

## 莫拉克風災後探訪阿里山工務段記實

阿里山山脈的高海拔及陡峻的山勢，從亞熱帶到寒帶的多樣生態景觀，讓阿里山風景區的秀麗景色聞名國際，豐富的農特產品也吸引大量國內外觀光客的青睞。台18線阿里山公路的闢建，更取代原本上山時間冗長的阿里山森林鐵道，使嘉義至阿里山的行程縮短為2個小時，為阿里山地區帶來觀光人潮及龐大商機，台18線的維護暢通更顯重要，每年的颱風豪雨造成的公路坍方阻斷，更使得負責養護的阿里山工務段倍感壓力。

98年8月5日中央氣象局發布莫拉克颱風警報，至8月10日解除警報，期間所夾帶超大雨量，及引進西南氣流帶來連續豪大雨，除了重創本局三工處轄管高屏及臺東地區省道公路橋梁外，同時造成五工處阿里山工務段轄管的台18線阿里山公路多處嚴重路基毀損，阿里山風景區及沿線的石棹、十字、達邦及奮起湖等村落對外交通及電力電信中斷，遊客受困，工務段段長郭清水及工程同仁指揮契約廠商，夜以繼日積極投入公路搶通工作。

為了避免打擾救災作業，在颱風過後的第21天，我和陳王利工程司奉派前往阿里山工務段探訪災情及工程人員搶修的辛勞。

本次颱風依據阿里山氣象站（海拔2413M）紀錄，8月7日-10日4天的累積雨量竟高達2965公厘，在台18線沿線中海拔（1090M）的瀨頭氣象站，4天的累積雨量亦達2332公厘，均遠超過民國85年賀伯颱風的1994公厘。地質原本破碎風化嚴重的阿里山脈，更無法負荷如此大水量的沖蝕和壓力，除了一般的中小型崩坍落石外，大規模的岩盤崩落及坡地坍塌現象，造成了台18線三處嚴重的路基流失交通阻斷，搶修工作亦倍感艱難，這三處大規模崩坍路段分別位於台18線37K至41K的公田村路段，以及59K、71K路段。

公田村路段係於觸口經信義橋過後迴轉繞行於同一山坡面的路段，公路在此處順溪谷及山稜地形爬繞，一個坡面有上、中、下線通過，上線與下線海拔高差達170公尺，大量土石自山稜線崩落至谷底，範圍寬達200公尺，面積達20公頃，致上、中、下線全

部中斷。搶修的機械團隊仍須在原來的坡面上開築出便道來，由於含水的土方泥濘且混雜有巨大岩塊，以及山區連續的午後豪雨，更增加搶修的困難。熟悉本山區道路的郭段長決定本路段搶修分為兩階段，第一階段先搶通至38K處，連接路旁一產業道路，即可繞行到達主線41K處，提供後續救災物資運補功能，本階段於8月15日搶通。第二階段繼續搶修主線至41K處，並於8月21日通車。

59K路段的大崩坍位於龍頭附近，山壁深層為節理發達的岩盤，無法負荷颱風帶來連日超大豪雨的水壓力，隨著表面竹林著生的厚重覆蓋土層的滑落，岩盤也失其尊嚴地崩傾塌，長達350公尺的路基消失殆盡，形成高低差約200公尺的陡峭坡面。搶修機具沿著坡面附著的土石開築便道，崩坍後外露的陡直岩壁危聳在路側，威脅著搶修人員的安全，也提醒著往來山區開發的人們，大自然的殘酷本貌和不可侵犯。（本路段於8月29日完成便道搶通）

