

# SHUTTLE VOICE

2025 夏季號

## 桃園報關部 即時作業現場

### 封面故事 COVER STORY

在第一線穩定節奏  
桃園報關部即時作業現場

### 特別企劃 SPECIAL REPORT

蕭文平為五崧打造的形與魂

### 五崧駕駛艙 PEOPLE

黃天長的開路歲月  
工務技師的一天



商場

人生

# 留利不爭勝 商場與人生的上策之道

大聯大控股永續長、友尚集團董事長曾國棟老師曾和我分享一個觀念，源自幾年前他聽過一位熟稔《孫子兵法》的講師對「勝利」的精彩詮釋。這個觀念對我十分受用，在這一期的季刊中與各位夥伴分享。

我們都知道勝利的英文是 Victory，但若從《孫子兵法》的角度來看，勝利應拆解為「勝」(Win)與「利」(Benefit)二字，由此形成4個象限：有勝有利、有勝無利、無勝有利、無勝無利。

大多數人會直覺地選擇「有勝有利」，看似雙贏。然而，若深入思考，相較於「勝」，「利」才是真正目的。若能取得實質的「利」，又何必執著於「勝」？爭勝的代價往往是高昂的——耗費時間、精力、人力、資源，甚至可能犧牲某些本來不必失去的條件。即便最終得勝，那些投入過的寶貴資源卻已無法挽回。

「無勝有利」才是真正的上乘境界。《孫子兵法》所謂「不戰而屈人之兵」正是這樣的智慧——在不動用任何兵力的情況下達成目的，達到內外兼顧、裡子比面子更重要的成果。

在商場上，我們常面對與客戶之間的交易條件攻防或商業談判。看似勝出的協商，有時卻在無形中種下負面印象，導致未來失去合作機會。例如，為了一時的道理與客戶爭論，雖然最後占了上風，但卻傷了情面，從此失去這位客戶，豈不得不償失？



利

家庭生活中同樣適用這個道理。舉個例子，在家與太太爭論，表面上贏了，但實際上真的算贏嗎？俗話說「Happy wife, happy life」，爭贏了卻讓氣氛僵化、關係受損，這樣的「勝」其實是「輸」，因為根本沒有真正的「利」可言。

因此，我們應該拉高視角，思考什麼才是真正對公司、對部門、對合作夥伴、甚至對長期發展最有利的選擇。有時退一步、讓一時表面的「勝」，反而能收穫更大實質的「利」。這正是利他的精神，而利他終將回報為利己。

這也讓我重新詮釋了五崧企業文化中的兩個核心價值：「當責」與「做，就做最好的」。當責，不僅是對結果負責，更是對關係、對長期價值負責；而「做，就做最好的」並非只看表面的輸贏，而是用成熟的智慧，追求最有利的成果——最好是雙贏，甚至多贏的局面。

在這個競爭激烈、變化快速的商業環境中，期盼我們每一位夥伴都能以更高的格局思考「勝」與「利」的關係，不被表面的勝利沖昏頭，而是成為真正能為組織創造長期價值、實踐「無勝有利」智慧的核心人才。

五崧捷運股份有限公司 總經理

邱承緯



總經理的話 EDITORIAL

**01** —— 留利不爭勝

封面故事 COVER STORY

**04** —— 桃園報關部即時作業現場

特別企劃 SPECIAL REPORT

**14** —— 蕭文平為五崧打造的形與魂

五崧駕駛艙 PEOPLE

**18** —— 黃天長的開路歲月  
工務技師的一天

五崧書房 BOOK LOUNGE

**22** —— 掌握客戶價值的 5 個關鍵

幸福車廂 NEWS

**24** —— 五崧人，與物流新基地同行

© 版權所有，未經本公司書面同意，請勿轉載



發行所 | 五崧捷運股份有限公司  
地址 | 新竹縣寶山鄉園區二路 420 號  
電話 | (03) 5637899  
統一編號 | 47308640  
網址 | <https://www.shuttle.com.tw/>

發行人 | 邱承緯  
總編輯 | 黃怡蓓  
編輯群 | 曾建富、郭怡玲、邱晨揚、謝宗憲、  
張淑滿、趙鈺昕  
攝影 | 林穎成  
設計 | 何靜宜  
企劃編輯製作 | 一心一藝有限公司  
出版日期 | 2025 年 6 月



# 桃園報關部即時作業現場 在第一線穩定節奏

時間若是物流的生命線，報關作業則是其中最精密的一環。五崧捷運桃園報關部位於桃園航空貨運站、連接南北，是科技產業供應鏈得以高效轉動的重要節點。這裡，是第一線，也是壓力最大的一線。

