



郵政 壽險

郵你真好 溫馨小品集



中華郵政股份有限公司

郵政壽險 安心首選



為您生命中的摯愛獻上最好的禮物，便是締造安穩與美好的未來。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。

郵政壽險為了傳遞愛與關懷的精神，並發掘溫馨感人的故事，特舉辦了 110 年「郵政壽險 郵你真好」徵文活動。由選輯的作品中，我們看到每一篇作品都是一個生命的故事，當保戶發生變故時，保險及時發揮功能，提供保戶經濟保障與扭轉生命契機的力量；也看到郵政同仁提供客戶真心誠摯的服務，為客戶做好保險規劃，讓每個家庭都能獲得保障。

此次徵文的作者們將自己生活上、工作上的經驗，以及人們如何藉由壽險的力量，面對生命轉彎處，透過作者流利清暢的筆調，生動有力地傾訴、躍然紙上，令人感動！

中華郵政希望透過這些溫馨的小故事，為壽險的真善美做見證，進而讓更多人認識郵政簡易人壽保險的真諦，更希望藉由所有同仁不斷努力和堅持，能帶給社會安定的力量。人間有情，化保險為大愛，我們用具體的行動來守護每位客戶及每個家庭，讓大家沒有後顧之憂，一起為美好的未來打拼。

董事長

吳音寧

郵政壽險 NO.1

民國 71 年進入郵局服務，發現郵局熱賣的壽險商品為「5 年滿期儲蓄保險」，投保條件簡單易懂，由於鄉下地方少有投資管道，因此本險種受到民眾非常熱烈的歡迎。猶記得小時候，父母親也有投保，郵局每月還會有專人上門收取保費，70 年代保戶觀念是「零星存，整筆領」的概念，滿期領回再投保，續保率非常高，後來提高了保額限制額度，甚至有保戶全家一起投保的盛況，很多人以這第一桶金，圓了人生階段的夢。

初入職場，看到那麼多顧客主動臨櫃投保，讓我有機會認識這個險種，免體檢，投保門檻低，非常適合我這位月薪族，作為投資理財工具。當時每件最高保額 30 萬元，再把父、母拉進來，共投保 3 件，保額 90 萬元，每件月繳保費 4 千餘元，薪水扣繳仍有餘力，不知不覺 5 年 60 期，咻一下就期滿了，領回的 90 萬元滿期金，後來接續結婚生子、買房、買車，無一不靠它的加持。

民國 75 年結婚，準備提親需要聘金，因身上沒有多餘現款，想請父親協助也無能為力，同仁建議何不用保單質押借款？瞬間茅塞頓開，隨即循環利用，質借了 26 萬元權充聘禮，準岳母瞄了一下，並未收下請我帶回！當下鬆口氣，隔天趕緊把錢再還回去。76 年領回滿期金，再加上幾年下來的積蓄，和親戚合夥買地投資，83 年快速道路闢建，土地被政府徵收，領回 400 多萬元補償金，投資報酬率不錯，隔年再加碼用這一筆錢在市區買房子，小朋友在各自房間做功課兼跑跑跳跳，也算蠻幸福的。



民國 98 年職務調動到北部，觀察到中、南部北漂同仁，絕大部分都租房，心想租屋總有諸多不便，乃將當初利用壽險滿期金輾轉投資的獲利所得，在新北地區買了房子，求一個安身立命的窩，全家人能夠團聚在一起也就心滿意足了！

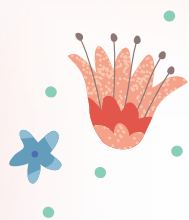
回想年少來時路，當下的一個決定，投保了 3 件郵政儲蓄壽險，因緣際會不斷擴散，家庭、事業能夠平安順利，都靠這一筆保險金的扶持與翻轉。盤點手中郵政保單，全家 5 口有效契約 20 幾張，粗估未來每年還本金，可貢獻我每月萬餘元的退休金，天啊！懶人投資法，積少成多！晚上睡覺都會笑，請大家趕快來投保，郵政壽險就是最好的保險！

副總經理

邱鴻恩

來不及說再見郵政壽險傳達最後那句愛與道別	張長惠	6
下一站 — (郵) 幸福	林榮旺	8
四季	吳景樺	10
沒有休止符的交響樂：郵政壽險	陳景兆	12
郵愛延續	林沂	14
有愛 無礙	鄧貴理	16
過去、現在、未來	賴俊儒	18
疫料之外	鄭翰林	20
愛的美麗人生	涂良憲	22
愛與保障	曾蔡琪	24
郵天使來按鈴	張星羽	26
郵政壽險造福保戶真人真事溫馨事蹟	陳育靖	28
救助弱勢家庭	許崇銘	30
黃金保藏	張評茹	32
送信，送幸福	張志暉	34
腦海中的橡皮擦	吳思穎	36
大家吉祥	黃昱璋	38
郵政壽險，與您疫起度過難關	陳亞微	40
夢想的婚禮	李美嫻	42
澎湖郵局壽險小故事	鄭又誠	43
陪伴	邱炳榮	44
兩端	謝名宜	46
壽險徵文 — 輕舞飛揚	張育豪	48
簡短版	黃心瑜	50
微甘	吳詠恩	52
疫情肆虐下的小確幸	陳澄柔	54
保障，郵此開始	王瑜婷	56
保護傘	楊惠琴	58
摯愛	詹素純	60
三十年不衰的陽光	吳麗君	62
郵妳的時光	洪平原	64
愛要及時	黃莉婷	66

燭夢踏實	林可耘	68
澎湖郵局壽險小故事	鄭又誠	70
心中的寶藏	王育芹	72
小小的提醒，卻能成就大大的滿足	葉碧燕	74
一點點的堅持，卻能帶來無窮的希望	程自得	76
證嚴上人靜思法語：「生活簡單，樂於付出，美善人生」	呂岡沐	78
郵保險真正好	賴慧琪	80
愛的延續	徐銘穗	82
鼓勵自己 相信自己	張瓊珍	84
愛與責任的傳承	吳晉安	86
用遺愛來減少遺憾 保險讓愛延續	吳宛玲	88
郵政壽險助我美夢成真	賴政永	90
郵政壽險 郵你真好	許宇堯	92
人生是未知的旅程 但總有份愛的禮物與我們相隨	童琬茹	94
溫暖的保障	田美媛	96
「郵」你在身邊	黃郁婷	98
回首來時路 郵愛伴我行	李深恩	100
郵保安康	劉容采	102
疫情下的保護網	張鑑麟	104
陪伴，始終都在	邵婉婷	106
郵你真好	楊慧汶	108
郵政壽險 「鍾」愛一生	李孟倫	110
美好的一天	王昱文	112
浪子回頭	江偉誠	114
好險 郵你郵我	羅苡瑄	116
佛心保單	呂芳進	118
預留一份溫暖	黃立萱	120
看見幸福並珍惜著	吳昌益	121
保險的好處 — 好險有你	黎人豪	122
正的循環	丁家裕	124
親人相互照顧的責任	王志義	126



來不及說再見 郵政壽險傳達最後那句愛與道別

服務單位 | 臺北圓環郵局

作者 | 張長惠

如果你問我，「什麼是這個世界上最遙遠的距離？」年少浪漫的我總笑回：「當然是我就在你面前，而你卻不知我愛你啊！」但經過許久人生歷練，深知保險的價值及重要性後，我會很務實地回答：「世界上最遙遠的距離，是對摯愛的家人，永遠沒有機會再親口說出我愛你。」

記憶猶新，109 年的 4 月某個早晨，我如同以往般充滿朝氣地，迎接郵局的首位客人。一位年近 45 歲的男子牽著兩位稚子走到我面前，沉重地將郵政保單及妻子的死亡證明書交給我，黯然告訴我，「小姐，我太太上個月走了，這是我及孩子的證件，我來辦理賠。」

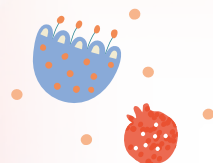
我嚴謹地站起身來，雙手接過資料，其實，這不是我進郵局第一次碰到壽險理賠，只是這次的感受強烈許多，因為我看到年幼的小兄弟臉上充滿著茫然，稚嫩地對我說：「爸比說媽咪到很遠的地方了。」。接著，我拿起客人的身分證及太太的死亡證明書到後方影印，赫然發現客人的生日及太太的死亡日是同一天，我的心瞬間揪了一下。

在辦理過程中，我安慰著客人並對他說：「蕭先生，您太太當年買的是我們 20 年期美利人生利變型保險，這份保單非常好，當利率上升時，保障會增加，利率下降時，保障也絲毫不減，並且可用 20 年分攤的低保費，享有 20 年的高保障，理賠金額為 200 萬元，您是她唯一指定的受益人。我相信，太太當初一定是用想給家人一輩子美麗人生的心情買下的。」



客人強打精神懷念地傾訴：「記得太太婚後產下雙胞胎後，很喜悅地和我跑去郵局幫孩子們開戶，聽到郵局的小姐推薦美利人生，馬上就決定要投保，當時我還笑她現在股市正好，怎不交給我操盤。她回答我家裡有兩個新生命報到，我們責任更重了，投資不等於人生有保障。」我非常認同地點著頭。客戶接著說，「我從未想過有一天我最愛的老婆會離開，她是如此善良，總是用心愛著我們。那一天，是我生日，她還特地買了我最愛的蛋糕，提早下班要回家為我慶生。我和兩個孩子期待著她到家，沒想到等到是警察打來通知我老婆遭酒駕車禍當場死亡的消息…」我聽了不禁紅了眼眶，彷彿可以想像太太當時人生打滑的畫面…

我告訴客人這份保單是「太太留給家人的最後一封情書」，雖然很遺憾沒有親口說出，但這份愛將換個形式，永遠陪伴家人未來的每一天，每一個生日。我拿起郵政寶寶送給兩個小兄弟，小兄弟難得開心地笑了。感謝郵政壽險為保戶留下愛的證據，我衷心祈禱這個破碎家庭可以度過這場驟然風暴，用這份延續的愛成就美麗人生。



下一站 — (郵) 幸福

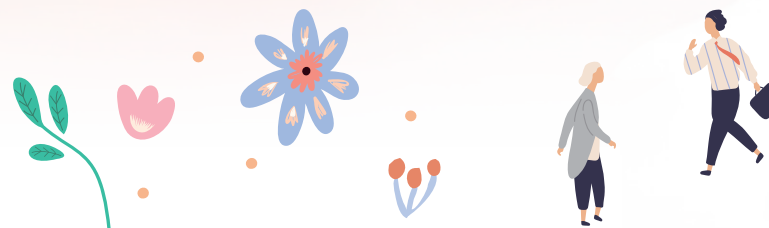
服務單位 | 鳳山五甲郵局

作者 | 林榮旺

春風徐拂，舒緩了星期一忙碌的節奏，我按下了號碼，窗口出現了一位髮色斑白的老婦人與一位神色戚傷的年輕男子，我起身詢問欲辦理何項業務，男子說出保單理賠。當我接過男子手中保險單打開一看，「怎麼是周大哥?!」他上個月才剛領完常春增額保險的生存保險金而已，記憶中他領生存金時的喜悅神情，如昨日歷歷在目。父親發生車禍，不幸撒手人寰，男子娓娓道來。霎時，我們陷入沉默。原來我們離無常是這麼近！

年輕男子是周大哥的獨子「阿凱」，而老婦人是周大哥的母親。檢視了阿凱手上的文件資料均備妥後，我趕緊辦理理賠申請手續，全部處理完妥待主管核章時，我關懷一下阿凱家的近況，然後拍一拍他：「還好爸爸早有準備，應該減輕你不少負擔，以後奶奶只能靠你了，甚至將來與未婚妻成家，更會成為家庭的重要支柱，你要好好加油！」

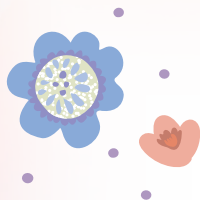
一星期後領理賠款時，阿凱再度來到了窗口：「我回家想了又想，這個是阿爸用生命換來的錢，我想把他的愛傳遞下去，能不能幫我辦個在我有個萬一時，能照顧奶奶，甚至未來我妻兒的保單？」與阿凱討論後，同意以



部份入帳的理賠款幫他新成立了保額 100 萬元的「十五年郵幸福」。完成理賠領款與新契約成立手續後，拍拍阿凱的肩膀：「人生的列車上，雖然你爸爸已提前下車，你要堅持住、好好加油，相信他在上天守護著，加上我們中華郵政的陪伴下，在未來能夠一起駛向幸福的下一站。」

誠如羅斯福所言：「一個有責任感的人對父母、妻子、兒女珍愛的表現，乃在於他對這個溫馨、幸福的家庭有完全的準備。保有適當的壽險，是一種道德責任，也是國民應負的義務。」因此，對我而言，壽險是把握今日來為明日做準備；而郵政壽險更是為保戶及其家人未來的幸福做準備，期盼能向保戶及其家人傳遞愛與關懷，身為中華郵政業務員的我，期許自己能成為一位貼心的幸福推手。





四季

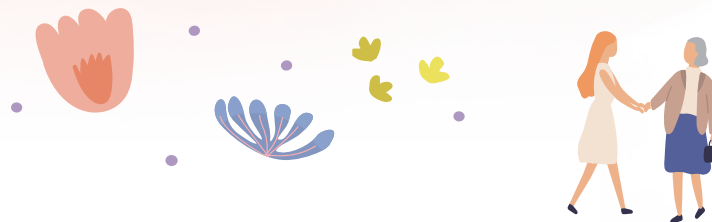
服務單位 | 汐止厚德郵局

作者 | 吳景樺

翻開古文觀止，歐陽修醉翁亭記提到：野芳發而幽香，佳木秀而繁陰，風霜高潔，水落而石出者，山間之四時也。這是記載四季更迭變換；大地依時序而行。但不變的是四季年年陪伴著我們，如同郵政時時守護著我們，以民眾最大利益為優先，以悲天憫人的胸懷求新求變，建立出一個生意盎然、生機無窮的群體；創造出一個和諧有愛、互信互助社會。

蘇東坡惠崇春江晚景提到：竹外桃花三兩枝，春江水暖鴨先知。萋萋滿地蘆芽短，正是河豚欲上時。春天就就如同蘆葦剛冒出的嫩芽，為大地裝扮出一番嶄新的氣象。今年三月在郵務窗口成交一位社會新鮮人，告訴她趁年紀輕保費便宜要給自己多一點保障，十五年後又能領回滿期金，給自己在未來一個目標與一份夢想。

辛棄疾西江月提到：明月別枝驚鵲，清風半夜鳴蟬。稻花香裡說豐年，聽取蛙聲一片。時間回到兩年前七月，我回到了南部娘家。那片熾熱的陽光，染翠了綠色稻田大地，只有天上的那團靜定的火球，高高懸掛，而大地卻一片農忙。到了晚上，家人坐在四合院談天說地，就如同詩中我最愛這句：稻花香裡說豐年，這是我從小到大最愉悅的回憶，更是身為農家子女最歡喜的寫照。看到大姐的小女兒一整天忙近忙出，我告知大姐將來要對自己最孝順的子女多做打算，投保郵政安心小額保險是佳的選擇，人都會有離開的一天，藉由郵政壽險也才能延續您對小女兒的愛與感謝。



杜甫登高提到：風急天高猿嘯哀，渚清沙白鳥飛回。無邊落木蕭蕭下，不盡長江滾滾來。秋天是個感傷的季節，就在去年九月正當初秋泛紅的楓葉，依稀吐露在旭日東昇的清晨裡；空氣當中佔據枯藤老樹昏鴨的淒迷，有著秋風秋雨秋愁煞人的悲涼。我失去了當初和我一起從南部打拼的阿月姐，當我把郵政壽險理賠金支票，以最哀痛的心情交給阿月姐的女兒時，我知道我又完成一項使命，雖然結局無法令人滿意，但生命有開始就一定會有結束，這也是不變的道理。

岑參白雪歌送武判官歸京：散入珠簾溼羅幕，狐裘不暖錦衾薄。瀚海闌干百丈冰，愁雲慘淡萬里凝。凜冽的冬天來臨，寒氣依舊來臨，潺湲的流水停了，聒噪的蟬聲也沒了，彷彿萬物寂靜，一切都停止下來。有段時間我的壽險業績就如同上述詩中最後兩句一樣結冰與慘淡，或許與我做郵務窗口有關，畢竟資源沒有像儲匯窗口那麼充足，但回頭轉念一想，只要我繼續勇於開口，就有可能帶來驚奇的喜悅，同時也能帶動更多人進入郵政壽險的巨輪，駛進那歡樂港口。



沒有休止符的交響樂：郵政壽險

服務單位 | 汐止郵局

作者 | 陳景兆

有人曾說：人生如一首詩，如一幅畫。詩與畫，是人們沈浸在大自然中美好事物所形成的具體表現。但我個人更覺得人生更像一首具有高低起伏的交響樂，會有慷慨激昂的節奏；也有憂愁哀傷的旋律。若此時能在人生這首交響樂中的各個小節內，加入專屬郵政壽險的音符記號，整首樂章的五線譜必定完全不一樣。舉例而言，重保障的金歡喜保險就好比那八分音符或是十六分音符，非常輕快和奔放，可加在樂章的初升段；而有生存金的常樂增額保險就好比那二分音符或四分音符，穩重而自然，可放在樂章的末升段，讓聽眾回味雋永不已。

走過郵局的每個時刻，均成為最美好的回憶。春櫻夏荷；秋楓冬雪，在郵局這十四年間轉眼即過。回首來時路，感到溫暖和印象深刻莫過於壽險招攬及理賠業務。進局後所招攬第一份保單是一位即將進入外文系的大學新鮮人，她告訴我目標就是到國外繼續深造，當時我立刻推薦兼俱保障儲蓄的六年吉利保險，但站在她旁邊的母親卻告訴我別家投資型保單相對更有獲利空間。此時我不知哪來的勇氣，我告訴這位母親郵政壽險就是簡單這兩字，沒有繁複計算公式；更沒有後續盈虧自負的煩惱。或許就是剎那間的心有靈犀而完成了這份保單。六年後這位同學來找我辦理滿期，我看到的是一位蓄勢待發的青年正準備出國大展身手，這真的是第一次讓我感受到世界是如此美好。



每當辦理壽險理賠業務時，心中所帶來那傷感的交響樂音符盡數穿越過耳裡，總想隨意挑出一兩個小節為曲中人（被保險人）做成序曲。然而拉回五線譜行間裡；卻發現再也不是眼前朝夕，因為曲中主角早已離開。此時一陣陣窗外大雨，恰巧洗滌那傷感情緒，雖然曲中人（被保險人）早已遠隔千萬之哩，但郵政壽險理賠金在不知不覺之中，留下了曲中人之餘韻待續。此時就如同大雨過後天邊遠方的雲彩，逐漸淡成了迤邐。

真正讓我至今依然傷感的理賠案件，莫過於辦理曾在建北郵局服務的幸真姐。幸真姐可說是我郵局的貴人，傳授我許多招攬壽險的技巧；更重要的是樹立了一位郵政資深人員應有的典範。正當我還想向幸真姐多加學習請教時，您卻已經圓滿的走遠；就在那未至的夏天，再也聽不到那叮嚀的語言，再也看不見那親切的容顏。站在海邊的思念，彷彿被海風吹的好遠，卻吹不走那無盡的懷念；更吹不走您為郵政壽險努力的詩篇。雖然幸真姐已經不在我身邊，但我知道您將會永遠活在我的心裡面。專屬於您最暖心的郵政壽險交響樂，也將不會停歇，由我繼續替您演奏並傳承下去，直到永遠。



郵愛延續

服務單位 | 臺南育平郵局

作者 | 林沂

永夏炎蒸不得過，薰風熟甜果，正值麻豆文旦盛產時節。甜美多汁的文旦一箱一箱自小農車上搬下推入局裡，等待著以快捷新鮮火速送往饕客家中。郵務窗口為此忙得不可開交，女人當成男人用，男人當成超人用，全局上下內外汗滴涇涇，郵務櫃員不夠，儲匯櫃員抓來湊。旁邊辦理掛失補副的客人看了也不禁側目：「哇，怎麼這麼多文旦？」

「今年盛產啊！雨水不多，文旦超甜！」小農簡先生豪邁又俐落的直接開了一箱，拿出一顆又大又飽滿的文旦現場開撕，分給在場的顧客。「來來來，趁著郵局幫忙小農給我們寄件優惠價，我請大家吃！吃了滿意，直接跟郵局下單，明天幫你送到家，不用自己搬！」

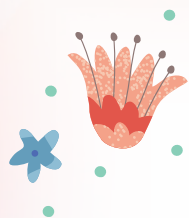
現場顧客個個笑不攏嘴，一人一口文旦柚香，大家分頭去估量文旦的廣告單準備下訂。簡先生寄完件，卻不往外走，而是抓住正要回儲匯櫃檯的我。「小姐，上次妳跟我說的那個壽險滿期金可以辦了吧？」

「對啊！來，你今天不趕時間哦，我直接幫你辦。」我拿出三聯單，又順手遞了壽險產品摺頁。「簡先生你也可以考慮再辦一筆喔！你用上次領的六年吉利滿期金做本金改行種文旦，現在做得有聲有色，我們郵局也算是幫了大忙啦！保障不嫌少，能存錢更好，再辦一張吧！」



「我不要辦一張。」簡先生坐下神秘兮兮的笑著，伸出兩根手指頭「我要辦兩張，一張是我，一張給我姪子。」。「姪子？可是被保險人和要保人要有利益關係……」。「那個我知道啦！妳上次就跟我解釋過了。」簡先生露出哀傷神情。「現在我姪子是我撫養了啦，監護那些都辦好了。我哥齁，那個病撐不過去，上天堂去陪我嫂子啦！幸好以前你們郵局大哥勸我們兄弟一人買一張，現在我有文旦園，我姪子也暫時不怕沒有飯吃。」他臉色轉為堅毅。「我哥留給他兒子的那筆錢齁，我還是放在你們郵政壽險比較安心，不怕你們跑。時間到了滿期金留給他，跟我一樣創業也有個底；萬一我哪天發生什麼意外，跟著我哥走了，他也還有你們郵局可以靠。」

汗尚未乾，我卻有如被一陣春風吹拂，涼爽又溫暖，激動且感動。壽險客戶簡先生臉上憨厚的笑容，是郵政壽險商品的穩定、安心、優良給予他的信任感。郵政壽險能給予客戶最基本卻又最即時的生活保障，總在人生的重要時刻為客戶下一場及時雨，我不禁再次為自己能夠推廣郵政壽險感到驕傲。雖然時常被拒絕，但只要想到能幫到像簡先生這樣的客戶的忙，那笑容，就讓一切辛苦便有如汗水一樣蒸發消失了。手上的保單不只是郵政壽險值得信賴的傳承，也是新舊保單客戶之間愛的延續。



有愛 無礙

服務單位 | 臺東豐榮郵局

作者 | 鄧貴瑄

每到下班前 15 分鐘，她都會衝進郵局抽張號碼牌，安靜地站在我的櫃檯前方等待我的叫號，每次看到她我都會加快手上正在辦理業務，當我按到她的號碼時她會立刻跑到我的櫃台，快速幫她辦理完各項業務後，她又匆匆忙忙的離開郵局，久而久之這就變成我們的默契。她是小安小姐，她在郵局的大小事幾乎都由我一手包辦，小安是位辛苦又偉大的單親媽媽，白天在臺東馬偕醫院加護病房工作，下了班則要獨自照顧年幼的兒子，我想這是她如此匆忙的原因之一。

這天外頭下著毛毛細雨，而今天的小安不趕時間了，幫她整理存摺的同時看見了一筆「身障補助津貼」，好奇詢問後才知道原來兒子是位中度自閉症兒童，同時右腳殘缺需坐輪椅，主治醫師評估其右腳需要治療一段時間才能接上義肢。小安平順地說出兒子目前的狀況，她向我透漏兒子其實內心很孤獨與挫敗，在學校沒有一位同學願意接近他，大家都不想跟他做朋友，認為他是異類、怪物，甚至偶有霸凌他的行為產生，雖然老師已輔導其他孩子不可以這樣對待他人，但這種情形似乎不曾改變過，兒子的各種行為也正在退化中。從她的眼神中我看見身為母親的堅強與不捨，我很心疼他們的遭遇。無論如何她絕對不能先倒下，因為兒子此時非常需要她的愛。



