

桃園市政府地方稅務局

提升服務品質推動及實施要點

中華民國 104 年 1 月 16 日桃稅服字第 1043905012 號函訂定

中華民國 104 年 3 月 6 日桃稅服字第 1043905072 號函修訂

壹、目的

秉持「愛心辦稅，以客為尊」的理念，強化「創新、貼心、效率」的核心價值，建構全方位的納稅服務環境，以達「服務好 品質優 徵納和諧」目標，朝向「追求完美服務品質 締造成長的稅收榮景」願景邁進。

貳、實施對象

本局各單位及志工。

參、召開提升服務品質督導會議

局長為召集人、副局長為副召集人，主任秘書、專門委員、各單位主管、服務科服務股股長出席。服務科科長為執行秘書、服務科服務股指定 1 人為幹事。會議中結合年度重要施政計畫，揭示本局品質目標、擬訂執行策略、評核執行績效，凝聚團隊共識。

肆、設置提升服務品質推動小組

副局長為召集人，主任秘書為副召集人，服務科科長為執行秘書，專門委員、各單位科長、主任及服務科服務股股長為組員，服務科服務股指定 1 人為幹事，推動本局提升服務品質作業，並召開提升服務品質推動小組會議。

伍、有價值的創新服務

一、以客為尊作法

- (一)「走動式服務」：為落實「以客為尊」的服務理念，提供主動積極的走動式服務方式，即時解答民眾稅務問題，以提升本局為民服務品質，樹立機關優質服務形象，訂定「走動式服務作業說明」，詳如附件 1。

- (二) 「民眾影印服務」：為落實政府便民措施，適時提供民眾影印服務，訂定「民眾影印服務作業說明」，詳如附件 2。
- (三) 「速立得快速取件」：從「隨到隨辦」，邁向「隨到隨取件」，節省申請人填寫書表、縮短等候辦理之時間，提供免下車或臨櫃立即取件的服務，達到快速便捷的服務品質，訂定「速立得快速取件作業說明」，詳如附件 3。
- (四) 「推動櫃臺服務禮儀」：為展現本局「愛心辦稅，以客為尊」的服務理念，熱誠對待洽公民眾，訂定「推動櫃臺服務禮儀作業說明」，詳如附件 4。
- (五) 「加強新聞發布」：為提升新聞發布功效及加強租稅政令宣導工作，訂定「加強新聞發布作業說明」，詳如附件 5。

二、創新精進作法

- (一) 「推動品管圈」：透過全員參與，推動品管圈活動，設定服務品質改進目標，研討具體改進措施，強化為民服務理念，建立員工積極的服務態度，營造徵納雙方和諧稽徵環境，訂定「推動品管圈作業說明」，詳如附件 6。
- (二) 「推動創意提案」：為簡化作業程序，強化稽徵工作執行績效，激勵同仁求新求變，參與工作流程簡化，透過持續檢討改善，展現行政效能。建立本局內部創新機制，鼓勵同仁腦力激盪，更貼近民眾的需求，並積極持續運作以利源源不絕的產生創新服務，提升卓越服務品質，訂定「推動創意提案作業說明」，詳如附件 7。
- (三) 「參訪機關暨企業」：為建立標竿學習制度，營造革新氣象，吸取績優機關及民間企業改造實務經驗、服務行銷理念，並蒐集其員工訓練、提升服務品質等優質做法，擴大本局員工服務視野，追求卓越行政服務品質，訂定「參訪機關暨企業作業說明」，詳如附件 8。

三、品質評核作法

- (一) 「為民服務不定期考核」：建立本局為民服務自行考核制度，積極

督導全體同仁發揮主動服務之精神，落實為民服務工作，訂定「為民服務不定期考核作業說明」，詳如附件 9。

- (二)「電話服務測試」：透過內、外部電話服務測試，瞭解同仁電話服務情形，以隨時改進缺失，提升本局電話服務品質，訂定「電話服務測試作業說明」，詳如附件 10。

陸、辦理期程

- 一、經常性辦理，隨時維持良好友善的洽公環境並樹立主動服務、熱忱、親民的機關形象。
- 二、適時召開提升服務品質督導會議，研討全面性、重大性為民服務措施。
- 三、提升服務品質推動小組會議，應於每年 7 月及次年 1 月召開會議，檢討應行改進事項，研商創意提案，並監督執行情形。

柒、作業管制

- 一、提升服務品質督導會議及小組會議決議事項，由服務科列管回報執行情形，以確保會議決議事項確實執行。
- 二、本局自行考核各單位為民服務工作情形，經小組會議決議改進及創新事項由服務科追蹤列管。

