

Story  
流光遁影 · 再展風華

Story

## 第二章 | 新北市榮服處



2016

## 第二章 新北市榮服處

### ● 組織沿革演繹



本處成立時茶會情形 (76.9)。



本處整建後寬敞之服務大廳及單一服務窗口 (76年除夕)。

本處之前身為「行政院退除役官兵就業輔導委員會臺北縣自謀生活退除役官兵聯絡中心」於51年8月16日成立，設址於臺北市北投石牌榮民總醫院內。55年11月1日銜名刪除「就業」二字，57年9月26日刪除「自謀生活退除役官兵」，66年4月1日裁撤併入「榮民服務處」。

76年9月1日正式成立「臺北縣榮民服務處」，負責臺北縣境內29個鄉鎮市榮民服務工作之推行，84年6月1日輔導會為強化服務功能，本處除負責轄區內榮民（眷）之服務照顧外，另將地區內原由榮家照顧之安養外住榮民調整劃歸由服務處負責照顧，在經數任處長謀劃領導下，陸續完成本處現址及4、5樓的加蓋工程，提升榮民（眷）洽公環境品質。同時，本處除繼續改善硬體環境外，對於人員之服務訓練、作業流程改善等，均有長足之進步，諸如成立單一服務窗口、單身榮民善後治喪小組、作業流程標準化等，更於94年通過ISO認證工作。



本處辦公大樓外觀 (95.5)。

本會昔日盱衡各單位地緣性、方便性及功能性等考量，規劃進行跨縣市的服務區調整工作，本處轄內服務區，分於94年3月1日（貢寮、雙溪、平溪、瑞芳）及95年5月1日（萬里、金山、石門）移交基隆市榮民服務處，進行上述服務區的服務照顧工作。101年配合臺北縣升格直轄市，行政區域調整為新北市，改名銜為「新北市榮民服務處」。102年11月1日組織改造，原「行政院國軍退除役官兵輔導委員會新北市榮民服務處」，更改名銜為「國軍退除役官兵輔導委員會新北市榮民服務處」。

## 歷任首長事略

### 第1任 何處長勁軍先生 (民國76年9月-76年11月)

何處長勁軍，安徽省無為縣人，民國14年8月1日生；學經歷：陸軍官校18期、陸軍步兵學校高33期、陸軍參大正11期、憲兵司令部中將副司令，軍職退伍後轉任公職，曾任板橋榮譽國民之家主任，兼代任職本處處長一職，後於79年9月1日聘為輔導會設計委員。

草創時期本處暫且租屋於板橋市文化路附近，各項軟硬體設施雖未臻完善，然在何處長領導下，克服簡陋的環境，使服務工作品質不打折。針對為民服務的重點工作，予以列管追蹤，定期檢測在嚴格管制處理品質的原則下，處理品質普獲民眾認同。經此努力完成本處初步的奠基工作。



何勁軍處長（中立舉杯者）主持成立茶會情形（76.9）。

### 第2任 柴處長廷俊先生 (民國76年11月-79年2月)



柴處長（右1）陪同許主委歷農訪視榮民（眷）（76年除夕）。

柴處長廷俊，河南省禹縣人，民國20年7月19日生；學經歷：陸軍官校24期、陸軍參大正21期、三軍大學戰院正62年班，於軍中歷任師長、副軍長等職，並於陸軍少將退役後轉任公職。曾任彰化農場場長一職，復於76年底任職本處處長。柴處長在草創時期，竭盡心力默默耕耘，為臺北縣前來本處洽公的榮民（眷）打造一個良好的服務環境，一方面對處內組織編制、工作職掌、業務運作等工作，一一使其步上正軌，另一方面，並完成本處現址一、二、三樓之建設工作，提供各項人性化設施，使民眾在洽公、候件之餘，亦能享受貼心的服務。一掃辦公室冰冷之感覺。

### 第3任 杜處長繼武先生（民國79年2月－82年7月）



杜處長繼武，河南省蘭封縣人，民國21年10月11日生；學經歷：陸軍官校25期、三軍大學戰院64期畢業，於軍中歷任人事署長、副校長、師長等職，於82年1月1日以陸軍少將軍階退役，旋轉任文職，曾任桃園榮譽國民之家主任，任職本處期間，承續柴廷俊處長的未完工作，著手規劃本處辦公大樓的增建工作，同時於任內完成本處現址4、5樓的加蓋工程，使本處硬體設施、辦公場所的環境大為改善，並於一樓辦公場所走道明顯處設置各樓層組、室業務職掌一覽表，民眾前來洽公，均能迅速瞭解空間位置及取得相關資訊，進而縮短洽公時間，頗獲好評。隨著4樓禮堂的完成，一方面對本處內部各類會議講習提供更舒適的會議環境，另一方面於榮民（眷）蒞處參與各項榮民集會，亦提供了極大的便利。

