



## 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23日
博感情故事 發生地點	文心分局
故事主題	同理心服務民眾
故事主角(含同仁及民眾)	第一股張美琪小姐與民眾廖先生
撰稿人	張美琪

### 【敘述感動服務的小故事】

那是11月份地價稅開徵的日子，電話鈴響不絕於耳，「地價稅張美琪，您好！很高興為您服務！」電話那方傳來急促的聲音：「小姐，我現在在銀行要繳地價稅，行員告訴我拿的不是稅單，而是核定稅額通知書，不能繳稅。」「先生，您別緊張，請問您貴姓？」「我姓廖，妳可以開地價稅單給我繳稅嗎？」於是，我問清楚了廖先生本意並指導他至本分局辦理分單繳納地價稅。

當廖先生抵達本分局時，已近午休時間，他連聲抱歉，我趕緊請他坐下，輔導他填寫相關表格並將應附文件整理好，只見他不停地道謝，還說著：「妳們的服務真好！且耽誤到妳的休息時間，謝謝妳！」

聽著他的感謝和稱讚，僅僅耐心安撫他的情緒和詳細解說他的疑問，卻換來溫暖的回應。民眾一個真誠的感謝，對我們而言就是莫大的鼓勵，貼心的服務和關懷的用語就能改變民眾對稅務單位的觀感。