捌、經費

本要點所需經費，在相關經費科目項下支應。

玖、本要點奉 核定後實施，修正時亦同。

附件 1

走動式服務作業說明

一、作業方式

值勤走動式服務人員並受理民眾各項稅務諮詢服務（總局為一樓服務中心所在大廳，各分局因地制宜自行訂定）。

二、值勤方式

（一）值勤時間：下午 1 時至 2 時。

（二）值勤及督導人員

1. 由編制內正式人員（含臨編書記、約聘僱人員）輪流擔任。
2. 局長、副局長、主任秘書、專門委員、各科科長(主任)與稽核為督導人員。

（三）值勤內容

1. 值勤人員於輪值時，須先於「走動式服務登記簿」(如附件 1-1)簽到、領取並穿著背心；值勤結束時，應於登記簿上填載「服務成果」並歸還背心。
2. 值勤人員應主動式服務，招呼洽公民眾，引導民眾至櫃臺辦理、協助影印、輔導填寫書表、檢查證件是否齊全或告知標準程序、負責稅務諮詢，解答民眾疑義。
3. 服務科應按月統計服務績效陳報。

（四）服務科及分局服務行政股應事先排定輪值表、公告張貼內網周知，並負責查勤及管理作業。

（五）值勤人員若因事無法於排定時程輪值時，應自覓代理人並填妥附件 1-2「走動式服務輪值代理（互調）申請表」送交服務科服務股（分局服務行政股）完成輪值登記。

走動式服務值勤登記簿

輪值日期	年 月 日
值勤人員	
服務人次	人次
建議事項	
建議事項 辦理情形	

<p align="center">桃園市政府地方稅務局</p> <p align="center">走動式服務輪值代理（互調）申請表</p>					
代理 （互調） 日期	年	月	日	時	分
	年	月	日	時	分
代理 （互調） 事由					

申請單位	會辦單位	批示
原輪值人	服務科（服務股）	
代理人		

附件 2

提供民眾影印服務作業說明

一、適用範圍

總局服務中心、中壢分局服務台之自助影印機及配置有影印機設備之各科。

二、服務方式

- (一) 自助影印機：由志工、走動式服務人員及服務科(中壢分局服務行政股)協助民眾投幣影印。
- (二) 各單位影印機：民眾因申請或申報稅務案件需要，應適時提供影印服務。

三、維護方式

- (一) 自助影印機：由志工、走動式服務人員及服務科(中壢分局服務行政股)隨時補充紙張。影印機故障時，除協助民眾至其他單位影印外；並立即洽請收費合約廠商修理。
- (二) 各單位影印機
 - 1. 應隨時補充紙張，影印機故障時，立即洽請合約廠商修理。
 - 2. 各單位應確實檢查合約廠商之維護記錄，以確保服務品質。

四、使用限制

限於經費，執行業務者如代書業、記帳業等代辦之稅務案件，引導其使用自助影印機，各科之影印機不提供影印服務。

附件 3

「速立得」快速取件作業說明

一、辦理單位：服務科

二、受理項目

- (一) 全國財產總歸戶查調（不包含債權人查調債務人課稅資料）
- (二) 房屋稅、地價稅開徵期間補發繳款書
- (三) 房屋稅、地價稅當期繳納證明書
- (四) 房屋稅、地價稅、使用牌照稅欠稅補單
- (五) 核發房屋稅稅籍證明

三、受理條件

- (一) 申請人或代理人以電話、傳真、電子郵件或網路預約申請，並符合上述第二點之受理項目。
- (二) 取件前 30 分鐘，先行辦理預約。
- (三) 取件時備妥身分證明文件並附影本(申請欠稅補單者，得免附身分證明文件影本)。

四、作業方式

- (一) 預約登記：服務科接獲申請人或代理人預約申請時，依其申請事項、取件方式及時間登錄於「速立得快速取件登記表」內，並通知全功能服務櫃臺服務人員辦理。
- (二) 列印保管：全功能服務櫃臺服務人員接獲通知，列印申請書及申請之資料後，送交「速立得專櫃」服務人員集中保管。
- (三) 驗證核發
 - 1. 免下車取件：「速立得專櫃」支援人員於約定時間至本局大門口，依據全功能服務櫃臺作業手冊規定，辦理驗證、核發申請之資料後，由申請人或代理人於申請書上簽收。
 - 2. 臨櫃取件：「速立得專櫃」服務人員依據全功能服務櫃臺作業手冊規

定，辦理驗證、核發申請之資料後，由申請人或代理人於申請書上簽收。

- (四) 逾期未取：逾 1 日未取案件，「速立得專櫃」服務人員應註銷其申請書及申請之資料，裝訂備查。
- (五) 裝訂備查：「速立得專櫃」服務人員，應將附件 3-1「速立得快速取件登記表」連同申請人或代理人簽章之申請書，裝訂成冊備查。

