

# 目 錄

壹、前言 .....	1
貳、調查動機與目的 .....	1
參、調查方法 .....	1
一、調查時間： .....	1
二、調查對象： .....	1
三、抽樣方法： .....	2
四、活動辦法： .....	2
五、分析工具： .....	2
肆、調查結果分析 .....	3
一、調查結果摘要 .....	3
二、基本資料分析 .....	3
(一)性別 .....	3
(二)年齡 .....	4
(三)職業 .....	5
(四)教育程度 .....	6
三、調查項目整體分析 .....	7
(一) 請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？ .....	7
(二) 請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題) .....	8
(三) 請問您對本處網站資訊分類是否滿意？ .....	9
(四) 請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意？ .....	10
(五) 請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意？ .....	11
(六) 請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？ .....	12
(七) 請問您對本處網站提供「首頁多用途彈跳視窗」，方便您第一時間瞭解 本處重點項目的這項服務是否滿意？ .....	13
(八) 請問您對本處網站提供的申辦及下載服務是否滿意?若不滿意，需改進 地方為何？ .....	14
(九) 請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服 務？ .....	15
伍、結論 .....	16
附表 1：調查內容（問卷題目上下期一致） .....	17

附表 2: 106 年網路服務滿意度調查表(上期).....	2 0
附表 3: 106 年網路服務滿意度調查表(下期).....	2 3
附表 4: 線上問卷調查建議內容(上期).....	2 6
附表 5: 線上問卷調查建議內容(下期).....	3 4

## 壹、前言

本處為持續精進為民服務品質，秉持「專業、效能、同理心」的核心價值，不斷地檢討改善，精益求精。隨著網路及行動化科技的進步，民眾以網路查詢公開資訊及線上申辦稅務的需求日益增加，本處致力於打造優質便民的網路環境，提供最便捷的稅務線上服務。

## 貳、調查動機與目的

本問卷旨在研究使用「新北市政府稅捐稽徵處」網站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，同時為瞭解民眾之所需亦鼓勵民眾提供建言，確實掌握民意脈動以作為本處提供服務與改進之參考，謹將本次網路服務問卷調查結果統計分析陳述如後。

## 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 106 年 4 月 1 日至 106 年 6 月 30 日止

◎下期：自 106 年 8 月 1 日至 106 年 10 月 31 日止

### 二、調查對象：

本處官網之全國使用民眾

### 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，將問卷置於本處網站，發布新聞稿並刊登於本處 Facebook 粉絲團及 LINE@官方帳號宣導，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。

### 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 年度數據繪製比較圖表。

## 肆、調查結果分析

### 一、調查結果摘要

本次主要調查項目為瞭解民眾對本處網站功能、分類、正確即時性是否滿意，且提供民眾填寫本處網站需新增項目，汲取民眾創新的想法，以提升本處官網的便利性。參與填寫網路問卷數為 8,039 份，較 105 年度增加 233 份，本問卷每期開放時間為 3 個月。據調查結果顯示，民眾對本處網站整體滿意度為 99.19%，本次調查顯示民眾對於本處網站分類、申辦下載、正確性及即時性給予正面的評價，且本處網站首頁多用途彈跳視窗功能也獲得民眾肯定。

### 二、基本資料分析

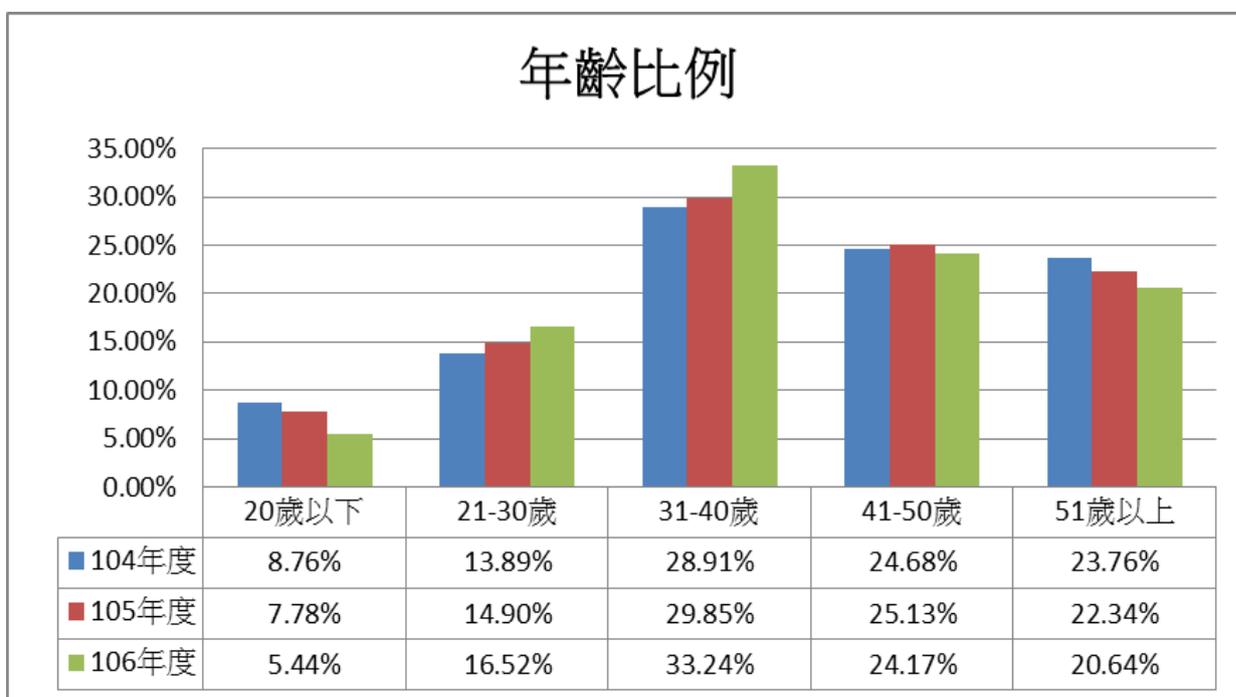
#### (一)性別

依性別分析，106 年度填寫問卷之民眾，女性人數為 5,011 人，占 62.33%，男性為 3,028 人，占 37.67%，相差 24.66%，106 年度與 105 年度相較，男性占比下降，女性參與填寫問卷的比例較高且逐年上升，顯示女性較男性常瀏覽本處網站。

期別 \ 項目	男		女		合計	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
104 年度	2,591	43.41%	3,377	56.59%	5,968	100%
105 年度	3,164	40.53%	4,642	59.47%	7,806	100%
106 年度	3,028	37.67%	5,011	62.33%	8,039	100%

## (二)年齡

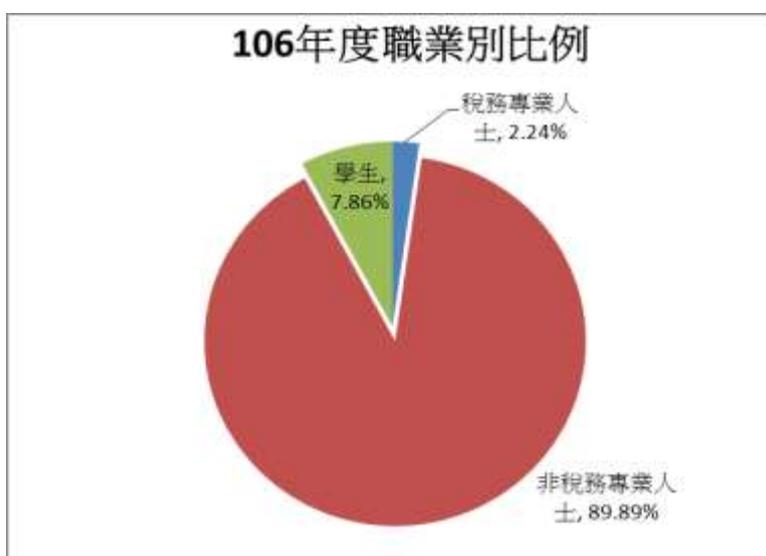
依調查資料顯示，106 年度 21 至 50 歲使用者較 105 年度略顯上升(69.88%提高至 73.93%)，本處網站使用者仍以 31 歲以上族群為主，104 年度佔 77.35%，105 年度佔 77.32%，106 年度佔 78.04%，106 年度稍微提升，值得注意的是，21 至 40 歲族群瀏覽本處官網比例逐年提高。