Shuttle  
五崧捷運

桃園報關部位於航空貨運站，是連結南北的轉運樞紐。五崧捷運服務的不只是桃園，更深入新竹、台中、台南、高雄等科技重鎮。



桃園報關部正是串聯這些物流節點的要角。舉凡空運急件、半導體設備、保稅品進出口等，都需依賴他們即時完成通關與轉運。「我們一動，整條供應鏈就跟著啟動。」五崧捷運桃園報關部經理尤義杰一語道破。

近年報關現場歷經疫情封控、航班減少、邊境政策轉變等衝擊，一波未平、一波又起地迎來關稅制度調整帶來的新挑戰。對桃園報關部來說，這些「變化」從來不是例外，而是日常的一部分。從疫情中的通關應變，到「關稅壓力風暴」帶來的單量暴增，他們所維繫的，不只是流程，更是供應鏈的穩定運作。

## 壓力下的實力， 專業團隊的真本事

2008年調任至桃園報關部的尤義杰，在五崧已有37年資歷，見證台灣報關產業的興衰變化。「產業西移、生態改變、從業人員流動，這

桃園報關部團隊（左二為尤義杰經理），這支專業陣容以精準執行力與縝密協調，撐起高科技產業物流關鍵環節。

## C1 / C2 / C3 通關分類表

| 類別 | 中文名稱    | 處理方式 | 是否查驗 |
|----|---------|------|------|
| C1 | 快速通關    | 免審免驗 | 否    |
| C2 | 文件查驗    | 要審免驗 | 有機會  |
| C3 | 文件、貨物查驗 | 要審要驗 | 一定查驗 |



報關與物流業 行話 彙整

站關

報關人員到海關現場等候查驗與即時補件（通常發生在C2、C3）。

碰檔

報關單據送交海關系統後，系統會自動比對已建檔的資料是否吻合。

錯單

報關或貨物相關文件中有錯誤資料，導致報單被退件、補件、或無法順利碰檔、查驗、放行。

抽查

海關對貨品內容疑慮時，會將C2改C3。

報單

正式遞交的報關申報資料。

補證

補送發票、原产地證、衛署證等。

放行

海關同意貨物出關。

補單

發生在C1，海關認為需要書面審核，則要事後補單。

退關

貨物已進入通關流程，但因故取消，經核准退運回原存放處所或原出口地。

些因素讓整體報關業也出現變化。」他語氣平穩，透露出多年現場淬鍊的底氣。

這群人在第一線不只是交件，更是在壓力與不確定中穩住作業流程。站關人員不能只是傳聲筒，更要具備現場判斷與應變的專業力，才能在作業推進時，維持整體流暢。

同樣地，文件課與倉庫課也各有其專業之處。文件課需對報關法規、產品分類、稅則等高度敏感，快速準確完成報單製作，稍有不慎便會延誤整批作業。倉庫課則肩負最終貨物安全與時效責任，不僅要熟悉各類貨品裝卸要求，還得應對突發狀況、進行現場判斷並即時反應，確保每一次出貨無誤，準點送達。

這份精準的節拍掌控，也正是產業轉型下，桃園報關的專業度與團隊合作，為五崧仍被許多客戶指定合作的關鍵原因之一。

作業實境一：  
文件課一作業起跑點

早上八點半，文件課同仁已坐在電腦前，開始處理第一批進口提單。

「我們除了處理五崧北中南區的空運貨物領單作業，還有其他海空運報單通關作業，大約佔了3%。雖然



桃園報關部三課課長合影，從左至右為：文件課李昭芬、倉庫課葉乘逢、海關課羅郁駿。三人各司其職，默契十足，是推動跨部門協作與流程順暢的重要推手。



文件課同仁專注審核資料，逐字逐欄不容差錯，是報關流程中的把關者。

不多，但每一單都要準確、時效到位。」文件課課長李昭芬說。

文件課是整體作業的起點。報關文件準備須兼顧法規細節、貨況資訊與客戶需求，一點閃失都可能延誤後續流程。

每逢周一尖峰時段，提單與報單如雪片湧入，桌面堆滿資料，作業壓力倍增。為了讓報關作業準時啟動，文件課必須快速核對、準確交件，並與併裝公司（FWD）、倉儲業者和倉庫課同仁緊密配合，確保後段作業順利銜接、即時通關。

