

勞工

抱歉！
久等了！

- 新進人員研習班有感
- 南韓鐵路公司與臺鐵比較
- 從「遠見雜誌」2013年，屬臺鐵最佳餐飲服務業談起
- 爆竹一聲迎新春，賀成立馬板橋站



模範勞工頒獎後與理事長(左6)、局長(右7)合影



模範勞工頒獎後與理事長、局長、各處室等主管合影



65位優秀人員獲選為本局103年模範勞工

行政院新聞局出版事業登記證局版北誌字第2203號
台灣省雜誌專業協會會員

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3、4月第79卷第2期

徵稿啓示	
抱歉！讓各位讀者久等了-----	文宣組 2
模範勞工	
理事長五一致詞-----	謝勝明/文宣組筆述 3
推薦行政院勞工委員會模範勞工-----	4
推薦全國總工會模範勞工-----	5
103年模範勞工英雄榜-----	6
103年模範勞工資料分析-----	12
勞動線上	
「反低薪、禁派煙」時事劇畫繪畫-----	13
會務公告	
本會辦理103-105團體意外保險-----	14
特別報導	
寫給憶芬-----	王春梅 15
阿里山森鐵郵輪列車活動-----	萬華站 李宏洲 17
關注焦點	
新進人員研習班有感-----	阿 祥 18
從「遠見雜誌」2013年，鼎泰豐最佳餐飲服務常談起-----	彭國勳 19
職場紀實	
花蓮縣鐵路退休人員協會「20歲專訪」-----	施黛玲 24
103年春節二線支援一線心得報告-----	古世豪 26
國際視野	
南韓鐵路公司與臺鐵比較-----	老 王 29
車站報導	
鹿野之美-----	魏紫忻 30
爆竹一聲迎新春，賀歲立馬板橋站-----	板橋站 羅明輝 31
除了速度之外的差別-----	彭國勳 32
僑(類)碩車站巡禮-----	企 鵝 36
到基隆中正公園和豆豆龍一起等「龍貓公車」-----	瓊 瓊 37
親子互動	
Jr西日本旅客鐵路株式會社—光軌星號模型製製作-----	40

徵稿啓事

本刊每逢單月出刊，雙月30日前截稿。本刊各園地為公開型式，內容有關工會、勞工、鐵路相關活動報導、軼聞趣事、會員生活消費優惠及本會各項會務動態等，歡迎各界先進踴躍投稿，稿費從優，來稿懇請寄本會：臺北市北平西路3號6樓(6044室)臺灣鐵路工會路工月刊編輯部或以電子檔傳送到本會電子信箱：trlu0000@railway.gov.tw。敬請投稿文件為電子檔者，文章版面內容請使用：標楷體字型14大小、固定行距20點、離前線6點，並請投稿文件，務必留姓名、住址及聯絡電話，謝謝。另因本刊人手不足，稿件採用與否，概不退稿，尚祈見諒！

發行人：謝勝明 發行者：台灣鐵路工會 地 址：臺北市北平西路三號六樓 6044 室 電 話：(02)23896115-6 E-mail: trlu0000@railway.gov.tw 印 刷：時代打字印刷公司 電 話：(03)9563337 E-mail: shyr.day100@gmail.com	路工編輯委員會 主任委員：謝勝明 委 員：張立旺、朱昭璋、林大川、陳建雄、王春梅 張立方、侯宗南、陳信國 總 編：潘鴻麟 編 輯：曾重吉、吳旭明 特約攝影：楊永蔚、吳 漢、陳淑芳、溫馬世聰
---	--

抱歉！ 讓各位讀者久等了！

文宣組

很抱歉！在此先致上十二萬分歉意，本刊編輯小組因人事異動，致人員來不及接續辦理編輯之相關業務，又恰巧遇上臺鐵局五一勞動節暨103模範勞工表揚等活動，以致於本期初刊有所延宕，當然我們不應有任何藉口，今後我們仍將秉持更嚴謹與積極的態度來服務大眾，也希望本「路工」刊物不僅僅只限本會會員觀看的一本刊物而已，期望未來能帶給所有本會人員、文教機構、社會勞動團體、甚至能跨越國際勞動機構並與國際接軌，進而能成為正面交流的媒介，並能記錄時代當時的紀事，傳承給我們的後輩，也能跳過我們的缺點、錯誤、降低失誤、開創新意、並提高辦事效率的能力。

藉此，本刊刊物內容各園地之豐富性與其價值性，在在都需要讀者與支持者「您」的加入，以凝聚大家的共識與意見，且本會必當會加以重視，努力不懈為會員及同屬勞工朋友們，爭取應該合理的權益。



理事長五一致詞

謝勝明-文宣組筆述

首先在這裡要代表工會對我們今年六十五位模範勞工表達最高的肯定與致意，當選模範勞工是一件很不容易的事。尤其臺鐵是一個久任的機制，很多人的工作年資達到三十、四十年之久，在這邊僅代表工會暨所有全體幹部，感謝你們一路辛苦走來。

工會扮演一個事業單位裡面相輔相成的角色，同時也是一個對政策面探討的角色。這幾年來我所看到的，路局各階層的同儕面對的工作壓力，主要是來自於業務量的增加，而人力卻無法增加，這是我們所面臨的近憂，周局長一上任的時候來工會拜訪，工會也對此提出強烈的要求，希望周局長能夠解決現場人力嚴重不足的現況，其實國去在范局長任內，在前兩年工會也曾就此問題向局長提出過，但一直沒有得到任何的改善。

我希望今年透過與周局長交換意見，期望今年在人力上能夠滿足現在業務上的需求。因為現場人力不足將會產生工作上的安全問題以及造成車輛維修的品質問題，所以這些日子以來，我們可以發現相關的事務已經慢慢的浮現出來了，我也跟局長報告過事故發生原因與現場人力的關係了，我相信局長也是會了解並積極作為，工會也將會持續協助提出解決人力不足之問題。

而在遠慮的部分，五一勞動節，五一勞動節是我們的節日，因為有五一才有今天的五一模範勞工，五一的典故很多人並不清楚，其實他是來自於美國

18世紀的時候，勞工在一個很艱困的環境下，每日工作時間長達十四、五小時，甚至連禮拜六也要工作，全美勞工聯盟為了給勞工有喘一口氣的機會，號召了勞工從五月一日開始全國性的罷工，要求實施八小時的工作制所形成的。

今天五一即將來到，鐵路工會執台灣工會的牛耳之一，我想在五一那一天，對於所有政策面的探討，鐵路工會絕對不會缺席。今年有14個工會團體即將在凱達格蘭大道與勞動部之間走上街頭，表達今年的訴求「反對低薪化」及「禁用派遣」，我想這兩議題對我們的下一代影響深遠，立法院剛解散的學生團體，其實來自於他們長期對於低薪化的不滿，以及對高房價、高消費的不滿，以及對於政府的沒有作為。剛剛跟勞動部潘部長交換意見，期望在他部長任內，能把勞動工時從兩周84小時降到80小時，我想這是所有的工會團體應該共同努力的。

勞動部能不能更有作為，來自於我們勞工有沒有團結的表現，團結才是勞工唯一的力量，團結是唯一可以改善現況進而影響政策的力量，我希望透過今天的表揚大會，所有的模範勞工，不但是在工作崗位上是模範勞工，在未來我們的下一代所面對的更艱困的環境，我們也能夠扮演一個推動的角色，大家共同加油。

最後祝我們全體模範勞工以及所有的兄弟夥伴們，身體健康闔家平安!謝謝大家!

推薦行政院勞工委員會全國模範勞工

模範勞工



姓名：林明祥

服務單位：嘉義機務段

資位職稱：佐檢車助理

生日：490624

所屬分會：嘉義

模範事蹟

1. 多次積極參加嘉義機務段辦理QCC成果發表會金路獎等各項參賽，協助嘉義機務段榮獲QCC成果發表優等獎及第二名、金路獎榮獲第一名及第二名殊榮，成績斐然。
2. 有鑒於本路廁所設備對旅客服務滿意度，已躍居本路服務設備之最重要的項目之一。為提升此設備維修技術並防範設備故障，除認真研究系統構造外，自102年2月研究製作EVAC2000型車廂廁所系統構造教學實體模擬檢測台，提供檢車人員於在職訓練教學及模擬、故障排除訓練用，期能傳承及提升維修技能，以維本路服務品質。

推薦全國總工會模範勞工

模範勞工



姓名：翁惠平

服務單位：秘書室

資位職稱：高員 副工程司

生日：510928

所屬分會：延平

模範事蹟

1. 自73年1月到臺鐵服務，歷經臺北機務段的技術助理、隨車機務、檢查員、ISO專案執行秘書，至專案工程處機務組，自90年3月23日借調秘書室三科(國會)服務、94年11月7日調秘書室三科(新聞)服務，30年工作期間皆全勤，考成皆列甲等。服務期間榮獲記功13次、嘉獎63次。
2. 在秘書室三科(新聞)服務，建立新聞稿發布機制，以官網、email、傳真、簡訊及電話系統，能在最短時間將臺鐵新聞稿公告周知。
3. 因應資訊時代，建構臺鐵影音專區(設立youtube帳號已有663則)及facebook社群、line臺鐵新聞通報群組，宣傳臺鐵企業文化，頗有建樹。
4. 逢年過節尖峰運輸及遇有重大事故，皆能在應變中心值勤期間，綜整最新資訊，快速完整發布新聞，直到任務圓滿結束。

103年模範勞工英雄榜

模範勞工



秘書室 翁惠平	主計室 吳淑敏	人事室 方四明	行政處 蔡淑華
------------	------------	------------	------------



材料處 游美惠	貨運服務所 李建勳	養護總隊 黃聯春	臺中工務段 李政諭
------------	--------------	-------------	--------------



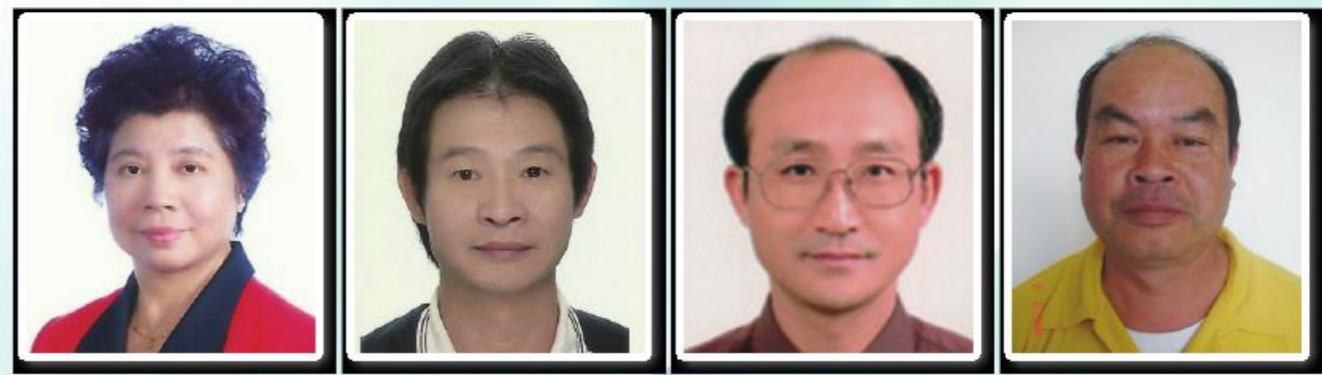
臺北工務段 劉彥霆	臺東工務段 孫國雄	宜蘭工務段 吳萬梓	宜蘭工務段 蔡明傳
--------------	--------------	--------------	--------------

