

第二屆「政府服務品質獎」  
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

臺中市地方稅務局

中華民國 99 年 2 月

# 目錄

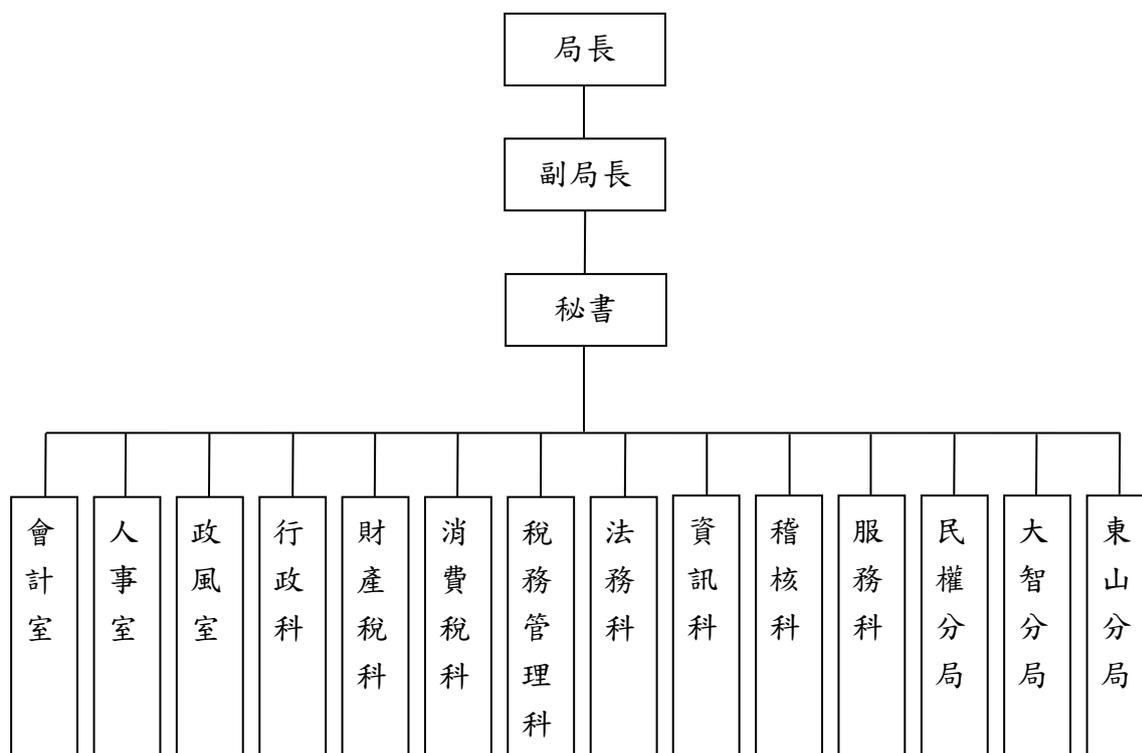
基本資料.....	1
壹、為民服務業務現況簡介.....	2
貳、提升為民服務品質績效.....	10
一、優質便民服務.....	10
(一)服務流程.....	10
1. 服務流程便捷性.....	10
2. 服務流程透明度.....	19
(二)機關形象.....	22
1. 服務場所便利性.....	22
2. 服務行為友善性與專業性.....	28
3. 服務行銷有效性.....	34
(三)顧客關係.....	40
1. 民眾滿意度.....	40
2. 民眾意見處理有效性.....	47
二、資訊流通服務.....	55
(一)資訊提供及檢索服務.....	56
1. 資訊公開適切性.....	56
2. 資訊內容有效性.....	59
3. 資訊檢索完整性與便捷性.....	60
(二)線上服務及電子參與.....	62
1. 線上服務量能擴展性.....	62
2. 電子參與多樣性.....	67
三、創新加值服務.....	69
(一)提供創新(意)服務情形.....	69
1. 有價值的創意服務.....	69
2. 服務措施延續性及標竿學習效益.....	74
3. 服務措施執行方法效能性.....	77
參、未來努力方向.....	80

肆、附件.....	8 2
附件 1：臺中市地方稅務局「提升服務品質」業務自我診斷 Q&A 表.....	8 2
附件 2：全功能服務櫃台暨電話客服中心服務分類統計表.....	8 4
附件 3：臺中市地方稅務局客服系統說明圖.....	8 5
附件 4：臺中市地方稅務局公共藝術主題--「富裕分享」.....	8 8
附件 5：臺中市地方稅務局 98 年文心藝廊創作展出一覽表.....	8 9
附件 6：中央監控系統.....	9 0
附件 7：地方稅業務 Q&A.....	9 1
附件 8：洽公環境滿意度之比較.....	9 2
附件 9：服務品質滿意度之比較.....	9 3
附件 10：行政效率滿意度之比較.....	9 4
附件 11：聯合報刊登本局「得來速」免下車服務新聞.....	9 5
附件 12：網站查檢更新標準作業流程圖.....	9 6
附件 13：98 年度資訊抽查及連結測試結果.....	9 7
附件 14：進階搜尋畫面截圖.....	9 9
附件 15：本局客服人員工作日誌.....	1 0 0

## 基本資料

機關名稱	臺中市 地方稅務局	首 長	呂清海	職稱	局長
機關地址	臺中市西屯區文心路二段 99 號				
機關網址	<a href="http://www.tctax.gov.tw">http://www.tctax.gov.tw</a>				
預算員額	編制人員：203 人；約聘僱人員：21 人；共計 224 人				
總預算	405,223 千元				
聯絡人	謝孟妙	職 稱	科長	電 話	(04)22585000#101
E - m a i l 位 址	tctax101@tctax.gov.tw			傳 真	(04)22516972

### 機關組織圖



## 壹、為民服務業務現況簡介

本局隸屬於臺中市政府，除總局外，依轄區設有民權、大智、東山等三分局，負責地方稅之稽徵業務。在稅務行政革新的過程及民眾的期許中，本局從「透過人民申請」到「主動退稅」，從「紙本」到「無紙化作業」，從「各稅櫃台」到「一站式、萬事達 (One Stop) 服務」，從「人工作業」到「網路申報」、「快速發單」、「免附書證」，由「單一機關辦理」到「提供跨機關的服務」都是透過團隊合作，不斷聆聽、不斷學習、求新求變，以「追求民眾的滿意、追求不斷的改善創新」為本局的願景並形成組織文化。由一群稅務尖兵，主動、快速、積極有效率的努力著，隨時利用業務自我診斷 Q&A 表檢討、改善，希望能讓民眾永遠有驚喜，因為這是我們的使命（附件 1）。

本局於 98 年度除致力於洽公環境改善及服務專業性提升之外，在改造服務流程部分，所有同仁亦扮演守門員的角色，傾聽建言、運用體驗式學習或透過提案制度，將服務窗口簡化、服務時間縮短並大幅完成免附書證之目標。本局既要完成徵稅之職責，又要提升民眾繳稅的意願及便利性，需要更多的主動、積極，將徵納雙方由「徵課關係」提升為「顧客關係」。其次，在稅務資訊之公開與安全、資訊流通之多元與便捷方面，也是本局 98 年度之工作重點，簡要說明如下：

我們的服務策略有 3 One：

One Stop 一站萬事達

One Call 一通萬事全

One Click 一點萬事成

臺中市民有 3 One 稅稅平安萬事足

我們努力的目標：

政府有擔當

民眾有信心

## 致力流程改善 服務便捷透明

### ◎土地增值稅、契稅快速發單

訂定「受理土地（房屋）所有權移轉現值申報快速發單作業辦法」，對符合要件者，在 30 分鐘內完成核發土地增值稅免稅證明書及契稅繳款書，快速完成土地房屋移轉登記，提升產業競爭力。

### ◎縮短申辦案件處理時間比例 45.79%

運用單一窗口全功能化提升、讀碼機、電子閘門及自行研發 e 化系統、隨到隨辦、跨區查欠作業等具體作為，大幅縮短臨櫃、非臨櫃申辦案件處理時間。

### ◎合縱連橫書表減量有效率

利用跨機關電子閘門，辦理身心障礙者申辦免徵使用牌照稅、災害損失減免稅捐、地價稅、土地增值稅適用自用住宅稅率及重購退稅申請等 66 項業務，免除民眾檢附書證謄本，落實提升免檢附書證謄本之便利度。（98 年度 756,565 件，成長率 43.81%）

### ◎案件處理主動回應確認、進度查詢管道多元一致化

線上申辦案件，均由系統自動發送回復訊息，另申請人如同意以簡訊回復者，亦同時以簡訊通知；無論線上申辦或臨櫃送件、人工或網路申報土地增值稅及契稅案件，均可透過電話、語音專線、網站、PDA 與臨櫃查詢。

### ◎全面辦理安全便利的直撥退稅業務

為加強便民服務，減少納稅義務人兌領退稅款往返時間及節省郵寄退稅支票之郵資成本，辦理各稅直撥退稅業務。98 年辦理 1,118 件，金額 2,283 萬元。

### ◎簡化身心障礙者申請免徵使用牌照稅案件之流程

櫃台人員於受理身心障礙者申請免徵使用牌照稅時，運用「公路監理資訊即時查詢」系統，採隨到隨辦方式，立即核發免稅核准函。

## 提升優質形象 服務主動貼心

### ◎推動節能減碳有成效

汰換更新節能省電燈具、節水設施及登梯尖兵活動等積極作為，耗電量較上年度節省 5.15% 以上，用水度數亦減少 11.52%，獲得經濟部水利署 98 年度節約用水績優單位獎，超越節能減碳之預定目標。

### ◎公共藝術深蘊租稅意涵

公共藝術品「聚沙成塔、黑潮迴游、守護巡航」型塑「取於民、用於民」之社會責任與機關形象，獲得行政院文建會第 2 屆公共藝術獎入圍「最佳創意表現獎」。

### ◎文心藝廊營造徵納三贏

持續推廣文心藝廊展覽，提供退休人士、年長者、年輕學子表現之舞台，並舒緩徵納對立關係，屢獲報載讚揚本局對於文藝推廣之用心。

### ◎公廁文化精質優良

提供民眾與同仁乾淨、舒適、美觀、貼心的如廁空間，榮獲臺中市政府 97 年度「金質獎」，98 年為響應環保觀念，重新規劃「節能減碳，救地球」主題之公廁文化，經評比為「特優級」。

### ◎防災勤診斷、營運不中斷

重視防災應變及模擬災變復原演練，辦理 H1N1 新型流感疫情擴散防疫演練，規範任務分組及工作職掌，成立重大法定傳染病疫情擴散之緊急應變小組，熟練作業機制與程序，降低業務營運中斷及強化員工防疫期間人力互相備援作業及應變能力。

### ◎「預約到府」的主動服務

為關懷弱勢族群，針對年滿 70 歲以上民眾、領有身心障礙手冊或家有重症親屬需專人照顧無法出門民眾，提供 7 項預約到府服務。

### ◎「得來速」免下車的貼心服務

為解決停車位不足及節省民眾洽公時間，提供利用電話及傳真，預約申請房屋稅籍證明、繳納證明、索取空白書表及宣導資料等免下車服務。

### ◎擴大假日預約服務

實施「與主管假日有約服務計畫」，針對無法於上班時間洽公、案情複雜之 3 類特殊稅務案件，提供預約申請服務。

### ◎電話客服中心與全功能服務櫃台「中午不打烊」服務

方便上班族利用中午時間申辦案件，除一般申請或諮詢案件外，特別對於不動產移轉需申報土地增值稅或契稅之複雜案件，亦利用中午時間充分輔導民眾，深獲好評。

### ◎跨機關「四合一」簡政便民服務

主動與民政處、地政處協商，建議將三合一跨機關服務擴大，自 98 年 7 月 1 日起將地政事務所納入實施「四合一」跨機關便民服務，免除民眾往返機關間奔波，達到「一所收件，全程服務」的超值服務。(98 年度稅務 12,125 件、監理 62,534 件、地政 2,922 件)

### ◎風雨重創，愛心辦稅

- 全體同仁發揮人飢己飢、人溺己溺的精神，踴躍捐輸一日所得，挹注莫拉克颱風災害重建資源；並提供免費關懷專線 0800086969 延時與假日服務，受理諮詢相關稅捐減免規定或其他稅務問題。
- 與國稅稽徵機關設置災害損失聯合服務櫃台，提供受災戶跨機關、跨轄區收件服務，無論地方稅或國稅均可受理申請。
- 因應全球性金融海嘯經濟不景氣，辦理 98 年地方稅延期或分期繳納作業，緩和民眾一次繳納租稅負擔。

### ◎彈性接力服務、櫃台電話零等候

- 建立單一窗口全功能服務櫃台彈性加開櫃台機制，視洽辦事項、人數，機動增加櫃台及調整人力，適時紓解人潮並避免民眾久候。
- 架設數位 LCD 螢幕，隨時監看 iACD (智慧型自動話務分派系統) 管控台，當出現民眾佇列等待時，啟動第 2 群組接聽服務。
- 啟動 9 位主管備援服務，避免民眾等候過久，影響服務品質。

### ◎專業知識鏈，服務不打結

結合知識管理系統、客服查詢系統、電話稅務服務資訊應用系統提示功能、FAQ 常見問題集、跨機關開門系統、客服中心服務通識及全功能服務櫃台作業指導手冊、即時服務訊息手冊及客服日誌，強化客服人員友善性與專業度。

### ◎「委託轉帳納稅工作圈」提升效益

藉由各項活動場合及利用傳播媒體、分送文宣等加強輔導、宣傳約定轉帳繳納稅款之好處，並成立工作圈，透過全員參與輔導，98 年度辦理委託轉帳納稅之新增戶為 8,991 件，較上年度增加 4,119 件，成長率高達 84.54%。

### ◎「稅美人服務隊」有妳真好

「稅美人服務隊」是個美麗的隊伍，擔任重大活動之服務工作，個個動員快、形象好、口碑佳，並成功激發全體同仁之服務熱忱。

### ◎「點稅成金·台中好棒」創意宣導

為達租稅生活化、在地化之目標，結合行銷美麗大臺中，將本市商圈、景點、美食及公共藝術等圖片穿插於介紹國稅與地方稅、節稅要領、多元繳稅方式等內容中，深獲民眾及各機關好評。

## 同理心傾聽與交流 營造雙贏顧客關係

### ◎建立多元化之滿意度調查機制

- 總分局一樓大廳均設置民眾意見箱，傾聽民意、廣納徵言，並可供為申訴、陳情管道，以保障民眾權益。
- 成立「協談室」與「稅務諮詢申訴中心」，強化顧客關係管理，建立機關形象。
- 於本局全球資訊網增設民眾意見問卷調查專區，透過網路平台的強大功能，蒐集更完善的問卷資料，同時於系統後台規劃統計分析功能，俾利瞭解民眾滿意度概況，作為改進缺失之依據。

### ◎掌握所有的 Touch Point 傾聽民眾的聲音

分別運用櫃台、電話、網路服務，蒐集民眾反映意見並透過提案制度，逐案分析、檢討、執行，落實民眾之需求，是以辦理 98 年度民眾滿意度調查，服務滿意度達 97.63% 與 97 年度 95.23% 比較，成長率達 2.52%。

### ◎貼心、主動，為服務加分

- 配合稅捐稽徵法及其他法令規定，主動訂定延期分期繳納作業、辦理解除民眾限制出境、自我審核主動辦理退還符合裁罰競合或不以 5 年為限者之溢繳稅款。
- 為了方便民眾繳納稅款，不以戶籍地為唯一寄送地址，民眾均可利用電話等方式申請寄送到通訊地址，另對於繳款書送達有異議時，倘經查明申請人其他稅目繳款書、帳單、繳費通知書之地送地址非戶籍地，為維護民眾權益，本局亦主動更正註銷滯納金。
- 運用地價稅、土地增值稅、房屋稅、使用牌照稅申辦減免或優惠稅率改課案件之橫向通報或各系統畫面完整查詢，以同理心角度，主動告知、徵詢民眾意見，為其一次完成各項節稅事宜。
- 客服人員除處理申辦事項外，亦聆聽民眾抒發非稅務問題之抱怨及情緒，提供解決方法，屢獲民眾稱許並讚美媲美心理輔導之張老師。

### ◎用誠意化解不滿

針對陳情案件處理滿意度調查，除礙於法令無法核准外，民眾對於本局之回復處理感到相當窩心，顯示我們的努力，已獲得良好的迴響。

### ◎問題裡找創新

推動內外部顧客參與研發創新機制，鼓勵民眾提出建言及運用團隊腦力激盪之方式，計研提 33 項創意思維，已獲執行者為 13 項。

### ◎追求更好、更精緻的服務

臺中市政府辦理 98 年隱匿性服務品質稽核，依國際組織驗證服務品質標準，分為環境服務、商品服務及人員服務 3 大面向及依業務設計之情境題，考驗服務人員臨場應變服務能力。本局總、分局總成績名列附屬機關第一名。

## 人性客製化設計 e 網友善服務

### ◎完整建立網站資訊服務管理機制

建立網站服務項目、網頁檢視與資料更新之權責分工及網站資料管理、電子郵件管理、內外網資料交換等維護暨網路線上申辦、網路申報、雙向溝通等作業機制，確保資訊服務內容及連結正確。

### ◎資訊安全、民眾安心

行政院主計處電子處理資料中心辦理資通安全外部稽核作業，本局榮獲最高等級「非常完整」之殊榮，並落實資安政策，第二度通過 ISO/IEC27001 資訊安全管理系統驗證，確保維運安全便利的稅務服務目標。

### ◎公開資訊百分百，服務措施出版資訊廣達

善用網站主動公開資訊、服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等資訊，隨時更新資訊內容與正確連結，並依不同創新便民服務主題、各稅開徵旺季

或颱風發生頻繁月份開闢貼心專區，提供使用者完整、正確、有效的服務資訊。

### ◎資訊檢索完整便捷

提供全文檢索之功能，輸入關鍵字配合 and 與 or 功能縮小搜尋範圍，進行資料進階搜尋，同時提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議，並配合電子化政府入口網，提供「主題、施政、服務」等 3 種分類檢索服務。

### ◎成立「服務友善圈」發展符合民眾需求之服務項目

「服務友善圈」選定「提升網站服務滿意度」為改善主題，以符合民眾需求為重點，創新建置「稅務生活 e 指通」、「線上代書」、「瀏覽排行榜」、「全方位民意信箱管理系統」、「線上民調」、「我的貼身 e 管家」、「全功能服務櫃台服務情形」等便民服務專區。

### ◎網站創新建置「全功能服務櫃台服務情形」專區

結合網路及臨櫃服務資訊，突破網路效能限制，即時傳訊至網站提供全功能服務櫃台等候人數、估計等候時間，方便使用人時間規劃。

### ◎建置「全方位民意信箱管理系統」

以多功能 e 化作業方式，包含「電腦收件給號」列管、e-mail「即時回應」確認收件成功、使用人可隨時查詢案件處理之申辦進度、「分派追蹤」、結合滿意度調查、「案件處理管制」、「處理績效」統計分析、列印等數位化一貫作業機能，建立多元、便利、全方位之網路信箱服務管理之效能。

### ◎線上服務項目成長率達 52.06%

增加「線上代書」、「稅務生活 e 指通」、「書表下載」、「網路申報」、「稅務試算」、「預約申辦」、「民意交流」、「我的貼身 e 管家」、「公開資訊」等服務項目共計 16 類 406 項，便利民眾於本局全球資訊網洽辦相關業務，較 97 年 10 類 267 項成長 52.06%。

### ◎多元電子參與，重視雙向溝通

網路建置「民意交流」(包含局長信箱、政風信箱、意見信箱、檢舉逃漏稅信箱、局長與民有約信箱)、「民意論壇」、「MSN 及 Skype 即時通訊服務」、「談天說稅部落格」、「訂閱電子報」及「我的貼身 e 管家」專區，供民眾反映意見，由專人處理、回復及通知，並將受理人民陳情案件及民眾具體建議事項處理情形，公布於網站上供閱。

### ◎設置客製化優質服務網站

依據行政院研考會無障礙網路服務原則，架構本局全球資訊網，建置「身心障礙服務區」、「志工園地」、「兒童歡樂網」、「節稅寶典」及「談天說稅部落格」、「網路申報」、「線上代書」等專屬服務資訊網頁。

### ◎辦公 e 化，稽徵效率更提升

本局為第一個通過檔案管理資訊系統驗證完整版之稽徵機關，實施公文無紙化電子簽核，自收件起由下至上均以電子化修改與批核之方式進行，縮短公文陳核流程、減少回復民眾公文天數，並可達到無紙化及節能減碳之目標。

## 創新增值服務 標竿學習擴散效益

### ◎成立 Call Center(電話客服中心)並整合單一窗口全功能服務櫃台

首創建置「電話稅務服務資訊應用系統」作為電話客服中心與單一窗口全功能服務櫃台之共同作業平台，並結合「自動話務分派系統」(iACD)、跨機關閘門系統、地方稅稅務應用系統、知識管理系統及客服查詢系統，由專業之服務人員提供 13 大類 128 項「電話不轉接、臨櫃不轉台」之「一站式、萬事達」(One Stop) 到位服務。

### ◎首創以專線與地政處連線作業

為使地籍異動媒體轉檔作業時間，不受地政單位每 10 天給檔一次限制，主動與臺中市政府地政處協商，首創利用網路傳輸地籍媒體異動檔案至本局主機之連線作業，改為每天線上傳送檔案，增進全國納稅義務人查調財產歸戶資料之正確度。

### ◎首創建置「土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統」

運用土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統，主動與地籍謄本資料交查比對，取代人工審核作業，簡化作業流程、降低錯誤率，提高稽徵效率。

### ◎在地化與客製化的 e 管家服務

建置「e 管家便民資訊訊息通知介接系統」連結行政院研考會「我的 e 管家」介接平台，提供會員訂閱本局地方稅已繳納、逾限繳日期未繳納、重溢繳退退、退稅支票未兌領、申辦結案訊息及稅務活動訊息 6 項便民服務訊息通知。

### ◎跨域聯盟 e 化創新，徵納雙贏

- 運用使用牌照稅身心障礙免稅檔，對身心障礙手冊需後續鑑定者，於手冊到期日前 2 個月，發函提醒民眾重新辦理鑑定手續，以維護自身權益。
- 主動與臺中市政府發包科協商，取得得標廠商資訊檔資料，輔導於簽訂合約時，申請開立印花稅大額憑證繳納或運用網路申報自行列印繳款書。
- 代表全國稅處與便利超商簽訂代收稅款合約，98 年提案廢除超商代收稅款手續費規定獲參採並自 99 年 1 月 1 日實施；另積極推動稅單條碼電子化，將自 99 年 7 月起全面實施。

### ◎自行開發系統上線，分享經驗擴散服務效益

- 本局自行開辦土地增值稅、契稅及印花稅網路申報作業，深獲財政部賦稅署肯定，擴大推廣至全國實施，擔任「地方稅網路申報作業規劃推動小組」成員兼試辦單位，參與規劃全國適用之地方稅網路申報作業系統，業於 98

年6月15日正式上線，新增房屋稅、地價稅及娛樂稅網路申報功能。

- 辦理自行開發系統分享觀摩會，分享「電話稅務服務資訊應用系統」、「互動式多媒體資訊站服務系統」、「公文線上簽核系統」之規劃執行情形，提供簡報、分組引導實機參觀、定點解說等活動，落實知識分享精神。
- 國稅及地方稅稅務資訊作業自行開發系統整合計畫，本局自行開發3項系統：「土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統」、「e管家便民資訊訊息通知介接系統」、「電話稅務服務資訊應用系統」經財稅資料中心整合順序調查結果，分別列為第3、4、10順位辦理，顯示本局開發之系統，符合財稅e化可資擴散效益之需求。

## 一步一腳印，改造新稅局

- ◎ 98年度以「成立Call Center並整合單一窗口全功能服務櫃台」之創新服務獲得臺中市政府啟動創意列車計畫--「第三屆金點子獎」
- ◎ 98年獲得經濟部水利署節約用水「績優單位獎」
- ◎ 98年獲得臺中市政府暨所屬機關辦公廳舍、學校、社區清淨家園評鑑「優等獎」
- ◎ 98年度再次通過ISO/IEC 27001資訊安全評鑑驗證
- ◎ 98年度獲得行政院文化建設委員會公共藝術獎入圍「最佳創意表現獎」
- ◎ 98年度獲得臺中市政府隱匿性服務品質稽核，總成績名列附屬機關第一名
- ◎ 97年度獲得臺中市政府公廁分級評鑑「金質獎」
- ◎ 97年獲得行政院資通安全外部稽核作業評鑑最高等級「非常完整」之殊榮
- ◎ 96年榮獲第9屆行政院服務品質個別績效類--「落實品質研發獎」
- ◎ 95年榮獲第7屆法制再造工作圈國家級獎章—金斧獎
- ◎ 95年通過ISO/IEC 27001資訊安全評鑑驗證
- ◎ 94年榮獲第3屆機關檔案管理金檔獎
- ◎ 94年榮獲營造英語生活環境優等獎
- ◎ 92年榮獲第14屆國家品質獎特別獎
- ◎ 92年榮獲第5屆行政院服務品質整體績效獎
- ◎ 92年榮獲第4屆法制再造工作圈國家級獎章—銀斧獎

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務

#### (一)服務流程

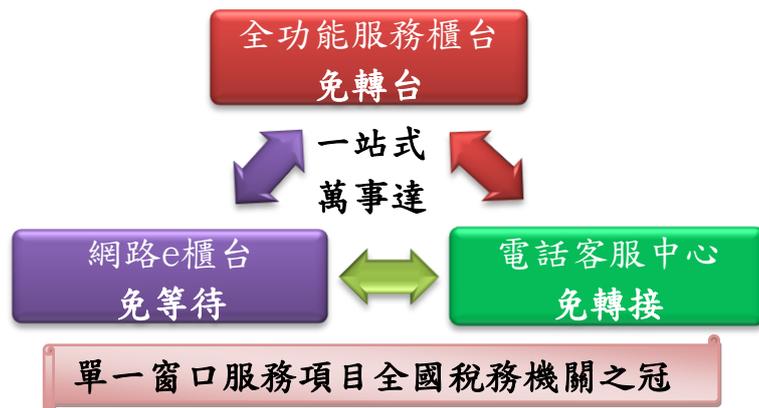
##### 1. 服務流程便捷性

##### (1)單一窗口服務全功能程度

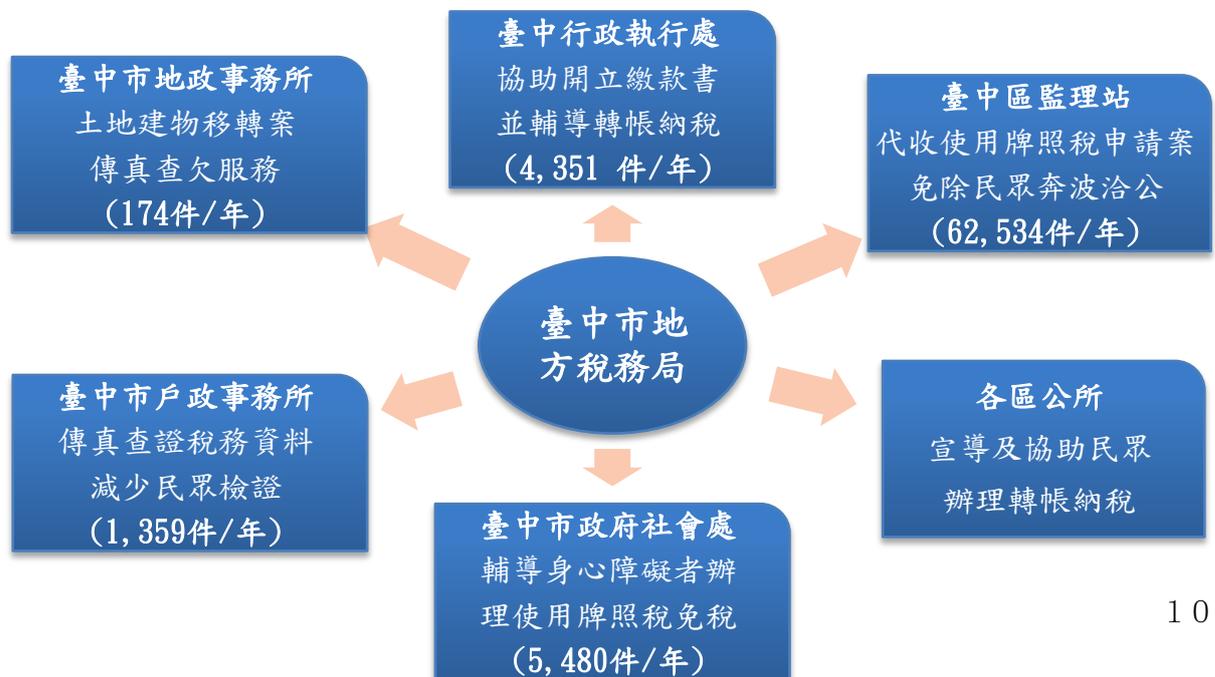
###### ①全功能單一窗口

###### a. 管道多元化，服務全方位

- (a)全功能服務櫃台：整合 7 大稅目，提供民眾計 13 大類 128 項服務(附件 2)，櫃台全功能化比例達 100%，98 年度計辦理 10 萬 1,784 件。
- (b)電話客服中心：建置電話稅務服務資訊應用系統(附件 3)，於各服務項目之首頁，提示應備證件及注意事項，精實客服人員處理各項申辦案件品質，加速電話客服效率，98 年度計辦理 3 萬 7,040 件。
- (c)網路 e 櫃台：網站提供線上申請、查詢、預約、下載等服務，並增加進度查詢、辦結回復、統計報表等功能，提供民眾「不入辦公室，即可辦公事」的便捷服務，98 年度計 19 萬 5,530 人次瀏覽。



