



## 熱忱融化寒冬心

時值隆冬，天空一片陰霾、晦暗，綿綿細雨更為市容增添一份憂愁。然則，在如此陰鬱的濛濛城市裡，仍有一隅散發著煦煦光輝……。

方是服務中心一天的開始，服務人員們才剛就定位，一位外型粗曠的高大男子與嬌小纖細的女子即攜伴緩緩地走向櫃檯。兩人的臉龐布滿著悲愁，好似外頭下著的冬雨澆熄了兩人熾熱的心。我看了甚是擔憂，馬上請兩位坐下來，並以和藹的語氣詢問。兩人看似有什麼難言之隱，互相張望了一眼，又囁嚅了一陣，男子才緩緩道出事情的始末。

男子姓陳，一旁是他的妻子，陳先生以經營計程車為業，雖然辛苦，但為了給一家溫飽，陳先生仍戮力辛勤掙錢。然而最近被記2次闖紅燈違規，駕照累積記點6點，必須吊扣駕照1個月，又因逾期未到案，致使駕照被逕行註銷。由於駕照無法審驗通過，執業登記證亦過期，車行已不願意繼續租車給陳先生執業，一家子頓時陷入無經濟收入的愁雲慘霧。陳先生說銀行存款已見底，只剩下些許零頭，既付不出小小套房的房租，下有兒女更是嗷嗷待哺，話說至此，陳太太已眼眶泛紅、潸然淚下，徬徨無助的心情令人憐憫。

看著兩人哀戚的眼神，我決心定要幫助他們度過難關。我左思右想，心情焦急不已，不忍讓陳先生和陳太太失望。正當苦思無門之際，突然，靈機一動想到，兩件違規案件皆為照片逕行舉發，何不從舉發照片本身檢視是否有任何補救空間？

我立刻連線至系統檢索並列印照片，仔細查看兩張舉發照片。然而，很遺憾，第1件違規是在紅燈時於路口迴轉，舉發事實無誤。我不死心，趕忙再看第2張照片，這張違規照片只顯示陳先生所駕駛的車輛，周邊並未拍攝出路口號誌所在，且照片下方顯示該車當時時速，判定是普通超速違規，駕照記點1點，應為舉發單位入案時條款誤植所致。發現了這點，好似露出了一絲曙光，我開心地請陳先生提起申訴。

陳先生激動地寫完申訴書後，露出了笑容，陳太太亦破涕而笑。在經違規條款更正後，原有的記點吊扣處分將自動撤銷，駕照亦恢復正常狀態。我叮嚀他們，在申訴成功後，半年內還是要小心開車，平時也要守法駕駛，並且拿了一張違規條款的簡表供他們參考，請他們安心回家靜候幾日等待同仁查證更正。

在目送他們離開後，我的腦海中仍然浮現了陳姓夫妻最初無助求救的眼神。很慶幸能替民眾解決困難，想到這心中不禁又熱了起來，更有動力繼續為民眾服務。往後在遇到難題時，我都會想起陳姓夫妻的案例，胸中即充滿希望與勇氣，期望我們不放棄的精神，能使更多民眾的權益獲得保障。

在裁決處，服務人員都會以最親切的笑容及滿溢的熱忱為民眾服務，溫暖與貼心的服務，不僅融化民眾的寒冬心，也照亮了昏暗大地。

