

+++

【透明晶質獎】 參獎申請書

參獎類別：機關(構)整體廉能作為

廉能便民 永續共好



財政部北區國稅局

National Taxation Bureau of the Northern Area Ministry of Finance

中華民國 112 年 5 月

基本資料表(線上填寫)

機關(構)名稱	財政部北區國稅局	首長	蔡碧珍	職稱	局長
機關(構)地址	桃園市桃園區三元街156號				
機關(構)網址	https://www.ntbna.gov.tw				
機關(構)員額	2,326人(含約聘僱及臨時人員)				
總預算	2,868,182千元				

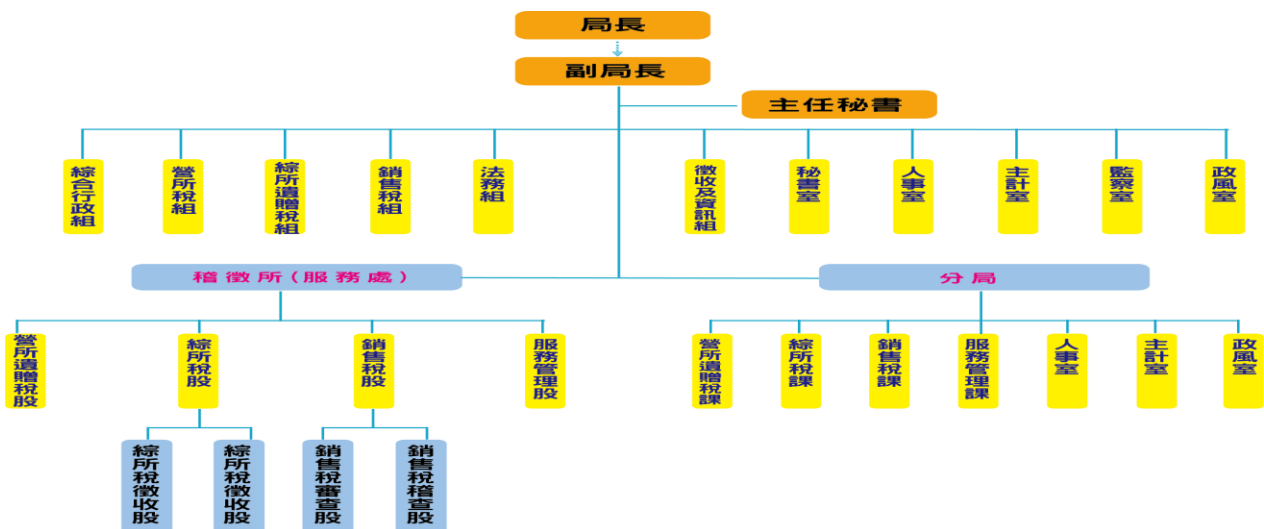
	第一年	第二年	第三年
政風人員數	35	35	34
機關(構)投入政風經費(千元)	634	401	439

定義：

1. 政風人員數：為機關(構)該年底政風機構實際投入廉政工作之在職總人數，借調至其他機關(構)或單位之人員不列入計算(亦即常駐在政風機構之正式及非正式人員)。含廉政職系人員及機關(構)支援政風機構從事政風業務之其他職系或類型人員(如機關兼辦政風人員)，包括約聘僱人員、職代及臨時人員，不含派遣人員及替代役及部分工時人員。
2. 機關(構)投入政風經費：包含政風單位單獨編列之預算，以及編列於其他項目已支用之經費(例如：差旅費、加班費、設備費等，或其他項目之業務費)，但不含人事費。

聯絡人	李孟釗	職稱	主任	電話	03-3396587
電子郵件	nh20148@ntbna.gov.tw			傳真	03-3396844

機關(構)組織架構圖(上傳圖片限jpg.、gif. 或png. 檔)



機關(構)首長整體廉能推動主軸

局長以廉為本(Ethics)帶領全局齊心貫徹 E 化服務(E-services)、公開透明(Transparency)、超自動化科技(Hyperautomation)、創新優化 (Innovation)、協力夥伴(Cooperation)、永續共好(Sustainability)等關鍵策略目標，創建 ETHICS equals to Ethics 之國稅永續方程式。



廉政亮點簡介

首長決心與持續作為(15%)	1. 「子帥以正，孰敢不正」，局長以身作則，引領全體員工廉潔自持，建立廉潔稅風。 2. 局長以「服務為本，清廉為根」，挹注充足資源全力支持廉政事務，營造行政透明廉能環境。 3. 局長為貫徹「廉能便民」施政理念，透過策略地圖定錨廉政政策，以「法紀教育」培養員工廉能思維，透過「廉政會報」精實廉政管理，強化「內控制度」消彌資訊落差及掌握貪瀆風險，開放「民間參與」落實外部監督，透過「公私協力」促進誠實納稅以穩健稅收，推動「納稅者權利保護」確保徵納和諧，據以達成永續共好之策略目標。
資訊與行政透明(20%)	1. 網路公開資訊達百分之百，獲政府資料開放優質白金標章肯定。 2. 官網提供分稅導覽，設置分眾引導專區，讓民眾「輕鬆看、容易讀、迅速懂」。

	3. 建立線上申辦及查詢機制，網站獲得 TLS 憑證 ， ISO 27001 及 TAF 驗證標章 ，資通安全管理完善，保障民眾資安，並主動發給「 收件確認信 」和「 逾期告知信 」，降低民眾等待疑慮，完善外部監督。 4. 開放公民監督，首創「 納保諮詢會 」。 5. 首創 「 購買節能電器退還減徵貨物稅 」 導入 RPA 自動寄送退稅入帳成功通知，服務流程透明，民眾申辦更安心。
風險防制與課責(20%)	1. 健全內部控制制度，規劃專案清查、專案稽核、廉政訪查等廉能作為，由內而外完善風控機制，導正風險，落實課責。 2. 公開表揚 111 年本局廉政風險防制有功人員 13 員，其中 2 員獲財政部廉潔楷模殊榮。 3. 機先防範機關違失風險，研提策進建議，推動建置 條碼版證券交易稅繳款書「QR Code」 掃描登錄機制，排除人工送件個資外洩風險，化危機為轉機。 4. 維護本局廉潔形象，落實廉政倫理規範宣導，推動廉政倫理規範登錄，登錄案件逐年增加，廉能意識深化。
廉政成效的展現(20%)	1. 109 年至 111 年財政部考核 稅務風紀 ， 蟬聯第一 。 2. 研析機關廉政風險事件，提出策進作為。為防範民眾虛列列舉扣除額偽造單據，利用首長傾聽座談會、業務訪查等方式，輔導業者擴大綜合所得稅 捐贈單據電子化作業 ，參與電子化單位逐年增加，減輕民眾提示單據之負擔，有效降低違法偽造單據之風險。 3. 媒體緊密互動，有效傳遞即時正確稅務政策，同步行銷「 誠實納稅 」廉能思維，109 年至 111 年對外廉能宣導均獲 高度媒體曝光及點閱數 。 4. 109 年至 111 年廉政服務指標問卷調查，外部往來業者對本局「整體清廉度」、「清廉信心程度」高度肯定，評價穩健成長。
廉能創新與擴散(25%)	1. 長照扣除額輕鬆報，有效排除人為不實單據之廉政風險，受惠民眾約 35 萬人 ，行政淨效益達 2 億 4 千餘萬元 ，簡政便民揪甘心。 2. 推動稅務 RPA， 節省人工效益年約 68,181 小時 ，有效降低人為廉政風險，廣獲各界肯定。 3. RPA 再進階，導入 AI 選案，避免人為主觀因素介入，維護租稅公平防止廉政風險。 4. 各路英雄，廉手紮根，全力推動 企業服務廉政平臺 。
本機關(構)參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。(線上勾選同意)	
日期：中華民國 年 月 日(系統自動帶入)	

目錄

壹、機關(構)業務現況簡介	1
貳、機關(構)透明廉能作為	3
一、首長決心與持續作為.....	3
(一)首長決心展現.....	3
(二)廉潔持續作為.....	8
二、資訊與行政透明.....	12
(一)公開事項範圍.....	12
(二)完整與可及度.....	13
(三)外部監督程度.....	15
(四)機關透明作為.....	20
三、風險防制與課責.....	25
(一)風險辨識及防制.....	25
(二)廉政危機處理與課責.....	30
(三)落實廉政倫理規範.....	32
四、廉政成效的展現.....	33
(一)資訊與行政透明成效.....	33
(二)廉政風險防制成效.....	39
(三)外部民意評價及輿論回饋.....	43
五、廉能創新與擴散.....	44
(一)長照扣除額輕鬆報，簡政便民揪甘心.....	44
(二)推動稅務 RPA，有效降低人為廉政風險，廣獲各界肯定.....	47
(三)RPA 再進階，AI 選案維護租稅公平.....	50
(四)各路英雄，廉手紮根.....	52
參、未來努力方向	59
肆、附件	附 1

表目錄

表 1	本局兼辦政風人員協助廉政工作成效統計表	5
表 2	本局 109 至 111 年度大型廉政活動列表	7
表 3	本局廉政法紀教育訓練統計表	9
表 4	本局稅務座談會統計表	10
表 5	本局 109 至 111 年納保案件受理件數統計	11
表 6	本局納保案件 111 年提供民眾有利結果案件統計表(按稅目統計)...	11
表 7	本局人民陳情及申請案件辦理情形一覽表	18
表 8	本局以公開程序辦理採購案件一覽表	20
表 9	本局成立採購評選委員案件數統計表	20
表 10	本局以公開程序進用非正式人員一覽表	21
表 11	本局購買節能電器退還減徵貨物稅導入 RPA 執行成效統計表..	23
表 12	本局 CFC 宣導成效一覽表	24
表 13	本局內部控制項目數	25
表 14	本局 111 年專案清查暨專案稽核具體效益一覽表(摘列).....	26
表 15	本局獲選財政部廉潔楷模人員與事蹟一覽表	28
表 16	本局獲選財政部績優採購人員與事蹟一覽表	29
表 17	本局綜合所得稅結算申報統計表	36
表 18	本局 111 年執行綜合所得稅結算申報預約方式統計表.....	37
表 19	本局大額捐贈收據查核績效表	42
表 20	參與捐贈單據電子化作業統計表	42
表 21	實際使用長照扣除額人數	46
表 22	外部擴散成果表	50
表 23	本局廉政活動媒體露出成果表	57

圖目錄

圖 1	公開資料上傳作業流程	13
圖 2	本局內部控制作業流程圖	25
圖 3	廉政風險因應作為示意圖	26
圖 4	本局廉政倫理事件登錄統計圖	32
圖 5	外部民意評價趨勢圖	43

附件目錄

附件 1、111 年局務會議會商決議及指示事項辦理情形一覽表	1
附件 2、本局政風業務執行成果表	2
附件 3、廉政法紀教育課程場次及人數統計表	3
附件 4、中介業者稅務座談會提案及辦理情形摘要表(節略).....	4
附件 5、政府資訊公開項目	11
附件 6、本局公開審查標準流程及書表情形一覽表	12
附件 7、服務資訊完整性-本局網站提供服務項目	13
附件 8、近三年多元媒體宣導次數統計表及廉政新聞稿發布主題....	14
附件 9、本局獲 ISO 27001 及 TAF 雙重驗證標章	16
附件 10、109 年至 111 年廉政服務指標問卷調查結果彙整表	17
附件 11、109 年度至 111 年度財政部創意提案獲獎成果表	18
附件 12、RPA 效益統計表	19

局長的話

「只要認真走每一步路，就不怕跌倒受傷」，是這樣的思維，陪伴我一路從職員邁向今日。

我將以北區國稅局局長身分退休，一路走來兢兢業業致力於財稅業務，秉持「認真生活」的態度，逐步實現「服務、專業、創新、效能、和諧」之國稅願景。財政乃庶政之母，唯有建構優質賦稅環境，維護租稅公平，才能穩健稅收，進而挹注建設，帶動經濟發展，達到「以財政支援建設，以建設培養財政」良性循環。



正所謂「子帥以正，孰敢不正」，身為機關首長理應以身作則，因此，我以「服務為本，清廉為根」參與每一項廉政事務，我當能正直且嚴格的要求同仁做到廉潔自持，藉此建立機關廉潔稅風。

自 109 年初，全球遭遇前所未有的「新冠肺炎疫情」挑戰，為協助民眾在疫情下能安全無虞的完成各項申報及申辦業務，本局積極推動各項線上服務，減少群聚並落實各項防疫措施，提供民眾更多元便利及安全的報繳稅服務。本局持續導入外部監督力量，傾聽民眾聲音，更致力推動簡政便民服務，公私協力建置溝通橋樑，使民眾信任稅務風紀。為落實環境保護、社會責任及機關治理 ESG 永續發展，我們順應科技潮流，積極導入 RPA 及結合 AI 資訊技術，降低人為風險因子，讓本局的維運與社會及國家發展的脈動，均密切接軌。

112 年 2 月 9 日這天，財政部政風處張處長鴻俊特別來本局分享透明品質獎的參獎機制，為凝聚機關同仁廉能共識，厚植民眾信任基礎，及帶領機關走向更好的廉能治理，建議本局參獎選拔。

我們一直認真做好該做的事，民之所望，政之所向，原來做好自己分內的事的我們，已經打造了行政透明的廉能環境，實踐了廉能治理的精神。退休在即，借助透明品質獎的評獎機制，北區國稅局可以和所有行政機關共同成長，共同茁壯，並再創高峰。

局長 蔡碧珍

納保服務及時出擊

11月初秋微涼的午後，納保官一如往常於各樓層為納稅人提供諮詢服務，忽聞遠處傳來激動咆哮聲，立即上前關心，政風室接獲安全維護通報後，亦前往疏處。

映入眼簾的是一位來現場陳情的小陳，懷中還抱著一個嚎啕大哭的孩子。經納保官表明身分，將小陳及其孩子帶到納保官室，遞上茶水紓緩其情緒。

小陳情緒平復後，向納保官娓娓道來，他經營的公司因疫情影響倒閉，不得已出售北部自住房地，償還原本房貸及公司負債後所剩無幾，因未諳稅法規定，疏忽未辦理房地稅申報，無力一次繳清積欠的房地稅，已向行政執行分署辦理分期繳納，但因沒有穩定的工作及收入，僅能靠打零工維生，用積蓄勉強繳納了半年迄今，日子真的過不下去了，小陳噙著淚水愧疚地不斷道歉及拜託能否降低稅款。

納保官聽了立即調閱查核資料，向小陳仔細說明原核定內容，並經由小陳說明，得知該房地有筆一百餘萬元的裝潢費，當場建議他補提示裝潢費憑證，另建議原查稅務員再行審酌系爭房屋有無其他符合適用稅率 20%條件，並向行政執行分署聲請暫緩執行。

數週後，原查稅務員參採納保官的建議，依法將小陳的案件重新核定，並辦理更正執行。翌日小陳帶著太太及幼子前來，感謝納保官的協助，提了一袋水果贈與承辦稅務人員表達感謝，幫助他們度過難關，承諾會努力工作照顧家庭並按期繳納稅款，稅務員婉拒，並表示這都是盡份內該做的事。小陳與太太抬頭看看北區國稅局五心級服務標語「細心、用心、安心、愛心、耐心」，感激地說國稅局真的跟外界想像的不一樣，溫暖又清廉，謝謝你們！

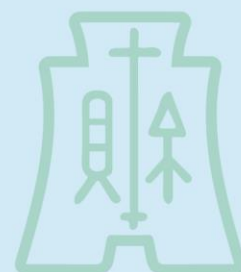
清廉稅務為您服務



+++

壹

機關(構)業務現況簡介



壹、機關(構)業務現況簡介

一、本局概況及業務項目

本局轄內有新北市、桃園市、新竹市、新竹縣、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣及連江縣 9 個縣市，除局本部設置 6 組 5 室外，為就近服務各行政區民眾，特設置 7 個分局、15 個稽徵所及 2 個服務處，提供綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、遺產稅、贈與稅、菸酒稅、貨物稅、期貨交易稅、證券交易稅與特種貨物及勞務稅十大服務稅目。

二、服務對象特色

本局轄區面積及服務對象約占全國三分之一，服務對象可概分為法人(工商團體)及自然人(一般民眾)，如何在遼闊轄內，使納稅人獲得適切服務，為本局首要任務。

(一)法人(工商團體)

本局轄內法人家數約 54 萬餘家，相關稅目有營利事業所得稅、營業稅、菸酒稅及貨物稅等，多由中介團體¹協助輔導申辦，本局定期辦理中介團體座談及交流會，宣導法令規定並聆聽建言，進而協助其客戶依法申報。

(二)自然人(一般民眾)

本局轄內民眾約 862 萬餘人，相關稅目有綜合所得稅、遺產稅、贈與稅等，申辦案量遠大於法人申報件數，自然人多以自行申辦為主，申辦內容容易因城鄉差距或生活型態而有顯著差異，亟須本局運用資訊科技或提供更多元 E 化之便民服務措施。

1 中介團體：或稱中介業者，如會計師公會、記帳士公會、記帳及報稅代理人公會。

三、推動透明廉潔工作之重點

本局幅員遼闊，轄區人口及工商家數為各地區國稅局之冠，面對近十年快速變遷的社會環境及日益多元的經濟活動，稅賦工作經緯萬端，為建構優異服務及廉能機關形象，局長身先士卒以廉為本(Ethics)，帶領全局齊心貫徹下述關鍵策略目標，創建國稅永續方程式(ETHICS equals to Ethics)。

本局提供各項線上申辦等 E 化服務(E-services)便民措施，協助民眾誠實納稅、實現課稅公平及貫徹正當法律程序。行政流程導入外部監督機制，確保公信力及公開透明(Transparency)。因應龐大案量及高資訊化需求，擔負導入超自動化科技(Hyperautomation)之責，積極對外分享效益。同時，為各稅提出創新優化作為(Innovation)，持續結合中介團體、績優營業人等協力夥伴(Cooperation)，發揮群策群力效應，達永續共好(Sustainability)。

ETHICS equals to Ethic 國稅永續方程式

以廉為本・ETHICS

E

E 化服務 E-services

T

公開透明 Transparency

H

超自動化科技 Hyperautomation

I

創新優化 Innovation

C

協力夥伴 Cooperation

S

永續共好 Sustainability

+++

貳

機關(構)透明廉能作為



貳、機關(構)透明廉能作為

一、首長決心與持續作為

(一) 首長決心展現



身為國稅局員工，要如何提供給民眾便捷又公平公正的服務呢？

「廉能便民」為本局施政之首，「五心級服務」為我們機關的文化。

廉政之於政府機關，猶如根部之於樹木，樹木的成長都由這裡滋長，服務是地面下長出的枝幹穩固樹木的基底，專業是樹枝，在穩定的根基下，成長茁壯，進而生出結實纍纍的廉能便民果實。「廉能透明服務」是局長念茲在茲之信念，一個有廉有能，凡事以專業便民為依歸的政府，方能獲得人民信賴！