作業實境二：  
海關課一節奏的轉折點

上午九點半，海關課羅郁駿課長手中一疊資料，腳步快步穿過桃園機場華儲貨運站，直奔800公尺外的財政部關務署台北關。他

從文件、報關、貨運，桃園報關部以經驗和臨場應變，撐起供應鏈背後的穩定流程。

動線精熟，像是在演練一場早已熟悉的流程。

「早上第一批單子進倉了，要送C2審核的那幾件。」他口中說的是報關作業中須進一步查驗的件數。羅課長備齊文件，交到站關人員陳志宏（同仁暱稱豆哥）手中。

豆哥有超過35年經驗，早上已協助查驗過一批貨，此刻正等待新一批報單。

就在此時，羅郁駿手機響起。高雄文件課來電，一批貨發現破損，須申請驗貨、退關。「退關申請書要附上客戶說明及報關文件，那你報單號碼多少？」他語速快，但條理清晰。



1. 陳志宏（豆哥）多年實務經驗，他對每一張報單、每一處細節都如數家珍，是五崧報關作業的前線主力。

2. 倉庫課人員加緊搬運作業，貨物從碼頭迅速裝上車。即便日曬雨淋，作業節奏依然精準如常。

「有時候不是文件出問題，像這次物品破了，我們就是要先讓貨退回去，重新包裝後才能再出口。」他說。

這就是他們的日常——連線各地、跨單位合作，即時反應，不容許任何拖延。「使命必達」不是口號，而是一種處事的沉著與精準。

### 作業實境三： 倉庫課一流程的最後一哩

中午將近，碼頭邊熱氣蒸騰。葉逢課長站在貨車旁，額頭滲著微汗，目光牢牢盯住現場，不放過每一件裝車貨物。

「併貨和專車的流程不同，併貨有上午和下午兩個時段，專車則要一小



### 你報關，我報感謝！

春酒開場前，一張張繽紛的手工歡迎牌，悄悄說明了新竹文件課與桃園報關部間的好交情。這是新竹團隊特地為海關課同仁製作的小驚喜，熱情又用心，讓全場氣氛瞬間升溫。桃園報關部經理尤義杰半開玩笑地說：「是因為我們的服務和態度好啦！」一句輕鬆的話語背後，是同仁間長期合作與互相支持的最佳寫照，也為當天的春酒活動，揭開了暖心的序幕。

時內完成上車出貨。」他一邊簡要說明作業流程，一邊快速巡視四周，確認貨況無虞。

倉庫課負責的，不只是把貨放上車，更是最後一道品質與時效的保證——核對貨物件數、主提單與分提單編號，確認包裝完整無破損、無受潮，才算完成。

當天正值尖峰時段，碼頭沒有空

位，貨車只能停在旁邊。葉課長短暫回應訪問後，便轉身走向堆高機。人力吃緊時，他總是親自補位，不讓作業中斷。

### 默契後的分工智慧， 不是 SOP 而是臨場反應

「我們不需要開冗長會議，但彼此都知道今天誰會最忙、誰會幫誰扛一點。」尤義杰說，這種默契是一種內化的步調，一旦斷了，整個系統就會卡住。

這種現場調度能力，不來自SOP，而是累積出來的臨場反應。這也是為什麼他特別強調：「站關人員不能只是傳聲筒，必須要有現場處理問題的能力。」

回顧整個作業流程，從文件課到海關課、倉庫課，每個環節都要「快」，但更重要的是「穩」。這不只是物流效率的要求，更是整條供應鏈能否順暢運作的根本。S





## 蕭文平為五崧打造的形與魂 不只設計識別標誌，而是形塑企業精神

五崧捷運的企業標誌，一個藍紅交織的箭頭，貫穿台灣南北的高速動線，背後是一位設計大師的筆觸與遠見。

「一位設計師夢想接到的案子是美術館、航空公司、金融業，」蕭文平說，「而我把五崧捷運當成地上的飛機來設計。」這不是一段平凡的合作，而是一場從品牌靈魂出發、綿延二十餘年的設計對話。

不論你對台灣金融界是否熟悉，一定見過蕭文平的作品。國泰金控、富邦集團、中國信託，全台超過半數金控標誌背後，都有他的一筆。

蕭文平，民國36年出生，早年畢業於台灣藝術專科學校西畫組，之後遠赴美國加州藝術中心設計學院（Art Center College of Design）進修，成為台灣最早接觸國際品牌視覺策略的設計師之一。1988年，他在洛杉磯創立Creative Design Group，1996年於台北設立元平設計。

當年富邦集團改造企業識別時，董事長蔡明忠慧眼識英雄，欽點蕭文平操刀全案。「那之後，CI（Corporate Identity）設計進入了一個全新階段，成為我職涯的重要轉折點，」他笑說。金融業者爭相委託，因為這些Logo背後的企業資產動輒以「兆」元計，企業識別不再只是設計，而是策略、資產、文化的綜合體。

