

根深葉茂



交通部公路總局臺北區監理所
中華民國100年6月



目錄

1

006 序一

2

008 序二

3

014 「政府服務品質獎」有感

4

018 根源

5

020 沿革

022 臺北區監理所

026 板橋監理站

028 蘆洲監理站

030 基隆監理站

032 宜蘭監理站

034 花蓮監理站

036 玉里監理分站

6

038 榮耀事蹟

- 040 臺北區監理所
- 043 板橋監理站
- 043 基隆監理站
- 044 宜蘭監理站
- 045 花蓮監理站

7

046 大事紀要

8

070 人物誌

9

076 溫馨小故事(內部) 心靈補給—互助與成長

- 078 滿心歡喜搬遷新站
- 078 筭路藍縷走向光明願景
- 079 工作趣事 3 則
- 080 公路監理為志業
- 081 快樂搬新家

- 081 從草創期到開創新紀元
- 082 可愛的阿昆伯
- 084 牽手善姻緣
- 084 換牌總動員
- 085 永遠的好朋友
- 085 老廣阿明以站為家
- 086 廣植福田必有福報
- 087 聯結車到宜蘭
- 088 監理的巨輪向前行
- 089 金玉良言激勵考公職
- 089 多謝你耶幫忙
- 090 象神弄雞籠
- 091 完成不可能的任務
- 091 納莉的踢踏舞
- 093 背我上三樓
- 093 回顧我的「公路人」生涯
- 094 大膽擔大擔敬業樂群的楷模
- 095 點頭問好從心做起
- 096 鐵路轉到公路
- 096 宿舍旁火災驚魂記
- 097 快樂學習成長營
- 098 愛的路上您我同行
- 099 解套的方法
- 099 蛻變與成長

100 臺北區監理所教育年

101 家庭般的情誼

101 幸福灑滿整個夜晚

102 年終尾牙新創意

104 播種福田

溫馨小故事(外部)

105 心靈補給-真心與感動

105 小小記者會

106 大學老師來驗車

106 飛天仙女下凡來

107 正義感的假牙

107 1200 元的紅包

108 溫馨與榮幸

108 情人節巧克力

109 1050 元的故事

109 感謝那位開單員警

111 人間處處有溫情

111 白豆沙月餅

111 滿懷感激的眼神

112 春節前夕

113 新住民輔導考照

114 易地而處化解民怨

115 茅張老太太考上駕照了

- 116 積極解決民眾違規問題
- 118 天地有情人間有愛
- 121 相逢何必曾相識
- 122 為了生計-報考職業駕照
- 122 71 歲也可以考上駕照
- 125 鄭老先生的心願
- 126 77 歲高齡取得駕照的高老先生
- 127 第 28 次 10 個月終於完成考取駕照的夢想
- 128 不屈不撓的毅力

10

- 130 未來展望

11

- 132 臺北區監理所所徽



1 序一

本所自民國41年2月1日成立迄今近60年，轄管新北市、基隆市、宜蘭縣及花蓮縣公路監理業務，負責車輛、駕駛人、汽車運輸業管理、汽燃費徵收及交通違規裁罰等工作，截至99年底統計，本所列管車輛數4,287,839輛、駕駛人5,152,334人、運輸業16,359家，不但業務量龐大，且與民眾日常生活息息相關，為重要之第一線為民服務機關。

為契合民眾之生活需求，並持續追求業務創新與精進，本所以「提升服務品質」及「促進交通安全」為兩大工作主軸，秉持著為民服務首先需學習如何「樂民所樂、苦民所苦」的信念，鼓勵同仁隨時都以同理心設身處地的來檢視與反省自我的職責，讓民眾充分感受到我們的工作績效，並創造自我的工作成就感。

由於監理業務多屬車輛及駕駛人考驗、檢定、處罰、稽徵、管理及查核等工作，其中伴隨許多強制與檢核的作為，可能會造成民眾的疑慮、不安或不悅，為避免民眾的防衛心與緊張情緒，我們在提供服務的過程中，需更細緻周到，才能獲得社會大眾的信賴與肯定。

為此，我們特別將公路總局「親民、便民、簡政、安全、防弊」等五大施政理念，融入本所「安全、熱忱、專業、創新」的四項核心價值之中，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。我們關心好友的安全，適時提供諍言；能為好友服務，我們開心而有熱忱；藉由我們的專業，來減輕好友的負擔，透過為好友設想，我們積極創新。我們深自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」的組織願景。



99.06.23 部長、局長蒞所嘉勉本所獲得行政院第二屆政府品質獎



本所積極推動親民便民服務創新措施相關事蹟如下：

最早研發行動監理車，全區趴趴走，服務我們的鄉親！

創先整合公路客運資訊網站，民眾的行旅安排有幫助！

推動公路客運動態資訊管理系統建置案，提升公路汽車客運營運效率及民眾搭乘意願可期待！

整合網路「E櫃檯」，民眾更方便使用互動式申辦項目！

主動來通知的監理電子報（雙響報），好康都來相報！

首創e化時代的網路標牌，為愛車選好牌不用親自來！

全國最早越區連線作業的行政機關！

全國最先辦理筆試及路試電腦化，節省民眾寶貴時間！

開辦總是為民眾設想的代客驗車、路考輔導！

新闢臺北客運848縣轄公車，為本所遷址後首輛進入本所方便民眾的大眾運輸工具！

全國唯一獲「公有建築物智慧化計畫」及「節能績效保證專案」補助機關，提供民眾舒適、節能洽公環境！

學習專業民調公司的問卷調查來收集民意，製作問卷分析、比較，找出缺失逐項改進！

全員參加的「專業知識大會考」、「讀書會」、「專業教育訓練」，建立最專業知識，提供解決民眾問題能力！

率先辦理汽機車燃料費，窗口立即製開退費憑單服務！

首創5121點子王，激勵員工創新大家做夥來！

榮獲行政院第二屆政府品質獎第一線服務績優機關！

我們以同理心來創造自我的工作成就感，熱忱接待讓民眾感覺賓至如歸；追求專業並持續訓練以確保服務品質；透過網路傳送最新而有價值的資訊；創新整合服務作為，展現全面提升績效及決心。這一切作為，就是希望能夠感動民眾、貼近民意，使我們能成為民眾永遠的好朋友。

所長 **張朝陽** 謹識 100年6月



2 序二

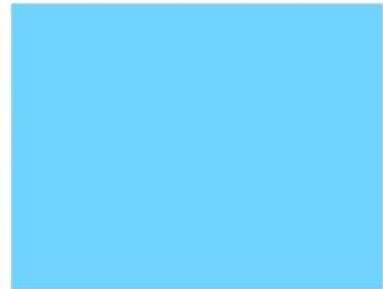
臺灣地區在光復以後由於政治安定經濟進步，發展交通成為首要前提，數十年來車輛與駕駛人的需求與日俱增，公路監理業務也隨著時代的潮流不斷的演進擴充更新。民國 41 年 2 月臺北區監理所成立，當時地址設在臺北市中正區公園路青島西路口，即是現在的中央健保局聯合門診中心。經尋訪新北市樹林地區交通運輸界耆老陳冬春先生，細數當時全臺灣地區汽車 1 年新發牌照約 200 輛，渠曾於民國 42 年在臺北市公園路監理所申請報考小客車駕照，當時路考地點是在承德路、酒泉街、中山北路、忠孝西路。監理所大約一個月僅辦理 1 次汽車駕照考驗，並就地在馬路邊實施汽車檢驗。

本所自 41 年成立迄今，辦公處所經歷過多次遷徙，70 年搬遷至樹林鎮中正路現址。在這跨越半個世紀的期間，因同仁每天忙著各項為民服務工作而疏忽重要歷史資料文物的完整保存。物換星移以及人員環境組織編制的不斷更迭，老幹新枝都無法窺其全貌。因此本人到臺北所任職後，就鼓勵同仁要以鍥而不捨的精神深入探尋本所的歷史沿革，運用各種場合積極尋訪曾經對本所關心的社會賢達，以及對本所具有卓越貢獻的離職同仁或退休耆老，著手蒐集本所各種歷史文物資料獎牌照片，發動同仁撰寫溫馨小故事，力求還原真貌。撰寫編輯屬於臺北所全體同仁所期盼的「根深葉茂」，首次印製成冊。希望與退休同仁共同分享完整美好的回憶，提供有興趣研究本所歷史文化的社會人士有系統的完整史料，讓現職及新進同仁瞭解本所草創時期筚路藍縷的艱辛過程與輝煌的歷史成就，美好的一切深植每一位同仁的心中，增進同仁對本所的歸屬感與認同感，承先啟後繼往開來。

所長 **施金樑** 謹識 97 年 1 月
(任職期間：95 年 9 月至 97 年 12 月)

根深葉茂





部長蒞臨視察本所為民服務工作

根深葉茂



舉辦為民服務觀摩會



禮貌訓練專業展現

根深葉茂



歲末聯歡晚會 展現熱忱與活力

3 「政府服務品質獎」有感



部長蒞所嘉勉本所獲得行政院第二屆政府品質獎

當 6 月 4 日行政院研考會網站公佈，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，本所即有企圖心，希望能一雪 93 年參加交通部「服務品質獎」鍛羽而歸缺憾，最少能進入行政院評審。本所張所長有這樣企圖心，本所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行政院研考會所訂 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開 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，希望提升本所為民服務達到民眾感動評價。這與大部份機關參選申請書皆以華麗壯觀機關建築為背景，即透漏了思維的不一樣。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





3 「政府服務品質獎」有感

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份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，惟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、陳主秘及謝組長陪同下，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，部長期勉大家在自己的崗位上「不要羨慕別人做了什麼，要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。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。

蘆洲站 魏武盛



4 根源



公路總局

臺灣省公路局於民國 35 年 8 月 1 日成立，由臺灣行政長官公署交通處鐵路管理委員會汽車處改組而成，負責接管公路運輸業務，同時並代辦交通部公路總局所委託之公路監理行政業務。

民國 36 年 5 月臺灣省政府成立，隨之改名為臺灣省公路局，隸屬於省政府交通處。民國 38 年增設工務處，掌理全省公路工程業務，自此公路局之業務包括監理、運輸、工程 3 大部門。民國 69 年 10 月 1 日依照公路法之規定，將公路局所掌理之運輸業務劃出，另成立臺灣汽車客運公司並依照新修正之組織規程改組，自此公路局經辦業務更

改為公路監理與公路工程 2 大部門。民國 88 年 7 月 1 日，臺灣省政府組織精簡，因公路局之組織管轄經辦業務係屬全國性，係改隸中央交通部，機關名稱改為「交通部公路局」。民國 91 年 1 月 30 日依交通部組織法，機關名稱改為「交通部公路總局」。

公路總局自成立以來，歷經多次變革，目前地址設在臺北市忠孝西路 1 段 70 號，統籌辦理全省公路監理、公路新建工程、公路養護工程及汽車技術訓練等業務。在組織架構上，本部設有監理組、規劃組、新工組、養路組、用地組、機料組、會計室、秘書室、人事

室、政風室及資訊室等 11 個一級組室統籌幕僚規劃事宜；另在全省分設 5 個養護工程處，其下轄 32 個工務段及 8 個工務所，辦理全省公路養護及改善工程事項；6 個專案新工工程處，其下轄 18 個工務段及 4 個工務所，辦理國家重大公路及橋樑新建工程事項；5 個

監理所，其下轄 22 個監理站及 4 個監理分站，辦理公路監理服務事項；1 個公路人員訓練所，其下轄 2 個訓練中心，辦理汽車技術訓練事項；另設置材料試驗所，辦理公路工程材料土壤試驗。

| 歷任局長 | 就任年月 | 歷任局長 | 就任年月 |
|--------|-----------|---------|-----------|
| 1. 華壽嵩 | 35 年 08 月 | 9. 嚴啟昌 | 73 年 08 月 |
| 2. 譚嶽泉 | 38 年 03 月 | 10. 陳世圯 | 79 年 12 月 |
| 3. 林則彬 | 46 年 11 月 | 11. 梁 樾 | 85 年 12 月 |
| 4. 林家樞 | 55 年 06 月 | 12. 葉昭雄 | 91 年 07 月 |
| 5. 李錫煜 | 58 年 04 月 | 13. 陳晉源 | 92 年 07 月 |
| 6. 常撫生 | 63 年 05 月 | 14. 林志明 | 98 年 11 月 |
| 7. 胡美璜 | 67 年 01 月 | 15. 吳盟分 | 99 年 04 月 |
| 8. 熊裕生 | 71 年 10 月 | | |





5



沿革



5 沿革



臺北區監理所

民國 41 年 2 月 1 日臺北區監理所成立，地址在臺北市中正西路 123 號（臺北市中正區公園路、青島西路口今中央健保局聯合門診中心），首任所長王國彥。43 年遷移至松山區八德路 4 段 21 號。55 年改名為第一區監理所。56 年 7 月 1 日臺北市改制院轄市，行政區域劃分，監理所原地另成立臺北市監理處。57 年 7 月 1 日本所遷移至板橋監理站隔壁（臺北縣板橋市埔墘東安里中山路）。58 年再更名回臺北區監理所。59 年再遷移至中和鄉圓通路 52 巷 1 號（與板橋監理站共用辦公場地）。60 年遷移至中和鄉中山路 3 段 213 號（今北部汽車訓練中心小型車考驗場）。70 年 7 月 1 日遷移至現址樹林鎮光武街 57 號。74 年中正路開通

門牌整編改為樹林鎮中正路 248 巷 7 號。88 年樹林升為縣轄市，門牌更新為臺北縣樹林鎮中正路 248 巷 7 號，99 年臺北縣升格直轄市，門牌再次更新為新北市樹林區中正路 248 巷 7 號。本所土地面積 6.7 公頃，辦公大樓建築為地上 4 層地下 1 層，外表巍峨壯觀，內部寬敞明亮，設車輛檢驗室有 3 個檢驗車道，大小型汽車考驗場、機車考驗場，辦公室外廣場約有 300 個停車位，提供洽公民眾使用。80 年另增建檢驗室第 4 檢驗車道專驗大型車輛。92 年配合大型重型機車開放領牌，在第 4 車道內增設機車檢驗線。

本所原管轄新北市、台北市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣等五縣市公路監理業務，並設立基隆、羅東、花蓮

等 3 個監理站。56 年成立板橋監理站辦理台北縣機車監理業務。57 年臺北市監理業務劃歸臺北市監理處管轄。63 年羅東監理站更名為宜蘭監理站。64 年增設花蓮太魯閣路邊汽車檢驗站，辦理車輛免費檢驗及駕駛人疲勞測驗。70 年增設花蓮監理站玉里分站。76 年成立板橋監理站蘆洲考驗場。81 年撤銷太魯閣路邊汽車檢驗站。92 年成立蘆洲監理站。

公路局 65 年在樹林鎮潭底地區購置大片土地，分別設置機料處（原公路局運輸處管轄機構—後改為臺灣汽車客運公司機料處）、第一區養護工程處及臺北區監理所等 3 個單位。樹林鎮位於臺北縣之西南邊緣，位濱大嵙崁溪（今大漢溪）北岸，居山仔腳（山佳）東部與大漢溪間的平原地域，北

面新莊市，東與板橋市、土城市毗鄰，南接三峽鎮，西南連鶯歌鎮，西界桃園縣龜山鄉。樹林地區地勢低窪，清乾隆二十四年，河水氾濫盡為澤國，沿岸高阜林木叢生，因有樹林之名。

本所現址舊地名「潭底」，地勢低窪，70 年 7 月公路特考當天辦公大樓首度淹大水。73 年六三水災適逢假日，辦公大樓再次遭洪水入侵，值班同仁由中正路乘坐採蓮膠筏到辦公室值班交接。90 年納莉颱風，室外廣場積水深 1.2 公尺淹沒整片辦公場所，地下室存放車駕籍資料及 2 千餘冊藏書，全部泡湯損毀，考驗車也泡水，因此災後於行政大樓各門口加設高 1.5 公尺之擋水牆。

99 年本所含轄站列管汽車 125 萬輛、機車 303 萬輛、汽車駕駛人 241



5 沿革



萬人、機車駕駛人 273 萬人，全所員工約 720 人。新北市人口約 389 萬人，所本部列管汽車 83 萬輛，機車 21 萬輛，汽車駕駛人 169 萬人，機車駕駛人 18 萬人，現有員工約 350 人，辦公室空間相當擁擠。

本所原設置 2 個業務課分別為管理課、稽查課及 4 個行政單位總務課、會計室、人事一、人事二等；後業務課改設檢驗課、考驗課、稽查課及稅費組；嗣以業務增加，業務課改制第一課至第四課，第一課掌理車輛管理、第二課掌理駕駛人管理、第三課掌理運輸業督導及違規處理、第四課掌理稅費及規費，總務課改為總務室、人事一改為人事室、人事二改為政風室。由於交通違規案件激增，於民國 86 年 1 月奉准成立第五課掌理

違規處理。88 年接辦警察機關裁罰違規案件，增設第六課與第五課共同掌理違規處理。

民國 75 年公路監理業務電腦化，交通部成立中央資訊中心，本所成立電子作業室，掌管臺北、板橋、基隆、宜蘭、花蓮、桃園、新竹等監理單位資料庫。82 年第二代公路監理電腦啟用，將桃園、新竹資料庫轉移新竹所管理。86 年電子作業室改制資訊課，掌理監理業務電腦化資料處理、電腦設備操作及維護事項。

民國 91 年台灣省公路局改為交通部公路總局，各單位名稱再次更改：第一課改為車輛管理課、第二課改為駕駛人管理課、第三課改為運輸業管理課、第四課改為稅費管理課、第五課改為自用車裁罰課、第六課改為營

業車及機車裁罰課、資訊課改為資訊室、總務室改為秘書室等。

監理業務是政府服務重要一環，服務品質與民眾息息相關，本所將遵照公路總局「親民」、「便民」、「簡政」、

「防弊」、「安全」的指導原則，更用心推動各項簡政便民措施，陸續更新各項硬體設備及親民便民的溫馨服務，提升行政效率及服務品質，建立創新、進取、專業的監理新形象。

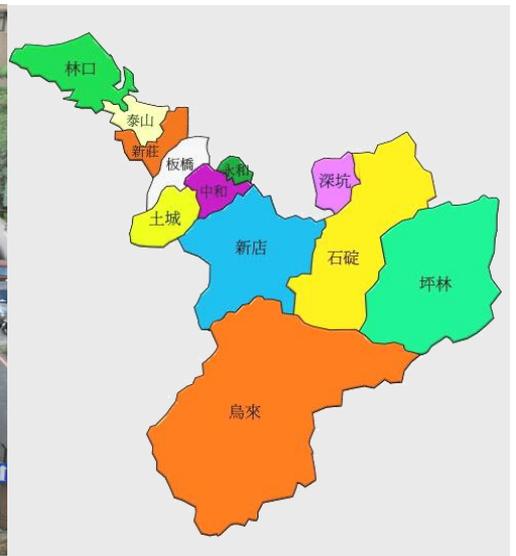
| 歷任所長 | 就任年月 | 歷任所長 | 就任年月 |
|---------|--------|---------|--------|
| 1. 黃國彥 | 41年02月 | 11. 俞振遠 | 75年01月 |
| 2. 劭文斌 | 43年05月 | 12. 陳俊雄 | 79年02月 |
| 3. 吳笠田 | 44年09月 | 13. 謝如男 | 80年05月 |
| 4. 胡大章 | 51年05月 | 14. 葉啓祝 | 87年03月 |
| 5. 張遐昌 | 54年05月 | 15. 陳增義 | 90年02月 |
| 6. 王炳文 | 57年07月 | 16. 謝如男 | 91年08月 |
| 7. 屠壬曾 | 59年02月 | 17. 謝界田 | 92年10月 |
| 8. 楊雪嶠 | 60年12月 | 18. 王珍勝 | 94年07月 |
| 9. 胡時清 | 64年07月 | 19. 施金樑 | 95年09月 |
| 10. 原紹曾 | 68年03月 | 20. 張朝陽 | 98年01月 |



公路局台北區監理所新廈落成紀念70.7.7

前排青年裝原紹曾所長（莫双桂 提供）

5 沿革



板橋監理站

民國 56 年 7 月 1 日板橋監理站成立，地址台北縣板橋市東安里中山路，首任站長李宗熙。58 年遷至中和鄉圓通路 52 巷 1 號，70 年遷至板橋市中山路 3 段 213 號，72 年遷移現址台北縣中和市中山路 3 段 116 號，土地面積 0.8 公頃，建築物為 1 樓平房辦公室 2 棟。76 年 10 月 16 日成立「板橋監理站蘆洲機車考驗場」。

板橋監理站現址為台北縣中和市，位於台北盆地西南隅，南與新店市為鄰，北濱新店溪，跨華中橋與台北市相通，東連永和市，西接板橋市與土城市，本站大門口隔著中山路斜對面是公路總局北部汽車技術訓練中心，距離板橋火車站（三鐵共構：台

灣鐵路、高速鐵路、城市捷運等三種軌道運輸）約 5 分鐘車程，捷運府中站（舊板橋火車站）附近有中國古式庭園「林家花園」，中和圓通路有著名古剎「圓通寺」。

本站位處台北縣大都會區，管轄板橋市、中和市、永和市、新店市、烏來鄉、深坑鄉、坪林鄉、石碇鄉、土城市、新莊市、泰山鄉、林口鄉等 12 鄉鎮市機車監理業務，99 年轄區人口約為 234 萬人，本站員工 99 人，列管機車 138 萬輛、機車駕駛人 124 萬人，機車車籍列管數量居全國第一。

93 年 3 月 1 日本站首創機車考驗電腦線上筆試，簡化筆、路試一貫作業流程。94 年 4 月 1 日起率先蒐集最

近10年國內生產機車整理製作機車車型彩色電腦型錄，減少檢驗爭議，並且兼具防止贓車、減低失竊率功效，提供全國各監理機關分享應用。對機車之檢驗業務，堪稱一大突破。

在這快速變遷的環境下，本站本

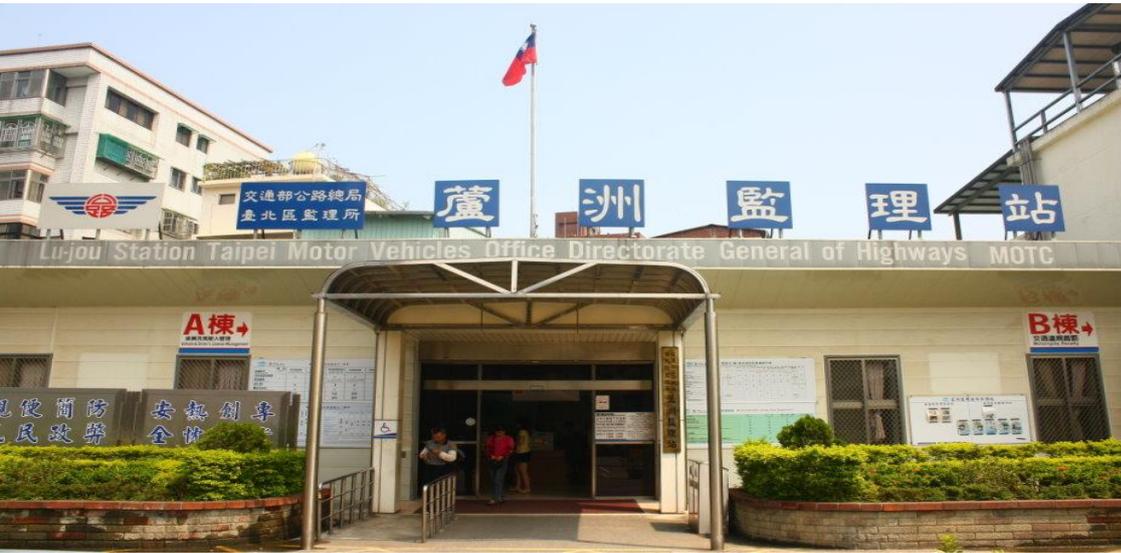
著「以客為尊」之理念，使民眾享有便捷與效率，讓每一位民眾有「被服務的感覺」，同時講求速度與創意，齊心協力，即時調整步伐，以簡化行政措施，縮短民眾等候時間，提供民眾貼心、便捷的服務。

| 歷任站長 | 就任年月 | 歷任站長 | 就任年月 |
|--------|--------|---------|--------|
| 1. 李宗熙 | 56年07月 | 8. 王珍勝 | 79年08月 |
| 2. 葉蔓東 | 58年07月 | 9. 吳晉昌 | 83年06月 |
| 3. 劉德禎 | 61年05月 | 10. 徐熾昌 | 85年05月 |
| 4. 洪杰 | 62年11月 | 11. 吳明輝 | 88年03月 |
| 5. 彭家庚 | 70年06月 | 12. 翁樹和 | 90年05月 |
| 6. 陳元明 | 74年10月 | 13. 劉勝福 | 92年01月 |
| 7. 黃建民 | 77年10月 | 14. 江澍人 | 98年12月 |





