

公路通訊

交通部公路總局發行

第297期

發行人：吳盟分 社長：陳思萍

編輯：公路通訊社

地址：台北市忠孝西路1段70號

電話：2311-3456轉4546

http://www.thb.gov.tw/

甲仙大橋提前開放通車

居民殷殷期盼的甲仙大橋終於通車了，馬總統和行政院長吳敦義、縣長楊秋興、交通部長毛治國、甲仙鄉長劉建芳以及多位立法委員都親自到場剪綵。總統指出，甲仙大橋在施工團隊全力趕趕下，提前108天完成通車任務，值得肯定，對於甲仙大橋重建期間，施工所造成之不便，也感謝民眾之體諒與配合。

甲仙大橋跨越旗山溪，係在闢建南橫公路時興建的，全長300公尺、橋寬7.05公尺，於民國58年9月通車，後又於民國78年11月將橋寬拓寬至13公尺，為10跨徑預



力混凝土橋。97年9月14日受辛樂克颱風挾帶豪大雨侵襲，造成P2橋墩傾斜第2、3跨徑橋面陷落使交通受阻，也重創甲仙地區觀光產業，一時之間只能搶通高128線作為替代道路，行駛替代道路需增加約20-30分鐘車程，所以工務段同仁都是從A1橋台徒步經牽手橋（吊橋）進入工務段上班（約15分鐘），雖然不方便，但也只能接受。第一階段溪底便道搶修原訂於97年10月3日完成，因蕃蜜颱風（97年10月1日）來襲將快完成的便道沖毀；第二次施作便道於97年10月15日完成通車，後來我們利用原甲仙大橋大梁，在下游側施作5跨4墩便橋（寬8.5公尺、長150公尺）於98年1月14日完成通車，但在98年8月8日莫拉克風災帶來2700mm豪雨中，便橋及牽手橋都沖毀了，油礦溪及旗山溪匯集，好似一條汪洋大海，所有施工機具都在河水當中搖擺，甲仙的交通又中斷了，工務段先行搶通高128線，使甲仙不至成為孤島，再以涵管施作溪底便道，於98年8月26日完成，提供新橋通車前使用。

新甲仙大橋經公路總局委託台灣世曦工程顧問公司以景觀橋設計，並列入「省道老舊受損橋梁緊急改建計畫」辦理全橋改建。設計橋面寬21公尺為3



99年6月26日馬總統特地南下為甲仙大橋通車典禮剪綵

跨（152m+92m+60m=304公尺）大跨距之鋼拱橋，搭配景觀造型欄杆及燈光與拱橋造型為具地方特色之景觀橋梁，主橋採上拱下路式鋼拱橋，為反映地域文化，發展橋體造型及區域景觀特色，顏色為淡紫色，護欄為地方特產芋頭葉及竹筍為造型欄杆；照明設施也為配合整體設計，使用節能減碳之LED燈，使主橋在各時節的夜晚顯現不同的風貌，增加觀光的附加價值，99年6月26日通車後，除提供南橫公路安全舒適之橋梁外，更可做為高雄縣東北部地區景觀地標並可提升88風災區觀光發展。

甲仙工務段段長 徐文義



后豐大橋全線通車

台13線后豐大橋為台中縣豐原市以及國道4號通往后里中部科學園區之交通要道，更是后里鄉親對外聯絡的主要道路。原橋於民國78年興建，民國87年拓寬完成，前（97）年9月14日因辛樂克颱風災害造成P2橋墩沖毀橋面斷落交通受阻。

改建工程於97年10月發包施工，工程經費約14億元，工期570日曆天，橋梁全長640公尺，其中北（后里）端440公尺因位屬行水區考量沖刷潛勢辦理改建；南（豐原）端200公尺因位屬高灘地且橋體結構完好，配合交通需求日增辦理拓寬，改建（拓寬）後橋梁寬度由原橋31公尺增加為41公尺，規劃為北上四車道、南下六車道共計十個車道，工程設計方面考量災害發生的原因及沖刷潛勢等，採用直徑200公分之全套管基樁（每墩16支）每支長達39.5公尺之深基礎設計，並於橋墩及基礎包覆防衝撞鋼板保護橋體結構，加強抗洪能力，上部結構則採用大跨徑鋼箱型梁，並率先採用高阻尼橡膠支承等隔減震系統，提升抗震能力。

