

郵政壽險

感謝郵你 溫馨小品集





郵政壽險 感謝郵你

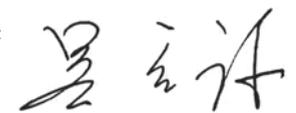
保險像雨天裡的一把傘，雨來時撐起傘讓人感到安心；保險更像是一位母親，悉心照顧、呵護，讓人感到幸福。保險是對人生各階段風險預作規劃與準備，在年輕時為年老作準備，在健康時為未來可能生病作準備，及早規劃可為自己及家人預留一份安心和保障。

為彰顯郵政壽險協助保戶獲得基本生活保障之援助功能，傳遞郵政壽險的真善美，並發掘溫馨感人的故事，本公司已連續 4 年舉辦「郵政壽險感謝郵你」徵文活動。由選輯的作品中，可以深刻感受郵政同仁辛勤努力、服務客戶的熱忱，一路走來雖有艱難與挑戰，卻載滿感人肺腑的溫馨回憶，在保險路上勇往直前，樂此不疲。當保戶發生變故時，郵政同仁提供真心誠摯的服務及協助，猶如一盞明燈陪伴保戶走過人生低谷。

徵文活動的各篇佳作今已彙整成冊，也將刊登於本公司全球資訊網供民眾閱覽，希望透過郵政同仁所分享的保險溫馨故事，將郵政壽險保險保障的真諦，散播到全國每一個角落，深植於每人心中。

未來郵政壽險將持續以具體的行動來守護每位客戶和每個家庭，藉由所有同仁不斷的努力與堅持，提供保戶最優質的服務，讓郵政壽險成為社會穩定、永續發展的一股力量，共創更美好的未來！

董事長



穿越時空之愛	胡小君	4	微型保險關懷經濟弱勢 發揮公益精神共榮共好	吳佳倩	58
郵政百年老樹	張志暉	6	郵政壽險 感謝郵您	陳欣	60
偉大的渺小	許智評	8	生的放一邊，養的恩情大過天	陳景兆	62
意料之外的遺愛	劉驊	10	母愛無價	彭毓琦	64
對焦的愛	朱與	12	一張保險單的重要性	吳建立	66
解開緊蹙的眉頭	吳麗君	14	為愛成家	林仁傑	68
身體有礙 保險有愛	黃昱璋	16	未來郵保障—值得您信賴	盧宜慧	70
路長情更長	龔士鈞	18	保險及時雨	楊書輝	72
郵保。郵幸	葉宛靜	20	郵政壽險的愛與保障	陳希	74
逝去的愛，永遠都在	黃美嘉	22	中華郵政微型傷害保險，照顧慢飛的孩子	張桂芳	76
緩保啟示錄	王昱文	24	郵您真好	陳淑美	78
郵政壽險 感謝郵您	藍金梅	26	無盡的關懷—郵政壽險陪你走過	鄭振富	80
當風鈴木落下，安心和遺憾共處	郭曼麗	28	安心終老、郵依靠	蔡柏翊	82
保單借款 化險為夷	高世芳	30	種善因，得善果	黃莉婷	84
讓愛延續	雷采妍	32	郵局平安福	唐雅珍	86
郵政壽險～好在郵你	黃燈炎	34	壽險的保障及安心	黎人豪	88
愛·流傳	黃瓊瑛	36	滿妹離家	鍾曉惠	90
偶遇	陳元吉	38	阿姨您好！	謝宜蓉	92
一封郵局的溫暖寄托	林暉真	40	愛的禮物	曾蔡琪	94
裁縫師的愛	鄧貴理	42	郵政壽險感謝郵你	顏銘宏	96
有溫度的郵政壽險	許聖宏	44	郵我在	施恩茹	98
給家人安心的保障—郵政壽險	林子翔	46	關心郵保障	黃亭諭	100
郵政的存在 安心的所在	李榮庭	48	買得起的安心	關育琳	102
安心，有你	謝惠珊	50	溫度	胡婉真	104
郵政壽險陪你經歷每一段人生旅程	蔡弦佑	52	壽險溫馨小故事 1	鄭又誠	106
郵愛幸福，體貼保戶	王欣愉	54	壽險溫馨小故事 2	鄭又誠	107
傳承	許端容	56			



特優獎

穿越時空之愛

服務單位 | 林口郵局

作者 | 胡小君

「生命的用途不在長短而在我們怎樣利用它。許多人活的日子不多，卻活的很長久，甚至靈魂不朽。」—法國思想家 蒙田

從未預料到世界會冒出 COVID-19，烏俄會爆發戰爭，當這一切正在進行式中，在台灣郵局的我們何等幸福，依然生活、工作，開門迎接郵局貴賓。王大哥，就是其中一位令我印象深刻的貴客，他歲近古稀，事業有成，卻不重享樂，工作之餘仍四處當義工。他每個月固定會來郵局劃撥捐款，捐款對象五花八門，有公益團體、宗教、醫療、教育等機構，不僅對他人大方，對郵局員工也十分慷慨，每次出國回來總是會帶些巧克力、餅乾送我們享用，大家都喜歡他。

當然，這樣的好客人，我們一定會推薦郵政壽險給他認識，尤其是安心小額終身壽險十分適合高齡者投保，但是他興趣缺缺，總是禮貌婉拒，像他這類實踐家，活在當下最重要，而且憑他的財力，該做的理財規劃已足矣。

某日，王大哥來到郵局窗口，他說這次要去烏克蘭當志工，離開台灣時間較長，所以除了劃撥捐款外，還要匯生活費給他讀高中的兒子，此刻，他才娓娓道出他的家庭情況，我才了解到已步入從心之年的他，也有不放心的一面，因為某些原因，他與兒子相隔兩地，聚在一起的時間本來就不多，他年紀又大，更壓縮了他參與兒子人生中父親角色的時光，這點令他十分惋惜。



「我們相愛，不要只在言語和舌頭上，總要在行為和真誠上。」

—聖經 約翰一書 3:18

數月後，王大哥又帶著巧克力和一疊劃撥單來郵局，我原本期待邊工作邊聽他分享烏克蘭的賑災心得，沒想到他主動問起郵局的保險，他說這次烏克蘭之旅再次體會到人生無常，愛要即時，他一直以為年齡與空間的隔閡，造成他與孩子的代溝，因他的個性安靜內斂，所謂愛要說出口，他知道卻難以啟齒，又說陪伴是父母給孩子最好的禮物，他又做不到，那他又能如何表達自己對兒子的愛呢？保單似乎是一個傳導愛的好媒介，他並不在乎自己可以得到什麼，他最在意父子天人永隔那日，兒子可以知道父親過去、現在、未來都是關心他、愛著他。

「將來現在將來，於現在有意義，才於將來會有意義。」

—中國文學家 魯迅

愛是什麼？無色、無味，看不見又摸不著，卻真實存在。未來在哪裡？沒人可以預測，但現在所做的可以影響未來。王大哥的投保經歷，讓我重新省思保險的意義，對不同的人而言，呈現的面相和意義就不同，把握當下做有意義的安排，未來，它不僅僅是一份經濟的禮物，更是情感的表達，是穿越時空之愛。



郵政百年老樹

服務單位 | 板橋郵局營業管理科

作者 | 張志暉

那位年約 4、5 旬客人有著高大挺拔的身材，讓人感覺就像是一棵高聳的大樹，就這麼站在公眾廳裡實在很難不被注意到。他身上黝黑粗糙的皮膚，宛如樹幹上斑駁的樹皮，或許是平日辛勞工作下所刻劃出的歲月痕跡；而他臉上樸實溫和的神情，讓同仁每每與他對話後總有種彷彿在炎炎夏日中，處於樹蔭下的那一股徐徐的舒適感，所以私底下同事都會暱稱他為大樹先生。

「先生早安！今天照舊是存錢嗎？」大樹先生臉上掛著有如冬日暖陽般的微笑出現於櫃檯前，與他挺有緣分的我，每次按號碼都幸運抽到他。一邊著手辦理存款作業，一邊跟這位老朋友寒暄幾句，言談中得知他長年奔波於各處建築工地擔任基層職務，一家老小經濟重擔皆獨自一肩扛起，但他不覺辛苦反而視為甜蜜的負荷，著實令我深感敬佩。觀察到他每個月都會定期臨櫃存款，顯得細緻但也小心翼翼地維護一個家，便向他推薦合適的郵政壽險，既能維持儲蓄的好習慣，更進階地提供重要家人另一份實質保障。經由我進一步細心且詳盡地解說下，大樹先生最終成為了郵局珍貴的保戶之一。



過不久，本身因個人因素調至他局，遂不再有這位大樹先生的相關信息。然而，在數年後的某個靜謐午後，接到老同事熱情來電，起初聊得相當愉快，但他話鋒猛然一轉「你還記得以前常來存錢的大樹先生嗎？」「他人在上個月往生了。」聽到這噩耗，令當下的我震驚不已。原來，他在下班途中不慎發生了嚴重車禍，在送醫前早已傷重不治。他的妻兒後續已臨櫃辦妥相關理賠手續，並慎重地請同事帶給我永生難忘的一段話：「張先生，謝謝您！我先生常提起您的服務相當溫暖且周到，這份壽險也非常感謝您當初推薦給他，雖然他最終沒有這個福分……」聽到這，我的眼眶不禁有絲泛紅而感嘆不已。雖然深愛他們的丈夫、父親悄然離開了，但大樹先生的愛被遺留了下來，化作不同形式繼續陪伴他們左右。

記憶裡，小時候鄉下那棵屹立不搖的百年老樹，總是默默守護著樹底下嬉戲的孩童、下棋的長者、躲雨的過客，甚至是休憩的小動物，而這不正是郵政壽險主要的核心價值？在這棵歷經百年歷史安定且穩健存在的「郵政百年老樹」庇蔭下，藉著一張張壽險保單如大樹開枝散葉般展開，貼心守護、進而悉心照顧每一個彌足珍貴的家庭及每一段幸福美好的人生，為其隔絕每一縷刺眼灼熱的夏日豔陽、阻擋每一道凜冽刺骨的冬日寒風，讓人人皆能無後顧之憂地去追尋屬於自己的幸福。



偉大的渺小

服務單位 | 桃園府前郵局

作者 | 許智評

2021 年的某個夜晚，我正埋首準備郵局考試，打開郵政三法讀到簡易人壽保險法第 1 條「為提供國民基本經濟保障，健全簡易人壽保險制度，便利全民投保…」這是我與郵政壽險相識的起點，在這之前我其實並不知道郵局有提供保險的服務，也從未想過自己有一天會去行銷壽險，更遑論能體會這條文背後所代表的意義及使命，進入郵局後扣除實習期間外，大部分都是做郵務，而在今年 1 月開始擔任儲匯櫃檯後，我終於迎來機會更進一步認識郵政壽險。

猶記得人生第一筆窗口成交發生在 2 月 4 號補班日，一位 60 出頭歲的先生來辦理存簿儲金變更成綜合儲金，列印申請書時順便印了常鴻增額保險計劃建議書，經過一番說明後該先生很爽快地答應要馬上辦理，幸福來的太突然，以致我腦中瞬間一片空白，好在後方的襄理察覺後立刻走上來協助我完成整個簽約過程，俗話說：「一回生，二回熟。」在那之後陸陸續續成交了十多筆保單，然而，在這些成交案例之中最讓我刻骨銘心的卻是一件最低月保收的安心小額。

5 月 23 日的上午，一位戴著安全帽的女性直接走到櫃台前找我，經詢問後得知她是要來幫小孩領月初開戶時一併申請的金融卡，而這件當時是我受理的，完成領取作業後，我指向桌面上的安心小額 DM 問說：「當時開戶應該有跟妳介紹吧？回去跟家人討論後覺得怎麼樣呢？」客人回答：「有有點印象，每個月兩百塊就可以了對嗎？」我的經驗立刻告訴我，這是 10 萬保額的二十年安心小額，於是便詢問她是否有意願今天順便辦理。



「這個金額的話應該沒問題，但其實我們家是低收入戶，這樣可以保嗎？」

那一瞬間，我感覺有一塊石頭重重地壓在我心口，客戶擔心的竟然是低收入戶會不會影響她能投保的資格，我回覆說這方面不會有問題後她便欣然同意，因為戶頭裡沒有足夠餘額扣首期保費，於是她從錢包裡拿出薄薄幾張百元鈔，數了兩張後拿給我以無摺方式存入。

「那我以後每個月 23 號前存兩百元進帳戶就可以了嗎？」

「是的，若忘記繳我們會通知您，而且郵政壽險有三個月寬限期喔，只要在寬限期內補繳保費，保險契約仍然是有效的。」

「我知道了，許先生謝謝你替我辦好，這是我人生第一份保單！」

言談中我能感受到兩百元的月保費對她的家庭而言並非輕如鴻毛，但想到三年後，她的家庭可以有一份 10 萬元的保障，我打從心底替她感到開心。

王文良講師曾說：「沒有最好的保單，只有最適合客人的保單。」而正是這一份最渺小的 20 年期最低保額安心小額，為這從未投保過任何保險的經濟弱勢家庭提供了基本的守護，此刻再回顧郵政壽險成立宗旨「為提供國民基本經濟保障，健全簡易人壽保險制度，便利全民投保，增進社會福祉」，我們身為業務員，去發現需求、把最適合的保險商品推薦給客戶，讓客戶能倍感安心、讓一份愛延續下去，我想這便是郵政壽險宗旨的體現吧！



意料之外的遺愛

服務單位 | 新豐山崎郵局

作者 | 劉驊

夏日炎熱的午後，欲來郵局辦事的客人們總揮汗如雨，一踏進冷氣開放的營業廳，便會舒服地找個沙發椅坐上，靜靜等待櫃台叫號。由於外面實在太過炎熱，於是客人們頗喜歡在辦完事後，再坐回椅子上滑手機，繼續享受郵局內舒適涼爽的環境。

那天也不例外，有位先生在沙發區坐了許久，只見他遲遲沒走到任何一個櫃台辦事，好奇的我忍不住出聲問他：「先生，請問需要幫忙嗎？」那位先生微微詫異地抬起了頭，然後帶點不好意思地微笑走向了櫃台。「呃、呃，請問，我爸爸過世了，他戶頭好像還有剩下一點點的錢，我可以直接領走嗎？」啊，原來這位客人是想要來詢問繼承的相關事宜啊。我簡單向他借了證件、說明了繼承辦理的程序和應備文件，過程中他只是不停的點點頭、低頭道謝，然後像是急著去辦什麼事似的轉身就想離開，我趕忙叫住他：「陳先生、還要記得帶您爸爸的保單來喔。」陳先生狐疑地轉過頭來：「保單？什麼保單？」我告訴他說，經查詢他父親在郵局尚有一份已繳清的保險，不過身故受益人的欄位有兩個名字，卻都不是陳先生，我便向他詢問知不知道這兩個名字是誰。陳先生睜大眼睛驚訝地說：「那是我小孩的名字！」



原來陳先生是位單親爸爸，獨力撫養一雙兒女，但孩子尚小，陳先生在工作時都將小孩托給父親，也就是孩子們的爺爺照顧，哪裡想得到身體堪稱硬朗，歲數也不大的爺爺，突然之間就這麼走了，陳先生傷心之餘，孩子也沒了人照顧，陳先生一邊要忙著處理後事，一邊擔心不停請假顧小孩又少了收入，捉襟見肘之際，才想來郵局問問看父親生前是否仍留有些積蓄，可以抵著急用，只是聽到我解釋父親戶頭的錢當下無法直接領走，他才會失望的想趕忙轉頭離開。我們瞭解了陳先生的難處，專員和我便一同向他說明壽險理賠的手續，並先開了軌區交與陳先生請他放心，陳先生欣喜地道了謝便離開了。

不久，理賠審核的結果順利下來，我們火速地通知陳先生來局內辦理後續的領款流程，陳先生也依約前來替兩位小孩開戶，以便理賠金入帳。這次陳先生臉上的陰霾已一掃而空，安心之餘，他忍不住微微哽咽地告訴我們，其實他根本不知道自己的父親有在郵局投保，當然更不知道父親將自己的遺愛留給了平時最疼的孫子跟孫女。陳先生說他在離婚後，整个人的人生像搭上高鐵似的高速運行，眼前的事情的都處理不完了根本沒有餘力著眼於未來的事，沒想到自己的爸爸居然已經替他們預留了規劃，讓他們一家三口順利度過難關。經過這番經歷，陳先生毫不猶豫地將父親留下來的錢，繼續替兩位孩子投保郵政簡易壽險，以留做他們將來的教育基金。一想到能讓客人繼續如此信任我們，實在是做這份工作最大的收穫！



佳作獎

對焦的愛

服務單位 | 善化郵局

作者 | 朱與

尋常營業日，因詐騙案受害的蘇先生臨櫃辦理銷戶重新開戶，發出運氣不佳的喟嘆，來回游移的眼神，始終不與我對上眼，偶爾抬頭又垂首出神，讓接下來的開戶大套餐冗長起來。

在開戶的結界裡、我們兩個陌生人無處閃躲，為了核對詳細個人資料，我不斷奮力拉回蘇先生游離的注意力，全程得到悶悶的簡答回應。

「是了！誰遇上被設立成問題帳戶會開心呢？希望這位客人重開新戶一切都能好起來」我在心裡祝福著，遞上嶄新的存摺、提款卡。當聊到疫情終於結束國人瘋狂出國的浪潮，蘇先生說自己也剛剛出國走了一趟。氣氛總算不似剛臨櫃時的「我就在你面前，你卻忽略我的存在」（笑）。

我們自然的聊起剛剛提高保額的安心小額終身壽險，很適合蘇先生開戶時一併辦理，聽到可以把錢留給最愛，蘇先生這回正眼神情專注聽我說：「您可以把身故受益人設定為太太或小孩」「我離婚了，已經三年沒有看過兒子了…」剛剛才亮起來的眼神，跟著句子的語氣往下掉落。



「也許大人有大人の不得已，但有件事永遠不變，就是他是您的孩子。投保這件事，您不做不會怎麼樣，但做了，有一天，孩子會明白爸爸對他的愛，爸爸始終心裡有他！」蘇先生目不轉睛看著我，想知道更多！

「指定受益人，在您道別人世時，您掛心的孩子會收到通知，目前的法令是只要臨櫃確認受益人身份、備妥死亡證明和除戶證明，十五天之內，理賠款會進到指定受益人帳戶，誰也搶不走。」蘇先生決定用二十年的時間，積攢面對孩子的愛與勇氣，簽立一張「安心小額終身壽險」保單。

