

2020 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1班
姓名：江沛蓉	學號：1410605009	聯絡電話：0976-472-223
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在國稅局實習期間大多數都在網路申報區服務，偶爾會至會場入口引導民眾進入會場，在服務期間我們的工作就是協助民眾順利完成所得稅申報，聽起來很簡單做起來實在不容易，這個位置是整個申報體系第一線面對民眾的單位，解決民眾的問題是我們的責任。雖然我們都清楚報稅流程或規定，但不是所有的民眾都了解，所以將學校所學專業的充分運用是很重要的。我們的職位最需要的就是耐心，保持笑容是我們的必備工具，面對大大小小的申報項目及民眾的小情緒都需要以專業和良好的服務態度並竭盡所能完成民眾的申報程序。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	我感到最有成就感的工作事項是在網路申報區服務民眾時，民眾給予我的認同及信任，記得有一次有位聲音宏亮的先生來報稅，這位民眾在報稅過程中問了蠻多的問題，而他也相信我的專業，仔細地聆聽我給予的回應，然而這位民眾有一些資料想回家研究一下再來完成申報，本來想說我們應該就這樣沒有交集了，沒想到過沒幾天，當我在服務另一外納稅人時，遠遠看到入口處有位熱情的先生雙手大力揮舞著，示意要我幫他完成申報，我相信這就表示著這位先生相信我的辦事能力，在申辦成功後跟先生的侃侃而談，讓我對於日後在幫民眾申報時多了許多的信心。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	我感到最困難的工作不是替民眾辦理多複雜的申報資料，而是在門口做引導民眾進入會場的這項工作，第二週的某一天我自願和在入口的人員交換工作，體驗下一日引導人員，而就在那一天我才曉得這個位置有多麼辛苦，相信在看這篇心得的你一定會覺得就是一份引導工作能有多難呢，但當初的我也是秉持著這種想法，「導引」顧名思義就是引導民眾順利進入會場，而這項作考驗著我們的體力，想像一下一個人要站在那邊一整天詢問納稅人的號碼及申辦事項，如果當天有600位民眾來報稅，同樣的話語就要重複600次，一整天下來會有說不進的疲憊。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在國稅局實習的這個月裡說沒學到東西是騙人的，很多老師課堂上教的內容在還沒到國稅局實習前都只是普通的文字，而真的實際幫助民眾報稅後，這些文字全在腦海中活躍的衝撞著大腦的每個角落，除了學到這之外，我成長最多的一定是「耐性」及「溝通能力」，我相信這些在國稅局實習的經驗一定會幫助日後的工作。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	特別感謝系上提供這個實習機會，讓我們除了在課堂上學習之外還能夠有實作的機會，也謝謝國稅局辛苦的大哥哥大姊姊一步步地引導我們步上軌道，希望國稅局之後能開更多名額讓同學能一起學習。
---	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：吳佩勳	學號：1410605010	聯絡電話：0907-962-862
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	從用戶下載申報軟體之後使用申報軟體並繳稅都是在我們的服務範圍內，有操作上面的困難或者是遇到了無法安裝、沒有元件導致讀不到卡片、或是繳稅時出現系統上面的問題，導致上傳失敗，都要協助用戶解決問題所以只要是有關於報稅軟體有關的問題以上都是我們協助。 處理的部分，要懷著樂於助人的心去回答用戶的每一個問題，讓他們在報稅期間有個美好的體驗，這樣才會在下一次報稅時還願意使用我們所提供的軟體申報。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	而我最有成就感的事，當用戶打過來詢問說他們一直在試報稅軟體都使用不好，而我們協助他們以後成功的上傳申報，他們會非常開心的向我們道謝，而我心裡也會非常替他們感到開心，像是為這個社會付出了一點小小的心力，因為我們的政策或公共設施之類的有很大一部分都是在報稅期間由人民繳納的金錢，完成報稅也算完成了身為公民的義務了	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	最困難的部分就是接到抱怨程式的電話了，因為他們可能是處理很久才上傳成功的，有可能是使用線上版，而他秒數規定，用戶往往要在固定的時間操作完成，不然就會登出，所以他們都會抱怨說為什麼要有時間規定，一點都不便民，有事一離開就會要重新登入，造成用戶的負擔，這時候就要耐心和他們解釋這一部分的問題，或者這是針對一些用戶所做的設計，請用戶諒解，因為這時候用戶已經是很生氣的狀態了，也要稍微安撫一下用戶的情緒，這部分對我來說還蠻困難。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	這次實習讓我學到了一些程式相關的技術，和一些電腦操作上面的技巧，這是我以前在系上不曾學過的，也讓我變得更有耐心，遇到再難溝通的用戶，都會很有耐心地為他解釋，即使他的問題我已經解釋過了，只要用戶有一小部分要不清楚，我就會用他能理解的觀念慢慢和用戶講解。	
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	很感謝系上給我這次實習的機會，讓我可以學習到很多東西，更了解之後上班可能會面臨的問題，和對待用戶要有耐心並提供完整的操作流程。	

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：吳思漫	學號：1410605011	聯絡電話：0927-217-179
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在電子客服報稅中心裡，我的工作就是接電話，為用戶解決報稅軟體操作的問題，像是如何下載報稅軟體，如何載入所得資料及扶養親屬的資料等等。 我負責的地方有綜合所得稅及執行業務所得的部分，執行業務所得常會遇到用戶不知道去年度檔案的資料要怎麼匯入，或是要匯入各類所得的薪資資料的檔案，卻不知道存在哪裡，有些則是要上傳申報，卻忘記密碼是什麼等等，這都是我要負責的範圍。 而綜合所得稅的部分也常會遇到用戶打來詢問線上驗證碼或者查詢碼是什麼，或是不確定自己需不需要檢附資料，或著是詢問是否有報稅成功。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在實習期間內最有成就感的事，是接到了一個阿公打來，他不知道要去哪個網站內進行報稅也不會操作，我就帶著他一步一步的操作，從搜尋網站到進入系統後，帶著他確認他所有的所得跟扣除額資料，到最後申報上傳，當這一串的動作都完成時，阿公在填寫滿意度調查時，就問我的名字，他說要把我的名字打上去，因為我們不能洩漏自己的名字，所以只好笑笑的跟阿公說不用，聽到阿公說這句話時，真的覺得他好可愛唷，也覺得帶他完成報稅所花的時間都是值得的。 其實不管是哪種的問題，只要能幫助用戶解決，我就覺得蠻開心的，其實在實習期間遇到不理性的用戶並不多，用戶都蠻友善的，有的用戶在您幫助他解決問題後，會跟妳說聲謝謝，就覺得心滿意足了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	雖然遇到不理性的用戶不多，但在第一天時，我就遇到一個用戶打來說報稅的軟體有毒，要工程師解決，如果工程師不解決的話，他就要鬧上新聞，讓大家都知道，當下我就一直跟他說不好意思，也有跟他說會向工程師反應，好險他在我跟他說完後，他就跟我說他已經把軟體刪掉了，請工程師要趕快解決這個問題，沒有再繼續跟我說下去了。 接到執行業務所得用戶時，很容易被用戶問倒，每次都覺得他們的問題好難令人頭痛，有時帶用戶把可以操作的都做過了，還是沒有解決問題，就會感到很挫折。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	經過了這次的實習，讓我對綜合所得稅有更加的熟悉，把自己原本所學的發揮出來幫助民眾解決問題，自己也接收了許多新知識，而且在遠傳實習，不但可以學到關於綜所稅的知識，也可以訓練自己的口條，讓自己的口條更進步，在之後的講話都會變得很客氣，用詞也比較專業。 有了這次的實習經驗，也讓原本想去國稅局的我，覺得來到遠傳實習也是不錯的，在這可以學到許多妳原本不會的事，怎麼跟用戶溝通，會有比較多的實務經驗。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	1. 在實習前可以多一點實做的部分。 2. 今年多了行動身份識別但很多用戶對這個都不太了解，希望可以多做宣導。 3. 今年有推可以去超商取得查詢碼，但用戶都以為是可以到超商進行報稅，下次宣導時可以在宣導更清楚。 4. 今年有推不用讀卡機就可以報稅，但要取得查詢碼，在取得查詢碼時健保卡要先註冊，註冊時是需要讀卡機的，希望之後能推出不需要讀卡機就可以在家中取得查詢碼的方式。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：李亭儀	學號：1410605012	聯絡電話：0987-280-217
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	五月實習工作概要： 1. 協助用戶安裝軟體 2. 排除用戶在登入時遇到的狀況 3. 查詢碼下載 4. 查詢是否符合稅額試算 5. 協助用戶申報上傳 若用戶作業系統是windows就可以使用離線版及線上版，使用mac作業系統的用戶只能使用線上版。今年新增了長期照顧特別扣除額，一年一人限額為12萬，也修改了計算稅額的方式，薪資特別扣除額的20萬會直接在總額扣除，與以往不同，需特別跟用戶做說明。申報上傳完成後還會幫用戶查詢是否申報成功。協助用戶完成試算登入回復及下載試算書電子檔案。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	從當初在上課時都聽不懂到現在可以單獨解決用戶的問題，覺得非常有成就感。常常遇到使用線上版自然人憑證方式登入的用戶在系統環境檢測不通過，請用戶下載客戶端元件的這個問題，先帶他到內政部網站進行下載，也要請它下載hicos檢測完通過後才能登入進行報稅，登入後再帶用戶一步驟一步驟地去操作，直到繳稅完並申報成功，這個過程雖然非常繁瑣複雜，但是幫助用戶申報上傳後都會有一種成就感，最後聽到用戶的稱讚，前面操作一切的辛苦也就值得了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	有時候會有用戶一打進來就開始無厘頭的罵人，印象最深刻的是有一次用戶打進來說要申報資料上傳時出現上傳資料失敗，跟主管說明問題及錯誤編號後，瞭解是網路連線有問題，請他確認網路狀況，與用戶說明後用戶直接生氣大罵說網路不可能有問題叫承包商出來跟他講，由於用戶講了很多網路的專業術語，一直逼問我資料上傳時需要用到幾個封包，最後只能耐心地安撫他跟他說明解決方法，之後才順利完成申報了。在這個過程中最讓我感到困難的是用戶一直堅信自己沒有問題是軟體的錯誤，不聽我解釋，需要花費很長的時間去跟他溝通以及解決問題。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	雖然有會遇到不理性的用戶，但大部分用戶都很和善，在職前訓練時一直擔心自己是否真的能夠勝任這份工作，直到現在實習要結束了，覺得很有成就感。在這個實習過程中讓我磨練了脾氣，使我可以更有耐心及理性的去面對我所遇到的問題，也學會了程式操作，以後可以幫家人線上報稅更便利。	

建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	感謝有這次的實習機會!
--	--------------------

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：李梓萱	學號：1410605013	聯絡電話：0963-911-699
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	每年五月是報稅時間，但在今年因疫情關係，故延長到六月。報稅方式可在網路上做申報以及到國稅局那邊報稅，那我這次擔任的網路報稅的客服，有些客戶會利用網路上做報稅，當操作上遇到問題，就可透過我們來解決。客戶利用客服專線撥打到我們這裡，接通後先了解客戶的問題是什麼，之後利用我們所學的來幫助客戶解決困難，順利的申報成功。但也有可能會因為電腦問題，系統錯誤或是憑證問題，那這就不適我們所服務的範圍，要請客戶撥打所專屬的專線。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	第一天到公司上班，那天也是報稅的開始日，沒有什麼經驗的我手忙腳亂了一天，漸漸地開始上手，也了解大部分的客戶問題是什麼，故回答客戶問題能很順口的回答，不用在透過主管來解決，這讓我有感覺到自己已經成長了許多，剛開時可能每個問題都需問主管才能解決，到後面工作漸漸上手，可以有信心地得回答客戶，每當客戶問題解決了，自己的心情也會跟著提升，所謂的助人為快樂之本吧。有些客戶還會因為我們幫她處理事情感激我們，這就會覺得我們的付出都是值得的。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	第一天上上班可能是我最疲憊的一天吧，電話永遠接不完，也因為剛接觸不太會，導致沒什麼成就感，當遇到電話的等待人數還有好幾十位時，總有力不從心的感覺。想要努力的把所有客戶的問題全部解決，但電話撥打進來的等待人數還是一樣多，這時的心情就會煩雜許多。還有遇到哪種情緒較差的客戶，要好好的靜下心與他解說，並與客戶道歉我們的疏忽，這時就要挑戰自己EQ跟客戶溝通，我覺得最困難的事情就是與客戶溝通的方式吧，要清楚明瞭解說加上親切態度以及敘述的用詞。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成長)	每次解決客戶問題，這讓我和同學都覺得很有成就感，雖然有時候用戶會因為不了解程式操作而抱怨，但我認為這才是我們存在的意義，因為我們的職責就是要協助用戶解決問題。雖然時不時還是會遇到自己不知道怎麼解決的問題，但我們還是保持熱情的態度去學習，因為我們都知道用戶的滿意程度才是我們所追求的。在這段時間真的很謝謝老師及實習單位的主管，如果沒有他們的幫忙，我無法勝任這個工作，最後除了感謝還是感謝。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	因這次實習較特殊，遇到疫情問題所以延長一個月報稅時間，有可能導致五月用戶較少，故我們同學上班時數就會較少，不然就是班表會隨時做異動，個人私事較難安排，也很難掌控時間，建議班表排出來就要固定，上班時間也要比照辦理。
---------------------------------	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：林郁玓	學號：1410605014	聯絡電話：0905-326-726
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	解決客戶在家使用網路申報系統時遇到的問題：客戶要下載試算書表檔案或線上回覆時出現不適用稅額試算，幫客戶查詢是否適用稅額試算；協助客戶列印檢核用計算表，下載所得、扣除額資料，協助客戶至相關頁面查詢申報及稅額回覆結果；在申報系統上傳時出現網路傳輸障礙或錯誤訊息，帶客戶設定網際網路選項；列印資料不完整、螢幕解析度過大，帶客戶調整DPI；引導客戶至相關網站下載離線版軟體或線上版系統環境檢測需下載的憑證元件；提供其他機關之諮詢。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	使用行動支付-信用卡繳稅，填完滿意度會出現”取得行動支付資料，繳款中”網頁一直轉，沒有出現下一步。客戶表示其他同事都可以成功，他認為是系統問題，或是今年新增的行動支付有異常。先帶客戶以系統管理員身份執行重新開啟報稅軟體，重新上傳還是無法，最後請客戶重開網路數據機和帶他設定網際網路調整安全性，一步步帶他操作，再重新上傳，客戶表示可以的當下，真的很感動，雖然就這樣過了一小時，但可以幫客戶解決問題就很開心。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	帶客戶操作一至兩小時的電腦，但他們的頁面和我們對不上，或是他會說沒有此畫面，然後怪罪系統問題，不太會操作電腦的客戶也很難引導他們。一開始接觸實習時，遇到客戶的問題是要上傳時出現錯誤訊息：沒有收到推撥通知跳出QR-Code掃描，掃描後查無此身份。然後當客戶怪系統問題時就會慌張，（他們不會說自己使用臺灣行動身份識別登入）事後詢問下才知道客戶都誤以為這個是身份證登入，但其實這是要用自然人憑證綁定在手機的，所以客戶在掃描時才會出現查無此身份…	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成長)	在客服中心實習完，只能說不後悔來到這，雖然一開始不熟悉時真的很挫折，上軌道後每天做著同樣的事有點疲憊，但整個實習，收穫最大的就是培養耐心，被客戶兇的時候難免玻璃心，或是情緒受到影響，脾氣被帶著走，但都盡量忍下，告訴自己要有耐心，將他們當作是自己的家人等等。也讓自己對這方面產生一點興趣，讓自己畢業後有更多出路。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	若客戶不用稅額試算就不要寄郵簡通知，會讓民眾誤解自己符合稅額試算，或是郵簡通知上的客服電話可以寫得詳細一點，不要只是告知客戶 客服專線：…會讓民眾以為操作軟體客服就是國稅局。
---	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：邱郁雯	學號：1410605015	聯絡電話：0912-610-037
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	最常遇到的引導用戶下載系統、執行安裝、排除用戶的錯誤代號、排除錯誤訊息、引導用戶重新轉檔、重新審核上傳、引導用戶以系統管理員身分執行安裝、以系統管理員身分進入系統、移除重新安裝、引導用戶註銷密碼申請重設密碼、告知要更新系統後才能上傳資料、請用戶寄檔案過來幫用戶查看檔案格式或是請用戶寄檔案過來做匯入或是審核看看檔案有沒有錯誤、向用戶核對錯誤清單釐清錯誤原因、進線發現用戶是另一個服務類別，請用戶打正確的專線及分機。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	我想最令我欣慰的不是用戶不斷的稱讚我，而是我將一位不太會用電腦的奶奶慢慢排除十一個錯誤代號，奶奶告訴我雖然她年紀大了，但是還是很努力的在學習，希望我可以教導她，一個步驟一個腳印慢慢的跟著學習，這是令我非常感動的地方，彷彿告訴我要不斷學習著，不是不服老而是寶刀未老，即使慢慢來奶奶還是很願意跟著我，總是跟我說著再讓我試試看。再排除完所有的錯誤代號後奶奶也開心的跟我說謝謝，但我想她最該感謝的是她自己，感謝她願意給自己一個學習的機會。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	有一位用戶打來後一直瘋狂的罵人，告訴我們系統有多爛，她的資料怎麼都匯不進來，為什麼系統每年都在做更新，每次的頁面都不一樣，每次都要重新適應，連我的開頭語都不讓我說完，我講話的時候一直不讓我講話，一直打斷我說話，還一直自己亂做步驟，這種不理性的用戶是讓我感到最難引導的用戶，用戶自己點到稅務入口網問我哪裡可以下載，已告知她點錯網頁還永不承認，跟我說條條大路通羅馬，後來用戶才發現自己點錯網頁，態度才慢慢放軟下來，以後遇到這種情況可以試著請用戶所有頁面都關掉重開，讓用戶清空所有畫面，她才能清楚看到。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	上班後真的覺得當學生很幸福，可以輕鬆自在地坐在講台下方，可以擁有學習的機會又不會有人罵你，也不會有人質疑你。學校就像個小型的社會，可以包容你犯的錯誤，教導你正確的方向，希望自己好好珍惜最後一年的在校時光。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	建議系統可以標示一些像是ABC之類的標示讓用戶在尋找時可以有一個更好的對應。建議可以創立一個常見問題像是在每個問題後方都有標示代號，讓用戶可以更容易去尋找。建議系統內的EMAIL都設定成可以直接複製的格式以利用戶寄檔案過來是不會傳錯。
------------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：施宛柔		學號：1410605016	聯絡電話：0968-791-332
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	擔任綜合所得稅申報系統軟體操作(離線版、線上版)及稅額試算服務困難排除客服人員。協助進線用戶軟體操作問題、協助不會操作軟體的用戶使用電子申報繳稅軟體進行結算申報動作、向用戶解釋今年所得總額系統計算方式、解釋稅額試算及結算申報之差別、協助用戶查詢申報結果、回報用戶對系統提出之相關建議、判斷用戶問題非軟體操作相關問題協助用戶找到相關單位之客服中心排除問題。		
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	報稅用戶很多，從年輕人到老年人都有，每個人遇到的問題也不相同，即使是同一個問題，也不是每個用戶都能用相同的方法解決。對我來說最有成就感的事情莫過於順利的幫用戶解決問題，幫助他們成功完成綜所稅的結算申報了。因為今年的薪資所得特別扣除額計算方式與往年不相同，許多用戶會對此感到疑惑而進線詢問。雖然向用戶解釋，還是有少數的用戶對金額計算有問題，我會慢慢解釋給用戶聽，當用戶理解之後，聽到用戶稱讚我很有耐心願意慢慢告訴他們，心裡會非常開心，也會充滿成就感。		
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在實習過程中最困難的地方我覺得是要根據用戶的描述判斷問題所在，有些時候用戶問題的描述不夠清楚難以判斷的時候，就需要我們推測所有的可能再根據用戶的描述找出解決方法。也會有遇到跟用戶雞同鴨講的時候，這時候就需要相當的耐心，雖然用戶遇到問題會緊張，但是我們身為客服人員不能因此跟著用戶緊張，這樣會很難引導用戶。準確的判斷跟是當的引導用戶是我認為最困難的地方。		
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在實習過程中，我學會了兩件重要的事：臨危不亂的判斷跟即使被用戶責罵也要能心平氣和地協助他們。在這一個月中遇到形形色色的用戶，有十分禮貌、溫暖問候我們的用戶，也會遇到沒有耐性、語氣急躁的用戶。前者的用戶占多數，通常也能非常順利的引導用戶；後者的用戶是少數，但是一遇上，就像一次接了10幾通電話般感到疲累，身為客服人員沒有選擇用戶的權力，因此在這個月期間業算是再磨練我的心性吧，即使如此，當用戶溫暖的鼓勵，能掃除我們的疲累，我想這就是言語的力量吧！		
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	在服務期間，我發現很多用戶符合稅額試算服務，卻因為沒有讀卡機而沒辦法下載電子檔，只好改用系統結算申報或親自到國稅局申請紙本資料，我想這樣違背了當初稅額試算服務的用意了，建議國稅局能增加不需要讀卡機也能取得電子檔的方式，這樣對於試算書電子化的推進也會有所助益。		

2020 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I班
姓名：張馨勻	學號：1410605017	聯絡電話：0905-819-885
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	當財政部電子申報繳稅系統程式操作客服人員，當有用戶對程式操作有疑問時，我們就必須帶他們操作解決他們的困惑，當安裝程式出現問題或者是操作過程出現錯誤問題，我們也必須帶他們排除困難讓用戶成功報稅。當遇到自然人憑證和健保卡需要安裝元件他們會打過來問，雖然其實可以請他直接洽他們的網站，但是我們還是會帶他操作除非是我們也不能解決的問題，其實工作內容包含大大小小的事，有時連最基本的儲存檔案的位置也必須帶用戶去尋找。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	剛開始接前幾通用戶的電話，心裡都非常的緊張有時手跟聲音還會微微的抖，但現在不知道是因為很熟練已經都很得心應手了，期間我印象最深刻的是用戶他其實不太會操作系統和電腦，我從一開始遇到他必須下載元件也沒註冊過健保卡，我很有耐心的帶她先去註冊密碼和下載元件，中間出現大大小小的問題，終於可以操作報稅系統，用戶他也不太會操作，我只能帶他一步一步操作直到他出現了，「你已成功申報一次」時心中滿滿的感動，能幫助到用戶真的太棒了。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	剛開始接前幾通用戶的電話，心裡都非常的緊張有時手跟聲音還會微微的抖，但現在不知道是因為很熟練已經都很得心應手了，期間我印象最深刻的是用戶他其實不太會操作系統和電腦，我從一開始遇到他必須下載元件也沒註冊過健保卡，我很有耐心的帶她先去註冊密碼和下載元件，中間出現大大小小的問題，終於可以操作報稅系統，用戶他也不太會操作，我只能帶他一步一步操作直到他出現了，「你已成功申報一次」時心中滿滿的感動，能幫助到用戶真的太棒了。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	這次實習因為有報稅時間延長，所以工作量沒有之前學長姐實習時來的多，一開始我其實有一點不太相信自己能勝任這份工作，上課時沒有實際遇到問題和操作系統，聽課時有一點模糊好像聽得不是那麼懂，感覺是一份很難的工作，後來經過一兩個禮拜，慢慢的熟練也能單獨解決用戶問題，真的很有成就感，能幫助用戶報稅大多民眾都會說感恩你或辛苦你了心裡都很開心，之前都是學課本能把課本用到實際操作面的感覺真的很不一樣，現在也能幫家人同事報稅，好訓練出高EQ。	

建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	感謝有這次實習機會，辛苦你們了!
--	-------------------------

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：莊詩雅	學號：1410605018	聯絡電話：0916-325-407
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	用戶操作程式上有困難需要幫忙時，我們藉由電話的方式幫助他們系統上的操作，比較常見的可能是下載我們離線版的軟體有問題或是離線跟線上都會有的資料要怎麼填寫、下載資料等，線上版也有常見的問題像是下載元件等，還有詢問一些登入方式，像今年就有新增TW-Fido很多用戶會不知道這是甚麼，也都要和用戶解釋，今年健保卡登入也因為口罩預購的關係新增了註冊密碼，都須和用戶解釋，但最常被誤會以為我們是國稅局的客服，也會詢問我們稅務方面的問題。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在用戶嘗試了各種方式還是不行，但打電話我幫他找出問題並解決時，是我最有成就感的時候，像是線上版元件不通過，或是系統軟體無法下載。當用戶嘗試了各種辦法都不行時，決定打下那通電話尋求我們幫助時，能夠為他的問題做到解答，甚至讓他順利完成任何系統操作時，是我最有成就感的事。還有一件事也讓我很有成就感，那就是當同學遇到用戶問題搭沒遇過時，而我卻碰過也知道要如何處理，我還能在一旁提示他給他支援，幫助他為用戶解決問題。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	實習最困難的時候就是，用戶的問題是百百種，我們又是系統操作的客服，常常遇到的問題都和電腦有關，自己也不是很會操作電腦的人，時常不知道要怎麼和用戶解釋，或者是他不會操作電腦時要如何他操作，有時候也會遇到是系統上的問題，遇到用戶抓我們的漏洞，畢竟系統不是我們設計的也只能告訴他們會再跟工程師溝通請他們見諒。有時候用戶打來我卻沒辦法幫他們解決甚至還要申告上去請主管去處理時，以上這些狀況都是我覺得很困難的。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	剛開始實習時遇到很多狀況，有種手忙腳亂的感覺，還要一職去詢問別人要怎麼解決，就希望自己能趕快上手自己的業務，漸漸地熟悉時，甚至還可幫助別人就覺得自不只學到克服的耐心，甚至同儕之間的互助，都讓我收穫滿滿。很感謝這次系上的安排，讓我有機會嘗試到這樣子不同的工作。	
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	謝謝系上和實習單位安排這次的實習，是個很特別的經驗。	

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：曾閔歆	學號：1410605019	聯絡電話：0966-358-391
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	幫客戶處理有關綜合所得稅報稅系統上的問題，帶領客戶線上報稅或下載報稅軟體，告知客戶線上報稅需要甚麼資料，並解釋資料該從何取得，若客戶無法理解則提供其他利於客戶的登入方式。告知客戶如何更改報稅內容，或幫客戶查詢報稅資訊，回答客戶基本稅務問題，若客戶想要更詳細的解說，我們就會提供國稅局的稅務電話讓客戶做查詢。若客戶反應系統有問題，我們會協助找出問題並解決問題，若無法解決則會替客戶向二線主管做申告，等問題排除後會再主動聯絡當事人。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	我認為在這項報稅客服電話的工作裡最有成就感的想必一定是幫客戶解決了他苦惱許久的系統問題，然後聽到他鬆一口氣的聲音，或終於解惑的歡呼聲，這是在這項工作裡最喜歡也覺得最有成就感的事，更是在這個工作裡的信心來源。另外讓我覺得有成就感的是帶領年紀較大的客戶，用半個小時以上的時間，一步一步帶領著他操作，然後等他們慢慢來，我認為撐過這一大段時間終於結束這通電話的感覺很好，感覺空氣瞬間清晰，因為在電話裡，深怕他們傳來的聲音是：小姐沒有唉，小姐在哪裡啊我找不到你說的等等…，超級害怕電話那頭傳來的聲音是這些!!!所以過程都超緊張!不過換來的也是結束電話後的滿滿成就感。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	在實習的這一個月裡我感到最困難的事，一開始是因為自己本身對軟體操作 不熟悉，所以客戶問的問題基本上我也都不會!電話一剛接起來就要請客戶稍等，然後在馬上衝去問正職姊姊，由時候一問就是好幾分鐘，自己知道電話另一頭還又客戶在等，但是問問題又要排隊，這種心靈上的壓力很難熬呀，有時問完問題回來接電話時客戶會很有耐心地繼續與我通話，有時接起來卻是一陣謾罵，但我也無話可辯駁，畢竟就是我懂得不多所以需花費很多時間去解答客戶的問題，我相信客戶內心也很煎熬。這大概就是我在實習的這段時間裡最難熬最跟自己過不去的地方了。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	感覺實習後自己變得更又耐心，講話也更圓滑了，我開始知道一些說話的技巧，在與人談話的過程當中，也學會了如何抓重點，或人家想要你回答的是甚麼，開始會去揣測別人下一句話想說甚麼，並做好準備回答，而不會自亂陣腳。	

建議 （對實習單位 及教學單位或 其它建議）	對於遠傳實習我本人沒有特別的意見，謝謝遠傳給我們實習的機會也 謝謝姐姐們都這麼有耐心地回答我們的問題。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：黃念慈	學號：1410605020	聯絡電話：0938-973-963
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	工作內容主要是協助納稅義務人進行申報並排除使用程式時出現的問題與疑問： 1. 帶用戶選擇離線版或線上版 2. 解決安裝、登入與操作問題 3. 回應相對簡單的稅額問題(標準、列舉、薪扣) 4. 申報上傳是否成功 5. 是否符合試算 因為網站上操作的頁面不同，所以會先分清楚民眾是否有收到國稅局寄送的稅額試算書，有的話會帶用戶到可以線上回復的頁面；沒有的話會帶用戶到結算申報頁面。如到了結算申報系統，會再跟用戶解釋五種登入方式，並建議用戶可以用哪種方式做登入，接者再教導用戶如何下載當年度所得、扣除額資料，資料帶入後進去系統裡面，就可以一步一步的完成資料的確認、新增或修改，最後再申報上傳。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	當用戶打電話進來時，伴隨著他們著急緊張的聲音，讓我的心情也隨著用戶而有所起伏，我親切的向用戶詢問他們的問題並加以理解後，再耐心仔細的向他們說明問題所在處並且一步一步引導他們操作著程式，當用戶的問題得到解決時，他們開心滿足對我說：「小姐，謝謝你的幫忙，真的是非常謝謝妳，辛苦你了」，聽到這些充滿溫暖的話語令我感到欣慰並伴隨著滿滿的成就感。也感謝這些鼓勵的聲音，讓我在心力交瘁的時候能獲得滿滿的正能量，使我逐漸成為更專業的客服人員。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	1. 由於我們在教導用戶時，無法跟用戶對到畫面，所以會一直重複說明請用戶點選的地方，然後用戶一直找不到，最後用戶就會惱羞成怒。 2. 在帶用戶操作電腦時，我會請用戶跟著我的步驟一起做操作，但有的用戶很不受控制，直接超前我的進度，點到不知道哪裡，所以我又要重新再帶用戶操作一次。 3. 有些用戶敘述問題時，含糊不清，所以自己要先花一些時間，了解他的問題，才能排除問題。 4. 因為有老一輩的用戶，不太會操作電腦，所以光是講解並帶他操作找到正確的位置做點選，就會花上很多時間。 5. 很多用戶不太清楚程式跑出來的稅額計算金額，所以都會打進來說是不是程式有BUG，不應該是這樣的數字，然後就要開始跟用戶解釋。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	從3月底開始的教育訓練，就開始帶著忐忑不安的心，認真的學習著操作報稅系統上會遇到的問題，深怕漏聽講師的一句話。接著終於來到了旁聽試接的日子，一開始聽著正職人員的接電話錄音片段，心裡想是不是自己5月開始實習時也能講的跟他們一樣好呢，到了後半段，是我們學生要開始試接的時間，電話打來時，真的緊張到都能聽到自己的心跳聲，最後還是順利的完成試接了。 5月1日是實習的第一天，就如同主管所述說的，真的不誇張直接湧進一堆電話與各種問題。在第一天民眾打電話進線的震撼下，我發現在處理用戶的問題時，自己要先鎮定，把民眾的問題統整好，並詢問是用離線版或是線上版、電腦的作業系統是什麼、瀏覽器用什麼的、使用什麼憑證方式做登入....等，才能在詢問正職人員時，以最快的時間得到答案並回答用戶。大約再過了幾天，我就有一套自己詢問用戶的SOP，處理用戶問題時也越來越得心應手。 在實習時，也遇到各式各樣的人，有的用戶耐心很好，在我保留他後去詢問正職問題時，會讓用戶等待一些時間，但當我取消保留後，用戶還很客氣的跟我對話，也會謝謝我幫她解決問題；也有遇到過急性子的用戶，多次保留後用戶就會有點小生氣。所以在經歷過每個用戶的脾氣後，我也讓自己不要常常保留客戶電話，把用戶的問題一次問完並且重複確認問題後，再去找正職人員解答。在操作系統時，因為我們的畫面跟用戶的畫面一定不是同步的，所以我們需要跟用戶確認好畫面後才能跟用戶同步操作或是請用戶跟著我們一起進行操作，但帶著用戶跟我們操作系統時，由於每個用戶會使用電腦的程度都不一樣，所以當我們面對不太會使用電腦的用戶時，會需要較多的時間和耐性來教導用戶操作電腦與核對畫面。 這次的實習不僅讓我學會了如何使用報稅系統、培養了我的耐性，也讓我深刻了解到凡事也要站在別人的立場去想，不能只考慮到自己的立場，更是增進了我的溝通能力，在實習時遇到各式各樣的用戶，雖然大部分都是善解人意的，但偶爾還是會遇到無理取鬧的用戶，他們讓我了解到具備溝通能力及說話的技巧是一件很重要的事情。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	「查詢碼」取得方式對於一些用戶來說太過於繁瑣。有些用戶家裡沒有讀卡機、沒有自然人憑證、健保卡也未註冊過，他們也不想買讀卡機，這樣如果要到超商取得查詢碼，也必須要先到健保署註冊健保卡，但既然都要到健保署註冊健保卡，不如就直接到國稅局報稅就好了。 這邊建議政府可以多多推廣「健保快易通」的APP，健保卡直接綁定手機就可以註冊了，再拿註冊好的健保卡到超商取得查詢碼，接著使用戶口名簿戶號+查詢碼的方式登入進去系統。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：陳柏仲	學號：1410505100	聯絡電話：0987-758-333
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	實習工作的主要工作就是協助顧客操作軟體。在協助顧客操作軟體這個部分，當我們接到顧客電話後，首先須聆聽顧客的問題，接著跟用戶確認問題，之後再替用戶解答。如果用戶的問題是無法操作某個部分，我們可以同步到跟顧客一樣的頁面，並一步一步引導顧客做操作。另外如果顧客覺得是我們軟體的問題，我們會跟用戶確認問題之後跟主管做詢問，再給用戶答覆，如果是軟體問題會跟用戶留資料，事後再跟用戶說明請他在操作看看，並取得用戶的諒解，盡量減少客訴的可能。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	在用戶打電話來時，常常會遇到一些資料打錯或是帳號輸入錯誤的問題，此時用戶心裡是相當無助害怕的，因為用戶們會害怕因為輸錯資料而得不到退稅或是會有重要訊息接收不到，所以才會打電話給我們，而此時就是我們客服人員派上用場的時候了，我們的工作就是要釐清用戶們的問題，並幫用戶解決，而上述用戶的這個問題，我們可以用平和且冷靜的口吻安撫用戶，並告訴用戶不用擔心只要再重新上傳申報一次就可以了。因此我認為最有成就感的事莫過於解決用戶的問題並得到用戶的讚賞。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	當用戶打來詢問報稅軟體問題時，有些用戶可能因為試了很多次或是其他的原因造成情緒不佳，對我們客服人員生氣，甚至是辱罵。我想這就是令我們客服人員感到最困難的事吧，因為此時用戶打來時已經缺乏理性了，甚至只是想打來發洩情緒，而當我們處理事情時往往是需要一步一步的釐清問題發生的原因，在這個過程中其實是需要兩方的冷靜且耐心的處理，並非一蹴可幾的，也非發脾氣所能解決的，因此只要兩方有一方是處於非理性的情況，那麼諮詢客服的這段時間幾乎是在浪費雙方彼此的時間，也是最令我感到困難的工作事項。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在這段實習的過程中我得到了巨大的收穫與成長，在收穫方面，我把平常上課學到的知識解釋給用戶聽再結合上報稅軟體的操作，讓理論與實際能夠並行。在成長方面，我學到了情緒的管理和工作的責任感，每當我遇到一些生氣的用戶，我能夠心平氣和地與他們溝通，並且把用戶的問題解決。另外以前在學校時還不能體會到工作的責任感，但在實習這段時間我體會到了並且付諸執行，像是須把客戶的問題處理好而非打發隨意帶過，相信這些收穫與成長會使我更加成熟與穩重。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	首先非常感謝學校與遠傳電信給了我們這次的實習機會，讓我們能在課業之餘增進自己的能力並培養軟體操作的能力。另外建議學校能提供多一點的名額在國稅局，讓學生在實習時一半的時間待在國稅局一半的時間待在客服中心，這樣能讓學生在兩邊都能學習到，增進學生的稅務能力及客服專業。
---------------------------------	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：仇子欣	學號：1410605001	聯絡電話：0963-901-036
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	接來自各地用戶電話，他們會詢問有關係統操作個人綜合所得稅的問題，包括登入方式或者去哪個網站找到我們下載軟體或使用線上版登入，例如健保卡或自然人憑證電子憑證等等，都需要帶他們下載元件安裝，健保卡還需告訴他們如何註冊密碼，身分證那個登入方式取得告訴他們去四大超商取得查詢碼，另外還有試算通知書的服務，告知他們去哪裡下載試算通知書電子檔或者告知他們去哪裡線上登錄回復，有時候遇到不會的問題可以去請教主管或大哥們，他們都很厲害會告訴我們如何解決，甚至到後期身旁的好朋友好同學也會幫助你找到你的問題點，讓這次的實習更順利圓滿的結束。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	一個用戶從完全不會打電話進來，說他是第一次報稅，連網站都不知道哪裡進去，帶他找到網站進去下載離線版，他是自然人憑證，也帶他安裝元件安裝檔，進去填基本資料，然後他需要扶養親屬，帶他新增之後他不知道所得資料也要帶入，跟他說要要到親屬的健保卡或者其他憑證或者查詢碼，他說他們家有讀卡機，他說請我不要掛等他下他還需要我，因為我們電話很難打過程也一直說不好意思，很客氣，到最後帶他繳稅報稅成功，雖然過程也是耗費半小時左右但是他成功之後真的一直說謝謝還詢問我姓氏，說遇到你真好，你很有耐心等等，覺得很感動，也為他成功報稅感到喜悅，謝謝那個阿姨！	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	覺得最困難的事情是帶用戶操作系統但是他遇到不是我們軟體操作的事情，但是我還是想說幫他查看帶他操作，用了大概半小時，該帶他嘗試過的都嘗試過了，問題還是一樣存在，結果他照常打就可以了後來半小時帶他操作系統的東西，他會不知道自己東西存到哪裡或者我們看不到他的畫面也不能實質直接幫助他，只能聽他的敘述大概揣測他進行到哪個步驟，他應該點哪裡才會正確看到他的資料下載或者是登錄的東西再哪裡，那是我第一次接到一小時快半的電話，整個過程真的講到口很渴要一直喝水，也要不停告訴自己要有耐心，因為對方也是不會才打進來求助於我們，雖然他中途也小抱怨了一下我們系統，但是最後帶他操作成功他也是說了很多次謝謝，是一個完美結果！	

