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
博感情故事 發生地點	豐原分局
故事主題	服務讚,服務賺
故事主角 (含同仁及民眾)	全功能櫃台服務人員、民眾張先生
撰稿人	蕭惠敏

【敘述感動服務的小故事】

「早安!先生您好,請坐。請問您怎麼稱呼呢?」全功能櫃台服務人員親切笑容,帶有活力的聲音,迎來的是略帶沉重面容的納稅人,從他口中緩緩道出「我姓張。」看著張先生手裡的文件,服務人員馬上接著詢問:「張先生,請問您是為了辦理繼承案件,需要申請房屋稅籍證明嗎?」張先生眼神中透露一絲驚訝,彷彿在驚嘆著服務人員怎麼那麼神奇!隨後表示因母親過世要申辦土地、房屋繼承過戶,但已跑了很多機關,卻還是抓不著頭緒,不知應該如何辦理。雖然張先生沒有不悅的神情,但其疲憊的心情已透過他的話語表露無遺。

這時服務人員拿出一張辦理繼承登記的簡易流程圖,細心的向張先生說明在每個流程應注意的事項,他聽完後豁然開朗,終於露出一個大大的笑容,熱切的向服務人員道謝,開心的表示現在心裡踏實許多。臨櫃領取完房屋稅籍證明,張先生又再次懇切的向服務人員道謝後,往一個機關繼續辦理繼承相關事宜。

兩個星期後的某個早晨,神情輕鬆的張先生再次走入稅務局,「小姐,早安!」親切活力的招呼聲與前兩個星期的他判若兩人,服務人員好奇的問他,怎麼感覺整個人像如釋重負,散發著一種從容淡定的氣息?他微笑的說,我的土地已經在地政事務所登記中,大部分的繼承事宜都已經辦理的差不多了,這一切都要歸功給你們這些服務人員,告知我辦理的步驟及注意事項,讓我用最有效率的方式辦理好這些繁瑣的事,事情辦得順利,人自然輕鬆沒壓力。今天主要是來辦理未辦保存登記建物的納稅義務人名義變更,這也是你們的細心提醒,要不然一般民眾真的很容易遺漏這個環節,你們這邊的服務真的超級、超級讚!

聽完張先生的話,服務人員也覺得相當開心且欣慰,身為公務機關第一線的服務人員, 我們能提供給民眾的,除了基本的服務外,附帶的加值服務更能實際上幫助到他們,當然也 更能觸動民眾的心。只是多花一點時間說明,對服務人員來說,是賺到親切的笑容;對民眾 來說,可縮短洽公申辦時程,他是賺到時間與貼心的服務;對機關來說,是賺到民眾對公務 單位的肯定,大大提升機關形象。

★創新加值服務的啟發點

股長

± 任·