我埋首趕製文件。「我可以離開一會兒嗎？」過中午十二點了，蘇先生看起來需要透口氣。重回櫃檯，已經小有默契我們很快完成簽署和轉帳設定，透過投保過程，蘇先生才知道，前妻為兒子改了名字但保留父姓。這寶貴的訊息，讓蘇先生找到些許為人父的尊嚴。

我熟練的整理文件歸還準備送客。「這個請妳！花了妳很多時間，謝謝妳告訴我這些」蘇先生遞給我一份豐盛的午餐，是咖啡和漢堡。

過不久，蘇先生特地臨櫃來找我，這回我們像朋友一樣寒暄著「我來匯生活費給兒子，我媽先去看了孩子！」一份保單，不僅重新連結一份親情，也找回蘇先生的笑容。真好！



佳作獎

解開緊蹙的眉頭

服務單位 | 烏日明道郵局

作者 | 吳麗君

進局多年，服務過形形色色的顧客，我總在心裡一次次的問自己，「保險」的真諦是什麼？要如何在這個瞬息萬變的時代，為客戶創造有形的財產和守護無形的精神需求？

社區裡有位做資源回收的王伯伯，常來存硬幣，每次都把硬幣分類整齊，計算得一分不差。熟稔了以後，才知道他的老伴幾年前離世，他們有一兒一女，兒子因先天的輕度智能障礙，只能打零工維生，所以王伯伯即使年長，還是勤勞地做著回收的工作。談到他的孩子，他始終皺著眉頭，那深深的溝壑，是同等深度的愛及擔憂，他總說：「我放心不下那孩子。」

在安心小額保險推出後，它保費低廉，保障高的特性，讓我想到了王伯伯的煩惱，於是，我將它介紹給王伯伯。他聽完後若有所思，表達需要回家考慮。隔天，他竟帶著 10 萬元現金至局，希望投保 60 萬的安心小額終身壽險，我小心翼翼地詢問保費是否會帶給他壓力，他靦腆的笑了，「其實我在銀行還有一些存款，現在我打算受益人寫兩個孩子，一人一半啦，我也沒留什麼給他們，有了這份保障，哪天我離開了也安心。」他笑容裡的釋然和父愛，讓我深受感動。



幾個月後，我才在心中納悶，怎麼好久沒看到王伯伯，就見他的女兒推著輪椅，陪他一起來郵局，我連忙起身至公眾廳，詢問之後才得知，王伯伯一個月前載回收物變賣時，出了車禍，腳因而骨折，當女兒趕到醫院時，王伯伯竟握著女兒的手說：「還好我有買保險，真的有什麼萬一，還有一筆錢照顧你們。」王伯伯的女兒笑著說，「我今天來是為了也買一份跟爸爸一樣的保險，受益人寫爸爸和哥哥，這麼多年來，我第一次知道爸爸對我的愛，是這麼毫不保留，我也想像他一樣，用保險，留下我的愛。」在他們相視微笑的畫面中，王伯伯的眉頭，也終於被解開了。

這多年的歲月教會了我，保險，不只是一份商品，它傳達的是愛，是責任，是延續與傳承。我們都不知道意外和明天誰會先到，所以要用最好的準備來面對，這也許才是保險的真諦，也呼應了那句廣告台詞，「安心，一直都在。」



佳作獎

身體有礙 保險有愛

服務單位 | 總公司壽險處企劃行銷科

作者 | 黃昱璋

「叮～咚～叮～咚～」上課鐘聲響起，同學們陸陸續續地回到座位上。高中死黨阿賢坐在我的後面，他的功課不是很好，但打桌球功力卻是一把罩，校內、跨校比賽絕對是不二人選，有時到臺中，有時在高雄，經常以公假之姿出賽，令我好生羨慕。

阿賢高中畢業因桌球表現優異，保送體育大學繼續鑽研桌球，在國內大小賽事都有他的身影出現。畢業後為了五斗米，放棄桌球，到證券公司謀職。後來各自組織家庭，每年我們仍然一直有固定聚餐。一次聚會聊到人生面臨各種風險，我們要想辦法讓這些風險所造成的損失降至最小，也延續對家人的愛，保險是最好的一帖良方，於是推薦了「郵政二倍保障儲蓄保險(十年期)」，過幾年又保了「郵政簡易吉祥保險」，真是我的好麻吉。

未彩排的人生

璋哥～震耳的電話鈴聲劃破寧靜的空間，那頭傳來急促地嘶吼，阿賢疑似疲勞駕駛發生車禍，醫院救治多日，命是檢回來了，但已截斷一腳，輪椅成為他人生中不可或缺的必備品。到醫院探視時，我彷彿看到他的恐懼感，煩惱醫藥費跟輪椅人生之際，原想解約「郵政二倍保障儲蓄保險」，但再過6個多月就可領近百萬的滿期保險金，解約實不划算，於是建議他辦理「吉祥保險」保單借款，來支應醫療費上所產生的壓力。



重燃幸福能量

出院後，不良於行造成障礙，每天除了上班、下班外，就將自己關在象牙塔。家庭生活開支有綿薄滿期保險金稍解，但精神上卻無法放開懷，以前是叱吒桌壇，隨時可揮灑汗水，傲視群雄，現在就因行動之不便，鬱鬱寡歡。一日，看到電視新聞介紹一些坐輪椅的身心障礙人士，打桌球打到國外，於是上網爬梳相關資料，想到阿賢昔日身手應該還在，買了一台價值9萬元的運動輪椅，送給阿賢，讓他透過這項運動達到復健、進而競賽並走入人群。現在的他，跟在高中時代一樣，征戰國內大小身心障礙桌球比賽。

郵政壽險～謝謝你

雨過天晴，天空總會出現絢爛的彩虹，生命意外的轉折、變化地令人無法捉摸，我知道郵政壽險簡單易懂、經濟實惠，從保單生效那一刻起，它就隨時隨地守護著我們。保險的愛，成功連結了社會的保險安全網機制，保險業務員就像天使般，用保險的看不見的力量，為心愛的家人相挺、陪伴，讓保險真的很保險。期盼郵政同仁一起來分享、見證郵政壽險的真善美，進一步使所有人都知道保險的真諦～愛。



佳作獎

路長情更長

服務單位 | 鳳山郵局

作者 | 龔士鈞

電影阿甘正傳裡有句名言：「人生有如一盒巧克力，你永遠無法知道下一口是什麼滋味。」每天的投遞工作亦如是，永遠無法知道會發生怎樣的故事。

依稀記得那天是個大雨滂沱的時節，雨勢大到前方的路已看不清，投遞至一間工廠處，年輕的老闆娘收完信件後說道：「你們投遞人員真辛苦，不管風吹日曬雨淋，都要出門送信，現在的雨勢這麼大，要不在這邊停歇一下。」語畢，隨即奉上一杯熱茶，備極溫馨。也因為在那短暫的停留，我們有了一些對話的機緣，原來老闆娘有個千金，言談中希望幫她存一些教育基金，我順勢向她推介郵政的壽險產品，雖當下沒有立即成交，但仍感恩老闆娘的貼心。

投遞偏鄉區域，雖然路途遙遠一點，但處處充滿人情味，只要服務做得好，民眾熱情分享的鮮蔬野果少不了。印象最深刻的是某個巷口的一位阿嬤，總會手做許多食物，某一年端午她還塞了幾顆粽子給我品嚐，剎那間讓我想起已故的外婆，生前也總會在端午時節包粽子給我們這些孫子吃。阿嬤很疼她的孫子，幾次談話中心心念念都是她北上工作的孫子，好幾次聽到她談起孫子的模樣，臉上洋溢著幸福的微笑，為此阿嬤還買了郵政的保單，受益人填得正是她的孫子，她說孫子從小父母離異，由她一手帶大，她沒有辦法給他完整的家庭，只



能透過保單，或許留點錢給他應用。看著阿嬤佝僂的身影，每天靠著資源回收積攢點錢，為的只是給她的孫子圖個更好的生活，不禁為之感動鼻酸。阿嬤得知我不只負責送信，連郵政的保單有問題也可以幫忙處理，而且還到府服務，開心地笑了，她說，您們郵局服務真好，穿梭街頭巷尾，是大家的好朋友。

投遞的工作未曾停歇，日復一日，年復一年，逝去的是歲月，回饋的是人情味，人家說雨過總會天晴，那一年的梅雨季過後，某天又投遞至早前避雨的那間工廠，老闆娘突然跟我說要幫女兒買個吉利保險，他說我們投遞人員很辛苦，不僅要負責投遞還要推廣業績，希望能夠對我有幫助，還打趣地說，期待以後保險的服務能像投遞郵件一樣讓人信任。一定！您以雪中送炭的姿態，我必然回以滿腔的熱誠，一句的承諾，一生的守護，就像郵件般：使命必達。

不久後巷口阿嬤的孫子也回鄉工作了，我看到阿嬤更加爽朗的笑，愈發年輕，心中不禁為她慶幸，所謂的幸福不必然富有，而是事事如願。

投遞的旅程依然堅定，只不過我明白如今的我，承載的不只郵件，還有責任；傳遞的不只訊息，還有感情，雖然路途漫長，但，路長情更長。



郵保·郵幸

服務單位 | 板橋三民路郵局

作者 | 葉宛靜

猶記在數年前在某個寒冬的日子裡，局屋外門可羅雀，享受著難得的清閒時光，此時一位老嫗身上穿著厚重的外套徐徐的走進來，手上拿著存摺及現金要來存款，我說：「您好，今天是來存款嗎？」，老嫗：「小姐，麻煩您幫我把這些錢存入戶頭，以後要留給小孩用到的。」疑惑的我就跟老嫗閒聊了起來，原來是老嫗的鄰居前陣子過世了，但卻沒留下任何財產，連喪葬的費用都得跟別人借才能辦理好後事，老嫗看在眼裡心裡充滿無限的感慨，覺得在人生的最後應該要有尊嚴的離開，不拖累子女是身為父母應該有的態度，輾轉反側了幾天決定把辛苦好久才存到的錢拿來存入，聽到這身為壽險業務員肩負著愛與責任的使命，讓我鼓起勇氣與老嫗介紹『安心小額終身壽險』。

我與老嫗說人生就像是一場大富翁，相信你我從小都玩過大富翁的遊戲，在遊戲的過程中都一定會有兩種卡片，第一種是「機會」，第二種是「命運」，抽到機會的好牌居多，所以大部分的人都喜歡機會，不管是在家庭、工作、財富等都在尋求著機會到來，卻往往忽略了命運牌的好壞，萬一不小心抽到壞的命運牌，縱使有再好的機會牌在手，也得無可奈何地放棄，除非本身就已經做好預防的準備，就算抽到壞的命運牌也可以用好的機會牌逆轉。而郵政壽險就是翻轉壞命運牌的最佳解藥，老嫗聽了似懂非懂，卻也慢慢悟出些許道理，思忖著數分鐘後，老嫗說就幫我辦一份吧！



經過無數春去秋來的日子，都沒看見老嫗的身影，心想沒消息就是好消息吧！某日不認識的客人指名要找我，看著眼前的客人卻想不起來他是誰，正當我要開口詢問時，客人說：「您好，我是某某的兒子」，此時的我突然腦海中閃過一抹熟悉的身影，原來眼前就是那位老嫗的子女！」老嫗的兒子神情哀傷的訴說著母親的故事，原來老嫗心肌梗塞過世了，好在生前已交代有份郵政壽險保單可以辦理理賠事宜，減輕子女負擔，讓自己可以保有最後的尊嚴，辦理完理賠業務後，我接續跟老嫗的兒子緩緩說道：「逝者已矣，來者可追，您母親留給你的是一份愛的延續，可以一直傳承下去，未來可以成為子女最珍貴的傳家之寶，生生不息。」老嫗的兒子聽了之後不加思索地說：「以我母親為榜樣，為了子女，應該做好充足的準備，因為下一秒不知道我抽到的命運牌是什麼？就幫我辦一份吧！」

華燈初上五光十色，人生就猶如七彩霓虹燈那般不斷地旋轉輪迴，誰也無法從人生的八苦中跳脫，但唯一能做的就是預先防範，做好充足準備讓家人無後顧之憂，身為壽險業員的我，秉持著換位思考及同理心，更懂得學會感恩與包容每個人的軟弱之處，持續推廣適合的壽險給每位有需要的客戶，有著助人的使命感就是如此吧！因此我想大聲地說：『郵保·郵幸福』。



甲等獎

逝去的愛，永遠都在

服務單位 | 基隆新豐街郵局

作者 | 黃美嘉

在所謂「人世間」摸爬滾打至今，我唯一願意視為真理的，就只有這一句話「一切都會過去的。」 - 太宰治《人間失格》

人生短暫，恰如白駒過隙，倏忽即逝。

莊先生是一位清道夫，63歲的他，常常在發薪日來郵局，存錢給他的女兒，並附上留言。每一次的十字留言上，時常充滿著鼓勵的話語。「女兒期中考考試加油」「女兒恭喜你畢業了」，都流露著對女兒的關懷。慢慢的，我漸漸的與他熟稔起來。

直到某一天，莊先生一如往常的來匯款，辦理結束後，我跟他說：你們夫妻好好，很疼愛女兒，每個月都會匯零用錢給她。想當初，我在念大學時，我父母都不會這樣，只有回家時，才會給我零用錢，有這種爸媽真好！

莊先生這才說，他的太太在幾年前已經離開去佛祖身邊了，我很不好意思地跟他道歉，他連忙說沒關係才告訴我，原來他的太太已經因病過世了，那段時光很難熬，他痛恨自己沒有多花時間陪伴她，而是一直忙於工作，這才明白時光匆匆。



這時，他看見了我們郵局新推出的安心小額保險，希望透過保險能給女兒一個保障，他不希望自己的離去，帶給女兒負擔。所以仔細詢問著保單的內容，以及最大的保障，並簽下這份合約。

多年後，莊先生的女兒來到郵局，她訴說著父親因意外過世了，很可惜沒有與他道別。接著，莊小姐難過的說：翻開這些年他寫給我的生日卡片，以及過年給我的紅包，眼淚又忍不住潰堤了，在去年的生日卡片裡，他寫道：「已經大四了，要注意身體健康，記得按時吃飯，打工不要太累了。」，我再過幾天就要畢業了，真的好可惜他看不到我穿學士服的樣子。

當她在整理遺物時，發現了壽險保單以及一張一張的留言收據，每一則留言上都是高中時期的回憶，很懷念那時候父親對自己的關懷，她邊說邊流淚，謝謝中華郵政留給她這麼好的念想，當她想念父親時，就可以拿出青春時期的寶物，來緬懷父親並回憶著成長時期的點點滴滴。

我想，中華郵政壽險帶給人們不只是一種保障，更是愛與愛之間的傳承，每當看到這份保單，就會想著父親的愛一直在身邊，就像郵政壽險溫馨的服務，永遠在你我身邊。



甲等獎

緩保啟示錄

服務單位 | 臺東郵局人力資源室

作者 | 王昱文

從我有記憶以來，父母親總是在市場裡奔走，放假時我們姊弟也會去幫忙，鮮活真實的市場貢獻了人世間的繁華。進入郵局後才知道，除了一鄉一郵局的政策之外，郵局在選定地點時也是費盡思量，很多都是設置在當地最熱鬧的市場周圍，給予眾人最大的便利。

我所在的支局，有人見人愛、花見花開的年輕經理、沉穩老實的同事以及和氣迎客郵儲兩棲的我。這間小小的郵局佇立在一棟大樓底下，周邊有著號稱本地副都心的稱號，妥妥的就是一個人來人往、車水馬龍的商店小街。

這天，在郵局裡頭，一樣是熱火朝天、兵荒馬亂的景象。忙碌中聽見出來支援的經理朝著我喊：「你來幫客人介紹安心小額保險。」抬頭一看，原來是附近一家早餐店的老闆，每月都定時劃撥捐款，平時在等待時，他總是氣定神閒地坐在椅子上閉目養神，不催不鬧。由於經理已經初步介紹過了，因此我快速印出要保書給老闆確認簽名，由於老闆有糖尿病的情形，就請老闆提供藥袋後再一併送件審查。

送件後過了幾天，電話來了：「某某經辦你好，這件保單因為被保險人糖化血色素值超過標準一咪咪，依規定我們做出艱難的決定，請緩保。」我靜默了片刻，緩緩將話筒掛掉。經理見我神情微動，她敏銳的雙眼輕輕眯起。

不久，經理重重地嘆了一口氣，嘎一聲打開同事那個塞得有點滿的零食櫃，遞給我一塊小餅乾：「老闆年紀稍長，難免身體的狀況也越多，



假如今天審核過了，形同做一件好事；公司現在決定要緩保，並不是拒保，就如實和老闆說明，請他半年後再來辦理。」

我一時半刻無法回神，半晌，我澀澀地問：「…經理，我不敢打給客人，可以請妳通知嗎？」經理嘆了口氣，依稀好像看見她也大大的翻了個白眼。

人當然可以行善，可以付出，但多半是因為對自己有點好處，所以每當窗口有保險機會時，大多人還是會用心周旋，而雙方都認為已經水到渠成，卻又被中途打斷，這樣的心情實在不怎麼美麗。我望一望大門外的車水馬龍小街，暮光漸沉，腦袋已無法運轉，耳朵倒是很誠實地張大數倍聽著大忙人經理向電話那端的老闆解釋。一放下電話，經理過來拍了我的肩：「老闆說他會多運動照顧好身體，半年後重新健檢完，再找妳寫保險。」

我記憶中的商人，是為了養家活口而日夜奔走的父母形貌，士農工商，商居末位，有時會為了蠅頭小利，做一點小小欺瞞，但他們不也是靠自己身體力行、靠聰慧的創意，在強手如雲的市場中謀得一片屬於自己的天地呢？

老闆的回應太出乎我意料，但一想起老闆坐著等候時的沉穩寬厚，還有和他對話時的溫柔笑意，又覺得他這些話語很是符合他的氣質樣貌，又和他是什麼身分、何種職業有何關聯呢？

隔天，我特別提早了一點時間上班，微風帶來草葉香的空氣，路上的吵雜的車聲都讓我暢快雀躍。「老闆早安，來一份蛋餅套餐，謝謝。」老闆露出了他一貫的笑容：「妹妹早阿，馬上來！」



