

視民如親才是專業

納保官：辜凱莉

雖已時近中秋，晌午過後的一樓大廳，依然有些酷熱難耐。所幸，民權分局憑藉著與精武圖書館合署辦公的優勢，有別於一般公家機關的肅穆清冷，不須鑿壁就能借得鄰家暖黃的燈光；不用深吸就能嗅到平行流動的淡淡書香。

正當大夥一如往常各自忙活之際，一位髮白面赤的老先生逕直來到取號機前，衝著來人中氣十足地吼到：「納保官在哪？我有問題問他！」邊把手中像是謄本權狀類的東西捏成了紙捲，重重地拍在了志工輪值的服務臺上。那突來的咆哮有如一記驚雷打破了晴空，瞬間引起不小騷動。現場排隊洽公的民眾，無不扭頭查看；一旁閱覽區原本陶醉在書海字潮間的讀者們，也紛紛起身張望。

身在8樓的我，尚不知樓下發生何事，卻隱隱感到不安。果然不消兩分鐘，「嘟嘟～嘟嘟～」內線分機響得又急又慌，加上同仁的繪聲繪影，更讓人頭皮發麻。隨手抓了冊稅法就趕忙下樓。平時總是牛步蝸行的電梯，此刻竟變得順暢又絲滑，倏地就把我送達。

我深吸一口氣，強壓住忐忑的情緒，小心翼翼地探出門廊，努力擠出口罩下的八顆牙，俾使眉眼帶笑。此時，老先生雖是坐著，但拄著拐杖的手，不知是因為疾病，還是憤怒，不住地微微發抖。單見這景，我更是一顆心提到了嗓子眼。囁嚅地自我介紹道：「北勺八／您好，敝姓辜，是本分局的納保官，請問有什麼能替您服務的嗎？」凝結的空氣中，咱倆的諜對諜注視展開，黃金三秒一過，他突然伸出食



指描準我，轉頭對一旁的同仁說：「這這……這『小美眉』就是納保官呀？」我因為擔憂而緊聳到最高點的肩頭立馬鬆乏下來。嘿嘿！（半百老嫗忍不住竊喜偷笑）不管歸功於口罩強力遮瑕，還是您老視力不佳，無礙此話的中聽程度。

接下來的時間，老先生從「一生一次」問到了「一生一屋」，又從「九一八事變」聊到了「八二三砲戰」，當然也從「社會亂象」罵到了「政客奸商」。我一面翻開稅法，將生硬的條文套入他的情節，悉心地解釋著；一面傾聽濃濃的鄉音訴說滿滿的人生故事。他說到激動處，把手中的納保申請書對摺起來充作扇子協助降溫，我則盯著「溝通與協調」、「諮詢與協助」這些字樣在眼前飛舞，不斷強調著我的使命與價值。或許是同鄉情懷拉近了咱倆的距離，也或許是真心實意卸載了他的心防，整個互動過程出乎意料地的平和融洽，周圍保持高度警誡的後援部隊才長舒了口氣。

隨著驕陽漸斜，外頭吹進一股涼風，老先生這才意識到時間的經過，瞅一眼腕上的錶說：「唉呀！不好意思，你看我這話匣子一開，耽誤了你好些時間。」我趕緊接答：「您快別這麼說，解決稅捐爭議本來就是我們納保官的職責。」老先生微笑著站起身，邊道謝邊往門口移動。「咦，您的納保申請書還沒寫呢！」我提醒他。老先生沒有停下步伐，轉身對我擺了擺手。「沒事啦！小姑娘，我都瞭解了，有機會再找你聊。」我趕緊追上陪他出了大門。目送他佝僂龍鍾的背影，讓我想起自己慈愛的父親，頓時眼眶一濕，百感交集。剎那間，醫院診間外的贈花插牌上常出現的那句「視病如親」，對於病中無助的人是多麼有意義，我突然懂了。

