

## 曾文工務段蟬聯金路獎

### 路況養護類省、縣道工務段組第1名

曾文工務段位於台南縣楠西鄉曾文新村69之1號，負責轄區嘉義縣東南部及台南縣東北部之省、縣道公路之養護與新工改善及災害搶修、修復工程。養護里程省道137.509公里、縣道61.158公里合計198.667公里，以維持道路、橋樑及其附屬設施應有之功能—舒適、安全、便捷之行車環境、災害時能立即進行搶通及修復，以最快的速度恢復其應有功能為努力的目標。因同仁理念相同、共同打拼，故本段94年度即榮獲交通部金路獎路況養護類省、縣道工務段組第1名，本局防救災工作考核工務段組第2名暨行政院檔案管理局第三屆機關檔案管理金檔獎，95年度榮獲本局機務考評工務段組第1名，96年度蟬聯交通部金路獎路況養護類省、縣道工務段組第1名，今年再度蟬聯交通部金路獎路況養護類省、縣道工務段組第1名，歷年來得到眾多獎項，除了同仁堅守崗位努力不懈外，亦因本段傳統精神「不服輸、事在人為」的精神發揮的淋漓盡致所致。

96年度本段歷經梧提颱風、聖帕颱風及柯羅莎颱風等豪雨颱風，造成本段轄區多處災害，其中以「路基缺口」發生次數最多，其次為「擋土構造物下陷外移」，為儘速恢復原有路容及提供用路人的安全，趙段長及黃副段長召集所有工程同仁，以「災害搶修工作」為工務段全體同仁之責，將養護路線工程所調查災害缺口彙整後，逐一分配給工程同仁負責，從聯合測量、繪圖彙整、預算編製等逐項進行，因同仁發揮團隊精神，故均能在段長要求期限內完成報竣並辦理發包。96年度災害復建工程除省道1件目前尚在施工外，其餘均已完工，計省道11件、縣道2件。

另本段為能在養護考評將最好的一面呈現出來，除了要求各承包商加強路容維護外，於考評前三日由段長依人員、車輛、清掃工具及路線規劃編組，做清掃路面及邊溝清理等加強路容工作，同仁們無論是辦理工程的或辦理業務的，都把自己負責的工作暫時擱下，希望把工務段最完美的路容呈現出來。而在清掃路容當中，也發生許多同仁一輩子難忘的事，像有些在家從不曾做過打掃清潔等勞務工作的同仁，於是日亦都不服輸、盡力拼命的掃，或許因姿勢不對導致肌肉拉傷，隔天就看到有些同仁走起路來一擺一擺的，雖說腰酸背痛，但還是和平日一樣，繼續從事路容打掃工作。同仁們常說養護考評雖辛苦，但它可以考驗工務段團隊精神，也可以培養同仁間的默契。

公路是國家經濟的命脈，維修與養護必須於平時不斷地進行，讓用路人在本段管養道路上，安全、舒適、快速又正確地到達目的地，是我們的職責，尤其本段轄區範圍多屬山區道路，如遇颱風、豪雨、地震等天災時，常造成山區道路中斷，並肇致路基缺口，故如何安排築路機械及運用災害搶修開口契約，使轄內山區道路恢復全線暢通之期程再縮短，並將路基缺口之交

台20線結合自然景觀之美

維設施快速地佈設妥適，將災害帶給居民、遊客之影響降至最低，並杜絕國賠案件之發生，為本段持續努力的首要目標。另外，經本段檢討，應辦理「拓寬改善」、「彎道改善」、「路基保護」之路段，均已列入中長期養護規劃，上述路段改善工程之推動，亦為本段目前重要之養路績效指標。

曾文工務段能連續兩年蟬聯交通部金路獎路況養護類省、縣道工務段組第1名，這份得獎榮耀是本段全體同仁心血努力得來的，也是我們付出汗水、體力、耐力、團結凝聚的象徵；我們還會再繼續努力的。最後也要告訴曾文工務段同仁，因為大夥的打拼屢獲殊榮，我以身為曾文段一份子為榮。

曾文工務段 黃永同

## 西快WH10-1標榮獲交通部96年度 施工品質查核優良獎

奉行政院80.12.05台八十交3855號函核定西濱快速公路計畫，將原西部濱海公路，提升為快速公路，總經費為946億元，並自81年度開始執行。本計畫北起臺北縣八里鄉，南至臺南市二仁溪橋，全長324公里。

本處轄管西濱快速公路北部路段北起台北縣八里鄉南至新竹新豐鄉，為疏解高速公路之重要替代道路；本次獲獎工程名為「西濱快速公路WH10-1標54K+425-66K+850側車道新建工程」，總經費約新台幣18億元，工程北起桃園縣新屋鄉114縣道，南至新竹新豐鄉銜接台15線鳳鼻隧道。全線為南北各二車道之平面側車道，共跨越六處河川(四座河川橋)，其結構分別為箱涵、預力I型梁、地面支撐工法預力箱型梁、懸臂工法預力箱型梁及PC加肋拱橋。本工程最大特色為跨越新豐溪之景觀拱橋，此座橋梁設計係為考量維護新豐溪南岸原生紅樹林生態保護區，而採用全國唯一以吊掛式工作車推進方式施作之預力加肋拱橋。全橋長380公