甲等獎

郵政壽險 感謝郵您

服務單位 | 臺中四張犁郵局

作者 | 藍金梅

一直到去郵局辦媽媽繼承那天，我才知道，原來媽媽將那些年我每月給她的孝親費，默默地買了一份保險，而身故受益人就是我……

我永遠忘不了中寮郵局陳惠冠大姐那句「節哀」在我內心造成多大的激盪，激盪到讓我的淚水直接在人前奪眶而出，讓十年後的我在寫這篇記事時依然熱淚盈眶……

記得五年前第二階段面試時，主考官問「為什麼想考郵局？」除了郵局是較穩定的職業之外，更重要的是郵局給我們的信賴感。我來自南投的偏鄉——中寮，除了農會之外，郵局就是我們鄉里唯一的金融機構，當然，我們跟郵局的互動也是最多、最簡便，最頻繁的。因著這份信賴，讓我在選擇職業生涯第二春時，投入郵局報考。也很幸運、感謝地，讓我一次報考就有了吃「郵飯」的機會。

進入郵局後，從儲匯、郵務開始學起，慢慢地，也進入壽險的領域。我第一位保戶是李先生的兒子。認識李先生要從下大雨那天說起……局外下著雨，我們不用出去，看著窗外，就知道這雨下得是多麼快又急。李先生抽了號碼來到我的窗口。見他渾身簡直要濕透，頭上、臉上、眼鏡盡是雨水逗留的痕跡，我立馬抽了幾張衛生紙讓他擦拭，因為這個簡單的動作，我們成了朋友，後來也成了他小兒子的保險業務員。



還有一位徐小姐，來到我的窗口，在幫她辦完簡單的存款業務之後，順勢跟她介紹安心小額。然後，她「竟然」就答應了。有句話說「幸福來得太突然」，當下連自己都嚇了一跳，怎麼這麼快就成交？後來在聊天過程，才知道原來她之前來我們郵局時，我介紹她好用的雲支付，也耐心教導她設定步驟，所以她對我印象很好，當我向她介紹安心小額時，她自然願意投保。

除了本局的雪珍姐之外，上面二位都是我在招攬壽險業務上的貴人，他們讓我知道：「保險，貴在信賴與服務品質」，還有中寮郵局的陳惠冠大姐，讓我知道：「貼心的關懷，是足以讓人感動一輩子的」。

進入郵局五年了，從開始到現在，我保持一貫的初心與態度，我喜歡和人互動，喜歡和客人間親切的交流，秉持著鄉下人的憨直，一步一腳印做好每項業務，與每位客人有美好的經驗與分享，包含壽險，也是傳達友善、傳遞祝福，因為我曾受惠過，所以我相信「郵政壽險，感謝郵您」。



當風鈴木落下，安心和遺憾共處

服務單位 | 善化郵局

作者 | 郭曼麗

夕陽餘暉時，映入眼簾的是局屋外美不勝收的黃花風鈴木，以及川流不息的客人們，每日這時總是工業區最忙碌的時刻。

在公司裡擔任會計的小詩，常穿著粉紅色的 polo 衫制服，穿梭在郵務和儲匯窗口前，親切有禮的她總一邊趕辦著業務但卻也不忘和每個經辦打招呼。這天，小詩來到櫃前，表明想幫年事漸高的媽媽增加保障，我們也就聊起郵政簡易人壽的優點，並在經濟預算內，替媽媽規劃了「15 年付費安心小額終身壽險」，希望利用低廉的保費來補足媽媽的保障。隔日，爽朗的小詩媽媽依約來到局裡會晤，有其母必有其女，她精神奕奕地聊著自己下班後還會到水路局去巡田水，那好笑面的模樣及硬朗的體況刻印在我的眼底、心裡。

輾轉得知小詩休了一陣子長假，這天她一如既往地來到局屋，但不同的是，今天的她卻穿著黑衣，我好奇地問著怎麼公司制服換色了？但抬起臉的小詩，卻是滿臉淚痕和疲憊…我趕忙拿起面紙走遞給她，輕聲問著她還好嗎？情緒稍穩定後的小詩娓娓道來：原來在第 10 天，也是她收到保單的那天，媽媽卻心肌梗塞離開了…有著家人相同人生經歷的我，當下著實震驚難過感同身受，但除了希望小詩保重自己，也提醒她得先申請媽媽的保單理賠，避免再被扣到月繳保費。送別小詩後，想著這個巧合，自己的情緒也久久不能平復，卻也邊想著我還能為小詩及媽媽做些什麼呢？



小詩終回到工作崗位上，生活也日漸上了軌道。我也陸續幫忙小詩辦理好媽媽的病歷調查、理賠申請以及存款繼承事宜。小詩告訴我，經歷過媽媽的猝逝，她才體認到郵局是她所有保單中，申請理賠最簡易方便，同時也最快讓她拿到理賠金，讓她處於低谷下亦能不用擔憂地好好處理事宜。她也謝謝我，當初很仔細地說明每一種繳費方式的優缺點，讓只繳了第一期月繳保費的媽媽，卻申請到了超過 10 倍的理賠金。其實，我才是最想感謝小詩的！謝謝她沒有因為我是新人就減少了對我的信任，更謝謝她讓我知道了自己的力量原來可以保護他人，也實踐了郵政簡易人壽的最大價值。面對摯親的離世，再龐大的理賠金額都賠不上家人心裡巨大的傷痛，但它卻能幫助被留下的家人尚能維持基本的生活步調，再勇敢邁向下一段開始。小詩不是我的第一位保戶，但她卻是我的第一位貴人，因為後來她也引薦了好多位家人、朋友及同事成為我珍貴的保戶，讓我能繼續傳遞這片保護傘。

黃花風鈴木最美麗的盛開期約 10 天，然而我們卻永遠無法預測生命何時將終止凋零。人生很長卻也很短，當無常降臨，我們是不是能夠從不堪一擊轉而好好地道別及善終，極小化這遺憾呢？郵政壽險是社會最堅強的依靠，也是保戶最簡單卻最圓滿的幸福。因為最需要的陪伴就是，很簡單地，郵你在。



甲等獎

保單借款 化險為夷

服務單位 | 臺南郵局郵務科作業股

作者 | 高世芳

年輕時，我曾在人人稱羨的科技公司上班，留下加班和休假日到公司加班已是家常便飯，屬於自己的時間總是少之又少。當時全心投入工作的我，在一日難得準時下班回家時，看見身懷六甲的太太正在廚房手忙腳亂地張羅著晚餐，當下心中怦然一擊，有了財富卻沒時間陪伴自己在乎的人，這真的是我想要的生活嗎？當時，碰巧看見中華郵政招考的訊息，於是，我毅然決然地離職備考，而後也幸運地成了中華郵政的一份子。

進局後，每天被接踵而來的客戶和單據淹沒，上班彷彿例行公事般的作業。當時，有位客人令我印象深刻。他是一位年紀較長的男子，每個禮拜都來窗口提領 3000 元，雖不是大數目，但經年累月尤是可觀，時間久了我也感到好奇，便與他閒聊起來。過程中得知原來他每週都拿這筆錢去賭博，而他其實是務農的，收入並不穩定。那時的我，決定試著幫他把這 3000 元存起來，便向他推薦了郵局的儲蓄險，利用月繳的方式，強迫把賭博的錢存起來。在我善意的勸說之下，他也想逼迫自己改正賭博的壞習慣，而基於對郵局的信任，他最後對我說：「都交給你啦，我相信你們郵局不會騙我。」

約莫過了四、五年，有一天他來郵局辦事時，臉色比起以往略為哀愁，向他關心詢問時，一開口便道：「我太太上禮拜出了嚴重車禍，現在兩條腿都骨折需要開刀，出院後要買很多保健品，之後也還要復



健好長一段時間，加上兩個孩子的生活費跟補習費都是不小的開銷，我真的不知道日子該怎麼過下去。」看著他滿臉愁容的樣子，我立刻提醒他前幾年在郵局辦的那筆儲蓄險，建議他可以做保單借款，立刻就有一筆錢可以幫他渡過難關，來解決目前生活的困境。

數週後，他推著坐輪椅的太太一起到郵局來找我，太太表示很感謝當初我幫她先生把錢存了下來，不斷重覆：「要是沒有這份保單，這些年來錢不是花光了就是賭輸掉了，我們夫妻倆真的不知道該怎麼渡過這次難關。他現在全心地照顧我和兩個孩子，還要去田裡工作，早就不去賭博了。真的很謝謝你們！因為這份保險，讓先生不僅把 30 多年來的賭癮戒掉，也願意把時間用來陪伴至親的家人。」先生在旁聽著突然害臊起來，「我沒讀過什麼書，但是我知道你們郵局不會騙人啦。」

看著他們離去的背影，心中感慨萬千，雖然不願意碰到這樣的事，卻也很感謝自己當初以推展壽險，幫助一個家庭解決了困境。誰也沒有辦法預測明天和意外哪個會先到來，但是保險卻可以在一個人需要幫助時伸出援手，甚至成為家庭的支柱。郵政壽險讓我可以盡自己一份微小的力量去幫助別人，給人愛與溫暖，為大眾獲得保障，讓他們的生活品質得到提升，著實意義非凡。



讓愛延續

服務單位 | 臺南成功路郵局

作者 | 雷采妍

「少年不識雙親意，養兒方知父母恩。」小時候的我們不知道當父母的難處和恩情，也許任性抑或魯莽。只有自己為人父母時，才能體會父母的大恩大德。然而卻不是每個人在體會為人父母的辛苦後，還能有機會孝順回饋父母。

某個平凡無奇的早上，一名年輕女生拿著保單站在我的櫃台前，她要辦理理賠跟繼承。我看了看保單資料，發現被保險人是她的媽媽，今年還不滿 50 歲，心裡有點驚訝，再看看死亡原因是自然死，不敢多問詳情，趕緊著手辦理業務。原來，死者有三名子女及先生，皆委託由大女兒來辦理，大女兒才二十多歲，神情黯淡，辦理過程中大多沉默。我向她解釋她媽媽買的是安心小額，已經繳費滿五年，所以會全額理賠，受益人是法定繼承人，所以由她和弟妹及爸爸均分，她點點頭，沒有多說什麼，看起來還沉浸在母親過世的悲傷中。

辦完理賠的業務，開始辦存簿繼承時，才發現她媽媽有留一些定存，家裡的經濟條件應該還不錯。花了一些時間完成所有的業務，過程中也發現這位年輕的女生已經結婚，便順口問她一聲：「有小朋友了嗎？」她說：「有一個一歲的兒子。」於是我向她介紹安心小額，問她是否有想把媽媽留給他們姊弟的這份愛再延續下去給自己的小孩呢？人生很無常，唯一不變的是父母對子女的愛，當初媽媽買這份保險的時候，應該也不曾想過自己會突然離世，但是相信媽媽投保的動機一定是希望將來有一天真的離開了，自己的小孩還能享有一些保障。



她看著保險計畫書，沒有多說什麼的點點頭。那一刻我覺得她是藉由這份保單而感受到媽媽對子女的愛，因為，她現在也是一位媽媽，可以體會為人母想要多為孩子多做什麼的那一份心，她拿出手機給我看兒子的照片，是個可愛的小朋友，提到小孩的時候她終於露出微笑。最後，她辦了安心小額 70 萬。幾天後，她的爸爸打電話來郵局，詢問保單的事項，我轉告他，前幾天女兒已經有來辦理理賠，之後會再通知，他突然緩緩地說，那天早上睡醒就發現太太已經沒有呼吸，是心肌梗塞。他們全家都不知道太太在郵局有買保險，一直到收到通知才赫然發現這張保單。他說：「一個人就這樣沒了。」

那天下班我和媽媽分享這個案例，媽媽說，雖然這位客人的媽媽留下的錢足以讓他們短時間無後顧之憂，但是如果可以，這位媽媽會想陪伴孩子久一點，一直看著他們結婚生子到老。換言之，對這位客人而言，她也會希望自己的媽媽可以陪著她經歷人生的大小事，而不是留下身故保險金。只是，人生中的很多事都不是我們可以控制的，我們只能相信世間發生的事都是因緣合和，然後，做好準備。在彼此相遇的時候，好好把握相聚的時光，在無常來臨的時候，無憾地說再見。



甲等獎

郵政壽險～好在郵你

服務單位 | 桃園郵局郵務科平常函件股

作者 | 黃燈炎

當完兵隨即到北部郵局工作，在入局時雖然以工讀生名義進入，但隨著外考即內升，已經有穩定職位及薪資收入。平常假日即回中部鄉下幫忙父母親幹農活、養雞、種菜等，幾年前突然父親重病倒下，來回進出醫院數次，由於早期的農業均以人工為主，唯一可替代的動力只有牛。當時屬於大家庭，父親身為長子，大叔叔 17 歲，所有家裡的農活幾乎由父親完成，加上當時使用農藥也未有適當的防護措施，導致後期父親病魔纏身。為了照顧方便，父親曾上北部同住一段時間，由於都市生活與鄉下大不相同，隔壁鄰居碰面只有點頭甚至不打招呼，上班後只剩父親一人，沒任何人可以談天說地，導致憂愁滿面，要求返回鄉下與母親同住，鄉下雖是隔壁鄰居，但一戶可差數里之外，還好鄰居阿文三不五時會到我家跟父母親聊天問好，讓我父親度過餘生。

鄰居阿文比我年紀小，在家排行最小，他父母還在時就把祖產 3 分多地的橘子園過繼給他，父母過世後，兄弟間為了財產幾乎沒任何互動。由於阿文對果樹種植並不了解，第一年幾乎沒有收成，幸好我父親傾囊相授，兩人無話不談，真可謂忘年之交。很不幸父親因病重過世，之後不到 2 年母親跟著離開，感覺相當不捨，辛苦一輩子，尚未享受後段人生卻相繼離世。在父母親離去後，阿文始終跟我們保持密切聯繫，像親兄弟一樣，突然有一天阿文的新住民配偶來電表示，阿文上山去橘子園除草時突然暈倒，經旁邊的鄰居發現立即叫救護車送往醫院急救，目前住進加護病房，由於心臟問題必須做心導管手術，



需自備為數不小的費用。由於阿文果園的收入，除天氣關係外，再加上市場行情，每每不如預期，平常也是靠夫妻倆打打零工賺些微薄收入補貼，再加上兩個孩子在外地就讀大學，平時的積蓄給孩子讀書跟家裡的人情世故及生活費，扣除後所剩無幾，突如其來的變故讓他們措手不及。當她正在煩惱時，我立即提醒她，在他們小孩子就讀國小後，當時就聽我的建議保了郵政壽險，當作給小孩子上大學的教育費用，算一算小孩已上大學，郵局的保險也應該到期了。由於阿文夫妻平常的收入，足以應付整個家庭的運作，這筆壽險到期等於是一筆存款，除了支付醫療費外，還可以喘息一段時間好好療養身體，隨後阿文的妻子再次打電話給我，表示他們的保單再 2 個月就到期了，至於醫療費將向幾位親朋好友先行分散借貸，等保險金領回時再還給人家，聽完後在電話中我替她高興，並說明救命錢大家都會樂意出借，對方也激動地表示，還好當初有聽我的建議，為了幫小孩子存大學教育費用，沒想到是自己先生的救命錢。

經過約三個月的休養，阿文已恢復得差不多了。某日，夫妻兩人專程前往鄉下老家拜訪我，表示還好當初有聽我的建議分析，每月少額的儲蓄，在不經意的想起時已經到期了。天有不測風雲，人有旦夕福禍，沒想到在最需要，最無助時，郵政壽險帶給他們及時的救助，郵政壽險～好在郵你！



甲等獎

愛·流傳

服務單位 | 屏東歸來郵局

作者 | 黃瓊瑱

那是一個平凡卻又特別的下午。

隔著玻璃門外的世界寒風凜冽，籠罩著天空的烏雲正飄下一絲絲細雨，稀少的來客數顯得電腦印錄單據的聲音特別大聲，「這樣就可以了，謝謝您。」幫上一位顧客完成辦理後，這時有人緩緩推開郵局的大門，是一位年約 60 歲的婦人，步履蹣跚地走了進來，我不以為意，以為是來辦理事務的一般客人。突然，一個腳步聲停在了我的櫃檯前，耳邊傳來一句：「小姐，我可以請問你一個問題嗎？」一抬頭，映入眼簾的是那位婦人，臉上的皺紋是經歷過的種種歷練留下的痕跡，盤起的灰髮還有幾絲隨意的撩在耳後。雖是畫了些淡妝，但也難掩落寞的神情。看著等候人數為 0，便儘速完成手邊的工作，接著問阿姨：「請問有什麼需要幫幫忙的嗎？」「小姐你好，我女兒前幾天過世了，我想來辦理我女兒的存摺保單及繼承手續等相關的事項。」阿姨聲淚俱下地說道。看到這一幕，我心頭震了一下，連忙遞上衛生紙，自己也忍不住紅了眼眶，那是自己也當了母親後才能體會到難過。忍著悲傷，我邊處理各種資料邊安慰一下那位阿姨，並給了她一些後續的建議及幾份資料作為參考，其中一張就是關於壽險的說明。此時機器的印錄聲顯得格外的悲淒，處理完後也順口跟阿姨寒暄了幾句，就目送她離開了郵局。



過了幾天，阿姨挽著他的兒子再度出現在我的面前，原以為那些壽險說明會跟其他廣告 DM 一樣被棄置一旁，沒想到阿姨竟然回家有認真的研究一番，這次來，是想跟我討論細項。她說投保的原因是因為不想讓女兒的遺產就這麼放著，所以想讓這筆錢用在投保壽險。一方面不希望兒子跟女兒一樣如果突然有意外的話只能匆匆忙忙地應對，至少能有個能緩衝的後盾；一方面也想把女兒遺留下來的愛延續下去，讓她的精神能永遠存在，不會因為死亡而消逝在世界上，也希望能讓她留下來的這筆錢有實質上的存在，而不是只存在於親人的心中。

如果說，郵政壽險是一棵聳入雲天的大樹，那麼「與客戶同在」的信念，則是其生長的土壤；如果說，郵政壽險是一朵綻放清芬的花蕊，那麼，「與客戶同在」的作為，則是其澆灌的泉水。我認為保險不是冷漠的白紙黑字，而是一股能在遇到困難時從深淵拉您一把的力量、能在自己出意外時留下給家人最後的愛。



