



# 為民服務白皮書

交通部臺灣區國道高速公路局南區工程處



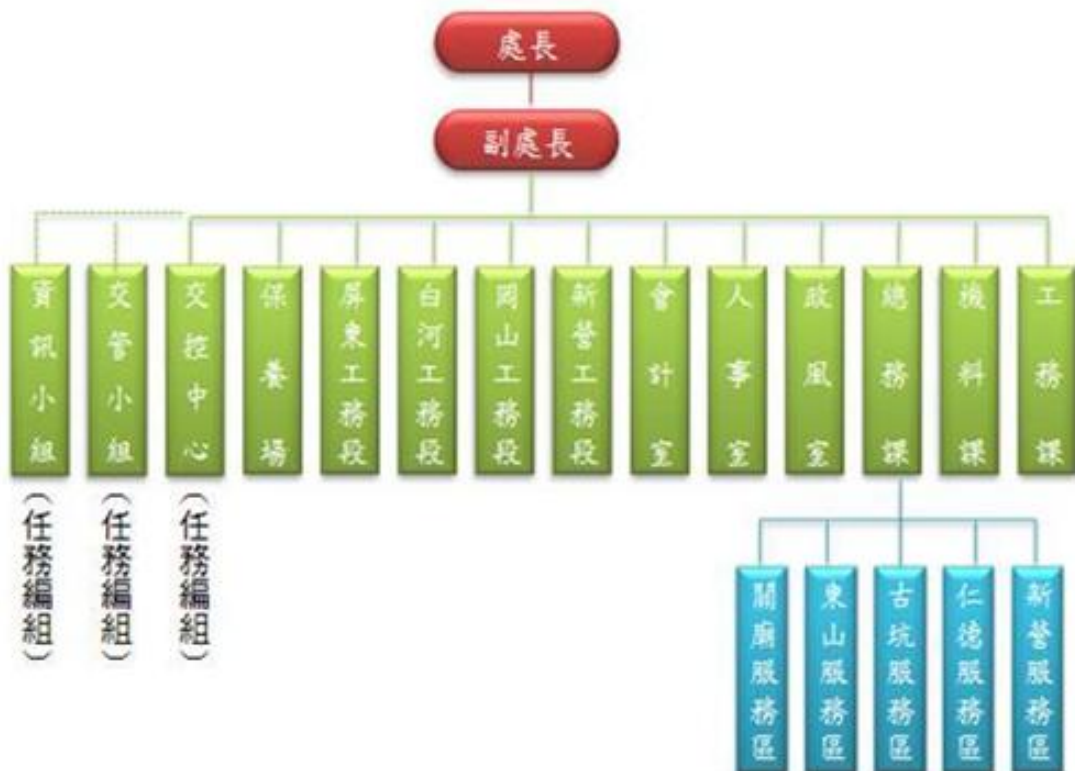
## 壹、本處沿革

本處於民國 62 年 7 月 16 日奉准成立籌備處，負責規劃、設計及監造中山高速公路南區工程，62 年 11 月 1 日正式成立「交通部臺灣區高速公路工程局南區工程處」。



中山高速公路 67 年 12 月 1 日全線完工通車，本處任務由工程新建轉變為道路養護，奉行政院令改制為「交通部臺灣區國道高速公路局南區工程處」；經常性工作為負責高速公路南部路段之道路設施維護、行旅服務及交通管理，包括本路之交通安全、順暢、道路設施修復及改善、環境美化、服務區服務工作及處理民眾意見等事項。

## 貳、組織圖





### 參、位置

#### 一、處本部

本處位於台南市東區，緊鄰國道 1 號 325k+300 西側，在仁德交流道以北約 2 公里。

#### 二、工務段

- 新營工務段：台南縣新營市復興路 701 號，在新營交流道附近。
- 岡山工務段：高雄縣岡山鎮介壽東路 4 號，在岡山交流道附近。
- 白河工務段：台南縣白河鎮崁頭里坎子頭 65~37 號，在白河收費站東側。
- 屏東工務段：屏東縣竹田鄉永豐村永豐路 227 號，在麟洛交流道附近。

#### 三、服務區及休息站

- 新營服務區：國道 1 號 284k+200 南下北上兩側。
- 仁德服務區：國道 1 號 335k+100 南下北上兩側。
- 古坑服務區：國道 3 號 276k+900 北上側。
- 東山服務區：國道 3 號 319k+900 北上側。
- 關廟服務區：國道 3 號 363k+800 南下北上兩側。
- 新化休息站：國道 3 號 350k+600 南下北上兩側。