尺，最大跨徑180公尺，分5個節塊施作拱區，並以斜拉鋼腱作為支撐工作車及拱體重量之主要應力傳遞桿件，工作車空重加上每節塊拱體混凝土淨重即達600T，因此其施工困難度及危險性高。(PC加肋拱橋首創國內以推進工作車工法施作拱橋)。

加肋拱橋施工期間遭逢重重困難，新豐溪工區因鄰近海、河交界旁，地下水位高，且區內土壤屬軟弱地層，土壤承载力不足，必須進行換土作業以增加土壤承载力，讓施工車輛順利出入，不致影響工進。另工區路權即為民眾養殖魚池，為避免因基礎施工打設鋼板樁之震動影響養殖魚產造成損鄰事件而變更為靜壓工法。常說「新竹風，宜蘭雨」施作上構時更遭遇到新竹動輒十級以上強風吹襲，增加加肋拱橋施作時的困難度，因PC加肋拱橋為主要徑工作，工作團隊必須在夏天的炎炎烈日下及冬天的刺骨寒風中，在離地約20公尺的高度進行，且施工階段因無其他案例可供參酌，全賴施工及監造團隊日以繼夜，竭盡所能，不斷研討施工方式，克

## 勞安楷模，讚！

本組依據「交通部公路總局工地交通維持、安全衛生、環境保護稽查作業暨獎懲要點」第七章重大職業災害考核及獎懲第十六點「各工程處每連續二年(含)未發生重大職業災害者發給獎牌乙面」之規定辦理審核作業，經查本局95、96年連續兩年未發生重大職業災害計有第一區養護工程處、第三區養護工程處、第五區養護工程處、西部濱海公路南區臨時工程處、東西向快速公路南區工程處及東西向快速公路高南區工程處等六個工程處，局長於97年4月28日下午1時30分召開之本局第471次擴大工程執行會報中，親自頒發「勞安楷模」獎牌，以資鼓勵。

新工組勞安小組 蔡財福

服重重障礙，終至順利完成，將成為新竹縣新豐地區的景觀地標。期間歷經行政院公共工程委員會中央查核小組及交通部多次赴工地品質查核，均獲得品質優良之評價。承攬廠商中華工程公司西濱工務所在宋所長俊標帶領下皆克盡職守，戮力完成此項工作，不僅品質優良、進度如期，且施工期間未發生任何工安意外，足見施工團隊素質之超群，殊堪嘉許，特此致謝。

西濱北工程處第三工務段段長 劉利民

跨越新豐溪之拱橋將成為新豐地區的景觀地標



## 點頭問好、從心做起，你準備好了嗎？

### 曾經有過這種經驗嗎？

「叮噠！」自動門一開，走進7-11或者是全家便利店，可能你還在收手套、口罩或者是翻包包，耳邊就傳來店員的響亮問候，像是【歡迎光臨！】、【今天買○○打○折！】、【母親節蛋糕套價預約中！】之類的語詞，看到店員臉上的笑容、主動的招呼，你會不會也會下意識的回個微笑給他/她？這就是一種成功的人際溝通案例！

本所自95年10月開始了機關形象自我提升的一連串措施—同仁遭民眾投訴態度不佳，就由單位主管個別辦理5天禮貌訓練、各級主管參加為民服務禮貌訓練，還要上台實務演練、機關內部不論窗口或者是輪值巡迴服務之各課/室/股同仁，都需加強服務禮貌訓練、甚至承辦路檢聯稽專案同仁也必須經由反覆訓練熟記對車上民眾問候的台詞。

### 為什麼要這樣做？

任職第一線窗口服務的同仁常常會提出疑問：「民眾到監理站來，只會要求辦快一點，誰會管你有沒有點頭微笑、開口問候？」尤其是擔任違規裁罰窗口的同仁更是心有戚戚焉！「噢！拜託！民眾來繳違規10個有9個半都是臭著一張臉，荷包失血都快氣炸了，你對他說歡迎光臨，他還會認為你在恥笑他，萬一發現還有其他違規，不投訴你態度惡劣，就已經很幸運了！」

沒錯，在窗口實際作業上確實會有這些情況，但是，換個角度，轉個念頭，這可是個好機會喲！人云：「身在公門好修行。」利用這種機會展現同理心，引導民眾去面對、理解、處理、釋懷，如果可以做到讓他對你說一聲：「謝謝！」你就功德圓滿了。

