

Innovation

Professionalism

Efficiency

Service

Harmony

# 第四屆 「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



稅務新知  
e拍即得



財政部臺灣省中區國稅局臺中分局

Taichung Branch, National Tax Administration of Central Taiwan Province, Ministry of Finance

中華民國101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	
一、優質便民服務構面	
(一)服務流程	
1. 服務流程便捷性	7
2. 服務流程透明度	19
(二)機關形象	
1. 服務場所便利性	24
2. 服務行為友善性與專業性	30
3. 服務行銷有效性	35
(三)顧客關係	
1. 民眾滿意度	39
2. 民眾意見處理有效性	46
二、資訊流通服務構面	
(一)資訊提供及檢索服務	
1. 資訊公開適切性與內容有效性	52
2. 資訊檢索完整性與便捷性	57
(二)線上服務及電子參與	
1. 線上服務量能擴展性	58
2. 電子參與多樣性	66
三、創新增值服務構面	
(一)全國首創第二代全功能服務櫃檯	69
(二)跨機關合作—「協助弱勢民眾免奔波」愛心辦稅足感心	75
(三)稅務愛心健診團—國稅地方稅會診讓營業人稅安心	80
(四)組織內部創新機制	85
參、未來努力方向	90
肆、附件	
附件 1. 100 年度提升服務品質執行計畫	92
附件 2. 全功能櫃檯服務項目明細表	97
附件 3. 各稅業務 Q&A 題庫	99

# 蜕变



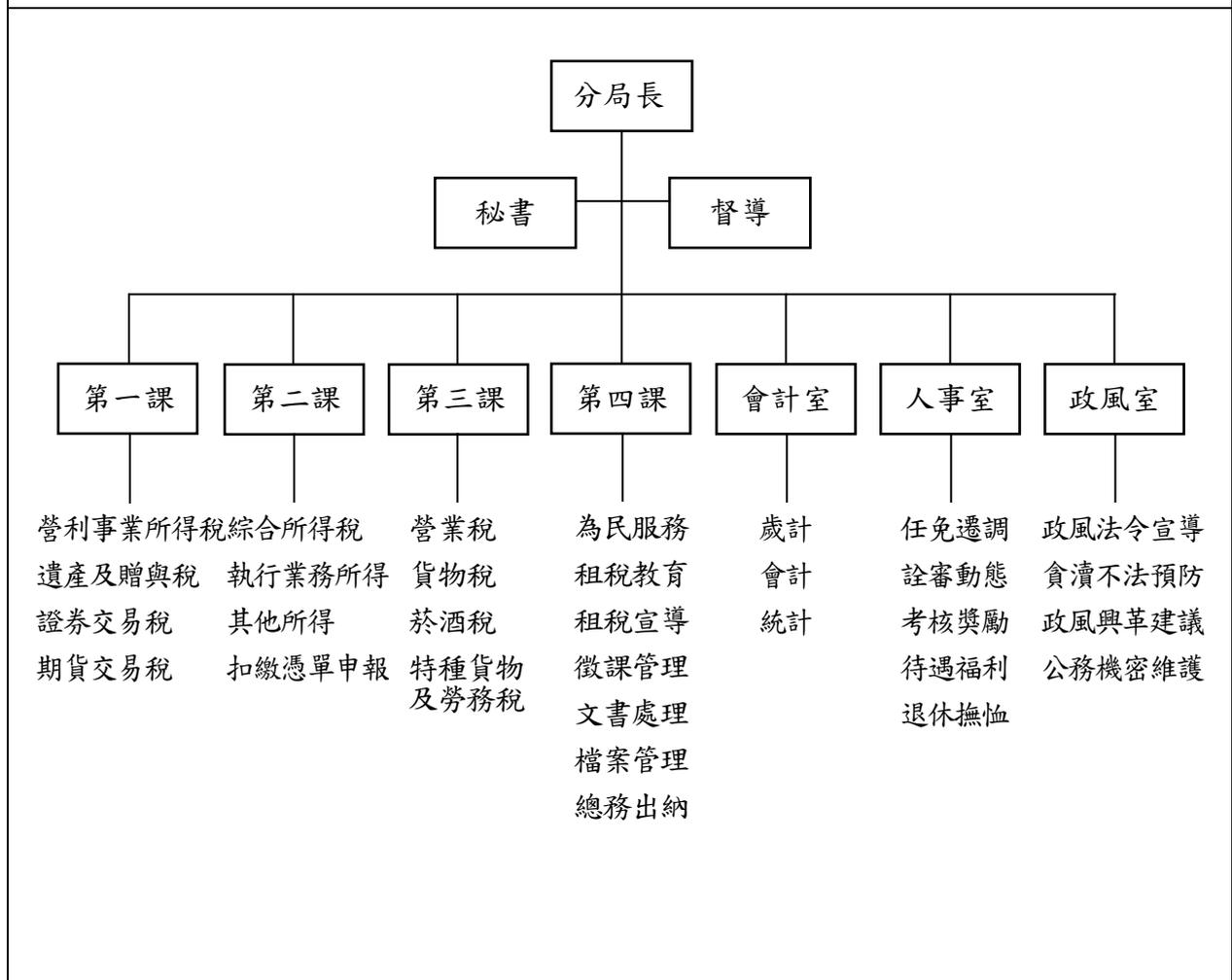
## 基本资料



## 基本資料

機關名稱	財政部臺灣省中區 國稅局臺中分局	首長	陳淑鳳	職稱	分局長
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.ntact.gov.tw/b48.asp">http://www.ntact.gov.tw/b48.asp</a>				
機關員額	編制人員：103 人，約僱人員：43 人，共計：146 人				
總預算	151,364 千元				
聯絡人	廖淑玲	職稱	課長	電話	(04)22580978
E-mail 位址	<a href="mailto:B4900156@ntact.gov.tw">B4900156@ntact.gov.tw</a>			傳真	(04)22580939

機關組織圖（臺中分局組織圖）



# 蜕变



## 壹、為民服務業務現況簡介



## 壹、為民服務業務現況簡介

### 一、概況

本分局成立於民國 81 年 7 月，原負責臺中市北、中、西區國稅稽徵業務，成立初期與臺中市稅捐稽徵處合署辦公。嗣因新市政中心西移，與臺中市稅捐稽徵處（現為臺中市政府地方稅務局）共同規劃興建辦公大樓（現址）並於 94 年 1 月 12 日落成啟用。本分局自 94 年 1 月 1 日起承接原黎明稽徵所業務，服務轄區為臺中市西屯區及南屯區，面積 71 平方公里，服務人口約 36 萬人，負責國稅稽徵及服務，包括營利事業所得稅、綜合所得稅、遺產稅、贈與稅、證券交易稅、期貨交易稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅、特種貨物及勞務稅。

### 二、服務理念

近年來，在財政部「觀念變、態度變、方法變」及「反應快、動作快、成長快」等新思維的號召下，本分局在為民服務作業上亦皆展現了前所未有的活力與創新。為實踐「服務、專業、創新、效能、和諧」之國稅願景，秉持「以客為尊」、「視民如親」之服務理念及「愛心辦稅」之原則，鼓勵同仁以同理心站在民眾的角度思考，積極規劃推動各項創新便民措施，提供民眾便捷貼心的服務，以期貼近民眾需求，甚至超越民眾期待，型塑國稅局新形象。

**核心價值：**以客為尊、愛心辦稅。

**願 景：**提供優質服務、型塑專業形象、致力創新便民、提升整體效能、追求徵納和諧。

### 三、百年創新精進服務三部曲



為落實單一窗口全程服務之目標，本分局以民眾角度思考，全面檢討業務項目及服務流程，整合原全功能櫃檯、遺產及贈與稅櫃檯與各稅業務，將全功能櫃檯服務項目由原 35 項擴增至 92 項，不分稅目採一站式之單一窗口服務，並增加服務櫃檯由 2 人擴增至 6 人，大幅縮短民眾等待時間，開創國稅局全功能櫃檯服務項目最多、服務人員最多及業務最完整之「第二代全功能櫃檯」之新時代，自 100 年 9 月 1 日實施以來，獲得納稅人高度好評。

### (一)「稅保熱線 愛心無限」

基於關懷弱勢及愛心服務理念，針對申請分期繳納健保費須至國稅局查調所得資料之民眾，本分局主動洽請健保局中區業務組採跨機關合作，雙方透過傳真專線確認民眾是否符合分期繳納之條件（年薪資所得在24萬元以下），民眾免奔波至國稅局查調所得，本項便民措施自100年7月1日實施，迄12月底止，已有2,372人受惠，深獲民眾讚許。

### (二)「愛再蔓延」

針對申請低收入補助等社會救助之民眾，與區公所合作，由區公所定期以媒體檔案送本分局查調申請民眾之所得財產資料，本分局再以大批查調方式辦理，減少民眾往返奔波時間，並提升雙方機關行政效率，自100年10月開始實施，迄12月底止，受惠民眾15,813人。

為落實走動式服務及深化愛心辦稅之宗旨，本分局成立「稅務愛心健診團」，安排健診團隊走入企業，以深度輔導方式提供客製化服務，並協同地方稅務局進行跨機關合作，提供營業人國稅、地方稅一次到位服務，協助營業人國稅及地方稅全方位之稅務診斷及輔導，獲得營業人嘉許，計服務16家，整體服務滿意度達93.75%。

## 四、為民服務業務現況（代表100年度創新措施）

### (一)落實PDCAB，服務再升級

依據行政院「政府服務創新精進方案」、財政部及中區國稅局「100年度提升服務品質執行計畫」訂定本分局「100年度提升服務品質執行計畫」，並成立「提升服務品質推動小組」、「網頁更新專案小組」及「服務品質滿意度調查專案小組」，依計畫(Plan)、執行(Do)、檢討(Check)、改善(Action)及標竿學習(Benchmarking)之管理循環模式(PDCAB)，持續改善修正，並建立外部稽核制度，藉由神秘客稽核，不定期實地查核服務品質，積極提升本分局服務品質及形象。

- P** 制定計畫
- D** 依計畫執行
- C** 評估檢討
- A** 進行改善
- B** 標竿學習



## (二)全方位服務，申辦最便利

-  1. 全國首創第二代全功能櫃檯：整合各類單一窗口及各稅業務至一樓全功能服務中心，服務項目擴增至 92 項，民眾只要在一個窗口即能申辦各稅業務。
-  2. 申請書表電子化，用講嘛ㄟ通：將 59 種申請書表分類製成電子定型稿，民眾只需口述，由服務人員據以登錄後列印，供民眾簽名即可，並運用身分證條碼掃瞄器，快速、正確又便利。
-  3. 一次告知不遺漏：提供一次完整告知服務，民眾免來回奔波。

## (三)跨機關合作，民眾免奔波

- 1. 專人派駐臺中市政府及臺中行政執行處等機關，提供營業稅登記及查詢補發稅單等服務，計 13,146 件。
- 2. 與戶政機關合作，提供申辦自然人憑證 10 人以上到府服務，民眾免親至戶政事務所辦理，計受理 1,953 件。
-  3. 針對申請分期繳納健保費及社會補助之經濟弱勢民眾，分別與健保局、區公所合作，以傳真或大批查調方式提供資料，民眾免跑國稅局，100 年 7-12 月受惠民眾計 18,185 人。
- 4. 結合消防局建立災害損失通報服務網，並成立「災害損失租稅減免行動服務隊」，主動前往災區輔導受災戶辦理稅捐減免，計 39 件。

## (四)處理流程主動告知，服務最安心

-  1. 受理民眾郵寄申請案件，以簡訊通知申請人收件確認訊息。
- 2. 輔導重於查核，於選案查核作業前，主動發布新聞稿及輔導函，提醒納稅人自行檢視，自動補報免受罰。
- 3. 自然人憑證即將到期者，主動寄發展期須知，通知辦理線上展期。

## (五)稅額試算服務，報稅最 Easy

-  凡 99 年度綜合所得稅申報內容單純且上年度採標準扣除額者，主動試算應納稅額或應退稅額，並將稅額試算通知書寄送納稅義務人，經核對無誤後，繳稅案件只要繳完稅，不補不退及退稅案件只要回覆確認，即完成申報，報稅變得好輕鬆，99 年度採用稅額試算完成申報者計 23,381 件，占稅額試算寄發件數 37,845 件之 61.78%。

## (六)改善服務設施，營造優質環境

-  1. 服務場所採用暖色系燈箱及空間設計，並設有無線上網熱點、有線上網區、健康小站、藝文小棧及免費停車場等等，標示全面雙語化，提供民眾舒適的洽公環境。
-  2. 製作「汽車溫馨知會單」，告知車主當愛車無法啟動時，將派員協助處

理。

-  3. 宣導方式與時俱進，租稅行銷數位化，於洽公大廳設置數位電視，播放財政部重大政策宣導短片及自製之稅務宣導訊息，並隨時更新，讓民眾在短暫等候時間，也能瞭解最新稅務訊息。
- 4. 所得稅申報期，設置所得查調、網路申報及收件等專區，並採行 CIS 顏色管理，方便民眾辨識。另設立愛心服務專區，針對年長者、孕婦與身心障礙人士，提供所得查調及網路申報全程服務，計服務查調所得 273 人，輔導網路申報 214 件。

### (七) 服務延時異地，方便不同族群

-  1. 線上預約延時服務，提供上班前 30 分鐘、下班後 1 小時免下車取件服務，方便上班族，100 年 6-12 月計受理 5 件。
- 2. Easy 速利得免下車服務，事先預約，於約定時間到指定地點即可取件，計受理 28 件，並於所得稅申報期提供免下車收件服務，計 1,200 件。
- 3. 提供身心障礙人士、65 歲以上長者所得資料查調，到府服務，計受理 11 件。
- 4. 所得稅申報期，於大型社區、機關、公司、戶政事務所及區公所，設置報稅服務站，協助民眾報稅及收件服務，計 28 處，5,134 件。
-  5. 成立稅務愛心健診團，提供營業人客製化服務，親至企業提供國稅、地方稅一次到位之診斷及輔導，100 年 7-12 月計受理 16 件。

### (八) 建立稽核制度，型塑專業熱忱

- 1. 與地方稅務局設置聯合服務中心，設有志工及引導人員，主動招呼並提供正確之引導及協助申辦。
-  2. 全功能服務中心服務人員一律穿著制服，服裝儀容端莊整齊，塑造專業、熱情之新形象。
- 3. 定期舉辦專業訓練及測驗、電話測試，並成立各稅專案小組，透過組織學習，提升專業能力。
-  4. 委託興誠服務管理公司專業教師實地指導服務禮儀及辦理神祕客稽核，養成同仁提供精緻服務的習慣。
- 5. 舉辦最佳服務人員及服務滿意度票選活動，藉由民眾之參與，督促同仁隨時注意服務態度，提升整體服務品質。

### (九) 蒐集民意即時回應，建立良好顧客關係

- 1. 專人每日剪輯新聞時事，並於當日上午 9 時前將剪報送分局長核閱及 Email 各同仁，以掌握輿情，適時回應。
- 2. 由分局長及各課主管不定期拜會轄區意見領袖，主動探訪民意，提供諮詢服務。計辦理 37 場，針對反映意見 48 件，均已當場答復。

3. 辦理各式座談會，與企業主面對面溝通，瞭解業界遭遇的困難及服務需求，進而協助解決，以維良好徵納關係。
4. 設置民眾意見箱、首長與民有約、各項電子信箱等多元反映意見管道，並即時處理及回應。
5. 辦理各項滿意度調查，適時檢討並修正服務措施，以貼近民眾之需求與期望。

#### (十)充實網站功能，提升 e 化效能

1. 本分局網站首頁建置「民眾常用問答」，提供特種貨物及勞務稅 Q&A 等 11 類，針對不同稅目提供疑難解答。
2. 設置「移轉訂價討論區」及「最低稅負制討論區」等互動專區，將民眾提問之問題及回覆，逐一表列，便於日後民眾查詢參閱。
3. 於網站建置網頁電話 (Web Call)，民眾只需要自備耳機與麥克風，點選網頁上的網頁電話按鍵，即可與承辦人直接洽詢公務，皆無需支付電話費，洽公無負擔。
-  4. 結合網路流行之 YouTube 及 Plurk，設置租稅影音及嘆浪專區，即時發布稅務訊息及租稅宣導影片，並自製短劇，以活潑生動的手法，宣導財政部輕稅簡政相關措施。
5. 結合遠距教學線上學習、與臺北 e 大數位學習網連結等，建構全方位 e 化學習網，擴大網路租稅學習，宣導效益無遠弗屆。
-  6. 利用各項宣導活動積極招募網路會員，定期傳送稅務重點新聞、近期將舉辦之講習會及租稅宣導活動等，方便會員掌握最新稅務訊息。
-  7. 積極提供多種線上服務功能，研發符合民眾需求之重點服務項目，落實服務零距離，24 小時不打烊之全時服務。線上服務項目由 99 年度提供 3 大類 12 項增加至 100 年度之 8 大類 60 項，成長 400%，線上服務件數成長 103.89%。

#### (十一)加強員工訓練，提升專業知能

運用內部企業網路建置之知識管理系統，查詢租稅法規修訂內容、最新解釋函令、案例經驗分享、各級人員培訓教材、專家黃頁及財稅 e 學園數位學習系統等，使同仁掌握最新租稅訊息，精進專業知能，並派員參加上級機關訓練課程及利用晨間法令研讀、疑難問題解決小組討論，加強專業能力，提升工作勝任程度。

本年度為民服務績效詳細內容，請參閱報告，並請考核委員不吝指正，使本分局為民服務工作更為精進、完善，特此致謝！

# 蜕变



## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務

(一)服務流程

(二)機關形象

(三)顧客關係



## 一、優質便民服務

### (一) 服務流程 (NEW 代表 100 年度創新措施)

#### 1. 服務流程便捷性

##### (1) 單一窗口服務全功能程度

##### NEW A. 首創第二代全功能櫃檯，落實單一窗口服務

各國稅局自 91 年度起實施全功能櫃檯，服務項目為 35 項，惟侷限於申辦、查詢及核補發書證等簡易案件，加上各稅設置之單一窗口，讓民眾洽辦業務時須分赴不同窗口或樓層辦理，無所適從。本分局基於「苦民所苦、解民之苦」之同理心服務理念，以民眾角度思考，全面檢討業務項目及作業流程，歷經本分局提升服務品質推動小組會議多次討論，自 100 年 9 月起創新推出「第二代新全功能櫃檯」，整合原全功能櫃檯、遺產及贈與稅櫃檯、綜合所得稅櫃檯，並將營業稅、貨物稅、菸酒稅、特種貨物及勞務稅、營利事業所得稅業務納入，服務項目擴增至 92 項，櫃檯服務人員同步由 2 人增加為 6 人，落實單一窗口全程服務之目標，開啟國稅局全功能櫃檯服務項目最多、服務人員最多及業務涵蓋最完整之新紀元。

★代表新增服務項目

●代表原服務項目

【服務項目明細如附件 2】

### 服務項目一覽表

項目別	申辦項目	查詢項目	核發書證	申報收件
營所稅	★ ★ ★ ★ ★	★		★ ★ ★
遺產稅	● ★ ★ ★ ★ ★	● ● ★	● ●	★
贈與稅	● ★ ★ ★	● ● ★	●	★
期交稅		●		
證交稅		●		
綜所稅	● ● ● ★ ★ ★ ★ ★ ★	● ● ●	● ● ●	★ ★ ★ ★ ★ ★
營業稅	★ ★ ★ ★ ★	● ● ● ● ★	★ ★ ★	★
貨物稅	★ ★ ★	● ★		★
菸酒稅	★ ★ ★	● ★		★
特種貨物及勞務稅	★ ★ ★	★		★
其他 (未分稅)		● ● ● ● ● ●	● ● ●	

為讓此創新措施順利推動，採取下列配套措施：

### NEW (A) 主動引導，落實單一窗口服務

於辦公處入口設置標示牌，並由輪值主管、同仁及志工主動引導，讓民眾一進門，即可享有服務。

### (B) 精英服務，優質卓越

遴選具有服務熱忱、業務熟稔及溝通能力俱佳之優秀同仁擔任服務人員及職務代理人，並實施密集業務講習、上機實習、禮儀訓練，服務人員均穿著制服，整齊劃一，服務時主動起身招呼民眾，服務結束後致道別語並目送3秒；型塑專業、熱忱、活力、親切優質的服務形象。

### NEW (C) 服務標準化，品質有保證

製作服務手冊，劃一作業程序，建置於電腦，方便查閱。內容包括：為民服務禮儀規範及電話禮貌應注意事項、全功能櫃檯服務項目標準作業程序、審核應注意事項、申辦項目應檢附書表、電子申請書表及一次告知單明細表，並蒐集民眾常問問題，建置電腦題庫，俾利服務人員能快速及精準地回答。

### NEW (D) 書表電子化，「用講嘛ㄟ通」

將各類申請書表計59種製成電子表單，便利民眾口述申辦，並節省輔導、填表及表單確認等重複性處理作業時間，提高工作效率。

### NEW (E) 一次完整告知，不遺漏免奔波

運用申辦事項應附文件一次告知單，提供一次完整告知服務，避免民眾來回奔波。

### NEW (F) 線上預約延時服務，上班族洽公無煩惱

為體貼平日無法請假洽公的民眾，特提供線上預約延時服務，透過線上預約申辦方式，提供上班前30分、下班後1小時免下車取件服務，截至100年12月止計受理5件。

### NEW (G) 中午服務不打烊，提供貼心小點心

中午不打烊，服務不中斷，並設置元氣補給站，於中午時間提供餅乾、糖果等小點心，供洽公民眾取用，民眾感覺十分窩心。



### NEW (H) 一呼即完工，等待真輕鬆

申辦事項須後送業務課審核始能核發文件者，如民眾表示要當場領取時，服務人員立即提供一只呼叫器，民眾於等候領件之空檔，可隨意至本分局藝文小棧、上網區或健康小站瀏覽或至辦公室附近活動，待案件完成時，呼叫器即震動，提醒民眾前來領件，不用擔心會錯過通

知。

**NEW (I) 營業人專案諮詢，各稅資訊一把罩**

除設置一般稅務諮詢窗口外，另對新設立營業人提供專屬諮詢服務窗口，輔導其設立後所涉及各稅之相關資訊。

**NEW (J) 與號碼牌結合，滿意度即時查**

將櫃檯滿意度調查與號碼牌結合，民眾可勾選滿意程度後投入票箱，定期統計，表揚最佳服務人員，並對不滿意部分，檢討改善。100 年 9-12 月份滿意度達 100%，獲得民眾高度肯定。



**B. 外僑服務櫃檯，報稅一路通**

針對在台工作之外籍人士，設立單一窗口，並設於一樓與全功能櫃檯併列，從申報輔導、收件、審查到核定，一處搞定，輕鬆完成納稅義務，櫃檯服務人員英文程度須通過中高級英文檢定，讓外籍人士洽辦業務輕鬆交流，溝通無障礙，服務無國界。

**C. 所得稅申報單一窗口**

**NEW (A) 設置稅額試算服務站**

於所得稅申報期間，提供納稅義務人 99 年度綜合所得稅結算申報稅額試算服務，由專人提供諮詢、線上查詢、線上確認、補印試算稅額通知書及繳款書等全程服務。

**NEW (B) 設置愛心服務專區**

為服務年長者、身心障礙人士、孕婦及攜帶嬰兒之家長，設置愛心服務專區，備有沙發椅、飲用水、專屬外網及 2 位服務人員提供報稅全程服務，免排隊等候。服務項目包含查調所得、網路申報及收件等，受理查調所得及扣除額之服務人數 273 人，輔導網路申報及收件計 214 件。



愛心服務單一窗口

**D. 電話諮詢單一窗口**

**NEW (A)** 因應特種貨物及勞務稅自 100 年 6 月 1 日開始施行，於 100 年 3 月 17 日起特別設置特種貨物及勞務稅諮詢專線 3 線，以解決民眾對新稅制的各項疑慮。

**NEW (B)** 為避免民眾使用電話稅務諮詢時，因電話忙線而無法立即得到服務，因此重新規劃電話語音系統，除電話總機服務外，另依稅目規劃 18 支諮詢專線，由專人負責針對民眾的稅務疑難問題予以詳細解說，不用再轉接，達到一處受理全程服務。

## NEW E. 網站單一窗口

依民眾需求及使用習慣，重新調整網頁版面，於首頁版面，將民眾常查詢使用的資訊，設置「貼『新』推薦」、「便捷專區」、「講習會」、「講習會講義」、「熱門排行榜」、「e化服務檯」等，讓民眾迅速查得所需資訊，完成各項查詢、申辦事項。

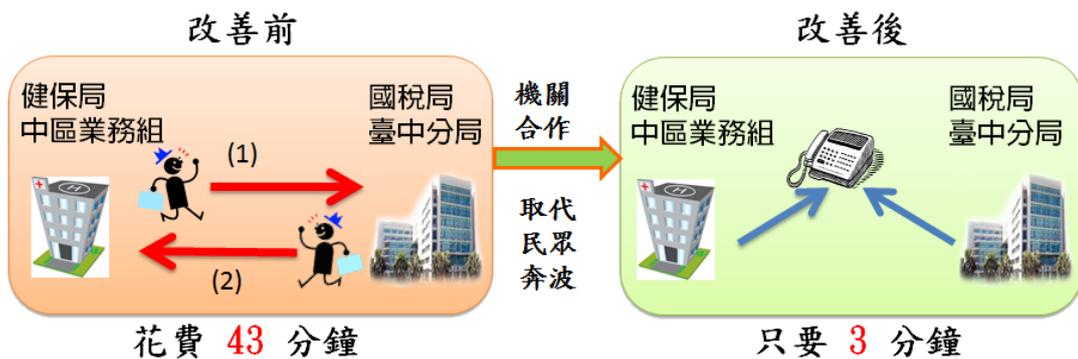
## (2) 申辦案件流程簡化程度

### ① 臨櫃及非臨櫃案件申辦流程簡化

#### A. 臨櫃案件

#### NEW (A) 稅保熱線，愛心無限

自 100 年 7 月 1 日起本分局主動與健保局中區業務組合作，透過傳真熱線，民眾申請分期繳納健保費，免至本分局查調所得資料，節省民眾來回奔波時間。100 年 7-12 月計受理 2,372 件，每件縮短民眾奔波及等候時間約 40 分鐘，計節省 1,581.33 小時。



#### NEW (B) 協助弱勢，愛再蔓延

自 100 年 10 月起本分局主動與區公所跨機關合作，民眾申請社會補助，可免臨櫃申請查調所得、財產及稅籍資料，由公所按週彙送媒體(光碟)檔案，本分局批次查調後立即回復，節省民眾來回奔波及本分局查調作業時間。本年度計受理 15,813 件，每件節省民眾來回奔波時間約 1 小時，處理時間由 4 分鐘縮短為 1 分鐘，合計每件節省 63 分鐘，總節省時間 16,603.65 小時。

#### NEW (C) 申辦書表電子化，用講嘛ㄟ通

將各類申請書表製成電子表單，民眾申辦案件時免填書表，只需口述，由服務人員登錄後列印，供民眾簽名即可，節省輔導、填表及表單確認等時間。經簡化後，每件可節省 18 分鐘，自 100 年 9 月 1 日起實施，截至 12 月底止計受理 2,794 件，計節省 838.2 小時。

**(D)身分證掃描，快速又準確**

採購條碼掃描器供全功能櫃檯及所得稅申報期間查調所得櫃檯人員使用，以掃描代替人工建檔身分證號碼，快速入檔且自動辨識身分真偽，每件處理時間由 10 秒鐘縮短為 2 秒鐘，100 年度辦理 130,793 件，計節省 290.65 小時。

**(E)預約及延時服務，申辦民眾零等待**

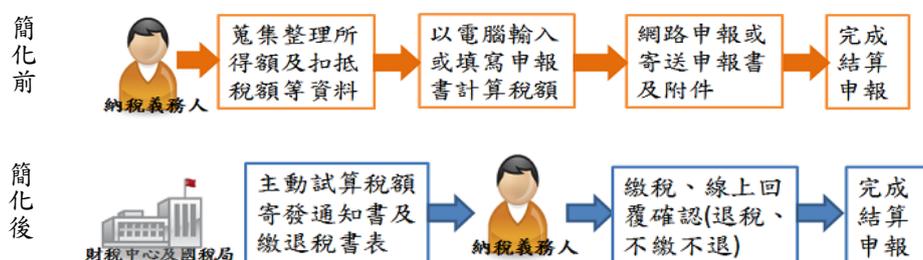
**NEW** a. **全功能櫃檯線上預約延時服務作業**：為擴大服務無法於平日上班時間至本分局申辦全功能櫃檯業務之民眾，特別規劃上班前及下班後之延時服務時段，透過線上預約申辦方式，提供免下車取件服務，民眾每件等候時間 0 分鐘，100 年 6-12 月計受理 5 件。

b. **Easy 速利得免下車服務**：民眾申請儲蓄免扣證、中、英文綜合所得稅納稅證明書、違章欠稅查復表、各類所得資料、財產歸屬資料及被繼承人財產所得及贈與資料等 6 項，只要事先透過網路、電話或傳真預約，備齊文件，於約定時間到本分局免下車取件處，即可取件，民眾每件等候時間 0 分鐘，100 年度計受理 28 件。

**NEW** c. **查調所得、網路申報預約服務**：為協助網路會員快速完成所得稅申報，本分局創新提案建議，於所得稅申報期間提供網路會員線上預約辦理查調所得及扣除額或輔導網路申報等 2 種服務，並獲總局採納，中區國稅局所屬分局、稽徵所全面實施，計受理預約查調所得及扣除額 629 人次，輔導網路申報計 385 人次。

**NEW (F)提供稅額試算，簡化申報程序**

凡 99 年度綜合所得內容單純且上年度採標準扣除額者，主動試算應納稅額或應退稅額，並將稅額試算通知書郵寄給納稅義務人，繳稅案件只要繳完稅，退稅案件只要回覆確認，即完成申報。每件約節省 1.5 小時，申報件數 23,381 件，計節省 35,071.5 小時。

**(G)擴大網路申報，報稅變 easy**

a. 輔導執行業務者採網路申報收支報告表、損益表、收入明細表等資料，99 年度（所得年度）網路申報 663 件，與 98 年度（所得年度）

532 件比較，成長 24.62%。

- ♥ NEW b. 機關團體營利事業所得稅結算申報首度開放網路申報，取代以人工填寫申報書，快速又方便，網路申報 413 件，占總申報件數 422 件之 97.87%。
- c. 外僑綜合所得稅網路申報，99 年度(所得年度)570 件，較 98 年度(所得年度)390 件，成長 46.15%。
- ♥ NEW d. 貨物稅及菸酒稅申報，自 100 年 9 月 1 日起可利用網際網路辦理申報及繳納稅款。