心得 (納稅服務期間的 收穫與成長)	覺得這份工作讓我學到了很多，最重要的對我來說是耐心，因為我這個人本身就滿急性子，很多事不喜歡等待，但是面對用戶你不得不耐著性子一步一步告訴他們要怎麼做，還有是講話慢一點，有時候我會突然用我已知的角度一股作氣得把步驟講完，但是用戶一個措手不及說等我一下你講太快我來不及聽懂或操作，那我就要重講一遍，讓我知道我的毛病又犯了，謝謝這份實習讓我了解到報稅這部分，也能把自己平常在書本上讀到的知識實質應用到這份實習，對我來說真的覺得很特別很值得，納稅是人民應盡的義務，能帮大家解決到問題也是我們工作最大的成就感。謝謝大家謝謝自己!!
建議 (對實習單位及 教學單位或其它 建議)	感謝有這次實習機會讓我們能體驗到這份工作，謝謝實習單位對我們的教導及安排。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：林宜萱	學號：1410605002	聯絡電話：0911-485-697
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	客戶端使用報稅系統有疑問時會打電話進來詢問,我的工作內容是回答並解決他們詢問的問題。針對於電腦程式的下載與遇到的問題、錯誤訊息解釋並解決,帶不會報稅的客戶操作報稅軟體,引導他們進行報稅流程並正確順利的申報,對於資料登錄的方法進行解釋,例如:要新增薪資所得如果沒必要費用應選擇採扣除額才能順利進到下一頁、或是填寫扣除額時在扶養人的欄位會有特定的按鈕讓他點選勾選後才會在扣除額的地方跑出扶養人的名字…等,對於部分電腦顯示問題,也要帶他們進行電腦設定,遇到登入的問題時,要解釋每一項登入的方法,查詢碼、健保卡註冊密碼、線上驗證碼的取得方式。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	我最有成就感的工作事項有兩項,第一件,當客戶一次詢問很多問題時,我毫不慌亂、有條理地一一回覆他,並且客戶也對我的回答感到滿意。記得第一個禮拜因為實習剛開始當客服光是簡單的回答客戶因下載問題而要刪除dll檔讓他們能夠順利下載都覺得開心。 若客戶不會進行申報我能帶他到財政部電子申報繳稅服務網,帶他下載報稅程式,解釋登入方式並登入,請他從第一個基本資料確認後新增、修改然後申報完成。當引導客戶完成申報時,就好像自己也完成申報一樣覺得開心。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在工作事項中回答客戶執行業務所得的問題讓我覺得最困難。他們時常遇到匯入或匯出檔案的問題,有時會需要帶他們去調整匯入檔,並嘗試匯入近系統。有實質所的用戶會批哩啪啦把問題參雜一些我不懂或是還沒看過的項目名稱進行描述,又希望我能馬上理解且很快地回答,如果我再次重複、確認他們的問題,執所的客戶會覺得我沒辦法理解他的問題,有時會覺得挫折,但此時我會鎮定地回覆他剛剛詢問的問題並解決。 有時會遇到因為報稅抱得有些煩躁的客戶,詢問過程中會比較激動,在溝通的方面就會比較困難。但我會平心的一邊安撫客戶情緒易邊解決客戶的問題,解決後有些客戶心情也就平復了。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	客服期間,我學會接電話時的禮節、如何回覆客戶的問題、更學會如何溝通,因為各戶端也是在電腦桌前操作並詢問,此時我要做的是要去理解他們正使用的頁面,推測他們遇到的問題並以客戶聽得懂的方式帶領他進行操作。 對於在電腦方面比較弱的我,還學習到許多電腦操作相關的技巧,能夠知道當客戶遇到甚麼問題時需要到哪邊去調整他們的電腦設定。	

	最後我認為我最重要的成長是，能夠有效地調整自己的心態，站在客戶的立場幫客戶解決他們面對的問題。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	客戶的問題中，常常會出現要報稅的用戶跑到試算回覆的頁面，我覺得在選擇個人稅→綜合所得稅之後的頁面在稅額試算的選項附註是要給需要進行回覆作業的用戶，並說明請要申報的客戶直接點選綜所稅結算申報。有些客戶反應標示不夠清楚，尤其是第一次報稅的用戶反應較多，有些客戶甚至會理解為要申報前就是要先去進行試算而直接點到試算回覆的頁面，他們不知道的是申報頁面登入後就能看到他們的試算了。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：陳家洳	學號：1410605003	聯絡電話：0910-410-335
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在國稅局7樓幫忙民眾使用網路申報或者是他們因為沒收到稅額試算通知書而想要看看他們的稅額試算。通常來申報的都是一些年長者和使用列舉方式的民眾還有一些想要增加扶養親屬而不知道如何使用的民眾。有一些民眾因為不了解稅制問題所以必須講解給他們聽。因為今年疫情影響加上好幾天的大雨還有延長報稅時間，導致來報稅的民眾減少，有一天早上被安排去消費稅幫忙，現在為了提倡環保節能減碳，鼓勵民眾更換老舊家電，政府補助貨物稅，我們就在現場幫忙檢查民眾申報的資料，過程中雖然非常無聊，工作也非常簡單，但是因為很多筆資料，所以時間過得非常快。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	在這個月一定碰到了不少民眾，讓我最有成就感的不是幫他們少掉一些稅款，而是幫忙一些阿公阿嬤報稅，因為他對於電腦一定是一竅不通，而且有時候他們想表達的事情我也聽不太懂，所以這時候就必須展現極大的耐心與專業，詢問他們講給他們理解。我就聽到一位阿嬤他說如果要給孩子報扶養孩子才會幫他，不然都不會幫他，他必須自己來國稅局報稅，聽了有點難過，所以幫阿公阿嬤們報完，他們都會很客氣的說很多次謝謝，我想成就感就來自於這幾聲謝謝吧。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	我也遇到了比較難纏的民眾，大家對於要繳的稅款一定錙銖必較，有一位先生想要新增媽媽的撫養，但根據稅法規定要撫養也必須把所得帶進來，所以我先幫他新增撫養但一些所得資料還沒匯進來所以稅額會比較低一點，但當我匯入資料時，那位先生就有點生氣並且很大聲地質問我為什麼會多出稅額來，讓我非常驚恐，我先試著解釋給他聽，但他一點都不接受，所以我只好請國稅局的姊姊跟他解釋，但他還是不能接受，他就是想要用錯誤的方式申報。對於這種民眾真的不知道要用什麼方式他們才會接受。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在這漫長的一箇月中，一定遇到了各式各樣的民眾，有的很友善，有的比較兇，但大家都很配合，在國稅局實習有點類似像是服務業一樣必須承受民眾的情緒有好有壞，可以近距離跟民眾應對進退。前兩個禮拜是最忙錄的時間，民眾一個接著一個，大家都有很多疑問，幸好我們是財稅系，對於綜所稅一定不陌生，所以民眾問的問題大部分都能解答出來。實習的這一個月剛好可以先體驗一下公務人員的工作與生活，讓我能再深入思考是不是喜歡這樣的生活模式，是不是真的要國考。在這個月成長最多的應該就是情緒管理這一塊吧！雖然遇到一些不理性的民眾，但我們的外在還是不能表現出來，必須隱藏起來。這個月過得非常快，一開始還很不	

	習慣早起，但必須當一個有責任感的人，這樣才會增加別人的困擾和同學的麻煩，撐一下就過了。感謝有這次的經驗，讓我能實際操作，而不只是藉著課本學習，參與了這個實習讓我印象更深刻，不在只是課本上敘述，而是真人真事，也大開眼界，碰上了可能永遠都不會遇到的人。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望相關單位能加強一般民眾關於稅這方面的知識，因為還是很多民眾覺得他的所得不高為什麼沒有稅可以退。也希望學校爭取學生能到別的稽徵所實習，就近實習，交通也比較方便。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：賴淑鈴	學號：1410605004	聯絡電話：0929-366-082
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在自己電話響起時，快速接起電話，微笑的說出：「電子報稅客服中心您好，敝姓賴，很高興為您服務。」然後，將客戶關於系統操作的問題，一一解決，若是關於稅務問題，就請客戶洽國稅局詢問，若是別的稅系統操作，委婉告知需要客戶撥打另一通電話，因為我們服務項目不同、系統不同單位也不同，若客戶需要，也會告知他正確該撥打的電話號碼，掛完電話後，需要將大概的客戶問題和解決方式登打進客服中心的備註欄，有利於下一位接到相同電話的同學，可以盡快了解之前客戶的問題。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	系統審核後有一個部分是會產生錯誤清單，有些客戶的錯誤清單特別多，我有遇到一位小姐，她的錯誤代號原本有6個，因為每次改完都要有一個匯出的動作，所以我通常都是全部一次改完再匯出審核，結果下一次的審核又一樣出現6個錯誤代號，而且只有一個和原本的相同，那也就是說，她的錯誤代號有11個之多，接著一樣需要帶領客戶繼續更改資料，想辦法將資料在審核時，出現審核無誤才行，在聽到客戶說：「這次可以了欸，審核無誤了。」就會覺得很有成就感，畢竟一開始出現了這麼多錯誤代號，都被自己一一解決掉了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最困難的不是操作系統，而是遇到不聽自己說話，一心只想說自己有什麼問題的客戶，因為我們看不到客戶的電腦在做什麼，看不到他電腦有什麼錯誤訊息，無法面對面交談，無法看到他們的表情，每次都以為他們說完了，正要開口，客戶就又开始新一輪的說明，甚至輪到我們說明時，客戶總是不配合，詢問他們有沒有看到錯誤代號，他們就說代號後方的中文說明或者直接說沒有看到，跟他們說就是那個前方有括號刮住，裡面有4個數字，那4個數字是多少，客戶還是再說後面的中文，這時候總是會覺得心很累。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	收穫就是對電腦的一些快捷鍵更加認識，更會操作電腦，而打字的速度也進步不少，因為每次都要登打客戶問題跟解決方式，會常常需要打字，慢慢的打字速度就有改善了，而成長就是脾氣方面吧！對上一些不熟電腦操作的客戶，可以很平靜的面對，不會覺得怎麼客戶都不知道，慢慢的仔細的跟客戶描述需要點選的按鍵，使用「方向」和「按鍵上的文字」來描述按鍵在哪裡，還有耐心方面，因為客戶都知道，客服電話很難打，所以都會請我稍等一下，然後慢慢帶他們做到上傳完畢，有些需要登打資料，總是需要等，在接電話雖然可以按靜音鍵來跟同學講話，但是同學也要講電話，通常只能傻傻等，所以耐心也是被訓練的很好。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	可以在教學時，有一個資料，裡面放一些客戶常用問題，這樣可以在真正接電話時可以比較知道客戶會問甚麼，找資料也比較方便，還可以減少保留次數。
------------------------------------	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：吳芳萱	學號：1410605005	聯絡電話：0918-867-248
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在遠傳實習時，我是擔任營利事業所得稅的客服人員，用戶如果在使用程式上遇到工作內容都會來電詢問，大概可以分為：指導用戶下載營利事業所得稅電子申報軟體、為用戶解說程式操作流程、為用戶排除審核錯誤清單、說明今年稅局在程式設定上的一些特別設定、詢問用戶操作程式出現的詳細錯誤訊息並且引導用戶解決、帶用戶將以前年度找出並且匯入今年程式系統、解答用戶在某些系統設定上的提示訊息、引導用戶將媒體檔審核無誤並且申報上傳成功以及申報成功書表列印。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在實習的過程中，我覺得最讓我有成就感的事，大概就是引導用戶完成審核並且申報上傳成功、指引他們最正確的方式為他們解決在程式上的問題以及聽到用戶解決問題時所稱讚我們的話語。有一位用戶最讓我印象深刻，因為這位阿姨完全不會我們程式上的操作方式，我在接到這通電話時，一開始有點不知所措，因為這位阿姨不太會用電腦，所以我必須用最詳細描述的方式去引導他一步一步操作，那位阿姨也能慢慢理解，雖然要花費很久的時間，但卻可以使用戶成功申報並且聽到他們的讚許，是一件非常有成就感的事。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在這實習的過程中，我認為其中一件最最困難的事，就是理解用戶所表達的意思，有時候他們所表達出來的方式沒有這麼好理解，都要再三確認過所有事情才有辦法得知他們目前遇到什麼問題，另外我覺得也很困難的事就是引導他們操作流程，有時候就是要把所有事情講得都很詳細或是要把程式按鍵的圖案都描述出來才有辦法使他們理解我們所說的，我在這過程中也發現，其實有絕大部分的用戶都不太會操作電腦，所以我們必須得用更簡單的方式教導他們，而表達方式真的是一件需要細細琢磨的事。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在這一個月的實習當中，其實學到了很多很多東西，在一開始的時候，常常遇到一個不會的問題就要跑去向後面的諮詢姐姐求救，隨著經驗的累積，會把自己問過的問題或是一些特別情況打在記事本，使自己不會再忘記，也不用一直跑到後面去問諮詢的姐姐，到了實習中段，比較能從容應對大部分用戶的問題，也能馬上解決，雖然有時候還是會遇到一些真的比較特別的情況，這些特別情況常常是因為用戶的電腦環境設定所造成的，通常這部分的問題都很難解決，但也更加強了我在電腦方面操作的技術，非常謝謝這次的實習讓我能更有所成長。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	在這一個月的實習之後，聽過許多用戶表示系統的提示訊息不太明顯，我覺得程式上可以在提示訊息上面做更加明顯一點。謝謝這一個月在遠傳的各位主管以及諮詢人員，經過這一個月的實習也讓我受益良多。
---------------------------------	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：陳立珊	學號：1410605006	聯絡電話：0905-286-331
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要是協助民眾操作程式成功報稅，軟體有分兩種離線版及線上版，很多民眾從下載軟體就有疑問，再來就是操作裡面各細項，例如要增刪資料，或是資料登打方式、載入資料、下載元件、儲存列印檔案、上傳申報步驟、繳退稅問題之類的，而最多的問題就是查詢碼取得。還有一些關於軟體或是程式的問題，或是瀏覽器，其實不只包含操作部分，偶爾也會被問到關於稅務上的問題，例如扶養親屬、薪資扣除額、標準列舉選擇，大致上都要能跟民眾解釋。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	第一天剛上工什麼都還很混亂，老實說也對民眾的問題一問三不知，甚至只能不斷求助主管問問題，連基本的操作自己都還不太熟悉，但必須要表現專業，讓人感到壓力。但隨著一天一天過去，很多民眾的問題其實都大同小異，也造就現在不太需要看手冊也能輕易協助民眾完成操作，雖然過程中經歷過很多大大小小的挫折，但越來越上手，也很輕鬆的回答問題。其中最最有成就感的事大概就是，很多老先生老太太，連電腦都不太會操作，卻都很努力地跟著我一步一步操作，雖然過程中考驗我的耐心，但完成報稅的時候真的很感動，還有他們跟我說謝謝的時，我是發自內心的感到開心，也很慶幸自己有耐心地帶他們操作完成。其實不管是誰，只要能幫助民眾完成報稅，當他們跟我道謝，心中都會感到很欣慰，畢竟也是經歷很多挫折才能讓自己能夠順利帶他們操作完成，民眾將心比心，且帶著感恩的心，讓我在這份實習上獲取作多的成就感吧。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	一開始不熟習操作，但就這樣上工，好幾次自己都搞不懂，因為這樣被民眾罵了好幾次，又或著遇到打來就瘋狂謾罵的不理智民眾。老實說偶爾會被罵到走心，我們也是很努力在幫助民眾，但因為他們的個人情緒，害著大家都不愉快，真正踏入職場生活才了解每個職業的辛酸，即使只是講電話，但言語上的傷害是一輩子無法忘記的。所以我覺得工作中最困難的地方就是要調適自己被罵時的心態，很多時候並非我們的錯，可能是程式或是民眾自己的問題，但不管三七二十一罵我們，雖然可以不去計較，但還是覺得遇到不理智的民眾讓人心很累，儘管已經習慣這樣的態度，但互相體諒真的很重要。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	從一開始手忙腳亂到現在輕鬆面對，過程中或許偶爾不順遂，但隨著每天接了快40通電話，面對了很多不同類型的民眾，有好有壞也有奇怪的人，漸漸越來越能勝任這份工作。第一天過得亂七八糟，甚至懷疑人生，遇到很多無法處理的狀況，但幸好在問答對應上不是太大的問題，只是沒辦法順利協助民眾讓人感到惋惜。每天都在學習不同的狀況，同學之間也很互相幫忙都會一起分享遇到的狀況，這樣下次遇到都能順利解決，除了面對民眾能更流暢，同學之間的默契也越來越好，這是所謂得患難見真情吧，每天一起上班，一起被罵還一啟大吐苦水，大家耐心也越來越好。想起第一天每個人都手忙腳亂，不斷奔跑找主管問問題，現在一個比一個專業，還能互相幫助討論問題，實習最大的收穫就是跟同學們一起努力，還能一起擁有一段美好的回憶。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	謝謝關貿讓我們有機會可以實習，短短的一個月希望真的有幫到忙，很感謝主管儘管很累，還要一直被我們問問題，辛苦了。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：黃琪茵	學號：1410605007	聯絡電話：0978-167-360
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	登入值機系統後，等待民眾來電。接起電話：電子報稅客服中心，您好！敝姓黃，很高興問您服務。再來詢問用戶如何稱呼，接著聆聽用戶遇到的困難或問題，確認用的報稅系統是離線版還是線上版或是試算服務。接收完問題與用戶在確認一次，並根據用戶的敘述讓電腦畫面與用戶同步，帶著操作，若遇到無法解決先跟用戶告知抱歉，請他稍等一下幫他做個詢問，尋找主管說明問題得到解決方案，再回去回答給用戶。結束前要詢問還有問題能為您服務嗎，若沒有就可以說：感謝來電，祝您今天順心愉快，再見！	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	遇到打進來的用戶不知道如何使用，帶她從下載軟體到登入系統，與他確認帶入的資料是否正確，回答稅務方面的問題，向他解釋說明，若沒問題帶他做申報上傳，確認成功後，用戶也很感謝自己帶她耐心操作，說幫了他大忙。另一個是用戶打進來有問題要詢問，雖然問題不只一個，而我也帶他操作系統定並說明問題，幫他解決完後，他說服務態度很好，若要做電話滿意調查說我極優，我說不會很感謝他的來電。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最困難的就是問有收到沒有試算書？沒有。帶他登入系統問有哪個登入方式可以？結果沒有讀卡機、健保卡沒註冊過、沒有查詢碼，只能告訴查詢碼可以臨櫃申請或直接到現場申報，結果用戶直接失去理智開始罵，我們只能請她冷靜，也不能和用戶爭執。遇到最多就是覺得系統就是有問題、做得很爛、步驟繁雜難用等等，就開始碎碎念，我很想說那去現場申報吧，系統不是我設計我也很無奈啊，但身為專業的客服我還是告知會幫忙反映問題，並盡量幫他們解決問題。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成長)	實習期間5/1-6/1，到遠傳做電子報稅客服中心，而我負責的是綜合所得稅。時光飛逝，沒想到這一個月快結束了，從第一周不知所措到現在能夠應答自如，對於報稅這一塊也有進一步的認識與瞭解，也感謝系上給予這樣的實習機會讓我學到了很多，像是語氣的轉換、應對的方式，情緒的掌控等等，這些寶貴的經驗對於未來都會有幫助。而如果沒這個實習，我一定無法體會客服人員的辛苦。在最後一天，最後一通電話，最後一次說：“感謝來電，祝您今天順心愉快，再見！”為實習畫下完美的句點。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	感謝系上給予這樣的實習機會讓我學到了很多，像是語氣的轉換、應對的方式，情緒的掌控等等，這些寶貴的經驗對於未來都會有幫助。
---	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：林佳	學號：1410605031	聯絡電話：0965-327-022
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	協助民眾網路申報個人綜合所得稅，提供稅額試算服務，解答疑難問題，提供申報書表，以及代填申報書。如果民眾沒有帶自然人憑證、健保卡，只有帶身分證，那就協助民眾查調所得，列印查詢碼後即可網路申報。幫別人查調所得須帶他人的身分證及印章。一般來說是帶健保卡，不過很多人都尚未註冊，或因為領口罩而修改密碼，很多人都忘記自己密碼多少。我們就會協助他們註冊健保卡或重設密碼，即可進行網路申報。我們會詢問是否需要上傳申報，如果民眾不要，只需要試算表的話，我們就會列印試算表，並告知民眾現在尚未進行網路申報。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	最有成就感的事是幫民眾完成報稅後，民眾感謝你。有時候有些民眾因為資料龐雜，或要加總很多東西，會帶很多文件要我們幫忙算，當算好之後，成功列舉了申報人的醫藥費、捐贈、保險費等，就會很有成就感，民眾也會很感謝你幫他報稅。還有申報人有時會幫別人一起報稅，我就遇過一個人幫忙辦六個人的，當一次完成六個人的資料時，真的非常有成就感。因為我蠻怕讓民眾等的，所以我都盡量用最快的速度完成申報，不希望讓納稅義務人等太久。快速辦好申報稅務時也會很有成就感。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	我們有比較特別一點的投資抵減稅額、投資新創事業抵減、大陸地區所得稅扣抵等等。雖然我只有遇過重購自用住宅，因為申報人的房屋契約、文件等我怕看不懂，也怕看錯，於是請教國稅的哥哥姊姊們幫忙。後來國稅局的哥哥姐姐幫忙看了之後，帶我一步一步操作，教我看契約上面的移轉登記日、重購價格、稅籍編號、出售價格等，我就會幫民眾申報重購自用住宅的部分了。至於其他方面我覺得沒有太大的問題，因為去國稅局前的課程訓練哥哥姊姊們都教得很好。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	這次來國稅局實習讓我學到很多，包括如何與民眾交流，如何報稅等等。雖然過程中可能有許多不足的地方，但是仍然讓我獲益良多。因為國稅局報稅是直接面對面的，不是只講電話，因此讓我覺得更有趣。大部分的民眾都蠻有禮貌，結束申報後會說一聲謝謝，也常常遇到可愛的老先生老太太，問我們哪所學校的、哪個科系的，回答完我們是中科大財稅系後，他們都會讚譽有加，說我們很棒。我們也與有榮焉。也感謝學校和國稅局給我們這個機會實習，讓我們在各個不同方面都學到了很多。	

建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	希望報稅民眾的路線可以再安排的更好些。有時候按了叫號結果報稅民眾都沒有上來，我覺得可以先請他們上來等（反正上面七樓也有椅子），但是常常都要等很久才會有自己的叫號民眾上來，而且有可能會過號，那這樣又要找空機幫忙申報過號的。因此我覺得路線安排可以再更好一點。
--	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：林筱婕	學號：1410605032	聯絡電話：0983-955-407
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	我的實習地點是在國稅局中為民眾辦理綜合所得稅申報，今年由於新型冠狀肺炎疫情影響，為保持安全距離於是改用雙向螢幕，取代往年與人們並肩而坐的模式。除了幫忙報稅外，我們也需知悉一些生活小常識，例如：自然人憑證的使用年限跟展期辦理，以解答民眾的疑問。此外，我偶爾也會去支援門口指引，這個工作看似簡單，但實際上需熟知各機台的地理位置和觀察現場情況，並在納稅義務人進入會場時，快速準確的引導他們方向。最後一周時，大家輪流到入口處的號碼機旁發放號碼牌及分流人群。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	幫民眾解答疑惑和順利完成申報上傳，固然讓人感到開心又有成就感，還能把在課堂學到的稅法相關知識學以致用也是一件令人開心的事。其實平常讀了課本上的法規及規定，不是很能讀懂一些內容，只能從老師課堂中的舉例稍稍體會，好比紙上談兵，但實際上機操作過後，就更能理解那些法令規定了，這也非常有成就感呢！雖然這個月以來有經歷一些小波折，但我們還是平安順利地完成了在國稅局的實習，每天都過得蠻充實的，過程中大家都不吝伸出援手互相幫忙，很開心能夠一起完成這個報稅服務。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在遇到情緒比較激動或不理性的民眾時，必須不被他們的情緒影響，需要以冷靜的態度，專業並沉著地處理他們的問題，還要耐心地向他們講解，我覺得這對於現在的我來說算是一種磨練，也是一種進入社會前的學習。畢竟未來開始工作後，也一定會遇到各式各樣的人，要學會自我調適。當民眾要增加財產交易所得時，若適用重購自用住宅，我都需要尋求國稅局的大哥和姐姐們的協助，請他們帶著我操作，並在操作中學習怎麼看契約書上的金額，日後遇到時才比較清楚如何輸入。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	這段期間很感謝協助我們的大哥們和姐姐們，以及非常關心及我們的主管—君華姐姐、安妮姐姐還有課長們，在我身體不舒服或是遇到一些無法處理的情況時，都會來幫忙解決。像是我在第一周時中暑了，君華姐姐得知後就把我叫下樓休息，還找了一位大哥跟姐姐幫我刮痧，讓我休息過後好了一些，真的非常感謝他們！還有一次，有位小姐一過來就非常激動的質问我，薪資特扣為什麼今年沒有幫他扣到，由於那位不是我幫忙申報的，我的腦袋還在運轉時，安妮姐姐就馬上過來幫我把她帶去旁邊，並仔細講解給她聽今年的改制，令我印象很深刻的是姐姐向她解釋了半個小時，她才逐漸將音量放小，由怒轉喜地離開，讓我們大家都好欽佩！	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	首先很謝謝中區國稅局對於防疫措施做得很完善，測量體溫、架設隔板、準備酒精，讓我們能在安全的環境裡工作，大家一起為防疫出一份心力！於第三周開始使用線上版的報稅系統，要讓民眾核對列舉細項的步驟較離線版為繁瑣，且系統容易反應不良…也發生過上傳時突然閃退，穩定性略嫌不夠，之後可再做補強。另外若大家同時點選上傳容易發生系統忙碌而需重新上傳，今年已延長為兩個月申報，若明年改回往年的一個月，網路頻寬可能會很不足，建議可以彈性採取離線版及線上版輪流使用。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：夏詩華	學號：1410605034	聯絡電話：0988-085-951
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要的工作內容：協助民眾108年度綜合所得稅的網路申報。其次則為解答疑難問題，例如：新制重購自用住宅、新增的長期照顧扣除額適用範圍等，基本的免稅額及扣除額的金額，撫養親屬的準則，如何帶入新增親屬的資料，都是非常常見的問題，也有許多民眾對於稅額計算有相當大的疑惑，所以也提供了稅額試算服務，幫忙試算出最節稅的方法，並告知相關計算方法，同樣也給予需要書表申報的民眾紙本申報表。當工作偶爾有調動時，則為協助提供走動引導。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	當民眾一次需要申報整家戶口，並要求配對出最節稅的方式時，雖然試算過程相當耗時，但是經過耐心的一一計算、解說，最終試算出最佳結果時，民眾笑開懷並得知我只是大學生，且詢問我來自哪間大學哪個科系，稱讚我相當厲害時，是讓我最有成就的時候，第一次將所學的知識，運用在工作上，每天服務這麼多民眾完成身為台灣公民都應該做的報稅行為，收到了很多感謝及笑容，幾乎沒有人把我們的服務視為理所當然，都很有禮貌且懷著感恩的心，這令我感到相當感動。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	因為要申報重購自用住宅及大陸地區來源所得的民眾相當少，能夠熟知申報過程的時間不多，所以當民眾提供重購及出售自用住宅房屋之買賣契約書、房屋所有權狀或大陸所得明細單時，都還是需要國稅局的哥哥姐姐協助，雖然知道條件跟如何輸入資料，但是契約書及明細單的內容太過複雜，沒辦法快速的找到要輸入的內容，申報重購自用住宅及大陸地區來源所得，是整個實習過程中，讓我感到最困難的工作項目，但是一有機會就會認真學習，希望有朝一日能靠自己順利快速申報完成。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	原本只有在書中學習的稅務知識，透過這次的實習，能實地的幫助民眾申報綜合所得稅，經過一點一滴的累積，漸漸熟悉所有的問題，並熟知綜合所得稅的知識，一開始的緊張感都消失了，反而能夠輕鬆應對解答民眾的疑惑，也訓練了我的耐心、細心，任何一點地方出錯都有可能造成結果的變異，仔細地檢查每個申報階段，還有該用什麼態度、方式解說給完全不了解的民眾聽，最終原本害羞的我也能踏出那一步開心地與民眾對談，我得到的是單單課本是無法獲得的成就及能力。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	很感謝國稅局及學校提供我這麼好的實習環境，學習到很多知識，儘管我們有再多的問題，國稅局的哥哥姊姊們都非常有耐心的一一為我們解決問題，在空閒時間教導我們很多應該注意的事項，在四週的實習時間裡，唯一的小問題就是，希望國稅局能將叫號按順序排櫃台，因為櫃檯的數字是跳號的編排，有許多民眾找不到應對的叫號申報櫃台，導致經常徘徊尋找。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：張瑀庭	學號：1410605035	聯絡電話：0925-367-428
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要在接電話，協助用戶線上申報綜合所得稅，針對綜所稅軟體操作上的教學，例如：下載軟體、操作軟體、查詢碼是什麼、如何取得查詢碼、線上驗證碼可以從哪裡取得、回答線上版軟體跟離線版軟體的差別、怎麼做試算回復、查詢是否申報成功.....等問題，基本上就是在處理用戶的疑難雜症，包括用戶的自然人憑證要展期、被鎖卡、不會註冊健保卡密碼也會打過來詢問，甚至請用戶關掉防毒軟體，用戶也不知道自己電腦的防毒軟體在哪。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	實習期間很常接到60歲以上的中老年人，很多用戶都是第一次使用報稅軟體，有些電話一接了，他們就怕下一個步驟不會做，所以都會一直佔線不掛電話，常常一通電話都30分鐘起跳，有一次接到一個伯伯的電話，他不太會使用電腦，但伯伯的態度超級好，完全沒有不耐煩的口氣，那通電話長達1小時42分鐘，我一個步驟、一個口令帶他操作，終於完成報稅，也有幫他查詢是否申報成功，那位伯伯還很感謝我，一直跟我道謝，如果能幫助用戶解決問題，就會覺得很有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	因為今年可能受到疫情影響，許多50、60歲的中老年人比較不會使用電腦，但又不想親自到國稅局報稅，所以都是第一次用線上申報，光是電腦的基本操作跟下載軟體就有問題，每個問題都要重複兩三次，他們才聽得懂，整個就一直在鬼打牆；也曾經跟用戶對操作畫面，如果他找不到跟他講的，還會被飆罵，雖然大部分都是罵系統很爛，但當天上班心情還是會受到影響，只能在掛電話後自己調適或是跟隔壁同學抱怨兩句，但也有遇到很好的用戶會說「辛苦了！」或是「你的服務很好！」，心裡就會得到不少安慰。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	以前做過的打工都是在餐飲業或是工廠，沒有嘗試過跟自己所學有關的行業，這是第一次當客服人員，才發現客服人員必須要有很高的抗壓性，還有上班前都要幫自己做心理建設，就算面對很盧的用戶，甚至被破口大罵，當下都不能生氣，也不能掉眼淚，負面情緒都要自己吞、自己忍。因為我本身個性比較沒耐性，我已經感受到這個實習完全在磨練我的耐性，很慶幸能夠在畢業之前先體驗職場生活，才發現讀書得時光有多幸福，真的要好好珍惜最後一年讀書的時光。	

建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	非常感謝有這次實習機會，上課講義裡面列的問題，用戶都很少問，希望可以多講一些用戶常問的問題或實例。
--	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：陳沛樺	學號：1410605036	聯絡電話：0963-773-012
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在國稅局網路申報專區替納稅義務人申報綜合所得稅，協助納稅義務人利用健保卡、自然人憑證進入報稅系統，假如只有身分證的話，要幫忙所得查調，進入報稅系統後確認基本資料，有無增加扶養親屬、增加租賃所得及財產交易所得，詢問是否要增加列舉扣除額，如有房屋貸款確認是否有設戶籍、原始貸款、出租營業使用，增加列舉扣除額後，和納稅義務人確認扣除額是採標準或是列舉，納稅義務人對應納、退稅金額無異議後申報上傳，列印收執聯、應檢送各項文件單據申報表給納稅義務人，並告知文件單據繳交日期。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的事就是當納稅義務人拿著一疊資料來說幫他算算看要怎樣扶養最有利，這時候就要先登入每個人的報稅資料，記下原本個別的應繳、退稅額，然後再加上扶養親屬、帶入扶養親屬的所得資料及扣除額後，注意有沒有要增加的列舉扣除額，像是個人的醫藥費、捐贈費用，出來的結果再跟其他筆資料比對，選擇對納稅義務人最有利的方案，中間可能會因為資料少打上去，導致金額有錯誤就要重新計算，算完納稅義務人可能會有些地方不懂，就要解釋清楚，最後申報上傳後，納稅義務人就會微笑地說謝謝離開，心裡也會有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最感到困難的做我覺得是在輸入財產交易所得的部分，一開始在看買賣合約的時候，都不知道要看哪個部分，尤其是要自行列報成本費用時，土地增值稅、仲介費那些費用有時候會在不同地方、不同頁數或是有缺少，只好請國稅局的哥哥、姊姊來幫忙，只有在無法列舉成本費用時比較簡單自己可以輸入金額、地址，曾經有遇到一位民眾是農地自建房屋，拿了一大疊資料來，也有列清單整理好，但一開始哥哥看後少了契稅資料，所以無法分房地比，後來看到成本大於收入後可以不用查契稅資料，但上面成本費用有點複雜，只好請姊姊幫忙，我在後面看怎麼去分類那些費用，下次試著自己輸入。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在國稅局實習的四個多禮拜學到蠻多東西的，遇到很多情況都之前學綜所稅時沒注意到的事項，像原是房屋借款只能是原始借款，增貸的部分不能列舉，或是植牙、助聽器要列舉的話要有醫師證明，另外也要感謝國稅局的哥哥姐姐們也很樂意教學、協助我們，有什麼問題都會幫我們解決，讓我們可以順利報完稅。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	網路申報座位的透明隔板上可以做標示警語，有時候民眾沒注意到就撞到隔板。另外線上版的申報系統，希望可以把列舉扣除額明細移到一般扣除額頁面，不用回到所得頁面查看，在比對明細收據時較方便。
---	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：陳惠禎	學號：1410605038	聯絡電話：0975-329-776
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	八點上班時就會有民眾陸續打電話進來問問題，我們的工作就是解決他們在進行申報時遇到的問題。有些人可能只是打電話進來詢問有沒有報稅成功，我們就會幫她查詢是否有申報成功；有些人則是在申報時，遇到系統操作的問題，而我們會協助他解決問題，讓他順利申報；或是問稅務問題，例如：要繳交什麼證明文件……等問題，這個我會請他洽詢國稅局；而有些老人或是不會操作電腦則是需要一一帶他們操作，從一開始怎麼下載軟體到最後申報成功為止。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	我覺得讓我最有成就感的事是回答民眾的問題，替他們解決他們在報稅時遇到的一些問題。有時候會遇到一些不太會用電腦的民眾，打電話進來問我們要如何申報，我會一一協助她，從一開始的下載軟體到她最後申報上傳成功，協助她一個一個步驟操作以及說明。當他申報上傳成功時，就會感到非常有成就感，尤其是獨立自己一個人完成時，特別有這個感覺，因為有時候遇到太難的問題不知道怎麼回答時，需要詢問主管這問題要怎麼解決，所以當自己獨力完成時，就特別有成就感。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	我覺得在實習期間遇到一些不太會使用電腦而且又不聽你說的民眾，你要協助他們報稅是最困難的，因為他們通常都是比較年長的長輩。我曾經遇到一個不太熟悉怎麼操作電腦然後要報稅的長輩，他說要列印申報資料，但不能列印，我請他先存成PDF檔，結果他卻不是點我說的地方做存檔，點錯了還直接按離開，之後我請他再去打開報稅軟體，他說他不知道檔案存在哪了，一直找不到，我就覺得很崩潰，我就詢問他身邊有家人可以幫他找找看嗎，結果他身邊沒有可以幫他，只好耐心等他找到他存的檔案，再繼續協助他報稅。所以我覺得若遇到要帶不會操作電腦且又不聽你的話來操作的民眾是最困難的。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在這次實習當中我學習到很多東西，當在面對一些有點情緒的用戶，需要心平氣和，並且口氣要維持良好的語氣，跟他講解，這也是一門學問，培養自己的耐心；我覺得在協助用戶解決問題時，這也是在幫助自己良好處理事情的能力以及表達的能力，這是在這次實習中所學習到的，然而我從一個不太擅長與別人溝通，到現在能和民眾侃侃而談，真心覺得自己有很大的進步。	

