



# 新北市政府稅捐稽徵處

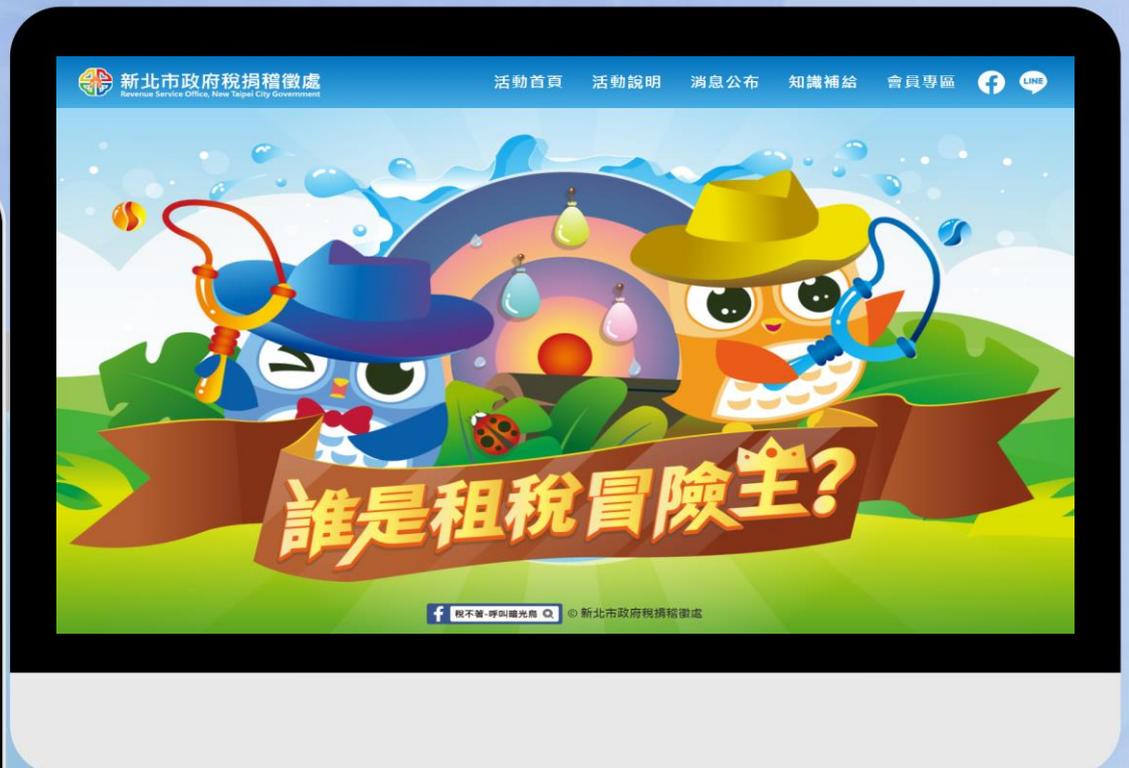
Revenue Service Office, New Taipei City Government

## 111 年度「誰是租稅冒險王？」

### 活動成果報告書



## 專業、效能、同理心



# 目 錄

壹、前言.....	1
貳、調查動機與目的.....	1
參、調查方法.....	1
肆、活動網站設計與流程說明.....	3
伍、網站相關統計資訊.....	20
陸、結論.....	39

## 壹、前言

本處秉持著「專業、效能、同理心」的核心價值，持續精進為民服務品質，不斷地檢討改善，精益求精。隨著網路及行動化科技的進步，民眾運用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

本活動旨在透過網頁互動遊戲方式吸引民眾參與，使民眾多利用本處網站所提供之各項稅務服務措施，以提高本處網站瀏覽量及使用率，同時透過網路問卷調查方式瞭解民眾所需，作為本處提供服務與精進之參考，謹將本次網路問卷調查暨有獎徵答活動結果統計分析陳述如後。

## 參、調查方法

### 一、調查時間

活動期間：

自 111 年 9 月 1 日至 111 年 10 月 31 日止

### 二、調查對象

一般民眾。

### 三、抽樣方法

簡單隨機抽樣法。

#### 四、活動辦法

舉辦「誰是租稅冒險王？」網路問卷調查暨有獎徵答活動，以寓教於樂方式進行網站宣導，透過遊戲方式設計互動小遊戲、網路問卷調查、有獎徵答及幸運刮刮樂遊戲，同時建置租稅宣導專區，並將活動網頁置於本處網站及 Facebook 粉絲專頁，供民眾一起共襄盛舉。

#### 五、分析工具

本活動統計分析結果係透過活動網頁後臺收集數據及內建系統程式產生。

## 肆、活動網站設計與流程說明

### 一、網站首頁



首頁搭配動態呈現效果，讓網站更有活潑更吸睛

(RWD 響應式，手機、平板、電腦均可順利使用)



## 二、網站各內頁

### 1. 活動說明



新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區

### 活動說明

對象：一般民眾(限中華民國國籍之自然人)  
活動期間：111年9月1日起至10月31日止  
(貼心提醒：同一帳號活動期間內每天可玩一次，限一次中獎機會，活動細節請參考活動辦法等相關說明)

活動辦法

活動獎品

得獎公告

活動注意事項

個人資料運用說明

### 2. 活動辦法



新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區

### 活動說明

#### 活動辦法

1. 本活動共三關，參加者須先註冊為會員再進行闖關，第一關為小遊戲，以互動方式介紹官網、第二關網路問卷調查，第三關租稅、廉政及地政有獎徵答及幸運刮刮樂遊戲；如前面第一、二關已完成，下次登入可直接進入第三關。
  - 第一關為互動小遊戲-射擊遊戲，活動中會引導擊中目標，過關後可直接晉級到第二關。
  - 第二關為網路問卷調查，全部作答完畢且成功送出後可直接晉級到第三關。
  - 第三關為有獎徵答及幸運刮刮樂遊戲，完成有獎徵答後即可進行幸運刮刮樂遊戲。
2. 幸運刮刮樂遊戲採「即刮即中」之得獎機制，活動期間同一個帳號一天可玩一次，無論中獎與否都算一次，如當天未中獎者，隔天可續玩第三關有獎徵答及刮刮樂遊戲，同一帳號中獎以一次為限。

返回

### 3. 活動獎品

新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區

#### 活動說明

#### 活動獎品

1. 獎品為全家電子禮券100元500名，採電腦隨機即時抽方式，中獎者可獲得一組電子禮券之兌換序號。
2. 中獎者於活動期間內，請自行至本活動網站之會員專區的活動紀錄中查詢，並憑該得獎序號至指定之連鎖店家使用，兌換無使用期限，請妥善留存。
3. 本活動網站相關資訊僅開放至112年1月31日止，逾期將無法查詢，請中獎者自行記錄得獎之獎項序號，如因遺失獎項序號致無法兌換，承辦單位將不再補發。

返回

### 4. 活動注意事項

新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區

#### 活動說明

#### 活動注意事項

1. 依中華民國所得稅法規定，本活動贈獎屬機會中獎，須辦理所得扣繳，將依中獎金額多寡參照各類所得扣繳率標準代為扣繳及申報，如中獎人不願接受，視同放棄中獎資格。稅率與稅額計算依中華民國法律規定及稅捐機關核定。
2. 本活動所有獎品不得轉換、轉讓或折換現金。若獎品因發送或領取過程中發生不可歸責於主辦單位之事由致毀損、遺失等，主辦單位恕不負責。
3. 如以非法或不正當方式參加本活動，主辦單位及承辦單位將有權取消其參加資格，不再另行通知。
4. 主辦單位保有一切修改或補充本活動辦法及注意事項規範之權利。如對本活動辦法及注意事項之規範有疑義或爭議時，主辦單位擁有最終解釋權及決定權。如有未盡事宜，主辦單位得隨時補充公告，相關異動公告於活動網站。

返回

稅不善-呼叫曬光鳥 © 新北市政府稅捐稽徵處

## 5. 參加活動租稅闖關趣



## 6. 關卡一：遊戲挑戰畫面（關卡1）











## 7. 關卡二：網路問卷調查（關卡2）

 新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區  



### 網路問卷調查

親愛的市民朋友您好：

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，敬請鑑賞惠賜卓見，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。

1. 請問您最常使用本處網站的功能是?(可複選)

<input type="checkbox"/> 各稅資訊	<input type="checkbox"/> 機關介紹
<input type="checkbox"/> 線上櫃檯	<input type="checkbox"/> 便民服務
<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

2. 請問您最常使用本處網站的項目為何?(可複選)

<input type="checkbox"/> 線上申辦、表單下載、進度查詢	<input type="checkbox"/> 節稅健檢
<input type="checkbox"/> 手機視訊服務	<input type="checkbox"/> 房屋稅籍編號查詢
<input type="checkbox"/> 雲端發票e起來	<input type="checkbox"/> 新冠肺炎地方稅專區
<input type="checkbox"/> 其他	

3. 請問您對本處網站「資訊內容更新及連結正確性」是否滿意?

