

第020期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

學術論述

行政院人事行政總處

人事月刊



政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

現在位置：[首頁](#) > [政策與人力管理](#) > [政策與人力管理](#)

站內搜尋

瀏覽人次：0

最新訂閱資訊

[臺南市公共政策與管理學系](#)
[區域治理與發展研究中心](#)
[高雄市政府公共人力發展中心](#)

公告

重要公告

公告主題

- [《政策與人力管理期刊》第五卷第一期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》第四卷第二期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》第四卷第一期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》第三卷第二期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》第三卷第一期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》第二卷第二期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》第二卷第一期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》第一卷第二期正式發行](#)
- [《政策與人力管理期刊》創刊號正式發行](#)

發布單位

日期

- [政策與人力管理](#) 2014/07/16
- [政策與人力管理](#) 2014/02/17
- [政策與人力管理](#) 2013/11/05
- [政策與人力管理](#) 2013/07/26
- [政策與人力管理](#) 2013/07/17
- [政策與人力管理](#) 2013/01/18
- [政策與人力管理](#) 2013/01/10
- [政策與人力管理](#) 2012/03/06
- [政策與人力管理](#) 2012/02/26
- [政策與人力管理](#) 2011/10/06
- [政策與人力管理](#) 2011/07/31
- [政策與人力管理](#) 2011/02/21
- [政策與人力管理](#) 2010/12/24
- [政策與人力管理](#) 2010/09/28

▲回到頁首

第020期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

感動服務

人在公門好修行-熱忱的服務



高雄市內門區公所會計室約僱人員張小姐，從民國79年至本所服務至今24年多，在她服務期間內已歷經多位會計主任的調動，每位主任對其工作認真、專業、負責的態度都給予高度的肯定與稱讚。她是本所會計室的鎮店之寶，也是大家的快樂泉源；只要當本所同仁工作累了沒活力時，她會挺身而出講起笑話，逗得大家哈哈大笑，化解了大家工作的疲累與苦悶。當以會計身分工作時，她能非常專業的告訴你數字多少、憑證要注意那些規定，每當會計年度結算時，又會看到她加班工作的身影。雖然她只是約僱人員，但她拼命三郎的

認真態度，真是值得我們表揚。她總是謙虛的表示，這只是份內的工作，因為本所地處偏遠，加上會計主任有任期制，主任的異動非常頻繁，如果少了她的付出，許多第一線會計工作可能會產生斷層，也剛好有了她的協助，每位主任都可以很快適應本所的會計業務。

不僅是會計份內的工作非常熱心投入，曾經，她看到公所後院髒亂不堪，自動挽起袖子拿起打掃工具，沒一會兒功夫即打掃完畢，也不邀功，默默地把別人不願意做的事完成。而且她經常行俠仗義地幫助別人，去年本所一位同仁剛報到，對業務不嫻熟，為了協助新同仁熟悉工作內容，她積極地從旁協助工作教導、分享豐富的工作經驗，顯現她熱心助人、投入工作的積極態度。

張小姐因父親早逝，母親含辛茹苦的獨自扶養張小姐三姐妹長大成人，也因此培養了她堅毅的性格去待人處事。前年底前會計室主任退休，新任主任尚未遞補而由鄰近區公所主任兼職期間，張小姐必須肩負會計年度結束時關帳作業的重責大任，面對高工作壓力下她毫無任何怨言，而且其他同仁遇到業務問題，仍然不厭其煩的提供解決方法。這種敬業態度，無不令人激賞，惟面對眾人的盛讚時，她總是以一句

「這沒有什麼啦，大家互相幫忙而已！」輕描淡寫的帶過。如此不計較付出的心態，就是她帶給他人的一種「感動服務」。不管別人看得見亦或看不見，張小姐都甘心樂意去做，這種精神已讓她在本所建立起無可取代的重要感。熱情是一個組織活力的最佳來源，熱情可以營造許多感人的氛圍。因為張小姐的感動服務，無形中形塑出本所溫馨、敬業樂群的組織文化及工作環境。



* 小編附註：感謝高雄市內門區公所人事室林淑茹主任提供撰文。張小姐秉持著默默行善的情操，請淑茹主任不要寫出她的名字以免發生排隊簽名熱潮，只希望這股敬業樂群的精神可以感染每一位公務同仁，讓大家工作時都活力滿滿囉！