建議 (對實習單位及 教學單位或其它 建議)	真心很感謝有這一次實習的機會，讓我有機會學習到實際的操作。希望在實習之前的上課可以多講一些民眾會遇到的問題，因為在實習過程中，經常遇到民眾問的並不是操作軟體的問題，而是有一些錯誤訊息，或是一些在講義上比較沒提到的問題。
---	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：劉姿妤	學號：1410605039	聯絡電話：0970-365-531
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在遠傳實習的工作內容，我擔任營利事業所得稅程式操作的客服人員，而營利事業所得稅的電子申報程式有十個，用戶有任何程式上的操作問題，都可以打來詢問，我們會立即解決用戶在程式上的任何問題。工作內容可分為引導用戶至網站下載程式、引導用戶匯入上一年度資料、告知用戶國稅局今年在程式設定上與上一年度相異的規定、向用戶詢問在執行程式上所出現的錯誤訊息及審核錯誤清單並且引導用戶排除、引導用戶成功上傳並列印成功書表、引導用戶至網站查詢是否申報。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在許多工作內容當中，最有成就感的工作就是引導用戶將一大串的錯誤清單到最後的審核無誤並上傳成功。有一位用戶他是自行申報營利事業所得稅，資料登打後到審核出現一大串的錯誤清單，用戶也說雖然錯誤清單有敘述哪裡錯誤，但自己嘗試解決還是出現錯誤，打電話來詢問後，很快就解決了錯誤清單上的錯誤，也成功上傳並申報成功，電話結束前聽到他用很高興的聲音跟我說謝謝，並告訴我講解的很仔細，他立刻知道問題在哪裡，節省了不少時間自己研究。聽到用戶對我的稱讚，真的很有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	因為營業稅的報稅期在五月十五日前要上傳申報完成，許多用戶來電詢問營業稅的程式操作問題，所以主管請部分同學支援營業稅的客服人員，我也是其中之一，在短時間內，我要學會程式如何操作，很怕無法幫用戶解決問題。我遇到一個用戶他不小心將檔案名稱多了異常的空白，導致他找不到檔案匯入，也有用戶他將發票的格式選成折讓，導致他的可扣抵稅款變成負的，來電詢問為什麼會這樣，因為這樣反而要多繳稅。從用戶的問題聽出他們哪一個環節出差錯我覺得是很困難的事，因為用戶不一定敘述的很清楚，只能用自身的經驗去推測是哪裡出問題，雖然剛開始會覺得很困難，但隨著時間的經過，我越來越得心應手了。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在實習的期間，從一開始接到用戶電話都會很緊張到後來都可以很游刃有餘的應對，從中也學習到了很多事情，一開始對於許多用戶的問題都不太能馬上解決，常常都是要先詢問諮詢人員，才能順利解決，有時候也會遇到一些不太理智的用戶，常常電話一接起來就開始批評程式或者批評客服，所以我們必須先安撫用戶的情緒，也必須掌握好我們自己的情緒控管，不能與用戶起衝突，並且用最正確的方式解決問題，遇到電腦比較不會操作的用戶，也用簡單明瞭的敘述讓用戶理解，用戶也會笑著說謝謝妳那麼的耐心教導，聽到他們的稱讚，一整天的心情都變得很好。	

建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	感謝系上及實習單位提供實習機會以及耐心的指導，希望教學講義可以新增多一點實務上的問題，這樣可以更快進入狀況，以及系統的提示訊息可以新增已詳細閱讀的選項，因為用戶可能忽略訊息而認為系統有問題。
--	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：劉德慈	學號：1410605040	聯絡電話：0918-554-545
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	我的實習單位是在關貿委外的遠傳電子報稅客服中心。我分配到的稅別單位是營利事業所得稅，學習了很多不同的報稅軟體要怎麼操作。我工作的主要內容是在電話線上協助用戶處理軟體系統方面他們不清楚的部分，有時候也需要協助用戶排除一些電腦上的問題，甚至偶爾也需要處理用戶的情緒，聽他們抱怨。我的工作幫助許多納稅者可以不用出門去到國稅局報稅就能在家裡用電腦完成報稅作業。還有許多對自己是否已經成功地完成報稅有疑慮的用戶也會致電給我們做詢問，這時我也會協助他們查詢。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在整個五月的實習期間接了好幾百通的電話，面對了許多不同的用戶，擅長使用電腦的年輕族群、不擅長使用電腦也不清楚系統使用甚至眼睛看得比較不清楚的長輩、搞錯稅別一直打到營利事業所得稅卻是想問營業稅的納稅者，有些人的問題十分類似，有些人會來問完全沒有沒遇過問題，有的問題比較簡單我可以自己協助排除他們的困難，但也有我完全不清楚怎麼處理需要問諮詢人員的問題。最讓我覺得有成就感的是小的問題我可以迅速地解決，大的問題我可以慢慢的也做到自己協助不需要詢問，對這個系統越來越熟悉。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在客服中心裡面對到最困難的事項不是用戶的問題很難解決，也不是用戶要求你從一開始的下載軟體到最後審核全部錯誤代碼、上傳及查詢都要求你帶著他做，而是面對情緒不好但他的問題需要慢慢帶或需要許多時間來處理的用戶，抑或只是打電話來抱怨、以為這裡是國稅局但沒辦法問稅務問題而發洩情緒的用戶。我接過一個最誇張的用戶是他和他的會計師事務所有些不和，他一開始致電確實有要問問題，但他從頭到尾都在剝剝逼人的抱怨，甚至想要我說出客服中心的地址，這時也只能好聲好氣的回應讓我覺得這是最不容易的事。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	有機會能在還是學生時期就提前體驗上班族的生活讓我覺得很難能可貴，很感謝有這樣的機會。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	希望能不要經常很突然的砍班，有些同學交通要非常久的時間，去一兩個小時就被請回家感覺應該很不好受。
---	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：鄭秉純	學號：1410605041	聯絡電話：0921-033-417
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在電子客服報稅中心裡，我做的工作是接電話，為客戶解決各種稅務系統操作的疑難雜症，像是如何下載報稅軟體，如何載入所得資料及扶養親屬的資料等等。 我負責的地方有綜合所得稅及執行業務的部分，執行業務常會遇到客戶不知道如何開啟檔案，或是不知道資料從那裏抓，有些則是要開啟去年的檔案，卻找不到路徑，這都是我們要負責的範圍。 而綜和所的稅的部分常也會有客戶，打來詢問如何登入，或是不確定需不需要附檢附資料，或著是請我們幫忙查詢是否報稅成功。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在工作的期間內最有成就感的事，是接到一個完全不會用電腦的客戶，一步一步帶著他操作，從下載軟體開始到如何登入，或是註冊健保卡密碼，接著進到報稅系統中，幫他報稅，到最後完成申報繳稅上傳。當帶完這一整串的動作之後，聽到客戶向我說聲，真是太感謝你了，聽到這句話，所有的努力都值得了。 其實不管是在哪種的問題下，只要能解決客戶的問題，我都覺得很開心，其實實習到現在，不理性的用戶其實不多，大家都還是很和善，我也曾接過那種，幫她解決問題之後，還問我貴姓的客戶，鄭重地向我道謝呢！	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	雖然說不理性的用戶不多，但還是有遇到，有次接到一通電話，一打進來之後，客戶直接對我開罵，我甚至什麼話都還沒開始說呢，最後是如何解決呢，我還是拿出了我的專業態度出來，詢問小姐是遇到什麼困難，但是小姐不領情，吵著叫我的主管出來，雖然我覺得有一點受傷，但是我後來沒辦法，還是去請主管出來，結束之後，這通電話變成了客訴電話，內容大致為系統不好用，報稅回復的畫面太簡單等等。 這大概是我遇到最挫折的事情了，至於有沒有被客戶的問題問倒的情況，當然還是有阿～大概是接到執行業務的電話，每次他們的問題都讓我覺得頭很痛，不過大多都是需要申告的電話，所以這應該算是件好事吧，並不適我處理不當，而是真的太難了拉～	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在實習期間收穫不少，怎麼說呢，在報稅期間我對於綜合所得額稅更熟悉，而且這是實際操作，所以會對稅法更熟悉，能用一己之力幫助其他人，也讓我覺得很開心，而且這是訓練口條的好時候，實習過了之後，講話都會變得很客氣，用詞也更加專業。 在報稅期間也曾和客戶聊天，會不小心了解客戶的工作內容，或是一些職場上的事情，那些事都還蠻有趣的呢。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	其實在上課的時候，我是真的很認真，但是到了實習單位之後，腦袋還是一片空白，不過還好學快，我是覺得可以多一點實做的部分，才不會不知所措。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：賴品蓁	學號：1410605042	聯絡電話：0975-197-427
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	我在遠傳擔任電話客服人員，主要的工作內容是負責協助解決用戶使用網路申報繳稅系統所遇到程式方面的問題，讓民眾免去國稅局報稅，在家就能完成申報；每當用戶把我們當成國稅局在詢問時，如果發現問題是與程式操作無關的話我們也會請用戶撥打免付費電話直接洽詢國稅局；雖然這是一項隨機應變的工作，但是該有的禮儀還是要有，用戶講完她的問題不論這個問題是不是屬於我的業務範圍，我都會先詢問她貴姓，問完之後再跟她問好一次接著再重複一遍她的問題，大部分的用戶都會蠻熱心地再跟我講一遍，之後要通話結束時，也要向用戶說「謝謝您的來電，再見」，之後在進行文書處理之後，才能繼續接下一通電話。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在某一天我遇到一位老先生，他有收到稅額試算的郵簡通知，因此我帶他去下載稅額試算書表的電子檔案，他是以自然人憑證的方式進去，進行到最後一個步驟「檔案下載」時發現沒有反應，請他換瀏覽器並啟動跨平台網頁元件服務再試一次，發現還是沒有反應，因此我帶他重新安裝跨平台網頁元件和Hicos卡片環境檢測，終於安裝完啟動之後，可以點選檔案下載且有出現pdf檔，之後用戶說他先慢慢看檔案再自行操作試試，雖然沒有帶他繼續做線上回復的動作，但我相信對那位老先生來說 可以成功下載到電子檔離申報成功也更接近了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在上班的最後一天我遇到一位情緒很激動的用戶，他先表示他有新增一名小孩列為扶養親屬，可是在特別扣除額那邊沒有自動增加教育學費特別扣除額，之後我請他檢查他的扶養親屬是否有勾在學和同居，他都說有，於是我請他換成Chrome重新登入一次發現還是沒有增加，於是我請他再次修改扶養親屬的資料，他才說「原來要勾選喔」，沒想到在特別扣除額增加之後他發現應繳金額還是沒有減少他的情緒又變得更激動，於是我跟他解釋因為他雖然是採用列舉扣除額但是列舉扣除額裡面的數字都沒有太大的數字，所以應納稅額才不會減少，想不到他就一直說我聽不懂他的問題，請我去詢問一下你們主管因為他覺得我不靠譜，之後我還是有去找主管詢問這個問題，主管跟我說請他自行新增一筆「購屋借款利息」較大的金額試試，想不到他聽了情緒更激動，一直說這是系統問題跟列舉金額有甚麼關係，我覺得我講不動他了，只好一直跟他賠罪，說會跟主管反應，還好他後來結束通話了，其實講完之後一直很擔心會不會被客訴，可是他沒有問我電話和我的姓氏應該是不會吧!還好是最後一天上班，終於可以解脫了!	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	雖然一開始有小小後悔選擇遠傳實習，主要是因為有些用戶的態度不太好再加上挫折感太大了，但還好越後面漸漸上手，遇到問題也不會一直去麻煩主管了，經過這次的實習我覺得對我來說最大的收穫就是學會使用報稅系統去做申報，而且遇到程式問題我也可以嘗試自行解決，日後有所得也可以協助幫忙家人朋友申報、解惑，讓他們不用再自行去國稅局；雖然實習結束了，可是我還是有很多要學習的地方，像是「耐心」，每當我在面對中老年齡層的用戶，如果他們聽不懂我的指示超過兩次時，我的聲音就會變得比較大聲，心裡就會有股怒火，但是每次結束通話以後我都會有點自責，想著他們的年紀也跟自己的家人一樣老，在那個資源缺乏的時代，不會使用電腦其實也是人之常情，他們到老還願意學習電腦報稅，其實也是不容易了，藉由這次的實習我警惕自己以後不論是在職場上還是家庭中，都能夠更有耐心、以將心比心的態度去對待他們。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	感謝有這樣子的學習機會!!在這邊我有個小小建議，希望之後排班可以排得比較平均一些，就是早班晚班交錯，讓每位同學都有機會上到早班和晚班，不要像有些同學出來的班表全部都是晚班，不論交通方式是機車或是公車，因為有時候太晚回去對於搭公車和騎摩托車的人來說還是會有一點害怕，以上是我的小小建議，僅供參考，非常謝謝!

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：蘇怡郡	學號：1410605043	聯絡電話：0919-482-396
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在綜合所得稅的報稅期間，協助於網路報稅的民眾操作系統軟體，若他們在操作網路報稅系統軟體時，分別在線上版或離線版遇到一些問題，例如：不知道如何在網路進行申報、所得資料無法載入或新增、無法進入系統時，都會打客服電話進來詢問，我們有時也會替他們查詢是否已完成繳稅或申報的動作，這份工作主要目的就是替他們排除在軟體操作上遇到的各種疑難雜症或者帶他們從頭一步一步進行操作，以便他們能在報稅期間順利地完成報稅的動作。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	每一通電話所詢問的內容都有些許差異，有些難度較高，而有些則較簡易，通常並不是每一通電話所提問的問題都能順利解決，有些人聽完我們的說明後會覺得網路申報的操作過程太過麻煩而改用到國稅局臨櫃申報的方式進行報稅，因此，能解決用戶遇到的問題本身就是一件有成就感的事，而當中最有成就感的便是在解決問題後，聽到用戶用誠摯的語氣表達感謝時，會讓人覺得自己真的做了一件有意義的事，並為此感到高興，進而期待下一通電話也能如此。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	用戶所詢問的問題，範圍十分廣，從系統外到系統內都有，有時候問的問題還不是我們服務的範疇，因此，每通電話都是不同的挑戰，若是問我們服務以外的問題那還好，只要委婉地請他洽各單位的電話就好，最感到困難的便是當用戶問系統連線的問題時，由於每個人的電腦配置都有些許差異，作業系統甚至網路連線等都有差別，因此，這方面很難找出是哪邊出現了問題，只能請對方每個方法都試試看，解決流程非常考驗用戶的耐性，最怕的就是當所有方法都試過後問題還是沒獲得解決。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在選擇遠傳當實習的服務單位之前，就聽說過會遇到各種不同的用戶，且會相當疲憊，但其實實際實習過才能百分之百體會他們所說的。當今天遇到的用戶態度都不錯，就會覺得明天又是美好的一天，但若今天遇到的用戶有一部分是口氣不善的，就會大大影響到自己的心情，覺得明天的到來又是一場噩夢，我在開始實習的第一天及第二天就遇到口氣較不好的用戶，因此在最初實習時我是感到挫折的，但隨著電話越接越多，開始上手後，發現也有許多態度很好的用戶，當你解決他的問題時，他會發自內心的感謝你，而我也會從中獲得成就感，每份工作都有它的不易之處，這次實習中，我了解到一件事，學會調適自己的心態真的很重要。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	感謝有這次的實習機會，讓我在學校以外的地方也能學習，並多了一次寶貴的經驗，受益良多。
---	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：劉庭佑	學號：1410605044	聯絡電話：0988-610-017
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	這一個月我在國稅局負責幫民眾進行綜合所得稅的網路申報，除了單純申報外，還必須替民眾進行如新增扶養親屬、所得、房屋買賣，等需人工之操作，除了部分民眾因收入較複雜，資料較繁複，其實有許多人在家就能完成申報，來國稅局進行報稅，我們不只替民眾操作，也教導民眾操作，讓民眾下次申報綜所稅時能夠自行申報，不必跑來國稅局一趟，而納稅人對申報的稅額有疑問時，我們也必須給予他們準確的答案，面對面進行操作也是遠傳電話申報所沒有的體驗。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	雖然科技發達史地現在報稅十分方便，但還是有許多民眾不曉得剛如何進行網路申報的操作，期種便遇到許多較上年紀的人士，對電腦和網路感到陌生所以必須特地來到國稅局讓我們來代勞，從系統的登入、健保卡的註冊、申報資料上傳到轉帳資料一步一步教導並協助操作，歲然花費許多時間，但在完成後仍十分有成就感，運用自己所學的知識幫助民眾，民眾因我的熱心協助向我道謝時也是支持我繼續工作下去的動力，曾有過一天下來除吃飯20分鐘外持續8小時工作的紀錄。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	幫民眾申報時，有一個項目為列舉扣除額，其中也包含了醫藥費和捐贈這些項目，雖然大部分時間系統都能透過健保卡將資料直接帶入，但還是有些單位不會被自動帶入，曾有一天遇上過一位客戶代了上百張的醫療收據和捐贈明細，當下雖然愣了一下，但還是只能硬著頭皮慢慢一張一張對，就這樣三十分鐘內持續的比對著讓人眼花的收據邊打著計算機，雖然進行著單調且重複的工作十分煩悶，但在結束後看到替納稅人省下不少稅額後還是十分欣慰的。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在國稅局一個月的時間，說長不長，說短不短，再來到國稅局前，總覺得會和學校的生活很不一樣，可能壓力會比較大，等真的到了這裡之後，才知道這裡的人員人都很好，在我的工作上幫助很大。在國稅局的環境中，讓我可以提早體驗未來職場可能得生活，除此之外，和正職人員的溝通，讓我聽到更多不同的想法，使我受益良多。	
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	希望天花板漏水修好	

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：黃莉雯	學號：1410605021	聯絡電話：0988-259-102
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	用戶進線時協助處理系統問題，其中比較常遇到的有分為以下三種情形： (一) 當用戶不知道申報系統要如何下載時，引導用戶到財政部電子申報繳稅網下載。 (二) 用戶想了解申報系統該怎麼進行申報上傳，協助用戶根據步驟操作，基本上系統都是先資料建檔、申報書資料建立，再來是資料審核/匯出，最後就是審核上傳。 (三) 用戶在系統內遇到的錯誤訊息及畫面也是我們服務的範圍，像是錯誤代號，它是由 4 個數字所組成的，每個頁次都有它專屬的代號開頭，我們則是帶用戶從錯誤頁次去更改，另外的錯誤是系統執行的錯誤，像是以 sqlerror 為開頭或是一堆數字夾雜英文的，主要都會先帶用戶將程式關閉後，再以系統管理員身分執行，如果無法排除，會先請用戶寄錯誤畫面過來，，盡可能幫忙排除，但仍無法排除的話，才會跟用戶留聯絡資訊，再請後段工程師協助處理。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最印象深刻的是有次一位小姐進線，她說她剛下載申報系統不會操作，請我帶她步驟，她從一開始就很客氣，然後我就先跟她說明申報系統的操作流程，之後帶她從使用者登入新增資料，再到基本資料開始建檔，也帶她匯入107年度的統編.001，後來她詢問我有沒有方便等她打申報書資料，遇到這麼客氣的用戶再久我也願意等。後來一步一步帶她操作轉檔、審核，結果審核的時候出現很多的錯誤代號，也帶她一一的回申報書頁次去補齊，後來審核也通過了，但在上傳的時候她忘記她的帳號密碼，便引導她到網站上去修改或重設密碼，後來也就上傳成功了，她之後也一直跟我道謝，雖然在這過程中沒有那麼的順利，但是能幫她完成申報我真的覺得很有成就。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	大概最有印象的是有一位先生，他進線的時候跟我說他是第一次操作申報系統，請我帶他操作系統，我就帶他先登入使用者，再到基本資料登打，結果用戶突然說他有106年度的資料，問我可不可以匯入，我告知他說目前系統只能匯入之前107年度的，但他堅持要匯那個檔案，後來也不知道他從哪邊找到檔案，他就說他匯好了，我請他去基本資料檢查是否都有成功匯入，他說申報種類跟行業別代號不知道要填什麼，我跟用戶說明因為這部分已經牽涉到稅務了，請他跟稅局洽詢，後來他說是不是他之前收到的稅額通知書，我就跟他解釋說這不是我們的服務範圍，然後他還是一直問我說行業代號要填什麼，他還有說我們客服不就是要幫用戶跟國稅局接洽的嗎？經過超過十次的鬼打牆後，後來最後他就問我一句「所以你	

	不知道行業代號這個欄位要填什麼嗎？」我就回對的，然後他就直接掛我電話了。當他掛我電話的時候，我真的很無奈，然後後來好像用戶又進線了，然後他沒有去問稅局，反而是自己隨心所欲的改資料。但我認為我在這段對話中我沒有口氣差的部分，但我覺得這大概是我這段時間以來遇到最沒辦法解決的事吧！
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	我覺得當客服真的要很有耐心，有時會遇到比較堅持己見的用戶，只能跟他們多說幾次一樣的話。雖然遇到的用戶很多樣，但每當遇到那種進線時會說不好意思我要問問題可以問你們的那種嗎？或者是謝謝你、辛苦了之類的話語，就覺得很窩心。在這一個月當中，我也學到了很多關於操作營所稅系統的，真的很謝謝現場的姊姊、哥哥們的教導，還有在實習前替我們上課的主管們，如果不是他們，我也不會對系統如此熟悉。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	針對系統方面有將較常見的問題做整理，以下為各系統的建議： 營利事業所得稅結（決）算電子申報系統 PIA ● 建議在系統選擇申報作業時，可告知結算與決算的適用對象及條件 ● 申報書及申報成功書表列印的另存PDF檔選項可自行新增存檔路徑 機關或團體電子結算申報繳稅系統 PIO ● 第3、4頁收入及支出頁可在該頁次新增提示訊息，告知要先依序登打系統預設的項目及其應各自需先新增幾筆資料才可再自行新增所需的項目

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：楊惠閔	學號：1410605022	聯絡電話：0978-784-539
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	今年報稅時間因為疫情的關係延長至了六月，使民眾有更充裕的時間可以申報。這次實習主要的工作是接聽電話，了解用戶的問題、協助用戶操作報稅系統、協助用戶下載報稅軟體、幫忙他們完成試算書電子檔案的下載、進行線上回覆的動作、告知用戶申報綜合所得稅的登入方式、告知關於查詢碼要去哪裡取得、憑證使用上的問題、替用戶查詢是否符合稅額試算的服務以及是否申報上傳完成、替他們排除系統無法執行的錯誤訊息、提供用戶相關客服專線的諮詢。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	實習過程從第一天的手忙腳亂到第二天就漸漸的上手，也變得開始喜歡這份實習的工作，雖然一開始很多問題都要透過詢問主管或正職人員才能夠解決，但到後面熟悉整個報稅流程、軟體操作的時候，用戶提出問題，就可以很有自信的替他們解答，每當替用戶解決問題，哪怕是他們一句「辛苦了！」也覺得備感溫馨，在這個五月的實習過程中，讓我最感到有成就感的事情，就是遇到一位70多歲的孫老先生，他人很親切，他在程式操作有問題，他說老人家不太會操作麻煩我一步一步協助他操作，中間的過程雖然講了一個多小時的電話，但這一個多小時，他給我的態度都讓人覺得很舒服，彷彿是在協助自己家人報稅一樣，我還獲得老先生滿滿的感激以及他給了我好評，讓我覺得這些付出都是值得的。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	還記得我的第一通電話，那時候沒有太多的經驗就直接值機了，遇到用戶詢問的問題，會顯得很慌張、腦中一片空白，急急忙忙按了保留確認用戶的問題才趕緊回覆用戶，第一天就覺得很有挫折感，那天電話大爆炸，永遠有接不完的電話，剛好大家都是第一天上班，導致很多人遇到問題都跑去詢問諮詢姊姊，大家都在諮詢的同時，服務每個用戶的時間都會拉長，深怕用戶等太久，情緒就會變得不好，此時就要考驗與用戶的溝通方式，利用在實習所學到的話術安撫用戶的情緒，所以在實習中我覺得遇到最大的困難就是沒辦法第一時間幫用戶解決問題，第一天上班的我很希望自己能夠第一時間就了解用戶的問題，並很順口的回答用戶，不用再透過主管的協助，很慶幸後來的實習越來越上手，都可以很有自信的幫用戶回答問題、替用戶解決。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	經過這短短一個月的實習，體驗了一個月的上班生活，從一開始的只是抱著系上的實習去學職場上的東西還有賺點零用錢的心態來到實習的工作崗位上，不過，這一個月完全顛覆了自己的想像，讓我在心態上有大大的改變，能夠把自己所學的稅務知識應用在工作上，不再是死板板教科書上面的東西，讓我更加活用知識帶領用戶進行報稅。 再者，我們面對的是人與人之間的對談，所以訓練了自己的思考能力、溝通能力還有自己的臨場反應，如果遇到那種短時間急著你回覆的用戶，就不能有多餘的思考時間馬上就要給他解答，這一個月的實習，遇到的不理性用戶雖然不多，當真正遇到的時候，當下真的會很無奈，因為他們開頭就會認為是軟體的問題，完全不會覺得是自己的問題，以致於要花更多的時間去安撫他們的情緒還有引導他們怎麼操作；但還是有遇到很有耐心的民眾，一步一步的跟著我操作，儘管最後成功了或者失敗了，還是會帶著感激的心情說「楊小姐，非常謝謝妳！」「辛苦了！」每當聽到這樣的話，又更有動力繼續下去了。 這個五月過的好充實，每天都很早起床，深深體會到了當學生真的是再幸福不過的事情！能夠在畢業前體會了上班的生活，對我以後面對職場有很大的幫助，真的很謝謝系上給予我們這麼棒的實習機會！
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	由於這次碰到疫情的關係，延長了一個月的報稅時間，想必因為這樣子的因素，有些民眾會分散在五月、六月做申報，導致五月份的電話有的時候很多有的時候很少，剛開始班表都會有異動，導致時間上會比較難掌控、安排個人的事情，也辛苦主管那麼辛苦的幫我們安排人力，最後就是要感謝系上提供給我們這麼棒的實習機會，如果有機會的話，希望系上能夠拉長實習的時間或是提供更多樣的實習機會，讓學生有更多的選擇。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：溫晏琳	學號：1410605023	聯絡電話：0965-061-731
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在值機現場，每位客服人員輪流等待用戶撥打電話進線，一接起電話的開頭語就要說「電子報稅客服中心您好，敝姓溫，很高興為您服務。」先傾聽用戶的問題，在用戶等待我們的回答時，要先詢問用戶的姓氏、使用結算申報的版本、稅額試算服務與確認用戶目前遇到的困難，並協助用戶操作、測試報稅軟體，使民眾可以順利申報上傳綜合所得稅。在快結束電話時，要詢問用戶還有沒有其他問題需要服務，用「若有任何問題，都歡迎您再次來電，感謝您的來電，再見。」結束通話。待通話結束後，要做文書處理。若用戶再次來電，能知悉用戶上次尚未處理的問題是什麼。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	某天晚上有一通電話是位小姐打電話進來，要使用mac的電腦報稅但又不熟悉系統報稅，要我帶她從一開始的載入所得資料到最後的完成上傳。雖然在最後繳稅的時候，我感受到她不太滿意繳稅金額怎麼這麼多，但在我和她說明系統會以您最有利的方​​式計算繳稅公式後，用戶就坦然接受要繳這麼多金額的事實。在提示跳出已完成申報1次後，聽到她終於完成報稅的興奮語氣和在最後的填寫問卷時，聽到她毫不猶豫地勾選非常滿意，還問我需不需要留下我的姓名，讓我真的覺得很有成就感！	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	下午接到一通小姐的電話，打電話過來說去年到國稅局使用健保卡+註冊密碼幫兒子女兒報稅，第一個問題就說兒子的註冊密碼是西元年月日，但女兒使用相同方式登入一直出現錯誤，打電話詢問有沒有預設的密碼，當我回覆要到健保署的健保卡忘記密碼重新設定時，那位小姐就說國稅局設的密碼怎麼要到健保署去，我只好和她簡單說明。在我稍微解釋後小姐仍反覆使用激昂的語氣對我說我無法理解她的意思。直到最後問我到底該怎麼做，在我說明要先到健保署修改密碼後，小姐回覆一聲好後，就直接掛掉電話。掛掉電話的當下，讓我體會到不被別人肯定，真的讓人很受傷。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在實習期間接到用戶很有禮貌的電話，心情簡直像是中樂透一樣阿！感覺特別受到尊重，我們不是用戶的出氣筒，我們也是會有一些負面情緒的。能在掛電話的最後一刻，聽到用戶用雀躍的聲音說一聲辛苦了，就會覺得今天遇到辛苦的事，一切都不算什麼了。而遇到情緒不好的用戶，同時要先理解用戶的問題、安撫用戶的情緒再排除問題，也是很難一時掌握的學問。當用戶覺得系統很爛，遇到很多麻煩的問題，我們是比誰都希望用戶能順利的排除問題完成報稅。可能用戶只在意有沒有順利繳稅，而不在意我們的情緒吧。	

建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	感謝有這次的實習機會可以讓我學習到就算被用戶氣到狂翻白眼，還是要用很善良的語氣和用戶溝通。
--	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：賴欣儀	學號：1410605024	聯絡電話：0972-155-092
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	幫忙民眾做網路申報，確認軟體所載入的資料，並讓民眾知道綜合所得稅是如何計算，若民眾想在家自己申報卻不知道怎麼操作，會一步一步教他如何操作，這樣下次就可以在家自己操作，若民眾有問題，遇到不懂的問題會詢問身邊的姐姐，但自己懂得或有稅額計算的問題，會運用課堂學過的知識和在國稅局服務期間的經驗，解釋給民眾聽。第三週的星期五有到銷售稅課，幫忙貨物稅核對資料，因為如果有購買冷暖氣、電冰箱、除濕機可以申請退貨物稅，所以有很多人來申請退稅，也讓我學習到什麼是貨物稅，且姐姐說我們核對資料的工作是正式同仁在做的事。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	這一個月的實習最有成就感的事是，在民眾要增加列舉扣除額時，拿了一疊醫藥費的收據或捐贈要我幫他增加，有些民眾會先加總好，但他是全部的人都加在一起了，就跟他說我們是要一個名字的加在一起，不是全部人的加在一起，所以我就重新幫他一個一個加，順便看有沒有電腦裡面本來就有的資料，然後把有的資料剔除掉，等全部的列舉扣除額增加完然後完成申報，他跟我說謝謝，讓我感到開心；大多數幫忙民眾完成網路申報之後他會說謝謝或辛苦了，讓我感到開心跟尊重。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	我覺得最困難的工作項目是在幫忙民眾網路報稅時，所得要增加財產交易所得的部分，因為民眾需要提供買賣房屋的契約和契稅、土增稅、仲介費、佣金支出等費用的證明，再輸入這些費用的金額時，不知道要輸入買的時候的金額還是賣的時候的，在報稅期間遇到幾個要增加財產交易所得的民眾，請姐姐協助完成，在旁邊認真聽姐姐跟民眾溝通，然後把金額輸入進去，且姐姐有教過我一次從哪裡找金額，但我還是不太會，所以在遇到財產交易所得時，都會請姐姐幫忙。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	這一個月在國稅局的工作都是協助民眾網路申報，以前曾到國稅局協助民眾報稅，所以對系統的操作不陌生。第一天到國稅局實習就遇到五一勞動節，還沒開始報稅等待人數已經有一百位民眾，嚇了一跳，還好之前有經驗，不至於手忙腳亂的。經過第一個禮拜的適應期，大部分民眾提問的問題都回答得出來，若回答不出來會詢問哥哥姐姐們，進而從中學習，有遇到稅額計算的問題，會運用在課堂所學的知識為民眾解答。因為這一次的實習，讓我對綜合所得稅更加了解，之後自己當納稅義務人時就可以自己網路申報，也可以幫家人網路申報。在實習過程中讓我感到困難的事是財產交易所得和執行業務所得，看到民眾拿著要新增財產交易所得的契約書，不知道從何下手，只好詢問哥哥姐姐們，聽哥哥姐姐們跟民眾溝通	

	及如何從契約書找金額新增進去，哥哥姐姐們也有教我從哪裡找金額，但我只學會一點點；新增執行業務所得的部分，讓我感到困難的是有民眾自己開診所然後要增加執行業務所得，因為要分三筆所得增加，雖然職前訓練有教，但還是不太懂如何新增，所以詢問了哥哥姐姐們，有些民眾在新增執行業務所得時會貼心地幫我們算好，然後直接新增就可以了。在這一個月的實習裡，讓我收穫很多，謝謝國稅局的哥哥姐姐們，在我遇到困難的問題或自己有疑問時，耐心的指導。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	線上版的報稅網頁較離線版的軟體難操作，希望可以改變一下線上版的操作頁面，其他都很好，謝謝國稅局哥哥姐姐們的教導。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：王彤如	學號：1410605026	聯絡電話：0911-474-720
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	本次實習，我選擇的地點在國稅局，替來的民眾進行網路申報的服務。帶入納稅義務人的資料，詢問是否有需要新增的項目，不管是親屬、所得還是扣除額，如果像是比較特殊的所得不了解怎麼操作時，可以詢問國稅局的人員來協助申報，最後一步有些人會選擇只要試算就好，因為還想回去再好好思考怎樣的方式可以更節稅，但大多數人是選擇直接上傳。此外當民眾對納稅內容有任何疑問的時候，替他們解決問題也是服務的一部份，如此一來民眾才可以完成自己來國稅局的目的又可以不用疑慮的回家。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	不管是納稅人要試算還是完成申報都會拿到一份有完整所得、扣除額的資料，上面有計算稅額的過程，不過不是每一個人都有學過稅務，所以有地方不知道怎麼算出來也是很正常的，如果遇到有納稅人指出他的資料有哪邊的名詞或計算是他不懂的，我就會解釋或算一次給他看，甚至有些民眾希望知道詳細的算式，我會寫出來給他看，當他恍然大悟的那一刻，讓我覺得得到滿滿的成就感，在開心之餘，民眾會向我投出佩服以及感謝的眼神，還會很真誠地說謝謝你，讓我頓時覺得幸好平常在學校的時候都有好好上課，才能把課本上的知識都真的在國稅局這個戰場上好好發揮出來。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	「扶養親屬」這項一直是我覺得很難的部分，像是很多人都會說為甚麼去年申報扶養了他的親屬，但今年系統卻沒有那位親屬的資料，那回答是要連續扶養兩年以上電腦才會自動帶入，而且不能有重複扶養，其實多數民眾還是可以理解的，但就是有人覺得這個說法很奇怪，跟他解釋很多次才聽進去，我知道民眾會認為為甚麼要這樣做，但規定就是如此，我只能盡量簡單化詳細的跟你說明，這部分的情況真的百百種，印象最深刻的還有一次遇到需要納稅人補上小孩的在學證明，但他怎麼樣都覺得不用附而且印下來很麻煩，我就請國稅局的姐姐跟他說，結果他卻很不開心的離開，最後也不確定他有沒有再附上文件。這個部份我覺得因為情況可以依親屬的不同而適用的規則也不同，每次遇到需要新增的都讓我膽戰心驚。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在實習的這段期間，讓我得到最多的莫過於每一位來申報的民眾了，因為每個人的情況都不一樣，當遇到不同的狀況時就要採取不同的應對方式，我一開始非常緊張，都不知道怎麼解決到後來可以慢慢理解民眾的意思，再進一步把事情處理好，表面上看好像是我在幫納稅人，不過其實是他替學校老師教了我一課，讓我學習到課本上看不到的實際例子、知道更多不同面向的稅務知識。此外，平時的我很不擅與人交談，不過在申報過程勢必要與民眾溝通，讓我覺得自己說話方面好像可以表現出落落大方的	

