

108 年意見箱案件分析報告

新北市政府稅捐稽徵處



專業 效能 同理心

109 年 1 月

108 年意見箱案件分析報告

目錄



壹、前言-----	2
貳、受理案件量-----	2
參、服務態度滿意度分析-----	3
肆、其他意見回饋-----	4
伍、結論-----	5
附件-1 新北市政府稅捐稽徵服務意見表-----	7
附件-2 108 年意見箱案件索引一覽表-----	9

壹、前言

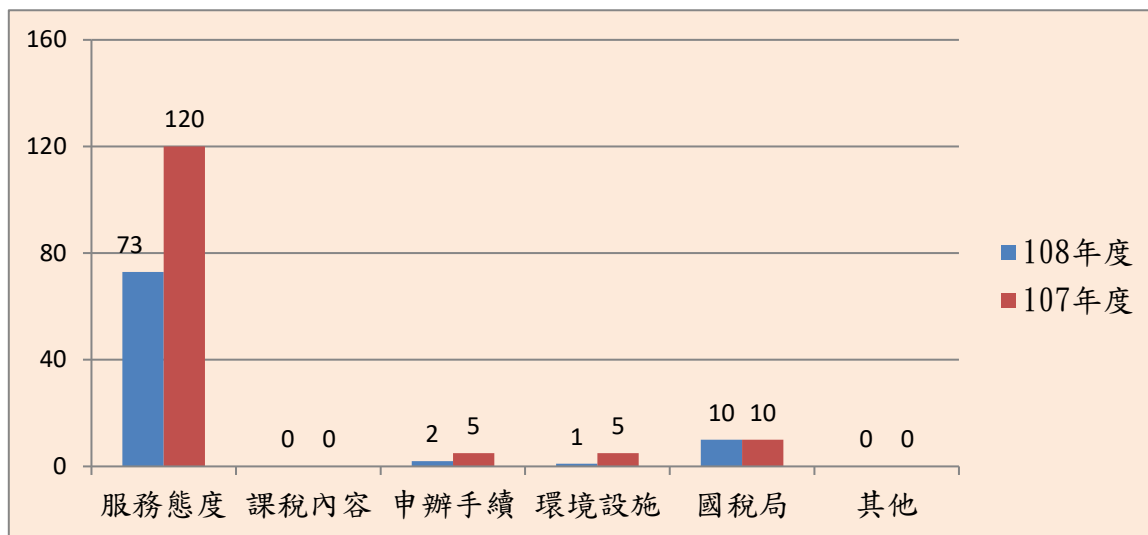
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有紙本「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」投遞於意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

108 年度意見箱共受理 86 件，較 107 年度受理 140 件，共減少 54 件，減少幅度約為 38.57%。受理案件 86 件中，反映本處服務態度類 73 件，課稅內容類 0 件，申辦手續類 2 件，環境設施類 1 件，國稅局案件類 10 件，其他類為 0 件，顯示本處服務態度為民眾意見之主要訴求，也是主導本處為民服務業務中最重要的指標。

表一、108 及 107 年意見箱件數比較表

案件性質	108 年度 (1)	107 年度 (2)	增減比例 <u>(1)-(2)</u> (2)
服務態度	73	120	-39.17%
課稅內容	0	0	-
申辦手續	2	5	-60%
環境設施	1	5	-80%
國稅局	10	10	-
其他	0	0	-
合 計	86	140	-38.57%



圖一、108 及 107 年意見箱件數比較圖

參、服務態度滿意度分析

108 年度意見箱受理案件中，針對服務態度表示滿意與否之件數共計 73 件，調查項度為非常滿意、滿意、普通、不滿意及非常不滿意共 5 項。統計顯示，感到非常滿意及滿意者共佔 98.63%，相較於 107 年度滿意度 96.67%，增加 1.96%，不滿意度為 1.37%，相較於 107 年度不滿意度 3.33%，減少 1.96%。本處服務態度整體滿意度達 98%以上，表示本處服務態度已具有相當水準，本處要求同仁秉持專業、效能、同理心之態度服務民眾，獲得多數民眾肯定。