### 第4任 賈處長芸先生（民國82年7月－83年4月）

賈處長芸，河北省薊縣人，民國19年3月18日生。學經歷：陸軍運輸學校高27期、三軍大學陸參院召65年春班畢業，歷任組長、指揮官等職，並於83年9月1日由金防部運輸組組長一職退役，後續任公職，曾任職金門縣政府、金門酒廠廠長、臺中木材加工廠廠長等職，後於82年中旬接下前任杜繼武處長的棒子，任職本處處長，賈處長到處後鑒於各項業務作業於業務交接之際，往往因新任人員尚未進入狀況，衍生工作推行青黃不接的情形，職此之故，遂致力於推行建立各項業務作業流程標準化，藉由同仁蒐集承辦工作相關法規資料及實施教育訓練後，將其工作流程予以標準化及書面化，將以往類似師父口耳相傳之工作秘笈，研訂成相關作業手冊，以利經驗傳承，使服務工作不因承辦人員職務調整而產生落差，藉以提升民眾洽公之服務品質。



賈處長（中間著紅衣者）卸任，同仁歡送，離情依依（83.4）。

## 第5任 陳處長兆霖先生 (民國83年9月-88年1月)

陳處長兆霖，臺灣省苗栗縣人，民國37年1月12日生；學經歷：憲兵學校正規班33期、政治作戰學校16期、三軍大學戰院72年班、三軍大學陸院正68年班，歷任一般參謀官、憲兵指揮官等職，轉任文職曾任臺南市、臺北縣榮民服務處處長、本會訓練中心主任、花蓮自費安養中心主任、八德自費安養中心主任。陳處長任職本處期間，承接賈芸前處長的餘緒，繼續努力，於其任內建樹甚多，諸如全年無休，隨時處理緊急案件，及受理榮民（眷）陳情。並於值日室內明顯標示緊急案件處理流程，俾利值勤人員按圖索驥，同時一方面督促櫃台人員接受民眾洽詢，以親切、專業的態度服務民眾；另一方面亦勤於訪視榮民（眷），督導各項榮民（眷）的服務工作之落實，其服務績效榮獲本會兩度（83年度、86年度）頒獎肯定。



陳處長（右1）陪同楊亭雲主委，訪視榮民（眷）（84年除夕）。

## 第6任 范處長祚胤先生 (民國88年1月-91年7月)

范處長祚胤，湖南省衡陽縣人，民國34年4月12日生。學經歷：陸軍官校35期、情報學校研究班10期，歷任步兵指揮官等職，於85年9月1日以陸軍少將軍階於臺北師管區司令部副司令兼北區海岸巡防副司令一職退役，後續任文職，曾任桃園縣、臺北縣榮民服務處處長、本會訓練中心主任等職。任職本處期間除對硬體環境續予改善外，另首度成立本處治喪小組，以提升單身榮民之善後服務品質，並多次率同仁從事對外之參訪與自強活動，藉由觀摩參訪活動，吸取別人的長處經驗以為借鏡。另針對單身榮民個案服務社福資源之連結與運用，經常率同本處榮欣志工隊前往單身獨居老榮民家中，陪同聊天、看診，以及協助打掃居家生活環境，落實服務到家之精神。



范處長（右2）率榮欣志工隊，於進行居家服務時，接受媒體採訪（90.2）。

## 第7任 楊處長為平先生（民國91年7月－94年12月）



楊處長（左2）親任志工，參與社區醫療服務網，協助榮民（眷）就醫（94.8）。

楊處長為平，江蘇省溧水縣人，民國36年8月7日生；學經歷：陸軍官校39期、三軍大學陸院67年班、三軍大學戰院81年班，歷任參謀長、指揮官、局長、軍團副司令等職，後以陸軍總司令部戰法暨準則發展委員會委員一職由陸軍中將退役轉任文職，曾任臺中縣、臺北縣榮民服務處處長等職，雲林榮譽國民之家主任。任職期間，領導本處於94年通過ISO 9001的認證工作，在硬體設施方面、強化單一窗口服務櫃台等工作，另在整合社服資源上，一手推動之社區醫療服務網計劃，舉例而言，本處於94年與臺北市立關渡醫院建立長期合作關係，期間已數次對淡水地區之眷村居民，進行心血管疾病檢測、衛生講座等一系列衛生醫療活動。具體實踐了強化社區民眾健康照護工作，亦落實了行政院所揭櫫之「臺灣新社區六星計畫」。

楊處長為平，江蘇省溧水縣人，民國36年8月7日生；學經歷：陸軍官校39期、三軍大學陸院67年班、三軍大學戰院81年班，歷任參謀長、指揮官、局長、軍團副司令等職，後以陸軍總司令部戰法暨準則發展委員會委員一職由陸軍中將退役轉任文職，曾任臺中縣、臺北縣榮民服務處處長等職，雲林榮譽國民之家主任。任職期間，領導本處於94年通過ISO 9001的認證工作，在硬體設施方面、強化單一窗口

## 第8任 張處長致中先生（民國95年1月－97年7月）

張處長致中，山東省昌樂縣人，陸軍官校39期、陸院67年班、戰院72年班畢業，歷任戰院教官、師長、澎防部副司令官等重要軍職，民國89年退役轉任公職，歷任嘉義、花蓮縣榮服處；白河榮家副主任、雲林榮家主任等重要職務。