**(H)縮短遺產及贈與稅簡易案件審核發證時間**

遺產及贈與稅簡易申報案件，標準作業為上午收件、下午發證，下午收件、次日中午前發證。惟民眾自行申報之櫃檯化案件，在 30 分鐘內即完成審核發證，100 年度櫃檯化比率達 96.41%。

♥ NEW **(I)設置查調平台，提升作業效能**

為方便金融業者大批查調債務人課稅資料，於網站提供債權人查調債務人課稅資料平台，以電子檔匯入查調系統，簡化建檔程序及縮短處理時間。

**(J)臨櫃案件簡化處理流程具體成果**

項 目	簡化前 (分鐘)	簡化後 (分鐘)	申辦件數	總縮短時間 (小時)
與健保局合作之簡易所得查調	43	3	2,372	1,581.33
與區公所合作之所得財產查調	64	1	15,813	16,603.65
申辦書表電子化	20	2	2,794	838.20
查調所得財產資料掃瞄身分證	10 秒	2 秒	130,793	290.65
綜合所得稅稅額試算服務	95	5	23,381	35,071.50

**B. 非臨櫃案件**

- (A) 網路線上申辦項目 126 項，線上查調項目 28 項。100 年度線上申辦 1,731 件，較上年度 849 件，成長 103.89%。
- (B) 為加速公文處理時效，檢討並增修訂分層負責處理明細表，簡化決行層級，落實「減章」運動，平均每件公文處理時間 1.29 天。
- (C) 營業人登記資料以書面審核為原則，必要時才實地查訪，以簡化作業程序，100 年度書審 6,603 件，實勘 4,497 件。
- (D) **非臨櫃案件縮短處理時間具體成果**  
為加強申辦案件之處理時效及落實稽催，設有專人收件分案，並有管

制、收發人員列管追蹤辦理進度，要求業務承辦人於規定期限內辦結回覆。

非臨櫃案件縮短時間統計表

單位：天

項 目	100 年度	99 年度	縮短比率
稅務疑難解答信箱	1.60	2.36	32.20%
首長信箱	1.00	1.03	2.91%
人民申請案件	2.99	3.04	1.64%
人民陳情案件	1.05	1.60	34.38%
平均處理時間	1.66	2.01	17.41%

## ②主動出擊，跨域服務

**NEW A. 稅務愛心健診團，客製服務最圓滿：**成立稅務愛心健診團，遴選業務熟稔之優質同仁走入企業進行稅務健診及輔導，並編製「營業人安心稅指南」手冊分送營業人，約診對象如有地方稅問題，協請臺中市政府地方稅務局文心分局派員共同出診，提供國稅、地方稅一次到位之專業服務。100年12月底止已辦理16件，民眾滿意度達93.75%。

**B. 查調資料送到家，溫馨關懷解煩憂：**對於65歲以上之長者、身心障礙人士、不良於行者或家有重症親屬需專人照護無法出門的民眾，提供查調資料送到家的貼心服務，100年度計受理11件。

### C. 廣設報稅服務站，申報便利眾稱讚

**(A) 報稅服務在您家：**至大型社區、機關及公司行號等處，設置報稅服務站，宣導稅額試算服務、協助民眾報稅及收件服務，計24處，服務件數計840件。

**(B) 戶稅 e 路通報稅服務站：**於西屯、南屯戶政事務所設置報稅服務站，輔導民眾以憑證網路報稅、提供諮詢及收件服務，讓民眾不用親至國稅局也能完成報稅事宜，計12場次，收件4,294件。

**NEW (C) 免下車收件服務：**所得稅申報期間，於本分局地下一樓停車場設置免下車收件服務站，提供民眾免下車即可申報服務，計受理1,200件。

**NEW (D) 異業結盟免費核發金融憑證：**洽請新光人壽公司於所得稅申報期間至本分局設站服務，提供民眾免費申辦金融憑證，申辦完成後，由專人輔導憑證報稅，讓民眾免除排隊查調所得，並可迅速完成報稅事宜，計1,274件。



**(E) 愛心服務專區提供報稅全程服務：**於本分局一樓設置愛心服務專區，服務年長者、身心障礙者及孕婦，提供所得查調、網路申報及收件等

全程服務，免排隊等候，受理查調所得及扣除額計 273 人，輔導網路申報及收件計 214 件。

- ♥ D. **行動教室趴趴 go，稅務法令全掌握**：配合營利事業需求，至其營業場所或指定地點辦理講習，讓企業員工免奔波，即可參加講習，除縮短參訓人員車程，並節省企業差旅費、人事成本，計辦理 17 場次。
- E. **統一發票宅配通，網購發票真輕鬆**：營業人或代理記帳業者使用網路購買統一發票，可以宅配至指定地點。
- F. **到府取件辦憑證，核發完成親送證**：對於企業團體員工有 10 人以上申辦自然人憑證者，由本分局到府取件送請戶政事務所儘速核發後，再送至申辦人手中，輔導公司團體計 35 家，申辦自然人憑證 1,953 人。

### ③ 跨機關整合服務，民眾申辦無失誤

- A. **臺中市政府**：於臺中市政府聯合服務中心設立營業稅服務櫃檯，受理稅籍設立及異動服務，100 年度計 9,058 件。
- B. **財稅資料中心**：經臺中市政府或經濟部核准之營利事業設立登記申請案，直接由財稅資料中心稅務 E 網通傳送至本分局，本分局收檔後立即主動派案辦理，民眾免再向本分局申辦，100 年度計 1,851 件。
- C. **臺中行政執行處**：於臺中行政執行處為民服務中心聯合繳款處設立開立稅單櫃檯，派員提供跨區查詢補發稅單，方便民眾就近繳納執行款項，100 年度計 4,088 件。
- ♥ D. **消防局**：協同結合消防局建立災害損失通報服務網，於災害發生第一時間主動輔導受災戶辦理減免稅捐。以本分局轄內逢甲商圈發生火災為例，一接獲通知，立即提供災害損失租稅減免相關申請表格，並由本分局「災害損失租稅減免行動服務隊」前往災區瞭解損失情形，輔導受災戶申報稅捐減免，100 年度計輔導 39 件。

逢甲商圈火災後協助受災戶申報災損稅捐減免



- ♥ E. **地方法院**：洽請地方法院公證處於商家辦理租賃公證時，主動告知應辦理租賃所得扣繳申報，以避免受罰。

- F. **勞工局**：定期提供統一編號予勞工局，作為公司成立勞工退休準備金監督委員會統一編號配賦；另委員會更址、註銷時，本分局即依勞工局來函直接辦理稅籍變更註銷，避免公司往來奔波。
- G. **地方稅務局等機關**：與臺中市政府地方稅務局、衛生局、臺中行政執行處及健保局中區業務組等合作辦理租稅教育及宣導活動，提供民眾全方位之資訊服務。
- H. 與 24 小時營業的 7-11、全家、萊爾富、OK 等便利商店合作，方便民眾繳稅。
-  I. **簡化外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅作業流程**，自 100 年 7 月 1 日起，外籍旅客購物退稅金額在新臺幣 1 千元(即含購物金額約新臺幣 2 萬 1 千元)以下，可於消費當日直接向經核准辦理現場小額退稅之特定營業人所設服務櫃台申請現場退稅。
- J. 於春節期間成立單一窗口及專案處理小組，提供納稅義務人申請緊急解除出境限制作業，以維護納稅義務人權益，提升服務品質。

### (3) 申辦案件書表減量程度

#### ① 簡化申辦書表及證明文件

##### A. 免填書表，節能減紙

-  (A) **申請書表電子化**：將全功能服務中心申辦項目所需之 59 種申請書製作成電子書表，書表格式皆存成電腦檔案，不佔用實體空間，待民眾有需求時依其口述製作申請書，再請民眾簽名，可減少紙本書表閒置浪費。
-  (B) **稅額試算免填申報書**：適用綜合所得稅結算申報稅額試算服務者，免填結算申報書，直接繳納稅款或回覆確認，即完成申報作業，99 年度採用稅額試算完成申報者，計有 23,381 件，占稅額試算寄發件數 37,845 件之 61.78%。
- (C) **暫繳免填申報書**：營利事業未以投資抵減稅額、行政救濟留抵稅額及扣繳稅額抵減暫繳稅額，且依上年度結算申報應納稅額二分之一計算暫繳稅額並繳納者，免再填具暫繳申報書申報；獨資、合夥組織之營利事業無須辦理暫繳申報。
- (D) **電話申請增購發票**：接受民眾電話申請增購二聯式統一發票，民眾無須親至國稅局辦理或領取。
- (E) **線上列印條碼繳款書**：線上提供三段式條碼自繳繳款書列印服務，民眾免人工填寫繳款書。

##### B. 資訊系統 e 線通，免附證件真輕鬆

- NEW (A) 線上查調扣除額免附單據：**民眾透過電子憑證於網路下載或臨櫃查詢捐贈、醫藥及生育費、保險費、災害損失、購屋借款利息、身心障礙特別扣除及教育學費等 7 項特別扣除額資料，可依查詢資料列報扣除，不須再檢附證明文件。
- (B) 掃瞄取代影印：**利用掃瞄器列印申請人身分證，民眾免附身分證影本，並結合「證件掃瞄後影本合併申請書產出」程式，減少影印時間及紙張。
- (C) 主動查證免補證：**
- 納稅人申報綜合所得稅結算申報列舉扣除捐贈費用，如其收據上無受贈單位立案資料，由審查人員主動透過各縣市政府網站查證，免再請民眾補證。
  - 公司行號使用收銀機開立統一發票可享降低營利事業所得稅純益率 1% 之獎勵，直接由查審人員透過營業稅稅務系統查詢，逕行認列，免再補證。
  - 利用國稅地方稅資訊運用系統，查調全國房屋評定現值資料，無須納稅人補件。
  - 透過戶役政資訊系統，查調戶籍死亡登記、出生登記、結(離)婚登記、姓名更改等，民眾免檢附書證。
  - 納稅人申報綜合所得稅列報殘障特別扣除額時，直接由殘障人士資料建檔系統查詢，免檢附身心障礙手冊。
  - 綜合所得稅審查其他扶養親屬時，於審核民眾列報扶養親屬及其父母等資料之所得及財產，直接連結財稅資料中心相關系統查詢，免由民眾補件。
  - 審查綜合所得稅特別扣除額時，可透過線上查詢捐贈、醫藥及生育費、保險費、災害損失、購屋借款利息、身心障礙特別扣除及教育學費等 7 項資料，免由民眾補件。
  - NEW h.** 為簡化申報程序及節省紙張，辦理綜合所得稅網路結算申報時，得免附繳款書。
  - i. 利用自然人憑證 IC 卡及工商憑證線上申辦，免附身分證明文件，方便又環保。

### C. 跨機關合作，民眾免申請免附證件

#### **NEW (A) 與健保局合作**

與中央健康保險局中區業務組合作，提供經濟弱勢民眾分期繳納健保費之所得查調簡便服務，民眾免填申請書，免附身分證明文件，由健

保局使用本分局設計之「申請、查復二合一表單」傳真申請，減少所得資料證明用紙之使用量，100年7-12月計受理2,372件，節省用紙4,744張。

### (B) 與區公所合作

與區公所跨機關合作，協助民眾申請社會補助，可免臨櫃申請查調所得、財產、稅籍資料，**民眾免填申請書，免附身分證明文件**，由區公所每週彙送媒體(光碟)檔案，本分局批次查調後立即回復，減少民眾來回奔波，並節省作業時間及紙張。自100年10月起實施，至12月底止計查調15,813件，節省紙張15,813張。

-  D. **委託書整併，書寫不費力**：將民眾常使用的查調所得、財產、納稅證明清單等委託書，簡化為多人、多項委託書填寫於同一份委託書，減少民眾填寫時間。
- E. **營所應附書表數位化，取代紙本送交重環保**：採網路申報營利事業所得稅者，得將應檢附之申報書表等資料掃描成光碟，以代替紙本送交本分局。
- F. **建置一次告知單，避免來回補件**：服務過程主動提供申辦項目應附書表一次告知單(有26種)，勾選後提醒民眾。

### ② 運用電子開門，資源共享，書表減量

- A. 運用戶役政資訊系統查調戶籍資料，簡化民眾應檢附之證明文件。
- B. 利用地政資訊網際網路平台，調印土地、建築物電子謄本、異動索引等，便利案件審理，加速作業進度。
- C. 利用國稅地方稅資訊應用系統查詢房屋現值、土地現值等資料，便利案件審理，加速作業進度。
- D. 利用入出境資訊查詢系統，便利營利事業駐外人員成本費用查核及欠稅清理、外僑申報案件之審核，加速作業進度。
- E. 提案建議地方稅務局**開放牌照稅稅籍資料查詢**，提供營利事業所得稅審核、查對汽、機車等財產之使用情形，免再由營利事業提供。
- F. 於**全功能櫃檯作業系統**，彙整國稅之投資、地方稅之房屋、土地及監理處之車輛資料產出財產歸屬資料清單，提供跨區局及跨機關服務，減少民眾往返各機關查調時間。
- G. 於民眾上網區加裝讀卡機，提供民眾持自然人憑證查調資訊。
-  H. 提案建議財稅資料中心協調經濟部開放**跨機關公司登記影像調閱系統**，免除機關間公文往返，節能減紙並提高行政效率，本項提案已獲經濟部同意開放電子開門，各國稅局同享其利。

I. 本分局運用電子開門（機關資源共享平台）查調資料使用情形

單位:件

作業項目	99 年度	100 年度	成長率	備 註
戶役政資訊系統--查調戶籍死亡登記等資料	25,917	25,492	-1.64%	視案件查核情形而決定是否查詢。
財稅資料中心查調管理系統--綜合所得稅審查其他扶養親屬等	1,742	1,482	-14.93%	因積極宣導及輔導已具成效，致 98 年度綜所稅結算申報異常案件減少。
財稅資料中心查調管理系統--5 月份查調所得及扣除額	51,779	44,405	-14.24%	實施稅額試算服務，致民眾查調人數減少。
地方稅稽徵機關查調系統--查詢土地、房屋現值等	1,355	1,366	0.81%	視案件查核情形而決定是否查詢。
地政資訊系統--調印土地、建築物登記謄本、異動清冊、地籍資料等	3,650	5,582	52.93%	視案件查核情形而決定是否查詢。
經濟部公司營業登記資料轉檔運用	1,210	1,851	52.98%	包含臺中市政府轉檔件數。

③其他簡政便民免附書表創新作為

-  A. 推動電子發票，愛臺灣護地球：輔導營業人使用「電子發票」，減少印製統一發票、發票寄送郵資與倉儲保管等成本，節能減紙並提升企業競爭力，100 年度使用電子發票之營業人 264 家，開立及接收發票 731,102 張。
- B. 線上查閱服務，節能省時：積極推廣納稅人至稅務入口網進行線上查詢，包括「公示資料查詢」3 項及「線上查調」28 項，系統以電子信箱帳戶寄發取件案號通知函及查調結果通知函，供申請人線上查閱結果，減少營業人書面申請與往返國稅局時間。
-  C. 補發遺產稅證明免附除戶資料：向中區國稅局提案建議，全功能櫃檯補發遺產稅證明建檔畫面修正為以繼承人身分證號碼為鍵項，免附被繼承人除戶資料即可申辦，本項點子獎提案已獲得總局審議通過薦送財政部參加評獎。

## 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. 業務資訊流程透明化，民眾洽辦諮詢便利化

- (A) 於本分局網站 (<http://www.ntact.gov.tw/b48.asp>) 公布單位簡介、組織架構、服務項目、服務時間、線上申辦、申辦案件應附書表、申辦案件處理時限、作業流程圖及為民服務等資訊。
- (B) 在服務場所明顯處懸掛看板，清楚標示民眾申請案件處理時限一覽表、全功能服務中心服務項目與納稅人申訴陳情管道及處理時限表。
- (C) 編製服務白皮書明列服務區域、服務項目及便民服務措施等。
- (D) 提供稅務工作行事曆，依定期性及非定期性分類明列年度應辦理稅務事項，以提醒營業人依限辦理。
- (E) 本分局網站首頁「各稅目作業流程」項下，公布營利事業所得稅、營業稅、綜合所得稅、遺產稅、贈與稅、貨物稅、菸酒稅、特種貨物及勞務稅及稅務行政之標準作業流程。
- (F) 公文製作系統設定自動帶出本分局地址、承辦人員姓名及聯絡電話等承辦資訊。
- (G) 寄發稅單及核定通知書均主動帶出承辦人姓名及電話，以利洽詢。
- (H) 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及申請行政救濟途徑，以維護民眾權益。
- (I) 設計各項業務應附書表之一次告知單計 26 種，提供一次告知服務，免除民眾奔波之苦。

##### B. 稅務訊息報您知，民眾權益讓我顧

- (A) 一樓服務台上方設置大型 LED 電子看板，傳遞最新稅務訊息。
-  (B) 於全功能服務中心設置大型電視，配合多媒體叫號機，播放自製租稅宣導影片，以生動活潑方式，傳達稅務訊息。
-  (C) 主動寄出符合稅額試算服務適用對象及條件者之試算稅額通知書，讓民眾選擇是否確認回覆，保護其權益，計 37,845 件。
- (D) 製作「數位教學在你家」光碟，提供綜合所得稅申報線上教學，取代人工教學及講義印製，計函送公司、團體等 159 家。
-  (E) 利用綜合所得稅開徵時機，隨單寄送「綜合所得稅常見申報錯誤事項」及「申辦憑證免出門服務」宣導文宣，有效降低綜合所得稅違章案件，

並達鼓勵民眾申辦憑證辦理網路報稅之效。

- (F)由電腦系統產出已自行繳納綜合所得稅結算申報應納稅額卻未申報案件之清單與通知函，輔導其完成補申報手續，避免影響權益。
- (G)主動蒐集消防局及新聞媒體之天然災害資訊，派員協助受災民眾辦理災害損失申報及蒐集與保存災害損失相關證物，100 年度計 39 件。
- (H)網路申報上傳成功，立即回應確認收件檔案編號及日期。
- (I)受理民眾申請或洽詢各項業務案件時，主動告知民眾節稅應備證件、辦理天數及作業流程等。
- (J)透過網路會員之招募，定期傳送財政部重要施政措施、重大租稅法令修訂內容、各項便民服務新措施、講習會課程及租稅宣導活動等訊息，讓民眾隨時掌握稅務資訊，100 年度本分局招募網路會員 7,652 人。
- (K)於網站上公告租稅新知、宣導活動、講習會、招標及徵才等資訊，提供民眾稅務訊息及達成資訊公開化目標。
- (L)營業人申請營業設立登記、註銷登記，主動於回復公文中提醒營業人注意辦理相關扣繳或清、決算申報事宜，以免因疏忽未辦理而遭受處罰。
-  (M)基於「輔導重於查核」之愛心辦稅原則，主動於選案查核作業前發布新聞稿及輔導函（如發函藥品業者、移用刷卡機營業人、網路團購銷貨業者、特種飲食業者、建築投資業者等），提醒納稅人自行檢視，如有漏報稅款，請於期限內自動補報補繳稅額，以免選案查核後違章受罰。
- (N)對於新設立營業人，於核准回復函提醒營業人，除營業稅按期申報事宜外，並注意每年度營利事業所得稅結算申報事宜。
-  (O)為避免新設立營業人因不諳稅法致觸犯規定或延誤各項申報作業，主動提供「營業人安心稅指南」手冊，內含稅務工作行事曆、稅務自我檢視表、常見疏失或違章案例及常用線上申辦查調事項，以減少營業人違章情事，降低其納稅依從成本，增進徵納雙方和諧。

### ②提供案件查詢管道種類

A. 臨櫃查詢：民眾親臨服務櫃檯查詢案件辦理情形，服務人員能立即回應告知其案件辦理情形或進度。

#### B. 電話查詢：

(A)設有電話線路 30 線供民眾查詢，並於通知公文書、繳款書及核定通知書等資料，詳列承辦人姓名及聯絡電話，方便民眾查詢。

- (B)設有**免費服務電話** 0800-000321，提供民眾專業稅務諮詢服務，並有專人立即處理。
- (C)於網站設有**網頁電話**，民眾自行安裝耳機及麥克風後，利用網頁電話簿直接點選欲洽辦業務，即自動轉接至承辦人分機，提供快速查詢或諮詢服務，不需支付電話費。
- C. **傳真（書面）查詢**：民眾可傳真或郵寄申請書詢問，承辦人收到申請書後即時答覆。
- D. **網路查詢**：
  - (A)本分局網站公布單位簡介、服務項目、承辦業務課電話分機、服務時間及各類申辦案件流程與處理時限，方便民眾查詢。
  - (B)設置網路櫃檯，方便民眾查詢申辦案件進度。
- E. **建置 PDA 及 WAP 網站**：提供特定族群使用者不受時空限制，隨時隨地可查詢案件辦理進度。

### ③主動貼心通知服務項目資訊

#### A. 愛的叮嚀-簡訊通知：

-  (A)營利事業所得稅、遺產稅及贈與稅分期繳納到期前簡訊通知，提醒納稅人及時繳納，以免被加徵滯納金及利息，計發送 34 則。
-  (B)利用電話語音及手機簡訊通知，提醒收到綜合所得稅稅額試算通知書之納稅人應於期限內回覆確認，以免錯過後被以未申報案件處理，計發送 18,110 則。
- B. 利用寄發退稅憑單同時輔導納稅人以後年度改以直撥退稅方式辦理，以節省民眾至銀行提兌時間。
-  C. 以電腦挑錄自然人憑證將到期者名冊，寄發展期須知，通知辦理線上展期，避免因憑證到期無法使用，需至戶政事務所展期之困擾，計 1,566 件。
- D. 於戶政事務所通報被繼承人死亡事實後 1 個月內寄發遺產稅申報通知書輔導申報，並於限期屆滿前 10 日填具催報通知書，提示逾期申報之責任，100 年度計通知 931 件，催報 305 件。
- E. 將申請註銷之營利事業資料轉檔，寄送營利事業所得稅清算催報通知書發函提醒營利事業辦理清算申報，100 年度計 169 件。
- F. 將營利事業結算申報資料與稅籍資料交查產出未申報名冊，寄發營利事業所得稅結算申報滯報通知書提醒營利事業辦理結算申報，計 194 件。

- NEW** G. 公務指引，民眾洽公錯不了：對於非屬本分局職掌，而民眾常洽辦且誤跑本分局之業務，將該業務職掌機關、承辦業務、地址、電話及地圖等資料，編製成「公務指引單」，主動提供民眾，指引前往正確機關。

### ④主動辦理稅務輔導

- NEW** A. 貼心發函輔導由「免用統一發票」之小規模營業人變更為「使用統一發票」之大規模營業人，務必辦理所得稅結算申報，計 10 件。
- B. 對納稅人辦理結算申報但未檢附證明文件或證件不齊全者，主動發函通知補件，減少日後補稅再更正之困擾，計 261 件。
- NEW** C. 對綜合所得稅未申報開徵涉有違章之案件，於裁罰前主動發函提供核定資料，請納稅人事先核對所得資料，以確保裁罰之正確性，並主動輔導增列扶養親屬，以降低違章金額，計 122 件。
- D. 對綜合所得稅未申報但有自繳稅款者，主動輔導其補辦申報，避免因不諳規定而漏報受罰。
- NEW** E. 成立「稅務愛心健診團」，發現企業會計制度未臻健全之個案，即出團積極輔導企業健全會計制度，以降低其因不諳規定所產生之稅務遵從成本，截至 100 年 12 月止計 16 件。
- NEW** F. 指派專人至各大型社區、公司、機構設置「行動報稅服務站」，實地實機輔導使用網路報稅，由納稅人親自操作體驗網路報稅的便利性，計 35 處，輔導 1,083 人。

## (2)案件處理流程主動回應程度

### ①受理案件提供收件確認訊息

- A. 臨櫃辦理：收文人員現場受理民眾申辦案件，即配賦公文文號，並提供收據供申辦民眾收執存查。
- NEW** B. 郵寄申請：留有手機號碼者，以簡訊服務告知申請人確認收件訊息。
- C. 線上申辦：受理後系統主動配賦收案編號並回復申辦人，由專人負責收件、分案，並於線上主動通知申請人，透過電腦確認點收與列管，並於最短期限內辦結，期限內回覆完成率達 100%。
- D. 講習會線上報名：
- (A)如報名成功，會出現「已經將您的報名資料送出，請準時到場參加」訊息，並將講習訊息寄至報名者填寫之 email 信箱，再次通知報名者。
- (B)如報名額滿，在講習資訊下方會出現「本場講習報名人數已額滿」，告知報名人數已額滿訊息。

E. 各稅網路申報：上傳成功，立即回應確認收件檔案編號及日期。

② 專人列管專責回應

A. 陳情案件：

(A) 受理或結案時均由專人以電子郵件或書面回覆申請人收件或結案訊息，100 年度計 88 件。

(B) 陳情人利用網站之首長信箱、意見服務信箱及檢舉逃漏稅信箱等管道提出之人民陳情案件，由專人負責開啟及管理，受理後系統主動配賦收案編號及回覆投信人，確認受理訊息，並立即分案辦理，民眾隨時可利用網站各類電子信箱進度查詢專區查詢，掌握案件辦理進度，如期完成率 100%。

B. 線上預約案件：受理後，由專人以電話或電子郵件傳送回復收件訊息及相關事宜。

③ 建立「案件處理時間逾期主動告知」機制

A. 人民申請案件：依「財政部各地區國稅局人民申請案件時限表」規定期限辦理，當無法於規定期限內辦結時，承辦人應將延期事由通知申請人，各項作業處理時限均已建置於公文管理系統。

B. 人民陳情案件：依本局「處理人民陳情案件作業要點」規定，因故未能在期限內辦結者，先行回覆陳情人，以免除其焦慮。

C. 電子郵件信箱案件：由網站案件管制系統自動配號，並即時發送通知民眾確認收件訊息，若案件處理超過標準作業時間，主動通知申請人逾期原因，100 年度受理 338 件，均如期辦結。

D. 線上申辦案件：依一般人民申請案件公文處理程序辦理。

E. 依本分局「民眾申訴案件處理作業注意事項」，如屬案情複雜、處理費時，須與其他單位溝通協調之案件，如未能於規定期間辦結者，應先函復申訴人，俟辦結後，將處理情形以正式文書或電子郵件回復申訴人。

(二)機關形象 (NEW 代表 100 年度創新措施)

1. 服務場所便利性

(1)洽公環境適切程度

①民眾對整體洽公環境滿意度達 98.86 %

本分局與臺中市政府地方稅務局合署辦公，使用面積占 37.5%，在有限空間下，本分局藉由匯集同仁創意及民眾建議，持續改善各項服務設施，希望營造一個舒適雅致的洽公環境，讓納稅人在洽公之餘亦能享有輕鬆愜意、賓至如歸之感。

為瞭解民眾對本分局洽公環境之滿意程度，於 100 年 4 至 5 月自行辦理問卷調查，並且立即依調查結果及民眾所提出之建議進行改善。為瞭解改善成效，遂於同年 9 月再次辦理問卷調查，民眾對洽公環境滿意度由 98.37% 上升至 98.86%。

A. 問卷設計：

(A) 參據 PZB 服務品質模式之「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「關懷性」五大構面並匯集本分局滿意度調查小組成員及專業學者意見設計，針對 50 位洽公民眾施以前測，以確保問卷各題目正確性、適用性及淺顯易懂，因此有相當高的內容效度。

(B) 就有關洽公環境之題項，分析民眾對洽公環境滿意度。

B. 調查對象：針對前來本分局洽公與參加講習會之民眾，進行隨機抽樣，由服務人員負責發放問卷，受訪者自行填畢後交回。

C. 調查期間及樣本數：

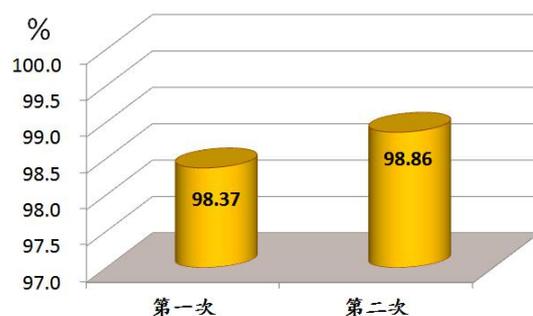
(A) 第一次：調查期間為 100 年 4 月 28 日至 5 月 31 日，發放 1,100 份問卷，回收 1,050 份，扣除無效問卷外，有效問卷計 737 份。

(B) 第二次：調查期間為 100 年 9 月 1 日至 9 月 30 日，發放 750 份問卷，扣除無效問卷外，有效問卷計 700 份。

D. 信度、效度及滿意度趨勢分析：

項目	信度 (α)	效度 (KMO)	洽公環境滿意度
第一次	0.763	0.950	98.37%
第二次	0.972	0.974	98.86%
滿意度成長率			0.50%

洽公環境滿意度



## E. 改善服務設施：

### ♥(A)服務櫃檯全集中，民眾洽公好輕鬆：

- 本分局一樓為營業稅與全功能櫃檯共用，因營業稅人員較多，全功能櫃檯僅能設置 2 個服務櫃檯，遇尖峰洽公時段較難安排人力支援，民眾需花較長時間等候，時有怨言。
- 為解決全功能櫃檯櫃位不足，並考量綜合所得稅洽公者多為一般民眾，對環境較為陌生，因此，將一樓營業稅與二樓綜合所得稅辦公場所互調，全功能櫃檯服務項目擴增至 92 項，服務櫃檯擴增為 6 個，並將收文櫃檯及外僑綜合所得稅單一櫃檯與全功能櫃檯併列同一區，所有洽公均集中一處，民眾於一樓即可完成申辦事項，免再奔波各樓層。

