

『0402 臺鐵 408 次列車事故』受傷旅客補（賠）償 方案視訊說明會議』會議紀錄

會議日期/ 地點	110 年 7 月 6 日下午 19 時臺鐵局第一會議室視訊會議	
主席	杜局長微	
提問旅客	意見/建議	本局回覆/辦理情形
1. 羅 O 文先生	請問還會開現場會議嗎？	1. 因目前屬疫情警戒期間，依照疫情指揮中心指引，以視訊方式辦理說明會，以讓受傷家屬了解補賠償方案和一些和解協議書內容，跟大家交換意見。未來疫情趨緩，相關管制規定鬆邦和解除，也會再視家屬需求，評估是否需要再進行實體會議。 2. 臺鐵局後續關懷員和關懷小組也會針對個別家屬及傷者需求和問題，前往建議合適地點，去跟傷者和家屬做充分溝通，這一點我們可以承諾，也請傷者和大家安心，會依照個別需求，進行慰問及說明。
2. 林 O 浩先生	1. 賠償方案中 ISS 計分必須傷者自己去跟醫院調閱病歷資料及光碟，對傷者來說，要去花蓮調閱不甚方便，臺鐵可否直接跟衛福部調資料或使用衛福部的 ISS 計分資料？ 2. 關懷員請我們先預估後續醫療費用，並表示最後提出單據的時限是 111 年 3 月 30 日，但像我本身骨折有裝鋼板鋼釘，拆除手術已經在提出單據的時限後，醫院方對手術及後續醫療行為無法提供報價單，導致我們預估醫療費用有困難，這樣我和解之後的醫療費用向誰求償？	1. 衛福部的 ISS 計分標準與臺鐵局委託第三方「臺灣外傷醫學會」所使用的鑑定標準是一致的，只是級距(賠償)的規範不同，臺鐵考量賠償的公平性故委託同一家第三方公正單位，針對每個個案去鑑定才有公平公正的結果。如果林先生調閱病歷不方便，可準備相關身分證明資料及委託書，交由關懷員代為向醫院申請。 2. 臺鐵預計於明(111)年第一季提出債權讓與的訴訟，所以希望能在今年年底完成與受傷旅客和解，醫療單據原則蒐集到 111 年 3 月 30 日，起訴前之醫療費用，由臺鐵先支付給旅客，後續的醫療費用相關單據可交由臺鐵於訴訟中代為向應負責任廠商求償。 3. 訴訟開始後所產生的後續醫療費用都可

		納入訴訟求償，傷者及傷者家屬可先就目前對自己最有利的方式去選擇和解，起訴後的醫療費用可預估納入，如有預估方面的問題，本局可提供諮詢協助的服務，至於是否納入求償金額也會尊重傷者家屬的意願。
3. 張 O 先生	1. 三種賠償方式統包式、計分式及列舉式哪一個方式最划算，臺鐵應提供資訊。 2. 計分式賠償方式，是否依衛福部判定的 ISS 分數來賠償？ 3. 賠償費用的來源，是來自臺鐵局或是透過訴訟，必須支付費用的是被告，哪些項目是我們一旦完成很快可收到款項，哪些項目是我們必須經過很長訴訟流程，才能得到結果的？ 4. 醫療費用部分，療程結束才能一次申請賠償嗎？	1. 衛福部的 ISS 計分標準與臺鐵委託第三方「臺灣外傷醫學會」所使用的鑑定標準是一致的，只是級距(賠償)的規範不同，臺鐵考量賠償的公平性故委託同一家第三方公正單位針對每個個案去鑑定才有公平公正的結果。 2. 目前補(賠)償如同簡報有三種補(賠)償方式，由旅客依自己受傷程度選擇，後續的醫療費用，旅客與本局和解後，起訴前的醫療費用係由臺鐵先行支付，起訴後則納入訴訟求償。有關醫療費用需與本事故有關且提供相關醫囑證明。 3. 三種補(賠)償方式難以選擇，可與我們聯繫，我們會派專人說明哪一種補(賠)償方式對您比較有利。 