任內要求幹部應勤於訪視，發掘急難貧困，適時訪視慰助，或協助申請就養，以維經濟安全。另推動單身獨居榮民裝設遠距居家照顧系統，確保生命安全；受理子女獎助學金、學分及國家考試補助。另為厚植榮民照護資源，爭取永齡基金會、慈惠宮等民間團體與個人提供慰助金、物資、醫療輔具等，濟助貧困、身障榮民（眷）與認養遺孤。加強辦理榮民（眷）進修訓練，提高就業媒合率，獲輔導會96年度就業成效評比第1名。

任內修編「榮民服務手冊」提供各級服務幹部作業、訪視說明依據；連續3年通過ISO 90001品質認證，見證服務品質提升。榮調前勉同仁：「服務榮民所追求的目標是：好，還要更好」。



張處長（左1）陪同高主委華柱訪視榮民（眷）（96.2）。

## 第9任 郭處長建忠先生 (民國97年7月-99年7月)

郭處長建忠，出生地臺灣省屏東縣，民國40年3月1日生，陸軍官校43期、陸院72年班、戰院74年班、臺灣大學EMBA商學碩士，歷任陸總部計畫署署長、會本部督察、臺北勞務中心代主任、第五處副處長、第五處處長、第八處處長等重要職務，民國99年7月份於處長職務卸任後擔任輔導會第一處處長，100年9月16日升任副秘書長。



郭處長(右1)訪視榮民。

任職期間遵循政府「愛臺12項建設」及輔導會各業管單位指導，積極推展各項服務工作。要求各級服務幹部以「同理心」照顧榮民(眷)，以主動精神協助解決問題，並研採「生日卡」及「防騙貼紙」等做法提升服務品質，藉此加強與服務對象之聯繫溝通，並同時達成「服務照顧」與「防騙宣導」之目標。

對於內部管理部分，貫徹「廉政倫理規範」，要求員工簽署廉政公約，一切依法、依規定執行，樹立廉能之目標；同時落實政府「節能減碳」工作，要求減量用水、用電、用油及用紙等工作，各項工作績效均達成要求目標，成效卓著。

## 第10任 王處長有義先生 (民國99年7月-100年4月)

王處長有義，出生地臺灣省臺中縣，民國39年7月25日生，陸軍官校42期、陸院71年班、戰院80年班、兵研84年班、國立臺灣科技大學管理研究所EMBA碩士，軍職退伍後歷任嘉義榮民服務處副處長、雲林縣榮民服務處處長、清境農場場長、高雄縣榮民服務處處長等職務。



王處長(左2)訪視特照榮民。

王處長任職本處其間，秉持主動照顧之精神，要求各服務幹部加強與榮民(眷)聯繫工作，藉由主動發現以解決問題，針對單身榮民社福資源之運用妥善協助，以提升整體服務品質與效能，達到「榮民在哪裡，服務到哪裡」之目標。同時規劃辦公廳舍空間調整作業，督導各相關單位爭取預算改善辦公環境，經由全方位工作的積極推展，及軟硬體設施之提升，以落實主動服務精神。

## 第11任 雷處長台青先生（民國100年4月－101年10月）

雷處長台青，出生地臺灣省臺南縣，民國38年3月29日生，陸軍官校60年班，歷任三軍大學陸院副總教官、輔導會科長、臺東縣榮服處副處長、雲林縣榮服處處長、臺東縣榮服處處長、輔導會第一處副處長，於民國100年4月11日接任處長，其間經歷行政區域調整為「新北市」，本處更名為「新北市榮民服務處」。

雷處長接任新職後，即加強服務處各項業務之執行，尤其重視單身亡故榮民善後處理及殯葬事務履約之督導，藉由親自主持公祭使殯葬事務能確實依照合約執行及符合會頒規定要求，在內部管理方面嚴格要求同仁遵守工作紀律，以主動負責之態度辦理各項業務，對於整體工作運行有實質提升之效果。

101年輔導會選定本處辦理建物外觀整修工程單位之一，並核撥經費辦理。規劃執行本案，施作主要是兼顧週邊環境景觀，期望能在規劃上結合人文、藝術、安全、自然等四個優質指標，朝向鮮明方向及能與地方結合不褪色，賦予本處全新風貌，讓本處員工及來處洽公榮民（眷）有優質的環境。建物外觀整修工程在雷處長細心規畫指導下，在全體同仁共體時艱、共同努力下順利完成本項工程，使得本處外觀煥然一新。



雷處長主持大陸配偶成長營活動。

## 第12任 林處長高智先生（民國101年10月－103年7月）

林處長高智，出生地臺灣花蓮，民國43年4月20日生，憲兵學校專修63年班，三軍大學陸軍學院76年班、三軍大學戰院78年班畢業，國立海洋大學法律研究所碩士，歷任國防部、海巡署總隊長、司令、處長及局長等軍中要職，民國97年國軍少將退役後，轉任公職，歷任輔導會督察、臺北市榮民服務處副處長、屏東縣榮民服務處處長職務。