偶遇

服務單位 | 大林郵局

作者 | 陳元吉

「阿吉仔！阿吉仔！你知道我的身旁是誰嗎？我是劉……」電話那頭吵雜中帶著極興奮的聲音。

確認後是一位劉姓女客戶打給我的。三十五年前我甫入局，服務於台中郵局，因緣際會下認識了劉女士，而坐在她身旁是位程女士，這二位女士是我分別於三十五年前在台中郵局及十年前在斗南郵局認識。

認識程女士是我十年前調回斗南郵局服務時，因在櫃檯的服務得到客戶的認可，以及在郵政壽險的招牌下，這位程女士一家都成為我的壽險保戶。

那麼這兩位毫無關聯的女士，一位住在台中、一位住在斗南，是如何碰見的呢？原來是劉女士去參加女兒在台北的醫護工會員工旅遊，而程女士也同時去台北參加這次的活動，更巧合的是坐在同一輛遊覽車同一排座位。

與我這一輩不同，上一輩有幸能接受教育的並不多，應當說在同輩當中我亦屬於較為幸運的那一小撮，在父母的資助下得以接受教育，從而有一份體面的工作，可惜的是早期的教育不足夠完善，無法惠及大眾，我的父母與這位劉女士亦飽受其所苦。

古云「事諸父，如事父，事諸兄，如事兄。」推己及人，或許是同樣具有無法便利閱讀的困擾吧！我對於這些客戶們總是將心比心地以教導父母一般的方式教導他們，用最簡單的字彙描述繁複的內容，耐心仔細地告訴他們



做什麼、如何做，提供最好的服務給這些有困難的客戶們，從而得到劉女士的特別信賴，後來劉女士也對於這份善意有所回報，成為我的壽險客戶。

誰能想到兩位本應平行的交際線卻因為一次偶然的聚會而交錯呢？巧合的是兩位恰恰好坐在鄰座，更湊巧的是兩位女士在簡略的交談後很快地起了興致，從家務事到國家大事，柴米油鹽到生活趣聞，直到郵政壽險這一塊。

對於能夠成為兩位女士友誼的橋樑，我著實有些驚喜，畢竟相逢即是有緣，能夠成為聯繫人與人之間的交會點，著實理應珍惜，而更令人印象深刻的是，多年後，兩位女士年邁之際仍能記得我，這份銘記著實令人感動。

私以為，辦理業務並非全然的公事公辦，那似乎有些過於冰冷了。或者說，正是因為在高速現代化的時代，那一點溫情、包容與盡心付出才更顯其價值。我們中華郵政，秉持著專業、熱情與服務的方針，如若能成為他人聯繫的橋樑，縱然是在今日已然包含存簿、定期、劃撥、匯兌及壽險等諸多項目的中華郵政，這種不失「郵政」本意的奇事，卻也不失為一樁美談。

曾有人問我，你可記得接待過多少位客戶嗎？當下我只覺得那大抵就如同要我數著這個夏日降過多少雨露般，無可計數。但若是問我其中有多少客戶有深刻的印象，那也著實不少，服務於郵局就是這點好，總是會遇見一些有趣的人事物並值得銘記。



甲等獎

一封郵局的溫暖寄托

服務單位 | 臺北郵局電子郵件科

作者 | 林暉真

時光荏苒，歲月如梭，在郵局工作數不清的日子裡，每天看著形形色色的人們來去，許多顧客早已形如家人般的存在；有一次經歷格外觸動我，使我深刻體會到郵局的溫暖寄托。

那是一個寒冷的冬天，當我忙著處理郵件和包裹時，一位瘦弱的中年婦女推著輛滿是蔬菜的手推車走進郵局。她的臉上帶著疲憊和無助，肩上顯然承受著生活的重壓。我走向她，微笑著問道：「您好，有什麼我能幫助您的嗎？」

婦女輕輕開口：「請問你們這裡可以辦理保單借款嗎？我需要一些經濟援助。」

看著她那尋找希望的眼神，我立刻引導她到一旁窗口，耐心聆聽她的困境。她告訴我，丈夫因病去世，家中除了她和兩個年幼的孩子外，沒有其他收入來源。她已經竭盡全力維持生計，但生活壓力和孩子的教育費用依舊讓她無法負荷。我深深感受到她的無助和渴望得到幫助的心情，於是決定盡我所能為她提供服務。得知她多年前有一張壽險保單，我詳細向她介紹郵局提供的壽險業務與保單借款的相關規定及流程，她聽得非常認真，眼神中閃爍著希望的光芒。輔導她填妥



相關資料後，我立即受理她的保單借款申請，確保她能盡快獲得所需資金。當我將存簿交給她時，中年婦女臉上瞬間湧出一抹感激的淚水，說不出話來，只是用濕潤的眼眶看著我，那是一種無聲的感謝。

多年後的一個冬日，她再次來到郵局，這一次，她的臉上充滿了自信和笑容。她告訴我，她已經能夠自力更生，不再需要保單借款來維持生計。她感謝郵局和那些曾經幫助過她的人，因為這些幫助和鼓勵，讓她重新找回了人生的價值和尊嚴。這樣的親身經歷告訴我，壽險業務並不僅僅是一張保單，它背後還有著對於弱勢家庭的溫暖關懷和經濟援助。在郵局，我們不僅是一個郵務機構，更是一個寄托人們希望和溫暖的家。每一個到來的人，都能在這裡找到一份關心和幫助。

正如古人所言：「莫因善小而不為」，當初我帶給這位婦女幫助或許微薄，但不僅替她當下晦暗的人生帶來光亮，也令我深受觸動，讓我深信郵局的力量和價值。在每間郵局、每個小小的窗口，我們用關愛和真誠，傳遞著人們對幸福和溫暖的渴望。這就是郵局的溫暖寄托，這就是我們的使命和價值所在。

裁縫師的愛

服務單位 | 成功郵局

作者 | 鄧貴瑋



人的權利能力「始於出生，終於死亡」，有生即有死。「我們從哪裡來，最終就會在哪裡相聚」。這些話我們或許都曾聽過，但真正能把握住機會，珍惜與愛我的人及我愛的人相處時光卻是少之又少，因為我們仍然在生命中不斷留下遺憾。每個人或許曾感受過失去親人的痛，當我們再次面臨這課題時，我們的心境是否已準備好面對？還是會再度陷入無限懊悔與無法忘懷的思念中？抑或是到頭來又是一句「早知如此、何必當初」呢？

某日，在一個純樸的鄉鎮，一位西裝裁縫老師傅臨櫃辦理業務，閒聊中我們談論到彼此對於「家人」的看法，我說我會透過郵政壽險來表達我對他們的愛，因為郵政壽險可每月強迫儲蓄自動扣款，當作我的退休（養老）基金，以便日後準備好退休生活及因應未來不可預知的突發狀況，另一方面當作子女的教育、創業基金，除此之外，更重要的是身故收益人可指定給我最愛的家人，讓他們短時間內可以暫時得到中華郵政的支援與依靠，理賠金亦可支付家人未來的生活開銷，這是郵政壽險對於每一位保戶的關懷與承諾。老師傅聽了點點頭，他非常認同我的想法與郵政壽險的理念，他說他的家庭情況特殊（家務事我不便多問），我只知道老師傅有兩個兒子在高雄、花蓮定居，他

們鮮少回家探望雙親，他想幫兩人各買一份保單，並給了我兩人的名字及手機號碼，希望我能完成他的心願，找到兩人並同意簽屬保單。於是，我的尋人計畫開始啟動。

分別去了高雄、花蓮兩地，會晤過程非常順利，只是兩位兒子對於「家」的情感連結很少，我對他們說父親非常想念你們，若有時間就帶孫子回台東探望他們。幾年後得知裁縫老師傅離世的消息，我參加了他的告別式，我向老師傅道謝與告別，在台下聽了兒子們對父親的追悼，內心充滿感動與不捨，因為自從我與他們見面之後，他們確實回家了，這幾年這個家終於團圓了，我相信老師傅在天上應該沒有遺憾。

郵政壽險將我們的情感一一串連起來，讓彼此的生活更有保障，也可使未來變得更好，「郵你真好」。

有溫度的郵政壽險

服務單位 | 臺北郵件處理中心國際郵件科函件進口股

作者 | 許聖宏



考取郵局前，我在家裡附近的安親班擔任數學老師，每天除了教小朋友的功課之外，就是和家長談論學生的學習狀況，偶爾也跟每日來送信的郵差大哥聊聊在郵局工作的甘苦談。因此進局後，對於郵政壽險的概念，我比起其他新人，相對來得多，但對於與陌生人招攬壽險業務，我遲遲提不出勇氣開口，反而喜歡靠著人與人之間的信賴感和人情味來招攬保險，如同安親班的學生及家長對我教學的信任及肯定。

鳳凰花開的6月是我進局後的第一個月。某天，之前的班主任打電話來告知我說：「今年應屆的畢業生要約我聚餐，順便幫我一起辦個歡送會。」我欣然的答應了。聚餐當日，大約有4至5名安親班的學生拿著自己郵局存簿請我幫他們辦理郵政壽險，一方面說是要幫我做業績，感謝我在這段時間的耐心教導；另一方面是想利用保險的概念幫自己存錢。聽到這樣的消息，我幾乎感動到快哭了，心想這群孩子果然沒有枉費我的用心，真是懂事。

多年後的某一天中午，突然一群人浩浩蕩蕩地來支局說要找老師，當支局同仁還在一頭霧水外，我隱約聽到有人在講我的名字，我仔細一看，這不就是以前的那群學生嗎！這次他們是來跟我報喜說考上前幾志願的頂大，順便將滿期的保額部分提領和辦理續保！

佛禪：「心存善念，口吐善言，身行善事」。也許是老天爺看到我在教書時的用心和耐心，使得這群學生買了一些人情保單，藉由這壽險保單，不僅讓這群學生不愁上大學的學費，也讓我的招攬業績持續不中斷，這原本只是單純師生間的關係，經過了人情的昇華，轉化到郵政壽險，即所謂有溫度的郵政壽險。

給家人安心的保障—郵政壽險

服務單位 | 臺北興安郵局

作者 | 林子翔



小舞的媽媽是位高齡失智長者，時常獨自走失在茫茫人海中，某天，突然來到我服務的郵局，不發一語默默的坐在局屋某個角落的座位上，直到局屋結束營業前，嘴上始終喃喃自語著別人聽不懂的話，著實讓人感到心疼。基於關心，我趨前詢問小舞媽媽住家地址及相關親人聯絡方式卻怎麼也回答不出來，只能下班後陪著她前往警局備案，後來才從警察口中輾轉得知，她乃一名本轄區內的失智患者，所幸在警察連絡下，才順利連絡上小舞並順利將其接回。

小舞後來知道母親在我的協助下，順利被找回，某日下午小舞跑來窗口跟我道謝，並娓娓道來，她一路以來照顧母親的辛酸及為難之處，我們也因此成了無話不談的好朋友。後來從她口中得知她父親在她小時候就過世了，留有一筆安頓他們母女倆生活的遺產，而小舞始終以「定存」給付之利息維持母女倆之生活所需，雖然稱不上富裕，日子仍勉強過的過去。在我的精密規劃及分析下，透過跟她解說，郵局除了定存外，還有能給予家人更多一份保障的「郵政簡易壽險」。後來，她信任我的專業並同意將部分定存的錢移轉投保本公司「郵政簡易人壽常春增額還本保險(10年)」。因為這奇妙的緣分，讓原本素不相識的兩個人，因其母親之緣故，拉近了我與小舞一家的距離，現在小舞仍持續跟我保持聯繫，並介紹她的親朋好友成了我的壽險客戶，亦讓我的壽險業績蒸蒸日上。

或許生活中我們各有各的煩惱，各有各的掙扎，但「郵政壽險」讓我與客戶有了交集，也或許生命裡會有部分人，在不經意的時候，意外及死亡等風險悄悄找上門，而我們沒辦法控制風險什麼時候會發生，但我們唯一能做的，就是將我們對家人的愛與在乎，透過「郵政壽險」將風險降到最低並提高自身保障，讓我們一步一步穩健前行，當意外突然發生時，不必感到慌張害怕。

對我而言，壽險招攬不僅僅是我工作的日常，更是為民眾服務、做功德的事業，而我進來郵局的工作初心是以關懷人為出發點，用心幫客戶規劃每一份適合的保障。我想，當人的生命走到盡頭時，對俗世的羈絆會伴隨生命的消逝變成永遠的曾經，但預先為家人規劃設想，默默守護家庭那份愛與精神，得以透過「郵政壽險」延續對家人的保障及呵護，更讓這份愛變成永恆。我是林子翔，我以身為郵政大家庭的一份子為榮，我將持續推展郵政壽險的益處給我身邊的每一個客戶，因為我相信這我的工作也是我的使命。

郵政的存在 安心的所在

服務單位 | 高雄郵件處理中心運輸股

作者 | 李榮庭



郵政的存在，安心的所在。在中華郵政從事壽險招攬服務是一件很幸福的事，企業品牌形象已深植國人心中，藉由消費者高度的信賴，加上中華郵政壽險產品的多元與踏實，對於我們在分享壽險產品時，確實有很大的助益。

「說清楚、講明白、不用急、想想看」一直都是分享壽險產品時的心態，人與人之間的信任建立是一件不容易的事，言語的交流和想法的交換，其間更有著微妙的互動氛圍，也因為信任崩解可以發生在電光火石之間，更有可能造成難以控管的危機，所以如實分享和具體傳達郵政壽險產品，才能發揮我們與顧客之間最大的效益。

透過壽險產品去建立信任與感動更是一件很有成就感的事，筆者相信這也是中華郵政希望我們去做的事，讓顧客願意找您，讓顧客想要找您，讓顧客習慣找您。人與人之間的相處不會只有數字和利益，更有機會擴展成永續的情誼與信任，因為信任而創造口碑，再外溢出更多的信任，這樣的正向循環才能累積出更多的成就感。

基於平等及合規的服務架構上，努力讓客人「開心、放心、安心」，做自己想要做的事，總會有意想不到的驚喜。

安心，有你

服務單位 | 新竹武昌街郵局

作者 | 謝惠珊



陳姐是每個月都會來郵局匯款的常客，身材偏瘦皮膚黝黑的她，臉上常常露出疲倦的無力感，但每次服務結束後，她總會給我一個親切的微笑，令我印象深刻。

有次服務結束後，與陳姐閒聊中，得知她每次匯款的對象是她的大伯。原本她與先生一起在新竹打拼賺錢，日子過得也算平順，但先生突然中風且全身癱瘓，讓平靜的家風雲變色，還好大伯願意照顧臥床的先生以減輕陳姐的負擔，並讓她無後顧之憂地在外地繼續打拼賺錢，支付先生的醫藥費及生活費。

陳姐是位看護，人生的無常、無奈、生老病死，是她工作的日常。有日，她向我提起，人生好怕突然有個萬一，手無足措，內心總是沒有安全感。此時，我突然覺得，安心小額終身壽險，也許可以讓陳姐內心的不安，稍有緩解。經過介紹後，陳姐對安心小額終身壽險十分滿意、喜歡，並立即承保。在成立的過程中，陳姐把身故受益人留給

前段婚姻的兒子，她跟我說，現任婚姻，二人皆是二婚並無子女，她對前段婚姻的兒子，內心一直有著深深的歉意，大人的因素，而無法陪他成長，總有些遺憾。

當日壽險成立後，她還開心的跟我說，今天下午休假，她要搭車南下看正在念大學的兒子，母親的開心及期待，全寫在她的臉上，久違的笑容一掃平日的陰霾。

人生也許無法照著我們想要的劇本走到最後，透過平常的準備，就算遇見生命中的小插曲，也都可以安然度過。

郵政壽險陪你經歷每一段人生旅程

服務單位 | 竹南中港郵局

作者 | 蔡弦佑



隨著保險觀念普及、醫療進步種種趨勢，有越來越多的人，透過保險承擔生命安全的風險保障及轉嫁人生每一階段面臨的風險。

任職於中華郵政服務逾三十年，郵政壽險業務上遇過各式各樣需求的客戶，其中不乏初出社會的年輕人，利用郵政壽險短年期的儲蓄保險，成就自己的一桶金，或成為創業資金，或成為自己成家立業的根基，滿期時，也都在他們臉上看見滿足閃耀的光芒。也有中老年的忠誠客戶，年輕時，替自己存，當作房子或車子的頭期款，成就自己的里程碑，退休後，把兒女的孝親費，利用郵政壽險增加自身的保障，也默默的未來替兒女存錢，不管是幫自己存，又或者是父母替兒女的打算，郵局的郵政壽險，都完成了各自對未來生活的展望。

其中我的妹妹一直都是郵政壽險的忠誠客戶，基於兄妹的情誼，及對中華郵政品牌的信賴，在他的孩子大學期間，半工半讀，仍鼓勵自己的孩子節制花費，參加郵局的儲蓄保險存錢。但天有不測風雲，一天，外甥發生了嚴重的車禍，長達半年的住院後，留下中樞神經受損雙目失明的後遺症，之後經過郵局壽險理賠人員到家中訪視，確認外甥為重大殘疾，之後郵政壽險的理賠，支撐了外甥長期復健的費用，讓本來就不寬裕的家庭得以喘息，讓妹妹家人的傷痛得以慢慢平復，

至今我的妹妹和妹夫，仍然持續參加郵局的儲蓄保險。我也經常以這個例子，鼓勵客戶替自己、兒女及親愛的家人，買一份郵局的保障，兼顧存錢，人身保險的雙重保障，加強客戶保險保障的觀念。

合理的保險規畫中，壽險保額必須與人生各階段該承擔的責任額度相同。例如小孩剛出生，父母能以自己為被保險人，買一張 15 年期 50 萬的儲蓄保險，另搭配其他保險公司較高保障的定期壽險，保障與儲蓄兼顧，萬一風險在這段期間發生，小孩也能有足夠的錢生活，並且持續求學至大學畢業。

再來，郵局也推出微型保單，照顧到經濟弱勢族群，讓經濟較匱乏的民眾，也能有基本生活經濟保障的援助。

郵局櫃台的業務，實屬繁忙，處理業務之餘，同仁也多有配合招攬儲蓄保險，中華郵政百年招牌是客戶信賴的品牌，郵局的儲蓄保險也是許多客戶的第一份保單，期待中華郵政能深化保戶服務，讓郵政壽險深植民心，想要存錢要有保障，第一個想到我們中華郵政。