小安提到兒子目前沒有任何保險，民間的保險公司都不願意受理她們的案件，聽到這我向她說明，不妨利用兒子每個月的身障補助津貼來預存他未來的緊急預備金，我請她備齊所有相關醫療證明文件，規劃一張「六年吉利儲蓄險 30 萬元」。奇怪的是，核保之後我就再也沒看見小安前來郵局辦理業務。

轉眼間六七年過去，某天小安突然出現在我的櫃檯前方，我感到訝異、驚喜，訝異我已調局她居然還能找得到我，驚喜是多年不見的人竟然就這樣出現在我眼前，我們像許久不見的老朋友寒暄問候著，她說等等兒子要給叔叔一個神秘禮物，這時弟弟從大門慢慢走向我，手裡拎著一盒手工蛋糕要親自送給我。原來當初是因為同學間的霸凌行為越來越嚴重，最後選擇轉學搬家。而她利用當初規劃的儲蓄險滿期金去訂做弟弟的右腳義肢，現在的他看起來自信許多，弟弟說能跟其他人一樣站著感覺好棒，這句話我這輩子將永生難忘。

這張儲蓄險有母親偉大的愛、堅強與不捨，六年後變成孩子最棒的禮物，我不知道這是否能改變他的一生，但至少弟弟很滿意他現在的樣子。每一份保單都是獨一無二、都有屬於它存在的價值，身為郵政服務人員的我，不僅得到客戶的信任，也看見保戶滿意的笑容。郵政壽險守護著每一個人，我會將這份愛繼續傳承下去。

過去、現在、未來

服務單位 | 臺北小南門郵局

作者 | 賴俊儒

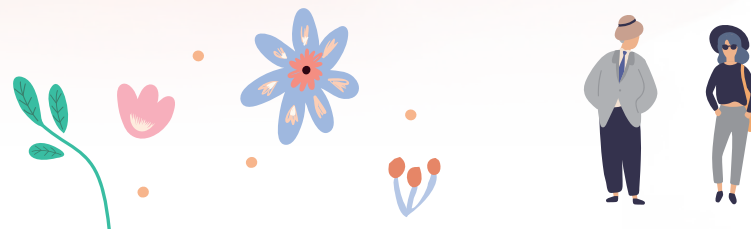
曾經，壽險對我來說是一張印刷物。

一個灰濛濛的下午，風颳的正大，一如往常的入機單據、算著鈔票、做著例行業務，像個機器人一樣感受不到溫度；響亮的叫號聲響起，中斷了我的思緒，一個年輕的女生輕快的拉近了椅子坐下，拿出了滿期的吉利保險單，開心的跟我說她想要續保，詫異的我忍不住問了原因，因為這應該是身為業務員的我要主動趨前的。

「這是我的第一張保單，我很開心媽媽當初幫我保了這個壽險，我現在能夠用這筆錢完成我學跳舞的夢想，所以我想要繼續的存下去，將來我就可以把跳舞的願望實現得更好更美！」她難掩欣喜地跟我分享著，眼光一邊掃過放在櫃台旁形形色色的壽險 DM；「那我推薦給妳這份郵幸福保險，讓妳的夢想高高的飛起，落在美好的十五年後，期待再次跟妳一起分享這份喜悅好嗎？」我笑著說，她雀躍的回應了我這份期望。當一個滿懷夢想的雛鳥迎風飛翔，落在郵幸福的康莊大道上，或許就是這個女生此時此刻以及未來的心情吧。

現在，壽險對我來說是一個裹著幸福的夢想。

時序進入初夏，豔陽高照晴好的天，一如往常但或許不如以往的那麼往常，號碼機靜靜地躺著，卻有兩個中年婦人緩緩的走到窗口前坐了下來，



我熱情地詢問要辦什麼業務，但回應著我的是欲言又止以及潸然淚下，我慌張地抽出面紙遞上安撫，原來這兩位婦人是姊妹，她們的父親幾日前因病過世了，但是因為有保郵政壽險，所以她們來辦理賠；辦理中她們訴說著和父親的過往，那段時光及那份美好，我只是靜靜地聽著，此刻任何的言語都是多餘。辦理完後我只是輕輕的跟她們講了一聲「請您放心」，她們也投以一個沉浸在不安及悲傷中的微笑。

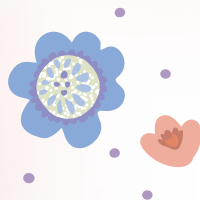
四日後，豔陽依舊毒辣，嘈雜的人聲及嬉鬧聲此起彼落，熟悉的那兩個身影快步地走向我並坐了下來，跟我說她們收到通知說理賠已經下來可以領取了，我一邊入著機一邊應答著，忽然她們滿懷感謝地跟我說她們沒想到這麼快就能獲得理賠，後續的種種事情都能很快的處理了，真的很感謝郵局的保險如此迅速且簡便的服務，前幾日悲傷的神情看著淡了許多，彷彿這晴空萬里的陽光撫平了她們的傷痛一般；離開櫃檯後我依稀聽到了

「等爸爸的后事辦好了，我們再來保郵政壽險吧！」。

未來，壽險對我來說是一份安定、傳承以及凝聚的力量

一張保單，一個萌芽的夢想、一份壽險，一道安穩的光芒；承載著許許多多的心願及關懷，接續給幸福的下一代，道出更多難以言喻的歡喜。

郵政壽險，郵你真好。



疫料之外

服務單位 | 宜蘭冬山郵局

作者 | 鄭翰琳

保險業有一句名言：「明天和意外，你不知道何者先到來？」沒想到，這次的疫情持續良久，當真是人生的「疫」料之外。進入郵局已近十年，早已從小鮮肉變成了中生代，大江大海的日子尚遠；人事興衰、歲月無常卻多少已體驗。

這次遇到何先生時，彼此的接觸阻隔著強化玻璃和防飛沫的帷幕。雙方又都戴著口罩，若不是透過名字及資料的傳遞，原也認不出對方。何先生表示他要來辦理壽險借款 1.28% 的紓困專案，新聞「勞工紓困貸款」的訊息方才公告，他因故耽擱了幾天申請，行庫排隊數量早已顯示額滿。幸好他臨時想到還有保單借款的專案得以申請。

疫情蔓延了一年，前面的影響好像並不直接。讓人疏忽地以為生活會是這樣依舊且永久。沒想到後面這幾個月疫情又快又急、臨時提升的三級警戒，讓何先生幾乎遭逢生活驟變，散工的生意受到影響，不得群聚的規定讓他的工作暫時停擺，仍在引頸期盼解封宣告的到來。但家中的開銷仍無情地隨著帳單寄達，生活的重擔乍然間變得更重，彷彿將眼前漢子的肩頭壓得更沉了些。

「不是還有紓困補助嗎？」，我試探性地探問。何先生表示杯水車薪，還是希望能暫時借款出生活周轉金。也許 10 萬元的金額不大，但對於需要



的人來說，無疑是荒漠中的甘泉、緊急應變的星星燈火。有了應變的生活金，至少免於向親朋開口的那份羞赧之情。有時候開口不是最難的，最難的是娓娓述說己身的勇氣……。

曾經聽前輩說過每一份保單都是天時、地利、人和的結合，俗話說：「一份保單一世情」，我則以為每份保單都是人與人的緣份交集。保險重視的是保障，保障的東西，看似飄渺不可捉摸，但遇上需求的當下，就明白到人與人的交集，從出生到死亡、自搖籃到墳墓都是緊緊相繫的。送走了何先生，仍舊埋首於保全文件審核的我，拭了下額上的汗珠，便繼續按下號碼牌服務下位顧客。

若如王家衛語「世間所有相遇，都是久別重逢」，那麼郵局的窗口就是離別與重逢的橋樑。儘管我和何先生接觸的次數並不頻繁，但能在他需求的當下之急，藉由郵政壽險幫助到他、甚或他的家庭。那是多有意義又溫馨的一件事啊！

艾蜜莉·狄金生詩云：「如果能讓一顆心免於破碎，我的存在便不是一種偶然」，我想對郵局生活來說，如果能讓每個期盼的人獲得需求，每份保單的存在便不是一種偶然吧……。



愛的美麗人生

服務單位 | 朴子郵局

作者 | 涂良憲

隨著時光的推移，轉眼之間我在郵局工作已 30 多年了，由一位青澀的小夥子到目前「穩重」的歐吉桑。每天遇見不同的人，由陌生到熟悉，逐漸走入他們的人生，參與他們的悲歡離合，見證了郵政壽險如何在黑暗絕望中給人們帶來一線光明與希望。以下是一則讓我印象最深刻，至今仍無法忘懷的真實事件：

阿麗是一位單親媽媽，早逝的丈夫留下一堆債務，讓阿麗和唸高中的兒子偉哲過著拮据的生活，阿麗就像傳統的媽媽一樣，為了扶養栽培兒子，她白天擺攤賣早餐，下午則轉移陣地在黃昏市場賣菜，一天睡不到五個小時，雖然日子過得辛苦，但對阿麗來說，自從丈夫離開之後，只剩下兒子偉哲是她唯一的慰藉與依託，因此不管再累再辛苦，只要兒子肯努力學習懂得體貼與關懷，那就夠了。

很快的，偉哲以優秀的成績從大學畢業了，早在畢業前偉哲就已經被某科技公司網羅，他雖然很開心能幫媽媽減輕經濟負擔，但每當夜深人靜時，內心的渴望還是不停的湧出，他想到美國繼續攻讀學位，他喜歡教學和研究的工作；但是體貼如偉哲，想到媽媽肩膀的重擔，想到媽媽佝僂的背影，只能默默的把這個願望深深的埋在內心深處安於平淡穩定的生活。

就在偉哲上班的某一天下午，鄰居蔡媽媽打來電話著急的說：「偉哲你媽媽在菜市場昏倒了，現在正在醫院急救……。」當偉哲飛奔至醫院時，阿麗已經回天乏術了，是嚴重的心肌梗塞，未留隻字片語永遠的離開了。



堅強的偉哲忍著內心的沉痛幫媽媽處理後事。當整理媽媽的遺物時，在抽屜發現了一張郵局發售的保單，偉哲帶著那一份保單到郵局，找到當時向媽媽招攬的業務員，表明身份後，我驚訝的說：「原來你就是阿麗的兒子，你媽媽常誇獎你，說你很乖很懂事很會唸書，你媽媽每天賣完菜都會來郵局存錢。這張保單是你媽媽幾年前存給你去國外唸書的學費啦！她說兒子喜歡讀書，喜歡看國外的科技雜誌，我想存一筆錢讓他去……。」等我把話說完，偉哲道了聲謝謝，若有所思默默地走出郵局，半晌，緊抓著這張保單，突然一路狂奔到小時候媽媽常帶他去的公園，他想起小時候和媽媽推著餐車賣早餐的場景，他想起小時候被肥滋滋的菜蟲嚇哭的往事，他想起媽媽的白頭髮和皺紋，他想起從小到大媽媽的愛，媽媽給了他好多好多，甚至還透過一張名為「美利人生」的儲蓄型保單，一點一滴的幫他預先儲蓄了未來。

媽媽，您辛苦了，謝謝您給我的「美麗人生」。偉哲摘下起霧的眼鏡，紅著眼眶望向遠方，坐在公園長椅上喃喃自語的說。

阿麗對偉哲的疼愛，透過一份「美利人生」的保單傳遞下去，溫暖了偉哲的內心，給予偉哲追尋夢想的勇氣，陪伴偉哲走過人生的一切風風雨雨，這是阿麗給兒子最珍貴的禮物。



愛與保障

服務單位 | 桃園水汴頭郵局

作者 | 曾蔡琪

映安自小體弱多病，目前為某國立大學學生，除了得面對課業上的壓力，還要承受身體上的折磨，不時得要學校及醫院兩頭跑，與生命努力拔河。儘管如此，映安仍積極向上努力不懈，學業總名列前茅，期待有天能靠讀書出人頭地。而映安母親早逝，家中收入僅靠父親開計程車維持生計，雖然家境並不算好，但日子仍勉強過得下去。

映安的父親沉默寡言，每次到郵局來，總默默的抽號碼牌，來到我的窗口前把前一天努力工作的收入存入，且並未多作任何的運用。對他而言，每個月扣除家用後，能固定有筆錢存入郵局，看著存摺的金額一天一天地增加，創造屬於映安家的小確幸。

某天夜裡，映安已酣然入睡，半夜突然接到醫院打來一通電話，電話那頭捎來晴天霹靂的噩耗，家裡的經濟支柱在上班途中突然發生嚴重車禍意外驟然離世，需要映安前往處理後續事宜，他懷著忐忑不安的心情踏上往醫院的路，但這條路頓時變得好艱辛好遙遠，遙遠到來不及與父親親自道別。

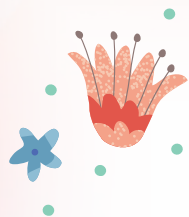
人生下一秒會發生什麼狀況，誰都無法預料，看著映安的案例，著實令人萬般不捨。除了要在短時間接受父親離世的事實外，更要強打起精神想辦法籌措後續喪葬費用，所幸父親遺留的郵局存摺，成為了他與映安最後的交集及救命丹，暫時可供映安生活所需及處理父親的身後事費用。遺憾的是，父親在世時，只知道拼命存錢幫映安的未來擘畫美好的藍圖，並



未幫自己及映安加保任何的郵政壽險，而我也帶著沒能及時開口讓映安父親及時投保懊悔的心情，幫映安辦理繼承手續。

從那之後，映安父親的案例，始終是我心頭最柔軟的那一塊，並且時刻提醒，自己只要有機會，就會用盡各種方式向顧客推展郵政壽險的好處及優點。我想，與其讓客人殘酷的拒絕，也不願他轉身後抱憾終身。我們沒辦法改變過去，慶幸的是，我們卻能因為郵政壽險的存在，好好的珍惜現在及把握未知的將來。

雖然近期景氣受新冠肺炎 (COVID-19) 疫情影響，或許部分民眾收入大不如前，或許部分民眾正在收支平衡線邊緣掙扎，但天有不測風雲，人有旦夕禍福，誰知道下一秒會發生什麼事呢？而我們的一生僅有短短數十載，該如何在這有限的人生，活得精彩且走得有尊嚴，取決於我們想要給自己及家人什麼樣的保障及過怎麼樣的生活，我們不能選擇出生在何種家庭，但我們可以靠後天的努力，將部分的薪資或財富投入在有意義且具回饋的人、事、物上。我始終相信，郵政壽險就是最好的選擇之一，就讓郵政壽險帶給我們的保障，賦予一個美好的未來及築起一道令人安心防護網。



郵天使來按鈴

服務單位 | 屏東頭前溪郵局

作者 | 張星羽

國境之南的恆春，溫暖的陽光幾乎是全年無休的。每日早晨開啟大門的那一刻，一縷暖陽灑進營業廳裡，好似鋪上金黃色的地毯，正滿腔熱忱的歡迎著每一位貴賓的到來。隨著叫號機來到我面前的，是一位剛滿 21 歲的年輕男孩，凌亂的頭髮外加兩輪黑眼圈，有氣無力地訴說著自己剛下夜班，每天筋疲力盡的工作，收入卻永遠追不上支出；稚嫩的臉龐，卻有著一副飽受風霜的神情，我默默地聽著，感受著男孩的感受。

「孩子，為自己的人生做規劃吧！沒有人可以只靠收入致富，一定得藉由儲蓄來致富；儲蓄就像是預先付錢給未來的自己，讓你有機會圓更多的夢想。」你靜靜地聽著，眼神中漸露光芒。我們一同商討如何在生活與儲蓄之間取得平衡，夢想的藍圖，如投影片般不斷地在我們眼前播放。

「身故受益人，我不知道能寫誰？」男孩突然神情落寞地說。隨後他娓娓道出：父母在中年過後才生下他；在志學之年，父母因一場意外雙離世，上無爺奶，亦無兄弟姊妹，實在不知道能寫誰？頓時，一股熱流從胸口直衝而上眼眶，我實在無法想像：倘若自己一個人瑩瑩獨立於世，沒有任何的親人，那是多麼的孤單？反觀現今的社會，在晚婚與少子化的驅使之下，未來是否會讓這樣的案例增加？

「寫一個阿姨好了！她照顧過我，但並非親阿姨。」這是想了許久之後的答案。我清楚地知道：這是個迫於無奈的想法。



「沒有後盾的孩子要更加勇敢！第一順位我們可以先寫法定繼承人，法定繼承人現在沒有，不代表未來不會有；將來你會有自己的妻子與孩子，會有一個不再寂寞的歸屬。」霎時間，你紅著眼眶對我說：「姐姐，你真像個天使！」。那是六年前一個美好的早晨，緣分將你帶到我的身邊，引領你走向夢想的下一站，便成了我的使命。

光陰似箭，日月如梭；如今你再度出現我面前，眼神裡裝載的是滿滿的自信！左手牽著美麗的女孩，右手抱著滿期的一桶金，欣喜若狂的與我分享：將用這桶金來操辦婚事，並支付購車頭期款。你的笑容宛如三月春光，照亮了我的郵政壽險生涯。

當您走進郵局時，您不難看到：有許多櫃檯小天使們，正苦口婆心地鼓勵社會新鮮人要儲蓄夢想基金，弱勢族群要擺脫貧困，中年人要預先做好退休規劃，孩子的教育基金要及早準備，富裕的人要做好資產保全、防範未然。當我來到您門前，鼓勵您簽下這張保單時，或許您會覺得勉為其難；但信不信，幾年後的今天，最大受益人就是您！

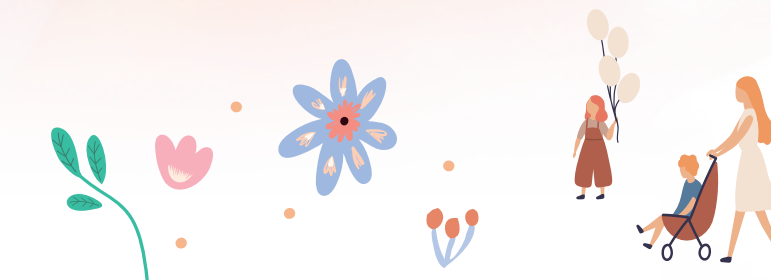
郵政壽險造福保戶真人真事溫馨事蹟

服務單位 | 員林郵局

作者 | 陳育靖

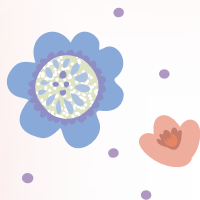
古人說：「救人一命，勝造七級浮屠」。而壽險雖然不是救人的事業，卻是保命善業。我總覺得，客戶會向我們購買保險的原因，不外乎「信任」兩字，不管是基於工作上的信任，還是情感上的信任，我們都必須不斷提升自己的專業，加強自己內在的素養才可以，因為這是我們能夠回饋給客戶最大的附加價值。記得，之前在郵政 E 大學裡上過一堂壽險課，課程裡提到：「壽險使黑白空虛的人生，變得亮麗充實；壽險使想法俗氣的人變得有氣質、有魅力；壽險使憂愁不堪的人變得有活力、有笑容」。於是我秉持著滿腔的熱血，逢人就問的精神，雖然遇到了很多拒絕，但越挫越勇，最後成功招攬許多保險。壽險不但改變我的人生觀，讓我學會如何設定目標，進而去實現目標，遇到挫折時更沒時間抱怨，保持正面積極的態度，讓我面對不同需求的客戶時，可以立即找到合適的保單方案。

令我印象最深刻的是，曾有一位大哥隱瞞著家人，偷偷地跟我保了一百八十萬的吉利險，當時我欣喜若狂，服務總算受到這位大哥的肯定。沒想到「天有不測風雲，人有旦夕禍福。」三年後，這位大哥因病過世，留下妻子和兩個小孩。當我去靈堂祭拜大哥時，把大哥在生前有買一百八十萬吉利險的事，告訴大嫂。她當時太感動，當場拉著小孩跪了下來，不斷跟我說「謝謝」。此時我也紅了眼眶，落下男兒淚。壽險為他們的人生，點了一盞燈。後來，這位大嫂也拿著壽險的錢，開了一間餐廳。靠著小本生意，一個人把小孩拉拔長大。



曾有壽險講師講過：「壽險的精隨就是服務別人，成就自己。心中有愛且心存感激，客戶就會變成朋友」。這幾句話深深地記在我的腦海中。每次出班投遞時，都帶著愛去找客戶。雖然每一次開口詢問，每一次說明保單內容，得到的卻是一次又一次的拒絕，但我相信這都會成為日後成長的養分。招攬壽險，除了自我磨練成長之外，更是為了減少遺憾的發生。如今，我已不是綠衣天使，在去年考上專職一，目前在郵務股服務，在下班有空時，除了充實自己的保險專業知識外，更在周邊尋找保戶。期許自己有一天能成為壽險高手，把愛和責任傳遞給每個人並幫助更多人。郵政壽險，我來了！





救助弱勢家庭

服務單位 | 淡水紅樹林郵局

作者 | 許崇銘

「怎麼少了壹仟元，剛剛點帳還合的。」趕緊檢查一下，幾經折騰，終於找到人了。「不好意思，您剛剛來領錢，我是不是多給您壹仟元。」我說，對方傳來微弱的聲音：「好像是喔，我一時心急，也沒算清楚，回到家才發現多了壹仟元。」「我不方便拿去給你，你來我家拿好了」婦人說。我當下二話不說，趕緊騎車拿錢去。

樓下鐵門沒關，上了四樓，按了按電鈴，開門的是一中年婦人，柱著拐杖，面帶靦腆的說：「真是不好意思，多拿你的錢了，還要你跑一趟。」我環顧四周，真的可以用家徒四壁來形容，常常有在探訪獨居老人的我，也被這環境嚇了一跳，食物發霉長蛆，客廳酷熱到不行，小孩子穿的衣服也好幾天沒洗了，家中堆積的雜物豈能用一「亂」字來形容。趕快通知在社會局服務的同學，我也迅速地把剛才拿的壹仟元再加上皮夾內的五百元，拿給婦人，「先拿去應急吧！」

下了班，再順道去了一趟，想澈底瞭解他家到底發生了什麼事，「有什麼我可以幫忙的？」「你剛剛已經給了錢了，怎麼好意思再麻煩你。」社會局同學來了，一起幫忙整理，婦人說：「之前在做資源回收，後來發生車禍，腳不良於行，也沒辦法做事了，還要照顧小的老的。」整理的差不多了，我眼尖一看，看到了一本泛黃的郵局壽險保單，就隨手翻了翻。「我早忘了有這張保單，應該失效了吧！」婦人說，「我幫你帶回去看看，搞不好可以變點現金，救急救急囉！」



隔天上班，用儲匯系統查一下，還沒失效，還可以借款，趕快把這個好消息告訴婦人，當下婦人便帶著相關文件，迅速幫他辦借款，解決燃眉之急。因為有在臉書上奔相走告，陸續有愛心工作團來幫忙整理家園，打掃清潔，而後續的捐款也如雪片般飛來，婦人說：「我已經夠用了，郵局先生幫我把捐款給更需要幫助的人吧！」我可以慢慢做，慢慢存，謝謝你們的關心。

也因為婦人家是我下班回家必經之路，常常去看，去關心。也透過有心人士幫忙，婦人的腳漸漸好轉，現在在社會局同學介紹的餐館服務。「我的幸福是靠社會上熱心的人創造出來的，現在心有餘力，更要懂得付出。」「以後有需要幫助的人，一定要告訴我喔！」婦人緊緊握著我的手說。

佛曰：「施比受更有福。」只是因為工作上的小差錯，卻能拯救一個家庭，看似簡單的舉動，卻能帶來無窮的希望。我們能身處在郵局這個大家庭，比任何人都幸福，聖嚴法師說：「生命的意義在不斷的學習與奉獻之中，成就了他人，也成長了自己。」心有餘力之餘，要懂得回饋社會，讓愛延續。