### 肆、管轄範圍

本處轄區範圍包括雲林縣、嘉義縣市、台南縣市、高雄縣市及屏東縣

一、國道 1 號(中山高速公路)：251K+100 至 372K+760(大林至高雄)計 121.66 公里。

二、國道 3 號(福爾摩沙高速公路)：270k+000 至 431k+520(古坑至大鵬灣)計 161.52 公里。

三、國道 8 號(台南環線)：台南市公學路一段 124 巷至新化，計 15.51 公里。

四、國道 10 號(高雄環線)：高雄市文自路至旗山，計 33.782 公里。

五、各工務段管轄範圍表





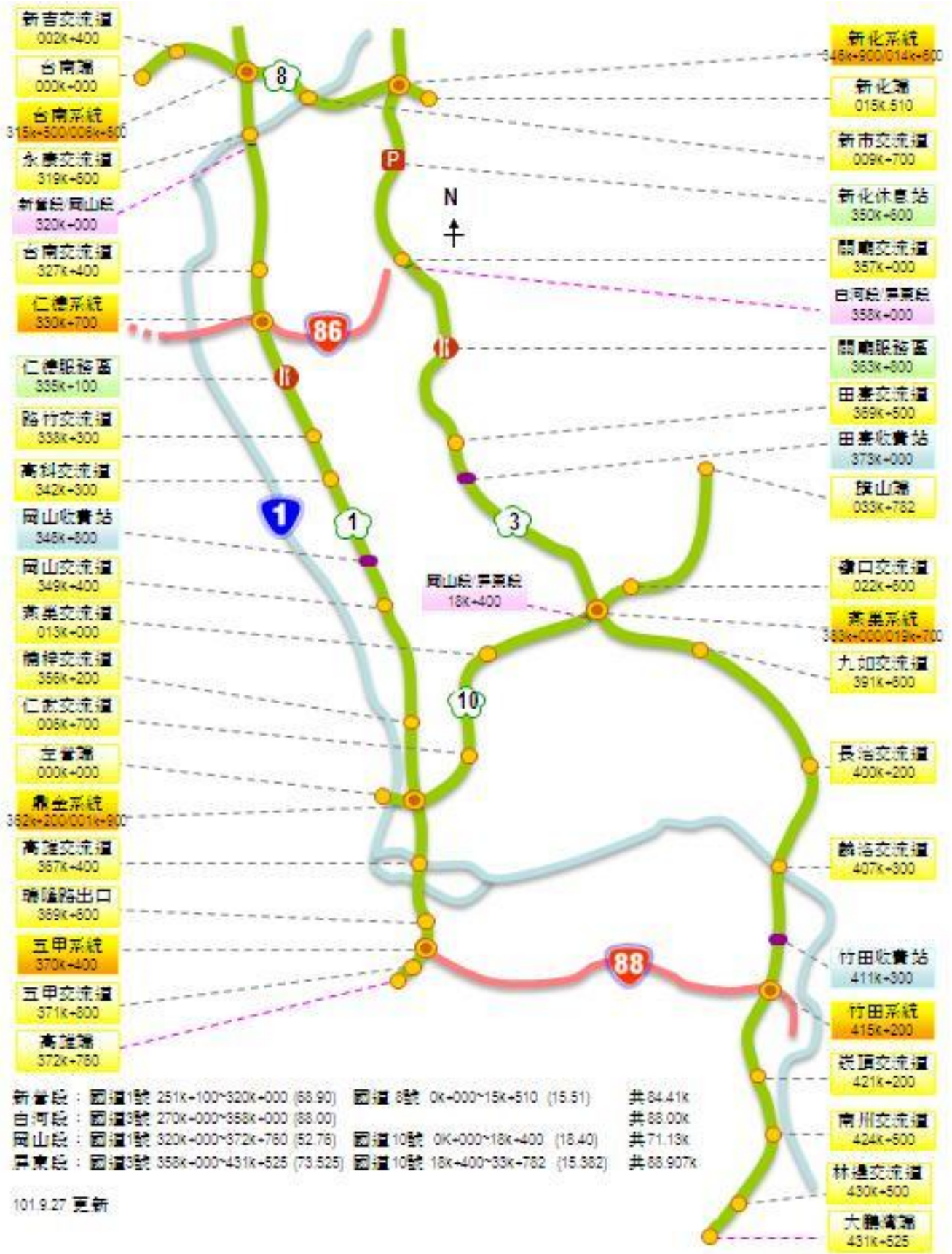
國道別	新營工務段	岡山工務段	白河工務段	屏東工務段	小計(km)
國道 1 號	(251k+100~320k+000) 68.90	(320k+000~372k+760) 52.76			121.66
國道 3 號			(270+000~358k+000) 88.00	(358k+000~431k+520) 73.52	161.52
國道 8 號	(0k+000~15k+510) 15.51				15.51
國道 10 號		(0k+000~18k+400) 18.40		(18k+400~33k+782) 15.382	33.782
小計 (km)	84.41	71.16	88.00	88.902	332.472