怎麼做呢？本所的禮貌服務訓練大致上可以分為下列幾個方向：

其一，輪值走動式巡迴服務的同仁，主動趨前招呼。面對一進門就左看右看的民眾，大概可以判斷是屬於「迷途的羔羊型」，面帶微笑，對他點點頭，開口問好，接著詢問他/她想要辦理什麼業務或有什麼需要，提供清楚明確肯定的答覆以及適當的引導，一定會收到親切的回禮。

其二，服務中心值班的同仁，主動點頭微笑問好，並適時起立接待。服務中心人員代表著機關給民眾的第一印象，除了服裝上的整齊清潔、儀容姿態的清爽端莊外，更必須對監理業務有全面性的基本了解，搭配輪值走動式巡迴服務的同仁，一起建立機關親民、便民的服務形象。

其三，業務窗口作業同仁，我們要求一定要適時起立接待，落實點頭微笑問好的禮貌動作。一按下號碼機，看到臨櫃的民眾，先一句：「您好！請坐！請問要辦理什麼業務？」以表示服務誠意，辦妥相關業務後，一定要將所有證件資料整理好以雙手奉還，萬一有缺件或與申辦規定不符的情形，必須在『一次告知』的絕對原則下，給予民眾最清楚的建議處理方式，讓民眾有窩心的感受。

其四，各單位主管，包括所長、副所長、課長、站長、副站長及分站長，依據公路總局交辦事項，每天到窗口查核同仁是否確實落實「點頭問好 起立接待」。

其五，主管本身也必須參加服務禮貌訓練，公路總局連續2年召訓各級單位主管，除了聆聽專業機關團體經理人的經驗分享，也要上台示範演練。在主管以身作則的感染下，透過一次次同仁的服務禮貌訓練，我們臺中所的夥伴們發自內心的優質服務，真是超級棒。

剛開始時，也有同仁反應覺得彆扭，有心想做卻鼓不起勇氣，更多的是長期以來已經習慣於埋頭苦幹，只要叫號機上出現的等候人數攀升到2位數，大家努力用

力的集中精神加快手上的作業，總想著不要讓民眾等太久，卻忘記了一心無法二用，顧到了手上可就忽略了臉上，不過從95年底到現在，因持續長期推動服務禮貌訓練，同仁們已清楚明白了「習慣成自然」，習慣了把問候語掛在嘴上了。

去(96)年，本局委託專業民調公司辦理民眾滿意度調查，本所及轄站整體評價獲得81.11分的評分，滿意評分最高，除了感謝同仁們在業務上的積極配合，在態度上更落實『點頭問好從心做起』的服務禮貌標準；在服務品質滿意度調查報告所得結論與建議指出：「各項服務中，五大區監理所(站)的排名，各區監理所(站)在各服務項目中仍互有領先，其中，臺中區監理所在各服務項目的排名至少能維持前三名，值得鼓勵」，此對我們的努力給予最直接的回報。期盼所有好伙伴，能夠繼續堅持作對的事情，讓民眾滿意度第1名的光環繼續發光發熱。

臺中區監理所秘書室 趙麗娟



落實微笑、點頭、問好

## 志工朋友，有您真好！

南台灣四月蔚藍的天空，陽光和煦、和風輕拂、牆邊阿勃勒、鳳凰樹隨風搖曳，婆娑起舞，甚是美妙。新營監理站有一群超「夯」的志願服務伙伴，他們的服務熱忱有如夏日鳳凰花熱情有勁，亦恰如阿勃勒般燦爛金黃，恣容盎然，令人感動！他們不求回報的付出，積極而遇到的服務，為本站注入了新的活力！這分甘願做、歡喜受的菩薩精神，正是我們學習的榜樣；他們充當本站與民眾的橋樑，協助公共服務，其良性的示範效果，衝激本站同仁的服務觀念及服務態度，而獲致正面積極的效應，也提升本站服務形象。由於本站員額不足，為克服此困境突破瓶頸，乃師法企業界TOC理論，突破傳統迷思，當我們需要外力支援，志工們也需要服務平台，彼此理念的結合，便能共同成就這一項相輔相成、相得益彰的志業。

本站自88年起即有一群熱情相挺的志工朋友，這要感謝的是當時站長陳崑山（現任公路總局公關科科

長），所紮下之好基礎；陳前站長善用社會網絡人力資源，積極運用社區各種管道，建立本站優質服務團隊形象，換取社會的肯定與支持，他經常勉勵同仁要向志工學習犧牲奉獻精神，凡事以辦喜事的心情，歡喜付出，用心體會「付出」的真正意義，這就是修福。彼時前所長施金樑即非常肯定與稱許本站此一善用社會資源，提升服務品質的作法，每次辦理「志工研習」，施所長必定親自撥冗前來加油打氣；迄今，在郭所長山林大力支持及張站長清森積極規劃下，不但凝聚志工們對本站的向心力，亦激發同仁效法志工精神，「以開闊的心胸快樂的投入工作職場」、體認「人在公門好修行」的真正涵義！