103年模範勞工英雄榜

模範勞工



花蓮工務段 楊順安	高雄工務段 黃登棋	嘉義工務段 林瑞強	餐旅-高雄分部 陳玉良
--------------	--------------	--------------	----------------



餐旅服務總所 賴育珍	花蓮電務分駐所 陳富坤	高雄電務段 任進春	臺中號誌分駐所 林濟標
---------------	----------------	--------------	----------------



臺北電務段 柯信良	宜蘭機務分段 江濟源	七堵機務段 陳中和	七堵機務段 楊福瑩
--------------	---------------	--------------	--------------

103年模範勞工英雄榜

103年模範勞工英雄榜

勞動線上

勞動線上



臺北機廠
林宏亮



臺北機廠
張承仁



臺北機廠
張聰仁



臺北機廠
彭聖田



高雄機務段
董文彬



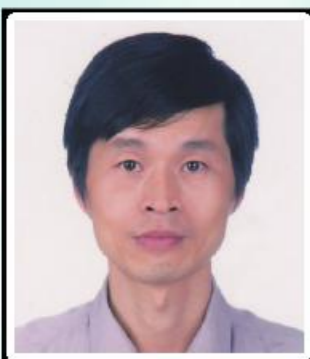
新竹機務段
吳家標



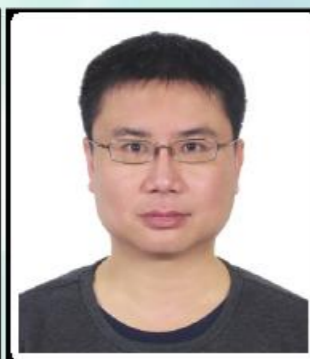
高雄檢車段
陳壽峰



嘉義機務段
林明祥



臺北機務段
林天舜



臺北檢車段
陳志杰



花蓮機廠
涂煥榮



花蓮機務段
古昌源



彰化機務段
林政光



彰化機務段
詹益堯



機務處
張崇光



桃園站
羅應湖



花蓮機務段
高振章



高雄機廠
張正權



高雄機廠
蔡進山



高雄機務段
吳昌誠



萬華站
王正行



臺北車班
池佳貞



臺北站
張麗秋



龍井站
孫瑞明

103 年模範勞工英雄榜

勞動線上



臺中站 盧振智 花蓮車班 張水先 花蓮站 陳松茂 業務中心 沈麗如



綜合調度所 林國鈺 新竹站 葉金木 基隆車班 林雲龍 七堵站 陳和順



二水站 劉家玉 屏東站 詹益勝 高雄車班 李錦訓 臺南站 陳淑娟

103 年模範勞工英雄榜

勞動線上



新營站 楊龍欽 高雄站 李明忠 瑞芳站 關連傳 臺東站 張博翔



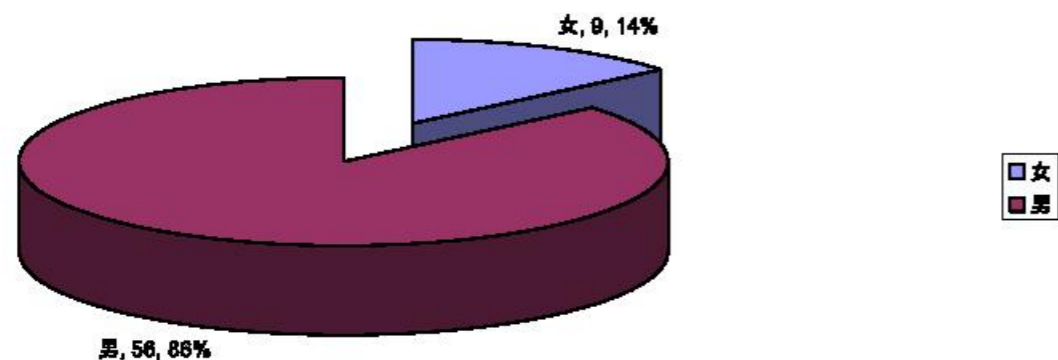
宜蘭站 林村錫



恭賀

103年模範勞工資料分析

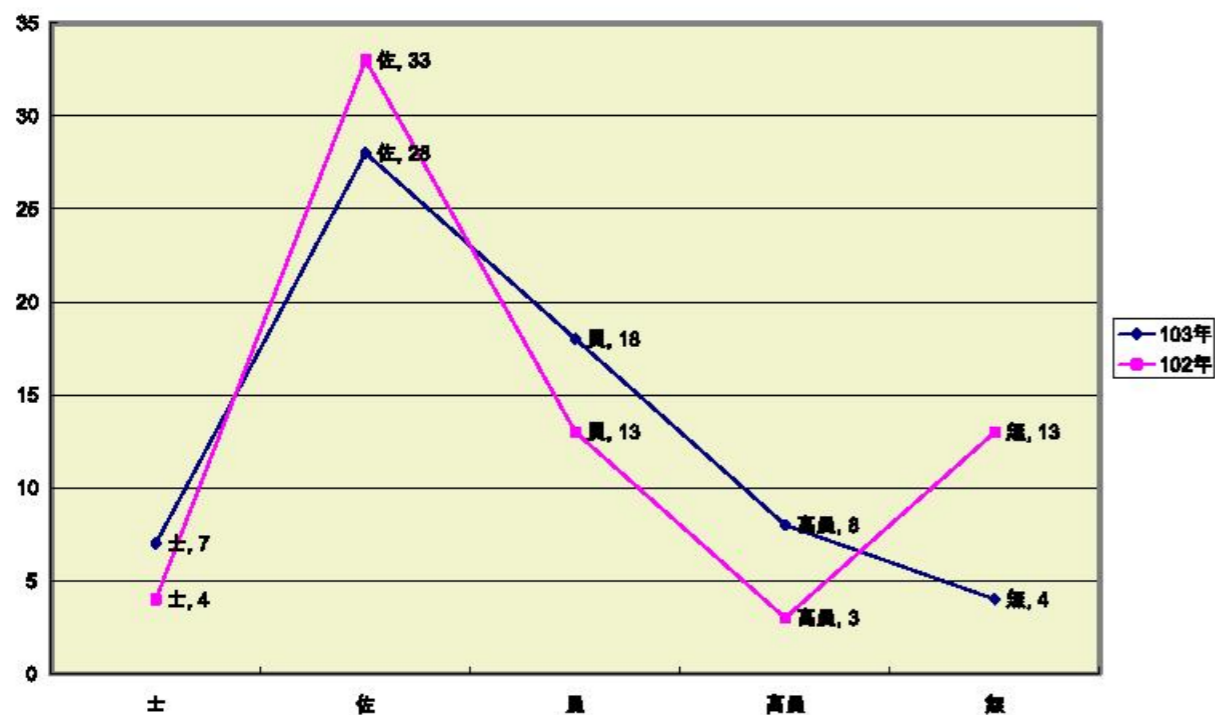
一、性別分析



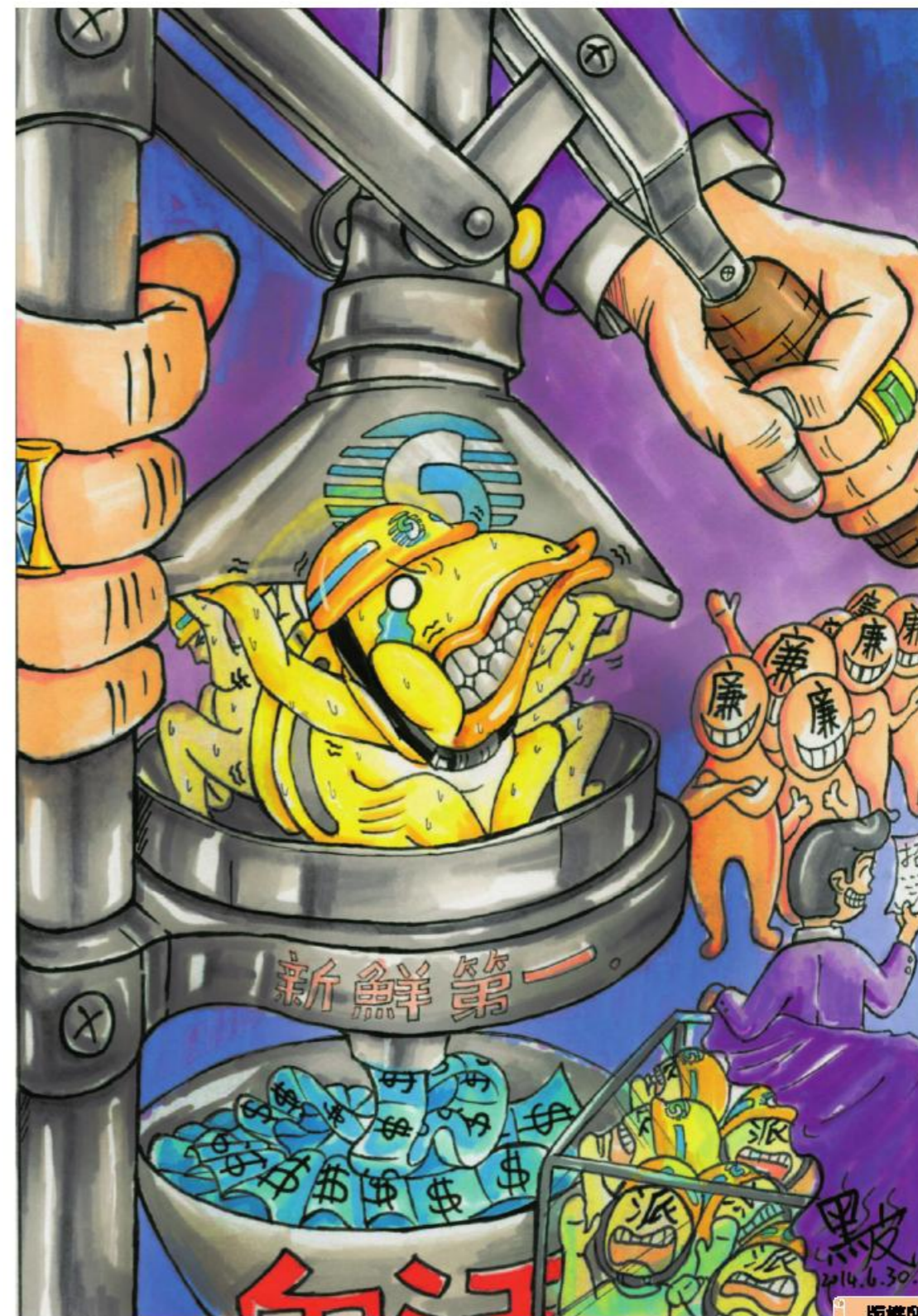
103年度模範勞工性別比例比較表

二、102、103年度模範勞工資位人數比較表

年度	士	佐	員	高員	無	總計
103年度	7	28	18	8	4	65
102年度	4	33	13	3	13	66



反低薪、禁派遣



版權所有 請勿翻印



快訊

103年2月27日星期四

會址：台北市100北平西路三號
台北車站六〇四四室
電話：(02) 2389-6116
(02) 2381-5226 轉 3141
傳真：(02) 2389-6134

敬請張貼

請重新審視本年度保險資料 以免您的權益受損

本會辦理103-105年團體意外保險，本次保險共分成保誠人壽保險公司及兆豐產物保險公司二家公司承辦，並已於103年3月份起開始扣款作業，為免會員於申請理賠時肇生爭議，煩請各加保會員就薪資單扣款內容等資料重新查對，若有疑義請儘速與所屬分會聯絡改正，本案事關會員權益，請確實校對。