### 伍、本處轄區示意圖









## 陸、各項服務

### 一、高速公路維護

包括本處轄區之高速公路路面整修、標誌標線、照明設施、事故處理、道路設施、橋樑維護、路容清潔及景觀綠美化等工作，以提供安全、順暢、舒適、美觀之行車環境。

### 二、行旅休憩服務

- 本處轄區有 5 處服務區及 1 處休息站服務用路人；各服務區經營廠商由高速公路局依據促參法採 OT 方式招標，包括公廁維護、環境清潔美化、服務台、餐飲、商店等均由經營廠商充分發揮創意，整體規劃具特色的賣場與戶外休憩環境，本處則負責管理、督導。
- 5 服務區均各具特色，尤其國道 3 號各服務區靠近山區，佔地遼闊、風景優美，已成為民眾休憩的好地方。



- 各服務區均提供旅客基本休憩需求設施，包括停車場、公廁、餐飲大廳、育嬰室、戶外廣場、ETC 服務門市、兒童遊戲區、加油站等。
- 各服務區均設有服務台及服務人員，服務時間自 7 至 22 時，服務項目包括販售高速公路回數票、諮詢、廣播、失物招領、協助醫療急難救助、免費提供冷熱開水、路況查詢、兌換零錢、影印、傳真、宅急便、各式宣傳資料發放等。
- 國道 3 號新化休息站為簡易型服務區，係為便利用路人略事休息而設，由







本處自行管理維護；設有公廁、公用電話、自動販賣機等。

### 三、路況資訊服務

- 高速公路局網站 (<http://www.freeway.gov.tw>) 國道即時路況
- 交控中心操作員與台南、高雄警察廣播電台每日連線進行 6~7 次即時路況報導。收聽頻率：FM93.1、FM104.9。
- 設置 0800008456 免付費服務電話，提供包括路況查詢、車輛故障拖救等各項服務，自 101 年 9 月 1 日起停用，以 1968 取代之。
- 路邊每公里設置一座緊急電話，用路人拿起話機即直通本處交控中心，可協助解決問題。
- 路上設有資訊可變標誌 (CMS)，顯示即時路況、施工資訊及旅行時間等。
- 設置 1968 免費專線服務電話，包括真人服務。

### 柒、民眾意見處理

民眾有任何意見及查詢均可利用電話、傳真、電子郵件、信函等方式與本處聯絡。

在本處所轄 5 處服務區均設有「局長信箱」，有意見者可填寫「局長信箱意見調查表」，本處均立即處理並回覆。

### 捌、常見問答

#### 1. 在國道 10 號旗山附近發生翻車事故，為何拖救業者收取 5800 元費用？

因該車屬於小型車輛，拖救車輛基本費用為 1500 元，加上翻車處理費用 1800 元，另用路人要將車拖至竹田約 60 公里，扣掉基本拖吊 10 公里另收 50 公里費用〈每公里為 50 元〉，故另加收 2500 元，所以全部費用為 5800 元。

#### 2. 車子在中山高北上內線發生追撞事故，為何不能等其所屬免費救援車輛來拖救？

依據「高速公路及快速公路交通管制規則」第二十五條第三款規定，因交通事故損壞之車輛，有妨害交通而未能即時移置於無礙交通處所者，應予即時作拖吊處理，且費用由汽車駕駛人或汽車所有人負擔。