### ♥(B)公共設施重配置，使用方便又舒適：重新規劃公共設施之配置，如設置健康小站(提供血壓機)、上網專區、無線上網熱點、宣導目錄櫃，並於書寫區增添照明設備，以補光線不足。

## ②營造兼具知性與感性的洽公環境

### A. 溫馨雅致，尊榮氛圍

(A)整合各稅最常申辦業務，併入一樓全功能服務中心，民眾於一樓即可完成申辦事項，無須奔波各樓層。

### ♥(B)配合全功能服務中心擴增服務項目及服務櫃檯，跳脫傳統公務機關制式內部組設，改採暖色系燈箱及空間設計，展現優雅沉穩格調，讓民眾洽公時倍感溫馨。



全功能服務中心

### B. 藝術饗宴，與民共享

(A)一樓設置「藝文小棧」提供藝文人士創作展示空間，定期更新展出作品，讓民眾洽公之餘，欣賞藝文作品，提升藝文氣息。

(B)各樓層辦公室均懸掛書畫作品營造優雅藝文氛圍，並於角落佈置園藝造景，賞心悅目，民眾愜意洽公。



藝文小棧

### C. 清淨家園，全員動起來

### ♥(A)推動環境清淨 5S 運動 (整理、整頓、清掃、清潔、修身)，由個人做起推至整個課室，進而拓展至全分局，每月以不預警方式進行實地檢查評比，並依檢查缺失進行改善。

(B)服務場所放置常綠盆栽，定期更換，平時由同仁認養維護。

## 提升服務品質

(C)響應行政院清淨家園全民運動，認養社區周邊環境，定期清理打掃，維護整潔。

**NEW** (D)建國百年元旦，於北側庭園栽種櫻花及桂花樹，並開放同仁認養，達到公務機關公園化、社區化之理想。

(E)與臺中市政府地方稅務局共同認養辦公室戶外庭園花木，維護庭園各類植栽綠意盎然。



戶外庭園

### ③動線規劃，流暢清楚

A.合署辦公大樓入口設有聯合服務中心，除有志工協助外，並設有引導人員，主動上前招呼詢問，瞭解民眾欲洽辦之業務需求，正確引導至洽辦櫃檯。

**NEW** B.整合各稅最常申辦業務，併入一樓全功能服務中心，並將總收文、外僑服務櫃檯與全功能服務中心併列同一區，民眾一進大門，即可洽辦業務，節省詢問櫃檯時間。

**NEW** C.所得稅申報期間為便利民眾報稅，運用顏色管理，於一樓大廳規劃綜合所得稅申報動線、指引標示及服務人員，讓民眾迅速完成報稅手續。



稅額試算、憑證報稅專區



網路申報專區



網路申報教學區



查調所得、扣除額專區



書表供應、書寫區



申報收件專區

### ④雙語標示，引導明確

A.依據行政院訂頒「營造優質英語生活環境行動方案」，全面建置雙語標示設施，榮獲財政部評等為「特優」及行政院評為「優等」之佳績。

B.於重要路口設置引導路標牌，引導民眾正確方向。

C.於合署辦公大樓一樓門口及電梯門，明確標示國稅局位置方向，電梯內設有各樓層服務項目標示，各樓層入口及電梯入口處設有平面配置圖及

服務項目標示，讓民眾一目了然。

- D. 同仁上班一律配戴服務證，服務人員座位前面放置名牌，明顯標示服務人員中英文姓名，如遇同仁休假，更置職務代理人名牌，落實代理人制度。
- E. 於一樓服務場所牆面揭示「人民申請案件處理時限表」。
- F. 公共設施標示符碼化，望圖知意，易於辨識及指引。
-  G. 於一樓入口處及民眾休息區標示無線上網熱點，以利民眾識別。
- H. 機動設置「移動式標示牌」及海報，指引參加各種講習會、座談會之民眾快速進入會場。
- I. 停車場入口處及警衛室旁設置「免下車便民服務領件處」標示，引導民眾快速領件。

## (2) 服務設施合宜程度

### ① 核心設施，HOLD 住民心

-  A. 全功能服務中心，整合各稅最常申辦業務，提供服務項目 92 項，設置 6 個櫃檯，迅速處理民眾申辦事項。
-  B. 設置多功能數位電視，結合多媒體叫號機系統，播放叫號資訊、電視新聞及宣導影片，並以跑馬燈輪播最新稅務訊息，提供民眾多元資訊。
- C. 服務櫃檯高度 75 公分，服務民眾無距離，並備有舒適的座椅，方便洽公民眾與服務人員輕鬆交談無壓力。
- D. 化粧室設有坐式、蹲式馬桶，供民眾依習慣使用，並置放空氣清香劑、洗手乳、置物掛勾、幽默小語及小盆栽等，每日均有清潔人員定時維護，並舉辦化粧室綠美化競賽，發揮同仁之創意巧思，提供民眾與員工優質如廁空間。
- E. 於三樓設有哺集乳室，內有洗手檯、嬰兒換尿布台、紙尿布及濕紙巾等，佈置溫馨舒適，並有專人管理維護。
- F. 關懷身障，有愛無礙：
  - (A) 一樓大門入口處設置愛心服務鈴，服務人員聽到鈴聲，立即前往服務。地下一樓民眾洽公停車場並設有身心障礙者專用停車位（汽車位 3 格，機車位 8 格）。
  - (B) 由戶外進入室內之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。
  - (C) 設置導盲磚，從入口處連結至室內設有點字板之電梯。
  - (D) 設置身障者專用語音電梯、專用廁所。

(E)提供符合無障礙網頁 A+級之網站服務。

**NEW** (F)設置愛無礙手語翻譯服務櫃檯，結合社福團體資源，招募手語志工，以 i 化精神，運用現代科技工具，透過 MSN 視訊，協助有聽、語障礙之洽公民眾申辦業務。



服務人員與志工視訊

G. 開放式書表櫃提供各類申辦書表、填寫範例及申報須知。

### ②一般設施，非常貼心

A. 設置服務台，由本分局主管、同仁與志工聯合提供諮詢及引導服務，主動引導民眾至申辦事項服務櫃檯。

B. 分別由記帳士於每週一、二、三下午、地政士每天上午輪值，提供專業諮詢服務。

C. 重視民眾隱私，設置協談、申訴室，並視民眾需要，提供錄音、錄影設備，維護民眾權益。

D. 民眾等候區備有舒適桌椅、書報雜誌及 2 座液晶電視，方便等候民眾作短暫休憩。

E. 設置「民眾專用上網區」提供網際網路機台予民眾免費上網，並安裝讀卡機方便民眾插卡辦理線上申辦或查調資料使用。

F. 裝設 IC 卡公用電話及投幣式影印機，供民眾使用。

G. 設置愛心補給站、健康小站，提供冰溫熱飲水機、嬰兒車、輪椅、老花眼鏡、愛心傘、血壓測量機等借用服務及代客叫車服務。

H. 洽請臺灣銀行設置服務櫃檯，方便民眾繳款，另有提款機方便民眾提款、轉帳繳稅。

I. 設置租稅宣導資料陳列架，放置各稅宣導摺頁、手冊及各期統一發票中獎號碼等資料，提供民眾最新、最正確的稅務訊息。

J. 免費汽、機車停車場，並由保全人員管制指揮，方便民眾洽公。

K. 大廳服務台上方設置大型 LED 電子字幕機，宣導各項稅務、講習、藝文及活動訊息。

### ③創意設施，民眾開心

**NEW** A. 全功能服務中心提供「口述申辦」服務：民眾只要口述申辦事項，即可產出申請書表供民眾簽名或蓋章，讓民眾洽公更輕鬆，100 年 9-12 月服務件數 2,794 件。

- B. 於一樓大廳設置觸控式多媒體導覽機：介紹樓層配置、服務項目、便民服務措施及宣導影片，提供民眾多元的資訊。
- NEW** C. 推動宣導數位化，化靜態為動態：於全功能服務中心設置雙座數位電視，將近期租稅宣導活動、財政部重大政策及施政成果製成活潑生動之短片，並隨時更新內容，讓民眾在短暫等候時間，也能瞭解最新稅務訊息。
- D. 設置 0800-000321 免費服務電話及 web-call 網頁電話，提供民眾免費撥打。
- NEW** E. 設計「汽車溫馨知會單」：保全人員於巡視地下民眾洽公停車場時，如發現車子大燈未關，透過廣播系統通報車主，並貼心於擋風玻璃置放溫馨知會單，告知車主當愛車無法啟動時，將派員立即前往協助處理。
- F. 設置手機充電站，免費供民眾使用。
- NEW** G. 「iTaiwan」免費無線上網，洽公環境數位化：於一樓設置免費無線上網熱點，頻寬容量為 12M/3M，高於規定之 1M 容量，並指派專人每日進行熱點可用性檢測作業及受理民眾現場諮詢，提供民眾快速無線上網之服務。
- 
- H. 於本分局三樓會議室及六樓簡報室設置內、外網、視訊及簡報投影設施，並規劃辦理各項講習課程及教育訓練，提供內外部顧客充實專業知能之學習場所。

#### ④環保節能措施，愛地球護臺灣

- A. 樓梯間採用感應式燈具，樓梯台階張貼健康運動標語，鼓勵同仁及民眾多走樓梯，有益健康。
- B. 辦公室照明燈具全面更換為高效能具反光燈板之 T5 省電燈具。
- C. 化粧室、茶水間裝置省水器材，愛護水資源。
- D. 落實垃圾分類，每日回收處理，響應垃圾減量。
- E. 實施午休關燈及關閉一部電梯，落實節能政策。
- F. 全分局空調溫度維持 26°C~28°C，緊密門窗、拉窗簾，響應節能環保。
- G. 開會資料以電子郵件寄送，會中以投影方式播放，以減少不必要的紙張浪費。
- H. 各項講習課程請內、外部學員自行攜帶杯具，現場不供應紙杯；洽公大廳設置之飲水機，僅提供環保紙片杯。
- I. 每日新聞剪報資料經掃描以電子郵件傳送同仁閱讀，除可掌握輿情即時回應外，並可節省用紙，愛惜資源。
- J. 落實「省水、省電、省紙、省油」四省節能政策，節能減碳，愛護地球，

本分局自 97 年起連續三年執行成效獲財政部評為績優單位。

四省執行效益彙整表

年度 \ 項目	用水(度)	用電(度)	用紙(包)	用油(公升)
99	4,950	538,560	4,418	3,270.87
100	4,915	526,400	3,850	2,231.02
減少比率	0.71%	2.26%	12.86%	31.79%

⑤確保設施品質，民眾安全無虞

- A. 各樓層設置有消防設施、滅火器材，定期保養維護，每年委由合格消防設備士完成檢測及申報，確保洽公民眾及同仁安全無虞。
- B. 各樓層設置監視攝影機，保全系統全天候監控，維護民眾及同仁進出安全。
- C. 飲用水設備，定期檢驗水質及維護，並作成紀錄表，確保飲水衛生安全。
- D. 電梯設備、發電機等均定期委由廠商安全檢查及保養，並作成紀錄表，確保安全。

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由 97.15%提升至 98.43%

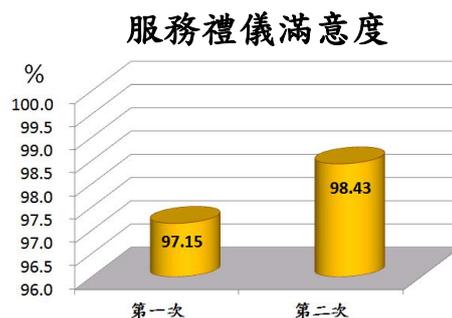
時時提醒同仁應秉持「同理心」服務理念，對待納稅人如同自己的親友一般，且「服務沒有最好，只有更好」，應以更主動、親切、熱忱的態度面對納稅人，讓納稅人深切感受到本分局洽公是件愉悅的事。

為瞭解納稅人對本分局同仁服務之滿意度，於 100 年 4 至 5 月自行辦理問卷調查，並依調查結果及民眾所提出之建議進行改善。另為瞭解改善成效，於同年 9 月再次辦理問卷調查，民眾對服務禮儀滿意度由 97.15%上升至 98.43%，且屢獲民眾投書讚許同仁的服務。

- A. 問卷設計、調查對象、調查期間及樣本數，與 1. 服務場所便利性(1)洽公環境適切程度之滿意度調查相同，僅就有關服務禮儀之題項，分析民眾對洽公服務禮儀滿意度。

B. 滿意度趨勢分析：

項目	信度 (α)	效度 (KMO)	服務禮儀滿意度
第一次	0.931	0.950	97.15%
第二次	0.972	0.974	98.43%
滿意度成長率			1.32%



## C. 改善措施：

-  (A) 委託專業服務顧問公司進行服務禮儀訓練及神秘客稽核，訂定「為民服務禮儀規範及電話禮貌應注意事項」，由各課主管帶領同仁進行每日晨練，並由各課主管及同仁輪值担任引導人員，落實走動式服務，100年度辦理訓練計 16 場次，訓練人數 854 人次。
-  (B) 於各樓層之服務櫃檯燈箱背面張貼「微笑多一點、嘴巴甜一點、說話輕一點、眼睛亮一點、腦筋活一點、行動快一點、身段軟一點、關心多一點、理由少一點、效率高一點」十點服務口訣，提醒同仁隨時注意服務態度。

## ②親善服務民眾肯定

-  A. 專業化精緻服務：全功能服務中心全面使用電腦叫號系統，服務人員一律穿著制服，服裝儀容端莊整齊、笑容可掬，力行「起立迎接、微笑目送」精緻化服務，建立專業、熱忱之新形象。
- B. 不斷電延伸服務：全功能服務中心「中午不打烊」，並提供線上預約延時服務「免請假上班前下班後預約取件」、「免下車服務」及「服務到家」之延伸服務。
-  C. 結合號碼牌進行滿意度調查：民眾可在號碼牌上勾選滿意程度後投入票箱，按月統計，定期表揚最佳服務人員，並對不滿意部分，檢討改善，統計民眾投票結果，民眾滿意度均達 100%。
-  D. 外部顧客票選優質服務人員：舉辦「服務最用心」優良櫃檯服務人員票選活動，由民眾票選，選出最優服務人員前 3 位，於分局會議公開表揚，並就參與投票民眾抽出 20 位，各致贈禮品 1 份，以示感謝。
- E. 訂定服務禮儀標準作業程序：為強化同仁接待服務禮儀及電話應答禮貌，訂定各項為民服務標準作業程序 (SOP)，分送各同仁參照，並由各課主管帶領同仁模擬演練，讓同仁養成主動問候、提供精緻服務之習慣。
-  F. 神秘客稽核型塑精緻化服務：委託興誠服務管理公司專業教師實地指導服務禮儀，輔以神秘客方式稽核同仁，並就稽核結果召開檢討會，就應改進事項予以改善或再教育，訓練同仁提供精緻的服務。自 100 年第 1 季開始實施，至第 4 季已有顯著的改善及成長，但距離精緻服務之水準仍有努力空間，本分局將持續加強訓練。
- G. 公開表揚獎勵服務績優同仁：民眾透過意見反映表、民意信箱等各種管道肯定同仁服務態度優良，本分局於分局會議公開表揚並致贈獎品鼓勵，計 66 人。
- H. 一對一申報服務：所得稅申報期間由臺中技術學院等校學生組成納稅服

務隊提供「一對一」申報輔導服務，並於假日開辦「憑證報稅體驗營」，廣受民眾好評，計受理輔導教學 186 人次。

- I. **疼惜老弱殘足感心全程服務**：所得稅申報期間設置「愛心服務專區」，凡年長者、孕婦及身心障礙者等行動不便者，由專人辦理報稅之全程服務，讓民眾覺得足感心，並有多人於本分局愛的鼓勵留言板表達謝意，服務人數 273 人。



- J. **光碟片資料轉存隨身碟專區**：所得稅申報期間於一樓申報大廳，設置 2 部專用電腦，提供民眾免費將光碟片之申報資料轉存至隨身碟之服務。
- K. **失物招領處及代客叫車服務**：所得稅申報期間，設置失物招領處，協助民眾尋回失物；主動協助老弱婦孺向計程車行預約接送時間，解決弱勢民眾至本分局申報之交通問題。

- L. **全體總動員落實走動式服務**：

(A) 由全體同仁輪值擔任導引及諮詢服務，民眾一進門，導引人員立即趨前詢問，協助民眾檢查所攜證件是否齊備，並引導至服務櫃檯，透過主動導引服務，解民之憂，縮短民眾詢問時間。

(B) 所得稅申報期間，全體動員，由分局長率領主管，隨時解答民眾申報疑難問題，並視申報現場人潮，隨時機動調整人力，避免民眾久候，服務 44,405 人次。



分局長接受電視臺訪問

(C) 所得稅申報期 4、5 月份，以走動式服務至各大型社區、機關、公司及行號宣導稅額試算服務，並輔導民眾網路申報事宜，服務人數計 1,560 人。

(D) Call in 電話立即接聽服務，為紓解 5 月份申報期間，納稅人以電話詢問綜合所得稅相關疑難問題，動員本分局第一、三、四課同仁 38 支分機協助接聽民眾諮詢電話，讓電話服務零等待。

### ③ 電話禮貌測試成績平均達 90 分以上

- A. **跨單位交叉稽核電話服務禮貌**：與本局民權稽徵所聯合實施電話服務禮貌測試計畫，每月進行測試。
- B. **電話測試成績列分局組第 1 名**：除自行測試並接受上級單位測試，100 年度經中區國稅局總局測試，成績為分局組第 1 名。
- C. **電話接聽小叮嚀內化應答禮儀**：製作「電話接聽小叮嚀」，包括接聽之應

答標準及話機如何代接、如何轉接至外單位等操作步驟，附貼於隨時可看到之處，隨時提醒同仁注意電話服務禮儀，進而內化成為習慣。

- D. **分析電話測試結果檢討改善**：分析服務人員接聽電話優缺點，提出檢討建議事項，有效提升電話接聽服務品質。
- E. **電話諮詢小組強化應答品質**：由各課業務嫻熟同仁組成「電話諮詢服務小組」，針對民眾電話詢問提供正確、詳細解說，同時避免電話一再轉接之情形。
- F. **重設電話系統規劃諮詢專線**：為避免民眾使用電話諮詢時，因忙線而無法立即得到服務，重新規劃電話語音系統，除電話總機服務外，另依稅目規劃 18 支諮詢專線，由專人負責解說，無須轉接，達到一處受理全程服務。
- G. **電話服務禮貌訓練示範演練**：播放「電話服務禮貌」短片及示範接聽電話禮儀，供同仁學習、演練。
-  H. **與時俱進設特銷稅諮詢專線**：因應新稅目特種貨物及勞務稅於 100 年 6 月 1 日開始施行，於 100 年 3 月 17 日起特別設置電話諮詢專線 3 線，以解決民眾對新稅制的各項疑慮。

## (2)服務可勝任程度

### ①服務人員回應問題正確率由 97.58%提升至 99.57%

-  A. **成立專案小組，迅速解決疑難**：依各課業務性質成立專案小組，透過小組成員討論、研議，除可迅速解決稅務疑難問題外，經由集體腦力激盪可開拓成員視野及思維廣度，進而精進專業知識。
-  B. **彙編服務手冊，熟悉作業流程**：為讓全功能服務中心服務人員熟悉操作各項業務之標準作業流程，編製服務手冊，包括各服務項目之作業流程、審核應注意事項、服務禮儀規範及電話禮貌應注意事項等。
-  C. **舉辦書面測驗，提升專業知能**：為加強服務人員專業知識及業務熟悉度，就民眾常問問題辦理 2 次書面專業及服務測驗，正確率由 97.58% 提升至 99.57%。
-  D. **掌握財經時事，正確回應輿情**：每日新聞剪報經掃瞄後 email 全體同仁，透過即時閱讀，掌握時事，以迅速正確回應，計有 1,943 則。
- E. **內部組織學習，強化專業素養**：各課定期辦理業務講習，內容包括法令研讀、稽徵作業實務及案例分享等，增加同仁之專業素養，提高回應民眾問題之正確率及提升問題的解決能力，計辦理 98 次。
- F. **知識管理系統，落實經驗分享**：於內網建置知識管理系統，內容包括查

核技術手冊、案例、經驗分享等知識庫、各級培訓教材、線上學習平台及知識社群討論區等，並隨時提供修正建議供總局維護更新。

**G. 稅務搜尋引擎，正確回應諮詢：**同仁利用內網建置之稅務規劃搜尋引擎所提供稅法相關法令、解釋令、司法判解等，增強專業知識，並透過關鍵字查詢功能，快速並正確解答民眾疑問。

**H. 設置專業志工，善用社會資源：**由記帳士、地政士公會遴選優秀會員輪值服務，免費提供民眾會計、遺產及贈與稅等稅務相關諮詢服務。另招募具有服務熱忱者擔任一般志工，不定期對其進行服務訓練，以提升其稅務知識及服務態度。

**I. 參與專業講習，提升專業知能：**

(A) 推薦同仁參加總局及相關機關舉辦之各稅法規、作業流程、行政執行、資訊安全及服務禮儀規範等專業講習，以增強專業知能，100 年度共參與 2,274 場人次。

(B) 配合各項作業辦理勤前說明會，由課長及主辦人員說明作業規定應注意事項，以協助民眾順利完成納稅義務。

**J. 詳細核對異常表，提升核稅正確率：**產出綜合所得稅各項異常表由服務區詳細核對，先行內部更正計 3,110 件，以提高開徵正確率。開徵後納稅人申請更正件數 120 件，與上年度開徵更正案件 163 件相較，更正案件減少 26.38%。

 **K. 建置一次告知單，完整資訊全告知：**為使民眾能快速獲得所需資料，避免來回補件，服務人員除答覆與問題相關的完整資訊外，並主動提供各式申辦項目應附書表一次告知單(有 26 種)，勾選後提醒民眾。

 **L. 稅務愛心健診團，客製服務最圓滿：**自各業務課評選業務熟稔或優秀人員成立「稅務愛心健診團」，對提出愛心健診需求之營業人、機關團體，提供客製化稅務健診及輔導，使營業人能更進一步瞭解稅法之相關規定，降低稅務遵從成本。100 年 12 月底止已辦理 16 件，民眾在服務態度及專業程度之滿意度 100%，整體性服務之滿意度達 93.75%，深獲營業人肯定。

### ②服務可勝任之滿意度由 95.93% 提升至 96.86%

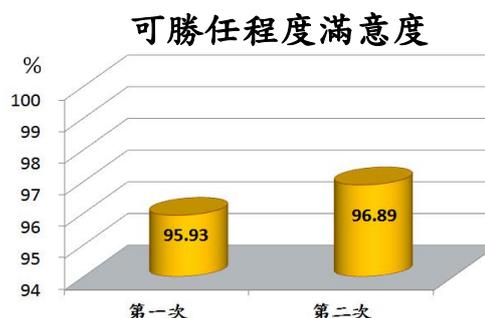
為確保服務人員具備相當之專業能力，能迅速正確地解決民眾問題與處理申辦業務，於 100 年 4 至 5 月自行辦理問卷調查，並依調查結果提出之建議進行改善。為瞭解改善成效，於同年 9 月再次辦理問卷調查，民眾對服務可勝任之滿意度由 95.93% 上升至 96.86%。

A. 問卷設計、調查對象、調查期間及樣本數、信度及效度，與 2. 服務行為

友善性(1)服務親和程度之滿意度調查相同，僅就有關服務可勝任程度之題項，分析滿意度。

### B. 滿意度趨勢分析：

項目	可勝任程度滿意度
第一次	95.93%
第二次	96.86%
成長率	0.97%



### C. 改善措施：

各業務單位加強專業訓練，除透過法令研讀及專案小組討論外，舉辦測驗，強化同仁的專業知能，提高處理業務的可勝任程度。

## 3. 服務行銷有效性

### (1) 施政宣導有效程度

#### A. 重視環保，積極推廣電子發票宣導績效

年度	項目	開立電子發票廠商家數	開立發票張數	講習會場次	宣導活動場次
99		23	15,860	9	50
100		264	731,102	12	90
成長率		1,047.83%	4,509.72%	33.33%	80%

#### B. 響應 e 化，積極推廣各稅網路申報績效

年度	稅目	營利事業所得稅	綜合所得稅	營業稅	扣繳
99		99.95%	66.84%	93.76%	96.96%
100		99.98%	73.20%	94.73%	98.69%
成長率		0.03%	9.52%	1.03%	1.78%

#### ♥ C. 創新利民，積極辦理綜合所得稅稅額試算服務績效

項目	成效	項目	成效
回復確認件數	23,381 件	回復確認比率	61.78%
設立服務專區	2,266 人次	電動字幕及電視牆	6 處
撰寫新聞稿	13 則	多媒體宣導	3 家 55 次
辦理講習會	17 場 1,125 人次	簡訊通知	11,110 則
社區服務站宣導	35 場 1,560 人次	電話語音通知	7,000 通
數位教學	159 家		

D. 簡政便民，推廣線上申辦、繳稅及列印附條碼繳款書執行績效

單位：件

項 目	99	100	成長率
線上申辦	849	1,731	103.89%
線上繳稅	13,044	12,050	-7.62%
條碼繳款書繳稅	32,451	101,679	213.33%

註：線上繳費成長率下降的原因是因 99 年度綜合所得稅申報首創稅額試算服務，郵寄稅額試算通知書及繳款書，致大部分民眾逕持繳款書繳款，減少線上繳稅。

**NEW** E. 廣招網路會員，擴大公務行銷：積極招募網路會員，利用電子信箱傳送最新稅務訊息予會員，100 年度招募會員人數 7,652 人，較 99 年度 2,215 人，成長 245.46%。

**NEW** F. 響應新制上路，積極講習宣導：因應特種貨物及勞務稅實施及軍教 101 年恢復課稅等重大租稅政策，積極辦理宣導、設置諮詢專線及開辦講習會，計辦理 13 場，參加人數 1,672 人次。

G. 落實多元行銷，強化政策宣傳：積極宣導政府「繁榮、公義、永續」之施政理念與「輕稅簡政」之政策，運用宣導活動、宣導短片、宣導看板及宣導標語，強化政策宣傳效果。

(2) 服務行銷多元化

A. 遵循或訂定各項租稅宣導計畫，宣導各項便民服務措施。

- (A) 各稅開徵申報收件作業計畫、推行租稅教育及宣傳工作計畫。
- (B) 100 年度提升服務品質執行計畫。
- (C) 結合統一發票辦理地區性租稅教育及宣導活動執行計畫。
- (D) 加強發布新聞作業要點、新聞發言及重大輿情回應機制作業原則。
- (E) 定期拜會暨訪查輔導轄區意見領袖作業計畫。

B. 善用各式媒體進行租稅及施政宣導

- (A) 加強撰寫、發布新聞稿，於報紙、網站及各類刊物刊登最新稅務訊息與便民服務措施。
- (B) 運用免費或付費媒體，如有線電視台、廣播電台、平面媒體及電動字幕等多元管道加強宣導施政作為，100 年度宣傳頻率如下：

項目	電視台	廣播電台	電子字幕	LCD 電視牆	新聞稿	雜誌期刊	宣傳車巡迴廣告
宣傳頻率	150 次	428 次	7 處	1 處	420 則	5 家	64 天 1,280 次

### C. 深入學校、社區及機關團體，加強租稅教育、最新法令宣導及便民措施等公務行銷

項 目	宣 導 作 為
深耕學校 租稅教育	1. 由局長、分局長、課長及同仁擔任講師至學校專題演講。( 10 場 / 1,135 人次) 2. 學生至本分局參訪。( 4 場/ 229 人次) 3. 組成學生納稅服務隊。( 670 人次) 4. 學生寒暑假實習。( 77 人次)
客製化講習 及座談會	1. 稅務代理專業人士講習會(21 場/2,033 人次) 2. 至營利事業、社區、機關團體處辦理講習(17 場/ 1,983 人次) 3. 新實施稅制(特種貨物及勞務稅、軍教恢復課稅、綜合所得稅稅額試算服務)講習會。(13 場/ 1,672 人次) 4. 新設立營業人講習會。(2 場/ 136 人次) 5. 金融機構代收稅款作業講習會。(2 場/200 人次)

### D. 建立諮詢制度，辦理座談會及拜會各界意見領袖

- (A) 召開座談會：邀請會計師、記帳士、記帳及報稅代理業務人及金融機構等進行座談廣納建言，100 年度辦理 5 場次，各項建言計 18 則，除當場可立即答復者外，另陳報總局參採 4 則。
- (B) 拜訪各界意見領袖：由分局長率各業務課長拜訪各界意見領袖，除宣傳財政部輕稅簡政措施及本分局便民服務措施外，亦聽取各代表人之意見及建議，做為本分局各項措施之改進參考，100 年度拜訪 37 家，提出稅務問題或建議事項計 48 則，均於當場立即解答或處理。

### E. 舉辦多元宣導活動，擴大租稅行銷效益

- (A) 「憑證報稅『食』再優惠」、「憑證 e 卡通 報稅送好禮」：舉辦租稅宣導活動，積極推廣憑證報稅。
- (B) 「稅務會員 e 級棒」：設計活潑好玩之網路租稅動畫遊戲及抽獎活動，宣導國稅各項資訊，約有 11,500 人次參加。
- (C) 「歌舞青春 樂動人生」：防治菸品稅捐逃漏宣導活動，以親子舞台劇活潑有趣的表演，吸引眾多民眾前往現場觀看，約有 1,200 人次參加。
- (D) 「『廢』盡心思愛地球」：透過舉辦發票與環保物創作比賽，與租稅宣導相結合，共 81 件參賽作品，並將得獎作品製成記事本，計 1,000 本，擴大宣導效益。
- (E) 「花開富貴迎新年」：藉以自然風景及園藝為主題之攝影比賽活動，讓民眾親近大自然，進而愛護珍惜大自然，將參賽得獎作品編輯成月曆宣導品及作為文宣手冊之插圖，擴大租稅宣導效果，參賽作品計 593 件，製成月曆 12,250 本。

### F. 結合社會資源，擴大租稅宣導

**NEW** (A)「傳愛之旅-99 重陽關懷獨居長輩」：將租稅宣導與愛心活動結合，協同社會福利團體舉辦老人踏青活動，辦理租稅闖關遊戲，對於無法參與踏青活動之獨居老人，利用重陽節節慶分送傳愛之禮，並傳達租稅常識及稅務新知等資訊，讓不同的族群有機會瞭解國稅便民服務措施，計有 820 人次。