### CI 設計的價值 >> 超越圖像的系統思維

在蕭文平的邏輯中，品牌識別不是單點設計，而是一整套從概念、語

言到應用的架構。他總是要求自己做到三件事：「創意發想要有文化底蘊，運用要清晰一致，系統化更是關鍵。」

CI不只是企業門面，更是組織內部的凝聚力。「你設計的不只是Logo，而是連制服、名片、網站、車體塗裝、辦公室空間，每一個接觸點都要一致地說出企業是誰，」他舉例說明。在金控集團裡，CI甚至會影響到未來數十年的集團投資方向與人力策略。

對於大企業而言，CI是無形資產中的核心。不僅是辨識度，更是文化價值的濃縮呈現。

### 地上的飛機 >> 五崧捷運Logo的誕生

當元平設計接到五崧捷運的企業識別案時，蕭文平興奮異常。「這是一個夢想中的案子，一台每天穿梭全台的移動載體，是設計師可以最大限度發揮視覺力量的場域。」

他說，五崧捷運的貨車，就像地上的飛機，每台車都是移動的形象廣告。Logo本體以厚實有力的箭頭形



從靈感到實踐，蕭文平讓五崧飛馳，傳遞品牌精神。

”



體為主軸，象徵強大的動能與行進方向，其內以反白英文字「Shuttle」構成核心訊息，清晰、現代、國際感十足。

這不僅是設計，更是一種動態的企業敘事。紅色象徵速度與熱忱，藍色則代表蒼穹與科技感，三條藍線貫穿整體視覺，隱喻五崧捷運的三大信念：效率、品質、服務。

而這些不只是停留在設計稿上的概念，它們實際走上了五崧的每一輛貨車、每一個制服胸章，甚至走進了客戶與員工心中。

### 從標誌到場域 >> 設計的系統化實踐

設計，從來不只是形狀而已。

蕭文平特別強調：「企業識別要真正

落地，就得進入每一個環節。」在五崧35周年的形象專案中，他帶領元平設計團隊從企業識別出發，逐步擴展至品牌應用層面，從名片、制服、到網站視覺全面升級，進一步延伸至新竹寶山總部的空間語彙。

這樣的整合設計，從Logo為起點，逐步延伸出完整的空間語言與視覺系統，貫穿名片、制服、導向視覺系統等每個接觸點，每一個細節都呼應那個最初的箭頭符號——貫穿、無畏、勇往直前。

例如，新的員工制服以深藍為底、紅線為飾，融入Logo的速度感語彙；總部內部導引系統使用標誌元素作為空間分區識別，從大廳、會議室到休息區，視



### 五崧捷運 LOGO 設計概念

標誌為箭頭造型，象徵方向與動能  
「Shuttle」反白字突顯國際感  
三道藍線代表效率、品質、服務

主色：  
藍象徵寰宇，  
紅象徵速度與熱忱

從草圖到模型，五崧企業識別設計的誕生過程一覽。



名片



制服



馬克杯



在作品牆前，蕭文平談企業識別設計的系統思維。

覺語言連貫一致。「這才是真正的CI精神，讓設計在實用中說話，」他說。

這套CI不僅在公司內部產生認同，也對外強化了五崧品牌的專業形象。對客戶而言，那是一種信賴感的來源；對員工而言，那是一種共同語言與歸屬。

### 視覺，說出企業的价值

蕭文平設計的不只是Logo，而是一整座品牌的精神堡壘。從富邦、國

泰金控到五崧捷運，這些熟悉的圖像背後，是他對設計的堅持、對文化的敏感，以及對企業價值的深刻理解。

「一個好的Logo，能走30年、50年，甚至更久，因為它抓住的不只是形狀，而是信念。」他說。

當五崧捷運的每一輛車穿梭在全國的道路上，那箭頭般的標誌，正在默默傳遞企業的方向：快而穩、廣而精，帶著紅與藍的節奏，一路向前。S

“設計教父蕭文平從標誌出發，延伸至制服、名片與空間細節，形塑五崧一致的品牌語言。”



