯示，97年來臺大陸觀光客為32萬9204人，100年增加至178萬4185人，成長率高達442%；另該局所公布「近10年觀光外匯收入及國內旅遊支出及總收入圖」亦顯示，91年觀光總收入為新台幣（下同）3953億元，99年則增加至5140億元，增加幅度達30%。足見觀光對國內經濟提升有重大貢獻，因此交通部本應想方設法盡一切力量維護遊覽車安全，以建立我國優質之觀光形象，合先敘明。

（二）然查，95年12月3日發生「梅嶺大車禍」，造成21死亡，24人受傷慘劇後，交通部雖針對「駕駛人管理」、「車輛管理」、「危險管制路段管理」、「公司管理」、「對消費者公開遊覽車相關資訊」、「靠行制度管理」等層面執行改善，惟改善成效有限，遊覽車每年平均發生事故之次數，不減反增，統計91年至95年，共發生遊覽車意外事故37件，平均每年7.4件；然該次車禍後，統計96年迄100年，遊覽車發生意外事故攀升至66件，其中屬於載運國際觀光客之遊覽車發生之重大意外事故，諸如：98年4月24日發生「大樓起重機墜落，砸中載運陸客之遊覽車，造成2人死亡3人受傷案」、99年10月21日發生「大陸觀光團遊覽車遭蘇花公路土石流沖入海中，釀成21名乘客死亡案」、101年2月17日發生「中國大陸18省京劇交流團遊覽車在花蓮台11線擦撞山壁翻覆，造成1人死亡32人輕重傷案」、101年4月2日發生「載運江蘇省觀光團之遊覽車，行經中台禪寺佛教文物博物館路途中，撞上大樹，造成5男1女受傷

案」，101年5月9日發生「載運韓國觀光團之遊覽車於行經花蓮太魯閣錦文橋上坡時，急速倒退墜落溪谷導致15人受傷案」…等，由於事故頻傳，導致96年至100年平均每年發生13.2件遊覽車事故，增加比率高達78%，此已嚴重損及我國優良觀光形象，交通部自應痛定思痛，積極就「人」、「車」、「路」、「營運管理」、「執法」、「消費者共同監督」、「歷年事故案例」等層面，深入檢討改進，採取較現況更安全之措施，以確實提高遊覽車安全水準，建構我國安全之觀光環境。

(三)綜上論結，以「梅嶺大車禍」發生之年份95年為基準，該車禍發生前5年(即91年至95年)，平均每年發生7.4件遊覽車事故，而該車禍發生後5年(即96年至100年)，每年平均發生13.2件遊覽車事故，增加比率高達78%，此固然和觀光旅客成長，遊覽車使用次數增加有關，惟亦顯示，交通部未依觀光旅遊人次之增加，而採取更佳之安全措施以維護遊覽車安全，嚴重損害我國觀光優良形象，交通部為全國最高交通主管機關，未能有效遏止遊覽車事故，失職之咎，彰彰明甚。

二、遊覽車安全涉及「人」之部分：

(一)交通部宜加強遊覽車駕駛員之訓練，避免操控失當、未保持安全距離、未妥善保養致煞車設備失靈，以維護行車安全；另宜妥為規劃遊覽車駕駛員訓練課程、提高師資水準，以培育專業優秀遊覽車駕駛員：

1、南投縣信義鄉新中橫公路(台21線92公里500公尺處)於95年10月2日晚上19時50分發生營業大客車失控衝出路外翻落葡萄園致6人死亡，15人受傷案件；據「臺灣省南投縣區車

輛行車事故鑑定委員會鑑定意見書（南投縣區950254案）」之「鑑定意見」指出：「戴○○駕駛營業大客車行經彎道、坡路路段，未減速慢行且操控失當，致煞車機件失靈而肇事，為肇事原因」，足見遊覽車駕駛員必須接受正確訓練，方能安全行駛於山區道路。

- 2、然本院於100年12月5日舉辦諮詢會議時，部分出席人員表示略以，遊覽車駕駛員訓練課程、師資不符實務需求，案經本院函請交通部公路總局查復雖指出：「…『遊覽車駕駛人職前登記訓練班』…對於提昇駕駛人安全防衛駕駛能力、預防事故及緊急應變能力均有所助益且已足夠」、「授課講師均係經嚴格方式遴選聘請警政機關、監理機關及訓練所內具專業且教學經驗豐富之講師授課…」，惟查「交通部公路總局公路人員訓練所聘用人員甄試簡章（行政院修訂之中華民國98年至101年鬆綁員額管制促進就業計畫）」所聘擔任汽車專業及交通安全法規相關課程之學、術科教學、指導實習工作之人員，其報考資格之一為「取得汽車駕駛執照5年以上，且最近5年內無被吊扣或吊銷紀錄。」並未明定需取得遊覽車駕照5年以上經驗。爰此，交通部宜妥為規劃遊覽車駕駛員訓練課程、提高師資水準，以培育專業優秀遊覽車駕駛員。
- 3、另由交通部公路總局彙整最近10年與遊覽車事故案例現場紀錄，主要可能肇事原因係以肇事車輛駕駛人未保持安全距離及未妥善保養致煞車設備失靈案件較多。
- 4、此外，交通部公路總局於101年5月15日邀請

觀光局等相關單位及業者進行「公路及遊覽車客運業保障服務品質安全檢討會議」討論相關議題，決議將相關案例編列為教材請公會協助及轉知加強教育。

- 5、綜上，交通部仍宜加強遊覽車駕駛員之訓練，避免操控失當、未保持安全距離、未妥善保養致煞車設備失靈，以維護行車安全；另宜妥為規劃遊覽車駕駛員訓練課程、提高師資水準，以培育專業優秀遊覽車駕駛員。

(二)歐美、日本設有訓練遊覽車駕駛員之「駕駛員道路實境模擬訓練系統」，以培養駕駛員具有處置各種路況之能力，部分遊覽車團體對此教育訓練機制有高度期待與支持，交通部宜參考、評估該等國家之做法，提高駕駛員處置緊急狀況之能力，以維護行車安全：

- 1、據交通部於 101 年 5 月 17 日接受本院約詢時所提書面資料指出：「90 年至 101 年 5 月 10 日止計發生 126 次遊覽車事故，其中人為因素 80 次，車輛因素 31 次，屬道路因素 3 次」；另高雄市監理處李○○、張○○、程○○、侯○○、鄭○○、龔○○、傅○○、于○○等 8 人於 96 年完成之「遊覽車管理現況之探討」指出：「依據遊覽車發生事故之原因，以駕駛人人為操作不當最多，車輛機械故障居次…」，顯見「避免人為失誤」、「正確駕駛遊覽車」為達成旅遊安全最基本事項。
- 2、交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊覽車營運狀況調查摘要分析」指出：「遊覽車業者認為政府所推動之各項措施中，對改善遊覽車之行車品質及預防交通事故最有幫助之政策為『辦理

遊覽車駕駛人訓練課程』」。

- 3、本院於100年12月5日召開遊覽車安全管理諮詢會議時，部分業者關心教育訓練成效，即建議「經過模擬訓練車檢測通過各種模擬路況就能開遊覽車，不必等3年…」等情，經查嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第8-8頁已提及：「建議引進駕駛員模擬訓練系統（說明：該系統即為『**駕駛員道路實境模擬訓練系統**』）」、「參考國外經驗，現況歐美、日本各國多推動使用駕駛模擬系統做為駕駛行為模式之檢討與安全訓練之輔助工具…」。
- 4、交通部公路總局吳○○秘書、黃○○課長於100年2月17日所提出：「日本遊覽車客運業管理制度參訪報告」第27頁亦提及：日本遊覽車業者會購置「安全運轉訓練車（說明：該車即為『**駕駛員道路實境模擬訓練系統**』）」，以有效管理駕駛人和車輛。
- 5、上開「**駕駛員道路實境模擬訓練系統**」為提供駕駛員教育訓練之專門車輛，案經交通部查復略以：「…本案遊覽車駕駛模擬機訓練亦屬業者內部人員訓練範疇，宜由業者依據實務需要自行購置設備訓練，抑或洽商車輛製造廠商提供必要模擬訓練設置為之…」，惟先進國家已有此教育訓練設備，且獲得部分遊覽車業者、團體支持，交通部自宜參考、評估該等先進國家之做法，設法提高駕駛員處置緊急狀況之能力，以維護行車安全。

