

讓服務延伸

辦公桌上電話聲響起，我和往常一樣接起來，「裁決處，您好，敝姓王，很高興為您服務。」「小姐，那個…」，電話那頭的語氣並不像一般人一樣的有力氣，我想可能是有困難需要幫忙，「先生您好，請問有什麼需要幫忙的嗎？」…原來這位先生在路上和別人發生了交通事故，想要申請行車事故鑑定，釐清肇事責任的歸屬，但是因為這起交通事故讓他目前行動有些不便，家裡住的又離板橋很遠，再加上家人都要上班，沒有時間可以幫他來申請，他很怕要是這樣拖下去，就會超過申請鑑定的6個月期限，和對方討論賠償的一個依據就沒有了，所以打電話向我們詢問解決的辦法。聽到這裡，我想到了本市行車事故鑑定可以採線上申請的方式。於是我將線上申辦的流程告訴了這位先生「只要上本處網站將申請資料填妥，並把繳費單列印下來，然後到超商繳費，這樣我們就可以受理您的申請。」聽到我這樣說，這位先生的聲音不再像剛接起電話時，那麼的無力，「這樣我兒子就可以在有空的時候幫我申請，不用請假特地跑一趟了，真的很謝謝你們。」

掛上電話後，我覺得雖然我只是將線上申請的流程告訴他，但是因為有了線上申請服務，使這位先生的困擾解決了，也讓服務可以不受時間、地點的限制，提供更多需要的人使用。畢竟申請行車事故鑑定的當事人，很多時候都有受傷，不一定方便臨櫃申請，所以有了線上申請這項服務，對於想申請行車事故鑑定的民眾來說，真的是提供很大的便利。能夠服務到更多需要的人並解決他們的困擾，真是太好了。

☞王百聞☞

