

Story  
流光遁影，再展風華

Story

## 第九章 | 臺中市榮服處





## 第九章 臺中市榮服處

### ● 單位沿革演繹



趙前主委（中）巡視本市聯絡中心（57.11）。



趙前主委（中）主持榮民宿舍落成（63.10）。



林前市長柏榕（中）主持榮民活動中心落成（81.10）。

本處創設之初，原定名「臺中市自謀生活退除役官兵聯絡中心」（時為51年8月16日），專司無給退除役官兵服務照顧事宜，並以輔導退除役官兵就業為主要工作。57年8月26日改組為「臺中市聯絡中心」，著重於退員個人資料之建立與榮民個別輔導教育，為服務照顧工作奠立基石。至63年8月，退除役官兵對象更易，為落實榮民榮眷服務照顧功能，其使命擴充至現行之工作。76年8月16日，為辦理臺中市輔導榮民就業、就醫、就養、就學及服務照顧等工作，奉命改制為「臺中市榮民服務處」，相沿革創，遞傳更迭，而為現制。

本處為提升服務品質，改善榮民洽公環境，81年蒙前臺中市市長林柏榕先生，暨前臺中市議會議長林仁德先生及議會諸先生之助，編列經費1千2百萬元興建臺中市「榮民活動中心」，於81年10月31日先總統蔣公百年晉六誕辰，落成啟用，藉以表達臺中市袍澤緬懷之思與對林前市長、議長及府會人士嘉惠榮民感謝之意。

97年11月配合行政院組織改造政策，依輔導會「以扁平化組織效率，調整組織規模，強化榮民（眷）服務照顧能力，提升服務品質」、「不產生服務罅隙」指導，基於「變更最少、影響最小」原則，主政臺中縣市榮服處合併案，致力辦公處所選定、組織調整人力配置規劃、辦公空間與整建經費需求檢討等研擬規劃，藉綿密協調聯繫、嚴謹管控作為，於102年11月1日完成「國軍退除役官兵輔導委員會臺中市榮民服務處」組織改造合併工程。



臺中市榮民服務處組織改造合併揭牌儀式合影。

## 歷任首長事略

### 第1任 曹主任毅先生（民國54年3月－58年10月）

曹毅先生，民國前3年12月25日生，湖南省零陵縣人，陸軍官校3期步科畢業，54年3月接任臺中市聯絡中心第一任主任，58年11月離職。

曹主任就任後，向以親切熱情為其主事風格；主任為貫徹本中心輔導榮民就（轉）業之任務，經常利用時間親切訪視眷村，探詢榮民與眷屬需求，並與眷村幹部密切互動，積極連繫會屬事業機構、地區相關機關、學校、各公司行號等，以積極的態度，熱忱的服務，協調安置新退榮民或有意願者，協助就業以改善家庭生活。遇榮民（眷）無法解決事項，亦積極奔走於各地方社政機構，極力爭取，協助解決，不遺餘力。並致力協調國防部眷管單位，協助眷村道路、排水系統、衛生、飲用水等民生設施，改善村民生活。以當時民生物質尚未普及之情況，曹主任仍能以有限資源，爭取眷村水塔、巷道改善、眷舍修繕等相關經費與工程，對改善眷村生活品質提供了重大貢獻。曹主任之熱心與積極奉獻的精神，仍不時傳頌並為年長榮民（眷）所稱頌、感念。



### 第2任 胡主任翼烜先生（民國58年11月－60年9月）

胡翼烜先生，民國前3年10月31日生，江西省南康縣人，陸軍官校6期、國防研究院、三軍聯合大學等畢業。58年11月1日起擔任臺中市聯絡中心主任，60年9月30日離職。

胡主任上任後，對大陸轉進來臺同袍無分現役、退役均一視同仁，積極探訪服務需求。在其任內，對爭取散居榮民進住眷村不遺餘力。臺中市部份散居榮民借（佔）住公有土地搭建違章建築者不在少數，環境、衛生條件普遍不佳，胡主任奔走於地方社政機關、軍方、警界、教育等相關機關，爭取並協助散居榮民（眷）及現役軍人家眷進住公有眷舍，其間雖受限法令、民情、經濟條件等諸多因素，胡主任仍能以無比堅定的態度與熱誠，排除萬難，終能獲致良好成效，對改善榮民居住品質貢獻頗多。胡主任亦藉多采多姿、寓教於樂之聯誼活動爭取榮民向心，例如：爭取增加露天電影至眷村或榮民集居地放映場次、爭取藝工隊以巡迴方式演出、向市府、宗教（慈善）團體爭取麵粉、煤炭（油）、食用油等民生物資，協助貧困榮民改善生活，提升精神與生活層次，獲榮民（眷）稱頌。





### 第3任 周主任羽先生 (民國60年10月—61年8月)



周羽先生，民國3年8月9日生，湖南省寧鄉縣人，陸軍指揮參謀大學6期畢業。60年10月擔任臺中市聯絡中心第3任主任，61年8月離職、67年12月調任雲林縣聯絡中心主任。

