

113 年度「稅務森林・冒險趣」 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、活動相關統計資訊.....	1 3
陸、問卷調查結果分析.....	1 6
柒、結論.....	2 9

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，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抽獎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 113 年 9 月 2 日至 113 年 10 月 15 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「稅務森林·冒險趣」網路問卷調查暨有獎徵答抽獎活動，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、幸運刮刮樂遊戲及每週集章任務，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



二、網站各內頁

1. 活動說明



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 活動辦法 活動消息 活動遊戲 知識補給 會員專區





活動辦法

一、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，以互動方式引導介紹官網、第二關網路問卷調查，第三關租稅及廉政有獎徵答、刮刮樂遊戲及集章任務抽大獎；如前面第一、二關已完成，下次登入可直接進入第三關。

1. 第一關為互動小遊戲-尋找暗光鳥，以暗光鳥為主角進行本處官網主題式介紹，活動中會引導尋找目標，過關後可解鎖到第二關。
2. 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。
3. 第三關為有獎徵答(租稅、廉政)刮刮樂及集章任務，活動內建國稅、地方稅及廉政服務等題庫，民眾完成3題問答(隨機出題)後可參加「刮刮樂即刮即中」。
4. 集章任務抽大獎：有獎徵答(租稅、廉政)刮刮樂遊戲結束後，可參加每週集章任務，活動期間共6個週期(第1週期為9/2-9/8、第2週期為9/9-9/15...，依此類推，第6週期為10/7-10/15)，1個週期1個印章，1個印章即為1次抽獎機會，2個印章即為2次抽獎機會，以此類推，總共有6次抽獎機會，惟每人以中獎一次為限(擇優給獎)。

二、本活動採「刮刮樂即刮即中」及「集章抽獎」之雙重得獎機制：

1. 「刮刮樂即刮即中」：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，隔天可續玩並參與「刮刮樂即刮即中」機制，同一帳號獲獎以一次為限。
2. 「集章抽獎」：活動期屆滿後集有任1個印章者即取得「集章抽獎」之資格，最多集滿6個印章，共6次抽獎機會，於11月初共計抽出20個獎項。

返回

稅不著·呼叫暗光鳥 新北市政府稅捐稽徵處 廣告

3. 活動獎品及說明

活動獎品說明

1. 「刮刮樂即刮即中」獎品為全家電子禮券50元450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。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，兌換方式：全家門市FamiPort首頁(選紅利)→紅利PIN碼→輸入序號→列印後兌換，兌換期限：2025-03-31。
2. 「集章抽獎」獎項包括：一獎5,000元提貨券(2名)、二獎2,000元提貨券(3名)、三獎1,000元提貨券(5名)及四獎500元提貨券(10名)。本處將以公文雙掛號通知並寄送提貨券至通訊地址，如提供之地址不正確，郵寄經退回，將不再通知及寄送。得獎者最遲應於得獎公布日起30日內，攜帶身分證正本親至本處企劃服務科領回，逾期末領即喪失得獎資格。
3. 本活動網站相關資訊僅開放至114年1月31日止，逾期將無法查詢，請「刮刮樂即刮即中」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. 得獎公告

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

活動首頁活動辦法活動消息活動遊戲知識補給會員專區





活動辦法

得獎公告

得獎名單將於113年11月中旬，公布於本處官網及FB粉絲專頁「稅不著-呼叫暗光鳥」。

返回

 稅不著-呼叫暗光鳥  © 新北市政府稅捐稽徵處 

5. 活動注意事項

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

活動首頁活動辦法活動消息活動遊戲知識補給會員專區





活動辦法

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

 稅不著-呼叫暗光鳥  © 新北市政府稅捐稽徵處 

6. 個人資料運用說明

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

活動首頁活動辦法活動消息活動遊戲知識補給會員專區





活動辦法

個人資料運用說明

本處所蒐集、處理、利用參加者之個人資料(姓名、身份證字號、手機號碼、E-mail、地址等)，僅限於本次活動目的使用，並僅限於本次活動期間及後續得獎處理必須期間運用。

返回

 稅不著·呼叫曬光鳥  © 新北市政府稅捐稽徵處 

7. 活動消息

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

活動首頁活動辦法活動消息活動遊戲知識補給會員專區





活動消息

2024-09-02	粉絲們第二次遊玩可以直接點選關卡第三關喔~
2024-09-02	活動將於113年9月2日凌晨正式開始(重點說明記得閱讀)
2024-09-02	全家電子兌換券使用方式

 稅不著·呼叫曬光鳥  © 新北市政府稅捐稽徵處 

8 文章專區

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

活動首頁 活動辦法 活動消息 活動遊戲 知識補給 會員專區



文章專區

文章專區 ▾ 影片專區 ▸

1 其他相關連結 ▾

2 財政部稅務入口網 ▾

3 查詢金融遺產 ▾

4 個人雲端稅務帳戶 ▾

5 繼承查欠一路通 ▾

6 以電子方式傳送繳款書、轉帳通知及證明 ▾

7 使用牌照稅 ▾

8 房屋稅-2.0起跑 ▾

9 地價稅 ▾

10 納稅者權利保護法 ▾

11 雲端發票含捐贈碼 ▾

12 多元繳稅 ▾

13 申請遺產稅額試算服務 ▾

14 受控外國企業(CFC)制度 ▾

15 購買節能電器退還減徵貨物稅 ▾

16 使用牌照稅 ▾

17 房屋稅 ▾

18 地價稅 ▾

19 土地增值稅 ▾

20 娛樂稅 ▾

21 印花稅 ▾

22 契稅 ▾

23 納稅者權利保護法 ▾

24 公益出租人節稅優惠 ▾

25 雲端發票含捐贈碼 ▾

26 多元繳稅 ▾

27 便民服務措施 ▾

28 廉政反貪宣導 ▾

 稅不難-學叫雞光臨  © 新北市政府稅捐稽徵處 [資訊]

9. 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 活動辦法 活動消息 活動遊戲 知識補給 會員專區  



影片專區

文章專區 ▶ 影片專區 ✓



快速、正確、輕鬆
完成遺產稅申報

遺產稅申報稅額試算



我是稅務小尖兵



行動支付結合雲端發票好方便，儲存愛情永不變



新北租稅小學堂
Podcast
房屋土地變更
使用申請要即時

新北租稅小學堂 | 房屋土地變更使用申請要及時



智聞TAX列車



新北市政府稅捐稽徵處
Revenue Service Office, New Taipei City Government
金融遺產查詢

金融遺產查詢



新北租稅小學堂
Podcast
不動產一站式服務

新北租稅小學堂 | 不動產移轉線上辦 免跑稅捐處！



新北租稅小學堂
Podcast
變更身障者還能延續免稅？
重要事項要留意

新北租稅小學堂 | 變更身障者還能延續免稅 重要事項要留意



CFC制度2023年上路

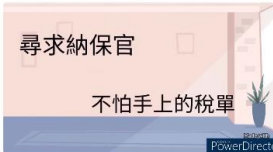
Slide by 財政部

受控外國企業CFC制度2023年上路



芳香四溢 租金補貼

芳香四溢的租金補貼



尋求納保官
不怕手上的稅單

尋求納保官 不怕手上的稅單



行動電子來繳稅
省心便利不延稅

行動電子來繳稅 省心便利不延稅



不動產買賣登記
要申報哪些稅

買賣登記怎麼辦 Feat. 新北市新莊地政事務所



友廉劇場
都是鑽石惹的禍！

友廉劇場：都是鑽石惹的禍！



 稅不著-呼叫曬光鳥  © 新北市政府稅捐稽徵處 

10. 會員資料

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

活動首頁活動辦法活動消息活動遊戲知識補給會員專區

會員專區

會員資料

會員資料會員活動紀錄

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)