重陽節關懷獨居老人

(B)「萬人健行 健康稅行」：結合民間企業資源，辦理租稅宣導，計有 2,000 人次參加。

(C)「歡慶百年 稅樂饗宴」、「捐發票 E 網拍 享好禮」：結合地方稅務局共同辦理租稅宣導活動，將募集之發票捐贈公益團體，約有 2,500 人次共襄盛舉。

(D)「活力稅月 精彩 100」、「歡慶百年 幸福百分百」：結合郵局辦理租稅宣導活動，約有 10,000 人次參加。

**NEW** (E)「稅享平安」，宣導公益一起來：與社福團體愛心義賣園遊會結合，並融入時下最夯議題，以「會動的清明上河圖」門票作為宣導品，吸引民眾約 2,000 人參加，並募集 6,000 多張發票全數捐給該社福團體。

### G. 運用網際網路，推廣稅務資訊

**NEW** (A)YouTube 影音系統：由同仁自編自導自演自製「稅少一點」宣導短片，融入財政部輕稅簡政措施，上傳至 YouTube 影音系統，與廣大民眾分享，擴大宣導效益。



**NEW** (B)Plurk 噗浪網：以本分局名義加入 Plurk 噗浪網會員，藉由其眾多瀏覽人數進行公務行銷，以擴大宣導效益。

**NEW** (C)我的 E 政府網站：以本分局名義加入我的 E 政府網站，並提供線上服務及書表下載，增加宣傳管道，方便民眾下載運用。

**NEW** (D)網路會員：積極招募網路會員，主動發送最新稅務訊息，讓會員隨時掌握新資訊。

**NEW** (E)QR code 行動條碼：於宣導活動 DM 或文宣手冊印製本分局網頁之行動條碼，方便手機族下載網頁，查詢活動資訊或最新稅務訊息。

### H. 編印各式文宣，分送民眾參閱

(A)自行印製營業人安心稅指南、本分局各項便民服務措施等宣導資料計 16 種，約 87,300 份，分送納稅人。

(B)分送總局編印之各稅宣導摺頁約 30 種，計超過 100,000 份。

(C)贈送民眾之宣導品均於外包裝上印製租稅宣導標語。

### (三) 顧客關係 (NEW 代表 100 年度創新措施)

#### 1. 民眾滿意度—機關服務滿意度

本分局面對的顧客分為內部顧客及外部顧客二類，內部顧客為員工，外部顧客即為納稅人，我們深信「惟有滿意的員工，始能成就感動的服務，亦才有滿意的納稅人」，因此本分局對內、外部顧客均非常重視。為關懷內部員工的想法或需求，本分局透過問卷調查深入了解，並就建議事項立即改善；另為瞭解外部顧客之需求，本分局採行多元管道探求民意，藉由對洽公民眾進行各項滿意度調查，解析民眾對本分局所提供各項服務措施之重視及感受程度，除針對調查結果研擬改善措施外，並作為精進服務品質之參考指標。茲就本分局施行之內、外部滿意度調查分述如下：

#### (1) 委外辦理為民服務滿意度調查

- A. 中區國稅局每年委託外部調查機構就所轄分局、稽徵所辦理為民服務意見調查，問卷編製是依行政院服務品質考核所提相關問題設計，再加上專家、學者針對各題目以正確性、適用性、淺顯易懂為原則加以修改，因此具有高度內容效度。99、100 年 8 月所進行的調查，有效問卷分別為 1,125 份及 1,134 份，在 Cronbach  $\alpha$  值 0.939 及 0.9074 高度信度下，本分局之滿意程度均維持在 99% 以上之高度滿意程度。

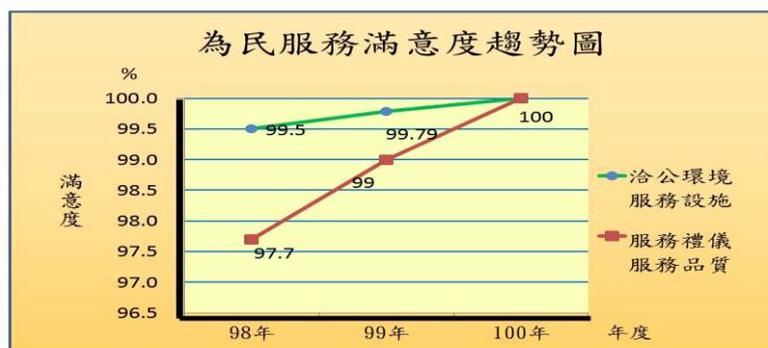
委外辦理為民服務滿意度調查

項 目 \ 年 度	99	100	成長率
服務禮儀與服務品質滿意度	99%	100%	1.01%
洽公環境與服務設施滿意度	99.79%	100%	0.21%

註：成長率=(100 年度服務滿意度-99 年度服務滿意度)/99 年度服務滿意度×100%

#### B. 為民服務滿意度趨勢分析

透過前述委外為民服務滿意度調查，檢視本分局最近三年來為民服務滿意度，在洽公環境服務設施部分，滿意度均維持在 99.5% 以上；而服務禮儀部分，在 100 年度已由 98 年度 97.7%、99 年度 99.0%，躍升至 100%，實現「感動千萬千、滿意百分百」之服務終極目標。



### ♥(2)自辦為民服務滿意度調查：

本分局在中區國稅局委外為民服務滿意度調查，固然得到高度滿意程度，但由於該調查係採用「分層隨機抽樣」方式，有關本分局的樣本數僅有 80 餘份，因此，本分局希望透過自辦為民服務滿意度調查，瞭解本轄民眾對本分局各項為民服務的滿意程度。

#### A. 問卷設計：

♥(A)在行政機關為民服務滿意度調查中，除了追求「高度滿意程度」外，最重要的是服務要能感動民眾、打動民眾內心，以達到「民眾內心的期待」，因此問卷設計分為「民眾重視程度」及「民眾滿意程度」兩大構面。

(B)參據 PZB 服務品質模式之「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「關懷性」五大構面，並匯集本分局滿意度調查小組成員及專業學者意見設計問卷題目 21 題(註 1)，針對 50 位洽公民眾施以前測，以確保問卷各題目正確性、適用性及淺顯易懂，因此問卷內容效度極高。

B. 調查對象：對前來本分局辦理所得稅申報、洽公與參加講習會之民眾，進行隨機抽樣，由服務人員發放問卷予受訪者，受訪者自行填畢後交回服務人員。

#### C. 調查期間及樣本數：

(A)第一次：調查期間為 100 年 4 月 28 日至 5 月 31 日，發放 1,100 份問卷，回收 1,050 份，扣除無效問卷後，有效問卷計 737 份。

(B)第二次：調查期間為 100 年 9 月 1 日至 9 月 30 日，發放 750 份問卷，扣除無效問卷後，有效問卷計 700 份。

D. 衡量尺度：依民眾重視程度及滿意程度，各分為 5 等量表，即非常重視(1 分)、重視(2 分)、普通(3 分)、不重視(4 分)、非常不重視(5 分)；非常滿意(1 分)、滿意(2 分)、普通(3 分)、不滿意(4 分)、非常不滿意(5 分)。

E. 信度、效度分析：二次調查問卷之 Cronbach  $\alpha$  係數皆大於 0.7(註：0.7 以上為高信度)；KMO 值為 0.95(註：0.9 以上為極佳的)。

#### F. 研究分析：

(A)滿意度分析：透過本問卷民眾滿意程度構面，分析每份問卷之滿意平均數小於 3(普通)之百分比。

註 1:本問卷設計共有五大構面分別為，**有形性**：本分局提供服務的實體設備及人員儀態；**可靠性**：本分局提供正確、可靠的服務之能力；**反應性**：服務人員提供快速服務及協助民眾之意願；**保證性**：服務具專業素養及禮貌，且為民眾所信賴；**關懷性**：本分局提供民眾貼心與個別關懷的服務。

**♥(B)服務達到民眾真正期待之分析：**在民眾重視程度與滿意程度二構面下，作兩構面平均數差異性檢定，若 P-value 小於 0.05 表示兩構面有顯著差異；反之，則無差異。換言之，當  $P\text{-value} > 0.05$  時，民眾對本分局服務之滿意程度，則達到民眾的重視(期待)程度，實現打動民眾內心的優質服務。

#### G. 調查結果：

##### (A) 第一次問卷調查：

本次調查期間為 100 年 4 月 28 日至 5 月 31 日，發放 1,100 份問卷，回收 1,050 份，扣除無效問卷後，有效問卷計 737 份：

a. **滿意度分析：**第一次問卷調查，民眾對本分局整體滿意度為 98.9%，其中以「關懷性」構面的滿意度 97.6% 為最高，「反應性」構面之滿意度 91.2% 為最低。

100 年度第一次問卷調查各構面滿意度調查結果

項目 \ 構面	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性	整體滿意度
滿意度	96.3%	95.7%	91.2%	94.8%	97.6%	98.9%

**♥ b. 服務達到民眾真正期待之分析：**由上述數據顯示，本分局服務在民眾內心均屬「高度滿意程度」，但真正優質服務在於是否能「打動民眾內心，達到民眾真正的期待」，因此本分局期望「在高度滿意程度下，追求真正達到民眾期待之優質服務」。在 21 項服務內容下，調查結果僅有 3 項(比例 14.29%)達到民眾期待，亦即，雖然有高度滿意程度，但離優質服務仍有一段距離。

100 年度第一次問卷調查達到民眾期望項目數統計表

項目 \ 次序	未達民眾期望項目數	比例	已達民眾期望項目數	比例
第一次	18	85.71%	3	14.29%

##### (B) 檢討改善服務措施及執行績效：

由第一次問卷調查結果，本分局雖然得到民眾高度滿意程度，但是距離「打動民眾內心及符合民眾期待之優質服務」仍有很大的努力空間，因此在經過本分局「提升服務品質推動小組」會議多次討論後，陸續推動多項改善措施：

民眾建議	改善措施
請增加全功能服務櫃檯的窗口、全功能服務櫃檯等候時間過久。	1. 將民眾較常臨櫃洽辦之業務，集中於一樓，推行第二代全功能服務櫃檯，將服務項目擴增至 92 項，讓民眾在一樓即可申辦各稅業務，免奔波於各樓層。
標示多、動線複雜。	2. 全功能服務櫃檯申辦窗口擴增為 6 個，遴選優秀同仁擔任服務人員，提供熱忱、專業又快速之服務。
有時太亮、有時太暗。	3. 重新規劃一樓公共設施之配置，如設置健康小站(提供血壓機)、上網專區、無線上網熱點、宣導目錄櫃，並於書寫區增添照明設備，以補光線不足。
處理速度可再快一點。	4. 由同仁輪值引導人員，落實走動式服務，並委託專業服務顧問公司進行服務禮儀訓練及神秘客稽核，以服務業之高檢驗標準稽核本分局環境、商品及人員服務，將服務精神予以內化，提供民眾精緻之服務。
服務人員辦事太公式化。	
辦理各項業務能更有效率及迅速便民。	1. 各業務單位加強專業訓練，除透過法令研讀及專業小組討論外，舉辦專業測驗，強化同仁的專業知能，提高處理業務的可勝任度。 2. 確實依「民眾申訴案件處理作業注意事項」規定，迅速處理民眾抱怨，並於事後進行回饋追蹤。

(C) 第二次調查結果：

在第一次問卷後，本分局隨即進行相關軟硬體設施之改善與調整，改善後，進行第二次問卷調查，期間為 100 年 9 月 1 日至 9 月 30 日，發放 750 份問卷，扣除無效問卷後，有效問卷計 700 份，其調查結果如下：

a. 滿意度分析：以「關懷性」構面的滿意度 98.3% 為最高，「反應性」構面之滿意度 94.3% 為最低；民眾對本分局整體滿意度 99.4%，較第一次 98.9% 高，成長率 0.51%。

100 年度二次問卷調查各構面滿意度調查結果比較表

構面 次序	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性	整體滿意度
第一次	96.3%	95.7%	91.2%	94.8%	97.6%	98.9%
第二次	97.3%	96.3%	94.3%	96.4%	98.3%	99.4%
成長率	1.04%	0.63%	3.40%	1.69%	0.72%	0.51%

註：成長率 = (第二次服務滿意度 - 第一次服務滿意度) / 第一次服務滿意度 × 100%

 b. 服務達到民眾真正期待之分析：由上述調查，在進行改善後，本分局在民眾的服務滿意度上，仍屬高度滿意程度 99.4%，但本分局仍希

望真正作到「打動民眾內心，達到民眾真正的期待」之優質服務，而調查結果發現，在 21 項服務項目中，達到民眾期待項目自第一次 3 項提升到 10 項，達成比例亦從 14.29% 提升至 47.62%，成長率 233%。

100 年度二次問卷調查達到民眾期望項目數比較表

項目 次序	未達民眾期望 項目數	比 例	已達民眾期望 項目數	比 例
第一次	18	85.71%	3	14.29%
第二次	11	52.38%	10	47.62%

### NEW (3) 全功能服務中心滿意度調查

本分局第二代全功能服務櫃檯自 100 年 9 月 1 日正式上線，為瞭解民眾對此創新便民措施的滿意程度，選定至全功能服務櫃檯洽公之民眾進行「執行成效」及「服務人員服務態度」之意見調查。

#### A. 執行成效意見調查：

(A) 問卷設計：以全功能服務櫃檯服務人員對民眾申辦事項之問題解決、服務態度、專業性、解說程度、處理速度及服務整體性等正面敘述，請民眾勾選同意程度及敘述對本分局之建議。

(B) 調查日期及份數：100 年 10 月 17、18 日發放問卷 120 份，回收 113 份。

#### (C) 調查結果：

a. 受測民眾之職業為稅務代理人或會計人員者達 45.13%，有 84% 民眾非第一次前往本分局洽公，對全功能服務櫃檯各項服務滿意度均達 90% 以上。

各題項滿意度調查結果統計表

題項 滿意度	解決問題	態度有禮	專業性	詳盡解說	迅速處理	整體性
滿意度	94.69%	96.46%	92.92%	93.81%	90.27%	93.81%

b. 在反映意見部分，大部分均持正面之讚賞(如服務品質有提升、較先前流程改善許多，減少了等待時間，服務親切，令人驚喜…等等)，另建議增加收文櫃檯部分，本分局一樓已設有總收文處，將加強導引人員之教育訓練。

#### B. 櫃檯服務人員滿意度調查：

(A) 將櫃檯滿意度調查與號碼牌結合，民眾可勾選號碼牌上服務滿意度調查表並投入票箱，每月定期統計、表揚最佳服務人員，並對不滿意部

分積極檢討改善，藉以督促服務人員隨時注意服務品質。

- (B) 實施初期由於民眾不習慣或忘記投入意見箱，致回饋率較低，調查結果顯示，各月份皆呈現高度之滿意。

100 年度全功能服務中心服務人員滿意度

項目 \ 月份	9 月	10 月	11 月	12 月
洽公人數	4,573	4,554	4,686	5,015
回饋人數	1,503	1,778	3,499	2,636
回饋比率	32.87%	39.04%	74.67%	52.56%
滿意度比率	99.9%	100%	100%	100%

(4) 其他滿意度調查

- A. 講習會滿意度調查：100 年度辦理 50 場講習會，結束後隨即進行滿意度調查，回收問卷 910 份。學員對本分局提供之教材感到滿意者（扣除無意見）達 99.43%；認為課程時數安排適當者達 99.19 %；對師資感到滿意者（扣除無意見）達 99.23%。

學員建議	本分局改進情形
簡報投影字體過小，且講授聲音不夠大聲。	已轉達講師於製作講義時注意字體大小及留意說話音量，並於會中提供光筆予講師授課輔助使用。
投影螢幕有閃爍情形。	經查明為 D-sub 訊號線受損所致，已更新線材。
分局位置路標不清楚，以致開車來來回回花費不少時間才找到。	1. 於邀請函或通知函中增加交通位置圖，並提醒相關明顯地標，以供辨識。 2. 於分局網站建置更清楚之圖片及文字說明，除說明本分局提供免費停車場之外，並標示附近停車資訊。
希望提供講義	為配合政府節能減紙，本分局辦理講習會未提供講義已行之有年，亦於講習會邀請函以及網路報名之網頁中特別註記講義需自行上網下載。日後辦理講習，除了在邀請函中更清楚標註之外，亦於報名網頁特別註明上課講義請依個人需求下載列印，以提醒學員列印。
希望講習會當日，能於一樓明顯處放置講習會訊息標示牌。	本分局一樓原即已設有近期講習會資訊之大型看板，亦已在一樓及 B1 放置講習會訊息標示立牌，為讓前來上課學員更明顯看到標示牌，已配合調整、增設標示牌之設置地點。

- NEW** B. 「稅保熱線、愛心無限」滿意度調查：本分局創新推出協助經濟弱勢民眾所得查調簡便服務，特委請健保局中區業務組協助調查申請分期繳納民眾之感受，發放問卷 100 份，回收 96 份，滿意度達 100%。
- NEW** C. 「稅務愛心健診團」健診服務滿意度調查：100 年度對轄內廠商進行稅務諮詢健診服務計 16 家，健診服務後，回收營業人之滿意度調查表計 16 份，對服務態度及專業程度之滿意度達 100%，整體滿意度為 93.75%，其中有一營業人希望其營業稅課徵方式由開立統一發票之大店戶改為查定課徵之小店戶，因礙於法令規定無法變更為小店戶，未能滿足其需求，致整體滿意度僅為 93.75%。
- D. 定期拜訪轄區意見領袖滿意度調查：100 年度拜訪轄內意見領袖計 37 次，訪畢進行問卷調查，回收問卷 37 份，滿意度高達 100%。
- E. 租稅宣導活動滿意度調查：辦理租稅宣導活動時，針對參加活動民眾辦理活動滿意度調查，回收問卷 900 份，滿意度達 96.78%。

#### **NEW** (5) 員工問卷調查

為瞭解員工對於提升服務品質所做的各項軟、硬體改善之認同程度及對工作環境之滿意程度，利用內部資訊平台進行問卷調查，除凝聚員工致力提升服務品質之向心力外，並作為辦公環境改善之參考，進而營造優質之工作環境及氛圍。

對象	樣本數	抽樣方法	調查方式	回覆數	回覆率
本分局員工	145 人	全面普查	email 問卷	132 人	91.03%

#### A. 調查結果

(A) 對本分局為提升服務品質所做的努力，同仁之認同感為 92.43%，顯示員工對於本分局致力於提升服務品質所作的各項努力，感到非常認同且已凝聚向心力；對本分局提升服務品質的進步程度感到滿意者佔 90.91%，顯示本分局各項服務設施在員工共同參與改造後已有顯著的改觀，讓員工有體現進步的喜悅；在辦理服務禮儀及專業知識之訓練課程方面，有 90.16% 同仁認為具有實用性。

#### (B) 對辦公環境的滿意度：

項目 滿意度	辦公室 動線	環境綠 美化	照明及 節能	茶水間 設施	化粧室 設施	空調改善 措施
滿意度	91.67%	93.93%	94.68%	90.16%	93.19%	90.15%

B. 員工建議事項及辦理情形

建議事項	辦理情形
請改善座位不符人體工學及擁擠問題。	作為日後採購辦公設備參考，並請同仁落實環境清淨 5S 運動，以改善擁擠問題。
請於座位區外規劃事務機器區，以避免粉塵影響同仁健康。	第三、四課已將事務機器另闢專區置放，第一、二課礙於空間限制，正朝此目標規劃。
請於辦公區域開設窗戶，以利空氣流通	已於二樓及五樓另行開窗。
須再加強服務禮儀等教育訓練。	本年度已辦理 16 場服務禮儀講習，日後將廣續辦理。
建議員工薪資轉帳銀行由兆豐銀行轉換為臺灣銀行中都分行	經調查全體同仁之意願，不贊成人數居多，本項建議保留。

2、民眾意見處理有效性－民眾意見回應與改善程度

(1)訂有民眾意見處理機制及標準作業程序

A. 訂定作業規範，定期檢討修正

- (A) 民眾申訴案件處理作業注意事項
- (B) 人民陳情案件處理程序及管制要點
- (C) 傾聽人民聲音實施作業要點
- (D) 首長會見民眾實施要點
- (E) 定期拜會暨訪查輔導轄區意見領袖作業計畫
- (F) 檢舉案件處理作業規定
- (G) 處理民眾電子郵件檢舉案件作業要點
- (H) 處理民意電子信箱作業注意事項
- (I) 網際網路服務站作業注意事項
- (J) 受理民眾參與創新獎勵要點

B. 複雜案件處理費時，先行函復釋民疑慮：民眾陳情或申訴案件應於規定期限內辦結，如因案情複雜、處理費時，須與其他單位溝通協調之案件，致未能於規定期間辦結者，均先函復陳情（申訴）人，以釋其疑慮，俟辦結後，將處理情形以正式文書或電子郵件回復陳情（申訴）人。

C. 案件處理主動回應，簡訊告知確認訊息

(A) 民眾於本分局網站各類信箱之諮詢或陳情案件可透由網站/網路櫃檯/各類信箱進度查詢，輸入收件編號或身分證號碼即可得知案件辦理進度。

 (B) 為加強案件處理主動回應，對於受理民眾郵寄申請案件，由收文人員

以轉檔方式擷取來文資料，再以簡訊告知申請人確認收件訊息。

- NEW (C) 營利事業所得稅、遺產稅及贈與稅分期繳納稅款即將到期之簡訊通知。
- NEW (D) 對已核發綜合所得稅稅額試算通知書之民眾，以電話語音或手機簡訊通知其如核對內容無誤，請於 5 月 31 日前繳款或回覆確認以完成申報，計電話語音 7,000 通、手機簡訊 11,110 則。

## (2) 多元反映意見管道，讓民眾暢所欲言

### A. 電話民眾意見處理機制：提供付費、免費及網頁電話等供民眾運用。

- (A) 電話跟隨、服務不中斷：本分局電話皆設有跟隨功能，同仁如遇有差假，則將電話設定至代理人分機，由代理人提供電話諮詢服務，讓諮詢服務不中斷。
- (B) 免付費諮詢服務專線：設有 0800-000321 免付費電話，由專人接聽服務，民眾稅務諮詢無負擔。

### (C) 網頁電話 e 點通：

- a. 本分局網站設有網頁電話專區，民眾直接點選欲洽辦業務，即自動轉接至承辦人分機，免支付電話費，諮詢零費用，服務零距離。
- b. 上班時間內網站上每筆資料右下角均標示「用網頁電話與我們聯絡按這裏」，除顯示該資料承辦單位及人員分機外，並可直接以點選方式透過免費網頁電話與承辦人員溝通免轉接，計服務 477 人次。
- (D) 網路電話 e 路通：民眾諮詢之問題涉及各地區國稅局分局、稽徵所時，主動幫民眾轉接至欲洽辦的單位，按市內電話計費，節省民眾重撥時間及話費，轉接時主動轉述民眾問題，縮短洽公流程，100 年度計服務 1,029 人次。

### B. 網路民眾意見處理機制：設有各類電子信箱及各稅討論專區，提供民眾暢通的網路溝通管道。

- (A) 多元電子信箱，專人列管稽催：設有各類電子信箱供民眾詢問、陳情或檢舉，包括首長信箱、稅務疑難解答信箱、檢舉逃漏稅信箱、政風信箱及監察信箱等，由專人定時接收郵件、派案，逾期申辦案件由系統自動發送稽催通知，提醒同仁儘速辦結，未能於期限內辦結者先以簡函回復，並賡續追蹤管制至結案為止。處理結果按月陳核，年度終了併人民陳情案件分析提出報告檢討改善。100 年度各類電子信箱計受理 832 件。
- (B) 設置網路櫃檯，進度即點即知：為使申辦流程透明化及便利民眾查詢，本分局網站設有網路櫃檯，提供民眾查詢各類電子信箱及線上申辦案件處理進度。

(C)網路問卷投票，民意真實呈現：本分局網站設有網路投票及網路問卷調查區，讓民眾就投票或調查的主題，表達滿意程度。

 (D)成立專屬噗浪網，網路族群齊互動：自 100 年 9 月成立後，張貼本分局各項租稅宣導活動訊息，以吸引年輕族群，隨時掌握租稅資訊，並鼓勵意見交流。

### C. 書面民眾意見處理機制

(A)受理民眾親送書面申請時，由總收文影印加蓋戳章交民眾收執，每日上、下午定時派案，透過公文處理系統，提醒同仁點收及儘速辦理。

(B)民眾意見廣泛蒐集：本分局自行辦理為民服務滿意度調查、講習會意見調查等，對民眾建言虛心受教，並積極改進。

(C)設置意見箱有話即時說：於辦公處所設有民眾意見箱，讓洽公民眾可自由陳述意見，並由專人收件、管制、辦理，100 年度計受理 76 件。

### D. 媒體民眾意見處理機制

(A)稅務新聞時事即時得：設有專人每日剪輯新聞時事，並於當日上午 9 時前將剪報送分局長核閱，隨時注意有無應簽辦、研析或回應澄清新聞，掌握輿情，適時回應。

(B)News Mail 每日送：設有稅務新聞每日通報機制，按日將當天新聞剪報資料製成電子檔 email 全體同仁，瞭解輿情，提高回應民眾諮詢的能力。

### E. 其他民眾意見處理機制

(A)協談溝通化解爭議：於各課設置協談室，主動通知納稅人前來協談，透過溝通迅速解決民眾稅務問題。

(B)主動服務探求民意：由分局長及各課主管不定期拜會轄區意見領袖，主動探訪民意，提供諮詢服務，100 年度計辦理 37 次，現場解答稅務問題計 48 則。

(C)與民有約廣納建言：本分局訂有「首長會見民眾實施要點」，民眾對國稅稽徵業務、業務處理或其他請求事項等，均可與分局長進行面對面溝通、陳情，藉以廣納各界建言，落實為民服務，100 年度計 10 場次。

## (3)實施民眾意見處理滿意度調查

### A. 處理民眾意見之滿意度調查

(A)調查對象及抽樣方法：本項調查對象為利用各類電子信箱或書面陳情管道反映意見的民眾，採立意抽樣法。

(B)調查期間及樣本數：為全年性調查，本分局 100 年度計受理電子信箱

申請及書面陳情案件計 237 件，填答問卷人數 113 人，回饋率 47.68%，較 99 年度 11.26%，成長 323.45%，歸因於 100 年度除透過 email 網路或郵寄方式進行問卷調查外，另針對未回饋民眾進行電話問卷，大幅提高回饋率。

#### 處理民眾意見之滿意度調查回饋情形

項目 \ 年度	99	100
受理件數	231	237
回饋人數	26	113
回饋率	11.26%	47.68%

(C)衡量尺度：包括很滿意、滿意、不滿意及很不滿意。

(D)調查結果：

#### 處理民眾意見之滿意度調查結果

年度、成長率	99	100	成長率
滿意度	53.8%	89.37%	66.12%

### B. 民眾意見反映處理情形

(A)嘉許事項：100 年度受理民眾意見反映，獲民眾正面肯定者計 63 則，內容大都為服務人員服務親切，認真負責，積極解決民眾稅務疑難問題。獲得民眾肯定的服務人員，均已於分局會議公開表揚，以收見賢思齊之效果。

(B)建議事項：民眾建議事項計 14 則，茲將建議事項及本分局改善情形，擇要敘明如下：

反映事項	改善情形
納稅人於綜合所得稅申報期前已收到稅額試算通知書，應提早設置專屬窗口提供確認書收件服務。	已由第二課立即在二樓設置單一窗口，於申報期前，提前受理稅額試算確認書收件作業，並提供諮詢服務。
撥打免付費電話一直忙線中，無人接聽。	請電信廠商修改總機語音系統，如總機忙線中，自動將電話轉接第四課指定分機 508 接聽，如分機 508 亦忙線中，則設定群組代接，由分機 508 座位鄰近其他分機同仁立即接聽。
進入本辦公大樓之人行步道，路面高低不平，容易跌倒。	因本辦公大樓前之人行步道係由臺中市政府地方稅務局負責管理，已將反映事項函請其儘速改善。

<p>車子自停車場行經出口開道處，開道聲音太大聲影響附近大樓居民之寧靜。</p>	<p>已將原為鐵製出口開道改為橡膠皮墊型，減少汽車行經時撞擊聲音。</p>
<p>櫃檯服務人員態度不佳、申辦事項之等候時間久。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為改善同仁接待及應對禮儀，委託外部服務禮儀訓練公司辦理講習、訓練課程及神秘客稽核，以期同仁隨時保持服務熱忱，養成提供精緻服務的習慣。</li> <li>2. 將全功能服務中心服務項目擴增為 92 項，服務櫃檯由 2 個增為 6 個，以減少民眾等候時間，並精選各課菁英為服務人員，以優質專業、親切的態度來服務每位洽公民眾。</li> </ol>
<p>全功能服務中心未設立營業稅單一窗口，致每次送件仍須排隊浪費時間，及建議將購票證換發獨立在 2 樓作業，以資便民。</p>	<p>調整 1 樓之總收文櫃檯提供營業人設立（變更）登記申請書案件之收文服務，如營業人之案件僅為收文（無須諮詢）者，可逕向總收文櫃檯辦理，不必抽號等候；另建議將購票證換發獨立在 2 樓作業乙節，已調整全功能服務中心第 2 號櫃檯適時機動專責受理。</p>
<p>全功能服務中心等候人數多，致遺產及贈與稅申報收件等待時間太久，且不能審查。</p>	<p>經瞭解係地政士之反映意見，由於地政士為專業代理人，其遞送遺產及贈與稅申報案件之附件資料齊全，僅為收件無須諮詢者，採第一課（遺產及贈與稅業務課）及全功能服務櫃檯均可受理之雙軌作業，以提供更便捷服務，縮短等候時間。</p>
<p>全功能服務中心服務人員質疑申請數量用途。</p>	<p>針對民眾申請列印份數異常多者，服務人員基於節能減碳及避免資源浪費而探詢使用用途，其出發點良善，惟為避免引發民眾誤解，已請服務人員注意應對用語及態度。</p>

## (4) 重視企業需求，客製化講習獲肯定

本分局轄區工商業發達，並設有三大園區-即臺中工業區、中部科學工業園區及臺中精密機械科技創新園區，園區廠商多為科技產業且重視研究發展之大型公司，為降低企業稅務依從成本，本分局經常舉辦各項講習會及提供客製化稅務健診服務，對於企業的建言及心聲亦極為重視。為順應中華民國工業區廠商聯合總會拜訪財政部所提之建議「於中南部工業區多舉辦會計及稅務訓練課程，並儘量降低參訓費用」，本分局特結合中部科學工業園區管理局、臺中市政府經濟發展局、經濟部中部工業區服務中心及臺中工業區廠商協進會等單位，針對園區廠商特性、需求及協辦單位之建議，舉辦免費之稅務訓練課程及座談會，與會廠商家數達 200 餘家，學員 363 人，獲得廠商熱烈的迴響，廠商特來函感謝及肯定本分局之客製講習服務。



