校友專訪

便捷的生活圈　是交通人用專業在穩健前行──臺北捷運總經理黃清信專訪

2021-09-14

市民與臺北捷運共同打造屬於他們的「捷客文化」，幾乎是外國、外地旅人對首都圈的第一印象：安全、可靠、舒適、便捷。綿密路網的運乘，全年無休地載運旅客前往目的地，作為城市連結樞紐的臺北捷運公司八月宣布人事異動，新任總經理由運管80級、土木碩82級的黃清信學長接下重任，他要帶臺北捷運前往何處？北捷又面臨何種巨大挑戰？

「交通」與「捷運」結緣　梅竹校友齊打拼

在臺北捷運公司服務長達25年的黃清信學長，從北捷基層做起，歷經多個單位轉換，高運量第一代站長、附屬事業、TOD物業開發等豐富資歷，黃學長在暢聊捷運事業所經歷的風風雨雨之前，笑說他的工作職涯完全離不開交通範疇：讀「交通」大學、進入「運輸」管理科系，當兵時期又是「運輸兵」職位，退伍後亦曾服務於中華「汽車」，再透過「捷運」特考，成為臺北「捷運」的一份子，一連串與「交通」相關的關鍵字，讓他直呼與這個行業緣分非比尋常。

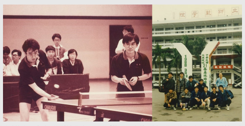
學長的緣分故事可不僅此一樁，黃清信學長透露北捷洪育銘副總經理，亦是交大電工79級校友，甚至趕緊請洪學長齊來分享他們的就學時光。兩位學長們談起當年的種種好不熱情，眼睛閃爍著光芒，「最深刻的當然是梅竹賽了！」黃清信學長不好意思地說，他其實是桌球校隊，還替學校連續五年成功奪點，而洪學長則是排球好手，曾率領校隊多次攻入大專盃，任誰也想像不到，原來曾經的交大運動好手「梅竹英雄」正齊聚在同個職場，擔任正副首長，共同為捷運事業打拼。

黃清信學長(右)、洪育銘學長(左)分別擔任臺北捷運總經理與副總經理，為捷運事業打拼。

採訪過程中，似乎打開了屬於學長學生時期記憶的盒子，哪怕是小事都令人回味再三。黃清信學長認為藉由競技體育所帶給他的影響，不單單是身強體健，特別是抗壓性方面的訓練，轉化他日後職場的養分，在北捷這個需廣含處理萬千狀況與人員應對的龐大事業體中，從基層步步走至管理階層所面臨的壓力簡直難以一言以蔽之。

以捷運為家　事先體察臨危不亂

問起初心，身為土生土長的台北人，黃清信學長相信國內首家捷運公司具備相當潛力，無論是回饋故鄉或自我發展，他都想與捷運共同打拚。菜鳥時期的黃學長從石牌站站長做起，統攬整個車站的大小事，「由於站長必須管理到車站的每個細節，幾乎把車站當成是自己的家，或許就是這種以車站為家的概念，開啓我對捷運的熱忱。」學長如是說，然而現在的他也坦言：「捷運公司一路走來都不是這麼順風順水。」與團隊夥伴共同經歷了2001年納莉風災、2003年SARS疫情等等嚴峻考驗，沒有因時光匆匆褪去顏色，反而歷歷在目。



黃清信學長在學時為桌球校隊，而打球日後帶給他的除了强健的體魄，以及訓練强大抗壓性，讓學長得以冷靜面對各式突如其來的狀況。(圖/黃清信提供)

納莉風災發生時，大雨帶來的洪水傾淹進多處車站，時任新南段段長的黃清信學長，早上七點接獲值班的副段長通報電話，希望趕緊撤離，但學長內心煞是疑惑：「一大早不要開玩笑……已經是200年防洪頻率標準再加高50公分，時間還沒到怎麼會這樣子呢？」這才知道昆陽站早已鬧水災，每個同仁都在屋頂上等待橡皮艇救援，如果這沒有親眼所見的話，絕對難以相信那是正在發生的事情。「怎麼辦？」電話那頭急促問起，事態緊急又無可以遵循的前例，黃學長冷靜地依照先前已研究車站路線高程，並給予同仁明確指示：「帶著系統手機、詢問處現金、車站鑰匙。」選擇地勢最高的新店站為撤退點，「去新店站最高的地方待命。」最後捷運總共16個車站嚴重受災，甚至行控中心也沒能逃過一劫，萬幸的是新南段無一車站遭到水患，後續陸陸續續集眾人之力耗費三個月將其他站的損害復原，堪稱臺北捷運營運史最大危機。

誰能料到，時隔兩年後SARS病毒突然肆虐，疫情較嚴重的北台灣人心惶惶，「對我來講恐懼程度可能比現在大十倍。」當時黃清信學長就任淡水線段長，駐守人潮擁擠的臺北車站，學長透露某天接獲通報，一名旅客昏倒於車廂之中，到現場處理才知道那名旅客已經發燒，但是學長基於工作職責，仍努力完成不適旅客處理，但也導致之後內心壟罩在「是否被傳染」的陰影恐懼之下。