施工期間除全套管基樁施築過程，因大甲溪卵礫石層緊密，且基樁之總鑽掘深度（含空打長度）深達50公尺，施工難度極高外，大甲溪遇雨溪水瞬間暴漲，汛期鋼梁吊裝作業更是一大考驗，但施工團隊自開工以來一刻不敢鬆懈！辛苦雖不在話下，然『儘速完工通車以還給用路人安全回家的路』之共同目標，一直凝聚在團隊所有成員的心中，一切的努力與辛勞，將永遠伴隨著新橋完工啟用，銘刻在每位曾參與本工程的人員心中，全橋於99年6月29日在行政院吳院長、交通部毛部長、本局吳局長、台中縣黃縣長及多位中央與地方民意代表共同剪綵下正式完工啟用並開放全線通車。

本工程歷經一年八個月完成，陳前處長進發開啟團隊戰鬥意志，率先於98年6月



99年6月29日后豐大橋通車典禮由行政院吳院長親自主持

30日完成上游側15.5公尺寬通車任務，接續由現任處長陳敬明在溽暑烈日下，接棒帶領施工團隊完成下游側25.5公尺寬之全橋完工通車任務。施工期間除行政院劉前院長與吳敦義院長先後親臨現場為施工團隊嘉勉外，交通部毛部長更多次視察工地實地瞭解工程進度與困境，在各級督考評核時屢獲肯定，除榮獲行政院勞委會舉辦98年『推動勞工安全衛生優良公共工程及人員』評選入圍殊榮外，並於98年交通部品質稽核獲評優等獎，全橋完成後除了提供更舒適便捷及安全的行車環境外，可望加速后里中部科學園區的發展，帶動產業繁榮及經濟成長。

卓蘭工務所主任 陳貴芳



臺北區監理所榮獲第二屆政府服務品質獎

當6月4日行政院研考會網站公布，第二屆「政府服務品質獎」（第一線服務機關）—臺北區監理所赫然在列時，那種興奮心情是沒有親自參與整個過程無法體會的，1年多努力總算獲得院級肯定，想藉著公路通訊一角抒發感想，或許可作為其他單位參獎參考。

1. 企圖心：臺北區監理所為民服務品質工作在最近幾年進步快速，在97年經總局評核代表參加交通部「服務品質獎」參選以來，本所即希望能一雪93年參加交通部「服務品質獎」鐵羽而歸缺憾。本所張所長就是有這樣企圖心，各項規劃自然以行政院評審架構來設計，從上位到執行有完整的架構：「願景」、「核心價值」、「目標」及「PDCA」。我們認為機關首長企圖心是本次獲獎非常重要因素。
2. 跳脫舊有構思：97年新制「政府服務品質獎」與之前服務品質獎評核項目完全不同，新制「政府服務品質獎」總分1000分，共有三大構面20項次評核指標項目，每一項作為都應符合研考會所訂20項次評核標準、評分重點內容。例如硬體設施中機關形象：服務場所便利性中有2項：洽公環境適切程度及服務設施合宜程度，大部分機關會以硬體設施大家看得到，而投注大部分經費，但是在評核標準中上述2項只占50分（0.5%），就算滿分也只有1000分中50分。我們認為政府服務品質應著重在人（民眾及服務人員），「服務，不只滿意，還有感動」這是本所「視民如友」推動政府服務品質所揭示的目標，希望達到讓民眾感動的評價。這與大部分機關參選申請書皆以華麗壯觀機關建築為背景，即透露了思維的不一樣。所以我們將自我定位為社會大眾的「好朋友」，鼓勵同仁要以同理心來創造自我的工作成就感，讓民眾感覺賓至如歸；我們追求專業並持續訓練，以確保服務品質；透過網路，經常傳送最新而有價值的資訊；創新整合服務作為，展現提升服務品質決心，希望能夠感動民眾、貼近民意，使我們能成為民眾的好朋友。
3. 學習專業民調公司的問卷調查來收集民意：新制「政府服務品質獎」很大比例是在收集民意及追蹤改善。本所為了解民眾對於監理業務及本所為民服務情形之評價，製作「臺北區監理所為民服務民眾滿意度問卷調查」，針對：施政宣傳有效程度、服務禮儀滿意度、機關環境滿意度及受訪者個人基本資料，四大主題進行設計，最後輔以「建議事項」了解民眾對於本所最需要改進之處。以統計學上母群體規模及抽樣誤差決定樣本數目、避免機關效應及交叉分析，以增加問卷調查信度及效度。問卷結果以SPSS做統計並佐以交叉分析（每季問卷調查分析均逾100頁）；避免機關效應部分，由第三者志工執行，本所同仁從旁協助方式實施問卷調查；在95%信賴水準下，容許抽樣誤差為正負5%，來決定樣本數目，98年母體數以每季窗口受理人數決定抽樣人數，4季分別抽樣382人、383人、383人及383人，希望能真實呈現民意。問卷調查具信度、效度所做出來問卷分析才有價值。本所4季所做問卷結果與總局委託專業問卷公司所做出來結果差距不大，亦能證明本所問卷調查具有可信度。本所同時也另外製作7種專案問卷，來檢視我們的服務是否能達到民眾期望。
4. 外部評鑑監督展現：本所希望透過外部評鑑、考核、參獎及監督過程，促使本所更能發現本身不易見到的盲點，進而改善提升本所服務品質。98年本所獲頒衛生署「健康服務自主認證：菸害防制標章」認證、獲得經濟部水利署「節約用水績優單位（機關團體組）」表揚；獲交通部辦公室做環保及節約能源評核第2名、與第一區養護工程處互為測試電話服務禮貌，都是增加機關進步改善空間實例。
5. 善用外機關資源：本所經費有限，98年我積極向外爭取補助，例如獲內政部建築研究所「98年公有建築物智慧化計畫」補助（交通部所屬唯一獲補助機關），提出「智慧節能管理整合系統計畫」以遠端監控空調，提供民眾舒適、節能洽公環境；以及獲經濟部能源局「98年度節能績效保證專案」推廣補