郵愛幸福，體貼保戶

服務單位 | 板橋莒光郵局

作者 | 王欣愉



推展壽險契約成立，是中華郵政給客人保障的承諾。但是後續的壽險保全作業，更是我們為客人關懷服務的展現。

今年做了進局四年以來，第一次的實地查證。由於保戶保單已滿期，欲通知其領回滿期金。孰料，撥通保戶資料留存的手機號碼後，是保戶的兒子接聽。原來保戶已長期臥病在床，意識不清醒，並領有身心障礙證明。

原本領滿期金須有受益人親自臨櫃申請，若是受益人委託辦理業務，我們也須查證，受益人需要能清楚回答問題。幾番詢問之下，總公司壽險處同仁體貼悲憫，提醒我有保險業的金融友善服務準則：保戶領有身心障礙證明、又是年過六十五的高齡長者，我們可以實地到客人家作查證，讓客人蓋指印，我們和客人的兒子做見證人，酌情以委託的方式處理業務。

負責聯絡客人的我，自然有查證的責任。主管考量安全，也特別請了一位男性同事陪我前往。我和同事各自騎著機車，跟著客人的兒子騎了大約十分鐘，在不熟悉的巷子裡穿梭來去，終於到客人家裡。大概爬了四、五層樓的樓梯吧，沒有電梯，是早期的那種公寓。打開門，一位老先生在客廳，可能是保戶的先生。然後兒子帶我們進入客人的房間，房間裡有小孫女跟外籍看護在照看著她。

我一直都只有做過電話查證。就算是對不良於行的客人查證，通常也是客人的子女開車載來郵局，我們當場問答，確認顧客的意思。

今天的實地查證經驗，對我是一種震撼。

我一看到臥床的保戶，就知道她不可能開口講話。意識恍惚渙散彷彿在別的世界裡，眼神沒有聚焦也不知看向何方，身子瘦弱，看得出来是勉力撐著呼吸的感覺。明明才 43 年次，精神卻猶如風中殘燭，令人鼻酸。

房間的佈置簡樸，客人的家人衣著也很簡便。但並不是舒適的感覺。

兒子協助媽媽在委託書上蓋下指印，慎重地問我「這樣蓋可以嗎？」我心裡一陣酸楚。

離去前，保戶的先生超熱心想遞給我跟同事兩罐瓶裝水：「來，喝水、喝水！」，我們不好意思說著：「沒關係，我們不渴！」婉辭沒有接受。

客人或許擁有的不多，但並不吝於給予。

然後我們又騎車回到局裡，確認委託書書寫完善，委託人和受託人的證件、印章都備齊，便辦下滿期金的轉帳申請。

雖然金額不多，但錢隔日會進入保戶的戶頭，也可以成為生活開銷的一點支持。

辦完業務，保戶的兒子感激跟我們說著「謝謝」，我有愧疚，也有感動。原本坐在櫃檯後安逸的我，因為保險業的金融友善服務準則，學習到真正地為客人著想，我很開心榮幸能為客人做全面的壽險服務。

傳承

服務單位 | 林口郵局

作者 | 許端容



所謂傳承是指對家族、對親人的認同感，世代流傳下來的價值觀、傳統、文化或歷史等等，可以在許多不同的地方表現，不同的方式傳達。透過自己的觀察和體悟，感受到對自身的重要性與需求性，我們就會在生活中受到傳承。大部分的傳承都是正面且有意義的，並融入在自己的觀念想法中，影響我們的人生，並繼續能傳承到後代子孫。

記得剛進局的第一年，抽到一位年輕小姐，要辦理六年吉利滿期給付，喜歡與客人聊天的我，邊作業入機也邊跟她閒聊起來，原來這份保單是她媽媽在她還是學生時期，幫她辦的第一個儲蓄險，六年一下就到期了，她很感謝媽媽有這樣幫她存錢，目前跟先生一起創業開店的她，這筆錢剛好幫上不少忙，好在有這份保單，能夠讓他們生活可以比較沒壓力點，沒想到才 25 歲的她，已經是兩個小孩子的媽，我心想有小孩的家庭，更需要多存錢，而且父母需要更多保障才對，我抱持著想要將這好的儲蓄觀念，把它傳承下去，還能受惠到孩子未來的規劃，幫她辦理給付完成後，我便向她介紹了最新的壽險保單：

「我覺得擁有儲蓄觀念真的很重要，你看媽媽當初幫你買了這份保險，現在就幫助到你了，我們現在也有很不錯的儲蓄險，商品叫郵幸福，雖然不是六年就能拿回，但是她每三年就可以拿生存金，而且

每個月只要一兩千元你就能存到一筆錢，小孩長大剛好能當作她的大學教育基金，甚至保單期間你店裡真的需要臨時資金，保單借款也是很方便辦理，以備不時之需，並且家長還有額外的身故失能保障，對你對孩子都是最好的選擇，這也是保險的好處。」雖然當下小姐並沒有跟我簽約，但沒想到過了幾天，她竟然帶著老公跟小孩來找我，向我簽了四份保單，她覺得我說的話非常有道理而且很誠懇親切，雖然投保額度不高，但是我真的很感動，她願意信任我，並給我這機會為她服務，我很開心，能將這麼棒的儲蓄險延續下去，幫助到需要的人。

像中華郵政公司這百年企業，比起別的公司，我們據點眾多，辦理業務都相當方便，也無須擔心找不到業務員處理後續保單，我們更加有熱忱又便民，我覺得保險能夠幫助到需要幫助的人，既能推行良好儲蓄觀、應付未來的不確定性風險、保障未來的正常生活，這是我身為郵局櫃檯人員相當自豪的一件事。養成好的儲蓄習慣真的很重要，這應該是每一代的人都必須要有的觀念，特別是透過家人灌輸給下一代的這價值觀，影響會特別深刻，好的行為好的習慣，就應該保持傳承推行下去，對人生只有利沒有弊。

微型保險關懷經濟弱勢 發揮公益精神共榮共好

服務單位 | 壽險處企劃行銷科

作者 | 吳佳倩



保險制度是人類文明發展史上的偉大發明，透過集合大數危險單位移轉風險，將不確定的危險事故損失，化為確定的保費支出，為保戶本人及其家屬不可預知的未來提供一份保障和安心。為照顧經濟弱勢民眾，讓他們可以享有基本的保險保障，中華郵政公司於 103 年開辦微型傷害保險業務，透過綿密的營業據點並結合在地力量，關懷弱勢族群，為他們撐起一把充滿溫馨關懷保護傘。

小美(化名)是郵局的員工，平時處事認真、待人親和及熱心助人。某個下著大雨的日子，神情憔悴的羅小姐，拿著厚厚一疊資料進入郵局，馬上引起小美的注意，她走到小美的櫃檯，微弱說著「我要辦繼承」。交談中得知她的先生因意外過世，只留下債務與稚齡孩子，如今失去了唯一的依靠，她只能身兼數職，白天在醫院擔任清潔工，晚上則到加油站上班，以微薄的薪水及政府的社會補助補貼家用，含辛茹苦地扶養孩子。

當多次接觸及關懷後，小美體認羅小姐的艱辛並發現她竟未曾為自己買過任何保險，在知道她具有原住民身分後，即向她介紹微型傷害保險，依年齡試算，只需年繳新臺幣（以下同）1,000 餘元，就能獲得 50 萬元保障，經過小美詳實解說商品內容，她最後投保了一年定期壽險及微型傷害保險，一來經濟可以負擔，二來又可以獲得保障。羅小姐感動地向小美說，像她這樣的經濟弱勢族群，除了政府的福利補助外，也能擁有基本保障，從而降低風險，相當感謝郵局提供如此安心、貼心的保障和服務，真是好險郵你在。

世事變幻無常，我們無法預料明天，但卻可以在今日做好準備，而未雨綢繆的最佳方式，就是藉由保險規劃，讓我們擁有足夠的保障。微型保險是配合政府積極照顧弱勢族群人口之政策，為經濟弱勢者提供因應特定風險基本保障的保險商品，讓「經濟弱勢或特定身分對象」獲得更貼心的服務。人間有情，化保險為大愛，因為郵局的工作環境，讓小美更能體會箇中道理，幫經濟弱勢的羅小姐撐起人生保護傘，萬一不幸發生變故時，除了政府的福利補助外，也能獲得保險實質保障。

郵政壽險 感謝郵您

服務單位 | 臺中北屯郵局

作者 | 陳欣



成交的第一筆保單，是踏入郵局第三個月左右，我懷著惴惴不安的心情與客人介紹「常樂」壽險，客人拿著新成立的壽險禮品離開郵局，是我壽險之路的開始。此刻，我在英才郵局聆聽勞教班的課程，「郵局是大家的靠山…」台上的壽險高手分享招攬經驗的同時，一抹畫面將我拉進回憶中。

星期六的郵局總是繁忙，在某個星期六的上午，我遇到了小樂的媽媽，小樂是一名自閉症患者，而我在如何和小樂媽媽推薦「微型」保單掙扎著，一方面是我從未和客人介紹過這項商品，一方面是同為身障者，我該用什麼角度和話語接觸身障者家庭。「我想…我可以的…」內心的獨白一閃而過，和小樂媽媽介紹完商品徵求家中拜訪的同意後，我來到了小樂家中與小樂見面。

「小樂來，這位是郵局的姐姐，她要來跟你分享一個很棒的東西哦！」小樂媽媽往房間裡走去，我的視線也跟隨她的方向而去，「怎麼辦！我從來沒接觸過自閉症患者，我應該要怎麼跟他互動？」內心一陣萬馬奔騰。

初見小樂，是個愛運動的健康男生，與他剛接觸時，他有些害羞不敢直視我，但會附和我說的話，也會與我分享他喜歡的玩具和運動項目。「因為患有自閉症，小樂在其他保險公司投保的額度沒辦法提高，我希望他能有多一點保障，這是父母能為他做的…」小樂媽媽說著身障者家庭的考量，而我了解到壽險不僅是提高保障的商品，它也是延續愛的一種方式。在交談的過程中，我們完成了保單的簽署。

核保的等待過程是煎熬的。雖然已經做好被核保要求提交其他資料的覺悟，但收到聯絡單的當下還是懷疑這份保單真的能夠核保的疑慮。多次拜訪保戶家中及提交補充資料後，在收到小樂媽媽的訊息說拿到保單的同時，內心的大石終於放下，「好在沒有辜負客戶的期待…」，對得起這陣子的努力。保單核可不僅幫助到需要這份壽險保障的保戶，也鼓勵了承辦業務的經辦員，對身為業務員角色的我，也有深刻的認識。

偶爾會回想起初入郵局排斥壽險的自己，接觸小樂與完成這份保單，是我壽險之路的轉折點，漸漸會與客人聊天拉近距離，也不避諱談論壽險，不覺得壽險只是工作，而是真實的能幫助弱勢家庭。「郵局是大家的靠山」，郵局不僅要做小樂的靠山，我期許我能協助郵局做更多人的靠山。

生的放一邊， 養的恩情大過天

服務單位 | 汐止郵局

作者 | 陳景兆

時間回到去年八月，一個普通又平凡盛夏的午後。望見郵局窗外熾熱的陽光，正逐漸被烏雲遮蔽與掩蓋，也似乎預告滂沱大雨即將來臨。剛結束中午休息的我，帶著重新續航的能量，繼續迎接郵局窗口的挑戰。此時一位小姐正在我櫃檯詢問壽險理賠及存簿定期繼承該如何辦理時，我告知她這些業務會耽誤您許多時間，不知您趕時間嗎？她立即告知今天恰好有空檔也希望相關理賠繼承業務都能順利完成。

在初步與客戶交談及審核相關資料中，發現客戶姓王，是一位國中老師。而在她後面休息的是王老師的父親與大哥，她表明所有繼承人都已經臨櫃。當核對至全戶戶籍謄本時，發現長男後面欄位接著寫的是次女，正當覺得納悶時，王老師才告訴我她五歲的時候被現在的母親收養為養女。現在能有一份穩定的工作和健全的家庭都源自於這位偉大的母親。正如同有句俗話說：生的放一邊，養的恩情大過天。接著又提到雖然母親不是最初推動她搖籃的那雙手；但卻是支持鼓勵她向上最有力量的推手。從有記憶以來，母親總牽著她的手一步一步往前走，渡過人生中許多困難的關口。前幾年母親生病後，換我這個女兒牽著她的手慢慢地往前走。現在母親已安然離開人世，希望菩薩能牽著母親的手安心地往前走。聽完真是讓我心中感動不已。



辦理壽險理賠時，我告知約莫可領到六十萬的理賠金，王老師覺的這筆錢一定是母親希望能照顧父親（指養父）；同時我也推薦王老師續辦我們常鴻保險，就好比是一種愛與善不停的循環，王老師也欣然同意。只是在身故受益人方面，王老師堅持要以她父親為身故受益人，這點確實讓我有些訝異。王老師則說：天有不測風雲，人有旦夕禍福，也許說不定我也會比我父親更早離開，如果我不在了，剛好這常鴻郵政壽險也能給我父親些許的保障。人的生命是短暫的，並且總是存在於瞬息萬變之中，而無數的瞬間，編織成綿密的永恆，我只想把握最後每個短暫的時間，陪伴我的父親。

結束了繁忙的工作，這天可謂歡喜與憂傷夾雜的一天。歡喜的是我又多了一位像王老師這優質的壽險客戶予以服務；憂傷的是我自己又想起去年才過世的父親，不爭氣的眼淚又再度滴下。或許這就是古人所說的：「樹欲靜而風不止，子欲養而親不待。」離開郵局，遠方映入眼簾的是大雨過後的彩虹，似乎提醒我應該敞開胸襟，迎接明天東升的旭日，因為一切都將是重新的開始。最後，我的心中還是要再次感謝王老師，為我平凡的郵政生涯，再次寫下了一頁不平凡的詩篇。

母愛無價

服務單位 | 臺北郵局郵務科

作者 | 彭毓琦

猶記得在窗口服務的某天，恰逢過年時節，正當我試算檯帳時，眼角餘光瞄到一位小姐帶著兩位小妹妹抽了儲匯業務號碼牌，見狀我內心咯噔一下：通常看到父母親帶著小孩子來郵局，十之八九都是要辦理開戶業務，果不其然，小姐坐定之後就說要幫孩子們開戶。

我下意識地看了時間，距離下班時間不到 40 分鐘，顯而易見勢必無法準時下班，小姐滿懷歉意的表示她只有這段時間才有空，一下班就匆忙趕來，我說沒關係，既然文件都準備齊全，當然就直接辦理，開戶過程中，兩位小妹妹乖巧地待在小姐身邊，長相是跟小姐如出一轍的漂亮可愛，我忍不住稱讚妹妹們的懂事，小姐也是欣慰一笑，接著就聊起她的故事，原來她和先生交往近十年後步入婚姻，殊不知婚後沒多久先生就外遇，而她也果斷選擇離婚，憑著自己的一技之長和能力開業，並撫養兩個孩子，她說身為單親媽媽很辛苦，但比起自己，她更擔心她的孩子，想著萬一哪天自己有了狀況而無法繼續照顧孩子們，身邊也無後援，每每思及此總是感到壓力—源自於對未來的不安，不曉得意外會在什麼時候來臨。

聽著小姐訴說她的擔憂，我利用等待主管審核的一小段空檔，製作了常鴻增額保險的建議計劃書給她參考，告訴她這張保險的保障額度是逐年遞增，保障期間除有生存金可領之外，等 20 年一到就能領回



當初所保保額的 2 倍滿期金，看著小姐略帶猶豫的神色，我補充表示中間所領的生存金可以預先幫孩子們存起來，以備不時之需，而領回滿期金的時候也剛好是孩子們就學或是初入職場所必需的一桶金，加上逐年遞增的保障額度更能讓小姐沒有後顧之憂，聞言，小姐有些動搖，說她回家再好好思考。

過完年後，我看著年前幫那兩位小妹妹開戶時不小心漏簽的文件，硬著頭皮聯絡小姐請她抽空補簽，沒想到她很爽快的答應，兩天後的同一時間，她各牽一個小孩出現，除了補簽文件之外順便幫妹妹們存紅包錢，接著她拿出我當初建議的保險計劃書，說她決定保這張保單，就用壓歲錢作為存進去的第一筆，她說目前雖然很累，但再怎麼苦也是要咬著牙把錢一點一點存起來，只要存 6 年，哪怕將來萬一她真的有狀況，也能讓孩子們繼續在她的羽翼下受到保護，看著小姐掩飾不住疲倦的面容，但眼角眉梢卻是一種放心的釋然，當她在寫受益人欄位的時候，認真地寫下孩子們的資料，在等待保單入機的時候，她看著向她撒嬌的兩個小女兒，眼神是滿滿的慈愛和溫柔。

母愛就像一場春雨，潤物無聲，綿長深遠，正如郵政壽險給我的印象，簡易平凡卻細水長流。



一張保險單的重要性

服務單位 | 彰化郵局郵務科郵務管理股

作者 | 吳建立

「來喔，來買好吃ㄟ肉圓喔，香摺 Q 的肉圓，請趕快來買。」熟悉的聲音喚醒了筆者的記憶，轉頭一看，賣肉圓的老闆不就是阿中嗎？

阿中是誰？阿中是筆者在軍中的同袍。民國 98 年，筆者在陸軍裝甲旅服役，阿中是志願役上兵，而筆者是義務役下士，我們一起去救災、一起下基地，有著濃厚的革命情感。

難得遇到舊識，於是筆者就到阿中的攤子吃上兩顆肉圓，聊得十分盡興。原來 10 多年過去，阿中早已從軍中退伍，回家接起家裡的肉圓生意，娶了妻子，也有了一對讀幼稚園的雙胞胎，圓滿的家庭讓阿中十分滿足。

當年阿中與我健壯的腹肌，隨著柴米油鹽的生活而逐漸團結在一起，身上增加的除了體重，也有生活的負擔以及對家庭的責任。阿中和妻子總是努力地工作，小小的肉圓生意雖不能賺大錢，但維持一個家庭的溫飽是沒問題的。阿中夫妻有許多的夢想，但最大的夢想是給他們的家人提供一個安全的環境和穩定的生活。因此阿中在筆者的建議下，決定購買一張郵政壽險保險單，以保障家庭在意外情況下的經濟安全。