周主任瞭解以當時臺中市聯絡中心有限之人力、物力與資源，肯定難以滿足榮民（眷）服務照顧需求，即積極承繼前主任胡翼烜先生之豐沛人脈，與黨、政、軍等相關單位及地方善心人士，保持密切互動，並將觸角伸向地方議會，與民意代表建立良好之互動，發展拓展救助經費與服務資源，充分運用橫向資源，有效提升服務層面。又當時自軍中退伍人員大多正處於壯年，但退休後即面臨失業問題，家庭生活極可能陷入困境，亦可能造成社會問題；為免遭社會大眾對於退伍軍人產生負面觀感與看法，周主任以宏觀視野，積極的服務熱誠與態度，要求以專人、專案方式，動員全體員工，全面建立退員名冊，並將個人專長註記以專案管制，同時與公、民營機構與企業保持密切連繫管道，適時拜訪負責人，並以專函推薦，爭取榮民就業機會，成效斐然。

### 第4任 王主任學曾先生 (民國61年8月—63年8月)

王學曾先生，民國4年12月13日生，安徽省宿縣人，陸軍官校高級軍事教育班第11期、軍事委員會戰鬥幹部訓練團第1期畢業。61年8月16日起擔任臺中市聯絡中心主任，63年8月調任基隆市聯絡中心主任，70年1月退休。

王主任待人誠懇，個性敦厚樸實，對中心同仁服務照顧榮民（眷）有極深之期許。經常鼓勵員工努力進修，增進本職學能，提升自我，並自掏腰包，購買多套優良書籍與訂閱雜誌、期刊等，設置「讀書櫃」，訂定閱讀獎勵規定，對提升服務人員之知識與專業技能，貢獻良多。本處2樓原為「榮民宿舍」，王主任對每一進住之單身榮民先進，均深入瞭解其身世及背景，關心其生活，協助建立心理與生活規範，將退伍後生活與社會接軌，並適時提供退員服務需求，對於身份合於就養安置標準，或有意願進住本會各安養機構者，均主動要求承辦人協助「資料申請」，積極協助「就養安置」；主動改善宿舍之居住衛生與環境品質；遇春節、端午節、中秋節或其它節慶、慶生會，亦熱誠邀請退宿全員參與活動，共襄盛舉，在服務照顧上無微不至，竭盡所能，深獲好評。



## 第5任 王主任志賢先生 (民國63年8月-71年10月)



王志賢先生，民國8年5月28日生，浙江省奉化縣人，陸軍官校16期、陸軍裝甲兵學校、陸軍指揮參謀大學畢業。63年8月1日起擔任臺中市聯絡中心主任，71年10月調任南投縣聯絡中心主任，73年6月退休。

王主任服務本處時間8年餘，其間積極改善辦公室老舊設施，在當時資源缺乏之情況下，極力向臺中市府、議會等機關爭取「修繕經費」，以改善照明、洽公座椅及環境相關硬體設施等，藉優質之工作環境，落實提升榮民（眷）洽公服務品質。平時亦將工作重點置於青壯榮民（眷）之輔導就業，積極配合政府於各地方政府設立之「聯合服務中心」，以有限人力，協調中部地區中、小企業，規劃於臺中市各眷村及榮民集居地，以「家庭手工」為主，一方面提供服務，一方面則可協助榮民（眷）增加收入，改善生活。另鼓勵青壯榮民參加國家重大建設及建立第二專長，均獲致良好成效。王主任平時以服務代替領導，以身作則，深入轄區服務，探詢榮民需求，適時回應，真正做到以榮民為尊之服務理念。

## 第6任 李主任球琳先生 (民國71年10月-76年8月)

### 第1任 李處長球琳先生 (民國76年8月-77年11月)

李球琳先生，民國16年2月3日生，湖南省湘鄉縣人，政治作戰學校畢業。70年3月擔任欣桃天然氣股份有限公司副總經理，71年10月調任臺中市連絡中心主任，76年8月臺中市榮民服務處改制，升任第1任處長、78年11月離職。

李處長平易近人，待人寬厚、處事心思縝密，體恤下屬，極具親和力。任職期間對「改善辦公設施」、「提升服務品質」不遺餘力，並要求同仁以「崇法務實、誠樸開創」之精神戮力從公。李處長為「臺中市聯絡中心」改制為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺中市榮民服務處」後第1任處長，單位在編制上、制度上雖更趨完備，但資源並未增加，但服務照顧榮民（眷）之工作仍責無旁貸；凜於責任之重大，處長經常利用集會，與各業管同仁深入討論各項服務照顧措施，制定「標準作業程序」，嚴格管制，建立管考，積極回應服務需求。在服務照顧法令方面，亦能從各服務層面積極深入研究，以「簡政便民」為目標，對於提升服務品質，掃除一般民眾對於公務機關之刻板印象有重大貢獻，深獲員工及榮民（眷）之敬佩。





