

百年公共環島行徵選活動開跑

想要做點特殊的事來為民國百年留下專屬於自己的回憶？參加公路總局的百年環島將是最好的選擇！為了推廣公共運輸環島旅遊，公路總局今年特別以「100台灣行 公共運輸環島情」作為環島主題，廣邀各路英雄好漢，只要自認是旅遊部落客達人、熱血學生、喜愛旅遊的民眾甚至是熱愛臺灣美景的外籍朋友都可報名，公路總局除了提供實踐獎金外，評審優勝的作品更可獲得新台幣5萬元的獎金。

公路總局在7月6日舉辦「100台灣行 公共運輸環島情」百萬環島徵件記者會，記者會上公布今年環島活動的主題，現場並邀請宅男女神「袁艾菲」與新加坡美食歌手「黃靖倫」參加環島活動，兩人將分別以「尋找福爾摩莎的愛」及「寶島夜市人生」為主題，率先在七月中熱血上路，為成為公共運輸環島的超級大玩咖，彼此互尬環島路線。

此次活動將分為外國組、達人組、道地組、熱血組，每組各徵選5組共計20組，



100台灣行公共運輸環島情活動7月6日正式啓動



今年環島活動請來宅男女神袁艾菲及新加坡歌手黃靖倫一起PK環島個人賽

通過第一階段書面審查者方可獲得實踐獎金，達人組每組4萬元；道地組、熱血組及外國組每組2萬元。完成實踐體驗的參賽者更將依據其創意及行動力，評選出優勝及佳作組別，交通部公路總局將特別致贈4大組別優勝者各5萬元的競賽獎金、佳作2萬元獎金；並從入圍組數中共選出一名網路人氣作品，可獲得獎金1萬元。

除了實體的徵件計畫外，交通部公路總局同時舉辦「找珍珠、串珍珠」線上徵文活動，自即日起至8月14日上網分享任何在環島過程中所發生的心路歷程，如旅行經歷、感動的人事、客運車站的故事或搭乘客運途中的有趣經歷皆可，或是提供曾經或未來的環島規畫、創意玩法、及相關客運資訊500字的文章，就有機會把3萬元總獎金帶回家！相關訊息請上活動網址（<http://www.100bustour.com.tw>）或搜尋關鍵字「100台灣行」或「100Taiwan」

局本部秘書室 何佩蓉

車輛定檢易疏忽，產官合作來服務

100年6月3日早上9點，來自臺中、彰化、南投地區之國產車各廠牌車輛經銷商高階主管，連袂在臺中區監理所出現，參加一場別開生面的交通安全標準學習經驗分享盛會，緣由於臺中區監理所邀請經銷商參加車輛定期檢驗服務通知，期望結合汽車經銷商優質顧客服務網路，傳送檢驗訊息，主動提醒車主辦理定檢，避免車輛逾期檢驗而影響行車安全。

車輛應依行照指定檢驗日期前後一個月內，至監理所、站或代檢廠完成檢驗，若未完成檢驗，將處罰車主900元到1800元罰鍰，逾期6個月以上者，牌照將會被註銷。以監理機關而言，民眾投書至首長信箱中，不滿意原因，以未收到驗車通知單而受罰比率最高，其中尤以新車領牌後第5年才要進行第一次定期檢驗被舉發罰鍰為最，因此陳所長聰乾提出了一個構想「為什麼我們不試試看跟車輛經銷商聯絡合作，創造一個民眾、監理機關、民間產業三贏的策略呢？」就因陳所長的一個想法，開啟了中部地區各車商的高階主管，連袂在臺中區監理所聚會的奇妙旅程。

對於車輛定期檢驗車輛，本所基於服務性質都會以

明信片寄發通知，在定檢日前及逾指定檢驗日期後10日，皆會由電腦挑檔，寄發2次定檢通知單，另外也會搭配電子郵件、簡訊方式進行通知車主；可是，往往小小一張明信片，常被車主隨廣告郵件一起丟棄，或因5年前新領牌登記時所留電話號碼不正確，而無法確實有效達到提醒車主參加車輛定期檢驗的目的。

