

石油通訊

CPC Monthly

來去中油

CPC複合經營加油站系列報導

中華民國九十二年十一月號

627

專業的團隊，創造優質的潤滑！

為了滿足多元化的需要、提供絕佳的動能

每一滴國光牌潤滑油
都經過專業團隊的嚴苛檢驗
從研發、品管到製程
無不堅持完美品質



讓一切好轉



最強的研發 • 最好的品質

國光牌潤滑油脂專業團隊
擁有東南亞獨一無二的國家級實驗室
針對客戶需要，積極研發優質油品
國光牌工業用油系列
提供設備在長時間作業下運轉更順暢
提高生產效率、創造絕佳商機

服務快速零距離

您的需要我們最知道
國光的服務無遠弗屆、全年無休
24小時客服專線
提供專業諮詢服務

珍惜資源 • 廢機油回收

回收汰換廢機油
生產環保型產品
堅持產品品質更兼顧大地環保
為保護環境竭盡心力

國光牌工業用油系列



中國石油股份有限公司 潤滑油事業部
消費者服務專線: 0800-077002 <http://www.ld.cpc.com.tw>

金玉集 —— 荀子：「贈人以言，勝於金玉。」

公廁似一面鏡子，既反映管理人的用心，亦反映地區人民的生活水準、公德心及素養，打造安全、乾淨、無障礙的如廁空間為大家共同努力的目標。

-經濟部林義夫部長 • 公用廁所文化論壇

「公用廁所文化論壇」是一項別具意義的活動，因為每個人出門在外多少均會與公廁打交道，公廁恰似一面鏡子，既反映管理人的用心，亦反映地區人民的生活水準、公德心及素養；近年來政府大力推廣觀光事業，公廁確有許多改善的空間，設備固然重要，清潔、維護等管理工作更不容忽視，打造安全、乾淨、無障礙的如廁空間為大家共同努力的目標。

國內各風景區、高速公路休息站及公民營加油站均設有公廁，公廁整潔是使用者共同的責任，有賴公德心來維護；國民公德心高，公廁環境好，公廁文化隨之提升，達到先進國家水準。相信在中油一千七百餘座加油站帶動風氣下，將喚醒國人的公德心及對公廁清潔的重視，創造良好的如廁空間。（秀）

中油所追求的廁所文化不在於五星級的設備，而在於五星級的管理，我們有信心打造國內最乾淨的公用廁所。

-本公司郭進財董事長 • 公用廁所文化論壇

「公用廁所文化論壇」不但在中油公司首開先例，亦堪稱國內首創。期盼此次活動結束後即是行動的開始，將打造乾淨、清潔的如廁文化擴大成全民運動，讓台灣成為優質的國家。國內油品自由化後，同業間爭相以價格戰廝殺，本公司則追求精緻服務的貫徹，將廁所當成商品來經營，期建立客我長久關係。

中油所追求的加油站廁所文化不在於五星級的設備，而在於五星級的管理，一小時一檢點，我們有信心打造國內最乾淨的公用廁所。身處現代化的國家、身為優質的國民，中油願扮演先行者角色，登高一呼，基於一股榮譽感，以慈悲喜捨的精神、以做志工的心情，把掃廁所當成一種喜悅、關懷及愛心，將單調的加油站公廁化身為美輪美奐的社區公園，帶動國人重視廁所整潔的風氣；同時呼籲慈善機構的義工們加入認養公廁活動行列，共同提升台灣的廁所文化。（秀）

公廁是否乾淨雅致是文明社會的標竿之一，而使用乾淨廁所則是人類基本人權之一。

-中國時報系黃肇松總經理 • 公用廁所文化論壇

公廁是否乾淨雅致是社會文明的標竿之一，而使用乾淨廁所則是人類基本人權之一。眾所周知的世界貿易組織（World Trade Organization）關心的是貿易能否暢通，世界廁所組織（World Toilet Organization）則為促進體內環境的暢通而努力；環顧國內公廁，近年來衛生方面確有進步，但距離乾淨、整潔、雅致還有一段距離，我們樂見中油公司秉持「吾道不孤」的精神，為國內首次公廁文化高峰論壇催生，邀請國內外專家齊聚一堂，共同為台灣公廁環境把脈，以「他山之石可以攻錯」為提振台灣公廁文化而努力。如果我們的公廁均能效法五星級飯店的管理方式，做到雅淨衛生，那麼就標示著台灣社會文明向前邁進了一步。（秀）

目錄

專題報導 (一)

來去中油

邁向多功能補給站

CPC 複合經營加油站系列報導

●台北中崙加油站

●桃園中工站

●新竹府前站

●台中豐交站

●南投國姓站

●台中公園路站

●嘉義民生北路站

●雲林土庫站

●高雄中正四路站

●高雄橋頭站

●屏東楓港站

●宜蘭大同站

●花蓮和平站

●台東成功站

事業報導

●本公司加碼投資委內瑞拉油田探勘

工業關係

●打造優質的公廁文化

●公用廁所文化論壇紀實

●全台首座加油站示範廁所

●中油北投站

張榮宗

孫榮鳳

吳昌杰

王天記

張新連

伍鴻輝

賴榮坤

曾錦和

蕭慶霖

林懷德

林枝福

陳招男

石添明

吳清標

林永忠

陳達村

馮菊秀

馮菊秀

封面說明：

歷史悠久的中油加油站風貌一新，以加油為軸心，提供多元服務，洗車、快速保養、購物all-in-one；有如電腦的CPR，啟動處理能量，也宣示客我雙贏時代來臨。



中華民國九十二年

11月號

石油通訊
編輯委員會

發行人：郭進財
主任委員：潘文炎
編輯委員：謝榮輝
余信雄

總編輯：邱吉雄
副總編輯：王素珠

企劃編輯：廖滄龍
執行編輯：黃 萱

文字編輯：馮菊秀
張福醜

美術編輯：黃元生
封 面：黃元生

發行：程慧珠

發行者：中國石油股份有限公司
地址：台北市一一〇信義區松仁路三號

電話：八七二五八五三一
網址：http://www.cpc.com.tw

印刷者：工商美術印刷廠股份有限公司

地址：台中市南區復興路二段一四三號

中華民國四十年七月創刊
中華民國七十七年七月改版

中華民國九十二年十一月十日出版

印製工本費：每本約三十元
中華郵政臺字第三七〇號執照登

記為第一類新聞紙類行政院新聞局出版事業登記證局版台誌字第〇八七四號

前進雅典，為國爭光

中油獎助國家菁英運動員

打造藝文新天地

心靈饗宴邀您參與！

工作研究

本公司國外合作採油首宗國際訴訟案始末

專題報導（二）

快樂工作人

專訪經濟部優秀人員中油代表（下）

蔡壽濤／煉製事業部多角化事業處油槽事業所經理

李崇耀／高雄廠西區煉製組經理

葉淡江／大林廠工安衛生管理師

許朝聰／桃園廠儲運組沙崙儲運課資深總領班

徐錦源／石化事業部工安環保組環保課長

系列報導

在生命中的每一天——編輯的一天

藝文天地

心情故事——「拖」與「托」

新聞廣場

金玉集

徵才啟事

新聞集錦

油情點、線、面

世界石油掃描

油價瞭望台

瞄準大陸

「西氣東輸」商業供氣啟動

人事動態

各地鱗爪

日誌

陳秋彤

郭月素

莊銘勝

黃萱

寧遠

林榮泉

蘇玄美

劉慎山

知恕具

一口天

唐苑莉

林淑娟

風險管理組

大陸業務組



56

年度經濟部優秀人員中油代表徐錦源，於重重遴選中出線，當選年度行政院模範公務人員，為本公司第一人，消息傳來，油人同感榮耀。徐錦源致力節能、突破操作瓶頸，屢建奇功，創造生產工安雙贏，其人其事請看本期報導。



30

國內首創的「公用廁所文化論壇」於本公司國光會議廳率先登場，匯集國內外專家，宣示打造安全、乾淨、人性化的如廁空間，為各方矚目；期待由旗下加油站做起，喚醒國人之公德心，共同為形塑台灣優質廁所文化而努力。

徵稿啟事

為反應同仁心聲、擴大同仁

參與，本刊竭誠歡迎有關專業報導（工作研究）、關心話題（熱門問題）、同仁優良事蹟（敬業故事）、油人天地的文章，來稿請寫明服務單位、員工編號、戶籍地（含里鄰）及身分證統一編號，附有照片者，請同時提供照片說明。另本刊設有攝影專欄，以一般生活趣味性照片為主，如夏日戲水、人物特寫、兒童嬉戲、生態景觀、動物悠遊、親子活動……等富有人情味、生動寫實的圖片；各單位的重要活動、業務的、工程的、休閒的照片亦在歡迎之列。

投稿須知

一、凡來稿，本刊編輯有刪潤權，拒絕刪潤者請事先聲明。來稿一經採用，若發現有一稿兩投、抄襲事宜者；未刊出者停止採用，已刊出者不致酬，敬請見諒。

二、譯稿請註明出處，圖表文字請儘量中譯並提供清晰圖片。
三、來稿請以電腦打字，磁片還寄總公司工業關係處圖書出版組或直接

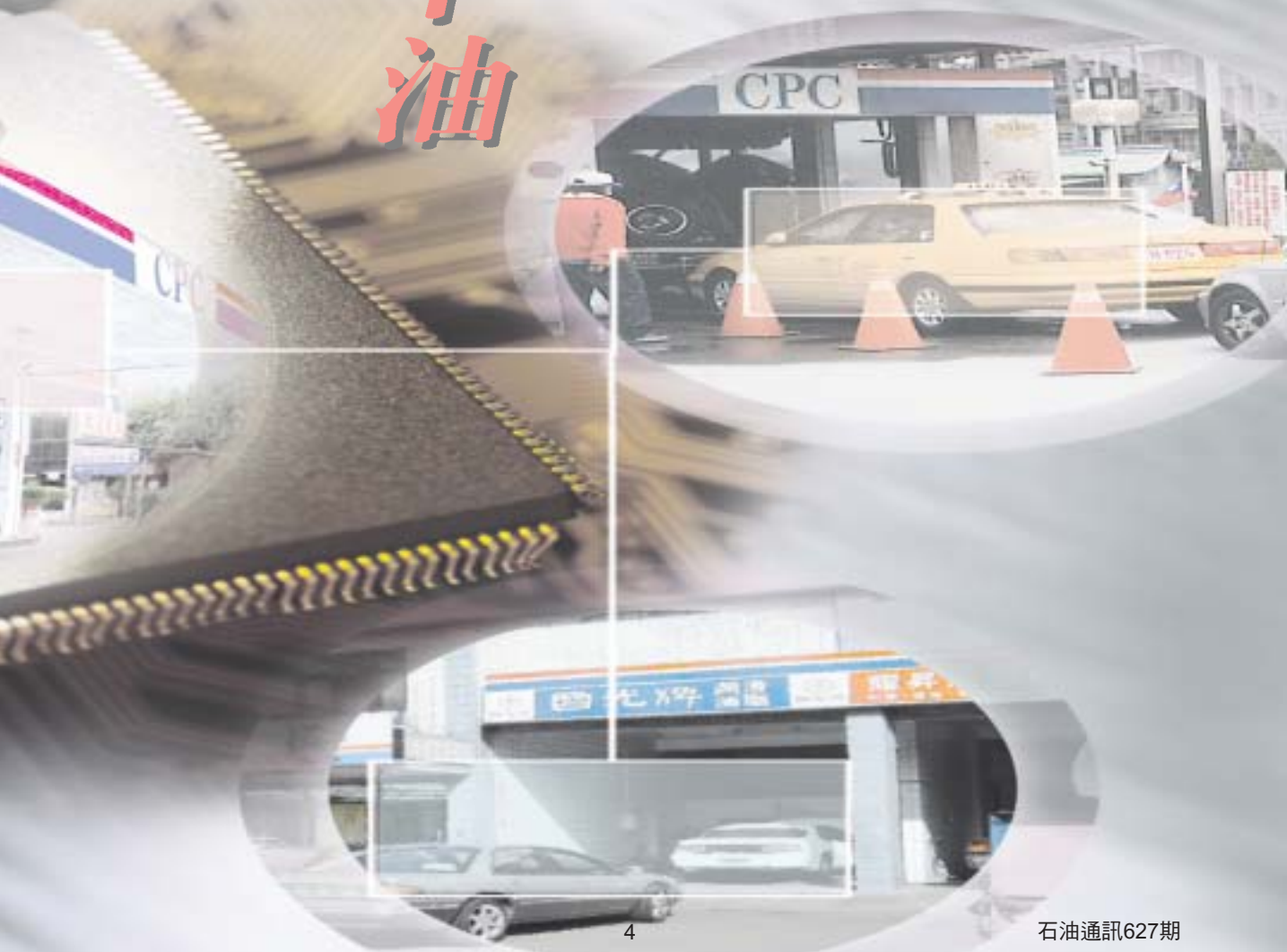
e-mail:09237@qpc.com.tw

ISSN 0559-8214



9 770559 821005

來去中油





油市開啟自由競爭，宣告行銷微利時代來臨，加油站為開拓油外收益，邁向複合式經營，以多元服務、創意行銷與顧客搏感情，轉型為結合生活機能的多功能補給站。

本公司直營加油站遍佈全台，無遠弗屆，提供各地民眾優質油品，廣受好評，

為發揮通路優勢，納入複合經營為精緻服務之一環，

兼營洗車、便利商店及快速保養等項目，

齊心打造大家方便的好鄰居，

國內第一大通路——CPC複合加油站隱然成形；

本期石訊特蒐全台深富特色、用心經營的CPC直營站最新情報，

來去中油——

您將獨享超優產品及超值服務！



邁向多功能補給站

張榮宗 ● 油品行銷事業部

秉持「品質、服務、貢獻」三大經營理念，集五十年之努力，本公司所生產油品「品質第一」，領先群倫，為國內第一大品牌，深植人心；多年來源源供應國內市場所需油氣，帶動整體經濟發展，「貢獻最大」，眾所肯定；惟為提高消費大眾之滿意度，在「服務至上」的落實方面仍有相當大的努力空間。

中油產品優質服務超值

加油站工作人員與顧客互動頻頻，正是展現服務品質的第一線，為了讓顧客體驗賓至如歸之感，本公司多年來不斷提升加油站服務水準，已大大改變顧客印象，郭董事長更進一步揭櫫「精緻服務」理念，在贈品戰、價格戰方興未艾之際，重塑服務的多元價值，希望能做到「中油服務第一」，讓顧客在肯定「產品優質」之外，進一步認同「服務超值」，以贏得顧客心，從而建立忠誠度，匯集人氣。為展現本公司加油站服務理念，繼改善整體外觀，明白揭示紅、白、藍「企業識別體

系」(CIS)以增進民眾認同印象之後，為擺脫傳統加油站(Gas Station)角色，走向多元服務站(Service Station)，除原有加油設施外，附設便利商店、洗車機、汽機車關聯品、汽機車簡易保養、加水充氣、代收業務等複合服務項目，更推動加油站分級，並將服務表現評定優值、營業績效亦有進步者列為最高級加油站，期望每一座加油站同仁均以此為標竿，見賢思齊，全力打造各地加油站為企業「金雞母」，邁向多功能的生活補給站(Life Station)。

近來本公司致力加油站廁所改善，為打造明亮、乾淨、符合人體需求之「五星級」如廁空間，除了指引標示清楚，大小便斗、洗手台及地板隨時保持乾淨無臭味外，各站並依其所在環境適當設置其他附屬設備如殘障措施、鏡框、置物架、煙灰缸、肥皂架或洗手乳、衛生紙滾筒等，牆壁設置簡易花飾合宜擺設；最重要的是，要求服務同仁每小時確實檢查、檢點清潔，確保廁所乾淨清爽，讓顧客感受到本公司的用心與貼心，打從心裏願意再光顧。

推出多元服務無遠弗屆

本公司直營加油站遍佈全省，計有六二三站（截至今年十

月底之統計），無論在都會、鄉間、高山或海邊，中油火炬商標無所不在，中油人的加油服務無遠弗屆，永不打



烱。為發揮既有通路優勢，旗下加油站若同步提供高水準的一貫服務，自然令人感受到企業的生命力；若銷售商品一致，自能產生「數大就是美」的效果；本公司油品品質超優，向受社會肯定，其他商品之銷售同樣要求品質掛帥，如煉研所專業研發、近期推出之生技產品甲殼素、錦衣衛、好樣錠、活力鈣，均屬優良產品，深值信賴，其中甲殼素市面反應尤佳，已建立良好口碑。



基於加油站為愛車族經常光顧之處，極可能在加油補給的同時，為維護保養其愛車而下單，商品銷售多朝向滿足用車族的需求設計；依統計資料顯示，日本加油站以汽機車關聯品之販賣最佳，其銷售觀念稱為「油外收益流程」，稱加油站販售油品以外的商品為「油外商品」，油外收益高占加油站整體收益四五%；較諸日本石油產業於一九九四年開放後數年間，業者營利明顯下降之現象，國內油品市場自由化後，除了生態不變，亦開啟「微利時代」，加油站數超

▲ 複合多元為加油站營運趨勢。(檔案照片)

過二千座，市場競爭日益激烈，油品銷售利潤下滑，如何擴大油外收益成為永續經營的關鍵課題。事實上，欲推展油外商品銷售，首先要做好本身加油服務，試想：顧客若覺得加油服務不佳，向其開口推銷油外商品，想當然耳，自然不易接受，也就是說，油外收益的成效建立在優值的服務上，創意外銷、顧客滿意成為決勝市場的法門；就此而言，郭董事長積極推動精緻服務，期望落實到每一站，所延伸的油外收益增加適可彌補油品收益之下降。

複合經營發揮通路優勢

依民國九十年財團法人台灣綜合研究院及中華民國民意測驗協會共同執行之「加油站經營管理問卷調查」，結果顯示九五%以上業者同意多角化經營為國內加油站未來發展趨勢，而一般顧客對加油站服務的期望依序為：洗車、便利商店、汽機車簡易保養、設置提款機、汽機車用品、速食餐飲、停車場及快遞服務(如附表)，對照目前加油站經營之多角化項目，為滿足大多數顧客之首要需求，潘總經理已指示本公司所屬可設置洗車機之加油站務期於今年度內全部完成，相關單位正全力以赴，以如期達成目標；預期到今年底，全台總計將設置三七台洗車機、一一三站兼營複合商店、四四站兼營快速保養。以

附表 一般顧客希望加油站提供之兼營業務項目排名

(樣本數：622人)

1.洗車	56.6%
2.便利商店	44.7%
3.汽機車簡易保養	31.4%
4.設置提款機	30.7%
5.汽機車用品	16.6%
6.速食餐飲服務	15.8%
7.停車場	10.1%
8.快遞服務	8.5%
9.其他	1.6%

資料提供：財團法人台灣綜合研究院及中華民國民意測驗協會／民國九十年

每部洗車機每日平均清洗七〇部車計，每年洗車車次高達九〇〇萬輛，若能確實做好洗車服務，取得顧客認同，除可提升顧客滿意度外，尚可強化顧客來店意願，增加來客數，而附設複合商店與快速保養不僅提供顧客便利，更能創造顧客心中多元服務的印象。為增進複合商店與快速保養的能見度，提升整體績效，本公司直營站同仁無不用心招徠顧客，尤其在推出折價券後，不僅油外收益增加，拉抬油品銷量，同時也減少贈品費用，已逐漸展現通路之多元價值，發揮本公司既有通路優勢；而睿智的加油站經理人更權衡所在地理資源，靈活運用洗車機、複合商店與快速保養等經營好幫手，充分發揮坪效，創造營運綜效。為持續追求成長，未來將進一步透過異業合作，強化整合服務，工作人員尤需強化相關專業知識與技巧，期使旗下加油站成為複合服務的最大通路。

創造油外收益是加油站營運的一項挑戰，也是回應市場激烈競爭的必要措施，同時更是追求永續發展的營運走向，經行銷部門積極推動，成效初現，去年達到五億四千萬元之營業目標，今年度上看六億四千萬元，現場工作人員的付出與努力深值肯定；為提升現場工作人員的專業能力，除不斷引進相關經營管理知識，辦理各項訓練之外；同時簡化銷售模式，配合加油站POS系統，所有商品銷售均以條碼管理，以提高作業效率；同步進行站長經營理念之統一訓練，期望同仁以「生意人」自居，讓顧客同享優質產品及超值服務，近悅遠來，加油到中油！（黃萱改寫）



C P C 複合經營加油站系列報導

●台北中崙加油站

孫榮鳳 ●台北處

位於台北市都會區的中崙加油站，廿四小時全天候營業，目前日平均發油量約五十三公秉。為增加油外收益，提供民眾多元服務，繼八十九年五月與萊爾富物流結盟，成立本公司第一家加油站附設複合商店之後，陸續於九十年十二月成立快速

保養中心，保養員具備證照、素質優良，設備齊全，地段適中，深具發展潛力，平均月營業額五十五萬元；以至今今年八月成立洗車中心，並與合作廠商結盟設立停車場，期以多樣化服務建立中崙站為多功能的生活站。

本公司加油站推展複合商店，一方面提供便利購物的另一種方式，消費者加油可順便購買到最好的汽機車用品及民生必需品；一方面可利用遍佈全省的據點，拓展多角化事業版圖，瓜分消費市場營業額。中崙複合

商店開店迄今三年有餘，工作人員戰戰兢兢，業績蒸蒸日上，平均每日三萬元，整體服務在附近商圈獲得相當口碑；環顧商店內商品種類繁多，除可促銷與贈送外，亦可讓顧客挑選所需，而使贈品不再侷限於面紙、礦泉水。

為突破瓶頸，再創高峰，中崙複合商店創新行銷，除於店門口旁設置休息區，讓顧客可作短暫休息並可購買現煮咖啡及熟食產品外；於商店內設置「商品特價區」，讓顧客可用最少的現金買到最優質的產品；選定某些商品，進行「每週一物」活動，以折扣方式讓顧客買到優質產品；與現煮咖啡廠商合作，「加油另送咖啡券」，讓顧客品嚐香濃可口的現煮義大利極品咖啡；與進口飲料廠商合作，提供「買二送一」之活動，深獲顧客好評，但我們並不因此而自滿，將顛覆傳統行銷手法，持續推出促銷方案，再創佳績。



▲中油中崙站設有收費停車場。(資料照片)

中油複合第一店：中崙站服務多元

- 停車場：**加油站後方設有收費停車場，提供臨時停車及計月停車，臨時停車每小時20元，計月停車每月2,500至5,500元。
- 複合式超商：**
 - * 24小時經營，現有萊爾富物流1,500種商品，汽車百貨商品100多種、台北處新莊物流商品100種，合計約1,700種商品，一律採用條碼管理。銷售日常用品、汽機車百貨、飲料、零食、冰品、文具用品、雜誌、節日禮品等，應有盡有。
 - * 汽油加滿200元、柴油300元送折價券5元1張，可折抵購買超商物品金額。
- 快速保養中心：**
 - * 營業時間：週一至週五每日07：00～21：00
週六及週日09：00～17：00
 - * 人員配置：保養員正工3員，工讀生3員。
 - * 業務內容：更換引擎機油、機油濾芯、自排變速箱循環式機油，更換新胎、補胎、雨刷片、煞車油檢查，更換煞車來令片、空氣濾清器、充氮氣、四輪定位、吊胎含平衡、電瓶更換、更換火星塞、鋁合金鋼圈更換及汽車百貨精品等。
 - * 服務項目：凡車輛進入快保中心保養均可享有「五油三水」(引擎機油、煞車油、自排變速機油、方向盤動力機油、叉速器齒輪油；水箱水、雨刷水、冷卻水)及胎壓等免費檢查服務。
 - * 相關設備：ATF交換機、快速充電機、水箱同步交換機、拆胎機、平衡機、空壓機、氮氣機、四輪定位機、子母式頂車機、五金工具及特殊拆卸工具等。
- 洗車中心：**新設3台洗車機，服務項目與收費機制分為三種。精緻化服務以半手工洗車方式服務顧客的愛車；另將成立純手工洗車之汽車美容服務，物超所值。
 - * 一般洗車服務：
 - 收費機制：折價券3張或純現金50元
 - 服務流程：純機械洗車
 - * 精緻洗車服務：
 - 收費機制：折價券3張+30元或純現金80元
 - 服務流程：檢查車體、人工高壓噴槍、人工泡沫槍、進入洗車機、擦拭車體
 - * 全方位洗車服務：
 - 收費機制：折價券3張+50元或純現金100元
 - 服務流程：檢查車體、上輪胎鋼圈油、人工高壓噴槍、人工泡沫槍、進入洗車機、擦拭車體、上輪胎油
- 其他服務：**
 - * 代售高速公路回數票、電話卡、台北市環保垃圾袋。
 - * 代收台北縣市停車費、遠傳電信費、台電電費。
 - * 銷售油票，代收汽機車強制險、停車費。



●桃園中工站

吳昌杰 ● 桃竹苗處

九月十四日，桃園零售中心假中工（中壢工業區）CPC快速保養中心聯合新屋、平鎮、林口三等四座快速保養中心一併隆重開幕，在各方祝福聲中展開服務顧客的黃金旅程。時序進入十月，普天同慶的日子裡，旭日東昇的剎那間，抬頭仰望晴空，湛藍的雲際佇立著——「CPC快速保養中心與複合式商店」的招牌，在金色陽光中顯得多麼耀眼鮮麗。

桃園零售中心所屬快速保養中心，以「服務顧客第一」、「技術精湛第一」、「迅速安全第一」為經營目標，在車輛駛入快保中心前設有接待區，並由專人引駛到保修定點，保養中心內規劃有快速保養區、摩托車區、四輪定位區、精品陳列區，以及客人休憩室，務求配置專業化，使來店車主發出驚歎，感到滿意與信服；尤強調專業技術，除配備有受過專業