本站自88年晉用志工以來，對業務的推動即扮演著重要的角色！為配合政府再造，強化行政效率，全面提升服務品質，在88年7月19日組成「ISO-9002推動小組」，擬具系統導入企劃書，本站即有志工協助建立品質文件；89、92年辦理為民服務工作榮獲本局評列整體類績優單位，93年榮獲行政院服務品質獎—善用社會資源獎，及榮獲教育部推展社會教育績優團體獎，這些榮譽除了團隊默契與合作無間的精神，志工的參與更是重要因素之一。尤以93年之評獎活動，本站開闢「志工交流園地」，提供志工作心得分享，凝聚志工團隊意識；評獎活動前後，志工朋友們協助各項場地佈置、餐點準備及服務、擔任司儀、現場解說等工作，更熱情接待考核委員，將社會資源應用發揮到了淋漓盡致。

最近本站積極參與金檔獎評比活動，志工人力的投入稍緩人力不足困窘，從協助檔案重新換盒、分類、順號、上架等，一點一滴，無怨無悔，無論假日、晚間，只要有空閒即義不容辭與本站同仁共同打拚！此情此景，感恩的話盡在不言中，唯有用一顆誠摯的心，深懷感激！也由於

他們的協助，促使各項準備工作步入軌道，逐步完成既定目標；如今本站檔案資料能如期如質完工，志工朋友們的努力付出、真情相挺，實在是功不可沒！他們的精神成為同仁學習的標竿，行動的楷模，一路走來，覺得好溫馨！

本站目前有11名志工，成員來自各行各業，有退休公務人員、教師、家庭主婦等，這一群「快樂的傻瓜」，秉持助人為快樂之本，舉凡親切導引、服務民眾，對「微笑、點頭、問好」也做了最佳詮釋與示範，更協助「外籍配偶輔導考照」工作，感動了接受其輔導的越籍黎陳月清女士，在考取駕照後，加入志工行列，專門以其母語幫助同胞順利接受輔導。志工朋友們的助力，讓民眾能深切體會本站服務的用心，帶給新營站的是「有活力、有效力、有動力」的新意象，也讓他們自己贏得同仁們及民眾的尊重和友誼。

「施，比受更有福，更來的快樂」，唯有親身為之才能體驗箇中真諦！新營監理站這一群為大家默默付出的志工朋友，在平凡中見偉大，心甘情願，歡歡喜喜的付出，將無私無我的精神發揮到了極致。例如其中有一位今年68歲銀髮長者名叫沈雪，年輕時歷經家庭變故，扛起家庭生計，歷盡艱辛歲月，因此讓她更能知福惜福，渠經常利用空閒時間推動環保概念，提供環保工作常識，並教導本站同仁在辦公室推動垃圾分類與資源回收工作，同時以她慣有的親切、微笑，抱持一腔服務熱忱，穿梭洽公民眾當中，不時解說、引導著每一位踏進大門的民眾，接受過服務的人，無不為她的如沐春風態度而心中充滿溫暖。

這群志工朋友們快樂、樂觀的服務態度及熱忱有如香花，散播在新營監理站的辦公大廳，朵朵芬芳，滿室溫馨！在此除了向志工朋友們致上最真誠的感激之外，更要大聲說出「謝謝您！有您真好！」。

新營監理站股長 劉晏奴



志工協助檔案整理上架



## 華路藍縷公路情(下)

### 公路前輩朱紫雲先生珍藏中橫開發珍貴照片談起

中橫公路通車是臺灣百年來的歷史大事，當年陳誠副總統主持通車典禮致詞時提到：「...自橫貫公路通車後，東西兩地區可直接暢達，無須繞道行駛，在交通上具有極高價值。更由於沿線地區蘊藏豐富的林礦，足資開發利用，並有廣大的農地，可供開拓生產，其在國防與經濟上的價值，誠屬無可限量；尤其對沿路人民福利的增進，以及山地同胞生活的改善，裨益實多。至於日後因交通便利而促使觀光事業的發展，增進對外關係，加強文化交流，這些深遠而有利的影響，亦是可想而得而值得欣慰的。」為了建設台灣，省公路局除一方面建設公路，一方面也提供民眾客運服務。「民國41年省公路局第一次招考售票員，當時年僅21歲的我幸運地考上並且於蘇澳區運輸處擔任售票員，偶而也會支援隨車服務工作，當時車廂內的座椅都是堅硬木板打造，行駛於碎石路或泥土路上，車身搖搖晃晃；晴天時，塵土飛揚，下雨時，泥濘四濺，行旅頗艱。但因光復初期，國內百廢待舉，民眾並不以為苦，有錢搭車已讓民眾相當欣慰。中橫公路的開通使東台灣由荒閉邁向繁榮，經國先生與所有工程人員居功厥偉，身為花蓮人的我，對於這條公路是懷有特殊情感的。」朱慎光先生的母親徐王妹女士憶及那段美麗且艱辛的經歷，娓娓道述此已逾50年的往事。

