主動出擊、發揮巧思

國民年金實務工作者 陳淑芬、邱欣怡獲獎

文字撰寫｜邱琮皓
受訪對象｜彰化縣政府社會處督導員　陳淑芬
彰化縣政府社會處服務員　邱欣怡

當你跌到谷底時，那正表示，你只能往上，不能往下！

— 邱欣怡 —

衛福部去（2024）年擴大辦理「國保 15 週年地方暨服務人員頒獎典禮」，表揚在國民年金保險表現優異者，國民年金督導員陳淑芬與服務員邱欣怡，兩人堅守崗位，拿出耐心與創意、發揮服務熱忱、在地方盡心盡力，讓國保制度的經濟保障適切又溫柔地照顧到每位需要的民眾。

國民年金保險自 2008 年開辦至今超過 15 週年，全國目前有 404 位督導員與服務員長期在 368 鄉鎮市區深耕與付出。衛福部去年擴大辦理「國保 15 週年地方暨服務人員頒獎典禮」，頒發「資深服務獎」、「標竿學習獎」、「原民之星獎」、「進步成長獎」及「團隊合作獎」五大獎項，向每一位辛苦的服務人員表達感謝。

榮獲標竿學習獎 以關懷和熱情推廣國民年金

國民年金督導員陳淑芬這次獲得「標竿學習獎」，她 2012 年派駐彰化縣政府社頭鄉公所服務迄今，2023 年訪視 879 人、宣導場次高達 106 場。她辦理國民年金業務之服務熱忱深獲洽公民眾的感謝與稱讚。

陳淑芬表示，訪視可分為面訪、電訪、郵寄資料三大類型，由於勞動部勞工保險局會提供欠費名單，她會先挑選出 55 歲至 64 歲的民眾，為了避免造成壓迫感，在訪視時不會開門見山地說民眾欠費多少，反而先用聊天方式培養感情，再進一步切入分享國保繳費的優點，例如 65 歲開始請領老年年金，平均 2 至 3 年回本，或是國保跟勞保可以同時領取等。

在宣導工作上，她會搭配縣政府的大型活動，利用國民年金保險的攤位來設置立牌或發放宣導品，也會針對大小朋友同時參加的兒童節等活動，準備彈珠臺等有趣設施來吸引小朋友的目光，讓全家人有機會在攤位前佇足，趁著帶他們玩遊戲的機會，利用簡單問答來推動民眾了解國民年金。

陳淑芬不斷努力開發潛在的國民年金繳費被保險人，從關懷與軟性角度出發，協助個案

陳淑芬從關懷與軟性的角度出發，積極協助個案辦理國民年金，十五年如一日，榮獲「標竿學習獎」。

時，也會讓民眾充分了解國民年金的相關資訊。若是訪視時遇到民眾剛好不在家，她也會將相關資料放在信箱或轉交鄰居，後續再用電話追蹤，如此鍥而不捨就是希望爭取與民眾說上一句話的機會。

運用政策工具 減少民眾繳費困難

由於彰化縣多數申請人在外地就學或居住於國外，需補正相關資料，為方便民眾儘快完成辦理手續，陳淑芬都願意主動提供個人Line帳號，協助申請人補正相關資料。只要訪視民眾願意聆聽，即便尚無意願繳納欠費，她也不會放棄。她說，有時候民眾欠費已經上看五位數以上，在 55 至 65 歲這年齡層要一次繳納也會有些困難，通常會先利用當下的政策工具協助民眾，例如 COVID-19 疫情後的疫後保費加碼補助。

她說，先把保費補助辦起來，未來民眾想要繳納時負擔也不會那麼重，反而可以增加繳費意願，就算是遇到民眾現在工作穩定，也會鼓勵民眾開始繳納欠費，搭配勞保局官網上面的試算，這樣以後就有資格同時請領國保與勞保的年金，保障老年生活。

舉例來說，一名年約 67 歲民眾以電話詢問國保欠費事宜，主要是因為他朋友聽到一場國民年金宣導後，向他提起在 65 歲之後可申請這筆錢，他想了解欠費情況。陳淑芬為他查詢後，發現他有超過 10 年欠費未繳，對談間也得知民眾可能沒意願一次繳清，因此就鼓勵他以保費分期繳款方式，將逾 10 年的欠費併計在分期繳款單內，同時也準備老年年金申請書，待他繳清保費後，勞保局就會將 65 歲至 67 歲這兩年的未領金額併入後續的老年年金發給。

在電話諮詢往來時，陳淑芬把握民眾想要繳納的意願，即便民眾住在外地，仍積極鼓勵民眾完成辦理保費分期繳款，後續民眾更是主動現身臨櫃，提出想要把分期一次繳掉，期盼可以一次繳清、一次全部領回，她也鼓勵民眾可以視能力一次繳納，只要繳納勞保局已經開出的分期繳款單，不需要再額外辦理，就可以儘速繳清。她說，後續還接到民眾開心地分享已經繳清的電話，正等待老年年金在月底入帳，這也成為她近期印象最深刻的案例。