5 沿革



蘆洲監理站



92年蘆洲站落成揭牌儀式紀念

民國92年3月31日蘆洲監理站成立，地址台北縣蘆洲市中山二路163號，首任站長林富英。土地面積0.5公頃。現址原為台灣汽車客運公司車輛保養場檢修班，民國75年移撥公路局台北區監理所，76年8月由板橋監理站負責規劃籌備，將原有建築3樓保養場辦公室及車輛保養場空間整修為服務櫃檯及筆試室，另設有機車路考場等。76年10月16日板橋監理站蘆洲機車考驗場成立。91年指派基隆監理站副站長余茂隆先生擔任蘆洲監理站籌備處主任，92年升格為蘆洲監理站，服務台北縣西部沿海地區民眾，方便申辦各項公路監理業務。

本站管轄台北縣三重市、蘆洲市、五股鄉、八里鄉、淡水鎮、三芝鄉、

根深葉茂

石門鄉等七鄉鎮市機車公路監理業務，99 年轄區人口約為 88 萬人，本站員工 50 人，列管機車 55 萬輛、機車駕駛人 46 萬人。

雖然本站土地面積狹小，仍秉持積極服務鄉親之精神，戮力朝著公路

總局訂定「親民」、「便民」、「簡政」、「防弊」及「安全」五大目標邁進，遠程目標並以遷址新建大樓，俾擴大辦理汽車業務，建立完整監理服務項目為目標。

| 歷任站長 | 就任年月 |
|--------|-----------|
| 1. 林富英 | 92 年 03 月 |
| 2. 陳貫裕 | 93 年 01 月 |
| 3. 楊明賢 | 96 年 02 月 |
| 4. 陳柳世 | 98 年 02 月 |
| 5. 魏武盛 | 99 年 06 月 |



92 年蘆洲站落成剪綵儀式



92 年蘆洲站落成紀念（前排 4 謝如男所長、左 5 林富英站長）



5 沿革



基隆監理站

民國 41 年 2 月 1 日基隆監理站成立，地址基隆市仁愛區南榮路 107 號，首任站長葉樹驥。56 年 5 月 12 日遷移基隆市七堵區崇孝街 60 號；70 年 7 月遷至現址基隆市七堵區實踐路 296 號，土地面積 1.4 公頃；主建築為地上 3 層地下 1 層辦公大樓，另設有車輛檢驗室、大小型汽車考驗場、機車考驗場及停車廣場。本站轄管基隆市及臺北縣汐止市、瑞芳鎮、雙溪鄉、平溪鄉、貢寮鄉、萬里鄉、金山鄉等 7 個鄉市鎮公路監理業務。民國 99 年轄區人口約為 69 萬人，本站員工 85 名，汽車 17 萬輛，機車 33 萬輛，汽車駕駛人 32 萬人，機車駕駛人 33 萬人。

本站座落於台灣寶島最北端，基隆港是台灣最早開發的國際商港，夏季炎熱冬季多雨潮濕是典型「雨港」

氣候。近年來山城、魚村接納多國外籍配偶，多種語言文化相容形成名副其實「國際村」，基隆市有廟口小吃、獅球嶺砲台、八斗子觀光漁市、仙洞巖、大武崙砲台，臺北縣有福隆海水浴場、平溪放天燈、野柳女王頭、九份懷舊古街、金瓜石、萬里翡翠灣、金山溫泉等風景名勝古蹟不勝枚舉。

本站是直接面對民眾之機關，各項服務本站均稟持「相逢既是有緣」、



70 年基隆站落成啟用（王燦堂 提供）

根深葉茂

「身在公門好修行」、「鄉親視如自己親友」、「實事求是」、「親切熱忱」理念為鄉親服務，貫徹上級「親民、便民、簡政、防弊、安全」的施政方向，期能帶來新氣象，新形象，

上下一心，戮力完成鄉親期待與長官期許，盡力讓到站洽公鄉親及辦公同仁，都能高高興興出門，快快樂樂回家。

| 歷任站長 | 就任年月 | 歷任站長 | 就任年月 |
|--------|--------|---------|---------|
| 1. 葉樹驥 | 41年02月 | 10. 翁樹和 | 82年10月 |
| 2. 陳運通 | 44年01月 | 11. 吳晉昌 | 85年04月 |
| 3. 吳尚志 | 48年07月 | 12. 陳火炎 | 86年08月 |
| 4. 史學瀛 | 54年06月 | 13. 吳茂澹 | 90年04月 |
| 5. 葉蔓東 | 61年05月 | 14. 陳火炎 | 92年01月 |
| 6. 吳家治 | 65年09月 | 15. 吳明輝 | 93年07月 |
| 7. 王燦堂 | 70年06月 | 16. 楊明賢 | 98年02月 |
| 8. 周紹濂 | 74年09月 | 17. 吳明輝 | 99年10月 |
| 9. 陳元明 | 77年10月 | 18. 孫榮德 | 100年01月 |



70年基隆站考驗場（王燦堂 提供）



90年基隆站考驗場



宜蘭監理站

民國 41 年 2 月 1 日羅東監理站成立，地址宜蘭縣羅東鎮公正路 230 號，首任站長潘巍德。民國 63 年更名為宜蘭監理站。民國 65 年 5 月 26 日遷移至現址宜蘭縣五結鄉中正路 2 段 9，土地面積 1 公頃，為擴大服務層面，民國 71 年另向林務局購併周邊土地 2 公頃，本站現有土地總面積 3 公頃，主建築為地上 3 層地下 1 層辦公大樓，另設有車輛檢驗室、聯結車考驗場、

大小型汽車考驗場、機車考驗場及寬廣停車廣場。99 年轄區人口約為 46 萬人，本站員工 75 人，列管汽車 13 萬輛、機車 29 萬輛、汽車駕駛人 22 萬人、機車駕駛人 29 萬人。

從台北國道 3 號銜接南港交流道到蘇澳，國道 5 號北宜高速公路自 80 年開工，其中包括舉世聞名施工最困難的 13 公里雪山隧道打通，共計費時 15 年，終於 95 年 6 月 16 日全線通車。台北到宜蘭行車時間原需兩個半小時縮短為 50 分鐘，宣告宜蘭新時代來臨。日據時期太平山砍伐的木材均由鐵路運至羅東作為加工轉運中心，使羅東成為蘭陽平原的商業中心。民國 71 年政府重視保林育林政策，伐木業及木材加工業逐漸沒落。羅東仍是宜蘭縣的第一工商大鎮。「丟丟銅」這首膾炙人口的宜蘭民謠，是記載宜蘭地區



65 年宜蘭站落成啟用

人民開墾蘭陽地區，開發鐵道「火車過山洞」山洞滴水的聲音滴滴答答，人們內心的喜悅轉變口中哼出的宜蘭調演變而成。雖然宜蘭監理站之成立，已是相距 150 年以後，卻始終秉持當年吳沙開墾宜蘭的無畏精神，勇敢面對時代賦予的挑戰。

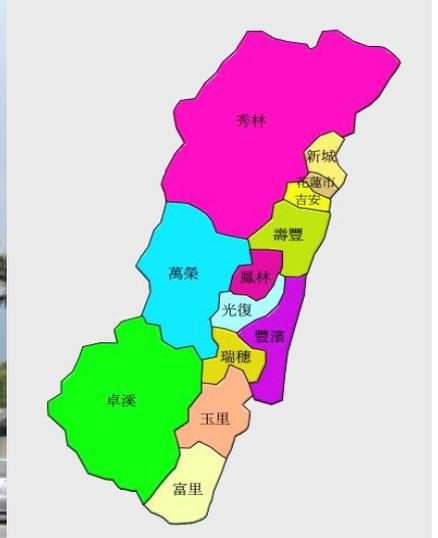
本站於 94 年 1 月完成口筆試無紙化電腦系統之上線啟用。95 年 1 月啟用「車輛檢驗作業流程數位化處理系統」。未來本站還須加強各項業務服務品質與把握精進契機，以「在地、親切、效率」精神，永續公路監理使命而努力。

| 歷任站長 | 就任年月 | 歷任站長 | 就任年月 |
|--------|-----------|---------|-----------|
| 1. 潘巍德 | 41 年 02 月 | 9. 林庭煌 | 70 年 07 月 |
| 2. 沈 良 | 42 年 05 月 | 10. 簡金生 | 75 年 11 月 |
| 3. 楊祥麟 | 43 年 01 月 | 11. 吳茂塘 | 82 年 10 月 |
| 4. 俞振遠 | 44 年 01 月 | 12. 陳火炎 | 90 年 04 月 |
| 5. 鄭 博 | 48 年 11 月 | 13. 黃鈺豐 | 92 年 01 月 |
| 6. 王楚松 | 56 年 09 月 | 14. 徐熾昌 | 95 年 02 月 |
| 7. 雷 鏜 | 59 年 05 月 | 15. 劉勝福 | 99 年 06 月 |
| 8. 張心明 | 64 年 12 月 | | |





5 沿革



花蓮監理站

民國 41 年 2 月 1 日花蓮監理站成立，地址花蓮市中山路 52 號（花東鐵路時期舊花蓮火車站對面），首任站長陳運通。早期在民國 37 年公路局運輸處花蓮車站兼辦花蓮縣公路監理業務。52 年因整修暫遷移至花蓮市民國路 89 號，54 年再遷回中山路原址，63 年 2 月 1 日遷移至現址花蓮縣吉安鄉中正路 2 段 152 號，土地面積 1.6 公頃，辦公大樓為地上 3 層地下室 1 層，



63 年花蓮站落成

另設有大小型汽車考驗場、機車考驗場、車輛檢驗室，管轄花蓮縣 9 個鄉鎮公路監理業務。99 年轄區人口約為 28 萬人，本站員工 52 人，列管汽車 10 萬輛、機車 20 萬輛、汽車駕駛人 14 萬人、機車駕駛人 17 萬人。民國 70 年 6 月 1 日玉里監理分站成立，便利服務花蓮縣南區玉里鎮、瑞穗鄉、富里鄉及卓溪鄉等四鄉鎮民眾辦理公路監理業務。



前排由右至左第 5 位為花蓮監理站首任站長陳運通（民國 43 年拍照）

花蓮縣位於臺灣東部，東邊面臨浩瀚無際的太平洋，西邊則為險峻高聳的中央山脈，中間為花東縱谷。共計 13 個鄉鎮，土地面積 4628 平方公里是全臺各縣市中面積最大，然而其中適宜人居住的平原卻僅占百分之七，其餘大部分則是山地。全縣為南北狹長地形，南北長 137.5 公里，東西寬的最寬處為 43 公里，最窄處是 27 公里。屬於斷層海岸，地理景觀相當特殊。太魯閣到天祥是中部橫貫公路精華路段、雄偉的玉山國家公園，還

有秀姑巒溪泛舟、七星潭海岸等無數的美麗風景。無限潛力的觀光事業及熱門旅遊點是花蓮最值得驕傲的地方。

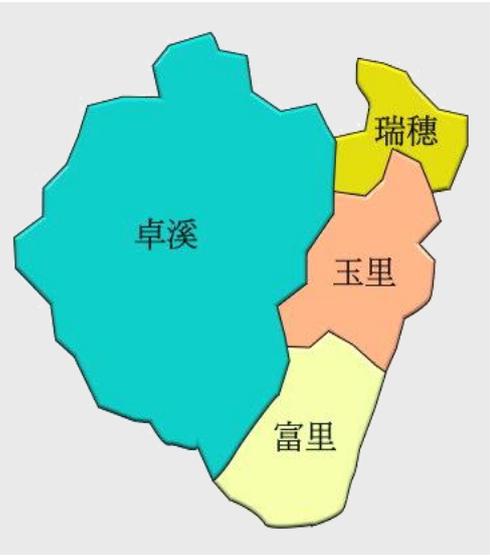
公路監理單位是直接為民服務機關，各項服務設施及品質，均影響民眾對監理單位的觀感，因此「廉潔」、「效能」、「便民」為行政革新目標，近年來監理業務不斷追求革新已獲民眾好評，未來仍將以簡政、便民為原則，提昇服務品質。

| 歷任站長 | 就任年月 | 歷任站長 | 就任年月 |
|--------|-----------|---------|-----------|
| 1. 陳運通 | 41 年 02 月 | 7. 樊慶琪 | 65 年 05 月 |
| 2. 沈 良 | 44 年 01 月 | 8. 簡金生 | 70 年 05 月 |
| 3. 于洪元 | 48 年 08 月 | 9. 吳茂澹 | 75 年 11 月 |
| 4. 陳一金 | 50 年 08 月 | 10. 簡金生 | 82 年 10 月 |
| 5. 薛玄復 | 56 年 07 月 | 11. 呂秋煌 | 90 年 05 月 |
| 6. 張心明 | 61 年 07 月 | 12. 林富英 | 96 年 06 月 |





5 沿革



玉里監理分站

民國 70 年 6 月 1 日，花蓮監理站玉里監理分站成立亦是全國首創第一個公路監理分站，地址花蓮縣玉里鎮民生街 46 號〈現址為玉里鎮國武里活動中心〉，首任分站長呂秋煌。服務花蓮縣南區玉里鎮、瑞穗鄉、富里鄉及卓溪鄉等四鄉鎮民眾申辦公路監理業務，當時係借用玉里鎮公所之木造房為辦公廳舍並與玉里地區憲兵糾察組聯合辦公，機車路考場地向玉里鎮協天宮借用其廟前廣場供使用。因站房狹窄場地不敷使用，遂由花蓮縣籍省議員張俊雄向國有財產局爭取撥用位於玉里鎮中華路 427 號之現址為監理分站用地，土地面積 2 公頃，民國 75 年 10 月 31 日新建 3 樓作業大樓落成啟用並遷移現址辦公，設有汽車考

驗場，機車考驗場，同時開始受理小客車及機車考驗業務，另為加強服務南區民眾，於 85 年 3 月 1 日開始辦理小客車各項監理業務。99 年轄區人口約為 6 萬人，本分站員工 6 人，列管機車 4 萬輛、汽車駕駛人 2 萬人，機車駕駛人 3 萬人。民國 93 年 7 月新建車輛檢驗室落成啟用並受理汽車檢驗業務。



民眾的需求是無止境的，本分站將秉持「點頭問好，從心做起」及「身在公門好修行」的理念，以提高工作效率與熱忱服務為目標，全面做好為民服務工作，提昇服務品質。

| 歷任分站長 | 就任年月 |
|--------|-------|
| 1. 呂秋煌 | 70年6月 |
| 2. 林茂松 | 86年9月 |
| 3. 李發盛 | 93年5月 |
| 4. 林睿騰 | 99年8月 |



70年玉里分站風貌



6



榮耀事蹟



6 榮耀事蹟

臺北區監理所

80年榮獲台灣省道路交通安全督導會報違規汽車駕駛人道路交通安全講習成績列為優等

81年榮獲交通部台灣區第10屆公路杯桌球錦標賽精神錦標

83年榮獲交通處省屬交通機構環境清潔競賽場站組第3名

83年榮獲交通部考核為民服務工作績效優良評定為甲等

84年榮獲交通部執行「交通自律年」專業活動清理交通違規積案工作，分組成績第3名

85年榮獲交通部汽車燃料使用費徵收績效優良

85年榮獲台灣省道路交通安全督導會報院頒道路交通秩序與交通安全改進方案監理小組優等

85年榮獲交通部督導車輛動員演習竭盡心力績效卓著

85年榮獲交通部汽車燃料使用費徵收績效第3名

87年榮獲交通部汽車燃料使用費徵收本年度組績效第4名

87年榮獲交通處服務品質獎

88年榮獲交通部執行違反汽車保險事件裁罰業務績效卓著

89年通過國際 ISO 9002 品質保證認證

89年榮獲交通部院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」公路監理績優獎

92年榮獲行政院「民眾通信劃撥與郵局連線簡化流程作業系統」榮獲入選獎



92 年榮獲交通部徵收汽車燃料使用費績效評比第 3 名

93 年榮獲行政院 2004 法制再造工作圈入選獎 (GPRS 無線行動監理站)

93 年榮獲交通部院頒道路交通秩序與交通安全改進方案金安獎

94 年榮獲交通部服務品質獎

94 年榮獲行政院研考會 2005 英語環境優等獎

94 年榮獲交通部徵收汽車燃料使用費績效評比第 1 名

95 年榮獲行政院原住民委員會僱用原住民績優機關進用公務人員優等獎

95 年榮獲交通部徵收汽車燃料使用費績效評比第 2 名

96 年榮獲交通部交通動員準備業務執行績優

96 年榮獲交通部徵收汽車燃料使用費績效評比第 2 名

96 年榮獲交通部院頒道路交通秩序與交通安全改進方案金安獎

96 年榮獲內政部自然人憑證應用系統評比民眾應用系統組優良獎 (車輛號牌網路競標系統)

97 年榮獲交通部院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」總成績第二組第 2 名

97 年榮獲交通部院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」砂石車安全管理總成績第 1 名

97 年榮獲交通部徵收汽車燃料使用費績效評比第 2 名





6 榮耀事蹟

97年榮獲財政部使用牌照稅開徵作業加強稽徵作業評比乙組第3名

97年參加交通部價值工程評選榮獲非工程類優等獎（車輛號牌網路競標系統）

98年榮獲交通部院頒道路交通秩序與交通安全改進方案監理單項金安獎

98年榮獲交通部暨所屬機關公務人員專書閱讀心得寫作競賽初審為優良作品

98年參加交通部專書閱讀心得寫作競賽榮獲特優獎

98年參加交通部「辦公室做環保及節約能源評核」榮獲特優獎

98年榮獲交通部服務品質獎第2名

98年獲頒衛生署「健康服務自主認證：菸害防制標章」認證

98年獲得經濟部水利署「節約用水績優單位」表揚

98年榮獲交通部徵收汽車燃料使用費績效評比特優

99年榮獲交通部院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」砂石車安全管理總成績第2名

99年榮獲行政院第2屆政府服務品質獎

99年榮獲經濟部水利署「節水評比競賽」中央機關組第3名

99年榮獲公路總局產業考核第1名

99年榮獲公路總局資訊管理考核第1名

99年榮獲公路總局辦公室做環保評核第1名



板橋監理站

75 年榮獲交通處考核為民服務甲等

89 年榮獲公路總局為民服務考核服務品質獎第 3 名

89 年研究機車型錄電腦查詢系統

91 年榮獲交通部為民服務考核個別獎「重視民情輿情獎」

93 年榮獲公路總局為民服務考核個別獎「落實品質研發獎」優等獎

99 年榮獲第 3 屆交通部服務品質獎（第一線服務機關）



基隆監理站

83 年榮獲交通部汽車燃料使用費徵收總成績第 1 名

84 年榮獲交通部汽車燃料使用費徵收總成績第 1 名

85 年榮獲交通部汽車燃料使用費徵收總成績第 3 名

86 年榮獲交通部汽車燃料使用費徵收總成績第 3 名

86 年榮獲交通部執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」優等獎

87 年榮獲交通部汽燃費徵收「以前年度組」第 3 名

98 年獲頒衛生署「健康服務自主認證：菸害防制標章」認證





6 榮耀事蹟

宜蘭監理站

71 年榮獲台灣省政府推行為民服務工作成績評列甲等

73 年榮獲台灣省政府交通處推行提高服務品質年終考核成績甲等。

76 年榮獲台灣省政府推行為民服務工作成績優良，年終考核成績甲等。

80 年榮獲台灣省政府道路交通安全督導會報配合執行取締砂石大貨車超載卸貨事宜著有功績。

84 年榮獲執行「交通自律年」專案活動—清理交通違規積案工作經交通部評定第 1 名

86 年榮獲交通部頒發汽車燃料使用費徵收績效第 4 名

87 年榮獲交通部頒發汽燃費徵收第 3 名

94 年榮獲執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」榮獲交通部「金安獎」

94 年完成建置「e 化口、筆試電腦系統」之上線啟用，方便民眾考照，簡化報考流程。

95 年全國首創研發建置「驗車 e 化平台」，使車輛檢驗作業公開、透明，提升公路監理公信力

96 年公路監理機關徵收汽車燃料使用費績效評比第 2 名

96 年砂石車管理方案第 2 名

96 年汽車貨運調查第 3 名

97 年公路監理機關徵收汽車燃料使用費績效評比第 3 名

97 年交通部專書閱讀心得寫作競賽特優獎（蕭敏慧）

98 年交通部專書閱讀心得寫作競賽優等獎（蕭敏慧）

98 年公務人員專書閱讀心得寫作（蕭敏慧）個人獎佳作



花蓮監理站

72 年度榮獲台灣省交通處推行為民服務年終考核成績卓著名列甲等

73 年度榮獲台灣省交通處推行為民服務年終考核成績卓著名列甲等

73 年度榮獲台灣省交通處推行提高服務品質年終考核甲等

75 年度榮獲台灣省交通處推行為民服務工作評列甲等

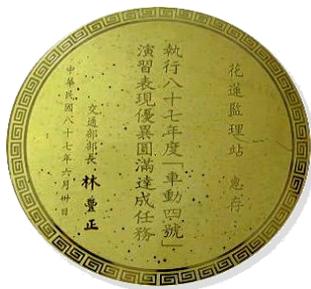
78 年榮獲交通部推行為民服務工作評列績優單位

78 年度榮獲台灣省道安會報違規汽車駕駛人道路交通安全講習評定成績列為甲等

83 年度榮獲台灣省公路局特種防護團參加萬安演習成績評列優等

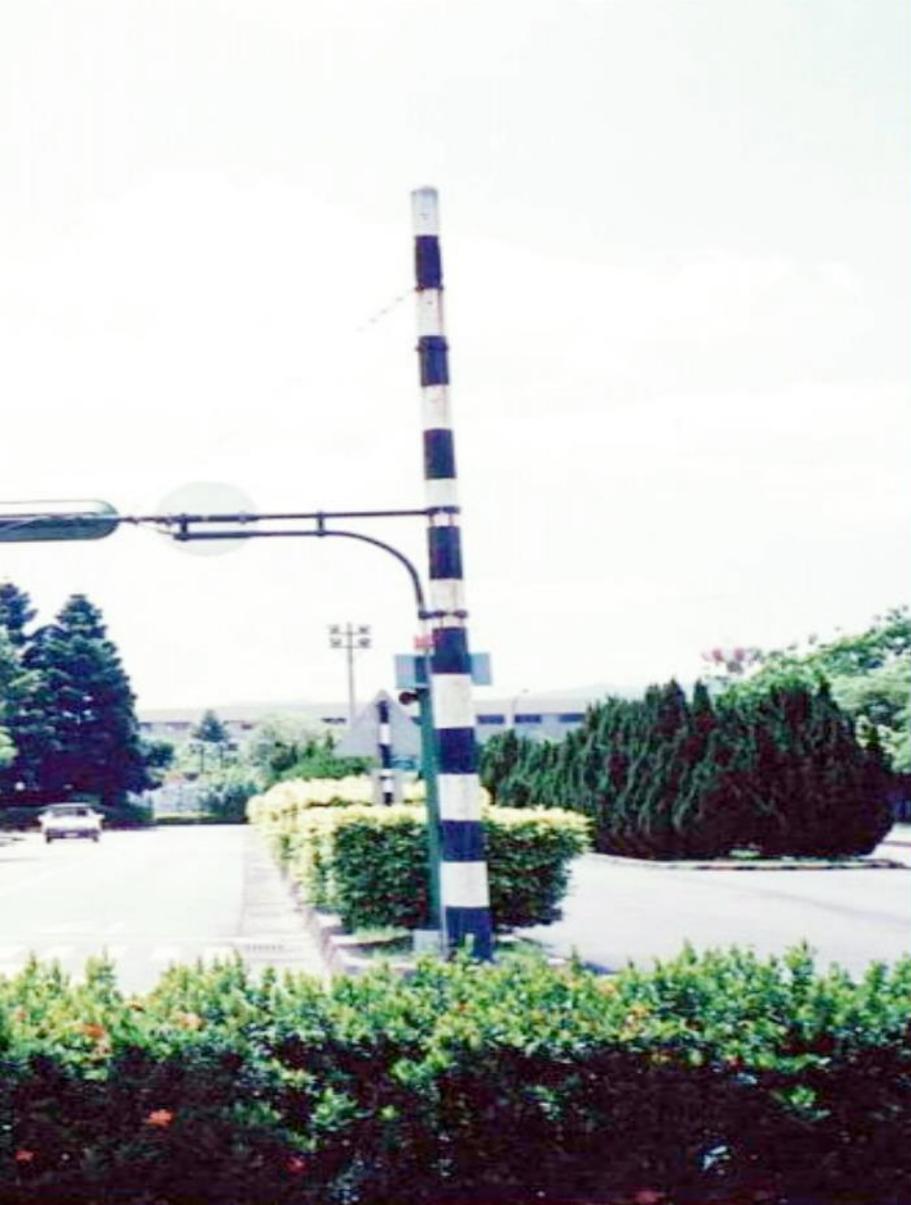
87 年度榮獲交通部執行車動四號演習表現優異獎牌

93 年度民防團隊常年訓練榮獲內政部督評為第 2 名





7



大事紀要



7 大事紀要

- 41 年
- 臺北區監理所成立，首任所長黃國彥，地址台北市中正區公園路。
 - 基隆監理站成立，首任站長葉數驥。
 - 羅東監理站成立，首任站長楊祥麟。
 - 花蓮監理站成立，首任站長陳運通。
 - 車輛管理
 - *車輛每 2 年全面換發新牌照，車牌上方有年度識別，換牌不換號。
 - *全台灣地區 1 年汽車新車領牌照約 200 付。
 - *汽車號牌 15-00001 至 15-99999。
 - *車輛檢驗由檢驗人員人工目視及試車以判定檢驗結果。
 - *汽車行照有效期限 1 年。
 - 駕駛人管理
 - *汽車駕照 1 年辦理考驗 1 次，路考地點在承德路，有陸橋可考上坡起步技術。
 - *汽車駕照考驗有筆試（是非題、選擇題、填充題）、樁考（10 根木樁---小型車：車寬加 40 公分、大型車：車寬加 50 公分）、路考（在一般道路實際路況考驗）。
 - *汽車駕照為 1 冊，內頁 4 個空格（機踏車、小客車、大貨車、大客車），空格內蓋章表示領有該車種駕駛執照。
 - *機踏車路考一個直徑 7 公尺的圓圈，圓弧邊切線，路寬 50 公分為考驗車出入口，左轉 1 圈右轉 1 圈。
 - *汽車不論職業駕照或普通駕照以及機車職業駕照，每年都要審驗，在駕照內頁蓋審驗章戳。駕照有效期限 6 年。
 - 稅費管理
 - 車輛使用牌照稅及汽車燃料使用費隨車徵收，腳踏車、三輪車、獸力車都由稅捐稽徵處徵收牌照稅，並發給稅籍牌照。
 - 汽車繳納牌照稅及汽車燃料使用費，每期要在行照加蓋繳納章戳。