(5)服務小故事—主動協調溝通解決，服務用心民眾感激

100年3月份的某一日，承辦人員接到一通許小姐的電話：

承辦人：國稅局第二課您好，敝姓陳，很高興為您服務。

許小姐：我弟要申請補助，但是他的小孩被前妻扶養了，所以無法申請補助，監護權在我弟這邊，且小孩是我們在扶養，請問我有什麼方式可以請我弟的前妻剔除扶養小孩？

承辦人：您們可以檢附相關資料主張監護權在您們這邊，本分局會協請小孩的母親減列扶養小孩。另一種方式是：您們可以先和小孩的母親溝通，請小孩的母親自行減列扶養親屬。

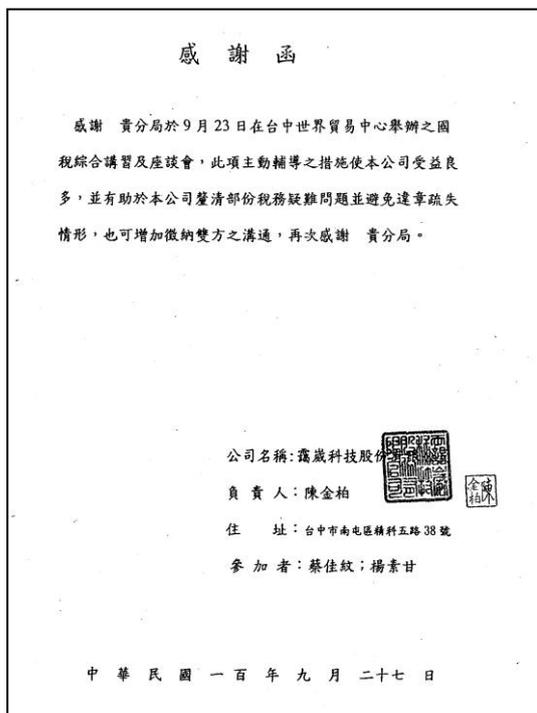
許小姐：可是我們沒有和小孩的母親聯絡，我們找不到她？

承辦人：請許小姐告訴我小孩的相關資料，我先幫您試著聯絡小孩的母親，問對方是否願意自行減列扶養親屬，等聯絡好後再電話告知您。

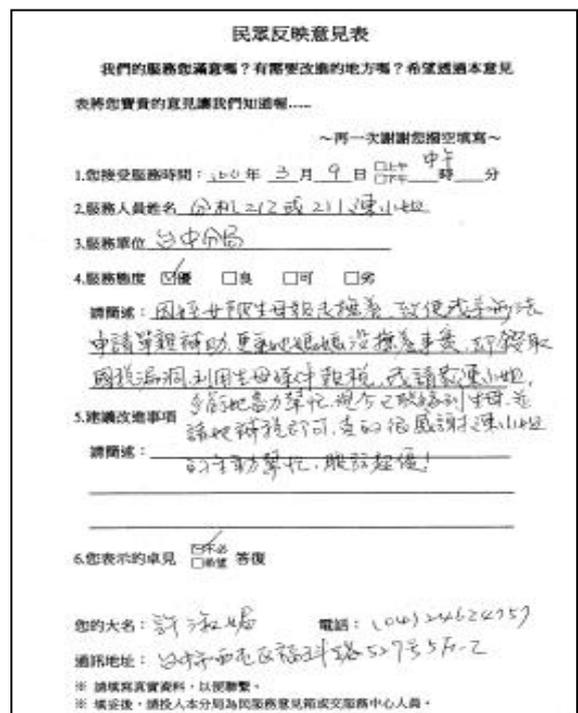
辦理情形：(A)承辦人員陳小姐查調小孩的稅籍後，以電話和小孩的母親溝通，並轉知小孩姑姑的主張，但小孩的母親想先知道剔除後應補稅額多少，才考慮是否要剔除，因工作無法接聽電話，請承辦人員於中午12點半回覆應補稅額是多少？

(B)承辦人員於12點半回覆後，小孩的母親同意剔除扶養親屬。

承辦人：許小姐您好，您姪女的母親願意減列扶養親屬，待程序完成後會再通知您，隔天您就可以去申請小孩的稅籍資料了。



靄歲科技股份有限公司來函



許小姐透過民眾意見箱表達謝意

# 蜕变



## 貳、提升為民服務品質績效

### 二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

(二) 線上服務及電子參與



## 二、資訊流通服務 (NEW 代表 100 年度創新措施)

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

##### (1) 公開法令、政策、服務資訊程度

A. 於本分局網站設置「主動公開資訊」專區，已主動公開資訊 18 項。依據「政府資訊公開法」第 7 條規定計算主動公開資訊比例達 180% (已主動公開資訊項目數 18 項/應公開資訊項目總數 10 項×100%)。

(<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Introduction/ANNOUNCEDINFO.ASP>)

##### B. 公開政府資訊項目如下：

應公開資訊項目	已公開資訊項目及內容摘要	項數
法律及法規命令	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本分局為行政院所屬四級機關，無制定法律及法規命令之權，故無此類資訊。</li> <li>● 為滿足民眾知的權利，友善連結至「全國法規資料庫」。</li> <li>● 建置「法規服務」專區，提供與稅務相關法令之連結。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047">http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047</a></li> </ul>	2
行政規則	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 友善連結至「行政院公報資訊網」。</li> <li>● 本分局提供「中區國稅局行政規則」，含「首長會見民眾實施要點」及「人民陳情案件處理程序及管制作業要點」。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=94">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=94</a></li> </ul>	2
組織、職掌及聯絡資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織架構-以架構圖呈現，民眾一目了然。</li> <li>● 職掌-敘明各課室業務職掌。</li> <li>● 業務諮詢電話分機號碼表，便利民眾洽詢。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Introduction/BranchStructure.asp">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Introduction/BranchStructure.asp</a></li> <li>● 通訊錄及服務時間-提供中區國稅局各分局、稽徵所通訊錄及服務時間(包括服務轄區、服務時間、地址、電話及傳真號碼)。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=96">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=96</a></li> </ul>	4
行政指導有關文書	本分局為行政院所屬四級機關，故無此類資訊。	0
施政計畫、業務統計及研究報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本分局依中區國稅局 100 年度施政計畫執行：提供中區國稅局年度施政計畫、目標與重點。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=98">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=98</a></li> </ul>	4

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務統計：轄區人口數、工商家數、各項申報統計；歷年稅收與經濟成長比較、員額與素質、歷年各項國稅徵收統計及中區國稅局統計年報。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=99">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=99</a></li> <li>● 本分局無編列預算委託專家、學者進行之報告或派赴國外從事考察、進修、研究或實習人員提出之報告。提供中區國稅局同仁於 94 年以後撰寫之「財政部研究專題報告供民眾閱覽。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=100">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=100</a></li> <li>● 連結至行政院研考會建置之「公務出國報告」網站，以達政府資源共享。</li> </ul>	
預算及決算書	<p>本分局為行政院所屬四級機關無獨立預算書，提供中區國稅局 93-100 年度歲入歲出預算及決算資料。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=101">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=101</a></p>	1
請願之處理結果及訴願之決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本分局為行政院所屬四級機關，無受理請願或訴願案件之權，故無此類資訊，惟為滿足使用者知的權利，友善連結至財政部網站。</li> <li>● 提供中區國稅局轄內所掌各稅具有參考價值之復查案例供民眾參閱。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/PrgShowType2A11A.asp?whichtype=1&amp;PrgID=1028">http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/PrgShowType2A11A.asp?whichtype=1&amp;PrgID=1028</a></li> </ul>	2
公共工程及採購契約	<p>本分局尚無公共工程案件，提供本分局 96-100 年度採購契約，並連結至「政府電子採購網」，方便民眾查詢。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=102">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=102</a></p>	2
支付或接受之補助	<p>本分局無此項資料，公開中區國稅局 99 至 100 年度第三季獎補助費用明細表。 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=103">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1056&amp;typeid=103</a></p>	1
合議制機關之會議紀錄	<p>本分局非屬依法獨立行使職權之決策性機關，故無此類資訊。</p>	0
小 計		18

## (2) 服務措施及出版品資訊周知度

為使本分局各項服務措施透明、公開化，提供民眾完整的國稅服務資訊，

公開服務措施及出版品計 138 項，茲將內容摘述如下：

#### A. 公開服務措施

提供單位簡介、單一窗口櫃檯簡介、創新服務、各類信箱、各類書表檔案下載、各式數位租稅學習、各項稅務專區、網路櫃檯、法規服務、外僑服務及 Web Call 網頁電話等服務措施。

#### B. FAQ

- (A)於首頁建置「民眾常用問答」，含特種貨物及勞務稅等 17 項 Q&A，針對不同稅目提供疑難解答，方便民眾查詢。
- (B)於互動專區之「移轉訂價討論區」及「最低稅負制討論區」將民眾提問之問題及回覆內容，逐一表列，便於民眾查詢參閱。

#### C. 機關活動

- (A)設置「重點新聞」、「宣導訊息」，登載稅務法令宣導新聞、近期辦理講習會、租稅宣導活動之詳細內容，讓民眾知悉、共同參與。
- (B)設置「講習會」、「講習會講義」，提供民眾上網報名及下載講義學習及使用。

D. 文宣品：將各項服務措施宣導資料、宣導摺頁及手冊置於網站，供民眾閱讀及下載。

E. 出版品：提供為民服務白皮書、營業人安心稅指南、中區國稅局統計年報等，方便民眾閱讀及下載。

#### F. 其他重要資訊

- (A)設置「公共論壇」，供民眾自由發表稅務意見。
- (B)開放「網路投票」、「問卷調查」，藉以瞭解民眾對本分局便民措施及宣導活動辦理方式之看法。
- (C)結合網路流行之 YouTube 及 Plurk，設置「影音專區」、「噗浪」，即時發布稅務訊息及租稅宣導影片。
- (D)設置「就業資訊」、「招標訊息」，提供民眾就業、招標資訊。

### (3) 資訊內容正確程度

#### A. 資訊內容正確度

##### (A) 專人檢視，即時更新

依據中區國稅局及本分局「網際網路服務站作業注意事項」，由專人負責檢視網站資訊，隨時蒐集最新稅務資訊，即時更新，以確保公布資訊正確性及時效性，經自我檢核，資訊正確比例達 100%。

##### (B) 全員參與，隨時抽核

a. 平時檢核：每月由網站維護管理人員填具「網際網路服務站分局、

稽徵所單位網頁資料維護檢視紀錄表」，陳報中區國稅局。

b. **不定期抽核**：由各業務課長不定期上網瀏覽網頁，如有資訊過期、標題與內容不符或相關超連結錯誤情形時，立即通知維護管理人修正、更新。

**NEW** c. **全員參與檢核**：訂定本分局「大家來找碴」網頁維護活動辦法，鼓勵全體同仁、志工及民眾共同參與網頁資料維護。對於網頁資料提出修正建議者，給予獎勵，本活動採用者計 8 則。

### **NEW** (C) 網頁標示，便民諮詢

每筆資料正下方均標示「發布日期」；上班時間內網站上每筆資料右下角均標示「用網頁電話與我們聯絡按這裏」，除顯示該資料承辦單位及人員分機外，並可直接以點選方式，透過免費網頁電話與承辦人員溝通，免轉接。



### (D) 後台管理分工維護，靜動態資訊不過期

- a. 動態資料透過後台管理系統即時更新，並公布各項訊息及活動。
- b. 系統提供資訊上架日期及下架日期功能，可確保資訊不過期，並達到行政作業簡化，減少人工檢視時間成本。
- c. 凡屬動態性資訊，網頁正下方標示最後更新日期，讓民眾得知網站訊息之時效性。
- d. 未設有後台管理系統之靜態資料，填報「網際網路系統資訊功能需求申請表」，透過中區國稅局資訊科更新資料，以確保資訊正確度。

### (E) 無障礙網頁，操作無負擔

本分局網站（頁）提供中區國稅局規範之完整的服務資訊，以「人工定期檢視」搭配「FREEGO 無障礙檢測工具」進行檢測網站（頁）無障礙程度，結果為 A+ 等級，符合無障礙網頁。

## B. 資訊連結正確程度

(A) 資訊標題與內容一致，引用資料標明出處或版權，並提供連結。

(B)以「人工定期檢視」，檢測網站（頁）資訊連結正確度達100%。

(C)連結及檢測結果：網站（頁）資訊連結正確件數達15件以上。

資 訊 項 目	引用連結
1. E化服務檯-線上申辦 網址：首頁/E化服務檯-線上申辦 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/main/branchmain2.asp?org=B48">http://www.ntact.gov.tw/frontend/main/branchmain2.asp?org=B48</a>	財政部稅務入口網 網址：首頁/線上申辦 <a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10719">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10719</a>
2. E化服務檯-線上查調 網址：首頁/E化服務檯-線上查調 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/main/branchmain2.asp?org=B48">http://www.ntact.gov.tw/frontend/main/branchmain2.asp?org=B48</a>	財政部稅務入口網 網址：首頁/線上查調 <a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10720">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10720</a>
3. 全國法規資料庫檢索系統 網址：首頁/法規服務/全國法規資料庫檢索系統 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047">http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047</a>	全國法規資料庫入口網站 網址：首頁 <a href="http://law.moj.gov.tw/">http://law.moj.gov.tw/</a>
4. 賦稅法規檢索系統 網址：首頁/法規服務/賦稅法規檢索系統 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047">http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047</a>	財政部賦稅署網站 網址：首頁/便民服務/賦稅法規 <a href="http://www.dot.gov.tw/dot/home.jsp?semo=200912140020&amp;msemo=200912140006&amp;menudata=DotMenu&amp;contlink=ap/law/allsearch.jsp&amp;level2=Y">http://www.dot.gov.tw/dot/home.jsp?semo=200912140020&amp;msemo=200912140006&amp;menudata=DotMenu&amp;contlink=ap/law/allsearch.jsp&amp;level2=Y</a>
5. 各稅節稅手冊 網址：首頁/法規服務/各稅節稅手冊 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047">http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=63&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047</a>	財政部稅務入口網 網址：首頁/認識稅務/節稅宣導手冊/國稅節稅手冊 <a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=11171">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=11171</a>
6. 稅務行事曆 網址：首頁/稅務訊息/稅務行事曆 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1060&amp;ShowDate=NO">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1060&amp;ShowDate=NO</a>	財政部稅務入口網 網址：首頁/認識稅務/稅務行事曆 <a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10730">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10730</a>
7. 統一發票中獎號碼 網址：首頁/稅務訊息/統一發票中獎號碼 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1060&amp;ShowDate=NO">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1060&amp;ShowDate=NO</a>	財政部稅務入口網 網址：首頁 <a href="http://invoice.etax.nat.gov.tw/">http://invoice.etax.nat.gov.tw/</a>
8. E化服務檯-電子申報 網址：首頁/E化服務檯-電子申報 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/main/branchmain2.asp?org=B48">http://www.ntact.gov.tw/frontend/main/branchmain2.asp?org=B48</a>	財政部電子申報繳稅服務網站 網址：首頁 <a href="http://tax.nat.gov.tw/declist.html">http://tax.nat.gov.tw/declist.html</a>
9. 國稅申請書及範例下載 網址：首頁/書表檔案下載/國稅申請書及範例下載 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll</a>	財政部稅務入口網 網址：首頁/書表及檔案下載/國稅申請書及範例下載 <a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10790">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10790</a>

<a href="#">lasp?WhichType=1&amp;PrgID=1061&amp;ShowDate=NO</a>	<a href="#">&amp;CtUnit=1315&amp;BaseDSD=7</a>
<b>10. 外籍人士稅務問題專欄</b> 網址：首頁/外僑服務/外籍人士稅務問題專欄 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=67&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047">http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=67&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047</a>	財政部稅務入口網 網址：首頁/外僑稅務服務/外僑稅務 QA <a href="http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/lp?ctNode=10767&amp;CtUnit=1374&amp;BaseDSD=7">http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/lp?ctNode=10767&amp;CtUnit=1374&amp;BaseDSD=7</a>
<b>11. 財政部賦稅署重要措施</b> 網址：首頁/重大政策/財政部賦稅署重要措施 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1031&amp;ShowDate=NO">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1031&amp;ShowDate=NO</a>	財政部賦稅署網站 網址：首頁/重大政策/財政部賦稅署重要措施 <a href="http://www.dot.gov.tw/dot/home.jsp?semo=200912140012&amp;msemo=200912140002&amp;menudata=DotMenu&amp;contlink=ap/imppolicy.jsp">http://www.dot.gov.tw/dot/home.jsp?semo=200912140012&amp;msemo=200912140002&amp;menudata=DotMenu&amp;contlink=ap/imppolicy.jsp</a>
<b>12. 全國檔案目錄查詢網</b> 網址：首頁/檔案應用/全國檔案目錄查詢網 <a href="http://www.ntact.gov.tw/Frontend/FileAdm/Index.asp">http://www.ntact.gov.tw/Frontend/FileAdm/Index.asp</a>	檔案管理局-機關檔案目錄查詢網 網址：首頁/目錄搜尋/簡易搜尋 <a href="https://near.archives.gov.tw/cgi-bin/near2/nph-redirect?mame=simp_search&amp;">https://near.archives.gov.tw/cgi-bin/near2/nph-redirect?mame=simp_search&amp;</a>
<b>13. 財務採購公告</b> 網址：首頁/招標訊息/財務採購公告 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=69&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047">http://www.ntact.gov.tw/frontend/category1/LeftMenuList.asp?TypeID=69&amp;whichtype=1&amp;prgid=1047</a>	行政院公共工程委員會全球資訊網 網址：首頁 <a href="http://www.pcc.gov.tw/pccap2/TMPLfronted/ChfIndex.do?site=002">http://www.pcc.gov.tw/pccap2/TMPLfronted/ChfIndex.do?site=002</a>
<b>14. 政府入口網就業情報站</b> 網址：首頁/就業資訊/政府入口網就業情報站 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1032&amp;ShowDate=NO">http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&amp;PrgID=1032&amp;ShowDate=NO</a>	政府入口網-就業情報站 網址：首頁 <a href="http://www7.www.gov.tw/policy/2009career/">http://www7.www.gov.tw/policy/2009career/</a>
<b>15. 臺中市政府</b> 網址：首頁/其他介紹/臺中市政府 <a href="http://www.ntact.gov.tw/frontend/taxinf/otherlink.asp">http://www.ntact.gov.tw/frontend/taxinf/otherlink.asp</a>	臺中市政府網站 網址：首頁 <a href="http://www.taichung.gov.tw/internet/main/index.aspx">http://www.taichung.gov.tw/internet/main/index.aspx</a>

## 2. 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

本分局網站以行政院研究發展考核委員會提供之版型規範設計，各項服務項目均以民眾易於搜尋及操作等友善介面為首要考量。

### (2) 資訊標示配合政府入口網提供分類檢索比例

- A. 本分局網站資訊標示依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會提供「行政機關電子資料詮釋資料分類檢索規範」之相關規定，自行開發分類檢索系統。
- B. 上稿資料透過後台管理系統，強制上稿者須依前揭規定加註分類檢索標示，另上傳附件屬 office 檔案者，要求於文件特性描述資料，依詮釋資料規範加入標示，全站資訊 100%均加註分類檢索標示。

### C. 三大分類檢索如下：

(A) **主題分類**：包括財政稅務、行政統計、政風、政府採購、法律事務及文化藝術等類，稅務主題清楚明確。

(B) **施政分類**：囊括國稅、租稅減免、租稅協定、檔案應用、賦稅規劃評估及法務等類，施政分類一目了然。

(C) **服務分類**：涵蓋稅務、節稅、遺產稅、繼承、稅收、預算、決算、採購業務、終身學習、工作職缺查詢、營利事業稅籍登記、法律服務及其他（藝術文化）等類，服務項目一網打盡。

The screenshot shows the 'Tax Administration System' (TAS) interface. The main heading is '修改重點新聞' (Modify Key News). Below it, there is a search bar with the text '電子發票成果發表會'. The interface is divided into several sections with radio button options:

- 類別 (Category):**
  - 當期事業所得稅 (Current Business Income Tax)
  - 貨物稅 (Goods Tax)
  - 新酒稅 (New Wine Tax)
  - 遺產稅 (Estate Tax)
  - 營業稅 (Business Tax)
  - 證券交易稅 (Securities Transaction Tax)
  - 贈與稅 (Gift Tax)
  - 綜合所得稅 (Comprehensive Income Tax)
  - 稅務行政 (Tax Administration)
  - 特種貨物及勞務稅 (Special Goods and Services Tax)
- 主題分類 (Theme):**
  - 財政稅務 (Finance and Taxation)
  - 行政統計 (Administrative Statistics)
  - 政府採購 (Government Procurement)
  - 法律事務 (Legal Affairs)
  - 政風 (Government Integrity)
  - 文化藝術 (Culture and Arts)
- 施政分類 (Policy):**
  - 國稅 (National Taxation)
  - 租稅減免 (Tax Exemptions and Reductions)
  - 檔案應用 (Archives Application)
  - 賦稅規劃評估 (Tax Planning and Evaluation)
  - 法務 (Legal Affairs)
  - 租稅協定 (Tax Agreements)
- 服務分類 (Service):**
  - 稅務 (Taxation)
  - 繼承 (Inheritance)
  - 決算 (Financial Statements)
  - 工作職缺查詢 (Job Vacancy Search)
  - 其他(藝術文化) (Other (Arts and Culture))
  - 節稅 (Tax Savings)
  - 稅收 (Tax Collection)
  - 採購業務 (Procurement Business)
  - 營利事業稅籍登記 (Business Tax Registration)
  - 遺產稅 (Estate Tax)
  - 預算 (Budget)
  - 終身學習 (Lifelong Learning)
  - 法律服務 (Legal Services)
- 關鍵字 (Key Word):** 括關鍵字不止一個，請以半形逗號(,)隔開。  
電子發票

### (3) 檢索服務便捷性

- 關鍵字及進階搜尋，縮小範圍搜尋簡便**：網站首頁提供「全文檢索」功能，輸入關鍵字 (keyword) 即可搜尋資料，另可同時輸入 5 組關鍵字，配合 and 與 or 功能縮小搜尋範圍。
- 功能說明加範例，進階檢索多樣化**：提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議，提供多樣化的資訊檢索方式包含「關鍵字」、「全文」及「交叉檢索」等進階檢索功能。
- 設定分類搜尋目標，縮短資料搜尋時間**：設定可自行選擇搜尋目標，提供「搜尋全網站」、「只搜尋網頁」及「只搜尋資料庫」之搜尋方式，快速獲得想要的資訊。
- 分類檢索，強化搜尋**：以行政院研究發展考核委員會規範之「主題」、「施政」及「服務」架構予以分類，補強所需資訊無法以關鍵字搜尋得知之不足。
- 結果分類排序，方便檢視資訊**：檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列，方便使用者於搜尋結果內更快取得想要資訊。
- 資料分頁瀏覽，顯示筆數自選**：資料過多時，可以採分頁方式瀏覽，並提供使用者可自行選擇每頁顯示資料筆數 (10~100 筆)。

## (二) 線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性-線上服務提供及使用情形

#### (1) 線上服務量能

##### A. 提供「服務零距離 24 小時全時線上申辦服務」：

為鼓勵民眾「多用網路、少走馬路」，人在家中坐就能完成各項申辦作業，

## 提升服務品質

在兼顧使用者網路資訊安全及隱私權的前提下，本分局積極提供多樣線上服務功能，開發符合民眾需求之服務項目，落實服務零距離，24小時不打烊之全方位服務。

### NEW B. 增加線上服務項目及創新作為之功能如下：

項目	功能	100年 (小項)	99年 (小項)
稅務行事曆	首頁以跑馬燈方式主動提醒納稅人當月應辦事項，減少民眾因疏忽未辦理而受處罰的情形。	1	1
網路投票	瞭解民眾對宣導活動辦理方式之看法。	1	0
問卷調查	增列民眾對全功能服務中心擴增服務項目之看法。	3	2
噗浪專區	利用 Plurk 免付費工具，即時發布稅務訊息，以達快速宣傳之效。	1	0
影音專區	置放本分局自製之稅務短劇「稅少一點」，宣導政府輕稅簡政之措施。	1	0
預約取件服務	1.增加民眾最常申辦業務 13 項，採事前線上預約方式於上班前下班後前來取件。 2. 提供網路會員透過網路預約，辦理綜合所得稅所得查調及網路申報 2 項服務。	24	9
線上通知	利用簡訊及電話語音方式主動提供民眾案件收件通知、提醒稅額試算確認服務。	3	0
表單下載	提供各稅臨櫃申辦一次告知單	26	0
小計		60	12

C. 線上服務項目數成長率：400% →  $[(60-12) / 12 = 400\%]$

D. 線上服務案件數成長率：

單位：人次

項目	年度	100	99	成長率
線上申辦		1,731	849	103.89%
線上報名		1,960	1,854	5.72%
網路繳費		12,050	13,044	-7.62% (註)
線上通知		18,151	—	—
預約服務		61	—	—
網路會員		7,652	2,215	245.46%
網頁電話 web call		477	487	-2.10%
線上服務總件數		42,082	18,449	128.10%

註：網路繳費成長率下降的原因係 99 年度綜合所得稅申報首創稅額試算服務，郵寄稅額試算通知書及繳款書，致大部分民眾逕持繳款書繳款，減少網路繳費。

E. 各稅網路申報比率及成長率：

網路申報項目	99 年度		98 年度		成長率
	網路申報件數	網路申報比率	網路申報件數	網路申報比率	
綜合所得稅	50,621	73.20%	58,697	66.84%	9.52%
營利事業所得稅 (不含機關團體)	17,393	99.98%	16,663	99.95%	0.03%
機關團體營所稅	413	97.87%	—	—	97.87%
各類所得扣繳	521,181	98.69%	520,197	96.96%	1.78%
執行業務所得	663	74.00%	532	57.08%	29.64%
外僑綜合所得稅	570	21.05%	390	15.05%	39.87%

註：1. 年度為所得年度

2. 網路申報比率=網路申報件數/申報總件數

3. 網路申報比率之成長率計算式=(本年度網路申報比率-上年度網路申報比率)÷上年度網路申報比率×100%

營業稅	100 年度	99 年度	成長率
網路申報件數	89,997	101,728	-11.53%
總申報件數	95,005	108,504	-12.44%
網路申報比率	94.73%	93.76%	1.03%

NEW F. 於網站首頁設置八大專區提供民眾貼心資訊：

為使民眾迅速得到熱門資訊，在首頁黃金版面提供最新稅務政策或宣導活動 banner、貼「新」推薦、便捷專區、互動專區、專區服務、E化服務檯及熱門排行榜等八大區塊，方便納稅人一進入網站，即可得知與其息息相關之稅務訊息。

稅務行事曆跑馬燈



**NEW** G. 於 MyEGov (我的 E 政府網站) 提供線上服務：

以本分局名義登載加入 MyEGov 會員，提供 16 項表單下載及 4 項線上申辦服務項目於 MyEGov，供民眾下載運用，且將本分局同仁自製之宣傳短片「稅少一點」置於 MyEGov 影音區，透過生動詼諧的短劇，宣傳政府推動輕稅簡政之成果，下載次數計 364 次。

(2) 線上服務推廣績效

**NEW** A. 推廣憑證、網路報稅及稅額試算線上確認服務：

(A) 為鼓勵民眾以網路代替馬路，快速完成所得稅申報並疏解報稅人潮，本年度廣績推動利用自然人憑證或金融憑證辦理綜合所得稅結算申報作業。又為簡化綜合所得稅結算申報作業，今年首度推出稅額試算服務措施，由國稅局主動幫納稅人試算 99 年度綜合所得稅結算應繳納稅額或應退還稅額，並將試算稅額通知書寄送納稅義務人，經其核對無誤，只需在線上確認或持繳款書繳稅即完成申報手續。

(B) 推廣憑證報稅及稅額試算服務創新措施：

項目名稱	服務措施內容	推廣績效
設置稅額試算服務站	針對稅額試算要件，由專人提供諮詢、線上確認、補印試算通知書、繳款書及收件等服務。	輔導確認申報件數計 14,953 件。
設置金融憑證申辦專區	洽請新光人壽公司，於本分局一樓設置金融憑證核發櫃檯，提供納稅人免費申辦金融憑證服務，並由專人輔導憑證報稅。	輔導申辦憑證完成網路申報計 1,274 件。
網路會員線上預約服務	網路會員透過本分局網站可線上預約申請所得查調及輔導網路申報，節省等候時間。	預約並使用者 14 人次
中午不打烊服務	提供所得及扣除額查調、網路申報(含憑證報稅)中午不打烊服務，以方便上班族完成綜合所得稅申報作業，落實便民服務。	中午服務 5,466 人次。
自然人憑證報稅體驗營	申報期每週六上午開辦「自然人憑證報稅體驗營」，受理民眾預約以憑證申報免費教學服務。	受理與輔導教學 186 人。
社區行腳「稅明白」	於申報期前，前往本轄大廈社區辦理稅額試算說明會，並設置報稅服務站，教導納稅人憑證報稅及使用線上確認稅額試算回復。	計前往 10 個社區宣導，現場輔導申報 1,560 人。
憑證報稅「食」再優惠	結合在地美食，凡設籍本轄的納稅人以自然人憑證或金融憑證完成結算申報，憑收執聯即贈送美食折價券。	計提供 15,000 張美食優惠券。

戶稅 e 路通	申報期間選擇重點時間派員至西、南屯區戶政事務所設置報稅服務櫃檯，輔導民眾以憑證辦理綜合所得稅申報及稅額試算服務。	計12場，服務720人次。
憑證展(逾)期報馬仔	於申報期前寄發自然人憑證到期通知書，提醒納稅人其自然人憑證使用期限即將屆滿，請重新申辦憑證，並宣導申辦憑證到府服務訊息。	計寄發1,156件。
10人以上申辦憑證免出門服務	提供轄內機關、團體、公司及行號員工10人以上有意願申請自然人憑證者，由本分局派員收件送至戶政事務所辦理後，再由本分局陪同戶政事務所人員到府發證，同時輔導完成憑證報稅。	計輔導35家，共1,953人申辦自然人憑證。
數位教學在你家	自製稅額試算服務數位教學、宣導手冊及相關報稅訊息光碟片，函送本轄營利事業及機關團體等，請其透過內部網路傳送所屬員工，擴大國稅資訊數位化服務。	計函送159家。
講習會、座談會	於各稅講習會及參加各公會會員大會，積極宣導線上申辦及稅額試算服務，辦理網路線上身分認證之申請並輔導憑證申請及網路申報。	44場，參加人數5,447人。
運用各式媒體加強推廣	運用多元媒體，如廣播電台、電視台、電動字幕(LED)、期刊及海報等，加強推廣憑證及網路申報與稅額試算服務。	廣播及電視台累計播出2,040秒張貼公告、標語海報55處。