汽車保養訓練的正工技師外，並與職校汽修專科建教合作，網羅具專業證照學生，以達到技術水準的提升，降低人事成本，提升企業社會形象之目標。此外，車輛完成保修項目後，免費提供廿四項車輛健診，確保車輛行駛安全舒適，塑造唯有中油方能「讓您行遍天下」的認同指標。

另桃園零售中心所屬複合式商店自埔心店開張，陸續有六家商店加入營運，不僅頗受好評，顧客滿意，業績在全省獨占鰲頭，且與加油站合併促

銷，節節提升發油量，達到「三贏利多」之局面，未來並有數個展店計畫正在孕育催生中，前景看好。複合商店之經營以顧客需求為導向，以市場區隔為目標，以避開市場惡質競爭為方針，創造利潤為目的，在商店形象、地點、裝潢、商品配置、人員服裝與專業知識等方面，力求專業化與創新，舉凡店內氣氛營造予顧客視覺的舒適感，店頭的廣告務求吸引力、能見度高，店頭陳列擺設呈精品式規劃，以民生用品為主，搭配汽車精品，購物動線流暢，工作人員更是熱忱服務，以追求賣場坪效成長。

在本公司販售多角化商品的過程中，由泵島上寄賣到各種專業店的成立，只為擴大滿足顧客的需求與便利，創造商機與利潤；今日我們提供顧客的不只是石油類商品，也供給日常所需用品、車用商品，未來還將供給顧客想像不到的商品；我們不只賣實體商品，我們也賣無形的商品——服務。全國第一大通路——CPC複合經營加油站在上下一致努力下儼然成形，冀望在邁向多功能補給站的黃金之旅中，一路順遂，大展鴻圖。

▲走一趟CPC快保中心，讓您行遍天下。



●新竹府前站

王天記 ● 桃竹苗處

位於新竹縣竹北市府前路上的府前加油站於八十年四月開業，附設商店於九十年六月開業，合作保養間於九十一年三月正式營運，已形成多功能補給站。目前加油站除販售各散裝油品（九二、九五、九八、高柴），日發油量約六十公秉，日營業額約八十萬元，兼售各項國光牌副產品、回數票，代收電費、天然氣費、保險費及宅配業務等，計有正工作人員四人、工



讀生卅八人；商店店長一人、店員七人；合作保養間保養技工二人。

府前路複合商店為桃竹苗處第一店，成立初期適逢便利商店市場進入「戰國時代」，競爭激烈，然而在主管指導及站上同仁齊心努力下，已普獲民眾認同；營業額由草創初期每日五千元，經搭配折價券等各項促銷措施，已增加為每月營業額五十餘萬元。此外，為服務竹北地區廣大汽車客戶，與耀昇公司合作增設快速保養間，每月收取租金三萬六千元。

府前站為桃竹苗處率先邁向複合經營、堪稱五星級之加油站，現並增設洗車機，強化加油站週邊服務，形成一完整服務之加油站，整體營運仍有成長空間。

▲府前站為桃竹苗處複合經營第一店。



▶府前站複合商店業績迭有成長。



●台中豐交站

張新連 ● 台中處

記得多年以前曾參加台中營業處舉辦的「加油站經營管理」課程，由前賴總處長主講有關國外加油站經營型態，穿插圖片，得知油品銷售並非加油站銷售收入主力，多角化經營早已成為加油站主要營運方針及目標。而就在當時，豐交站（豐原交流道加油站）開始籌劃開設複合式商店，期間曾與多家超商洽談合作，卻都無疾而終，最後在行銷事業部鏖而不捨的努力下，選定以萊爾富為合作對象。

九十年二月初，接到行銷事業部通知，為配合公司週年慶，全省預定第一波推出六家複合式商店，加上之前台北處中崙站成立第一家商店，總共七家門市；經審慎評估，選定豐交站為種子站，推出台中地區第一家複合式商店。從籌劃到開業，時間相當緊迫，從現場土木及裝潢設計製圖和預算製作，到上網招標、採購作業，一切都需要時間；接著，緊鑼密鼓進入人員受訓、研習觀摩階段。參加萊爾富門市受訓，原以為是件輕鬆的差

事，沒想到竟是「魔鬼訓練」，點貨、銷售、擦貨架、補貨、洗地板、清機台，小小的便利商店卻有令人想像不到、多如牛毛的工作，不過，在萊爾富店長毫不保留傳承技術及經驗之下，的確讓我們獲益良多。

還記得四月中發包、五月初開工，短短廿個工作天便得完工，時間的壓迫感可想而知。一般商店設計均由合作超商的設計師提供，但豐交站卻由台中工務組陳坤英同仁一手包辦，整體規劃、週詳設計，施工期間諸多問

◀ 店內商品多達一千餘種，任您挑選。



題也因林站長擔任監工予以一一克服。正因為站上同仁秉持同舟共濟精神，努力以赴，無怨無悔，終能如期完工，當中油複合式商店的招牌高掛之際，全員精神為之一振。

五月廿三日開始進貨，站上四位同仁

▲ 豐交站複合商店為當地民眾「方便的好鄰居」。



全職到複合店上班十天，萊爾富並派來五位店長幫忙擺貨架，在二天時間內整理妥當一千多種貨物，貼貨品標籤、登錄POS資料、擦拭冷氣機漏水，忙得不可開交，總算順利於五月卅一日試賣，六月一日如期開幕。雖然中油人都有賣油的本領，但對於便利商店，卻都是門外漢，然，天下無難事，只怕有心人，從無到有，中油複合式商店誕生了！象徵油人又向前跨出了一大步！

豐交站複合商店的主要顧客群為上高速公路的開車族，其中又以飲料為主，礦泉水熱賣，數度斷貨，然因處於起步階段，熱食、18℃、4℃產品報廢率高，還在試賣中，加上不熟悉萊爾富POS系統操作及公司內部帳務系統，面對繁瑣複雜的事務，同仁無不戰戰兢兢，深深體會「創業維艱」之真諦；然，經過一段摸索期，在零售中心及會計組協助、大家共同商量作法之下，目前內部管理及帳務漸上軌道，真是「蜀中無大將，本站當先鋒」，看到美麗的阿美店長進行貨品整理、退貨及來客暢銷貨品調查，營業額雖差強人意，但一想到來客數、客單價調查及營業額的提升，我們只有卯足全力，向前衝！衝！衝！

●南投國姓站

伍鴻輝 ●台中處

隨著油品市場競爭日趨激烈，價格戰、贈品戰方興未艾，油品獲利節節降低，如何提高油外收益成為日形重要的課題。

雖然台中處已有數站複合式超商營業，然，基於創始者決定顧客日後對公司商店的觀感，甚至影響他們對中油的整體印象，打從受命籌備開店，國姓加油站工作同仁仍深感「華路藍縷、開創新局」的壓力，抱持「戰戰兢兢、全力以赴」的精神，期望讓顧客認同中油附設複合式商店，或許無法與市場領導品牌如7-Eleven與全家便利商店相比，但在氣勢上亦不遑多讓，進而走出自己的特色，令人耳目一新，刮目相看。

受限於包括倉庫在內僅有十三坪的狹小空間，如何規劃出最佳的動線，考驗著我們的智慧。舉凡貨架及各種冷凍、冷藏櫃的陳列，機台擺設的位置是否利於店員操作等，從收到商店設計圖到定稿，在工務組詹弘炎、陳子榮全力配合、提供意見下，經不厭其煩、一再修改圖稿，才換來現今使用及操作上的順暢如意，也讓我們體認到日後開店之硬體規劃，除尊重專業設計外，務須輔以縝密的思考，前瞻規劃出最佳的營業空間，方可避免造成日後的不便。

由於國姓加油站所處商圈屬鄉村驛站型，在地居民不多，而假日路過的遊客卻如過江之鯽，途為之塞，因此決定進貨品項以滿足往來遊客的需求為主，除了萊爾富物流所提供乾料、飲料外，另與多家廠商訂約進貨，以補足冷凍冰品及-18℃冷藏食品，天冷時更自行製作熱食如貢丸湯、茶碗蒸、燒肉粽等，讓顧客來店時，倍

覺商品豐富而盡興選購。其中，

我們經由埔里鎮農會引進南投

縣各鄉鎮農特產品，如生

薑、竹酢洗髮精、沐浴

乳、樟腦皂、茅草皂及梅

粉、梅子汁等各種梅子製

品，讓遊客到此一遊，順





便選購地方特產，一舉兩得。

另考量遊客經過國姓站正是旅途的中點，需要進站加油、上上廁所、舒展筋骨，我們將原來的花圃打除，只保留一棵白葉榕，樹下設桌椅、遮陽傘、搭設棚架，種植藤蔓植物百香果攀爬其上，既可遮陽、又可綠美化周遭環境；棚架外緣種植珠簾尤富特色，形成一方綠意盎然的舒適休憩

角落，勿勿行腳可至此稍作停留，也正因如此，站區頓時熱絡起來，帶動旺盛人氣。

從設計、規劃到開業，工作同仁工作量增加不少，尤其加油站現場工作原即十分繁雜，還得面對鄰近站的降價競爭；加上複合式商店的進貨、換貨、鋪貨、管理，實在是一大精神煎熬，然，只要

▲國姓站複合商店打造行旅休憩的好所在。

聽到顧客進門後問道：「這是中油的加油站嗎？」或是：「中油真的在進步了！」「中油變聰明了！」「中油越來越會賺錢了！」「這樣的店實在太方便了」……一句句讚美與肯定，剎那間，只覺一切辛苦付出都得到回報；尤其在今年春節期間，商店創下單日營業額四萬餘元紀錄（商品熱賣到斷貨），顧客在狹小空間內排隊結帳，盛況空前，營收水準雖非公司最頂尖者，內心卻忍不住沸騰激動。

由衷感謝站上同仁詹益稔、章安民、徐萬浩諸君的努力，不辭辛勞的付出，以及簡永龍、羅揚聖經理，蕭嘉聰、陳壽山兩位管理師全心支持，我們將不以目前的經營成果自滿，凡事抱持學習的心態，一切仍有改善的空間。相信優秀的中油人只要用心，團結一致，面對激烈的市場競爭，絕不是軟腳蝦，經得起嚴厲的考驗。We are a team. We are the best. 中油人，加油！

●台中公園路車站

賴榮坤 ● 台中處

隨著民營站廣設，國內加油站汽、柴油銷量普遍下降，為開拓業外收入，挹注



本業，逐漸邁向「多角化經營」。

以往加油站附設保養間，定位在「附加服務」，使用加油站硬體設備、人力計算、人力支援資源，「若不賺錢，勢必浪費加油站人力」，「若不賺錢，所有的支援終將失去」；隨著「責任中心」的實施，「企業經營一定要賺錢」，「若單位不賺錢，必註定裁撤」。台中處公園路車站附設快保中心經營多年，身為保養員，謹藉石訊一隅貢獻實務心得與建言，以創造營運績效：

● **降低設備成本：**快保中心服務的原則在於快速完成保養，莫讓顧客久候，除購置好用的換油設備外，並不需昂貴而耗時的修車設備。

● **降低機油成本：**可生產「中油快保中心專用油」，自訂售價零售，才有競爭性。

● **酌收服務費：**一般汽車保養廠更換機油時，礦物油的利潤一公升約一百元，全合成機油約二百元（我們的快保中心地點多在市區，租金成本更貴），原廠更加收工資；反觀我們的毛利少得可憐，除調高售價外，低利潤的油品更換，可再酌收服務費一百到二百元，如此，顧客也不會因我們「免工資」而要求太多服務。

● **推銷高利潤機油：**同樣賣出一公升機油，全合成機油的利潤比礦物油高出許多，且能降低摩擦、減少噪音、

▲ 附設機油超市及快保中心，台中公園路車站為車主提供全方位的服務。



增加潤滑保護、提升馬力、延長換油里程、節省燃油（多花的機油費用可從節省的燃油費用中補回來），對車主極為有利。

● **增加產品種類：**除了本公司所生產油品外，汽車所需消耗品如機油濾清器、空氣濾清器、雨刷、火星塞、電瓶、機油精、汽油精、汽油濾清器、輪胎、氮氣等，其規格及種類需依顧客需要及新車上市而增加調整；惟視實際情況而定，如單換機油就得排隊的快保中心，在「快速更換卡好賺」的原則下，可「量力而為」；而新店自可多賣附加產品「加減賺」。

● **落實精緻服務：**除銷售的產品更換外，可給予顧客「免費服務」，如加水、充氣、清空氣濾清器；煞車油、自動變速器油、動力方向盤油、差速器油、火星塞、輪胎紋深等檢查；甚至清洗水箱上之灰塵（尤其是換頂級機油的大客戶），均屬舉手之勞，何況有檢查才知道是否有更換的需要，還可趁車子頂高時，觀看底盤有否漏油、防塵套有無破損、用手電筒照看煞車片的厚度。若因我們的提醒，客人只要花小錢（防塵套、煞車片），不用花大錢（傳動軸、煞車圓盤），當能感受到我們的關心——服務「將心比心」，顧客自然「感動」在心。

● **社會教育：**常聽到有人打開水箱蓋時，不小心被燙傷、毀容，我們除顧慮安全外，也應了解客人的問題，教導他們汽車簡易檢查，如自動變速器油量需要引擎發動時量、機油量如何測、煞車油在那裏等，最重要的是：「熱引擎時，主水箱蓋千萬不要開，以免被燙傷、毀容，若要加水從副水箱下手。」可讓顧客自己動手做以加深印象。

● **自身防護：**引導車輛時小心被撞到，穿著安全鞋以免腳部被車輪壓到或踢到物品，引擎蓋打開時支好，提防引擎熄火時有些冷卻風扇仍會隨時啟動運轉，車子升降時特別注意安全，換機油濾清器時務必穿上袖套、戴手套以防燙傷；除了清空氣濾清器時的粉塵對身體有害外，清化油器的清潔劑也有毒，作業時除保持通風良好，汽油精倒完後蓋上瓶蓋（以免異丙醇等有毒物質揮發）再回收，地上油污立即清除以免滑倒，電瓶水為硫

酸，切勿噴到眼睛與皮膚，萬一沾到立即用清水沖洗，接觸到廢機油務必清洗乾淨。

● **技術訓練與經驗分享：**快保中心因人員少，又少有技術訓練，目前只能在工作中學習、在書中學習、在電話中（虛心請教別人）學習。若有好的推銷技巧及產品訊息，彼此分享，一同進步；若有失敗經驗也要彼此提醒，免得同工「重蹈覆轍」。

快保中心的同工們雖然技術不見得比別人好，卻有一顆熱誠有禮的心，加上優質的油品、收費比別人低，具備快速保養經驗，接觸車主的機會也比別人多（在油泵島上發名片、廣告單、做介紹），更能使顧客錢少花一點、等候時間少一點。我們要「跟自己比」、「力求進步」、「做得甘心樂意」。顧客的笑容就是我們的歡喜；客人的滿意就是我們的激勵。願更多快保中心的設立及我們更大的努力，為公司永續經營貢獻微薄心力。

●嘉義民生北路站

曾錦和 ● 嘉南處

嘉南處位居對手台塑六輕的大本營，營運自然較他處艱辛。為開創新局，與眾不同的民生北路複合商店應運而生。

鑑於嘉南處喬遷至現址（興業東路十二號）辦公後，除曾短暫租予華濟醫院營業外，大都閒置未用，殊為可惜，為充分利用此一地下一層、地上四層，總面積約四百坪的建築物，復基於加油站朝多角化方針經營，諸如附設複合商店、汽車快速



▶ 民生北路站咖啡飄香，引人駐足。

保養中心、甚至物流中心等等，已蔚為趨勢，因而積極加以規劃，以創造經濟效益。民生北路位於嘉義市黃金地段，緊鄰寬敞熱鬧的垂楊路，乃依現實環境（經濟景氣不佳）及客群來源（學校、公司行號、百貨公司）評估，朝便利商品區、休閒雅座區及物流倉儲區執行裝修，在千呼萬喚中，於今年九月四日營業，營業時間自上午七時到下午十一時，人員配置原則上每班一人，視情況需要再由他站支援；營業項目除一般便利商品外，兼賣現磨咖啡（包括冷熱咖啡、焦糖馬其朵咖啡、卡布其諾咖啡、拿鐵咖啡、康寶藍咖啡、研磨咖啡），另陸續準備增添點心類，以提供顧客更多元的選擇。

由於民生北路複合商店係一獨立店面而非位於加油站內，經營管理出現種種問題，諸如店長由零售中心多角化成員暫代，無法專心兼顧經營；又本身無自有單位代號，而需寄存於加油站，產生帳務困擾；POS系統無法與營業處連線，營業款需另請加油站代做繳款作業等。然，俗話說：「萬事起頭難」，經營生意本不易，兼營咖啡更不簡單，均有其專業；但「只怕有心人」，希望在專人規劃、專案輔導下，民生北路站能創造亮麗前景。



▶ 附設便利商店提供顧客另一購物通路。



●雲林土庫站

蕭慶霖 ● 嘉南處

隨著市場邁向全面自由化，加油站為求生存，創造利潤，只有運用既有基礎，不斷轉型，以開發業外商機。本公司自營站面臨市場瓜分局面，本業營收減少，營運成本之降低卻有限，如何在本業之外，開發新興事業，創造多元獲利，力挽經營困境，已成為當前要務。

為創造客我雙贏，在事業部多角化經營小組規劃下，嘉南處土庫加油站於民國八十九年將營業室一樓改為複合式商店，讓客戶到站加油的同時，亦能購買商品。憑著一股工作熱忱及自我成長的理念，筆者參與設店工作，其間過程輾路藍縷，方知一切得之不易，從商品選定、物品上架下架流程、價格利潤評訂、店面擺設佈置、冷度鮮度管控、品質包裝、購物動線規劃、銷售人員服裝儀容、迎客送客文化的養成，環境窗明几淨、燈光氣氛舒適、音樂選曲優美感人，客戶資料檔案建立、POS電腦帳務與物流系統操控，乃至保全作業等，事事皆有其專業，只是「劉姥姥既已進了大觀園」，也只得按圖索驥，全心投入。隔行如隔山，看來簡單的商店，我們卻常央請專業協助，經一再和會計同仁研討設計，建立帳務流程，獲得鼎力支持，商店終於如期開張。

土庫店開業當日，只見各式商品琳瑯滿目，花環彩帶多采多姿，燈光美、音樂佳、人氣旺，當第一位客戶進店時，大伙齊喊「歡迎光臨」，內心充滿無限的歡欣，無數的心酸也

隨風而去；當收銀機「叮噠」敲下第一筆收款列據時，更令人雀躍於開花結果竟是這般美妙。難能可貴的是，這種感覺非但未曾中斷，反而擴大播種深耕，藉由土庫站的實戰經驗，兩年多來，陸續成功推廣創設嘉義林森路店(九十年十二月)、雲林斗南店、虎尾店(九十一年一月)、嘉義信義路店(九十一年五月)、雲林義和店、北港店(九十一年九月)、嘉義竹崎店(九十二年四月)、嘉義民生北路店(九十二年九月)。我們不斷學習，更從學習中不斷成長，也不斷分享喜悅。期間遇到諸多問題，尤其是店務及帳務管控經營，經推廣小組建立「標準作業流程」，縮短新加入伙伴的摸索學習時間，也減少新店設置的無謂損耗，我們更從中獲得許多寶貴經驗。

假設以前每站每天加油服務一千位客戶，每位客戶平均收費六百元，一天營收六十萬元，在市場高度競爭下，原有客戶可能有四百位「轉抬」到他站加油，剩下六百位客戶繼續捧場，一天營收縮水為卅六萬元；但只要我們能針對既有六百位客戶提供更多元的服務，創造更多油外商機，仍可維持市場被瓜分前的業績，甚可進一步創造多元無限的商機，獲取更高利潤，足見提供「多元化服務」的複合式商



▲土庫站以多角化創商機，追求客我雙贏。

店經營，既可讓同仁保有工作權，滿足顧客到站加油外之潛在多元需求，何樂不為？此一理念與行動雖甫萌芽，力道尚弱，然後市看好，茁壯成長指日可待！



▶ 土庫站內商品琳瑯滿目，應有盡有。

●高雄中正四路站

高雄市中正四路站位於愛河畔，方圓五百公尺皆為公司行號與公家機關，民國八十九年改建後，推出全天候自助式加油，贏得顧客熱烈迴響與支持，每日來客數約一千八百人，平均日發油量在廿二至卅公秉之間。

重新營業屆三年，經過一番競爭洗禮後，發油量趨於穩定，進入另闢財源階段。今年五月，呂宛諭管理師到站巡視，談及高雄市規劃增設三座複合式商店，中正四路站即率先接下籌設任務，欲開創另一番天地。據九月份統計，台灣超商店數約七千家，近於飽和，且競爭十分激烈，如何異軍突起，立於不敗，實有賴獨門經營策略。站上同仁經市場調查、集思廣益、腦力激盪，採取另類廣告設計及差異化經營方式，其中門面廣告設計不採制式名稱，取名為「中油便利屋」，字體依年輕化、藝術化造型規劃，外觀

林懷德 ●高雄處



▶ 「中油便利屋」以亮麗店招招徠顧客。





▲便利屋內設計創意十足。

員兼職便利屋，所售以市場暢銷品為主。

在愛河的浪漫倒影、旗津的日落黃昏中，顧客自助加油蔚為一幅優美的畫面——路過高雄時，別忘了到「中油便利屋」走一回！

亮麗，讓顧客留下深刻印象；冰櫃、冷藏櫃、收銀機由公司統籌辦理，其他硬體部份如展示架、拍賣花車等則由站上尋覓採購，首要考量品質、專利、價格，貨比三家。營業室規劃出三分之二面積廿五坪作為便利屋營業用，並由上班人

●高雄橋頭站

林枝福 ●高雄處

位於橋頭鄉北郊、通往岡山鎮省道旁的橋頭加油站，原為台糖甘蔗田所包圍，經營運二、三十年，在歲月滄桑中難掩老態，於九十一年七月拆除重建，輔以精心規劃設計，蛻變成外觀亮麗、美侖美奐，兼具前瞻性、多樣化的全功能加油站。

同年十二月卅日，是橋頭站重生的日子，沒有熱鬧儀式、沒有熱烈的掌聲，只有全站同仁及工讀生以一句宏亮的「歡迎光臨」聲，迎接美好的起點；沒有促銷、沒有積點，只有以最好的贈品——服務，親切的笑容、體貼的問候，展現新面貌，迎接每個日子的到來。

◀橋頭站複合商店以汽車精品百貨體貼愛車人。



有別於都會區，橋頭站屬於鄉村型加油站，配合地方民眾生活習慣，營業時間自上午七時至下午十時，每日發油量由十三公乘上升到十六公乘，並附設複合商店、汽車百貨、快保中心（一級保養，兼賣機油）及洗車服務；其中複合商店於今年一月十四日開張，除了提供汽機車相關用品之外，也陸續引進其他特殊商品，讓

◀ 橋頭站附設洗車服務，來客滿意。



加油站不只是加油而已，而能真正成為生活的補給站。希望能結合地方需求，發展公司業務，提供便民服務，成為社區民眾的生活中心。

屏東楓港站

陳招男 ● 高雄處

位居台一線終點的中油楓港加油站，扼南下恆春半島與通往花東南迴公路之絕佳地理位置。早期站屋老舊狹小，後方椰子樹林任其荒蕪，雜草叢生，而小型公廁亦不敷川流不息的旅行遊客使用。經民國九十年規劃改建、精心擘劃，於九十一年二月重新開業，八月十五日複合商店正式對外營業，除供售原有汽、柴油品外，觸角更深及潛力無窮的複合商店經營。

楓港站複合商店內配置正職員工一名，六名笑容可掬、親切有禮的工讀生，從上午七時至晚間九時，分上午班與下午班為顧客服務。賣場內科幻空間的裝潢格局及大門入口處的水舞牆，是小朋友的最愛；貨架擺設依進出口動線，力求簡捷順暢；搭配悅耳動聽的輕柔音樂，讓疲憊的遊客得以從容選購店內商品，來杯香濃咖啡，享受片刻悠閒。店內販賣有池上便當與各式冷熱飲，並供售各地農漁特產品，如東港櫻花蝦、四重溪紅仁鴨蛋、枋寮吻仔魚、大溪豆干（豆腐乳）、原住民風情帽等，更有熱騰騰的義



▶ 楓港站複合商店動線順暢，商品多元。

▶ 五星級的楓港站，景觀佳，人氣旺。

大利麵、牛肉麵與虱目魚丸湯，琳瑯滿目。在眾同仁一致努力下，月營業額目前破百萬大關，睥睨全台。

中油楓港站坐擁歐風斜頂建築，占地八百餘坪的廣大停車場，以及媲美五星級飯店水準的化妝室，是顧客加油之餘享受消費的最佳中途驛站；坐在三座木造涼亭內，遠眺青山與碧綠的洋蔥田，快意人生，夫復何求！誠摯邀請您光臨！

●宜蘭大同站

石添明 ● 東區處

看著由潤滑油倉庫改裝的大同站複合商店，僅三、四坪大的空間經過一番粉刷整理，內心自付：不知未來發展如何？

開幕了！牆上的紅布條透著喜氣，同仁的笑靨掛在臉上，「歡迎光臨」也比平時喊得更響亮，而進門的客人則帶著尋寶的心前來。未久，只聞驚奇聲、讚嘆聲不斷，聽到客人的稱讚，我們與有榮焉。

地處太平山山腳、太平山及棲蘭苗圃風景遊樂區之中途站，每逢假日遊客增多，隆冬之際從高緯度下來，一杯熱騰騰、香噴噴的咖啡著實溫暖了許多遊客的心，曾創下一天超過百杯的紀錄；夏天古早味的阿公冰棒是小孩的最愛，更喚起老一輩甜蜜溫馨的回憶。

