

綠衣天使揪感心

郵務士送信兼探視獨居老人

採訪撰文 黃立萍

圖片提供 中華郵政屏東郵局、周根源、黃立萍

臺灣 社會正在急速老化中。隨著高齡和少子化現象，獨居長者的問題與需求與日俱增，他們可能行動不便、疾病纏身，亟需社會伸出援手。中華郵政有一群綠衣天使，不只送信，更將滿滿的關懷送到銀髮族的家中，實在「揪感心」！

無論大城小鎮、窮鄉僻壤，常常見到身著綠衣的郵務士（郵差）在大街小巷忙碌穿梭著，送信的郵務士即為中華郵政最貼近民眾的第一線人員。除了郵務士外，中華郵政還編制了「郵務稽查」一職，他們的工作不僅是送信，也傳遞愛心。

中華郵政有 584 名郵務稽查，他們熟悉轄區內的大小事，瞭解怎麼安排遞送路線最順暢、知道該留意哪戶人家的看門狗，甚至光看收件人姓名，就知道該把信送到哪裡，堪稱神通廣大！每位郵務稽查都有超過 10 年的郵遞經驗，工作範圍除負責督導郵務士，若民眾反映有郵件破損或遺失情形，半天內他們就會前往說明處理狀況，儼然是中華郵政的「行動客服」。

這群綠衣天使，可說是最貼近庶民生活的前線工作者，因此最能看見獨居長者的需求。有些長者貧病交迫，需要政府協助，有些長者物質生活不致匱乏，但精神生活寂寞，這讓中華郵政有了構想：若能善用綿密的投遞網絡和人力，讓郵務人員在送信之餘，還能給予更溫暖的問候，是否就能及早發現問題，進一步給予必要的協助呢？

送信 也送暖

於是自 2008 年 1 月 1 日起，中華郵政正式推動「送信兼送愛心」計畫，以地方政府機關列冊之獨居長者為主要對象，藉由郵遞服務之便，持續照護獨居長者的生活起居，除了日常訪視、致贈生活用品，逢年過節更不忘溫馨送暖，充分落實「在地人服務在地人」的理念，為臺灣獨居長者編織出貼心的安全網，成為他們獨一無二的精神依靠。

屏東郵局亦從 2010 年起開始積極響應，初期鼓勵郵務士參與計畫，後由郵務稽查接手，讓訪視工作得以深入。每位郵務稽查除了日常工作外，每週都固定拜訪一位長者，一個月 4 到 5 位，一年下來，便有數百位的獨居長者受到體貼的關懷和照護。

已年屆耳順之年的退休郵務稽查黃佳振，曾擔任郵務士長達 30 年，亦有 10 年的郵務稽查資歷，自「送信兼送愛心」計畫起跑後，他便全心投入、熱切探訪獨居銀髮族，堪稱屏東郵局的愛心楷模。「老人們平常在家連個談話對象都沒有，所以每次我去拜訪，他們都非常高興！常常話匣子一打開，就停不下來！」談及那些獨居長者，黃佳振似乎也有分享不完的故事。

在黃佳振的工作轄區內，有位來自嘉義東石鄉的邱老先生，自從太太過世後，由於膝下無子、也無力負擔居家看護的費用，便一直獨居生活。當時黃佳振前往探訪，發現他的年事已高、心臟也不好，時常感到身體不適，還得每天騎摩托車去買早、午餐。「我看到他的步履蹣跚，實在很不捨！」於是黃佳振情商自助餐店老闆，特別在中午準時將午餐送到邱老先生家，也立刻將此事報告郵務科科長涂治平（現為營業行銷科科長），進一步通報縣政府社會處積極介入、協助就醫。

把長者當成家人關心

令人遺憾的是，邱老先生一直沒能等到專職看護，在黃佳振退休的前一年便因病過世。談到這裡，黃佳振相當感傷：「如果我們能再早一點關心、讓社會局早一點協助，他應該可以更長壽的……」，話裡滿是感慨。

還有一位潘老先生，雖然生活起居並無大礙，但長年飽受膝蓋關節疼痛之苦，每天還得自己張羅三餐，黃佳振見他如此，便積極鼓勵他置換人工膝關節。但老人



1 中華郵政第一線郵務人員主動伸出援手，讓長者不寂寞，讓溫暖深入大街小巷。

2 第一線的郵務人員，成為獨居老人最溫暖的依靠。圖左為黃佳振。

家怕痛、也擔心手術失敗，後來是黃佳振不斷地為他打氣，才讓潘老先生願意就醫，結果不僅手術很成功、復健情況良好，兩人也成為無話不談的好朋友。

「其實當初上級把這個任務交辦下來，我們都有點手忙腳亂。」黃佳振笑著說。起初沒有人有經驗，郵務稽查也必須在分內職責之餘另撥時間進行訪視工作，加上初期局方給予的資源較少，要是想帶一點生活用品前往，通常還得要由郵務稽查自掏腰包。

「空手去拜訪老人，有些不好意思，所以我就會自己買一些毛巾、牙刷等日用品帶過去；逢年過節，就送紅包給幾個特別需要協助的老人。」黃佳振的眼神裡透露著溫柔。「有的長者不好意思收，我都跟他們說：『沒有關係！我們有年終獎金！』我覺得從獎金裡拿出500、1,000元，只是一點小小心意。」