瀏覽人次：0

▲回到頁首

第020期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

業務心得

人事服務以「人」為先

人事行政業務包羅萬象，其業務組成的複雜程度，從考試任用、考核訓練乃至退休撫卹均須涉獵。換句話說，人事綜括一連串關於人員從管用到離退的行為規範。如果以蓋房子來比喻的話，人事法規就相當是建材，是鋼筋、水泥等等，如何在既定的建材下，蓋出一間美侖美奐的房子，就必須靠人事人員對每項法規的瞭解、和對員工的關懷用心才能達成。

機關內人員發生衝突是在所難免的，尤其是因為業務間的認知落差而導致雙方衝突，更是常見。一個案例如下：某組室甲技士負責業務檢查時，須由其他組室乙技士配合簽章；某日甲技士執行業務檢查未通過時，要求乙技士共同簽章，惟乙技士認為並無簽章之必要而拒絕，因此爆發衝突口角。

事件發生之後續懲處及申訴便是人事的職掌，人事人員處理這類事件時，除懲處及申訴的規定必須熟稔外，還需要重視與當事人雙方面談與主動關懷。在傾聽雙方的情緒、理解雙方的想法、同理雙方的立場後，請教雙方單位主管，就業務範圍釋疑解惑，再陳報首長以作為事件處理的參考。

在這個例子上，經過人事人員與雙方當事人各自面談後，甲乙兩人都體認到是彼此業務範圍認知落差，而對爭執事件深感抱歉。雖是一場衝突，對機關而言卻是具有正向意義的：若非甲技士對業務執行負責確實，或無乙技士對業務規範嚴謹審慎，爭執也不致於發生。深入瞭解衝突的內涵後，可以明白員工是在認真地執行機關交付的任務情況之下，產生認知落差導致衝突發生；衝突過後，更顯現出機關最須根本解決的問題，就是要釐清任務職掌、使員工各自明瞭負責的業務範圍。

人事人員應本於對每一項人事法規的瞭解，運用人事關懷及同理技巧，多一點傾聽、多一點同理心，同時賦予人事法規多一點溫度。只要能在冰冷的機關建築物裡面，為同仁注入人情的溫暖，我們不就相當於每個機關、學校裡的人事建築師，您說不是嗎？

* 小編註解：本篇感謝六龜高中人事室黃通福主任的分享。通福主任譬喻得巧妙，人事人員就像是一個機關裡的「建築師」，依循法規執行任務就像構成一棟建築的基礎架構，注入人事關懷的溫度，則能讓機關的氛圍變得更加溫暖！

瀏覽人次：0

▲回到頁首

第020期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

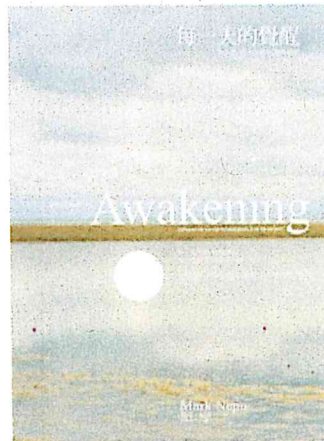
業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

好書好文共分享

「每一天的覺醒」心得分享



* 書名：「每一天的覺醒：365篇日常生活的冥想與頓悟」

* 作者/出版社：馬克·尼波（Mark Nepo） / 木馬文化

* 分享人：高雄市永安區公所人事管理員賴玲華

* 分享內容：

《每一天的覺醒：365篇日常生活的冥想與頓悟》是一本有關於靈修與冥想的作品，作者馬克·尼波以一篇篇日記的方式書寫，告訴我們他對人生點點滴滴的心得。每一篇日記的篇首都引用了典故、小故事、一段詩句或出自經典的句子，來呼應文章的內容。

馬克·尼波是個哲學家、也是個詩人，他任教於紐約州立大學阿爾巴尼分校18年，在詩與靈性冥想的領域已推動長達25年之久。除了《每一天的覺醒》外他還出過三本書，並兼任一所非營利組織的顧問，其作品就如同其人生，充分反應其哲學思想之深度與厚度。曾經罹癌的他，歷經病痛與治療過程讓他體悟到生命的可貴，更加深其發掘人們性靈內在的熱忱，將生命的層次提升到另一個境界；透過作者的文字，我們可以看見他對生命的熱愛，並從中激起自己奮發進取的心。

