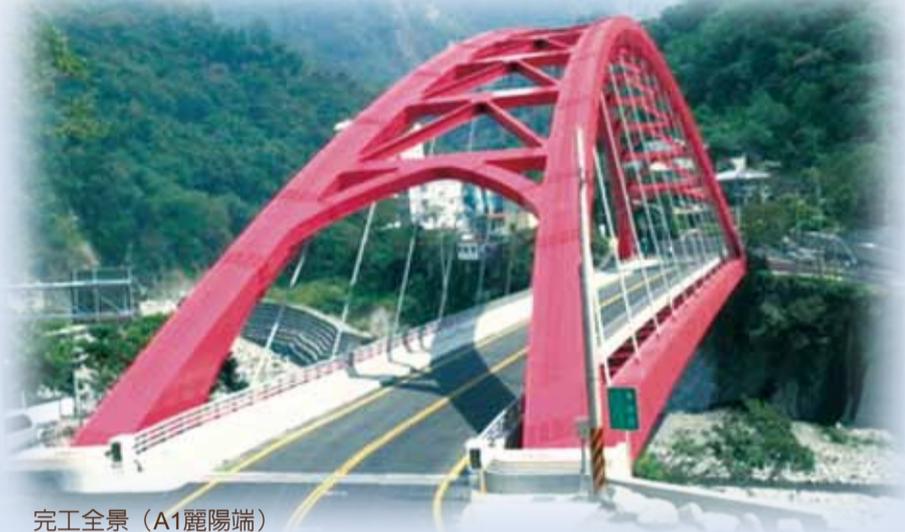


台8線篤銘橋改建工程完工通車



完工全景（A1麗陽端）

篤銘橋位於台8線33K+161，原橋建造於民國54年6月，全長85公尺，跨越臺中縣大甲溪與其支流十文溪的匯流處，為中橫公路谷關風景區進出臺中縣市之重要橋梁。民國93年敏督利及艾利颱風、94年海棠颱風夾帶豐沛雨量，引發土石流及洪水，造成篤銘橋河床淤積嚴重，地貌變化大，更於97年辛樂克及薔蜜颱風期間，多次因路基流失交通中斷，讓谷關地區成為孤島，因而登上新聞媒體的版面；雖然谷關工務段，都在最短時間內，不眠不休的搶通道路，但是舊篤銘橋已使用將近50年，原橋設計年代的耐震係數遠不及現今需求，加上抗洪能力不足，又歷經921大地震及多次颱風豪雨等摧殘，已無法擔負維持地方生存發展命脈的重任，因此另覓橋址改建。

台8線新篤銘橋改建工程已於99年9月18日完成並辦理完工通車典禮，典禮當日原訂由行政院吳院長親臨剪綵，不巧凡那比颱風警報發布，全國各行政機關進入緊急應變狀況，各級首長皆進駐應變中心關切防颱應變措施，故由劉副局長健朗主持通車典禮，立法委員徐中雄、孔文吉、臺中縣政府丁處長、和平鄉陳鄉長及本處陳處長等共同剪綵，配合通車典禮的舉辦，交通部觀光局、臺中縣政府、和平鄉公所及谷關社區發展協會並同時辦理「中橫祈福典禮暨部落振興觀光休閒與農特產品展示系列活動」，作為重啟谷關風景區觀光旅遊產業商機的第一步。



劉副局長主持完工典禮

篤銘橋橋名的來由，乃橋址位十文溪口，取當地泰雅族母語『十文溪』（Dumongkeh）的諧音而來，新的篤銘橋位於台8線33K+292~+447，距離原橋上游約150公尺處，全長155公尺，寬11公尺，為單跨之提籃式鋼拱橋，兩側拱肋高度最高處距橋面有25公尺，各以13束放射狀之鋼纜連繫主梁，兩端橋台下部結構採口徑4公尺之雙座井式基礎，深度15公尺，共使用約1800噸之鋼材。為與當地青山綠水融合營造出谷關風景區入口之特殊景觀，施工團隊為此腦力激盪，克服生產設備的限制，才製作出國內首見六角型拱肋構件，使篤銘橋較其他同類型之鋼拱橋，更能刻劃出優美細緻的橋梁曲線，鋼拱橋面以『桃紅色』塗裝，與藍天白雲、青山綠水間形成鮮明之對比，給谷關風景區出入口一個嶄新的面貌，成為谷關風景區之新地標。

