

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：114年1-3月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
2025/1/2	東山分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 陳情整合平台	反映至本分局辦理印花稅繳款書更正，櫃台人員王郁婷服務態度不佳，建請協助處理。	已由印花稅股長電話回覆。
2025/1/7	企劃服務科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：陳情整合平台	民眾反映欲協助身在大陸之友人繳納地價稅，因繳款書已逾滯納期僅得至金融機構繳納，其工作繁忙多有不便，故請求另外補發繳款書至其居處，俾代為繳納。惟客服人員回復繳款書並未遺失的情況下無法補發繳款書，且服務態度不佳，建請相關單位協處。	1. 已致電陳情人致歉並詳為說明，陳情人表示已洽轄管分局查知該地價稅繳款書並無送達紀錄，故而獲得展延繳納期限重新寄發繳款書，並對於客服人員回應之態度與內容允予諒解。 2. 另已於臺中市政府陳情整合平台登錄辦理情形，並以電子郵件回復陳情人。
2025/1/14	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾薛小姐反映服務人員徐紫寧小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。
2025/1/17	大屯分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾反映本分局羅美惠小姐及吳思慧小姐服務態度良好，解說耐心，予以肯定。	已將其優良事蹟公布內部網路公告供同仁學習。
2025/2/3	東山分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映本分局陳清螢、張妤瑄辦事效率、服務態度、整體服務印象及對志工服務態度、洽公環境整潔表示非常滿意。	1. 民眾表示不用回覆。 2. 已將其優良事蹟公告於內部網站供同仁學習，並將於適當時機表揚。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：114年1-3月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
2025/2/3	東山分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映本分局柯懿庭、周哲儀辦事效率、服務態度、整體服務印象及對志工服務態度、洽公環境整潔表示非常滿意。	1. 民眾表示不用回覆。 2. 已將其優良事蹟公告於內部網站供同仁學習，並將於適當時機表揚。
2025/2/4	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾蘇小姐反映服務人員吳慧如小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。
2025/2/12	大智分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	洽公民眾透過1999話務中心反映本分局同仁丁雅倫小姐服務態度親切、細心	已透過系統感謝民眾對市政稅務的關心，並將該承辦人的優良事蹟公開表揚。
2025/2/22	民權分局	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他(陳情整合平台)	陳情人反映本分局員工工作態度不佳。	1. 以EMAIL回復陳情人。 2. 本局已要求該員精進業務職能並加強服務禮儀，並請分局同仁齊心協力，共同努力服務民眾，維護及提升機關形象
2025/2/24	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾吳小姐反映服務人員吳慧如小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。
2025/2/25	大屯分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾反映本分局張貴森先生辦事效率、服務態度及整體服務印象非常滿意。	已將其優良事蹟公布內部網路公告供同仁學習。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：114年1-3月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
2025/2/25	東山分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 陳情整合平台	反映本分局張好瑄小姐服務態度良好且服務周到，希望相關單位給予表揚。	1. 民眾表示不用回覆。 2. 已將其優良事蹟公告於內部網站供同仁學習，並將於適當時機表揚。
2025/2/27	東山分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映本分局陳清螢、廖育羚辦事效率、服務態度、整體服務印象及對志工服務態度、洽公環境整潔表示非常滿意。	1. 已電話回覆(原勾選電子信箱回覆，因遞送失敗，故改電話回覆)。 2. 已將其優良事蹟公告於內部網站供同仁學習，並將於適當時機表揚。
2025/3/12	大屯分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	本分局莊淑茹小姐辦事效率、服務態度及整體服務印象非常滿意。	已將其優良事蹟公布內部網路公告供同仁學習。
2025/3/14	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾劉先生反映服務人員楊佳穎小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。
2025/3/18	大屯分局	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：信件	民眾反映櫃台人員服務態度不佳。	全面加強櫃台人員服務態度及相關教育訓練，致力提升服務品質。
2025/3/25	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾徐先生反映服務人員鄭尹瑄小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	1. 本案已交寄申請書、分割協議書、繼承系統表等資料，並以電話回復陳情人。 2. 本案已於陳情整合平台回復陳情人。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：114年1-3月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
2025/3/25	沙鹿分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾翁小姐反映服務人員陳美孜小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及本局洽公環境之整齊清潔感滿意。	於內部網路公告供同仁標竿學習。
2025/3/26	稅務管理科	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	建議地價稅房屋稅新增線上申請轉帳代繳。	收文當日以電話聯繫顏先生本人，除先逐步引領其於本局官網/申辦櫃檯/線上申辦/其他「委託轉帳代繳（領）各項稅款約定申請」線上表單填寫外，並同時感謝其關心稅政。
2025/3/27	東山分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映本分局李秀端、廖育羚辦事效率、服務態度、整體服務印象及對志工服務態度、洽公環境整潔表示非常滿意。	1. 民眾未勾選回覆方式，故無回覆。 2. 已將其優良事蹟公告於內部網站供同仁學習，並將於適當時機表揚。
2025/3/28	豐原分局	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：陳情整合平台	民眾反映本分局服務人員李美惠小姐擁有豐富專業知識與經驗，態度親切有禮，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。
2025/3/31	東山分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映本分局承辦人辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境整潔表示非常滿意，另表示志工范月娥拾獲其貴重皮夾，甚為感謝，建請表揚。	1. 已電子信箱回覆。 2. 已將志工優良事蹟公告於內部網站並將於適當時機表揚。