

## 電話沒有假期



### 蕭名翊

淡江大學資訊管理系畢，一九八五年生，剛畢業時曾想過以文學為職業，但直到二〇一六年才開始在文學的道路上旅行。

樂於創作，喜歡騎車旅行，工作之餘還在嘗試摸索培養自己的閱讀寫作興趣，意圖勾勒出世界的另外一個樣貌。

我在念書時期就聽過「值班」，我以為我懂它，曾豪氣干雲地說：「我要應徵機房值夜班工程師！」事後回想，幸好當時投的履歷全數沉入新鮮人的求職海潮裡，因為除了提離職外，我的胸中再也沒有那樣大的一口氣過。

當時我應徵上的工作是一線維修工程師，負責公司內的電腦軟硬體維修處理。面試時開場白速度還算順暢，一來一往相談甚歡；但後來面試官在細說工作內容時突然放慢速度問：「我們這裡需要假日值班，公司會給津貼，你能接受嗎？」

「可以！沒有問題。」我爽快地答應，看著主管臉上緊繃的線條漸漸消融，只覺得距離有工作的生活更進了一步。

過兩天我很快收到了錄取通知，開始工程師兼客服的工作。我當時對所謂的公司業態與職務內容了解實在太少了，確實平日負責的是公司內部的電腦軟硬體問題檢測報修與維修進度追蹤，剛報到的一個月內還算風平浪靜。接著開始接值班後狀況不變，值班內容包含平日晚上與假日的緊急問題處理，另外假日額外檢查機房的設備燈號是否正常。

當時部門有四個人，一個人值一個六日，等同一個月會值一次。不同在於公司是零售業，我根本上低估的是零售業最大的獲利來源以及最沉重的壓力負

擔都來自於：門市。

公司在全省有數十家門市，值班手機在我手上就是一顆不定時炸彈。永遠都在爆炸，不論我在洗澡、吃飯、睡覺或是看電視，值班手機總會亮起屏幕哇哇大叫。千篇一律的鈴聲底下卻是五花八門的報修問題，重點是每個打來都說很急，那些收銀機故障電腦 office 當機或是印表機不能印帳務有問題網路斷線通通都標示著急急，在耳朵旁邊排成一列逐漸填滿我的視線。

原本我的處理能力不佳，那列隊伍像在餐廳等排隊結帳的客人，對於等待的漫長時光感到不耐；當我後來漸漸上手，隊伍變得像餐廳外等排隊入場的客人，認為餐廳的翻桌率夠快，可以等一下。但我真的就像經營餐廳一樣，這群人永遠只是換個面孔換個音調，陰魂不散地排隊等待。

每個月總有這麼一週，等著晚上或假日開市的爆炸聲，每一通我接起前都不知道會聽到什麼。當然薪水不會因為多接幾通就增加，但實際上我連沒值班都會聽到值班手機的鈴聲在某處響起，甚至褲子口袋有震動的感覺。

工作倦怠感來得又快又猛烈，我毫無招架之力。

主要是電話在我們四個人之間輾轉輪迴，像個從未靜止下來休息的小孩，半年內每天都絞盡腦汁要迸出五彩繽紛的新花樣。有一個除夕夜那天值班，我

從年夜飯被門市好聲好氣地「請」下桌處理問題，結果查詢後是沒什麼大不了的問題，我以為我會很氣憤，可能回電時會捏緊手機把對方痛罵一頓；但當對方接通的當下，我突然就氣消了，非常平靜地捧著電話向他說明問題只是怎樣怎樣，可以怎麼處理，最後我們祝對方新年快樂。

那個時候我突然徹徹底底地清楚這份工作的意義是什麼，原來「值班」的目的不是解決問題，而是維持公司正常運作。但是沒有人會說這個。沒有人從根本的理由告訴我為什麼平日晚上或假日要推人出去接電話，那是不管上不上手待了多久都不一定會知道的答案。

我想所謂的犧牲，固然應該衡量換得了什麼，以及為了什麼付出犧牲。當然不能接受還是另一件事情。

因此在客服工程師這份職務上，我做了半年才開始上手，正確來說是開始做一個勉強稱職的客服工程師。我學會如何用對等的心態接聽每一通電話，往後多年我的工作觀與人生觀幾乎是奠基於那響個沒完沒了的電話。

那是我做過最貼近生活的工作，總是在面對來了又來揮之不去的問題，不管是哪個部分出問題，還是要按下接聽鍵去了解問題是什麼。我深信我不是為了解決生活中的問題而去做些什麼，而是身為人，必須要做點什麼維持生活的

正常運作。

做了三年的值班工程師後，我花了半年才克服值班手機在我身上的幻聽與幻覺。有一天，在另一種工程師的面試，一樣是速度順暢相談甚歡的場合，要結束等消息前，我忍不住問面試官說：「請問你們這裡需要值班嗎？」

「不用喔，我們有一線的維修工程師會處理，你的職務不需要值班。」面試官露出好奇的笑容接著問：「還是你想值班？」

我暗自按壓了下褲子口袋，想當然爾空空如也。我帶著歉意微笑說：「沒有，我只是問問而已。」

「那就到這邊囉。」面試官說。我們幾乎同時站起身，一先一後地跨出商談室。

## 評審評語

難以想像值夜班的機房工程師，是件忙碌的差事。原本預期工作簡單，怎知許多種難以想像的問題，不斷地湧入這個崗位。時日一久遂有心得，從事此工作不是在解決問題，而是在維持一個公司的運作。但仔細回想，雖說是電話響得沒完的辛苦工作，卻也是奠基作者日後工作的重要基石。有此一忙碌又無聊的工作，他似乎對未來的的工作，更能勝任愉快。

—劉克襄

## 得獎感言

感謝讚美主。感謝文學獎評審青睞。感謝妻子在我趕稿時的鼓勵與包容。因為第一次得獎的緣故，剛收到得獎通知時還以為是詐騙，直到確認內容沒有要我匯款後才逐漸接受這個事實，這才發現我投出稿件後似乎沒想到自己會有得獎的一刻，也期許未來能寫出更動人的篇章。