牌照稅繳納另加掛稅籍牌。

- 43年 -興建車輛檢驗室，46年推廣至各所站。
 - 遷移至松山區八德路4段21號（現為台北市監理處）。
- 50年 -台北地區第一家--龍山駕駛訓練短期職業補習班初立案，地址台北市太原路，班主任盧英杰），由教育部主管。
 - 汽車燃料使用費改為隨油徵收。



50年代車輛考驗服務



50年代宣導服務車

- 51年 -汽車燃料使用費改回隨車徵收。
- 55年 -改名為第一區監理所
- 56年 -板橋監理站7月1日成立，首任站長李宗熙。
 - 接辦原由警方列管之輕型機車業務。
 - 積極輔導人力三輪車業轉型。
- 57年 -臺北市監理處成立。汽車號牌臺北市70-00001至70-99999。
 - 遷移至台北縣板橋市埔墘東安里中山路。
 - 道路管理處罰條例初次公佈實施。
 - 道路交通安全規則初次公佈實施。
 - 機車駕照改發單張卡片式駕照。
 - 機車路考採用S型（外圈半徑3.5公尺、路寬0.5公尺）路線考驗，



7 大事紀要

- 前輪壓線扣 32 分，後輪壓線不扣分。
- 更新檢驗設備，建立車輛檢驗線。
- 58 年
 - 板橋站遷至中和鄉圓通路 52 巷 1 號。
 - 第一區監理所改名回臺北區監理所
 - 接辦原由警方列管之馬達三輪車業務。
- 59 年
 - 遷至中和鄉圓通路 52 巷 1 號與板橋站共用辦公場地。
 - 汽車考檢驗人員檢定考試初次舉辦。
- 60 年
 - 遷移至中和鄉中山路 3 段 213 號。
 - 配合中山路拓寬，整棟辦公大樓以機械遷移。
 - 普通汽車駕照免審驗。
 - 機踏車駕照自整本汽車駕照分離，另發行單張卡片式機踏車駕照。
 - 汽機車駕照分開管理。
 - 駕駛執照依印製順序駕照號碼管理，姓名用四角號碼查詢。
 - 車輛繳納使用牌照稅免掛稅籍牌。
- 62 年
 - 汽車檢驗增加使用速度表試驗器。
 - 汽車考驗場電動考驗規格公佈實施，術科取消樁考，路考改在汽車考驗場內考驗，考驗科目共計 10 項。
- 63 年
 - 羅東監理站改名為宜蘭監理站。
 - 花蓮監理站遷移至現址花蓮縣吉安鄉中正路 2 段 152 號。
 - 高速公路交通管制規則初次公佈實施。
 - 公路局人事敘薪制度由簡薦委制改為交通事業人員制。
- 64 年
 - 設置太魯閣路邊汽車檢驗站。
 - 舉辦第一屆公路特考。
 - 車輛全面換牌（車牌號碼：台北市—市一-00001 至市十五-99999；台灣省—省一-00001 至省卅九-99999）

-全國第 1 家汽車委託定期檢驗代檢廠---台北縣新莊市思源路 40 號國際汽車公司。



64 年太魯閣路邊汽車檢驗站

- 65 年 -宜蘭監理站遷移至現址宜蘭縣五結鄉中正路二段 9 號。
-台北縣第 1 家新莊鎮清傳商職附設汽車駕駛人訓練班，結訓學員可辦理集體考照，免受 3 個月學習執照限制。
- 67 年 -中山高速公路全線通車。
-高雄市監理處成立。
- 68 年 -石油危機 2800cc 以上小客車及 150cc 以上重機車暫停進口製造領牌。
-汽車駕照整本式換發為單張卡片式駕照。
-車輛全面換牌（台北市：01-0001 至 29-9999、台灣省：30-0001 至 84-9999、高雄市：85-0001 至 99-9999）（後來又延伸為 001-001；301-001；851-001）
-車輛檢驗增加排放空氣污染物檢驗（行政院衛生署環保處派員在監理機關車檢線實車檢測）。
- 69 年 -交通工具空氣污染物排放標準初次公佈實施。

7 大事紀要

- 70年 - 搬遷至現址樹林鎮光武街 57 號。
- 板橋監理站遷至板橋市中山路 3 段 213 號。
- 基隆監理站站遷至現址基隆市七堵區實踐路 296 號。
- 玉里監理分站成立，首任分站長呂秋煌。
- 舉辦第二屆公路特考。
- 公路特考當天本所辦公大樓首次淹大水。
- 遊覽車牌照（車額）暫停新增申請。
- 騎乘機車應戴安全帽規定初次公布。



70年代臺北所考驗場（高福財 提供）



70年代臺北所辦公大廳，中間原紹曾所長



70年代通信服務宣導車

- 71年 - 率先建置車籍電腦資料。
- 公路監理業務電腦化作業，由交通部電信總局數據通信所（現為中

華電信數據通信分公司) 規劃設計電腦化作業系統。

- 72 年
- 板橋監理站再遷移現址台北縣中和市中山路三段 116 號。
 - 小型汽車路考增加 65 公尺加速車道考驗項目。
 - 機車取消 S 型考驗，改為路考（路寬 1 公尺，前後輪不得壓線），考驗科目共計 4 項。
- 73 年
- 車籍管理除牌照號碼外，增列統一編號管理；駕籍管理駕照號碼改以身分證號碼列管。
 - 首先實施通信換照業務，舊行照、駕照免回收，於 10 月份各監理所站全面推動。
 - 首先啟用全國公路監理作業系統上線並採雙軌作業。



前陳副局長俊雄時任課長赴加油站宣導通信換照業務



本所大廳門口

- 74 年
- 中正路開通門牌整編改為樹林鎮中正路 248 巷 7 號。
 - 完成汽車車籍及駕駛人公路監理業務電腦化，採單軌作業，不再查核台帳。
 - 開放 2800cc 以上小客車進口製造領牌。
 - 駕駛聯結車應考聯結車駕駛執照。
 - 車輛全面換牌（車牌號碼：123-4567，7 碼都是數字）。
- 75 年
- 實施機車車籍電腦化作業。
 - 實施筆試電腦亂數抓檔出題及電腦閱卷。

7 大事紀要

-每年換發行照同時加發年度標示牌
(標示牌另有收費)。

-汽機車行照有效期限改為2年。

-玉里分站行政大樓落成啟用。

76年 -成立板橋監理站「蘆洲機車考驗場」。

-公路局引進全國第1套美國聯合科技
公司電腦化車輛檢驗設備安裝於台南監理站。

-計程車開放個人車行申請牌照。

77年 -苗栗站、臺中所研發電腦化車輛檢驗作業系統完成。

78年 -實施申辦監理業務免填書表。

79年 -舉辦第三屆公路特考。

-承辦全國公路監理業務觀摩會。

-裝置電腦化檢驗設備。

80年 -全國監理單位50條車檢線完成車輛檢驗線電腦化。

-開放代檢廠夜間車輛檢驗。

-駕駛訓練機構管理辦法初次公佈實施，駕訓班業務原為教育部主管
改由交通部主管，監理單位督導考核。

-辦理全國監理業務觀摩座談會。



75年動員月會高唱國歌
(謝如男 提供)



80年全國監理業務觀摩座談會



81年 -撤銷太魯閣路

邊汽車檢驗站。

-車輛全面換牌（上方加註地區標示；汽車車牌號碼：AB-5678，後來再延伸為 5678-AB；機車車牌號碼：ABC-123，後來再延伸為 123-ABC）

-推行計程車統一顏色。

82 年 -率先啟用全國公路監理第 2 代電腦，台灣省省主席宋楚瑜先生親臨按鈕啟用。



臺灣省主席宋楚瑜主持電腦啟用儀式

-接辦原由軍方主辦車輛動員業務改名車輛編用業務，徵用車輛改為租用車輛。

-遊覽車牌照（車額）開放新增申請。

-開放汽車自動排檔車路試，駕駛執照持照條件欄加註「B」。

-開始實施違反使用牌照稅法 28 條移送作業。

-開放個人計程車客運業牌照申請。

-協助計程車客運業加速車輛更新，每輛補助 2 萬元。

83 年 -全國代檢廠 200 條機械式車檢線改裝完成車輛檢驗線電腦化。

7 大事紀要

- 小型車 S 型曲線進退壓管中心距離由 3 公尺放寬為 3.2 公尺。
 - 公路監理業務全省連線啟用，在臺中所由台灣省省主席宋楚瑜先生親臨按鈕。
- 84 年
- 專供大眾運輸使用之公共汽車免徵牌照稅及燃料費；專供殘障者使用且具有固定特殊設備之交通工具免徵牌照稅。
 - 計程合作社開放申請牌照。
 - 駕照筆試實施電腦命題及閱卷。
 - 推動汽車新領牌照電腦系統選號作業。
 - 開放國道客運路線。
 - 內政部訂頒「計程車運輸合作社管理要點」。
- 85 年
- 公路總局 50 週年局慶。



參加公路總局 50 週年慶留影

- 率先推動汽車燃料使用費溢繳退費以退還書主動寄送車主。
- 車輛定期檢驗日期放寬為指定檢驗日期前後一個月。
- 推動砂石標識車制度。

- 強制汽車責任保險法初次公佈，汽車自 87 年 1 月 1 日實施，機車自 88 年 1 月 1 日實施。
 - 小型車 S 型曲線進退改為曲線前進，取消倒車考驗。
 - 擴大汽車代檢以監理所行政區為範圍。
 - 監理分站增加越區辦理汽車車輛及駕駛人各項業務。
 - 推動信用卡、金融卡繳納違規罰鍰。
 - 啟用公路監理業務全國連線作業（含北、高二市及分站），在交通部由李登輝總統親臨按鈕。
- 86 年
- 推動信用卡、金融卡繳納汽車燃料使用費。
 - 車輛取消核發年度標示牌。
 - 汽機車行照有效期限改為 3 年。
 - 實施機車駕駛人及附載人員戴安全帽。
 - 降低服務櫃檯高度為 75 公分，設置等候座椅，抽號碼單，免排隊依序叫號。
 - 實施公路汽車客運偏遠路線營運虧損補貼。
 - 補助計程車每輛 2 萬元改裝為瓦斯車。
- 87 年
- 推動車輛型式安全及品質一致性審驗制度。
 - 大型單體車出廠進口需經車輛安全行事認證合格才能到監理單位領牌。
 - 駕訓班考驗員擔任路考術科考驗工作，臺北縣新店市莊敬駕訓班為本所第 1 家派督考駕訓班。
 - 擴大汽車代檢廠均可代為檢驗全國監理列管車輛。
 - 全面推動機車行照免護貝，改以護套方式。
 - 電子公路監理網開辦公路監理業務網路申辦服務。
 - 殘障者使用之免牌照稅車輛改為每戶以 1 部為限，且不需具有特殊設備。

7 大事紀要

- 88 年 - 道路交通管理處罰條例 34 條至 68 條修正，原警察機關裁罰違違規案件移由監理機關裁處。
- 樹林鎮升格為樹林市，門牌改為樹林市中正路 248 巷 7 號。
 - 舉辦第四屆公路特考。
 - 公路局改隸直屬交通部，名稱為交通部公路局。
 - 推行國際 ISO 9002 品質保證認證系列活動。
 - 實施開門即服務，中午不打烊。
 - 推動委託代辦汽車定期檢驗管理制度。
 - 交通違規重複繳納主動退款。
 - 監理機關設置 0800066158 免付費申訴電話。
 - 加強砂石車管理交通部部長林豐正先生蒞臨考察。
- 89 年 - 通過國際 ISO 9002 品質保證認證。
- 交通違規「一次裁罰」正式實施。
 - 首創新車領牌設電子閘門防止偽造證件冒領新車牌照。
 - 車輛行車事故鑑定委員會改制，由專家學者擔任委員，監理單位不再參與行車事故鑑定事務。
 - 臺中區監理所首推電話語音換發行照服務。
 - 放寬小客車車齡未滿 5 年免檢驗，5 年~10 年每年至少檢驗 1 次，10 年以上每年至少檢驗 2 次。
 - 實施免填監理書表，依據電腦列印之表單，簽名確認即可。
- 90 年 - 納莉颱風淹水達 1.2 公尺深。



- 實施全國單一化窗口作業。
- 設置免下車服務窗口。
- 開放小型車加掛拖車新領牌照。
- 推動幼童專用車制度。
- 舉辦台灣汽車客運公司員工就業博覽會。
- 推動台灣汽車客運公司民營化營運路線釋出作業。
- 起全面採用新式附加條碼違規舉發單。
- 推動砂石專用車制度。
- 交通違規罰鍰委託郵局代收即時連線銷號。
- 開放代檢廠可代檢逾檢車輛及代收逾檢罰鍰。
- 委託代檢廠換發行車執照。
- 交通違規案件以電腦傳檔移送取代紙本

- 91 年
- 公路局改名為公路總局，名稱為交通部公路總局。
 - 設置保險櫃檯提供業者租用。
 - 開放 150cc 以上重型機踏車進口製造領牌，
 - 原領 250cc 以上重型機踏車牌照應換領大型重型機踏車牌照。
 - 騎乘 250cc 以上重型機踏車應考領大型重型機踏車駕照。
 - 首推交通違規罰款委託統一超商、全家、萊爾富、福客多等全國 6,000 多家超商代收。



委託超商代收違規罰鍰簽約儀式

7 大事紀要

- 臨時牌照納入監理二代電腦管理。
- 交通違規逕行舉發案件以電腦直接傳檔。
- 推動外籍人士道路交通安全規則考照輔導班。
- 開放代檢廠代收逾檢罰鍰即時銷號。

92年 -3月31日蘆洲監理站成立，首任站長林富英。

- 成立違規爭議處理小組。
- SARS 疫情災害纾困，交通部專案補助計程車客運業油券及公路客運、遊覽車客運業高速公路通行票券。



前行政院林信義副院長視察



發送計程車補貼油券會場

- 板橋站首推機車考驗電腦線上筆試。
- 舉辦提升服務品質推動點頭問好運動示範觀摩會



點頭問好觀摩會

- 93年
- 提供 PPS (Personal-Portal Service) 個人網頁服務
 - 首創公路行動監理車以 GPRS 無線傳輸服務。
 - 推動小貨車租賃業管理。
 - 板橋站首創駕駛人筆試路試無紙化考照系統。
 - 推動代檢廠評鑑制度。
 - 駐收公庫由板橋市農會改為新光銀行。
 - 設置通信作業服務進度查詢系統。
 - 委託金融機構約定轉帳代繳及活期性帳戶即時轉帳繳納汽車燃料使用費。
 - 推動車輛檢驗線代客驗車全程服務。
 - 玉里分站新建車輛檢驗室落成啟用並受理汽車檢驗業務。
 - 辦理公路客運業及遊覽車客運業駕駛人專案講習。

7 大事紀要

- 實施公路汽車客運業營運服務品質委託評鑑。
- 增置車高量測系統。
- 94年 -首創違規裁決書加印條碼。
- 編印車輛管理規範手冊。
- 實施檢驗儀器查驗制度。
- 推動危險物品運輸標示調和系統及管理體系研究。
- 出廠6年以上機車過戶須經臨時檢驗。
- 推動營業大客車設置申訴專線。
- 推動遊覽車客運業安全考核作業。
- 辦理營業大客車職業駕駛人道路交通安全專案講習。
- 環保署在監理單位全面設置報廢車回收櫃檯。



報廢車回收櫃檯

- 開辦超商代收汽車燃料使用費。
- 計程車免徵汽車燃料使用費。
- 計程車免徵牌照稅。
- 首推汽車燃料使用費雙掛號回執聯掃瞄建檔。
- 首推裁決書掃瞄建檔。

- 95 年
- 代檢廠可代收檢驗車輛之無扣件交通違規罰鍰案件。
 - 開辦車輛型式認證資料上網查詢系統。
 - 宜蘭站研發車輛檢驗全程數位化管理，檢驗紀錄無紙化。
 - 推動車輛動產擔保作業系統條碼化。
 - 辦理營業大貨車職業駕駛人道路交通安全專案講習。
 - 首次舉辦「2006 年交通安全繪畫比賽」台北地區中小學生投稿參賽。
 - 出廠 5 年以上機車過戶須經臨時檢驗。
 - 辦理代檢廠年度評鑑，績優代檢廠頒發「金錚獎」。
 - 所本部汽、機車筆口試採用電腦筆試機考試。
- 96 年
- 核發車輛號牌刪除地區標示。
 - 首創車輛號牌網路競標作業，並推廣全國監理機關實施。



96 年推動車輛號牌網路競標施金樑所長接受採訪

- 舉辦「2007 年交通安全繪畫比賽」全國中小學生投稿參賽。
- 與臺北縣政府合作，首創學童專用車檢驗合格標章。
- 駐收公庫由新光銀行改為樹林市農會。



7 大事紀要

- 辦理徵選本所 LOGO 標識形象認證徽章。
- 本所樓行政大樓（4 層）東側增建電梯。
- 97 年
 - 超商及代檢廠可即時連線代收銷號汽燃費。
 - 推動辦公室做環保與節約能源運動。
 - 實施代檢廠設置遠端監控。
 - 行動監理站下鄉考照筆試時使用電腦筆試機筆試。
 - 蘆洲站啟用 web 網路版電腦筆試系統。
 - 委託超商代收強制責任險違規罰鍰。
 - 代檢廠代收汽燃費、違費罰款及強制險罰款。
 - 交通違規裁決書開放電腦語音轉帳及網路轉帳。
 - 委託超商代收無繳款書之汽燃費暨違費。
 - 辦理市區、公路汽車及計程車客運業油價價差補貼作業。
 - 營業大客車駕駛人違規紀錄檔附掛於公路增值服務網。
 - 我國與日本雙方駕駛執照互惠措施自 10 月 1 日正式實施。
 - 駕駛人系統中文罕見字於 12 月 6 日上線。
 - 蘆洲站製作「駕駛人機車考照題庫ㄅㄆㄇ版」。
- 98 年
 - 開辦讀書會，每 2 個月召開讀書會，由各單位主管讀書心得報告。
 - 配合台北縣府交通局推動之跨機關五合一簡政便民服務措施。
 - 於宜蘭站辦理「98 年度監理所、站員工預防危害狀況處置演練觀摩會」。
 - 與「臺北縣遊覽車客運商業同業公會」簽訂車輛支援協議書。
 - 辦理窗口即時開掣汽、機車退費憑單作業。
 - 於本所網站提供民眾查詢動產擔保設定進度。
 - 首創違反道路交通管理暨強制責任保險事件移送強制執行作業及債權憑證管理系統。
 - 建置「國道及一般公路客運資訊查詢系統」。

- 新闢台北客運 848 縣轄公車路線行經本所(本所-板橋站)，便利洽公民眾及本所同仁搭乘。



98 年趙副局長興華蒞所主持 848 縣轄公車通車典禮



- 與經濟部商業司建立跨機關合作機制：線上傳送定檢通知。
- 違規裁決書加印三段式條碼。
- 板橋站首創機車領牌編號 e 化新系統。

7 大事紀要

-開辦「監理所日」，受理機關、學校、社區至本所參訪，宣導監理



「監理所日」參訪活動

業務與交通安全。

-辦理「一生一『樹』好『森』動」植栽活動。

-辦理「交通安全我最『牆』」交通安全彩繪圍牆活動。



「交通安全我最『牆』」交通安全彩繪圍牆活動合影

- 舉辦「交通安全許願及寄給媽媽一張明信片」活動。
- 實施「5121 點子王」提案制度。
- 於本所網頁揭示線上服務窗口等待人數資訊。
- 委託超商代收汽機車行照、駕照換照費用辦理換照。
- 開辦本所網站「公路監理及廉政電子報」。

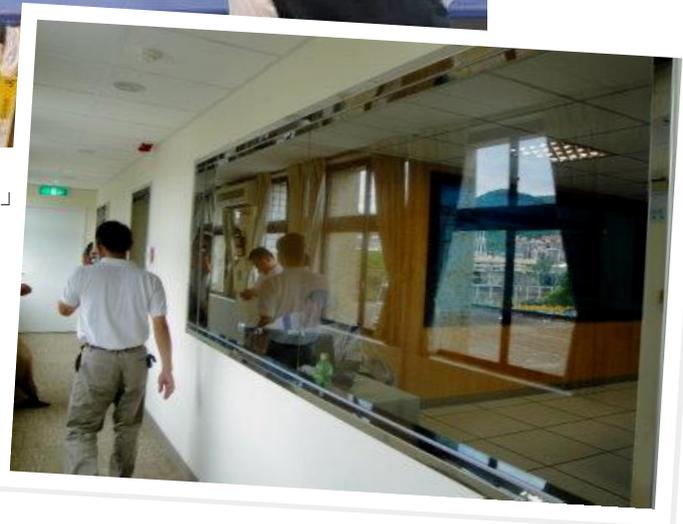


張所長為「交通安全許願及寄給媽媽一張明信片」活動揭幕

99 年 - 建置「公路汽車客運動態資訊管理系統」。



99 年推動建置「公路汽車客運動態資訊管理系統」



7 大事紀要

- 實施「10121 點子王」提案制度。
- 辦理「99 監理服務心，滿滿民眾感謝情」溫馨故事寫作比賽活動。
- 辦理汽車燃料使用費退費直接電匯車主個人金融帳戶。
- 規劃新建本所「運管中心辦公大樓」。
- 汽、機車筆試題庫改版
- 內政部 99 年 3 月 19 日邀集各直轄市政府召開「縣改制直轄市中央籌劃小組」會議，由改制後之直轄市政府設置裁決單位，原交通部裁決業務將進行移撥。
- 監察院交通委員會首次(99 年 6 月 14 日)巡察本所。



監察院視察

- 交通部於 7 月 1 日公布放寬無照駕駛者考照規定：「凡未持有汽、機車駕照但有駕駛人違規案件者，可分期繳納汽、機車駕籍檔項下所有違規罰款第一期罰鍰金額後，即可同意其考照。」
- 移送台北行政執行處之交通違規罰鍰可至超商繳納。
- 首次辦理代號 E2 電動自用小型車一、二級車牌公開招標作業。
- 交通部定調全國監理業務劃規中央統籌辦理。
- 公路客運屬市區性質者研擬移撥臺北縣政府，

- 本所榮獲行政院研考會第二屆政府服務品質獎第一線服務績優機關。



榮獲行政院第二屆政府服務品質獎第一線服務績優機關

- 99年12月25日臺北縣政府改制為院轄市（新北市），本所地址樹市市改制為新北市樹林區中正路248巷7號。
- 板橋站首創於每週五晚上18:00-20:30辦理「星光行動監理站」。



趙副局長赴星光行動監理站指導

- 板橋站於每月第1個星期六在板橋火車站辦理「假日門市服務」。
- 板橋站於櫃檯設置「服務滿意度即時調查系統」，除可即時調查服務滿意度，並提供民眾核對確認辦理之資料內容。



