

太麻里溪鐵、公路橋梁改建工程 聯合開工動土典禮記要

千禧年第一道曙光由太麻里鄉升起，各地迎接曙光人潮齊聚海灘捕捉歷史一刻，讓太麻里鄉獲得日昇之鄉美名，鄉內台9線南太麻里橋跨越太麻里溪位南迴公路段，為臺東地區南下高屏地區唯一道路，98年8月8日莫拉克颱風侵襲，溪水暴漲上游堤岸潰堤，造成太麻里溪南迴鐵路橋橋台及橋墩流失超過700公尺，另台9線南太麻里橋北側橋台翼牆亦遭損壞，南迴鐵、公路因此中斷；隔年99年9月19日凡那比颱風過境洪流期間左側堤防再度流失，鐵路南迴線太麻里溪橋路基流失約70公尺，另外台9線南太麻里橋北側道路淹沒，交通再次中斷。公路災害部分經本局臺東工務段同仁戮力搶修，分別於98年8月14日及99年9月20日恢復通車，二次災情重創臺東地區經濟、觀光等產業。

99年間臺東縣政府依經濟部水利署核定之「太麻里溪治理計畫」，將太麻里溪河川治理計畫線重新公告堤線，由原計畫河寬184公尺增寬至306公尺，為確保行車安全，本局配合辦理橋梁改建，將原橋210公尺增長為440公尺，跨徑由35公尺加大為40公尺，橋面全寬19公尺，工程總經費約2.39億，預計101年10月完工。南太麻里橋改建後之效益評估，符合太麻里溪基本治理計畫，加大橋梁跨距增加通水斷面，橋墩位置與鐵路對齊，減少水位壅高，保障住民安全；大幅提高橋梁耐洪



局長向所有貴賓簡報工程效益



總統親自主持太麻里溪橋動土典禮

及耐震能力，保障用路人行車安全；提升臺東地區往來及聯外交通便捷性，並改善行車舒適及安全度；便利農特產品運輸，促進地方觀光事業發展，加速臺東地區產業及整體經濟成長，增加居民所得。

100年5月14日太麻里溪鐵、公路橋梁改建工程辦理聯合開工動土典禮，馬總統親臨主持，受到鄉民熱情歡呼迎接，致詞時對本局公路災後搶通時效表示肯定，並表示西部人一直吵著「中央重北輕南」，但卻忽略了東部交通問題，現在東部已落後西部至少30年，他上任前曾親自搭乘火車從花蓮到屏東往返，讓他感觸很深，政府真的對東部民眾感到抱歉，不能再讓東部落後了，東部人不是二等國民，這絕對不是口號，而是以行動力解決東部交通，縮短和西部差距，希望南迴鐵、公路橋梁都能如期完成，交通不再因天候因素而再中斷，對於政府疏漏東部地區發展，總統多次向臺東民眾致歉，讓與會鄉民倍感溫馨，隨後總統與行政院吳院長、交通部毛部長、臺東縣黃縣長等人連袂動土，在鄉親歡送下驅車前往金峰鄉訪視災後復建成果，開工動土典禮於下午4點30分順利圓滿結束。

太麻里監工站站长 賴建宏

台26線南田至安朔新拓建工程 已於5月13日開放通車

台26線為南台灣恆春半島濱海公路一環，起點為屏東縣楓港，經恆春、鵝鑾鼻、港口、港仔、旭海迄台東縣安朔止，全長110.046公里，其中旭海至安朔間為全省濱海公路系統唯一尚未完成之路段。

為聯繫台東、屏東兩縣觀光遊憩景點、均衡東西區域之發展、加強生活圈的聯繫及順應地方對本路段整體公路改善之殷切期盼，民國92年經奉行政院同意，辦理本旭海至安朔路段拓建計畫，計畫道路長度約11.9公里，計畫總經費約18.58億元，共分成六標辦理，目前屬台東縣境內自塔瓦溪至安朔路段（第五、六標）已完工，業經第三階段通車履勘完成，已於100年5月13日中午12時開放通車，以利當地南田村居民進出。