71K路段大崩坍位於福山附近，坡頂匯集的強大水流不斷沖蝕山溝坡腳的石壁，順向岩盤失去支撐，大規模的滑落，導致道路路基及上方風化破碎的岩層大量崩坍至100餘公尺深的谷底，道路消失200公尺，坡面崩落後露出堅硬岩石層，契約廠商的機具沿著山壁緩慢而艱難的開鑿便道，由兩端同時進行，我們於8月31日到達時兩端已拉近，相距僅餘50公尺，卻遇到最堅硬險峻的岩盤，廠商以破碎機一吋吋的擊碎岩石，巨大的撞擊聲響在雲霧飄渺的山林裡迴盪，彷彿向大自然的無情毀滅宣示著人們堅毅不屈的精神。原訂9月20日的搶通期程研判應可提前，搶通後往阿里山的運補車輛，將毋需再自石棹繞道169縣道經達邦轉至十字路接回台18線，可縮短約13公里（約30分鐘）繞行的路程，至此台18線阿里山公路將全線完成搶修通車。

阿里山工務段管養的省道公路在此次莫拉克風災中，所幸僅有台18線路基嚴重坍落的災害，並無橋梁斷落的情形。8月8日午夜雨勢漸強，留守在段裡的郭段長徹夜緊盯著電腦上水利署發布的河川水位值，研判橋下水位將持續上漲，即與副段長高西文分別率

領同仁連夜冒雨前往台18線的五虎寮橋、台3線的吳鳳橋及縣道165線的赤蘭溪橋進行封橋作業。所幸處置及時，9日凌晨吳鳳橋南端引道瞬間沖毀路斷，當時最接近現場的同仁楊國山驚險跳離，郭段長等人隨即封閉道路，防止人車墜落，並適時通知消防隊救起一位險遭河水沖走的居民。本局第一線工務段的工程同仁，在歷次的颱風豪雨或地震災害期間，皆能秉持公務員冒險犯難的精神，為搶修公路橋梁維護民眾安全，不分晝夜，甘冒風雨，深入災區進行搶修、交安及災害調查的工作，深受本局所有同仁的敬佩，也贏得當地居民及社會大眾肯定。

阿里山工務段在此次莫拉克颱風災後，除了要積極搶修及復建省道公路，完成高達22億元的復建工程外，更有代養縣道的搶修復建工作，包括縣道159線、165線、169線、149甲線、159甲線及162甲線，代養里程長達166公里，在本次風災中即有3座斷橋及4座受損橋梁，復建工程經費亦達18億元，未來的工作負荷將更為沈重。我謹就此次探訪所見災情及同仁的辛勞略做紀錄，也藉此篇報導向阿里山工務段及本局所有搶救災害的工程同仁致上最高的敬意。

局本部規劃組測勘科科長 顏召宜



局長陪同中央災害應變中心人員至阿里山勘災  
(嘉義所何副所長提供)



71K便道搶修開鑿陡峭岩壁



59K便道在高聳的岩壁下通過 (阿里山工務段提供)

台3線吳鳳橋引道沖毀情形 (阿里山工務段提供)



# 由88水災看公路監理機關能做些什麼

**莫**拉克颱風來襲，臺灣東、南部地區驟降百年一遇的超大豪雨，造成玉山水系之太麻里溪、知本溪、林邊溪、東港溪、楠梓仙溪、荖濃溪、旗山溪、高屏溪...等河水暴漲。滾滾黃流夾雜土石、漂流木及各種雜物，自海拔3900公尺以降，似被千軍萬馬襲擊，摧枯拉朽所向披靡，一路破堤改道，淹沒良田流失作物，沖毀民宅掏空路基，泥濘漫屋橋斷路塌，甚而崩山滅村生靈塗炭，災害區域廣闊、受難人數眾多、災情慘重前所未見。南部、東部重要聯外公路以及南迴鐵路林邊橋、太麻里橋均告沖毀，對外運輸斷絕，更加重救援難度。