## 第2任 文處長壽峰先生 (民國77年11月-79年6月)

文壽峰先生，民國19年1月7日生，河南省臨穎縣人，政治作戰學校畢。74年12月自陸軍後勤司令部政戰主任職，轉任桃園縣聯絡中心主任；75年9月調任臺東縣聯絡中心主任；76年8月改制為臺東縣榮服處，調升處長；77年11月調任臺中市榮服處處長；79年6月調升本會桃園職技訓練中心主任、82年10月退休。



文處長出生書香世家，文質彬彬，他常說：「人人都是學習的好對象，時時都是學習的好時段，事事都是學習的好材料，處處都是學習的好場所。」這一段話讓所有的同仁印象深刻，並自我惕勵為終身學習的重要項目之一。文處長任內在服務照顧榮民工作上要求極為殷切。就任後，即依轄區概況，分別建立服務照顧對象，將各項服務個案列入管制，積極追蹤服務區之執行成效，適時提供服務需求。另有感於單位資源有限，即致力於橫向連繫，開拓轄區醫療資源，以資源共享之理念，結合各醫療院所，提供榮民（眷）更為多元的就醫管道，獲致良好成效。全體同仁在文處長熱心服務、積極奉獻感召下，絲毫不敢懈怠，致在服務照顧工作上獲得榮民（眷）之肯定。文處長經常在工作與生活上為同仁加油打氣，同仁在工作上或家庭遇困難時，亦以關懷與愛心協助或提供解決之道，至今同仁仍然相當懷念。

## 第3任 于處長維績先生 (民國79年7月-83年5月)

于維績先生，民國22年5月26生，山東省牟平縣人，陸軍官校、三軍大學戰爭學院畢。79年自私立文化大學軍訓總教官轉任臺中市榮服處處長；83年5月調升輔導會第一處處長；84年3月調升新竹榮譽國民之家主任；85年11月調任板橋榮譽國民之家主任；87年7月退休。



于處長上任不久，有感於資訊化的時代，提供便捷、快速的服務為必然趨勢，於是著手蒐集相關資料將「資料處理」與「資訊化」平台所可能帶來的衝擊與效應，另結合現制與資訊化後之差異做深入分析，期能提升同仁服務思維，並以「工作圈」之概念，以分工方式引導同仁集思廣益，以提升服務品質與行政效能為最高指導原則，將服務資訊化的構想深植同仁心中。79年10月起展開「資訊化」平台規劃，積極開拓並爭取資訊人員的培訓、設置資訊化設備等，為本處資訊化奠下良好基礎。81年向臺中市政府、臺中市議會爭取預算，興建本處服務大樓（榮民活動中心），於81年10月31日先總統蔣公百年晉六誕辰，落成啟用，對提升本處服務環境與品質做出巨大貢獻。

#### 第4任 胡處長仁祺先生（民國83年5月－85年7月）

胡仁祺先生，民國20年1月15日生，安徽省無為縣人，陸軍官校24期、三軍大學等畢。74年4月自臺中商專總教官轉任本會花蓮就業訓練中心編譯；76年4月調升臺中市榮服處總幹事；80年1月調升副處長；83年5月調升處長；民85年7月退休。



胡處長常告訴同仁：「服務照顧工作就是從事點亮社會各個角落的工作」，全體同仁要以專業與理念、對人性尊嚴與社會公義的信心和堅持，落實我們服務照顧榮民（眷）的決心。84年7月與臺中市各公、私立安養機構完成相互通報機制，遇有榮民進住或退出該機構立即通報本處，服務網即提供適時服務，成效良好。84年10月要求服務網全面清查單身榮民，除瞭解服務需求外，並辦理基本資料異動，對保持榮民基本資料之完整與正確性，貢獻良多。85年2月起規畫以互助組為主，帶動志（義）工理念，服務單身榮民、遺眷、有眷獨居榮民（眷），以服務不中斷為主軸，結合服務對象周邊鄰居、鄰、里、村長等，建立通報機制，提升服務品質。胡處長經常藉公開時機擴大表揚服務績優同仁，希望拋磚引玉，鼓勵大家，帶動「榮民服務榮民」，成效斐然。

#### 第5任 邵處長文淼先生（民國85年7月－88年7月）

邵文淼先生，民國24年3月10日生，浙江省江山縣人，政治學校畢，80年1月調任臺中市榮服處總幹事，82年11月調升澎湖縣榮服處副處長，85年7月調升臺中市榮服處處長，88年8月調升臺南榮家主任、89年7月退休。



「服務就是傾聽榮民（眷）的心聲，真實的傾聽他（她）們的心聲，實地瞭解他們的需求，搶先一步讓他們滿意！」這是邵處長最常跟大家提醒的一段話，至今仍深植於同仁心中；邵處長86年起衡酌榮民（眷）對服務照顧的需求日益繁雜，而服務人員人力及服務範圍有限，即著手規畫並落實服務網「複式服務」理念，以8個行政區輔導員為主幹，綿密駐區服務組長、服務員、互助組等，將重點置於年長獨居榮民、遺眷為主，實施複式訪查服務，防止服務罅隙，深獲好評。

