

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：國立台中科技大學	系級：財政稅務系	班級：三年一班
姓名：蔡佳樺	學號：1410505022	連絡電話：0972171978
納稅服務單位：財政部 E 化電子報稅 (遠傳電信客服中心)	實習期間：108/05/01~108/05/31 (共 31 日)	
指導主管(含職稱)：楊志源	指導教師：林冰如	
工作內容概述 (200 字以上)	排除用戶操作財政部電子報稅客服中心網站問題、操作離線版、線上版程式問題、引導用戶進行下載程式、引導用戶對於本身電腦問題排解、代替查詢是否報稅成功、回覆試算是否成功、是否符合稅額試算資格、為何沒有收到試算書原因查詢、代查繳稅記錄、如何印製繳款書、詢問繳稅方式、如何更換納稅義務人、排除印製收執聯及列印問題、聽取用戶對系統之建議、對國稅局程式設計建議、解釋稅額計算頁籤稅務加減問題、稅改計算方式不同之解釋，等其他與程式操作有關之問題。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	每當聽到用戶終於能成功上傳申報、或是終於解決電腦的問題，同時都會聽到他們開心激動的說謝謝，雖然只限定在有禮貌、有教養的用戶，就算偶爾還是會收到不少對系統的投訴及抱怨，但只要	

	有用戶的一句鼓勵，都會成為我們大大的力量。也會感到特別開心和成就感。在實習這段時間中比較特別的經驗就是支援過幾次外僑專線，替國外用戶服務、翻譯，協助表達他們主要的問題，讓二線人員能排除他們的困難，也讓我覺得特別且有趣。
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	在面對脾氣暴躁或已經被惹毛的用戶都還好，他們都至少是會聽去引導且並沒有操作電腦上太大問題的用戶，最不想遇到的是全部都不聽指示操作的用戶，要依自己的意思操作又要撥電話進來佔線或占用時間，特別是當等待撥入電話暴增時令人特別心煩；在面對較年長用戶時則是感到愛莫能助，畢竟客服人員只能將步驟盡量解釋，年長的用戶若是平常不熟悉電腦也聽不懂要怎麼跟著操作，客服只能盡力引導若還不行也只能請用戶到稅局使用人工報稅。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在這短短一個月中，在實際接聽電話前只受了四次訓練，內心不免感到些許不安和不踏實，還記得第一天接聽電話真的抖到不行，但漸漸發現其實電話越接越多之後，重要的就是經驗的累積，遇到愈多問題就代表知道的東西越多，也就越能快速的解決用戶的問題。真正接聽電話後，遇到很多在教科書上遇不到的實例問題，其實不僅是程式操作問題，稅務上的問題也讓我看到社會的各層面問題，家庭失和，或做過性別重建手術的用戶，雖然話語平淡，但也讓我深深感受到他願意為了自己而勇敢改變的事實，這樣的人是存

	在的，遇到也讓我特別印相深刻。我想客服的工作，比起在國稅局現場報稅，多得更是說話的技巧，以及情緒控制的培養，這些都是這次在實習中深刻體驗到的。
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	希望可以把這次客服遇到所有系統方面，不論是線上版或離線版，所有的問題都統整好並在下次的系統上做改進，儘管每個人的電腦環境不同，但還是希望系統可以做到能適用在各設定中。再來就是查詢碼部分問題，許多用戶表示網上取得還要搭配讀卡機等憑證完全不是便民的設計，希望能直接以別的方式取得。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：國立臺中科技大學	系級：財政稅務系	班級：三年一班
姓名：吳哲豪	學號：1410505050	連絡電話：0911316223
納稅服務單位：財政部 E 化電子報稅 (遠傳電信客服中心)	實習期間：108/0501/~108/05/31 (共 31 日)	
指導主管(含職稱)：楊志源	指導教師：林冰如	
工作內容概述 (200 字以上)	接聽網路報稅系統客服專線為民眾排解各式各樣問題，例如：該如何或到哪裡安裝報稅系統、今年有兩個版本應該使用哪個版本報稅才好、登入系統時出現錯誤訊息要怎麼排解、引導用戶進入報稅系統並完成報稅作業、報稅系統裡的資料填寫、收到試算通知書該怎麼做回覆、今年沒有收到要如何處理、查詢碼取得方式說明、今年想要新增父母親作為扶養親屬該如何處理、系統帶出的資料跟實際發生的不相符要如何做修改…等，仔細聆聽民眾問題並針對其發生的問題提供解決方案。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	1. 因應資料安全性問題今年 XP 及 VISTA 作業系統電腦能報稅或安裝系的機率是非常低的，但曾經帶領某位用戶完成整個申報作業流程時，經詢問才發現用戶為 XP 電腦，本應該不太可能成功的	

	但用戶卻就這麼神奇地完成申報了。 2. 在 5/31 日晚上 11. 多時一位民眾撥電話進線告知出現無法上傳情形，詢問用戶情況後盡全力及絞盡腦汁地為用戶解決導致無法成功上傳的問題並仔細地引導用戶成功完成申報作業，在過程中非常緊張又忐忑且替用戶擔心是否能夠平安順利地完成今年的報稅作業。
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	要說今年感到最困難的部份的話，最困難的莫過於 5/1 第一天開始接電話時，因為當時還無法完成的將所學融會貫通至報稅系統裡，導致美街一通電話就要去詢問現場二線的哥哥姊姊們，且還要將問題詳細紀錄就怕一個不小心造成無法排解用戶問題的情形，但這些問題也在時間一天天過去中慢慢地減少，有時候也很害怕說下一通進線的用戶會不會一開口就開始東罵西罵個沒完，當遇到不理性或不願意聽客服人員說明卻還要保持相同語氣待人，很考驗 EQ。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在經歷過 5 月的報稅風暴之後，感到自己對於脾氣調節以及遇到不理性的瘋狂用戶時的對應之道有小幅度的成長，面對比較不善於操作電腦的用戶提供更多的耐心與細心去指導或給予協助，世上有很多種人但你永遠無法預料到你會遇到的會是哪一種，只能抱持著最原始的心態去面對一切，就算在不堪、挫折、委屈也都只能往心裡吞，憑藉自身對於壞心情的處理方式去消化這一切，就算有苦也不能向用戶訴出，用盡全身力氣去包容並傾聽一個跟你無冤無仇卻對

	你大發雷霆的陌生人對你說的每一字每一句。在經過這個月份以後在未來若有報稅統操作問題也可以先以曾經所學自行解決問題。
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	對於不方便報稅的人們或年紀稍長者應提供更簡便的報稅方式，有時候在接了幾通時間耗費較久的電話後利用自己上班時所擁有的休息時間想要稍作休息喘口氣卻還要被說現在電話很多趕快回去接，雖然知道現在電話很多民眾也在等待著需要我們處理問題，但也不至於連喘口氣上個廁所都還要被說這種話吧，才剛承受完從用戶那裡得到的滿腔怒火想要消化一下怕影響下一位用戶時還被這樣說會覺得心情更差，希望能提供更實際的解決方案而不是一味地跟我們說如何用一些話術跟用戶說明，雖然知道今年有推出線上版，但也不能只跟我們說問用戶願不願意使用線上版，兩個系統的操作介面不一樣，習慣離線版的用戶可能會感到不安或手足無措怕操作不當或有錯誤造成報稅時發生問題，希望能夠慎選提供詢問的人員，不要一問三不知還要去問經驗比較豐富的二線哥哥姊姊，或者態度好一點不需要那麼跣或高高在上，這樣會讓別人沒有想要去問的意願，希望以後在製作手冊時能將不同的畫面提供進去而不是還要去翻電腦裡面，會怕臨時要用會找不到在哪裡，不像書本翻一下就能找到在哪裡並得知用戶大概在哪個步驟或地方卡住。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：台中科技大學	系級：財政稅務系	班級：三年一班
姓名：曾宥晟	學號：1410505047	連絡電話：0930021374
納稅服務單位：財政部國稅局台中分局	實習期間：108/5/1~108/5/31(共 23 日)	
指導主管(含職稱)：謝雅茹、廖君華	指導教師：林冰如	
工作內容概述 (200 字以上)	我的工作內容分成幾個階段，前兩個禮拜幾乎都在免下車收件，讓民眾可以迅速的繳交完資料，統整件數分類，還有給予路線的導引，並且解決一些民眾的問題，每天中午會有一個小時視狀況決定工作內容，有時去幫忙網路申報，有時去幫忙整理文件，後面兩個禮拜的時間幾乎都在網路申報，幫忙民眾報稅，請他們確認基本資料，看他們有沒有要增加扶養親屬，所得資料有沒有問題，然後列舉扣除額多少？有沒有多增加的部分，可能還會有稅務的問題需要答覆民眾，如果都沒有問題就可以完成申報。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	對我來說最有成就感的工作事項是網路申報，因為過往在學校學習專業知識，也就是考考試，但在申報過程中是實際跟報稅系統做結合，因此你就會有那種原來這個是在這種狀況的時候使用的感覺。然後我們常常遇到民眾拿很多份所得資料，就會問我們說：「怎樣	

