

微笑可以拉近人和人之間的距離

一個貼心的服務更可以讓民眾感受到心裡的溫暖...

樂・移民

如果我是新移民...

文・圖 / 服務事務大隊科員 朱胤慈

移民署100年度服務達人的頒獎典禮才剛結束，各位年度服務達人馬不停蹄地回到工作崗位繼續為民服務、視民如親，本期移民雙月刊特別訪問年度服務達人，跟大家分享服務民眾的快樂與感動。

「樂在服務」是這27位年度服務達人的共通特質，秉持著「服務為先」、「助人最樂」的熱情來服務民眾，這也是高雄市第一服務站吳保慶每天抱持的服務信念；從專勤隊調至服務站的嘉義縣服務站蔡宜瑾則是從櫃檯收件的經驗中體認到：「我所面對的顧客，多數是對我們國內生活及法令不熟悉的新移民朋友，來到櫃檯前，往往是一張張不安的臉龐，需要我們的耐心招呼，以化解她們的不安與恐懼。能看見她們聽完我的解釋與建議後轉化為信任的表情，以及離開櫃檯前的微笑，都是給我最美的回應，也是我樂在服務的體驗。」

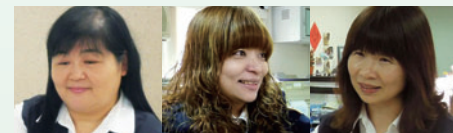


一張張不安的臉龐，需要我們的耐心招呼，以化解她們的不安與恐懼。

微笑同時也是服務達人們的秘密武器，而一些貼心的小舉動更能打動民眾的心：「微笑可以拉近人和人之間的距離，一個貼心的服務更可以讓民眾感受到心裡的溫暖，



嘗試以他們能理解的詞彙與方式，解釋民眾申辦案件時可能遇到的情形。



例如外籍配偶到站辦件常由父母親陪同，申辦過程中若櫃檯人員也可以幫長輩安排座位，不使陪同者一旁等候久站，或是幫忙有需要的民眾影印或兌換零錢等小細節，亦會讓民眾有備受重視的感覺。」彰化縣服務站莊鎮遠如是說。連續兩年獲得年度服務達人的新竹市服務站林文津則是充滿耐心與愛心：「對於送件流程不瞭解或不熟悉的民眾，都會很有耐心的重複解說直至民眾完全瞭解為止。」許多民眾親臨服務站，是為了要辦理相關的申請

手續。他（她）們大部分可能對於許許多多的申請資訊感到徬徨無助，當服務同仁們能夠耐心友善地提供相關資訊並解決問題時，就是一次完美的服務範例。

除了良好的態度以及體民入微的體貼之外，服務達人們也是精通各家語言的高手。苗栗縣服務站陳瑞雪身處在苗栗這個客家大縣，能夠用很流利的客家話，與民眾應對，讓前來洽公的民眾能溝通無礙。臺北市服務站翁靜如則是使用流利的英文協助伊朗籍商人找回遺失的文件及錢包，顯示服務同仁們不管是個人專業或者語言能力都十分優秀，更重要的是能夠在面對不同國籍的民眾轉換不同的語言應對、服務，充分體現多元文化下的多元化服務。

出入公家機關，偶有不好的感受與對待，然而移民署各服務站的同仁們卻都是秉持著「站在民眾的角度」的態度為民服務，視民如親，務必使每個蒞站洽公的民眾能夠滿懷喜悅地回家。臺中市第一服務站的陳靜文是這樣說：「無論是來申辦案件或諮詢的民眾，我都會先

觀察他們的生活背景，嘗試以他們不能理解的詞彙與方式，解釋民眾申辦案件時可能遇到的情形。」金門縣服務站陳枝農將繁雜的法規轉換為易懂的生活詞彙：「民眾對申辦有不了解或法律規定不能接受時，不能用專業術語回答，應以民眾的心情、角度婉轉及耐心告知。」對於不是法律背景的人來說，理解繁複的法律文字是一件苦差事，陳枝農注意到這點，以民眾能夠理解的語言來說明解釋繁瑣的法律規定，實是同理心的最佳例證。

屏東縣服務站林秀芳因應移民署新推行的馬偕計畫，親自到萬巒鄉的萬金聖母教堂，受理西班牙神父與隱修院外籍修女等6人的相關文件回服務站辦理後續，也帶著茶點與79歲的洪鐸聲神父聊聊天、話家常。服務同仁們不僅僅是辦理申請手續的能手，更是民眾們的好朋

友，顯示真摯的友誼是不分國籍不分地區的。臺南市第一服務站施惠佳則是觀察到民眾的神色有異，主動詢問民眾的情況，發現確實有需要協助的地方，當下除了先安撫情緒，並於事後立即將個案轉介到社福單位，之後也利用行動服務列車專程前往關懷。



只要能放下身段，用心做服務，一定可以從中感受到真誠服務的一顆心。



從國外回臺設籍者，因工作需要或其他因素無法在臺停留太長的時間，很多都未事先聯繫，而直接親臨櫃臺要求自取證件，遇到這樣

的情況，臺北市服務站許騰文都會盡自己最大的力量讓民眾能夠最快地拿到證件，縮短民眾的等待時間，實在是非常地用心。高雄市第二服務站邱志恒則是在忙碌之餘，仍細心地注意到站內老奶奶的需求，在酷熱的夏天看著老奶奶曬著通紅的臉，適時地遞上一杯水並輕聲款慰老奶奶好好休息、不用著急。這樣的溫柔心情，軟化了大家平常對於公務部門冷冰冰的印象。

其實，說到最後，良好的秘訣無他，如同臺北市服務站李雯娟跟我們分享的：「只要能放下身段，用心做服務，一定可以從中感受到真誠服務的一顆心。」只要有一顆熱心服務的心與親切的態度，相信移民署每個服務同仁都是最佳的服務達人！