災害發生後本所接奉指示，分別由楊財惠、劉昭明兩位課長進駐行政院跨部會服務小組，屏東、臺東及旗山等站亦由主管人員進駐相關救援前進指揮中

## 殷實盡責 重建競爭力

10月5日工商時報社論以「兩位司機的啟示-臺灣競爭力提升的關鍵」為標題，表彰9月中旬，台西客運的蘇姓駕駛及南投遊覽車侯姓司機克盡職責，捨己為人的美德，文中特別提到臺灣能在1970年代創造經濟奇蹟，所憑藉的是殷勤盡責的美德，而這種美德正是臺灣競爭力之關鍵所在，因此呼籲各界能加以慰問、表揚，為臺灣社會帶來激濁揚清的作用。

誠如所述，這些司機的表現，就是臺灣人民殷勤盡責、捨己為人美德的最佳縮影，為感佩台西客運司機盡忠職守，以旅客安全為最優先考量的義行，交通部及公路總局於台西客運司機蘇勝裕載客途中突發性腦中風，昏迷前仍堅持平安將車停下救了全車旅客的事蹟披露後，即指派嘉義所郭所長赴醫院表達毛部長及林局長的關懷及慰助之意。由於蘇司機身後留下一家四口孤苦無依，公路總局嘉義區監理所雲林監理站同仁聞訊，主動發起全站捐款援助，經同仁踴躍捐輸總計募集新台幣六萬元，10月5日雲林監理站林文華站長代表該站同仁，由台西汽車客運有限公司蔡副理陪同前往蘇家致贈捐款，藉以表達同仁們感佩與關懷的一點心意。最後，誠盼這些善行能在有心人的關注下，涓流成河，讓臺灣重拾昔日美德。

主任秘書 陳茂南

心，接受任務指派，車管課亦立即協助後備司令部徵調各型救災車輛。

本所立即規劃高雄縣各災民收容中心之免費服務路線，計有：木柵教會—內門紫竹寺—順賢宮—禪淨中心—旗山醫院—旗山鎮公所；永興教會—大林教會—禪淨中心—旗山醫院—旗山鎮公所；佛光山—旗山醫院—旗山鎮公所等3條路線，並在8月19日發出首班車，提供3000餘位緊急空撤後送已孑然一身的鄉民就醫或洽公之用。

當時由於南迴鐵路中斷無法於短期內恢復通車，在8月20日南迴公路初步搶修勉可行車之際，奉總局長官指示派員與國光公司試行高雄—台東客運班車，並於翌日正式行駛，達成運輸無縫之服務。

此外，因南州火車站以南鐵路無法通行，為提供林邊、佳冬、枋寮等地區通勤、通學鄉民之運輸服務，經與屏東縣政府協商公路客運接駁，由屏東客運開闢臨時路線，自8月29日上路。而台17線橫跨高屏溪之雙園大橋中斷達460公尺，新園、林園兩端民眾交通遭受極大衝擊，應地方鄉民代表會反映民意，即協調高雄—墾丁公路客運，以部分班車彎繞五房村來提供及戶運輸服務。

災後林邊地區，由於衛生條件甚差，居民及國軍救災人員H1N1疫情急速升溫，所長數度親臨林邊警察分駐所，參與會商、勘查，本所亦規劃了3條專車路線：屏東火車站—萬丹-新園-東港-林邊鄉公所；潮州火車站—崁頂-南州-林邊鄉公所；枋寮火車站-佳冬-林邊鄉公所，以配合行政院衛生署防疫勸離民眾時之運輸需要。



高雄所在災民收容中心提供免費服務車



高雄客運車輛遭土石損毀

災害發生之初，屏東站全力協調客運業者，緊急調用車輛，運輸救災人員、災區居民等達300餘輛次。此次高高屏及臺東地區各家客運業者都大力配合政府提供輸運服務，但有些行車動線需繞道行駛，既費時又增加油耗成本及車輛調度，而乘客劇減，營運更雪上加霜；甚至部分客運車輛受困山區或遭土石流淹沒，算起來客運公司本身就是受災戶，然而卻都能暫時摒除私利全力配合救災，實在令人感佩。另外本所及屏東站、旗山站、臺東站於災區交通稍事恢復後，立即派出行動監理車進入各災區及受災戶收容中心，提供各項車輛及駕駛人監理業務服務，也讓災民們感到貼心。

