

## 專業，也要學會溝通



愈成熟的麥穗，愈懂得彎腰；愈懂得彎腰，才會愈成熟。

因為本處為交通裁決機關負有交通違規案件的裁量權，具有別於一般公務機關的專業特性，也使得同仁必須花費許多時間與民眾說明講解。有時候會看到同仁們耐心的與電話那頭的民眾講解案件的處理情形及應配合的事項，一講就耗掉大半個鐘頭。

三代監理電腦上線後，棘手案子與日俱增，有次電話響起，民眾在代檢廠辦理定期車輛檢驗，卻查出有幾筆民國 90 幾年違規未繳的紀錄，加上當日就是檢驗的期限，民眾心急的說，先前過戶時都沒有違規紀錄，為什麼到驗車時才說有違規？同仁火速查詢比對違規資料及車籍異動情形，終於確認問題出在二代電腦資料轉檔時，未將前車主之違規案件建檔於前車主所屬資料欄位，導致現任車主出現違規紀錄。

發現問題後，同仁正準備著手更正電腦資料時，發現三代系統上線後，同仁權限無法更正系統資料，這下可好了，民眾還在代檢廠等著驗車，眼看事態緊急，同仁只好聯絡中華電信數據所人員尋求幫助，但是因為全省回報的問題量過於龐大，專線電話根本打不進去，眼看同仁一遍遍按著等候鍵，終於電話那頭響起了人聲。經過了一段冗長的講解說明後，數據所工程師終於理解我們的需求，協助將資料更正。

最後當通知民眾已經處理完成可以驗車時，聽到民眾鬆了一口氣的語氣，我也跟著放下心中的大石了。

如果不是同仁耐心的聽取民眾的訴求，仔細的複查監理電腦的資料，堅持打通數據所的專線，相信那天不會有這麼圓滿的結局。

陳思涵