本工程規劃設計為台灣世曦工程顧問股份有限公司，工程執行由第二區養護工程處谷關工務段辦理，原於94年中即開始進行初設規劃，同年11月已完成細部設計並發包開工，無奈A1橋台及引道所徵用之原住民保留地，因使用權人堅決反對



毛部長（前左4）及吳局長（前左5）視察工地

本工程徵收其土地，遲未完成用地取得之法定程序而終止施工契約，本工程遂因此停頓，三年後完成用地徵收程序再次發包，於98年1月12日開工，並已編列強制施工預算，隨時準備於必要時以公權力強制執行，然而本處並未放棄協商之可能性，仍鏗而不捨，多次透過各種管道不斷與業主進行溝通協調，終於在和諧的氣氛下與業主達成協議，98年3月9日順利清除地上物，終究未使用強制施工的手段來執行本工程，使得用地問題有個圓滿的落幕。

本工程承攬廠商為宏儀營造有限公司，監造單位為中泰工程顧問股份有限公司，總工程經費計約2億1千萬，工期645日曆天。第一階段新建鋼拱橋於原橋上游150公尺處，施工開挖後始發現，基礎岩層異常堅硬，遠超乎預期，加以工區範圍侷促，施工困難度高，惟施工團隊仍排除萬難，施工廠商亦多付出原先預期之成本，終於99年7月2日完成主橋，並於是日上午10時改道新橋通車，同時封閉舊台8線32k處（麗陽聯絡道路口）~篤銘橋間之路段，以十文巷作為替代道路，進行第二階段之西端引道路堤填築施工作業，由於十文巷乃泰雅原住民居住之哈崙台社區部落，巷道狹窄僅容單車道通行，故採單線雙向通車並設置管制哨2處及號誌輪放管制。工程施工期間，交通部毛部長多次視察工地，除了給施工團隊加油打氣，並叮囑務必排除萬難於今（99）年雨季來臨前完成主橋，部長更特別指示交通改道至十文巷時，要注意社區內居民之安寧、安全及環境衛生問題，而社區內居民，為谷關地區之發展，均能體諒施工之艱辛，全力配合本工程之需求，使原訂於99年11月初完工的工程，得以提前至9月18日順利完成。

本工程曾於99年4月30日，接受中央工程品質查核小組無預警的查核，結果無論是施工進度、品質、安全、衛生及環保等，全方位均獲得優良的評價，我們的施工團隊，自工程處、工務段、設計顧問、監造單位以至營造廠商及鋼構廠，始終維持密切之聯繫，不可諱言的，這麼一件重大的工程，必然有在施工前不易得知的盲點或界面，然而這一連串的施工障礙都在我們合作無間的施工團隊，透過彼此的協商，在最短的時間內一一克服，可說是『關關難過關關過』，自此當遊客進入谷關篤銘橋舊橋頭，開始左轉上坡時，美麗壯觀的新篤銘橋隨即映入眼簾，當地居民皆讚譽有加，多年來苦心的經營，終於有今日亮麗的成果。

谷關工務段 段長張明欽



篤銘橋特色-六角形拱肋節塊

牛轉乾坤道貫三星大同 鬥天戰地橋通蘭陽南北

台7丙線牛鬥橋改建通車典禮紀事

民國99年9月18日下午4點在武聖大鼓隊7個大鼓擂起震天嘎響的鼓聲中，開啟牛鬥橋改建通車典禮，典禮由公路總局劉副局長健朗主持，並有立法委員林建榮委員、宜蘭縣林聰賢縣長、孔文吉立委服務處秘書、宜蘭縣議會簡海樹、李錫庸議員、大同鄉陳成功鄉長、三星鄉、大同鄉鄉民代表與村里長、承攬廠商靖瑋營造有限公司林贊壽董事長、設計監造單位台聯工程顧問股份有限公司林副總經理家鐘出席及地方鄉親踴躍參與共襄盛舉，慶祝牛鬥橋改建完成通車，剪綵後由劉副局長健朗引領6位地方耆老並與當地民眾進行新橋巡禮。因颱風來襲致交通部毛部長治國及公路總局吳局長盟分分別坐鎮中央防救災指揮中心與公路總局緊急應變中心，不克前來主持通車典禮，由衷期盼颱風別帶來災害。