### 3. 國道設施設置不當、故障發現掉落物或交通事故應如何反映？

請使用路邊緊急電話或撥 1968。

### 4. 從何處可得知高速公路即時路況？

1. 高速公路局網站 (<http://www.freeway.gov.tw>)
2. 警察廣播電台 (FM93.1 ; FM104.9)
3. 撥打 1968

### 5. 在路上車輛故障應如何求援？

請使用路邊緊急電話或撥 1968。

### 6. 位在高速公路旁車輛行駛噪音影響安寧，應如何處理？

住戶應向地方主管機關（環保局）申請辦理監測，如監測結果超過環境因量標準者，本處當依規定辦理。

### 7. 因路面有坑洞導致車子爆胎或受損，如何申請國賠？

請準備證物資料、修復單據，最好記得發生地點公里數。

### 8. 隧道內行車為何需開頭燈？

隧道為一封閉路段，雖有照明設備，但為避免電力突然中斷，隧道內一片漆黑，引發交通事故，故需開頭燈。

### 9. 隧道內行車為何禁止變換車道？

隧道為一封閉路段，如遇事故時，在救援及處理上均較一般道路困難，為減少隧道內行車事故，故隧道內禁止變換車道。

### 10. 暫停收費期間使用電子收費車道為何 E 通機還有嗶嗶扣款聲？

E 通機雖出現嗶嗶聲響，扣款金額係為零元，請您放心！您亦可由 E 通機查看餘額。

### 11. 我不服舉發 ETC 違規，要如何申訴？





請您依照罰單右上角資訊，填寫申訴書，(若有多站，選擇其一收費站即可) 提出申訴即可。

## 12. ETC 帳單寄送地址如何更改為通訊地址?

遠通寄發帳單依監理機關車籍資料寄發，若需更改帳單寄送地址請洽監理機關變更車籍地址。

### 玖、未來工作重點

- 一、服務區：本處轄管服務區均依「民間參予公共建設方式」委託廠商經營管理，而本處須在廠商追求利潤同時督導並協助其注重食品衛生、公共安全及環境清潔等品質以確保用路人安全、衛生、舒適之休憩權益。
- 二、路況資訊：高速公路即時資訊對用路人而言是非常重要的，民眾可藉由「行前」路況資訊規劃最適合路線、「途中」路況資訊，更安全快速抵達目的地。
- 三、加速排除路面散落物及交通事故管制時間，以利行車安全、順暢。
- 四、針對轄區各段自然景觀營造各具特色之沿途風貌，提供賞心悅目行車環境。
- 五、為地球盡一份心：本處永續經營優質環境，營造美麗台灣，推動許多環保措施，本處將持續推動，期望從本處同仁推廣至家庭，並利用宣導方式推廣至全台灣。

### 拾、結語

政府的一切作為，其最終目標都是在為民服務，雖然本處員工均很努力做該做的事，但是一定尚有待改進之處，民眾是最好的監督者，希望有機會為您服務及看到、聽到您的建言—找碴也可以、鼓勵更歡迎。

### 拾壹、聯絡方式

- 一、處本部



- 電話：(06)2363201(代表號)
- 傳真電話：(06)2363771
- 免費服務電話：1968
- 電子郵件信箱：[sdo@freeway.gov.tw](mailto:sdo@freeway.gov.tw)
- 地址：70163 台南市東區裕農路 991 號

## 二、工務段

- 新營工務段 電話：(06)6563724 傳真電話：(06)6560512
- 岡山工務段 電話：(07) 6264119 傳真電話：(07) 6262928
- 白河工務段 電話：(06) 6856126 傳真電話：(06)6832582
- 屏東工務段 電話：(08) 7786313 傳真電話：(08) 7785612

## 三、服務區(本處駐區辦公室)

服務區	本處駐區辦公室	經營廠商	服務台
新營	南下(06)6321753 北上(06)6321750 傳真(06)6351748	大西洋飲料股份有限公司	南下(06)6379171 #210 北上(06)6379306#200
仁德	南下(06)2662241 北上(06)2782238 傳真(06)2667631	統一超商股份有限公司	南下(06)3663885 北上(06)2780615
關廟	南下(06)5552690 北上(06)5552696 傳真(06)5552698	大西洋飲料股份有限公司	南下(06)5552860 北上(06)5551953
東山	(06)6230176 傳真(06) 6230185	統一超商股份有限公司	(06)6234481
古坑	(05)5828717 傳真(05)5828718	海景世界企業股份有限公司	(05)5820092