4. 臺鐵提出三個補(賠)償方式係針對臺鐵與各位之間，和解簽署後臺鐵對求償肇事的人沒有三個方案的問題，只能根據民法一條一條去算，一條一條去算就是律師團要針對各位每一個人的個案，像張先生就要算您實際財產上的損害多少、非財產上的損害多少，只能用這些項目去向對方求償，在計算時就會知道張先生您個人實際列舉式金額，您就會知道選擇哪一個賠償方式對您比較有利，律師那一塊應該做得到。代位訴訟概念目的是說只要臺鐵跟你們約定好了之後，臺鐵應該是動支自己的預算先賠償給各位，然後再去向對方求償，在法律上每一個人的財產就是他責任的總擔保，當對方名下沒有任何財損了，告贏

		了，也是拿不到錢，所以才透過債權讓與的方式。
4. 楊O玉小姐 委任律師	1. 傷者焦慮事故一再發生，總體檢項目軌道施工路段加強安全措施，沿線施工也要加強安全措施，養護完成後要確保行車安全，看起來是臺鐵已經做好 SOP，並經交通部解除列管，但是太魯閣事故為什麼發生，是施工安全措施。 2. 總體檢報告項目邊坡全自動監測系統預計於 2020 年 12 月 31 日建置，太魯閣事故發生時 2021 年 4 月 2 日尚未建置，如果邊坡全自動監測系統做好了，太魯閣事故不會發生。	1. 總體檢改善有經過程序，是經過外部專家學者考核及鐵道局考核檢視，408 次列車事故後，本局有特別針對工地管理及工地安全再加強。 2. 邊坡改善的部分，本局有積極在處理，今年底會完成邊坡異物入侵 10 處邊坡的改善，明年底會完成 11 處邊坡異物入侵的改善，會後提供確實的數據讓委任律師瞭解，委任律師的提問本局很尊重，本局有在處理、改善。
5. 陳O賢先生 女婿	1. 貴局有提供計分的方式（說明）嗎？ 2. 鑑定是以發生當下之傷勢，還是以復原後留下之後遺症作為判斷依據？ 3. 如果當下命危，後來有救回來呢？鑑定分數出來就這麼決定了嗎，還會有審議嗎？我們還有其他的選擇嗎？ 4. 因父親現在有判斷不太清楚，時空混淆的錯覺，會跟父親聯繫說明狀況。	1. 本局於 6 月 3 日透過關懷員提供理賠方式說明。請旅客提供病歷摘要及光碟，送至臺灣外傷醫學會鑑定，鑑定結果將提供您據以選擇本局提供之三種補償方案。 2. 依據臺灣外傷醫學會表示是以事故當下產生的傷勢做鑑定。 3. 本局尊重該醫學會鑑定結果，鑑定幾分本局即依此計算。如仍有疑慮會請關懷員提供其他列舉或統包方式供選擇，本局關懷小組並可依需求安排前往說明。 4. 會後會儘速請關懷員聯繫陳先生。
6. 沈O彥先生	傷者住院期間只提供健保房，單人房跟雙人房費用問題？	有關旅客住院期間，自費項目只要有醫囑臺鐵局全部負擔，醫生認為您適合住單人病房或雙人病房，只要有醫囑均由本局負擔，若無法取得醫囑，相關單據可交由本局於訴訟中代為向應負責任的廠商求償。
7. 柯O萍小姐	1. 病摘及光碟可否由臺鐵局統一向醫院索取？ 2. 為何要代位求償？	1. 相關的病摘及光碟資料如醫院可經傷者授權下委託他人取得，可比照普悠瑪事故由本局協助處理，受傷旅客如有相關需求，再請本局關懷員協助。 2. 採代位求償方式，係為減輕傷者及家屬

		日後面對冗長訴訟程序可能造成的身心負擔以及由臺鐵承擔以後求償不到應償金額的風險，先行支付給旅客。