依資料顯示，民眾對本處服務感到滿意之回饋多為肯定本處服務同仁或志工以親切、同理心對待，使其備感熱忱。不滿意部分共 1 件，反映本處服務人員與其他民眾聊天導致該民眾等候時間過長，處理方式為：本處於接獲民眾投訴後，向櫃檯同仁了解當天事件始末，發現因前一位民眾所需查調資料較多且所攜帶之戶口名簿沒有監護權記載，同仁除協助查調其戶籍謄本外，同時為其解決其他疑惑，致民眾誤會同仁和民眾聊天。此後，本處將請櫃檯班長隨時注意臨櫃民眾等候情況，並於等待人數較多時，啟動機動櫃檯支援，減少民眾等候時間。

表二、108 年及 107 年服務態度滿意度統計表

項 目 服務態度類		108 年 件數		108 年 件數 百分比	107 年 件數		107 年 件數 百分比
滿意	非常滿意	71 件	72 件	98.63%	115 件	116 件	96.67%
	滿意	1 件			1 件		
無意見	普通	0 件	0 件	0%	0 件	0 件	0%
不滿意	不滿意	0 件	1 件	1.37%	2 件	4 件	3.33%
	非常不滿意	1 件			2 件		
合計		73 件		100%	120 件		100%

肆、其他意見回饋

一、申辦手續類：

108 年度受理 2 件，主要內容如下：

- (1)反映補稅單須攜帶相關資料非常不便民:因繳款書上載有部分個人資料，至本處臨櫃辦理補發當期繳款書時，只有本人或經授權之代理人方可申請，本案已函覆民眾需攜帶之相關資料及文件。
- (2)公家機關使用悠遊卡繳納規費或手續費是否可以自動加值:目前本處使用之悠遊卡系統為新北市政府系統，惟現階段無自動加值功能，有關民眾之建議，若有適當時機，將反映給市府作為參考。

二、環境設施類：

108 年度受理 1 件，主要內容為：民眾反應本處停放機車超過 30 分鐘就要辦理消磁很不方便。本處因位於板橋繁華地段，臨近百貨公司、辦公大樓及商店街，經長期觀察發現，許多未洽公民眾將機車停放在本處停車場，導致洽公民眾的機車反而沒有車位可停，為解決此問題，本處自 107 年起實施凡停放機車超過 30 分鐘的民眾，需向臨櫃服務人員領取證明單，再請本棟大樓警衛消磁。此措施雖會耽誤民眾一點

時間，但卻能保障洽公民眾停車的權益，使民眾有更便捷的洽公環境。

三、國稅局類：

因本(分)處部分辦公場所與國稅局合署辦公，將對國稅局業務的反應意見投至本(分)處，108 年度受理 10 件，內容如下：

- (1)服務櫃臺未叫號或太早休息，致民眾等候時間過長。
- (2)服務人員態度不佳。
- (3)服務人員及志工解說詳細、服務態度親切。
- (4)影印機無法使用。

以上案件委婉向民眾說明國稅、地方稅之不同，並告知案件已轉國稅局辦理，有關反應事項將由國稅局處理。

伍、結論

為徵納雙方立場和諧，營造更優質的賦稅環境，需要同仁熱忱地付出，積極解決問題，針對民眾意見虛心的檢討改進。第一線同仁之服務品質影響本處形象甚鉅，本處秉持「專業、效能、同理心」之理念，時時提醒同仁設身處地為民眾設想，以精進服務品質。

108 年度民眾填寫之意見調查表大多數為讚揚本處同仁或志工之服務態度，未來我們除續以「愛心辦稅、貼心服務」之精神外，更以滿足民眾需求為努力目標：

- 一、簡化服務櫃檯業務的申辦流程。
- 二、以一站式服務的概念整合申辦服務窗口。
- 三、善用科技化資訊產品提升服務效能。
如：推動信用卡刷卡服務、電子簽名管理系統。
- 四、提供舒適化、人性化的辦公場所。
如：優化哺集乳室、老花眼鏡更新、性別友善廁所等。
- 五、服務櫃檯客製化服務。