臺灣鐵路工會

寫給憶芬

王春梅

懷著沉重的心情，忍著已哭到乾涸的眼淚敲打鍵盤，就為了我的摯友「憶芬」。你說過的諾言猶在耳，你的一顰一笑猶歷歷在目，你卻已經「沉睡」了好久、好久、好久...忍不住要抱怨，你怎麼可以自私的「忘」了起床，忘了還要神采奕奕的穿上制服，繫著意氣風發的領結，值乘於「普悠瑪」，畫圓圈顯示「關門號訊」，馳騁於即將完工通車的電氣化東部幹線，那裡有我們共同的成長記憶啊！憶芬，你已經「沉睡」了好久、好久、好久...你還記得我們於車勤部，身著「粉紅色套裝」制服，服務於列車上的身影嗎？我們總會竊笑，那時的年輕小伙子，總會目迎目送我們窈窕的身影在他眼前消失！

憶芬，你是否還記得於花蓮時，你肩負著籌備所有鐵路節、耶誕節、春節慶祝活動，我們穿梭於會場的忙碌身影嗎？而太魯閣號、EMU700、EMU800列車啟用典禮，活動籌備，你無役不與，我也樂於追隨在你身旁協助，因為我們是「孟不離焦、焦不離孟」的生命共同體，我們是何等親密的手帕交啊！

憶芬，你是否還記得於臺北時，對於鐵路工會事務，你是何等的認真與執著啊？「路工」裡有你挑燈夜戰，整理出來的會務訊息、活動報導，還有你辛苦搜尋、摘錄，雅文共賞的好文章；憶芬，你是否還記得因為你的引介，才有了開風氣之先，擁有犀利文筆的「阿田」，與他毫不客氣針砭時事、挑戰威權的好文章。和他向來主張具

名批判以示負責，並藉著文章論述，以改變鐵路百年老店沉悶氛圍的想法；憶芬，你是否還記得，舉凡工會發起的抗議活動，你總是身先士卒，站在第1線搖旗吶喊，一點也不擔心自己弱不禁風的身軀，是否禁得起人群推擠！

憶芬，你何時要醒來？還是你要像童話故事裡的白雪公主，需要「王子」深情的一吻，然後以惺忪的睡眼，迷濛的看著七矮人？憶芬，你何時要醒來？難道你都沒有看到無數的晨昏，守在你身邊的年邁爸媽、孝順的兒女和朝夕相處的工會夥伴嗎？憶芬，你何時要醒來？難道你沒有感應到我花蓮-臺北兩地奔波，就為了喚醒沉睡中的你，因為我們還有萬語千言要說啊！憶芬，你何時要醒來？考試永遠第1名，抗議活動時，衝鋒陷陣還是第1名，還有「全國模範勞工」的頭銜，是否也讓你忘了「人是要休息的！」你因不忍心請假，忘了病痛而繼續值勤，以致病倒在你堅守的工作崗位上，還是你已經澈底領悟了「人是要休息的！」所以才偷懶「貪睡」至今...我們的朋友於FB上說：「『高處不勝寒』，模範生偶爾也應該放鬆，不要太『ㄍㄨㄛ』了，『留得青山在，不怕沒柴燒』啊！」憶芬，你是否聽到關心你的萬千好友，於臉書上的千萬呼喚：「醒來吧、醒來吧、醒來吧！」

憶芬，你何時要醒來？如果要「上刀山、下油鍋」，或是可以到蓬萊仙島求取「仙丹」，不論路途多險惡、遙遠、須要穿山越嶺，我都願意為你舟車勞頓、披荊斬棘和赴湯蹈火啊，只求你不要再貪睡了！憶芬，你何時要醒來？你知道有多少人，殷殷期盼「睡美人」的甦醒，能給我們熱情的擁抱，和傾聽我們訴說著這些日子來，對你「貪睡」的怨言啊！

阿里山森鐵郵輪列車活動



萬華站 李宏洲

臺鐵萬華站於5月8日母親節前夕推出「南遊記-奮起愛妳呦媽媽！」慶祝母親節郵輪列車活動，這是臺鐵局臺北運務段的郵輪列車轉乘阿里山森林鐵路的首航，算是開創郵輪列車的新景點，臺北運務段內好些站也派員見習此趟的行程，對於臺鐵郵輪列車的業務推展別有一番意義。原本認為從萬華站開行郵輪列車轉乘阿里山森林鐵路的行程因路程遙遠困難重重，是遙不可及的事情，沒想到今日的行程證實我們辦到了。其實為了承辦此次的郵輪列車活動，萬華站早從年初就開始規劃，並配合加入五月的母親節活動，結果獲得地方各鄰里的支持，里長還打算免費提供許多康乃馨花朵給當天參與的貴賓們。

因旅程過於遙遠，我們規劃當天早上只停靠臺北站(07:03)、萬華站(07:09)、板橋站(07:16)及樹林站(07:24)後，列車便直達開往嘉義站，10點45分到達嘉義站後，因應阿里山森鐵載客量的限制，我們將旅客分成兩批，一批先轉乘阿里山小火車至奮起湖，另一批則搭乘事先安排的客運遊覽車上奮起湖，回程則兩批旅客對調，搭小火車至奮起湖的旅客回程改乘客運遊覽車，而原先搭乘客運遊覽車上奮起湖的旅客則乘坐森林小火車回嘉義，這樣的規劃可讓每位旅客均能體驗乘坐阿里山小火車別開生面的森林鐵道景緻，及公路客運的環山美景，只是先後順序不同。

在列車開往嘉義的途中，旅客們都興高采烈地綻放小旅行的歡愉，我們在行程安排中除了例行性的「平交道安全暨乘車秩序宣導」的活動外，本段政風

室也派員上車舉辦「政風宣導有獎徵答」，只要填寫廉政問卷，就有機會獲得精美獎品，旅客們的反應都很踴躍熱烈。接著，全體工作人員及萬華區富福里里長，也共同獻上「愛妳一生，感恩慈母心」的母親節祝福及發送康乃馨陶花，祝福全天下的媽媽「母親節快樂」，更將列車上的溫馨氣氛營造到最高點。

阿里山森林鐵路於98年因莫拉克颱風豪雨重創，造成路基流失、隧道損壞及邊坡波體滑動等現象，大小災害共計421處，導致森林鐵路停駛，迄今已4年多，經過政府投入超過10億元災後重建的經費及轉接本局代管，99年6月19日祝山神木線復駛，99年12月19日嘉義竹崎間恢復營運，第二階段嘉義奮起湖段於今(103)年1月27日復駛，森鐵主線全長71.43公里，今復駛45.8公里，其餘刻正加緊趕工中。嘉義至奮起湖間的森鐵復駛對於奮起湖地區的觀光旅遊及周邊產業亦將助益良多，也是臺鐵郵輪式列車轉乘阿里山森林小火車最可行的一段，此趟郵輪列車各站派員見習，未來勢必帶動阿里山奮起湖郵輪列車的風潮，並萌發郵輪列車旅遊的新契機，讓阿里山奮起湖的天然森林浴運轉到全省各地。感謝本次郵輪所有工作人員的辛勞、精心規劃把不可能的任務化為可能，也感謝地方父老們及里長的支持，更感謝旅客們對「南遊記-奮起愛妳呦媽媽！」的行程認同，建議大家來一趟阿里山的奮起湖之旅吧！同時也祝福全天下母親-2014年母親節「愛妳一世」，母親節快樂！

新進人員研習班有感

阿祥



筆者為民國102年養路工程新進人員，去年十一月八號才報到，在道班待了約兩個月，有些心得想與大家分享，如果對路局有所誤會還請大家多多體諒。

眾所皆知，在道班工作非常辛苦，不論烈日或暴雨都得出門維護軌道。從筆者一到路局開始，長官們都一直強調安全第一，畢竟，沒有健康就沒有一切。上課時勞工安全衛生室主任有提到安衛三化，就是設備安全化，作業標準化，身心健康化。但是現場的設備雖然足夠卻甚為老舊，因此時常故障。分配給同仁的裝備也有所不足，例如雨衣，安全皮鞋，安全雨鞋，頭燈等，有些新人都還沒領到，但同仁還是得上工。建議勞安室直接規定，裝備不足者不能進現場工作，否則若有同仁因此受傷，請問該由誰負責？

道班工為路局基層，同仁總是默默工作，比較不會爭取自己的權益，也因此時常被路局所忽略。以筆者為例，要符合路局規定參加升資考試必須等到民國108年。如果要報名鐵路特考呢？很抱歉，養路工程一科，只有佐級，沒有員級或高員級之缺額。要往上爬，只能往其他類科跳。因為其他類科從佐級、員級到高員級都有招考，相較之下非常不公平。即使我們有實地作業的經驗，在考試上一點幫助都沒有，甚至比人家吃虧。這是否代表路局認為高員與員級的

工作不需要道班工的知識與經驗？難道員級的監工與高員級的養路主任不需要學習鐵路工程以及鐵路養護嗎？如果一個高員級的養路主任不用考鐵路養護，也沒有現場工作的經驗，他能勝任這份工作嗎？所以筆者建議路局應該在鐵路特考提報養路工作類科的員級與高員級的缺額。

今年路局為因應司機員的不足，招考機檢工程一百多名如果通過適性測驗，全都送司機員培訓。但就筆者所知，其實有許多人並無意願，雖然簡章有事先說明，但有許多事情畢竟是局外人所難以理解的，我們應體諒他們的決定，並給予選擇的機會。如果他們對成為司機員有所疑慮，路局是否可以網開一面，因為強逼只會帶來反彈。同樣的，路局應該繼續開放其他部門員工報考司機員班，這樣才能人盡其才。雖然這樣會造成部門長官的困擾，但從人才培養的角度來看，路局可以找到有熱情的司機員，員工也可以找到更適合自己的職務，不能不說是兩全其美。

雖然有以上建議，但筆者對路局並非只有抱怨。實在是因為愛之深所以責之切。在現場工作時，雖然身體覺得辛苦，但心靈卻感到滿足。道班的工作看似單調但有其專業，看似瑣碎卻有其意義，說老實話，我喜歡這份工作。我也希望大家都能喜歡自己的工作，路局也應該努力往這個目標邁進。



彭國勳

從「遠見雜誌」2013年鼎泰豐最佳餐飲服務業談起

2013年「遠見雜誌」一年一度服務品質調查，「鼎泰豐」打敗了餐飲業常勝軍「王品集團」，首度榮獲第1名。鼎泰豐老董說：「鼎泰豐賣的是服務，不是產品！」乍看之下，未能明白其意，鼎泰豐不是賣小籠包嗎？待看完訪談才恍然大悟，原來他強調的是「服務」的附加價值勝過吃進嘴裡的食物，也就是強調服務與「Fu」啦！鼎泰豐老董說：「公司雖然賺錢，卻沒有上市、上櫃，就是要對員工好，公司把47%的盈餘拿來照顧員工，如果股票上市後，就要對『股東』負責，會減少對員工的照顧...」，「公司對新進員工都暱稱『親愛的、寶貝』...」，洋洋灑灑看下來，佩服董事長的智慧與氣度，忍不住豎起大拇指，大大的按「讚」啦！而運輸業「首都客運」，首度參與調查就奪冠，「首都客運」表示：「對司機好，就能提升服務品質」。看了真是心有戚戚焉，沒有一個企業對員工不好，卻會得到相對好的回報的，或是一個主管對同仁不好，單位仍有向心力，還可以得到相對好成績的。曾對同仁說：「只要不