回首來時路，登錄POS資料，不會，學！

訂貨，不會，學！

盤點，不會，學！

學、學、學！什麼都得學，學得愈多，不懂的就愈少。收銀機故障、商店電腦當機；打電話請教、甚至登門拜師。年到半百，學習能力及體力不比當年，然為了不向現實低頭，選擇面對挑戰，也迎接接踵而來的考驗。本著善用人力、達到經濟效應的原則，平時以一名正職人員、一名工讀生為顧客服務，假日再視情況增加一至三名工讀生；複合商店則是每位同仁的共同責任，樣樣自己動手，繁雜的進貨、訂貨更無法假手他人；一天三萬多元的營業額，同仁們必需眼明手快，手腳俐落，只因加油的顧客必需服務，商店的顧客也不能怠慢，來回兩邊跑成了最佳的減肥運動。

工作難免有壓力，從九十一年二月開始營運至今近兩年，起初成績並不理想，尤其在非假日，門可羅雀的零星顧客讓人興起懶散的念頭，遇到瓶頸時則不免想抬起退卻的腳步，但顧客的滿意笑容教人逐漸釋懷，也從中學學習到不同角度看待工作之道。如今，倘若有人問我：「石站長，這樣加油亭、商店兩邊跑，不累嗎？」我想我會報以微笑地說：「只要你們滿意，再辛苦都值得。」



▲大同同仁加油站、商店兩邊跑，跑出顧客的掌聲。

●花蓮和平站

吳清標 ●東區處

花蓮縣最北端的和平村，以濁水溪與宜蘭相鄰，在蘇花公路單線通車的時代，是花蓮、宜蘭間交通重鎮，只因南北往來的車輛必須在此交會休息，由公路局控管時間開放車輛通行，長長的車陣連綿數公里之遙；車輛一到達和平，乘客莫不迫不



及待的下車小解、補充體力，正是商家把握時間、大發利市的時刻。

和平地區以出產大理石、石灰石、木材聞名，為全省最大的石灰石產地，開採礦區及林木所需油量相當大，尤其是山區出入不便，為服務當地產業及民眾，和平加油站於民國七十八年元月正式開業，彼時加盟及民營站尚未普及，和平站只開一班制，每日柴油發油量至少在廿公秉以上，而在道路中斷時，常連續數日無油可賣；現今採兩班制，營業時間延長，但發油量僅為當時的一半左右，可見市場遭到瓜分，尋求有利的多角化經營成為必走的方向。為了幫加油站加分，和平站複合商店於八十八年元月開始加入經營行列，為行銷事業部在東區成立的第一家，時值和平工業區開發之初，除了水泥外尚有電廠，工廠林立，建築物比鄰相接，專用碼頭和平港亦開始運作，和平站複合商店經營也隨著工業區的演進而改變，目前每日發油量十公秉，來客數約二百人，超商營業額平常日平均九千元，今年五月份起配合加油促銷活動，汽油加滿三百元、柴油五百元送五元折價券，日營業額已超過一萬元，暑期及週休日營業額可達一萬五千元。

複合商店的經營需融入當地社區生活，發揮站區獨特環境優勢，建立自我經營形態才能創造獲利，立於不敗之地。未來和平站將配合洗車機按裝及公廁改建，提供往來行旅更多元、更優質的服務，改變愛車族單一消費習慣，在加油時一次補足生活必需品，進而使本公司複合商店經營真正成為加油站多角化的一部份。

▲和平站經營融入當地社區，為民眾生活補給站。



●台東成功站

林永忠 ● 東區處

「輕輕鬆鬆，月入三萬；一不小心，再加一萬」，不曉得如此聳動的文字，能否打動讀者的矜持心，願意前來一探究竟。

面臨油品市場全面邁向自由化，加油站多角化經營早已成為本公司不得不放手而為的措施，然，正當主管部門全力推動複合商店展店的同時，遠在後山的台東地區，不論是廿四小時營業或地處商業區的加油站，就是沒有人願意前來「試看麥」！我們知道，一切只有靠自己。

其實，以目前加油站現場的工作量和每日帳務管理、SC系統考驗、工安查核、設備檢查、環車服務、洗車擦拭、代客換機油、環境維持等，還要兼顧發油量的維持，換成你、我，似乎也不得不認同、佩服現場同仁工作的辛勞，然為追求多元營利來源，歷經七年、五任處長的努力，成功加油站改建規劃為多角化複合商店賣場，於民國八十八年正式啟用營業。八十九年三月，零售中心與大潤發公司台東店異業結盟，簽訂為期三個月的試賣，並於成功加油站成立大潤發提貨、展示中心，台東地區多年的「複合超商」夢，終於可以交出成績單。只是大潤發名氣響亮，第一檔十四天的營業額即超過五十萬，對每班次僅二至三人的成功站而言，同仁真的是累得「人仰馬翻」、「昏頭轉向」，於是試賣期滿即宣告解約。沉寂一段時日之後，今年五月中旬，台東零售中心與台東地區軍公教福利體系另一支供銷賣場「東榮聯」福利中心進行合作經營複合商店方案，鑑於之前人力不勝負荷之經驗，零售中心經理人指示採如下原則：貨品進、銷、存作業全部作業流程由合作廠商負責，由本公司提供賣場環境；賣場操作人員、佈置，及上、下架鋪貨作業由合



▲走訪成功站，加油、購物一次OK！



◀中油為台東地區一圓加油站超商夢！

作廠商自行派員管理；每日營業收入全數繳交本公司作為多角化營收帳款，餘按合作經營複合商店合約相關規定辦理。雙方經二個月之溝通，於七月十六日簽約，「成功複合商店—東榮聯福利中心」悄悄開幕，為台東零售中心多角化業務寫下歷史新頁。

礙於站上人員不足，賣場一切管理及作業皆由東榮聯派員專業經營，本公司同仁則藉機觀摩學習，累積經驗，為日後獨當一面經營奠定基礎。至九月底止，成功複合商店—東榮聯福利中心營業二個月，成功站淨利近八萬元，現場工作人員欣欣其成；同時東榮聯並自八月一日起，促成九座加油站(中山路、馬蘭、卑南、豐里、太麻里、大武、關山、池上、富里等九站)「每週一物—超低價供應中」之促銷活動，期望藉此改變站長、夥伴們對多角化行銷難以成功的印象，提供顧客超低價及高知名度品牌商品，共創多角化佳績，也共同為中油的明天加油。

本公司加碼投資委內瑞拉油田探勘

陳達村 ● 探採事業部

本公司自一九九八年以OPIC名義參加西帕里亞礦區合作探油，擁有一〇%工作權益，歷經鑽探勘井於Cocono構造發現大量油氣，復經佐證鑽井四口，均鑽獲油氣，並發現多層新油層，較預期為佳，證實為一大型油田；今年四月十日，所提Cocono油田開發計畫正式獲委國政府核准，展開開發生產工程，為本公司參加國外合作探油以來所發現之最大型油田；值此高油價時代，此油田之開發生產將為本公司帶來可觀利潤，探採事業部乃積極審慎評估鄰近礦區油氣潛能，發現東帕里亞礦區油氣潛能頗佳，經陳報公司董事會同意後，於九月十一日由探採事業部蘇福欽執行長代表簽署轉讓合約，取得東帕里亞礦區七·五%權益。有關本公司加碼投資委內瑞拉油田探勘之過程，請看以下報導。

東帕里亞礦區位於委內瑞拉東北方海域，地質劃分上屬於東委內瑞拉盆地之Maturin次盆地，礦區面積原為一、〇九〇平方公里，水深

〇至卅三公尺，二〇〇〇年曾部分歸還政府，目前礦區面積約五一〇平方公里(附圖二)。該礦區早期(一九五〇、一九六〇年)擁有數個小型

油田發現，包括Posa, North Posa及West Soldado等油田，其中Posa油田並曾少量生產，在委國實施開放政策後，美國Enron公司於一九九六年



圖一、委內瑞拉東帕里亞礦區位置圖。

○年七月開鑽，於深部發現四含油砂層。

西帕里亞證實開發價值

投標取得該礦區並擔任經營人，持有九〇％工作權益；另一委國當地合作公司 Ineparia 則持有一〇％權益，一九九八年第一口義務井 GPA-0001X 井於淺部地層成功鑽遇七十三公尺的淨油砂。其後 Enron 公司因財務狀況不佳，於二〇〇〇年將工作權益全數轉讓予 Ineparia 公司。礦區第二口義務井 Punta Sur-1X 井由千里達國營油公司 Petrotrin 出資於二〇〇

本公司於一九九八年以 OPIG 名義讓入緊鄰該礦區之西帕里亞礦區一〇％工作權益，該礦區於一九九九年發現 Corocoro 油田(附圖二)，佐證後證實具商業開發價值，此一發現亦使東帕里亞礦區油氣潛能受到重

視。西帕里亞礦區合作集團於今年四月八日與 Ineparia 公司簽訂轉讓合約，共同讓入東帕里亞礦區七五％工作權益(美國 Conoco 卅七・五％、義大利 Eni 卅％、OPIG 卅・五％)，於今年九月十一日生效。

回顧一九五八年由 Continental 油公司組成的合作集團於一九五八、一九六〇年鑽井十四口，其中六口探得原油，發現 Posca 油田。一九七六年委國石油工業國有化後，國營油公司 PDVSA(母公司)之子公司 Lagoven 進行三次二維震測，鑽 Morro-1(一九八〇)及 Serpiente-1 井(一九八一)，其中 Morro-1 井測試得原油。一九八二、一九九六年十餘年間無震測、鑽井。一九九六年 Enron 公司投標取得該礦區，與 Ineparia 分占九〇％及一〇％工作權益。一九九八年第一口義務井 GPA-0001X 井於淺部地層鑽遇七十三公尺淨油砂。一九九九年緊鄰之西帕里亞礦區發現 Corocoro 油田。二〇〇〇年 Enron 將礦區權益全數轉讓予委國 Ineparia 公司。第二口義務井 Punta Sur-1X 井於同年七月開鑽，於構造深部 La Pica 及 Las Piedras 層共發現四含油砂層。側鑽井 Punta Sur-1X ST2 在深度二一、五〇〇公尺附近之 La Pica 層 Pedernales 段之砂層進

行兩層油氣測試，日產油最高三、〇九七桶。

東帕里亞礦區內已有五個油氣發現，分別為Posa油田、North Posa逆斷層背斜構造、West Soldado構造延伸部分、Punta Sur構造深部油層、Corocoro油田延伸部分。其中，Posa油田曾於一九六〇年代短暫生產，如今以上油氣發現均因不具商業開發價值而未單獨開發。

看準高潛能今完成轉讓

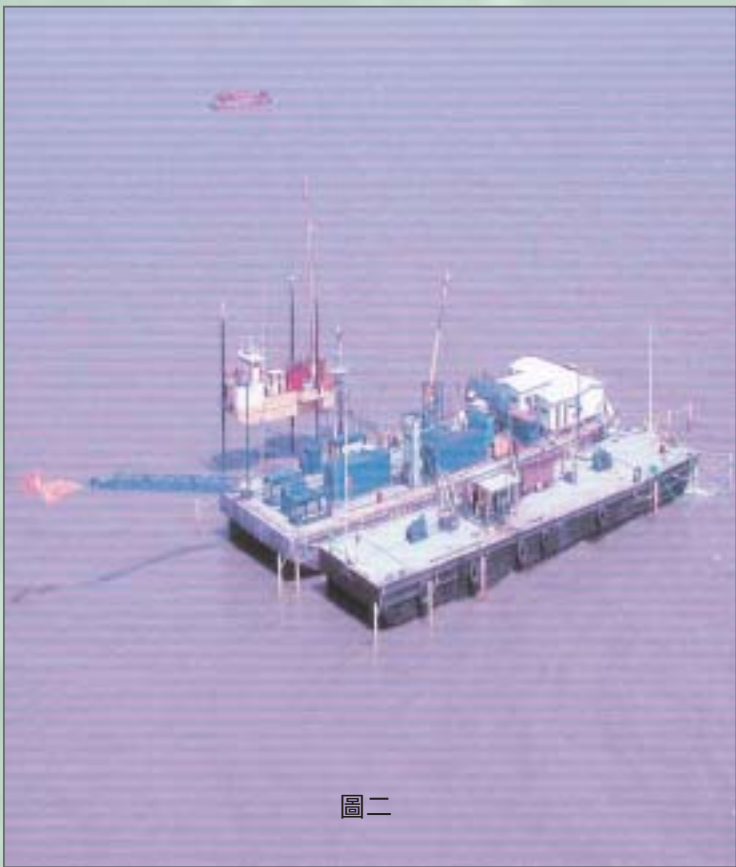
東帕里亞礦區的讓入肇始於一九九九年年初，Conoco公司根據西帕里亞礦區AMX合約，電函本公司及義大利AGIP關於Enron公司擬轉讓東帕里亞礦區權益，並於休士頓Enron公司聽取轉讓簡報；在Enron提供之資料中，Punta Sur構造引發筆者極大興趣，從緊鄰之西帕里亞礦區本公司擁有之三維震測資料發現確有油氣

徵兆現象，並認為該礦區有極高之油氣潛能。同年十一月初完成東帕里亞礦區初步評估報告，十一月十六日目標盆地工作小組聯席會議簡報，經討論決議認為該礦區油氣探採潛能高，乃儘速查閱資料，進一步進行技術與經濟可行性評估。原本合作

集團均有興趣，惟當時西帕里亞礦區Corocoro探獲大量油氣，為配合西帕里亞礦區經營策略擬與地主國商談改善合約稅款之敏感時刻，非讓入之適當時機而暫緩。

二〇〇〇年七月，Enron將礦區權益(九〇%)全權讓予地主國Ineparia公司，千里達國油公司Petrotrin出資鑽探Punta Sur-1X井，當時筆者預估Petrotrin應會鑽獲油氣，合作集團可能將失去讓入此礦區之機會，所幸該井於Punta Sur構造之深部鑽獲四層油層，最深之兩層測試得較重之原油，Petrotrin評估可能無法達商業開發價值，另因Petrotrin購回Chevron、Texaco公司在千里達的油田資產，造成Petrotrin資金調度問題而退出此礦區，Ineparia再度擁有一〇〇%礦區權益。於此同時，合作集團仍與Ineparia有所接觸。

由於該礦區第二探勘期將於明年(二〇〇四)年七月到期，Ineparia因缺乏技術與資金而向合作集團表達讓出部份權益的意願。筆者於工作小組完成評估報告後，於二〇〇年四月卅日「探採技術會報」簡報中，決議「建請公司同意若西帕里亞礦區合作公司Conoco與AGIP決定



圖二

讓入東帕里亞礦區權益時，本公司依三家簽訂之AMK合約，共同依權益比讓入東帕里亞礦區部份權益，並建請公司授權同意參加上限廿五%」。同年六月十一、十二日合作公司於義大利米蘭舉行東帕里亞礦區探採潛能技術評估研討會，Conoco、AGIP與本公司與會人員對該礦區均持正面看法。工作小組於完成技術及經濟可行性評估報告後，提報八月份董事會核議，經八月九日董事會會前審議小組審議，認該案應屬可行，並補充所提意見資料後，於八月十六日本公司第四九六次董事會核議獲同意與Conoco、AGIP公司依權益比共同讓入東帕里亞礦區部份工作權益。其後合作集團與Ineparia公司進行冗長的讓入條件與合約談判，其間筆者多次向Conoco及AGIP表達本公司希望有較高讓入工作權益之意願，惜因Conoco、AGIP均認為該礦區油氣潛能甚佳而不願減少其權益。

蘊量至豐投資效益看好

今年四月八日轉讓合約終於初簽，談判得以較少讓入金額取得礦區七五%權益(初期讓入款一、八〇〇萬美元，最終總讓入款不超過

四、五〇〇萬美元，遠低於該礦區歷年已花費九、〇〇〇萬至一億美元)，經查核Ineparia公司組織、合約法律文件、技術文件及財務文件後，最終於九月十一日完成轉讓，本公司正式取得此礦區七五%權益。根據工作計畫，該礦區預計於二〇〇三年底至二〇〇四年於探勘好景區Dellin及Punta Sur各鑽井一口，預估平均可採蘊藏量分別為四四四及七八百萬桶。

此案經濟分析之原則為本公司參加七五%工作權益，需負擔二口探勘井一〇%相關費用，爾後佐證及開發費用由各公司按參加比例以平權方式分擔；分析中並假設申請油田商業開發後，委國國營油公司選擇參加一〇%權益，亦按參加比例平等分擔費用。根據上述原則，依委內瑞拉石油稅法及礦區合約，油價採本公司企研處提供之西德州中級原油(WTI)油價預測減去油品價差，平均礦區油價於生產期間約每桶廿一・五美元，針對主要構造Dellin進行經濟分析，預期發現油氣可採蘊藏量四四四萬桶。經濟分析以民國九十二年為基年，計算得投資報酬率(RR)一九・五一%，淨現值(折現率一〇%)廿二・九四百

萬美元。預計民國九十七年開始生產，於民國一〇〇年初達損益兩平。

進入開發持續尋求機會

委內瑞拉為南美洲第一大產油國，日產原油達三〇〇萬桶，為石油輸出國家組織(OPEC)成員之一，該國石油業於一九七六年實施國有化，至一九九二年重新開放，掀起外國油公司進入探勘的熱潮。東帕里亞礦區所在的東委內瑞拉盆地為該國主要油氣生產地區之一，估計盆地之油氣原地蘊藏量約達重油一・二兆桶、較輕的原油達一、〇〇〇至二、〇〇〇億桶之鉅，油氣蘊藏豐富。

展望未來，由於Coroico油田之發現並進入開發階段，預期將於二〇〇五年中開始生產；東帕里亞礦區若探勘成功，即可加入Coroico油田之生產。在該地區建立橋頭堡後，探採事業部將以之為中心，繼續尋求其他高潛能礦區投資機會，擴大生產規模，為本公司獲取最高利潤。

打造優質的公廁文化

公廁與大家的生活切身相關，更是社會進步的參考指標。

本公司加油站遍及山巔海涯，向提供往來行旅方便，落實精緻優質的服務，前瞻創新，

才能在行銷微利時代贏得口碑，立於不敗。

由中油主辦、國內首創之「公用廁所文化論壇」於日前登場，

宣示本公司打造五星級加油站公廁之決心，

以人本出發，重塑加油站風貌，

本刊特摘要論壇精華，並實地走訪國內第一座加油站公廁示範站——台北北投站，讓我們共同為建構優質的廁所文化而努力。

公用廁所文化論壇紀實

馮菊秀 ● 工關處

鑒於公廁素質日益受到社會各界關注，甚且成為評量一國開發程度、人民生活水準及兩性平等之指標，本公司郭董事長繼倡導加油站精緻服務，全面提升服務品質之後，力促改造本公司直營加油站廁

所，讓消費者享受最高級、最貼心的服務；為進一步回饋社會，與國人共同打造優質的公廁文化，由本公司主辦、中國時報系及台灣衛浴協會協辦之「公用廁所文化論壇」於十月九日假中油大樓國光會議廳舉行，會中除邀請國內外學者、專家進行四場專題報告外，經濟部林義夫部長並列席指導。

此外，會場外同步展出本公司基隆大武崙、台北北投等加油站廁所更新成果，以及國內知名衛浴業者生產之最新科技省水馬桶、便器、抗菌奈米衛浴、奈米光觸媒陶板等新一代衛浴設備。

打造三三三廁所新文化

公廁論壇首先由默劇表演登場，兩位默劇演員逗趣的詮釋舒適

乾淨與髒亂廁所之對比，暖場效果十足，在其導引下，林部長與郭董事長一起上台掀起紅布帘，展現北投站嶄新的廁所風貌，為大會揭開序幕。郭董事長首先開宗明義的說明辦理此次「中油首創、國內第一」的「廁所文化論壇」之目的，在於宣示本公司打造優質公廁文化之決心，透過逐一改善本公司所屬六百餘座直營加油站，及一千餘座加盟站之廁所風貌，作為落實精緻服務之具體承諾；林部長則對本公司主辦此次活動深表肯定，期勉全民共同打造「安全、乾淨、無障礙」的如廁空間。接著由林部長、郭董事長、中國時報系黃肇松總經理、台灣衛浴文化協會吳明修理事長帶領與會貴賓及本公司員工共同宣示「打造世界級的公廁水準、創造五星

▲經濟部林義夫部長長期許國人共創「安全、乾淨、無障礙」的如廁空間。

（攝影：白宗全）



級的公廁環境、塑造國際級的公民如廁文化」；推動台灣公廁「三」項新文「化」——整潔化、人性化、現代化；建立「三不」新環境——不骯髒、不發臭、不潮濕；打造「三心」——新公民——公德心、榮譽心、關懷心。

隨後，研討會正式登場，除負責專題報告的四位學者、專家外，應邀擔任引言人及講評人之貴賓計有：中國時報黃肇松總經理、交通部觀光局許銘海副局長、加油站聯

誼會余建良總會長、台科大鄭政利教授、台灣衛浴文化協會陳碧潭常務理事、哈佛企管顧問洪良浩董事長，以及本公司柯承恩董事、張鴻江副總經理；首先由日本廁所協會維持委員會坂本菜子主席報告「社會發展與公廁文化」，她以投影片說明歐美、亞洲地區廁所設計上之文化差異性，透過設計可看出不同的民族性及獨特的審美觀，最後她並以「用、美、個、維、健」五字分別代表廁所機能性、美觀、個性化、管理、健康等設計面向，從舒適空間中展現廁所的藝術變動。接著由AIRROUND清潔公司勝保敦總經理報告「廁所清潔之診斷與強化」，他指出廁所清掃首要建立體制，可分為「日常清掃、點檢、定期清掃、專業化維護、修繕」等五個工作重點，此外還須掌握廁所的現況，包括易藏污納垢的地方及損壞情形，尿石產生的情形及清潔、預防之道，聆聽一席言，恍然驚覺，原來廁所的清潔工作竟有這麼大的學問！

◀ 與會人員齊聲宣示打造「三三三」廁所新文化。（攝影：朱信義）



強調人本提升如廁空間

台灣衛浴文化協會吳明修理事長接著報告「人本文化公用廁所之

▲ 林部長與郭董事長共同為本公司北投站新廁所揭幕。

（攝影：朱信義）





設計」，他指出人性化的公廁設計首要考量如廁的環境，硬體設計須考慮人體高度、如廁心理，他並舉部分日本女廁裝有錄好之沖馬桶水聲，稱之為「音姬」，讓女性小解時同時按「音姬」，可以沖水聲掩蓋小便聲，同時達到節水之功能，這也是日本特殊的如廁文化；此外他並表示設置殘障廁所為世界性趨勢，惟單位面積投資金額高、使用率偏低，至為可惜，建議不妨加入一些親子廁所之裝備，如幼童座椅、活動式尿布台等設計，以提升使用

率；同時強調殘障廁所之設計應考量使用者之便利性。

最後由高雄醫學大學洪玉珠教授報告「公用廁所文化之提升」，她表示，隨著時代的進步，國內的公廁除了荒山野外或窮鄉僻壤，非沖水式廁所幾乎已匿跡無蹤，環保單位更擔負起各地公廁清潔衛生的監督角色，學校也透過各種方法試圖扭轉「廁所代表骯髒」的刻板印象，而由成績優秀的學生認養廁所，唐詩、畫作、綠化等在各處學校廁所蔚為風氣，令人感動。然而一般公廁常因使用者及後續的維護保養不良，致故障、堵塞、髒亂，令人遺憾，她並痛陳國人使用公廁之諸多不良習性，顯現公德心實有待加強，期勉大家養成「惜物」的好習慣。

大會在綜合討論聲中劃下圓滿句點，然，正如郭董事長所言：「活動結束才是行動的開始」，希望藉由此次論壇喚醒國人之公德心與關懷心，惕厲自己向先進國家的人



▲本公司郭董事長於展示場接受媒體專訪。
(攝影：朱信義)

民看齊，維護公廁之整潔如同自家環境，身體力行，蔚為風氣，成為社會運動，相信定能開創台灣公廁新面貌，提升台灣成為優質的國家。

▲國內外專家、學者齊聚一堂，催生台灣公用廁所新文化。(攝影：朱信義)

全台首座加油站示範廁所 ——中油北投站

圖／文馮菊秀●工關處

本公司郭董事長自上任以來，常微服出巡加油站，每次必親自檢



查廁所，他認為，本公司加油站每天至少有一百五十萬人次進出，廁所等於中油的門面，做不好廁所管理，遑論其他「貼心」服務，因而再三強調加油站廁所管理之重要性。在他不定期突擊檢查下，加油站同仁莫不戰戰兢兢，不時檢查打掃，務期保持廁所乾淨清潔。為全面推動本公司五星級廁所文化，去年郭董事長赴歐旅行時，特別注意各國的廁所設備，拍照留影攜回供同仁參考，足見其用心與決心，在他大力推動下，本公司決定更新旗下六百餘座直營站廁所設施，台北北投站成為國內第一座示範站。

硬體設備佳如廁成享受

北投站位於台北市承德路七

段，鄰近大同公司，佔地六百餘坪，為廿四小時服務站，站區設有四個加油泵島、一台洗車機及一家複合商店；由於所在緊扼北投、陽明山、淡水風景線進出要衢，假日車潮擁擠、人聲鼎沸，尤以冬天常出現排隊如廁盛況。該站一向致力於為過往遊客提供便捷的加油服務及清潔的方便之所，今年九月（廁所改建前）更榮獲台北市政府環保局廁所檢查「優等級」（八十六至九十四分）評等，此次有幸成為本公司全台第一座加油站示範廁所，黃金堂站長表示實拜地理位置之賜，公司選擇自此出發，進而帶動風氣，打造加油站廁所新風貌。