非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意

4. 請問您對本處網站「版面規劃設計」是否滿意?

非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意

- 5.請問您對本處網站「使用便利性及友善性」是否滿意？  
 非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意
- 6.請問您對本處網站提供「資訊前導頁面（於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁）」服務是否滿意？  
 非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意
- 7.請問您對本處網站採用「RWD響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調整為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計是否滿意？  
 非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意
- 8.請問您對本處網站首頁提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務是否滿意？  
 非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意
- 9.請問您對本處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」是否滿意？  
 非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意
- 10.請問您對本處網站網頁瀏覽速度是否滿意？  
 非常滿意  很滿意  滿意  不滿意  非常不滿意

#### 使用者基本資料

- 1.請問您經常使用何種裝置進入本處網站？  
 手機  平板  桌上型電腦  筆記型電  其他
- 2.請問您使用本處網站的頻率為何？  
 每天  每2-5天  每週  每月  不一定
- 3.請問您最常使用本處網站的時段為何？  
 上午6-11時  中午11-13時  下午13-17時  晚上17-22時  晚上22-隔天上午6時
- 4.關於您的個人資料：年齡層？  
 20歲以下  21-30歲  31-40歲  41-50歲  51歲以上
- 5.關於您的個人資料：教育程度？  
 國小以下  國中  高中職  專科  大學  研究所以上
- 6.關於您的個人資料：性別？  
 男  女
- 7.關於您的個人資料：職業？  
 商業  稅務  軍警  教育  公務員  醫療  服務  家管  退休  學生  其他

確認送出

 稅不著·呼叫曬光鳥  © 新北市政府稅捐稽徵處



### 網路問卷調查

表單已送出，感謝您的參與！  
新北市政府稅捐稽徵處竭誠為您服務

返回

## 8. 關卡三：幸運刮刮樂遊戲畫面（關卡3）



稅不著-呼叫曬光鳥 © 新北市政府稅捐稽徵處

搭配知識問答，在遊戲中增加相關知識。（每日可挑戰幸運即時抽）



稅不著-呼叫曬光鳥 © 新北市政府稅捐稽徵處

### 問答題

社會福利團體使用之車輛，原則上可以申請幾輛車免徵使用牌照稅？

- 1輛
- 3輛
- 5輛
- 不限制

答對了!!

下一題



### 幸運刮刮樂

刮出您的獎項





## 9. 知識補給

新北市政府稅捐稽徵處 Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區



### 知識補給

知識補給 影片專區

- 1 其他相關連結
- 2 112年民法下修18歲即成年
- 3 財政部稅務入口網
- 4 查詢金融遺產
- 5 個人雲端稅務帳戶
- 6 繼承查欠一點通
- 7 以電子方式傳送繳款書、轉帳通知及證明
- 8 稅捐稽徵法修正重點
- 9 使用牌照稅
- 10 房屋稅
- 11 地價稅
- 12 納稅者權利保護法
- 13 雲端發票含捐贈碼
- 14 多元繳稅
- 15 廉政反貪宣導
- 16 線上查詢被繼承人財產、金融遺產、死亡前二年內贈與及所得資料暨申請遺產稅稅額試算服務
- 17 購買節能電器退還減徵貨物稅
- 18 中古汽、機車報廢或出口換購新車減徵退還新車貨物稅
- 19 數位權套
- 20 得以線上聲明取代印鑑證明
- 21 辦理建物第一次登記免辦建物測量
- 22 本所販售的土地界標-界標介紹
- 23 延時取件-不動產交易安全暨便民措施海報
- 24 調閱地籍檔案-111原案調案一點通
- 25 無人標本櫃檯
- 26 新北不動產業連網
- 27 合法業者識別-(地價)合法業者標章
- 28 實價登錄

# 10. 影片專區


**新北市政府稅捐稽徵處**  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

[活動首頁](#)
[活動說明](#)
[消息公布](#)
[參加活動](#)
[知識補給](#)
[會員專區](#)





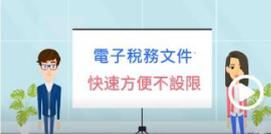
知識補給

知識補給
影片專區



**民法成年年齡修正**

112年1月1日起 滿18歲就是成年人!



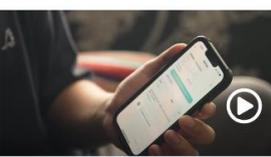
**電子稅務文件**  
快速方便不設限

電子稅務文件 快速方便不設限



**新北市政府稅捐稽徵處**  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

金融遺產查詢



行動支付結合雲端發票好方便，儲存愛情永不變



**不動產一站式服務**

不動產移轉一站式服務 24小時不打烊



**減免使用牌照稅**  
照顧弱勢我最威

新北市政府稅捐稽徵處  
校園宣傳短片  
校園特攝員：泰山高中 (江瑋、王程力、林建華)

使用牌照稅減免



**地價稅自用**  
非自用差很大

買賣登記怎麼辦 Feat. 新北市新莊地政事務所



**地價稅自用非自用差很大**



**納稅者權利**  
我幫您

納稅者權利 我幫您



**第三章**  
勇敢小紅帽

課稅問題莫慌張，納保官來幫您



**行動電子來繳稅**  
省心便利不延稅



繳稅別煩惱 線上也可繳



**購買節能電器 還還減徵貨物稅**  
線上申請快e通

購買節能電器還還減徵貨物稅 線上申請快e通-延長2年



**遺產稅申報**  
稅額試算  
真方便

遺產稅稅額試算



**友廉劇場**  
都是鑽石惹的禍!

友廉劇場：都是鑽石惹的禍！


稅不善-呼叫暗光鳥

© 新北市政府稅捐稽徵處

## 11. 會員登入

新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區

會員登入

電子郵件  
請正確填寫電子郵件

登入本活動的密碼  
登入本活動的密碼

[忘記密碼](#)

頁面驗證碼  
頁面驗證碼 e8et u 更換

[還沒註冊嗎？前往註冊](#)

確認送出

稅不著-呼叫曬光鳥 © 新北市政府稅捐稽徵處

## 12. 活動紀錄

新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區

活動紀錄

日期	獎勵	序號

稅不著-呼叫曬光鳥 © 新北市政府稅捐稽徵處

## 13. 會員資料

新北市政府稅捐稽徵處  
Revenue Service Office, New Taipei City Government

活動首頁 活動說明 消息公布 參加活動 知識補給 會員專區

會員資料

姓名

身分證字號

手機號碼

電子郵件

地址

修改登入本活動的密碼(6位數以上)

空白表示沿用舊密碼

修改登入本活動的密碼(請再次輸入)

