

嘉義縣政府
傳遞幸福—徵文活動
獲獎作品集

機關組



一輩子最甜美的紅蟬

環境保護局 王忠義

什麼是幸福，這是古往今來，人生思考的難題。坐擁豪宅握有數億現金卻無暇觀賞日升日落是幸福；抑或有間小窩平實收入但卻可以欣賞花開花落是幸福？端在我們的一念之間。

感動服務，就是得到「超越我所期待」的直接感受，初入公門，總有前輩一再告誡個人——「身在公門好修行」，甚至以八股的口吻說「民脂民膏」之類的話，個人心中時常會激揚起念頭，公務員的核心價值到底是什麼？絕對不是那種非常表面的績效考核，而是透過簡單的人際互動，進而傳達給接受服務的人心中的直接感動，甚而帶給民眾幸福的感覺。

個人在嘉義縣環境保護局擔任法制工作，工作內容除訴願、訴訟答辯、強制執行外，並兼辦研考及新聞聯絡工作。平日工作需要處理民眾前來繳納違反環保法令罰鍰案件，行為人於繳納罰鍰時，好像有被政府剝去一層皮的感覺，民眾也常會口出惡言亂罵一通，剛開始時，個人心理總覺得這些民眾真是「沒水準」，

自己違反法律還不知檢討，還要強詞奪理，所以我對這些民眾的臉色也不會太好看，覺得對這些人只要應付應付、打發掉就好；直到有一次一位阿婆來繳納罰單，才徹底改變這種刻板觀念。

記得阿婆來局繳納的罰單——它是一張未實施機車定期檢驗 2,000 元罰單，阿婆滿臉委曲的訴說，這是孫子在台中半工半讀騎的車，阿婆收到環保局的通知書，也不知道要通知孫子去定檢，等到定檢期限一過，就遭本局裁處 2,000 元罰鍰，阿婆說：2,000 元的罰單，半工半讀的孫子實在繳不起，我就問她，「可以叫他的父母繳啊！」，阿婆眼睛泛著淚光說，孫子的媽已跟別人私奔了，父親之前又發生車禍被撞骨折，對方答應賠償卻又避不見面，父親現在沒有工作，也繳不起這張罰單啊！阿婆繼續說道：「我是拿老人年金來繳交這張罰單的」，聽完阿婆的泣述，我頓時覺得非常矛盾，依法，這張罰單一定要繳交罰鍰；於情，阿婆處境可憐，為了兼顧法理情，於是我就跟阿婆說：「這張罰單您可以慢一點繳交，等待車禍賠償金下來，再前來繳納罰單」，阿婆又說：「可是肇事者一直避不見面，也要不到賠償金」，我繼續跟阿婆解釋，這方面我可以幫上忙，因此，我立即協助阿婆書寫支付命令，讓她攜回叫兒子蓋完章，然後再送去地方法院民事

執行處掛號繳納執行費。阿婆雖聽不懂支付命令，但我一直安慰她：「應該有效，阿婆妳放心啦！賠償金應該可以拿得到啦！」。那一天，我覺得好充實，真正體會到“助人為快樂之本”的道理。

經過二個月後，阿婆又來到局裏，她笑著對我說，5萬元賠償金拿到了，她來繳納2,000元環保罰鍰，「這一手紅蟬送給你」，我毫不猶豫的把這六隻螃蟹收下來，因為我知道，不收就是矯情了。

我以我的專業能力幫忙阿婆解決了困難，也吃到一輩子最甜美的紅蟬。感動的服務，不再是冰冷的績效數字，也不是厚厚的表報，更不是行禮如儀的標準作業程序，而是一種同理心，把自己當做是當事人，易地而處，這才可以讓顧客產生感動，換言之，服務一是無止盡的奉獻，唯有員工感到滿意，才能提供讓客人滿意的服務。