登入本活動的密碼(請再次輸入)

確認修改

登出

11. 會員活動紀錄：會員登入集章以及遊戲獎勵紀錄彙整，方便會員查閱。

會員活動紀錄

會員資料會員活動紀錄

✓

集章任務抽大獎

任務說明：集章任務抽大獎：有獎徵答(租稅、廉政)刮刮樂遊戲結束後，可參加每週集章任務，活動期間共6個週期(第1週期為9/2-9/8、第2週期為9/9-9/15...，依此類推，第6週期為10/7-10/15)，1個週期1個印章，1個印章即為1次抽獎機會，2個印章即為2次抽獎機會，以此類推，總共有6次抽獎機會，惟每人以中獎一次為限(擇優給獎)。

已獲得印章數：1

抽獎機會數：1

任務狀態：已完成

日期	獎勵	序號
2024-09-02	獲得印章一	

三、網站互動遊戲：

1. 進入遊戲-遊戲關卡



2. 關卡一：遊戲挑戰畫面（關卡1）



3. 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

活動首頁活動辦法活動消息活動遊戲知識補給會員專區





滿意度問卷

1. 請問您最常使用本處網站的功能是？(可複選)

☐ 各稅資訊 ☐ 機關介紹 ☐ 線上帳簿 ☐ 便民服務

☐ 資訊公開 ☐ 宣傳圖地 ☐ 專區服務 ☐ 其他

2. 請問您最常使用本處網站的項目為何？(可複選)

☐ 房屋稅開徵專區 ☐ 使用牌照稅開徵專區 ☐ 地價稅開徵專區

☐ 租稅開法學院 ☐ 活動訊息 ☐ 線上申辦、表單下載、進度查詢

☐ 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？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

4. 請問您對本處網站「版面規劃設計」是否滿意？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

5. 請問您對本處網站「使用便利性及友善性」是否滿意？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

6. 請問您對本處網站提供「資訊刊等頁面（於進入網站主頁面、顯示熱門主題頁）」服務是否滿意？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

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網頁)」設計是否滿意？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

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？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

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？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

10. 請問您對本處網站網頁瀏覽速度是否滿意？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

11. 本處網站首頁新設「稅務節稅錦囊」，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅減免等稅務資訊完整揭露，請問您對「稅務節稅」是否滿意？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

12. 本處網站首頁提供「稅務Google日曆」，可將地方稅務開徵訊息及本處活動消息加入您的手機個人行事曆中，請問您對「稅務Google日曆」是否滿意？(單選題)

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 無意見

13. 請問您認為本處網站需要新增哪些服務？(非必填)

14. 請問您經常使用何種裝置進入本處網站？(單選題)

☐ 手機 ☐ 平板 ☐ 桌上型電腦 ☐ 筆記型電腦 ☐ 其他

15. 請問您使用本處網站的頻率為何？(單選題)

☐ 每天 ☐ 每2-5天 ☐ 每週 ☐ 每月 ☐ 不一定

16. 請問您最常使用本處網站的時段為何？(單選題)

☐ 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

17. 關於您的個人資料：年齡

☐ 20歲以下 ☐ 21-30歲 ☐ 31-40歲 ☐ 41-50歲 ☐ 51歲以上

18. 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

19. 關於您的個人資料：性別

☐ 男 ☐ 女

20. 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



新北市政府稅捐稽徵處

4. 關卡三：每日即時抽小遊戲(搭配隨機三題問答，進入遊戲)

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

活動首頁 活動辦法 活動消息 活動遊戲 知識補給 會員專區  



**租稅冒險主再現!**

**黃金色的金龜子就是我!**

請回答租稅、廉政及地政等相關問題，完成租稅問答後可以進行找到黃金色的金龜子抽獎遊戲！

活動期間，同一個帳號一天可玩1次，無論中獎與否都算1次，隔天可繼續並參與幸運遊戲，同一帳號獲獎以1次為限。

參加活動

 稅不著-呼叫曙光  © 新北市政府稅捐稽徵處 

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

活動首頁 活動辦法 活動消息 活動遊戲 知識補給 會員專區  







**刮出您的獎項**

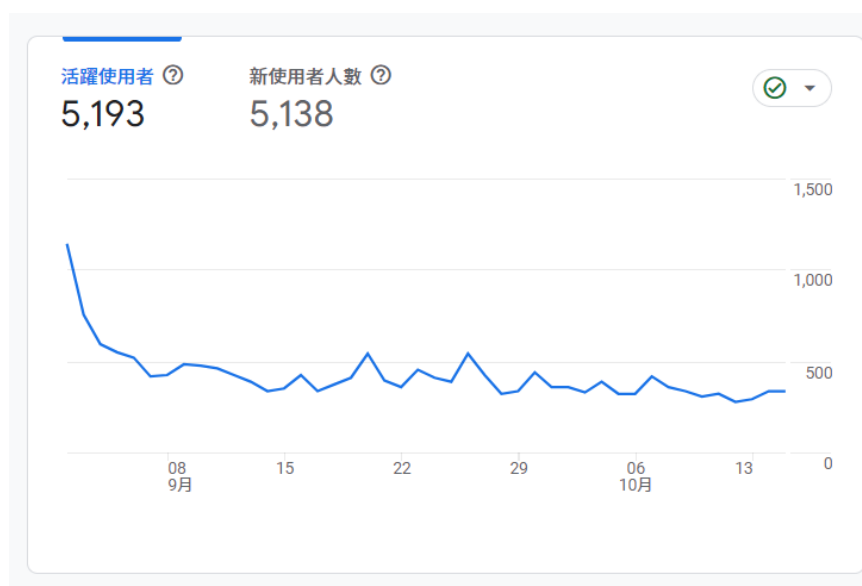
 稅不著-呼叫曙光  © 新北市政府稅捐稽徵處 

伍、活動相關統計資訊

一、網站統計分析

(一)網站使用者及瀏覽量

網站活動期間 113 年 9 月 2 日至 113 年 10 月 15 日，網站新使用者約 5,138 人，活動期間初期流量熱絡，中後期維持平緩。



(二)網站流量來源與統計

本活動訊息露出管道以直接連結網站與 FB 貼文分享曝光為主。

工作階段來源/媒介	↓ 工作階段	互動工作階段	參與度	平均單次工作階段參與時間	每個工作階段的事件數	事件計數 所有事件
費用總計	23,462 總數的 100%	19,304 總數的 100%	82.28% 和平均值相同	1 分 56 秒 和平均值相同	26.37 和平均值相同	618,599 總數的 100%
(direct) / (none)	14,292	11,417	79.88%	1 分 51 秒	24.88	355,521
l.facebook.com / referral	5,216	4,462	85.54%	2 分 03 秒	30.24	157,751
lm.facebook.com / referral	1,642	1,547	94.21%	2 分 23 秒	28.53	46,848
m.facebook.com / referral	906	814	89.85%	2 分 12 秒	28.16	25,514
google / organic	499	461	92.38%	2 分 03 秒	29.92	14,929
etax.nat.gov.tw / referral	335	275	82.09%	1 分 46 秒	23.30	7,806
youtube.com / referral	111	98	88.29%	1 分 20 秒	20.46	2,271
facebook.com / referral	76	49	64.47%	31 秒	10.43	793
tax.taichung.gov.tw / referral	64	57	89.06%	3 分 10 秒	36.92	2,363
(not set)	58	0	0%	1 分 23 秒	21.69	1,258

