



新北市政府稅捐稽徵處

103年度 網路問卷調查報告



目 錄

壹、前言	1
貳、調查動機與目的	1
參、調查方法	2
一、調查時間.....	2
二、調查對象.....	2
三、抽樣方法.....	2
四、活動辦法.....	2
五、分析工具.....	2
肆、調查內容（問卷）	3
伍、調查結果分析	7
一、調查結果摘要.....	7
二、基本資料分析.....	8
（一）性別	8
（二）年齡	9
（三）職業	10
三、調查項目整體分析.....	12
（一）請問您最常使用本處網站的功能是？（複選題）.....	12
（二）請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？	13
（三）請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？	14
（四）請問您對本處網站資訊分類是否滿意？	15
（五）請問您對本處網站美編設計是否滿意？	16
（六）請問您對本處網站資訊內容正確性是否滿意？	17
（七）請問您對本處網站資訊內容即時性是否滿意？	18
（八）請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意？	19
（九）請問您對本處網站提供「skype 線上專人接聽及線上回文」服務 是否滿意？	20
（十）請問您對本處網站提供「線上申辦稅務案件」服務是否滿意？	

.....	2 1
(十一)請問您使用過本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網、線上服務 e 速得」等進行線上申辦服務嗎？	
.....	2 2
(十二)請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？	2 3
(十三)您對本處網站建議事項	2 4
陸、結論.....	2 5
附表 1：新北市政府稅捐稽徵處 103 年網路服務滿意度調查表(上期).....	2 6
附表 2：新北市政府稅捐稽徵處 103 年網路服務滿意度調查表(下期).....	3 0
附表 3：線上問卷調查建議內容(上期).....	3 4
附表 4：線上問卷調查建議內容(下期).....	4 0

壹、前言

隨著科技時代的進步及網路使用的普及，民眾對於使用網路查詢公開資訊及利用線上申辦稅務的需求與日俱增。本問卷旨在研究使用「新北市政府稅捐服務網」之民眾是否能充分使用本處網站提供之資訊、服務及使用後的滿意度，為瞭解民眾之所需亦鼓勵民眾提供建言，確實掌握民意脈動並考量現今民眾取得資訊之習慣與便利性，以作為本處提供服務與改進之參考，提升為民服務品質，謹將本次網路服務問卷調查結果統計分析陳述如後。

貳、調查動機與目的

本處除了賡續以「用心、熱心、貼心、耐心、愛心、關心」為市民提供服務外，秉持「專業、效能、同理心」的核心價值，以「3好1公道—好品質、好效率、好貼心、最公道」的關鍵策略，運用「P-D-C-A」管理循環的手法，妥善規劃、落實執行、內外評核、檢討改善，驅動組織精進，追求「好」還要「更好」，以成為「最優質稅務機關」為願景。

有鑑於此，本處以「使用者為導向」的觀念，提供專業、便民的網路服務，藉由網路問卷調查方式，瞭解民眾對本處為民服務網站之需求及對稅捐稽徵之期望與建議，以此作為改善與進步的依據，提升網路服務品質與滿意度。

參、調查方法

一、調查時間：

本次問卷調查共分上、下 2 期，每期 3 個月。

◎上期：自 103 年 4 月 1 日至 103 年 6 月 30 日止

◎下期：自 103 年 9 月 1 日至 103 年 11 月 30 日止

二、調查對象：

新北市政府稅捐服務網之全國使用民眾

三、抽樣方法：

簡單隨機抽樣

四、活動辦法：

舉辦「填網路問卷抽禮券」活動，將問卷放置於本處網站，並發布新聞稿及刊登於本處 FB 粉絲團和我的新北市 FB 宣導，提供瀏覽之民眾以線上方式填寫問卷，分為兩階段開放問卷，每人每階段限填一次問卷。為鼓勵民眾踴躍參與網路問卷調查活動，103 年 12 月舉辦公開抽獎活動，抽出第一階段及第二階段金獎 5,000 元提貨券各 1 位，銀獎 2,000 元提貨券各 5 位、銅獎 800 元提貨券各 5 位、普獎 200 元提貨券各 30 位。共抽出 82 位得獎者，合計 5 萬元提貨券。

五、分析工具：

本次問卷調查以問卷系統程式自動產生數據，合計上下期數據後與前 2 年度數據比較繪製圖表。

肆、調查內容（問卷）

主題：新北市政府稅捐稽徵處 103 年網路服務滿意度調查表(下期)

親愛的市民您好：

為深入瞭解您對本處網站及服務措施之滿意度，祈盼您撥冗填寫本問卷，請不吝於最後意見欄內提供寶貴意見，以作為本處提升網站及服務措施的重要參考，敬請選答惠賜卓見，謝謝！

問卷調查所提供的個人資料，除供內部研究外，我們會視需要公佈該數據及說明文字，不涉及特定個人之資料揭露。除非取得您的同意或其他法令之特別規定，本網站絕不會將您的個人資料揭露於第三人或使用於蒐集目的以外之其他用途。請詳閱「[個人資料蒐集、處理及利用告知事項](#)」後進行下列問卷。

第 1 題	請問您是否已詳閱完畢「個人資料蒐集、處理及利用告知事項」並同意其內容？(單選題)
☒	是，我同意
第 2 題	請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)
☐	線上申辦
☐	消息公告
☐	稅務問題查詢
☐	聯絡資訊
☐	其他
第 3 題	請問您對本處網站網頁點選時的「反應速度」是否滿意？(單選題)
☒	很滿意
☒	滿意
☒	普通
☒	不滿意
☒	很不滿意
第 4 題	請問您對本處網站提供的「各類搜尋功能」是否滿意？(單選題)
☒	很滿意
☒	滿意
☒	普通
☒	不滿意
☒	很不滿意
第 5 題	請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意？(單選題)

☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 6 題	請問您對本處網站「美編設計」是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 7 題	請問您對本處網站「網頁資訊內容正確性」是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 8 題	請問您對本處網站「網頁資訊內容即時性」是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 9 題	請問您對本處網站「網頁資訊內容實用性」是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 10 題	請問您對本處網站提供「skype 線上專人接聽及線上回文」服務是否滿意？(單選題)

☐	31-40 歲
☐	41-50 歲
☐	51 歲以上
第 17 題	關於您的個人資料：教育程度(單選題)
☐	國小以下
☐	國中
☐	高中職
☐	專科
☐	大學
☐	研究所以上
第 18 題	關於您的個人資料：性別(單選題)
☐	男
☐	女
第 19 題	關於您的個人資料：職業(單選題)
☐	稅務專業人士（會計師、代客記帳業或地政士等）
☐	學生
☐	其他
第 20 題	您是否同意加入新北市政府稅捐服務網網路會員？(單選題)
☐	同意
☐	不同意
☐	已是本處會員
* 安全驗證碼： 1479 (請填入驗證碼，內容為四碼之半形阿拉伯數字)	

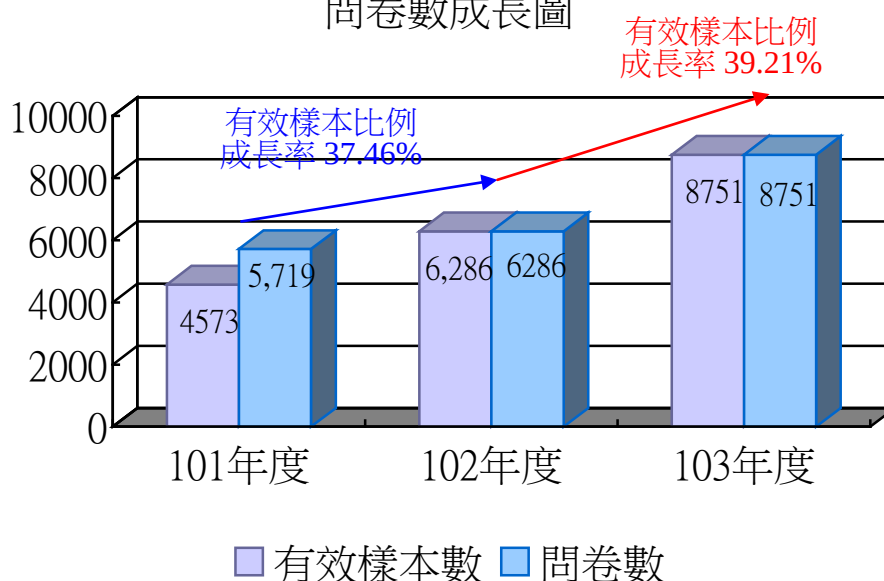
伍、調查結果分析

一、調查結果摘要

本年度延長問卷開放時間，由原本每期 2 個月延長為每期 3 個月，並含括各稅開徵期間，參與填寫問卷數達 8,751 份，較前一年度增加 2,465 份；據本次調查結果顯示，民眾來訪本處網站主要為使用消息公告及稅務問題查詢等服務，對於本處網站平均 **84.53%** 感到滿意，對於本處網站美編及 skype 服務滿意度較低，因應民眾建議及需求，今年底網站全新改版，改善美編並增加多項網路服務，期能使滿意度更加提升。

項目 期別	問卷數	有效樣本數	有效樣本比例
101 年度	5,719	4,573	79.96%
102 年度	6,286	6,286	100%
103 年度	8,751	8,751	100%
102 年成長率	9.91%	37.46%	20.04%
103 年成長率	39.21%	39.21%	0

問卷數成長圖



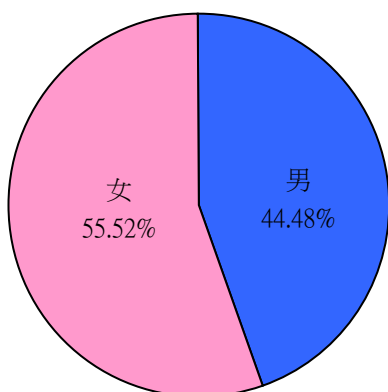
二、基本資料分析

(一)性別

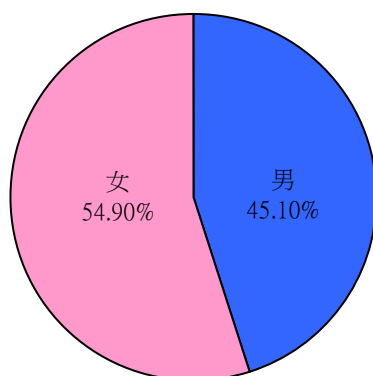
依性別分析，本年度填寫問卷之民眾，女性人數為 4,867 人，占 55.62%，男性為 3,884 人占 44.38%，相差 11.24%，本年度與去年度比例相較，男性比例微幅下降，但仍皆以女性參與填寫問卷的比例較高。

項目 期別	男	女	合計
101 年度	2,034	2,539	4,573
102 年度	2,835	3,451	6,286
103 年度	3,884	4,867	8,751

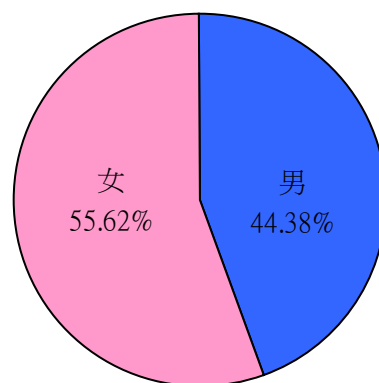
101年度性別比例



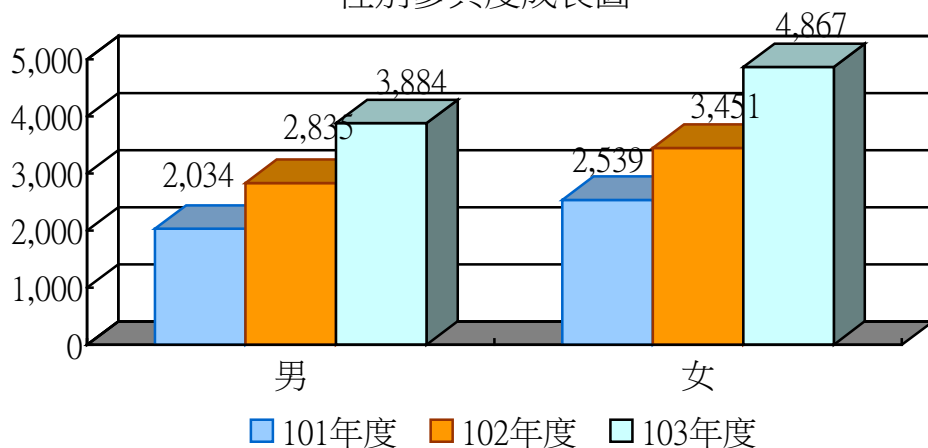
102年度性別比例



103年度性別比例



性別參與度成長圖

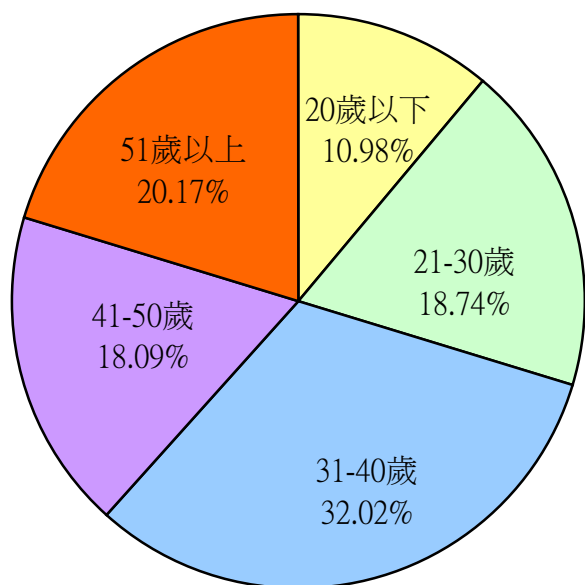


(二)年齡

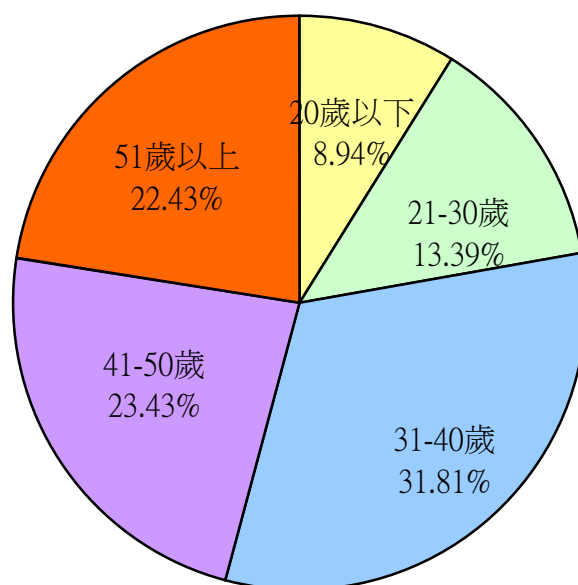
依調查資料顯示，本年度 30 歲以下族群與前一年度減少 7.39%(102 年為 29.72%，103 年為 22.33%)，可見網路使用者的年齡層有漸漸提高趨勢，且使用本處網站者以 31-40 歲輕熟齡人口為主，與地方稅課徵目標對象相符合。