口出惡言，所有的旅客投訴站長負責。」就是要讓他們知道他們的主管不會推諉卸責；也曾為了同仁調動，以「勞工調動5原則」，很不禮貌的到段長室嗆：「...誓死捍衛同仁的權利！」還鬧到「縣府勞工科」與「保訓會」。尤其要對前范局長，之前之「不禮貌」說聲抱歉，還要感謝他說的：「有本事才敢衝！」所幸，筆者遇到的長官「宰相肚裡可撐船」，心胸寬大都不計前嫌，感恩啦！鐵路需要的就是有擔當的主管，否則企業管理的「彼得效應」，一定會讓鐵路每下愈況，永遠一代不如一代啊！

早在99年路局第一次神秘客訪查，本站即獲得花蓮運務段最高77分成績。坦白說，面對來無影、去無蹤的神秘客，無從準備起，而第一次即獲得花蓮運務段最高分成績，真的有鼓舞到同仁士氣，但心裡還是自付：「是否僥倖？」待同年第二次神秘客訪查，本站仍獲得花蓮運務段最高分成績，至此吃了定心丸，告訴同仁：「他們是最棒的」。101年再度獲獎，且更上一層樓，

竟是全臺訪查33車站中，整體評估分數第一名（89分）。雖然仍覺「驚喜」，卻已不覺意外，因為我們值得，且常在心裡吶喊：「我們是最棒的（自我鼓舞）！」服務業要做好說難很難，說容易也很容易，旅客常盛讚本站售票同仁盡心幫他們分段買車票，好讓他們上臺北，卻同時抱怨大站不願如此，筆者也向旅客解釋，大站售票口忙碌，很難如此辦理，否則1張票賣3分鐘，保證被投訴。筆者一直和同仁強調「同理心」、「服務強度」、「因時、因地制宜」觀念，如排隊旅客不多時，將服務強度提高；如排隊旅客很多時，將服務強度降低（意即不要花太多時間分段搜尋座位）。舉個案例，某日○○次已由鄰站開出，見售票口還排了3、4人，便提醒售票同仁：「列車已接近（意即加快售票速度）」，結果排第1位拿到票的旅客，第1句話竟是：「為什麼這麼多張（意指分段接票）？」等車子開出即跟同仁討論：一、無長途座位，要幫旅客銜接時，未告知，致被服務者不瞭解我們用心，所以還抱怨...。二、排在後方心急如焚的旅客，抱怨售票速度太慢，同仁回答：「上次我也幫他接啊！」筆者告知：「這次沒有被服務，他當然不高興...，所以剛才的努力全部白搭了。」車站氛圍需要長時間去經營、改變，牽涉到同仁的態度，與應對口語習慣，絕不能操之過急，只能循序漸進、慢慢來，否則必然反彈，也會使得售票同仁變得患得患失，不會（敢）講話，怕動輒得咎...。也要求如時間許可時，

應「起立」禮貌的將車票交到旅客手上，並指著日期、起迄站、時間、車次、座號，甚至到達時間與旅客一一確認並告知，做到「手到、口到、眼到、心到」，年紀越長越詳細，旅客感覺到車站用心，也可杜絕誤售車票情況；還有，要把旅客當成第1次到站搭火車，細心、耐心的服務與指引；與旅客溝通時要儘量用「專業術語」，解釋時卻儘量用旅客聽得懂的「白話」，諸如：去回票9折，每100元可省10元之類具體的數字，以增強旅客概念。而筆者自己一定做好示範，主動詢問「現金或刷卡」、收錢口述「收您1000（或500）」、找錢時一手指向「金額顯示器」後，口述「收您多少找多少」，再雙手將找零送到旅客面前（由大鈔、小鈔、再到零錢數給旅客），最後還視情況：「謝謝、再見、請慢走（預售的）」或：「謝謝、候車室稍坐一下（當次車的）」，做好「言教、身教」，否則「以言教者訟、以身教者從」，就無法真正的讓同仁從心（新）做起。還有面對旅客詢問熱門車次，明知沒有座位時，也一定要於鍵盤搜尋，並告知：「我幫您找看看！」避免旅客抱怨：「連看都沒看就說沒有...」。而新進同仁，就猶如一張白紙，可塑性高，也必然由最優秀同仁帶著學、帶著做，希望複製100分的工作模式和態度（因為較老同仁已有自己售票模式和應對方式，有時要其改變會較困難）。

也處理過典型「奧客」投訴，每次都對同一女性賣票同仁有意見，之前都

由其他同仁去解釋說明，但其態度依然故我，好像該同仁欠他幾百萬似的...，交待同仁：「下次再有意見，請他直接找站長！」過了幾天旅客專程到站，請他到行車室坐下，聽其訴說不滿後，筆者告訴他：「買票4種情況：第1種、有座位，旅客票買了就走；第2種、已無座位，旅客鼻子摸摸就走；第3種、已無長途座位，我們同仁會想辦法幫您分段接上（有時分3-4段），還是讓您上臺北，但可能不同車廂，不會一句「無座」就將旅客打發走；第4種、已無長途座位，幫您接上還刻意找到同一個座位，您不用移動（換）車廂，我們已做到第4種了，您還有什麼不滿意嗎？」旅客：「啊...是喔！」原來他以為同仁故意將座位切成2段賣他，造成差額（以前進整時，他計較1元差額），他才不好意思的說：「誤會了！」筆者還告訴他：「該位被投訴的女性同仁，是本站最優秀的，還上過運務處週報表揚，都會做到起立，禮貌的將車票交到旅客手上，並且當面確認與叮嚀旅客車票上記載事項。」旅客同時還抱怨常買票要到臺北，只剩到板橋站座位，電腦還不讓他長切短買到臺北；或是臺東站北上座位，不讓他切短由鹿野站買起（抱怨還真不少...），甚至還說也曾當面向毛前交通部長反映過，也沒有下文。針對此話題聊開後，筆者於是告訴他一件筆者當初發現的情況：「每天由臺東開往臺北之56、58次莒光號，預售時都找不到座位，但當天車子由本站開出時，卻經常車廂內坐沒幾人，於是向營業科長

（現 顏副處長）反映，經他調查才發現，所有長途座位都被花蓮旅行社業者訂走了，兩天後取消訂票，馬上再訂，兩天後再取消訂票，再訂票，到最後3天再長切短，把花蓮到蘇澳新站這段車票買走了，再把剩餘不用的訂票取消，以致於我們的旅客買票，常常要鹿野-花蓮有座、花蓮-羅東無座、羅東-臺北有座位；或是最後取消剩餘不用的訂票時，卻造成當天車廂空位一大堆。座位如果可以任意長切短，到最後受害的必然是我們鹿野、臺東的旅客，畢竟我們訂票永遠玩不過旅行社，如果硬要開放長切短省了臺東-鹿野32元自強號票價，最後必定是讓旅行社業者更肆無忌憚的將座位長切短啊！是不？」聽完筆者一席話，「奧客」稱讚筆者可以去授課，筆者也當仁不讓回答：「當然可以。」他話匣子一開，敞開心房說：「他曾任職私人服務業總經理，才被解僱...」。筆者心想他老是擺著臭臉，難怪會被解僱...。事後告訴同仁，日後面對他毋須「另眼相看」，更不需卑躬屈膝「賣笑」，仍以平常心不卑不亢面對他即可。（PS：因為陸客團人數常不確定，旅行社業者不願以團體票方式買票【如人數不足，退票時會扣2成手續費】，故改以前述方式大量訂票、切票。後來花蓮-蘇澳新站間，路局即以加開區間車方式因應，但仍無法澈底解決目前花蓮-蘇澳新站間一段座位老被截掉的困境。）

另一情緒有問題的女性旅客，曾為了拿「重大傷病卡」要買「愛心票」被拒，於售票口大吵一頓後，再於月台上

隔著股道與筆者「大聲抬槓」，結果是路見不平旅客說：「站長告他，我幫你做證，我在法院上班…」，該女性旅客才噤聲。面對如此極端不理性的旅客，每每列車進站，她經過筆者後方時，筆者都要用眼睛餘光提防她，擔心其情緒一時失控，一把將筆者推下月台，唉！行車站長竟然也變成「危險行業」了。所幸該女性旅客，後來到站買票，與她因同一事件有磨擦之售票同仁（為了要她依規定買全票，回程下車時還刻意將車票示威性、一臉不悅的拿到其眼前再丟下…），仍然不計前嫌盡心幫其分段找座位。她某日下車出站時，於收票口刻意停下來，禮貌的將車票交給筆者說：「站長你們的服務越來越好…」，「喔！我們一直都很好啊…」，「不，現在更好！」筆者還把這拿來當案例教育同仁，面對旅客不可記仇，旅客終會感受到我們的用心。

「遠見雜誌」還提到另一家餐飲業，「測試奧客」故意點店裡沒有的飲品，服務人員面有難色的請經理出來，經理還差人到店外代購回來，小聲叮嚀本店禁帶外食，幫其換成店裡杯具，避免其他客人側目，因為如此「例外服務」，因此在「感動服務」項下奪得高分；這裡也呈現另一個面象-授權，應對第一線實際工作人員適當授權（當然不是浮濫），而不是像鐵路一樣，往往一客訴，上面人員萬一承受不住壓力，就照單全收了。這會造成一種現象：「第一線被客訴→路局息事寧人→旅客『可能』得到他想要的→成功」，所以會造

成「會吵的孩子有糖吃」，惡性循環，以後動不動就客訴，因為成功機率很高啊！筆者兩年前就碰到被賞一耳光的情況，筆者同學自承女兒訂票日期錯了，詢問如何處理？告知：「只能簽證改乘最近開行之同等級以下列車」，沒想到到達站竟然是以「重複購票」擴充解釋讓她「專案退票」（營業科後來已明令禁止），唉！無言啊，同學一定怨我：「不夠意思！」

本站每每幫老弱婦孺或攜帶大件行李者，主動提出幫提行李過月台服務，當然也是我們在神秘客測試屢屢掄元原因之一。王品董事長戴勝益於「商業週刊」專欄提到：「服務人員怎麼倒紅酒？他除了介紹這瓶酒產區、年份，還把商標轉過來指給你看，在你面前開，開瓶動作更講究優雅，然後拿起軟木塞讓你摸，感覺一下，才開始倒酒，所有的表演和給客人看到的動作，都是一種價錢，這是成就1瓶酒賣三千元的原因，如果少了這些程序，可能連三百元你都不願意付。」所以同樣賣1張票，面帶微笑、耐心傾聽客人敘訴需求，再買出車票，起立，很有禮貌的將車票交到旅客手上，並叮嚀確認票面上所有事項，1張鹿野到臺北自強號車票，就已經不是票面上的753元了，它的價值已經倍增，做到了「服務」的附加價值，這也是難以用金錢衡量的Fu啊！所以主動「提行李」、提供旅客「免費寄存行李」、「起立交付車票」，毋寧說是一種「表演」，它也是無法用金錢衡量的「感動服務」啊！另外還嚴格要求同仁電話接

