

附件一、醫療法病歷相關條文

第六十七條 (病歷應包括之資料)

醫療機構應建立清晰、詳實、完整之病歷。

前項所稱病歷，應包括下列各款之資料：

- 一、醫師依醫師法執行業務所製作之病歷。
- 二、各項檢查、檢驗報告資料。
- 三、其他各類醫事人員執行業務所製作之紀錄。

醫院對於病歷，應製作各項索引及統計分析，以利研究及查考。

第六十八條 (記載病歷製作紀錄)

醫療機構應督導其所屬醫事人員於執行業務時，親自記載病歷或製作紀錄，並簽名或蓋章及加註執行年、月、日。

前項病歷或紀錄如有增刪，應於增刪處簽名或蓋章及註明年、月、日；刪改部分，應以畫線去除，不得塗燬。

醫囑應於病歷載明或以書面為之。但情況急迫時，得先以口頭方式為之，並於二十四小時內完成書面紀錄。

第六十九條 (電子文件方式製作貯存之病歷)

醫療機構以電子文件方式製作及貯存之病歷，得免另以書面方式製作；其資格條件與製作方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第七十條 (病歷之保管及銷燬)

醫療機構之病歷，應指定適當場所及人員保管，並至少保存七年。但未成年者之病歷，至少應保存至其成年後七年；人體試驗之病歷，應永久保存。

醫療機構因故未能繼續開業，其病歷應交由承接者依規定保存；無承接者至少應繼續保存六個月以上，始得銷燬。

醫療機構對於逾保存期限得銷燬之病歷，其銷燬方式應確保病歷內容無洩漏之虞。

第七十一條 (病歷複製本)

醫療機構應依其診治之病人要求，提供病歷複製本，必要時提供中文病歷摘要，不得無故拖延或拒絕；其所需費用，由病人負擔。

第七十四條 (原診治醫院提供病歷摘要及檢查報告)

醫院、診所診治病人時，得依需要，並經病人或其法定代理人、配偶、親屬或關係人之同意，商洽病人原診治之醫院、診所，提供病歷複製本或病歷摘要及各種檢查報告資料。原診治之醫院、診所不得拒絕；其所需費用，由病人負擔。

第七十五條 (適當醫療場所之安排及自動出院書之簽具)

醫院得應出院病人之要求，為其安排適當之醫療場所及人員，繼續追蹤

照顧。

醫院對尚未治癒而要求出院之病人，得要求病人或其法定代理人、配偶、親屬或關係人，簽具自動出院書。

病人經診治並依醫囑通知可出院時，應即辦理出院或轉院。

第七十六條 (發給各種證明書之義務)

醫院、診所如無法令規定之理由，對其診治之病人，不得拒絕開給出生證明書、診斷書、死亡證明書或死產證明書。

醫院、診所對於非病死或可疑為非病死者，應報請檢察機關依法相驗。

第一百零二條 (罰則)

有下列情形之一者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並令限期改善；屆期未改善者，按次連續處罰：

一、違反第二十五條第一項、第二十六條、第二十七條第一項、第五十九條、第六十條第一項、第六十五條、第六十六條、第六十七條第一項、第三項、第六十八條、第七十條、第七十一條、第七十三條、第七十四條、第七十六條或第八十條第二項規定。