針對臨櫃民眾申辦業務的需求，服務人員耐心愛心傾聽，答覆民眾態度溫和有禮，民眾有疑問時要主動說明；若需洽詢分處或其他機關之業務亦主動聯繫代為詢問；若民眾情緒不穩定，服務櫃

檯人員更需以耐心服務，以降低服務過程之紛爭。

六、跨機關整合相關業務流程。

如：繼承案件全國聯合查欠服務，除提供民眾於洽辦本處業務外，尚提供相關辦理資訊，以免民眾多次奔波節省人力時間成本。

七、適時傳遞地價稅、房屋稅及使用牌照稅開徵最新資訊。

附件-1

新北市政府稅捐稽徵處 服務意見表

如您對今天的服務有任何建議，請告訴我們，您的指導將是我們進步的原動力~

日期： 年 月 日 ☐ 上午 ☐ 下午
1. 請問為您服務的櫃台業務為： ☐ 地價稅 ☐ 房屋稅 ☐ 土地增值稅 ☐ 印花稅 ☐ 娛樂稅 ☐ 使用牌照稅 ☐ 國稅局 ☐ 其他： _____ ☐ 第____號全功能櫃臺
2. 您對今天的服務： ☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
3. 您覺得最佳服務人員： _____ 鼓勵的原因：
4. 您覺得服務欠佳人員： _____ 抱怨的原因：
5. 其他建議事項：

※ 投遞前請參閱背面「個人資料蒐集及處理告知事項」。

※ 您的基本資料：

性別：☐男 ☐女

年齡：☐20歲以下 ☐30-49歲 ☐50歲 ☐50歲以上

姓名： _____ 電話： _____

地址： _____

※ 回覆方式：☐ 無需回覆 ☐ 郵寄 ☐ 電話

☐ E-mail： _____

新北市政府稅捐稽徵處 個人資料蒐集、處理及利用告知事項

為配合政府「個人資料保護法」(以下簡稱：個資法)的實施，請詳細閱讀新北市政府稅捐稽徵處(以下簡稱：本處)依個資法第8條規定所為以下「個人資料蒐集及處理告知事項」。

一、機關名稱：新北市政府稅捐稽徵處。

二、個人資料蒐集之目的：

本處親民服務工作意見調查表係基於辦理納稅服務意見調查，提供民眾更好的服務，蒐集民眾個人資料。

三、個人資料之來源：直接取得。

四、個人資料之類別：

1. 辨識個人者(C001)：姓名、電話、地址。
2. 個人描述(C011)：性別、年齡。

五、個人資料蒐集及處理：

- (一) 個人資料蒐集及處理之期間：除法令另有規定辦理之個人資料保存期限外，以完成上開蒐集目的或本處業務所必須之期間為蒐集及處理期間。
- (二) 個人資料蒐集及處理之地區：本處(含總、分處)。
- (三) 個人資料蒐集及處理之對象：本處(含總、分處)。
- (四) 個人資料蒐集及處理之方式：以電話或公文之方式回覆您所建議之事項，處理後本處將妥善保管您的個人資料。

六、民眾得直接以書面或透過本處電子信箱(E-

mail:ntpc321@ntpc.gov.tw)，依個資法規定向本處就其個人資料請求查詢、閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理、利用或刪除。如因該資料之刪除而無法繼續提供服務時，將無法再享有該項服務之提供。