99年6月23日部長 局長蒞臨臺北區監理所指導

- 助（唯一獲補助行政機關），更換節能T5燈具，營造明亮、省能源照明環境；辦理「一生一『樹』好『森』動」植栽活動計畫，向林務局免費申請苗木，綠美化本所環境；由觀光局、中華郵政公司補助部分經費合作印製服務白皮書及手冊，都是善用外機關資源實例。
6. 首創5121點子王：創意是機關永續發展不可缺少元素，唯有不斷創新才能提供符合時代潮流服務措施，本所推出5121（5個人以上課室12個月即應有1個創新提案提出）點子王，以「優質便民服務」、「資訊流通服務」及「創新增值服務」三面向，營造團體創新一起來。另外這次參選本所98年較97年有關創新概念中「無中生有」首創，及「有中生新」改良性服務2種總計超過50項，即證明創新重要性。
 7. 整合網路「E櫃檯」：新制「政府服務品質獎」3大構面中資訊流通即占其中1項，分數為280分，比重不可謂不重，本所為促使民眾更方便搜尋及使用本所各項監理互動式線上申辦項目，於本所網站首頁成立「E櫃檯」，將民眾經常詢問之業務，彙集成10項網路申辦及進度查詢項目，並有132項網路下載服務。網站中有中文、英文、兒童及PDA版4種版本，滿足不同民眾需求；另外有「公路監理電子報」及「道安及廉政電子報」提供多元主動通知服務；同時也推動「大家來找X（錯誤）檔案」活動，提供正確網路資料及連結正確盡一份心力。
 8. 全員參與提升服務品質：對於推動98年政府服務品質獎參選，本所秘書室推動5個「工作小組」，由秘書室主任主持，秘書室成員及各課室主要承辦人參加，98年召開超過30次會議，獲致300餘項結論。工作小組所獲致結論再提報至由張所長親自主持、副所長及各課室主管參加之「推動小組」討論、決議並加以落實執行，「推動小組」獲致100項以上結論，有效提升本所服務品質。營造全員參與才能提升及落實服務品質活動。

本所為行政院研考會新制「政府服務品質獎」開辦2年來，交通部唯一獲獎機關，交通部毛部長獲悉本所獲獎至為重視，在6月23日上午親臨對全體同仁的努力給與肯定及嘉勉。部長在吳局長、趙副局長、陳主任及謝組長陪同下，由本所張所長向部長逐一介紹各課室工作夥伴，部長也面帶笑容親切的與同仁問候。在所長做業務簡報後，部長勉勵大家在自己的崗位上「不要羨慕別人做了什麼，要想想自己可以服務什麼」及「換個角度看事情，將可能性轉變成可行性」的服務理念。

