


主旨：民眾來函感謝駐墨爾本辦事處同仁之協助(pdf 檔)(2026-6-12)

 Sender : 鞏○○ (ooo@gmail.com)

115/06/17

 Recipient(s): <ooo@mofa.gov.tw>

本人目前旅居澳洲○○，今日特地來信，希望向外交部表達我對駐墨爾本辦事處同仁最誠摯的感謝。

今日上午，我原訂搭乘班機前往○○旅遊，卻在出發前發現護照遺失。由於沒有護照便無法出境及入境，當下的我十分慌張與無助。雖然我已錯過原定班機，但更讓我擔心的是後續已安排好的旅程，包括機票、住宿及相關行程，都可能因此被迫取消。

在徬徨之下，我立即致電駐墨爾本辦事處尋求協助。今天適逢星期○，辦事處洽公民眾多，而緊急護照的申辦亦需要一定作業時間。我原本認為自己很難在當天取得旅行文件，後續旅程恐怕只能全部取消。

然而，辦事處的工作人員在了解我的情況後，不僅耐心向我說明相關規定與程序，更主動積極協助我了解可能的處理方式。得知我後續的機票及住宿均已安排妥當後，同仁們非常體諒我的處境，並願意協助加速相關作業，希望能讓我不必因此取消整個旅程。即使當天業務繁忙，我仍深深感受到他們對海外國人的關懷、同理心以及服務熱忱。

就在辦事處同仁積極協助我的同時，我幸運地收到失物招領單位的通知，得知遺失的護照已被尋獲。我立即再次聯繫辦事處說明情況，所幸原護照尚未被註銷。與我接洽的黃小姐得知我的護照已經找回後，也真心替我感到高興，讓我感受到她並非只是完成工作，而是真誠地關心每一位在海外遇到困難的國人。

同時，我也想藉此機會表達歉意。由於自己的疏忽，造成辦事處同仁額外的工作負擔，也占用了他們原本可以服務其他台灣民眾的寶貴時間。對此我深感抱歉。然而，在整個過程中，我所感受到的始終是耐心、專業與溫暖，沒有任何不耐或推託。

身處海外，能夠獲得如此即時且真誠的協助，讓我深刻感受到台灣駐外館處對國人的照顧與支持。駐墨爾本辦事處同仁的專業精神與服務熱忱，不僅協助我度過突如其來的危機，更讓我深深感受到身為台灣人的幸福與驕傲。

謹此致上最誠摯的感謝，並懇請貴局代為轉達本人對所有協助同仁，特別是黃小姐的謝意與敬意。

敬祝

平安順心