8. 鄭 O 云小姐	1. 後續醫療的診斷證明書須註明為 408 次受傷旅客嗎？ 2. 簽署和解書後何時拿到補償金？	1. 簽訂和解協議書後，後續醫療單據提供可以到本局提出民事訴訟前一日前，本局起訴後，鄭女士若還有後續醫療費用，合格醫療院所開具與事故具相當因果關係的醫療費，鄭女士都可以提供單據，但是需預估一個數目，有後續醫療，單據資料都可以補充給我們，我們審核後資料會提供給法院作判斷。 2. 簽署和解協議書後，選擇統包式和解，補(賠)償金 2 至 3 個禮拜給付鄭女士，選擇計分式，尚須待臺灣外傷醫學會鑑定外傷分數，確定分數後，計算賠償金額，補賠(償)金 2 至 3 個禮拜給付鄭女士。
9. 吳 O 珊小姐	1. 兩個女兒同為受傷旅客，大女兒部分沒有住院，計分式評分標準為何？ 2. 小女兒臉部骨折，醫生評估未來 80% 機率需做整形手術，15 歲之後才做手術，10 年後需手術的醫療費用何時申請？	1. 評分標準由吳女士提供的病摘及光碟送「臺灣外傷醫學會」鑑定，依鑑定分數來做為補賠償依據。 2. 未來 80% 機率需做整形手術，涉及後續醫療費用，建議跟醫生做討論，預估一筆金額，為了債權移轉，和解協議後本局要求償，簽署和解後到起訴日前一日前，所發生的醫療費用，這部分會先給，起訴後醫療費用相關單據可交由臺鐵於訴訟中代為向應負責任的廠商求償。
10. 林 O 穎先生	1. 臺鐵已針對事故提出行政責任懲處，此方案亦比照普悠瑪事故，故此方案可解讀為針對臺鐵自身違失部分所作之補償。但是此次除臺鐵違失外，尚有廠商違失部分，臺鐵雖然宣稱代位求償，但是要跟廠商求償金額為多少，臺鐵態度為何應清楚說明，不能說以後金額多少才會再發給傷者，如此大家無法相信臺鐵會認真替傷者爭取，臺鐵應先依一定比例發給傷者，之後再向廠商求償，才符合代位求償精神。	1. 基本上責任有三種：行政、民事及刑事賠償責任，這三種是完全不一樣的事情，法院不會用行政責任來判決民事賠償，這是涇渭分明的問題。但民事訴訟進來後，法院會不會認為廠商有錯之外，臺鐵要不要負一部分的責任，此部分民事扣抵計算是很複雜的，要以法院最後判決為準。對臺鐵來說臺鐵不能決定自己有沒有違失，比例多少。另外法院的判決需要較長的時間，無法解決眼前賠償比例的部分，以代位求償模式進行是為避免最後判決告訴人拿不到賠償金額。如果要把最後民事判決帶入行政責任的部分並考量現在賠償金額的比例計算，會非常混亂。

	2. 臺鐵應針對賠償分為兩部分，其一為臺鐵自身違失部分所作之補償，比照普悠瑪事故處理。其二為廠商違失部分所作之補償，建議金額比照衛福部專案處理，臺鐵先補償再代位求償。誰該負的責任應該要說清楚，不要把責任混在一起以免造成混淆。 3. 向律師請教如果普悠瑪事故臺鐵與乘客達成和解，臺鐵要向誰追討這筆費用，難道是司機員嗎？	2. 普悠瑪事故臺鐵負全部責任，跟旅客達成和解，這部分因還在法院審理並經運安會調查，且本局為被調查者，不方便表達意見。但本次事故（0402 事故）三種理賠方式給付與旅客後，透過代位求償方式向應負責之人追討，本局應負責任比例由法院判定後，如判定金額高於目前給付給旅客之金額，本局會歸還給旅客，反之若少於給付之金額並不會向旅客要求返還。透過代位求償方式主要是減輕旅客面臨冗長訴訟程序可能造成身心之負擔，故先由本局擔負起給付之責任，避免訴訟時間過長，旅客亦拿不到理賠。