牛鬥位於蘭陽溪隘口處，因隘口二邊山勢恰似二牛相鬥緣故，故以此地形「牛鬥」為名（早期橋名為「牛鬪橋」）；牛鬥橋為三星鄉、大同鄉地區主要公路橋梁，是宜蘭、羅東通往梨山、棲蘭、太平山、明池等地必經之景點，曾經為太平山森林開發運輸林木之重要據點。牛鬥舊橋（右線）係民國52年興建，橋梁長度259公尺，橋寬4.6公尺，橋齡將近50年，為提高行車安全，民國84年又於舊橋址左側另闢建長256公尺寬5公尺橋梁乙座。近年由於全球氣候變遷外在環境日趨嚴峻，且橋址位於蘭陽溪河道最窄束縮帶，每遇颱風豪雨侵襲，蘭陽溪河水暴漲，產生河道束縮沖刷日趨嚴重，又94年泰利颱風侵襲，下游側（左線）橋梁，因蘭陽溪河水暴漲，造成P6橋墩的下陷及A2橋台路基掏空災害；上游側（右線）P6橋墩亦因無法承受沖刷而向下游傾斜，橋面伸縮縫平移約30公分，致封閉通行，後續雖經本局工程單位全力搶修復建，但每遇颱風豪雨侵襲，工務段即需派員駐守封閉橋梁，造成用路人的不便。另因早期橋梁設計載重及抗震能力無法符合目前規範，位於蘭陽溪河道最窄之束縮沖刷處，危及已裸露之橋墩基礎與橋墩，即予以封閉通行，故需緊急辦理改建。

97年公路總局針對管養之2千7百餘座省道橋梁完成檢測作業，將有改善必要之橋梁重新提出改建需求，併同檢討「省道老舊橋梁整建計畫」後，撰擬「省道老舊受損橋梁緊急改建計畫」，行政院於97年12月9日核定，預計於98~99年內完成50座省道橋梁整建，總經費約231億元；牛鬥橋改建即屬該計畫限期完工之工程之一，並限期於民國99年內完成，工程處接獲牛鬥橋改建通知，旋即積極趕趕作業，並於98年3月19日委託台聯工程顧問公司辦理測量、鑽探及設計。在壓縮初步設計與細部設計各項作業期程及增加管線單位配合設計，使整



牛鬥橋柔和大跨距橋梁結構設計，成為三星、大同地標

個改建工程於98年6月25日順利發包。工程範圍為台7線95K+338-95K+500及台7丙線0K+000-0K+644，全長806m，其中台7丙線橋梁長度547.5m，8孔（55m+5*70m+75m+62.5m）、淨寬12m（設雙向車道、外側設有機車優先道）主梁為漸變斷面鋼箱型梁橋、RC墩柱；基礎為全套管基樁A1橋台6支*12m、A2橋台3支*10m，橋墩每墩12支*18m，路基長度258.5m；台7線部分為彎道改善路面淨寬8.5m，工程經費約3億1千萬，因完工通車的壓力及公路總局等長官指導與督促下，顧問公司全面趕辦，在2個月內完成測量、地質探查及規劃設計。



張處長向現場貴賓進行簡報

本工程在用地取得部分，經工務段奔波於地政事務所及地主間協調用地取得與賠償事宜，使得靖瑋營造在得標後可立即進場整地順利開工，開工當時恰屬防汛期間，為考量施工安全性，由高灘地A1橋台處開始逐向對岸施工；為有效管理工程進度，工務段每週與承包商召開施工進度管制會議，工程作業以量化方式管控，並針對落後部分分析原因及協調解決方案；張處長運鴻每月均至工區視察工程狀況，並成立工程督導小組不定期至工地抽查，確保施工品質，施工期間林前局長志明、吳局長盟分、劉副局長健朗亦多次至工區視察，並期勉施工團隊如期、如質完工；在99年3月15日交通部重大工程督導小組對本工程進行施工品質查核，特別對於工務段每週與廠商檢討管控追蹤工程進度方式表示讚許，查核結果為甲等85分，給予工作團隊極大的肯定。