8



人物誌

8 人物誌



張朝陽

民國 39 年出生，東吳大學法律系畢業，68 年進入新竹區監理所服務，任雇員、辦事員、課員、稽查、副站長、課長、站長、副所長、公路總局監理組副組長、中部訓練所代理所長、新竹所所長，現任本所所長，積極推動各項簡政便民服務措施的精進與創新，於 88 年榮獲公路楷模、99 年榮獲行政院第 2 屆政府服務品質獎。



施金樑

民國 37 年出生，逢甲大學紡織工程系畢業，56 年進入嘉義區監理所服務，任工務員、幫工程師、課長、新竹所副所長、嘉義所所長、95 年 9 月任本所所長、監理組組長、現任公務人員訓練所所長。榮獲 82 年台灣省政府模範公務人員、91 年交通部模範公務人員。



王珍勝

民國 31 年出生，政大空中行專行政科畢業，57 年進入本所服務，任工務員、幫工程司、課長、站長、新竹所副所長、所長，94 年擔任本所所長，95 年 8 月退休，榮獲交通部三等專業獎章。



謝界田

民國 41 年出生，文化大學政治研究所畢業，67 年進入嘉義區監理所服務，任雇員、辦事員、課員、公路總局主任課員、視察、科長、本所副所長、公路總局監理組副組長、92 年任本所所長、公路總局監理組組長、北訓所所長等，現任公路總局監理組組長。



謝如男

民國 27 年出生，文化大學行政管理系畢業，57 年進入公路局第一運輸處服務，任站務員、管理員、人事助理員、人事副主任、稽查、站長、副所長、新竹所所長、80 年及 91 年兩度擔任本所所長，82 年奉派赴日本考察公路監理暨運輸業管理，重視服務品質及端正政風，92 年 7 月屆齡退休，榮獲交通部三等專業獎章。



陳增義

民國 32 年出生，樹德工專工業工程科畢業，56 年進入嘉義區監理所服務，任工務員、幫工程司、副站長、站長、副所長、公路局監理處副處長、90 年擔任本所所長、臺中區監理所所長，98 年 1 月屆齡退休。



葉啟祝

民國 32 年出生，成功大學交通管理研究所畢業，56 年進入公路局服務，任助理講師、稽查、秘書、監理處副處長、新竹所所長、87 年任本所所長、南部汽車訓練中心主任、公路總局監理處長、北部汽車訓練中心主任，98 年 1 月屆齡退休。



陳俊雄

民國 32 年出生，臺灣科技大學管理研究所畢業，51 年進入本所服務，任工務員、幫工程師、課長、副所長、臺中所所長、79 年任本所所長、公路局監理處長、主任秘書、副局長，98 年 1 月屆齡退休，榮獲 74 年行政院為民服務榮譽獎。



俞振遠

民國 14 年出生，交通大學運管系畢業，36 年進入公路局監理處派駐高雄枋寮段辦公處服務，任辦事員、課員、稽查、視察、站長、課長、副所長、高雄所所長等，75 年任本所所長，79 年元月屆齡退休。



原紹曾

民國 19 年出生，政治大學公企中心企經班畢業，48 年進入公路局服務，任辦事員、課員、稽查、課長等，68 年任本所所長，75 年任公路局監理處處長、主任秘書、台汽公司總經理，82 年 8 月屆齡退休。

8 人物誌



柯炤仁

民國 29 年出生，逢甲大學機械系畢業，56 年進入嘉義區監理所服務，任工務員、幫工程司、課長、76 年任本所副所長、嘉義所所長、公路局監理處長、北訓中心主任、公路總局監理組長，94 年 7 月屆齡退休，榮獲 74 年臺灣省政府為民服務優等獎、94 年交通部二等專業獎章。



吳晉昌

民國 35 年出生，亞東工專機械科畢業，60 年進入嘉義區監理所新營站服務，任助理工務員、本所工務員、幫工程師、課長、站長、新竹所副所長、本所副所長、代理本所所長，以新思維引領同仁創新，96 年 10 月退休。



張知分

民國 11 年出生，上海法政學院畢業，36 年進入公路局，任辦事員、課員、稽查、主任、副所長職務，71 年任本所副所長，77 年 7 月屆齡退休，榮獲交通部三等專業獎章。



薄 尹

民國 30 年出生，臺灣師範大學國文系畢業，53 年進入本所服務，任雇員、書記、辦事員、課員、稽查、主任、課長，96 年元月屆齡退休。榮獲 71 年行政院為民服務榮譽獎。



黃菊珠

民國 35 年出生，臺北商專附設空中商專會計科畢業，台灣省地方行政人員特考及格，60 年進入公路局路面工程隊服務，任佐理員、課員、本所會計員、會計主任。現任西部濱海工程處會計主任。84 年查覺板橋站通信服務報銷郵資憑證有異，追繳 300 餘萬元公款，榮獲 86 年台灣省政府廉潔楷模獎。

根深葉茂



莫双桂

民國 36 年出生，光華高級商業職業學校畢業，59 年進入本所服務，任約僱人員職務 37 年以上，待人和藹、盡忠職守，榮獲 83 年行政院勞工委員會模範勞工。



陳玉好

民國 40 年出生，中華大學行政管理學院研究所畢業，65 年進入本所服務，任辦事員、課員、稽查、資訊室主任、公路總局科長、專門委員、監理組副組長，現任公路總局資訊室主任。



林靜惠

民國 41 年出生，淡江文理學院中文系畢業，68 年進入本所服務，任約僱人員職務，90 年納莉颱風侵襲，本所辦公室外廣場水深及胸成為一片汪洋，主動辦理清除淹沒圖書、財務等，榮獲 91 年行政院勞工委員會模範勞工。



尚彩娟

民國 48 年出生，逢甲大學企業管理系畢業，70 年進入本所服務，任辦事員、課員、臺北市監理處主任、科長、臺北市交通局秘書，99 年元月退休。榮獲 80 年行政院為民服務榮譽獎。



江澍人

民國 48 年出生，銘傳大學公共事務系研究所畢業，71 年進入本所服務，任助理工務員、工務員、幫工程司、主任、課長，推動交通安全宣導工作不遺餘力，榮獲 91 年教育部推行社會教育有功個人獎、96 年交通部模範公務人員。99 年於板橋站推動為民服務榮獲第 3 屆交通部服務品質獎第一線服務機關。



曾信池

民國 54 年出生，元智大學資訊管理研究所畢業，78 年進入本所服務，任約僱技工、工務員、幫工程司、副工程司、主任，榮獲 95 年交通部模範公務人員。



9



溫馨小故事

心靈補給—互助與成長

滿心歡喜搬遷新站

宜蘭站原址在羅東鎮，於民國 65 年搬遷至五結鄉現址，至今已 30 個年頭了，到如今在我腦海裡還記憶猶新。回想當年搬遷的情形，從整理、打包、裝箱，每人忙得團團轉，甚至坐上馬達三輪車（該車種已經淘汰），押送著自己承辦業務的資料、文件、物品，一箱箱、一包包的，由羅東舊站浩浩蕩蕩的運往五結新站，接著又要把一切整理妥當，辛苦的程度，真是一言難盡呀！

此外，女同仁還自掏腰包，做了一套美麗大方的新制服（顏色、樣式：深藍、西服上衣配短裙）及一雙新鞋（黑色長筒馬靴），遇有長官蒞臨指導，女同仁則一律穿新制服、新鞋來接待，以示隆重。如今回首，若以 60 年代的流行風潮來說，那樣的打扮，可說相當時髦、充滿朝氣。



82 年監理業務觀摩會

來到五結新站，嶄新的辦公大樓及寬闊的場地，同仁們都興高采烈，彷彿是自己的新家落成，滿心歡喜，個個臉上總是湧現著驕傲與興奮的表情。現在回憶起當年同仁們尚未成家者佔多數，真的好年輕、好熱情，個個充滿活力而且全心全意愛這個漂亮的共同新家。

宜蘭站 林惠鄉

筆路藍縷走向光明願景

民國 57 年仲夏剛從高中畢業，初冬旋即進入本所服務（當時原址位於板橋市埔墘東安里中山路）。報到第一天，當踏入辦公室大廳映入眼簾竟是狹窄簡陋的辦公環境及人聲鼎沸萬頭鑽動情景，活像菜市場般，雖已屆初冬涼氣逼人但櫃檯人員仍汗流浹背忙裏忙外服務洽公民眾，心想這是我以後上班的地方嗎？滿懷綺麗期待的心情剎那間黯然迷惘跌入谷底。辦理報到手續時王所長炳文似乎看穿我的心思，對我說：「妹妹，妳初來乍到，看到此景或許會嚇到，但沒關係工作雖然很累，但咱們員工和藹可親像大家庭般，慢慢來，一定會適應做得來。」聽完他溫馨的話，心中那股惶恐倏然消失，至今

猶言在耳。

時光荏苒，昔日荳蔻年華，如今也已列入「阿姨輩」。漫長的歲月，既遙遠又彷彿近在眼前的影子，初入本所，物力維艱筆路藍縷，狹隘空間、斑駁的牆壁、陳舊克難辦公器具；遑論空調設備就連基本的電風扇都沒有，「電腦」這名詞在當時是天方夜譚。65 年代臺灣經濟成長起飛；監理業務隨之迅速擴張，原址不敷使用途中歷經 2 次遷徙，全仰賴當時 50 餘位同仁不分你我任勞任怨打拚完成，那種深切情誼大伙凝聚與和諧，至今仍深入腦海永難忘懷。

如今漫步在綠意盎然優美的考驗場；工作在舒適的環境；使用新穎的電腦設備，看到本所的茁壯與成長，感受到先驅者努力以赴無私奉獻的精神，而今這份特質逐漸沒落，好像新一代的監理人員對監理的體會只是當個工作做，缺乏使命感且常抱怨。深切期盼年輕的一輩能效法先進「專業不如敬業；程度不如態度」的奮鬥年代，讓未來監理更加奔騰與光彩，邁向 21 世紀的新紀元。

基隆站 郭潤萍

工作趣事 3 則

時間催人老，轉眼這已是 30 年前

的往事，那時本所辦公室還在中和市中山路舊址（今北訓中心小型車教練場），記得有一年冬天天氣很冷寒流來襲，大家集資買火鍋料，想煮點熱湯喝，於是中午休息時，分工合作洗菜的洗菜，煮湯的煮湯，在端湯上桌時，一不小心打翻湯鍋，唐綺美同仁當場大腿被燙傷，馬上送到板橋中興醫院住院，之後同仁再也不敢煮熱湯了，這件事讓我永生難忘。

稅費管理課〔初期為稅費組，爾後改第四課〕掌管的業務是車輛牌照稅及燃料費，每年徵期都非常忙碌，經常要留在所裡加班。記得當時的課長是白紹輝先生，當他老人家下班回去，吃了晚餐，利用飯後散步時，買了熱騰騰的麵包過來看我，那種內心的感觸非筆墨能形容，真的好窩心。每年稅費開徵期過後，課長及夫人邀請全體同仁赴臺北市知名的西餐廳慶功，在 70 年代可是羨煞了其他課室同仁，備感溫馨，永遠懷念。



左起第 5 位白紹輝課長(莫双桂 提供)

9 溫馨小故事

銀行搶案始祖「李師科」，想必大家都還記得吧！稅費課每到開徵期，窗口及電話都很忙碌，同仁們電話應接不暇，當時的課長是彭家庚，他講話四川的鄉音很重，看到我們每個人都在忙，所以也加入接聽電話的行列，鈴响：「第四課・您好？」因他的發音有濃濃的鄉音變成「李師科・您好？」把對方車主嚇一跳，全課同仁也哈哈大笑，使緊繃的氣氛馬上化解。

臺北所 莫雙桂

公路監理為志業

民國 70 年搬遷至現址，功不可沒的老長官-陳副局長。為了提供安全、便利的洽公場所以及舒適的辦公環境，陳副局長（當時為副工程師）利用

赴中、南部出差之際，前往臺中所、高雄所參觀、丈量，犧牲下班時間、假日，挑燈規劃、設計臺北所的藍圖，天天留所繪圖、反覆思索，期待建築物的誕生居各所之冠。諸如辦公大樓之隔間、檢驗線的設置、考驗場的供排水設施、宿舍的照明路燈、乃至選擇種植大王椰樹等，皆出自其精心傑作。經常至凌晨 1 點多方擠進工友胡載勳的值班室同睡，在氣溫 10 度的嚴寒冬天，甚至以手電筒的燈光在棉被裡繪圖。專心為新所策劃，經常以所為家，家中的重任，則交付與夫人。

本所位於樹林市最低窪的潭底，當時係以填土造地，石頭遍佈，為綠化考驗場，由監理處長王化棠率領同仁撿石頭，當時還傳為地方佳話。民國 70 年



左起課長薄尹、副局長陳俊雄、所長王珍勝、副所長吳晉昌、副所長張朝陽、站長呂秋煌

搬遷到樹林新所不久，適逢豪雨成災，本所內外汪洋一片，陳副局長搭乘橡皮筏，潛入本所搶救，協調消防隊抽水，一天一夜未眠，並親自率領全體同仁清洗淤積污泥。

陳副局長彰化高工畢業，以優異成績通過普通考試，進入本所從基層工務員做起，服務期間做事積極認真，公餘時間又到台灣科技大學進修，取得碩士學位。在公路總局服務四十多年來始終如一，將公路監理工作的「職業」視為個人的「事業」，更昇華為畢生的「志業」，敬樂群認真執著的使命感，實為我們後生晚輩的典範。

臺北所 王梅香

快樂搬新家

板橋監理站自民國 56 年在板橋市中山路成立，歷經搬遷至中和圓通路再搬回板橋市中山路，民國 72 年 8 月搬遷至中和市中山路現址。同仁們為了監理站搬家，下班後仍留下來整理、打包資料，負責管理車籍資料的我與另三位同仁，面對著龐大的「家當」，因無雇工協助，只能更加戮力而為，抱著自家喬遷的心情，興奮又期待的忙碌著。

喬遷的日子終於來臨了，雖然前一天已忙到很晚，但為了早一點完成工

作，路途遙遠的我仍然起個大早，快到站上公車站時還不到七點，心想『大概沒有人比我更早罷！』，沒想到才走到站門口，小貨車上已滿載資料，同組三位同仁呼喚著上車出發，就這樣我們這一組拔得頭籌；貨車來回了數次才將資料及鐵櫃搬完，四個女生不分你我、分工合作，鐵櫃按編號上櫃，裝箱資料分別整理上架，個個忙得汗流浹背；忙碌的時間總是過得特別快，黑夜悄悄的來臨，催促著疲憊的我們回家。隔天上班時驗收戰果：有的同仁被鐵櫃刮傷、有的因雙手痠痛而貼上藥布，有的因資料上的塵蹣而過敏上醫院，但是沒聽到任何抱怨，只有搬家後快樂的歡呼聲。

轉眼間，二十多年過去了，同組 4 人只剩我尚留站上，其餘皆已陸續離職他去，相信他們在不同的崗位偶而也會想起那段年輕時充滿汗水與歡笑的歲月，感謝他們帶給我溫暖甜蜜的回憶，寄上遙遠的祝福，願他們幸福、快樂。

臺北所 李玉玲

從草創期到開創新紀元

民國 70 年公路特考，次年同梯次新人分發至本所報到首日，我與鄭正修、李黎敦、李智宗等被分發至第一課（當時只有 3 個課—檢驗、考驗、稽



9 溫馨小故事

查)，課長為現任陳俊雄副局長，指派我們學習整理車籍臺帳循序回櫃，當時窗口承辦每筆車輛異動須經密集人力抽案→審核→整理→回檔等繁瑣程序，因此辦公室空間視野幾乎被儲存資料檔案櫃所遮掩，很難想像短時間演進成舒適辦公環境及彈指之間即可完件高效率的今日。71 年底本所被交通部指定首先開辦公路監理電腦化單位，當時陳俊雄課長以認真、負責、投入的心背負了「開創的使命」；旋即積極策劃與戮力推動相關配合的工作，每晚親自帶領大伙加班抄建檔、審核汽車車籍資料均逾 9 點，並親自開車一一送遠途加班同仁到家，每日不厭其煩利用晨會及午休時間深切檢討工作並諄諄指導，大伙胼手胝足的努力終於 73 年 3 月完成第一代監理系統測試及建立電腦主檔，並成立「電子作業室」由當時交通部連戰部長親蒞本所按鈕啟用，又賡續於 85 年 2 月 29 日第二代公路監理系統全國即時連線作業，由總統李登輝按鈕啟用，提供「一處收件，全程服務」開創公路監理無遠弗屆新紀元。

憶起民國 71 年孟春，當年由松山家裡騎著野狼機車滿懷興奮來到臺北所報到初任公職，沿著公路兩旁皆是茂密的樹林與整齊的農田，遠處望去都是

人車稀少遠離塵囂的地方，很難想像 25 年後的今天車水馬龍喧囂情景，儘管物換星移，唯獨本所員工忙碌情景依舊不變。光陰如梭歲月催人老，已屆花甲之齡，遙想當年公路特考的我們這一群，有幸參與見證公路監理由「馬路」時代演進為「網路」時代，一切以民為主之歷史轉折過程。往事歷歷一幕幕浮在眼簾，感念先進諸賢篳路藍縷犧牲奉獻；長官溫馨關懷與諄諄教導；大伙辛苦過程伴隨其成長，一點一滴累積成今天的成就有目共睹，身為監理人實感與有榮焉，真令人回味無窮！

基隆站 吳明輝

可愛的阿昆伯

走進台北區監理所的考驗場，彷彿是到了一座綠意盎然的公園一般，偌大的考驗場，花木扶疏，鳥語花香，只見應考的車輛穿梭在綠葉成蔭的車道上，像是在開車遊園似的，無形中減低不少考試緊張的氣氛。考驗場，除了一位清潔公司人員負責打掃、割草外，還有一位最大的幕後功臣—駕管課同仁劉明昆先生。

提到阿昆，台北所、站的主管或同仁，莫不豎起大拇指，人人稱讚，因為他是個平易近人，熱心服務，與世無爭

的大好人。每當大家還在家中享受營養、溫馨的早餐時，他已早到個把小時，在考驗場鳥兒嘰嘰喳喳熱鬧的陪伴下，捲起衣袖或是打著赤膊，為花木澆水、修剪，在他忙過一陣之後同仁們才陸陸續續到來。不管頭頂的艷陽烈日多麼惡毒，身邊的花蚊子多麼兇猛，照樣光著頭，裸著上身，別看他童山濯濯，瘦弱的身子，在大太陽底下一蹲就是幾個小時的能耐，沒幾人受得了，往往逾了午餐時間而不自知。如果幾天不下雨的話，就會聽到他唸唸有詞：「老天呀！再不下雨，我的花草樹木就要枯死了，拜託！拜託！下一點也好。」然後一有空，就見他拉著長長的水管四處灑水，就如深怕自己的子女挨餓受凍一般的呵護。

說到吃飯，不得不說阿昆利害讓人佩服之處，別看他骨瘦如柴，食量卻十分驚人，一般人吃的便當，必須再加一大碗飯，外加好幾碗湯，才能填飽他的肚子；稀飯更是非五、六碗不可，連湯起碼也有二、三人的份量，食量如此大，裝進肚子，不但不長肉變胖，也沒把胃腸撐大，依然是排骨、柳腰，身輕如燕。

阿昆的家庭雖然經濟不是很富裕，但是夫妻倆能夠同甘共苦，勤儉持



我們的園丁阿昆伯

家，互相扶持、體諒。平時非常重視親子教育與孩子的溝通。大兒子參加全國手球比賽得到亞軍，榮獲代表至歐洲友誼賽。么兒則是在音樂方面展現才華，曾代表學校國樂管弦組比賽，得到全國冠軍。如今都已大學畢業，進入社會服務。大夥兒都說阿昆「歹竹出好筍」，其實阿昆的腦筋也是滿靈光的，曾代表公路局參加過許多屆交通盃象棋比賽，平常下棋已找不到幾個對手了。

阿昆從 70 年公路特考，進入台北區監理所服務或輪調站上，始終如一，無怨無悔，不求名利，從不計較是否有加班費，或是記功、嘉獎，並藉此以鍛鍊身體為自我期許。已於 95 年辦理退休的阿昆，一如往常，不時回到所裡考驗場持續他志願服務奉獻擔任園丁的工作，我們從阿昆身上看到了平凡中的偉大，值得後生晚輩學習效法。

臺北所 徐松平



9 溫馨小故事

牽手善姻緣

【緣起】民國 70 年參加公路特考分發至本所，初見辦公大樓建物猶新、廣場空曠，考驗場新栽植的花草樹木稀稀疏疏，於烈日當空下考照，坐在考驗車裡，揮汗淋漓；然而一切的辛苦都是值得的，因為於監理所上班，幫了朋友的妹妹辦理換駕照而與「牽手」相識。

【緣聚】民國 73 年 6 月 3 日（星期日）六三水災，6 月 4 日（星期一）端午節放假日，因 6 月 3 日樹林地區持續整晚傾盆大豪雨，端午節當日早上市區到處積水盈尺，浮洲橋至本所（舊地名潭底）之中正路積水之深超過 1.5 公尺，該路中間安全島上之花草樹木皆滅頂，本人適逢端午節值班，基於職責所在，使命必達之精神，雖然到處水鄉澤國，還是試想辦法至所換值班。唯水深及胸，如何到達所內真是一大考驗，還好當年浮洲橋端中正路左右二側，係低窪池塘農民種植蓮藕，而用竹筏來採收蓮藕，我就就地取材，陸地行舟，冒險以「竹筏」由浮洲橋筏至本所，發現本所災情慘重，不僅四周圍牆被大水淹沒不見，A 棟大樓辦公大廳內亦積水約 30 公分，直至當日下午積水才逐漸消退，所內廣場仍水深半公尺以上；令我感動銘記心中的是「牽手」當日下午她

竟涉水帶來粽子探視，因為這份窩心及堅定的愛，是我倆決定相守一輩子。從認識她至今已 23 年，從單身青澀歲月在台北區監理所後成家、育子，擁有甜蜜幸福家庭，對於本所，我感恩，對所有歲月中相扶持同仁們更是深深的感謝。

【緣續】81 年暫調公路總局，93 年再調回本所服務；考驗場的一草一木，一花一樹，均已成長茁壯、濃蔭茂盛，置身其中昔日考車的影像歷歷再現，而我不再年輕，至今假日與「牽手」漫步考驗場樹林間，悠遊之間往事湧上心頭，此時此刻談不上「告老還鄉」，但年過半百再回本所，的確有「落葉歸根」的安適自在。

臺北所 高福財

換牌總動員

進入基隆監理站服務將近 26 年頭，民國 95 年本站列管汽機車車量數合計在 40 萬輛以上。我有機會參與 74 年與 81 年兩次機動車輛全面換牌作業。換牌洗禮均讓站上人仰馬翻全戰總動員，尤以 74 年初次接觸換牌作業記憶最深。因當時換牌前置作業規劃未臻周延，恐係通知到站換牌車主未能有效分散，又站內辦公場所狹窄，電腦設備

功能不盡理想。換牌第一天上午 9 點多，辦公室已萬頭鑽動人聲鼎沸，比起年節「菜市仔」情景更喧譁，人力短絀有如屋漏偏逢連夜雨，大伙每日繃緊神經上線，時有同仁午夜驚醒之說，其忙碌之景可想而知。

81 年換牌時，已記取上次效率不彰之前車之鑑，擬訂的計劃較為周延，且第二代公路監理電腦系統功能增強，大伙羣策羣力終能順利達成任務，相信再實施「機動車輛全面換牌」本站也應不負使命。

基隆站 賴進慶

永遠的好朋友

民國 81 年間，先夫在一場車禍中喪生，突如其來的噩耗，讓我根本無法接受這個事實。後事處理完後，上班的第一天，根本不知道當初是怎麼走進辦公室的，雖然期勉自己要努力的工作來療傷止痛，但有時還是會不聽使喚的黯然淚下。工作中做累了，待一坐定，同事們一群群圍了上來，頻頻安慰。好不容易邊拭淚邊忙，捱到了中午時分，整個心空盪盪的，四周一片寂靜，沒有半點食慾的我，頓時覺得一顆心像被掏空似的。

突然間，老同事朱嵐拿了一盒紙盒

鮮奶和一包餅乾走過來，搭著我的肩膀說：「別難過！日子還是要過，總要吃點東西。」儘管食難下嚥，卻熬不過同事的盛情，還是夾雜著淚水勉強吃了些，只因為自己知道先生走了，除了父母、孩子外，我還擁有這些好同事，也是我樂於工作的原動力，你們是我永遠的好朋友，有你們真好。

臺北所 何鳳嬌

老廣阿明以站為家

宜蘭監理站何正明股長，祖籍廣東省梅縣興寧鎮，民國 38 年隨國軍撤退來台，退役後進入公路監理單位服務，民國 70 年自花蓮監理站調至本站任職，一直以站為家，前後約 12 年。言談中，同仁記憶深處的何股長，兼具待人謙和與處事認真性格，其盡職負責的作風，加上當時擔任本站第二股〈駕管股〉股長，正著手規劃興建汽車電腦考驗場事宜，種種壓力及事必躬親的自我



