

109 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

110 年 1 月

109 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-2 109 年意見箱案件索引一覽表	9

壹、前言

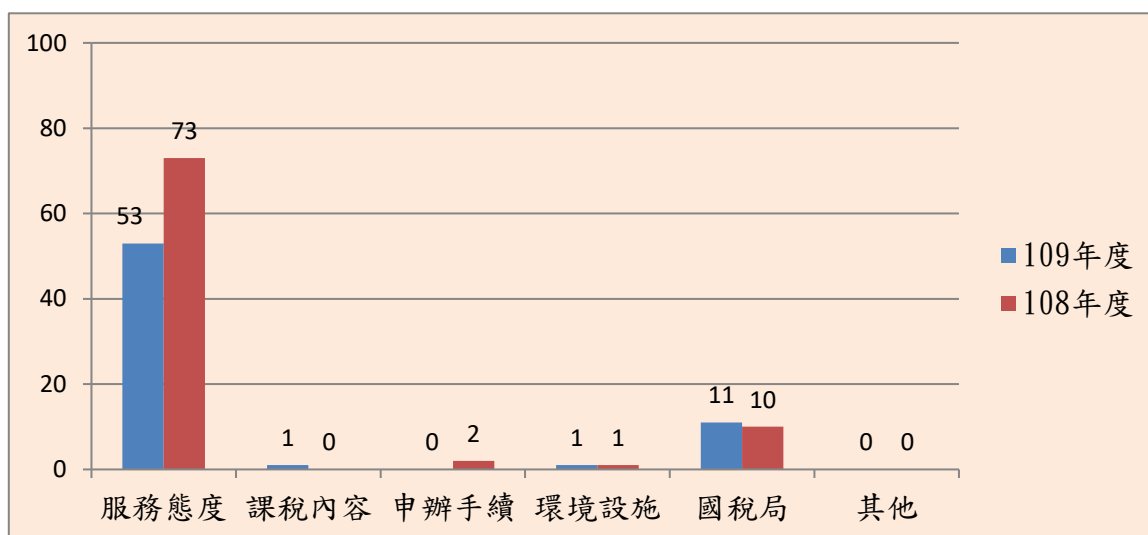
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有紙本「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」投遞於意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

109 年度意見箱共受理 66 件，較 108 年度受理 86 件，共減少 20 件，減少幅度約為 23.26%。受理案件 66 件中，反映本處服務態度類 53 件，課稅內容類 0 件，申辦手續類 0 件，環境設施類 1 件，國稅局案件類 11 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、109 及 108 年意見箱件數比較表

案件性質	109 年度 (1)	108 年度 (2)	增減比例 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	53	73	-27.40%
課稅內容	1	0	100%
申辦手續	0	2	-100%
環境設施	1	1	-
國稅局	11	10	10%
其他	0	0	-
合 計	66	86	-23.26%



圖一、109 及 108 年意見箱件數比較圖

參、服務態度滿意度分析

109 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 53 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 98.11%，相較於 108 年度滿意度 98.63%，減少 0.52%，不滿意度為 1.89%，相較於 108 年度不滿意度 1.37%，增加 0.52%。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，反映本處服務人員態度不佳，經了解本案情況後，已加強同仁服務態度、溝通技巧及專業度等訓練，期許每位同仁除了完整說明申辦事項之內容外，同時也展現親切服務及微笑，縮短機關與民眾間之距離。

表二、109 年及 108 年服務態度滿意度統計表

項 目 服務態度類		109 年 件數		109 年 件數 百分比	108 年 件數		108 年 件數 百分比
滿意	非常滿意	51 件	52 件	98.11%	71 件	72 件	98.63%
	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	1.89%	0 件	1 件	1.37%
	非常不滿意	1 件			1 件		
合計		53 件		100%	73 件		100%

肆、其他意見回饋

一、課稅內容類：

109 年度受理 1 件，主要內容為：民眾反映將他的買賣案件變成贈與案件，希望能將相關權益還給民眾。本案經業務單位同仁查明核定契約類型為買賣，且本處土地增值稅繳款書記載原因亦為買賣，尚無將買賣變為贈與之情事。