本局在局長帶領及行政團隊努力下，就機關防弊部分，訂定內部控制制度，就業務風險加以評估，並辦理專案稽核落實追蹤管考；在推行反貪部分，109 年至 111 年除年度預算合計新臺幣(下同)147 萬元外，更於局長支持下每年分配 60 萬元辦理大型反貪活動，厚植民眾廉潔意識；在消弭民怨與便民部分，111 年辦理「產官廉心財賦共好」企業誠信論壇，跨域合作公私協力，策進行政透明及企業服務廉政平臺政策，進而展開企業服務廉政平臺服務，建立跨域溝通管道，促進深化交流，公私協力推動企業誠信永續發展，共創廉能政府，提升民眾對機關之信賴與滿意。

1. 廉政親力親為，全力支持各項廉政會議及活動

局長非常重視廉政風紀，全力支持本局各項廉政措施及大型活動，除於局務會議中具體指示廉能業務方向及持續追蹤辦理情形外(詳見附件 1)，更親自主持每一場廉政會報，高度展現對廉能議題之重視。112 年為致力追求更好的廉能治理及展現廉政成果，特率領全體同仁參加法務部第一屆透明晶質獎評獎，親自擔任召集人，參與決心有目共睹。



2. 廉政與你同行，激勵同仁投入廉政共創佳績

(1) 親自獎勵廉潔楷模

每年舉辦廉潔楷模選拔，對於有廉政事蹟足堪表率之同仁公開表揚，藉以鼓勵同仁於工作中持續堅守廉政規範，共創機關廉潔風氣。109 年至 111 年獲評為廉潔楷模人數分別為 3 人、6 人、4 人，特於廉政會報公開頒發獎牌及給予行政敘獎以資獎勵。



(2) 親自獎勵績優兼辦政風人員

本局轄區遼闊，所屬分局、稽徵所及服務處共 24 個單位，僅板橋、桃園及新竹分局設有政風室。為全面推動廉政業務，局長指示其餘 21 個未設政風單位均應遴派專人協辦廉政業務，且為激勵同仁積極投入廉政推動工作，協助防制機關風險，局長責請政風室建立兼辦政風人員辦理績效評比制度，以反貪、防貪為主，蒐集政風資料為輔，訂定成效考核（詳見附件 2、本局政風業務執行成果表），對於績效卓越之兼辦政風人員，給予公開表揚及行政敘獎，近三年總計核予 26 人 35 次嘉獎。另外，每年度舉辦專業講習，充實兼辦政風人員專業知能，由兼辦政風人員擔任起**廉政種子紮根稅務**，連結本局所轄稅務機關，共建廉潔家園。



表 1 本局兼辦政風人員協助廉政工作成效統計表

年度	反貪、公務機密及機關安全維護 宣導件數	蒐報一般不法案件情資
109	688	3
110	1,560	0
111	1,582	7

3. 廉政論壇推動，營造透明廉能公務環境



(1) 辦理企業誠信論壇

本局結合近年國際間倡議之環境、社會、公司治理(ESG)理念，推動「企業服務廉政平臺」，強化稽徵機關推廣企業誠信之作為，111 年召開企業誠信論壇，邀請相關部會、機關、稅務代理業者公會、學者、非政府組織代表及各績優營業人代表參加，藉由產官學界深化交流，達成公私部門在行政透明、企業誠信上之合作共識，完備廉政協力夥伴，打造廉能透明公務環境。



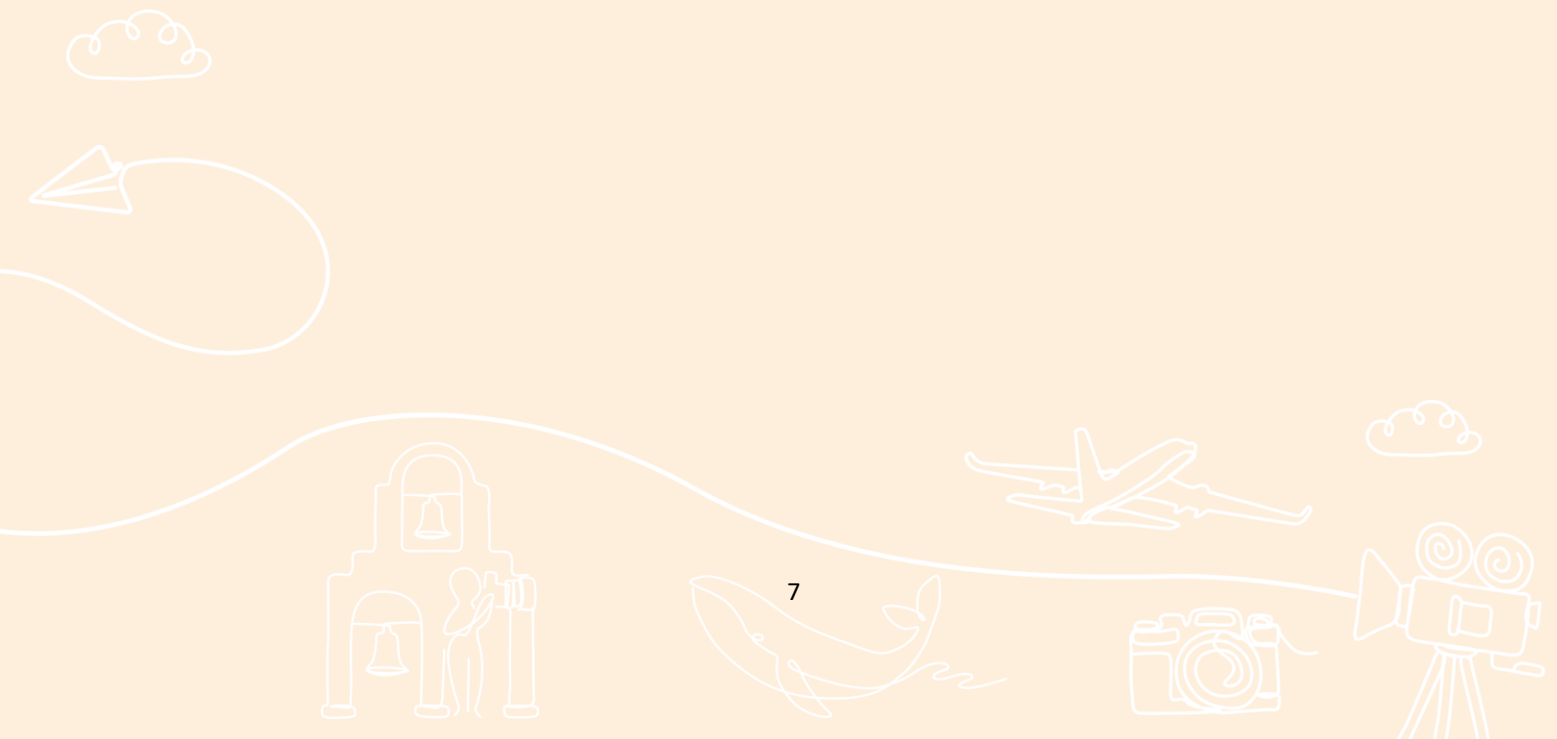
111 年本局企業誠信論壇交流過程

(2) 公私協力，推廣企業誠信

為激勵表揚績優營業人，鼓勵營業人間相互標竿學習，見賢思齊，共同推動企業誠信永續共好。本局依據財政部「獎勵使用統一發票及電子發票績優營業人實施要點」，首創分區舉辦頒獎典禮，由局長親自帶領主管級以上人員到訪績優營業人，並代表財政部部長致贈獎盃及紀念品，除表達對績優營業人恭賀與敬佩之外，並藉以廣納各界建言，傾聽納稅義務人心聲及需求，期能透



過公私協力方式，引導企業持續推動誠信經營及法律遵循。
本局轄內 111 年度獲選績優營業人家數計 136 家，觀禮人
數計 1,408 人。



4. 廉政政策經費挹注，多元社會參與，打造機關廉潔文化

本局政風室編列法定預算，每年均由局長再分配 60 萬元經費，根據聯合國反貪腐公約規定防止貪腐措施，對於不同族群，打造多元專屬創意廉政宣導，激發民眾關注，使民眾認同當前本局廉能施政政策，進而共同支持、創造誠實納稅之清廉稅務風氣。

表 2 本局 109 至 111 年度大型廉政活動列表

年度	主題	宣導對象	活動內容	參與人數	推估觸及人數
109	拒絕私菸・全民護廉	廉政志工	舉辦廉政志工頒獎典禮，鼓勵民眾踴躍投入廉政稅務志工行列。	250	300,000
110	廉手童心拒私菸・玩轉創意達人 show	偏鄉學童	向學童徵選創意廉政照片或影片，藉以紮根學童廉潔意識。	500	300,000
111	產官廉心・財賦共好	全國績優營業人	藉由論壇，透過優質廠商進行標竿學習，並由本局分享便民措施，跨域凝聚企業誠信共識。	150	350,000



(二) 廉潔持續作為

為貫徹「廉能便民」施政理念，本局透過策略地圖將廉政政策定錨，以「法紀教育」培養員工廉能思維，透過「廉政會報」精實廉政管理，強化「內控制度」消彌資訊落差及掌握貪瀆風險，開放「民間參與」落實外部監督，透過「公私協力」促進誠實納稅以穩健稅收，推動「納稅者權利保護」確保徵納和諧，據以達成永續共好之策略目標。



1. 定期辦理法紀教育，充實同仁廉政觀念

本局每年遴聘專業講師教授廉政法紀及公務機密等課程，使同仁內化廉潔意識，建立正確法律認知，於執行業務能勇於任事，落實程序公平，端正稅務行政風氣。109年至111年共辦理69場次教育訓練，參訓人員高達7,915人次(詳見附件 3、廉政法紀教育課程場次及人數統計表)。



109年邀請陳主任檢察官建良
講授圖利與便民課程

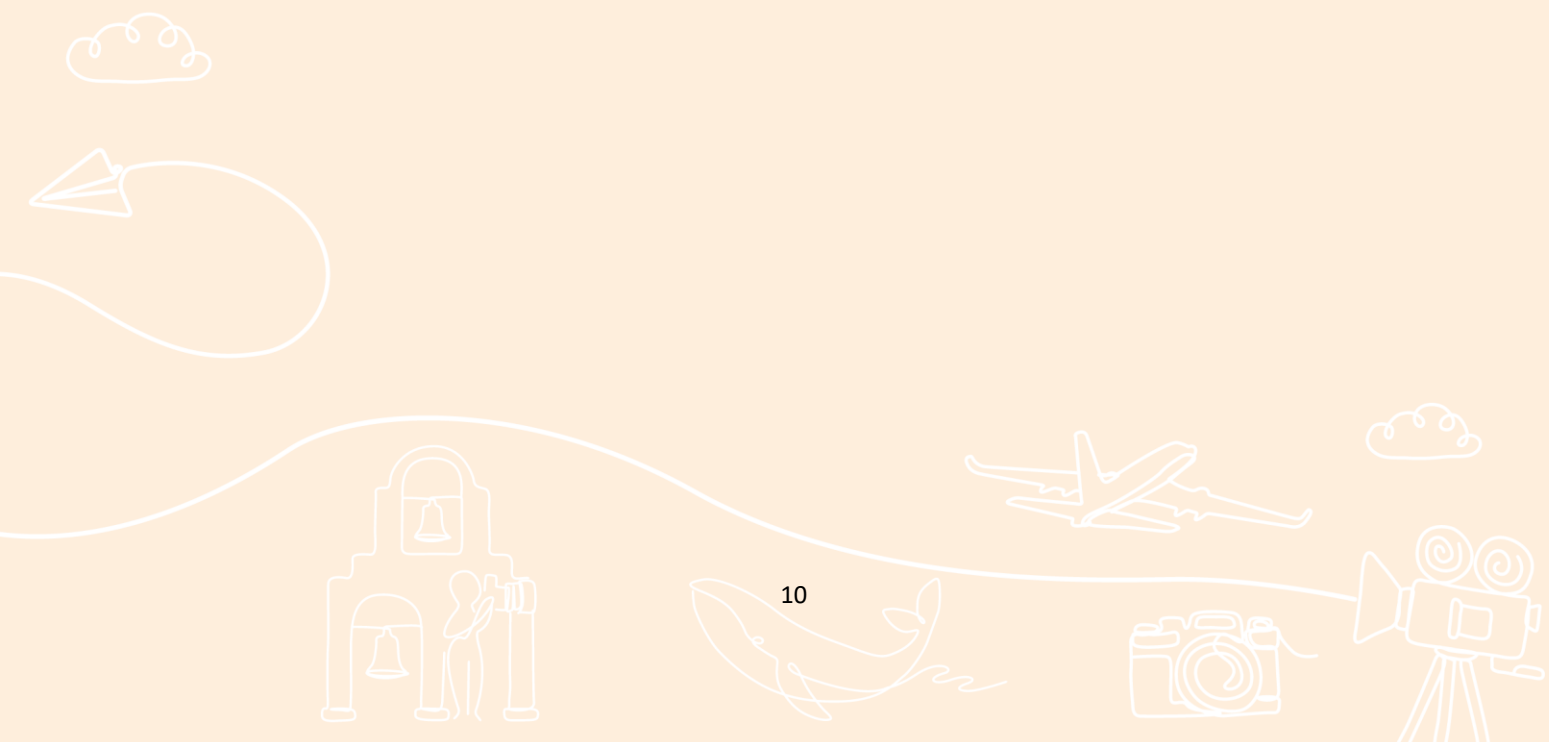


表 3 本局廉政法紀教育訓練統計表

年度	場次	人數
109	17	2,607
110	19	2,154
111	33	3,154
合計	69	7,915

2. 多元廉政防弊機制，強化風險控管

為強化風險控管，每年擇定高風險主題進行深度專案稽核及清查，針對潛存風險及時提出預警建議，針對發掘之弊失業務啟動再防貪機制，以健全危機管理網絡。109 年至 111 年共辦理 3 項專案稽核、6 項專案清查、5 項預警作為²及 2 項再防貪案件³，計提出 68 則具體建議獲得首長採納並執行，有效增加國庫收入(節省公帑)計 700 萬 9,812 元、行政課責 16 人、一般不法案件 10 案。

3. 召開廉政會報，研討廉能精進作為



為研析廉政風險及貫徹廉能政策，每年定期召開廉政會報，延聘中華民國記帳及報稅代理人公會全聯會洪理事長明賢、鍾副理事長芳玲擔任外聘廉政委員共同參與，提供建言與諮詢。會議中將每年度辦理之強化廉政風險管理報告提會討論，研提預警精進作為，並請業務單位就廉政風險業務提出專題報告，落實追蹤會議決議事項執行情形，透過廉政會報平臺強化外部及內部廉政夥伴關係，使各項廉政業務與日俱進，精進各項廉能措施。



局長於廉政會報介紹 2 位外聘委員
記帳及報稅代理人公會洪理事長明賢
及鍾副理事長芳玲

- 2 機關出現潛存廉政風險事件或人員，涉有不法之虞，在尚未構成刑事犯罪前，政風室即提出預警建議。
- 3 機關員工疑涉貪瀆或行政違失，經媒體披露、司法機關偵辦或判決時，政風室應研編檢討專報。

4. 打造無間隙合作夥伴關係，舉辦中介業者座談會



本局轄內營業人多委託中介團體處理稅務，為深化與中介業者之交流，促進雙方業務往來順暢，邀請轄內會計師、工商團體或學術團體參加稅務座談會，廣納業者建言，瞭解民眾對於本局各項施政之看法及反應，作為業務改進之參考，進而協助配合推動各項重要財政措施。109 年至 111 年共辦理 854 場次，計 25 則提案（詳見附件 4、中介業者稅務座談會



提案及辦理情形摘要表(節略))。

表 4 本局稅務座談會統計表

年度	109	110	111	合計
場次	306	304	244	854
建言則數	3	6	16	25

5. 捍衛納稅者權益，解決稅務爭議



本局召開 111 年度北區稅務座談會
如何申報綜合所得稅財產交易所得？
為何成本費用的減除，不同承辦人有
不一樣的看法？



本局為使民眾發生稅捐爭議時，能即時尋求納稅者權利保護

(下稱納保)官協助，於總局、各分局、稽徵所及服務處設置 27 位納稅者權益保護官，透過走動式服務，主動提供諮詢，保障其賦稅人權，本局 109 至 111 年受理納保案件計 763 件，受理案量逐年提升。

表 5 本局 109 至 111 年納保案件受理件數統計

年度	109	110	111	合計
件數	182	252	329	763

同時，以 111 年受理納保案件處理結果觀之，統計對民眾有利處理結果，如更正稅額、核准申請事項、依申報數核定、同意依查得資料核定或其他對民眾有利情形，件數達 321 件，占總受理案件之 97%，全數在期限內辦結，且辦結後，民眾均未再提起行政救濟。

表 6 本局納保案件 111 年提供民眾有利結果案件統計表(按稅目統計)

項目		稅目							合計
統計項目		營利事業所得稅	綜合所得稅	綜合所得稅－房地合一	營業稅	遺產稅	贈與稅	貨物稅	
處理結果	有利	45	93	83	80	13	6	1	321
	維持	2	2	2	2	1	0	0	9
合計	件數	47	95	85	82	14	6	1	330 ⁴

為強化原核定品質及一致性處理，就 111 年受理各稅目納保案件 3 件以上同類型爭議態樣類型，歸納並彙整業務主管組建議事項，函送本局各納保官、分局、稽徵所及服務處據以參考辦理，以減少稅捐爭議，進而強化機關行政透明度與公正廉能之正面形象，增進人民對國稅政策之瞭解、信賴與支持。

4 本局 111 年受理案件為 329 件，惟同一申請案件涉及其他稅目者，按稅目別分別計算，故按稅目統計件數為 330 件。

二、資訊與行政透明

(一) 公開事項範圍

1. 遵循政府資訊公開義務

落實政府資訊公開法第 7 條規定，本局網站首頁設置「**政府資訊公開**」專區，法定公開資訊比率達 100%(詳見附件 5)。



「政府資訊公開」專區

2. 促進民眾參與，協作建置政府資料開放平臺(Open Data)專區



為提升民眾參與公共政策議題、強化民眾監督政府的力量，本局積極協作政府資料開放政策，於政府資料開放平臺開放提供「政風室受理公職人員財產申報人數及抽籤比例統計表」、「國稅業務免附戶籍及地籍謄本申辦項目一覽表」、「綜合所得稅網路申報作業內容」、「私人辦理補習班幼兒園與養護療養院所成本及必要費用標準」等 72 項資料集，資料集全數取得**金標章**⁵，其中取得最高等級**白金標章**⁶資料集計 62 件，**白金標章比率為 86.11%**，積極優化資料開放，提升資料品質，促進民眾使用資料之可取得性、易用性及易理解性。111 年瀏覽次數計 1 萬 8,179 次，下載次數計 909 次。