左為何正明股長



9 溫馨小故事

要求，長期下來，積勞成疾，即使身體已經發生狀況，仍堅守工作崗位，無視病魔侵襲。住院期間，何股長身體狀況、容貌日漸消瘦，絲毫未見好轉，結果造成肝癌發病僅半年，即離開人世的遺憾。

終身未娶的何股長，對於自己身後事，早已瞭然於胸並多所叮囑，同仁依其遺願大體火化後，運回家鄉，了卻其生平落葉歸根心願。〈後記：轉眼 14 個年頭過去，當年負責運送骨灰歸鄉任務的林福如股長，尚有簡金生前站長及民間友人，感慨萬分的細數與何股長相處的點點滴滴，在訪談過程中，感念何股長感念故人提攜之情，眼框竟數度泛紅。〉

宜蘭站 蕭敏慧

廣植福田必有福報

我因另有生涯規劃，於 95 年 2 月 1 日提前退休，剎那間離開 40 餘年工作崗位；內心惶惶五味雜陳夾雜幾分惆悵，甚幸，已度過那段不算短調適期，現孑然一身閒雲野鶴怡然自得，彌補以往想做而未做的事，總算可以專心放心去做。憶起 56 年旋自高職畢業後，很幸運加入本站服務團隊，是我第一份工作也是生涯唯一的職場。漫長的職場

歲月，眼簾片斷回憶既遙遠又彷彿近在眼前，唯有站上同仁那胼手胝足工作精神，深切情誼與合諧凝聚，深印心中永難忘懷。

在基隆站服務日子，多半在處理汽車牌照稅及燃料使用費徵收業務，其間感觸良深係在早期公路監理尚未「e」化前，每逢稅、費徵收期屆臨壓力沉重，幾乎動員全站人力加班，以人工逐筆騰寫繳款通知單；窗口查詢解說、補單，辦公室內排解因疑義爭吵的車主，全站人聲鼎沸萬頭鑽動，宛如「菜市場」情景，今回想仍心有餘悸，也不知大夥是如何撐過？

73 年應是公路監理業務重大改革新里程碑，交通部公路總局陸續推出高效能全國電腦作業連線、單一窗口、叫號機叫號辦理、行動監理站、空中監理站…等不勝枚舉簡政便民措施，處理民眾申辦案件迅速確實，能於 3 分鐘之內完成換發駕、行照之高效率，令大眾讚嘆不已，對照昔日櫃檯前常被洽公民眾團團包圍鬧哄哄，活如「菜市仔」景象已不復存在。近年來又開創「網路代替馬路」無遠弗屆的「e 網通全國連線作業」和推動「點頭問好，從心作起」窗口同仁很自然說出：「您好，請坐，很高興為您服務！」，監理站從往昔大眾

所詬病到稱許有嘉蛻變成長的心路歷程，有幸能參與實與有榮焉，倍感殊榮。

在處理稅、費業務期間，感謝有睿智長官領導及任勞任怨的同仁共同奮鬥，並藉由 e 化設備提升處理效能，才有餘力與能力催徵積欠稅款的車輛，歷年均能達 9 成以上徵收績效，使本站榮獲 86 年「交通部汽車燃料使用費徵收績效評比」總成績第 3 名、87 年「交通部汽車燃料使用費徵收績效評比『以前年度組』」第 3 名；83~85 年連續 3 年榮獲「交通部汽車燃料使用費徵收績效評比」總成績第 1 名的殊榮，是我公職生涯中最溫馨的回憶。

在此，勉勵仍在監理繼續奮鬥的同仁，「身在公門好修行」有幸加入監理行列，皆應忠於自己的選擇，珍惜這一份緣，對人、對事應多一點包容與關懷，惜緣、惜福、恪遵職責之理念，最後以「深植福田，必有福報」祝福大家！

基隆站 王明嫻

聯結車到宜蘭

民國 83 年間，由於台北所、基隆站、宜蘭站、花蓮站都沒有聯結車考照業務。宜花地區民眾需要聯結車駕照必須長途跋涉到有聯結車場地設置的北

訓中心去訓練報考。前謝所長如男的洞燭機先與睿智眼光，看到本站的土地面積廣達 3 公頃，因此極力向交通部爭取經費，在宜蘭站設置聯結車考驗場。本人擔任所本部總務室擔任總務一職，承辦交通部、公路總局考檢設備專案補助款案件，說起這段往事，在此感謝總務室徐熾昌主任、已故會計室王志輝主任，駕管課幫工程司吳明輝先生等多位先進的鼎力協助，得以順利完成。終於 83 年 9 月完工啟用，並自北部汽車訓練中心調撥 2 台聯結車至本站，加入聯結車考驗行列。



宜蘭站聯結車考驗場

感謝大所提供了大台北地區、以及基宜花東地區聯結車考照的服務，嘉惠了許多為取得這張在公路上行車最高等級的聯結車職業駕照的駕駛朋友，無形中幫他們節省了很多寶貴的時間與金錢，這是前人的卓越遠見，也是身為公路監理人的一份子，服務民眾必須堅

9 溫馨小故事

持做的事及堅持服務理念具體之成果。現總局第八階段簡政便民又要如火如荼的展開，深信「前人種樹，後人乘涼」之吾輩，立足於承先啟後之關鍵時刻，莫空想歷史是否有所記載，而是應確切體認「民之所欲、常在我心」之職責。

宜蘭站 吳憲維

監理的巨輪向前行

隨著電腦化的腳步前進，監理服務的品質和效率不斷自我提昇，在每年的政府單位評比中屢獲好評，得到一般民眾的肯定。然而前人種樹後人乘涼，今日的成果絕非一蹴即至，是上級長官的推動和所有同仁經年累月的辛勤付出而獲致。

那天整理辦公室桌櫃，無意中發現一本大相本，赫然發現裡面有很多 80 年代初期宣導通信換發駕照、行照的宣導照片，而我也身在其中。看到十幾年

前的照片，感嘆時光催人老，人事已非，同時也聯想到當初拍照時的情況。

只要駕、行照即將到期，民眾可以直接到監理單位換發，但對於偏遠地區的民眾或忙碌沒時間者，可以利用通信的方式辦理換照，縮短洽公時間，減少親赴現場辦理業務所需之成本。然而在 80 年代初期，資訊不發達，民風保守，很多民眾並並不了解有這項便民服務措施，為了提升通信換照率，依據上級指示，本站由王珍勝站長帶隊輪流於轄管的台北縣 19 鄉鎮宣導，向各鄉鎮公所、學校、民眾服務站、郵局、銀行…等人潮眾多的機關借用其佈告欄張貼通信換照之宣導傳單。大部分時候都能順利張貼，但也有碰壁的情況，只能另覓場所。

為達到真正的服務民眾，監理單位必須不斷的推陳出新，跟上時代的需求，近幾年來通信換照的績效已有豐碩的成果，受到大多數民眾的肯定。相本



右為王珍勝站長



下鄉宣導通信服務

中的照片印證了自己在這時代的巨輪演化變遷的過程中沒有缺席，凡走過的必留痕跡。

板橋站 呂美玉

金玉良言激勵考公職

曾憶我服務於基隆站還是約僱人員時，本所前謝所長如男有一次至本站視察業務，他走到我身邊拍拍我的肩膀說：天送啊！你是殘而不廢，非常地優秀；不但工作很認真，也開發很多電腦應用程式，你應該要想辦法考上公職考試！由於他的金玉良言鼓勵，激發奮發向上我努力進修，終於在 85 年考上四等基層特考，並於 90 年通過員級升高員級考試，謝所長的鼓勵關懷之情至今仍是由衷感激。

基隆站 林天送

多謝你耶幫忙

民國 86 年 10 月普考及格，次年 2 月 21 日分發至臺北區監理所服務，復於 88 年 10 月申請至宜蘭監理站返鄉服務，又於 95 年 10 月調派基隆監理站擔任第一股股長，迄今一晃已 10 個年頭，在這不算短的日子，深覺監理業務蓬勃發展日益受到重視，更貼近民眾日常生活脈動息息相關密不可分，尤以

考、檢驗及違規等互動性高吃力不討好的業務，難免衍生一些系爭情事，但也留下許多令我溫馨的回憶。

記得有一次在宜蘭監理站擔任個別報名考驗，時近年關陣陣寒風拂過全身不禁顫抖。「那一位先上車！」魚貫呼喚下一位應考人上考驗車後座觀看，有位中年婦人與年約 30 有餘面帶著緊張神情青年人同時走過來，那位樸實面孔露出靦腆笑容的婦人先開口說著：「考試官！歹勢；是阮仔要考，伊卡 A 緊張，請您斗幫忙！」，我順口回應：「麥緊張就好！」之際，心猜疑那青年已一把年紀還需要媽媽陪考？輪到她兒子上車應考時，我以鼓勵口吻對他說：「你母親關心您，不要緊張，慢慢開沒關係！」。顯然他無法控制緊張情緒用顫抖雙腳操作車輛，考到「曲線進退科目」時已加劇成四肢都顫抖，我叫他停車並和緩告訴他：「深呼吸；不要緊張！」，但似乎也沒改善多少，終於在後退時將車後輪碰撞安全島，當場請他停車後下車查看無疑義後依規判定不合格。剎時，他臉色蒼白用抽搐嘴唇央求再給他一次機會，我當然依法行政沒答應。

一週後，同樣籤派我擔任個別報名考驗，那對熟悉身影又出現眼前，「考

9 溫馨小故事



80年代升等考試服務台（賴文榮 提供）

試官；真歡喜阮仔攔乎你考到，阮仔有用你教伊耶撇步去練卡真順，這麥擺擱拜託你！」，聞及婦人囑託全身倏然神經緊繃，考驗過程中似乎我比她的兒子更緊張，深怕這次又掛點再見到她那失望離去的背影。甚幸一路有驚無險，終於當他駛回原點時我心情頓時如釋重負，他們連聲道謝離開。第二天一早又見婦人佇候在辦公室入口手拎著一簍蓮霧，見到面：「考試官；多謝你耶幫助，這是朥自己種的，請你一定要收起來！」，當然我又委婉拒絕。

那天，儘管寒風蕭瑟手腳有點僵硬，但心卻是這麼的溫暖。俗云：「身在公門好修行」，我等有幸加入公務員的工作行列，不論您的職位高低，薪資多寡，皆應忠於自己的選擇，珍惜這一份緣，對人對事心存正道，多一點包容

與關懷。另對於年邁或弱勢的洽公民眾，以對待自家長輩抑或親友的心情給予關懷協助，相信這一份善念，一定也會獲得善果，才是這份工作的真諦。

基隆站 盧正添

象神弄雞籠

民國89年10月31日「象神」颱風肆虐臺灣，「象神」所挾帶的豪雨，致使基隆河水位暴漲，而造成本站所在地-百福社區遭淹水深達一樓層高！本站雖位處地勢較高處，惟亦遭水患，致使地下室淹水盈尺，垃圾、汙泥淤積站區。

颱風過境後，由陳站長火炎帶領同仁捲起褲管、挽起袖子，即時投入站區的復原工作。猶記當時同仁自願犧牲假日，全力的付出，加緊環境的清理工

作。由於當日停水、停電，而無從購得便當。遂有熱心的同仁煮來熱騰騰的蔬菜稀飯，雖然只是稀飯配罐頭肉鬆簡單的一餐，但是同仁之間同心協力的互動精神表露無遺，至今仍是感懷於心。

基隆站 賴進慶

完成不可能的任務

機車交通違規最大宗就是無照駕駛，警察舉發查扣號牌會隨違規案移送到監理機關來。然而號牌存放及發還，考驗著同仁英文程度。本站因為當時號牌排放順序係以英文三字軌先後排列，再依數字排序，例如 QAC-123 較 QCA-123 前面。因一般人無法立即判定 26 個英文字母順序，發動大批同仁幫忙找號牌常常上演，但是當時號牌估計有 1 萬多面，重新檢查爾後仍會發生順錯號碼。這個找不到號牌嚴重的問題有需要徹底解決。所以在當時本站經過開會做一個重大決定，重新以數字順號。但是 1 萬多面號牌重新以數字排序將近需排序 4 萬次（號牌有 3 位數字）。同仁都熱情的支持這次總動員的號牌排序活動，故選定週六下午全員加班重新排序。

當時二十幾位同仁全員加班幫忙，在過程中同仁有說有笑消磨單調順

號工作，也分享許多工作趣聞、「驢」民眾如何「驢」等，顯現同仁上班外另外可愛一面，1 萬多面號牌散為一地真是個難得一見景觀，至今難忘，其他監理所站應難得有此場面。當順至晚上 6 時左右，已經順完約 9 成號牌，同仁紛紛表示願意順完再走話一出，在近 8 點時已完成不可能任務，合力完成近 4 萬次號牌順號，應是前無古人，後無來者。板橋站同仁真是一群可愛的好夥伴，讓我深深感動，倍覺溫馨。

蘆洲站 魏武盛

納莉的踢踏舞力

本所舊地名「潭底」，是名副其實低窪地，每遇颱風必造成嚴重的水災，尤以民國 90 年 9 月 17 日怪颱納莉（NARI）的各項表現皆讓全球各氣象專家跌破眼鏡，從第 1 次發布海上颱風警報到完全解除海上陸上颱風警報，前後共 64 報！創下滯臺時間最久、臺北、新竹、嘉義單日最大降雨紀錄、由東北至西南侵臺之怪異路線、四度增強減弱、警報次數最多等多項紀錄。如此氣象史上怪颱真是百年罕見！當然本所也未能躲過此浩劫，宿舍幾淹至 2 樓，慘痛記憶猶新。

記得當時氣象局於 9 月 10 日發布

9 溫馨小故事

解除輕颱納莉警報後，氣旋在琉球那霸附近海面打轉，13日再次調頭緩慢地進入臺灣；終於16日21時在東北角登陸，是日早上雖然氣象局已再次發布颱風警報但下班時風雨不大，以為「納莉」是溫柔的姑娘輕忽她隱藏的潑辣，不引以為意一如往常魚貫下班，並未作好防颱措施。然當晚9點多，剎那間大雨如瀑布般狂瀉，洪水淹入本所有如水龍頭傾瀉至臉盆般的速度，約個把鐘頭淹水盈尺已一片汪洋，連愛車如命住宿舍賴登田同仁由夢鄉驚醒涉水趕至車庫時，也只能眼睜睜看著愛車被洪水吞噬。當然其他的自家車抑或公務車無一倖免，連百年防洪週期考量特別墊高1公尺以上的行政大樓大廳及地下室、考驗場、車輛檢驗室等重要建築物，均被夾雜大量的泥濘蹂躪。次日清晨王珍勝副所長為恐身陷宿舍同仁斷糧，竭力向消防隊商借橡皮艇送糧，當宿舍同仁接

獲補給填腹之時熱淚盈眶感念視如己出同袍溫馨之情。17日近中午洪水逐漸退去但忐忑不安之心方隨之升起，一眼望去所內哀鴻遍野滿目瘡痍慘不忍睹，宿舍同仁顧不得饑腸轆轆，趁洪水逐漸消退之際搶救重要設施及文件，當王副所長親送便當大伙顧不了全身泥濘狼狽不堪形象狼吞虎嚥情景永難忘懷倍感溫馨。

萬難想像，17日下午，在台東東南方近海又出現了一個副低壓中心，此系統與納莉相互作用之下，使得納莉的環流雨帶更為驚人；史無前例地南下橫掃，新竹、苗栗一帶降下大量豪雨。本所此次的水患比前日更加嚴重。次日（星期一）本所對外發布本所因風災受創停止上班」公告。陳增義所長率領全體同仁，清洗受創的辦公大廳，次日即恢復對外服務。

大自然反撲肆虐固然無情，但有情有義的本所同仁團結胼手胝足同甘共苦努力克服萬難，次日即對外恢復服務的效能，是當時北部地區少數能立即服務民眾的機關之一，顯見本所同仁超然的凝聚力與團隊的戰鬥力，無奈紙短情長然彼景真令人懷念！

基隆站 郭芳權



左2 為陳增義所長率同仁架設檔水牆

背我上三樓

因家境清寒，初中畢業後即至工廠就業，二年後再就讀高商夜間部。大約在民國 55 年，內政部為整理戶口普查資料而成立「台灣省戶口普查處」招考工讀生，前往應試後錄用，因負責盡職獲留任續完成後序整理分析工作，而與時任組長之趙佩印女士（臺北縣政府主計室副主任兼任）結一段緣，工作結束後離職。

60 年考上基層特考，分發公路局公路路面工程隊服務，後續調局內其他單位，64 年趙女士榮調公路局會計處副處長，對本人印象深刻而照應有加，直至 78 年退休，至今已 83 歲高齡，尚常來電關心工作狀況及家小，備感溫馨。

85 年 5 月因不慎，在本所會計室辦公室內跌坐地上造成右小腿骨折，就醫後打上石膏不良於行，幸蒙自用車裁罰課馬桂英小姐每日親至家中接送上下班，不適應用拐杖走路，更何況每天須走樓梯上三樓會計室辦公。每當需要上下樓梯時，就常站在樓梯口調適心情後再吃力的一步一步上下，這之間受到同仁之關懷與照顧。有一天早上剛到所上班，在樓梯口眾多同事起鬨下，由王珍勝副所長背我上三樓，溫馨之情永誌

難忘。因自身經歷身體障礙者行動的痛苦與不便，故後來本所行政大樓四樓增建電梯之計畫皆積極推動參與，希望能早日完成，並應多增設無障礙空間，讓大家同享行的自由。（96 年電梯已完成，提供肢障朋友行的便利。）

臺北所 黃菊珠

回顧我的「公路人」生涯

我與公路局結緣，是在臺灣汽車客運公司成立初始，當時我剛從軍中退伍回到雲林古坑鄉下待業，巧遇剛分發至臺汽客運桃園站任職的好友張芳信先生，獲悉新店市北新路公路局第一運輸處，正在辦理第二次「站務助理」人員招考。我乃收拾行囊，遠離老家隻身北上應考，很幸運我也在上榜名單中。70 年 7 月分發至臺汽客運的台北北站擔任「站務助理」職務，實際參與為民服務行列；復因該公司為配合政府的公路客運開放民營政策，84 年我再由臺汽



9 溫馨小故事

客運轉入本所服務。期間雖然轉換跑道，但無論前段的「公路運輸」或後來的「公路監理」，仍離不開「公路人」的身分。

回顧當初係從一個無資位的「站務助理」，幸因政策及制度的改變得以參加交通事業人員換敘考試，並順利取得士級資位，爾後又陸續通過多次的升資考試，而今已是高級業務員之資位；轉眼 25 年已過，憶起往事，常以「感恩的心」感恩「公路局」所賜予的一切，從結婚生子，到購屋貸款、買車及小孩就學領取獎學金，這一切全部託「公路局」所照顧；半生服務於「公路界」，對它實在有一份濃郁的情感，藉由臺北區監理所「尋根之旅」一隅舒發「感恩的心」！「公路總局臺北區監理所—我不會忘記您的」。

蘆洲站 黃寬助

大膽擔大擔敬業樂群的楷模

謝如男所長在屆齡退休前夕，正值交通部交通管理小組委託中華大學研究「我國監理業務企業化及可移轉地方政府辦理的項目」，由於該研究之期中報告對監理業務認知有限，謝所長遂率領工作團隊，挑燈夜戰，彙整「公路監理沿革」、「我國公路監理業務現況作業



謝如男所長率領一級主管奉茶服務

與分析」及「我國公路監理企業化探討」等三章，納入該研究報告，除了提升公路監理透明度，更為未來各項研究的參考，免除公路監理下放地方的命運。

此外，其不顧自身的立場，極力奔走力保公路監理約僱人員工作權，主動邀請公路工會理事長共商良策，利用 91 年 9 月立法院審查公路總局總預算提出主決議時，拜訪各相關立委，完成立法程序，致總局所屬八百多位監理約僱人員終能不受每年被裁減 3%，3 年內降低至職員預算員額 5% 範圍內的命運，是一位永遠為基層員工爭取福利的好長官。

謝所長在 83 年、90 年歷經了 2 次大腸惡性腫瘤開刀，與病魔搏鬥，並沒有因而頹廢喪志，反而更積極戮力從公，經常在會議中宣揚「沒有紀律，就沒有工作」的理念，鼓勵同仁自我提升，其敬業精神，可為公路監理同仁的楷模。

臺北所 王梅香



點頭問好從心做起

監理單位為提升服務及擴大便民層面，近年來在各階段之簡政便民措施推動下，各單位無不激勵出創意思維，結合 e 化科技，期望以網路替代馬路，朝向更簡政更便民更有效率之超高目標挑戰。

郵政劃撥繳納違章罰鍰及劃撥通信換補行、駕照；語音及網路繳納罰鍰、換補行照等；代檢廠驗車後可換行照及繳納罰鍰；超商繳罰鍰；臺北縣拖吊場代收違停罰鍰；行動監理車下鄉服務及最近汽車號牌上網競標等等。

監理單位內部亦推單一窗口；快

速違章、快速換照及免下車窗口等，時時辦理各項業務講習及禮貌服務訓練，提升工作績效及服務品質，尤以陳副局長俊雄推動「點頭問好、從心做起、慈悲為懷、重視生命」，同仁的心靈都被洗滌淨化了，各項進步得到民眾之肯定。

監理機關提供繳納規費稅費等多項便民服務，因此解款進款管道越來越多元化，造成出納及會計室作業增加，公路總局會計室歲計科長吳秋英小姐憑其睿智及對業務嫺熟之投入，在這一連串變革過程中，給予極大幫助及指導，非常感恩！

臺北所 黃菊珠



9 溫馨小故事

鐵路轉到公路

本人於 77 年 7 月 28 日參加鐵路特考，進入鐵路局臺北機廠任職，因工作性質為鐵路車輛維修，工作環境不盡理想(如粉塵、油膩、超高電壓…等)，但生活安穩，日子過得還算順遂。

又因個人因素，於 90 年 10 月 21 日轉調本所車輛管理課任職，初到任與往常業務完全不同性質業務，學習上因擔心本身學能不足而倍感壓力，所幸獲資深同仁及長官悉心教導與協助，得以順利從中習得相關業務之規定及應注意事項，同仁之間相處也很融洽，使本人深感臺北所之溫馨，度過因轉調工作要面對全新不同業務之不適應期。

本所目前各項業務之推展，尤以服務民眾方面大有進步，一掃公務機關之負面形象，更使一搬大眾深具「被服務」的感覺，能在臺北所服務本人深感榮幸，願貢獻一己之力，本於職責，全力以赴，完成份內工作。

臺北所 張慶華

宿舍旁火災驚魂記

記得在民國 93 年夏季臺北區監理所宿舍旁的倉儲工廠火災驚魂記，確

實讓我刻骨銘心，至今仍讓我記憶猶新，歷歷在目。

回想起當天熟睡中的我和其他室友一樣，大家都很早就寢，然而在大約凌晨 2 點時，突然傳來吵雜的聲音，起初想用棉被把頭蓋住來隔離這惱人的聲音，繼續睡甜蜜的覺，但是聲音越來越近、越來越大聲，想安穩的睡都無法入眠，最後被陣陣呼喊我名字的聲音所吵醒。驚醒後，原來是室友緊急呼叫，告訴我宿舍旁的倉儲工廠發生火災，趕快起來幫忙。前往一探，一牆之隔且有濃密的大樹相連，只要有些許面向宿舍的風吹來，都足以引燃類似歷史火燒連環船景象，確實令人驚恐萬分。時間滴答滴答地流逝，眼見火勢越來越猛，溫度也直趨上升，雖已聯繫消防隊，但是到了 2 點 30 分仍未見消防車進來灌救，同仁隨即再聯繫消防隊詢問是否有派車前來，而消防隊的答覆卻是消防車已前往搶救，經再詳細詢問，才知消防車僅由工廠正門灌救，同仁隨即告知本所宿舍危急情況，請直接進入本所來灌救。緊張的氣氛中，卻也凝聚同仁「分工合作、互助團結」的向心力。大約 2 點 50 分終於看到消防車進入本所，開始向宿舍旁工廠的火勢噴水滅

火以降低溫度，此時宿舍同仁心中才得以鬆了一口氣。

當時大家從容不迫分工合作表現出超水準的團隊精神，有打電話通知消防單位、緊急打開消防栓箱拿起消防水柱往圍牆大樹灑水以降低溫度、通知大門警衛開門讓消防車進入及通知所有室友起床的，並通報本所秘書室江主任及謝界田所長，向長官報告現場火災緊急情況，秘書室江主任謝人隨即協助通知消防單位及本所同仁即時搶救，而當時的謝所長電話中一聽到火災消息，除慎重告訴同仁聯繫消防單位外並繼續在週邊灑水以降低溫度並保持警戒後，隨即從居住地桃園開車火速奔來加入搶救行列。因火場悶燒、溫度持續上升並發生爆炸情形，造成宿舍窗戶玻璃及水管因高溫而破裂，謝所長並親自爬上宿舍頂樓坐鎮指揮因應對策，讓所有同仁精神士氣更加振奮，大家手牽手、心連心共同防範火災波及本所而造成人員傷亡或損失，並即時在現場與消防人員溝通，避免因火勢擴大而蔓延本所區域，在 3 點左右火勢完全控制，本所所區危險信號完全解除，在同仁的努力團結及分工合作下，於凌晨 4 點左右火勢終於撲滅，此時才安心且滿懷