黃金保藏

服務單位 | 大寮郵局

作者 | 張評茹

那天，滂沱大雨澆熄了想出門的慾望，但仍澆不熄一位母親對孩子的殷殷期盼，依稀記得那是我簽下的第一位保戶，到現在都能深深感受到母親對這孩子的愛，營業廳來了兩位民眾，按照一般程序，抽了張成為黃金單身漢的門票，來到我的面前，母親面露慈祥愉悅的說：「我要幫我兒子存錢，你們現在女生覺得男生要存滿多少才肯嫁？」兒子面露難色開口道：「媽媽，你不要亂問問題啦！」，原來母親想為孩子存一筆基金，供未來兒子成長使用，媽媽認為他能做的除了教養好孩子，更希望孩子能夠擁有更多的選擇，勇於追尋夢想，當時的經理聽到此番對話覺得媽媽太幽默風趣，於是主動與媽媽閒話家常，神神秘秘的說到「唉喲，現在男生都很落伍，都只用錢追女生，這樣女生不一定會喜歡啦，跟你說，弟弟你要拿我們保單去追女生，才追得到。」兒子不解的搖搖頭表示不明白意思，經理信誓旦旦的說「你不只錢都給老婆，連命都是你老婆的，多麼有誠意啊，我們保單還是黃金色，自帶耀眼光芒，幫你打了光，加了分」於是三人相談甚歡，簽下了那張所謂的黃金保單，追女生必備良藥秘方，是否大家也想來一份呢？



他是一位笑容滿面，看起來非常陽光的男孩，他總是熱情的跟我打招呼，我們總是很愉悅的聊著我們平凡人生中那麼一點的不平凡，他總是不理哪個櫃檯叫了他，就逕自任性的走往我的櫃台，無意之中聊到關於保險相關話題，他投保了黃金保單，他說他要寫法定繼承人，之後要將這位置填上他最心愛的人，身為朋友我明白他的意思，微微笑的說我很期待那天到來，果然，我們說好的那天到來了，他牽著他配偶前來，我見證著他開心的說受益人要寫配偶的名字，那天他們笑得很開心，我們因為郵局建立起友誼，因為黃金保單見證了那份幸福，黃金保單是一種責任是一種愛的見證。

說說自己，曾經聽到一句話，他說「雖然你的離開會讓家人很傷心，但你離開有留下一些保險，會稍稍讓家人減緩傷心，這是唯一你能夠超前部署的事」所以自己也投保了黃金保單，明天與意外哪個先來，我們都沒辦法說得準，如果意外沒來，那份保藏將成為我的退休金，不帶給孩子困擾，是我的一份責任感，在郵局的工作時間，說短不短說長不長，在辦理每一份新成立保單，都是一件全新的故事，有些人為了夢想而儲蓄、有些人為了擔心留下的家屬而準備的禮物，每一個出發點，都是美好的行動。

「前人種樹，後人乘涼」，為自己種下一顆小小的保障種子，當這顆小種子逐漸茁壯，能夠保障的不再只是我們自己，孩子們也能夠感受到我們這份心意。



送信，送幸福

服務單位 | 板橋郵局營業管理科

作者 | 張志曄

「太棒了！又是個美好的早晨！」內心掩不住興奮地吶喊。晴空萬里，對於每天必須在外奔波送信近五個小時的我來說，心情反倒雀躍無比。騎著帥氣又迷人的檔車，穿著鮮豔的仙人掌綠色的制服，順利地抵達第一個投遞點。俐落且熟練地停好車，腋下夾著數封掛號，手中握著一疊平信，臉上掛著招牌微笑，我開始了一天的忙碌。

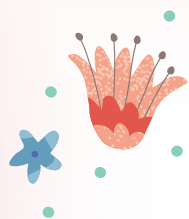
「阿嬤勢早！這是恁兜的批。」那是一位固定在巷口賣手工糕點的阿嬤，每回送信到此都會習慣性跟這位老朋友寒暄幾句，言談中得知她的另一半早在十多年前離世，唯一的獨子雖身處外地工作而且已經另組家庭，但仍會定時回來探望，外加左右鄰居的熱情相伴倒也令她不致感到孤單。

「少年仔！恁郵局敢有啥會使儉錢（存錢）的保險啊？」阿嬤突然丟出的問題令我感到些許意外但也覺得開心。阿嬤接著娓娓道出，她的兒媳皆在一般工廠從事基層作業，夫妻倆雖然經濟拮据，卻總是在探望自己時塞錢給她以表孝心，自己平時實在花費不多，於是想把這筆錢用不同方式幫他們存下來。深受感動的我便將之前經過專業訓練習得的合適產品仔細與阿嬤說明，後續也順利與阿嬤母子完成簽約。



「郵差先生，多謝！」事後阿嬤滿臉幸福地這麼對我說。因為阿嬤不識字，因此簽約過程都須仰賴阿嬤兒子的輔助。回想起當時情況，其實阿嬤的兒子神情原本略顯不耐煩，因為他認為年邁的母親此刻應該好好享受生活、把握人生，而非活到一把年紀還只想著存錢。但是，在聽到身故受益人欄位被要求寫給自己時，他瞬間臉色僵硬並逐漸眼眶泛紅；我想，在那短短一秒內，阿嬤想傳遞的幸福，他深刻地感受到了……阿嬤一生靠著經營小生意含辛茹苦地將孩子拉拔長大，賺到的每分「艱苦錢」得來不易，很少花在自己身上，卻時刻想著能再為孩子多做點什麼、多付出些什麼，或許，這就是父母對子女不求回報的愛與關懷，多麼溫暖且珍貴。

「身為綠衣天使，除了送信的使命，送幸福的新使命，我也可以！」這次寶貴經驗讓我體會到：透過郵政壽險能將自己的愛具體傳遞給重要的人，如此延續了溫暖的愛，也得到了珍貴的保障，收到的人是如此幸福！我相信，透過額外的幸福傳送，即使送信時天氣陰雨綿綿，送信當下的內心依舊風和日麗、輕盈愉悅。



腦海中的橡皮擦

服務單位 | 臺中郵件處理中心作業管理股

作者 | 吳思穎

「請問…這可以領錢了嗎？」一如往常，陽光燦爛的下午，郵局內的櫃台窗口，傳來熟悉的聲音。「喔，盧先生，您好啊！」燈光明亮的營業廳內，我與他打了招呼，他再問了一次相同的問題，「請問…這可以領錢了嗎？」這問題，不是第一次，我知道也不會是最後一次，因為每隔幾個月，相同的情景又會再次發生。

「這個是儲蓄型的保單，是幫助您存錢，又有保障的喔，現在還沒有滿期，不要輕易解約喔！」「可是我想要拿去買股票。」「盧先生，股票市場乍看之下好像容易獲利，但是變化很快，風險也很高。」

「我只買一…一點點而已。」盧先生說話有些遲鈍，但人還算客氣。

「您可能想說不貪心，投入一點少少的金額，只要賺一點股利，或賺一點價差就好，但是很可能連這小小的股利、價差都賺不到，您要他的利，他可能要了您的本，我有很多客戶，因為這樣損失很多錢。」

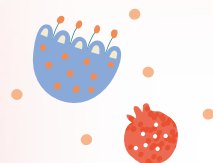
「其實我…現在有一點小賺，所以想…再多投入一些。」「盧先生，我有很多客人跟我說，股票賺錢的時候，你會想加碼，賠錢的時候，會因為想要扳回一城，再買別支股票，想要把賠的錢一起賺回來，所以不知不覺中，投入很多錢，結果經濟一個反轉，什麼都沒了。」



「感覺好…好像真的是這樣！」盧先生的回答跟之前幾次一模一樣。

「對啊，加上現在經濟情勢變化很快，我們手邊一定要有一份穩定的保本錢，這個儲蓄險就是幫助您的，保本又有保障，完全沒有風險，讓您可以無後顧之憂的認真工作、存錢，時間一到，還有滿期金可以拿，照顧自己和家人。我有很多客戶因為這樣存了很多錢，他們都說很感謝我，幫他們把錢守住。」「這樣啊，我…我沒想到這麼多，謝..謝謝你，那我不領了，謝謝喔！」盧先生好像突然想通了，頻頻向我道謝後離開，這是我預期中的結果，但我心裡還是不禁納悶，最近他來的次數怎麼越來越頻繁了，上次講過一樣的話，他完全忘記了，彷彿腦海中有橡皮擦一樣。之後，很長一段時間，盧先生都沒再過來了。

「請問…這可以領錢嗎？」咦，再次聽到熟悉的問題，卻是不同的聲音。「我先生發生車禍了…」接過熟悉的保單，我內心異常震驚，這是盧先生的保單。「我先生生前，因為罹患阿茲海默症，把所有保單解約，拿去買股票，結果都賠掉了，現在只剩下這張保單…」我聽完盧太太的陳述，所有疑問終於有了答案，心中百感交集，原來我們每次的堅持，都是有意義的，透過郵政壽險，我們守護了一個寶貴的家庭。我們不能預見或阻止風險的發生，但一定要保留一份救命錢給自己或家人。



大家吉祥

服務單位 | 總公司壽險處企劃科

作者 | 黃昱璋

暮春 3 月正是杜鵑花綻放的時節，腦中正迴盪著「淡淡的三月天，杜鵑花開在山坡上，杜鵑花開在小溪畔多美麗啊……」的歌謠，倏忽手機鈴響 --- 「黃大哥，我們在醫院……」

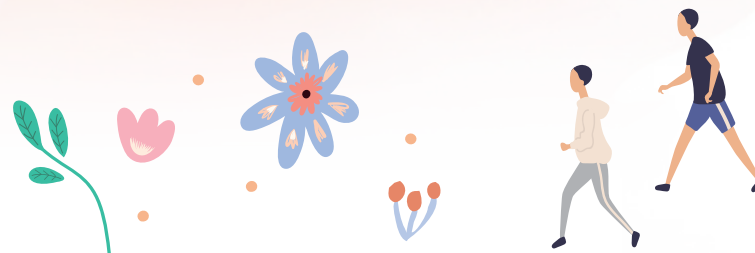
【思想起】

鄰居阿德喜歡跑馬拉松，經常出現在國內大小賽事，國外賽事也看到他的身影，有時飛紐約，有時跑東京馬，令我好生羨慕。在一次機緣下，他幫我報名台北富邦馬拉松，從此開啟了我的馬拉松生涯。

阿德財經研究所畢業，在國內知名外商銀行服務，除了帶我征戰馬拉松，也灌輸、啟發我投資理財的觀點。民國 94 年初夏，阿德問郵局有沒有銷售保險商品，經過一番說明後，選擇投保「郵政簡易吉祥保險」60 歲滿期 100 萬元，並附加吉安傷害保險附約，他認為保險是人生過程偶發事件的防護罩，保險期間能有 100 萬元保障，意外傷害也難免會發生，如果健康活到 60 歲，又能領到將近 90 萬元旅遊基金，打造未來退休精彩的人生。

【雙重打擊】

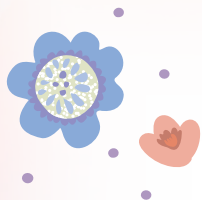
阿德老家在台中，婚後與太太居住板橋，結婚多年大廟小廟逢廟必拜，人工受孕、試管……等方式都用過，終於皇天不負苦心人，阿德太太懷孕了。阿德夫妻每週固定回台中老家探望父母，因太太懷孕不宜舟車勞頓，就自



行開車回老家。一日阿德探望父母返家途中，在高速公路因車子拋錨停在路肩等待救援，一位約莫 25 歲年輕人因趕時間開路肩，意外就發生了。醫院救治近月，在大家的祈禱聲中，命撿回來了，但輪椅已成為他人生中不可或缺的必備品。到醫院探視時，我竟感受不到他的恐懼感或無奈感，還一派樂觀的說，以後你要代我跑法國紅酒馬拉松囉。阿德因符合吉安傷害保險附約意外傷害事故，理賠金不多，我另外建議辦理保單借款來減輕醫療上產生費用的壓力。阿德太太後來生了個白白胖胖的小子，但壞運又找上門，阿德太太罹患了乳癌，接受一次又一次痛苦難捱的化療，結束治療後，感念醫生的救助，遂利用休假時間投入醫院志工的行列，以自己實際經驗來減輕病友的心靈痛楚。

【郵政壽險 安心首選】

緣份讓我結識了一對生命曲折的夫妻，帶給我滿滿地療癒感，回想每當郵局大門緩緩升起，展開一天又一天重覆的作業，工作與業績所帶來之壓力，相信是大家共同的心理束縛，更遑論面對複雜客戶所產生無名挫折感，但這些都會隨時間煙消雲散，明天是晴還是雨只能預測，但我們能用郵局簡單易懂、經濟實惠的保險商品，發揮保險「保障」的核心力量，使每個人都開開心心地過每一天。郵政壽險惠你我良多，請大家相信，郵局保險尚保險，讓我們一起大聲說「大家吉祥」。



郵政壽險，與您疫起度過難關

服務單位 | 臺北郵局企劃行銷科

作者 | 陳亞微

因為疫情，改變了大家習以為常的生活型態。連平常垂手可得的簡單小確幸，在現在看來都是不可得的奢求。原本人聲鼎沸的窗口，霎時門可羅雀，等待叫號機發出聲音的時間越來越長。

某天晚上，突然接到李姐的來電。一接起電話，另一頭的李姐便啪啦啪啦的講了一大串話。我請她說慢點，這才聽明白，原來李姐急著要籌錢，問我有沒有什麼方法能讓她現在就拿到一筆錢。我連忙確認緣由：「李姐，你是不是接到了可疑的電話？還是有在網路上購物，請你去 atm 操作機器匯款？……………」我把實務上可能會遇到的詐騙方式，全都問了一遍，李姐在電話的另一頭悶不吭聲，等我連珠炮似的問題問完後，她只幽幽地說了：「是因為兒子剛好在疫情爆發的前一段時間換了工作，公司受到疫情波及放起了無薪假，已經有兩個月沒有收入了，只能靠著之前的積蓄苦撐著。但兒子並沒向她開口求援，逕自苦撐著。想到兒子那麼辛苦，還有個嗷嗷待哺的孫子，作為母親、祖母的自己也想盡一點力，讓孩子能在這波疫情下喘口氣。」語畢，陷入一陣靜謐。李姐突如其來的一串告白，讓我不知該怎麼回應她。

平常李姐來到窗口時，不太說自己的私事，只是把事情辦完，簡單寒暄幾句便離開。嚴格來說，就是一般互動的客人。也是在某些因緣巧合下，辦完業務，怕李姐不放心，便主動留下了聯絡方式，好讓她隨時能問。卻沒想到是在這樣的情況下，頭一次接到李姐的電話，聽到她講家裡的事。



突然間，我想到李姐曾經向我諮詢過郵局保單的問題，這下問題有解了，讓這困窘又有點尷尬的情況頓時燃起了一盞明燈。於是在電話中簡單說明了關於保單借款的事項後，請李姐準備好相關的文件，隔日到窗口找我辦理。雖然保單借款的金額不大，就借了 10 萬元，但對於讓兒子能維繫一家三口的日常運作，也是一筆可大可小的金額。自此之後，李姐來到窗口時變得越來越柔和，也願意多開口和大家聊天互動。這也許是在這樣苦悶低迷的氛圍之中，能讓人感到些許快樂的事了。

錦上添花易，雪中送炭難。如果李姐一開始沒有因為同事的鼓勵，下定決心買了這張保單，那中華郵政也無法在這樣艱鉅的時刻，為客戶送上一盞燃起希望的明燈。在我們還有能力的時候，為未來的自己存下一份保障，也為未來的自己點亮一盞希望的明燈。





夢想的婚禮

服務單位 | 南投郵局營業行銷科

作者 | 李美嫻



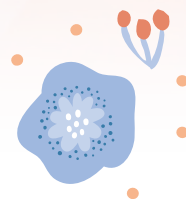
悠揚的音樂響起，鮮花滿地，隨風飄揚，遠處的鐘聲傳來噹噹噹～噹噹噹～噹噹噹～的聲音，腦海中浮現的是幸福滿溢情景，原來一是即將領滿期金的你，帶著喜悅的神情跟我說「我要結婚了。」很難想像，以往大家為之卻步的郵政壽險，居然也能成為求婚的禮物吧！

這一張幸福的保單是當初剛進局的那份感動，情節依舊歷歷在目，亦是奠定我未來努力推展壽險業務的泉源。依稀記得前來的是位面容略有青澀、剛出社會的新鮮人，帶著怯怯的神情表示想辦理零存整付，突靈機一動，我指向桌上的壽險廣告文宣，隨口提到想強迫自己儲蓄不妨試試這張保單呢？它不僅能幫你累積一筆積蓄又能提供你多一份的保障。說完只見年輕人眼睛為之一亮，直接提出想一個月存 1 萬的念頭。

原以為是第 N 次的拒絕，心中不禁怦然了一下，雞婆的我在申辦途中不免提醒他，是否繳太多？是否再考慮清楚？不想他未來為了湊繳保費，放棄生活中的小確幸。但他堅決地向我表示「一個月存 1 萬是目標，也是為 30 歲的他存下的一筆結婚基金，甚至是創業基金，我可以的。」聽完茅塞頓開，讓我領悟到，原來不須以主觀的感覺為顧客預設立場，當他們說出確實想保的金額時，必定已想過自己能負擔的範圍。

現在，我只想對你說「恭喜。」恭喜當初堅持目標的你；也謝謝你讓我領悟到，做任何事不應主觀意識太過強烈；也謝謝你讓我成為你隱藏版

的見證人。祝你：幸福美滿、郵保安康。



澎湖郵局壽險小故事

服務單位 | 澎湖郵局營業行銷科

作者 | 鄭又誠



平淡無奇的星期三下午，窗口前來了一對夫妻，丈夫看起來年紀較長，約 50 歲左右，妻子是外籍配偶，看起來比較年輕，丈夫要將生意的收入做定期存款業務。我與夫妻二人閒聊了一下，夫妻兩人是在賣公益彩券，家裡還有一個上小二的兒子。丈夫因為年紀較大，也會擔心如果有甚麼意外或是先走，家裡的社福津貼還有賣公益彩券的生意可能會受到影響，所以只要有閒錢都做定期存款，以留給妻子跟兒子。我詢問了一下丈夫有沒有考慮過保險來增加保障，丈夫說當然有，以前跟 xx 保險要投保，後來說有身障身分結果不能保險，真正需要保障的是像我們一樣的弱勢家庭才對，結果都不能保。我表示真的很可惜，不過現在政府有在推微型保險，主要對象就是要有身障身分才可以投保，郵局就可以辦理，與夫妻二人說明微型保險的內容後，立刻保了最高保額的微型保險，開心地離開郵局。我想夫妻兩個人來郵局辦理定期存款之前，一定是四處碰壁無法投保，心情上顯得生氣又無奈，雖然微型保險的保額不高，或許對於家庭的經濟幫助有限，不過我認為因為我們郵局可以協助身障人士投保，更大的意義是讓他們受到了肯定及認同，不會因為障礙而被拒絕，這股正向的能量，可以化為生活的動力，綿綿不絕的傳遞給所有人，讓我們的社會充滿正向及關愛的力量。



陪伴

服務單位 | 花蓮新城郵局

作者 | 邱炳榮

有人說：「即使肉體已逝，但思念還在，你就依舊活著，只是換個方式」。

去年的某一天，有一位熟客大姐神情堅強，但難掩憔悴，拿著整包的資料，走到我的櫃檯，「我要辦繼承」她這麼說著。交談中得知她的兒子上個月因車禍去世。恍然想到，這件事還上過地方報呢！年輕人十分孝順，因父親早逝顯得特別早熟，跟母親的感情也好。母親是個內斂的人，溫和有禮，在櫃檯前一直也沒有特別的情緒波動。當我看到兒子本子裡面的兩佰萬，我突然靈機一動，想到了開頭的那一句話。然後我就跟她介紹了我們的六年長春。我告訴她，這兩佰萬留一半在身邊，以備不時之需，另一半可以辦我們的郵政壽險。前六年每兩年領一次錢，第六年開始每年領一次錢，每次現金入帳就好像兒子還在身邊照顧妳一般，然後妳可以一直領到 77 歲，78 歲再領一筆滿期金，彷彿兒子一直伴妳終老。大姐聽完，沒有猶豫多久就點點頭，「辦吧！」。

期間，大姐又跟我分享了她的故事。當時丈夫驟然過世，生活的重擔一下子落到她的身上，差點也想同逝去的丈夫一起走上絕路。是可愛的兒子讓她堅強起來的，從此她發誓要努力賺錢，把兒子拉拔長大，在每個疲累歸家的夜晚，兒子的笑臉讓她又對生活、對未來充滿了希望。兒子出社



會後工作一直很努力、對母親亦無微不至，即使薪資不算優渥，但因日常用度十分節省，雖然年紀輕輕卻也存了一筆錢。

「其實前一陣子，我們還在討論出國旅行的事，但我一直勸他不要亂花錢，留著將來娶媳婦」大姐這麼說，同時眼中隱泛水氣。

「前陣子兒子剛走，還是每天以淚洗面，但我告訴自己，我不能倒下，老天爺越打擊我，我越要努力的活下去，所以我要自己不要再哭泣。」

臨走之時，互道珍重。大姐腳步沉重但堅定，相信她一定會能過得了這個坎，而且她的兒子也還陪在她身邊呢！





兩端

服務單位 | 南投郵局營業行銷科

作者 | 謝名宜

每一天在營業前做好今天的準備，起身迎接第一位客人。從弱勢團體到大戶人家，郵局服務的客群，相較於其他金融機構來得更加廣泛與複雜。看著每一雙灼熱的目光，手中緊握儲金簿，用眼神傾訴著他的不耐、她的急切或是她的喜悅，每筆交易的背後都是一個故事的發生。父母給子女的生活費、餐廳給廠商的貨款、每個月固定的社會補助，都在一片透明間隔下的世界持續運行。當初入局時的躊躇滿志，如今是否已在一線窗口的戰場上被消磨殆盡，客人的素質涵養是每日心情的調味料，有時多了幾分的嗆辣，有時又添了幾分的甜蜜，箇中滋味只有身在其位才能心領神會。

處這種環境之下，日漸練就波瀾不驚的心境，然而總有一事能將平靜無波的湖心激起陣陣漣漪，那就是郵政壽險。每次開口都需抱持著被拒絕的心情，畢竟客人總有一千零一種理由說道「產品給的回饋不高、繳費時間太長、我回去問問…」等諸如此類的回答。早已習慣各種回覆的我總是報以微笑，期待客戶的下回待續。還記得那是個熱氣氤氳的上午，一道陌生的身影走入營業廳，是一間自助餐店的老闆娘，她來換零錢順便發名片，笑容可掬地說：「剛來到這個地方開業，還請多多關照。」幾番往來後，從嚐鮮變成老主顧。當然老闆娘也很義氣的成為我的保戶，想當初投保時她說：「因為店還沒有上軌道，很多貨款都必須要現金結清，手頭上比較沒有閒錢，能不能選擇月繳？」



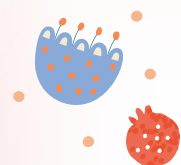
如今轉眼已是四個寒暑，那一日的午後，老闆娘面有難色的告訴我，保單是否能解約，因為自己的妹妹急需一筆資金幫忙。我告訴她若不介意支付利息，可選擇保單借款的方式。看著那每個月充滿皺褶、沾上油漬的紙鈔存入戶頭扣款，是一份堅持、一份守護，想保護的是這歲月靜好般的生活。半年後，老闆娘付清借款及利息，微笑地說道：「幸虧有每個月的堅持，才能幫忙家人度過難關，謝謝你。」一聲感謝承載了幸福的重量，同時給予我們鼓勵，能繼續為下一位客戶提供保險的規劃，謝謝每個來到郵局的你給我們這個機會，成為你人生旅途上的夥伴。



壽險徵文 — 輕舞飛揚

服務單位 | 總公司郵務處投攬管理科

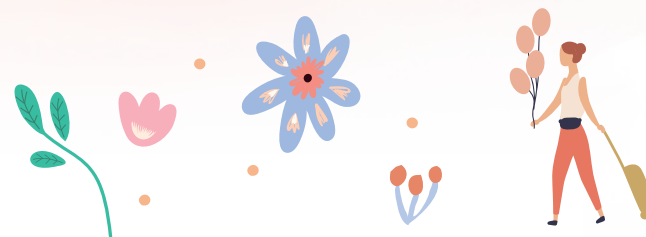
作者 | 張育豪



蜘蛛沒有翅膀卻能在空中結網，因為它相信，夢想是最好的翅膀。蟬蛹在蛻變成蟬前需在地下蟄伏數年，因為它相信，自己的執著定會換來一個發光發熱的夏天。而我相信，人生乃一場因夢想而偉大的旅程。在到達夢想的彼岸前，仍需要透過自身的努力及承受現實的挑戰，而郵政壽險的存在，便是提供我們一條達成夢想的捷徑。

