

讓我們將心比心來服務吧



在這悶熱夏日，中午休息時間是惟一可以放鬆的一點時間，喝著冰冷的開水，讓自己喘一口氣，突然響起的一陣電話鈴聲劃破了這寧靜氣氛，我趕緊接起了電話，話筒那端傳來1位約莫5、60歲男子的聲音：「請問是李小姐嗎？」，我回答「是」，他緊接著說：「我明天再打1次電話給你，現在有事不方便講電話。」語畢就匆匆掛了電話。我心裡正納悶著，這位民眾什麼話都還沒說，就把電話掛了，真是無法理解他的想法。

到了隔天中午正要趴下休息時，我腦裡還在想昨天那位先生會再打電話來嗎，才剛趴下正要入眠時，鈴聲又再度劃破寧靜：「請問是李小姐嗎？」聲音有點急促。「您好，我就是。」「李小姐，我是XXX號車的車主，我是來問你這個案子為什麼警方是這樣給我回覆，這到底是什麼意思…」，原本正想趁中午休息時間小小休息一下，以便為下午繁忙的工作做準備的我，再度被這通帶著生氣及質問的態度的電話驚醒。整理一下自己的思緒，詢問過後，才了解這位先生為什麼接連2天打電話來的用意，原來這位先生的車輛被親人侵占了，當初只有向警察機關報案車牌失竊，也至監理單位辦理車牌遺失。以為所有手續都辦妥了，卻沒想到又接到車輛違規停車的罰單。他向警方提出申訴，沒想到因為當初報案時只有申報「車牌」遭侵占，卻沒有注意到應該向警方申報為整輛「車輛」遭對方侵占，警方以這個理由，駁回了他的申訴。

在釐清了整個案情後，我建議這位先生趕快向原本承辦侵占案的警察單位再次報案說明清楚，並到監理單位重新辦理車輛遭侵占註銷部分，辦妥了這些相關流程，違規停車案件才能釐清責任歸屬部分。

在聽完我的解說後，這位先生感動地表示，原本他有先打電話到舉發單位想要敘明來龍去脈，但分局的承辦人冷淡又漠不關心的態度令他非常地氣憤，還好經過我的解說之後，他才知道如何處理。

許多民眾在法令及處理程序上因為不熟稔，導致他們會以急躁不耐煩的態度來詢問，但如果我們能將心比心來解說服務，我相信民眾是會感受到我們用心所做的一切服務。



李 玉 芝