北投站廁所佔地八坪左右，造價近百萬，由台灣衛浴協會吳明修

▲北投加油站提供過往行旅便捷的加油服務。

理事長設計監造，內外牆採用和成奈米科技世大薄陶瓷板，硬體設備堪稱世界頂級，十月七日完工、十月九日啟用，燈光明亮、環境清潔雅緻，設計符合人體需求，在其間如廁不但有絕對的隱私、足夠的安全，還能欣賞窗外的景色，享受徐徐的微風；而居中的殘障廁所空間寬敞，完全符合行動不便者之需求，便池旁增設小型洗手台，更讓使用者感到窩心，另在一大洗手台



► 明亮、雅致的廁所外觀令人耳目一新。



▲ 蹲式馬桶前設有倒T型扶手，使用起來更安全。



► 殘障廁所內加裝幼兒便池，亦可作為親子廁所。



► 設置活動式嬰兒安全座椅及換尿布台，展現體貼婦女之心意。

上方設置傾斜十五度的鏡子，即使坐在輪椅上也能使用；為增加使用率，廁所內還設有幼兒便池、活動式嬰兒安全座椅、換尿布台，亦可作為親子多功能廁所，在在說明本公司落實精緻服務之用心。

黃站長表示，開幕啟用前一天，伊甸基金會林錦川總幹事親自體驗無障礙設施，直稱設計貼心且先進；改建後明亮、整潔的廁所，讓如廁成為一種享受，不再掩鼻摒氣，惟礙於加油站面積，廁所數量有限，未能符合實際使用流量之需求，還希望來此「方便」的民眾多多體諒！

為形象加分業績更亮麗

黃站長自八十三年調至北投站服務十餘年來，用心經營、賣力行銷，儘管方圓二公里內有九家加油站爭相較勁，該站目前平均日發油量仍維持五十餘公秉水準，在台北處所屬八十餘座直營站中，九月份績效排名第十三，對此一佳績，黃站長頻稱「歹勢！」；他回顧八十五年間，該站最高單月平均日發油

量曾高達一五〇公秉，相當於彼時台東處一天的發油量，人力則相當於花蓮處全處人力，相較於目前之發油量及六十餘位工作人員（為全盛時期的一半），令人不勝唏噓！

北投站採四班三輪制，提供廿四小時服務，人力相當精簡，一班僅一位正工負責，平時打掃廁所的工作全落在正工身上；當本刊編輯採訪黃站長時，由於適逢其當班，只見他一人身兼數職，一會兒接電話，一會兒充當販售員賣飲料，一會兒又要招呼洽公的訪客，真是「三頭六臂」，片刻不得閒；而當我們起身前往參觀廁所時，黃站長趕緊拿起拖把先行將廁所地面濕漉的足跡拭去，好不忙碌！現場加油工作同仁的辛勞教人看在眼里，感動在心！祈願本公司第一座五星級廁所加油站的誕生，不僅為公司企業形象加分，也能帶來更亮麗的業績！

徵才啟事

一、工作性質：總公司

轉投資事業處

專案規劃與管控

二、需用人才：業務管理師／員

（計十二名）

三、所需條件：

●五十歲以下，性別不拘。

●分類十一職等（含）以下派用

或雇用同仁。

●大專或高中以上畢業（商科尤佳）。

●具英文聽、讀、寫及電腦文書處理能力。

●富工作熱忱、有責任感。

四、聯絡方式：意者請電洽

劉秋霞小姐

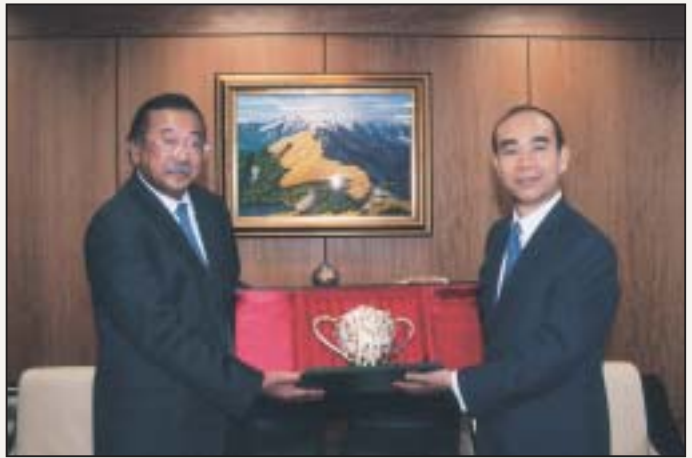
電話：(02) 8725-8584

e-mail: 704679@cpc.com.tw

馬來西亞國營石油公司董事長Tan Sri Azizan一行於9月24日前來本公司進行年度拜會，由郭董事長及潘總經理親自接待。中油合唱團並應邀在歡迎晚宴中獻唱。

攝影：白宗全

To extend annual greetings from Petronas and MLMG, a delegation from Malaysia, led by CEO Tan Sri Azizan, visited CPC Headquarters on Sept. 24, and was cordially received by CPC Chairman Kuo and President Pan together. CPC Chorus was invited to perform in the dinner reception.





美國阿拉斯加州長穆考斯基一行於10月6日訪問本公司，由郭董事長親自接待。

攝影：白宗全

Chairman Kuo warmly received the visiting Hon. Frank Murkowski, Alaskan Governor of USA, in his office on Oct. 6.



甘比亞總統賈梅閣下一行21人，由外交部非洲司李宗儒司長陪同，於10月9日前來本公司參觀，郭董事長率同高階主管熱忱接待。

攝影：白宗全

His Excellency Dr. Jammeh, President of Gambia, and his delegation paid a call to CPC Office building on Oct. 9. Chairman Kuo briefed about CPC's operation with the company of several ranking officers.



「投資台灣、佈局全球」2003國際招商大會於10月20日在台北世貿中心舉行。政府單位與民間廠商紛紛於展覽會場設立攤位簡介業務概況，爭取投資人青睞，本公司亦共襄盛舉。

攝影：白宗全

Promoting "Invest in Taiwan, Access the World", the 2003 Taiwan Business Alliance Conference was held on Oct. 20 at TWTC. In the corresponding exhibition near the venue, CPC, as well as many government institutions and private firms, showed its future investment programs at the company's booth to attract new partners.



生活，就是要多一點潤滑！

仁者樂山 智者樂水

在生活的壓力艙中
時間的腳步越來越急
心跳的節奏
也越來越快……
這時候，就需要多一點潤滑！
趁著週休空檔
給自己放個假
在充滿歡笑的休旅車中
發現最貼心的潤滑

優質的潤滑

- ◎低溫起動順暢
- ◎高溫油膜強韌穩定
- ◎優異的抗磨耗，有效保護引擎
- ◎低油耗，高燃油經濟性

最專業的團隊・最快捷的服務

高科技團隊的專業結晶
從研發、品管、到製程
無不堅持完美品質
售後服務佳
讓您享受超優異品質與貴賓級禮遇

讓一切好轉



國光牌休旅車SL專用機油 0W/40



中國石油股份有限公司 潤滑油事業部
消費者服務專線: 0800-077002 <http://www.ld.cpc.com.tw>

本公司國外合作探油首宗國際訴訟案始末

莊銘勝 ● 探採事業部

本公司自民國五十九年與菲律賓培約尼石油公司簽約在菲律賓探油、開啟國外合作探油首頁以來，從未發生合作糾紛與訴訟案件；惟與哈薩克油田合作探油案在歷經十年的漫長訴訟後，終於今年五月作出對本公司有利之裁決，為本公司首宗國際訴訟案。筆者參與其間，茲概述事件始末以為記。

合資經營糾紛惹塵埃

溯自民國八十二年七月，美國安格魯石油公司邀請本公司及以色列國家石油公司共同參與哈薩克合作探油案，並表示已與哈國政府簽約，計劃與哈薩克國家石油公司共同成立合資企業，雙方各占五〇％股份，共同開發中亞裏海周邊之天格油田。鑒於該地區係國際各大油公司探勘焦點，為求慎重，本公司地質專業同仁先行就礦區地質資料

進行評估，確認其油藏無問題後，復由本公司美國分公司同仁進行地質及油層複查，並赴哈薩克油田現場查核，確認技術可行，始提交本公司「重大探採案件七人評議小組」（由探勘部門相關業務主管組成）二次開會討論通過。當時本公司除採與以色列國家石油公司相同之合作條件外，並仿照國際大油公司海外探油模式，以本公司在巴拿馬登記成立之海外石油及投資公司（OPIC）名義參加，避免國外探油可能遭到之工安、環保風險。

其後，OPIC、安格魯及以色列國家石油公司顧及哈薩克合作探油之政治風險，共同在美國成立一家新公司，再以新公司名義與哈薩克國家石油公司共同成立哈國合資企業，雙方各占五〇％權益、四席董事，由安格魯公司擔任首任經營人，並在油田現場設立辦公室，重

要主管如總經理、首席副總經理（由OPIC派任）、生產經理（由OPIC派任）、主任會計師、主任地質師等均由西方合作集團派駐，負責油田生產開發工作。安格魯公司擔任經營人後，提出每月經營管理服務費需八萬一千美元，遭到OPIC及以色列公司反對，僅同意每月支付四萬美元。由於差距太大，雙方僵持不下，因而未能通過該筆預算。其後OPIC及以色列公司因不滿意經營人之表現，於安格魯公司經營十五個月後依合約撤換，致該公司於期間未能收取任何管理服務費用，接著以經營人係提供哈薩克合資企業服務為由，逕向合資企業索取服務費未果，於是憤而將其任命擔任合資企業之總經理予以撤職，但該總經理以撤職理由不能歸責於他為由，向德州地方法院申請撤職禁止令，而其提陳的理由之一為OPIC任命之

合資企業董事曾以電話指示其不要付款，並提出通話錄音佐證。

八十五年十一月，安格魯公司向美國德州地方法院提出控告，指控OPIC派任在合資企業之董事阻止總經理支付服務費，導致該公司無法收取應得之費用，涉及不法侵權，除請求支付十五個月服務費（約一百餘萬美元）外，另加侵權懲罰性賠款十倍計（約一千餘萬美元）。然因其後另發生違約仲裁之案外案，也就是安格魯公司遭撤換擔任經營人之前，曾函請各合作公司支付次月應分攤合資企業之操作費，但OPIC以經營人已更換為由，不同意將該筆費用匯入安格魯公司管理之帳戶，並通知需俟新經營人完成銀行開戶手續後再行匯入，安格魯公司遂以OPIC收到帳單後十日內未完成付款為由，向德州法院控告違約，請求准予沒收OPIC股份。

當時法院裁示雙方依合作合約仲裁條款進行仲裁（最後裁定OPIC獲勝），法官並裁示前項「阻止支付服務費」訴訟案須延至仲裁案結束後再行審理，因此，「阻止支付服務費」案拖延至九十一年七月間經德州地方法院庭調解未果，後裁示

於今年五月五日開庭審理。

研析案情覓有力佐證

由於對方以「侵權行為」控告OPIC，法律上「侵權行為」乃因故意或過失不法侵害他人之權利或利益時而應負損害賠償之責任。「侵權行為」一經成立，則加害人對被害人應負損害賠償責任，而被害人對加害人取得損害賠償請求權。

「因果關係」為侵權行為與損害賠償之核心問題，侵權行為成立在於可歸責的行為與權利受侵害之間具有因果關係，換言之，無此行為，雖必不生此損害，有此行為通常即足以生此種損害者。因此，OPIC欲贏得此訴訟案，首須證明其任命之董事阻止合資企業總經理付款與安格魯公司未取得服務費無因果關係，惟當時安格魯公司已取得相關電話錄音帶，案情對本公司相當不利，必須設法提出證明文件，證明在OPIC阻止付款前該筆費用已遭合資企業拒付在先。由於此訴訟案發生期間近七年，承辦人、辦公室均已更換，相關檔案亦存放於石牌資料庫，加上此合作案於三年前已成功轉讓他公司，目前承辦人並不十分

清楚訴訟案來龍去脈，探採事業部乃簽請由筆者（當年代表本公司擔任OPIC副總經理）代表公司進行訴訟，並請曾參與此案之承辦人劉紹國（調電信事業部協助，定期與法務室宛浩森主任及相關同仁開會，俾集思廣益打贏官司）。

皇天不負苦心人，在逐卷蒐尋、研讀雙方歷年往返英文信函內容後，終於一封八十五年五月廿四日安格魯公司致本公司信函中找出關鍵字句，其中有一段文字表示「該公司向合資企業請求服務費的帳單於五月七日遭合資企業總經理拒絕」，以控方的信件佐證其未收到錢係因合資企業總經理拒付，以子之矛攻子之盾，頗具說服力，至此，算是吃了一顆定心丸。

開庭審理雙方大門智

美國法院採陪審團制，今年五月開庭首日，先由德州法院書記官請來待候選之十八位陪審團成員，法官逐一就經歷背景提出詢問，釐清其服務公司是否與台灣公司有業務往來、是否認識原告及被告公司人員等，最後由法官選出六位成員，進行宣誓，展開連續四天的審

理作業；開庭之前，本公司已事先與美籍律師史麥克先生(Mike Swain)就訴訟程序及答辯資料進行沙盤推演，此案我方之弱點（對方唯一重要證據）即任命之董事與合資企業總經理之電話錄音，由於事先查知合資企業總經理不會出庭，乃建議我方任命之董事也不要出庭，並據以向法院申請錄音當事雙方均未出庭，錄音不能當作證據。為此，雙方律師在法庭激辯，爭執不下，最後由法官裁定當庭播放錄音帶，我方則以控方在錄音之前的信函證明服務費係合資企業總經理拒付在先，加以反駁；當控方律師看到本公司律師以投影機放出安格魯公司信函時，臉色大變，但對方不愧為資深律師，轉而表示本公司為國際大油公司，而安格魯公司則為美國一家小公司，本公司請求提供服務在先，又拒付服務費在後等理由，製造我方以大欺小及外國公司欺壓本國公司的印象，企圖博取陪審團同情。筆者立即以紙條告知本公司

律師「依據合作合約提供服務是經營人之責任及義務，也是國際合作探油慣例」，我方並請出當時合資企業之美籍主任會計師及主任地質師與筆者出庭作證及交叉辯論，佐以人證、物證，證明對方未收到服務費並非本公司阻止所致。

在法官看來，此案重點在於每月給付經營人多少管理費之問題，非常單純，最後由雙方律師分別向陪審團進行結辯後，宣布此案辯論終結；由於陪審團一時無法作出一致決，本公司人員經法官同意先行返國。返國三日後，陪審團作出對本公司有利之裁決：駁回原告十倍侵權懲罰性賠款約一千一百萬美元之請求，至於原告請求尚未收取之總管服務費一百餘萬美元，本公司僅需支付六八%費用（約七十萬美元）。若雙方對判決結果不服，尚可向美國巡迴法庭(Circuit Court)上訴，本公司則已委請美籍律師和原告討價還價，期能再降低服務費，最後視和解結果決定是否上訴。

完整檔案管建奇功

此案自雙方參加合作探油至對簿公堂，前後近十年，能於最後關鍵時刻找出塵封多年的重要文件，化解侵權控訴案之成立，免於千萬美元的侵權懲罰性賠款，除憑當年

承辦過程的記憶外，實歸功於完整的檔案建立與保存以及合約管建條款的設立，在此，特別感謝探勘楊玉璠協理及李榮宗處長過去多年來對上述兩項管建機制（特別是國外探油方面）的嚴格要求及訓練，數年前，國內檢調單位亦曾對此案進行調查，也因檔案保存十分完整，在第一時間適時提供正確資料加以說明，進而在調查階段化解不必要的困擾於無形。

哈薩克探油合作案在完成第一階段工作義務後，本公司因不再投資，遂以約五千萬台幣轉讓他公司繼續經營，成為卅年來本公司國外探油於終止投資礦區後又能成功轉讓之首例。此訴訟案過程雖漫長、驚險，然而在公司經營團隊全力支援、相關工作人員努力不懈下，特別是法務室宛主任全程參與、協助與提供寶貴意見，得以順利落幕，特此致謝！

港，惟經談判數月仍無法達成共識。中油進駐台中港設立接收站，預定93年2月前通過環境影響評估，隨即投入碼頭設備興建，總投資金額達新台幣200億元，對台中港營運將有相當助益。

英國石油加碼投資台灣

中美和公司日前指出，英國石油（BP-AMOCO）將加碼投資台灣，除投資中美和純對苯二甲酸（PTA）外，正與台化合資7,000萬美元在麥寮六輕興建年產30萬公噸醋酸廠，預定2004年至2005年間完工投產。第一家來台投資石化業的外商—英國石油於1976年投資第1座年產15萬公噸PTA廠，如今中美和年產能已達210萬公噸，僅次於英國石油。中美和與台化均為PTA生產廠，產能在台灣排名一、二，如今由競爭走向合作關係。

和桐調整經營策略三路出擊

為提升競爭力，和桐集團決定分割旗下各公司，其中上市的和桐化學將轉型投資控股公司，化學及油品分別獨立為和桐國際與中華石油，資本額分別為15億、22億元。另和桐登陸投資事業，將以寶智英屬維京群島公司在香港上市，投資主體為南京金桐石化公司。

台塑投資以丙烯產品為首要方向

有鑑於後續大陸、中東乙烯新增產

能大量釋出，丙烯供給相對不足，台塑集團投資將以丙烯系列產品為首要方向，目前正執行包括台化芳香烴三廠，以及赴大陸設PP及丙烯酸脂廠等投資案。台塑丙烯酸脂營收比重僅占8%，卻是該集團第二大獲利貢獻產品。

公民營加油站數之比較

十月	加油站	LPG站
直營	623	3
民營	1,704	10
合作站	20	

註：直營站（不含路邊加油亭6站、聽裝油料供應站4站、流動站1站）

以上係自各報章雜誌彙總，並不代表本刊立場

油情



唐苑莉●工關處

供應吃緊，五大泛用塑膠齊喊漲

在需求穩定、原料供應趨緊下，台灣五大泛用塑膠生產廠決定調高11月產品內外銷售價。其中聚乙烯（PE）、聚丙烯（PP）、聚氯乙烯（PVC）內銷每公斤調高0.5~1元，外銷每公噸調高20~50美元。以目前中國大陸需求及原料供應趨緊，上述三原料內外銷報價還有上漲空間。另市場需求不振的聚苯乙烯（PS）、丙烯腈-丁二烯-苯乙烯共聚物（ABS），因德國巴斯福（BASF）將關閉歐洲兩座PS生產廠，PS與ABS市場行情有反彈現象。

台化PTA廠停工損失二千萬元

台化宜蘭龍德PTA廠10月下旬因故停工，異常設備修復損失約二千萬元，預計檢修時間達半個月。台化龍德PTA廠年產PTA 50萬噸，將影響下游提料的聚酯廠商，對亞洲PTA現貨價預估也將出現短線激勵作用。

國道加油站版圖重組

台塑石化以34億元權利金標得中山高速公路休息站17座加油站5年經營權，將自明年年初開始供油。中油為挽回劣勢，將擬定相關作戰計畫，爭取中山高交流道周邊的台塑加盟站加盟。目前中山高總計50個交流道，周邊加油站至少超過200座以上，中油將針對重要交流道據點的台塑石化系統加盟站爭取加盟，以有效牽制台塑石化在中山高的發油量。

中油第二座天然氣接收站落腳台中

經多方波折，供應台電大潭天然氣電廠用氣的中油第2座天然氣接收站，確定落腳台中。原爭取大潭電廠供氣合約之競爭對手東鼎公司曾透過管道，希望中油就近利用該公司正開發興建中之觀塘



伊朗加強與伊拉克石油合作

伊朗日前表示將加強與伊拉克在石油領域之合作以促進其石油出口。伊朗將提供伊拉克3億美元信貸，並供應電力及天然氣，伊拉克則可通過伊朗輸油管出口石油，或達成每日35萬桶石油交換協議。根據石油交換協議，伊拉克原油將通過東部邊境輸送至伊朗煉油廠，伊朗將以伊拉克名義通過其輸油管出口同等數量石油。

Shell與卡達計劃合建世界最大天然氣廠

Shell石油集團近期與卡達石油公司簽署協議，將在卡達拉斯拉凡工業城建造世界最大液化天然氣生產廠，由Shell投資50億美元並提供生產技術，在2011年前完工並達每日13.7萬桶產能；卡達石油公司則供應天然氣。卡達為世界最主要天然氣生產及出口國之一，現已探明天然氣蘊藏量達8.49萬億立方公尺，居世界第三位。

中國大陸將自明年取消部分石油出口退稅

中國大陸將自明（2004）年元旦起取消原油及其他所有石油產品（汽油除外）之出口退稅，此舉將使大陸石油企業出口收入及外匯收入減少，並促使部分石油公司將外銷石油產品轉銷境內市場。目前中國大陸對原油及大多數石油出口產品徵收17%增值稅，出口退稅率為13%；自明年元旦起將調降汽油出口退稅率自目前13%至11%。

韓國計劃投入越南油氣開採

繼今年3月宣布在越南南部南昆山灣海域探勘出約12億立方公尺天然氣及3,800萬桶原油之後，韓國石油天然氣集團計劃於明年初在當地建立石油及天然氣開採設備。為尋求開採設備建設之合作伙伴，韓國石油已向外界發出投標邀請，總計開採設備建設費用約3億美元，預計於明年3月開始進行，2005年中進入試車階段，11月正式投產。

菲泰簽署油氣合作協議

菲律賓與泰國能源部長近期簽署一份石油及天然氣合作協議，兩國同意執行一項達五千萬美元之確保充足供油計畫。在此協議下，兩國在石油需求增加時可共享供給，除了油氣合作外，尚包括石油產品儲存及分配。菲律賓坐擁地理優勢，極有機會成為地區石油中心，透過與泰國之合作，可互補成為兩個石油中心。



林淑娟●企研處

BP第3季獲利成長25%

受惠於石油、天然氣價格上漲及俄羅斯63.5億美元之投資，歐洲最大石油企業BP今年第三季獲利成長25%，但並未如預期；不包括特殊項目及企業併購攤銷成本在內，相較於去年同期之22.3億美元，今年第三季獲利擴增至28.7億美元。

阿爾及利亞鼓勵外資參與油氣開發

近年來阿爾及利亞不斷發現蘊藏豐富的大油田，引起全球能源界廣泛關注，世界大油公司因而紛紛加強對阿國油氣開發之投資，以開發其潛在430億桶石油及8萬億立方公尺天然氣蘊藏。為鼓勵外國公司參與境內油氣探勘開發，阿國政府制定一系列礦業投資優惠政策，並頒佈石油管理部門管理法規，目前正進行第四輪大規模油氣探勘及開採招標活動。

利比亞歡迎外資進入石油業

為降低政府直接參與經營活動之幅度，並發揮私有部門之功效，利比亞官方日前宣佈從明年起進行經濟轉型，一年內約360家國有企業將分三階段實行所有制改革，其中50餘家石油化工、鋼鐵、化肥、成衣業等價值數十億美元的大型國有公司將開放外資直接進入，尤歡迎進入石油領域；此舉係利比亞自1969年以來首次允許外資直接進入國有企業。

俄德計劃興建跨海輸油管線

為提升俄羅斯石油出口量，並滿足歐盟能源需求及推動雙方經濟資源整合，俄、德將合建一條橫跨波羅的海之石油管線，自俄羅斯西北部維堡港直達德國，總長度1,860英里，造價60億美元，預計明年開工，2007年完成，並可能延伸至荷蘭及英國。

波蘭與烏克蘭將合作參與伊拉克油氣重建工程

烏克蘭Naftohaz公司將於今年底與波蘭PGNiG國營天然氣公司合作成立共同企業，計劃於明年初開始參加波蘭在伊拉克境內之油氣重建工程，主要包括重建伊拉克天然氣及石油管線與建造儲槽等，雙方並已簽訂合作意願書。

復甦腳步加快，預估可成長170萬桶/日。

在供給方面，Non-OPEC上半年因歲休等因素，產量增加僅40萬桶/日，但近月產量快速擴增，預估今年產量較去年增加約71萬桶/日，其中俄羅斯約占一半。過去五年在OPEC減產以支撐油價的策略下，沙烏地阿拉伯原有市場占有率已漸拱手讓予俄羅斯。明年Non-OPEC產量更將呈倍數成長，預計增產量可達140萬桶/日，其中前蘇聯地區約占一半。OPEC 各國9月份產量為2,711萬桶/日，其中伊拉克占145萬桶/日；OPEC 10國產量較其生產配額超產26萬桶/日，低於上月份，主要係為配合伊拉克出口量增加。

在存量方面，OECD油品存量自今年2月份起即以140萬桶/日速度持續增加，IEA報告指出，8月底OECD商業存量預估可達25.7億桶，已趨近去年同期水準；但自第四季起，需求量將因逐漸進入冬季而增加，若OPEC堅持其生產配額，預估全球油品存量將降低約100萬桶/日。10月24日，美國存量已增至2.9億桶以上，蒸餾油也增至1.34億桶，超過去年同期存量，就此觀之，若冬季氣候正常，油品供應不致短缺。一般預期今年北半球氣候不似去冬寒冷，加上目前存量接近往年水準，預估油品可充裕供應；若遇突發事件或寒冬，以目前存量並非處於高檔情況而言，供應仍可能出現短暫性吃緊。



全球油價走勢

由於目前油價仍處於高檔，Non-OPEC配合減產意願不高，預估在OPEC一籃油價下跌至22~28美元/桶區間低檔時，Non-OPEC因生產成本較高，為穩定收入，應會配合OPEC減產政策。OPEC近年成功掌控油價，沙烏地阿拉伯扮演重要關鍵角色，可預見未來數月沙國仍將扮演全球及OPEC之生產調節者，其產量將隨伊拉克原油出口情況而增減。