本局政府資料開放專區

3. 主動公布稅務審查標準流程、處理時間及填寫書表範例



為降低民眾質疑稅務員怠辦刁難稅務業務，且避免民眾因資料不齊全而來回奔波，本局於網站及服務場所，主動公開 60

5 為鼓勵各機關提升資料品質，提供正確、易用、結構化之資料，由各機關（構）利用政府資料開放平臺所有資料集進行品質檢測，依據各資料集完整性及領域資料標準，分別授予白金標章、金標章、銀標章或銅標章。

6 資料集經平臺檢測獲得金標章後，可進行白金標章檢測，通過後可獲得白金標章。

項申辦標準作業流程、110 項申辦業務處理期限，並提供民眾最常使用申請書表及填寫範例計 259 則及洽辦本局業務相關書表 85 則(詳見附件 6)。另以民眾角度出發，設立「**自我檢核表專區**」，提供本局自創之個人及營利事業申報房地合一所得稅自我檢核表，協助民眾釐清申報態樣及獲取相關資訊而快速完成申報。



「自我檢核表」專區

(二) 完整與可及度

1. 提供完整服務資訊

本局網站提供各稅業務透明化服務資訊，共提供 13 項服務項目，細部資訊類別計 79 項(詳見附件 7)，並定期檢視即時更新，俾利民眾使用。

2. 強化資訊正確性及安全性

為強化機關網站內容之一致性及正確性，藉由自我檢核作業、外部稽核及跨機關交叉檢核機制，做為提升網站服務品質之改善參考。

(1) 公開資料覆核作業



為避免人工疏失或錯漏情事，訂定本局「網站或社群平臺公開資料覆核作業原則」，作業單位如有更新網站資料需求，即填寫電子表單經單位主管核定及業務相關單位同意後，上稿人員將核定資料儲存於網站後臺草稿區執行會簽，逐級陳核至覆核人員，覆核人員審核同意後即公開。上稿人員於公開資料後，以同一電子表單執行會簽，再陳核至覆核人員，完成全程電子化之上傳及覆核作業。



圖 1 公開資料上傳作業流程

(2) 跨機關交叉檢核

依據「財政部暨所屬機關構網站檢核實施要點」，本局指派專責人員依群組類別分工，跨機關交叉檢核財政部賦稅署及各地區國稅局等網站內容，填具網站檢核表，分別於 111 年 2 月及 8 月回報財政部財政資訊中心，並依其他機關檢核建議完成改善，提升賦稅機關網站共同服務品質。

(3) 網站取得 TLS⁷類憑證

本局網站每年申請 TLS 類憑證，提供識別本局網站之安全機制，另為保障本局網站使用者隱私權，訂定隱私權政策，嚴密保護個人資料，防止被誤用、未經授權存取或公開。

3. 資料取得友善且易懂



政府網站是機關在網路世界的數位門市，提升網站友善性更是機關責無旁貸的重要任務，除持續更新稅務資訊外，亦以民眾角度出發規劃網站內容。

(1) 圖像化專區

針對重大政策及與民眾息息相關稅目，以簡單易懂圖示分門別類設置 15 個熱門焦點專區，方便民眾快速查找。



網站分類設置熱門焦點專區

⁷ Transport Layer Security, TLS 是一種安全協定，可為網際網路通信提供私密性和資料完整性。實施 TLS 是構建安全 web 應用之標準實踐。

(2) 常用服務最便利

網站首頁提供線上申辦、書表下載、最新消息、宣導活動、講習會及講習會講義六大常用服務專區，快速提供所須服務。

(3) 分稅導覽、分眾引導



網站提供 10 項國稅業務及稅務行政導覽，並考量民眾需求，設置「分眾引導」專區，分為一般民眾、工商企業、專業人士及國際人士提供相關資訊，如「輕鬆看 容易讀 迅速懂」之「網路賣家稅務關懷站」專區，各地區國稅局及部分電商平臺均設連結至本局「網路賣家稅務關懷站」專區，截至 112 年 3 月 10 日止，民眾使用評價極佳，連結專區計 4 萬 483 人次瀏覽。



網路賣家稅務關懷站
專區

網路賣家稅務關懷站

網路賣家 稅務關懷站

稅籍登記 	進出口 	統一發票 	營業稅申報
在網路上賣東西，要辦登記嗎？看這裡！	有進出口，要注意什麼？看這裡！	怎麼開統一發票？看這裡！	營業稅怎麼申報？看這裡！

(三) 外部監督程度

1. 提供民眾多元查詢管道，便利民眾監督施政

(1) 主動提供案件承辦資訊

本局於服務現場及網站均揭露完整服務資訊並隨時更新，降低民眾洽公疑慮，提升徵納雙方行政效率

項 目	公開資訊
辦公場所資訊	入口處公布服務時間
	各樓層均設有承辦業務簡介及樓層平面圖
	1樓大門口放置辦公室樓層簡介
	中英文對照承辦業務項目告示牌
服務人員	佩戴識別證
常備書表	跨機關業務轉介服務單
	申辦業務一次告知單
	洽辦各稅業務申請書表（提供 QR Code 連結至網站相關頁面）
業務承辦資訊	人民申請案件處理時限表
	各稅申報標準作業流程圖
	新聞稿、宣導活動、講習會、線上申辦及民意信箱回復均載明承辦人所屬單位、姓名及電話
線上申辦及民意信箱回復	載明承辦人所屬單位、姓名及分機號碼
網頁資訊	單位簡介、服務轄區、服務稅目
	辦公時間、地址、位置圖
	總機、傳真電話、各稅服務分機號碼
	各稅導覽、主題專區

(2)提供案件多元查詢管道



2. 人民申請案件進度主動回應，增強徵納雙方互信基礎

(1)主動提供申請人收件確認訊息：為方便申請人查詢申請案件進度，本局主動發給收件確認訊息，申請人可憑以查詢處理進度。

項 目 內 容	
案 件 種 類	現場受理
	民眾至全功能櫃檯申辦書證，經檢視證件無誤後當場發證。民眾臨櫃送件當場掣發收據，以利查詢申辦進度，辦結後書面回復。
	線上申辦
	於財政部稅務入口網申辦案件，承辦單位受理後寄發電子郵件通知，民眾可於網站「線上申辦」專區查詢辦理進度。
	電子信箱
	透過首長信箱或各類稅務電子信箱申辦案件，系統受理後主動發送確認訊息，民眾可於網站查詢辦理進度，辦結後以電子郵件回復。
	網路申報
	各稅網路申報案件，完成申報並上傳成功後，由系統產出收執聯，主動告知民眾已完成申報。

(2)提供逾期主動告知服務機制：為確保民眾陳情、申辦及查詢案件辦理時效，降低民眾等待疑慮，對於民眾申辦案件建立逾期主動告知服務機制，提升申辦案件品質。



(3)111 年受理各類陳情及申請案件總計 26 萬 129 件，較 110 年 23 萬 7,456 件成長 9.5%，且均於期限內辦結。

A. 民意電子信箱案件：系統主動寄發電子郵件通知民眾。

B. 人民書面申請及陳情案件：公文系統設置展期原因及告知方式，督促承辦人申請展延時須一併告知申請人展延事由。

表 7 本局人民陳情及申請案件辦理情形一覽表

項目 案件類別	應辦件數		期限內辦結比率	
	110 年	111 年	110 年	111 年
人民陳情	1,667	1,551	100%	100%
民意信箱	2,254	2,048	100%	100%
人民申請案件	233,535	256,530	100%	100%
合計數	237,456	260,129	—	—
增加比率	—	9.5%	—	—

3. 網站大家來找碴

創新

除原有系統及人工雙軌內部檢核外，再增加外部檢核機制，利用本局臉書粉絲專頁舉辦「**大家來網站找碴活動**」，邀請民眾參與檢核網站內容，除提升大眾對本局網站與稅務認識，同時產生優化本局網站服務品質之綜效。111 年參與粉絲留言數 728 則，勘誤成功案件計 20 案。

我找到網頁有問題

無法連上這個網站
tax.nat.gov.tw 的回應時間過長。
建議做法：

33週 讚 回覆

民眾於臉書粉絲專頁留言
回饋網站有誤內容

本局隨即進行勘誤及調整



4. 開放公民監督，首創國稅機關納稅者權利保護諮詢會

(1) 具體作法

本局 111 年 8 月 23 日訂定「設置納稅者權利保護諮詢會試辦要點」，並自 112 年 1 月 1 日生效，每半年召開一次納保諮詢會會議(下稱諮詢會)，第 1 次會議於 112 年 4 月 13 日召開。依上開要點規定，須由本局局長圈選遴派法制、財稅或會計領域之公會、團體等外部代表或專家學者，且人數須達全體委員三分之二以上，以確保諮詢會之中立性及客觀性。諮詢會辦理事項，包括納保事項之執行結果檢討、納保官辦理納保事項之精進措施、有關稽徵程序或稅務法令之增修建議及其他涉及納保事項等。



(2) 預期效益

期能透過諮詢會擴大外部參與本局納保事項，強化納保官辦理納保案件之效能及品質，廣蒐所涉稽徵程序或稅務法令之增修建議，並於本局「納稅者權利保護」網頁公開會議紀錄供民眾閱覽，讓本局諮詢會運作成效，公開透明全民監督，有助於降低外界對納保官球員兼裁判之疑慮，落實保護納稅者權利之意旨。

(四) 機關透明作為

1. 落實遵行標準作業流程，提升政府公信力

除網站建置稅務申辦審查標準作業流程及現場標準作業流程圖外，為維持業務處理一致性及正確性，滾動修訂各稅目之收件、審查、徵收及法務等相關作業手冊。111 年因應處務規程及編制表修訂案，共增修訂 590 節細部作業規範，俾利符合調整後組織架構，維持業務標準化及制度化。

2. 採購業務透明，營造公平競爭環境

(1) 以公開程序辦理招標作業為基礎，落實採購規範

本局依政府採購法第 1 條規定，依公平、公開之採購程序辦理各類型採購案件，並以公開辦理招標為原則，如非公開程序辦理之採購案件，均簽陳機關首長核可後辦理。採購招決標資訊落實公開於行政院公共工程委員會政府電子採購網(下簡稱採購網)，供外界監督檢視。

表 8 本局以公開程序辦理採購案件一覽表

年度	109	110	111	合計
公開程序辦理件數	64	76	71	211
採購案件總數	76	89	87	252
公開程序辦理比率	84.21%	85.39%	81.61%	83.73%

(2) 公開評選委員名單

表 9 本局成立採購評選委員案件數統計表

年度	109	110	111	合計
成立採購評選(審)委員會案件數	17	26	21	64
公開評選(審)委員名單案件數	17	26	21	64
評選結果通知廠商件數	17	26	21	64

本局採最有利標(精神)之採購案件，均依法成立採購評選(審)委員會，並以密件方式陳請首長或其授權人圈選評選

委員，委員會成立後，委員名單即公開於採購網，持續提升機關採購透明。

(3) 建立公職人員利益衝突迴避資訊公開專區

依公職人員利益衝突迴避法第 14 條規定，公職人員之關係人與公職人員服務機關進行交易行為前，應主動表明其關係，並於交易成立後，該交易機關應對外公開，俾利外界監督。本局依法建立公職人員利益衝突迴避資訊專區，於採購招標文件內置放身分公開聲明書，並利用多元會議時機加強向同仁宣導，109 年至 111 年均無違反公職人員利益衝突迴避法交易行為規定案例。

3. 用人公平透明，實現職場平等機會

(1) 公開程序進用非正式人員

為推展廉能治理，避免瞻恩徇私，本局進用非正式人員均以公平、公正、公開方式，將職缺資訊公告於行政院人事行政總處事求人徵才網站，並由面試成員甄選人才。近三年進用之非正式人員共計 1,707 人次。

(2) 公開透明考試遴選約僱人員

111 年辦理約僱人員甄選考試，委託專業招考單位設置專屬網站公告招考資訊及甄選簡章，載明筆試考科、評分占比等資訊，並將測驗結果置放於甄選專區供應考人查詢，正取人員按總成績高低依序選填分發單位，備取人員列入候用名冊，有效提升本局用人之公開透明形象。

表 10 本局以公開程序進用非正式人員一覽表

單位：人

年度	職務代理人	臨時人員	約僱人員	工友
109	202	355	18	2
110	185	322	21	3
111	231	326	41	1
合計	618	1,003	80	6



4. 創新廉政透明作為



(1) 辦理「購買節能電器退還減徵貨物稅⁸」，首創

導入機器人流程自動化(Robotic Process Automation，下稱 RPA⁹)作業系統，簡化人工作業，服務流程更透明

A. 緣起

(a) 案量龐大：本局是類退稅案量為各地區國稅局之首，以 111 年為例，本局受理約 74 萬件，占全國總受理件數之 36.74%，其中填載有誤或未檢附佐證資料須通知補正案件約 11 萬件，比例高達 15%；本局更有逾 37 萬件電子發票審核案件，是類申請人雖於輸入電子發票號碼後，免檢附電子發票作為憑證資料，惟承辦人員審核時，仍須逐案至財政部電子發票整合服務平台(下稱大平台)或「電子發票消費明細查詢程式」系統查詢，著實占據大量審核及通知補正時間。



(b) 須民眾自行查詢退稅進度：財政部稅務入口網架設「購買節能電器退還減徵貨物稅專區」供民眾線上查詢進度，惟仍有買受人不知查詢管道或未確認帳戶明細，而誤解退稅款遲未入帳，滋生承辦人員怠於辦理退稅作業之負面觀感，甚而質疑有廉政風紀問題。

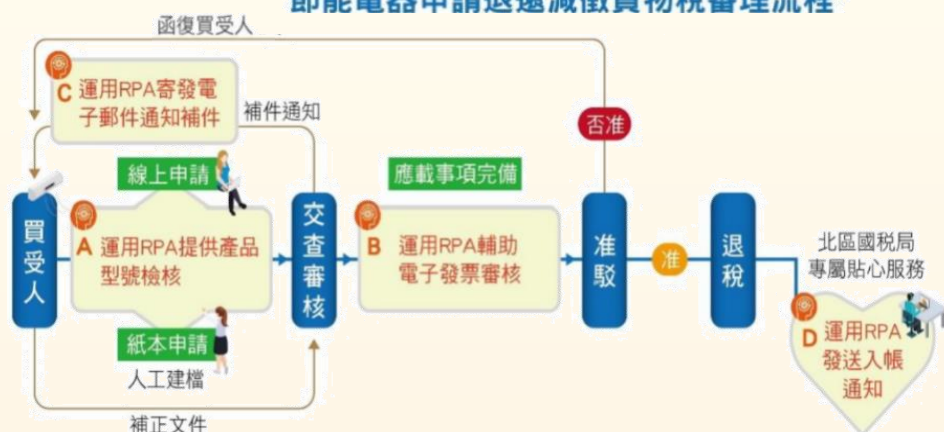
B. 執行策略

本局 111 年 4 月起**首創導入 RPA 作業系統，由機器人自動比對相關資料，供承辦人審核，並主動寄發補件通知，具體作為如下：**

8 貨物稅條例第 11 條之 1 規定，自 108 年 6 月 15 日起至 112 年 6 月 14 日止，民眾購買指定節能家電非供銷售且未退貨或換貨者，減徵該等貨物之貨物稅，每臺最高減徵稅額 2 千元。

9 RPA 是一種資訊工具，透過設計機器人執行步驟及規則，許多人工作業可交由機器人自動化完成。它會將重複且枯燥的電腦桌面作業程序自動化，即將高重複性、具規則性的作業流程，改以自動化方式進行。

節能電器申請退還減徵貨物稅審理流程



- (a) **提供產品型號檢核：**由機器人自動至經濟部能源局網站擷取產品型號予承辦人，再由承辦人更新資料庫。
- (b) **輔助電子發票審核：**由機器人自動比對取具電子發票案件之發票字軌號碼、開立日期、賣方統一編號、產品型號、如載有買方統一編號與申請人統一編號是否相符、發票是否作廢等項目，並產製異常清單。查審人員可即早發現申請錯誤案件，即時通知申請人於法定期限內補正或另案提出申請，維護其權益。
- (c) **寄發電子郵件補件通知：**就資料錯漏案件，經承辦人製作補件清冊後，由機器人自動讀取清冊寄發電子郵件補件通知，申請人可隨時知悉申辦案件異常或不符規定情事，即時補正相關資料，維護退稅權益。
- (d) **發送入帳通知：**每週退稅作業完成後，機器人自動擷取核退案件相關欄位，以電子郵件寄發退稅通知。

C. 執行成效：自 111 年 4 月執行起至同年 12 月，合計節省人工效益約 52,597 小時，計算式詳見附件 12。

表 11 本局購買節能電器退還減徵貨物稅導入 RPA 執行成效統計表

	電子發票輔助比對	RPA 補件通知	自動寄發退稅通知
件數	610,132	25,147	350,363
節省人工效益(小時)	16,746	24,787	11,064

(2) 受控外國企業制度之新制推動及宣導作為

A. 緣起：行政院 111 年 1 月 14 日核定營利事業受控外國企業制度¹⁰(Controlled Foreign Company, 下稱 CFC 制度)及個人 CFC 制度自 112 年施行。為利營利事業及個人遵循，本局網站設置 CFC 制度專區，主動揭示完整資訊公開透明，並運用各式媒體，公私協力齊力推廣。

B. 執行策略：

(a) 官網設置 CFC 制度專區：專區放置條文、疑義解答及低稅負國家或地區參考名單，提供最新完整資訊、海報、懶人包及新聞稿等，將公開資訊或繁雜稅務法令，以文字搭配圖片傳遞資訊，協助民眾快速理解及閱覽。



本局官網設置 CFC 制度專區

(b) 對內辦理種子講師及教育訓練：主辦種子講師教育培訓課程，對各地區國稅局進行種子講師訓練，強化專業知能。舉辦講習會或讀書會，提升本局同仁服務品質。

(c) 對外辦理宣導措施：利用臉書社群、LINE 方式宣導及發布新聞稿，除宣導 CFC 制度重點外，以淺顯易懂的文字陳述，刊載於各式媒體，並積極辦理對營利事業、會計師、銀行業等講習會。

C. 執行成效

表 12 本局 CFC 宣導成效一覽表

資料統計截止日：112.2.28

宣導措施	執行至 112 年 2 月 28 日成果
運用傳媒發布	新聞稿 54 則、臉書等社群媒體 176 則
種子教育訓練	2 場/參與人次計 200 人
內部教育訓練	73 場/參與人次計 1,521 人
外部講習會	257 場/參與人次計 9,016 人

10 受控外國企業(CFC)，指我國營利事業或個人藉在低稅負國家或地區（如租稅天堂）設立由其直接或間接控制之外國企業，將利潤移轉並保留於 CFC，透過控制 CFC 之股利決策，保留不分配原應屬我國之所得，規避我國納稅義務。