	感覺了，在跟民眾交談時，不但要注意用詞還要讓民眾可以確實了解我想表達的意思，才不會兩個人想的不一樣，而且若是說的沒有自信，連自己都不相信自己，那民眾怎麼可能會放心把事情交給我，這樣的話就必須時時刻刻提醒自己注意說話的語氣跟方式，一個月下來，與人溝通應對方面的實力增加了不少。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	很感謝學校和國稅局給了我們這麼好的實習經驗，讓我有這個機會可以真正到國稅局去實際操作報稅的工作，這是很難得的機會，整個期間我覺得很開心，感謝每一位國稅局的哥哥姐姐這麼幫助大家，這絕對會是我在大學裡最難忘的一段回憶。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：朱家渝	學號：1410605027	聯絡電話：0978-586-221
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	當民眾上樓七樓後就要開始按號，首先要跟民眾要手機號碼跟健保卡或自然人憑證，手機號碼是因為防疫實名制的原因，再來是進去系統需要讀健保卡並且要輸入健保卡密碼若輸入錯誤加上民眾不知道有沒有改過密碼就會請國稅局的哥哥或姊姊過來幫民眾重設回西元出生年月日，進入系統後先問民眾他的戶籍地址跟通訊地址這些基本資料是否正確，再來問有沒有要新增的東西像是扶養親屬或列舉的項目或有沒有投資抵減、大陸地區所得、海外所得，最後就是問民眾要用甚麼方式退稅及繳稅，都沒有問題後再上傳申報並印出收執聯並蓋章請民眾簽名。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	在第一週的時候在我印完收執聯給民眾確認有無錯誤時，民眾突然問我說怎麼扶養親屬妹妹的部分怎麼沒有勾在學並且沒有教育特別扣除額25000元，聽完之後馬上幫他勾選並重印收執聯，但發現勾選後還是沒有改變，民眾就說之前也是這樣，每一次來申報的時候都是沒有教育特別扣除額，然後他就說沒關係，當他要走的時候心想要不要叫國稅局的姊姊幫忙這時突然想到原因，於是跟民眾說是因為教育特別扣除額是要納稅義務人的子女才可以扣除，所以妹妹的部分沒辦法扣除，解釋完後他豁然開朗，我自己也很開心很有成就感，可以用自己所學的幫助到民眾，解開他多年的疑惑。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	我覺得最困難的工作事項是幫民眾增加所得尤其是財產交易所得跟執行業務所得，第一次遇到民眾在108年度的時候有賣房子的時候，他會給你一大堆有關房子的資料但我完全不知道該從何下手，只好請教國稅局的姐姐一步一步教我如何輸入，而執行業務所得中的中西醫生所得雖然實習前的訓練有練習過一次了但當民眾給你一大張的表時還是無法正確地輸入也是請姐姐教我一項一項的輸入點數、負擔收入、健保費收入等內容，但之後經過多次的學習後，之後再遇到有賣房子或執行業務所得的民眾都能自如應對了。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	第一天實習是在5月1號勞動節，因此非常的多人，在第一天就遇到執行業務所得-中西醫生，雖然在第一周就遇到許多難題，但有國稅局人員耐心的教我一筆一筆的輸入，讓我在第二周之後大多都能自行幫民眾報稅，目前正在為考高普考-財稅行政做準備，因此還請教國稅局人員有關考公務人員相關內容，覺得受益許多，真的覺得在國稅局實習過程中學到了很多，在學校雖然有教十大類所得，但實際上這些所得分很多細項並且複雜，甚至有些跟課本教得有些出入，很慶幸當時選擇了國稅局，從國稅局人員身上學到很多。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	感謝這次的實習機會，學習到很多關於綜所稅相關的實務操作，同時在實習的過程中訓練了溝通能力及應變能力。
---	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：李亞芸		學號：1410605028	聯絡電話：0955-309-467
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	實習期間，我在電子報稅客服中心擔任電話客服人員，協助納稅義務人在家裡網路報稅，了解客戶的問題並解決他，從進入網站下載軟體、進入系統、解決電腦狀態問題、排除系統錯誤訊息、下載資料和上傳申報，都是我們服務的範圍，甚至有些民眾把客服中心當作國稅局，我們也需要回答一些簡易的稅務問題。當用戶在家網路報稅有疑慮、不會操作時，我們就應該在第一線給予納稅義務人準確的回覆並安撫用戶情緒，讓民眾可以在家報稅，不必跑一趟國稅局，就不須擔心臨櫃報稅增加感染機率。		
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在科技進步的時代下，上網對我們來說，是再簡單不過的事，但對於爺爺奶奶來說，使用3C產品對他們來說是在陌生不過的事。我曾經協助一位奶奶，他沒辦法開啟他剛剛下載的PDF檔案，於是打電話過來詢問，我帶領他下載ADOBE瀏覽器，因為公司的電腦沒辦法連結相關網站，我只能聽奶奶敘述，告訴他下一個步驟，過程中他不斷地跟我說謝謝，最後成功開啟了他的檔案，我們倆都好開心。幫助這些用戶完成申報，在掛電話之前聽到用滿意地說謝謝，一天的疲憊感都消失了。		
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	實習期間，幾乎每天都會有用戶打電話來說報稅系統很難用，導致他們沒辦法如期報稅，了解用戶的問題後，我們只能跟他抱歉、安撫他的情緒，我們客服人員有義務要幫助用戶解決問題，但用戶總是不領情，還是很不耐煩地抱怨著。這份工作讓我變得很有耐心，不管用戶態度多差、問題多困難，我都可以用很平穩的語氣安撫用戶並跟用戶解釋，問題解決後，說出「感謝您的來電，再見！」，心裡就鬆了一口氣，想著終於掛電話了，整理好自己的心態後，在繼續接下一通電話。		
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	第一通電話講話很抖，一問三不知，對於陌生的是難免感到畏懼，但到了後期可以很精準地回答用戶的問題，真的很有成就感。聽到用戶完成申報，是再開心不過的事了。面對態度差的用戶，也許服務過程中不太愉快，但還是得解決用戶的問題，就當作是在磨練自己的耐心。		
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	感謝電子報稅客服中心的主管與正職！		

2020 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1班
姓名：李佳臻	學號：1410605029	聯絡電話：0923-511-566
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	我們的工作是電子報稅的客服中心，幫助納稅義務人在空閒的時間和地點利用手機或電腦進行線上報稅。用戶在報稅過程中若出現問題時會進線向我們詢問，如簡單的稅務問題以及電腦環境檢測和系統狀況的排除，我們都必須即時給予他們最便利又準確的答覆。用戶能依照自己的喜好和習慣選用操作線上版或離線版的報稅系統，雖然兩者版面上有些許不同，但皆能順利的完成報稅動作！我們除了要熟悉系統界面的操作，也要熟知新版稅法的內容與各家憑證機關的連結索引。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	幫一個獨居的老爺爺從第一步電腦開機後到下載軟體到最後完成申報上傳的動作，因為他身邊沒有親人能協助，我須花費更多的心力幫助他，即使他面對的是極簡易的問題。老實說，過程中蠻辛苦的，例如爺爺找不到瀏覽器、重新整理、修改、儲存申報檔等功能鍵在哪裡，但感謝他一路上脾氣良好的向我詢問，沒有因為過程困難就中途放棄或對我抱怨，最後帶著禮貌又感動的語調向我道謝，讓我感到非常開心，似乎整天的疲憊都就此消除了，希望在未來的路上我能繼續扮演讓人們感到幸福的角色。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	遇到用戶口齒不清、說話沒有邏輯問題卻接連不斷的提出，以至於我們客服端的疑惑越來越大，漸漸理不清他的問題要害。因為用戶說話不清楚，面對他們的說明就像開啟新世界一樣，我不能以正常的邏輯替他排解問題，相反的是，我需要設想她的各種可能，提出質疑或詢問後，和她達成有效的溝通。面對這類的用戶需要加倍的細心，也要小心自己的情緒不要被影響。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	從來沒想過電話客服是這麼辛苦的工作，最難的點就是要維持每通電話的服務品質，不能輕易把喜怒哀樂表現出來，對於情緒起伏極大的我來說非常有挑戰性。也讓我深深體悟到「以客為尊」這句話的意思，沒有不對的用戶，只有服務不周全的客服人員。或許在別人眼裡，被罵還要說對不起這種行為很卑微，但我覺得這正好是很好的自我磨練機會，因為有這些刁鑽用戶的指教，讓我明白每樣工作都有她的苦楚，也希望未來的自己在待人接物上都能謙和有禮，己所不欲勿施於人阿。	
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	感謝有這次實習的機會，讓我體驗到不同的公司文化。感謝向主管們請益時都能耐心地回答我們，謝謝主管們的照顧，辛苦您們了。	

2020 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1班
姓名：何旻哲	學號：1410605051	聯絡電話：0978-753-762
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在遠傳電信實習，主要的工作內容就是報稅軟體操作的客服電話，有分成營利事業所得稅跟個人綜合所得稅，我是分配到個人綜合所得稅，在綜所稅又會有兩種情況，一個是稅額試算服務，另一個是結算申報，用戶會進線來詢問一些操作上的問題，有的可能很簡單幾分鐘就可以排除用戶的問題，有的可能會講很長的一段時間，才能解決用戶的問題。最重要的是在工作時要有耐心，聆聽完用戶的問題，然後再帶著用戶操作電腦，進而幫用戶排除他的問題。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在今年申報期間，因為碰到疫情的關係，有一些伯伯或是婆婆，一直都是到現場請人申報綜合所得稅，今年他們想在家裡自己申報，因為不太熟悉電腦，也沒操作過報稅軟體，就打電話進來詢問要怎麼報稅，我就要從下載離線版軟體，或是請他們用網頁版操作，帶著他們登入到報稅系統裡面，下載所得額、扣除額的資料，再帶入到報稅系統裡面，然後請他們核對資料有沒有錯誤，有沒有要新增的資料，最後再帶他們繳稅、把申報資料上傳，因為年紀都比較大的關係，所以操作上就比較慢，但是他們成功完成報稅時，會讓我覺得很開心、很有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在接電話服務用戶的時候，偶爾也會碰到態度比較不好或是個性比較急的用戶，講電話當中，因為用戶的口氣不是那麼理想狀況下或是很急的在催促要趕快幫忙解決問題，難免心情會受到影響，在這種時候就需要穩住自己的情緒，想一下為什麼用戶會有這樣的反應，是不是操作系統的時候，一直沒有辦法很順利的進行，稍微先緩和好自己的情緒之後，再來和用戶對話，如果在自己的情緒不是很好的情況下回答用戶的問題，可能也會口氣不太好，就會導致用戶的情緒更差，但是碰到這種情況要維持一定的情緒跟用戶溝通，不是一件很容易的事。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	這一整個月實習下來，除了因為是帶領操作報稅系統的客服，變得很熟悉系統的操作之外，最重要的就是學習到要怎麼和用戶做溝通，畢竟不是每一個用戶打客服進來都是很心平氣和的和我們做詢問，有的可能口氣很不好，或是沒有馬上帶他解決他的狀況，就會開始不耐煩甚至開始罵人，在這種情況下該怎麼調整好自己的情緒，然後和這種用戶做溝通，算是這次實習來最大的收穫。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	今年有提供民眾如果家裡沒有讀卡機，可以到四大超商去列印查詢碼，方便了不少，但是也有在接電話的過程有民眾是以為到超商是可以直接列印出所得資料，甚至是以為在超商就可以完成報稅了，可能是因為今年第一年可以這樣操作，覺得之後可以再加強跟民眾的宣導，讓民眾更順利的完成所得稅申報。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：黃昱翔	學號：1410605052	聯絡電話：0975-349-190
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要就是坐在電腦桌前接聽客服電話，解決客戶各種有關報稅軟體操作的相關問題，不管是離線版或者是線上版，都會碰到一些"出奇不意"的問題，例如在桌面上找不到報稅軟體，我的C槽在哪裡，我用健保卡報稅要讀卡機嗎?戶號是什麼?為什麼我的所得這麼高等等...或者是為什麼我改了醫藥費，我的金額卻沒有做變動，這些問題我們都可以解答，透過我們的"專業知識"與"正確觀念"幫助客戶在家中也能安安心心的報完今年的所得稅，不需要在去國稅局一趟了唷!	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的莫過於帶客戶一個個從下載軟體到報稅成功上傳了，因為在職前訓練時，主管就把系統內的操作大概講過一遍，即便我真的仔細聽了，我卻還不是不知道這個軟體在做甚麼，直到自己真的接觸到了才知道，面對一些不太會操作電腦的人，是多麼的耗神，還要從看系統軟體開始，再從健保卡登入，下載所得扣除額，基本資料，所得資料，列舉扣除額，特別扣除額，計算表，基本稅額計算，稅額計算，申報上傳全部講解過，客戶非常感謝外，我也得到了些許的成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最困難的事就是客戶的問題一直無法解決，我遇到過在操作網頁上使用結算申報自然人憑證登入可以成功進去頁面做結算申報，卻不能使用稅額試算回復自然人憑證登入，雖然我已經接兩到三個禮拜，我卻是頭一次遇過這種問題，讓我不停地保留客戶，來回做詢問，卻還是得不到一個解答，最後非常不好意思的麻煩客戶請他用結算申報，雖然客戶人不錯但是沒能成功幫她解決問題也造成我心中有一個小小的缺憾，而這個問題到現在也沒有一個解答可以說明。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成長)	長達了一個月的時間終於結束了實習，對我來說學到最多的不是知識，而是在職場上的態度及德性品德，以及對待各種客戶的細節	
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	無	

2020 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1班
姓名：趙昱青	學號：1410605105	聯絡電話：0966-607-922
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要是接聽網路申報操作軟體(包括網頁和離線軟體)的用戶操作客服電話，替民眾解決系統操作問題，例如不清楚軟體下載方式、網際網路設定、取得登入憑證方式、資料登打問題，也需要針對民眾的個別情況，替民眾判定能最快速且方便解決問題的方式。而若是民眾有碰到其他非服務類別，例如健保卡或是自然人憑證問題，也要能引導民眾向正確的單位做洽詢。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	自己碰到最有成就感的事，大概是引導民眾完成報稅的過程，今年因為疫情的關係，網路申報也多了一些年長的長輩，他們比較不善於操作電腦，因為如此，他們必須花較多的時間摸索和熟悉稅務系統，雖然在引導的過程有時會有些雞同鴨講，但或許是因為家中也有長輩，能順利幫助長輩們完成報稅，聽到他們表達謝意，也是令人感到開心。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	有時候會碰到一些沒有禮貌的用戶，雖然沒有劈頭就罵，但有時候言語間酸溜溜的語氣也是讓人聽著不太舒服，有時即使已經盡力協助他們解決問題，甚至問題其實不是我們的服務範圍，雖說大部分解釋完非服務範圍，需要麻煩他和正確的單位進行洽詢，民眾態度就會稍微軟化一點，但還是有非常沒有禮貌的人硬是要罵個幾句才肯罷休，也是蠻令人不敢恭維的。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	我認為此次實習比較偏向於訓練耐心，但未來大家很有可能是任職公家機關或銀行，也是蠻需要培養耐心的，其實我不算是個有耐心的人，做事情和說話都蠻急的，但接聽電話時需要耐心等待民眾操作，我認為也是有稍微改善我比較急躁的性格，只希望能繼續維持。	
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	感謝這次實習的機會，不過我認為有時候有些通知傳得有點晚，可能會造成同學不太方便，(例如班表更新)，但能體諒主管跟負責的同學都很辛苦，還是謝謝他們的協助。	

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：謝玉綾	學號：1410605106	聯絡電話：0972-981-217
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	實習的工作是幫電話另一頭的民眾處理他們網路報稅所遇到的問題。例如下載軟體、讀卡機無法讀取、申報失敗、扣款無法成功、為什麼稅這麼高，所有操作會遇到的卡關，及民眾心中對繳稅上的疑惑。這份工作，首先聽懂民眾的問題，理解問題，並解決問題。為了避免與民眾牛頭不對馬嘴，要再三確認民眾的報稅方式，和在哪一個步驟，工作上會遇到很多不會的問題，非常感謝哥哥姐姐人都超級好，不厭其煩地聽你轉述問題，並告訴你要怎麼處理。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的事，莫過於能幫助到民眾，他們掛電話前所說的感謝您幫了大忙，或是有您真好，都會覺得心很暖。而打話進來的其實也有很多長輩，對於許多長輩來說，線上報稅是很麻煩的，多一事不如跑去國稅局少一事，但也有部分阿公阿嬤級的長輩，他們很願意摸索，也很有耐心，這讓我很願意一步一步的幫助他們，這就是活到老學到老的典範吧，永遠保持學習的心，隨著時代潮流前進。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	讓我感到困難的工作是，面對情緒很不穩定、講話咄咄逼人的民眾，真的很難與他好好溝通，例如我遇到一位打進來就咄咄逼人問我，她母親資料無法匯入該怎麼辦，她繳稅繳十幾二十萬很忙的民眾，而她無法匯入的資料應該是國稅局承辦人員少給她，我們這邊也無法為她處理。這種情況的民眾，讓人感到很不舒服，每次和主管確認完問題，要按下取消保留鍵時，總要先深呼吸一口氣，才有勇氣再與對方溝通。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	遠傳當客服為民服務的這段時間，學到了很多，在處事方面，我學會聆聽讀懂民眾的問題，並且為他們解答。面對各式各樣的民眾，都有我值得學習的地方，有些民眾很好，會很親切的告訴你幫她大忙，甚至會記得妳的姓氏說謝謝小姐，感到很暖心；遇到情緒起伏大且不友善的民眾，我學會冷靜地聆聽，並且一步一步地和他們對操作畫面，並告訴自己不要當這樣的人。在專業上面，能將教科書所教的學問真實應用，將知識兌現的感覺真好！	
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	很感謝有實習的機會，藉由幫助民眾的同時，也能將所學專業知識在現實生活中運用，對於自己的科系及未來職場上我覺得是一個很珍貴的養分，這個同時，也要感謝學長姊的好表現讓我們可以傳承這份工作。	

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：詹其融	學號：1410605107	聯絡電話：0985-772-576
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	- 協助軟體安裝下載 軟體下載、安裝及驗證檔問題 報稅網站功能操作問題 以憑證、健保卡線上取得查詢碼問題 - 登入方式引導 使用自然人憑證登入問題 使用金融憑證登入問題 使用健保卡+註冊密碼登入問題 身分證號+戶號登入問題 - 程式操作 程式操作流程問題 稅額計算問題 資料登錄問題 亂碼、螢幕解析度與字型大小設定 - 申報查詢 查詢網頁操作問題 申報結果查詢 查詢網頁異常	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	記得接過一通電話聽聲音大概年約四五十歲的媽媽，他溫柔又帶點害羞的語氣跟我說他第一次使用電腦做網路申報且不太會使用電腦，詢問我是否帶他一步一步慢慢做，過程中他頻頻跟我道歉說不好意思佔用我那麼多時間然後一直跟我噓寒問暖，最後大概花了一個多小時完成報稅，雖然這位媽媽不熟悉操作但她非常地有禮貌講話溫文儒雅也一直跟我道謝反而讓我覺得有點，不好意思指導一位從零開始到最後自己完成 讓我心裡非常踏實很有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	有一通電話讓我印象深刻，他跟我說資料沒更動重複登入兩次應納稅額不一樣，他說他有截圖有證據於是我帶他重新操結果金額是沒有變的，後來他火氣越來越大甚至罵髒話，當我要幫他向上申告時問他全名身分證信箱等等時他突然向我道歉說沒事了就自己掛斷，當下我蠻氣憤幸好已經下班了不然面對下一位用戶真的很難調適過來，對我來說這份工作不難，困難的地方而是在「心理的調適」。	

心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	有些人懂得將心比心能設身處地包容，有些人只想到自己自講自的話對於他人給予的諫言不予已接納，可能就是俗話說的一樣米養百樣人，在短短一個月接觸了形形色色的人，其中有些人年紀輕輕收入卻如此的高讓我很佩服非常羨慕，也讓我重新省思未來的人生道路，經過一個月的實習收穫不少，除了學到些業界的知識，也統整在學校學到的概念，讓我對稅務更加熟悉這次的實習算是讓我對稅務的認知、基礎更加堅固，使我將來回到學校著手專題時，能更有信心，十分的有幫助。
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	感謝財稅系給我這個機會來實習，也感謝主管傳授的知識、工作經驗的分享，這些經驗受用無窮觸到很多以前沒接觸過的東西，很新鮮很特別，但也因為以前沒經驗所以花在上手的時間也相對地較長，也因此覺得有些挫折，但主管同學都會一直給予鼓勵與意見，對我在過程中幫助很大。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：陳宇煌	學號：1410605045	聯絡電話：0973-116-636
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	實習主要的工作就是協助用戶報稅系統的操作以及較為簡單的稅務問題，當用戶進線遇到系統上的錯誤或是不理解時，我們要帶領用戶進行一步一步地確認和操作，並告知用戶是遇到什麼樣的問題，去做解釋和協助處理。大部分用戶對於稅額試算與結算申報系統時常搞混，所以我們要和用戶說明用戶適不適用稅額試算，那收到的稅額試算通知書與郵簡通知的差別，這些問題對於大部分用戶來說是不理解的，所以導致用戶在操作上會遇到很大的問題；而當用戶遇到並非我們系統上的問題，我們也會協助用戶到相關單位去做協助處理。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在實習前間遇到的用戶百百種，有老有少，我記得我帶領一位70幾歲的奶奶，從一開始的進錯位置，帶領奶奶到結算申報系統申報，使用線上版時環境檢測也不通過，再帶奶奶進行一步一步的操作，奶奶年紀也大了，對於電腦不太熟悉，帶還是堅持自己報稅，不想麻煩家屬讓家屬忙，操作中我帶領著奶奶一個畫面一個畫面的去確認，對於奶奶詢問的稅務問題，我也簡單的去做解釋，在帶領的這段期間，奶奶不斷的跟我說抱歉耽誤我的午餐時間，我也跟奶奶說不會，解決的您的問題才是最重要的，直到資料確認沒問題，上傳成功查詢也申報成功後，奶奶說謝謝我耐心的教導也放下心中的大石，詢問我的姓名和員編，在滿意度調查的時候，她還一個字一個字念給我聽對於我的讚賞，讓我感到有很大的成就感!!!	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在實習期間最常遇到的問題就是，與用戶在不同的頻率上面，我們說鬼打牆或是雞同鴨講，曾經我在協助一位小姐做操作時，一開始不聽我們客服人員的指示操作，一直覺得不是自己的問題，在做溝通解釋後，她才認知到是自己的操作錯誤，再帶領到一半時，小姐又開始做詢問和抱怨系統，我很耐心地告知小姐PDF跟PRN檔的差別，但當我在說明PDF的時候，小姐就會跟我講PRN檔，當我在說PRN檔的時候小姐就會扯到PDF，最後我還是成功地帶她操作完，這通電話講了一個半小時有時以來最久，再溝通的當中我的情緒從穩定→激動→心累，也因為這次的個案讓我的情緒管理，有大大的提升。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成長)	經過這次的實習，大大的提升了情緒管理還有做人處事的態度，遇到的用戶百百種，要怎麼臨危不亂，對症下藥，是在這次實習中最大的關鍵，很可能在帶領用操作過程中，用戶不斷的對著我們客服人員大小聲，但是我們還是穩住情緒，放下姿態，輕聲細語的對於用戶表示抱歉，並協助他們操作；有時也會遇到用戶對於我們表示非常感謝，給我們讚賞與正面力量，這或許就是社會其中一個寫照吧，也因為這樣讓我們更認知到社會上的形形色色的人都有，經過這次的經驗未來也知道該怎麼應變。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	在實習期間較常遇到： 1. 用戶進錯頁面一到財政部電子申報繳稅服務網的時候都會點選稅額試算服務，並非綜合所得稅結算，但大部分的用戶都不適用，用戶只是想做單純的試算，不理解稅額試算與結算申報的差別，我建議可以再兩者間做較詳細的解釋，像是可在稅額試算下方多打一段，此服務僅限收到稅額試算通知書和郵簡通知者，這樣用戶也比較不會進錯地方。 2. 用戶收到郵簡通知，但因為家裡沒有讀卡機而無法下載電子檔案，我覺得郵簡通知應該是政府為了減少紙張而做的策略，我覺得是好的，但是我覺得可以憑藉著那張郵簡通知進行下載電子檔案的動作就好了，不用在使用讀卡機，這樣讓許多用戶有大的困擾，因為很多用戶沒有讀卡機和電腦所以才會去申請稅額試算服務，最後他們也只能跑一趟國稅局，造成他們的困擾。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：古桓羽	學號：1410605046	聯絡電話：0987-732-597
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	以電話進線幫用戶解決電子報稅申報系統的操作、查詢申報及繳款紀錄問題，以及稅額試算服務登錄回復和查詢是否適用試算以及基礎稅務問題，和協助用戶轉接給其他單位處理，有時還得聽用戶抱怨系統軟體問題，跟用戶聊天，以及排解用戶操作端及電腦軟體設置的問題，當用戶還無法成功操作時要詢問用戶基本資料及軟體系統的配置幫用戶作申告的步驟交給二線主管去處理，可能還會遇到用戶一打電話就飆罵的狀況，要如何安撫用戶及話術變得相當重要。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	當用戶從來沒做過網路結算申報，打進來詢問，一步步告知用戶去哪個網站下載，如何取得憑證登錄方式，載入扶養親屬所得及扣除額資料，標準扣除額及列舉扣除額計算方式，及特別扣除額解釋到最後用戶繳款及申報上傳，用戶成功後感謝的話語，實在是難以言語來形容充實感，還有用戶也不知道他的問題所在，只能旁敲側擊，帶用戶詢問錯誤發生的地方，想盡方法幫用戶解決後，成功的心情，面對未知的難題努力解決，途中還會遇到突發的問題，絞盡腦汁想想有什麼方法可以解決最終成功的結果令人感到小小的成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	我遇過最困難的是有三項，第一點是當用戶不管你和他怎麼溝通都會牛頭不對馬嘴，對不上畫面，這時你就要從頭開始一步步帶用戶操作，用戶做的每個操作都要詢問他出現什麼畫面以防他們跑到錯誤的地方，第二點就是用戶有時會刁難你，還無徵兆的歇斯底里，你這時候就要話術，並幫用戶完成操作，才能排解問題，第三點是我有遇到用戶報稅到一半哭得，用戶說自己怎麼那麼笨，不會申報還要打來客服詢問，這時安撫就是最重要的，程式操作並不困難，最難的是要如何表達的精簡，且和用戶溝通。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	這之中除了學會使用報稅軟體以及稅務知識以外，學到最多的就是要如何磨練耐心以及面對各式各樣用戶都需要有面對他們的方式，耐心就是遇到電腦操作不太熟悉及年紀比較年長的用戶，要慢慢帶它們操作，但有時用戶又會莫名其妙到不同畫面或到不同畫面，你就要告知他們並處理好，而用戶有時問題很多又不能展現不耐煩的態度，又得保持一貫的良好態度，不能動怒，所以心態的成長是非常大的，沒耐心的人真的能磨出耐性。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望可以多告訴我們多一些實際上會發生的一些稅務案例，讓我們可以學習到更多課堂上學不到的內容，還有希望政府能改使用單一一種憑證方式登錄，不然多種會讓用戶感覺很複雜。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：邱泯樺	學號：1410605047	聯絡電話：0978-009-077
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	幫助民眾報稅及解決民眾的問題，並推廣如何使用線上版報稅，在溝通上面更需要耐心及詳細的解說，以便民眾能夠理解整個報稅的過程，在服務方面，需要更精準地替民眾在如何節稅上面提出專業建議及方法，並時常要面帶微笑，在遇到難題時姐姐們也會伸出援手幫忙。	
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	在這一個月的報稅期間最感到成就感的就是，在面對民眾帶來許多資料要你去檢查時，心裡就會有種必須幫助民眾並把事情和民眾解釋清楚的想法，並在完成報稅時，民眾對你稱讚。在這當下真的滿了成就感。	
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	最感到困難的是在剛開始實習時，遇到民眾帶了一堆文件要你檢附時，其實心中或多或少也會感到驚慌，因為會害怕發生錯誤，在當時很多時候都必須要依靠姊姊們的協助才能完成，但過了幾周之後，這些文件往往成為一種挑戰，當你完美幫助民眾報完稅時，真的是對自己的一種肯定。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	真的很感謝學校能給予這次實習的經驗，也很幸運的能選到國稅局實習，雖然一開始總是無法一人就幫助民眾完成申報，但藉由學習姊姊們是如何處理文件並和她們討教之後，在最後兩周就能獨當一面的自己處理民眾詢問的難題，在過程中更能理解原本在課本中艱澀難懂的理论在實務上是如何操作，真的是很有成就感。	
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	其實會希望國稅局能開始推行使用健保卡報稅，以免民眾常常想幫親友辦理都只有帶身分證，反而造成它們多跑一趟。	

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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I班
姓名：陳嘉賢		學號：1410605048	聯絡電話：0984-265-352
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	作為綜合所得稅以及執行業務所得稅軟體操作的客服人員，協助需要申報綜合所得稅以及執行業務暨其他所得的用戶對於申報系統或軟體上面之問題進行解答，或者引導對於系統不熟以及首次申報者進行操作申報、幫用戶查詢是否是用稅額試算服務判斷是否需要請用戶改用結算申報，並向用戶解釋今年系統上的改變以及稅額計算的問題；對於非系統以及程式的問題判斷是否可以從我們這邊提供解決建議或者需要請用戶轉撥其他單位客服，並替用戶將對於程式上的建議在文書處理中反饋。		
最有成就感的 工 作 事 項 (200 字以上)	有些用戶是屬於第一次作為納稅義務人進行操作申報的，在很多方面都懵懂無知，需要由我們客服人員做為引導者帶領用戶進行操作並且提醒用戶哪邊需要檢查確認或者是換卡載入配偶及撫養親屬資料以及解釋今年度在所得總額金額與去年度系統上面有所更改事項等等，減少用戶對於首次申報的緊張感，並在用戶操作申報完成之後替用戶查詢是否有申報上傳成功，向用戶告知成功申報完成之後聽到用戶帶著開心以及鬆一口氣的那聲謝謝是讓我覺得最有成就感的。		
最感到困難的 工 作 事 項 (200 字以上)	對我來說最困難的並不是遇到不理智並且暴躁的用戶，有些年紀稍長的用戶聽力並不好，需要很大聲的向用戶說明他現在遇到的問題，通常接完這類用戶隔天喉嚨都會感到疼痛，並影響後續接電話的動力。又或者是接到執行業務的用戶，但用戶詢問的問題解決方式卻是極為複雜，深怕一個解釋不當用戶便會生氣或者從語氣中聽出用戶的無奈失望感，被罵的話可以藉由心態轉換或者休息個幾分鐘來回復，若是用戶透露出失望的感覺反而會開始反思自己解釋不當等狀況影響到後續好幾個用戶的回覆解答。 這對我來說才是在實習中感到最困難的事項		
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	一開始對於上值機座席是非常緊張的，但隨著時間推移緊張感也隨之下降，雖然在過程中遇到很多用戶是不理智且暴躁的，電話結束後也會生氣難受，在實習前會認為倘若遇到這種用戶自己一定會發脾氣，但隨著遇到這種用戶的次數增加，慢慢的發現到自己能夠開始應對並讓用戶的情緒稍微穩定下來後盡量協助用戶解決問題，到最後一兩周的時候就幾乎沒有因為表達上的問題使用戶感到不快而發脾氣了。在實習過程中我最大的收穫是自己的邏輯表達能力變好並學習並學習如何控制自己的情緒。		

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	在實習這段期間有遇到不少用戶是詢問納稅義務人的交換，但在當時的課程以及講義中並未提及，導致在前期替用戶解答時容易不知所措，而有些正職也告訴我說因為綜合所得稅的電話他們平常都不會接到，5月時也是因為有實習學生，所以有些項目問他們也不清楚，比較能夠解答的主管也不一定會兩個樓層都有，在詢問上會比較容易產生困擾。
------------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：黃森楠	學號：1410605049	聯絡電話：0972-016-885
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	實習期間，我這次被分配到的工作內容是在遠傳的報稅軟體客服中心，基本上就是服務用戶，運用自己在實習課程的上所學到內容幫用戶排解不管是基本的電腦操作，又或是軟體上的操作內容，讓用戶的問題在最短的時間內獲得又快又正確的解答，另外還有當同學遇到相同問題的時候要幫忙同學排除，以增加效率。這點跟國稅局很像，不同的點是，可以讓納稅義務人不用花時間再跑一趟國稅局，在家也能夠輕鬆上網申報，另外一個不同的點是不像國稅局可以直接看到問題點在哪裡，需要請跟用戶對畫面才能知道用戶真正的問題點。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	實習工作中最讓我感到成就感的事就是幫用戶排解困難成功後，用戶跟我們說一聲謝謝的那時候，因為對我們來說，我們從三月開始的實習課程開始學習，不僅是為了我們自己的職場經驗，還有為了全台灣所有用網路申報的用戶，當他們打電話進來的時候，我們的任務就是要盡全力的為他們解決困難，雖然有時候會遇到非常非常困難的問題，會讓用戶稍等，也需要去請求正職人員的協助，但是當找出答案後帶著用戶一步一步解決困難，不僅讓用戶覺得很開心，也為自己日後解決問題的能力上了一課。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	實習工作中遇到最令我感到困難的事，大概就是遇到比較沒有耐心的用戶的時候，自己要怎麼去調適心情，因為有些用戶一打電話進來就開始說系統很爛，也說我們感覺很不專業，因為我自己也是屬於比較沒有耐性的人，如果又遇到沒有耐心的用戶，有時候真的會有點生氣，可是看到裡面的正職人員遇到那些用戶都不會生氣的時候，就會覺得自己的社會經驗真的很不足，為了這點小事就生氣，就換個角度想，他們是看到我們不足的地方，慢慢去把不足的地方不齊，自然也就不會那麼容易生氣了。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在這段期間我學到最多的就是訓練耐心和反應力，因為許多用戶都是第一次接觸軟體，難免會有些不熟悉與些許的不耐煩，這時候如果自己也跟著不耐煩的話，反而會民眾對報稅軟體的觀感不好，所以客服中心的人員就需要有強大的耐心去面對民眾，讓一切都能順利進行，經過這次的實習，我感覺自己的耐心有了許多成長，謝謝所有師長和二線主管和正職人員能夠提供這次的實習機會，讓我們提前為踏入職場做準備。	

建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	感謝貴單位可以提供這次的實習機會
--	-------------------------