項目 期別	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	合計
101 年度	—	32.84%	30.73%	17.76%	18.67%	100%
102 年度	10.98%	18.74%	32.02%	18.09%	20.17%	100%
103 年度	8.94%	13.39%	31.81%	23.43%	22.43%	100%

102年度年齡層比例



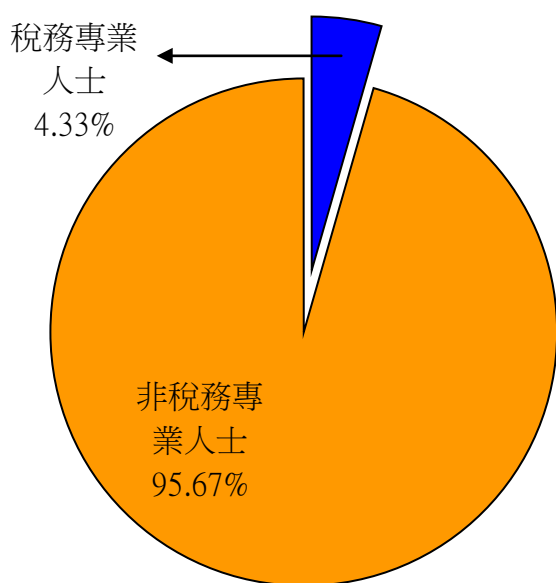
103年度年齡層比例



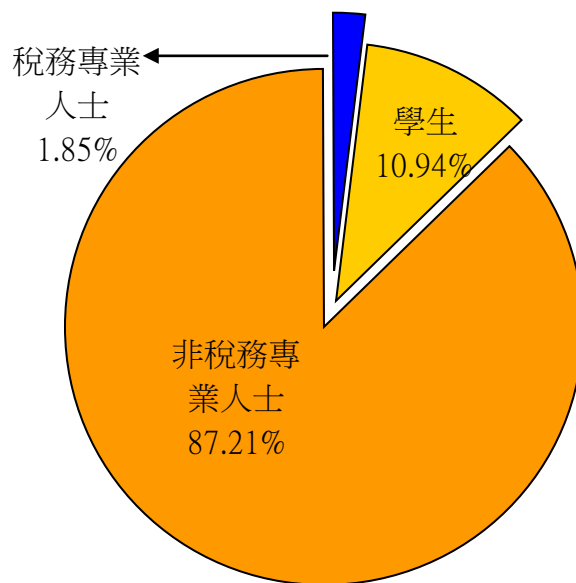
(三)職業

前一年度，為了解稅務專業人使用本處網站所佔比例，將職業別區分為稅務專業人士(如會計師、代客記帳業或地政士)及非稅務專業人士 2 類，本年度新增「學生」類別，用來分析可能會使用兒童青少年網之比例。依調查資料顯示，稅務專業人士使用本處網站約佔 1.85%，與前一度相比減少 2.48%，非稅務專業人士及學生合計比例高達 98.15%，因此網站內容表達應淺顯易懂、較口語化，以符合一般民眾使用的需求。

項目 期別		稅務專業人士	學生	非稅務專業人士	合計
102 年	人數	272	6,014		6,286
	比例	4.33%	95.67%		100%
103 年	人數	162	957	7,632	8,751
	比例	1.85%	10.94%	87.21%	100%



102年度稅務專業人士比例



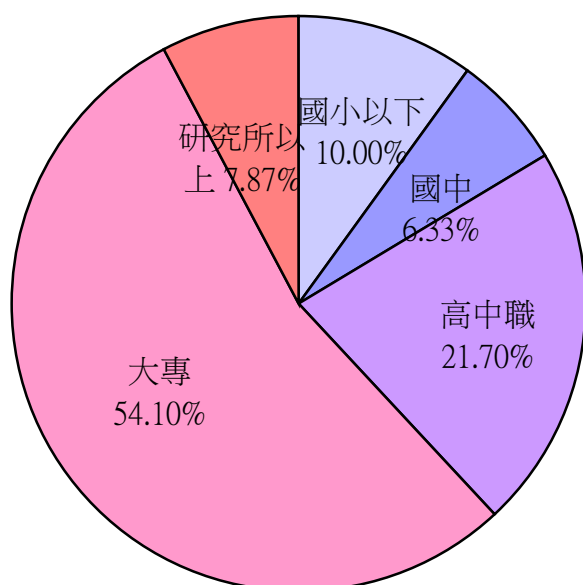
103年度稅務專業人士比例

(四)教育程度

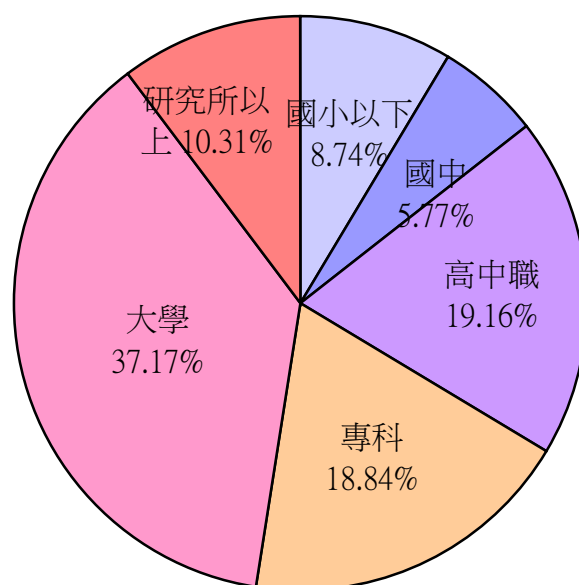
本年度因應 102 年民眾建議將「大專」分成「專科」及「大學」2 階段以便民眾填答，填答者教育程度以大學程度占 37.17% 為最多，本處網站使用者專科以上程度合計占 66.32%，連續 3 年皆超過半數以上。

項目 期別	國小 以下	國中	高中職	專科	大學	研究所 以上	合計
101 年度	10.00%	5.99%	20.00%	64.01%		未調查	100%
102 年度	10.00%	6.33%	21.70%	54.10%		7.87%	100%
103 年度	8.74%	5.77%	19.16%	18.84%	37.17%	10.31%	100%

102年度教育程度比例



103年度教育程度比例

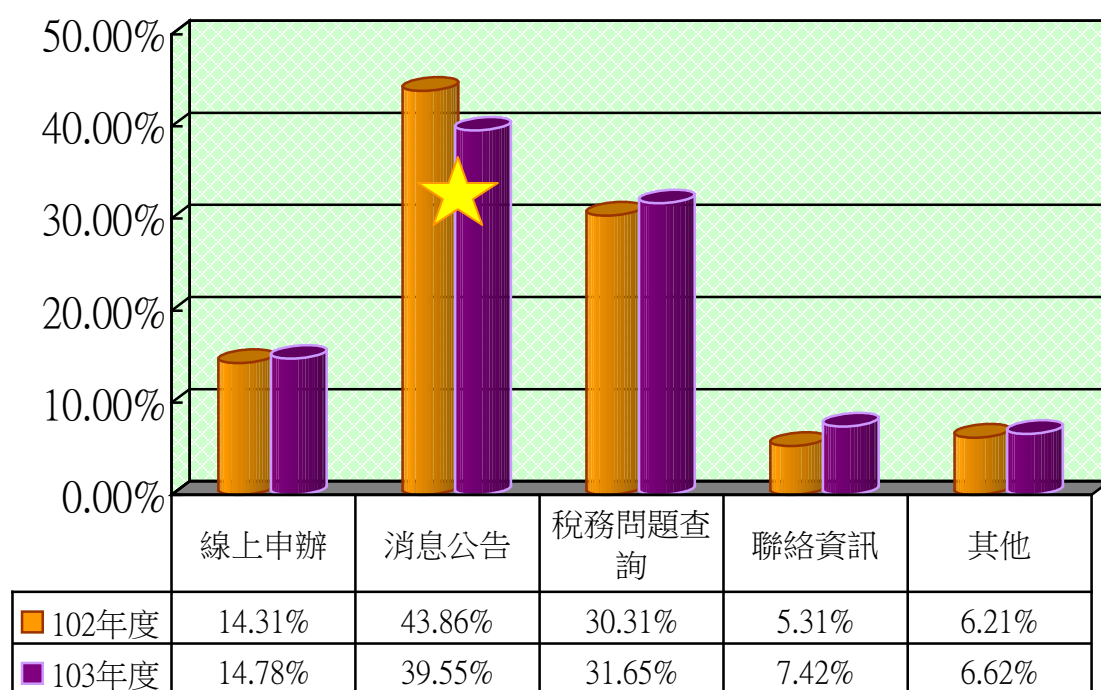


三、調查項目整體分析

(一) 請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)

本題為 102 年開始調查之項目，兩個年度的統計結果大致相同，本處網站訪客最常使用的功能為消息公告類，佔 39.55%，該類別目前置於網站首頁，包含新聞稿、活動訊息、稅務公告及圖片訊息輪播。另稅務問題查詢為次高的常用功能，顯示稅務問題查詢也是民眾到訪本處網站的主要目的之一。

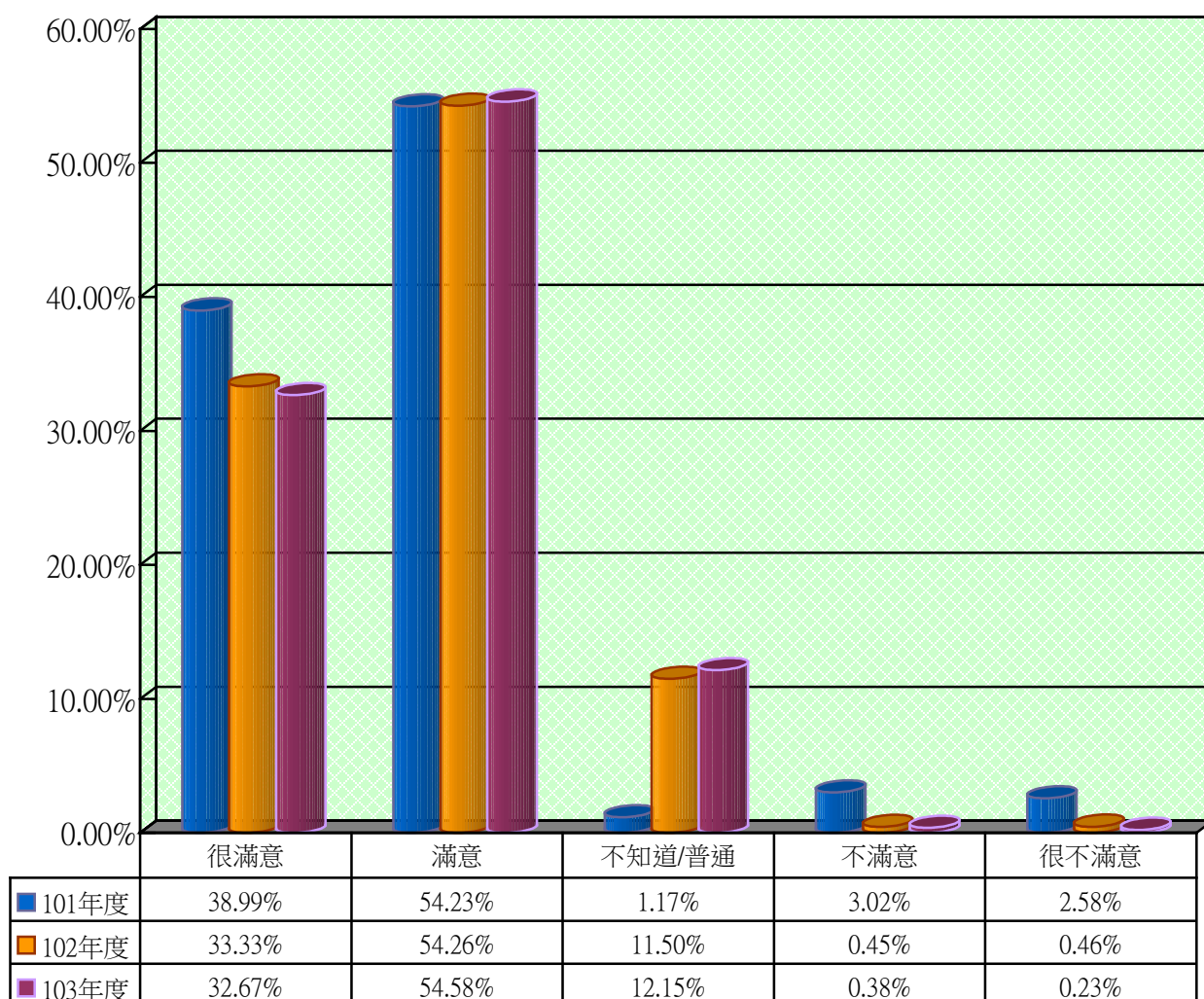
最常使用本處網站的功能比較



(二)請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？

據 google 分析本處網站 103 年伺服器連線平均需 0.02 秒即可連結，103 年度有 87.25%填答者滿意本處網站網頁點選時的反應速度，與前一年相比小幅下降 0.34%，但不滿意的比例也下降 0.3%，102 年將「不知道」選項改為「普通」後，不滿意及很不滿意的使用者轉而選擇此選項，顯示使用者對網頁的反應速度尚可接受，但仍有改善空間。