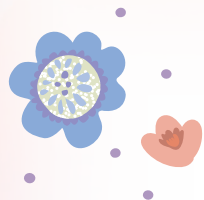
人與人之間的緣分，總隨著時間、空間不斷變幻，最難能可貴的在於每一段關係延續及維持。何其有幸，能在人生最璀璨精華階段，進入郵政公司服務，憑藉這塊百年老店金字招牌帶給人們的信任感及安全感，讓我與諸多客戶結緣，並與他們建立良好的關係，豐富彼此的人生。

小舞出身於單親家庭，是極度熱愛跳芭蕾舞的小孩，她母親從事蔬果販賣工作，從小積極栽培她，期望她有天能夠在這片領域發光發熱。她母親的日常，就是在每日下午結束工作後，便將販賣所得拿到郵局存款，而每次幾乎都以銅板居多，雖然點錢過程繁瑣，我不以為意，並樂於協助。久而久之，她的母親成為我最忠實的保險客戶，一有閒錢就跟我洽購保險。某天，小舞收到國外學校錄取通知，她媽媽興奮的與我分享這份喜悅，但也在煩惱該如何籌措這筆龐大費用，因為攤販並沒有所謂的收入證明，無法輕易向銀行辦理貸款。所幸在我的建議下，提供她們辦理「郵政保單借款」的選項，讓小舞可以及時繳交出國的學費，並勇於追尋自己夢想。「人因夢想而偉大，小舞因郵政壽險而飛揚」，是我為她們的人生下了一個完美的註解。



電視劇裡王子與公主結局總過著幸福美滿的生活，但人生卻不一定有完美的 ending，在現實生活裡，我們往往得為五斗米而折腰，卻很容易忽略自己的身體健康及寶貴生命，而郵政壽險的存在就像一粒種子，種在「現實」的土壤裡，儘管它很小，卻可以逐漸茁壯成為一棵庇蔭後人的大樹，生活中有了郵政壽險，讓我們的人生多了一層保障，亦有了奮鬥的人生目標，更有了更快往夢想前行的動力。

在這個不確定的年代，郵政壽險蘊含極深極廣的寓意，它可以是父母對子女的期待，是夫妻間情感的羈絆，亦是對自身未知將來的保障，甚至是危難時能伸出援手的救命符，而每一份壽險契約的成立，不僅背負著民眾對郵局的信任，更承載不同時期不同人的羈絆及牽掛，唯一不變的是，郵政壽險永遠在我們最脆弱無助的時候，適時給予我們一雙最溫暖及最有力的翅膀，帶領我們飛越難關，甚至達成更遠大的夢想。我以身為「郵政夢想銷售站」的一員為榮，我將繼續堅守崗位提供幸福與希望。



簡短版

服務單位 | 雲林麥寮郵局

作者 | 黃心瑜

一天又一天過著平凡且普通的日子，總是感覺一覺醒來就已經發現自己又坐在了窗口前，手指就像機器一般，無意識但卻自動的按著叫號機，我環顧四周尋找這一號的客人，原來是一位上了年紀的奶奶，聽到叫號她眯著眼睛認真對過手上的號碼牌後，才駝著背、一步一步緩緩地向我走來。

「小姐，我想領 30 萬，我不會寫單子，可以幫我寫一下嗎？」奶奶一靠近櫃檯就清楚的表達她這次來郵局的目的。我一邊處理著業務一邊關心的問奶奶這些錢是想做什麼用呢？結果她告訴我，那是他兒子要買房用的。奶奶或許是找到機會可以跟人聊聊天，她講了很多關於兒子的事，甚至跟我提到以前兒子要買車子時，她也贊助了很多錢。奶奶說，兒子因為工作關係所以並不常回家看她，而在跟她的談話中我也發現她其實也不是什麼大地主或家世顯赫，就只是一位年邁卻還是疼愛著兒子的老母親，總是無怨無悔將她畢生的積蓄、辛辛苦苦也省吃儉用存下來的錢，毫不保留的給她的兒子，只為了她那一句：「我希望他壓力可以小一點，日子過得輕鬆一點。」

我順著奶奶的話接著說：「阿姨，但也許你兒子只希望你能夠輕鬆一點、錢也為自己存下來啊！」我以孩子的立場告訴奶奶，其實想減輕孩子的生活壓力，就是必須要照顧好自己，幫自己存老本，想做什麼的話，只要在能力範圍內都盡量去做，只要開開心心的，孩子才會輕鬆啊！奶奶似乎被這段簡短的對話打動了一樣，有點哽咽的贊同著我說的話。



我告訴奶奶，郵局就是一種國家為鼓勵國民儲蓄、增進民眾便利與福祉所設的單位，人民來郵局存錢、買郵政壽險，其實國家沒有什麼特別的目的，就只是希望人民可以在這樣的庇護及保障下，存下人生第一桶金、孩子們的教育基金，甚至是年老時的退休金，國家都這麼愛我們了，為什麼我們不好好愛自己呢？

是啊！奶奶想了想，是該為自己考慮的時候了！我告訴奶奶，為自己買郵政壽險不只可以讓孩子不需要太過擔心我們，如果真的提早離開人世，也可以讓自己不需要太過牽掛孩子，也算是一舉兩得啊！

奶奶簽下壽險契約後還是很感謝我聽她說了這麼多並替她著想那麼多，讓我心有感慨，有時候所謂的壽險，其實就是一種對家人的愛吧！「眼睛看不到，不代表不存在。只要你記得，就永遠不會消失。」就算有一天，我或親愛的家人中誰先走了一步，我們都能感受到彼此生前想說的話、想表達的愛，更是代表一份情感深層的溫度。



微甘

服務單位 | 屏東東港中正路郵局

作者 | 吳詠恩

十年前第一次見到豪哥的時候，那時他剛滿 20 歲，還記得那天，他和媽媽臨櫃辦理業務，還是菜鳥的我鼓起勇氣跟他們推薦了 6 年吉利險，月繳 13000 多，期滿可領回 100 萬。豪哥的媽媽看了我遞交的建議書，思考不到 1 分鐘馬上同意辦理，說是要存給豪哥當日後買房或結婚基金。天哪！老天爺是看見我了嗎？也太幸運了吧？連走去拿要保書都輕飄飄的，好不真實。很快，辦理完所有的業務後和豪哥媽媽交換了聯絡方式。跟他們互道再見後，內心決定以後每天一定要做 3 件好事，以回應老天爺的眷顧。

但人生偶爾會天外飛來一筆，才顯得每個人人生的獨一無二。投保後 5 年的某一天，接到豪哥電話，電話那頭沒有出聲，安靜幾秒後只聽見豪哥說：姊，我儲蓄險想解約！原來，豪哥的爸爸車禍需要復健，媽媽要照顧爸爸還要負擔醫藥費，家裡暫時沒有收入所以想停掉保險。我聽了真是超級難過，心疼豪哥家中變故也感嘆生命無常。查了保單資料後，所幸保險再半年就滿期了，解約不划算，便建議用保單借款方式損失會最少。隔天，我便帶著一些營養品去探望豪哥爸爸，順便看看有否可幫上忙的地方。一進豪哥家就能感受到沉重的氣氛，豪哥媽媽感覺老了很多，斑斑白髮。她看見我的到訪，紅著眼眶疲憊的跟我說謝謝，訴說著她多怕家裡撐不過去這一關，害我眼眶差點守不住豆大的水珠。豪哥媽媽說：豪哥爸爸很排斥保險，



認為錢放在身邊最實際，為什麼要繳給保險公司賺？所以身上沒有其他保險只有健保。還好她當初有存吉利險，現在急需用大錢的時候，才不至於四處向人借貸。只是覺得對不起豪哥，那筆錢原本是給他結婚或贊助買房用的，以後他要靠自己了。豪哥立刻說：媽，妳不用擔心，妳養育我到大學畢業，該盡的責任義務已完成，接下來讓我靠我自己，妳放心。我看見他們倆濕潤的眼睛閃著堅強。

之後的一段日子，有空就去陪豪哥媽媽聊天，聽聽他的人生故事。她說：她很開心遇見我，我就像她女兒一樣。我說：我更開心遇見她，她讓我從不同的角度看待人生。原來不是一帆風順的人生才令人稱羨，反而歷經困難又能相互扶持、陪伴左右的才是美景。

今年，豪哥又出現在我窗口，說他已結婚生子工作穩定，想來買份保險對未知的未來做準備。豪哥媽媽也來買一份安心小額，說以後不希望造成豪哥的負擔，希望他好好為自己的人生努力。在他們身上我看見最純粹的愛與責任，也讓我體會到保險的核心價值！



疫情肆虐下的小確幸

服務單位 | 嘉義文化路郵局

作者 | 陳澄柔

自新冠肺炎疫情爆發至今，從禁止旅遊、聚餐，到政府發放振興券協助活絡經濟，就在大家以為疫情即將結束之際，卻又爆發新一波更加嚴峻的大流行。對需要人潮維生的各行各業來說，彷彿被迫坐上一列看不見盡頭的雲霄飛車，考驗著人們對於不可預測的未來是否擁有未雨綢繆的應變能力。壽險，正是在我們困頓時，能夠發揮最大功效的必要規劃。

郵政壽險不單只是一份保障，也是幫助我們養成儲蓄習慣的好工具。有一位單親媽媽，日夜兼差，含辛茹苦地與兩個寶貝女兒相依為命。近日，這位媽媽收到通知，前來郵局辦理滿期轉帳。她不斷地向我們道謝，感謝同仁在六年前向她推薦了這份保單，讓她在不知不覺間一點一滴地把辛苦打工的錢存了下來，才能在六年後的今天如及時雨一般，緩解最令她頭疼的經濟問題。看見她重新燃起對生活的希望，我感到無比的驕傲與欣慰，也替她感到高興，謝謝她選擇相信郵局，讓郵局來照顧她的生活。

郵政壽險不僅是把愛留給家人，更是為了在風雨無情的那天，能保有尊嚴地維持基本的生活品質。一對感情恩愛的夫妻，本應過著含飴弄孫的退休生活；可惜天有不測風雲，先生幾年前腦中風，兒女都在國外，夫妻倆每個月的退休金大部分都用在先生安養院的照護費用，眼看就要捉襟見肘。



一天，老太太拿著保單，眉頭深鎖的讓我們幫她看看解約可以領回多少，她實在很需要現金周轉。我告訴她，這份保單已繳費期滿，用保單借款的方式，會比解約來的更有利。只見太太眼睛閃爍著光芒，激動地說，原來保單可以借款，而且借款利率不高，還款也很方便，又能繼續享有保障！辦完手續後，老太太神采奕奕地離開郵局，看著老太太步履蹣跚的背影，我雖感到不捨，卻也感到榮幸，郵局幫助她解決燃眉之急，讓她能繼續站穩腳步面對人生種種困難與挑戰。

郵政壽險不僅是郵局與客戶珍貴緣分的連結，更是替客戶遮風擋雨的保護傘。明天和意外永遠沒有人知道哪一個會先來，期許自己在郵局的職業生涯中，透過郵政壽險幫助更多客戶養成儲蓄的習慣之餘，也能成為他們生命中堅強的後盾與依靠。





保障，郵此開始

服務單位 | 大甲幼獅郵局

作者 | 王瑜婷

細數在郵局數載的日子裡，每天面對的是形形色色不一樣的客戶，他們豐富了我的人生閱歷，精彩了我的生活點滴，客戶對我而言就像朋友、就像家人，聽著他們的故事，也走進了他們的人生，這就是我的郵政日常生活！

今年有位伯伯高興地來領取壽險滿期金，他告訴我這筆錢是要存給兒子當結婚基金的，剛好今年他的兒子要娶媳婦兒，我也替他開心並向他道喜，長輩總是心繫著晚輩的將來，而郵政壽險也正好能為保戶提供各種理財規劃。世事無常，意外和明天不知道哪一個先到，另外一個例子是一位常客外籍配偶小南的先生在一場車禍中離開了，留下她和三個年幼的孩子，小南眼淚撲簌簌地直流邊說以後日子不知道該怎麼過，幸好當初她先生有向郵局同仁投保「十年美利人生」，還有一筆保險理賠金可以暫時度過眼前的難關，希望小南他們母子四人能堅強的生活下去！

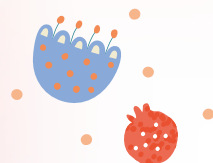
誠如國學大師胡適先生所說保險的意義：『只是今日作明日的準備，生時作死時的準備，父母作兒女的準備，兒女小時作兒女長大的準備，如此而已，今天預備明天，這是真穩健；生時預備死時，這是真曠達；父母預備兒女，這是真慈愛；能做到這三步的人，才能算是現代人！』



郵政壽險的本質一個字概括——愛。招攬壽險是一份充滿愛和溫暖的事業。當客戶被喚醒對家庭的責任與社會的關愛，就能讓更多的人去為他人著想。郵政壽險，在我心中是一種愛的信仰。而我們就是傳播這個信仰的傳教士。我們要让身邊的人都知道，有壽險這個業務，可以讓愛永遠傳遞下去，讓生活更美好！

推展郵政壽險也是一種幫助他人的光榮事。不單單只是為了業績在工作上打拼，更是為了提供客戶日後生活與家庭的保障，在必要的時候變成一個強而有力、有備無患的後盾。如果您問我郵政壽險像甚麼？我會覺得它就像一把傘，晴天的時候收起，雨天的時候，撐起一片天地，為保戶的家人擋風遮雨。日後我會更努力的推廣各種適合客戶的產品，形成更大的社會安全保護網，進而幫助更多的客人，也讓我感受到服務的快樂！





保護傘

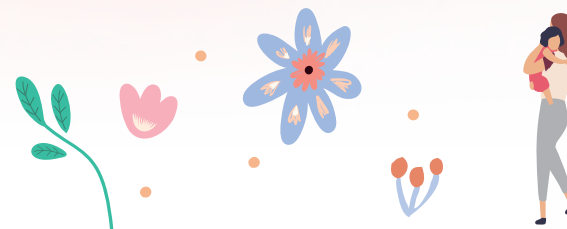
服務單位 | 花蓮下美崙郵局

作者 | 楊惠琴

2020 年一場突如其來的新冠病毒 (COVID-19)，徹底改變了我們的生活習慣，由於新冠病毒的嚴重傳染性，讓我們不得已擱置所有休閒玩樂的行程，積極做好防疫措施，待在家中全面防疫戒備。2021 年 5 月，變種病株來勢洶洶，隨著國內確診個案暴增，中央流行疫情指揮中心宣布台灣正式提升防疫等級為第三級。

然而親切開朗的小怡，也在這場疫情下受到了波及；初識小怡，是 2015 年春天，小怡是附近的上班族，時常都會到郵局辦理公司的業務，透過一來一往的寒暄，彼此也更為熟識。在某次的機緣，得知她未來有購車的計畫，我便向她推薦六年期吉利壽險，擁有壽險保障的同時，每個月亦可儲蓄，慢慢累積財富。很慶幸地，經過幾日的深思熟慮後，小怡決定投保 50 萬保額的六年期吉利壽險。

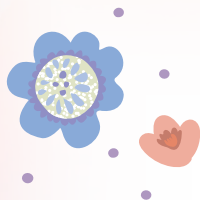
孰料，這場新冠病毒疫情，讓這份保險成為他們家短暫的保護傘。2021 年 6 月某日的午後，我在郵局接獲小怡的來電，電話裡頭的她，滿滿都是感謝的話語，面對這突如其來的感謝，我也不好意思了，畢竟在這六年的保險期間，努力的人是小小怡呀！但她卻告訴我說：「這份保單真的解救了我們家，因為疫情，我先生被公司無預期的無薪假，而我目前也正在育嬰



留職中，家庭生計瞬間入不敷出，看著懷中的孩子嗷嗷待哺，真的很擔憂往後的日子，但時隔兩日，我就接到郵局的來電，通知辦理壽險滿期，哇～這真是好消息，起初是想買汽車而投保的儲蓄險，但現在這 50 萬保單卻成為我們家目前的金錢支柱，使我們能安然度過這場疫情，真的很感謝妳，那時候幸好有妳向我推薦這保單，我才有機會能存一筆緊急救援金。」

聽到這樣的消息，我感到很欣慰，這份保單能讓小怡維繫家庭並減緩經濟重擔。透過小怡的事情，使我深深體會到，有時候不幸的事，也會發生在善良的人們身上，沒有人可以預料到意外或事故何時發生，但懂得風險管理的人，一定不會遇事驚慌失措，「天有不測風雲，人有旦夕禍福」雖然是簡單的幾個字，卻道盡了人生現實的一面。

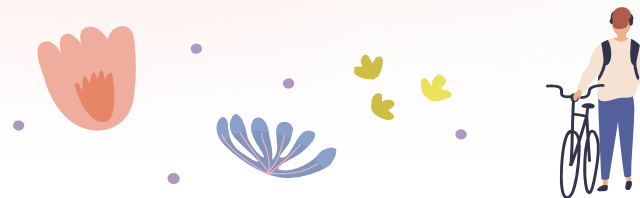
「保險」是夫妻相互扶持的拐杖，是子女獻給父母的永恆孝心，是父母給孩子生活中永遠照亮的那盞燈塔。保險在我心中，本質就是愛，而我們窗口人員就如同是蒲公英，散播愛的種子，面對一百次拒絕，就堅持一百零一次招攬，多一份堅持，期望讓客戶改變原有的心意，我們要讓顧客都知道，保險可以讓愛傳遞，使生活更無憂，而保險就像一把傘，晴天的時候收起，雨天的時候，撐起一片天地，為我們擋風遮雨。



摯愛

服務單位 | 新竹文雅郵局

作者 | 詹素純



每到歲末年終是我與客戶聯繫感情的時刻，從事郵政壽險業務多年認識很多好朋友，增廣了個人視野，拓展個人人際關係，懷抱感恩的心，認真書寫賀卡，遞送新年月曆，誠摯祝福他們在即將來臨的一年幸福平安，歡樂滿滿。

今日送到菊媽家，想起當日承保印象，說來也是緣分。我與她鄰居說明保單內容，適逢菊媽歸來順便寒暄幾句，好奇心驅使下問起菊媽事業就此打開話匣子，原來菊媽經營小麵攤多年，一人撐起全家經濟，身為三明治世代對上奉養公婆，對下撫育兒女，先生收入不曾負擔家計，賭博與玩股票經常入不敷出朝她伸手。麵攤也因眷村改建而收起。一些老本給兒女置產所剩無幾。因此建議她留些本參加郵局保險安頓自己的晚年。聽到鄰居對郵政壽險的口碑，因此決定參了一腳。

菊媽聊起近況，至今家用仍須由她一人張羅，靠著勞退金與老人年金生活，先生當年退休金選擇全退，因為賭博揮霍殆盡，過著今朝有酒今朝醉的日子，問起她的兒女，她說年輕人有他們的壓力不想麻煩他們，資產愈來愈少。好在當時存了長春保險，每年生存金進帳對生活不無小補，78歲滿期將有一筆資金進帳，心裡踏實許多，雖然經常聽她抱怨她的先生，我問理賠受益人需要修改嗎？這時刻她又百般維護先生，稱如果有事起碼這筆款項對先生老年生活也有個照應。真情流露情感昇華到對家人無盡的愛，傳統女性堅毅誠摯愛情令我動容。

郵局與楊弟6年之約已來到，看著當年青澀靦腆的他已成年，詢問他為何不上學，方知父母雙亡與爺爺同住，白天加油站打工晚上念補校，這麼乖巧對應著家中正值叛逆期的兒子，起了呵護之心，建議他生活若能結餘千元，參加郵局儲蓄險為自己存一筆錢，他欣然應允，爺爺也簽名同意。而後爺爺臨櫃都談起楊弟，時刻關心好似自己小孩，我常說「保險保平安，有了保險人安心也安」。而今六年倏忽而過，楊弟存到第一桶金，開心之餘再與郵局加碼第二份保單為未來規劃。他長大了有份正職兢兢業業認真真過生活，替爺爺與他開心歡呼！

身為郵政小園丁，有幸參與郵政壽險業務，讓我體會到人生的諸多不確定性，每一份保單，各有一份故事。雖然大半平淡無奇，場景卻也時而繽紛多彩，時而滄桑多變，多有耐人回應滋味，午夜夢迴經常觸動心弦。月有陰晴圓缺，人有悲歡離合，面對幻滅無常的人生，有規劃的準備未雨綢繆，珍惜自己可愛的家人，珍愛自己未來財務規劃，中華郵政保險事業照顧著成千上萬的保戶與家庭。



三十年不衰的陽光

服務單位 | 臺中烏日明道郵局

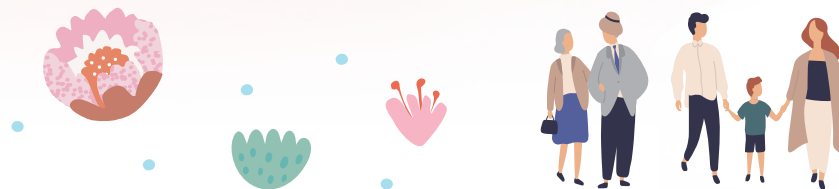
作者 | 吳麗君

你是否曾經想過，除了父母，夫妻和小孩種種至親之外，能有一種陪伴，長達 30 年，歷經無數寒暑荏苒，歷久不衰。

在一個極其普通的小鎮裡，一家樸實無華的局屋裡，有著這麼一個不凡的故事。我身邊的同事張大哥，從我進局以來，每天上班聽到的，總是客戶與他熱情的招呼聲，年齡層跨越了三個世代，有白髮蒼蒼的老嫗，也有青春活力的青年才俊，才知道，張大哥已經在郵局服務了超過 30 年！在這 30 年的日出日落裡，藏著許多感人的故事。

「小張呀，我又來麻煩你了。」聽到這親切的招呼聲，就知道張大哥的老客戶林太太來了，林太太是一位髮色斑白的婦女，在張大哥剛進局時，她還是個工廠的女工，常常拿著辛苦賺了一個月的薪水，來郵局存款，她一點一滴的累積著，夢想著不久的將來，能給自己和小孩一份安定的生活。張大哥觀察了她幾個月後，發現她不只經常來存款，言談中總提起孩子和家庭，希望能有穩定且無虞的日子，於是張大哥向她介紹了儲蓄型的保單。

「林太太，妳可以來參加我們郵局的儲蓄型保險，不只可以存錢，也有保障，對家庭和未來才是真正有幫助。」張大哥的一席話，對林太太彷彿醍醐灌頂，她和先生一味的工作賺錢，卻忘了給自己和小孩一份安心的保障。



那年，她和先生各投保了一份保單，過了幾年，也為存孩子的學費，又投保了許多份儲蓄險。不知不覺，這些點點滴滴的累積，滿期後成為了孩子出國留學的助力、孩子結婚的祝福，最後，升級到孫子出生的禮讚，一路陪著林太太一家人的張大哥，也總與有榮焉談論著這奇妙的緣份。

張大哥常常掛在嘴邊的幾句話，「能幫助他人，讓他人幸福安定的職業，一定就是郵局的員工了。」他真心為客戶著想，以客戶的需求為出發點，所以無論世代如何轉換，張大哥總不遺餘力的將最新最好的壽險保障介紹給每一位客戶，在每一個看似平平無奇的日常裡，他將郵局的工作昇華為對客戶的關懷，用一份份保單，串起了幸福未來的約定，他的付出和守候，就好比冬日裡令人溫暖的陽光，30 年如一日。

如今，許多張大哥的老客戶，都已子孫滿堂，今年也紛紛至局投保安心小額終身壽險，他們總是開心的說，「我們都要聽張先生的話，給自己再投保一份終身的保障，吃百二的時候還能有無憂無慮的生活，趁還能跑能跳的時候，要常帶我孫子來認識小張阿伯，讓他們知道郵局能照顧我們一輩子。」在一張張滿足的笑臉裡，我看到了對未來的無限憧憬，也讓我相信這份溫暖，將無限延續。