(三)交通部對於「遊覽車駕駛人登記證」之查驗，仍有待加強：

- 1、交通部雖規範遊覽車客運業派任駕駛前，必須先取得公路主管機關核發之「遊覽車駕駛人登記證」，於行車時放置車輛儀表板上右側明顯處，而業者派任駕駛人前，應確認所屬駕駛人3年內已接受公路主管機關辦理之定期訓練或職前專案講習，並且定有「遊覽車客運業違規營業及僱用資格不符駕駛人處罰作業要點」。
- 2、據交通部於101年5月17日接受本院約詢時所提書面資料雖指出：「無照駕駛部分依本部公路總局最近2年路檢12萬輛遊覽車，僅查獲3筆。」，然查100年9月6日發生南投○○中學租用民間通勤遊覽車，因車輛渦輪增壓器故障冒煙，駕駛緊急疏散學生事件，案經本院函請交通部查復發現，該車駕駛員並未申請「遊覽車駕駛人登記證」，且3年內無接受公路主管機關辦理之定期訓練或職前專案講習，足證交通部對於「遊覽車駕駛人登記證」之查驗及駕駛員訓練有待加強。

(四)交通部公路總局以「申報登記」方式，判斷駕駛員是否具備駕駛大客車3年經驗；惟「申報登記」僅能證明駕駛員持有駕照，而無法證明駕駛員確實擁有3年經驗，宜研究能否以行車記錄器所紀錄之實際駕車時間，做為工作年資判定之參考依據：

- 1、交通部於100年11月21日交路字第1000010969號令修正之汽車運輸業管理規則第86條規定：甲類大客車：應具有駕駛大客車三年以上經歷。乙類以下大客車：應具備受僱於公路或市區汽車客運業者一年以上之經歷，惟本院於100年12月5日咨詢遊覽車相關團體時，部分與會人員略謂：「...持有職業大客車駕

駛執照者必須具備駕駛大客車 3 年經驗，才能駕駛遊覽車，而實際上部分駕駛員僅是持照等 3 年，而從事其他職業，實際上並未駕駛大客車...」。

- 2、案經本院函請交通部公路總局處理，該局復函雖表示：「...自 96 年 1 月 1 日起規定營業大客車業者應將駕駛人名冊，向該管公路主管機關申報登記...目前已可查詢確認是否具有相關駕駛大客車經歷...」，惟「申報登記」僅能證明駕駛員持有駕照，而無法證明駕駛員確實擁有 3 年經驗，仍請交通部公路總局研擬能否以行車紀錄器實際所紀錄之駕駛時間為判斷是否具有 3 年駕駛經驗之依據，或提出更佳解決方案。

(五)遊覽車駕駛員以 40 歲至 50 歲之中年人居多，亟需定期實施健康監測，惟健檢費用由「駕駛員本身支付」之比率高達 43.9%，顯然與「勞工安全衛生法」第 12 條所定由雇主負擔之規定不符，行政院勞工委員會為全國最高勞工行政主管機關，未能有效督促業者改進，顯有執法不力之缺失：

- 1、依「勞工健康保護規則」第 12 條規定，雇主對在職勞工，應依下列規定，定期實施一般健康檢查：(一)年滿六十五歲以上者，每年檢查一次。(二)年滿四十歲以上未滿六十五歲者，每三年檢查一次。(三)未滿四十歲者，每五年檢查一次；又依「勞工安全衛生法」第 12 條規定略以：雇主於僱用勞工時，應施行體格檢查；對在職勞工應施行定期健康檢查，至健康檢查費用係由雇主負擔。
- 2、交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊覽車營運狀況調查摘要分析」指出：「駕駛員平均年齡逐

年增加：平均每輛遊覽車配屬之固定駕駛員以 1 人最普遍，遊覽車駕駛員之平均年齡為 47.5 歲，其中以『40~未滿 50 歲』所占比例最高，占 47.2% …」。爰此，駕駛員既然多屬中年人，其健康有必要確實監測、追蹤，以保障駕駛員維持健康狀態，避免影響行車安全，此觀行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院院本部之消費者保護處）所提供之「99 年度（97-98）中央各主管部會消費者服務工作績效考評委員建議意見」所指：「…輔導落實駕駛之健檢，以維行車安全…」自明。

- 3、然據交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊覽車營運狀況調查摘要分析」指出：「…78.6% 業者有要求駕駛員需定期作健康檢查，平均 14.4 個月作 1 次健康檢查（資料時期為 99 年 4~6 月）：健康檢查費用之支付，以由「駕駛員本身支付」最多，占 43.9%，由「公司支付」占 35.1% 次之…」。
- 4、此外，發生於 101 年 2 月 17 日中國大陸 18 省京劇交流團於花蓮台 11 線發生遊覽車肇事案例，據交通部 101 年 3 月 16 日交路（一）字第 1018600092 號函查復得知：「…該駕駛員於 100 年 8 月 26 日到職尚未安排健康檢查…」，亦顯示未能及時完成健康檢查。
- 5、綜上可知，遊覽車駕駛員以中年人居多，亟需健康監測，惟健檢費用多由駕駛員負擔，與「勞工安全衛生法」第 12 條所定由雇主負擔之規定不符，行政院勞工委員會為全國最高勞工行政主管機關，未能有效督促業者改進，顯有執法不力之缺失。

(六)「汽車運輸業管理規則」規定，連續駕車 4 小時，至少應有 30 分鐘休息，惟查有 9.4% 駕駛員連續駕駛曾達 6 小時以上，顯與規定不符，行政院勞工委員會為全國最高勞工行政主管機關，未能有效遏止疲勞駕駛，顯有執法不力之缺失：

- 1、消基會於 100 年 7 月 19 日公布「100 年度交通十大願景」網路投票調查發現，「加強大眾運輸駕駛連續執勤與疲勞駕駛管理」位居最受國人關切之交通議題第 1 名。
- 2、查「汽車運輸業管理規則」第 19 條之 2 規定，駕駛時間每日最多駕車時間不得超過 10 小時；連續駕車 4 小時，至少應有 30 分鐘休息，惟據交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊覽車營運狀況調查摘要分析」指出：「駕駛員連續駕駛(中途休息未達 15 分鐘者)之最長時數平均為 2.96 小時：值得注意的是，分別有 23.3% 及 9.4% 之駕駛員表示連續駕駛之最長時數曾達 4 小時及 6 小時以上」，另據嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第 8-2 頁指出：「…仍有超過連續駕駛最高時數 6 小時以上之狀況發生…」。
- 3、交通部公路總局吳○○秘書、黃○○課長於 100 年 2 月 17 日所提出：「日本遊覽車客運業管理制度參訪報告」第 9 頁提及「運行管理者」制度略以：「…依據日本政府法令規定，包括計程車業、貨運業及巴士運送業都必須配置足夠數量的『運行管理者』，其主要工作項目在於管理駕駛人的勤務時間、建立駕駛人勤務制度、避免疲勞駕駛及超時工作的發生、執行出勤前及出勤後之點名制度，了解其健康狀態、

精神狀態、進行酒精濃度測試、告知當日行程，並針對當日所要行駛之道路狀況及當地天候給予駕駛人指示；對於各項紀錄應詳細記載；評估駕駛人應否進行適性診斷；發生交通事故時應依規定通報…運行管理者係一國家認證之資格制度，具備此一資格方可得為運輸業者聘用…」，此顯示日本係由專人以專業方式專責預防疲勞駕駛、避免酒後駕車、執行路況指引、辦理健康管理等，責任明確。

