

顧客情、服務心



朱市長您好：

近日為了罰款的退款問題跑了蘆洲裁決室好幾趟，每次臨櫃人員都是遇到王 00 先生，由於我是肢障人士，面對他每次都以非常熱誠、耐心的態度為我解說，我實在衷心感謝，這實在有別於我以往與公職人員接觸的經驗。但直到今天，獲悉他已經在這個職位做了 20 幾年，我更是驚嘆與欽佩！

王先生經過那麼多年的公職生涯，至今對工作的熱誠與堅持依然不減，如此優良的公職人員實在需要我們市民大大地為他按個讚！並請市長先生為他加個油！讓他知道他的努力與付出不會白費的，因為人民的眼睛是雪亮的！

朱市長，我知道您也很努力地為我們新北市打拼建設，我也要為您按個讚，並祝福您在未來的仕途上能更上層樓，以造福更多的人民。

新北市民：束 00 敬上

以上為束女士之感謝信函。

服務民眾是公務人員責無旁貸的天職，站在第一線行政與民眾生活息息相關的我們，基於同理心、服務心的立場，在不違反行政法規下，能幫助民眾解決切身的問題，舉手之勞，何樂不為呢？對於政府機關來說或許是一件小事，但對民眾來說確是一件大事，要提升政府的滿意度與形象就是要從民眾的小事做起，日積月累，如此我們的努力與付出才能獲得民眾肯定與支持。

感動服務即是出自內心的行動，讓民眾可以感受到如家人般的親切與溫暖；感動服務也是站在民眾的立場，以同理心為民眾服務，其核心價值就是「愛心」、「耐心」、「方便民眾」；感動服務也必須透過教育訓練，使每一位同仁都能起而行，將愛心不停的擴散和傳播。

本課王 00 默默的做好為民服務的工作，面對民眾的難題想辦法協助解決，保有細心、耐心又親切的態度，「態度決定高度」，在他身上充分展現公務人員應有的高度，實在值得我們效法與學習。