部長同時也提示公路監理服務是任重道遠的工作，可分為二區塊，一為G2B（政府對業者），另一是G2C（政府對民眾），對業者及民眾都要提供優質的服務，監督及服務要兼顧；還有魔鬼都藏在細節中，我們要將注意細節養成一種生活習慣，因為注意細節往往是能夠獲勝關鍵因素；也要思考那些業務可以網路化，用網路代替馬路；臺北所要不斷創新精進監理業務效能，發揮專業能力及服務熱忱，來推展各項監理工作，達成當時參加政府服務品質獎「服務，不只滿意，還要感動」的服務理念。

當然本次參選申請書在送到行政院書面評選前，總局陳主任秘書對於申請書「為民服務業務現況簡介」項目改寫，提供更貼切、溫馨語句、淺顯易懂敘述，打造「視民如友，熱忱關心」主軸，以及4月15日行政院研考會委員實地評選簡報中珍貴意見，都是本次能勝出重要關鍵之一。

有人說勝選高興1天就好，但是辛苦這麼久，我們覺得應該至少要高興2天才夠（1天是得獎日，1天是6月30領獎日）。獲獎即代表獲肯定，日後維持及更精進才是我們更應該關心事情。

蘆洲監理站站長 魏武盛



毛部長赴臺北所嘉勉同仁的辛勞

第二屆政府服務品質獎頒獎典禮

行政院研究發展考核委員會
Research, Development and Evaluation Commission, Executive Yuan



有志者事竟成--31次考照終如願

考駕照對一般人而言應該並非難事，但對於年長者或不識字的人，乃至於是身心障礙者卻是一大挑戰！最近麻豆監理站就有一個溫馨案例，33歲的陳姓男子，一年內報考機車駕照高達31次，才如願取得駕照，不但寫下麻豆監理站報考次數最多的紀錄，他不屈不撓的精神也成了印證「有志者事竟成」這句話的最佳典範。

家住在善化鎮的陳志銘，本身領有中度智障殘障手冊，國中畢業的他平日在善化鎮慶安宮擔任清潔工作，98年初他買了一台機車學會騎車後，就到麻豆監理站報考機車駕照，心想「機車我都會騎了，考駕照哪裡難的倒我？」但沒想到，考照的題庫不管念了幾遍，卻老是記不住，一次次慘遭滑鐵盧；而現行法規規定：經考驗不合格申請再考驗者，必須間隔7天才能再度報考。因此，志銘幾乎每個禮拜都到麻豆監理站報到，自從98年2月18日第一次開始報考駕照至99年1月6日止，總共報考了31次才美夢成真，也刷新了麻豆監理站報考的最高紀錄，志銘展現的耐力及毅力真令人佩服不已！

難道志銘沒有想到要求助他人幫忙嗎？其實去年

4月及5月份志銘曾到麻豆監理站接受輔導考照，輔導後雖然成績有大幅度進步，但仍跨不過筆試85分的及格門檻，之後志銘為求加深學習印象，還向監理站輔導人員借用已錄製好的題庫錄音帶回去加強練習，可是成績仍不見起色，分數總是停留在及格邊緣，就是差那臨門一腳！在志銘慘遭28次失敗之後，他的鬥志幾乎被磨光，對於考照一事變得極度沒有信心而想要放棄，但從小篤信媽祖的他，在轉念間有了新的思維：「考那麼多次，也許這是媽祖給我的考驗，我一定要更認真，總有一天我一定會成功！」信念一轉，志銘重新奮起，監理站的輔導人員更是不斷地給予鼓勵，透過每次志銘成績複查的時候特別留他個別輔導，針對他答錯的題目再重複講解，以加深他對試題的記憶，親切關懷的態度更讓志銘不敢鬆懈，甚至自動自發，只要一有時間就會到麻豆監理站練習操作「駕駛人筆試、口試電腦學習系統」來加強自己對試題的印象。