對於榮民服務照顧，走動式管理與服務模式；而服務工作是24小時服務不打烊，隨時隨地以「榮民」為主體核心，有效運用會屬各相關機構及地方政府與社福團體，綿密建構完整服務網絡，掌握時效充分支援，落實照顧榮民（眷），讓他們深刻感受得到充滿耐心與愛心的「即時」服務，全體同仁及服務幹部牢記以「親切、便民、效率、創新」為要務，以「精實服務品質，提升榮民滿意」為共同努力目標與方向。



林處長（右）拜會新北市侯副市長。

### 第13任 曲處長良治先生（民國103年7月－107年10月）

曲處長良治，出生地臺灣省新竹縣，民國48年4月10日生，海軍官校70年班，海軍學院82年班，戰爭學院92年班，曾任海軍192艦隊艦隊長，致理科技大學企業管理系服務業經營管理碩士，歷任海軍艦隊長、指揮官等軍中要職，民國100年國軍少將退役後，轉任公職，歷任輔導會督察、專門委員、桃園縣榮民服務處副處長職務。

藉由業務手冊修訂及工作職掌表制度化，公平有效率分工合作，達到團結力量大，營造內部環境的快樂、效率、和諧、團結。榮服處顧客為榮民（眷），要以其合法最大利益為依歸，使年長榮民（眷）安渡（享）晚年、青壯榮民（眷）人人有工作、清寒榮民（眷）幼苗溫飽快樂的成長環境。榮民與榮民服務處是主從關係，凡事以「服務對象為主」的方向思考，勉勵同仁服務是持續性的工作，就像統一超商全年24小時不打烊，所有工作依常規進行，腳踏實地實實在在為榮民（眷）服務。



## ● 現任首長願景



### 第14任 林處長火土先生 (民國107年11月迄今)

林處長火土，民國45年7月5日生，出生地福建省金門縣，陸軍財經學校67年班、三軍大學國管研究班81年班畢業，歷任輔導會第九處科長、專門委員、彰化縣榮服處副處長、臺北市榮服處副處長、桃園榮家、臺北榮家副主任、輔導會退除給付處副處長、桃園市榮服處處長、輔導會參事、高雄榮家主任職務。

林處長為人親和，謙恭誠懇，於107年11月到職後願景：

- 一、貫徹執行輔導會工作指示事項。
- 二、積極連結社會各界資源，服務照顧弱勢清寒之榮民眷。
- 三、持續落實執行「促進退除役官兵穩定就業方案」。
- 四、強化本處機關安全維護措施及消防演練。
- 五、推動雙語國家為政府重大政策，配合行政院會指示事項，開辦「英語讀書會」並鼓勵同仁參加應與檢定，提升本處整體英語力。
- 六、重視陳情案件及輿情處理。
- 七、要求各級主管應秉持教育及照顧同仁原則，落實管理及觀念溝通，並嚴格督導同仁作好本務工作，齊心齊力，共同達成組織目標。
- 八、時時勉勵同仁，面對退除役官兵及眷屬應秉持同理心及服務熱忱，提升服務效能及品質。

## ● 重大工作回顧

### 本處創設—開展榮民服務之新頁

本處於51年8月16日成立之「行政院退除役官兵就業輔導委員會臺北縣自謀生活退除役官兵聯絡中心」，設址於臺北市北投石牌榮民總醫院內。於66年4月1日裁撤併入「榮民服務處」。76年9月1日本處正式成立，負責臺北縣境內29個鄉鎮市榮民服務工作之推行。

成立伊始，本處設施及人力誠屬有限，然在首任何勁軍處長領導下，激勵全體員工的服務熱誠，以克服簡陋的客觀環境，使服務工作品質不打折，經此2任柴廷俊處長，於任內完成本處現址的建設工作，使本處各項軟硬體設施漸臻完善，並多次舉辦榮民座談、榮民聯歡活動及慶祝榮民節所舉辦的登山活動等，對於提升各項為榮民（眷）的服務工作，深獲好評。



本處成立大會留影（76.9）。



本處舉辦第77年春節聯誼留影。

### 強化設施提升服務品質

第三、四任杜繼武及賈芸處長，於本處硬體設施初具規模後，在服務榮民（眷）的面向上，勤於探訪榮民（眷），並利用榮民驗證及分區座談等機會深入在地，探求民隱，另亦利用榮民節等活動就榮民（眷）針對服務項目之諸多建言，予以回應並進行反饋工作，一一檢證各項對榮民（眷）的服務是否落實，就未盡人意處予以補強，對服務工作之提升建樹頗多。同時在此期間，亦針對本處未來的發展預為謀劃，陸續完成本處現址4、5樓的增建工程，使硬體設施、辦公場所的環境能配合服務項目與人員擴增同步改善，隨著4樓禮