附件 3-1

桃園市政府地方稅務局「速立得」快速取件登記表 年 月

1	申請時間	日 時 分	申請人姓名		身分證字號		聯絡電話	
	取件時間	日 時 分	代理人姓名		身分證字號		登記人員	
	申請項目	<input type="checkbox"/> 房屋稅籍證明(座落) <input type="checkbox"/> 欠稅補單(稅)						
	取件方式	<input type="checkbox"/> 免下車取件：車牌 顏色 <input type="checkbox"/> 臨櫃取件						
2	申請時間	日 時 分	申請人姓名		身分證字號		聯絡電話	
	取件時間	日 時 分	代理人姓名		身分證字號		登記人員	
	申請項目	<input type="checkbox"/> 房屋稅籍證明(座落) <input type="checkbox"/> 欠稅補單(稅)						
	取件方式	<input type="checkbox"/> 免下車取件：車牌 顏色 <input type="checkbox"/> 臨櫃取件						
3	申請時間	日 時 分	申請人姓名		身分證字號		聯絡電話	
	取件時間	日 時 分	代理人姓名		身分證字號		登記人員	
	申請項目	<input type="checkbox"/> 房屋稅籍證明(座落) <input type="checkbox"/> 欠稅補單(稅)						
	取件方式	<input type="checkbox"/> 免下車取件：車牌 顏色 <input type="checkbox"/> 臨櫃取件						
4	申請時間	日 時 分	申請人姓名		身分證字號		聯絡電話	
	取件時間	日 時 分	代理人姓名		身分證字號		登記人員	
	申請項目	<input type="checkbox"/> 房屋稅籍證明(座落) <input type="checkbox"/> 欠稅補單(稅)						
	取件方式	<input type="checkbox"/> 免下車取件：車牌 顏色 <input type="checkbox"/> 臨櫃取件						
5	申請時間	日 時 分	申請人姓名		身分證字號		聯絡電話	
	取件時間	日 時 分	代理人姓名		身分證字號		登記人員	
	申請項目	<input type="checkbox"/> 房屋稅籍證明(座落) <input type="checkbox"/> 欠稅補單(稅)						
	取件方式	<input type="checkbox"/> 免下車取件：車牌 顏色 <input type="checkbox"/> 臨櫃取件						

附件 4

推動櫃臺服務禮儀作業說明

一、適用對象

本局各服務櫃臺服務人員及志工。

二、櫃臺服務標準

(一) 臨櫃禮儀

1. 配戴識別證：上班期間應配戴識別證或服務背心，俾使民眾易於辨識，並產生信任與安全感。
2. 服裝整潔合宜：衣著整齊清潔，不穿汗衫、拖鞋，或其他不適合辦公場所穿著之服裝。
3. 儀容端莊、大方：經常面帶微笑，保持愉快心情，舉止端莊而不輕浮。
4. 口齒清晰、詳實明瞭：答覆民眾應口齒清晰、明瞭具體且一次詳實告知。
5. 態度親切、和藹：民眾詢問事項時，態度要親切、和藹，祛除其憤怒不平或害臊心理，可避免無謂的衝突。
6. 以同理心、耐心、愛心面對民眾：以同理心設身處地為民眾著想，以耐心傾聽民眾的心聲，以愛心提供其所需的服務。切忌以尖酸、刻薄、挖苦的負面言辭挑釁、激怒民眾，應以得體、熱誠、懇切的服務，讓民眾獲得「賓至如歸」的感受。
7. 體貼、正確、快速的服務：切勿一面工作一面與同事交談，應注重民眾的感受，提供面帶微笑、雙手遞還文件、即時迅速的貼心服務，使民眾對本局櫃臺服務深具信心。

- #### (二) 主動引導：各單位人員及志工於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃臺或場所辦理。

- (三) 回應品質：各單位人員對於權責內之業務應充分了解、熟稔相關法令，並迅速、精確地解答及處理民眾問題。

三、主管走動式管理

- (一) 推行主管走動式管理，各單位科、股長應隨時注意櫃臺同仁服務禮貌及態度，遇有抱怨、糾紛、陳情或申訴時，科、股長應立即出面婉釋排解並設法妥善處理，以及時化解危機，消弭紛爭。
- (二) 各單位受理民眾現場抱怨案件，應填具附件 4-1「受理民眾(意見)抱怨案件紀錄表」，依公文處理程序陳核後交服務科彙整；處理良好並獲得民眾肯定之抱怨案例，由服務科彙整公布內網，供內部同仁及志工標竿學習。

附件 4-1

受理民眾(意見)抱怨案件紀錄表

反 映 人 抱 怨 人		受 理 方 式	<input type="checkbox"/> 現場 <input type="checkbox"/> 電話
電 話 號 碼		身 分 證 字 號	
(受 話 人) 紀 錄 人		受 理 時 間	
地 址			
申 請 事 項 摘 要			
擬 辦			
處 理 結 果			

承 辦	會 辦	批 示

加強新聞發布作業說明

一、發布新聞事項

(一) 稅務專欄

1. 修正公布之各種稅法，就其重點宣導。
2. 財政部公布之最新解釋函，並酌予引申或說明其原因與動機。
3. 違章案件審理過程中，最為納稅人容易疏忽而招致處分之法令規章。
4. 重大逃漏稅經司法機關偵結起訴或判刑案例。