三、風險防制與課責

(一) 風險辨識及防制

1. 建立風險區辨機制，掌握風險因子

(1) 健全內部控制制度，保障機關穩健發展

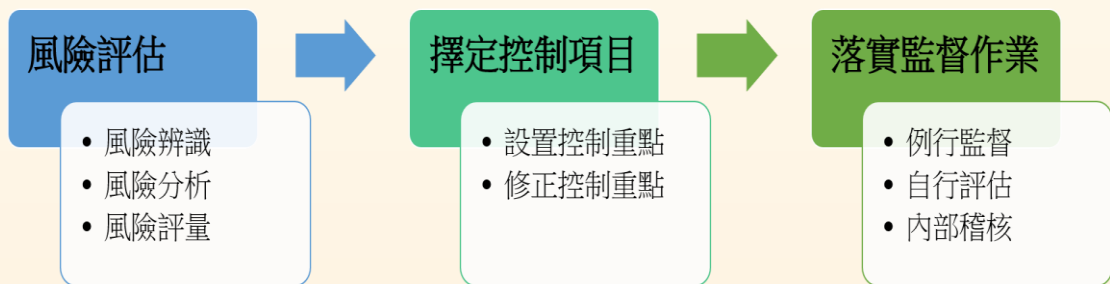


圖 2 本局內部控制作業流程圖

定期透過內部控制制度，盤點及評估潛存風險，決定優先處理之主要風險項目，再依據業務重要性、作業流程，設計防制重點，並落實監督作業，建置內部控制制度，滾動修訂以確保其有效性。

表 13 本局內部控制項目數

年度	風險項目數	控制作業項目數	年度稽核項目數 ¹¹
109年	21	11	4
110年	20	9	4
111年	20	11	6

(2) 啟動廉政風險評估，助力機關快速應對危機

本局政風室每年辦理機關廉政風險評估，蒐集行政違失、人員遭檢舉、同性質機關風險案例等事項，分類風險態樣，並就可能發生率及損害情形評估風險程度，列管廉政風險事件，針對新增風險，立即採取相對應防制風險作為。

11 就內部制度控制中擇定高風險及主要核心業務項目進行稽核。

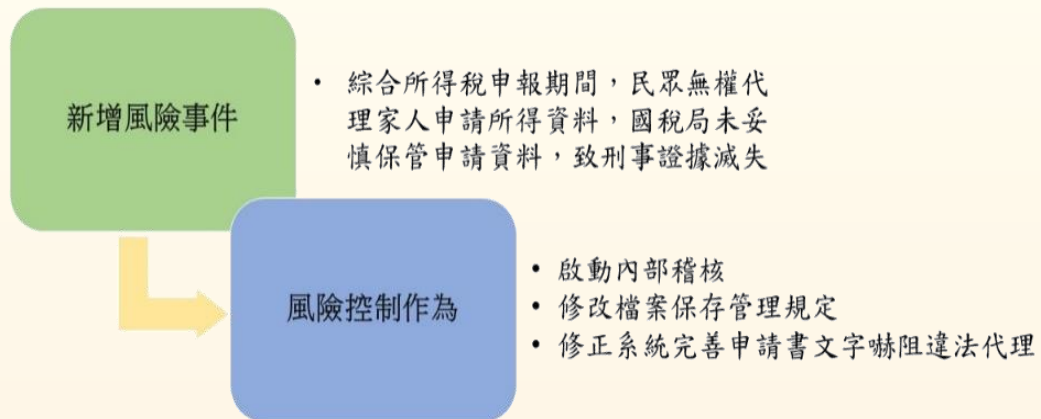


圖 3 廉政風險因應作為示意圖

(3) 規劃專案廉能作為，多元防堵風險

除前述內部控制外，本局政風室以防制「貪污舞弊」之風險出發，系統性推展年度專案清查及專案稽核¹²，就機關較易產生「人為操縱」業務進行檢視，分析風險發生原因並糾舉違失情形，從法規、制度、執行三面向研提具體可行防制措施，進而確保廉政風險安全可控，以下摘錄本局 111 年專案清查暨專案稽核具體效益。

表 14 本局 111 年專案清查暨專案稽核具體效益一覽表(摘列)

編號	專案名稱	興革建議	具體效益
1	111 年「處置違章案件」專案稽核	6 項 課責	發掘記帳業者侵占稅款等不法案件共計 2 案，由政風室移送司法機關偵辦。另發現錯誤裁罰案件，經更正後，增加國庫收入 4 萬 5,545 元。
2	111 年「民眾申請汰換舊車購買新車減徵貨物稅案件」專案清查	7 項	發掘部分營業人透過提供民眾舊車以減徵貨物稅進而營利，補徵營業稅 58 萬 2,430 元及預估罰鍰 57 萬 4,663 元，預估增加國庫收入 115 萬 7,093 元。
3	111 年「國稅平台線上查調系統-綜合所得申請更正案件暨機敏資料查調」專案清查	2 項 課責	發現民眾涉犯偽造文書案 2 件，經移請司法機關偵辦，並補徵營利事業所得稅 32 萬 3,094 元及裁罰 32 萬 3,094 元。

12 近三年透過專案清查暨專案稽核，合計提出 42 項興革建議，發現 7 件稅務不法案件、3 人行政課責、增加國庫收益 683 萬 7,869 元。

(4) 建立內外部稽核，提供機關廉能雙重保險

A. 採購稽核：本局每年定期擇選各分局辦理之採購案，檢核有無違反政府採購法等相關規定，並輔導改善缺失。除自主內部稽核外，財政部設有採購稽核小組，每年選定本局重大採購案件查核，並將稽核所列缺失情形通知本局檢討改善，改善結果送採購稽核小組同意備查，透過雙重稽核機制，建全本局公開、公平之採購程序。

B. 資訊稽核：民眾日益重視個資保護，國稅局職司稅務行政工作，掌管大量民眾稅務資料，如有洩漏個資情形將造成嚴重損害，資安保護已成為國稅機關當務之急。為強化本局資訊安全保護，本局政風室每年辦理資訊安全及個資保護內部稽核，機先發現缺失，提出具體興革建議，並持續追蹤改善情形。此外，本局持續透過外部視角再度檢視各項管理措施，每年接受財政部督導，更積極取得 ISO 27001¹³ 資安認證輔導保證，雙管齊下保障本局資訊安全。

(5) 政風監察攜手出擊，機先掌握廉政風險

本局政風室及監察室每年針對國稅局往來業者、民眾，透過實地訪查或電話訪問等方式進行交流，111 年訪查 1,188 家，廣泛蒐集民眾或營業人反映稅務風紀及施政改善建議，進而發掘不利機關業務推行之內、外部風險，優先啟動預警作為。

(6) 外部專家跨域合作，提供不同視野

每年敦聘與本局深具夥伴關係之記帳專業從業人員擔任廉政會報諮詢委員，藉由從事記帳及報稅代理人之實務經驗，協助本局進行風險辨識及防制策進參考。



13 ISO 27001 名稱為「資訊科技—安全技術—資訊安全管理系統—要求」是資訊安全管理的國際標準。

2. 激勵風險防制有功同仁，凝聚廉能正氣

(1) 財政部廉潔楷模

為鼓勵同仁共同優化機關風險防制，本局 109 年至 111 年由局長公開表揚 13 名廉潔楷模，並透過「評審小組會議」，擇優推薦參與財政部廉潔楷模選拔，計有「協助發掘逃漏稅捐不法案件」、「協助非自住房屋租賃所得案件審查作業風險控制」、「拒絕營業人行賄」3 項對於風險防制具體事蹟之有功人員，獲財政部遴選為廉潔楷模。



財政部廉潔楷模頒獎典禮，部長親自表揚

表 15 本局獲選財政部廉潔楷模人員與事蹟一覽表

年度	表揚人員	風險防制事蹟
109	監察室 魏君宇	積極提供廉政研究重要政策建議，建構本局友善資訊環境之行政透明作業，有效降低免議案件比率，保障民眾知的權利，同時提升本局處理稅務檢舉案件之稽徵效能及廉能形象。
111	審查二科 邱佩瑩	辦理「非自住房屋租賃所得案件審查作業」專案清查，除協助該次稽核重新核定納稅義務人租金收入增補稅額外，亦協助修訂「綜合所得稅非自住房屋租賃所得查核作業規定」，就法規、制度及執行等面向之策進建議，提供專業意見，後續針對共通性缺失及建議事項，亦賡續落實追蹤以獲得改善，對協助風險防制有具體貢獻。
111	淡水稽徵所 許文仁	辦理未辦稅籍登記案件，發現該營業人申請稅籍登記之文件裝有現金近萬元，旋即依規定通報辦理。政風室研析案情後，認業者涉犯貪污治罪條例第11條第2項及第4項不違背職務行賄罪，移送偵辦，許員持續配合檢方偵辦作為，嗣該案於110年11月15日經臺灣士林地方檢察署為緩起訴處分在案，對協助風險防制及提升機關廉能形象有具體貢獻。

(2) 財政部績優採購人員

為激勵同仁具備專業業務技能並促進機關採購程序健全，財政部及本局每二年選拔及表揚所屬機關績優採購有功人員。本局 109 年及 111 年由局長公開表揚 10 名績優採購人員，並透過「評審小組會議」擇優報部選拔，計有「兼顧響應環保政策維護公共利益及節省公帑」、「有效精簡行政程序提高採購效率並節省公帑」2 項績優採購之有功人員，獲財政部遴選為績優採購人員，並予以公開表揚。



財政部績優採購人員頒獎典禮，部長親自表揚

表 16 本局獲選財政部績優採購人員與事蹟一覽表

年度	表揚人員	績優採購事蹟
109	秘書室 鄭寶珠	辦理「二手影印機租賃」採購案，參考近年影印數量重新核算各單位需求，有效節省影印費用支出影印費支出66萬元。 另辦理「電動車」採購案，考量市場價格及公務運作順利、響應環保政策及節省公帑，函報財政部建議改購置油電混合動力車。有效精簡行政程序，提高採購效率，基於維護公共利益、採購效益或專業判斷之決定，對節省公帑有具體事蹟。
111	秘書室 王蘭馨	辦理「租稅宣導月曆印刷」採購案，於履約過程中，就法規、制度及執行等面向提出策進建議，使廠商按契約招標規範，如實履約。發揮互助合作並為機關之效益作最大努力，使該採購案如期順利完成。 另辦理「數位網路電話交換機系統整合升級服務」採購案，於履約過程中發現承作廠商將市話費用加入行動群服務月租費，不符契約規定。經多次研議商討，本案予以專案免收「市話加入行動群組服務月租費」，節省公帑近45萬元，對採購業務有具體優良貢獻。

(二) 廉政危機處理與課責

對於廉政風險事件，積極掌握事實、分析原因、檢視作業流程並提出策進作為，系統性推展年度預警作為及再防貪案件¹⁴，涉有違法違失情節，依法辦理，杜絕風險因子。茲以證券交易稅繳款書寄失事件說明本局處置作為：

1. 危機狀況



本局規定各單位應按月送(寄)交證券交易稅一般代徵稅額繳款書報核聯(下稱報核聯)，再由本局統一委外登錄建檔。110年12月某分局郵寄繳款書，經郵局初步通知疑似遭竊遺失，該分局因郵局尚未確認包裹狀態，遂未依規定立即通報，滋生本局個資事故風險。

2. 危機處理

- (1)持續追蹤包裹失竊進度，釐清責任歸屬：本局政風室接獲通報後，始發現郵局僅以郵件包裹查單回覆失竊，卻未有任何報案文件，隨即提醒該分局應請寄失郵局給予正式公文及報案依據，以釐清責任歸屬，避免後續賠償爭議。
- (2)補正通報作業，啟動個資事故應變作為：經郵局正式函文確認包裹遺失及提供報案依據後，本局隨即啟動個資事故通報程序，並辦理各項個資事故應變作為。
- (3)提報安全維護會報，強化資安意識：本案提報於本局 111 年安全維護會報，就案由、發生原因與因應措施、管制點疏漏分析及改進措施，請銷售稅組專案報告，與會委員為本局暨所屬單位主管，透過會議加強宣導，促請各分局、稽徵所及服務處落實作業程序，避免此類情形再度發生。
- (4)編撰教育訓練簡報，責令各單位均應加強宣導：案關分局通報稍有延遲，分析恐為同仁對於危安狀況通報程序認知

14 近三年透過預警作為及再防貪案件，合計提出 26 項興革建議，對 16 人行政課責、增加(節省)國庫收益共 17 萬 1,943 元。

不足所致，透過編撰案例教育訓練簡報，再運用通訊群組、各單位會議時機全面展開宣導，強化同仁知能。

3. 檢討分析及策進作為

(1) 法規面

上開事件發生前，本局並未規範個資事故通報時限，致案關分局延遲通報，亦未及時啟動應變小組，經檢討後，遂於 111 年 4 月 19 日修正本局「**個人資料事故預防、通報及應變管理規範**」，增訂個資外洩事件通報作業時限，並參照「行政院及所屬各機關落實個人資料保護聯繫作業要點」第 6 點規定，明定發生個資事故之作業單位應於接獲通報，或經由其他方式自行知悉個資外洩案件後 **72 小時**內，以「個人資料事故通報單」通報本局個資危機處理工作小組。

本局個人資料事故預防、通報及應變管理規範 版本 1.5 (摘列)

6.3.1 發生個資事故之作業單位應於接獲通報、副知，或經由其他方式自行知悉個資外洩案件後 72 小時內，填寫「個人資料事故通報單」交付危機處理工作組，危機處理工作組如確認為個資事故，應立即通報該事故權責單位、總局政風室、業務主管組室及個資管理審查委員會召集人；如該個資事故屬系統、服務或網路狀態影響系統機能運作，應依「資通安全事件管理要點」辦理，並於知悉事件後 1 小時內進行資安事故通報。

修正本局「個人資料事故預防、通報及應變管理規範」6.3.1 該節內容

(2) 制度面

因應繳款書報核聯交寄及委外登錄建檔，恐生個資外洩風險，修正財政部稅務入口網列印之條碼化繳款書格式，於報核聯新增「QR Code」，並於財稅內網新增繳款書掃描登錄作業系統，俾利 QR Code 掃描自動轉錄資料，以降低繳款書遞送風險。

創新

全國適用

4. **化危機為轉機**：本案改採掃描「QR Code」自動轉錄資料，節省委外登錄經費約 10 萬 4,376 元，節省人工處理時間約 1,044 小時及郵資費約 3,132 元。案屬共通性業務，**效益擴及各地區國稅局**適用。

(三) 落實廉政倫理規範

1. 兼顧內外部顧客，辦理多元廉政宣導

本局除對內舉辦法治教育訓練，強化本局同仁廉政意識外，每逢農曆春節、端午節、中秋節三節前夕，發函提醒各單位同仁應遵守「公務員廉政倫理規範」及落實登錄事宜，避免有利用職務之便，收受饋贈情事，建立優良稅務風紀。同時運用辦理活動時機，對外發布新聞稿，呼籲如發現稅務員有利用職務刁難或藉機索賄、要求收受禮金或禮品、不當飲宴應酬或其他不法情事，應向政風室提出檢舉，端正本局整體廉能形象，109 年至 111 年合計媒體曝光次數有 172 則。(詳見附件 8)

2. 落實廉政倫理事件登錄及管理

為確保公務員執行職務時，能廉潔自持、公正無私及依法行政，並提升國民對於政府之信任及支持，本局持續對內宣導「公務員廉政倫理規範」，**首長以身作則**，109 年至 111 年落實登錄 14 件；**受贈財物部分，縱屬符合規範得收受者，本局亦鼓勵同仁登錄**，109 年至 111 年間受贈財物計 107 件，飲宴應酬計 347 件，請託關說計 2 件，其他廉政倫理事件計 165 件，各類登錄件數逐年增加，顯示廉能意識逐漸深植內化，同仁遇有相關事件皆依「公務員廉政倫理規範」簽報機關首長並知會政風室，增進機關廉能形象。

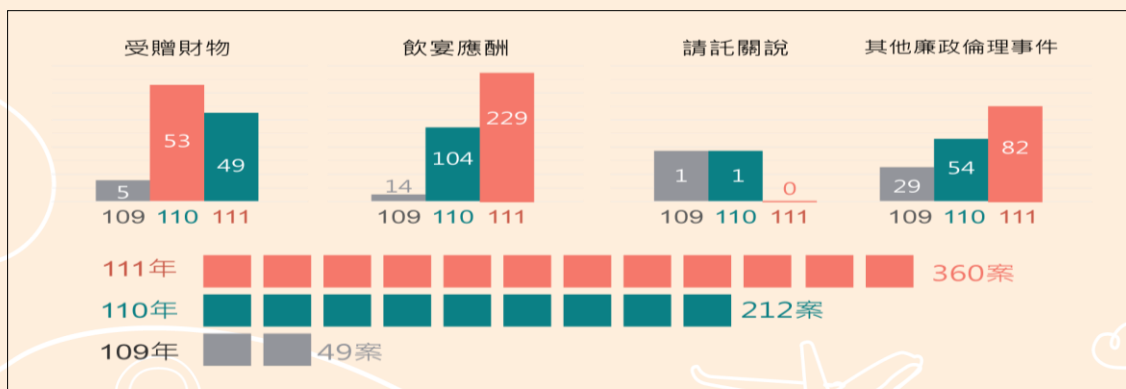


圖 4 本局廉政倫理事件登錄統計圖

四、廉政成效的展現

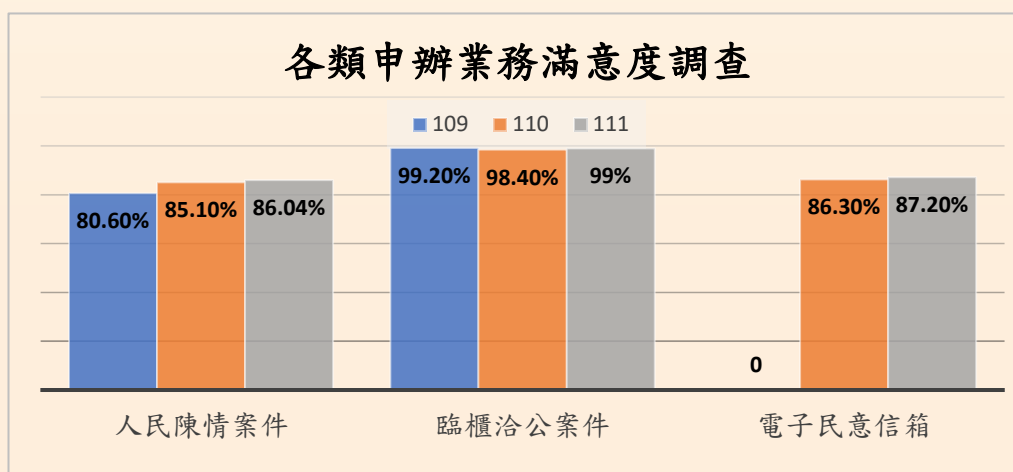
財政部 109 年至 111 年稽徵業務考核稅務風紀，本局**連續三年名列第一名**，顯示本局對於「行政透明與外部監督」、「廉政風險防制」、「廉政危機處理」及「全面反貪賦能宣導」等各項廉政業務作為及成效，屢獲上級肯定。