聽禮貌，常告誡他們，貴為花蓮運務段張段長接電話都報單位、姓名了（可見他以身作則，沒有換了位子換了腦袋…），我們當然更應該做好電話禮貌，這也是服務表現的基本要求。

「天下沒有白吃的午餐」，一分耕耘、一分收穫，凡走過必留下痕跡。本站於2011、2012、2013年熱氣球季，面對爆量的旅客，幾乎零客訴，足見大家已深諳「待人接客」之道。所以旅客於「心靈小站留言板」上寫下：「好喜歡這裡，這裡什麼都沒有，卻好像什麼都有…」，大陸知名作家韓寒到臺灣，回去後發表感言：「臺灣保存了中華文化，人民善良，充滿人情味…K」；廣東「新週刊」全體員工70多人來臺採訪觀光，返回後，亦將封面標題定為「臺灣，最美的風景是人」，當然是人使得臺灣、使得小站氛圍不一樣囉！筆者也期許，希望有朝一日也能大聲、自豪的說：「我們賣的是服務啊！」

心想，如果臺鐵也參加「最佳服務業」調查，我們可以拿多少分？或許在立委特權買票這一塊，「感動服務」可以拿100分喔！早年於臺東站時，筆者高中英文老師，擔任某省議員助理，年節買票，筆者告訴他：「送出『公務票申購單』，只是程序，未必會有座位。」還告訴他：「越是滿足他的需求，越是拆鐵路局的檯，因為他的選民拿著『公務票申購單』到售票口，往往頤指氣使，甚至炫耀式的直接搶售票員：『找省議員就有』」。「水可載舟、亦可覆舟」，座位就是如此讓人又愛又恨啊！

座位可以讓某些人「有吃有喝」，座位也可以讓某些人「灰頭土臉」！如今路局處理這一塊難以掀開的「裹腳布」，似乎每下愈況，年節還要秘書室撥電話加傳真申購單給車站，車站於「貴賓（奧客）」到站時，還要打電話請SMT管理站轉座位檔，窗口於忙碌之際，還要挪出「美國時間」應付他們，如果兩站聯繫稍有耽誤（因為都很忙），就會看到一付投訴你的嘴臉。路局應該思索如何減少「需索無度」，訂個比例，以堵住這些「貪得無厭」的「豺狼虎豹」啊！還有調撥座位請一氣呵成，將「公務票申購單」直接傳真客座股與各站，直接由客座股轉檔即可，或是由秘書室專人轉檔，否則年節各站忙碌之際，還要撥冗伺候這些「頤指氣使、恃寵而驕、講話特別大聲」的人，還真是不情不願啊！

感謝同仁願意包容筆者某方面的堅持（A型性格），與某方面對同仁的強勢要求與絕對信任（獅子座的個性），和一再強調主動服務、服務沒有回頭路，亦即電視劇「犀利人妻」裡的經典台詞：「我們回不去了！」最後仍感謝同仁無時無刻的努力，使得「神龍見首不見尾」的神秘客永遠看到我們最好的一面，與無可挑剔的清潔環境和永遠100分的廁所。因此本站於陳列之「旅客服務競賽」獎牌上方，昭告天下寫著：「我們還要豪邁的往前跨一步」，當做我們繼續努力的精神標語（當然也是鞭策的動力）！

「花蓮縣鐵路退休人員協會」 20歲專訪

施黛玲



團結就是力量，這股力量不是口號，而是你我雙手共同打拼出來的成果

以前也是鐵路工會常務理事的葉日洋前企劃處長，他退休後將這股團結力量繼續延續到「花蓮縣鐵路退休人員協會」。同樣也是花蓮人的謝勝明理事長說：「在鐵路局共事的兄弟姐妹相處的時間，都比家中親人相聚的時間多，這段時間累積起來的感情，若是因為大家退休而分散實在是太可惜了。『花蓮縣鐵路退休人員協會』努力的成果是大家有目共睹的，退而不休、樂活人生。退休後大家還是可以繼續團結，年輕的照顧年老的，有活動力的服務沒有活動力，透過這股愛的團結力量，讓鐵路退休人員協會在各地開花結果。」

樂活人生，服務人群

走進位於花蓮市濱海中山路的「花蓮縣鐵路退休人員協會」活動中心，你一定會以為這是一家朝氣蓬勃的公司。理事長葉日洋跟多位幹部一早就到協會「上班」忙著接聽電話，安排志工編組，跟一般上班沒有兩樣。從上到下，他們有自我約束的紀律，遇到差假，還是須依規定請假，彷彿在職一樣…

沒錯！他們都是平均六、七十歲的退休志工。人生七十才開始，為善最

樂！

自民國99年葉日洋接任理事長以來，他所領導的志工服務隊，隊員奉獻的足跡，遍佈花蓮縣市各公家機關、各大醫院、各文化展覽館，以及東部幹線各車站的環境整理。攤開琳瑯滿目的資料相片冊可以看到：他們第一年完成了10198工時；第二年繼續成長，也達到17325工時；第三年則是超過23200工時；第四年更邁入36873工時的高峰，總計四年奉獻的總工時數為87615工時。如果以現行勞委會的基本工資(每小時115元)來算，其經濟價值超過新台幣一千萬元！一請注意，這些做人的志工服務成績，是由一群平均68歲以上的志工所創造的！

志工服務隊剛成立時，最初只有30人，一直擴編到現在已經百餘人。其中有30位志工，分派在花蓮縣文化局各文化館，其餘的分派到車站做環境整理，從事東線鐵路每一個小站的站區整理，範圍從光復站以北，一直到縣北的崇德站。

目前他們擁有會員將近六百人，每每徵求志工，會員競相登記。例如以前像新城站每天需要兩名志工，每日上午搭9:35那班車去，12:30回來，中午就只是提供一個70元的便當。新城站雖是小



探望獨居臥床會員



舉辦健康講座，會場座無虛席

站，距離遠不說，月台窄又短，一天雖僅服務6班車，但是每天卻有3000多人的大陸團瞬間爆量進出。志工做的就是安全引導旅客上車，或協助開車門。

活動中心是協會的基地，他們開設很多課程：像為退休人員之子女開辦的鐵路特考輔導班、領隊導遊班；也辦理健康講座：找內科、心臟科、泌尿科、家醫科的醫師來此講課；此外還開辦活動策劃主持人實務班，外界也可報名參加，因此縣府、鄉公所、農會、企業界、各社團等紛紛派員參加這24堂課的研習。結業之後，有的分派在各場合擔綱主持或在聯歡會擔任司儀，甚至摸彩和頒獎時的襄儀都是訓練的一環。

葉日洋說：「我們一直在推動的，就是把愛送到我們身邊的每個角落，四年來我們做到了！但這只是一個萌芽，我們更盼望能看到開花結果。身為台鐵人，我們



志工服務隊車站環境整理

飲水思源，回饋社會、回饋老東家是應該的。過去四年來，志工們每天歡喜地在各個小站做環境整理以及花樹的裁剪，各地都可以看到，我們這群68歲以上的退休同仁開心快樂的身影！」

創會初衷

「花蓮縣鐵路退休人員協會」在今年度過20歲的生日。20年前，協會創會

理事長曾昌勝先生親自設計這個徽章，其精神涵融了對本協會的期許，那是：



圓圓鐵軌：永遠向前、源源不竭的生命動力。
青青綠樹：蓬勃發展、歡樂不斷的生活熱力。
雙雙手護：愛心無限、溫暖不缺的生息活力。

退休同仁過去的寶貴鐵路經驗，是現代社會大眾的無形寶藏，社會各界透過各種管道，知道有個「花蓮縣鐵路退休人員協會」紛紛前來請益，像是近幾年幫助各學術機構或是政府機關完成「東線光華號文史調查」、「鐵道文化園區志工培訓」、「窄軌鐵道風華歲月」或是「咱的鐵支路」…，在每個不同專案，都可以看到台鐵退休員工持續努力的身影。

你我都曾面對退休的那一天，當那天來臨時，希望我們都已經做好準備，將提供我們的智慧與能力，擴展我們的生活寬度及延伸我們生命的長度，將這股愛的團結力量繼續傳承下去。



鐵道文化園區志工培訓



103年春節二線支援一線

心得報告



古登登

局長說蔡頭怎麼老是在二線支援一線？嚇得蔡頭不敢再幫同仁代班。為何同仁老是找人代班？局長一直在思索這件事，我告訴你答案…。

我有次大約晚上7點排隊買票時，因為大排長龍，民眾指責二線支援一線的「志工」沒把動線弄好，造成混亂，罵說公務員是死腦筋。我心裡想，打死我都不要去二線支援一線。這是大家內心的恐懼，因此同仁老是找人代班。

能讓旅客排上20分鐘買票，旅客當然就有20分鐘來醞釀怒火，就有20分鐘可以開罵。

「沒經驗」的二線支援一線「志工」這時就很容易成為被罵的對象了。

這次我去二線支援一線，主持人很NICE的解說每個位置要注意的地方，還好我有帶筆，緊急抄了一些「應急」。

令我困惑的是，主持人瞭解到將近一半的「志工」是第一次支援，他倒抽一了口氣，講解到U-3的位置時(也就是我支援的位置)，語重心長的說要注意愛心旅客，要將輪椅推到第6月台的月台警導交接完畢，才能離開，然後講了各種車輛殘障座位所在的車廂…真是五花八門。

這些細節主持人很有經驗，可是為

何沒印在勤前資料上(我真的來不及抄各種車輛殘障座位所在的車廂)?現場有發給地圖和時刻表，如果將每個位置要注意的事項印上去，主持人就不用記這著多了，「志工」也不用抄的這麼趕，萬一主持人忘記講，或是「志工」抄錯了，反而會造成旅客和本局的困擾。

站務人員是老手，「志工」們是新手。假如一線人員來支援二線，我花15分鐘講解人事薪工系統如何操作，然後由一線人員上線登打不休假和考成，打錯了或是耽誤了會被同仁罵，一線人員大概也會不敢來支援，以前就曾發生把局長的考成打錯的「意外」，承辦人被懲處，也立刻調離現職。

知識和訓練的傳遞，書面是重要的方法。

因此，我將U-3的服務經驗記錄起來(詳見後面)，傳遞給日後支援的「志工」，也打算將各個位置的「經驗」記錄起來，編成訓練手冊，之所以這樣做是因為…

勝負的分野—-----中華隊老是輸日本隊1分。

如果中華隊領先日本隊1分，最後日本隊會贏。如果中華隊落後日本隊1分，中華隊一定會輸。

日本隊的觸擊推進就是比較確實、關鍵時刻總能盜上二壘、能抓住對方守備的瑕疵跑上二壘，把保送和一壘安打變成二壘安打，永遠比中華隊多前進一個壘包，也就能多得分，這就是勝負的分野。

將各個位置的「經驗」寫出來，做得比別人更細緻，這就是勝負的分野。

但是，如果讓我全部站過一遍才寫出訓練手冊，這要花2~3年，這樣就太沒有「組織能力」了。

由站務人員彙整自身和志工的經驗，套在地圖上，配合現場走位，將每個位置的設備講解清楚(比如U-3沒有廁所，必須出站上捷運的廁所)，讓新手能更快服務旅客，這是最快的方法。

從幕僚的計畫到現場的執行，從規劃能力到執行能力，「校長也會撞鐘」，這是臺灣中小企業成功的關鍵。也是訓練人才極佳的方法，窩在大企業

反而只能學到某一部份。類似的訓練方法也出現在軍隊，軍官常進行幕僚與部隊間的輪調，從指揮部的幕僚軍官到部隊的指揮戰軍官的磨練，培養軍官全能身手，全能身手是勝負的分野。