### (三)職業

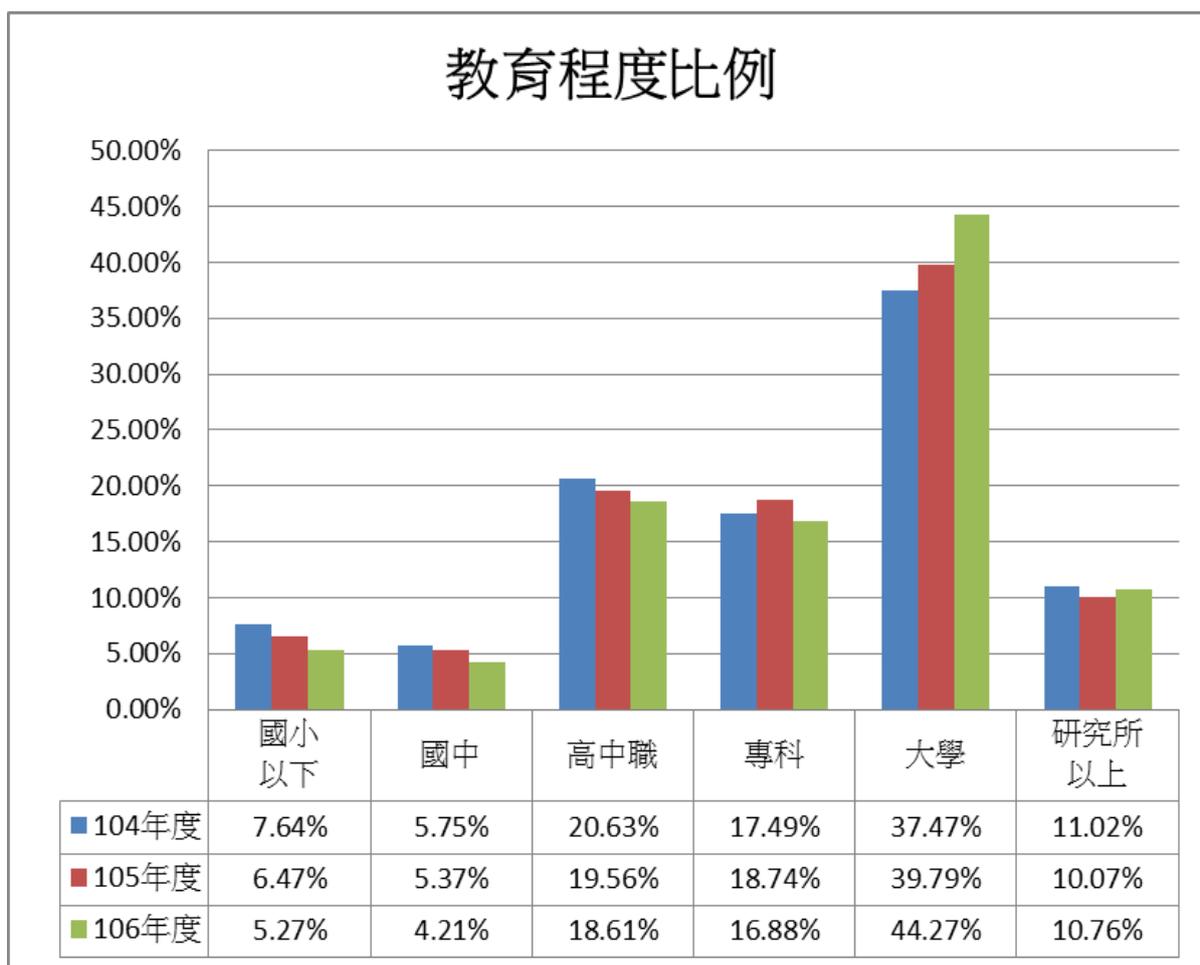
為瞭解稅務專業人士使用本處網站所佔比例，將職業別區分為「稅務專業人士」（如會計師、代客記帳業或地政士）、「非稅務專業人士」及「學生」（用來分析可能會使用租稅魔法學院(兒童青少年網)之比例)三大類別。依調查資料顯示，稅務專業人士使用本處網站約佔 2.24%，與 105 年度相比略微降低，而非稅務專業人士及學生合計比例高達 97.75%，因此網站內容表達應淺顯易懂，符合一般民眾使用的需求。

項目 期別		稅務 專業人士	非稅務 專業人士	學生	合計
104 年	人數	125	5,216	627	5,968
	比例	2.09%	87.4%	10.51%	100%
105 年	人數	209	6780	817	7,806
	比例	2.68%	86.86%	10.46%	100%
106 年	人數	180	7,227	632	8,039
	比例	2.24%	89.89%	7.86%	100%



#### (四)教育程度

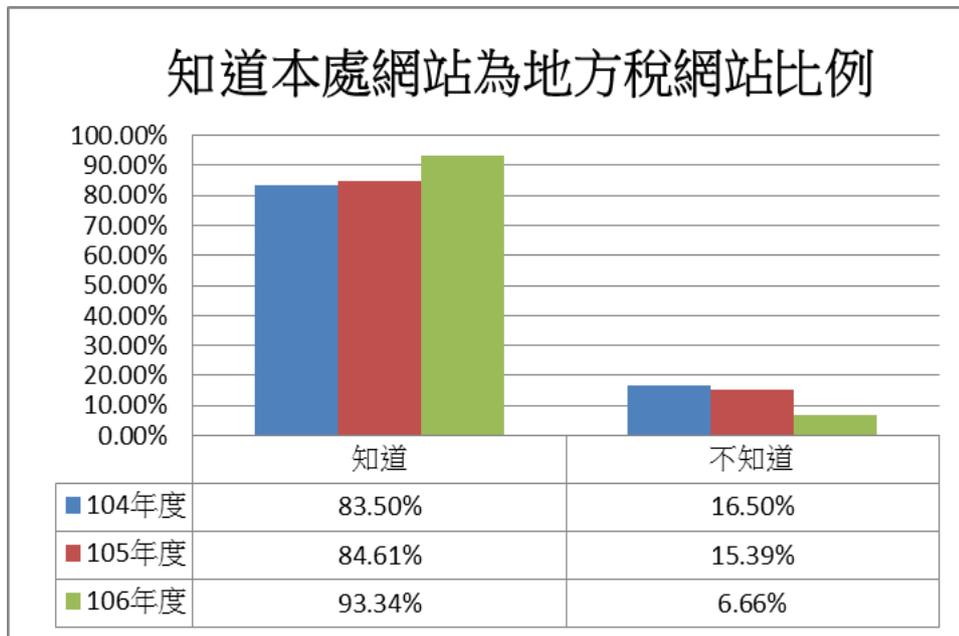
本處網站使用者教育程度 106 年度填答者以大學程度占 44.27%為最多，且每年持續成長。



### 三、調查項目整體分析

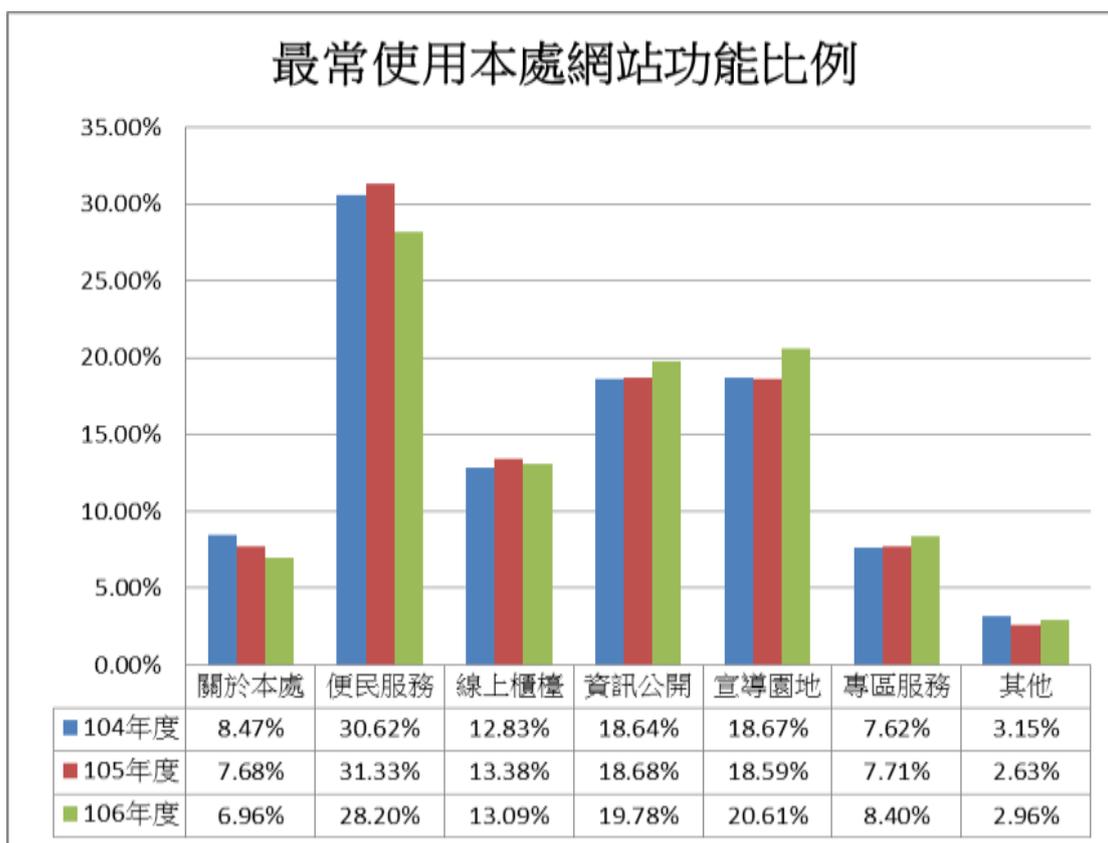
#### (一) 請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？

為瞭解填答者是否知道地方稅及國稅之不同，並藉此提醒本處網站為地方稅網站，故設計此題目。本處於官網設置焦點話題，以專區形式標示國稅或地方稅，以達到宣導國稅及地方稅熱門稅務資訊。調查結果顯示，106 年度有 93.34% 填答者知道本處為地方稅網站，較 105 年度相比顯著上升，升幅接近一成之多。



## (二) 請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)

106 年度較 105 年度相比，民眾對本處資訊公開、宣導園地及專區服務的使用率明顯上升，最常使用功能仍以便民服務為最多(佔 28.20%)，該類別包含服務櫃檯、話務中心、貼心設施、節稅健檢及多元化繳稅等 8 項功能，顯示民眾對於瞭解便民服務的需求仍高，其次是宣導園地，提高約 2% 的佔比，顯示民眾比過去更為關注本處宣導相關項目。