然而，最不想要意外時，意外就發生了。一天中午，正是客人最多的用餐時段，阿中正忙著油炸肉圓，一輛廂型車突然失控撞向他們

的攤子，滾燙的油鍋被撞翻，熱油灑了阿中一身，阿中立即被家人送往醫院，經診斷為二度燒燙傷。

阿中這場意外，連帶影響了妻子的精神狀態，生活上的負擔、昂貴的醫藥費、嗷嗷待哺的兩個孩子，讓阿中的妻子承受了極大的壓力。這段期間對阿中夫妻來說並不容易，所幸阿中當時購買郵政壽險保險單時，加買了「金平安傷害保險附約」和「日額型住院醫療費用保險附約」，由於有郵局的理賠，他們得以減少經濟壓力，全心專注於身體的復原。

筆者一個簡單善意的保險單建議，竟幫助了一個家庭。這場意外改變了阿中夫妻的生活，但同時也展現了保險理賠對他們的重要性，保險理賠不僅僅是一筆金錢上的補償，更是對家庭的保護和未來的投資。無論是人壽保險還是醫療保險，這些保險單都能為我們的生活帶來保障和平靜。它能夠在我們最需要幫助的時候，給予我們支持和安全感。對於阿中和他的家人來說，保險理賠成為他們走出困境的一線希望，也是他們重新建立生活的起點。

「來喔，來買好吃的肉圓喔。」如今阿中仍在持續復健中，但巷子口已再度傳出熟悉的叫賣聲。讓我們從阿中的故事明白到，一張保險單的重要性，不僅僅在於金錢，更在於家庭的未來和幸福。

為愛成家

服務單位 | 新莊中港郵局

作者 | 林仁傑

林先生是位平凡的上班族，總是兢兢業業地在自己的工作崗位上，總是夙夜匪懈地工作著，希望透過自己的努力讓長官賞識而獲得升遷加薪的機會，因為林先生有個愛的目標，為愛成家的目標。

某日一如既往地叫號，一位英俊挺拔的男子出現在櫃台，他說：「您好，我想詢問有關儲蓄險的方案」。在跟林先生借了身分證後，隨即印了一張六年吉利的試算表給林先生參考，林先生在聽我詳細解說後，二話不說跟我投保了六年吉利 100 萬，而在林先生填寫要保書的同時，也好奇地跟林先生詢問想要投保的原因，才知道這背後隱藏了美麗又動人的愛情故事。

林先生有一位交往多年論及婚嫁的女友，平時過著簡單幸福快樂的日子，就在林先生決定到郵局投保的前幾日，林先生幫女友過生日，結束生日晚餐後，兩人順道走到附近的公園散步、小倆口悠閒的走在人行道上，兩旁翠綠的榕樹，在微風輕輕的吹拂下，猶如樹人在為兩人輕舞著，隨著路燈光明的照射下，兩人踩著光影投來的溫和顯得格外愜意。在這靜謐幽美的氣氛下，林先生問了一句：「寶貝，今年生日你有什麼特別想要的生日禮物嗎？」女友回答道：「我想要一個家。」雖然這短短的一句話，林先生表面看似無太大情緒的反應，但內心翻騰如海並讓為愛成家的種子慢慢萌芽。在聽完林先生浪漫的愛情故事後，內心也是充滿了粉紅小泡泡，覺得他為了未婚妻買儲蓄險當房子



頭期款的決心為之動容，現在要找到這種願意為了成家扛起肩膀的男人實屬不易阿！

「林先生！你還記得我嗎？」我說：「當然記得阿！」你變得更加成熟、更有男人味了呢！時間飛快地過了六年，林先生前來辦理滿期給付，接著興奮地跟我分享，我已與當初跟你分享的那位女友結婚了，最近也生了一個寶貝女兒，最重要的是他為愛成家的夢想實現了，他知道快要可以領取滿期金了，因此已經在新北市樹林區訂下一間房子，我聽聞後興奮地說道：哇！太恭喜你了，三喜臨門阿！娶得美嬌娘，喜獲千金，現在又準備喬遷新居，太厲害了，人生勝利組阿！！

在跟林先生寒暄話家常及辦理滿期轉帳後，鼓勵林先生不要斷了強迫儲蓄的習慣，現在有了老婆、小孩後家庭的責任更重要，不能忽略壽險的重要性，既能繼續強迫儲蓄，還能給老婆小孩一個愛的壽險保障，林先生聽完後，又跟我續保了常春增額壽險。經過此次愛的故事，我才發現原來我們的郵政壽險既可以交到朋友，還可以陪伴客戶一起成長並在他的各個生涯階段，替客戶提供最合適的壽險，給家人完善的壽險保障並讓客戶築夢踏實，為愛成家。

未來郵保障—值得您信賴

服務單位 | 鹿草郵局

作者 | 盧宜慧



郵政壽險是我們安心的依靠，無論是初為人父、人母的新手爸媽，還是剛踏入職場的社會新鮮人，亦或是家庭的重要支柱，他們都將未來的夢想和幸福寄託在郵政壽險這個可靠的保障下。這種信賴與支持，讓我作為中華郵政的一員，不僅要不斷提升自己的業務能力，也要持續傳遞郵政壽險的理念和精神，做到「全方位的服務，無止盡的關懷」。

在這其中，我遇到了一位令我印象深刻的客戶，他就是黃阿伯，一位樸實敦厚的老農夫，在那塊祖先留下的農地上默默地耕耘，付出了一生的辛勞與努力。然而，黃阿伯的生活並非一帆風順，因為一些家庭因素，他必須擔起照顧三個孫子的責任，這個責任對他來說是一份甜蜜的負擔，他默默地承擔著孫子們的生活費用和教育支出。

每當黃阿伯來到窗口匯款給孫子們時，我能感受到他內心的擔憂和煩惱。他輕聲說著那充滿苦澀的話語：「阮孫仔讀大學所費就多，金煩惱！」這句話是他對孫子們未來的憂心，他的眉頭輕輕皺起，流露出他的無奈和深深的牽掛……。

某天早上，黃阿伯帶著妻子來到我的窗口，請我幫他補摺。當我查看存簿時，驚訝地發現結餘金額竟然高達八位數！原來，阿伯面對這沉重的生活負擔，他賣掉了一些農地，他深知這樣做才能為孫子們的生活帶來保障。接著，阿伯望著我說：「哇相信郵局，錢存來這，

恁想看麥這欲安怎安排？」這句話充滿著他對郵局的信賴，他相信郵局的專業與負責任，相信郵局將以無微不至的關懷和謹慎的安排，為他和他的家人提供最好的規劃。

最後，我們幫黃阿伯和他的妻子搭配幾張定存單，還幫他們的三個孫子辦理了常鴻保險，定期撥入的生存金，將讓孫子們在不同階段感受到爺爺奶奶的祝福。最終的滿期金，將成為爺爺奶奶送給他們最珍貴的禮物。

然而，挑戰也隨之而來，黃阿伯作為繳款人，屬於高齡客戶投保，需要進行錄音作業，對於新人的我來說，難免感到慌亂。幸好，在主管及同事們的熱心協助下，還有壽險處的專業知識支援，大家像是為我搭建起一座堅固的橋樑，讓我能夠安心跨越挑戰，順利的完成這份保單。

當黃阿伯從郵差手中收到保單時，還特地到郵局告訴我們這個好消息。這一刻，我能感受到他心中的大石頭終於輕輕卸下，在他的笑容中，我感受到了郵政壽險所帶來的溫暖。

經過這一切，讓我深刻體會到每一張保單背後都有著專屬的故事，這些故事彷彿是生命的篇章，而保單將是守護每位保戶的堅強後盾。未來郵保障，值得您的信賴，因為我們一直在這裡，守護著您。

保險及時雨

服務單位 | 新店屈尺郵局

作者 | 楊書輝



「天有不測風雲，人有旦夕禍福」，說明風險時刻在我們身邊，如何趨吉避兇，將風險降到最低，我想這是每一個人都希望了解的事情，而我認為保險就是一個很好解決風險的重要方法。

買一個保險，人生就相當於多了一個保障。當我們在外面打拼時，後顧之憂就會少一些。可是許多人認為：保險是有錢人的專利，我們窮人沒錢買不起。保險真的是這樣嗎？

我有一位保戶，在非常困難的情況下，跟郵局買了 50 萬元的【安心小額終身壽險】，正是這個保險讓她太太帶有 2 個未成年孩子的婦人，在他突然死亡後，保險理賠就如同及時雨，讓她辦完喪事還有餘錢撐到她找到工作，工作穩定後她就迫不及待的跟我打電話要買保險，她說以前因家裡經濟不是很好，保險她們家是從來都不敢去想，更不敢去問。有幸的是，她老公在我的不斷解說後，買了郵局的【安心小額終身壽險】，正是這個保險在發生事故時解決了她的燃眉之急。她才知道保險對窮人的重要性。我根據她的收入情況，建議她先買 50 萬元的【安心小額終身壽險】，等她經濟狀況更好時再追加。我跟她說

其實保險對富人來說是錦上添花，對窮人來說則是雪中送炭。保險有很多種，經濟弱勢也可以買適合自己的保險。她說有你真好，更高興似乎給小孩多了一個保障。因為我的服務及觀點，令她非常讚同與滿意，不久她又現身說法幫我介紹了好幾個朋友跟我買保險，可見真心的站在保戶的立場為他們著想付出，她們是會發自內心地感謝我們，同時我們也成為了朋友。我既高興自己完成了郵局的業績，同時也非常欣慰這些需要幫助的人有了多一層的保護。

常言：「除卻生死無大事」。是的，我們人不能選擇生，亦不能選擇死。可是我們的人生要如何過卻是可以選擇的。面對紛紛擾擾的世界，我們可以未雨綢繆地選擇更有保障的人生，適當地根據自己的經濟能力，買一些保險，讓自己未來遇到障礙時多了一次涅槃重生的機會。保險就是「晴帶雨傘，飽備飢糧」，即有備無患。

郵政壽險的愛與保障

服務單位 | 臺北興安郵局

作者 | 陳希



經過與先生十個年頭婚姻的洗禮，過程中一起經歷風風雨雨，新婚時的甜蜜，隨著時間的流逝，逐漸演變成婚後的平淡及樸實，且多了一份責任。十年的錫婚歲月，歡笑與淚水交織著無數的夜晚，除讓我們變得圓融與成熟外，更有了新的家庭成員參與了他們往後的餘生。

與先生的緣分是某次聯誼活動認識的，因為彼此都喜歡踏青及接觸大自然，因而有了共同的話題及理念，久而久之，自然而然走在一起，各自在各自的工作崗位上貢獻所長。他是其他公司外送宅配員，我是郵局內勤人員，他長時間在外投遞須忍受風吹、日曬、雨淋，為了怕耽誤到他郵遞工作，我只能利用上班空檔時間把對他的關心及思念透過 Line 適時傳遞關心的訊息及留言，希望當在他替別人傳遞幸福的同時，也能深刻感受到我對他的愛。他為了給我和小孩一個有保障的未來，除了向其他保險公司投保一般傷害／醫療險外，也固定每個月從薪資裡定期定額的投保「郵政壽險」，有了「郵政壽險」的保障，讓他更無後顧之憂的投入工作，並在無形中為我們家築起一道強而有力的保護傘。

幾年的某一天，他在投遞途中發生嚴重車禍，隨即陷入嚴重昏迷，在路人及警員的幫助下，他被送到醫院，也在上班的我趕到了醫院，看到他滿身是傷，不禁潸然淚下，我唯一能做的，就是默默地陪在他身旁，向主祈禱他能快點恢復，直到次日凌晨，他甦醒恢復意識的那一刻，我才放下心來，在那個時候，我才發現，他的一舉一動都牽絆著我脆弱的靈魂，很難想像往後沒有他的生活，我該如何獨自一個人走下去。

雖然後來他因為車禍受傷獲得「郵政壽險」的相關理賠，但更慶幸的是他仍然存在我的生命裡繼續陪我創造更多更美好的明天，十年時間說長不長，說短不短，那份當時相遇透明、簡單的悸動及激情或許已不復存在，但他與「郵政壽險」的存在，卻加深了我們對彼此的依賴及對未來的保障。每次回想起，我們從相識、相知到相惜的過往，我的嘴角還是會忍不住微微上揚。柴、米、油、鹽、醬、醋、茶雖仍充斥在我們的生活中，小孩哭鬧戲碼還是持續上演中，但我相信，只要我們同舟共濟、攜手同心，這些在「郵政壽險」保障下平淡的生活日常都會成為我們感情更加堅定的證明。



中華郵政微型傷害保險， 照顧慢飛的孩子

服務單位 | 楠梓莒光郵局

作者 | 張桂芳

一日下班的路上，一如往常的等候紅綠燈，看見一個年邁的父親與一個約莫中年年紀行為遲緩的「大孩子」一同過馬路，父親的手小心翼翼地緊牽著這位大男孩，在我眼前的斑馬線快速通行，這個畫面在我的心裡震盪久久，無法忘懷。

不論這個大男孩年紀多大，在父親的心裡永遠是個孩子，是一輩子的責任、一生一世的牽掛。我心想，這位年邁的父親可以照顧自己的「大孩子」多久呢？

這一日，我正好在服務一位每月月底都會來幫孩子領身障補助款的母親，女兒呱呱墜地的聲音是她這一生最忘情也是最揪心的哭聲。她的女兒從出生就被醫師鑑定能發展遲緩，這是母親的第二個孩子，曾經自責是否在孕期吃了什麼或做了什麼才讓女兒成為慢飛的寶寶。

母親沒有自暴自棄，她覺得是老天爺給自己的功課，要特別照顧這個孩子，教會女兒學會自己長大，母親每日的例行公事就是先在家裡訓練女兒自理起居生活，不怕她慢，只怕她不學、不會，不厭其煩地一次次教女兒刷牙、洗臉、換衣服，等孩子整理好書包後才送她到

學校，日復一日細心地教導女兒，訓練女兒自理起居、一起去市場超商購物、一起到公園運動，教導女兒學會與這個社會相處、互動，她沒有不一樣。

母親擔心自己和丈夫有天離開人世的時候，女兒會失去照顧，常常叮嚀兒子要記得代替父母親照顧妹妹，妹妹是全家人的小寶貝。於是我向這位母親推薦中華郵政的微型傷害保險，萬一有天，當父母親無法繼續照顧女兒的時候，中華郵政會及時的給予女兒實質的照顧，成為女兒第一時間強而有力的後盾。

這天，母親和父親在中華郵政各承保一份微型傷害保險，讓中華郵政一起照顧這個孩子的人生，用中華郵政的保險單延續父母親對孩子的牽掛與責任。

從那天起，我對於微型傷害保險有更深刻的體悟，推展微型傷害保險的意義在於分擔父母親對孩子無限的牽掛以及一生都無法放手的愛，是履行企業社會責任的開始，讓中華郵政能幫助更多家庭及照顧更多慢飛的孩子。

郵您真好

服務單位 | 外埔郵局

作者 | 陳淑美



仲夏烈日驕陽，一位佝僂身軀，滿臉皺紋的老伯，拄著拐杖匆匆地進入郵局，咦！那是阿強伯阿！我看到那緊張的神情，與平常的感覺不同，於是趕緊趨前關心，「阿強伯，您要辦什麼事呀？」阿強伯說沒事！沒事啦！我只是要匯款 30 萬元，「那對方是誰呀？」那是朋友啦！「他跟您借錢嗎？」對啦！妳不要問那麼多，快點辦啦！根據我多年的經驗與雞婆個性，繼續鏗而不捨地追問，而此時阿強伯卻愈來愈緊張，後來他才拜託我趕快幫他匯款，說他孫子被綁架了，而且對方不准我報警。我告訴他遇到詐騙集團了，於是幫他打電話聯絡孫子，確認一切安然無恙，他抱著本來想解約的保單，不斷地向我道謝，「淑美，還好有妳，有妳真好！」。

阿強伯是位樸實的農民，他看起來鬱鬱寡歡、愁容滿面，依稀記得 12 年前，他身旁總是帶著 2 歲的小孫子，只有跟孫子講話的時候才會露出些許笑容。小孩的爸媽因為一場意外過世，獨留一個幼小的孩子，他心中一直擔憂著，他年事已高，小孩的未來怎麼辦？我告訴他，郵政壽險是最好的選擇，除了可以把辛苦錢存下來，還可以給孩子一個保障。阿強伯獨自一人帶著孫子，身兼母職父職，隔代教養的艱鉅任務，這份保單給了他十足的安全感，更對郵局有一份堅毅的信心與感謝之情。

紅豆餅香隨著微風一陣陣撲鼻而來，在純淨的外埔鄉下，能夠來上一份小點心，真的是一件幸福的事呀！每當傍晚時分，阿春嬪總是推著紅豆餅車，在學校附近叫賣著，身邊還有一位小幫手棠棠，而今已有 16 歲了吧！棠棠是位身心障礙者，因為扛不住國中課業壓力而更趨嚴重，因此無法完成學業。自從阿春嬪的先生意外離開，整個家的經濟狀況頓時陷入危機，郵政壽險理賠金，讓阿春嬪重獲未來的曙光與一份希望，她決定用這筆資金來創業賣紅豆餅，而棠棠也可以留在身邊幫忙照顧，「還好有妳，有妳真好！」她總是握著我的手，深深地感謝我當時幫她先生投保這份保單，另外我也幫阿春嬪規劃一份常春增額壽險，並且幫棠棠規劃微型保單。看著他們母子倆，每天佇立在路旁奮力地做著紅豆餅，內餡包的不只是紅豆、奶油、高麗菜，更包著兩人相依為命的母子情深。

郵政壽險，帶給客戶最完善的照顧與無限的關懷。我願延續保戶的愛與傳承，秉持一份「助人為快樂之本」的精神，永遠保有對郵政壽險的熱誠，就算現在一天天倒數著揮別郵政生涯的時光，歲月依然在我心裡刻畫著一件件動人的故事，我感到欣慰與光榮，每當我上台領獎時，心情除了感動，更充滿感謝！「淑美，謝謝妳，有妳真好！」阿強伯與阿春嬪對我說的話，是我永遠的精神支柱。

無盡的關懷—郵政壽險陪你走過

服務單位 | 臺南虎尾寮郵局

作者 | 鄭根富



府城的迷人之處在於擁有不一樣的城市面貌，不是高聳的大廈，時髦的街區，而是在地的生活節奏、歷史古蹟的點綴、老屋翻新的人文氣息，釀成幸福感的親和力，生活在府城，我已被台南濃濃的人情味薰陶。百年形象的郵局在地經營，便民的儲匯、郵務、壽險業務及親切帶有人情味的服務深植人心。

