

壹

高速公路 100 年年報

序

民國 100 年是精采一百的一年，本局在倍受考驗下展開新局的一年。

回顧本局 99 年報我們曾許要以：

- (一)「創新服務」為理念來開展施政願景。
- (二)以「安全、便利、舒適」為核心目的來發揮工作價值。
- (三)以「服務熱忱」為工作態度來創造自我成就感。

一年走下來我們做到了，首先走出國道走山的陰霾，接著突破 ETC 利用率面臨瓶頸的困境，及改變了服務區熱熟食偏高給民衆觀感不佳的印象，在這種種橫逆的考驗下，同仁們堅守我們的承許，成功地「化壓力為動力，轉阻力為助力」，而獲致豐碩的成果：

一、在工程建設方面

- (一)國道 2 號主線拓寬（國 1 至桃園國際機場段）工程，臺北縣特 2 號道路銜接土城交流道工程、大華系統交流道工程、國道 1 號增設民雄交流道等重大工程已完工通車，有效地方便民行。
- (二)增設頭屋交流道、南投交流道、柳營交流道，新臺 5 路交流道及南港交流道改善工程，均已完成發包施工。
- (三)國道 3 號橋梁耐震補強（第 1 優先路段）工程、增設大灣交流道、增設南雲交流道，增設古坑交流道等均完成規設作業。至於鼎金系統交流道整體交通改善案，除中長期之道路工程改善正辦理規設作業外，屬於交通工程之短期改善措施均已完成，已可初步藉收疏解壅塞之效果。

二、在交通管理方面

- (一)100 年國道全線 A1 交通事故共 62 件，造成 72 人死亡、47 人受傷，較去（99）年減少 5 件（-7.5%），死亡減少 2 人（-2.7%）、受傷減少 28 人（-37.3%），件數及死亡人數已創近 9 年新低紀錄，而受傷人數則創歷年來新低紀錄。



- (二) 在連續假期交通疏導 100 年度共執行春節、228 紀念日、清明節、端午節、中秋節、國慶日等疏導措施疏導成果均符合預期。對於易壅塞路段進行分析及採取適當改善措施，如增加時段性開放路肩路段及闢設輔助車道，亦有助於平日重現性交通壅塞的疏解。
- (三) 辦理國 5 大客車優先通行措施，經實際調查結果顯示大客車較小型車旅行時間約可節省 11~54 分鐘，並可達到鼓勵大眾運輸之成效。此外，辦理國道 5 號閉路電視系統改善工程，完工後將納入坪林行控中心操控，並將與全國道交通系統介面整合，提升智慧化交通管理系統功能。
- (四) 本局 1968 客服專線，已規劃建置完成於民國 101 年元旦起全面啓用，此一全年無休的客服中心，透過專業客服人員，可在線上傾聽用路人意見及回答問題，並提供單一窗口之緊急諮詢、陳情及道路救援服務，可大幅提昇對用路人的服務品質。

三、在營運服務方面

- (一) 在推出用路人多元及便利之 ETC 服務作業及全力推動 eTag 全面申裝，已突破 ETC 利用率成長瓶頸。尤其在基隆地區試辦小型車 eTag 電子收費，用路人踴躍申裝且滿意度超過 80%，奠下 ETC 能如期於 102 年進入公平合理的全面計程收費的基礎，國道收費制度從而可轉型邁入新紀元。
- (二) 推動服務區庶民餐飲及駕駛人免費休息室措施，提供用路人平價美食與優質服務，被詬病的熱熟食售價平均降幅 20%，民衆對餐飲服務滿意度提昇 4%，西螺服務區經營廠商新東陽公司榮獲工程會第九屆金擘獎之優等獎。

以上成果也讓本局於 100 年度內，榮獲交通部頒金安獎總成績第一組第一名及單項肇事防制獎第一名；交通部頒金路獎獎項中第一名及優勝獎多項；內政部頒給本局服務區特優友善餐廳數高達 4 座；交通部頒公文檢核第一名；尤其交通部所屬各一級行政機關 100 年績效考評本局為第一名，更是對本局整體績效最佳的肯定。這是同仁們辛勞努力達成先前承許所獲的成就，值得可喜可賀，我個人也在此表達深誠地感謝之意。

展望未來，系統化的高速路網，智慧化的交通管理，優質化的營運服務，制度化的標準作業，仍是我們同仁永無止境的努力方向，「用對方法做對的事」（do the right thing right），才是我們工作成就的保證。茲值民國 101 年新紀元的開始，可定位為周而復始的國道復興元年，龍年在中國也象徵著龍騰開新運的一年，一元復始萬象更新，也在此期勉同仁秉著「身在公門好修行，方便民行好積福」為迎接國道飛龍騰達的元年再接再厲。

局長

曾大仁