二、環境設施類：

109 年度受理 1 件，主要內容為：民眾反映本處因防疫暫停開放汽機車停放很不方便。本處辦公室地下停車場屬公務機關停車場，主要係提供公務車及員工車輛停放，員工使用部分係按本處地下停車場管理要點收費，另原提供部分車位供洽公民眾臨停，惟考量疫情期間進入本大樓人員管控所需，自 109 年 4 月 24 日起至 6 月 30 日止暫停提供民眾車輛使用。此措施雖會耽誤民眾一點時間，但卻能保障洽公環境的防疫管控更完整，使民眾有更安全的洽公環境。

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，109 年度受理 11 件，內容如下：

- (1)綜所稅之扣除額資料應開放全年查詢。
- (2)櫃臺服務人員不專業。
- (3)服務人員解說詳細、服務態度親切。
- (4)一般稅額繳款書僅限在網路上自行下載列印，很不方便。

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。

109 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，未來我們除持續以「愛心辦稅、貼心服務」之精神服務民眾外，更以滿足民眾需求為努力目標：

- 一、簡化服務櫃臺業務的申辦流程。
- 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、服務櫃臺客製化服務。

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，服務櫃臺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11件環境設施1件課稅內容1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	
1	109/1/7	109/1/16	鄭○哲	企劃服務科							V					V								法律財產問題。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
2	109/1/20	109/1/22	池○明	企劃服務科									5	V					陳○甯	服務熱誠				服務櫃檯同仁陳○甯小姐服務態度熱誠。	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
3	109/2/18	109/2/18	不具名	企劃服務科																				長期租賃所得稅未繳納。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
4	109/2/18	109/2/20	林○鑫	企劃服務科							V			V										對國稅局3號櫃臺同仁服務非常滿意。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
5	109/3/6	109/3/9	王○平	企劃服務科										V					王○齡	很感謝				很感謝服務櫃檯同仁王○齡小姐的服務。	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	109/4/28	109/5/6	不具名	企劃服務科													V							防疫固然重要，但汽機車不開放停車的話很不便利，請三思。	本處辦公室地下停車場屬公務機關停車場，主要係提供公務車及員工車輛停放，員工使用部分係按本處地下停車場管理要點收費，另原提供部分車位供洽公民眾臨停，惟考量疫情期間進入本大樓人員管控所需，自109年4月24日起至6月30日止暫停提供民眾車輛使用。	已結案
7	109/4/30	109/5/7	周○光	企劃服務科									5	V					陳○源	專業有熱忱				服務櫃檯同仁陳○源先生服務態度專業又熱忱。	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
8	109/5/1	109/5/5	許○純	企劃服務科							V			V										國稅局3樓服務同仁王○堯先生服務熱情又細心。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
9	109/5/8	109/5/11	蕭○蘭	企劃服務科									8	V					張○芳	態度非常親切				服務櫃檯同仁張○芳小姐服務態度非常親切。	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
10	109/5/11	109/5/11	黃○禮	企劃服務科									8		V				張○芳	詳細解說	板橋區109年房屋稅繳款書疑大批漏接，請改善。		服務櫃檯同仁張○芳小姐解說詳細。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，另黃先生反映房屋稅繳款書有大批漏寄情形，已轉知板橋分處，由板橋分處就上述情形回覆民眾，文擬陳閱後存查。	已結案	
11	109/5/13	109/5/14	馬○文	企劃服務科							V			V										國稅局3樓服務同仁周○炆及王○堯服務熱忱、解說詳細。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
12	109/5/13	109/5/15	駱○祥	企劃服務科									V	V					張○芳	態度良好				服務櫃檯同仁張○芳小姐態度良好。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
13	109/5/15	109/5/18	段○平	企劃服務科									8	V					陳○甯	態度良好				服務櫃檯同仁陳○甯小姐服務態度良好。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，因民眾表示無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案