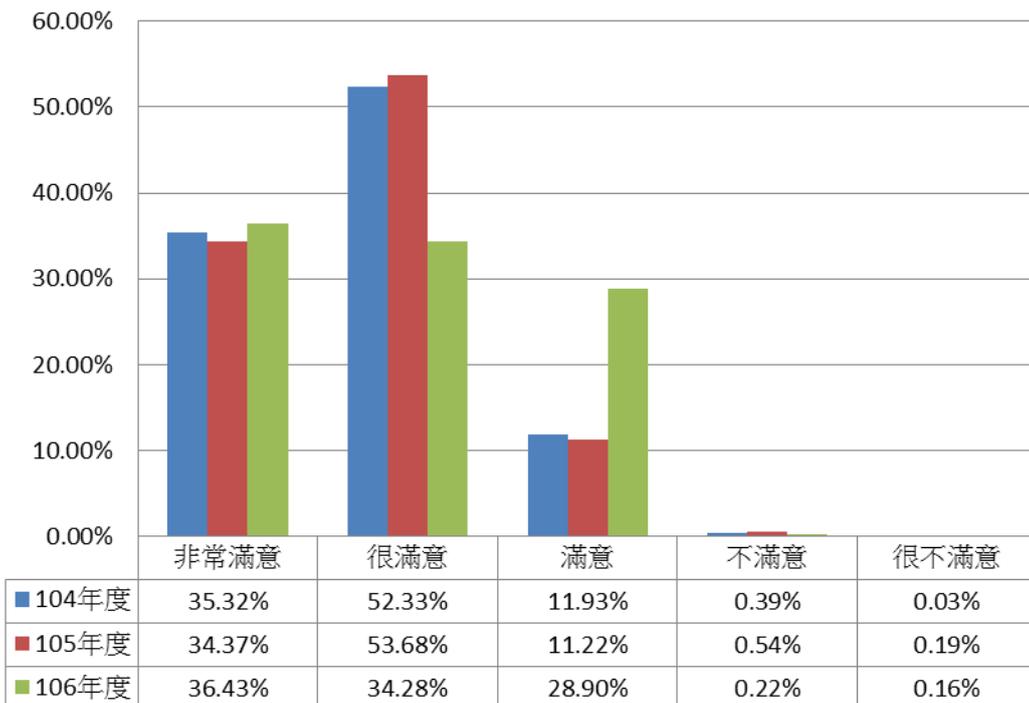


### (三) 請問您對本處網站資訊分類是否滿意？

因本處官網特別針對分類進行簡化，首頁選單分為 3 部分，第 1 部分為地方稅目專區、第 2 部分為六大類功能下拉選單、第 3 部分為分眾導覽，皆置於網站上方。106 年度有 99.61% 的填答者滿意本處網站資訊分類，顯示本網頁分類一目瞭然。



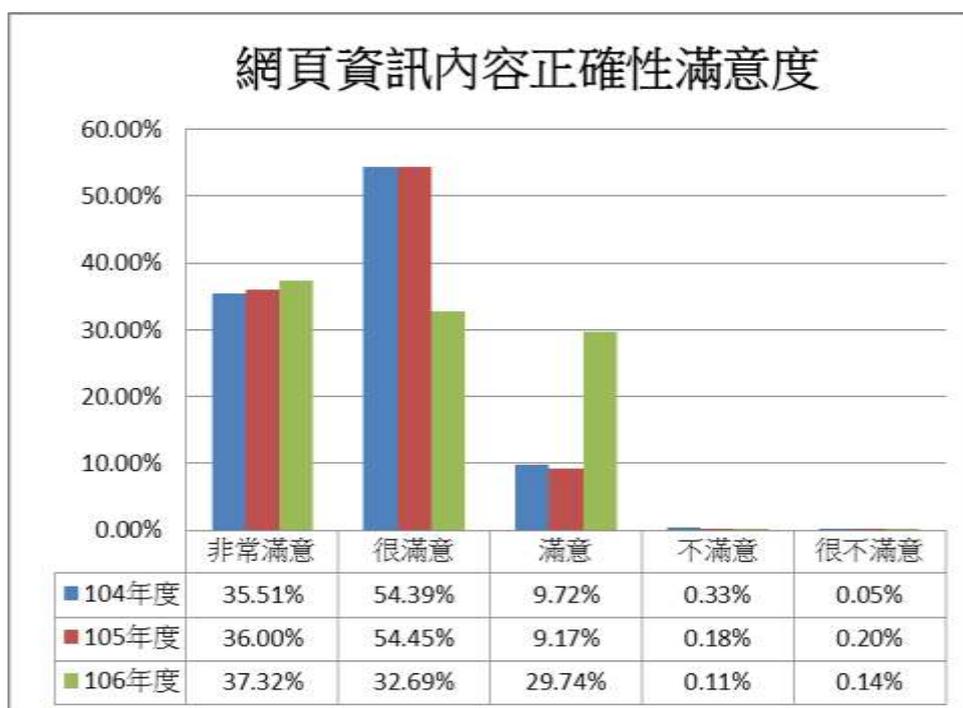
### 網站資訊分類滿意度



備註：105年以前評等量表為「很滿意,滿意,普通,不滿意,很不滿意」  
對照106年評等量表為「非常滿意,很滿意,滿意,不滿意,很不滿意」(以下同)

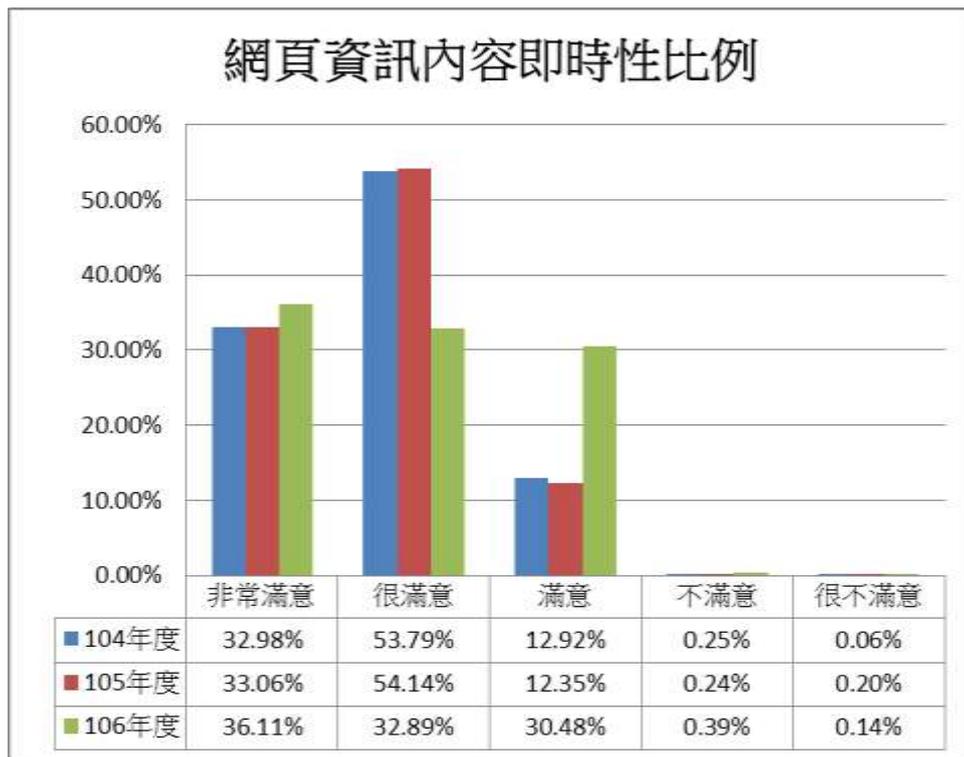
#### (四) 請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意？

106 年度有 99.75% 填答者滿意本處網站內容正確性，不滿意者非常少數，僅佔 0.25%，顯示本處網站檢核制度發揮應有功能，對維持資訊內容正確性有正向幫助。



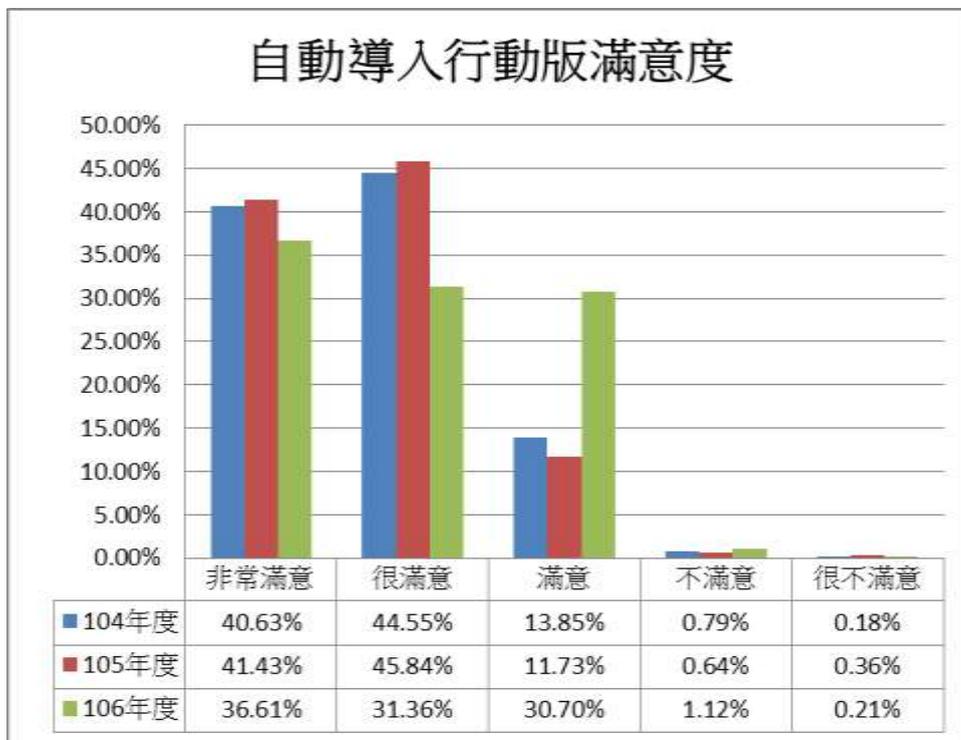
### (五) 請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意？

本處網站以系統介接市府資料開放平台的方式，與市府同步更新稅務新聞、稅務公告、公同共有及公示送達，以確保消息發布的即時性及一致性；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；等待人數擷取叫號機資訊，每分鐘自動更新，並於網頁上顯示全處之全功能櫃臺等待人數。調查結果顯示，106年度有99.48%填答者滿意本處網站內容即時性，且非常滿意者高達三成以上。