二、違反中央主管機關依第十二條第三項規定所定之設置標準。

三、違反中央主管機關依第十三條規定所定之管理辦法。

四、違反中央主管機關依第六十九條規定所定之辦法。

有下列情形之一，經依前項規定處罰並令限期改善；屆期未改善者，得處一個月以上一年以下停業處分：

一、違反第二十五條第一項或第六十六條規定者。

二、違反中央主管機關依第十二條第三項規定所定之設置標準者。

三、違反中央主管機關依第十三條規定所定之管理辦法者。

四、違反中央主管機關依第六十九條規定所定之辦法者。

附件二、民眾全本病歷取得障礙大評比

◎17 家醫學中心－電話版

台大醫院最便利；台北榮總、三總、台中榮總、高雄榮總、中山醫院次之

醫院	掛號★	候診★	醫師同意★ 主治醫師同意★★	無法網路、郵寄或傳真申請★	申請資訊未公開於醫院網頁★	障礙數目
台大			★	★		★★
台北榮總	★	★	★	★		★★★★
三總	★	★	★★			★★★★
台中榮總	★	★	★	★		★★★★
中山大學附設醫院	★	★	★	★		★★★★
高雄榮總	★	★	★	★		★★★★
新光	★	★	★	★	★	★★★★★
奇美	★	★	★	★	★	★★★★★
高雄長庚	★	★	★	★	★	★★★★★
馬偕	★	★	★★	★	★	★★★★★★
國泰	★	★	★★	★	★	★★★★★★
林口長庚	★	★	★★	★	★	★★★★★★
中國醫藥大學附設醫院	★	★	★★	★	★	★★★★★★
彰基	★	★	★★	★	★	★★★★★★
成大	★	★	★★	★	★	★★★★★★
高醫	★	★	★★	★	★	★★★★★★
花蓮慈濟	★	★	★★	★	★	★★★★★★

★表“有”

附件三、台灣 vs. 各國病歷取得障礙評比

— 叫我第 1 名 — 病歷取得障礙度，台灣遙遙領先各國

項目	台灣	美國	英國	加拿大	澳洲	紐西蘭
法令保障完整病歷影印權	*	*	*	*	*	*
掛號	*					
候診	*					
醫師同意	*					
法源	醫療法 (2004)	HIPPA PRIVACY RULE (2002) http://www.hhs.gov/ocr/hipaa/	Data Protection Act 1998 http://www.hmso.gov.uk/acts/acts1998/19980029.htm	Personal Information Protection and Electronic Documents Act (2001) http://www.privcom.gc.ca/information/02_03_02_e.asp#002	Privacy Act 2001 http://www.privacy.gov.au/health/index.html	Privacy Act 1993 http://www.privacy.org.nz/people/peotop.html
資料來源	實地調查、電訪、網路調查	網路調查	網路調查	網路調查	網路調查	網路調查

*表示“有”

附件四、病歷取得流程電話調查結果分析

◇是否需掛號

民眾申請全本病歷影本方面，23 家醫學中心有 96%（22 家）需經過掛號程序，80 家區域醫院有 80%（65 家）需掛號。有 11 家醫院表示不需掛號，其中署立醫院佔 8 家，台北市立醫院 1 家，公立醫院 1 家，私立醫院 1 家。

醫院	是	否	不能申請	不適用	總計
醫學中心	22 (96%)	1 (4%)			23 (22%)
區域醫院	65 (81%)	11 (14%)	2 (2.5%)	2 (2.5%)	80 (78%)
總計	87 (84%)	12 (11%)	2 (2%)	2 (2%)	103 (100%)

◇是否需醫師同意

所有的醫學中心及區域醫院皆表示需經醫師同意。

醫院	是	否	不能申請	不適用	總計
醫學中心	23 (100%)				23 (22%)
區域醫院	76 (95%)		2 (2.5%)	2 (2.5%)	80 (78%)
總計	99 (96%)		2 (2%)	2 (2%)	103 (100%)

◇是否需主治醫師同意

醫院	是	否	不能申請	不適用	總計
醫學中心	14 (61%)	9 (39%)			23 (22%)
區域醫院	54 (68%)	22(28%)	2 (2.5%)	2 (2.5%)	80 (78%)
總計	68 (66%)	31(30%)	2 (2%)	2 (2%)	103 (100%)

◇醫院網站是否公佈全本病歷申請資訊

醫院	是	否	總計
醫學中心	8 (35%)	15(65%)	23 (22%)
區域醫院	20 (25%)	60(75%)	80 (78%)
總計	28 (27%)	75(73%)	103 (100%)

◇是否需填申請表格

醫院	是	否	不能申請	不適用	總計
醫學中心	5 (22%)	18 (78%)			23 (22%)
區域醫院	21 (26%)	55 (69%)	2 (2.5%)	2 (2.5%)	80 (78%)
總計	26 (25%)	73 (71%)	2 (2%)	2 (2%)	103 (100%)