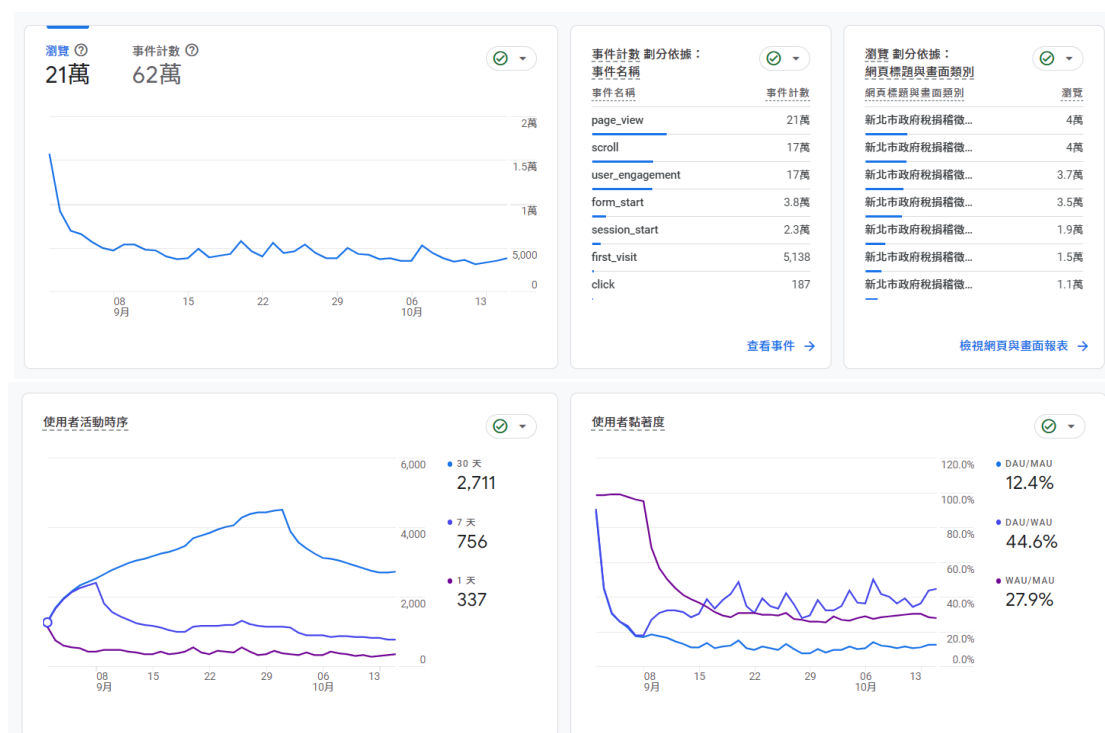
(三) 網頁瀏覽量統計

總網頁瀏覽數量 21 萬 1,099 次。

網頁標題與畫面名稱 ▾	↓ 瀏覽	活躍使用者	每位活躍使用者觀看數	每位活躍使用者的平均參與時間	事件計數 所有事件 ▾
費用總計	211,099 總數的 100%	5,193 總數的 100%	40.65 和平均值相同	8 分 46 秒 和平均值相同	618,599 總數的 100%
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-活動首頁	39,959	4,679	8.54	28 秒	125,638
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-活動遊戲	39,781	3,640	10.93	26 秒	93,664
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-會員登入	36,664	4,515	8.12	2 分 44 秒	137,554
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-關卡三	35,430	3,543	10.00	4 分 31 秒	104,699
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-活動紀錄	19,292	2,489	7.75	1 分 05 秒	46,398
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-活動辦法	15,096	2,142	7.05	1 分 01 秒	39,233
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-活動消息	11,497	1,403	8.19	36 秒	30,075
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-關卡一	3,436	1,713	2.01	44 秒	10,209
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-關卡二	3,155	1,670	1.89	1 分 09 秒	11,295
新北市政府稅捐稽徵處-稅務森林·冒險趣-會員資料	3,095	708	4.37	20 秒	6,666

(四) 網頁參與狀況

活動整體上瀏覽與曝光表現優異，顯示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 12,800 人、遊戲參與次數 4 萬 4,502 次。

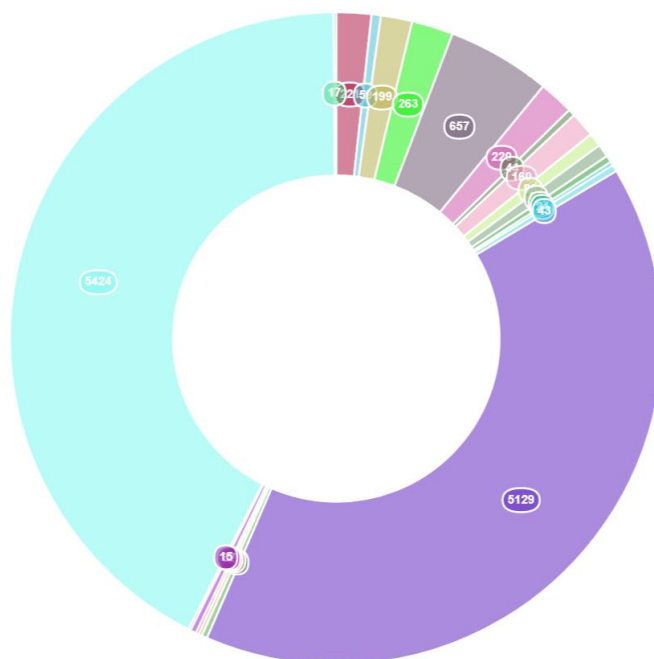


(二)會員地區分布

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，以基隆市參與人數最多，新竹市次之，新北市第三。

基隆市:5424	臺北市:160	新北市:657	新竹市:5129	新竹縣:82
桃園市:199	苗栗縣:59	臺中市:220	彰化縣:86	南投縣:37
雲林縣:43	嘉義市:44	嘉義縣:17	臺南市:221	高雄市:263
台東縣:24	花蓮縣:18	宜蘭縣:35	金門縣:15	澎湖縣:23
屏東縣:44	(活動總計 : 12800)			

圖例：台南市、苗栗縣、桃園市、高雄市、新北市、台中市、屏東縣、台北市、彰化縣、新竹縣、嘉義市、台東縣、雲林縣、新竹市、宜蘭縣、澎湖縣、花蓮縣、南投縣、金門縣、基隆市、嘉義縣