公路監理機關是中央政府直接面對民眾的第一線，舉凡車輛動員、牌照、駕駛人、稅費管理及汽車運輸等業務，均與救災有密切關聯，如何在平時準備妥善之應變方案，加強與工程單位、警、消、地方政府及相關單位橫向聯繫及人員訓練，應該有深入檢討空間，以便於災害發生之際可以立即通報、主動投入協助救災，或接受上級長官指揮做好政府與災民對話之平台，以提升行政效率，增加人民對政府的信賴。

高雄區監理所運管課課長 雍聰敏

「環境開發」與「資源保護」一直是人類經濟生活中的一對基本矛盾，如同「愛情」是文學作品永恆的主題一樣，環境開發與資源保護始終是經濟學論爭的議題...

阿里山的日出與雲海不曾改變，但往昔的美麗演變成今日的哀愁，是誰出賣了阿里山？

阿里山隙頂雲海 (攝影：王富生)



台18線71K路段流失情形 (阿里山工務段提供)



## 『公路監理簡政便民暨廉政月(週)』啟動儀式紀實 **新竹區監理所**

在當前社會邁向多元化、民主化，凡事講求效率、速度、e化的時代，民眾對廉能政府的期望越來越高，行政院為因應當前環境需要，公布一個國家廉政行動方案，這個方案是目前國家建設的基礎標竿，新竹所為使所內同仁及各界民眾瞭解本所致力於推動簡政便民暨廉政規範，彰顯近年導入之企業界服務觀念與各項便民利民工作的研發創新成果與廉潔風氣，遵照總局指示於98年8月20日舉行廉政月啟動儀式，計有公路總局趙副局長興華、新竹縣鄭縣長永金、公路總局政風室歐主任建志、台灣桃園地方法院檢察署何主任檢察官、新竹縣調查站代表、新埔鎮長賴江海、桃竹苗地區運輸業者負責人，各工會代表，汽機車代檢廠、駕駛人訓練機構、新埔地區學生及一般民眾共約400餘人參與啟動儀式，共襄盛舉。



同仁精彩活潑話劇演出

原以為簡政便民暨廉政月(週)活動是像老師說教般既刻板又嚴肅，沒想到在活潑生動的話劇及相聲演出帶動下，不但沒有老生講古感覺，對監理所刻板印象，也為之改觀，在詼諧逗趣中，不失所要傳達的訊息。短短的劇情中，讓民眾了解可以用通信方式辦理行照、駕照換發及各項異動，牌照稅、燃料費、違規罰款等都可以用信用卡、金融卡繳納，且各便利商店、郵局都能代收，甚至還可辦理分期呢！另外針對高齡者行走於車水馬龍的道路上，可能發生的情境，如何降低事故發生的風險，以天使與惡魔來宣導正確因應方式。另外，也透過雙人相聲表演，說明受贈財物的適當與合法性…等等。

簡政便民暨廉政月展示內容，包含了：(1)可攜式機車駕照電子路考系統(2)大型重機的展示(3)行動監理車各項服務的宣導(4)聰明公車展示(5)國家廉政建設行動方案九宮格遊戲攤位，並輔以20餘幅大型海報看板展示。為使民眾能享受便利，免於往返監理所站之不便，新竹區監理所配合下鄉考照業務導入標準化路試系統，包含燈號、壓管、鈴響、讀秒…全程錄影，杜絕考試不公弊端，並提供換發行照、駕照及簡易違規查詢等服務；另一現場提供大型重型機車展示並由教練解說，正確騎乘方式，開放民眾試騎親身體驗，讓民眾除了聽講以外更多了一份參與感；此外，為方便民眾使用搭乘大眾運輸公車，公路主管機關推動「公路汽車客運動態資訊管理系統建置」之聰明公車，屆時民眾可由網路、手機及電子播報站牌，獲得搭車即時資訊，與捷運、台鐵及高鐵等大眾運輸系統銜接，達到快速、省時又有效率之便民運輸。

