

壹、序

交通為實業之母，國道又為台灣交通網主幹，國家經濟大動脈。依據交通部運研所95年「台灣地區城際運輸旅次綜合分析」報告呈現出高速公路提供台灣地區城際客運的比重平日約佔62.23%，假日約佔65.97%。而近年來隨著高快速公路網拓展國道長度已逾1000公里，勢將在客貨運方面的比重隨之水漲船高，這也驗證國道是台灣交通網的主幹，與各階層產業及人民生活息息相關，扮演著促進國家經濟的發展，提昇國民生活品質的重要角色。在交通部毛部長治國提出「創造黃金10年交通願景」施政引導下，我高公局同仁必然在交通界扮演著最主要的角色，也必須體認到我們肩負的使命與責任，是何等的神聖與重大。

回顧民國99年這一年來，由於高公局團隊的努力，我們在工程、管理與營運三大業務主軸已推動如下重要的成果：

- 一、在工程建設方面：國道2號拓寬工程往桃園國際機場西行線的主要路段、五股交流道改善工程均已完工通車，國道1號五楊段拓寬工程計畫已動工預定101年底完工通車，國道1號增設銅鑼交流道、國道3號台五交流道及南港交流道改善工程均完成用地取得，順利進入工程施工，鼎金系統交流道周邊整體交通已研擬改善方案等。
- 二、在交通管理方面：高快速公路整體路網交通管理系統工程已竣工，執行元旦、春節、清明節等連續假期交通疏導措施成效良好，調高雪山隧道速限到90公里已提昇疏運效率，完成既有國道交控系統功能及提升東西向12條快速公路交通管理系統，引進高效能LED標誌之行車指引設施，在行車事故方面，無論在死亡與受傷人數99年度均有顯著地降低。
- 三、在營運服務方面：完成ETC計程費率研訂報告，實施「ETC扣款成功，通行費95折優惠」方案及辦理「全民體驗（VTP）」方案提高ETC使用率，完成第一個計程電子收費系統功能查核驗證，啟動服務區OT招商新制導入庶民餐飲及辦理美食活動提昇服務品質等。

時序邁入百年展望未來，高公局與國工局將在民國101年起整併為交通及建設部高速公路局，並面對著國際經濟與全球環境的種種轉變的衝擊，國道交



通網的建設逐漸進入成熟期，繼之轉型到國道工程、管理、營運並駕齊驅的整合期。本局與國工局兩局同仁必須以新格局和新思維來：（一）開展施政願景（二）發揮工作價值（三）創造自我成就感，以因應此一變局，整合各種服務功能，也要以此做為我們對社會的承諾，承諾我們要以：

- 一、以「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」為工作基本態度來創造自我成就感。

核心的工作價值源自於「創新服務」的理念，而須畢其功於「服務熱忱」的工作態度，爰此創造自我成就感，從而同仁樂於工作，也樂於再創新服務，藉此整合服務的良性循環，國道服務才能秉持「以人為本，以客為尊」的導向，讓被服務者「感受到用心，享受到貼心」，國道美好的整合服務才能永續經營。

以上屬於理念與價值的「認知」層次，必須有「實踐」的方法來達成，這又根基於我們的既有「專業技術」再導入「展新科技」，來激盪發酵出創新效果，諸如本局100年的施政主軸所揭櫫的：

- （一）交通運輸管理智慧化：結合ITS與ETC，收集整合即時路況資訊，供用路人以手機、網路、電話多管道查詢，或由CMS、手機、GPS各種媒體主動播放。用GPS即時追蹤系統導入事故處理等。
- （二）道路邊坡設施全生命週期管理系統化：透過全生命週期維護管理系統化觀念與制度，納入工程規劃、設計、施工與維護的科技管理，整合生命期內全方位的施工與管養。
- （三）營運服務管理精緻化：諸如ETC結合電子錢包及跨入衍生事業以便利使用者，服務區導入商品、美食之介紹圖文與售價查詢資訊管理系統以方便用路人。

國道全線通車33年以來，高公局與國工局雖「合而分，分而將合」，均能秉持一貫的專業與兢業的優良傳統，締造出第一流經營管理的高速公路路網，凡我工作同仁必須不斷精益求精，再接再勵共赴使命，也祈願「兩局整併，再創新局」跨越九十九，邁入百年好合，讓兩局同仁再攜手一起努力邁進國道黃金10年。

局長 曾大仁