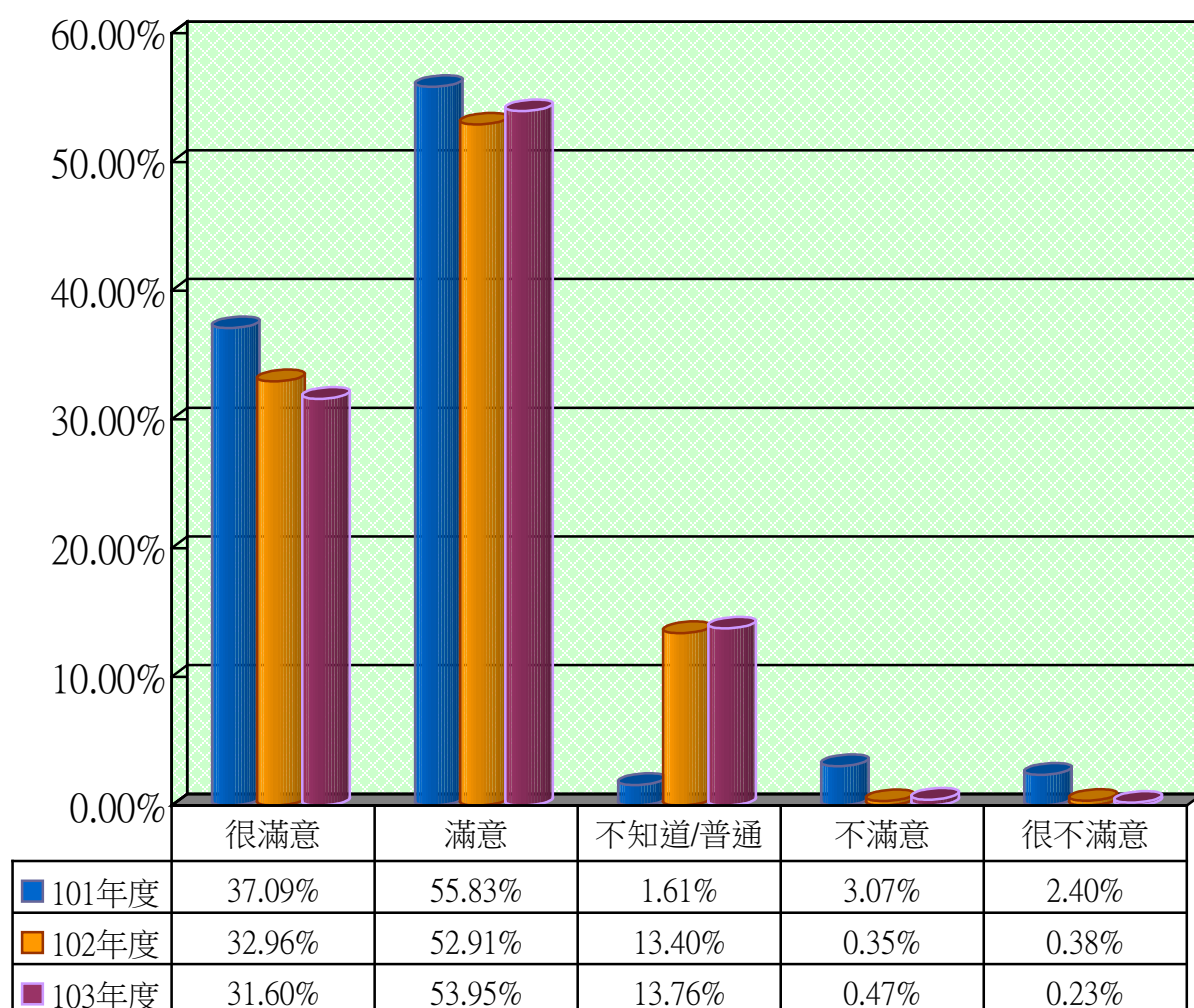
點選網頁反應速度滿意度



(三)請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？

有 85.55%填答者滿意本處網站提供各類搜尋功能，與前一年相比小幅下降 0.32%，不滿意的比例也下降 0.03%。從民眾建議內容分析，民眾因搜尋不到所需資訊而對搜尋功能不滿意，本處需加強網頁內容豐富度及實用性，並依民眾建議於常見問答申辦說明中建立申請書連結，將資訊多重曝光，讓所需資訊更快速被獲取。另本處利用 google 站內搜尋引擎，將搜尋字詞統計結果做為熱門搜尋關鍵字及建立焦點話題專欄之參考。

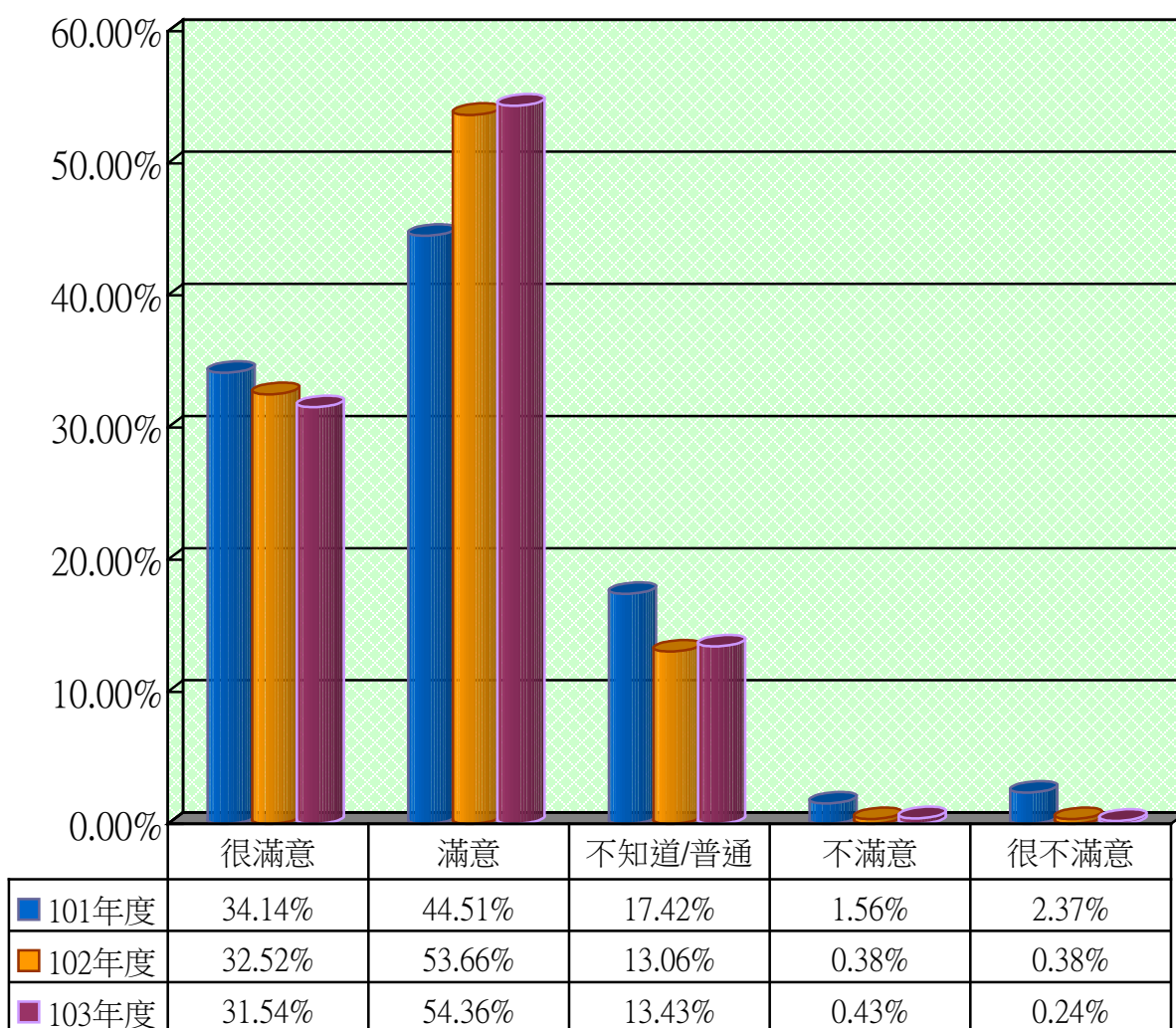
網站提供的各類搜尋功能滿意度



(四) 請問您對本處網站資訊分類是否滿意？

有 85.90%的填答者滿意本處網站資訊分類，滿意人數較去年小幅下降 0.28%，不滿意的比例也下降 0.09%。本處網站分類 103 年度與 102 年相同，未做大幅調整，從民眾建議內容分析，民眾對於本問卷活動除放置於跑馬燈外，不易於其他分類中找到感到不滿意，因此本處於新版網站規劃特別針對分類進行簡化，並提供大頁底選單讓民眾對於本處網站分類一目瞭然。

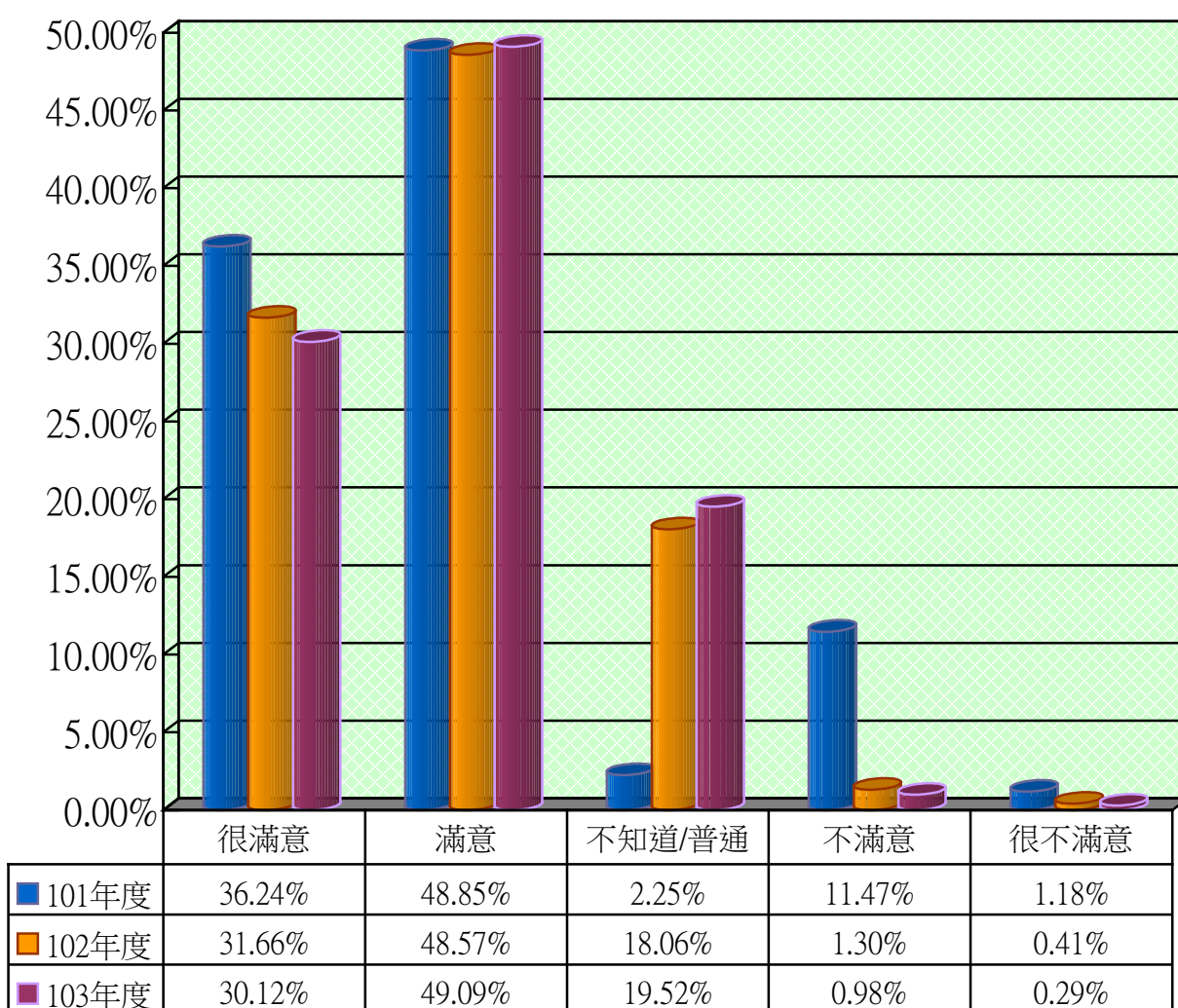
網站的資訊分類滿意度



(五)請問您對本處網站美編設計是否滿意？

有 79.21%填答者滿意本處網站美編設計，與前一年相比下降 1.02%，不滿意的比例也下降 0.44%，對本處網站美編設計表示意見者，主要對文字字體大小及橘色系版型建議修正，本處新版網站建置對此進行修正，除增加字體大小選擇，並依四季進行全版色系調整及依節慶、開徵進行形象區圖片更換，讓網頁美編活潑也更符合使用者需求。