入職：2010年10月11日

退休：2025年4月30日

歷任：

資材處主管、人力資源部主管、  
北區運輸處主管

特殊事蹟：

推動績效考核辦法、  
推進知名外商合作案

## 黃天長的開路歲月 在鍵盤與底盤之間，他穩住了全場

4月底，五崧為黃天長副總舉辦了一場溫馨的歡送會。會議室裡擺著花束與紀念酒品，一張寫著「你說天長，我就遞酒」的紀念框，引來一陣笑聲。那一天，是他卸任之日，也是同仁們對他多年貢獻表達感謝與道別的時刻。這些年來，黃天長橫跨資訊部、人資部、工務部與北運，是少數從「無到有」參與五崧內部建制的人。

2009年，黃天長仍任職於合勤科技，與副董事長鄭彩華同為中央大學EMBA同學。兩人曾在課堂上共同

參與專案競賽，建立起信任與默契。那年，五崧資訊部主管懸缺，鄭副董便向他提出邀約。

「物流我沒做過，剛開始只是覺得

蠻新鮮的。」他語氣輕描淡寫。當時的五崧正值轉型初期，許多部門制度尚未完備。他初任資訊主管，沒多久就發現，問題不只是系統，而是整體流程設計與部門界面都需要重整。

### 一步一步，建立制度

「阿里山上的神木之所以大，四千年前當種子掉到泥土裡時就決定了。『格局』是決定在一開始你的心裡怎麼想。」他引用郭台銘這句話，說明了他當年進入五崧、參與制度建置時的起心動念。

在五崧的制度建置階段，黃天長最常出現在的，不是辦公桌前，而是車上。他親自帶著團隊走訪北、中、南三區，逐步地推動績效考核制度與人資系統。

工務部在他任內也經歷重整。他推動將總務併入人資部，讓工務專注於車輛保養與改良作業，並建立檢修驗收標準流程。

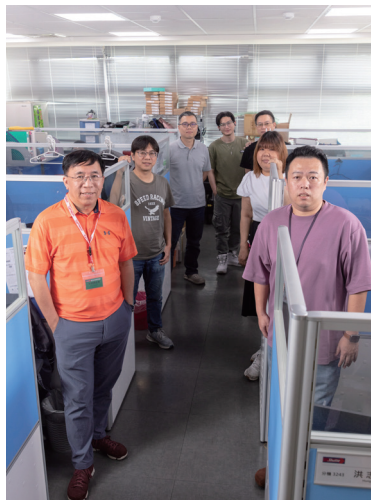
在資訊部，他建置五十多項電子簽呈系統、協助開發「運輸精靈」，為日後的數位轉型打下基礎。黃天長不以個人色彩為先，總是將焦點放在制度與流程的優化上，這些他協

助完善的系統，至今仍是五崧日常運作的根本。

在那段轉型期，他也曾兼任北區運輸處副總，成功爭取到知名外商的運輸合作案，至今仍是五崧的前十大客戶。這場戰役成為他職涯中濃墨重彩的一筆，也連結到他後續推動跨部門整合與工務升級的動能。

### 拿下大單，穩住根基

「2016年那場爭取知名外商的運輸合作，是我在五崧最重要的一役。」黃天長回憶，當年北區運輸處業



辦公室裡的日常陣形，也是他們默契培養的所在。黃天長與資訊部夥伴合影留念。

“

從資訊到工務，黃天長參與了每一條路的開闢。

”



務結構不穩，若流失大客戶，營收就會出現缺口。身為資材處副總的他，臨危受命兼任北運副總。為了搶下這筆業務訂單，他不惜先行投入千萬採購、改裝車輛，強化護屏結構，以符合高標準安規。

「捨不得孩子，套不到狼。案子還沒拿到，車子要先改起來。」他回憶時說，語氣裡藏著當時的決心與壓力。他坦言，那段時間幾乎是拿出全部力氣去拚，不只扛著北運的營運壓力，更是為了證明五崧有能力承接高規格、國際級的業務。

他指揮工務部和業務單位協力作

戰，邊溝通、邊執行，期間壓力之大，讓他坦言「真的快要死掉了」。但最終，五崧成功擊退競爭對手，順利拿下該運輸合作案。

這案子不僅穩定了營收，也提升司機待遇，打開五崧在外商間的口碑。戰役結束，他隨即卸下北運職務，功成身退。

### 靠得住的人，也能創造制度

這份對團隊的信任與倚重，從他當年爭取大案後續延伸的整合歷程便可看出。他不僅是制度的制定者，也是執行者。



黃天長說，許多關鍵任務，從資訊系統到車輛改裝，從北區業務到工務流程，推動的力量不是命令，而是夥伴之間的信任與默契。「很多事不是因為老闆指示才做，而是大家認為非做不可。」