註：本次電話調查結果排除精神療養專門醫院，故有 2 家醫院不適用。

附件五、全本病歷取得實地調查結果分析

【實際取得狀況】

1. **高度質疑**：醫師通常會質疑，追問原因。
2. **醫師是必要因素**：多數醫院無法書面申請，又需掛主治醫師才能拿到病歷，民眾可能得苦等到有主治醫師看診的時段，候診一段時間才能拿到病歷。錯過時段，很可能得再等一個星期才能去拿，或是得再多跑幾趟。
3. **費時又麻煩**：即使事先已問清楚，預約掛號再到門診，民眾平均要在醫院花 1~2 個鐘頭以上才能取得病歷影本。
4. **醫師習慣替病人決定該要什麼**：部分醫師會告訴病家「你又看不懂，拿病歷也沒有用」。甚至擅自替病人決定，只給病家檢驗報告。

【病歷實地調查醫院類型分析】

類 型	特 質	志工感受度
醫院制度友善型	1. 單一窗口，流程透明化、便民化 2. 無需掛號，可直接到病歷室申請 3. 民眾不需親自跟醫師索取。 4. 由病歷室取得醫師同意需費時間，	很好，不必看醫師臉色。無法一次就拿到，得跑 2 次，稍微不方便。
醫院制度不友善、醫師友善型	1. 流程不太便利 2. 需掛號看診 3. 醫師態度友善 4. 民眾需浪費時間等待門診	不錯，醫師很友善。
醫院制度不友善、醫師晃點型	1. 流程不太便利 2. 需掛號看診 1. 醫師態度雖然尚可，卻對病人不誠實。 2. 民眾需浪費時間等待門診 3. 擔心破壞醫病關係	還好，但是事後才知道沒拿到完整病歷。
醫院制度不友善、醫師做主型	1. 流程不太便利 2 需掛號看診 3 醫師替病人決定他需不需要全本病歷 4. 民眾需浪費時間等待門診	差，醫師替我決定我不需要病歷，沒拿到病歷。
醫院制度不友善、醫師不友善型	1. 流程不太便利 2. 需掛號看診 3. 醫師態度不友善 4. 民眾需浪費時間等待門診	很差，醫師態度很防衛，令我不舒服。

附件六、病歷取得實地調查結果摘錄

1. 志工名字匿名處理 2. 醫院以代碼稱之 3. 以志工取得日期排序

醫院	志工	月份	是否需掛號	填寫申請表格	是否醫師同意	是否取得病歷	時間	其它特殊情況
和信醫院	曉菁	5月	是	否	是	否	不列入計算	1. 志工看診時順便跟醫師索取全本病歷
高醫	明志	5月	是	否	是	否	不列入計算	1. 志工看診時順便跟醫師索取全本病歷 2. 醫師說若要給其他人看的話應該是檢驗報告較有用，因此給檢驗報告
亞東醫院	王先生	5月	是	否	是	是	1 個小時 45 分	1. 志工表示醫師聽到只是要拿病歷，用狐疑的眼神應允我的要求。醫師對我要病歷並沒有太多詢問，但是前後態度的差別，讓我感覺不舒服。
台北長庚醫院	李先生	5月	是	否	是	是	1 小時	1. 志工表示醫師聽聞我欲申請病歷，立即質問申請病歷要幹嘛？並且再三重覆此問題，言語間也在意是否要給他人（其他醫師）看。經再三強調申請病歷，是為留存一份自用的健康記錄之後，醫師說「你拿了又看不懂，也不會增加對疾病的瞭解」，但醫師仍然開立病歷申請書。
台北榮總	小玉	5月	是	否	是	否	40 分鐘	1. 護士調病歷花了 20 分鐘後，表示病歷丟了。志工向病歷室反應，病歷室追查之後，很不高興地打電話給該護士說病歷沒丟，因為這是 4 年前的病歷，所以放在倉庫裡。 2. 病歷室請申請人留下姓名、電話表示 2、3 天以後會電話通知。但對於工作人員姓名及電話卻不願留下連絡方式。
	小玉		是	是	是	是	1.5 小時	3. 事隔 1 星期，醫院未回電給志工，志工主動致電詢問。不久院方來電表示已找到志工的病歷了。 4. 志工拿到醫師同意之後，到病歷室影印資料，共 35 頁，花了