(一) 資訊與行政透明成效



1. 多元監督傾聽建言，納入流程改造及廉政政策推動參考

人民陳情、申辦及查調案件攸關人民權益，處理時效及行政作業流程透明度更是影響當事人感受甚深。本局進行人民陳情案件¹⁵、臨櫃洽公案件¹⁶以及電子民意信箱¹⁷等滿意度調查，調查結果顯見本局處理各類申辦案件、民意信箱案件之公開透明作為及成果，備受民眾肯定，分析成效良好原因有三：



(1) 多元受理，處理透明

本局提供多元管道受理案件，主動回應民眾稅務案件需求，處理過程透明公開，民眾可透過行動裝置掃描 QR Code「即時查 即時答」，輕鬆掌握申辦進度及結果。

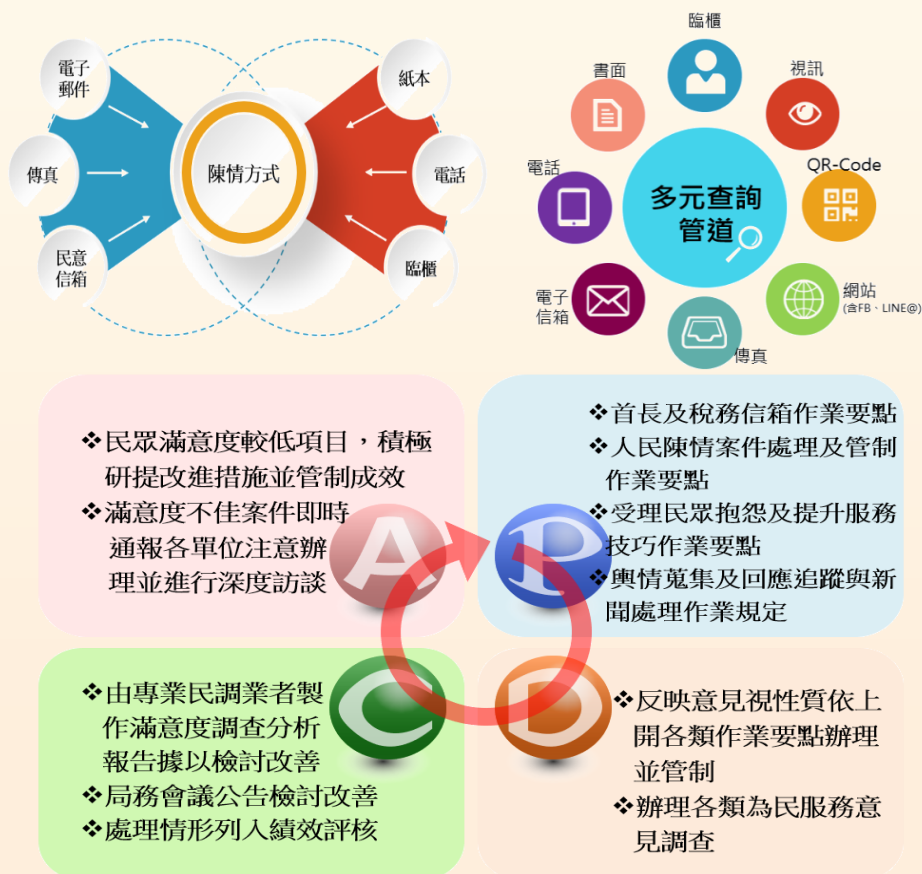
15 於案件結案時，由承辦人(書面)/系統(民意電子信箱)傳送滿意度調查問卷，供民眾填復。

16 於所得稅申報期間，利用 QR Code 連結線上問卷方式，對臨櫃民眾進行洽公環境、服務禮儀等各項服務的評價及意見之調查。

17 自 110 年起針對投遞首長及稅務電子民意信箱反映意見之民眾進行線上及電訪問卷調查。

(2)傾聽建言，精進改善

為強化外部監督可及性及提供民眾更適切的服務，透過蒐集外部建言¹⁸，以 PDCA(即 Plan-Do-Check-Act)管理循環模式，研提改進措施及管制成效，精進各項服務內容。



(3)簡政便民，線上服務

結合中介業者，公私協力積極輔導民眾善用線上申辦服務，111 年線上申辦案件件數為 2 萬 7,385 件，較 110 年件數 2 萬 5,437 件**成長 7.66%**；較 109 年件數 1 萬 5,112 件**成長 81.21%**，著實減輕納稅義務人申辦成本，有效提升申辦案件滿意度。



18 針對民眾對本局處理首長及稅務民意電子信箱之網路問卷調查滿意度不佳原因，依「為民服務意見調查深度訪談作業要點」，責成各單位主管對民眾進行電話深度訪談，作為檢討改善之參據。

2. 全面推動資通安全管理制度，全民納稅資料有保障

稅務機關依法保管納稅資料，在稅務作業系統高度資訊化下，稅務系統安全需求¹⁹相形重要，本局於 92 年全面導入資訊安全管理制度 (ISMS)，95 年成為全國第一個取得 ISO 27001 國際標準驗證之政府機關，101 年賦稅資訊平臺整合再造後，全面推動資訊安全管理制度，積極落實資安維護措施，均未發生重大資安事故，經財政部「110 年資通安全稽核作業」，獲評「優等」，並獲 ISO 27001 及 TAF²⁰雙重驗證標章(詳見附件 9)，分析成效良好原因有二：

(1) 落實推動內部稽核

為確保課稅資料安全無虞及保障民眾權益，明確制定「資通安全管理作業執行計畫」，並組成「推動小組」，定期召開相關審查會報及執行小組會議，政風室亦定期辦理「資通安全及個資內部稽核」，確保制度有效運作及落實法遵。

(2) 他山之石，可以攻錯

有感於駭客入侵或個資外洩等資安議題刻不容緩，並因應他機關臉書粉絲專頁帳號密碼遭駭案，本局於 111 年自主啟動清查作業，藉由盤點管理員帳密及導入 RPA，自動化程式刪除約 15,000 筆敏感個資(含私訊)，再將其納入本局「111 年度風險管理(含內部控制)作業計畫」項目及政風室年度資安、個資內部稽核重點查核項目，落實宣導，據以強化管理機制。



19 本局資通安全責任等級經行政院核定為 B 級。

20 全國認證基金會 (Taiwan Accreditation Foundation, TAF) 為提供經濟與社會發展所需要的公正、客觀、獨立及符合國際規範之第三者認證機構，本局為因應資通安全管理法 110 年 8 月修法，乃積極取得驗證。

3. 疫情期間安心報稅，E化升級除民怨

近三年所得稅結算申報期間適逢疫情升溫，在申報人潮湧現及炎炎夏日下，民眾難免心浮氣躁不願耐心等候，易生機關危安事件，然對於臨櫃滿意度調查結果仍高達 99%（詳見 P. 33），分析成效良好原因有二：

(1) 廣宣「手機報稅」，紓緩現場人流

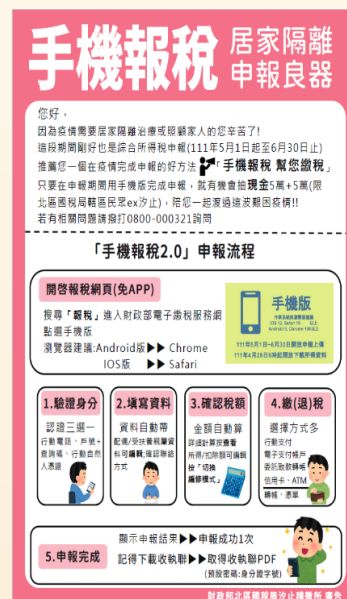
為協助民眾在家輕鬆報稅，財政部於 110 年推出「手機報稅」服務，111 年再推出「手機報稅 2.0」，本局特製作淺顯易懂之圖卡、短影片及秘笈攻略推廣其便利性，結合電視、各縣(市)政府防疫記者會、財經 M 平方 Podcast 頻道專訪局長、本局官方網站、粉絲專頁、YouTube 頻道等管道強力放送，有效提升宣導能見度。

本局 111 年手機報稅 2.0 件數 50 萬 2,342 件，占網路申報件數 181 萬 5,779 之 27.67%，網路申報件數又占總申報件數 252 萬 1,005 之 72.03%。以成長率觀之，111 年手機報稅 2.0 成長率為 49.75%，網路申報更在 110 年首推手機報稅服務後，件數成長 7.6%，111 年優化手機報稅 2.0，使得網路申報再成長 9.04%，推廣及執行成效為各地區國稅局之冠。

本局藉由多元方式推廣手機報稅，進而帶動整體網路申報比例成長，協助民眾在家輕鬆 e 指完成報稅。

表 17 本局綜合所得稅結算申報統計表

作業年度	109	110	成長率	111	成長率
手機報稅	尚未推出	335,462	—	502,342	+49.75%
網路申報	1,547,635	1,665,271	7.6%	1,815,779	+ 9.04%



(2) 優化報稅預約方式，創設「三合一取號服務」



考量所得稅結算申報仍有大量人流湧入，以本局桃園分局為例，綜合所得稅結算申報期間，單日人流高達 7 千餘人次，過去民眾僅能仰賴「現場排隊取號」，惟因應疫情警戒，為避免室內湧入過量人流，自 110 年起新增「網路」及「電話」預約報稅服務，111 年更整合系統連結、預約時段、給號規則及逾時處理原則等要素，優化為「當日（現場/線上）取號、網路預約及電話預約」三合一取號服務，新增「查詢/取消預約」功能，節省民眾排隊時間成本，有效**分眾分流及控管人流**，符合徵納雙方需求，**排除民怨**。



表 18 本局 111 年執行綜合所得稅結算申報預約方式統計表

預約方式	件數	實際報到	報到率
當日線上取號（不含現場）	5,214	1,495	28.67%
網路預約	6,721	2,460	36.6%
電話預約	1,034	256	24.76%

4. 設置納保官守護民眾權益，公平審理好安心

本局為使民眾發生稅捐爭議時，能立即尋求納保官協助，於總局、各分局、稽徵所及服務處設置 27 位納保官，以保障民眾賦稅人權及減少徵納雙方爭執，進而強化機關公正廉能之正面形象。本局受理納保案件逐年提升，辦結件數由 109 年 182 件、110 年 252 件至 111 年**成長至 329 件**。近三年每年進行受理納保案件滿意度調查，問卷回收率均達 96% 以上。同時，各年度調查納稅者對納保案件滿意度²¹**達 100%**，顯見本局

21 受評項目包含納保官之「服務態度滿意度」、「辦理時效滿意度」、「法令嫻熟度」、稽徵機關之「辦公場所(或網站資訊)指標設置」、「協談室錄音、錄影設備使用情形」、「其他服務同仁(如第一線櫃檯服務人員)服務態度」、「對本次案件稅捐稽徵機關整體處理情形」，以及法令妥適性。

納保官處理納保案件之過程及結果，深受民眾信任及肯定，有顯著提升徵納雙方和諧之成效。分析成效良好原因有三：

(1)多元受理，暖心回應

納稅者可利用書面、臨櫃、網路、傳真、電話及視訊等多元方式申請協助，案件經納保官受理後，透過與原查人員共同釐清案情，與申請人進行面談或溝通意見，並就個案提供法律意見或課稅事實認定，協調徵納雙方爭執事項，提醒申請人可再提供相關有利事證，如個案確有減輕裁罰事由，提供具體考量理由或類似案例予原查參考，作成對申請人有利之結果。



(2)一致處理，強化品質

本局自 111 年起，**歸納各稅目同類型爭議態樣**，並彙整業務組建議事項，函送本局各納保官、分局、稽徵所及服務處參考運用，**確保對外提供一致性處理原則，強化原核品質，並避免人為不法操作等廉政風險。**



(3)溫馨宣導，權益自覺

官網「納稅者權利保護專區」定期更新**納保小故事**，將納保案件以溫馨故事方式呈現，使納稅者容易理解納保官可提供之協助，有助民眾瞭解納保制度，進而於必要時獲得協助。

另精選**納保溫馨小故事**製作成**6 國語言**²²四格漫畫，運用活潑有趣方式吸引點閱或觀看，並結合縣(市)政府辦理新住民活動時積極宣導。



納保專區-納保小故事

22 本局除提供中文版外，另製作日文、英文、韓文、泰文、越文等臺灣多元新住民語言版本。

5. 採購透明成效

(1) 落實資訊公開透明，機先防範採購爭議

本局依政府採購法「公開公平」原則辦理各項採購作業，採購契約亦皆明訂履約規範、違約金扣罰基準，109 年至 111 年無廠商履約爭議案件。

(2) 強化採購違失導正機制，有效防範違失重複發生

109 年至 111 年經財政部採購稽核小組抽查 25 案，稽核結果缺失均依該稽核小組所提意見落實改正措施。另為強化違失導正機制，訂定本局「**重點缺失導正項目自檢表**」，於辦理採購時，檢視本局之採購案件是否存在相同缺失，期透過預檢作為，防範採購違失重複發生之風險。

(二) 廉政風險防制成效

針對機關廉政風險事件，研析風險原因、行為態樣及內部管理程序漏洞，進而提出策進作為。機關案例及策進作為摘要如下：

1. 109 年主動發掘某分局人事人員竄改差勤紀錄案

(1) 案例

本局某分局同仁透過差勤系統，不實登錄員工差勤時間，影響機關差勤及考績之正確性，又經各大新聞媒體披露，致機關形象受損。

(2) 策進作為

A. 查處面

除對涉案人員立即調整職務外，依情節即時課責，當事人經移送懲戒結果降壹級改敘(相當記過 3 次)，其餘差勤異常人員給予 4 人書面警告及 5 人口頭警告。





B. 法規面

修正本局「110 年度風險管理(含內部控制)計畫」,新增「出勤異常管制作業」之風險項目。另修正本局「彈性上班實施要點」,增訂相關申請及審核規定。

C. 制度面

增訂本局「勤惰管理及辦公情形稽核計畫」,明定抽核差勤之方式及差勤承(兼)辦人員按抽查期間差勤異動情形,填列差勤異動作業查核紀錄表送本局人事室查核,增強制度管控效能。

D. 執行面

於本局廉政會報及局務會報加強宣導,要求主管落實差勤管理、各單位持續辦理教育訓練及由人事單位辦理不定期事後稽核。

2. 專案清查發掘記帳業者侵占營業人稅款事件

(1) 案例背景

本局 108 年間因追查知名餅店未繳營業稅案,進而發現其遭會計師事務所長期侵占稅款高達 2,500 萬餘元,本局政風室立即辦理 109 年「核准營業人設立行號申購統一發票專案清查」,藉向營業人推動廉政宣導,一併提醒中介業者可能不法行為。



(2) 察覺不法

專案清查過程中,另察覺有未依法取得記帳士或記帳及報稅代理人資格者,竟偽造不實繳款書向營業人詐騙高額不實稅款,致使本局賦稅公正性遭質疑,衍生廉政風紀負面觀感。

(3) 查處與課責

A. 持續追查犯罪行為



透過專案清查訪談被害營業人，並擴大追查該犯嫌代為記帳之其他營業人，續查獲其共詐騙 3 家營業人，**侵占金額高達 300 萬元**，經移送該管地方檢察署偵辦。

B. 行政裁處

該犯嫌未依法取得相關執業資格，擅自執行記帳士法第 13 條第 1 項稅捐稽徵案件之申報及申請事項，違反記帳士法第 34 條規定，經**裁處 6 萬元**。

(4) 召開廉政會報共商防制作為

本局召開廉政會報進行專題報告，說明本案緣起、犯罪手法及改善建議等，經本局廉政會報 2 位外聘委員，以記帳業者角度，提供實務面興革意見，並共同就營業人警覺心不足及過於信任中介業者部分，研議防制作為。

(5) 策進作為

A. 法規面



修訂本局「記帳士暨記帳及報稅代理人作業規範」，並優化本局官方網站記帳及報稅代理人資格查詢機制。

B. 執行面

本局於郵寄相關稅目文書之信封加註警語，提醒納稅義務人注意稅額正確性。

3. 民眾虛列列舉扣除額偽造單據案

(1) 案例

民眾基於詐欺得利、行使偽變造私文書，以不正方法逃漏稅捐之犯意，虛偽填製不實醫療單據或捐贈收據，持以申報綜合所得稅，虛增相關年度列舉扣除額，藉以逃漏稅，足生損害本局處理稅賦事務之正確性及公平性。

(2) 查處作為

本局除釐清事實依法補稅處罰外，並移送刑責。為降低是類偽造扣除額單據風險，本局加強對外宣導及積極查核大額捐贈收據（捐贈現金 20 萬元以上），近三年增加稅收合計 **7,275 萬 6,252 元**。



表 19 本局大額捐贈收據查核績效表

所得年度 ²³	調整件數(件)	調整稅額(元)
108(於 109 年申報)	1,087	24,285,152
109(於 110 年申報)	1,167	23,821,864
110(於 111 年申報)	1,252	24,649,236

(3) 策進作為



為從源頭降低民眾違法風險，同時為減輕民眾提示單據之負擔，本局利用轄區工商座談、首長傾聽及業務訪查等方式，積極輔導機關團體參與綜合所得稅**捐贈扣除額單據電子化**作業。因參與電子化單位逐年增加，更有效減少徵納雙方報稅及稽徵成本，落實簡政便民政策。

表 20 參與捐贈單據電子化作業統計表

作業年度	新增家數	累計家數	上傳件數	與上一年度件數成長率(%)
109	205	1,488	2,462,399	-
110	374	1,862	2,822,133	14.61%
111	217	2,079	2,951,991	4.60%

23 所得稅於翌年進行結算申報；故以 108-110 年所得年度列為近三年執行成效。

(三) 外部民意評價及輿論回饋

1. 業者高度肯定「整體清廉度」及「行政作業透明度」

根據財政部 109 年至 111 年廉政服務指標問卷調查研究報告，外部往來業者對於本局整體清廉度、清廉施政信心度均給予高度評價，且持續呈現成長趨勢(詳見附件 10)。

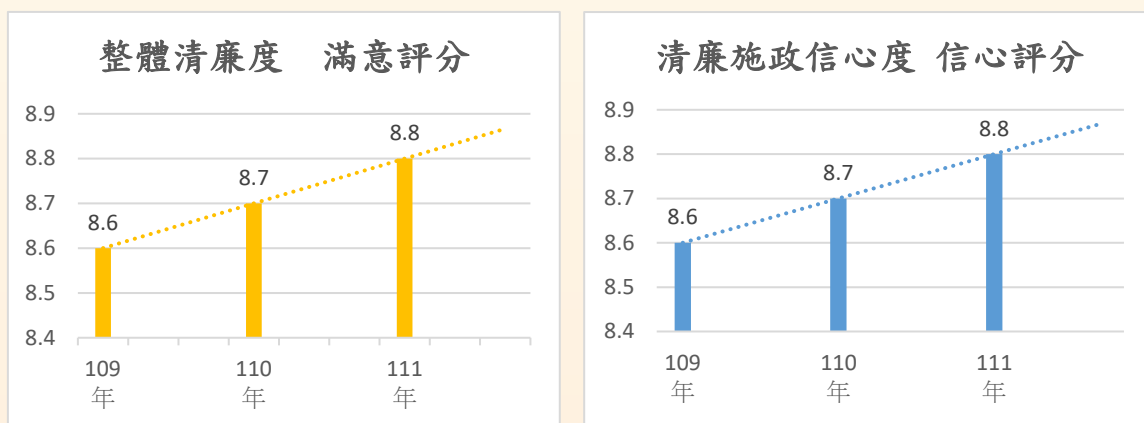


圖 5 外部民意評價趨勢圖

2. 媒體經營報導雙贏

本局積極經營媒體夥伴關係，適時將攸關人民租稅法令及廉能議題，透過多元媒體發布新聞資訊，即時提供民眾所須廉能稅務知識，協助民眾合法節稅，更呼籲如遇稅務員利用職務刁難或藉機索賄或其他不法情事，應提出檢舉。

109 年至 111 年共計發布 835 則相關新聞稿，另結合廉政議題並經媒體擴大報導總計有 172 則，有效喚起公民廉能意識，提升民眾對廉政價值之認同感。(詳見附件 8)

五、廉能創新與擴散

(一) 長照扣除額輕鬆報，簡政便民揪甘心



財政部 108 年 7 月修正所得稅法第 17 條，增訂長期照顧特別扣除額，符合條件者每人每年定額扣除 12 萬元。為使民眾於 109 年 5 月、6 月申報綜合所得稅時，能即時享受此項長照政策，國稅局當責為全民建構更友善的申報環境。

1. 問題分析及挑戰

好複雜!



