

幸福新發、重新出發

新發大橋位於省道台27線3k+480處，初建於民國83年，且於84年間竣工通車，橋梁為雙線雙向混合車道10公尺寬之橋梁，全橋長為6跨徑228公尺之預力混凝土橋。橋梁跨越荖濃溪，聯絡高雄市六龜區荖濃里與新發里，為六龜地區通往寶來地區、南橫公路之交通要道。

98年8月8日莫拉克颱風挾帶大量豪雨，造成荖濃溪溪水暴漲並形成土石流，沖毀原新發大橋，造成交通中斷，致使寶來地區成為孤島；新發大橋為六龜地區台27線通往台20線南橫公路之重要橋梁，其左岸之巴斯蘭溪挾帶大量土石沖入荖濃溪，使原本寬闊河道束縮，加上荖濃溪上游堰塞湖瞬間超大土石衝擊新發大橋，以掩蓋過橋面的水量，造成橋梁損毀，同時台27線多處省道路基流失，猶如電影中世界末日的場景，令人震撼。

風災後第一時間考量搶救災之緊急通行，本處積極搶修河床便道，希望能儘速進入荖濃、寶來二村，否則六龜鄉彷彿被切割成南北二個世界，最北的荖濃、寶來必須輾轉自甲仙鄉銜接台20線南橫公路進入，咫尺天涯。便道搶修方式，則採下游側吊置大型涵管與鋪設河底砂石便道，以迅速恢復地區交通。8月21日，工作人員觀測荖濃溪水位稍退，為解除六龜地區孤島狀況，出動10台挖土機先將淤積的土石清除，軍方亦支援5台挖土機，共同拓展河道。8月23日立刻吊運涵管連夜搶修，於9月1日搶通新發大橋便道，並考量荖濃溪水位，施作長24公尺的貨櫃便橋連接，以增加行駛便道時的舒適性及安全性。

莫拉克風災後新橋重建規劃期間，在行政團隊號召下，中鋼公司基於企業公民責任籌資5億元重建新發大橋。「中鋼重建台27線新發大橋」由中興工程顧問股份有限公司設計及監造，並由中鋼集團之聯鋼營造股份有限公司承建，於99年1月27日開工、預定100年6月30日完工。為促成當地產業災後復甦發展，在施工及行政團隊共同努力下，積極研商各項趕辦對策，終於克服萬難提前於100年5月27日開放全線通車，徹底解決六龜及桃源地區之通行問題，確保當地免於孤島之威脅，對於汛期季節之防災及避難有極大之助益。

引領期盼重建的「新發大橋」已於100年5月27日全線開放通行，100年6月4日竣工典禮當日，天空是豔陽高照，與參加活動鄉親的熱情相呼應，更顯得鄉親迎接新橋誕生之渴望。當天馬總統、行政院吳院長敦義、交通部毛部長治國、高雄市陳市長菊、重建會陳副執行長振川、中鋼鄧董事長若齊、公路總局趙副局長興華、以及多位立委、民意代表都親自到場參加竣工典禮祈福儀式，活動現場人山人海，民眾參與典禮活動之熱情及活力，更讓會場興奮氣氛升至最高點；活動內容中六龜育幼院童山地舞及詩歌表演，讓重建過程增添許多溫馨感人畫面。

總統對於本橋重建給予正面肯定，更指出新橋有五大特色，分別為「更長、更寬、更高、更牢、更美」，意指著新橋由228公尺改建為465公尺，大幅減少水中落墩危險情形，同時橋面寬度提高為13公尺寬，增加行車舒適性及安全性。橋面較舊橋高出19公尺，遠離河床達20多公尺，基礎深入岩盤更達22公尺，為加強下部結構耐沖擊能力，墩柱以10mm防撞鋼板包裹，大幅提高橋梁穩固安全性；另外，居高臨下之30公尺鋼桁架橋尤如大鵬展翅，引領而上的氣勢，相信對於當地產業經濟復甦發展一定有所助益。行政團隊對於交通建設是一直往前不停歇，同時更希望重建作業尚未完成，仍須努力，一定要將災區復建為原風貌，甚至更美更佳。

新「新發大橋」橋梁總長465公尺，橋墩共6墩，並包括A1、A2二座橋台。主河段共2跨，長度各150公尺，為下路式桁架鋼構橋梁；兩側引橋共5跨，為鋼構箱型梁橋；橋梁基礎以井筒式基礎施工，橋梁寬度13公尺，為具特色之景觀橋梁，除提供高雄市六龜區安全舒適之橋梁外，更可做為該地區景觀地標。