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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1班
姓名：王柳凡	學號：1410605050	聯絡電話：0971-354-819
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在實習期間的工作中主要內容在於協助民眾透過非面對面電話服務的方式，幫助民眾此用網路電子申報軟體系統查詢及申報繳稅服務，通常會在第一時間給予正確答案以及解決方式，透過電話教導民眾完成申報所得稅，以便於民眾節省親自跑去國稅局的時間，在過程中也會與實習的同事們互相討論問題以及解決答案，彼此間互相幫助，促進團隊合作以及互相幫助的精神，過程中協助主管單位培訓指導六月份的工讀同事，指導操作申報系統以及常見的民眾問題。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	經過這一個月的實習期間後，最讓人感到成就感滿滿的事，不外乎就是解決民眾的困難問題了，因為面對的民眾來自全國各地，男女老少各個年齡層都有，遇到年輕人的問題不外乎就是有關於稅務的問題，雖然是國稅局的問題，但是透過自己在實習期間學到的知識，幫他們解決數字上的煩惱也是相當有成就感的，遇到老年人不會使用申報軟體時，一步一步的教導他們，完成每一個步驟，申報成功時，當他們說上傳成功了！的同時，心裏也擁有著滿滿的成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	我相信呢，每一位客服都會遇到一些相當困難的情境，而我在這段期間遇到的難題不是在問題的難易度，而是遇到相當難解決的民眾，一進線之後，隨耳聽到的就是不堪入耳的字眼，雖然當下客戶說著不是在針對我，但是聽到當下，要邊解決他的問題邊聽著那些影響情緒的對話才是最讓人感到困難的問題，當下的我選擇耐心的應付這位民眾，一步一步的帶他操作以及解決他當下的問題，但是到最後還是他自己解決了自己的問題，而且問題還出在他自己身上。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成長)	在這段期間中，我所收穫最大的就是面對了各種形形色色的民眾，原本還沒開始實習之前，只會遇到溫柔有耐心的客戶，但是隨著時間久了，慢慢接到一些，相對比較沒有耐心容易發脾氣的民眾，但卻又只能以委婉的方式繼續幫他們解決問題，透過這些民眾，也讓我的耐心以及細心度有著大大的提升，也透過他們的問題，讓我對稅務上的知識也大大的提升，也將上課所學的知識，學以致用在戰場上，總結來說，這一次的實習真的讓自己有很大的收穫。	

建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	非常感謝這次的指導主管以及其他正職單位，在我們有問題時，不願其煩的在任何時刻幫助我們，但在建議上，希望班表的調整能夠更加穩定，能使工作的效率上更加提升。
---	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：陳盈楨	學號：1410605054	聯絡電話：0963-781-597
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在所得稅申報期間，協助民眾使用綜合所得稅及執行業務暨其他所得者電子申報系統的操作，包含：相關前置作業、申報軟體的下載、電子報稅流程及提示應注意事項、電子報稅系統功能操作。有時候需解釋系統帶入的計算公式、綜所稅電子申報系統中的線上版和離線版的差別。除了上述工作項目，在民眾遇到軟體或系統的問題時，向後端人員反映他們的問題，請他們盡快排解。倘若遇到我無法解決或民眾的電腦問題，需要替他們申告該案件，並煩請後端主管處理。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	遇到較年長的民眾，從下載到上傳申報資料的過程，我必須放大音量讓他聽清楚且講解兩次以上，在協助他的申報流程中，我發現該民眾不熟悉電腦的操作，也看不清申報軟體的字，所以我先帶著他調整電腦解析度，在這個步驟耗費了一些時間，且他的身邊沒有其他家人可以協助操作，因此在後面的申報流程中，利用了比較多的時間。雖然這通客服電話耗用很多時間，卻在該位民眾上傳申報資料時鬆了一口氣，並且在替他查詢已經申報成功後，雙方都歡天鼓舞，而我也被該民眾稱讚很有耐心。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	剛開始實習時，難免慌亂且不知所措，然而在逐漸熟悉工作內容後，也會遇到棘手的情況。最讓我感到難過的工作項目是協助質疑我能力的民眾，進行申報流程，每當遇到上述情況，我必須仔細說明清暫存、下載跨平台網頁元件……等的原因，同時用極具信心的語調回答民眾的問題，不容一絲一毫的遲疑。由於這種狀況相較耗費心力，所以要時刻保持正面的心理狀態，並表現出更積極的態度。以上既消耗心力又可能留下心理壓力的工作，是最讓我感到困難的工作事項。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在這一個月的實習中，我遇到各種各類的申報民眾，有些人說話很有禮貌也很客氣；有些人因為卻怒氣沖沖地詢問客服。前者通常可以迅速排解民眾的疑問，然而後者反之，我必須放下心中的情緒且和氣地替民眾解決問題，最常遇到抱怨申報系統不便民的民眾，此時，我會先忘卻被民眾責罵的委屈，	

	一步步排解問題，甚至被申報民眾記住員工編號，並在申報完成後的問卷裡，填上我的員工編號以表揚我的服務態度。我很幸運地能在實習的時候有如此的磨練，增強在之後職場上的應對能力。我認為在納稅服務期間最大的收穫是排解民眾的疑難雜症，也增進自己的電腦能力。除此之外，我也體認了說話的藝術，態度好有時候可以獲得民眾的讚揚，因此在和別人說話或自己上台報告時，我會更加注意說話的態度。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	一、對實習單位的建議 建議主管修改班表前可以先詢問同學們的意願。 二、對教育單位的建議 希望可以利用電腦教室輔助教學。 三、其他建議 (一) 綜合所得稅電子申報系統 1、設計能夠在系統裡加大字型的設定。 2、民眾建議在系統裡說明清楚繳退稅方式，例如:郵局帳戶繳退稅應選擇的項目。 3、以戶號加查詢碼登入，「是否變更納稅義務人」的提示訊息會誤導民眾。 (二) 執行業務暨其他所得者電子申報系統 1、建議研發可以支援MAC電腦的申報系統。 2、民眾已製作收入明細檔案，卻礙於和系統格式不同而不能「匯入」這個選項會誤導民眾以為可以匯入自己的檔案。 (三) 試算服務線上回復 1、稅額試算書分成要先下載電子書表才能線上回復及線上登錄回覆兩種方法，民眾比較不懂，建議在稅額試算書上標示清楚。 2、民眾會誤會「試算」可以在上傳申報資料前先算出稅額，建議可以在網頁中說明清楚。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：楊佩雯	學號：1410605055	聯絡電話：0978-971-476
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	當電話響起,執起耳機的同時,從口中說出「電子報稅客服中心您好,敝姓楊,很高興為您服務。」的瞬間,就代表自己的身分從國立台中科技大學的學生轉變成了報稅專業客服人員:傾聽用戶所遭遇到的困難,在第一時間內理解和找出問題點,適當地重複對方說過的言詞,以此來加強彼此間的信任度與共鳴,並在最短時間內,替用戶尋找最合適的解決方法,引導用戶調解疑問。過程中,多多少少都會遇到因操作不順利而產生負面情緒的用戶,這時如何調解自己的情緒就很重要了,與其被用戶牽著鼻子走甚至是與用戶爭吵,這樣除了造成雙方的不愉快,還可能造成客訴事件,不如與用戶良好地溝通,構織成愉快的電話交易。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	一說到讓我最感自豪的事情,莫過於與用戶分享同樣快樂的心情。從最初的不懂如何操作系統,再加上碰到難題無法自行解決的煩躁,經過我們的引導與協助,到當用戶以驚喜的口吻說出:「有了有了!」、「唉,可以了!」、「哇!真的成功了!」,並且笑著說非常感謝我們的幫助時,他們喜悅的心情彷彿透過電腦螢幕,渲染給坐在電腦桌前的我。這不僅證明了自己所學的東西並沒有白費,還可以提供實質幫助,這份滿足與感動,正是給予我持之以恆的動力。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	一開始我以為最困難的事情會是如何帶用戶操作報稅流程,沒想到反而是教用戶如何操作電腦。再加上自己本身就是個電腦白癡,那些跟我一樣是電腦新手的人們:無助、著急感透過電話,彷彿傳達至我心中。尤其是上了年紀的長輩們,可能連最基本的作業系統是什麼都不清楚,何況是報稅這複雜的操作程序簡直是天方夜譚。這時並沒有捷徑,只能放慢腳步一步一步解說,過程中或許參雜緊張與不耐,但隨著漸漸清晰可見的終點線近在眼前,心中的大石頭也終於可以放下了。	
心得 (納稅服務期)	這次的實習課程除了有複習到之前所學得綜所知識外,也讓電腦白癡如我學到電腦相關操作,例如:如何開啟工作管理員、PDF檔案也能用瀏覽器打開等,不僅增加了生活便利性,更是免得	

間的收穫與成長)	以後第一次報稅像無頭蒼蠅般手足無措,為未來報稅作業打了一劑強心針。除了上述事項,最大的轉變莫過於看待事情的觀點不同了。從原本用戶的世界跳脫成客服人員的立場,親身體會並了解到:生氣、怒罵客服並不能夠解決任何問題---對症下藥才是根本解決之道!並且要以一顆友善、包容的心去對待。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	1. 許多用戶分不太清楚結算及試算,導致操作上的誤解,建議可以在官網上提供流程圖以供參考 2. 執行業務暨其他所得申報系統目前只有windows系統可使用,但mac系統的普及並不亞於windows系統,建議可以有mac系統也可以操作的頁面 3. 離線板與線上版名稱過於曖昧,建議可以改成”軟體版”、“網頁板”等差異性比較大的稱呼 4. 雖然有電子試算書表下載多了方便性,但大多登入方法依然需要讀卡機,反而減少其原本的優點了,建議可以提供其他方法 5. 大陸地區來源所得頁面欠缺說明,造成民眾的誤解,可改成有大陸地區來源所得再顯現這頁的功能 6. 線上版登入時間限制過於短暫,用戶時常忘記而被迫登出,建議可以延長時間或提供倒數10秒警示訊息

表格頁面不敷使用者,請自行增列。

2020 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：李宜蓓	學號：1410605057	聯絡電話：0987-778-827
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要是負責接電子稅系統的客服電話，我負責接的類別有綜合所得稅及執行業務所得，主要是教導用戶如何下載離線版報稅軟體，或是使用線上版的報稅軟體，軟體上的操作或電腦設定也是我們的服務範圍，與申報個人綜合所得稅相關之問題我們都會協助用戶作處理，若遇到非屬業務之範圍也會提供電話請用戶洽相關單位，服務內容大致上可分為以下八大類：一、協助用戶查詢是否適用稅額試算。二、查詢稅額試算線上回復試算。三、回復及結算申報查詢個人綜合所得稅。四、軟體下載與操作。五、查詢碼取得之相關問題。六、登入方式之相關問題。七、繳、退稅及申報上傳相關問題。八、執行業務所得系統下載與操作。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	當遇到一些年紀較長的用戶，因為他們平時就很少操作電腦，因此從開始下載軟體就困難重重，對年輕人來說安裝軟體是件非常簡單的事，但對他們來說可是很困難的一件事，接到這種電話的通話時間至少都是30分鐘起跳的，最長的還有超過一小時，過程中要從用戶口中聽到的各種線索中，不斷地猜測用戶看到的畫面，再將自己的畫面調成相對應的，這點很難但卻又很有成就感，有的用戶聽到最後還以為我們能夠連線看到他們的畫面，其實我們都是用猜的，好不容易帶著用戶完成申報後，聽見用戶更自己道謝，或是一些鼓勵的話，就會感到非常的欣慰，在無法看到畫面的情況下，卻能夠帶著用戶從第一步，操作到最後一步，從中能夠得到很多的成就感。有位伯伯因為憑證的關係一直無法登入系統，帶他試過各種方式都不行，最後下載了元件，必須重新開機，他怕自己佔用我太多時間就先掛斷電話，過了約一小時左右，他又重新進線，但這次不是我接到，是被其他的客服人員接到，他重新打進來是為了告訴我他成功登入系統了，非常感謝我的幫忙，還特別叮嚀可服務必要轉告我，能夠成功幫助到用戶，又得到他們的肯定，是這次實習中最有成就感的事。	

最感到困難的工作事項 (200 字以上)	這次實習是我第一次接觸到電話客服這樣工作，其中最困難的工作事項是，與用戶同步操作系統，因為透過電話我們無法看見用戶的操作畫面，只能根據用戶所描述之內容作猜測，盡可能將自己的電腦畫面調整到與用戶同步，同步畫面這點很重要但也很難做到，因為綜所稅結算申報系統有分為線上版及離線版，兩個程式雖然大同小異，但操作畫面長得不太一樣，有些功能鍵位置不一樣，因此在帶領用戶操作前，通常都會先確認他們使用之系統是哪一個版本，但用戶自己常常搞不清楚，這時候就會發生雞同鴨講的問題，由於一開始對於系統並不是這麼熟悉，沒辦法從跟用戶的對話中，快速地確認他的操作系統，但經過一個禮拜後越來越上手，就能快速地確認，另外，在系統操作的過程中發生的問題不單單只有講義上所寫到的，很多都是遇到後才知道發生這類問題時應如何解決，這時候就得靠過去經驗，從各種錯誤可能中找尋到最符合用戶問題的開始測試及解決問題。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在這次的實習當中讓我認識了客服人員這項職業，曾經覺得擔任客服人員就是接電話、登打資料，做些簡單的文書處理工作，實際體驗後才發現這其實是一個非常燒腦的工作，要做好這項工作需要具備好的語言表達能力以及清晰的思緒，最重要的是需要非常有耐性與抗壓性。 回想起實習的第一天，自己是多麼得驚慌失措，雖然在實習前都有進行教育訓練，也有進行考試測驗，但實際上線接電話感覺真的很不一樣，用戶的問題千奇百怪，加上無法看見用戶的畫面，只能透過用戶所描述之內容想出解決辦法，剛好第一天上是在報稅的第一天，因此來電人數超多，當天下班後回到家直接累癱在床上，第二天我遇到一位個性比較刁專、難處理的用戶，通話過程中只要我有一點停頓，他就會開始質疑我的能力，整通電話他不斷地嘆氣，說出各種質疑我能力的話，當下的我真的很難過，面對用戶的質疑卻不能堅定的相信自己的能力，無法給用戶百分之百肯定的答案，直到最後讓用戶掛斷電話，事後我跑去找主管談論我所發生的事情經過，主管一直安慰我，說是用戶太刁專，要我別太在意，但從這件事讓我記取了教訓，面對用戶的質疑一定要堅持自己想法，要如何處理就應該說清楚，之後面對用戶的問題我都靜可能的回答越仔細越好。 經過一個禮拜的訓練也越來越上手，從一開始的用戶講完問題還不知道用戶到底想問什麼，到後來用戶可能才說了一兩句，腦中就已經浮現出解決辦法，實習過程中我有擔任幾次支援的經驗，支援的角色就像是小老師一樣，工作內容就是當同學遇到不會的問題我就要幫忙解答，擔任支援時是我學到最多的時候，因為同學來問的都是有一定難度的問題，在這過程中腦中的問題資料庫增加許多內容，其實就是不斷地從問題中學

	習並記取教訓。 最後一週主管將新人交給我帶，曾經我也是坐在旁邊聽著正職人員接電話，如今我也成為新人的觀摩對象，這對我來說是一大肯定，從一開始的什麼都不會，接起電話聲音可能還微微顫抖著，面對用戶的問題一問三不知，經過一個月鍛鍊後，現在已經可以老練的回答用戶問題，還能教導新人，雖然實習只有短短的一個月，但受益良多，最大的成長是在言語表達這塊還有耐性的部分都有被訓練到。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	很感謝老師及實習單位提供這次的實習機會，這次有別以往聽到學長姐說的實習前的教育訓練需要一直抄筆記，這次有提供ppt的檔案給我們，這點在學習上幫了我一個大忙，因為是電腦的東西所以能夠看到操作畫面，使得學習上來得更加容易。 也非常感謝現場的主管們，他們是在我們實習時最強大的後盾，當我們有問題時他們都非常有耐心地為我們解答。 經過這次的實習有一點想建議給實習單位，因為同學們都沒接觸過電話客服的工作，因此在用詞上有時候會不太注意，在正式上線前主管有撥放一些錄音檔給我們聽，這部分如果能提供一些反面教材，更能夠讓我們了解電話用語的重要性。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：詹喻婷		學號：1410605059	聯絡電話：0916-555-960
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	現今社會資訊網路便利和普及，加上政府推廣電子報稅，民眾不必親自至國稅局，就可以在家自行申報綜合所得稅。當民眾在程式上遇到狀況時，撥打給遠傳當客服人員，也就是實習工作內容。 主要是協助納稅義務人完成網路申報，排解在使用報稅系統時出現的錯誤訊息，排除操作系統問題，像是若沒有讀卡機可以如何申報、查詢碼取得方式、如何載入配偶和扶養親屬所得、薪資特別扣除額是否在綜合所得總額已扣除、若以用戶最方便的方式可如何報稅。		
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	每當成功解決用戶問題，特別是解釋計算表上的內容。每一次解釋完，似乎對稅務方面又更有興趣，想更進一步去探討，但可以說明稅務相關內容皆為較為基本的問題，相較於較無法將理論套用在實務上的問題，像是所得項目是選擇哪一種、檢附文件的內容，還是得請用戶撥打至國稅局確認。 因為是稅務相關科系，很開心可以藉由自己一點基礎稅務觀念應用並幫助到他人，當用戶從不清楚到在其中獲得解答並在態度上是很真摯的感謝時，真的很有成就感並感到欣慰。		
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在及時應對每位用戶所遇到的狀況時，因為我們是第一線協助人員，需給予最有力的幫忙，但無法排除民眾遇到的問題時，比如像是稅務問題，許多用戶以為我們是國稅局而詢問稅務問題，但還是需洽國稅局確認，因為主要是協助用戶程式操作，只有較基本之稅務相關可以解決。還有程式上我們也無法協助排除的問題，像是讀卡機問題，無法引導排除，只能建議用戶重新安裝讀卡機之驅動程式。 雖然是財稅系學生，但還是有許多稅務知識不足，在學校學習是書本上的理論，而在實務上應用又是另一門學問。		
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在實習期間，心態和態度上有很大的成長。客服人員會遇到許多不一樣的用戶，加上是協助綜所稅報稅，情緒起伏可能從高到低都會遇到的民眾。一開始接電話要即時反應，了解問題並確認後，當下引導用戶並解決問題。雖然有遇到抱怨的用戶，但其實大部分之納稅義務人還是很有禮貌、耐心地詢問。 藉由實習，我發現面對用戶之口氣，需肯定並不畏懼，若		

)	表現出畏縮，反而會被質疑，並態度會越來越急躁。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	許多用戶想要試算結果，但不適用稅額試算服務。 若用戶點選到稅額試算，建議若不適用，建議可以在網站上註記明年申請時間，並引導至結算申報系統。 薪資所得特別扣除額，因為今年已在綜合所得總額已經扣除，建議若之後有修法可以特別在報稅網站註記。 最後建議若在系統上有常見錯誤訊息，可以透過職前訓練引導客服人員解決方式。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：王靖芸	學號：1410605060	聯絡電話：0970523082
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要我都是負責網路申報的部分，幫民眾先做實名登記，再看他們是要用系統試算或申報，有分線上版跟離線版，光驗證身分的方式就好幾種了，每人最後都要印紙本讓他們可以回去核對，有時遇到有收到稅額試算通知書的人，就教他們如何線上回復，讓他們之後不用每年都要跑一趟又能提早退稅，會需要回答民眾的一些疑問，尤其是這兩年改的一些稅制最常被問到，譬如，長照特別扣除額、股利的計稅方式等，每天結束時電腦清檔，以及座位的消毒，後來也有被派去電梯旁引導民眾進入、幫忙抽號碼牌並指引民眾到各個號碼櫃台，某次還被派到樓下營所稅那邊幫忙把一大疊的核定通知書一份份的折進信封。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	常常會有一組家庭好幾個人來，請我幫忙試算，想知道怎樣對他們比較有利，這樣弄下來都會花費很久的時間，扶養親屬調來調去，甚至有人有一大堆的收據要列舉，最後試算出每一種可能性，而且有時候因為叔叔阿姨們比較不懂，但又很想了解整個過程，就需要解釋給他們聽，一開始我不是記得很清楚，都要拿著綜所稅申報說明邊看邊講，但我解釋的，他們又聽不太懂，常常需要稅務員哥哥姐姐幫忙，他們都可以用很簡單的說法讓民眾理解，後來慢慢上手後，民眾一說我就知道問題是什麼，也可以馬上反應，讓他們可以清楚的了解，最後完成申報，民眾都很滿意甚至誇獎我很專業，讓我超有成就感的。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	每次遇到是執業醫師的都讓我很頭痛，稅務員哥哥姐姐們都說碰到這種情況很少，但不知為什麼我遇到很多次，雖然做過很多次了，也都知道有健保費、掛號費、醫療收入的要新增，但我每次還是看不太懂，需要找人幫忙，而且有些是聯合執業，那就更複雜了，後來看是看懂了，但要我自己輸入資料，還是會亂了步調，有這種的情況的，都會有好幾位稅務員圍著看，一起討論，說真的這種景象其實滿有趣的，有些醫師報很多年了，看到都會操作了，重點是還很親切，還教我，很幸運他們沒有不耐煩。	
心得	我從剛入學就很期待大三的實習來，一開始的時候滿不習慣的，早上還精神不濟就要和一堆陌生人講話回答他們的問	

(納稅服務期間的收穫與成長)	題，剛開始時，我無法給他們答案，例如：解釋基本生活費差額的部分，會讓民眾一臉疑問看著我，都還要跟其他稅務員求助，有時會讓一些民眾不耐煩，真的讓我感到挫折，到後來，系統操作的遊刃有餘，已經熟到不需要想，馬上可以反映民眾的問題，覺得我自己真的有進步了很多，從這一個月的時間，認識了好多稅務員哥哥姐姐，他們都對我們非常的好，因為申報期間延長，沒有那麼多民眾，有空閒時，他們都很願意跟我們分享他們的心得，各個單位的工作差別，也會給我們一些建議與國考的準備方法等，讓我覺得工作的很開心，處理了這麼多件的申報資料，印象自然也深刻了許多，比當初考證照的時候還要更熟悉了。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	建議可以再有更多一點的工作讓我們嘗試，因為只有幾個人有做較特別的工作，像是外僑或免下車，大多數的人都一直在網路申報的崗位，也很想到其他稅務單位去實習看看，我到營所稅幫忙時，有聽到之後要去的實習生在聊天，很羨慕他們可以接觸到很多，還有就是可以有多一點的時間訓練，不然一開始對系統好不熟悉，真的會很害怕做錯，還好有其他稅務員哥哥姐姐指導，也謝謝老師跟主管給我們機會去嘗試，服務別人真的會讓自己很有成就感，尤其是以自己所學去幫到別人。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：張靖彤	學號：1410605068	聯絡電話：0970-822-099
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	接收用戶的問題，了解他們的需要，幫用戶找到相對應的解決方案，有時候會遇到用戶表達不清楚或他們本身不理解亂說的情況，此時要找出用戶說話的關鍵字，並且打開和用戶相同的畫面在帶用戶操作。必要時刻成為用戶發洩的出口，畢竟有些用戶要繳的稅很多，系統使用又很陌生想必心情不會太好，因此體諒用戶也是很重要的。在用戶掛斷電話之後再打受理服務紀錄。表現比較好的同學可以有機會成為小老師，待在主管旁邊接受同學問問題，擔任小老師就不用接電話，看似輕鬆但是需要具備強大的業務能力，要是同學問完無法得到正確的回答，那麼小老師的存在便會令人尷尬。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	協助用戶從怎麼樣都無法成功報稅，到出現「您已成功申報一次」的畫面的當下，不只有成就感，還會比用戶開心。在用戶說明他遇到的問題時，腦中已經浮現可能的問題及解決方法，用最快的速度協助用戶排除問題。以及當用戶對我說：你怎麼這了厲害都會用這個的時候，我也覺得被肯定的感覺真棒。當不拿手的執所問題出現，我能不去問問題，直接幫用戶解決時有種成長的感覺，因為執行業務所得的問題跟一般的綜合所得稅很不一樣，可以不交給後端，不去問問題，代表我學到很多。另外，有些情況是同學告知用戶處理方式時，發現自己知道更快速更簡便的方法，可以跟同學交流，此時也會覺得很有成就感，因為我知道了更厲害的解決方式，還能教同學。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	和用戶解說時，用戶不理解，且完全不相信的時候會覺得非常鬱悶，但又不能馬上掛掉電話，得再努力講到用戶明白，這個方式說明他不理解，要換另一個，且有時候用戶會愈講愈生氣，用生氣的語氣說話，此時還要繼續和用戶對話，不能向用戶生氣或跟他對罵，忍耐的過程感到困難。有時候用戶其實都心裡已經有答案，只是想聽客服這邊說錯誤的是系統，因此他們也會很堅持，無法接受客服這邊的解釋，變成無法溝通的情況，偶爾遇到的話會覺得沒關係這是個案，但連續遇到的時候就會感到疲憊。另外由於我的類別是綜合所得稅加執行業務所得，每當看到執所業務跳出來時總會覺得很緊張，因為執所的系統有時候操作上毛病比較多也比綜所的困難，因此常常需	

	要去詢問主管如何協助用戶解決問題。
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	最大的收穫是面對不理性的人，可以繼續用正常的語氣與態度服務用戶。而最大的成長是不輕易相信人，因為遇到太多用戶亂說話騙我，舉例：用戶才跟我說他改設定後有重開機，下一刻放下電話問旁邊的人是否有重開機，但其實我都聽見了。另外，我覺得我有很大成長的部分是耐心，原本的我算是一個有耐心的人，不過剛開始實習的時候會比較心急，希望能以最快的方式協助用戶解決問題，直到工作第四天聽見用戶向我說，感謝我這麼有耐心帶她操作後，我的內心感到羞愧，因為我認為在那通電話後期我的態度並沒有原先來的有耐心，可是用戶卻這樣感謝我，也讓我想到如同電腦白痴的媽媽，今天如果換作是她，肯定更不會使用電腦，萬一她打電話進來遇到沒耐心的客服，這樣心裡一定會很不舒服，經過反省及換位思考之後，我就下定決心面對每一位用戶都要像對待自己的家人一樣，溫柔、有耐心，畢竟用戶打進來，也是因為他們找不到解決辦法了才會求助。而這項成長也讓我得到很多，有耐心，在做每一件事情都是有幫助的，而且不只是工作上、生活上，在人際方面也是有很大的幫助。
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	1. 第一個行動身分識別的宣導不夠徹底，用戶很容易不小心以行動身分識別裝置登入系統到最後一步要上傳才發現無此使用者，看似方便的操作有時會造成更多問題。 2. 取得查詢碼的方式看似方便但基本上都要有讀卡機，雖然多了超商取得查詢碼的方式，但是如果有線上不用讀卡機就能取得查詢碼的方式用戶會比較方便。 3. 雖然說明很清楚，但是用戶對於新增扶養親屬的概念很不清楚，都覺得只要新增系統就應該什麼都帶出來，建議匯入扶養親屬的按鈕改到前一個頁籤扶養親屬裡面，用戶比較不會略過。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：楊雅琳	學號：1410605074	聯絡電話：0983913319
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	服務使用報稅系統遇到困難的用戶，我這次實習負責的部分是營利事業所得稅，營利事業所得稅的申報系統大致分為兩種系統，營所稅結(決)算申報系統和營所稅機關團體申報系統，幫助使用這兩套系統遇到任何不順的使用者，透過通話的方式，協助用戶解決問題，有時候是系統操作上的問題，例如資料填寫錯誤導致審核時出現錯誤清單，也有電腦操作的問題，像是不知道怎麼安裝報稅系統，或是沒辦法列印，只要是在使用過程中遇到的困難都要幫忙解決。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最害怕遇到不太會操作電腦的用戶，尤其是這個用戶還告訴你，我是第一次報稅，麻煩你一步一步帶我操作，聽到這個開頭就知道大概要通話30分鐘以上了，從一開始的系統下載，申報資料的建檔到最後的審核上傳，全部帶著用戶操作一次，不過如果遇到這種用戶，經過層層難關，聽到他告訴你申報成功，謝謝你的幫忙時，會湧現滿滿的成就感，經過了一番努力得到的感謝特別的有感，會覺得我的存在非常的有意義，我成功的幫助了一個人完成報稅工作。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	感到最困難的時候大概是用戶一進線就開始劈哩啪啦的罵系統難用時，我相信這是所以客服都覺得無力的事情，用戶也不告訴你他遇到什麼問題，就是打電話進來抱怨系統寫的很爛，非常不便民。或是用戶不太會使用電腦，好不容易弄懂他哪裡出現問題，要帶他解決時，他又不聽你的指示操作，自顧自的使用他認為的方式，操作到後面失敗，反過頭來怪客服人員隨便唬弄他們，繞一大圈好不容易申報成功，就開始抱怨系統設計難懂，這些時候都會讓我很無力，不知道該怎麼回覆用戶。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	經過這一個月的洗禮，我覺得成長最多的是我的脾氣，之前生氣後可能就什麼都不管，盡情的宣洩情緒，逃離讓我生氣的人事物，因為實習不能有小孩子脾氣，要有責任心，即使再生氣也不能兇用戶或者是掛電話，一樣還是要幫用戶解決問題，現在遇到生氣的事情也會先冷靜下來思考要怎麼解決，而不是一生氣就失去理智，我覺得這是我這一個月最大的收	

	穫。課本上學的東西和實際上會碰到的問題真的很不一樣，在實習期間雖然我們不回答稅務問題，但是因為接觸的多，聽到各種不一樣的處理方式，有一些是老師上課舉例有提到的，也有很多是因為實習才能了解的小訣竅，我認為這對我之後步入職場會有很大的幫助
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	今年因為疫情的關係，延後開學，報稅期間也延長了，所以對於我們的實習也造成了一定的影響，這個學期實際到校上課的時間不多，實習前的訓練，很多課都請公假沒有去上課，實習期間又有一整個月的時間不上課，所以有些老師是以報告的方式取代考試，報告期間也剛好都集中在六月，但是因為報稅延長的原因，我們六月還要有兩天的時間到國稅局幫忙，也就表示我們要從本就不多的休息時間到國稅局去幫忙，雖然系上的本意是讓我能夠到處看看開拓視野，但希望能以自願的方式，或者是自己安排時間過去，而不是強制要求哪一天要到國稅局。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：王毓萱	學號：1410605078	聯絡電話：0970-527-857
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	前兩個星期負責幫擁有中華民國國籍的民眾網路報稅，工作內容為幫忙申報綜所稅，也會回答民眾各種關於稅法的問題，也因此讓我對稅法的各種規定更印象深刻；後兩個星期負責外僑網路報稅和全功能櫃檯抽號機，前者的工作內容為幫外國人和華僑網路報稅，常常都是全英文溝通，雖然用英文解釋稅法對我來說還有點生疏，但經過兩個禮拜的練習也越來越熟練，而後者則是引導民眾到他們要辦理業務的櫃台，也會幫忙民眾影印資料或者拿申報書，解決疑難雜症。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在這一個月以來最有成就感的事情無非就是用英文和外國人溝通，這種機會是我沒想像過的，以前的我看到外國人會有害怕和他們講英文，所以從一開始看到外國人會有點畏懼，到現在我能夠主動地去詢問他們是否需要幫忙或是在報稅的空檔開啟話題聊聊天，都讓我覺得自己有所成長。能夠用英文向他們解釋綜所稅的各種規定，也讓我很有成就感，畢竟要對綜所稅的規定有一定的了解，才有辦法翻譯成英文講出來，也讓我非中華民國國民的稅法規定比以前更加的清楚。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最令我感到困難的工作事項其實和最有成就感的事項是一樣的，因為最困難所以達成後就最有成就感！以前沒有這種講英文的環境，因此比起聽力，要直接用英文和外國人溝通對我來說真的很陌生，尤其是我明明知道要怎麼用中文回答對方的問題，但是換成英文就講不出口這件事，最讓我感到沮喪，好像以前的英文都白讀的那種感覺，還記得有一位印度人很想知道關於列舉扣除和標準扣除的規定，當下我頭腦反應不過來，也已經忘記我當時是回答什麼，那種感覺很無力，因為沒辦法準確的傳達我想傳達的內容。但是語言能力真的就是需要不斷的練習，如果不開口講，那永遠都不會進步。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	實習前我認為這一個月應該會很漫長，沒想到現在已經到尾聲了，在七樓網路報稅的那兩個星期，對於綜所稅的相關規定有了更多的瞭解，比起在死板的書本上讀稅法，在實習期間學到的知識更容易記住。而在外僑的那兩個星期，我認為我自己比以前還開朗了一些，也比以前更能主動地和陌生人搭話了，外僑負責人叔叔一直很鼓勵我，希望我不一定是只有關於專業知識的成長，與人的互動應對也是另一種學習，我也在叔	

	叔身上學到很多，「沒有做錯哪來的做對」雖然是簡單的一句話，但對我來說還是有很大的影響力。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	在這四個星期內，我遇到不少民眾向我反映有關於薪資特別扣除額的問題，因為今年的薪資特別扣除額不像以前一樣會放在特別扣除額裡面，而是在綜合所得總額就直接扣掉了，以至於民眾會誤會他們的所得總額只有計算式上面那個金額而已，還有些人會拿著去年的收執聯來問為什麼今年的扣除額會少那麼多，我的建議是希望能把薪資特別扣除額再放回特別扣除額裡面，如果沒辦法放回去扣除額，至少在計算式裡明確的顯示出來，才不會讓不懂稅法的民眾產生不必要的疑問。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：李佳穎	學號：1410605080	聯絡電話：0916-591-813
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	主要工作內容為幫民眾做綜合所得稅的網路申報，登入系統之後，先確認基本資料，然後詢問民眾有沒有要新增撫養親屬、所得和扣除額之類的。所得和扣除額基本上系統會自動帶入，所得最常要新增的是財產交易所得、租賃所得，扣除額最常新增的是捐贈和醫藥費。資料都輸入完之後，結果是退稅的話就輸入帳戶，繳稅的話看民眾要用什麼方式繳款。 如果民眾有收到稅額試算通知書，就會直接幫民眾做線上回復。因為有些民眾不知道可以在家做線上回復就完成申報了，所以會順便做宣導。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的事就是替民眾找出最優惠的申報方式。之前有一位爸爸想試算誰給女兒撫養或是誰獨立申報最優惠，當時爸爸提出了兩種方案給我，我就試算了兩種方案的金額給他，但是我另外發現了還有一種方案，是爸爸沒想到的，這一個的方案是最優惠的。因為媽媽的所得較高，所以媽媽獨立申報是較優惠的，而爸爸就給女兒撫養。最後爸爸很開心，認為說來國稅局很方便，我們都會幫他處理好，還跟他的朋友炫耀了。雖然要一直試不同的方案，會花不少時間，但是最後讓民眾愉快的回去就是一件有成就感的事。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最感到困難的事是當民眾提問的時候，如何用民眾聽得懂的方式解釋給他聽。例如，民眾常問說為什麼加了列舉的費用，應納稅額還是沒減少？答案大部分是因為還有基本生活費差額。而基本生活費差額因為是新制還有一些民眾不知道，再加上是用一個公式算出來，不是單單一個名詞，我覺得解釋起來有點困難。不過我認為這也是對自己的訓練，可以訓練自己的邏輯和表達能力，表達的方式有很多種，尋找出讓對方聽得懂的方法，只要多多的練習和表達，我相信可以越來越上手。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	經過了這一個月，發現到了在課本上所學的稅法，在實務上確實運用到了，而且透過實際操作更加深了印象，當民眾提問，如果回答得出來就會有成就感，回答不出來的話就向國稅局的哥哥姊姊們請教，也學習到不少新的知識。但有些東西是課本沒教，實務需要用到的。像是賣房子的財產交易所得，當民眾提供出當時買賣的契約書，要在那兩大本的契約書上找出所能扣除的費用，我認為是相當困難的，要多多看才能變得像	