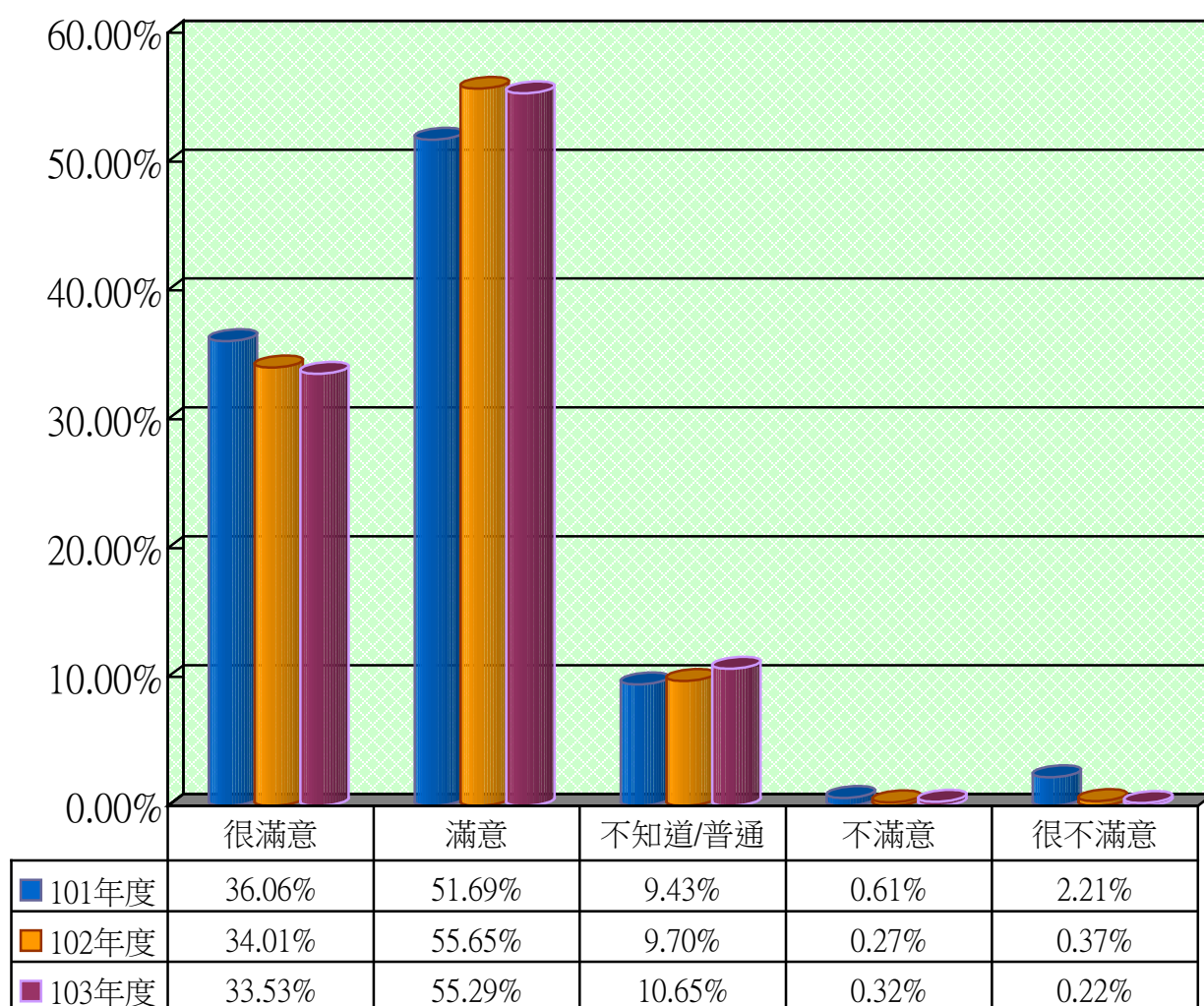
網站的美編設計滿意度



(六)請問您對本處網站資訊內容正確性是否滿意？

有 88.82%填答者滿意本處網站內容正確性，與前一年相比下降 0.84%，不滿意的比例也下降 0.1%。民眾建議本處應刪除舊網頁，以免過時資訊影響本處網站資訊之正確性。因本處舊版網站設於市府共同框架下，部份未經本站連結之網頁仍有可能被搜尋到，本處持續查核資訊正確性，並刪除過時資訊，預計舊版網站完全下線關閉後，該問題即不會發生。

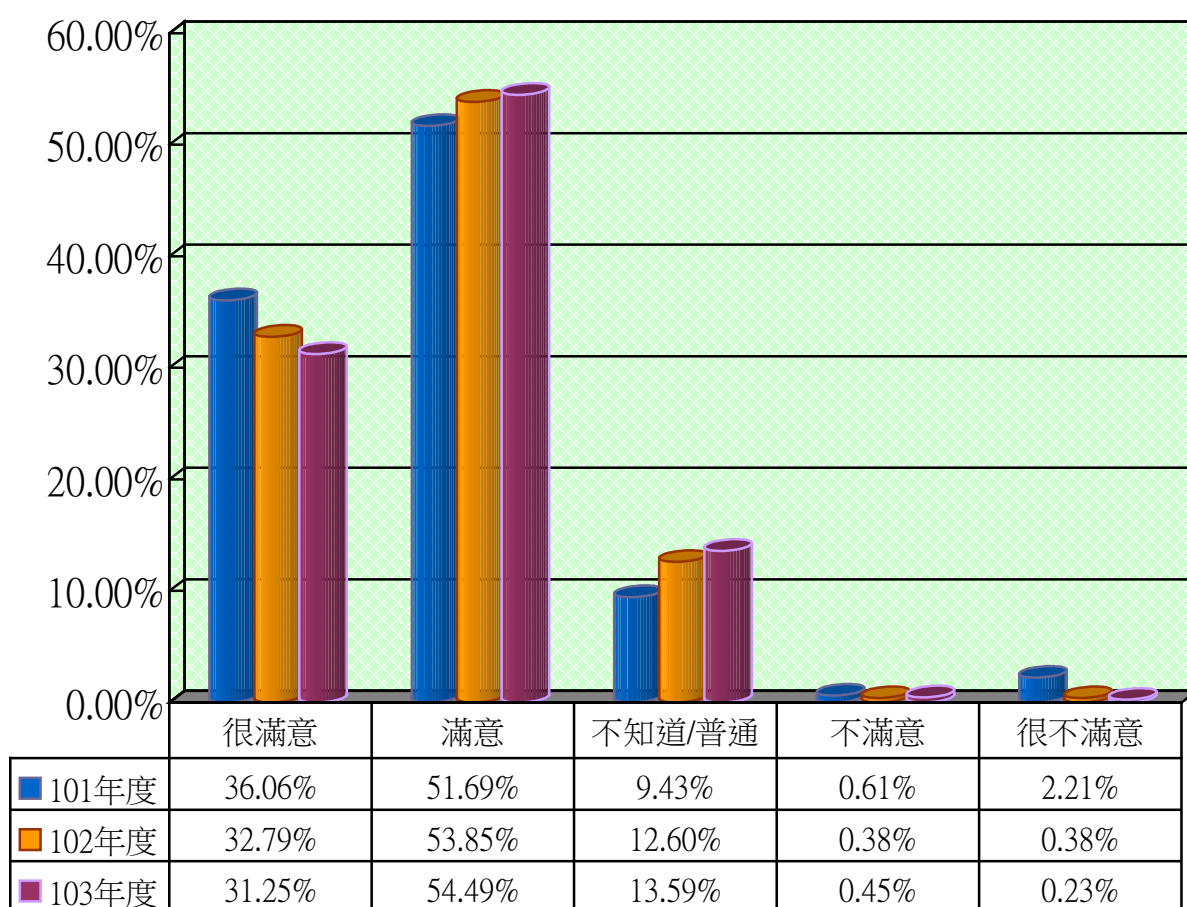
網站的資訊內容正確性滿意度



(七) 請問您對本處網站資訊內容即時性是否滿意？

有 85.74%填答者滿意本處網站內容即時性，較前一年下降 0.9%，不滿意的比例也下降 0.08%，依據其建議分析，除資訊內容需即時呈現外，民眾建議有活動應提前一星期預告，更能達到宣傳效果。本處新版網站為加強及時更新服務，採用系統介接方式，如稅務新聞介接市府網站 opendata，可同步更新；統一發票中獎號碼介接財政部稅務入口網，單月擷取中獎資訊；櫃台等待人數擷取 10 個總、分處叫號機資訊，於網頁上每分鐘更新。

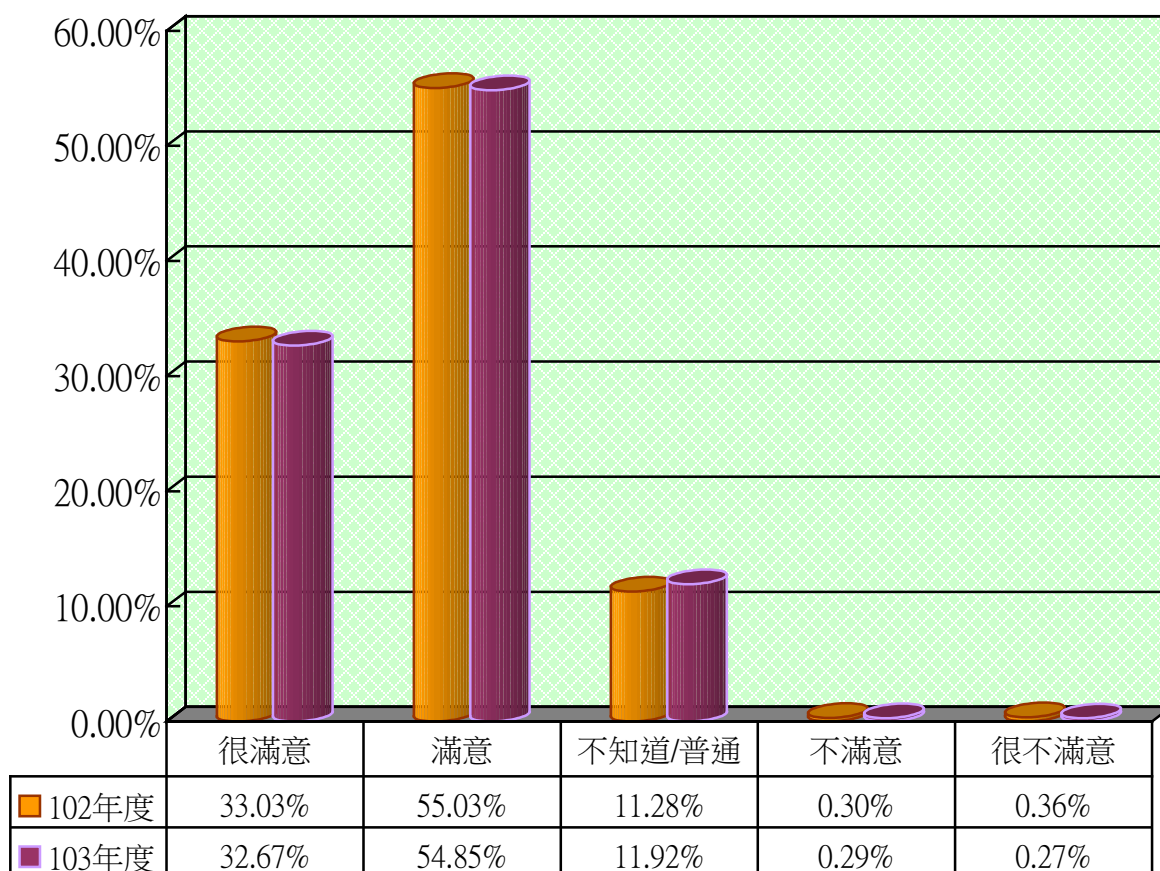
網站的資訊內容即時性滿意度



(八) 請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意？

有 87.52%填答者滿意本處網站內容實用性，較前一年下降 0.54%，不滿意的比例也下降 0.1%，本題為 102 年度新增問題，針對網站內容對於民眾需要的資訊是否足夠，並參酌民眾建議增加網站內容的豐富性，例如本處新版，增加快訊跑馬燈、稅務大學堂、影音專區及增加常見問答題目並增加提問功能等。

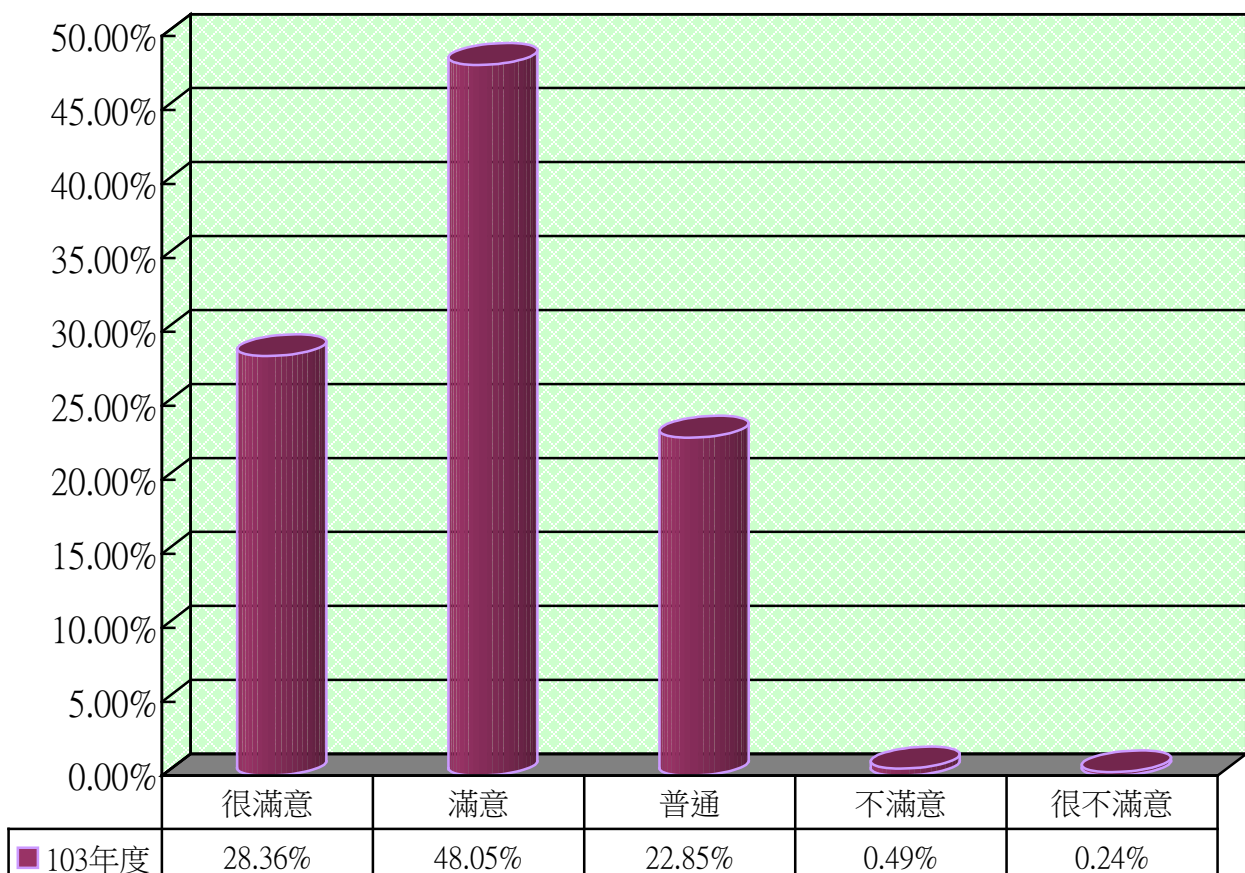
網站的資訊內容實用性滿意度



(九) 請問您對本處網站提供「skype 線上專人接聽及線上回文」服務是否滿意？

因 102 年許多填答者建議本處新增線上客服，為使填答知道本處原已建置 skype 線上專人接聽及線上回文，特於 103 年度新增本題。其有 76.41%填答者滿意 Skype 服務，但因 Skype 軟體升級已不提供商用電話轉接系統介接，因此本處話務中心於下半年停止 Skype 專人接聽服務，僅保留 Skype 線上回文，導致本項服務滿意度偏低。