志銘說，每次參加考試前，都會向慶安宮媽祖稟告，希望媽祖保佑，經過幾個禮拜密集的練習，志銘再次挑戰第31次考照，終於皇天不負苦心人，讓志



銘以87.5分成績通過筆試及順利通過路考，憑著自己的努力及毅力，加上麻豆監理站輔導人員的愛心、細心、耐心、關懷心及菩薩心等「五心級」的指導，化不可能為可能，陳志銘終於如願以償考取夢寐以求的機車駕照，興奮之情溢於言表，當他小心翼翼地從麻豆監理站鄒國珍站長手中接過駕照時，激動地表示回家後第一件事，就是要拿著駕照到媽祖面前報告這個好消息、感謝媽祖的保佑！「媽祖用考駕照的試驗？我要對自己有信心，以後我不論做什麼事，都會繼續努力！」聽了這段話後，讓陪著他一路走來的輔導人員都為之動容。

嘉義區監理所麻豆監理站 王文科

行動學習檔案管理e起來 三部曲之3

我們都是檔案e達人

「檔案管理e起來」行動學習團隊一年來以檔管局教育學習館為學習平台，參加各種活動自我檢測所學、充實專業，學習旅程不斷向前延伸，檔管作業觸角四方探索，新知吸納愈來愈深入，視野擴展愈來愈寬廣；暫歇腳步思考未來業務走向與推動重點，先就學習之旅所見所聞、活動趣事以及所有作為整理出頭緒，報告學習過程點點滴滴，呈現團隊成員學習成果，秉持好東西和好朋友共享的心情，和局屬各單位檔管人員分享學習帶來的喜悅和樂趣。

行動學習會議每2個月一次，每次會議前的準備工作包括隊員研提討論議題一至二項、上次會議決議事項辦理情形列管追蹤、隊員輪流撰寫專題書面業務檢討，提會議報告等，對隊員來說是一種專業挑戰，是一種工作壓力，也是自我訓練的推力，然而在學習過程共同發揮三個臭皮匠勝過一個諸葛亮的腦力激盪，快樂學習且寓教於樂，不僅獲得樂趣與新知，也建立檔管知能和專業：

- 一、人事行政局規定公務人員98年每人至少需完成40小時終身學習時數，其中含數位學習5小時；隊員上網學習檔管局教育學習館15種檔管作業課程，即能符合此規定，業務訓練與網路學習相結合，且與本身承辦業務有關，增加學習專注和興趣。
- 二、在實體課程方面，聯繫第二區養護工程處、西部濱海公路中區工程處、中部訓練所等局屬中部機關，合辦7種檔管作業課程的研習活動，邀請檔管局人員擔任講師，彌補以往檔管人員師徒相傳專業學習之不足，也減低網路學習缺乏互動之困擾，此項自主性研習活動獲得總局來函肯定。
- 三、鼓勵隊員參加檔管局舉辦檔管業務研習活動，包括檔案無極限徵文比賽、我是檔案e達人活動、檔案教育館中區學員意見交流座談會等，從活動中快樂學習，從學習中自我充實，尤其隊員4人參加徵文比賽均獲錄取，以及我是檔案e達人活動抽獎抽中2人獲頒禮券與檔案公仔寶寶獎勵，更鼓舞學習士氣。
- 四、參訪金檔獎獲獎機關是學習的一環，他山之石，可以攻錯，上午參訪，下午立即辦理檔案管理作業會議；學習其他績優檔管機關，擴展檔管人員視野與見聞，加深對檔管作業的認識和瞭解，同時也檢

討目前作業缺失，規劃未來努力方向，容易凝聚共識，統一所站做法。

五、隊員輪流在會議前撰寫書面專題業務檢討報告並於會議時口頭簡報，同時接受其他隊員詢問，這是學習方式新嘗試，經由相互意見交流和熱烈討論，不僅增加了書面撰寫以及口頭表達能力，無形中在追求檔管專業建立自信。

六、檔案應用服務是檔案管理提供外界運用的擴大，有別以往檔案靜態或封閉性保管，如何宣導檔案應用服務？也是行動學習的重點，經製作宣傳圖表在98年8月廉政月懸掛展示並印製宣傳單發送說明，利用與業者定期業務座談會以及拜訪運輸業、駕訓班、代檢廠等業者宣導，反映很新奇也歡迎政府機關有此服務。

七、對現行作業缺失事項研提改進以及創新作法，一直是行動學習的方向和重點，一年來包括建議有關收文為普通件電子郵件，而以密件歸檔者，比照電子文及紙本文收文作業，在公文管理系統增列機密等級選項案，以及公文系統DOS版資料保存年限改為可修改案等均獲總局採行，將於改版時修改程式處理；此外，自訂檔管人員異動應將保管檔案數量列冊移交、採購案件產生各類型紀錄資料之文件確依檔案法令規定歸檔管理等，對革新檔案管理作業有極大效益。