當然，現場工作並非如幕僚工作可以慢慢磨，很多都是臨場反應，軍隊中教育班長呼喝戴膠盔不戴鋼盔、帶臉盆不帶牙刷、穿戰鬥靴不打綁腿…。連續下了一堆指令，整得新兵暈頭轉向，這不是在整人，這是在訓練新兵的注意力，動作和注意力要比敵方扣扳機的速度快，才不會陣亡。

如果今天是消防員進入U-3救火，或是突擊隊攻堅搶救人質，沒有完整的解說和資料，動作差一秒鐘，可能就死傷慘重了。

U-3沒有廁所，如果未能立刻帶拉肚子的旅客去隔壁的捷運廁所，情況也是一樣慘重，誰要清理善後？



我的支援經驗：U-3位置

臨場反應和訓練後的反應畢竟是有很大的差距如下：

- 一、一開場就是一位旅客怒氣衝衝的反應播音太小，我馬上跑去向剪票口反應，請他們轉上去。(我以為今晚完蛋了…)。
- 二、有旅客問花蓮返鄉專車的到站時刻和月台，我馬上帶他去剪票口詢問，剪票口也沒有資訊，他們打電話上去問…。
- 三、服務愛心旅客注意事項：
 1. 愛心座位車廂所在位置(來不及抄，可能有錯)
 1. PP車(自強號)：第3、8節車箱
 2. 太魯閣、普悠瑪、800型：第

- 1、8節車箱(800型就是微笑號，我搭過才知道這個術語)
3. 區間車：第3、6節車箱要帶旅客至第6月台與月台警導交接。輪椅很重，很難抓準力到，很容易撞到別人，最好先試推一下。

最好先問旅客要不要買便當和水，因為我推去月台之後，他才說要買便當，我考量在車上他可能買不到，於是就出去幫他買，順便花20元買水送他，也是怕他在車上買不到水。最好加上袋子和紙巾，方便他使用。

那晚U-3出現3~4個輪椅旅客。只有1個我要幫他推。也出現1個視障旅客，

一樣要帶給月台嚮導處理。

看出服務的標準程序了嗎?

以前在便利商店上班時，顧客手拿4~5瓶大瓶礦泉水，結帳前摔破2瓶，我馬上拿2瓶，本店招待(用報廢品處理)，顧客很滿意這樣的服務。這是免費的廣告，這樣的顧客我只碰到一個，不用擔心成本問題。

四、電子票證：福隆站到苗栗站，4種類似悠遊卡的電子票證，本局剪票口都可刷入，直接在車站的超商加值。但不可用來搭太魯閣、普悠瑪；買站票者也不可搭太魯閣、普悠瑪。

五、搭太魯閣、普悠瑪特別注意事項：

1. 愛心座位車箱第1、8節車箱
2. 不可用電子票證
3. 買站票者也不可搭

六、U-3沒有廁所，必須出站上捷運的廁所，帶他去上，也把他帶回來入站，這樣他會很有安全感，不用他跟剪票人員解釋半天。當晚出現約5位找廁所的旅客，應該在剪票口掛上請先到捷運上完廁所再進站的牌子。

七、空間迷向：到U-3的旅客，已經買好票、剪好票，只差找月台，雖然柱子上寫著3月台和往桃園、高雄，旅客盯著看了半天就是無法理解。因為空間迷向，看到旅客有疑惑的眼神和動作，立刻就要上前詢問，省下他產生抱怨的1秒鐘。

八、這個位置滿安全的。因為到U-3的旅客，已經買好票、剪好票，只差找月台，因此，他們不會花時間罵你。有碰到2個外國人，都是用中文詢問到中壢和桃園的月台，英語用到的機會不大。換句話來說，這個位置滿安全的。

九、大廳買票區是最危險的：本局讓旅客排上20分鐘買票，旅客當然就有20分鐘來醞釀怒火，就有20分鐘可以開罵。

十、加值服務：U-3候車坐位不足，有旅客站著吃飯，我發現有空位時，馬上幫他提行李就坐。這是加值服務。

十一、旅客滿滿的感謝：U-3有2部電梯，等電梯下來之後，再招呼拉行李的旅客搭乘，會得到旅客滿滿的感謝，他們主動跟我說新年快樂。

十二、當「爺們」好多年了，太久沒做服務業，真的忘了要面帶微笑先說聲新年快樂。

結論：

不用害怕，會罵人的旅客很罕見，不見得每次都會遇到，況且好幾年才會支援一次，想被罵都很難，反而會得到很多旅客滿滿的感謝……

主持人說，服務是快樂的事，旅客會感謝你，站完U-3之後，我覺得主持人說的沒錯。

南韓鐵路公司與臺鐵比較



你看到了嗎？讓數據說話

老王

南韓鐵路公社每一旅客運距約31km，每年盈餘3億美金；臺鐵每一旅客運距約47km，每年虧損3億美金！為什麼？原因？

1. 臺鐵票價偏低？
2. 臺鐵貨運每年848百萬噸公里；南韓鐵路公社每年貨運9,996百萬噸公里，平均每噸貨物運距臺鐵79.5kmv.s.南韓鐵路公社249.8km！同樣的裝卸頻率，但是收入卻少2倍！

南韓貨運發達，與臺鐵的差距如果每噸公里運費2元新臺幣，則臺鐵就能盈餘3億美金！臺灣政府能夠鼓勵鐵路貨運運量增加？

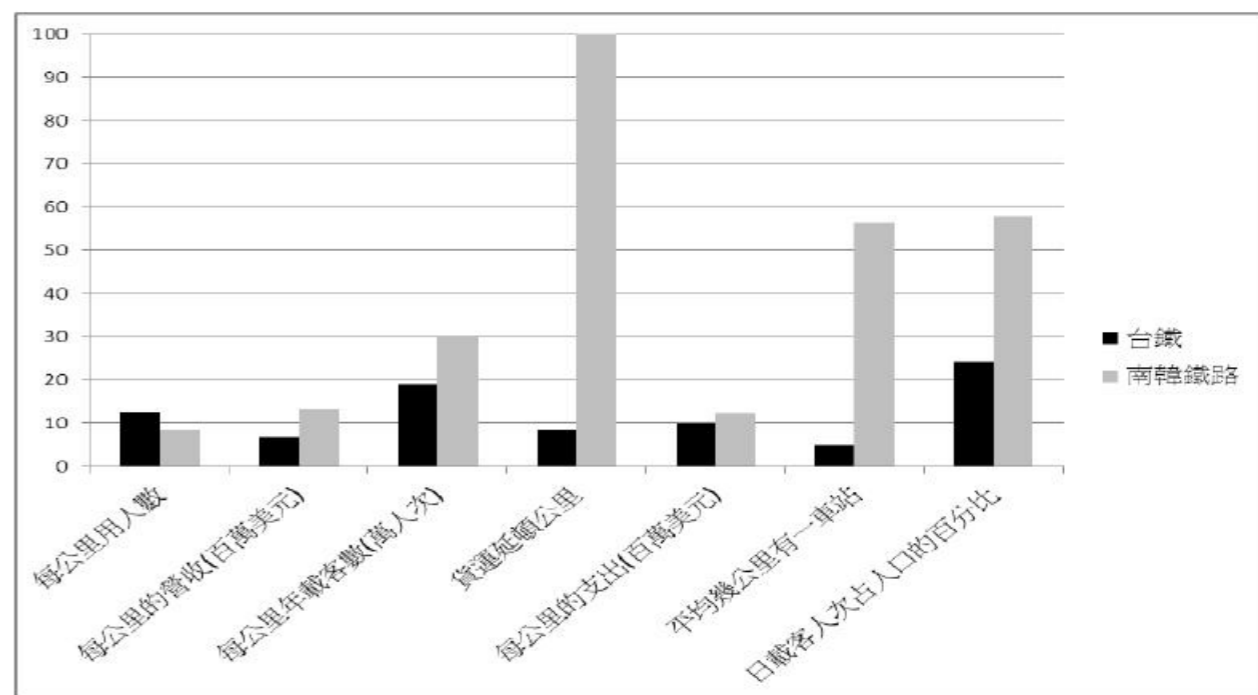
以下提供南韓v.s.臺鐵的幾項簡單數

據，請諸君參考。

營運里程=3,557/1,087=3.272倍；
客運人數=106,094/20,583=5.154倍；
員工人數=29,958/13,794=2.17倍；
客運延人公里=33,012/9,720=3.396倍。
由上述觀之南韓：

1. 員工比率較臺鐵低近半，設備較自動化？站距大？
2. 客運人數高於員工比亦達2.5倍，但僅創造低量盈餘？3. 旅客人次較多，臺灣火車利用率較低，原因？北部公路大眾運輸發達、摩托車更是及門便捷，南部、中部私人運具使用率高。

如果，運量能等同於運能，客座率能接近1，臺鐵就不會每年虧損啦！



鹿野之美

魏紫軒

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，臺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臺鐵大家庭，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，盪盪亮起了溫暖的守候，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？

爆竹一聲迎新春 賀歲立馬板橋站



新北市市長朱立倫 板橋站向旅客拜年紀實

板橋站 站務佐理 瞿明龍

伴隨著年節的腳步逼近，車站的大廳、月臺上，旅客的腳步不知不覺中也跟著加快了許多，過節的氣氛也是越來越濃了。板橋站是大臺北都會區一個重要的交通樞紐，除了臺鐵之外，還有高鐵、捷運，東西兩側還有公路、客運長短程轉運站，遇有尖峰運輸時段，寬廣、清潔的站場，提供旅客一個舒適的乘候車環境。

小年夜當天下午，站場擠滿了返鄉過年的旅客，洋溢著過節的歡樂景象，經過縝密的研究、動線踏勘，朱立倫市長準時出現在板橋站的高鐵剪票口，一邊向站場內的旅客拜年，一邊發放印有「馬年大吉」的紅包福袋，同時也祝福旅途愉快、萬事如意。

朱立倫市長一跨進臺鐵站區，站長立即伴隨著市長並掌握動線，亦步亦趨的陪著市長逐一的向旅客拜年、送福袋，由於朱市長的超人氣，旅客大排長龍，爭相索取福袋，遇有小朋友、孕婦、長者，站長都會打趣的請朱市長要

給「雙份」福袋，逗的全場笑聲連連，越聚人越多，整個站場熱鬧非凡。

市長也非常客氣的致贈福袋給板橋站全體同仁，由站長代表接受，站長也禮尚往來的致贈臺北運務段設計的賀年卡片，結束了這段距離很短卻走很久的板橋站拜年之旅，轉往客運總站繼續後續拜年行程。

非常感謝站場內、外的所有單位，高鐵、捷運、鐵路警察局、新北市政府、板橋分局、環球公司、信實公司…等、等，全力的配合，共同營造出歡樂愉快舒適的環境，讓這次的「賀歲立馬板橋站」的活動順利完成。



除了速度之外的差別



彭國勳

臺鐵號稱百年老店，獨大慣了，最近很多事務或表現總是落在高鐵後面，看了難過。之前媒體報導，高鐵員工坐車可享2.5%折扣優惠票，北、高37元，高鐵發言人於電視上侃侃而談，一點也不像臺鐵之前作為，好像被捉姦在床般，自己羞愧的，三令五申、風聲鶴唳、大抓特抓，弄得雞飛狗跳。我們員工坐車還買1/4票價（25%），2.5%與25%兩相比較，還能說什麼？根據102/6/26中國時報報導：「高鐵員工可用2.5%超低折扣搭車，昨天在高鐵股東會上受到關注，高鐵董事長歐晉德首度對外表態，肯定表示不會取消這項措施。他的理由是：高鐵每班列車僅有四名乘務員，一旦發生意外，難以處理周全，這些員工就是最佳的『小幫手』！」佩服！佩服！說得鏗鏘有力啊！102年8月26日，本路局一列由花蓮開往樹林之203次太魯閣自強號，車上1名旅客攜帶1把改造手槍，被眼尖的海巡署人員（旅客）發現，通報後，在乘務人員與本路同仁協助下制伏，在羅東站連同其同伴便被押解下車。套句媒體的話：「幸好只是虛驚一場，如果當真擦槍走火，後