我們判斷一般車輛使用者基於品牌信任，新車領牌後以原廠保修為首選，而車商在售車以及保修車輛時都會記錄客戶的聯絡方式，本於服務車主的共同理念，由監理所透過電腦挑檔，在不涉及個人資料外洩的條件下，依照不同車輛廠牌提供定檢到期的車籍資料予車商，透過車商的客戶服務網絡，在現有的監理通知網絡上，再新增一條通知管道，盡可能讓車主能即時獲知應驗車之訊息，減少因逾檢受罰的民怨；如此一來，民眾減少受罰是最大的受益者，車商多了一個與客戶互動的機會，增加商業契機，而監理機關則再一次達成為民服務的使命，創造一個民、產、官三贏的策略。

基於上述理念，臺中區監理所、站各相關人員，全部動員了起來；在整個專案的執行過程中，車管課高東寶課長、彰化站鄭芳田站長及南投站李幫工程司更親自帶領著承辦人員，前往車輛經銷商逐一拜訪，商討此一產官合作的可能。在拜會的過程中，各經銷商普遍反應都是從訝異中接受我們的說明，然後欣然同意配合，因為我們有一共同目標－服務顧客。

如同在經驗分享時TOYOTA中部汽車公司代表表示，定檢通知提供1個服務客戶的契機，搭配公司所推出加入會員活動的推廣（例如享有道路救援、零件折扣服務），在替監理機關傳送檢驗資訊同時，也能吸引車主將車輛駛回原廠做檢驗前免費檢查，提升行車安全；而彰化匯聯汽車公司(NISSAN日產裕隆)更以DHL的廣告「真情之吻」為例，把監理站避免民眾因逾檢受罰的關



匯聯汽車公司劉經理建平分享推動心得

懷以及為民服務的心意，傳遞到每個車主的心中。

本次專案在99年度，首推臺中市福特、中華、日產、豐田等5家汽車經銷商，100年度起更擴展至彰化縣、南投縣汽車經銷廠商並增加MAZDA、HONDA、SUZUKI、三陽、鈴木及現代等經銷商（廠牌佔全國小客車車輛數77.72%）參加此項服務。至100年5月20日止，針對第一次車輛定檢通知傳送至經銷商，累計挑檔數達10,751輛次。在各站承辦人員將近半年的努力下，臺中所轄管5年新車首次參加定期檢驗逾檢受罰的比率，相較前年同期由99年1-3月的15.29%，大幅度下降至100年1-3月的7.05%，共計下降了8.24%，顯見產官合作成效卓著。

在此次邀請車輛經銷商參加定期檢驗通知服務觀摩會中，所有參與本次專案的廠牌服務經銷商，共同檢討並分享這半年來對本項業務推展的心得與可再精進的地方，期望這次透過異業的交流能發揮最大的效能，使監理服務再升級，達到為民服務的最高宗旨，也讓監理服務邁向新的里程碑。

臺中區監理所 林彥志



臺中區監理所高課長拜訪車輛經銷商，商討合作細節

技以載道

「後山公路文物館」開館成立典禮記實

6月22日大清早，四工處花團錦簇旗海飄揚，大家以辦喜事的心情，在做最後的準備工作，因為「後山公路文物館」將在今天由交通部毛部長及公路總局吳局長，親自揭牌成立。

上午9點30分，首先是由南安國中的國樂團演奏，進行熱場，來賓也陸續抵達會場，10時起典禮正式開始，首先由吳局長致歡迎詞，局長提到，後山公路文物館的啟用，讓我們喚起一些回憶，看到公路對臺灣的貢獻，去年蘇花公路通過了山區路段的改建計畫，進入新的里程碑，舊的蘇花公路，將會繼續維持它慢活的步調，來促進花東地區、宜蘭地區的觀光；局長也特別指到，後山公路文物館，非常值得大家來「enjoying」，可以在文物館看到先人的血汗、科技的進步和我們公路的發展。

