

首都客運 首重安全

台灣客運業第一家取得 ISO 39001 道路交通安全管理系統驗證

2011 年全球 ISO 組織發表了 ISO 39001 道路交通安全管理系統，首都客運身為國內優質運輸業者，參與了交通部運輸研究所和交通大學合作的研究管理計畫，率先引進 ISO 39001 道路交通安全管理系統建制規範，由 BSI 台灣擔任第三方公正單位通過驗證。



董事長李博文先生親自到場接受頒證，掏出準備好的講稿，一一唸出要感謝的每位對象，無所遺漏

頒證典禮當日首都客運董事長李博文先生親自到場接受頒證，並特別掏出事先準備好的講稿，一一唸出要感謝的每位對象，無所遺漏。台上台下談笑風生充滿欣喜，是一場溫暖慶祝成功的盛會。而溫暖成功的背後，是嚴謹的企業精神和緊密員工向心力支持下的成就：通常 ISO 標準從導入建置到稽核驗證通過，要花上六個月到一年的時間，本次首都客運通過 ISO 39001 道路交通安全管理系統驗證，共花了四個月。BSI 台灣總經理蒲樹盛先生對於首都客運的紀律和執行率印象深刻，於各行各業都是少見。蒲總經理亦上台難得感性發言：「本次首都客運通過 ISO 39001 道路交通安全管理系統，不僅在國內運輸業是拔得頭籌，在全亞洲也算名列前茅。目前國際上引進 ISO 39001 標準的大多是大型運輸單位，像是機場，或者大型車隊。而首都客運的案例，相信可以就我們台灣運輸同業做示範作用，這絕對是另一種台灣之光。」蒲總經理並表示，BSI 台灣每年服務超過一千件客戶稽核案例，首都客運是 BSI 台灣要送回英國總部建檔作為全球分享的 Case Study。這對身為推廣 ISO 39001 標準的 BSI，也同樣具有指標性意義。

高層支持 物超所值

ISO 標準建置與驗證通過的關鍵，高層支持向來首要。本次首都客運案例絕對要提到的關鍵人物非總經理李建文先生莫屬。從最初始的宣示會議到最終的稽核驗證，全程參與。也感謝李總經理身體微恙之時還撥冗接受 BSI 台灣採訪小組的拜訪，精彩道出建置到通過稽核種種。李總經理說明，過去首都經營的方針，就是在「行車安全」、「營運收入」、「服務品質」三項核心的良性循環下運行：「行車安全好了，大家對首都都有信心，自然營收就成長，更有空間致力提稱安全與服務品質。但這一次導入建置 ISO 39001 道路交通安全管理系統的過程，深深感受到學海無涯，原本以為天下太平的日子，竟潛藏著這麼多風險因子。」李總經理進一步敘述，在大量的同仁訪談中，才知道有這麼多需要改善的項目。像是輪胎廠牌的選用，同樣都是通過國家安全認證的品牌，但目前選用的廠牌在下雨天的抓地力略顯不足，若要換另一家廠牌，平均每一車要增加 2000 塊的成本，但最後眾口鑠金，追求道路交通安全不能有任何猶豫或一絲不捨，也感謝李董事長的支持，說換也就換了。



駕駛人進入到轉運站會遇到的狀況之一，就是會擔心倒車時撞到保全人員和路人，這部分也是同仁訪談中重複提到，高層也就二話不說批示預算加裝倒車監視器。

魔鬼總藏在細節裡，李總經理說到另一項以為天下太平但從沒有萬無一失的案例，就是原本首都國道客運的行李艙開關就設在駕駛座方向燈桿旁，方便駕駛員操作。雖然有規定駕駛員在操作行李艙開關前必須要站在車門邊查看過才能操作，但就是有發生駕駛員疏忽，沒有查看直接按了行李艙關閉，壓到還未來得及離開的其他人，發生工安事件。為此，也在本次內部訪問中提出改善，將行李艙門的按鈕就設在前車門邊，這樣駕駛員操作時一定能查看到行李艙的情況，而且這項改善不需要另外增加費用。

一路談論下來，還是不免面對到企業導入標準稽核時，要支付驗證經費的壓力。李總經理說，這要大力感謝李董事長的支持，而隨之而來的驚喜，則是發現真是物超所值：本次首都客運選擇以羅東站作為稽核驗證範圍，建置的過程到驗證通過，每一項經驗值和所建置的標準，都可適合於全企業各分部門作為應用。有了高層支持，所有的付出都物超所值。



在滿滿的獎狀獎盃證書展示櫃前，李建文總經理俐落拿起最近才獲頒的BSI水晶獎座面對鏡頭，為首都客運車道安全品質保證

誠實企業 嚴謹以對

從前段對於導入 ISO 39001 道路交通安全管理系統建置過程中，除了高層在經費上的支持，主管帶頭示範全程參與，各位讀者應該也感受到首都客運對於員工提出的建言也相當重視，這份對員工的尊重和認真，也是通過稽核驗證的關鍵。