在這短短的3小時活動，相信民眾已感受到新竹區監理所的用心，而另一個令人感動的，是幼稚園小朋友在老師帶領下一起參與此次的活動，讓我們的廉政宣導「反浪費」、「反腐敗」及「反貪污」，能夠從小向下扎根，培育正直又有擔當的國家棟樑。在輕鬆活潑的表演中，達到寓教於樂，傳達出新竹區監理所服務目標—廉正、專業、效能、關懷之公務員核心價值所在。

新竹區監理所政風室 陳奕娟

## 廉政有理，廉政有您！**臺中區監理所**

因應國人對監理服務廉能、效率的要求日益提高，且配合公路總局訂定之廉政宣導計畫，本所特訂定98年8月1日至98年8月31日為98年度監理廉政月，並於98年8月5日9時至12時在本所第一辦公大樓右側廣場辦理廉政月啟動儀式暨園遊會。

活動邀請總局長官趙副局長興華、監理組施組長金樑、政風室歐主任建志共同參與，由於是首次辦理大型的廉政宣導活動，為使活動辦理順利，所長早於活動前1個月前即成立了籌備工作組，並召開了5次籌備會議，各單位紛紛攜手合作共同籌備，希望利用最少的經費做好本次的工作。

原先規劃是希望要在人潮眾多的場地辦理，但又考量沒有事先租借場地，臨時要借可能有困難，所需經費亦將大幅增加，最後在籌備會議中決定就在所裡辦了，但是要如何使本次活動能夠吸引大家的興趣咧？所長在跟政風室梁主任志國及駕管課楊課長富雄商量後，決議在活動中一併辦理優良駕訓班頒獎，活動組則由所裡素有點子王之稱的人事室何主任冠章擔任，何主任果然經驗老到，規劃先由所、站以熱鬧的廉政表演活動開場，以拉抬人氣，確實達到吸睛的功用。

精心設計的表演活動，先由南投監理站汪股長宗智以一曲「包青天」做為開場，渾厚的嗓音，把包公正直清廉的形象鏗鏘有力的傳達給在場的嘉賓，只見在場的代檢廠、駕訓班及運輸業者均回以如雷的掌聲；彰化監理站特別邀集資深美女以曼妙的舞姿表演蔡依林「舞孃」，大家都陶醉不已；豐原監理站則請97年公路特考的吳思詩小姐犧牲色相扮演三多嬌，以案例的方式將企業反貪及公務員廉政倫理規範不送禮的觀念傳達給在場的嘉賓；臺中市監理站則透過實況劇方式讓來賓了解簡政便民措施；本所之表演則是

由秘書室山寨版蘇珊大嬌賴秋如表演考駕照廉政劇，也獲得當日中天新聞的報導(在youtube網站輸入關鍵字「蘇珊」即可查詢)；壓軸則是由在地尚青的逢甲大學布袋戲研習社同學們所提供的「包青天之豬公村傳奇」布袋戲廉政表演，只見同學們個個說學逗唱，人偶舞的是虎虎生風，連自製之重機車都上場了，直可媲美專業的霹靂布袋戲；本次啟動儀式也特別要感謝勞苦功高的二位主持人陳真及鍾淑蓉小姐，透過豐富的主持經驗，本次活動完全沒有冷場，雖然啟動儀式當日天氣不熱，但防曬如果沒有做好，相信一個早上活動也是可以讓人曬黑，在此也感謝二位主持人精湛的主持。

活動的另一個重點是園遊會，本次活動共有16個機關熱情參與，參與機關有高公局中區工程處、臺中縣警察局、臺中市警察局及刑警大隊、臺中縣消防局、稅務局、大肚鄉、烏日鄉及龍井鄉農會、衛生所等共襄盛舉，本所為使民眾了解監理簡政便民措施，更大手筆製作40張海報，張貼於主題館及車棚，呈現給民眾，本所網頁上亦提供廉政月專區供民眾點閱。

