



最棒的服務

在不知不覺中加入文心分局這個大家庭已滿一年了，在全功能服務櫃台每天都會遇見各式各樣的民眾與不同的案件，今日輪值的上午時分，有位王小姐臨櫃要辦理放棄國籍查欠，並表明她是幫姐姐的未成年子女辦理查欠，也提供了授權書、同意書及雙方護照，雖然授權人已非本國國籍，然王小姐提供之授權書未有駐外

辦事處之證明章還是讓我感到疑惑，不知是否可以核發無欠稅證明，於是便請王小姐稍待片刻，我立刻向秀蘭姐詢問正確處理方法。

即使手中還有事務在處理，秀蘭姐還是立刻幫我瞭解情況，並委婉向民眾說明授權人填寫授權書後尚須經駐外辦事處之認證，此時王小姐堅持之前也是拿這樣的資料幫姐姐辦理，並拿出信封證明該授權書確實是由姐姐從新加坡寄出，在民眾情緒越趨高漲時，秀蘭姐一方面安撫民眾情緒，另一方面請我馬上去電外交部領事事務局詢問外籍人士授權申辦流程，得知外籍授權人需先取得其國家發證之授權文件，再持該份文件至本國駐外辦事處申請官方認證之授權書，並向民眾轉述整個申辦流程，且王小姐尚須至國稅局辦理查欠，若因證件不齊而增加等待時日，反而造成其困擾，王小姐經過秀蘭姐的說明後，表明她能理解也覺得授權書上無證明章不太合理，她會請姐姐補寄官方認證之授權書後再行辦理，也謝謝我們的協助。

經過秀蘭姐的幫忙，不僅讓民眾知道正確處理程序，也避免了一場可能發生的爭執。平日她也不時鼓勵我們對自己要有自信且一定要多問多聽，只要拿出我們的專業、態度誠懇，相信大部分民眾都能肯定我們的服務的！