

再忙，也要向民眾微笑問好！



又是一個晴朗的星期一下午，這樣的天氣、這樣的時間卻是最適合民眾洽公辦理繳納違規的時候，那天的等待人數顯然已經破表，民眾焦慮等待的心情指數不斷飆高，窗口承辦人員的壓力隨之竄升，空氣中似乎瀰漫著一種暴風雨將至的緊張氣氛。

這時有位不耐久候的先生首先發難，提高嗓音大罵：「為什麼等那麼久，你們的動作就不能快點嗎！」接著，又有其他民眾陸續發出抱怨聲，並開始顯得焦躁不安，而窗口承辦人員各個膽顫心驚，唯恐稍有不慎便會激怒民眾，造成難以收拾的後果，大家的緊張壓力不免顯露在臉上，但還是不忘微笑以對，認真處理民眾的違規事件，期能以最快的速度、最正確的裁罰、最優質的服務來安撫民眾的情緒。

忽然有位正在繳納違規的民眾告訴 6 號窗口的承辦人員：「小姐，你們真的不容易，遇到這麼不理性的民眾，不但沒有不悅，還面帶微笑、語氣祥和的處理我們的違規，可見你們平日的訓練真的很不錯喔！」有了民眾的鼓勵和認同，霎時覺得辛勞有了代價、真心有了回饋、微笑有了感動！

事後想想我們並沒有特別為他做什麼，只是展現真誠的笑容罷了，原來，感動人心的服務並不難，平日若能將刁鑽無理的民眾當作我們修行的活菩薩，也許就更能體會工作的深層意義，並持續激發我們對工作的熱誠與活力喔。

李靜維

