

## 毛部長赴台3線汶水橋視察封橋演練

辛樂克颱風期間發生多起斷橋事件，交通部為防範斷橋危及行車安全與造成人員傷亡，特別重視封橋程序，希望透過第一時間封橋達到阻絕車輛進入橋梁，乃責成本局修正封橋標準作業程序(SOP)。本局第一次SOP修正草案已請二工處南投工務段於本(97)年10月15日於台3丙集集大橋封橋演練，並請參與之各區養護工程處針對演練缺失研提可行方案，經本局97年11月11日召開「交通部公路總局封橋標準作業程序檢討修正」會議重新修正SOP後，請二工處苗栗工務段依第二次修正SOP辦理台3線127k+145汶水橋封橋演練。此次演練部長特別重視，親自擇定演練日期為

97年12月12日並蒞臨現場指導，本局亦函請各區工程處段長及各縣(市)政府觀摩。

台3線127k+145汶水橋位於獅潭鄉(北)與大湖鄉(南)交界處，跨越汶水溪。台72線終點與台3線交會於橋梁北端，台6線終點與台3線交會於橋梁南端，提供至苗栗縣大湖地區(觀光草莓園區)與泰安地區(泰安溫泉區)交通路網之主要連結功能。苗栗工務段此次演練重點，模擬基層單位如何以有限人力，迅速、有效依SOP封橋，全程以4位同仁於橋梁南、北兩端扮演監看水位、設置第一、二階段阻絕設施及撤除封橋設施動作與流程，配合參演單位為苗栗縣警察局大湖分局，派遣3部警車及6名警力扮演SOP程序中警力維持及管制交通部分。

演練開始首先由監看水位輪值同仁通報段長下達封橋指令，立即通知在場警察協助管制交通，警車與公務車同時開啟警示燈、蜂鳴器橫檔於道路中間，第一時間阻擋交通，隨即工務段以每端2名同仁依序由內而外布設第一、二階段封阻設施；開放作業，依程序經橋梁檢查確認安全無虞，段長請示處長後同意開放通行，即由外而內撤除設施完成後，兩端警力再協助開放通行。演練結果，工務段順利依據SOP程序操作，本次演練將成為公路總

局檢討、修正SOP參考。

現場演練完畢後所有參與人員移至雪霸國家公園管理處進行檢討會議，毛部長先率領全體出席人員起立為后豐大橋斷橋傷亡民眾默哀1分鐘，並於會中做出下列指示：

- (一) 各工務段對於封橋有責任於第一時間妥善處置，寧可提早封橋也不可有命傷亡發生。
- (二) 各工務段除必須重視封橋標準作業程序與重新檢視外，過去動輒二、三十人封閉一座橋梁，現在要求橋梁兩端各2人即完成封閉一座橋梁，而人力及物力上可要求各區工程處隨時支援工務段，所以先依據封橋標準作業程序分階段完成封橋，再於後續加強有關設施，封橋為非不得已之手段而重要的是臨場關鍵時刻的決定。交通部對於全國危橋之處置除編列一般養護預算外，另已編列特別預算將所有危橋拆除重建，各工務段段長針對轄區各橋梁須視個別情況採取維護及保護工法。
- (三) 各工務段必須與相關單位如：水保局、河川局、林務局等協調有關邊坡、水流造成災害之處理方法，若無法有效處理則須即時請求上級單位協助，如豐丘明隧道因連續颱風侵襲下，土層內蓄水尚無法有效流洩即造成災害，有關工務段應事先掌握及瞭解地理環境等資訊，比如可利用Google地理資訊系統，以方便分析找出邊坡等之潛在危害並擬定維護方案。

最後部長希望大家除了專業技能外，也都能以敬業精神兼負著保護大眾交通安全之社會責任，大家心中都要有一座后豐大橋。

第二區養護工程處苗栗工務段段長 吳誌中



局長陪同部長於演練現場督導

## 台78線土庫交流道工程通車記事

高鐵雲林站區聯外道路系統改善計畫增設土庫交流道工程於97年11月17日舉行簡單隆重的祭祀後開放通車了，本工程係依據行政院經建會91年11月19日研商「高速鐵路苗栗、雲林車站站區聯外道路系統改善計畫」會議之結論：因應高速鐵路雲林車站站區聯外道路期能充分發揮聯絡道路功能，並兼顧地方旅運之需求，遂於台西古坑線與雲97鄉道交會處規劃增設一座上、下匝道採單點式鑽石型交流道。

工程由茂聯營造股份有限公司以壹億陸仟貳佰萬元整承包，期限為577日曆天至97年9月24日完工。整個工程範圍涵蓋雲97線拓寬約600公尺及快速公路(含匝道)路堤段約2600公尺。主線位置為21k+830至23k+180，連絡道拓寬起點位於雲97線1k+097，沿雲

97線南行，終點位於雲97線1k+695。由於台78(台西古坑)線與雲97鄉道交會處原有四跨跨越橋，且當時未考慮設置交流道，今於此增設交流道時，因遷就兩線既有交叉現狀，故於雲97線採西側單側拓寬方式以避開快速公路現有橋墩，也因此造成鑽石型交流道於跨越橋橋下形成複雜的匝道交織情形。