###### b. 跨區跨機關延伸服務據點



### c. 專業服務，品質保證

具體作法	<p>(a)選派具有熱忱及法令嫻熟者，專人專職擔任窗口服務人員。</p> <p>(b)編印「客服中心通識服務手冊」及「全功能服務櫃台暨電話客服中心作業指導手冊」。</p> <p>(c)辦理四階段全方位教育訓練，提升服務人員服務行為友善性與專業性。</p> <p>(d)印製志願服務工作手冊及民眾填寫範例手冊，輔導志工協助洽公民眾時，展現主動、積極的服務專業態度與熱誠。</p>
營運持續精益求精	<p>(a)訂定標準作業規範</p> <p>①訂立「提供無接縫、零誤差臨櫃服務執行計畫」、「櫃台接待禮儀及應注意事項」及「值日及志願服務工作注意事項暨標準作業流程」，全程客製化服務。</p> <p>②運用工作日誌蒐集問題，專人彙整並隨時更新各項法令規定、規範標準、作業須知及應注意事項、工作手冊及一次告知補件通知書等；建置知識文件、FAQ 問答集，歸納索引至客服文件知識庫，提升運用知能。(4 類 150 件、FAQ 題庫 200 題)</p> <p>③定期辦理櫃台、電話服務品質測試及考題測驗，務使同仁處理案件之法令適用及作業流程一致性。</p> <p>(b)人才培訓，服務不打結</p> <p>①透過人事輪調機制，使同仁熟悉各稅法令及作業流程。</p> <p>②內部網站「知識管理」項下，建立 e-learning 的學習平台，供全局同仁隨時參閱學習。</p> <p>③定期辦理為民服務講習，每日實施服務早課，使全體同仁隨時強化服務禮儀，友善親切無距離。</p>

## (2) 申辦案件流程簡化程度

### ① 縮短申辦案件處理流程及時間

#### a. 臨櫃辦理案件縮短程度

具體作法	<p>(a)研發 e 化迅捷服務，提升行政效能</p> <p>①自行開發土地增值稅、契稅及印花稅網路申報系統，獲財政部肯定並擔任「地方稅網路申報作業規劃推動小組」成員兼試辦單位，98 年網路申報作業已全國正式上線，且擴增房屋稅、地價稅及娛樂稅網路申報功能。(7,216 件)</p> <p>②辦理本局自行開發系統分享觀摩會，分享「電話稅務服務資訊應用</p>
------	---

系統」、「互動式多媒體資訊站服務系統」、「公文線上簽核系統」之規劃與執行情形，落實知識分享精神。

- ③擔任財政部「地方稅資訊平台整合應用」推動小組成員，主辦「地方稅網路申報 YRX」、「電話語音服務」等系統。
- ④推動金融機構及便利商店代收稅款條碼電子化處理，增進徵納雙方便利。

93年研發稅單條碼化程式，代表全國稅處與超商簽訂代收稅款合約

95年Smart影像工作圈提升稅款劃解銷號績效獲法制再造工作圈競賽-金斧獎

96年研發程式推行欠稅移送執行無紙化作業，加速政府e化效能

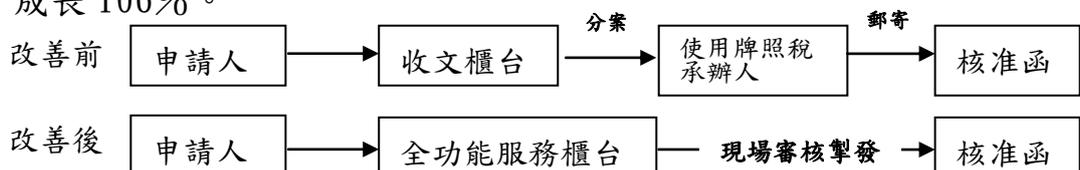
97年超商代收2萬元以下欠稅移送行政執行繳款書

98年提案廢除超商代收稅款手續費規定獲參採

推廣99年度起納稅義務人轉帳繳納稅款免手續費

99年7月起金融機關全面條碼電子化處理

- ⑤首創與地政處連線作業，利用網路傳輸地籍媒體異動檔案，降低稅籍與地政地籍資料之時間落差，由 20 天縮短為 5 天，增進全國納稅義務人查調財產歸戶資料之正確度。(297, 078 件)
- ⑥研發土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統，不動產移轉申報案件，每件審核時間縮短 12 分，每年可節省工時 1 萬 2, 545 小時，紙張經費 2 萬 3, 614 元。
- (b)「手續從簡、處理從速」原則，提升服務品質
  - ①全功能服務櫃台採全方位自動服務，設置讀碼機讀取身分證條碼，利用電腦列印申請書表，以取代人工書寫，預估臨櫃申請案件每案平均縮短時間 1.5 分鐘，每年可節省 2, 544.6 小時。
  - ②業務整合為一連貫的作業流程，讓服務動線更為順暢，減少民眾各樓層服務櫃台往返時間。
  - ③使用牌照稅免、退稅申請作業櫃台化，證件齊全，即掣發核准聯供申請人收執，作業期間由 6 天改為立即核准；且退稅採直撥入帳方式，98 年度直撥退稅辦理 1, 118 件，金額 2, 283 餘萬元，較去年成長 106%。



	<p>④98年開辦不動產移轉案件跨區查欠作業，同年4月15日起更精進與地政事務所實施傳真聯繫延伸服務計畫，透過傳真提供土地、建物移轉案之查欠服務，方便納稅義務人就近洽辦，以節省洽公時間。</p> <p>⑤實施「單一窗口全功能服務櫃台彈性加開櫃台作法」，適時機動增加受理櫃台數及調整人力支援，紓解人潮避免民眾久候。</p>						
處理時間縮短比例	<p>(a)97年度平均處理時間：依人工估計為14.75分。</p> <p>(b)98年度平均處理時間：採用電腦叫號機系統估算時間為6.25分。</p> <p>(c)計算式：  <math>(14.75 - 6.25) / 14.75 * 100\% = 57.63\%</math></p> <div data-bbox="815 430 1437 833" style="text-align: center;"> <p>97、98年臨櫃辦理案件處理時間比較表</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>平均處理時間 (分)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>97年</td> <td>14.75</td> </tr> <tr> <td>98年</td> <td>6.25</td> </tr> </tbody> </table> </div>	年份	平均處理時間 (分)	97年	14.75	98年	6.25
年份	平均處理時間 (分)						
97年	14.75						
98年	6.25						

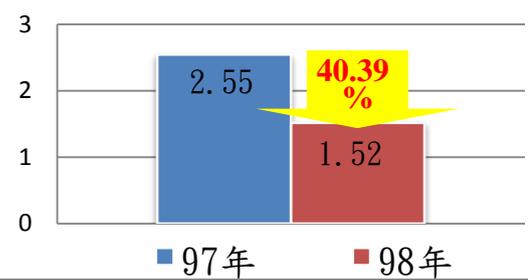
#### b. 非臨櫃辦理案件縮短程度

具體作法	<p>(a)資訊便利服務站：積極檢討人民申請案件應備證件、處理期限及資訊化作業，98年度網站新增6類139項服務。</p> <p>(b)實施零等待預約服務：開放電話、傳真受理申辦案件，服務項目包括核發房屋稅籍證明、繳納證明、課稅明細表、開徵期補單、土地增值稅曾否享用自用住宅優惠稅率查詢、申辦轉帳納稅、索取空白書表及宣導資料等11項。(52件)</p> <p>(c)跨機關簡政便民服務：實施「四合一」跨機關便民服務，免除民眾往返機關間奔波。(78,581件)</p> <p>(d)疏減訟源營造雙贏：受理復查案件，對於案情明確應予維持原處分者，主動辦理協談，與民眾溝通，並敘明案由及法令依據，98年已辦理之行政救濟案，經協談者計47件，協談後主動撤回復查申請46件，不再提起訴願1件，有效化解徵納雙方爭議，並減少民眾因長期爭訟而耗費時間及金錢。</p> <p>(e)簡化公文流程並加強稽核：電話受理申請案件，即時於線上訊息通報服務區辦理更檔事宜，簡化公文掛號、登錄之流程；每月公文稽核，稽核結果公告於內網，平均處理時間逾2日者，應填具公文處理日數改善分析表送局長核示。</p>
------	---

處理時間縮短比例

(a)97年平均處理時間:2.55天。  
 (b)98年平均處理時間:1.52天。  
 (c)計算式:  
 $(2.55-1.52)/2.55*100\%$   
 $=40.39\%$

97、98年非臨櫃辦理案件處理時間比較表



c. 處理時間縮短比例 45.79%

97、98年度縮短申辦案件處理時間績效比較表			
案件型態	97年處理時間(A)	98年處理時間(B)	處理時間縮短比例(C) C=(A-B)/A*100%
	辦理件數	辦理件數	
臨櫃辦理	14.75分	6.25分	57.63%
	63,755件	101,784件	
非臨櫃辦理	2.55天	1.52天	40.39%
	177,376件	185,711件	
申辦案件處理時間縮短比例	$[(\text{臨櫃辦理案件處理時間縮短比例} * \text{臨櫃案件數}) + (\text{非臨櫃辦理案件處理時間縮短比例} * \text{非臨櫃案件數})] / (\text{臨櫃案件數} + \text{非臨櫃案件數}) * 100\%$ $[(57.63\% * 165,539) + (40.39\% * 363,087)] / (165,539 + 363,087) * 100\% = 45.79\%$		

②在地關懷-走動式服務

懷同理心  
即知即行



- 設置專人每日過濾轄區發生災害或業務相關新聞，通報業務單位，主動關懷給予民眾協助。(1,161則、列管26則/年)
- 與消防局連結建立災害通報機制，主動出訪瞭解災害情形並輔助辦理房屋稅、地價稅、使用牌照稅災害損失減免，免由民眾檢附災害證明提出申請。
- 因應菸品健康福利捐補助全民健康保險保險對象自付保險費政策，積極提供民眾所得資料計2萬3,330筆，又主動拜訪中央健康保險局中區分局，協商由該局編製菸品健康福利捐申請名冊，函送本局批次查調申請案所需財稅資料，以簡化民眾申辦流程及奔波機關間申請應附書證之時間。

關懷弱勢  
預約到府服務  
(17 件/年)



服務對象

服務項目

- a. 年滿 70 歲以上長者。
- b. 領有身心障礙手冊者。
- c. 家有重症親屬需專人照顧無法出門者。

- a. 本人所得或財產資料清單。
- b. 本人房屋稅、地價稅、使用牌照稅繳納證明。
- c. 本人房屋稅稅籍證明、房屋稅及地價稅課稅明細表。

得來速  
免下車服務  
(52 件/年)



服務方式

服務項目

- a. 於取件前 30 分鐘以電話預約方式申請。
- b. 約定時間至總局、三分局之免下車服務處領件。

- a. 核發房屋稅籍證明。
- b. 核發房屋稅、地價稅、使用牌照稅繳納證明。
- c. 核發地價稅課稅明細表。
- d. 土地增值稅曾否享用自用住宅稅率查詢。

節稅宅急便



為落實租稅政策之執行，主動至社區、團體、學校辦理講習或設置行動服務台，提供稅務諮詢服務，輔導、受理民眾辦理約定轉帳納稅及各項租稅減免申請事宜。

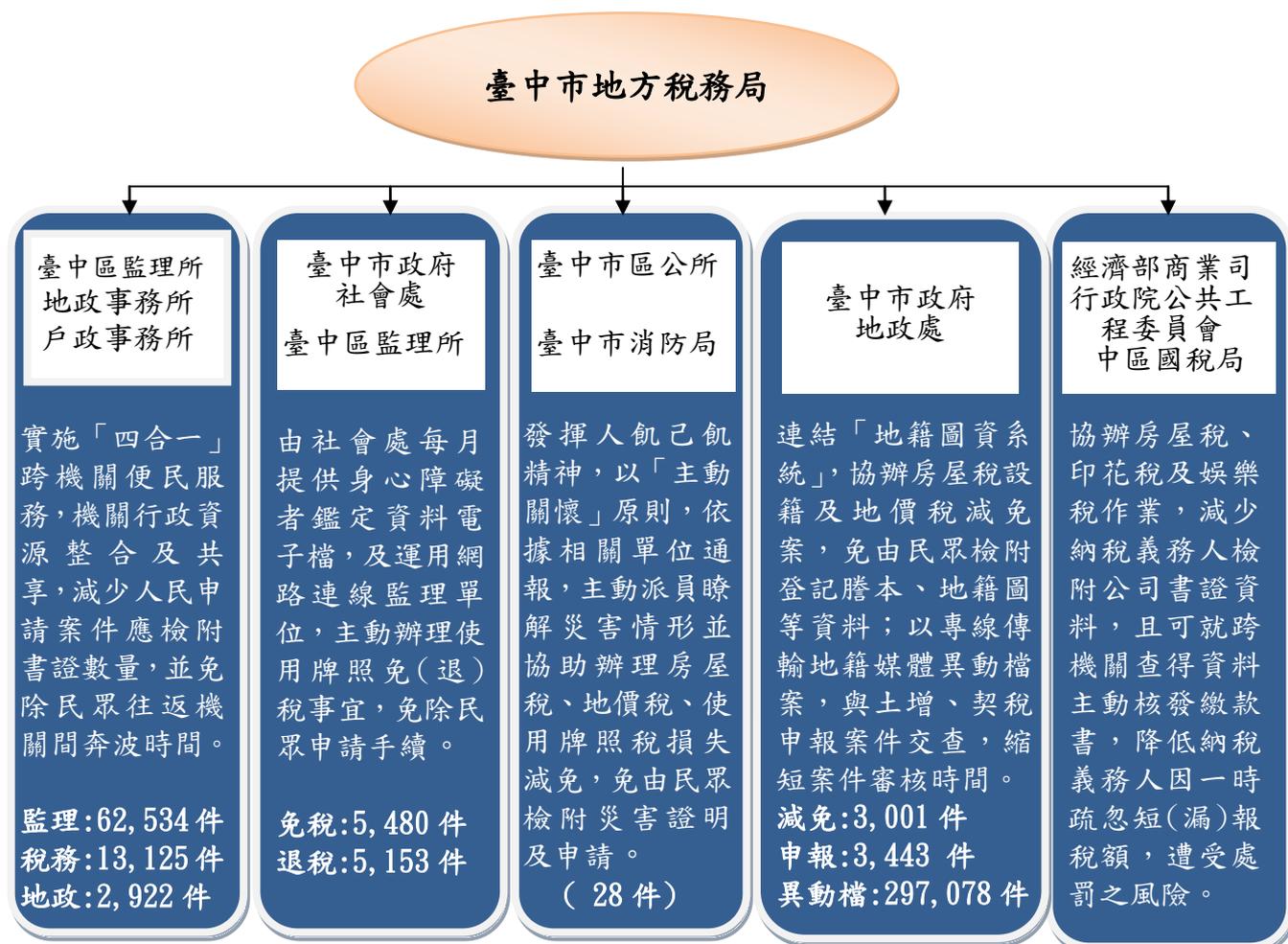
98 年度活動地點

- a. 「節稅宅急便」稅務宣導 7 場，4,620 人參加。
- b. 里鄰長研習暨租稅宣導 8 場，4,314 人參加。
- c. 機關及民間團體講習會 31 場，2,838 人參加。
- d. 社區大學研習暨租稅宣導 5 場，182 人參加。
- e. 中、小學附設補校租稅教育講習 7 場，440 人參加。

### (3) 申辦案件書表減量程度

#### ① 申辦人免附書表便利度

##### a. 機關間合縱連橫，破除藩籬創造雙贏



##### b. 貼心、主動 為服務加分

<p>訂定「辦理各類災害減免稅捐作業要點」</p>	<p>成立災害減免稅捐勸查服務小組，由副局長擔任召集人，轄區內發生災害時，主動蒐集資料，辦理稅捐減免事宜，以維護納稅義務人權益。</p>
<p>成立國、地稅聯合服務櫃台</p>	<p>與國稅稽徵機關設置災害損失聯合服務櫃台，實施民眾諮詢、輔導、受理收件之單一窗口，針對轄區內之受災戶提供跨機關收件服務。</p>
<p>不動產移轉案件快速發單</p>	<p>訂定「受理不動產移轉案件快速發單作業辦法」，凡符合條件者，於申報收件後 30 分鐘完成核發土地增值稅免稅證明書及契稅繳款書。(1,261 件/年)</p>

主動服務宣導  
降低民眾違章  
風險

使用牌照稅違章案為地方稅裁罰案件之大宗，特針對該稅目主動郵寄宣導通知書予逾檢註銷車主及滯欠稅款之納稅義務人，並請監理所協助宣導相關罰則，98年度該稅目違章案件裁罰件數較去年同期減少3,429件，裁罰金額亦大幅降低2,195餘萬元，減幅達16.98%。

服務不打烊

- ☼ 服務櫃台「中午不打烊」。(16,823件/年)。
- ☼ 免費服務電話「假日不打烊」。(63件/9、10月)
- ☼ 「與主管假日有約服務計畫」，針對無法於上班時間洽公民眾，提供預約申請服務。

配合法令修正  
主動簡政便民

- ☼ 稅捐稽徵法第26條-延期繳納、分期繳納作業要點。(55件/年)
- ☼ 稅捐稽徵法第24條-對於欠稅已未達限制出境標準者，主動辦理解除民眾限制出境作業。(65件/年)
- ☼ 稅捐稽徵法第28條-自我審核退稅案件對符合修正後法令者主動辦理退稅。(346件/年)
- ☼ 「使用牌照稅法與道路交通管理處罰條例涉及裁罰競合作業原則」生效起，採行人工作業自我審核，溢繳罰鍰之案件主動辦理退稅。(401件/年)

主動通知  
面面俱到

- ☼ 對自用住宅、農業、工業、道路等用地所有權移轉案件，產出輔導函並雙掛號郵寄予新所有權人，提醒民眾可申請改按特別稅率課徵地價稅，98年度計發函2,051件，地價稅改按自用住宅稅率申請案件共1萬8,164件，較去年增加1,693件，成長10.28%。
- ☼ 運用國稅局營業稅籍異動檔，對已辦竣註銷或停(歇)業登記之營業房屋，郵寄房屋使用情形變更申請書予房屋所有權人申請變更房屋稅稅率。(3,984件/年)
- ☼ 運用使用牌照稅身心障礙免稅檔，對身心障礙手冊需後續鑑定者，於手冊到期日前2個月，發函提醒民眾重新辦理鑑定手續，以維護自身權益。
- ☼ 針對逾期檢驗而註銷牌照車輛，寄發輔導函告知車主，該車已被註銷牌照，如該車使用公路被查獲，將被補稅並處以2倍之罰鍰。(1,160件/年)
- ☼ 以已申辦委託轉帳代繳稅款之納稅義務人為對象，電腦勾稽查有尚未辦理轉帳納稅之稅目，列印委託轉帳代繳稅款約定書，輔導民眾申辦代繳稅款作業。

線上申辦  
便利結案

建置網路線上申請系統，方便未申請自然人憑證之民眾申辦案件，擴大網路服務對象。(7項71類)

發掘問題  
創造新契機

為提升服務品質、縮短退稅作業時間，每週辦理2批退稅，退稅支票除土地增值稅因考量額度較大，交由承辦人員再行查核、自行郵寄外，其餘不分轄區，皆由總局寄發，以減少文件之遞送流程。

改善前後退稅處理天數比較表

科別 稅目	業務科			稅務管理科			資訊科			會計室 局長室			合計		
	改善前	改善後	縮短天數	改善前	改善後	縮短天數	改善前	改善後	縮短天數	改善前	改善後	縮短天數	改善前	改善後	縮短天數
土增自用重購退稅	25	18	7	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	49	26	23
土增一般自用退稅	7	3	4	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	31	11	20
使用牌照稅	6	3	3	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	30	11	19
房屋稅	7	3	4	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	31	11	20
地價稅	7	3	4	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	31	11	20
契稅	5	3	2	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	29	11	18
娛樂稅	7	3	4	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	31	11	20
印花稅	5	3	2	12	3	9	11	4	7	1	1	0.5	29	11	18

②使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

項 目	97年(A)	98年(B)	成長率(B-A)/A*100%
社會處身心障礙者鑑定資料	16,742	21,463	28.20%
戶政管理資訊系統	195,675	173,471	-0.11%
地籍圖資查詢系統	208,519	324,710	55.72%
公路監理資訊系統	67,386	191,622	184.36%
政府電子採購網	0	570	100.00%
全國地政電子謄本系統	9,896	9,614	-0.03%
國稅局執行業務及營業登記資料	27,871	35,115	25.99%
合 計	526,089	756,565	43.81%

備註：因經濟不景氣影響，部分申請案件較97年度減少，致成長率呈現負成長。

## 2. 服務流程透明度

### (1) 案件處理流程查詢公開程度

#### ① 提供案件承辦資訊種類

##### a. 主動公開業務資訊，便利民眾洽辦

- (a) 機關網站(<http://web.tctax.gov.tw>)建置機關介紹，主動提供業務職掌、組織架構、為民服務白皮書、機關地址、電話、傳真、免費服務專線、多元化繳稅須知等。
- (b) 對於公文製作使用行政院研考會開發之「筆硯公文製作系統」，系統設定自動帶出本局地址、承辦人員姓名及聯絡電話等承辦資訊，以利民眾諮詢。
- (c) 各稅繳款書印製時，主動帶出承辦人員姓名及電話，以利民眾洽詢。
- (d) 人民陳情、意見信箱及電子信箱等案件回復時，主動提示本局地址、承辦人員姓名及聯絡電話，便利民眾再次諮詢。
- (e) 舉辦各種租稅宣導活動，提升民眾稅務知識，以維護其權益。

##### b. 主動公布案件處理流程，民眾一目瞭然

- (a) 掛置各項業務之辦理期限表、作業流程圖，並於一樓大廳民眾休息區及服務櫃台放置各稅申請書表填寫範例、便民手冊，免費供民眾取閱，且利用各種傳播媒體加強宣導。
- (b) 網站「各項業務申辦須知/標準作業流程」項下已公布房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅、印花稅之標準作業流程。(7項、26類)
- (c) 總局及三分局大廳設置互動式多媒體資訊站，提供引導服務。

##### c. 主動公開案件處理時限，供民眾查閱

- (a) 於一樓全功能服務櫃台大廳掛置「人民申請案件書表格式名稱及處理時限表」。
- (b) 於網站「網路櫃台」區建置工作天數與進度查詢功能。
- (c) 連結「財政部稅務入口網線上申辦案件」區，民眾可透過該系統申辦各縣市地方稅業務及瞭解各申辦項目之處理天數。

##### d. 主動提供稅務訊息讓民眾知悉

- (a) 受理民眾申請或洽詢各項稅務案件時，主動告知民眾節稅應備證件、辦理天數、作業流程等。
- (b) 一樓大廳設置 LED 電子看板，傳遞最新稅務訊息。
- (c) 網站建置即時新聞訊息，發布各項重大或開徵訊息、節稅方式及稅務相關規定宣導。
- (d) 回復民眾申請案件或行政處分等公文書，於文中主動加註教示條款

或申請救濟途徑，以維護民眾之權益。

②提供案件查詢管道種類

管道	查詢項目	服務系統
<b>臨櫃</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 網路申辦進度</li> <li>· 臨櫃辦理進度</li> <li>· 土地增值稅申報案件</li> <li>· 契稅申報案件</li> <li>· 稅務法規服務</li> <li>· 稅務試算</li> <li>· 書表提供</li> <li>· 欠稅查詢</li> <li>· 繳稅須知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 公文管理系統</li> <li>· 網站/查詢 e 來速</li> <li>· 電話稅務服務資訊應用系統</li> </ul>
<b>電話客服中心</b> 		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 電話稅務服務資訊應用系統</li> <li>· 1999 專線電話</li> </ul>
<b>網路</b> 		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 網站/查詢 e 來速</li> <li>· MSN 及 Skype 諮詢</li> <li>· 財政部稅務入口網</li> <li>· 我的貼身 e 管家</li> </ul>
<b>PDA</b> 		網站/PDA 版本
<b>語音專線</b> 		查詢土地增值稅、契稅申報案件辦理進度： 22511007、22512147、22519542、22520249

(2)案件處理流程主動回應程度

①提供案件主動通知及確認功能

a. 臨櫃辦理

- (a)收文人員現場受理民眾各項申辦時，即賦予公文文號，並提供收據供申辦民眾收執查詢。
- (b)受理土地增值稅及契稅申報案件時，於附聯蓋收文章交由申請人收執，並主動預先審核證件、告知處理期限、輔導提出適用自用住宅用地稅率申請，俾維護其節稅權益。

b. 線上申請

線上辦理各項申辦案件，於案件受理或結案時，均由系統自動發送回復訊息，另申請人如同意以簡訊回復者，亦同時以簡訊通知。

c. 陳情案件

- (a)於案件受理或結案時，如知悉申請人之手機或電子郵件信箱號碼，均以簡訊或電子郵件回復收件或結案訊息。
- (b)訂定「受理人民陳情案件處理要點」，設有專人專責回應，逐案列管、

嚴密管制處理時限外，每月及年度終了時，並就陳情案件數量及所涉及問題之性質、類別及處理結果，予以分類統計，詳加檢討分析，據以改善。

d. 民意交流

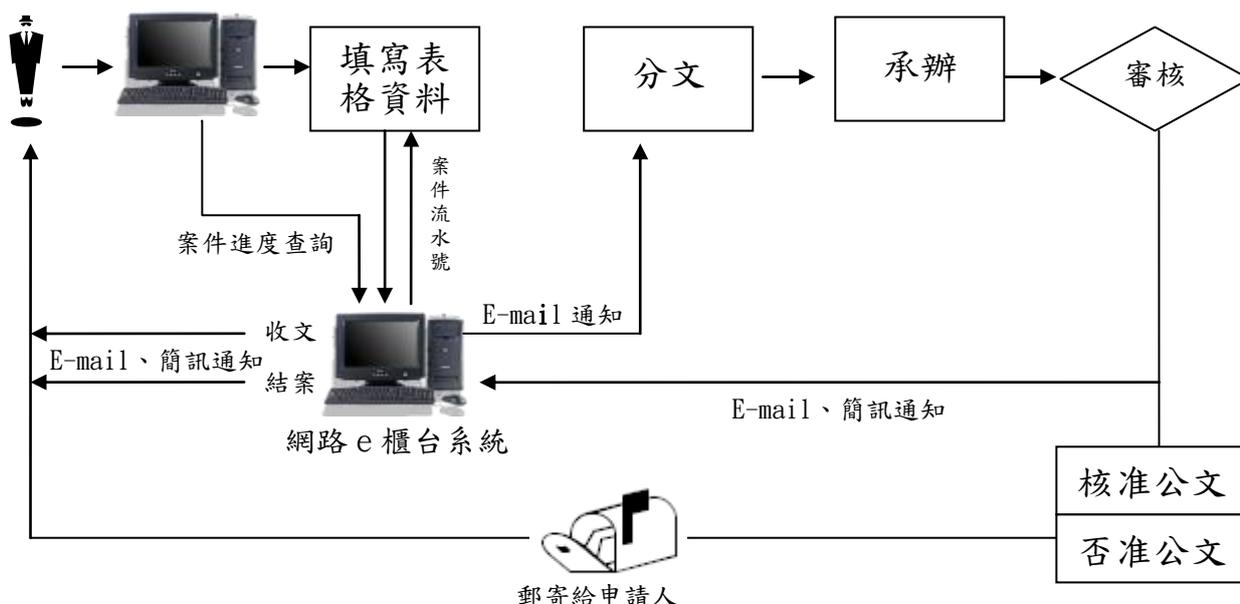
(a)訂定「網站『民意論壇、MSN & Skype』工作小組服務規範」，成立工作小組，由稽核科審核員擔任組長；小組成員計 32 人，由股長與主辦共同擔任，每日輪流負責答復民意論壇及 MSN & Skype 等民眾即時提問。