11. 李 O 瑄小姐的先生	1. 三個方案無法選擇哪個有利，應由臺鐵計算選擇計分式金額告知。 1. 計分式外傷鑑定分數 ISS 標準嚴格，1 分 15 萬如何計算。 2. 重傷旅客 240 萬太低，建議再提高。 3. 審議小組會議應有會議紀錄，另是否有窗口對審議小組溝通。 5. 計分式及列舉式可否併行，採列舉式需多少時間計算。	1. 重傷理賠最高 240 萬，係依據以「鐵路機構行車與其他事故損害賠償及補助費發給辦法」及「交通部臺灣鐵路管理局行車及其他事故特別濟助金發給基準」最高重傷補(賠)償金新臺幣 240 萬元除以 16 分計，1 分 15 萬。 2. 因計分式因需提供病摘、光碟交由「臺灣外傷醫學會」鑑定分數，俟「臺灣外傷醫學會」鑑定分數後，才可以計算。 3. 針對 408 次列車是事故將來會有審議小組，個案來進行審查，會有公開的會議記錄。 4. 採列舉式的旅客，可以與計分式並行，現在即可提供單據，本局會儘速召開審議小組會議。
12. 羅 O 龍先生	1. 有些問題關懷員不能做主，希望可以另外開一個窗口溝通。 2. 希望臺鐵評估的級數不要只參照衛福部內容，因為衛福部只是住院與否，例如之前在門諾醫院，醫生建議出院，結果因為疫情的關係也沒有再去住院，衛福部就認為我們只是一般傷者；但其實像我們現在晚上睡不著，蹲下去站不起來，復健要復健到什麼時候醫生也沒辦法	1. 臺鐵於事件發生後，立刻啟動一對一的關懷，基層的關懷員如果遇無法處理的問題，也還有相關業務承辦人員能協助；另事故發生後臺鐵有成立關懷小組，裡面有「關懷理賠組」、「心理諮商組」、「法律諮詢組」等，視需要，我們的成員或律師都可到傷者家或公司做面對面的諮詢跟協助。 2. 臺鐵不會只參考衛福部的評分標準，而是把各位的醫療資料送第三方「臺灣外傷醫學會」鑑定。有關心理的部分，建議傷者可以去看身心科，只要有醫囑，臺鐵後續都會負擔到底，我們還是

	替我開證明，所以還是要請臺鐵找專業的評估。	建議在這個長期的過程當中，能先做階段性的和解，階段性和解是支付實際發生的醫療費用，後續訴訟以後，我們也可以以概估的方式，來幫當事的旅客納入訴訟求償。
13. 林O娟小姐	這次的傷者如果透過 119 都送到花蓮慈濟醫院、花蓮門諾、花蓮國軍、蘇澳榮總醫院，關於調病摘、光碟，我有打電話到蘇澳榮總諮詢，有兩種方式，第一種是我們親自去申請，另外一種是由臺鐵局行公文去調病摘、光碟就可以了，建議由臺鐵局行公文給醫院。	每間醫院的做法都不太一樣，林小姐提到蘇澳榮總醫院可以用公文的方式請醫院提供病摘、光碟，這部分我們會儘速去確認一下，若醫院要求我們還是用委託書的方式，我們會再跟您或是其他受傷旅客提具委託書，由我們協助前往醫院索取資料。
14. 王O小姐	1. 是衛福部分數認定的疑義，因為它是以住院與否當作判斷標準，有無住院是否會影響理賠標準？ 2. 因為疫情期間臺北這邊的醫院也沒有拍攝 X 光片相關的服務，所以，想請問，如果因為疫情因素不便就醫，醫療單據的提供是 3 月 30 日前提出相關的就可以了嗎？ 3. 再來我想詢問的是，補償的部分都是以身體上的受傷為主，那心理層面創傷的部分是如何研議計算呢？請問心理諮商或物理治療很多是屬於自費的項目，請問提出的醫療單據，一定是要與健保配合的醫療院所才可以嗎？ 4. 本次事故外傷會提送第三方公正單位做判斷，那因為我的傷勢，當下沒有診斷到膝蓋部分，那後續要怎麼補全這個判定呢？ 5. 