

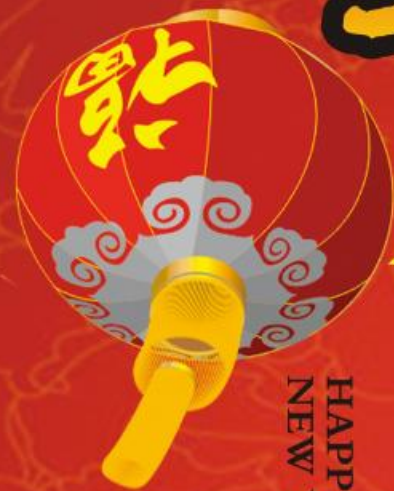
台灣鐵路工會 102 年會務人員研習會



103年1、2月 第79卷第1期

請傳閱

路工



恭賀新年

HAPPY
NEW YEAR



行政院新聞局出版事業登記證局版北誌字第2203號
台灣省雜誌事業協會會員

經中華郵政認為第一類新聞紙
台灣郵政管理局執照台字第864號

目 錄

中華民國103年1、2月第79卷第1期

勞動線上

他山之石－韓鐵反民營化抗爭整理-----	文宣組	2
ICLS－反民營化-英文-----		4
ICLS－反民營化-中文-----	文宣組	5
119是救命工具 請議員別當殺人兇手-----	鄭雅苓	6

勞資廣場

勞資會議記實-----	福利組	8
-------------	-----	---

福利相關

保險新訊-----	總務組	9
-----------	-----	---

會務交流

互助金-----	福利組	12
----------	-----	----

新聞報報

台鐵駕駛員的無奈與悲哀-----	羅文德	13
------------------	-----	----

有話直說

為什麼總是見不到那道光？-----	彭國勳	14
-------------------	-----	----

新年恭喜

-----		19
-------	--	----

揮灑天地

漫談莒光號的乘務感言-----	列車長	24
那一夜-----	雨帆	26
環境永續～公德心知多少！-----	宜工	33
顧客不一定是對的-----		35

讀後有感

三星只教7件事-菜鳥就能變菁英-----		37
----------------------	--	----

鐵道旅行

鹿野之美-----	魏紫忻	40
-----------	-----	----

徵稿啟事

本刊逢單月出刊，雙月30日前截稿。本刊園地公開，歡迎踴躍投稿，有關工會的、勞工的、鐵路的活動報導、會務動態、軼聞趣事、鐵路旅遊等，來稿請寄：台北市北平西路3號6樓(6044室)鐵路工會路工月刊編輯部。為節省作業時間，投稿時請自行打字並將電子檔送到本會電子信箱：trlu0000@msa.tra.gov.tw來稿請留姓名、住址及電話，謝謝。另本刊因人手不足，來稿採用與否，概不退稿，尚祈見諒！

發行人：謝勝明	路工編輯委員會
發行者：台灣鐵路工會	主任委員：謝勝明
地 址：臺北市北平西路三號六樓 6044 室	委 員：張立旺、朱昭璋、林大川、陳建峰、王春梅
電 話：(02)23896115-6	張立方、沈憶芬、侯宗甫、陳信國
E-mail:trlu0000@msa.tra.gov.tw	主 編：吳長智
印 刷：時代打字印刷公司	編 輯：沈憶芬、林瓊文
電 話：(03)9563337 E-mail:shyr.day100@gmail.com	特約攝影：楊永蔚、吳 濛、陳振芳、連馬世駿

他山之石一

編輯部

韓鐵反民營化抗爭整理



在去年(2013年)底南韓鐵路工人為反對民營化，而自於12月9日開始展開為期22天的罷工活動，期間超過占員工總數近1/3的參加工會的員工參與了罷工行動。他們抗議主因是韓國鐵道公社(KORAIL，以下簡稱韓鐵)決定設立水西KTX(高鐵)法人公司，運營從首爾江南區水西站始發的高鐵路段，工會認為這是政府推動鐵路民營化的前奏，並可能引發大規模裁員與大幅減薪。因此韓國鐵路工會表達強烈抗議，並開展了持續性罷工，譴責政府推動的這項鐵路民營化改革。

而韓國政府方面認為罷工屬於非法行為，韓國國務總理也表示，此次鐵路改革旨在將鐵道事業引入競爭機制。一旦形成競爭機制，鐵道公社的債務將會減少，經營效率將會提高，服務品質也會提升，最終是讓國民受益。因此韓鐵

在12月15號解除了近8,000名參加罷工工會成員的職務。並堅稱將繼續推行鐵路改革。同時，韓鐵更宣布，為彌補人力空缺，將啟動大規模招聘計劃，這反而更讓事態火上加油。

這場抗爭活動之所以如此受到全球勞動者關注，除了民營化議題外，更是因為在韓國鐵路工會罷工進入第14天時，韓國警方動用了65個中隊的4000餘名警察，闖入位於首爾中區貞洞的民主勞動組合總聯盟(簡稱“民主勞總”)總部試圖抓捕鐵路工會幹部，雖然最後失敗而歸，但警力闖入民主勞總總部辦公室，還是該組織1995年成立以來的首次。警察冒犯民主勞總反抗的危險，實施抓捕行動，目的是為了削弱鐵路罷工的動力，結果卻失敗，反而引發工會和市民團體的激烈抗議。



到了12月28日，已經持續了20天的韓國鐵路工會罷工推向高潮，韓國勞總、民主勞總以及全國市民團體10萬人當天在首爾廣場舉行集會，抗議政府試圖推動的鐵路民營化改革。據報導當天首爾的最低氣溫降至零下10度，罷工集會於當日下午3點開始。持續的低溫卻未讓這股反對鐵道民營的熱血降溫，韓國警方更是出動了174個中隊13,000名警察，維護當天的現場秩序。

這場為期22天的韓國鐵路大罷工，在12月30日宣佈停止，鐵路工會表示，由於朝野就成立鐵路產業發展小組委員會一事達成了協議，國會議員也承諾組成委員會，以確保引起爭議的重整過程會重視員工意見所以工會決定停止罷工。這次鐵路大罷工創歷來罷工天數最長記錄。韓國鐵路工會委員長金明煥當日在記者會上宣佈結束罷工，原因是朝野各黨同意設立鐵路產業發展小委員會。金明煥強調，參與罷工的工會成員將回歸工作崗位，但這並不意味著抗爭就此結束。

而韓鐵堅稱，要對參與罷工的員工進行處罰，認為這次罷工屬於違法行為，將按照原定方針對罷工會員進行懲罰。韓鐵計劃對參與罷工後回到工作崗位的職工進行2到3天的再教育，然後安排他們工作，並堅稱將繼續推行鐵路改革。韓鐵表示，將向罷工者追究民事或刑事方面的法律責任，要求他們對給公司帶來的損失進行賠償。據分析，這次罷工給韓國交通、物流等產業造成的損失恐將超過1兆韓元(約9.5億美元)。

韓國勞工運動長期累積不小的能量，在此次反民營化抗爭中，我們再次看到其強大的動員能力，除了內部員工長期教育下快速的動員力道，再加上結合外部人民的廣大聲援力量，罷工為期22天，造成運輸上重大影響，讓原本強勢的政府也不得不放下身段，正視勞工所重視的問題，最終成立鐵路產業發展小組委員會，並同意在重整過程中會重視員工意見，這樣的強大凝聚力，正是臺灣勞工運動所缺少並應仿效的。



12月28日，韓國10萬人當天在首爾廣場舉行集會，抗議政府試圖推動的鐵路民營化改革。(全宇/大紀元)

註：韓國鐵道公社，簡稱國鐵、KNR或KORAIL (Korean National Railroad)，是南韓國營鐵路公司，總部位於中部大田廣域市東區。韓國鐵道從1963年至2004年都是以國家鐵道廳的名義營運，但由2005年1月1日進行公司化，從原本的政府機構改制為國營企業。韓國鐵道公社負責經營韓國國內的客運列車及貨物列車，還有韓國高速鐵道及首都圈電鐵廣域電鐵區間。



會址：台北市北平西路三號台北車站
6044室
電話：(02)2389-6115
(02)2381-5226轉3140
傳真：(02)2389-6134

We, TRLU (Taiwan railway labor union), as an affiliate member of International Center for Labor Solidarity (ICLS) comprising public transport trade unions in eight countries in the Asia Pacific region, request the Korean government must stop the plan of privatizing KTX (Korean high speed train).

ICLS held a forum in Thailand in November 2013, and the Korean Railway Workers Union (KRWU) as the member of ICLS, received information about the impending plan of the Korean government to privatize KTX. So we adopted the resolution for the railway privatization of Korean government. In this resolution, we claim that Korean government must immediately stop the plan of privatizing KTX.

We believe that railway is a key to secure people's right of movement, the balanced development of country and the social solidarity. And particularly under the circumstances that sustainable development has been emerging as a social agenda due to the climate change, energy exhaustion and environmental damage.

We consider that the railway is getting important and its public value must be promoted more as a transport tool for anyone to access cheaply and safely. However, Korean government's railway policy opposite our belief.

The Korean government try to divide the KTX departed from Suseo is another policy of privatization and commercialization that dominated the world for the last 20 years and proved to be failed. Those policy weakened workers' job security, working conditions and railway's public value, and finally ended with disastrous accidents.

From such viewpoint, we understand that whatever decision Korean government undertakes with regards to Korean railway, definitely will have great impact on workers lives and their families.

We as the member of ICLS request Korean government to come to agreement with railway workers and people in South Korea in order to realize the items below:

1. To be consulted and therefore a dialog in necessary to hear the position and voice of the workers.
2. To ensure railway workers' job security and working conditions.