	報比較好?」，然後我們就幫民眾試算看看，然後比較差異，我曾經遇過一位民眾他的所得資料只要增加一位扶養親屬，就會掉一個所得級距，結算下來的稅額相差非差多，民眾就會很感謝我們的幫忙！
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	最困難的工作事項也是網路申報，因為會遇到的狀況非常多變，所以經常都要隨機應變，像是財產交易所得自行列舉成本費用的狀況，民眾通常也都搞不清楚該準備些什麼資料，不然就是抱著一大堆資料給我們，我們就要很清楚知道可以扣除的成本費用的是什麼， 還有要從合約書去找需要的資料，另外一個就是執行業務所得，這個的種類也是很多種，再來就是稅務上的問題，很多民眾會認為多增加扶養親屬就可以多退稅，因此我們要去跟民眾說明為什麼會退稅，還有就是免稅額和扣除額的部分民眾通常也都搞不清楚，而我們時間也有限，只能用最容易理解的方式去解釋給民眾聽。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	剛開始要做網路申報的時候其實是會讓人很緊張，可能會擔心卡片秘密一不小心錯三次了被鎖卡或是民眾問的問題不會回答要怎麼辦，的確剛開始經常遇到問題不會處理，但經驗不斷累積之後大部分的事情都可以自己解決。在國稅局因為需要回答稅務相關的問題，等於是把過往在學校所學的專業知識跟實務做結合，而且民眾

	通常也都會蠻客氣的詢問我們，不像我們一般打工那種感覺，可能是因為稅務本身是個很專業的領域。也很感謝國稅局的大哥哥大姐姐每次遇到問題都很有耐心的教導！
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	希望未來國稅局的名額可以增加，讓更多想去的人有機會。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：國立台中科技大學	系級：財政稅務系	班級：三年一班
姓名：卓子傑	學號：1410505044	連絡電話：0911903951
納稅服務單位：財政部 E 化電子報稅 (遠傳電信客服中心)		實習期間：108/5/1~108/5/31(共 31 日)
指導主管(含職稱)：楊志遠 主管		指導教師：林冰如 教授
工作內容概述 (200 字以上)	基本的報稅系統安裝及操作，舉凡用戶若是採結算申報者，從引導登入，教導如何新增刪減扶養親屬、增減所得資料、對於自用住宅購屋借款利息、醫藥及生育費、保險費、捐贈等扣除額資料以及產出電子檔和列印收執聯等操作方法，甚至是延伸出的問題，像是讀卡機的驅動程式更新，軟體的下載安裝及執行，透過電話及口述的方式指引納稅義務人完成申報；若納稅義務人為適用試算服務者，則引導用戶下載電子書表並且完成回復作業。除此之外，有時還要解答一些基本的電腦操作，例如：如何輸入文字，輸入法的切換，滑鼠的使用方式等等。	
最有成就感的 工作事項	有次一位婦人無法順利安裝報稅程式系統打進客服尋求協助，並主動告知對於電腦的操作不是非常清楚，因此從原本只有安裝程	

(200 字以上)	式問題，到最後的完成申報上傳的作業，都耐心的帶著納稅義務人操作完，比起以往個性較急得自己來說，自己都難以相信，然而納稅義務人也時不時地說這樣帶她使她有安心感。除此之外，因為還有年長近 90 歲的母親要申報，但母親也有不少所得，最後還提供建議給婦人可以自行試算看看若是婦人撫養母親會不會對於自己本身比較有利，婦人表示怕耽誤客服人員的時間願意自行操作。最可愛的是用戶完成申報後，還再次撥打電話來特別向我道謝。
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	每每聽到電話那端傳來的是位長輩的聲音，心中都會開始感到不安，並告訴自己要有耐心，絕對不能將情緒表露在語氣當中。有些長輩甚至是滑鼠的移動，中英文輸入法的切換及輸入都非常的緩慢，甚至有些長輩會將這一切的問題都是我們的疏失所造成，對於不是軟體設計人，而是去實習的學生來說，有太大的無奈感。面對這樣的情況，要拿出自己的耐心聆聽及細心地替他人著想，才能在短時間內引導用戶操作，否則只會是雞同鴨講，浪費彼此的時間及精神，還有其他用戶等待的時間。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	就像上面所敘述的，唯有耐心才能化解許多問題，避開不必要的爭吵。但是面對有些完全不講理的用戶，對於他們尖酸刻薄的言論，有時是我們無法在短時間消化的，剛開始在受訓時，指導老師曾強

	調，每一通新的電話，自己都要把情緒調成最初的狀態，無論上一通要多麼的不愉快，為了顧及顧客的等待時間，有時電話及電話的間隔僅短短的五秒鐘。我想經歷這次的實習，除了對於工作的責任感以及體會到「學生」這個身分的珍貴，最寶貴的是人與人之間的談吐方式。
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	查詢碼造成了許多不便，取得方式中除了到國稅局以外，就是透過稅額試算通知書及網路讀卡機查詢，但數多用戶在去年時有收到通知書，今年卻因為個人因素導致無預期的被通知今年拿不到，變成是一定要買讀卡機，對於很多用戶來說非常不便民，甚至是有 些民眾特地從國外回來，僅停留一天的時間，原本以為自己會收到，結果卻沒有，反應的時間有限，我認為應該要將查詢查詢碼的方式改變，目前有許多技術都是可以透過手機確認當下操作人員是否為本人，舉凡像是電子郵件密碼的更改、網路上信用卡刷卡機制。 以及今年除了原本客服的主管還多了負責設計的關貿人員，但是面對同樣的問題，卻有不同的處理方式，當我們有問題時，會無從得知應該要聽哪邊的，是不是能夠統一應變方法，這樣在下面做事的人比較能夠更有效率的處理問題。 另外就是人力上的分配，當初是國稅局開的人數較少，許多同

學被安排到了客服單位，但是在國稅局的同學雖然沒有照勞基法給付薪資，但是能夠正常週休二日，相較於我們去客服單位的同學，雖然照著勞基法有給付薪資，但卻要利用平常因為法律規定關係才休息的時間被要求要去國稅局一整天協助報稅，雖然只有一兩天，但是多了這一兩天，我們要連續 13 天甚至 20 天的正常上下班生活，卻因自身是客服身心還是要保持最佳狀態，但老師卻說不要計較這麼多，會讓我們覺得氣憤不說，更是難過。對於人力的預估分配是不是能夠更完善，畢竟這樣的實習行之有年，就像我們客服單位，因為後面預估電話量不多而刪減人力，但也不希望少估然後又增加某一群人的工作量。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名: 國立臺中科技大學	系級: 財政稅務系	班級: 三年一班
姓名: 賴祉涵	學號: 1410505036	連絡電話: 0975773707
納稅服務單位: 財政部 E 化電子報稅 (遠傳電信客服中心)	實習期間: 108/5/1~108/5/31(共 31 日)	
指導主管(含職稱): 楊志源	指導教師: 林冰如	
工作內容概述 (200 字以上)	接聽用戶電話，協助他們排除稅務系統軟體操作流程、電腦安裝程式等錯誤訊息，以及一些基本稅法問題解釋，並將問題及處理方式記錄下來。遇到上課沒教到、沒看過的錯誤訊息，需要先請教用戶所處的電腦環境以及版本，並請用戶在線上稍待一下（不能讓用戶等太久），再前去請教現場二線支援人員，絕對不能亂回答，否則將影響用戶報稅權益，若有什麼不妥，將是我們無法負責的，必須要小心謹慎對待每一個問題，使每一個用戶得到最好的解決方式及服務。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	最有成就感的時候莫過於聽到用戶說：「可以了！終於上傳成功了！」將用戶遇到的疑難雜症解決，並帶著他們將資料成功上傳，聽到用戶開心的聲音，對著我們說謝謝，就像是心中一塊大石終於	

	放下，取而代之的，是滿滿的成就感。其實在協助用戶排除問題的過程當中，心情總是隨著用戶講的話七上八下的，例如：「好，我已經進去系統了。咦……等等，他怎麼又跳出一個錯誤訊息……」所以當成功上傳時，才會特別的感動，特別的讓人有成就感。
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	在做這份工作時，最怕的就是遇到電話一接起來，電話那頭的用戶就開始不耐煩的大小聲：「你們這個軟體真的很爛！我已經弄了一個下午了，今天還特別請假要弄這個，現在又一堆問題害我不能上傳……」當然，我們作為客服人員，必須要以 120 份耐心去安撫用戶，不能用戶口氣差，我們也跟著大聲起來或口氣差，雖然有時候自己應付用戶也講電話講到心裡很氣憤，但還是要對用戶好聲好氣，訓練自己的 EQ，畢竟平常自己的脾氣也不太好，故這是讓我感到最困難的部分。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	透過這次的實習活動，除了讓我對報稅系統與流程瞭若指掌外，最大的收穫無非就是人與人之間的相處之道。 參與這次實習，也算是提早讓我們體驗未來的職場生活，在這個月裡，接了 900 多通電話，遇到了來自四面八方各式各樣不同個性的人，有人個性差，請他稍等一下就不耐煩的說要客訴；有人個性好，帶他做了許多調整方式還是無法上傳，但還是很有耐性，好聲好氣的跟我們說一句「謝謝你，辛苦了！」若是人與人之間的相處