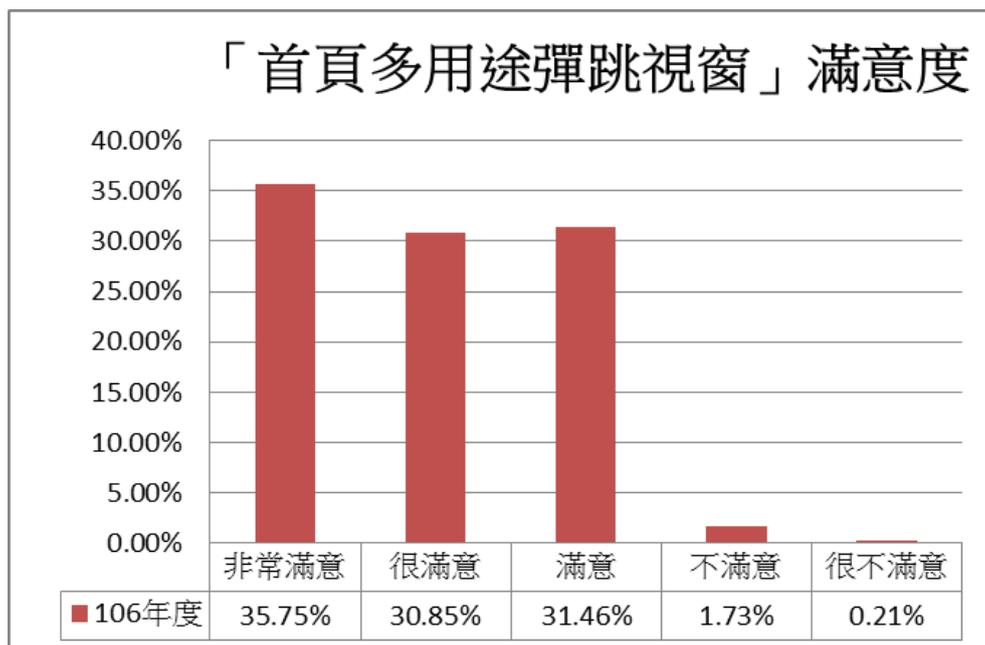
(六) 請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意?

本處官網設置手機行動版，以類 APP 形式呈現，民眾以手機登入本處網站即自動導入行動版，無須額外下載安裝 APP 軟體。調查結果顯示，有 98.67% 民眾滿意自動導入行動版服務，顯示民眾對於使用手機瀏覽本處網站導入行動版服務表示認同。



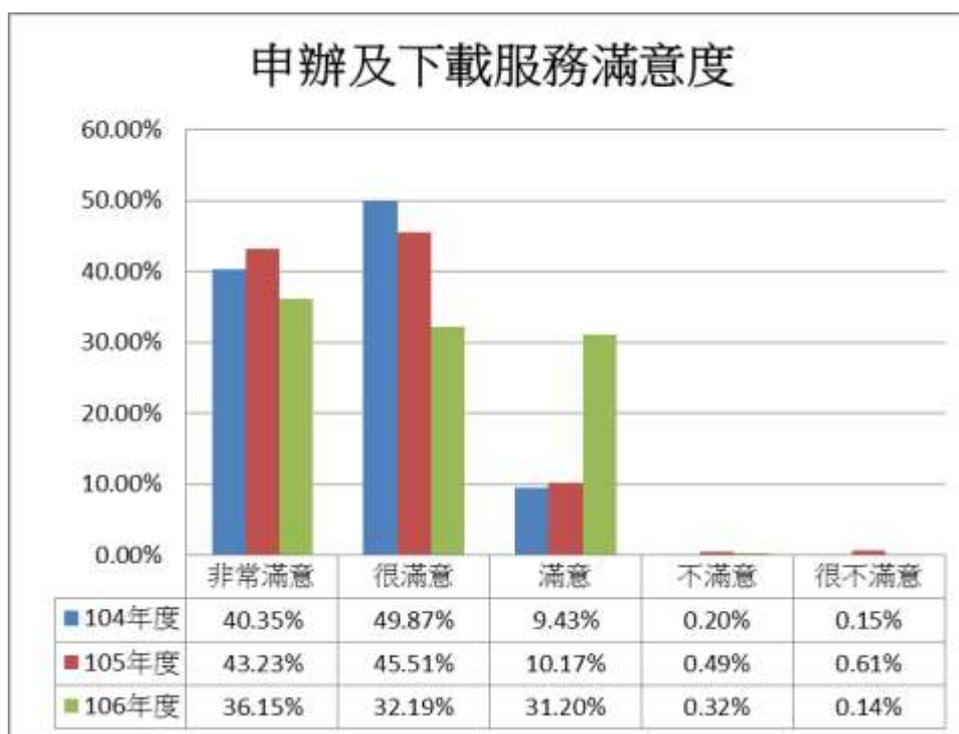
(七) 請問您對本處網站提供「首頁多用途彈跳視窗」，方便您第一時間瞭解本處重點項目的這項服務是否滿意？

「首頁多用途彈跳視窗」分成三大區塊，跑馬燈、大圖輪播、主打專區方塊磚，於民眾進入本處官網第一時間顯示，最重要的訊息以及主打項目皆以最醒目方式呈現，吸引大眾注目。調查結果顯示有 98.06% 民眾滿意本處以「首頁多用途彈跳視窗」服務，使民眾第一時間瞭解本處重點項目。



(八) 請問您對本處網站提供的申辦及下載服務是否滿意?若不滿意，需改進地方為何？

本處官網設置申辦及下載，提供各稅線上申辦管道及表單下載整合服務。106 年度填答者滿意此服務的比例有 99.54%，針對不滿意部分有 202 位填寫者願意留下寶貴意見，多數對本處申辦及下載服務表示肯定及鼓勵，針對需改善部分最大宗意見為需增加網頁速度，其次為難尋找申辦項目，詳細建議內容及意見處理請參考附表 4、5。



(九) 請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？

本題設計為瞭解民眾對本處官網的認同，且欲知目前大眾最需要的重點服務項目為何。調查結果顯示，106 年度有 452 位填寫者願意留下寶貴意見，多數對本處網路服務表示肯定及鼓勵，最滿意部分仍以便民服務為最多，其次為宣導園地及資訊公開。針對本處需新增服務部分，以希望多辦抽獎活動者為最多，其次為提供語音服務，詳細建議內容及意見處理請參考附表 4、5，本處將會列入未來網站更新參考建議。

年度	有無意見	有填寫意見	無意見	合計
104 年度	問卷數	719	5,249	5,968
	比例	12.05%	87.95%	100%
105 年度	問卷數	732	7,074	7,806
	比例	9.38%	90.62%	100%
106 年度	問卷數	492	7,547	8,039
	比例	6.12%	93.88%	100%

## 伍、結論

在網路世界發達的社會中，為使民眾不論在任何時間及地點，皆能透過本處官網取得完整稅務資訊及線上申辦，本處秉持「為民服務」之精神，不斷提升服務品質，以民眾需求為優先，創造實際的服務使本處官網更便民。

本處官網為維持網站正確即時的稅務資訊，介接市府開放資料平台，用以同步更新本處官網的最新稅務資訊等；並訂定「本處官網資料維護檢核執行計畫」由網站管理人每日檢視整體網站，再由各單位指派專人擔任資料檢核人員每月至少再檢核一次，落實雙重檢核、專業分工及分層負責，確保網站資料無誤，調查結果也顯示民眾對於網站資訊正確度滿意度為最高(99.75%)。

問答題部份，針對申辦需改善部分最大宗意見為需增加網頁速度，其次為難尋找申辦項目；最滿意本處官網的項目為便民服務、宣導園地；需新增服務以舉辦抽獎、語音服務居多，最新穎的建議是開直播回應民眾問題，相關意見將列入未來改版參考。

民眾的建議使本處不斷提升官網的資訊服務，我們堅持舉辦網路問卷調查，透過此問卷與民眾溝通，以民眾角度瞭解官網是否仍有不足之處，而民眾提供的良好意見也會納入未來官網擴充之重要參考，未來將持續擴充網路服務功能，致力使資訊公開化、即時性、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：調查內容（問卷題目上下期一致）

主題：106年網路服務滿意度調查表(上期)	
<p>親愛的市民您好：</p> <p>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！</p> <p>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「<a href="#">個人資料蒐集、處理及利用告知事項</a>」後進行下列問卷。</p>	
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)
<input type="radio"/>	是，我同意
第2題	請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？(單選題)
<input type="radio"/>	知道
<input type="radio"/>	不知道
第3題	請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)
<input type="checkbox"/>	關於本處
<input type="checkbox"/>	便民服務
<input type="checkbox"/>	線上櫃檯
<input type="checkbox"/>	資訊公開
<input type="checkbox"/>	宣導園地
<input type="checkbox"/>	專區服務
<input type="checkbox"/>	其他
第4題	請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意？(單選題)
<input type="radio"/>	非常滿意
<input type="radio"/>	很滿意
<input type="radio"/>	滿意
<input type="radio"/>	不滿意
<input type="radio"/>	很不滿意
第5題	請問您對本處網站「內容正確性」是否滿意？(單選題)
<input type="radio"/>	非常滿意
<input type="radio"/>	很滿意
<input type="radio"/>	滿意
<input type="radio"/>	不滿意
<input type="radio"/>	很不滿意

第6題	請問您對本處網站「內容即時性」是否滿意？(單選題)
<input type="radio"/>	非常滿意
<input type="radio"/>	很滿意
<input type="radio"/>	滿意
<input type="radio"/>	不滿意
<input type="radio"/>	很不滿意
第7題	請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？(單選題)
<input type="radio"/>	非常滿意
<input type="radio"/>	很滿意
<input type="radio"/>	滿意
<input type="radio"/>	不滿意
<input type="radio"/>	很不滿意
第8題	請問您對本處網站提供「首頁多用途彈跳視窗」，方便您第一時間瞭解本處重點項目的這項服務是否滿意？(單選題)
<input type="radio"/>	非常滿意
<input type="radio"/>	很滿意
<input type="radio"/>	滿意
<input type="radio"/>	不滿意
<input type="radio"/>	很不滿意
第9題	請問您對本處網站提供的「申辦及下載」服務是否滿意？(單選題)
<input type="radio"/>	非常滿意
<input type="radio"/>	很滿意
<input type="radio"/>	滿意
<input type="radio"/>	不滿意
<input type="radio"/>	很不滿意
第10題	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？(問答題) (非必填)
<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	
第11題	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？(問答題) (非必填)
<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	