								700 元。志工對於 35 頁的資料要 700 元感到不合理，直說好貴。
新光醫院	小萍	5 月	是	是	是	是	1 小時	1. 等醫師看花了 30 分鐘，等影印病歷花了 30 分鐘。 2. 過程尚稱順利，醫師雖然追問原因，但沒特定刁難。
台北馬偕醫院	王女士	5 月	是	否	是	是	約 1 時	1 門診經過：由於該主治醫師當天沒有門診，試掛其他醫師看看可否取得病歷。但候診時間過長，我主動詢問診間護士，護士表示為尊重主治醫師，其他醫師不便同意病歷影印，委婉地拒絕我的要求。言詞之間似有其他醫師仍有同意影印之權，但礙於主治醫師同在本院，醫師不便同意而已。改掛 05/13 該主治醫師夜間門診。 第 2 次申請 2. 門診經過：醫師聽聞欲申請病歷並未詢問作何用途，由於距上次看診將近三個月，醫師詢問重點在目前就醫是否確有正確診斷，至於申請病歷作何用途，醫師表示不介意。
和平醫院	小魏	5 月	是	是	是	否	20 分鐘	1. 影印病歷時院方少給一張，根據申請人表示那少印的一張是醫師手寫的部分。
台中榮總	阿雅	5 月	是	是	是	是	50 分鐘	1. 過程順利，醫師問了理由之後，雖然表示“你又看不懂，要這個幹嘛”，不過最後還是讓申請人影印。醫師態度尚可。
台大醫院	王先生	5 月	否	是	是	是	1.5~2 小時	1. 過程順利，不需掛號及候診。不過仍需經過醫師同意 2. 來回醫院 2 次才拿到病歷。
成大醫院	李先生	5 月	是	否	是	否	1 小時	1. 回家才發現拿到的病歷並不是完整的病歷影本，只有檢驗報告。
耕莘醫院永和分院	小芳	5 月	是	是	是	是	1.5 小時	1. 醫師有詢問索取病歷作何使用？（註：比較是好奇的語氣） 志工回答：因為最近要作健康檢查，所以想先整理好以前的病歷，一方面讓檢查醫師瞭解，也方便前後作個比較。 醫師回答（語氣和緩，聊天式）：你真是太小心了，那口頭說說

								就可以了。
高雄 長庚	劉小姐	5月	是	否	是	是	1.5 小時	1. 過程順利，醫師雖然會追問原因，但態度尚可。
國軍 805 醫 院	佳佳	5月	是	否	是	否	20 分鐘	1. 志工本次是去看檢驗報告，順便拿病歷。 2. 志工表示醫師對於她要拿病歷似乎感到疑惑，和護士對看了一下，護士說影印病歷要錢，並當場打電話確認費用（100/份）。醫師口頭上答應，但是一再和她確認要影印哪個部分，志工表示要全部，醫師頻頻追問原因，最後還是答應了。該院工作人員帶志工去病歷室時，對於志工要印全部的病歷感到很訝異，並要她再回去和主治醫師確認，經與主治醫師再度確認之後，由護士在綠色單子某處打勾，隨後工作人員帶著志工到病歷室申請影印，繳費後，志工再回到病歷室拿取。 3. 經與志工確認拿到的病歷資料後，發現志工並未拿到全本病歷，缺少了病人自述和醫師診斷的資料。
三軍 總醫 院	小佩	5月	是	否	是	是	1.5 小時	1. 志工第一次申請時，因原診治醫師不在，看診醫師拒絕給全本病歷影本。 2. 志工第二次申請時，原診治醫師及護士對於志工的要求感到質疑，頻頻追問。志工出來時感受很不舒服

