

(14) 高速公路局為處理國道服務區旅客之遺留物，設置失物招領公告專區，惟相關管理作業尚未資訊化處理及控管，且未依規定辦理旅客遺留物公告及保管期滿處理作業，允宜研謀改善，俾優化國道服務區服務品質。

高速公路局為處理國道服務區旅客之遺留物，於官網設置失物招領公告專區，除依民法第 803 條至第 807 條之 1 及公路法第 53 條等規定辦理外，另訂定高速公路局服務區遺留物處理注意事項（下稱遺留物處理注意事項），據以辦理遺留物登錄、保管、招領及公告期滿處理等事宜。經查國道服務區遺留物管理情形，核有：A. 國道服務區遺留物之管理作業，係採人工紙本登記方式辦理，尚未資訊化處理及控管遺留物，易因人為疏漏影響資料正確性及管理效能，且國道服務區係每月於高速公路局官網公告前 1 個月之遺留物清冊，相較台灣高速鐵路公司及國營臺灣鐵路公司拾獲遺留物隔日及 2 日後即於官網公告供民眾查詢，國道服務區拾獲遺留物至辦理招領公告期間過長，不利民眾即時查詢及尋回遺留物品；B. 據高速公路局官網失物招領公告專區資料，截至 113 年 8 月底止公告招領逾 1 年之遺留物計 6,128 件（表 16），占遺留物總件數 10,855 件之 56.45%，其中貴重物品及現金占比更達 36.44%，且有多件遺留物已保管逾 8 年情形，該等遺留物未依遺留物處理注意事項規定期限及處理方式定期清理，致遺留物日益累積，增加管理成本及保管風險；另失物招領專區公告之遺留物，存有同類遺留物登錄類別不一致或登錄類別錯誤、部分資訊未落實更新作業（如遺留物已領回、寄回或捐贈公益等，惟仍於失物招領專區公告），不利民眾查詢及管理等情事，經函請高速公路局檢討改善。據復：A. 將持續督導經營廠商精進遺留物登記及公告作業，建立多重查核機制，並縮短遺留物拾獲至公告招領期間為 3 日；B. 已督導各國道服務區落實遺留物資訊登錄及更新作業，並依規定完成逾 1 年未領回或拾獲人不明遺留物之清理作業，由經營廠商逕為符合公益或其他適當處理，另已修正遺留物處理注意事項，明確拾獲物品分類定義，以利民眾查詢。

表 16 截至 113 年 8 月底國道服務區失物招領專區公告招領逾 1 年未領取遺留物情形

類別	登錄件數	單位：件、%
		占比
合計	6,128	100.00
一般物品	3,635	59.32
貴重物品	1,326	21.64
現金	907	14.80
電子產品	260	4.24

註：1. 本表查詢日期 113 年 12 月 6 日。

2. 資料來源：整理自高速公路局官網失物招領公告專區登錄資料。