在施作P3及P4橋墩時，受莫拉克颱風侵襲，施工便道流失需重新開建；芭瑪颱風來襲及持續之10月豪雨，導致蘭陽溪溪水暴漲，剛完成P2橋墩柱基礎組筋組模檢查，為避免遭大水吞噬，抽水機由3組增加至6組，增設夜間照明，中秋夜灌漿趕工至凌晨3點；由於P3-P5橋墩基礎開挖後遭淹沒，及施工便道遭沖毀，工區重新整修

便道及P3-P5橋墩基礎開挖復原，工程遭耽誤近1個月，為避免延宕工期，基樁施工期間，每日天未亮重機具操作聲已答答作響，日落後月亮高掛仍未歇息，由於廠商積極趕工，使得工程進度持續超前5%以上。

牛鬥橋改建工程所使用鋼板約3千9百噸，廠商得標後即進行施工圖繪製與核算購料計畫，為趕於99年1月完成S1第一跨鋼梁吊裝，鋼料需趕緊進場檢驗，98年10月24日鋼版全部進場完畢，並於98年10月26日檢驗完成；鋼構廠採用CNC多火嘴自動放切割，24小時施作，加工組立部門每日加班至深夜，幾乎無假日的趕工。為降低天候因素影響，鋼梁預裝於廠房內進行，並順利配合工程推展，為管控鋼構施工進度與品質，處長曾多次至鋼構廠視查，除要求施工進度外更嚴格要求品質管理。

牛鬥橋改建工程於98年7月6日開工，契約完工期限為99年10月6日，歷經交通部公路總局施工團隊全力趕趕下，提前於9月10日完成，經3次階段驗收完成，在99年9月18日凡那比颱風登陸前開放通車，適時提供民眾安全通行之道路。9月19日上午台灣尚未完全脫離颱風暴風範圍，筆者至現場巡查，發現暴漲溪水順利由橋下通過，我們的工程已通過嚴格考驗，同時路過民眾對筆者微笑點頭示意，這時才深深感到身為公路總局的一員有無比的驕傲與光榮。

本橋梁工程特色在設計上特別採用柔和造型之大跨距橋梁結構設計，主梁為漸變斷面鋼箱型梁橋、RC墩柱，整體工程融入地區環境，完工後已成為宜蘭三星、大同等地區景觀地標，並可吸引更多觀光人潮提升大同、三星、棲蘭、清水等地區觀光事業發展，促進地方繁榮。

獨立山工務段副段長 陳忠誠



宜蘭縣林聰賢縣長（左一）親自出席通車典禮



局長視察雲一交流道至海豐橋主線高架新建工程

局長於99年9月8日陪同立法院張嘉郡委員，視察台61線雲一交流道至海豐橋主線高架新建工程(WH56-A、WH56-B標)與東西向快速公路台西段78線與17線及61線交會處設置交流道主線新建工程進度，並聽取當地居民對工程施工期間的意見與建議。

上午10時抵達WH56-A、WH56-B標工地工務所，聽取西濱南工處楊處長簡報，其間麥寮鄉長林松利、鄉代會主席許賓賓、代表范慶田、陳志賢、許義勇、麥豐村長許哲銘、台西鄉長李培元、鄉代會主席吳充裕等人，均到場關切。雲一交流道至海豐橋主線高架新建工程於今年3月3日開工，AB兩標總經費49億餘元，A標預定在102年3月16日(1100日曆天)竣工，B標預定101年11月16日(990日曆天)完成，進度超前6-8%。楊處長特別說明兩標工程將配合工程會推動節能減碳的環保工法~自充填混凝土(S.C.C)及其各項試驗，自充填混凝土緻密性良好，耐久性、强度高，其特性為其自充填能力，不需振動搗實即可自動充填至模板、鋼筋各角落，主要用於鋼筋量多而密的結構物。自充填混凝土之膠結材係以飛灰及高爐石粉替代部分水泥，減少水泥用量及資源的再利用，相對地減低排碳量，達到節能減碳之環保目的。簡報結束後，局長請地方鄉親就工程提供改進之意見，麥寮鄉長、村長、代表會主席及代表們均相當期許高架橋的施工，相信工程完成後可對地方帶來便利的交通及保障當地民眾的行車安全，故地方鄉親均極力支持與配合，但提出1、砂石車進入村落應減速，2、重車頻繁行駛而造成路面破損部分請儘速修補，3、加強灑水以減少塵土飛揚等3項建議，請施工單位配合改善。