本旭海至安朔新(拓)建計畫道路，目前尚未完全開通，僅可由台9線南迴公路約443K(安朔)進入南田村，往南通行至台26線88K+500(塔瓦溪)處為養護終點，過塔瓦溪即屬屏東縣境，現暫已公告為自然保留區，必須向屏東縣政府辦理申請始得進入，敬請往來用路人小心駕駛，注意行車安全。

東濱工務所主任 徐文義



總統、院長與貴賓於吉時動土

創新管理 開擘新局

窗口服務滿意度即時調查系統觀摩展示會紀實

服務就是最好的行銷、感動就是最好的廣告。

服務不只講求速度，更求品質之提升；

服務不只講求滿意，更求創意之感動。

第一線服務窗口，帶給民眾的感受是最直接的，大多數民眾對監理機關的第一印象，有很大的程度是取決於窗口服務品質的好壞。因此，服務人員的儀態、談吐與禮貌，樣樣都需兼顧；對於業務的解說也要正確、清楚，並且要講求服務的速度與效率。身為第一線的服務人員必須明白—在這快速變遷的環境下，民眾對於服務品質的要求也愈來愈高，我們更需不斷提升服務品質，才能回應民眾的需求。

不可諱言的，監理機關對於服務人員的訓練，雖一直未曾間斷，但是缺乏一套客觀的評核標準或直接督促的力量，透過此「窗口服務滿意度即時調查系統」，不但民眾可即時反映監理服務的滿意程度，主管亦可立即回應處理，讓民眾享受更優質的服務。

為展示「窗口服務滿意度即時調查系統」建置使用之成效，公路總局於100年5月4日假本站辦理展示觀摩會，活動由黃主任秘書運貴主持，現場邀請各大媒體、各區監理所及訓練所代表與會。本站除了簡報說明系統功能外，並帶領大家實際體驗窗口運作情形。同仁模擬反面狀況，示範窗口服務人員態度不佳時，系統反應之流程。當民眾按下不滿意時，正在巡迴服務的主管，手機隨即收到民眾抱怨的簡訊，在第一時間至窗口查看究竟。了解窗口服務人員態度不佳後，即安撫民眾並帶離至陳述室處理，模擬演出效果逼真，讓參觀人員留下深刻印象。觀摩會最後由黃主任秘書親自主持綜合座談會，聽取與會代表意見，各所代表紛紛提出建言，包含建置經費、系統改善及同仁壓力紓解等等，相信對爾後系統的推廣使用會更完備，服務也會更精進。另外，觀摩會籌備期間，承蒙總局陳副局長茂南、黃主任秘書運貴、監理組長官及本所張所長朝陽前來本站視察及指導，讓活動得以順利完成，在此一併感謝。

本項系統由高雄區監理所研發並率先使用，臺南監理站及本站試辦。系統係在作業窗口櫃檯裝設「觸控式螢幕」，於民眾候辦時播放監理相關業務及道路交通安全等



民眾使用滿意度調查系統



綜合座談與會代表踴躍發言

宣導影片，待民眾申辦事項處理完畢後，立即顯示相關資料及應繳費用金額，讓民眾可以核對正確與否，並以語音提醒申辦民眾於服務結束後，在「觸控螢幕」上自行點選「很滿意」、「滿意」、「沒意見」、「不滿意」或「很不滿意」按鈕，即時對窗口服務作評鑑。當民眾點選「不滿意」或「很不滿意」時，該系統也會即時將訊息傳遞給服務窗口的管理階層主管，以利於第一時間回應處理。

政府公務機關皆有民眾申訴或陳情的管道，包括e-mail信箱、申訴電話、申訴函件等等，但總需經一段處理時間才能予以回覆，無法及時掌握民意，故本調查系統的使用，就顯得更具價值。其優點歸納如下：(1)提供交通安全影片及業務宣導，替代民眾的枯坐等候。(2)申辦業務資訊透明，避免發生資料登載錯誤或發生金額上的爭執。(3)經由數據統計分析，可客觀作為窗口服務人員考核與訓練的重要依據。(4)可即時掌握並回應民意，藉以瞭解窗口服務應加強改善之處，並避免不滿事態擴大而增加處理之困難度。(5)對提升服務品質具有實質的督促力量，讓各窗口服務人員時刻自我惕勵，隨時留意服務品質。