- 4、此外，嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第 8-4 頁提及略以，日本為改善疲勞駕駛情形，檢討訂定駕駛員交替工作基準方式。
- 5、反觀我國僅依據汽車運輸業管理規則第 19 條第 1 項規定，係要求汽車運輸業者對所屬車輛、駕駛人及備用之從業人員應負管理責任，由業者肩負運行管理者角色，至於業者是否設置專人管理，則無強制力。
- 6、據交通部復函表示，目前國內部分較具規模之遊覽車公司，已有派任行政人員兼職辦理駕駛人勤務管理業務…等；然國內遊覽車業者所派人員並非全為專責，時有變動之可能，且毋須具備國家認證之資格，因此權責不如日本「運行管理者」明確；爰此，為維護遊覽車行車安全，宜請交通部參考日本「運行管理者國家認證制度」，強化國內遊覽車業者對預防疲勞駕駛、避免酒後駕車、執行路況指引、辦理健康管理之能力；另行政院勞工委員會亦宜確實查核遊覽車駕駛員工時，以維護遊覽車行車安全。
- 7、綜上可知，「汽車運輸業管理規則」規定，連續

駕車 4 小時，至少應有 30 分鐘休息，惟查有 9.4 % 駕駛員連續駕駛曾達 6 小時以上，顯與規定不符，行政院勞工委員會為全國最高勞工行政主管機關，未能有效遏止疲勞駕駛，顯有執法不力之缺失。

(七)為合理控制遊覽車數量，交通部設立「遊覽車客運審議會」，雖針對欲新加入營運者，依據市場需求審核，惟應加強安全管理之審核，並精準分析市場供需情形，避免出現遊覽車不足致無法滿足觀光客需求，或遊覽車過多而競相削價，影響安全之情形：

- 1、本院於 100 年 12 月 5 日咨詢遊覽車相關團體時，部分與會人員提及「遊覽車總數量」合理性議題。
- 2、經查，交通部公路總局於 98 年 7 月設立「遊覽車客運審議會」，負責審議遊覽車客運公司申請籌設案。業者申請籌設遊覽車公司，須提送營運計畫書供委員審查，內容包括：申請理由、市場供需分析、具體營運構想及未來招覽業務之能力、組織管理及經營能力之證明文件、營運收支分析、車輛使用規劃及維修保養機制、車隊維持承諾事項、駕駛人管理策略、事前預防安全管理措施及事故發生之應變能力分析、損害賠償能力說明、內部服務品質之監督機制、民眾申訴處理機制等項目。
- 3、該審議會係由交通運輸領域之學者專家、消費者機構代表及行政機關之代表組成，審查過程皆邀請申請業者到場說明，並充分評估市場分析與定位合理性、經營計畫、組織管理、安全管理及其他承諾事項後，遴選合適業者籌設立

案。

- 4、綜上，「遊覽車總量控管」之合理性，可由交通部設立之「遊覽車客運審議會」，針對欲新加入營運者，依據市場需求審核，惟對於涉及安全管理之事項，應確實審核，並精準分析市場供需情形，避免出現遊覽車不足致無法滿足觀光客需求，或遊覽車過多而競相削價，影響安全之情形。

(八)國內遊覽車數量為 13,430 輛，而核准登記遊覽車駕駛人數為 33,008 人，然業界仍反應遊覽車駕駛員不足之原因，實與「收入不佳」導致「駕駛員流動率頻繁」有關，交通部觀光局、行政院勞工委員會宜協力合作，輔導遊覽車業者速謀解決對策：

- 1、本院於 100 年 12 月 5 日咨詢遊覽車相關團體時，部分與會人員略謂：「...客運車、公車招募司機之後，剩下的餘裕人力才會轉到遊覽車，但目前客運車、公車經常招募司機，造成遊覽車更難找到司機...」。
- 2、案經函請交通部查復指出：「...經查目前具營業大客車駕駛資格之人數計達 8 萬 7,000 餘人，其中具遊覽車駕駛資格者亦具有 3 萬 3,000 餘人，並無駕駛人數不足情形；而駕駛人薪資待遇、勞動條件等，始為遊覽車駕駛員投入、留任與否之主因，故倘業者未能就基本福利有所提昇，駕駛員仍會有持續流向公路及市區汽車客運市場，甚或汽車貨運市場之可能；因此，仍須業者配合檢討，始得澈底解決駕駛員難覓之問題...」，至於遊覽車數量，據交通部公路總局查核得知為 13430 輛。
- 3、另據嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市

場特性與管理機制之研究」第 8-6 頁提及略以：
「…現況合理供給量與實際登記車輛數差異不大，但若車輛品質與經營業者素質無法滿足消費者於行車安全與服務品質之要求，且現營業者無法於短期內改善時，則有必要提升供給量方能滿足實際需求」。

4、綜上數字以觀，尚難謂遊覽車駕駛員不足，惟業界仍反應遊覽車駕駛員不足之問題，據交通部於 101 年 5 月 17 日接受本院約詢時所提書面資料指出：

(1) 遊覽車客運業招募駕駛員不易，主要原因在於誘因相對不足（工作辛苦奔波，在外工作之天數長，但相對薪資及福利並未具吸引力），致許多人多不願投入遊覽車駕駛行業。

(2) 人數不足係就業環境問題，長期而言，倘駕駛員福利條件未有具體改善，即使更放寬遊覽車駕駛經歷限制，駕駛員進入市場後，仍有可能俟機轉任公車甚或貨運產業，鼓勵再多駕駛員進入遊覽車市場，只是提供業者以更低薪資聘用駕駛員，並無實益。

(3) 目前遊覽車運輸市場之運價屬市場機制，遊覽車客運業為爭取業務，常有減價競爭情形，交通部已請公路總局於 101 年 5 月 15 日邀集觀光局、遊覽車公會等協調遊覽車管理及駕駛員不足相關等議題，決議將相關事故案例編列為教材請公會協助及轉知加強教育；至於遊覽車駕駛不足涉及整體待遇、工作環境及駕駛素質能力提昇，將再與觀光局、遊覽車公會、旅行社進一步協商。

5、再者，據交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊

覽車營運狀況調查摘要分析」指出：

- (1) 駕駛員在現在的公司之服務年資平均為 5.0 年，有 46.1% 駕駛員在目前所屬公司之服務年資低於 3 年，可見駕駛員之流動率頗為頻繁。
 - (2) 遊覽車駕駛員每月底薪以「2 萬 5 千元~未滿 3 萬元」最多，占 22.6%；而平均每月獎金及額外收入所得以「5 千元~未滿 1 萬元」最多，占 25.1%...
 - (3) 停開遊覽車之原因以「收入不佳」居首，占 64.6%，「油價太高」次之，占 61.9%，再次為「客源不穩定」，占 42.1%。
- 6、綜上可知，國內遊覽車數量為 13,430 輛，而核准登記遊覽車駕駛人數為 33,008 人，然業界仍反應遊覽車駕駛員不足之原因，實與「駕駛員流動率頻繁」有關，至於造成「駕駛員流動率頻繁」之首要原因為「收入不佳」，其次為「油價太高」，交通部觀光局、行政院勞工委員會宜協力合作，輔導遊覽車業者速謀解決對策，以避免出現「駕駛荒」之窘境。

三、遊覽車安全涉及「車」之部分：

(一) 行政院宜整合交通部、內政部消防署權責，落實管理遊覽車上滅火器，並宣導、示範乘客正確操作，以維護公共安全：

- 1、81 年 5 月 8 日發生健康幼稚園火燒車事件，造成 23 人死亡，8 人輕重傷慘劇，據最高法院 82 年台上字第 4968 號判決理由記載：「...隨車小姐于○○奔至行李箱取出滅火器交予黃○○，企圖滅火，惟該滅火器已逾年限而失效，無法噴出乾粉滅火...」。該事件發生後，

維持遊覽車滅火器有效功能，並能正確操作，成為眾所關注之防災重點。

- 2、然據行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院院本部之消費者保護處）於100年1月19日指派消保官查核遊覽車安全事項，發現A客運公司未依規定放置滅火器，B客運公司滅火器沒噴頭；該會100年10月21日消保官字第1000009994號函更指明：「...本會於99年共查核54輛遊覽車，發現有滅火器不合格情事竟高達19輛，比例明顯偏高...」。
- 3、此外，交通部於101年5月17日接受本院約詢時所提書面資料指出：「...100年路檢查核遊覽車『滅火器逾期或失效』96,432件，違規37件，101年1至3月查核24,024件，違規3件；100聯稽查核遊覽車『滅火器缺少、失效或壓力不足』違規19件；101年1至3月違規1件...」。
- 4、復據行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院院本部之消費者保護處）100年3月30日消保官字第1000002755號函檢送「『大眾運輸工具設置之滅火器』抽樣計畫之查核及檢驗結果報告案之會議決定」予交通部、內政部，文中引用專家意見指出：「...有關車用滅火器主管機關，內政部消防署與交通部公路總局仍相互推諉，都不認為自己是主管機關...」、「...建議消防署可採委託經主管機關認證的消防專業人員，辦理車用滅火器的檢查工作...」、「...主管機關應明確將滅火器正確換藥方式之資訊充分揭露，才不會讓消費者無所適從...」。
- 5、上開行政院消費者保護委員會（目前組織調整