接著是由四工處張處長簡報籌建的心路歷程，簡報內容如下：

壹、緣起

第四區養護工程處成立於民國38年10月1日，至今歷經了一甲子歲月的洗煉，在顛簸崎嶇的道路上，締造了宜蘭、花蓮兩縣公路奇蹟，昔日歲月的痕跡充滿了酸甜苦辣。

回首來時路，公路前輩們以「智慧」與「血汗」辛勞付出，繼往開來的歷史責任與神聖使命，引領四工處不停的蛻變與成長，其睿智及堅毅的精神，是我們學習的典範。

為了記錄保存後山公路的成長歷程，緬懷前輩先賢以手工、簡陋機具開山闢路，完成任務的不朽功業，使公路建設卓越成就的珍貴資產，得以發光、發熱，同時展現公路文化的內涵，發揚「公路人」刻苦耐勞的精神，以傳承經驗，作為新進同仁，學習的典範及核心標竿，特將相關老舊文物予以彙集，籌設「後山公路文物館」整理典藏。

貳、心路歷程

時序回到民國98年，這一年是我們四工處成立六十週年的重要日子，為讓這個值得紀念的日子，留下豐富的記憶，因此我們編輯發行「後山公路走過一甲子」專書紀念，並共同立下代表我們公路人精神的「志業築路」紀念碑；同時開始彙集整理後山公路的文史資料，踏出籌辦文物館的第一步。

首先我們整理已蒐集之資料，辦理文物館第一期工程，於99年3月26日先行啟用，並著手二期工程之規劃工作。歷經二年，付出的辛勞努力，終有成果，我們的夢想「後山公路文物館」得以揭牌成立。

憶及籌辦過程，為能將文物館規劃的盡善盡美，與民眾貼近，我們開始學習之旅，走遍許許多多的展館，利用休假日及國民旅遊的機會去尋找題材與靈感，遠至澎湖機場、921地震博物館，近如蘭陽博物館、傳統藝術中心等，都留下我們學習的腳印，籌辦過程，雖然碰到不少瓶頸，但在許多熱心的同仁、退休前輩，甚至有國外的工程前輩的支持與指導下，終能突破困境，順利完成建館使命。



文物館展區



導覽員詳細向現場來賓解說「後山公路文物館」內的典藏

本館文物展示許多公路建設的珍貴照片、文獻資料，以展板、實物、模型等方式呈現，訴說著四工處成立一甲子的榮耀與故事，泛黃的黑白老照片、老舊斑駁的文物，更蘊藏著我們公路弟兄「血」與「汗」的精神鐵證，更讓四工處62年的歷史無縫接軌，永遠流傳。

參、展區規劃

本館內部展區主題分別為「風華再現」、「組織榮耀」、「段段相連」、「大事記」、「凡走過必留下痕跡」、「道路」、「橋梁」、「隧道」、「地質」、「傳承與未來」十大展區，象徵著公路人所追求的十全十美理想，展示內容有公路建設歷史文獻資料、老照片、養護手工具、路的成長、隧道施工模型、橋梁施工資料等，將昔日、現在、未來，以時光隧道的情境展現。

外部展品有仿製于右任先生親題之「橫貫公路頌」墨寶，「廣場頂棚」則是利用已報廢之隧道支保材料，經過重新檢核計算鋼材結構安全，再予架設成文物廣場，代表著公路人簡樸、懷舊精神。

館前入口意象公共藝術，係出自同仁的創意，代表在地人文化及公路工程「路、橋、隧」的意境寫實。

肆、營運規劃

傳承的工作是持續的，籌建後山公路文物館的主要意義為公路文化的傳承、公路建設的行銷與公路工程教育的紮根，營運工作規劃如下：

- 一、目前已建製「後山公路文物館」專屬網站，加強推廣行銷。
- 二、提供參訪的預約申請，參觀人員由工程處熱心同仁負責導覽，未來將另尋求志工參與導覽。
- 三、邀請大專院校工程系所學生參訪交流。
- 四、與在地觀光推廣單位結合，行銷公路建設。
- 五、與宜蘭、花蓮的文史推廣社團結合，如蘭陽地區博物館家族協會