(b)各種民意信箱均設置專人擔任電子郵件管理員，於案件受理時，由系統自動發送收件訊息並於訊息中告知申請流水號，供民眾查詢進度，結案後以公文函復。

e. 展延案件

人民申請案件因故需延長處理時間，即主動告知申請人，98 年度抽查 284 件，符合規定者計 280 件，發現缺失者計 4 件，占總抽查件數 1.40%，已於內網公告查核結果及公文處理相關作業規定與懲處要點，將全局人員列為必讀，避免重複錯誤發生，又於內網知識庫閱覽/作業指導項下，建置公文書處理相關作業規定供同仁查詢。

🌸 網路申請案件回應處理流程



## (二)機關形象

### 1. 服務場所便利性

#### (1)洽公環境適切程度(機關洽公環境滿意度)

##### ①民眾對整體洽公環境滿意度高達 97.8%

秉持「待客如親」的服務理念，依據民眾反映意見檢討分析持續改善，於 98 年 5 月份房屋稅開徵及所得稅申報期間，委託具公信力之外部機構華威行銷研究股份有限公司辦理問卷調查，民眾對本局整體洽公環境滿意度高達 97.8%，較 97 年 96.5%，提高 1.3%。

##### ②具體作為

##### 規劃與執行效益

#### a. 營造親善綠美的洽公環境

(a)設置公共藝術品 (附件4)	「聚沙成塔」、「黑潮迴游」、「守護巡航」3件蘊藏租稅意涵之公共藝術品，形塑「富裕分享」之社會責任，獲行政院文化建設委員會第二屆公共藝術獎入圍「最佳創意表現獎」。
(b)推廣文心藝廊展覽 (附件5)	提供各界人士表現之舞台，美化心靈空間，營造徵納三贏關係。(13場次/年)
(c)全面禁菸	辦公場所張貼全面禁菸標章，為民眾健康把關。
(d)養護綠色盆栽	兼具節能、綠美化與保健視力效果。
(e)執行「公共廁所認養 評比活動」	認養單位自定主題風格，以環保節能主軸布置，營造親善綠美之公廁文化，令民眾耳目一新之環境友善服務，榮獲臺中市政府「金質獎」並評定為「特優級」。
(f)推動「清淨家園評鑑 檢查實施計畫」	局長帶領全體同仁，共同清潔維護辦公室及周邊 50 公尺環境，榮獲 98 年度「臺中市政府暨所屬機關辦公廳舍、學校、社區清淨家園評鑑檢查計畫」優等獎。
(g)辦理「環境品質5S管 理及推動辦公室做 環保實施計畫」評比 活動	每月檢視辦公區域、櫃台、戶外綠園地之綠美化情形，並落實垃圾分類、資源回收、節能減碳等措施。(12次/年)

#### b. 雙語標示，引導明確，動線流暢，符合需要

(a)重要路口設有引導標示、戶外廣場設有機關名稱立柱、大廳玻璃門設有服務時間標示。

(b)設置聯合服務櫃台，值日同仁、地政士公會、記帳及報稅代理業務人

- 公會志工隊志工穿著背心、佩戴識別證，隨時主動提供引導服務。
- (c) 電梯、樓梯、化妝室、無線上網區、文宣櫃、申請書表書寫區、書表內容填寫範例、民眾休息區等均設置明顯指引標示。
- (d) 各樓梯間、電梯內外標示「樓層配置圖」，各樓標示「各科位置平面圖」及「逃生路線圖」。
- (e) 服務大廳標示「人民申請案件書表格式名稱及處理時限表」、「全功能櫃台服務項目」及「處理民眾意見作業流程圖」。
- (f) 全功能服務櫃台設置於一樓最明顯處，使用節能燈箱，並醒目標示服務項目、櫃台服務人員姓名，提高民眾洽公之便利度。
- (g) 公共服務設施符碼化，且與上述引導等標示正確、易於辨識，採中英文橫式書寫對照方式，營造國際生活環境。

### c. 主動服務，代理機制完善

(a) 建立代理人制度	每位同仁於辦公室自動化系統設定三順位以上之代理人，遇有差假時，並設定代理人簽核機制。
(b) 一律佩戴識別證	便於主動關懷民眾之洽辦或諮詢，及維護課稅安全，志工與委外廠商也一律佩戴識別證。並於全功能服務櫃台、座位標示整齊劃一名牌。

## (2) 服務設施合宜程度

設施名稱	細項	規劃與執行效益
① 創意設施， 精進服務	a. 電話客服中心 (Call Center)	運用電話稅務資訊服務應用系統、客服話機7座，每日輪派4名專業親善之服務人員，提供「客服e點通」之諮詢、查詢、試算、估算、申辦業務等計128項電話免轉接之專業便捷服務。
	b. KIOSK 互動式多 媒體資訊站	提供360°實景環繞之空間導覽、服務設施、業務介紹、活動看板、左鄰右舍、文心藝廊、台中風情、宣導花絮等八大單元，便利民眾進行各項查詢、瞭解所處位置，以利完成所需辦理事項。
	c. 37吋數位電視 學習	播放各稅開徵或市政宣導短片，供洽公民眾汲取稅務常識，並瞭解本局業務。
	d. LED電子看板	將各項稅務宣導、文心藝廊展覽訊息或跨機關活動訊息，以跑馬燈方式，進行市政

		公務行銷。
	e. 雨衣掛架	便利民眾雨天洽公，並避免服務場所濕滑。
	f. 圖書藝文室	放置各類圖書及藝術品，提供舒適閱覽及欣賞藝術品之空間，營造文化氣息。
	g. 電腦教室	提供內外部顧客租稅數位學習或網路申報學習場所。
	h. 簡報室	規劃各項講習課程及教育訓練，提供內外部顧客專業知能學習場所。
② 核心設施， 能見用心	a. 提供「一站式、萬事達」(One Stop) 服務	每日輪派6名親切專業人員擔任第一線全功能櫃台服務，使用電腦叫號機，運用全功能櫃台系統、地方稅務系統，結合電話語音客服系統作業平台，提供128項單一窗口服務。
	b. 設置「節稅展示中心」及租稅常識補給站	提供節稅寶典、有我稅務通等各項稅務宣導資料13類，使民眾瞭解租稅常識及節稅策略。
	c. 規劃「範例服務中心」	提供47種範例及申請書表，由主管輔導民眾書寫並協助其稅務諮詢。
	d. 無障礙空間 「有愛無礙」	(a)於1樓及地下1樓皆設有愛心鈴，櫃台服務人員聽到鈴響立刻前往服務。 (b)於高低落差處，設有無障礙專用坡道，以利行動不便者安全進出本局。 (c)1樓側門外設有導盲磚，引導行動不便者連結室內導盲步道，便利至本局洽公。 (d)提供身心障礙者專用停車位，專供行動不便者前來洽公使用。 (e)提供身心障礙者專用盥洗室，並加裝扶手及緊急鈴設置，以維安全。 (f)設有含點字板之電梯，便利視障同胞使用。 (g)提供符合無障礙網頁AA級之網站服務。
	e. 服務場所均規劃	高度75公分之服務櫃台、電腦多功能美背及符合人體工學座椅，拉近與民眾距離，營造整齊、美觀且人性化之服務。

	f. 設計「民眾休憩小站」	提供沙發座椅、各類多元化書報雜誌，提供民眾明亮、舒適、潔淨之等待及休息空間。
	g. 溫馨哺乳室	提供冰箱、衛生間、布簾、舒適座椅、桌子、衛生紙、衛教手冊，便於洽公媽咪哺育寶寶。
	h. 親善綠美之公廁文化	提供芳香劑、衛生紙、擦手紙、洗手乳、烘乾機、掛勾、置物盒及優美環境，並規劃設計不同主題，張貼輕鬆小語，設專人定時密集清潔維護。
③ 一般設施， 愛心齊備	a. 聯合服務櫃台主動引導	與國稅局及志工聯合提供主動引導服務，配置標準作業流程圖、鄰近行政機關位置電話號碼、高鐵時刻表等內容之志工服務手冊，便利服務民眾。
	b. 全功能櫃台愛心服務	提供嬰兒車、兒童安全座椅、輪椅、應急銅板、愛心傘、輕便雨衣、免費公用電話、保健盒、血壓測量機、開架平行多列式老花眼鏡及計程車代叫服務等。
	c. 民眾專屬無線上網區	方便民眾上網查詢所需資訊。
	d. 安全衛生的逆滲透飲水設備	設安全閥、備紙袋，廠商定期更換濾芯、檢驗水質並作設備維護，確保飲水安全。
	e. 投幣式及IC兩類公用電話	備有免費電話卡，方便洽公民眾應急使用。
	f. 主動協助影印及傳真服務	全功能服務櫃台服務人員、同仁及主管，為民眾影印應備文件或代為傳送及接收文件之服務，提供溫馨人性化服務環境。
	g. 地下1樓免費停車位	備有自行車停放架 16 格、機車位 61 格、汽車位 59 格，讓民眾洽公安心。
	h. 「稅務諮詢申訴中心」	提供民眾諮詢、解決問題及反映意見之專屬服務空間，藉以化解徵納雙方衝突，減少紛爭。
	i. 設置提款機及代收稅款處	便利洽公民眾安全便利之提款繳稅服務。
④	a. 定點放置分類垃圾桶、廚餘桶。	

環保節能， 環境友善	b. 每日執行午休關燈 1 小時；下班關閉電腦；隨手關燈。	
	c. 設定適溫(26°C~28°C)。	
	d. 採購符合節能標章或同等級高效率之用電器具與設備。	
	e. 各出口、避難方向及消防指示燈，採用省電 LED 產品。	
	f. 假日加班，不開中央空調冷氣。	
	g. 設置腳踏車架，鼓勵民眾及同仁以單車代步，節省能源。	
	h. 推行「運動糖果」、「登梯尖兵」活動，設定 1 至 2 樓電梯短乘不停，離峰時段，調整電梯運轉座數。	
	i. 全功能服務櫃台、收件等櫃台標示箱，採紫紅色底，字體鏤空，自然明亮，具節能效果。	
	j. 會議召開、公文簽核傳閱，均運用知識管理暨辦公室自動化系統，以線上無紙化方式進行。	
	k. 裝置省水器材、雨水回收槽、辦理節能減碳專題演講、張貼標語。	
	l. 按月統計用電用水度數、費用，分析檢討。	
執行效益：耗電量較上年度節省 5.15%以上；用水度數較上年度減少 11.52%，榮獲經濟部水利署 98 年度節約用水績優單位獎，超越節能減碳之預定目標。		
⑤ 服務設施管理、 檢測及 維護	a. 維運實體環境 安全管理作業	保護稅務及行政自動化之資訊系統設備及周邊環境設施，減少環境安全問題所引發的危險及未經授權存取系統的機會，以便達成安全控管的目的。達成地方稅稅務資訊應用平台持續服務率 99%以上。
	b. 維運「機房中央 監控系統」	確保災害預防機制，提供課稅資料安全無虞且值得信任之公務環境。(附件 6)
	c. 模擬災變復原 演練	日常檢視設備、定期執行稅務資料備份及備援作業外，並制定「緊急應變計畫作業說明書」，每年至少辦理 1 次電力、消防、主機、資料庫、核心交換器等設備模擬災變復原演練，強化人員應變能力。(2 次/年)
	d. 辦理 H1N1 新型 流感防疫演練	熟練作業機制與程序，維護民眾與同仁健康，確保營運不中斷。(1 次/年)
	e. 電梯保養維護	定期維護保養，提供安全、明亮的電梯環境。

f. 飲水設備清潔維護	每月定期委外檢測水質，並查核設備維護紀錄表，讓民眾喝的安心。
g. 電腦保養維護	每月定期辦理清潔、保養工作，並適時更新系統。
h. 消防設施檢查	每年不定期消防警報測試，並定期保養維護，確保洽公民眾安全無虞。
i. 保全監控系統運作	設置全方位保全監控系統，並委外 24 小時全天候值勤，確保民眾、同仁及機關安全。
j. 定期反偷拍、反竊聽之電子檢測	每季針對總局、三分局各樓層公共區域實施反偷拍、反竊聽之電子檢測，維護民眾及同仁隱私權。
k. 實施公務機密維護檢查	防止民眾個人資料外洩，每半年一次並不定期檢核各科室同仁下班後之文書保密管理情形。

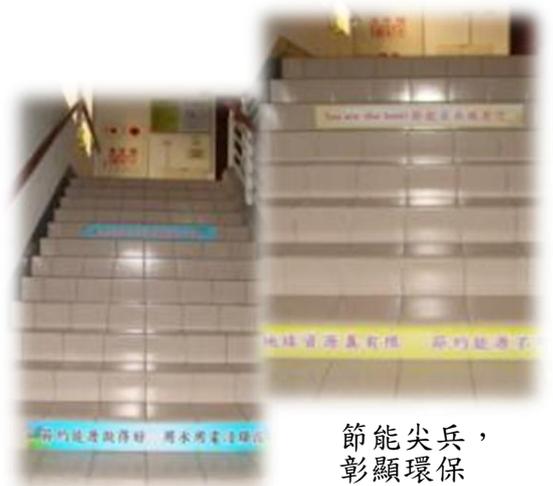


改善前：全功能櫃台(42 項服務)、分稅櫃台

改善後：  
Call Center 正式上線並全新整合單一窗口  
全功能服務櫃台(128 項)



創新改善以開架式水平多列陳設老花眼鏡，便利使用，每日酒精擦拭，民眾讚美。



節能尖兵，  
彰顯環保

## 2. 服務行為友善性與專業性

### (1) 服務親和程度

#### ① 洽公服務禮儀滿意度達 98.8%

- a. 為使主動、正確引導民眾、核對證件等服務禮儀，能夠創新精進，符合民眾需要，本「創新感動服務」信念，持續檢討改善，委託華威行銷研究股份有限公司辦理問卷調查結果，民眾對本局服務禮儀滿意度高達 98.8%，較 97 年度 94.3%，提高 4.5%。

b. 具體作為	執行成果
(a) 整合「單一窗口全功能服務櫃台」，提供「一站式、萬事達—免轉台」(One Stop) 到位服務	<ul style="list-style-type: none"><li>• 98年2月2日全新上線。</li><li>• 使用電腦叫號機系統。</li><li>• 服務項目計13大類128項，單一窗口全功能化程度為稅務機關之冠。</li></ul>
(b) 設有「快速窗口」、「加開窗口」之機制	<ul style="list-style-type: none"><li>• 申報及補單案件採隨到隨辦方式。</li><li>• 無需抽取號碼牌。</li></ul>
(c) 遴選服務禮儀與法令專業度俱佳之7位同仁增調至服務科	<ul style="list-style-type: none"><li>• 合計10位同仁加入第一線服務，每日電話客服中心4位、全功能服務櫃台6位同仁輪值，且實施中午不打烊。</li><li>• 主管以機動服務方式，詢問民眾需求，採一對一協助民眾個案之申辦。</li></ul>
(d) 落實主動引導服務	<ul style="list-style-type: none"><li>• 因應單一窗口全功能櫃台整合，結合志工服務動線，修訂「值日及志願服務工作注意事項暨標準作業流程」，執行全程客製化服務。</li><li>• 辦理為民服務講習、志工特殊訓練及提供志願服務手冊，養成各項申辦應備證件、標準程序及四合一跨機關服務的專業知能。</li></ul>
(e) 「稅美人服務隊」服務有成，美麗加分	擔任重大活動服務工作，贏得動員快、形象好、口碑佳之讚譽。(6場次)
(f) 局長與同仁樂為「電梯客服DIY」	使蒞臨本局洽公民眾或參訪者，都能感受到每位同仁的主動親善服務。
(g) 全新服務早課，DJ超感動心得分享	透過服務早課的「感動時間」講授企業經營或公私部門「加值服務、創新服務」案例或溫馨故事，激發同仁創意點子。

<p>(h) 服務品質內外稽核，惕勵品質提升</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部稽核：臺中市政府服務品質稽核作業評量結果，本局 98 年度服務品質稽核整體服務表現，在市府 35 個附屬機關 7 類業務機關中名列第一名。</li> <li>內部稽核：按月、季不定時分別實地抽查 330 位服務人員及 11 個單位，按季陳核稽核檢查與執行率達成情形，並薦送績優人員與單位公開頒獎表揚；積極執行全員參與、激勵貢獻的品質策略。(40 人/年、3 單位/年，98 年度各單位平均執行達成率為 92.4%)</li> <li>發現的缺失，就是進步的良機，並適時修訂本局「工作人員服務品質考核及獎懲要點」及「服務品質稽核計畫」，與時俱進。</li> </ul>
<p>(i) 民眾意見現場即蒐，處理滿意度多元調查</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務大廳設置民眾意見箱書寫櫃台及張貼標示即時處理民眾意見作業流程機制。</li> <li>客服人員主動蒐集客訴日誌，分析檢討改進。</li> <li>電話、網路、電子信箱、書面回應均做滿意度問卷調查，期望瞭解民眾的意見。</li> </ul>



服務早課—值星官精神抖擻  
帶領禮儀用語及動作練習



微笑服務  
心中歡喜



服務晚課 Case School(案例小學堂)—案例解析今日事今日畢



微笑注視  
雙手遞送

②電話禮貌測試成績平均達 87.44 分

- a. 為加強電話服務禮貌、專業及效率，依據研考會頒訂之電話測試量分表及臺中市政府外部稽核之電話禮儀稽核評分表，持續辦理電話服務禮貌測試自我評核作業，測試成績平均 87.44 分。

b. 具體作為	執行成果
(a)全面推動電話服務禮貌運動	<ul style="list-style-type: none"> <li>汲取電話服務及考核缺失，適時修訂「電話服務測試注意事項與獎懲要點」，精進品質。</li> <li>每月輪流對同仁就接聽速度、電話禮貌、服務品質等進行測試64人次，全年計測試768人次，並評選10個優良單位與10名績優人員。</li> </ul>
(b)跨機關策略聯盟服務品質交叉稽核	<ul style="list-style-type: none"> <li>與南屯區公所訂定「實施跨機關策略聯盟服務品質交叉稽核作業計畫」。</li> <li>相互進行電話禮貌交叉測試，按月彙整考核結果陳報。</li> </ul>
(c)推動服務禮儀「情境演練」	<p>模擬民眾與服務人員，針對接聽速度、接話應對、接聽態度語調、轉接禮貌、結束用語、答話內容等，辦理示範演練。</p>
(d)運用電話客服督導專線管理、電話三方會談功能	<p>由服務科主管、優秀外語人才及熟稔法令之稅務達人運用本項功能輔導協助，有效提升本局雙語環境及電話服務品質。</p>
(e)電話服務零等候	<p>架設數位LCD螢幕，隨時監看iACD智慧型自動話務分派系統，遇民眾佇列等待，啟動第2群組接聽。</p>
(f)啟動主管備援服務	<p>遇客服人員開會、受訓或請假達2人以上時，啟動9位主管輪值，維持服務品質。</p>
(g)電話測試不良者，具體改善作法	<ul style="list-style-type: none"> <li>成績低於80分者，於內網公布受測者分機號碼或代接者及所屬單位。</li> <li>內網公告電話禮貌測試優缺點紀錄一覽表，並按月將缺點分析檢討，列為次月測試重點。</li> <li>針對缺點由單位主管叮嚀督導、製作備忘卡、列入服務早課演練電話服務重點。</li> <li>辦理情境演練講習。</li> <li>配合市府外部稽核、跨機關交叉稽核，加強服務品質。</li> <li>不定期於內網刊登服務創新理念文章，灌輸同仁服務態度。</li> <li>檢查各單位群組電話有無設定「無人接聽或忙線中」循環轉接模式。</li> </ul>

## (2)服務可勝任程度

### ①服務人員回應問題正確率達 96.64%

- a. 為加強服務人員專業知識(含法令)、處理流程、要件及應備證件的熟悉程度，本局除辦理電話禮貌測試之外，更對電話客服人員、其他服務人員辦理測驗，評核回應品質，經自我評核結果，「正確率」達96.64%，較97年92.5%，提高4.14%。

b. 具體作法	執行成果
(a)成立 Call Center (電話客服中心)並整合單一窗口全功能服務櫃台	<ul style="list-style-type: none"> <li>將民眾抱怨不耐電話層層轉接、臨櫃洽辦需分稅目尋找櫃台等候過程費時、繁瑣等聲音，分別自 94、95 年度起研議成立電話客服中心(Call Center)與整合全功能服務櫃台提案。</li> <li>經 96 至 98 年規劃、測試、訓練、執行、檢討、改善，於 97 年 5 月 20 日完成第一階段櫃台整合作業，於 97 年 10 月 20 日成立電話客服中心。</li> <li>98 年 2 月 2 日第二階段完全整合為單一窗口全功能服務櫃台並結合電話客服中心於 1 樓服務科，提供聯合服務。</li> </ul>
(b)自行開發首創「電話稅務服務資訊應用系統」結合客服知識庫學習導覽系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>作為電話客服中心(Call Center)與全功能服務櫃台共同作業平台。</li> <li>編印「客服中心通識服務手冊」、「全功能服務櫃台暨電話客服中心作業指導手冊」</li> </ul>
(c)遴選服務禮儀與法令專業度俱佳之 7 位同仁增調至服務科	合計 10 位同仁加入第一線服務，每日電話客服中心 4 位、全功能服務櫃台 6 位同仁輪值，且實施中午不打烊。
(d)進行問卷調查整理以供後續檢討	<ul style="list-style-type: none"> <li>問卷調查分析結果，不滿意電話客服中心服務占 1.1%的 7 位民眾，有 2 位不滿意的主要原因為「服務人員專業度不足」占 28.6%，其餘分別為撥不通等機器與技術等 5 類原因各占 14.3%。</li> <li>後續按下列(e)至(h)等具體作法改進。</li> </ul>
(e)為提升客服人員回應問題正確率與品質，針對服務禮儀、專業知能，辦理下列各類教育訓練及建置電話客服知識文件系統，提供學習與運用。	
① 客服教育訓練	辦理 4 階段、7 梯次，參訓人數 81 人，學習電

	話稅務應用系統及結合全功能櫃台系統、影像管理系統、地方稅稅務系統計 13 類 128 項服務項目之法令實務、案例、應備證件及操作步驟。
⑥專業知能訓練	辦理「為民服務案例及人生經驗分享」等 4 場為民服務規範講習、財產稅專題、行政執行之法令規定及實務及資訊安全教育訓練等 32 場研習課程。
⑦維護知識管理系統	執行知識文件申請、查詢、點閱率報表等作業及知識文件、知識庫閱覽。(知識文件 30 類，新增 33 件、修正 138 件、下架 19 件，累計 536 件/年；知識庫閱覽 6 版面、48 項、累計 960 件/年)
⑧強化客服查詢系統	經由知識文件閱覽區、知識庫閱覽區新增、修正、刪除文件，並按「知識文件」、「法規命令」、「案例分享」、「應備證件」歸納索引形成實用之客服文件知識庫。(13 類、128 項)
⑨建置 1999 話務中心 FAQ 題庫	結合臺中市政府 98 年 7 月 1 日成立「1999 話務服務中心」，每週除定期更新本局地方稅務 FAQ 題庫傳送話務中心外，並即時更新建置於知識管理系統，供同仁研閱及電話測試小組成員運用。
⑩辦理 case school (案例小學堂) 服務晚課	講解最新法令實務或將當日發生之個案加以研究，當日事當日畢並立即於次日改善；至於涉及 e 化之創新或尚待討論之改善作法，作成提案於全面提升服務品質會議討論。
⑪客服訊息蒐集裝冊活用	每日蒐集與民眾相關的新聞剪報、稅務活動訊息、最新法令與實務案例(如莫拉克颱風災害相關租稅減免規定…)等裝冊，提供最即時之服務。
⑫服務稽核種子訓練	遴派 4 人參加 98 年度辦理隱匿性服務品質外部稽核種子人員訓練。
⑬服務禮儀教育訓練	遴派 200 人參與 20 場次臺中市政府 98 年度附屬機關隱匿性服務品質稽核之服務禮儀教育訓練。
(f)建置「一次告知補件通知書」	客服人員除能精準回答民眾問題外，並主動、正確地提供與問題有關的完整資訊。

(g) 客服知識文件庫督導小組定期檢核	每月督導各業務單位檢視更新「客服查詢系統/客服知識文件庫」情形，彙整回報查檢表，確保資料之完整、正確，供客服人員運用。
(h) 定期辦理電話服務測試、服務觀念及稅務專業測驗(附件 7)	<p>測試同仁對稅務法令、實務及納稅手續是否嫻熟、答復是否詳盡正確，予以評分、記錄優缺點，提供改進建議，以提升回應問題正確率，強化服務勝任程度。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 書面專業測驗：Call Center 服務人員每月、其他服務人員每季測驗 30 題。</li> <li>• 電話服務測試：每月 64 人次、64 題。</li> </ul>

c. 正確率計算式

(a)機關人員：測試題數 18,622 題，回答正確題數 18,505 題，正確率 99.37%。

(b)Call center 人員：測試題數 1,680 題，回答正確題數 1,611 題，正確率 95.89%。

(c)整體服務人員回應問題正確率：【(機關人員回答正確題數 18,505 題/測試題數 18,622 題) + (call center 人員回答正確題數 1,611 題/測試題數 1,680 題)】/2\*100% =96.64%



### 3. 服務行銷有效性

#### (1) 施政宣導有效程度

① 辦理工作	宣導方式
a. 訂定「施政宣導計畫」	<p>訂定各稅開徵、提升服務品質執行等稅政推行宣導計畫，促進民眾瞭解施政及服務內容績效。</p> <p>(a) 各稅開徵作業計畫、催繳作業計畫、清查作業計畫。</p> <p>(b) 提升服務品質執行計畫。</p> <p>(c) 結合統一發票辦理地區性及全國性租稅教育及宣導執行計畫。</p> <p>(d) 「新聞發布作業注意事項」、「處理新聞輿情作業要點」、「稅務通訊編輯實施要點」。</p>
b. 主動善用媒體宣導施政作為，並深入基層蒐集輿情回應情形	<p>(a) 自行編印「臺中市稅務通訊」。(2期，4,000份/年)</p> <p>(b) 蒐集剪報資料，逐日送請局長核閱。經批示列管者均交由相關單位參辦；辦竣情形簽請局長核示。(1,161則、列管26則/年)</p> <p>(c) 報載及消防局急難通報轄內發生災害時，均主動協助、輔導受災戶辦理減免稅捐事宜。(28件/年)</p> <p>(d) 主管人員不定期走入社區主動探訪民意，提供協助或研討及轉請相關單位處理。(36件/年)</p>
c. 建立諮詢制度(包括邀請學者專家、機關團體參與座談或舉辦公聽會)	<p>(a) 召開座談會：邀請地政士、志工座談，廣徵建言，均已配合辦理執行。(5場、15件/年)</p> <p>(b) 召開記者會：結合健身與租稅之新主張，廣收公務行銷績效。</p> <p>(c) 辦理參訪活動：參訪績優之公務及企業團體，拓展學習廣度，觀摩優質經驗作法。(5場、26則/年)</p> <p>(d) 舉辦講習會：邀請不同領域專家學者講授課程，增加專業知識及服務理念。(36場/年)</p> <p>(e) 召開不動產評價委員會：每三年依據民眾反映房屋現值評定標準及地段率之意見，邀請產官學界代表，重行評定本市房屋標準價格，97年評定之標準將於99年屆至，為重新評定100年適用之標準價格，98年辦理蒐集民意、臺中縣市合併改制地段率及評定現值作業異同資料、分析及檢討等之前置作業。</p>

d. 運用真正傳達至民心之機制，加強公務行銷租稅教育與法令宣導

(a) 辦理學校租稅教育宣導

- ① 國中、小學校園巡迴宣導77場，2萬7,508人參加。
- ② 租稅宣導月活動66場，6萬2,890人參加。
- ③ 國中、小師生租稅繪本創作比賽1場，1萬1,600人參加。
- ④ 配合國中、小學校慶運動會辦理租稅宣導5場，6,250人參加。
- ⑤ 配合全國大專院校活動～幸福不打烊音樂劇宣導1場，1,000人參加。
- ⑥ 全市國民中、小學科學教育園遊會租稅宣導1場，8,000人參加。
- ⑦ 臺中市童子軍節慶祝大會租稅宣導1場，3,000人參加。