陸、問卷調查結果分析

一、調查結果摘要

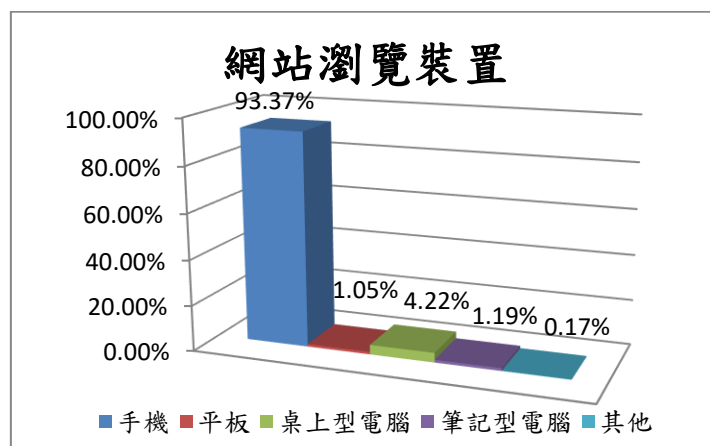
本次問卷主要調查目的，係為掌握民眾對本處網站提供之功能、項目、資訊內容及版面設計等滿意程度，並藉由問卷瞭解民眾網路瀏覽習慣、使用頻率、基本資料等項目，冀提供後續網站策劃及活動推行時之參考依據，以提升本處官網之便利性及滿意度。本年問卷填寫開放時間為 1.5 個月，參與問卷數計 12,751 份，據調查結果顯示，民眾對本處網站整體滿意度為 99.35%，顯示民眾對本處網站的各項功能及各類資訊之有效性、即時性及便利度均給予正面的評價。

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，占 93.37%，其次為桌上型電腦，占 4.22%，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。

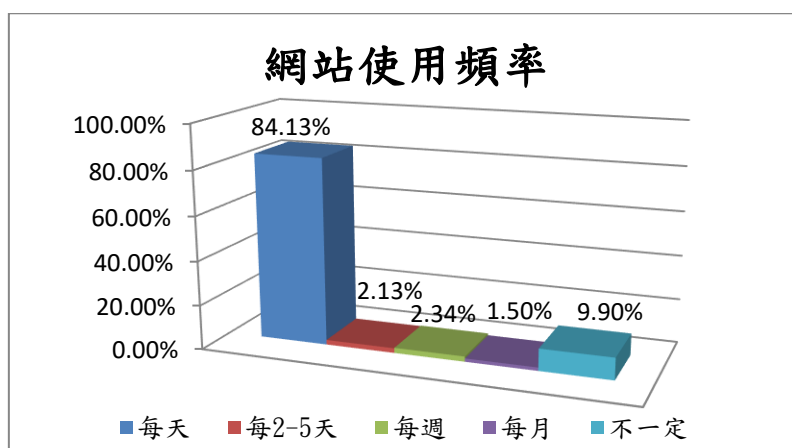
項目	手機	平板	桌上型電腦	筆記型電腦	其他	合計
人數	11,905	134	538	152	22	12,751
比例	93.37%	1.05%	4.22%	1.19%	0.17%	100%



(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每天，占 84.13%，其次為不一定，占 9.90%。

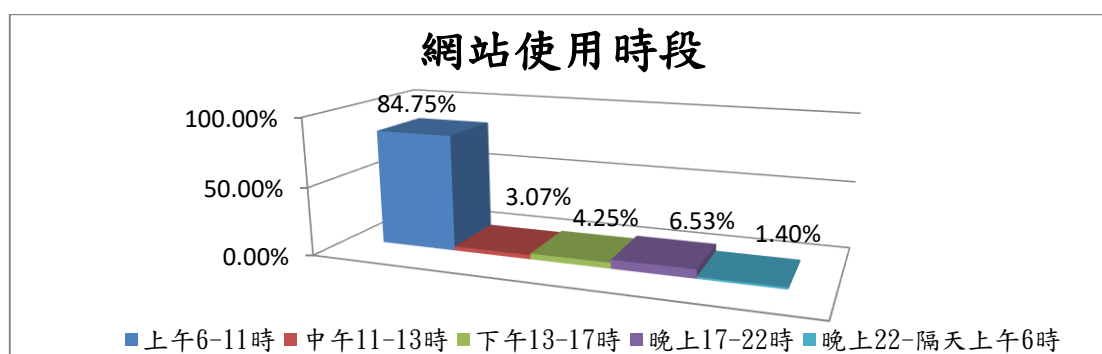
項目	每天	每 2-5 天	每週	每月	不一定	合計
人數	10,728	271	299	191	1,262	12,751
比例	84.13%	2.13%	2.34%	1.50%	9.90%	100%



(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上午 6-11 時為主，占 84.75%，其次為晚上 17-22 時使用次之，占 6.53%，而晚上 22-隔天上午 6 時，占 1.40%，使用人數最少。

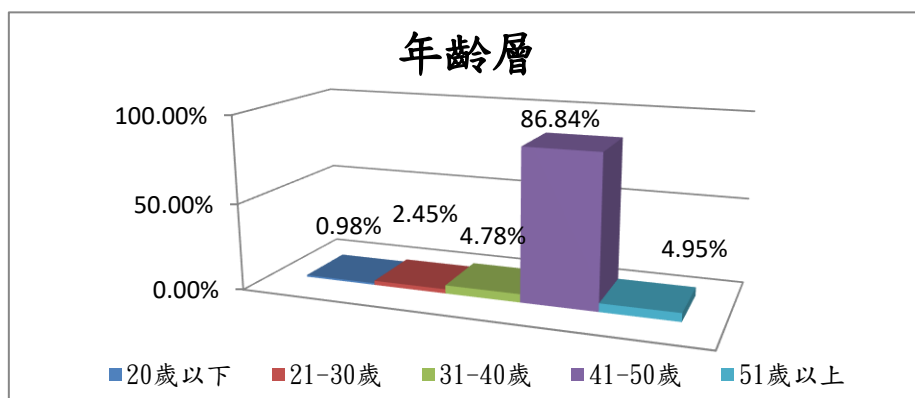
項目	6-11 時	11-13 時	13-17 時	17-22 時	22-隔天 6 時	合計
人數	10,806	391	542	833	179	12,751
比例	84.75%	3.07%	4.25%	6.53%	1.40%	100%



(四)年齡

依調查資料顯示，本處網站使用者以 31 歲以上族群為主，113 年度佔 96.57%，顯示青壯年民眾是網路主要使用族群。

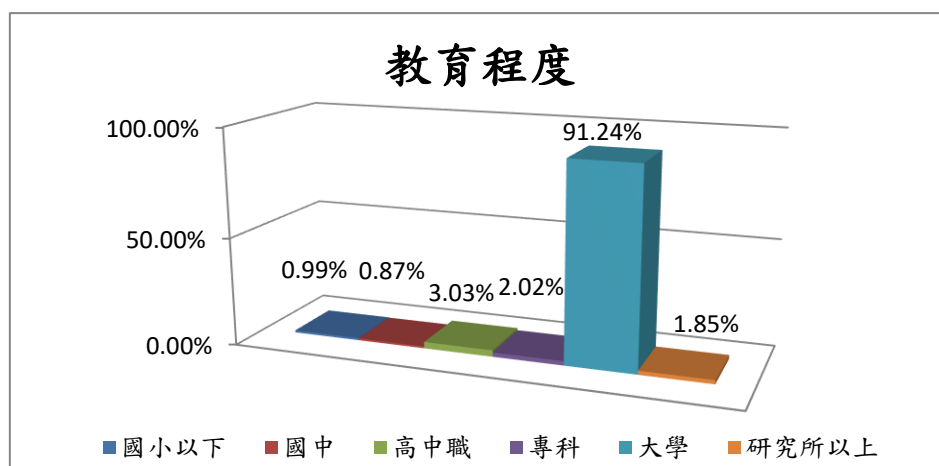
項目	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	合計
人數	125	313	610	11,072	631	12,751
比例	0.98%	2.45%	4.78%	86.84%	4.95%	100%