是不是在關懷員之外可以開放一個管道，以便解決我們現在遇到的一些狀況？	1. 因為疫情還沒解封的關係，建議在疫情趨緩且您方便的狀況下，盡速到醫院做一個完整的檢查，我們也希望您的傷勢能盡快得到治療，盡早恢復，檢查過程，就會有相關的醫療單據和光碟片就診的完整紀錄，以上資料就可以成為鑑定的依據。 2. 關於心理創傷的部分，建議您可以去看身心科或做心理諮商，只要有這些就診單據，未來您可以依據這些就診項目，選擇適合您的補(賠)償方案。 3. 依王小姐您的狀況，我會建議王小姐選自費，因為舉證時間的問題，事後請醫師開立補舉證與事故相關的因果關係是沒有問題的，在民事求償損害賠償裡，只要是必要費用，法院就會認定，沒有自費或健保的問題。 4. 如果關懷員沒有辦法回覆您的意見，您可以請關懷員向我們反映，我們會派專人或律師跟您做說明。

15. 廖O一先生的家屬	1. 首先我要先向我的關懷員松山站的楊小姐表達謝意，謝謝她持續的關心及服務。 2. 我想詢問事情發生到現在，雖然醫生說我已經痊癒可以出院了，但事實上我覺得我頭痛的問題一直沒有好，還有越來越痛的跡象，晚上都睡不著，心理因為這個事故受到創傷，這樣的話，如果送之前初步醫療資料給外傷協會鑑定，他們能鑑定到我後面發生的心理問題嗎？ 3. 還有我現在受傷還沒有完全復原，這樣鑑定的人怎麼知道？ 4. 財損才一萬塊，一支蘋果手機也不只一萬塊。	1. 雖然出院了，如果有不舒服的地方，建議您持續就醫治療，無論是生理或心理方面的就診，相關醫療單據及病歷摘要、醫療光碟我們都會統一送外傷協會鑑定。 2. 如果說選擇計分式，相關財損的部分都包含在補賠償金裡面。
16. 陳O成先生委任律師	1. 臺鐵理賠方案，看起來蠻多元，但實際上對受傷旅客不見得友善，比方說列舉方式要求傷者提供許多文件正本，而且要檢核項目也有些限制，甚至還要送審議小組討論，初步看列舉式方式有寫到自付式要送小組討論，這些對傷者而言是相當耗時耗力。 2. 建議可以依旅客需求引用衛福部計分或統一幫旅客索取病歷資料方便計分。 3. 財產損失部分，剛剛臺鐵這邊有提到1萬元以下，原則上列舉性是會核銷，但是我當事人有蠻多貴重物品因事故遺留現場，像耳機、遊戲機和手錶等高價類型，這樣臺鐵需要出據什麼單據或證明還是私人收據。 4. 當事人是受諮商師建議，為了陪伴同樣搭上太魯閣列車家人，身心受創耳鳴，醫生	1. 有關於剛才自費的部份，這次事故自費的部份，只要與本次事故有相當因果關係，有醫囑證明，起訴前之醫療費用，臺鐵將先行支付，起訴後會納入訴訟求償。 2. 有關在計分式病歷摘要跟醫療光碟的取得，如何用更有效率以及搭配我們關懷員做一個協助，會後會再來研議有效的方式，希望能儘速幫忙受傷旅客取得病歷摘要跟光碟。 3. 慰撫金的部份，臺鐵的方案有草擬一個協議書的初稿，列舉式部份，有包括精神賠償，另外2種（統包式與計分式）方式，原則跳脫民法的財產與非財產的計算，表面上沒有明確把精神慰撫金進去，但實質上，已將精神慰撫金隱含在裡面。3種方案如果要特別主張精神慰撫金，就要選擇列舉式，把它放進去，至於怎麼認定是另外一件事情。如果選擇計分式或統包式對傷者比較有利的時候，就不需要特別再把精神慰撫金拿出來，再求償一次。 4. 有關代位求償訴訟的考量，剛剛都已經