原來呀，我們的公路前輩朱紫雲工程司(民國67年辭世)與徐王妹女士(朱媽媽)的紅娘是「中橫公路」，當年朱工程司至花蓮參與中橫探勘與建設工程時，巧與朱媽媽認識、相戀，民國43年與其共結連理，真是「近水樓台」的最佳寫照。而筆者能夠專訪到朱媽媽與朱慎光先生(朱紫雲工程司的小兒子)，起因於「中橫公路老照片」，話說96年底「時報周刊」登出一篇名為「蔣經國私房照獨家曝光」的報導，指出朱慎光先生準備將其父親塵封40年且從未曝光的珍貴歷史照片集結



朱慎光先生與母親徐王妹女士手持中橫歷史照片

出冊時引起局長之重視，經由秘書室賴主任、公關科陳科長、賴工程司、楊主編及筆者等先共同協商再多方奔走聯繫後啟動專訪朱家的列車。

「我與先夫結婚後，隨著孩子們的出生，辭掉了售票員的工作，而配合他工作地點的關係，一路從花蓮新城搬家到宜蘭頭城、新竹、新店...等地，在他深入山區出差的日子裏就得一個人擔負起護家養子的重責大任，心裡頭也牽掛著先夫在深山裏光吃餅乾、罐頭，營養不夠均衡，有一年我特別烹調了豐盛的「補給品」寄到山區裏，但因當年郵件傳送費時費力且保存不易，當先夫收到時早已腐壞，只有「望物興嘆」、「望梅止渴」的份兒了。」

朱慎光先生回憶道「由於我排行最小，不曾經歷搬家遷徙的辛勞，只隱約還記得兩歲時跟著坐上金馬號專車遊中橫，後來從讀國小開始就經常出入公路總局現址(朱紫雲工程司自民國49年中橫通車後即調至省公路局公共關係室)，坐著公路局車子上下課，我可稱得上是『公路之子』喔」，朱媽媽則在一旁補充說：「隨著公路逐漸鋪上柏油，經濟日益發展，生活水準提升，公路局在民國48年推出擁有電風扇設備、坐臥兩用椅的金馬號，車上還有金馬號小姐提供親切的服務呢！金馬號小姐的風采絕不亞於中國小姐，還有許多民眾因仰慕金馬號小姐之名而專程來搭車呢！」

專訪當天細雨微寒，但身為本局局史文物館「管」理「長」工(簡稱「管長」，音似「館長」)的我，內心卻溫暖激昂，踏入朱家彷彿進入一座歷史寶庫與時光隧道，朱媽媽慈祥和藹地介紹著每一張照片的背景與故事，從她的身上感受了在那困頓的開路年代裏所有母親的堅韌與獨立，而朱慎光先生更是將各式老舊攝影、探勘儀器傾囊而出，還協助筆者翻拍照片，從他的身上看到了為人子盡其所能維護文物、傳承歷史的使命，在此謹對朱家母子致上最深的敬意與感謝，給予筆者無限的動力，促成本篇文章的連載。

中橫公路沿線的橋梁、隧道或地區幾乎皆以先賢之名來命名，例如繼光橋(抗倭名將戚繼光)、天祥(即文天祥)、大禹嶺(夏朝大禹治水)、靳珩橋(紀念因開路犧牲生命之段長)等，50年來走過這條路的中外人士皆難忘情於它峰巒起伏、絕壁聳天的美景，也許不曾細探這些「秘辛」，下回當各位讀者再有機會行走中橫時，請記得放慢腳步，細細咀嚼、回味這條公路上充滿著浪漫的爱情、動人的親情以及緬懷前輩們筆路藍縷，以啟山林，開闢此路之艱辛的懷舊情。

局本部秘書室 許雅慧



經國先生於中橫公路通車典禮後(部分完工)與金馬號小姐合影(原版翻拍)  
朱慎光先生提供



中橫公路部分路段完工通車典禮(原版翻拍)  
朱慎光先生提供

## 祝賀母親節

五月盛開康乃馨，重大日子母親節；  
花葉歡欣笑看著，染成片片金黃色；  
陣陣芳醇撲鼻香，讚頌母親慈雲心；  
懷胎十月真辛苦，推動搖籃靠雙手；  
生育養育和教育，含辛茹苦苦中樂；  
為家幸福天天忙，為家和諧付心血；  
母親母親真偉大，默默犧牲與奉獻；  
不求回報求平安，無怨無悔無怨尤；  
母親愛心無人及，母愛光輝永不熄；  
祝福天下母親們，佳節愉快永安康。