郵妳的時光

服務單位 | 桃園成功路郵局

作者 | 洪平原

炎夏午後，平日車水馬龍的介壽路上僅有稀疏車潮，曾經交通壅塞的黑暗期貌似舒緩了一點，但那也不過是幾個月前的盛況，捷運工程導致的道路規劃，似乎也不再抱有怨聲浪，這不是交通管制帶來的成果，而是疫情下的桃園，同時也是各縣市現有的面貌，曾經繁華的街道不再熱鬧，夾娃娃的機台在五光十色的燈光下更顯得黯淡無比。疫情迫使我們的生活方式做了改變，不變的是那路口的綠色招牌，依舊佇立在那，雖然不太顯眼，卻總能在民眾最困難的時候給予適時的關懷與幫助。

依稀記得那個下午，窗外的雨滴落得冷氣的擋雨板滴答作響，少有的悠哉時光，被叫號機的聲音帶回了現實，一位婦人拿著有點淋濕的文件來到櫃檯，一旁跟著的是成年的兒子，眼看一大疊的文件必須做點心理準備，阿姨拿了戶籍謄本及手抄本出來，幸好事前做點準備是正確的，或許是自己的錯覺，自從疫情爆發之後，辦理繼承的業務似乎有些增加，經辦同仁仔細端詳各種文件，阿姨再拿出了黃色的保險單，翻開之後上頭的身故受益人很明確只留了阿姨的名子，阿姨的臉上感受不到任何一絲喜悅，卻也潸然淚下，一旁的兒子見狀立即前來輕拍媽媽的肩膀，那是離開人世的先生送給活著的家人最後的愧疚，愧對著無法陪伴他們更久，卻也是留給家人最後的保障，經辦同仁強忍奪眶而出的淚水把所有手續辦妥，獨自到洗手間整理情緒，或許我們能提供的不是鉅額的財富，卻是最需要、最即時的幫助。



夏天的下午，除了天氣多變，各種特殊狀況也變得常見，那是在市場賣雨傘的阿姨，她把手上的紙條遞給了鄰近郵局來支援的弟弟，上頭只留了收款人及匯款人的名子，以及 107 年 1、2 月的線索，並說道：你幫我找一下這張匯款單，收款人跟匯款人就是這兩個，時間應該是一月還是二月吧，麻煩你了，我三點在過來拿，弟弟臉上戴著口罩看不出表情，但立即到了儲藏室尋找檔案袋，可惜翻遍了每一張單據卻還是找不到答案，只好誠實回答阿姨，沒想到隔天阿姨又來了，這次帶了收款人的局帳號，最終皇天不負苦心人，在填妥各項調閱資料申請書之後，阿姨表示這段日子市場人潮驟減，無法經營只好退租，阿姨接獲資料之後，很開心地離去了，並把手上買好的麻糬拿給了支援的弟弟。或許我們能做的事情並不偉大，甚至很渺小，也許自己可能不喜歡，但對很多人而言是很重要而且很有意義的事。

我們存在的價值並不只是為了替公司創造營收，而是我們的存在能讓社會變得更好一點，那怕只有一點點也是很值得替自己感到驕傲，我是郵政員工，I'm proud of myself。



愛要及時

服務單位 | 臺北郵件處理中心勞安總務科

作者 | 黃莉婷

「嗨！小美女我來了！」

「張大哥，今天這麼早來，吃飯了沒啊？」

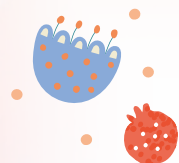
張大哥是我們股裡的大前輩，每天下午到了上班時刻，他都會神采奕奕的向我打招呼問候，有時手裡也會提著些糕餅點心來和大家分享。這天我依然準時地到班，但過了上班時間，卻還沒看到張大哥的身影，一轉眼牆上時鐘已過了三十分鐘，主管隨即撥打電話給他，結果發現手機關機轉語音信箱，眼看時間一分一秒的過去了，主管不斷撥打手機和家裡電話都沒有人接聽，也聯絡不上他的家人。由於張大哥平日是一個人獨居，沒有和家人同住，大家心裡逐漸忐忑不安，直到晚上主管和其他大哥終於聯絡上他的家人，並且打探到他租屋處的正確地址，馬上出發前去他家。

隔日上班我就接獲了晴天霹靂的消息，同事們說昨夜到了他家，請鎖匠開門進入他家中，他已經躺在地上失去呼吸心跳了，送醫後醫師判定死亡原因是心肌梗塞。此時我腦袋真的轟然一響，前幾日我們笑著聊天的影像彷彿還歷歷在目，我真的不敢相信…每天看起來都活力十足，年齡還不到五十歲的大哥，怎麼會這麼突然就離世了！



數日後，他的女兒來到了郵局，幫張大哥辦理後續事宜，主管和同事們也盡力協助她，結束後，她一邊跟我們道謝，並談到整理遺物時發現原來張大哥身前幫自己投保了郵局的「常春增額還本保險」及「安心小額終身壽險」，受益人則是他女兒。此時她不自覺流下淚水說，當初她覺得買保險既花錢又用不到，還因此唸了爸爸幾句話；現在回想還好爸爸當初有投保，才能讓她不至於手足無措，並可以用保險理賠金好好辦理他的身後事。嗟乎！此刻我心想，人生真的好無常，當初選擇投保的張大哥，或許只是因為有了閒錢才投保，但對於連最後告別也來不及說出口的女兒，或許這份心意就代表著爸爸對她最後的疼愛。

歷經了這件事，我也替自己投保人生第一張郵局保單，因為我深刻了解到郵政壽險的意義，它不僅僅是投保及領回保費這麼簡單而已，它是一種愛的體現，也是一場及時雨，它更是代表著一句最誠摯的諾言—愛永遠在你身旁，不曾離開過！



燭夢踏實

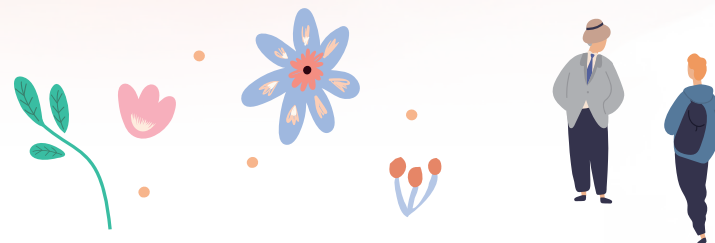
服務單位 | 臺中郵件處理中心運輸股

作者 | 林可耘

「兒子，還在公司嗎？有空回媽訊」那晚下班前，一如往常帶著愉悅的心情等待著，卻是手機的簡訊聲。看似平凡的訊息卻帶著不祥的預感，騎出郵局門口奔向醫院，老天爺卻突然翻臉下起了傾盆大雨，任憑大雨澆上我的衣物，自問自己，這難道是一場夢嗎？早上上班前與我道別的父親，臉上堆滿了笑容，卻如同被雷電擊倒的神木，煞然倒下。

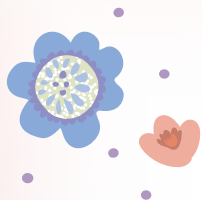
到了醫院，看著從小像大樹一樣的巨人，躺在綠色病榻上，手上插著針頭，身旁各式的儀器，上頭有著各式的數字，床邊平時堅強的母親也暗自垂淚。我們總是一直長大，而你們總是一直變老，時間永遠是最公平也最殘酷的。父母就像蠟燭燃燒著自己照亮整個家庭。等我們長成至有能力報答時，你們卻也如風中殘燭，燃燒殆盡。握著父親厚實的手掌，才深刻地感受到自己也肩負著責任。當年考進郵局，陪我練習扛沙包，演練面試，當金榜題名後，看得出您的喜悅，而現在站在身旁的我，該是如何協助您度過難關呢？

關心嗎？陪伴嗎？這時才深刻體悟「實質」的重要性，我只想給父親更好的醫療環境，換更好的病房。想起了初到窗口時，了解了健康險的意涵，經過了我的說明，雖然有點老王賣瓜的感覺，而內心我希望買保險商



品的客人，是真的切身了解自己所需，而非因人情世故的緣由才勉為其難的接受。但是您還是跟我捧場了，相信也是人大於商品您才買的。就如同小的時候，不論我做的是好是壞，您都持鼓勵的態度，在您眼裏永遠都是個孩子。我們當下正確的決定，誰知在幾年後就發酵，所謂「天有不測風雲，人有旦夕禍福。」保險正是一項保障自己也保護身邊最親近人的產品，而郵政壽險的好處在於免體檢，且險種單純，投保簡易方便。另外郵局據點多且有保障。是非常好的投資管道。

何其幸運的，您在醫院白衣天使以及妙手回春的醫生細心照料下，平安的出院返家了。也因為有保險的理賠金，讓您在治療的過程中獲得更好的品質。蘇軾說：「人有悲歡離合，月有陰晴圓缺，此事古難全。」人這一生，活在世上不足百年，在歲月的長河裡，不過彈指之間。更應珍惜每個生命，我們永遠不知道意外和明天哪一個會先來。還好有郵政壽險，就如同當年父親堅毅的背影，那溫暖的雙臂，讓我在驚濤駭浪的人海浮沈時，能有堅固的船舶平安靠岸，成為我的後盾。只能說郵你真好，唯有做好風險的控管，讓我們這些三明治族群在人生拚搏的道路上，無後顧之憂，全力衝刺。



澎湖郵局壽險小故事

服務單位 | 澎湖郵局營業行銷科

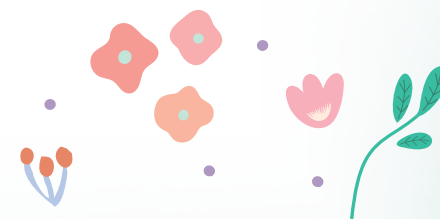
作者 | 鄭又誠

「爸爸工作好危險，我想幫爸爸保險」一個小學四、五年級的女童跟媽媽來窗口辦事情時說出的話，「不要啦，沒錢」媽媽跟女童說著。我聽到窗口前母女的對話不禁莞爾一笑，「這是我今天聽到最貼心的話」我對女童說。「小朋友在亂講話啦」媽媽說著。「可以請問妳先生是從事甚麼工作嗎？聽起來好像很辛苦呢。」我對媽媽說。「我先生是漁工，因為之前不小心滑倒腳去受傷，所以這陣子在家休息，整天跟女兒講一些工作很危險，還有人會摔死有的沒的，害我女兒很擔心。」媽媽說。「這表示女兒很心疼爸爸工作辛苦，希望爸爸能健康身體好，那這陣子你們家裡不就沒收入了嗎？」我說著。「對阿，所以我有時間就去海邊撿撿螺絲、剝蝦子做一些雜工補貼一下，所以沒有錢可以保險，謝謝你的關心。」媽媽說。

「其實不一定要很有錢才可以保險，像你說的你先生是家裡主要的經濟支柱，如果發生一些意外，家裡可能會馬上陷入困境。你女兒的概念非常正確，如果你是擔心沒有多餘的錢可以保險，那如果一年只要繳費 1 千出頭，平均一個月只要 1 百多塊錢，你覺得可以嗎？」我說著並拿著微型保險的 DM。「有那麼便宜保險？不是一個月都要好幾千塊嗎？」媽媽說。「這是微型保險，是國家推動的保險政策，每個人上限保額是 50 萬元，繳少少的錢就可以有保障，我想很適合你們。」我說著。之後我跟媽媽仔細說明一



年期及微型保險後，媽媽覺得這很適合他們家的狀況，謝謝我跟他推薦微型保險，如果我沒介紹，他還以為保險就是要繳很多錢，出事了又很難拿到保險金。我說不用感謝我，要感謝你可愛的女兒，他很為妳先生著想，是個懂事又貼心的小孩，很想為爸爸做些甚麼，真的很厲害居然想的到要保險。媽媽說因為整天在看電視，應該是看到你們郵局保險的廣告，就記起來了。郵局壽險的廣告很溫馨，就像你們家一樣，家人們彼此關心、擔心，如果有了保險，心裡那份擔心的壓力就可以少些。





心中的寶藏

服務單位 | 善化郵局

作者 | 王育芹

在朋友眼中，我一向沉默寡言，也許還有些木訥。因此當初幸運進入郵局時，壽險業務對我來說可謂一項極大的挑戰。如何從茫茫人海中尋索需要的客人，如何用淺顯易懂的方式讓客人了解壽險產品的內容，我將它當成自我的磨練。對我來說，不過是促使自己成長的一項工具。

一如既往忙碌的禮拜一，剛午休完從休息室回到工作崗位的我，看著窗外的天空漸漸被烏雲壟罩，零星滴落了幾滴毛毛細雨，原本人滿為患的營業廳，瞬間變得門可羅雀。此時，有位身穿黃色輕便雨衣的婦人，腳步緩慢地踏入大廳，抽了張號碼牌，走向鄰座同事的窗口。婦人看起來約莫四十幾歲，但憔悴在她的臉上刻下了幾條皺紋。婦人帶著些許害怕與疲憊，向同事娓娓道來。然而，兩個座位的距離就如同隔了座山，再加上口罩與玻璃檔板的阻撓，還有需要服務客人而無法離開座位的我，始終沒聽清楚婦人的一字一句，只隱約記得最後婦人一把鼻涕、一把眼淚地向同事道謝。「謝謝你……謝謝你……」離開前，婦人不停地重複著。

時間下午四點整，終於快從這藍色星期一中解放，眼見那位婦人又從門口走來，旁邊還多了一位貌似大一新鮮人的男子，這次他們沒有抽號碼牌，逕直地走向同一個櫃台。



最後一位客人離開，鐵門聒噪地降下，又開始了我們一邊結帳、一邊話家常的例行公事。此時同事才向我們聊起，原來那位婦人的丈夫在工廠做大夜班，深夜回家的途中，遭酒駕超速的轎車撞擊，嚴重出血以及骨折，讓他到醫院前就已經失去了呼吸心跳。同事說：「她是家庭主婦，平常負責照顧家裡的兩個孩子。先生是家中唯一的經濟來源。」聽得出她的聲音有些許顫抖，是不想讓我們聽出來她在強忍淚水吧。不難想像，生活上的開銷突然頓失重心，加上喪夫之痛卻又不得不一肩扛起一家的重擔，該是多無助、多悲痛呢？同事努力撐起微笑繼續說道：「好險之前有推薦她為先生投保『安心小額』，至少現在還有一筆錢足以保障他們的基本生活品質，也讓她有更多時間思考以後的出路。」回家的路上，我想起那張黯淡的臉，還有在絕望中看到一線希望的眼神，不知為何視線變得有點模糊。

我想壽險對於現在的我說來，不再只是促進自我成長如此單一的面向，而是包含更多愛與關懷的意義。也許它看不見、摸不著，購買之後過一陣子或許會不小心淡忘，然而需要的時候，卻蘊含著巨大無比的力量，幫助人們度過人生的低谷。而同事說的「多一份保障，多一份寶藏，又有什麼不好呢？」也成為了我招攬壽險的信念，竭力介紹「寶藏」給每一位客人，便無愧於工作，無愧於心。



小小的提醒，卻能成就大大的滿足

服務單位 | 八里龍形郵局

作者 | 葉碧燕

「又打翻了～」，最近側風特別大，在外擺攤開早餐店，風吹日晒雨淋樣樣都得接受。「手頭沒活絡的資金，也有請朋友幫忙物色店鋪」我說，雖然沒店面租金的壓力，但是擁有一家像樣的早餐店，是我夢寐以求的夢想。

「有店面要承讓了」朋友打電話來，位置在泰山明志路上，靠近同榮國小，隔壁是郵局。「地段應該不錯」我心想，這邊結束後抽了空去看看，還蠻大的，煎鍋工作台與客人座位區有明顯區別，後頭還有小房間，煮紅茶及玉米濃湯就不怕強風來襲了。「頂我的店要現金，我不收支票，不二價：六十萬」張老闆說：「很多人在看，要嘛動作要快」「總得給我時間籌錢」我說，「三天，就三天」看老闆一副想拿錢跑路的樣子，在與房東確認房子情況後，趕快調頭寸吧！

回家後，翻找所有可以變現的東西，從書櫃中掉出了一張郵局保單。「這不是我之前買的郵局儲蓄保險嗎？還是買一百萬呢！」但是還有一年才滿期，但是這是最快拿到現金的希望，二話不說，隔天帶著保單就直奔最近的郵局，「錢，我來了」。



「我想要解約」我對著郵局窗口的先生說，他翻了翻保單，「你這還有一年就到期了，解約會損失很多喔！」「可是我急要現金，顧不得那麼多了，能給我多少就給多少」我是急得像是熱鍋上的螞蟻，這窗口的先生卻是一副老神在在的，真不會將心比心，這時，旁邊有一聲音說：「您可以辦理保單借款啊！」「我是這個局的襄理，保單借款是先把你自己的錢先借出來使用，滿期領款時會扣掉借款，將餘額發還給你。」我壓根兒都沒想到居然有借款這招，回家拿了相關文件後，再跑一趟郵局，總算順利調到頭寸，帶著白花花六十萬大鈔，付款去了。

「老闆我要一杯奶茶、半熟蛋及厚片花生」，「待會幫您送去」，端著滿盤的食物朝著小姐的位置走了過去，「您不是上次幫我辦借款的那位襄理嗎？我開心地問著。」就是因為您的小小提醒，讓我順利頂下了這間早餐店，「這是我份內應該做的事，不管你是不是我的保戶，只要是郵局的保戶，都是我的保戶。」

時間一轉眼十多年過去了，我也從早餐店老闆變成了中華郵政的職員了，雖然產業性質不同，但是服務顧客的心卻是相同的，用心經營，如同早餐店一樣，記住每位上門的客人，吃過甚麼、喝過甚麼。要在客人還沒想到之前就先想到，要在客人還沒光臨之前就先準備好，站在客戶的立場，將心比心，此心我心啊！



一點點的堅持，卻能帶來無窮的希望

服務單位 | 淡水紅樹林郵局

作者 | 程自得

「拉保險？不，我是在幫你規劃人生，當一天你需要保險時，那就值回票價了」這句話聽起來頗有意思，誰會料到有那麼一天，真實的情況會發生在自己的保戶身上。

照著往常一樣，揉著睡眠惺忪的雙眼，吃完早餐準備上班。一進郵局大廳，鬧轟轟的，每天開門都是小貓兩三隻，心想，今天怎麼那麼多人。「就是他」中年婦人指著我，是她說服我兒子買這張保單的，現在家中遭遇不測，是這張保單及這位郵局員工救了我們全家。

回家後，翻開塵封已久的保險名冊，回想起六年前，那是我剛真正想要經營保險的起步階段。對於保險內容不太懂的我，只能逢人就開口招保險。記得那是一位中年婦人，想為在開計程車的兒子多存一點錢，因為開計程車很辛苦，看看六年後能不能幫忙存個百來萬，我當下就介紹六年吉利給中年婦人，也以該兒子的實際年齡試算應繳的保費，也許是因為業績的壓力，或許也是很想幫忙這位婦人，下了班之後，就照著中年婦人提供的車行地址，順道去看看。

車行不大，顧門的小弟說，車都出去了，你要找的運匠王先生，都開到晚上八點多才回來，你就慢慢地等吧！我心想，先去吃個晚餐，將機車停在路邊停車格，吃完要牽車時，機車前卻停了一輛計程車，見不著司機在駕駛位上，原來是車輪爆胎在換胎，因為我也趕時間，索性就幫點司機的忙，在兩人共同協助下，快速地完成換胎，心中也不以為意，趕快騎著機車回計程車行等王先生吧！

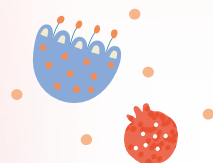


等著等著，一輛閃燈的計程車開進了車庫。「你不就是剛剛幫我換車胎的那個人嗎？」我心想，真是有緣，你母親今天來郵局想幫你存點錢，我是順道來看看您的。王先生說，因為跑車的關係，收入不是很穩定，才想藉由存錢，自己開家租賃公司，把車出租出去。現在既然遇到你，彼此又這麼有緣，那我明天去郵局找你簽保單吧？

隔天早上，已經將要保書及其他相關文件準備好，等著王先生。時間一分一秒過去，都到了下班時間還不見王先生人影，於是致電於王先生，王先生說：「還是算了，跑車收入不穩定，沒辦法準時繳錢，能活那麼久也說不準。」聽完此話，我二話不說地再去車行走一趟，果真看見王先生癱坐在沙發上。「今天沒出車嗎？」我問。王先生說：「你還真勤快，電話一講完人就出現了。」我說：「你相信我，我一定會幫你把錢守住，就是趁現在還有收入時扣款，保障就會產生，你的夢想才能實現。」是勤快還是嫌煩的原因，王先生終於在隔天的早上來郵局買了張一百萬的保單。

記憶隨著中年婦人的激動言詞慢慢浮現出了，他帶著兩幼小的孩童及外配，到郵局來感謝我當年的堅持，因為一場車禍奪走了王先生的生命，家中頓失經濟支柱。

「當一天你需要保險時，那就值回票價了。」不就是這個意思嗎？



證嚴上人靜思法語： 「生活簡單，樂於付出，美善人生」

服務單位 | 斗六鎮北郵局

作者 | 呂岡沐

那天早晨，又是一個忙碌卻又充實的開始，客人依舊很多，營業廳也是依舊那樣的吵雜，剛好辦完了一個複雜的業務之後，頭腦有點昏鈍的按下了叫號機，抽到了她，來了一位婦人帶著一位年約 2 到 3 歲左右的稚子，婦人看起來大約中年，皮膚黝黑顯得有點疲憊，孩子在一旁拉著她的手，稚嫩的喊著：「媽媽，抱我起來，我也要！看！」孩子的童言童語，讓身邊的人都會心一笑，婦人抱起孩子，讓他坐上櫃台後，緩緩地跟我說：「小姐，我想要存錢，可以幫我推薦嗎？我想幫孩子存錢，我想買保險，同事有介紹我過來。」聽完這句話之後，突然覺得今天的自己是走了甚麼運，我何德何能可以抽到自願來窗口辦保險的客人，不知道要累積幾次扶老太太過馬路，才可以兌換一次好運！

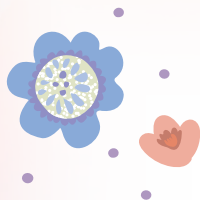
幫她介紹好商品，準備辦理壽險的入機過程中，跟她聊了幾句也順便了解她們的狀況，這才知道原來這婦人年紀還比我小，感覺自己有點失禮的同時，也開始在思考，命運到底在這女孩的身上，發生了多少事情，讓原該是最浪漫天真、無憂無慮的年紀，臉上只有愁眉卻不見笑容。原來她自幼父母離婚，監護人是爸爸，因為爸爸要賺錢，只好把她交給爺爺照顧，後來遇到一個同年紀的男孩不小心懷孕結婚，被家暴後離婚，自己帶著孩子跟爺爺住，後來爺爺過世，這才讓她覺得存錢很重要，透過同事介紹過來，只是看著她這麼辛苦，我心裡面覺得蠻不忍，不忍她為了生活努力了大半，卻是在瞎忙。在加油站打工，又要一個人帶小孩，如果不強迫自己儲蓄，真的蠻難把錢存下來的，入機完送她離開後，心裡還是很多的不捨與感慨，這樣的年紀不應該要面對這些事情，也不應該承擔那麼大的壓力。

Life is simple,
willing to give and it's good life.



