

雲林縣稅務局 101 年度研究報告研修意見簡表

填表日期：101 年 7 月 25 日

研究項目	0800 免付費電話之運用
研究單位及人員	納稅服務科/張怡婷
<p>壹、問題分析：</p> <p>一、本局之免付費服務電話係採單一線受話方付費電話型態，如處理各稅問題將轉接該線電話至相關科室，以為答覆。惟此舉將造成納稅義務人需重新陳述問題，至其不便。</p> <p>二、茲因話線為單一線受話，故當同時有兩位以上民眾撥入時或第一位民眾詢問較久時，將造成較多納稅人久候或電話無法進線之問題。</p> <p>三、本局 0800 免付費電話提供全區性的諮詢，在效率面將造成電信費的增加，成為本局通話費之負擔。</p>	
<p>貳、建議事項：</p> <p>建議將單線受話之型態輔以語音提示轉接，讓來電民眾能快速直接與承辦人員接洽，同時解決常佔線及高話費之問題，以提升本機關之專業形象。</p>	
<p>參、理由及說明：</p> <p>一、準確接聽：民眾尋語音提示接通承辦人員後，可迅速直接諮詢。</p> <p>二、節省話費：0800專線因為是免付費，容易會有亂撥打電話之情形。</p> <p>三、人力運用：原本接聽之人員可省去轉接之時間，用來處理業務。</p> <p>四、解決佔線：民眾曾反應0800之佔線問題，以語音提示轉接後將能改善此情況。</p>	

研究項目： 0800 免付費電話之運用

研究人服務單位：納稅服務科

職別、姓名：書記 張怡婷

壹、前言：

由於臺灣產業型態的轉變，「服務型政府」的理念已被廣為接受，人民希望藉由政府機關專線電話，提供諮詢、轉介、通報等專一窗口作業，以解決與民生息息相關的各種稅務問題。

貳、問題分析：

- 一、本局目前之免付費服務電話係採單一線受話方付費電話型態，由納稅服務科負責接聽，其中民眾諮詢之問題多半來自國稅和地方稅之稅務申報和繳納問題，本科之處理方式為轉接該線電話至相關稅科，以為答覆。惟此舉將造成納稅義務人需重新陳述問題，在考量時效性及便利性上，至其不便。
- 二、茲因話線為單一線受話，故當同時有兩位以上民眾撥入時，較慢之一方將被告知「這個電話正在講話中，請稍後再撥」，若同時有多位撥入或第一位民眾詢問較久時，將造成較多納稅人久候或電話無法進線之問題。
- 三、由於地方稅之服務具有公共財之外溢性，而本局 0800 免付費電話提供全區性的諮詢，在效率面將造成電信費的增加。又現今行動通信之發達，許多民眾利用手機撥 0800，亦造成本局通話費之負擔。

參、建議事項：

建議將單線受話之型態輔以語音提示轉接，讓來電民眾能快速直接與承辦人員接洽，同時解決常佔線及高話費之問題，以提升本機關之專業形象。

舉例說明一：本電話號碼通話時間限制 3 分鐘(5 分鐘)，或請改撥總機，05-5323941，我們將竭誠為您服務。

舉例說明二：雲林縣稅務局您好，要詢問牌照稅請按 172、地價稅請按 152、房屋稅請按 117，或撥 9 由專人為您服務。

肆、結 論：

「政府客服中心」的概念乃因應民眾需求而生，單線之電話服務挾帶著許多的不便與困擾，為了塑造本機關創新與精進之服務效能，應著手改善本局之 0800 免付費電話之運用，讓未來在接軌地方政府 1999 專線的步伐上，能亦步亦趨、更上一層。