	建議他留職停薪，醫生沒辦法開立明確建議書或診斷證明，這部份是否也能夠獲得賠償？ 5. 目前 3 個方案，除了對列舉式方案，寫精神慰撫金是和其他實際支出的醫療費用上限 20 萬元以外，旅客精神慰撫金好像沒有特別提到。在統包式方案，如果旅客沒有住院，賠償金總共是只有 8 萬元，大概也包含精神慰撫金。 6. 臺鐵身為運輸業者，兼負安全運送旅客責任以及兼負人民對交通安全信賴，發生這種嚴重的事故後，提出的方案我們覺得應該考慮，旅客因為這件事情受到精神創傷很大面，應該也要列入考慮的。 7. 對於治療復建與心理諮商所需時間很長的受傷旅客，其他旅客提出其醫療期間的預估期有難度；另外臺鐵說即便傷者與臺鐵和解後，發生的治療費用，只要傷者提供單據臺鐵是會負責。想確認自和解後至提起訴訟前一天前給單據的情形，傷者是否只要一提出，臺鐵就立刻給付，還是要等到訴訟確定後才給付？另外起訴後才確定有單據的，是否按照臺鐵的說法是建議要醫生先出據預估的診斷書，否則可能要看臺鐵代位求償跟第三人拿到的錢。 8. 如果在長期的治療情況下，請家屬先預估個數字，後續醫療單據是陸續補送，和解書該怎麼寫？感覺臺鐵在說明傷者理賠的地方有不明確地方，旅客也有些疑慮，比	講過了，再次強調是一種處理方式，至於代位求償及債權讓與去訴訟，認不認定全部都是廠商的責任或臺鐵要負另外一部份責任，這是日後交給法院判斷的問題，我們在做債權讓與並無考量到法院怎麼認定臺鐵有沒有責任。 5. 財損部分，先講有單據情況，提出單據資料來審查，如果有無法認定的時候，我們會提出審核建議，但是否納入求償仍將尊重傷者及家屬的意願。而所有損害的舉證問題都是一樣的。例如手機撞壞，你有手機照片你就知道手機，只是值多少錢大家再來算，如果手機壞了，已經不在現場了，那怎麼去舉證，以車禍為例，都是會還到的問題，那怎麼去舉證，用比較寬認的判斷，實務應該都是還好。 6. 有關所提陪伴者身心受創，醫師也無法開立證明書能否要求精神慰撫金一節，以一般車禍為例，比較少聽到這方面，法律上比較少聽到這種情形，這種情形法院會不會接受有待商榷。 7. 醫療費部分，在我們和解協議書明確規範，在起訴前，產生費用，臺鐵會先支付，起訴後，納入訴訟求償，就要依法律的判斷，再來做支付，也跟您補充說明。 8. 除了關懷員外，臺鐵也成立關懷小組，包括關懷理賠組，法律諮詢組還有心理諮商組，我們目前還要成立律師團，我們尊重家屬和傷者意見，不過個別案例有個別不同的情況及問題要處理，可以透過關懷員跟我們提出您的意見和訴求，我們關懷小組會依照家屬或傷者提出來的訴求，從法律諮詢組或關懷理賠組乃至於心理諮商組或律師團，安排時間前往去做說明，這樣方式比較能符合個別需求，個案一對一處理，比較能夠把傷者或家屬問題做清楚，明細的說明、解決，比較符合大多數家屬和傷者需要。
--	--	---

	方說未來醫療費用評估，如果選擇計分式或統包式會不會受到影響的，衛福部計分能否延用，能否請臺鐵統一索取病歷摘要？方案是否再調整？是否有專門窗口處理傷者理賠等等，有蠻多事情要確認，建議臺鐵日後還有說明，討論的必要，而且我們與關懷員互動的經驗，有關賠償的具體事項，其實關懷員沒辦法做主，而且每個旅客得到資訊都有落差，所以建議臺鐵應該要跟有疑慮的旅客開懇談會或說明會確保所有人得到充份資訊來判斷。 9. 臺鐵事發後一再強調，事故處於調查階段以確定責任歸屬，對於傷者採代位求償方式和解，係臺鐵為減輕家屬訟訴程序的負擔，減低家屬日後無法獲得賠償的風險，但這樣的說詞感覺臺鐵絕對沒有責任的，類似為自己事主變公親的態度，是非常有疑慮，而且乘客日後也難再利用監督或法院會不會認定，判斷臺鐵有沒有責任，這是比較有疑慮的部分。	