馬總統親自參加新發大橋竣工典禮

新建工程內容如下：

- 1.新發大橋全橋以鋼桁架型式重建(橋長465公尺，寬13公尺)。
- 2.橋梁前後銜接引道及兩側既有擋土牆並加設透空性護欄。
- 3.路工、交通工程及景觀工程。
- 4.照明及號誌工程。
- 5.北端橋梁入口左側設立紀念廣場及景觀平台。

橫斷面設計：設置2快車道、2慢車道。

橋梁配置考量：

- 1.深槽區配置最大跨徑150公尺，全部採用鋼桁架樑，計7跨。
- 2.符合跨河構造物設置審核要點。
- 3.新設橋墩基礎避免與舊基礎衝突。
- 4.橋墩：P2橋墩以沉箱配合井基工法，最大基礎直徑10公尺，基礎嵌入岩盤22公尺。
- 5.新橋橋面較舊橋提高19公尺，大幅提升抗洪能力。

新橋具體效益：

- 1.原新發大橋經莫拉克風災侵襲損毀，全新設計完成之新發大橋可大幅提高橋梁耐洪及耐震能力，保障用路人行車安全。
- 2.本座橋梁尚未通車前係利用溪底便道通行，提前通車預估可節省社會成本約4,000萬元，並提高行車安全及舒適。
- 3.改善旗山區、美濃區通往寶來、桃源等地區對外交通運輸及提昇道路服務水準，更確保用路通行之安全。
- 4.橋梁採桁架式造型搭配北側紀念廣場及休憩觀景台為具地方特色之景觀橋梁，以突顯橋梁之獨特性，藉此吸引當地觀光人潮。
- 5.98年莫拉克颱風侵襲導致南部地區災情嚴重，新發大橋完工通車象徵災區破繭而出，重獲新生，榮景即將再現。

新橋與舊橋相比，就外觀而言，新橋特殊造型就有別於傳統式橋梁，新「新發大橋」橋梁總長465公尺，橋墩共6座包含二座橋台(A1及A2)，主河段2跨長度各150公尺，基礎型式為井式基礎施工，橋梁全寬13公尺，橋梁外型採鋼桁架造型設計、設立紀念廣場及景觀平台，採地方特色造型及色系，以突顯橋梁之獨特性，成為具特色之景觀橋梁，藉此吸引當地觀光人潮。

另外，就防災方面，以河川橋梁而言，以二層面來談，第一層面就是防洪能力，本次新橋採大跨徑設計，橋梁避開主河道洪流之攻擊，且6座橋墩，以沉箱配合井筒基礎施工，基礎深13-22公尺，尤其P2橋墩最大基礎直徑10公尺，基礎嵌入岩盤22公尺，並以10mm鋼板包覆；已大幅提高抗能力，且新橋面與河床相差19公尺，通洪斷面足夠，相信可以抵抗洪流沖擊。第二層面就是抗震能力，新橋設計採最新公路橋梁耐震設計規範要求，可滿足耐震能力，簡單說，橋梁耐震性能目標之基本原則為中度地震下橋梁結構須保持彈性，震後無明顯之損壞及不需修復且可保有震前之交通機能；在大地震（亦指類似回歸期475年之強烈地震）下橋梁依橋齡及用途係數容許產生不同程度之損傷，但須避免產生落橋或崩塌。

新發大橋是政府與企業共同協助重建的最佳典範，可望成為南橫寶來風景區最耀眼的新地標。感謝重建期間，各位辛勞有功人員，不眠不休的付出，促使新發大橋的重建工程順利、圓滿！隨著新橋啟用，典禮熱鬧活動代表著產業復甦活力將隨之而來，冀望本次典禮活動能為地方祈福及展開新未來，一定要『幸福新發、重新出發』。新發大橋重建期間，對民眾通行往來六龜及寶來地區，所造成之不便，感謝民眾之體諒與配合。本處特此感謝在場每位參與民眾及工作人員，使得整個活動得以圓滿落幕。通車後新發大橋，除提供連絡南橫公路安全舒適之橋梁外，更可做為高雄市東北部地區景觀地標，相信將帶動地方沉寂已久的觀光產業商機發展。