本處現址4、5樓的加蓋工程完成後留影。

堂的完成，對本處內部各類大型會議之召開及榮民（眷）蒞處參與各項集會，提供了極大的便利。

本處外牆為79年、82年分別隨主建物建造完成，落成啟用迄今多年，表面磁磚脫落嚴重，影響安全及建物美觀，輔導會選定為101年辦理建物外觀整修工程單位之一，並核撥經費辦理。

規劃執行本案，其施作主要是兼顧週邊環境景觀，期望能在規劃上結合人文、藝術、安全、自然等四個優質指標，朝向鮮明方向及十年後能與地方結合不褪色，賦予本處全新風貌，讓本處員工及來處洽公榮民（眷）有優質的環境。

#### 外牆規劃：

- 一、更新立面規劃，加強整體外牆抗裂、防水性能規劃；施作兼顧週邊整體景觀，以整體美觀及功能性為考量，朝向鮮明方向與榮民期待。
- 二、一樓外牆搭配山型磚變化造型，二至五樓使用厚質紋理塗料系統配合整體立面設計。
- 三、外牆其他設備、管線規劃收納飾板美化，配合施工辦理更換鋁窗工程，讓大樓達到整體性及美觀效果。

105年5月~10月間完成建築物耐震力補強工程，提供本處同仁與洽公民眾安全公共空間。



本處完成立面更新，讓大樓達到整體性及美觀效果。

## 卓越品質—榮獲ISO 9001通過認證

民國94年遵奉主任委員指示，參加ISO認證以提升服務品質，本處奉行主委政策，於2月將推動認證工作陳報輔導會，經獲第一處支持並補助所需經費；旋即展開本案推動，由首長宣定本處品質政策、手段與目標，洽選輔導公司（明宏企管顧問公司）協助，逐項建置各服務管理程序書，據以執行完成工作成效及記錄。

歷半年餘努力，各項工作均達到制度化、標準化，本年8月向國際認證公司（英國MOODY機構）提出申請驗證，該公司派臺灣分公司總經理及稽核員，於9月16日來處驗證（當日本會第一處、秘書室均派員指導及見證），經稽核審查各項服務工作均達標準，獲得通過本項認證，取得國際認證標準註冊。

英國MOODY機構派臺灣分公司代表，於10月26日本處榮民節大會交付中、英文認證書。通過ISO 9001的認證工作，奠立了本處服務工作的新里程碑。



英國MOODY機構派臺灣分公司代表，於民國94年10月26日於本處榮民節大會交付認證書。

## 與致理技術學院簽訂合作備忘錄



同時，即能獲得企業的錄用，達到訓、用合一，提升榮民（眷）就業競爭力。雙方歷經3個月協調聯繫，於103年02月21日在該校正式成立「新北市榮民（眷）進修輔導中心」，為新北市榮民（眷）提供一系列教育訓練課程，並將就學及就業結合。

102年11月25日與致理技術學院完成「因應募兵制協助促進退除役官兵就學暨就業合作備忘錄」簽署，規劃榮民（眷）訓練課程主要區分五大類別：包括創業類、證照類、語文類、生活應用和學（碩士）學分班，藉由該校與企業間的合作，在榮民（眷）上課時即能到企業實習並在完成訓練後取得證照

## 社區服務組長功能示範觀摩

榮民早年隨政府播遷來臺，並續以捍衛國家安全，長期服役軍中，退役



後更以僅存的青春歲月投入國家重大建設，惟其退休後，孑然一生離鄉背井，無法如一般人能安享天倫之樂，新北市轄區幅員遼闊，城鄉型態兼具，有29個行政區，人口達396萬餘人，榮民（眷）17萬餘人散居各地區，又因其大多已年邁多病，身體機能亦已衰退老化，尤其單身獨居人員，生活起居已不易自理，又不願入住榮家，其意外風險機率相對

提高，難料亡故家中多日仍未能發現之情形將與日俱增，為維護榮民基本人權及尊嚴，以本處現有職員工人力，對年邁榮民（眷）之意外動態實無法全面掌握，現階段輔以相對性具榮民（眷）身分之「社區志願服務組長」提供「在地化」、「全時性」、「全方位」的服務與照顧方式，期能架構更完善的服務安全網絡。103年3月26日本處奉指示，辦理社區服務組長功能示範觀摩會議，陳副主任委員良濬親自主持，各榮民服務處由副處長及承辦人參加，會中就社區組長工作面向等作示範討論並以微電影方式呈現。

## 林處長高智受邀於黎明技術學院演講

103年4月3日林處長受邀至黎明技術學院對大一新生演講，以「從認識榮民服務處談志願服務」為題演講，期宣導志願服務理念，以培養學生志工人才，專題演講以深入淺出方式介紹榮民服務處及說明所肩負之任務，或同學們熱烈回響。目前該校學生以配合辦理本處



