

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 8 月 3 日
博感情故事 發生地點	東山分局會議室
故事主題	服務心.感動心
故事主角 (含同仁及民眾)	主任、廖股長及金融業者
撰稿人	陳瓊惠

【敘述感動服務的小故事】

一直以來，金融業者即是我們東山分局申請查調財產和所得資料件數最多的，又常因金融人員臨櫃申請時，坐在等候區等待的洽公民眾多所怨言，總是會抱怨說，銀行的人員來查一次我們就得等上大半天，我們的時間也很寶貴的、我們也很忙的……。遇到類似情況，在服務櫃台的同仁也只能安撫民眾，儘快地把事情處理好。

而本分局主任為了要解決這個問題，疏解等待人潮，提升櫃台的流暢度，特別利用原有「中稅 e 把照」APP 申辦程式，商請總局企劃服務科將查調財產和所得資料也納入申辦項目裡，另外，主任和股長也考量到金融業者應該不清楚我們有這項服務措施，於是決定舉辦一場說明會，主動告知，好讓金融業者能利用這項措施，讓他們能更順利更省時的完成工作。

說明會當天，來參加的金融人員經過我們詳細解說後，反應相當熱烈，紛紛地表示說，多了這樣一個申辦管道，讓他們只要在辦公室把要申請的資料整理好，利用 APP 將申辦文件上傳，真的是省去不少的時間。不過也有人提到，你們東山分局週邊能停車的地方太少了，要進來取件，也須花不少時間，這樣不是也很麻煩嗎？所幸主

任即時說明：本分局有另一項服務措施「得來速，免下車」，只要一通電話，免下車即可取件。頓時讓與會的金融人員不禁讚嘆地說，原來你們連這個地方都想到了，真的另眼相待，稅務機關真的足感心！

望著辦公桌上勾選著「非常滿意」的問卷，心裡想著主任和股長想到這個貼心的服務措施，不僅能幫助有需求的人，也有效地降低到櫃台服務的同仁的臨櫃壓力，並減少了民眾等待時的抱怨……，原來服務帶來的效益這麼大。服務不分你、我，只要能符合民眾需求，就能使人感動，稅務機關不單只是民眾印象中收稅的機關，而是一個能站在民眾的立場，為其著想並主動提供服務的機關。

★創新加值服務的啟發點★

承辦人員

股長

稽核

主任