過兩個月後突然接到電話，有點陌生的聲音，一個女孩怯生生地說要找我跟她聊一下，細問才知道是那個辛苦的媽媽，她告訴我她的生活快過不下去了，想要辦理壽險解約，因為疫情的關係，加油站的薪資也有調整，她怕繳不出保費，沒辦法照顧孩子，我還是勸阻她，我告訴她：妳有想過嗎？如果你現在放棄不繳了，其實是蠻容易的，但是如果不強迫自己存錢，妳當初希望未來可以給孩子更好的生活，不要讓他在 20 歲的時候像妳一樣過的這麼辛苦，妳不會希望自己的情形，也複製貼上在這孩子身上，我是希望妳不要放棄，我們也可以想辦法來解決問題。後來女孩只說了她在想想就掛了電話。只是在電話的這頭，我心裡還是很多的小劇場，想要幫她做些甚麼，也深怕她有甚麼不好的念頭，也只能祈禱一切順利了。

隔沒幾天，女孩自己主動來公司找我，希望可以幫忙解決問題，因為剛好看到有紓困貸款，於是趁著政府還有補助保單貸款的同時，幫忙她申請，等到申請通過，看到她拿到錢的那個片刻，眼睛閃閃發亮的樣子，我才想起來保險的本質不就是那一部份保障嗎？在我們遇到困難的時候，可以幫助我們度過難關的保障嗎？我不知道那孩子的未來會是如何，但是我知道媽媽很努力的讓他將來可以不要那麼樣地辛苦，巴菲特曾說過：「慈善不是錢，是心。」我們每個人有的都不多，但是上天看中的，不是你手上有多少，而是你有一顆願意付出的心！如果不適遇到這件事情的發生，我也會忘記原來我還有付出的能力，我希望在未來的每一天，都能夠繼續提供服務給有需要幫助的人，繼續讓善良與保障的本質延續下去。



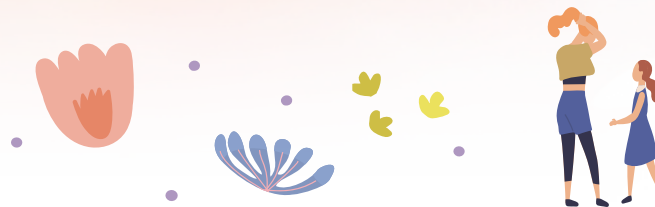
郵保險真正好

服務單位 | 桃園大溪崎頂郵局

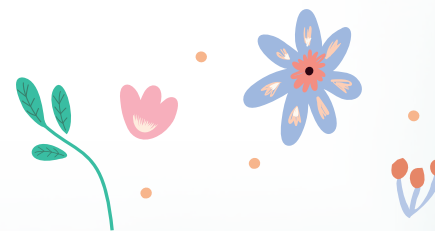
作者 | 賴慧琪

一個忙碌的午間時段，熟悉的身影出現在我的窗口，「小姐，這保單我沒辦法繳了！」她帶著無奈的語氣說著。我看著她，想起了3年前招攬的過程，她是一位單親媽媽，帶著一個小學一年級的孩子獨自租屋在外，我勸她要為孩子也為自己作好規劃，參加簡易壽險，讓孩子有一個保障，就算沒有事故發生，到期之後也能有一小筆滿期金領回，她聽了我的勸，參加了郵政壽險，每個月一點一滴地積攢著。期間幾回繳費拖延了，電話通知後也能馬上補上，怎這次一下跑來郵局找我說不繳了，滿腹狐疑地問了她的近況，原來因為腰傷嚴重，她原先計時的居家清潔工作無法繼續，目前沒有穩定的收入，又逢新學期開始孩子的學費、課後安親費等諸多開銷等著她，不得已只能解約拿現金應急，我試算了幾種方案：直接解約、借款、減額繳清，並分悉其中優劣讓她選擇，最後她選擇了借款然後減額繳清，以解燃眉之急。我告訴她，幸好這幾年有堅持才有這筆錢可供臨時運用。並且希望她之後傷勢好轉，工作又恢復穩定之後再回來繼續投保，讓保障能延續下去。

幾個月後，恰逢忙碌的年關之時，她又出現在我窗口，告訴我她復健狀況良好，在過年前正是居家清潔工作最忙碌的時候，她想趁這時多接幾個案件，再參加郵局的簡易壽險。真心高興她生活又步入正軌的同時，又推介她微型保險，冀望倘若她的人生路上又不平靜，能多一個備援支撐她走下去。



「人有悲歡離合，月有陰晴圓缺」，看似平靜的生活隨時有意想不到的狀況發生，而這意外的插曲，往往改變了一個人甚至整個家庭的命運。在M型社會下，貧富差距越來越大，有一群人，每日為生活兢兢業業，勉強維持溫飽，而這群人跟家庭卻是最需要保險去補強、支撐的一群。郵政簡易壽險不需體檢、參加門檻低，服務據點普及加上易觸及的特性，具有普惠金融的精神，正能為這群金融弱勢族群提供服務，加強民眾風險預防的意識，強化社會安全網，建立社會安定的基石。





愛的延續

服務單位 | 苗栗苑裡山腳郵局

作者 | 徐銘穗

春天，正是柚樹開花的季節，此時漫步在西湖鄉的山邊、小路處處瀰漫著淡淡的柚花香，經常讓人停下腳步，欣賞那嬌小素白的花形。

西湖鄉盛產文旦，每到中秋節前總能看到各家貨運業者在大街小巷間忙碌的穿梭著，西湖郵局也有絡繹不絕的客戶載著文旦禮盒前來交寄。住在郵局對面的黃大哥也是柚農，退休前每逢假日便回老家幫忙，退休後每日跟著老父親一起在柚園工作，一年四季不得閒。每天八點進局前剛好會碰上他騎著農用四輪車載著爸爸準備往山上去，適逢採收季在八點前早就不見人影，直到太陽下山了仍舊沒看到那輛農用車的身影。

中午休息時間，黃大哥會將採收回來的文旦與街坊鄰居共享，也包含我們。『孩子畢業了都留在大都市就業，誰還回來幫忙務農，還好，我從小就要求孩子們跟著做，雖然做得唉唉叫，農忙時還知道要回來幫忙。唉！那也是老父親照顧了四十七年的老欖，說起來我們也是那些果樹養大的，放著雜草叢生他老人家捨不得，一直希望我們能接手。』黃大哥說。

每年農忙結束，黃大哥家總會拉下鐵門，一家老小去大醫院做健康檢查，這是他們家的例行公事。



「黃大哥，你會注意全家人的身體健康，很棒耶！」我說。

『這是當然，健康無價，健康才能讓我的退休生活過的長久，再加上上次辦的安心小額，我下半輩子的人生都規劃好了。』黃大哥說。

如同黃大哥所說，果樹需要傳承，而安心小額終身壽險讓黃大哥的愛得以延續。2020年，台灣人口的出生率與死亡率首度出現交叉，死亡率超過出生率，人口進入負成長，意味著台灣即將邁入「超高齡社會」，一張高齡者也能以低廉的保費擴增個人保障額度的保單，為自己人生的最後一哩路做準備，不帶給子女負擔，留在孩子們心底的記憶將是愛的延續。





鼓勵自己相信自己

服務單位 | 彰化田尾郵局

作者 | 張瓊珍

偉大學者羅曼羅蘭曾云：「人生是一連串的挫折與希望，亦是一連串的死亡與復活。」在郵局每個人遭遇到困境，挫折在所難免。樂觀者視為挑戰，自我勉勵，步步抽絲剝繭，慢慢分析，討教徵詢有經驗的前輩，拿出對策解決問題，轉換心境，事情就迎刃而解了，光明在望。

鬼域般的寂籟惶惶不安的焦躁，疫情的擴散人人自危，擾亂所有人的作息，本就來客率不高，現今越來越少，保命才是重點，遑論其它心思，來去匆匆不帶走一片雲彩。

紛亂的世道禍事層出不窮，人類脆弱的生命抵不住禍事發生。隔壁的阿叔在前往工作地點發生了重大車禍，本以為小傷然而引發了頸椎挫傷，手術後竟造成半身癱瘓，累及家人愁雲慘霧、生計嘎然停頓，生活步調紊亂，每日醫院進進出出，心情低靡，諸事不順。

早年幸得我以三寸不爛之舌成立一張保單暫解一時窮困。回想理賠時本著服務的精神，關懷問暖，三顧茅廬才把事情完全辦妥。回溯招攬時幾遇挫折，阿叔皆以某某親戚也做保險種種事由推託，三年的追蹤如一隻打不死的小強不負眾望使命必達。唉！終於幫助了一點小忙，我心歡喜終成善事一件，感嘆世間無常、唏噓不已……。

最近詐騙猖獗手法推陳出新，網路隔空教唆、名目新穎防不勝防，當然我輩智慧超群，斬獲截斷罪犯不容小視。



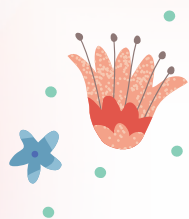
因而受到客戶的肯定與信賴，提升郵局形象，回想受彰化縣政府所頒發之獎牌，沾沾自喜破獲敵人的陣營而自傲，樂見緩解不安的心緒保全了視如生命的辛苦錢，我再接再勵鼓吹壽險的優點，安全如堅固的寶塔，保本保息是養老的財庫，終獲得善意的回饋（一張高保單），這位無損失的阿婆婆每次來都指定我服務，聲聲呼喚張小姐、張小姐妳真好！句句說著郵局「實在祝甘心」、「真讓人感動溫馨」。

聽見真心實懇的叫喚，結下如此善緣，我心樂見「大道之行也，天下為公。故人不獨親其親，不獨子其子；使老有所終，壯有所用，幼有所長，矜、寡、孤、獨、廢疾者，皆有所」護」世界大同日不遠矣！」。

新冠大禍如滾雪球般越擴越大，地球遭此空前浩劫（人瘟），蒼生如何自處、決斷於人類的智慧，首先壽險業本著人饑己饑、人溺己溺，發揮互助的精神，解決許多茫然人們的困境，發揚大愛、造福人類是一項偉大事業。

活著就是綻放自己，就是希望。相信自己胸中有錦繡、腹內藏乾坤，發揮累月實戰的經驗，讓思想靈魂繼續強大。一個人的身體再強悍終有被摧毀的一天，而靈魂卻能長存於世，為後代的燈塔。

願同仁們繼續往前邁進康莊大道，如諸佛洞觀實相而前往，摒除雜念步步跟緊、創造大佳績。



愛與責任的傳承

服務單位 | 汐止南昌郵局

作者 | 吳晉安

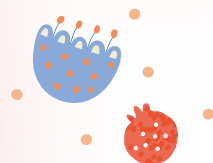
進局三年，一直深知郵政壽險是我們對保戶的承諾與責任。一日，一個年約 50 歲的陳伯伯來辦理更印，簡單閒聊了一陣子，了解到身為工頭的他平日大多時間都待在工地，並不算局內的常客，於是我順口向顧客提起費用率低又重視保障的安心小額郵政壽險。經過一番解說，陳伯伯微微點了點頭，一聲「好」答應的很乾脆。於是開始了入機的作業，不料到簽名及填寫被保險人告知義務的階段，伯伯才告訴我，其實自己有輕微的高血壓，不過都按時吃藥，控制得很穩定，不知是否可以承保。我告訴陳伯伯還是把自己的狀況確實地填寫在下方欄位以保障自身的權益，讓核保股判斷。

有送過高血壓保單的同仁一定都知道，壽險處會退下來要求看保戶的藥單或是處方箋。不出意料地我也收到了驗單。致電給陳伯伯後，他說因為慢性病的藥都是三個月拿一次，這次剛領完但單子不知道收到哪了，他一再表示近期工期很緊，實在分身乏術無法再跑一趟醫院拿處方箋。於是我自告奮勇提了一個大膽的想法，向陳伯伯說：「如果您不嫌棄且信任我的話，不如我幫您跑一趟醫院吧！」他也是信任我們郵政好鄰居的形象，寫了委託書連同身分證正本一起交給我。當下的我很是感動，畢竟才見過一次面就能獲得保戶如此的信任，實屬不易。後續雖然核保股於衡量客戶狀況後予以緩保，陳伯伯來向我辦理緩保時卻還是不斷稱讚我，說現在這麼有責任感的青年已經不多了，鼓勵我繼續努力，成功自然會跟著我們跑。這時我才驚覺壽險招攬不單單是郵政員工的義務，更是對許多台灣民眾的責任與歸屬。



另一日，一位張婆婆拿著保單來找我說要申請理賠，翻開一看是半年前我幫她成立一件以孫子為被保險人的常春增額保險，還記得當初孫子簽名時，看起來還很年輕，接過婆婆手上的保單與證件，低頭開始辦理，眼睛的餘光時而飄向阿婆感傷的身影，自己心中也是感慨萬千，隔著窗，兩人有長達五分鐘都靜默不語。張婆婆終究還是緩緩地說是發生車禍，還不斷地跟我說孫子很乖也很孝順，心中的不捨表露無遺。到了第二次領取理賠金時，終於看到張婆婆的微笑，也像我表達感謝，能順利圓滿地完成理賠金的申請，而不像其他保險業者對理賠金的發放東扣西扣、拖泥帶水。這時我才深切地體會到我們郵政的金字招牌並非一蹴可幾，而是在我們大家庭共同的努力下所塑造成的成就並引以為傲。張婆婆拿到理賠金後，因年事已高無法投保常春增額壽險，故轉而投保安心小額壽險，希望將對孫子的愛傳承下去。

爾後張婆婆不定時都還會來郵局繳個帳單，看到婆婆都是滿臉笑容地跟我打招呼，我也很欣慰，我想這就是所謂的幸福企業吧！



用遺愛來減少遺憾 保險讓愛延續

服務單位 | 苗栗公館郵局

作者 | 吳宛玲

陳媽媽是我的保戶，因一場感冒引起細菌感染併發肺炎。

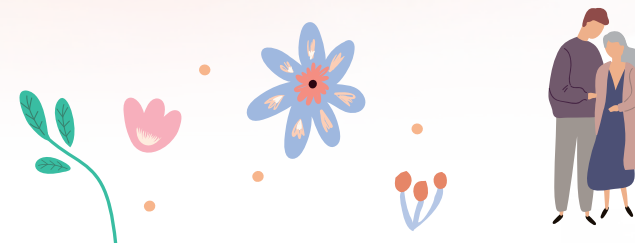
到她家裡探訪她時，眼前的这一幕讓我超震驚—她身體孱弱、身形消瘦，鼻上掛著氧氣機供應呼吸。她呼吸聲急促地跟我說道：「她寧願結束生命，也不願拖累家人、不願讓家人為難、不願成為家人的負擔、不願家人以後的人生背負可能無法償還的債務」。

我凝視著她眼角滑落的淚水，眼神中盛滿著眷戀和深深地愛。我安慰著勸說：「您的家人那麼愛妳，最希望的是您一定要好起來，不要擔心什麼拖累不拖累的！」

能體會他的心情嗎？

不想拖累、不想痛苦、甚至又想解脫，不忍心把自己未來可能會發生的困窘與負擔留給最愛的家人。

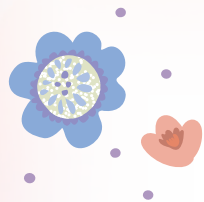
之後陳媽媽病情惡化引發多重器官衰竭離世，親人離世固然錐心，但郵政壽險保單化身實際關懷，保單在密密麻麻的文字中都隱藏著一個簡單的字「愛」，一份對家人的摯愛、對家人的疼惜。若有一天不幸先走了，可留下身故保險金照顧家人，這份保單理賠金額是 100 多萬元，雖然無法撫平失去親人的慟，但生活不會變得更糟，及早規劃壽險延續未完成的愛。



人身壽險可以解決人生中的三大風險，分別是「走得太早」、「活得太久」、「想走時卻走不了」。「走得太早」當在年輕時離開，會帶給家人難過痛苦；「活得太久」壽命比預期來得長，自己會受苦，許多人認為長壽是值得慶幸的事，其實不見得，如果晚年沒有一定的經濟能力，身體上又有病痛纏身，反而會讓自己的晚年生活苦悶；「想走時卻走不了」身體的機能已不堪負荷使用，僅能依靠維持系統維持生命，活得沒有尊嚴，面臨想走卻走不了折磨。

人生無法完全規避風險，但可透過保險規劃，分散、轉嫁、彌補風險發生時的損失，這就是保險真正的價值！而保單上指定受益人的部分，可以充分發揮要保人真正想要照顧及愛護的人，不造成家人的負擔，留一份愛給自己所在乎、放不下的人，這樣的精神是大多數投資工具無法取代的。





郵政壽險助我美夢成真

服務單位 | 豐原郵局

作者 | 賴政永

在儲匯窗口服務期間，會遇到各形各色的顧客，其中有一位客人非常特別，他姓吳，常常拿一疊支票到郵局託收，支票總飄出濃濃的魚味，存摺結存幾乎是百萬元以上，當然這是一位保險潛在客戶，本局高手一定不會錯過，我也注意到他被多位同仁認真招攬過，筆者是一位害怕被拒絕的人，自然不會向他開口招保險，閒聊中，慢慢的知道他在市場賣魚，家裡有 2 個小孩，老婆忙完早餐，送小孩上學後，會到市場幫忙。

有一天，他一樣拿了多張支票來代收，見窗口沒有待辦人數，就直接來到我的櫃台前，說：「可以幫我做嗎？」當然沒問題！他問：「你需要保險的業績嗎？」我說：「要啊！」他覺得很奇怪為何我從來沒跟他招攬…他要我傍晚 6 點多到他家，跟他太太說明保險內容，下班帳一合，即刻飛奔回家，先吃點東西墊肚子，就趕往他家，這是一個迷宮一樣的社區，問了幾個人才找到他家，客廳不大，東西雖多卻感覺出井然有序，他倒了一杯水給我，開門見山就說明天一早就要到市場，所以他要早點休息，要我將保險內容說給他們聽。

拿出保險 DM 認真說明，他告訴我夫妻倆各辦 100 萬，2 個小孩各 50 萬，在填寫的過程，他說為什麼那麼多人招攬，他都不寫，因為我在找一個投緣的人，而且你的服務讓我覺得很舒服，不會不耐煩，動作也很快，經過這段時間的觀察，我覺得你是一個可以信任的人，所以決定給你做業績，當然，你也看到我這房子很小，孩子也大了，我決定存這些錢，等保險滿期的時候買 1 棟房子，換個新家，有夢最美！



吳先生一直努力存錢、尋找新房，期間又辦了第 2 次保險，終於在 921 地震之後，房價慘跌，他如願在南陽國小附近找到一棟透天厝，搬到新家時特地邀請我們去參觀，看到他美夢成真，臉上流露滿足的笑容，擁有自己喜歡的房子，真的替他高興，感覺自己幫忙他完成一個偉大的夢想，他也讚嘆郵局保險真好，有保障、安心，幫他圓夢。





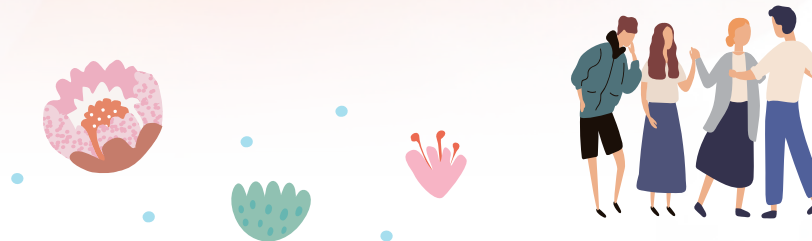
郵政壽險 郵你真好

服務單位 | 桃園郵局郵務科運輸股

作者 | 許宇堯

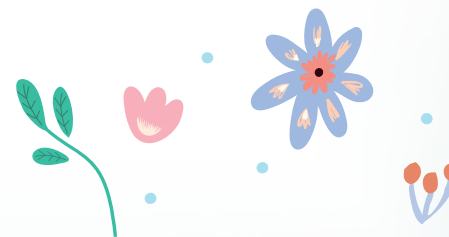
記得當時還是外勤身份，在酷暑裡頂著烈日穿梭在大街小巷，接近中午時分到了熟悉的門 12 喊著：「林 X 旺先生掛號」，異常的今日沒人回應，隔壁的舒伯伯探出頭來說著：「等我一會兒，我出來幫他領」，邊領掛號邊說道：「林先生早上小中風已被送往醫院診治了，這陣子如有林先生的掛號就找我領好了」，心裡一陣錯愕，林大哥是大夜班的保全，每有信件通知他，他都馬上回應並攜章出來，雖有年紀卻中氣十足，總是喜歡跟我閒聊個幾句，在外勤人員眼中算是個好客戶，我心中暗自祈禱，希望他能趕快好起來，接下來的幾天林先生病況有好轉但還需住院復健。

過了一個半月後，而我亦換了區段，又調回林先生家的區段，一大早離局出班就想趕快送到林先生家，看看他恢復的如何，接近中午到了巷口，隱約聽到熟悉爽朗的笑聲，心想著應該無大礙了，著實為他高興趕緊騎過去，果然林大哥跟舒伯伯正聊著天呢！詢問他的近況，林大哥說只是小中風不礙事，再多復健一陣子，就應該能回職場上班了，接下來林大哥竟說：「我能安心的復健還是多虧了郵局，心裡想著郵局又沒派人協助他復健，這感謝是從何而來啊！林大哥才說到，以前年輕時我師父的師父有推薦他買一張郵局保單，當時的利率相當高，而為了存錢就強迫自己多買一些郵局保險，這次遭遇變故，雖然有少許積蓄，但兩個念私立大學的小孩要註冊了，



還好有這些以前買的高分紅保單，每年固定分紅剛好足以支應孩子們的學費，而林先生也可以好好復健後再重新投入職場，聽完後著實為他高興，沒想到只是簡易保險也能發揮如此功效。

他感謝郵局之餘，亦感謝多年前推薦保險給他的郵務士與相信郵局的自己，跟林大哥及舒伯伯道別後，繼續完成投遞的行程，而當下氣候炎熱及信件仍然爆量，雖然是騎乘著老野狼郵車但心裡感受卻是異常的輕快。





人生是未知的旅程 但總有份愛的禮物與我們相隨

服務單位 | 新竹竹東郵局

作者 | 童琬茹

考取郵局前，我是個天真爛漫的淡江保險系的學生，大學時最喜歡的就是壽險精算，還有產險相關課程。因此畢業後，想在產險領域發展，對於人身保險反而比較沒有興趣，還停留在菜籃族招攬壽險的那些思微，要靠人情保來說服客戶買無形的保障，而遲遲不想。然而現在已在郵局工作快滿 16 年了，反而喜歡有溫度的郵政壽險。

在郵局服務的第一年，家人還在忙碌恭喜我考上郵局這份工作時，一切是這麼美好又幸福。突然媽打電話來：女兒，家裡有點事，要不要回家一趟，心想，好呀！反正大概是爸媽思女心切，在呼喚我。一回家時，感覺氣氛很糟糕，鄰居阿姨，滿面愁容，這是在演連續劇嗎？阿姨溫柔又哀傷的對我說，我家那個讀大學的小弟，出了嚴重的車禍，昏迷指數 3。當下，天昏地暗，抱著阿母在哭。

隔天去廟裡拜拜，拿了一本經文，拼命唸，全家人都亂了套，，我弟才 19 歲。一定要把弟治療好！翻開自己的存款，真的是慘，慘，慘！就那五萬元的積蓄，零錢桶也才 5000 元，總財產才 55000 元能拿來幫什麼忙？頓時想起，以前老爸，幫全家人投保的事，很認真的打開那些長滿灰塵被遺落很久的保單，幫父母看小弟的住院醫療，實支實付。聯絡保險業務員，先申請理賠。好險小老弟意志力堅強，終於清醒，全家的人的眼淚都不知道積到幾桶，可以泡幾回澡了，總算喚醒沉睡的王子。還好，老爸喜歡廣結善緣，買了一些人情保，家裡的經濟沒受到什麼衝擊。



經歷這次的驚魂記，深深的感觸到，這世界上，每天都會有人因為意外而受傷！因為疾病而痛苦！這是人生不可避免的歷程！我在郵政壽險領域，就可以努力發揮努力做，像似一場及時雨，給需要的人幫助，避免悲劇發生。

壽險保單對於我而言，就是平常沒事擺在櫃子好看的契約書，但是真的需要時，救了一個家庭。

如果沒有當初那份保單，那我怎麼可能可以工作，幫自己辦場美麗的婚禮。如果沒那保單，爸媽又怎能安心上班，然後現在兩個人手牽著手去運動。如果沒那保單，我弟現在怎麼可能每天都自己搭車到台中某科技公司工作呢？也靠自己努力工作的積蓄買了房子。