	國稅局的哥哥姊姊如此熟練。最大的收穫就是對綜合所得稅更加熟悉，也體驗到了實務上的不一樣，學習到了很多。 因為每天都要跟民眾說話和解決民眾的問題，學到了如何向民眾表達才是適當的並且要傾聽民眾的問題然後想辦法幫他解決，雖然看似簡單的事情，但每個民眾的個性不同，就有不同的應對方式，因此在表達方面，我認為自己還不夠好，但也成長了不少。 這一次的實習，體會到了很多不同面向的事，不管是運用自己所學，還是服務民眾，還是請教不會的問題，每一件事都有值得學習的事，把這些事串成有了有意義的故事。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望可以多到不同的稅科實習看看，雖然在同一個稅可以更加深印象，但還是想去不一樣的地方體驗看看。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：林嘉琪	學號：1410605084	聯絡電話：0975347889
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	這一個月在國稅局實習主要都在服務民眾網路申報以及稅額試算的部分。由於疫情因素，所以標準流程是會先請來報稅的民眾提供行動電話，然後詢問是要使用健保卡、自然人憑證或是身分證+查詢碼來登入系統，若是使用健保卡登入者要先請民眾註冊過，或是已註冊但忘記密碼時須重設密碼。登入系統後一樣有一定的流程：1. 請民眾確認基本資料是否有誤2. 是否要增刪扶養親屬3. 所得資料是否需要新增4. 列舉/特別扣除額有無需要新增5. 告知民眾需繳/退金額後詢問繳/退稅方式6. 申報上傳及列印收執聯。還有一天是分配到站在抽號機旁及導引民眾進入會場的工作；以及到營所稅的單位幫忙處理一些營所稅的資料。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	我認為最有成就感的事是在報稅過程民眾若向我詢問一些問題時，我能馬上反應並且回答出正確的解答；或是我向他解答後他能理解我的意思時我會覺得很有成就感。因為有時候會遇到一些民眾的提問，明明我認為我解釋得很清楚了但是他們還是聽不懂，只好請哥哥姐姐來幫忙解釋，但是我發現我的意思跟他們是一樣的，只是或許在表達方面，哥哥姐姐們會用能讓民眾更好理解的方式去回答，因為不是每一位民眾都像我們一樣有學過稅法，所以沒辦法用制式的方式去回答他們，這樣他們會不太容易理解，發現這個問題點後，我試著用民眾的角度及想法與他們溝通，他們也能更好的理解了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	如果說最有成就感的事是面對民眾的提問，我能像在國稅局工作的哥哥姐姐們一樣可以游刃有餘的回答他們的話，那麼令我感到最困難的事就是實習的前一個禮拜，因為還不太熟悉，而且有點太緊張，有些民眾問的問題我明明是知道的，但從口中表達出來的卻不清不楚，還是要麻煩哥哥姐姐幫忙回答，就算同樣的問題不同民眾問起時，還是會有點卡卡的。當時在身旁的同學也跟我一樣有這個困擾，我們一起互相幫助，在空閒時也一起討論當民眾提問時該怎麼回答是比較妥當的，於是一天天的經過，服務了無數位民眾，也慢慢累積了許多回答的經驗，對於回答民眾的部分也越來越得心應手，現在想想這好像也不是一件多困難的事了。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	來國稅局的這一個月我覺得我成長了很多，不管是對於綜所稅有了更深入的瞭解還是在面對民眾時從一開始的小心翼翼到最後落落大方的態度，都讓我覺得實習的這段期間我成長了！實習前的我不知道自己是否能做到，因為我知道自己的個性所以一開始要直接面對民眾時覺得非常擔心，對於民眾問的問題雖然大部分都是有關綜所稅的問題，但是跟之前去考證照筆試的感覺差很多，畢竟大家想法不一樣，才發現要把自己會的東西完整清楚的表達給民眾且要讓他理解是一件很困難的事，第一天結束時回想一整天服務的民眾覺得很懊悔，有些問題應該是可以講解的更好，很可惜。但是一天天下來，我發現其實面對民眾並沒有想像的那麼困難，大部分民眾也很有耐心的聽我說，雖然在表達方面我可能還要再加強，但已經不會像實習的前幾天一樣那麼緊張了。還有在這段期間，國稅局的哥哥姐姐都對我們很好，也會跟我們分享他們讀書的方式還有給我們對於要考國家考試的同學很多很有用的建議，真的很謝謝他們，也覺得他們這一個月辛苦了，對於我們面對民眾不會的問題，他們都很有耐心的告訴我們該怎麼做，才能讓我們學到這麼多。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	建議可以在實習的前幾天就安排到國稅局學習操作申報系統，才不會實習的第一天還沒有完全熟悉系統時就要馬上服務民眾。 今年雖然因為疫情關係跟以往不太一樣，像是報稅流程還有座位是坐在對面看各自的電腦報稅等等，有民眾反映今年這樣比較快速及舒適，建議以後也可以都改成像今年這樣。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：黃枕俊		學號：1410605100	聯絡電話：0905-725-886
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	在5/1號~6/1號這段期間是報稅的月份，但今年因為疫情的關係所以就延長到了6/30號，可是我們實習的時間還是一樣因為我是在遠傳實習，所以是幫助在操作報稅軟體不管是離線版或線上版的過程中有遇到問題的用戶排除他們的困難，在這過程中我們是透過電話來進行的，所以會因為收訊的關係多少有一些影響，但大部分的時候都能順利的解決問題。		
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在實習的這段期間，最有成就感的事大概就是幫有問題的用戶解決他們的問題，然後他們很開心的跟我說謝謝，一開始我會覺得說那麼簡單的問題也要打進來問，但是後來又想一想說蠻多都是老年人不會用電腦也是蠻合理的，所以就一步一步的帶他們操作，最後成功地將資料上傳。		
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	有最有成就感的事情，當然也會有最困難的事情，在這段期間我覺得很困難的事情應該就是跟那些自以為是、什麼問題都要怪客服、打進來就是一副我欠他錢的人，雖然這些人不多，但是就覺得報個稅而已，為什麼不好好講話，跟他們溝通真的是需有很有耐心加上修養才行。		
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	經過了這次的實習讓我更清楚我以後想要從事的工作，也多虧有了這份實習的機會，讓我學習到如何和別人溝通、當別人遇到問題時，如何快速又清楚的講解問題，讓用戶能馬上理解，還有在我們的生活中使用什麼程式、玩遊戲遇到困難時、或是手機網路跑不動時，要先搞清楚是什麼問題，絕對不要在什麼都不知道的情況下打電話去罵客服中心的人，很可憐。		
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	無		

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：莊雅筑	學號：1410605069	聯絡電話：0987993920
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	協助民眾申報所得稅，民眾沒有收到稅額試算書，就引導民去取得稅額試算書，或者幫民眾查詢不符合這項服務措施，符合但只收到通知書就引導民眾線上下載電子檔案的稅額試算書，但有收到稅額試算通知書的就引導他們線上做回覆，不符合就請民眾改用結算的方式報稅，如果民眾對於軟體有任何操作上的問題，帶領民眾進入服務網並操作下載系統，一併向民眾解釋登入的方式，以及載入資料如何操作，民眾申報完成後幫助他們查詢是否報稅成功。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	每當民眾進線電話時，常常都是聽到他們著急的聲音一邊訴說著他們的問題一邊不停的抱怨，有時民眾都會語無倫次完全無法描述自己的問題也不知道問題出在哪裡，這時我們靠著我們接過無數通的電話經驗，靠著一步一步與民眾的問答，去深入了解民眾的問題以及民眾現在電腦的所屬畫面是甚麼，並給予民眾解決方案，同時帶著民眾一步一步的操作系統，每一次最有成就感的事就是聽到電話那頭傳來民眾成功的歡呼聲，以及他們成功後不停的感謝我們。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最常遇到電話一進線口氣就非常不好的民眾，一開口就是破口大罵，也不告知我他的問題就一直謾罵系統的不方便，報稅的麻煩性，這時我們最大的考驗就是如何安撫民眾的情緒，以及對於民眾該說的電話話術，並一邊了解他們的問題，甚至他們都形容不出電腦所屬的畫面，而且民眾可能有時候還在氣頭上，對於我們給予的解決方法也都不願意嘗試，就覺得是系統有問題不能用，這時就是需要我們多幾分耐心去引導民眾操作，以及多幾分的同理心去傾聽他們的感受。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	以前完全沒有接觸過客服這方面的工作，自己親身工作後才知道客服的辛苦以及種種的無奈，後期其實是很抗拒接每一通電話，覺得很多民眾都很無理聽不進去別人的話，但也因為這份工作讓我訓練了許多的耐心去傾聽別人，以及說話的技巧如何用自己的話去說服民眾照著自己的方式操作，實習這段期間從一開始的懵懂無知完全不知道民眾再說甚麼，到現在可能民眾還沒訴說完他們的問題我就可以馬上知道並幫他們找到解決方案，這都是靠著每天實習把民眾的問題記錄下來並統整，以及跟同學之間的互相交流與討論，才能練得這一身技能，面對民眾的問題不在退卻，而是能迎刃而解，並從每通電話找到成就感來源。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	無

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：楊如茵	學號：1410605073	聯絡電話：0912120491
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	協助用戶解決疑難雜症。引導用戶操作財政部電子申報繳稅服務網流程，帶用戶下載離線版解說操作流程，判斷程式錯誤訊息並排除，以及申報格式選項如何填寫。解說登入方式，如何取得查詢碼、如何申請健保卡密碼。帶用戶操作web線上版，順利通過系統環境檢測進入系統下載當年度所得、扣除額資料並新增資料。講解簡單的稅額計算方式、稅務問題。引導用戶線上回復試算服務，說明不適用試算原因。幫用戶查詢是否申報成功、是否符合試算。幫助用戶成功申報上傳。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	幫用戶們解決問題之後，他們道謝時，我自己就會覺得很有成就感，用我的知識去排除他們的困難。 印象很深刻接到一通一位不太會使用程式的用戶，引導她操作系統以及講解一些問題，還有討論一些稅務計算上的問題，中途她說她是一位單親媽媽，扶養三個小孩其中兩個還有身心障礙，聽到的時候內心覺得哇這樣一個人好辛苦，這通電話持續了一個多小時，直到她成功申報上傳都沒有問題了以後，她說我很有耐心很感謝我，那個時候就覺得挺有成就感的，幫助到她了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	一開始實習的時候打字完全跟不上用戶講話的速度，所以每次用戶講完我都會有點忘記用戶問了什麼，就會很不好意思地請他再重複一遍，又常常遇到不會的問題，一通電話保留個好幾次，於是就會很歉疚感覺浪費了他們寶貴的時間。幾天下來就覺得心很累很受挫。 後來慢慢習慣了也懂了許多問題，但就會遇到一些比較不會電腦的用戶，時常都在雞同鴨講，比如說:明明就在使用離線版卻跟我說再使用WEB線上版，不然就是確認個畫面確認超久，講到自己都不知道怎麼跟他們確認了，耐心差點都被磨光。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	實習期間雖然偶爾會覺得心累，但也收穫了許多，就像剛開始的自己其實也像是個用戶很多問題不懂，但慢慢的遇到的問題多了解決之後就會吸收那些原本不會的知識，懂得也就變多了，不但學習到很多還可以幫到更多用戶。還有原本自己算是個急性子吧但接電話必須要有耐心，於是好像慢慢就多了許多包容力和耐心去傾聽並幫他們解決問題；又比如說因為天天	

	都會接到形形色色不同問題的電話，而你必須要去解惑那些拋來一堆問題的用戶，所以學到你必須解決問題不應該逃避，就像人生中你也會遇到許多困難的事一樣。 透過實習覺得自己也成長了不少，接觸到不一樣的職場生活，增加了很多報稅知識，也能夠幫爸媽還有哥哥姐姐報稅，還有遇到一些比較困難的問題也能夠一步步慢慢地幫用戶們排解問題了。偶爾會遇到一些情緒起伏不定的用戶，雖然會小受他們的情緒波動影響，但最後還是能夠冷靜的回答他們的問題。在這段期間好像也感受到自己也慢慢獨立成長了，在持續前進的道路上持續努力吧！
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	最近有接到用戶使用離線版，但因為年紀大了眼睛不好，覺得字體太小看不清楚，我覺得程式可以設計改變字體大小的功能，讓那些上了年紀的納稅人也能夠比較輕鬆的報稅。 還有偶爾會接到已經申報完成但因為沒列印到檢附文件封面及申報表，所以還要再重新進入系統操作一次，覺得可以跟補印收執聯一樣也能補印檢附文件封面那些。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：余昱璇		學號：1410605061	聯絡電話：0935-241-717
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	帶用戶到財政部電子申報繳稅服務網下載營所稅結決算申報系統、申請或變更上傳用的帳號密碼、線上查詢申報狀態；幫用戶把去年的資料匯入到系統裡，此次申報就不用登打基本資料，但要提醒用戶記得修改所得起迄期間；幫用戶排解前端審核媒體檔時所出現的錯誤代號或執行系統所跳出的錯誤訊息；引導用戶至系統列印條碼繳款書、有國稅局戳章的申報回執聯及其他頁次，如發現列印內容有不完整或卡掉的情形，教導用戶調整變更文字、應用程式與其他項目的大小；在上傳檔案時出現網際網路連線異常，帶用戶調整網路加密協定。		
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	遇到一位七十幾歲的用戶操作電腦方面沒那麼厲害，又是第一次自己網路申報因為以前是由員工負責不過離職了，所以先幫用戶檢查系統版本是否最新版，然後用戶已經自行登打完公司基本資料和本稅申報書，再來確認是否作完資料轉檔的動作，而審核檔案跑出十幾個錯誤代號，依序跟用戶解釋審核條件、幫忙排解，到最後審核無誤也成功上傳了，雖然有一點小遺憾是在列印回執聯時出現問題，有請用戶換一台印表機還是無法列印，經過判斷是印表機的驅動程式導致，但是聽到用戶對你說還好有你幫了我一個大忙，這樣就不用跑去國稅局臨櫃辦理。		
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	遇到一位理智線斷掉的用戶，一直抱怨系統為什麼要那麼麻煩，登打資料審核會出現問題，只要自己有申報就好，在帶用戶在排除錯誤代號時，會一直碎念讓你無法有說話的空間，必須要把節奏拉回來，不然用戶可能因為時間流逝，嫌我們辦事能力差就開始發火。再來有些審核條件會跟申報種類有關連，詢問用戶是擴大還是非擴大，用戶表示不清楚我們會請他問國稅局，但用戶卻選擇隨便選一個，有跟用戶提及這種行為是不對的，但用戶堅持己見，覺得自己沒辦法把問題解決到最完美很失落。		

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	會發現遇到的用戶真是無奇不有，而我們最要保持的態度就是有禮貌、有耐心和將心比心，大多數的用戶打電話進線詢問都非常客氣，有時候會因為用戶問題有點困難，能帶用戶操作的方法都試了，必須保留他們趕快去詢問正職的哥哥姊姊，少部分的用戶就會因為處理時間，而對你謾罵、碎念或直接把電話掛斷。在服務用戶同時必須站在他們的角度思考，因為遇到困難沒辦法自己解決才會想要請我們幫忙，且每一位用戶操作電腦的能力並不相同，不是在身邊直接教導提高了解決的困難度，必須要用什麼方法、話術才能讓用戶理解自己所表達的，清楚得知此刻他們該操作哪個步驟，他們著急地想把問題趕快解決，而我們就要有條理地去處理。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	很謝謝遠傳能給予我們此次的實習機會，雖然只有短短一個月的時間，但真的體會到要如何與人溝通，精確讓對方清楚知道你所想要表達的。關於今年機關團體系統方面，收入與支出項目能在登打頁面告知用戶，如果沒有此項目要金額打零新增且要依序登打，還有它的錯誤代號會讓民眾誤會不能新增自行的項目；下載軟體的網站要跟用戶解釋一下甚麼是下載驗證檔。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：吳佳瑾	學號：1410605076	聯絡電話：0988316490
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要內容為協助用戶下載軟體解釋離線版與線上版的差異、使用自然人憑證/電子憑證/健保卡+註冊密碼/身分證+戶號+查詢碼/台灣行動身分識別的登入方式、基本資料配偶欄的登打方式、大陸地區人民的身分格式、如何新增扶養親屬、如何下載配偶或扶養親屬的所得及扣除額資料、標準扣除額與列舉扣除額的差異、解釋基本生活費如何計算、大陸地區所得稅扣抵數字來源、稅額計算、繳(退)稅方式選擇、查詢是否申報成功、查詢有無繳款紀錄、是否符合稅額試算、如何取得驗證碼	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的時候莫非就是幫用戶解決問題時，聽到用戶發自內心地說出感謝話語，整天心情會因為用戶的感謝而整天雀躍。 其中最印象的就是一位小姐要幫家人共三位做稅額試算回覆，但他對3C產品其實一竅不通，請他打開相機掃描QR Code做回覆動作，但掃完一個回覆後其他都無法掃描成功，所以請用戶幫我直接開瀏覽器搜尋電子報稅，但用戶卻開了google map，所以後來只能請用戶把手機上所有的程式唸給我聽，我再幫他做選擇，後來成功完成三人的回覆他很感謝我，因為那通電話講了快兩小時，我也替他感到高興。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	其實我很害怕遇到線上版用戶顯示自然人憑證元件不足或健保卡元件不足，雖然帶他們下載元件很簡單，但害怕如果系載了元件卻還是無法成功登入還要去測試卡片效能等問題，若卡片步通過只能請用戶洽內政部或健保署。 還有遇到電子憑證的用戶，因為其實對電子憑證很陌生，而且這次線上版只有券商沒有銀行，離線版才兩者都有，如果是遇到講義上的問題可以輕鬆解決，但電子憑證如果跳出其他錯誤訊息其實也只能為他保留詢問，盡快為他找出解決問題的方法。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在這次實習中遇到了各式各樣的用戶，有的會很有禮貌詢問，遇到這種可以快速地掌握問題並替他解決；但也會有一些用戶一打電話進來就開試破口大罵，遇到破口大罵的用戶只能等他先發洩完，再一一跟他確認問題所在，讓他情緒稍加平復才有辦法帶他解決問題。 遇到了許多比較急性子的用戶或已經操作了一整天而打進來做訊問的用戶，其實這種類型的用戶口氣都是極度不好的，會開始嫌東嫌西，但我們不能讓他們覺得是系統問題但也不能讓用戶認為是他們自己的問題，所以只能將心比心先撫平他情緒，再有條理的帶他們解決他們所遇到的問題，當解決了他們的問題通常他們語氣會變得和緩也會對一開始的語氣道歉，也會感謝我們替他解決問題。 這次實習中收穫最大的應該就是與人溝通的能力，可以訓練自己講話的態度與語氣，情緒的高低起伏等，讓與你談話的人不會感到無聊而是可以專注地聽取建議。也訓練了我的邏輯思考能力，講話也會變得有條理，讓用戶能一次就聽懂我所表達的意思，聽到用戶說”講解得很清楚”時，心情都會很好。 在這次實習中也認識了很多一班的人，因為實習讓我們產生革命情感，在閒暇之餘都離不開實習話題，有時會分享有趣的事或抱怨用戶。也認識了很多正職姊姊，在被用戶罵時他們都能安慰我給我建議，讓我發現自己並不是獨自面對而是有一群人在支持我。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	在一開始旁聽試接時，應該要有更多熟悉的機會，不然在第一天要上班時會因為信心不足而膽怯。還有因為大家第一天上班問題其實很多，在第一個禮拜應該安排更多人手可以解決問題，不然問問題時每個支援旁邊的隊伍都很長就要保留用戶很久。 離線版軟體的台灣身分識別應該要在一開始就要有登入的動作，不然有很多用戶就鑽著漏洞做到最後一步已使用信用卡繳完稅，卻一直跑出推撥通知，而打進線詢問，但因為使用此方式的用戶大多無自然人憑證所以都只能請他們改用其他方式登入才能解決。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：吳佳蓓	學號：1410605079	聯絡電話：0989-013-913
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	遠傳電子報稅客服中心之工作內容以解決用戶問題為主，大致可分成下載、操作、上傳、備份、網路連線等問題，其中以操作問題最為大宗。 而軟體操作又分為建檔、審核、列印，通常用戶的問題較多都是在建檔、審核，因建檔時內容格式不符國稅局要求或欄位無法互相勾稽，導致有許多錯誤清單需要排解，又用戶若為會計軟體建檔，將會導致有更多的錯誤清單，且難度會更高，甚至可能需要用戶提供檔案，利用其他程式才能替用戶解決。 綜合以上，用戶問題有時候雖然很複雜，但只要耐心處理，基本上都能讓用戶開開心心的結束這通電話。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	這份工作最有成就感的事一定是聽到用戶開心的歡呼聲，甚至可以想像得到用戶開心到在轉圈圈的那種。 有時候問題可能很難，同一通電話一再的將用戶保留，為了就是趕快跟哥哥姊姊們求救，每次只要保留超過一段時間，要再次接起電話時，都很怕會不會讓用戶等太久導致用戶不耐煩，但當用戶不但沒有不耐煩也沒有責怪，結尾還很開心地不停道謝時，就覺得好有力量！好像剛睡醒一樣，可以很有精神的馬上接起下一通電話！ 其次就是提交通話紀錄的速度。因用戶掛掉電話後有一段時間狀態會是「話後處理」，但時間不長，若通話紀錄打太久，狀態會變成「文書處理」，對我來說，在話後處理時間內打完紀錄，也是一樣很有成就感的事情！	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	這份工作最讓我感到困難的事情是常常需要考驗自己的耐心，因為用戶可能不是很會操作電腦，有時連要點選滑鼠右鍵還是左鍵都不太確定，這時候常常會覺得很煩躁，因為看著來電等待人數增加，然後目前的問題也不難，又沒辦法快速解決，覺得有些無能為力，但還是要很有耐心的引導用戶解決問題。 慶幸的是，我沒有遇到一打進來就開始罵人的用戶，常常聽到其他同學受到用戶的責罵，可能前一位客服沒有將用戶的問題完全解決，導致用戶帶著情緒進線，讓下一位客服遭殃。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在實習期間，我學到最多的是待人有禮這件事情。現在若在非上班時間接到陌生人來電，不自覺都會加上「請、謝謝您」等話語，而且也發現，當我們有禮貌地對待他人時，他人也會以相等的方式對待我們。 雖然我們處理的問題大多都是程式操作，較無稅務問題，但透過程式的設計，還是可以知道程式大致上是使用什麼邏輯建檔的，像是欄位的勾稽、有無收件章的差別、損益表又跟哪些表有連動的關係，這些都是透過解決用戶問題學到的。 總覺得這個月實習的時光過得特別快，即使有時候通話過程不順利，但只要有同事們的加油打氣，就好像沒事了！也幸好有哥哥姐姐們在，成為我們最有力的後盾！
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	無。 大家都很棒！謝謝所有老師、主管、哥哥姊姊們以及負責轉達通知的同學！大家辛苦了！因為有你們，才能讓我們有這一次新奇且完美的實習經驗！

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：莊珮甄	學號：1410605087	聯絡電話：0978755776
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	工作內容主要協助用戶下載軟體，在軟體上如何操作，如何新增所得、扣除額資料、扶養親屬資料或是匯入受扶養親屬的所得及扣除額資料，以及講解稅額計算，例如標準扣除額與列舉扣除額如何選擇以及大陸地區應納稅額這部分。 除了相關稅額計算，還需排解程式執行上的錯誤訊息、帶用戶下載相關憑證元件以利登入以及協助完成繳退稅流程。除了網路申報，還需幫用戶查詢是否符合試算、有無收到稅額試算通知書以及協助用戶完成稅額試算線上登錄。 執行業務所得的部分則是協助用戶排解錯誤清單上的錯誤訊息、匯入或匯出檔案以及報表如何登打，幫助用戶上傳資料。 除了接電話之外，還有切支援，協助其他同學解決相關程式操作的問題。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	最有成就感的事是我協助一位阿嬤完成報稅，那位阿嬤一打進來就說，她老人家不會用電腦，請我教她如何申報，聽到阿嬤這樣講，就會更加有耐心去教她，畢竟他們使用網路報稅願意請別人教已經很不容易了，我便帶她從下載軟體開始操作，一步一步帶她如何進入程式，登入程式後便帶他去下載自己去年度的所得資料，最後直到計算繳退及上傳，成功幫這位阿嬤完成申報，最後阿嬤很感謝我，其實我才應該要感謝她，要不是她有按著我的步驟走，不然可能不會那麼快完成這項任務。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	最讓我感到困難的工作事項，應該是接到執所的電話，因為執所並不向綜所稅那樣熟悉，光是採用哪種費用率就頭昏眼花，然後還有很多種不同業別以及相對應的報表，所以每次遇到的情況都不一樣，所以你每次都要先幫他們測試後，確定真的不行，就只能請用戶寄檔案過來幫他們做確認。 記得有一次我是5/2下午接到一位小姐要申報執所，他在上傳時系統一直出現錯誤訊息，我反覆請他嘗試很多種方法，都無法排除，最後就只能申告處理，但就對那位小姐很不好意思，因為耽誤她那麼久，還是沒能成功解決他們的問題。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在實習期間，其實學到很多，你在電話中面對的是形形色色的人，有些人可能會對你客氣，但有些人可能對你破口大罵，但你也只能虛心接受，我覺得最好能夠塞住用戶嘴的方法，就是盡力解決他的問題，讓他滿意到無話可說，到最後在跟你說聲謝謝，這是我覺得最好的方式。 記得5/1剛開始實習時，電話量暴增，怎麼接都接不完，電話掛斷處理完接著下一通電話又接著打完，來電等待等不到降到個位數的時候，第一天就給我們震撼教育，就這樣經過了好幾天，漸漸得心應手，有些簡單的問題能自行解決不用再去諮詢，但還是會遇到困難的問題無法自行解決，也就只能在錯誤中成長，等到下次遇到同樣問題就能克服了。 在實習的過程中，跟平常上課很不一樣，平常我們是把稅法放在課本裡，很少會實際應用到，但是實習後，感覺以前所學的稅法開始活靈活現，因為當用戶問你一些相關的稅務問題時，你必須要把你以前所學的拿出來，用他們能夠懂得例子去解釋給用戶們聽，我想這算是真正有收穫的，而且會讓我們對稅法的規定更加印象深刻。 有幾天主管叫我切支援，幫忙解答問題，當我在當支援時覺得，被問問題的時候有些我都不會，真的太尷尬了，不知道還要再去問主管，後來主管跟我說心靈受創了吧，我說對阿這個位子不好當，你以為你都知道一切了，但是還是有大大小小的問題等著你去挑戰。 最後一週了，我們依然忙碌，接不完的電話，回答不完的問題，但至少我們成長很多，從一開始懵懂無知，但現在只聽片段就能大概了解用戶問題，我想是真的成長很多吧！我可能每一週有一天都會講話講到喉嚨痛吧，都要狂吃喉糖狂喝水，到最後也沒什麼力氣大聲講話，因為沒聲音了，但是我感到很有成就感，因為我很認真在我的工作上，我對我自己的工作負責任，我覺得這樣就夠了。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	感謝此次遠傳提供給我們實習的機會，在實習過程中，我發現民眾常會把試算服務此項連結以為是可以先進行試算不會申報上傳，所以會有許多用戶打進來詢問，那看是否要更改名稱，例如稅額試算書線上登錄。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：黃紫萱	學號：1410605090	聯絡電話：0935836058
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)	實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200字以上)	當用戶進線詢問軟體系統操作問題時，提供有效的協助與幫忙。如果不懂如何線上結算申報時，引導用戶到財政部電子申報繳稅服務網裡下載系統或使用線上版結算申報，一步一步帶著用戶操作。若登打資料之中發生錯誤或疑問時，盡快的瞭解問題並回答對方解決的方法，當用戶不理性時安撫對方情緒並以專業的態度回應。 當用戶詢問稅額稅算服務問題時，幫助用戶完成回復作業或開啟試算書表，若無收到稅額試算通知書請用戶到國稅局補印或當不適用稅額試算服務時，引導用戶結算申報。 當用戶有憑證或稅務問題時提供國稅局與憑證相關電話。	
最有成就感的工作事項 (200字以上)	聽到用戶說:您已成功申報1次 有一次有一個不太懂得怎麼用電腦，連基本操作都不知道的老人家進線詢問如何申報時，從瀏覽器是什麼在哪裡?按右鍵還左鍵?引導用戶搜尋電子申報到官網上進到綜所稅結算申報，講解離線板與線上版的差異並一步一腳印耐心地帶著他操作系統到上傳申報資料並列印收執聯下來。這位阿姨也很可愛，成功申報後一直跟我道謝說我很有耐心並道歉佔線佔很久，這通電話將近兩個小時，聽到她成功申報真的是滿滿的成就感。	
最感到困難的工作事項 (200字以上)	我覺得無論在哪邊客服服務，一定都會有不知道下一通電話下一個問題是什麼的害怕情緒，當用戶進線闡述問題時，就要迅速的在腦袋中的資料庫搜尋並回答用戶，有時候用戶問的問題之前沒有遇到也沒有聽過，腦袋就會當機一下，這時候就會趕快尋求同學或是主管的幫忙，不敢讓用戶等待太久。 有時候也會發生用戶不知道他自己頁面在哪邊，剛剛做了些什麼事情動了什麼操作的情況，就要用盡方法跟他對到畫面才好瞭解問題出在哪邊，該如何處理。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在報稅客服中心實習期間能訓練自己的情緒控管能力、表達能力、耐心以及學習到電腦操作，若用戶有稅務方面的疑問若是自己所知道的也能以自己所學的稅務知識回答他，聽到用戶說出充滿感謝的話或是因為我的協助而真的幫上他的時候，心裡就會覺得很開心，原來自己也可以在這個領域上幫忙到人家。雖然實習算是職場，但身邊的同事也是自己的同學，讓我比較不那麼害怕，希望有了這次經驗能夠在未來出社會時也能像現在實習一樣有熱忱、與同事相處良好。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	其實遠傳各方面的制度、相處模式、主管們我都覺得很滿意，但是我認為如果能在電話較多或同學剛開始接觸報稅的時段時能有多一點支援的人手，在同學有問題的時候能夠快一點的詢問到解決方法並回應用戶，這樣會讓用戶電話保留的時間較短，比較不會讓用戶等待很久感到不耐煩。

2020 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：徐正諺	學號：1410605096	聯絡電話：0978013191
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	一早到了辦公室打完卡，在整點前登錄值機系統開始了一天的工作，工作內容包括引導用戶下載申報軟體程式與申報流程、幫助用戶審核資料排除錯誤清單、帶用戶列印表…等流程，甚至要幫用戶解決他們電腦上與網路連線上的異常，無論用戶態度有多差、有多急甚至一直在罵系統有多爛，除非他們做出人生攻擊，不然我們都要忍住，一直到用戶上傳成功前都要有耐心的回答他們的問題、引導他們操作，即便問題很簡單、問很多次也要保持良好且有禮貌的態度去跟用戶對應。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在每次接電話的過程中，只要遇到很複雜或很難甚至是帶用戶操作了好幾次都無法排除的時候，或是遇到不太會用電腦的老人家，我都會覺得很煩很想掛電話，但我還是會努力的把它解決無論要保留幾次、多久，每次在用戶最後說成功了，很開心的謝謝我的時候，我都會感到很很有成就感，尤其是老人家最後一直道謝，說沒有我的幫助他真的不知道怎麼辦的時候最感到欣慰，接到這種電話雖然備受各種挑戰還有許多障礙要克服會很煩，但接完後得到的成就感卻是比一般只問簡單問題的電話多上好幾倍。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	因為我是申報營所稅的，所以很多都是公司或事務所在報，而這些使用的用戶很多都是比較年長的人，在比較新的電腦的操作上都不會，有的甚至連作業系統是什麼，C槽怎麼開都不知道，我覺得遇到這種用戶要帶他們操作是最困難的，很容易就在雞同鴨講，你問他們問題他們只會回答「不知道、沒看到、我不會」這些話，這些都會讓我感到很疲憊，有時候明明是一個很簡單操作的問題，卻要做好幾次。所以我深深的體會到我寧可遇到懂電腦但問題很難的用戶，也不想遇到問題簡單卻不懂電腦的用戶，雖然解決了會很有成就感，但身心真的會很累。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在實習前就有來報過一月的各類所得，所以對於這個工作並不陌生，但這次報五月的營所稅我覺得又是一個不一樣的體驗，在這之前我對於報稅的流程與操作，都是非常疑惑的，即便大學的課程裡有教，還是不知道真正到底在幹嘛，一直到了報稅中心我才真正的了解到報稅是什麼樣子，也對營所稅更加的了解，其中還學到了很多，例如：當客服應有的禮儀、報稅相關需要的資料、電腦的快捷鍵等… 在這一個月我不只學到了報稅知識與電腦操作，更學到了與人溝通的技巧與禮儀還有時間管理的掌控與規劃。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	其實一開始上訓練課程時感覺好像都很好應付，沒什麼練習程式操作，但真正開始接電話的時候遇到的問題都沒想像中那麼簡單，還是會有點措手不及，建議之後如果有要來實習的人，自己的功課還是要做足。 我覺得在這裡上班的環境還有與同事間的氣氛都蠻好的，主管與正職人員也很棒都盡心盡力的為我們解決問題。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：巫向豪	學號：1410605098	聯絡電話：0956672787
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	今年算比較特別，報稅期間延長到兩個月，我們的工作就是於報稅期間，協助並帶領用戶進行操作以及排除問題。當然還有回答用戶的疑惑，當中可能遇到很多事情，但大部分都蠻圓滿得解決的。其中最常遇到的問題，下載軟體、為適用申報、信用卡會不會重複扣款、扶養尊親屬所得扣除額下載、稅額試算線上回復、有扶養之尊親屬另一尊親屬要單獨申報要刪除配偶資料、以及查詢碼等…為最常遇到的問題。當然我也有一些執行業務所得的問題，像CSV檔匯入有問題，未用系統管理員身分開啟程式導致申報上傳錯誤為最大宗案件。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	有家醫科的醫師撥打電話進來詢問執行業務申報，優免清冊要匯入CSV檔，他說處理了很久但是都處理不好，先詢問過他之後，檔案格式那些基本的，隨後馬上解答他的問題，他就說真的很謝謝我，不然他搞了一個下午都還沒處理好，而我大概一兩分鐘就解決了他的問題，也很細心，幫他省下不少時間。之後那位先生過幾天也有撥打詢問其他問題，或許是緣分吧，還是被我接到了，他說明了他的問題後，一樣馬上解決了，他說我跟上次有一個客服一樣厲害。當下聽到真的蠻開心的，因為這是我第一通被稱讚，也很感謝用戶記得我，雖然沒有認出我的聲音，不過這樣算是直接聽到用戶的稱讚了。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	說實在，當客服人員最困難的就是跟用戶對不到畫面，跟你雞同鴨講，還有當跟他對一個畫面他可能要過個一分鐘之後才有回應可能已經講到下一個問題了，才回復你上一個問題，遇到這種情況當下真的很火，但這是一個磨練，也是一個挑戰。然後一步一步操作跟你說都對了但還是沒有一樣的畫面得重頭來過，當重新來過之後，到中途才說我剛剛好像沒按到這邊，這時候真的是練修養的好時機，得耐得住性子跟他說明要照我們說的操作進行，接下來就跟你抱怨你的系統怎麼那麼爛會不會帶操作啊?聽到真的差點理智線斷掉，只能深呼吸三次再跟客戶說明要照我們的方式操作就不會有這樣的問題。我想面對無理的用戶是最困難的事情。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	這個月下來，我想各方面都有所成長，像老師說的一樣，有所蛻變。不管是說話的語氣、態度、脾氣、耐心等都不像以前一樣。當遇到比較聽不懂得用戶，必須有耐心地講解給用戶聽，會嘗試轉換另一種思路說給他聽，山不轉路轉，路不轉人轉，思想是活的，書面資料是死的。在這次的實習當中深深的體悟到，或許在我們眼中這些問題平凡無奇，但好歹我們也學習過三年了，但對那些沒學過的長輩來說，以及那些今年第一次報稅的新鮮人來說，像當初的我們甚麼也不懂，也是老師耐心的教導，我想將心比心 也是很重要的。說真的，大部分的客戶人都很好，那些打電話進來抱怨的算是少數，接了800多通電話也只有3通打來抱怨的。但相對往年來說也許是延長報稅期間，所以分攤掉了人數也說不定。但以整個結果來說，讓我更深入了解報稅流程，往後也可以自行報稅，也可以知道大概有甚麼問題。還有就是我的打字速度也變很快了。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望在上線之前，能有更多的實際模擬空間。可能就是請主管們變用戶，可以問一些常發生的狀況，題目或許刁鑽但操作過後，不會可直接實際教導我想會比上課印象更深刻。不然第一個禮拜可能還是會像當初的我們一樣。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：程思潔	學號：1410505073	聯絡電話：0982-612-668
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	協助民眾操作報稅軟體及註冊健保卡還有一些電腦系統環境的相關規定。 有些民眾年紀較大不會操作軟體，我們也很有耐心的協助民眾一一登打資料報稅。若有些民眾的電腦程式損壞導致報稅軟體無法正常使用，我們也協助用戶解決問題，如若遇到無法解決的問題，將會將軟體的錯誤訊息往上呈報給工程師處理。有些用戶有些稅務問題請教我們，若是一些能協助回答的問題會幫助民眾解決疑惑，若是比較深入性的稅務問題，我們將會提供國稅局電話給用戶諮詢。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	案例:有位民眾已經操作軟體快半個月仍然無法提供下載軟體申報，我很有耐心的帶著用戶重一開始的進到電子申報繳稅服務網，協助用戶下載程式，之後協助用戶登入系統並下載當年度所得資料申報，並一一的協助用戶他們新增一些系統沒帶入的一些所得資料及扣除額資料，到最後的資料申報上傳及儲存收執聯。最有成就感的工作事項就是引導困惑很久的民眾解決報稅的相關問題，有些民眾幫他們解決問題後他們致上最真誠的感謝，就是我在這段實習中，得到的最大收穫及成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在實習時最感到困難的工作事項就是有些用戶有一些問題需要我們協助處理，但是我們在協助操作時用戶又不肯配合我們的指示操作，一直堅持自己的操作方式才是對的，協助操作快一個小時才有辦法幫他們解決問題。 最最令我感到困擾的就是有些用戶不會操作程式，也不聽指示，只是一昧的質問我們到底會不會，甚至還標罵髒話，個性非常倔強的我雖然很想回嘴用戶，但是一想到客服的精神就是”以客為尊”，只能壓抑情緒盡量的幫助他們解決問題。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在這次的實習中我學習到許多稅務的相關知識及待人處事的態度，這段實習雖然只有短短一個月，但是我很珍惜這段時光。面對民眾服務他們、替他們解決困惑讓我非常的有成就感。 非常感謝現場主管與正職人員的耐心指導與包容，希望以後我也能成為一位能夠獨當一面的服務人員面對民眾及指導下屬。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	我希望系上能夠提供其他的稅別讓我們去學習還有服務，這樣才能讓我們可以更了解稅務人員的工作性質及稅務知識。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：沈詩育	學號：1410605053	聯絡電話：0975-505-530
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	除5/1的工作為電梯服務，服務民眾上下電梯，及5月8號下午機動至電梯前動線指引，第一週及第二週主要工作為大批查調，和複印委託書，而至第二週學習收大批查調案件，大批查調工作內容為查調10人以上所得，除了列印所得及扣除額，還要檢查代理人送件的身分證影本是否過期及印章是否蓋全。而查調所得之外，協助民眾使用社交軟體列印證明文件，或回答民眾一些問題，像是證明用的所得財產清單在哪申請或所需準備的證件及文件。 第三週及第四週工作內容為網路申報，協助民眾申報綜合所得稅、稅額試算或試算回復等等，及回答民眾一些綜合所得稅相關問題。而民眾較少的時候，會輪流機動至抽號機服務。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	這次最有成就感的工作是網路申報的部分，這份工作對於我來說又期待又害怕，充滿了未知跟緊張感，自己想要多服務民眾，但又怕自己的不足而犯錯，對我來說很有挑戰性。過程中，不免會遇到一些較困難的問題，像是財產交易所得或多種稅額計算，程序上會比較複雜，但最後成功完成所有步驟並成功申報，會感到很有成就。而民眾通常對於稅法比較不熟悉，為他們解惑也是一大成就，讓他們理解且順利的申報，並微笑地離開，心中會感到很開心滿足。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	最困難的工作也是網路申報這裡，要把自己的所知解釋給民眾，如何簡單明瞭的解釋給民眾是一大難題，常常會越說越混濁，需要一直不斷的練習。而面對比較堅持的民眾，要說服他們也是一大難題，像是之前有遇到自己、配偶及扶養親屬的戶籍沒有在購屋利息房屋的戶籍裡，他仍堅持要帶入，我和同學花了很長時間跟他解釋，最後還是尋求國稅局姊姊幫助，民眾才接受。雖經過幾次和民眾的對談及觀摩國稅局哥哥姐姐的言談，自己多少有進步一些，但對於說話的藝術這方面，我還是需要多練習。 因平常這些稅法都只是在學習考試上的需求而已，很少有機會真的在生活上實際應用，故實際上場操作，會發現自己有很多的不足及不懂，且在稅法這塊也不像是自己所想一樣都讀懂了，會遇到被民眾問倒的窘境，並意識到自己在稅法基礎沒有穩扎穩打。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	回想第一天的電梯服務，回來倒頭就睡，覺得在百貨工作的電梯小姐很不簡單，原來看似簡單的工作其實背後需要很多的精力。第一週和第二週除了民眾偶爾會問一些問題，相對來說接觸民眾的機會比較少，常常是一個人默默在座位上工作，會感覺時間稍微漫長。但因為這次疫情所頒令的紓困方案，其一些證明文件需要到全功櫃申請，當我到網路申報時，有民眾提問時，剛好可以在全功櫃所學應用，除此之外，身邊的家人朋友有疑問時，也可以及時解答。 而到網路申報工作時，緊張又刺激，會發現時間一下就過了，和在大批查調工作感覺比較不同。而服務過程中發掘了自己很多的不足。舉例來說，在學校學習的稅法，總覺得自己讀過懂了，但其實真正要解釋給別人聽，會發現自己還有很多不清楚或沒記熟的地方，且自己應用在日常生活會有很多困難，故這次的實習讓我知道自己在學習上不足的地方，並有方向的去改進加強。 而對於說話技巧、清楚解釋給民眾理解的這方面，確實發現自己的不擅長，但也透過這次實習練習不少，回想第一天笨拙的言談，自己一天比一天進步。而服務民眾會接觸到各行各業的人，每個人的個性、言談和行為都不相同，我們所應對的方式也不同，這些經歷是難能可貴的。除此之外，對於我較急性子的個性也改變不少，相對以前來說更加耐心了。 而對於人與人之間的相處，其實在實習前自己挺害怕面對民眾，怕自己沒有辦法應付，不過實機後漸漸地越來越好，雖然偶爾還是會遇到自己能力範圍之外的事情。在這方面也很感謝國稅局的哥哥姊姊的幫忙及民眾的包涵，讓我更快的進入狀況，並更有自信的回答民眾的問題，不像以前畏畏縮縮的性格，總而言之，這次的實習不管是知識上還是人際相處上都有大大的收穫。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	對於工作安排方面，我相對其他被分配到國稅局的同學有比較多機會做不一樣的工作，但對於那些想嘗試其他工作的同學來說，可能稍微失望，希望大家都有機會可以試試多一點不一樣的工作。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：朱伊云	學號：1410605056	聯絡電話：0972-422-005
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	這次實習的工作崗位是負責網路申報的部分，主要是協助民眾做網路申報，可以解答相關綜合所得稅的基本問題，例如：申報扶養的標準、標準或列舉扣除額擇一、當年度結婚或離婚該如何申報所得稅？運用在學校所學的財稅專業知識，協助民眾可以正確及確實的申報綜合所得稅。除了基本的稅務問題以及網路申報外，另一個較困難的工作應該是面對民眾的各種態度及心情，以及適時安撫需繳稅或無法全額退稅的民眾，包容以及釋懷他們的壞脾氣，用同理心試著理解，然後休養自己本身的容忍度，還有自我要求心胸必須寬大。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	還記得第一天到國稅局實習報稅時的慌張，現在回想起來覺得當時的自己問題比民眾還多，雖然學到了很多專業知識，但實際遇到問題時卻無法穩住的學以致用，不過在一天一天的學習當中，慢慢地進步，慢慢地熟悉下，一點一滴在實習當中找到成就感。最大成就感莫過於可以獨立回答納稅人的問題，並可以轉成民眾容易理解的方式，當他聽懂時詢問我是學生嗎？哪一間學校的？猛跟我道謝的時候，那就是我成就感最大的時候，我媽都會以我為榮的感覺。當我努力專注的做一件事情時，這樣的成就感就是最好的回報，一切都值得了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	遇到專業問題無法自己解決的時候，例如：財產交易所得稅有分新制或舊制，又或者拆屋、兩間打通賣等等，有太多時間無法在筆記上理解的問題，可能都需要有經驗的國稅局哥哥姐姐解答，覺得自己面對問題沒辦法說出半句話無知的樣子，感到痛苦而且覺得失落。還有困難的是明知道稅務規定就是如此，但納稅人卻堅持想按照自己本意下去申報時，不但違反規定還要具備強大的耐心，還要接受他的不耐煩以及指責，瞧不起學生的態度，但還是要心平氣和的耐心解說直到他理解我的本意還有稅法規定，真的覺得是一門修養課無奈且辛苦。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在國稅局實習的這一個月裡，學習到了很多除了綜合所得稅以外，與民眾的相處之道等等。學習到的這些知識不只是在將來我自己也能用到，在家裡也可以幫忙家人，在打工的地方幫助同事。在這裡空閒與國稅局哥哥姐姐聊天時，也聽到了很多關於公務員的辛苦談，有的想在這裡累積經驗後，再轉換跑道，也有覺得國稅局是他最後一份工作了，不僅可以使我更認	