張委員說明此路段的高架工程為政府在雲林縣西北地區的重大建設，地方均給予相當的期待，希望工程不僅做得好，也能在施工過程中多聽取地方意見，讓在地鄉親及民意代表了解進度並廣為宣導，讓工程進度透明化，使工程更順利。委員也讚揚德昌營造陳總經理所率領的團隊，她表示一進工區即發現整個工地整理得非常乾淨，不像一般普通工地，可見是個有健全制度的廠商，但對於預定於102年3月完成的工程，希望可以提早一些。另外對於代表及村長等建議施工期間的車輛行經村落減速、道路破損修護及減少揚塵等問題，建議施工單位與鄉公所設立對話窗口，讓施工期間減少紛爭。

局長除了鼓勵工程人員做好工程品質外，也稱讚德昌營造公司於后豐大橋重建工程施工過程創下多項紀錄，更表示最近將以「一個工頭的故事」透過媒體披露。期許德昌公司再創佳績，如同部長墨寶「工程如期、施工如質、成本如度」相信德昌公司工程不僅如期，還可提早；更相信西濱南工處楊處長之工程素養及學經歷，工程品質一定可以維持優良水準。對於地方的建議，當場也要求西濱南工處與德昌公司，做好改善並縮短影響時程，同時指定工務段段長及德昌公司工地主任為對話窗口，地方的意見應於第一時間處理。

簡報及聽取地方意見結束後，由楊處長、德昌陳總經理陪同局長及張立委前往工地視察，張委員對工程施工流程及各階段之施工時程深感興趣，頻頻向局長請教，對工程進度與品質亦表示肯定。

註：

- 一、關於地方所提到路面破損問題，工務段於99年8月27日與麥寮鄉公所、相關村落村長(瓦瑤村、麥豐村、施厝寮村)及承商召開協調會，並於會議中決議：
 1. 德昌營造公司承諾重型機具車輛儘可能不經過村莊，走固定運輸動線，並放慢車行速度。
 2. 因施工車輛造成路面破損部分，請承商會同工務段現勘後，儘速修補。
 3. 颱風季節來臨，為免因施工造成區域排水不良影響附近居民進出或造成財物損失，請德昌營造整理工區內相關排水設施，並拍照存查。
- 二、破損路面於99年9月10日修繕竣事，工區內裸露地表部分已加蓋防塵布，工程車輛行駛路線督促承商加強灑水。

西濱南工處第三工務段 蔡華山



局長向張嘉郡委員(左三)說明各階段施工進度

恭賀交通部陳前代部長世圻 榮登亞洲理工學院名人堂並獲泰國國王派公主接見及頒獎

依據世界日報2010年9月8日大幅專篇報導：泰國詩琳通公主殿下為該校第1個名人堂成員，公主殿下先接受校方頒獎後，接著頒獎給其他獲選為名人的11位校友，包括交通部陳前代部長世圻(亦為前公路局局長)，其接受頒獎時告訴中央社，自己能夠被選入名人堂十分光榮，也表示該校對中華民國台灣的肯定，其回憶求學年代，台灣當時才剛要開始進行十大建設，他是第一屆拿到政府獎學金到該校留學的人，日前為充裕該校獎學金，他捐贈一百萬元回饋母校。

泰國亞洲理工學院是亞洲知名的工程與管理碩博士

研究所，該校學生主要來自亞洲各國，共有17627名畢業生，其中台灣校友850人。陳前代部長世圻說：亞洲理工學院淘汰率不低，學生必須很用功，由於學生主要來自亞洲各國外交或公職單位，不少人後來成為政要，成為台灣與亞洲國家連繫的重要管道。

