**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11月18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 | 多一點雞婆心，服務更貼心。 |
| 故事主角 (含同仁及民眾) | 陳映如及民眾李小姐 |
| 撰稿人 | 江瑞娥 |

【敘述感動服務的小故事】

雖已是十一月天，午後炙熱的陽光仍讓人覺得悶熱，適逢地價稅開徵期間，辦公室等候區中的人潮總是絡繹不絕。

按下叫號機「叮咚」之後，便開啟了服務的序幕，李小姐一坐下，就抱怨說她5月份房屋稅開徵時已打電話要求更改通訊地址，為何繳款書還是寄到老家？還有她的房子一直以來都是自用，地價稅為何比鄰居還要貴？經過櫃台服務人員陳映如小姐耐心且詳細幫她查詢名下所有的房屋、土地的課稅情形，及各稅繳款書投遞地址是否已全部更改完成，並委婉解釋房屋稅及地價稅承辦服務區權責的劃分之後，終於稍稍釋懷，直說今天真的遇到對的人，總算幫她解決了所有問題，離去前，直稱讚陳映如小姐的服務態度真的很熱心。

出自於同理心，能多一點雞婆心、主動關心民眾切身問題，即使只是要求更改房屋稅稅單的投遞地址，還可以順便貼心的提醒或詢問地價稅、使用牌照稅的部分是否一併變更及地價稅是否符合自用……等等。服務至上的今日，無論是施與或接受服務的一方，在過程中的情感交流都是雙向的，多一點雞婆心，讓服務更周全，能感動人心，對機關的形象肯定有加分的效果。