溫馨的回寢室就寢。

感謝參與本次搶救活動的所有同仁及長官，處理得宜而避免了任何的傷亡及損失，更重要的是長官重視、關心同仁，讓團體獲得向心力，齊心齊力解決面臨的問題，以獲得圓滿的結果。讓我們得以安心的在工作崗位繼續服務貢獻。

蘆洲站 張建智

快樂學習成長營

記得在 93 年 10 月，有位穿著時尚身材嬌小的女士到本站服務台來，因遇到申請殘障免稅疑難問題，服務台同仁轉請王梅香副站長來接待服務，這位女士對王副站長親切熱誠的服務態度極為稱讚。當即自我介紹，姓施名朱實，今年 60 餘歲剛自美國在台協會退休，家住三重市中興橋邊距本站交通便利，願來站擔任英文翻譯的志工，為民眾服務。王副站長當時非常欣喜，請其留下姓名及連絡電話，因本站志工已足額，故擬籌組英文讀書會後，再與其聯繫。

自 93 年 11 月行政院正在推行雙語環境及鼓勵青年職工踴躍報考英文初檢，陳貫裕站長即召集有意參加英文研習班同仁十餘名，共組英文讀書



9 溫馨小故事



蘆洲站英文讀書會

會，擇定每周 1、4 下班後在三樓會議室上英文課，由施女士當任無給職的老師，每逢上課之夜就由林耀銓先生利用公務車出勤回站時，帶回吐司麵包、包子、燒餅等簡易便餐。今天上課點心是什麼？也是我們上課樂趣之一，筆者當時負責餐點及送老師回家之職。

施老師熱心教導我們、關懷我們、生活中已建立深厚的感情，互相親膩的喊著英文名字，老師看我們畏懼英文小考，有人有退卻之意的時候，改教唱英文歌來學英文，以卡拉OK 方式教唱英文名曲如大江東去.. 等老歌，當時經常在辦公室外擔任驗車工作很少與我們互動的劉墉幫工程司是我們這班上英文程度最好的，上課後才有互動，成為我們的英文助教。在聖誕節時藉著西餐廳餐敘老師教我們西洋禮儀，臺北所舉辦聖誕晚會活

動，老師率領大家上台演唱「YOU ARE MY SUN SHINE.」，站上舉辦年終尾牙聚餐也不忘邀請老師參加。94 年 2 月份農曆過年後，因王副站長已調臺北所任職視察、戴敏華小姐調回板橋站，大家又因工作忙碌常需加班，都成為逃學威龍而結束英文課程。但與老師之情緣點點滴滴永難忘懷，生活中我們已經把老師當我們的寶，我們的媽媽，逢年過節不忘向老師道個好。

蘆洲站 許璧如

愛的路上您我同行

本站殷玉麗股長，她常自嘲素以小氣、吝嗇、節儉聞名，在我心中她苛以待己，一生粗茶淡飯，樸實無華。但私底下她却默默堅持「心有餘力，關懷弱勢。」她常想：「哪一天可以自己作主的話，她會有個另類的想法」。

94 年 3 月份殷股長退休，將同仁



前排右起第7位原紹曾所長、後排右起第8位殷玉麗

送給她退休時的一份心意（自己也相對再拿出一份）以「板橋站」的名義，悉數分配捐給了花蓮門諾醫院、台東基督教醫院…等等幾個弱勢慈善機構及生活較艱苦的同仁。她給我們回卡寫道：「我們廣植福田，愛的路上您我同行，了無遺憾」。這種不流於世俗禮節的另類作法，將我們給她的小愛，化成了無數的大愛，溫暖了社會每個角落。她近乎苛待自己的節省，却常常私下默默的捐款給需要幫助的人，這種不平凡的愛心，至今仍深深憾動著我的心。

再次引用她的話與大家分享：「人世間的事，聚散自有定數；若蒼生有愛，我們彼此關懷」。

板橋站 郭秀娟

解套的方法

承辦公文業務在我進入公職生涯

五年中就佔了四年半，薄紙累積起來竟快跟小腿一般高，來文者不論是公司行號或政府單位，鍵盤敲久了，用字遣詞逐漸融於型式，直到某日一紙陳述書開頭「各位長官，我也不知道該說什麼……」捉住我的雙眼，細細讀來，陳述人已不是第一次來文，原因可能是職業聯結車駕照逾期審驗又被警局舉發2張紅單，罰鍰高達16萬元。這龐大的數目是一般上班族好幾個月的薪水，莫怪會不斷來文。在我內心實在有些不忍，一直想要幫他，又得在不違反法律規定前提下著手，在耗費三、四天與同仁研究及抽絲剝繭之下，總算找到解套的方法，原來陳述人在易處逕註駕照申訴回復駕照資格中間，正是駕照審驗逾期註銷時間，既然吻合，理當撤銷處分。當陳述人臨櫃辦理駕照時，只聽到他不斷點頭說謝謝。除了不好意思，還有感動，原來幫助人，只要一聲謝謝，就是最好的回饋。

臺北所 徐菁穗

蛻變與成長

來到台北區監理所任職也將近快一年了，在這近一年的時間當中，從一個懵懵懂懂的小伙子，蛻變成一個



9 溫馨小故事

能為民服務的公務員，所裡的長官，同事都給我很大的幫助！

還記得剛到所裡來報到時，因為穿的太體面了，結果被誤認為是來修影印機的業務員，這實在是令人印象深刻！而後被分發到車管課，這才深深瞭解到為什麼車管課被稱為天下第一課的原因，就因為一個字「忙」！

正式上班的日子從隔天開始，我始終認為不會的東西就要問，而課裡的同仁們也不吝嗇的傾囊相授，所以使我能很快速的進入狀況，當然其中也不乏出一些小狀況，然而在長官及同仁的幫助之下，都能夠一一的化險為夷！

當然之後經過了一些人事調動，來到了新車領牌處所，這個地方的的確確讓我大開了眼界，好在有陳幫工程司守忠兄，以及李助理工務員明峯兄的幫助，使我能以相當快速的時間進入狀況，並使我能夠適應這個環境，在此非常感謝他們兩位，當然也感謝新車領牌處的其他同仁，因為他們無論是在工作上或生活上的協助與指導，讓我在車管課的領域學習與成長，感謝感謝！

身為一個公務員，為民服務是理所當然的事，而來到台北區監理所服

務，更是我的榮幸，希望在往後的日子裡，將我所學之事學以致用，能夠為民眾，為課裡為所裡貢獻一份心力，並且成為一個人人稱讚的公務人員！

臺北所 陳之昊

臺北區監理所教育年

公路監理單位的工作量、福利，長久以來不及其他行政單位，因此，新進同仁於服務時間屆滿之後，紛紛請調，尤以本所人員流動率年約 30%，本所成為國家考試及格初入政府機關擔任公務員的訓練機構為不爭的事實。監理組謝界田組長於 92 年 10 月擔任本所所長，有感於在現行體制無法改變之下，想藉由提升同仁再接受教育的洗禮，凝聚同仁的向心力，彌補監理單位體制的不足，增加同仁留下服務的熱誠，大家共同編織和樂的辦公環境。

其大力推動教育計畫，將 93 年至 95 年規劃為「臺北區監理所教育年」，諸如：藝文走廊，定期展覽文藝作品；成立讀書會，鼓勵同仁閱讀，於員工月會分享心得與見解；與科見美語合作，聘請資深外語老師教學，提升同仁的外語能力；與大專院校合作鼓勵

同仁在職進修，取得較高學位；更委請群仁顧問管理有限公司，協助診斷組織學習問題及團隊凝聚力，營造一個優質工作環境及學習團隊。



讀書會的一角

其目的希望建立組織核心團隊凝聚力與有效領導溝通能力，以強化同仁對組織向心力與工作價值激勵，提升同仁不同領域的知識。讓同仁皆能以服務鄉土安於工作為使命，重視家庭和諧觀念。可惜「壯志未酬，先落跑」，於 94 年 7 月榮升公路總局監理組組長，我們在此祝福謝組長步步高升平步青雲。

臺北所 王梅香

家庭般的情誼

民國 94 年間，台北市政府交通局嚴厲執行國道客運路線必須自承德路遷入 D1 台北總站，行駛台北往高雄路線的阿羅哈客運公司拒絕配合遷入，

改由該公司新莊站發車。媒體記者朋友蜂擁至新莊市中山路上客站採訪，因屬國道客運路線營運事項，台北縣政府交通局轉知本所，當日公路客運主管機關如不派員至現場說明，媒體記者將不離開，又發生地點在本所轄區內，當時王珍勝所長考慮後指派我這個運管課長單刀赴會。當媒體採訪結束，我一個人心有餘悸孤獨的站在新莊車站路旁。突然驚鴻一撇，看見本所駕管課同仁劉明昆先生駕車路過，不自覺拿起筆記下車號，約莫過 10 分鐘，阿昆開車折返下車站在我旁邊，此時此刻星期假日竟然有同仁到此地來幫我加油打氣，讓我備感溫馨。頓時感覺「同事有緣相處相互關心，時時刻刻在努力工作的人是不會寂寞的」，我在台北所服務 20 幾年，感覺本所同仁就像大家庭一般的情誼，願大家懂得珍惜，共勉之。

臺北所 許瑞勤

幸福撒滿整個夜晚

民國 95 年元月，本站辦理乙酉年歲末聯歡晚會，當晚大夥兒分工合作，除了忙著場地佈置及抽獎活動；同仁更精心籌劃了魔術、歌仔戲及「草螟弄雞公」舞蹈等精彩節目；加上王

9 溫馨小故事



右起第 4 位黃鈺豐站長，右起第 5 位王珍勝所長

珍勝所長及幾位前任站長受邀蒞臨，使同仁表演起來熱情有勁，生動活潑，笑聲、掌聲不斷。一時之間，同仁似乎忘卻了平時辦公時的疲累，每個人都忙碌不已，唱歌的唱歌，跳舞的跳舞，歡呼的歡呼，整個晚會現場，可說是熱鬧滾滾、驚叫連連。

『城裏的月光，把夢照亮，請溫暖他心房，看透了人間聚散，能不能多點快樂片段；城裏的月光，把夢照亮，請守護他身旁，若有一天能重逢，讓幸福撒滿整個夜晚。』

歡樂的情緒久久不退，雖說期待已久，卻躊躇著，真希望時間能否就此停頓，面對朝夕相處多年，如今選擇提前退休的長官——黃鈺豐站長，再怎麼說，別離的心情總是波動不捨。直到尾聲，即將卸下公務生涯的黃鈺豐站長接受同仁獻花時，氣氛終於變得有些感傷，離情依依，黃站長稍帶感性的語氣，感謝多年來同仁一路相

挺、支持，也期待宜蘭站未來有更好的表現與發展。我們以誠摯的心共同祝福黃鈺豐站長卸下公職轉換跑道後能夠順利的開拓人生第二春，再創高峰。

宜蘭站 蕭敏慧

年終尾牙的新創意

在丙戌年歲末時節，本所舉辦年終聚餐聯歡晚會，首先秘書室楊金美小姐主持開場，公路總局陳副局長俊雄、趙主任秘書興華、退休的監理組柯炤仁組長、謝如男所長、薄尹課長等諸位長官蒞臨指導，同沾喜樂。接著由施所長上台致詞，感謝同仁們一年來的辛苦，也更進一步凝聚本所向心力。

聯歡晚會節目也熱烈的展開，首先是原住民同仁帶來的山地歌舞表演，講究的頭飾、衣裙、手鈴鐺、腳綁腿，跳起山地舞來，完全展現出原住民樸實樂天的風味。隨後是讓全場驚艷的中東肚皮舞，由車管課林寔真小姐率領一群喜好舞蹈的同仁表演，柔美的律動線條加上華麗閃亮的服飾，一個個猶如變成妖艷誘人的舞姬，除帶給同仁豐富的視覺饗宴外，也為晚會營造熱鬧的氣氛。節目最具



93年新春聯歡主管表演(2排左起翁樹和課長、劉勝福站長、謝界田所長、吳晉昌副長、張朝陽副所長)

震撼性壓軸表演是由美麗大方熱情活潑的人事室蘇主任籌劃，情商施所長、王副座及各課室主管反串粉墨登場。首先由所長著王子服飾與林富英課長的白天鵝——蘭妮公主跳天鵝湖舞蹈台下全體同仁報以熱烈的掌聲，陸續出場的是騎著掃把的巫師——黃菊珠主任，許瑞勤課長典雅的皇后角色，穿著一襲和服踩內八字步伐的日本佳麗——陳貫裕課長，狐媚的阿拉伯公主——林義勝課長，高福財課長則是著鮮豔西班牙舞衣扮演美艷的卡門公主，美麗賢淑的韓國公主——江澍人主任，王副座是轟動武林、驚動萬教的「廣東花」，曾信池主任傳神的還珠格格、

圓圓潤潤黑天鵝的孫榮德課長，超爆笑的表演令全場驚艷，笑聲不絕於耳，而諸位長官也在同仁們的掌聲、尖叫聲中，褪下專業幹練的身段，專心投入此次的演出，再加上適時陪襯的配樂，真的是演什麼、像什麼，可想見諸位長官的表演是多麼的精采了。

晚會在瘋狂熱鬧中結束了，離場前同仁們爭先的與諸位明星長官拍照同樂，在鎂光燈的閃動中，也在心底留下了95年歲末同歡溫暖的記憶。

話說策劃這段「天鵝湖舞台劇」的靈魂人物——蘇淑美主任，從編劇、角色安排、服裝、化妝皆是由她一手包

9 溫馨小故事

辦，是這齣成功舞台劇之最大功臣，也讓我們有感歲末聯歡及提前迎接新年的喜悅，惟想到主任即將調任至新店市公所，離別再即，雖話說天下無不散之筵席，但此刻更令人備感依依不捨，在此也向主任您說聲—謝謝有您提攜及帶領走過充滿歡樂及成長的日子。

臺北所 連淑娟

播種福田



人生在世數十年，唯有自己可以陪著自己到終點，有些公務員在卸下本職工作退休後，因為幾十年規律的生活，幾乎是他生命的大部份，突然之間賦閒在家中，找不到奮鬥的目標，看不到生命的價值，終日鬱鬱寡歡。

在一樓大廳服務台，我們都經常會看到幾個身穿黃色背心的志工朋友，他們清一色是白髮蒼蒼的長者，他們從工作崗位退休後卻不被自己的年齡所侷限，依然每天都準時出現在人群川流不息的大廳，用很親切的笑容為來前本所洽公的民眾服務，使民眾在洽公時可以以最快的速度完成，減少他們的不便。問他們為什麼捨棄在家過含飴弄孫，安享天年的日子，其實他們也都只有一句話，那就是「回饋社會」。

每個人對生活的態度也不一樣，有的人一輩子拼命的工作，就連退休了也閒不下來。對這些已經退休的人來說工作確實已經佔他們生命中相當比例的時間，從不斷的工作中得到成就感與別人的敬重，對他們來說就是最快樂的事了，透過服務真正的體會「助人為快樂之本」的哲理。人的一生平凡也可以見的到無形的快樂，端賴服務與回饋。人生最大福氣，就是碗裡面有菜，爐灶裡面有火。做人要適時懂得淡泊，凡事不必計較太深、太強求。利用自己退休的日子去回饋給大家，所得到的感動與成就感也許正是他們所追求的人生目的啊！

臺北所 蔡耀州

心靈補給—真心與感動

小小記者會

民國 87 年，台北縣樹林國小為慶祝創校一百週年，舉辦一系列慶祝活動，其中之一為「名人專訪」活動。該校有感於本所謝如男所長平日重視學童交通安全教育，時常派員攜帶文宣品深入各級學校作交通安全教育宣導，獲得熱烈迴響與肯定，且樹林國小也曾到本所校外教學，對於本所簡政便民的工作效率留下深刻的印象。2 月 13 日，共有樹林國小 25 名小記者來到本所專訪謝如男所長，小朋友提出各類監理業務及交通問題，謝所長均詳細解說，小朋友們對監理業務的深入觀察與關心程度令人刮目相看。

謝所長受訪時，小記者問及本所的業務現況及是否為辛勞的員工舉辦戶外休閒活動。謝所長指出，本所管轄的機動車輛及駕駛人居各所之冠，業務量相當龐大，但在電腦化的管理及同仁推動行政革新的努力下，服務效率顯著的提昇，為了紓解員工終日的辛勞，本所每年都會舉辦自強活動，謝所長對於小朋友們細心與關懷留下深刻的印象。

另外，同學提出，什麼時候可以利用網際網路申辦監理業務，謝所長



小小記者會留影（江澍人 提供）

說 87 年 7 月份起部份簡易的監理業務將可利用網路辦理。小朋友也提出諸如車輛強制責任險等較複雜的問題，均得到滿意的答覆。事隔十年，回想當初小朋友提出的監理願景，如今均已一一付諸實現，真感佩小朋友的高瞻遠矚。

謝如男所長也不忘鼓勵小記者們努力用功讀書，從小養成遵守交通秩序的守法好習慣，同時也認為交通安全教育工作應結合家庭、學校與社會共同努力。記者會結束後，謝所長招待小記者們參觀設施並乘坐考驗車，親自讓小記者們體驗一下考駕照的滋味，小朋友們度過一個豐富溫馨的專訪之旅。

板橋站 江澍人



9 溫馨小故事

大學老師來驗車

民國 87 年在本所秘書室擔任研考工作，負責處理民眾申訴案件期間，碰到了不少的奇奇怪怪的案子，其中有一個案子讓我終身難忘：89 年 11 月份起連續下了好幾場大雨，嚴重的把很多道路的路基沖毀，造成樹林地區的道路路面到處都是坑坑洞洞，而本所埋入新電纜線的路段，亦變成坑坑洞洞，本所總務室負責修繕工程的同仁亦注意到了，趕快找人負責修護，但因大雨不斷，一直無法施工，就在這個節骨眼，有一位附近大學的蔡姓老師，來辦理車輛檢驗，驗完車後駛回家，發現左前輪刮破了，一口咬定是在本所埋入新電纜線的路段刮破左前輪，要本所賠償更換新輪胎，價錢 4 仟 5 百元。

經多次電話連繫，請蔡姓老師開車到本所比對刮破左前輪的地點，以便確認本所的責任，蔡姓老師覺得太麻煩了，認為本所抵賴不賠，經過一番誠懇的說明後，蔡姓老師同意不願看到有人再發生類似情形為由，以積德造福他人的心境，希望本所在一週內修妥路面並將照片寄給他，作為證明，才願意免除本所賠償責任。經將此連繫結果，請示直接上級長官，獲

同意後，即按此連繫結果會請本所負責修繕工程的同仁，趕快找人負責修護，同時將照片寄給蔡姓老師，順利化解此一求償案，得到圓滿解決。

由此一案例給我們一個很大的啟示，財物的賠償固然人人愛，但有些人的需求，已經可以超出物質的賠償，享受精神的昇華。人在公門好修行，遇到民眾提出問題時，除了法令規定外，還要有精神方面的補充說明或較人性化的做法，以增進與民眾彼此間的互動，化解彼此間的隔閡呢。

花蓮站 許桂榮

飛天仙女下凡來

公路監理機關為接辦警察機關違章業務，民國 88 年 6 月公路特考分發到本所及轄站共計一百多人，其中有一名曾經擔任華航空姐空服員來安民小姐分發到裁罰課來服務，氣質秀外慧中聲音柔美臉上時常帶著笑容，與同仁間的互動亦大方得體，讓人留下美好印象，一年後另有生涯規劃轉換跑道而離開監理所。

數年後的某一天，又見到來安民小姐麗質天生的倩影，笑容滿面的帶著另一半，親自到本所來發喜帖。一探之下才知原來新郎是當年她在本課

承辦公文時的申訴人，因著公文異議而有電話的溝通，最後變成牽手走一生的人，乍聽下我們都很訝異，但看到她們洋溢著甜蜜笑容，令人艷羨，我們真的誠心的祝福她們有情人終成眷屬。很多時候承辦違規裁罰業務，面對的民眾是怒氣多於笑容，其實只要轉換一下心情，可能幸福就在你的身邊，也許下一個善緣就是你。

臺北所 黃慧莉

正義感的假牙

在本所 1 樓服務大廳，當號碼機播叫 82 號請到 8 號窗口辦理，一對年約 50 多歲夫婦出現櫃檯前持號碼單及手上證件放在面前，承辦人輸入電腦核對駕照、身分證、相片做定期換照，當發現所提供約 20 多歲時的照片，先生這照片是你本人嗎，是的我本人，很年輕相差太多了吧，比身分證還年輕更何況身分證都十幾年未更換，請你到對面黃色那棟做自動快速拍照再來辦理好嗎，先生點頭正要離開時被身旁太太拉住；等一下，激動的大吼大叫照片為什麼不能用，你身為公務人員故意刁難，什麼名字我要告你，此時左右鄰近同事過來幫忙解圍，後線同事也出來幫忙，得不到認同繼續

吵，甚至連民眾都看不過其行徑交相指責，最後經課長的解釋，才心甘情願拉著丈夫往快速拍照的方向前去，也以接近午餐時間。

下午那太太又出現櫃檯前，想必已拍好『照片』準備辦理，那知一疊硬幣拋向櫃檯又是一陣吼叫，那裡自動快拍壞掉，我要換別窗口辦理隨即身體往前傾邊罵邊唸邊挑檢小盒子裡他早上扔下的號碼單！挑阿挑！唸阿唸，突然聽見；哇一聲一陣低沉的聲音，麻煩幫忙一下，什麼事 假牙掉下去了，請幫忙找回牙齒，從那裡掉下去，她指著櫃檯上供電腦及電線通過的小孔，向下望黑漆漆的看不到，稍候借支檢驗燈往底下一照，假牙現形但必須費一番功夫，蹲下內櫃檯邊找面對後線同仁，老天有眼，明察秋毫大家會心的微笑，幫她找回假牙後羞怯道聲謝後離開。

假牙發揮了正義感不屑跟那張喧鬧的利嘴在一起，而選擇逃跑，謝謝那排有正義感的假牙使鬱悶的心情得到一絲絲的安慰。

臺北所 鄭寶豐

1200 元的紅包

民眾到站洽公即是我們的顧客，



9 溫馨小故事

對於顧客的訴求應予以重視並迅速妥善處理，也是我們秉持「以客為尊」服務理念應有的作為。

記得我剛到板橋監理站接任站長第三天，有位民眾準備到機車考照報名處報名，在欲跨入遮雨棚內報名窗口報名時，被一根斷裂垂地的鐵欄杆絆倒摔跤，手指疼痛流血，氣沖沖跑到站長室投訴，認為設施損壞未修造成傷害並擔憂是否手指骨折？要本站負責。本人於接受投訴後，隨即通知二股股玉麗股長，請其帶領至對面佑林醫院治療包紮，並加照 X 光片以去撫民眾疑慮。經過 X 光照射顯示無骨折，對於民眾埋怨本站欄杆斷裂未及時修復致造成傷害，本站除向其致歉外，並包 1200 元紅包作為傷害補償。

由於本站在第一時間給予妥適的處理，使該民眾雖抱怨但尚可接受，也給本站一個小小警惕——隨時檢查可能造成傷害的公共設施。

宜蘭站 劉勝福

溫馨與榮幸

在一個天氣晴朗的午後，陳貫裕站長拿著一張印著民眾在公路總局討論版發表的一篇文章給我看，討論主題為「服務態度好的無話說」，當我好

奇地看完全文，剎那間，不禁臉紅了起來，真不敢相信，文章中備受讚美、肯定、被推崇為全國公務員表率的人竟是我；事情的緣由是一位遠從台南打電話來的民眾，替其妻子詢問有關汽車駕照換發的問題，因其妻子報考汽車駕照地點原在台中區監理所，當時戶籍地在台北縣三重市，當駕照逾期到台南監理站更換時卻查無駕籍資料，本案本站雖非管轄單位，但基於便民及職責所在，請其留下聯絡電話後，仍為其查詢無法換照原因並聯絡外單位，繼續追蹤處理，終得以將問題解決，然此種貼心服務，是該民眾因工作關係需常跑戶政及地政單位從未遇過的，那種被尊重的感覺使他心情非常好且印象深刻；同樣地，因民眾的肯定，自己工作情緒也被高昂地鼓舞著，能為監理單位成功塑造良好形象，心中亦倍感溫馨與榮幸。