第12題	請留下您欲收到得獎通知簡訊的手機號碼(問答題)
<div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>	
第13題	關於您的個人資料：年齡層(單選題)
<input type="radio"/>	20歲以下
<input type="radio"/>	21-30歲
<input type="radio"/>	31-40歲
<input type="radio"/>	41-50歲
<input type="radio"/>	51歲以上
第14題	關於您的個人資料：教育程度(單選題)
<input type="radio"/>	國小以下
<input type="radio"/>	國中
<input type="radio"/>	高中職
<input type="radio"/>	專科
<input type="radio"/>	大學
<input type="radio"/>	研究所以上
第15題	關於您的個人資料：性別(單選題)
<input type="radio"/>	男
<input type="radio"/>	女
第16題	關於您的個人資料：職業(單選題)
<input type="radio"/>	稅務專業人士(會計師、代客記帳業或地政士等)
<input type="radio"/>	學生
<input type="radio"/>	其他

附表 2: 106 年網路服務滿意度調查表(上期)

標題: 106年網路服務滿意度調查表(上期)

投票期間: 2017-04-01 至 2017-06-30 總共投票人數 3784 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:3784)	
是，我同意	3784 (100.00 %)
2 請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？ (合計:3784)	
知道	3549 (93.79 %)
不知道	235 (6.21 %)
3 請問您最常使用本處網站的功能是？ (合計:7951)	
關於本處	546 (6.87 %)
便民服務	2264 (28.47 %)
線上櫃檯	1068 (13.43 %)
資訊公開	1528 (19.22 %)
宣導圖地	1597 (20.09 %)
專區服務	713 (8.97 %)
其他	235 (2.96 %)
4 請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意？ (合計:3784)	
非常滿意	1306 (34.51 %)
很滿意	1294 (34.20 %)
滿意	1165 (30.79 %)
不滿意	12 (0.32 %)
很不滿意	7 (0.18 %)
5 請問您對本處網站「內容正確性」是否滿意？ (合計:3784)	
非常滿意	1352 (35.73 %)
很滿意	1232 (32.56 %)
滿意	1190 (31.45 %)
不滿意	5 (0.13 %)
很不滿意	5 (0.13 %)

6 請問您對本處網站「內容即時性」是否滿意？ (合計:3784)	
非常滿意	1289 (34.06 %)
很滿意	1257 (33.22 %)
滿意	1218 (32.19 %)
不滿意	15 (0.40 %)
很不滿意	5 (0.13 %)
7 請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？ (合計:3784)	
非常滿意	1305 (34.49 %)
很滿意	1194 (31.55 %)
滿意	1232 (32.56 %)
不滿意	45 (1.19 %)
很不滿意	8 (0.21 %)
8 請問您對本處網站提供「首頁多用途彈跳視窗」，方便您第一時間瞭解本處重點項目的這項服務是否滿意？ (合計:3784)	
非常滿意	1309 (34.59 %)
很滿意	1145 (30.26 %)
滿意	1259 (33.27 %)
不滿意	61 (1.61 %)
很不滿意	10 (0.26 %)
9 請問您對本處網站提供的「申辦及下載」服務是否滿意？ (合計:3784)	
非常滿意	1319 (34.86 %)
很滿意	1244 (32.88 %)
滿意	1202 (31.77 %)
不滿意	13 (0.34 %)
很不滿意	6 (0.16 %)

10 關於您的個人資料：年齡層 (合計:3784)	
20歲以下	199 (5.26 %)
21-30歲	583 (15.41 %)
31-40歲	1226 (32.40 %)
41-50歲	921 (24.34 %)
51歲以上	855 (22.60 %)
11 關於您的個人資料：教育程度 (合計:3784)	
國小以下	209 (5.52 %)
國中	155 (4.10 %)
高中職	661 (17.47 %)
專科	664 (17.55 %)
大學	1663 (43.95 %)
研究所以上	432 (11.42 %)
12 關於您的個人資料：性別 (合計:3784)	
男	1481 (39.14 %)
女	2303 (60.86 %)
13 關於您的個人資料：職業 (合計:3784)	
稅務專業人士(會計師、代客記帳業或地政士等)	96 (2.54 %)
學生	268 (7.08 %)
其他	3420 (90.38 %)

附表 3: 106 年網路服務滿意度調查表(下期)

標題: 106年網路服務滿意度調查表(下期)

投票期間: 2017-08-01 至 2017-10-31 總共投票人數 4255 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:4255)	
是・我同意	4255 (100.00 %)
2 請問您知道本處網站為地方稅網站・非國稅局網站嗎？ (合計:4255)	
知道	3955 (92.95 %)
不知道	300 (7.05 %)
3 請問您最常使用本處網站的功能是？ (合計:8869)	
關於本處	624 (7.04 %)
便民服務	2480 (27.96 %)
線上權限	1133 (12.77 %)
資訊公開	1799 (20.28 %)
宣導圖地	1870 (21.08 %)
專區服務	700 (7.89 %)
其他	263 (2.97 %)
4 請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意？ (合計:4255)	
非常滿意	1623 (38.14 %)
很滿意	1462 (34.36 %)
滿意	1158 (27.22 %)
不滿意	6 (0.14 %)
很不滿意	6 (0.14 %)
5 請問您對本處網站「內容正確性」是否滿意？ (合計:4255)	
非常滿意	1648 (38.73 %)
很滿意	1396 (32.81 %)
滿意	1201 (28.23 %)
不滿意	4 (0.09 %)
很不滿意	6 (0.14 %)

6 請問您對本處網站「內容即時性」是否滿意？ (合計:4255)	
非常滿意	1614 (37.93 %)
很滿意	1387 (32.60 %)
滿意	1232 (28.95 %)
不滿意	16 (0.38 %)
很不滿意	6 (0.14 %)
7 請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？ (合計:4255)	
非常滿意	1638 (38.50 %)
很滿意	1327 (31.19 %)
滿意	1236 (29.05 %)
不滿意	45 (1.06 %)
很不滿意	9 (0.21 %)
8 請問您對本處網站提供「首頁多用途彈跳視窗」，方便您第一時間瞭解本處重點項目的這項服務是否滿意？ (合計:4255)	
非常滿意	1565 (36.78 %)
很滿意	1335 (31.37 %)
滿意	1270 (29.85 %)
不滿意	78 (1.83 %)
很不滿意	7 (0.16 %)
9 請問您對本處網站提供的「申辦及下載」服務是否滿意？ (合計:4255)	
非常滿意	1587 (37.30 %)
很滿意	1344 (31.59 %)
滿意	1306 (30.69 %)
不滿意	13 (0.31 %)
很不滿意	5 (0.12 %)

10 關於您的個人資料：年齡層 (合計:4255)	
20歲以下	238 (5.59 %)
21-30歲	745 (17.51 %)
31-40歲	1446 (33.98 %)
41-50歲	1022 (24.02 %)
51歲以上	804 (18.90 %)
11 關於您的個人資料：教育程度 (合計:4255)	
國小以下	215 (5.05 %)
國中	183 (4.30 %)
高中職	835 (19.62 %)
專科	693 (16.29 %)
大學	1896 (44.56 %)
研究所以上	433 (10.18 %)
12 關於您的個人資料：性別 (合計:4255)	
男	1547 (36.36 %)
女	2708 (63.64 %)
13 關於您的個人資料：職業 (合計:4255)	
稅務專業人士(會計師、代客記帳業或地政士等)	84 (1.97 %)
學生	364 (8.55 %)
其他	3807 (89.47 %)

附表 4：線上問卷調查建議內容(上期)

[106 年網路服務滿意度調查表(上期)]線上問卷建議內容

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
1	不錯	不錯	感謝支持
2	很滿意		感謝支持
3	目前是滿意	目前是滿意	感謝支持
4		排版清晰、色彩明亮	感謝支持
5		新北市政府稅捐稽徵處 真的很用心，讓民眾感到非常的快樂。	感謝支持
6	網頁速度		目前連線平均需時 0.02 秒
7		介面很美觀	感謝支持
8		法規說明更簡明扼要	本處官網宣導專區已設有稅務大學堂，淺顯易懂，可供參考。
9		可以多辦宣導活動	每年皆依活動目的及經費辦理
10	需要憑證申辦的項目很多，但憑證的推廣還不夠廣泛。	網站設計美感可以再加強一點。	每年 5 月份皆在總處推廣自然人憑證申辦；持續擴增憑證如健保卡。
11		最滿意彈跳視窗使用很方便。明瞭	感謝支持
12	973396160		感謝支持
13		便民服務問與答	感謝支持
14	調大 mbs	多送幾張?	未具體描述改進事項
15		便民服務很方便	感謝支持
16	沒		感謝支持
17		都很不錯	感謝支持
18		新增語音服務盲人用	謝謝您的建議，將列入未來新增項目參考。
19		很棒了	感謝支持
20		語音服務	謝謝您的建議，將列入未來新增項目參考。
21	j6 無		感謝支持
22		督喜歡	感謝支持
23	皆很滿意		感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
24		線上申辦	感謝支持
25		宣導園地	感謝支持
26		便民服務	感謝支持
27	無意見	目前沒有	感謝支持
28	要改個牌照稅寄件地址，很難找	要改個牌照稅寄件地址，很難找	本處官網設有全站檢索功能
29	沒	沒	感謝支持
30	可更快速便利	手機申辦	目前連線平均需時 0.02 秒\不需憑證部分的申辦項目部分已可手機申辦。
31		線上繳稅的部分最滿意。	感謝支持
32	滿意	滿意	感謝支持
33	滿意	滿意	感謝支持
34	滿意	滿意	感謝支持
35	滿意	滿意	感謝支持
36	滿意	滿意	感謝支持
37	No	No	感謝支持
38	沒有傳真電話	多元線上服務	本處官網\關於本處\服務通訊項下皆列示總分處傳真電話。
39	真對於請留下您欲收到得獎通知簡訊的手機號碼這個有點.....就算是中了獎也不敢要.因為無法辨識真假.建議這個是否改成留下通信地址真對於中獎者直接寄給中獎者會比較 oK		電子禮券寄送無法採用紙本郵寄。
40		督喜歡	感謝支持
41		在網路上提供這麼多資源，很便民	感謝支持
42		多辦活動	每年皆依活動目的及經費辦理
43		最滿意服務-服務櫃台、服務措施及線上客服等	感謝支持
44		稅額試算	感謝支持
45		要查詢的項目很好找到	感謝支持
46		畫面簡單.易懂.易查	感謝支持
47		便民服務/假日預約服務	目前沒有提供假日服務的措施。謝謝您的建議。