	都能像後者一樣，使雙方都覺得開心，有何不可呢？
建議 (對實習單位及 教學單位或其 他建議)	有許多用戶會進線詢問如何取得查詢碼，個人認為查詢碼可以新增直接透過手機簡訊認證取得方式，否則很多用戶沒有收到稅額試算通知書，家裡又沒有讀卡機，便無法線上取得查詢碼，又沒有時間可以跑一趟國稅局，會造成許多麻煩。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：臺中科技大學	系級：財政稅務系	班級：三年 1 班
姓名：李源偉	學號：1410505038	連絡電話：0988661116
納稅服務單位：遠傳電信	實習期間：108/05/01~108/05/31	
指導主管(含職稱)：楊志源老師	指導教師：林冰如老師	
工作內容概述 (200 字以上)	主要是為用戶排除電腦操作部分 解釋軟體部分：分為兩種離線版及線上版，位用戶說明兩種差別 操作流程：下載軟體遇到問題，或是登入時不清楚該用哪種憑證方式登入，如程式有疑問時為用戶說明程式設計 報稅方式：分為結算申報及稅額試算回復，並未用戶查詢是否符合資格，抑或通知書寄達用戶家裡 電腦元件：因今年變動版本較大，為用戶說明某些電腦不支援使用，及幫助用戶下載軟體所需元件 其他：如有用戶提議，幫助用戶將提議轉達後方，如有特殊情況為用戶留下資料，並有專人為她處理問題	

最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	部分用戶問題都是詢問如何以網路報稅，引導他們從下載到操作流程，少數用戶請我在線上等他到上傳，遇到問題馬上替他們解決，直到上傳成功，用戶很開心的跟我一直說謝謝，最印象深刻的是一位女用戶告訴我”幸好有你帶我操作，不然都不會用電腦，太感謝你了，經過引導幾分鐘就好了，在家用了老半天都用不完，才打專線來”聽到用戶這些話並能替他們解決到問題，心裡非常充實也很感動，很感謝每個用戶的肯定，使我有動力為以後的用戶服務。
感到最困難的 工作事項 (200 字以上)	期間內，有位用戶一打來氣急敗壞的說檔案都打不開，並說電腦甚麼文書處理都沒有，當下聽到蠻錯愕，一方面是不清楚用戶說的檔案到底是甚麼，一方面疑惑的是:甚麼叫電腦文書處理都沒有?但遇到問題就要想辦法釐清並解決，先詢問用戶他所說的檔案到底是甚麼，再來引導用戶使用，當中用戶口氣的確是不好，但身為專業客服，必須以同理心與耐心來對待用戶，過程中用戶一直詢問一樣的問題，曾讓我覺得是不是講解不夠清楚，導致用戶雖然說聽懂了，但卻重複問一樣的問題抑或是他根本還不懂我的講解，經過多次講解之後，用戶也了解了。 從這件事當中，讓我學習到，當用戶情緒激動時，身為解決問題的一方，絕不能跟他們一樣，並先釐清她們問題的癥結點，這樣有助於後面回答時，能直接告知用戶所想要的答案，再來就是必須具備同理心。

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	每當到大三下，系上總會安排學生實習，想當然耳財稅系的實習自然與稅務有關，而工作內容則是引導民眾使用軟體報稅，在這之前必須經歷職前訓練，為時不久的訓練，讓我了解到這份實習的重要及辛苦，但初生之犢不畏虎，到正式上線時總信心滿滿，但第一天就受挫，面對用戶千奇百怪的問題，只好一次又一次的詢問關貿人員及主管，幸好他們都很有耐心的為我解答用戶可能遇到的問題，原本每通電話都需要處理很久，但日積月累的經驗，能馬上抓到用戶問題點，並詳細回答用戶，期間也遇到了非理性 VIP 用戶，也讓我印象非常深刻，了解到一樣米養百樣人，儘管好聲好氣，用戶仍不接受。多虧了主管們的幫助，讓事情得以落幕。 經歷一個多月的實習及訓練，讓我吸收許多難能可貴的經驗，在實習過程中也增加個人抗壓性，並學習以耐心同理心與每位用戶對話，想必這些過程必能化作養分為往後的路途指點光亮，也感謝系上與學校不畏辛勞，為我們安排實習，讓我們了解許多學校裡教不到的歷練。
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	今年報稅軟體有兩種氛圍離線及線上版，許多用戶並不清楚兩者差異為何，希望之後能說明並將兩者區分開來。在實習過程中，有多用戶建議將自行在放大點，應台灣目前老人化問題，導致許多用戶年紀都不小，看電腦時會比較辛苦，因此希望能在字體注意。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：國立台中科技大學	系級：財政稅務系	班級：三年一班
姓名：鄧仁揚	學號：1410505048	連絡電話：0975063428
納稅服務單位：財政部 E 化電子報稅（遠傳電信客服中心）	實習期間：108 /5/1~108/5/31(共 31 日)	
指導主管(含職稱)：楊志遠	指導教師：林冰如	
工作內容概述 (200 字以上)	在實習前學習許多知識, 五月開始報稅, 就有許多電話打過來問問題, 有些是報稅問題, 像是自用住宅購屋借款利息、基本生活費差額、醫藥及生育費、免稅額等扣除額的問題, 有些人則是詢問登入方式, 有自然人憑證、金融憑證、健保卡+密碼、跟戶號+身分證+查詢碼, 以及下載軟體後操作上的問題, 有些不會新增資料, 有些看不懂稅額算法, 有些出現錯誤訊息像是 12031、缺少 framework4.5 , 還有網頁版的相關問題, 這些大大小小的事都是我們得處理的, 但有些稅務問題就得請用戶洽國稅局了。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	我記得我曾經帶過一個老阿婆重頭開始到申報成功, 當初阿婆打進來問要怎麼報稅, 我從下載軟體開始一步一步的指導, 由於阿婆電腦跑很慢, 我也耐心的等候, 過程中雖然有重開機或是出現錯誤訊息,	

	我也一一排除了,然後到進去到登入方式,結果阿婆沒有註冊健保卡,也引導他註冊了,終於進去道系統裡面,每一個標籤阿婆都問一次,我也一一回答,終於到了申報上傳的部分,我心裡想終於要結束了,上傳成功後,阿婆一直跟我道謝,還問我有沒有客服人員評價可以填寫,雖然耗了我很長的一段時間,但最後得到的感激讓我很開心,至少比起脾氣差的用戶,我還真的寧願接到這種用戶的電話。
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	有時候遇到的客戶是老人家,也不太會用電腦,引導他們下載報稅軟體時,需要一步一步帶,案下載後就詢問沒東西,要告訴他們在下方或者去下載資料夾裡面找,有時候要解決問題時,詢問瀏覽器以及作業系統也不知道,真的需要耐心教導,有些人還會給錯誤訊息,搞了半天才發現是他自己給錯資訊,只好重頭教起,真的不怕用戶遇到問題,只怕他不會操作又給錯資訊,真的是會很頭痛,還有一種用戶也需要耐心,打進來問問題,回答完後一直不相信,重複詢問好幾遍,還是不相信,客服真的是很辛苦的職業。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	我覺得這個月我學到了很多,有知識面的也有心理面的,知識面的有很多跟電腦相關的問題,像是調整網路 TSL、SSL 等以及很多更改錯誤訊息需要知道的電腦知識,心理層面就滿多的了,印象最深刻的就是有一個老阿婆打進來詢問更換納稅義務人的事情,由於我不清楚請他稍等後詢問關貿人員,得到答案後回去跟阿婆說,結果他不相信

	我的話,說之前可以現在為什麼不行,一直問我是不是不會,可不可以換個客服人員,還說要告我,當下真的很氣但又不能說什麼,只能忍耐,而且少數的用戶都滿不理智的,動不動就兇,明明是他自己弄錯之類的,就一直怪我們系統爛,真的除了忍還是忍。
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	前面幾天的問題會比較多,需要常去詢問二線人員,我覺得可以選出幾個比較優秀的人員當支援,解決有問題同學像這次一樣,另外我覺得關貿的人員有些人回答的答案都是錯誤的…希望能改進。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：國立台中科技大學	系級：財政稅務系三年級	班級：一
姓名：王御樺	學號：1410505040	連絡電話：0936955750
納稅服務單位：財政部 E 化電子報稅（遠傳電信客服中心）	實習期間：05/01~05/31(共 31 日)	
指導主管(含職稱)：楊志遠	指導教師：林冰如	
工作內容概述 (200 字以上)	交用戶如何操作軟體，協助用戶申報以及處理電腦問題，主要都是協助用戶下載軟體解釋離線版線上版差異，大部分都是電腦上的問題或是下載過程中發生錯誤要如何解決，還有用戶會詢問稅務問題跟計算方式，像是基本生活費或是列舉跟標準差別，有的用戶也會詢問像是查詢碼如何取得，會帶用戶線上取得，大部分的問題都比較偏向電腦本身的問題，主要都是軟體跟作業系統或是電腦本身設定相關，或是網路安全性跟封包傳輸，但是也學到很多電腦知識跟綜所知識。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在服務民眾的過程中，有時候會遇到用戶電腦軟體或是設定出現問題導致沒辦法正常報稅，我都會先詢問相關電腦系統或是瀏覽器，再進一步的協助用處排除問題，最有印象的是在報稅的最後一天晚上 11 點半，有位用戶打進來請我帶他安裝申報，過程中都算	