Your Sincerely,

Hsieh Sheng-Ming
President of TRLU



會址：台北市北平西路三號台北車站
6044室
電話：(02)2389-6115
(02)2381-5226轉3140
傳真：(02)2389-6134

我們，臺灣鐵路工會，是亞太地區八個國家之公共運輸工會所組成的ICLS(國際勞工團結中心)之加盟會員，我們要求韓國政府必須立即停止KTX(韓國高速列車)的私有化計畫。

ICLS於2013年11月17、18日舉辦泰國論壇，我們的成員之一韓國鐵路工會(KRWU)接收到韓國政府準備將KTX私有化的資訊，因此我們在論壇中針對此案通過一項議決，就是我們要求韓國政府應該立即停止KTX私有化計畫。

我們相信鐵路是確保人民移動權利、國家平衡發展及社會團結的關鍵，尤其在環境永續發展意識抬頭下，氣候變化、能源枯竭、環境破壞也逐漸成為社會關心的議題。

我們認為鐵路會越來越重要，他的公共價值將不再只是一個便宜又安全的運輸工具，然而，韓國政府的鐵路政策卻與我們的信念違背。

韓國政府試圖將KTX私有化，我們在過去20年私有化與商業化主導世界的經驗中，證明這是一個失敗的政策，它不僅削弱了工人的工作安全、工作條件及鐵路的社會價值，最終終結於慘重事故。

綜上，我們知道不管韓國政府對韓國鐵路提出任何承諾，無疑地都將對工人的生命和他們的家庭造成重大影響。

我們，ICLS的成員之一，在此要求韓國政府與員工和韓國的人民達成協議，並實現下列項目：

- 1.與工人們協商對話，並傾聽他們的態度與聲音。
- 2.確保工人的工作安全及工作條件。



119 是救命工具

請議員別當殺人兇手

作者：鄭雅菱（消防員工作權益促進會秘書長）



11月20日，台中市議員沈佑蓮、李榮鴻等人痛批消防局救護車不能「跨區送醫」會造成民眾延誤送醫，抨擊救護不利、草菅人命。消防員工作權益促進會對此感到非常遺憾，並呼籲議員重新了解緊急救護的性質，切莫為了少數選民的方便，犧牲全體台中市民的安全。

【緊急救護網將因跨區送醫破更大洞】

議員欲推行的跨區送醫政策違反〈緊急醫療救護法〉規定：「傷病患應送達就近適當醫療機構」。而法律之所以如此規定，正是因為緊急救護所處理的案件是具有急迫性、需要迅速處置的狀況，若開放民眾指定送往任意醫院，

若指定的醫院需要車程30分鐘，不但無法盡速將患者送置醫院處置，更可能造成轄區內無救護車的窘境，造成真正需要救護車的人叫不到車而致病的悲劇！

以台中市來說，市區內平均一趟送醫十至十五分鐘，若跨區則需三十分鐘，一趟來回就會延長至一個半小時；偏遠山區光抵達醫院就需三十分鐘，若跨區救護一趟來回就可能長達三個小時。若台中市真的執行跨區送醫，救護車執勤時間倍增，將導致一個區域高達兩、三個小時沒有救護車可用；若此刻轄區內有民眾緊急需要救護車，必須從鄰近分隊派遣起。光是第二、第三派遣順位，就會比原本車程多花二至五分鐘，乃至第十順位的二十分鐘以上。以沒有呼吸心跳的人來說，四至六分鐘即可能腦死，十分鐘開始不可逆腦死。

【除了待救者之外，還有更多風險】

消防員平常被教導如何分秒必爭地把病人從死神手上救回來，但這項「跨區送醫」將使救護車駕駛無論再怎麼飆車、搶快，也搶救不回那些原本可以救回的生命。再者，一般民眾若堅持送往較遠醫院，也可能延誤自己的就醫時間。另外，緊急救護員的工作時間與壓

力被延長、救護車事故發生率將隨之提升，甚至導致民眾向救護員提出訴訟，這些都沈佑蓮、李榮鴻等議員未曾考慮過的風險。

【急診醫院的選擇是最近適當 從來不是病歷】

另外，議員提到患者病例不在最近適當醫院，恐耽誤病情。這點，台大醫院醫師鄭煜彬已經說明得很清楚：「在缺乏足夠資訊的情況下做出正確的判斷，正是急診醫師最珍貴的能力。在這種情況下，是不是在原來醫院、有沒有病歷參考根本不是急救重點。如果病人在急診還有時間跨區就診、等病歷傳送、等急診聯絡病人的主治醫師，那這類病人肯定不算緊急。」

因此，為了讓病患能有真正的緊急治療，為了不讓未來有更多悲劇發生，為了讓全體市民生活得更安全，本協會在此有兩點聲明如下：

1. 嚴正反對跨區送醫政策。請議員莫為選票變成殺人兇手。
2. 呼籲台中胡志強市長及消防局長廖明川能夠確實把關，不要讓錯誤政策危害人民權益。



局勞資會議記實

福利組

第九屆第21次

【第九屆第21次勞資會議】由資方代表電務處呂副處長秋楠擔任主席，本次會議原擬於彰化地區召開，但因立法院預算審查之故臨時取消，延宕多次，對彰化及臺中地區勞資代表深感抱歉，業務報告也因時間準備不及暫停一次。

建議事項及說明

建議事項	說明
建議升資考試增列「資訊管理」科目。	人事室業已研擬，並於 103 年 1 月 7 日鐵人一字第 1030000227 號函將相關修定文件報交通部陳核，奉核後即發文給各單位週知。
請運務處落實乘務人員寄宿舍被套、枕頭等寢具之清潔，至少每月送洗 2 次，不應推說經費不足就將乘務人員寄宿舍環境衛生打了折。	運務處已於 102 年 12 月 2 日運綜物字第 1020013881 號函請各運務段，各車班組(含分班、車站)行車人員寄宿舍之被套等應定期清洗，並加強清潔管理。
請路局注意車班人力培養，目前因應業務需要，列車越開越多，車長培養速度慢且新進人員擔任意願不高，造成車班人力不足，現場站長、副站長自請退休也一再被慰留，請運務處重視此一問題，以免導致連鎖反映，情況越來越嚴重。	運務處為培訓車長乘務人力，業已將運輸班開班訓練期數由每年 2 期增加為每年 3 期，並將特考運輸營業員級以上新進人員強制納入運輸班參訓，另也責成各運務段務必加強鼓勵現場員工踴躍報名參訓。且為因應各段送訓期間之人力缺口，經洽人事室，凡受訓期間 1 個月以上，可進用職務代理，以補短期人力之短絀，並避免車班組人力不足情況發生。
為解決臺北車班乘務人員於寄宿舍上、下樓層之辛苦，在未設置電梯前，請運務處協調餐旅樹林分部樓上空置宿舍撥交臺北車班使用，以解決目前之困擾。	臺北運務段業於 103 年 1 月 7 日召開協商會議，會後將請運務段提出實際需求，並研擬具體方針、配套措施等，再另行協商討論。
運務處對於車上擔任公文、解款、行李包裹等工作之人員不發放制服，形成不一樣待遇，此情形實不合理。	從業人員服制貸與須知第二條略以：應以指派職務所擔任之工作並於工作時必須實際穿著為準。於車上辦理文件及物品收授業務，非第一線面對旅客人員，故不在本次制服發放對象內，俟後該等人員若因職務輪調改派第一線服務，將另案簽局報准核發。

福利業務—103 105 年團體保險

◎保險項目及內容：

103-105 年度會員自費團體意外傷害保險專案，分別由兆豐產物保險公司及英國保誠人壽保險公司負責，保險內容如下：

◆兆豐—團體意外保險附加意外傷害醫療實支實付【健保給付項目不予理賠】

保險項目及內容	團體傷害保險(身故保險金或喪葬費用保險金、殘廢保險金、重大燒燙傷)				傷害醫療保險給付實支實付型
	計畫 A	計畫 B	計畫 C	計畫 D	
投保金額	100 萬	200 萬	300 萬	500 萬	4 萬元
保險費用/月	23 元	46 元	69 元	115 元	14 元

◆保誠—團體意外保險附加意外傷害住院日額及疾病住院日額

保險項目	意外傷害保險死殘-含重大燒燙傷及殘廢程度給付	傷害住院日額	疾病住院日額
投保金額	100 萬	1500 元	1500 元
保險費用/月	27 元	30 元	113 元

◎保險常見問題 Q & A：

★加、退保篇

問題	兆豐	保誠
參加團體保險之年齡限制？	員工：至 65 足歲。 子女：15 足歲以上而未滿 23 歲的未婚在學之親生子女(或同一戶籍之認養子女及再婚關係之異姓子女)；15 足歲以下未成年之子女僅限投保保誠人壽『疾病住院日額』。	配偶及父母：至 75 足歲，續保之父母親可至 80 足歲。 ◎上述被保險人於承保期間若超齡(或子女服兵役)，可續保至當年年底；另配偶、子女、父母等眷屬需員工投保始得參加。
加保時間？	1. 新進人員、現已投保員工之新婚配偶及新生兒得隨時加保，於每月 25 日前送達本會轉交保險公司，經保險公司核保同意後於次月 1 日生效。 2. 其餘人員每半年開放加保一次(即 1 月 1 日和 7 月 1 日生效)，屆時請注意本會公文，並於截止收件日前提出申請。	

退保時間？	隨時得以書面提出退保申請，於每月 25 日前送達本會轉交保險公司，於次月 1 日生效。
員工保期中退休或離職，可否繼續參加？	1. 退休人員可投保至退休當年年底，但後續保費需於退休當日起 1 個月內一次繳清，否則視同放棄續保權益，保險效力至退休當月底 24 時止。 2. 離職人員保險效力至離職當月底 24 時止。 ◎上述退休或離職人員之保險效力，眷屬亦同。
可以只參加附加險嗎？ (意即只參加兆豐意外傷害實支實付，或保誠住院日額)	除 15 足歲以下未成年之子女僅限投保保誠人壽「疾病住院日額」外，其餘被保險人皆需參加主險「團體意外保險」方能附加。