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
48		線上申辦	感謝支持
49		mo	感謝支持
50		暫時不用	感謝支持
51		車輛違規查詢	車輛違規部分屬交通事件裁決處業務。
52		都不錯	感謝支持
53		宣導園地	感謝支持
54	跑快一點		目前連線平均需時 0.02 秒
55		便民服務	感謝支持
56	字體可以在大一點	資訊詳細	謝謝您的建議，本處官網最上方可以選擇字級。感謝支持
57	我覺得都很好	對於我本人的須求已足夠	感謝支持
58	非常滿意	非常滿意便民服務節稅健檢	感謝支持
59	本人身分可能遭冒用	本人很少利用此網頁	憑證申辦部分需有本人的憑證經由 SSL 金鑰進行驗證才可由 e 速得系統列印證明文件。
60		資訊分類分明不用找半天。	感謝支持
61		多用途彈跳視窗，十分方便，不錯的新服務。	感謝支持
62		首頁多用途彈跳視窗，很方便的服務。	感謝支持
63		對手機自動導入行動版很滿意也很方便。	感謝支持
64		每一種稅目標示的很清楚容易看見。	感謝支持
65	非常滿意	沒	感謝支持
66		選項清楚	感謝支持
67		顏色	未具體描述改進事項
68	找不到房屋稅線上增加或取消銀行自動扣款的地方，	Skype 線上客服	本處官網設有全站檢索功能
69		線上櫃檯	感謝支持
70		最滿意線上櫃檯	感謝支持
71		滿意~專區服務	感謝支持
72	進行維護中，剛好要下載處理		建議在維護外的時間至本網站下載處理。
73		線上櫃檯	感謝支持
74	滿意	滿意	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
75	讚	讚	感謝支持
76	讚	讚	感謝支持
77	na	na	感謝支持
78		線上櫃台	感謝支持
79	簡化一點，方便使用	多元的資訊	未具體描述改進事項
80	為何一定要有自然人憑證？		謝謝您的建議，本處將持續增加免憑證申辦項目
81		提列各股分機號碼	感謝支持
82		便民服務	感謝支持
83	很棒	便民服務	感謝支持
84		都很好	感謝支持
85		都很好	感謝支持
86		都很滿意	感謝支持
87	很滿意	沒意見	感謝支持
88	0	便民服務	感謝支持
89		很棒	感謝支持
90	N/A	N/A	感謝支持
91		沒意見	感謝支持
92	沒有。	節稅。	感謝支持
93		網站很漂亮	感謝支持
94		閱讀方便	感謝支持
95	滿意	滿意	感謝支持
96	滿意	滿意	感謝支持
97	希望開放外籍線上信用卡繳稅功能		目前 paytax 網站，尚未開放外籍人士線上信用卡繳稅，感謝您的意見，本處將向該網站負責單位轉達是否評估列入未來修正方向。
98		首頁多用途彈跳視窗	感謝支持
99		健保卡繳稅功能「非常棒」	感謝支持
100		線上櫃台	感謝支持
101		抽獎活動	感謝支持
102		可以多辦活動謝謝!	每年皆依活動目的及經費辦理
103		所有即時訊息	感謝支持
104		最滿意宣導活動	感謝支持
105		服務很專業	感謝支持
106		簡單好用	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
107	手機條碼線上申辦只限首次。遺失補申辦或同號碼增印條碼卻不能線上申辦。且 e-mail 後無後續處理。這待改進。		將您的意見提供予宣導股知悉。
108	無。	無。	感謝支持
109		滿意-線上櫃台	感謝支持
110	沒有。	沒有。	感謝支持
111		提供 line 回答問題服務	感謝支持
112		彈跳視窗讓頁面混亂不太方便	未具體描述改進事項
113		1.關於本處 2.無	感謝支持
114		尚無	感謝支持
115	nil	nil	感謝支持
116		網頁.無	感謝支持
117	都很滿意	都很滿意	感謝支持
118		可以用手機很快速的瀏覽	感謝支持
119		申辦及下載資訊很棒/非常清楚	感謝支持
120	宣導可廣一點	抽獎	每年皆依活動目的及經費辦理
121	暫無	便民，暫無	感謝支持
122		界面十分清楚明瞭，讓民眾很方便使用。	感謝支持
123	沒有。	都還可以。	感謝支持
124		若可以希望能增加土地增值稅試算功能	已規劃明年新增此功能。
125		增加常見 QA 內容，或提供線上客服服務	本處官網設有常見問答專區，且已提供 skype、line@線上客服服務。
126		便民服務及線上櫃台很便利，功能也很充實。	感謝支持
127		便民服務	感謝支持
128	滿意	滿意	感謝支持
129	不好使用	即時新聞.或最近跟新聞有關的議題	未具體描述改進事項\ 已介接本府稅務新聞，隨時提供最新稅務資訊
130	x	x	感謝支持
131		連結國稅局網頁問答集	焦點話題 5 月份會特別放置國稅局連結，以便民眾連結。

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
132	目前沒有	滿意便民服務/資訊公開	感謝支持
133	很用心 3Q		感謝支持
134		都不錯	感謝支持
135	滿意	網站設計的很清悉，一目了然	感謝支持
136		都很喜歡	感謝支持
137	無需改進處	「申辦及下載」服務	感謝支持
138		都很棒	感謝支持
139	滿意	便名服務	感謝支持
140		網頁介面清晰、各項資訊分類路徑方便查找。	感謝支持
141		可以線上申請不需請假前往.	感謝支持
142		實際案例	未具體描述改進事項
143		清楚分類	感謝支持
144	標題可以再清楚一點		未具體描述改進事項
145		便民，資訊公開透明	感謝支持
146		都非常滿意	感謝支持
147		都滿意	感謝支持
148		貴處網站項目已足供所需，然首頁圖案似與稅務較嚴肅之主題全然無關，略顯突兀，若為配合宣傳福隆沙雕季，又讓不知情者依然不知，亦無需要	謝謝您的建議，本處官網首頁主題有四季變化，更再特定節慶及開徵期會有所不同，提升活潑度以貼近民眾生活。
149	沒意見	沒意見	感謝支持
150		線上申辦	感謝支持
151		申報下載服務	感謝支持
152		房屋改建、整修要申報	未具體描述改進事項
153		多舉辦抽獎	每年皆依活動目的及經費辦理
154		很好	感謝支持
155		宣導園地	感謝支持
156		都很好	感謝支持
157	很滿意	已能滿足個人資訊的需求	感謝支持
158		便民服務	感謝支持
159		個人不喜歡自動導入行動版和彈跳視窗	謝謝您的建議，將列入未來新增項目參考。
160	目前沒有	目前沒有	感謝支持
161		各分處活動訊息專頁	感謝支持
162		排版便利	感謝支持
163		無 很不錯 ！	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
164		最滿意的是常常舉辦許多宣導徵答活動，加強民眾稅務相關知識，超讚	感謝支持
165		目前使用上都很滿意，目前還沒想到。	感謝支持
166		目前使用上皆滿意	感謝支持
167	我是覺得下載可以讓資料存檔和規律的整理。能清楚『便捷』立刻就連結~效率優等。	我最滿意是線上的即時掌握和辦理事務稅捐的申請步驟的使用通知和完成都能馬上確認。	感謝支持
168		沒意見	感謝支持
169	沒有。	沒有。	感謝支持
170	Mo	No	感謝支持
171	很滿意	目前各項服務內容都很齊全	感謝支持
172	做很好	多辦活動	每年皆依活動目的及經費辦理
173		最滿意的是申辦及下載因為可以節省很多時間	感謝支持
174		便民服務	感謝支持
175		分類清楚，能夠快速查詢到所需資料	感謝支持
176	做的很好啊??	我看都有了耶	感謝支持
177		滿意部分：提供訊息如減免、統一發票中獎、捐發票換好禮...。希望提供 wifi 接收訊號增強。	感謝支持\新北市府於106年12月1日全面提升NewTaipei系統，可不需註冊即連線 wifi。
178	希望陸續可以提供更多元的服務項目，謝謝。	提供更多相關資訊並且詳細說明清楚，讓大家不用在電話洽詢，節省洽談的時間及辦公人員的時間，謝謝。	感謝支持
179		有提供熱門檢索不用再另外搜尋	感謝支持
180	尚可		感謝支持
181		清楚	感謝支持
182		首頁多用途彈跳視窗	感謝支持
183		最滿意線上櫃檯的部分，方便繳納。謝謝您	感謝支持
184		宣導園地	感謝支持
185		頁面不會太複雜 這點很好	感謝支持
186	目前沒有。	抽獎活動。	感謝支持
187		最滿意宣導園地中 fb 宣導及	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
		活動分享。	
188		便民服務	感謝支持
189		方便查詢	感謝支持
190	很滿意	便民服務	感謝支持
191	很滿意	很滿意	感謝支持
192	很滿意	很滿意	感謝支持
193	^^	^^	感謝支持
194	非常滿意	非常滿意	感謝支持
195	非常滿意	非常滿意	感謝支持
196	很滿意		感謝支持
197	很滿意		感謝支持
198	非常滿意	非常滿意	感謝支持
199	非常滿意		感謝支持
200	非常滿意		感謝支持
201		我覺得整體都很不錯！加油！^^	感謝支持
202		線上捐	感謝支持
203	很滿意		感謝支持
204		資訊完整很方便民眾了解	感謝支持
205	沒有需改進地方喔~	我覺得已經很多服務了喔~謝謝	感謝支持
206	太慢	增加管道	未具體描述改進事項
207	滿意	滿意	感謝支持
208	非常滿意	非常滿意	感謝支持
209	很滿意	很滿意	感謝支持
210		資訊公開	感謝支持
211		內容正確性	感謝支持
212		資訊分類清楚	感謝支持
213		資訊公開	感謝支持

附表 5: 線上問卷調查建議內容(下期)