在我們的生命旅途中，總有一些時刻讓我們感到脆弱和無助，這時候若有人釋出善意與關懷，適時地伸出橄欖枝，往往可以幫助導回正軌。

「來賓 200 號請到 2 號櫃檯」，在一個往常的午後，年紀 35 歲左右的小姐帶著沉重的心情走進郵局，姍姍來遲的步伐表明了其內心的無助與痛苦，來到窗口後王小姐緩緩遞出文件，眼神中閃爍淚光，輕聲說道：「我來辦理父親的繼承業務。」我瀏覽文件及談話過程中，注意到被繼承的對象王先生是郵局常客，並意外的發現王小姐的母親及哥哥因病及意外相繼過世，家中只剩孤身一人，這一連串的打擊是需要多大的心理建設才能堅強度過，安撫好情緒後，妥善地辦理保單繼承程序，王小姐約可獲得 350 萬理賠金。

這筆資金猶如浮木，讓王小姐有喘口氣並再次振作的時間，一時繼承這麼多資產，也讓王小姐不知道如何運用，因此與王小姐討論後，

幫她規劃了十年期儲蓄商品，剩餘金額搭配定存做緊急預備金運用。往後只要王小姐來郵局，我都會關心其生活近況，隨著時間流逝，我和同事發現她不斷解約定存，內心的焦慮與不安席捲而來，找一個空擋請她到旁邊窗口，細心詢問下王小姐終於敞開心扉，訴說她一直走不出家人離世的陰影，計劃把剩餘的錢花完後就撒手人寰，我和同事不斷鼓勵她，也試圖尋求其他資源協助。

三個月後，再次看到王小姐踏入郵局，散發出重生的光彩，來到我的櫃檯，激動地感謝我們當初的關懷及資金規劃，後來找到新工作，認識了同事並拓展生活社交圈，不再感到孤獨，學會了享受每一天，珍惜眼前幸福，當初的壽險規劃留住了資產也留住了父親的愛。

在郵局工作與客人互動的同時可以聽到不同的故事與經歷，保持著敏感度，用真誠的心面對，郵政壽險是我與客人建立關係的橋樑，當我遞出壽險建議書同時，是充滿自信的，不同險種都能幫忙到不同族群民眾，還本型商品可以做退休或教育基金規劃；保障型商品可以長期給家庭多一份安心；微型保險可以提供弱勢族群更多保障。

郵局充滿人情味，我在郵局也想傳達給客戶像家人般的感受，走進他們的生活圈，增加對郵政的信任感，每一份保單都是客戶的認可也是對郵政的呵護，郵政壽險會一直陪伴客戶度過每一個重要時刻。

安心終老、郵依靠

服務單位 | 鳳山新富郵局

作者 | 蔡柏翊



自 2023 年起，65 歲以上人口已逾 410 萬人，在台灣走向超高齡社會的同時，養兒不但無法防老，大家都自身難保，這猶如狄更斯在《雙城記》開頭寫道：「這是最好的時代，亦是最壞的時代…」。這難道不是今日的寫照嗎？

「嬰兒潮世代」皆邁入年紀漸長的退休生活，逐漸會遇到因體況導致無法生活自理，或隨著認知能力下降、無家人關懷以致財產遭詐騙或挪用的風險。

依稀記得 109 年初，一個炎炎夏日的午後，一位滿身大汗的吳先生拿著號碼牌走向我的窗口，向我詢問能否申請網路郵局，在我遞上紙巾及水杯，供其擦汗，向客戶詢問為何會想要申請行動服務？客戶告知雖年近 60 但為了年幼的女兒，做為鷹架工人的他忙碌工作時仍想每月轉帳給女兒，言談中使我感受父愛之偉大，待服務完成後我向客戶詢問是否有其他商業保險可以做為家庭的保障，還記得客人告訴我的話至今我猶言在耳：「咱男人工作風險高保費一定很貴，曾想參加保險也因工作性質遭拒於門外」，我鼓勵其參加郵局推出的安心小額終身壽險，每天存不到一包香菸的錢、就能擁有 50 萬的保障，意外發生這筆錢能照顧老邁的母親及年幼的女兒，讓郵局來完成《禮記·禮運》中：「老有所終，壯有所用，幼有所長，廢疾者，皆有所養。」的美意，出於對中華郵政的信任客人投保了 50 萬元的安心小額壽險，

並感激地告訴我：「謝謝蔡先生告訴我這麼好的方案，我擇日再帶咱某來參加！」。

年初的一個上午，吳大哥的妻子來找我辦理壽險理賠，得知染疫後一次工作中，吳大哥不慎失足導致腦出血，就醫後當日撒手人寰，一家人頓失所依，正當不知如何籌備喪葬費的時候，就想起吳大哥遺下的這份情，透過效率的理賠在頭七前就領到了理賠款。我告訴吳太太這筆保障是先生送給家人最後的一份禮物，讓中華郵政這筆理賠款做為女兒教育費的依靠，安心完成學業。

吳太太淚眼婆娑地握著我手感謝，那誠摯同當日吳大哥如出一轍。我想這就是聖嚴法師所闡述生命的意義：「不斷地學習、奉獻；使自己成長，並成就他人。」，若當時沒有替吳先生規劃，現在一家人該如何是好呢？

比爾蓋茲及其好友「股神」巴菲特一樣，對壽險不僅讚譽有佳，亦認為人壽保險為現今家庭投資理財的最佳方式，只有壽險能做到照顧家庭的目的，同時也是送給自己和家人最實際的禮物。當發生風險時不管銀行、證券、基金都不能保住家庭的安寧、父母的責任及對子女的慈愛，這些對每個人來說重要的事情，我相信郵政壽險是做為家庭依靠的不二法門，期許未來郵政壽險能伴保戶走過下個世紀。

種善因，得善果

服務單位 | 臺北郵件處理中心勞安科作業規劃股

作者 | 黃莉婷



某天我一如往常的下班回家，正要牽車的時候，眼前出現一位資源回收的阿公，正沿著大馬路收集可以再回收的資源，於是我主動向前和阿公打招呼並跟他說：「阿公，我家裡有很多保特瓶耶，我可以拿來給你，您明天還會在這嗎？」阿公用流暢的台語跟我說：「美女，很謝謝你，你方便的話，明天放在這個路口就好，我再來拿。」

到了隔天，我拖著一個大紙箱，裡面裝著滿滿的保特瓶和紙板，才剛要把它放在路口，遠遠的就看見阿公小小的三輪車上，早已堆滿了舊書和瓶罐。於是我跟阿公說：「阿公，你的三輪車載不下了，我幫你載回去好了。」阿公推不掉我的要求，於是我騎著摩托車跟隨阿公的身影回去他家。

剛踏入阿公的家中，映入眼簾的是一間破舊的鐵皮屋，屋外堆滿了雜物，屋內只有一間房間。令我訝異的是…眼前竟然出現了 2 位年紀大約國小的小朋友，一問之下才知道，這對兄弟自小父母離異，父親已生病離世，而母親也不知去向，阿公接下照顧這對孫子的重責大任，已經 5 年多了，他更感嘆地說著…如果自己哪天不在了，誰來照顧他們？

聽完阿公娓娓道來地敘述，我內心瞬間覺得很難過，升起了想幫助阿公和他兩個孫子的念頭，但想想自己身上的積蓄也有限。回家思考了一整晚後，我覺得能替阿公做的事，就是讓年邁的他無後顧之憂，於是我聯絡了當地的社工及里長，請他們幫忙詢問是否有善心人士願意資助這筆費用。多天後，有一位從事傳統產業的林先生主動聯繫我，表達他個人願意無條件支付阿公的保費，之後我也協助阿公投保了 50 萬元的「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」。

多年後的某天夜晚，我接到阿公大孫子的電話，他哭著說：「阿公現在出車禍昏迷不醒，人在加護病房，我們接到警察局的電話就趕到醫院去，警察現在還在追查肇事的車輛。」大約幾個星期後，阿公不幸離世了，而我也跟里長一起協助這對兄弟辦理阿公的後續保險理賠和喪葬處置，讓他們不至於淪落街頭。

這件事情讓我深刻體會，每個家庭都需要保險的保障，保險的好處，不但可以預防風險，更可以幫助需要的人。佛家常說：「種善因，得善果。」我相信這對兄弟永遠都會記得阿公對他們的愛，也期盼能有更多人因此而受惠。

郵局平安福

服務單位 | 基隆百福郵局

作者 | 唐雅珍



穿過樓宇巷弄，踩著地上剪碎的陽光，踏著自信又愉快的腳步，進到我熱愛的大家庭 - 郵局！不知不覺一晃眼已來到第七個年頭，正向第八個年頭邁進，我很喜歡在郵局工作的氛圍，與同事的良好相處，跟每位有緣的客戶在辦理業務的中間輕聲問候，讓我在不知不覺中成長許多，做到以前覺得自己不可能達成的事情，而成為更好的自己。

還記得曾經在窗口遇到的一位客戶，因為常幫她辦理匯款業務，久而久之就熟識彼此，雖然常閒話家常，但從不敢開口提保險，在一次偶然機會中，就試著跟客戶簡單介紹了一下，當下對方只說了回家看看，但過陣子後卻帶著媽媽一起來投保，細問下才知道當初爸爸走得早，深知保險所帶來的重要性，結果不止對方簽了保單，媽媽也投保了適合她的險種，也印證了這句「從來沒有白費的功夫」，很多事現在看似白費力氣，當下看不到立即的點頭簽約，但從長期溝通互動來看，往往都是先對你有所信任，才有接下來的成交。原來只要種子播出去的夠多，總有一天在機會到來時，總會開花結果，只要用心體會生活，總是從中獲得很多啟發！

而人到中年，身體機能下降，上有老下有小，身上的擔子特別沉重，每天都為生活在奔走，只能忙於眼前工作，而無力去思考明天未來。我喜歡跟人家談「人生願望清單」這個話題，只有去重新檢視自己的人生，才能在有限的時間，快樂地去實現真正最重要的事情。很多人害怕面對的話題就是生離與死別，而我希望透過願望清單去跟人們談談，當無常來到時，該如何去跟這個熟悉及熱愛的世界說再見，而人生舞台的謝幕，怎樣才能有尊嚴，並讓活著的家人在這最難過的過程中，有一筆錢可以照顧他們渡過這人生的低谷，只有壽險就是留給家人最後的護身符。

讓逝者可以安心上路，而留在世間的親人，可以有緩衝失去親人的衝擊的支持，給生者留下一抹陽光。這就是壽險的真正用途，只是一個小小觀念的改變，可以在無常時，用遺澤照顧家人，像是在散播福音，幫助每個家庭多求一個平安符，用最熱情的陽光照耀身邊的人。

壽險的保障及安心

服務單位 | 臺北郵件處理中心勞安科作業規劃股

作者 | 黎人豪



小雄是我在搬家前所認識的鄰居，在某次偶然的聊天中，他得知我是在中華郵政上班的員工，他便興奮地跟我說到他可是中華郵政的忠實顧客，原來郵局除了是他的薪轉戶外，他也有幫自己購買郵局的壽險產品。在之後的聊天中也了解到他是一位對理財相當有想法的人。他常掛在口邊說：「投資理財的方法百百種，但雞蛋是不能放在同一個籃子裡的」、「壽險產品雖然不能說是有最高報酬的產品，但它能提供的保障及安心，確是其他所無法比擬的」、「投資皆有風險存在，但購買壽險與其他投資相比相對低很多」等相關的理財觀念，如此可見，他對郵政壽險的評價是相當的不錯，並且他說道他的第一份壽險保單是從他進入職場的那一年開始購買的，是要存給自己當日後購屋或是結婚基金。

在搬家多年後的某一天，因為剛好有親戚住院，於是我與家人一同前往醫院探視，在醫院中竟然碰到了小雄，他是陪同他父親來醫院復健的，在聊天之中得知原來他的父親在幾年前出了車禍，需要長時間的復健且暫時無法回到職場中，他說那時對他們家來說影響相當的大，他除了要幫忙照顧行動受傷的爸爸外，原本家中的房貸、車貸以

及此次所花費的醫療復健費用，所有的經濟重擔幾乎都落到了小雄身上，況且家中還有正在念大學的妹妹。在那時的他，成為了家中唯一的支柱，龐大的壓力與費用瞬間讓他喘不過氣來，聽到身邊的朋友發生這樣的事情真得很難過，也相當同情小雄的遭遇，不過他同時也說，幸好自他有進入社會工作，開始有經濟能力後，便有相當不錯的理財規劃與配置，尤其是他最初所購買的壽險，幫了相當大的忙，那時他查詢了保單資料資料後，發現到保單就快要滿期了，如果選擇解約會很可惜，所以便決定使用保單借款方式來度過那時的難關，如此一來當初所追求的保障更不會有所消失。

聽到了小雄正向且樂觀的態度，我真心為他的成熟與心理素質感到佩服，「買份保險，除了能夠預防風險，更是對未來人生做好準備」這句話也成為了他近來的寫照。

滿妹離家

服務單位 | 桃園郵局企劃行銷科

作者 | 鍾曉惠



我調到這間郵局時，滿妹已經在這裡做了幾年清潔打掃的工作，她晃動身軀、拐著蹣跚步伐逢人總笑著說一聲：「早」，彷彿冬日清晨的和煦陽光。

偶而她會與同仁分享自己醃製的醬菜及滷味，總會特別幫我留一份，我們都來自南投，在外租屋的我幾乎天天外食，她疼惜的說：「隻身在外身體愛顧。」

年輕時她嫁到大園後和老公就在離郵局不遠的巷口擺攤賣小吃，聊到高興處她的嗓門就大起來：「您郵局同事攏來遮吃飯，吃久攏嘛變朋友啦！」

攤位後來收了，聽在地同仁說，是因為一場車禍帶走先生，滿妹領了殘障手冊，郵局協助她辦理郵政保單的理賠，讓她及當時就讀小學的兒子驟變的生活暫有保障，剛好郵局也缺清潔人員她也就進來做了。

滿妹的兒子偶而會來幫忙清掃，給我的感覺就是憨厚寡言，不太搭理人，空閒時幾乎都在滑手機，滿妹唸他幾句他也完全沒理會，郵局同事對他年少喪父的處境都很同情，也常鼓勵他好好讀書有機會來郵局上班也是不錯的，看著沒有任何反應的兒子，滿妹也只是幽幽的說：「遮囡兒就卡預顧讀冊。」

後來生產及照顧小孩我請了1年的育嬰假，期間我收到同仁及滿妹合贈的尿布及衣物，等再回到工作崗位還想親自表達感謝時滿妹已經離開郵局，走得很突然，同事提說5個月前她兒子充當詐騙車手，

當場在郵局被警方扣押並強行帶走，該局成功攔阻詐騙登上媒體，滿妹得知後只有錯愕與羞愧。

重回南投的滿妹，陪伴照顧已臥病在床的母親，我們相約見面她明顯瘦了一大圈。她自責愧對郵局，「我家己教毋好，遮囡兒已經無路用啦！」

我安慰滿妹，這孩子只是涉世未深、一時糊塗，法院最後也判了緩刑，給他一個改過自新的機會，做母親的千萬不能放棄他。

滿妹在大園的公寓空蕩閒置了許久，房內暗沉無光，只累積厚厚的塵垢，她感慨家沒有人住就只是個空殼，生活沒有目標，就容易迷失，滿妹刀子嘴豆腐心的個性與我相像，罣礙的還是他的兒子。

料理完母親後事她又搬回到大園，她的兒子在外飄泊好長一段時間，最後還是選擇返家。

此時郵務外包人員正在招募，我告知滿妹是否可以帶兒子去應徵看看，工作性質辛苦且需輪班屬勞力活，滿妹說：「少年時吃一點苦沒算啥！」

天下父母心，我可以體會為人父母，無不希望自己骨肉能成長獨立，有安定的工作和自己的家庭。

她也相信透過保險讓孩子多份責任及保障。

「投入保險的錢沒無去，慢慢儉錢，總有一天會提著。」

這次她兒子終於聽進去了。

阿姨您好！

服務單位 | 嘉義站前郵局

作者 | 謝宜蓉



猶記得那一日，郵局外下著紛飛細雨的午後……一位面容慈祥的老人家，一手撐著雨傘、一手拄著拐杖走了進來。我看著這面容熟悉，是我兩年前接洽的壽險戶，此時我的腦海中浮現那道窗花鐵門。

剎那間……時光倒流到了兩年前，彷彿歷歷在目。一位面容慈祥的長者來到了櫃檯，辦理儲匯業務。等待的過程中，我一邊辦理阿姨的業務，一邊向阿姨推薦說明壽險資訊。這位阿姨語氣客氣說著：「我拿回去考慮看看，謝謝妳！」我也微笑地向阿姨說不客氣，並遞給阿姨一張我的聯繫方式。

又過些了時日，阿姨來辦理其他業務……而我剛好在辦理其他客戶的業務，聽到了這位阿姨熟悉的聲音，不自覺地頭轉向阿姨，問了聲「阿姨您好」！她等我辦好了其他人的業務，再度走過來我的櫃檯前，說著：「小姑娘我們約個時間，您之前介紹的壽險我和我先生有些問題想要向您請教，方便嗎？」我答著：「阿姨您客氣了，很高興能為您服務！那我們約個時間，到時我們再電話聯絡」。

隨著約定時間的來到！一扇有點歷史鍛造窗花鐵門打開了，走過花木扶疏、曲徑幽通，整理得井然有序的花園，真是一片生氣盎然。來到客廳，映入眼簾的是窗明几淨且充滿書香氣息的宅第。這時另一位長者走進客廳，「伯父您好，初次見面幸會」！「妳好呀～小姑娘，幸會」。

阿姨從廚房端了水果走出來！也許是一回生二回熟；亦或是見面三分情，和兩位長輩們閒聊他們的生活，並提到了壽險話題。我向兩位長者說明「安心小額」的內容及特點，並解答長者所提到的問題。討論過程中，阿姨也向我說：「她喜歡到郵局辦事，因為郵局像我們熟悉的厝邊」。我開心地謝謝阿姨認同我們中華郵政，阿姨夫妻倆也在那一年成為了中華郵政壽險保戶。

轉眼兩年時光過去，人生就像一班列車，有人上車、有人下車，告別人間旅途的時間，何時來到？正因如此，為了能讓我們生活上在面對意外或財務上臨時發生困頓時，能有所準備與奧援，並能