施工過程中一直保持戰戰兢兢，原因係因為本工程位於高速鐵路橋下，為顧及工程進行中，恐影響現有高速鐵路交通安全，故於施工過程中所有的重型機具進出、材料的堆置及施工開挖皆特別謹慎，並於施工中進行施工監測系統，以控制各種因開挖或路堤填築作業所產生潛在沉陷影響，並可作為施工管理依據。

工程安全監測系統大致區分為二部份，一為工區地表沉陷點沉陷監測、水位井觀測，二為高鐵橋墩沉陷及傾斜監測。經各項監測數據資料及與台灣高鐵公司人員定期召開會議分析研判結果，高鐵及工區之地表沉陷均為穩定，且工區鄰近並無因施工而發生沉陷現象，各水位井之水位趨勢亦尚屬穩定；而高鐵橋墩之沉陷量整體而言可視為穩定，傾斜狀況僅屬微量變化且均位於安全範圍內。

本工程因位於都市計畫內，且緊鄰住宅區及學校，為恐施工過程之空氣品質、噪音振動及地面水質影響週遭環境，故施工期間即辦理環境監測，期能掌握對環境造成之影響，並於適時採取減輕對策，以降低負面影響。經監測結果顯示，整個期程控制得宜，對週遭環境品質無明顯之影響。期間曾於96年8月17日遭遇聖帕颱風來襲，造成工區淹水，所幸於防颱準備過程中協調承商，各項應變措施辦理得宜，故未釀成重大災害，據



台78線土庫交流道西行線匝道及雲97線連絡道北上車道

此並獲本局97年度新工程單位防救災工作考核第一名；並曾蒙公路總局品質稽核小組及交通部工程品質暨勞工安全衛生查核小組赴工地查核，考核成績均屬優良。

本工程約有三分之一用地係屬於都市計畫範圍，由於都市計畫變更時程繁雜且冗長，有賴於土庫鎮公所及地方民意代表居間協調，取得地主「先行使用同意書」後，方可順利如期完工。

土庫交流道工程除配合高鐵雲林站區聯外道路系統外，亦能有效分擔145、158甲縣道、虎尾交流道交通負荷，尤其是土庫地區將因此更便利的利用土庫交流道進出台西古坑線，也同時因應未來雲林離島工業區所衍生之交通需求，以均衡地方生活圈之可及性與整體運輸需求之完整性。

東西南工處第四工務段段長 郭俊長



由台78線高架橋俯瞰土庫交流道交織情形(西行線匝道及雲97線連絡道南下車道)



## 辦理「委託超商及郵局代收違規罰款」價值工程研析心得

甫接獲大局指示辦理「委託超商及郵局代收違規罰款」價值工程研析案，心中不免忐忑，幸好陳增義所長明快指示邀集相關課室組成工作圈、主要成員前往高雄區監理所觀摩、聘請顧問公司辦理訓練課程，感謝所長大力支持，大家才能放心的全力衝刺。

96年10月19日，翁樹和副所長率領我們前往高雄區監理所取經。在那裡，受到陳新彬所長及二位副所長熱情的接待，聽他們概述當時辦理情形並聽取蔡瑜瑩稽查精彩的簡報。高雄區監理所研析標的為「通信申辦換照作業進度網路查詢」屬於創新之方案，與我們老瓶裝新酒的方向，稍有不同，究竟可以發展出那些替代方案？回程時腦海浮現許多想法，轉頭想和同伴分享，只

見他呼呼大睡，令人不得不佩服他的抗壓性。

96年10月29日，揭開研析課程的序幕，也劃下不安的休止符，老師看起來十分有學術氣息，一開始就掌控全場氣氛，因為老師理論與實務兼具，並非僅是紙上談兵的學者，只見他口中娓娓道來，手指飛快的在鍵盤上舞動，所述內容同步出現在投影片，氣勢令人折服，這堂課，老師已經了解我們的超商及郵局代收違規罰款的作業流程、將組員的工作分配完成並指派作業給小組成員，而每週二次的訓練課程，就此展開。

課程一開始，王和美副所長很快就進入狀況，每堂課都不缺席，認真、聰穎，總能適時的回應老師，尤其在教導FAST流程圖時，大家都已經量頭轉向，最後，只剩她與老師一來一往的對話。對照於王副所長的全力以赴，我其實跟不上老師的節奏，甚至有想逃避的心情，直到有一次，在走廊遇到所長，所長提醒我：「要幫忙寫哦！」，我心虛的點頭笑笑，再想想王副所長及其他組員的認真投入，就是這份承諾與感動，支撐我；一個星期二天的課程，剩餘的三天趕辦例行的申訴公文(特別感謝淑惠幫我接聽輪值電話)，有關研析課程的會議紀錄、下次上課的準備資料、彙整組員的作業等等繕打工作，其實都是在家裡完成的，尤其「創意構