## B. 推廣 B2B、B2C 電子發票

### (A) 訂定計畫並運用下列方式加強宣導

- 函請會計師、記帳業者及轄內營業人多加利用電子發票整合服務平台，計發函376家事務所、營業人。
- 委託電台託播，加強宣導「使用電子發票好處多」以廣為周知，計口播11次。
- 前往使用電子發票店家鄰近學校，辦理「電子發票」專題演講，計2場次。
- 辦理「營業稅電子發票相關規定及開立操作說明」講習會，計辦理7次，參與人數307人次。
- 錄製語音檔供店家播放，並派員至店家設置宣傳服務台，輔導當場購物民眾申請使用電子發票，計41場次。
- 製作客製化宣傳單，以供不同實體通路店家（全聯、燦坤、頂好、黑貓宅急便）運用發放。

- g. 訂定店家開立電子發票競賽要點，以提供績優店家知名餐券，鼓勵店家積極宣導及開立電子發票。
- h. 以傳真通知營業人參加本分局開辦之電子發票講習會，計通知 500 家營業人。
- i. 通知本轄 B2B（不含加值中心）營業人參加「第二代電子發票平台營業人教育訓練講習會」，計 38 家營業人。

(B)推廣績效

年 度	開立電子發票廠商家數	開立發票張數
99	23	15,860
100	264	731,102
成長率	1,047.83%	4,509.72%

 C. 招募網路會員

- (A) 訂定 100 年度擴增網路會員人數工作計畫、員工招募網路會員競賽辦法及 100 年度統一發票推行暨「稅務會員 e 級棒」租稅宣導活動細部計畫。
- (B) 提供網路會員加值服務，包括所得稅申報期間線上預約查調所得及扣除額與輔導申報，並可至公共論壇發表文章等。

(C)招募方式、內容及績效

方式	內 容	績效
與公會策略聯盟	透過會計師、記帳及報稅代理業務人等相關公會，轉知並鼓勵會員加入本分局網路會員。	4 場次、宣導 430 人次
全員參與	全體同仁總動員強力招募，推廣績效良好者，於分局會報中公開表揚獎勵。	招募會員計 2,000 人
租稅教育	辦理各項講習會及學校租稅教育時，積極招募民眾及學生加入網路會員。	38 場次、3,797 人次
租稅宣導活動	1. 辦理「稅務會員 e 級棒」租稅宣導活動，積極招募網路會員。 2. 配合民俗、文化、地方節慶及其他政府機關舉辦租稅宣導活動，鼓勵民眾加入會員。	11 場次、11,618 人次。
所得稅申報期間加強宣導	綜合所得稅申報期間鼓勵臨櫃申請查調所得之民眾參加網路會員，除可獲得最新稅務訊息外，亦可享有會員加值服務。	宣導人數 44,405 人。

(D)會員人數成長績效：100 年度計有 7,652 人加入本分局網路會員，較 99 年度 2,215 人，成長 245.46%。

#### D. 推廣線上申辦

- (A)研訂內部推廣方案，積極輔導民眾，以提升民眾採行線上申辦。
- (B)於本分局一樓設置上網區，配置電腦、印表機及讀卡機等設備供民眾上網使用，並貼有線上申辦及線上查調之項目與操作步驟，鼓勵並引導民眾多多利用。
- (C)函請臺中市記帳士公會等相關公會轉知所屬會員多加利用線上申辦，以提升線上服務效能。
- (D)發函 376 家會計事務所、營業人，請其善加利用線上申辦，以縮短營業登記等各項申辦速度及節省郵資。

(E)推廣績效：成長率達 103.89%

年 度	100	99	成長率
件 數	1,731 件	849 件	103.89%



E. 免費無限上網服務：本分局一樓公共區域安裝無線上網熱點，提供民眾免費無線上網服務，除讓民眾隨時上網、收發 e-mail、瀏覽網頁外，亦可方便民眾使用線上申辦服務。



F. QR Code 訊息即時得：於各式宣導文宣加印本分局網頁行動條碼，民眾只要將（照相）手機對準該行動條碼畫面掃描，即可進入本分局網站，隨時查閱瀏覽最新稅務訊息。



稅務新知  
e 拍即得



G. 創意租稅 APP 遊戲：首創 Android 系統專屬 APP 租稅教育宣導遊戲，運用智慧型手機，以貼近現代年輕人新的遊戲方式呈現，吸引大專院校學生參與認同，達到租稅教育的宣導目的。



H. 網路社群推文功能：加強應用 web2.0 概念，於重點新聞、宣傳活動等服務項目，新增推文至 Plurk、Facebook、triwtter 平台之功能。

#### (3) 電子表單簡化績效

國稅電子表單均由五區國稅局透過聯繫會議及檢討會等方式統一修訂，或由上級機關決議主導，並建置於財政部稅務入口網，惟本分局仍隨時檢視現行電子表單之必要性及合宜性，提出改進方案陳報中區國稅局修正參考。

A. 提案建議外部電子表單簡化績效

(提案於財政部各地國稅局網際網路資訊服務站服務項目修訂)

名稱	內容
增加線上申辦項目	建議新增核發美國 FDA 食品藥物管理局所需之中小企業證明書線上申辦服務。
增加線上申辦項目	建議新增核發營業稅稅籍證明(中文版、中英文對照版)線上申辦服務。
增加線上申辦項目	建請增列「營業稅繳納證明」、「電子計算機發票字軌增加(減少)配號申請」及「電子發票專用字軌申請」。
國稅申請書表及範例下載	建議於遺產稅書表區增列有關民法第 1030 條之 1 剩餘財產差額分配請求權之空白計算表及範例。
國稅申請書表及範例下載	建議於財政部公告每年適用遺贈稅免稅額及部分扣除額按消費者物價指數調整之金額，同步置於書表區，便於納稅人知悉目前適用金額。
線上申辦案件簡化	新增可插入(或夾帶)電子附件檔以傳送申辦資料之功能，擴大線上申辦之案件類型，及免除民眾因遞送紙本資料而來回奔波稽徵機關。
線上申辦案件改以線上回復	線上申辦服務項目復文時大多無須檢附相關附件，且目前電子簽章亦為一般商業或網路認證之常用方式，可避免誤填聯絡地址致無法郵寄送達，亦可節省寄送郵資。

B. 提案建議內部電子表單簡化績效

名稱	簡化說明	效益
建議協調經濟部開放公司登記事項之電子開門	透過電子開門提供公司之設立、變更、註銷、廢止等登記資料卡，可減少公文往返，提升行政效率。(註：本創意提案業經經濟部同意開放跨機關影像調閱系統，俟中區國稅局資訊環境建置完成後即可使用。)	減少公文往返，提升行政效率。
審核網路媒體申報營業人適用零稅率退稅時，免再列印營業人零稅率銷售額清單。	營業人申報經海關出口零稅率銷售額經與海關出口報關資料互相勾稽，達到異常門檻時既已產出異常清單，經審核釐正，又列印網路(電磁)營業人零稅率銷售額清單(BRC315P3)供查核運用，浪費紙張及審核人力。	節能減紙，加快退稅速度，提高工作效率。

「信用卡交易資料查核輔導清冊」增列欄位	建議增列「未達起徵點小規模營業人補徵銷售額差距數」欄，並就原查定銷售額未達起徵點者，加以註記。	避免因短開徵嗣後再補徵，招致民怨。
「執行業務歸戶收入清單」建議新增欄位	建議於「執行業務歸戶收入清單」內加列「各類所得扣免繳憑單申報資料(IIC112W)」之薪資、租金、執行業務及勞退自願提繳等欄位金額，俾利核對「業務狀況調查紀錄表」及「執行業務所得收支報告表」資料。	縮短查核時間，並達節能減紙之效。

## 2. 電子參與多樣性-電子參與多元程度

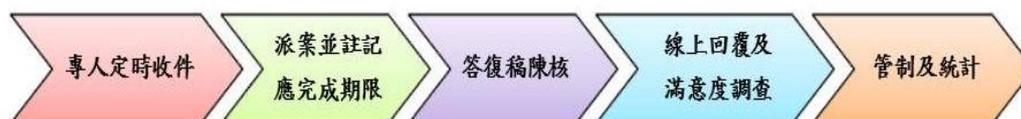
### (1) 無障礙網路平台，提供客製化服務

- A. 針對不同服務對象設計不同的版型及功能區塊，包括中文版、英文版、PDA版、WAP版等網頁多元服務，中文版再依使用對象分為「一般民眾」、「工商企業」及「專業人士」等類別，讓民眾依使用身分別快速瀏覽其最所需之稅務相關資訊。
- B. 依行政院研究發展考核委員會「無障礙網頁開發規範」設計無障礙網頁，提供無障礙優質服務。

### (2) 各式民意信箱，多元反映管道

- A. 設有各類電子信箱，包含分局長信箱、疑難解答信箱、政風信箱、監察信箱、檢舉逃漏稅信箱、性騷擾申訴信箱等不同管道之電子與網站服務信箱，方便民眾反映意見，並由專人管制及回復辦理情形。民眾對各類信箱辦理進度查詢，皆可於本分局網頁之網路櫃檯項下點選查詢。

各類電子信箱管理機制：



- B. **互動專區**：設有移轉訂價討論區、最低稅負制討論區，24小時開放網友留言，並有專人負責回應。

網址：首頁/互動專區/移轉訂價討論區

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/TP/Forum1PAll.asp>

網址：首頁/互動專區/最低稅負制討論區

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/forpeople/Forum2All.asp>

C. **公共論壇**：開放予網站會員就稅務行政、法令規章、稅制改革或各項為民服務等事項進行意見討論及交流。

網址：首頁/互動專區/公共論壇

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Disscuss/DiscussALL.asp>

### D. 熱門議題專區服務

(A) **軍教課稅專區**：提供相關法令書表、Q&A 及業務承辦人員電話分號號碼等訊息。

網址：首頁/專區服務/軍教課稅專區

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowtypeAll.asp?PrgID=1081&whichtype=1>

(B) **輔導新設立營業人專區**：提供各類所得扣繳率簡表、疏失案例、稅務行事曆及業務承辦人員連絡電話等訊息。

網址：首頁/專區服務/輔導新設立營業人專區

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowtypeAll.asp?PrgID=1080&whichtype=1>

(C) **特種貨物及勞務專區**：提供宣導文宣、短片、問答集、申請書表、申請書暨說明、法律釋令及業務承辦人員電話分機號碼等訊息。

網址：首頁/專區服務/特種貨物及勞務專區

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowtypeAll.asp?PrgID=1074&whichtype=1>

(D) **租稅減免優惠專區**：提供綜合所得稅、營利事業所得稅、加值型及非加值型營業稅、貨物稅及證券交易稅等稅目之租稅減免相關訊息。

網址：首頁/專區服務/租稅減免優惠專區

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?PrgID=1078&whichtype=1>

(E) **政府施政的努力與成果專區—賦稅篇**：將院長施政理念、行政院重大政策、賦稅改革成果及財政部近三年之施政績效建置專區，強化民眾對上級施政成果之認知。

網址：首頁/專區服務/政府施政的努力與成果專區—賦稅篇

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowtypeAll.asp?PrgID=1079&whichtype=1>

### (3) 網路問卷調查，滿意度即時知

為瞭解民眾對本分局便民服務措施之滿意情形，設計網路問卷供民眾填寫，並立即顯示調查結果，民調結果通報主管課室做為業務改進參考。

A. **全功能服務中心網路民意調查**：民眾對本分局一樓全功能服務中心櫃檯整體服務滿意度 90.1%。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/ForPeople/QAmalC.asp?orgcode=B49&QID=1001001>

- B. 為民服務網路民意調查：民眾對本分局人員服務態度滿意度 92.66%，對本分局網站提供之服務滿意度 92.66%。

網址：首頁/問卷調查

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/ForPeople/QAmailC.asp?orgcode=B49&QID=1000426>

**(4)網路線上投票，了解民意趨勢：**

為瞭解民眾對便民服務及租稅宣導活動辦理方式之看法，提供線上投票，作為便民服務措施之提供及租稅宣導活動辦理方式之參考。

網址：首頁/網路投票

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/ForPeople/QAmailC.asp?orgcode=B49&QID=1000930>

**(5)噗浪 Plurk、影音 YouTube，網路行銷無遠弗屆：**

利用噗浪網 Plurk 及影音 YouTube 進行公務行銷，增加與網路族群間之互動，讓最新稅務訊息快速傳播。

**(6)網路電話 e 路通，諮詢免費最輕鬆**

- A. 民眾於本分局網站點選網頁電話，撥打網路電話即可接通承辦人員，透過耳機、麥克風直接洽詢稅務問題，不需支付通話費用，省錢又方便，100 年度計 477 通。
- B. 民眾詢問之稅務問題如涉及多個業務單位者，撥打市內電話，藉由本分局轉接至全省各地區國稅局之各分局、稽徵所，不必撥打長途電話費用，均以市內電話計費，諮詢零負擔，100 年度計受理 1,029 通。

**(7)講習會訊息網路公告，線上報名參訓立可知**

講習會採用線上報名，如報名成功，會出現「已經將您的報名資料送出，請準時到場參加」訊息，並將講習訊息依報名者填寫之 email 信箱寄出，再次通知報名者；如報名額滿時，在講習資訊下方會出現「本場講習報名人數已額滿」，告知報名人數已額滿訊息，100 年度計受理 1,960 人次線上報名。

# 蜕变



## 貳、提升為民服務品質績效

### 三、創新增值服務—提供創新服務情形

- (一) 全國首創第二代全功能服務櫃檯
- (二) 跨機關合作—「協助弱勢民眾免奔波」  
愛心辦稅足感心廿
- (三) 稅務愛心健診團—國稅地方稅會診讓營  
業人稅安心
- (四) 組織內部創新機制



### 三、創新加值服務

#### (一)有價值的創新服務：全國首創第二代全功能服務櫃檯

##### 1. 緣起

##### (1)環境及業務皆陌生，民眾洽公無所適從

本分局位處大臺中都會區核心位置，與臺中市政府比鄰而居，交通便利且設有民眾洽公停車場，因此前來本分局洽辦業務之民眾除本轄區外，跨區申辦者亦不在少數。就洽公民眾屬性可分為二類：第一類為具稅務知識且經常性洽公的專業人士，如會計師、記帳士及代書等，不需導引協助即可自行完成申辦事項；第二類屬非經常性洽公民眾，對國稅業務及本分局洽公環境均感陌生。由於臨櫃洽辦業務者以第二類民眾居多，而本分局業務係採稅目分工，櫃檯分置各樓層，民眾一進入辦公大廳常會無所適從，志工與承辦人需花費時間確認民眾之需求，始能導引其前往業務櫃檯，易造成民眾洽辦國稅業務耗時、不便民之負面觀感。

##### (2)申辦服務櫃位不足，機動人力調派不易

本分局一樓為營業稅與全功能櫃檯共用，因營業稅人員較多，囿於空間限制，全功能櫃檯僅能安排 2 個櫃檯，遇尖峰洽公時段較難機動安排人力支援，民眾往往需花時間等候，時有怨言。

##### (3)陽春型全功能櫃檯，申辦受限名不符實

各國稅局自 91 年度開始實施全功能櫃檯，服務項目共 35 項，僅限於申辦、查詢及核補發書證等簡易案件，其間雖陸續增設遺產及贈與稅單一窗口、綜合所得稅櫃員制等，但多類申辦窗口，讓民眾洽辦業務時須分赴不同窗口、不同樓層辦理。例如：遺產稅申報，須先至 1 樓全功能櫃檯申請被繼承人財產及贈與等資料後，再前往 4 樓辦理遺產稅申報，民眾必須遊走奔波於各樓層方能完成申辦。

##### (4)解民之苦服務理念，單一窗口於焉而生

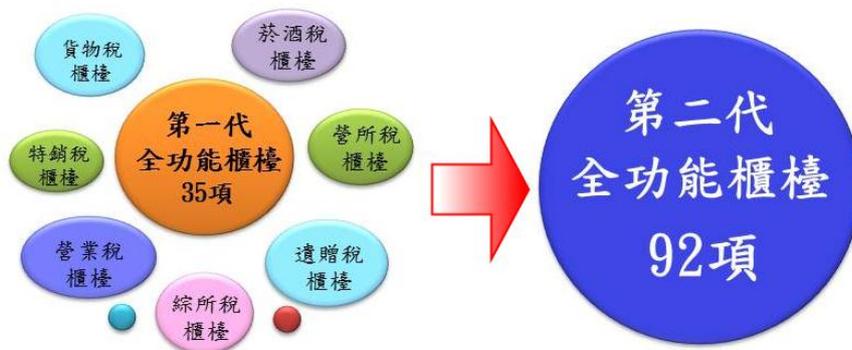
本分局秉持「同理心」思維，研議解決全功能櫃檯櫃位不足問題，讓民眾一踏入本機關洽辦國稅業務時，無需判斷何種稅目，只要在一個櫃檯即可完成申辦事項。另綜合所得稅洽公者多為一般民眾，對本分局環境較為陌生，衡酌將一樓營業稅與二樓綜合得稅辦公場所互調，並新增全功能櫃檯服務窗口，將各稅申辦項目納入現有之全功能服務櫃檯，讓一般民眾在一樓即可完成全部申辦事項。

##### 2. 具體作法

##### (1)櫃檯服務大躍升—第二代完備型全功能服務櫃檯

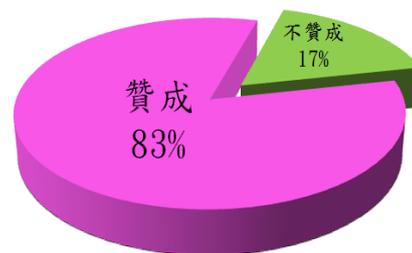
隨著社會變遷，企業經營型態多元，國稅法令日趨繁雜，加上各稅稽徵

業務差異性大，服務人員難以具備所有各稅之專業知識與技能，要成立涵蓋各稅服務項目之單一窗口確屬不易，故目前各國稅局仍採多類櫃檯分別辦理。本分局基於「以民為本」之同理心服務理念，以民眾角度思考，歷經本分局「服務品質小組會議」多次討論，決議啟動變革，自我挑戰，檢討民眾經常洽辦業務項目及作業流程，整合原全功能服務櫃檯、遺產及贈與稅櫃檯與各稅業務，將全功能櫃檯服務項目擴增至含括各稅業務申辦、查詢、核發書證及申報收件等共 92 項(服務項目明細如附件 2)，並將服務窗口由 2 個增至 6 個，以一次到位之決心，將民眾常洽辦之各稅業務項目均納入全功能服務中心，不分稅目採一站式之單一窗口服務，並訂定「全功能櫃檯擴大服務項目執行作業計畫」，於民國 100 年 9 月 1 日開始實施。



### (2) 事前民意調查，爭取民眾認同

- 為瞭解民眾對第二代全功能服務櫃檯之看法，於正式實施前（100 年 8 月 1 日至 8 月 19 日）進行問卷調查，施測對象為前來各業務課洽公及參加本分局講習會之民眾。
- 調查結果及分析：發放 150 份問卷、回收 112 份，其中 83% 民眾贊成，另 17% 不贊成。不贊成意見經分析後，係希望本分局加強人員專業訓練，加速案件處理速度，以減少等候時間。而上述意見亦是本創新措施日後擬予解決之問題點，與本分局創新措施變革方向仍然一致，繼續推動應屬可行。



### (3) 遴選優質服務人員，密集訓練展現專業

服務人員素質及服務態度之良窳為本項作業成敗之關鍵，經由人力盤點，請各課將同仁的服務經歷、稅務專長及訓練成果製表，再召開遴選會議，就同仁之服務經歷、稅務專長、溝通技巧及服務禮儀等進行評選，

計選出 12 位精英同仁，其中 6 位為正式服務人員、6 位為職務代理人員，並立即實施密集業務講習及禮儀訓練，包括各稅法令規定及申報實務、操作系統之上機實習，以加速櫃檯人員實機操作及法令適用之熟悉度，於新全功能服務櫃檯一實施即能提供優質、精緻的服務。

#### (4) 編訂服務手冊，劃一作業品質

由於全功能服務櫃檯服務項目多達 92 項，除安排密集訓練課程外，並就各服務項目之作業流程、審核要件、審核應注意事項，一次告知單及電子申請書表、申辦項目應檢附書表等，編製服務手冊，採標準化(S.O.P)之作業流程，劃一作業品質，並將服務手冊建置於電腦，便利服務人員隨時查閱。

#### (5) 申請書表電子化，用講嘛ㄟ通

民眾洽辦業務時，常對於需填何種申請書表莫衷一是，通常多先詢問櫃檯人員取得書表後再行填寫，填寫過程如有不明瞭之處，仍需一再詢問，填妥後櫃檯服務人員亦需就申辦事項加以確認，處理過程耗時費力。為簡化申辦程序，特將 59 種申請書表彙集分類，轉製成電子定型稿格式，由服務人員確認民眾申辦事項後，立即點選電子表單製作申請書表，申請人經由口述，在書表印出後，只需簽名或蓋章並交付相關文件，即可完成申辦作業，此一口述申辦創舉，讓民眾洽公輕鬆、便利、無負擔，獲得民眾一致好評。

#### (6) 提供無線呼叫器，領件通知即時 call

申辦事項如須經後送業務課審核，始能核發文件者，當民眾表示要當場等候領取時，服務人員立即提供一只呼叫器，民眾於等候期間，可隨意至本分局藝文小棧、上網區或健康小站瀏覽，亦或前往辦公室附近活動，待案件完成時，呼叫器即震動提醒民眾前來領件，民眾不用擔心會錯過通知。

#### (7) 專業諮詢團隊備援，確保服務正確即時

組編專業諮詢團隊，遇有民眾問題複雜度高，可即時 Call in 或至現場協助處理，確保服務之正確性。另針對民眾常問問題，建置電腦題庫，俾利服務人員能快速及精準地回答。

#### (8) 元氣補給站，民眾足感心

全功能服務中心中午不打烊，為顧及洽公民眾可能尚未進食，特設立「元氣補給站」，於中午時間提供餅干及糖果，供前來洽公民眾取用，本分局此項貼心服務讓民眾感覺十分窩心。

#### (9) 優質卓越團隊，營造尊榮氛圍

服務人員一律穿著制服，提供服務時主動起身招呼民眾，服務結束後目

送3秒道再見，並請民眾慢走，服務熱忱，態度親切，讓民眾有專業禮賓的尊榮感，洽公自在輕鬆。遇有證件不齊者，填具一次告知單，提供完整告知服務，減少民眾往返奔波。

改善前



改善後



### 3. 服務措施延續性及標竿學習推動效益

#### (1) 積極宣導第二代全功能服務櫃檯

- 將本擴增全功能櫃檯服務項目之便民訊息發函通報臺灣省會計師公會、地政士公會等專業代理人。
- 製作新聞稿刊登各新聞媒體及本分局網站，讓民眾得知此便民措施。
- 分局長接受廣播電臺專訪，宣導本項創新便民措施。
- 本創新作為，開啟國稅局服務櫃檯之新頁，為不辱使命，於正式實施前，針對所有同仁舉辦4場講習會，由分局長主持，闡述單一窗口全方位服務之必要性及效益性，藉以凝聚同仁共識，全員參與，並廣為宣導，以期順利推動。
- 於辦公處入口設置標示牌並由主管、全體同仁及志工擔任導引服務，民眾一進門，即主動引導。

#### (2) 持續檢討改善

依計畫(Plan)、執行(Do)、檢討(Check)、改善(Action)及標竿學習(Benchmarking)之循環管理模式(PDCAB)，持續改善修正，於實施初期，每日觀察洽公人數、等候人數及服務人員作業順暢性，即時進行檢討改善外，並召開檢討會議，就實施過程中所遭遇之問題予以檢討改進。例如：遇有債權人大批查調債務人課稅資料時，因數量多且審核時間長，為免影響其他洽公民眾等候時間，經檢討後採取分流方式，彈性設立專案窗口處理查調10件以上案件，有效疏解人潮。

#### (3) 標竿學習

突破以往各國稅局分設全功能櫃檯及各稅單一窗口的處理模式，讓民眾

在本分局一樓一個窗口就能完成申辦事項，落實真正「一處收件全程服務」的精神；採行電子申請書表口述申辦作業，亦節省輔導、填表及表單確認等屬重複性處理作業時間、紙本書表存放空間及閒置書表之紙張浪費；運用呼叫器讓民眾在洽公等候之餘可隨處瀏覽、活動，以舒緩民眾等候煩躁情緒，以上均充分彰顯本創新措施將便民服務及行政效率的效益推展至極致，值得其他國稅局一同跟進。本局豐原分局、苗栗分局、民權、沙鹿、東山、員林及竹山稽徵所已派員前來觀摩學習，豐原分局並已於100年底仿效實施第二代全功能服務櫃檯。

#### 4. 服務措施執行方法效能性

##### (1) 全功能服務中心服務項目由 35 項擴增至 92 項

A. 建置成本：購買呼叫器 42,000 元。

B. 效益評估：

(A) 有效降低等候時間及人數：第二代全功能服務櫃檯實施後，民眾在一樓即可申辦所有業務，增加洽公的便利性；在等候服務部分，雖然服務項目增多，但服務櫃檯數亦配合增加，估計尖峰時刻等候人數約 6 人，平均等候時間約 4 分鐘，相較施行前尖峰時刻等候人數約 20 人，有效減少民眾等候時間，100 年 9-12 月辦理件數計 55,306 件，較 99 年度同時期（9-12 月）件數 28,293 件，成長 95.48%。

(B) 滿意度調查民眾正面評價：為瞭解民眾對第二代全功能服務櫃檯施行後的滿意程度，進行執行成效問卷調查，施測對象為前來全功能服務中心之洽公民眾，計發放問卷 120 份，回收 113 份，調查結果民眾滿意度達 90% 以上。在反映意見部分，大部分均持正面之評價（如服務品質有提升、較先前流程改善許多，減少了等待時間，服務親切，令人驚喜…等等），另建議設置收文櫃檯部分，本分局於一樓原即設有總收文處，日後將加強導引人員教育訓練，以正確引導民眾。

項目 滿意度	解決問題	態度有禮	專業性	詳盡解說	迅速處理	整體性
滿意度	94.69%	96.46%	92.92%	93.81%	90.27%	93.81%

(C) 櫃檯人員服務滿意百分百：將櫃檯滿意度調查與號碼牌結合，民眾可勾選號碼牌上服務滿意度調查表並投入票箱，每月統計、表揚最佳服務人員，並對不滿意部分檢討改善，藉以督促服務人員隨時注意服務品質。實施初期由於民眾不習慣或忘記投入意見箱，致回饋率較低，調查結果顯示，各月份皆呈現高度之滿意。

100 年度全功能服務中心服務人員滿意度

項 目	9 月	10 月	11 月	12 月
洽公人數	4,573	4,554	4,686	5,015
回饋人數	1,503	1,778	3,499	2,636
回饋比率	32.87%	39.04%	74.67%	52.56%
滿意度比率	99.9%	100%	100%	100%

(D)民眾意見回饋與處理：民眾意見是我們進步的原動力，對於民眾的肯定，除持續保持外，針對民眾的建議，我們立即回應及改善。

a. 佳評不斷：第二代全功能櫃檯實施後，廣獲民眾好評，陸續透過民眾反映意見表來表達他們的肯定，對於表現績優之服務人員，除於分局會議表揚外，並列入年度考績之參考。截至 100 年底止計有 35 則，節略如下：超級方便的服務，可在同個櫃台辦理數項服務；對公務員的觀點完全改觀，也感覺公務機關改進非常多；親切貼心，讓人有愉快的心情；服務效率優良，節省等候時間，快速完成業務；過了下班時間依然非常熱心服務；對稅捐機關的印象整體改觀；環境舒適，人員服務素質有顯著改善，希望下次到其他分局也能感受相等的服務。

b. 建議事項：針對民眾的建議，立即檢討並進行改善。

建 議	改 善 情 形
1. 全功能服務中心未設立營業稅單一窗口，致每次送件仍須排隊浪費時間，及建議將購票證換發獨立在 2 樓作業，以資便民。	調整 1 樓之總收文櫃檯提供營業人設立（變更）登記申請書案件之收文服務，如營業人之案件僅為收文（無須諮詢）者，可逕向總收文櫃檯辦理，不必抽號等候；另建議將購票證換發獨立在 2 樓作業乙節，已調整全功能服務中心第 2 號櫃檯適時機動專責受理。
2. 全功能服務中心等候人數多，致遺產及贈與稅申報收件等待時間太久，且不能審查。	經瞭解係地政士之反映意見，由於地政士為專業代理人，其遞送遺產及贈產稅申報案件之附件資料齊全，僅為收件無須諮詢者，採第一課（遺產及贈產稅業務課）及全功能服務櫃檯均可受理之雙軌作業，以提供更便捷服務，縮短等候時間。
3. 全功能服務中心服務人員質疑申請數量用途。	針對民眾申請列印份數異常多者，服務人員基於節能減碳及避免資源浪費而探詢使用用途，其出發點良善，惟為避免引發民眾誤解，已請服務人員注意應對用語及態度。

## (2) 電子申請書表運用

A. 建置成本：流程簡化，無須任何成本。

B. 效益評估：

(A) 節省重複性作業提高效率：節省輔導、填表及表單確認等重複性處理作業時間，且承辦人使用電子申請書，均已事先分類編號，迅速點選，提高工作效率。

(B) 減少紙張浪費及倉儲空間：使用電子表單，不佔實體空間，俟民眾申請時始列印，可減少紙本書表存放空間及閒置書表之紙張浪費。

(C) 大幅降低書表填寫輔導時間：實施前申辦案件申請書填寫及輔導確認時間估計平均每件 20 分鐘，實施後服務人員製表時間平均每件 2 分鐘，估計平均每件節省 18 分鐘，自 100 年 9 月實施至 12 月止，計申辦 2,794 件，節省 838.2 小時。