	順利，但是在最後信用卡授權完後，用戶回到報稅系統出現提示訊息，且無法關掉，也請用戶重新上傳申報，也還是沒辦法關掉，最後請用戶直接點選步驟六的第二點，在 11 點 59 分的時候用戶終於出現上傳申報 1 次，讓用戶能及時完成報稅。
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	你永遠不知道客戶會有甚麼問題，一通電話打來有客氣的用戶，耐心的聽著我們解說，引導他們操作，也有打進電話來，開頭語都還沒說完，對方就破口大罵，抱怨程式抱怨系統，在開始接聽前，講師也再三叮嚀要站在對方角度去思考，要有同理心包容心與耐心，理智斷線的用戶並不是最難處理的，而是電腦操作都不會的阿公阿嬤，因為電腦對於他們太陌生，我們要從頭教起，每一個操作或是步驟都要慢慢帶，一通電話可能要花上 1 個小時，在經歷過這段實習
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在職前受訓時，講師就跟我們說了許多在實習接聽時會遇到的狀況，常見問題像是檔案怎麼下載，所得資料怎麼匯入等，操作流程也向我們解說過，在我們真正接聽時才明白，你永遠不知道客戶會有甚麼問題，一通電話打來有客氣的用戶，耐心的聽著我們解說，引導他們操作，也有打進電話來，開頭語都還沒說完，對方就破口大罵，抱怨程式抱怨系統，在開始接聽前，講師也再三叮嚀要站在對方角度去思考，要有同理心包容心與耐心，理智斷線的用戶並不是最難處理的，而是電腦操作都不會的阿公阿嬤，因為電腦對於他們太陌生，我們要從頭教起，每一個操作或是步驟都要慢慢帶，一通電話可能要花上 1 個小

	時，在經歷過這段實習，也算接觸到社會上形形色色的人，也間接培養著我們的耐性與抗壓性，畢竟出了社會言行舉止就會變成他人評分的第一個項目，而面對用戶的問題，在處理上的態度或是效率旁人也能顯而見之，這就是為什麼有些人在接聽兩周後會變成諮詢人員，經過這次的實習，我們對於綜所稅的報稅與稅額內容都有更深入的了解
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	暫無

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系

實習心得報告

校名：國立台中科技大學	系級：財政稅務系	班級：三年一班
姓名：王宜蓁	學號：1410505001	連絡電話：0979367767
納稅服務單位：財政部 E 化電子報稅 (遠傳電信客服中心)	實習期間：108/5/1~108/5/31(共 31 日)	
指導主管(含職稱)：楊志遠 主管	指導教師：林冰如 教授	
工作內容概述 (200 字以上)	我主要負責的工作是綜合所得稅的客服人員，舉凡民眾不知道該從何下載報稅軟體、為何程式操作到一半出現錯誤訊息的提示視窗、扣除額的限制是什麼、基本生活費是什麼……只要是與報稅軟體相關的項目，都是我們負責回答的範圍。 每天到公司的第一件事就是打卡與簽到，確認自己當日的座位後，便到自己的座位打開值機系統準備迎接一天的開始，與此同時，每天上班前也必須隨時注意業務宣導內容的更新，有可能是程式版本的變動或是用戶常遇見的問題，透過業宣，除了能讓自己更瞭解這份工作外，也能在遇到問題時，以最快的速度替民眾排除。	
最有成就感的 工作事項	在這個月裡，讓我感到最有成就感的莫過於帶領用戶排除他們的問題，在電話的另一頭也能透過聲音感受到他們的喜悅與感謝	

(200 字以上)	時，是最有成就感的一刻。 雖然一步一步帶領用戶操作會耗掉較多的時間，也可能壓縮到其他民眾等待的時間，但是替民眾排除軟體的問題就是我們的職責所在。 大部分會需要我們引導操作的民眾都是年紀偏大的，他們可能會上網，但是對電腦系統的相關設定卻不是那麼了解，所以遇到錯誤訊息的當下他們也只能撥打客服專線尋求協助。過程中，常常可能因為跟用戶的作業系統不一致，導致無法同步引導他們，甚至出現「雞同鴨講」的情況，但是當秉著耐心與他們一同解決問題後，用戶明顯開心的語氣，與感激的道謝，當下的自己除了很有成就感，好比剛完成一項任務，心裡也有滿滿的充實感，就好像自己又做了一件好事一樣。
感到最困難的工作事項 (200 字以上)	工作期間對我來說最困難的事無非就是遇到「列印」相關問題了，如果是遇到報稅軟體的問題，或是稅務問題都還有一定的解答。但是遇到「列印」相關的問題，最害怕的就是用戶自己對自己的電腦也不夠熟悉，無法清楚描述問題的狀況，所幸我的運氣還算好，在整個月中，列印相關問題對我自己而言算是少數（不到 10 通）。 最常見的就是不能確定是原始的 PDF 檔就有問題，還是單純印

	表機設定問題導致，加上無法看到用戶的畫面，遇到列印相關問題的我，只好一步一步從頭開始確認，先確認是哪邊出了問題，再來請用戶更改相關設定，嘗試是否能夠排除問題。
心得 （納稅服務期間的收穫與成長）	在服務的這段期間裡，我覺得自己的成長可以分成學識上與心靈上兩部分的進步。 就學識上來說，我覺得最大的收穫便是自己對綜合所得稅變得十分熟悉，即使大二時曾上課並考過申報實務的證照，但實際當客服人員之後，更全面地去瞭解了這個稅制，也更牢牢地將這些細節記在腦中。 過去只是為了考試，可能只知道大致上的架構或是規定，卻忽略了細則與實際上的限制，而在五月裡，透過實習的機會，真的是讓我實現「做中學」，在每天與民眾一問一答的過程中，不知不覺我已經將扶養親屬與扣除額的相關限制倒背如流，也因為這些經驗，讓我接下來遇到類似問題時能直覺地回答下一位民眾，並能輕鬆的舉出生活中實例比喻給他們聽。 心理上，我覺得擔任客服人員不僅訓練自己的情商與反應，也增加了自己的耐心。在實習的過程中我很幸運，沒有遇到太多的「不理性用戶」，即使遇到比較激動的用戶，他們也明白問題不在我身上，只是希望透過客服這個管道反映他們希望改善的事項讓相

	關人員知道，而在反覆遇到這樣的情況下，自己的 EQ 也跟著變高了，不再會被民眾的情緒牽著走，反倒能引導他們冷靜下來一同尋找解決問題的方式。有時候自己也會被民眾問倒，但是為了表現出一個專業客服的知識素養，自己的臨場反應也就跟著提升了，即使是當下無法替用戶解決的問題，自己也懂得用委婉的話術請用戶稍待，然後回過頭趕緊去確認正確的資訊再提供給用戶。 很開心這次能夠有這麼好的實習機會，不僅讓我們能從不同的角度去看曾經在課本上的東西，也讓我們不知不覺得成長了許多，我相信這次實習的經驗，會是我們未來就業時很好的經歷與養份。
建議 (對實習單位及教學單位或其他建議)	希望以後有時間可以有更多類似的實習機會開放自由報名參加。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系 實習心得報告

校名：臺中科技大學	系別：財政稅務系	班級：三年 2 班
姓名：王昱婷	學號：1410505079	聯絡電話：0921556730
納稅服務單位：遠傳電信/國稅局		實習期間：108/05/01-108/05/31
指導主管(含職稱)：楊志源老師		指導教師：林冰如老師
工作內容概述 (200 字以上)	- 引導用戶完成網路報稅的相關流程操作 ex: 針對正在使用離線版或線上版的用戶提供系統流程說明完成申報上傳且提醒用戶需留存與寄件的資料 - 協助用戶解決網路報稅的電腦操作問題 ex: - 對於使用線上版，且用相關憑證登入的用戶，在系統環境檢查頁面，檢查不通過而導致無法進入主畫面的電腦操作問題 - 協助想下載當年度所得、扣除額的用戶利用相關憑證或查詢碼到所得資料頁面載入資料 - 解釋網路報稅相關內容的設定 ex: 向用戶解釋如若系統判斷採用標準扣除額對用戶較有利，那就不需檢附列舉扣除額的相關證明文件 - 回答用戶簡易的稅務問題 Q: 扶養哥哥的兒子(姪子)，要新增列舉項目的人身保險費但是無法新增他姪子的資料? A: 因人身保險費限定是要該納稅義務人、其配偶或直系的扶養親屬才能列舉，因此無法新增 Q: 為何我新增一筆列舉項目，全部扣除額有增加但是繳納金額未減少? A: 可能原因有以下兩種: - 因用戶的標準扣除額合計數大於列舉扣除額合計數：系統會自動判斷採用標準對用戶較為有利，因此若新增之後的列舉扣除額合計數還是小於標準，系統還是採用標準，所以繳納金額並不會因此減少。 - 若系統判斷列舉扣除額較為有利，但新增之後繳納金額還是未變更，就可能是差在基本生活費差額的部分。因基本生活費的計算公式(生活費總額每人 17.1 萬 - 免稅額 - 標準或列舉扣除額 - 幼兒學前、身心障礙、儲蓄投資、教育學費特別扣除額)會與所得淨額的公式(所得總額 - 標準或列舉扣除額 - 特別扣除額 - 基本生活費差額)產生一增一減的作用，造成繳納金額不變。	