(五)教育程度

本處網站使用者教育程度以大學程度佔 91.24% 為最多、高中職次之。

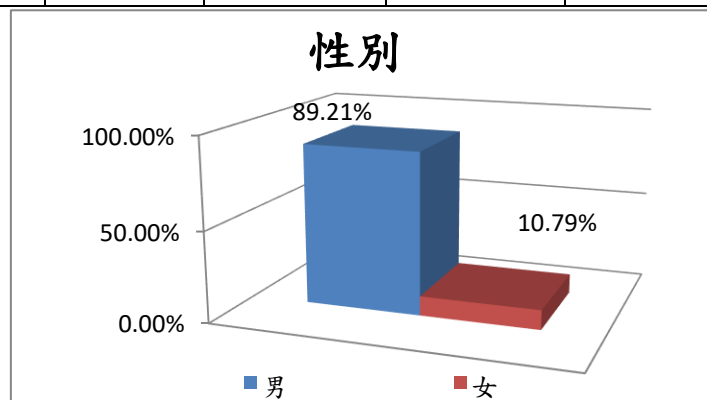
項目	國小以下	國中	高中職	專科	大學	研究所以上	合計
人數	126	111	386	257	11,635	236	12,751
比例	0.99%	0.87%	3.03%	2.02%	91.24%	1.85%	100%



(六)性別

依性別分析，女性人數為 1,376 人，占 10.79%，男性為 11,375 人，占 89.21%，顯示男性較女性常瀏覽本處網站。

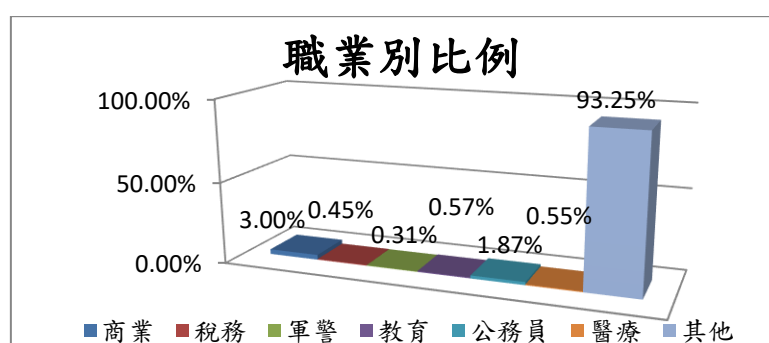
男		女		合計	
人數	比例	人數	比例	人數	比例
11,375	89.21%	1,376	10.79%	12,751	100%



(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占 3.00% 為最大宗，其次為公務員、教育及醫療人員等，表示本網站使用職業族群廣泛多元。

項目	商業	稅務	軍警	教育	公務員	醫療	其他	合計
人數	383	57	40	73	238	70	11,890	12,751
比例	3.00%	0.45%	0.31%	0.57%	1.87%	0.55%	93.25%	100%

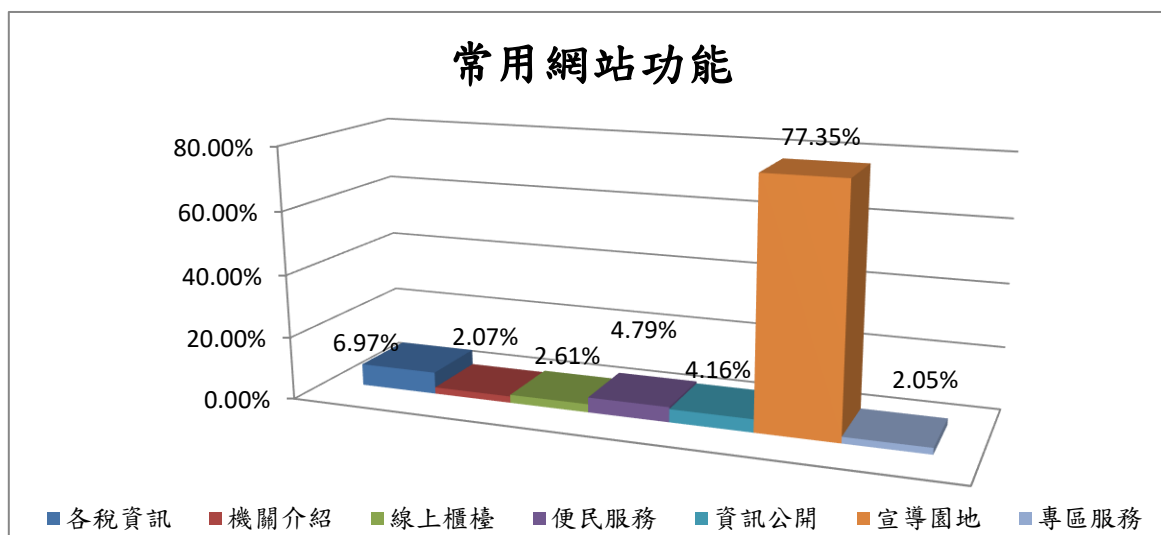


三、調查項目整體分析

(一)請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)

民眾對「宣導園地」使用率較高，項下包含活動訊息、雲端發票 e 起來、有獎徵答等資訊，顯示民眾對於本處活動的需求較高，其次為各稅資訊及便民服務。

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	專區服務	合計
人數	1,029	306	385	707	615	11,426	303	14,771
比例	6.97%	2.07%	2.61%	4.79%	4.16%	77.35%	2.05%	100%

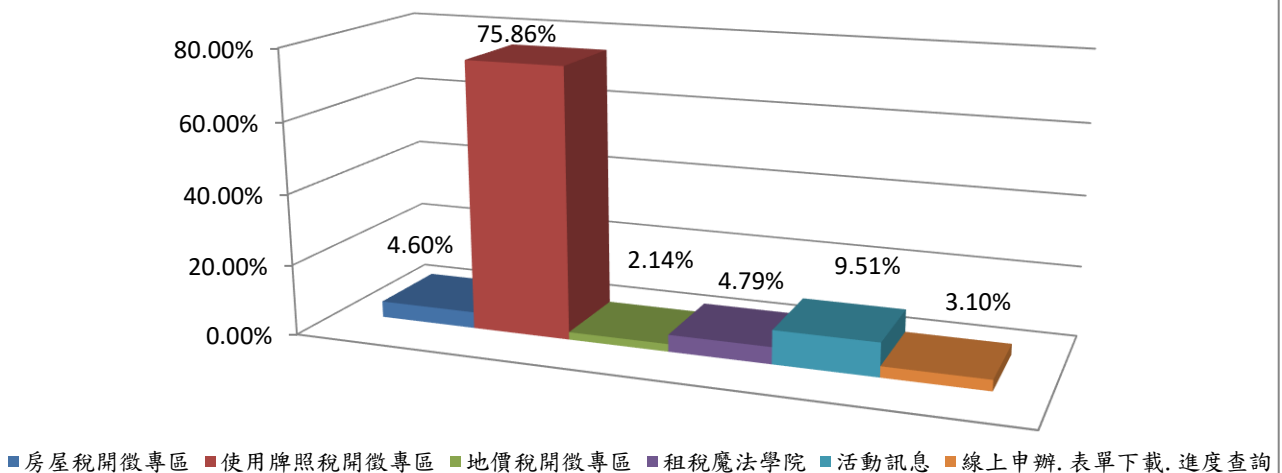


(二)您最常使用本處網站的項目為何？(複選題)