第三區養護工程處處長 鄧文廣



貴賓們豎起大拇指讚賞工程團隊努力不懈完成橋梁重建使命

和平路段橋梁工程已全面展開施工

「台9線蘇花公路山區路段改善計畫」優先標『和平路段橋梁工程』於100年6月1日順利施作第1支橋梁基礎全套管基樁鑽掘，結構物陸續展開施工中。今年1月初陸續辦理完成施工前各項環境調查監測作業後，廠商於100年3月21日正式申報開工，即積極展開各項動員準備工作，如辦理各項計畫書提報審查作業、工地型專用預拌混凝土廠及環保設施設置等。

和平路段橋梁工程全長1,557公尺、寬15公尺，最大跨距127公尺，為預力混凝土橋型式，採用場鑄懸臂工法施工，預定103年6月完工。

「台9線蘇花公路山區路段改善計畫」除優先標外，其餘8個隧道及橋梁工程標之用地、設計及發包工作現亦已全面同步展開作業，南澳和平段預定6月底前設計完成，另蘇澳東澳段及和和清水段則預定於12月完成設計，目前進度均按預定期程推動。

蘇花改善工程處 張林隆



全套管基樁鋼筋籠加工



和平溪橋施工流程簡報



鋼筋及鋼便橋材料暫存區

交通安全園地

為安全起見

開車吸煙宜立法禁止

由報載看到因一個煙蒂害死一名清潔隊員的慘事談起，原因於一只煙蒂卡在車道與水溝蓋邊緣內，隊員只能用手彎腰撿取，而被疾駛來車輾撞倒死亡，那個煙蒂是從那裡來的？應係由駕駛或乘客、機車騎乘者在行駛中吸煙後亂丟棄的。一個不良習慣、不當的行為，足以害死一個人，甚至危害到「交通安全」發生交通事故，實有必要有效的加以防止。

高（快）速公路交通管制規則第9條規定，行駛國道向車外丟棄物品或廢棄物者，依道路交通管理處罰條例第33條規定，不遵守使用限制、禁止、行車管制及管理事項之管制，處汽車駕駛人新台幣3,000-6,000之罰鍰。而行駛國道不得向車外丟棄物品或廢棄物之告發，昔因查獲不易，很少引用，僅發現民眾在國道上駕車沿路撒冥紙，事實證據俱在，當場被開罰案例而已，其他發現的丟棄物，事主瞬間已溜之大吉，難予舉發，惟賴用路人的道德修養自我約束。

在道路交通管理處罰條例第82條「道路障礙」之規定，在道路堆積、置放或拋擲足以妨礙交通之物，處新台幣1,200-2,400之罰鍰，而煙蒂因體積太小，是否足以妨礙交通，很難下定論，因此對亂丟棄煙蒂，只能依環境保護法取締。

以維護交通安全的立場，斷絕煙蒂來源方為解決之道，行車中「禁止吸煙」，不但能維護環境衛生，更可防止交通事故的發生。從以下幾個在行車中吸煙、丟煙蒂所發生交通事故的幾個案例，可知行車吸煙對安全的威脅。

96年3月，一自小貨車在某路段行駛中欲吸煙，而打火機掉落在駕駛座下，一手

操作方向盤，一手撿打火機，操作不穩，不慎將車偏離車道，駛入對向車道，而撞上路旁祖孫，致1人死亡，1人受傷，發生不該發生的車禍。同樣狀況，一自小客車駕駛在高速公路行駛，取煙時不慎將煙蒂掉落在駕駛座下，隨即低頭撿取，卻忘記是在行駛中，未注意前方狀況，瞬間撞上同方向同車道上之前行小車，造成人車俱毀之追撞事故。

96年4月，在中山高竹北南下91公里車道，一輛載運廢觸媒化學物質之平板車，突然起火燃燒，頓時空中黑色濃煙密布，視線遮蔽，造成交通中斷，經新竹消防隊研判是丟棄煙蒂惹的禍，是該車駕駛吸煙抑或是他車行駛經過丟棄的，難予判斷，而煙蒂是禍害是無可置疑的。