之榮民感動服務，期盼有更多學生參與志工服務使本轄榮民（眷）受惠。

## 103年擴大辦理榮民節慶祝活動—向榮民前輩致敬

10月31日為榮民節，103年10月25日本處與新北市政府、後備團體合作假板橋區介壽公園舉辦榮民節慶祝及幸福家庭表揚活動，市長朱立倫蒞臨親自頒獎表揚本處榮民楷模，肯定並感謝榮民的貢獻。新北市市長朱立倫致詞時表示，榮民是奠定臺灣安定發展最主要的英雄，服役時為國家奮勇作戰，退伍後投入各項建設，臺灣能享有今日的民主、自由及富足，歸功於他們當初打下的基礎。現場有很多老榮民祖孫三代一起共襄盛舉，這也是新北市府一直努力推動「在地就養」、「在地樂活」的願景。

處長曲良治表示，為表達對榮民們的敬意，並發揚軍人盡忠報國的精神，政府特定蔣公誕辰紀念10月31日為榮民節，以往榮民節慶祝大會都在榮服處的大禮堂辦理，103年首度與新北市政府、後備團體共同舉辦，表揚本處榮民楷模、幸福家庭夫妻（長期照顧榮民之外籍及陸籍配偶之家庭）、榮譽諮詢律師、績優榮欣志工等，並以嘉年華的方式，安排26個攤位的美食及藝術表演，希望帶給長輩不同的感受。當日來自新北市48個眷村，超過1,000名榮民（眷）參與，現場氣氛歡樂和諧。



103年10月25日榮民節慶祝及幸福家庭表揚活動。



榮民節慶祝活動現場情形。



前副主任委員陳良濟先生（左3）與處長曲良治先生（左1）頒發感謝狀予參與活動之黎明技術學院同學合影。

## 處長拜會新北市政府社會局，合作推展增進榮民眷福祉



本處曲良治處長（左2）拜會新北市政府社會局張錦麗局長（右2）。

本處曲良治處長與陳靜如副處長於104年10月7日上午，拜會新北市政府社會局張錦麗局長，處長與局長討論有關老人福利服務工作之推展，共商彼此之合作模式及資源共享，並獲張錦麗局長應允，有關榮民眷之服務照顧，新北市政府責無旁貸，希望未來可以密切合作，增進榮民眷福祉。

104年9月彙編「新北市政府社會福利資源手冊」，提供各責任區輔導員及社區服務組長於第一線訪視服務榮民眷時妥善運用，俾利提供及時之福利服務資訊，並主動協助有需求之榮民眷申辦，以有效聯結社福資源。

## 與新北市政府合作辦理104年寒冬送暖圍爐餐會

歲末寒冬，在期待與家人團聚的同時，新北市地區仍有一群單身獨居榮民長輩、孤苦無依，許久未曾和家人們共享溫馨的團圓飯。為使清寒、行動不便或是獨居的長輩們，可以擺脫一個人的餐桌與冷清，本處與新北市政府民政局合作，於104年1月28日共同舉辦「單身獨居榮民寒冬送暖圍爐餐會」，邀請約800位榮民眷參與，藉由豐盛、溫暖、又熱鬧的餐會，讓早年為國奉獻的長輩們，能彼此聊天話舊如同家人團聚，在歲末新春之際，在春節前夕感受到社會的關懷與溫馨。



新北市政府侯副市長（左6）、本處曲良治處長（右6）與參加活動人員合影。

## 與大專院校、醫院合作—迎接高齡世代、建構樂活社會的感動服務

本處及景文科大與雙和醫院數度共同發起「感動服務」活動，分別於105年3月、12月間至本處所轄單身退員宿舍與長者同歡，讓老人家得以感受社會的關懷與溫暖，藉由同學與榮民伯伯做些簡單的同樂活動促進年長者的肢體協調與活化腦袋，同時同學們得以將學校所學融入於服務中，並於服務中學習成長。

活動的主軸符合「迎接高齡世代、建構樂活社會」的社會政策趨勢，邁開了為高齡社會長者們建構「樂活」新社區與新社會的步伐。



景文科大同學、退舍榮民伯伯與本處人員活動合照。

## 典範人士專訪

### 溫熙的長者—陳昭宇先生



陳昭宇先生，民國30年1月25日生，任職本處期間一一參與了本處由草創、耕耘、成長及創新發展的諸多歷程，堪稱為本處歷史的見證與實踐者。在其擔任輔導組長時期，襄助多位首長執行諸多重大工作，舉其熒熒大者，如於84年度推行工作簡化、85年度督導全民健保順利推展、89年度督導行政組驗證作業及審查辦理因作戰（公）傷殘退除士

官兵津貼案、91年度督導喪葬廠商成本分析評審作業、92年度督導眷村防疫消毒作業事宜等，每每看到陳組長用心的痕跡與戮力從公的身影。

陳組長回想起在榮服處的日子，除了平日常利用督訪特需照顧榮民機會，上山下海，前往第一線深入瞭解榮民（眷）之所需，盡力予以協助解決其困難外，令人印象深刻而頗具挑戰性的工作，即屬單身榮民的善後工作，往往需要極大的耐心與毅力，折衝協調各方親友及相關人士意見，加以整合達成共識，始能讓一生奉獻於國家的單身榮民，在其人生最後一程，留下完美的句點。

