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 7 月 24 日
博感情故事發生地點	地方稅務局沙鹿分局
故事主題	新住民・心服務
故事主角(含同仁及民眾)	紀小姐、新住民(化名小紅)
撰稿人	吳雨珊

【敘述感動服務的小故事】

一如往常炎熱的午后時光，全功能櫃檯來了一位神情緊張的婦人小紅(化名)，當天輪值櫃檯的同仁紀小姐，隨即起身請她坐下來，並且請她慢慢說不用緊張。

本分局的新住民服務專員黃股長立即前來為她服務。從和她的言談對話中，得知小紅是一位遠從印尼嫁來臺灣的新住民，手上拿著一張已經繳完稅的房屋稅單，因為已經超過繳納期限，所以被加徵了 15%的滯納金。同仁原本以為她是因為對滯納金有疑問不知如何詢問，才感到不知所措;然而經過耐心溝通之後才知道，小紅的先生每天都要外出工作，她不僅要照顧行動不便的公公，還要接送小孩上下學、料理家務等，因此經常因為忙碌而忘了繳稅。日前聽鄰居說有不用出門就可以繳稅的方式，因為國語不是很流利，加上對稅務資訊又不瞭解，所以不知要如何詢問辦理。

同仁聽完小紅的敘述，隨即遞上一張本局印有印尼、泰國、越南等文字的便捷繳稅 7 大管道文宣給小紅，小紅看了以後開心的告訴同仁，她就是要辦理長期約定轉帳納稅的業務，同仁聽了小紅的訴求以後就耐心的指導她完成轉帳納稅的業務，小紅這才由原來的耽心不安轉而為開心愉快。另外，同仁還告訴小紅，本局網站為了提供新住民朋友有更多管道可以瞭解各種稅務資訊，特別設置了新住民專區，請小紅可以隨時上網站去搜尋想要瞭解的資訊。

最後，小紅不斷的向同仁道謝，感謝同仁貼心又熱心的服務，也稱讚稅務局是新住民的好朋友，並帶著微笑離開稅務局。同仁的耐心、同理心，不僅溫暖了新住民小紅的心，相信也能讓每一位納稅人都感受到本局真誠用心的服務。

承辦人　　股長　　稽核　　主任