最有成就感的工作事項 (200 字以上)	經歷職前訓練的試聽、試接，剛開始上班時還需要用戶把完整的問題講一遍才知道如何解決，再加上負責線所和稅所這兩個申報系統，他們程式內容的問題相對不同，要記的問題點也不一樣，所以常常要跑去問支援人員問題，但到後來面對用戶各式各樣的問題只須講到大概內容就能快速反應並且迅速解決，以及對於沒有什麼電腦基礎的使用者也可以耐心引導他成功完成報稅，另外有很多態度非常好的用戶，幫他們解決困難時，他們開心的情緒透過電話那頭很清楚的傳達過來，也很高興自己能利用所學的专业幫上他們的忙，使他們可以如期完成申報，讓人非常有成就感。
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	由於每個人的電腦系統狀況都不太一樣，在看不到用戶的電腦到底是什麼狀況且對方描述問題不清楚的情況下無法判斷問題點到底出在哪裡，只能努力看著自己的電腦跟用戶對畫面，快速思考他可能現在正在哪種頁面上遇到哪些問題，但若是對方態度非常糟糕完全不想解決問題只想要抱怨，而且情緒不穩定在電話中大聲咆哮也不願意聽別人解釋的用戶，只能盡量讓他試著冷靜下來並且處理他的問題，在處理的過程中努力發揮同理心以及耐心引導他們，這是以前的我做不到的事，也是我認為最難的事。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	經由這次的實習讓我體會真正工作會遇到的困難，出了社會後會遇到各種個性迥異的人，以及面對自己所討厭的人，努力學習怎麼處理人際關係是很重要的問題，也訓練自己耐心地跟他溝通，這些都是在學校無法遇到的事，另外通過這次的工作也讓我體認到對於未來的目標應該要更堅定更努力去執行他，也希望能像這次幫助用戶一樣也幫自己解決未來會遇到的困難。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系 實習心得報告

校名：臺中科技大學	系別：財政稅務系	班級：三年 2 班
姓名：吳佳柔	學號：1410505080	聯絡電話：0920792156
納稅服務單位：遠傳電信		實習期間：108/05/01-108/05/31
指導主管(含職稱)：楊志源老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	一、協助用戶解決網路報稅過程中電腦操作問題。 例： (一)、下載執行軟體過程中的各種錯誤訊息判斷。 (二)、下載失敗時的狀況排除。 (三)、引導用戶如何使用報稅程式。 (四)、使用自然人憑證或健保卡下載所得時出現之錯誤。 二、引導用戶如何完成網路報稅的流程。 例： (一)、用戶詢問扣除額要在哪裡輸入。 (二)、要如何新增扶養親屬。 (三)、想要修改所得資料但是不會修改。 三、回答用戶的簡易稅務問題。 例： (一)、有新增列舉扣除額但稅額不變。 (二)、有小孩卻不能列教育學費扣除額等。 (三)、購屋借款利息及房屋租金支出重複輸入之問題。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	帶著用戶一步步解說操作完後用戶很開心跟我說非常謝謝妳、在報稅網站網頁當機無法進入的時候用戶仍然很不好意思的說：沒關係我再等一下、不好意思打擾妳、還有用戶很高興的說可以上傳了！太謝謝妳了！的時候我也會跟著一起開心、有時候需要做的動作很多，用戶仍很有耐心的聽我解說且很有禮貌的道謝，當遇到溫和又有禮貌用戶的時候就會覺得心情變得很好，原來一個有禮貌的人是能帶動別人的情緒讓他人感到開心的，幫助人是能讓自己獲得正向能量的事。	

最感到困難的工作事項 (200 字以上)	遇到對於電腦操作方面並不太熟悉的用戶要詳細地的引導用戶點選哪裡，將專業的術語改成口語的方式傳達讓對方明白，不是每個人都相同，要用同理心來理解用戶的困難，遇到不理性的用戶在受罵時要能夠去理解他的不滿點，好幫助用戶冷靜下來才能夠解決問題，不要讓自己的情緒被用戶影響而使得自己也變得態度不好失去了應有的專業。在服務的過程中不斷去培養自己的耐心和同理心與即時處理能力，期許自己下次遇到相同問題能更好的解決而不適在同樣的地方一錯再錯。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	社會上有形形色色的人，每個人的想法跟觀點都不同，這次實習讓我了解到以後進入職場實際上會遇到的困難，在人際上自己要能夠學會從別人的角度去思考，理解事情不一樣的想法，並學會如何用同理心與他人溝通，讓對方也能了解自己的看法。還有學習到了培養問題表達以及即時處理問題的能力，如何正確地轉達用戶所遇到的問題以及在處理問題的過程中要怎麼解釋現在的步驟，若對方聽不懂要如何換個說法讓他明白，溝通的技巧也是在未來工作上不可或缺的。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系 實習心得報告

校名：臺中科技大學	系別：財政稅務系	班級：三年 2 班
姓名：黃莉瑩	學號：1410505086	聯絡電話：0966880576
納稅服務單位：遠傳電信/國稅局		實習期間：108/05/01-108/05/31
指導主管(含職稱)：楊志源老師		指導教師：林冰如老師
工作內容概述 (200 字以上)	1. 當用戶要下載程式 先向用戶確定電腦作業系統，若是 Windows 電腦確認用戶電腦是否為 Win7 以上作業系統再帶用戶到財政部電子申報繳稅服務網下載線上版或下載離線版，若用戶電腦是 Mac 作業系統，請用戶使用線上版 2. 用戶如果問今年為何沒收到稅額試算書 帶用戶到財政部電子申報繳稅服務網繳稅額試算查詢 3. 用戶下載執行業務所得程式，點開程式之後出現轉檔 告知用戶下載到轉檔程式，請用戶到財政部電子申報繳稅服務網下載“網路自動安裝安裝版” 4. 用戶使用執行業務所得程式，詢問如何儲存資料 請用戶點右下角“匯出”之後存到常用的地方(例如：桌面) 5. 用戶詢問簡易稅務問題(例如：已在扶養親屬新增 5 歲以下兒童，但是幼兒學前特別扣除額為何沒有金額) 告知用戶幼兒學前特別扣除額只限納稅義務人子女才有扣除額金額 6. 用戶想查詢是否申報成功 帶用戶到財政部電子申報繳稅服務網查詢或是幫用戶查詢申報結果	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	一開始接電話如果遇到不會回答的問題，就先跑去問二線或是關買姐姐，但接了一陣子之後發現用戶的問題變的越來越雷同，所以自己也比較清楚要怎麼向用戶說明解決的流程，報稅期中間的時期雖然大部分的問題都可以自己處理，但還是會碰到一些比較棘手的問題，直到我接到一通電話，是一開始接電話覺得很困難的問題，但我竟然可以不用問支援反而是自己能夠處理完用戶的問題還能聽到民眾高興地跟我說謝謝，我覺得從這其中覺得很有成就感！	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	因為每通電話接起來之前無法知道現在接起來的用戶是個什麼樣個性的人，一開始剛接電話都遇到蠻理性的用戶，所以當我第一次遇到不理性的用戶，當下的心情真的很複雜，因為會不知道如何面對這種人，而且有些用戶抱怨完就算了，但是也有不理性的用戶根本就不跟我們說他們現在遇到的問題反而一直堅持要找主管，當下接到這種電話雖然已告知關買姐姐或是二線人員，他們也協助幫忙解決這通電話，但電話結束，當下的心情真的很難回復，我覺得這是我遇到最困難的工作事項。	

心得 (納稅服務期間 的收穫與成長)	開始接電話之前，很怕萬一遇到用戶問的問題回不出來如何解決，不過因為二線人員及關貿姐姐們都很有耐心地幫我想解決辦法，才能讓我從一開始幾乎都不會回答變得越來越上手。我多接幾通電話後發現用戶問的問題，其實大部分都類似，而且因為有通過一些比較棘手的用戶之後，到了報稅中後期的時候，也比較會處理各種不同類型的用戶。我發現我從實習中學到如何處理問題以及解決問題的態度，也感受到現實社會的可怕，所以好好珍惜在學校當學生的機會。我除了當客服人員之外，還有到學校以及國稅局服務，學校及國稅局是直接面對面幫用戶服務跟當客服人員很不一樣，我覺得藉由5月份實習，我成長了許多也對報稅期的作業更加熟悉，很感謝學校給我這個機會可以有實務的經驗。
建議 (對實習單位及 教學單位或其它 建議)	