四區工程處 林美華

## 「交通安全」園地

## 正確調整「頭枕」位置，減少「甩鞭效應」傷害

車禍中經常發現因撞擊「甩鞭」導致頸椎受傷的案例，座椅上的「頭枕」往往被駕駛人視為一項裝飾品，或徒具型式的配備，對其保護作用忽略不予重視，而成為安全上的一大盲點。

在安全保護作用上，只要繫妥安全帶加上將頭枕調整在正確位置，即可減緩在衝撞時，受慣性作用產生的撞擊力，不但可避免撞擊的傷害，更可避免「甩鞭效應」傷害到頭部、頸椎之危險。目前多數駕駛人及乘客上車後都沒有調整頭枕的安全習慣，對行車安全實是一大危機與隱憂，在駕駛教育訓練上應灌輸觀念及教導調整要領。

歐美先進國家早已研發更具保護功能的安全頭枕，除設計有後座受撞後會自動升起安全頭枕外，對駕駛人及前座乘員以「包覆式」頭枕列為標準配備(賽車座椅上可見到其型式)。由此可見歐美先進國家對駕駛人及乘座者安全保護的重視，國人應建立起有保護自

己及別人的安全觀念，重視繫安全帶+頭枕正確配置與調整正確位置的習慣，以維護安全。

調整正確頭枕位置，可保護頭部頸椎避免傷害，駕駛人常忽略頭枕位置是否正確，一般都將頭枕視為裝飾、舒適、輕鬆的配備品，更可怕的錯誤觀念，就是頭枕放在頸椎部之處，一邊駕車，把頭仰放在頭枕上，貪圖舒適感，殊不知如此作法是相當危險的動作，如有突發意外狀況發生時，缺乏頭枕適當的保護，頸椎很可能因前後左右擺動過猛而扭傷，嚴重時可能造成頸椎節扭斷，神經壓迫而癱瘓，甚至於有致命的危險。

正確頭枕的位置就是一「頭枕的上緣要與眼睛高度齊平」而且「乘座者應以頭髮能觸及頭枕為準」以避免頭部距離頭枕過遠而失去保護作用，在車禍事故案例中，曾有當事人當時覺得毫髮無傷，但過一段時間，近者1至2星期，遠者甚至有3個月後，卻發生各種輕重不同之全身癱瘓或頭部扭轉吃力、不舒適之現象，此因

大多是頸椎在車禍中受「甩鞭效應」傷害激烈震盪之結果。

根據實測，能正確的調整頭枕高度，萬一在車禍發生所引發激烈的撞衝盪盪時，可保護頭部不滑甩，避免頸椎扭傷產生危險。多年前有位朋友駕車，經過岔路口突被橫向的小車側撞，所幸當時有繫妥安全帶，保住一命，惜頭部受「甩鞭效應」扭傷頸椎，至今頸椎無法正常左右轉動，痛苦萬分，檢討分析原因，小車座椅的頭枕位置低於頸椎，因而無法有保護作用，實是遺憾之事。

由實際試驗及肇事案例分析，頭枕調整妥當，對駕駛人及乘客確具有相當功效的保護作用，駕駛人應重視並養成正確調整頭枕的觀念，並且有責任義務告知乘客調整頭枕位置以策安全。另應全面宣導使駕駛人能養成正確調整頭枕的安全習慣，並列入訓練教育項目內，以達安全的效果。

中部汽訓中心前主任講師 陳存雄



## 金車學習之旅

在全球化的時代裏，如何提升組織競爭力以進而推動政府組織再造，是當今公部門革新的主要課題，交通部公路總局第四區養護工程處為營造優質組織學習文化，建立員工勇於變革與創新的宏觀，故於民國96年年底以『金車股份有限公司』為參訪對象，舉辦員工實地組織觀摩學習活動，學習組織革新的核心價值，更從中體驗一個成功企業的經營模式。

是日，在本處人事團隊的熱心帶領下，筆者隨著處內同仁搭車，欣喜的展開本處「金車學習之旅」。首先來到位於宜蘭縣員山鄉的金車威士忌酒廠，廠區地處偏僻的山腳下，加上綠美化的整齊建制，已脫跳傳統工廠的森然刻板而多些活潑清幽，參訪隊伍來到廠區的交通中心，這是一棟古典華麗的歐洲巴洛克式建築，更象徵著氣派的金車企業王國，而公司簡介之影片導覽亦拉開了整個參訪行程的序幕，簡介後筆者內心嘩然，原來該公司最初以生產殺蟲劑起家，後打破僵局，不斷突破、創新，以生產飲料、分子研究、水產養殖、育蘭……等等，嘗試以多元化的企業行銷開拓其事業版圖，不但打響了公司的品牌形象，更開創臺灣的金車飲料市場。