民眾對「使用牌照稅開徵專區」使用率最高，占 75.86%，其次為「活動訊息」及「租稅魔法學院」，分別占 9.51%及 4.79%，活動適逢使用牌照稅下期開徵，民眾使用量較高。

項目	房屋稅開徵專區	使用牌照稅開徵專區	地價稅開徵專區	租稅魔法學院	活動訊息	線上申辦. 表單下載. 進度查詢	合計
人數	662	10,908	307	688	1,367	445	14,377
比例	4.60%	75.86%	2.14%	4.79%	9.51%	3.10%	100%

常使用的網站項目

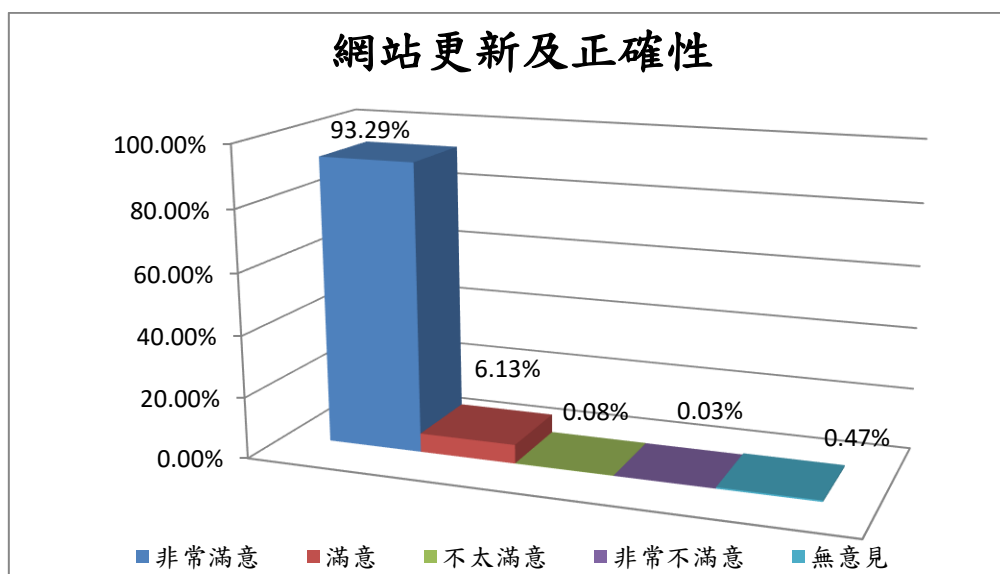


(三)請問您對本處網站「資訊內容更新及連結正確性」是否滿意？

為確保網站資料安全性，提供正確、即時、實用性資訊，本處官網定期指派專人檢核網頁內容。填答者針對本處網站資訊內容更新及連結正確性，滿意者占 99.42%，無意見占 0.47%，不滿意者僅占 0.11%，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	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,895	782	10	4	60	12,751
比例	93.29%	6.13%	0.08%	0.03%	0.47%	100%

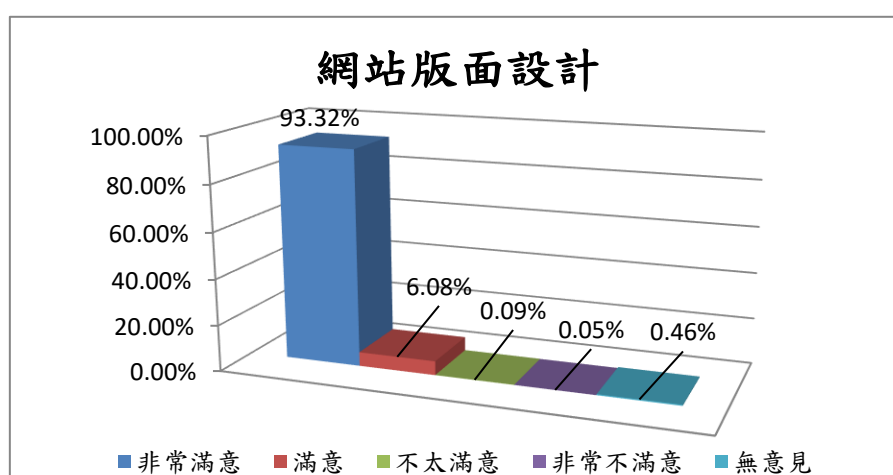
網站更新及正確性



(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；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 99.40%，顯示本網頁分類一目瞭然易於查詢，無意見占 0.46%，不滿意者僅占 0.14%。

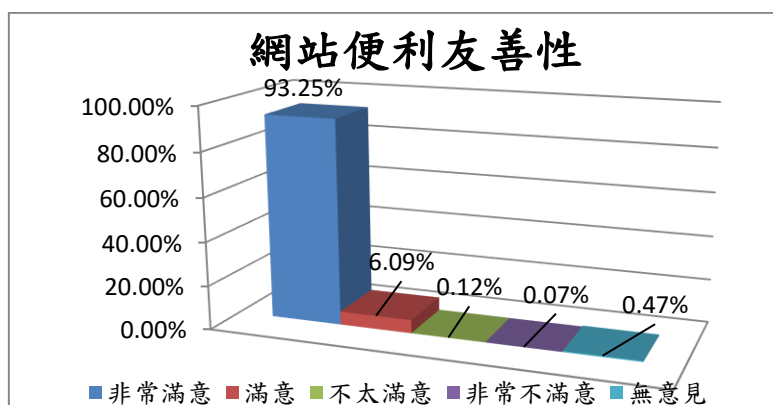
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,899	776	11	6	59	12,751
比例	93.32%	6.08%	0.09%	0.05%	0.46%	100%



(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 99.34%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，無意見占 0.47%，不滿意者僅占 0.19%。

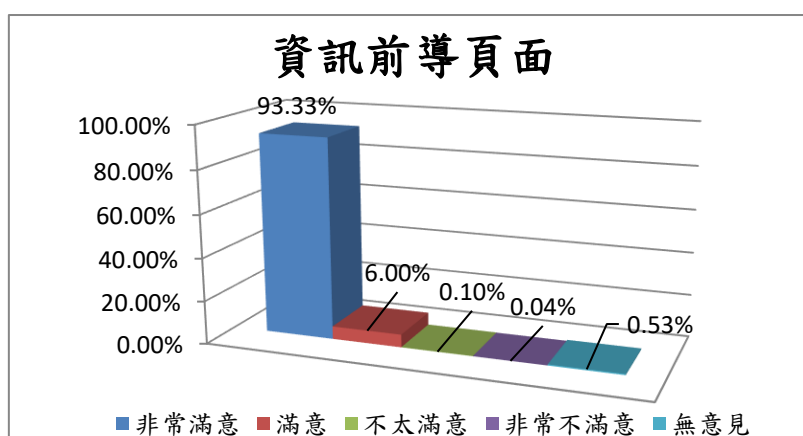
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,890	776	15	9	61	12,751
比例	93.25%	6.09%	0.12%	0.07%	0.47%	100%