附件七、病歷取得流程電話調查結果

23 家醫學中心電話調查結果

註： 1 代表是 2 代表否

醫事機構名稱	洽詢單位	掛號	醫師同意	申請表格	書面申請	電話時間	備註
財團法人佛教慈濟綜合醫院	掛號櫃臺	1	1	1	1	5/7 11:45-11:50	1.書面(委託書、申請內容、兩人 ID) 2.別的醫生不會願意幫忙
中山醫學大學附設復健醫院	病歷室	1	1	2	2	5/7 12:00-12:05	1.掛號時告知要申請 2.兩人 ID 正本 3.掛當科任一位醫師皆可
中國醫藥大學附設醫院	服務台	1	1	2	2	5/7 12:15-12:20	1.掛主治門診 2.本人備 ID,非本人備委託書,兩人 ID 正本
行政院國軍退除役官兵輔導委員會 中榮民總醫院	病歷室	1	1	1	2	5/7 12:21-12:28	1.本人 ID 正本,非本人備兩人 ID 正本 2.掛當科任一位醫生皆可
中山醫學大學附設醫院中港分院	病歷室	1	1	2	2	5/7 13:30-13:37	1.非本人備兩人 ID 正本與委託書 2.掛主治門診
中山醫學大學附設醫院	病歷室	1	1	2	2	5/7 13:30-13:37	1.非本人備兩人 ID 正本與委託書 2.掛主治門診
財團法人新光吳火獅紀念醫院	服務台	1	1	2	2	5/7 14:05-14:10	1.當科任一位醫師皆可 2.非本人備委託書與兩人 ID 正(副)本
財團法人國泰綜合醫院	病歷室	1	1	2	2	5/7 14:13-14:17	1.掛主治醫生 2.非本人備兩人 ID 正本
財團法人基督長老教會馬偕紀念醫院	病歷室	1	1	2	2	5/7 14:20-14:25	1.掛主治醫生 2.非本人備兩人 ID 正本與委託書
國立臺灣大學醫學院附設醫院	病歷室	2	1	1	2	5/7 14:30-14:35	病歷室直接申請,需醫師同意
三軍總醫院附設民眾診療服務處	服務台	1	1	1	1	5/7 14:55-15:00	可上網申請
行政院國軍退除役官兵輔導委員會 北榮民總醫院	病歷室	1	1	1	2	5/7 15:00-15:05	1.掛同科醫生皆可
財團法人長庚紀念醫院	掛號櫃臺	1	1	2	2	5/7 15:10-15:15	1.掛主治醫生 2.非本人~委託書與兩人 ID 正副本皆要
馬偕醫院淡水分院	掛號處	1	1	2	2	5/7 15:15-15:20	1.掛主治醫生 2.非本人~委託書與兩人 ID 正本
財團法人奇美醫院台南分院							
國立成功大學醫學院附設醫院	服務台	1	1	2	2	5/7 15:25-15:35	1.掛主治醫生 2.非本人~兩人 ID 正本 3.平日門診時間與(六)12 點前申請
財團法人奇美醫院	服務台	1	1	2	2	5/7 15:40-15:45	1.掛同科醫生皆可 2.非本人~兩人 ID 正本

財團法人長庚紀念醫院林口分院	病歷室	1	1	2	2	5/7 15:45-15:51	1.掛主治醫生 2.非本人~委託書與兩人 ID 正副本皆要
財團法人長庚紀念醫院林口兒童分院	病歷室	1	1	2	2	5/7 15:45-15:51	1.掛主治醫生 2.非本人~委託書與兩人 ID 正副本皆要
高雄醫學大學附設中和紀念醫院	服務台	1	1	2	2	5/7 15:55-16:00	1.掛主治醫生
行政院國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮民總醫院	服務台	1	1	2	2	5/7 16:02-16:08	1.掛同科醫生皆可 2.非本人~兩人 ID 正本 3.平日白天門診時間申請
財團法人長庚紀念醫院高雄分院	服務台	1	1	2	2	5/7 16:10-16:15	1.掛同科醫生皆可 2.非本人~兩人 ID 正本與委託書
財團法人彰化基督教醫院	服務台	1	1	2	2	5/7 16:15-16:20	1.掛主治醫生

