

寒冬也會變春天



時光荏苒本處成立已接近 3 個年頭，不過憶起成立之初，那通無助單親母親尋求協助的電話，我仍記憶猶新，那天適逢冷氣團南下，天氣灰濛濛，飄著細雨，十足詩情畫意，但一通話務中心轉來急促電話，劃破了如是的氛圍。

接通後，一位輕聲但伴隨著滄桑、沉重口吻的女士說道，小姐請妳一定要協助我，我遭執行署追討交通違規罰鍰，已經走投無路了，希望能採分期繳納，請妳查詢尚有多少違規案件，心想如是溫柔有禮且理性的女士，待繳納之罰鍰應該不多，系統搜尋許久，終於查詢完成，竟然多達 100 餘件待繳納，怎麼會這樣呢？心想會不會這女士的車輛遭到冒用或是遇到怎樣的情形，我便向其詢問，沒想到問題剛問完，她就泫然欲泣的訴說著，似乎找到宣洩出口，一股腦兒地向我傾訴。

訴說著當初買車子是登記在她名下，但自始自終都是先生在使用，後來兩人離婚了，獨自帶領 2 名孩子困頓生活，車子也遭前夫開走，留下一堆爛攤子讓她收拾，真的很無奈且無助。遇到這種遇人不淑的特殊案例，我的正義感油然而生，旋即與承辦歸責指駕同事共同討論，期透過違規移轉與申訴方式，將傷害降至最低。接著便指導她上網填寫陳訴書，及申請違規移轉事宜，期間並不斷的安慰她，告知一些處罰規定及易疏忽的事項，將此案對她的傷害降至最低。

數月後，她帶著孩子現身表示，剛好路過順道上來，說著黃小姐幸好有妳，車輛已經辦理拒不過戶註銷，我澈底擺脫他了！真的很感謝妳，幸虧有妳！或許旁人不了解她為何一道謝，但我心中感到一股暖流，原來適時的幫人一把，寒冬也會變春天的。

黃慧莉