想表」、「構想評等表」、「構想比較表」等三項巨無霸，應該都是凌晨二、三點截稿，但是當時我未曾向老師或主管透露，一則是在快手老師眼裡，那些應該只是小case，一則是主管所做過的工作都比我辛苦很多，這些事顯得微不足道。

研析的課程在老師的帶領下，讓我們從起初的惶恐到後來的期待，我們期待在不同的心靈下激起的火花，期待每堂課都有迥遷而上的快感，一個月半的課程，比想像中還快進入尾聲，很捨不得和老師說再見(又竊喜不會收到老師指派工作的e-mail或簡訊)。最後為「委託超商及郵局代收違規罰款」價值工程研析的成果報告，報告書的內容是所有成員創意的整合—流程圖是張萬得課長的辛苦結晶，專業度很高的成本模式分析是楊金豫小姐主導、蕭文琪先生輔助下完工的，抽象的TRIZ及建議案的壽年成本是梁朝武先生計算的，最後的文字撰寫，大部分是由友川大哥和我一起完成的，報告中的簡報，則是張課長及趙麗娟小姐的大作……真的很難得有這樣一個跨課室的團隊合作，所謂「團結就是力量」，雖然老掉牙，卻最為經典、貼切！

97年7月21日總局監理組劉副組長育麟暨所長率領我們至交通部運輸研究所發表簡報，王副所長流利的完成簡報後，對面一排六、七位評審委員開始輪番提出問題，我緊張的冒冷汗，彷彿參加博士論文口試，還好副所長、張課長、友川、朝武及本人始終保持鎮定回應評審，尤其是劉育麟副組長適時的發言助陣，以「我們的建議案十分值得總局為施政參考」為總結，使我們的報告加分不少，在離開運輸研究所前還搖下車窗，告訴



陳所長召開「郵局及超商代收罰款相關改進事宜」會議

## 參與遊覽車管理與提升服務品質訓練

### 一 學習從「心」出發

在每一個相會、每一個因緣裡，全心的付出與融入、無私的感謝和奉獻，使每一刻相待都是最真誠、有禮貌、有耐心、有誠意和替民眾著想，並掌握民眾的深層心理，是現階段我們所需學習的。公共服務機關存在的目的，為了做好事、為民服務，此工作是永無止境，沒有最好，好，還要更好。為落實交通安全與提升服務品質，本局持續推行「點頭問好、從心做起、慈悲為懷、重視生命」服務訓練及路檢聯稽團隊SOP(標準作業流程)執勤演練，讓公路監理家族共聚一堂，為共同的工作目標、理想與價值，學習從「心」出發。

有福、有緣參加此監理盛會，為提升一早精神、鼓舞士氣，首先登場活動是團隊隊呼，各單位無不卯足全勁，為名譽而戰，一波波的隊呼聲音，沖淡嚴肅氣氛，使整個會場充滿著溫馨與感恩的氣息。

每一場次陳副局長均蒞臨作專題演講，講授本局核心價值「點頭問好、從心做起、慈悲為懷、重視生命」心靈改革工程，陳副局長用心收集資料製作簡報，特別

強調交通安全、創新業務、服務態度、珍愛地球環保等議題之重要性，以下謹將講授精華摘錄如下：

(一) 交通安全工作必須從人、車、路三方面加強管理及改善。臺灣每年交通事故死亡4千餘人，約為921大地震死亡人數的2倍，造成許多家庭的悲劇，緣此，為維護公路運輸安全，在交通安全理念的堅持下，持續對大客車、遊覽車加強執行路檢、聯稽勤務，減少車禍發生，96年度A1類事故死亡人數有2,573人，比95年度減少567人，降幅為18.09%。堅持做對的事，本項措施透過問卷調查，約9成5民眾表達願意配合路邊攔檢車輛的安全檢查及駕駛人資格審查，此舉受到上級長官及社會大眾肯定及認同，讓我們對交通安全秩序與管理工作更具信心。

(二) 為因應變動的環境以及競爭的威脅，每位同仁應配合政府政策，推動無縫隙運輸服務、節能減碳作為及智慧型運輸系統等大眾運輸項目。地球暖

化情況日漸嚴重，未來臺灣將近6百萬人將淪為「水上難民」，在全球一片節能減碳呼聲下，建議少吃肉、不開車，騎腳踏車，調整冷氣溫度，回收可用資源，隨身攜帶環保袋、環保筷，保護生態環境，以為達成提升生活品質與環境資源的永續發展努力。

(三) 提升機關形象，制服代表機關品牌，藉由整齊的服裝儀容、優質的服務態度、面笑、嘴甜、腰軟、手腳快、目色力(臺語)的服務要訣，增進服務品質。

另一課程邀請企業形象與服務品質深獲社會各界肯定之上海商銀人力資源處何友鵬經理，講授「用服務打造監理品牌，用熱忱享受快樂人生」及示範演練，演講題材淺顯易行、生動活潑，穿插急性問答，讓參與學員個個興緻高昂，在快樂、舒適及互動的氣氛中達到最佳學習效果。

