

# 服務要感動人

## 先要感動自己



「今天遇到的小姐，非常的和氣，很有同理心，我都延誤了她的下班時間她還很有心的為我細心的服務，重點是-這不是她該做的事項！她給我印象是目前我遇到最棒的服務人員。」101年12月17日下午約5:10分張小姐至文心分局洽辦案件時被同仁「吳以心」真誠的服務所感動而給予的高度肯定。

民眾馬小姐充滿感謝的表示：…吳小姐她解說詳盡，態度優良。謝小姐更直指「以心」她非常好、非常的熱心呢！

「以心」至全功能櫃台服務8個月以來得到民眾正面的肯定無數次，這與她嚴謹面對自己的專業，但卻不吝站在民眾角度思考問題有著莫大的關係，她是一個心地善良，又有著高度服務熱忱的文心稅務人呢！同仁方小姐還偷偷以『面紗下的溫柔和體貼』來形容「以心」唷！

「服務要感動人，先要感動自己」以心這麼說著。不要嫌麻煩，怕擔責任，要做到讓民眾『有感』，從任職全功能櫃台以來同仁不只看到她從『心』出發，更看到一個隨時都準備好為民服務的稅美人。