為隸屬於行政院院本部之消費者保護處) 100年3月30日消保官字第1000002755號函所列問題，實為現階段應即刻處理者，行政院宜整合交通部、內政部消防署權責，落實管理遊覽車上滅火器，並宣導、示範乘客正確操作，以維護公共安全。

(二)交通部宜本於車輛安全專業，會商教育部、交通部觀光局按實際車況、安全配備，研擬兼顧安全、業者生計之合理車齡上限，並考量研議補助老舊遊覽車汰舊換新，避免老舊遊覽車因機件及電源變壓器老化...等不確定因素影響安全：

1、81年5月15日發生台北市健康幼稚園火燒車事件，造成23人死亡，8人輕重傷慘劇，據最高法院82年台上字第4968號判決理由記載：「...因車行震動變壓器，致使破損老舊之電源線二次發生短路，旋即引燃其旁之液態瓦斯、鐵樂士噴漆...而本件起火之原因，經中央警官學校鑑定結果，認係變壓器電源線老舊破損，於換裝時未予固定，於車行時車身震動導致電線破損處接觸短路，引起火苗釀成災害...」。

2、鑒於該火燒車事件教訓，部分機關基於維護遊覽車安全之善益，限定使用遊覽車之車齡，本院於100年12月5日咨詢遊覽車相關團體時，部分與會人員表示略以：歷年遊覽車事故多屬人為因素，限制遊覽車車齡會讓業者急於回本，而不願投資購買較名貴而更安全之車輛，反而不利遊覽車安全保障；然交通部公路總局復函指出：「...本國車輛安全檢測法規已與國際標準一致，符合『車輛安全檢測基準』檢測法

規，即屬於安全之車輛，依市場需求供民眾租車選擇，就現行檢測基準而論，尚無陽春車或高級精裝車之區分…」。

- 3、復據高雄市監理處李○○、張○○、程○○、侯○○、鄭○○、龔○○、傅○○、于○○等 8 人於 96 年完成之「遊覽車管理現況之探討」指出：「依據遊覽車發生事故之原因，以駕駛人人為操作不當最多，車輛機械故障居次…」，此與相關遊覽車團體所提意見一致。
- 4、惟據嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第 8-2 頁指出：「就交通部公路總局重大事故肇因統計結果…車齡 10 年以上車輛出車率低，但事故發生件數多，且因零件疲乏、故障等車輛因素而導致事故發生之比率高…」。
- 5、在車齡限制方面：
 - (1) 教育部 96 年 1 月 31 日台軍字第 0960000952 號函修訂「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」第 5 條規定車齡以五年以下年份較新之車輛為原則，離島地區因新車數較少，得租用十年以下年份較新之車輛。
 - (2) 交通部觀光局所訂「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項」第 3 點則規定車齡須為 7 年以內，排氣量在 7000cc 以上車輛之車齡得為 10 年內；惟以商務或其他目的來台之陸客即未規定。
 - (3) 新北市「校外教學參觀旅行部分委託服務契約書範本」第 6 條規定：「…乙方提供之車輛應符合契約規定，具有交通監理單位核發之營業大客車牌（執）照，且定期經交通監理單位檢驗

合格，車況良好之營業大客車...」。

- 6、交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊覽車營運狀況調查摘要分析」指出：「98 年底臺閩地區之遊覽車計 1 萬 1,556 輛，其中車齡『未滿 5 年』占 27.4%，『10 年以上』占 4 成，遊覽車平均車齡為 8.7 年」；至於購買遊覽車之價格，據交通部運輸研究所張勝雄等 10 人於 98 年 6 月完成之「營業大客車營運秩序檢討之研究」第 3-6 頁提及 88 年、90 年、92 年購買遊覽車完車平均價格分別為每台 383 萬、345 萬、322 萬，呈現逐年遞減狀態；部分業者憂心於車齡限制下，難以回收購車成本。
- 7、關於上開車齡爭議問題，交通部觀光局復函指出：「…有關陸客團遊覽車車齡及安全性議題，本局將適時徵詢旅行業公會及主管機關公路總局之意見，納入大陸旅客來臺觀光業務之檢討項目研商評估…」，交通部公路總局復函亦指出：「…由於行車安全非以車齡為主要因素，至教育部所定 5 年車齡限制部份，本局將再邀集教育部與車輛工業同業公會進行研商…」、「…就理論上，老舊汽車較新汽車在零件老化、磨耗及故障等影響行車安全因素似較高，惟車輛結構性能設備、耐用度、保養及駕駛人使用等情形均有差異…」。
- 8、交通部目前定有「交通部鼓勵老舊計程車更新補助要點」，倘能將老舊遊覽車一體適用鼓勵更新，可使高齡遊覽車數量逐步減少。
- 9、綜上可知，國內遊覽車平均車齡為 8.7 年，購買遊覽車之平均價格介於 322 萬至 383 萬，則如何在車齡限制下，業者得以回本，又能兼顧

遊覽車行駛安全，避免過於老舊遊覽車因機件老化、電源變壓器老舊影響安全，宜由交通部本於車輛安全專業，會商教育部、交通部觀光局按實際車況、安全配備，研擬兼顧安全、業者生計之車齡上限，並考量研議補助老舊遊覽車汰舊換新，避免老舊遊覽車因機件及電源變壓器老化...等不確定因素影響安全。

(三)交通部對於遊覽車車體打造時之焊接方法、品質，宜訂定相關規範，以維護車體結構安全：

- 1、為提升國內大客車車身結構安全，交通部已調和導入 UN/ECE 之 R66 車輛安全法規，於 96 年 1 月 31 日訂定發布大客車車身結構強度安全檢測基準，並自 97 年 12 月 31 日起強制實施，該項基準規定之目的在於確認大客車車身具備相當之結構強度，以確保發生翻覆事故時，大客車內部空間仍能保有適當之生存空間，減少乘客受車身結構擠壓而造成傷亡之可能；自 97 年 12 月 31 日起所有新出廠製（打）造之大客車，其車輛型式之車身結構必須經交通部認可之檢測機構依上揭檢測基準檢測，並經型式安全審驗合格後，方得至公路監理機關申領牌照，所有打造車輛應符合品質一致性規定；另車身結構強度之檢測，係屬領牌前之檢測項目，交通部委託之車輛專業機構應依規定執行品質一致性核驗，以確保符合車身結構安全法規規定。
- 2、惟本院於 101 年 1 月 13 日履勘遊覽車體打造廠時，發現部分車體焊道長度、焊接方式、焊接角度，其強度是否足夠，不無疑義。
- 3、基此，交通部除應落實執行「大客車車身結構強度安全檢測基準」外，對於遊覽車打造時，

實施焊接之方法、品質，亦宜訂定相關規範控管，以維護車體結構安全。

(四) 行政院所屬消費者保護處宜繼續督促相關機關加強查核遊覽車輪胎品質及是否使用再生胎，以確保行車安全：

- 1、依「汽車運輸業管理規則」第 19 條之 1 規定：「遊覽車客運業及公路汽車客運業經主管機關核准經營國道客運路線營業車輛不得使用翻修輪胎或胎紋深度任一點不足 1.6 公釐之輪胎。」；另查「高速公路及快速公路交通管制規則」第 19 條之 1 規定：「遊覽車及公路汽車客運業經主管機關核准經營國道客運路線營業車輛，不得使用翻修輪胎」；公路監理機關及警察於實施監警聯合路邊稽查時，將輪胎檢查（含翻修胎）列為稽查重點項目，並配有車輛檢驗技術人員可進行辨識。
- 2、然據行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院本部之消費者保護處）於 97 年 12 月 27 日查核遊覽車安全管理結果，發現二輛遊覽車使用翻修胎，1 輛胎紋深度不足；該會於 99 年 2 月 5 日查核遊覽車安全管理結果，再發現 1 輛遊覽車胎紋深度不足；俟 100 年 1 月 19 日查核結果，仍然有 1 輛遊覽車胎紋深度不足。
- 3、此外，交通部於 101 年 5 月 17 日接受本院約詢時所提書面資料亦指出：「…經查遊覽車業者使用輪胎深度不足一點六公釐案件，99 年查核 131,648 件，28 件違規；100 年查核 96,432 件，違規 8 件；101 年 1 至 3 月查核 24,024 件，4 件違規案件…」。

