

## 宜蘭縣政府地方稅務局「專線服務電話 365 天不打烊」作業要點

中華民國 101 年 11 月 14 日宜稅企字第 1010101308 號函訂定

中華民國 102 年 5 月 21 日宜稅企字第 1020100384 號函修正

中華民國 104 年 10 月 22 日宜稅字第 1040100496 號函修正

中華民國 105 年 12 月 29 日宜稅字第 1050100528 號函修正

一、目的：為即時解決民眾之稅務疑問，提供全年無休的諮詢服務，以落實「以客為尊」之理念。

二、服務人員：各業務單位科、股長及審核員。

三、服務時間：上午 9 時至晚間 9 時。

### 四、作業方式

- (一) 設置專線服務手機 1 支，於下班後晚間 6 時及例假日上午 9 時起將本局免付費電話設定切換至專線服務手機，由服務人員輪值接聽民眾諮詢電話，晚間 9 時後轉語音留言。
- (二) 下班後至晚間 6 時由全功能服務櫃檯服務人員輪值接聽免付費電話，並填寫「專線服務電話輪值日誌」陳核（如附件），處理件數併入專線服務電話績效。
- (三) 輪值人員接獲民眾單純稅務諮詢問題，應即時回復，並於次上班日上午 9 時前填寫「專線服務電話輪值日誌」（如附件），於陳核後將專線電話及輪值日誌交由企劃服務科送下一位輪值人員。
- (四) 輪值人員接獲民眾補單或查明課稅內容等複雜問題時，應留下民眾姓名及聯絡方式，並於次上班日上午 9 時前將相關問題紀錄於「專線服務電話輪值日誌」（如附件）及會請相關單位儘速辦理陳核後，將專線電話及輪值日誌交由企劃服務科送下一位輪值人員。
- (五) 輪值方式由企劃服務科於每月月底前將次月排定之輪值表送交各輪值人員，於輪值時間負責接聽電話。