請再一次輸入修改密碼

確認修改 登出

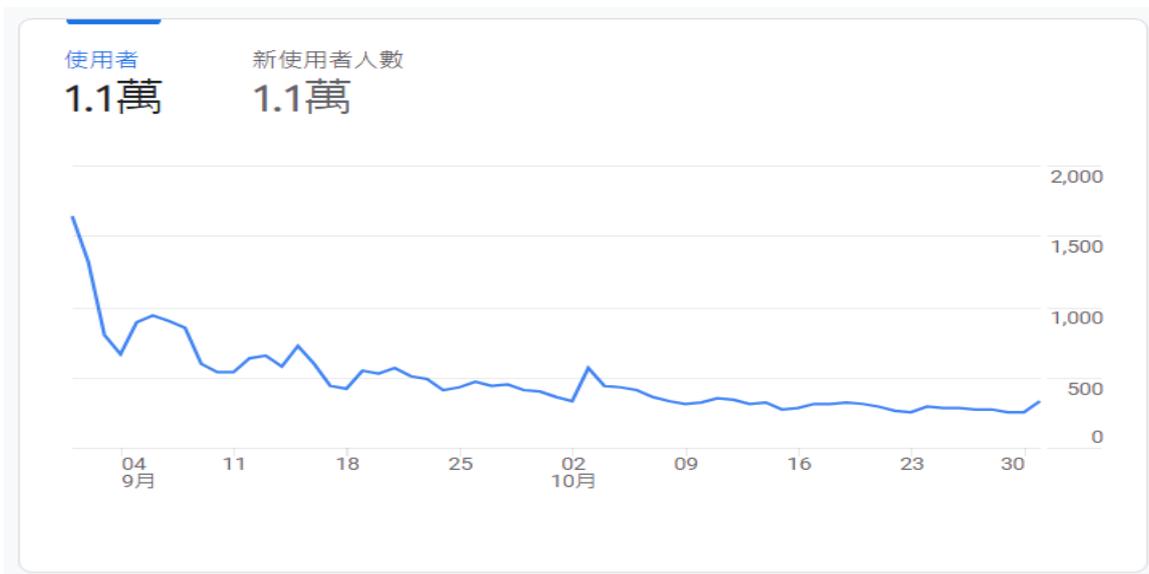
稅不著·呼叫暗光鳥 © 新北市政府稅捐稽徵處

## 伍、網站相關統計資訊

### 一、網站統計分析

#### (一) 網站使用者及瀏覽量

網站活動期間 111/9/1-111/10/31，網站新使用者約 1.1 萬人，其中活動初期參與人數最熱烈，後續期間則維持平穩狀態。



#### (二) 網站流量來源與統計

本活動訊息露出管道以 FB 貼文分享曝光與直接連結網站為主

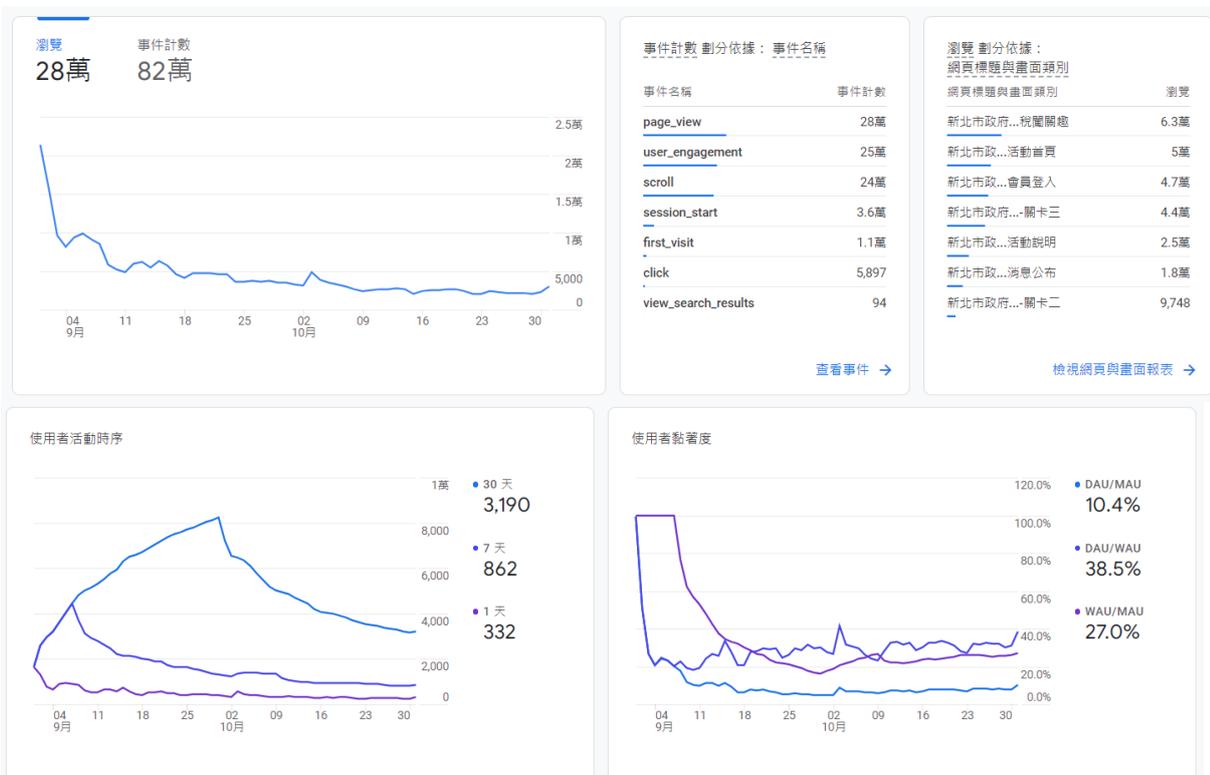
工作階段來源/媒介	↓ 使用者	工作階段	互動工作階段	平均單次工作階段參與時間	每位使用者互動工作階段	每個工作階段的活動	參與度
	10,887 總數的 100%	35,888 總數的 100%	29,048 總數的 100%	1分 51 秒 和平均值相同	2.67 和平均值相同	22.82 和平均值相同	80.94% 和平均值相同
1 (direct) / (none)	7,039	20,757	16,132	1分 43 秒	2.29	21.05	77.72%
2 lm.facebook.com / referral	1,081	2,750	2,468	2分 28 秒	2.28	26.84	89.75%
3 m.facebook.com / referral	791	1,804	1,514	1分 44 秒	1.91	19.49	83.92%
4 l.facebook.com / referral	759	5,407	4,694	1分 51 秒	6.18	23.69	86.81%
5 luckydog.tw / referral	538	3,223	2,889	2分 04 秒	5.37	27.53	89.64%
6 ilabor.ntpc.gov.tw / referral	210	252	125	0分 52 秒	0.60	11.79	49.6%
7 baidu / organic	106	106	1	0分 00 秒	<0.01	3.75	0.94%
8 etax.nat.gov.tw / referral	102	469	407	2分 07 秒	3.99	29.08	86.78%
9 (not set)	56	103	0	1分 39 秒	0.00	28.74	0%
10 facebook.com / referral	55	266	241	1分 42 秒	4.38	27.36	90.6%

### (三) 網頁瀏覽量統計

總網頁瀏覽數量 27 萬 9,855 次，不重複使用者 1 萬 887 人

網頁標題與畫面類別	↓ 瀏覽	使用者	每個使用者的觀看	平均參與時間	事件計數 所有事件
	279,855 總數的 100%	10,887 總數的 100%	25.71 和平均值相同	6 分 07 秒 和平均值相同	818,933 總數的 100%
1 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-租稅闖關趣	62,696	6,889	9.10	0 分 33 秒	160,585
2 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-活動首頁	50,379	8,885	5.67	0 分 28 秒	172,596
3 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-會員登入	47,365	9,154	5.17	2 分 10 秒	144,931
4 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-關卡三	43,763	6,498	6.73	2 分 40 秒	127,494
5 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-活動說明	25,078	4,118	6.09	0 分 46 秒	69,547
6 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-消息公布	18,104	3,021	5.99	0 分 29 秒	52,187
7 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-關卡二	9,748	2,949	3.31	1 分 07 秒	29,740
8 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-關卡一	7,906	3,335	2.37	1 分 19 秒	23,033
9 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-會員註冊	5,403	3,404	1.59	2 分 10 秒	15,334
10 新北市政府稅捐稽徵處-誰是租稅冒險王-活動紀錄	5,007	1,249	4.01	0 分 37 秒	13,132

### (四) 網頁參與狀況



本次活動整體瀏覽與曝光表現優異，顯示為期 2 個月的短期活動已充分收集足夠的瀏覽量，更能聚焦曝光本處網站的各項宣導資訊及稅務知識。

## 二、會員基本資料分析

### (一)活動後臺基本會員統計

本次活動所有會員總數 4,035 人、遊戲參與次數 4 萬 1,634 次

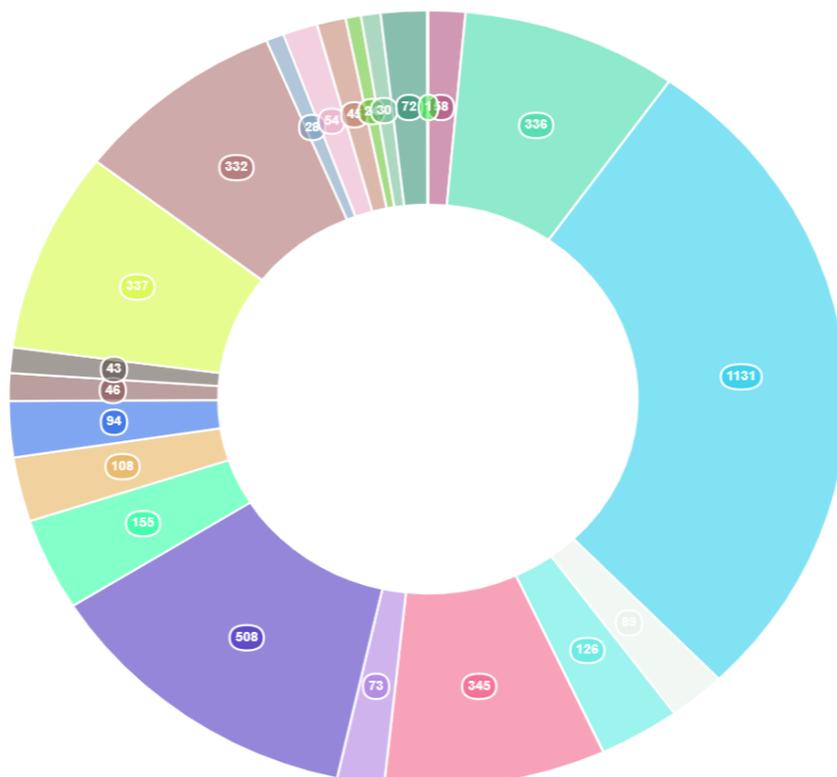


### (二)會員地區分布

從地區分布圖表可查閱參加此活動的各地區人數比例分配

基隆市:58	台北市:336	新北市:1131	新竹市:89	新竹縣:126
桃園市:345	苗栗縣:73	台中市:508	彰化縣:155	南投縣:108
雲林縣:94	嘉義市:46	嘉義縣:43	台南市:337	高雄市:332
台東縣:28	花蓮縣:54	宜蘭縣:45	金門縣:30	澎湖縣:24
屏東縣:72	連江縣:1	(單位:人次, 活動總計:4035)		