★理賠篇

問 題	兆 豐	保 誠
申請理賠時，應該準備哪些文件？	申請傷害醫療實支實付準備文件如下： 1. 理賠申請書 2. 收據影本 3. 診斷證明書正本	申請傷害或疾病住院日額準備文件如下： 1. 理賠申請書 2. 診斷證明書正本
如何交付理賠申請文件？	理賠申請文件交付分會收齊轉寄本會福利組，本會統籌後再送至保險公司辦理理賠事宜。	
住院日額理賠上限天數？	無住院日額理賠。	每次住院天數上限為 120 天，間隔 14 天後算另一次住院。
骨折未住院是否也能申請理賠？	無附加傷害住院日額保險，故無「骨折未住院保險金」。請依傷害醫療實支實付申請理賠，每次事故最高理賠 4 萬元。	可以，若有投保傷害住院日額會依據骨折部位及程度不同給予醫療保險金，準備文件如下： 1. 理賠申請書 2. 診斷證明書正本 3. X 光片(光碟)
若只於急診室治療，可以申請住院日額理賠嗎？	無住院日額理賠。	若於醫院治療達 6 小時以上，即視同住院 1 日，請檢附文件提出申請。
孕婦生產可否申請理賠？	純意外傷害理賠。	若因為胎位不正、產程延遲等急迫情況，經醫生判定需剖腹生產後之住院休養，可申請疾病住院日額理賠。

◎保險服務人員及聯絡電話：

◆兆豐

本會全日駐點人員	(02)2381-5226 分機 2725 鐵路電話 02-2725
兆豐產險股份有限公司 健康傷害保險部	(02)2381-2727 分機 8283 許科長銘元 (02)2381-2727 分機 8285 胡專員達涵
兆豐產險股份有限公司 全省理賠中心 (理賠件統一寄送本會轉交台北總公司處理)	1. 台北總公司： 10044 台北市中正區武昌街一段 58 號 客戶理賠服務部 聯絡人 (02) 2191-0015 分機 8166 蕭子鴻 (02) 2191-0015 分機 8189 鄒琬婷 2. 新竹理賠中心： 30054 新竹市北區東大路二段 10 號 8 樓 聯絡人 (03) 531-6666 分機 20 曾敬堯 3. 台中理賠中心： 40341 台中市西區民權路 185 號 4 樓之 1 聯絡人 (04) 2223-5004 分機 77 李年賓 (04) 2223-5004 分機 78 薛聖穎 4. 高雄理賠中心： 80147 高雄市前金區中正四路 235 號 7 樓 聯絡人 (07) 251-9090 分機 67 許慧琪

◆保誠

本會全日駐點人員	(02) 2381-5226 分機 3374 鐵路電話 02-3374				
保誠人壽保險股份有限公司 服務專線	0809-0809-68				
分會名稱	服務人員	聯絡電話	分會名稱	服務人員	聯絡電話
本會	吳璧羽	(02)7743-7650	彰化	蘇靖雯	(04)3706-2088
高雄	周惠婷	(04)3706-2087	延平	陳昱超	(02)7743-7649
宜蘭	李卓軒	(02)7743-7617	花蓮	魏佩琳	(02)7743-7631
台中	馬育慧	(04)3706-2085	高機	周惠婷	(04)3706-2087
新竹	鄭貽蔚	(02)7743-7652	基隆	周伶真	(02)7743-7624
嘉義	余俊巖	(04)3706-2082	台東	王淑敏	(02)7743-7651
北一	許育綺	(02)7743-7630	屏東	姚漢威	(02)7743-7641
七堵	劉俊良	(02)7743-7619	台南	高嘉雲	(04)3706-2086
北機	林雅琦	(02)7743-7643	北二	吳璧羽	(02)7743-7650

102年1月份至12月份會員傷病/災害慰問、死亡奠儀金請領狀況一覽表

各種慰問金統計

福利組

	因公受傷 1000	因公傷殘 10000	一般傷殘 5000	一般傷病 600	災害慰問	因公訴訟	死亡奠儀金	申請奠儀金死亡會員	申請互助慰問死亡人員及日期
1月	5			34			2	張哲銘 邱顯臺	
2月	5			33			3	李源運 吳定忠 李浩民	
3月	4			33					張哲銘102.1.4 邱顯臺101.12.12 李源運102.1.20
4月	1			46			3	何金宗 劉新福 趙進隆	李浩民101.12.30 吳定忠102.2.2
5月	4			54			3	孫英璇 賴榮燦 蕭永澄	何金宗102.2.23 劉新福102.1.9 趙進隆102.3.16
6月	7			54			3	陳春園 游清松 施建洲	孫英璇102.4.23 蕭永澄102.4.5
7月	14		1	34		4	1	盧政雄	賴榮燦102.5.16 施建洲102.5.31
8月	9			39			1	張茂生	陳春園102.3.12 盧政雄102.6.14 張茂生102.6.29
9月	5			39			2	楊益明 謝春生	
10月	9			49	2 (2000)		1	林昭慶	楊益明102.7.17 謝春生102.8.31
11月	7			53			4	陳玉連 王福仁 王木火 余添盛	王木火102.9.23 蔡鴻裕102.10.1 林昭慶102.9.9
12月	13			39			3	張明華 陳進旺 陳玉秋	張明華102.10.21
累計	83	0	1	507	2	4	26		
	83000	0	5000	304200	4000	40000	78000	合計	514,200

台鐵駕駛員的無奈與悲哀

銓敘部應回復犧牲殉職蔡崇輝的榮耀

羅文德

主辦單位：立法委員尤美女國會辦公室



近日聽聞報張電視新聞，有關銓敘部官員給台鐵火車駕駛員蔡崇輝先生，因職務上需求而崗位上死亡，作為一種因公殉職的官方認定，而不給予最高規格「捨己救人，犧牲奉獻」的撫恤，導致社會上各界人士一片譁然，而撻伐這些官員不近人情，更不知台鐵駕駛員開著火車奔走南北縱貫線，猶如是瞎子在深谷上走鋼索一般。

孰知前鐵路局長陳德沛先生曾經講過的一句名言：「南北縱貫鐵路有多少平交道的汽車和行人穿越，平交道就好像是人之體內的盲腸隨時會發作，輕微則火車撞車人、嚴重則火車出軌傾覆之！」。今天彰化發生了卡車闖越平交道，撞擊太魯閣號事故導致蔡崇輝的殉職，並不代表明天普悠瑪號可長年奔跑的相安無事，如果大環境的各種條件不改變，人民的不守法、國家的法紀不伸張，肇事者和連帶的公司沒有受到傾家蕩產的懲罰，後天將再會發生更嚴重的車毀人亡事故，我的預言將會是科學的邏輯，而必然的結果。

舉凡全世界還找不到一個小島3萬6000平方公里，有極高密度的人口，又有汽車高成長率的國家，再加上貪婪不守法的人民，民主選舉的掣肘和政府官員的無能，而台鐵處在這複雜惡劣的環境中，發揮極限長途縣鄉鎮、客貨快慢運輸的功能，又要兼顧都會區高密度車次大眾捷運的運輸，既要滿足乘客百般的需求，又令乘客花費低廉不符成本的票價，動輒乘客還可以隨時怒罵台鐵討公道求賠償。

但台鐵火車司機員仍然的照舊執行任務，火車跑得越快，腎上腺直升冒冷汗而心跳加速到極限，相較於都會區的捷運系統和台灣高鐵，其軌道皆規劃於A級全封閉的立體交錯，而沒有所謂汽車行人闖越平交道的發生，再擴大視野於全世界的交通運輸，也找不到像台灣如此汽車道路的混亂，和不可饒恕人為的禍害。台鐵司機開火車就像戰場軍人開坦克車一樣，隨時都遭受無法避免的橫禍。難道銓敘部官員沒有半點絲毫的同理心來看待它嗎？

頭工

有話直說



為什麼總是見不到那道光？

彭國勳

猶記得很多年前某個很夯廣告詞：「…就是那道光…」，這句台詞曝露了筆者的年齡，也曝露了百年老店很多「不能說的祕密」，但不說又痛心與寢食難安。進鐵路已近30個年頭，從青澀小伙子到歷盡滄桑中年男子，筆者在工作上永遠自信滿滿，也永遠有自己獨到見解，近2年於工作之餘，於電腦敲鍵盤，彈指間流洩出對鐵路事務之批判與建議，有人喝采，當然也有人不以為然，其實都OK的，這是一個多元文化的社會，反對「一言堂」，就要有接受批評的雅量，公領域都是可受公評的，不是嗎？常和同仁說：「拿出成績來，講話就有分量，猶如郭台銘、張忠

謀…」，否則就流於2100、大話新聞的名嘴，常說的口沫橫飛，上知天文，下知地理，連之前鬧的很夯的社交名媛：「孩子的爹是誰？」奇怪耶！他們都知道。因為每位同仁都參與了筆者「改變鐵路氛圍…」的工作，把車站經營的有聲（站長很大聲）有色（車站有特色與美色【2位美女站員】），筆者也不吝於分享稿酬，畢竟他們都認真參與寫鹿野站的歷史，不致使筆者落入光說不練的名嘴之流。

為什麼用這個廣告詞做標題？因為鐵路某些表現，常讓人見不到一絲希望或進步的曙光…。話說102年7月13日蘇力颱風來襲，早上冒著風雨開

車上班，約莫9點多綜合調度所口頭告知，順行自花蓮216次（12：42開）、逆行自臺東231次（13：10開）開始復駛，於是便將訊息傳達給售票同仁，並告知所有電話詢問旅客。殊不知於近231次臺東站開車前30分鐘，臺東站竟傳來231次不開了，詢問之下回答：「機務說沒編組…」哇！真是晴天霹靂！搞什麼飛機（唉！開火車的竟搞起飛機了…）？候車室裡盡是歸心似箭的旅客，抑或是電話確認後趕到車站的旅客，這下面臨了，誰去大貓胸前掛鈴噹的窘境（意即如何出去跟旅客宣佈、解釋？）不死心，拿起調度電話告知調度員訊息，並再確認，應是領班或是誰在電話那頭傳來：「11點多確認都還有編組啊！」再詢問臺東站值班站長，告知：「機務計畫231次不開，233次（14：50）才要開，並且掛15輛。」這下火了，整個早上都是口頭通知，且一再確認，臨開車前才丟出讓人無法理解的震撼彈。與調度所再溝通，為什麼寧可讓自己開出的第1張支票跳票，卻把所有編組掛在233次（15輛），為什麼不會231次掛9輛（少3輛），233次掛6輛（少3輛）？好讓2班車都可如期開出？後經綜合調度所溝通後，才又決定231次恢復行駛，這一折騰下來，231次臺東站開出第1班車，就晚了