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系 實習心得報告

校名：臺中科技大學	系別：財政稅務系	班級：三年 2 班
姓名：蔡宜蓓	學號：1410505088	聯絡電話：0978563992
納稅服務單位：遠傳電信		實習期間：108/05/01-108/05/31
指導主管(含職稱)：楊志源老師		指導教師：林冰如老師
工作內容概述 (200 字以上)	1. 負責處理用戶的程式下載安裝或是網頁操作等等 ex: 用戶電腦是 windows 系統(windows7 以上才可, xp 和 vista 今年已經不支援), 就可以帶用戶去使用離線版或是線上版; 用戶電腦若是 MAC 系統, 就帶用戶去使用線上版 2. 用戶在下載離線版的時侯, 系統跳出提示訊息, 要用戶去下載 framework4.0 A: 帶用戶去電腦的系統裡的 windows update 去更新為最新版, 就可以下載離線版 3. 用戶使用線上版, 會有系統環境檢測不通過的問題, 憑證要去下載元件 ex: 自然人憑證, 帶用戶去內政部自然人憑證管理中心下載元件 電子憑證, 帶用戶去稅額試算服務電子憑證下載元件的遠傳健保卡, 帶用戶去健保署下載健保卡元件 4. 回答用戶一些簡單的稅務問題 Q: 要新增列舉扣除額保險費, 為什麼無法選到妹妹的小孩 A: 因稅法規定保險費, 只能本人、配偶或直系扶養親屬才可以認列 Q: 為什麼我新增了列舉扣除額, 怎麼應納稅額都不變 A: 詢問用戶, 系統是幫用戶採用哪種扣除額(標準 or 列舉) (1) 系統幫用戶採用的標準扣除額, 這樣就是代表用戶就算新增了扣除額, 但列舉扣除額還是小於標準扣除額, 所以系統才採用標準扣除額, 才導致應納稅額都不變 (2) 系統幫用戶的是列舉扣除額, 且基本生活費差額有金額, 用戶增加扣除額, 代表整個扣除額金額也會增加; 但是扣除額增加, 也會連帶讓基本生活費的減除的項目(免稅額+扣除額)一起增加, 這樣一增一減, 綜合所得金額還是不變, 因此應納稅額金額不變 5. 用戶要進行繳稅時, 系統跳出提示訊息說不支援此電腦的安全協定 A: 帶用戶去財政部電子申報繳稅系統, 非個人稅-營業稅裡的常見問題 Q3 上傳申報時選擇線上繳稅發生問題那下載 framework4.5.2 6. 用戶申報上傳後發現有資料漏報, 要再重新修改後上傳 A: (1) 用戶繳稅方式是線上即時扣款, 委託取款, 資料更改完後再重	

	新上傳 (2) 用戶繳稅方式是信用卡，若是資料更改完之後 - 稅額有減少：建議用戶打電話向信用卡公司取消授權，之後再上傳即可；或是等國稅局之後退稅 - 稅額有增加：請用戶繳稅方式還是選擇使用信用卡，然後再將資料重新上傳 - 用戶的繳稅方式是行動支付-晶片金融卡，重新上傳會有重複扣款的情況，請用戶繳稅方式改用其他方式，再將資料重新上傳 7. 用戶申報完後或線上回復，打電話問是否查詢成功 - 幫用戶查詢申報結果 - 告訴用戶去哪個網頁查詢申報結果 8. 用戶遇到我們系統無法處理的問題，幫用戶向上級進行申告 9. 用戶詢問國稅局地址和電話，提供用戶資訊 10. 跟用戶說明今年所變更的地方(線上版，稅務規定等等)
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在這一個月的實習裡，跟許多的用戶互動，這當中當然有好的用戶，也有一些不講理的用戶，但不管是好的還是不好的，這些經驗都是讓我們成長不可或缺的條件。 在和用戶互動的過程中，不知不覺培養了我們的耐心和遇到問題努力不懈的精神，而且把我們以前在上課所學的專業知識，實際靈活的運用，可以很有條理地和用戶解釋稅法的變動和它計算的邏輯，讓用戶很清楚地了解 每當我們解決完用戶所遇到的問題，不管是報或下載問題、系統環境檢測問題、稅務問題，就會有用戶稱讚我們很專業或是用戶他們很感謝我們的幫忙才可以讓他們順利的完成報稅，在這當下心裡就會覺得非常有成就感，更有動力去幫助用戶解決問題
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在剛開始工作時，一定會遇到很多的困難，每個人雖然都有事先讀過老師上課講解，遇到各種問題所要用的解決辦法，但很多事情是要實際操作過，了解會發生什麼情況，才會印象深刻，牢牢地記在心裡 還記得我月初，遇到很多程式上的問題，當時，我電腦基本知識真的很弱，就算去問了二線，但還是不太知道該怎麼教用戶去電腦設定，心理真的非常的擴張，超想逃避，可是逃避只是一時，還是要打起精神去好好將自己不足的地方好好充實 後來，我很認真將以前上課的內容在認真的一直複習，把關貿給的那本書裡的系統會出現的畫面頁數好好記錄下來，這樣才可以遇到問題時，就可以快速的找到用戶所在的畫面在哪，可以和用戶同步互動，我還將用戶所遇到的常見問題記到一張紙上，隨時隨地的看，當用戶又碰到這問題時，可以很快速的告訴他們解決方法 在這一連串的努力之後，我終於克服了我薄弱的電腦知識，可以很清楚知道系統遇到什麼情況時，該如何去解決

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在這一個月的實習，我學習到了電腦操作的知識，還有對待各種用戶的耐心和堅持不懈的精神，經由這次的實習，可以讓自己更了解外面的社會和能面對以後會遇到的困難，不要放棄的精神，繼續努力，讓自己變得更好
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	班表有變動的話，希望可以提早幾天公布，而不是當天晚上公布，可能有人剛好沒有注意到，結果隔天就沒有上到那個變動後的班，比較會有爭議

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系 實習心得報告

校名：臺中科技大學	系別：財政稅務系	班級：三年二班
姓名：李吳恩	學號：1410505096	聯絡電話：
納稅服務單位：國稅局		實習期間：108/05/01-108/05/31
指導主管(含職稱)：廖君華老師		指導教師：林冰如老師
工作內容概述 (200 字以上)	1. 報稅軟體使用:下載、安裝、操作、憑證登入、計算及上傳資料、匯出收執聯 2. 試算服務使用:試算資格查詢、電子書表檔案下載、線上登入回復 3. 使用障礙排除:系統畫面亂碼、網路連線失敗、軟體更新、錯誤訊息判斷 4. 電腦環境設定:網際網路選項設定、清理暫存區、電腦權限設定、環境檢測 5. 報稅狀態查詢:試算書表郵寄狀態、申報結果確認、線上回復結果確認 6. 稅務法規說明:夫妻合併申報、列舉扣除額、標準扣除額、特別扣除額 7. 登入方式解說:自然人憑證辦理、健保卡註冊、查詢碼取得方式	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	在最有成就感的工作項目中，讓我印象最深刻的是，導致無法順利使用軟體。在這個障礙排除的過程中，因為用戶使用中文與英文版軟體，所以和一般用戶使用指令截然不同，這時候我發揮耐心和在线上平日所培養的深厚對英文不熟底子，與用戶逐步核對系統項目，並引導用戶做軟體設定和確認。經過了一個多小時後終於協助用戶完成申報工作，回想這個過程我不禁慶幸平日線上要求的多益測驗門檻，其實對我們是大有幫助的。這個障礙的排除解決了用戶報稅的麻煩，在感激之餘，用戶主動提議要將我的名字寫上國稅局滿意度調查，後來是建議直接寫信至報稅軟體官方信箱，該用戶表示非常的感激。這是在實習這一個多月以來，印象最深刻的事情，也是最有成就感的一件事。主管也承諾會在實習分數給我肯定，其實願意學習挑戰，讓我覺得當初得 付出非常值得，也感受到用戶滿滿的感謝。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	說到最困難的工作項目，莫過於是一位非常不理性的用戶，因為報稅日期就快截止，加上用戶對報稅新增項目的不熟悉，用戶一連線，立刻控制不要生氣，剛開始完全聽不進我的說法建議，但是經過我的耐心一遍又一遍的解說，我聽到對顧客一起坐下來談，後來終於能夠仔細地聽我說，並且進行線上協助報稅。後來終於排除萬難，解決了他的問題，利用說「先處理心情，再處理事情」，這句話果然非常有道理，工作時冷靜處理，那時候的我緊張。回想當初剛上線的時候，雖然有滿腔的服務熱忱，但是因為經驗和專業知識的不足，只好幫忙找人來問問題，剛到網路申領區的時候無論是應對技巧以及軟體使用的解說，讓我都能夠很快的上手，為用戶做最即時和詳盡的解說。這個部分除了對我專業能力的提升，也讓我有滿滿成就感。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	簡單的感謝，卻能夠給予我極大的鼓舞。感謝系上提供這次寶貴的實習機會，讓我們在踏出社會之前，有機會將理論與實務相結合，同時也是檢視自己不足之处的最佳機會。知道自己還有很大的成長進步空間，不論在課業或是待人處事方面，都要再更進一步的自我提升。 在學校所學相關之專業上應用方面： 1. 所得稅法規與實務(系上必修)這門課程安排在大三，在實習過程中，除了我們很大的幫助，舉例來說上 課時提到的列舉扣除額，這個部分在實習中，每當用戶詢問的時候，我們總是能夠迅速且正確的答覆用戶。 2. 語言與創意學習(通識課程)這門通識課程，自我表達的能力和培養了我臨場反應的能力，運用在這次實習上面，我覺得受益良多，讓我總是不慌不忙地替用戶解決問題。 在所學專業智能與實習單位所學不同之處之利弊比較： 學校的課程總是分門別類，以學習為改變特色，但是在職場的運用上，必須要自己能夠把平日所學融會貫通加以運用。這中間必須運用到組織思考、挑戰，並分析其中差異。學校的考試雖然制式化，卻是基本功的養成，沒有厚實的基礎，是無法應付實習中用戶的考驗，而在考試裡錯誤可以修正方法，不懂可以詢問，用戶的詢問機會往往只有一次，必須在有限的時間控制問題，做出最正確的回應，這其中時間的緊迫性是大不改變的。其實有透過實習的實際操作，才能把平日所學實際的派上用場。平常心認真美好實習工作安排緊湊與校園生活截然不同。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	在這邊建議，在五月份報稅結束後，可以將用戶的建議加以彙整以及同學們所寫的案件備註提供給相關的單位，做為改進之用，讓明年的報稅 更順暢，報稅軟體功能更加完善。 對於教學單位的建議，可以將職前訓練的時數適當的予以加長，尤其是操作軟體的實際演練，這樣可以減少實際上線的生疏。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系實習心得報告