本活動參與者以新北市人數最多，桃園市次之、台北市與高雄市人數亦不少。



## 陸、問卷調查結果分析

### 一、調查結果摘要

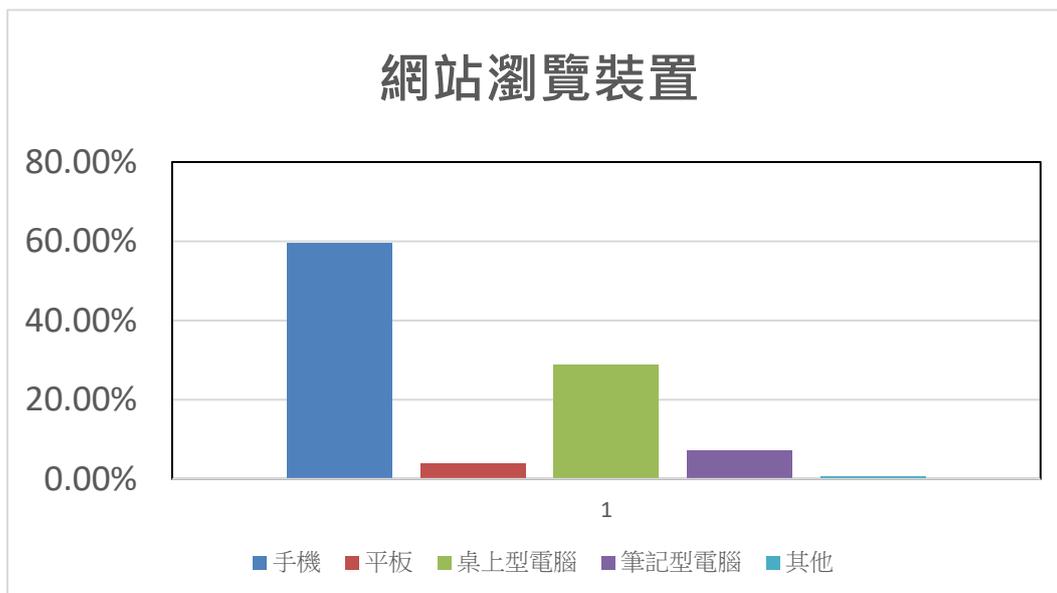
本次問卷主要調查目的，係為掌握民眾對本處網站提供之功能、項目、資訊內容及版面設計等滿意程度，並藉由問卷瞭解民眾網路瀏覽習慣、使用頻率、基本資料等項目，冀提供後續網站策劃及活動推行時之參考依據，以提升本處官網之便利性及滿意度。本年參與填寫網路問卷數計 3,870 份，開放時間為 2 個月。據調查結果顯示，民眾對本處網站整體滿意度高達 99.69%，顯示民眾對本處網站的各項功能及各類資訊之有效性、正確性及即時性均給予正面的評價。

### 二、基本資料分析

#### (一) 網站瀏覽裝置

依網站瀏覽裝置分析結果，民眾瀏覽本處網站使用裝置以手機為主，111 年度佔 59.59%，其次為桌上型電腦，佔 28.71%，表示民眾習慣使用手機瀏覽網頁，因此 RWD 響應式網頁設計為網路發展趨勢。

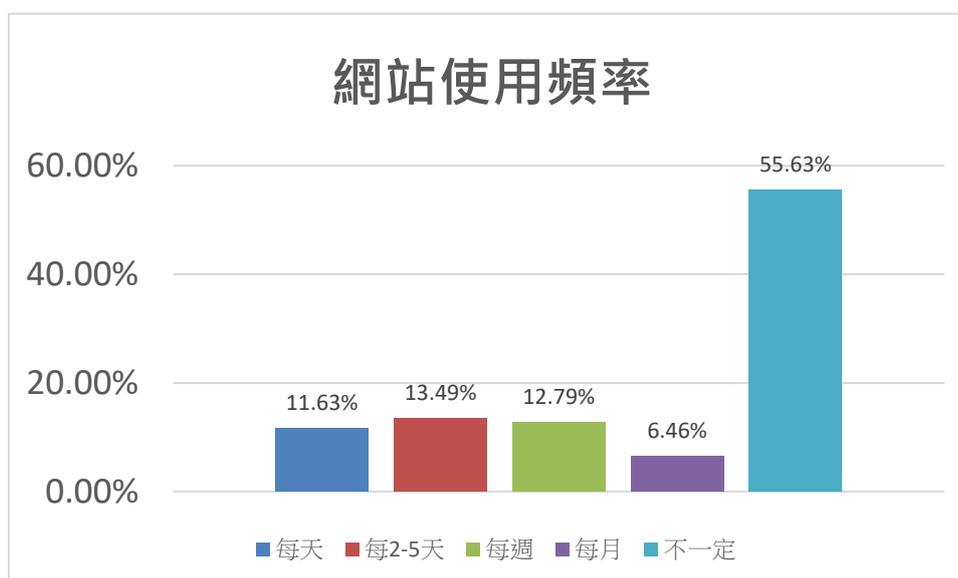
項目 期別		手機	平板	桌上型電腦	筆記型電腦	其他	合計
		111 年	人數	2,306	150	1,111	282
	比例	59.59%	3.88%	28.71%	7.29%	0.54%	100%



## (二) 網站使用頻率

依網站使用頻率分析，多數民眾使用本處網站頻率不一定，占 55.63%，其次為每 2-5 天使用，占 13.49%。

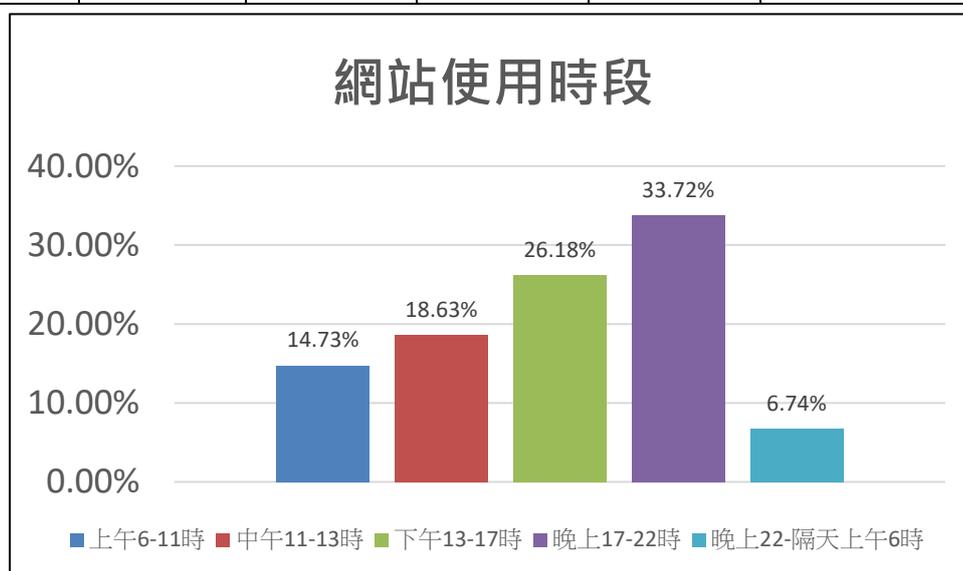
期別	項目	每天	每 2-5 天	每週	每月	不一定	合計
	111 年	人數	450	522	495	250	2,153
	比例	11.63%	13.49%	12.79%	6.46%	55.63%	100%



### (三)網站使用時段

依網站使用時段分析，民眾使用本處網站時段以晚上 17-22 時為主，占 33.72%，其次為下午 13-17 時使用次之，占 26.18%，而晚上 22-隔天上午 6 時，占 6.74%，使用人數最少。

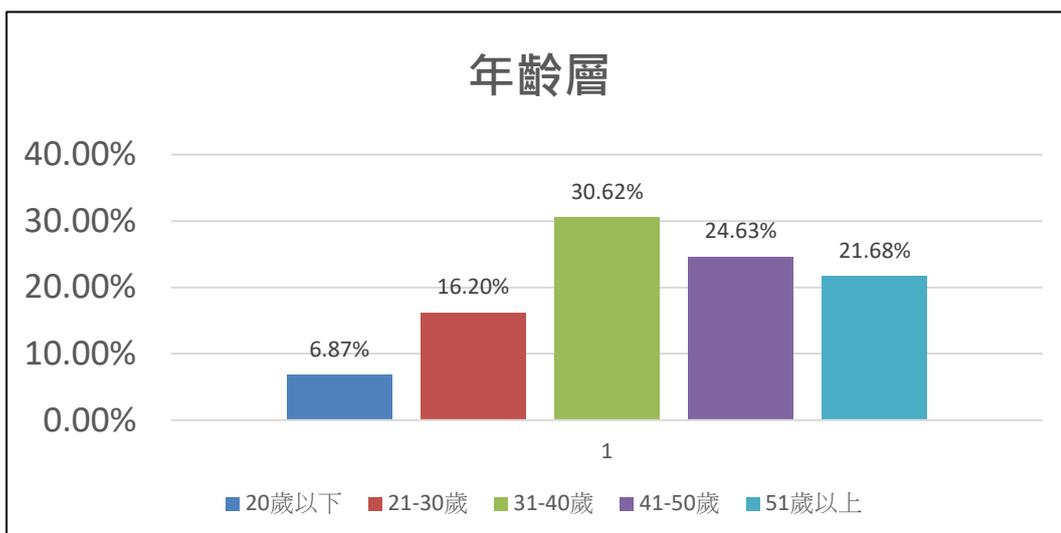
期別 \ 項目		上午 6-11 時	中午 11-13 時	下午 13-17 時	晚上 17-22 時	晚上 22-隔天上午 6 時	合計
		111 年	570	721	1,013	1,305	261
	比例	14.73%	18.63%	26.18%	33.72%	6.74%	100%