七、不提供正確個人資料之權益影響：若您不提供正確之個人資料，本處將無法與您聯繫相關建議事項之後續處理。

附件 2

意見箱案件索引一覽表

國稅局10件環境設施1件申辦手續2件

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃檯(全功能櫃檯)									服 務 滿 意 度					覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他建議事項	反 應 內 容	處 理 情 形	備註	
					地價稅	房屋稅	土地增值稅	印花稅	娛樂稅	使用牌照稅	國稅局	其他	幾號櫃檯(全功)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	最佳服務人員	原因	服務欠佳人員	原因		摘 要	摘 要		
																								摘 要	摘 要		
1	108/1/11	108/1/16	陳○生	企劃服務科							V					V								國稅局櫃臺同仁薛○娟小姐親切、積極協助。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案	
2	108/1/15	108/1/23	葉○業	企劃服務科							V					V									國稅局櫃臺專業、富有同理心。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
3	108/2/18	108/2/20	石○鶯	企劃服務科									7	V					簡○彥	服務態度良好且辦事效率高					服務櫃檯同仁簡○彥先生服務態度良好且辦事效率高。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
4	108/2/21	108/2/23	曹○城	企劃服務科							V							V							影印機A3不能影印。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
5	108/2/25	108/3/5	方○群	企劃服務科									5	V					沈○樺	態度客氣、熱心服務					服務櫃檯同仁沈○樺小姐服務態度客氣、熱心服務。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
6	108/3/7	108/3/13	何○慧	企劃服務科									8	V					簡○彥	專業親切					服務櫃檯同仁簡○彥先生專業親切。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
7	108/4/10	108/4/15	不具名	企劃服務科							V					V									國稅局櫃臺同仁鐘○潔小姐親切、溫柔。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
8	108/4/19	108/4/19	不具名	企劃服務科							V														反映國稅局1號櫃臺未叫號。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
9	108/5/8	108/5/10	葛○霞	企劃服務科									5	V					陳○甯	態度親切、講解稅務清楚易懂					服務櫃檯同仁陳○甯小姐態度親切、講解稅務清楚易懂。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
10	108/5/13	108/5/17	賴○華	企劃服務科									7	V					簡○彥	認真、細心、優質					服務櫃檯同仁簡○彥先生認真、細心、優質，另反映空氣不好。	關於服務部份：將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。另關於空氣部份：現行公共區域之室內溫度已達28度而有悶熱之情形，行政室即刻開啟室內冷氣冰水主機，以維持舒適的溫度及空氣流通。	已結案
11	108/5/14	108/5/28	不具名	企劃服務科							V							V							反映國稅局服務櫃臺太早休息，使民眾等候時間較長。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
12	108/5/20	108/5/22	林○基	企劃服務科									6	V					陳○甯	服務令人滿意					服務櫃檯同仁陳○甯小姐服務令人滿意。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
13	108/5/28	108/5/29	陳○昌	企劃服務科									6	V					陳○甯	親切、仔細					服務櫃檯同仁陳○甯小姐親切、仔細，另反映地面排水不良。	關於服務部份：將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。另關於排水部份：本務室外周遭人行道及公共空間均定期派員巡檢，因民眾反映排水不良，行政室將進行水溝及管路疏通，以改進積水情形。	已結案