陳組長表示，「奉公守法、謹守法紀，盡職盡責、無私奉獻」是個人服務公職的哲學，對於處內同仁，均視為親友相待，平日公餘，一有適當機會，常與同仁交流做人處世的經驗，勉勵同仁應有全局思考，勿侷限於小處，遇同仁間糾紛亦善於排解。

陳組長公餘之外，致力於傳統醫療之學習，同仁身體微恙時，則略施小技，舒緩同仁之身心，他論及人體的健康，指出所謂「上醫治未病」，就是預防重於治療。人體任何部位生病，均與氣血有關，因為氣血淤積就成痧，故日常生活中，應隨時心存善良、笑口常開，也就是意淨心安，就能達到個人保健的基本要求。



陳組長（右1）陪同沈副處長（右2）與相關人士進行三芝鄉小忠烈祠案協調工作（94.8）。

## 急公好義—胡炎午先生



胡炎午先生，湖南省華容縣人，民國36年6月26日生。曾於88年至93年期間任職臺北縣榮民服務處擔任總幹事一職，96年調任輔導會第一處專門委員。在職期間績效卓著，並於91年度經本處推薦獲選年度模範公務人員。任職期間，處事積極主動，遇到困難多能運用智慧加以排除，貫徹政策要求、指示，溝通完成本處各項重點工作。

胡先生憶及昔日在本處種種努力的痕跡，可由本處處務、榮民服務及好人好事三大面向，來窺知一二：

### 一、本處處務績效方面：

胡前總幹事致力於指導完成「榮民重大事件緊急通報（召回）作業程序」，督導工作紀律及服務態度，獲評選為「提升服務品質整體績效」優良單位。同時，協助策劃本處89年首次葬儀公開招標，並依約實施，督導善後暨遺產管理，兼顧情、理、法主持治喪會，參與每一單身亡故榮民公祭，有效防弊。

### 二、榮民服務績效方面：

胡前總幹事主動督導單身獨居高危險群榮民（眷）訪查，並於90年4月抽查永和地區情形，適時發現榮民李心善倒臥家中地板不起，即採緊急處置，救其一命，深受感激。再則90年度辦理三節慰問貧困榮民及清苦遺眷、單身榮民外住就養榮家、清寒榮民遺眷子女獎助學金等業務績效優異。奉命親赴臺中處理榮民陸先生多次投書檢控事件，運用智慧，化解積怨，和解平息，避免產生後遺症。



胡總幹事（中著條紋衫者）於分區座談接受榮民之陳情（89.6）。

### 三、好人好事方面：

胡前總幹事率先於89年5月起每月捐助3,000元認養遺孤，拋磚引玉，響應認養遺孤運動之推行，同時本處同仁或其家人發生疾病困難等事，均及時協助處理，深獲同仁好評。

## 勇於任事 不畏艱難—潘旭光先生

潘旭光先生，民國32年6月24日生，與鍾貞湘女士結褵，鶼鶼情深，育有二子一女，家庭生活美滿。曾於87年至93年期間任職輔導會臺北縣榮民服務處簡任第10職等至第11職等副處長一職，在職期間績效卓著，於97年7月16日退休。



潘副處長認為，勇於任事是優質公務人員的基本原則；樂在工作是每一位公務人員最合理的企盼，有快樂的員工才能帶來滿意的顧客，如果每個公務人員在工作上都能主動積極、勇於任事，自然能有效提升國家公務體系的行政效能，故個人於任職於軍中或公務部門，均抱持勇於任事、不畏艱難的精神，憑藉著恆心與毅力，一一順利圓滿完成各級長官所交付的任務，「長官給你越重的任務，其實是對你辦事工作能力的一種最大肯定」潘副處長如此認為。

潘副處長任職本處期間，常不厭其煩多次予以同仁指導，同時常以自身經歷勉勵榮服處同仁，隨時不忘進修充實自己，以期能加強內在的工作職能與人文素養，藉此一方面能順利完成長官交付任務，一方面也能提升對榮民（眷）的服務品質。有鑑於知識管理的重要性，對本處榮民服務資料數位化著力甚深，各類之榮民（眷）服務資料諸如：訪視、申請急難救助、就醫、就學及處理陳情糾紛調處等項目，均要求服務之同仁務須輸入榮服處資訊管理系統中，以建立整合服務資料之資訊平台。



潘副處長(左2)指導喪葬招標作業(92.11)。

此外，潘副處長其他方面之建樹亦頗可觀。諸如：督導辦理慶祝榮民節、榮民（眷）新春聯誼活動、指導喪葬招標作業、指導本處驗證作業、督導娶大陸配偶榮民法令座談活動、督導服務榮民就業訓練、指導眷村防疫消毒作業、辦公室整建工程作業等，均能看到潘副處長努力的痕跡！