果真是不堪設想。」；日前於FB上看到1則類似案例，同仁搭乘202次樹林-花蓮普悠瑪，「車內終點站指示器」故障了，只見列車長急如熱鍋上螞蟻，滿頭大汗卻無計可施，有同仁自告奮勇跳出來協助排除，至板橋站就修復了。列車長感激涕零，買咖啡感謝該熱心同仁（路局應該頒獎鼓勵），否則沿路必然無法播音，將遭致旅客不滿，甚至鬧上整點新聞，這2案例勝過筆者苦口婆心的萬語千言，也替歐晉德董事長所說的話，做了最佳註解，值得路局反思啊！高鐵是好大喜功的政府搞出來尾大不掉的燙手山芋（號稱全世界最大的BOT），借錢由政府擔保背書、由政府出面施壓銀行團降息、為了帳面虧損數字好看，想把折舊年限35年（特許年限）拉長到99年（就好像跟房東租2年房子，卻請求同意使用6年）；應回饋政府之1081億元，直到101年才首次支付20億元。同樣一個虧損累累的公司，同樣處境下的『骨氣』高下立判，是不？目前臺鐵作為已改善，大家也心照不宣，這何嘗不是一種進步。別忘了，最喜歡說三道四的立委諸公，才是社會上最不被

信任的職業之一，所以有時候聽聽就好，他們「狗屁倒灶」之事才是「臭不可抑」，光是年、節特權買票惡行就「罄竹難書」了。

前些天臺灣觀光客於菲律賓遭擄，夫死妻被綁，偉大的某○姓立委：「馬英九應硬起來，派特遣部隊營救……」，兩國未交戰如何派兵？還好馬總統也沒聽他的硬起來，唉！立委諸公其素質可見一斑。然而，立委開口要求臺鐵停售月台票、要求太魯閣增停某些站、要求月台硬要劃設排隊線（之前已批評過）、公廁免費提供衛生紙，路局都一一投降，變得完全無論述與招架之力，毫無拒絕的餘地。當然有人會說，位子不同，看問題角度也不同，立委諸公挾預算要脅等等。高鐵也沒有碰到立委褲子全脫下來啊？能不能有骨氣點！旅客進入臺鐵營業場所，不買月台票，改換證，小站剪收票1人，停下手邊工作，登記換證1分鐘，還不可把證件搞丟了；出站再搞1次。剪票、收票、補票、換證都1人，放寬規定就是人力運用的雪上加霜，無暇處理時，小手一揮「請進……」；至於大站，工作繁忙，增加之困擾當然也不遑多讓。筆者曾讓一位年輕人免費進站送客，還特別叮嚀：「送客不要上車喔！」「好，不會……」，沒想到他老兄送上車還讓列車增延1分鐘，回來忍不住唸他兩句，第2天客訴就到站，還反嗆增延1分鐘又如何？筆者在意的是他於站內受傷，或列車非自動門萬一他跳車，責任算誰的？沒購票算我們的旅客嗎？有保險好支付嗎？鐵路「糊牛屎（台語）」啦；指標性的太魯閣號，這增停、那增停，搞到

最後就變成現今每站停的莒光號，悲慘處境一再重演……；之前到高雄開勞資會議，特地詢問高雄站副站長，排隊線畫了後之問題：EM500型如果順行，因月台上畫有紅線，司機員可探頭目視停車（靠月台B側時），如果同一股道逆行則對不準（無法目視），當下觀察，車子進站也無人依排隊線候車。之前已說過，本路車種複雜、非自動駕駛，不像高鐵、捷運每一線都單一車種，EM600、EM700、EM800能不能跨區間行駛？如跨區間行駛怎麼辦？曾在FB上有人回應：「可以用紅橙黃綠藍靛紫區分啊！」說得好又諷刺！看看臺鐵，月台高度一再提高，符合了太魯閣號後，再採購普悠瑪，「規格標」也不見了，除了加高外，股道還要加寬，萬一日後再採購「阿里山」號，是否還要再提高？無法提高的有的還可以「降道」，降不了怎麼辦？這是典型的「削足適履」啊！站房未同步改建的，就會發現月台已高過候車室地面，形成由外向內傾斜，兩天雨水還會倒流進候車室，有的站還未設「截流溝」，導致於雨水逆流進站房。聽同事說，大陸火車站的廁所都設在剪票口裡面，只有使用者（買票坐車者）才可上他們的廁所，臺鐵如果要改成那樣，依臺灣民粹式民情，一定被罵慘…，不改就會造成不是我們的旅客，卻堂而皇之整台遊覽車開進來，「放一坨屎就走（台語發音）」，唉、你要提供衛生紙，還要幫他擦屁股（掃廁所）……北迴線南澳站，每天有近40部遊覽車到車站使用廁所，無法限制他，卻大大的增加車站清潔人力的負荷，與衛生紙費用的支出，無言啊！南

澳站儼然成為花蓮-蘇澳間的公路休息站，可笑卻無奈，南澳站同仁應正面思考，每天做功德，要不然還能怎樣？

說真的臺鐵這幾年很認真經營，只是一下想學捷運，一下想學高鐵，卻常搞得不倫不類。非自動駕駛，硬要畫三天兩頭停不準的候車排隊線，如500、800型跨區行駛就完蛋了；臺鐵最近還想學高鐵不查驗車票，指示普悠瑪、太魯閣號不要全列車驗票，因為列車長已有掌上電腦可下載座位發售狀況，唉、兩種完全不同型態的系統，怎可套用到鐵路啊？高鐵車種單純，只有「商務車廂」、「標準車廂」、「自由席」、甚或「早鳥票」，全線自動開門。反觀臺鐵，自強號、莒光號、復興號、區間車、普通車，自強號還分不賣站票的「普悠瑪」、「太魯閣」，莒光號還有不賣站票的附掛「商務車廂（606、607次）」、及不賣站票的「觀光列車（51、52次）」、不賣站票的「團體列車（72、73次）」，夠複雜吧？問題不僅如此，高鐵車長補票機訊息可以行進間更新。反觀臺鐵舉個例，倘若103年6月後，「普悠瑪」臺北-臺東跑3.5小時（只停樹林、板橋、臺北、花蓮、玉里、臺東），列車長到樹林調車場值乘○○車次，依規定於40分鐘前到班，下載當車次售票資訊，當他到臺北站已有60分鐘落差，開到花蓮便有3小時，到玉里就接近4小時，這樣有落差的資訊適合拿來值勤用嗎？每個站當車次開車前還有多少人買票？警察如果拿去年的通緝犯資料出來臨檢，漏網之魚會有多少？那天碰到之前臺東站的同事，

現在已是車長，他拉著筆者的手說：「站長我告訴你，上面要我們「普悠瑪」、「太魯閣」不要查票，問車長，當然都高興，問題是成人買老人票，或年紀不符買孩童票，不查怎會知道啊？就像那天值乘○○次就補了5千多……」聽了心裡高興，同仁很多擺爛，認真也還不少！「不查票」是服務品質提升的一種指標，但設備沒有跟上，就是大開方便之門啊，是不？常會碰到兩鐵旅客（非可收納折疊之小折）硬要上自強號，不同意後，就噙筆者：「臺北就可以…」，筆者回應：「臺北是大站，同時間會有好幾班車發車，你剪票進站後不按規定乘車，臺鐵也無可奈何…，但你不可以昨天闖紅燈沒被抓到，就主張今天也可以闖紅燈啊！」他們還要筆者睜一眼閉一眼讓他過，唉！找錯人了，以前在臺東站抓逃票，帽子一丟可以追出去50公尺，就是不願意被逃票的旅客笑：「難怪鐵路了錢，收票的都沒在看……」，想不到，物換星移，現在是上面要我們不要查票，做起慈善事業了！高鐵全線8個站，全部驗票開門，錄影監視，蓄意逃票無所遁形。反觀臺鐵，有驗票開門、有人力不足而門戶洞開的，各站監視器有照頭頂的，有照屁股的，不一而足；有「一卡通」，有「悠遊卡」的…，刷卡進站，卻到區間外下車的、設施「有始無終」，複雜得連從業人員都搞不清楚了，就不要怪旅客「丈二金剛」……，所以條件、設備不同，硬幹，就成「畫虎不成反類犬」的四不像了！還有，高鐵可以嚴格限制無票旅客

禁止上車，臺鐵執行起來相對就困難重重，經常是旅客到站，售票口大排長龍，若列車到站不讓其上車補票，他是會飆國罵問候的，因為歸責於我們無法消化排隊人潮啊！所以臺鐵查票設備未跟上，或售票窗口未能因應排隊人潮時，「不驗票」它就只是一種理想和目標（高鐵稱之「無感服務」），否則它會大開逃票方便之門，慎之啊！

旅遊作家劉克襄很喜歡評論兩鐵便當，但對臺鐵便當都給較好評價。高鐵推出120元的「高貴」便當，市場反應不是很好。反觀臺鐵便當「門庭若市」大排長龍，與高鐵之「門可羅雀」即是強烈對照組。常在FB上看到臺北餐廳李經理坤光（筆者同學），PO便當訊息或又上電視新聞的畫面，都會忍不住給他按100個讚，甚或留言：「同學，連休息都還念念不忘便當，一個便當都可以搞得「有聲有色」，上電視新聞…K，佩服得五體投地啦！」有人說「認真的女人最美麗！」筆者要說「認真的男人最豪邁啊！」筆者還刻意上網看了網路上對兩鐵便當的評論，臺鐵60、80元訂價策略，幾乎一面倒的獲得好評。可見臺鐵與高鐵速度競爭外，我們可以搞「支線1日遊」、「遊輪式兩天1夜」，快不了就搞慢的「慢活」、或賣「氛圍」、「服務」啊！日前車勤部服務員，餵食賣玉蘭花無手阿伯的新聞，就是軟實力最好的寫照啊！

高鐵與臺鐵各有勝場，臺鐵不需妄自菲薄，「見賢思齊」是應有的態度，但「父子騎驢」，心中應有定見，不需「東施效顰」，西施固然很美，臺鐵主

事者，是否應「攬鏡自照」，經常兩旁腮幫子塗抹兩抹腮紅，東施的美恐怕就不敢領教了……。早在高鐵通車前，人力顧問公司曾打電話給筆者：「願不願意到高鐵服務？」「做什麼？」「站長！」筆者沒有心動，因為對臺鐵仍有期待，今日「砲聲隆隆」，那是「愛之深、責之切」啊，因為旅客、臺鐵才是我的衣食父母，值得筆者用一輩子的青春去呵護與捍衛！