課程中安排觀賞數部教育影片—千手觀音一片，在

### 二 慈悲心、關懷情—營造『多一點感恩、少一點抱怨』

為加強遊覽車管理與提升服務品質，本所在9月27日辦理「遊覽車管理與提升服務品質訓練」，訓練課程由陳副局長精心督導，且精選教育啟示影片，並以從事公路監理四十多年來豐富的親身經驗，作專業精闢的專題演講。

當天本所及轄站共有265人參訓，其中雲林站、麻豆站及臺南站等同仁更是一早搭乘遊覽車前來，齊聚一堂接受員工心靈洗滌教育訓練，首先在本所同仁熱力有勁的「嘉義所有活力、嘉義所有動力、嘉義所有效率」隊呼聲中，拉開訓練序幕，接著各轄站以鏗鏘有力的「隊呼」開始較勁，展開一系列的訓練活動。

郭所長致詞時，勉勵這次訓練目的除加強同仁對遊覽車安全管理的重要性及提升同仁服務品質之知識水準外，並期許同仁發揚「點頭問好、從心做起」、「慈悲為懷、重視生命」、「做好事、做對事、積功德」的服務

理念，活絡員工心靈而完成業務目標，促進組織發展之成長、進步與茁壯。

接著播放心靈啟示教育影片，當肅靜禮堂響起『聽不見幸福的節奏，說不出悲傷的緣由，只因我已化身千手裡；舞動人生不空過，不曾為艱辛而停留，不曾為命運而低頭，只因我已化身千手裡...』悠揚感人的音符，使整個會場沉浸在「千手觀音」感人的教育影片中，共同欣賞大陸殘疾人士化殘缺為完美，相互扶持、舞動人生完美的饗宴。

當大家還讚嘆在「千手觀音」影片感人的氛圍中，接著安排「點頭問好 從心做起、慈悲為懷 重視生命」專題演講，陳副局長以其多年蒐集之資料與剪報無私的分享，並語重心長的勉勵同仁，全場同仁均專心聆聽副局長數十年服務公職之睿智與體認的經驗傳承。

經過15分鐘點心休息時間調整思緒，接續欣賞「德

蕾莎修女」賺人眼淚的教育影片，片中闡釋Theresa修女如何籌辦「垂死之家」，用寬廣的心、熾熱的愛，服務窮人、侍奉窮人。藉由影片中德蕾莎修女的奉獻，激勵同仁心靈的感動，卸除『漠不關心』的高牆，讓所有同仁學習發揮德蕾莎修女犧牲奉獻的服務精神與動力。

陳副局長力薦上海商業銀行何經理專題演講：「用服務打造監理品牌、用熱忱享受快樂人生」，藉由不同職場經理人的服務理念闡述服務品質的內涵，何經理示範電話禮貌與服裝儀容，詳述櫃檯標準化服務流程，並以「五心」級：愛心、用心、關心、細心、貼心服務，及「微笑、點頭問好 從心做起、慈悲為懷 重視生命」形塑監理服務的榮耀與品牌。

本次訓練重點：「遊覽車路檢、聯稽人員台詞及服務品質禮貌演練」，是檢視服務品質的成果展現，本所及轄站多利用下班及午休時間積極演練，遊覽車路檢、



## 檔案管理研習心得報告

我們：「謝謝你們！你們真的很優秀！」，這樣的道別，讓我們覺得一切的辛苦都值得了，最令人欣慰的是研析成果獲得交通部非工程類的評選第一名。

價值工程的研析，係針對投入的各項資源及流程加以整合、分析，獲得提昇機能且降低成本的建議方案。在創意階段，我們使用腦力激盪法(組員們寫下構想的紙條，我都還珍藏著)產生277個創意構想，最後我們在分析構想的優缺點後，選擇了28項設計建議及13項的建議案，令人振奮的是我們提出的建議案，已有獲得實現的……民眾到便利商店辦理換發駕照時，僅透過多媒體機，可直接掃描並傳輸照片至監理單位，不用再再到郵局寄照片、委託民間汽車檢驗廠代收汽燃費、汽燃費罰鍰及違反強制汽車責任險罰鍰等，顯示我們研析的方向符合民意需求及政策考量，我們更期待其他的建議案可以逐步實現。

委託超商及郵局代收交通違規罰款，是政府委外辦理成功的典範，自實施以來，成效卓著並創造很大的社會價值與經濟價值，但如何持續不斷的改善、創新策略，是政府責無旁貸的使命。期望藉由本案價值工程之研析，可以實現願景、創新施政價值。

臺中區監理所裁罰課 陳蕙禎

## 局長就任致詞時期勉

同仁：  
以「廉潔」、「效率」、  
「便民」、「創新」  
優質服務的行政品質，  
為本局共同努力的方向。

無聲世界中，演藝者用雙手創造出觸動人心的心靈語言，彼此相互扶持的感動，叩人心弦，不畏殘疾，用笑容傳播和諧與快樂；德蕾莎修女，終身奉獻照顧貧困者，為理想堅持到底，為最需要照顧的人服務；不願面對的真相及新世紀飲食篇，改變生活習慣，從自身做起，拯救地球危機等，均帶給我們重視生命的心靈啟示。