47分（原可準點），看到這種情形，該不該嘆氣？豈只嘆氣，還真想飆髒話：「幹！」。鐵路又不是第1次碰到颱風，我們也不是第1次成立局應變中心？我們不是有很多SOP嗎？為什麼碰到颱風，會應變的如此不上道？而在又決定231次恢復行駛當下，請臺東站長聯絡客座股，將231次、233次售罄座位鎖住，以便交給2班車列車長運用（因編組各少1組），可惜電話忙線聯絡不上客座股。後來詢問231次列車長，是否有調撥座位供運用，回答：「客座股要車站自行處理」，聽了又是額頭上冒3條線，客座股限縮SMT管理站的權限後，誰還能鎖座位？如此說法好像他昨天才進鐵路。從231次開不開，到應鎖住售罄座位，每個環節都荒腔走板，不是嗎？颱風天，民眾沒有逼你第1班車幾點開，既然自己把訊息丟出來，票也都賣了，旅客都到車站了，還自己拆自己的檯，這種企業不會讓人尊敬的。唉！遇天災，旅客都能諒解，何不將編組運用做好後，再對外發佈訊息，就像男女主角總在梳妝打扮後才粉末登場，豈會在還沒找到男女主角（列車編組），就急著對外發佈訊息、開記者會，「男主角哪位？」「不知…」「女主角是誰？」「還沒找到…」，這樣的劇組能拍上好電影嗎？遇上颱風，「首次嗎？」

有話直說

「不是」；「變化嗎？」「是的」；「久違嗎？」「每年發生」，因此真正面對旅客的一線基層同仁，對上面如此笨拙行徑，除了痛心還是痛心...往往局、處上對下說三道四，疾言厲色，而我們的不滿該如何傾吐啊？我們有投訴專線嗎？

早在民國80年，於臺東站擔任行車副站長時，每遇颱風來襲，列車開與不開，就是如此，到下班都還不見列車編組運用、駛、停相關電報。22年後傳真機、網路都更先進了，筆者都白了少年頭，鐵路卻依然牛步，一點也看不出是有效率的團隊，SOP也不見了，一點長進都沒有。養成訓練、職務交接，有的可以見習3天上路，有的就必須拉長時間，猶如早年拜師學藝，需3年6個月，循序漸進。如今，值班站長見習3天就上路，真的能獨當一面了嗎？出了事還怪教育訓練不足，這是倒果為因的說法不是嗎？人力嚴重不足，無法讓新進副站長好好學習，趕鴨子上架，在他真能獨當一面之前，是靠八字（運氣）辦行車的，不是嗎？職司編組運用的調度總所客車組，是否也見習3天上路？其運作應當採師徒制，一年半載帶著學、帶著做，才可在決定復駛之第一時間，理清編組運用，該如何迴送、如何調整？終究其與值班站長做中學、靠運氣學中做有點差

異。

102年8月31日南迴線枋山隧道口，302次遇土石流致路線中斷，接駁反應還OK，接駁行駛也難不倒高雄、花蓮2個運務段與枋寮、大武2個站（很有經驗了），路局也於新聞媒體宣佈旅客可如何退票。問題來了，放寬退票免扣手續費，卻沒對內發電報，致旅客退票後看到新聞，打電話抗議，有人指責本站同仁沒上官網看訊息，筆者相當不以為然，本局車子開不開、票如何退之平常行政作為，竟要上對外之官網看，什麼邏輯？內部原來發佈訊息之機制哪裡去了？行政措施變更抑或放寬，當然是先知會自己人，少了這個動作，員工如何遵行？如果要上官網的說法是正確的，員工取得行政作為之訊息，竟然與旅客同步，而且在很忙碌之際，還要一直上網搜尋最新訊息，豈不好笑？就猶如與老婆離婚，竟是看TVBS才知道，怎麼不是由傳真機傳出業務電報呢？還有解釋上辦理接駁，列車就視同正常行駛，否則經常因施工封鎖，而辦接駁之車次都應比照辦理；或是目前電氣化工程，幾乎每天開行之東線610次，也應比照辦理，同仁就知沒電報，可依慣例，不是嗎？後經筆者電業務室，營業科才於9月4日補發電報，統一解釋退票規定，亡羊補牢，猶時未晚，OK的。另鐵工局要

求610次街駁車延長行駛至103年3月底，時至網路訂票已訂至103年1月2日了，新的對外公告日期、公文仍然闕如，去電業務室提醒，好像過了4天相關電報才出來，唉！無言啊！

102年規章測驗，甲類站長類，考了一題：「特甲線每公里須鋪設PC枕多少根？」另一題：「曲線之建築界線，其半徑大於1000公尺者，與直線建築界線同」，偉大的局長知道嗎？運務處長知道嗎？職司運轉的運轉科長知道嗎？這是運輸營業的領域嗎？如果問標準軌、窄軌、輕便軌道寬多少？這是從業人員常識；曲線須「加高」、「加寬」多少？這也是運輸營業的領域嗎？這些都是工務的「專業知識」啊，不是嗎？這幾年老是搞這種飛機，乙類考站長的，站長考工務的，下次建議考機務的好了，似乎把這些人考倒了，才可顯示運轉科的偉大，不會的！每人心中自有一把尺...，這如果在外面解釋就是「離題」啦！試問，筆者知道PC枕幾根、或司機制軔如何操作？有助於我的行車或業務工作嗎？

還有針對102年7、8月，第78卷第4期，運務處回覆筆者「從封鎖、隔斷、保安裝置保修工作紀錄簿談規章」，筆者質疑「施工許可證」之謬誤，運務處提到：「『施工許可證』，係屬站方與施工負責人責任劃

分之重要的『憑據』，發出前應確認各項手續均辦理完成始可交付，才能確保施工及人員安全。施工負責人繳回『施工許可證』時，應確認所有施工人員、機具（包括接地桿拆除）完全撤出封鎖區域（多單位聯合施工時尤應注意）才能辦理解除封鎖。」從上述文字看，運務處完全正確。因此筆者反推，想問：「隔斷、保修...就不需完成上述確認的動作嗎？」當然還是要，所以填發「施工許可證」只是一個又多了「脫褲子放屁」動作而已。就如多次批評之：調車已有「調車指示證」了，還要加個「勤前教育」；保養轉轍器已填寫「保安裝置保修工作紀錄簿」了，還要再填「轉轍器保養勤前教育」一樣。光看這些毫無作用的措施，就可以秤出運轉科在員工心目中的分量了。之前批評過，每月之「準點日」是一宣示性的工作，不會有人不是準點日就不準點開車，或是只在「母親節」才愛母親的...事故連連，有其原因，不是競相丟出無效的作為、檢查表或疊床架屋的勤前教育、考核表。筆者最痛恨虛假，也最不願虛假，如果只會丟些沒營養的，就請包含筆者與大多數同仁毫不遮掩的鄙視了，甚至不客氣的說：「運轉科的疊床架屋、和無效作為之要求，才是使行車站長綁手綁腳的最大元兇啊！」

因3班制工時限制，如今就算給加班費，集中三班制輪班人員辦教育訓練，依勞基法規定每日工時超過12小時都是違法。上期筆者已提到，現竟改成強迫線上學習，請拿出依據、須知或辦法來，有了依據、須知或辦法，再來依法論法吧！運轉科不要昧於現實，老要現場做假的勤前教育、檢查表，如今更進一步要每月線上學習還測驗，如果現今人力配置，現實環境真的可行，筆者願意「封筆」，從此「噤聲！」！為什麼丟出來的政策，講話都是從鼻孔出來的，這些人到底是從「天龍國」來的嗎？路局現今只有局、處、段或道班性質的單位，可令同仁放下手邊工作集中上課，現場車站怎會有人可放下手邊工作，專心上課而不影響正常工作進行？幾次與路局衝撞差勤制度時，即說過越瞭解路局人力不足與缺失的人，態度越是謙卑，局人事室陳主任即是一例；反之拿著雞毛當令箭，搞不清楚的人亦大有人在，問當年花運段98位被懲處的同仁（由筆者帶頭申訴，呼籲取消懲處...），異口同聲，都會指向同1人（已調走）...嘿，不言可喻！

某車班組副主任曾私下詢問筆者，關於排班、同仁借班、同仁老是臨時請2天以內病假問題，筆者告

知：「現場主管都是想方設法讓最少人力可以運作，上面就真的以為現場人力已充足，殊不知都是打躬作揖、低聲下氣，拜託借班、欠班來的！必要時應該讓其停擺，把問題突顯，烏紗帽不足惜！否則加班車一班一班開，人力哪裡去找？」班次越開越密集，新增捷運式車站亦如雨後春筍般一一冒出，而人員卻由早年2萬多人，降到1萬3千多...。本站常日班休息時，值班站長除本分外，就要身兼剪收票，經常還要掃掃廁所，就常碰到旅客消遣筆者：「校長兼撞鐘...」，筆者亦自我調侃：「是啊！」其實亦樂在其中，因為車站的表現讓全站同仁樂在工作，如今連附近商家住戶都到車站上廁所，因為有乾乾淨淨的廁所，還提供免費衛生紙。人力永遠不足，局、處單位，不要老是不食人間煙火的丟出讓人食不下嚥東西。筆者曾於地區勞資會議放話，運轉科如果不改善，執意「橫材拿入灶（台語發音）」，實施線上學習，還強迫測驗，將循「正常管道」取得平衡（恐怖平衡），否則問題將永遠無法突顯與解決，每個人都是駝鳥式的埋頭沙堆，到處都是「虛應故事」，不好意思，筆者卻連作假都不願意。慎之！慎之！