4、行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院院本部之消費者保護處）提供之「99年度（97-98）中央各主管部會消費者服務工作績效考評委員建議意見」指出：「公眾用車輛的安檢建議予以加強…以維行車安全」。

5、綜上，目前遊覽車仍然出現胎紋深度不足，使用再生胎等情形，行政院所屬消費者保護處宜繼續督促相關機關持續加強遊覽車輪胎品質查核，並追查是否使用再生胎，以確保行車安全。

（五）經過定檢合格車輛，仍發生車輛行駛中車輪脫落、車輛渦輪增壓器冒煙等驚險意外事故，顯見部分車輛檢驗尚未發揮預防危機「可靠效果」，交通部宜針對各檢驗項目是否落實執行，詳加檢討，追求「零事故」、「零災害」之目標，以維護乘客安全：

1、交通部公路總局嘉義區監理所吳○○稽查於96年所提「美國之大客車、遊覽車安全管理制度」第6頁提及車齡不應是意外事故主要的管制因素，車輛的維修與保養是否落實，才是影響車輛性能狀況的最主要關鍵因素，足見落實遊覽車平日之維修、保養甚為重要。

2、為達上開目的，道路交通安全規則，已針對未滿5年車輛，規定每年至少檢驗1次，5年以上車輛每年至少檢驗2次，但出廠年份逾10年之遊覽車每年至少檢驗3次；至於國外部分，據嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第8-5頁提及略以，美國加州遊覽車每45天內即需進行一次徹底檢查，且未檢查通過前不得載客，顯見美國加州規範較我國嚴格。

3、另100年8月27日，○○公司遊覽車，從國

姓往草屯方向行駛，因輪殼螺絲斷裂，左後方兩個輪胎突然脫落，遊覽車失控撞到路肩，由交通部查復可知，該遊覽車亦曾於 100 年 1 月 25 日、同年 8 月 3 日經台中區監理所檢驗合格。

- 4、再者，100 年 9 月 6 日發生南投○○中學租用民間通勤遊覽車，因車輛渦輪增壓器故障冒煙，緊急疏散學生，由交通部查復可知，該遊覽車曾於 100 年 2 月 21 日、同年 6 月 14 日經台中區監理所檢驗合格，卻仍出現驚險狀況。
- 5、綜上案例可知，部分車輛檢驗尚未發揮預防危機之「可靠效果」，交通部宜針對各檢驗項目是否落實執行，詳加檢討，以維護乘客安全。

(六)交通部宜監督地方政府對於汽車保養廠是否認真執行保養，進行監督、抽查，以保障遊覽車行駛安全；另宜加強宣導行車前安全檢查；此外，對於有車輪脫落狀況之業者，宜全面進行營業大客車總體檢計畫，以提昇遊覽車行車安全：

- 1、國道於 100 年 8 月 27 日、100 年 9 月 30 日、100 年 12 月 5 日連續發生大客車、大貨車輪胎掉落情事，造成 1 人死亡，多人受傷情事。
- 2、上開事故，凸顯平時維修保養未見落實，據嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第 8-9 頁建議：「成立全國性之聯合維修保養機制，車輛於外地亦能透過此機制進行車輛保養檢視，以增進行車安全」、「各地公會協助成立統一之停車調度場，並配置基礎維保設施」。
- 3、本院就上開輪胎掉落情事函請交通部說明，該部復函雖指出：「...已請公路總局及

各公路監理機關加強轄管客貨運運輸業者自主之車輛安全管理查核作業，如有未儘完善或有應改善之處，應依公路法第 47 條規定限期改善及作後續追蹤、處置…」、「查依現行道路交通安全規則第 89 條規定，汽車駕駛人行車前須詳細檢查車輛包括輪胎、燈光等相關機件或功能確實有效，且依高速公路及快速公路交通管制規則第 14 條規定，汽車行駛高速公路及快速公路前，應妥為檢查車輛，在行駛途中不得有車輪脫落或輪胎膠皮脫落等情形，違反規定及肇事致人傷亡者，道路交通管理處罰條例第 33 條及第 61 條有明文規定之處罰；另依公路法 47 規定，公路主管機關對汽車運輸業認為妨礙交通安全時，係得限令定期改善，並依改善情形可為停止部分營業或撤銷營業執照等之處置」，該部並承諾：「…對於似本案發生車輛機件脫落情事之運輸業者，本部公路總局將研議責令對其所有車輛即時特別予以實施臨時檢驗之機制，並於近期內全面進行營業大客車總體檢計畫，以提昇營業大客車行車安全，預防類似事件再次發生…」。

- 4、據交通部於 101 年 5 月 17 日接受本院約詢時所提資料指出：「…有關汽車保養廠及汽車修理廠等汽車修理業之監督管理，經濟部原係訂有『汽車修理業管理辦法』規定據以辦理，於經濟部 90 年 12 月 5 日廢止該辦法後，汽車修理業係依一般商業管理，由各直轄市、縣市政府工商單位辦理相關業務…」。
- 5、綜上，為維護遊覽車行車安全，交通部業已規定必須隨車攜帶保養紀錄，此代表車輛必須定

期保養，然經過保養之車輛，行車時竟然會出現輪胎掉落之情形，再再顯示保養未確實，宜請各縣市政府依據一般商業管理規定，對於汽車保養廠是否認真執行保養，進行監督、抽查，以保障遊覽車行駛安全。此外，亦宜加強宣導行車前安全檢查。

(七)交通部對於業者所填「遊覽車客運業者安全管理自主檢查表」，應確實抽查所填內容是否與事實相符，以督促業者落實安全檢查，維護行車安全：

1、依高速公路及快速公路交通管制規則第14條規定，汽車行駛高速公路及快速公路前，應妥為檢查車輛，且汽車運輸業管理規則第86條第1項第6款「應設置平時管理資料及自主檢查表，平時自行確實檢查，並提供詳實資料配合公路主管機關定期安全考核或評鑑，…」，已明確規定遊覽車業者應確實進行自主檢查作業，有關安全門之檢查，於第1級自主檢查及第2級安全考核均列為必檢之重點。

2、然查100年9月7日發生客運車安全門栓沒拴緊，1家3口摔出車外受傷事故，顯見部分業者自主管理未見落實；交通部對於「遊覽車客運業者安全管理自主檢查表」應確實抽查所填內容是否與事實相符，督促業者落實檢查，以維護安全。

(八)交通部已朝推動「遊覽車安全標章」認證及分級制度之方式邁進，此保障公共安全之措施，宜加速辦理：

1、據嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第8-5頁提及略以，美國加州有規範車輛基本安全標準。

- 2、而我國對於遊覽車安全管理因分散於各法條，且涉及諸多跨領域專業，一般消費者多數無法判別遊覽車安全程度，甚至於選擇遊覽車時，係以「價格便宜」為最基本考量，此觀交通部運輸研究所張勝雄等 10 人於 98 年 6 月完成之「營業大客車營運秩序檢討之研究」第 3-27 頁所提：「…多數民眾在租用遊覽車時又有明顯的價格取向…」自明。
- 3、為解決上述問題，交通部公路總局正規劃遊覽車資訊平台建置案，未來將每年辦理 1 次遊覽車評鑑作業，以提高遊覽車產業之服務品質及安全管理，且評鑑之整體架構將區分公司、遊覽車輛及每位受僱駕駛人等 3 種認證層級；另據交通部復函指出：「…未來評鑑作業將由目前每 2 年辦理 1 次縮短為每年辦理，並以推動遊覽車安全標章認證及分級制度之方式邁進，以提昇遊覽車服務品質…」。
- 4、上開評鑑，據嘉義縣政府檢送本院之「遊覽車客運業市場特性與管理機制之研究」第 8-8 頁建議未來可於考核或評鑑團隊中加入專業車輛維保技師，加強車輛維修保養之檢核執行方式。
- 5、爰此，交通部已朝推動「遊覽車安全標章」認證及分級制度之方式邁進，有利於消費者正確選擇安全遊覽車，此利民護民措施，宜加速辦理。