趙副局長在致詞時，表示廉政是很嚴肅的事情，但是我們應該要用輕鬆的態度來面對，本次活動配合政府宣導公務員廉政倫理規範，強化同仁的意識並落實到民眾，經過國際透明組織的調查，監理人員在96年及97年連續2年在公務人員清廉程度排名均名列前茅，希望未來還可以再往上提昇，監理單位的重點工作在於人及車的安全，希望代檢業者在車輛的檢驗上，能夠落實檢驗，確保安全性。

啟動儀式宣誓由趙副局長興華、監理組組長金樑、政風室歐主任建志、大肚鄉林鄉長汝州、彰化縣政府政風處林處長煥淳、臺中縣調查站陳主任天佑、彰化縣調查站裘主任力行共同宣誓恪遵公務員廉政倫



趙副局長興華帶領本所同仁共同宣誓恪遵公務員廉政倫理規範

理規範，帶領本所同仁及代檢業者、駕訓班業者共同誓師並同時宣布廉政月啟動。

為充分了解業者對企業反貪的建議，邀請中部縣市代檢業者、駕訓業者及運輸業代表參加擴大座談會，請與會人員針對監理效能提出具體建議措施，並請與會會長官列席。

本次活動參與之民眾非常踴躍，附近居民亦帶著小朋友到監理所參加，穿梭在攤位中填寫問卷拿好康小獎品，表演活動期間亦穿插有獎徵答。

在此特別感謝同仁在籌備活動期間的辛勞，使活動能夠圓滿成功，企盼同仁依據核心價值「廉正、專業、效能、關懷」，繼續推行監理業務，也希望獲得民眾的認同及繼續監督、支持，更感謝總局長官蒞臨指導以及各相關機關共襄盛舉，讓整個活動增色不少。

廉政月的另一個重點是本所各監理站辦理廉政週啟動儀式活動，廉政週特色活動如下：

豐原監理站廉政週 8.3~8.7—刺破反貪汽球宣誓會

臺中市監理站廉政週 8.8~8.14—廉政圍牆彩繪活動

南投監理站廉政週 8.17~8.22—廉政倫理大誓師

彰化監理站廉政週 8.24~8.31—下鄉考照廉政宣導

臺中區監理所政風室 范谷良

# 您的孩子還在用「毒品」補身體嗎？

檢舉藥頭專線 - 0800-024-099 按2



## 行動學習檔案管理e起來

一般人認為學習就是在學校裡學到的知識，事實上，每個人一生中都不自覺繼續在社會大學歷練學習，所謂活到老學到老，因為學習是持續不斷吸收新知的過程；因此，對學習下定義應當是經由經驗歷程而產生行為上相對恆久的改變。在組織中除強化個人學習，更強調團隊學習，促使團隊成員整體合作，成為組織最小學習單位，帶動組織其他團隊的學習，藉此行動學習形成整個組織一起學習的風氣。當行動學習團隊隊員為了一致目標而齊聚一室共同學習，追求業務發展願景，能使團隊運作更有效，帶動組織變革與業務創新。

公文檔案管理是公文處理流程末端，以往對檔案室印象是點收歸檔公文後續處理作業，包括編寫檔號、黏貼裝訂、上架儲存、保管調閱等，只動手不動電腦，工作輕鬆沒壓力，往往成為即將退休者爭取待退處所，因此戲稱「養老院」。90年檔案管理局成立，91年1月檔案法正式施行，檔管局陸續訂定20多

種檔案管理法規，作為各政府機關推動檔案管理業務之遵循和依據，強調電腦作業功能取代人工作業，建立檔案管理制度與作業一致化，此種突破早期檔案公文儲存作業新的觀念作法，使機關檔案管理工作完全脫離過往缺乏整體規劃，只有靜態保管沒有活化應用的世代，促使機關檔案管理順暢運作。