年年有餘 大吉大利

常務理事：蘇威肇 陳根銘 邱顏成
黃金秋 陳世杰 戴參雄
黃進丁 吳瑞隆

理事：羅玉琴 宋木星 黃國樑
何國文 沈憶芬 游東國 徐慶志 陳慶志 張文仁 廖文仁 張文仁 廖文仁 廖文仁
張蔡清 田福

鞠躬

福馬奔騰

常務監事： 許世榮 (監事會召集人)
林獻仁 王炳鐘

監事： 瞿明龍 徐正璿 吳宸象
劉玟鶯 曾明山 劉興武

鞠躬

恭賀新年
Happy New Year

宜蘭分會 常務理事	劉 淑 惠	彰化分會 常務理事	陳 信 國
基隆分會 常務理事	林 玉 霜	嘉義分會 常務理事	林 寶 元
七堵分會 常務理事	葉 振 民	台南分會 常務理事	涂 祈 昌
延平分會 常務理事	李 岳 忠	高雄分會 常務理事	阮 平 世
北一分會 常務理事	陳 清 河	高機分會 常務理事	黃 財 能
北二分會 常務理事	彭 成 孟	屏東分會 常務理事	林 李 傳
北機分會 常務理事	賴 紀 華	花蓮分會 常務理事	江 金 發
新竹分會 常務理事	劉 健 雄	台東分會 常務理事	黃 崇 憲
台中分會 常務理事	巫 華 臺		

鞠躬



臺灣鐵路工會會務人員

秘書長：潘鴻麟 秘書：劉人杰 秘書：楊木成

總務組 組長：羅玉琴 專員：周芳美
專員：卓金花 專員：曾文宏

福利組 組長：鍾選勳 專員：林佩怡

研究組 組長：林成璋

文宣組 組長：吳長智 副組長：沈憶芬 專員：吳旭明

會計組 副組長：陳麗萍

組訓組 組長：張華宏 副組長：蔡盈利
專員：林珮文 專員：曾重吉

鞠躬



劉人杰 蔡榮輝 張太白 鍾雲章 林俊誠
陳福全 吳俊義

工會團體協約協商代表
陳國墩 侯玉麟 李連和 趙志誠 鄭昇富
余崑楠 林勇昌 洪國盛 謝文富

職工福利委員會勞方代表
陳永和 張世鑑 白英明 阮崑民 李政財
龔義峰 張新港 鄭鴻源 李連凱 韓國雄

漫談莒光號的乘務感言

列車長

揮灑天地



揮灑天地

莒光號自1970年開始營運，迄今已40餘年了，是台鐵除了普通車及平快車之外，維持最久的車種，早期的莒光號車身都為白色藍線，單車門等，內裝則有地毯與絲絨沙發座椅，但在縱貫線鐵路電氣化完工後，莒光號的車身就全面塗裝成橘紅色，並繼續增備，現今的莒光號有的是復興號所改造的，莒光號的車門有折疊門和自動門兩種。

在民國68年以前莒光號是主力車

種，但隨著時代的變遷及鐵路電氣化後電力機車加入營運後，莒光號慢慢的失去光環，重要性相對的降低，亦隨著停靠站的增加，運行時間的延長，漸漸的莒光號受歡迎的程度悄悄地、默默地遞減。

然而現代人對於運輸的需求，因為生活的水平提升而漸漸提高標準，對於列車的舒適度、行駛的速度及行車安全與準點率的要求都與以往有所區別，可以說要求更多、更嚴格了。

是以就莒光號的設備與運行的時間而論，莒光號在當今的運輸生活中已不合時宜，實有需檢討是否應該存在的討論空間。

每當要值乘莒光號時，筆者的的心情總是既興奮又忐忑不安、既愉悅又憂心匆匆的，一則喜一則憂，

喜的是莒光號的行駛速度慢，在無需服務旅客的空檔裡，筆者能凝視窗外，抬頭望一望藍天、看一看白雲、瞧一瞧青山與綠水，欣賞身邊俯拾即是的美景，暫時地將工作的壓力拋諸腦後，小小的偷閒一下，在漫長的乘務工作中忙裡偷閒，享受心靈的洗滌；憂的是筆者值乘的莒光號列車都是折疊門，然而折疊門的安全性小、危險值高，對於其風險的掌控不易，時常要擔心旅客的安危，每次值乘時總是如同全城戒備深怕一個不小心就釀成無法補救的憾事，而在顧及旅客的安全之虞，其實列車長的安全也堪慮，當列車行駛出站時，我們必須站在車門邊監看是否有旅客臨時跳車或上車直到半列車廂遠離月台後，才能關起車門，走進車廂內。故莒光號折疊門列車對於人身的安全風險高，是需要嚴加評估與控管的。

就莒光號的內裝設備而論，也是令乘務員非常頭疼的，因車廂老舊車皮易滲水，故每當車外稀哩嘩啦的下起滂沱大雨時，車內也滴滴答答的落下小雨點，常常弄濕了旅客，使旅客

怨聲載道，而我們常常抱著一捲捲的衛生紙去清理搞的狼狽不堪；除了車廂老舊外另一項令筆者心煩不已的就是播音系統，莒光號的播音系統無法像通勤電聯車一樣配合ATP感應自動播音，也無法如同自強號列車一般由司機員控制播音，需要列車長人工按壓到站播音，故如此一來我們的行動卻被控制住，只能死守這幽幽的車長室，當必須驗票時就須拜託斯巴克人員幫忙播音，倘若遇到斯巴克人員出門去清理垃圾的同時，旅客又來提問「十萬個為什麼」，那我們就得忙了，一下要顧及是否到站，一下又要服務旅客，常常搞的人仰馬翻、手忙腳亂，然而到站播音是需要技巧的，「過」與「不及」都不行，時間要拿捏得剛剛好，才不會導致車子未停妥時旅客上演一場跳車的玩命遊戲。是以如此「愚笨」播音系統實有改正的必要與檢討的空間，才不會讓列車長的原本的工作本末倒置、大才小用，也不會影響到旅客的人身安全與服務品質。

最後筆者認為倘若能改善上述缺失或減少莒光號列車的使用量，然而其既有的時刻和路線可用其他安全性較高的列車來替代，而莒光號列車只限於特定路線、特定時節才使用的話，如此一來，我們的服務品質一定能有所提升，創造更高更完善的顧客價值。



2010年4月5日是清明節三天連續假期的最後一天，當天無論是在航空站、國道客運站、高鐵站或台鐵各車站都擠滿返回工作崗位的人潮。各種交通運輸單位全力加開班次也班班客滿，台鐵也不遑多讓。台鐵無論在縱貫線、北迴線、南迴線、花東線……等所有各級列車在車廂內的旅客，更像擠沙丁魚似的寸步難行。然而，在這清明節連續假期最後一天輸運巔峰的日子，當天由台東開往豐原的2056次自強號，卻在西勢站與屏東站間發生第二車引擎脫落重大行車事故，造成施行鐵路單線運轉行車制的屏東線路線中斷。

當天值乘由高雄開往台東第95次車的列車長，在列車開車前檢點整備完成待開時，由行車調度無線電話(激活掃描模式)中得悉2056次自強號於西勢-屏東間發生故障。事故發生後各單位、各車站人員都忙於做緊急應變處理善後。不久，由行車調度無線電話中，復又傳出高雄站搶修車出庫待開的訊息。當時95次列車長心想屏東以

南的列車必受影響，而開往台東的第95次車將首當其衝。列車長因而主動積極與屏東站和高雄站聯繫，但因各車站忙於事故緊急應變處理，以致鐵路電話都忙線中無法撥通，行調無線電話也占線難以呼叫聯絡，市話也因旅客來電諮詢頻繁而占線撥打不通。偶爾僅能憑藉行調無線電話中傳來的片片段段、零零落落的通話內容，而拼湊瞭解事故後最新緊急應變處理訊息。也因為在行調無線電話中所擷取得到的片段緊急應變處理訊息，非車站正式通告傳遞的完整正確訊息，列車長僅能將擷取到的事故應變處理訊息當參研，進而做列車上臨機應變處理，隨時安撫旅客情緒與照料旅客。隨著時間一分一秒的過去，每位旅客的心急如熱鍋上的螞蟻忐忑不安，列車長只能不停的說：「抱歉，對不起！請諒解！」也隨時提供各種轉乘資訊讓旅客選擇轉乘。

後來，列車長與高雄站聯絡上後確認95次『無法準點』開車。於18：50在列車上廣播『本次車無法準

點開車』的第一次訊息給旅客週知。也請高雄至屏東區間的旅客先行轉乘最近開往屏東的區間車，而屏東以南的旅客也可先行搭乘區間車到屏東，再轉乘其他交通工具或依站方指示引導乘車(當時尚未辦理客運接駁)。爾後，大約每間隔十分鐘列車長持續向旅客播音說明無法準點開車原因並且致歉！請求旅客諒解。19：16原訂開車時間已到，列車長除了道歉，也是再道歉！也一再重複向旅客說明無法開車原因。之後，95次列車長持續與高雄站及調度所聯繫，所得到的答覆都是『95次開車時間未定』。19：30再一次向旅客說明鐵路發生行車事故原因、致歉與轉乘訊息後，列車長深切認知：如果我是旅客，那『開車時間未定』的訊息將是我最不滿意，也最難以接受的答案。因為此時旅客最需要的是引導與協助，怎樣才能迅速又安全的回家?而不是茫然無助。

為了給旅客最迅速、最有效、最圓滿的引導，列車長始終積極主動的與各單位聯繫。19：50列車長再度利用行調無線電話逕自直撥調度所，與主轄高雄-台東間調度台聯繫，但調度所第15台可能在做事故處理與障礙排除，都一直忙線中而聯絡不上。列車長改向調度所第18台(客服台)請求協助，列車長請求協助內容有二項：<一>希望能給我第95次列車『大約』開車的時間，俾便對旅客播音做應變處理，<二>在95次列車上有許多欲轉乘第

11次夜間列車至花東線的旅客，請調度所提早安排因應。隨即，又向台東站值班站長告知【95次列車上有許多欲轉乘第11次夜車的旅客】請台東站及早規劃安排轉乘措施。隨著時間一分一秒的過去，95次開車時間仍是未定。而當日第95次未派餐旅服務人員，列車長除了親自一次又一次的播音致歉，也一再引導旅客轉乘，包括高屏區間、屏東以南(當時仍未接獲通知辦理客運接駁)，及國光客運等資訊。為了給旅客最迅速、最圓滿的引導與協助，列車長也用自己的行動電話(手機)逕洽國光客運高雄站，洽詢由高雄開往台東的最近客運班車時間。洽詢結果高雄開往台東的第一班車是凌晨00：30，第二班車是03：00。旅客要轉乘國光客運到台東已不可能。遂向旅客再次播音致歉『因鐵路行車事故，致各位旅客無法準時回家，也因此耽誤大家的行程和寶貴時間，非常對不起！而國光客運開往台東的最近一班車要到00:30才有，所以各位旅客現在也無法轉乘國光客運回家，更是對不起！』同時播音事先告訴旅客誤點證明的開立與取得。