(b) 對納稅義務人分眾宣導，辦理租稅講習、研習會

- ① 國中、小學附設補校租稅教育講習7場，440人參加。
- ② 各區里鄰長研習暨租稅宣導8場，4,314人參加。
- ③ 辦理社區「節稅宅急便」稅務講習5場，352人參加。
- ④ 社區大學節稅講座3場，110人參加。
- ⑤ 結合機關、團體活動辦理稅務講習21場，1,681人參加。
- ⑥ 配合臺灣省農會所屬會務人員研習場合辦理相關財產稅講習8場，800人參加。

(c) 舉辦多元化租稅宣導活動

- ① 結合國稅局、市府各單位及世貿中心、農會等民間團體，運用其活動場所與人力資源，各區里走透透，以活動地點及參加對象為考量，設計兼具娛樂與教育性之宣導活動，適時灌輸稅務新知、節稅妙招及各項便民服務措施，計48場，16萬6,400人參加。
- ② 成立「委託轉帳納稅工作圈」推廣委託轉帳納稅宣導活動，98年度新增戶為8,991件，較去年增加4,119件，成長率高達84.54%。
- ③ 主動郵寄宣導通知書予逾檢註銷車主及違章或滯欠稅款之納稅義務人，並請監理所協助宣導使用牌照稅相關罰則，98年度違章案件裁罰件數較去年減少3,429件，裁罰金額亦大幅降低2,195萬元。
- ④ 推廣本市四合一跨機關便民服務，除提供「臺中市戶政稅捐監理地政『4合1』跨機關便民服務申請書」置放於八區戶政事務所，並印製「更改稅單通訊地址及姓名變更」

宣傳單，籲請民眾多加利用。(稅捐 13,125 件、監理 62,534 件、地政 2,922 件，合計 78,581 件/年)

- ⑤結合社會處，將身心障礙者免徵使用牌照稅之訊息，印置於「臺中市身心障礙福利措施一覽表」，便利身心障礙者諮詢與申辦。
- ⑥98年8月16日於東峰公園擴大辦理「樂乘飛輪·台中騎步走」結合運動休閒、自然景點、文化古蹟巡禮及捐發票做公益等精彩活動內容，吸引2,000多位民眾熱烈參與，適時傳達稅務訊息及灌輸正確納稅觀念。
- ⑦舉辦租稅才藝創意設計比賽，傳達租稅訊息及便民服務措施。計辦理租稅公仔電腦繪圖設計、圖文故事創作及校園塗鴉彩繪稅月等3場比賽。

(d)運用網路，強化資訊宣傳服務網

- ①建置優質、新奇、有趣的「兒童歡樂網」，由探索、互動中拉近小朋友與『稅』的距離，增進其對本局網站各項服務功能的認識。
- ②辦理「大航海海盜尋寶」網路遊戲結合稅務宣導，吸引6,710人上網挑戰。
- ③率先成立「談天說稅」部落格網站，分為「新聞速報」、「部落格文章」及「中市稅花絮」三區塊，達到網路行銷之效果，成立至今高達2萬6,444人次造訪。
- ④創新推出「節稅不求人—有我稅務通」、「地方稅違章欠稅案例暨多元繳稅管道」數位學習課程，建置於行政院人事行政局地方行政研習e學中心網站，傳輸民眾守法納稅、合法節稅之正確納稅觀念，已達8,178人完成認證。
- ⑤臺中市地政士公會、臺中市記帳士公會、西屯區公所、台中區監理站等機關團體，大新、忠信、仁美及東光等國小，均與本局網站超連結，可透過本局網頁查詢相關資訊及線上申辦稅務案件，主動分享稅務資訊，提供快速、便捷的e化服務。
- ⑥網站創新建置「全功能服務櫃台服務情形」專區，便利民眾瞭解目前全功能服務櫃台等候人數、估計等候時間，衡量出門至本局洽公時間。

- (e)編印各式文宣44種16萬8,570份，分送民眾參閱
- Ⓐ「點稅成金，臺中好棒」宣導手冊1,300本。
  - Ⓑ多元便捷繳稅方式摺頁5,000份。
  - Ⓒ「網路申報」宣導手冊1,000本。
  - Ⓓ「線上申辦」宣導手冊1,000本。
  - Ⓔ「我的貼身e管家」宣導手冊1,000本。
  - Ⓕ編印及修訂為民服務白皮書，並向民眾公布、宣導。
  - Ⓖ印製辦理委託轉帳納稅好處多宣傳單2萬份。
  - Ⓗ身心障礙者申請減免使用牌照稅秘笈1萬6,000份。
  - Ⓘ98年地方稅延期或分期繳納作業要點宣傳單2,000份。
  - Ⓝ提醒已核准按自用住宅用地稅率核課地價稅之土地所有權人注意戶籍遷出否准適用之傳單6,000份。
  - Ⓚ各稅宣導手冊、我是稅務通、節稅寶典計10種1萬5,000本。
- (f)利用傳播媒體加強稅務訊息傳遞與便民服務行銷
- Ⓐ將稅法規定透過生活化的動畫表現，自製宣導短片13片。
  - Ⓑ發布新聞稿1,564則。
  - Ⓒ租用戶外電視牆製作廣告看板，提醒民眾各稅開徵日期，應如期繳納稅款2檔期，1,800檔次。
  - Ⓓ於台中廣播、警廣、城市廣播、中國廣播及全國廣播電台節目中插播宣導。
  - Ⓔ局長及長官接受廣播電台節目專訪租稅與納稅服務宣導計9次。
  - Ⓕ利用新聞雜誌媒體刊登宣導12種，20則宣導廣告。
  - Ⓖ有線電視公益頻道插播開徵宣導短片3檔訊息計540檔次。
  - Ⓗ於本局一樓大廳與南投林管處位於本市仁和路、台中路路口之LED電腦廣告看板宣傳計3萬5,640檔次。
  - Ⓘ公車、垃圾車車體廣告宣導260輛次。
- (g)辦理「2009慶祝稅務節—深情稅月音樂會」與民眾同歡約定幸福。

②宣導績效：積極為民服務，爭取民眾認同；參與各類品質競賽，機關形象提升。



### 宣導服務，民眾認同

- 安全便利直撥退稅件數1,118件、金額2,283萬5,436元，較去年成長106%。
- 安全便利的約定轉帳納稅新增戶8,991件，較去年增加4,119件，成長84.54%。
- 使用牌照稅違章裁罰件數減少3,429件金額2,195萬5,402元，下降16.98%。
- 網路申報件數7,216件，較去年增加617件，成長9.3%。
- e管家會員1,237名、便民服務資訊通知6,165筆。
- 身心障礙者申請免徵使用牌照稅5,480件，較去年增加938件，成長20.65%。
- 地價稅按自用住宅用地稅率課徵申請1萬8,168件，較去年增加1,693件，成長10.28%。
- 菸品健康捐補助自付健保費之所得查調筆數2萬3,330件。(主動積極協助國稅局辦理)
- 主動輔導依稅捐稽徵法第28條辦理退稅案件346件。



### 施政周延，精進品質

- (a)資訊安全
  - 榮獲行政院主計處外部稽核作業最高等級「非常完整」殊榮。
  - 98年再次通過ISO/IEC 27001資訊安全管理驗證。
  - 新增業務單位人工作業緊急應變計畫作業並辦理演練，確保營運不中斷。
- (b)人文關懷
  - 榮獲經濟部水利署98年度節約用水績優單位獎。
  - 獲行政院文化建設委員會第二屆公共藝術獎入圍「最佳創作表現獎」。
  - 榮獲98年度「臺中市政府暨所屬機關辦公廳舍、學校、社區清淨家園評鑑檢查計畫」優等獎。
- (c)在地感動服務
  - 成立重大法定傳染病疫情擴散緊急應變小組，辦理H1N1新型流感疫情擴散防疫演練。
  - 菸品健康捐補助自付健保費之所得查調業務成長4倍，服務品質評價高。
  - 主動訂定98年度地方稅延期或分期繳納作業要點，緩和民眾負擔。



### 分享經驗，擴散效益

- 提供開發建置網路申報作業經驗分享，並參與規劃全國適用之系統，業於98年6月15日正式上線，新增房屋稅、地價稅及娛樂稅網路申報功能。
- 自行開發「土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統」、「e管家便民資訊訊息通知介接系統」、「電話稅務服務資訊應用系統」經財稅資料中心分別列為地方稅務資訊整合作業優先辦理，符合財稅e化之需求。
- 辦理本局自行開發系統分享觀摩會：分享「電話稅務服務資訊應用系統」(客服系統)、「多媒體導覽服務系統」、「公文線上簽核系統」之規劃與執行情形。

多元宣導有成效 民眾認同服務好

# 顧客關係從心做起

Part1：「電話客服中心，鄭○○，您好，很高興為您服務。」「鄭小姐，我要查詢地價稅是否已申請按自用住宅用地稅率課徵？」「請問您貴姓？林小姐，經我依照您的身分證字號查詢結果，您尚未提出申請，請問您是否已將戶籍遷入……」「林小姐，您全家的戶籍既然已經遷入且居住該地，應有符合自用住宅之條件，……您不用檢附任何證件，也不用到本局，我直接幫您提出申請。」

Part2：民眾 V. S. 稅捐稽徵機關—我願意繳稅，但必須是公平、合理的稅賦。  
稅捐稽徵機關 V. S. 民眾—維護民眾之權益，提供公平、合理的課稅環境。

Part3：以「真心、誠心、熱心、同理心」的服務理念，獲得民眾認同。

真心—日籍民眾 weisely 小姐常至臺灣洽公，欲在臺中置產，詢問土地及建物過戶如何辦理，經本局服務人員曾員詳細解說而來信感謝。

誠心—廖先生感謝本局全功能服務櫃台服務人員陳員及白員服務熱誠，主動協助填寫資料，尋找遺失物。

熱心—陳小姐反映其來電詢問房屋稅問題，經電話客服人員陳員熱心服務直接回答，未轉接其他分機，不同於其他公務部門，應予表揚及嘉許。

同理心—孫先生讚許全功能服務櫃台服務人員林員耐心解說，能將心比心。

Part4：臺中市政府 98 年委外辦理隱匿性服務品質稽核人員，對於本局最佳服務人員之評語，「服務人員持續保持微笑，主動協助詢問，不僅展現出該員的服務熱忱，亦讓訪員感覺被重視，該員讓訪員印象深刻，簡單的事情認真的做，拉近和民眾的距離就是如此容易。」

### (三)顧客關係

#### 1. 民眾滿意度

##### (1)機關服務滿意度

###### ①98 年度網站服務滿意度調查

- a. 有鑑於「政府服務創新精進方案」對於網站資訊流通服務之重視，於 98 年 4 月成立「服務友善圈」，選定以「提升網站服務滿意度」為改善主題，擬訂計畫、現況分析、現況把握、目標設定、實施問卷調查，經過調查結果及民眾具體之建議，再作解析、對策擬定、實施與檢討，配合 6 次實作訓練課程，發展出友善實用的服務項目。
- b. 實施問卷調查
  - (a)改善前：調查時間 98 年 6 月 11 日至 6 月 19 日，以洽公民眾及同仁為訪問對象，計發出 180 份問卷，有效樣本 168 份。
  - (b)改善後：調查時間 98 年 12 月 9 日至 99 年 1 月 31 日，以瀏覽與使用本局網站民眾為訪問對象，有效樣本 111 份。
- c. 解析民眾具體之建議、擬定對策、實施與檢討

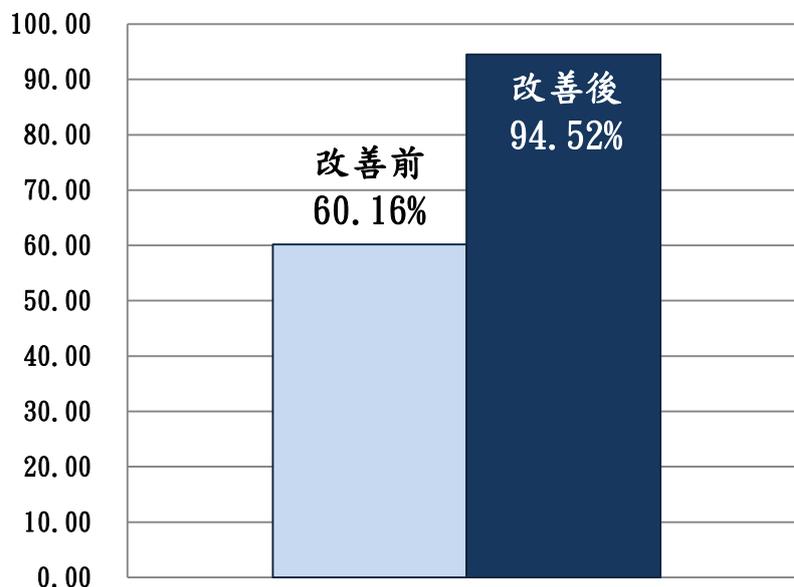
民眾的心聲	我們的改進及執行績效
提高網站服務項目便利性	於網站首頁增設創新服務區，提供線上代書、稅務生活 e 指通、各類申辦須知、新頒法令及重要措施，使民眾對於各項申辦項目應檢附證件、處理流程等一目瞭然，不用切換網頁瀏覽相關訊息。
網站版面分層太多	(a)取消動畫及分眾導覽，直接進入本局首頁。 (b)網站首頁各稅目放大顯示，以利民眾點閱。 (c)重新檢討主導覽區分類，再予以細分，減少分層。
強化資料建置與檢索功能	訂定網站服務管理作業手冊，以明確劃分網頁資料提供與檢視權責，並成立網站查證小組，落實檢核機制，加強網頁建置規範與網站資料檢索功能說明。

d. 網站改善後滿意度成長率 57.11%

改善前平均滿意度 60.16%

改善後平均滿意度 94.52%

網站服務改善後滿意度成長率57.11%



②98 年度民眾滿意度調查

a. 自 98 年 5 月 6 日至 5 月 30 日止，委由專業面訪員就洽公民眾進行現場訪問，本次調查共訪問 1,709 位洽公民眾，有效樣本 640 份，在 95% 的信賴區間之下，抽樣誤差為正負 3.9%。

b. 滿意度趨勢分析

(a) 洽公環境

民眾對洽公環境滿意度由 97 年的 96.5% 上升為 98 年的 97.8%，滿意度增加 1.3%。(附件 8)

(b) 服務品質

民眾對服務態度滿意度由 97 年的 94.3% 上升為 98 年的 98.0%，滿意度增加 3.7%。(附件 9)

(c) 行政效率

民眾對行政效率滿意度由 97 年的 94.9% 上升為 98 年的 97.1%，滿意度增加 2.2%。(附件 10)

(d) 櫃台服務禮儀

為新增調查項目，98.8% 的民眾對本局櫃台的服務禮儀表示滿意。

(e) 電話客服中心

為新增調查項目，電話客服中心為本局創新措施，民眾對於此項新措施之滿意度高達 97.8%。

(f)全功能服務櫃台

為新增調查項目，有 90.5%的民眾表示對本局全功能服務櫃台的服務感到滿意。

c. 臺中市政府 98 年度隱匿性服務品質稽核，本局名列附屬機關第一名。

(a)為求做到更好、更精緻的服務，本項調查參考遠見雜誌 96 年對縣市政府稽核作法，並比照國際組織驗證服務品質標準進行稽核，內容分為環境服務、商品服務及人員服務 3 大面向（占總分比 90%）。另針對各單位業務性質設計情境題目，考驗服務人員臨場應變服務能力（占總分比 10%）。

(b)本局總、分局接受臺中市政府 98 年隱匿性服務品質稽核，在市府 35 個附屬機關中，總成績排名第一，績效優良。

(c)本局大智分局服務人員王員榮獲服務品質稽核最佳服務禮儀人員，係稽核員於不公開情形下觀察測試，所選出之服務過程表現優異同仁。臺中市政府於 98 年 12 月 29 日以府計服字第 0980345322 號函請本局予以表揚。

d. 檢討改善措施

(a)環境方面

民眾的心聲	我們的改進及執行績效
增加停車位	為提供民眾洽公之便利性，本局地下室一樓共設置 136 個自行車、汽車及機車停車位，惟因合署辦公如逢國稅局所得稅申報或各稅開徵期間，仍有停車位不足之現象。本局特別提供「得來速」免下車之服務，聯合報於 98 年 4 月 27 日發布新聞(附件 11)，請民眾多加利用，本局將持續加強宣導。 (52 件/年)
加強方向引導標示	增加志工人員，請其協助引導民眾完成申辦事項，並於聯合服務櫃台、電梯進出位置等關鍵處所，加強標示。
申辦動線應符合民眾習慣	整合業務單位及服務科之窗口為全功能服務櫃台，由多方動線簡化為單一動線，頗獲民眾好評，滿意度達 90.5%。

(b)人員方面

民眾的心聲		我們的改進及執行績效
服務人員語調應和緩、清晰	加強辦理教育訓練	服務禮儀講習：98 年度辦理 4 場為民服務講習共計 432 人次參加，及安排全局人員接受臺中市政府 98 年度舉辦之為民服務禮儀課程訓練。
		實施服務早課訓練：自 98 年起實施服務早課，由值星官帶領服務櫃台人員、志工及電話客服人員，進行與民眾對話之禮貌用語、聲調及五指引導練習，加深第一線人員服務禮儀之熟練度。
		編製生活禮儀電子書：將食、衣、住、行、育、樂等生活應注意之禮儀規範，編製成電子書，置於知識管理系統知識庫中，供服務人員身體力行。
服務人員平時考核機制		每季及每月由考核人員就服務及電話二大方面，依據「工作人員服務品質考核及獎懲要點」、「電話服務測試注意事項與獎懲要點」，辦理服務情形抽查(200 人次/年)及電話測試(768 人次/年)。

(c)時間方面

民眾的心聲		我們的改進及執行績效
縮短案件處理流程、增加專人引導解說	簡化業務流程及申辦程序	設置全功能服務櫃台：整合各稅窗口為單一窗口，並配置叫號機系統由專業專責之服務人員 6 名，提供稅務諮詢及規劃、輔導填寫土地增值稅或契稅申報書、核發繳納證明等 128 項業務。(8 萬 8,553 件/年)
		身心障礙免徵使用牌照稅—馬上辦服務：服務人員於受理身心障礙者申請免徵使用牌照稅案件時，運用「公路監理資訊即時查詢」系統，採取隨到隨辦方式，立即核發免稅核准函。(4,723 件/年)
		四合一跨機關超值服務：實施本市戶政、稅捐、監理、地政「四合一」跨機關便民服務，凡戶政事務所受理民眾申辦「遷入」、「變更姓名」登記時，同時輔導填寫變更姓名、稅單投遞地址申請書，再將該申請書轉發稅捐等三機關據以釐正資料，民眾不用再往返奔波，有效提升政府機關形象。(7 萬 8,581 件/年)

民眾的心聲	我們的改進及執行績效
<p>縮短案件處理流程、增加專人引導解說</p>	<p>縮短契稅、土地增值稅案件審核時間：首創運用地政單位地籍資料，與契稅、土地增值稅申報案件登載之「土標、建物標示部、所有權部」等欄位檢測比對，作業時間由每件60分縮短為48分。(節省75萬2,684分/年)</p> <p>首創利用網路專線與地政處連線，傳輸地籍媒體異動檔案，使稅籍資料與地政單位地籍資料之時間落差由原20至30天縮短為5至10天，有效提高民眾財產資料正確性，加速案件處理效率。</p>
<p>充分運用內部及外部人力</p>  <p>設置KIOSK互動式多媒體資訊站</p>	<p>主管貼心的走動式服務：洽公民眾等待人數7人以上時，除加開櫃台支援外，並加派人力協助，主管亦至等候區一一詢問民眾欲洽辦事項，協助作「分流管理」。</p>  <p>服務科謝科長詢問民眾洽辦事項，協助作「分流管理」，並適時提供民眾櫃台引導。</p> <p>開徵期間增設補發稅單櫃台：加開服務櫃台，提供民眾補單等申請事項。</p> <p>專業志工的協助：編製「志工服務手冊」俾便志工熟知各項申辦業務，以適時提供民眾櫃台引導、於叫號機抽取號碼、協助影印及輔導填寫申請書表等服務。</p> <p>設置KIOSK互動式多媒體資訊站：提供民眾洽公時瞭解周遭環境之查詢、引導服務、活動訊息、藝文展覽及宣導短片。</p> <p>稅務達人強力後援，服務品質不打折：囿於電話客服人員專責編制，當遇有開會、受訓或請假達2人以上時，立即啟動由9位主管組成之稅務達人小組輪流支援，避免民眾等候過久，影響服務品質。</p>

民眾的心聲	我們的改進及執行績效	
縮短案件處理流程、增加專人引導解說	延長服務時間	<p>免費服務電話假日不打烊：0800-086969 免費服務電話除下班後延長服務時間至晚上 10 點外，例假日一樣不打烊，仍持續提供地方稅諮詢服務。(臺中市非災區詢問電話 63 件/9、10 月)</p> <p>擴大假日服務：由民眾以電話、傳真、臨櫃等方式申請，針對牽涉範圍較廣致案情複雜之稅務案件、因適用法令顯有疑義之特殊案件及習慣性提出行政救濟之案件等 3 項，預約於假日服務。</p> <p>設置假日稅務諮詢服務站：結合國稅局、市府各單位、世貿中心及臺中市農會等機關團體舉辦之活動，設置諮詢服務站，提供稅務新知、節稅妙招手冊及行銷各項便民服務措施。(48 場，16 萬 6,400 人參加)</p>
	空間方面創新措施	<p>設置電話客服中心，提供民眾詢問業務便利性管道：自 98 年 2 月成立電話客服中心，由專業專責、親善之服務人員 4 名，運用自行研發之電話稅務資訊服務應用系統，提供諮詢、查詢、試算、估算、申辦等 128 項業務。民眾對於此項新措施之滿意度高達 97.8 %，本局除發布新聞外，並利用宣導文宣、稅務新聞、宣導活動等提示客服中心專線號碼。</p>  <p>零距離服務：以人性化、友善性、即時性、專業性、科技性、公開化六大面向強化網站資訊、線上申辦、線上查詢、MSN 及 Skype 即時通訊、意見交流、檢索服務等功能，且新增顯示全功能服務櫃台等候人數及估計等候時間，讓民眾不用出門即可完成申請事項，並可利用網網相連獲得市政、地政、戶政等資訊，以提高民眾使用線上服務之參與度為目標。</p> <p>延伸服務據點：自 98 年 4 月起與各地政事務所合作實施傳真聯繫延伸服務計畫，運用電子傳真功能，提供辦理土地及建物移轉案件之查欠服務，不但節</p>

民眾的心聲	我們的改進及執行績效
	省增設據點之人力，亦簡化土地及建物移轉案件之處理流程。(174 件/年)

e. 服務滿意度成長率 2.52%

98 年度平均服務滿意度：97.63%

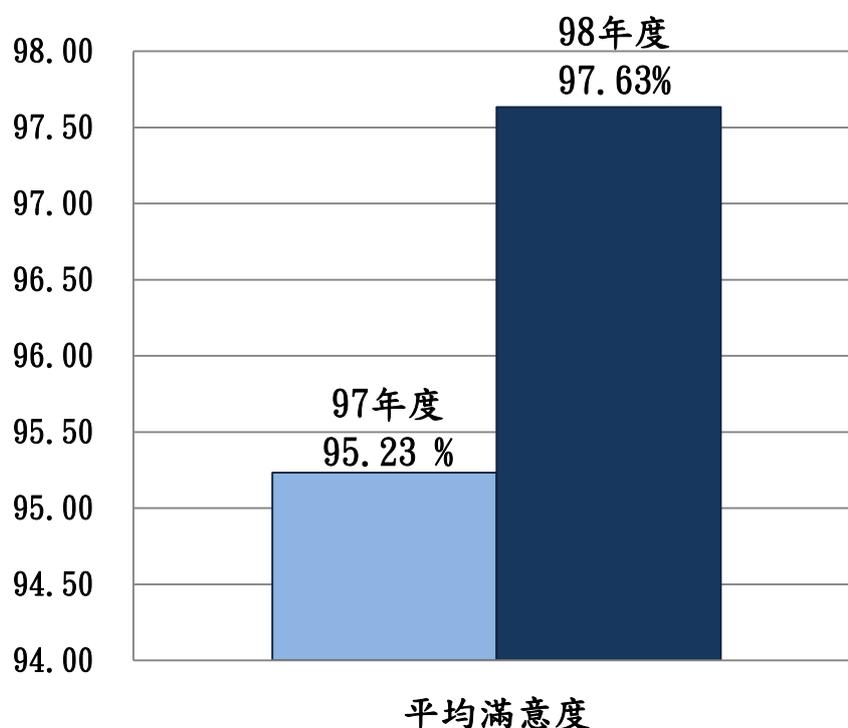
97 年度平均服務滿意度：95.23%

服務滿意度成長率計算式

$$(97.63\% - 95.23\%) / 95.23\% * 100\% = 2.52\%$$

項目	97 年度	98 年度
洽公環境	96.5%	97.8%
服務品質	94.3%	98.0%
行政效率	94.9%	97.1%
平均滿意度	95.23%	97.63%

98 年度服務滿意度成長率 **2.52%**



## 2. 民眾意見處理有效性

### (1) 民眾意見回應與改善程度

① 建立民眾意見處理滿意度調查機制，以下列方式調查民眾對於回復內容之滿意度並分析檢討

- a. 書面意見部分：於回復時檢附問卷調查表及回郵信封。
- b. 網路信箱部分：民眾於收到回復之信函時，即可連結至本局全球資訊網建置之問卷調查表填寫問卷。
- c. 市長室受理之人民陳情案件：於回復時於文中註明網址，請其撥冗至本局全球資訊網填寫問卷。
- d. 於網路問卷調查系統後台規劃統計分析功能，藉以瞭解民眾滿意度概況，作為改進缺失之依據。

② 民眾意見處理滿意度成長率 48.74%

a. 98 年度民眾意見處理滿意度達 68.42%

98 年針對市長信箱、局長信箱、意見信箱、人民陳情案件等以網路及書面方式進行滿意度調查，已填復之問卷調查表共 62 件，滿意及非常滿意者達 68.42%；不滿意及非常不滿意者占 19.3%，雖然填復問卷調查表的比例不高，但有 60% 以上之民眾對於本局之回復處理感到相當窩心，顯示我們致力於為民服務的工作，已獲得良好的迴響。

b. 民眾對於本局處理方式仍感到不滿意原因之分析改善

不滿意原因	比率	分析與改善方式
問題未解決	56.25%	<p>分析：係因與稅務法令規定不合，未能核准民眾所請。</p> <p>改善方式</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. 請承辦人員於回復時，內容應審慎詳實，儘量採親切、口語化，不得有「答非所問」及敷衍情事。</li><li>b. 加強租稅教育與法令宣導，提高民眾對於法令之認知與認同度。<ol style="list-style-type: none"><li>(a) 辦理學校租稅教育宣導 152 場，共計 12 萬 248 人參加。</li><li>(b) 辦理租稅講習、研習會 52 場，共計 7,697 人參加。</li><li>(c) 舉辦多元化租稅宣導活動 48 場，共計 16 萬 6,400 人參加。</li><li>(d) 編印各式文宣 44 種 16 萬 8,570 份，分</li></ol></li></ol>