臺中區監理所為提升檔案管理作業專業知能，98年2月規定所站檔管人員及主管都要註冊成為檔管局虛擬檔案教育學習館會員，每人至少完成5小時以上檔管課程研習並列印研習紀錄核備，98年6月上網參與檔管局「檔案寶寶闖天關」活動，98年7月籌組「檔案管理e起來」行動學習團隊，每2個月召開隊員會議一次，發揮眾人智慧研商創新檔管作業，目標包括建立檔案P-D-C-B-A管理機制、改善典藏環境提升典藏功能、創造以顧客為導向之檔案管理等，98年7月30日辦理第一次會議，會議紀錄經陳報公路總局准予備查；98年8月檔管局舉辦「檔案管理無極限」徵

文比賽，行動學習團隊決議指派4名檔管人員撰寫文稿參賽；此外，所站檔管人員與主管都完成線上報名參加檔管局98年11月舉辦的學員意見交流中區座談會；一切努力都是在為檔管人員熟練檔案管理作業做準備。

任何一個小小改變，都為學習開啟一扇機會之窗，業務願景是驅動一個人學習的根源，成長動力來自主動學習，主動學習加上業務歷練得以建立專業；臺中所「檔案管理e起來」行動學習團隊嘗試改變和建立檔案管理作業標準化、電腦化和活用化，希望為保存國家發展見證奠定基礎工作，為落實政府知識管理注入活水泉源，盡一分棉薄力量。

臺中區監理所秘書室主任 王森民



## 用智慧照顧自己，用慈悲關心別人

### 麻豆監理站受理民眾違規申訴案例分享

#### 用真心搏感心

在我們生活周遭發生的許多事也許是平淡無奇的，亦或許是千篇一律的，但只要細心觀察體會，用美的心去感受，將發現即使最微不足道的事物，也有意想不到的趣味。本站為了服務民眾，發揮服務熱忱，總是秉持著「如果願意用心，天下將不再有遙不可及的艱鉅任務；倘若願意用情，世間的一景一物都是那麼地富有情味，瑰麗而迷人」的信念，用真心搏感心，以顧客為導向來服務洽公民眾，讓他們有賓至如歸的感覺。

#### 於法不合，要求免罰，另找出口

某日下午，胡君因違規超速60公里以上案件，雖向法院提出聲明異議，惟因違規屬實經法院裁定「駁回確定」，胡君本欲繳納罰鍰及執行吊扣牌照3個月處分結案，卻驚覺驗車日期已過，須再罰款900元始

可驗車，氣憤不已。經主管細心分析並引導他雖錯過驗車期須繳900元罰款，但可等吊扣期滿再驗車，屆時只須繳一次驗車費450元，即可合併兩次驗車期，胡君聞言欣然接受，馬上繳交900元罰款。

當民眾要求免罰，於法不合時，為平息憤怒，本站會尋求其他方法，協助其另找對他有利的出口，讓他感受服務人員雖礙於規定，但仍真誠的為他設想、服務的心。

---「多用點心與用點情，便可扭轉局勢，營造出一個和諧圓融的意境，而這理想的畛域，就如同動聽悅耳的音樂，即使反覆聆聽，每每有那種平和安詳的感覺。」

#### 以傾聽，舒緩不滿情緒

某日接近中午時分，王君因違規闖紅燈收到本站回覆申訴未通過仍須依規定繳納罰款的公文後，來電抱怨。王君述說其因眼睛有畏光反應，常於行駛至十字路口時，在日照下看不清楚紅綠燈，以至被警察攔檢舉單舉發，收受紅單後深感不服，申訴未過後更覺得「法律不外乎人情」，執法單位未體恤民情予以免罰，太不通人情了。再加上日前其父親發生車禍時，對警方處理過程極度不滿，新仇加舊恨，所有的怨氣傾巢而出，揚言伺機報復。本站警覺此人是顆不定時炸彈，不僅對時勢不滿，且情緒相當不穩定，遂採取耐力賽，對其來電不僅洗耳恭聽，並適時給予安慰，以傾聽舒緩不滿情緒，前後時間長達3小時，王君終於說了句肺腑之言：「從沒碰過這樣的公務人員，很適合當輔導員」，最後欣然繳款結案了。