國稅局10件環境設施1件申辦手續2件

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃檯(全功能櫃檯)									服 務 滿 意 度					覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他建議事項	反 應 內 容	處 理 情 形	備註
					地價稅	房屋稅	土地增值稅	印花稅	娛樂稅	使用牌照稅	國稅局	其他	幾號櫃檯(全功)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	最佳服務人員	原因	服務欠佳人員	原因		摘 要	摘 要	
																								摘 要	摘 要	
14	108/6/6	108/6/20	不具名	企劃服務科																			民眾臨櫃辦理稅務案件，因等候時間較長，停機車超過30分鐘，要辦理消磁很不方便，。	本處訂有民眾洽公汽機車停車管理要點，民眾治本大樓洽公逾30分鐘者須消磁離開，以有效管理及便利民眾洽公臨時停車。	已結案	
15	108/6/18	108/6/20	周○弟	企劃服務科									8		V				楊○茗	服務態度良好				服務櫃檯同仁楊○茗小姐服務態度良好，另建議身心障礙人士免徵燃料費。	關於服務部份:將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，文擬陳閱後存查。另關於燃料費部份:將意見表送消費稅科，惠請消費稅科函轉監理機關辦理。	已結案
16	108/6/28	108/7/2	不具名	企劃服務科							V							V						反映國稅局服務櫃臺態度不佳及等候時間過長。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
17	108/7/9	108/7/10	楊○華	企劃服務科														V						補稅單需要相關資料，非常不便民。	致電民眾了解情形，民眾是幫其家人補稅單且未帶相關證件及資料致不能補單，已函覆民眾所需備妥之相關證明文件。	已結案
18	108/7/17	108/7/23	陳○羽	企劃服務科										V										感謝櫃臺人員的服務。	致電感謝民眾之回櫃，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
19	108/7/26	108/7/31	黃○穎	企劃服務科									8	V					張○芳	親切、耐心、詳細				服務櫃檯同仁張○芳小姐親切、耐心、詳細。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
20	108/9/5	108/9/6	黃○禹	企劃服務科									6、8	V					陳○甯、楊○盈	服務親切有耐心				服務櫃檯同仁陳○甯小姐及楊惠瑩小姐服務親切有耐心。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
21	108/10/2	108/10/5	陳先生	企劃服務科							V			V										滿意國稅局櫃臺同仁之服務，另反映溫度太高。	關於服務部份:屬國稅局業務，轉國稅局辦理。另關於溫度部份:本處大樓各樓層於上班時間，由各科室視需求開啟空調送風及循環扇通風，另現行公共區域之室內溫度已達28度而有悶熱之情形，行政室即刻開啟室內冷氣冰水主機，以維持舒適的溫度及空氣流通。	已結案
22	108/10/4	108/10/7	不具名	企劃服務科							V			V										國稅局2號櫃臺同仁態度親切、專業解答、快速服務。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
23	108/10/22	108/10/22	游○雲	企劃服務科							V													公共場地建議不要有佛經。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
24	108/12/5	108/12/6	戴○宗	企劃服務科									6	V					陳○甯	專業、親切、熱忱				服務櫃檯同仁陳○甯小姐服務令人滿意。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，並以e-mail方式回覆民眾。	已結案
25	108/4/15	108/4/15	何○惠	板橋分處				V						V					陳○珠	仔細、熱心、態度佳				反映本處板橋分處陳○珠服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案

國稅局10件環境設施1件申辦手續2件

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃檯(全功能櫃檯)									服 務 滿 意 度					覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他建議事項	反 應 內 容	處 理 情 形	備註
					地價稅	房屋稅	土地增值稅	印花稅	娛樂稅	使用牌照稅	國稅局	其他	幾號櫃檯(全功)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	最佳服務人員	原因	服務欠佳人員	原因		摘 要	摘 要	
26	108/5/1	108/5/1	鄭○駿	板橋分處	V									V					詹○鈞	詳細解說業務、協助民眾洽辦業務、盡力協助解決民眾問題，非常感謝！				反映本處板橋分處詹○鈞服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
27	108/5/2	108/5/2	蘇○慧	板橋分處		V	V							V					吳○蓁、陳○涵、郭○語					反映本處板橋分處吳○蓁、陳○涵、郭○語服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
28	108/5/9	108/5/9	賴姓民眾	板橋分處									V	V					王○娥	認真為民眾處理問題，態度很好				反映本處板橋分處吳王○娥服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
29	108/5/13	108/5/13	未具名	板橋分處			V					契稅		V					賴○儒、張○豪	讚				反映本處板橋分處賴○儒、張○豪服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
30	108/5/20	108/5/20	張○隆	板橋分處				V						V					陳○珠	親切服務、熱忱協助				反映本處板橋分處陳○珠服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
31	108/5/22	108/5/22	張○鏞	板橋分處	V									V					洪○真	詳盡解說稅率等，讓我感覺非常滿意，按100個讚，受惠良多。				反映本處板橋分處洪○真服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
32	108/5/29	108/5/29	黃○龍	板橋分處			V							V					彭○凌	態度親切、熱心服務並極為專業				反映本處板橋分處彭○凌服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
33	108/6/10	108/6/10	未具名	板橋分處									V	V					謝○佑	非常親切				反映本處板橋分處謝○佑服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
34	108/6/10	108/6/10	謝○枝	板橋分處			V							V					張○玉	認真、親切				反映本處板橋分處張○玉服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
35	108/6/21	108/6/21	潘○寶	板橋分處	V									V					洪○真	很專業、很誠懇，以訪客人員之立場思維，很令人感動！				反映本處板橋分處洪○真服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，於108年6月21日致電向民眾表達謝意。	已結案
36	108/6/21	108/6/21	潘○寶	板橋分處			V							V					許○維、蔡○錚					反映本處板橋分處許○維、蔡○錚服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，於108年6月21日致電向民眾表達謝意。	已結案
37	108/6/21	108/6/21	李○霜	板橋分處	V									V					詹○鈞	專業、誠懇、有耐心				反映本處板橋分處詹○鈞服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，於108年6月21日致電向民眾表達謝意。	已結案
38	108/6/21	108/6/21	李○霜	板橋分處			V							V					許○維、蔡○錚	非常親切、專業、細心、熱忱、非常滿意				反映本處板橋分處許○維、蔡○錚服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，於108年6月21日致電向民眾表達謝意。	已結案
39	108/6/21	108/6/21	李○霜	板橋分處									V	V					謝○佑	親切、有耐心、效率高				反映本處板橋分處謝○佑服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，於108年6月21日致電向民眾表達謝意。	已結案
40	108/6/21	108/6/21	未具名	板橋分處			V							V					紀○淳	有熱心、耐心教導，讓不熟上網申報得以完成，很感恩!服務親切、有耐心很棒的一位公務人員，值得嘉許！				反映本處板橋分處紀○淳服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
41	108/7/1	108/7/1	廖○輝	板橋分處			V							V					彭○凌					反映本處板橋分處彭○凌服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案