最後，完成路檢聯稽團隊SOP(標準作業流程)臺詞及服務禮貌演練，每個演練團隊都有極致表現，同仁們用心認真的態度令人激賞。

總之，「交通安全」有做不完的事，「為民服務」更樂趣無窮，交通從業人員應心存善念，於寧願我去安慰人，而非別人來安慰我，保有一顆熱誠的心，展現最親切的服務態度，以守護大眾生命安全為己任，使民眾對大眾運輸工具更具信心。

本局監理組 張靖萍

聯稽人員台詞演練由本所及麻豆站同仁擔綱，接著在本所「微笑點頭問好 從心做起」服務禮貌演練中，劃下完美句點，獲得全場掌聲與副局長頒獎獎勵。

訓練活動終場，由總局各位長官帶領全體同仁愛的禮讚-點頭問好、從心做起、慈悲為懷、重視生命、節能減碳、珍愛地球，並在「感恩的心」音樂歌聲中，活動圓滿成功。

這次訓練課程，陳副局長諄諄教誨，並以「因為善讓生命美麗，因為愛讓生命延續，因為慈悲讓生命寬闊、因為感恩讓生命歡喜」，傳達「大愛與感恩」的心。讓我們深深體認「身在公門好修行」，尤其當此金融風暴、經濟蕭條之際，更應謙卑與感恩，在服務公職生涯中，營造『多一點感恩、少一點抱怨』，服務『敬業樂群、樂在工作』，自我期許與勉勵。

嘉義區監理所視察 羅月梅

您或許知道或聽過「金路獎」(交通部)、「金安獎」(交通部道路交通安全督導委員會)、「金斧獎」(行政院經建會)，但您知道「金檔獎」和「金質獎」嗎？對現行檔案、回溯檔案、機關檔案、國家檔案、普通檔案、永久檔案、機密檔案這些名詞又瞭解多少？隸屬於行政院研考會的檔案管理局90年11月成立，91年1月起頒布「檔案法」等二十餘種相關法規，建置一套檔案管理完整作業規範，同時為獎勵檔案管理人員工作辛勞，從92年起每年舉辦機關檔案金檔獎和檔管人員金質獎評獎活動，公路總局屬單位只有曾文工務段(94年第3屆)和新營監理站(97年第6屆)獲頒金檔獎，至於金質獎部分尚無檔管人員獲獎；筆者經總局選派參加檔案管理局97年9月10日至12日在人事行政局地方研習中心舉辦「檔案管理研習班」，對檔管作業資訊化與專業化、複雜度和繁瑣性有較深入瞭解，深感檔管作業的重要，這是值得努力耕耘的業務園地。

檔案管理是落實政府知識管理的活水泉源，其目的在於保存機關各項行政紀錄資料，維護國家歷史文化資產；希望藉由分享參訓感想與心得，扭轉一般員工對檔案管理作業錯誤認知與偏見，引起主管們重視關心檔管業務，從而建立一套完善作業流程和管理制度。

一、**檔案室不是養老院**：以往大家總認為年紀大或即將屆齡退休人員送到檔案室待退，事實上不盡然，檔案法公布後，各項檔管作業都有法規規範，不僅每日歸檔公文點收、立案編目到入庫上架保管，並需依規定期限檔案目錄送總局轉報檔案管理局，且都是資訊化作業，恐非待退之人所能勝任。

二、**檔案作業專業化**：檔案法及相關法規達二十餘種，檔管人員需瞭解各項作業規定、表報格式、作業流程、熟練電腦作業程序，以及檔管專業知識(例如：檔案文件毀損修護、防蟲防菌方法)等，因此，檔管人員必須具備作業專業知能，檔案管理作業趨於專業化。

三、**檔案作業繁瑣化**：檔案管理作業項目包括公文點收、立案編目、入庫上架保管、庫房管理、檔案目錄彙送等，每項業務都有作業規範和處理程序，作業非常繁瑣，考驗著檔管人員專業能力。

四、**檔案銷毀作業嚴謹化**：檔案法公布後，規定每年至

少清理檔案1次，檔管人員應將屆滿保存年限公文製作檔案銷毀目錄，經過層層會辦後轉報檔案管理局，檔管局同意後才能銷毀，可見檔案銷毀作業之嚴謹。

五、**檔案應用申請公開化**：以往檔案管理是靜態的，僅限上架保管與內部員工調閱使用；但政府資訊公開法實施後，各機關每半年須彙送檔案目錄到檔管局，檔管局再公布於「全國檔案目錄查詢網」，由民眾上網閱覽，或因研究或個人申辦業務需要向機關申請閱覽、抄錄、影印檔案；所以檔案已由靜態管理轉變為應用申請公開化。