他特別記得，那些高壓時刻、緊迫時程裡，工務、業務雙方能坐下來，一起攤開問題、收斂解法，是他認為五崧最珍貴的資產。「我們不是各做各的，是一起挺過來的。」

### 接棒，也要有肩膀

黃天長對資訊主管的角色有一番深刻理解。他指出，這不僅僅是技術職位，更是要橫跨內外、上下，成為連結營運與技術的橋樑。「不能只懂技術，還要懂痛點。」在他看來，只有真正理解公司流程與使用者需求的人，才能設計出能解決問題、貼合現場的資訊系統。

數位轉型不只是導入AI或系統，而是要讓技術真正貼合營運邏輯，產出具體價值。他說，「要看得見樹，也看得見林。」平衡視野才能在複雜系統中找出可行之道。

面對年輕一代，他則語重心長地說：「每個時代都有困難，不要等



一個創意字框、一瓶限量紀念酒，是卸任那天最有默契的禮物。

有答案才出發。」身為兩位20多歲女兒的父親，他鼓勵新世代擁抱斜槓、跨域合作，勇於嘗試，也要培養對人的理解與合作的能力。

### 卸任後，責任感仍留在現場

退休後，他每週二、四、五打羽毛球，還報名參加了11月的竹北半馬，有空就去釣魚、法鼓山上志工課。他說，生活很好，只是突然不用盯著系統看，覺得有些不習慣。「5月2號那天退出工作群，心裡突然感覺有點空。」黃天長略顯落寞的說。

採訪結束後，他沒有立刻離開公司，而是開車繞到曾經負責的工務部。和還在線上的同仁閒聊，也看看最近發生了什麼事。

那裡他再熟悉不過，這一次以卸任者的身分走入，沒有刻意多留，也沒有交代什麼——因為他知道，該留下的早已深植其中。工作可以交接，責任感仍留在現場。S

“ 同仁們一起攤開問題、收斂解法，  
是五崧最珍貴的資產。 ”  
—— 黃天長

# 工務技師的一天

## 引擎靜默之前，這群人始終在線

台南善化保養廠，4個身影穿梭其間。這裡沒有太多語言，有的是工具撞擊聲、引擎啟動聲。五崧的技師們，每天準時八點半開工，在車輛進出的節奏中，進行巡場、保養到搶修的任務。他們的名字或許不常被記住，但那一台台準時抵達的貨車，正是他們交出的日常成績。

在五崧，工務部門的角色遠超出「修車」二字。工務二課課長林永發指出，工務的核心職責可分為三大重點：

**1.即時搶修、排除故障：**車輛臨時故障時，工務部第一時間判斷、搶修與協調整度，務求讓運輸作業不中斷，避免客戶延誤交貨。

**2.定期保養、降低風險：**藉由制

度化的保養流程，技師定期進行油水更換、機構點檢、系統調校，目的在於延長車輛壽命、減少事故機率，間接為公司節省維修成本與意外風險。

**3.異常預警、系統支持：**透過巡場點檢與用車回報，技師協助發現隱藏問題，並主動提供技術建議，避免小故障擴大為重大損壞。

林永發強調：「我們不是等壞了才動手，而是要讓壞事不要發生。」

### 工務，是物流穩定的底層邏輯

五崧的技師工作並非固定排程，而是高度依賴現場情境與經驗判斷。以三類主要任務劃分，可更清楚看見他們的技術含量與專業調度：

#### ◆巡場整備（8:30 - 9:30）

八點半一到，技師們開始在場內移動起來。他們推著工具車、打開倉門、點檢空壓機與電焊設備，確認每一項器材都在狀態內。這不是一



測試中、待修中的貨車，是技師們每日任務的開始。



左起為倪耀乾、曾志杰、課長林永發與陳泰宏。他們是每天與鋼鐵為伍、維持車隊穩定運行的關鍵人物。

份看得見成效的任務，卻是一切順利開展的前提。

每日空壓機、電焊機、乙炔裝置使用前點檢——這些技術細節像是鋪在每天工作底下的鋼索，沒人注意，但少了它就寸步難行。

「工具準不準、場地順不順，影響整天節奏。」技師笑著說，也默默完成第一道無聲的任務。

#### ◆定期保養（9:30 起）

林永發表示，工務技師每天約處理一到兩台預排進廠的定保車輛：「小保約需6-7小時，中保10小時，大保可能要2-3天。」

常見的保養項目，包括滾輪系統、氣壓系統（煞車與懸吊）、電機系統（電瓶、發電機、起動馬達）、冷氣系統、鷗翼開合裝置（油壓控制）

不是每件事都能預知，  
但工務技師總有人能即時上場。



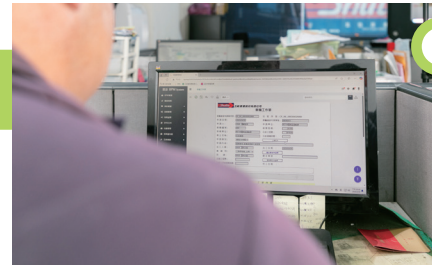
以及引擎與油水系統等。這些項目雖看似例行，卻是大型貨車維持穩定、安全運行不可或缺的基礎。