## 5. 組織內部創新機制

各國稅局全功能服務櫃檯制度行之多年，惟僅限簡易案件之申辦、查詢及發證業務，服務項目約 35 項，因國稅業務之複雜性及差異性，要擴增全功能服務櫃檯服務項目實屬困難，面對單一窗口全方位服務之時代潮流，經過本分局提升服務品質小組多次會議，就各稅目作業流程、民眾臨櫃洽辦業務項目、資訊系統權限、人員配置及執行困難等議題不斷討論，決議排除萬難採一步到位，將全功能服務櫃檯服務項目擴增至 92 項，並遴選優秀同仁施以密集訓練、編製服務手冊，在縝密的計畫下，實施以來甚為順利並普遍獲得納稅人好評，實值得推廣至其他國稅稽徵機關，共同為實踐政府「以民為本」之施政理念來努力。

## (二) 有價值的創新服務：跨機關合作—「協助弱勢民眾免奔波」 愛心辦稅足感心廿

### 1. 緣起

近年來在經濟活動全球化、產業結構轉型以及金融海嘯、歐債危機等影響之下，愈來愈多的經濟弱勢民眾至國稅局申請查調所得或財產資料，以申請政府的社會福利救助、津貼補助或分期繳納健保費。鑒於臨櫃申請人數逐日攀升，本分局特拜訪中央健康保險局中區業務組，就雙方業務相關事項提出意見交流，針對該組 99 年 10 月實施之「弱勢民眾安心就醫方案」，民眾因經濟困難積欠健保費被鎖卡，須檢具所得資料據以認定是否符合申請分期繳納健保費條件。因此，民眾須先至國稅局申請查調所得資料，再前往健保局（中區業務組）申請分期繳納健保費辦理後續解卡作業。民眾在經濟困窘且需緊急醫療的身心煎熬情況下，還須往

返奔波於國稅局及健保局之間，實非本分局所樂見，故基於「關懷弱勢，愛心辦稅」之理念，乃積極思考，希冀透過跨機關合作，儘速解決民眾問題。

## 2. 具體作法

### (1) 深入瞭解問題，確定合作方向

- A. 健保局（中區業務組）對經濟困難而積欠健保費的民眾提供分期繳納措施，惟申請者全年薪資所得須在新臺幣 24 萬元以下，故民眾須先至國稅局查調所得資料，以供健保局審核認定。
- B. 民眾通常是有緊急醫療看診需求才至健保局辦理解卡，因該項申請屬隨到隨辦，本分局與健保局中區業務組相距不遠，也造成至本分局查調所得之民眾增加，不但增加櫃檯業務負擔，民眾還須來回奔波，若由健保局（中區業務組）行文至國稅局查調資料，則緩不濟急。基於「苦民所苦、解民之苦」之愛心辦稅理念，本分局主動研議如何在不違反稅捐稽徵法對納稅人所得資料保密規定下，透過跨機關合作，幫助民眾完成申辦分期繳納健保費程序。



### (2) 創新設計「申請、回復」二合一表單，透過傳真完成跨機關合作

- A. 由於健保局（中區業務組）對民眾提供所得資料之用途僅在判斷其全年薪資所得總額是否在新臺幣 24 萬元以下，經本分局不斷與健保局就行政流程與作業細節進行研討，並設計出「申請、回復」二合一表單，自本年 7 月 1 日起受理分期繳納健保費者，由健保局（中區業務組）填妥「申請、回復」單傳真至本分局，經本分局透過電腦系統查調後再回傳結果，3 分鐘即完成作業，民眾不需再往返奔波，快速協助民眾解決健保卡鎖卡問題。
- B. 「申請、回復」二合一表單，僅提供所得是否符合標準之訊息而未提供所得資料明細，對民眾所得來源資料更具保密性。

全民健康保險保險對象所得資料申請單	
為辦理全民健康保險所需，請悉予填復保險對象	
(身分證統一編號：)	出生日期： 年 月 日
最近年度之所得資料，呈切公確。	
申請單位：中央健康保險局中區業務組	(蓋單位章戳)
連絡電話：04-22583988 轉分機	
承辦人：(蓋職章)	
傳真號碼：04-22592607	申請日期：
全民健康保險保險對象所得資料回復單	
一、查詢日期：	
二、所得人：(身分證統一編號：)	
三、查詢結果：(依_____年度綜合所得稅各類所得資料清單所載)	
<input type="checkbox"/> 薪資所得合計，在 24 萬元以下(含 24 萬元)。	
<input type="checkbox"/> 薪資所得合計，超過 24 萬元。	
回復單位：財政部臺灣省中區國稅局臺中分局	(蓋單位章戳)
連絡電話：04-22588181 轉分機 504	
承辦人：(蓋職章)	
傳真號碼：04-22580939	
<small>註：中央健康保險局及其所屬分局為醫藥保險中區業務組保險人辦理保險業務及醫療服務時所 需，依全民健康保險法第 30 條規定，正確提供保險對象與保險有關之財政資料時，准予提供。 申復違章轉傳真，(財政部 95/11/20 台財稅第 85068680 號函)</small>	

### (3) 稅保專屬熱線，線路取代馬路

本分局與健保局（中區業務組）均設有連絡窗口及指定傳真機，確保資料傳遞之安全性，善用現代資訊設備，節省民眾奔波的時間。

#### (4)線上預覽即回復，節省紙張免列印

民眾親至本分局查調所得資料，需列印申請書及所得資料，而本項便民措施，係由專責人員查調所得，利用線上預覽功能查看所得資料後，在「申請、回復」單上勾選薪資所得有無超過 24 萬元，無需列印所得資料，符合節能減紙政策。

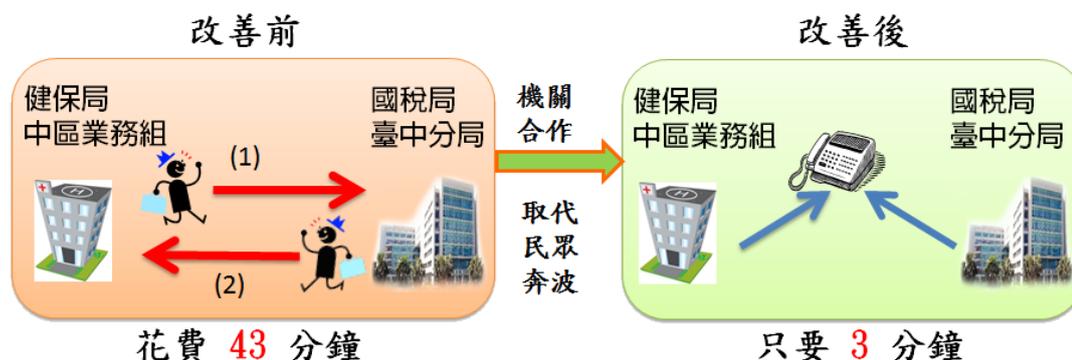
#### (5)積極宣導「稅保熱線、愛心無限」

本項創新便民措施，透過跨機關合作，除節省民眾申辦時間，也落實政府扶助經濟弱勢民眾的政策，平面媒體獲知此項便民措施亦主動刊登，分局長並接受廣播電台專訪，讓民眾廣泛得知此便民措施。

### 3. 服務措施延續性及標竿學習推動效益

#### (1)訂定標準作業流程

- A. 訂定「協助經濟弱勢民眾所得查調簡便服務作業要點」，將受理此項便民服務措施的作業單位、程序及應注意事項，逐一敘明、規範。
- B. 本作業為全年度經常性辦理，採隨到隨辦方式，從接收申請單、查調所得資料到回傳健保局，限時 3 分鐘以內完成。



#### (2)持續檢討改善

##### A. 製作問卷，瞭解民意

為瞭解民眾對此簡便服務措施之看法，特製作問卷，於 8 月間委請健保局（中區業務組）協助調查申請分期繳納民眾之感受，發放 100 份，回收 96 份。調查結果，民眾對免親赴國稅局查調所得資料之滿意度為 100%；對於僅提供薪資所得有無超過 24 萬元之資訊，並未提供所得明細給健保局（中區業務組），使民眾所得資料具保密性及安全性之滿意度調查，同樣深感滿意。

##### B. 成果統計，作業檢討

每月製作執行成果統計表，並密切與健保局（中區業務組）聯繫，隨時檢討成效與缺失。召開內部檢討會議，研議查調後之「申請、回復」二

合一表之妥適保管方式並增訂於「協助經濟弱勢民眾所得查調簡便服務作業要點」。

### C. 規劃擴大合作範圍

民眾因經濟困難積欠健保費被鎖卡，申請分期繳納健保費，雖是解卡方式之一，但仍有部分民眾無力繳費，需申請紓困基金無息貸款償還健保費始可解卡，而認定無清償能力，尚須檢附稅捐機關核發之家庭財產資料，基於無力繳費之弱勢民眾更需協助之理念，已積極與健保局(中區業務組)研議規劃擴大提供財產資料之方案。

### (3) 跨機關合作二部曲—愛再蔓延區公所

- A. 鑒於與健保局(中區業務組)跨機關合作成效良好，在內部檢討時，發現區公所社會救助案件申辦程序雷同，決定將合作對象擴增至轄內區公所，並派員至西屯區公所拜訪，共同檢視現行作業概況。目前公所於受理民眾申請社會補助，定期透過臺中市政府社會局以電子閘門查調所得資料，需耗時 6-8 週始能完成補助款核發，惟如民眾直接到國稅局申請所得資料提供予公所，約 1-2 週可完成補助款核發，造成民眾親自臨櫃申辦案件增加。
- B. 經過雙方多次磋商後，決定自 100 年 10 月起，由區公所按週以媒體檔案送本分局查調，本分局再以大批查調方式辦理，當日下午收件，次日即可回復，減少民眾往返奔波及本分局臨櫃處理時間。

### (4) 標竿學習效益

- A. 以往民眾到健保局(中區業務組)申請辦理分期繳納健保費時，需親自到國稅局申請所得資料，以證明符合申辦資格後，再回到健保局(中區業務組)繼續辦理後續事宜。實施此項便民措施後，民眾免赴國稅局申請所得資料，節省民眾往返交通及洽辦業務等候時間，在符合法規及個人資料保密安全的情況下，真正做到便捷服務，值得其他國稅局與健保局效法，擴大實施效益，造福民眾。
- B. 區公所是民眾與政府單位最密切的接觸點，透過與地方機關的緊密合作，除可讓民眾免除來回奔波外，亦可提升雙方機關之行政效率，為三贏局面，值得繼續推廣至其他區公所。

## 4. 服務措施執行方法效能性

### (1) 免除舟車勞頓往返奔波，節省洽辦業務時間成本

本項跨機關合作查調所得資料便民措施實施後，民眾免再往返奔波於本分局與健保局、區公所之間，節省交通往返車資及洽辦業務等候時間。

**(2) 線上閱覽無需列印，節能減紙環境永續**

民眾親至本分局查調所得資料，需列印申請書及所得資料至少 2 張 A4 紙張，與健保局合作之便民措施，係利用線上預覽功能查閱所得資料，無需列印申請書及所得資料；而與區公所合作之便民措施，亦無需列印申請書，均可節省紙張，符合節能減紙政策。

項目	期間	受理件數	節省時間(小時)	節省 A4 用紙(張)	評估說明
健保局	7-12 月	2,372	1,581.33	4,744	1. 平均每件節省民眾來回奔波及等候時間約 40 分鐘。 2. 平均每件節省用紙 2 張。
區公所	10-12 月	15,813	16,603.65	15,813	1. 平均每件節省民眾來回奔波及等候時間約 1 小時及減少處理時間 3 分鐘。 2. 平均每件節省用紙 1 張。

**(3) 化被動為主動，締造三贏局面**

本項創新便民措施，係以關懷民眾、主動為民眾解決問題為出發點，跳脫傳統之思考模式，化被動服務為主動協助，透過行政作業流程及方法的變革，達到簡政便民目標，也締造民眾與合作雙方機關(國稅局與健保局、區公所)三贏局面。

- A. 就民眾而言，除可節省民眾往返於機關間的交通時間與風險外，申辦分期繳納健保費的民眾之所得明細資料，不因申辦分期繳款而全部揭露，對個人所得資料更具有保密性。
- B. 就健保局而言，民眾免跑第 2 次，快速協助經濟弱勢民眾完成分期繳納程序，落實政府推動「弱勢民眾安心就醫方案」政策。
- C. 就區公所而言，縮短核發補助款作業時間，快速核發補助款予民眾，減少民怨。
- D. 就本分局而言
  - (A) 減少全功能服務中心臨櫃人數，有效疏解人潮及縮短洽公等候時間。
  - (B) 直接以線上預覽查調或以媒體檔案轉檔批次查調，免去審核證件，節省查調時間及紙張。
- E. 就政府機關形象而言，健保局、西屯區公所主動為民眾申請查調所得，本分局迅速提供所需資料，除展現公務人員勇於任事外，亦彰顯行政機關愛民、親民、便民之形象。

## 5. 組織內部創新機制

本分局同仁於處理民眾申辦業務時，常會主動探詢民眾申辦的需求，進而發掘問題之所在並尋求改善，倘涉及其他機關，則積極洽訪該機關，就雙方行政程序、法令規定及實務作業研議有無合作空間，期能透過跨機關合作來協助民眾快速完成申辦業務。其中與健保局合作之創新服務措施即是最佳的案例，該項措施已提報總局創意提案創新獎並獲審議通過推薦陳報財政部評獎。本二項便民措施實施以來已有 18,185 人受惠，除彰顯本分局關懷弱勢之用心外，也廣獲民眾肯定。由此可知，只要處處關心、服務用心、民眾自然就會開心，該二項措施如能推廣至全國各分局、稽徵所，當能嘉惠廣大民眾，對提升政府機關形象亦有極大之助益。

### (三)有價值的創新服務：稅務愛心健診團－國稅地方稅會診 讓營業人稅安心

#### 1. 現況與問題點

- (1)隨著科技快速發展及民眾對稅務服務之需求日益增高，國稅局扮演的角色已從早期「課稅執行者」，轉型為以「服務提供者」為導向之稅務組織型態，在「同理心」及「徵納一家親、視民如親」之服務理念下，本分局積極思考如何提供納稅人專業、效能及便捷的服務，以滿足民眾需求。
- (2)本分局於上年度辦理 97 年度選案查核作業時，發現部分企業會計制度未臻健全，由查審人員進行個別輔導，計輔導 114 家。本年度為廣續推動「以輔導代替查核」之理念，經調檔分析前三年營業人違章情形，發現違章案件有增加趨勢（如下表），除持續對外辦理各稅法令講習外，並思考應提供營業人何種型式的稅務服務，以減少營業人因不諳法令遭受處罰之情事。

97 至 99 年度之營業人違章件數統計表

稅別 \ 年度	97	98	99
營業稅	1,084	1,136	1,175
營利事業所得稅	125	256	423
各類所得扣繳業務	149	136	145

- (3)為落實走動式服務及深化愛心辦稅之宗旨，遂觸發「稅務愛心健診團」的構想，即針對本轄之營業人提供客製化之稅務服務，以期使營業人能更進一步瞭解稅法之相關規定，除可減低納稅人之稅務遵從成本，亦樹

立本分局便民愛民之優質服務形象。

## 2. 具體作法

### (1) 客製化服務，縝密規劃記錄

為提供本轄營業人客製化之稅務愛心健診服務，分就健診服務內容、團員遴選、作業流程及應注意事項等項目詳細縝密規劃，並設計製作「愛心健診服務約診單」、「健診服務紀錄表」及「服務滿意度調查表」，以完整記錄本項創新措施執行情形。

### (2) 跨稅目服務，稅務愛心健診

- A. 服務對象：本分局轄內新設立之營業人、有違章紀錄或會計制度不健全之營業人及其他主動提出愛心健診需求之營業人。
- B. 服務稅目：以與營業人營業活動涉及稅目為服務項目，即營業稅、營利事業所得稅、各類所得之扣繳業務、貨物稅及菸酒稅等稅目相關稅務問題。

### (3) 約診單出勤，完善健診品質

- A. 由業務課選派業務熟稔優秀人員擔任團員，負責稅務健診及輔導相關事宜。
- B. 為確保健診服務作業品質，前往為營業人健診服務前，召集出勤服務人員，辦理勤前講習，就約診營業人之行業特性、約診單健診項目仔細討論並備妥相關法令資料，俾提供完善的健診服務。

### (4) 跨機關合作，一次到位服務

為提供營業人國稅、地方稅一次到位服務，洽請臺中市政府地方稅務局文心分局於出團健診時會同派員，協助營業人國稅及地方稅全方位之稅務診斷。

- A. 健診紀錄表：就營業人約診項目之健診輔導情形及健診結果逐一填寫、記錄，並判斷決定是否需提供再次健診，俾讓營業人對約診項目之稅務規定能完全瞭解，解決其疑難問題。



至營業人處健診服務

- B. 健診服務滿意度調查表：請營業人填寫回傳健診服務滿意度調查表，俾瞭解營業人對此次稅務健診服務看法，並供作業改進之參考。

### (5) 稅務新指南，營業人安心稅

編製「營業人安心稅指南」手冊，內容包括：

- A. **稅務工作行事曆**：就營業稅、營利事業所得稅、貨物稅、菸酒稅及各類所得扣繳等相關報繳作業規定，於年度進行中應辦理報繳事項依定期性及非定期性工作項目分別擬定行事曆，以提醒營業人依限辦理。
- B. **營業人稅務自我檢視表**：稅務作業規定繁多，許多基本或業務上常使用之法令規定，營業人必須瞭解，尤其是新設立營業人，容易因不熟悉或疏失，致違反稅法規定而遭受處罰。為減少營業人之稅務依從成本，手冊依稅目別提供新設立營業人應瞭解之稅務事項，並設計「瞭解」及「不瞭解」欄位，讓營業人自我檢視勾選，方便其正視「不瞭解」事項，確立其所需之稅務諮詢主題方向，再由本分局提供客製化服務，降低營業人稅務風險。
- C. **營業人常見疏失或違章案例**：鑑於許多營業人常因不瞭解法令規定而遭補稅或處罰，本分局秉持「輔導重於查核」之愛心辦稅理念，將營業稅、營利事業所得稅、貨物稅、菸酒稅及各類所得扣繳等常見疏失或違章案例等彙集成冊，希冀減少營業人違章情事。
- D. **常用稅務線上申辦查調事項**：在網際網路資訊快速傳輸的 e 化時代，利用網路查詢或辦理業務已成為日常生活的一部分，為讓業務繁忙的營業人，在營業處所亦能申辦稅務事項，本手冊將與營業人相關之稅務線上申辦及查調事項逐一列出，詳述線上申辦及查調流程，方便營業人上網使用。
- E. **其他**：營業人稅務疑難問題可撥打免費諮詢服務電話 0800-000321 或撥打本分局營業人稅安心服務專線、如何利用線上列印條碼繳款書及貼心提供健保局、勞保局服務電話，方便營業人洽詢員工健保、勞保問題。



### (6) 靜動態行銷，主動稅務健診

- A. 除發布新聞廣為宣傳外，並於本分局網站設立「稅務愛心健診團服務專區」，置放稅務愛心健診服務約診單，供營業人下載。另利用各項宣導活動、講習會加強宣傳，且於本分局租稅宣導資料櫃放置健診約診單，供營業人取用。
- B. 實施初期，由本分局主動就本年度曾有稅務違章案件之營業人發函宣傳本項便民措施，期能幫助營業人避免違章案件再次發生，減少其稅務成本。
- C. 對新設立營業人，主動提供營業人安心稅指南手冊並檢附稅務愛心健診服務約診單，希望營業人能善加利用免費之稅務診斷服務。

### 3. 服務措施延續性及標竿學習推動效益

#### (1) 訂定標準作業

- A. 就彙集之愛心健診服務約診單，與營業人聯繫、安排健診時間及地點（至營業處所或本分局）。
- B. 健診服務團員於營業人健診後，判斷營業人是否充分瞭解、需觀察追蹤或再複診，於服務紀錄表之「健診結果」填註。又為便於日後健診輔導，如屬需觀察追蹤或再複診者，由原團員追蹤管制或另約複診時間，直至營業人充分瞭解。
- C. 健診服務團員於健診作業遇有不易解決之問題，可報請團長召開研討會議，以解決作業疑難，再回覆營業人。
- D. 遇有眾多營業人有相同健診服務項目之需求時，以辦理講習會方式進行團體輔導。

#### (2) 持續檢討改進

- A. 每次健診結束後即檢討健診情形有無待改進之處，並填寫健診紀錄表，完整記錄執行情形。
- B. 陸續出團健診後，發現營業人亦有地方稅相關問題，為提供國稅、地方稅一次到位服務，遂函請臺中市政府地方稅務局文心分局同意配合健診團出勤，共同派員協助提供地方稅之諮詢服務，透過跨機關合作，擴大對營業人之服務範圍。
- C. 本作業原係以營業人為服務對象，嗣後轄內某區域型醫院提出約診需求，健診項目為執行業務報酬之扣繳問題，遂擴大服務對象，對轄內機關團體亦提供健診服務。

#### (3) 標竿學習效益

- A. 本分局新設立營業人家數每年約 1,200 家，營運初期通常對稅務報繳業務並不熟悉，因此在其辦理營業設立登記相關作業時，除由服務人員發函或口頭提醒應注意報繳時限外，也提供「營業人安心稅指南」手冊，讓營業人隨時翻閱查看，如仍有不明瞭之處，可填寫約診單，由本分局健診團隊到府服務，以深度輔導方式提供客製化服務。對申請健診諮詢服務之營業人，除提供服務外亦注意營業人是否確實瞭解，有無需觀察追蹤或另約時間再複診，確實關心營業人，期以在地服務，減少新設立營業人不諳法令產生之稅務依從成本，型塑本分局親民、愛民形象，值得其他國稅局學習。
- B. 本項客製化創新服務措施實施後，中區國稅局亦通函分局、稽徵所設置新設立營業人專屬服務櫃檯及辦理講習，與本項創新措施有異曲同工之

妙。

### 4. 服務措施執行方法效能性

(1)建置成本：印製「營業人安心稅指南」手冊 1,000 本，印製費用 59,000 元。

#### (2)評估效益

- A. 跨稅教學相長，精進專業知能：由於是客製化服務，營業人就營運中所遇到之問題請教健診團員，所涉及的層面非僅是單純各稅獨立問題，而是融合各稅的關聯性問題，團員實地接觸瞭解問題核心，在與營業人討論、解決問題的同時，也精進了健診團員的專業知能。
- B. 輔導重於查核，增進徵納和諧：主動釋出健診善意，以輔導為前提，稽徵查核在後，減少營業人稅務違章的情形，增進徵納和諧。
- C. 到府健診服務，營造正面形象：實施至 100 年 12 月止，計有 15 家營業人、1 家醫院接受稅務健診服務，除就營業人所提稅務問題提供協助解決外，並主動提醒營業人較易疏失之處，扭轉營業人對國稅局查稅之刻板印象，獲得高度肯定。
- D. 診後檢討回饋，滿意度百分百：提供健診服務後，請營業人填寫滿意度調查表，全部回收計 16 份，對服務態度及專業程度之滿意度 100%，整體滿意度為 93.75%，未達 100%原因是其中一家營業人希望其營業稅課徵方式，由開立統一發票之大店戶申請改為查定課徵之小店戶，因礙於法令規定無法變更為小店戶，未能滿足其需求，致整體滿意度僅為 93.75%。

項目	服務態度	專業程度	整體服務
滿意度	100%	100%	93.75%

E. 本年度另針對新設立營業人辦理 2 場講習會，講解公司登記、地方稅及國稅等相關課程，計有 136 人參加。

### 5. 組織內部創新機制

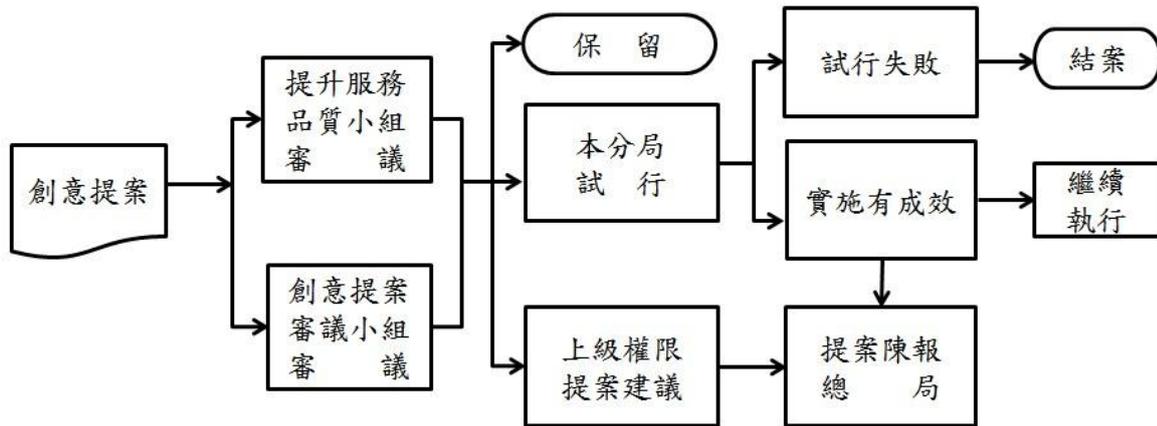
本分局轄區工商業繁榮，營業人家數眾多，除透過公文或講習會提供營業人一般性之租稅法令宣導外，如何利用有限的人力資源，協助真正需要幫助的企業解決稅務問題，降低其租稅依從成本，經過本分局提升服務品質小組多次會議討論，決定化被動的諮詢服務為主動的企業健診，運用本分局同仁之稅務專業為企業提供稅務診斷服務，讓營業人稅安心。

#### (四)組織內部創新機制

公部門內部創新，就如同企業的研發一樣重要，應迎合時代潮流、與時俱進、力求變革，始能符合民眾需求，甚而超越民眾之期待。建國百年，財政部推動「綜合所得稅稅額試算服務」，不僅讓民眾輕鬆報稅，提高申報繳納的便利性，並且節省收件、審查等作業之稽徵成本，此一「稅額試算 百年新創」簡政便民措施，實為講求效率、效能及結果導向之「智慧型服務」最佳典範，深獲民眾肯定。

中區國稅局及本分局承繼財政部「以民為本」之服務理念，對於內部創新活動亦極為重視並積極實踐，在稅政執行上的定位亦從以往「被動因應」推展至「機動提供」，現更大步躍升到「主動服務」，以民眾立場預先思考其需求，主動規劃、落實執行，擴大服務的深度與廣度。此外，本分局除配合上級單位推動創新提案制度，鼓勵所屬研提創新方案並核予獎勵外，內部則是成立提升服務品質小組，定期召開腦力激盪大會，由同仁提出議題及評估效益，若創新提案涉及上級機關權限或經內部實施後效益可及於其他單位或全面擴大實施，則逐級向上提案，若獲採納、執行並產生效益，為單位與同仁之榮耀，民眾亦可同時受惠，實為三贏局面。

1. **成立提升服務品質推動小組**：創新可以是無中生有的新發明，也可以是既有現況的改善，透過業務流程的拆解與檢視，針對作業流程、各項書表、資訊應用、服務環境及跨機關合作等構面，用心思考、努力啟發，凡能符合民眾需求、提升業務效能的興革意見，皆可提案。基此，本分局成立「提升服務品質推動小組」，除各課室主管為當然成員外，亦選納熟稔業務承辦人員共同組成，成員不自我設限、跳脫傳統，以「正向、創新、系統性」思維，相互腦力激盪，提出許多精進業務、便捷服務之可行方案。
2. **建立創新提案獎勵制度**：隨著知識經濟時代來臨，眾多電視媒體興起，再加上寬頻網路及手持行動裝置普及，各種資訊皆垂手可得，因此民眾對服務意識與服務品質的要求期望很高，國稅局的角色定位早已從「課稅執行者」，轉型兼具「服務提供者」，而且服務提供的內容不僅是稅務的專業能力以及親切友善的態度而已，符合民眾服務期望，一直是本分局努力的基本方向，甚至要超越期望，帶給民眾驚喜或感動的服務願景。為達此目標，積極鼓勵同仁，運用智慧與創意，並依中區國稅局「創意提案制度作業要點」訂定本分局「創意提案獎勵作業要點」，透過獎勵措施激勵同仁踴躍提案，研提與業務相關之各項便民服務措施或工作流程改善，以提升本分局之服務效能。



組織內部創新機制流程圖

### 3. 提案成果及審議情形

同仁積極就作業流程、書表簡化及各項服務措施提出改進或創新方法，經由本分局「提升服務品質推動小組」討論，如屬本分局可自行實施者即付諸實行，實行後評估效益值得推廣或所提方案涉及上級機關權限者，則提陳總局審議。本(100)年度經提報總局者計有 24 案，包括內部業務精進方案 15 案及外部便民服務方案 9 案，分述如下：

序號	提案內容及預期效益		審議情形
1	提案內容	加強限制出境對象異動時之控管。	通過
	預期效益	以電腦取代人工管制，提升行政效能並維護納稅人權益。	
2	提案內容	簡化申請分期繳納健保費民眾所得查調服務措施。	通過
	預期效益	跨機關合作，減少民眾來回奔波。	
3	提案內容	與經濟部成立跨機關公司登記影像調閱系統。 註：本創意提案業經經濟部同意開放跨機關影像調閱系統，俟中區國稅局資訊環境建置完成後即可使用。	通過
	預期效益	減少大量公文往返，節能減紙及提升行政效率。	
4	提案內容	提供網路會員透過網路預約，辦理綜合所得稅所得查調及網路申報服務。	通過
	預期效益	1. 節省民眾等候時間、提供便捷服務。 2. 疏解人潮、提供寬敞洽公環境。	

