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	102 年 9 月 18 日
博感情故事 發生地點	文心分局土地增值稅股
故事主題	真誠的服務
故事主角 (含同仁及民眾)	土地增值稅承辦人及申請人徐小姐

一早，桌上的電話響了起來，「土地增值稅○○○，您好！很高興為您服務！」電話那頭傳來急促的聲音：「小姐，我的代書告訴我，我可以退稅，可是我搞不清楚他到底說什麼？」「小姐，您別緊張，請問您貴姓？」「我姓徐，妳可以告訴我要怎麼退稅嗎？」於是，我問清楚了徐小姐從代書那裡得知的退稅訊息，原來她要辦理的是重購自用住宅用地退還土地增值稅，因為要準備的證明文件較多，我請她拿紙筆一一記錄下來，但她仍是很不放心，擔心自己漏附了應檢附的文件。「小姐，我看我把所有的東西全部帶去給妳看，好不好？」為了讓徐小姐放心於是告知本分局所在位置，請她把所有文件帶來。

當徐小姐到達本分局時已近中午休息時間，她連聲抱歉，我趕緊請她坐下，將資料拿出來，輔導她寫完申請書及其他相關表格，並且將應檢附的證明文件整理好並幫她影印 1 份，只見她不停地道謝，嘴裡還說著：「妳們的服務真好！而且耽誤到妳的休息時間，妳還是沒有不耐煩又講得這麼清楚，謝謝妳！」聽著她的感謝和稱讚，心裡突然湧現一股暖意，僅僅多了一些的耐心安撫她的情緒和詳細解答她的疑問，卻換來如此溫暖的回應。其實，服務並不是難事，難的是如何讓前來洽公的民眾感受到我們的真誠，或許一個小小的作為就會為我們帶來莫大的鼓勵和掌聲，也因此而改變民眾對稅捐單位的觀感，那麼何樂而不為呢？