(二) 最新訊息

1. 最新發布稅法法令、釋令。
2. 本局創新之各種便民服務措施。
3. 各稅申報開徵與減免，節稅暨有關便民措施。
4. 行政救濟案件終結本局勝訴之案例。
5. 各稅稽徵、稽查、清查及執行欠稅等訊息。

(三) 熱門活動訊息：

1. 舉辦之各項稅務法令講習會、懇談會、座談會。
2. 各項租稅教育及宣導活動事項。

二、辦理事項

(一) 各單位應辦事項

1. 各類新聞稿發布如下

- (1) 稅務專欄由各業務科（含三分局）股長撰寫，性質相同之訊息，避免重複發布（撰寫前請先上網查閱）。各業務單位（房屋稅科、地價稅科、消費稅科、增值契稅科、法務科及三分局）發布之新聞稿件數每月不得少於 2 件。
- (2) 最新訊息由主管業務科負責發布完整訊息。

(3) 熱門活動訊息由主辦單位於活動前發布。

2. 新聞稿件內容應詳列完整之事實，確實之數據，法令之依據，法律之效果，對民眾之呼籲或期望其配合之事項及特定案情需要敘述之事項，如有相關資料應檢附影本（如法規解釋函令、活動計畫簽等）。
3. 撰寫新聞稿人員所提供之新聞稿，陳一層核定後，將電子檔傳送至服務科新聞稿電子信箱：(ser201@tytax.gov.tw)。經核定之新聞稿逕送至服務科。
4. 各單位發布有時效性之新聞稿應敘明最後時效截止日期。

(二) 服務科應辦事項

1. 接獲核定應發布之新聞稿，應依批示校對發稿單位傳送之電子檔，張貼至本局網頁及市府入口網站訊息中心，並將核定之新聞稿紙本裝卷備查。
2. 負責將新聞稿傳真或電子郵件傳送至本市各報社記者。
3. 已發布之新聞稿，應就科內現有訂閱報紙，主動追蹤並剪輯陳閱。
4. 對各單位所提供之稅務專欄新聞資料應按月統計列表陳核。
5. 新聞稿發布成績列入本局為民服務不定期考核績效，未達責任件數者，函請檢討改進。
6. 新聞稿格式如附件 5-1。

桃園市政府地方稅務局 桃園市桃園區成功路 2 段 179 號		<div>新聞稿</div>	電話：(03)332-6181
網址： http://www.tytax.gov.tw		新聞聯絡人：張玉淋先生 電 話：(03) 332-6181 分機 2345 業務單位聯絡人： 科長（主任） 電 話：(03) 分機	
摘要或主旨描述：			
Empty space for summary or main purpose description			
備註：1. 本案新聞登載於網站 <input type="checkbox"/> 最新訊息 <input type="checkbox"/> 熱門活動 <input type="checkbox"/> 稅務專欄 2. 本案新聞登載於網站最後時效日期為 年 月 日止逾期即刪除。			

承	辦	會	辦	批	示

推動品管圈作業說明

一、實施期間：每年 1 月 1 日至 12 月 31 日

二、實施單位

由本局房屋稅科、地價稅科、消費稅科、增值契稅科、法務科、資訊科、服務科、中壢分局、大溪分局、楊梅分局等單位分別成立品管圈，全體人員均為品管圈成員，並由科長及分局主任擔任品管圈召集人。各實施單位應於每年 1 月 15 日前成立品管圈，並指派 1 人為執行幹事，執行幹事負責彙整品管圈會議紀錄。

三、實施步驟

- (一) 各品管圈成員應就承辦業務，發掘作業程序或法令規範，欠缺效率或不合時宜，而造成民眾不便、不滿者，作成提案。
- (二) 每三個月各品管圈至少應召開 1 次會議，研討提案就現行作業缺失，探究改進方法、作為，研提因應改善或創新措施，並依本局推動創意提案制度作業說明，提報本局提升服務品質推動小組研議。

四、作業管制

- (一) 各品管圈召開會議結果應作成紀錄，各品管圈執行幹事並應於每年 4、7、10 月及次年 1 月 10 日前將會議紀錄送交服務科彙整，以提供各單位參考改進。
- (二) 各品管圈應於每年 1 月 15 日前，將品管圈執行幹事名單提交服務科，以利服務科管制人聯絡，為確保品管圈落實執行，管制人員應列管催辦。

附件 7

推動創意提案制度作業說明

一、實施對象

本局員工及志工。

二、提案項目

- (一) 創新案：以本局施政計畫為範疇，運用法令鬆綁、流程再造、善用民間資源、資訊科技應用等工具，提出本局未曾推行過之創意提案。
- (二) 點子案：針對議員質詢、1999、市政信箱、局長信箱、局務會議或主管會議等管道所提出之問題，構思解決方案，提出解決問題或滿足民眾期待之創意提案。
- (三) 精進案：以現行業務、行政流程、稽徵技術、服務措施等為基礎，提出簡化流程或服務改進之創意提案。

