



## 主動服務萬能救助 蔡月娥不怕忙

2008-09-28 記者 曾韋濠 報導



車子開上彎彎的大斜坡，經過了寫著交通大學的北大門門口，第一映入眼簾的便是偌大竹湖湖邊紅白相間的建築，老舊的磁磚牆上金色的四個大字寫著「行政大樓」，那裡是新生報到註冊的地方、在學生諮詢的場所、畢業生辦理離校的最後一站。穿過感應不太好的自動門，左右兩邊的長廊上分布著行政單位各處室，杵在原地的人望向半空中密密麻麻的指引牌微微皺眉，正煩惱該到哪個處室、該往哪個方向走時，一個響亮的聲音傳來耳邊，「唉？同學你有什麼事嗎？」——這是來自於聯合服務中心的聲音、不等你走近詢問便主動提供幫助的蔡月娥小姐的聲音。



▲行政大樓一樓門有旁的聯合服務中心，以及熱心助人的蔡月娥。（攝影／曾韋濠）

蔡月娥為服務而奔走了十七年有餘，對於聯合服務中心可以提供的資訊及諮詢服務，在她心中彷彿有一個廣大的資料庫隨時提供搜尋。想申請機車證的學生、想找哪個處室的哪個小姐的快遞先生、送公文卻搞不清楚建築位置的工讀生，來到此就能獲得答案。指引方向、幫找人找電話連絡，聯合服務中心櫃檯上的資料本舊舊的，上面記著各系館的位置、公車校車的時刻表；抽屜裡的校園處事電話簿被翻得爛爛的，已經無法整齊的合上，上面有幾個常用的電話和對應的職員名字，她可以不用翻就背出來。聯合服務中心基本服務以外，蔡月娥也常常支援其它處室，交換學生在暑假先抵台灣時，臨時住宿沒有床墊等用具，正逢畢業生暑假遷離的尾巴，蔡月娥便和國際服務中心的小姐們帶著工讀生到處找床墊，在五百公尺外的女二舍尋得了十幾張床墊，她自己騎車運載，也在路途上找開車要幫孩子搬宿舍的家長們幫忙。蔡月娥助人的熱情不輸給任何人，也認為他人對於有困難的人是願意伸出手來幫助的。

### 小房間全是寶 腐朽也能神奇

聯合服務中心白色的拉門之後有一個小房間，裡面琳瑯滿目都是東西的讓人眼花撩亂，大量文宣資料堆疊著，可以看到校園地圖也可以看到新竹市觀光導覽手冊，各種稱合古舊但不到的工具都堆在這兒，小至開罐器、醫藥箱、微波爐，大至萬用工具箱、電動吹風機、汽車發電器等。這些便是蔡月娥的法寶，如果你向她求救，她會像小叮噠翻口袋一樣地在這雜亂的小房間裡找出最稱的救援道具。然而那些東西並不全部是學校經費購買來的，有些是別的處室、宿舍學生捐贈的。例如說壞掉而被遺棄的傘，蔡月娥會將它拾起看看能不能補救，因此聯合服務中心才會有許多有許多愛心傘，可以幫助因為臨時下起的大雨而被困住的人們。



### 不怕語言隔閡 休息依舊助人

工作以外的時間，蔡月娥喜歡聽聽學校老師上課或者是參與各式各樣的展覽及講座，然而也許因為交通大學以理工為重，人文藝術氣息薄弱，她想聽的課程常常會面臨修課人數過少而開不成的情況。面對授課老師不想浪費學校資源而猶豫是否要停課的煩惱，蔡月娥會幫忙宣傳該課程，

#### 媒體歷屆廣告

#### 推薦文章

- 變化自如 幕後的聲音演員
- 那些年 爸爸與芭樂的回憶

- 關余膚色 我想說的事

#### 總編輯的話 / 郭穎慈



本期共有十九篇稿件。頭題〈夢想配方 攝影甜點與咖啡〉 忠實刻劃一位科技新貴勇敢出走，開設一間攝影風格咖啡廳的歷程和堅持。

#### 本期頭題王 / 洪詩宸



嗨，我是詩宸。雖然個子很小，但是很好動，常常靜不下來。興趣是看各式各樣的小說，和拿著相機四處拍，四處旅行。喜歡用相機紀錄下感動，或值得紀念的人事。覺得不論是風景還是人物，每個快門的...