邵處長對於各項服務工作均能以身作則，勤走基層，經常親訪榮民（眷），公而忘私，只要榮民有需求，邵處長總是身先士卒，第1個到達現場，聽取榮民的心聲，並利用訪查時機，驗證服務網成效；另於就業服務上，確實要求承辦同仁與中部地區會屬事業機構、民間公司、學校等加強連繫，廣闢就業管道，增加榮民就業機會，貢獻良多。



## 第6任 劉處長艾迪先生 (民國88年7月-90年1月)

劉艾迪先生，民國33年6月8日生，哈爾濱人，88年7月轉任臺中市榮服處處長，90年1月調任臺北市榮服處處長，92年9月調升輔導會第二處處長，93年3月調升副秘書長，後任職於欣隆天然氣股份有限公司董事長。

劉處長服務期間，要求全體同仁嚴守工作紀律、建立工作準則，依法行政，使各項服務照顧工作均能順利推展。88年9月21日921大地震，中部地區嚴重受創，本處為中部地區救災單位，劉處長肩負起建立地區平台之重責大任，即將中部地區後備司令部、國軍第10軍團、臺中榮民總醫院、埔里榮民醫院及服務機構等整合後，進駐受災最嚴重之埔里災區，以機動有效之動員能力，整合地區人力、物力資源，積極協助救災工作，獲致極高評價。在內部管理上除嚴格要求「工作紀律」外，亦積極要求服務同仁主動提供行動不便榮民（眷）「到宅服務」；對於「善後服務」亦要求承辦同仁以莊嚴、佛心、愛心協助善後，深獲同仁之愛戴。



## 第7任 戚處長錦章先生 (民國90年1月-92年8月)

戚錦章先生，民國35年9月16日生，浙江縣杭州市人，陸軍官校37期、三軍大學畢。85年7月自情報參謀次長室第四處處長職轉任臺北市榮服處副處長，86年9月調升輔導會第一處副處長，87年7月調升澎湖縣榮服處處長，88年8月調任臺中縣榮服處處長，90年1月調任臺中市榮服處處長，92年9月調任屏東縣榮服處處長，93年7月調升輔導會秘書室主任秘書，95年升任副秘書長，後任職欣欣天然氣股份有限公司總經理。

戚先生強調「服務資源雖有限、服務計畫要週延」。為確能照顧弱勢榮民（眷），除積極聯絡社政單位、社福團體等，廣徵榮欣志工200餘人，擴增服務能量外，尚採取下列措施，以提高服務成效：1.建立「就學、就業、就醫、就養、救助、善後」等服務表，詳述申辦條件與流程，對「權益說明、工作檢查、職務代理與上級督導」，均有助益。2.請「服務網」策訂普查計畫，將全市榮民（眷）（3萬8千餘人）依居住、健康、經濟與家庭狀況，找出「獨、病、貧、孤」等4類「特需照顧」對象，並依計畫每日訪視、服務，每季辦理適切救助，協助穩定的生活。3.協調臺中市政府社會局每日免費送餐服務「獨、病、貧」榮民（眷）16人。4.慨請欣中公司認養遺孤8人（同仁認養3人），助其生活、學習與成長。5.另請張美玲女士依市場需求，結合國家證照制度，開設訓練班次，增加就業競爭力。並親自主持各類就業媒合活動，提高榮民（眷）就業成功率。



## 第8任 麥處長鎮城先生 (民國92年9月－96年7月)

麥鎮城先生，民國37年5月28日生，廣東省鶴山縣人，政治作戰學校16期、政研班35期畢，86年8月自第十軍團政治作戰部副主任轉任本會訓練中心副主任、92年9月起調任臺中市榮服處處長、96年8月1日調升輔導會第一處處長，後任職於彰化榮家主任及八德安養中心主任。麥處長個性敦厚，待人誠懇，處事圓融，對於榮民（眷）之服務與照顧更是不遺餘力；任職本處期間建樹頗多，並積極落實貫徹下列工作，為榮民輔導與照顧工作立下典範：1.結合轄區資源建立服務平台，以密切之橫向連繫，綿密之服務網絡，爭取服務資源，擴大服務能量，提升服務品質，爭取榮民權益。2.貫徹「延伸服務據點」，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」要求，設立臺中榮總「服務台」，以「專人、專責」服務，藉主（互）動作為，提供「即時、效率」便民措施，除獲榮民遍肯定外，並分於93、94年獲頒「著有績效」獎狀，對提升本會形象，提升服務品質卓有貢獻。3.推動與轄區輔導就業單位建立平台，掌握就業資訊，並配合作業及自辦現場徵才活動以提升就業率；培養榮民（眷）第二專長，增加就業機會，改善榮民生活。