(九)交通部宜立法管制「車輛改裝廠」，避免「車輛改裝廠」協助車主違法改裝遊覽車：

- 1、國內各式車輛違法改裝問題層出不窮，部分遊覽車亦於驗車或車重檢測通過後，再行任意改裝內部設施，造成車體重心改變，影響遊覽車

行駛山區道路、危險道路之穩定與安全。

- 2、**道路交通管理處罰條例第 18 條規定：**「汽車車身、引擎、底盤、電系等重要設備變更或調換，或因交通事故遭受重大損壞修復後，不申請公路主管機關施行臨時檢驗而行駛者，處汽車所有人新臺幣二千四百元以上九千六百元以下罰鍰，並責令其檢驗。」，惟此等違法行為於警方查獲之前，已對大眾安全構成嚴重威脅。
- 3、**為解決車輛任意改裝問題，**台北市監理處 100 年 11 月 10 日北市監裁字第 10066515600 號函針對汽機車排氣管變更認定標準提出建議：「為有效執行源頭管理，而非以稽查取締為必要手段，對於汽機車材料行、改裝機車行及各修理廠，就其違規行為除積極進行道德勸說，勸導業者勿進行車輛違規改裝外，將建議相關機關研究訂定法令加予管理…」，前述建議雖指違法改裝排氣管，然違法改裝遊覽車車體、內部設施，屬同一類型違法態樣，因此交通部宜立法管制汽車修理廠、保養廠、改裝廠，不得為車主提供違法改裝遊覽車之服務，以自源頭杜絕車體任意改裝問題。

(十)交通部宜確實督促業者落實「車輛動態管理」，以避免發生重大違規行為：

發生於 101 年 2 月 17 日中國大陸 18 省京劇交流團於花蓮台 11 線發生遊覽車肇事案例，經交通部 101 年 3 月 16 日交路（一）字第 1018600092 號函查復得知：「該車所屬公司對於車輛裝設有 GPS，且公司亦有車隊管理系統可遠端監控行車狀況」，惟既然該公司可遠端監控行車狀況，卻未能及時提出警告並阻止遊覽車超速肇事，顯見「車輛動態管

理」未見落實，交通部宜督促業者確實落實車輛遠端監控，避免發生超速…等違規行為。

(十一)大車加裝後照攝影器，對維護遊覽車安全有正面功效，並可避免意外傷害事件發生，仍請交通部續為研究，克服技術問題，維護大眾安全：

1、公共電視於100年9月16日報導：「交部擬修法大車需加裝後照攝影器」略以：「…交通部研擬，要修改車輛安全檢測基準，強制新出廠的大車、都要加裝後照攝影機以及危險範圍偵測器，危險範圍內如果有車輛或行人，都會發出警訊…」。

2、案經交通部查復指出：「已請財團法人車輛安全審驗中心邀集相關監理機關、車輛公會及專業技術機構等單位研究，並經研商討論後，認為目前尚無成熟可靠之系統技術，後續將請審驗中心持續追蹤相關技術發展，及積極協調相關車輛公會，俾利未來法規修訂強制裝設該等設備」

3、然因該項措施對維護遊覽車安全有正面功效，仍請交通部續為研究，克服技術問題，維護大眾安全。

(十二)交通部宜比照高鐵，立法、鼓勵遊覽車業者，於車內加裝「車速及路況顯示系統」，以利旅客共同監督車速、路況，維護行車安全：

1、由於人之注意力有其極限，因此可透過眾人共同監督達到維護行車安全之目的。

2、查目前高鐵車箱已設置車速、氣象顯視器，因此交通部宜比照高鐵，立法並鼓勵遊覽車業者，於車內加裝「車速及路況顯示系統」。

3、該「車速及路況顯示系統」可使旅客知悉車速、

氣候、路段限速及路況，由乘客隨時提醒駕駛注意安全，以減少或避免超速情形發生，若遇特殊路況或氣候，由駕駛廣播路況及限速，不僅可使駕駛自我加強警覺，小心駕駛，又能使乘客瞭解行車狀況，全車全員參與維護行車安全；反之，僅由駕駛 1 人控制行車安全，一旦有所失誤，容易造成意外事件，甚至因為駕駛 1 人疏忽而造成眾人遺憾。

- 4、綜上，交通部宜立法、鼓勵遊覽車業者，於車內加裝「車速及路況顯示系統」，以利旅客共同監督車速、路況，維護行車安全。

四、遊覽車安全涉及「路」之部分：

(一)交通部公路總局宜清查上坡路段、下坡路段，是否確實設置「請用低速檔」警告標示，以策安全：

- 1、96 年 6 月 24 日一輛遊覽車搭載 34 名乘客，在陽明山仰德大道與永公路口，因煞車失靈，追撞上小汽車後，翻落近百公尺山谷，造成 8 人死亡、25 人輕重傷之慘重車禍；煞車失靈原因疑為長下坡路段，駕駛未使用低速檔，而以煞車控制車速，易造成煞車溫度升高，磨擦係數下降，導致煞車失靈。
- 2、依道路交通標誌標線號誌設置規則第 26 條：「險坡標誌，用以促使車輛駕駛人小心駕駛。設於道路縱坡在百分之七以上之路段。」交通部公路總局 96 年曾要求所屬工程處針對大客車行駛山區及風景區道路下陡坡路段縱坡達 7% 以上之路段下坡前設置「險降坡用低速檔」告示牌，合計全省設置 660 面。
- 3、交通部公路總局已於通往太魯閣國家風景區台八線轄管範圍內之險坡路段，設置有 10 面警告

標誌，設置範圍自台 8 線 124K 至 163K 路段。

- 4、惟全國其他路段涉及道路縱坡在百分之七以上者，是否已全數設置「險降坡用低速檔」告示牌，宜請交通部全面清查，並予設立，以策安全。

(二) 駕駛人對於規劃旅程路線方式，主要為「自己看地圖」，惟地圖未能顯示是否為危險道路（特需注意通行之道路）、禁止遊覽車通行之道路，交通部每年春節期間出版之免費贈送運輸地圖，宜考量適當標註，以利駕駛人規劃安全路線；另宜於交通部網站建置「危險道路地圖查詢系統」，以利駕駛人上網查詢後，避開行駛危險路段：

- 1、交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊覽車營運狀況調查摘要分析」指出：「遊覽車駕駛員規劃派車單上之目的地路線的管道主要為『自己看地圖』：若對前往派車單上之目的地路線不甚熟悉，遊覽車駕駛員取得派車單上之目的地路線的管道，以『自己看地圖』最多，占 61.1%，其次為『依公司規劃的路線』，占 43.8%，再其次為『問親朋好友』（占 40.7%）、『衛星導航』（占 40.4%）及『網際網路』（占 17.8%）。」
- 2、然因現行地圖未能顯示是否為危險道路、禁止遊覽車通行之道路，當駕駛人看地圖規劃行駛路線時，恐無法及時避開危險道路、禁止遊覽車通行之道路；爰此，交通部每年春節期間出版之免費贈送運輸地圖，宜考量適當標註，以利駕駛人規劃安全路線。
- 3、另因網路查詢較傳統地圖查詢，可獲得更多道路資訊，交通部宜於網站建置「危險道路地圖查詢系統」，以利駕駛人開車前，先上網查詢可