根據本站問卷調查顯示，受訪民眾中有92.5%贊成使用本系統，另外對於本系統功能也有91.2%的民眾覺得很滿意。自實施至100年4月27日止，配合接受本項滿意度調查之民眾合計有42,162人，點選（很）滿意者高達97.65%、（很）不滿意者占1.02%、無意見者占1.33%。以本站為例，99年委託精湛民調公司所作的服務品質滿意度調查，整體滿意度達96.1%，實施本系統之後，讓櫃檯人員戰戰兢兢、自我精進，民眾滿意度再成長1.55%，可見民眾對於監理單位窗口整體服務績效的滿意度普遍反應良好，未來總局將逐步推廣至各區監理所、站使用。

為民服務工作是永無止境的，必須與時俱進，結合科技與人性，從心改革，才能有效地推動服務的工作。民眾的需求在改變，我們永遠站在民眾的角度思考，提供加值、窩心的服務。每次看到洽公民眾滿意的笑容，就是我們工作上最大的回饋。這一切我們將永遠放在心中，時時惕勵，勿忘「貼近民意，提供感動服務」的初衷，贏得更多民眾的肯定。

板橋監理站站長 江澍人

以「有心、用心、同心」面對及處理新聞事件

記4月12日吳局長盟分出席公路總局「新聞稿寫作研習班」致詞

自從報紙媒體被冠以「狗仔隊」的名號後，大眾對於媒體的種種行徑，出現了褒貶兩極化的評價。姑不論其是否允當，政府機關對於負面或不實的媒體報導，早已不能奢求抱著支吾其詞的敷衍心態，來化解民眾的疑慮了。有鑑於此，公路總局每年都定期辦理新聞稿寫作研習，來增進同仁對於新聞稿寫作原則的瞭解及實務寫作能力。

當日，局長撥冗出席研習班現場致詞，聽似開場性質的發言，竟是提綱挈領、句句切合實際狀況，讓我不由得認真地往下聽。

局長首先表示，他相當重視新聞所傳達的訊息，尤其是近來智慧型手機的發明，雖然帶來便利，卻也造成壓力。以他平日作息安排，上班出門前，必先透過網路，了解最新發生的新聞事件，久而久之，關心時事，已成為他生活的一部分。他認為，公務機關透過媒體的轉介，將資訊傳達給民眾，應該是處於主導地位，「不是媒體問什麼、說什麼，而是讓媒體說什麼」。

對於授權發言的機制，他強調，同仁應格外重視，未獲主管同意前，不輕易發言，即便發言，機關上下的口徑，也必須一致。在處理狀況不明的事件時，要多為自己爭取時間，即使半個小時也好。儘快找到對的人，根據正確的訊息研判檢討，確實掌握到事件全貌與關鍵。記住，接受媒體訪問，務必一次把話講清楚，才能止痛的動作，發揮一定的效果，取得記者與民眾信任。

局長也提及了日前某火車站副站長，因服務態度不佳，引發身心障礙人士抗議的事件。提醒在場同仁，服務民眾的動作，一經完成，事情就過了；不管內心是否有其他想法，也要沉得住氣，必須顧及民眾的感受。有些話，就只能擺在心裡，不要再發聲，避免挑起事端，造成新聞話題。

此外，局長以封橋事件當例子，當封橋成了唯一的選擇時，處理現場的人員，面對民眾的詢問，絕不是一味地重覆，「我們是依照上級命令」或「我們是依規定辦理」，或許可以改成：「河流上游雨量已超過標準，在保障人民生命安全的考量下，封橋是必要的措施」，婉轉地向民眾陳述，來爭取民眾諒解與認同。儘管前後說法目的的一樣，但後者的表達方式，顯然民眾接受度較高。