[106 年網路服務滿意度調查表(下期)]線上問卷建議內容

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
1		最滿意資訊公開，新增線上客服	線上客服部分在本處首頁右方的稅務即時通，提供 Skype、Line@ 等方式諮詢。
2		最滿意線上櫃台	感謝支持
3		最滿意便民服務	感謝支持
4		最滿意 店名服務	感謝支持
5	不錯	不錯	感謝支持
6	非常滿意	非常滿意	感謝支持
7	非常滿意	非常滿意	感謝支持
8		內容豐富	感謝支持
9		多辦活動	每年皆依活動目的及經費辦理
10		內容多元~加油	感謝支持
11		多與市民交流	感謝支持
12	很好	不用	感謝支持
13	資訊透明，讓人很快找到想要的資料，值得肯定。	我很喜歡宣導園地這部分，讓我感覺是活潑的方式呈現，很棒。	感謝支持
14	很好沒有	不用	感謝支持
15		1.都很好 2.不用	感謝支持
16		內容完整，更新及時，跑頁面也很順	感謝支持
17	滿意	便民服務	感謝支持
18		線上櫃台	感謝支持
19	目前還可以需要的都有	目前無	感謝支持
20		便民服務沒有需改進的	感謝支持
21		線上櫃檯	感謝支持
22		資訊公開	感謝支持
23		我最滿意的是網站右手邊稅務即時通提供了 LINESKYPE 等線上服務!還有專為身障人士的免下車服務!	感謝支持
24		全部	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
25	NO 加油		感謝支持
26		最滿意網站版面在瀏覽時，顏色自型整體設計很舒適。	感謝支持
27		我覺得網站的版面是看過的政府相關稅務網站中，編排版面很讚的喔!	感謝支持
28		希望能夠活潑一些多些兒童資訊!	本處官網已設有租稅魔法學院。
29		活動可讓民眾更加了解稅務相關資訊	感謝支持
30		配色溫和，重點連結明顯，分類明確，容易使用	感謝支持
31		找尋資料很方便	感謝支持
32		多舉辦抽獎活動	每年皆依活動目的及經費辦理
33	N/A	N/A	感謝支持
34	N/A	N/A	感謝支持
35		最滿意專區服務	感謝支持
36	目前沒有	目有沒有	感謝支持
37	資料太雜，不好找	便民服務	本處官網設有全站檢索功能
38	無意見	無意見	感謝支持
39	無意見	無意見	感謝支持
40	無意見	無意見	感謝支持
41	無意見	無意見	感謝支持
42	都很好	目前很滿意	感謝支持
43		便民服務	感謝支持
44		最滿意資訊公開的部分	感謝支持
45	無需改進	便民服務	感謝支持
46	網頁設計非常活潑，非常容易操做謝謝妳們的努力	目前沒有	感謝支持
47	可以更容易下載些	多些抽獎活動吸引大家瀏覽增加多些常識	每年皆依活動目的及經費辦理
48		足夠	感謝支持
49		便民服務	感謝支持
50		宣傳園地	感謝支持
51	申辦及下載：文件比較需要額外說明必備文件是哪些有範例可以在更清楚點		申辦及下載部分的案件說明皆有說明須檢附之文件。
52	目前沒有	皆滿意	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
53		提供銀髮族專區服務	感謝支持
54	滿意	滿意	感謝支持
55	滿意	滿意	感謝支持
56	滿意	滿意	感謝支持
57	滿意	滿意	感謝支持
58	滿意	滿意	感謝支持
59	滿意	滿意	感謝支持
60	下載速度過慢	希望多些節稅說明。	目前連線平均需時 0.02 秒 若有更新的節稅資訊會新增於節稅健檢項目。
61	很滿意~實在太方便又實用	資訊公開 便民服務 可以新增一些圖片導覽	感謝您的建議，未來網頁改版會列入參考。
62	希望有專人到府服務	線上即時問答	本處官網有設置預約到府服務 線上客服部分在本處首頁右方的稅務即時通，提供 Skype、Line@等方式諮詢。
63	可以提供語音找文件服務	線上繳稅很方便	謝謝您的建議，將列入未來新增項目參考。
64		都很棒	感謝支持
65		常辦抽獎活動	每年皆依活動目的及經費辦理
66	快速		感謝支持
67	不用改進喔。快速		感謝支持
68	沒		感謝支持
69		都很滿意	感謝支持
70		資訊公開、宣導園地	感謝支持
71	沒	沒	感謝支持
72	有	有	感謝支持
73		很滿意	感謝支持
74	身半及下載	專區府物	感謝支持
75		便民服務	感謝支持
76	可以提供更多	都很不錯	感謝支持
77		滿意 線上櫃檯	感謝支持
78	謝謝!!滿意	謝謝!!滿意	感謝支持
79		滿意活動訊息有列出各分處的一些活動!	感謝支持
80	很滿意	無意見	感謝支持
81		資訊的整合服務與透明公開	感謝支持
82		933317770	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
83	暫無	最新政策利於民眾的資訊	感謝支持
84	目前沒有需要改進的地方		感謝支持
85		資訊準確，更新即時	感謝支持
86	寄信告知	資訊	未具體描述改進事項
87	滿意，目前無建議更改的地方，謝謝	便民服務 滿意，謝謝	感謝支持
88	文字敘述多一點	滿意 宣導園地！	申辦及下載的案件說明部分皆有詳細文字敘述。
89		不知道	感謝支持
90	滿意		感謝支持
91		很 ok	感謝支持
92		便民服務	感謝支持
93	很滿意		感謝支持
94	速度要快~	專業答問	目前連線平均需時 0.02 秒
95	沒有不滿意的地方	分類做得好	感謝支持
96	沒		感謝支持
97		分類一目瞭然，不用找很久	感謝支持
98		都很滿意??	感謝支持
99	目前上無改善地方	線上訊息通知	未具體描述改進事項
100		分門別類很清楚，仔細看可以發現自己需要的資訊。	感謝支持
101	目前還無需改進	線上訊息	未具體描述改進事項
102		申報及下載	感謝支持
103		建議新增線上即時問答服務	線上客服部分在本處首頁右方的稅務即時通，提供 Skype、Line@ 等方式諮詢。
104		申辦及下載不用親自跑一趟，省時又方便	感謝支持
105		便民服務做的不錯，網站分類很清楚	感謝支持
106		資訊分類	感謝支持
107		很好	感謝支持
108		都很好	感謝支持
109	good		感謝支持
110		good	感謝支持
111		便民服務	感謝支持
112		清楚易明白	感謝支持
113	8		感謝支持
114		沒有.很好	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
115		都很好	感謝支持
116		好用	感謝支持
117	已很棒	滿意便民服務，讚\^o^/	感謝支持
118	沒不滿意	便民服務沒有要增加	感謝支持
119		資訊分類	感謝支持
120		偶爾開直播回答線上民眾的問題，拉進與民眾的距離	謝謝您的建議，將列入未來新增項目參考。
121		便民服務	感謝支持
122		便民服務	感謝支持
123		最滿意宣導園地，可以知道很多要舉辦的活動或其他有用訊息。整體而言網站介面清楚易懂，容易掌握重要資訊且便於搜尋，而且掌握現代人的特性有稅務即時通，對於有問題的民眾，可以方便透過電腦軟體/手機 APP 等詢問問題，很跟得上時代以及便民。	感謝支持
124		便民服務	感謝支持
125		網站的資訊宣導作的很好，很清楚，受惠許多，謝謝	感謝支持
126		增加舉辦活動的時間 可以增加政策的民眾互動	每年皆依活動目的及經費辦理
127	要多多宣導，讓更多資訊介紹	很用心	未具體描述改進事項
128		最滿意分類清處，一目了然	感謝支持
129		線上櫃台。	感謝支持
130		適時舉辦抽獎活動。	每年皆依活動目的及經費辦理
131	網路會卡卡的。下窄一半斷??????????	報稅資訊	目前連線平均需時 0.02 秒 針對地方稅報稅資訊可以參考線上代書服務。
132		即時訊息～	未具體描述改進事項
133		可以多多宣傳或舉辦活動，讓大家更認識這網站	每年皆依活動目的及經費辦理
134		會有當時最重要資訊成在首頁比方現在有營牌稅務繳納期限提醒在首頁 更貼心的是還有倒數記天的提醒 避免記錯日期延期繳納	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
135		我很喜歡宣導園地可以閱讀很多即時的訊息!! 線上問券也很喜歡因為抽獎樂趣多^^	感謝支持
136		有醒目的字眼提醒繳稅期限	感謝支持
137	沒有~	沒有~	感謝支持
138		最喜歡資訊公開	感謝支持
139	沒有不滿意的地方	便民服務非常方便民眾可以知道最新訊息	感謝支持
140		首頁，可以看到各種資訊	感謝支持
141	建議可多舉辦載具發票線上捐贈活動讓民眾可當下捐贈發票做愛心而宣導品可在每月1日及15日分批次郵寄給民眾指定地址這樣省時省人力也會更有效率且讓更多民眾輕鬆參與不用疲於奔命趕到活動會場又不一定兌換得到自己要的宣導品喔~~~	FB活動瀕繁民眾參與熱烈值得讚許!!	每年皆依活動目的及經費辦理
142	東西多會雜亂，	首頁	申辦及下載部分已分成9大項目分類，民眾可依稅目選擇項目。
143		首頁多用途彈跳視窗	感謝支持
144		便民服務	感謝支持
145		應多新增些圖畫方式，讓年長者易懂。	感謝您的建議，未來網頁改版會列入參考。
146		宣導園地，現在客服~	感謝支持
147		最滿意便民服務	感謝支持
148		即時資訊，切正確度強。	感謝支持
149		活動資訊	感謝支持
150		資訊透明且快速 協助民眾了解新法規	感謝支持
151	希望可以做到更E世代的功能~ex:線上申請之類的 減少列印表單 紙材浪費	希望可以做到更E世代的功能~ex:線上申請之類的	謝謝您的建議，本處將持續增加線上申辦項目
152		便民服務，無	感謝支持
153		宣導活動，參加抽獎~????	感謝支持
154	沒有不滿意的地方，	網站設計的非常好，容易操作，適合老人小孩使用	感謝支持
155	尚無	尚無	感謝支持
156	無不滿意	沒意見	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
157	沒有不滿意!!不用改進	滿意在於宣導園地內容蠻常更新!!	感謝支持
158		最新消息視窗下的，比如「*RSS 更多活動訊息」，滑鼠指過去顯示 RSS 訂閱與說明的部分，連進去是 html 語法，不是訂閱與說明。另此處之顯示字元要限定，不然日期被往下擠，跟下一條訊息的日期擠在一起。	RSS 訂閱與說明的部分，需下載 RSS 閱讀器。使用者藉由將網摘輸入 RSS 閱讀器或是用滑鼠點取瀏覽器上指向訂閱程式的 RSS 小圖示之 URI (非通常稱為 URL) 來訂閱網摘(以上文字來源自維基百科)。
159	目前無		感謝支持
160		最喜歡便民服務，方便明瞭!	感謝支持
161		便民服務	感謝支持
162		便民資訊都很滿意	感謝支持
163		有彈跳訊息，一進來比較好選擇要點的方向	感謝支持
164		都可以	感謝支持
165		最滿意便民服務可以增加旅遊行程	旅遊行程建議至新北市觀光局網站查詢。
166	很好	Ok	感謝支持
167		可以多增加網路申辦功能	謝謝您的建議，本處將持續增加線上申辦項目
168		沒	感謝支持
169		線上客服，報稅軟體使用方式	線上客服部分在本處首頁右方的稅務即時通，提供 Skype、Line@等方式諮詢。\\報所得稅軟體屬國稅局業務。
170		最滿意便民服務及專區服務	感謝支持
171	無滿意。	無。	感謝支持
172		最滿意~便民服務.線上櫃台.宣導園地	感謝支持
173	很不錯	抽獎	感謝支持
174	無。	無。	感謝支持
175	沒有不滿意	已經很好	感謝支持
176		宣導園地內容實用清楚	感謝支持
177	很好!		感謝支持
178		整體的排版。	感謝支持
179	應多增加一欄“其他”(未申辦及下載)		未具體描述改進事項