降低人生所要承擔的風險，「保險」是一個可靠的選擇。

時光再度回到那日的午後，多年未見的阿姨，拄著拐杖，看起來不若先前硬朗的身子，我主動站起來迎上前去，牽起阿姨的手來到櫃檯，「阿姨您好」！我問著：「阿姨，今天要來辦理什麼業務呢？」阿姨回答：「我先生走了，我想要來問問之前我先生投保的壽險如果要辦理，需要準備哪些資料？」聆聽著阿姨…說了先生因意外而到天堂，我寬慰阿姨，並詳細說明了辦理要準備的資料，再次遞給阿姨名片和電話：「阿姨，如果有任何辦理的問題，都可以打電話給我」。

送阿姨走出郵局外，和阿姨互道珍重。我望著阿姨拄著拐杖漸行漸遠的背影，我在心裡祝禱著阿姨身體健康！

愛的禮物

服務單位 | 桃園水汙頭郵局

作者 | 曾蔡琪



張老師是一位作育無數英才的國中女老師，亦是一位疼愛子女的母親。張老師的生活極為單純，除了學校就是家庭，而她唯一的嗜好就是蒐集本公司的集郵商品，而我與她的相遇即是在窗口販售年度郵票冊而結緣的。她告訴我說，她人生第一本的郵票冊，就是她父親送給她的成年禮，即使過了那麼多年，郵票冊年年不斷推陳出新，迄今她仍將那本郵票冊視為傳家之寶般珍藏著。

某次她來窗口辦其他業務時，張老師語重心長地提到：「她年輕時，為了生活，得與先生共同肩負起分擔家計的責任，為了孩子們，她得要犧牲自己的時間及空間，一點一滴拉拔、教育孩子們，只期盼有朝一日他們能出人頭地。」我想，天下父母心，她說這些話的當下，我或多或少也能體會到自己父母親在我成長過程中對我的殷殷期盼。

鳳凰花開的季節到來，適逢張老師其中一個孩子高中畢業，她想比照她的父親，送給孩子一份特別的禮物當作成年禮，無奈想送的禮物，選擇實在太多，正當她躊躇該如何做選擇時，在路上恰好與我巧遇，隨即與我閒聊她這甜蜜的煩惱，並問我該送什麼有意義的成年禮

給她的孩子？而我不假思索地向她推薦本公司郵政壽險產品，我向張老師說道：「我們總有一天會離開這個世界，送給子女再奢華的禮物，都不及給子女的將來一個安心的保障，而郵政壽險的存在，就是給孩子最平安的祝福及最溫暖的呵護，更可以提供孩子的未來無後顧之憂的一份禮物。」張老師欣然接受這個提議，將郵政壽險帶進他們的家，並成為孩子最安穩的祝福。

生命的旅程，從父母愛的相遇與結緣那一刻開始，能成為一家人，何其有幸。透過父母親歷經辛苦、用心呵護地守護，我們才能來到世上體驗人生的美好，然而父母親終有一日會年華老去、凋零，而郵政壽險的存在，就是能延續父母親的關心、關懷的一份愛的禮物。

郵政壽險感謝郵你

服務單位 | 湖內郵局

作者 | 顏銘宏



一早開門用郵民眾便立即蜂擁而來，其中有一位看起來年近 60 歲的男性操著本土台語的口音來存錢給他的兒子當生活費。他是個罹患糖尿病的單親爸爸，獨自撫養一個 30 歲的兒子。30 歲的他在工作中被起重機上吊著的鋼板挫傷腰椎，腿也險些被砸斷。在營養和藥物的刺激下，他迅速胖起來，沒了英俊模樣。父親邊吹著熱氣邊將一勺熱湯往他嘴裡送，對著人說：「骨頭湯補鈣，你多喝點」。他一掌推過去，喝喝喝，我都胖成這樣子了，還有什麼用啊！熱湯灑在父親腳上，起了明亮的泡。父親疼得嘴角抽搐，眼睛卻笑著。

父親因為擔心將來萬一自己先走了無法照顧他，所以在向其招攬壽險時，他便立即同意要買一張以兒子名義的儲蓄保單來照顧他。當天晚上下班後，便到其家中與其 30 歲的兒子會晤，並且在開心的氣氛下簽署了保單。兒子感受到父親對他的愛，寬闊遼遠一如無際的大海，純粹透明沒有絲毫雜質；而他，只能用杯水，去回報大海。觀察著這位看起來有些許蒼老的父親臉上泛起一絲喜悅，在即將離開其家門前，與其寒暄，言談中明顯感受到他心中有如放下一塊大石頭，彷彿郵局完成了他一個長久以來的願望，使他從此無後顧之憂。

30 多歲的她，因為與交往多年男友分手，心情低落辭職養情傷，60 多歲的母親每天得到市場擺攤作生意維持生計。年邁的父親還要每天細心照料她，要她什麼都不要想。有一天她拿著母親 4 年前買的郵政壽險安心小額的保單來郵局申請母親的失能理賠，眼眶泛紅且充滿著淚水，一字一句的訴說著她母親前二週忽然腦部腫瘤破碎昏迷倒地，被送至醫院及救回生命後喪失語言能力後的經過，而在櫃台內聆聽的我也受到其情緒的渲染，她說非常感謝郵局，因為若不是當初有買這一份保單可以申請保險理賠金來照顧她的母親，不然家中根本沒有任何的存款。最後在圓滿的服務下，並且再招攬到她自己的安心小額終身壽險保單。

郵我在

服務單位 | 車城郵局

作者 | 施恩茹



時間七點三十分，上班的路途中，我總會回想在郵局的大小趣事。入局迄今，每天觀察著形形色色的人，即使只有一面之緣亦或是熟面孔，也把每位顧客當作最後一次見面的機會，給予周全的服務。「待人以誠，做人以真」是我的初衷，這句深深得刻在我的腦海裡，隨時警惕自身的言行。

憶起取得壽險證的那刻，便在我的郵局生涯埋下了一顆種子，從此展開豐富多彩的生活。一覽壽險商品，我選擇較具特色的「安心小額終身壽險」，並且針對中高齡做為首要推展策略。當我正懊惱如何行銷時，一位老翁從排隊的人潮中擠了上前，接連的山東話，立馬震懾了我，其中我只聽懂「我不會寫」這四個字。我立刻起身，放慢了語速，透過一問一答中了解老翁的需求後，便請他到志工的代筆服務填寫，並可以直接到愛心窗口排隊。約莫半小時後，老翁拿著號碼牌再次緩緩上前，連連稱讚志工的態度熱忱，以及便捷的櫃檯，為他解決了許多問題。臨走前，我遞上了壽險商品傳單，他表示要帶小孩一起來，我們約定了下回再見。

曾經我也在忙碌之餘，因為接起外線的一通電話，而撫平了對方焦急的心。電話那頭傳來既擔心又焦慮的聲音，詢問之下得知是長期保戶因家庭劇變，加上人在外地，急需一筆錢供家人使用。當下直接請他備妥相關證件擇就近郵局辦理，並事先線上取號，以節省時間。雖然無法幫他辦理業務，但至少能提供給他解決的方法，使保戶能安心又安全，獲得經濟上的支援。

事隔多月，那位保戶來還款了，他很感激因為當初有了這筆錢，才得以幫助他的家庭度過難關，如今他也能繼續享有保障。郵局能成為顧客的依靠，在顧客身上看到我們的責任，如大樹般庇蔭、造福更多的人。無微不至的服務才能贏得顧客的信任。

我想這些經驗像是上了一課：打造友善多元的環境和熱忱又俐落的服務，便能更容易地開啟行銷之門，以創造下次見面的機會。

坐下椅子、舉起手錶，時間八點二十九分。打理桌面、整頓自己、提起笑容，回憶曾經種種的故事，皆是我們日後成長茁壯的動力，今天又將是美好嶄新的一天。我準備好了，你呢？

關心郵保障

服務單位 | 虎尾圓環郵局

作者 | 黃亭諭



身為郵政員工，除了一般窗口業務服務，對於績效目標不遺餘力地推展也是日常的一部份。因為郵局親切質樸的企業形象，讓街口巷尾的叔叔、伯伯、阿姨、姊姊都非常信賴窗口經辦，辦業務時的話家常，讓我們更貼近社區鄰里。

一個炎熱的午後，一對年邁的夫妻來到窗口，要幫讀軍校的孫子辦理更換存簿密碼。經詢問，原來這位弟弟雙親早亡，由祖父母監護扶養成人。後去到外地就讀軍校欲提款時又忘記原留密碼，但休假時間，郵局沒有營業才會委託祖父母代辦。辦理相關業務耗時較長，怕他們感覺等待很久，便像關懷自家長輩一樣關心他們的生活，順便也了解他們對於風險保障的規劃。爺爺突然很積極地開始詢問相關的問題，原來是擔心年輕弟弟在外地領了薪水不懂得規劃，到月底把錢花光，沒有為未來做規劃，聽到郵局也有提供有保障又可小額儲蓄的保險商品，馬上跟我索取名片，對著太太說：「弟弟下次什麼時候回來？叫他來存這個！錢不要花光光了！」奶奶安慰著急性子的爺爺，答應下次安排時間帶著弟弟一起來郵局找我規劃保障。我也如同往常，確認他們帶著夾著我名片的壽險建議書回家，期待下次見面。

過了兩個月，遲遲沒有再見過這對夫妻，我也逐漸淡忘。有一天，主管接到一通指名找我的電話，回電後才發現是這位奶奶向我聯絡。原來他們沒有再回到郵局是因為爺爺身體突然出狀況無法下床行走，奶奶要照顧他，而爺爺身體每況愈下，最牽掛的就是年輕弟弟還沒有辦理壽險保障，所以奶奶趕忙在弟弟有回鄉的時候聯繫我把保障規劃完成，除了讓爺爺安心，也盡早讓年輕人能有規劃的能力，我也把握時間將這件事情完成。

沒想到短短兩個月的時間，人的健康狀況有如此大的轉變，更加提醒我們「意外跟明天，不知道誰會先到」，及早開始規劃資產並轉移風險，面對措手不及的狀況時才能有底氣去面對解決。也慶幸自己的工作在客戶有相關需求時，能夠提供選擇，為未來的生活好好做規劃。

買得起的安心

服務單位 | 斗六西平路郵局

作者 | 關育琳



某一個陰雨綿綿的營業日，大廳裡人潮三三兩兩，大部分都是簡單的存提款業務。就在此時我抽到一位大姊，她拿著保單前來櫃檯，表示要更改身故受益人。我翻閱保單內容，發現她原本的受益人是她的小孩。

「請問，受益人要改成誰？」我詢問客人。

客人眼神閃爍，露出不好意思的笑容，彷彿下了好大的決心才透露自己內心深處的想法—她欲將受益人改成她的親姊姊。甫聽聞受益人欲從直系改成旁系，不禁讓我好奇心大作，我便請客人說出原委。

原來，大姊本來是一名清潔員，收入相當微薄，沒有婚姻關係卻有一個兒子。由於本身經濟條件不佳，工時又長，因此親子關係也在長期疏離之下消磨殆盡。她的孩子只有在需要錢時才會去找她，若不給錢甚至還會拳腳相向，讓她苦不堪言。大姊心想，她無法指望這個小孩將來能夠照顧她的晚年，所以她希望能替自己存一筆養老金。後來，她聽聞小額終身保險保費低廉，以她的收入勉強還負擔的起，於是便戰戰兢兢的前往郵局詢問相關事宜。

儘管當天保單順利成立，但沒料到過沒幾天大姊又出現在郵局，她帶著潛藏在心中的疑問詢問她的業務員「繳出去的保費是否拿得回來？」同事照實說明安心小額著重保障，而且是終身保障，所以「拿

不回來」。大姊深怕存款石沉大海，便立刻要求該業務員解除契約。即使同事苦口婆心好言相勸，大姊還是堅持己見，她實在不願自己多年的積蓄化為烏有。

此時局裡的襄理聞聲前來，襄理告訴客人這是一份政府為了讓高齡長者都能擁有基本保障的保單，如果遇到失能、身故意外時也能減輕家屬的負擔。而且保費並非拿不回來，甚至終止契約金還會隨著時間逐年增值，因此也有儲蓄之效。大姊聽完襄理一番言論後臉色總算和緩下來，她靜下心思考片刻後，甚至還告訴同事她決定再買一張保單。原來大姊換了工作，現在在做看護，收入寬裕，所以想趁還有能力時多買一些。

也因為這樣，她希望這份得來不易的保障，能夠給予平日總是對她噓寒問暖的親生姊姊，也是表達一份感謝之意。但由於案例特殊，我們也只能幫大姊送件看看，也告知若有好消息會馬上通知她。幸虧皇天不負苦心人，壽險處在得知客人的處境後，同意讓大姊的手足成為身故受益人的第一順位，而她的兒子則是排在第二順位。聽聞這個結果，大姊總算滿意的露出微笑，我們也打從心底替她感到開心。

這份安心小額儲蓄險，不僅讓大姊滿足儲蓄的需求，也讓她得以對心愛的家人增添一份有力的保障，真是實實在在讓人安心的商品。

溫度

服務單位 | 竹南郵局

作者 | 胡婉真

郵政是百年的象徵，也是信賴的起點，更是民眾心中的首選，同時，關懷與貼近民心，讓郵政與民眾串起一條聯繫的線。在郵局服務的這些日子以來，每天面對不同的客戶，每個客戶都有自己的節奏和情緒，但，不變的是，他們來到郵局，正是尋求我們的幫忙，不論何種業務，當我們認真看待此事且完成時，客戶心中表現出的都是最真摯的謝謝。櫃檯的生涯裡，總會不乏出現熱心的客戶，往往一個小小舉動，也是本該我們的職責，看在客戶的眼裡，他們真的有感受到用心地完成業務，當下便會說：妳辛苦了，且不停道謝，當下的我，心中泛起一絲漣漪，我想，這就是，這份工作的使命。

一如往常地叫號，此時迎面走來一位年長者，他跟我說：他要提款但不會寫，我用套印的方式完成此業務，當我把錢轉交到他手上時，我問了他，請問：您還有在上班嗎？他簡單回應，有，當清潔回收人員。我知道眼前的這位客人正是郵局可以幫忙的對象，於是，我約略地和他交談，得知他的家庭狀況後，向他介紹安心，他聽了我的解說，他跟我說了一句話，他要參加，同時，他慢慢道出他想存這筆錢，給他的家人，讓他的家人在往後日子裡，不用為錢煩惱。然而在某冬天，也是一位長者慌慌張張地來到我櫃前，跟我說，他的卡片無法讀取，



可是他今天一定要取款繳卡費，我請他先把卡片給我，我拿出橡皮擦輕輕擦拭晶片，再把卡片遞交給他，並說，提款機先試試，若不行使用，進來找我，不到幾分鐘，他跑了進來，告訴我，可以了，且拿出現金繳費，我完成此業務後，把收據拿給他，且問他，您買了什麼？怎需要繳這麼多錢？他娓娓地說，這是他家人買的，只是，現在他是全家人的經濟支柱，於是，我問他，把錢花掉和把錢存起，您會選擇何種？他一看桌子底下的壽險 DM，他問我，這個如何參加？我幫他介紹安心，他聽了後，說了一句，我沒什麼錢，但我想存，我趁我現在還有工作還有能力，加減存，他這一句話，讓他完成他存錢的動力。

人是有情感，且有同理心。某日一位長者來到櫃前，想要辦理中途解約，我問了他，怎會想解約之類的問題，他只是很簡單的回應我，但當下，我的內心告訴我，事情沒這麼容易，因此，便知會警員到場關懷，警員一到場，這位長者丟下一句，不辦了！即和警員回派出所，後來，警員來電告知，他遇到假交友！事後，我心想，人的內心就像一個空洞，是需要被填補，也是需要人陪伴，所以，我出現一個念頭，好好珍惜家人，這是金錢買不到的。

壽險溫馨小故事 1

服務單位 | 澎湖郵局營業行銷科

作者 | 鄭又誠



現在社會中人們衣食無缺，生活水平越來越高來，不過其實有許多不為人知的角落。我在進入郵局這個大家庭前，是從事社工人員。服務過許多遭遇變故、身心障礙等弱勢家庭。雖然我已經不在原來的崗位，由新的社工服務。不過當我知道郵局有推出微型保險時，立即重新拜訪案家。

「好久不見喔，怎麼有空過來。」中年大叔爽朗的笑容。「我來關心你一下啊。」大叔是一個板模工人，太太是外籍配偶，小孩現在已經國小三年級。當時因為工傷意外，導致大叔右腿截肢，太太是外配工作也不穩定，還需要照顧一個小朋友。在一陣寒暄之後，跟大叔介紹微型保險的特色，大叔也立刻答應投保，保費相當便宜不造成家庭負擔，但是保障很高。大叔很感謝我，都已經換工作了，居然還記得他。

過了一陣子後，在郵局收到一封明信片，署名是我。寄件人是不認識的名字，字也寫得像蝌蚪，我還在疑惑是甚麼人寄惡作劇明信片嗎。內容只寫了，謝謝叔叔，我的爸爸是某某某。居然是大叔的小孩寄給我的，當下的心裡充滿溫暖，感覺就是做了一件善事一般。

壽險溫馨小故事 2

服務單位 | 澎湖郵局營業行銷科

作者 | 鄭又誠



「我可以了解一下你們有甚麼保險嗎？」在我窗口前面的是一位年約 40 歲看起來像是公務員的客戶。在我了解他的狀況，並且詳細介紹後，客戶馬上就投保。我隨口問了一下，因為到處都是郵局投保比較方便才來郵局投保嗎？客戶說這是原因之一，不過主要是看電視的時候，剛好看到郵局的壽險廣告，給我的感覺是郵局很清新、很方便、廣告也很溫馨，所以剛好今天有空就來郵局問一下。其實很久沒有踏進郵局了，我記得以前郵局舊舊的，沒想到現在都重新裝潢，局屋也變好漂亮，來郵局的感覺很不錯。

這次是很難得的經驗，我覺得郵局可能有許多老客戶，不過可能對郵局的印象是舊舊的，不像其他民間銀行美輪美奐一般。但是在最近幾年間，就我所知有許多郵局都翻新裝潢，營造出溫馨的體驗。或許日後一些老客戶再踏進郵局，會有不一樣的感受。



郵政壽險
安心首選



信譽可靠
服務好



投保便利
免體檢



營業據點
遍全國



保單借款
好方便



國民保單
好幸福



理賠迅速
有保障



網路投保

※ 一指搞定 ※
※ 隨時投保 ※
※ 節能減碳 ※