## 第9任 段處長國基先生 (民國96年8月－97年10月)

段國基先生，民國40年1月18日生，河南許昌縣人，陸軍官校41期、三軍大學兵研所82年班，軍旅生涯歷練國防部聯三處處長、後備學校校長、後備司令部副參謀長等要職，在各階職務任內均有傑出表現，94年1月3日轉任輔導會督察，並歷練臺北縣榮民服務處副處長、臺南市榮服處處長，97年10月改調新竹榮民服務處，99年調任會本部參事。

段處長96年8月1日就任來，秉持創新服務的精神，本『榮民在哪裡？用心到哪裡，服務就到哪裡』的理念，以真誠、親切、熱誠、耐煩、便民、效率服務榮民，將榮民的事當作自己的事，用『種福田』、『做功德』的『心』與『念』做好服務榮民的工作。自96年9月1日起主動協調移民署臺中市服務站、臺中市後備指揮部每週四下午，於本處開設服務窗口，提供法令諮詢等相關服務，避免榮民（眷）往返奔波，深獲好評。段處長有感於本處設施老舊，積極爭取經費規劃整建，將大門、就業服務站、單一櫃檯更新為自動門、地板翻新，單一窗口櫃檯及服務體系辦公室、一樓公共洗手間重新設計、檔案室、值班室改建等，對本處辦公環境、設施改善貢獻良多。





## ● 現任首長願景



**第10任 鄭處長國靖先生** (民國97年1月-102年10月)

**第1任 鄭處長國靖先生** (民國102年11月迄今)

鄭處長國靖先生為臺灣省高雄縣人，生於民國43年1月2日，政治作戰學校研究班66期畢業，民國83年12月15日外職停役參加國軍上校以上軍官轉任公務人員檢覈考試及格，由軍職轉任輔導會公職，歷任秘書、科長、簡任秘書、第三、五

處副處長、新竹榮服處處長，於民國97年10月21日奉派擔任臺中市榮民服務處處長職務。

就任後即勉勵同仁，凡事要依法行政，遵守公務人員廉能倫理規範及貫徹節能減碳要求外，並加強內在的工作職能，與人文素養，藉此一方面能達成上級長官所交付之任務，一方面也提升對榮民（眷）的服務品質，深化「榮民在哪裡，服務到哪裡」的核心價值。

97年11月配合行政院組織改造政策，依輔導會「以扁平化組織效率，調整組織規模，強化榮民（眷）服務照顧能力，提升服務品質」、「不產生服務罅隙」指導，基於「變更最少、影響最小」原則，主政臺中縣市榮服處合併案，致力辦公處所選定、組織調整人力配置規劃、辦公空間與整建經費需求檢討等研擬規劃，藉綿密協調聯繫、嚴謹管控作為，於102年11月1日如期如質完成「國軍退除役官兵輔導委員會臺中市榮民服務處」組織改造合併工程。

為持續精進各項榮民（眷）服務照顧工作，除要求所屬同仁發揮愛心與服務熱忱，貫徹各級長官之要求外，時刻自我期許與並勉勵全體同仁共同貫徹以下工作要項：

- 一、恪遵廉能倫理規範，依法行政，強化「清廉、勤政、愛榮民」之理念與「反浪費、反腐敗及反貪污」內控機制，建立「忠貞、團結、關懷、誠樸、開創」的核心價值，追求並提升卓越服務。
- 二、以務實做法發揮團隊精神，以犧牲奉獻精神服務照顧榮民，以平實作風貫徹上級服務榮民理念，師法歷任首長光榮傳統，承先啟後為轄區榮民（眷）謀福利。
- 三、建立正確的服務態度，配合時代潮流，結合地區會屬機構，做地區服務平台，以及時、真誠的服務態度，慈悲助人的慈濟人理念，達成服務榮民（眷）需求。
- 四、傳承輔導會光榮歷史，秉持「永續經營」理念，持恆服務榮民，強化危機處理機制，充分運用編制內、外社福資源，提供榮民必要之服務與協助，更以「為歷史作見證」做為長期服務之願景。

## 重大工作回顧

### 單位成立—臺中市聯絡中心變革

民國47年10月1日輔導會在各縣市成立聯絡中心，「臺中市自謀生活退除役官兵聯絡中心」於焉成立，草創之初，在曹毅先生主持下，策劃創基，以「榮民第一、服務為先」，開創榮民服務新紀元。

57年8月26日奉命改組為「臺中市聯絡中心」，此期間，著重於退除役人員個人資料之建立與榮民個別輔導教育，為服務照顧工作奠立基石。76年8月16日為統籌辦理臺中市輔導榮民就業、就醫、就養、就學及服務照顧等各項工作，奉命改制為「臺中市榮民服務處」。即依臺中市行政區域劃分為8個服務區，積極開辦急難救助、就養安置及三節慰問等服務事項，對提升服務照顧品質，有顯著功效。