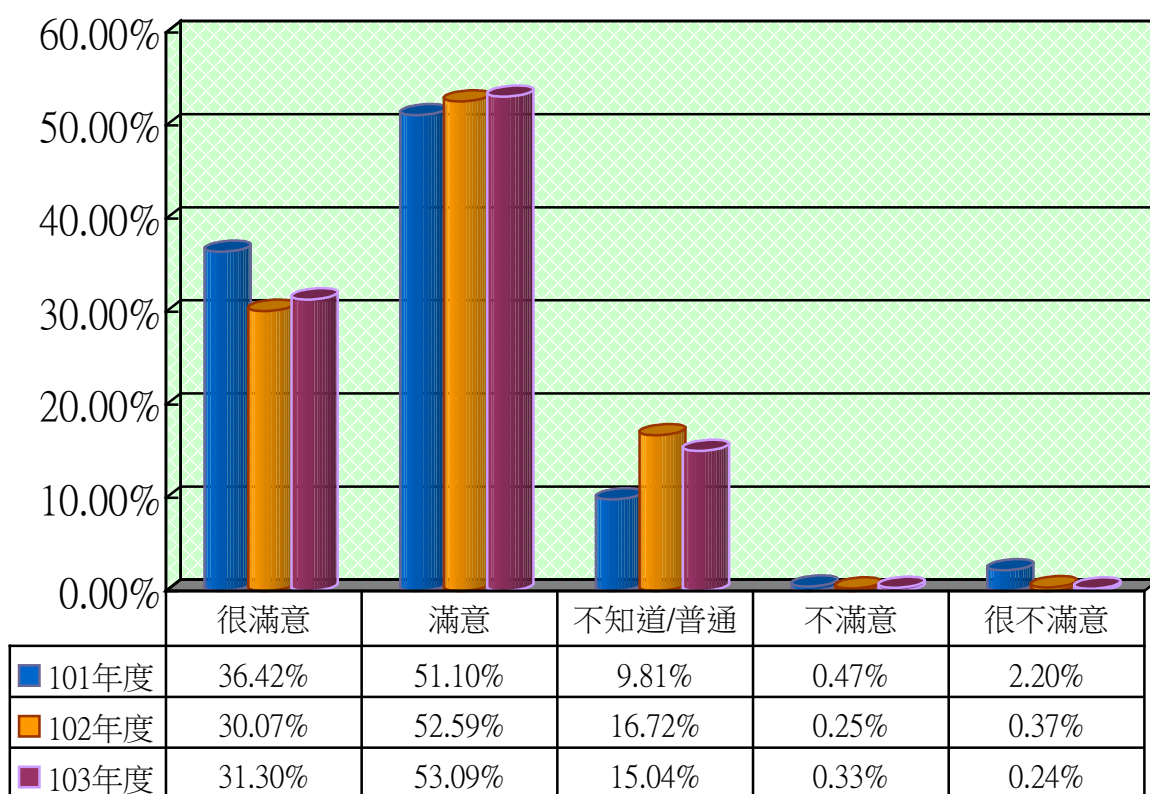
skype線上專人接聽及線上回文滿意度



(十) 請問您對本處網站提供「線上申辦稅務案件」服務是否滿意？

有 84.39%填答者對本處提供之線上申辦稅務案件的服務感到滿意，較前一年度增加 1.73%，不滿意的比例也下降 0.05%，本處舊版網站以各申辦管道為分類項目，同一申辦項目有多種申辦管道，其申辦項目究竟應於何處申辦，令民眾產生混淆。網站改版後，彙整各項線上申辦項目，針對申辦項目提供案件說明、免憑證、需憑證、進度查詢及表單下載等功能明細列表，讓民眾一目了然，快速得知所需申辦項目相關資訊。

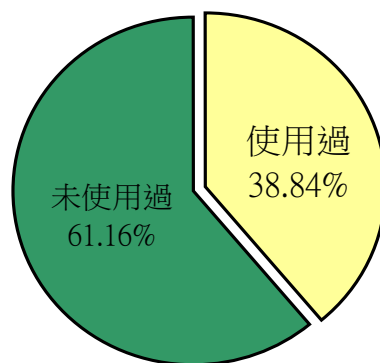
網站線上申辦服務滿意度



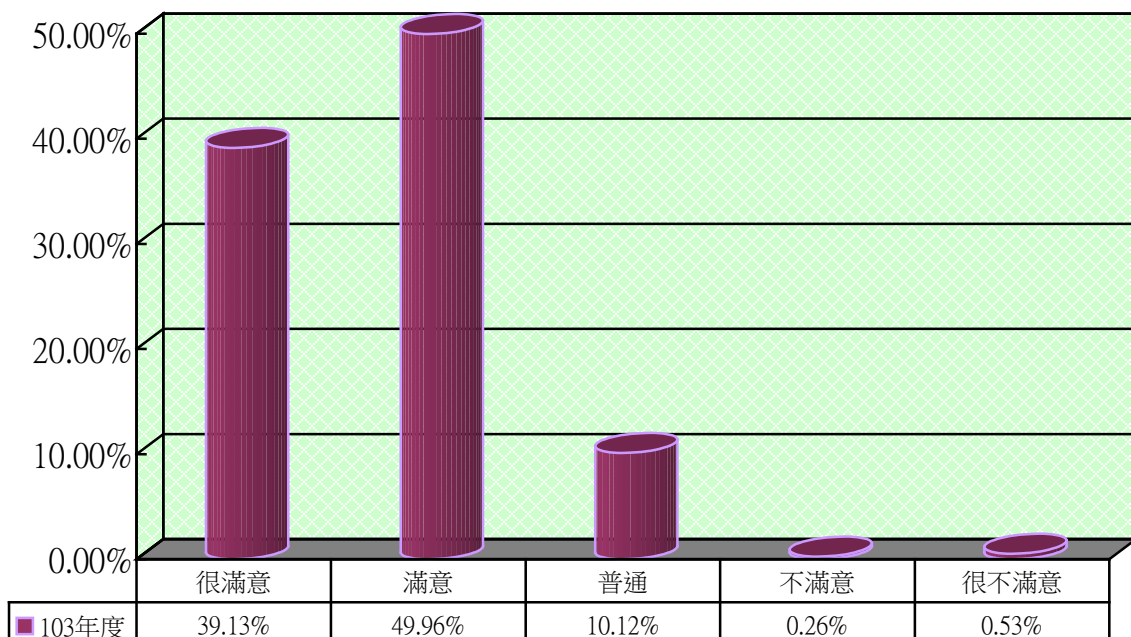
(十一) 請問您使用過本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網、線上服務 e 速得」等進行線上申辦服務嗎？

有 38.84%填答者使用過線上申辦服務，並有民眾反應許多申辦要使用自然人憑證有諸多不便，但因個資考量，部份項目仍需使用憑證申辦。經交叉比對，使用過本處線上服務者，滿意度達 89.09%，普通為 10.12%，不滿意比例為 0.79%，顯示使用過線上申辦者，大多數滿意本處線上申辦服務。

使用過本處線上申辦服務比例



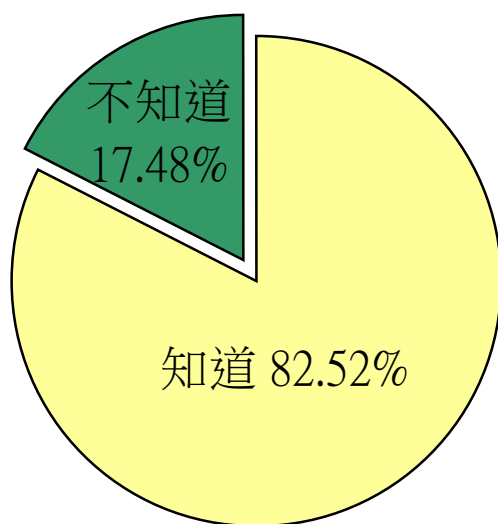
使用過線上申辦者之滿意度



(十二)請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？

因 102 年許多填答者建議事項皆為國稅局業務，本處為了解填答是否知道地方稅及國稅區別，並藉此提醒民眾本站為地方稅網站，特於 103 年度新增本題。其中有 82.52%填答者知道本處為地方稅網站，但仍有 17.48%的填答者表示不知道，並有民眾反應不清楚國稅及地方稅的區別，且有 9 位民眾建議事項仍為國稅業務，如電子發票業務、增加營業稅項目、用戶號查所得、假日報稅等，顯示本處網站仍需要提供充分資訊供民眾了解。

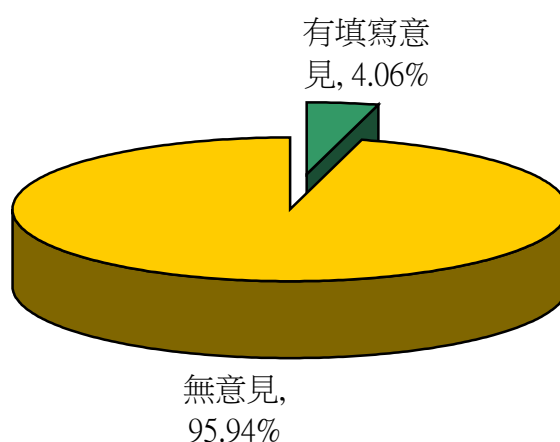
知道本處網站為地方稅網站比例



(十三)您對本處網站建議事項

95.94%填答者無表示意見，另有 4.06%填答者對於本處網站或服務措施提供建議；表示意見人數有 355 人，其中 112 人表示對本處網路服務表示肯定及鼓勵者，餘 243 人分別就本處網站需要新增哪些服務及認為本處網站尚有不足、最需加強的地方作建議，本處廣納民眾意見，對於民眾具體建議，進行網頁檢視及改善，並對民眾表示需加強之部分，如行動版、版型、字體、欠缺影音等，於新版網站建置時皆納入考量並據以改進，以提供民眾更便利的線上服務。詳細建議內容及意見處理請參考附件 3、4。

103 年度	有填寫意見	無意見	合計
問卷數	355	8,396	8,751
比例	4.06%	95.94%	100%



陸、結論

在電子化、網路化及網路行動化的趨勢下，為了讓社會大眾在任何時間及地點，皆能透過本處網站獲得稅務資訊及進行線上申辦，本處持續秉持著「提升服務品質」之精神，將民眾的需求轉化為實際的服務且精益求精地運用網路提供更便民 e 化政府。

本處 103 年 12 月網站全新改版，採用新舊版并行上線模式以達無縫接軌，新版網站更針對社會大眾的多元需求，提供中文版、英文版、兒童青少年網、行動版等版面，並增加多項創新設計如：網站整體設計配合季節、節慶及地方稅開徵期定時變換形象區；設置全功能櫃台即時等待人數查詢及行動版設置線上補件功能，臨櫃民眾可利用手機傳送文件，節省傳真費用，讓網路與臨櫃接軌省時又省錢；以創新思維整合線上申辦服務；稅務新聞介接市府網站 opendata，可同步更新；統一發票中獎號碼介接財政部稅務入口網，單月擷取中獎資訊；交通指引嵌入 Google Map 及街景功能；導入 Web2.0 營運概念，提供多元政府互動管道，包含利用 RSS 訂閱、Youtube 影片、line、Facebook 本處粉絲團與民眾溝通零距離等，使網站更具可信度、及時性及活潑性。

往後將持續擴充網路服務功能，致力使資訊公開化、及時性、正確性，讓民眾能充份運用本處網站之服務項目，實現「24 小時不打烊」、「免出門服務就來」的友善網路環境。

附表 1：新北市政府稅捐稽徵處 103 年網路服務滿意度調查表(上期)