由煙蒂引起的火燒車已不是首例，過去在中山高桃園楊梅路段，也發生載送家俱的大貨車，疑因煙蒂被風吹落到後方棉被，因而整車連家俱全被燒毀。

現時的機車大部分皆是無段變速，操作方便，只要一手控制油門，另一手就可取食物或吸煙，在街道上經常發現有這種騎士，實在是非常危險的騎乘動作，不可取。

駕駛人、騎乘人在行駛中吸煙，造成操作安定性下降，也易因注意力不集中，影響行車安全，其危險性不亞於行車中使用手持式動電話、接話或通話。因此宜立法禁止「開車不得吸煙」，就不會有亂丟煙蒂情事，可保行車安全，亦可保護環境衛生之效。

中部汽訓中心前主任講師 陳存雄

相邀・來去台9

山海相隨的475公里

一本供青年玩家按圖探訪寶島的秘笈；一本提供不老騎士壯遊全臺最美景緻的公路寶典，正式出版！

在人生的旅途中，我們會與許許多多的人、事、物相遇或分離，但有一位夥伴，總是跟我們同行，那就是踩在腳下的道路。過去我們總是把「公路」當作僅聯絡兩地的功能，而忽略了一條條的公路，除了承載人、車，其實也承載了人們的生命故事。

去年，公路總局決定要出版一本有關公路故事的書，讓「公路」從旅程的幕後站到幕前，我們邀請了曾經榮獲金馬獎最佳紀錄片的導演楊力州，在編輯團隊和各工務段同仁的陪同下，從臺北出發，紮紮實實地走了一遍臺灣最長的公路—台9線，完成了長達475公里的公路旅行。

這些在旅程中相遇的人事物，完成了《相邀，來去台9——山海相隨的475公里》這本書；也讓我們深刻體會到：旅程的意義，不在於抵達終點，而是途中我們所遇到的那些人、那些事；

而引領我們去經驗、回味這些感動的，正是我們腳下的道路。也就是說，我們的生命因旅程而豐富，但卻鮮少有人注意到我們旅程中那永遠不離不棄的夥伴——「公路」；這本書出版的意義，就是要讓「公路」從旅程的幕後站到幕前。

書中蒐羅了台9線沿途的精彩景點、特色人物和可愛村落，還有許多屬於公路的小故事，搭配數百張的動人影像，希望能讓讀者有身歷其境的感受，更能在閱讀之後有想親眼目睹的衝動。我們期待它不只是本旅遊書，而是讓人值得再三玩味，進而珍藏的工具書；行動派能按圖索驥跟著探訪書中景點，御宅族也可以透過文字神遊這條全臺灣最美麗的公路。

邀請您跟我們一起進入公路體驗的動人世界。

交通部長毛治國、公路總局長吳盟分、金馬獎最佳紀錄片導演楊力州，摯情推薦！



蘇澳－崇德路段預警性封閉防救災演練圓滿完成

99年10月21日梅姬風災侵襲本島，造成蘇花公路多處嚴重坍方，致交通阻斷及人員傷亡，本局第四區養護工程處為提升公路行車安全，於蘇花公路沿線設置攝影監看設備等相關監視預警系統，共計有CCTV68支、可變資訊電子看板CMS10支、緊急求援電話ET21支，目前均已營運，而為了提供人車緊急避難，也在蘇花公路沿線，增設緊急停駐空間23處，另外新設百公尺里程碑、協調警察廣播電台加強道路資訊廣播及重點地區派保全全天候駐守等措施，期能強化蘇花公路之行車安全。

為提升工程處及工務段同仁災害應變處置能力，本處在3月25日配合宜蘭縣萬安34號演習，以及4月25日辦理預警性封閉「和平－崇德」路段，更在5月25日辦理蘇花公路預警性「全線封閉」防救災演練。透過演練，除可對本處在蘇花公路新設置之系統展開驗證外，並可加強橫向聯繫，協調相關單位（警察單位、國軍及內政部空勤總隊、水利署、水保局以及宜蘭、花蓮二縣消防



蘇花公路緊急救援電話（ET）及緊急避難停駐空間指示



蘇花公路緊急救援電話（ET）設置及使用



蘇花公路可變資訊電子看板（CMS）提供用路人公路資訊

局同時二級開設應變中心），辦理聯防及救災任務。

本處在100年5月25日辦理100年度山區路段（台9線蘇花公路）蘇澳－崇德預警性封閉防救災演練，演練內容為模擬蘇花公路因山區強降雨，造成對外道路完全中斷，工程人員在114k+500及170k+100兩處實施坍方及路基缺口災害搶修，並對人車及傷患受困之救援。