曹前主任（前排中）訪眷村幹部（56.7）。

### 設施改善—提升榮民服務品質



林前市長（中）主持新廈落成（81.10）。

凜於服務工作之成效，乃全面而多元，服務設施之良窳，亦關乎洽公民眾之直接感受，遂積極爭取地方資源，於民國80年獲林柏榕市長大力支持，編列預算1千2百萬元，興建本處「榮民、榮眷活動中心」，該中心為結合休閒、服



務及聯誼於一體之三層樓之建築，對此後服務品質之提升，助益甚大。

81年10月31日「臺中市榮民服務處活動中心」落成啟用，全體同仁為感念臺中市各界對本處服務照顧榮民（眷）之期許與鼓勵，繼續以退而能安、各適其所、各展其才、壯有所用、病有所醫、老有所養、學有所用、幼有所育、孤獨廢疾者，皆能獲得妥適服務照顧之宗旨，結合社會資源，擴大服務層面，達成簡政便民的目標。

## 便民服務—單一窗口服務資訊化



單一窗口「一處收件全程服務」（93.10）。

引導並收件、奉茶，另免費提供法規查詢、影印、公務電話查詢（接洽）等，同時提供寬敞舒適之環境及書報雜誌等，以積極的服務精神，使來處洽公民眾充份感受到家的溫馨。

民國83年6月1日起建置資訊化服務。為貫徹單一窗口服務目標，實施初期派員分梯次參加輔導會辦理之「電腦基礎訓練」，並鼓勵員工參與地區職技中心辦理之相關電腦軟體應用、硬體裝修維護課程，以深化資訊寬頻結合全程服務之理念，提供洽公榮民（眷）便捷之服務，為「單一窗口」奠立良好基礎。

「一處收件、全程服務」為單一窗口服務目標。洽公民眾由專人

## 社區服務—專業志工強化居家服務

民國86年7月1日「榮欣聯誼」轉型為「榮欣志工」型態，擴大志工服務範圍，提升服務品質。以「施比受更有福、予比取更快樂」的服務理念，積極辦理各項專業志工講習、訓練，以提升志工知能與專業知識，提供獨居榮民



邀請專業講師提升志工知能 (92.6)。

同為照顧榮民（眷）工作注入源源不絕的活力，實現「樂在服務、助人最樂」的理想。

（眷）各項送餐服務、家務服務與關懷問候等，並與地區社福機構結合，擴大服務資源，俾使需要照顧之榮民（眷）均能獲得良好的照顧，發揮「社區意識」的核心價值。

榮欣志工默默付出、犧牲奉獻、不求回報的精神，協助服務處在服務照顧榮民的工作上，更加專業與精進，更希望藉此號召更多夥伴加入志願服務行列，共

## 歷史見證—蒐集榮民文物見證歷史

民國92年12月31日本處籌劃設立「榮民文物陳列室」，蒐集早年榮民先進有紀念價值文物加以分類保存，並以五大主題：「保衛臺灣作戰」、「參與臺灣經建」、「深耕臺灣社會」、「豐富臺灣文化」及「融洽臺灣族群」等為蒐集重點，以豐富的內容，促進社會大眾對「老兵歷史」的認識，並增加族群瞭解與包容。

本處文物蒐集已超過400件以上，目前仍持續蒐整，並致力以「傳承榮民精神、追求卓越服務、永續組織發展」的共同願景，發揚光大，讓這些珍貴的歷史見證，提醒生活在這一個美麗寶島的同胞，能夠知足感恩，對這些曾經縱橫各地的前賢，因他們可歌可泣的過往歷史，因著典型宿昔的感動，趨動不斷向前的勇氣。



具有時代意義的榮民文物館 (92.12)。

## 延伸服務—榮民在哪裡服務就到哪裡



設立「延伸服務據點」提升服務品質 (94.6)。



麥處長轉贈榮民輪椅 (94.3)。

為貫徹高主任委員「延伸服務據點」、「榮民在哪裡？服務就到哪裡」要求，民國94年6月17日於臺中榮總設立「服務台」，就近提供前往看診榮民(眷)相關服務措施，並探視住院榮民病患，致贈盥洗用品，以表達輔導會關懷問候之意。

「走向榮民，服務榮民」是我們努力與精進的目標，故於臺中榮總設置之「服務台」，即以主動提供各項服務如：就醫、就學、就養、就業、急難救助、善後服務、服務照顧、住院、探病與出院之全程關懷與服務為主。「服務台」開設以來，參與第一線服務同仁以耐心、愛心提供最佳之服務，94年6月17日獲輔導會主任委員親自頒發「績優獎狀」乙幀。

## 組織改造—縣市合併、擴大服務層面

配合臺中縣、市政府合併升格為「院轄市」，97年11月26日奉輔導會函示撰擬臺中縣、市榮服處合併規劃案，98年3月4日成立合併規劃小組，依輔導會「以扁平化組織效率，調整組織規模，強化榮民（眷）服務照顧能力，提升服務品質」、「不產生服務罅隙」指導，基於「變更最少、影響最小」、「有效利用現有辦公處所，節約公帑注重投資效益」等有關指導，並基於「變更最少、影響最小」原則，秉持以顧客為導向之服務理念，調整榮服處組織規模、強化人力運用，提供榮民優質且兼具方便性、時效性、地域性之服務照顧，精進服務品質與效能，綜理全案推展執行工作。