國稅局10件環境設施1件申辦手續2件

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃檯(全功能櫃檯)									服 務 滿 意 度					覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他建議事項	反 應 內 容	處 理 情 形	備註
					地價稅	房屋稅	土地增值稅	印花稅	娛樂稅	使用牌照稅	國稅局	其他	幾號櫃檯(全功)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	最佳服務人員	原因	服務欠佳人員	原因		摘 要	摘 要	
42	108/7/1	108/7/1	廖○淦	板橋分處			V							V					彭○凌					反映本處板橋分處彭○凌服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
43	108/7/16	108/7/18	黃○鳳	板橋分處			V							V					彭○凌					反映本處板橋分處彭○凌服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，於108年7月18日以e-mail回覆民眾表達謝意。	已結案
44	108/8/15	108/9/5	未具名	板橋分處			V							V					紀○淳	有耐心教導及服務親切熱心				反映本處板橋分處紀○淳服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
45	108/8/15	108/9/5	未具名	板橋分處			V							V					蔡○錚	親切熱心、貼心				反映本處板橋分處蔡○錚服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
46	108/9/9	108/10/2	蘇○	板橋分處									V	V					陳○穎	口氣溫柔、解說詳細				反映本處板橋分處陳○穎服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
47	108/9/19	108/10/2	李○如	板橋分處									V	V					黃○朋	態度良好、有耐心				反映本處板橋分處黃○朋服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
48	108/10/15	108/11/7	王○志	板橋分處									V	V					黃○朋	作業迅速、熱心服務				反映本處板橋分處黃○朋服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
49	108/10/15	108/11/7	王○志	板橋分處								契稅		V					蘇○全	細心解說、立刻了解問題所在				反映本處板橋分處蘇○全服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
50	108/11/22	108/12/3	劉○清	板橋分處		V								V					郭○語	態度服務佳、提供詳盡得服務、非常盡責親切				反映本處板橋分處郭○語服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
51	108/12/3	109/1/2	王○志	板橋分處									V	V					黃○朋	當日辦理不同業務，3位承辦人員，主動並且熱心說明非常感謝				反映本處板橋分處黃○朋服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
52	108/12/3	109/1/2	王○志	板橋分處									V	V					簡○彥	當日辦理不同業務，3位承辦人員，主動並且熱心說明非常感謝				反映本處板橋分處簡○彥服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
53	108/12/3	109/1/2	王○志	板橋分處									V	V					陳○穎	當日辦理不同業務，3位承辦人員，主動並且熱心說明非常感謝				反映本處板橋分處陳○穎服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
54	108/4/16	108/4/19	王○英	三鶯分處									V					V			陳○麗	陳情人反映等候過久		陳情人反映等候過久，因櫃台服務人員一直在跟前一位民眾聊天。	以公文回覆陳情人當天久候原因，並請同仁隨時注意臨櫃民眾等候情形。	已結案
55	108/1/10	108/1/11	張○芳	三重分處								V		V					嚴○芳	熱心服務				反映本分處嚴○芳同仁服務熱心服務。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。	已結案
56	108/2/11	108/2/19	謝○欽	三重分處								V		V					嚴○芳	熱心服務				反映本分處嚴○芳同仁服務熱心服務。	將作為同仁年終考績之參考，於2/19回email向民眾表達謝意。	已結案
57	108/2/19	108/2/20	陳○成	三重分處								V		V					邱○娟	熱誠用心為民服務				反映本分處邱○娟同仁服務熱誠用心為民服務。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。	已結案
58	108/3/12	108/3/20	葉○暖	三重分處								V		V					嚴○芳	親切熱心				反映本分處嚴○芳同仁服務親切熱心。	將作為同仁年終考績之參考，於3/19致電向民眾表達謝意。	已結案
59	108/3/20	108/3/21	林○盛	三重分處									1	V					張○蘭	態度和藹解說詳盡				反映本分處張○蘭同仁服務態度和藹解說詳盡。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。	已結案