(1) 耗費民眾申報成本：長照政策繁多，民眾不熟悉法令，不清楚家人是否適用？如何申請？奔波往返著實不便。

(2) 耗費行政資源：民眾須透過門診²⁴取得相關診斷證明書暨巴氏量表評估，或逐一向衛生福利部(下稱衛福部)、勞動部及國軍退除役官兵輔導委員會(下稱退輔會)等不同主管機關申請長照證明文件，各主管機關及醫療機關構相對有量能不足及作業負擔問題。

(3) 潛藏執法不一風險：長照類型及證明文件態樣多達 10 種，各主管機關認定標準不同，國稅局人工審核耗時費力，恐有稅務執法不一、人為不法操作等廉政風險。

2. 問題分析及解決策略

本局透過 SWOT 分析，認為要解決前述民眾、相關機關(構)及國稅局面臨的困難與挑戰，須建立長照扣除額資料庫，提供民眾單一查詢管道，方便民眾報稅使用。



24 因應自行照顧者報稅的需要，衛福部要求醫療機構加開獨立門診，統計全國實際進行評估的醫療機構約 193 家，若以居家照顧的長照失能者 17 萬人評估，則每間醫院每年約提供 880 名個案評估作業。

3. 創新作為

國稅局雖然蒐集各式扣除額資料經驗豐富，但長照扣除額資料散見於衛福部、勞動部、退輔會、各縣（市）政府及養護機構，在原始檔案規格不同及系統不盡相容下，因應如下：

- (1) **主導建置長照扣除額資料庫**：邀集財政部賦稅署、財政資訊中心、衛福部、勞動部、退輔會召開「資料蒐集規劃作業會議」，建立跨域整合及分工規劃，明訂各類資料蒐集類別、格式、檢核邏輯、提供時間及方式、收檔流程等作業程序，有利資料庫建置。



- (2) **設計新、舊對照表及流程圖**：證明文件包括身心障礙手冊、身心障礙手冊換發身心障礙證明(未重新鑑定)及身心障礙手冊換發身心障礙證明(已重新鑑定)3種，而手冊、證明適用條件不同，藉由設計新、舊對照表及流程圖，作為衛福部提供檔案認定原則，同時供國稅局判斷是否符合資格，解決民眾疑義。

- (3) **設計錯誤清單，確認資料正確性**：為使民眾查得正確長照資料，針對長照資料類型，設計互相對應的錯誤清單，釐正錯誤資料。

- (4) **新增查調及查核系統**：供國稅局及納稅人查詢是否符合長照扣除額，輸入身分證字號即可查詢適用之長照類型，民眾無須檢附文件，國稅局同仁無須審核，減輕雙方負擔且

無適用爭議，有利資料庫建置及整合。

4. 執行成效

- (1)簡政便民：民眾報稅免奔波、免填寫、免書證，所供查詢及稅額試算服務，資料正確齊全，減輕照顧者負擔，達行政透明之效，每年受惠民眾約 35 萬人，增加可支配所得約 25 億元。



- (2)節省公帑支出：合作機關免受理民眾查詢、申請及補發證明文件，大幅減少繁雜行政業務，首年節省相關單位成本約 159 萬元，109 年實施迄今節省成本約 180 萬元。

- (3)統一稅務執法標準：本局無須逐案人工審核，優化查核作業，藉由系統勾稽檢核，降低稅務員怠於查核之廉政風險，亦減少繁雜審查程序，免除不公爭議。此外，首年節省本局審核成本約 589 萬元，109 年實施迄今行政淨效益達 2 億 4 千餘萬元。

表 21 實際使用長照扣除額人數

單位：戶數；人數；新臺幣 元

所得年度		108	109	110
實際使用長照扣除額	家戶數	319,335	332,223	329,551
	扣除額人數	341,015	356,250	353,974
	增加可支配所得	2,456,522	2,563,077	2,556,418

5. 擴散效益

本局實施成果除獲**財政部 110 年創新獎乙等獎²⁵**外，提供衛福部請每年適用長照扣除額人數，做為其評估長照 2.0 政策宣導成效，桃園市政府衛生局請本局提供桃園市轄內適用長照扣除額人數，評估其關懷照顧身心失能者低收入家庭的社福需求。

25 依財政部創意提案制度實施計畫，創新獎係指業經採行確具實際執行成效之提案；評獎指標為創新性、周延性、執行性、應用性、效益性等，本局近三年提案得獎列表，如**錯誤！找不到參照來源。**11。

(二) 推動稅務 RPA，有效降低人為廉政風險，廣獲各界肯定



本局肩擔徵收國家主要財政收入重任，在業務激增、資源分散及能源有限環境下，為加速數位轉型，善用機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA) 創新科技提升效能，跨域整合片段資訊，研發創新科技應用於稅務工作。

1. 國稅局面臨的挑戰

- (1) 服務項目擴增，業務負荷加劇：本局服務民眾達 862 萬餘人，總工商企業家數 54 萬餘家，以整體國稅業務觀之，業務量約占 36%，人力僅占 24%，業務負擔極重。
- (2) 大量資料限期處理，易生錯誤風險：人工處理大量資料，若未熟悉作業流程或無標準作業程序，易因疏忽造成資料輸入或比對錯誤。
- (3) 無法專注核心業務，衍生廉政風險：各稅新興業務增加，稅務員耗時在繁瑣重複性高的工作，難以專注深度思考，恐衍生廉政風險質疑。

2. 主動面對挑戰，逐步導入再優化

- (1) 110 年逐步導入 RPA，首年進行「優化內部行政作業」。
- (2) 111 年再延伸「稅務查審系統」自主開發 14 支程式，涵蓋貨物稅、綜合所得稅、房地合一課徵所得稅、營業稅、營利事業所得稅、服務宣導及網路設備管理七大面向運用。
- (3) 實績案例—電子發票漏上傳自動比對功能，提供高效輔導，獲**財政部 111 年創新獎乙等獎**。

A. 緣起：全國 B2C 電子發票開立張數及家數逐年成長，惟因營業人資訊系統偶發性異常或操作不慎等因素，發生漏上傳統一發票開立資訊、未依限上傳空白未使用字軌號碼及總分支機構配號檔，後續將影響消費者兌獎及交易相對人申報進項稅額扣抵權益。為此，轄管稽徵機關運用大平台

產出之電子發票漏上傳輔導清冊及發票字軌號碼明細資料，逐筆確認統一發票字軌號碼發票狀態，並通知營業人補上傳，因大平台僅有單筆或區間字軌號碼查詢功能，如營業人發生大量漏上傳情形，人工比對極易發生疏漏。

B. 運用 RPA 精進輔導流程

(a)研議系統程式自動比對：增修「漏上傳電子發票」系統程式，透過大平台之電子發票漏上傳自動比對功能，改善短暫作業時間須急迫性處理的困境，以避免發生疏漏致未完成輔導營業人補上傳作業。

(b)仿真設計機器人執行規則：透過設定、學習及模仿真實員工電腦操作行為，設計執行規則，進而達成自動化完成工作流程，取代大量且重複性之人工作業，大幅簡化作業時間。

(c)定期執行 RPA：自動比對營業人電子發票補上傳情形、下載比對結果及寄發電子郵件，由各單位檢視比對結果，確認營業人補上傳情形，並注意比對結果未完成補上傳張數較多者，應加強稽催營業人補上傳。

C. 執行成果

本局 111 年度據以比對營業人家數 7,136 家、電子發票張數 4,549 萬 1,486 張、節省稽徵人力 3,568 小時，有效進行風險防制、協助企業誠信並保障人民統一發票兌獎權益。

3. 整體執行成效

本局 110 至 111 年各項作業導入 RPA 所節省人工效益年約 6 萬 8,181 小時，以後年度並擴大適用範圍(詳見附件 12)。



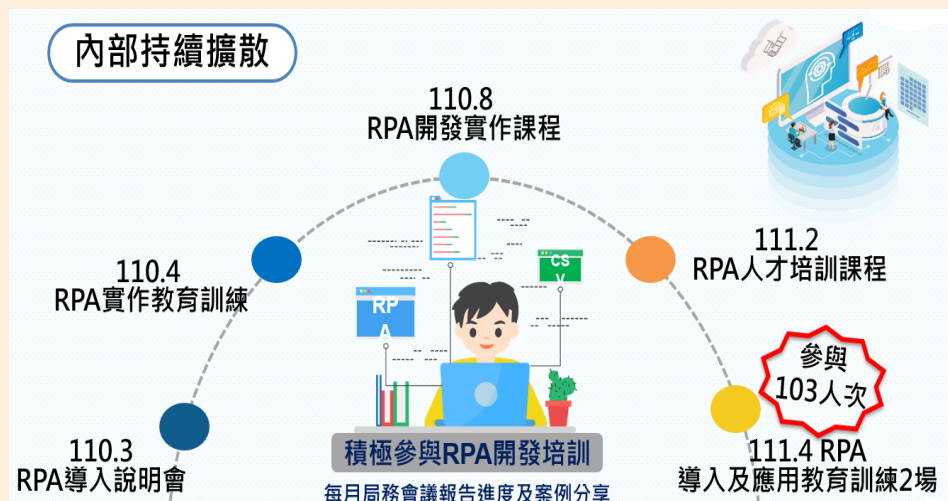
4. 擴散效益



本局成功導入 RPA 縮短流程，大幅提升作業效率及品質，有效節省執行成本，經各機關至本局洽詢導入經驗，透過標竿學習模式，效益擴及全國。

(1) 內部持續擴散，培訓專業人才

積極鼓勵承辦人員參加 RPA 導入及應用開發實作課程，提升開發量能，除於局務會議分享外，111 年 4 月以視訊軟體對各單位辦理教育訓練，持續分享導入成功案例，激發更多需求與創意。



(2) 外部持續擴散

本局跨機關分享本局 RPA 應用經驗，並提供本局開發之簡易範例予所需單位。



局長於財政部第 58 次全國賦稅會報進行分享



財政部財政資訊中心親蒞本局取經 RPA 實務運用

表 22 外部擴散成果表

外部擴散機關	擴散方式
財政部財政資訊中心及各地區國稅局	110 及 111 年財政部財政資訊中心「機器人流程自動化(RPA)成果交流會議」
財政部暨各地區國稅局	財政部第 58 次全國賦稅會報
財政部暨所屬機關	財政部 111 年第 2 次業務會報
財政部國庫署、國有財產署、關務署、桃園市及新北市政府	本局 111 年「機器人流程自動化(RPA)導入及應用分享會」
財政部財政資訊中心	111 年 9 月 16 日親蒞參訪「RPA 實務運用」
高雄國稅局	112 年 3 月 2 日受邀分享 RPA 導入經驗

(三) RPA 再進階，AI 選案²⁶維護租稅公平



- 緣起:**鑑於以信用卡或電子支付帳戶收款之營業人及金額逐年增加，為提高選案查核效能，本局透過人工智慧 (Artificial Intelligence, AI) 分析大量交易數據，快速偵測具高度逃漏稅風險的營業人。
- 問題分析:**現行選案方式主要依賴資深選案人員的查核經驗決定選案條件，易受個人主觀因素影響。另各單位查核人力配置不均，須耗費大量時間進行資料整理及分析等問題，均可能導致選案結果不公平與無效率。

26 人工智慧係使機器人模仿人類習性，進而發展出類似人類智慧；RPA 則可以自動執行複雜且耗時的任務，稅務機關經常面臨具時效性之人工作業，兩者的整合將逐步轉變未來的工作型態，運用科技提升稅務服務。

3. 執行策略

- (1)109 年首度參與財政部「運用人工智慧技術提升稅務行政效能作業計畫」資料科學工作坊，積極研提實作主題，輔助查審人員精準發掘可疑逃漏稅案件，提升查審效能。
- (2)110 年研提「運用金流資訊與機器學習，建立偵測批發零售業營業人短漏開統一發票異常案件模型」，透過該模型整合分析金流與發票流交易資訊，精準找出可疑逃漏稅名單。
- (3)111 年再研提「運用 AI 技術，建立網路交易涉嫌短漏報銷售額選案模型」，透過該模型分析，準確找到網路賣家資訊，並推估其可能之銷售額。

4. 查核成效

本局運用 AI 技術建立之選案模型，可避免人為主觀因素介入，防止廉政風險，並節省查核人員大量資料整理分析時間，有效提升選案精準度、公平性及稽徵行政效能。前揭模型經各地區國稅局回饋查核成果如下：



- (1)110 年稅務模型挑選各地區國稅局 109 年異常營業人案件共 50 件，有效件數計 32 件，平均每件補徵營業稅額為 14 萬元，案件有效率達 76.2%。
- (2)111 年稅務模型挑選各地區國稅局 107 年至 110 年異常營業人案件共 359 件，有效件數計 261 件，平均每件補徵營業稅額為 84 萬元，案件有效率達 72.7%。

(四) 各路英雄，廉手紮根



國際透明組織提出建構國家廉政體系，認為國家追求法治、生活品質、永續發展，須要實質的廉政體系支持。此外，推動廉能已不再侷限公部門或跨部門合作，亟須各界私部門及民間夥伴力量的共同參與，並結合各項稅務或民生議題進行宣導，增加活動話題性及能見度，透過各界夥伴持續傳達誠信、依法報稅概念，喚起全民意識。

1. 強化夥伴關係，廉能稅風飄向各處

(1) 盤點各界廉能友善力量，全面賦能：本局除既有政風室及監察室定期接受專業廉能訓練外，國稅局廉政夥伴尚有「兼辦政風人員」、「廉政志工」、「稅務中介業者」及「績優營業人」等。本局定期透過各式教育訓練、交流會等時機，針對不同夥伴客製所需課程，例如對兼辦政風同仁講授「公務員廉政倫理規範、淺談公務員對刑事偵查之認識與權益」；對廉政志工講授「稅務服務廉政小叮嚀」；對於中介業者等企業夥伴講授「圖利與便民之區辨、洗錢防制」；對績優營業人講授「產業創新條例租稅減免優惠等便民措施」等課程，充實夥伴專業知能。



局長親臨 112 年廉政志工講習，勉勵廉政志工之辛勞

(2) 有感獎勵及即時表揚，驅動內在誠信種子：透過「績優兼辦政風人員」、「績優廉政志工」、「績優營業人」等公開表揚機制，除由首長頒獎彰顯重視外，更對外發布新聞，向全國民眾肯定夥伴之廉能貢獻。



109 年各地區國稅局績優廉政志工與頒獎貴賓合影

2. 廣邀各界夥伴擔任廉政影片宣傳大使

本局善用影片等行銷利器，每年結合稅務及廉能議題製作誠信影片，讓廉政志工、中介業者、營業人，甚至邀請孩童擔任影片宣導大使，擴大宣導誠信、依法報稅等廉潔觀念。

- (1) 109 年拍攝「績優廉政志工」紀錄片，各地區國稅局績優廉政志工分享服務經驗及心得，藉此邀請更多志同道合的朋友加入廉政志工行列。



109 年廉政志工心得紀錄片
各地區國稅局績優廉政志工感言

- (2) 110 年邀請「全國學童」參與廉政照片及短影音競賽，供大眾重新以孩童純真視角，反思「廉潔誠信」議題，童言童語也能成為撼動世界的力量。



110 年廉政短影音競賽冠軍
萬里國小孩童發表得獎感言

- (3) 111 年拍攝「企業服務廉政平臺」宣導短片，邀請全國稅務中介業者及營業人共為企業誠信發聲。



111 年企業服務廉政平臺宣導影片
歐洲在臺協會執行長錄製影片畫面

3. 攜手合作反貪宣導

(1) 每年舉辦元宵節廉政活動

本局暨所屬三分局政風室每年結合民俗燈節活動製作廉政生肖花燈，邀請廉政志工共同參與宣導及發送燈籠，透過有獎徵答及燈籠手作教學等寓教於樂方式，培養孩童及師長誠信意識，建立誠實納稅及購物應索取發票等正確觀念，讓孩童快樂學習誠信價值之可貴。



廉政志工至轄內幼兒園辦理廉政宣導
並發送廉政小花燈

(2) 109 年舉辦「拒絕私菸・全民護廉」微電影首映會暨廉政志工頒獎典禮活動

A. 活動特色

以「反貪」、「誠信報稅」、「廉政志工」、「私菸查緝」為主題拍攝微電影「緝菸英雄」，特邀廉政、稅務、關務及法律界領域代表相互交流，安排微電影首映會暨廉政志工心得紀錄片欣賞，跳脫傳統講課等教條式宣導，更擴大表揚國稅局績優廉政志工，藉此廣邀全民加入廉政志工的行列。