103年蒙交通部 范次長（兼局長）指示本站，於1月13日辦理，全局「施工車站周邊交通維持及安全標竿參訪」，鹿野站「麻雀雖小五臟俱全」，也從來未自慚形穢、妄自菲薄，永遠自信的站在舞台上。「標竿參訪」再次證明了本站同仁的優異表現「無話可說」，對照筆者「有話直說」的個性，無欲則剛，如果毀譽參半，無怨、無悔，敢進廚房就不怕油煙啦！此刻，筆者與所有路局同仁應該都會有共同想法，范局長榮升交通部次長後，位置不同、高度不同，當初在路局的苦、痛、與難為，「寒天飲冰水」其實最了然於胸，因此斗膽冀望能以「過來人」的心胸，給予路局最大的資源與政策上協助，以緩解鐵路從來沒有賺錢的罵名，雖然我們已是1個人當3人用，老是被「勞檢所」開單糾正，今年春節單日上車人數已突破85萬人次，雖有此傲人成就，但每個人臉上總是少了一絲絲的「成就感」，范次長應該以更高的視野、權力，讓鐵路得以真正的「起死回生」，才是正本清源的解決臺鐵的困境啊！



猴洞車站巡禮

企鵝

猴洞車站到了!猴洞車站到了!位於新北市瑞芳區屬於臺灣鐵路管理局宜蘭線的鐵路車站，是目前臺鐵少數幾座保有樸實與鄉土風光的車站，周邊瑞三礦業公司廠區雖已廢棄，但仍增添該車站的歷史感。

史料典籍載明，清乾隆末年時期，該地方仍有居民居住，且山上洞穴藏有猴群，幾經時日演變，猴洞便成為該地地名。經查猴洞及小粗坑等地蘊藏煤礦及金礦，因而進行開採，直到1920（民國9年）年1月27日，由於當時鐵路局瑞芳、猴洞段鐵路開始營運載客，將車站名稱訂為「猴洞車站」，而在1962年4月1日時，再與當時龍泉、源泉、大山、山佳、鎮安、平和等車站同時間改稱為「侯洞車站」。然於2013年時，在地方人士爭取下，不僅站內臺語站名廣播，仍依古名稱「猴洞仔」發音，故臺鐵局也順應民意，以加註方式，將「侯洞」與「猴洞」兩個地名並列。

車站1972年時改建為水泥磚造站房，為配合當時侯洞站龐大的運煤量，

車站設計特別以跨站式建造，牆面並以洗石子水泥面鋪陳，旅客進站乘車時，必先到2樓購票後經過剪票口，再經由跨站天橋至月臺乘車，這種設計在當時年代，成為全臺鐵所有車站中唯見的設計，也相當的獨特。

目前除了站前的煤礦博物館，現在車站後方光復里有許多的貓，已經成為觀光景點「猴洞貓村」，然而因貓的聚集，貓群活動都已經擴展到車站內、猴洞煤礦博物園區及其停車場，讓一些喜愛貓的旅客，可以直接互動有無。由於侯洞社區因區內的貓咪名聲遠播，在動保人士和居民相繼努力之下，這裡的貓咪獲得細心照料與管理，身體乾淨且不怕生，有些甚至都擁有自己的可愛名字。好天氣的時候，可看到成群出來大貓小貓懶散曬著太陽的悠閒，溫馴逗趣的模樣，吸引了許多遊客前來探望，也讓整個侯洞社區十分的熱鬧起來，有時間老少咸宜到此一遊，必定有意想不到的收穫喔!



琉冠

到基隆中正公園和豆豆龍一起等

「龍貓公車」

基隆市中正公園有一處鐵皮違建，並且在此地不分晝夜的歡唱卡拉OK，吵到成功國中的學生無法上課，基隆市府接獲檢舉，因此在去年五月拆除了亭內的違建，並且完成了天空之城的彩繪與綠化植栽的工程。市府拆除違建並經過簡單整地、綠美化，將唯一與山壁相連的牆面簡單畫上名為「天空之城」的彩繪，所以其實在市府原本的計畫裡，並沒有「龍貓公車亭」的設計。

基隆市中正公園依山而建，可以眺望基隆港區的中正公園，可說是基隆最為人所知的旅遊景點，除了巨大的觀音



神像與笑口常開的彌勒佛像之外，在原本壽山亭的位置，又多了一處龍貓公車站的彩繪，這是一名年約20多歲的男塗鴉客，旅居澳洲，因剛好在3月返回基隆，約花了1周完成彩繪，畫上很夢幻的卡通「龍貓公車站」，胖嘟嘟的模樣很

傳神，看到的都說可愛，每天都有很多人前往拍照。這處龍貓公車站，畫了宮崎駿卡通裡，胖嘟嘟的龍貓撐著一把小兩傘，傻呼呼等著公車的萌樣，活靈活現十分傳神。這名塗鴉客更貼心的在一旁畫上「基隆中正公園」站名的公車站牌，一夕之間就成為爆紅的景點了。基隆市府也樂觀其成，成為一處無心插柳的私房好景點。不過，現場是山坡，沒有公車可到達。

就變得光禿禿的，所以市公所改鋪地磚方便大家拍照。龍貓就位於壽山路圓環孔子銅像旁的壽山亭，另外壽山亭那裡不要亂停車，因為最近遊客太多，太多人亂停，警察開始取締了，可將車輛停放在成功國中及大佛前的停車場，免得要搭龍貓公車才能回家哦！

景點資訊：龍貓公車站

地址：基隆市中正公園壽山亭內

另外，我們回到車站的路途中，還可沿路觀賞幾個景點。基隆火車站出口沿著基隆港漫步而行，首先可以看到基隆海洋公園，台灣可見的猛禽中，分為留棲型與過境型的兩大類，基隆港灣上的黑鳶是留棲型猛禽，在基隆港遠眺麗星郵輪美麗的身影和黑鳶覓食交錯景象，你會發現旅程中淡淡的寧靜與美好。

與此地相去不遠處，沿著中正路走到基隆海軍碼頭，發現國軍正因推動募兵

日本動畫大師宮崎駿筆下歷久不衰的經典名作《龍貓》，其中皋月與龍貓一起等公車的場景最讓人印象深刻。現在起不用特別跑日本，在基隆中正公園內就有一處「龍貓公車站」，還有胖嘟嘟的大龍貓撐傘陪你等公車！將近3公尺高的彩繪栩栩如生，將龍貓可愛的一面展露無遺。我想公家單位應該也沒想到，由塗鴉客所完成的龍貓彩繪，比起他們畫上的天空之城要來得吸睛吧！

這裡蚊子很多，要小心蚊子咬。其實龍貓前面本來是一堆花草的，但被沒有公德心的遊客為了拍照踐踏，



政策暨人才招募活動，而開放民眾參觀軍艦，這是旅程中的意外插曲，雖然天氣炎熱，但軍艦的甲板上不乏參觀的人潮，這是一般民眾少有機會接觸的。

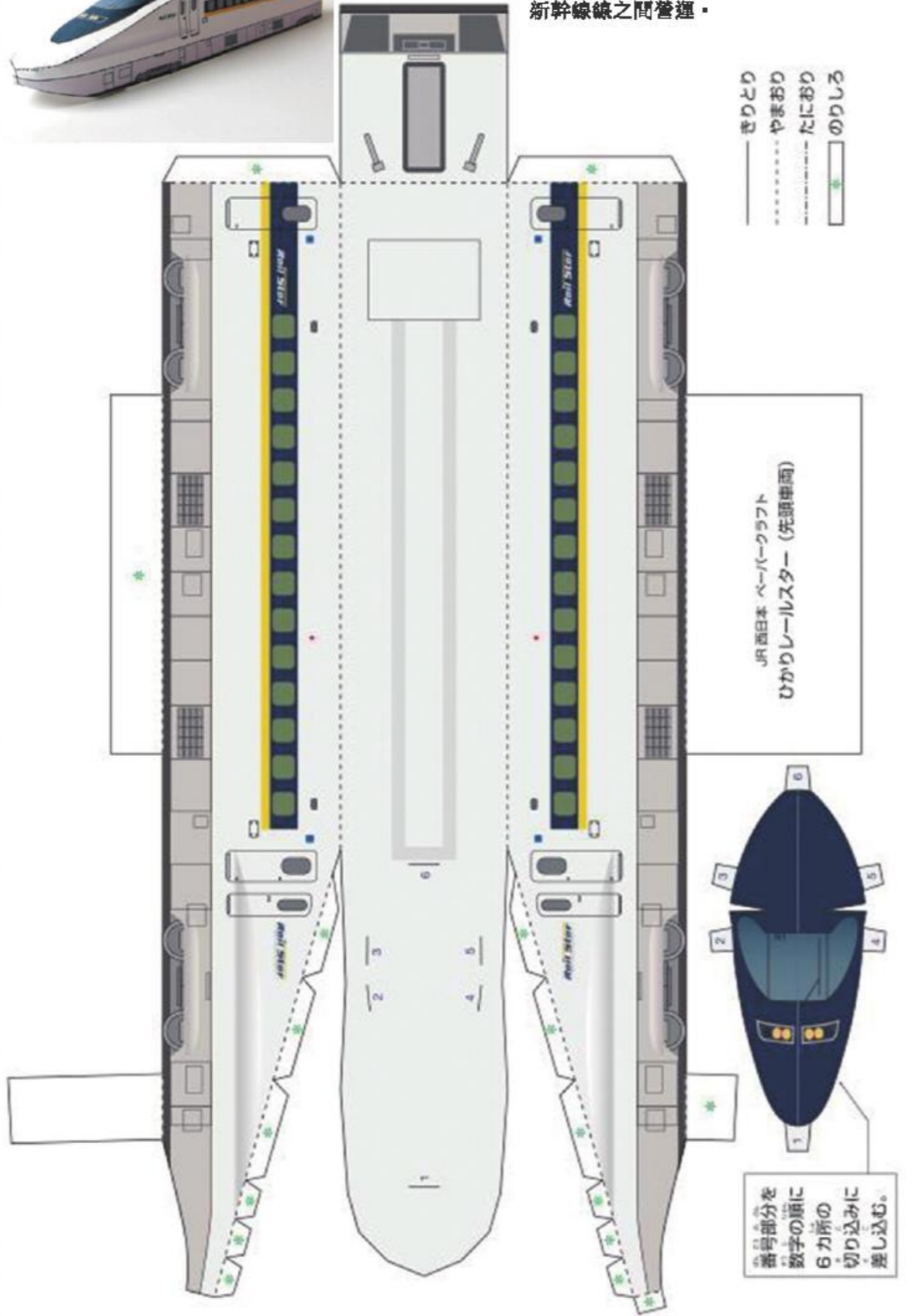
基隆廟口夜市?這個名聲響亮全台的夜市是在基隆「奠濟宮」廟前的街弄形成的一條極為熱鬧的小攤聚集地，位於基隆市仁愛區的精華地帶，而且鄰近基隆火車站，交通十分方便；基隆廟口經過數十年的演變，不僅每個攤位都有按順序編號，且有統一的招牌，有統一的規劃管理，使基隆廟口成為基隆的代名詞，使得基隆市更具觀光價值。每逢夜晚時分，這裡便開始蓬勃熱鬧了起來，一直到凌晨，都還是有不少遊客穿梭其中。基隆廟口有分固定攤位和流動攤位，固定攤位原則是24小時，流動攤位星期一至五是下午五點開始擺攤，星期六日是下午四點開始擺攤。您可至仁三路的李鵠餅店及連珍糕餅店挑選合適的伴手禮，讓這趟旅行畫下完美句點。



JR 西日本 ヘーバークラフト ひかりレールスター (先頭車両)



資料來源: JR 西日本旅客鐵道株式會社網站
光軌星號
為700系統, 它首次亮相於1999年3月和山陽
新幹線之間營運。





103年全國模範勞工林明祥授獎



行政院長江宜樺與林明祥等受獎人合影



謝勝明理事長與林明祥先生合影