合併案歷經多次新址勘選、相繼協調召開12次小組研討會，就大臺中地區榮民分布、交通網絡發展趨勢、探討辦公處所選定利弊分析、針對組織調整人力配置規劃、辦公空間運用及整建經費需求檢討等研擬規劃，策訂合併案各項工作執行進程，六度研擬「臺中縣、市榮服處合併規劃方案」報會研辦，期間蒙高前主任委員華柱、曾前主任委員金陵蒞處勘察視導，明確指示政策方針，各業管處長官適時提供有關作業指導，全案在合併規劃小組綿密協調聯繫、嚴謹管控作為下，如期如質於102年11月1日完成「國軍退除役官兵輔導委員會臺中市榮民服務處」組織改造合併工程。



102年11月1日臺中市榮民服務處舉行合併揭牌儀式。



## 典範人士專訪

### 「健康活力、樂天知命」——章玉奇先生

章玉奇副處長自民國76年8月起調任本處，80年1月屆齡退休。

章副處長服務期間盡心襄助首長推動各項服務照顧工作，在處理相關事務及上級交付任務中，果斷積極，深獲好評；平日則為人開朗豁達，交遊廣闊，熱心公益，樂善好施，受到全體同仁、服務區服務幹部及榮民（眷）的敬重與高度肯定。

章副處長常說：「能夠替別人著想，是一種修養，也是一種智慧，更是一種福氣」，而這句話也是我們從事服務工作一定要牢記的，因能將此做為自己座右銘的人心胸必定寬大、也必定很得人緣，所以要期許大家都能善解人意，並且把這句話放在心裡，當榮民（眷）有服務需求或在服務需求上想法不同時，要用這一句話來提醒自我，期許自己終有一天也能成為一位心胸寬大之人。



章副處長（右3）全家福（78.2）。

章副處長除在工作上盡心盡力外，並經常利用休閒時間或本處年度辦理之文康活動，積極蒐集旅遊資料，配合辦理。讓人懷念的陽明山知性之旅、蘭陽平原探索之旅、新竹風城訪古之旅、彰化鹿港小鎮的文化之旅等等，以豐富的旅程，帶給每位參與的員工與眷屬，豐富且美好的回憶，也因為他的用心與巧思安排，不但凝聚了全體同仁及眷屬的情

感，讓大家能在互動中成長，並且在學習的過程中凝聚深厚的情誼，也凝聚了對單位的向心與團結。他真誠、用心的付出，不但深深的影響了我們，更讓榮民（眷）感受到榮服處團結和諧的氣氛，我們感謝並懷念章副處長在服務期間對本處的付出，也希望他有更多的時間可以親近大自然，浸淫在大自然的懷抱，並且以開朗的胸襟與健康的身體、樂天知命的個性，健康快樂的生活。

## 「熱心服務、樂於助人」—李萍小姐

「如果你問我什麼是『服務』？我要說服務就是在別人的需要上看到自己的責任！」這是一句多麼深刻又發人深省的話，這也就是退休社工員李萍小姐在服務工作上常自我勉勵的話語。

李社工員在本處擔任「急難救助」的工作，對來處洽公之榮民（眷），均以愛心、耐心、熱心的積極態度提供適切的服務，平時亦與服務網責任區輔導員、社區服務組長保持密切連繫，也利用各項時機，主動瞭解轄區內清寒榮民（眷）、遺眷的需求，除能依規定給予適當的救助外，遇特殊案例，如礙於法令規定無法提供需求者，即轉介轄區其它社福機構或慈善團體，以橫向連繫管道，協助當事人解決困難。正因為李社工員盡心盡力的協助渠等需求，多次獲得榮民（眷）當面或以書信表達感謝之意，而首長亦數度利用公開集會時機予以表揚。橫向連繫的將地方社福機構、慈善團體等相關資源連結起來，以公部門與私部門的結合力量，彌補本處資源的不足，擴展資源運用的效果，是李社工員許多年來不斷努力與精進的目標，並以此資源的交互運用，有效的滿足了榮民（眷）對於服務資源的期待。多年下來，她積極的回應榮民（眷）服務需求，不但贏得了同仁的敬重，更被視為臺中市榮民（眷）的「守護天使」；服務期間雖獲獎無數，但她從不因此而自滿，反而更加謙虛，益顯難得。