本局廉政志工與各級與會貴賓合影

B. 參與對象：邀請法務部（廉政署、地檢署）、財政部賦稅署暨各地區國稅局、轄區地方政府、台灣透明組織、中介業者等 250 人與會。



(3) 110 年舉辦「廉手童心拒私菸 玩轉創意達人 show」線上徵件活動

A. 活動特色：時因疫情嚴峻，首度將實體宣導調整為全線上活動，透過架設活動網站，製作「凡斯焉報報」主題影音教材，並以網路徵件，邀請全國學童線上自主學習教材，藉由頒獎機制，鼓勵學童透過創意照片或影片反饋學習心得，再應用新興傳媒力量，讓大人看見孩童純真思維再次反思，跟著孩子善良的心讓世界變得更美好。

B. 參與對象及宣導效益：為彰顯公益關懷精神，特至山區、離島偏遠地區國小辦理實體講座，宣導師生至少達 500 人次。另透過海報、親子教育臉書粉絲專頁、論壇及 LINE 群組等推廣，發送電子報、EDM、教材懶人包，邀請全國國民小學師生參賽，估計宣傳人數達 30 萬人次。





(4)111 年舉辦「產官廉心 財賦共好」企業誠信論壇

- A. 論壇特色：**針對形塑企業法遵文化及公私協力導入優良稅務環境等議題，進行專題演講及綜合座談，共同就「企業誠信」、「法律遵循」、「簡政便民」三大面相，探究現行政策目的及必要性，會中敦請本局績優營業人代表台灣優衣庫有限公司²⁷分享「企業誠信治理經驗」，強化各營業人誠信經營動機，達見賢思齊之效。
- B. 參加對象：**財政部政務次長(現任部長)、法務部政務次長、廉政署署長、各地區國稅局、台灣透明組織副理事長、國立政治大學財政學系教授、稅務中介團體，更邀約鴻海科技、台灣優衣庫、瑞昱半導體、台積電等 70 多位標竿企業或績優營業人代表參加，透過產官學三方齊聚交流，擴大參與層面。



111 年企業論壇觀眾座無虛席



台灣優衣庫有限公司法務兼 IT 部
張部長家瑜進行標竿分享

4. 擴散效益

(1)從廉擴展橫向聯繫，攜手共創廉政效益

前揭活動雖由本局主辦，執行過程結合廉政及稅務人員，聯手動員財政部暨國稅、關務及事業單位、法務部暨廉政署及地檢署、各縣（市）政府地方稅務局、財政局、教育局及警察團隊、全國廉政志工、中介業者、營業人共襄盛

²⁷ 台灣優衣庫有限公司為世界第三大的服飾零售業，該公司為員工建立真善美的價值觀，甚至對員工、客戶與投資者，致力做到公開透明及落實法遵，足為典範。

舉，活動始能圓滿完成，獲得各界肯定。

(2)邀請新聞媒體深度採訪，擴大理念至社會各階層

每年活動廣邀媒體到場採訪報導，並將活動相關影片置於新興傳媒等平臺露出，充分行銷企業誠信、簡政便民及落實法遵政策成果。

表 23 本局廉政活動媒體露出成果表

媒體露出成果	平面及電子媒體揭露	紛絲專頁揭露
109 年微電影首映暨廉政志工頒獎典禮	經濟日報、聯合報、中國時報、東森新聞雲、中嘉電視台、中央社、民時新聞、民生新聞等總計有 29 則	微電影「緝菸英雄」影片獲 1 萬 3,000 次瀏覽。
110 年校園線上徵件活動	理財周刊、聯合新聞網、中時新聞網、Line today、PChome 新聞網等總計有 19 則	頒獎典禮影片約獲 2 萬 3,000 次瀏覽點閱。
111 年企業誠信論壇	聯合報紙本大篇幅刊登(全國紙本發行量達 35 萬份)，另有 Line today、Hinet 新聞、台北郵報等電子媒體發布總計有 14 則	論壇精華影片總觸及數 6 萬 1,727 次，總觀看次數 3 萬 8,000 次。

(3)全力響應「企業服務廉政平臺」政策

A. 設置「企業服務廉政平臺專區」

政府與企業存有互賴關係，企業落實法遵方能永續經營，為貫徹聯合國反貪腐公約第 12 條揭示「推廣企業誠信與社會責任」理念，本局以簡政便民為主軸，積極融入公開透明與社會參與的內涵，於本局官網設置「**企業服務廉政平臺專區**」，提供前述「簡政便民措施」、「新頒政策政令宣導並設立諮詢窗口」及「各稅專區網站」等具體服務及措施，落實租稅政策公開透明，積極輔導企業掌握法規動向，鼓勵企業誠實報稅，形塑法遵文化，促進優質企業健全發展，接軌國際法遵趨勢，提升企業國際競爭力。

B. 有效倡導企業誠信

111 年舉辦企業誠信論壇，即以本局績優營業人為典範，提倡企業誠信理念，藉此推廣獎勵績優營業人機制，鼓勵未

獲獎企業見賢思齊，並同步宣示「企業服務廉政平臺」理念及服務措施，會後進行滿意度調查，獲正向回饋及評價，與會來賓肯定本局邀請指標性企業分享實務經驗及機關主動提供最新法規作為，並認同「企業服務廉政平臺」有助於瞭解稅務政策推動與發展趨勢及機關落實企業誠信策略。



111 年企業服務廉政平臺亮點儀式

C. 公私協力

建立國內外產官學及中介稅務業者等稅務廉政意見交流與對話機制，激盪多元廉政思維，強化企業公司治理與內部管控，為致力於誠信經營理念之企業家提供最優質廉能的稅務環境，進而邁向永續雙贏局面。

D. 永續經營

112 年延續既有服務機制及成果，針對企業關注之法令遵循議題，透過各項交流機制蒐集及處理意見，協助企業誠信治理，並強化跨域合作，營造更透明、有效率、讓公務員及企業更安心的廉能優質環境。

+++



未來努力方向



參、未來努力方向

伴隨大環境的高速變動，本局掌握超自動化技術技能，持續導入各稅運用，快速回應民眾需求。然不諱言的是，科技始終來自於人心，本局團隊擁有跨域協作軟實力，將持續與公私部門進行有效對談，在「廉能透明」的基礎下，透過企業誠信及誠實納稅的雙贏思維，建立彼此連結，進而提供民眾最適切及公平的服務，營造透明互信稅務環境。

一、精進主管預警通報，發揮預警效果

貪污防治責任及廉政措施的執行，機關首長及主要主管具關鍵角色，策進主管之督考課責及連帶責任機制，嚴選查審人員，落實主管複核業務機制，以有效控管廉政風紀狀況。

二、踐行透明措施，強化外部監督性

標準作業程序應公布並執行一致，採取務實可行的廉政措施，推動行政透明，讓納稅義務人可預測機關行政作為，並建立申訴及覆審機制，讓舞弊可能性降到最低。

三、優化內控內稽機制，管理風險因子

落實廉政風險評估，就不可容忍之高風險業務進行內部控制及內部稽核，執行有效廉政措施，降低廉政風險，機先因應防處貪瀆情事。

四、擴增線上量能，便捷智能服務

運用資通訊科技，廣續擴展線上服務項目，輔以智慧客服，24小時滿足民眾需求及期待，並持續導入RPA及AI，朝超自動化措施邁進，提供便捷之服務，維護租稅公平。

五、強化公私部門跨域合作，促進徵納和諧

善用多元管道，結合會計師公會、記帳士公會等民間資源及社群力量，推動稅政合理化，並廣續檢討不合時宜法令，加強宣導各項稅務新知及活動訊息，營造和諧的徵納環境。

+++

肆 附件



肆、 附件

附件 1、111 年局務會議會商決議及指示事項辦理情形一覽表

會商決定及指示事項	辦理情形
如遇有機關危害事件(如個資外洩、財物或個資失竊、火災、破壞等)，請即時填寫「預防危害或破壞事件及協助處理陳情請願事項通報表」通報；另機關或單位間郵寄重要稅務資料或包裹，請以雙掛號郵寄，並應掌握投遞狀況，以免發生重大個資外洩事件。	已通報各分局、稽徵所及服務處危害通報相關注意事項，爾後亦將持續利用本局各式會議場合加強宣導。
個人資料保護及資通安全為現今社會關注重要課題，且隨著數位網路跨時代進展，科技技術及工具運用日新月異，網路駭客攻擊事件層出不窮，請各級主管與時俱進，並加強同仁教育訓練，同時宣導正確觀念，以維護本局機關形象。	適時擇相關個資或資安事件之預防措施，加強向各單位進行宣導。
近期發生公務人員於上班時間運用公務電腦於公眾論壇發表不實、謾罵言論致引發社會關注，損及機關形象，請各單位加強宣導公務人員應恪遵公務員服務法、公務人員行政中立法等相關規定，謹守公私分際，勿利用網路或其他檢舉管道發表不實或謾罵言論，以免觸法。	持續運用各式會議時機加強法令宣導及相關公務人員守則，以避免同仁誤觸法網。
111 年度公職人員財產申報定期申報期間自 111 年 11 月 1 日起至 12 月 31 日止，請各申報義務人依限辦理。另自 111 年 12 月 5 日起，申報義務人可使用自然人憑證登入「法務部公職人員財產申報系統」，下載 111 年 11 月 1 日當日財產資料進行核對，待確認無誤後，應於同年 12 月 31 日前上傳申報資料，完成申報作業。	於 111 年 12 月 5 日以北區國稅政字第 1110014918 號函提醒財產申報義務人於期限內申報。

回到本文 P.4 局務會議中具體指示廉能業務方向

附件 2、本局政風業務執行成果表

項次	工作項目	說明	執行成果	核分 (配分)
1	受贈財物、飲宴應酬、請託關說及其他廉政倫理事件，應依公務員廉政倫理規範處理，填具表單送政風室登錄。	應於飲宴應酬或擔任講座授課之日起7日前、受贈財物或請託關說之日起3日內，送政風室辦理。	受贈財物：____件。 飲宴應酬：____件。 請託關說：____件。 其他廉政倫理事件：____件。	(20分)
2	配合租稅宣導活動或利用電子媒體、報刊或其他方式辦理反貪、公務機密及機關安全維護宣導。	宣導對象可為社區里民、學校師生、公司、社團組織等一般民眾、記帳業者及機關同仁。	____件。	(20分)
3	配合公務機密及安全維護檢查。	發現缺失並立即採矯正或防制措施，優予核分。		(5分)
4	即時通報重大災害、危害、破壞、陳情請願與資通安全事件。	有助及時疏處，優予核分；未及時通報致生不良後果，酌予扣分。	____件。	(10分)
5	主動通報員工異常事件。	掌握通報時效，內容具體真實，並採矯正或防制措施，優予核分。	____件。	(5分)
6	主動通報檢調廉機關調卷、作證、搜索扣押等相關資料，及蒐報一般不法案件資料。	掌握通報時效，內容具體真實，優予核分。	協助調卷、作證等：____件。 蒐報一般不法案件：____件。 其他：____件。	(20分)
7	單位發生不法案件或風紀案件等，遭司法調查機關約談搜索，未主動即時通報。		____件。	(-20分)
8	整體配合度。	配合推動政風業務，獲外界或上級機關肯定，或未發生影響機關形象之風紀案，優予核分。		(20分)
總計				
承辦人：____ 課(股)長：____ 覆核：____ 機關單位主管：____ 政風室考核人員				

回到本文 P.5 建立兼辦政風人員辦理績效評比制度

附件 3、廉政法紀教育課程場次及人數統計表

年度		類型	課程名稱	場次	人數
109		公務機密	公務員廉政倫理規範	3	105
			公務機密暨安全維護研習		
			資訊安全通識	8	2190
		法紀宣導	淺談公務員對刑事偵查之認識與權益	2	120
			圖利與便民專題演講	2	96
			公職人員財產申報法暨利益衝突迴避法說明會	2	96
110		法紀宣導	廉政志工專業訓練	4	124
			陽光法案說明會	1	50
			圖利與便民專題演講	1	50
		公務機密	公務機密暨機關安全維護專題演講	1	40
			資訊安全通識	12	1890
111		公務機密	公務機密暨機關安全維護專題演講	2	61
			資訊安全通識	8	1906
		法紀宣導	反貪賦能專案 — 國稅局廉政違失案例檢討與策進	9	450
			企業誠信宣導 — 淺談行賄罪及案例解析	7	446
			圖利與便民暨公務員申領小額補貼款項講習	2	118
			志工教育訓練	3	97
			公職人員財產申報暨利益衝突迴避宣導說明會	2	76
		合計場次、人數		69	7915

回到本文 P. 8 定期辦理法紀教育

附件 4、中介業者稅務座談會提案及辦理情形摘要表(節略)

提案單位	提案內容	決議及辦理情形
社團法人宜蘭縣記帳士公會	建議針對非中華民國境內居住之個人的外籍勞工，扣繳申報方式改以每次扣繳稅款後於隔年 1 月或其離境時申報。	事涉所得稅法第 92 條第 2 項規定之修正，擬錄案並適時提供財政部作為修法之參考。
曾記麻糬股份有限公司	建議「因天然災害如雷擊、豪雨或電力公司跳電或電信業者斷網等導致資訊設備毀損，造成資訊設備含零組件線路及內外部系統停止運作，電子發票無法上傳或上傳不完整或資料毀損，於不知情況下未能依規定時限上傳電子發票…無逃漏稅之情事，則不應有罰則」	已納入加值型及非加值型營業稅法第 32 條之 1 第 4 項授權規定訂定發布子法規考量，且個案亦可審酌依納稅者權利保護法第 16 條第 1 項規定免罰或依稅務違章案件裁罰金額或倍數參考表使用須知第 4 點規定予以減輕處罰。
社團法人臺灣省會計師公會	因現行法令對於特別股轉換為複數普通股時之增值是否課稅並無相關規定，納稅義務人亦難以評估其股份之轉換對於個人或營利事業之稅賦影響。建議財政部釋明並頒布解釋函令，以利納稅義務人有所依循。	有關非公開發行股票公司之特別股法人股東，將所持有特別股轉換為複數普通股，係屬資產交換，依營利事業所得稅查核準則第 32 條第 2 款規定，以時價入帳，如有交換利益，應予認列，故交換利益係屬財產交易所得，應依規定課徵所得稅。該特別股如屬法定有價證券範圍，依所得稅法第 4 條之 1 規定，證券交易所停止課徵所得稅，惟仍應按所得基本稅額條例第 7 條規定計算基本所得額。
社團法人臺灣省會計師公會	營利事業直接或間接自關係人取得應償還本金之資金(負債)，未約定支付利息且不會以其他具有支付利息性質方式(例如手續費等)予以補償予關係人者，是否非屬「營利事業對關係人負債之利息支出不得列為費用或損失查核辦法」所稱之關係人負債，故可勾選營利事業所得稅申報書第八頁表四	有關營利事業直接或間接自關係人取得應償還本金之資金(負債)，雖未約定支付利息且不會以其他具有支付利息性質方式(例如手續費等)予以補償予關係人者，但關係人間存有負債之事實，仍應揭露關係人負債，故不可勾選申報書第 8 頁表四之「 ☐ 本營利事業無直接或間接對關係人之負債，免填下列一」，

提案單位	提案內容	決議及辦理情形
	之「☐本營利事業無直接或間接對關係人之負債，免填下列一、關係人負債揭露標準及第 B1 頁」？敬請釋明。	而是應往下檢視，如未支付利息，可勾選申報書第 8 頁表四一、2. ☒是、2-2 ☒，並免填列申報書第 B1 頁之關係人負債及業主權益明細表。
社團法人臺灣省會計師公會	有關以信用卡購買跨境電子勞務(如臉書廣告)之扣繳期限認定，建議可參照財政部 68 年函釋精神，以「公司收到信用卡帳單時」或「員工向公司請款時」認定「給付日」，一次辦理扣繳。	一、依財政部賦稅署 107 年 7 月 3 日召開「研商境外電商營利事業所得稅申報、申請淨利率與利潤貢獻度暨所得扣繳相關作業會議」，就扣繳義務人給付跨境電商所得，如係以綁定公司信用卡或以員工信用卡方式刷卡支付款項，尚發生同月多次給付、甚或同一日多次給付，而致多次扣繳申報義務，徒增扣繳義務人申報成本進行研商。考量所得稅法第 92 條規定，扣繳義務人給付予非居住者應於給付之日起 10 日內申報，如有多次給付，則有多次申報義務。為提升扣繳義務人稅務依循度與稽徵行政效率，建議是類綁定信用卡結帳案件，以帳單結帳日為給付日，彙總辦理扣繳申報。 二、考量信用卡帳單郵寄作業，以「公司收到信用卡帳單時」認定給付日易生徵納雙方疑慮；為符合所得稅法暨相關規定，建議仍宜以公司「實際、轉帳或匯撥給付之時」認定，說明如下： (一)綁定公司信用卡者為公司列帳日(或帳單結帳日)。

提案單位	提案內容	決議及辦理情形
		(二)員工信用卡支付者為員工將交易帳款明細通知公司列帳日。
社團法人臺灣省會計師公會	有關房地合一稅股權或出資額價值調整之計算疑義，實務上，企業收購另一家公司之股權，往往乃基於取得該公司之甲級營造廠牌照、藥證、專利權、專門技術或客戶關係等營業權或無形資產，而非看重該公司之不動產；但因未上市櫃公司之成本模式會計處理原則，無法於財務報表真正體現其無形資產之價值，以至不動產價值按市場價格調整後之占比過高。於計算「占該營利事業全部股權或出資額價值之比率」時，房屋、土地、房屋使用權、預售屋及其坐落基地之價值，固得按市場價格調整之；然被收購公司之各項資產（包括無形資產），是否亦應按公允價值調整其股權價值，以符合租稅衡平原則？敬請釋明處理原則。	依所得稅法第4條之4第3項所定國內外營利事業股權或出資額之價值50%以上由中華民國境內之房地所構成，係指交易該營利事業股份或出資額時，該營利事業或其控制之事業在中華民國境內房地、房屋使用權、預售屋及其坐落基地之價值，占該營利事業全部股權或出資額價值之比率在50%以上，上開比率之分子及分母均以「時價」為基礎計算。無時價者得按下列基礎計算，但稽徵機關查得股權或出資額價值較高者，得按查得資料認定： 一、交易日前一年內最近一期經會計師查核簽證財務報告之淨值。 二、交易日前一年內無經會計師查核簽證之財務報告者，以交易日之該事業資產淨值。
社團法人臺灣省會計師公會	敬請釋明個人與外籍配偶於CFC申報時，採就源扣繳或合併申報之差異。	依財政部87年12月30日台財稅第871980772號函所定，非居住者之配偶如屬居住者，非居住者可選擇依所得稅法第15條規定與其配偶合併申報，或依同法第73條之規定課徵所得稅；選擇依第73條規定課徵所得稅者，其所得不再併入其在中華民國境內居住者身分之配偶綜合所得總額申報，其扣繳稅款及依規定稅率申報納稅之稅額亦不得自居住者配偶結算申報之應納稅額扣抵，並不得再減除相關之