14	109/5/25	109/5/27	趙○碩	企劃服務科						V											機器叫號聲過小，導致過號，平白浪費時間，建議叫號聲加大。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
15	109/6/10	109/6/16	不具名	企劃服務科								6						張○芳	服務態度不佳		服務櫃檯同仁張○芳小姐服務態度不佳。	已口頭提醒張淑芳小姐改善，將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務工作資料之參考，因民眾未留下任何個人資訊，故無需回覆，文擬陳閱後存查。	已結案
16	109/6/18	109/6/23	陳○嘉	企劃服務科								V	V				張○芳	態度非常良好，說明很清楚		服務櫃檯同仁張○芳小姐態度良好，說明清楚。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，並以公文方式回覆民眾。	已結案	
17	109/7/1	109/7/1	許○明	企劃服務科						V											希望綜所稅之「扣除額資料」能開放全年查詢，以利申報才便民!	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
18	109/7/15	109/7/15	虞○瑤	企劃服務科						V						V					國稅局2號櫃台忘記歸還民眾身分證，導致後續行程時間不夠用。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
19	109/8/7	109/8/13	陳○萍	企劃服務科								V	V				劉○彥	態度良好		服務櫃檯同仁劉○彥小姐服務態度良好。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，並以公文方式回覆民眾。	已結案	
20	109/9/4	109/9/9	謝小姐	企劃服務科								7	V				蔡○擇	服務佳、動作快		服務櫃檯同仁蔡○擇先生服務佳、動作快。	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	109/9/10	109/9/16	潘○潔	企劃服務科								7	V				蔡○擇	服務快又好、親切、專業		服務櫃檯同仁蔡○擇先生服務快又好、親切、專業。	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	
22	109/10/7	109/10/13	趙先生	企劃服務科						V			V								國稅局4號櫃臺服務態度親切。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
23	109/10/27	109/10/28	楊小姐	企劃服務科								7	V				陳○甯	服務態度親切亦熱誠		服務櫃檯同仁陳○甯小姐服務態度親切亦熱誠。	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	
24	109/11/3	109/11/5	陳○莉	企劃服務科								V					張○芳	態度親切，說明仔細		服務櫃檯同仁張○芳小姐服務態度親切，說明仔細。	將作為本處同仁年終考績及本年度為民服務資料之參考，並以電話方式回覆民眾。	已結案	
25	109/11/9	109/11/10	不具名	企劃服務科						V											房地合一申報太複雜，辦理要跑3次、1次超過1小時。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
26	109/11/11	109/11/13	莊○妮	企劃服務科								7	V				陳○甯	非常清楚及親切		服務櫃檯同仁陳○甯小姐服務態度親切，說明清楚。	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	
27	109/11/16	109/11/17	賴○珍	企劃服務科						V						V				一般稅額繳款書僅限上網自行下載列印，極為不便民。	國稅局櫃臺不專業	屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案
28	109/11/18	109/11/24	吳先生	企劃服務科								7	V				蔡○擇	作業速度效率高、服務態度親切		服務櫃檯同仁蔡○擇先生作業速度效率高、服務態度親切。	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	
29	109/11/27	109/12/9	孫○蘭	企劃服務科							契稅										將買賣案件處理成贈與案件，損害民眾權益。	經查本案件確實為買賣案件，尚無將買賣變為贈與之情事，另贈與稅部分屬國稅局業務，轉國稅局辦理。	已結案

