

## 很高興能為你服務



一個風和日麗的午後，熟悉的鈴聲響起，拿起話筒耳邊傳來一陣不耐煩的聲音，民眾大聲不客氣的說：「這是甚麼公家單位，為什麼我收到一張違規單，打電話到開單的單位，他們請我改打電話去臺北市裁決所，結果打去臺北市裁決所，他們又說不是他們的業務，請我打到這邊來！」。

聽完他的說明並仔細查詢他的罰單資料後，發現裁罰權責不在本處而在臺北市裁決所，只好請民眾再撥電話給臺北市裁決所。這位先生一聽怒不可遏地說著：「為什麼才一張罰單，電話要這樣打來打去，那我罰單不繳可以吧！」。我耐心地跟他解釋為什麼要打回原單位，並說明不繳罰單的結果，經過不斷地解釋及勸說，他終於口氣不再那樣強硬了。

在結束通話前很意外地聽到他一句「小姐，非常謝謝你耐心地解說，讓我清楚地了解事情的原委，我會去繳罰單」，聽到民眾這番話，今天從早到晚的辛勞都拋到九霄雲外了！

林足謙

