

心中的暖陽



七月的天氣酷熱難耐，許多來訪的民眾紅著臉，額頭掛著斗大的汗珠，我們的服務人員，連忙遞上涼爽的茶水為民眾消暑解渴，許多人因此笑顏開展，連聲道謝，但也有民眾心情低落，冷眼拒絕。不管結果如何，我們期盼在這炎炎的夏日裡，以親切熱忱的第一步，傳達我們的用心，化解民眾煩躁難耐的心情。

叮咚！來了一位婦人。我起身並親切的說著：「您好，請坐，很高興為您服務」。婦人不發一語的坐下，面無表情的將罰單及一疊9萬元的鈔票遞送到我面前。原來，這又是一件代價昂貴的酒駕違規案件，看樣子，她應該已事先查詢過罰鍰金額了吧。雖如此，我仍細心的按照標準作業程序，重新檢視該案舉發過程及引用法條，看是否有裁量瑕疵等損及民眾權益的地方。

初步檢視發現，她先生曾於102年間有違反道路交通管理處罰條例第35條的紀錄，而本次再度酒後駕車被查獲，似應符合同法條對於5年內酒駕累犯者，處新臺幣9萬元罰鍰，並當場移置保管該汽車及吊銷其駕駛執照之加重處罰規定。不過，當我進一步查閱當時的罰單，卻發現102年間的違規雖然是違反該法第35條，但違規事實其實是拒測，與實際被查獲有飲酒並駕車之行為不同，故本次罰單將102年之違規行為視為酒後駕車，並引用5年內累犯加重處罰之條款開罰應有誤植。

當我向婦人說明本次罰鍰並未高達9萬元及其緣由後，婦人不敢置信的說她已經問過好多人，所得資訊均是罰鍰9萬元並吊銷駕照3年，9萬元對一個小家庭而言，那是何等沉重，龐大的經濟負擔壓得她們喘不過氣，雖然她先生為此行為懊悔不已，但錯已鑄成，莫可奈何。然而，能遇到我願意主動細心且耐心的為她重新審查，而非潦草的收錢結案了事，真的是太幸運了！

婦人露出開心的笑容，頻頻向我道謝，話語間可以感受到她糾結的心已全然放鬆，欣喜之情溢於言表，我也謙和的向她表示這本來就是我應該做的。此時的我，被她滿滿的感謝之意溫暖全心，這種發自內心的真情回饋，實在是我們用心服務後的最佳收穫啊！

陳嬾玲