30	109/12/22	109/12/24	呂○明	企劃服務科								6	V					沈○樺	服務熱心且有耐心				服務櫃檯同仁沈○樺小姐服務熱心且有耐心。	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
31	109/4/6	109/4/23	石○欽	板橋分處						V			V					陳○君	講解詳細 確實有用的知識				反映本處板橋分處陳○君服務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
32	109/4/14	109/4/23	王○良	板橋分處			V						V					紀○淳	申請重購退稅，感謝紀○淳小姐的熱心及細心幫忙整理申請資料，謝謝！				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
33	109/6/16	109/6/16	不具名	板橋分處							V		V					簡○慧	家人近期突然發生財務問題，協助檢視後發現4月該繳納的牌照稅沒有繳，人在苗栗不方便現場繳納，謝謝簡小姐協助讓我們可以線上繳納該筆費用，請代我們致上謝意。				反映本處板橋分處簡○慧務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
34	109/7/24	109/7/29	不具名	板橋分處		V							V					林○好	民眾於7/24 10：40去電板橋稅捐處，詢問人員分機177林○好小姐，該員態度良好很有耐心回覆民眾問題，因而要求表揚該員。				反映本處板橋分處林○好務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
35	109/7/29	109/7/29	不具名	板橋分處									V				契稅	郭○語	民眾使用地政事務所號碼牌，投入總處服務信箱票選本分處同仁郭○語服務熱心				反映本處板橋分處郭○語務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
36	109/8/6	109/8/6	不具名	板橋分處									V				契稅	郭○語	耐心指導契稅申報服務				反映本處板橋分處郭○語務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
37	109/8/6	109/8/6	不具名	板橋分處									V				契稅	蔡○枝	耐心指導契稅申報服務				反映本處板橋分處蔡○枝務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
38	109/9/10	109/9/10	田○玉	板橋分處	V								V					洪○真	敬業 誠懇專業 親民 值得讚賞				反映本處板橋分處洪○真務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
39	109/9/10	109/9/10	不具名	板橋分處				V					V					蔡○元	熱心幫忙處理問題				反映本處板橋分處蔡○元務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
40	109/9/10	109/9/10	不具名	板橋分處								全功櫃	V					簡○彥	熱心幫忙處理問題				反映本處板橋分處簡○彥務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
41	109/10/27	109/10/27	楊小姐	板橋分處	V								V					陳○明	給予地價稅資訊協助與指導				反映本處板橋分處陳○明務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
42	109/10/27	109/10/27	李○媛	板橋分處	V								V					陳○蓉	很熱心				反映本處板橋分處陳○蓉務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
43	109/11/24	109/11/24	陳○淦	板橋分處		V							V					林○好	熱心公益				反映本處板橋分處林○好務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案
44	109/11/24	109/11/24	陳○淦	板橋分處	V								V					薛○汝	辦公有力				反映本處板橋分處薛○汝務態度良好。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回覆。	已結案