六、**金檔獎與金質獎評獎**：金檔獎和金質獎是檔管人員最高榮譽，是對檔管人員工作肯定與辛勞獎勵，金檔獎評獎項目大概分3部份--機關歷史沿革和業務特性、檔案庫房管理、16項評審項目執行績效書面資料案卷；金質獎評獎則是採個人面談方式，以檔案作業專業和熟練程度作為評獎依據。

檔案管理作業早期較不重視，尤其很多監理所站成立時間早，檔案室大部分設置在頂樓，多面窗戶，1個以上出入口，均不符合「檔案庫房設施基準」規定，要改善的確不容易，臺中所97年9月5日舉行「檔管作業暨參加金檔獎評獎活動」會議，討論參獎條件也面臨同樣問題，在現階段要重新選定調整檔案室位址或改善庫房設施，需要花費龐大費用，有其事實困難，因此，決議雖暫不決定何單位參獎，但對檔案庫房管理仍應積極逐項檢查改善。

有機會參加檔案管理作業研習，個人非常珍惜，不僅增加對檔管作業的認識和瞭解，也對檔管人員工作辛勞表示感佩與敬意；檔案管理是文書流程管理作業的一環，公路總局將文書流程管理作業列入每年局屬單位績效考核項目之一，權重7%，而檔案管理又佔文書流程管理作業績效的30%，可見其重要性。由於檔管局分配總局參訓名額有限，為熟練檔案管理作業，建議總局於經費許可下，在本局訓練所舉辦局屬單位檔案管理人員研習活動，邀請檔管局主管擔任講師，講授全套檔管作業相關課程，以建立檔管作業制度，提升檔管作業品質。

臺中區監理所視察 王森民

## 意難忘

「小綠豆：妳好！全家好！難得去三義吃晚餐的路邊撿到你的皮夾，打開一看，哇！長得非常可愛和我非常投緣的現鈔，和一串非常重要的證件。」

「希望“幸運之神”永遠跟著妳。我住台中東海大學旁的東海別墅，但別墅別人住，我住“鐵皮屋”。有空來台中，歡迎來家裡泡茶坐坐，…事先講好，不准帶禮物，…因為這只是人性的基本關懷，沒那麼偉大。」

就因為這“人性的基本關懷”，讓我的皮夾、證件、信用卡、金融卡，都能平安的“物歸原主”，更讓我驚喜不已，久久不能忘懷！

多年以來，“掉錢包”，對我來講好像是天經地義，家常便飯，不可避免的小事，但錢包裏的證件和刷卡，也都不翼而飛，這次可是頭一遭。

中秋節前夕，辛樂克颱風侵襲我的皮夾，也襲捲了許多重要證件。窗外下著傾盆大雨，仍沖蓋不了我焦急的心，我的心在滴血，我心在吶喊：怎麼辦？誰能來幫助我？我完了！現金、身分證、信用卡、金融卡，報案？止付？如果被人盜用怎麼辦？一連串的疑問與揣測，一直在腦海裡浮盪著…。

頓時，電話那頭響起：「請問小綠豆小姐，您皮夾是否掉了？裡面有現鈔和多張證件…」

霎那間，回過神。

天啊！我沒聽錯吧！

他是一位五十多歲的中年男子，住台中，難得到

苗栗三義吃頓晚餐，路邊撿到我的皮夾，回到台中打開皮夾，一疊現鈔及一串重要證件，他說：「萬一證件被壞人利用可就不得了了」，而他只想趕緊聯絡失主取回，這種好心人士，現在已經寥寥無幾了，真的很慶幸，讓我碰到了，也因此皮夾平安無事的回到我身邊了。

「看看妳的照片，長得漂亮帶點裡裡傻氣，但依然適合套句老話“福氣啦”！」

王先生的字跡帶著濃厚的書卷氣，我想，他一定是個很有學問的人。

祝福他！

感謝王先生不受金錢的誘惑，而且能體會失主的焦急！

感謝上天疼我，在我最徬徨無助的時刻，遇見王先生，拉了我一把，感恩！

如果每個人都能像王先生一樣，處處為他人著想，社會必定更安祥！

存好心、做好事、說好話，好心一定會有好報的！

每一個人都是世上唯一，珍惜目前所擁有的，雖然錯過的永遠最美！

尊重自己也尊重別人，隨時存著感恩、惜福，將心比心對待他人！

經過此事，更能體會“施人慎勿念，受施慎勿忘”！

希望大家時時提醒自己，關懷別人、感恩別人，社會將更美好！

苗栗監理站 小綠豆



## 蘇花公路改善 憶吳段長錦文

話說民國五十九年五月十三日筆者初到花蓮工務段(四工處第三工務段)報到,第二天就奉派到蘇花公路監工,不久中元節到來,段長李友村帶著筆者及道工同仁,準備簡單牲禮祭品到蘇花公路清水斷崖祭拜故段長吳錦文,自此筆者養成連續長達三十九年中元祭拜吳故段長錦文的習俗。