局長以自己面對媒體的經驗表示，回答記者的時間，最好以30秒為限，先講結果，再來分析過程，也就是「結果先行，過程後補」模式，接受訪問。新聞稿的撰寫，要以民眾看得懂的方式寫，從民眾的角度看事件，用「路人」的眼來看路。有些事，換個角度或用講故事的方式傳達，反而會更容易，獲得民眾認同。

最後，局長以「有心、用心、同心」勉勵同仁，身處公門，不論職位高低，處理公務要有心，態度上要用心，機關上下要同心，唯有這樣，公務生涯才能勝任愉快，迎接挑戰。

宜蘭監理站 蕭敏慧

致全體同仁——人事訊息

連日來接獲許多同仁反應及詢問組改後之相關權益措施，並提供許多寶貴意見，本室謹致萬分謝意，惟部份疑義似對目前規範稍有誤解，特此再予澄清說明，期同仁能廣續勉力從公，切勿因尚未確定或片段之訊息，影響自身情緒，造成不必要困擾。

本局於明年組改後不但組織架構面臨調整，未來相關人力配置、運用、人員權益、福利亦將有所變動，其中主要問題有二：

一、任用制度不同：本局任用制度將由現行資位制改為任用制，人員轉任時，依轉任辦法規定，隨年資及所佔職務列等不同，而有薪（俸）點提高或降低之情形。

二、待遇制度變革：本局員工待遇係依未實施用人費率交通事業機構標準支薪，組改後將回歸一般行政機關待遇制度，兩種待遇制度內涵，本薪（俸）、專業加給、主管加給數額均有差異，惟依「行政院功能業務與組織調整暫行條例」規定，人員轉任後僅得補發專業及主管加給差額，本俸部分並無補發差額之依據。後因立法院第7屆第7會期司法及法制、交通委員會第1次聯席會議審議本局組織法草案，附帶決議「對於公路總局、高速公路局及航港局組織改制後，其原適用交通職位資位制之人員，其改制後有10年過渡期間得選擇是否辦理轉任，其權益保障業以足夠。因此對於組織改制後，建議上述三機關人員專業加給表改採表（七），原工作獎金、工程獎金或類此之名目，均不再編列。」使本局未來待遇調整又多添變數。

為期組改及人事改制後同仁能適用較高之公務人員專業加給表，本室前於99年7月即函報交通部轉陳人事行政局略以「組改後本局暨所屬機關業務人員適用專業加給表（七）」，惟依行政院人事行政局函頒之「行政院組織調整後公務人員各項加給處理原則」規劃，輔助單位之人事、政風、會計、秘書室人員一律支專業加給

表（一）（原支較高專業加給者均調整為表（一），並補足差額，隨待遇調整併銷）。本室又分別於99年7、11月函報人事行政局爭取組改後得繼續支領工作、工程獎金，惟目前專業加給及工程工作獎金案仍由人事局專案小組通盤研處中，尚未成案，且依前述立法院所作附帶決議，未來本局如未依表（七）支薪，是否仍得支領獎金？即如改依表（七）支薪，未來同仁實質所得降低是否有其他替代或補償措施，仍有討論爭取空間，是以本局組改後待遇制度，目前仍無定論。

惟為因應前揭立法院附帶決議及人事局專業加給適用處理原則規劃，人事室仍暫依本局組織法草案第七條第一項第一款條文（改制後權益受損人員得選擇留用資位制，並得於110年12月31日前選擇轉任或自111年1月1日起適用資位制到離退），就全體同仁改制後待遇差額一一試算（計算基準--現行待遇：本薪+專業加給+主管加給+獎金；改制後業務人員：本薪+專業加給表7+主管加給、輔助人員：本薪+專業加給表1+主管加給），利弊人數如下，

一、資位人員

1. 預估轉任人數1178人，轉任人員待遇淨增人數932人，轉任人員待遇淨損人數246人。
2. 預估留任人數2498人（含士級1129人），其中待遇淨損人數2498人。

