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 | **104年3月** |
| 博感情故事 發生地點 | **東山分局** |
| 故事主題 | **您的喜悅，我的動力** |
| 故事主角 (含同仁及民眾) | **蔡阿姨及服務人員王學妤** |
| 撰稿人 | **蔡秀紋** |



【敘述感動服務的小故事】

**一日，陽光徐徐灑入東山分局，納稅人蔡阿姨緩緩步入，表明來意要向服務人員王學妤道謝。蔡阿姨說：「事情是這樣的，我想把財產過給兒子，我聽說東山分局櫃檯人員服務都很熱誠，於是前來瞭解過戶要辦的手續及大約要繳多少稅金，當天原本只想在瞭解後，把單子拿回家填，但可能是因為覺得要填的資料很多，服務人員王學妤小姐擔心我一不小心填錯要重新再填過，所以在我填寫申報書時，便一個一個欄位帶我填寫，王小姐也很細心，擔心我寫錯，更在另外一張紙上大大寫下清楚的大寫數字，好讓我寫在契約書上．」**

 **「另外，王小姐告訴我，如果不知道自己是否曾經適用過一生一次的自用住宅優惠稅率，可以到全功能服務櫃檯查詢，並在我表逹想要查詢看看的意願時，親自引導我到全功能櫃檯抽號碼牌及從旁協助，在洽公的過程，王小姐的服務真是非常熱忱周到，願意主動協助年紀大的民眾，而且總是保持耐心和細心。」**

**蔡阿姨專程前來肯定學妤的體貼，能發揮同理心，面對年紀較大的民眾能給予完整的協助，不只讓民眾順利完成申報作業，更讓納稅人感受專屬又貼心的服務。蔡阿姨，謝謝󽂇對我們的肯定，這份肯定，正是我們進步的動力!**