◆財團法人中心診所

總機：中心診所你好

志工：小姐妳好，請問一下我想幫我父親申請病歷跟報告影本要找那個單位？

總機：服務台，妳等一下…（轉接中）

服務員 A：喂，服務台

志工：小姐，我想請問一下…

服務員 A：稍等一下…，請說

志工：請問一下，我想幫我父親申請病歷跟檢查報告的影本，我大概要準備那些東西？

服務員 A：妳要幫妳爸爸啊

志工：對

服務員 A：帶他的身份證正本和妳的身分證正本、請他寫一下委託書，週一到週五早上八點半到中午十二點下午一點半到五點

志工：就是門診時間嗎？

服務員 A：不是門診時間，這是可以辦理的時間

志工：到下午五點就對了

服務員 A：對，因為妳要蓋官防章嘛，妳說除了檢驗報告還有什麼

志工：病歷的影本

服務員 A：不是所有病歷都能哦，醫生手寫的部份就沒有辦法，是檢驗報告之類的

志工：哦，病歷沒有辦法申請啊

服務員 A：病歷摘要之類的，有沒有住過院？

志工：沒有，就是門診

服務員 A：就是要報告嗎？

志工：我們希望病歷的影本也可以

服務員 A：這沒有辦法耶，因為醫生手寫的部份沒有辦法影印啊！

志工：哦，這樣子啊

服務員 A：妳現在主要是要報什麼：

志工：因為我們要出國一段時間，我們想說把爸爸的狀況帶在身邊，如果要看醫生…

服務員 A：可是他是有做什麼其他的檢查或檢驗報告而已哦！

志工：哦，你們只有讓我們印報告的部份哦

服務員 A：對

志工：病歷的…

服務員 A：除非他有住過醫院是還有病歷摘要

志工：所以說如果我是門診的病歷醫生的那些記錄我們不能印申請的嘛！

服務員 A：醫生手寫的部份沒有辦法

志工：那這樣子如果我們申請報告的話我們要付費多少？

服務員 A：來服務台有個手續費是五十塊，另外還要到院長室加蓋官防章嘛

志工：所以這樣總共要多少？不曉得啊！
服務員 A：但是還要看妳還有沒有其他的影印
志工：所以反正就是手續費五十然後再看我印幾張這樣子
服務員 A：對
志工：所以我不需要去掛醫生的門診
服務員 A：不用啊，除非妳是要開醫生證明
志工：所以說就看我們去跟醫生說也不能印
服務員 A：沒有辦法
志工：所以我還是只能拿到我爸爸的檢查報告的印本
服務員 A：對
志工：但為什麼病歷不能印啊？
服務員 A：當然不能啊！
志工：可是我聽過其他的朋友說過是可以印的耶！
服務員 A：除非他有住過院啊和報告而已啊
志工：門診的病歷是不能印的哦？
服務員 A：醫生手寫部份沒有辦法啊！
志工：哦，好，謝謝妳！

◆高雄市立小港醫院

志工：小姐不好意思我想請問一下，我想幫我父親申請病歷影本，想知道流程上我們應該怎麼做
服務員 B：妳就幫他掛號，看他當時是那一科門診，妳就掛那一科然後請醫師幫妳開
志工：同一科就可以不用同一個醫生嘛
服務員 B：對，不用
志工：那我要準備什麼證件
服務員 B：妳就是身份證然後健保卡
志工：我爸爸的身份證也要帶嗎？
服務員 B：帶著也好啦
志工：兩個都帶就對了
服務員 B：對
志工：那這樣子需不需再去櫃台填什麼申請表
服務員 B：不用，申請表是因為當初沒有病歷才要填申請表
志工：哦，所以如果有看過門診的話就掛號就可以了
服務員 B：對
志工：那這樣子當天是不是就可以拿到了？
服務員 B：可以，除非妳是要 X 光啦還是什麼之類的，要開證明的話馬上就可以
志工：那我們是要影印病歷的內容咧

服務員 B：病歷影印啊，妳稍等一下我幫妳轉病友服務中心

服務員 C：病友服務中心你好

志工：小姐，請問一下我剛問了服務台他叫我來問，我想幫我爸爸申請病歷影本，如果醫生同意讓我們複印的話是不是當天就可以拿到了？

服務員 C：對

志工：那我申請的時間是不是配合醫生的門診？

服務員 C：對

志工：那這樣子我們是需要自己再付多少的費用？

服務員 C：要看內容

志工：那請問一下大概複印一張的價錢是？

服務員 C：要看複印報告的東西

志工：所以不一定就對了

服務員 C：對

志工：那如果像是複印病歷的話呢

服務員 C：整本嗎？

志工：我們是希望完整一點

服務員 C：我們沒有提供整本的複印哦

志工：那如果說我們就某一段時間這樣子的話呢

服務員 C：妳可能要跟醫師討論看妳們是要複印怎麼樣子的

志工：哦，所以妳們價錢也沒有說一定是多少這樣子

服務員 C：因為不同的報告不同的價錢，病歷摘要一份就要三百塊了，那病歷裡面的資料不同的資料不同的價錢，所以我不曉得他提供給妳印的是什麼東西

志工：所以妳也沒有辦法給我一個基本價就對了

服務員 C：沒有辦法

志工：好，謝謝妳