二、簡薦委人員（待遇應回歸一般行政機關標準）

1. 待遇淨增人數369人。
2. 待遇淨損人數928人。

試算結果顯與權責機關「權益百分百保障」之原則有所落差。為維同仁權益，本室業積極協洽研考會、人事行政局、銓敘部反映同仁權益受損之情形，本局副局長亦將於5月23日參加行政院組改座談會時提案代表同仁發聲，請求權責機關重視本局組改後同仁待遇權益之維持。

本局暨所屬機關人事室係為服務機關同仁而存在，人事室與全體同仁同舟同命，無法置外，本次組改後同仁各項權益之維護爭取，自99年起即於長官帶領下一路奮戰，一路尋求突破，有些已有初步成績：

1. 修改二轉辦法佐級相當1-3職等。
2. 權益受損人員得留任。
3. 轉任10年過渡期。
4. 勞保人員原職務原資位繼續加保。
5. 轉任簡任職務人員無需受限任用法之規定，得依年資提敘至簡任。
6. 5年內繼續辦理3次升資考試。

惟待遇制度、獎金維持（按：獎金非屬法定待遇內涵，無補發差額之適用）仍需披荊斬棘，克服困境。為維護同仁權益人事室亦積極試算各項待遇方案之可行性（如下列），將持續運用各項管道，向權責機關溝通說明，尋求最佳方案，以維持同仁現有待遇總額為目標：

1. 全體表1+獎金
2. 業務表7+獎金.行政表1+獎金
3. 業務表7無獎金.行政及留用表1+獎金
4. 修改未實施用人費率交通事業機構專業加給
5. 輔助行政及留用人員支表7

本局組改後待遇制度努力過程中因部份研擬措施無法一一周知同仁，以避免橫生枝節，影響權責機關審議結果，尚祈同仁諒察！惟本室將持續向權責機關全力爭取、維護同仁實質所得不致減少。至有關同仁轉任後薪級、待遇、福利及退休相關權益事項，本局及所屬各機關人事室將再辦理1對1客制化訪談，詳為同仁解說。俟後各項權益措施之爭取結果，本室亦將隨時周知。再次提醒各位同仁勉力從公，切勿因尚未確定或片段之資訊，影響工作士氣，並歡迎同仁隨時向本室反應或提供建議。

人事室敬上 100年5月12日

台31由台66延伸至台1線1A標工程於5月12日舉行動土典禮

交通部公路總局第一區養護工程處辦理「台31線由台66線延伸至台1線第1A標新建工程(0K+000-5K+100)」訂於100年5月12日於桃106線民有路與高鐵路橋下路口舉行開工動土典禮，省道台31線為沿台灣高速鐵路高架橋下兩側用地闢建之新路，目前由桃園縣蘆竹鄉台4線至新屋鄉台66線快速公路，全長17公里路段已於97年2月通車。計畫預計延續台31線道路至新竹縣湖口鄉台1線，另第1B標及第2標工程皆已於設計

階段，並預定於年底前發包，路線貫穿桃園台地南側中心區域，串連桃園縣新屋鄉、楊梅市及新竹縣湖口等，待台31線全線通車後，將可使桃園機場車流避開中山高、台1線，直接南下至新竹湖口，以紓解桃園縣縱向交通瓶頸及國道一號、台1線桃園至平鎮路段交通擁塞情形，將有效強化境內縱向聯繫、改善瓶頸路段壅塞、促進沿線區域發展。

中壢工務段段長 范良鑫

不識字嘛～通 熱誠感動輔導 榮獲行政院建立參與及建議制度榮譽獎之肯定

嘉義所致力於輔導弱勢族群機車考照服務已行之多年，今年更獲得「行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度—公共服務與弱勢關懷」榮譽獎之肯定。

何副所長以多年輔導經驗，親自編撰「不識字嘛～通」教材，介紹交通安全規則與常識，由淺而漸深讓學員逐步了解，並以看圖說故事，活潑互動方式使新住民及年長者更容易理解，而模擬測驗，使學員了解作答方式及注意事項，各階段教學也安插動畫短片，配合講師生動