透過完整保養流程，不只讓車輛維持最佳狀態，也減少未來臨時故障的可能。

#### ◆突發搶修（即時應變）

某晚約 8-9 點，一輛滿載的貨車拋錨。司機立即聯絡工務課，林永發課長協調排修，值班技師倪耀乾帶齊工具與備件緊急出動。

拋錨的搶修任務，最棘手的是夜間作業與環境干擾。據林永發回憶，當時技師在環境受限的狀況下，仍須前往零件廠補齊材料，經現場處



從派工到執行，  
技師作業一氣呵成。

理並完成試車，順利讓貨車重返路線。

這類突發狀況並不少見，搶修現場考驗的從來不只是技術，更是臨場反應與合作默契。

#### 每天都有新問題，也都有解法

在五崧擁有 10 年資歷的倪耀乾，進入公司前，曾專修小型車，擁有多年維修經驗。他說：「剛來時幾乎每天都有新挑戰。五崧的大型貨車，有尾門車、鷗翼車、滾輪車等，結

構複雜、功能各異。」

他花了一年熟悉車型，卻也因為熟悉小車電路，在電控故障排除上反而能快速上手。

目前場內 4 位技師，有 3 人曾任職於原廠維修體系，累積了豐富的實務經驗與品牌車輛專業知識。他們熟悉大型貨車各種結構類型，也具備電控、氣壓、油壓等系統的診斷與修復能力，是公司面對複雜維修挑戰時最穩定的後盾。

但在這樣的堅實陣容背後，倪耀乾

也坦言，這份工作的環境艱辛、節奏緊湊，加上發展空間較難被看見，年輕人較少投入。「我們願意教，但要有人願意學。」他說。

技師群正逐步邁入中年，而新人接續卻未見明朗，傳承已成一個日漸浮現的隱憂。在油污與鐵屑之間，能留下來的人，往往不只是因為熱愛技術，更是對責任的一種執著。

「這份工作不是看書就會，要常學、常動手。」語畢，他無奈的笑了笑，卻掩飾不了其中的專業與自豪。S

進到車底，是技師每天的日常視角。倪耀乾正在進行底盤檢查，確保車輛安全無虞。



#### 技師的 都市傳說

#### 修車的，特別會生女兒？

在五崧善化保養廠內，流傳著一個半開玩笑的說法：「修車的，幾乎都生女兒。」不是統計學，是技師們多年來的觀察。

回想起來，大夥家中還真是女兒居多。有人笑說是老天平衡

陽剛工作的安排，也有人開玩笑問：「是不是天天碰電，影響到什麼？」雖然沒人真當科學看待，這個說法卻成了工作現場裡的一種默契，也是一點點親切的共感。

如今，女兒們多已上了高中、

大學。技師們在場內檢修、排除故障，回到家還得接送、支援、修東西，日子一樣滿檔。

這個傳說，是真是假或許不重要，但它讓人看見了：這些在車間裡堅持細節的人，也在生活裡，練就了另一種溫柔。

書摘  
精選

## 掌握客戶價值的5個關鍵 從被看見到被信任

在五崧捷運，每一位同仁都是對外溝通的一環，無論是與客戶往來，還是內部協作，信任與影響力才是關鍵。《極限銷售》這篇書摘從菜市場的叫賣談到行銷漏斗，用簡明方式解析「從被看見到被認同」的5個階段，幫助我們重新思考，如何在每一次接觸中創造價值。

如果你去菜市場買菜，一定都看到過這樣的景象——老闆站在攤位前使勁吆喝：「來來來，今天的水蜜桃特別甜！」路過的人潮不少，停下來看的人也很多，但最後真的拿錢買的，卻沒幾個。

這跟經營個人品牌的困境其實一模一樣，社群上的按讚數、追蹤人數看起來都不錯，但要是辦實體活

動，願意實際掏錢的人，往往比預期的少。這種「看得到，吃不到」的感覺，大概每位創作者或專業人士都體會過。

「粉絲很多，錢卻很少」其實是轉換率的問題。我在經營個人品牌的過程中，慢慢發現一個規律，從「吸引注意」到「實際付費」，中間有一個龐大的流失率，從我辦實體演講的經驗累積觀察，如果希望活動當天有一百二十個人來參加，那麼至少要有一千兩百個到三千六百個粉絲基礎。這個只有3%至10%的轉換率說明了，要讓「按讚」變成「付費」，絕對不是件容易的事。