投票期間: 2014-04-01 至 2014-06-30		總共投票人數 3395 人	
1 請問您是否已詳閱完畢「個人資料蒐集、處理及利用告知事項」並同意其內容？ (合計:3395)			
是，我同意		3395 (100.00 %)	
2 請問您最常使用本處網站的功能是？ (合計:4882)			
線上申辦		719 (14.73 %)	
消息公告		2055 (42.09 %)	
稅務問題查詢		1437 (29.43 %)	
聯絡資訊		311 (6.37 %)	
其他		360 (7.37 %)	
3 請問您對本處網站網頁點選時的「反應速度」是否滿意？ (合計:3395)			
很滿意		1155 (34.02 %)	
滿意		1798 (52.96 %)	
普通		407 (11.99 %)	
不滿意		17 (0.50 %)	
很不滿意		18 (0.53 %)	
4 請問您對本處網站提供的「各類搜尋功能」是否滿意？ (合計:3395)			
很滿意		1162 (34.23 %)	
滿意		1746 (51.43 %)	
普通		449 (13.23 %)	
不滿意		20 (0.59 %)	
很不滿意		18 (0.53 %)	
5 請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意？ (合計:3395)			
很滿意		1166 (34.34 %)	

滿意	1768 (52.08 %)
普通	420 (12.37 %)
不滿意	22 (0.65 %)
很不滿意	19 (0.56 %)
6 請問您對本處網站「美編設計」是否滿意？ (合計:3395)	
很滿意	1134 (33.40 %)
滿意	1608 (47.36 %)
普通	593 (17.47 %)
不滿意	41 (1.21 %)
很不滿意	19 (0.56 %)
7 請問您對本處網站「網頁資訊內容正確性」是否滿意？ (合計:3395)	
很滿意	1195 (35.20 %)
滿意	1787 (52.64 %)
普通	381 (11.22 %)
不滿意	14 (0.41 %)
很不滿意	18 (0.53 %)
8 請問您對本處網站「網頁資訊內容即時性」是否滿意？ (合計:3395)	
很滿意	1129 (33.25 %)
滿意	1803 (53.11 %)
普通	430 (12.67 %)
不滿意	15 (0.44 %)
很不滿意	18 (0.53 %)
9 請問您對本處網站「網頁資訊內容實用性」是否滿意？ (合計:3395)	
很滿意	1201 (35.38 %)

滿意	1772 (52.19 %)
普通	384 (11.31 %)
不滿意	16 (0.47 %)
很不滿意	22 (0.65 %)
10 請問您對本處網站提供「skype 線上專人接聽及線上回文」服務是否滿意？ (合計:3395)	
很滿意	1069 (31.49 %)
滿意	1560 (45.95 %)
普通	724 (21.33 %)
不滿意	23 (0.68 %)
很不滿意	19 (0.56 %)
11 請問您對本處網站提供「線上申辦稅務案件」服務是否滿意？ (合計:3395)	
很滿意	1162 (34.23 %)
滿意	1736 (51.13 %)
普通	459 (13.52 %)
不滿意	18 (0.53 %)
很不滿意	20 (0.59 %)
12 請問您使用過本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網、線上服務 e 速得」等進行線上申辦服務嗎？ (合計:3395)	
有	1274 (37.53 %)
沒有	2121 (62.47 %)
13 請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？ (合計:3395)	
知道	2836 (83.53 %)
不知道	559 (16.47 %)
14 關於您的個人資料：年齡層 (合計:3395)	
20 歲以下	346 (10.19 %)

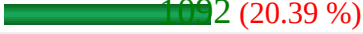
21-30 歲	564 (16.61 %)
31-40 歲	1070 (31.52 %)
41-50 歲	690 (20.32 %)
51 歲以上	725 (21.35 %)
15 關於您的個人資料：教育程度 (合計:3395)	
國小以下	346 (10.19 %)
國中	215 (6.33 %)
高中職	736 (21.68 %)
專科	557 (16.41 %)
大學	1257 (37.03 %)
研究所以上	284 (8.37 %)
16 關於您的個人資料：性別 (合計:3395)	
男	1488 (43.83 %)
女	1907 (56.17 %)
17 關於您的個人資料：職業 (合計:3395)	
稅務專業人士 (會計師、代客記帳業或地政士等)	72 (2.12 %)
學生	440 (12.96 %)
其他	2883 (84.92 %)
18 您是否同意加入新北市政府稅捐服務網網路會員？ (合計:3395)	
同意	1617 (47.63 %)
不同意	1263 (37.20 %)
已是本處會員	515 (15.17 %)

附表 2：新北市政府稅捐稽徵處 103 年網路服務滿意度調查表(下期)

投票期間: 2014-09-01 至 2014-11-30		總共投票人數 5356 人	
1 請問您是否已詳閱完畢「個人資料蒐集、處理及利用告知事項」並同意其內容？ (合計:5356)			
是，我同意		5356 (100.00 %)	
2 請問您最常使用本處網站的功能是？ (合計:8464)			
線上申辦		1254 (14.82 %)	
消息公告		3223 (38.08 %)	
稅務問題查詢		2785 (32.90 %)	
聯絡資訊		679 (8.02 %)	
其他		523 (6.18 %)	
3 請問您對本處網站網頁點選時的「反應速度」是否滿意？ (合計:5356)			
很滿意		1704 (31.81 %)	
滿意		2978 (55.60 %)	
普通		656 (12.25 %)	
不滿意		16 (0.30 %)	
很不滿意		2 (0.04 %)	
4 請問您對本處網站提供的「各類搜尋功能」是否滿意？ (合計:5356)			
很滿意		1603 (29.93 %)	
滿意		2975 (55.55 %)	
普通		755 (14.10 %)	
不滿意		21 (0.39 %)	
很不滿意		2 (0.04 %)	
5 請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意？ (合計:5356)			
很滿意		1594 (29.76 %)	
滿意			


普通 
不滿意 
很不滿意 
6 請問您對本處網站「美編設計」是否滿意？ (合計:5356)
很滿意 
滿意 
普通 
不滿意 
很不滿意 
7 請問您對本處網站「網頁資訊內容正確性」是否滿意？ (合計:5356)
很滿意 
滿意 
普通 
不滿意 
很不滿意 
8 請問您對本處網站「網頁資訊內容即時性」是否滿意？ (合計:5356)
很滿意 
滿意 
普通 
不滿意 
很不滿意 
9 請問您對本處網站「網頁資訊內容實用性」是否滿意？ (合計:5356)
很滿意 
滿意


普通 
不滿意 9 (0.17 %)
很不滿意 2 (0.04 %)
10 請問您對本處網站提供「skype 線上專人接聽及線上回文」服務是否滿意？ (合計:5356)
很滿意 
滿意 
普通 
不滿意 20 (0.37 %)
很不滿意 2 (0.04 %)
11 請問您對本處網站提供「線上申辦稅務案件」服務是否滿意？ (合計:5356)
很滿意 
滿意 
普通 
不滿意 11 (0.21 %)
很不滿意 1 (0.02 %)
12 請問您使用過本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網、線上服務 e 速得」等進行線上申辦服務嗎？ (合計:5356)
有 
沒有 
13 請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？ (合計:5356)
知道 
不知道 
14 關於您的個人資料：年齡層 (合計:5356)
20 歲以下 
21-30 歲


31-40 歲 
41-50 歲 
51 歲以上 
15 關於您的個人資料：教育程度 (合計:5356)
國小以下 
國中 
高中職 
專科 
大學 
研究所以上 
16 關於您的個人資料：性別 (合計:5356)
男 
女 
17 關於您的個人資料：職業 (合計:5356)
稅務專業人士 (會計師、代客記帳業或地政士等) 
學生 
其他 
18 您是否同意加入新北市政府稅捐服務網網路會員？ (合計:5356)
同意 
不同意 
已是本處會員 

附表 3：線上問卷調查建議內容(上期)

編號	請問您認為本處網站需要新增哪些服務？	請問您認為本處網站尚有不足、最需加強的地方為何？	民眾意見處理方式
1	手機版網站	版面簡單一點	新版網站增加手機版
2	整體都很不錯	整體都很不錯	感謝支持
3	good	good	感謝支持
4	已經很好了		感謝支持
5	線上客服專人解決疑難問題		本處已有線上客服服務
6	抽獎	抽獎	每年皆依活動目的及經費辦理
7	很棒	很棒	感謝支持
8	快速導覽		新版網站增加大頁底導覽
9	is so good	is so good	感謝支持
10		增加電子表單申請種類	新版網站已整合申辦及表單
11	網路語音服務	宣傳	本處已有線上客服服務、感謝民眾建議，應加強宣導
12	好還要更好	好還要更好	本處將繼續努力
13		美編可以在加強	本處將繼續努力
14	宣導		感謝民眾建議，應加強宣導
15	很滿意	很滿意	感謝支持
16	問卷活動		每年皆依活動目的及經費辦理
17	應有盡有	已足夠	感謝支持
18		須給更多人知道此網站要多宣導	感謝民眾建議，應加強宣導
19	整體都很不錯	整體都很不錯	感謝支持
20		Good	感謝支持
21	各類層民眾的問題分類	編排不夠吸引人	新版已做改善
22		希望美編在加強	本處將繼續努力
23	本人認為不需要增加	很滿意	感謝支持
24	方便性	流程透明 簡便	本處將繼續努力
25		還不錯	感謝支持
26	稅務問題	稅務問題	本處已有常見問題 QA，新版再增加提問功能
27		非常滿意	感謝支持

28		滿意	感謝支持
29	稅務問題	非常滿意	本處已有常見問題 QA，新版再增加提問功能
30		加油	本處將繼續努力
31	加油	非常滿意	感謝支持
32	加油	稅務問題	本處已有常見問題 QA，新版再增加提問功能
33	讚	讚	感謝支持
34	非常滿意	加油	感謝支持
35		加油 非常滿意	感謝支持
36		尚可	本處將繼續努力
37	加油	非常滿意	感謝支持
38	多加強跟民眾的互動	親和力不夠	本處將繼續努力
39	???	很好了	感謝支持
40	整體都很不錯	整體都很不錯	感謝支持
41	滿意呦	不用呦	感謝支持
42	good	good	感謝支持
43	新北市政府稅捐稽徵處很棒	本人滿意	感謝支持
44	新增 Line 客服，因為目前使用 Line 的比 Sky 的人多	很不錯	本處已有 line 客服服務，歡迎使用。
45	暫時還不需要	要讓民眾更簡單了解內容	本處將繼續努力
46	整體都很不錯	整體都很不錯	感謝支持
47	多舉辦一些活動!!	要讓資料更多元化。	每年皆依活動目的及經費辦理，感謝民眾建議本處
48	很不錯都加油	很不錯都加油	感謝支持
49	本人都是查稅務法規 貴站的資訊對本人已足夠了~謝謝~	本人都是查稅務法規 貴站的資訊對本人已足夠了~謝謝~	感謝支持
50	整體都很不錯	整體都很不錯	感謝支持
51	ok	ok	感謝支持
52	很足夠了!!	尚未發現	感謝支持
53	個人報稅相關資料查詢	搜尋功能較差	1.國稅業務 2.新版搜尋已做調整
54		新訊的推廣	新版增加快訊跑馬燈功能，最新訊息可即時公告。

55	目前都很不錯	目前都很不錯	感謝支持
56		都很好	感謝支持
57	各位~ 辛苦了	沒有不足 謝謝	感謝支持
58	即時最新公告		新版已將公告分類顯示，可更即時且方便查詢。
59	新增動畫影音 這樣不懂字的都可以了解	無~很棒	已增加影音專區
60		美編太差.且宣傳不足.應該多透過新聞媒體宣傳	感謝民眾建議，應加強宣導
61	目前使用上還 ok!!	暫時沒有	感謝支持
62	目前都很不錯	目前都很不錯	感謝支持
63	網站影音導覽介紹	專人接聽的回答方式有點不妥	1.本處網站以網站導覽及大頁底等靜態方式呈現架構，影音導覽介紹將列入評估。 2.依民眾建議後測試，skype 專人接聽因系統問題無法提供服務，已做下架處理僅保留線上回文功能。
64	很棒 感恩	非常謝謝	感謝支持
65	統一發票中獎號碼公告	各分處連絡電話	皆於新版首頁即可查詢。
66	不需 新北市團隊很好	新北市團隊很好我住新北市	感謝支持
67	大致上已經很不錯!!	即時更新可以更迅速	感謝支持
68		相關聯結項目太多,影響首頁整體簡潔，應減少。	新版以進行分類選擇，可依需求查詢，更方便使用。
69		多舉辦贈獎活動對宣導政令有很大的幫助。	每年皆依活動目的及經費辦理
70	服務很好	我以身為新北市人為榮	感謝支持
71	無意見	希望能增加更多的抽獎行銷計畫	每年皆依活動目的及經費辦理
72	最新活動資訊		新版增加快訊跑馬燈功能，最新訊息可即時公告。
73	建議加強對欠稅大戶公開追逃欠稅嚴重其公佈姓名		新版設置大額欠稅公告專區，每年7月至12月將會於首頁顯示。
74	更為便利之服務	好還要更好	本處將繼續努力
75	抽獎活動		每年皆依活動目的及經費辦理

76	有專屬 "新北市地方稅 APP"		因成本效益考量本處目前不推出 APP，以行動版仿 APP 呈現。
77		能多半依些活動讓民眾更了解你們的專業性	每年皆依活動目的及經費辦理
78		很好	感謝支持
79	手機版網頁	有點太花俏	新版已增加手機板
80	網路線上繳款線上刷卡...等		網路繳稅已設於首頁連結，更方便使用。
81	多一些可以線上申請的部分	資訊有些不足	新版線上申請已做彙整，更方便尋找，服務項目也陸續增加中。
82	~才開始學習應用報稅~ 所以還沒有覺得需要再補強的地方~目前覺得貴單位作得很好~加油哦~		感謝支持
83		獲取各稅捐處服務地址不太方便	新版於首頁下方設置各分處資訊連結，更方便找尋資料了。
84		不要都是文字，可以多增加一些稅務知識的影片、動畫或小學堂測驗，增加網站對年輕族群的吸引力。	新版宣導專區設有稅務大學堂、影音專區、並針對兒童青少年設有租稅映畫館及小遊戲。
85		不理解地方稅與國稅局之差別為何。	稅務錦囊已設有國稅地方稅區別頁面
86	您好：貴單位舉辦問券調查抽獎活動，設定在動畫裡的表格民眾要點進去，比較便民謝謝！		新版改採非 flash 動畫格式，行動裝置亦可閱覽，且可選擇想看的圖片，更方便點閱。
87	有活動訊息早一個禮拜公布		會請宣導股辦理。
88		網頁製作可以再活潑些。	本處將繼續努力
89	電子發票未全面導入商家，很不方便，只有小七可用。建議公告那些商店可以用。	很單調。	1.電子發票為國稅局業務 2.本處將繼續努力
90	希望增加討論區，謝謝!	無意見	本處舊版已有民意論壇，新版以本處 FB 粉絲團和常見問答