#### 本期疾速王 / 吳建勳



大家好，我是吳建勳，淡水人，喜歡看電影、聽音樂跟拍照，嚮往無憂無慮的生活。

#### 本期熱門排行



夢想配方 攝影甜點與咖啡  
洪詩宸 / 人物



橙色的季節 唯美「柿」界  
陳思寧 / 照片故事



老驥伏櫪 馬躍八方  
許翔 / 人物



追本溯源 探究大地之聲  
劉雨婕 / 人物



變化自如 幕後的聲音演員  
張婷芳 / 人物

告訴來聯合服務中心尋求協助的學生們有那麼一堂課，是▲堆滿了大量的文宣品和應急品，看如何有趣而值得去聽去學習，「這樣課可以開成，我也可似雜亂，卻是大家應急時的救助站。以修啊。」她認為在交大的學生、教職員工是很幸福的，〔攝影／曾韋濤〕有資源就應該要盡量去參與，「這些課在外面都是很貴的呢！」蔡月娥笑著說。

此外，蔡月娥也參加社區大學，和「大」學生們一起加強自己的英文，對於英語這樣常常讓大人們畏懼的外語，她沒有一絲的厭倦或排斥，更是常常去參與學校外籍生的活動，一點也不害怕聽不懂而無法融入氣氛，「總是會有幾個學生會一點中文啊，抓過來翻譯一下就好了！」。這樣的情況在標著「Information Service Center」的聯合服務中心也常常看到，應該到「International Service Center」(國際服務中心)的外籍生講著厚重新原鄉口音的英文到此處尋求協助時，蔡月娥也會在長廊上隨意喚住學生來翻譯，然後盡可能的提供幫助。也許是她這樣即使連語言也阻隔不了的熱情，聯合服務中心的工作櫃台上可以看到一罐印尼籍交換生送來的魚酥點心、工作室的白板上黏著一個個可愛的韓國捏麵娃娃磁鐵，還有平時熙熙攘攘走過的人群裡，也許是金色頭髮、也許是黑色皮膚的外籍生用簡單的英文或中文向她問候。

### 工作自己找 想賣紀念品和鬆餅

「一個單位如果沒有工作，就失去了存在的意義。服務是有需求性、是被需要所提供的。」聯合服務中心有許多業務是向人要來的，例如在行政大樓門外的速沖照像機器、大門口旁繳交雜費、列印成績單的機器。蔡月娥說繳費機一開始在考量地點時並不是要設在學校邊緣位置的行政大樓，但是她認為如果機器出了錯誤，也許是影印的紙沒了、找零發生錯誤、或電腦系統無法連上等等，如果就近有聯合服務中心在的話，就可以幫忙解決問題。現在繳費機上貼著「機器故障」的紙，而那些被機器回絕的學生們不會沒有地方可以尋求幫助。蔡月娥說還希望可以在服務台賣學校的紀念品，這樣就不用請慕名而來的人們上交大紀念品購物網登記又要爬上圖書館八樓去領取物品；也希望可以做做鬆餅，賣小點心給大家吃。



以同學的方便為考量，而不是想著要怎麼輕鬆的渡過上班時間，對蔡月娥來說，聯合服務中心對外是可以提供校園導覽服務〔攝影／曾韋濤〕給與方便、對內可以給予學生資訊指引的服務台。如果想申請機車證卻不知道怎麼申請、如果想載朋友出去卻發現沒有安全帽、如果想餵魚但是錢卻被魚飼料機吃掉了、如果想找交通大學的住址門牌來拍照卻不知道該問誰.....在聯合服務中心裡有一位熱心的小姐，不等你走近就自動會來幫助你，如果你不急著走，她也許還會跟你聊上幾句。「我希望這邊是可以提供答案，讓人感到溫馨的地方。」蔡月娥覺得聯合服務中心可以做的事情還很多很多，所以你不用怕問題奇怪或得不到答案，新學期來了，她一點也不怕忙。



### 橙色的季節 唯美「柿」界

新竹九降風吹起陣陣柿香，一片澄黃映入眼簾，那既是辛苦的結晶，也既是甜美的滋味。

▲TOP