

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	107年8月28日
博感情故事 發生地點	臺中市精密機械科技創新園區服務中心
故事主題	「廠保平安，服務GO」巡迴服務站主動式服務
故事主角 (含同仁及民眾)	民眾：陳先生、 同仁：田佳英小姐、蔡承芳小姐
撰稿人	廖庭逸

【敘述感動服務的小故事】

秉持延伸服務據點，落實便民服務的理念，特別針對領有工業登記證但尚未辦理地價稅工業用地優惠稅率的土地所有權人資料，主動寄發輔導函，辦理「廠保平安，服務GO」巡迴服務站。今天服務站的列車來到「臺中市精密機械科技創新園區服務中心」，由本分局夏主任領軍，拜訪該園區廠商協進會陳理事長，告知本局創新源頭服務，已於工廠登記證申請書增列地價稅特別稅率及房屋稅減半徵收申請欄位，方便廠商即時勾選申請，避免漏申請而權益受損，請該會協助宣導，另外現場還有提供稅務諮詢及申辦地方稅稅務案件的服務，以方便廠商就近申辦。

還記得前一天，我們逐一檢視攜帶的辦公用品，檢查平板電腦和WIFI功能，做好完善的前置作業，希望本次巡迴服務如同辦公室一樣，提供廠商最優質的服務。當天我們提早到服務中心佈置場地，一切準備就緒，等待申辦廠商。大約下午2點廠商代表就紛紛前來，我們細心檢視申辦附件並利用「中稅e把照」APP協助做線上申辦，其中有位陳先生稱讚我們的服務很好，主動寄發輔導函讓廠商得知地價稅減免資訊，而且在園區服務中心設置服務站，鄰近他們的公司，十分便利，是個很貼心的服務，但又不免抱怨之前用一般稅率多繳的稅是否可退還。此時，承辦人員用和善的語氣安撫陳先生，說明依土地稅法規定，地價稅工業用地優惠稅率需由廠商自己申請，並經稅捐稽徵機關核准後才可適用，縱使條件符合但未經申請亦無法追溯退還以前年度已繳的稅款。陳先生聽完我們委婉的解釋後，雖然無奈但還是滿懷感恩的微笑接受我們的答覆，並再次感謝稅務局主動提供優惠稅率的資訊和稅務諮詢，對便利又快速的申辦方式頗為嘉許，隨後便帶著愉悅的心情離開。

當天前來申辦的廠商代表都很和善，除了讚賞我們巡迴服務站提供便民的

服務外，更深表肯定源頭服務的創新功能，當下覺得最近辛苦準備所有的工作是值得的。在這次的巡迴服務當中，深刻體會到我們主動提供「廠保平安，服務GO」巡迴服務站，落實在地化、專人及主動式的服務，讓民眾感受到我們精益求精的優質服務，因而可以懷抱著一顆愉悅的心來繳稅。所以，徵納雙方可以不是對立，而是彼此互惠和諧的友善關係。



撰稿人

股長

稽核

主任

★創新增值服務的啟發點★