(以下譯自2010年9月泰國亞洲理工學院AIT校友特別紀念發行本篇章)

陳世圻先生係於1972年(民國61年)AIT工程與管理碩士畢業，他在AIT就讀時，被選為AIT中華民國學生社團會長和ATT學生社團組織(ATTSSBO)副主席。從AIT畢業後陳先生擔任初級工程師工作，活躍公共服務30年後，被任命為交通部部長。

擔任代部長時，他受命於1996年與台灣高速鐵路公司(THSRC)簽署BOT(建造管理移轉)合約。在那個時候，它是世界上最大的BOT計劃案，受惠於這個計劃，使得台灣南北端之間行車時間從4小時減為1個小時半。

1986-1990年擔任台北捷運局副局長時，參與規劃設計70公里長的地下捷運系統，台北的重運量捷運系統載客量平均每日1.3萬人。1990年12月起擔任台灣省公路局局長時，他負責興建快速公路計劃，連結幾條主要道路構成完整的公路網。陳先生曾任台灣省政府交通處處長、台灣省公路局局長、交通部國道高速公路局交通管理控制部門長官。

陳先生在2003年也扮演中國大陸—台灣之海峽兩岸

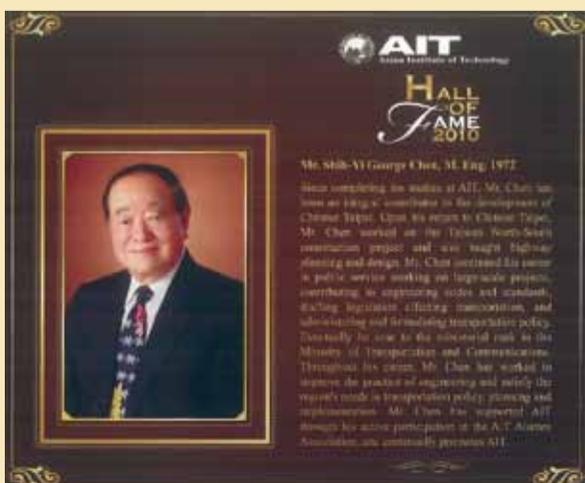


所有受獎人與泰國詩琳通公主殿下合影

和平對話的巨大重要角色。他受命與中國大陸行政當局交涉關於大陸—台灣直航特定航線。他退休之後加入執政的國民黨智庫，擔任永續發展部門的召集人。他也甚活躍於社交場合，2007年5月中國四川省大地震之後，他結合了工程師、地質學家、建築師和其他人合組成一個災難救助團。

在他一直活動的生涯，陳先生在AIT很活躍；在2005年他受邀對第三屆AIT傑出校友發表演講，2003年AIT校友會頒給他ATTAA卓越校友獎章。在1995年他榮獲中華民國道路協會授以年度公共工程榮譽獎章及中國土木水利工程學會頒與運輸工程專業傑出成就獎章。

機料組組長 李志中譯



圖片轉引自AIT alumni MAGAZINE (2010), NO.1, 頁34

迎向未來 臺中所遷所30年

臺中區監理所在民國69年9月27日從臺中市北屯路原址遷移至臺中縣大肚鄉遊園路現址，至今已屆滿30年，人事更迭頻繁，滄海已成桑田，世代輪替轉變，推陳業務革新，為慶祝此具有特殊意義的日子，臺中所於9月26日（星期日）上午9時假該所4樓禮堂舉辦遷所30週年慶祝活動暨專刊出版發表會，退休人員、現職員工及眷屬約120人齊聚一堂把茶敘舊，閒話家常，彼此在時光隧道穿梭，連結共同擁有的記憶，捕捉執行業務革新過程一起努力的辛苦過程，分享感人或有趣的人與事，宛如白頭宮女話當年，空氣中洋溢笑語聲，笑聲裡充滿參與感，場面熱烈、溫馨又感人。