### (四)年齡

依調查資料顯示，本處網站使用者仍以 31 歲以上族群為主，111 年度佔 76.93%，顯示青壯年民眾是網路主要使用族群。

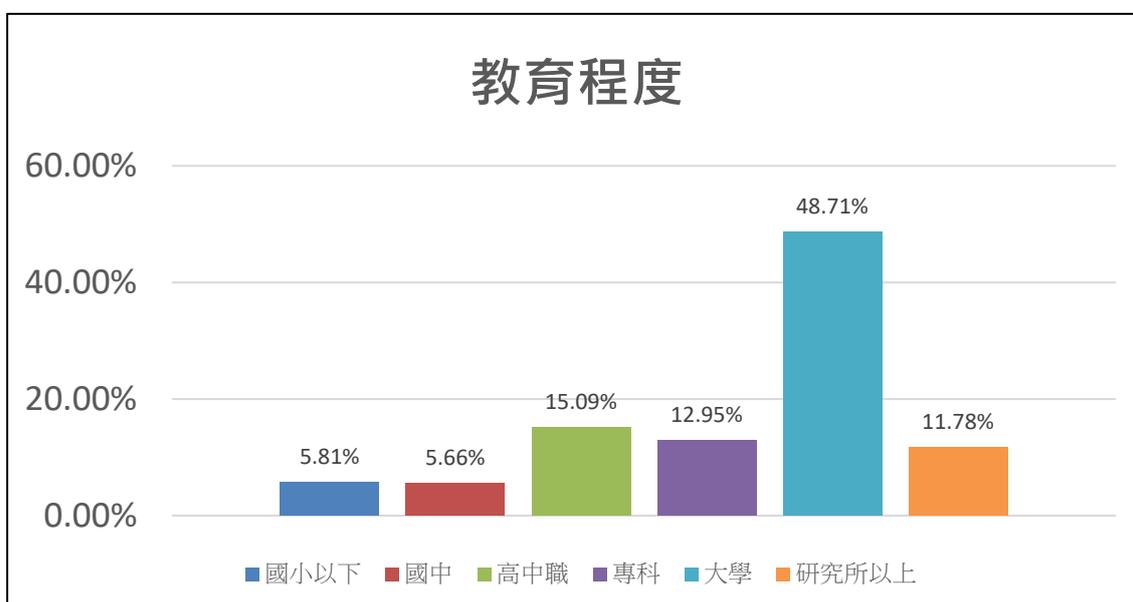
期別 \ 項目		20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	合計
		111 年	266	627	1,185	953	839
	比例	6.87%	16.20%	30.62%	24.63%	21.68%	100%



### (五)教育程度

本處網站使用者教育程度以大學程度占 48.71% 為最多、高中職次之，另值得關注的是，國中小以下使用者亦有 11.47%，顯示本活動可作為各不同年齡者之學習教材。

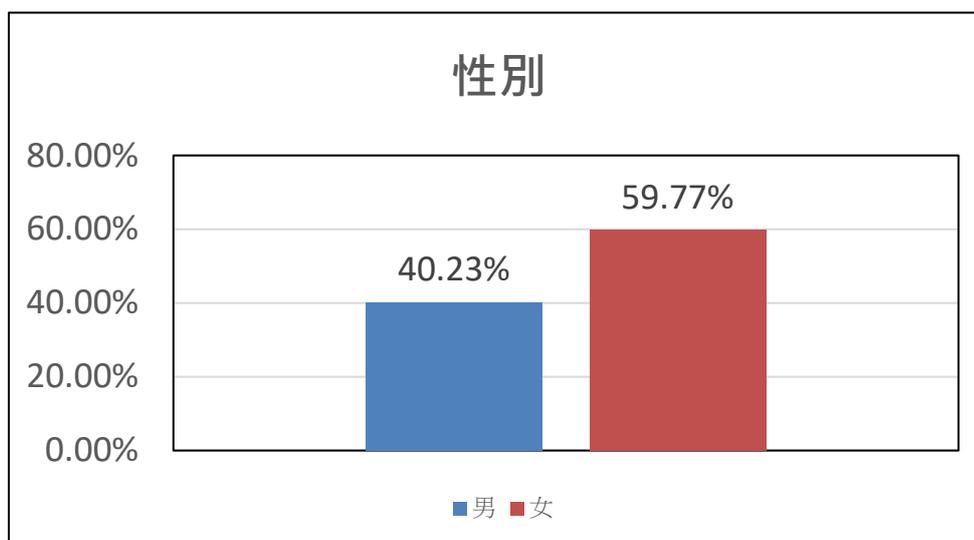
項目 期別		教育程度						合計
		國小以下	國中	高中職	專科	大學	研究所以上	
111 年	人數	225	219	584	501	1,885	456	3,870
	比例	5.81%	5.66%	15.09%	12.95%	48.71%	11.78%	100%



## (六)性別

依性別分析，女性人數為 2,313 人，占 59.77%，男性為 1,557 人，占 40.23%，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
111 年度	1,557	40.23%	2,313	59.77%	3,870	100%

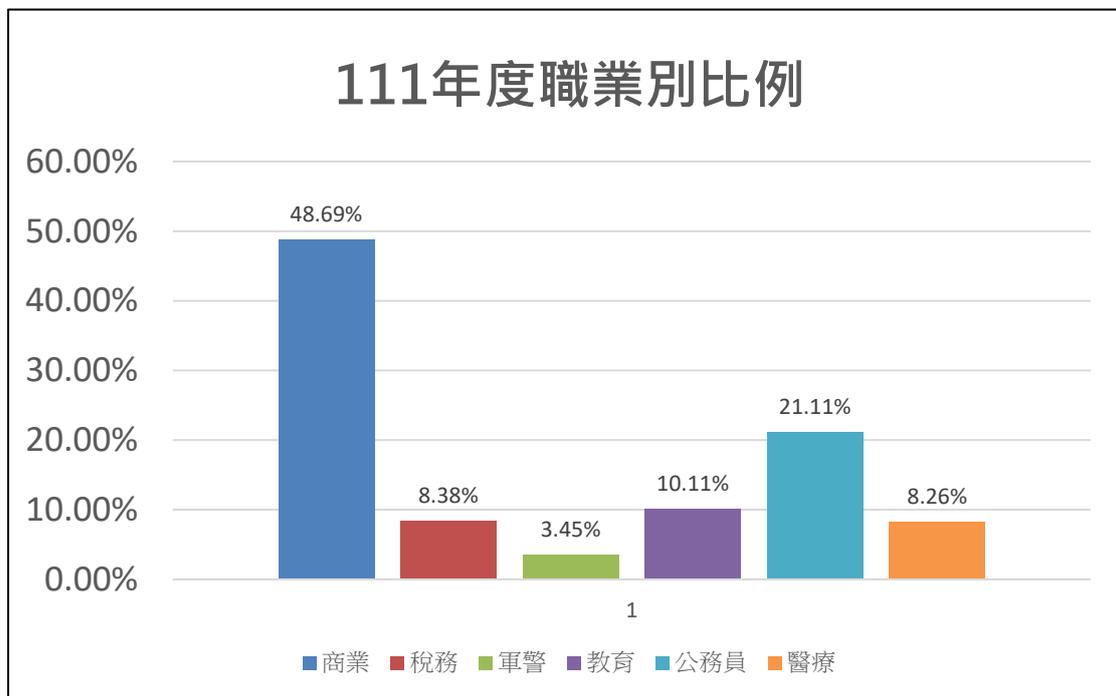


## (七)職業

依職業別分析，分類為「商業」、「稅務」、「軍警」、「教育」、「公務員」、「醫療」及「其他(包括服務、家管、退休、學生)」等七大類別，依調查資料顯示，除其他類別外，商業人士使用本處網站約佔 48.69%為最大宗，其次為公務員、教育、稅務、醫療及軍警人員，表示本網站使用職業族群廣泛多元。

項目 期別		商業	稅務	軍警	教育	公務員	醫療	合計
		111年	819	141	58	170	355	139
	比例	48.69%	8.38%	3.45%	10.11%	21.11%	8.26%	100%