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
180		資訊公開.	感謝支持
181		活動園地有很多活動，非常用心。	感謝支持
182	沒有嘍，很清楚又可以下載已經很好了	宣導園地不錯，很多便民眾相關的事與活動	感謝支持
183	增加線上對談		線上客服部分在本處首頁右方的稅務即時通，提供Skype、Line@等方式諮詢。
184		版面設計很清楚易與尋找想要的資訊	感謝支持
185	加強	彈跳視窗	感謝支持
186		最滿意便民服務	感謝支持
187	NA	都很良好	感謝支持
188		都很滿意，希望增加關於稅的爭議個案給民眾參考。	感謝您的建議，未來網頁改版會列入參考。
189		線上櫃？	感謝支持
190		我最滿意資訊分類的部份	感謝支持
191		租稅宣導 無	感謝支持
192		圖示化多一些	感謝您的建議，未來網頁改版會列入參考。
193		資訊需要更淺顯易懂	未具體描述改進事項
194		可以開放下載財產清單及所得清單	此項目需由中央統一辦理。
195		最新彈跳視窗訊息最滿意	感謝支持
196	滿意	宣導園地	感謝支持
197		宣導園地	感謝支持
198		我最喜歡是把各種稅捐資訊分開的選單，一目瞭然。	感謝支持
199		最滿意 線上櫃台	感謝支持
200		很多活動讓民眾觀看了解稅務問題	感謝支持
201	No	稅務資訊	感謝支持
202	沒什麼不方便的地方	希望更多推廣的抽獎活動!!!	每年皆依活動目的及經費辦理
203		Q&A 要多，才能解決民眾的疑問	本處官網不定時新增並更新常見問答，謝謝您的建議。
204		沒	感謝支持
205		沒	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
206		沒	感謝支持
207	滿意	便民服務	感謝支持
208		收獎活動~ 像之前答題需要參照題庫，邊找答案的同時也學到了好多稅務的資訊!	感謝支持
209	沒	線上客服和申辦及下載	感謝支持
210	多辦抽獎	多辦抽獎	每年皆依活動目的及經費辦理
211		目前使用起來還算順手，操作介面也許可以再簡化一點比較好查詢。手機版本有時候會 lag，還是使用電腦比較好用。不過若因應需求簡單的使用者還算資訊很快，但尚有改進的空間唷!! 感謝您們的付出和用心，設計一套淺顯易懂的網頁提供一般查詢&下載表單。祝福一切順心如意、越來越多人知道這個好用的網站。	感謝支持
212	尚無。	1.全部。 2.尚無。	感謝支持
213		滿意：1999webcall、等待人數看版	感謝支持
214	無。	無。	感謝支持
215		資訊公開	感謝支持
216	非常好了		感謝支持
217		資訊公開	感謝支持
218		目前無	感謝支持
219	至目前使用之服務感覺良好	資訊分類清晰明瞭 內容及時性的提供參考很方便名眾	感謝支持
220		目前不用	感謝支持
221	?有	都還滿意	感謝支持
222		手機進到網站時先有選項可選擇進入電腦版或是手機版	感謝您的建議，未來網頁改版會列入參考。
223	謝謝		感謝支持
224		便民服務	感謝支持
225		線上諮詢的部分非常的棒網站的介面非常優	感謝支持
226		宣導園地	感謝支持
227		繼續加油!	感謝支持
228		不適合手機瀏覽	未具體描述改進事項

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
229	972032990		感謝支持
230		都很滿意，無須新增	感謝支持
231		時常有關於稅答案 多多提倡活動問題	感謝支持
232		便民服務，很容易就可搜尋所要的資訊，謝謝。	感謝支持
233		都很滿意	感謝支持
234		宣導園地	感謝支持
235		統一發票中獎號碼	感謝支持
236	沒有不滿意，非常好繼續把持下去	全部，沒有	感謝支持
237	我覺得滿意	內容即時性	感謝支持
238		等待人數顯示，讓我可以預算幾時到現場就好，不用排隊浪費時間。	感謝支持
239		申辦及下載	感謝支持
240	都不錯	目前沒有意見	感謝支持
241	都不錯	沒有意見	感謝支持
242	建議類別選單可以醒目一些，或提醒可直接由選單選擇稅別，以免一進入就只有看到地價稅。亦可多一個導覽頁，讓民眾選擇申辦的稅別。	首頁有醒目的目前開徵牌照稅專區，尋找很方便。稅務即時通的部分也能提供使用者即時的問題協助。網頁標題的「新北市政府稅捐稽徵處」字樣可以大一些。此外，建議某些常誤認是地方稅的國稅，可增加連結國稅局或國稅之專區，因為一般民眾仍有不清楚哪些項目是國稅或地方稅。若能增加稅務學習小專區，則更好。	本處已提供租稅結構表解釋國稅與地方稅差異\本處官網已設有稅務大學堂。
243	No comment.	No comment.	感謝支持
244		版面簡潔	感謝支持
245	很滿意	資訊分享，	感謝支持
246		網站風格很舒服，不會硬梆梆	感謝支持
247		都 ok	感謝支持
248		手機自動導入	感謝支持
249		多一些稅捐法令知識的宣導	有關新頒地方稅稅捐相關法令將於第一時間即時更新稅務新聞。
250	很滿意	目前沒有	感謝支持
251	很滿意		感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
252		試算及查詢	感謝支持
253		彈跳視窗有點卡	目前連線平均需時 0.02 秒
254		即時活動訊息	感謝支持
255		辦理事項所需文件	申辦及下載部分的案件說明皆有說明須檢附之文件。
256	傳輸慢	線上客服立即回覆對答	目前連線平均需時 0.02 秒 線上客服部分在本處首頁右方的稅務即時通，提供 Skype、Line@ 等方式諮詢。
257		好康	感謝支持
258		優惠活動	感謝支持
259		有些抽獎贈獎活動請不只要在臉書舉辦，因為臉書被黑道挾持，而且臉書也非法治單位，員工也會徇私，動不動就亂除權，隨便指責人家假帳號就被除名。現在網路非常不安全，會寫軟體的也會寫個有毒軟體來試試自己的實力，或是報復，怎麼可能在臉書因為你私人網站的要求，就把資料實在的	已將您的意見提供承辦單位知悉。
259		填上?這不是找死路嗎?請在官方網站透過 Line 或臉書舉辦，請不要專屬臉書，或者連到部落格也可啊!	
260		時常辦理有關稅務的活動。	感謝支持
261		常常有活動	感謝支持
262		申辦及下載以列表的方式呈現清晰明確，設計的很棒!	感謝支持
263	尚可	抽獎	感謝支持
264		我最滿意宣導園地的有獎徵答	感謝支持
265	我覺得因該要有更多有幫助的內容，希望能增加繳稅方法小遊戲，能讓人民更有趣，更生克	我覺得能讓人民方便看自己要繳甚麼稅很方便，	感謝支持
266		吳	感謝支持
267	無不滿意之處	目前內容相當完整	感謝支持
268		內容即時	感謝支持
269	無~	網站很用心~	感謝支持
270	我覺得很好	線上繳稅很方便	感謝支持

編號	若您對本處網站提供的「申辦及下載」不滿意，則需改進地方為何？	請問您最滿意本處網站哪個部分？或您認為本處網站需要新增哪些服務？	意見處理方式
271		滿意：上方繳稅期限的提醒 不滿意：回首頁的選單太小	感謝您的建議，未來網頁改版會列入參考。
272	很方便		感謝支持
273	沒	都不錯，文字越簡單明瞭越好。	感謝支持
274		資訊分類清楚明顯，查詢資料迅速、方便。	感謝支持
275		網頁做得很好	感謝支持
276		不是每個人都有手機，希望能留市話或電子信箱抽獎。	線上問卷調查部分可以透過電子信箱抽獎。
277		沒手機，問卷調查希望能留下市話或電子信箱抽獎	線上問卷調查部分可以透過電子信箱抽獎。
278		有獎徵答活動很吸引人。	感謝支持
279	滿意	希望新增每日簽到獎勵!	感謝您的建議，未來網頁改版會列入參考。