三、提案範圍

- (一) 關於本局稅捐稽徵作業之工作流程簡化及創新提案。
- (二) 關於本局不合時宜法令規章之改進，具業務興革之事項。
- (三) 關於本局業務推動方法或行政流程之改進，足以提高行政效率事項。
- (四) 關於本局行政管理之流程精進或創新，足以提高行政效能之事項。
- (五) 關於本局強化為民服務或提升服務品質之精進或創新提案。
- (六) 關於足以節約能源、降低行政成本之改進或創新提案。
- (七) 研究發展或創新便民服務方案，具施行可行性及預期效益之提案。

四、實施程序

(一) 提案期程

各單位每年1月至12月至少應提出創意提案1案，提案人依附件7-1「創意提案表」格式填報提案，並依提案屬性自行選擇提案項目。其中「預估執行效益」應就人力運用、節省時間、節省經費、簡政便民方面審慎估列。提案績效以全年推行之效益為計算基準。

（二）提案審查

提案人填報之「創意提案表」（如附件 7-1），經提案單位主管初審會辦相關單位意見後，陳報核定或提報本局提升服務品質推動小組會議討論。

五、提案實施成效回報及應配合事項

- （一）經核定通過採行之創意提案，由提案人將提案表送服務科服務股彙整張貼內網知識管理專區，並由執行單位於實施起一年內按季將執行情形及持續效益（如附件 7-2）回報服務科服務股。
- （二）創意提案屬創新案者實施屆滿 1 年，經執行單位檢討評估後列為本局標準服務者，須訂定標準作業流程，及持續檢討服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。
- （三）簡化後服務措施涉及本局相關作業手冊者，應配合辦理修正事宜。

六、獎勵方式

（一）本局員工

- 1. 創意提案經 局長核定採行，於內部陞任評分時核予 0.2 分，實施後如績效卓著另行簽報予以行政獎勵。
- 2. 年終得以獲評採行之創意提案執行成效，作為提案單位為民服務不定期考核加分之依據。
- 3. 為鼓勵同仁積極提出創新點子，創意提案無論是否獲評採行每一案均發給宣導品 1 份。

- （二）本局志工：於本局年度新春團拜時公開頒獎表揚，包括宣導品及感謝狀。

桃園市政府地方稅務局
創意提案表

提案項目	<input type="checkbox"/> 創新案 <input type="checkbox"/> 點子案 <input type="checkbox"/> 精進案		
提案人			
提案主題			
提案緣起			
現況分析			
結論 及 建議			
預估執行 效 益			
相關附件			
提案單位 核 章	承辦人員： 股長： 單位主管： 審核意見：		
相關單位 意見	科 室		會核意見： 承辦人員： 股長： 單位主管：
	科 室		會核意見： 承辦人員： 股長： 單位主管：
副 局 長			
局 長			

附件 7-2

桃園市政府地方稅務局
創意提案執行效益回報表

回報單位：

創意提案 項 目	具體作法	執行期間	執行情形	實施效益	
				有形效益	無形效益

承辦人：

股長：

單位主管：

附件 8

參訪機關暨企業作業說明

一、參訪時間：適時辦理。

二、參訪對象

（一）榮獲行政院服務品質獎之機關或其他績優機關。

（二）以顧客為導向，重視品質研發之績優企業。

三、辦理方式

（一）組成「標竿學習參訪隊」

1. 機關參訪：由各業務單位、分局、視業務需要自行組隊參訪。

2. 企業參訪：由服務科視業務需要簽准後組隊參訪。

（二）撰寫「參訪心得報告」：參訪隊參訪後，應以科（分局）為單位，撰寫「參訪心得報告」（如附件 8-1），報告陳核後影印 1 份併電子檔送服務科張貼財稅內網。

（三）提報建議改進方案：相關建議創新、改進方案，各科（分局）應以提案方式提報本局「提升服務品質推動小組」討論。

附件 8-1

桃園市政府地方稅務局參訪機關暨企業心得報告

參訪對象：○○○○

參訪時間：○○年○月○日

參訪單位及人員：○○○○

參訪心得撰寫日期：

參訪心得：

項目一：○○○○○○

一、受訪單位作業方式：○○○○○○。

二、本處現況：○○○○○○。

三、比較分析（可行性分析）：○○○○○○。

四、結論：○○○○○○。

項目二：○○○○○○

一、受訪單位作業方式：○○○○○○。

二、本局現況：○○○○○○。

三、比較分析（可行性分析）：○○○○○○。

四、結論：○○○○○○。

附件 9

加強為民服務不定期考核作業說明

一、考核對象

- (一) 甲組：房屋稅科、地價稅科、消費稅科、增值契稅科、法務科、服務科、中壢分局、大溪分局、楊梅分局。
- (二) 乙組：資訊科、人事室、政風室、會計室、秘書室。