在全球景氣復甦加速、美元貶值、冬季將近及OPEC捍衛油價之決心等因素影響下，一般認為明年2月底前OPEC一籃油價以維持在25美元/桶以上水準之可能性較高；明年第一季後，進入需求淡季，價格走軟機會升高。就技術面而言，目前油價呈「頭肩頂」下跌走勢，預估WTI油價在27.5美元/桶應有支撐，加上冬季將至，油價將在28~32美元/桶區間震盪。

全球三大經濟體景氣復甦腳步加快，美生產指數連續4個月上揚，消費指數持續走高，其他相關經濟指標亦相繼傳出捷報，料將帶動油品需求快速成長，一般預估明年油品需求成長可達170萬桶/日，明年2月底前OPEC一籃油價將維持在25美元/桶(約WTI 27美元/桶)以上，WTI油價在27.5美元/桶應有支撐，油價將於28~32美元/桶區間震盪。

全球經濟復甦腳步加快

全球三大經濟體中，美國經濟明顯回春，日本也交出漂亮成績單，僅歐洲地區普遍缺乏支持改革的決心，如刪減多餘的社會安全系統、寬鬆勞工保護法及引進較具競爭性的財務金融市場等方案均無法實施，表現尚令人憂心；再者，歐洲地區高度依賴境外貿易，出口總值占其GDP三分之一，而強勢的歐元卻大大削弱其出口競爭力，競內需求則因利率政策失當而毫無起色。

美國經濟復甦明顯，生產指數已連續4個月呈上揚趨勢，尤其近二月成長力道強勁，已恢復至去年底水準，顯已擺脫伊拉克戰爭陰影；消費指數在落實減稅政策後持續走高，其他相關經濟指標亦相繼傳出捷報，市場預期此榮景至少可持續至明春。歐元區經濟表現相對遜色，第一、二季GDP成長僅達0.4%，主要經濟體德國GDP已連續三季衰退，法國表現亦不理想，主要歸咎於伊拉克戰爭及強勢的歐元，加上失業率仍無下降趨勢，使歐洲復甦腳步遠落後於其他地區；惟在新訂單及產出方面，奧地利、希臘、荷蘭、法國及西班牙等國均有明顯成長。至於日本經濟似已從泥沼中脫困，今年第二季GDP年成長率達3.9%，資本支出、消費者信心指數及勞動市場表現均較預期出色，惟整頓銀行體系為日本政府當前最大挑戰。

風險管理組●煉製事業部營運處

全球油品供需及價格

美國景氣回暖帶動其油品需求成長迅速；亞洲地區除南韓之外，已完全擺脫SARS陰霾，各國需求均大幅成長，尤其中國大陸為最，高達40萬桶/日，約占其目前需求量10%。鑒於市場普遍認為此波全球復甦不再是假象，加上近期美元大幅貶值，對大部分仰賴油品進口的國家而言，油價相對便宜許多，有助於刺激地區需求；國際能源總署（IEA）預估，今年第四季需求將突破8,000萬桶/日，明年因全球景氣

「西氣東輸」商業供氣啟動

算方式係依產地價每立方米0.48元，管道輸送費（含儲氣費）平均每立方米0.79元核算，全線平均氣價為每立方米1.27元。若按照不同地區核算，每立方米天然氣到達價格分別為：河南1.24元、安徽1.23元、江蘇1.27元、浙江1.31元、上海1.32元。

西氣東輸天然氣價格同時按用戶分為都市用氣、發電用氣、工業用氣價格。其中都市用氣價格最高，每立方米1.16至1.46元；工業用氣價格次之，每立方米1.12至1.13元；發電用燃氣價格最低，每立方米1.1至1.2元。未來西氣東輸天然氣基準價將視能源價格的變化調整，調整係數根據原油、液化石油氣、煤炭價格五年移動平均變化情況，按

40%、20%、40%加權平均推算，相鄰年度調整係數最大不超過8%；管道運費則根據鋪設成本、氣量等變化因素每三年調整一次。

西氣東輸主要目標市場為長江三角洲地區的上海市、江蘇省、浙江省，以及管道沿線經過的河南、安徽等省區。自工程開工以來，已有河南、安徽、江蘇、浙江及上海等59家用戶提出用氣申請，而最後確認為35家。截至目前為止，已完成供氣合約簽訂者有上海天然氣管網、浙江省天然氣開發、江蘇蘇州管網、安徽合肥燃氣集團及河南安採能源公司等19家用戶，預計2004年用氣量將達21億立方米，2009年將達到120億立方米。

資料來源：中國石油網

大陸西氣東輸工程西起新疆輪南縣，東至上海市白鶴鎮，途經新疆、甘肅、寧夏、陝西、山西、河南、安徽、江蘇、浙江等九省及上海市，全長3,900餘公里，管道口徑1,016毫米，年輸氣量120億立方米，總投資金額人民幣400餘億元。工程分東西二段施工，東段管道工程由陝西靖邊至上海，長約1,485公里，西段管道工程由新疆塔里木至陝西靖邊，長約2,400餘公里，全線自去年7月宣布動工以來，東段管道已於今年10月1日自靖邊開始投產進氣試轉，預計於明（2004）年元旦正式向上海商業供氣，屆時西氣東輸將分段投入商業運轉，直接供應陝北「長慶油田」所產天然氣至上海等能源短缺的東部地區。

這條綿延千里的地下能源大動脈，行經戈壁沙漠、黃土高原、太行山脈，穿越黃河、淮河、長江，為目前大陸距離最長、投資最多、輸氣量最大、施工條件最複雜的天然氣輸氣工程，預期2005年元旦全線完工投產後，將成為境內第一條大口徑、長距離、高壓力、多級加壓、採用最先進鋼材、橫跨長江下游之現代化、世界級天然氣幹線管道。

開發經過與進程

西氣東輸為大陸「十五」計畫發展重點工程之一，主要係將新疆、青海、川渝及鄂爾多斯等四大天然氣產區所開發之天然氣，經由管線輸往長江三角洲地區，同時亦可以車船輸往西寧、蘭州、北京、天津及湖南、

湖北地區。1998年1月，大陸探勘有關部門於新疆塔里木盆地發現境內蘊藏量最豐的「克拉2」大氣田及「和田」、「迪那」等一系列氣田，之後並於陝西鄂爾多斯盆地發現「蘇里格」大氣田，為西氣東輸資源之開發提供最佳利基。

其中，位於陝北地區鄂爾多斯盆地的長慶油田靖邊氣田為西氣東輸「先鋒部隊」，截至今年7月底，累計探明天然氣地質儲量1.1萬億立方米，可採儲量7,510立方米，已建成之天然氣年生產能力為48億立方米。為配合西氣東輸初期東段工程之投產供氣，長慶油田除在靖邊建立第一座天然氣淨化廠外，並建置一系列配套措施，於8月底完成管線連接準備作業，設置6個閥門控制配氣，經過二月餘的檢調測試，業於10月1日正式進氣試轉。長慶天然氣淨化廠距靖邊約900米，每日淨化、分離約5,000立方米天然氣後，輸送至靖邊站，再經由管線輸往中下游的長江三角洲消費市場，11月將向鄭州、合肥、南京、杭州、上海等地區試行供氣，預訂於明年元旦起正式輸送。

另自新疆輪南至陝西靖邊之西段工程，目前已完成1,851.42公里，完工率77.49%，預計明年8月完工，10月1日進氣，屆時新疆塔里木氣田所產天然氣將由輪南輸往上海。

目標市場與價格

西氣東輸天然氣價格經中共國家發展和改革委員會重新核定為每立方米1.27元，其計

前進雅典，爲國爭光 ——中油獎助國家菁英運動員

陳秋彤 ● 育樂會

在體委會陳榮盛副主委帶領下，桌球國手莊智淵、蔣澎龍於九月十六日下午前來拜訪潘總經理，



當面致意感謝本公司之支持，並依獎助國家菁英運動員諮議委員會之決議與本公司簽約。潘總經理對九位選手鼓勵有加，冀望渠等在二〇〇四年雅典奧運會中奪得金牌，為國爭光。

本公司獎助菁英運動員諮議委員會第三次會議於八月一日假亞太會館召開，由主任委員中研院李遠哲院長主持，計有副主任委員本公司潘總經理及委員——體委會副主委陳榮盛、經濟部育樂會主委葉惠青、聯合報發行人王效蘭、中華網協理事長葉政彥，及本公司邱吉雄、張鴻江副總經理、育樂會執行秘書陳春全（於八月卅一日退休，由王素珠處長兼任執行秘書），以及中華網協秘書長巫宏榮等人參加。會

中，李遠哲院長除感謝委員們的支
持，給予菁英運動員最大鼓舞外；
並強調持恆運動健身容易，然將運
動當成競賽，在世界頂尖級好手中
脫穎而出，得付出相當的努力，過
程艱辛，「不經一番寒徹骨，那得
梅花撲鼻香？」他鼓勵優秀選手堅
持到底、不屈不撓，終底於成，同
時特別推崇本公司長期支持與贊
助，讓優秀選手們無後顧之憂；進
而指出，唯有選擇適合東方人發展
之運動項目，有計劃長期培訓，才
能締造佳績，希望本公司儘可能提
供奧援，助菁英運動員一臂之力，
讓他們在成長階段即能發揮潛力，
登峰造極。

經與會委員一番討論、審慎斟
酌後，決議獎助金額由本公司贊

▲ 體委會陳榮盛副主委及桌球國手莊智淵、蔣澎龍與本公司
潘總經理、育樂會執行秘書——王素珠處長合影。

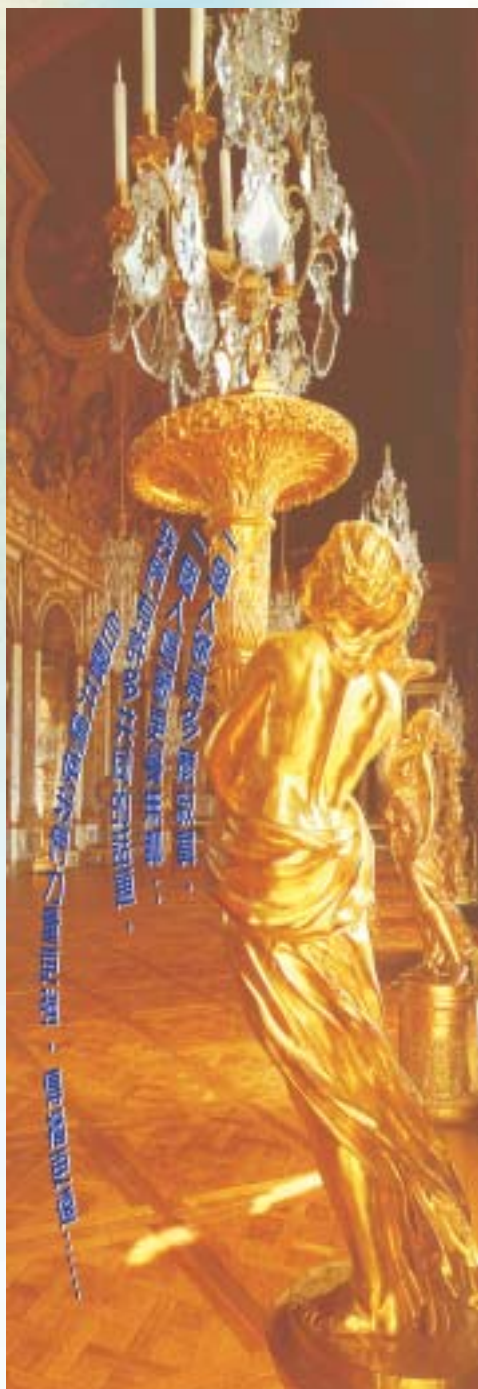
人事動態

助，年度獎金由一百萬元提高至一百五十萬元，九十二年核定獎助之國手計有九人：獎助網球選手盧彥勳、王宇佐各一二五萬元；莊佳容、易楚寰各五十萬元；劉泰偉、陳迪、謝旺成三人共五十萬元，由網球協會轉發。獎助桌球選手莊智淵、蔣澎龍二人各七十五萬元，由體育總會轉發。九位國手級選手均

屬國內頂尖好手，頗富潛力，其中桌球選手莊智淵現年廿二歲，就讀台北體育學院，目前在世界桌球界排名第七，曾在瑞典世界職業桌球賽中，連續擊敗大陸球王孔令輝及新秀王皓，勇奪國內桌球史首座世界冠軍；蔣澎龍現年廿七歲，就讀文化大學運動教練研究所，曾創下我國男子桌球史上歷年最佳排名一

世界第三，亦為我國選手赴歐洲打職業賽之第一人。此次獎助為九位前途看好的選手帶來莫大信心，內心充滿感激之情，紛紛表示將全力以赴，在二〇〇四年雅典奧運會上，力爭上游，為國爭光，不負中油公司培育之恩。

- 總公司總工程師室建造考核組組長由邱清課調任，自十月一日起生效。
- 本公司液化石油氣事業部工程組經理由梁宏成升任，自十月十六日起生效。



打造藝文新天地 ——心靈饗宴邀您參與！

郭月素 ● 工關處

身為國內石油工業巨擘，本公司一向予人陽剛、專業的企業形象，為改變外界刻板印象，融入藝術人文感性內涵，郭董事長及潘總經理於本公司七月十五日晨間業務會報指示：「請工關處研擬提升同仁文化及藝術修養計畫，與福利會協商多多舉辦藝文活動。」期望提升同仁人文素養、藝術欣賞的品味，打造專業以外的另一方天地！

經蒐集藝文資訊，探訪坊間藝文活動推展方法，諮詢與各表演團體合作之可行性，同時了解歸納同仁對各類藝文活動之偏好程度，從不少人表現出「歌劇？聽不懂！」「繪畫？看不懂！」……的直覺反應看來，可見藝文仍有「曲高和寡」之嫌；殊不知藝術與生活息息相

關，未必高不可攀，舉凡音樂、美術、戲劇、寫作、表演、攝影、歌唱等均可輕易學習，輕鬆入門。如何為同仁的「藝術觀念」定位，進而樂於親近，首在培養同仁對藝文之興趣，透過引進各項藝文表演活動，引發同仁參與之熱誠；另輔導成立各項藝術性社團，邀請專家、學者指導，讓有興趣之同仁浸淫藝術領域，相互學習、切磋，潛移默化，提升同仁氣質於無形，進而形塑企業新文化，展現企業新氣象。

●辦理「知性饗宴」講座：

定期邀請具專業素養之文化藝術界專家、學者專題演講或系列主題講座，如繪畫（國畫、西畫）、音

樂、戲劇、寫作、攝影等，廣增同仁藝文資訊；配合外界藝文講座推廣活動，如國立中正文化中心「兩廳院藝術講座宅急配」藝術饗宴服務到家活動，以該院即將演出之各類型節目衍生講座主題，為本公司同仁主講，作為欣賞表演藝術之入門。

●辦理「藝術饗宴」活動：

計劃於本公司元旦慶祝大會、周年慶、掌聲響起——績優人員表揚大會、母親節慶祝會等活動中，邀請知名表演藝術團體，如樂團、演唱家、相聲、合唱團、劇團等前來表演，或專案擇期辦理，讓員工均有參與欣賞的機會；另酌情參與外界藝術表演活動，透過雙方合作關係，創造更多機會，安排同仁前往

欣賞；同時舉辦「藝術欣賞列車」活動，安排同仁前往故宮博物院、國立歷史博物館或各美術館、展覽場等場所，欣賞各項藝文特展或國際性藝術品展覽；並鼓勵同仁自行前往觀賞國際性藝術品展覽、知名表演團體及音樂性節目表演等，酌予補助門票費用。

●舉辦員眷藝文比賽：員眷繪畫、書法、攝影等作品，於本公司所屬辦公處所分北、中、南三區展出；另舉辦員眷合唱、獨唱、樂器等各項藝術表演活動，分享同仁藝術成就，藉機觀摩切磋，精進技藝。

●為藝文社團催生：結合同類藝文愛好者，輔導成立各類藝文社團，如美術社、音樂社、戲劇社、合唱團等。

提升本公司同仁整體人文、藝術修為，無法速成，除有賴持續不斷推動、鼓勵舉辦各項藝文活動外，還在同仁有心將藝文活動融入生活；「師傅引進門，修行靠個人」，開啟藝術感性之窗，長期深耕、潛移默化，生活將更豐富多元，人生也將更寬廣。

註：本公司近期即將推出之藝文活動如下表，歡迎同仁踴躍參加。

本公司近期推展之藝文活動預告

項目	辦理時間	辦理地點	參加人數	內容
音樂劇「魔笛」 導聆講座	92.11.11	國光廳	300人	介紹「魔笛」音樂劇內容
音樂劇欣賞 莫札特的音樂狂 想—魔笛	92.11.17至 11.19	台北國父 紀念館	300人	愛樂劇工廠中文音樂劇—由台北愛樂文教基金會、台北愛樂合唱團演出
藝術入門講座 主題：音樂與人生	92.11.17 下午2至3時	國光廳	200人	由「兩廳院2003藝術宅急配」藝術入門講座活動推薦、台北愛樂電台名主持人曾智寧小姐主講：「古典音樂與您的生活有甚關係？」
藝術欣賞列車 蒙藏文化欣賞	92.11.21及 92.11.28 兩梯次	蒙藏委員 會文化中心	80人	蒙藏文物導覽、蒙藏文化專題演講、穿戴蒙藏服裝、品嚐藏族主食「糌粑」等活動
藝術入門講座 主題：戲劇與生活	預定12月 辦理	國光廳	約200人	「人生如戲 戲如人生」，談戲劇與生活、工作、娛樂的關係，由「兩廳院2003藝術宅急配」藝術入門講座活動推薦講師
藝術導聆講座 主題：非常現代音 樂	預定12月 或93.1月 上旬辦理	國光廳	約200人	談：1.現代音樂是什麼？ 2.我聽得懂嗎？ 3.現代音樂代表
音樂欣賞 室內樂團演奏或 合唱團演唱	93.1.2	國光廳	約560人	於元旦慶祝大會辦理，表演時間約1小時

註：活動確切日期將公佈於本公司網站

快樂工作人

—專訪經濟部優秀人員中油代表（下）

蔡壽濤／煉製事業部多角化事業處

油槽事業所經理

黃萱●工關處

黝黑的皮膚、深邃的眼神，一股不服輸的堅毅精神寫在臉上，是蔡壽濤經理予人的第一印象；而在專訪之後，他一顆求好心切的心，激盪著工作熱情，歷卅餘載未曾稍減，則教人印象深刻。不管任務多麼艱辛困難，他總是咬緊牙根，全力以赴，耐力加上毅力成就了油人生涯的頁頁傳奇。

深入現場專精轉機維修

現任煉製事業部多角化事業處油槽事業所經理的蔡壽濤，堪稱「出身基層，力爭上游」的典範。民國六十一年，他以契約工身份進入高雄廠工作，歷任鉗作技術員、機械工程師、副主任及副組長等職，期間參與永安LNG接收站、高雄廠18、20、21汽電共生，第八加氫、第二異構化、一氧化碳增產及五輕工場等各項工程，一秉謙虛的心，深入現場，和弟兄們不眠不休地摸索、拆裝、處理，「什麼都撿起來做，愈做愈有信心，也愈做愈完善」，無役不與的結果，不僅圓滿達成任務，更從中學習累積對轉機之安裝、試車、操作保養之豐富工作經驗，在同輩中無人能出其右；練就一身轉機維修本領的他，一逕歸功於公司培育，因為「一切技巧都從實際磨練中得來」。

一般人總畏懼吃苦，來自嘉義布袋海邊曬鹽之家的蔡壽濤經理，卻自有一套「茹苦哲學」，視「吃苦如吃補」。八十八年九月，高雄廠多角化事業室塗料事業所成立（迄今年八月一日改名為「多角化事業處油槽事業所」），蔡經理積極建立特殊塗料油漆之製造、塗裝工程之開發、改善製漆設備及塗覆技術，經過五年來之全力打拼，所屬業務涵括：製漆工場、油泥處理工場及檢測服務隊、塗裝工程隊、油槽清洗隊，發展潛力十足，令人刮目相看。



談及此，他炯炯的眼神中閃爍著光芒，興味盎然、如數家珍地指出，目前在塗料製造方面，年產量達廿萬加侖，年產值達到一億二千萬元，可充分供應公司各單位領料需求而無虞；在塗裝工程（coating）方面，去年完成基隆地區等五座油槽油漆工作，施工技術及使用材料俱佳，年產值相當於一億元左右。為達油槽整修工作之垂直整合，以縮短油槽維修時程，他投入白油槽清洗工作，負責煉製事業部轄下三廠平均一年總計二〇〇座白油

槽（儲存汽、柴油）之清洗作業，親自帶領全所十五位同仁入槽工作，「結果，大家都曬得黑亮亮的，卻也因而獲取工作經驗與安全施工方法」；他強調，為確保此一高度危險作業之安全，除全員身著全套防護措施外，並不定期實施密閉空間作業及缺氧性安全作業等訓練，以提升工安意識，務期過程中人員及設備零風險。

帶領阿信團隊安全至上

此外，為配合油品行銷事業部各地直銷服務

▲ 凡事求好、熱情不減的蔡壽濤經理（右）。

中心油品售後服務工作，油槽事業所提供與本公司簽約客戶燃料油油槽及其他技術服務工作，深獲客戶好評，成功鞏固客源。蔡經理指出，清洗油槽之苦，如人飲水，冷暖自知，實不足為外人道，特別是夏天油槽內部溫度高達攝氏四十度以上，伙伴們在惡劣又危險的環境中工作，儘管汗流浹背，仍咬牙苦撐，默默從事，未道一聲苦，而他則戲稱自己「可能是因為從小浸泡海水長大，比較能忍受高溫作業」；令他引以為傲的是，大家以「公司內部的包商」心態從事各項業務，將刻苦耐勞的精神發揮到極致，「阿信團隊」之名不脛而走。最近為配合油品行銷事業部鞏固燃料油客戶，對外承包永豐餘造紙公司所屬工廠高煙函及油槽設備塗裝工程，足見油槽事業所之專業技術備受肯定。

當詢及哪一種人適合加入「阿信團隊」時，蔡經理表示，弟兄們個個又黑又壯，除了有一顆做事不計較的心，更具備高度的工安危機意識。辦公室牆上張貼著「堅持工安，追求零災害目標」之標語，他每天唸上三次，再三強調工作「出生入死，安全第一」，雖自認平日脾氣不錯，然，一旦得知同仁甘冒一時之險而做出不安全動作，也禁不住惡言相向；而受限於全所人力不足，有賴勞務包商配合，基於「生命共同體」的觀念，他強調「把包商看成我們的伙伴，才能把工作做好，因此對工安

的要求一視同仁，並協助他們進入狀況，訓練與同仁一致，入槽工作之安全衛生防護具也擬提供包商使用；黃清吉副執行長所指示辦理的『缺氧作業主管專班』，也有約十名包商員工自費報名參與。」此外，蔡經理也指出工作經驗累積的重要性，在不同的狀況有不同的SOP，只要一發現問題（不同狀況產生），最好的辦法是先行退下，謀定而後動，思索可行的辦法再行作業，切忌魯莽行事。

油槽環保化叫我第一名

維修背景出身的蔡經理，一路深耕現場，累積實務經驗，深信「第一次就做好」即可高枕無憂，更信奉「以技術方法安全施工」之圭臬。求知欲旺盛的他，為彌補學識上的不足，在進廠之後，以在職進修方式於六十六年間取得高雄師範學院數學系學位；而為追求工程專業更上一層樓，更利用下班時間前往國立中山大學材料及機械系進修，俱見他以具體行動實踐終身學習，誠屬難能可貴。熱愛工作、盡其在我的蔡經理，以往公餘之暇幾乎天天打小白球，相當高桿，目前則因工作加倍忙碌而不復得空前往球場一顯身手。

此番獲得經濟部優秀人員中油代表殊榮，蔡經理欣喜地與弟兄們一同分享，因為那是大家揉合著汗水、淚水所換來的結

晶，彌足珍貴。前瞻未來工作重點，他信心滿滿地指出，冀望透過不斷的努力，讓塗裝工程走向高附加價值化，降低油槽腐蝕率，避免污染，而塗裝做得好，自然容易清洗；目前塗裝工程（含油槽清洗）配方悉由煉研所提供，期待結合研發實力，突破技術困難，以環保奈米塗料保護油槽，同時降低對環境的污染程度，讓位處各地的油槽成為環保的代名詞。

李崇耀／高雄廠西區煉製組經理

寧遠●工關處

走進高雄廠西區煉製組李崇耀經理的辦公室，「全員工安，嚴守紀律，設備完整；風險管理，健康促進，持續改善」之標語映入眼簾，這正是他本身嚴守並要求工作伙伴全力落實的工作信條；也正因如此，當獲知得到年度經濟部優秀人員中油代表殊榮，李經理以平常心看待，並歸功於基層弟兄的努力——因為他們的盡職，才有團隊的榮譽。

親和管理，安全擺中間

李崇耀經理為南投草屯人，畢業於台灣工業技術學院（台科大前身）化工系，於民國六十二年進高雄廠服務，從實習員做起，歷任化學工程師，負責石油焦工場、FCC程控電腦，以及第二石油焦工場長、蒸餾工場長等職，浸淫油品煉製場域，接受完整的歷練，為整合管理區內大小工場紮下堅實基礎，正因如此，自接任煉製組經理以來，於最短時間內進入狀況，漸感得心應手。目前轄下計有八座工場，包括石油焦、FCC、蒸餾及第二VGO等工場，範圍甚廣，攸關整體營運。聲音高亢渾厚、言談簡潔有力的李經理，認為「工場的事多如牛毛，要學，學不完，一切靠自發；若不學，也沒有人會管，只是自己的損失」；以他多年的觀察，弟兄們絕大多