隨後我們觀摩了該公司成立的員山分子研究所，該機構為關懷婦女健康而研發的HPV基因檢測生物晶片，其使用於診斷醫療器材上，將可提高婦女抹片病毒基因檢測之靈敏度，在檢測醫學上具有臨床上的重要意義。之後，我們一行人隨車前往此次參訪的主軸——『標榜臺灣唯一自行發酵、蒸餾的威士忌酒廠』，該廠堅持威士忌在臺灣生產，於自動化及嚴格製程品管並引用雪山山脈泉水釀造出最具代表性的臺灣威士忌，其中令我印象深刻的生產設備是「全銅鍛造的蒸餾機」

和孕育琥珀色酒液及酒香的「橡木桶」，因為透過銅的高導熱率，讓熱散佈更平均快速，能將麥汁在「發酵」時產生的不好成份去除，且儲存在橡木桶中的威士忌會吸收橡木板所含的各種殘香，進而使酒味醇滑化，參訪同仁們在公司服務人員的招待下也試品其風味。此外廠區的工作人員雖少，但卻能管控品質並提高生產效率，原因乃在於該公司全心致力於生產自動化及省人化之成果。

最後我們參訪位於宜蘭縣礁溪鄉的金車生技水產業及蘭花生態園區。該公司出品的鮮蝦係以純淨淨水並研發專利蒙古包蝦盪及無藥方式和技術養殖，不但通過漁業經濟發展協會檢測，並榮獲優良水產養殖場GAP認證，成品全程保鮮、宅配服務並附有履歷條碼，消費者可依條碼透過網路追查蝦訊品質。而該公司亦積極從事蝴蝶蘭的育種及研究，在園區中有各地原生及優良新品種之蝴蝶蘭，完全採用無病生殖，栽培過程全部電腦自動化並研發改良品種，培育出許多擁有專利的美麗佳品，均以最自然的方式呈現。我們一一鑑賞如白花（臺灣阿嬤）、白花紅心（日本新娘）、紅花（粉紅女孩、夕陽紅、雪莉娜……）、豹紋斑種……等等暱稱之蝴蝶蘭，這些已量產之產品以外銷為主，部份則在國內走宅配通路，一改我對蘭花神秘高貴而難以親近的印象，筆者猶如置身於蝴蝶蘭花海，不但幸福的沉浸在蘭花的略變和馥郁之間，更豐盈了我浪漫的視覺享受，令我流連忘返。

在快樂歸途中，我回顧今日之行程，試想，在今變革的年代，不論是私人企業或公部門組織形態，必定隨著時代進步而有所轉變，然而在轉變的過程，勢必要

謀求「革新」，要革新，更必須從組織成員的「革心」做起，使成員間凝聚成一個優良的組織學習文化，透過標竿學習的方式，萃取成效卓著的案例經驗並借用成功的企業精神與經營技術，持續各項改革工作，活化組織徹底轉型，以迎合全球化的競爭趨勢，達成組織永續經營的目的，筆者相信這正是本處辦理組織學習的真諦。但不論如何「變」意革「心」，筆者心中唯一恆久不變的是我對那陣陣的金車威士忌酒香和蘭花香的迷醉。

第四區養護工程處 林峪緯



不能愛哪行才幹哪行，  
要幹哪行愛哪行。

It is no use doing

what you like; you have to get to  
like what you do.

——英國首相 丘吉爾

## 彰化工務段搬新家了

本處彰化工務段辦公室原座落於彰化市市區內，面積狹小，致檔案儲放南郭道班房，築路機械停放於大村道班房，造成人員、車械調度諸多不便，為提昇辦公效率並使員工享有舒適之辦公環境，歷任處長均敦促覓地遷建，惟與國產局、彰化縣政府等公有土地管理單位洽辦多年，均未獲得適合遷建之土地。

求人不如求己，在前任詹段長的努力下，將民國74年間改善台1線王田交流道連絡道計畫辦理台14丙線新闢工程所徵收之槽化島用地，作為遷建新辦公大樓基地使用，在獲得處長同意後，本處用地課旋即將該20餘筆土地合併，陳報層轉國有財產局同意將原公共土地變更後，公務用土地仍維持原編定「交通用地」作為興建遷建彰化段辦公大樓使用，另基地中之農水路依規定函請彰化縣政府辦理第一次登記後循序辦理撥用，為維持基地之完整，於撥用後將農水路移至本局經管道路用地內。

基地(約一公頃)完整取得及遷建經費奉核後，由徐明江建築師規劃設計，總樓地板面積2,792M<sup>2</sup>，地上4層鋼筋混凝土結構辦公大樓，於發包後歷時1年1個月施工，於96年9月完工，期間因建材飆漲，在本處另籌周邊相關經費支援及陳段長努力下，彰化段美崙美奐之辦公大樓完工。

啟用典禮於97年4月21日上午11時舉行，彰化縣各級民意代表、縣府官員、相關單位代表及本處各單位代表百餘人蒞段共襄盛舉，在簡單隆重的揭牌儀式後，彰化段正式遷入辦公。(地址：彰化市彰興路1段6號，電話04-7325625 FAX：04-7325626)歡迎各界造訪，舊雨新知蒞段指導。