檔案管理是公文管理作業的一環，隨著91年檔案法頒布實施、檔管局定期舉辦「金檔獎」和「金質獎」活動，獎勵檔案管理績優機關與檔管績優人員，此項業務愈來愈受到各機關重視，公路總局也列入每年對局屬單位公文管理作業考核項目之一，權重佔31%，可見其重要性。行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」在「創新加值服務構面」把「服務延續性及標竿學習效益」列為評核指標，本所籌組檔案e起來行動學習團隊，就是標竿學習的一個面向，當初構想只是要統一所站作法，作業一致化，隨著隊員集思廣益、點子齊發，樂趣引發創意，行動產生共鳴，學習成果超過預期，尤其行動學習告一段落，將舉辦發表會分享學習成果，期能帶動學習風氣，樂在學習，樂在工作。

臺中區監理所視察 王森民

史上第一次監察委員 巡察臺北區監理所

接到監察院交通及採購委員會訂於99年6月14日上午至本所巡察的消息，這是「史上第一次」監察院為深入瞭解監理業務，親臨本所巡察，全所同仁戰戰兢兢地準備，所內主管並先至監察院網頁下載各監察委員的簡歷資料，熟悉委員的面孔、經歷及著作，本所同仁群策群力希將本所最優質的服務呈現。

當天監察院林委員鉅銀召集交通及採購委員會杜委員善良、周委員陽山、馬委員秀如、黃委員武次、劉委員玉山、余委員騰芳、程委員仁宏、葛委員永光、錢林委員慧君、洪委員昭男共11人巡察本所重點業務，聽取業務簡報並實地視察行動監理車電腦筆試、路試、大客車考驗及檢驗流程。

多位監委對監理服務的進步多有肯定，對攸關人民安全相關議題尤為重視，舉凡車輛型式規範及檢驗、車輛後視鏡規格、考照規定、聯合稽查及檢查、職業駕駛人管理、超商代收手續費、汽燃費隨油徵收政策可行性等議題都在討論之列。林召集委員鉅銀表示監理機關負責車輛安全管理、駕駛人管理，在在關係到我們每個人行的安全，所以對於監理機關把關工作是否很落實，事關全民行旅安全，期勉本所同仁要善盡職責，謀求人民福祉。

改革是永無止盡的，本所將謹記監察委員的訓勉，追求專業並持續訓練，秉持「創新、熱忱、專業、安全」四項核心價值，並思考與民眾間的角色關聯，以成為社會大眾的「好朋友」來自我定位，期許能夠在很短的時間內達到「深受民眾信賴與肯定的公路監理機關」。

臺北區監理所秘書室 王秋文



解說人員向監委介紹行動監理站內電腦筆試系統

嘉義區監理所與嘉義行政執行處辦理跨機關合作心得分享

壹、背景說明

政府對於人民積欠公法上之金錢債權，在行政執行處成立前，係分屬於各該地方法院民事執行處執行催討，當時因法院對其執行案件手續繁瑣且須繳交執行費用頗多，故一般行政機關移送執行業務極少。

交通部頒訂『公路監理機關清理汽車燃料使用費欠費作業要點』以加強汽燃費課徵管制，要點中明定：「車輛所有人不依規定期限繳納本費及罰鍰者…依法移送強制執行。」故92年起各監理單位為防止新欠及清理舊欠，因此汽燃費之移送案件乃大幅增加。

自95年7月1日新修正道路交通管理處罰條例施行後，裁決易處吊扣牌(駕)照之相關規定均取消，違規案件罰鍰未繳納者，一律移送行政執行處強制執行。因此，移送強執案件更大幅擴展。加上行政罰法之施行，行政罰之裁罰權，因3年期間之經過而消滅，各單位為加強清理違規積案，並積極處理違規新案，除加強移送別無他途。

因上所述，汽車燃料使用費加上違規案件的大量移送，致使行政執行處待處理案件也大增，為了消化眾多案件，該處乃要求比照健保局等單位，派員駐處配合案件收款、向民眾解說等相關執行事宜。