改善操作，績效創新高

所在。為確保營運安全，各工場落實工安分級查核，連結成嚴密網絡，目前每一組均有安環工程師，全面實地巡察，若有缺失則要求工場長改善，若仍未改善，則逕行報告經理處理；另在承攬商方面，李經理認為「他們什麼都不怕，就怕罰錢」，一旦違規（可能發生嚴重事故）即依規定罰款，不予寬貸，才能徹底消弭現場的危險因子，化可能的事故於無形。



▲ 李崇耀經理績效超優，獲獎無數。

數屬於腳踏實地、默默耕耘的一群，其中不乏兼具見識、經驗、責任感及潛力的班長，能力並不亞於主管，但也有同仁生性較被動，有勞主管督促。平易近人、待人親切的他，秉持「好來好去」的原則，與現場弟兄打成一片，無甚長官與部屬間的分別，然而，「對該要求的一定要求，並力求貫徹」。

現場管理出身的李經理強調工安管理的關鍵在人，法規雖屬完備，執行力與落實度則有賴主管每日耳提面命，以免時日一久即鬆懈怠忽，這正是「人性的弱點」

綜觀李經理此次得獎主要事蹟，無不建立在安全的前提下，他在兼顧生產績效之下，為確保操作安全，致力推動全區安全管理，九十年創下二百萬小時無工傷事故紀錄；同時積極督導所轄工場改善操作、提升績效、降低成本，獲致豐碩成果，包括：在傳統除焦方式外，引進爐管除焦技術，延長第二石油焦工場歲修週期由九個月到十八個月，以一次歲修約需一千餘萬元計，創造鉅額利潤；與全公司同類工場績效評比，依「轉撥績效、員工生產力、可控加工成本、成品合格率、能源耗用率及安環項目」等六大衡量指標，九十年度所轄計有第二煤裂等四座工場榮獲第一名、第五真空蒸餾獲第二名，九十一年度亦有四座工場續優名列前茅；經其持續提升工場煉產能，所轄計有第二VCO等六座工場突破設計煉量並通過連續三個月績效測試，目前僅餘第七蒸餾工場正測試中，可望於近期通過，轄下工場即告全數通過。

面對煉油市場獨占局面宣告結束，激烈競爭接踵而至，李經理強調對手以成本管控見長，本公司煉製業務欲追求競爭力，唯有持續全面降低操作成本（包括維修及歲修費用）。目前各工場人力日益精簡，接近IE人力，為強化弟兄操作能力，他積極推動工場間輪調訓練，初期阻

力極大，經鍥而不捨地溝通疏導，在班長暫不調動、同步實施多元強化訓練之下，厲行各工場人員輪調，逐步發揮工場後勤支援功能，效益卓著；另一方面，他雖認同高雄廠轉型成為高科技石化園區之議，正是擺脫諸多歷史包袱、浴火重生的發展契機，自不應受到少數人士反對而躊躇不前，不過，他也強調高雄廠發展面臨諸多瓶頸，其中各工場老舊設備可予汰換，人力老化問題則難以解決，特別是在國營體制之下，吃大鍋飯的心態猶存，好的人才不一定出頭，不好的人力也無以淘汰，較諸民營企業賞罰分明的管理彈性，已形成賡續成長的隱憂之一。

以廠為家，油人愛中油

身為主管，李經理平日早出晚歸，工作十分忙碌，裡裡外外地跑，一刻也不得閒，卻早已練就高效率的管理功夫，對各工場可能發生的狀況了然於胸；工作之餘則不忘抽空爬山、散步，以放鬆緊繃的身心。家住高雄廠區宿舍的他，育有三個子女，老大、老二均已就業，么女就讀政治大學四年級，卓然有成，令人欽羨。時值FCC、VGO工場歲修期，為了讓自己放心，即使在假日，李經理仍習慣就近前往現場巡查一番，「以廠為家」，實緣於一股強烈的責任感，更是「中油人愛中油」的最佳寫照。

葉淡江／大林廠工安衛生管理師

林榮泉 ● 大林廠

在大林廠區，常可看到「四人小組」頭戴安全帽、手拿相機，不時穿梭其間。這組人不畏南台灣烈日驕陽、也無懼刺骨寒風，每天不間斷的出勤，只為減少承商的人為疏失。這組人屬於「工安聯檢小組」，成員常輪調，但擔任小組長的葉淡江則是永遠不換的。多年來，他們扮演黑臉角色，以「寓罰款於教導」模式糾正承商不安全行為，有效降低全廠工安事故率。潘總經理數度在公開的研討會中提及「葉淡江」，因為他所帶領的工安聯檢小組已成為大林廠工安的守護神。

平生閱歷豐樣樣不稀鬆

現年六十三歲的葉淡江，人稱「老葉」，出生於浙江象山縣，成長於高雄市鹽埕區，民國五十八年畢業於高雄工專化工科（係該校三專首屆畢業生），參加人事行政局考試分發台鹽製鹽總廠（時隸屬財政部管轄）擔任助理工程師，自此展開國營事業一員生涯。卅餘年來，老葉至少待過五家公司：高雄硫酸亞、台鹽、中國磷業、中化及中油，歷任工場主任、工務課長、倉儲管理師、運銷課長、工程處工程師、工安衛生師、消防課長及專案，橫跨化工、運銷、工務、安環領域；其間，於七十九年轉任本公司高雄廠，至八十九年四月接任大林廠工安聯檢小組小組長迄今。綜觀其豐富閱歷，符合現代職場「多能工」、「多角化」、「輪調」、「歷練」之要求，各項專業卻一點也不含糊。七十一年，時任中磷公司磷鈉工場主任的老葉，曾開發牙膏級的磷酸二鈣，獲得專利權，其後參與大林廠第三外海浮筒及海底管線工程，也圓滿達成任務。

翻開老葉的榮譽錄，真可以「洋洋灑灑」來形容：早在廿八年前即曾榮獲財政部優秀人員、七十三年獲得中化公司優秀人員，並獲五次優秀員工經建會參觀訪問，歷年來獲記功、嘉獎多達數十次；雖說得獎有如家常



▲ 葉淡江伉儷情深。

便飯，但老葉對此番獲得經濟部優秀人員，仍難掩內心的喜悅，因為這代表對他多年致力工安之認同，也是對工安聯檢小組的肯定，更為大林廠工安績效再添榮耀。

承商管理寓處罰於教導

老葉此次獲獎主要的成就首推工安查核績效，究竟大林廠的工安制度有何特殊之處？老葉自道：「工安查核，說穿了就是『照相機管理』，讓最真實的照片呈現最原始的場景，再要求包商改善。」他每天背著數位相機針對承商各種不安全的工作環境及動作，卡嚟！卡嚟！照個不停，絕不手軟。憑著

多年累積之經驗，他強調：「許多高階主管陷入安全規章的迷思中，認為只要建立一套完備的法規、原則，即萬事OK！其實徒法不足以自行，照相機讓工安法規動了起來，不再束諸高閣。」根據照相資料，老葉每周寫統計、分析報告上陳安環部門及廠長，作為改善及獎罰依據。依統計，去年聯檢小組共進行一九九次聯檢，違規舉發六二二件、承商違規共一〇五

家、共罰款一七五萬元！在雷厲風行執行下，糾正無數承商不安全行為，確保全廠營運安全。再者，老葉亦利用「圖像化」、「趣味化」的看板教育承商，此即「看板文化」；大林廠每周五定期針對新進承商上課，老葉利用教室外牆，設計長約七公尺、寬約二公尺的大看板，張貼各種違規或優良的現場彩色照片，配合工安法規、標語及活潑的美工設計，賞心悅目，讓承商在耳濡目染之下，自然深植法規於內心。

儘管不斷推動以上種種手法，老葉認為工安要做好，還要有最重要的因素配合，那就是廠長及主管們帶頭強力支持。他說：「只有以最高決策者為後盾，工安聯檢小組才能建立權威、才不會被包商看做軟腳蝦！」他在一篇研究報告中指出：「依統計分析，假設發生一件工安事故，利潤一五%的廠商賠了一千萬元必須增加六千六百萬元的營業額才能彌補；該廠商形象的損失還不計算在內！」正因大林廠曾遭遇類此切膚之痛，在前後數任廠長多年苦心經營之下，聯檢小組從體制外的冷衙門，逐漸蛻變為有組織、有活力的「當紅炸子雞」；而老葉本人嫺熟工安法規，以及對承商本著「菩薩心腸」、採取「霹靂手段」的靈活策略奏效，則使得小組的績效格外亮眼、同時建立威信。「不是把包商

當小偷來抓，而是懷著做善事的心態去取締。我常勸他們（包商），如果你不依規定做適當的防護或檢查，或可省去很多麻煩及成本，但如果因此發生了事故導致自己受傷，那麼痛苦的將不只是你本人，周遭的親人也會跟著受苦。」老葉感性的呼籲：「如果賺得了全世界，卻失去了生命或同伴，那又有何用！」

熱愛自然豐富多采人生

平常予人穩重甚至有點古板感覺的老葉，其實有其活潑、感性的一面。從小喜歡運動的他，尤熱衷登山，最難忘的一次發生在廿餘歲時，參加救國團攀登北大武山，結果因迷路被困在山裏，經動用救難直升機才將全隊廿七人救出，翌日還上了報紙頭條；劫後餘生，他更珍惜可貴的生命，也觸動日後對工業安全的關懷與著力。老葉喜歡攝影、熱愛大自然，跑遍世界廿幾個國家、地區，一路上總是相機為伴，處處留下美麗溫馨的記憶。

值得一提的是，老葉也是桌球、網球和籃球好手，多年來代表所屬公司轉戰四方。在高雄磷酸亞公司時代，曾獲桌球個人冠軍，也參與中化及中油桌球代表隊，如今年歲雖已長，仍不時抽空打球、磨練球技。另一半蔡美雲女士，曾擔任布袋國中教師，後來隨其工作調動，辭去教職回到高雄，任職於證券公司後升至經理，理

財經驗甚豐，並活躍於社交圈，甫於去年八月退休；育有一雙兒女，女兒畢業於政大會計系，已結婚生子，二個小外孫現在成了夫婦倆寵愛的開心果；兒子自嘉南技術學院畢業後從商，即將於年底結婚，屆時老葉養兒育女的責任可望告一段落而正式「畢業」。

守護廠區形塑安全文化

老葉對工安的投入，多年來始終如一。他強調承商管理務須剛柔並濟，不可不教而殺。除了定期承商訓練，大林廠對違規包商罰款之外，也進行再教育，老葉因此編訂有「工安再教育教學範本」五冊及電腦試題，既提供同仁參考，也用來考包商，以考試達到教育的目的。同時，廠方每年舉行承商年終座談會，提供雙向溝通機會，並邀請包商攜家帶眷參加全廠性的烤肉活動，宣導工安兼收聯誼之效。

總之，「工安」必須深植內心、自然形於行動，並成為一種「文化」才算成功。在訪問最後，老葉提出前任廠長、也就是現任朱少華副總經理所發表詮釋「工安文化」的一段話：「安全第一不是口號、不是標語、不是規則，也不是目標。它是我們的習慣、是我們的責任、是我們要努力建立，視為最寶貴的工廠文化。」與大家共勉之。

許朝聰／桃園廠儲運組沙崙儲運課 資深總領班

蘇玄美 ● 桃園廠

他有名有姓，可大家卻只「叫他第一名」。

一身被沙崙海風吹得赤紅黧黑的肌膚、靈動的濃眉大眼映襯寬闊的天庭——他就是許朝聰總領班。



▲許朝聰總領班全家福

超級金頭腦，為

廠爭光

許朝聰出生於民風淳樸的嘉義縣大林鎮，省立虎尾高中畢業後，於六十三年青輔會職訓中心機工班結業即加入油人行列；曾在高雄廠工程檢驗組歷練半年，派至桃園廠參與蒸餾工場建廠管線監造業務，後歸建至輸油組沙崙儲運課擔任輸油技術員，於七十六年升任總領班，現為儲運組沙崙儲運課十四等總領班。有「超級金頭腦」雅號的他，卅年來不斷地在工作崗位上潛心研究開發，經由提案制度提出許多個人特殊創新與發明，施行後成效斐然，改善操作、提升效率、節省人力、降低成本，其智慧的結晶並獲得學術界與石油業界一致肯定，為公司及桃園廠爭取榮譽無數，此次能在競爭激烈的選拔中脫穎而出，榮獲經濟部九十一年度優秀人員，同仁咸認毫無倖致，以他長久以來對團體的鉅大貢獻，可謂實至名歸。

許朝聰總領班此番獲獎，主要事蹟包括：

●任沙崙儲運課油務總領班廿餘年，研擬突破輸儲作業之操作瓶頸，

且對改善原油卸收安全卓有貢獻，前後曾發明「油槽絕對基礎高程圖、MOV開度判斷裝置、設計海底管通岸上管線增設控制訊、預知油槽油位顯示號」等多項措施，成效卓著。

●積極推動品管圈、零災害預知危險活動並推行勞工安全衛生工作，精心研究提案改善設備，提高操作安全，屢建奇功、貢獻良多，曾榮獲公司「八十七年度推行工安衛生優良人員」第一名。

●具沉穩熟練的危機處理能力，每適時化解工安事故或油料外洩危機；九二一地震災變發生時，沙崙巨型油槽受創，時值冒出血住院，仍捨命趕工緊急應變，並鏗而不捨地安排搶修與追蹤改善，確保油料調度正常運作，公忠體國，熱誠盡職。

●協助建立整合原油輸儲監控DCS系統，教導訓練同仁操作要領，發揮高度團隊精神、提升工作效率，功不可沒。

●兼任原油槽機械清洗監工，悉心探討油槽清洗效率、落實現場工安查核、周密督導施工細節，提高油槽週轉率，圓滿達成任務。

●督導原油管汰舊換新，細心籌劃施工細節及配套措施，克服天候困難，確保沙崙儲運課「輸卸收儲放煉」等一體作業穩定正常，兼防範漏油事件之發生，功效顯著。

精準掌控，責任在仔肩

在煉油廠，輸儲業務屬於第一線的核心理工作，許朝聰總領班負責油帳處理、油料儲運調度及油輪卸收調度等業務，任重道遠，無論維護檢查油槽、管線等硬體設施，或操作流程、天候氣象與工業安全等安排，他一手掌控，十分精準牢靠，以免萬一有所閃失，致桃園廠原油收卸不順，將直接影響整體油品生產與供需，則再幹練的工場操作員也只有大嘆「巧婦難為無米之炊」啦！因此，「掌握時機、絕不漏失任何線索」是許總領班奉行不渝的工作理念。

終日與油槽、管線、油料等有賴高度細心呵護照料的設備物料為伍，許總領班對安全信念極為堅持，而最受主管稱許的即是運用「預知危險」、「力行查核」與「提案改善」組成一道綿密的安全防護網，在檢點方面，不僅以身作則，也嚴格要求兄弟及承攬商全力以赴；他本人更是事無大小均兢兢業業、小心而為，絕不允許掛一漏萬，他深信「任何工安事故發生前均有徵兆，若隨時留意，必能防範。所以確實巡視、觀察、發掘問題並耐心尋找其癥結，再針對問題不厭其煩的改善，定可大大減少工安事故發生的機率，也可減輕資源的浪費」。

「許兄經驗圓熟，又有強烈責任感，面對問題，總是鏗而不捨地追蹤；且願以創造性思考改進，是那種一旦工作交付下去，主管可以『安啦』的夥伴！」推薦他參與優秀人員遴選的黃經理如此稱許。回顧九二一地震災變發生那年，沙崙巨型油槽受創，當時因胃出血住院治療、仍在吊點滴的他，聞訊義無反顧央求醫師放行，手縛針頭匆匆趕回工場指揮應變，持續安排搶修並追蹤改善，確保工場順利運作無虞，其敬業精神教人感佩，允稱企業楷模。

創造性思考，研究改善

許朝聰人如其名，歡喜思考、極富創意，任何時間、場所都能激發他的好奇心與問題意識，常以「為什麼？」「如何改？」自我提問；一次返鄉火車之旅，經過號誌燈時頓時觸類旁通，想出一好點子，使卸油操作多一層警識的「五段式感知器」即為剎那閃現的智慧火花。「創意」在煉油業並非天馬行空，尚需具體實質效益外加執行力，足智多謀的他於八十七年因「熱心提供多項改善措施，並有具體成果」獲總經理核發獎金鼓勵。此外，許朝聰以圈長身份帶領圈員改善沙崙儲運課輸卸油作業效率及環保工安等問題，累積成效相當可觀，參加桃園廠品管圈活動自八十九年起連續三年掄元，並因其研究改善專長應聘擔任公司及桃園廠提高生產力發表會評審委員，俱見其專業能力備受肯定。

在本公司創立五十週年實例研討發表會上，許朝聰將自己多年來針對「油料儲運設備增設輔助功能提高效率」苦心鑽研、努力突破操作瓶頸的研發成果與大家分享，獲國立雲林技術學院胡哲生博士讚許，並獲頒獎肯定。自九十年迄今，他總共獲嘉獎十四次；而在其帶領指導下，儲運組沙崙儲運課共六案獲桃園廠第二次研究發展及工作方法改進案佳績，其中他個人即獨得三案大獎，使油輪卸油作業及岸上輸卸油作業得以順利同步掌控，提高操作安全度，維護公司輸儲業務正常營運。這位「點子王」還因盛名遠播，台視「萬能拍檔」節目特別專訪請其暢談個人專研改善的方案，並將業經採行且成效非凡之案例於電視上廣為報導。

團隊合作，打拚為中油

一向沉默寡言的許朝聰對此次獲頒優秀人員謙遜表示：「得獎是一種肯定，當然也是一種壓力。」「同事間碰面或電話中直呼我第一名，鞭策敦促我要更加堅守工作崗位，精益求精。」沙崙儲運課歷年來績效傲視群倫，他將一切榮耀歸功於李家瑞課長的領導與信賴，弟兄們個個素質高及團隊凝聚力強，而「他的圓融處事，責任感重，每件交辦事項均不打折扣，且能秉持主動負責精神完成交付任務」，是曾任儲運組長的桃園廠徐洲種副廠長給他的評價；「『總頭』文武雙全，能與大家作伙打拚，凡事積極主動、苦幹實幹，以課為家，工場與家電話連線，一有風吹草動，必直擊現場，所以又有『許不了』（苦未了）之稱號」，他的弟兄如此形容。

知恩惜福的許朝聰感謝公司給予穩定的工作，又有另一半的體諒支持與刻苦持家，重視教育的他，一心栽培子女均學有所成，長公子目前於長庚大學資工所攻讀碩士學位，長千金今年畢業於義守大學管理研究所，么女兒就讀於大葉大學休閒事業管理學系，他常以「凡事要對自己負責也要對別人負責」灌輸孩子正確工作觀，兒女們也得自父親真傳，喜愛學習、創新與挑戰，擅長發明、分析，亦期盼他日有機會成為油人，一展所學。

面對企業經營環境瞬息萬變，原被視為「二哥」的儲運業務未來角色將日益吃重，對此，許朝聰認為「面對市場競爭，企業單打獨鬥的時代已成為過去，代之而起的是合作與聯盟，因此公司對所有加盟加油站應給予輔導訓練以及必要性支援，以強化整體CIS形象，確保現有市場才能鞏固江山」，盛哉斯言！事實上，任何企業無論資源條件如何卓越，若欲達成永續經營目標，均有賴不斷要求自我提升的員工成就競爭優勢；而願意付出心力追求成長的員工，恆常具有解決問題的能力，積極主動創新改進，且發揮高效率的團隊意識，許朝聰總領班正是經典人物的代表。

聽完他的故事，可有一番啟發？

徐錦源／石化事業部

工安環保組

環保課長

★行政院模範公務人員

劉慎山●林園廠

石化事業部林園廠新任安環組經理徐錦源先生最近雙喜臨門，除了榮升經理外，並榮獲本年度行政院模範公務人員，經濟部僅二人獲此殊榮，誠屬難能可貴，徐經理並於七月八日在行政院公務人力發展中心接受游錫堃院長頒獎表揚，事業部黃登祥副執行長、徐音培主任及總公司人事處林生妹小姐均到場觀禮祝賀。

模範公務人員得之不易

行政院模範公務人員獎，係由行政院所屬各部會、各縣市政府，依部會大小各選出一至二人，計選出六十名人員，經濟部今年由徐錦源經理及國貿局一位科長獲選。徐經理此番代表中油參選，係由各事業部先選出績優人員一至三人報總公司彙總審查，最後選出十人送經濟部表揚，此十人中再篩選一名優秀人員代表中油；經

濟部從各國營事業與局處之優秀人員中經審查、票選，最後由部長核定圈選四人參選行政院模範公務人員，過程嚴謹，足見獲此殊榮誠屬不易。

徐經理於民國六十九年十一月經濟部特考分發進入高雄煉油總廠林園廠芳香經

製造工場服務，一路由實習員、值班工程師、助理、代理工場長，累升至工場長；曾參與林園芳香經製造工場第一、二套氫氣純化系統(HPC)試爐工作；八十九年十月調任石化事業部環境策劃課課長，因環策課與環監課合併為環境保護課，自九十年三月起擔任環境保護課課長，今年七月林園廠安環組成立，榮膺重任，升任安環組經理。

降低能源耗用突破瓶頸

徐經理此次獲獎，係以致力節約能源、降低成本，去除瓶頸、提高生產力，以及推動工安與落實環保工作獲得青睞。在節約能源、降低成本方面，曾於代理煤組工場長期間，利用廢熱回收，完成增設空氣預熱系統工程，並試爐啟用，每年約節省燃料費用三、七六〇萬元；加氫系統差壓改善，每年節省添加劑費用五〇〇萬元，及煉量提升延長操作週期，成功改換 $2\frac{1}{2}$ 觸媒白金含量減少計三%以降低觸媒費用，以上製程改善完成，使第四煤組工場能以更少的能源耗用，達到更有效率的生產，同時使生產突破瓶頸，推升林園煤組工場日煉量達二萬桶。

徐經理於代理加氫脫硫工場長期間，鑑於硫磺容易凝固而堵塞管線致工場停爐，乃結合工程師與芳一組的操作技術員共同研究，著手改善乙胺系統，並整合蒸汽系統、修改第三硫磺工場控制，使硫磺及尾氣處理工場連續穩定操作，不再受停爐之苦，曾締造加氫脫硫工場連續操作一年半未停爐檢修的輝煌紀錄，使該工場獲得林園廠責任中心績效第一名，並代表參加全公司八十六年度責任中心競賽發表，榮獲全公司競賽第二名，誠屬難能可貴。

徐經理在林園廠芳一組任職期間，致力推動降低成本增加產量以提升工場競爭力。八十七年，將該工場加熱爐耐火物改為陶磁纖

▲徐錦源組長全家福



維，以提高能源使用效率，估計每年為該工場節省能源耗用約一、二九〇萬元；林園廠並以此項改善成果，獲經濟部八十七年節約能源績優廠商殊榮。配合八十六年度公司營運改善計畫CCR系統液氮改氣氮，每年節省成本三九〇萬元，達成經濟效益。CCR系統修改控制，每年芳香烴增產約四萬噸。

戮力環保因應法規管制

在推動工業安全與落實環境保護工作方面，徐經理戮力甚深，於擔任工場長期間，積極推動與督導各項工安工作，榮獲本公司八十六年度勞工安全衛生優良單位第一名；次年，總公司主管蒞臨第四媒組工場工安查核，十分肯定該工場建廠近卅年，設備保養維護依舊完好如新，獲總經理頒發五萬元獎金鼓勵。八十九年間，擔任第四媒組工場長期間，執行全面生產保養活動(PRM)，推動工場自主保養，以提高設備可靠度，大幅降低異常事故的發生，創造生產與工安雙贏的優異績效。

調任環保課長職務後，徐經理於九十年及九十一年期間，為應環保署頒布之土壤污染法及地下水相關法規管制益趨嚴格，著手規劃林園廠區地下管線儲槽查漏檢修及地下水浮油抽除污染控制與整治工作，成功查出三芳工場、四芳工場及四輕工場地下管線洩漏源，並完成檢修處理，以減少土壤地下水污染。

徐經理此次獲獎，強調榮譽屬於大家，首先感謝芳一組及環保課伙伴同心協力與配合，讓他有機會代表石化事業部領獎；其次，他特別感謝芳一組陳建利經理、安環組徐音培經理的充分信任及授權，讓他有接受磨練、多元學習與發揮才華的空間；同時也要感謝邱顧問炳煌、段啟洸副執行長一路支持鼓勵，給予轉換跑道的機會，得以學習不同領域的專業知識。

多元學習傳承中油精神

回顧十年值班工程師生涯中，徐經理感受、記憶最深的是前高級顧問李慶榮擔任林園廠副廠長期間，前往工場巡視，總是耳提面命要求主管勤跑現場、多多學習，使他深刻體認到走動管理的重要性，並奠下從容學習不同製程的基礎，日後職涯發展除專精向上延伸外，更有多面向的基礎作後盾。另外，他也記得前董事長裴伯渝擔任林園廠長期間，要求值班工程師利用值班的空檔時間，找題目、看資料、寫報告，自我學習成長，不要讓值班生涯留下一片空白；久而久之，他養成善用零碎時間、鎖定學習目標的習慣，至今仍獲益良多。

有幸獲多位油人前輩指導、教誨與薰陶，徐經理期望自己能傳承中油精神，讓公司的未來更美好。

「拖」與「托」

一口天

中國文字之妙令人驚嘆！同一個字可有不同的發音，用在不同的字句中代表著不同的意義，而發同一個音且字型極為相近的兩個字，可有完全不同的含義。讓我們舉一個例子——「拖」與「托」，雖然兩者同音，字型也雷同，用在組織領導上卻大不同。