彰化工務段站長 郭榮錡



彰化工務段美崙美奐之辦公大樓

## 心情故事 狗伴一生

「狗狗」是人類最忠實的朋友，也是最好的夥伴，對我來說，更是陪伴我一起喜怒哀樂的好朋友，每當我快樂時，會不自主地很想和牠分享我的喜悅，痛苦與悲傷時，「狗狗」會陪伴在側，仔細地聆聽你的傾訴，悄悄地，柔柔地依偎在你的身旁，適時地伸出溫柔地小手觸碰著你，用那微微地、細細地呼吸聲伴隨著你的喘息聲，讓人倍感甜美與溫馨。

而對於「養狗」這件事，我常樂此不疲，在八歲的生日當天，收到同學送我的禮物(小狗一隻)，經過與爸媽溝通，終於讓我飼養了生平的第一隻狗，馬上在十分鐘內舉行了命名儀式，取名為「多利」，從此家中多了一位成員，但好景不常，六年後的某天下午，因鄰居小朋友的挑釁行為致引起多利反擊，而該小朋友爸媽竟帶了自己家的西藏獒犬來咬我作為報復，造成爸媽的困擾，經過一番曲折的協調後，總算平息了，但到了晚上，爸爸把多利載去小港機場附近丟棄，之後我即變得少說話，也失去了笑容，整天失魂落魄，一星期後老爸看不下去了，叫媽咪帶我去找多利，但是……我知道那是不可能找得到的；日後經過了寵物店看到一隻小黑狗，在我和弟弟懇求下，媽媽也勉為其難的答應讓我再次飼養，付了錢帶回家後，為牠取名叫「凱莉」。

過沒多久，即發現凱莉有些微拉血便的徵兆，獸醫檢查結果，發現是腸炎，在醫生積極治療及我和弟弟細心的呵護照料下，一星期後慢慢恢復了健康，但凱莉的體質不太好，一直到過世前，常因病痛進出醫院裡吃了不少苦頭，讓我很心疼。

在牠六歲時，因其子宮蓄膿的疾病，先以打針和吃藥治療，狀況未獲得改善後，即開刀將子宮摘除，住了一星期的醫院；過了二年左右，又發現皮膚有些許掉毛及脫皮現象，診斷後發現是毛囊皮膚的問題，每三天就要打針、吃藥一次，治療一個月後，情況穩定了，但過了三個月又復發，相對地，這次的細菌又更加厲害了，原本勇敢的凱莉，看到醫生就一直抖個不停，不斷地呻吟，看到凱莉一直地受苦，真的好不捨，經過積極治療，

二個多月後，皮膚問題暫時獲得改善。凱莉12歲時，發現肚子長了個腫瘤，經醫生診斷，需開刀切除，但考量凱莉年事已高，不敢貿然動刀，只得先觀察，沒多久，肚子上的腫瘤變大而且破了，馬上緊急開刀切除，檢驗證實為惡性腫瘤「乳癌」，全家人陷入痛苦的情境中，又拖了幾年，在凱莉16歲左右，病情惡化了，又併發腎衰竭，醫生建議，凱莉老了，洗腎及其他治療對凱莉而言很痛苦，考慮是否要進行安樂死。

我和弟弟把凱莉抱回家後，心疼的親親凱莉，摸摸他的身體，經過討論，為免牠再受病痛折磨同意接受醫生建議；於是買了一個六吋蛋糕，替凱莉過了最後的生日，幫凱莉拍個照，洗了個澡，於下午五點整帶去獸醫院進行安樂死，交給醫師後，我親了親凱莉，告訴牠，【我們之間的緣份來生還要繼續，寶貝凱莉快去投胎，我期待和你相見，你一定要來找我並且想辦法讓我知道你就是我的寶貝凱莉，千萬不要忘記我，謝謝你帶給我十六年來的快樂時光，我永遠愛你】，隨即眼淚潰堤而下，隔天就去看凱莉安葬的靈骨塔，看看是否安置妥當。

過了二天，心情無法平復，我的老公看到我落寞的樣子，很捨不得，馬上又買了一隻約三個月大的吉娃娃送我，我馬上又落淚了，但這次是喜極而泣，這隻吉娃娃叫「寶寶」，也就是我的第三隻狗，直到現在因為有牠的陪伴，讓我每天都很快樂開心。

對於我愛狗成癡的行徑，或許有些人不以為然，然每個人所喜愛的事物不盡相同，對我而言，狗兒們帶給我那麼無止盡的快樂，陪伴我渡過每一天，我願意盡心盡力地去照顧、疼愛牠，甘願扮好「狗奴才」的角色；也希望全世界的狗寶貝們都能夠找到疼愛牠們一生的好主人，在短暫的生命中能在主人的照顧和呵護中渡過一生。

高雄區監理所 張嘉容