覺得意外不會發生在自己身上，因為平常有做好事。但是，真的是如此嗎？

一個阿嬤為了孫子的生活，參加吉利壽險，後來來申請理賠，唉！也是車禍。很難讓人接受，但是阿嬤也是選擇勇敢面對，與阿嬤有種惺惺相惜的情感！

充分善用自己的專業，來幫客戶規劃設計最適合的保單，就是我最感動的事！郵政壽險，有你，有我真好！



溫暖的保障

服務單位 | 新竹湖口郵局

作者 | 田美媛

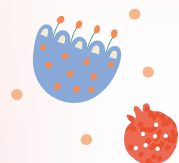
回顧三十餘載初入郵局始，當時擔任投遞工作職涯中，即發現很多客戶亟待推廣開發。於是自我充實、分析、比較，各公、民營保險市場產品特性、企業組織、經營制度、潛力發展及其他規定，高下立判。本局品牌保障，優質穩定，誠信可靠，永續發展，致令其他同業望塵莫及。所以本局推陳出新的產品，我更加有信心廣傳行銷，好的東西要與大家分享，將保險及其他業務研習心得付之積極行動，尋找開發客源，誠懇實在行銷，委婉簡潔精練介紹、解說，各保險方案利弊得失，精闢分析雙方權利義務與責任關係，提供客戶適性參考選擇，持續關懷解決保戶疑惑，獲得民眾熱烈回應參予，促使績效增長。多年壽險業務行銷心得經驗，觀察各保戶們的境況，茲列舉幾則溫馨感人的心得分享。

某日在街道上行走，有一位久未謀面的民眾對我熱情打招呼，著實驚奇，在相互寒暄交談中，還一直對我稱謝並和我娓娓道來「所幸有妳招攬保險」。他說創業的初期，亟需籌措資金，正當著急煩惱，愁雲滿佈，手足無措時，頃獲郵局捎來郵政壽險期滿領回滿期金通知，霎那雲開得月，不足資金立刻得到補足補滿，順利開工營運。期間經營有道，信譽卓著，已是企業界翹楚。謙虛慶幸事業有成之餘，仍不吝不忘回饋國家社會，更積極、熱心參與許多公益扶助活動，展現人溺己溺、人飢己飢的無限關懷，讓大愛慈善義舉發光發熱，增添人間溫暖，好人好事，令人感佩，常受表揚褒獎。



有一務農樸實之家，生有一對健康活潑聰明優秀的雙胞胎女，祖孫三代，一家六口，和樂同堂，安分守己的簡單生活。為增加收入改善家庭經濟，農閒時夫妻倆出外打零工，賺取微薄薪水，貼補家用。那一次特定前往招攬介紹，轉告他們必須規畫準備，預先儲存女兒教育所需經費。幾經折衝，衡量現實狀況，終獲首肯，投保教育基金。時光冉冉，轉眼間那對天生聰明又努力向學的姊妹，同時錄取頂尖大學醫學院，佳音立即傳遍鄉間鄰里，地靈人傑，居民們與有榮焉；歡慶之餘，很多民眾質疑付得起龐大沉重的學費嗎？但那些操心是多餘的了。又過了幾年，姊妹雙姝濟世救人，妙手回春，博愛濟眾成為醫界之光。

中華郵政壽險產品種類選項非常豐富，均為未雨綢繆預先準備之儲金保險，就像是在窘困時期有一雙手拉著他們繼續往前進。保險業務經驗已有三十多年，累積了許多保戶的故事，而後每當我在和客戶招攬保險時，我並不覺得這是業績壓力，而是深刻地感覺到一份保單能夠實質幫助人們度過往後的日子。



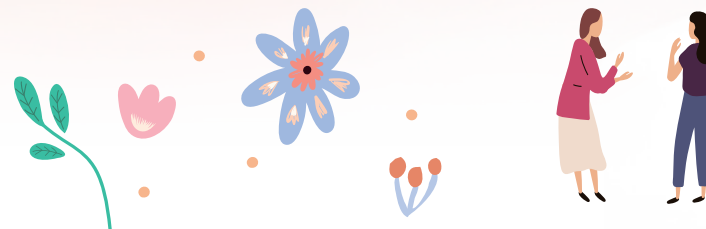
「郵」你在身邊

服務單位 | 成功大學郵局

作者 | 黃郁婷

周末夜晚，悠閒地和家人賴在沙發上談天、看劇，在歡笑聲中，手機突然響起一陣簡訊提示音，原以為只是廣告簡訊而不甚在意，拿起手機一看，卻是保戶傳來的訊息，當即正襟危坐，擔心保戶出事了！保戶是位精明幹練的女強人，竟在周末夜裡如此慌張並需錢孔急，「黃小姐，請問之前投保的常春增額可否借款？又可借多少呢？」此時，女強人已如洩氣皮球。

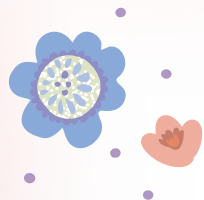
在盛夏時節，我遇見了她，一個嬌小玲瓏卻氣勢奪人、行事有條理的事業強人，說話直指核心，不喜瑣事與囉嗦的對談，只要求服務精準到位並能滿足她的需求。經由業務上的接觸，漸能與她聊上幾句，知她單親一人帶著兩個孩兒自東部偏鄉來到這座城市打拼，為爭得監護權，曾與前夫勉力周旋。最終，她在一所私立幼兒園掙到主任之職。于攀談中，知她有一保單之身故受益人為女兒，欲改由子女共同受益，我即建議，於經濟許可下，不妨再為獨子另買一張同額保單，可再多攢下一筆儲蓄，未來縱使姊弟分處兩地，亦得自便處理。當時她即深表認同，無奈時間不許，便約好下回見面再談，然而總是有一些不可抗力，導致二人無法見上面，就這麼過了約莫一年，才將這保單敲定，心上石頭算是落了地！其後，我調離該郵局，與她也漸少聯繫。原以為她困頓的生活已熬到盡頭，豈料在疫情肆虐下，看似穩定的行業也受衝擊，幼兒園被迫關閉，除教師們薪津無著外，尚有一家子的生活花銷，她兩肩已無力挑起這付重擔！



看完簡訊後，我立馬翻出自己的要保書並詳加閱覽，經確認要保書（第7頁）就保單價值準備金已有明文，另依「常春增額還本保險契約條款」第26條可計算得出質借金額。又中華郵政亦已提出因應疫情之保單借款優惠利率紓困方案，自7月1日起，凡符合資格之保戶均可臨櫃申借。以上訊息，我透過電話一并向她敘明，她終於鬆了口氣說道「有這筆錢就夠了！」

電話線彼端的女強人似已重行振奮，向我表示明日即前往郵局申辦借款。她相當慶幸早先買了這張保單，攢下的錢竟在此刻派上用場。她也感謝我能即時提出寶貴建言令她安然渡過難關，並表示會令剛踏入職場的女兒也成為我的保戶。

我倍覺自豪，能與中華郵政共同陪伴保戶經歷最艱難的時刻，在黑暗中為保戶帶來一線曙光（因應疫情的關懷服務措施），即便我已不能親身為女強人提供服務，但她仍信賴中華郵政並在第一時間向我尋求協助，郵政與我乃意外地成就一件功德。中華郵政，「郵」你陪伴身邊，真好！



回首來時路 郵愛伴我行

服務單位 | 臺南郵局營業管理科

作者 | 李深恩

就在 2009 年，肆虐臺灣的莫拉克颱風甫離境的某日。天濛濛亮，旺伯便迫不及待地騎上機車，趕著巡視自家田園災情。即便從日前的狂暴雨勢，已可推知難以足睹的結果，旺伯仍不顧輾轉飢腸，逕下田裡去了！

機車穿梭在熟悉的田間小路，雨後的清新朝氣，旺伯已無暇享受，只自顧地向前急駛，沿路還叨唸著，連日豪雨，此刻莊稼不知如何？突地，一陣刺耳聲響，撕裂晨間的寧靜，一輛由產業道路竄出的自小客車，竟無情地將旺伯與機車撞飛至浸水的農地裡，現場只遺留少許機車零件及引擎蓋已凹陷的自小客車，地面上竟連剎車痕跡也無！

旺伯被送往醫院並緊急予以手術，術後主治大夫告知旺伯之子小李，旺伯因頸椎嚴重受創，恐將終身癱瘓。醫生的無情宣判，猶如晴天霹靂，小李頓時深覺懊悔、自責不已。原來小李正思索著為父親買輛新車，卻又擔心年邁父親能否順利駕馭現代機械產品，兼且父親生性儉省，恐遭反對、斥責，小李尚在舉棋未定之間，怎料就出事了！再思想起父親曾說，欲與小李一同搭乘高鐵體驗極速快感，這父子間的約定仍未實現，更加深小李對父親的愧疚。望著無助的母親與病癱在床的父親，想著在司法上如何與肇事者周旋，千難萬難，真不知如何面對未來的日子！



小李為人處事有理想、有目標，人生一向平順，但突來的變故，令得前途如罩迷霧，一時心情陷入谷底，惶惶不可終日。然而，就在著手料理父親事務時，小李發現昔日為父親投保的「安和終身保險」郵政壽險保單，於是小李決意向我（其實是中華郵政）求助。

在敘明來意後，我詳細地向小李說明契約內容與保戶權益。頃刻間，暗霧盡退，曙光乍現，小李只覺輕鬆不少。原來早期郵政壽險，除主契約外，均無償附加一倍意外事故保險保障，故旺伯的佰萬保單可獲得二佰萬元理賠，這對小李父母的安養將有莫大助益！小李將理賠申請書遞給我並緊握著我的手，感激之情無以言表。我只能輕拍小李臂膀，誠懇堅定地說道，相信我，一切終將過去！照顧好父母，我們會儘快將理賠金匯入您的帳戶。之前，小李對未來生活充斥著惶惑不安，對於肇事者深懷怨懟不滿，此時已如煙消雲散。緩步走出郵局，小李無意間瞥見郵局營業廳掛著一排大字，「郵局是您可靠的鄰居，郵政壽險伴您歲歲年年。」

于今，旺伯已往生許久，每每憶及此事，除懷抱著對父親的無盡思念外，小李總向我致意，「還好，有你（其實是中華郵政）一路相伴！」



郵保安康

服務單位 | 民雄郵局

作者 | 劉容采

郵局是我嚮往的工作也是事業的課題，再還未從事郵政工作之前因為家人關係我曾經短暫從事保險業，親身經歷業務員穿梭大街小巷深入了解保戶需求是最基本的日常；除了可提供原有產品售後服務外，根據每戶家庭缺乏需求提供最全面的保險產品給保戶接觸，不僅可提升自身業務能力，也間接塑造了一個家庭的防火牆。

保險就像是一家之主傾倒時給與家庭撐起的一片天，這個體認對同時身為保戶的我也深感認同，亦是郵政第一個保戶觸發的感受。在我剛進局的時候，青澀的我對於郵政壽險尚還在摸索階段，雖不熟悉但有著前期的經驗，即開口就是機會，也是讓客戶認識我的契機，所謂有志者事竟成他是一位從事營造業的老闆，已六十多歲的他在保險觀念上已客觀成熟，且在私人保險上也多有規劃，單純想辦定期的他在與之對談過程中，我秉持初生之犢不畏虎的心同他推薦常春增額保險，現在想起當時不熟悉的話術我猶然深感抱歉，但聽到我蒼白的介紹他說：「保險我已經有了但不嫌多，給年輕人一個機會，也是給我家人多一份保障。」就像師傅領進門般完成我郵政第一份保單。

日復一日，隨著業務熟悉在推展壽險上日漸得心應手，也使得阻礙相對減少，畢竟台灣保險滲透率乃居全球之冠，儲蓄意識抬頭，這也不免讓我察覺台灣人買保險的行為上，主要有「愛買保險，保障卻不足」、認為



保險應該要「無理賠保費可返還」等問題。但這發人深省的癥結是一位從事高壓電纜工作者給我的真實反饋 遇到他的當天我一如既往的說著我慣例話術，但他卻問我：「只有儲蓄嗎？我想要繳少少的錢就可以獲得高保障。」當下透過聊天得知他經歷過母親驟逝而無米可炊之苦，因此留給家人希望是他買保險的初衷，故而 20 年期康順定期壽險促成此願，但因為是意外險不具儲蓄，亦無滿期金可言，陷入迷思的我提醒了他，但他卻一語驚醒夢中人的回我說：「我歷來家族史都活不過 50 歲，活過是我賺到，活不過是我家人得到。」這豁達表述了為家犧牲奉獻的精神，也彰顯了保險的真諦。我真真實實上了一堂課，正視保險不僅僅是人生第一桶金，亦可是家庭不二保障。

隨著世代轉變，因應高齡化社會，在政府大刀闊斧下，儲蓄型保險將大幅減少；保障型商品亦已成趨勢，連帶郵局銷售通路也面臨轉型，而我也迎來了新的課題 做好認識新商品 (KYP) 跟認識客戶 (KYC)，藉由窗口提供專業保險服務並教導保戶正確的投保知識 我責無旁貸。但所謂教學相長，在與客戶交流下達潛移默化，讓保戶跳脫固有思維，深植郵保安康，以期保障深入您我的心。



疫情下的保護網

服務單位 | 臺中永安郵局

作者 | 張鎰麟

所謂的保險，就是保障未來不可知的風險。天有不測風雲，人有旦夕禍福，這兩年發生的肺炎疫情，打亂了很多人的規劃，也讓很多人面臨無薪假及裁員的風險，很多人在收入斷炊的情形下，只能吃老本或是去辦理紓困貸款度過難關。而這時，也許當初無心插柳付出的一筆小錢投保，在未來的日子裡，就是生命中一個不可或缺的保護網。

本局有位保戶陳小姐，在十年前左右買了郵局的長年期壽險，當初還另外加買了日額型的附約，本來也只是想說，每年丟個一點點的錢，如果出了意外或是車禍之類的，在住院的時候，或多或少補貼個住院的費用。時光冉冉，一下子十年就過去了，結果今年，因為身體出了點狀況，進了醫院開刀並住院了一段時間。出院後，剛好遇到了肺炎疫情最嚴重的時候，公司的整個工作也停擺了，收入暫時沒了。陳小姐本來擔心疫情，來電詢問是否可以用郵寄的方式申請理賠，經本局詢問壽險處後，瞭解目前這個方案還在研擬中，何時會定案還不確定。因為急需用錢的關係，有天下午，她趁著客人較少的時候，就趕緊來辦理理賠，同仁審核了一下資料都沒問題後，就幫其申請寄給總公司。結果壽險處的同仁們也是很有效率，才兩天就將撥款的文件寄回來了。當天通知她來領款的時候，她笑笑的說，我們郵局真的很有效率，一下子就幫她處理好了，而且除了原本日額型每天一千元的給付，還有另外每天五百元的療養金。這筆錢對目前她來說，真的是一筆及時雨。



在承平的日子裡，往往我們不是很在乎幾千元幾萬元的儲蓄，覺得下個月工資進來時，又有錢可以花用了。有時候我們以為的來日方長，卻抵不過老天爺神來一筆的世事無常，而這位保戶，因為當初不小心多買了附加險，結果在十年後遇到了人生的波瀾時，那份保險，卻成了她的浮木，幫她渡過這段時間的艱難。可見得平時有備無患是多麼重要的一件事情。





陪伴，始終都在

服務單位 | 楠梓亞洲城郵局

作者 | 邵婉婷

一日雨後，陽光露臉輕灑入櫃台，迎面而來一位笑容可掬，講話略带羞赧的婦人道：「我要領錢。」接下提款單，交付現金後隨口問候一句：「阿姨，生活都好嗎？」熟料，其面色大變，淚眼婆娑哽咽道：「很不好，老伴走了，經濟頓時失靠，幸好留有年金，否則生活將不堪設想。且家中兩小又不務正業，常常伸手要錢，未果，還會出言辱罵。」

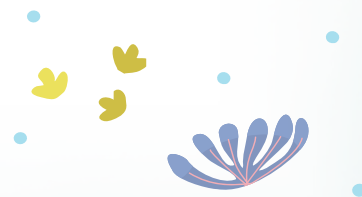
聽聞著實心疼，再仔細端看存簿詳情，發現其年金每月約莫二萬，開支相當簡單，只擔憂兩小胡鬧。於是我邀請參加郵政壽險，不僅能存錢繳費期間亦有生存金能運用，想買東西犒賞自己或是貼補生活開支亦可。年老滿期後，此桶金更能絲毫不差安穩的領回，最重要還能防止小孩伸手要錢慢慢吞噬其養老金。假設其功德圓滿，生後亦有理賠金能照顧子女呢！阿姨破涕為笑，開心極了，直言：「太棒了！太棒了！」頻頻致謝，讚美我的服務真的太好、太周全了。

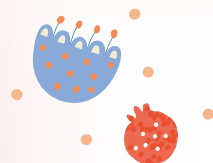
你怎麼又亂花錢！我哪有啊！一對母女邊鬥嘴，邊囔囔走向我準備繳卡費。過程中母親不時叨絮著：都不存錢只會花錢。女兒：花都不夠了，還存勒！我一邊安撫著母親現在環境存錢大不易，相信其也有心只是沒找到方法，另一邊則鼓勵女兒每月可讓郵局自動轉存約三千，存滿六年可領回一整桶 25 萬，存款期間還有 25 萬的保障給母親呢！語畢，母女相視而笑，齊聲回答：「好呀！」當下即順利成交。事後，母親還特別致電深表謝意其女兒終於開始存錢了。



今憶起…哇！她們滿足之神情依舊歷歷在目深刻在我腦海，其言亦猶如在耳難以忘懷，真的是無法用言語形容的感動，這就是推廣郵政壽險的真諦！身為窗口服務於第一線的我們，最貼近民眾，看盡人生百態。每天風景都不同，四季雖有冷暖變化，偶有挫折、沮喪但都是成就我們更茁壯的養分！期許總是秉持著熱忱服務之心，盡可能於互動間多點溫度，增加服務價值，讓每位儲戶都能賓至如歸，笑臉離場；更盼望盡綿薄之力發掘更多潛在客戶參加郵政壽險，讓中華郵政能照顧到每位國民，發揚郵政壽險的美好。

未來不管如何變化，唯一不變的是中華郵政始終都在，也必定是大家最堅強的後盾，而身為郵政一份子的我們亦會是伴隨著彼此最貼心的夥伴。





郵你真好

服務單位 | 烏松長庚醫院郵局

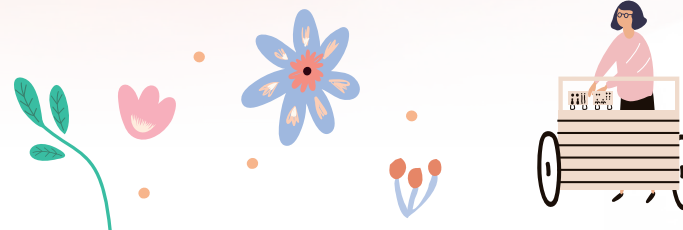
作者 | 楊慧汶

你問我，推動壽險的魅力是什麼？為什麼你總是不停的推薦客人壽險商品呢？

我說，因為成就感，我們行銷的不僅僅是一張保單，更是關懷與體貼，還有愛的傳遞……。

依稀記得一個秋日的午後，一位半工半讀的學生，因為失去雙親除了需要負擔生計，還要照顧年邁的祖母，白天讀書晚上在超商值大夜班，看著他每天辛勤的工作，我便順勢向他介紹金歡喜增額保險，鼓勵他每月只要存下少少的錢，等期滿後就有人生的第一桶金，還可以給家人一個保障，他毅然決然的承保他人生的第一張保單，並滿心歡喜的感謝我，謝謝我給他生命的動力，因為這份保單，能給家人更好的照顧，自己在滿期時能有一筆資金運用。看著他那青澀的臉龐，確是如此成熟懂事，讓我更肯定自我價值，在中華郵政工作除了服務客人外，還能幫助他人把愛傳遞下去，你說，這不是推動壽險最大的魅力嗎？

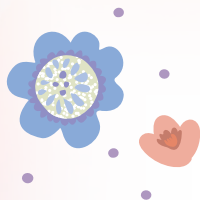
窗口曾經來了一對母女，女兒在外地讀夜校，白天在美容店打工賺錢，媽媽陪著女兒來辦理金融卡同時叨念著女兒很會花錢是個月光族，我便建議女兒將打工收入存我們的金歡喜增額保險，能幫她存下一桶金，殊不知女兒每個月賺的錢都以無摺存款存到媽媽的存摺，媽媽當場明白為何女兒



沒積蓄，誤會女兒好幾年，媽媽感動萬分之際便馬上承保金歡喜增額保險給女兒當嫁妝。愛是無私的，愛是互相的，女兒感謝母親的養育之恩，把每月的薪俸獻給母親，母親的愛更是無遠弗屆的，只想要兒女一切安好，幸福下去，郵你真好，讓愛無止盡。

有一位每月必需來匯租金的客人，她是在路邊擺攤做生意的小吃店，平時無儲蓄的習慣，身上無半點積蓄，我鼓勵她每天存下一點錢也可以積少成多，聚沙成塔，她當下便將身上所有的錢財掏出，湊足了第一期的保費，慢慢的也存了幾年。今年適逢遭遇疫情讓她苦無收入，生活陷入困境，急忙跑來郵局向我求助，我跟她說可以先辦理保單借款度過難關，馬上幫她申請金融卡保單借款，若有資金需求可馬上在提款機操作，以解燃眉之急。她很感激當初我跟她推薦郵政壽險，如果沒有當初的承保，龐大的經濟壓力讓她絕望到想輕生，是郵政壽險讓她慢慢累積財富，是郵政壽險讓她得以安然度過這場疫情，她說：郵你真好！

人間有情，處處有愛，因為我的工作環境，讓我更能體會其中真諦。謝謝中華郵政給我這個使命，能當個傳遞使者，幫大家的愛傳遞下去，守護心中最重要的人，也讓往後餘生無後顧之憂，是中華郵政壽險讓我們生活更有保障。



郵政壽險「鍾」愛一生

服務單位 | 宜蘭郵局營業行銷科

作者 | 李孟倫

109 年 10 月初正是秋高氣爽的季節，我剛結束育嬰留停返回職場，已經有近兩年的時間沒有接觸窗口業務，面對儲匯、壽險業務明顯生疏了許多，心想就從壽險業務開始吧！以互動閒聊的方式介紹壽險，同時提升服務品質，熟悉作業規章，每當我開口介紹壽險商品的時候，無形之中累積了成就感，也熟練窗口作業，並站在保戶的立場，依客戶的需求，客製化合適的壽險計畫書，幫助保戶也累積自己的經驗。

同年的 11 月，宜蘭的天氣已經由秋涼轉為濕冷的季節，經過一個月的適應，我對於儲、壽業務已經熟稔許多。某一天早晨外頭的氣溫偏低，還飄著毛毛細雨，營業大廳門口的鐵門緩緩升起，前來郵局用郵的顧客並不多，遠遠的有一位女士朝我走過來，我對她印象很深刻，嬌小的她靦腆地問我可以幫她補摺嗎？我說：「當然沒問題！」；從那天起，鍾大姊和我成為無話不談的朋友。

鍾大姊每隔一、兩個禮拜會來找我幫忙補登存摺，她在社區長青食堂工作，中午供餐給長者，年紀接近六十五歲的她因為不會騎車，所以總是坐第一班公車，到菜市場買菜，再坐公車回到社區，個性開朗的她尚有一位體弱多病的兒子，由於孩子出生不久後先生因為意外過世，多年來獨力扶養孩子長大，再加上政府的社會補助，生活經濟雖然不富裕但日子還算過得去，當越來越了解她的生活背景之後，我決定推薦她參加郵政壽險。



鍾大姊對理財一竅不通，對於生活開支通常直接提款花用，儲蓄部分，只是單純地將薪水和政府所提供的補助款存在活期存款中，令人驚訝的是，她至今未曾為自己買過任何保障；經過我的建議和規劃，鍾大姊最後投保了常富 123 保險及安心小額終身壽險，一來經濟可以負擔，二來希望在八十歲的時候可以累積一筆養老金，不想成為兒子的負擔，也是對自己人身的保障，雖然投保的保額不高，但是積少成多、聚沙成塔；她很感謝郵局提供如此貼心的保障和服務，心裡非常感激。

初回到職場我對工作業務內心感到十分焦慮，透過不斷的向顧客介紹中華郵政壽險的好，讓我消除心中的壓力，後來又遇到鍾大姊及陸陸續續參與投保的郵政保戶，更增加了我的信心；知名壽險廣告曾說：「照顧好自己，就是給家人最好的禮物！」，對鍾大姊的家人來說，就是最好的寫照；對我而言，為客戶規劃最適合的保單，就是給保戶最好的禮物！





美好的一天

服務單位 | 臺東東方大鎮郵局

作者 | 王昱文

郵局，是金融機構，對台東這個後山來說，單單市區就有十個服務所，每天至少千百人來來往往，他們來抽號碼牌、他們等待、接著他們辦好事情離開，而我們就穿著一襲清新素面的制服，在馬不停蹄的按號之間，投入其中，日子過得飛快。