李總經理直言：「一個企業是否誠實，就看內部稽核有沒有落實；內部稽核比外部稽核還要重要。」這一回首都客運參與內部稽核的成員共 36 位，大家白天也一樣有公務在身，都是利用下班後的時間一同上課學習，取得稽核資格，才能進行內部交叉稽核工作。同仁之間的情誼有的都超過十來年以上，認識頗深，每個人有哪些特質彼此都非常清楚，卻沒有因為人情而放水。36 位同仁參與內部稽核後，舉出了 64 件缺失事項、52 件改進事項、觀察事項 1 件 - 這份內部稽核結果都讓 BSI 台灣驚訝了，畢竟少有企業內部稽核的缺失改進事項的數目多過於外部稽核。

在此，BSI 台灣特別要提到對於首都客運正式稽核，其中優點項目：為了更徹底完全道路交通安全標準，首都客運主動找到松山機場民航局醫務中心，針對關鍵人員進行藥物檢驗及心理分析，對道路交通安全系統有明顯助益。猶記得本文開端從首都客運領證典禮說起，溫暖成功的背後，是嚴謹的企業文化和員工的向心力。關於嚴謹的企業文化，本次導入稽核，首都客運相關案例列舉如下：

- 自行開發酒測檢驗儀，需刷卡通過身份確認，避免待人酒測；酒測未通過不得排班。
- 以羅東站為首建置行控中心，將行車記錄器資訊整合；對於駕駛員行車安全距離及車道偏移做即時偵測，若駕駛員疲勞未隨前車檢肅而做減速，或者偏移車道，車上會立即發出提醒聲響，就算駕駛員過累無法即時反應，全車的乘客都能聽見幫忙做提醒。

推行駕駛員工時管理，每位駕駛員每日不可超過十小時方向盤工作時間。因為此項政策會影響到駕駛員加班收入，李總經理則親自和有意見駕駛員面對面溝通，消弭紛爭。

- 為落實行路人安全第一，公司安排兩人一組於斑馬線行人穿越區舉牌提醒駕駛員（兩人一組是因為一個人會感到害羞），牌子上寫明：「首都客運，禮讓行人優先通行」。
- 在我國法令並未明定下，首都自行測試規範其駕駛員轉彎時須車行減速至十公里，並購買雷射測速儀提醒駕駛員，養成習慣。

還有許多許多，李總經理笑稱：「我們都是用最笨的方法去做。」最笨的方法，其實是最誠懇謙和的心，以及把道路行車安全擺在第一的態度。筆者不禁想起，問起李總經理，首都客運對於駕駛員人格特質的第一要求是什麼？李總經理回答：「要有愛心。」很有溫度的答案，很有質感的企業態度，但導入標準是企業追求以量化的方式來要求自己，首都客運知道，通過 ISO 39001 道路交通安全管理系統驗證才是一切的開始，要用數據紀錄每一份改正的缺失和追求的標的。



受贈當日，首都客運還安排了交通暨運輸產官學界一同參觀礁溪轉運站，分享導入ISO 39001道路交通安全管理系統驗證心得，活動結束，李建文總經理（前排著西裝者）率領員工與來賓揮手道別，場面動人溫馨

齊心努力 以企業為傲

雖然李總經理在在謙稱自家是傳統產業，作風保守，但 BSI 採訪小組都在在感受到首都客運自信文明又體貼的作為。首都旗下有近兩千名的駕駛及工作同仁，每位工作伙伴生日都會接到李總經理親自撥打的祝賀



電話。前陣子有身障的朋友在臉書上 po 文，說道擔心當天下雨，又要麻煩首都客運的司機替自己架輪椅輔助斜坡讓司機淋雨很不好意思;李總立刻留言說從此首都客運每位低底盤公車都配一套雨衣，避免駕駛員雨天服務群眾時淋雨。每當有員工因病住院，李總也一定親自到院探訪;李總說：「我們很多駕駛員家庭經濟都不寬裕，遇上住院只得靠自己，家人都得繼續工作上學打拼，這時候我去看看他們閒話家常陪伴一下也好，問問人家愛吃什麼要不要我去買？當然我們的駕駛員都好客氣說哪敢讓總經理替自己買東西...」。

李總說，首都客運不是華麗的企業，駕駛人員和技術人員的工作都有很枯燥的一面。公司能替員工做的，至少駕駛員休息室永遠要打掃乾淨，廁所要有衛生紙。通過 ISO 39001 道路交通安全管理系統驗證的消息，李董事長選在自己生日那天對全公司宣佈，並實質獎勵參與有功的同仁，讓所有同仁對自己的企業感到驕傲。關於首都企業員工向心力，從員工的低流動率即可說明。

BSI 在台灣乃至全世界推行標準驗證，強調高層支持為稽核成功首要條件，首都客運的案例讓我們全面理解到上行下效的意涵：高層實質的支持員工，從經費到內部建言的落實;對員工的關心照顧，從日常小處點滴累積。採訪結束時，下午已去了大半，問李總是否準備下班？李總表示，習慣每日巡一處首都營運車站，旗下有三十多個點，就算一天一點，一個月都跑不完。永續經營，當如是。

- 全文完 -

(感謝首都客運提供照片與相關資訊。)