為避免因災害擴大危及用路人安全，封閉蘇澳至崇德段（104k+700-179k+100），南北兩端雙向禁止通行，並於蘇花公路入口（104k+700）、東澳橋北端（119k+540）、東澳橋南端（120k+215）、南澳北端（130k+100）、南澳南端（134k+600）、漢本車站（151k+800）、和中山南端（162k+300）、崇德（179k+100）等地點設置管制柵門。此外模擬情境以：災前利用各國預報氣候資訊，研判可能致災重點監控路段；災中藉由政府及橫向聯防等相關單位，相互支援搶災，以及災後各階段相關單位防災應變處置之作為。

為免防災演練影響交通運輸需求，本處分別於5月



蘇花公路攝影監看設備（CCTV）之設置



本處防災演練與警察單位聯防並封閉柵門管制交通



本處高司作業暨與工務段視訊情形

21日、22日、23日及24日發布新聞稿並以CMS可變資訊標誌訊息提醒用路人，配合演練之交通管制時段，提前因應及改道行駛。若演練當天已行駛至演習（管制）路段之用路人，即應配合現場指揮人員指示前往就近之緊急停駐空間避難，演練時間及進度，則以公路防救災LBS簡訊發送用路人，用路人亦可收聽警廣路況報導以獲知開放道路通行之資訊。

演練當日，用路人皆能配合交通管制時段，提前因應行駛蘇花公路山區管制區域，路過之用路人亦配合公路單位災害演練，實施緊急避難，顯示防災演練訊息已為用路人知悉；而本處及工務段應變小組成員歷經萬安34號演習、花蓮縣4月25日封路演練及本處5月25日預警性封閉防救災演練後，應變處置能力已漸嫻熟，本年度汛期已至，期藉由平日之防災演練，讓用路人透過參與演練建立全民防救意識，並使同仁貫徹執行災害防救及提升救災應變能力，確保用路人生命財產安全。

第四區養護工程處 林奕雯

公路故事攝影比賽

活動緣起

本局於民國35年8月1日成立，至今（100）年將屆滿65週年，各項公路工程、公路監理、公路訓練業務均有亮麗的成績。公路工程方面已建構全國四通八達的公路網絡，大大縮短城鄉差距，並提供民眾「安全、舒適、便捷」的道路交通環境，間接創造台灣經濟奇蹟。公路監理業務亦已建置全國公路監理連線系統，透過有效率的車輛、駕駛人管理對於道路秩序維護及行車安全貢獻良多。數十年來，不論新建及養護之道路、橋梁、隧道…景觀，「公路之美」美不勝收，而監理便民服務亦有許多溫馨感人的故事，這些美麗的景觀、動人的服務故事，實有透過鏡頭述說、保留珍貴畫面之必要，以見證公路人的悠久歷史及共同故事。

活動主旨

透過實物實地攝影、真人真事攝影，述說公路人的共同故事，以宣揚公路之美、公路監理溫馨服務成果，廣續本局優良傳承。

參賽對象

- 1、員工組：公路總局暨所屬機關（構）現職員工。
- 2、一般民眾組：熱愛拍攝一般民眾皆歡迎參加。

徵稿時間

2011年6月1日～7月31日。（以郵戳為憑，逾期不予受理）

報名方式

- 1、報名表索取：請洽「公路故事」攝影比賽活動網站下載或附回郵信封郵寄至收件地址函索。
- 2、報名表請務必詳實填寫，並請以浮貼方式貼附於作品背面。
- 3、於徵稿期間內，以掛號郵件寄送至：104台北市長安東路1段16號4樓台北攝影學會「公路故事攝影比賽」收，信封上註明參加組別。
- 4、聯絡方式：02-23113456轉1757楊小姐或02-25429968陳小姐。

公路人的共同故事 佳作

總機您好，很高興為您服務

「蘆洲監理站總機您好，敝姓葉，很高興為您服務。」小時候我們都寫過「我的志願」這樣的作文題目，那時候大家都洋洋灑灑、毫無顧忌的寫下自己的夢想，而我也因此立過無數個志願，像是博愛濟眾術精岐黃的醫生、翱遊藍天白雲自由自在飛翔的空姐、能歌擅舞風華絕代的明星、循循善誘誨人不倦的教師。那時候的我們憑著一股純真的情感，許下雄心壯志，雖然不知道如何去達成，但也還是在心中種下小小的種子，卻從來沒想過自己有朝一日會成為一位總機小姐。