這天一如往常，是個炎炎夏日蟲鳴鳥叫的大晴天，不過才早上八點半，一開門，對面店家的招牌因為烈日反射照進營業廳，讓裡頭溫度又上升了小半度；經理熱情迎賓、我們按號，慢慢的消掉了大半客人。這時候，一對母女汗涔涔的走進郵局，剛好我窗口沒有客人，招著手請他們過來，媽媽見到我，手捏著繳費單邊微微顫抖的跟我說，女兒要繳大學學分費，學校繳費單上是虛擬帳號，由於沒有分行別，無法使用窗口人工跨行轉帳，以呼應現代 ATM、網路轉帳發達的社會，媽媽接著告訴我她緊張的理由。原來，半年前她在 ATM 轉帳時，因為緊張而按錯帳號，近萬元就這樣進了陌生人的口袋，求助銀行後，銀行回覆她，受款人不願意還她錢，所以這些錢等同不翼而飛，導致現在不敢操作提款機。我連忙安撫她，告訴她其實多半的人善良且願意返還，只是人性有善惡，雖然無法控制別人，但我們可以更細心來遠離匯錯帳號的風險，這些錢，就當作是捐助他人吧！她女兒在旁邊聽我安撫完媽媽，似乎得到了些勇氣，睜著亮晶晶的雙眸看著我、對我點個頭，走出去 ATM 轉帳了。



我請媽媽在營業廳坐著等候，不久，女兒拿著收據進來，我和他們再一起核對帳號後確認無誤，媽媽露出了淺淺的一抹微笑，對我說聲謝謝。這時，我把手裡拿的保險摺頁遞給媽媽，向她們介紹郵局最新推出的常樂儲蓄保險，告訴她們，錢放在身邊，一不注意就花光，像很多人買了鞋子衣服，卻從來沒穿過，也有人跟媽媽一樣，按錯一個號碼，錢就不見了；我們天天把心思金錢都投入在養兒育女、為生活奔波，有沒有想過財務如何規劃呢？媽媽告訴我，小孩在長大，她也慢慢地在變老，雖然小有積蓄，但終究仍然會擔心小孩的未來，儲蓄險的保障聽起來很好，她會好好考慮的。過幾天，媽媽打電話來郵局，和我約時間簽了常樂儲蓄險。

其實，無論多少歲數的人，在人生的道路上都會遇到個坎，坎有大有小，也許會受點小傷、花點小錢，但在媽媽因為轉錯帳號而自責不已的同時，她女兒也在旁陪伴，一起成長，轉個念想，這不也是一種幸福嗎？養兒育女不是要讓他們成為一個不諳世故的書呆子學霸，而是在陪伴中和孩子分享生活，這個世界也許不那麼美好，但也沒那麼糟，學著解決問題、好好規劃未來，明天依舊是美好的一天。



浪子回頭

服務單位 | 彰化台化郵局

作者 | 江偉誠

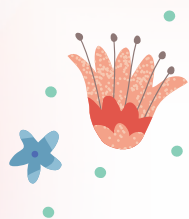
風和日麗的日子，熙來人往，人聲鼎沸的鬧區，位於鐵支路及菜市場旁的郵局，向來都是所謂的一級戰區。從早開始營業到休息，客人南來北往，川流不息，從不停歇。雖然辛苦，但在這的每一位同事都努力奮戰，用心服務接待每一位前來辦理業務的客人，噓寒問暖的話語從沒停止，不管是營業廳內的客人，或是同事之間都有莫名的默契共同團結合作，大家和樂融融，一團和氣，非常喜歡這樣的工作環境及氛圍。在這裡服務眾多形形色色的客人，難免會有澳洲來的客戶（奧客），但本著身為標準郵人，刻苦耐勞耐心且用心服務的精神，盡其所能的服務每一位客人，當然不只是業務上，我希望透過我的親切服務也能讓客人內心得到溫暖且開心，客人開心我就開心，這就是我對我自身的要求及期許。

某日，信夫（化名）又蒞臨本局了，也就是大家眼裡標準的……（奧客）。信夫是名年約 58 歲打臨工的苦力工作者，身高不高瘦瘦黑黑，每回來辦業務都是提一堆零錢並未分類，每回都是在櫃檯臨時分類，並吹噓自己以前風光至極，老來不得志，人生坎坷……諸多抱怨。又或是整疊放置許久已積滿厚重灰塵及變形的百元鈔票存款。在服務信夫時，聽到很多有關於他過往的豐功偉業及投資事業跟家庭問題，真是猶如一本活生生的人生讀本，雖然充斥著負面情緒及人生觀……。談到激動處不時會情緒高漲大聲喧嘩，



認為全世界都對不起他，有時又眼眶泛紅就快聲淚俱下，但此時我會適度地轉移話題，慢慢移轉他話題的焦點導入現實裡，以免他的真性情及誇張的行為表現嚇到我身旁的同事及來辦理業務的其他客人，得知他年少受不了外在環境的誘惑，以為找到真愛且受不了妻子及三名子女甜蜜的負擔，所以犯下拋妻棄子的罪行。遠赴他處另築愛巢。現在生意失敗，當初認為的真愛也只是真愛他的錢，早已遠離他不知去向。現在回來，妻小早已不認他這個當初如此狠心的負心漢，所以信夫只能孤苦無依且懊悔不已，但人生不能重來。

我安慰信夫，人生後悔的事太多，不能重來但能補救，信夫從我手上接去安心小額的 DM，只要少少的保費就能有大大的保障，倘若自己花不到還能留給自己的妻小，雖然 70 萬不多但也不少，給自己及最愛的家人一點保障。如果有天上了天堂，妻小收到這筆錢，感受到您的轉變勇於回頭，內心的感動遠大金額的數字。看到信夫充滿轉變的喜悅跟我投保，讓我內心激動不已，人非聖賢，孰能無過，浪子回頭金不換，勇於改變對自己人生負責，只要從現在開始永遠都不嫌晚。請大家每天都要充滿愛及希望的過好每一天！



好險 郵你郵我

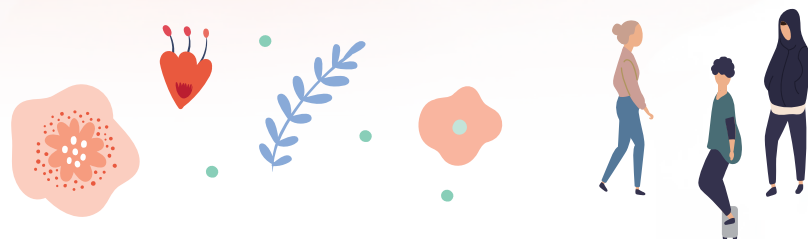
服務單位 | 龜山文化郵局

作者 | 羅苡瑄

此刻紀錄從事郵政壽險心得的我，進局前可是十分排斥保險業的！也並非不懂保障的重要性，而是出社會之後，體驗了不少次同學、朋友幾句寒暄之後切入重點的如出一轍，起初倒也覺得風險啊責任啊保障啊講的都很對很好，真心是來為我設想的，一句承諾一生的朋友，哇這句話很快就崩盤了耶！接著會說被另一家理念更好體制更完善的保險公司挖角，有更適合我的保單等等，總之最後在負擔過重的保費以及孤兒保單的困擾之下，我就討厭起保險業了！

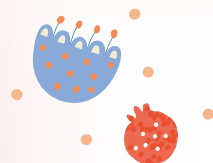
加入中華郵政大家庭，壽險很自然地跟窗口的工作內容融合在一塊，在步調很快的日常工作中，我從一開始的耳濡目染，跟著做持續做，竟也在進局不到一年的時間，拿到了超越巔峰的新人獎項，在那一刻我才恍然發現，天啊！我這是一個保險業務員的意思嗎！於此同時，我以身為中華郵政的一員深感慶幸與榮幸，郵政壽險是國營事業，裨益民生，商品單純又實在，最能接近民眾的需求，直到現在，我仍不覺得自己是在拉保險，而是本著與客戶分享的心態，彷彿做功德一般，自己的身心靈都跟著提升了起來！

窗口遇到的客人百百種，保險觀念也大相逕庭，最近讓我頗感心疼且敬佩的是一位年近 50 歲的姐姐，單身多年三個兒子也沒有跟她一起生活，起初這位姐姐是投保了常春增額壽險，不外是除了壽險保障之外，更能規



劃照顧到自己的退休生活，熟稔了之後，發現她的保險觀念非常完整且正確，她同時還有其他的失能險醫療險等等的，天下父母心，姐姐說如果真有萬一，她不會造成兒子們的負擔，也能留一筆小錢給他們，這不正是保障的真諦嗎！上個月她說想幫兒子們規劃一下，因為他們從事的是工地工作，風險係數頗高，年輕人不懂設想，再加上陸續有了家庭，她覺得一定要趕緊讓他們知道保險的重要性，因此請我推薦合適的保單，規劃的重點在於保障且不會對兒子造成繳費負擔的商品為佳，約了時間見面之後，大兒子問我，繳完需要用錢時拿得回來嗎？當然可以囉！這又是郵政壽險的另一大優點了！很多客戶就是這樣幫自己存下第一桶金的！人生每一個階段的規劃都不同，但風險一定都是存在的，不小心走得太早或不小心活得太久都是一種意外！透過壽險的提早規劃，能讓家人在保險這把大傘的庇護之下，無後顧之憂且能把這份愛傳承下去！謝謝這位姐姐對我的信任，希望她的兒子們都能像她一樣正視保險的意義，未來也一定能感受到媽媽對他們偉大的愛！

從業至今，感謝公司的教育與訓練，讓我們在合規文化的體制下，用最專業的商品規劃，幫助每一位保戶能夠擁有最佳的生活保障，真心覺得這樣實在又有意義的工作，讓我越發認同郵政壽險的真善美，期許自己秉持這樣的心態，持續當個傳遞溫暖與溫度的人！實在好險，郵你，郵我。



佛心保單

服務單位 | 鶯歌郵局

作者 | 呂芳進

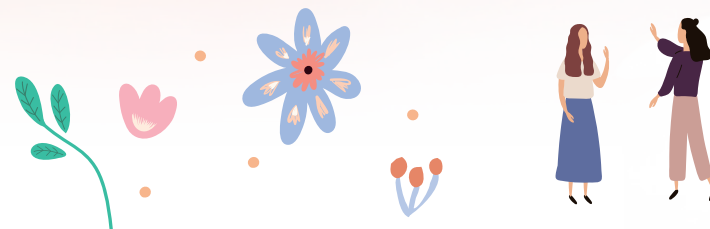
「搭高鐵到台北站下車，然後轉乘捷運…」在電話中與客戶確認來局的路線、有坐上車、有在對的車站下車，並且叮嚀著她們不要著急，時間還很充裕…。

午後的太陽傾斜 45 度時，老客戶鄭小姐帶著朋友小曾，伴隨著灑進大廳的金黃色陽光，大步的走進郵局，我剛好在辦理一項比較複雜的業務，就請她們稍候片刻。

鄭小姐是郵政壽險的老客戶，二十年前她媽媽就每月存一筆小錢幫她買了第一張保單，開始工作後，她也效法媽媽用郵局的保單規劃家庭的理財與保障需求，「傳承」媽媽對郵局的「信賴」。

因為「信賴」，當我知道有「微型保單」時，第一個念頭就想到找鄭小姐幫忙介紹客人，鄭小姐知道有這種幫助人的「佛心保單」時，就帶著小曾來投保她人生的第一張保單。

為了成立這張保單，事前符合投保資格的資料準備，也是靠彼此們的「信賴」，花費了一番功夫才準備完成。過程中，我輾轉知道小曾的故事，「剛從學校畢業時，因為幫親戚做保人，結果還沒領到人生的第一份薪水，就欠下一筆『巨額債務』，為了照顧原生家庭的生活，薪水不能被扣押，她都做一些可以直接領現的工作，收入不高，當然一些基本的保險都沒有…。」



依小曾的年紀試算，她只要年繳 200 多元，就能有基本的保障，年繳 1000 多元，就能有 50 萬元的保障，讓鄭小姐瞠目結舌的大喊一聲：「這種保單也太『佛心』了吧！」

我們三人在櫃檯上討論了一會，小曾決定咬緊牙關，一年攢下 1000 多元，支付這張「佛心保單」，因為她想到目前家裡靠她支撐，如果有個萬一，50 萬元也能讓家裡生活好一陣子。

就在這個當下，腦中急速閃過幾個念頭，成立了這張保單，對我的收入沒增加，而且我又花費了比一般保單多好幾倍的時間在協調聯絡，而公司如果多成立了好幾張這種「佛心保單」，鐵定賠錢，但也許這就是這些年來全世界喊得響徹雲霄的「企業社會責任」吧！偶爾也要把「利字放兩旁，道義把中間」。

另一個閃過腦中的畫面是，曾經在某家保險公司訓練教室參加壽險業務員考試時，看到公佈欄張貼著雜誌文章，「最受信賴的保險公司」、「保險系學生畢業後就業首選的保險公司」，中華郵政都名列前茅。這種「信賴」是由真誠、殷勤、為客戶著想的服務，一點一滴凝聚而成，而這也是郵局工作的日常。



預留一份溫暖

服務單位 | 板橋郵局企劃行銷科

作者 | 黃立萱



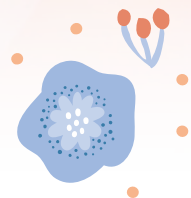
林先生是社區內最得人緣的修繕達人，不分晝夜，總能見到他的身影出現在高樓窗外，為家家戶戶安裝帶來清涼的空調、或遮風避雨的雨遮。這份工作絕非人人能勝任，但林先生總是輕鬆自如、如履平地，如同最優秀的特技演員或超級英雄般，維護了社區居民住所的安寧舒適。不僅社區需要他，林家大小更仰賴他這份不簡單的工作維生。

但風雨總是來得太突然，一個失足，就這樣帶走了林先生。失去深愛的人，在夏日炎熱的艷陽下，林太太內心卻是刺骨之寒。林先生過去這份工作，雖有著豐厚的收入，其高風險的性質，卻也成為一般民保公司拒絕承保的理由。如今林家大小失去了唯一的依靠，而孩子尚就在學，將來的生活到底該怎麼過下去？

還好有郵政簡易人壽，便利全民投保、增進社會福祉，不分少壯貧富，只要是本國國民皆可投保。林先生在經濟許可下，選擇了安心小額終身壽險，有著投保限制低的特色，及相對低廉的保費，不致增加負擔。

如同林先生守護了社區的風風雨雨，在需要時，郵政壽險為他的家人適時撐起防護傘，提供基本經濟保障，讓家人生活安心無虞。雖然理賠金額對一個家庭來說沒有很多，但短期內經濟壓力得以暫時緩和，至少接下來幾個月不會因為家裡的經濟支柱倒下去，而讓幸福一夕之間化為泡影。

雖然林先生不在了，但他預留下來的這份溫暖，為林太太減輕許多壓力，更陪伴著她，成為支持她前行的力量。生命固然脆弱，而又有其堅韌的一面，相信林先生將永遠活在家人的心裡，照顧家人的心意以及對未來的夢想，也會由林太太來守護下去。



看見幸福並珍惜著

服務單位 | 臺北郵件處理中心勞安總務科

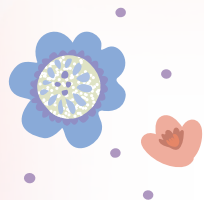
作者 | 吳昌益

小時候常常跟著阿嬤一起到鄰居、親戚住處串門子，喜歡聽著他們閒聊講古，所以從小長輩緣就很好；隨著年紀增長，那些曾經那麼關心我的長者們，一個個千秋永訣，離別人世，每每聽到親友仙逝，徒留豪無準備及手足無措的遺族家人，蒼惶間卻不知如何面對巨變時，心中除了惋惜不捨，更遺憾的是無法幫上忙的無力感。

進了郵局工作，深覺郵政簡易壽險不僅是可以提早規劃身後事，也可讓家人因有了保障而倍感幸福安心，於是在每次跟親友聊到生離死別時，我都會依其個人條件附上適合的郵政簡易壽險險種摺頁，建議他們好好考慮規劃。也因我的積極解說和親友的信任之下，讓大家願意為心愛的家人或自己投保，不僅可以享有滿期保險金儲蓄的利息，失能身故等的保障也都一應而全，每當完成一份要保書的託付，我助人為善的喜悅就油然而生。

或許正值壯年的我們，無法體悟生死無常的真義，但隨著陪同親友辦理理賠保單件數越來越多，也從他們彼此緊握的手中，看到了更珍惜當下的心境，深感平安幸福就是要為家人著想，因為唯有為家人著想，自己才會有活著的踏實幸福感。





保險的好處 — 好險有你

服務單位 | 臺北郵件處理中心國際科

作者 | 黎人豪

一天和往常一樣我準時地抵達了公司，伴隨著機械轟隆隆的運轉聲，一天的作業開始了，大家赫然發現委外人員的領班出現在了作業的位置上。疑？小許今天怎麼沒有來？怎麼是領班出來頂替作業呢？大家紛紛的議論著，領班則是簡單回復說：「小許今天請假，家裡有事。」，之後一連著好幾天小許都沒有出現在工作的崗位上。

就我所認識的小許，他白天在菜市場裡有著正職的工作，晚上則跑來郵局兼職上班，一年到頭即使生病也幾乎沒什麼請假休息，他常常掛在嘴邊說，他有車貸、房貸、保險費及小孩子的教育費要繳，沒有什麼休息的本錢，為了家人及家庭能擁有更好的生活品質，有任何賺錢的機會，他一定不會放過。

過了一段時間，正當大家逐漸的忘記時，小許他回來上班了，他的整個神情相較之前工作時意氣風發的模樣落寞了許多，頭髮和鬍子也白了不少。在大家的關心之下，他才說出原來他老婆近年因為生病的關係，經常進出醫院，前陣子最終還是不堪病痛的折磨倒下了，面對後續接踵而來的龐大的醫療、喪葬和其他費用，他一時間也不知道該如何是好，當他打遍了所有親朋好友的電話尋求協助，正一籌莫展的同時，他想起了他在郵局窗口上班的朋友，也是他當時購買保險的業務員，他的朋友一聽到，立刻



幫他處理後續保險理賠的事宜，有了這筆理賠金，也讓他經濟上的壓力減輕了許多，他不禁說到好險當時有幫自己和老婆買了保險。

現在的人常常會問說「為什麼要買保險？」「把錢放在身上或存起來不好嗎？」，但其實原本可能打算存起來的這筆錢，在現今資訊發達、廣告誘惑充斥的時代，我們常不知不覺地就把它花掉了，所以保險不僅僅是可以帶給你保障的，同時也是一種存錢的方式，它的優點遠超於保障的範疇。





正的循環

服務單位 | 高雄郵件處理中心作業管理股

作者 | 丁家裕

甲仙，位在高雄的東北山區，以芋頭、竹筍等農特產品聞名，號稱芋頭的故鄉；甲仙郵局，位在甲仙觀光鬧區的一隅，旁有觀光景點貓巷及特色橘貓郵筒。猶記那天如常開門迎賓，在這艷陽高掛的月底，早起的居民早就大排長龍，等待郵局開門領取補助。在一群年長的居民中，有個陌生的臉孔排在第一位，稚嫩的臉龐印在營業廳的大門玻璃上顯得特別年輕，但年輕可能還有另外一個原因，就是他手裡提著一個橘貓造型的存錢筒，橘貓存錢筒在甲仙地區並不陌生，但我還是第一次看到一個大男生提握在手，新奇的事情吸引了我的好奇心。

「先生，早！」

「經理，早！」

「先生，請問今天需要什麼服務？」

「經理，我想要存錢！」

「先生，歡迎，麻煩 1 號窗口，謝謝。」

約莫過了 5 分鐘，我還在營業廳幫居民書寫單據，穿梭招呼排隊時，一個聲音瞬間鑽進我的耳朵，於是我微笑注視目送他離開郵局。在這抱素懷樸的地方，他的熱情更加彰顯居民的率真，陽光溫暖的個性，讓初到此地的我，對他印象深刻。

「月底比較忙碌喔，辛苦了，明天換你們收穫囉，一起加油，謝謝你們！」

服務完第一批居民後，詢問同仁才知道，王先生年約 45 歲，是個計程車司機，平時載著觀光客往返旗山、美濃地區，從事深度旅遊的導覽，



沒有生意做時，就在家裡的農地種水果和農作物。王太太在小孩後不久就過世了，他獨自一個人把小孩帶大，雖然辛苦但也過得幸福；他每天下班會把 100 元和身上的零錢放進橘貓存錢筒，然後在每個月最後一天臨櫃存款進他小孩的存簿裡，存錢筒裡面有各式各樣的幣別，金額大概都約 5,000 元。每每窗口作業結束後，他總是提醒我們明天可以領薪水，但畢竟薪水只是讓家人溫飽的工具，用心服務才是我們的志業和宗旨；一邊聽著同事描述著，一邊感受他的話語裡滿滿的同理心和感謝，心裡有滿滿的正能量，我也努力思考郵局可以透過什麼服務，讓他們有更好生活。

和同仁討論後，我們一致覺得中華郵政簡易人壽保險很適合王先生，搭配醫療和傷害的附約，從每個月固定的存款裡，提撥少少的金額繳納保險費用，讓他每天工作賺錢時，為自己和小孩提供全方位的保障，無後顧之憂的全力衝刺。隨著第二個月底到來，王先生再次提握著存錢筒臨櫃，透過我們的推介，順利成為中華郵政的保戶。就在要王先生離開前，心靈再次被他灌溉著；心裡充滿開心和動力，微笑得看著營業廳黑壓壓的人群，大家透過中華郵政提供的業務，不論是服務或被服務地當下，衷心地交流正能量，持續在這小小的郵局，流動在每個有中華郵政的地方，我想這就是「正的循環」吧。

「感謝郵局站在我的角度思考，提供親切有溫度的服務，我和我的家人很謝謝你們；明天換你們收穫囉，一起加油，謝謝你們！」



親人相互照顧的責任

服務單位 | 臺南郵局郵務科

作者 | 王志義

碰！一聲巨響，一個年輕人以舞台劇演員誇張般的滾動，離開了他的摩托車，正當他慶幸著自己好身手及好運氣時，緊接著一道撕裂般無情的煞車聲瞬間將他拉回現實，碰！又一聲，當他再次有意識時，眼前潔白的天花板、潔白的床單和一身潔白制服的護理師，這個年輕人他明白怎麼回事了。

沒錯，這是一場車禍，年輕人姓李，一個平凡的大學生，這是他從台南衝回屏東發生的事，在接到媽媽的一通電話後，李同學立刻騎摩托車往南衝。媽媽告訴他，久病在床，裝著呼吸器的外公，身體可能快撐不住了，希望他趕快回來看外公最後一眼，那個從小代替忙著工作的媽媽照顧他的外公。故事到這邊，看似不幸中的大幸，李同學有意識地躺在醫院，雖然他知道暫時無法去看爺爺了，很害怕就這樣錯過爺爺的最後一面，卻也再次慶幸自己的好運氣。觀察了幾天後，看似手腳皮肉傷的李同學終於出院了，當然第一件事就是趕緊去看外公，外公似乎知道乖孫子有事耽擱了，病情開始穩定了點，祖孫也很順利見面了。但出乎意料的，這卻也真的是兩人的最後一面。令人鼻酸的是，先離開的不是白髮人，竟然是李同學，那場車禍的第二次撞擊，其實讓李同學頭部受到創傷，雖然沒有立即危險但不久後，就這樣奪走了這個年輕人的性命。



李媽媽照顧久病的外公，所有費用和責任由她一肩扛起，雲霄飛車的起伏讓她眼淚在臉上畫出一道又一道無言的傷痕，爸爸病況穩定了，但兒子卻因為為了看外公而失去生命。龐大的照護費用未來依舊持續壓著她，李媽媽之前幫兒子買的郵政壽險，讓她能繼續照顧自己和爸爸。

人生無常，常常沒有辦法依照原本理想的方向及道路前進；突然出現的斷崖總是讓人措手不及，茫然地站在原地，但一份郵局保單卻能在這個最絕望的時刻搭起一座橋。我們對親人有相互照顧的責任，但世事難以掌控，郵局保險能分攤風險，讓我們迎著風帶走悲傷，和最愛的親人繼續前行。