伍、結語

文化保存與傳承是長遠的，今天不做，明天將會後悔；試想，對於所有的現象、問題、人物、事件，如果不認識它的過去，你如何理解它的現在代表什麼意義？不理解它的現在，又從何判斷它的未來？如果歷史是我們共同的回憶，那麼也要先擁有共同的記憶才能留下歷史以為殷鑒，進而開創歷史，追求完美的未來。

吳局長在「相邀來去台9」一書序中提及，「長久以來公路人總是默默低頭養護道路、揮汗搶通受災路段，卻沒有人知道每條公路都承載著許多故事，值得被記錄、被發現。」今天我們四工處開風氣之先，拋磚引玉，首創於公路工程單位內，設立文物收集單位，成立「後山公路文物館」，為公路文化之繼往開來的工作踏出第一步，藉以傳頌宣揚公路建設的精彩故事與大家共享、共勉。(文轉第3版)

(文接第2版)

處長最後感謝為「後山公路文物館」長期共同努力的全體工作伙伴，尤其在籌建期間，毛部長及吳局長曾多次親臨指導及經費支持，使本館籌建工作圓滿順利，特別要感謝毛部長為本館的館名提字加持，豐富本館的館藏。

接著是立委林建榮致詞，他以「飲水思源」，吃水果拜樹頭，後山公路文物館的成立，正是印證這句話，一切建設是交通之母，公路建設從海邊到山腳下，偉大的事物從小地方著手，而四工處成立的文物館更能自成一格。

最後是部長致詞，部長說四工處對自己的歷史，特別的注重，在成立一甲子的時候，特別出書舉辦活動，當時張處長就提到，想要利用舊倉庫，蒐集過去資料，成立文物館，四工處也再度發揮了蕪路藍縷的精神，如利用舊隧道及報廢的梁拱，拿來做廣場拱梁，就非常具有創意。

另外一個讓部長印象深刻的，就是簡報，他說是另外一種昇華跟超越，裡面有感情、有自我的期許、對歷史的傳承、責任，是擲地有聲，這份簡報，值得製成一個版本，放在文物館裡面，也變成歷史文件，部長也以「由技入道」，及「技以載道」給我們勉勵，並對四工處張處長，成立文物館以傳承歷史表示肯定。

接下來是呈獻「後山公路文物館」的識別標誌模型，它是豐平橋的橋塔頂標誌，象徵濃濃的人情味、在地認同，代表「圓融、和平」，代表我們的建館成果，由吳局長呈獻給毛部長。

緊接著是最重的揭牌活動，由毛部長、吳局長、立法委員林建榮、交通部政風處溫處長、蘇澳鎮長林騰煌、洪如江教授、東北角管理處林處長、四工處張處長等共同揭牌。

再來的活動是「幸福圓圓、快樂滿滿」－「搓湯圓」活動，就像一般民眾的入厝，四工處也特別準備紅糯米，邀請毛部長、吳局長、林立委及與會的鄉鎮長、來賓大家一起搓湯圓，歡樂慶開館，共同留住幸福。