能經過哪些危險路段，以利及早規劃避開行駛危險路段。

(三)交通部宜和交通部中央氣象局合作，將道路降雨、降雪、氣溫、施工、封路...等即時路況，以簡訊快速傳輸至駕駛人手機，並通報警察廣播電台配合密集播報，另於道路「電子資訊顯示版」中顯示及時路況；以利駕駛人及早改道應變，維護行車安全。此外，亦宜建構「路況通報及緊急救援中心」，協助駕駛人受困時，能及時通報救援：

- 1、由於近年氣候瞬息萬變，往往平地晴空萬里，或僅小雨，然山區卻為超大豪雨。
- 2、用路人面對氣候變遷之趨勢，難以掌握山區道路實際降雨、降雪、氣溫、施工、封路...等資訊，往往因山區道路路況訊息不明，致誤入已降下豪大雨之山區道路，面臨土石流威脅。
- 3、又因部分路段之路況與氣候不明，部分駕駛人誤入該路段後，求助不易，使得人車受困、身陷危機。
- 4、為解決上開問題，除鼓勵用路人發現路況異常及時通報警廣外，交通部亦宜和交通部中央氣象局合作，嚴密監測劇烈氣候變化情形，立即將道路降雨、降雪、氣溫、施工、封路...等即時路況，以簡訊快速傳輸至駕駛人手機，並通報警察廣播電台配合密集播報，另於道路「電子資訊顯示版」中顯示及時路況，以利駕駛人及早改道應變，維護行車安全。
- 5、此外，亦宜建構「路況通報及緊急救援中心」，協助駕駛人受困時，能及時通報救援單位，適時提供救援。

(四)交通部對於旅遊地區車流量達一定限度時，宜啟動

「總量管制」機制，以維護行車秩序與安全：

- 1、為避免大量車流造成擁擠，下坡路段頻頻煞車，或停車位難求，任意停在斜坡上，部分民間遊覽車團體於本院召開諮詢會議時，建議在熱門景點實施人車流量管制。
- 2、案經本院函請交通部查復略以：「…正委託專業單位針對熱門景點分流等課題研議經營管理作為，期能強化遊客疏導機制，提升旅遊品質…」、「於連續假期期間將各主要觀光遊樂地區依權轄單位劃分為 14 大責任分區，辦理交通疏運工作，協調道路主管及警察單位協助交通疏導，闢設臨時停車空間，加強風景區內清潔維護，以紓解觀光遊樂地區停車及聯外道路交通瓶頸等問題，期能減少連續假期期間觀光遊樂地區聯外道路交通壅塞度，提供民眾安全、整潔、友善之旅遊環境」。
- 3、爰此，為避免大量車流造成擁擠，下坡路段頻頻煞車，或停車位難求，任意停在斜坡上，交通部對於旅遊地區車流量達一定限度時，宜啟動「總量管制」機制，以維護行車秩序與安全。

五、遊覽車安全涉及「執法」部分：

(一)內政部警政署宜落實取締遊覽車超速行為，交通部公路總局亦應加強抽查遊覽車行車紀錄器，及早發現「超速」、「未保持安全距離」之行為；另宜加強提升並推廣遊覽車及時監控機制：

- 1、交通部公路總局彙整最近 10 年與遊覽車相關 115 件事故之現場紀錄，主要可能肇事原因係以肇事車輛駕駛人未保持安全距離及未妥善保養致煞車設備失靈案件較多；其中「未保持安全距離」部分，據警政署於 101 年 5 月 17 日接受

本院約詢時所提資料顯示，該署國道公路警察局 98 年至 100 年取締「未保持安全距離」案件計 5 萬 2,099 件，101 年 1 至 4 月亦取締 4,996 件。

- 2、花蓮台 11 線於 101 年 2 月 17 日發生接待大陸商務團遊覽車撞山翻覆致 34 人輕重傷案，據內政部警政署函復指出，該駕駛員歷年違規紀錄 19 件，而花蓮縣政府警察局鳳林分局近 3 年於台 11 線取締超速 363 件，取締違規跨越雙黃線 1335 件，若以肇事路段而言，100 年全年至 101 年 2 月取締超速 322 件，取締違規跨越雙黃線 190 件。
- 3、為避免遊覽車超速，按「道路交通安全規則」第 39 條第 1 項第 24 款規定，目前已規範全部遊覽車皆應裝置行車紀錄器，該行車紀錄器，可記錄行車時速、行駛里程等情形，此一紀錄內容可提供交通部公路總局各區監理所至遊覽車公司進行查核行駛速率及行車時間。
- 4、交通部公路總局復函另稱：正著手建立遊覽車資訊平台，未來將朝向即時監控之管理模式進行。
- 5、綜上，內政部警政署宜加強取締超速行駛行為，交通部公路總局亦應加強抽查遊覽車行車紀錄器，及早發現「超速」、「未保持安全距離」行為，另宜加強提升並推廣遊覽車及時監控機制，使遊覽車公司、警政機關皆能掌握遊覽車行駛動態，自源頭維護行車安全。

(二)交通部對於遊覽車駕駛員之「重大危險性違規行為」達一定程度者，宜研議禁止其駕駛遊覽車之相關罰則：

- 1、一輛○○通運公司所屬遊覽車搭載 34 名「中國大陸 18 省京劇交流團」成員（含：駕駛員、導遊），於 101 年 2 月 17 日 18 時 15 分，行經台 11 線 43 公里新社小湖附近彎道時，因時速高達 93 公里，超過該路段時速 50 公里之限制，不幸失控擦撞山壁翻倒，造成 1 人死亡 32 人輕重傷。
- 2、據高雄市政府交通局 101 年 3 月 1 日高市交裁決字第 10131013300 號函顯示肇事駕駛自 84 年迄肇事當天（101 年 2 月 17 日）止，合計有 19 次違規紀錄，其中包含：闖紅燈、轉彎未依規定、未繫安全帶、任意跨越兩車道行駛、高速公路上違規、超速...等，該 19 次違規，雖無對應資料判定是否達到「偏高」情事，惟考量駕駛員本應自我約制、主動守法，重視乘客生命，交通部宜研議相關制度，對於「重大危險性違規行為（如：超速、闖紅燈、在國道以危險方式任意變換車道、在國道未保持安全距離...等）」累計達一定次數者，宜依違規輕重研議禁止駕駛遊覽車之相關罰則，以徹底約束遊覽車駕駛員守法守紀，維護觀光旅遊安全。

(三)內政部警政署宜落實取締裝載貨物不穩妥行為；交通部亦宜加強宣導車輛駕駛人對所裝載之貨物強化穩定性；此外，警察廣播電台，除播報路況及氣象外，亦應持續宣導交通安全法令，以多元方式，維護遊覽車行車安全：

- 1、國道車輛任意掉落尖銳物品、散落物，影響遊覽車行車安全時有所聞，100 年 9 月 1 日再次發生「貨車沿路掉螺絲 刺破 200 車」事件。
- 2、案經交通部查復指出：「…國道公路警察局已將『裝載不穩妥』列入重點項目加強稽查取締，

以使其危害降至最低，並維護其他用路人之權益…」、「為預防及減少國道散落物，本部辦理事項如下…行文各貨運工(公)會並派員至貨運工(公)會年會進行宣導，請其轉知所屬駕駛人加強貨物裝載及車輛安全檢查，避免裝載物散落、飛散。」

- 3、準此，為避免車輛掉落尖銳貨品，影響遊覽車行車安全，交通部宜加強對貨運公司、貨車駕駛人之宣導，內政部警政署對於「裝載不穩妥」之行為亦應加強取締，另該署所屬警察廣播電台，除播報路況、氣象外，亦應持續配合宣導交通安全法令，如：貨物裝載應穩妥、不可超速、不得危險變換車道…等。

六、遊覽車安全涉及「靠行」部分：

行政院所屬消費者保護處所提：「遊覽車出車前派車單傳真至監理單位管理措施」、「重大車禍後派車單傳送認定事項，涉及管理及消費者權益之保護，請交通部盡速完成法制作業。」等具體建議，宜請交通部配合該會辦理，以減少「靠行」衍生之問題：