備註：本次參與問卷調查人數為 3,870 人，其中「商業」、「稅務」等六大職業別為 1,682 人、「其他」職業別為 2,188 人。

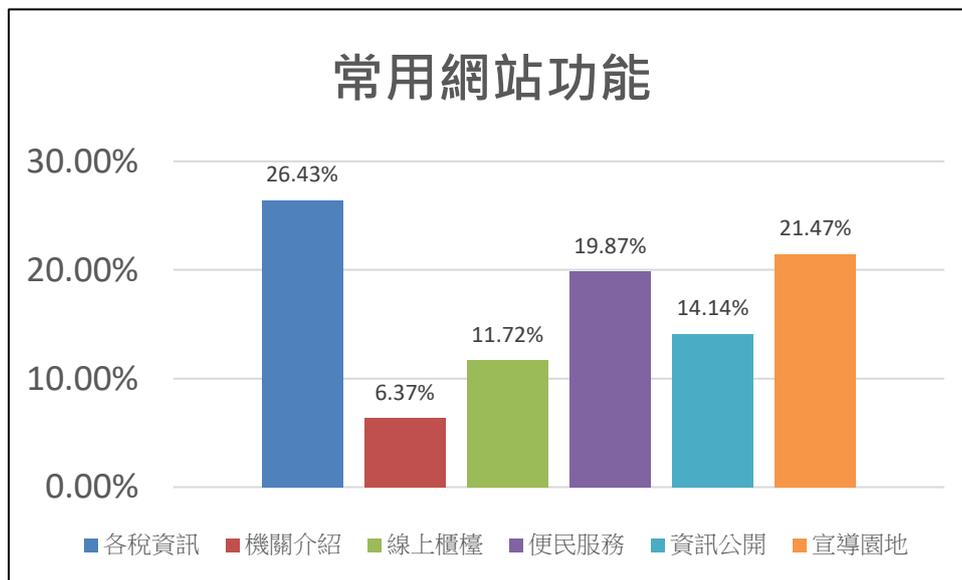


### 三、調查項目整體分析

#### (一)請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)

民眾對「各稅資訊」使用率較高，其次為「宣導園地」，各稅資訊依各地方稅目別分類，包含開徵專區、焦點話題、地方稅簡介，節稅園地、申辦及下載、詞彙小百科、常見問答等資訊，顯示民眾對於各稅資訊的需求較高，其次為宣導園地及便民服務。

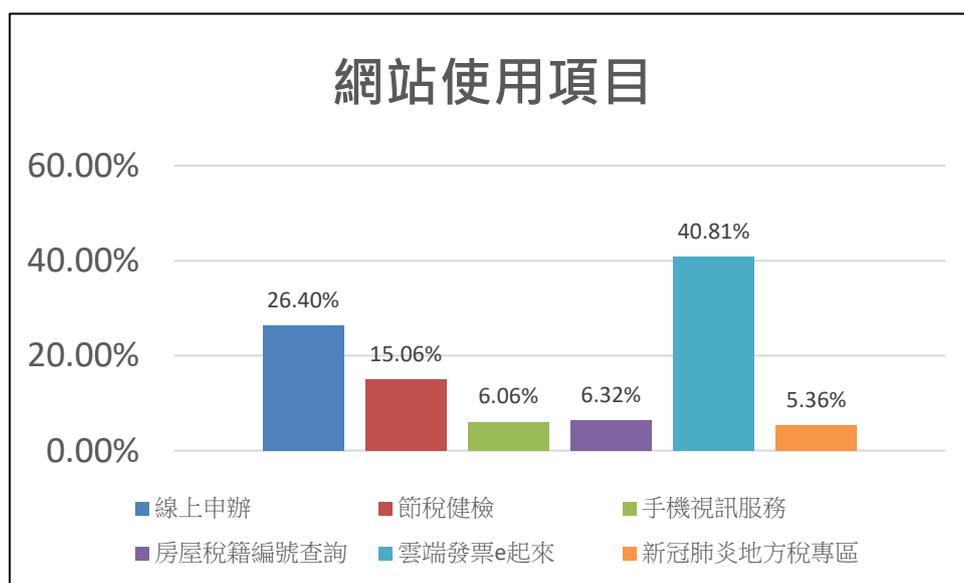
項目		各稅資訊	機關介紹	線上櫃檯	便民服務	資訊公開	宣導園地	合計
111年	次數	1,802	434	799	1,355	964	1,464	6,818
	比例	26.43%	6.37%	11.72%	19.87%	14.14%	21.47%	100%



## (二)請問您對本處網站「使用項目」是否滿意?(複選題)

民眾對「雲端發票 e 起來」使用率最高，占 40.81%，其次為「線上申辦」及「節稅健檢」，分別占 26.40%及 15.06%，其中雲端發票 e 起來依分類，包含雲端發票介紹、手機條碼線上辦、統一發票開獎，統一發票兌獎措施、雲端發票換好禮、雲端發票領獎設定等資訊，顯示民眾可透過本處官網從手機條碼申辦、領獎帳戶設定，至捐發票換好禮一條龍的常設性服務，讓民眾一年 365 天，每天 24 小時皆可設定，打破地點、時間的限制，讓民眾體驗更貼心、更便民的服務。

項目 期別		線上 申辦	節稅 健檢	手機視 訊服務	房屋稅 籍編號 查詢	雲端發 票 e 起 來	新冠肺 炎地方 稅專區	合計
111 年	次數	1,546	882	355	370	2,390	314	5,857
	比例	26.40%	15.06%	6.06%	6.32%	40.81%	5.36%	100%

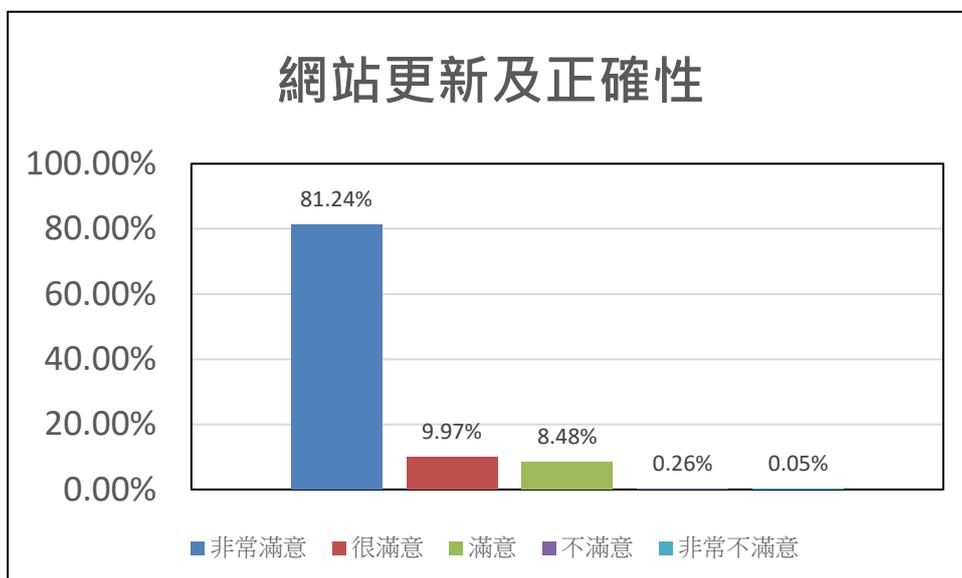


(三)請問您對本處網站「資訊內容更新及連結正確性」是否滿意？

為確保網站資料安全性，提供正確、即時、實用性資訊，本處官網透過各種分析工具，定期指派專人檢核網頁內容，以提供民眾正確、即時、實用之稅務資訊。填答者針對本處網站資訊內容更新及連結正確性，滿意者佔 99.69%，不滿意者僅佔

0.31%，顯示本處網站檢核制度發揮功能，對維持網站資訊內容更新及正確性有正向幫助。

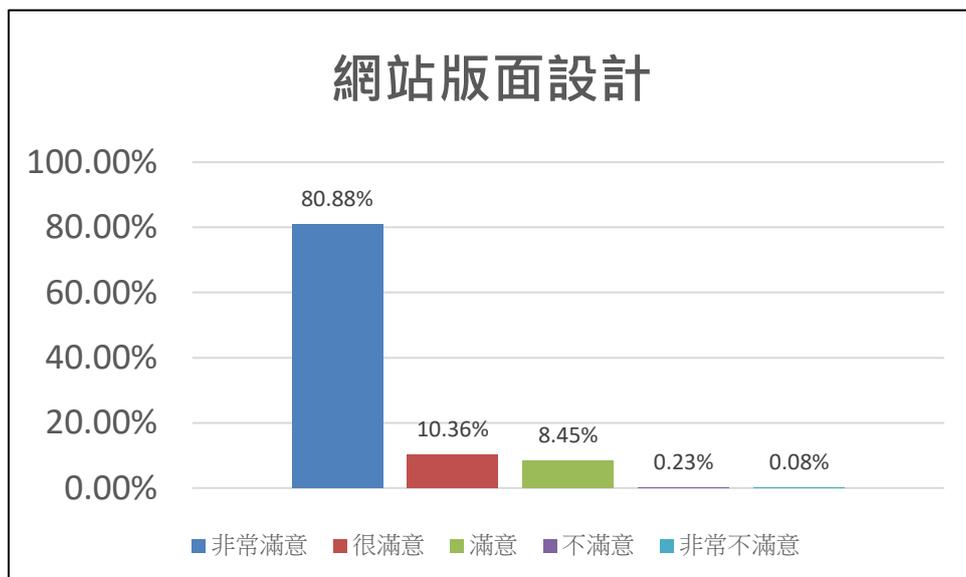
項目 期別		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
		111 年	3,144	386	328	10	2
	比例	81.24%	9.97%	8.48%	0.26%	0.05%	100%