二、考核項目及評分標準：

如不定期查核紀錄表，甲組詳如附件 9-1，乙組詳如附件 9-2。

三、考核委員及考核方式

- (一) 由房屋稅科、地價稅科、消費稅科、增值契稅科、法務科、資訊科、服務科、人事室、政風室、會計室、秘書室單位主管及三分局主任擔任。
- (二) 每季由輪值委員至受考單位進行實地考核，並由服務科服務股股長擔任幹事，綜理安排實地考核相關配合事宜。
- (三) 考核委員考核後填寫「不定期查核紀錄表」，並於考核後 5 日內送交服務科彙整。

四、成績統計及檢討改進：

- (一) 服務科應於每季考核後次月 10 日前將成績彙整，並張貼財稅內網公告。
- (二) 有關建議改進事項應分送各單位追蹤改善情形，並列入次期加強考核重點。
- (三) 考核結果應提報「提升服務品質推動小組」會議，考核成績未達 70 分之單位主管應於會議中提報檢討改進措施。

五、獎勵方式：依全年度平均成績高低排定名次，甲組取前 2 名、乙組取前 1 名發給獎狀，並於公開集會中頒獎表揚，平均成績如未達 80 分者，則不予獎勵。

桃園市政府地方稅務局

為民服務不定期查核紀錄表（甲組）考核日期：

考核人員：

考核單位：

考核項目	評分
(一)機關洽公環境適切程度	滿分 15 分
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 85%以上。	(11-15)
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 80%以上。	(6-10)
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 75%以上。	(1-5)
※評分重點：	
1. 洽公環境是否進行環境美(綠)化，提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等是否標示正確、易辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 3. 申辦動線是否規劃妥適，符合民眾使用習慣。	
(二)機關服務設施合適程度	滿分 15 分
<input type="checkbox"/> 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	(11-15)
<input type="checkbox"/> 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。	(6-10)
<input type="checkbox"/> 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	(1-5)
※評分重點：	
1. 基本服務設施應提供設核心設施(含法定設施)：櫃臺、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例等。 2. 另提供一般設施如：服務臺、書寫臺、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品等，則酌予加分。 3. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。 4. 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	
(三)服務親和程度	滿分 20 分
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達 85%以上。	(16-20)
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達 80%以上。	(11-15)
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達 75%以上。	(1-10)

考核項目	評分
<p>※評分重點：</p> <p>1. 與民眾溝通或要求提供資料應注意服務態度。</p> <p>2. 機關人員(或志工)於洽公場所是否主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃臺或場所辦理。</p>	
<p>(四)服務人員問題回應正確率 滿分 15 分</p>	
<p><input type="checkbox"/>服務人員問題回應正確率達 90%以上。 (11-15)</p>	
<p><input type="checkbox"/>服務人員問題回應正確率達 85%以上。 (6-10)</p>	
<p><input type="checkbox"/>服務人員問題回應正確率達 80%以上。 (1-5)</p>	
<p>※評分重點：</p>	
<p>1. 由考核委員依據本局『洽公民眾 Q&A』實地抽測 1 名服務人員。</p> <p>2. 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度</p> <p>3. 回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。</p>	
<p style="text-align: center;">1~4 項小計</p>	
<p>(五)電話禮貌測試績效</p> <p>依本局「提升服務品質推動實施要點」之「電話服務測試作業說明」辦理。 10 分</p>	
<p>(六)促進民眾瞭解施政及服務內容績效 ※評分重點：提供新聞稿資料情形 10 分</p>	
<p>(七)人民申請案件及公文處理時限※評分重點：公文平均使用日數及逾限件數 15 分</p>	
<p>紀錄事項：</p>	

桃園市政府地方稅務局

為民服務不定期查核紀錄表（乙組） 考核日期：

考核人員：

考核單位：

考核項目	評分
(一)機關洽公環境適切程度 滿分 20 分	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 85% 以上。 (16-20)	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 80% 以上。 (11-15)	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 75% 以上。 (1-10)	
※評分重點：	
1. 洽公環境是否進行環境美(綠)化，提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。	
2. 服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等是否標示正確、易辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。	
3. 申辦動線是否規劃妥適，符合民眾使用習慣。	
(二)服務親和程度 滿分 30 分	
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達 85% 以上。 (21-30)	
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達 80% 以上。 (11-20)	
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達 75% 以上。 (1-10)	
※評分重點：	
1. 與民眾溝通或要求提供資料應注意服務態度。	
2. 服務人員答詢親切、熱忱，回應問題正確率。	
1~2 項小計	
(三)電話禮貌測試績效 ※依本局「提升服務品質推動實施要點」之「電話服務測試作業說明」辦理。 滿分 30 分	
(四)人民申請案件及公文處理時限 ※評分重點：公文平均使用日數及逾限件數。 滿分 20 分	
紀錄事項：	