的肢體語言，使學員更易記住並遵守交通規則。講師上課方式活潑生動且與學員有良好的互動，亦增加了上課趣味性並加深記憶。此外，對於第一次未能及格者再追蹤加強輔導，更落實「二次輔導 感動服務」之精神。

最近一個二次輔導案例，今年已經76歲的六腳鄉陳盧閃阿嬤，由於子女皆在外地工作，為了要接送年幼的孫子上下課，開始報考機車駕照。對於不識字的阿嬤，要面對考照題庫上的文字，實在很吃力，在一次因緣際會下，從戶政事務所得知本所有免費輔導考照的服務，便開始參加輔導課程。從民國96年開始，陳阿嬤不論颯風下雨一定騎著腳踏車，帶著孫子來上課從未間斷過，經歷一次次的落榜，終於在去年考取機車駕照。陳阿嬤說，還好有講師這麼熱心的免費輔導，還有「不識字嘛～通」看圖說故事教材，對於不識字的人來說，真是一大福氣。經過嚴格電腦系統考試，終於在第10次成功考取駕照，有著鄉下人的憨厚，靦腆的阿嬤還帶著孫子親自來向講師道謝。看到陳阿嬤開心的考取駕照，講師心中有最大的喜悅與成就感，一切的辛苦也就值得了。

本所為突破新住民及年長者不識字的障礙，首創機車考照免費輔導專班，落實關懷與扶持弱勢族群，對於提升交通安全更有實質上的幫助，因此在嘉義市政府、



吳院長頒發榮譽獎，肯定嘉義所的感動服務

嘉義縣各鄉鎮市戶政事務所、鹿草鄉、中埔鄉、六腳鄉公所辦理輔導考照。講師們犧牲假期，利用公餘時間輔導新住民及年長者考取駕照，促進交通安全，熱誠奉獻，這項感動服務措施更獲得了行政院「公共服務與弱勢關懷」榮譽獎項之肯定。交通安全有無私、犧牲奉獻的講師們參與，落實為民服務、感動服務之理念，更提升了政府機關便民服務好形象。

嘉義區監理所秘書室傅小珊



何副所長輔導76歲的阿嬤看題庫

東勢大橋復建後記

大部分的人們一生當中，因求學、就業、服兵役、結婚……等等，都有機會離開故鄉，我是東勢人，台中縣的山城東勢鎮，而不是雲林縣的東勢鄉。東勢的出入門戶——東勢大橋，橋頭柱上有四尊水泥雕塑-飛龍，爸爸跟我說東勢橋原來是座吊橋，他於民國50年參與吊橋改建成鋼筋混凝土橋的建設時，一位藝術家親自做的，原來這塑像來頭果真不小，那是已故的名雕塑藝術家楊英風的作品，不過這是我長大後，一直到我要親自遷移它時才知道的，小時後只管這四個大怪物叫『山狗太』（客家話『蜥蜴』的俗稱），那是我等這般凡夫俗子、市井小民不懂藝術吧！

話說這四尊大怪物，長相怪歸怪，久而久之倒也成為東勢鎮的地標了，因為這是全國絕無僅有的特殊造型。打從小學畢業開始，我就遠赴他鄉去唸私中，傻不唧唧的我，每逢放假的最後一天要回學校，搭上豐原客運駛上東勢大橋，都會含著眼淚望著那飛龍目送它離開我的視線，當時覺得那飛龍還蠻親切的，一點也不怪。