吳故段長錦文係花蓮工務段首任段長(其餘依序胡劍虹 嚴啟昌 林榮昌 李友村 蔡瓊璋 曹國泉 黃嵩源 楊進文 程如予 郭毓深 伍振男 盧溢鋒 曾介宗 陳營富及現任陳士榮段長),民國三十九年六月七日因蘇花公路小清水斷崖坍方,路基缺口嚴重交通中斷,當時四工處主任孫元楷從蘇澳前往災區勘災,工務段在太魯閣新城,吳故段長等遂從新城海域搭乘小舢舨前往小清水上岸;向孫主任報告災情,到了傍晚,災害路段在道工同仁緊急搶修出人行小便道,一行人欲通過人行小便道再搭車返段,惟吳段長在通過便道途中不慎滑落斷崖殉職(以上所述係參照嚴前局長啟昌在本局公路工程月刊所發表文章及事發當日在場前輩同仁所述撰載)後來在清水監工站旁空地建立紀念碑,另民國五十七年“橋涵隊”於現太魯閣牌樓口所建之橋亦命名錦文橋以資紀念。

今年八月二十八日下午在陳段長士榮率領下,清水監工站同仁及歷任站長(除往生者)皆到齊參加祭拜;自民國五十九年以來,這三十幾年當中歷經多少次嚴重的災害搶修,尤其在災害初期的調查風險最大,包商工人傷亡事件時有發生,有些人一輩子才來一次就被石頭砸到(如民國八十年間省立桃園醫院院長到清水斷崖旅遊,才一下車就被石頭砸到全身),惟據筆者所悉,花蓮工務段同仁在清水監工站轄區均得以平安達成交辦任務,筆者常諺稱這是因為山上的石頭跟我們是老朋友且我們長年造橋鋪路做公德,故不會被砸到,其實筆者深信冥冥之中有吳故段長的保佑;民國六十年間南澳工務段和平監工站監工員(當時尚無站長編制)丁培俊在上班途中[搭乘前公路局班車]因和仁路段坍方交通中斷趕忙下車前往查看,當時下著雨,安全帽放在監工站未隨身攜帶,遂打著傘[犯了武林大忌]到達坍方地點不久竟被落石擊中身亡,因和平監工站非吳故段長轄管範圍自無法庇佑,不知各位看倌信不信?

山區道路經常落石是它的特性,紀念碑範圍自不例外,紀念碑係民國七十九年蘇花公路解除單行道管制時所改建的,多年來亦被落石擊中多次,造成多處破損,去年筆者建議蔡站長山川兄應稍加整修(因每年來祭拜者包括交通運輸業,觀光旅遊業等人數眾多),今年已完成整修,有助提昇本局形象值得嘉許。

清水斷崖景觀是台灣八景之一,同仁若旅遊行經該處(台九線171.5k左側附近)有空可下車瞻仰一番,無空亦可在車內行個禮點個頭,向吳故段長打聲招呼,他一定會保佑您旅途平安,家庭幸福美滿!

曾介宗(前西濱中工處副處長96年03月退休)



太魯閣牌樓口所建之橋命名錦文橋以資紀念 008/12/0

## 新銳成長記

轉眼間,到高雄區監理所報到接受實務訓練已經過了二個多月,從開始內心的忐忑不安,到現在經過監理所排定的一些課程訓練後,已慢慢進入狀況,心裡也踏實許多。這二個多月來,所內針對新進人員安排一系列的講習、訓練,使我們受益良多。

### 新進人員職前講習

這個講習為時一天,一開始致歡迎詞及精神講話的是 陳所長聰乾,他為我們介紹所內的各課、室主管,讓我們可以對所內的課、室主管與他本人的長相作連結,並作初步的認識。在精神講話中, 陳所長強調監理所是服務業,所內人員的工作就是要為民服務,因此除了本身專業素養的提升之外,一定要有服務熱誠,這樣自己工作才會快樂,來辦理監理相關業務的民眾才會給我們相對的肯定。接下來是各課、室主管針對所負責的業務作介紹。經過新進人員職前講習,讓我們這群新人可以初步瞭解所內的各課室的業務,也可以認識高雄所其他轉站的同期新生,雖然只有短短的一天,不過對剛到一個新工作環境的我們,卻很受用。

### 新進人員各課室業務見習

見習為期約二個星期,依據目前所屬的單位作人員分組,依序安排到其他各課、室做業務見習。經過各課(室)業務見習,讓我可以更深入知道所內的各課(室)負責承辦的業務,也可以認識每個課(室)的業務負責人,方便日後做業務的聯繫。

### 路檢、聯稽人員攔查應說台詞及注意事項訓練

所有新進人員聚集本所禮堂,對聯稽路檢應說台詞一一上台做演練,並由所長、副所長及課長們針對每個人需要改正的地方做指導。97年10月4日在鳳新高中禮堂所舉辦的「遊覽車管理與提升服務品質」訓練課程中,聽了 陳副局長俊雄的精湛演說,讓我對「點頭問好,從心做起,慈悲為懷,重視生命」的涵義有更深一層的認知;了解聯稽、路檢是很神聖的任務,不僅是工作,同時也是在做功德。接著這幾個

