紫花**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 | 103年11月19日 |
| 博感情故事 發生地點 | 豐原分局全功能服務櫃台 |
| 故事主題 | 真心服務~~賺很大！ |
| 故事主角 (含同仁及民眾) | 江瑞娥及林代書 |
| 撰稿人 | 江瑞娥 |

【

【敘述感動服務的小故事】

雖已是11月的午後，天氣依然熾熱，每天透過叫號機，依序的送往迎來每位洽公民眾。頭髮斑白、體型清瘦的林代書順應著叫號機的指引來到我面前，拿出一份遺產稅免稅證明書要查有無欠繳地方稅，這位代書總是會習慣性在查欠後，要求影印遺產稅免稅證明書，雖然總覺得民眾｢使用者付費」的觀念依舊欠缺，但轉個念，也許他只是沒帶零錢，並非貪小便宜，只是舉手之勞，何不給個方便呢？便快速的完成查欠、影印及交付的動作，順便問他「還有什麼需要服務的？」，他直稱讚我們稅務局同仁愈來愈親切，櫃台服務人員個個笑臉迎人、服務熱心、速度快，效率高！但卻反問｢影印」怎麼不收取費用，那我們機關到底賺到什麼？我回答他：「賺很大！不僅賺到您由衷的感謝及讚美，更賺到您對我們同仁的肯定及對稅務機關服務形象的認同。」

「真心真誠」的服務，改變了納稅人對公部門的刻板印象，相信每個人若能落實並內化優質的服務態度，不但能夠滿足納稅人需求和期望，既能享受創造雙贏的喜悅又何樂而不為呢？