- (一)靠行行為乃雙方以私契約方式規範內部經營型態之商業行為，應屬民法上之民事關係。依汽車運輸業管理規則第 19 條規定，業者應對所屬車輛、駕駛人負相關管理責任；據交通部統計處 99 年 10 月發布之「遊覽車營運狀況調查摘要分析」指出：「31.9% 遊覽車屬於靠行車，平均每輛靠行費為 4.1 萬元」。
- (二)關於靠行車衍生之問題，查交通部公路總局嘉義區監理所吳○○稽查於 96 年所提「美國之大客車、遊覽車安全管理制度」第 24 頁關於遊覽車靠行問題指出：「…車行只是擁有名義上的所有權與管理權，

事實上該車是屬於駕駛人所擁有，因此車輛的狀況性能是否良好、是否有定期保養、維修等等，車行可以說完全無法控管…」。

- (三)交通部運輸研究所張勝雄等 10 人於 98 年 6 月完成之「營業大客車營運秩序檢討之研究」第 3-23 頁指出：「…車主與車行雙方間之權利義務關係以私契約規範，其中往往規範肇事理賠由車主自行承擔…」，同研究第 3-23 頁指出：「靠行公司常規避肇事理賠責任，要受害乘客直接向靠行車主求償，徒增受害乘客肇事求償之困擾…」。
- (四)基此，為解決上述問題，行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院院本部之消費者保護處）於 96 年 9 月第 150 次委員會議報告事項四提出：「遊覽車出車前派車單傳真至監理單位管理措施」之建議，以解決靠行問題；另該會 97 年 3 月第 154 次委員會議決定請交通部對於重大車禍後派車單傳送認定事項，涉及管理及消費者權益之保護，請交通部盡速完成法制作業。
- (五)另，交通部為強化業者對駕駛人之管理責任，依據「汽車運輸業管理規則」第 19 條、第 84 條及第 86 條相關規定，實施「營業大客車駕駛人登記制度」，要求業者雇用駕駛人應向公路監理機關辦理登記。遊覽車客運業派任駕駛前，必須先取得公路主管機關核發之遊覽車駕駛人登記證，於行車時放置車輛儀表板上右側明顯處。
- (六)此外，為落實遊覽車公司應對所屬車輛及駕駛人負管理責任，隨時掌握駕駛人派遣動向，避免駕駛人私自攬客，交通部亦規範遊覽車出租時，應據實填載派車單及簽訂書面租車契約，並隨車攜帶派車單及租車契約，公路監理機關將不定期路邊攔檢稽查

，違反者將對業者依公路法第 77 條規定處 9,000 元以上 90,000 元以下罰鍰；另該派車單及租車契約並應至少保存 1 年供公路監理機關查核。

- (七)由此可知，透過「派車單」以證明某輛遊覽車為某公司所派，可明辨責任；實施「營業大客車駕駛人登記制度」亦可掌握某位駕駛為何公司所雇用；至於行政院消費者保護委員會（目前組織調整為隸屬於行政院院本部之消費者保護處）所提：「遊覽車出車前派車單傳真至監理單位管理措施」、「重大車禍後派車單傳送認定事項，涉及管理及消費者權益之保護，請交通部盡速完成法制作業。」等具體建議，亦對減少「靠行」衍生之問題有所助益，宜請交通部配合該會辦理。

七、遊覽車安全涉及「消費者共同監督」部分：

- (一)交通部宜加強宣導消費者使用「營業大客車資訊專區」，至於「機關、團體租（使）用遊覽車出發前檢查及逃生演練記錄表」亦應提供消費者閱覽，以利共同監督遊覽車安全：

- 1、交通部公路總局網站已設置「國道/遊覽車專區」，除公布業者基本資料、車輛狀況、投保情形、評鑑結果等訊息外，亦提供「機關、團體租（使）用遊覽車出發前檢查逃生紀錄表」、「車輛安全檢查表及附圖說明」等資訊供民眾下載使用。
- 2、交通部研訂「機關、團體租（使）用遊覽車出發前檢查及逃生演練記錄表」，並規定針對國外或大陸團體承租人或其指定承租人填妥核對後，應於團體出境通報時交予交通部觀光局機場旅客服務中心櫃檯蓋戳章後攜回公司，且應留存於旅行社 1 年，以備查驗。

- 3、由於知悉上開「國道/遊覽車專區」之消費者尚非普及，宜宣導消費者廣為利用，另「機關、團體租（使）用遊覽車出發前檢查及逃生演練記錄表」亦應提供消費者閱覽，以利共同監督遊覽車安全。

(二)遊覽車業者所填寫之「遊覽車客運業者安全管理自主檢查表」，宜公布於網站，提供消費者閱覽：

- 1、據汽車運輸業管理規則第86條第1項第6款規定，各遊覽車公司應依自主檢查表自行檢查並保留自主檢查表，配合交通部公路總局各區監理所辦理定期安全考核或評鑑，針對不合格部分，則函知各該遊覽車公司加強管理並確實改善；自主檢查表主要項目包括駕駛員安全管理（駕駛資格、酒測情形、工時管理）、公司安全管理（教育訓練、影片宣導、派車單查核、行車紀錄卡查核、保險、違規情事等）等項目。
- 2、上開「遊覽車客運業者安全管理自主檢查表」可彰顯業者對於駕駛員安全管理、公司安全管理…等辦理情形，可提供消費者做為選擇遊覽車之參考，自宜公布於交通部公路總局網站「國道/遊覽車專區」中。

(三)學校租用遊覽車辦理戶外教學、畢業旅行，教育部宜確實督促各級學校按該部96年1月31日台軍字第0960000952號函修訂「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」及交通部訂頒之「遊覽車租賃定型化契約範本」辦理：

- 1、教育部96年1月31日台軍字第0960000952號函修訂「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」第3條規定：「學校應直接租用車輛，不宜假手他人（如家長會等），並掌握租車品

質，確保車輛安全。出發前應至交通部公路總局網站『營業大客車資訊專區』確認承租之車輛符合安全規範及查詢全國大客車行駛時應特別注意之路段及時段並遵守之。」

- 2、新北市「校外教學參觀旅行部分委託服務契約書範本」第6條規定：「…乙方指派之駕駛員須持有交通監理單位核發之營業大客車駕駛執照，未曾有重大過失或違規記錄，且品德優良、情緒穩定者；活動期間，不得有酗酒、公共場所吸煙或其他不良之行為…」。
- 3、台北市政府函復指出，依教育部「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」檢查行車執照、駕駛執照、保險證明文件及安全設備等，逐一檢查合格並完成行前教育、逃生演練與安全宣導始可出發，以確保學生安全無虞。
- 4、台南市政府函復，台南市公立國民中小學（含完全中學）共計271校，經調查學校最近一次辦理畢業旅行租用遊覽車依照「遊覽車租賃定型化契約範本」簽訂租約之學校為258校，佔百分95.20；未依照租約學校為12校，佔百分4.43；其他類（搭乘公共汽車為交通工具）為1校，佔百分0.37。另學校是否確實檢核遊覽車依照契約條文逐一辦理之學校為267校，佔百分98.52；未逐一條文辦理學校為4校，佔百分1.11；其他類（搭乘公共汽車為交通工具）為1校，佔百分0.37。
- 5、雲林縣政府函復，約百分之十學校依照遊覽車租賃定型化契約範本簽約辦理。
- 6、部分學校系委託旅行社統籌辦理校外教學，由旅行社提供遊覽車，然旅行社是否確實依據「遊

覽車租賃定型化契約範本」逐項查核是否落實？學校亦需派員追蹤監督，不宜存有「委託出去，都是旅行社責任」之心態，而坐視不管。

- (四)交通部宜督促遊覽車業者，確實依法播放「安全逃生資訊影片」，並宣導消費者、導遊、領隊，於上車前應核對駕駛人是否具備遊覽車駕駛證照及駕駛人和遊覽車駕照相片是否相符，以策安全：

依據汽車運輸業管理規則第19條規定：「…遊覽車客運業於所有乘客上車後，應在車內播放安全逃生資訊影片。經營中程、長程國道客運路線之公路汽車客運業進入國道後，亦同。」然目前部分遊覽車、國道客運大客車，並未依規定辦理，宜請交通部確實督促業者依法辦理；另宜宣導消費者、導遊、領隊，於上車前應核對駕駛人是否具備遊覽車駕駛證照及駕駛人和遊覽車駕照相片是否相符，以策安全。