國稅局10件環境設施1件申辦手續2件

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃檯(全功能櫃檯)									服 務 滿 意 度					覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他建議事項	反 應 內 容	處 理 情 形	備註
					地價稅	房屋稅	土地增值稅	印花稅	娛樂稅	使用牌照稅	國稅局	其他	幾號櫃檯(全功)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	最佳服務人員	原因	服務欠佳人員	原因		摘 要	摘 要	
60	108/3/20	108/3/21	林○盛	三重分處									2	V					陳○蕙	態度和藹解說詳盡				反映本分處陳○蕙同仁服務態度和藹解說詳盡。	將作為同仁年終考績之參考，於致電向民眾表達謝意。	已結案
61	108/3/20	108/3/21	林○盛	三重分處								V		V					邱○娟	態度和藹解說詳盡				反映本分處邱○娟同仁服務態度和藹解說詳盡。	將作為同仁年終考績之參考，於致電向民眾表達謝意。	已結案
62	108/5/30	108/6/4	陳○龍	三重分處	V									V					陳○淳	熱心服務工作仔細				反映本分處陳○淳同仁服務熱心服務工作仔細。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。	已結案
63	108/6/3	108/3/20	簡○鎮	三重分處								V		V					嚴○芳	說明詳細服務誠懇				反映本分處嚴○芳同仁服務說明詳細服務誠懇。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。	已結案
64	108/7/25	108/7/31	張○美	三重分處									3	V					陳○隆	服務親切專業細心				反映本分處陳○隆同仁服務服務親切專業細心。	將作為同仁年終考績之參考，於7/31致電向民眾表達謝意。	已結案
65	108/11/25	108/11/27	葉○欽	三重分處								V		V					林○容	服務親切			改進臨櫃契稅申請流程(地方稅網路申報作業系統取號)	反映本分處林○容同仁服務服務親切。	將作為同仁年終考績之參考，於11/26致電向民眾表達謝意。	已結案
66	108/2/26	108/3/7	劉○	中和分處									2	V					鄭○滿	親切、專業				反應本分處鄭○滿小姐服務親切、貼心。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考，於108年3月7日以稅務信箱回覆向民眾表達謝意。	已結案
67	108/5/1	108/5/9	謝小姐	中和分處		V								V					李○恩	親切、專業				反應本分處李○恩小姐服務親切、專業。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
68	108/5/1	108/5/9	蕭○均	中和分處		V								V					李○恩	親切、專業				反應本分處李○恩小姐服務親切、專業。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
69	108/6/6	108/6/14	張○良	中和分處									1	V					王○凱	親切、專業				反應本分處王○凱先生服務親切、業務項目指示完整。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
70	108/6/12	108/6/14	蔡○吟	中和分處									2	V					鄭○滿	親切、專業				反應本分處鄭○滿小姐服務良好、解說清楚。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考，於108年6月13日致電向民眾表達謝意。	已結案
71	108/6/20	108/6/26	蔡○雄	中和分處									1	V					魏○儒	親切、專業				反應本分處魏○儒小姐服務親切、專業。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
72	108/6/20	108/6/26	蔡○吟	中和分處								總收文		V					羅○子	親切、專業				反應本分處羅○子小姐服務親切、熱誠。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
73	108/8/20	108/8/23	陳○鴻	中和分處										V					鄭○滿	親切、專業				反應本分處鄭○滿小姐服務親切、專業。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
74	108/8/26	108/8/30	洪○晴	中和分處									2	V					鄭○滿	親切、專業				反應本分處鄭○滿小姐服務有熱忱、耐心解說。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
75	108/10/29	108/10/31	王○立	中和分處								支援全功能櫃臺		V					許○玲	親切、專業				反應本分處許○玲小姐積極主動、專業有熱忱。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考，於108年10月30日由同仁代為致電向民眾表達謝意。	已結案
76	108/12/2	108/12/6	陳○星	中和分處	V									V					張○涵	親切、專業				反應本分處許○玲小姐認真負責、耐心親切。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
77	108/12/12	108/12/16	瞿陳○蘭	中和分處								總收文		V					羅○子	親切、專業				反應本分處羅○子小姐服務親切、熱心。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
78	108/12/19	108/12/24	吳○全	中和分處									1	V					周○羽	親切、專業				反應本分處周○羽小姐服務有熱忱、禮貌。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案