			及提問取代。
91		網頁設計美觀	本處將繼續努力
92		加強民眾宣導	感謝民眾建議，應加強宣導
93	影音教學	影音教學	新版已新增影音專區
94	報稅期間假日便民服務		國稅局業務
95	差不多該有的都有了	速度	本處將繼續努力
96	目前沒有非常好請加油	目前沒有非常好妳們辛苦	感謝支持
97	目前無須再增加項目妳們辛苦	目前無須不足項目妳們辛苦加油	感謝支持
98	建議能夠以戶號查詢所得資料		國稅局業務
99		畫面可以更生動	本處將繼續努力
100	目前沒有謝謝妳們的努力加油		感謝支持
101	結合線上繳稅，一點進來就能看到	排版較亂，沒辦法一進來就立即找到要找的資訊	新版網站已做更新。
102	網站作的不錯了.	網站作的不錯了.	感謝支持
103	無非常滿意	無非常滿意	感謝支持
104	目前沒有網頁表現很好	目前沒有網頁表現很好	感謝支持
105	good	good	感謝支持
106	表現很好目前沒有加油加油		感謝支持
107	保持加油		感謝支持
108		站內檢索，輸入「地價稅自用申請書」，查詢不到可點選下載申請書的頁面	依民眾意見，已於地價稅如合申請自用 QA 新增申請書下載，以利搜尋結果下載。
109	無目前很好妳們辛苦		感謝支持
110	非常滿意	目前無加油	感謝支持
111	稅務常見問題集裡多一點實用性(民眾比較常遇到)的 Q&A... ex.最近的房屋稅 if 房屋稅逾期未繳納該怎麼補繳? if 房屋稅 繳費單遺失該怎麼繳?(臨櫃申請補發 or 可線上繳費 or 其他..)		依民眾意見，已會業務單位，未來將陸續新增實用性的問題。
112	無目前非常滿意謝謝		感謝支持

113	相關法規查詢		已建置法規釋令網頁可供查詢
114	如何節稅的服務	我覺得很完善了	節稅資訊已於新版建置稅務大學堂及影音專區。
115	很好	很好	感謝支持
116	即時資訊	完美	新版增加快訊跑馬燈功能，最新訊息可及時公告。
117	抽獎活動	節稅資訊	每年皆依活動目的及經費辦理，節稅資訊已於新版建置稅務大學堂及影音專區。
118	多辦抽獎活動	目前狀況很好	每年皆依活動目的及經費辦理
119	新的稅務消息	即時更新	新版增加快訊跑馬燈功能，最新訊息可即時公告。
120	無非常感妳們的辛苦建立網頁謝謝		感謝支持
121	常見問題 Q/A	都還不錯繼續加油	本處已有常見問題 QA，新版再增加提問功能
122	會員專區	資料的分類複雜，很難找到需要的資料，久了就不想用	本處已有會員專區；新版網站已將分類簡化，並新增大頁底可快速尋找資料。
123	無有妳們的辛苦國家才會更進步美好		感謝支持
124	無謝謝妳們的辛苦		感謝支持
125	稅務知識	無意見	已將問與答轉換成電子報的稅務知識+專欄，期望提供更多知識傳達管道。
126	無非常滿意國家建設進步都是由妳們辛苦工作謝謝		感謝支持
127	無有妳們辛苦工作國家社會才會進步謝謝		感謝支持
128	無非常滿意謝謝		感謝支持
129	is so good	is so good	感謝支持
130	推出 APP	現場人員效率可以再快一點	因成本效益考量本處目前不推出 APP，以行動版仿 APP 呈現
131	無非常好妳們辛苦謝謝		感謝支持
132	無妳們作得很好妳們辛苦謝謝		感謝支持

附表 4：線上問卷調查建議內容(下期)

編號	請問您認為本處網站需要新增哪些服務？	請問您認為本處網站尚有不足、最需加強的地方為何？	民眾意見處理方式
1	很好了	都很棒	感謝支持
2	可以增加營業稅的項目提供給民眾	背景太單調	1.國稅業務 2.本處將繼續改善
3	已經很完整囉^_^	可以多提倡電子發票的益處，以及操作方法喔	感謝支持，電子發票為國稅業務，本處協助於首頁建置聯結宣導
4	可以幫本局申辦 line，提供給民眾最便利的消息	電子報的發刊時間可以固定 EX:每個月的 10 號	1.line 目前只有市政府可以申辦官方帳號，本處亦利用市府帳號提供民眾資訊。 2.本處電子報每月 10 日出刊。
5		美編	本處將繼續努力
6	希望增加討論區，謝謝	無意見	本處舊版已有民意論壇，新版以本處 FB 粉絲團和常見問答及提問取代。
7	範例簡化		書表提供填寫範例，另於常見問答，本處將持續加強口語化解說。
8	多辦活動		每年皆依活動目的及經費辦理
9	很棒		感謝支持
10	意見交流		感謝民眾建議，應加強宣導
11	目前不用	還可以啦	本處將繼續努力
12	good	good	感謝支持
13	很滿意	很滿意	感謝支持
14	無意見	整體都很滿意無需加強地方	感謝支持
15	查稅粉方便，但如果不會電腦的人不是粉慘。	沒	不會使用電腦者，至本處櫃台皆有專人提供更優質的服務。
16	查詢個人財務或全戶財務資料	視覺設計	使用自然人憑證已可查詢個人財產及所得資料
17		電子報內容	104 年電子報已有重新規劃
18	視訊問答		本處即時通訊可利用 line、1999、skype 立即進行溝通，目前視

			訊僅適用民眾至公所或離到稅處與本處進行申辦服務。
19	1011 的問卷很奇怪沒有使用過怎知滿不滿意?		感謝民眾建議，104 年度問卷將再評估提問方式。
20	教育一般民眾稅捐新知與權利		新版建置稅務大學堂
21	服務已經很周全了		感謝支持
22	很好		感謝支持
23	英文版	尚無	英文版也重新建置完成
24		常見問題能更多更詳細更好	本處將持續改善
25	很滿意	很滿意	感謝支持
26	範例	增加資訊互動、辦理流程說明	本處將持續改善
27	稅務知識 flash 小遊戲		本處兒童青少年設有遊戲專區
28	so far no idea...	so far so good...	感謝支持
29	網路宣導	FB 網路宣導	感謝民眾建議，應加強宣導
30	稅務試算功能		新版設有試算即查詢專區
31	稅務試算		新版設有試算即查詢專區
32		可加強主打重點式跑馬燈	新版增加快訊跑馬燈功能，最新訊息可及時公告。
33	需要抽獎抽到.都要個人聯絡資料	顯示清楚一點	中獎者有所得申報需求，因此需留連絡資料，未來將視需求調整問卷內容。
34		網頁反應速度太慢	本處將持續改善
35		增加讓一般民眾更清楚資訊	本處將持續改善
36		請少些專業名詞。	本處將持續加強口語化解說。
37	線上問答	整體都很滿意無其他加強地方建議	本處舊版已有民意論壇，新版以本處 FB 粉絲團和常見問答及提問取代。
38		設計的有點花俏	本處將持續改善
39	活動訊息可電子 DM 通知		請訂閱本處電子報，及時活動訊息利用電子 DM 通知尚需列入系統擴充評估
40		資訊太雜	本處將持續改善
41	繼續加油！	暫時沒有	本處將繼續努力

42	滿意	滿意	感謝支持
43		很好!	感謝支持
44	線上諮詢		本處即時通訊可利用 line、1999、skype 立即進行溝通
45	沒有很讚唷!	沒有很讚唷!	感謝支持
46	增加抽獎	增加抽獎	每年皆依活動目的及經費辦理
47	即時性	更新速度	本處將繼續努力
48	能否新增即將實施的"房地合一實價課稅"問題專區呢? 常聽到有人再提, 但詳細內容不是很清楚。		因該主題中央政策尚未明確, 為免提供錯誤資料, 待政策明朗後將於焦點話題建置專區。
49	均已具備不需新增		感謝支持
50	讚喇	很好了	感謝支持
51		已經很讚了	感謝支持
52	建議可以建立起財政和納稅等小知識遊戲或是知識活動, 另可以讓人民知道繳納的稅金使用狀況, 把新北市政府建設等明細可以更清楚被看見		感謝民眾建議, 本處將列入網頁擴充服務評估。
53	查詢十分方便		感謝支持
54	沒意見	網路作的不錯了	感謝支持
55	^^	網站作的很好, 不用加強了	感謝支持
56	無你們辛苦		感謝支持
57	資訊充足, 很棒		感謝支持
58	更簡單易懂的宣導資料, 更多可以節稅的方式說明。	網頁資訊內容應更具即時性, 宣導資料希望能更簡單易懂, 最好是能夠有步驟照著做的那種。	本處將繼續努力
59		多辦抽獎回饋互動	每年皆依活動目的及經費辦理
60	搜尋功能加強	搜尋功能加強	新版搜尋已做調整
61	無非常滿意		感謝支持
62	無你們辛苦		感謝支持
63		美編設計可更好	本處將繼續努力
64	請增加新北市文化之旅介紹新北市旅遊點/交通/	沒	本處網站為稅務網站, 相關服務將以友站連結方式呈現, 以

	飯店/民宿/新北市各地方特色/節慶/美食/土特產... 等等 可增加國外人士多瞭解新北市與臺灣之美!		免模糊本處業務掌管範圍
65	檢舉內容過於繁瑣 讓正義無法伸張	檢舉內容過於繁瑣 讓正義無法伸張	新版已重建檢舉信箱
66		進入網站能有音樂更好.	感謝民眾建議，因個人音樂喜好不同，本處考量不做網頁背景音樂
67		進入後能添加一點音樂更好	感謝民眾建議，因個人音樂喜好不同，本處考量不做網頁背景音樂
68	國稅或地方稅分配為何？	稅賦別的稅率分別類出	"1.感謝民眾建議，本處將列入資料新增評估。 2.新版已增設稅率及計算公式頁面"
69	稅務案例	結合新北市特色景點	新版各稅中已建置常見問答與違章案例
70	無你們大家辛苦		感謝支持
71		網頁底色用橘色有點刺眼	新版已做調整
72	目前沒有	網頁的字體可能因不同尺寸電腦有互擠的現象.	新版已做調整
73	舊網站如無必要可刪除	用中文如新北市政府稅捐稽徵處 103 年網路服務滿意度調查表(下期).簡化一下用搜尋亦可	本處將繼續改善
74	手機版 APP 快速查詢		因成本效益考量本處目前不推出 APP，以行動版仿 APP 呈現
75		找不到地價稅和房屋稅如何計算	新版網站各稅皆有稅率及計算公式頁面供查詢
76		電話服務	本處設有 0800 專線
77	可不定期透過廣電視媒體 加強宣導本網站的使用	版面初次使用有點眼花撩亂 可簡化些 以循序漸進方式	本處將繼續努力
78	突然寄來一張帳單如何計算出來可以給出公式嗎~~~~		會請業務單位評估稅單上列出計算式的可行性。

79	可利用第四台宣導稅務知識		感謝民眾建議，應加強宣導
80	該有的服務幾乎都有了 很不錯~	一進入首頁無法立即看到關於『填問卷抽大獎』或是『有獎徵答』等活動的連結還需逐一去尋找...建議如果有舉辦類似活動應在首頁清楚顯示~謝謝	新版網站已做改進
81	可以增設線上繳房屋稅地價稅遺產稅則更方便	目前沒有想到	網路繳稅已設於首頁連結，更方便使用。
82	很便利	尚足夠	感謝支持
83	不知可否增加房屋稅線上繳稅就像綜合所得稅線上繳稅一樣	可否有線上管理人員可以回答相關稅捐問題	1.房屋稅有線上繳稅功能。 2.請利用常見問答及提問或本處信箱提問。
84		網頁未加密	本處官網無需登入，因此不採加密措施，方便民眾使用。另線上服務 e 速得需憑證登入因此網站設有 SSL 加密。
85	增加立即回覆客服信箱服務	試算地價稅的功能對照	1.本處即時通訊可利用 line、1999、skype 立即進行溝通，本處信箱皆分派給承辦人盡速以信件回覆不適合做即時功能。 2.本處提供地價稅稅率表，線上試算功能將列入評估。
86	網路 LINE 即時回答	沒有耶	本處已設置 line 歡迎加入
87		填寫線上申辦稅務案件，如有要修正內容時，可能本人比較不知操作流程，得需電專人指導才得以完成。	線上申辦送出即成案，無法再修正內容，需來信或來電更正或取消案件，本案將列入流程簡化評估。
88	很棒!!!	很棒!!!	感謝支持
89		1.功能選單有時候會怪怪的，位置會亂跳。 2.換頁的時候整個畫面會閃。	可能是個人電腦效能或網路速度不穩定的關係，本處測試都沒有這樣的問題。
90	無	非常滿意	感謝支持
91	便利的線上繳稅服務		網路繳稅已設於首頁連結，更方便使用。
92	加油各項服務電子化	減稅優惠	本處將繼續努力