蘆洲站 江梅英

情人節巧克力

憶起有一次民眾因違規案件被警察取締不服提出申訴，經承辦人員公文往返，最後答覆的公文內容民眾不甚滿意，打電話進來抱怨並要再上訴，本組同仁在電話裡耐心聆聽其來

龍去脈，適時應答其抱怨事項，在聊天中慢慢解開其心結，最後民眾亦在歡愉聲中道謝謝，答應前來繳交罰鍰，隔日違規人親至窗口繳納罰鍰並帶一枝玫瑰金莎巧克力指名要找接線員，我不認識對方亦無任何情愫但這種言語上的知心我們兩都默然會心一笑，因為今天是情人節。

臺北所 黃慧莉

1050 元的故事

記得在 94 年的某一天，跟往常一樣到監理站上班，早上 8 點時間到即開始異動窗口的服務工作，大家都忙的不亦樂乎，不知不覺就到下班時間，結束忙碌的一天。首要工作便是結帳。但不幸的事情發生了，我拿著報表帳目核對發覺少了 1050 元，抽屜翻了又翻，手中的錢一算再算，就是錢短少，突然間心情跌落谷底，辛苦了一天卻要賠錢，也曾試著回想今天所辦理的窗口異動業務有哪位民眾忘了收到錢，但還是徒勞無功，心想算了吧，於是便從自己的皮包拿了錢補齊去結帳。都怪自己疏忽不小心，只好說服自己就當作今天做一天義工，這樣比較能釋懷。

第二天上班沒多久，一位小姐匆

匆忙忙的跑至我的窗口面前來：先生、先生真的不好意思，昨天少了給你壹仟零伍拾元，害你昨天賠錢，心情一定很不好。因為昨天她來窗口申辦五件異動案件辦妥後，急著要去接小朋友下課，證件拿了就走，也沒注意那麼多。回去看到收據算了算，發覺少給我錢，一早便趕緊將錢送來。瞬時間聽到這些話，讓我心中升起一股溫馨的暖流，人間是有溫暖有愛的，我也急忙向這位小姐道謝說是自己疏忽，在互相道謝聲中看著這位好心的小姐背影離去。

在往後的日子裡，偶而會再遇到她來監理站申辦監理業務，不經意的眼神交會，彼此會點頭問好。在生活中我們會常常抱怨社會沒有溫暖或自己不快樂以及別人的不對等等的事情，其實我們每個人都擁有溫暖、快樂，它就在藏在你我的身邊，如果每個人都捨得付出，以更寬厚、包容的心，去面對週圍的人，相信溫暖快樂會一直圍繞在你我的身邊。

蘆洲站 何郭福

感謝那位開單員警

歲月荏苒，悠悠忽調派基隆監理站服務已 10 餘年，95 年 3 月蒙鈞長厚



9 溫馨小故事

愛擢升違規裁罰股股長，乍任期間正值基隆市警察局雷厲風行整頓交通加強取締交通違規，隨之每月違規入案數倍增，站上每日櫃檯內人仰馬翻；櫃檯外人聲鼎沸萬頭鑽動，下班後方可回神批閱公文，起身返家均逾 6 點拖著疲憊身軀回到家中沖完澡即上床夢周公，甚幸，有「老公」的體諒與支持，撐過那段不算短的適應期，回想那段酸甜苦辣的洗禮刻骨銘心永難忘懷。深覺監理業務蓬勃發展日益受到重視，更貼近民眾日常生活脈動息息相關密不可分，尤以考、檢驗及違規等互動性高吃力不討好的業務，但也留下許多令我溫馨的回憶。

記得有一天有位「阿伯」在櫃檯發飆，他並不是與櫃檯同仁吵架，只是當眾批評警察「卑劣」取締手法，經了解他係被固定測速桿逕舉 1 張超速、2 張闖紅燈。經我一番勸說，心不甘情不願結清罰鍰。然而，隔了一個月，他又氣呼呼來找我，同樣收到 3 張罰單但因身上金額不足，要求能否讓他下個月領薪水再繳清，於是，幫他辦妥分期付款。果然，他很守信用均能如期繳納。與他深談方知，年邁的他為能盡點善心不顧家人反對，開小貨車義務幫忙慈濟作資源回收，他

怨歎地說：「像我這麼有善心、有佛心，為什麼佛祖都沒有保佑我，讓我一連被開了十幾張紅單。」。聽完之後，我隨即向他轉述最近發生的一案例，前陣子有位任職於基隆市公車駕駛先生，某日他駕駛早班公車行經羅傑路路口晨間車流稀少，一時貪圖便利紅燈右轉，突然被埋伏警員攔停掣單舉發，當時心中忿忿不平，怎麼警察也幹起偷偷摸摸勾當，讓他徹夜難眠。次日魚貫開著早班車，心想著昨天倒楣被警察開單，深怕再次被開單警覺地放慢車速，當行經南榮路隧道內，車前一輛行駛中機車突然倒地，他見狀緊急煞車立即下車查看，當場嚇出一身冷汗，眼見倒下騎士的頭顱僅差右前輪 10 餘公分就輾過去。心想，昨天要不是警察攔檢開單，今天若以平常較快車速行駛，必定煞車不及輾斃那位突然倒地機車騎士。於是，他非常開心到監理站繳交那張罰單並將親自送禮物感謝那位開單警員。我接著對「阿伯」說：「佛祖不是不保佑您，您被開十幾張罰單，已經暗示您開車小心一點；慢一點，才會平安。」，「阿伯」聽完故事一掃先前怒氣露出靦腆笑容，眼神也似乎有所悟透悻悻然離去。迄今，「阿伯」未曾

再找過我相信已有所改進不良駕駛習慣吧！在此也祝福他。

基隆站 高玉玲

人間處處有溫情

民國 95 年歲次丙戌，過年春節是公務員歷年來最長的 9 天年假。收假後的第一天上班，本所通信作業小組辦公室一位同事在做拆信的作業時，突然大叫一聲，因為她拆到的第一封信，是民眾寄來的賀卡，上面寫著：「感謝工作人員這一年來的辛苦，並祝身體健康、萬事如意。」辦公室的氣氛突然變得很熱鬧，但也因這封信的出現，有了這位可愛的陌生人遙遠的祝福，讓通信小組同仁精神振奮，在開春後新年上班感到特別溫馨、特別的感動，可見人間處處有溫情。

臺北所 洪靜儀

白豆沙月餅

95 年中秋節前，有一位年約 60 多歲婦女，頂著大太陽騎單車到辦公室找我，拿了兩盒白豆沙月餅要請同仁，當時我覺得很奇怪，問她為什麼要請同仁吃月餅？這位老太太回答說：因他兒子在外地工作，不久前到辦公室替兒子辦理補發駕照同時駕照

審驗，因證件不齊全，承辦同仁主動以電話聯繫她兒子告知補發駕照及審驗應備證件並主動郵寄駕駛人審驗登記書給她的兒子，對於同仁熱心又主動替她解決問題，這位老太太感激在心，於是在中秋節前特地買月餅請同仁吃，當時我對她的好意除了表示感謝之外同時予以婉拒並告訴她：替民眾解決問題是公務員應有的責任，也是我們的義務。對於這位老太太頂著大太陽汗流夾背騎單車到辦公室的舉止，真的讓我很感動也很溫馨，事後我告訴同仁：只要對民眾真心、誠懇的服務，一定會得到民眾肯定。

玉里分站 李發盛

滿懷感激的眼神

忙碌的監理業務，每天在各個業務窗口都會見到形形色色的人，到違規窗口來辦裁罰案件，幾乎每個人都會抱怨說警察人員的不是或說政府搶錢等。但也有溫馨的時刻，記得在某一個秋天的午後，我在違規裁罰窗口見到一位穿著得體落落大方的女士，說話很有涵養也很客氣，她是一位年約 50 歲的單親媽媽，獨立撫養 3 個小孩，最近因老大很叛逆離家出走留下一些違規紅單讓她很傷心。看著她泛



9 溫馨小故事

紅的眼眶讓我知道她的無奈，我跟她解釋了那些違規事項並告知她該如何處理，在我的能力範圍內，盡自己所熟知的相關法規來幫她解圍，並告知她有些案件可以透過申訴來降低已經變成高罰的罰金。

過了一個月後再次見到她，她滿懷感激的眼神跟我道謝並告知我申訴結果是採低罰，讓她很開心。雖然只是少繳罰金區區幾千元，但對於一位單親媽媽來說也是讓她大大的鬆了一口氣。我常在想身為一個公務員，很幸運的機緣是比一般民眾有多一點資源多一點能力，覺得在自己能力範圍內可以幫助別人就是最大的福氣。「真誠服務，從心做起」，還是經常會獲得民眾之信任及讚賞。「身在公門好修行」，現在的我有深刻的體驗。

蘆洲站 涂小雲

春節前夕

春節前夕，正當下班之際，一位來自新店的民眾匆忙地趕到本所辦理註銷重領，這位民眾是位南非籍的人士，並不會講中文，從臉上可以看出他的慌張與無助，我們知道他需要幫助。

唯一能與他溝通的方式便是使用

英文，所幸本課內有精通英文的員工，這位員工也自願留下來協助擔任臨時翻譯，在進一步地了解之後，得知他的車牌因為沒有辦理定檢而被註銷掉，在未來的春節九天假期中，他仍需用使用該車輛，在得知這位民眾的需求之下，我們立即協助該位民眾辦理註銷重領，這位民眾所駕駛的車輛，其車牌上的螺絲由於太過老舊，還一度無法取下舊車牌，檢驗員也義不容辭地找出工具並將車牌取下，而新領車牌的組員更是抱持著親民便民的服務態度全線留下配合完成重新領牌。

取得新車牌後，便順道協助掛上車牌，但這時候卻發現原先老舊的螺絲在拆除車牌的過程中早已崩毀，而手邊又沒有相同規格的螺絲，如果讓他自行到外面車廠安裝車牌，又可能遇到語言不通的問題，於是我們的組長當下便決定帶領著車主到附近的車廠協助安裝，這位民眾在安裝車牌的過程中，頻頻稱讚我們的服務品質，透過這次經驗，我們自己不但得到助人的成就感外，也算是一次成功推銷台灣優質服務形象給外國人的機會。

臺北所 張能凱



新住民筆試輔導

新住民機車考照輔導

人至臺北所服務已有三年多，因業務因素於偶然機會至樹林國小擔任輔導新住民考照講師，藉由輔導課程讓我對新住民有進一步認知，在課堂中我發現因文字及語言上之差異，讓新住民在學習上有些吃力，令我印象特別深刻是阮氏○○，每個禮拜她一定準時上課，課後總是準備許多問題發問，看她認真的表情讓我有一股好奇心，便與她閒話家常，在談話的過程中得知她的家庭背景才知她為何這麼認真。

她嫁來台灣有好幾年，目前有 2 名小孩，平時除了照顧自己的小孩，還兼顧洗腎的公公及年老的婆婆，家中唯一的交通工具只有摩托車，先生

每天上班後，其他家中所有大小瑣碎事全由她去處理，唯一的交通工具也只有摩托車，她每天騎車都提心吊膽，深怕被臨檢，但也只能任自己每天冒險無照駕駛，雖知自己無照駕駛是違法，但因情勢所逼由不得自己，所以此次考照機會她決不容許自己失敗，看著她認真的表情，深受感動，我只有盡自己微薄之力給予輔導協助完成她的心願。

對於交通標誌、標線、標字及號誌的認識，阮氏女士來台時間將近 2 年多，對於語言的部分已能有所掌握，但在文字上之熟識尚屬少數，且在嫁入臺灣前在當地所受教育程度並不高，即使課程中以越南版本文字作為對照，學習過程中仍有所吃力。經



9 溫馨小故事

過與其他學員討論，決定以看圖說故事方式為其輔導方向。其間發現，在介紹標誌、標線、標字及號誌時搭配實際道路情形說明，更能加強其記憶；而在法規上配合採取口試考試型態，已記憶答案為主，課程中針對道安規則內相關交通意函及處罰條例中處分規範加以說明，並請阮氏女士回家後請家人若有時間則覆誦題目，直至完成熟練。

這八個星期的輔導，看她不畏艱辛從完全不懂到熟練，用功程度真的令人動容，考照當天她懷著忐忑不安的心進入考場，從筆試到路考一路順利通過，當她得知考領駕照時興奮表情無法用言語形容，眼眶泛著淚水一直跟我道謝，跟她說聲恭喜目送她離開後，第一次發現在公部門為民服務是感動的。

所內常上禮貌服務訓練，常宣導同仁對於民眾要有「同理心」及「慈悲心」，設身處理站在人民的立場，為人民解決問題」。有句話令我印象最深刻「身在公門好修行」，把公務生涯視為「為民服務」難得機會，除替自己積福也帶給民眾一種愉悅之心情何樂而不為。把公務生涯視為「為民服務」難得機會，或是只是一份「平凡的工

作」，存乎每個公務同仁之一心。

臺北所 楊博賢

易地而處化解民怨

新店市民黃先生於 99 年 1 月 11 日來電，語氣無奈表示其子黃彥儒君目前於大陸工作，卻接到本所所製開的裁決書，罰鍰新臺幣 1 萬 800 元整，覺得此違規事件時有奚蹺，且此輛 60**-VB 號自小客車亦非屬黃彥儒君所擁有，為何會有此份裁決書？且需於 99 年 2 月 7 日前繳清，否則要移送強制執行，因其子人在國外無法親自出面處理，讓家人甚感憂心，且又需面臨繳 1 筆龐大巨款，致心中相當不解與憂愁，特致電本所請求協助了解違規案件的始末，是否有妥適的解決方案以解此困厄。

了解黃先生來電的原委後，即搜集相關違規通知單及裁決書等資料，得知此違規單號係北市警交字第 AEY320***號，違規駕駛人為施○○君身分證字號 F1261*****，由 2 代電腦駕籍檔查詢施君之聯絡電話，主動與之聯絡，知悉施君與黃○○君為朋友關係，施君借用黃○○君身分證件於臺北市承德路北市監理處辦理車輛過戶事宜後，在路邊懸掛車牌時，遭臺北

市政府警察局松山分局警員開單舉發違反道路交通管理處罰條例第 12 條 1 項第 7 款規定（汽車已領有號牌而未懸掛或不依指定位置懸掛，處汽車所有人新臺幣 3,600 元以上 1 萬 800 元以下罰鍰），施君於當時向警員表示係剛領牌正要懸掛，警員卻不予理會仍開單舉發，施君心生不悅拒簽拒收執此告發單，警員告訴施君拒簽仍視同收受並轉知繳款方式及期限，若有不服可申訴。

施君因駕籍為臺北市，遂向臺北市交通事件裁決所申訴，經臺北市府警察局松山分局 98 年 10 月 5 日北市警松分交字第 0983223***號函覆同意從寬認定撤銷舉發，請臺北市交通事件裁決所註銷列管，但 60**-VB 號車過戶在黃○○君名下（住新店市屬臺北縣轄區），臺北市交通事件裁決卻未將臺北市府警察局松山分局函轉知本所，致本所依警方所鍵入檔案製開裁決書處分黃彥儒君。

為化解民怨並使黃先生憂愁、不悅之心得以消除，將心比心易地而處，主動先向臺北市交通事件裁決所電知上情，該所表示此案並非列管於該所，車籍係屬臺北縣，無權銷案免罰，需向主管報備始可處置，經由課

長親電臺北市交通事件裁決所承辦課室主管，請速將臺北市府警察局松山分局撤銷舉發函轉知本所，俾利憑辦。

經該裁決所先行以傳真確認可辦理後，旋即轉知行政入案組鍵入免罰，並請課長再電知黃○○君尊翁黃先生此案毋需繳交罰鍰，同時將此案之來龍去脈告知，請其寬心。此時在電話的那一端黃家欣喜若狂之笑聲已傳至本所話筒這端，經由課長轉達，迴盪耳際，內心一股暖流油然而生，久久無法停止。

臺北所 涂有河

茅張老太太考上駕照了

茅張○○女士是一位 73 歲老太太，曾因無照駕駛而發生交通事故，事故後負擔很重的賠償費，讓她很自責沒有駕照騎車，之後也不敢再騎車出門做生意，自覺識字不多、年齡也高，要如何考取駕照，一直困擾著她，心中備感遺憾。

茅張女士聽說本站每週三下午 4-5 時開辦輔導識字不多民眾考駕照，自 98 年 3 月份起，一有時間即到站接受輔導，在上課 10 多位學員中，到站上課次數最多，上課時也最專心

9 溫馨小故事

聽講，雖然年齡比其他同學大，但自我要求高，課程上完回家即馬上溫習，但是一些標誌、標線、號誌、警察指揮手勢等圖例不容易熟記，加上駕駛道德與交通法規較難理解，全部複習熟練，轉眼已經過了4個月。



左2 為茅張老太太

茅張女士為了將課程深入了解，記得曾經有4次來到家中接受輔導，2次於星期六、日來，雖然傾盆大雨，她依然風雨無阻，全日在家中接受輔導，並請其在家中用餐，將其視為自己的長輩，希望能順利考取，適時從旁給予鼓勵，皇天不負苦心人，終於在98年6月4日通過筆試。但因容易緊張，路考又多次未能考取，98年8月19日決定先行領取輕型機車駕照，但是她仍然不放棄，持續到站練習路考（每週三下午5-6時）經過5個多月，終於在98年11月12日通過路考，

領取普通重型機車駕照。

茅張女士感念本站服務的熱忱，藉由局長信箱明信片（98年4月8日）反映心中感受，她說「本人25年次識字不多，聽不懂國語，參加該日下午1小時駕照輔導，講師課員陳紹宗上課有七名不識字僅會台語，全程台語講解說明，後面來聽了二次其他老師，講國語我聽不懂。請陳老師於25、26日到其家中義務輔導，服務態度很好，不推辭，我很感謝，服務時間不分上下班，十分難得，特請人代書。」

在我輔導考生3年多來，茅張女士為考取機車駕照，前後花費近8個月時間，基於對人生的堅持，她告訴我這一生一定要考取，雖然家人及親友不看好，但靠著毅力、艱苦的奮鬥歷程，是所有沒有駕照、不識字民眾最好的學習榜樣。我在板橋監理站服務，能幫助每一位沒有駕照的民眾通過考試，並在道路上安全駕駛，減少道路交通事故的發生，是我在公部門服務最愉快的一件事。

板橋站 陳紹宗

積極解決民眾違規問題

民眾林○○君 98年11月26日騎乘 CUZ-7**號重型機車於板橋市民生

路 3 段 227 號前，經臺北縣政府警察局海山分局以第 C08629***號違規單攔停舉發「變更電系設備(HID 頭燈)」，依據「道路交通管理處罰條例」第 18 條第 1 項規定，頭燈（指近光燈與遠光燈）為汽車重要設備項目之一，其變更或調換均須申請公路主管機關實施臨時檢驗，而擅自改裝為 HID 頭燈（氣體放電式頭燈），依法應處罰鍰新臺幣 2 千 4 百元並責令辦理車輛臨時檢驗。98 年 12 月 10 日林君至本站填寫陳述書，聲稱其並未擅自變更電系設備，後經本站轉請舉發單位查證後回復，仍認為舉發無誤。林君對函復結果相當不服，但也非常無奈，遂於 99 年 1 月 21 日提起「聲明異議」案。

林君於聲明異議狀中提及：「該機車原廠配備頭燈出廠時即為 HID，本人並未做任何變更。另向三陽公司原廠人員詢問，該廠人員告知此車型出廠即配備 HID 頭燈，當時出現的相關問題，都已發函給交通部公路總局做處理。至於舉發單位僅以行照未有「@」字樣回覆，認為舉發無誤，這應不是駕駛人負責的問題……」。

本人查證林君所提供三陽工業股份有限公司 96 年 3 月 5 日（96）三工

研字第 116 號函（受文者為公路總局），確認其所有 CUZ-7**號重型機車型式 LA25W 為配備有「HID 頭燈」無誤，問題出在未成功轉檔登錄於二代公路監理電腦系統而於型式欄位上加註「@」，導致林君被誤開第 C08629***號違規單。在查明原委後，主動聯繫三陽公司研發中心，該中心承辦人員同意以個案方式處理，請中華電信數據分公司協助盡速轉檔登錄二代公路監理電腦系統，本人同時以電話告知林君本站對本案之處理情況，而其「聲明異議」案件將先予存查，俟電腦轉檔成功後，再請林君至本站換發機車行照，並發函請原舉發單位撤銷該第 C08629***號違規單，林君對於本站能以鍥而不捨的精神主動幫他聯絡及解決問題感動不已。

99 年 2 月 1 日林君之重機車 CUZ-7**號型式欄位轉檔成功，已加註「@」字樣，本人旋即主動通知林君辦理換照事宜，並於次日（99 年 2 月 2 日）發函將第 C08629***號違規單檢還原舉發單位，林君案件終於獲得圓滿解決，也讓他機車的 HID 頭燈重見光明，他欣喜若狂的再次來到本站表達萬分的謝意。

「為民服務」的最主要目標，就

9 溫馨小故事

是為民眾解決問題或困難，本案原為一項極耗費時間、人力、財力之違規「聲明異議」案件，但經本站積極主動聯繫相關單位，終能以最短的時間、最低的成本圓滿為民眾解決問題，林君亦多次對本站同仁表達感謝之意，公務機關倘若人人都能多用點心、多設身處地替民眾設想，以己身專業主動出擊協助民眾，這種喜悅將會是每日平淡工作中最大的原動力。

板橋站 楊彩屏

天地有情人間有愛

人時值隆冬，天空一片陰霾，但在王姓婦人的內心，卻有一股暖流穿身而過，她心裡明白，如果沒有這些幫助她的人適時出現，恐怕她不知如何面對未來的人生。99年1月8日王姓婦人帶著一顆感恩的心再度來到基隆監理站，親自向站長楊明賢及約僱辦事員陳淑惠當面致謝，揭開了一段令人鼻酸卻又感人肺腑的溫馨故事。

民國96年3月王姓婦人的兒子黃○○先生以王姓婦人之名義，買了一部福特小轎車，同年8月3日黃○○先生帶著禮物南下為女友慶生，卻在國道因超車不慎導致發生重大車禍而喪生，王姓婦人頓時痛失愛子，無法

接受突如其來的惡耗，終日以淚洗面，不識字的她，並不知道要將撞毀的車子辦理報廢，僅委託車行草率處理後續問題。回想這2年來遭逢劇變，命運多舛，讓她痛不欲生，一直有輕生的念頭，由於身心俱疲，積鬱成疾，王姓婦人因而住院開刀，直到98年9月29日收到法務部的催繳稅款通知，才知道車行並未將撞毀的車子辦理報廢手續；另一方面肇事時對方的求償官司纏訟未結，王姓婦人頓時不知所措，有如置身茫茫大海，孤立無援。

98年10月22日王姓婦人甫出院後便由親友陪同走進基隆監理站尋求協助，當時內心的無助與惶恐不言可喻，本站同仁約僱辦事員陳淑惠見王婦拖著虛弱的身軀，一臉無助地走進基隆監理站，於是主動趨前詢問，得知事情原委後，相當同情她的遭遇，



左1為王姓婦人、中為陳淑惠小姐、右為楊站長明賢

就允諾協助處理，同時向站長楊明賢報告，楊站長也立即指示要苦民所苦主動為民眾妥善處理，陳淑惠小姐積極向臺北區監理所申請暫緩執行，俟相關案情釐清後再予處理，以確保王婦的權益。接著向國道公路警察局第四隊斗南分隊申請肇事鑑定書及車輛毀損等相關資料並協助王婦辦理車輛報廢手續。經向王婦確認車輛之貸款已清，陳淑惠小姐主動聯絡銀行申請動產註銷證明並郵寄臺北區監理所於 98 年 11 月 16 日辦理動產抵押註銷事宜；同時並檢附相關文件於 98 年 11 月 18 日代王婦將已毀損之車輛辦理肇事報廢手續，至此案件總算有了一個初步的結果。陳淑惠小姐接著開始協助王婦辦理退款事宜，98 年 11 月 18 日陳淑惠小姐通知臺北區監理所車輛已完成肇事報廢事宜，經確認資料無誤後，臺北區監理所於 98 年 11 月 25 日退還王婦溢繳之燃料費 1960 元，陳淑惠小姐並於 98 年 12 月上旬主動洽請臺北縣稅捐稽徵處辦理退還牌照稅事宜，98 年 12 月 14 日臺北縣稅捐稽徵處退還王婦溢繳之牌照稅 2946 元，陳淑惠小姐竭盡心力忙了一個多月，才完成王姓婦人車輛報廢手續及退款事宜，不但燃料費和牌照稅的 2 萬

6000 多元不必繳納，還退回車禍翌日到年底的溢繳稅費 4906 元，因為本站陳淑惠小姐的熱心服務，完成了一項不可能的任務。王婦簡直不敢相信竟然有這麼熱心服務的公務員，打破以往公務員給人刻板的印象。她說：要完成所有程序辦理報廢車輛手續有 5 個權責單位，機關地點都不在基隆，本站陳淑惠小姐不但沒有推託，還主動幫她調閱資料，從開始辦理到結束，不僅省去她舟車勞頓，來回奔波之苦，也澈底解決她的問題，不但不必繳冤枉錢，還拿回多繳的稅金，如果自己處理，不知要跑多少冤枉路，浪費多少時間，她非常很感動，因此煩請弟媳寫信給公路總局局長林志明，希望表彰基隆監理所人員的服務熱忱。