當初在投入公職考試準備時，就發心立願要成為一個替民眾解決問題，真心為民眾服務的公務員，後來分發到蘆洲監理站第四股（行政股）擔任會計事務，雖然不像其他擔任窗口人員的同仁是直接在第一線為民服務，除了本職工作外也支援其他事務工作，例如總機及輪值服務台，所以心中是非常期待，希望把握機會協助民眾辦理各項監理業務，替民眾解決問題。不過在蘆洲監理站，因為有為數不少奉獻自我無私付出的志工大姐，幫忙引導洽公的民眾，所以服務台人員的主要工作其實是負責接聽總機電話。

談到總機接聽電話的工作，表面上看似簡單，裡頭「眉眉角角」還真不少。民眾會打電話洽詢，通常是對監理業務不熟悉，可能是沒收到稅單、或是更改姓名地址、也可能是申訴或罰鍰轉帳的問題，總之，當接起電話的那一刻，就是考驗應變能力的時候。接過的電話有些是單純詢問，只要講幾句話就能答覆清楚；有些是民眾犯錯卻怪到我們頭上，我們得花一番唇舌功夫解釋；比較慘的情況是我們犯錯，民眾不諒解，這時候再三道歉、好說歹說還不見得有用。不僅如此，畢竟監理單位服務的對象是「人」，而不只是「事」。所謂「一樣米養百樣人」，每位打電話詢問的民眾，其實希望得到的回應都不太一樣，有的希望總機人員能夠有條不紊地耐心講解；有的卻希望總機人員能夠快速回答或轉接，以免浪費電話費；有時也必須充當「張老師」，傾聽民眾的抱怨、不滿、甚至謾罵，最嚴重者遇到不理性民眾甚至會遷怒於妳。但擔任公家機關的總機人員，仍然依舊要保持專業的語氣與態度，所以在不知不覺中，自己的情緒控制及思緒保持清晰的能力也大有進步，這是從話筒中得到最大的收穫。做好本份，盡心盡力去處理，當中遇到委屈就勉勵自己，吃苦當吃補，來忘掉不愉快，以全新快樂的心情服務民眾。

總機是監理單位與民眾接觸的橋樑，也是業務單位過濾民眾問題的濾心，由於我們所回覆給民眾的一句話就代表監理站的形象，一旦言論錯誤即可能造成嚴重後果即所謂黃金3秒鐘印象。除此之外，監理包括交通違規裁罰、使用牌照稅與汽車燃料費的繳交業務，在牽涉金錢的時候，往往民眾電話裡的語氣會不太好，這時如

果修養不夠，情緒就很容易被影響，不但無助於問題的解決，更可能會導致誤會。在接聽這麼多通民眾電話以來，印象最深的一次是接聽起來就被問候到祖宗十八代，抱怨機車路考考試有多難，監考員不講情面，不多給幾次機會等等。當下的第一反應也是覺得這位先生有點不講理，身為行政機關，為了保護路人的行車安全，在機車駕照考試本來就應該嚴格把關。不過在將心比心之下，我提出建議好言安慰這位先生，並且將自己當初參加路考的心得與其分享，期勉他能早日考取駕照，這時先生的口氣才緩和，並向我致歉。沒想到在幾週之後，又接到這位先生再三表達感謝的來電，原來他成功克服困難，順利通過路考拿到駕照。想想這也是達成了「視民如親，熱忱關心」的目標吧。

工作之中也常被民眾弄得啼笑皆非。民眾要更改戶籍資料，問他要更改到什麼縣市，民眾回答：什麼縣市很重要嗎？有的民眾打來說：要查有無違規案件，詢問民眾車牌是什麼？民眾說：就我家倉庫那一台；還有民眾被開罰單，怒氣沖天對電話咆哮：「我已經失業一年了，妳還開我罰單，工作妳要幫我找嗎？」。無厘頭言詞也讓公務生活增添色彩，民眾的問題真的是無所不有，有打電話來說：「小姐，我想先上個廁所，麻煩妳在線上等我上完好嗎？」遇過想當媒人婆的太太：「小姐妳嫁人了嗎？我有個兒子，在科技公司上班，妳要不要考慮看看？」也有遇過很悲慘的狀況，聽到我都快哭了，所以電話總機人員學會傾聽是很重要的，遇到民眾憤怒、不理性時，則需以同理心處理問題、安撫民眾。若是每位服務同仁都能抱持著同理心，才能真正看到民眾的需求。