月,監理所都安排我們跟著前輩出去聯稽、路檢,藉由在旁的見習,學習他們的經驗,以利日後能勝任聯稽、路檢。

### 資訊室實務訓練

我被分派到資訊室,所以在資訊室做實務訓練。資訊室蔡主任為人非常親切,資訊室裡面的同仁也都非常好相處,讓我能一個很愉快的工作環境裡做實務訓練。這段時間有安排輔導員張正祥先生及曾怡銘先生兩位前輩在旁針對我工作上的疑問做輔導協助,讓我覺得很溫馨。此外,主任有排定我在資訊室的訓練課程,包含二代主機各項設備及網路佈線解說、UNIX系統及指令學習、資料庫說明及SQL語法、程式語言、終端設備,電器設施安裝、維護保養等。電腦運作正常與否,關係民眾的權益及為民服務的品質,資訊作業不能稍有差錯疏失,一定要養成做筆記的習慣,所以訓練我天天寫心得報告。若外面有相關的訓練課程,也會派我們去學習。在這麼完善的訓練機制下,我想我一定可以很快的進入狀況,進而獨當一面處理負責的業務。

### 貼心的座談會

實習滿月的那天,陳所長召集了所有主管,為新進人員辦了一個溫馨的座談會,主要是瞭解我們的生活需求及工作的適應性,並藉此機會讓我們暢言這一個月以來的心情故事,會中還穿插卡拉OK...等餘興節目,所長及主管們也都上台高歌,大家都盡興而歸。

很榮幸可以到交通部公路總局高雄區監理所服務,這裡真是一個溫暖的大家庭,我已漸漸喜歡他了。現在我是新人,一定要謙卑的向前輩學習,把自己當成一塊海綿,努力的吸收知識技能,讓自己能在最短的時間進入工作狀況。曾經看過一本書寫到,「若你只是把目前的工作當作是你的職業,那你的學習的目標及態度會相對的消極,因為只要把目前的工作做好就行了;但是如果把目前的工作當作志業,而不僅僅是職業,學習的目標及態度會相對的積極,因為不是只要把目前的工作做好,還會想如何可以做的更好」。因此,我要將心態及目標確認,將公路監理當成我的志業,而不僅僅是職業。

高雄區監理所 凌竟銘

## 成長的動力 -- 回憶

回憶是件美麗的圖案;生於40年代的我,小時候有兩年的時光和祖父母住過沒水、沒電的小村落,那是一處極美的山坡地,沒有污染、沒有光害,幾戶人家散居幾處角落,真像兒歌中的歌詞--門前有河流、後面有山坡,只是大人忙著生計,白天要辛苦的上山種田、工作,女人則在日落前趕回家中忙著張羅晚餐,沒有閒情逸致去欣賞身邊的美景。孩子們放學後得幫忙到河邊的古井挑水,以供作飯、洗澡用,洗衣服則到河邊找一顆平坦的石塊,左搓搓、右揉揉,那真是大自然的洗衣機。當時生活條件差,民生物資貧乏,但是孩子們是快樂的、天真無邪的,閒來無事,就在草堆中尋找蟋蟀的家,在泥地上摔著紙牌、打彈珠、跳房子,大太陽底下的騎馬打仗,到溪流中的石頭上撿燒酒螺,河水中相互嬉戲潑水,喔--那是孩子們的天堂,沒有人去想到紫外線有多強,沒有人去管他泥巴裡有多少細菌,童年的光陰真是無憂無慮,而時間就在那種歡愉的笑聲中,如流沙般的消逝。

漸漸的孩子們長大了,離開家園,到陌生的異地,或就學、或就業,每個人有不同的理想,不同的抱負,不論環境多麼艱辛,路途多麼坎坷,總要憑著毅力去克服,那種不為人知的苦,為的是可以分擔父母親肩上的擔子,改善故鄉家中的生活品質。村落中

少了年輕人的笑聲,頓時覺得像是垂暮的夕陽,只剩下稀落的狗吠聲、天空盤旋的老鷹,年邁的祖父母遙望著天邊的霞光伴著被拉長的身影。

曾經記憶的所在,上學途中總要經過那蜿蜒的峭壁小徑-深怕腳底一滑,掉落到山谷邊深不可測的潭水、走在細細的田埂上,兩邊的稻田中還有跳躍的青蛙陪伴著、颱風來時山上的水大量湧入河中,河水頓時變成波濤洶湧,令人望之敬畏,這些景象如今依然在腦中流轉,轉眼之間已數十個秋。

每個人的一生中總有許多的回憶,但回憶可為動力,往日的窮困造就了努力向上的堅定心,也造就了70年代的經濟奇蹟,今天我們所須努力的便是把自己的眼光放遠、把心量放大,迎向明天的朝陽。人的一生累積了不同階段的經歷,由這些經歷衝擊著不平凡的心靈,打開這些塵封的記憶,讓他一頁一頁的陪著您,走出更豐沛的生命價值。

台東工務段 潘永英