九二一大地震重創了東勢，東勢大橋當然也不能幸免於難，從921那天獲知東勢大橋已嚴重受損開始，我就有個念頭——一定要參與到這座橋的復建工作，況且這是故鄉最重要的交通命脈，捨我其誰呢？真是上天巧妙的安排，在我任職的卓蘭工務所，打包好行囊準備喬遷彰化的前夕，突然接獲當時葉昭雄副局長電話指示，要我們不必搬家了，就近接辦石圍橋及東勢橋的復建工程，而張國陽主任二話不說地要我接下主辦東勢橋復建的重任，從此父親與我兩人先後監造東勢橋共三回的事蹟，就成了流傳的佳話，然而這對我而言可說是相當大的壓力，從頭至尾戒慎恐懼，生怕一有任何差錯就毀了老爹的一世英名。但是在施工的過程當中，我卻得天獨厚地擁有一個寶貴的智囊，每逢碰到一些奇奇怪怪的東西，只要一通電話，給爸爸一個記憶大考驗下來，馬上就有了答案，也只有咱們東勢橋這麼有料，從日據時期老吊橋、改建、拓寬的史料應有盡有，這可是我翻箱倒櫃從老爹的舊行囊中『挖掘』出來的。

然而東勢鎮有少部分民眾並不歡迎這四尊飛龍，說它龍不像龍，馬不像馬，一



幅凶神惡煞的模樣，乾脆稱他為『四不像』，又壞了東勢的風水，壓著東勢出不了大官，縱使當了高官也坐不了多久，九二一大地震東勢會成為傷亡最慘重的鄉鎮皆肇因於飛龍的作怪……等等許多荒謬至極的詭論，使東勢大橋重建當時，飛龍存廢成了議題，於復建施工期間更有位『地理仙』，打電話到我家來嗆聲，揚言為了東勢的安寧，要不惜一切地阻止飛龍再鎮橋頭，否則將要破壞他以示抗議。

然而大甲溪對岸的石岡鄉可就完全不一樣了，在拆舊橋施工時，鄉長謝震穎帶著所有的鄉民代表到工地來關切，詢問假如東勢人不要這飛龍的話，石岡鄉全要了，我當然不可能答應石岡鄉的要求，再怎麼樣也要重新給它鎮守橋頭，身為東勢人對部分鄉親聽信江湖術士妖言惑眾的言論，而唾棄這珍貴的文化資產深感遺憾，這是什麼時代了！大家都受過相當的教育，怎還會有如此迂腐的思想！

東勢鎮公所為了飛龍的存廢特地製作一套問卷作民意調查，我為此亦撰文投稿於東勢的『山城週刊』雜誌向鄉親呼籲，為維護這珍貴的文化資產投注心力，闡述飛龍所象徵的『龍馬精神』正是東勢客家人所特有的刻苦耐勞、不畏艱難、擇善固執所謂的『硬頸』精神，這不就正是先前所說的彰顯地方特色及客家文化嗎！終於民意調查的結果是令人振奮的，絕大部分的鄉親都贊成保留飛龍塑像。

其實這令東勢人爭議不斷的吉祥物存廢問題，早在民國76年爸爸主辦這座橋的拓寬時就上演過一次了，不同的是這回東勢鎮公所還慎重其事地作了民意調查，結果是絕大部分民眾還是希望保留當作東勢的地標，東勢橋與眾不同的地方就在這四尊『飛龍』了，少了他就變得平庸無奇。完工當時正逢91年農曆年前，回鄉過年的鄉親，看見美麗壯觀的東勢大橋提前完工，以及久違的飛龍重新鎮守橋頭，皆讚譽有加，乃讚曰：『東山再起氣宇博大，勢如破竹復此成橋』，在這座橋復建日夜趕工的過程中，倍極艱辛自是不在話下，但是看見可愛的飛龍重新各守崗位鎮守東勢橋頭，又讓我如國中離家時一般，望著飛龍流下『英雄淚』！

第二區養護工程處 趙令杰



單點式強降雨再現，10分鐘雨量預警奏效

5月12日下午鋒面接近台灣，中部以北地區降下今年梅雨季以來最大一場雨，雖然是久旱逢甘霖，稍稍紓解旱象，公路總局為了確保用路人安全，仍不敢掉以輕心。氣象局發部大雨特報後，公路總局即運用氣象局提供之客製化Qpesums劇烈天氣監測系統，於13：05時監控到1小時後有較大雲雨胞位於東北部區域，當下即請第一、四區養護工程處啟動水情監看及保全機制，之後陸續監測出9線出現10分鐘16.5mm強降雨、台7線10分鐘32mm強降雨，當時時雨量瞬間破百，業已逼近降雨觀測指標行動值，雨勢之強勁接近於蘇花公路梅姬颱風時之單點式強降雨攻擊，公路總局第一區養護工程處監控人員隨即意識到大事不妙，當下通令駐守現地保全即刻執行台9線及台7線預警性封閉道路作業，10分鐘後（15：00）現地回報完成這2處道路封閉作業，亦無人車傷亡，所有人員此時才鬆了一口氣。