## 崇法務實 勇於任事—沈新基先生

沈新基先生，民國37年次，政戰學校16期畢業，服役空軍，曾任曾團處長、政參官、助理委員、副主任、空軍出版社長、主任等職務，任內自我充實先後考取心廬進修、乙等特考普通行政、人事行政及格。

80-87年任職輔導會第二處專員、一、二科科長，主管退除役制度協調處理、輔導對象認定、榮民證製發作業、將官研究委員、申請就養審核等業務。88-91年服務臺東縣榮服處副處長，績效卓著，連續3年榮獲服務機構績效評比第一名。91年5月調任輔導會秘書室簡任秘書，承辦行政、立法、監察三院業務報告及備詢資料…等業務。93年8月調任臺北縣榮服處副處長，特別重視亡故榮民善後、遺產管理工作，如親自率員清點亡故榮民遺物，主持治喪會發現亡故榮民存款被異常提領情事，蒐證移送檢調單位偵辦，善盡遺產管理責任，94年8月奉調板橋榮家副主任。

沈先生崇法務實、勇於任事，績效優異，曾獲頒役政獎章、當選模範公務人員，94-96年本會公務人員專書心得寫作三次得獎。他認為人生如舞臺，要謹守分際，扮演好自己的角色，做到俯仰無愧，並以「知足常樂、活在當下」自勉。



沈副處長（右1）訪視特需照顧榮民（93.11）。

## 樂天知命 平實作風——謝龍文先生



謝龍文先生，民國36年7月18日生，與蕭月桃女士結褵，鶼鶼情深，育有一子二女，家庭生活美滿。曾於89年至94年期間任職本處薦任第6職等至薦任第8職等輔導員及兼任政風等職，在職期間績效卓著，後於94年9月1日因個人生涯規劃自願退休。

謝員於輔導會任職以來，對己身之業務恪盡職守，對長官之囑咐，亦竭力予以圓滿達成，謝員憶及其來本處服務後較重要之工作項目如：責任區驗證、訪查作業、眷村防疫消毒作業、殯葬招標協助審查及招標作業等均幸能未負上級長官期待，圓滿達成任務，尤其個人於任職兼政風期間，在與本處善後小組通力合作下，使本處單身榮民殯葬招標工作更趨完善。在優異表現下，後於民國93年8月20日獲行政院人事行政局頒發資深優良服務滿20年二等服務獎章表揚。

此外，公忙之餘，謝員亦定期從事多種球類活動，藉由運動來紓解身心，曾於92年12月12日代表本處參與輔導會榮光杯球類競賽（桌球類）團體競賽，獲北部地區第3名。

同時謝員因為宗教信仰的關係，長年茹素，個性平易近人、笑口常開，以歡喜心來面對工作，每每利用處內集會時間，善意促請處內同仁，少計較、多內省，希望同仁遇事能先就本處立場加以考量，其次再思考個人之得失，以團體為重，致力營造本處同仁建立生命共同體之概念。此外，亦時常疏導同仁因公務或與同事間因對事見解不同所衍生之情緒，排解辦公室內無謂的紛爭，肯定同仁工作的意義及生命的尊嚴。對辦公環境及同仁之和諧氣氛，多所貢獻。



謝龍文先生（中持紙箱者）協助殯葬招標工作（92.11）。

## 服務體系同仁表率—姜琳瑛女士

姜琳瑛女士自民國93年擔任本處社區服務組長，積極投入志工服務達14年，長期關注榮民生活狀況，發乎內心對榮民（眷）的關心及照顧，足堪服務體系同仁表率，榮膺輔導會表揚為績優社區服務組長。

擔任社區服務組長期間，爭取榮民眷權益不遺餘力，在自宅設服務據點，協同其轄內志工做不定期服務，每月第三週之星期五為特、較需榮民及清寒弱勢榮眷送餐及居家清潔打掃與關懷，並主動協助榮民眷申辦各項社會救（補）助，其無私服務深獲榮民眷認同與讚揚。

擔任新北市新泰榮欣志工隊隊長及副隊長期間，主動關懷轄區榮民眷，平時每週辦理各項送餐關懷活動，關懷轄內高風險榮民（眷），深獲地方人士讚賞及深受里民愛戴。另擔任仁愛里社區發展協會理事，積極照顧弱勢，不定時前往單身榮民眷或雙老弱勢家庭送餐、打掃及居家環境清潔打掃及居家綠美化工作，著有實績。曾榮獲105年輔導會績優榮欣志工、106年衛福部志工服務銅牌獎、內政部志工服務金牌獎。

另捐助白米及透過實物銀行發送生活物資給真正需要的人，其民胞物與的精神是旁人所不能及，並協助新北市榮民服處就業站張貼就業海報及宣導就業資訊，與發放清寒榮民之各項物資（如應景實物之配給與主食白米、棉被等物資派用工作），從而使資源共需與分享。在地方上，於社區村里榮民（眷）密集之處設點，協助青壯榮民職業媒合，獲得新莊區公所表揚為仁愛里最優志工代表及最嘉好人好事代表。



新莊區姜琳瑛社區服務組長（左2）偕同轄區內榮欣志工發放物資。