接下來安排的活動是導覽文物館，由四工處副處長薛讚添、養護課長陳營富、規設中心主任蔡澤明、人事主任魏家民、保養場場長周慶連、工程司林文正等依序導覽各展區。



文物館展區

典禮活動最後毛部長、吳局長、林立委、與會的鄉鎮長、貴賓及四工處同仁，共同合影，留下歷史鏡頭，揭牌成立活動也畫下完美句點。

四工處人事主任 魏家民

另類的文康活動！規劃組瑪利亞之旅

6月22日上午8點，30多位來自不同單位的同事，包括親朋好友在內的成員，在台鐵東3門集合整隊，出發前往瑪利亞。

瑪利亞是位於宜蘭羅東鎮的安養中心，成立於民國78年12月，79年開始接受長者進住。93年改為長期照護中心，除老人外，也照顧重症患者。

當我們抵達時，長輩們早已井然有序在大廳等候，中心裡能夠到場的約六十多位，其他都因臥床無法參與，但是我們一樣致贈「伴手禮」。伴手禮是適合長者的布丁、海綿蛋糕、衛生紙，經費來自文康活動每人200元，不足之處由韋靜宜、蔣國楣、劉蓓蕾、羅紫萍、陳明宏、鍾淑青等同仁捐助。

首先，由領隊曾科長文豹致贈及人會6月份捐款，院長郭修女也回贈感謝狀乙份，謝謝公路總局同仁們的愛心。接著餘興節目表演，局長室李明好小姐帶領土城社區平日一起練氣功的朋友，演出精采的太極扇、會計室張美玉小姐的先生王曦演唱老歌，引起深深共鳴，阿伯阿姨也打拍子跟著吟唱。許阿明組長百忙中抽空參加活動，主要是希望能帶動長者練氣功，他教大家如何呼吸，即使坐在輪椅上也可以好好運氣練功，常保身心清安。

緊接著上場的是「清淨家園歌舞團」。特別值得一提的是，這團可是在遊覽車上臨時成軍的呢，不過各個彷彿都擁有舞蹈天份，大夥穿起黃色「公路總局」背心，前會計室楊金瑞老師十分鐘調教下，舞姿曼妙、活力十足、動作整齊，絕對看不出乃倉促成軍之團隊，讓現場觀眾不停地擺高雙手，舞動起來。

在「期待再相會」歌聲中，一行人揮手告別瑪利亞，往下一站前進。很快的二



南瓜園區像個自然教室，令人心身自在



同仁賣力表演，讓安養中心裡的老人家心頭暖暖

十分鐘後抵達位於宜蘭大元山麓的香格里拉休閒農場，先做手工藝品，小燈籠、鈴鼓、蠶寶寶、小陀螺四選一，各自選好題材埋頭用功，等到大家完成此行紀念品，展現成果，便上二樓辦桌吃飯。

茶足飯飽，大伙兒遊園去也。導覽是個年輕小男孩，幽默風趣，解說蘭陽歷史，望眼過去，蘭陽平原盡收眼底，令人心曠神怡身心自在。園區像個自然教室，蜂蝶飛舞、花草蔬果一片翠綠，空氣中只有清新香氣，讓人悠哉的放鬆於林野之間。

最後，來到壯圍鄉一片稻田中的「旺山南瓜園」，園裡種植來自世界五大洲300多種南瓜、新疆哈密瓜、胡瓜、絲瓜---等，老闆是個南瓜粉絲，竟然能種出苦瓜型南瓜，令人大開眼界嘖嘖稱奇。除了欣賞瓜果外，還可吃到南瓜冰沙、烤南瓜、脆餅等美食，有得吃、有得看，有得玩，是個休閒好地方。

老人院並非遊樂場所，本想只約幾位常去送捐款的同仁，想不到局裡的熱心同仁紛紛找人，竟然有30多人報名參加。謝謝此次活動幕後推手劉蓓蕾、張美玉，是她們提議辦個不一樣的活動，也感恩鄭琪華、許儷華兩位同仁協助，以及承辦人黃榮波工程司費心，才能圓滿順利。藉通訊一隅，向賴副總及林副組長深深地道歉，號稱規劃組主辦，卻沒有事先告知兩位長官。

這次文康活動，回程雖然沒有帶伴手禮，反倒還有同仁自掏腰包捐助老人家點心，但人人都覺得收穫良多，既充實又快樂，第一次去老人院服務的同仁更是歡喜。已經有人預約下一個活動了，您呢？想不想來趟服務之旅？