校名：臺中科技大學	系別：財政稅務系	班級：三年 2 班
姓名：鄭立業	學號：1410505107	聯絡電話：0903316388
納稅服務單位：遠傳電信/國稅局		實習期間：108/05/01-108/05/31
指導主管(含職稱)：楊志源老師		指導教師：林冰如老師
工作內容概述 (200 字以上)	接聽用戶電話，了解用戶的錯誤訊息以及目前所遇到的困難，幫助用戶排除目前的問題或是安撫用戶情緒之後引導用戶同步操作完成申報，例如：用戶使用 web 版，引導用戶下載各個憑證所需要的元件，如果發生元件無法下載的問題，盡量幫助用戶排除問題，如果出現無法排除或是元件本身與用戶電腦衝突的問題再婉示用戶聯繫元件的客服（健保署或是內政部憑證管理中心）或是用戶使用離線版，引導用戶下載離線版並且告知登入方式、一些資料所得帶出的方式以及需要使用的工具等事。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	報稅期間的最後三天都上班到晚上 12 點，最有成就感的時候應該就是最後這三天晚上接到電話之後幫助用戶排除困難，並且完成申報之後可以感覺的到用戶明顯的鬆了一口氣之後向我們感謝的那個時候，會有一種我真真切切在為別人服務的感覺，雖然有的用戶有的時候因為比較著急口氣會比較差或是比較不理性的時候，但是只要耐心並且不做負面情緒影響到盡心盡力的帶領用戶完成申報之後被用戶致謝的時候也是十分有成就感的。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	最感到困難的情況應該是有的時候會出現一些問題，不是從一開始就存在的，而是有的時候程式更新才出現的新的 bug，而且發生的情況不多，這種時候可能就需要問到比較多的人，做比較多的嘗試，往往這種情況也是最容易讓用戶越來越不耐煩的情況，另外一種情況就是一些很常常發生的問題，例如：稅額試算通知回復最後送出按下去之後沒有反應的這個問題，或是 web 版會一直自動登出，這種問題解決方式都會是請用戶換一種瀏覽器而這種情況也比較多的用戶會問是不是有發生過同樣的問題，告知有就會被詢問為什麼不修復，告知沒有又會被質疑不可能只有他自己發生這種情況，身邊就有很多人發生這種情況等等（這個問題是最常發生的，也是最常被問的。）。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	納稅服務期間最大的收穫是讓我的耐心變得更好了，也變得比較可以設身處地的為他人想，因為不能和用戶吵架，常常被用戶兇了之後會想為什麼他們脾氣那麼不好，然後就可以想到其實他們也是想要報稅繳稅的，只是真的自己在家裡或是公司裡已經嘗試了一兩次了，但是無法完成申報難免會有所不耐煩，也讓我想到我之前對待家人也是一個問題問到兩三遍之後就會比較不耐煩，但是其實家裡人年紀大了一點，對於	

	電腦的一些東西接受的不會像我們一樣快，就像許多爺爺奶奶打電話進來其實引導他們操作很困難，因為他們對於電腦的很多設定都不知道，但是如果耐心的引導操作下去就會發現他們都是很想要學，只是真的沒有太多的人會耐心的教他們，不禁對家裡的長輩也產生一點愧疚感。也讓我明白耐心對待他人，運用同理心會發現其實別人的負面情緒不一定會引導出你的負面情緒，而是你有沒有能力不受影響並且幫助他們消除自身的負面情緒。
建議 (對實習單位及 教學單位或其它 建議)	其實遠傳的主管人很好，也都很有耐心回答我們的問題，關貿的姐姐們也人都很好人都很好很熱心，只是如果要提出建議應該就是尋找同學來擔任支援的情況下，需要先確認那一位同學的能力是否足以擔任支援，並且既然指派同學為支援了，就應該一直力挺那位同學，不隨便的撤銷他的支援，因為大家都習慣找同一位同學之後他不是支援其他人還是會習慣去詢問他，這樣也會影響到接電話的效率。

2019 年國立臺中科技大學財政稅務系 實習心得報告

校名： 臺中科技大學	系別： 財政稅務系	班級： 三年 2 班
姓名： 劉元智	學號： 1410443042	聯絡電話： 0921096848
納稅服務單位： 遠傳電信		實習期間： 108 / 05 / 01 ~ 108 / 05 / 31
指導主管(含職稱)： 楊志源 老師		指導教師： 林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	協助報稅用戶在使用電子申報繳稅系統尚能順利運作。包括線上版及離線版的障礙排除，自然人憑證或健保卡、電子憑證出現問題時的網站引導。 報稅時的問題諮詢，無論是稅務上的問題或是繳稅發生問題，都要透過電話另一端的我們了解並加以協助排除狀況。 此外，若是有些用戶不清楚自己是否適用稅額試算服務，或是想要詢問查詢碼從何取得，也要透過我們引導至網站正確的位置，或是轉至稅局辦理。遇到需要傾聽的用戶時也要細心地理解問題後，在將問題反饋給上面的主管。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	有一位年事已高的夫人要幫自己五十幾歲的外地兒子報稅，但卻不諳電腦的各項操作，已至於卡在下載軟體就花了很久時間，她打電話進來後，我便從打開瀏覽器開始一步步帶著她坐到最後一步申報上傳成功。過程中我們都曾試圖放棄，所幸我和太太都有堅持下來，終於晚上十點半過去。她列印出了她的收執聯，此時我和她心中的那份悸動，不限距離，不問年齡的在我們之間迸發。在不停的讚許及感謝後，我放下了耳機，我想那是一個令人難忘的夜晚，並不只是因為我協助了一位用戶完成報稅，而是理解到，我所做之事，其實是一種自我磨練的慈善。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	這項工作困難的不是事務本身。而是排山倒海接踵而來的，每位火爆用戶的情緒，我能理解明明是要繳錢給政府還要面對那麼麻煩的問題及程序。心情自然會有許多不滿。可是一昧的將過錯都推給我們的話，久而久之，心理健康會變得很差，甚至會出現下通電話進來，仍持有上通電話的餘憤，久而久之，會對用戶達成不愉快的體驗，所以我學會在自己覺得很生氣或失落時，適時利用休息時間改善情緒是做為客服很重要的一件事。	

建議 (對實習單位及 教學單位或其它 建議)	感謝實習單位及校方提供這個寶貴的學習機會！！
--	-------------------------------

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

實習照片

國稅局



遠傳電信



鋼鐵玫瑰

稅變之蝶

實習心得成果發表

組員：傅惠鈺、張文馨、蕭珮容、
王昱婷、吳佳柔、黃莉瑩、
蔡宜蓀、李昊恩、鄭立業、
劉元智

國稅局

工作內容：

- 一. 協助用戶完成報稅
- 二. 雲端發票推廣
- 三. 協助民眾自行操作報稅程式



實例分享

- 一. 幫助民眾用不同的方式試算稅額，並解釋利弊
- 二. 幫助民眾核對檢查手邊單據證明與列舉扣除額的各項支出金額

心得

這段期間我們從零到有，包括了報稅的操作、一些相關問題等，到了最後實習階段對於報稅這件事真的得心應手了。也磨練了自己的耐心，因為面對各式各樣的人，我們是在為民眾服務，也是坐在工作者的位置上，耐心和理性相對重要，萬一真的在職場上遇到比較偏激一點的情況，自己的修養同時就會展現出來，所以實習期間也算是一個小小的磨練吧！

遠傳

工作內容：

- 一. 引導用戶完成網路報稅的相關流程操作
- 二. 解決網路報稅的電腦操作問題
- 三. 解釋網路報稅相關內容的設定
- 四. 回答簡易的稅務問題



實例分享

- 一. 幫助年長用戶從無到有完成報稅
- 二. 安撫情緒不穩定的用戶

成長

電腦能力

即時反應

耐心

整理重點

同理心

應對與溝通

心得

- 藉由這個實習機會，我們得到了許多實務上的經驗，包含平常上課不太會學到的東西以及在學校所學到的知識都有得到一定的成長以及加強，成功將理論應用至實務上。
- 也感謝校方及實習單位願意提供這一個良好的實習機會讓我們學以致用。