以上與各單位的聯繫，95次列車長都在第一節車廂旅客面前做危機處理，而不是躲在車長室內處理。好讓旅客看見，也讓旅客知道『我在做什麼應變處理？』所以列車長在每次播音向旅客道歉時，除了局定制式播音

詞外，會附加說明『本次車沒有派餐旅服務人員，加上本人要隨時向各位旅客報告最新應變處理訊息，以致無法親自到各車廂向各位旅客道歉，非常對不起！而本次車所做應變處理與各單位的聯繫及應變措施，相信第一節車廂的旅客可做見證。而對事件處理的態度，我會站在旅客的立場妥善處理，把每一位旅客都安全送回家』因不斷播音致歉，也不斷安撫旅客情緒，旅客不滿情緒因而沒有高漲，也降低台鐵因2056次行車事故帶給外界負面的印象。

然而，以上的種種應變處理措施，當下對95次列車長而言，只是序曲而已，真正的考驗與危機處理緊接著上演著。由豐原開往台東第97次列車行駛至高雄後，高雄至台東間停駛。第97次車的旅客全部改乘第95次車，原本第97次車有座位的旅客，也

在霎那間全部變成無座位可坐，旅客的忿怒可想而知。而原本已客滿擁擠不堪的第95次車，再加上第97次車旅客的湧入，更顯得擁擠寸步難移(行)。列車長除了道歉，仍是道歉！也適時向旅客播音宣佈「第97次車原本有座位變無座位的旅客，可於到達站後辦理無座位票價差額退費」。在重複幾次播音說明與道歉後，列車長也在等待95次通知開車中巡視車廂，向旅客一再鞠躬道歉說對不起！同時傾聽旅客不滿情緒的宣洩，並瞭解旅客需求，予以即時協助，因而適時紓解旅客忿怒與不滿。之後，1029次到達高雄站後轉乘至屏東線(高雄以南)的旅客也湧入95次列車中，再加上旅客大包小包的行李，原已客滿擁擠寸步難移(行)的第95次列車車廂，更難找到立足之地。

在漫長的等待95次開車通知中，列車長始終積極主動的與各單位及高雄、屏東二站聯繫，以便隨時提供最新的訊息讓旅客知悉，俾便旅客向家人或親友報平安，以及聯絡到站接送事宜。20：50列車長再與屏東站聯繫後，確認屏東--潮州間將辦理客運接駁，遂向旅客宣佈屏東--潮州間辦理客運接駁訊息，以及到達屏東站後轉乘客運接駁注意事項。之後，再一次向台東站值班站長提醒95次車有許多旅客欲轉乘11次車至花東線，務必妥為安排與嚮導轉乘。21:37第95次車由高雄站緩緩駛離車站，已比原訂開車時間晚了141分鐘才開車。火車持續加速前進，經過了鳳山，越過了高屏溪橋。列車長依然未曾停歇，仍然不斷播音致歉，還重複提供旅客辦理無座位票價差額退費資訊，也一再叮嚀一再提醒旅客到達屏東站後，轉乘客運接駁應注意事項，懇請旅客配合站車人員引導轉乘。

第95次列車於22：10到達屏東站，隨即引導旅客出站轉乘屏東客運接駁車至潮州站。在確認第95次車旅客已全部轉乘屏東客運接駁車後，列車長才坐上最後一班客運接駁車到潮州站，繼續執行未完成的列車勤務工作。23：35最後一班客運接駁車抵達潮州站，在潮州站又轉乘火車繼續行程。旅客兩度拿著大包小包的行李轉乘，怨聲四起，只好由站員協助幫忙提行李慢慢引導乘車，而減少了不少

抱怨聲。行動不便的旅客在屏東站、潮州站轉乘也沒有電梯或升降梯可搭載，只得用輪椅推行至端末月台再繞道送至轉乘的車上。列車長隨即在潮州站接受調度員行車命令，原第95次列車潮州站至台東間改停駛，而潮州站至台東間97次恢復行駛。第96次列車潮州站至高雄站間停駛，第96次列車編組在潮州站折返作為97次列車編組。在列車編組重新運用後，原本第95次列車編組有9輛車廂，而第96次列車編組改為97次列車編組運用卻僅有8輛車廂，旅客由客運接駁車全部接送上火車上後，霎那間又短少一輛車廂52個座位。列車長正在為突然短少了52個座位傷腦筋之際；正在為旅客解惑忙得焦頭爛額之際；正在為95次與97次旅客為座位爭執進行調解之際；正在為…之際，又接獲車站旅客嚮導無線電話通知『有位孕婦快接近生產期了，請列車長幫忙找個座位』。此時此刻要列車長幫忙找個座位？真是所謂「天將降重任於斯也，必先勞其筋骨，苦其心志…」。為了避免該孕婦搭乘本次火車有所閃失而留下終身遺憾，列車長只好先行向其他旅客告退，頻頻說對不起！而穿梭在人山人海的車廂中尋找該位孕婦。祇見她隻身乘車還帶著一大箱行李，原來是預產期近了，準備回台東待產，卻買不到有座位車票，又遇到這次火車發生重大事故。列車長立刻幫忙提行李而帶領她至第四節車廂預備



位座，第四車預備位座早已被旅客乘坐，祇得向乘坐的旅客情商幫幫忙、拜託讓出預備位座位。其他旅客看到該挺著大腹的孕婦也起身要讓座，非常感謝想讓出座位的所有的旅客，在大難之時無私的展現出一顆仁慈的心、溫暖的心。當該孕婦就座後，她身上的行動電話來電鈴聲隨即響起，原來是她先生在台東站等待接她，他已等待多時未見人影而來電問安祥。當他知道列車長幫他太太安排座位後，非常感激的透過行動電話向列車長親自說道謝！列車長幫她安排就座妥當後，離開時還特別在她的車票上留下列車長的行動電話號碼，也請鄰座的旅客也留下列車長的行動電話號碼。萬一該孕婦胎中的嬰兒有提早臨盆現象或其他突發狀況，可以隨時撥打電話給他，以便能迅速幫忙協助處理。之後，列車長也非常幸運的在列車上找到二名醫護人員，以備不時之需。

時間拉至23點41分，第97次車由潮州站開車，列車長再度播音向旅客致歉，也向旅客說明：『我是原第95次列車長，繼續為各位旅客服務，我自己知道還有許多地方服務不週，希望各位旅客諒解！今天因鐵路行車事故，以致耽誤大家的行程和寶貴時間，而且，這麼晚了還讓您的親友擔心，非常對不起！』之後，立刻調查要轉乘第11次夜車到花東線的旅客人數有多少？立即通報台東站轉報調度所及

早規劃因應。在黑夜中，列車滿載著歸鄉似箭的遊客急速行駛前進，又在每個停靠站前減速緩緩的駛進車站月台停靠，也緩緩的駛離各停靠站，再加速往終點站前進。列車長會在每個停靠站停靠前，再播音向旅客致歉說對不起！還有預報沿途各停靠站抵達的大約時間，好讓旅客能即時轉告家人或親友到站接送。同時再三告訴旅客有關誤點證明的取得、歸責鐵路事由誤點超過60分以上(已修定為超過45分鐘以上)可辦理全額退票、辦理全額退票期限、選擇住家就近車站辦理退票…等等。

列車很快經過枋寮、加祿站而進入山區隧道，列車長也依往例巡視車廂，在巡視車廂前，又再一次的向旅客說明『自事故發生後，本次車列車長所做的應變處理，及與各單位的聯繫和應變措施，相信在第一節車廂的旅客都可以做見證，我只想儘快的把每一位旅客安全地送回家。而本次車沒有派餐旅服務人員協助，我知道還有許多地方服務不週，非常對不起！敬請各位旅客能夠諒解』。之後，列車長巡視各個車廂，想當面向各位旅客道歉，並接受旅客的提問與瞭解旅客需求，予以當面解決問題。沒想到列車長由第一節車廂巡視到第八節(最後一節)車廂，竟然沒有任何旅客抱怨，讓列車長感到非常訝異？反而給予列車長許多熱烈的掌聲鼓勵。『列車長辛苦你了』、『列車長謝謝你』



『列車長今天有你真好』…之聲，此起彼落在耳際陣陣響起。還有許多旅客書寫字條『列車長：您的努力相信大家都有看到，真是辛苦您了，謝謝您！』、『列車長：誰也不希望車子故障，遇到了，難免有旅客會抱怨，但您的辛苦我們都知道，謝謝您！』、『列車長：今天我的行程被耽擱了，原先很生氣，但您服務的熱忱讓我們感受到，現在不生氣了，給你許多個讚！加油！』…旅客把字條當面遞給列車長表達感謝與慰勞之意。也有旅客當場拿出餅乾要給列車長吃，還有旅客沖泡了咖啡要請列車長喝。四月，在南迴山谷的夜裡，夜晚的氣溫有點涼也有點冷。這時在95(97)次的列車上正洋溢著旅客溫暖的心、感恩的心，散發在每一節車廂

中，因而不感覺到四月夜晚的冷與涼，卻是很溫馨、很溫暖的一夜。

於是，列車長把旅客書寫的感謝字條，將其中一部份黏貼在當日列車長報單上。也在當日列車長報單寫上『因2056次故障，致本列車到達到台東站誤點219分，耽誤各位旅客行程與寶貴時間，旅客仍給職掌聲鼓勵，受之有愧！』本列車到達台東站為4月6日凌晨1：57。與先前向旅客播報預估凌晨2點到台東，僅差3分鐘。而要轉乘第11次夜間列車到花東線的旅客，也在台東站同一月台順利轉乘11次特開列車回家。至於那位預產期在最近幾天即將生產的孕婦，並沒有在火車上分娩生產，而由她的先生在台東站月台上接回家，等待迎接一個新的小生命降臨。