局本部規劃組 段渺仙

南訓退而不休同仁陳國川

巧奪天工、創意傑作、化腐朽為神奇，漂流木變原木桌椅，回收輪變花瓣風車

本中心退休課員陳國川，服務公職滿29年，於去年光榮退休，他為人質樸待人誠懇，在工作表現更是人人稱讚，在教務課任職期間，主動積極、負責盡職，對於各項工作指派都能使命必達。那麼一位優秀員工，在第1次提出提出退休報告時，當然給予慰留，費盡唇舌終於打消他退休念頭，時過1年左右因為生涯規劃再次提出退休申請，只好忍痛成全，讓他全心照顧幾甲地的玉荷包園。

做好人、行好事，積功德、得好報

國川兄在尚未調南訓以前，係服務於旗山監理站，由於熱心的服務，如今種善因得善果，坐擁數甲玉荷包菓樹，收入豐厚是人人稱羨，是大樹鄉家喻戶曉栽植玉荷包成功的農家典範。他在擔任違章窗口裁決業務時，有一天上午8點不到，一位老先生慌張的拿著一張紅單與違規照片，四處張望著窗口，就被眼尖與具有職業敏感性，熱心的國川兄發現，以親切的態度趨前問候：「先生有什麼需要服務的嗎？」老先生指著警方寄來的違規相片，很氣憤的說，我沒闖紅燈，我老人家騎車很小心，不可能不守規矩違規闖紅燈，這相片機車不是我的，車牌號碼也不一樣，不相信的話我的機車就停放在外面，他馬上就跟老先生一起到停車棚檢視機車與核對行照，確實車號不對、型式也不一樣，按處理細則40條規定，需繕寫與事實不符之陳述單，請警方撤案，老先生因識字不多，要寫陳述單似面有難色，國川兄二話不說就主動代為繕寫陳述單，寫妥後覆誦給老先生聽，並告知若警方撤案會以電話主動通知，不必再空跑一趟，沒有幾天，警方來函確係舉發錯誤而撤案，立即電話通知老先生撤案的好消息，電話一端老先生很高興的直說謝謝！隔天一大早老先生提著一簍自己栽種的玉荷包來到站上致謝！國川兄自認舉手之勞，受之有愧，但卻



自行車輪變風車



原木桌椅休憩區

之不恭，就分送全站同仁分享，玉荷包係荔枝品種當中的極品，每年大約在5月25日至6月15日中間盛產，比別的品種早20天可採收，物以稀為貴，當別的品種荔枝尚在結果時期，玉荷包就已提早上市，籽小、味香、甜度高肉質佳，價格還是一般荔枝10倍呢，這位老先生有獨特玉荷包品種，及接枝、修剪、施肥、防治蟲害栽培方法，年年豐收；老先生得知國川兄家有種一般品種荔枝，因工錢貴，盛產時價格低，以致利不敷出，正苦惱是否繼續經營。為報答代為申訴之恩，老先生就將此獨門玉荷包品種與技術傳授給國川兄，如今玉荷包成樹成林，每到採收季節都供不應求呢，種善念得善果，真是始料未及。

藝術創作，可圈可點

國川兄除經營玉荷包菓園外，並發揮他特有天賦，運用靈巧的手，巧奪天工的技藝，創作藝術作品，可圈可點，他利用莫拉克颱風漂流木，加以加工、琢磨，化腐朽為神奇，將一批原木桌椅，置於本中心樹蔭下，當清風徐來，詩情畫意情境，成為學員最佳休憩談天場所；還有利用回收自行車輪，回收廣告看板材，組裝為花瓣風車，成為南訓除了高聳水塔外之另一美麗地標。

謹藉國川兄熱心助人，意外的為自己創造人生另一高峯的故事，供所有公路人分享，希望大家秉持『能入公門好修行』，主動積極做好各項為民服務工作；最後以聖嚴法師108自在語「用感恩的心，用報恩的心，來做服務的工作，便不會感到倦怠與疲累」，來與更多默默用心服務於監理、工程、訓練所同仁共勉。