《每一天的覺醒》教導讀者如何關注自我內在，做自己要坦率真誠，不要為了配合別人而調整，也不因別人的不舒服而不做自己，更不因別人不願聽而不發出自己的聲音。他帶領了人們更冷靜地思考、更勇敢地面對，體認到學會面對病痛，就學會活著。罹癌接受治療的那段日子徹底改變了作者的心境。他發現生病時，死亡近在眼前，那些存下來的錢對他而言突然都成了一疊疊廢紙，花了许多努力所積募的聲名及地位，全沒了意義。人總是憧憬著別人的生活，暗自渴望得到聲名與財富，人生在世，常不懂得「惜福」，為了名利、金錢、權勢爭得頭破血流，覺得日子過得不順心，對自己的生活不滿意；羨慕別人，總認為別人擁有的都比自己好。其實能夠健康活著在世上，總是比上不足、比下有餘，去羨慕、去抱怨，都不如把握每一分每一秒，擁抱自己的生活。許多東西，如人與人之間的愛、溫柔、親情、友情...等，都不是金錢、權力所能取代的。

人活在這世上，無法離群索居，但卻各自走在不同方向的道路上；日子被各種不同色澤和紋理覆蓋著，不論我們選擇走哪一條道路，路上必定有種種的對立與衝突等待調解，閃避生命中的艱難，只會妨礙他的完滿。作者的領悟，並非來自某一個宗教的教誨，也不限於某一種哲學理論，而是來自於生活中的真實體悟，卻能切中許多教派的精神核心。就如同韋恩·穆勒所言：「生命由一日一日組成，而日子由時時刻刻組成」，每一刻、每一天對每個人而言都是重要的，就如同作者以日記的方式呈現此書，認真地過每個日子、寫下屬於自己的生命篇章，就能獲得屬於自己的「每一天的覺醒」。

* 小編註解：本篇感謝高雄市永安區公所人事管理員賴玲華的提供。只有在身心維持平衡協調的條件下，才能圓滿成就每一件任務、豐富每一天生活；感謝本文作者與大家分享這本文學與哲學涵養豐富的心靈雞湯！

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

志願服務 — 一種民主社會公民參與的具體表現



為推動公教員工參與志願服務，運用員工興趣及專長參與社會服務工作，發揮「助人最樂、服務最榮」精神，於這歲末迎新春的時節，本處於104年2月第1週辦理「有志一同揮毫迎春送暖」活動。

本活動邀請於書法領域學有所長之現職或退休公教人員計11人書寫共100份春聯，贈予社會弱勢

族群及慰問本府早期退休公教人員。其中社會關懷部分，本處與社團法人高雄市慈善團體聯合總會合作，除了請協會轉贈春聯給予弱勢家庭外，並結合該協會於104年2月2日下午辦理之「『羊羊得意過好年』年節送暖」活動，由本處邀請退休人員王素蘭小姐、現職人員黃水源先生及徐聖涵先生等3人現場揮毫，營造歡樂的喜慶氛圍。另



外，對於退休人員關懷部分，由各人事機構於春節前拜訪退休人員，向公教退休同仁恭賀新春愉快同時贈送春聯，表達慰問之意。

志願服務是一種個人表達對社會積極的關懷，以個人興趣或專長出發，不計報酬而以有組織、有目的的方法完成服務工作，然而重要的仍是具體行動。感謝11位書法老師在這春暖花開的時節，有志一同揮毫迎春送暖。



市府首長團隊共識營—高雄一直向前

高雄市政府施政團隊於104年1月6日前往佛光山佛陀紀念館，由陳菊市長親自主持「104年度市府首長團隊共識營—高雄一直向前」。佛光山創辦人星雲法師除親向市府團隊表達歡迎之意，並以「不忘初心、不請之友、不念舊惡、不變隨緣」與現場局處首長共勉。共識營中除進行市政會議、專題報告外，並由各局處進行意見交流。市長



期許市府新團隊能在此次會議中凝聚團隊共識、深植創新思維，增進市政推動效益。