幾天之後，局長信箱湧入許多郵件，摘要節錄幾件如下：

郵件一

4月5日發生2056次火車故障，我從斗六站搭乘97次到高雄才知道，往台東97次停開，後來轉乘到95次車…(略)，列車長不斷播音致歉，安撫乘客情緒，宣佈最新訊息…等。後來搭乘客運車接駁到潮州，95次列車長繼續為大家服務，不但調查要往台東以北人數，還不斷告知乘客可辦理退票、詳述退票期限…(略)，之後巡視車廂還不斷道歉，主動問旅客意見，列車長所展現的誠意，實為耽誤行程的旅客帶來一股股暖流。

郵件二

原搭乘4月5日95車次火車回台東，卻遇到2056次自強號引擎脫落重大事故，回家行程耽擱，一開始一肚子火，還有旅客頻頻抱怨…(略)。所幸經95次列車長一再播音道歉，一再告知處理情形，讓大家都能釋懷，甚至給這位列車長熱烈掌聲與肯定。肯定他認真負責處理事件的態度與能力…(略)。謹以此聊表對不知他名之該列車長，給予無限之尊敬與感謝！

郵件三

4月5日2056次自強號引擎脫落…(略)，我要搭乘的95次車受到影響，開車時間都一直未定。但列車長每隔10-15分鐘就會對旅客告知最新訊息，包含退票資訊、誤點證明取得、國光客運、接駁車資訊…等，幾乎每過一站就廣播一次。雖然到達台東誤點219分，但對列車長的服務態度非常滿意，而且車上的旅客也是平平靜靜，沒有吵鬧，真是非常棒的車長。

2010年4月5日跨4月6日的這一夜，在95次列車上由開始的忿怒、不安、焦慮、茫然，

歷經粹煉，轉為沉靜、自在、肯定、讚美。這一夜的情景，不是在拍電影或紀錄片，而是真人實事在火車上上演著愛的真諦，初始情景緊張，最後卻是溫馨感人。而最佳的演員是第95(97)次列車上的每一位乘客，由於他(她)們的密切配合才有圓滿完美的演出，還有當日參與事故緊急應變處理

人員，以及搶修路線的每一位員工。也由於列車長迅速與完美的危機處理，表現高度的服務精神，讓所有旅客感受到列車長真摯對待每一位旅客的用心。最後獲得范局長公開表揚頒發『服務楷模』獎牌一面，這是他第二次獲得頒發服務楷模獎牌。距離2000年第一次獲陳局長公開表揚頒發『服務熱忱』獎牌一面，剛好整整十年。然而，台鐵對旅客的服務熱忱，不是十年、二十年，而是持續永無止境。

環境永續～ 公德心知多少！

宜工



近年來國人休閒風氣日盛，各大小車站也隨著慢慢轉型，其功能不再只是搭車、待車的場所，它被賦予更多的功能，例如台北車站想吃來自四面八方的美食，樣樣俱全，而到了板橋車站，除了美食，您還能逛街購物，即使天氣狀況不佳，也能全程在室內安心購物，因此每到假日時間，總能看到車站滿滿的人潮，他們不只是搭車的旅人，更多是閒逛的路人。

除了車站內部提供多樣化的旅客需求外，也有更多車站一方面站前景觀美化，另一方面也配合地方政府的要求，進行了大規模的環境改造工程，其中最令人注意的莫過於宜蘭車站前的幾米廣場，拜幾米繪本之盛名所賜，經常不分平日或假日，總能吸引一波波的觀光人潮，也為宜蘭觀光提昇不少誘因。

美好的休閒環境固然容易吸引人潮的聚集，但也順帶的帶來了部分的困擾，除了景點的垃圾變多，展示品的破壞更是最大的問題，有許多旅客好不容易找到機會出遊，為了留下畢生難得的回憶，硬是要用各種高難度的姿勢與展示品合影，甚至整個人坐在展示品上，這時就會聽到管理人員的廣播聲，告訴違規的民眾不要任意破壞公物，但經常是管

理人員一喊再喊，旅客完全進入自己的世界，聽不到任何勸告。而展示品就在第一個人看最完整，第十個人看也許少了一個把手，到了第一百個人看時本來能搖控的東西已經變成只是單純的展示半成品了。

這就像我們參訪博物館或美術館的畫作時，有時因為畫作年代久遠或修復不易，為免其因光害而受損，展覽負責人通常都會準備警告標示，提醒參訪者



不能拍攝或不能用閃光燈，但即使警語標示的多麼清楚，仍然會有明知故犯的參訪者，在眾目睽睽之下大刺刺的拍起照來，而當場如果立即有人出面制止的話，也許該參訪者會停止拍攝，但如果有人違規照像而沒有馬上被制止的話，會有更多人有樣學樣的拿起相機猛拍。

再說到與我們習習相關的車站公廁，近年來均無限量提供衛生紙，美其名是為了便利旅客，也在衛生紙架旁貼心的加上擲節使用的告示，但其耗用量之高更是令人感到驚訝，由於是捲筒式，經常看到長長一條衛生紙連到地面，而垃圾筒內大量滿出來的垃圾中有許多其實是超出實際使用量的，這實在是浪費又不環保，就更別提大量抽出帶

走的部分，其不僅耗費了天然資源，更是在向廣大的納稅義務人口袋不斷掏錢。每每看到這樣的情景，著實有些心痛。

記得在十幾二十年前，台灣旅客曾經是國際上認同不受欢迎的觀光客，因為素質不佳，任意帶走住宿飯店的用品，也曾有破壞展示品的記錄，但近年來隨著教育普及以及傳媒不斷宣導，這樣不佳的觀感已經慢慢去除，轉而由其他國家的人民取代，但以上林林總總狀況，或許其中有部分是您也曾在無意間犯過的錯誤，休閒空間的設置，能帶給我們更好的生活品質，希望好的環境能在充份運用的狀況下仍然維持在最佳狀況，也期盼大眾都能發揮公德心，讓後人也還能享有相同的休閒空間。



◎假設明天計劃要有個小聚會，你想找個方便又不太貴，但服務品質又夠好的餐廳，您現在腦子裡立即會浮現什麼店家？



臺灣一向是美食天堂，各式各樣的食材或是世界各地的美食到了臺灣總是能恣意的發展出自己的一片天，但說到服務品質這一塊，除了知名大飯店的高單價對等的高品質外，餐飲品牌倒是在近幾年對於顧客導向的服務上有了很大的進步，尤其是在王品集團近年來的發展，並以其各種貼心服務快速的攏絡顧客的心，其服務方式也成為其他服務業仿效的對象。

同為服務業的台鐵，近年來其實在如何提高服務品質這一塊也用了很大的心思，近期也陸續辦理第一線服

務人員服務品質訓練課程，希望藉由更多的訓練，也聽取更多方服務業相關資訊，讓我們的服務更能提升，也能讓顧客感受到台鐵的用心及蛻變。這些案例，其中不免也一定會提到王品集團的優良服務。

筆者也不例外，無論家庭聚會、慶生，更別說是外國友人來訪，腦中第一個想到的最佳聚會地點就是王品旗下餐廳之一，說它是臺灣之光也不為過，一來其餐點相當美味，二來只要點好餐點，服務人員就會依序送上，減少必須走動取餐的麻煩，也讓

聚會聊天不致中斷，因此，長久以來我就是此品牌之愛用者。

記得有一回去其集團旗下某一個家店用餐，當日是部門聚會，大約十位出席參加，大家分別點完餐後，餐點陸續送達，也配合著用餐的節奏，相當完美，一直到主餐上場時，出了一點小小的狀況，其中一位同事反應牛肉因為烹調問題造成肉質過老，服務人員馬上快速回應，店家將重新送上一份全部的餐點，原來的那一份也免費請我們食用。當時這樣的舉動，讓我們往後每每想要聚會，它就是唯一的選擇。

由於該公司的教育訓練相當完善，到了旗下每個品牌都能感受到身為顧客的尊榮，又有一回同學聚會選在該旗下另一個品牌的火鍋店，在舒服的環境下享受完美食後，就在服務人員整理完桌上的餐點要離開時，一不小心將碗盤上的湯汁灑到友人身上，當時該服務人員立即送來大量的濕紙巾，也在很快的時間內完成清潔工作，但友人還是在意見卡上寫上意見，不久，服務人員也很快的送來小小紀念品並再次致上歉意。

以往的服務所提供的是把服務工作做好，但現在所要求的服務品質是要做到超越顧客的要求，才能真正讓顧客感動，因此，我觀察到該集團的服務人員完全做到配合顧客的需求，對於顧客的反應均能立即處理，對於顧客所填寫的顧客意見卡意見在回收後，如有不好的意見，也馬上向顧客詢問後，做出回應，但近二年我卻反而慢慢減少上門光顧的機會，即使它的服務仍舊持續維持高品質，食物依

舊美味，但也許是因為本身同為服務業從業人員，對於該公司所提供的“超”服務感到相當匪夷所思。

該公司的顧客服務能做到顧客永遠是對的，一方面是因為公司能給予完全的支持，只要顧客敢反應，服務人員就能立即的給予回應，不用再思索這樣做可以嗎，主管會不會不支持等等問題，因為顧客一發現問題，如果能在最短時間內處理完成，就能減短衍生問題的時間，但臺鐵就只學了半套，要求第一線人員快速的處理完旅客爭議，至於如何處理，也不提供任何資源，萬一員工處理不好，被申訴了，就等著寫報告，甚至有許多員工為解決問題還必須自備禮品，親赴向旅客致歉。

另一個我認為相當不妥的顧客“超”服務就是所謂的顧客永遠是對的，站在服務業來看想法也許是對的，但回應顧客的作法真的有必要更加嚴謹，有的顧客大小事都要反應，而業者為解決顧客反應，立即用贈送其他餐點的方式處理，筆者也曾反應食材問題，業者馬上送來折價卷，這樣的做法反而讓我覺得有一種有吵的孩子有糖吃的負面觀感，難道我們要的真是像這樣的服務品質嗎？