不滿意原因	比率	分析與改善方式
誤解法令或與稽徵機關見解歧異	37.50%	<p>送民眾參閱。 (e)發布新聞稿 1,564 則。</p> <p>分析：囿於法令規定繁多，承辦人員專業知識如不足，常造成徵納雙方之誤解。</p> <p>改善方式</p> <p>a. 專業知識訓練：辦理「民法專題研修班」、「法務及欠稅執行班」、「財產稅稽徵實務」講習、「地方稅網路申報系統」教育訓練共計 288 人次參訓。</p> <p>b. 每季編製「復查及一般處分經提起訴願案，因處理上見解變更或撤銷處分原因分析表」並建置於知識庫，提供同仁參考，減少訟源。</p> <p>c. 為維護已建置知識文件 536 件之有效性，提供同仁辦理業務時有所遵循。除即時更新知識文件外，並於每年召開 2 次知識管理內部稽核會議，由股長以上人員執行知識文件稽核。</p>

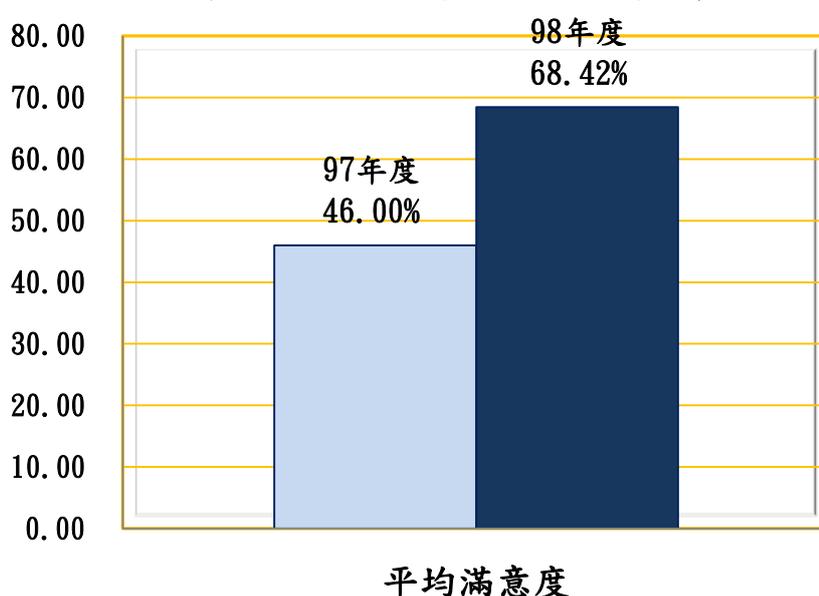
③ 民眾意見處理滿意度成長率計算式

98 年度滿意度：68.42%。

97 年度滿意度：46%。

成長率 =  $(68.42\% - 46\%) / 46\% \times 100\% = 48.74\%$

98 年度民眾意見處理滿意度成長率 48.74%

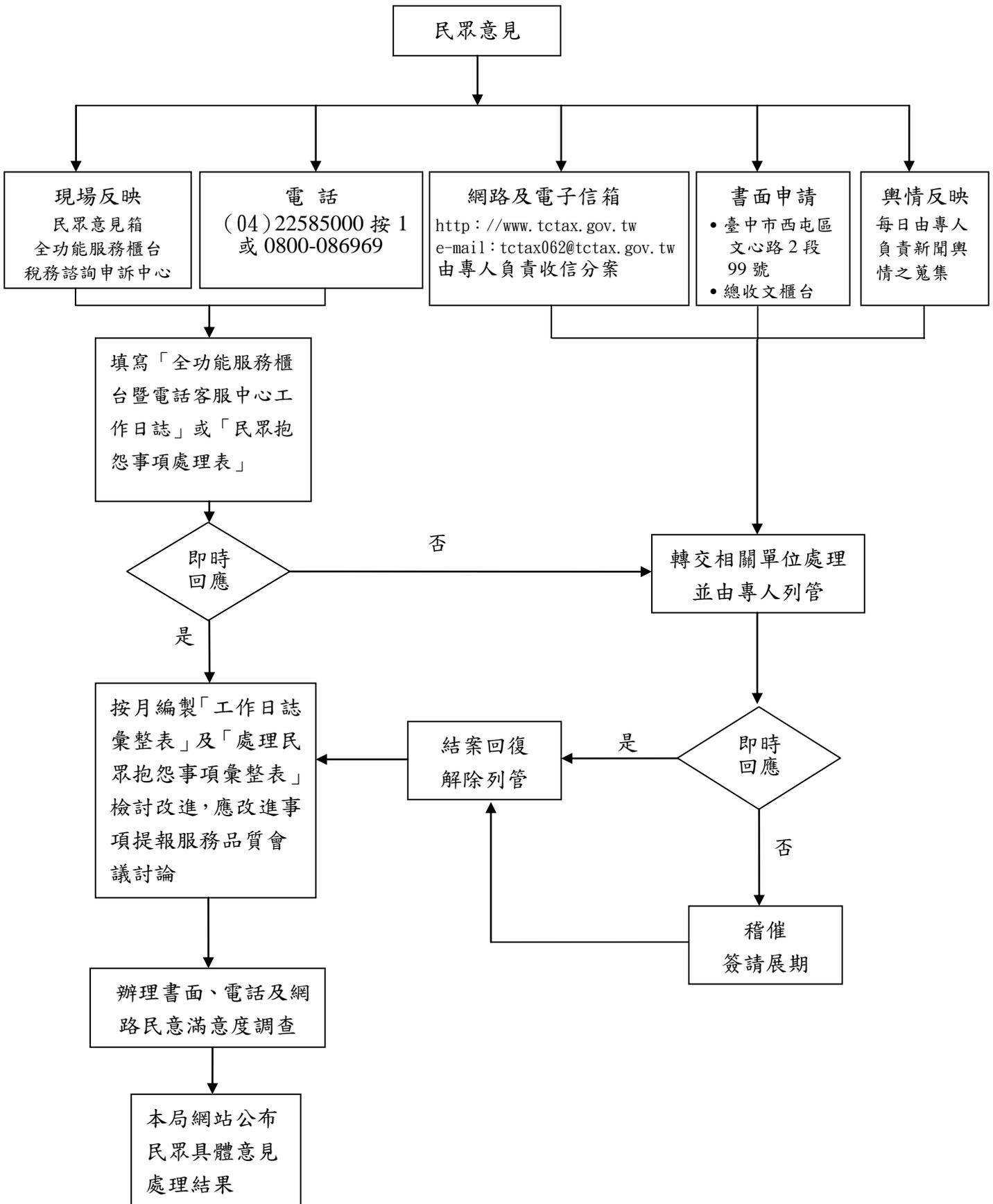


#### ④民眾意見處理機制

- a. 為有效及迅速回應民眾申訴、抱怨、諮詢、陳情、檢舉逃漏稅、興革建議及新聞輿情等反映意見，訂定各項作業原則及處理要點
  - (a)處理諮詢、抱怨及申訴事件作業原則。
  - (b)處理市長信箱及市長交辦案件注意事項。
  - (c)受理人民陳情案件處理要點。
  - (d)局長與民有約執行計畫。
  - (e)處理新聞輿情反映案件作業規範。
  - (f)檢舉案件處理作業規定。
  - (g)受理檢舉陳情案件身分保密實施要點。
  - (h)網站「民意論壇、MSN 及 Skype」工作小組服務規範。
  - (i)辦理行政救濟案件作業要點。
  - (j)處理稅務案件協談作業要點。
- b. 提供協談諮商服務：成立「協談室」與「稅務諮詢申訴中心」，強化顧客關係與建立機關形象。
- c. 民眾意見處理流程透明化
  - (a)民眾意見處理流程圖公布於網站、辦公場所及民眾意見反映書寫桌。
  - (b)民眾可至本局網站/民意交流/案件進度查詢，隨時掌握案件處理進度。
  - (c)於本局網站/民意交流項下查詢人民陳情案件、民眾具體建議事項、民意論壇及部落格之回應處理情形。



臺中市地方稅務局處理民眾意見作業流程圖



d. 民眾意見之後續追蹤處理

程序	案件類別	作業方式
受理及列管	書面案件	受理並於電腦註記列入管制案件後，加蓋「交付檢核案件」戳記，並註明列管字號及應辦結期限後分案。
	電子信箱案件	由電子信箱管理員於每日上、下午各開啟一次信箱，並依業務性質傳輸至主管單位及副知研考單位列管。 業務單位每日上午、下午各開啟一次信箱，列印信件內容交承辦人員簽收。承辦人員須於3日內上網回復並副知文書單位及研考單位銷案。
催辦及展期	案件無法於期限內處理完畢時，應在限期屆滿前填寫展期報告單並將展延理由告知民眾，再將展期報告單送研考單位錄案，繼續追蹤管制至結案為止。	
分析及檢討	本局除逐案列管、嚴密管制處理時限外，於每月及年度終了時，就案件內容分類統計，檢討分析，彙整民眾建議事項，提報服務品質會議討論後執行。	

e. 民眾抱怨、建議與新聞輿情-業務精進及創新服務原動力

類別	緣起	分析與評估	業務精進及創新措施
抱怨類	民眾反映已申請房屋稅營業用改為住家用稅率，但地價稅卻未能一併改為自用住宅優惠稅率。	因按自用住宅用地優惠稅率課徵地價稅之條件與房屋稅改按住家用稅率課徵之條件不同，因此民眾申請房屋使用情形變更，於函復時均會提醒申請人如符合自用住宅用地條件者，請於當年9月22日前提出申請依自用	整合房屋稅及地價稅申請書表為「臺中市地價稅自用住宅用地暨房屋稅使用情形變更申請書」，主動輔導民眾一併申請房屋稅及地價稅減免並協助其擇較優惠方式選定一處適用之申請。

類別	緣起	分析與評估	業務精進及創新措施
		住宅用地稅率課徵地價稅。	
抱怨類	民眾反映其欲申請其他縣市之房屋稅籍證明，稅務機關卻未能提供此項跨區服務，而戶政及地政系統已可全國連線提供跨區服務。	財政部財稅資料中心刻正規劃整合地方稅資訊平台，因此建議該中心於全功能服務櫃台系統新增跨機關提供「房屋稅籍證明」之功能，避免民眾奔波往返。	本案經 98 年 12 月 15 日「地方稅資訊平台整合應用」全功能服務櫃台系統業務需求確認會議決議同意納入系統規劃。
建議類	民眾建議落實節能減碳運動，一樓樓梯間請開燈，省下搭電梯之電費。	一樓樓梯間未開燈，係為節省能源，但為鼓勵民眾及同仁多走樓梯，並顧慮上下樓梯之安全，照明設備應予改善。	於各樓梯間設置自動感應照明設備，若有洽公民眾及同仁進出樓梯間，即會自動開啟燈光，達到節能減碳之目的。
新聞輿情類	98 年 1 月 16 日經濟日報刊載延期繳稅新聞，經局長指示：為體恤民意，請業務科儘快研訂分期或延期繳稅方案。	考量受到金融風暴引發經濟不景氣影響者非僅限於企業，因此經本局審慎評估後，將領有失業給付之個人亦納入辦理延期或分期繳納地方稅之對象。	主動訂定「辦理 98 年地方稅延期或分期繳納作業要點」。 實施：98 年 2 月 9 日奉市長批示核可實施。

f. 化解民怨－精誠所至，金石為開

案情	協調過程	結果
民眾陳情其所有土地為文教用地，且為○○大學使用中，本人並無任何使用收益，卻仍得依一般用地稅率課徵地價稅，顯與實情不符。	本案因不符合土地稅減免規則之規定，仍應依法課徵地價稅。為化解民怨，本局局長邀請○○大學副校長及各單位共同協商，並請其說明土地使用情形，是否有使用其他所有權人持分之土地及其使用土地之比例。	a. ○○大學同意就其實際使用面積代繳地價稅。 b. 土地所有權人感受到本局主動代其與使用人協調之誠意，因此亦願意繳納其他部分土地之地價稅。
民眾陳情其土地遭人占用興建建築物，且無任何使用收益，仍須繳納地價稅，有違公平正義原則。	本案經承辦人逐一發函通知使用人前來說明，使用人均同意代繳地價稅。	土地所有權人知悉使用人願意代繳後，來函表示：在尚未與使用人取得租售共識前，同意自行繳納地價稅，並向本局表達感謝之意。

g. 主動關懷維護權益，顧客關係永續經營

分項	作法
主動	<p>郵寄宣導通知書予汽車逾檢註銷車主及違章或滯欠使用牌照稅稅款之民眾，並請監理所協助宣導相關罰則，使 98 年度使用牌照稅違章案件件數 7,399 件較 97 年度 1 萬 828 件減少 3,429 件，減幅達 31.67%。</p> <p>推廣省時便利委託轉帳納稅活動：成立「委託轉帳納稅工作圈」，研擬對策，透過全員參與輔導，98 年新增件數 8,991 件，較 97 年度 4,872 件成長 84.54%。</p> <p>98 年地價稅開徵時，隨同繳款書檢附地價稅自用住宅用地稅率宣導文宣，主動輔導民眾辦理，98 年開徵期間申辦案件共計 4,252 件，較 97 年同期 3,462 件增加 790 件，增幅達 22.82%。</p>

分項	作法
主動	<p>於各稅開徵期間主動至社區、團體、學校辦理講習或設置行動服務台，提供稅務諮詢服務，輔導、受理民眾辦理約定轉帳納稅及各項租稅減免申請事宜。98 年度活動地點：南屯區得意家族社區、西屯區鵬程里社區活動中心、南區積善里積善社區活動中心、居仁國中、信義國小、忠明高中附設國中補校…等，計 44 場共計 6,897 人參加。</p> <p>透過「宅配幸福」便民服務手冊，本局提供土地增值稅等各稅申報方式、減免規定及申請步驟、注意事項等維護民眾權益重要資訊，分送給臺中市每一家庭，讓幸福服務送到家。</p>
關懷	<p>跨機關輔導受災戶申報減免稅捐服務：訂定「輔導受災戶申報減免稅捐服務作業要點」，於災害發生時，能及時啟動災害減免勘查服務小組，委請消防局、各區公所、監理所、里辦公處合作輔導災民造具清冊，主動辦理稅捐減免。</p> <p>預約到府服務：訂定「關懷弱勢預約到府服務作業計畫」，針對年滿 70 歲以上、領有身心障礙手冊及家有重症親屬需專人照顧無法出門等弱勢族群，提供 7 項預約到府服務。</p> <p>印製身心障礙免徵使用牌照稅宣導小卡片，內容包含申請條件及應檢附證件等，分送與身心障礙者，使其於第一時間瞭解自身權益。</p>
維護權益	<p>維護民眾財產資料安全，是顧客關係重要一環，本局資訊安全管理系統自 95 年 10 月通過台灣檢驗科技股份有限公司(SGS)驗證，取得國際標準 ISO 27001 證書，並持續每半年通過後續審查之複驗。98 年 9 月接受臺灣衛理國際品保驗證(股)公司(BV)重新驗證，肯定本局資訊安全管理系統之「機密性」、「完整性」及「可用性」已達國際標準，再次取得 ISO 27001 證書。</p> <p>制定「緊急應變計畫作業說明書」，每年至少辦理 1 次電力、消防、主機、資料庫、核心交換器等設備模擬災變復原演練，強化人員應變能力，確保營運不中斷。</p>

## 二、資訊流通服務

98 年度全球資訊網資訊流通服務主要績效成長表

服務構面	97 年度	98 年度	成長率
主動公開資訊項目數	61 項	161 項	163.93%
線上服務項目數	267 項	406 項	52.06%
分類檢索筆數	0 筆	2,326 筆	100.00%
線上服務案件數	14,322 件	27,554 件	92.39%

## (一) 資訊提供及檢索服務

### 1. 資訊公開適切性

#### (1) 公開法令、政策及服務資訊程度

- ① 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站比例達 100%。
- a. 於本局全球資訊網設置「公開資訊」專區，主動公開政府資訊共 15 類，應公開 161 項資訊，已公開 161 項，應主動公開資訊完整透明。

	項目	說明	數量
(a)	法律、法規命令及地方自治法規	提供各稅、轉帳納稅等法規命令、自治法規，並提供賦稅署法規檢索之連結。	29
(b)	本局行政規則	提供本局內部組織、事務分配等一般性規定及統一解釋法令、認定事實及裁量基準。	18
(c)	組織、職掌及聯絡資訊	提供本局組織架構、服務範圍、聯絡電話、地址、地圖等資訊。	2
(d)	行政指導有關文書	暫無此資料	0
(e)	施政計畫	本局年度施政及提升服務品質執行計畫。	7
(f)	預算及決算書	本局各年度之歲入、歲出單位預算、歲入來源別決算表及歲出來源別決算表。	7
(g)	稅捐統計要覽	本局各月份及年度稅收實徵淨額累計數統計圖表。	16
(h)	研究報告	提供 9 項業務相關之研究報告。	9
(i)	出國報告	提供 5 項各年度出國報告，並上傳至行政院研考會 OPEN 政府出版資料服務網。	5
(j)	各稅開徵公告	提供年度各稅之開徵公告。	7
(k)	合議制機關之會議紀錄	提供臺中市不動產評價委員會會議紀錄、房屋標準單價表等。	15
(l)	書面之公共工程及採購契約	上傳並連結至「政府電子採購網」，便利民眾一次得知權利。	22
(m)	請願處理結果及訴願之決定	連結至臺中市政府訴願服務查詢系統，提供有關稅務訴願案件之「訴願決定」查詢。	22
(n)	支付及接受之補助	提供本局接受其他機關補助之計畫內容。	1
(o)	資訊安全	提供本局資訊安全宣言，包括目的、遵循原則、適用範圍及政策文件維護權責。	1

## ②服務措施及出版品資訊周知度

善用網站公開本局服務措施、FAQ、機關活動、出版品等資訊，隨時更新維護，公告最新稅務新聞、活動訊息及各項服務資訊，並依不同創新主題開闢貼心專區，提供使用者完整、正確、有效的地方稅服務資訊。

### a. 公開服務措施

	項目	說明	數量
(a)	稅務新聞	每日提供各項服務及稅務資訊。	689
(b)	線上申辦	可依稅目別或申辦項目別使用 72 項服務；並整合 49 項連結至財政部稅務入口網之申辦事宜。	121
(c)	線上查調	連結至財政部稅務入口網辦理財產、個人所得、退稅等資料之查調事宜。	9
(d)	預約申辦	使用者可選擇取件地點、時間，屆時攜帶身分證驗證身分，即可取件。	9
(e)	書表下載	包含 7 種稅目及綜合業務等 8 類共 39 項申請書表之 PDF、WORD 格式電子檔供下載。	39
(f)	網路申報(辦)	可利用自然人憑證，透過地方稅網路申報系統辦理 6 種稅目之網路申報(辦)作業。	7
(g)	稅務試算	連結至財政部稅務入口網或財稅資料中心，提供土地增值稅額試算等 5 項試算服務。	5
(h)	線上代書	辦理土地、房屋移轉者，可於線上填寫申請書即時列印，並提供書寫範例參考及友善連結至臺中市中正地政事務所予以輔導。	2
(i)	查詢 e 來速	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓐ 申辦案件進度查詢 4 項</li> <li>Ⓑ 各項欠稅查詢</li> <li>Ⓒ 房屋稅籍編號查詢</li> <li>Ⓓ 統一發票中獎號碼查詢</li> <li>Ⓔ 土地申報地價及土地公告現值查詢</li> <li>Ⓕ 物價指數查詢</li> </ul>	10
(j)	民意交流信箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓐ 包含局長信箱、民意論壇等，6 項表達意見管道，並可輸入流水號查詢意見表達處理進度。</li> <li>Ⓑ 針對民眾反映意見或陳情案件，依具體處理情形，作成案例公開於網站。</li> </ul>	6
(k)	各項業務申辦須知	各項申辦項目之應備證件、填寫書表及辦理期限等標準作業流程一次告知。	1

b. FAQ：設置於「稅務宣導」專區內，提供地方稅電腦題庫問題解答 54 類

299 筆，方便民眾查閱相關稅務問題與解答。

c. 機關活動

- (a) 配合活動期間，於首頁建置宣導活動廣告橫幅與詳細內容 DM 或遊戲、有獎徵答連結，吸引民眾參與。
- (b) 設置「活動訊息」專區，提供最新之宣導活動或租稅講習訊息，邀請民眾參與，並可讓社區、團體、學校各界人士、學子能選擇學習租稅知識之機會。

d. 文宣品

於「稅務宣導」專區內提供宣導文宣，包括「幸福稅月 美麗臺中」及「點稅成金 臺中好棒」之電子檔供民眾下載閱覽。

e. 出版品

- (a) 提供地方稅「節稅寶典」於「稅務宣導」區，主動公開節稅資訊，保障民眾知的權利。
- (b) 提供「稅務通訊」電子檔於「稅務宣導」區，供民眾下載閱覽。
- (c) 於兒童歡樂網「我是大明星 稅務達人你來當」提供得獎作品--「租稅繪本」電子書，便利親子在家翻閱，寓教於樂。
- (d) 於臺中市政府全球資訊網「電子書查詢系統」，建置本局「租稅繪本」電子書，讓全國民眾方便閱覽。
- (e) 公開「臺中市稅捐統計要覽」訊息，讓市民瞭解市政建設與稅收互相依存的重要關係。

f. 其他重要資訊

- (a) 設置「身心障礙服務區」及「兒童歡樂網」專區，為不同族群提供稅務新知、申辦標準作業流程及節稅訊息。
- (b) 設置「志工園地」專區，提供稅務志工報名表、志願活動訊息、志工活動花絮、志願服務法及志願服務工作規範，並提供「內政部全球志願服務資訊網」之連結。
- (c) 「我的貼身 e 管家」專區，便利民眾連結研考會 e 管家平台，訂閱本局所提供之地方稅已繳納、逾限繳日期未繳納、重溢繳退稅、退稅支票未兌領、申辦結案訊息及稅務活動訊息等 6 項便民服務資訊訊息通知服務。

- (d)「稅務生活 e 指通」專區，提供民眾生活中與稅務相關之 7 項經濟活動，包含土地買賣、土地贈與、車輛移轉、身心障礙者免徵使用牌照稅申請、車輛報廢、停駛之申辦與退稅、房屋買賣及房屋贈與之申請流程、受理機關、應備證件說明、申請書表與申報書及連結主辦機關網站，提供瀏覽者一次完整告知與運用。
- (e)「全功能服務櫃台服務情形」資訊區，便利民眾瞭解目前全功能服務櫃台等候人數、估計等候時間，衡酌出門至本局洽公時間。
- (f)「文心藝廊」專區，提供藝文愛好者展示作品之網路平台及展示場地使用訊息，期能達成徵納三贏關係。
- (g)超連結至財政部、賦稅署、財稅資料中心、我的 e 政府、國稅局、地方稅捐機關、台鐵、國光客運、高鐵、公益彩券、統一發票、檔案管理局、全國法規資料庫、行政院環保署等網站，提供最符合民眾日常需求之訊息。

## 2. 資訊內容有效性

### (1) 資訊服務正確程度

#### ① 資訊內容及連結正確度 100%

##### a. 訂有網站（頁）資料定期更新規定並確實執行檢測

- (a)98 年上半年依據「網際網路網站管理暨服務要點」、「98 年度資訊稽核工作計畫」，分別由「網頁資料維新小組」、「資訊稽核小組」定期檢視與稽核網頁資料，以維資料內容及連結正確性。由稽核小組每季實施線上稽核「資訊服務正確度」中有關網頁內容及連結是否有效且正確。
- (b)98 年 8 月訂定「網站資訊服務管理作業手冊」(同時廢止「網際網路網站管理暨服務要點」)，建立網站服務項目與網頁檢視及資料更新之權責分工、網站資料管理維護、電子郵件管理維護、內外網資料交換維護、網路線上申辦、網路申報、雙向溝通等作業機制，並成立「網站查證小組」，分別由網站資料管理員、查核人員及複核人員，依排定時間檢視及抽核網頁，確保資訊服務內容及連結正確。(附件 12)
- (c)98 年實施稽核資訊內容及連結正確度達 100%。(附件 13)

b. 資料更新維護作業方式

- (a)透過後台管理系統，配發網站資料管理員帳號密碼，進行分工維護，網路訊息即時更新。
- (b)後台管理系統提供資訊上、下架日期功能，達成行政作業簡化效能。
- (c)資訊標題與內容一致，引用他人資料標示出處與版權，並提供連結。

c. 配合各項創新便民服務主題、各稅開徵旺季或颱風發生頻仍月份開闢貼心專區，達成資訊即時性。

- (a)將「關懷弱勢預約到府服務」、「鼓勵民眾參與創新獎勵」及「災害稅捐減免申請」等設置於橫幅輪播區，提供主動服務訊息及邀請民眾參與創新服務之獎勵措施，並提供受災民眾最即時、需要的服務訊息。
- (b)於「稅務宣導」專區提供最新的稅務新聞、稅務通訊、活動訊息、節稅寶典、宣導短片、文宣及地方稅問與答題庫。

d. 網網相連，無網不利：透過網路超連結至行政院、財政部、財稅資料中心、國稅局、地方稅捐機關及高鐵、台鐵等時刻查詢購票系統，提供最符合民眾日常需求之訊息。

### 3. 資訊檢索完整性與便捷性

#### (1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

##### ① 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

- a. 本局全球資訊網資訊標示配合行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，透過後台管理程式，凡 97 年 1 月 1 日以後上稿之稅務新聞、即時訊息、活動資訊，強制上稿者按內容屬性依「主題」、「施政」、「服務」等 3 類架構詮釋，完成分類檢索。
- b. 經統計本局網站分類資料筆數約為 2,326 筆，已完成主題分類、施政分類及服務分類檢索詮釋資料之建置：
  - (a)主題分類：主要為財政經濟及綜合行政 2 大類。
  - (b)施政分類：主要為財政金融之賦稅 1 大類。
  - (c)服務分類：涵蓋開創事業、投資理財、休閒旅遊、交通及通訊、購屋及遷徙、生活安全及品質、退休、公共資訊等 8 大類。



## ② 檢索服務便捷友善

- a. 網站提供全文檢索之功能，輸入關鍵字即可搜尋資料庫內之相關內容，且可同時輸入 3 組關鍵字，配合 and 與 or 功能縮小搜尋範圍，進行資料進階搜尋。(http://web.tctax.gov.tw/core/search/nicksh.php，如附件 14)
- b. 民眾可隨自己需求與喜好自行設定每頁顯示筆數，如 20 筆、30 筆、40 筆及全部顯示等，亦可直接點選想要的頁碼，方便瀏覽。
- c. 搭配 Google 搜尋引擎，民眾輸入關鍵字後，可選擇只進行本局網站內容搜尋或連同 Google 搜尋之資料一併顯示，讓查閱稅務訊息之檢索服務更友善。
- d. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議，讓民眾能輕鬆瞭解如何搜尋到想要的資料。
- e. 提供檢索之資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果可依相似程度、時間、主題等方式排列，便於使用者快速獲得資訊。
- f. 建置瀏覽排行榜，使瀏覽本局網站之民眾能更快速得知本局各項熱門查詢議題。

## (二)線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性

#### (1)線上服務提供及使用情形

①提升線上服務量能：成立「服務友善圈」選定「提升網站服務滿意度」為改善主題，迭經活動計畫擬定、現況分析與把握、目標設定、實訪問卷調查，經調查結果及民眾具體建議，再作解析、對策擬定、實施與檢討、效果確認及標準化，配合6次實作訓練課程，發展出友善實用的服務項目。

a. 增加線上服務項目及創新作為之功能列舉如下：

創新線上服務 項目內容	功能
(a)稅務生活 e 指通 • 土地買賣 • 土地贈與 • 房屋買賣 • 房屋贈與 • 車輛移轉 • 身心障礙者免徵使用牌照稅申請 • 車輛報廢、停駛之申辦與退稅	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供民眾生活 7 類經濟活動中，與稅務相關之申請流程、受理單位、應備證件及聯絡方式等說明，一次告知完整資訊，讓使用者感受無所不在的貼心服務。</li><li>• 連結各主辦機關網站的辦理資訊及下載申請書表與申報書服務，並設計直接連結本局網路申報系統，方便使用者辦理網路申報。</li></ul>
(b)線上代書 • 土地移轉 • 房屋移轉	<ul style="list-style-type: none"><li>• 設計與申報書相同欄位之網頁填寫表單，並可直接列印資料填寫完畢後的申請表件，省卻索取表格紙張或另行下載書表運用的時間成本，同時符合環保節能概念。</li><li>• 提供友善連結至本局書表填寫範例及臺中市中正地政事務所瀏覽最新服務訊息。</li></ul>
(c)瀏覽排行榜	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供各稅目中，近一個月內點閱率最高的 12 則稅務新聞。</li><li>• 讓使用者能更快速得知本局各項熱門議題，提高</li></ul>