心意 是無價的

黃佳振的善行，使他的工作量比原先多出許多，對此，涂科長讚譽有加：「送物資過去只是其次，最重要的就是那分『心意』。佳振不把訪視任務當成工作，而是用對待自己長輩的心情關懷長者，這讓我印象非常深刻！」

儘管黃佳振已經退休兩年，溫馨送暖的工作仍舊持續著。現任郵務稽查陳金寶，也有超過30年的郵遞資歷，他接下黃佳振手中的「愛心接力棒」，繼續付出愛心。他認為送信不只是工作，也是一種社會服務。在陳金寶負責的轄區內，有些未達補助標準、但仍十分需要關懷

的邊緣戶，他總會主動給予幫助，將其列入送暖名單。

有人情味的陪伴 最實在

比起安養照護、維護生活品質，獨居長輩們更期待的是陪伴——儘管只是簡單的嘘寒問暖，或是一小段閒聊時光，都能讓他們感覺格外幸福，甚至重獲生命尊嚴。令人可喜的是，訪視長輩對這群綠衣天使而言，並不是額外的工作負擔，反而帶來更多的成就感。五年過去，有愈來愈多郵務士和郵務稽查響應「送信兼送愛心」計畫，各地郵局更發揮創意，和地方醫院、廟宇及基金會等慈善單位共同辦理更多活動，無論日常致贈物資、舉辦公益餐會、協助老人安床，甚至陪伴觀賞藝文展演等，都為「送信兼送愛心」計畫創造了截然不同的新價值。

2014年，屏東基督教醫院創辦「雞湯送暖·天使傳愛」活動，屏東郵局熱情響應，積極提供郵務人力及車輛，與縣內社區關懷據點通力合作，將熱呼呼的雞湯送到獨居長者家中。就是延伸這樣的力量，綿密的郵務通路化為細緻的愛心服務網，包含小琉球、三地門等偏遠鄉鎮，全年全縣超過2,800位獨居長者都能享受暖心的關懷。

除了屏東郵局退役郵務稽查黃佳振、現任郵務稽查陳金寶，全臺各地還有許許多多的綠衣天使，他們每天穿梭在街頭巷尾，無論寒暑、不分晴雨，不僅堅守在崗位上辛勤工作，更心繫著獨居長者，期待給予更多體貼入微的問候。2014年截至年底，這項充滿行動力、洋溢溫馨關懷的探視獨居長者活動，全臺統計共達69,391人次，成果相當豐碩，而這份溫暖也會持續傳遞出去，有愛，就能讓心沒有距離。☺

柏瑞全球策略高收益債券基金（本基金主要係投資於非投資等級之高風險債券且配息來源可能為本金）

發現定期定額 債券基金的奧秘！

諮詢專線：0800-036-366
www.pinebridge.com.tw

申購請洽：中華郵政全台各地郵局



柏瑞證券投資信託股份有限公司·柏瑞投信獨立經營管理·台北市民權東路二段144號10樓·0800-036-366·www.pinebridge.com.tw·本基金經金管會核准或同意生效，惟並不表示絕無風險。基金經理公司以往之經理績效不保證基金之最低投資收益；基金經理公司除盡善良管理人之注意義務外，不負責本基金之盈虧，亦不保證最低之收益，投資人申購前應詳閱基金公開說明書。有關基金應負擔之費用（境外基金含分銷費用及反稀釋費）已揭露於基金之公開說明書或投資人須知中，投資人可至公開資訊觀測站或境外基金資訊觀測站中查詢。本公司及各銷售機構備有公開說明書，歡迎索取，或經由柏瑞投資理財資訊網或公開資訊觀測站查詢。本文提及之經濟走勢預測不必然代表本基金之績效，本基金投資風險請詳閱公開說明書。有關基金應負擔之費用已揭露於基金之公開說明書中，投資人可至前述網站查詢。基金投資涉及新興市場部位，因其波動性與風險程度可能較高，且其政治與經濟情勢穩定度可能低於已開發國家，也可能使資產價值受不同程度之影響。由於高收益債券之信用評等未達投資等級或未經驗用評等，且對利率變動的敏感度甚高，故此類基金可能會因利率上升、市場流動性下降，或債券發行機構違約不支付本金、利息或被破產而蒙受虧損。此類基金不適宜無法承擔相關風險之投資人，適合尋求投資固定收益之潛在收益且能承受較高風險之非保守型投資人，投資人投資以高收益債券為訴求之基金不宜占其投資組合過高之比重。柏瑞投信發行之高收益債券基金亦得投資於美國Rule 144A債券，此類債券亦有流動性、信用及價格風險。配息金額取決於經理公司，基金配息率不代表基金報酬率，且過去配息率不代表未來配息率；基金淨值可能因市場因素上下波動。詳細配息資訊及配息政策請至柏瑞投資理財網查詢。基金的配息可能由基金的收益或本金中支付。任何涉及由本金支出的部份，可能導致原始投資金額減損。基金進行配息前未先扣除應負擔之相關費用，配息組成項目揭露於本公司網站。配息率並非等於基金報酬率，於獲配息時，宜一併注意基金淨值之變動。投資人因不同時間進場，將有不同之投資績效。柏瑞投資乃是PineBridge Investments IP Holding Company Limited之註冊商標。TM103121（製作日期：2015/2）