

## 耐心對待，良善互動



在一個輪值午休時間接聽電話的日子，一陣鈴聲劃破了午休時間的寧靜，我迅速接起了電話，電話中大聲的傳出一位小姐匆忙的聲音，她說：「我姓黃，我在上週已寄出交通違規申訴書給你們，想要知道現在辦理的進度到哪裡，紅單快過期了，我不想再被你們罰錢了。」，我立刻先告訴對方，只要提起申訴，我們就會將應到案日順延，請不要擔心。我隨即進入電腦申訴系統中，利用黃小姐提供的車號、罰單號碼及名字查詢，可是都查不到任何資料。無奈的告訴黃小姐，系統內目前都沒有任何申訴的紀錄或資料，換來的是電話中更大聲音，彷彿一切都是我的錯，黃小姐連聲表示不可能，明明已寄出那麼多天，怎麼可能沒有紀錄？我先安撫對方情緒上的不平，說明有可能是郵差寄送的問題或時間差的關係，請黃小姐留下聯絡電話，我們一定會協助詳細追查郵件的去向。

掛上電話之後，我開始積極的追查，詢問所有承辦人及本處收發人員，就是想要趕緊跟黃小姐說明，過程中亦數次再向黃小姐詢問他遞郵地點及確實時間，準備替她詢問當地郵局該郵件的下落。到了快下班時，黃小姐又來電了，心想：「完了，尚未搞定。」，卻聽到黃小姐小聲說：「不好意思，寫好的申訴書我夾在書裡，還沒有寄出。對市府承辦人有如此的熱忱與耐心，覺得很窩心，我一定要寫信告訴你的主管，請主管要好好表揚。」其實政府機關是國家最大型的服務業，遇到民眾有狀況發生時，能客氣用心的協助，民眾一定能感受到我們的善意，許多對立在無形中就會化解。

朱巧琪