回想起來，從監測系統畫面出現第1支10分鐘之強降雨預警，到累積雨量逼進行動值約短短1小時，所幸藉由氣象局提供之劇烈天氣監測系統提早啟動相關機制，再由保全機制駐守現地，方才能於短短10分鐘即時完成道路封閉作業。而道路封閉1小時後，於16：00現地駐守保全通報台7線42.5k發生坍方道路中斷，另台9線封閉路段亦傳出零星坍方等災情，所幸公路單位已藉由10分鐘雨量預警，即時啟動預警應變機制適時將道路封閉，避免發生用路人遭落石擊傷事件。

公路防災中心分組長 林嘉新

一個輪椅上的90度鞠躬

今年4月的某一天，正當我拿著公文到收發室發文的同時，彰化監理站的辦公大廳出現了一位坐在輪椅上的身障人士，同事們趕快打了電話，把我從收發室呼叫回辦公室。

當我急忙從收發室趕回，看到了一位身障人士表情無助、愁眉深鎖；在聽到接待同仁簡單轉述他的問題後，便接手處理這位身障人士的難題。

這位身障人士說，他的車子借給朋友使用，但這位朋友卻突然無法連絡，不知去向，留下了一大堆的牌照稅、燃料費欠款以及交通違規的罰款，現在行政執行處已經寄通知單給他，要查扣他的存款了，他的雙腿不良於行，長期以輪椅代步，經濟情況不佳並領有政府低收入戶補助；因沒有固定的工作收入，每月僅能靠政府的補助款勉強過生活，現在執行處要查扣他的存款，他急得眼淚都要奪眶而出了。

在了解到整個事件的來龍去脈，深刻感受到他的困難與急迫性後，我告訴他，以他的現狀是可以向借用車輛卻未返還的朋友，提起侵佔告訴；並幫忙提供法律扶助基金會彰化分會的聯絡電話及地址，希望他可以透過法律扶助基金會的免費律師的幫助，協助處理有關侵佔告訴的法律問題。

因了解他的所得來源僅靠政府社會救助款項後，我主動告知，依據社會救助法第44-2條的規定：「依社會救助法請領各項現金給付或補助者，不得作為抵銷、扣押、供擔保或強制執行之標的。」所以他可以檢附相關證明文件，向行政執行處提出申訴，這樣他賴以維生的微薄存款，就不會遭到凍結查扣了。

當那名身障人士了解到他的困難有了解決的一線曙光之後，他臉上的愁容終於消散，一個靦腆的笑容掛上了他的臉上，他激動的扭動著他那坐在輪椅上的身體，拼命的朝著我鞠躬致謝。看著他真誠又努力的道謝，我努力的掩飾著我內心同樣的激動；那一刻，我真的深切的體悟到，助人最樂、為善最樂的喜悅。

一個輪椅上的90度鞠躬，深深的感動著我。在監理站，我承辦的是車籍綜合業務，工作的繁忙複雜不可言喻；雖然也常遭受某些「理不直、氣卻很壯」不理性的民眾，在櫃檯前的無端挑釁謾罵，但我還是很慶幸我能承辦這個業務，因為這讓我有更多的機會，能夠幫助到需要幫助的人。就像這次的事，當我看著一位身障者，因為我所提供的服務得到了幫助，而在輪椅上使勁的對我鞠躬致意，表達他那滿腔的謝意；那一刻，再多的辛苦跟委曲，也都被驅趕的煙消雲散了。

彰化監理站 曹淑鑾