	<p>網頁瀏覽的趣味性、即時性。</p>
<p>(d)民意交流</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 局長信箱</li> <li>• 意見信箱</li> <li>• 政風信箱</li> <li>• 檢舉逃漏稅信箱</li> <li>• 局長與民有約信箱</li> <li>• 民意論壇</li> <li>• 案件處理進度查詢</li> <li>• 受理人民陳情案件處理</li> <li>• 民眾具體建議事項處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以「全方位民意信箱管理系統」電腦化作業方式，取代傳統人工作業功能的不足，使作業流程更為簡潔透明化，以達簡政便民，建立便利、全方位之網路信箱服務管理之效能。</li> <li>• 「電腦收件給號」列管，含分派追蹤、案件處理管制、處理績效之統計分析、列印等數位化一貫作業機能。</li> <li>• e-mail 即時回應確認收件成功。</li> <li>• 使用人可隨時查詢意見反映處理進度。</li> <li>• 透過民意論壇平台傾聽民眾心聲，廣納建言，瞭解需求，建立徵納友善互動平台，善用社會輿情資源，增進行政效能及為民服務品質。</li> </ul>
<p>(e)線上民調</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建置「填寫問卷」專區，不定期針對特定稅務活動或服務議題，辦理線上民意調查，並以互動模式進行問卷調查，深入瞭解使用人需要及感受。</li> <li>• 設計於民眾完成線上申辦後填寫問卷，蒐集線上服務項目應改進之意見。</li> </ul>
<p>(f)我的貼身 e 管家</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 地方稅已繳納通知</li> <li>• 地方稅逾限繳日期未繳納通知</li> <li>• 重溢繳退稅通知</li> <li>• 退稅支票未兌領通知</li> <li>• 申辦結案訊息通知</li> <li>• 稅務活動訊息通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以全國民眾或土地、房屋、車輛、娛樂事業設籍於臺中市之納稅義務人為服務對象；便利民眾連結研考會 e 管家平台訂閱本局提供 6 項便民服務資訊訊息通知服務，通知訊息包含地方稅一般性活動訊息或專屬性的服務訊息。</li> <li>• 預期效益：預計服務本市納稅義務人，符合服務範圍人數估計可達 66 萬 5,565 人，以每人節省時間以 1 通電話 10 分鐘計算，可節省時間約 11 萬 930 小時。並可提升本局與 e 管家能見度，提高本局之服務品質，加快納稅服務訊息之傳遞。</li> </ul>

(g)全功能服務櫃台服務情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 突破網路效能限制，網站即時提供全功能服務櫃台等候人數、等候時間，方便使用人時間規劃。</li> </ul>
(h)各項業務申辦須知 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 標準作業流程</li> <li>• 申報應備證件及處理期限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供線上申辦之應備證件、填寫書表、服務管道、辦理期限、有無收費及申辦之標準作業流程等一次告知。</li> </ul>
(i)預約申辦 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 房屋稅籍證明</li> <li>• 房屋稅、地價稅、使用牌照稅繳納證明、當期繳款書</li> <li>• 地價稅課稅明細表</li> <li>• 土地增值稅曾否享用自用住宅優惠稅率查詢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供 9 項線上預約申辦之服務項目，申請人可選擇總局或三分局取件；自申請翌日起 2 日內攜帶身分證及印章；代理取件者攜帶委託書、雙方身分證及印章，前來本局即可領取。</li> <li>• 網頁並設計使用者輸入驗證碼，以維資訊安全與秩序。</li> </ul>
(j)增加公開資訊項目與內容	<p>新增項目計 70 項：法律、法規命令及地方自治法規 20 項，行政規則 18 項，預算及決算書 6 項，稅捐統計要覽 7 項，研究報告 3 項，出國報告 1 項連結，各稅開徵公告 7 項，合議制機關之會議紀錄 7 項，書面公共工程及採購契約 1 項連結。</p>

b. 為利民眾快速使用本局全球資訊網線上服務功能，於網站首頁版面 top 設置地價稅等 7 個稅目選項、兩側設置包含「線上申辦」、「線上查調」、「網路申報」、「線上代書」、「我的貼身 e 管家」以及線上調查之「填寫問卷」等快速連結 banner 便利民眾使用，同時加強重點申辦項目之推廣。

c. 線上服務成長率達 52.06%

(a)97 年度網站提供 10 類 267 項。

(b)98 年度網站提供 16 類 406 項。

線上服務項目數成長率比較表

線上服務項目		98 年度	97 年度
1	線上申辦(含連結財政部稅務入口網 49 項)	121	122
2	線上查調	9	8
3	書表下載	44	43
4	網路申報(辦)	7	3
5	稅務試算	5	5
6	檔案應用	7	7
7	查詢 e 來速	10	10
8	民意交流	9	6
9	MSN & Skype	2	2
10	公開資訊 15 類	161	61
11	預約申辦	9	
12	線上代書	2	
13	稅務生活 e 指通	5	
14	全功能服務櫃台服務情形	1	
15	我的貼身 e 管家	6	
16	各項業務申辦須知	8	
合計		406	267
<p>成長率計算式：<math>\frac{406-267}{267} \times 100\% = 52.06\%</math></p>			

d. 線上服務案件數成長率 87.23%

(a) 97 年度線上申辦 3,297 件、線上查詢 4,435 件、網路申報 6,590 件，合計 14,322 件。

(b) 98 年度線上申辦 2,398 件、線上查詢 17,703 件、網路申報 7,453 件，合計 27,554 件。

線上服務案件數成長率比較表

年度 \ 件數	線上申辦	線上查詢	網路申報	合計
97 年	3,297	4,435	6,590	14,322
98 年	2,398	17,703	7,453	27,554
成長率	$(27,554-14,322) / 14,322 = 92.39\%$			92.39%

②線上服務推廣績效

- a. 為因應資訊與通訊科技快速發展，網際網路應用無遠弗屆，本局已取得符合無障礙網頁開發規範 2A 等級認證，提供納稅義務人更便捷、快速的服務內容，以落實便民 e 化服務，透過租稅宣導活動場合，宣導本局提供之線上服務，鼓勵民眾以網路之便利取代櫃台辦理，節省交通往返、時間與申辦效率。
- b. 為配合本局「地方稅網路申報系統」於 98 年 6 月 15 日改版正式上線，於 6 月 8、9 日開辦土地增值稅、契稅、房屋稅、地價稅、印花稅、娛樂稅教育訓練課程，參加人數為 117 人。
- c. 對納稅義務人分眾宣導，辦理租稅講習、研習會，宣導租稅常識及網路申辦服務。
  - (a) 國中、小學附設補校租稅教育講習 7 場，440 人參加。
  - (b) 本市各區里鄰長研習暨租稅宣導 8 場，4,314 人參加。
  - (c) 辦理社區「節稅宅急便」稅務講習 4 場，320 人參加。
  - (d) 社區大學節稅講座 5 場，182 人參加。
  - (e) 結合機關、團體活動辦理稅務講習 31 場，2,838 人參加。

③電子表單簡化績效

- a. 98 年於本局網站建置 44 筆申請表單檔案，提供民眾下載使用。
- b. 各項電子表單內容，均符合行政院研考會規定，加註服務分類等相關詮釋資料，並訂定電子表單管理原則，執行表單簡化及管理工作。
- c. 於我的 E 政府(My EGov)網站，提供 34 項線上申辦、32 項電子表單下載服務。

## 2. 電子參與多樣性

### (1) 電子參與多元程度

#### ① 電子參與程度及回應機制

- a. 本局網站針對不同使用族群，設計有中文版、English、PDA 及兒童歡樂網等不同版面之網頁，讓民眾透過不同途徑均可瀏覽最新之稅務資訊。
- b. 於網路設置多元化電子參與管道，俾利民眾對本局服務提供寶貴意見，茲摘要如下：
  - (a)設有「民意交流」專區，包含局長信箱、政風信箱、意見信箱、檢舉逃漏稅信箱、局長與民有約信箱等不同管道電子與網站服務信箱供民眾反映意見，由專人提供稅務諮詢、處理及回復，並將受理人民陳情案件及民眾具體建議事項處理情形，公布於網站上供民眾參閱。(359 件/年)。
  - (b)建置「民意論壇」與其他電子及網站服務信箱整合於「民意交流」專區內，提供民眾討論及建議之管道，每日派員上網輪值，答復民眾詢問。(26 件/年)
  - (c)建置「MSN 及 Skype 即時通訊服務」專區，每日派員輪值，即時回復民眾詢問，以加強本局與民眾之聯繫與溝通。(14 件/年)
  - (d)依據「處理市長信箱及市長交辦案件注意事項」，於收文後註明列管字號及應辦期限即分案，業務單位處理後透過人民陳情暨區政管理系統回復，民眾亦可透過臺中市政府與本局聯繫。(48 件/年)
  - (e)每日派員輪值臺中市政府全球資訊網「市民討論區」，回應民眾詢問與討論稅務議題。
  - (f)依據「談天說稅部落格執行計畫」，設置「談天說稅部落格」專區，並就有關業務實例探討、財稅時事議題、稅務心情故事或觀感、個人工作、生活心得分享等，自訂主題貼文；每日 1 人輪流上網值勤與讀者相互回應及答復問題。(瀏覽人氣累積已達 2 萬 5 千人次)
  - (g)設置「訂閱電子報」專區，將稅務新聞、新頒賦稅函令或活動訊息彙整成稅務電子報，每日定時派送予訂閱會員。
  - (h)設置「我的貼身 e 管家」專區，將地方稅已繳納、逾限繳日期未繳納、

重溢繳退稅、退稅支票未兌領、申辦結案訊息及稅務活動訊息等 6 項訊息，每日透過研考會 e 管家平台傳送予訂閱本局 6 項便民服務資訊訊息之會員。

c. 網站提供隱私權保護服務及宣告，並提供隱私權侵害處理機制。

### 三、創新加值服務

#### (一)提供創新(意)服務情形

##### 1. 有價值的創意服務

「突破創新，做對的事」一直是本局歷來不變的堅持，我們瞭解「服務in，干預管制out」是民意的趨歸，所以重新審視服務的本質，界定民眾最根本的需求，分析出最具價值的關鍵服務—即全新的「電話客服中心」及不同的「全功能服務櫃台」，以此為中心，結合跨域聯盟為骨幹，本局e化成果為輔助，延伸畫圓，建構了全方位的服務網絡。

##### ◎電話客服中心與其他公私部門比較

關鍵	本局電話客服中心 ★最具創意服務作法與價值	其他公私部門 客服中心或客服專線
資訊安全	<p>★落實資安政策，保護民眾財產及課稅資料</p> <p>①95、98年連續2次通過ISO27001資訊安全管理驗證。</p> <p>②確認來電者基本資料。</p> <p>③「限制本人查調檔」電腦即時顯示，加強防範。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>其他稅捐稽徵機關               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確認來電者基本資料。</li> </ul> </li> <li>金融業               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 亦先確認個人基本資料。</li> </ul> </li> </ul>
接聽效率	<p>★語音設定簡單免轉接，節省民眾時間</p> <p>①總機代表號(04)22585000即客服專線，方便易記。不分稅目，按「1」即由客服人員接聽，免轉接。★</p> <p>②0800-086969免付費電話，不分稅目立即由客服人員接聽。★</p> <p>③「臺中市1999 一碼通」話務服務中心後派直達客服人員。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財政部               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 無規劃電話客服中心，由各總機專線轉接業務單位。</li> </ul> </li> <li>其他稅捐稽徵機關               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有電話客服中心者                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 總機專線轉接服務科或另設客服專線。</li> </ul> </li> <li>• 無電話客服中心者                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 總機專線轉接業務單位</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>健保局○○業務組               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 總機轉接，按業務不同設定9項語音代號指示轉接。</li> </ul> </li> </ul>
服務功能	<p>★e化系統功能完整、服務加值、專業提升</p> <p>①全國唯一「電話稅務服務資訊應用系統」結合「公文」、「稅務」、「知識管理」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財政部               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 無電話客服中心。決議採用本局研發之「電話稅務</li> </ul> </li> </ul>

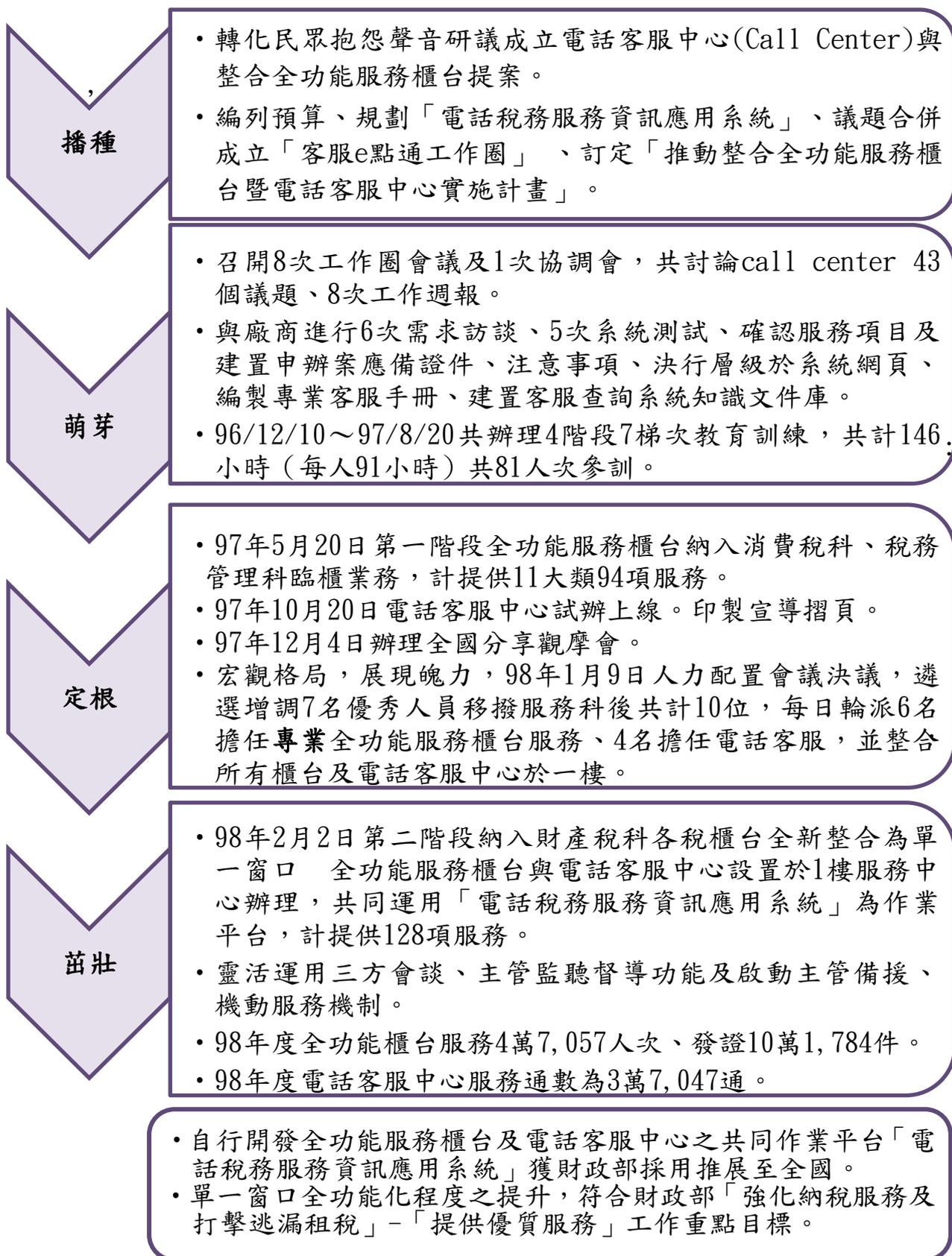
關鍵	<p>本局電話客服中心</p> <p>★最具創意服務作法與價值</p>	<p>其他公私部門</p> <p>客服中心或客服專線</p>
	<p>系統。</p> <p>②本局研發之「電話稅務服務資訊應用系統」獲財政部98年度賦稅資訊整合會議決議通過納入財稅資料中心「地方稅資訊平台整合應用計畫」之需求規畫，創新服務效益推廣至全國。</p> <p>③系統首頁稅籍、欠稅、已否申請轉帳資料與連結地方稅系統程式，橫向主動查詢並為其一次完整辦理各項節稅服務。</p> <p>④具備三方、二方會談及監聽督導功能。</p> <p>⑤可分別執行連結地方稅程式、轉總收文、自動派送、服務紀錄事項、列印等功能。</p> <p>⑥提供民眾地方稅務諮詢、查詢、補單、更址、試算、免下車預約、關懷弱勢預約到府服務及陳情計13類128項以上(將再新增服務項目)。</p>	<p>服務資訊應用系統」列入整合計畫。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 其他稅捐稽徵機關 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有電話客服中心者 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 未結合「公文」、「稅務」、「知識管理」系統。</li> <li>▪ 查詢48項、更正稅單投遞地址、補單等21項通報業務單位辦理及陳情案件紀錄。</li> </ul> </li> <li>• 無電話客服中心者 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 未開發「電話稅務服務資訊應用系統」及知識管理系統可供結合運用。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 私部門 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 只針對所屬業務回應，未能由經驗10年以上人員專任或全方位回應。</li> </ul> </li> </ul>
<p>專業品質</p>	<p>★專業專責人力，服務友善與專業度高</p> <p>①全局人力配置重新檢討，增調7名優秀人員移撥服務科後共計10位，每日輪派4名擔任專業電話客服人員。另視電話量與全功能服務櫃台相互機動調整人力。</p> <p>②實施嚴密之客服教育訓練。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 其他稅捐稽徵機關 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有電話客服中心者 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 由其他科室人員輪派兼任</li> </ul> </li> <li>• 無電話客服中心者 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 分稅辦理，由總機轉接至各單位回答。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 私部門 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 委託人力單位或派遣人力</li> </ul> </li> </ul>
<p>服務心得</p>	<p>客服員柏良大哥EQ高又幽默，電話服務耐心十足，除稅務案件外，能傾聽非稅務案件之抱怨，其境界達到：民眾問他曾否當過張老師？感謝之意，柏良大哥和我們都受感動。★</p>	

◎全功能服務櫃台與其他稅捐單位比較

關鍵	<p>本局全功能服務櫃台</p> <p>★最具創意服務作法與價值</p>	<p>財政部所規劃</p> <p>或其他單位作法</p>
<p>單一窗口全功能化</p>	<p>★單一窗口全功能化程度為稅務機關之冠</p> <p>①除使用地方稅稅務平台各稅系統之外，與電話客服人員一樣使用「電話稅務服務資訊應用系統」共同作業平台，並提供叫號機系統服務。</p> <p>②提供民眾13類128項以上「一站式、萬事達一免轉台」(One Stop)到位服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 財政部規劃供全國地方稅單位使用之全功能櫃台系統目前提供42項服務。</li> <li>• ○○市稅務局及其他稅捐稽徵機關 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 未開發「電話稅務服務資訊應用系統」及知識管理系統可供結合運用。</li> </ul> </li> </ul>
<p>緊急應變能力</p>	<p>★實施緊急應變演練，櫃台服務不中斷</p> <p>①98年8月5日H1N1新型流感防疫演練及防疫期間櫃台服務流程之演練。</p> <p>②98年11月5日模擬資料庫毀損致地方稅資訊系統無法及時線上查調稅務資料，隨即啟動人工作業演練。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供42項或86項服務。</li> <li>• 其他稅務機關，尚未辦理H1N1新型流感防疫演練及人工緊急應變作業演練。</li> </ul>
<p>專業品質</p>	<p>★專業專責人力，服務友善與專業度高</p> <p>①全局人力配置重新檢討，遴選增調7名優秀人員移撥服務科後共計10位，每日輪派6名擔任專業全功能服務櫃台服務。另視櫃台等候人數與電話客服中心相互機動調整人力。</p> <p>②實施嚴密之客服教育訓練。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人力部分由其他科室派員定期或輪派兼任。</li> </ul>
<p>服務心得</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃台客服員琍玲、淑雅小姐幾乎每天早上7：40左右到達辦公室，熟悉的叫號機“咚”的一聲開啟，即使上班時間未到，提早為民眾服務的貼心，便是「同理心」。</li> <li>• 98年9月至11月底菸品健康捐補助健保費，致使查調所得清單案件激增4倍達2萬3,330件，最高瞬間等候人數高達90多人，及時啟動主動服務是本局的責任。本局除主動協助國稅局查調並及時啟動人力支援之機制。</li> <li>• 局長主動帶領主管協同國稅局人員至健保局台中分局協調能否以公文批次查調，避免讓民眾往返多個機關，達成減證目標，至11月底未果，12月終於獲中央協調，免由民眾檢附所得清單辦理。</li> <li>• 雖然所得資料查調屬國稅局業務，惟本局優質服務文化養成已久，櫃台服務人員除查調所得、財產清單外，仍需受理各不分稅之服務，惟同仁亦同心同力堅守服務崗位。</li> </ul>	

## (1) 順應民意，挑戰服務新作法(服務項目改造、服務方法創新)

「電話客服中心及全功能服務櫃台」的成立，如同植物生長一般，要得枝葉扶疏，必先克服萬難，其改革歷程如下：



## (2) 跨域聯盟e化創新服務(其他創新服務態樣)

- ①首創建置「土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統」
  - a. 於 97 年 11 月成立「飛梭快易通」工作圈，選定改善活動主題：「簡化土地增值稅申報書審查及核對，節省人力、降低錯誤率、縮短核稅作業時間」進行改善活動。
  - b. 自行創新研發「土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統」運用地政資料(原地價檔、土地標示卡、所有權人卡)，與土地增值稅申報書各欄位交查比對後產出異常清單，代替過去人工登錄、核對，大幅縮短核稅時間，於 98 年 10 月正式上線。
- ②建置本局「e 管家便民資訊訊息通知介接系統」
  - a. 98 年 2 月函送本局「e 管家便民資訊訊息通知介接整合計畫」，獲取行政院研考會經費補助，透過研考會「我的 e 管家」介接平台，於 98 年 10 月正式上線。
  - b. 提供會員訂閱本局地方稅已繳納、逾限繳日期未繳納、重溢繳退稅、退稅支票未兌領、申辦結案訊息、稅務活動訊息等 6 項便民服務資訊訊息通知服務。
- ③本局建置「各稅外勤人員無線即時查核系統」，並於 98 年 10 月完成房屋稅籍簿冊影像掃描圖檔化，改善現有倉儲空間限制，並提供線上查詢稅籍圖檔資料，俾利日後系統、圖檔更新等相關維護工作，減輕外出清查所需攜帶之繁重紙本資料以提升行政作業效率，達成資訊加值之全面電子化政策目標。
- ④運用社會處身心障礙手冊核發檔與使用牌照稅身心障礙免稅檔勾稽比對，於手冊到期前 2 個月內產出清冊，主動發函提醒民眾重新辦理鑑定手續，維護弱勢團體節稅權益。
- ⑤主動與臺中市政府發包科達成資訊資源共享及簡化程序協商，於投標須知及「臺中市政府勞務(財務)契約書裝訂順序」上增列印花稅繳納方式，並申請權限取得轄內得標廠商資訊檔資料，輔導廠商於簽訂合約時，申請開立印花稅大額憑證繳納或運用網路申報自行列印繳款書。
- ⑥代表全國稅處與便利超商簽訂代收稅款合約，98 年提案廢除超商代收稅款手續費規定獲參採，並自 99 年 1 月 1 日實施；另積極推動稅單條碼電子化並自 99 年 7 月起與金融機關全面條碼電子化處理。
- ⑦主動與臺中市警察局達成跨機關資源共享及落實節能減碳協商，業已規劃 2 組網路型固定式車牌辨識檢查系統與該局車牌辨識系統共桿使用之路口安裝事宜。

## 2. 服務措施延續性及標竿學習效益

### (1) 建立標準作業流程

- ① 訂定電話客服中心實施要點，成立「客服系統維護小組」、「客服主機維護監控小組」、「客服服務工作小組」、「客服知識文件庫督導小組」等四個工作任務編組，規範其職責及客服專線服務項目、客服手冊編撰與更新、客服人力與派任、輪值制度等規定，提升專業、效率的便民服務作業。
- ② 編印「客服中心通識服務手冊」及「全功能服務櫃台暨電話客服中心作業指導手冊」，內容包括各稅目業務常見問題集、申辦應備證件、常用法令、網路申報須知及電話服務應有禮儀等，以作為客服人員服務工作的規範與標準，提升 Call Center 服務人員回應品質。
- ③ 訂定「提供無接縫、零誤差臨櫃服務執行計畫」、「櫃台接待禮儀及應注意事項」及「值日及志願服務工作注意事項暨標準作業流程」，並落實執行。
- ④ 編製「志願服務手冊」俾便志工熟知各項申辦事項對應窗口，以適時引導洽公民眾、幫忙抽取號碼、協助影印及輔導填寫申請書表等服務。
- ⑤ 建置知識管理系統：含知識文件申請、查詢、點閱率報表作業及知識文件、知識庫閱覽。(知識文件 30 類，新增 33 件、修正 138 件、下架 19 件，累計 536 件/年；知識庫閱覽 6 版面、48 項、累計 960 件/年)
- ⑥ 於知識管理系統新增法規查詢、案例分享、申辦應備證件與期限等項目，同時歸納索引至客服查詢系統的客服知識文件庫，並由客服知識文件庫督導小組負責督導資料之完整、正確與更新。
- ⑦ 於內網建置「一次告知補件通知書」範例，客服人員除能精準回答民眾問題外，且主動、正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，避免發生補件情形。
- ⑧ 製作 FAQ 問答集檔案，按法規查詢、案例分享、應備證件、知識文件類別，歸納索引至客服文件知識庫，提升運用知能。(4 類 150 件、FAQ 題庫 200 題)
- ⑨ 依據本局「電話服務測試及注意事項與獎懲要點」，每月由電話測試小組進行電話服務禮貌及問題回答正確率評核，各測試人員每人每月測試 16 人次，98 年計測試 768 人次。
- ⑩ 訂定「實施跨機關策略聯盟服務品質交叉稽核作業計畫」，自 98 年 6 月 1 日起與南屯區公所，相互進行電話禮貌交叉測試，按月彙整考核結果陳報。
- ⑪ 訂定「工作人員服務品質考核及獎勵要點」，按月考核所有服務人員工

作態度、服務品質等面向，並作成紀錄每季推薦績優人員予以表揚。

- ⑫遴派 4 人參與服務稽核種子培育訓練，汲取隱匿性服務品質外部稽核之專業能力，帶領同仁增進環境、人員、服務流程、電話等項之品質提升。
- ⑬遴派 200 人參與 20 場次之服務禮儀教育訓練，透過全員參與，將服務品質觀念深耕於所有同仁心中，提升專業服務形象。

## (2) 持續檢討改善創意服務措施

- ①成立客服 e 點通工作圈，計召開 8 次會議，研討電話客服中心及全功能服務櫃台運作之議題。
- ②運用每日客服人員工作日誌，蒐集問題，檢討解決方法並列管至改善為止。(附件 15)
- ③辦理 case school( 案例小學堂): 成立 case school 個案實務指導學堂，每週蒐集有關稅務、服務流程個案，洽請業務達人或主管於離峰時間實施案例分享；具 e 化創新或建議改善作法者，作成提案於全面提升服務品質會議討論。
- ④為提高服務之專業性，避免答復資訊不完整，造成民眾對法令誤解，或因接受錯誤訊息致損及權益，平日即蒐集問題，再請相關稅目之資深同仁擔任指導人員，為服務人員進行解析，以加強客服人員對於實務問題之瞭解，促進同仁專業知識之提升，減少櫃台民眾抱怨或電話客服之轉接率，達到「一次服務」之成效與目標。
- ⑤召開全面提升服務品質會議 6 次，檢討解決電話客服中心及全功能服務櫃台運作之疑難。
- ⑥訂定「鼓勵民眾參與創新獎勵要點」建立蒐集民眾意見並給予獎勵之機制，據以檢討並改善關鍵服務之各項作為。