	真的思考我的將來，也是國稅局哥哥姐姐們給的另一種鼓勵或建議。除了綜合所得稅以外，有其中兩天去支援營利事業所得稅跟貨物稅，雖然都是幫忙做一些繁瑣的事，但知識跟實務都是偷學來的！例如：只是核對貨物稅相對的機台型號、身分證號碼、存摺帳號，但從這其中就能知道將來我要申報貨物稅時，需要準備哪些資料。到營利事業所得稅是包郵件，寄出通知書，但在包裝的同時也可以看到報表上的資訊，還有旁邊忙碌的哥哥接電話和民眾說明的資訊，都是我以前沒有聽過可以學習的東西。很高興有機會可以到國稅局實習，學習到的東西實在太多，而且別人是偷不走的，雖然沒有薪水，但我覺得花這一個月的時間到國稅局實習很值得。
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	覺得叫號機的聲音實在太大聲，叫號時無法清楚聽到納稅人的聲音，在考驗彼此的耐心以及喉嚨使用程度，不知道是否有更好的解決方式。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：姚筱祺	學號：1410605067	聯絡電話：0925-137-937
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	協民眾報綜合所得稅，修改基本資料，輸入額外的所得資料，key in電腦抓不到的列舉扣除額，說明採哪種扣除額最有利和各個稅項的基本解說，試算給親屬扶養或是自行申報哪種比較划算，回答相關報稅的各種問題像是退稅期間或繳稅期間繳交各項證明的最後期限和協助用電腦回覆稅額試算服務，以及收取附件資料或提醒該繳交哪些附件。郵件的點收以及分類整理，打入掛號號碼和公司名稱，上傳然後列印下來，掃描郵件編號然後送至一樓。瀏覽每日報紙將其相關文章複製影印下來黏貼於紙張上並寫上出處。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在這四個禮拜的實習期間，聽到每個納稅人報完稅跟我說一聲謝謝就會覺得很開心而且有無比成就感，而最有成就感的事莫過於能解答出的納稅人的疑問，當他們很疑惑到底要給誰扶養或扶養誰比較有利時，我會先一個一個試算給他們看，再講解其中差別在哪裡，大部分的人都能理解，至於不能理解的人我最後就會直接講個別的退稅金額，因為講明白大家就是想要能退多少就退多少，數字一出來就都明白了，讓報稅人了解清楚有哪些項目可以增加扣除額以及幫他們找出最有利的方式報稅是我這個月以來最印象深刻又樂在其中的事情了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	實習當中最困難的是當納稅人手裡拿著一大堆資料走向我時，我心想完了這肯定又要輸入很多我不會的所得了，果不其然真的一疊我看不懂的買賣房屋的財產交易所得，這時還得要假裝和很鎮定的請國稅局的姐姐來協助，看她一眼就知道那些資料是甚麼且還一步一步穩穩地教我輸入各項金額，就這樣三兩下就搞定了，但我還是對於買賣時機的金額該輸入在哪感到很困惑，況且還要很清楚哪些費用雖然有收據但卻不能加進去，總之整個過程我都似懂非懂地在一旁看著那些單據，然後姐姐叫我加甚麼項目就加，該輸入甚麼就輸入，一報完這個報稅人的稅後我就整個人呈現放空狀態了，有種我是誰、我在哪的感覺…	

心得
(納稅服務期
間的收穫與成
長)

第一週是最忙碌的一週，一開始還不怎麼緊張，但我在幫第一個納稅人服務的時候就遇到困難了，信用卡帳號不知道要輸入在哪裡，趕緊求助於國稅局的姐姐們，而她們也很不慌不忙的操作給我看，有了這次的經驗後我開始有點不安，怕下一位報稅的人會問我不知道的難題，尤其第一天過得非常水深火熱，連續到第二天第三天都有種看不到盡頭的感覺，因為每次都在心裡期許自己能不要求助於大哥大姐的幫忙，結果大部分還是要跟他們確認過我才敢跟納稅人回答，第一週覺得自己是個拖油瓶，時常麻煩他人，於是我下定決心要搞懂一些報稅的基本常識，利用週末時間上網查詢今年報稅的相關訊息以及民眾報稅時常會困惑的地方有哪些，簡單的就記起來，比較繁瑣的我會截畫面下來以防自己搞糊塗了。

第二週時間過得飛快，與第一週差別蠻大的，人潮有逐漸下降的趨勢而且大致上都已經熟練了系統的操作，再加上能馬上回答大部分民眾的疑難雜症，所以每天幾乎都是順順的過完，當然有些很新奇的問題還是得請教國稅局的大哥大姊們。有時被系統當機搞得快耐不住性子也要學會忍住，因為自己不再只是代表自己一個個體，而是會影響到報稅人對於國稅局的整體觀感，所以也是藉機訓練自己的IQ。另外也觀察出一種現象，就是我們系上的同學都有最基本守時的觀念，在開始前十分鐘已經可以看到同學們都穿好背心就定位了，而另一間學校有人則是姍姍來遲或是讓主管找不到人的，也以此為借鏡，雖然我們沒薪水拿，但來這邊學習也要把自己當成是員工，甚麼時間該做甚麼還是要自我規範的，先提前體驗出社會後上班的模式，累積自己的實戰經驗，這也是另一種看不到的投資報酬阿！

在這四個禮拜每天都需要重複無數次同樣的話，這也是之前都沒有過的經驗，有種自己在當客服的感覺，就算再累也要面帶笑容跟每一個來報稅的人打招呼甚至寒暄幾句，這也是另類培養自己與陌生人講話的應對進退的方式。當報稅人有稅務方面的疑問時也要從他的立場設想，畢竟稅務不是每個人都理解的，這時就要把那些專有名詞換句話說讓報稅人不會一問三不知，且能一聽就明白，這同時也能訓練到自己的應變能力。

在這一個月裡學習到不少課本以外的東西，除了更加了解之前所學外，還增進自己與人互動的能力，每天都有新的體會與了解新的知識，一眨眼也到了實習尾聲，這段難能可貴的國稅局實習體驗，將會成為大學四年裡一段十足珍貴的回憶，待日後到了社會上更換化成一股有力量的養分。

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	● 叫號機以及電腦系統時常不穩，建議隔幾天就要請專業人士檢查維修。 ● 每週選一天集結大家開會，紀錄時常發生的問題以及解答民眾時常問的事情，就不用同一件事情國稅局的大哥大姊還要重複很多遍。
---------------------------------	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：李宛諭	學號：1410605081	聯絡電話：0958-887-210
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	工作內容為幫民眾解決有關報稅軟體操作問題，像是軟體下載安裝、軟體操作流程、無法申報上傳、對薪資特別扣除額或採必要費用有疑問、線上版的操作流程、網路問題、健保卡或自然人憑證無法使用、未下載健保卡元件或自然人憑證元件、憑證下載的資料不完整、不知如何做試算回復、無法開啟電子檔、檔案無法下載、不知如何取得查詢碼、讀卡機問題、沒有收到稅單、查詢是否符合試算和申報有無成功等與報稅過程有關問題或基本的稅務問題。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在實習過程中發現打電話進來的民眾很多都是年事已高的人，對於電腦以及稅務問題不是很熟悉，有的人要不要報稅都不清楚，所以從一開始的軟體下載安裝到整個報稅過程一一介紹，還有中間遇到問題解決，到最後成功申報上傳時真的有滿滿的成就感，或是跟民眾解釋稅務問題到他們聽懂，有時民眾給予的肯定甚至是通話結束前的一句謝謝，都讓我覺得能幫助到民眾是一件很快樂的事情，也讓我了解這就是當一位客服或是未來想從事的稅務人員工作中最棒的收穫。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	實習第一天為5月1號勞動節，那時候對許多的操作都還不太熟悉就要直接面對民眾，而且當天電話非常多，常常有很多問題不會要一直跑去問主管也是最慌、最忙的一天，但過了那天之後就已經能適應了，也覺得自己對於整個軟體操作或是民眾最常遇到的問題都能駕輕就熟，第二個感到困難的是遇到很兇的民眾，有遇過民眾身邊沒有手機也沒有電腦可以讓我帶著他一步一步操作，因為他的手機就在和我通話，所以我講的他都聽不懂，而且口氣還很不好，還有遇到一位民眾透過健保卡載不到所得，只好叫他去國稅局查調所得他就很生氣，我覺得這是在客服這段期間覺得身心俱疲的一件事情，因為如果只是電話很多、很忙或是一開始的不熟悉都還好，真正困難的就是遇到不是很理性的民眾。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	實習1個月的時間很快就結束了，想當初實習前還覺得一個月很長，但在實習期間以及現在回頭看卻覺得一眨眼就過去了，從一開始的緊張、擔憂到現在反而懷念那段實習的過程，也從中發掘自己學到很多，在稅務方面把課堂上學到的觀念跟知識做運用，並透過實際操作了解整個報稅流程，也在協助民眾的過程中看到很多不同的案件及各種處理方式，同時訓練解決問題的能力，和如何在聽到民眾問題時可以快速的做出判斷並解決，最重要的是能夠有耐心並熱情的帶民眾一步一步操作，雖然有時候因為少數民眾會帶著激動的情緒來諮詢使我慌張、害怕也有點失望，認為我們抱著熱情服務民眾得到的回饋是這樣，但最後能成功幫他們解決問題使我忘記那些不快及帶著滿滿的成就感繼續服務下去。最想感謝的是遠傳的主管和正值人員，從實習前的上課、訓練到正式上機的整個過程，都不厭其煩的教我們、解決我們的問題，最後謝謝系上給我們這個機會實習，留下難忘的經驗。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	無建議

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：李思瑩	學號：1410605082	聯絡電話：0963-833-136
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	報稅軟體使用離線版及線上版，採自然人憑證、健保卡及查詢碼多種登入方式，進入系統後詢問用戶有無需增加的資料，幫忙KEY上去後，詢問繳稅方式以及退稅帳號，上傳申報並匯出收執聯。 若民眾詢問未收到稅額試算書，可至網站上幫忙查詢有無符合資格。若已收到稅額試算書，資料確認無誤後，可幫民眾直接線上做回復。 解答民眾相關疑問，像是關於夫妻在去年年度結婚，可選擇分開及合併申報、在採標準扣除額最有利的情況下為何不能用列舉扣除額，以及排富條款等。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的莫過於幫民眾報稅完畢時，聽到他們的一句：謝謝，辛苦了。會讓我們有一種受到肯定的感覺。有時候幫民眾報稅時，也會邊報稅邊跟民眾聊天。記得有一次，我在幫一個快80歲的阿伯報稅，在請他確認所得資料有無問題時，看到他的薪資所得裡有什麼台大、水利署、顧問等，就很好奇他在做什麼的，大概跟他閒聊了一下，他就說他主要是在別人的建設公司當顧問，一個月還可以領到好幾萬，台大跟水利署那個是去當評委的，一年幾次而已，因為他有建設方面很豐富的經驗，所以有時候也會去逢甲、東海講課等，聽到這就覺得，有一技之長真的很重要，有些東西做久了就是自己的。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	遇到拿一堆資料要列舉的，但收據都沒分類過，要我們幫他算的民眾。不過後來有抓到一些訣竅，只要看到民眾應納稅額本身就是零或者是採標扣而不是列扣的，就會告訴他新增這些金額也不會有太大改變，因為應納稅額本身就是零，有新增跟沒新增都不會有差。還有執業所得，一些健保給付點數還有比例問題等，都蠻複雜的，不過在KEY的過程中也學到很多，知道該準備什麼資料等。有時候也會遇到一些火氣很大的民眾，好好跟他講也會莫名受罵，不過有時候也特別能理解他們的心情，因為不懂怎麼用，所以心情才會特別煩躁，只要好好跟他們解釋就行了。在國稅局不只能學到專業知識還能學到如何與人應對進退的問題。	

心得 (納稅服務 期間的收穫 與成長)	有時候看課本上學到的還不如實際操作來的印象深刻，在國稅局真的可以學到很多，有時也會藉由民眾詢問的問題，從國稅局的哥哥姐姐那得到解答以及更多反饋。也可以大概知道哪些行業賺得比較多，對未來出路也會有些許方向。這一個月碰到很多種性格的客人，也從他們身上學到很多，一些待人處事的問題以及應對進退等，都是現在出社會時業主很看重的點。一個月的時間看似漫長但其實時間過很快，一開始第一天時還很茫然地坐在電腦桌前，思考著等一下民眾過來時，要詢問他甚麼，以及要跟他要甚麼資料，腦袋裡有很多個不確定，但還是硬著頭皮按了叫號機，也幸好是兩人坐一桌，遇到不會操作的地方時，還有旁邊的同學可以幫忙COVER，回想起來這一個月的時光，雖然辛苦但多了更多寶貴的經驗以及成就感，也謝謝國稅局給我們這個實習的機會，收穫真的很多。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望所得查調查詢碼的單子上，可以多列出所得人的出生年月日，上面只有查詢碼、戶號以及身分證，有些民眾查完家人所得，拿查詢碼資料過來時，都會在輸入出生年月日這裡卡住，因此耽誤到作業時間，甚至抱怨:不是都查完所得了上面沒有資料嗎?之類的，故希望可以多新增出生年月日資訊。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：柯懿芳	學號：1410605085	聯絡電話：0916-265-417
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	工作內容主要是服務民眾網路報稅，包含操作報稅系統和向民眾說明稅制規定，除了考驗自己的知識，也很需要溝通能力，畢竟課本上的專業術語並不是每個人都能聽得懂，請教哥哥姐姐時就要記住他們如何用口語的方式簡單說明稅額的計算方式，不能對著民眾背計算公式。 有時也會到旁邊學習如何引導民眾，會場分成網路申報和所得查調兩個專區，很多人搞不清楚自己要來辦什麼，又無法短時間摸清楚對方的意思，偶爾會將民眾引導到錯誤的地方，導致等了半個小時查到的所得卻根本用不上，或者是已經進入申報系統才發現資料有缺漏，沒辦法申報。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	有遇過一兩位民眾表明自己是第一次報稅，當下提了很多問題，幾乎是把每一項名詞都問過一次，比如免稅額和扣除額的差別是什麼，一樣都是讓繳稅金額減少，何必弄那麼多名字呢？還有向他們解釋退稅的原理是因為應納稅額很少，所以把先前扣繳的稅額退還，並不是實質上的賺到。還有說明稅額試算和自行網路申報的區別、教導如何線上回覆及在家自行網路申報等等，雖然都是一些簡單的基本問題，但是我想民眾也並不是需要多專業的內容，只需要大致理解分這麼多項目有何不同、自己的需求該如何操作就好了，一項一項說明完後他們都會露出恍然大悟的表情，最後離開前都說學到了很多，真的非常可愛！	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	整個月下來，感覺最困難的都是財產交易所得的申報，自行列舉必要成本及費用的細項總是要翻很久還找不到單據，契稅、印花稅還要分買方賣方，因為納稅義務人不同，並不是隨便一張就能列報費用的，印花稅還可能不只一張，要小心不能少算。「其他費用」是最模糊的地帶，第一次聽說瓦斯管線費也算是成本費用，雖然仔細一想確實是必要的支出，但讓我自己找的話一定會錯過這條費用。試過好多次想要先自己輸入完再找哥哥姐姐來核對是否正確，卻總是找不到某些數字，自己算不出來只好直接求助了。 有一次遇到民眾說已經自己算好了，想直接替他輸入，被姐姐提醒說民眾有些時候搞不清楚狀況會算錯，最好還是自己重新算過比較好，結果單據找來找去還真的和民眾自己算的不	

	一樣，幸好沒有胡亂就申報下去，害民眾要補稅就太麻煩了。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	整個月下來感受到這種工作崗位最需要的是理解力，不同於會計師只求算出正確結果，當民眾對稅制有疑問時就必須用簡單的方式說明。由於計算部分仰賴電腦程式，這份工作就更注重於稅法觀念了，每每看到帶了一堆單據來的民眾，都只能默默舉手請求支援，看著哥哥姐姐們快速且輕鬆的完成計算，好希望自己也能乾淨俐落的處理好這種案件啊。 其次重要的是溝通能力，尤其是遇到不諒解的民眾時要先安撫他們的情緒。平時也總需要從民眾模糊的話語當中努力理出他們的意思，比如有些人一下說要申報，一下說不申報了只要列印，好計算表後又改口要申報，每每有這種誤會產生時，除了尷尬以外更多的是感覺自己真的很不善於溝通。 工作中還體會到錯了就是錯了，並不是每一句道歉都會得到沒關係的回應，當然很多民眾人很好，有小失誤他們都會笑笑說沒關係，但也是有人會覺得不耐煩而懷疑我們的專業程度，這種時候只能多提醒自己下次千萬不能再犯同樣的錯誤。 比如上工第一天還手忙腳亂的，民眾要增加扶養親屬我也只加了名字進去，完全忘記還要加入親屬的資料才正確，曾經從民眾的悄悄話中聽到質疑的聲音，當下雖然有點生氣，但確實是我忘了處理方式，只能道歉重做，並且在下一位民眾來的時候一直在心裡默念要記得插卡片讀資料。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	● 民眾反應去年新增過的資料，在明年是否可以自動帶入。 ● 希望查詢碼的取得可以更加方便，比如和口罩實名制可以用手機門號綁定一樣，希望可以用申請簡訊寄送查詢碼至納稅義務人本人名下的門號。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：簡寧慧		學號：1410605094	聯絡電話：0903-121-018
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	協助納稅義務人下載安裝綜合所得稅軟體、執行業務報稅軟體，引導操作系統且排除用戶遇到的錯誤訊息，使納稅義務人能成功進入申報系統並完成申報上傳，告知如有應檢附證明文件要於期限內寄送或送交至國稅局、回答用戶詢問之退稅時間。有時用戶不了解稅額計算時，告知用戶可於那個頁籤查看，且告知免稅額、薪資特別扣除額、長照特別扣除額等扣除額金額為何。如納稅義務人收到稅額試算書，引導用戶至正確網頁進行回復，如收到郵簡通知，告知用戶請使用憑證及讀卡機下載電子檔，沒有的話，只能請用戶改採結算申報或至國稅局。		
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	這段期間內讓我最有成就感的事情是能協助較年老的長輩成功下載軟體並且引導如何操作等等，我記得在實習期間我協助了一位已經80歲的老爺爺下載軟體，引導他使用憑證登入後，一步一步慢慢教他如何存檔、如何開啟，最有趣的是讀取申報檔時，他不會找存取檔案的路徑，我還一直問他是否有跳出讀取檔案的視窗，雖然耗費比較久的時間，但最後成功教會他使用時很有成就感。另外會讓我有成就感的是引導用戶成功下載軟體及詳細引導用戶操作後，收到他們的稱讚時，會讓我覺得很有成就感。		
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	我覺得最有成就感的事是協助年老的長輩成功操作，但這相對也是最困難的部分，有些也較不會用電腦，引導操作時常常會發生的事情就是詢問他們有沒有看到什麼畫面時，他們下意識反應就是沒有看到，這時候就需要很大的耐心詢問他在哪個畫面後，再與他們反覆說明。還有一件事也讓我覺得困難，當遇到不太理性的用戶時，控制自己的情緒反而成為很大的課題，有時也會遇到許多對稅務理解一半的用戶覺得自己為何不能扣除特別扣除額，明明他就有那筆支出，跟他講解但書許久後還是無法理解時，最後只好請納稅義務人洽詢國稅局。		
心得 (納稅服務期間的收穫與成)	我覺得這次實習讓我能了解綜所稅報稅軟體及執行業務所得軟體如何操作，了解到如何協助、排除納稅義務人之問題，並且讓我知道當遇到問題時，應先詳細了解用戶情況後，再告知應對之方法，幫助他們申報成功。不過人有百百種，雖然大		

長)	部分都會遇到理性且態度和善的用戶，但相對也會遇到少許情緒失控的納稅義務人，也因此多多少少訓練了我的EQ，先調整自己的心態後再解決用戶的問題變成了這次實習中很重要的課題。 而這個月下來我覺得做服務民眾之工作時，最需要的能力是理解力、反應能力，你得先理解現在的問題、現在在做什麼或者他停留在哪個畫面且發生了什麼問題，在了解後得馬上反應且引導用戶解決困難，因此我覺得此次實習下來，應該增長了不少我的理解能力及溝通能力。 最後非常謝謝主管們總是很有耐心的教導我們怎麼做，並且回答我們的疑問，也要謝謝系上提供這樣的實習課程讓我們去體會、成長，了解到各行各業都有辛苦的地方，能透過這次的實習認知到自己哪方面還有不足，該從何而改進。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	許多納稅義務人收到郵件通知，需要於網路上列印稅額試算書電子檔時，沒有讀卡機導致納稅義務人無法下載，希望未來能新增一個不使用讀卡機即可下載之方式。 用戶反應線上版之系統之限時10分鐘，導致有些納稅義務人一直跳出系統，建議可增長時間。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：劉妍臻	學號：1410605104	聯絡電話：0937-265-932
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	電子報稅客服中心，協助撥打電話進來的民眾，排除民眾操作程式問題以、調整電腦設定、引導用戶上傳申報書、列印有國稅局的收件編號以及收件章的成功申報書以及上傳成功紀錄，上傳時用戶出現密碼錯誤協助民眾重新申請密碼，告知用戶申報期間客服中心的服務時間，用戶對於程式的建議回報給後端的主管，若用戶不是詢問營利事業所得稅的程式操作會引導用戶撥打正確的客服專線，在前2周營所稅的電話較少，主管會請我們幫忙接營業稅的電話。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	我覺得最有成就感的部分是，遇到一位阿嬤她對電腦的介面不很熟悉，是需要一步一步代她操作的，當她審核有出現問題指導她如何修改，修改完審核還是一樣出現的問題，請她寄她的媒體檔我幫她測試，她對於電子郵件的寄件方式不是很清楚，由於客服中心的電腦不能連外網，我憑著印象指導她點選功能，一步一步指導終於寄出，幫她修改檔案後再寄回給她，教導她如何把檔案儲存並審核這個檔案，當上傳成功後這位阿嬤非常的開心謝謝我，雖然過程的通話時間較長但能幫助民眾成功上傳申報是我的榮幸。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	我覺得最困難的事，當用戶遇到問題自己第一次遇到然後問2線主管保留用戶比較久時，有的用戶會直接爆氣，不知該如何安慰民眾只能跟他說明一下原因，有的用戶審核時出現第幾行不得空白…之類的，要請用戶寄檔案過來我們測試，使用記事本開啟，但不明白UTF8的格式要幫用戶如何對照，只能請主管幫忙我確認，如有老人家進現詢問又對電腦操作不熟，要想更白話的語言讓他們懂可以去點選正確的位置。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	這次實習去電子報稅客服中心，雖然一開始想要去國稅局因為在寒假的時候就有去過客服中心打工了，無奈地太多人要往稅局就只好去客服中心，雖然不用再適應一次可以很熟悉的接電話為民眾服務但還是2邊都想去看看，這次實習我是負責營所稅，只有我們13個人為全國的民眾服務就好有成就感，一天電話一個人至少40通左右，幫助很多叔叔阿姨阿公阿嬤們申報是一件開心的事，但當有稅務問題又怕自己給錯資訊都可以請民眾詢問稅局，雖然有的民眾誤認為客服中心就是國稅局，但	

	他們態度都不錯，遇到不理性的用戶真的要用百倍的耐心去服務她，在實習時真的可以看到很多不同的民眾，很佩服客服中心的正職人員一年不知道要接受多少民眾的壓力甚至還會被民眾人生攻擊，這個月的實習讓我成長了許多，學習很多如何人與人之間的對話。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	實習期間只有短短的一個月當我們熟悉了操作時間時間就要結束了，希望日後實習可以在長一點，很多學校的實習都是一學期或是一學年，也希望實習老師可以把成果發表以及實習需要的資料一併說清楚，因為常常從同學傳達的資訊都不完全每個人說的資訊都不一樣。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：黃宣瑄	學號：1410608027	聯絡電話：0975-390-450
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	從早上八點二十分就定位，一到座位上先把電腦、螢幕、影印機開啟，穿上志工背心。等到八點三十分時，民眾就會陸續搭電梯到七樓坐在等候區等候。接著每個櫃台開始叫號，等民眾到自己的櫃檯時，首先會幫民眾登記電話及身分證字號做防疫的實名制登錄。做完實名制登記後向民眾索取健保卡或自然人憑證或查詢碼，開始幫民眾做個人綜合所得稅的網路申報。登入申報系統後，會先向民眾確認基本資料是否都正確，確認資料都正確無誤後，接著會一步一步地詢問是否有要新增的扶養親屬、所得資料，以及有無要新增的列舉扣除額，步驟都完成後系統就會自行判斷是使用標準或是列舉扣除額，試算出最佳結果。最後就讓民眾看稅額試算，都確認無誤後就直接幫民眾申報上傳，如民眾有需要送檢的文件，再向民眾說明需準備的送檢文件有哪些，並告知收件截止日期及收件區位置。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	我覺得我在實習這段期間最有成就感的就是成功幫民眾申報上傳，雖然通常都只是一步一步地幫民眾確認相關資料是否正確，再幫忙申報上傳。當遇到有財產交易所得、重購自用住宅、大陸來源所得要新增的民眾，都是立刻舉手向大哥哥姐姐們求助。從一開始什麼都不會，到現在都大概知道該選取什麼，如何輸入必要成本、費用。輸入完後再向哥哥姐姐們確認，真的獲取了滿滿的成就感。另外還有一件十分有成就感的事就是當民眾向我詢問有關標準、列舉扣除額的差別，及基本生活費等問題時，我都能以之前學習到的知識向民眾他們解釋，真的非常有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	我覺得在國稅局一開始遇到最困難的事大概就是碰到需要申報財產交易所得、重購自用住宅、有大陸來源所得的民眾。因為他們不像大部分民眾一樣只需確認所得、扣除額等資料。還需要確認有無帶齊買賣合約等資料，如有把資料都帶來，就需要把所有相關成本費用一筆一筆輸入至系統裡面。如果沒有買賣合約的話，就選擇無法舉證相關費用成本的選項，直接輸入契稅上的評定現值。再來第二困難的就是要一直改說話習慣，平常和人說話很少會用您來尊稱對方，所以和民眾說話就要一直改口。還有偶爾遇到脾氣火爆的民眾也要用親切禮貌的態度回應對方，不能和對方發脾氣。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在國稅局實習的這段期間，最大的收穫除了學習到如何線上申報綜合所得稅、學習到財產交易所得該如何申報外，最大的收穫成長就是磨練自己的脾氣及待人的禮貌。在實習的一個月遇到納稅義務人就會自動說「您、請、謝謝」，而且這一個月也遇到很多親切的民眾，實習期間甚至還有被好幾位民眾誇獎服務態度很好、待人很親切。到最後即使下班，平常和人講話都會不自覺講出「請、您」這兩個字。我覺得這一個月以來不僅學習到很多，體會未來出社會的辛苦也訓練到自己的EQ。而且這段期間也認識了很多親切地國稅局大哥哥大姊姊，他們也都很熱心樂意回答我很多問題，很謝謝他們這段期間的指導。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	建議國稅局能加強宣導使用健保卡報稅，因為很常看到民眾只帶身分證印章來報稅，導致他們又要再多花時間等所得查調才能來申報。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：四年2班
姓名：徐郁皓	學號：1410505094	聯絡電話：0970-965-267
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	有在地下室幫忙那些來不及去現場報稅的民眾可以快速地免下車的交件，就像是報稅版的得來速，但是由於是快速免下車交件所以就不太能詳細的去位民眾一一解釋各項稅的細節，當他們有困難時只能請他們多花一些時間去現場詢問。再來就是在報稅現場的工作，內容就是協助大眾完成每年的納稅義務，民眾們也會有各式各樣的問題需要詢問而我們就是去幫助民眾理解並解決他們的疑問，有退稅及應納的稅務還要幫助民眾讓民眾可以用合法的方式去降稅使他們可以繳比較少的稅。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	我個人認為在這次的納稅服務實習最有成就感的事情就是解決民眾的問題並且解釋到民眾可以了解我所要教他們的內容，還有有些民眾的所得很高那麼要繳的稅金也相對龐大，這時候就可以想盡各種方法去協助這些民眾去盡可能地降低他們應該繳納的稅負像是多扶養幾名家人親戚之類的，再來就是很多年長者也會很無助因為現行的稅法完全不懂就這樣傻傻得多繳了好多年可以被降低扣除的稅金，所以說到底去協助這些民眾繳更少的稅他們會真心感謝你的那一刻真的很有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	我個人認為在這次的納稅服務實習最有成就感的事情就是有牙醫或小診所的執行業務所得，因為會有點數和合作分配比例的問題，常常都會不知道或不確定民眾提供的金額數字到底應該放在哪裡才是對的，或者也會有用系統去輸入他們所給的金額後系統運算跑出來的金額跟民眾請代書或公司會計所算的金額不對不同。或者財產交易的問題也是很多樣，找不到原始成本的和有成本但是要輸入的金額位置在十幾張資料裡面要去翻找才能找到正確的金額。遇到這些問題真的都需要去詢問各位哥哥姐姐們。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	在這次的納稅服務當中，我自認為自己進步很多，以前我很不喜歡跟人說話，我覺得跟陌生人說話是一件很麻煩又燒腦的事情，所以盡可能的我都不說話。但是經過這次的納稅服務發現到其實我是可以和陌生人對話並且可以閒聊甚至可以到有說有笑的地步，這情況完全顛覆的我對我自己的刻板印象，陌生人沒有這麼可怕，他們反而很可愛又很有情感的很多人也是	