從陌生到熟悉　逐步提升收繳率

同樣也在彰化縣深耕的還有邱欣怡，她從 2008 年擔任國民年金服務員至今，現任彰化縣竹塘鄉國民年金服務員，平常派駐於公所，與公所及轄區內社區照顧關懷據點保持良好互動，運用縣府內大小場次的宣導活動，鄉內有活動時也會設攤宣導。

邱欣怡 2023 年辦理宣導活動 102 場，訪視高達 767 人，更積極藉由欠費名冊擬定訪視計畫，針對家戶內欠費人較多者進行優先訪視，同時告知可先辦理保費補助以降低保費負擔與減

邱欣怡從挫折的低谷迎難而上，以耐心和熱情努力激發民眾繳費意願，獲「標竿學習獎」殊榮。

輕繳納壓力。近四年來收繳率與平均值相差約 1.7%，以耐心與愛的陪伴使收繳率不斷提升。

邱欣怡說，國保一開辦時，她才去縣府報到不久，「一開始跟一般民眾一樣對這個社會保險都很陌生」，當時甚至沒有電腦可以查詢資料，只要民眾打電話來詢問國保事宜都會非常緊張、甚至很挫敗，但在持續研究法條、跟勞保局接洽後，工作逐漸上手。

她坦言，彰化縣竹塘鄉農業人口多，民眾一開始對於國保的重視程度遠不及農保，在推動上出現不小的挫敗，「看到繳費成長率一直是負值，就會開始思考自己哪裡沒做好，宣導也做了、民眾也了解了，但一直無法轉正，反而會很挫折」，甚至一度無法繼續做下去。直到 2018 年時，開始出現繳費成長率正值，才萌出信心、繼續努力下去。

用數字打破誤解
成功激發民眾繳費意願

邱欣怡指出，勞保局會提供欠費名冊、優先訪視名冊等各式清冊，其中最特別的是即將屆滿五年請求權名冊。以老年年金舉例，年滿 65 歲

就可以開始請領，勞保局會整理符合 65 歲請領資格，未逾 70 歲的欠費名冊，由服務人員提醒自身權益。她說，這時候就會開始幫忙計算仍需繳費金額、A 式或 B 式分別可領回多少。去年下半年曾遇到一個案例，民眾欠費約 7 萬元，但符合 A 式資格，計算可領到約 28 萬元，也成功說服民眾繳納欠費，「用數字講下來很有感」。

由於現在詐騙案件頻傳，在訪視時民眾的防備心也會提高，邱欣怡表示，一定會先電話聯繫民眾，如果民眾有興趣、也願意進一步瞭解，就會請他們來臨櫃說明，而且臨櫃時有電腦可以查詢，只要還在補繳期的民眾有意願繳費就可現場辦理，以加速程序，而且當面說明執行成功率也比較高。

邱欣怡去年成功追繳一個欠費逾 15 萬的民眾。她表示，該民眾為民國 48 年次，第一次遇到是在疫情期間擴大急難紓困時，各行各業都來諮詢 1 萬元紓困金，查詢發現他從未繳費，當時就跟他提到保費補助，但不少民眾都有「國民年金是失業者的懲罰」的誤解，所以沒有很積極想了解，她也只點到為止，等待下一段好時機。

直到該民眾去年 9 月再度臨櫃諮詢國保老年年金，表達補繳意願時，邱欣怡便積極向他分析利弊，甚至連勞保、其他社會福利津貼都一起向他介紹與說明，並協助申請或是轉介窗口，估算出該民眾每月可以領約 1.5 萬元，因此大幅提高民眾繳費意願，甚至從分期繳費直接改為一次繳清。她說，「他前前後後來臨櫃拜訪約 20 多次，印象相當深刻」。

不只是臨櫃協助，當民眾如有即時需求或疑問也可以線上協助，並協助民眾代為保管分期之繳款單與收據，視民眾需求一次發給 1 至 3 張繳款單，並請其於繳費後將收據繳回，充分掌握個案繳費狀況。陪伴國保長跑 15 年，邱欣怡秉持對工作熱情與負責的態度，未來也期許能夠將成果反映在繳費率成長上，繼續與國民年金一同成長。MOHW

特別誌謝

彰化縣政府社會處督導員　陳淑芬
彰化縣政府社會處服務員　邱欣怡

2 位國保督導員、服務員也親自來參加本次「國保 15 週年地方暨服務人員頒獎典禮」，與全國在地的第一線國保守護者互相交流，分享彼此的故事與經驗。