(四)請問您對本處網站「版面規劃設計」是否滿意？

本處網站設計以簡明易用、友善操作為主軸，如主選單採用固定浮動呈現於視窗上方，即使頁面捲動，使用者仍可快速點選其他相關連結；建置中英文版網頁、分眾專區、全文檢索、外部搜尋引擎優化作業(SEO)；輪播廣告 Banner 推廣重要稅務訊息，讓使用者更容易搜尋所需資訊及服務。本次活動填答者表示滿意本處網站版面規劃設計，占 99.69%，顯示本網頁分類一目瞭然易於查詢。

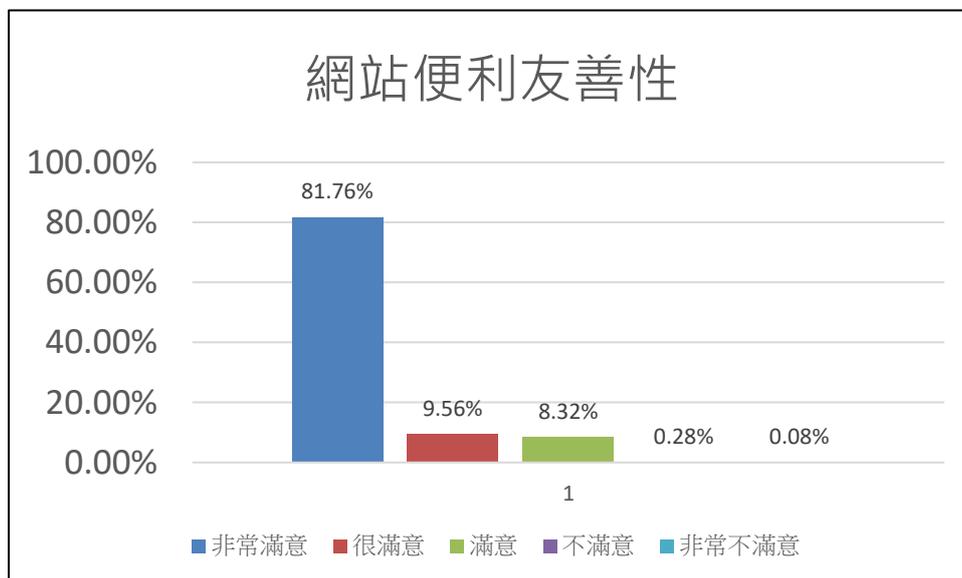
期別		項目					合計
		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
111 年	人數	3,130	401	327	9	3	3,870
	比例	80.88%	10.36%	8.45%	0.23%	0.08%	100%



(五)請問您對本處網站「使用便利性及友善性」是否滿意?

本處網站以使用者需求為中心，提供簡明易用的友善操作介面，採用響應式網站設計，透過資訊圖像化、無障礙設計等滿足不同年齡、需求使用族群，本次活動有 99.64%的填答者表示滿意本處網站使用便利性及友善性，顯示本處致力於提供符合使用者需求的網站服務。

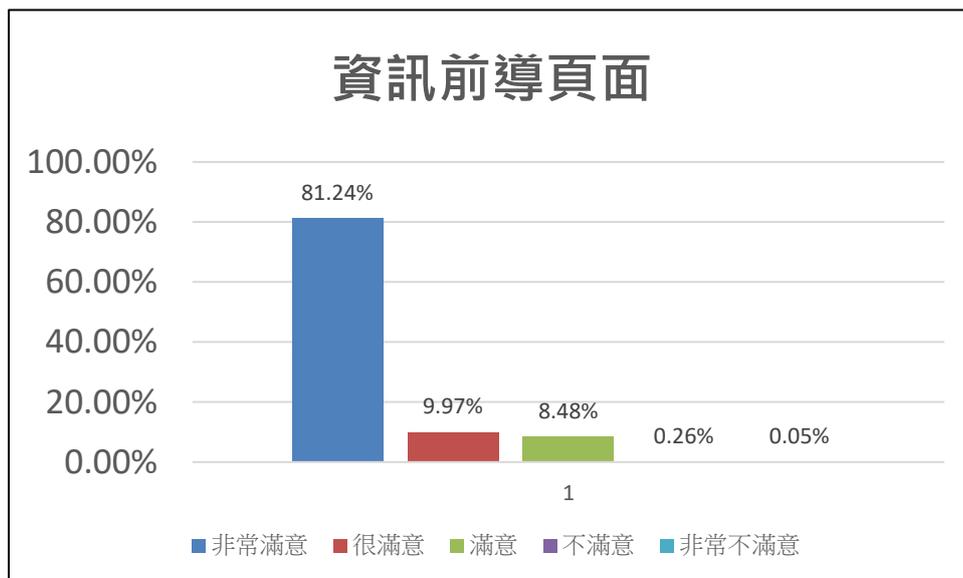
項目 期別		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
		111 年	3,164	370	322	11	3
	人數	3,164	370	322	11	3	3,870
	比例	81.76%	9.56%	8.32%	0.28%	0.08%	100%



(六)請問您對本處網站提供「資訊前導頁（於進入網站前，顯示熱門主題頁）」服務是否滿意？

以民眾快速便捷取得稅務資訊為導向，於進入網站主頁前，顯示熱門主題前導頁面，提供當前最夯議題及本處強力宣導事項，今年度並新增「快捷申辦及下載下拉選單」功能，民眾不須進入內頁，即可快速搜尋稅務類型及申辦下載項目，完成稅務線上申辦服務。本次有 99.69%的填答者表示滿意本處資訊前導頁服務。

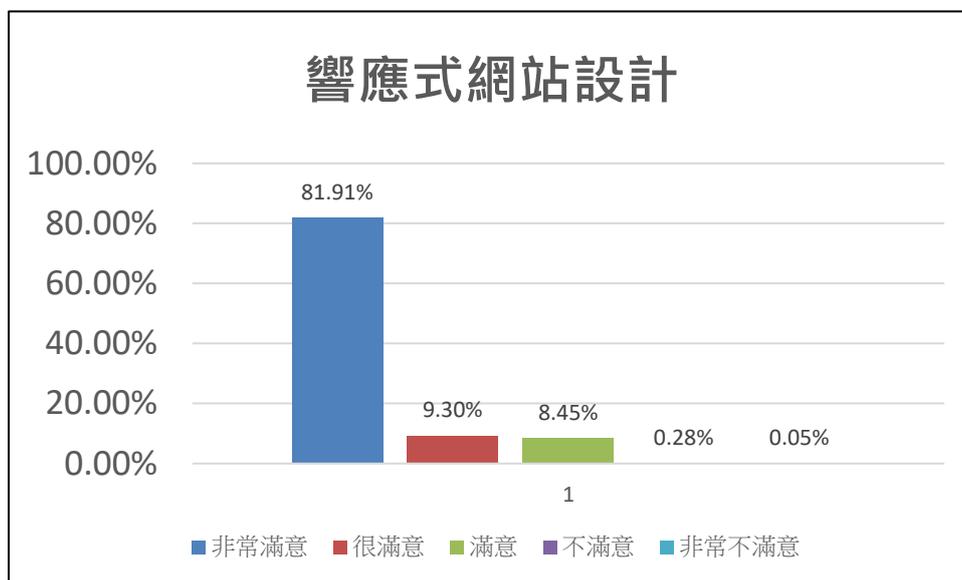
期別		項目					合計
		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
111 年	人數	3,144	386	328	10	2	3,870
	比例	81.24%	9.97%	8.48%	0.26%	0.05%	100%



(七)請問您對本處網站首頁提供「RWD 響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計是否滿意?