臺灣是個多元的社會，人民的素質持續提升中，但過於快速的經濟成長，人們的生活消費習慣的改變超越了素質的提升，身為服務業的臺鐵，在消費者權益不段高漲的同時，資方應給予第一線服務人員更多的鼓勵並給予更大的支援，讓他們在辛苦的工作中感覺是有尊嚴的工作者。

讀書心得分享



三星只教7件事

菜鳥就能變菁英

近日路局由上至下都要讀這本由大樂文化所出版的“三星只教7件事—菜鳥就能變菁英”，尤其是新進菜鳥連訓練完的考試都要加入這本書作為考題，讓原本輕鬆好看的一本書，讀者莫名多了點壓力。

這本書以韓國剛畢業大學生為主角，敘述在就業大環境不佳的狀態下，如何從眾多的求職者中脫穎而出，成為著名的三星企業實習

生，但原以為能夠進入企業就能獲得平靜安穩的工作，沒想到他還必須經過實習過程之後，經歷第二次的淘汰機制。

所幸這位菜鳥實習生很幸運的剛進入職場就遇到一位很願意傳授知識與經驗的主管，一路給予寶貴建議，讓原本對自己平凡出身有些許自卑的職場新鮮人經過短短三個月的請益、學習，而成為三星的明日之星。

這本書內容就是把職場上我們經常遇到很生活化的場景，用很簡捷的方式歸納出簡單的原則讓我們依循：

◎坐著等人教，不如主動找人學

工作技巧1：會議不是開了就好，進度追蹤你做了嗎？

工作技巧2：長期利益，隨時都要想

工作技巧3：有問題，自己動手找答案

1. 三星要員工學會的第一件事：執行力—提點子很容易，執行出來才有價值

工作技巧4：自己摸索領悟，才能記一輩子

工作技巧5：決定要做的事，就要行動
 工作技巧6：別讓小問題累積成大災難
 工作技巧7：小事通常很單調，最容易被忽略
 工作技巧8：不是每一件事，都要馬上行動
 工作技巧9：行動之前，你分析風險了沒？

2. 三星要員工學會的第二件事：時間管理－善用時間，成果放大N倍

工作技巧10：要事第一
 工作技巧11：一心二用，幫你找出更多時間
 工作技巧12：把和目標有關的時間抓出來
 工作技巧13：不得不做的事，想辦法做得更有效率
 工作技巧14：把時間切得越小塊，越能找出沒被利用的時間
 工作技巧15：配合不同的時段，做不同的事
 工作技巧16：每天十分鐘，訂出當天的時間分配計畫
 工作技巧17：打造提升專注力的環境，使用時間更有效率

3. 三星要員工學會的第三件事：目標管理－大事拆解成小事，再大的目標都能完成

工作技巧18：目標沒達成，你願意檢討自己嗎？
 工作技巧19：目標沒有必要性，容易說說就算了
 工作技巧20：把大目標分解成數個次要小目標
 工作技巧20：小目標有問題，馬上修正和改善

4. 三星要員工學會的第四件事：勤做筆記－活記活用筆記術，更快累積實力

工作技巧22：你隨時隨地都帶筆記嗎？
 工作技巧23：分主題記錄，且一定要標出重點
 工作技巧24：重新整理筆記，把資訊與工作項目分類
 工作技巧25：善用手機……，各種工具都能做筆記

5. 三星要員工學會的第五件事：強健體能－專注力與動力，都來自好體力

工作技巧26：好體力才有專注力
 工作技巧27：體力好，自信與動力跟著好

6. 三星要員工學會的第六件事：熱情－激發團隊的主動態度，戰力馬上加倍

工作技巧28：有熱情，就不怕工作的挑戰

工作技巧29：讓團隊成員訂目標，更容易激發工作熱情

工作技巧30：個人思慮有限，讓大家幫你動腦

7. 三星要員工學會的第七件事：人際關係－會做人，做事更順手

工作技巧31：人際關係好，有關係就沒關係

工作技巧32：笑臉、打招呼，說來簡單卻又很難做到

最終就是把自己變厲害，才有人生選擇權——

雖然台鐵不如公家機關員工有如此有的福利待遇，但身為國營企業員工仍然相較於民營企業有較穩定的工作權，因此，通常經過了努力考試錄取成為台鐵人後，就自然覺得工作安穩，再加上沒有所謂的業績壓力，經過一段時間後真的就很容易成為「標準的公務員」，也就是缺乏了工作熱忱。

但台鐵的氛圍在近年來是有很大的不同，企業形象也慢慢的提昇當中，除了設備持續的更新外，新血的不斷加入對於百年老店而言，也持續的注入動力，如何讓菜鳥進入到鐵路這樣制式化的環境，經歷半年、一年、十年後仍然保持著服務熱情，三星只教7件事－菜鳥就能變菁英，而目前台鐵新進人員能順利從廣大的考生中順利考上，也算是考生中的菁英，期盼經過台鐵這個大企業的洗禮後，菁英的光環能持續保持光亮，這也正是事業單位要努力達成的目標。





若不是老天爺有意巧妙安排，我想這輩子可能不會有機會來此，這個座落在花東縱谷懷抱的小小山鎮，台九線上招牌一致的驚鴻一瞥，是我以往對它僅有的印象。

猶記初來乍到，帶著既忐忑又期待的心情下車，大大的「鹿野」車站站名牌映入眼簾，車站的一切顯得再陌生不過，卻是我人生重要另一階段的啟程。

對陌生環境的不確定感濃郁了鄉愁，此時敏感的心緒特別想念遠在高雄的家。所幸上天眷顧，我幸運進入的是向心力強的台鐵大家庭，親切的長官與前輩師傅們的幫助，讓我能快

些熟悉工作與環境，並開始得以閒逸的心情欣賞鹿野的美好。

鹿野的美在清晨，因為工作需要，早起在天未亮時，晴朗的夜空中閃亮的星月特別明耀動人，隨著旭日東升，逐漸甦醒的小鎮恢復盎然生氣，顯得朝氣蓬勃；鹿野的美在黃昏，晚霞似胭脂紅染蒼穹，也醉了人的眼，暈黃的街燈向晚，盞盞亮起了溫暖的守候，為清冷的夜不可思議地增添靜謐安詳的氛圍；鹿野的美在純樸的人們，對異鄉遊子親切的關懷，生活簡單卻自在地讓人欣羨。你說，如此的鹿野，怎不令人心醉？

悼念二年前於埔心事故壯烈犧牲的蔡崇輝機車長



1月17日上午10點，全台179輛列車同時線上鳴笛，一方面悼念二年前於埔心事故壯烈犧牲的蔡崇輝機車長，也借此行動，再次提醒所有用路人，重視平交道安全，千萬不要為了貪一時搶快，而造成自己及他人終身的不幸。

銓敘部在去年12月底時，曾對於蔡機車長是否符合冒險犯難資格提出質疑，當時在輿論也造成不小的反彈，更對台鐵員工心中造成極大的不滿，所幸經過各方協助奔走，找到更多證據佐證，最終還給蔡機車長遲來的公正。

ETtoday > 政治 > 政治

2014年01月16日 12:45

政治 | 政治焦點

台鐵駕駛蔡崇輝撫卹翻案 考試院確認符合冒險犯難

政治中心 /

考試院院會16日上午通過台鐵駕駛員蔡崇輝因公死亡案的撫卹認定。考試院官員表示，經銓敘部審查台鐵重新提出的事證後，確認蔡崇輝當時原本可以逃生，但還是繼續鳴笛警告月台旅客與四周人車，已超過一般司機員標準，因此認定蔡崇輝符合「冒險犯難」等級的因公撫卹。

考試院官員表示，蔡崇輝的撫卹由原來的因公第二等級改為最高等級，除原有的撫卹外，約可再多領200多萬元的撫卹金，同時也將入祀忠烈祠。

2012年1月，蔡崇輝所駕駛的太魯閣號，行經埔心車站前的幸福水泥平交道，一輛聯結車闖越平交道，列車剎車不及當場撞擊，貨車車體被拖行300多公尺，直到埔心車站月台內才停下，警消人員發現蔡崇輝時，已無生命跡象，但右手仍緊握煞車。

雖然蔡崇輝逝世後成為台灣第一位覆蓋台鐵榮譽路旗的車長，也是台鐵第一位提報入忠烈祠的人，但銓敘部卻遲未同意以「冒險犯難」的等級標準撫卹蔡崇輝遺孀。

在台鐵等單位重提新事證後，銓敘部15日針對此案召開審查小組會議，會中認定蔡崇輝駕駛太魯閣號遭巨大撞擊被擠出駕駛室，他在進行完煞車與鳴笛動作後原本可逃生，但還是繼續鳴笛希望可以驅離砂石車並警告月台旅客與四周人車，此舉已超出一般司機員標準，符合「冒險犯難」等級的因公撫卹要件。全案在銓敘部長張哲琛16日上午報告審查結果後，正式於考試院會通過。

臺灣鐵路工會各分會常務理事暨會務人員一覽表 103.01.13

分會名稱	分會電話	常務理事	書記	工讀生	服務員	服務員
宜蘭分會	026-302	劉淑惠	林珮怡	葉玉娟		
基隆分會	025-302	林玉霜	蔡婉梅		范素秋	
七堵分會	025-337	葉振民	周志成		邱秋國	楊政丞
延平分會	02-3374	李岳忠	林福得		鄭金藏	
北一分會	02-2491	陳清河	張梅之	蔡承諭		
北二分會	02-2150	彭成孟	彭思靜			
北機分會		賴紀華	李裕賢		陳昱鉞	
新竹分會	026-302	劉健雄	林雪瑛			
台中分會	033-302	巫華臺	陳莎蕪			
彰化分會	032-302	陳信國	陳國墩	劉思瑜		
嘉義分會	034-302	林寶元	陳永昌		王燦敏	
台南分會	043-202	涂祈昌	錢玲文			
高雄分會	04-2302	阮平世	蔡榮輝	許喬禕	楊政盈	
高機分會	04-2502	黃財能	白熊家禎			
屏東分會	04-2767	林李傳	周景福		蘇裕翔	
花蓮分會	05-2429	江金發	賴榮源		馮寶榕	彭盛忠
台東分會	053-302	黃崇憲	張榮材		蕭如卉	