## (3) 標竿學習及擴散效果

- ①研採外部單位優質作法
  - a. 2 月 9 日參訪新竹市稅務局及新竹縣政府稅捐稽徵局研提 7 項優質作法。8 月 11 日、19 日分別參訪臺中市中興地政事務所、財政部中區國稅局觀摩學習提升服務品質之經驗與作法、8 月 19 日參訪臺中市西屯區戶政事務所學習便捷有禮的服務流程。
  - b. 8 月 28 日參加國家品質獎得獎者聯誼會辦理潤弘精密工程事業股份有限公司之觀摩活動，增進會員間管理作法與經驗交流，並藉由現場參訪進行標竿學習。

- ②創新服務經驗提供分享、擴散效益並掌握改善契機
- a. 本局「成立 Call Center 並整合單一窗口全功能櫃台」之創新服務，獲臺中市政府啟動創意列車計畫--「第三屆金點子獎」。
  - b. 本局「外勤人員 PDA 定位查報系統」(含「房屋平面圖影像掃描處理系統」)之專案報告，獲臺中市政府自行研究發展報告乙等獎。並於擔任財政部「房屋稅與地價稅外業清查系統」整合計畫推動小組成員期間，積極主動提供建置經驗、需求規範及測量成果圖建檔程式介面，節省研商時間，98 年度彙整各稅局(處)需求確認已完成，充分發揮資訊整合資源績效。
  - c. 自行開發「土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統」、「e 管家便民資訊訊息通知介接系統」、「電話稅務服務資訊應用系統」3 項系統，經提報財政部 98 年度「賦稅資訊整合審查研討會議」決議通過，納入財稅資料中心「地方稅資訊平台整合應用計畫」之需求規劃，創新服務效益推廣至全國。
  - d. 辦理自行開發系統分享觀摩會，與財稅資料中心長官及各地方稅稽徵機關分享「電話稅務服務資訊應用系統」(客服系統)、「多媒體導覽服務系統」、「公文線上簽核系統」之規劃與執行情形，提供簡報內容後，分組進行引導實機參觀、定點解說等活動，於 98 年間持續提供參訪機關經驗與資料，落實知識分享精神。
  - e. 2 月 10 日彰化縣地方稅務局、4 月 28 日高雄市稅捐稽徵處及新竹縣政府稅捐稽徵局、5 月 13 日臺中市南屯區公所、6 月 29 日臺北縣新莊地政事務所、11 月 27 日臺中縣地方稅務局大屯分局蒞局參訪，分享為民服務經驗。
  - f. 嶺東科技大學財經法律研究所、勤益科技大學工業工程與管理研究所、逢甲大學及臺中科技大學財稅、會計系所，為將學術理論與實務相結合，特別與本局合作辦理校外參訪與學習，由本局講授稅務法規、執行六標準差個案—提升能源管理、提升電話服務及全功能櫃台服務品質之分享簡報並推動「寒暑學習專案計畫」，教學相長，效益擴散。

### 3. 服務措施執行方法效能性

#### (1) 電話客服中心及全功能服務櫃台之執行效益

##### ① 有形效益

##### a. 電話客服中心

- ① 服務通數：依 iACD Report Agent 紀錄 98 年度電話接聽服務通數為 3 萬 7,047 通(件)。其中運用電話稅務服務資訊應用系統之線上服務子系統者計 1 萬 5,295 件，電話服務內容與後送情形如下：

未使用線上服務子系統		使用線上服務子系統		
立即答復	後送轉接指定承辦人或長官	立即答復 辦結	自動派送	轉公文
21,691	61 (0.16%)	7,865	7,429 (20%)	1
21,752(58.71%)		15,295(41.29%)		
合計 37,047				
服務內容分析				
自動派送 7,429 件		更正稅單投遞地址 5,195 件，占總通數 14.02%		
		補單 2,099 件，占總通數 5.7%		
		其他 135 件，占總通數 0.28%		
立即答覆辦結		合計 29,556 件，占總通數約 80%		

- ② 節省時間：每年 617.45 小時。

以一般未實施電話客服中心之來電，民眾撥電話進入總機系統，由總機人員瞭解民眾欲辦理稅目或事項，至接通承辦人員所需平均等候時間及民眾同時詢問多項業務，需轉接各業務承辦員之時間 1 分鐘計算， $1 \text{ 分鐘} \times 37,047 \text{ 通} \div 60 = 617.45 \text{ 小時}$

##### b. 全功能服務櫃台

- ① 服務人次、件數與平均處理時間

- 電腦叫號機系統之取票機報表軟體統計服務 4 萬 7,057 人次。
- 以全功能櫃台系統、印花稅大額總繳系統、使用牌照稅公文系統、欠稅補單系統等統計，合計全功能櫃台服務 10 萬 1,784 件。
- 平均每件處理時間 6 分 15 秒，與去年每件 14 分 54 秒比較，縮短比例為 57.63%。

- ② 節省時間：2,353 小時。

以各稅目櫃台未整合前（分散於 1、2 樓），民眾因走錯承辦櫃台，

至引導到正確服務櫃台所需平均時間 1 分鐘，及民眾同時洽辦多項業務，需奔波各櫃台之時間 2 分鐘計算，每年將節省民眾臨櫃洽公時間共計每年 2,353 小時。(3 分鐘 × 47,057 人次 ÷ 60 = 2,353 小時)

## ②無形效益

- a. 藉由「電話稅務服務資訊應用系統」作為電話客服中心與單一窗口全功能服務櫃台之共同作業平台，並結合「自動話務分派系統」(iACD)、跨機關閘門系統、地方稅稅務應用系統、知識管理系統及客服查詢系統，供客服人員全方位運用。
  - Ⓐ 申辦案件透過系統帶出申請書或管理代號，轉公文系統或轉待辦事項，承辦人可於內部網路接收客服中心訊息，立即辦理，縮短作業時間，達成無紙化作業目標。
  - Ⓑ 所有電話服務活動，透過 e 化所提供的話務數據及客服系統紀錄，可作為分析改善及稽催管理之參考。
  - Ⓒ 話務平台之跑馬燈、耳機設定、自動接聽等功能與主管督導專線之監控功能，均能提升客服人員服務品質及主管瞭解同仁服務狀態適時提供協助之管理功能。
- b. 整合電話客服中心及單一窗口全功能服務櫃台作業於服務科辦理。客服人員於接聽電話或面對臨櫃洽公民眾，不分稅目，力求「電話不轉接、臨櫃不轉台」，以「一站式、萬事達」(One Stop) 到位服務，提供服務流程便捷與全方位勝任的專業服務。
- c. 提升本局同仁各稅專業程度，培育全方位服務之稅務人員，進而提高行政效率與服務品質，建立政府機關便民、利民服務新形象。
- d. 電話無需轉接、臨櫃無需轉台，民眾所需申辦事項「一次」即可完成，本項創新措施之服務人數將隨著時間累積，使得內、外部效益持續成長發酵，達到永續性價值之效益。
- e. 辦理分享觀摩會，與財稅資料中心長官及各地方稅稽徵機關分享規劃「電話稅務服務資訊應用系統」(客服系統) 與執行情形，提供簡報內容並分組進行引導實機參觀、定點解說，落實知識分享精神。
- f. 為落實資訊資源共享，將本項創新措施提報財政部 98 年度「賦稅資訊整合審查研討會議」，經決議通過，納入 99 年度「地方稅資訊平台整合應用計畫」規劃，推廣全國。

## (2)其他跨域聯盟e 化創新服務之執行效益

### ①土地增值稅、契稅申報案件與地政資料交查整合作業系統

#### a. 有形效益

- ①每年節省工時 1 萬 2,545 小時。
- ②每年節省紙張經費 2 萬 3,614 元。
- ③錯誤率由 2.72%降為 0.42%降幅為 2.3%。

#### b. 無形效益

- ①減輕員工工作負荷、降低工作壓力。
- ②因土地增值稅核稅系統具有檔案共通性，獲財政部通過採用並經財稅資料中心納入系統整合計畫第 3 順位辦理，達成經驗分享、效益擴散。

### ②e 管家便民資訊訊息通知介接系統

a. 有形效益：98 年度 10 月上線至 12 月底，e 管家會員 1,237 名訂閱，訂閱訊息通知合計 6,165 筆。

#### b. 無形效益：

- ①服務範圍人數估計可達 66 萬 5,565 人。
- ②以每人節省時間以 1 通電話 10 分鐘計算，可節省時間約 11 萬 930 小時，並以市內電話每 10 分鐘一通 6.4 元(1.6\*4)計算可節省大眾成本約 425 萬 9,616 元。
- ③藉與 e 管家能見度，加快納稅服務訊息傳遞，提升本局服務品質。
- ④結合中央與地方政府共同合作，擴大機關分眾經營，透過全國一致性平台，提供在地化、客製化個人服務，共創中央、地方與民眾三贏之友善網路環境。

### ③房屋稅稅籍簿冊影像掃描圖檔化

a. 有形效益：每年節省外業查核人員作業時間約 2,656.75 小時。以每件節省原先需至倉庫翻閱人工稅籍卡花費時間 5 分鐘計算，98 年查核 3 萬 1,881 件，全年可節省 2,656.75 小時(5\*31,881/60)。

b. 無形效益：提升行政效率、增加清查件數、維護租稅公平正義。

### ④運用社會處身心障礙手冊檔與使用牌照稅身心障礙免稅檔勾稽作業

- 建立良好顧客關係，提升優質便民服務形象。

### ⑤主動與臺中市政府發包科協商運用政府採購網

- 降低違章處分率，確保稅收流入本市市庫。

### ⑥全面推動稅單條碼電子化

a. 有形效益：已促成便利商店繳稅民眾免付手續費之目標。

b. 無形效益：節省金融機構及稅捐稽徵機關之人力與時間成本、加速劃解銷號正確與速度、提升服務滿意度。

### 叁、未來努力方向

由於資訊流通普及，民眾自主意識抬頭，對服務品質要求已愈來愈高。本局歷經多次「為民服務品質」考核評比，雖屢獲佳績，但我們不以現況為滿足，為了符合民眾更高的期待，持續結合企業及機關團體的資源，並運用資訊科技簡化行政流程、努力提升創新服務作業績效。

#### 一、全面提升服務品質，追求顧客導向

- (一)持續精進「電話客服中心」、「單一窗口全功能服務櫃台」業務及網站服務友善順暢之改善工程。
- (二)運用 PDCA 品管手法於稅務行政之「品質創造」。
- (三)鼓勵同仁與民眾研提創新服務措施並建立獎勵機制，激發創新思維。

#### 二、落實「縱向」與「橫向」連結，凝聚組織力量

- (一)擴展「跨機關 N 合一整合服務改善方案」，藉由表單統整、流程簡化、資料傳遞及通報方式改善或資訊傳輸等手法，減少民眾往返機關洽公次數、等待時間及附證資料，達到簡政便民目的。
- (二)加強與金融機構代收稅款業務之橫向聯繫，以提供民眾便捷及有效率的繳稅管道。

#### 三、加速電子化「e」政府的實現

- (一)積極推展地方稅資訊系統平台整合計畫，藉政府機關間資訊共享，循序達成「整合式政府服務」、「應需式政府服務」目標，以提升稽徵效率、達成便民服務及租稅公平等效益。
- (二)建立完整網站服務管理機制，採權責分工方式，以發揮各單位專業知能，提供民眾最新、最正確、最快速的稅務資訊。
- (三)配合臺中縣市 99 年合併直轄市，將增加主機設備數量；又為簡化管理機台數量，並提升節能目標，除稅務平台主機外，餘各式主機將重新整合規劃具備虛擬之功能。
- (四)重新規劃網路服務架構，增購相關資訊軟硬體設備，確保網路系統不中斷之服務、強化資訊整合，提升網路平台對外服務及存取效能。
- (五)強化機房安全管控機制，賡續以網路中央監控系統全天候(24\*365)掌控各項稅務主機與網路、資訊設備及各項環境設備運轉情形並啟動異常應變通報機制，取代以往 24 小時之人工監控，有效控管資訊設備及網路運轉情形。
- (六)建置各項數位教材、辦理辦公室資訊處理、資訊設備簡易故障排除及依國家資通安全會報規範辦理分類分級之資訊安全等教育訓練，全面提升同仁資訊專業素養及為民服務品質。
- (七)配合財稅資料中心將於 99 年完成「房屋稅、地價稅外業清查整合系統」開發建置及推廣上線，將房屋稅簿冊以電子檔案方式儲存於筆記型電腦攜

出清查，取代傳統攜帶簿冊清查之不便，且便於即時查調完整及明確之資訊，提高清查作業效益。

- (八)配合財稅資料中心於 99 年開發「地方稅欠稅移送執行整合影像處理系統建置」辦理軟、硬體設備規劃，簡化人工製卷，降低錯誤率，提高移送工作效能。
- (九)規劃建置使用牌照稅違規車輛查核系統，蒐集行駛公共道路車輛資料，及匯入路邊停車檔案資料與車籍、稅籍資料勾稽之軟、硬體系統，落實政府 e 化及跨機關資源共享政策，精進業務執行成效。
- (十)建議財稅資料中心增訂系統，已獲同意規劃採電子郵件傳輸轉帳納稅扣款通知、扣款不成功或扣款成功之完稅資料等訊息，以節省郵寄之稽徵成本。

#### 四、注重高層管理者的領導與支持，建立管理面的水平連結

- (一)改善組織氣候與文化管理的理念，激發主管卓越管理能量與全員執行力，從「品質管理」邁向「品質創造」的新階段。
- (二)領導者親自參與服務品質教育訓練並師法企業品質管理作法，提升組織整體競爭力。
- (三)加強主管人員掌握民眾對稅務瞭解之程度、疑難問題、興革意見及輿情反映等處理機制與回應情形之滿意度與改善程度，增進徵納和諧關係。

#### 五、發展學習型組織，創造服務品質

運用旺盛的組織學習能力與暢通的學習機制，投入民眾意見、輿情反映蒐集、回應與改善，轉化為服務流程、機關形象與顧客關係之優質的便民服務、資訊流通服務及創新加值服務，回饋民眾。

## 肆、附件

### 附件 1：臺中市地方稅務局「提升服務品質」業務自我診斷 Q&A 表

#### 一、提供的服務管道：

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 電話客服中心 | <input checked="" type="checkbox"/> 單一窗口全功能化    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 到府服務   | <input checked="" type="checkbox"/> 手機、PDA      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 傳真機    | <input checked="" type="checkbox"/> ATM         |
| <input checked="" type="checkbox"/> E-mail | <input checked="" type="checkbox"/> 委託代辦（超商繳稅）  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 網站     | <input checked="" type="checkbox"/> 公用資訊站 KISOK |
| <input checked="" type="checkbox"/> 免下車服務  | <input checked="" type="checkbox"/> 1999 專線     |

#### 二、提供便捷透明之服務流程：

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 使用叫號機系統 | <input checked="" type="checkbox"/> 隨到隨辦        |
| <input checked="" type="checkbox"/> 免附書證    | <input checked="" type="checkbox"/> 快速窗口、彈性窗口   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 申辦進度查詢  | <input checked="" type="checkbox"/> 標準流程及辦理期限公開 |

#### 三、建立推動全面提升服務品質之信念：

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 思考關鍵問題    | <input checked="" type="checkbox"/> 注重與民眾互動的細節   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 傾聽民意，提出對策 | <input checked="" type="checkbox"/> 負面評價，用心聽、用力改 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 將心比心，用心對待 |  |

#### 四、推廣創新增值服務之思維：

- 思考無中生有、有中生新之創新
- 由民眾「需要」和「想要」點切入創新
- 最基礎的地方，往往最需要導入設計理念

#### 五、主動、積極或關懷弱勢之積極作為：

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 災害主動減免     | <input checked="" type="checkbox"/> 提供個人化服務 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 申辦作業提醒     | <input checked="" type="checkbox"/> 定期服務關懷  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 身心障礙者之減免申辦 |   |

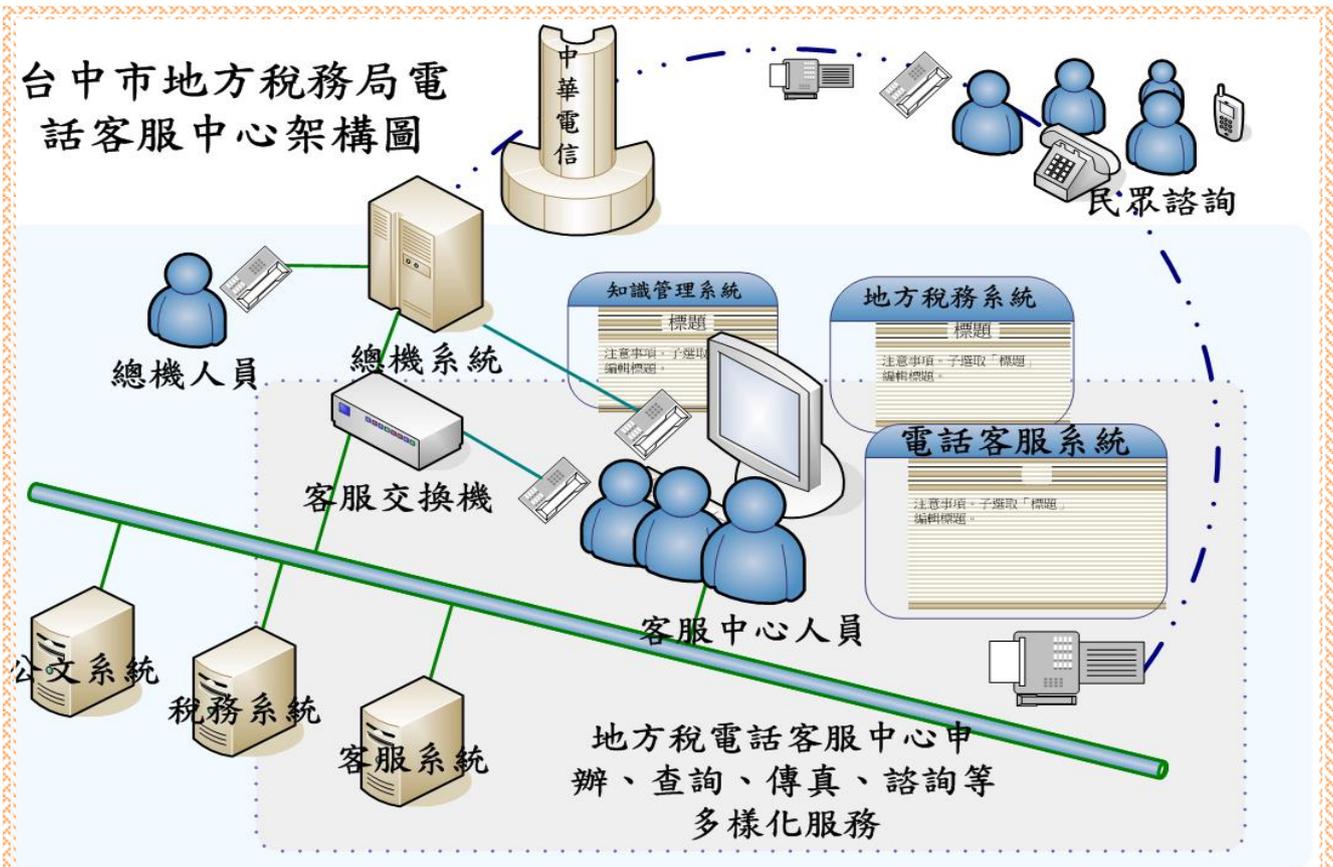
六、為民服務之推展：

Q	A	作 法
1. 組織文化之形成？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	同仁由認知、認同到內化
2. 有無可提升服務效率的資訊科技運用？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	機房維運中心 (NOC)
3. 有無與其他機關進行業務合作？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	策略聯盟
4. 有無針對民眾需求進行跨機關的業務協調？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	社會處、健保局、監理所、地政事務所
5. 客服人員能否即時解答民眾之問題？	<input checked="" type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否	專責人員並運用 KM 系統
6. 有無滿足民眾需求的自助性服務設備？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	公用資訊站 KISOK
7. 能否調整人力滿足特定的服務需求？	<input checked="" type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否	由專人提供電話、櫃台服務
8. 有無爭取專案性經費或設備提升服務效率？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	向研考會爭取 e 管家專案補助
9. 有無針對 e 化業務，調查民眾的需求？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	組成 QCC 研討
10. 有無依據 e 化業務推展，強化服務民眾的專業能力？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	稅務數位學習
11. 業務處理進度有無透過內部的資訊系統掌握？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	列管案件稽催系統
12. 資訊系統能否協助業務處理的瓶頸？	<input checked="" type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否	知識管理平台
13. 是否推動內部作業流程簡化？	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	已全面無紙化並推動線上簽核
14. 是否檢討網站功能的完備性 (如疑難問答、線上服務)？	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	已建立網站資訊服務管理之機制
15. 是否檢討意見申訴管道的及時回應(如局長信箱)？	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	建立公文處理時限及稽核之機制

附件 2：全功能服務櫃台暨電話客服中心服務分類統計表

①服務稅目與業務	
服務科	全功能服務櫃台系統業務（含財產稅科計 6 類）
稅務管理科	欠稅移送執行、轉帳納稅與退稅業務等 2 類
消費稅科	使用牌照稅、娛樂稅及印花稅 3 類
財產稅科	地價稅、土地增值稅、工程受益費、房屋稅、契稅 5 類
列印各類報表	3 類
系統	2 項
合計	13 大類
②服務項目	
法令諮詢 應備證件 輔導填寫	地價稅 13 項、土地增值稅 11 項、房屋稅 17 項、契稅 8 項、工程受益費 1 項、使用牌照稅 22 項、娛樂稅 8 項、印花稅 6 項、各稅補單 9 項、共用 11 項、其他 17 項。
查詢 試算 估算	限本人查詢、土地增值稅 6 項、房屋稅 1 項、契稅 4 項、使用牌照稅 8 項、娛樂稅 1 項、印花稅 2 項、共用 8 項、其他 7 項。
申辦	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 各稅開徵/欠稅補單</li> <li>• 更正稅單投遞地址</li> <li>• 印花稅大額憑證總繳</li> <li>• 所得財產查調</li> <li>• 身心障礙免徵使用牌照稅與退稅</li> <li>• 稅籍證明</li> <li>• 課稅明細表</li> </ul>
列印 各類報表	列印客服語音紀錄表(檢視服務件數) 列印客服語音紀錄表(檢視轉待辦件數) 列印客服語音統計表(檢視通數、時間項目)
系統	申辦功能資料維護 公文發文字號維護
合計	128 項

### 附件 3：臺中市地方稅務局客服系統說明圖



## 系 統 功 能

### 稅務系統與客服應用系統介接

http://10.78.251.2:8008/zcc/tp\_b/zccmainframe.jsp - Microsoft Internet Explorer

來電者身分證或統編： L12 送出 記錄申請事項歷史資料 尚未辦理約定轉帳

姓 黃欽選  
戶 址： 福東一路 162 號

**房屋稅** 【總筆數：1】

房屋稅編	坐落	房屋稅通訊地址	已辦轉帳
08 75007	之 2 3 巷 3 9 號 4 樓	臺中市北 2 號	是 2 否

**地價稅** 【總筆數：1】

稅籍編號	土地標示	稅種	地價稅通訊地址	已辦轉帳
( 349000	30000	2	臺中市 5 弄 2 2 號	否

**使用牌照稅** 【總筆數：0】

車牌號碼	細稅	車籍地址	本市是否免稅	已辦轉帳
查 無 資 料 !				

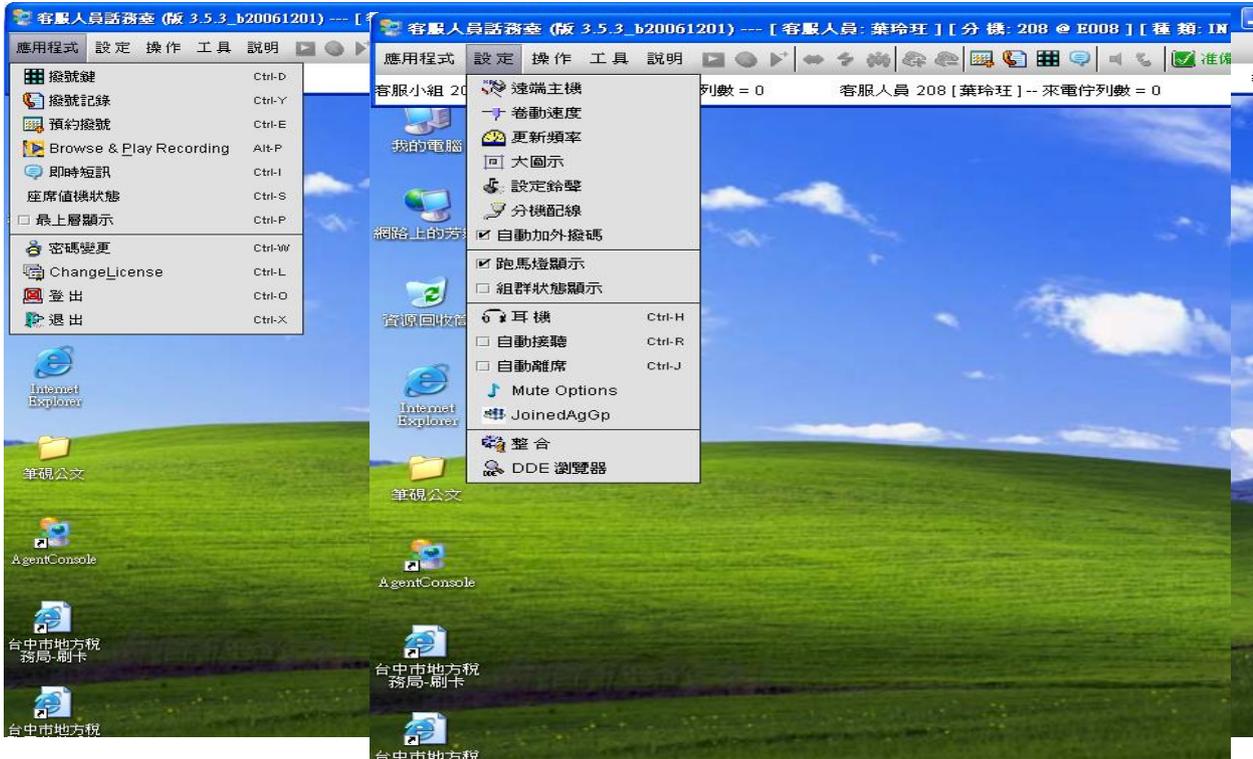
**欠稅查詢** 【總筆數：1】

管理代號	欠稅金額	案件狀況	欠稅註記	送達註記
E	734	3223	移送執行	4 2

登出

## 附件 3：臺中市地方稅務局客服系統說明圖

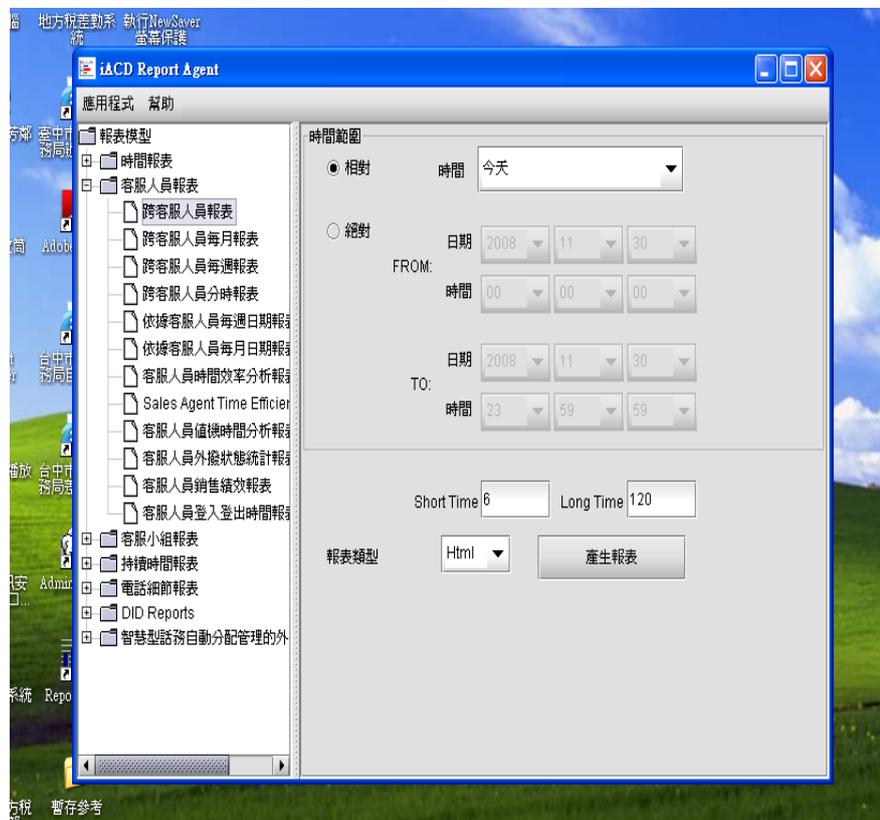
### ☛ 客服系統應用程式



### ☛ 報表功能

- 一、客服人員績效報表
- 二、佇列處理表現趨勢報表
- 三、每日各時段平均等候時間及通話數報表
- 四、累計通話及平均通話時間報表
- 五、進線電話掛線報表
- 六、進線電話趨向報表
- 七、等候時間比較報表