為提供行動友善設計，考量使用者常用裝置、操作習慣等，提供合適的版面設計、文字內容，將電腦、平版、手機隨不同裝置自動調整符合各式螢幕尺寸的頁面，讓使用者更舒適地瀏覽及閱讀，本次有 99.66%的填答者表示滿意本處響應式網站服務。

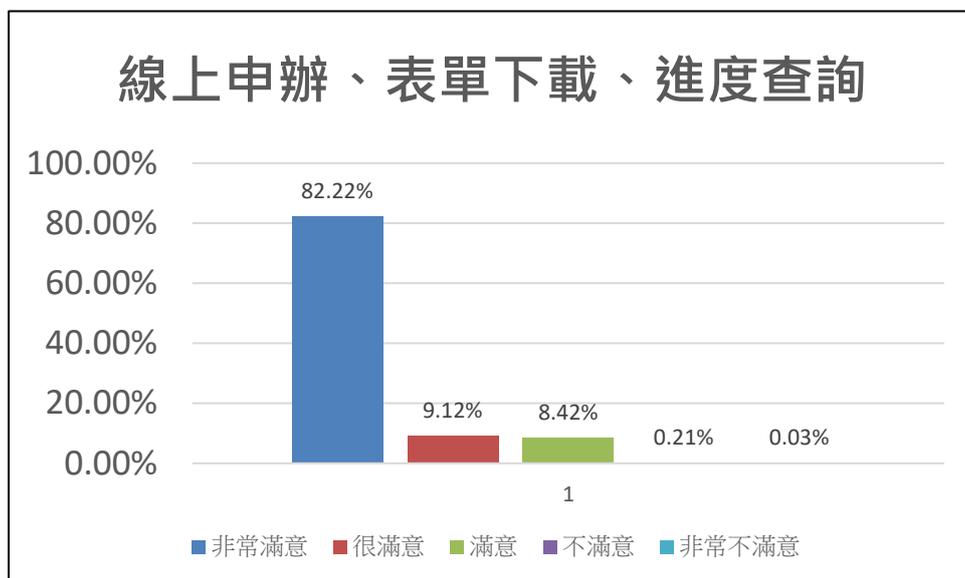
期別		項目					合計
		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
111 年	人數	3,170	360	327	11	2	3,870
	比例	81.91%	9.30%	8.45%	0.28%	0.05%	100%



(八)請問您對本處網站提供「線上申辦.表單下載.進度查詢」服務是否滿意?

本處官網提供民眾便捷申辦管道，於「線上申辦.表單下載及進度查詢」項下，逐項公告案件說明、應檢附文件、處理天數、連絡電話、標準作業流程、多元申辦管道、進度查詢、書表範例，並提供 PDF、DOC、ODT 等空白書表供民眾下載使用，資訊公開透明且完整，本次填答者滿意此服務的比例有 99.76%。

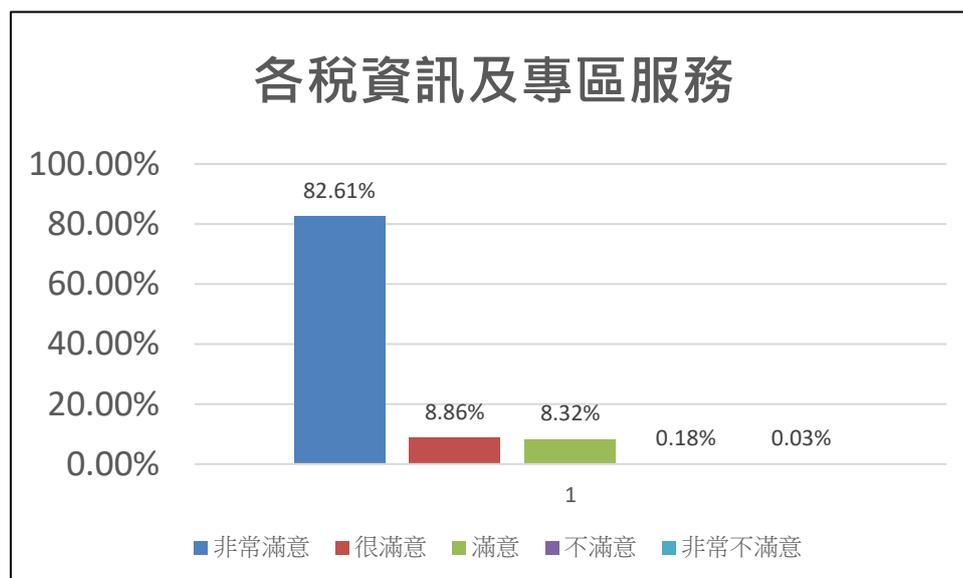
項目		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
111 年	人數	3,182	353	326	8	1	3,870
	比例	82.22%	9.12%	8.42%	0.21%	0.03%	100%



(九)請問您對本處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」是否滿意？

本處官網依稅目別分類，提供各稅開徵專區、焦點話題、地方稅簡介，節稅園地、申辦及下載、常見問答等資訊；依各族群需求，設置多達 20 項專區服務，包括「延分期繳稅專區」、「查詢金融遺產專區」、「納稅者權利保護專區」、「稅捐稽徵法專區」等稅務資訊，本次有 99.79%的填答者表示滿意設置各稅資訊及專區服務。

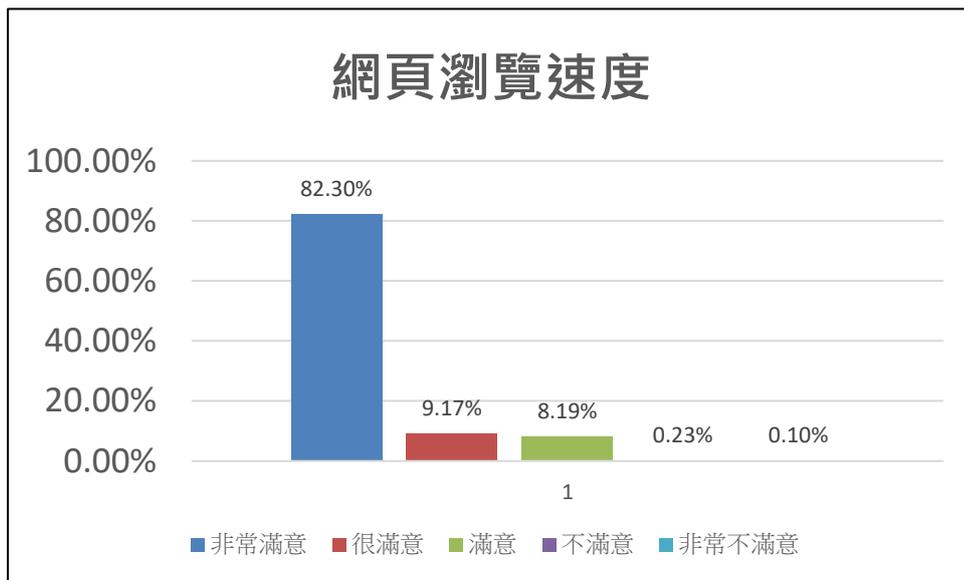
項目 期別		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
		111 年	3,197	343	322	7	1
	人數	3,197	343	322	7	1	3,870
	比例	82.61%	8.86%	8.32%	0.18%	0.03%	100%



(十)請問您對本處網站「網頁瀏覽速度」是否滿意？

本處網站相當重視民眾網站頁面瀏覽頁面速度，包括使用者進入網站後能順利瀏覽、點擊網頁、甚至與內容互動的時間，本活動有 99.66%的填答者表示滿意本處網站網頁瀏覽速度。

期別		項目					合計
		非常滿意	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	
111 年	人數	3,185	355	317	9	4	3,870
	比例	82.30%	9.17%	8.19%	0.23%	0.10%	100%



## 伍、結論

當今科技發展日新月異，網際網路與行動裝置所帶來的便捷性，讓資訊傳遞方式更加快速及多元，為使民眾不受時空限制，在任何地點皆能透過本處官網取得完整稅務資訊及線上申辦功能，本處秉持「為民服務」之精神，以民眾需求為優先，建構即時性、易用性、互動性及擴充性之服務機能及內容，持續強化與精進本處官網的完整性及豐富度。

本處 107 年 12 月網站全新改版，為提供使用者友善介面，全網站使用響應式網頁設計，能使網站在不同行動裝置提供最佳的視覺效果；同時，為正確且即時提供稅務資訊，本處官網與市府開放資料平台介接，及時更新稅務新聞、公示送達及公同共有等稅務資訊，可讓民眾快速掌握最新稅務資訊，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，故經調查結果顯示，民眾對於網站內容正確性及即時性滿意度高達 99.69%。

為提高網站易用性，本處於 111 年 9 月於官網新增「快捷申辦及下載下拉選單」功能，民眾不須進入內頁，即可快速搜尋稅務類型及申辦下載項目，完成稅務線上申辦服務，達到簡化申辦流程、優化操作介面、提升服務效能等目標；同時亦新增「稅務線上服務」熱門焦點服務區塊，將稅務申辦項目透過主題式及系統化編排，讓民眾更快

速找到所需之資訊，有效降低瀏覽負荷，同時網頁介面搭配微互動設計、主題式分眾，透過 12 類熱門連結方塊吸引民眾注意、增進使用參與度、提升互動活潑性，讓網頁瀏覽更有趣，使用者操作上獲得更多回饋。

未來本處將持續擴充網路服務效能，致力於資訊公開化，提升資訊即時性及正確性，讓民眾能充分運用本處網站所提供之服務項目，實現「24 小時不打烊」、「免出門服務就來」的友善網路環境，創造徵納雙方彼此雙贏的局面。





**專業、效能、同理心**