電話服務測試作業說明

一、測試對象

(一) 團體部分：分甲、乙 2 組。

1. 甲組：房屋稅科、地價稅科、消費稅科、增值契稅科、服務科、法務科、中壢分局、大溪分局、楊梅分局。

2. 乙組：資訊科、人事室、政風室、會計室、秘書室。

(二) 個人部分：各科室及分局全體服務人員。

二、測試委員

由稽核及總、分局各單位股長輪值擔任測試委員，每月由 2 名測試委員輪值。

三、測試方式

(一) 由測試委員每月測試 1 次，甲組每單位選測 2 人，乙組每單位選測 1 人。

(二) 測試委員於測試終了除應詢問受測試者姓名外，並應表明測試委員身分。受測者測試成績如未達優等者，應即告知其缺點，若受測者語氣惡劣且不告訴其姓名時，應即洽知其單位主管瞭解並記錄，另案實施再訓練。

(三) 地價稅、房屋稅及使用牌照稅開徵期間對承辦單位得減少測試次數或免予測試。

四、測試項目及評分標準

同市府電話禮貌測試規定，資料詳如附件 10-1。

五、團體成績以受考核人員之總平均分數為其成績。

六、受測試單位之受測試人員如有異動，應隨時將更新之電話責任區表張貼於內網。各接聽責任區人員應互相支援，以維護責任區之電話服務品質。

七、成績統計

測試委員應於次月 5 日前，將附件 10-1「電話服務測試紀錄表」送服務科，彙總陳核後張貼於內網公告，供各單位參考改進，並於局務會議報告。

八、獎懲

年度結束後，就全年度測試成績彙總計算總平均成績，作為獎懲依據。

（一）團體部分：單位名列甲組前 3 名、乙組第 1 名且全年度平均成績達 85 分以上者，頒給獎狀，並於公開集會中頒獎表揚。

（二）個人部分

1. 依個人全年度受測平均成績高低排定名次，甲組單位之個人取前 5 名、乙組單位之個人取前 2 名，頒給獎品，並於公開集會中頒獎表揚，平均成績如未達 85 分者，則不予獎勵。
2. 個人全年平均成績未達 70 分者，除以書面通知改進外，並加強其電話服務禮貌訓練。

九、其他：

經他機關電話服務測試，受測成績優良者，於公開集會中表揚。

測試委員：

測試時間： 年 月 日至 月 日

項目/ 配分	受測試單位		地價稅科		增值契稅科		房屋稅科		消費稅科		服務科		法務科	
	受測試人員	分機號碼												
	測試日期	測試時間												
接聽速度 15 分	1. 電話鈴響 3 聲內應答。(15 分；每增 1 響即減 5 分)													
	2. 電話連撥 2 次仍無人接聽。(0 分)													
	3. 電話故障。(0 分)													
電話禮貌 55 分	1. 接話時，首先清晰報明單位。(10 分)													
	2. 接話時，開頭使用「您好」、「早安」等問候語。(10 分)													
	3. 來電者詢問姓名時，不吝告知。(10 分)													
	4. 接聽時，耐心聆聽來電者洽詢內容或問題。(10 分)													
	5. 接話態度：（15 分） 1. 語調親切，態度誠懇熱忱。(11-15 分) 2. 語調和緩，態度平淡尚佳。(6-10 分) 3. 語調急躁，態度厭煩不耐。(0-5 分)													
服務品質 30 分	甲、業務承辦人接聽(14 分) (一)回應內容 1. 解說詳盡(具體明確答復所詢疑義或主管法規，完整記錄且確認未能即時回復問題及來電者聯繫方式)。(10-14 分) 2. 解說尚可(概要簡略答復所詢疑義或主管法規，大致記錄但未確認未能即時回復問題及來電者聯繫方式)。(5-9 分) 3. 解說不清楚(含糊答復所詢疑義或主管法規，抑或答非所問；未要求記錄未能即時回復問題及來電者聯繫方式，甚而置之不理)。(0-4 分)													
	(二)結束時之電話禮儀(16 分) 1. 使用禮貌性用語（如：「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。(8 分) 2. 確認來電者掛斷電話後再離線。(0-8 分)													
	乙、非業務承辦人代接 (一)接聽處理情形(14 分) 1. 先瞭解來電者洽詢疑義後，提供正確資訊(如：承辦人/單位及分機)，再依實際測試情形擇一選填計分：(6-14 分) 1.1 代為答復，內容具體明確且詳盡解說，回應態度保持同理心。 1.2 無法代答，告知承辦人姓氏及分機(或承辦科室及分機)後協助轉接：「我幫您轉接承辦人○小姐/先生，分機○ ○○，請稍候」，並確認同單位承辦人已接聽。 1.3 若分機忙碌，告知「很抱歉，分機忙線中，可否請您稍後再撥」，或留下來電者聯繫方式後，請承辦人回電。 1.4 說明承辦人/代理人無法接聽或轉接原因(如：離開座位及忙線等)，並留下來電者聯繫方式，於承辦人/代理人回 座位/上班時聯絡來電者：「很抱歉，承辦人○小姐/先生暫時離開座位/公差不在/忙線中，可否留下您的聯繫資 料，○時請承辦人回電」。 1.5 承 1.4，請來電者稍後再撥：「很抱歉，承辦人○小姐/先生暫時離開座位/公差不在/忙線中，可否請您稍後再 撥分機○○○」。 2. 未瞭解來電者洽詢疑義，逕自回答承辦人/代理人不在，記錄詢問疑義或來電者聯繫方式，並請稍後再撥。(1-5 分) 3. 未瞭解來電者洽詢疑義，逕自回答承辦人/代理人不在，無意記錄詢問疑義或未留來電者聯繫方式。(0 分)													
	(二)結束時之電話禮儀(16 分) 1. 使用禮貌性用語(如：「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。(8 分) 2. 確認來電者掛斷電話後再離線。(0-8 分)													
	總													