謝謝大家

成果發表會照片

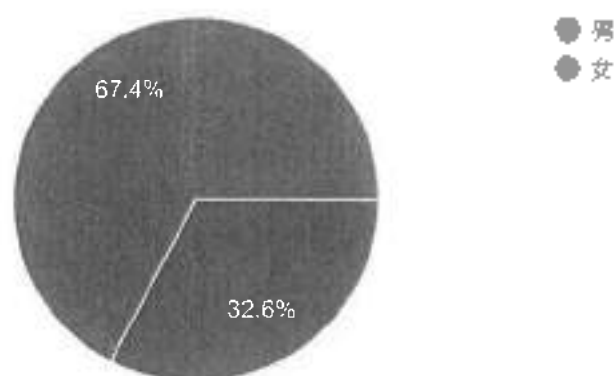


108年（財稅系）國立臺中科技大學實習生 對實習課程、實習機構及就業輔導滿意度 問卷

95 則回應

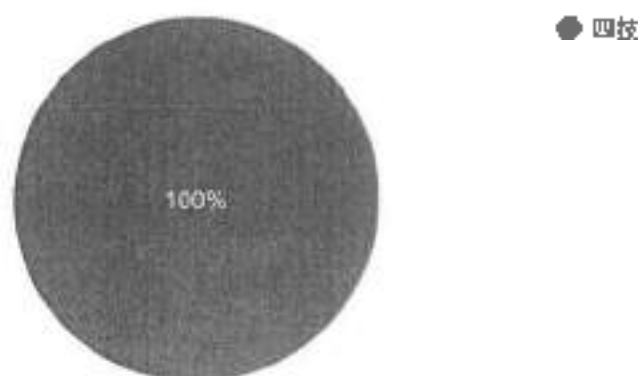
一、性別

95 則回應



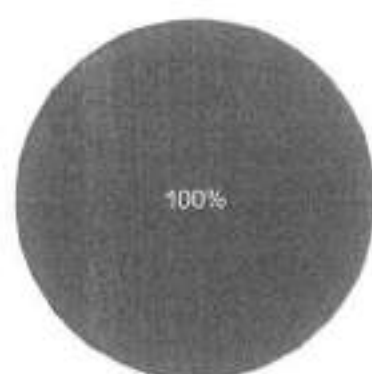
二、日間部就讀學制

95 則回應



三、就讀系(科)

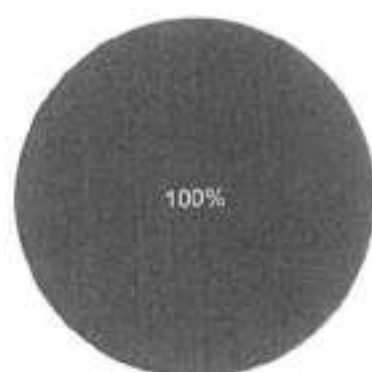
95 個回答



● 財稅系 財政稅務系

四、實習課程類別

95 個回答

● 財稅實務實習 - 單次實習期間
320個小時以上

五、您參與實習課程的年級

95 個回答

姓名

95 000000

蔡孟鑫

洪翊雯

賴宜舒

張翰軒

陳仲文

王怡茜

周惠雯

葉上榮

曾育晨

劉淑明

洪勤惠

鄭立輝

蔡耀斌

劉雪文

魏琰

劉元智

吳怡璽

張文馨

林采沁

王如意

謝文燕

吳佳柔

柯姿綺

莊婉格

蔡韋真

賴郁翔

李偉嘉

盛懷廷

陳東昇

葉育雲

吳秉鴻

彭方瑜

紀雅涵

廖珮君

彭惠君

黃麗雯

賴佳欣

李岳霖

胡國芯

張恆睿

李真恩

王育賢

楊佳寧

張慧純

謝沛珊

蘇宜蓀

吳欣媛

卓南慈

洪明廷

陳勝殷

林宛晴

盧祈雯

王御樺

林芷萱

林郁盛

林昭好

黃雅姿

林琨錫

蘇品璇

林冠汝

黃莉瑩

吳宇宸

陳泓廷

顏鳳成

洪紹玲

傅惠廷

林昕磊

王昱婷

韓昆良

蔡佳樺

陳美鈞

賴沁涵

張光琪

黃詩遙

朱彥潔

吳哲豪

蔡明晉

黃怡萍

楊柏軒

許芳瑾

王淑榕

廖德好

曾敏儀

許至瑋

李源偉

蘇品璇

鍾佳錦

徐凡亮

李三倫

張鳳翔

林怡瑩

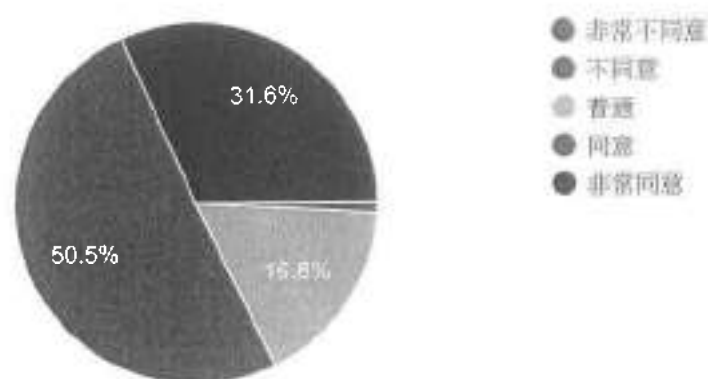
李惠慈

卓子傑

張海傑

3.0.我認為學校安排的校外實習課程行前說明會，有助於我瞭解實習課程及實習之工作內容。

95 個回應



3.1.對於學校在實習前所舉辦的行前說明會，我感到滿意。

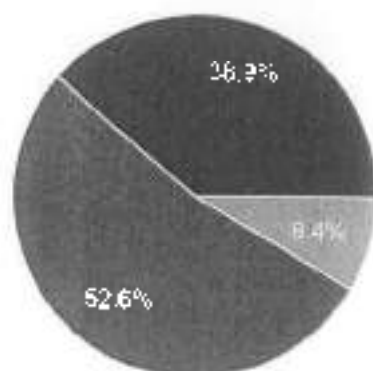
95 個回應



- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

3.2.我在實習前已瞭解職場倫理及相關的權利、義務。

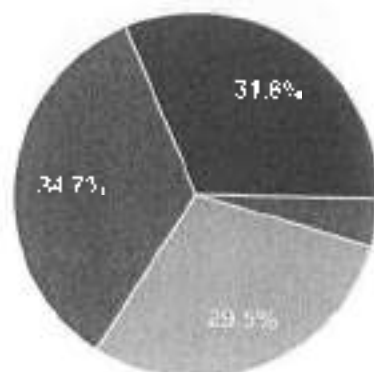
95 則回應



- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

3.3.學校有清楚講解在校外實習期間遇到緊急事故之處理方式。

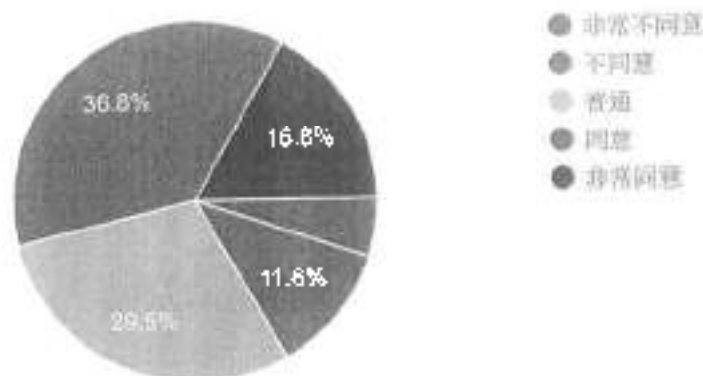
95 則回應



- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

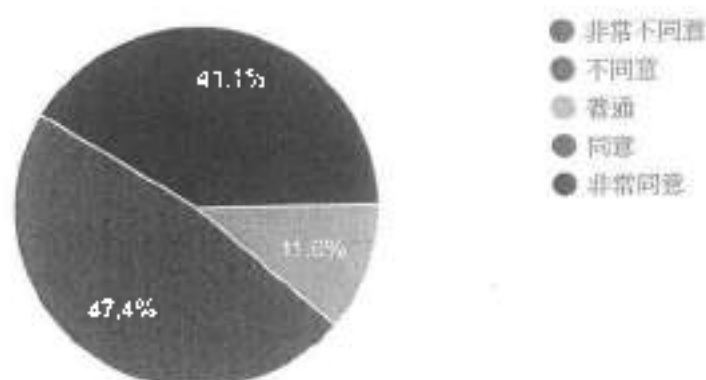
3.4.我在實習期間，學校的實習輔導老師到實習機構訪視或打電話關心我。

95 則回應



3.5.我認為校外實習可以促進我獨立思考，及提升解決實務問題的能力。

95 期回應



3.6.在實習的過程中，我自信有能力可以應付突如其來的狀況。

95 期回應