隨著政府機關加強執行力、競爭力的要求，以及行政效率、為民服務品質提高之需求，現今的公務服務工作，已成為高壓力的工作，公務人員要學習面對壓力並加強心理調適能力，而做好情緒管理與舒解壓力，則是維護身心健康、增益行政效能的重要關鍵。一年半的工作經驗累積，除了發揮自己專長達到最佳的工作效能外，也透過同事間的互動、溝通協調與團隊合作，讓我在同儕身上學習到自己不足的部分，砥礪我不斷地學習，維持工作競爭力。現行政府是採取企業經營導向，即不斷提供民眾優質的服務，如果因服務疏失而造成民眾抱怨，所帶來的後續影響，除了造成民眾對政府失去信心外，更嚴重可能損及政府形象。雖然說很難做到盡善盡美，使每一位洽公民眾都能滿意，但我想只要保持當初擔任公務人員時的初衷與熱情，給予民眾溫暖而親切的問候，不單單只是制式而冰冷的台詞，設身處地為民眾著想，相信這樣必能得到大家的認同，因為真正的服務不只滿意還有一感動！

台北區監理所 葉耘希

公路人的共同故事 入選

I LOVE TAIWAN!!

99年3月某日烈日當空的下午，監理站外頭的柏油路面被曬得發出層層蒸氣，此時一位金髮碧眼高大的外籍男子，頂著大太陽底下，汗流浹背地走進新竹市監理站的服務大廳，巡迴服務人員見狀，便趨前引導服務。

語言上的隔閡，產生了溝通的障礙，只見這位外國朋友一直與服務人員比手畫腳溝通著，外國朋友說得面紅耳赤，服務人員卻也聽得莫名其妙。當時情況一度緊張僵持，適值本站呂站長瓊華正巡視辦公大廳瞭解為民服務情形，呂站長見狀，立即趨前瞭解，在經過簡略的英語溝通後，方知原來這位外國友人想要辦理機車過戶，於是便引導外國友人走向車輛異動櫃檯洽辦，只見櫃檯服務人員起身微笑迎接，化解了這位外國友人因語言隔閡的無助情緒。『微笑』，不愧是國際共通的語言，只見外國友人亦回以熱忱的微笑，服務人員很快地拿出辦理車輛異動證件中英文對照表，逐一指出應備齊證件與應填寫表格。

在逐一核對證件與填寫表格之後，櫃檯人員發現這位外國朋友，掛一漏萬竟忘記帶了自己的居留證，在這位外國朋友知道缺了居留證無法辦理過戶後，馬上露出無助無奈的表情，雙手一攤悻悻然地走離櫃檯，並在櫃檯往來徘徊踱步，原本和悅的局勢，馬上又變回原本緊張僵持的狀態。這時呂站長又發現這位外國朋友似乎未能順利完成手續，於是再度向前關心詢問，在瞭解外國朋友是自己搭公車來，且明

天即將離開台灣後，在便民服務的使命熱忱驅使下，找來業務股長曾股長金堂商量是否有其他變通方式後，便詢問外國朋友是否領有駕駛執照，曾股長金堂便將自己心愛的機車，借給了這位素昧平生的外國朋友，讓他騎回居住所拿居留證，在獲得異鄉人的幫助後，只見這位外國朋友連忙說出不甚流利的中文：「謝謝！」後騎著股長心愛的車車在監理站同仁的注視下離去。

時間一分一秒的流逝，股長出借愛車的心還是懸念著，監理站的大門依然沒有出現那位外國朋友的身影，此時股長出借機車的好意似乎未獲得完善的回應。不過幸好在幾經折騰後，約莫於當日下午四點左右，這位外國朋友又再度出現於新竹市監理站的服務櫃檯，在櫃檯服務人員的引導下，終於順利地完成過戶手續，並將機車鑰匙交還給曾股長。在離開新竹市監理站前露出滿意的微笑並對著櫃檯服務人員並且說出：「謝謝，I LOVE TAIWAN！」

雖然I LOVE TAIWAN只有短短的三個英文字，但是聽在服務人員的耳裡卻也溫馨甜蜜萬分。因為，今天站上不但服務了一位民眾卻也成功地替台灣做了一件國民外交，真是值得驕傲啊！簡政、便民如何落實於平時的服務，即是凡事將心比心，發揮同理心，則處處是便民，樣樣皆簡政。

新竹區監理所 張國展