45	109/5/29	109/6/7	蔡○月	三重分處				V					V					鄭○安	無			為何無雨衣懸掛處		將作為同仁年終考績之參考，另有關其他建議事項，茲因前門放置較不雅觀，擬採購掛勾置於後門供民眾洽公時懸掛雨衣使用。	已結案
46	109/6/15	109/6/20	蔡○勝	三重分處			V				契稅		V					嚴○芳 謝○帆	無					將作為同仁年終考績之參考，109/6/20致電向民眾表達謝意。	已結案
47	109/8/17	109/8/19	蔡○月	三重分處								1	V					邱○娥	服務熱心、親切				反應本分處邱○娥小姐服務熱心、親切	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。	已結案
48	4887/9/5	1091231	陳○利	三鶯分處							契稅		V					賴○汎	認真負責、用心追蹤案件且態度熱誠，是一流的工作人員				認真負責、用心追蹤案件且態度熱誠，是一流的工作人員	因民眾勾選無需回覆，故創便簽陳核長官周知，擬列入同仁平時考核之參考。	已結案
49	2020/6/19	2020/6/20	梁○水	汐止分處							契稅		V					廖○慧	專業誠懇熱心負責						已結案
50	109/02/26	109/03/05	汪○華	新店分處							欠稅		V					連○智	協助處理欠稅					主管表揚，做為年終考績依據	已結案
51	109/06/22	109/08/19	不具名	新店分處		V							V					黃○珍	態度親切，解說詳盡					主管表揚	已結案
52	109/06/22	109/08/19	不具名	新店分處			V						V					高○青	態度親切，解說詳盡					主管表揚	已結案
53	109/1/13	109/1/21	王○立	中和分處			V						V					孫○興	親切、專業				反應本分處孫○興先生服務良好、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109年1月15日致電向民眾表達謝意。	已結案
54	109/2/11	109/2/15	李張○芳	中和分處								1	V					林○梅	親切、專業				反應本分處林○梅小姐專業、細心及服務有耐心。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
55	109/2/17	109/2/21	李張○芳	中和分處							總收文		V					羅○子	親切、專業				反應本分處羅○子小姐服務效率高，幫忙填寫資料。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考，於109年2月20日致電向民眾表達謝意。	已結案
56	109/3/31	109/4/6	鍾○玲	中和分處	V	V	V						V				V	孫○興 (房屋) 林○卿 (地價)	親切、專業	張○芳 (土增)	無等待民眾說明完整案情，僅憑自身經驗說教式反駁，回答不具專業度。		1. 反應本分處孫○興先生、林○卿小姐專業、細心及服務有耐心。 2. 反應本分處張○芳小姐回答案情不專業，說教式反	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
57	109/5/25	109/6/4	張○瑛	中和分處		V							V					林○翰	親切、專業				反應本分處林○翰先生親切有禮，專業，服務相當有耐心。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考，於109年6月3日致電向民眾表達謝意。	已結案
58	109/7/2	109/7/7	劉○誠	中和分處							總收文		V					羅○子	親切、專業				反應本分處羅○子小姐服務效率高，幫忙填寫資料。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
59	109/7/6	109/7/7	朱先生	中和分處								1	V					許○玲 潘○宇	親切、專業				反應本分處承辦人員許○玲小姐、潘○宇先生主動協助解決問題，服務良好、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
60	109/7/6	109/7/7	陳○興	中和分處								1	V					許○玲	親切、專業				反應本分處承辦人員許○玲小姐主動關懷民眾並協助解決問題。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案
61	109/7/20	109/7/23	林○三	中和分處								1	V					黃○蓮	親切、專業				反應本分處黃○蓮小姐專業、細心及服務有耐心。	反應本分處黃寶蓮小姐專業、細心及服務有耐心。	已結案
62	109/8/17	109/8/20	舒○芬	中和分處								1	V					莊○芬	親切、專業				反應本分處莊○芬小姐專業、細心及服務有耐心。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考，於109年8月18日致電向民眾表達謝意。	已結案
63	109/8/25	109/9/1	蔣○怡	中和分處								2	V					鄭○滿	親切、專業				反應本分處承辦人員鄭○滿小姐服務親切、細心。	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案

64	109/8/27	109/9/7	歐○香	中和分處							總收文		V				陳○君	親切、專業			以往本市申請自用住宅，在戶籍時即可通報稅捐處，為何此次還需要到稅捐助辦理。	反應本分處承辦人陳○君小姐服務態度良好、	1. 與本股跨機關單位登記桌、資訊科跨機關通報系統承辦人尤先生確認聯繫，查本府平台近期作業皆正常。 2. 於9月1日與永和戶政事務所承辦窗口鄭小姐聯繫，提醒系統有問題時請盡速向平台報修，避免民眾來往奔波。 4. 本案業於8月28日電洽歐君，告知辦理地價稅自用住宅用地及房屋稅自住業務無須跑二處，可於戶政事務所遷入戶籍時一同申辦，當日戶政事務所電腦系統問題，應屬偶發事件，已獲民眾諒解。	已結案
65	109/10/15	109/10/16	高○成	中和分處						V			V				所有服務人員	親切、專業			希望稽徵所、稅捐處能合一辦理。	反應本分處所有人服務態度良好、	經與民眾聯繫，確認其洽詢業務屬國稅局權責，已告知民眾聯繫方式，並於109年10月16日以新北稅中三字第1095336173號函轉民眾服務意見表至中和稽徵所辦理。	已結案
66	109/10/22	109/10/26	郭○祥	中和分處			V				契稅		V				林○詩 曾○勇	親切、專業				反應本分處林○詩小姐、曾○勇先生細心指導、服務貼心、解說十分有耐	將作為本分處同仁平時考核及年終考績之參考。	已結案