李社工員不但在服務工作上盡心盡力，更於平時工作之餘投入社會服務工作，只要哪裡有需要幫忙，就可以看到她無怨無悔、犧牲奉獻的身影。當本處特需照顧獨居榮民、遺眷需要她的服務時，李社工員從無二話，挽起衣袖，不但義務投入，並經常自掏腰包，購買點心及生活必需品，免費提供照護對象。長久以來，她一直秉持著「人飢己飢，人溺己溺」的襟懷任事，並自我期許能發揮更大的力量幫助更多需要幫助的榮民（眷），這就是她無私奉獻的精神。



熱心服務，樂於助人的李萍小姐（左2）（83.4）。

## 「急公好義、無私無我」——姜鴻濱先生

姜鴻濱輔導員民國74年2月至馬蘭榮家服務、76年5月調彰化榮家、84年12月調本處服務、92年7月16日屆齡退休。

在工作同仁眼中，姜鴻濱輔導員工作負責、處事圓融、待人和善、急公好義、無私無我，並以豐富的工作經驗及積極熱誠的服務態度，與轄區榮民（眷）及工作同仁保持良好互動，不僅將輔導工作貫徹執行，更將服務工作落實於基層，擴及轄區一般社區居民，這樣無私無我的精神因而贏得同仁與轄區榮民（眷）的肯定與讚賞。

姜輔導員常說：「放寬心胸，多留退步，與人相處。」又云「交友須帶三分俠氣，做人常存素心。」社會上冷眼旁觀者總是較見義勇為者為多，有些人會認為：「我們何須多管閒事」，但是當他們年紀小時絕不會如此計算思量，所謂「赤子之心人皆有之」，那是如未經染色的白色生絹一般，純潔、質樸而未經修飾，但是經過社會的洗禮後，大家變得世故「懂事」了，懂得如何斤斤計較，及把所有吃力不討好的事情往外推，但卻少了那份挑戰與承擔的勇氣和責任感。如果我們把這樣的心態用於服務工作上，那麼必然無法誠心誠意的為榮民（眷）服務。這就是外型粗獷魁武但心細如絲的姜鴻濱輔導員，他能將自身的體驗，落實於生活與工作之中；其待人以誠、處事以敬的態度，更是讓人感受無比溫馨；而其對於自身的輔導與服務照顧工作，也都能以主動積極的態度與精神，無私奉獻。服務其間，對轄區榮民（眷）噓寒問暖，遇需服務事項，也總是二話不說，主動積極的協助解決問題，並發揮良好的協調能力，為榮民（眷）爭取更多福利。他急公好義的精神。因此獲得轄區榮民（眷）對他的依賴與景仰。

由於姜鴻濱輔導員對於深化社區意識十分投入，加上軍中磨練出的領導能力及豐沛的工作經驗，讓他能將社區資源在有效的規畫與努力不懈的協調整合中，獲致良好成效，也提供了更為豐富的服務資源，嘉惠轄區內的榮民（眷）。姜輔導員雖已於92年7月退休，仍為同仁與榮民（眷）所懷念。



姜鴻濱（後排中）剛正不阿，急公好義（85.8）。

## 「戮力從公、無私奉獻」——王貴湘先生

王貴湘專員民國82年3月16日初任彰化榮譽國民之家輔導員，87年6月1日起調任臺中市榮民服務處，93年11月1日因公傷殘退休。

王專員自彰化榮家調本處服務，先後擔任單身亡故榮民之「善後服務」及「遺產管理」等2項重要工作，王專員均一本服務的熱誠，於報到後即全心投入工作，其專注與奉獻，日以繼夜的鑽研相關法令與程序，讓所有的同仁為之動容；而謙沖自牧、虛懷若谷的為人處世態度，更獲得長官與同仁的肯定與尊崇。



戮力從公的王貴湘專員（90.10）。

非洲之父史懷哲博士曾經說過：「世界上沒有英雄，有的是持久和耐苦的人」；這句話投射在貴湘專員身上，是極為貼切的。他對於工作的投入、服務的專注力與熱誠始終如一。善後服務及遺產管理工作是一項極為繁雜的工作，而事涉法令及規定者多如牛毛，稍有不慎即有損害當事人權益與觸犯法律之虞，非細心投入與專注熱誠不能盡全功。貴湘專員服務期間對相關法令之鑽研、各分類案件之深入瞭解，夙夜匪懈，鉅細靡遺。對可能損害亡故單身榮民權益之案件亦審酌法令，主動向法院提出答辯，不但節省巨額公帑，亦有效維護亡者與繼承人之權益，獲致榮民

（眷）極高評價與普遍肯定。在年度績效評比中，亦屢獲佳績，並榮獲輔導會「服務楷模」之殊榮，確乃實至名歸。

91年11月，貴湘專員於清查亡故單身榮民遺屋管理狀況時，不幸與砂石車擦撞，背部與腰脊嚴重受創，治癒後行動不便，需賴輪椅助行，並由家人照料後於93年11月奉准提前退休。貴湘專員於87年調任本處服務迄至退休，奠立本處「善後服務」與「遺產管理」之根基，貢獻良多，至今仍為同仁所稱道。我們除了感謝外，也同聲祝福貴湘專員平安喜樂。