17. 張O榕小姐	1. 安全是傷者最在乎的事，希望召開如何改善安全的會議，並且公開讓所有傷者及罹難者家屬參加。 2. 計分式 1 分 15 萬是否有討論空間，另覺得 ISS 外傷鑑定分數嚴格，是否能從寬認定。 3. 建議以計分式的方式為基礎，以公文或書信的方式告知傷者計分式可以拿到多少錢。 4. 精神賠償是否可以從寬認定，直接賠償列入。	1. 因為所有的傷者都有個別的情況需求，所以針對是採列舉式、統包式、計分式，我們都尊重傷者的意願，傷者可以向我們關懷員提出，如家屬需要做計分式外傷鑑定，得到傷者的授權後，協助取得病摘、光碟，送外傷醫學會鑑定，再判斷選擇哪一個方式對傷者比較有利。 2. 有關 ISS 鑑定標準，衛福部也是使用這樣一個方式，1021 普悠瑪事故也是使用 ISS 鑑定標準，本局是委託「臺灣外傷醫學會」協助鑑定，透過統一的基準，透過統一的專業機構來協助做一個鑑定，所有的傷者有一致性，公平性的

	5. 下一次視訊開會的時間，建議下個月開視訊會議。	標準。 3. 計分式一分 15 萬是比照 1021 普悠瑪事故的標準，依據「鐵路機構行車與其他事故損害賠償及補助費發給辦法」及「交通部臺灣鐵路管理局行車及其他事故特別濟助金發給基準」規定，重傷最高 240 萬，16 分以上為重傷，以 1 分是 15 萬為基準計算。 4. 有關視訊時間，建議本局目前除了關懷員外，也成立關懷小組，包括關懷理賠組，法律諮詢組還有心理諮商組，目前還要成立律師團，我們尊重家屬和傷者意見，不過個別狀況有各別不同的情況要處理，可以透過關懷員向我們提出您的意見和訴求，本局關懷小組會依照家屬或傷者提出來的訴求，由法律諮詢組或關懷理賠組乃至於心理諮商組或律師團，會安排時間前往去做說明，這樣比較能符合個別需求，個案一對一處理，比較能夠把傷者或家屬問題做清楚，明細的說明、解決，比較符合大多數家屬和傷者需要。 5. 針對安全改革說明部分，很感謝您提出這個意見，我們也知道傷者、罹難者家屬很重視臺鐵改革的工作，跟大家做一個報告，不管是行政院、交通部也都非常的重視臺鐵的安全改革，幾乎是每個月、每週都在督導列管、檢視臺鐵的改革工作，所有同仁也知道安全改革是我們必須加速推動的工作，所以這一次我們在 0402 的專區裡面也參照家屬的意見，把相關安全改革的辦理情形、推動情形在網站上做一個揭露，並採續滾動檢討改善，如傷者、家屬想要瞭解可以到網站上做一個查詢。 6. 未來計分式鑑定分數出來後，會再專函提供。
18. 李 O 娟小姐的先生	1. 請問本案的後續醫療臺鐵會負責嗎？精神慰撫金有算在內？ 2. 家屬案發後已三個月沒工作，小孩又天天哭鬧，精神狀態差，我老婆又受這樣的傷，家屬有無精神賠償呢？	1. 李女士若您可取得醫囑需要看護及期間，期間內可申請看護費用。 2. 1 歲的孩子無法表達，是否精神狀態不好，應由醫生評估。 3. 勞動能力減損，建議安排在臺大做勞動力減損鑑定。像這樣的案例，建議比較適合用列舉對您比較有利。

	3. 若和解書簽了，日後萬一當事人經鑑定領身心障礙手冊，臺鐵要如何賠償？ 4. 若鑑定結果家屬有疑義，可否申訴？	4. 我們也會送臺灣外傷醫學會鑑定。
