



世間情、服務心

某日約莫下午3點，有位民眾來電詢問為何家裡會收到道安講習上課單，明明從未收到過罰單，所以想查詢老公車子的罰單紀錄，從聲音聽來對方是位年輕的婦人；我請她提供身份證字號、姓名及生日，查詢最近三個月違規的案件只有一件酒駕案件需要上課，且該案件的罰款已繳納，只剩道安講習上課而已。

我將由查詢得知的狀況向該位婦人說明，並解釋案件內容及需要上課的原因，她詢問：「請問酒駕的罰款是多少？」，我回覆：「一共是九萬元。」，「什麼！？要罰這麼多錢喔？那個渾蛋在我身上花的錢都沒這麼多。」她憤慨地說著，疑似是她的老公因為「某些原因」將罰單藏起來並默默地繳掉了；之後婦人再追問著酒駕的時間，我告知她是某天晚上後，電話那頭淡淡地傳來短短幾個字：「是嗎…我知道了。」，那短短的幾個字充滿著深深的怨念與無奈。

這時，我聽見電話那頭有小孩的哭聲，對應著婦人的沉默，我的腦袋裡忽然閃過社會頭版上那些家庭不幸的新聞，於是趁婦人掛上電話前問了一句：「請問有什麼除了業務上我可以幫妳的嗎？」「汽油…」這簡短的2個字讓我瞬間頭皮發麻，並且後悔怎麼會多管閒事多問了這麼一句，這時電話另一頭傳來笑聲說著：「開玩笑的啦！謝謝妳。沒事的！」，但她並沒有掛上電話，卻告訴我一些家裡的事情，稍稍紓解了婦人不滿的情緒。

掛上電話前，我與婦人像朋友一樣互道再見，這次的客服電話讓我深深地感覺自己才是受惠的一方，不管怎麼說，有多問那一句，卻可以紓解婦人激動的情緒，真的是太好了。

∞周莉娜∞