(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，提供彈跳式公告、當前最夯議題、本處強力宣導事項及快捷申辦及下載下拉選單功能。本次有 99.33%的填答者表示滿意本處資訊前導頁服務，無意見占 0.53%，不滿意者僅占 0.14%。

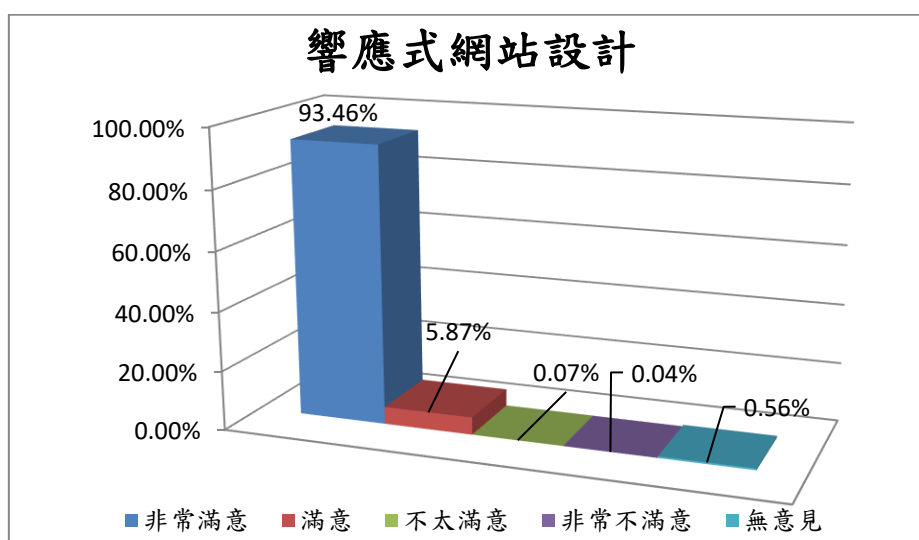
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,901	765	13	5	67	12,751
比例	93.33%	6.00%	0.10%	0.04%	0.53%	100%



(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 99.33%的填答者表示滿意本處響應式網站服務，無意見占 0.56%，不滿意者僅占 0.11%。

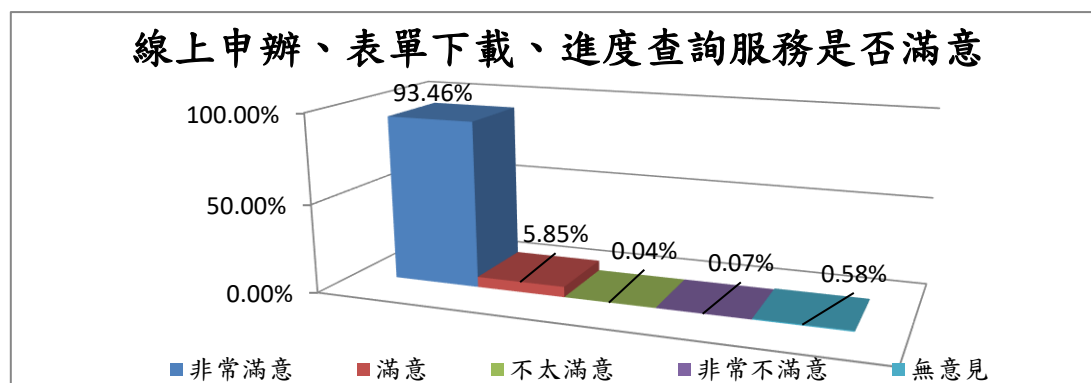
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,916	749	9	5	72	12,751
比例	93.46%	5.87%	0.07%	0.04%	0.56%	100%



(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 99.31%，無意見占 0.58%，不滿意者僅占 0.11%。

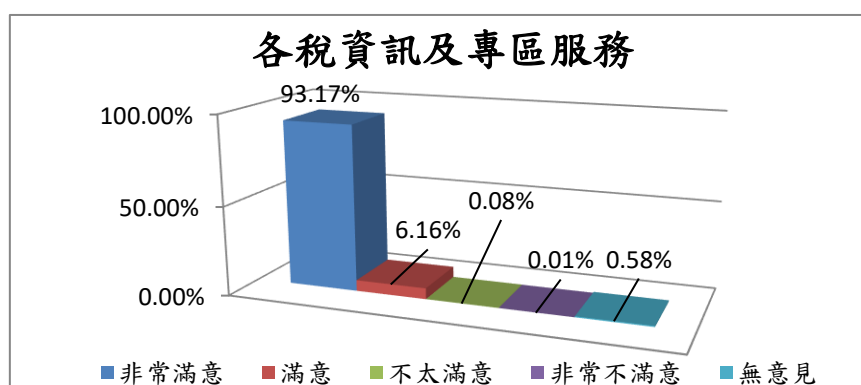
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,917	746	5	9	74	12,751
比例	93.46%	5.85%	0.04%	0.07%	0.58%	100%



(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，設置各項專區服務，包括「延分期繳稅專區」、「線上補件專區」、「納稅者權利保護專區」等稅務資訊，本次有 99.33%的填答者表示滿意設置各稅資訊及專區服務，無意見占 0.58%，不滿意者僅占 0.09%。

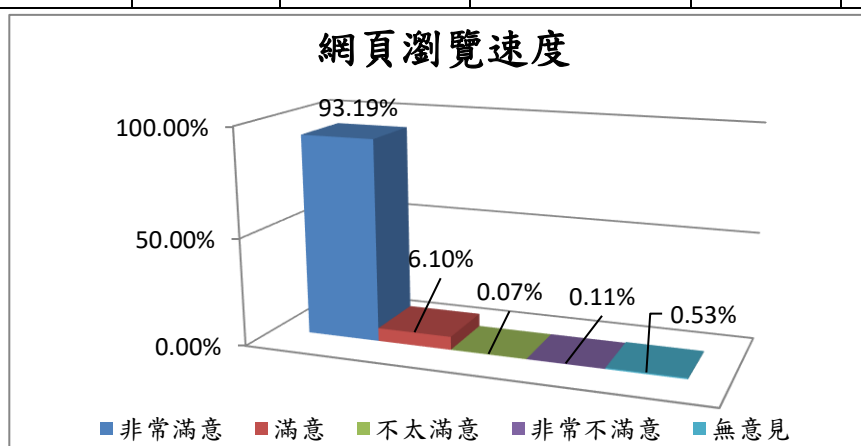
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,881	785	10	1	74	12,751
比例	93.17%	6.16%	0.08%	0.01%	0.58%	100%



(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 99.29%的填答者表示滿意本處網站網頁瀏覽速度，無意見占 0.53%，不滿意者占 0.18%。