### iACD (智慧型自動話務分派) Report Agent





附件 4：臺中市地方稅務局公共藝術主題--「富裕分享」

作品名稱	蘊藏意義
聚沙成塔	 <p>代表錢幣之貝殼造型，運用鋼材層疊旋轉上升，表現出財稅集中的精神涵義。</p>
黑潮迴游	<p>代表財富之魚群意念，喻意稅收取之於民、用之於民的分享精神。</p> 
守護巡航	<p>利用帆影笠笠的造型，表現出滿載而歸之稅收豐富景象，也隱喻稅捐單位為政府充實國庫、累積社會資源的精神。</p> 

附件 5：臺中市地方稅務局 98 年文心藝廊創作展出一覽表

展覽月份	展覽名稱	文心藝廊	聯絡人
1 月	台中市基督教青年會 -大墩社區大學 藝術探索	2、3、7 樓	黃秀琴 22052747
2 月	湯福根創作六十年〔八十回顧〕 彩墨畫展	2、3、7 樓	湯福根 22235807
3 月	與黏土有約 (手作創作聯展)	7 樓	吳小姐 0911-782133
4 月	東海大學美術系 林倖安、林芸蓁雙人展	7 樓	林芸蓁 0928-898188 林倖安 0917-209919
5 月	國立空中大學書畫社 郭美珠老師	2、3 樓	郭美珠 0919-017712
5 月	國立空中大學書畫社 師生暨歷屆社長聯展	7 樓	李雪蘭 22931070 0922-106188
6 月	洪新男個展	7 樓	洪新男 24718853 0933-512991
7 月	台中市商業會 (呂敏光先生個展)	7 樓	23284567 0932519709
8 月	蕭副市長家旗及林參議輝堂聯展	2 樓、3 樓	0910-493622、 0937-202311
9 月	台中市藝文交流協會 98 年會員書畫聯展	7 樓	陳熾聲 04-22631226
10 月	台灣省中國古文字學會	7 樓	陳國卿 0928989051
11 月	台中市蒙恩長青學苑(水墨社) -畫山畫水畫自然師生聯展	7 樓	蘇二龍 23800015、 0911-857637
12 月	2009 心彩書畫聯展	7 樓	李國雄 0915-615329

## 附件 6：中央監控系統

依據現行之網路管理監控需求，建置一個網路管理監控平台，搭配網路管理監控相關元件，建構自有的網路管理服務架構。

整合網路連線狀態監控、網路障礙偵測、網路流量分析及維運管理平台為一體，藉以全天候（24\*365）掌控各項稅務主機及網路、資訊設備及各項環境設備如電力、消防、空調、門禁等運轉情形，有異常者立即以手機簡訊及 e-mail 通知相關人員處理，取代以往 24 小時之人工監控，提供管理資訊能正確並快速傳達，增進稅務系統之穩定性，並且可降低反應時間與提升網路運作效率及水準。



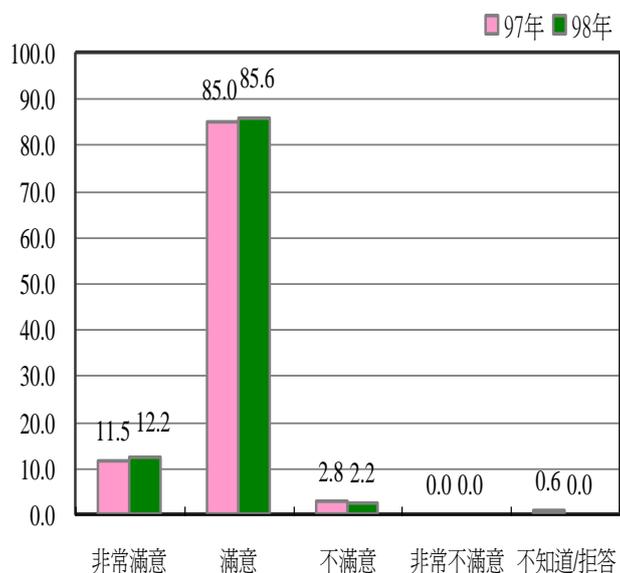
## 附件 7：地方稅業務 Q&A

Q1. 房屋稅於每年何時開徵？ A：每年 5 月 1 日開徵，繳納期限至 5 月 31 日。
Q2. 房屋稅稅率為多少%？ A：住家用房屋為 1.2%、營業用房屋為 3.0%、非住家非營業用房屋為 2.0%。
Q3. 地價稅於每年何時開徵？ A：11 月 1 日開徵，繳納期限至 11 月 30 日。
Q4. 申請地價稅適用自用住宅優惠稅率應檢附證件為何？ A：戶口名簿、建物所有權狀（或使用執照、建物執照）影本、申請書（加蓋土地所有權人印章）。
Q5. 申請地價稅自用住宅優惠稅率應於何日前提出申請？ A：9 月 22 日，如果 9 月 22 日適逢星期六、日，則順延至星期一，如果為例假日，則順延至次日。
Q6. 土地增值稅稅率為何？ A：一般土地稅率為 20%、30%、40%；自用住宅用地稅率為 10%。
Q7. 未繳使用牌照稅之車輛，於滯納期滿後行駛公共道路被查獲，會被處罰嗎？ A：除補本稅外，會按應納本稅處 1 倍的罰鍰。
Q8. 印花稅票要去那裡買？ A：郵局，如果您需要繳納的印花稅額很大，建議您至本局全功能服務櫃台申請開立印花稅大額憑證繳款書。
Q9. 逾期未繳稅款，要負擔罰款嗎？ A：每逾兩日需加徵 1% 的滯納金，最高可罰至 15%。
Q10. 可辦理約定存款轉帳納稅的地方稅有那些？ A：使用牌照稅、房屋稅、地價稅。
Q11. 民眾至便利超商繳納地方稅每筆手續費多少錢？ A：今年 99 年 1 月 1 日起已免付手續費。
Q12. 地價稅之自用住宅用地稅率為何？ A：千分之 2。
Q13. 我臺中市有 3 筆土地，為什麼地價稅單只有 1 張？ A：地價稅係採歸戶課稅，按土地所有權人在每一直轄市或縣(市)轄區內之土地總地價課徵，故每一土地所有權人在臺中市只會有一張地價稅單。
Q14. 住家用房屋現值多少元以下免徵房屋稅？ A：10 萬元。
Q15. 身心障礙者怎麼申請免徵使用牌照稅？ A：①有身心障礙手冊，並領有駕駛執照之交通工具，每人一輛為限者。應檢附之證明文件：身分證、行車執照、身心障礙手冊及駕駛執照、印章。 ②因身心障礙情況，致無駕駛執照者，每戶以一輛為限者。應檢附之證明文件：身心障礙手冊、戶口名簿、行車執照、駕駛人駕駛執照、車主印章。

## 附件 8：洽公環境滿意度之比較

97 與 98 年調查發現，民眾對洽公環境滿意度由 97 年的 96.5% 上升為 98 年的 97.8%，民眾對洽公環境的滿意度增加 1.3%。

97 與 98 年「洽公環境」滿意度比較圖表



滿意程度	97 年		98 年	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
非常滿意	74	11.5	78	12.2
滿意	545	85.0	548	85.6
不滿意	18	2.8	14	2.2
非常不滿意	-	-	-	-
不知道/拒答	4	0.6	-	-
總計	641	100.0	640	100.0



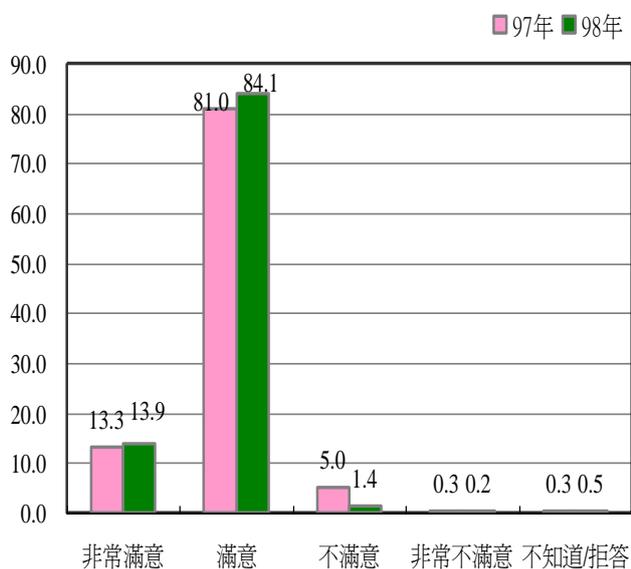
## 附件 9：服務品質滿意度之比較

97 與 98 年調查發現，民眾對服務態度滿意度由 97 年的 94.3% 上升為 98 年的 98.0%，民眾對服務品質的滿意度增加 3.7%。



滿意程度	97 年		98 年	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
非常滿意	85	13.3	89	13.9
滿意	519	81.0	538	84.1
不滿意	32	5.0	9	1.4
非常不滿意	2	0.3	1	0.2
不知道/ 拒答	3	0.3	3	0.5
總計	641	100.0	640	100.0

97 與 98 年「洽公環境」滿意度比較圖



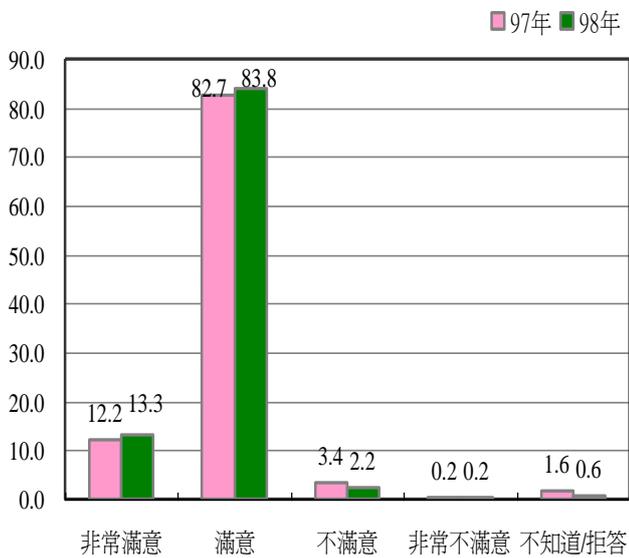
## 附件 10：行政效率滿意度之比較

97 與 98 年調查發現，民眾對行政效率滿意度由 97 年的 94.9% 上升為 98 年的 97.1%，民眾對行政效率的滿意度增加 2.2%。

滿意程度	97 年		98 年	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
非常滿意	78	12.2	85	13.3
滿意	530	82.7	536	83.8
不滿意	22	3.4	14	2.2
非常不滿意	1	0.2	1	0.2
不知道/拒答	10	1.6	4	0.6
總計	641	100.0	640	100.0



97 與 98 年「行政效率」滿意度比較表



## 臺中市地方稅務局稅務新聞資料處理表

新聞來源

98年4月27日 聯合日報

第 C2 版

郭姓婦人說，她上網發現這項服務，抽空來拿房屋稅繳納證明，昨天下雨，轎車直接開進地下室，而且不用下車，不會淋到雨，很貼心、很方便。

中市地方稅務局長呂清海說，這項服務是比照麥當勞得來速，方便雙薪家庭洽辦房屋稅、地價稅、使用牌照稅繳納證明等6項業務。

台中市地方稅務局稅務員黃祺殷說，民眾只要在取件前30分鐘前預約，方便稅務員直接上網抓取申請資料、列印，取件時，帶身分證件驗證身分，洽詢電話：0800-086969。

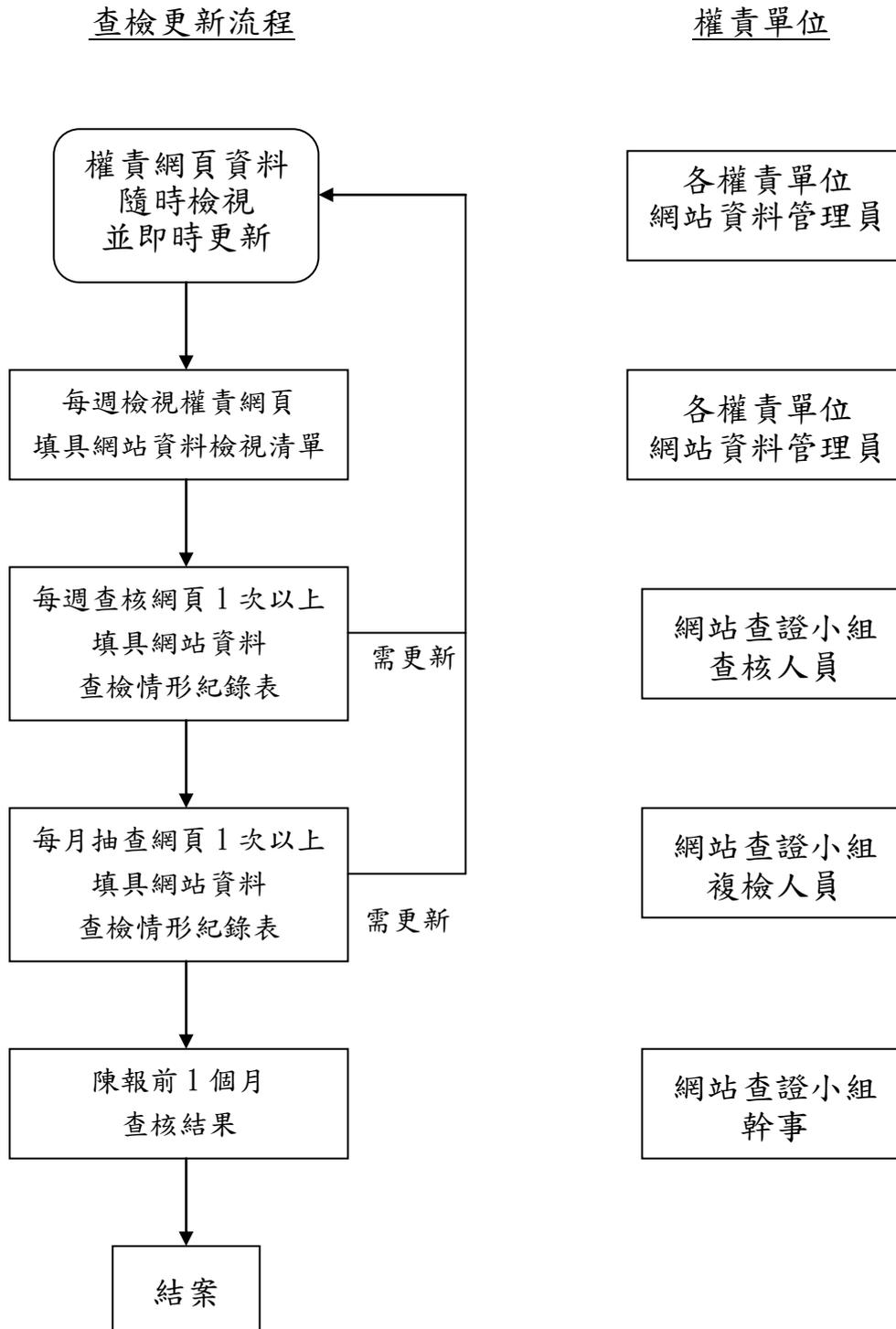


### 稅務局 免下車服務

【記者趙容萱／台中報導】台中市地方稅務局推出「得來速」服務（見下圖，記者趙容萱攝影），市民打電話預約，直接把轎車開到稅務局地下一樓的免下車服務處，經確認身分、簽名後取件，郭姓婦人說，不用下車，真的很方便。

台中地區連日大雨，某日上午10時，天空還下著雨，郭姓婦人開車進稅務局地下停車場，發現在警衛室旁亮著「免下車服務處」，地方稅務局稅務員黃祺殷向她招手，經拿出身分證查核、簽名，拿到證明文件。

## 附件 12：網站查檢更新標準作業流程圖



### 附件 13：98 年度資訊抽查及連結測試結果

測試結果 抽查項目	資訊內容 是否正確	資訊連結 是否正確	網址
線上申辦/使用牌照稅/車輛停駛、繳銷、報廢、註銷退稅申請	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=2&amp;Type=13&amp;MajorText=%A8%CF%A5%CE%B5P%B7%D3%B5%7C&amp;TitleText=%A8%AE%BD%F8%B0%B1%BEP%A1B%C3%BA%BEP%A1B%B3%F8%BCo%A1B%B5%F9%BEP%B0h%B5%7C%A5%D3%BD%D0&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_kind&amp;taxKind=2">http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=2&amp;Type=13&amp;MajorText=%A8%CF%A5%CE%B5P%B7%D3%B5%7C&amp;TitleText=%A8%AE%BD%F8%B0%B1%BEP%A1B%C3%BA%BEP%A1B%B3%F8%BCo%A1B%B5%F9%BEP%B0h%B5%7C%A5%D3%BD%D0&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_kind&amp;taxKind=2</a>
稅務宣導/節稅寶典/娛樂稅/稅率、罰則	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/moneyweb/e/e2.html">http://web.tctax.gov.tw/core/moneyweb/e/e2.html</a> <a href="http://web.tctax.gov.tw/core/moneyweb/e/e7.html">http://web.tctax.gov.tw/core/moneyweb/e/e7.html</a>
書表下載/綜合稅目/委託轉帳代繳各項稅款約定書	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/download/getfile.php?fileName=082_終止委託轉帳約定書.doc&amp;itemId=199">http://web.tctax.gov.tw/core/download/getfile.php?fileName=082_終止委託轉帳約定書.doc&amp;itemId=199</a>
線上申辦/地價稅/申請地價稅自用住宅用地稅率	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=3&amp;Type=5&amp;MajorText=%A6a%BB%F9%B5%7C&amp;TitleText=%A5%D3%BD%D0%A6a%BB%F9%B5%7C%A6%DB%A5%CE%A6%ED%A6v%A5%CE%A6a%B5%7C%B2v&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_kind&amp;taxKind=3">http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=3&amp;Type=5&amp;MajorText=%A6a%BB%F9%B5%7C&amp;TitleText=%A5%D3%BD%D0%A6a%BB%F9%B5%7C%A6%DB%A5%CE%A6%ED%A6v%A5%CE%A6a%B5%7C%B2v&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_kind&amp;taxKind=3</a>
各項業務申辦須知/標準作業流程/房屋稅/房屋新、增、改建現值及使用情形	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/download_flow/getfile.php?fileName=房屋新建、增建、改建現值申報作業.doc&amp;itemId=11">http://web.tctax.gov.tw/core/download_flow/getfile.php?fileName=房屋新建、增建、改建現值申報作業.doc&amp;itemId=11</a>
網路櫃台/稅務試算/滯納金試算	✓	✓	<a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/caldel/TaxCalculate4.jsp&amp;ctNode=10776">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/caldel/TaxCalculate4.jsp&amp;ctNode=10776</a>
民意交流/局長信箱	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/feedback/index.php?CntType=1&amp;MajorText=局長信箱">http://web.tctax.gov.tw/core/feedback/index.php?CntType=1&amp;MajorText=局長信箱</a>
網路櫃台/查詢 e 來速/申辦案件查詢/線上申辦	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/linesearch.php?ModuleNo=B57&amp;MajorText=申辦案件查詢">http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/linesearch.php?ModuleNo=B57&amp;MajorText=申辦案件查詢</a>
網路櫃台/稅務試算/	✓	✓	連結財政部稅務入口網

土地增值稅試算			<a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/query/TaxCalculate3.jsp&amp;ctNode=10774">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/query/TaxCalculate3.jsp&amp;ctNode=10774</a>
線上申辦/索取法令 宣導資料申請/土地 增值稅節稅寶典	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=6&amp;Type=12&amp;MajorText=%AF%C1%A8%FA%AAk%A50%AB%C5%BE%C9%B8%EA%AE%C6%A5%D3%BD%D0&amp;TitleText=%A4g%A6a%BCW%AD%C8%B5%7C%B8%60%B5%7C%C4_%A8%E5&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_divide&amp;taxDivide=5">http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=6&amp;Type=12&amp;MajorText=%AF%C1%A8%FA%AAk%A50%AB%C5%BE%C9%B8%EA%AE%C6%A5%D3%BD%D0&amp;TitleText=%A4g%A6a%BCW%AD%C8%B5%7C%B8%60%B5%7C%C4_%A8%E5&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_divide&amp;taxDivide=5</a>
線上代書/買賣土地	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/download/index3.php">http://web.tctax.gov.tw/core/download/index3.php</a>
線上申辦/身心障礙 者免徵使用牌照稅	✓	✓	<a href="http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=2&amp;Type=5&amp;MajorText=%A8%CF%A5%CE%B5P%B7%D3%B5%7C&amp;TitleText=%A8%CF%A5%CE%B5P%B7%D3%B5%7C%A8%AD%A4%DF%BB%D9%C3%AA%AA%CC%A7K%B5%7C%A5%D3%BD%D0%AE%D1&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_kind&amp;taxKind=2">http://web.tctax.gov.tw/core/e_service/lineform.php?Kind=2&amp;Type=5&amp;MajorText=%A8%CF%A5%CE%B5P%B7%D3%B5%7C&amp;TitleText=%A8%CF%A5%CE%B5P%B7%D3%B5%7C%A8%AD%A4%DF%BB%D9%C3%AA%AA%CC%A7K%B5%7C%A5%D3%BD%D0%AE%D1&amp;functionGid=11&amp;01Form=ollist_kind&amp;taxKind=2</a>
公開資訊/法律法規 命令/使用牌照稅法 與道路交通管理處罰 條例涉及裁罰競合作 業原則	✓	✓	連結財政部賦稅署/賦稅署法令相關之 行政規則 <a href="http://dotsearch.dot.gov.tw/Searchall/show_define.asp?id=2961">http://dotsearch.dot.gov.tw/Searchall/show_define.asp?id=2961</a>
網路申報/土地增值 稅	✓	✓	地方稅網路申報作業入口網 <a href="https://web2.tctax.gov.tw/">https://web2.tctax.gov.tw/</a>
網路櫃台/稅務試算/ 估算重購土地退還土 地增值稅額	✓	✓	連結財政部稅務入口網 <a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/query/TaxCalculate2.jsp&amp;ctNode=10775">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/query/TaxCalculate2.jsp&amp;ctNode=10775</a>

## 附件 14：進階搜尋畫面截圖

.....

	關鍵字 1
	關鍵字 2
	關鍵字 3

AND  OR

頁數： 20

共 0 筆

**進階查詢**  
想要縮小搜尋範圍，您可使用進階查詢，如果鍵入“稅務局” and “房屋稅”系統會將其視為兩個必要但不需要緊密相連的關鍵字，會在資料庫中找尋內含稅務局和房屋稅兩個關鍵字同時出現的檔案。  
如果您鍵入“稅務局” or “房屋稅”系統會在資料庫中找尋內含稅務局”或有”房屋稅兩個關鍵字出現的檔案。” or ”將其視為任一出現即可的兩個關鍵字。

**找不到時的建議**  
當您使用基本全文檢索時，發現檢索出來的網頁大多不符合您的需求時或是找不到您要的資訊時，建議您修正您輸入的搜尋字串，或改使用進階搜尋功能來搜尋您要的資料。  
如果仍然找不到您要的資訊時，可以使用本局[意見信箱](#)或免付費服務電話，將您的問題反映給我們，我們會儘快處理並給您回復。

**檢索功能操作說明、範例與找不到時的建議：**

**全文檢索**  
請在輸入格裏填寫唯一關鍵字，進行搜尋。本搜尋功能僅作完全比對，不作模糊及其他形式比對。搜尋範圍包括網頁標題、預設關鍵字與內文。  
下圖輸入「房屋稅」三字搜尋網頁標題、預設關鍵字與內文含有「房屋稅」三字的網頁。



**進階查詢**  
想要縮小搜尋範圍，您可使用進階查詢，如果鍵入“稅務局” and “房屋稅”系統會將其視為兩個必要但不需要緊密相連的關鍵字，會在資料庫中找尋內含稅務局和房屋稅兩個關鍵字同時出現的檔案。  
如果您鍵入“稅務局” or “房屋稅”系統會在資料庫中找尋內含稅務局”或有”房屋稅兩個關鍵字出現的檔案。” or ”將其視為任一出現即可的兩個關鍵字。



**找不到時的建議**  
當您使用基本全文檢索時，發現檢索出來的網頁大多不符合您的需求時或是找不到您要的資訊時，建議您修正您輸入的搜尋字串，或改使用進階搜尋功能來搜尋您要的資料。  
如果仍然找不到您要的資訊時，可以使用本局[意見信箱](#)或免付費服務電話，將您的問題反映給我們，我們會儘快處理並給您回復。

.....

| [資訊安全宣告](#) | [隱私權保護政策](#) | [版權宣告](#) | [RSS](#) [XML](#)

[← top](#)

電子郵件：[tctax002@tctax.gov.tw](mailto:tctax002@tctax.gov.tw) · 免付費服務電話：0800-086969

起營業稅務撥國稅局辦理，請洽財政部中區國稅局查詢相關營業稅訊息，謝謝您的配合！  
地方稅務局 版權所有 · 地址：[40758] 臺中市西屯區文心路二段99號 [ [地圖](#) ]

電話：(04)2258-5000 · 傳真：(04)2251-6972

建議瀏覽模式 1024x768 解析度 IE6.0 以上或 NETSCAPE6.2 以上瀏覽器

**附件 15：本局客服人員工作日誌**  
臺中市地方稅務局客服人員工作日誌

2009年10月29日

工作內容	時間		臨櫃服務	電話客服
	時	分		
工作內容簡述 民眾反應、 抱怨事項及 其他	10	30	納稅人陳老先生反映表示：本人是依法納稅的好公民，95年5月已繳納了房屋稅5,499元，為何8月份又收到一份稅額305元的稅單，因稅單上面註記「本期稅款已繳納者，本單作廢，請勿繳納。」認因確實已繳納，故未理會，卻遭移送執行。認為是一件屈辱不光榮的事情。要瞭解每年完納了事，為何95年寄2次稅單？	
檢討及後續 處理情形	<p>一、為深入瞭解案情且不影響其他等候民眾，請科、股長支援並請陳老先生至「申訴抱怨諮詢中心」幫忙瞭解案情或解決問題。</p> <p>二、隨即電話聯絡該訴求房屋標的之承辦人查明回覆，該房屋95年5月份開徵房屋稅5,499元於95年4月28日已繳納，惟因95年5月26日清查發現該屋增建面積應課住家用稅率，卻誤課住家用減半，所以經厘正後需再補差額305元。為其說明後已瞭解並感謝我們清楚快速的查證。</p> <p>三、檢討類此補徵稅額之綜合催欠之稅單上，應更為用心、貼心的將個別註記改為：「本件稅單係台端座落…房屋95年應納稅額5,804元扣除95年5月已開徵5,499元之應補徵差額305元。若本補徵差額稅款305元已繳納，本單作廢，請勿繳納。」</p> <p>四、建議將本案會簽稅務管理科辦理並作成案例。</p>			
服務心得	<p>本案為一則美麗事件：84歲的陳老先生因房屋稅事件，為其詳為解說，離去時，對我鞠躬兩次，頗為心喜。原因是：為老人家所敬重，應更懂得謙卑與用心，為別人解決問題。</p>			
輪值時段	<input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 電話客服 <input type="checkbox"/> 臨時支援 <input checked="" type="checkbox"/> 08：00-12：00、13：30-17：30 <input type="checkbox"/> 中午不打烊時段			