「拖」用手牽拉，與被「拖」者之間有一種一前一後、一強一弱，甚至主從的關係，譬如「拖著走」、「拖拖拉拉」、「推拖」等等。拖係手心朝下的施力，在管理學上，拖的主詞一方通常代表力量的發動者，而另一端則代表力量的承受者；套用在組織中，如果團隊領導者與成員之間存在著拖的關係，代表領導者的行為模式可能太強勢，也或許是成員過份被動或能力不足。「拖」的領導方式讓大家在大多數時間內只看到領導者一人的表現與風格，其他成員成了配角；用「拖著走」的領導方式，領導者事必躬親，花大部份的時間在工作細節上而非團隊的大方向；習慣於以「拖」字帶領部屬的主管，基本上認定自己比部屬強，相信自己的能力與時間遠遠超過相信屬下。

用拖的領導模式，即便施力與受力兩方理念目標一致，團隊最好的表現頂多也只能到達領導者能力與意念所及之處，而幾乎無法超越，久而久之，養成團隊「官大學問大」的文化，領導者說了才算數。團隊成員由初期的不習慣、不擅於表達自己的想法，逐漸退化成碰到事情不會先行思考解決方式或提升自身才能，而只是事事仰望領導者一方給予指

導，對事情的反應與處理會出現明顯的時間差。比較壞的情況則是領導者與團隊成員雙方理念或目標不同，團隊表現結果將呈現彼此力量的消滅，甚至可能不進反退。團隊各層級中，只要出現「拖」的領導者，時間一久，施力與受力之間容易產生彈性疲乏現象，拖的人覺得累，甚至力不從心，開始抱怨下屬不主動、更不自動；而被拖的一方則容易出現不耐煩與消極抵制的行為，團隊表現自然每下愈況。

相對地，另一個字「托」則大不同。像襯托、烘托，在管理學上看，托是彼此拉抬，雙手向上捧著。托的成功展現現在職務位階上雖有一定的主從關係，但在上位的主事者卻樂於依專業不同、場景差異，讓團隊中任一成員成為眾所矚目的焦點，分享掌聲與榮耀；而團隊中的成員則因為清楚瞭自己很可能成為下一次接受喝采的主角，於是更自然地將自己當配角的時候視為有朝一日躍居主角的養成階段，而發自內心的為當時的主角大聲喝采。

「托」字的領導方式必需建立在領導者對本身能力的自信，以及對部屬專業能力的信任與尊重上，所要培養與展現的不在領導者個人的英明，而是整個團隊一致的向心力與抗壓性；「托」的領導者傳遞給團隊成員的清楚訊息應該是「你不重，你是我兄弟」、「你在許多方面比我強」、「我以為你為榮」；而在「托」的團隊中，成員也必需透過表現對內外不斷釋放「我們是一體的」、「我欣賞你，因為你比我強」、「我尊敬你，因為你會給我超越你的機會」等訊息。

服膺於「托」的領導者通常看重大方向、大原則，給予部屬最大的成長空間，他所扮演的角色通常只定位在策略的制訂與監督上，這種方式有其風險，其前提在於團隊成員做到資源共享，願意彼此共同成長、相互扶持，以及基於朝向能力均衡方向努力的認知與誠意；否則，因烘托者的力量不一致，反倒可能使被烘托者坐不安穩、甚或傾倒。

在「拖」的團隊中，斥責與抱怨幾乎是常見的溝通語言，而「托」的團隊互動模式則通常是喝采與激勵。「拖」字的管理方式通常適用於剛起步的新興事業，員工對於專業與經營方向的認知有待培養，「拖」字也較適合於組織僵化、競爭緩慢的老式組織，員工對於公司只有一份安定與退休金提供的預期；但在「托」字的領導方式下，面對內外環境挑戰，對活化組織戰力將有較明顯的助益。

管理是動態的，相對應的「拖」字管理模式可因為領導者一念之間的心態改變，或團隊成員彼此交心，而認真面對問題，獲得改善的空間與動力，進而朝向「托」字方式發展。同樣地，即使團隊中已成就了「托」字領導模式與氛圍，也可能因為領導者更迭，中高階主管的私心，製造彼此的猜忌而傾倒。大體而言，由「拖」邁向「托」會是一般組織成員可以預期的「善變」，而由「托」衰退為「拖」則或許將是一個組織由盛而衰、一蹶不振的「惡變」。不過，善變也好，惡變也罷，往往存在於領導者「心的方向」，也在於團體成員對組織的向心力。

朋友，何不閉上眼睛，認真想想：在你我的工作環境中，可曾出現「拖」與「托」的不同場景，如果你所經歷的長官多半是用「拖」的方式來帶領，那我要為你感到悲哀與不平，因為你曾經或正在失去一種成長與向上提升的機會；相反地，如果你曾經或正在經歷用「托」字引領團隊的主

管，那我真要說聲恭喜，願你敞開心胸，盡情享受那種尊重別人、也受人尊重的工作氛圍。更重要的是，我想提醒處在「拖」字環境中的朋友，永不放棄影響我們的長官早日往「托」字邁進，將是你我的責任；而對於幸運的「托」字工作同仁，我也要誠懇的呼籲，在不間斷的學習與成長中，永懷感恩之心，用心體驗並推廣這種管理經驗，將是你我的責任。希望有朝一日，中油由上到下、由下到上都是一群群自重自發、懂得欣賞與尊重別人的人，少一點黑函、少一點幸災樂禍，多一份禍福與共的同理心與感恩情。

博君一粲

道高一尺

教授在黑板上寫著：

I will meet the class at 5:00.

（我會在五點來上課）

學生把class的「c」擦掉：

I will meet the lass at 5:00.

（我會在五點會見情婦）

教授看了後不動聲色，又把lass的「l」擦掉：

I will meet the ass at 5:00.

（我會在五點會見驢子）

然後對著學生說：「驢子們，上課了！」

在生命中的每一天，在生命中的每一天，在生命中的每一天，在生命中的每一天，在生命中的每一天。

擠進捷運車廂，列車行進中，

心裡盤算著：又是三號了！還缺的稿件今天應可到齊，下午應可落版，完成總校訂，明天上陳設計完稿核閱……噫，專題主題名稱改成「淡淡三月讀書天」好像比較適合些！……

一路上逕自思索著，轉眼間，市政府站到了！

○八：四五 走進辦公室，首先

○八：四五 走進辦公室，首先打開電腦，隨後到茶水間泡一壺伯爵紅茶，迎接充滿活力的一天。

身為編輯，歷經月中企劃、組稿、邀稿、專訪、撰稿、潤稿、校對，以至月底編排、完稿等流程，於月初進入工作高峰期，

除了整合完稿、進行最後校訂之外，還要落版製作目錄，以便送印刷廠出彩樣。打個比方吧！就如同廚子完成買菜、配菜、切洗等前置作業，依菜單烹調出一道道好菜，請顧客品嚐之前的最後把關動作，舉凡上菜

次序、盤中花樣或淋上 sauce 等，都將影響顧客的感覺與評價；重要的是，錯過了這一次，所有未 check 到的缺點（如錯字）也將赤裸裸地（印刷成鉛字）呈現在讀者眼前。

齊，值此工作高峰時期，大家有志一同，堅守崗位。忽聽到秀秀一聲驚呼：「這個關鍵字竟然錯了，直到完稿階段才看出來！」我說：「哇！太棒了，簡直可以記大功一次……每個人都『盲點』」

的啦！

一兒，會抱小張

怨地說：「〇〇固定專欄作者到現在還沒e文稿給我！手上就差這一篇了！催稿催得連我都不好意思了！」我吸了一口氣，答以：「沒關係，大不了到彩樣階段再補好了！」

一〇：三〇 在這緊迫的日子，為趕上出刊日期，大夥都在心急，我似乎是最不急的一個（天知道！），總是坐在位子上，裡裡外外點檢一番，深恐遺漏任何當期該出現的內容，害怕遺忘該更新的文字，更惟恐有任何可能的「凸槌」狀況發生；到了這個階段，仍然在麥金塔電腦畫面上改東改西、挪上挪下的，既不想錯過出刊前的修正機會，更為了讓讀者「好看」，但，有時不免反問自己：會不會太龜毛了點？

一一：二〇 太好了！完稿大致修正完畢，一面請元元調整照片擺放位置、標題字體大小，一面開始落版。這本企業刊物以全面掌握石油石化產業發展脈動的定位自居，稿源還算穩定，每期維持八十餘頁的份量，約達十萬字，在各地作者每月熱心贊助、加上文編主



動出擊之下，內容豐富；尤其來稿經過用力琢磨、盡心修潤，全篇富於邏輯，標題提綱挈領；再透過美編的巧思設計包裝，益增可讀性。

沒多久功夫，落版完成，這一期輪到小張製作目錄；在這同時，「遲到」已久的固定專欄也盼到了，小張迅速初步潤稿後，經二度潤稿，交由元元編排。

一二：〇〇 用餐時間到了，為了趕時間，準時到五樓福利餐廳帶個便當回來，邊吃邊瀏覽今天的新聞剪報。

時效掛帥臨時調整版面

一三：一〇 接到〇〇單位一通電話，聲稱有一篇「重要且具時效性」的文章臨時要「插播」（都什麼時間了！急煞人也），經詢問文稿字數、有無照片，當下決定預留版面二頁，因時間緊迫，敲定截稿deadline——在明天早上九點前。稿子過來，以便「現改現排」；想當然耳，上午甫落版完成的佈局也被迫得重新調整，幾經考量後，拿掉其中較不具新聞性的一篇文章，一番挪移，然，怎麼「喬」就是少一頁（總頁數必須是四或八的倍數）；靈光一閃，想到心情系列小品文正好占版面一頁，感性告白一向深受讀

者喜愛，只是偶有「斷炊」之虞，此時「遠水已救不了近火」，邀稿來不及，只好自己動筆了！

一三：四〇 一陣折騰下來，此時呵欠連連，忽聞到一股熟悉的香味，原來「咖啡俱樂部」值日生剛煮好「今日特調咖啡」，香味四溢，甦醒渙散的神經，輕輕啜飲，感覺真好，不僅趕走瞌睡蟲，精神也隨之提振不少。

一四：〇〇 「人事報表出爐了！」程姐收到報表，馬上加以綜合摘要，半頁版面與〇〇專欄拼版，一切OK！再來，開始改頁碼、印完稿……

一五：一〇 秀秀、小張輪流上機作最後校訂，他們目不轉睛地釘著螢幕。

〇〇部門某同仁因負責規劃專屬網頁，跑來蒐羅資料，程姐建議她先行瀏覽合訂本，選取所需圖文資料，再行提供，這樣比較有效率。

不一會兒，劉秘書通知副處長臨時要召開會議，只好請秀秀代表參加。

一六：〇〇 八十多頁完稿列印完畢，再次瀏覽左右頁、黑白頁是否正確，圖片是否有跨頁的問題，

確認所有必須修正的部分是否一一改正；為期無誤，有請一向善於發現「結構問題」的程姐以慧眼review一下，掃描結果仍有「漏網之魚」，我感恩地自語：「天呀！之前看了這麼多遍，人的盲點真是不小呀！好在此時發現，還不算太遲呢！」

一六：二〇 新聞組來電表示某報記者急著要調照片，在線上的元元只好暫時放下手邊的工作，把圖檔找出來、再立刻e過去。

一七：一〇 秀秀開會回來，告知下期配合宣導的部分主題，我隨筆列入下期組稿行事錄中，打算在下個禮拜開始邀稿作業。

編採過程團隊合作無間

一八：〇五 打好「封面說明」&「推薦專文」，將磁片交給元元，當期編輯作業幾已接近尾聲；看看錶，下班時間也到了！於是匆匆關機、收拾桌面。

在往捷運站的路上，心裡想著：明天，那篇「重要且具時效性的文章」可要準時到才好，目錄要出清才好，至於「心情故事」則要回家完成才好！只因明天是「標準送彩樣日」……

各地鱗爪

《台北地區》

敬邀石油資深專家 傳授深水探採技術

【台北訊】為積極掌握深水礦區探採技術，降低國外礦區投資風險，探採事業部國外探採及資料處理處「深水礦區評估技術訓練班」於九月十五、十九日在台北總公司舉行，邀請「美國華人石油學會」六位資深專家主講，計有事業部及探採所同仁四十餘人參加。講授主題包括：全球深水礦區的沈積系統與評估；震測資料的加值處理及油氣指標；深水鑽探的



挑戰與解決方法；深水礦區的探勘風險；經濟分析與已發現油氣田的探採機會等五項，與會同仁咸感獲益良多。（鄭廉德）

例行勞資會議 探討多項議題

【台北訊】本公司第五屆第廿四次勞資會議於十月十五、十六日召開，由勞方代表梁春富擔任主席，計有勞資雙方代表及列席人員廿餘人參加。首先由孔祥雲副總經理報告最近公司業務概況及決策方針；與會代表並就前次會議決議案、本公司CIS商標更改案、反對減少九十二年度加班費、考慮成立加盟事業部事宜、取消四級責任中心加油站月報表及日報表問題等案進行探討，由於時間關係，部份議案延後討論，下次會議訂於十一月十三日假總公司召開，由資方代表陳明輝擔任輪值主席。（曾武平）

團隊學習創新機 激盪創意頻交流

【台北訊】本公司人事處訓練所結合外部訓練資源假國立中正紀念堂管理處演講廳舉辦之「團隊學習創新機」系列研討會，第三場「運動健身創新機」於十月十二日星期天下午舉

行，特邀亞歷山大公司唐雅君董事長主講，其論述精闢，強調從「行銷、品牌、創新」三方面向用心經營企業，堅持理念，以追求永續發展。會後，由會計處葉國雄處長主持「本公司實務應用研討及意見交流」，同仁紛提意見，激盪創意，咸感受益良多。

（譚鑑誠）



國際招商大會登場 中油參展共襄盛舉

【台北訊】經籌備多時，以「投資台灣，佈局全球」為主軸之「二〇〇三國際招商大會」於十月十九日至廿二日假台北國際會議中心舉行；本

公司為共襄盛舉，以「發展願景」、「投資計畫」、「高雄高科技園區」等三大主題參展，在一樓大廳設有商機服務攤位，以服務與會國內外嘉賓。

（譚鑑誠）



退休同仁秋節聯誼 知己敘舊其樂融融

【台北訊】時值秋高氣爽季節，石油事業退休人員協會於九月十日（中秋節前夕）晚間七時假中油大樓五樓餐廳舉辦退休同仁暨眷屬秋節聯誼，由陳崑山代理理事長主持，超過二百人參加。是晚，天公雖不作美，下起大雨，胡前董事長新南、關前總經理

永實等老長官仍親臨參與，舉座深受鼓舞；雖無法一如往年坐在五樓陽台廣場咖啡座共賞明月，享受清風，然，藉此機會與老同事見面，大伙倍感喜悅，一面品嘗點心，一面天南地北暢談，其樂也融融。行政處更貼心安排卡拉OK，讓有興趣者高歌歡欣，迄晚間九時方依依不捨互道下次再見。此次聯誼活動承彭賢良處長、王素珠處長、葉國雄處長暨行政處各級主管與同仁熱忱服務，退休同仁紛表謝意。（黃誠一）



《桃竹苗地區》

魚路古道行腳 秋高步道健身

【桃園訊】秋高氣爽，步道健身最是宜人。桃園廠行政組於九月廿四日舉辦「魚路古道之旅」，以陽明山擎天崗為目的地，同仁攜眷帶伴近四十人歡喜出遊。一行人先自魚路古道款款而行至頂八煙，重履具兩百年歷史的漁人通商古跡，蜿蜒的山區但見青山含碧，綠林繁茂，偶聞鳥聲啾啾，徐風低吟，行經絹絲瀑布，聽山泉淙淙，如琴如鳴，終站來到最高點的擎天崗，遠眺翠巒疊谷，身在雲氣氤氳中，正是「白雲迴望合、青靄入看無」，頓覺胸無纖塵、曠達通脫！感懷物換星移，昔時商賈絡繹，今日遊人如織，一樣的景物，不同的風情，造訪古道拉近了時空差距，大夥兒體味前人營生之艱苦，慶幸此生之逢時，咸感不虛此行。（蘇玄美）

5S活動小組會議 實地查證執行績效

【桃園訊】桃園廠5S專案活動小組召集人張景民特助奉鍾武男廠長指示，於九月廿九日假中正樓第二會議室召集評核小組委員十餘人研討議決，自十月份起依桃園廠5S活動獎勵要點至各部門及工場進行實地總查證並評核執行績效，以落實推動工作場所5S運動，建立安全、舒適、高

效率的工作環境，期使同仁工作意識集中、減少工安事故，進而使團體績效更為精進。（蘇玄美）

辦理值班主管研習 強化通報作業程序

【桃園訊】十月慶典與年關在即，為加強工場安全防護，桃園廠政風課奉徐洲種副廠長指示，於九月卅、十月三日分兩梯次假安環大樓辦理安管中心值班人員講習，計有十等以上派用人員、工場長、經理等八十人參加，由王培健課長講解安管值班人員職責規定、各類災害與緊急事件通報作業程序，並實際操作預警系統。（蘇玄美）

OHSAS作業評鑑 提升績效完成認證

【桃園訊】桃園廠規劃於今年底完成之OHSAS18001建制認證事宜已進入最後內部作業評鑑階段，應聘協助輔導的源興管理顧問公司周建維顧問於十月一日假中正樓禮堂召開連串「OHSAS輔導風險評估控制發表與檢討會」，請各部門文管人員就作業手冊與程序書改版之執行情況逐一發表，管理代表邱炳宏副廠長除親自督陣，並再三要求各主管督導進度，以順利完成年底認證目標。（蘇玄美）

承包商教育訓練 落實工安法規

【桃園訊】因應重油轉化工場工程歲修之需，桃園廠安環組於十月一日假工安環保大樓舉辦「承包商新進工作人員安全衛生教育訓練」，由江茂霖經理與安環工程師等主講，卅餘人參加。江經理等講師特就相關法令、本公司施工安全之規定與作業程序，以理論和實例配合生動錄影帶向參訓人員提出教育宣導，最後並以測驗成績合格與否為憑發放進場工作許可，務期落實工安概念，以確保設備及人員安全。（蘇玄美）



甘比亞總統參訪桃廠

肯定中油對國家貢獻

【桃園訊】在外交部人員陪同下，甘比亞共和國總統賈梅閣下暨夫人一行廿五人於十月九日造訪桃園廠，由煉製副總經理謝榮輝迎迓貴賓並親自簡報，介紹我國煉油事業與中油公司生產經營概況，其後並由公關人員引導至現場參觀；賈梅總統對儲油槽興趣濃厚，垂詢甚詳，一行人對桃園廠煉油輸儲設備印象深刻，肯定中油對國家經濟之貢獻，並期與本公司進一步合作。（蘇玄美）



召開精簡業務會議 檢討推動執行成效

【桃園訊】桃園廠為再次全面檢討落實精簡行政作業工作項目及行動方案，鍾武男廠長於十月十三日假中正樓會議室召開「精簡行政作業檢討會」，計有各部門經理近廿人與會。會中，鍾廠長對桃園廠在各主管協助下達成精簡「物的方案」之執行目標表示肯定，另並要求檢討提升「事的方案」之執行率，並剋期完成。（蘇玄美）



公關電話一線牽

展現溫馨服務情

【桃園訊】桃園廠行政組為提供更佳的服務品質，自十月廿日起於公關課辦公室規劃成立「電話服務專

線」，由公關人員專責接聽，除處理鄰近鄉親民眾訴願外，亦接受廠內工作同仁的建議，以同理心傾聽來電，就不明瞭的案件如已知情況則加以說明、協助瞭解，對具時效性需予改進的案件即刻通知相關部門改善，其餘非急迫性者則於登錄後移請主政部門處理並追蹤至結案；希望藉由傾聽、關懷、接納與溝通，營造桃園廠溫馨服務情，凝聚團隊力量，增進與地方民眾之互動和了解。（蘇玄美）

中油與民眾有約

優油計畫創雙贏

【新竹訊】本公司九十二年度第七次「中油與民眾有約」於十月十五日下午假油品行銷事業部桃竹苗營業處舉行，由黃慶明、陳英智、顏政男三位副處長共同主持。會中研討加盟站同業五案、零售服務中心客戶四案及直銷服務中心客戶三案，與會代表亦分別提出建言：提升加盟站環境整潔與美化；POS系統依合約早日裝置；增加捷利卡刷卡機線路；強調中油專注油品品質與服務形象，而非打贈品戰；儘速成立安環蜜蜂工作隊及諮詢服務隊等。本公司代表除逐一答覆外，並強調本公司「優油計畫」系列文宣活動旨在強化品牌形象；本公司直營站推動中的提升服務品質、公廁文化，陸續納入加盟站，期望與事業夥伴共同成長，創造雙贏。（譚鑑

(誠)



業務觀摩互相切磋 放眼未來攜手合作

【苗栗訊】興建工程處李松雄處長一行於九月廿五日蒞臨探採事業部工程服務處進行業務交流，由工程服務處趙拔都處長接待並簡介工程服務業務、成本管理以及未來展望。李處長盛讚工程服務處在同仁多年努力下，累積豐富經驗與專業技術，接著也簡報興工處組織及業務概況，強調其成立係承接本公司各項工程之規劃與設計，希望未來與著重於現場施工的工服處有合作機會，發揮「一加一大於二」

的功能。(李俐媛)

退休油人聯誼 往事只能回味

【苗栗訊】探採事業部退休人員翹首盼望的會員大會及聯誼活動，經行政室與退休人員聯誼會精心籌劃，於十月二日假紫園禮堂舉行，計有退休人員多人參加。此項活動往年均於五月下旬辦理，為考量五月天酷暑難耐，特與退聯會洽商延至十月舉行；前輩油人在秋高氣爽時分，與老友喜相逢，話家常、憶往事，興致來時還可上台高歌一曲「往事只能回味」，體會當歌星的滋味。(李俐媛)

王佳彬西畫創作 屢獲獎座與肯定

【苗栗訊】今年五月甫於台中文化局舉行創作展的王佳彬，服務於探採事業部工服處，公餘之暇鍾情於西畫創作，頗獲前輩畫家及評論家謝里法、許輝煌、詹前裕老師肯定。王佳彬的作品繼去年入選日本第七回國際公募未來展，於日本東京都美術館展出後，年前並獲日本形象派會友推薦賞及新人賞、第一屆全球華人生活獎章、苗栗美展西畫組銀牌獎、經濟部員工眷屬綜藝展西畫組銀牌獎、銅牌獎及佳作等；其近期創作於九月一日

至十月卅一日在苗栗縣政府縣府藝廊展出。(李俐媛)

礦災防救演習 考驗部門默契

【苗栗訊】探採事業部天然氣處理廠九十二年度礦災災害防救訓練演習於十月十七日上午舉行，演練主題為天災地震致儲油槽毀損漏油之搶救，演習內容包括災情察覺及報告、災情通報演練、救難救護演練、火災滅火演練等，除了動態的實地操練外，會場也展示工安、衛生及環保器材供來賓參觀。此次演習在礦務局朱明昭局長及相關官員蒞臨指導，以及



事業部蘇福欽執行長，陳成興、呂明達副執行長等親自督導下，各方對同仁賣力的表現至表讚許。（李例媛）

注氣井環評 執行成果佳

【苗栗訊】在侯庸主任帶領下，經濟部國營會考核委員一行五人於九月廿五日蒞臨探採事業部注儲工程處，實地查核「鐵砧山地區天然氣注、產氣井開發計畫」環境影響評估案，由事業部陳成興副執行長與注儲處陳宏市處長及相關業務主管陪同解說及溝通，考核委員對注儲處致力水土保持及景觀綠化、美化工作之執行成效，深表肯定。（李例媛）

注儲處應變演習

養兵千日防萬一

【苗栗訊】為提升注儲處同仁緊急應變能力，該處安環組於十月十四日以CM-7101A馬達啟動時，電抗器燒毀為假想情況，實施緊急事故演習。過程中，所有編組的救護隊、消防班、搶修班及電機、修護人員立即各就各位，各司其職，在大家通力合作下，演習圓滿結束；之後隨即召開檢討會議，針對缺點提出改善對策，務使演習達到預期的目的。（李例媛）



探採專題苦中研

花開並蒂誠可貴

【苗栗訊】探研所九十一年度由紀文榮專案及石油地質組楊耿明組長及主要研究員黃旭燦、傅式齊、徐祥宏、周定芳及丁信修等人共同主持的研究專題「台灣陸上探井評估研究」，榮獲經濟部「優等獎」，同時也榮獲行政院傑出研究「優良獎」，於十月一日接受行政院頒獎表揚，消息傳來，同仁與有榮焉，可喜可賀。此次獲獎予探研所研究人員極大鼓舞，未來將再接再厲，精益求精。（張鴻琴）



關心探勘研發業務

期勉同心突破困境

【苗栗訊】本公司孔祥雲副總經理於十月一日上午風塵僕僕蒞臨探研所視察，由林國安所長及各部門主管接待，林所長並報告現階段研發計畫執行情形及未來工作重點；孔副總嘉許探研所致力人力精簡及成本控制，績效卓著，期許依公司探勘藍圖規劃與探採事業部合作，齊為國外探勘研發努力，使兩單位績效相輔相成；凡事從自我要求做起，同心協力，榮辱與共，必能突破困境，再創新猷。會中，與會主管並就國外探勘、聘請專家顧問、訓練費用、出國預算及人力短缺等問題與孔副總交換意見。（張

鴻琴)