93	無障礙網頁		新版無障礙將提升至 AA
94		介面稍微要簡化.	新版已做調整
95	可以常辦理服務滿意度調查表		每年皆依活動目的及經費辦理
96	請新增各式營業稅申報書		國稅局業務
97	Would you please add other national public office web links connecgion? For example Central Health Bureau even passport application office web link. Thanks.	Your IT Department did great jobs!! Thank you!!	感謝民眾建議，本案將列入英文版設置評估
98	無	非常滿意	感謝支持
99	增加 CF 影片宣導，民眾可輕鬆了解網站資訊。	定期舉辦活動告，知民眾如何應用網站資訊。	感謝民眾建議，本處將加強宣導網站資訊
100	節稅小護士中，如果可以多加些申請表格連結，應該會更便民，回答得太過簡短不易懂。	設計太過呆板，可以活潑點	依民眾建議，已加入申辦表單連結
101	希望你們服務越來越好。		本處將繼續努力
102	多一些宣傳，新訊息及活動等	目前大至上均有	感謝民眾建議，應加強宣導
103	與民生問題較有關係的即時性的	宣傳不足	感謝民眾建議，應加強宣導
104	目前稅務在各地方的不同在哪		含括區域太廣、稅目太多，非地方單位可統籌辦理。
105	目前均 ok	尚可！	本處將繼續努力
106	一般人民的福利有哪些		社會局業務
107	事前通知該繳稅		目前申辦委託轉帳者、訂閱本處電子報或娛我的 e 管家申請通知者，皆會收到繳稅預告通知。
108	免費申辦服務 移轉房屋等 類代書服務.	沒有宣導推廣.	本處設有線上代書
109	類 1999 免費服務	宣傳	本處有 0800 免費服務
110	多多公告相關活動		感謝民眾建議

111	建議可以提供一些有關稅務的講座資訊給民眾或是線上提供一些生活化實用化一點的案例說明	網站路徑說明...讓民眾容易了解可以透過此網站能獲得什麼?	"1.新版已增加線上報名功能，若有講座資訊將於線上公告。另案例於各稅中即可查詢，本處將持續更新安立內容。 2.新版已增加大頁底"
112		整體蠻不錯的～蠻多元的結合了其他 app 軟體讚！ ！使用上更加方便！	感謝支持
113	NA	美編需加強	本處將繼續努力
114	已經很好，不用再增		感謝支持
115		光是這個問卷我就找半天	已經改善
116	目前無。	新的活動可以在首頁開啟時，跳出新視窗，讓 user 很快知道相關訊息。	新版已有彈跳視窗功能
117		無網頁設計很完美謝謝	感謝支持
118		相關活動建議可透過手機簡訊發送!!	因經費考量活動皆以電子報方式發送
119	無非常滿意	無非常好	感謝支持
120	已經很完備了	已經很完備了	感謝支持
121	與民眾的線上稅務問題即時互動(例如 LINE EMAIL FACEBOOK)	與民眾的線上稅務問題即時互動(例如 LINE EMAIL FACEBOOK)	本處即時通訊可利用 line、1999、skype 立即進行溝通，本處信箱皆分派給承辦人盡速以信件回覆不適合做即時功能
122	抽獎名額多一點	抽獎名額多一點	每年皆依活動目的及經費辦理
123	增加實體活動	增加實體活動	每年皆依活動目的及經費辦理
124	可用影片宣導服務	加強如何減輕稅務的認知	新版設有影音專區
125	稅務問題查詢	目前沒發現問題	本處設有常見問答
126		需申辦自然人憑證才能查詢，或許有安全性的考量，但對一般民眾來說，亦增添了諸多不便。	新版線上申辦區分免憑證及需憑證專區，需憑證部份仍有個資考量請多見諒。
127	多一些可下載申請之文件分類		線上申辦已彙整
128		用媒體多宣導.	感謝民眾建議，應加強宣導
129	電話諮詢		本處有 0800 免費電話服務
130	線上回覆，以便聽障人士洽詢。	還好	本處設有 skype、line 供民眾線上回文諮詢

131		與民互動的活動希望能再多一點	本處將繼續努力
132		首頁選單部份底色為黃色漸層，字體顏色為白色，在某些地方底色與字體顏色會有點相似，對於眼睛較不好者，可能會無法正確辨識出字體，其他美工部份我認為做的很好，謝謝。	新版網站已進行調整
133	留言板	線上客服即時性	1.本處舊版已有民意論壇，新版以本處 FB 粉絲團和常見問答及提問取代。 2.本處即時通訊可利用 line、1999、skype 即時溝通。
134	設計與美觀要加強	顏色配置	新版網站已進行調整
135		應該多宣傳..	感謝民眾建議，應加強宣導
136		本項填問卷抽獎活動應置於網頁明顯處，我是從房書稅繳稅通知書獲知此訊息，到本處網頁一時找不到，需費時逐字輸入網址，且活動網址字數不少，希望往後活動資訊能更便民、即時，謝謝。	感謝民眾建議，已進行改善
137		可一下子就找到個人要的資訊:如活動要怎麼樣可以馬上連線參加	新版網站已進行調整
138	提供稅務試算服務	導覽不清	新版設有試算即查詢專區，並設有大頁底讓導覽更便利
139		資料太多反而不易找到所需之資訊	本處將繼續改善
140	無	非常滿意	感謝支持
141	聯絡或申訴管道	為什麼五月一日已到戶政及各機關變更姓名及換發證件都已完成，而過了這麼久政府各機關還是有許多都沒更新，到現在寄件都還是用舊姓名，那查無此人	1.本處有提供各類信箱供民眾申訴或建議。 2.於戶政變更姓名或遷戶籍，需再填寫跨機關申請書，讓各機關知道您需要變更資料。

		不是就不用理會稅單？政府辦好小事的能力都沒有，也難怪國家變這樣！	
142	Qcode 連結		本處網站設有 Qrcode 連結。
143	可以增加 查詢是否有報稅成功嗎？謝謝 不然線上繳費的都不知道有沒有成功		國稅局業務，該網站有查詢功能，歡迎使用。
144	新訊息用跑馬燈	最新公告放首頁	新版增加快訊跑馬燈功能，最新訊息可及時公告。
145	抽獎多一點有助增加瀏覽人數		每年皆依活動目的及經費辦理
146	在官網首頁，不知道怎麼找「填問卷抽獎的活動」資訊？	官網首頁太花花綠綠，不好找資訊	很抱歉，本處已進行改善
147		如果有本月活動，應置於首頁明顯處	本處將繼續改善
148		編排有些小混亂。可以的話色彩鋪陳等可以在簡單明瞭些。謝謝你們辛苦了	本處將繼續改善
149	專業人回答各類稅務問題	專人接聽者必須能回答各類稅務問題	本處設有話務中心，皆為稅務專業人員接聽。
150	可以在更簡化一些，讓人民一目瞭然！	沒有！很棒！	本處將繼續努力
151		沒有已完善	感謝支持
152	與民互動		本處新增 FB 服務，歡迎加入
153	更多線上申辦服務		新版線上申請已做彙整，更方便尋找，服務項目也陸續增加中。
154		地價稅單「填問卷抽大獎！」活動，依通知書填入網址，會變成空白頁。若依官網點入，只有第二個連結得到。顯然的，設計者沒有多做各種瀏覽器的 test；若否，則是第二項的連結已失效，導致使用者無法點入使用	很抱歉，本處已進行改善，並加強文宣網址檢核。

		。測試多次，均得到同樣的結果，讓使用者感到非常不便。	
155	一切都 OK		感謝支持
156		請問是否有訂閱電子報的功能呢?	有，舊版於會員專區訂閱，新版請至新北市 e 稅報訂閱。
157	提供稅務月曆，可在網站首頁提供一般民眾每年要繳的稅，俾便提醒民眾繳稅。	無。	本處設有稅務行事曆，歡迎利用。
158	抽獎		每年皆依活動目的及經費辦理
159	非常優秀		感謝支持
160	多抽獎機會	多抽獎機會	每年皆依活動目的及經費辦理
161	非常優秀		感謝支持
162	線上繳稅後能夠有列印繳費憑證服務	能夠查詢各項稅款單服務(是否有無謂繳納)因有時沒收到稅單也就不知道自己是否要繳稅無法線上查是不是有欠稅或未繳納各項稅等	"1.線上繳稅後，可以選擇列印憑證；或利用查詢繳稅紀錄也可列印繳稅憑證。 2.因個資問題，民眾可利用自然人憑證自本處線上服務 e 速得查詢欠稅資料。"
163	非常滿意		感謝支持
164		美編	本處將繼續努力
165		內容很多有時候不知道要如何找我要的東西	本處將繼續改善
166	稅務 QA		本處已有常見問題 QA，新版再增加提問功能
167	希望增加手機 app 版	希望增加手機 app 版	因成本效益考量本處目前不推出 APP，以行動版仿 APP 呈現
168	互動的稅務活動多舉辦		每年皆依活動目的及經費辦理
169	抽獎活動		每年皆依活動目的及經費辦理
170	在地活動消息		新版網站活動訊息提供區域別搜尋
171		沒有，都很棒	感謝支持
172	我覺得目前各個服務都很好，還想不到要增加什麼	沒有，服務周到我喜歡	感謝支持
173	稅務說明	年齡大的一點的老人家解	本處將繼續改善傳達文字說明

		說	
174	希望多辦些網路活動		每年皆依活動目的及經費辦理
175	非常感謝妳們的辛苦		感謝支持
176	新增 line on air 互動功能	網路 E 櫃檯可以多些申辦功能	1.本處已設置 line 2.網路 e 櫃台需待市府轉換平台至服務雲後才可增加，本處另設有線上申辦專區，歡迎多加利用。
177	身心障礙者或老年人用文字放大功能		新版設有字級大小選擇
178	已經很少人用 SKYPE	民眾最常遇到或到服務台詢問作業的作業簡易流程圖	本處目前僅提供贈與、繼承、買賣、拍賣 4 大流程圖，並將民眾建議列入網站服務擴充項目之一。
179	無 加油！		感謝支持
180	多舉辦宣導活動。	可以施行 e 化電子帳單。	1.每年皆依活動目的及經費辦理。 2.現階段以委託轉帳部份進行 e 化繳費通知及繳納證明，全面 e 化電子帳單需待中央統一辦理。
181		尚可	本處將繼續努力
182	線上申請作業項目	簡化流程安排	新版線上申請已做彙整，更方便尋找，服務項目也陸續增加中。
183	即時服務	very good~	網站設有稅務即時通
184	無，目前使用很順手		感謝支持
185		稅務概算及繳納ㄘ.非常不便利!!	新版設有試算即查詢專區
186	多提供有獎徵答活動		每年皆依活動目的及經費辦理
187	提醒功能	作業流程	1.本處將列入未來服務評估 2.網站提供作業流程及書表下載
188	多舉辦抽獎活動		每年皆依活動目的及經費辦理
189	非常好.目前還 Ok		感謝支持
190	對本市市民可以手機簡訊主動通知或提醒租稅		因預算考量尚無此項服務，本處將列入未來服務評估。

	相關訊息		
191	字體可以放大些	我認為 ok	新版設有字級大小選擇
192	百姓福利	觀光旅遊	本處網站為稅務網站，相關服務將以友站連結方式呈現，以免模糊本處業務掌管範圍
193	很好		感謝支持
194		加強宣導	感謝民眾建議，應加強宣導
195		如使用時有發現，會另外回饋	歡迎民眾持續提供意見
196	目前看起來都不錯啦！	OK 了啦！	感謝支持
197	跨區查欠網路申報案件： 如土地增值稅、契稅		104 年度起提供網路申報跨區查欠收件服務新措施，歡迎多加利用。
198	線上信用卡繳稅服務		網路繳稅已設於首頁連結，更方便使用。
199		網頁左側欄位橘底白字部分，較不清楚，讓人看得有點吃力。	新版設計已做調整
200	增加"跨縣市窗口服務"的項目，方便外地工作人士就近完成申辦		本處全功能櫃台自 102 年 11 月起部份項目皆有跨縣市申辦服務囉！
201	好康優惠		每年皆依活動目的及經費辦理
202		搜尋功能	新版搜尋已做調整
203		連結時又開新視窗，有一點難連貫	連結至外部網站以開新視窗方式較符合多數人的使用習慣。
204	所有繳費服務		本處網站為稅務網站，提供多元繳稅管道，無提供所有繳費管道，以免模糊本處業務掌管範圍。
205	開放更多獎徵答活動	都很好	每年皆依活動目的及經費辦理
206		skype 不是很多人在使用	已增加 line 及 FB
207		點選資訊分類時 畫面出現速度希望可以再快一些	本處將繼續改善
208	無，內容非常豐富		感謝支持
209	080 克服專線	方便度	本處已有 0800 客服專線
210	很少用，所以還沒概念，謝謝。	多一些便民服務，謝謝。	本處將繼續改善

211		畫面顏色太多 有時很容易錯亂	新版網站已進行調整
212	越來越貼心^^		感謝支持
213	無，內容生動活潑		感謝支持
214	1. 與承辦人員可透過網路直接交談	2. 增加 Q&A 問題及增加互動性	1.民眾可利用 1999web 版與本處服務人員進行交談。 2.本處已有常見問題 QA，新版再增加提問功能以增加互動性
215	租稅促銷		租稅課徵皆依法行政，無法源依據無法進行促銷，若民眾有促銷方案亦可提出具體建議供本處評估是否可執行。
216	多辦稅務有獎徵答活動	沒	每年皆依活動目的及經費辦理
217		個人認為分類太多顏色也太多令人眼花撩亂不容易找到所需要的資訊建議予以歸類和簡化	新版網站皆已進行調整
218	與民互動的方式可以更多元化例如 LINE 或 FB	美編排版要加強太過花俏反而容易失去焦點	1.本處已設置 line 及 FB 歡迎加入。 2.感謝民眾建議。
219	多增加一些宣傳管道與溝通的方式還有線上申辦的項目	排版與分類都需要再加強有必要重新安排	新版網站皆已進行調整
220	無，內容生動活潑		感謝支持
221	無，內容很充實		感謝支持
222	提供線上贈與作業	跨縣市辦理贈與作業	國稅業務
223		本問卷大部分關於服務滿意度的題目都應該有「未使用過」的選項才對	感謝民眾建議，104 年度問卷將再評估提問方式。



專業、效能、同理心