



## 無聲的感謝

還記得那是個滂沱大雨的午後，大家認真的服務每一位民眾，到了下午 4 點 50 分下班前的音樂響起，心裡想著終於可以卸下一天的疲勞了。突然電梯那裡傳來一陣吵雜聲，原來是有一位先生匆忙的從電梯出來，他穿著雨衣慌亂的向服務志工比手劃腳，想要表達他的需求，此時我剛好結束手邊的案件，看見他焦急的樣子便趕緊請他到我的櫃檯坐下。

我發現他是位瘖啞人士，於是趕緊拿出紙筆，詢問他發生了什麼事情，以便判斷能為他做些什麼。他從包包拿出了一張超速違規的罰單，今天已是到期日最後一天了，他說當時是為了幫生病的太太送餐，一時沒注意到才會超速，但低收入的他無力一次繳清，實在不知道該怎麼辦。

看著他焦急的臉龐及那隻微微顫抖一字字緩慢寫字的手，令人感到十分不捨。我請他不要緊張，並在紙上告訴他，違規罰鍰可以申辦分期付款，每期最低金額 500 元，一個月一個月慢慢繳，這樣可以減輕付款壓力。「罰單還可以分期繳納啊！太好了」，他開心的寫下那些文字，並卸下緊張的心情，感覺就像是心中那塊大石終於放下一樣。看著他的神情的轉變，我也由衷的替他鬆了一口氣。幫他辦妥分期後，他離開時仍頻頻回頭向我致謝，直到現在他每個月來繳費時，雖然不一定是我服務的，可是他卻一直記得我，每次都會微笑跟我打招呼。

看著他的微笑，真能夠感受到他對我們用心服務的感謝之意。其實，只要我們體貼的對待每一個人，用心服務對方，就算原本陌生的人，也會因為我們發自內心的真誠而作出回應。如此良性互動，也是維持我從事這工作多年來仍保有高度熱情的最大動力。

∞鐘彩綺∞