提案單位	提案內容	決議及辦理情形
		免稅額、扣除額，兩者差異說明如下： 一、非居住者選擇與中華民國境內居住之配偶合併申報綜合所得稅，參照所得基本條例條例第 14 條規定，該非居住者仍應依 CFC 制度計算營利所得，一併計入基本所得額。 二、非居住者選擇就源扣繳，則不適用所得基本稅額條例規定，免依 CFC 制度辦理。
社團法人臺灣省會計師公會	因所得稅法第 4 條之 4 第 3 項之股權交易未定明何時取得之股權方算入特種股權交易計課房地合一稅，建議如下： 一、立法應該更為明確或頒佈解釋令補充說明應課稅標的，且不應該溯及既往。 二、「特定條件股份或出資額交易」特定親屬關係為認定標準，建議修改為「配偶、未成年子女及利用他人名義持有者」。	依所得稅法第 4 條之 4 第 3 項規定，110 年 7 月 1 日以後交易符合一定條件之股份或出資額，應視同房地交易。上開規定以交易持有被投資事業股份或出資額之比率及被投資事業股權或出資額中房地價值所占比率為認定基準，未限於 105 年 1 月 1 日以後取得之「國內外營利事業股份或出資額」或被投資營利事業 105 年 1 月 1 日以後取得之「中華民國境內之房地」者，始納入課稅範圍，係為避免透過交易安排而規避適用，致無法落實該規定防杜避稅之立法意旨。 另依同法規定個人直接或間接持有國內外營利事業股份或出資額過半數之認定標準，經財政部以 111 年 1 月 25 日台財稅字第 11000633641 號令核釋在案。
社團法人臺灣省會計師公會	有關公司貨物於職務上被職員侵占，部分無法追回，且當職員非逃匿無蹤，其認列損失之時點及證明文件疑義，是否得以損失清單及警察機關之證明文	一、依財政部 69 年 2 月 25 日台財稅字第 31608 號函規定：「公司貨款被職員侵占，如確因該職員逃匿無蹤，有部分無法追回，其未追回部分如能提出確實證

提案單位	提案內容	決議及辦理情形
	件作為認列損失之時點及文據。亦或以刑事判決作為認列損失之時點及文據。	明文據及法院通緝該職員之證明文件，可比照營利事業所得稅結算申報查核準則第 103 條規定，列作當年度損失；嗣後如經追回，應作為收回年度之其他收入列帳。」 二、為期核課明確及徵納雙方遵循，原則應以法院判決年度作為損失確知年度，惟營利事業確知損失已發生且損失金額能可靠衡量者，可提供具體事證稽徵機關得依個案事實核實認定損失年度及金額。
社團法人臺灣省會計師公會	外商在台分公司向外國總公司借款，或分公司應付外國總公司帳款或費用，是否須依所得稅法第 24 條第 2 項規定於請求權時效消滅年度轉收入之相關問題。	一、經查相關稅法及營利事業所得稅查核準則規定之適用，並無將外商在台分公司排除在外，是以，外商在台分公司應與國內營利事業一致，按相關規定計算營利事業所得額，並辦理營利事業所得稅結算申報。 二、外商在台分公司向外國總公司借款，應屬資金借貸，應計入資產負債表，尚無影響損益，倘屬分公司應付外國總公司帳款或費用，逾請求權時效尚未給付者，應依所得稅法第 24 條第 2 項規定轉列其他收入；無償免除債務部分，應核屬對國內分公司之贈與，依由國內分公司併入其當年度營利事業所得額課徵。
社團法人臺灣省會計師公會	個人之土地交易如經認屬經常性、持續性以營利為目的從事不動產銷售營業活動之課稅方式	一、個人於 110 年 6 月 30 日前經常性之土地交易，如符合 110 年 6 月 30 日修正前之房地合一課徵所得稅申報作業要點第 18 點規定，仍認屬營利事業。 二、營利事業應設置帳簿憑證核實計算房地交易所得額為原則，

提案單位	提案內容	決議及辦理情形
		惟獨資、合夥組織營利事業自110年7月1日起交易如符合所得稅法第4條之4規定房屋、土地，應由獨資資本主或合夥組織合夥人就該房屋、土地交易所得額，依同法第14條之4至第14條之7規定課徵所得稅，不計入獨資、合夥組織營利事業之所得額。
社團法人臺灣省會計師公會	境內營利事業無償免除境內被投資公司債務之課稅釋疑。	一、依財政部65年12月28日台財稅第38600號函釋(下稱財政部65年函釋):「公司之『股東往來』帳戶，如屬貸方餘額，此項餘額係屬股東對公司之債權，如股東為彌補公司帳面累積虧損，按股份比例放棄對公司之債權用以彌補自己之股權虧損，應免課贈與稅。」 二、依財政部86年6月18日台財稅第861901688號函釋(下稱:財政部86年函釋):「外國營利事業無償免除中華民國境內營利事業對其所負之本金債務，核屬外國營利事業對國內營利事業之贈與，依據所得稅法第4條第17款但書規定，應由該國內營利事業併入其當年度營利事業所得額課徵營利事業所得稅。但該外國營利事業如為國內營利事業之股東，且其無償免除被投資公司對其所負之本金債務，係依被投資公司之股東會決議按股份比例免除，以彌補自己之股權虧損者，該國內營利事業得免適用上開規定課徵營利事業所得稅。」
社團法人臺	特別股股東行使賣回權與實施	依所得稅法第4條之4第3項規

提案單位	提案內容	決議及辦理情形
灣省會計師公會	庫藏股買回普通股之課稅疑義。	定「個人及營利事業交易其直接或間接持有股份或出資額過半數之國內外營利事業之股份或出資額，該營利事業股權或出資額之價值 50%以上係由中華民國境內之房屋、土地所構成者，該交易視同第 1 項房屋、土地交易。但交易之股份屬上市、上櫃及興櫃公司之股票者，不適用之。」特定股權交易排除適用之規定，僅有屬上市、上櫃及興櫃公司之股票，與是否屬庫藏股交易無涉。

回到本文 P. 10 打造無間隙合作夥伴關係

附件 5、政府資訊公開項目

應公開法定項目	內容摘要
法律及法規命令	提供全國法規資料庫、行政院公報資訊網、財政部法規命令及財政部賦稅署法規命令等連結供參閱。
行政規則及解釋函令	提供財政部行政規則、財政部賦稅署行政規則、財政部賦稅署內地稅新頒函釋、法令彙編釋示函令檢索系統等連結及本局行政規則供參閱。
本局組織、職掌及聯絡資訊	提供本局組織、業務職掌及聯絡資訊供參閱。
行政指導有關文書	本局係行政院所屬三級機關，尚無行政指導資訊，另公開本局各項作業流程供民眾參閱。
施政計畫、業務統計及研究報告	提供本局施政計畫、推動方案及計畫、業務統計及研究報告供參閱。
預算、決算書、會計報表及會計制度	提供本局預算書、決算書、會計制度、會計報表及辦理政策宣導之廣告預算執行情形供民眾參閱。
請願之處理結果及訴願之決定	本局係行政院所屬三級機關，無受理請願及訴願案件權責。提供本局訴願案件決定書查詢、訴願案件進度查詢供民眾參閱。
書面之公共工程及採購契約	提供招標資訊連結供民眾參閱。
支付或接受之補助	本局各年度各季獎補助明細。
合議制機關之會議紀錄	本局非合議制機關，無此類會議紀錄。

回到本文 P. 12 遵循政府資訊公開義務

附件 6、本局公開審查標準流程及書表情形一覽表

項目	綜合所得稅	營利事業所得稅	營業稅	遺產及贈與稅	貨物稅	菸酒稅	證券交易稅	期貨交易稅	稅務行政	總計數量
標準作業流程	9	17	5	8	2	3	3	1	12	60
	★路徑：本局網站首頁>服務園地>申辦書表>申辦流程>作業流程圖									
申辦案件處理時限	13	20	32	10	11	9	3	-	12	110
	★路徑：本局網站首頁>服務園地>申辦書表>申辦案件處理時限									
書表範例	47	42	55	19	27	19	7	2	41	259
	★路徑：本局網站首頁>服務園地>申辦書表>書表及範例下載>書表及範例下載(連結至稅務入口網)									
本局書表	41	29	12	1	0	0	0	0	2	85
	★路徑：本局網站首頁>服務園地>申辦書表>書表及範例下載>本局書表下載									

註：統計截止時間為 112 年 3 月 15 日

[回到本文 P.12 主動公開](#)

附件 7、服務資訊完整性-本局網站提供服務項目

服務類別	服務項目	項目數
多元版本	中文版、ENGLISH、行動版	3
公告訊息	重大政策、新聞稿、招標資訊、就業資訊、稅務行事曆、統一發票開獎、公告專區	7
機關介紹	關於本局、首長簡介、組織架構、業務職掌、聯絡資訊、所屬單位	6
政府資訊公開	法定項目、業務資訊查詢、出版品、內部控制聲明書專區	4
服務園地	民意交流、線上服務、申辦書表、全功能櫃台、個人化資訊服務、檔案應用、下載專區、網站服務	8
主題專區	外僑專區、稅務專區、行政專區、分眾引導區、數位專區	5
相關連結	國內稅務機關、國外稅務機關、其他相關機關、其他施政主題	4
分稅導覽	綜所稅、營所稅、營業稅、遺產稅、贈與稅、菸酒稅、貨物稅、期交稅、證交稅、特種貨物及勞務稅、稅務行政	11
常用服務專區	線上申辦、書表下載、最新消息、宣導活動、講習會、講習會講義	6
會員專區	登入會員、加入會員、忘記密碼、重送啟用信	4
熱門焦點	房地合一專區、購買節能電器退還減徵貨物稅專區、統一發票兌獎多元服務專區、受控外國企業(CFC)制度專區、電子帳簿上傳、舊車換新車減徵貨物稅、單一窗口查詢金融遺產暨遺產稅申報稅額試算服務專區、行政救濟專區、納稅者權利保護專區、電子發票專區、意見信箱、災害損失專區、新住民稅事通、本局通訊錄及境外電商課稅專區等 15 個熱門焦點	15
分眾引導	一般民眾、工商企業、專業人士、國際人士	4
社群	YouTube、Facebook	2

回到本文 P. 13 提供完整服務資訊

附件 8、近三年多元媒體宣導次數統計表及廉政新聞稿發布主題

年度	平面媒體	電子媒體	廣播媒體
109	6	28	—
110	1	59	1
111	4	72	1
合計	11	159	2

[回到本文 P. 32 落實廉政倫理規範](#)

[回到本文 P. 43 媒體經營報導雙贏](#)

109 年新聞稿發布主題

日期	主 旨
1/7	財政部北區國稅局於農曆春節前一週暫停調閱帳冊及外查業務
1/30	北區國稅局元宵花燈兌換熱鬧有趣 大受好評
6/10	財政部北區國稅局於端午節前一週暫停調閱帳冊及外查業務
7/8	北區國稅局 7 月 8 日 109 年【拒絕私菸・全民護廉】宣導活動盛大圓滿
9/4	財政部北區國稅局於農曆中秋節前一週暫停調閱帳冊及外查業務
9/16	財政部北區國稅局辦理「陽光法案」暨「圖利與便民」法紀宣導講習會以打造優質稅務環境

110 年新聞稿發布主題

日期	主 旨
1/26	財政部北區國稅局於農曆春節前一週暫停調閱帳證及外查業務
4/22	北區國稅局為結合社會資源，協助民眾辦理所得稅申報，於今(22)日舉辦稅務廉政志工教育訓練
8/20	廉手童心拒私菸，一起成為道德勇氣的先鋒
9/3	財政部北區國稅局於農曆中秋節前一週暫停調閱帳冊及外查業務
9/15	財政部北區國稅局辦理「陽光法案」說明會，建立稅務人員廉潔意識
9/22	財政部北區國稅局辦理專案法紀宣導講習會，打造優質稅務環境

111 年新聞稿發布主題

日期	主 旨
1/11	財政部北區國稅局於農曆春節前一週暫停調閱帳證及外查業務
4/13	財政部北區國稅局辦理廉政專題演講，打造優質稅務環境
4/22	北區國稅局稅務廉政志工培訓，以協助民眾辦理所得稅申報
5/9	財政部北區國稅局於農曆端午節前一週暫停調閱帳證及外查業務
8/8	打造廉能稅風，北區國稅局特邀主任檢察官授課
8/29	財政部北區國稅局於農曆中秋節前一週暫停調閱帳證及外查業務
9/14	新版「全國公職人員財產申報系統」正式上線，財政部北區國稅局特辦理說明會
10/5	財政部推動企業服務廉政平臺形塑優良稅務環境
12/28	財政部北區國稅局於農曆春節前一週暫停調閱帳證及外查業務

附件 9、本局獲 ISO 27001 及 TAF 雙重驗證標章



回到本文 P. 35 全面推動資通安全管理制度

附件 10、109 年至 111 年廉政服務指標問卷調查結果彙整表

整體清廉度 調查結果				
年度	樣本數	滿意評分	百分比	滿意評分
109 年	496	滿意 6-10 分	95.2	8.6
		普通 5 分	3.0	
		不滿意 0-4 分	1.8	
110 年	608	滿意 6-10 分	94.1	8.7
		普通 5 分	4.3	
		不滿意 0-4 分	1.6	
111 年	375	滿意 6-10 分	95.5	8.8
		普通 5 分	3.2	
		不滿意 0-4 分	1.3	

清廉施政信心度 調查結果				
年度	樣本數	信心評分	百分比	滿意評分
109 年	494	有信心 6-10 分	94.5	8.6
		普通 5 分	3.0	
		沒信心 0-4 分	2.4	
110 年	608	有信心 6-10 分	94.1	8.7
		普通 5 分	4.1	
		沒信心 0-4 分	1.8	
111 年	375	有信心 6-10 分	95.5	8.8
		普通 5 分	4.0	
		沒信心 0-4 分	0.5	

回到本文 P. 43 業者高度肯定

附件 11、109 年度至 111 年度財政部創意提案獲獎成果表

獲獎年度	獎別（等第）	提案主題
111	創新獎 （乙等獎）	電子發票漏上傳自動比對功能。
110		網路檢舉案件，於外網新增「補提事證」功能，並於內網新增「併案辦理」功能。
		創新跨機關長照資料共享與介接，優化報稅服務。
109		建立開獎前防杜套取中獎獎金預警機制。

[回到本文 P. 46 註 25](#)

附件 12、RPA 效益統計表

項次	主題	效益
1	節能家電退還減徵貨物稅案件電子發票審核	原人工作業時間花費 2 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.5 秒，可減少 99.58%作業時間，以 110 年數量 50 萬 4,495 筆計算，節省 1 萬 6,746.43 小時。
2	節能家電退還減徵貨物稅案件補件通知	原人工作業時間花費 10 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.25 秒，可減少 99.96%作業時間，以 110 年數量 14 萬 8,787 件計算，年節省 2 萬 4,787.5 小時。
3	節能家電退還減徵貨物稅案件退稅通知	原人工作業時間花費 2 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.25 秒，可減少 99.79%作業時間，以 110 年數量 33 萬 2,618 件計算，年節省 1 萬 1,064.17 小時。
4	節能家電擷取產品型號匯入資料庫	原人工作業時間花費 20 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 5 分鐘，可減少 75%作業時間，以 110 年數量 52 周計算，年節省 13 小時。
5	寄發手機報稅輔導文宣作業	原人工作業時間花費 0.06 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.008 分鐘，可減少 86.67%作業時間，以 111 年數量 15 萬 5,235 件計算，年節省 134.54 小時。
6	查調列印房地合一未申報案件歷次移轉登記資料	原人工作業時間花費 6 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.5 分鐘，可減少 91.67%作業時間，以 110 年數量 1 萬 2,243 件計算，年節省 1,122.28 小時。
7	漏上傳電子發票字軌比對及輔導上傳作業	原人工作業時間花費 30 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 1 分鐘，可減少 96.66%作業時間，以 111 年數量 1 萬 5,344 家計算，年節省 7,416 小時。
8	績優營業人表揚對象篩選作業	原人工作業時間花費 15 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.008 分鐘，可減少 99.95%作業時間，以 111 年數量 4,000 家計算，年節省 999 小時。
9	涉嫌開立不實統一發票營業人資料查調作業	原人工作業時間花費 960 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 15 分鐘，可減少 98.43%作業時間，以 111 年數量 27 家計算，年節省 425 小時。
10	查調經濟部核准智慧機械及 5G 投抵資料	原人工作業時間花費 2 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.1 分鐘，可減少 95%作業時間，以 111 年數量 7,081 件計算，年節省 224.23 小時。

項次	主題	效益
11	查調營所稅土地交易異動索引資料	原人工作業時間花費 20 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 5 分鐘，可減少 75%作業時間，以 111 年數量 275 件計算，年節省 68.75 小時。
12	臉書(FB)私訊自動刪除作業	原人工作業時間花費 10 秒，改為 RPA 後每次只須花費 5 秒，可減少 50%作業時間，以 111 年數量 1,700 件計算，年節省 4.72 小時。
13	產製到局報稅統計表	原人工作業時間花費 60 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 1.67 分鐘，可減少 97.22%作業時間，以 111 年數量 9 次計算，年節省 8.75 小時。
14	內外網網路設備檢測系統	原人工作業時間花費 10 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 2 分鐘，可減少 80%作業時間，以 111 年執行週期(每小時)計算，年節省 282 小時。
15	產製綜所稅結算申報收件等 5 種統計表	原人工作業時間花費 75 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 3.5 分鐘，可減少 95.33%作業時間，以 111 年數量 44 次計算，年節省 52.4 小時。
16	自動寄發手機報稅問卷調查	原人工作業時間花費 0.06 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.008 分鐘，可減少 86.67%作業時間，以 111 年數量 15 萬 5,235 筆計算，年節省 134.54 時。
17	電子公文自動分文作業	原人工作業時間花費 1 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 8 秒，可減少 87%作業時間，以 110 年各分局以數量 6 萬 3,911 件計算，年節省 923 小時。
18	產製員工學習時數統計資料	原人工作業時間花費 480 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 5 分鐘，可減少 99%作業時間，以 111 年數量 10 次計算，年節省 79 小時。
19	檢測網路交換器校正系統時間	原人工作業時間花費 120 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 15 分鐘，可減少 87.5%作業時間，以 111 年執行週期(每月)計算，年節省 21 小時。
20	產製網路申報(線上、離線及手機版)件數等 2 種統計表	原人工作業時間花費 10 分鐘，改為 RPA 後每次只須花費 0.5 分鐘，可減少 95%作業時間，以 111 年數量 41 次計算，年節省 6.49 小時。
小計		年約節省 68,181 小時

回到本文 P. 23 表 11 本局購買節能電器退還減徵貨物稅導入 RPA 執行成效統計表

回到本文 P. 48 整體執行成效



+++



財政部北區國稅局

National Taxation Bureau of the Northern Area, Ministry of Finance