國稅局10件環境設施1件申辦手續2件

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃檯(全功能櫃檯)									服 務 滿 意 度					覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他建議事項	反 應 內 容	處 理 情 形	備註
					地價稅	房屋稅	土地增值稅	印花稅	娛樂稅	使用牌照稅	國稅局	其他	幾號櫃檯(全功)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	最佳服務人員	原因	服務欠佳人員	原因		摘 要	摘 要	
79	108/12/23	108/12/27	鄭○芬	中和分處	V									V					賴○美	親切、專業				反應本分處賴○美小姐笑臉迎人、服務專業、效率高。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
80	108/12/25	108/12/27	陳○	中和分處	V									V					王○凱	親切、專業				反應本分處王○凱先服務熱心、相當親切。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
81	108/12/23	108/12/30	鄭○芬	中和分處		V								V					魏○儒	親切、專業				反應本分處魏○儒小姐笑臉迎人、服務專業、效率高。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
82	108/12/23	108/12/30	鄭○芬	中和分處		V								V					章○暉	親切、專業				反應本分處章○暉小姐笑臉迎人、服務專業、效率高。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
83	108/12/20	109/1/2	謝○宏	淡水分處																		公家機關應收規費或手續費是否可以用信用卡收款或悠遊卡收款		已電洽總處企劃服務科詢問，關於民眾希望悠遊卡於餘額不足扣款時，能自動加值500元之建議，企服科表示悠遊卡系統為新北市政府系統，現階段市府無此功能。至希望開放信用卡繳費的建議，目前僅有信用卡繳稅的功能，若有適當的時機，將反映給市府作為新措施之參考。於108年12月30日下午16:32回覆民眾以上內容，謝君表示瞭解且接受。	已結案	
84	108/11/15	108/12/30	鄭○萍	新店分處									1	V					賴○伯	服務態度良好				服務態度良好	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，並以e-mail方式回覆民眾。	已結案
85	108/12/11	108/12/30	邱○華	新店分處									1	V					林○惠	服務態度良好				服務態度良好	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
86	108/3/15	108/3/15	侯○月	林口分處			V							V					李○萱	稅務詳細解答				稅務詳細解答	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案