在與遷所專刊、迎向未來主題連結的「明天會更好」、「我的未來不是夢」、「向前行」、「愛拼才會贏」、「感恩的心」、「當我們同在一起」6首歌聲中，螢幕上130張老照片緩緩從眼前飄過，為慶祝活動揭開序幕，猜猜照片中的人是誰？喚醒大夥塵封已久的回憶，只能感嘆歲月流逝。慶祝大會由陳前所長聰乾主持，首先回顧遷所30年的歷史，臺中區監理所41年2月1日成立，位於臺中市北屯路77號，隨著工商業蓬勃發展，交通運輸需求頻繁，汽、機車數量快速增加，原址場地狹窄，無法因應監理業務成長，69年9月27日遷往距離臺中市約1小時車程的臺中縣大肚鄉遊園路1段2號，歷經30年經營，在不同世代員工胼手胝足耕耘下，其間多次代表公路總局到臺灣省政府省政資料館（82年10月15日）、臺中市文化中心（83年1月28日）、花蓮縣政府（83年3月23日）、臺北市信義區公所（83年6月29日至7月2日）參加監理業務革新暨工作簡化示範觀摩展示活動，也曾榮獲行政院為民服務優等獎，尤其李前總統登輝2次（1次是省主席任內）蒞所視察、歷任交通部長

（郭南宏、簡又新、劉兆玄、林豐正、葉菊蘭）均曾蒞臨視導、宋前省長楚瑜4次來所關心業務，可見推動監理業務的用心與績效獲得上級肯定。

退休人員15人參與慶祝活動，感性追述遷所艱難過程，懷念以往共事的快樂時光，讚嘆監理業務革新的快速，期盼秉持傳承永續經營，並祝福臺中區監理所30歲生日快樂，其中陳前所長增義、王副所長和美、退休15年已82歲高齡的前駕管課張課長宇屏以及在江嫂攙扶下堅持撐拐杖與會的業務士江國雄先生等全程參與，令人動容，更為慶祝活動增色不少。

凡走過必留下痕跡，臺中所出版遷所30年專刊一迎向未來，是繼嘉義區監理所94年3月出版「尋根之旅」、臺北區監理所97年1月出版「根深葉茂」，為本局監理單位第3本專刊，內容包括前言、組織沿革及編制、榮耀事蹟、大事記、未來願景、以及69年隨所搬遷仍在職員工、現職人員、退休人員各從不同角度、不同回憶、不同崗位、不同感受等層面分享服務過程的人與事，一起為臺中區監理所寫歷史。專刊回顧遷所30年來成長的歷史軌跡，緬懷監理前輩一步一腳印付出與奉獻，為使

後進者瞭解創業之艱難，激發有為者亦若是的勇氣和企圖，迎向未來，開創監理業務革新新藍海。公路總局陳前副局長俊雄76年6月至79年1月擔任臺中所所長，特別撰寫「感恩與回饋」乙文作為專刊引言，詳細敘述任內推動業務革新的具體做法與績效，更增添專刊可看性。出版專刊除效法監理前輩戮力從公敬業精神，學習推動業務革新執著態度，並發揮拋磚引玉之效以承先啟後，共同為公路監理永續發展持續打拼，同時也為歷史留下見證與紀錄，以激勵來者。

在歡呼聲中完成慶祝儀式，9時30分退休人員、員工及眷屬攜帶清潔器具走向監理所對面的萬里長城登山步道，展開清淨家園活動，沿途撿拾垃圾，一方面健行強身，一方面以行動為美化環境、珍愛地球盡一份心力；退休人員年紀較大或行動不便未參加清淨家園者，則安排專人導覽辦公場地變動情形及解說業務革新措施。11時結束清淨家園工作，再回到監理所舉行監理業務座談會，為遷所30週年慶祝活動劃下完美句點。

臺中區監理所視察 王森民



臺中所慶祝遷所三十週年活動全體人員合影留念

高雄所監理新服務—首創民眾滿意度即時按鈕投票

今年年初利用休假去了一趟杭州，在通過蕭山機場海關的時候，看到櫃台上有4個按鈕，上面寫著「很滿意」、「滿意」、「不滿意」、「很不滿意」，正覺得納悶時，這時海關公安驗完了證件，突然叫我按一下前面的按鈕，霎時腦中一陣混亂：為甚麼要我按鈕？遲疑了一下，最後趕快按了「很滿意」的按鈕後離開。出了機場，才想通原來剛才的按鈕是讓旅客反映海關公安的服務態度，這下子讓我既「驚訝」又「好笑」，驚訝的是印象中的大陸是共產國家，既封閉又專制，怎麼開始注重民眾的感受了？好笑的是有誰敢按下「不滿意」的按鈕？誰敢按肯定得折騰一番！