桃園市政府地方稅務局電話服務測試紀錄表

測試委員：

測試時間： 年 月 日至 月 日

項目/ 配分	受測試單位	中壢分局		楊梅分局		大溪分局		資訊科	秘書室	人事室	會計室	政風室
	受測試人員	分機號碼										
	測試日期	測試時間										
接聽速度 15 分	1. 電話鈴響 3 聲內應答。(15 分；每增 1 響即減 5 分)											
	2. 電話連撥 2 次仍無人接聽。(0 分)											
	3. 電話故障。(0 分)											
電話禮貌 55 分	1. 接話時，首先清晰報明單位。(10 分)											
	2. 接話時，開頭使用「您好」、「早安」等問候語。(10 分)											
	3. 來電者詢問姓名時，不吝告知。(10 分)											
	4. 接聽時，耐心聆聽來電者洽詢內容或問題。(10 分)											
	5. 接話態度：（15 分） 1. 語調親切，態度誠懇熱忱。(11-15 分) 2. 語調和緩，態度平淡尚佳。(6-10 分) 3. 語調急躁，態度厭煩不耐。(0-5 分)											
服務品質 30 分	甲、業務承辦人接聽(14 分) (一)回應內容 1. 解說詳盡(具體明確答復所詢疑義或主管法規，完整記錄且確認未能即時回復問題及來電者聯繫方式)。(10-14 分) 2. 解說尚可(概要簡略答復所詢疑義或主管法規，大致記錄但未確認未能即時回復問題及來電者聯繫方式)。(5-9 分) 3. 解說不清楚(含糊答復所詢疑義或主管法規，抑或答非所問；未要求記錄未能即時回復問題及來電者聯繫方式，甚而置之不理)。(0-4 分)											
	(二)結束時之電話禮儀(16 分) *使用禮貌性用語（如：「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。(8 分) *確認來電者掛斷電話後再離線。(0-8 分)											
	乙、非業務承辦人代接 (一)接聽處理情形(14 分) 1. 先瞭解來電者洽詢疑義後，提供正確資訊(如：承辦人/單位及分機)，再依實際測試情形擇一選填計分：(6-14 分) 1.1 代為答復，內容具體明確且詳盡解說，回應態度保持同理心。 1.2 無法代答，告知承辦人姓氏及分機(或承辦科室及分機)後協助轉接：「我幫您轉接承辦人○小姐/先生，分機○○，請稍候」，並確認同單位承辦人已接聽。 1.3 若分機忙碌，告知「很抱歉，分機忙線中，可否請您稍後再撥」，或留下來電者聯繫方式後，請承辦人回電。 1.4 說明承辦人/代理人無法接聽或轉接原因(如：離開座位及忙線等)，並留下來電者聯繫方式，於承辦人/代理人回座位/上班時聯絡來電者：「很抱歉，承辦人○小姐/先生暫時離開座位/公差不在/忙線中，可否留下您的聯繫資料，○時請承辦人回電」。 1.5 承 1.4，請來電者稍後再撥：「很抱歉，承辦人○小姐/先生暫時離開座位/公差不在/忙線中，可否請您稍後再撥分機○○○○」。 2. 未瞭解來電者洽詢疑義，逕自回答承辦人/代理人不在，記錄詢問疑義或來電者聯繫方式，並請稍後再撥。(1-5 分) 3. 未瞭解來電者洽詢疑義，逕自回答承辦人/代理人不在，無意記錄詢問疑義或未留來電者聯繫方式。(0 分)											
	(二)結束時之電話禮儀(16 分) 1. 使用禮貌性用語(如：「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。(8 分) 2. 確認來電者掛斷電話後再離線。(0-8 分)											
總 分												

桃園市政府地方稅務局行政規則登記表

規則名稱	桃園市政府地方稅務局提升服務品質推動及實施要點		
主管單位	服務科		
異動情形	日 期	文 號	生 效 日 期
下達	中華民國 104 年 1 月 16 日	桃稅服字第 1043905012 號	104. 01. 16
第 1 次修正	中華民國 104 年 3 月 6 日	桃稅服字第 1043905072 號	104. 03. 06
第 2 次修正	中華民國 年 月 日	桃稅服字第 號	
第 3 次修正	中華民國 年 月 日	桃稅服字第 號	
第 4 次修正	中華民國 年 月 日	桃稅服字第 號	
第 5 次修正	中華民國 年 月 日	桃稅服字第 號	
廢止	中華民國 年 月 日	桃稅服字第 號	