心2 臺中市政府地方稅務局「服務心．服務情」故事分享單

|  |  |
| --- | --- |
| 博感情故事 發生時間 | 每個上班日 |
| 博感情故事 發生地點 | 東山分局 |
| 故事主題 | 感動的專業服務 |
| 故事主角 (含同仁及民眾) | 感激的民眾與熱心的同仁 |
| 撰稿人 | 林大仁 |

【敘述感動服務的小故事】

先與各位同仁分享發生在素有「飯店業之王」美譽的麗思卡爾頓飯店的小故事。

有位飯店服務員在沙灘上收拾海灘椅時，遇到一位男性顧客走過來說：「今天晚上，

我想要在海灘上跟我的女朋友求婚，方便的話，是不是可以留下一張海灘椅呢？」

按照規定時間回收海灘桌椅是那位服務員的工作。但是那服務員毫不遲疑地微笑答應說：

「樂意之至！」然後留下一張海灘椅。相信任何一位體貼的飯店服務員，都會不吝嗇幫

這一點忙。但是這位服務員好人做到底地留下一整套海灘桌椅，而且還替海灘桌鋪上純

白桌巾，擺上鮮花和香檳。並在海灘椅前鋪疊毛巾，避免男子在跪地求婚時讓沙子弄髒

了膝蓋。然後還特地回飯店把工作服換成和同事商借來的燕尾服，再回到沙灘，把一切

佈置妥當後，手披白巾待命，等待那對情侶。

這位服務員所做的，遠遠超過了顧客一張海灘椅的請求。

這種小故事也常常發生在東山分局。每天都看到同仁們不僅熱心專業的幫民眾處理

稅務問題，進而主動提供戶政、地政、區公所、國稅局、監理站、執行處等等部門的資

訊甚或聯繫其相關承辦人員鉅細靡遺協助，往往都讓民眾從疑惑無助到全盤理解問題。

每次看到民眾感激之情溢於言表，就想到東山同仁們所做的就如同那位飯店服務員

一樣，遠遠超過了民眾對稅務的請求。