貳、目前瓶頸

- 一、本所派駐行政執行處之人員，須以電話或手機聯絡監理單位代為查詢欠稅費、違規等，或請民眾親至監理單位辦理，無法即時解決民眾急迫需求，屢遭車主、駕駛人等詬病。
- 二、派駐行政執行處所列印之稅、費單，係將各單位移送強制執行的案件匯入至個人電腦，再以套表方式印出。因此，若案件尚未移送強制執行，則無法印出單據，亦招不便民之指責。
- 三、民眾至執行處繳納違規罰款或汽燃費之違費，派駐人員先開立臨時收據，俟攜回監理單位銷案後，再將正式收據郵寄繳款人，因不能當場銷案給據，亦遭民眾質疑。

參、緣起

本方案初期規劃利用3G無線傳輸功能，連接公路監理系統主機；後續又在嘉義行政執行處，裝設2路虛擬網路(VPN)及公路監理系統相關設備，可即時查詢監理車籍、駕籍、違規等相關資訊，並可直接列印稅單、費單，即時提供民眾繳納之用，且當場銷案開立收據，除能排除瓶頸難題，更能提升為民服務的品質。

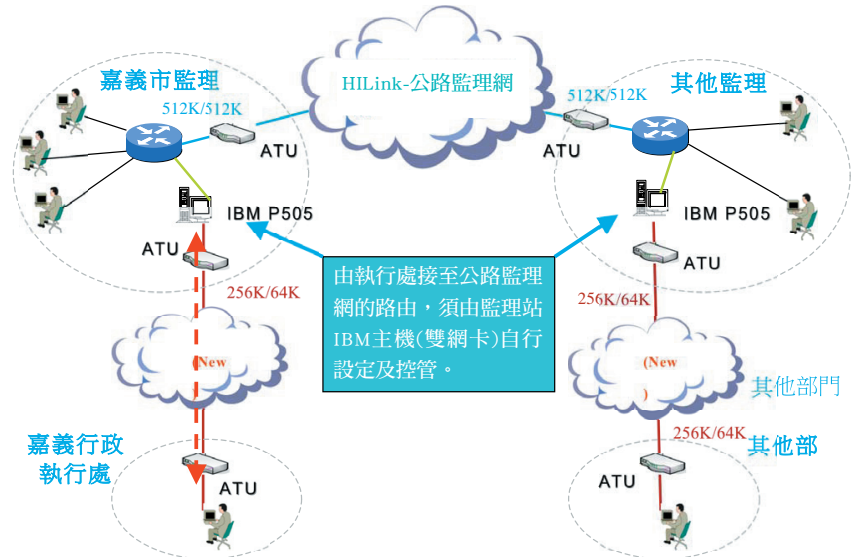
除上揭功能外，本方案尚規劃一併處理簡易違規、換發汽機車行車執照、駕照等，將監理業務推展至嘉義及台南行政執行處暨其駐點服務之機關(如健保局、稅捐單位等)，不但服務據點延伸，層面更跨至他機關，讓監理服務更上一層樓。

肆、目的

- 一、解決派駐行政執行處人員所遇困境，並提供鄉親即時服務，滿足民眾迫切需求，節省民眾時間、金錢等社會成本，確實達到簡政便民目標。
- 二、延伸服務據點，跨機關服務，加強為民服務，提升服務品質。
- 三、提升汽燃費、交通違規案件繳款率、結案率，豐裕國庫，收入落實法規執行，遏止民眾僥倖心理，符合社會公平正義。
- 四、配合「塑造交通部新形象計劃」，達成全方位服務目標，提昇監理新形象，建構出點、線、面之監理服務網，讓公路監理Anytime-Anywhere為民眾持續提供服務。

伍、虛擬網路(VPN)

嘉義市監理站 ↔ 嘉義行政執行處辦理跨機關合作網路架構圖



陸、結語

公路監理業務電腦化推動已有多年，深獲各界重視與民眾信賴，惟各監理單位普遍受限於設備以及技術問題，均不易落實真正跨機關服務。本案已建構出點、線、面之監理服務網，除了可讓公路監理站Anytime-Anywhere為民眾提供服務外，對簡化作業流程，落實e化政府之m化政策，以及型塑政府公路監理機關新形象，增進國家競爭力都有正向的意義與貢獻。

嘉義區監理所資訊室主任 趙秋菊

職業大客車駕駛人定期召回訓練活動花絮

南部的6月天艷陽高照，而來自各客運公司職業大客車駕駛朋友，不畏烈日參加6小時的定期召回訓練，本所也早已全所總動員做好訓練的各項準備，期能使訓練工作臻於至善。在此特別感謝高雄及嘉義區監理所適時支援，在本所14位同仁陸續退休後捉襟見肘的人力調度，暫時獲得疏解。