汲取SARS防疫經驗　公衛新習慣守護最前線

在傳染病防治法尚未對此有嚴密周全的規範時，公司下達實施「進站戴口罩」的規範，以確保旅客與第一線公司同仁的生命安全，而過往民眾並沒有配戴口罩的習慣，也讓學長大呼「我36歲才因為這件事開始學習佩戴口罩，但我卻一口氣跟所有人一起佩戴口罩。」見證著新的公共衛生習慣的「被建立」。

黃學長提到，SARS是全體國人與病毒的抗戰首役，每個堅守工作崗位上的同仁人，從中汲取寶貴的抗疫經驗，這也是這次疫情雖然發生影響時間較長，但臺北捷運落實並精進多項防疫機制、流程SOP等，持續不斷的全時清消及呼籲旅客搭乘捷運全程佩戴口罩，旅客可以充分感受到北捷訓練有素的防疫作為，同時讓旅客搭乘安心。這也是北捷能從不斷和大環境事件交互過招中，發揮他們「絕不服輸」的團隊力量，用專業和熱忱去快速因應，追求比完美還完美的卓越精神，同時也是人們對捷運產生信賴感的原因之一。

感謝母校及恩師任維廉教授

能夠通透掌握住不同職務歷練及狀況處理的要點，黃清信學長特別感謝他的恩師──任維廉教授，作為任教授返台教書的開山弟子，學長就學期間便像塊海綿一樣，什麼課程都修習，不論管理學、經濟學、統計學、會計學、運輸規劃、乃至於行銷學，無所不包。難得的是，黃清信學長深知公營事業「依法行政」的重要，潛心花五年時間精修相關法規，「沒有沒用到的學問！」他如此說道，也歸功於母校課程安排的紮實，讓他得以全面且深入的走過不同單位，用廣闊的視野看待「不僅是交通工具的捷運」。

黃學長(下排黃衣者)對恩師任維廉教授給予的啓發和成長十分感佩，與研究室的好朋友們如今也保持密切的聯繫。(圖/黃清信提供)

開源節流面臨巨大挑戰　拓展商業永續經營

交通事業的特殊之處，在於其屬於由其他事件導致而產生的「衍生需求」，且具備大眾公共財特性，相對於票價維持一貫的低廉、營運成本高昂、人事、設備折舊等，皆讓使捷運獲利大不易，面對龐大的租金支出，黃清信學長認為捷運雖不以賺大錢為目的，但尚有辦法平衡收支，已顯示出公司團隊著實不簡單。受2020以來COVID-19疫情影響，若依110年三至六月平均日運量觀察，運量與疫前相比下滑至四分之一，收入衝擊甚鉅，預估全年將虧損約50至80億，在無法增加客運收入開源前提下，臺北捷運步步為營，積極透過執行TOD（大眾運輸導向發展）及發展生活事業等措施，加强業外營收，挹注本業虧損。

「交通事業永續經營惟有商業極大化！」黃清信學長明確指示出就任後的營運目標，積極强化臺北捷運品牌，學長的夢想遠大，他要把捷運當成民眾生活中的一部分，甚至滿足大眾生活上的食行育樂。以車站為中心，巧妙將旅客連結周邊店家，推出Metro Taste捷客鮮、Metro Coupon捷客配，前者提供線上點餐，線下到站取餐的貼心服務，後者讓旅客獲得商家折扣，帶動人潮。旅客若走在站內，也會見到北捷自有品牌的精品咖啡陳列銷售點，未來更有咖啡旗艦店的企劃，十分令人期待。黃學長專注心神戮力於士林站、劍潭站、劍南路站的TOD案，期待著未來完工後，挹注本業的財務效益。

給學弟妹們的期勉 與交通從業人員的職志

黃清信學長坦言，「商業模式」是課堂間少有觸及的領域，但卻是交通行業必須嚴肅面對的課題，他鼓勵每個在學學子們，把握在校的美好時光，多方面研究，拓廣對於「交通事業」的無限想像，同時感受交通運輸所附加的價值，終究會發現到幾乎乘載著當地居民360度全方位的生活節奏，共創台北多元文化中不可或缺的一景。

與捷運共同奮鬥至今，仍持續保持充沛的活力面對挑戰，想必捷運在學長生命裡佔有了特別的位置，黃清信學長聞言笑說，在北捷的日子就跟他的女兒年紀差不多一樣，「它是一種使命，更是一種成就。」腳踏實地的陪著它長成更好、更完善的體系，方法歸納起來其實很簡單：安全第一、旅客至上，黃清信學長不假思索地給出了十分「交通人」的答案。

國立交通大學
運輸工程與管理學系

黃學長(掌旗者)很開心向友聲分享「在交大的學習，沒有一樣沒有用到的知識！」(圖/黃清信提供)

這些曾經桌球的校隊同學們仍然維繫著好感情，無論過了多少歲月依然會揪團相聚，清信學長(第二排中)表示老梅竹賽會看見他們在場上的身影喔！(圖/黃清信提供)

▌撰文／王怡方

上一篇: 農田裡的影像工作者　回不去的慢生活──伍豪米&穀雨紀實創辦人陳祥豪專訪

下一篇: EMBA「鋁」創奇緣──emoono伊莫諾家居總經理劉學橋專訪

Join DrayTek, Vigor your life
居精品翹楚，易世界潮流
網通界的績優生
DrayTek

© All right reserved 2020