南訓中心主任 陳新彬

公路人的共同故事 入選作品

您焦急的心情，我感同身受

民眾林小姐來信表示其雙親居住於桃園縣復興鄉，由於該鄰近地方居民因地緣關係慣於借道通行公路總局管理之國有土地（溝渠），惟近來某一鄰居卻整修房舍擴地竊佔了部分國有土地，並禁止居民不得再借道通行，更出言恫嚇欲對往來借道通行之居民（含其雙親）提出侵入住居之刑事告訴，致使其年邁父母及居民們心生畏懼與不滿，在溝通不佳且無法化解僵局情況下，轉而向該國有土地所有權機關之公路總局政風室陳情，希望得獲得公正協處鄰居竊佔國有地之現況，伸張政府公權力，並讓其父母及當地居民得免於恐懼。

「如果我是他/她，在尋求政府機關協助的同時，希望得到什麼樣的回應？」這是每每接到民眾陳情時，腦海浮現的不變念頭，驅使自己不斷的思考協助因應的方式。

憶及初接獲林小姐陳情案件時，依當事人所留下聯絡方式聯繫上她時，她的語氣透露著擔憂、心疼年邁雙親的焦急及對該鄰居竊佔國有土地還惡言不慚的不滿心情，雖言其訴求並不是政風室法定職掌貪瀆不法之業務相關，但「也許我可以幫得上忙」這個念頭，讓我想到如果我是她，不希望電話可能地在政府機關內部一再被轉接、等待及重複向接電話者表明訴求，基於這種心情，承啟了近2個月當事人與我個人的電話聯繫往來不斷，法律系畢業的我，依憑著學習知識、經驗及不刻意的法律諮詢，逐一答覆當時林小姐的所有問題，事後再接到林小姐電話，才知道，原來我的熱心讓她得以適時掌握瞭解本局聯繫桃園縣政府主管機關排除竊佔土地之調查進度，以及對於鄰居提出告訴後，檢察官後續傳喚之程序與該如何因應準備，亦使她得順以安撫年邁父母焦躁、不安、恐懼的心情，而最令人欣慰的是，終讓事件

順利且十分有效率的圓滿落幕。

在一段時日之後，不經意又收到民眾寄予本局主管高層不吝表達感謝協助及建議機關能否給予敘獎的信函之際，心裡油然而生一抹悸動，彷彿是了卻一樁自己家裡發生的事一般，過程中的作為個人認為尚稱不上真正協助，更談不上聞聲救苦的慈悲心，僅是單純的設身處地為她著想，在自己有限能力範圍內盡一分心力，卻能適時提供林小姐所需要的幫助及溫暖，讓林小姐如此地將公務員的服務感念在心。此外，也謝謝在這段故事裡曾給予協助的所屬基層及其它機關同仁們，那種民眾溫暖致謝的成就及喜悅可說是「半夜做夢也會笑」～直到今天，對於林小姐傳送本局局長信箱之感謝信函內容依然印象深刻，民眾給予的信心及鼓勵，更深固了我個人對這份工作的認同及熱愛。

從事公部門政風工作近8年的時間，屢與親友們閒話家常談論及工作內容時，總是不離肅貪、防弊等嚴肅話題，不詳內情的親友偶而還一直以為我從事的是「神秘的政府任務」，總是讓我臉上掛著莫名的三條線。其實，政風人員並不神秘，亦不特別，我們是一群依據不同業務分工，但同樣熱心為民眾服務的機關內部的一員，如果公部門是個超大型服務櫃檯，職掌賦予政風人員的角色雖是從事幕後服務，然看似嚴肅不已的角色分工中，親切、熱忱的態度及可掬笑容在我們身上可是一樣也不少，就如同其他在公路總局不同崗位默默付出的每一份子，以感同身受的心情及態度，面對每一個需要協助的民眾，給予當事人適時的協助及說明，這也是我們大家所一致認同的普世價值，不是嗎？

局本部政風室 余雅雯（已調職人員）