回來以後，就向劉育麟所長報告這個見聞，所長聽完報告後認為：行政機關本應以「良善治理」之理念來提升服務品質，並以「持續推動民眾滿意服務」為目標，當下立即要求視察室與資訊室研議「迎向民意、締造雙

贏—服務滿意度調查系統」方案，跨出本所推動監理創新服務的一大步。

本研究案係結合本所資訊室98年度開發之「雙螢雙贏—提升作業窗口服務品質之創新方案」，將其中提供民眾瞭解洽辦業務內容及觀賞道安宣導資訊之螢幕，改為「觸控式螢幕」，在民眾完成異動手續後，立即於螢幕中顯示「您對此次服務本窗口人員態度感到：1.很滿意2.滿意3.普通4.不滿意5.很不滿意」，民眾只需在螢幕上點選，即可對該窗口同仁之服務，表示「滿意」或「不滿意」，即時表達此次洽公之感受，民眾若點選「不滿意」時則會繼續顯示：「服務人員態度不佳」、「等候辦理時間過長」、「辦公環境動線不良」及「其他」等4種不滿原因選項，供民眾點選；此項設計可同時滿足道安宣導需求、使窗口作業透明化、機關資訊公開化、民眾即時服務滿意度調查等4合一功能。

本所實施本方案之目的歸納有4點：

- 一、讓民眾對本所窗口服務情形，能即時評價及反映意見，除可增加民眾反映管道外，更能避免民怨的累積。
- 二、提醒窗口同仁時時注意服務禮貌，作好為民服務工作，避免自身服務滿意度太低，影響整體機關形象。
- 三、各單位主管藉由本項功能，可瞭解同仁每日上班情緒、工作效率及服務品質，適時給予關心，主動掌握窗口服務動態。
- 四、本研發案為全面性臨櫃服務滿意度調查，且洽辦一案件只可投票一次，無法重複投票，調查結果具100%準確性，可作為本所為民服務改進參考之依據。

本方案實施之預期效益分析如下：

- 一、提高民眾對機關努力用心的肯定，提升機關形象。
- 二、表現優良的同仁，可立即獲得民眾肯定，提高工作

士氣及效率。

三、民眾可即時舒發內心感受，避免「積小怨而成大怨」。

四、降低民怨並可減少申訴公文，減少公文承辦的壓力。

五、主管依民眾反映即時調整作業人員，將人力做最適當及有效的運用。

六、最重要的是不讓民眾將不滿意帶離開監理所站大門，以避免影響監理機關的服務形象。

本案經總局99年6月10日指派監理組企劃科翁科長率領各監理所等10人，至本所參訪觀摩本研究案後，公路總局核定由本所、板橋監理站及臺南監理站先行試辦，相關建構本系統的經費由公路總局核撥支應。局長並於8月17日至本所旗山監理站參觀服務滿意度調查系統，局長對本方案給予肯定，他認為公務員本應積極任事做好為民服務的工作，吳局長肯定本所積極投入創新研究和為民服務的努力，並指示本系統應增加語音說明的功能，本系統才能臻於完備。

後記：做好為民服務的工作是一條永無止境的道路，在研發本方案的同時，殊不知臺北市政府內湖、中正及萬華區公所，以及行政院勞委會勞工保險局等機關亦正同時辦理類似民眾滿意度即時反應的系統建置，所以讓民眾滿意度能夠即時反應的作法，已在各政府單位悄悄的展開，它已經是一個趨勢與潮流，公路監理單位勢必早晚都要面對的改變，同仁應以平常心看待，無需憂慮與抗拒，繼續做好我們為民服務工作的使命！

高雄區監理所視察室 陳秋冬



局長親自操作電子滿意度調查系統