---「給人溫暖、給人安慰、給人關心，是本站的特色，在這世界上，最有價值的事物並非金銀珠寶，而應當屬盡自己之力服務大眾，其極大的力量，能融化冰雪，澆熄火燄，化干戈為玉帛，將苦惱變歡樂，使社會有情，人間有愛。」

#### 以顧客為導向，站在民眾的立場設想

某日下午，張君剛自本站4樓接受道安講習下來，對於因闖紅燈被警察開紅單乙事，火冒三丈，並表明有認識法律人士，身份顯赫。張君對紅綠燈設施設計不良，誤導民眾違規乙事，原考慮提起申訴或聲明異議，但覺得曠日費時，無法立即見效，所以向本站提出該違規地點紅綠燈設置不良應改善之訴求，否

則將對有關單位申訴到底。經本站人員熱心協助，並多方聯繫後，查出可考慮向號誌設施權責機關（縣政府工務處交通科）申訴，或許有轉圜餘地。張君得知消息後，除感謝本站願意站在其想改善交通的立場，積極協助處理外，並深覺本站人員不僅服務親切，工作效率又高，便歡欣離去。

---「同樣的狀況，當我們從自己的角度去看時，就會產生不同的心態。站在別人的立場看一看，或以對方的角度想一想，很多事就不一樣了。如果你有更大的包容，也會有更多的愛。」

#### 耐心傾聽，安慰受傷的心靈

某日上午，段君來電詢問關於肇事致人死亡逃逸案件應如何處理，雖經本站建議其申訴後，結果並未能如願，打算提出聲明異議。但在民事訴訟方面又是另一個難題，故在電話中苦苦哀求，希望本站協助提供管道讓其與當事人家屬和解，以減輕生活負擔。本站服務人員感受到其內心的苦處，建議可向車輛行車事故鑑定委員會申請鑑定，或向事故調解委員會申請調解等管道試試。在提供管道的同時，同仁並耐心傾聽傾訴，以同理心安慰其心靈，電話掛斷前，段君不斷道謝，並表明願意勇於面對未來。

---「立場不同、所處環境不同的人，很難了解對方的感受；因此對別人的失意、挫折、傷痛，不宜幸災樂禍，而應要有關懷、了解的心情。」

#### 無怨無悔，永無止境的服務

公路監理業務係為全民服務的工作，與民眾權益息息相關，本站秉持著「主動關懷、親切服務，提升效率」，並以顧客為導向的服務理念，主動發掘民眾的需求，用感恩的心，把自己縮小，將心隨時歸零，以接納來自民眾各種的心聲，無怨無悔、永無止境的為民服務。

末了，願以「在服務奉獻中，成就他人；在努力工作中，實現自我」與伙伴們共勉。

嘉義區監理所麻豆監理站 黃麗敏

## 98年機務考評優勝單位獎

- (一) 區工程處組第1名：第一區養護工程處。
- (二) 監理所組第1名：臺北區監理所。
- (三) 訓練所組第1名：中部訓練所。
- (四) 新工工程處組
  - 第1名：西部濱海公路南區工程處。
  - 第2名：西部濱海公路中區工程處。
- (五) 區工程處保養場組第1名：第三區養護工程處保養場。
- (六) 區工程處工務段（隊）組
  - 第1名：第二區養護工程處臺中工務段。
  - 第2名：第一區養護工程處中壢工務段。
  - 第3名：第五區養護工程處新化工務段。
- (七) 監理站組第1名：臺中區監理所彰化監理站。