很多人都問我：「要怎麼提高粉絲的轉換率？」光靠專業實力是不夠的，一位粉絲從認識你到成為你的忠實支持者，通常會經過以下五個階段。

第一階段是「我聽過你」。這就像是在茫茫人海中，他們第一次看到你的名字，可能是在朋友的分享中，或是在某個平台上偶然看到你的文章。這時候你對他們來說，就只是個「好像在哪裡聽過」的名字而已。

第二階段是「參與訂閱」。當他們覺得你說的東西有意思，或者你會提供實用的內容，就會開始追蹤你的社群、訂閱你的頻道。但這時候他們還在觀望，還在評估你的內容是否真的有價值。

第三階段是「訂單轉換」。這是一個重要的轉捩點，他們開始願意掏錢買你的產品或服務。可能是買了你的書、報名你的課程，或是參加你的實體活動，這代表他們已經認同你的專業價值，願意付錢購買你提供的服務。

第四階段是「興奮提升」。這時候他們不只是單純的顧客，而是開始會主動參與你的生活，你要把這些粉絲當成朋友一樣，不只是單純的商業行為，更是心靈上的支持。

最後一個階段是「擁護推廣」。這是最珍貴的階段，他們變成了你的品牌大使。不管在哪裡聽到別人提到相關話題，都會主動推薦你。他們不再只是支持你的產品，而是認同

你的理念和價值觀。

我把這個過程稱為「粉絲的價值旅程」，就像是一段感情的發展過程，從互不相識到逐漸了解，再到全心支持，每個階段都需要用心經營，不能期待一夜成名。S

### ● 同場加映 推薦書單

溝通  
說話

《愈忙愈要會表達：讓自己受重用、點子被採用的解說藝術》  
• 作者／羅斯·阿特金斯  
(Ros Atkins)  
• 出版社／時報出版

領導  
管理

《實戰高效主管學：培養AI也無法取代的八大軟實力》  
• 作者／郭憲誌  
• 出版社／商周出版

工作  
哲學

《能見度工作術：我在高盛證券學到的，用同樣的努力展現十倍成果》  
• 作者／大塚千鶴  
• 出版社／大是文化

溝通  
說話

《為什麼我們這樣對話，那樣生活？：當個超級溝通者，解鎖與他人連結的祕密語言》  
• 作者／查爾斯·杜希格  
(Charles Duhigg)  
• 出版社／大塊文化

### ● 新書資訊

《極限銷售：4招贏得信任，不要想著賣東西，就能締造無限商機》

• 作者／謝文憲  
• 出版社／天下文化



# 五崧人， 與物流新基地同行

**五**崧桃園新據點緊鄰桃園機場與自貿港區，可有效銜接南北運輸、補足北區出貨與轉運需求。這不僅是空間的擴展，也為營運提供更大彈性。我們期望，這裡成為高科技客戶在桃園機場最信賴的物流據點，也是一處讓五崧人感到驕傲的地方。

2024.  
07.01

## 動土 的那天，我們在场

2024年7月1日，我們齊聚桃園蘆竹，見證五崧智慧物流中心正式動土。當天，總經理邱承緯落下第一鏟土。現場設有香案，員工與主管一同祈福。儀式簡潔而穩重，當鏟斗揚起，也宣告我們朝下一個階段正式邁進。



2025.  
03.13

## 上樑，是另一個關鍵時刻

2025年3月13日，我們再度來到基地，這次是為了上樑儀式。那天飄著小雨，大家撐著傘、圍著鋼構，看著綁有紅布的主樑緩緩升起。從動土到上樑，歷時9個月，每一個進度，都是一點一滴的堆疊與落實。

彩蛋抵家啦！



有獎徵答

2025.  
07 →

## 模擬圖 裡，我們看見了未來



從模擬圖可以看見，那座「我們正在蓋的家」已有明確輪廓。建築設計簡潔，分區清楚，車道順暢，停車與裝卸空間分流，對應日常物流需求。這裡將成為五崧在北部的重點據點，也是一處支撐未來營運、體現五崧精神的新空間。

基地仍在成長，每一份投入仍在持續。  
未來完成的模樣，正一筆一筆，  
在我們手中被寫下。



五崙捷運股份有限公司