5	提案內容	將民眾常申辦事項之申請書表彙集並簡化歸類製成電子定型稿格式，便利民眾口述申辦。	通過
	預期效益	1. 節省作業時間，提高工作效率。 2. 減少紙本書表存放空間。	
6	提案內容	建請財稅資料中心於「申報書(按年度)查詢作業」BRM310P1及「申報書(按年度)跨中心查詢作業」BRM311W 合計欄項下方增列全年加值率欄位，以提升查核稽徵效率。	通過
	預期效益	提升查審效率。	
7	提案內容	建議外銷適用零稅率退稅之審核，免列印營業人申報適用零稅率銷售額清單，以達節能減紙功效。	保留
	預期效益	環保節能減紙，提高工作效能。	
8	提案內容	建議於「信用卡交易資料查核輔導清冊」增列「未達起徵點小規模營業人補徵銷售額差距數」欄及註記未達起徵點者。	通過
	預期效益	減少耗費人力及時間成本，提高工作效能，及避免因短開徵嗣後再次補徵所致民怨。	
9	提案內容	建議「小規模營業人向加值體系購貨清單換算銷售額處理情形報告表」由「小規模營業人向加值體系購貨資料」直接轉檔，以節省作業人力。	保留
	預期效益	以電腦取代人工登錄及核課錯誤，提升行政效能。	
10	提案內容	建議將營業人稅籍資料掃描建檔，以確保電子檔案真實、完整性。	保留
	預期效益	確保電子檔案真實、完整性及長期保存，利於未來存取應用。	
11	提案內容	建議「第三類—電子公佈欄」於每次電腦開機後直接彈出視窗，使同仁第一時間獲知稅務新知或共通性資訊。	保留
	預期效益	增加資訊流通度，落實節能減紙，提高同仁專業可勝任程度。	
12	提案內容	建議與金融機構簽訂委託代收國稅契約或調整費率時，針對劃解錯誤訂定罰則，以降低錯誤比率，節省稽徵成本。	保留
	預期效益	節能減紙、節省登錄人力，加速稅款正確劃解，俾利公庫周轉。	
13	提案內容	建請資訊科運用地方稅務局提供之房屋稅籍資料，與扣(免)繳憑單(IIM)租賃所得(51)檔及營業稅籍檔勾稽，就異常案件加以查核，以維護租稅之公平性。	保留

	預期效益	跨機關合作及運用資訊科技，提升查核品質，遏止逃漏維護租稅公平。	
14	提案內容	建議定期產出已移送執行案件中納稅人或營利事業代表人之送達日期為在監服刑期間資料，以勾稽送達不合法之案件，得及早撤回執行並重新辦理送達作業後再移送強制執行。	送審中
	預期效益	跨機關合作及運用資訊科技，維護租稅債權。	
15	提案內容	建議受託信託財產專戶屬自益信託且無信託所得者，免列逐案派查。	保留
	預期效益	工作簡化，節能減碳。	
16	提案內容	營業人新增分支機構申請以電磁記錄媒體辦理申報進、銷項營業資料，建議受理單位由原規定總機構所在地稽徵機關改為新增之分支機構所在地稽徵機關，使其與新增分支機構申請總繳之受理單位一致。	通過
	預期效益	簡化工作流程申請書表，提高行政效率。	
17	提案內容	「線上申辦」案件建議「線上函復」，免除紙本郵寄函復模式，節能減紙、提高「e」化效能。	保留
	預期效益	環保節能減紙、節省郵資費用、縮短回應時程，提高「e」化效能。	
18	提案內容	建議新增核發適用租稅協定居住者證明及美國 FDA 食品藥物管理局所需之證明書線上申辦服務。(提案於財政部各地區國稅局網際網路資訊服務站服務項目修訂)	送審中
	預期效益	提供民眾更便捷的申辦管道。	
19	提案內容	建議協調地方稅務局開放提供牌照稅稅籍及房屋稅稅籍資料查詢，提供營利事業所得稅核對財產(汽機車)使用情形，可免由納稅人提供。	送審中
	預期效益	減少民眾提供書證，增進查審效率。	
20	提案內容	建議全功能服務櫃檯補發遺產稅證明建檔畫面修正為以繼承人身分證號碼為鍵項，免附被繼承人除戶資料即可申辦。	通過
	預期效益	1. 減少民眾申辦案件檢附文件。 2. 減少附件審核及建檔時間，加快處理速度。	

21	提案內容	建議於「執行業務收入歸戶清單」內加列「各類所得扣免繳憑單申報資料(IIC112W)」之薪資等欄位金額，俾利核對「業務狀況調查紀錄表」及「執行業務所得收支報告表」資料。	保留
	預期效益	縮短查核時間及節能減紙。	
22	提案內容	建議依營利事業之需求客製化講習及座談會，增進徵納雙方溝通及協調。	保留
	預期效益	國稅局人員深入瞭解公司運作實務流程及困難，更能搭起溝通的橋樑，促進徵納雙方和諧。	
23	提案內容	建議於綜合所得稅申報期間結合叫號系統於網頁提供所得查調及網路申報服務等候人數及服務窗口數供民眾查詢。	保留
	預期效益	民眾可自網路上獲知現場待辦人數及服務窗口數，或選擇至其他單位辦理，可疏解人潮。	
24	提案內容	建議增訂使用電子發票之營利事業適用擴大書面審核要點之純益率標準降低。	保留
	預期效益	鼓勵營業人配合理電子發票之推行。	

#### 4. 績效

本(100)年度提出創新提案計有 80 案，經本分局「提升服務品質小組」決議通過者有 44 案，提報總局審議者有 24 案，其中獲總局審議通過陳報財政部者有 9 案，審議中者有 3 案，另部分建議案因涉及法令修正、資訊安全及成本效益考量等因素，致未獲總局同意採行，惟未來仍會廣續匯集本分局同仁之智慧，群策群力，共同發想具有效益之創意點子，以提升服務品質。

# 蛻變



參、未來努力方向



## 參、未來努力方向

現代管理學之父－彼得·杜拉克（Peter F. Drucker）曾在「動盪時代的管理策略」一書中說過：「變，是今日社會中唯一不變的真理」。是為因應環境的瞬息萬變，改革將是無止盡的任務。稅務機關與民眾接觸互動頻繁，加以稅捐稽徵事務及法令之複雜性，納稅人對於稅務服務之需求性相較於其他政府機關亦高出許多。未來，本分局仍將賡續秉持「以民為本」、「以客為尊」、「視民如親」之服務理念及「愛心辦稅」之原則，對內致力提升同仁專業能力、鼓勵創新研發，用心以納稅人角度進行各項改革，提供頂級的服務品質及展現高度的行政效能；對外加強租稅宣導及公務行銷，讓納稅人很容易即可感受到本分局之努力與用心，從而贏得納稅人之肯定與讚揚。

### 一、櫃檯全能化－持續強化單一櫃檯全方位服務功能

本分局首創第二代全功能服務櫃檯，實施後運作順暢，惟仍有改善之空間，將藉由實際運作過程發現之疏漏，持續檢討作業流程之效率性、業務處理之正確性及服務項目之擴增性，循序增強全功能服務中心業務功能。

### 二、專業優質化－落實內部組織學習，提升專業知能

社會結構轉型與經濟活動快速變遷，在法規、設備日新月異更迭下，惟有透過組織學習持續精進，始能與時俱進、快速有效提升同仁專業知能。因此，將賡續辦理業務講習，運用內網建置之知識管理系統及各業務專案小組成員討論，提升專業知識。

### 三、創意智慧化－開發創新 i 化措施，提升服務效能

- (一)鼓勵同仁運用智慧、啟發創意，針對各項作業流程、書表格式、資訊應用、服務環境、跨機關合作等構面，努力開發符合民眾需求或簡化稽徵作業的創新措施，以提升服務效能。
- (二)持續與民眾互動，發掘問題，並廣泛地向公民營機關異業學習，以開發各項便民服務措施。

### 四、跨域行動化－建構異業策略聯盟，推動資源整合

加強與業務相關機關聯繫，藉由表單統整、流程簡化、資料傳遞及通報方式改善等層面，漸次推動機關間不同資源整合方案，延伸服務據點，擴大服務層面。

### 五、服務電子化－推廣 e 化申辦作業，擴大網路服務

- (一)研議擴增線上申辦服務項目，提供操作簡單、親切、有趣之網站使用

介面，便利民眾利用網際網路辦理各項資料查詢、表單下載、線上申辦、線上預約取件、多元繳稅及意見溝通等 e 化服務，讓民眾「多用網路、少用馬路」。

(二)繼續推廣網路報稅，配合即將上線之遺產及贈與稅網路申報系統，逐步減少臨櫃申報案件，擴大網路服務層面，落實電子化政府。

### 六、行銷數位化—運用多元行銷管道，化靜態為動態宣導

(一)運用宣導摺頁、網際網路、各式媒體、座談會、講習會及拜會意見領袖等方式，積極宣導各項國稅法令、財政部輕稅簡政措施、本分局便民服務措施及政府施政成果，讓民眾瞭解國稅相關資訊及業務興革績效。

(二)結合社會資源，加強推廣電子發票，以達成節能減碳目標。

(三)善用本分局一樓全功能服務中心牆面之平面電視，採電子海報方式播放最新稅務講習會、宣導活動等訊息及本分局各項便民措施宣傳短片，強化宣導效果，亦可增加民眾等候時的趣味性。

「要用明日前瞻思維，積極處理今日事務；莫用昨日陳舊思維，消極處理今日事務」，各項創新措施的推動，從擘畫到執行，有賴機關同仁上下一心，克盡分工職權，本分局為職司第一線稅捐稽徵業務，實施成效良窳，直接影響民眾對政府的信心與滿意度，更應用心以赴。

近年來，在財政部「觀念變、態度變、方法變」及「反應快、動作快、成長快」等新思維的號召下，中區國稅局及本分局在稽徵業務、為民服務及公務行銷等各面向，皆展現了前所未有的活力與創新。今後，本分局將廣續朝「服務、專業、創新、效能、和諧」組織願景邁進，發揮「以民為本」之服務精神，全心推動全方位服務，戮力實踐「滿意百分百、感動千萬千」之終極服務目標，共創優質賦稅環境。

# 蜕变



## 肆、附件

附件 1—100 年度提升服務品質執行計畫

附件 2—全功能櫃檯服務項目明細表

附件 3—各稅業務 Q&A 題庫



## 【附件 1】 財政部臺灣省中區國稅局臺中分局 100 年度提升服務品質執行計畫(節略)

完整版 詳見網址：

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&PrgID=1055&TypeID=95&ShowTypeName=Y>

### 壹、依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、財政部 100 年 1 月 12 日台財秘字第 09900564250 號函暨總局 100 年 1 月 21 日中區國稅服字第 1000010261B 號函。

### 貳、目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、提升公務行銷之廣度及深度，增進民眾對本分局業務之認識，並建立雙向溝通平台，增進徵納之和諧。

參、執行期間：自 100 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止。

肆、執行單位：各課室

### 伍、計畫內容：

實 施 要 項	執行策略及方法	承(協)辦單位	辦 理 成 果
<b>一、提升服務品質，深化服務績效</b> (一)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	以民眾需求為導向，調整辦公場所動線，維持舒適及整潔之辦公環境，並加強綠化、美化工作。	第四課 (各課室)	1. 將第二課(綜所稅)及第三課(營業稅)辦公場所互調，妥善規劃民眾書寫區、等候區、藝文小棧、上網區及健康小站等公共服務設施，符合民眾使用習慣，方便民眾洽公。 2. 每月辦理環境 5S 檢查，綠化及清潔辦公環境，提供民眾更明亮、整潔及舒適之洽公環境。
(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 選派口齒清晰、反應敏捷，具有服務熱忱且嫻熟法令之優秀同仁擔任櫃檯服務人員，為民眾提供各項申辦及諮詢服務。	各業務課	1. 精選各課菁英擔任全功能櫃檯服務人員，提供各項申辦及諮詢服務。 2. 就民眾常問問題辦理 2 次服務人員書面專業服務測驗，答題正確率由 97.58% 提升至 99.57%。 3. 委託專業服務顧問公司進行服務及電話禮儀訓練計辦理 16 場次，訓練人數 854 人次。

實 施 要 項	執行策略及方法	承(協)辦 單 位	辦 理 成 果
	4. 設置「專業諮詢服務櫃檯」，洽請律師、會計師及地政士輪值，免費提供有關財經、會計、稅務、法令及土地登記等諮詢服務。	第四課	記帳士於每週一、二、三下午、地政士每天上午輪值提供專業諮詢服務。
(三)善用傳播媒體及公聽會等公共場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	利用網際網路傳達各項業務訊息，主動傳送新聞資料，供民眾參考，或透過大型看板宣導各項興革及便民服務措施。	第四課 (各業務課)	1. 透過網路便捷功能，主動提供資訊，並利用公開場合宣導便民服務措施及執行成效。 2. 積極招募網路會員計 7,652 人，透過電子報主動傳送稅務訊息。
(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	結合學校、民俗慶典活動及企業、團體之各項公益活動，舉辦租稅教育與宣導。	第四課	1. 辦理活動計 14 場次，參與人數約 36,400 人次。 2. 辦理學校專題演講及學生參訪等租稅教育計 14 場次，參與學生人數 1,400 人次。
(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	積極參加政府服務品質獎、財政部創意提案制度之創新獎、點子獎等活動，爭取佳績。	第四課 (各業務課)	藉由參獎可重新檢討現行業務流程進行改善與創新，有效提升業務績效及服務品質。提報總局創新提案計 24 案，通過陳報財政部者有 9 案。
<b>二、便捷服務程序，確保流程透明</b> (一)設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向聯繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時	1. 設置單一窗口全功能服務櫃檯，落實「一處收件，全程服務」之目標，並賡續增加全功能櫃檯之服務項目範圍。	第四課	1. 將原全功能櫃檯、遺產及贈與稅櫃檯與各稅業務整合，服務項目含括各稅業務申辦、查詢、核發書證及申報收件等共 92 項，將服務櫃檯窗口由 2 個增至 6 個，提升櫃檯服務效率，達到「一處收件、全程服務」之單一窗口化目標，並自 100 年 9 月 1 日開始實施。 2. 由全體同仁輪值導引及諮詢服務，加強引導及諮詢功能，建立以顧客為導向之服務觀念。
	2. 加強服務櫃檯運作功能，提供隨到隨辦，耐心導引之優質服務，並辦理櫃檯人員教育訓練，以增進服務品質。	第四課 (各業務課)	3. 全功能服務櫃檯 100 年 1-8 月辦理件數 55,833 件，9-12 月辦理 55,306 件，合計 111,139 件，辦理櫃檯人員教育訓練計 3 場。 4. 於一樓設置外僑服務單一窗口，便利外籍人士洽辦業務，計受理 6,218 件。

## 提升服務品質

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦單位	辦理成果
(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限及申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	簡化人民申請案件(包括線上申辦、臨櫃申請及傳真提供資料等)之作業流程，縮短處理時間。	各業務課	1. 與健保局(中區業務組)、區公所跨機關合作以查調所得簡便服務取代民眾奔波往返，至12月底計受理18,185件，節省民眾往返及等候時間計18,184.98小時。 2. 運用電子申請書表，便利民眾口述申辦，申辦件數計2,794件。
(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。	賡續檢討各類申辦案件作業流程、辦理時限及作業規定等，縮短作業時間，並簡化應檢附之證明文件。	各業務課	使用戶役、地政資訊系統等電子閘門查詢，便利民眾免附書表，查詢件數計32,440件。
(四)公開各項服務標準作業程序資訊，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	加強申辦資訊公開透明，各項申辦事項應檢附證件、作業流程、作業期限及作業規定等相關申辦資訊，完整於「政府入口網」提供民眾查詢。	第四課 (各業務課)	以本分局名義登載加入 MyEGov 會員，提供16項表單下載及4項線上申辦服務項目於 MyEGov，供民眾下載運用，下載次數計364次。
<b>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</b> (一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	針對民眾抱怨、陳情案件訂定相關處理規定，並建立即時妥適之處理機制；針對民眾不滿意之處，檢討分析並研提改進意見分送各單位研討改進。	第四課 (各業務課)	1. 訂定「民眾申訴案件處理作業注意事項」，即時處理民眾反映事項，以減緩負面衝擊，提升危機處理之經驗及能力。 2. 自行辦理為民服務滿意度調查，整體滿意度達99.4%，並檢討分析，於簽報陳核後，移請有關單位賡續改進。
(二)廣開民眾建言管道；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	設置便民服務意見箱、民眾免費申訴專線、網站民意論壇、電子郵件信箱及首長電子信箱，受理民眾興革建議及陳情案件，審慎處理問題。	第四課 (各業務課)	1. 化解民怨，疏減訟源，促進徵納雙方和諧。 2. 蒐集民眾建言，據以改進各項服務作為，對採納之建議，並贈送小禮物，以示感謝。 3. 拜會暨訪查輔導轄區意見領袖計37次，現場解答稅務問題計48則。
(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	依據總局「加強發布新聞作業要點」，對媒體不實或負面之報導須澄清事項，主動發布新聞稿更正或澄清。	第四課 (各業務課)	主動蒐集輿情報導，倘有報導消息與事實不符時，儘速查明原委，並於第一時間對外澄清，以正社會視聽。

實 施 要 項	執行策略及方法	承(協)辦單位	辦 理 成 果
(四)定期辦理民眾意見調查,分析調查結果,改進服務缺失,並與同性質機關進行比較,供改進服務之參考。	利用問卷、網路或電話辦理為民服務意見調查,並分析調查結果,改進服務缺失。	第四課	1. 自行辦理為民服務滿意度調查計2次,民眾整體滿意度高達99.4%。 2. 辦理為民服務網路民意調查,民眾對提供服務滿意度為92.66%。 3. 辦理全功能服務中心網路民意調查,整體服務滿意度高達90.1%。
<b>四、豐富服務資訊,促進網路溝通</b> (一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	主動將機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等公開於網站,並隨時更新相關資訊,確保資訊正確。	第四課 (各課室)	提高網站內容的正確率,以提供民眾正確資訊。
(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式;並遵循相關規範標示及提供分類檢索服務。	維持網站符合無障礙網頁規範A+等級提供無障礙網頁服務,擴大服務對象。	第四課	提供民眾無障礙之網路服務空間。
(三)規劃建置多元化電子參與管道,以提供民眾友善網路溝通環境。	建置公共論壇、網頁電話,網路投票、網路民調及線上意見交流園區等多元化公眾參與管道。	第四課	1. 建構與民眾直接溝通管道,即時回應民眾問題,與民眾進行更密切的交流。 2. 設置「特種貨物及勞務稅」、「軍教課稅」等熱門議題專區,讓民眾迅速瞭解新頒租稅資訊。
(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目,提供完整申辦資訊及安全申辦認證,並規劃新增申辦項目,提高線上申辦使用率。	充實網站內容,提供業務相關法令、資訊、各類申請書表,便利民眾下載及查詢,及持續檢討擴增網路申辦服務項目,並利用各種管道加強宣導線上申辦業務,以提高使用率。	第四課 (各業務課)	1. 增加線上服務項目計48小項,較99年度12小項,成長率400%。 2. 線上申辦案件計1,731件,較99年度849件,成長103.89%。 3. 積極招募網路會員100年度計7,652人,較99年度2,215人,成長245.46%。 4. 以分局名義登載加入MyEGov會員,提供16項表單下載及4項線上申辦服務項目於MyEGov,供民眾運用。

## 提升服務品質

實施要項	執行策略及方法	承(協)辦單位	辦理成果
<p><b>五、創新服務方式，整合服務資源</b></p> <p>(一)檢討現有為民服務工作廣度、深度，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>遵循創意提案制度精神，加強運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務及管理制度相關之各項興革意見。</p>	各業務課	<p>本年度提出創新提案計 80 案，經本分局「提升服務品質推動小組」決議通過者 44 案，提報總局審議者有 24 案，其中獲總局審議通過陳報財政部者計 9 案，。</p>
<p>(二)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>檢討現有為民服務工作廣度、深度，並針對民眾需求，主動協調跨機關整合服務，規劃設計有創意之加值服務。</p>	各業務課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全國首創第二代全功能服務櫃檯，將民眾臨櫃洽辦之各稅業務項目納入全功能櫃檯之服務項目，服務項目包括各稅業務申辦、查詢、核發書證及申報收件等計 92 項，服務櫃檯數擴增為 6 個。</li> <li>2. 與健保局（中區業務組）、區公所跨機關合作，以查調所得簡便服務取代民眾奔波往返，至 12 月底計受理 18,185 件，節省民眾往返及等候時間 18,184.98 小時。</li> <li>3. 成立「稅務愛心健診團」，計健診企業團體計 16 件，健診服務之整體滿意度為 93.75%。</li> <li>4. 擴大全功能櫃檯線上預約延時服務作業，方便上班族線上預約申辦，提供上班前下班後免下車取件服務，計辦理 5 件。</li> </ol>
<p>(四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>加強運用國稅資訊系統，連結戶役政、地政及地方稅等機關網站，以共享政府資源。</p>	各業務課	<p>推動跨機關服務，整合資源，以追求卓越服務。</p>

陸、總局或其他上級機關年度交辦事項，應積極推動，必要時應擬訂執行計畫，以資落實。

柒、本分局以往年度已辦理之各項便民服務措施應賡續加強辦理。

捌、管制：為督促各單位落實執行，各執行細項由第四課指派專人列管。

玖、本計畫奉 分局長核定後實施，修正時亦同。

【附件 2】 全功能櫃檯服務項目明細表

序號	服務項目	序號	服務項目
1	遺產稅延期申報	24	補發遺產稅證明書
2	贈與稅延期申報	25	補發贈與稅證明書
3	扣繳單位統一編號設立、變更登記	26	核發轉帳繳納證明
4	所得稅核定資料查詢	27	小規模營利事業營業額核定資料查詢
5	遺產稅核定資料查詢	28	行政救濟案件作業進度查詢
6	贈與稅核定資料查詢	29	統一發票開獎號碼查詢
7	證券交易稅核定資料查詢	30	領用統一發票商號查詢
8	貨物稅核定資料查詢	31	營業稅繳納證明單
9	菸酒稅核定資料查詢	32	營業稅設立、變更、停復業及註銷登記
10	納稅、欠稅及退稅資料查詢	33	貨物稅設立、變更、停復業及註銷登記
11	綜合所得稅各類所得資料查詢（跨區局服務）	34	菸酒稅設立、變更、停復業及註銷登記
12	本人財產歸戶資料查詢（跨區局服務）	35	特種貨物及勞務稅設立、變更、停復業及註銷登記
13	被繼承人財產、所得及贈與資料查詢	36	綜合所得稅申報案件更正
14	債權人查調債務人課稅資料查詢	37	營利事業所得稅申報案件更正
15	各類申辦案件作業進度查詢	38	營業稅申報案件更正
16	綜合所得稅稅籍查詢	39	貨物稅申報案件更正
17	營利事業暨扣繳單位統一編號查詢	40	菸酒稅申報案件更正
18	全國贈與資料查詢	41	特種貨物及勞務稅申報案件更正
19	補發遺產稅不動產共同共有同意移轉證明書	42	遺產稅申報案件更正
20	核發儲蓄免扣證	43	贈與稅申報案件更正
21	核發中、英文綜合所得稅納稅證明書	44	綜合所得稅退稅支票更正
22	核發違章欠稅查復表	45	營利事業所得稅退稅支票更正

【附件 2】 全功能櫃檯服務項目明細表

序號	服務項目	序號	服務項目
23	核發扣繳稅款繳納證明	46	營業稅退稅支票更正
47	綜合所得稅退稅支票補發	70	補發營利事業所得稅申報資料
48	營利事業所得稅退稅支票補發	71	補發營業稅申報資料
49	營業稅退稅支票補發	72	補發貨物稅申報資料
50	綜合所得稅退稅憑單更正	73	補發菸酒稅申報資料
51	綜合所得稅申請分期繳款	74	補發特種貨物及勞務稅申報資料
52	營利事業所得稅申請分期繳款	75	補發遺產稅申報資料
53	扣免繳（股利）憑單及申報書更正	76	補發贈與稅申報資料
54	扣繳稅額繳款書更正	77	各項稅款補發稅單
55	綜合所得稅繳款書更正	78	統一發票購買證之核發
56	營利事業所得稅繳款書更正	79	營利事業所得稅逾期申報收件
57	營業稅繳款書更正	80	綜合所得稅逾期申報收件
58	貨物稅繳款書更正	81	扣免繳（股利）憑單逾期申報
59	菸酒稅繳款書更正	82	營業稅逾期申報收件
60	特種貨物及勞務稅繳款書更正	83	貨物稅逾期申報收件
61	遺產稅申請延期繳納	84	菸酒稅逾期申報收件
62	贈與稅申請延期繳納	85	特種貨物及勞務稅逾期申報收件
63	遺產稅申請分期繳納	86	營利事業所得稅決算申報收件
64	贈與稅申請分期繳納	87	營利事業所得稅清算申報收件
65	遺產稅申請按應繼分分單繳納	88	扣免繳（股利）憑單申報收件
66	申請開啟被繼承人保管箱	89	個人一時貿易申報收件
67	期貨交易稅核定資料查詢	90	緩課股票轉讓所得申報收件
68	核發營業稅籍證明	91	遺產稅申報收件
69	補發綜合所得稅申報資料	92	贈與稅申報收件

**【附件 3】 各稅業務 Q&A 題庫**

一、營利事業所得稅結算申報為擴大書面審核之案件，當年度經主管稽徵機關核定使用收銀機開立統一發票，是否即可適用純益率標準降低 1% ？

答：營利事業需符合下述規定始可適用本要點之純益率標準降低 1 個百分點：

- 一、經營零售業務之營利事業經主管稽徵機關核定使用收銀機開立統一發票，且依規定設置帳簿並記載。
- 二、當年度未經查獲有短、漏開發票及短、漏報營業收入情事者。(營利事業所得稅結算申報案件擴大書面審核實施要點第 13 點、財政部 75 年 7 月 18 日台財稅字第 7526453 號函、財政部 92 年 12 月 29 日台財稅字第 0920455413 號函)

二、納稅義務人如以郵寄申請書申請復查，其申請復查日期如何認定？

答：以郵寄申請書之郵戳日期。(依據財政部 68 年 9 月 12 日台財稅第 36386 號函)

三、今(100)年結婚，於明(101)年 5 月綜所稅結算申報，一定要和配偶合併辦理申報嗎？

答：年度中結婚或離婚者，可選擇合併或分別申報。(財政部 66.9.3 台財稅第 35934 號函)

四、扶養就讀大學的兄弟姐妹，可否列報保險費扣除？

答：列舉扣除保險費，以納稅義務人、配偶及扶養直系親屬人身保險為限，且要保人與被保險人應在同一申報戶，兄弟姐妹為旁系血親，不符規定，無法申報列舉扣除。(所得稅法第 17 條第 1 項第 2 款第 2 目之 2)

五、被繼承人死亡後，其遺產稅之申報期限？在哪裡申報？

答：應於被繼承人死亡之日起 6 個月內，向其除戶之戶籍所在地國稅局(分局、稽徵所)辦理遺產稅申報，如有正當理由無法如期申報，應於前揭申報期間屆滿前申請延期，申請延長期限以 3 個月為限。(遺產及贈與稅法第 23 條及第 26 條)

六、贈與稅免稅額多少？何時要申報？在哪裡申報？

答：98 年 1 月 23 日以後，贈與稅免稅額為 220 萬元，應於贈與行為發生後 30 日內，向贈與人戶籍所在地國稅局(分局、稽徵所)辦理贈與稅申報。(遺產及贈與稅法第 24 條、財政部 99.11.25 台財稅字第 09904535910 號公告)

七、貨物稅飲料品係採從價或從量課稅？課徵稅率為何？

答：採從價課稅，稅率為 8%、15% 及免稅。(貨物稅條例第 8 條)

八、料理酒類應徵稅額為何？

答：每公升徵收新臺幣 9 元。(菸酒稅法第 8 條第 4 款)

九、持有 2 年內不動產買賣時，特種貨物及勞務稅是由買方還是賣方負責申報繳納？

答：不動產之特種貨物及勞務稅納稅義務人為原所有權人，亦即由賣方負責申報繳納。（特種貨物及勞務稅條例第 4 條）

十、產製或進口特種貨物，課徵特種貨物及勞務稅稅率為何？

答：產製或進口高額消費貨物稅率一律為 10%。（特種貨物及勞務稅條例第 7 條）

十一、私人間買賣有價證券由誰報繳證券交易稅？

答：有價證券如係由持有人直接出讓與受讓人者，其代徵人為受讓證券人，即由買受人代徵繳納證券交易稅。（證券交易稅條例第 4 條第 3 款）

十二、期貨交易稅由誰負擔？誰負責繳納？

答：期貨交易稅是買賣雙方交易人均須負擔，由期貨商代徵繳納。（期貨交易稅條例第 2 條）

十三、繳納稅款的方式？逾期繳納會處罰嗎？

答：一、財政部為了提供納稅義務人更多元的繳稅選擇，目前已推出約定轉帳、自動櫃員機、信用卡、晶片金融卡及便利商店等各種繳稅方式。

二、自 99 年 4 月 1 日起，限繳期限屆滿後 2 天內（尚未加徵滯納金前）仍可以信用卡、晶片金融卡及自動櫃員機等方式繳納稅款或到便利商店繳納（限 2 萬元以下）。

三、納稅義務人逾期繳納稅款時，依各稅滯納規定，應按滯納金額每逾 2 日加徵 1% 之滯納金至 30 日止，逾 30 日仍未繳納者，即連同滯納金依每年 1 月 1 日公布之郵政儲金 1 年期定期儲金固定利率，按日加計利息，一併徵收。（稅捐稽徵法第 20 條、所得稅法第 112 條及 114 條、加值型及非加值型營業稅法 50 條、證券交易稅條例第 11 條、貨物稅條例第 31 條、菸酒稅法第 18 條、期貨交易稅條例第 6 條、遺產及贈與稅法第 51 條、特種貨物及勞務稅條例第 21 條）

十四、私立醫院及診所取得二聯式統一發票可否兌獎？

答：私立醫院及診所取得二聯式統一發票收執聯之號碼中獎者，應准予檢據領取中獎獎金。（財政部 78 年 8 月 7 日台財稅第 780658861 號函釋）

十五、我們公司解散了，餘存的貨物，一部分抵債，一部分分配給股東，要不要繳營業稅？

答：營業人解散或廢止營業時所餘存之貨物，或將貨物抵償債務、分配與股東或出資人者，均視為銷售貨物，應以時價開立統一發票報繳營業稅。（加值型及非加值型營業稅法第 3 條第 3 項第 2 款）

財政  
願景

以財政支援建設 以建設培養財政 ●●●●●●

國稅  
願景

服務 · 專業 · 創新 · 效能 · 和諧 ●●●●●●

Service ●●●●●●

Professionalism ●●●●●●

Innovation ●●●●●●

Efficiency ●●●●●●

Harmony ●●●●●●

封面  
意涵

透過圓形圖示呈現服務實景，  
藉以彰顯本分局「以民為本」之圓融親和力，  
並運用色彩展現國稅五大願景之實質內涵。