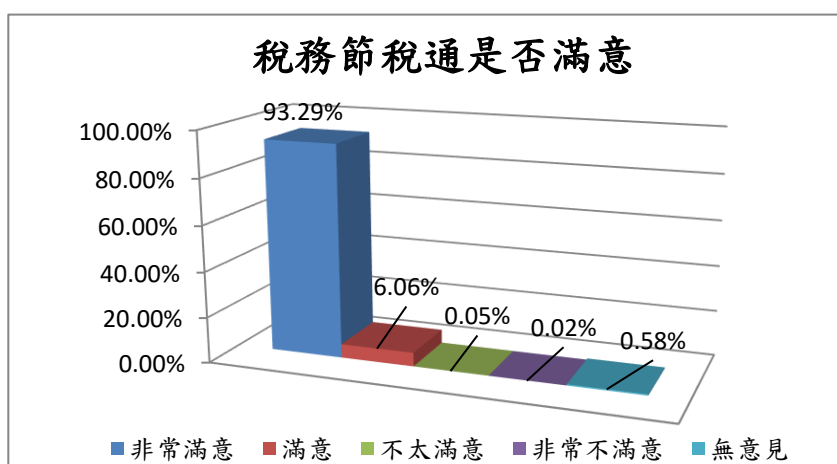
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,883	778	9	14	67	12,751
比例	93.19%	6.10%	0.07%	0.11%	0.53%	100%



(十一)請問您對本處網站「稅務節稅通」是否滿意？

本處網站於首頁新設置「稅務節稅通」功能，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅重購退稅等節稅資訊完整揭露，可以簡化申辦流程及提升服務效能，本項功能有 99.36%的填答者表滿意，無意見占 0.58%，不滿意者僅占 0.07%。

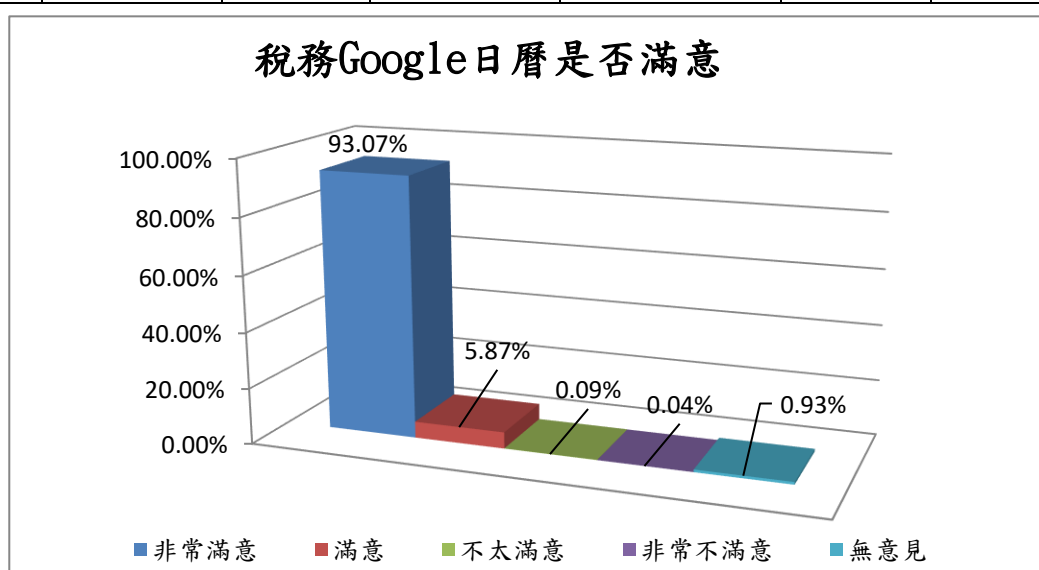
項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,896	773	6	2	74	12,751
比例	93.29%	6.06%	0.05%	0.02%	0.58%	100%



(十二)請問您對本處網站「稅務 Google 日曆」是否滿意？

本處網站於首頁新設置「稅務 Google 日曆」，包含三大稅目開徵時點、印花及娛樂稅查定時間、租稅宣導活動時程之行事曆，供民眾加入其個人行事曆，設定完成後，民眾慣用個人電腦或行動裝置皆可顯示本處重要稅務資訊，並可設置鬧鈴或推播提醒，取得最即時的稅務消息，本項功能有 98.94% 的填答者表滿意，無意見占 0.93%，不滿意者僅占 0.13%。

項目	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	11,868	748	11	5	119	12,751
比例	93.07%	5.87%	0.09%	0.04%	0.93%	100%



(十三)民眾意見彙整及回應

民眾意見	本處回應
1. 可新增公益出租人專區	謝謝建議，將列入未來改進的參考。
2. 多點贈獎活動	謝謝建議，將列入未來改進的參考。
3. 已經很好了	感謝支持。
4. 多辦些抽獎	謝謝建議，將列入未來改進的參考。
5. 希望能夠介紹更多節稅規劃，包含遺產稅	遺產稅屬國稅範圍，建議至財政部稅務入口網查詢更完整的遺產稅節稅規劃(網址： https://www.etax.nat.gov.tw/etwmain/tax-info/understanding/tax-saving-manual/national/estate-and-gift-tax/ZQmGGWr)，另本處官網設有金融遺產專區，歡迎多加利用。
6. 期待會有注音版的租稅網站	本處已有提供兒童版-「租稅魔法學院」，全站搭配注音，歡迎多加利用。
7. 稅務懶人包	本處已設有懶人包專區，路徑為宣導園地/數位文宣/懶人包。
8. 兒童版租稅活動	謝謝建議，將列入未來改進的參考。
9. 多一點網路活動遊戲	謝謝建議，將列入未來改進的參考。
10. 希望新北小幫手可增加真人客服以增加詢問便利性	需真人客服建議可加入本處「LINE 好友」，提供「一對一線上稅務諮詢」。
11. 有獎徵答活動越多越好	謝謝建議，將列入未來改進的參考。

柒、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。

本處遵循數位發展部「政府網站服務管理規範」、「無障礙網頁規範」，以使用者需求為中心，提供簡明易用的友善操作介面，整體採用 RWD 響應式網站並搭配使用者體驗(UI/UX)設計，將電腦、平板、手機隨不同裝置自動調整符合各式螢幕尺寸的頁面，使民眾享有行動友善設計，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。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。本處訂定「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，以確保對外資訊的正確性，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 99.42%。

為使民眾更貼近稅務資訊，本處於官網新增「稅務 Google 行事曆」功能，包含三大稅目開徵時點、印花及娛樂稅查定時間、租稅宣導活動時程之行事曆，供民眾加入其個人行事曆，設定完成後，民眾慣用個人電腦或行動裝置皆可顯示本處重要稅務資訊，並可設置鬧鈴或推播提醒，取得最即時的稅務消息，民眾對此項目的滿意度為 98.94%。

有鑑於各稅資料需花時間搜尋查找，為凸顯節稅資訊，112 年首頁新設「稅務節稅通」，提供各種地方稅節稅秘笈便利民眾瞭解各種福利項目，進而點選並申辦減免地方稅項目，以精進為民服務，民眾對此項目的滿意度為 99.36%。

未來本處將持續擴充網路服務效能，致力於資訊公開化，提升使用友善性及便捷性，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