99 年 1 月 8 日王婦親自登門向當初協助她處理難題的楊明賢站長與陳淑惠小姐道謝，各大電子及平面媒體記者爭相報導公務人員為民服務優良事績的好典範。王姓婦人向媒體記者陳述：「自從兒子意外車禍身亡後，一直往返法院，板橋各處奔波，我們也不懂這些，然後這部車的車牌，還被法院扣著。」，王婦語帶哽咽的說，「兒子很乖、很孝順，我們如果唸他，



9 溫馨小故事

他不曾回嘴，南下到嘉義為女友慶生就再也沒有回來了。」，霎時王婦臉上滿是止不住的淚水，原來一張張照片中，面目全非的小轎車是兩年前兒子以她的名義買下，不料兒子卻意外車禍身亡在這部自己名下的車子……」，令在場的人為之動容。

在回答採訪媒體的問題時，陳淑惠小姐很謙虛表示：「公務人員為民服務就要有同理心，本來就我們職務範圍內應該做的，我們盡量協助民眾排解困難。」。楊明賢站長接受採訪時表示：「我們會拿這個案例來教育本站的員工，希望每位同仁除了依法行政外，均能把民眾當成自己的親人，主動提供協助，以同理心來服務民眾，期望公務員的親切和熱忱能讓民眾感受到。王小姐的案例，我們的同仁祇是秉持同理心，給予協助解決問題」。

「為民服務工作」是公部門的核心業務，其精神在於將為民服務的工作態度與績效表現在日常工作中。從這個案例中，本站的楊站長及陳淑惠小姐完美的詮釋「為民服務工作」的真諦。從另一個角度而言，近年來，各監理單位全方位提升服務品質，縮短政府與民眾期待間的落差，以體貼

服務的熱誠打動民眾的心，讓民眾感動之餘，能看到監理團隊所做的每一項努力；並具體展現更便捷的服務程序、建立完善的顧客關係、豐富網路服務資源，以及推動各項創新整合服務之積極作為，進而落實行政院研考會推動的三大便民目標，即一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業便民高效率的服務形象與聲譽；二、導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權；三、深化創新服務績效，鼓勵機關發揮創意，提供多面向整合服務。

公務員的本份除了依法行政之外，要能苦民所苦，心存「民之所欲，常在我心」之服務理念，時時站在民眾立場思考，積極主動，協助解決問題，才能贏得民眾的肯定。如此不但能落實交通部公路總局「親民、便民」的為民服務理念，也與行政院所揭櫫「庶民經濟」的施政思維不謀而合，落實真正以人民為本，貼近民眾的感受，達成民眾希望政府做到的事情，更貼近民意的施政作為，讓民眾真正瞭解政府所下的苦心與努力，再次體現政府公共服務品質的全面躍升。

基隆站 莊清福

相逢何必曾相識

98年9月7日，盧股長擔任職業小客車考驗員，遇到一位考生（陳○潮先生、49年11月生、F12293****），看著他生澀的駕車技術，盧股長難免有些疑問。果然，這位年紀稍長的民眾，在曲線進退項目中，因為壓到線，一下子就被扣了32分。當時，依照規定，是必須請他立即下車的，可是，那這名考生下車後，竟遲遲不願離開考場，顯得心事重重的樣子。

如此為難的場景，盧股長表示從未有過，所以便忍不住開口問他：「請問陳先生，你有沒有到駕訓班練習過？」，對方也默默然地回答了：「沒有」，接著便娓娓道起了自己的遭遇。

陳先生說：「我是49年次的中年失業者，原本家住桃園，擔任運輸公司的總務，受到經濟不景氣的影響，在公司載貨量不及過去的2成的情況下，遭到公司解僱，變成了失業人口。家裏有2個孩子，一個10歲、一個8歲。因為太太是宜蘭人，所以遷居來到宜蘭，目前靠的是太太的薪水過日子。為了孩子和生活，在太太的建議、鼓勵下，才來報考。也害怕家裏待久了，會變得喪志，左思右想，起碼試試看，算是給自己一條活路。」

聽到他對自己際遇的述說後，盧股長除了告知他，一週後重考的規定外，心情開始有了轉變，心中燃起了「相逢何必曾相識」的感嘆。一轉身，竟義務地向他講解路考技巧，包括在「曲線掉頭」項目中，提醒他離合器不要太快，要加油、後輪儘量往後退，以順利駛出。其次在「S形」項目裏，建議往前開時，要注意邊線。後退時，應先注意右邊邊線，俟行進到一半時，再依左邊線，以一定間隔駛出。不單如此，股長還以目前職業駕駛人在社會上的需求情形，建議他或許往職業大客車駕駛人這方面來考慮，就業機會會比較多。踏出考驗場時，股長還帶著他，到二樓駕駛股詢問大客車報考流程和日期，才讓他離開。

一週後（9/14），盧股長再度與這位陳姓考生，在站上的停車場不期而遇，詢問之下，得知陳先生已經通過考試。當我與盧股長談論著這件事的結果時，股長笑著表示：「看到陳先生如願考取駕照，雖然不知道跟我教的技巧，有沒有直接關聯，但能夠協助一個失業家庭重燃光明，遠離困境，總是件值得高興事。畢竟，少一個失業人口，就能少一個社會問題。」

宜蘭站 蕭敏慧



9 溫馨小故事

為了生計-報考職業駕照

10月某日，有位右腳行動不便之老伯伯，至本站參加職業駕照路考，那天抽到我擔任小車考驗員，發現老伯伯騎著殘障之三輪機車進入考驗場，立即驅前協助老伯伯並講解考試項目，在尚未考試前，老伯伯紅起眼眶提起往事...他曾經是一位自用大客車之駕駛，由於一場意外，致使他一支腳重殘，走路相當不便，而遭公司解雇，領取微薄資遣費度餘年，家中只有他獨居老人一個，最近花費龐大醫藥費，因此想再從事司機工作，即使一天收入100-200元，即可養活自己，所以老伯伯鼓起勇氣來報考職業駕照考試，從花蓮縣瑞穗鄉騎三輪機車到達本站一趟需花三個小時左右（因時間太久，中途必須休息15分鐘），這是老伯伯自從受傷後，第一次參加路考，相當緊張且不熟練，因此無法通過，他以無助之眼神注視著我，此時我立即向前安慰，您開的不錯，祇是非常緊張，致發生嚴重失誤而無法通過本次考試，因考職業駕照技術較一般駕照更嚴格，所以要再練習俟技術熟練後就容易通過，請老伯伯下週再來考路試，並提醒他中途應稍作休息，雨天時更要注意安全。

隔週後，老伯伯準時的來參加路考，不知是騎的太快或是太緊張而滿頭大汗，我拿起衛生紙幫他擦乾，老伯伯流出感激之眼淚並道聲謝謝！但這次又沒有考過，再次失望的回去，老伯伯的毅力相當堅強，不怕挫折，再接再勵接受考驗，終於在第5次通過了路考，我恭喜老伯伯能順利拿到職業駕照，可以從事司機謀生了，真是替他高興，老伯伯突然嚎啕大哭！當時我楞了幾秒鐘不知所措，他向我擁抱過來，說是喜極而泣，他終於可以養活自己了，要感謝我，並且要將我名字建請公路總局公開表揚，當時我婉拒了，並告知伯伯這是我應該做的，也是我們身為監理服務人員應有的態度，不要掛在心上，希望伯伯不再為生活而煩惱，請伯伯一定要保重並祝福他，最後伯伯說：「老弟您真好！（豎起大拇指）」。以上是本人所遇到的故事，雖是舉手之勞的小安慰，可激發出人之潛力，而達成不可能之任務，希望能與大家分享。

花蓮站 林俊雄

71歲也可以考上駕照

99年3月26日下午天氣陰冷有位老先生來本站，我請他坐下，倒了一

杯熱茶請他暖身，他拿出身分證自我介紹姓吳名朝宗，民國 29 年生，今年 71 歲，因為小孫女不良於行，每日需騎機車帶她上學及去醫院復健，因無駕駛執照，騎機車皆戰戰兢兢的躲避警察攔檢，但今年 2 月 26 日仍被警方攔下，本應舉發無照駕駛違規案，因警方同情他年邁仍須為家人奔波，故以未帶安全帽輕罰，警示再發現將以無照駕駛開單，但他小學程度識字不多，且頭部曾開過刀（指出額頭疤痕），記憶力變很差，老先生近乎哭訴重覆告知已 71 歲，要我無論如何要幫他取得重機車駕駛執照。我告訴他曾在筆試室監考，經歷過許多不識字老人及外籍配偶輔導考照經驗，我很自信告訴他，曾輔導一位不識字 70 多歲老人，他講閩南語我是比手劃腳用不標準的台語教他，從 20 分、30 分、…歷經 17 次考試，終於考到 87.5 分及格，也是無駕照在自家附近騎車，轄區警察都認識他，從未開罰單，直至有一天有個年輕人無照駕駛撞傷老人，但因老人亦無照駕駛，故警方未處理這起肇事案，激起老人決心一定要考上重機駕照，我以這例子安慰他，一定可幫吳老先生考取駕照，因為吳先生是以閩南語跟我口述，所以

下班時我請同仁劉英貴以閩南語教他，4 月 7 日再由何郭福輔導上課。

4 月 14 日吳老先生體檢後來到站上報名考試，看他這麼認真的準備了 20 天才來考，一定會有好成績，結果筆試 72.5 分，第一次可能受到電腦操作不熟悉，影響到他的分數，老先生很失望，讓他一度想放棄，經電話數次聯絡後，5 月 5 日吳老先生又來找我，說還沒準備好腦筋易忘，所以沒參加考試，他抱怨英貴都要教他用電腦滑鼠練習，我笑著跟吳先生說，我們交談都是我用國語他講閩南語我們溝通唻ㄟ通，讓我試著用國語教他好不好？吳先生點頭說可以，上課時令我驚訝是吳先生的書本劃滿重點，想必是很認真的讀過，我把以前輔導累積一些考生容易混淆犯錯之題目加以說明，如警察手勢如何分左右，老先生又以色筆重劃新的重點，一直說我



右 1 為吳老先生



9 溫馨小故事

講得很詳細，他比較容易懂，我們再約下星期三上輔導課，後來發現 5 月 12 日星期三適巧當天下午四時我要到淡江大學上交通安全宣導課，趕回來要六點多，因此我請同事阿貴再幫忙輔導，回到辦公室時已逾六時多，阿貴笑說：老先生是妳的粉絲，一定要等你回來上課，因無法預料我回來時間，由眾同仁說服他，由我的代理人阿福來上輔導課，他才肯上課。

5 月 28 日(星期五)吳老先生又到筆試室報考，他要求考試時要劉先生在筆試室現場，想必是對電腦滑鼠操作仍有戒心，因此我請劉英貴及筆試室主考官特別注意老先生考試時滑鼠操作情形，第二次他考 80 分有進步，6 月 4 日(星期五)老先生參加第三次筆試又考了 80 分，考完他跟我說：腦筋記憶太差，這不該錯的又忘了，我安慰他兩次考 80 分，代表根基已很穩，只是碰到較難題目，下星期三再來輔導一次，下星期五一定會考及格，果然第四次(6 月 11 日星期五)吳老先生筆試考了 87.5，大家都替他高興，想他道路駕駛這麼久路試一定沒問題，意外的是路考直線平衡這項未過關，可能是緊張罷，以後每個星期五老先生都來站上廣場練習直線平

衡，6 月 18 日、6 月 25 日又 2 次路考沒過關，到第四次(7 月 9 日)終於讓他順利通過路試得領駕照，筆試室同仁亦興奮的相傳好消息，吳老先生來到我這，眼眶泛著淚水一直跟我道謝，我忙恭喜他歷時三個月總算得完成他的心願，拿到重型機車駕照。

回想這三個半月，第二股每位同仁均認識吳老先生稱他阿伯，尤其是筆試室的同仁遇到阿伯考試那日心情跟著阿伯走，他沒考好陪他難過，筆、路試通過亦跟著高興，好像阿伯是個拳擊賽選手，每回合出賽前，旁邊的助理們，送飲料及拿水、拿毛巾的幫他擦汗，取牙套幫著清理，按摩師讓他肌肉放鬆，教練在旁面授技巧，時間一到，還是要阿伯自己上場應戰，心情跟著他的失敗成功起伏，筆試及格就像晉級賽成功，接著路試時像冠亞軍爭霸賽，每次是充滿信心，期待成功的時刻到來，經過八次考驗，終於順利過關，我們這些場邊人亦隨著雀躍歡喜看到阿伯的心願已實現。

阿伯神氣的騎在他的重機車上拿著新考領的駕照說：「這駕照要拿給小孫女看，讓她知道阿公很厲害的」，真令人欣慰的是老先生的活到老，學到老的精神不但實現心願，也找回了失

去已久的信心，應驗了人生 70 才開始這句話，讓我們公務人員上了一堂課：遇到挫折，不必氣餒，要勇往直前，天下是無難事的。啊！

蘆洲站 許璧如

鄭老先生的心願

人有多久了，我們都只記得要勇往直前，要走到人生的哪個階段，才會開始回想自己走過的路？大家都知道，努力工作是要過更好的生活，那什麼是「更好」的生活呢？

在台北縣有位鄭宏惠老先生，他現年已經八十三歲了，日前，他來信轉至台北區監理所，希望能夠獲得換發新的汽車駕照。因為從前年輕時他曾經考取過台灣駕照然後就出國長年旅

居國外未曾再辦理換發駕照手續，出國期間也獲得考取美國加州的駕照，後來回國之後，家人建議他不要自行開車，而僱用司機。經過了這許多年，鄭老先生開始回想自己的一生，希望能留下一些值得紀念的物品。即使現在生活過的十分富足，縱使有司機開車代步，鄭老先生依然十分渴望能從新取得國內新駕照作為紀念。於是與台北區監理所聯絡，希望能有機會完成這個願望。本課知道此案困難重重，雖然如此課長還是決定以服務為優先之理念率相關同仁來替老先生完成這個願望，經查老先生駕照係 67 年 3 月 10 日於臺北市監理處考取 72 年 3 月 2 日移轉至本所，雖然經過歷史已久但老先生仍保有 67 年 3 月 10 日所



左起課長吳明輝、鍾永炎、副局長陳茂南、所長張朝陽

9 溫馨小故事

發之駕照，復經駕管課資料室同仁非常仔細辛苦翻閱舊檔資料，果然努力數日後發現老先生原始資料檔案，再經與舊駕照內資料比對確係老先生無誤後迅速辦理換照事宜但缺規費 200 元，最後決定以庶民經濟原則駕照規費就先由承辦人代墊完成後以掛號寄出，而本所人員也十分能體諒老先生的心願，因而成就了這麼一段溫馨的故事。完成自己願望的老先生，原本沉重的心情，也變的像風箏一樣飛上天。

放棄了接受這個世界的美好事物，便是放棄了自己的年輕生命，我們的服務人員，便是在為我們創造美好事物；因為有這樣一個希望能保留自己的歷史的老先生，也因為有體貼民意的窗口服務人員，交織成為這樣一個佳話。如果，每位服務人員，都能「同理」來幫助尋求的民眾，相信一定能夠成就更多的美談。再好的人才若是沒有發揮的機會，也只是如同匣中的寶劍，無從讓人見識到他的鋒芒。如果，每位尋求幫助的民眾，也能體貼一點點服務人員的辛勞，不吝給予一些感謝，如此必能提升我們公共服務的品質，不僅是使辦事人員更有效率，在與民眾的互動之間，想必

也增添了許多親切感！如此一來，一定能夠事半功倍。！

臺北所 鍾永炎

77 歲高齡取得駕照的高老先生



高老先生，10 幾年來未領有駕駛，在 98 年 12 月被警方攔檢開無照駕駛及闖紅燈違規罰單，讓他有考取駕照的念頭，於是參加監理單位筆試考試，考了 2 次，成績結果不盡理想（僅 60 幾分），使他信心大減，甚至有放棄的想法。

在今（99）年 7 月 15 日報紙刊登本站輔導 71 歲吳老先生成功案例，燃起高老先生信心，想到蘆洲監理站能幫助吳老先生考到駕照，相信也能幫助他完成考取駕照夢想，於是在女兒陪同下，前往本站找吳副站長及許股長協助。許股長得知高老先生亟需有考取這張駕照需求後，且高老先生右

耳重聽及走路輕度障礙情形（屬多重障礙），立即安排高老先生參加輔導課程，自 99 年 7 月開始加入蘆洲監理站每週三下午 5-6 時「筆試及路考輔導班」，先從協助他學會從來未使用過電腦操作開始，及增加每週輔導課程服務，並對一些標誌、標線、號誌、警察指揮手勢等圖例不容易熟記，及較難理解的駕駛道德與交通法規耐心解說。共協助輔導他將近 10 幾次，高老先生筆試成績每次都有進步，而老先生除於輔導時間外，更於平日時間積極到本站練習電腦。終於在他的毅力及執著下，在 99 年 10 月 1 日考了第 8 次終於以 85 分通過考試，當日路考因不熟規則而受挫，在站長及路考輔導員現場耐心說明及解說練習下，有信心在下週路考過關。在 99 年 10 月 8 日上午經站長現場加油鼓勵及路考人員的輔導、練習下，終於完成了這項不可能任務。當高老先生考取駕照那一刻，高老先生再三感謝同仁的親切及如同家人般輔導、鼓勵，他的開心與快樂我們都感受到了，也為他喝采！本站積極協助輔導也與有榮焉。

1 張駕照對大部分民眾而言是很重要的，甚至是謀生工具，監理機關

角色已從筆試路考監考官化身為輔導員。為服務高齡及新住民，本站提供 8 種文字 10 種語言供練習及應考，每週三下午 5-6 時也提供筆試及路考輔導，希望能幫助高齡、不識字及新住民考取駕照。對監理單位而言，貼心服務與專業是盡責。只要民眾有心要考取駕照，蘆洲站都願意幫助圓夢。

蘆洲站 許璧如

第 28 次 10 個月終於完成考取駕照的夢想



楊小姐，一位平凡、勇敢及肯為家人付出的家庭主婦。

楊小姐，尚未領有駕駛，但迫於需要經常需騎機車穿梭於菜市場為家庭三餐張羅，雖然辛苦，但對家人付出卻是心甘情願，因為無照駕駛，每次騎車都戰戰兢兢，直至公公告訴她到菜市場買菜騎機車要考上駕照才可



9 溫馨小故事

以，不然就騎單車，這時終於下定決心要考取她人生的第 1 張駕照。

98 年 7 月 7 日初到蘆洲監理站參加考試的楊小姐，她不識字，該站提供語音口試版供她考試測驗，但成績非常不理想，蘆洲監理站筆試監考人員，依職業直覺主動了解是否需要該站筆試輔導，在本站同仁得知楊小姐的家庭狀況及亟需有考取這張駕照需求後，鼓勵繼續參加考照，在 7 月 22 日開始便加入本站每週三下午 5-6 時「筆試及路考輔導班」，先從協助她學會從來未使用過電腦操作開始，及增加每週輔導課程服務，並對一些標誌、標線、號誌、警察指揮手勢等圖例不容易熟記及較難理解的駕駛道德與交通法規耐心解說，終於在楊小姐的毅力及執著下，自 98 年 7 月 7 日起，歷經 28 次筆試考試之後，終於在 99 年 4 月 29 日以 95 分高分通過考試，也在通過筆試當天順利通過路考，歷經 10 個月 28 次筆試測驗，完成了這項不可能任務。當楊小姐考取駕照那一刻，她的開心與快樂我們都感受到了，也為她喝采！本站積極協助輔導也與有榮焉。

1 張駕照對大部分民眾而言是很重要的，甚至是謀生工具，監理機關

角色已從筆試路考監考官化身為輔導員。為服務高齡及新住民，本站提供 8 種文字 10 種語言供練習及應考，每週三下午 5-6 時也提供筆試及路考輔導，希望能幫助高齡、不識字及新住民考取駕照。對監理單位而言，服務與專業是應盡的本份。只要民眾有心要考取駕照，我們都願意幫助圓夢。

蘆洲站 李麗晶

不屈不撓的毅力

每年單月第三個星期三早上，站上的公務車駕駛帶五位同仁至三芝區公所考駕照，時常可看見阿愷已在場等者我們，幾年了我們熟識像老友般打招呼，當日(100 年 1 月 19 日)阿愷終於考取駕照了，大家都替為他高興，正好淡水紅樹林電視公司的胡記者到三芝鄉公所訪問，我們也請她報導了這則地方好消息：『石門地區來的年青人，歷經 8 年 34 次考驗，今天終於通過機車駕照筆試及路考，取得普遍重型機車駕照』。當晚石門地區電視均報導這「地方新聞」。

阿愷，一位 71 年次平凡、樂觀及上進的青年人，8 年前尚未領有駕駛執照，因無駕駛執照，無法騎車，亦難覓得適當工作機會，在 92 年 1 月 16



右 1 為石門青年阿愷

日開始有考駕照念頭，因識字不多，記性欠佳，及路途遠，每次須等本站行動監理車至三芝鄉考照始能報名考機車駕駛執照，所以 92 年至 98 年共考 25 次，99 年 8 次，終於今(100)年 1 月 19 日在本站行動監理車至三芝區公所考照時考取重機車駕駛執照。

在 34 次筆試考試中，初期因筆試成績非常不理想(50 至 60 分間)，阿愷終於下定決心到本站參加每週三下午 5-6 時「筆試及路考輔導班」，99 年 3 月 31 日下午他早到，即在筆試室外大樹下看「筆試題庫」書，當日輪由我來輔導上課，依多年輔導經驗，我將一些標誌、標線、號誌、警察指揮手勢等圖例，不容易熟記及較難理解的駕駛道德與交通法規耐心解說，阿愷四月考試成績有進步到 70 分以上，6

月 9 日再到站上輔導課與 71 歲長者同時上課，每次課後因已無回石門的公車，他只好借住到蘆洲長輩親友家過夜。

阿愷因換新工作，不易請假，有長段時間沒來，筆考成績又退步了，但迫於工作需要，已購車經常穿梭於北海岸與台北地區，每次騎車都戰戰兢兢，我打電話告訴他 71 歲長者已於 7 月考取駕照，阿愷遂又於 10 月 6 日到蘆洲監理站，開心的與熟識之櫃台同仁一一打招呼，並辦理更名換行照，也許是更名或找到好工作，他的心情變得很開朗，復至筆試室參加網路模擬試題多次測試及輔導課，11 月參加三芝鄉報名考試，筆試成績再進步到 77.5 分。

終於在阿愷不屈不撓的毅力下，從筆試 32.5 分進步至 87.5 分高分通過考試，也在通過筆試當天順利通過路考，歷經 8 年 34 次筆試測驗，完成了這項不可能任務。當阿愷考取駕照那一刻，他的開心與快樂蘆洲監理站同仁都感受到了，也為他喝采！蘆洲監理站長期積極協助輔導也與有榮焉。

蘆洲站 許壁如



10 未來展望

我們鼓勵同仁秉持「同理心」細心體會民眾的需求，以最誠摯的笑容，最溫馨的服務來面對洽公的民眾，讓民眾有賓至如歸的感覺。

我們把「視民如友，熱忱關心」的理念，融入工作與生活當中，時時站在對方的立場著想，以提供最適切的貼心服務，除佈置舒適的洽公環境，便捷各項監理作業流程，落實推動服務禮貌暨專業訓練外，並運用資訊網路功能，提升e化櫃檯服務，不斷研究創新，積極追求卓越，全面提升服務品質。

我們以真心、用心、誠心的服務態度，貼近民意，感動民眾，要成為一個值得民眾信賴的公路監理機關，因為，我們堅持「服務，不只滿意，還有感動！」。



根深葉茂



便民服務

服務禮貌訓練



監理所日

聯稽路檢





11

臺北區監理所所徽



設計理念：

圖形概念：

- ◎橢圓形是最優雅的形狀，線條流暢一筆完成，組成一個優美的「北」字，加上圓形就象徵台北所「光」明的未來願景。兩個小橢圓形是舉世聞名的雪山隧道。
- ◎圓形就是車輪，代表車輛管理，象徵從基隆宜蘭花蓮眺望太平洋上旭日東昇，象徵西北海岸迷人的淡水夕照。
- ◎三角形代表的是力量，是太平山、陽明山，是台北所管轄的地緣三面環繞雄偉綺麗海岸沖激的大海巨浪。
- ◎從外形宏觀是個方向盤，代表駕駛人管理，引領駕駛人平安回家的行車方向。

顏色象徵：

- ◎橘紅色的太陽，象徵台北所服務的誠懇與熱情。
- ◎綠色象徵祥和世界、欣欣向榮的綠色大地。
- ◎藍色象徵沉著穩定智慧的力量、壯闊的藍色海洋。