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 3 月 20 日
博感情故事發生地點	興隆里辦公處
故事主題	厝邊服務之溫暖陪伴
故事主角(含同仁及民眾)	民眾、同仁陳小姐
撰稿人	陳青秀

【敘述感動服務的小故事】

陰雨綿綿，今天是每月「厝邊服務，要您好稅」巡迴服務的日子，出發前查詢了一下地址，為接下來的行程做好準備。請民眾依序填寫完申請書後，一位阿嬤緩緩走來，用顫抖的雙手拿出資料，阿嬤欲言又止不太會說他要辦的業務，幫阿嬤看了一下，原來阿嬤是要申請地價稅自用住宅優惠稅率。輔導阿嬤填寫申請書時才知道原來阿嬤眼睛不好，孩子都在外地工作所以阿嬤一個人住，平常如果收到信件，阿嬤都會拜託里幹事或鄰居幫忙閱讀，這次收到我們發的輔導函也是，里幹事告訴阿嬤今天有巡迴服務活動，可以就近申辦才趕緊來辦理，但是因為對稅捐減免的規定不熟悉所以一開始有些害怕，藉由我們的說明才漸漸了解，也慢慢卸下心防與我們聊天。看著阿嬤從一開始的不安到後來笑顏逐開的暢談，也對於我們的巡迴服務感到貼心與滿意，阿嬤的笑容讓我們的心情也跟著快樂起來。

其實像阿嬤一樣的案例在巡迴服務時常遇到，偏鄉地區年輕人大多在外地工作，老人家獨自在家，有困難時只能尋求里長、里幹事或鄰居幫忙，對於生活的無助及期盼孩子回家的心情不言而喻，而我們在服務的過程中，如果能對他們多一點的關懷與傾聽，都能帶給彼此滿滿的溫暖。

承辦　　股長　　主任

★創新加值服務的啟發點★