19. 李 O 瑄小姐的先生	臺鐵局提出的方案，受傷旅客不見得須採取這三個方案，各位受傷旅客要有自己的想法。	謝謝李 O 瑄的先生提出意見。
20. 范先生	1. 初次就診時於門諾醫院已載明有嚴重創傷症候群，創傷症候群會列入計分嗎？ 2. 如果和解之後，還需開第二次刀，可再求償嗎。	1. 提供給外傷醫學會的是光碟及病摘，如果有身心問題建議持續看診，之後再評估選擇最有利之理賠方案。 2. 雖說民法有規定損害請求有兩年時間限制，旅客在跟我們簽署和解同意書後，後續醫療如仍在第一次訴訟之前，臺鐵將先行支付。如在債權讓與訴訟之後，可先概估第二次手術所需費用，提供與本局計入代位求償之金額。
21. 王 O 菊小姐委任律師	1. 王 O 菊女士昨天晚上 10 點才收到受傷旅客說明會通知。 2. 在被害者、家屬悼念、追思及關懷方面，請臺鐵站在被害者的角度，將具體做為，即時且持續的資訊公開，不要只有數字。 3. 在被害者和解協議的方面，請在和解金額之外，列入公開於官網追思、事故真相調查及責任歸屬的資訊公開。 4. 未來請召開被害者、家屬說明會。 5. 採計分式、統包式是否需放棄精神慰撫金？計分式無包含精神慰撫金，臺鐵會再用可以量化的基準來測量精神痛苦的程度嗎？	1. 因每個傷者狀況不同，目前採取方式為直接面對面的溝通比較能充分瞭解家屬意見做回應，說明會尊重家屬需要，目前還是以配合傷者及家屬需要，個別安排時間說明為主。 2. 工作紀要及安全改革辦理情形，每週針對安全改革處理情形做摘要公布；另本局關懷小組每周開會均會將傷者、家屬的意見做充分的討論，大家的意見我們會做一個討論處理，只是有涉及個人隱私資訊，這個部分我們無法在網站上公開，所以才以這樣的統計資訊來反映，在資訊的呈現上，會再做一個檢討，以更為是當方式處理。 3. 有關將安全改革的做為或訴求納入和解協議書一節，在此跟大家報告，臺鐵應負的責任不會因為和解而有逃避或卸責，這是非常肯定的，家屬、傷者的權益都會得到充分的保障。至於安全改革的工作，乃至於事故調查責任的部分，我們現在也是被調查者，所以我們在相關的責任方面沒有辦法來做一個說明，相關責任還待司法單位、運安會乃至於監理單位來做調查。現階段才會參考債權讓與或是代位求償的方式，盡量由臺

		鐵承擔起相關的責任，在訴訟的過程中避免我們的傷者或家屬受到身心的干擾、冗長訴訟時間的影響，先把求償的風險讓臺鐵來承擔，減輕家屬的負擔，降低家屬在求償上面的風險，做一個有效的掌控，應負的責任我們會把他承擔起。感謝律師提出寶貴的意見，臺鐵關懷小組工作的過程中還有需要改善的地方，也請大家諒解，臺鐵關懷小組中，很多同仁在自己的本職的工作上還要兼顧關懷工作，也不是專業的關懷人員，所以相關作業上可能還有做得不夠好的地方，請大家多包涵，我們會持續把他做好，會以更具同理心的角度，將大家的意見做充分適切地處理，感謝大家的提問、諒解跟包涵，謝謝。 4. 經查我們在 6 月 28 日已經有發開會通知到各個運務段，在臺鐵的官網，還有關懷員的群組，顯示紀錄都是在 6 月 28 日都已經有通知到各個關懷員，會後會再來查明了解，謝謝。 5. 計分式補(賠)償金已包含精神慰撫金在內不另外給付，列舉式才有精神慰撫金，對於受傷旅客我們有三種理賠方案，旅客可以選到比較有利的方式，以上報告。
--	--	---