長長的報到人龍，由各課室主管輪流排班引導至教室上課，動線井然有序，講師們在學科講課、術科現場操作以及教材教具上都已有萬全的準備，所以我在開訓時特別引用一位學員鄭先生的事例，引起學員熱烈迴響，在此也跟同仁分享：

鄭振昇先生是南台灣客運公司駕駛員，身材非常的壯碩卻跟本人同桌吃素，我好奇的問他，為何要吃素食，他說：是一種緣份，在十幾年前他開遊覽車載著一批國小同學到玉井觀光果園採芒果，小朋友看到又大又紅垂手就可摘取的愛文芒果，早就興奮的衝下溪底採果，鄭先生婉拒領隊邀請，在果園二樓休息，一不小心就睡著了，忽然間有一個身材高大面善人士拍拍他的肩膀說：「小鄭，快叫溪底下小朋友上來，否則就快出事了」，睡夢中驚醒，也不見人影，心想大白天怎會有這種怪夢，還是不敢鐵齒衝下溪底，告訴領隊這件怪夢，請小朋友速上岸，不要再採芒果，領隊尚好溝通，半哄半強迫請小朋放棄在都市難得的採果之樂。

那是颱風來臨之前一天，西邊日出東邊雨，風雨前出奇寧靜，小朋友上岸大約15分鐘後，瞬間風雲變色雷雨交加，滾滾洪流從上游衝下，溪水瞬間暴漲兩層樓高，心想若不是苦勸小朋友上岸，四十幾個小朋友哪來得及疏散，依他的個性，他一定會跳下去救人，也沒把握可以掌握當時的情況，今天很有可能沒有機會和所長同桌吃素食了，那天強風還吹倒電桿，還好閃過他的遊覽車，很幸運的人車平安。

當天他連夜和太太到地藏王菩薩廟拜拜感謝託夢之恩，到廟裏才發現夢境中的人士不就和那尊地藏王菩薩佛相完全一樣嗎？他不自覺雙膝落地，口唸大慈大悲地藏王菩薩救命之恩，廟方人員瞭解此事來龍去脈，請示菩薩其中玄機，原來鄭先生在過去做了很多功德事，因果回報，因此菩薩適時助以一臂之力，從此發願吃素食。這一段扣人心弦的情節列為開訓致詞素材，每位學員無不聚精會神聆聽，我順

勢請問駕駛朋友開車如何做功德，請學員搶答，其中統聯客運藍海正先生率先提供以下開車作功德方法：「視旅客為親友來服務、重視駕駛道德、不要大吃小、不要逼車、要保持安全間距、不超速、不爭道、要禮讓、不向商家強索小費、遵守路權、謙和有禮、注意車輛死角與內輪差、遵守交通規則、注意變換車道，『油門輕輕踩、安全自然來；煞車慢慢踏，乘客不害怕！距離拉得好，安全有得保；行進莫並排，危險不會來』，成為交通安全守護神，一定會得福報」

結訓前我問鄭先生這次回訓是否有效，他說南訓很認真收集資料，提供許多車輛保養檢查常識以及不少車禍案例，還有健康管理與心理調適的教材，內容豐富讓他受益良多，來這裏上課將過去駕駛習慣一切歸零，接受正確駕駛知識，不管過去種種，只要你肯努力改正不良駕駛習慣，遵守交通規則，例如下坡前換低速檔…等等，一定可以促進行旅安全。鄭先生說他人長得醜，為了彌補自己短處，所以笑口常開，笑臉迎人，如今人緣也不差，我說你像彌勒佛一樣，怎麼會醜，在一片笑聲中我們互相鼓勵彼此別忘記保持笑容，不管對公司、對同事、對乘客、或對家人、配偶，多一份笑容，將會有意想不到的善緣，「我們可以不一樣」不是嗎？看到每位駕駛朋友帶著不虛此行的心情離開南訓，我想我們把善的種子播下，這次回訓目的達到了。

敬祝 行車安全

南部訓練所所長 陳新彬
(鄭振昇事例及統聯客運藍海正先生開車作功德方法，徵得兩位同意於開訓中講述)



南訓所所長介紹統聯客運藍海正先生開車如何做功德事