研習ERP傳票作業

實際操練受益良多

【苗栗訊】為配合ERP專案作業，由探研所主辦會計辦理之「ERP傳票管理系統／憑證作業」訓練班，於十月十四、十五、十六、廿一日分梯次進行操作演練，由會計吳燄友、莊瑞榮主講，計有四十人參加。訓練內容包括費用支出請款、非員工所得請款、一般收款通知單、押標金作業、國內購料作業及工程發包請款，經逐一講解，實際演練，同仁受益良多，咸認有利實務運用。(張鴻琴)

《嘉南地區》

經部嘉南區攝影賽

油人參與頗有新獲

【嘉義訊】由台糖北港廠主辦之「經濟部暨所屬事業機構嘉南地區攝影比賽」，於九月廿六日上午假北港糖廠之大林廠區舉行，在北港糖廠蔡明動廠長主持開鏡儀式後，即展開拍攝活動。此次攝影主題鎖定「少女泳裝人像」，主辦單位聘請四位美麗大方的模特兒穿著泳裝亮相，一時吸引「獵豔高手」——攝影人員大展所長，

現場只聞「卡嚓！卡嚓！」之聲不絕於耳，大夥拍得不亦樂乎！可喜的是，本公司嘉南地區各單位亦有卅餘位同仁參賽，經過一番評比，計有杜松輝等人獲得優選及佳作獎。(張利聰)



生命無限希望無窮

心靈成長路更寬廣

【嘉義訊】由本公司人事處訓練所與財團法人福智文教基金會聯合舉辦之「企業成長營」於十月八、十一日在訓練所舉行，由人事處龐睿穎處長、訓練所吳榮宗主任及福智基金會如俊法師連袂主持開訓典禮，課程豐

富多元，包括：企業與人生、舞台劇——我就這樣過了一生；專題講座——生命無限希望無窮、關心健康關愛世界、觀功念恩和諧人際關係、從心出發、新人生觀；影片教學——生命的流轉、益與害，以及人養地地養人，有機飲食展覽，還有經驗分享、歌曲教唱及無盡燈之夜等，深獲學員好評。其中，生命無限與觀功念恩的觀念令人印象深刻，生命無限說明人有前世、今生與來世，既有來世，則今生之生涯規劃當思未雨綢繆，勤加修練，讓人生之路走得寬廣；觀功念恩係設身處地從別人之功德、恩惠面論人際關係，懂得感恩才會天長地久、海闊天空。個人從內心修為化為



外在的明朗和諧，參與學員當下頓悟，體認良多，誠如訓練所之名言「心靈若成長，人生之路將更寬廣」；成長營雖然結束，卻從此開展不一樣的新人生觀。（張利聰）

關心事業部運作

龐處長走動管理

【嘉義訊】關心事業部組織改組後之運作，總公司人事處龐睿穎處長於十月八日下午赴嘉義溶劑化學品事業部走動管理，在郭智雄副執行長及行政組林瑞煌經理陪同下，充分瞭解目前事業部人事業務概況：三年來爭取設置產品經理終獲核定，有利於事業部未來關鍵性發展；部門編組調整效益尚待日後評估；非主管編制及人員升遷正辦理中；至於主管人員職位比例則希望公司能早日核定實施。（彭淑賢）

安環主管現場查察

落實油庫工安檢點

【嘉義訊】為加強油庫工安，在洪龍泉庫長陪同下，總公司安環處蔡永銘副處長於九月廿六日下午前往溶劑化學品事業部桃園油庫走動管理，經巡視現場後，蔡副處長指出諸多優良事項應予保持，並指示：門禁管理及五S工作應加強，灌裝車輛接地

線應確實，落實工安檢點勿流於形式。事業部隨即配合改善並加強宣導，責成各負責人員務必遵照辦理，特別要求廠商確實遵守規定，同步為油庫工安進行總體檢，期臻於零災害，安全百分百。（彭淑賢）

配合工場停爐

辦理業務講習

【嘉義訊】配合工場停爐，溶劑化學品事業部於十一月四、七日辦理業務講習，計有現場操作同仁廿五人參加，接受溶劑工場推動ISO認證系列、危害通識訓練、緊急應變處理、DCS操作台及相關設備訓練，務期現場同仁嫻熟工場操作，使ISO 9000及14000推動更順利，同時瞭解MSDS內容及意義、熟悉各項緊急狀況應變以確保安全，熟悉控制室DCS操作台及煉油相關設備操作；彼等咸認工場停爐期間辦理業務講習誠為最佳充電時間。（彭淑賢）

培訓稽核人員

有利系統運作

【嘉義訊】煉研所為培訓OHSAS 18001系統內部稽核人員，於十月三日邀請BSI高毅民總經理講授OHSAS 18001職業安全衛生系統及執行內部稽核相關注意事項，計有同仁

多人參加。高總經理為環境工程博士，目前亦為ISO 14001及OHSAS 18001之主導稽核員，對ISO系統極為熟悉，且口才便給，深入淺出，將生硬枯燥的課程化為逸趣橫生的話題；佐以實際稽核案例，讓學員印證所學，印象深刻，咸信此次訓練之施行有利於全所OHSAS 18001系統之正常運作。（郭春廷）



勞檢專家現身說法

提升營建工程安全

【嘉義訊】鑑於邇來國內營建工程工安事故屢有所聞，煉研所為增進監造部門對營建安全之瞭解及承攬商



對安全之重視，特於九月廿四日邀請南區勞動檢查所林棣司檢查員講授營造設施安全相關規定及本國勞安最新法規重點。林檢查員首先就勞委會最新工安規定——勞動檢查法第二十八條「有立即發生危險之虞」認定標準加以說明，依該項標準第二條計有五類屬之：墜落、感電、倒塌崩塌、火災爆炸、中毒缺氧，而前三項在營建工程職災中居前三位；他以職災案例配合現場照片說明未依規定做好安全措施之後果，令人怵目驚心。同時他也談到勞安法十七條有關事業單位交付承攬時，需特別注意危害告知之方式，而不僅止於「概括告知」，若只是在紀錄上寫著：「請遵照勞安法規



第8條之規定」，而未明確指出危險，屆時若上法庭仍脫不了責任；至於共同作業的定義則為：除了新造工程，一般維修工作交付承攬時，事業單位均需擔負共同作業責任。（郭春廷）

**以球會友同好畢集
休閒睦鄰一舉兩得**

【嘉義訊】為提倡正當休閒活動，並促進與地方之和諧互動關係，煉研所九十二年睦鄰盃槌球邀請賽」於十月十八日在槌球場舉行，計有嘉義地區愛好槌球人士組成廿五隊參加。比賽分五個場地同時進行，經過



一天的較量，結果分曉：冠軍煉研B隊；亞軍佳佳隊；季軍嘉市槌委乙隊；殿軍元長乙隊。（蔡玉燕）

**菸害防治座談會
共創無菸害環境**

【嘉義訊】南區職業保健中心與嘉義市東區衛生所聯合舉辦之「菸害防治座談會」於十月十四日下午在煉研所中山樓六樓舉行，計有同仁多人參加。會中，邀請聖馬爾定邱鎮添醫師主講「菸害對呼吸器官之影響」，受到與會人員高度關注，紛紛籲請大家共同營造一個無菸害的環境，促進整體健康。（蔡玉燕）

《高屏地區》

國光診所抗流感有方 提前為老人施打疫苗

【高雄訊】一年容易又秋天，正是流行性感良好發期，肺炎球菌蠢蠢欲動，且SARS亦有可能捲土重來，衛生署提前自九月廿二日實施老人流感疫苗免費施打，以提高免疫力；本公司高雄廠國光聯合診所為服務員眷，向楠梓衛生所領取疫苗，同步於九月廿二日起為員眷施打疫苗，凡年滿六十五歲以上之員眷一律免費，不收掛號費；而六十五歲以下有需要者



可自費接種以確保健康。（陳明德）

推行職場無菸害 中油人帶頭響應

【高雄訊】鑑於吸菸及二手菸危害身體健康至鉅，未吸菸者之健康權益更應受到保護，衛生署積極推動職場防制菸害，責成各地衛生局加強宣導，並邀請國內各企業加入推行職場無菸害行動。由高雄市衛生局主辦之「健康要動動，無菸職場要啟動」活動於十月五日上午假壽山前廣場（舊動物園）舉行，邀請本公司、中華電信、中國鋼鐵、高雄港務局、台電等公司員眷一、二〇〇餘人參加；除演



出行動劇、大合唱、健康操、宣誓外，並安排登山健行、卡拉OK及摸彩助興等活動；本公司在陳寶郎副總經理伉儷帶領下，煉製事業部員眷二一〇人踴躍參與，氣氛熱絡。（陳明德）

重陽敬老世間情 濃濃關懷顯溫馨

【高雄訊】又到重陽時節，延續尊敬老人、關懷長輩之善良習俗，煉製事業部暨高雄廠於九月廿九、卅日在婦女會協助下發放敬老禮品，以退休人員及現職同仁之尊親長年滿七十歲以上者為致贈對象，計有三千餘



人；禮輕情意重，濃濃關懷之情為重陽時節帶來一股溫馨。（林德順）

退休油人來敘舊

重陽歡聚語紛紛

【高雄訊】煉製事業部暨高雄廠為感念前輩油人畢生奉獻石油事業，勞苦功高，於十月三日九九重陽前夕邀請歷年退休人員返廠聚餐敘舊，由謝榮輝執行長與吳文騰廠長連袂主持，計有中殼前董事長方義彬、前副總廠長單式之、靳福根等一、五〇〇餘人參加。煉製事業部黃清吉、劉銓田副執行長、大林廠林幸德廠長、桃園廠邱炳宏副廠長、高雄廠黃正雄、



汪興華副廠長及相關主管、石油工會一分會許茂耀常務理事，林宗洋、李重雄、黃惠照里長，福利會胡復榮主委、黃靜美總幹事等均應邀作陪，場面熱鬧溫馨。會中，謝執行長指出，油品市場競爭激烈，幸賴前輩油人打下厚實基礎，加上全體同仁努力，保住七成市占率，還有盈餘繳庫，相當不容易，最後以「前人種樹、後人乘涼」來表達至高敬意與謝意。退休人員聯誼會吳天發會長並代表全體退休油人上台致謝詞，感性指出高雄廠是油人溫馨的大家庭，感謝公司對退休人員的照顧，祝福公司日新又新，永續發展。（林德順）

安全衛生觀摩研討 提升業界工安水準

【高雄訊】由高雄廠主辦之「中油公司九十二年安全衛生觀摩研討會」於十月七日假煉製事業部訓練教室舉行，由謝榮輝、朱少華副總經理及高雄市勞工檢查所吳坤海所長共同主持，計有學界、企業界人士二百餘人參加；其中，慕名而來、自費報名者多達五十七人，包括台塑石化、台化、燁輝、中鋼、中美和、長興、工研院、中山大學、永達技院、輔英科大等代表。在朱副總經理致歡迎詞後，由國營會工委環保室侯庸主任致詞，他說明國營會積極推動工安情



形，中油公司工安落實現況良好，藉此觀摩研討會可提升國內企業工安水準。隨後進入主題，由朱副總經理以「中油公司之安全衛生政策與工作重點」為題發表專題演講，強調建立安全文化為首要目標，演講內容精闢生動，獲得熱烈掌聲。高雄市勞工檢查所吳坤海所長亦應邀主講「高雄市重大職災趨勢分析與防災策略」，除說明高雄市近年來重大職災情況及勞檢單位面臨之挑戰外，並提出防災策略，期許企業界共同努力減少職災發生。會中，計有工研院、雲林科技大學、第一科技大學、台塑石化、台灣杜邦、中碳、輝宇運輸、勞檢所及本公司相關單位等發表十五篇論文，分



三個教室同時進行，過程精彩緊湊，同步展示高雄廠設備檢查資訊系統供參考；另安排廠區工安設施實地參觀、雙向溝通綜合討論，研討會在與會人士一片嘉許與肯定聲中，圓滿結束。（林德順）

偷得浮生二日間

明潭風采挹滿懷

【高雄訊】為釋放同仁工作壓力，了解高山湖泊生態，體驗原住民生活，潤滑油事業部勞工教育「南投日月潭知性之旅」於九月廿七、廿八日舉行，計有員眷四十餘人參加。此次活動安排日月潭國家風景區解說員

帶領大家環湖，一一介紹當地自然景觀，日月潭水源來自濁水溪上游，發源於合歡山，利用窪地注水成潭，間有山巒環繞，水道蜿蜒分岐，潭面如鏡，波瀾不興，靜謐秀麗，美不勝收。大伙從德化社碼頭搭船抵聖愛營地，搭營帳夜宿於此，一同品茶，觀賞火花、星月，享受一個幽靜的夜晚。翌日，大伙划船、乘船遊潭，感受海拔七六〇公尺的高山湖泊之美，亦前往蛇窯陶藝及探訪九二一地震鐵道紀念館。此行一路帶著歡樂的心情，明潭風采盡收行囊，留下難以忘懷的回憶。（楊馥菱）

獎勵南區績優站

攜手創銷售佳績

【高雄訊】為鼓勵本公司南區直營加油站銷售潤滑油脂，增進工作人員潤滑油品知識，潤滑油事業部內銷組南區營業課於十月六、七日假高雄縣六龜鄉芳晨溫泉渡假村舉辦「九十二年上半年南區直營加油站潤滑油脂銷售獎勵活動」，計有油品行銷事業部高雄、嘉南、東區營業處及潤滑油事業部等工作同仁卅餘人參加。活動中，由黃政霖管理師講授潤滑油檢驗及工業用油知識；邱成文副理以Q&A方式講授車輛用油知識，以加深參與人員對潤滑油脂產品之了解，同時頒獎表揚廿五座銷售績優加油站。

站，期盼再創佳績；課後意見交流與泡湯，大伙「坦誠相見」，充分溝通。翌日，前往藤枝森林遊樂區享受森林浴，參觀美濃客家民俗村，活動在歡樂的氣氛中劃下句點。（楊馥菱）

光輝十月休閒遊

換機油送雨刷精

【高雄訊】為提升消費者機油使用知識及品質概念，並與快速保養中心建立良好互動關係，潤滑油事業部「光輝十月休閒遊、換指定機油送雨刷精」促銷活動於十月一、卅一日於全台卅座直營加油站設置的快速保養中心同步舉行，凡前往本公司快保中心更換ISO9000系列產品、國光牌商用車CH4專用機油、國光牌休旅車SJ專用機油、國光牌環保機油S75W/50、國光牌合成自動變速器油，即贈送國光牌雨刷精一瓶。為達促銷宏效，事業部透過平面廣告、電子報及各式宣傳品周知消費大眾，同時宣導本公司設有快保中心為客戶提供最精緻之服務。（楊馥菱）

北區銷售獎勵活動

激勵全員打拚行動

【高雄訊】為獎勵北區加油站同仁銷售國光牌潤滑油脂業績之卓越貢獻，潤滑油事業部於九月廿五、廿六

日假宜蘭陽溫泉飯店舉辦下半年直營加油站銷售績優人員獎勵活動，計有四十餘人參加。活動中除強化加油站同仁潤滑油相關知識外，亦頒發表揚銷售績優人員；翌日，一行人續前往頭城烏石港參加賞鯨活動，一路上雖不見鯨豚芳蹤，卻得以一窺「龜山島」的廬山真面目，總算不虛此行。兩天緊湊的活動雖告結束，大家紛紛言回到工作崗位打拼，以爭取九十三年上半年直營站銷售績優人員殊榮。

（楊國棟）



敦親睦鄰寓教於樂
大林寫生賽超人氣

【大林訊】在親善會及婦女會協辦下，大林廠九十二年敦親睦鄰寫生比賽活動於十月四日假國立高雄餐旅學院校園舉行，計有一、二〇〇人報名參加，鳳林國中、海汕國小等社區學校代表及里長多人參與。當天，家長、老師帶著小朋友一波波湧入寫生地，除了事先報名外，現場報名者眾，主辦單位準備的一、五〇〇份圖畫紙幾乎領用一空，盛況空前，熱鬧非凡。鳳林國中江博彥校長盛讚大林廠熱情投入敦親睦鄰活動，在追求利潤之餘，兼顧社會責任，與社區互動為極具前瞻性的作法，實令人敬佩；林幸德廠長陪同多位里長、學校代表



繞場一周，紛向學子、家長、老師致意，鼓勵學子將美麗風景躍然表現紙上，昇華生活內涵。（郭秀紹）

大林ISO-9001 續獲認證登錄

【大林訊】在曾壽銘主導評審員帶領下，經濟部標準檢驗局蔡添吉、吳瓊英評審員一行於十月六、七日至大林廠辦理第十次稽核ISO-9001國際標準品質管理系統認證後追查，總結並無主要系統性缺點，惟開四張次要缺點，續予大林廠認可登錄。林幸德廠長表示，大林廠雖已實施ISO-9001



多年，各項作業均按制度實施，惟仍有一些「盲點」待改善，經由標準檢驗局之稽核，客觀指出習以為常之缺點，找出問題癥結，消除重複發生之可能性，使品質管理系統標準化，持續改善，讓產品百分之百獲得顧客滿意。（王永興）

搭船遊大林外海

輪班同仁初體驗

【大林訊】大林廠煉製一組第十蒸餾工場及第九加氫脫硫工場輪班同仁，前因工場大修無暇參加勞工教育



——走馬瀨農場之旅，大修完成後，特於十月間安排四梯次勞工教育——搭船遊外海，讓現場大修輪班同仁搭乘鳳山號工作船，環遊高雄港區及參觀外海浮筒；港口與碼頭正是大林廠的特色與利基，這群未曾到過外海的同仁備感新鮮與好奇，藉此了解卸油作業，別具意義。（郭秀紹）

大林之光王朝民

獲青年工程師獎

【大林訊】大林廠維修組儀電工程師王朝民代表參加中國工程師學會



高雄分會「青年工程師獎」選拔，結果榮膺該分會本年度青年工程師獎，在十月十七日假高雄樹德科技大學舉行之頒獎典禮上，接受分會傅長勝理事長親頒獎牌獎勵。王朝民君擅長建置及修改各式控制電腦，自行設計程式整合數十種不同系統，不僅常為公司節省鉅額工程費用，對防止工場緊急停爐、避免造成鉅額損失更卓有貢獻；他曾四度獲公司指派出國參與建廠及設備接收測試，其中兩度赴卡達廠協助啟用最複雜的CCR與PSA控制系統，並解決各項技術難題，居功厥偉，此次獲獎實至名歸，也為個人光榮史再添一頁。（郭秀紹）

檢核人員林園行

找出習慣性盲點

【林園訊】在許世泉檢核帶領下，本公司檢核人員一行七人於十月十三日前往石化事業部實施年度查核，由事業部曹明執行長、黃登祥副執行長及柯清俊主任稽核於林園環管大樓四〇一會議室接待。此次南下稽核人員陣容堅強，專業經驗豐富，計有李啟明、鍾光榮、黃順興、王萬益、喻麗曼、蔣雪芬等人，在為期一週的查核中，分就專長進行書面及實地稽查，赴林園廠、前鎮儲運所了解，用心認真，鉅細靡遺，事業部多

所受益。最後一天的檢討會由許世泉檢核與黃登祥副執行長共同主持，黃副執行長特別感謝檢核同仁找出許多習慣性盲點，也帶給大家新思維與新觀念，讓石化事業部獲益、公司獲利。（劉慎山）

三輕大修前夕 全員工安戒備

【林園訊】石化事業部第三輕油裂解工場於十月二日展開為期四十五天的大修作業，南區勞動檢查所李海龍所長、黃茂裕組長、洪志雄檢查員於九月卅日蒞臨石化事業部，由事業



部曹明執行長帶領黃登祥副執行長、黃順發廠長接待，隨後與相關主管、監造與維修同仁、安全衛生管理人員、承攬商等於林園環管大樓B02階梯教室座談，宣導大修作業安全，計有八十餘人參加。宣導會報到時，南檢所並贈送與會人員最新之九十一年職災事故案例及大修作業安全資料各一冊，深受好評，並分享各承攬商參考。南檢所黃茂裕組長防災經驗豐富，曾多次蒞廠演講，頗受同仁歡迎；修護組曹世明組長並請南檢所說明查核標準與重點，俾共同遵循辦理。（李欽雄）

勞工教育渡假行 凝聚油人向心力

【林園訊】石化事業部人力資源組辦理之九十二年度勞工教育於十月十三、十四日假屏東縣墾丁悠活麗緻渡假村舉行，配合輪值 OHH 之 B 班同仁優先參加，以達勞教資源共享原則，其他人員歡迎自行請假參加，亦歡迎眷屬自費參加，但活動期間不能報支加班、補休。此次活動聘請屏東科技大學社工學系主任陳宇嘉教授主講「事業與家庭」；另由黃登祥副執行長、王定國主任與同仁面對面溝通座談，同仁發言踴躍，幾乎誤了用膳時間，其愛廠之情可見一斑。石油工會林園服務中心陳宏文理事及會務人



員黃志雄君並攜帶慰問品向第一線勞工致意，凝聚了中油員工的向心力，達到勞工教育預期目標。翌日上午，安排水上排球比賽、健康伸展操與熱舞教學等，歡樂滿行囊；賦歸之際，大伙依依不捨，相約明年再相見。（吳素貞）

落實分級查核 先期消弭危險

【林園訊】為提升同仁查核的品質與深度，落實安全衛生管理，石化事業部「分級查核講座」於九月廿六日及廿九日假林園環管大樓B02階梯

台維斯盃網球賽登場 中華隊掄元可望晉級

教室一連舉辦兩場，由事業部素富操作與管理經驗之李世雄、黃建輝經理擔任教官，各工場需撰寫分級查核報告之班長、領班、工程師與工場長、經理等人員均熱情參與。兩位經理課前準備教材甚為用心，授課時除分享分級查核的理念與實際效用外，並分別深入說明各項專題查核技巧，與會同仁均有豁然開朗之感。藉由分級查核發掘潛在的危險，先期予以消弭，為確保同仁安全之最實際有效方法，企盼所有同仁均能落實分級查核，共創安全無虞的工作環境。（李欽雄）



【高雄訊】二〇〇三年台維斯盃國際男子網球團體錦標賽亞洲／大洋洲區第二級決賽於九月十九、廿一日在高雄市立陽明網球中心舉行；開幕典禮嘉賓雲集，高雄市謝長廷市長、中央研究院李遠哲院長、行政院體育委員會林德嘉副主任委員、全國網協葉政彥理事長、高雄市教育局蔡協族副局長，以及本公司工關處王素珠處長、法國巴黎銀行台灣分公司楊伯豪總經理等均熱烈參與。首先由全國網協葉政彥理事長、本公司工關處王素珠處長授旗予中華民國網球代表隊，同時由工關處王處長代表本公司頒發四百萬元贊助金支票，由代表隊選手接受；隨後展開比賽，計有亞太區十餘支國際球隊角逐，經過一番激烈競

爭，最後由中華隊獲得冠軍，明年可望晉級，躋身亞太區第一級之列，油人倍感與有榮焉。（張生立）

致鱗爪作者的一封信

親愛的鱗爪作者：

感謝您每月按時e來稿件，多年來始終如一；您的熱情深耕灌溉，造就了石訊園地欣欣向榮。

石訊讀者意見調查結果顯示「各地鱗爪」專欄深受讀者歡迎，排名第一，那是因為每一則均屬您嘔心瀝血之作，字裏行間真情流露，搭起彼此友誼的橋樑；感謝您在工作繁忙之餘，猶擠出時間、甚至挑燈夜戰為石訊趕稿，揮動彈指神功，融入感情與汗水，匯集各方雋永篇章，整合油人活動訊息，讓「油人一家」的感覺躍然紙上！

每月收到您e來的稿件，是我們最快樂的時刻，真是讀你千遍萬遍也不厭倦！謹此致上最深的謝意，您的不斷支持將是石訊與時俱進的動力！

編輯部 敬上

小啟：本期「生活隨筆」專欄暫停刊出。

日誌

(九十二年十月份)

一日

高雄廠東區煉製組第四真空蒸餾裝置歲修後，開爐完成。

三日

本公司於本日零時調降油品牌價：含硫量一%低硫鍋爐用油、含硫量0.5%低硫鍋爐用油、含硫量一%低硫燃料油及含硫量0.5%低硫燃料油每公秉各降一百元。

五日

高雄廠東區煉製組第六蒸餾裝置小修完成，恢復進料。

六日

勞檢所核准採探事業部天然氣處理廠「通霄區」LPG設施之丙類工作場所申請。

大林廠煉製一組第十蒸餾工場於本日完成大修，開爐生產。

八日

高雄廠東區煉製組第五蒸餾裝置停爐大修。

九日

高雄廠東區煉製組第一真空製氣油裝置舉行開

爐前緊急應變演習。

十二日

大林廠煉製一組第九加氫脫硫工場於本日大修完成，開始生產。

十四日

非洲查德H礦區投標案進行讓入廿五%工作權益之投標工作。

十五日

高雄廠東區煉製組第一真空製氣油裝置大修完成，恢復進料。

十六日

桃園廠重油轉化工場停爐大修。

卅一日

截至本日為止，本公司自營汽車加油站六一六站、營業主體為本公司之合作站廿站、路邊加油站二站、聽裝油料供應站四站、流動站一站，合計六四三站。漁船加油站卅四站。





花宴 曾盛輝 基隆處



田園風情 羅文有 桃園廠

Taiwan
消費者油品品質滿意度第一名 **No.1**

好油 要點燃生命的熱力

在這裡24小時充滿真誠、奮鬥的熱力

為理想南征北討、東奔西走努力打拼的人們

疼惜台灣人的真感情，點燃生命的熱力

讓寶島更美麗，中油跟你逗陣向前走

專為台灣設計的好油——中國石油

中油為大家加油，請大家為台灣加油



中國石油