	把謝謝感恩掛在嘴上，這對於從小就從未被鼓勵只能一昧地被否定貶低就是比任何人爛的我，真的給了很大的信心並且讓我覺得原來跟人交談是一件很有趣的事情。這是我認為在這次實習中最大的成長。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	我認為國稅局的哥哥姊姊阿姨們都非常的和善都很樂意教我們不知道的知識還有他們的人生經驗，而且同儕關係也是比外面私人企業來的和樂超多，沒有勾心鬥角沒有互相競爭，這樣的環境真的會讓人想要考進來。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：李良美	學號：1410605063	聯絡電話：0979132589
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	在實習的整段期間，我的工作內容都是在做網路申報的服務。 主要的工作內容主要就是在幫忙民眾申報綜合所得稅，首先就是請他們確認基本資料有無錯誤，詢問有沒有要新增的扶養親屬，如果民眾對扶養親屬的條件有疑問時，我們就要跟他解釋需要符合甚麼標準可以增列扶養，下一步就是請民眾確認所得資料，詢問他們有沒有要新增的所得，如果民眾帶了要列舉扣除的單據來申報，我們就會幫他們計算金額再幫他們新增或修改，也要跟他們解釋列舉扣除的一些金額限制，以及與標準扣除額取高的規定，如若要有要新增的特別扣除額，例如身心障礙特別扣除額，我們就需要提醒他要附適當證明文件給國稅局，以上步驟都完成後，就大致完成綜合所得申報了。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	我覺得最有成就感的工作事項就是為一些對於稅法的規定不是很了解的報稅民眾進行解釋的時候，讓納稅義務人通過我們更加了解報稅的規定，有時還會得到稱讚，有的還會問說你是讀哪一間學校，很開心也覺得自己終於把之前學過的東西在實務上活用，遇到有比較複雜的內容時，透過國稅局大哥哥大姊姊的幫助，為納稅人完成申報時；幫忙要各種排列組合試算的民眾算出他最滿意的結果時，都滿有成就感的。 讓我最印象深刻的一次就是有一個叔叔說要幫我按一個讚，我開心了一整天呢！	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	對我來說最困難的就是要控制自己的脾氣，遇到那種很不理性的民眾時，都要耐心的和對方溝通，雖然內心覺得很生氣，覺得他憑甚麼可以兇我，還是要心平氣和地面對他。還有遇到那種要扶養親屬卻甚麼東西都沒有帶的是我覺得最煩、超討厭的，跟他們解釋說要帶健保卡或身分證加印章，才能匯入所得資料和扣除額，他們卻回說：「我之前這樣都可以耶」，只好照他們說的做申報，但我內心就一直很糾結，覺得申報的不完整啊，不完整！但是沒有辦法，只能這麼做了，不然他們一定又會氣嘆嘆。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在實習這段期間，雖然很累，但還是很謝謝系上安排了這個實習的機會，讓我們知道這些書本上的法條是如何實作的，把理論與應用結合，讓我們多學到了一些實用的技能，以後不管是要幫家人或自己報稅都很方便，不是說只會背書本裡的內容而已，而且對於綜所稅的內容更加熟悉了。 在國稅局裡面請教哥哥姐姐，也讓我學到了很多，像是一些書本裡沒有提到的特殊情況，都是這次實習學習到的寶貴經驗。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望國稅局可以加強宣導撫養親需要攜帶的資料，真的很少人會準備齊全。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：李禹葶	學號：1410605064	聯絡電話：0937-700590
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	工作內容主要在協助用戶完成綜合所得稅申報，首先看他們有沒有收到國稅局寄的試算通知書，以及是否適用稅額試算服務，若不符合稅額試算服務或是想要增加一些所得額或是使用列舉扣除額，引導他們使用綜所稅電子結算申報繳稅系統，透過電話中，請他們和我描述報稅系統出現什麼畫面，或是螢幕上有沒有出現一些提示訊息，來幫他們一一解決對程式操作的疑問，或是直接帶他們操作整個報稅的過程，一步一步的引導，請用戶照著我們的指示操作。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的工作事項，是幫助用戶順利的解決他們的問題，之前遇到有一個用戶，年紀比較大，不太會操作電腦，連下載報稅系統，都不太會，我就一步一步帶著他操作，用了很多時間，大概花了一個多小時，幸好最好有幫他成功完成申報，他很開心的跟我道謝，讓我很有成就感。其實只要聽到用戶道謝，說我們很辛苦了，就會讓我很感動，覺得有幫助到他們。另外讓我也很有成就感的就是，一開始接到電話都會手忙腳亂，還要一直問別人出現這個問題該怎麼解決，但後來自己大概都知道要如何處理這些問題。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	用戶不會操作電腦，因為有一些人年紀比較大，不太會使用電子產品，例如請他們下載報稅程式，他們會不太了解我的意思，就需要花費比較多的時間去做溝通，也因為只能透過電話告訴該怎麼操作，沒辦法看到實際的畫面，只能去猜測他們在哪個步驟，就產生更多問題，有時候也會因為他們不會操作，他們會覺得報稅系統很難用很麻煩，聽他們的語氣感覺就有點不耐煩，這時候會很害怕他們生氣，很想直接說他們說，我幫你報稅，不要在刁難我了。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	剛實習的那幾天，會有點挫折，因為對報稅的系統還不太熟悉，也不能一下子馬上能夠回應用戶的問題，都要請他們稍等一下，去翻閱筆記，或是請教別人，看要如何解決問題，之後慢慢熟悉了，對於用戶問得有些問題，也有經驗，就能馬上回答，另外我覺得各行各業都有他的辛苦之處，在自己當過客服人員才會明白，他們的工作其實很辛苦。	

建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望報稅的系統能夠操作起來更簡易，讓比較不善用電腦的人，也能輕易就能上手。另外很多人沒有讀卡機，雖然有能夠用查詢碼下載所得的方式，但取得查詢碼的方式還是不夠便利，有的人就是想在家報稅，不想出門，但沒有讀卡機，還是一定要去國稅局或便利商店才能取得。
---------------------------------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：周祖伊	學號：1410605065	聯絡電話：0975-490-366
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	透果電話的方式，協助民眾完成網路報稅的動作，有收到試算書的民眾引導他做線上回覆的動作，或是查詢是否適用稅額試算服務、試算書電子檔如何下載。沒有收到試算書的民眾，教導他們如何操作綜合所得稅電子結算申報繳稅系統，常遇到的問題有:如何取得查詢碼、健保卡如何註冊、沒有讀卡機該如何報稅、忘記密碼、線上版及離線版有什麼差別等等，還有很多意想不到的問題。有些民眾所諮詢的問題不是我們服務的範圍，也要提供民眾相關的資訊，引導他們詢問正確的窗口。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	最有成就感的事情是被主管請去當支援的小老師，這對我來說是一種肯定，表示主管認定我有一定的專業知識及能力能夠獨當一面處理問題，通常同學會來詢問的問題有一定的難度，雖然不是所有同學的問題我都能解決，有些還是需要主管的協助，但也在當小老師的過程中不斷地更新自己的資料庫，這對我之後在服務用戶上也更能夠得心應手，主管還告訴我明年有空可以回來幫忙，還有最後一周的時候，當小幫手協助接聽電話的新人，能夠得到主管的認可，對我來說真的是一大的強心針，也讓我在這次實習的過程中獲得很大的成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	遇到有些用戶覺得自己都是對的，一定是系統的問題，但在引導用戶重新操作才發現是自己操作上有錯誤，用戶一開始都會很理直氣壯覺得一定是系統的問題才會導致錯誤發生，都會帶有情緒的沒辦法聽進我們說明的事情，只能很有耐心的去引導用戶正確的操作步驟，像是之前遇到有一個用戶一直說系統提示訊息只有寫出生年月日打錯，他已經再三確認沒有打錯，結果後來帶用戶操作發現是查詢碼打錯，用戶說我們系統要改這樣的提示訊息會誤導民眾，但我後來查看發現明明提示訊息有說是出生年月日或是查詢碼有誤，用戶訊息只有看一半而已，還有用戶說明明自己驗證存款帳戶都打對，系統卻出現提示訊息說驗證錯誤，結果用戶在第一次登打銀行帳戶就打錯，實習中最怕遇到先入為主的用戶，用戶會很固執覺得不是自己的問題，沒辦法聽進去別人的說法，必須要很有耐心的解釋引導，面對這些用戶我覺得這是最困難的事情。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	透過這次實習自己真的成長了許多，不管是在禮貌上或是對人的耐心上，因為在電話中常常會要說請、您、感謝等等禮貌的用語，所以在生活上在應對他人時，也養成了習慣，有時候還會太習慣，跟朋友聊天時，還會說不好意思您剛剛說什麼，同學都說我有職業病了!還有在對待人的耐心上覺得自己成長很多，因為有時候來電的用戶，會是年紀比較大的長輩，電腦不太會操作，甚至連簡單的複製貼上都需要引導，所以有時候一通電話要講半小時以上，但也因為這樣漸漸的培養自己的耐心，慢慢地教導用戶一步一步的操做，最後申報成功，用戶很開心自己也會很有成就感。一開始接電話都會很怕遇到很兇的用戶或是不理智的，但大部分的用戶其實都是來詢問我們問題，態度上都非常有禮貌的，每當用戶稱讚我們很有耐心，一直說感謝，心裡真的覺得暖暖的，用戶的讚及感謝，都是我們客服人員一天動力或好心情的來源，有時候雖然會遇到不好的用戶，但在遇到天使用戶後又會把不好的情緒都帶走了!
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望可以把查詢碼取得的管道再多一點，這樣讓民眾能在家一次就報完稅，不用跑去便利商店或是還要註冊健保卡，這樣對於沒有讀卡機的民眾會比較好操作。 建議多增加一個查詢民眾所屬國稅局電話的小網站，這樣民眾就可以直接打去所屬的國稅局，就不用撥打0800-000-321的專線，手這樣機也能直接撥打。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：林紫萱	學號：1410605066	聯絡電話：0970602101
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	主要目的為協助民眾申報個人綜合所得稅，若民眾有申報上的問題或是稅務上的問題也可以幫忙解答、協助試算，宣導民眾多加使用健保卡報稅。 協助申報綜所稅大概內容：修改基本資料、新增扶養親屬、新增或修改各類所得，如租賃所得、營利所得、執行業務所得及財產交易所得等等、新增或修改各類列舉扣除額，如捐贈、醫藥費、房屋貸款利息或租金支出等等、若有海外所得併同協助新增。 除協助申報綜所稅外，也有至貨物稅協助審核節能家電退稅，以及營所稅之核定通知書寄送包信工作。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在國稅局實習遇到最有成就感的工作不是完成了多難或者多複雜的申報內容，而是在替民眾申報完之後得到民眾的讚賞，有些民眾說今年報稅的人少，進來報稅都不需要排隊等候，報稅的時候也很快速很有效率；有些民眾在申報過程或是申報完成後有許多問題，解答完他們的疑惑之後他們也會覺得感謝；有些民眾會問我們是唸哪間學校，說自己報稅都覺得很複雜很困難，告訴我們可以來這邊幫別人報稅很厲害。 雖然今年因為疫情可能人潮少了很多，但我們每天也會看到非常多不同形形色色的人，可以在工作中獲得被服務人的稱讚真的是一件非常有成就，非常欣喜的事情。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	實習上覺得困難的地方除了有自己不會、不熟悉的項目需要新增以外，就是遇到比較沒有耐心、脾氣比較暴躁的民眾了，遇到不會用的項目可以請求稅局的人員來協助，但是遇到不好溝通的民眾只能耐心安撫民眾的心情並且盡量替他申報能申報的東西，遇到當下真的沒辦法解決，像是民眾忘記帶需要申報的單據等，只能請民眾下次再來申報，難免會遭到抱怨，雖無可奈何但也要盡量以安撫民眾為先，雖然會覺得委屈，但也藉此學會如何適當調整自己的心態	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	以前學綜所稅只是在課堂上看教科書裡的內容和範例，當實機操作時又會注意到和書面知識不同的地方，並且隨著操作時間變長之後，學到的知識更加扎實跟深刻。從第一天剛上崗位從未實際操作過時的陌生慌張感，到過了將近一個月之後的熟悉自如，可以在過程中很明顯地感覺自己越來越能獨當一面，在七樓和幫我們解決困難的哥哥姊姊們也是各有專攻，有些人負責執所業務，有些人對海外所得更加熟悉等等，也更加體會到稅法是一門博大精深的學問，我們雖然已經能夠幫民眾報稅了，但知道的東西還只是皮毛，要更謙虛更細心的學習更多新知，也學習到面對不同形形色色的人要更有耐心去應對。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	希望線上版的綜所稅申報系統介面可以更貼近離線版、更好操作

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：陳亭瑜	學號：1410605070	聯絡電話：0936198839
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述	主要工作是幫民眾網路報稅，因緣際會下才有機會到銷售課幫忙，雖然只是協助核對資料，但也更加了解處理稅務的整個流程，不得不說公務員工作量真的滿大的，而我只幫忙了一小部分就覺得眼花繚亂了，還有到門口指引民眾並抽號碼牌，老實說平時坐著看每個櫃檯跟站在門口觀望，還真的是不一樣的感覺，難怪會有民眾找不到櫃檯，所以才會需要有人指引，每一項工作都不容小覷呢。	
最有成就感的工作事項	最有成就感的時候大概是幫民眾網路申報，還記得某天服務到一位可愛的民眾，他說：「妹妹以前都是我老婆來報稅，但今年她人還在國外，然後我從五月一日開始緊張到現在，幸好有你們這群天使幫忙，讓我減輕不少壓力。」沒想到單純的協助操作報稅系統，能讓民眾感到如此溫暖，瞬間覺得自己在做一件很棒的事情，眼睛再痠一切都值得了。	
最感到困難的工作事項	其實分派給我們的工作並不難，只是要不斷的學習並更新資訊，像是較為複雜的財產交易所得和執行業務所得，但時常遇到要新增這類所得的民眾，莫名就覺得其實也沒這麼難了。而真正讓我覺得困難的是人，尤其是不講理態度差的，自己要調整心態並心平氣和默默接受他人的指點，看著輔導我們的哥哥姐姐的應對，不得由衷佩服他們的耐性，只能說真的各式各樣的人都有，我們只是幫忙操作，所以情緒上也須自我調適。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	記得實習第一天，覺得比上課還好，但到即將結束只剩下疲累，但不得不說一切既充實收穫又滿滿，除了能接觸到各行各業的人，還能學習到實際申報稅務的整個流程，不再只是課本上死記硬背的稅法，而與民眾接觸的過程中，也默默學會一些人之常情。	
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	各個櫃檯號碼標是能更清楚些	

2020 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：黃迦瑄	學號：1410605072	聯絡電話：0978516589
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局		實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	實習期間的主要工作內容為協助民眾申報綜合所得稅服務與解決民眾稅務問題，另外還有到貨物稅單位協助核對資料。協助民眾報稅流程，首先須與民眾確認基本資料，協助其新增或修改後，民眾若有要新增扶養親屬，先判斷是否符合扶養條件，與民眾解釋與告知申報扶養條件，協助其新增以及帶入其扶養親屬所得及扣除額資料，再來與民眾確認所得資料，若有財產交易所得、執行業務所得或營利所得等等，協助其申報，民眾若有費用要列舉協助其核對並新增，並且解釋與告知各項列舉費用的限制，最後與民眾解釋稅額計算式並告知其計算結果，與民眾確認無誤後申報上傳，即完成民眾綜合所得稅申報作業。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在國稅局實習的這段期間最有成就感的工作事項就是協助民眾申報自行舉證成本的財產交易所得，一開始實習時，看到財產交易所得的民眾就頭大，單據很多又沒看過更不知道如何看，只能請哥哥姐姐們協助，現在看到財產交易所得要申報，自己已經可以去判斷大部分的單據哪些是要新增的要看哪幾個數字。還有協助民眾申報執行業務所得，中西醫師或是藥師的單據一開始看到也是不知道要新增哪幾個數字，現在就是可以判斷自己直接看哪幾個數字，從一開始完全摸不著頭緒到後來幾乎可以獨當一面，尤其是最後能聽到民眾對自己的讚美與誇獎，更是覺得很有成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在國稅局實習的這段期間，最感到困難的工作事項，大概就是一開始完全不熟悉整個報稅流程與系統操作的時候才有的困擾，實習期間到後來幾乎都可以得心應手了，一開始最感到困難的不外乎就是遇到財產交易所得與執行業務所得要申報的，這個一開始覺得困難是因為那些單據是在課內學習，書本上沒有看過的，也從未接觸過的，更不知道哪些數據是要新增哪個部分，但是從哥哥姐姐們一次次的協助與教導下，現在幾乎都能自己判斷了，看到單據也不會擔憂，在這段期間真的學到了很多實務經驗。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	經過一個月在國稅局實習之後，真的學到很多寶貴的經驗，尤其綜合所得稅是幾乎每一位出社會的成年人都接觸的到的稅目，而且透過這段期間的實習，能把書本上學到的知識實際運用到實務生活中，真的受用無窮。從一開始懵懂無知到後來能夠自己獨當一面，這段期間提升了不少自己的專業能力，甚至能學以致用，更增加了自己對學習的熱忱，還有這段期間也很感謝國稅局的哥哥姐姐們給予我們的協助與指導，他們都相當熱心為我們解答我們的疑問，也還會跟我們分享他們準備國家考試的經驗與進入稅務單位後工作內容與實務經驗，透過這次實習不但提升了自己的能力也培養了表達能力與專業素養，讓自己成長了許多。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	對於這次實習上沒有什麼特別的建議，僅有滿滿的感謝與成就，感謝國稅局的哥哥姐姐們對我們的協助、分享與照顧，感謝系上安排這次的實習讓我們學以致用，讓自己成長許多。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：徐資雅	學號：1410605086	聯絡電話：0972801285
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	5/1到5/15負責外僑綜所稅網路申報的部分，介面其實跟本國差不多，操作上面也比較簡單，麻煩的是外僑不管是配偶還是扶養親屬，每一年基本資料都要重新輸入，並不會像本國連續扶養超過兩年會自動帶入，所以要帶的證明非常多，例如：結婚證書、出生證明、爸媽生存證明等……還有像非居住者不繳也不退，有錯時就要注意是不是公司開錯扣繳憑單之類的。在一樓若遇到民眾有問題時，就以所學的盡量回答並指引他們到正確的處所辦事，還有協助印東西以及提供申報書等。 5/18到6/1負責本國綜所稅網路申報的部分，要注意的是像租賃所得、財產交易所得，都需要手動新增系統並不會自動帶入，去年結婚或離婚，可以選擇合併或是分開申報，協助試算哪種方法對民眾較有利，有收到稅額試算通知書的人，沒有要變更的話就可直接線上回復。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	不管是在外僑還是國人的部分，當民眾有問題時，就以所學的知識盡量回答，就像某天有位外國人不確定自己報列舉扣除額需要哪些證明，因為他第一次報稅，很多東西並沒有很清楚，再加上用英文溝通，剛開始真的很緊張，很怕解釋的他聽不懂，加上他其實已經來第二次了，雖然他人很好都會說沒關係他家住很近，騎腳踏車10分鐘而已順便運動也不錯，但還是不想因為敘述不清楚讓他再跑一趟，幸好最後他能理解，也順利幫他申報上傳，儘管過程花了不少時間，但最後他有理解，對我來說就是一種肯定。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	第一天實習覺得最困難的是溝通方面，英文並沒有說特別好但也不會太差，學英文到現在，沒有過能與外國人對談的環境，況且我是個看到外國人就會害怕的人，因為自信不足總覺得自己不能和他們溝通。有件非常印象深刻的事，有位日本人不知道為什麼他帶一堆可列舉扣除的收據卻用不到，那時對於專業詞彙的英文不是很熟，所以解釋很久，但還好最後他有理解，經過這次的經驗，當天回到家就立刻上網找財政部中英文詞彙對照表，也從負責人與外國人談話之中學到很多用語，後面幾天就慢慢漸入佳境。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	實習期間，從一開始的緊張到上手最後變不捨，感謝臺中分局提供這麼棒的實習環境，首次實機操作真的很慌張，5/1又是最多人的時候，負責外僑對我來說是項挑戰，但我還是想試試，畢竟是難得的機會，因為有負責人耐心地指導以及所有哥哥姐姐的熱心協助，讓我慢慢熟悉系統介面，雖然做錯時常常會很自責，但並沒有因此而退縮，反而越挫越勇，每一次的錯誤都是經驗的累積，有一天負責人走過來對我說：「我希望在過程中妳是真的有學到東西，而不是只有熟悉系統介面那些，每個人都會犯錯，今天犯了沒關係，下次記得不要再犯就好，沒有做錯哪來的做對。」這一段讓我十分印象深刻。上七樓後，操作介面其實跟外僑差不多，我遇到的民眾也都滿好的，有些人在離開時會說辛苦了等等的話，再累感覺都值得，這一個月過得很充實，也學到了很多，比起紙本的知識，實機操作反而更加深印象，經過這次的實習，使自己成長了不少呢！
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	繼續大力向民眾推廣使用健保卡即可報稅，減少查調所得的人力成本與時間。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：潘韡慈	學號：1410605092	聯絡電話：0970627507
納稅服務單位：中區國稅局 台中分局	實習期間：109/05/01~109/06/01（共32日）	
指導主管(含職稱)：廖君華、鄭安妮 老師	指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	第一、三、四週是網路申報，使用離線版系統幫忙納稅義務人申報，利用納稅義務人之健保卡或自然人憑證或是查詢碼登入系統，請民眾確認所有資料，甚至租給個人之租賃所得、中西醫之執行業務所得和賣房屋之財產交易所得.....等等，許多資料要幫民眾輸入，到減項部分，民眾若採列舉扣除額，需把民眾提供相關之金額相加做修改。申報上傳時，若需退稅，可用最方便之轉帳退稅，但忘了帶簿子，也可利用憑單退稅選項；若需繳稅，有一般繳稅、信用卡繳稅、簿子扣款.....等六種方式，可供民眾更多選擇。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	起初安妮老師教導中西醫之執行業務所得覺得很複雜，但五月期間遇到不少民眾報執行業務所得，國稅局哥哥姊姊細心地在一旁輔導我們輸入正確資料，坐在旁邊學習如何找到需要的金額與資料。接近五月底時遇到一位民眾須申報執行業務所得，可以獨立完成一件當初覺得很複雜事情，如今可以自行完成，能幫助到納稅義務人是莫大快樂。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	第二週在外僑申報，人生中有多少次能用英文幫外國人報稅呢？但由於報稅都是相關專業用語，必須事先知道相關名詞英文如何講，且需要用不拖泥帶水方式與外國人表達報稅整個流程。剛開始遇到第一位外國人，講話容易緊張甚至希望有人協助，但久而久之外國人與我交談令我不感到緊張，甚至與他們聊天，溝通上面也比第一次幫外國人申報狀態好很多。幫忙外僑申報是我覺得最困難的工作，但同時也是讓我收益最多的工作。	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	稅法所分類的十大所得，最普遍的薪資所得到我覺得複雜的執行業務所得及財產交易所得，在五月期間讓我學習到如何看資料，身邊長輩若需要幫忙，我也能提供我的實習心得與他們分享。第二週外僑申報的工作，令我印象深刻，不僅是最大挑戰但同時也是最大收穫，僅只有一週時間能服務外國朋友，讓我重新了解學習英文不只有背單字，多聽多看才是自己的真功夫。	

建議 （對實習單位 及教學單位或 其它建議）	無
---------------------------------	---

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：鄭雅之	學號：1410605093	聯絡電話：0907-347376
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	本次實習的工作內容是協助用戶進行綜合所得稅的網路申報，透過電話理解用戶的問題並幫用戶解決，例如電腦沒辦法下載軟體、無法新增扶養親屬或下載所得清單，又或者是申報儲存檔打不開等等包羅萬象的問題。 另外還有協助收到稅額試算通知書的用戶作線上回復確認、查詢是否適用稅額試算服務，幫助用戶理解不適用原因及用戶有沒有申報成功，或是取得查詢碼之後要做什麼樣的操作，有時候甚至會有一些基本的稅務問題，例如無謀生能力要具備什麼條件，基本生活費差額怎麼計算的。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	有一位用戶很緊張地打電話過來，她說信用卡已經扣款成功，可是申報資料還沒上傳，想要重新操作，但系統會要她再填一次信用卡資料，她問我這個情況要怎麼辦，後來我請她再操作一次，信用卡那邊只會授權一次，所以只要繳費金額一樣，再使用同一張信用卡，其實並不會造成重複扣款，我跟她講解完之後，她就稱讚我的聲音很好聽，聽我講話整個心情都平穩下來了。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	有時候會遇到不理性的用戶，一接起來就開始大聲咆嘯，也不管你在說什麼，他只顧著抱怨，抱怨說系統為什麼這麼難操作，登入方式都需要讀卡機，問說是不是有跟讀卡機廠商收賄，諸如此類的，對於這種我們只能耐心傾聽，等他抱怨完之後，將他的客訴建議回報給上層，並跟他說明我們只是委外的客服中心，系統的操作也只是照著國稅局的指示。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	當客服是一件非常需要耐心的工作，在這一個月中覺得自己的脾氣變好了，平常在第一線面對各式各樣的用戶，有些是無理取鬧、有些是打來抱怨，不管是哪一種用戶，我們都只能試著去理解，也有遇過用戶詢問完問題之後，跟我們說辛苦了，其實只是很簡單的一句話，卻讓我們感受到無比的安慰，感覺今天的辛苦都有代價了，我想這就是實習最大的收穫，我們幫助用戶解決問題，而用戶也在無形之中鼓勵了我們，在遇到挫折的時候，就把這些話拿出來細細回想，那再難過的都會過去，沒有什麼是你解決不了的。	

	經過實習的一個月，才知道當學生是多麼幸福的一件事，好好把握接下來當學生的日子，想想下一階段的自己想做什么，我想是目前最重要的事。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	1. 很多人都以為我們這裡是國稅局，建議在客服中心的電話旁邊說明是委外的客服中心。 2. 蠻多用戶在選擇信用卡繳費之後，網頁或系統就直接閃退，造成申報資料無法上傳，所以建議工程師可以多注意這部分。 3. 我覺得線上取得查詢碼的這個步驟很多餘，因為有自然人憑證或健保卡+註冊密碼、讀卡機的用戶，就直接用上述的方式下載所得就好了，根本不用再另外取得查詢碼。 4. 查詢碼取得的方式，應該新增到超商輸入戶號+身分證就可以取得。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：辜郁琳	學號：1410605058	聯絡電話：0980-505-887
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	在遠傳電信大部分時間都是接聽綜合所得稅的客服電話。由於是學生實習的負責人，平常除了幫忙同學解決排班問題、表單調查，也會協助主管調配人力、文書處理、公告事項。在學校，則是與老師、其他負責人同學商討實習相關事項，包含基本資料調查、文件蒐集、注意事項，並協助老師與主管聯繫。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在剛開始接聽電話時，總覺得碰到不可理喻、脾氣暴躁的用戶很討厭。但到後來處理問題的能力慢慢累積起來時，發現用戶其實也是因為無法解決事情而無法控制情緒，感到憤怒甚至是慌張。 讓我最有成就感的事，經過實習我訓練出如何在短時間，傾聽、表達同理心，讓用戶了解我們也感同深受他們想表達的意思，並安撫用戶心情，再來才是我們展現專業服務的時刻！	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	雖然3、4月有訓練過綜所稅，但是在熟悉問題、解決步驟或邏輯上，還是非常困難。以前認為師長耳提面命、交代我們如何在學校學的理論與實作結合很簡單。經過這次5月綜所稅實際報稅，才知道理論與實作有一定的落差！更體會到政策落實及便民程度之間非常相關！最困難的事，就是將學校學的綜所稅法，與程式結合，同時一眼找出用戶問題所在！	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	原本這次實習，以為只會負責接聽電話，但後來承接了負責人的工作，接觸到企業運作、內部管理、人際溝通、社交禮儀，甚至是人力資源管理，這些平常在書上的理論，都瞬間實體化了！才發現自己讀的書都只是皮毛，真正應用在現實職場中還是多有不足。 可以跟在各主管旁邊，現場直擊觀看、學習、適應職場環境、管理技巧、如何用人用材，都是非常難得的機會及經驗！	
建議 (對實習單位 及教學單位或)	希望能將實習時間拉長為整學期，並改為自主尋找實習單位。	

其它建議)	
-------	--

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：吳幸媛		學號：1410605062	聯絡電話：0985-026-677
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	當一位軟體解說者解答用戶所有關於軟體操作上面的問題，像是：先確認用戶是否有收到稅額試算表，若沒有看是否有收到稅額試算書（郵簡通知），若都沒有那一定要先確認用戶是否試用稅額試算若為不適用就要告知用戶改用結算申報。在結算申報的軟體中又有分『線上版』跟『離線版』要解決用戶在軟體上面遇到各種困難，像是：為什麼會一直被登出（這種狀況就是網路連線不穩定）或者是用戶登入在系統環境檢測的元件不通過，要帶用戶去下載元件，讓用戶可以順利的進入系統下載當年度的所得資料及稅額資料，讓用戶可以輕鬆順利的在家中完成申報及繳退稅。		
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	讓我最最最印象深刻的是有一位講台語的老先生，即便我本來就會講台語，但因為有些比較專業一點的用詞，所以很難用台語表達。當那位老先生進線的時候我蠻緊張的想說：「慘了等一下我要怎麼向他解釋（因為老先生對電腦也不太熟悉）」，但因為老先生很有耐心態度也一直很好讓我一步一步帶他慢慢操作，即便有時候我穿插一些國語他也很認真的聽我說如何操作，還有下載哪些軟體元件，讓我覺得老先生真的很棒！最後當我帶著他操作完成申報的時候，他也非常的感謝我一直說：「謝謝小姐你那麼有耐心的向我解說。」他說：「如果可以評分一定幫我評最高分。」讓我覺得雖然一通電話講了一個小時半真的很長很久又很累，但有老先生的謝謝和肯定我的耐心十足，我真的覺得很開心也很有成就感，原來只是一通電話替別人解決問題也能那麼快樂。		
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	有一次我接到一位小姐那位小姐的態度是好的，她是因為電腦的系統太舊（win7）。所以帶用戶做了下載很多種元件，因為她在登入和最後繳稅的時候都有出現一些錯誤訊息，所以我就帶她做很多的測試從離線版試到線上版，不管做了多少或下載哪些元件軟體，她仍然不能成功上傳。最後試到那位小姐也有點小不耐煩的說：「我已經照著妳說的每一步每個動作操作，為什麼還是不行？」之後開始怪系統說我們這個系統設計的很不人性化諸如此類的，到最後罵一罵也沒說聲謝謝，就很不開心的把電話掛掉，讓我覺得很挫敗因為我也是花了很多時		

	間帶著小姐一步一步做，但最後也有可能是因為用戶的電腦系統過舊、或者別的原因所以都無法排除這些錯誤，但她卻忽略我也想幫助她的心意，毫不客氣把電話掛掉讓我覺得剛剛的用心好像沒被用戶感受到。
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	雖然每天天堂與地獄都操控在用戶的態度，但其實經過這個實習也讓我了解客服是一個多麼辛苦又不容易的工作。因為有客服我們才能隨時在不曾操作什麼軟體，或者有任何問題的時候有人替我們解答，讓我知道以後在打電話給客服的時候，即便有很多的不滿也不要隨便就罵客服，畢竟他們是一線人員根本也無法改系統什麼的，也只是做簡單的排除問題而已。不是一直對著客服大罵特罵就會獲得解決方法，有時候真的可能是因為自己的電腦問題或者系統版本太舊。因為自己做過客服所以更能夠體會這份工作有多麼辛苦和不容易想和每位客服都說聲你們真的辛苦了。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	我的建議可以設計在一整天統計問題數(問題一樣的)然後這樣就可以了解用戶在哪個地方有問題。進行改版這樣一方面可以減少同樣問題的用戶一直進線跟解決一大票同問題的用戶。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：劉彥岑	學號：1410605075	聯絡電話：0978-183-895
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	了解綜所稅申報軟體-離線版、線上版，以及若用戶使用網路結算申報的流程，且網路申報可以用自然人憑證、電子憑證、健保卡、身分證等方式做登入，每種登入方式會遇到的問題，跟應該帶用戶去下載甚麼元件。收到稅額試算書的線上回復流程，包含郵簡通知書跟解釋不適用稅額試算服務。查詢碼除了去臨櫃取得還可以去超商插健保卡或自然人憑證取得。幫用戶查詢自己是否已申報或是繳稅成功。協助用戶超做電腦的基本設定、更新、下載等等。用戶若遇到列印問題該怎麼協助處理。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	如果是第一次報稅或是較年長的用戶，完全不會使用報稅軟體，在我的一步步的帶領下，從財政部墊子申報繳稅服務網下載離線版、選擇身分登入、確認申報資料正確與否、軟體操作的講解，到最後用戶跟我說跳出題是訊息為:您已成功申報一次。當下我真的都很想要激動地大叫!!!雖然有時候會遇到用戶不聽你的話，自己亂操作，導致後面結果不一樣，這時候又會再重新尋求幫助當下試會哭笑不得，重新再帶用戶操作一變。當用戶帶著激動的心情跟我說謝謝的時候，那份成就感永生難忘，成為我的動力。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	當我遇到很難溝通的用戶。一打進來就是先把自己的問題先講一大串，跟用戶確認基本資料後，又繼續講自己的問題，了的問題先講一大串，跟用戶確認基本資料後，又繼續講自己的問題，了解用戶問題，向用戶解釋，他依然深信自己是對的，或是覺得自己往年報稅都沒遇到這個問題，為甚麼今年就會有這個問題等等，這時候就要用更堅定的語氣向用戶解釋，千萬不能給用戶牽著鼻子走，很多時候真的希望，用戶可以冷靜下來，好好聽我們講解協助報稅。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	這一個月了解這世界上有很多種人，有耐心的人、脾氣很差的人，除了增加了社會經驗，我覺得對於綜所稅有更加了解，像是大二有去考的證照也是只有討很簡單的情況題。在這個月就遇到很多複雜的狀況，雖然當下都請用戶洽詢國稅局會比較專業，但是事後回到家就會去查詢如果是這個情況該怎麼辦。我覺得值得一提的是，自己的情緒管理變好很多，心態也	

	有所轉變，剛開始都會覺得用戶有點煩，但適當後來能理解，若我只是個平凡的人，不見得會懂報稅流程甚至報稅軟體，因為用戶不懂，才會有我們客服的存在。
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	覺得在上課的時候，可以多一些經驗分享。值機軟體的字可以再大一點點，行高也可以寬一點。這樣要查看一些資訊會比較方便。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：林意儒	學號：1410605083	聯絡電話：0978-013-191
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	走進辦公室，坐上椅子，帶上耳麥，準備開始一天的工作。”電子報稅客服中心您好，敝姓林，很高興為您服務”這是閉上眼睛都會浮現在腦海裡的話語。 電話進線，簡單的可能是引導用戶下載軟體、回答用戶能否扶養親屬；難的更是需要引導著連開啟我的電腦C槽都有困難的用戶進行全部的操作，接通的那刻，不免猜測起這通電話的順利度。平時電話內容包括引導用戶排除一些程式上不懂或不會操作的地方，可能是下載元件、更改電腦系統等等，也有可能是告知他們申報的流程，幫助他們以憑證或者其他方式做登陸，總而言之是幫助用戶成功上傳申報。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	在最後一個實習週裡，因為有新的人員進來，於是我們開啟了當小天使之路。從頭到尾詳細的解說了報稅流程、可能遇到的問題、遇到了該怎麼操作。 但做比聽難太多了，新人們第一次接到用戶電話可能被嚇得連話術都沒講好，卻要一一的帶著用戶操作，透過聽的方式去教導新人如何帶領用戶，比自己操作的難度要高上許多，但是在接完一通又一通的電話，看著他們可以克服接電話的恐懼，並且開始可以消化用戶給她的資訊並懂得要怎麼問問題時，會感覺很像看著自己種的植物長大開花，辛苦也很值得了。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	在實習週裡，我真的非常清楚的領悟一句話：「會打開我的電腦的用戶，就是好用戶」，最害怕的不是刁蠻不講理的用戶，而是連要帶她操作都像在雞同鴨講的民眾，只會說：「不知道、沒看到、電腦當掉、沒有」，絕對會讓您這通電話講得異常疲累。 曾經有一個沒有任何憑證且要用手機操作的老奶奶進線，費時三小時多引導她操作上傳終於成功之後，卻因為在手機裡找不到檔案而最終選擇到國稅局申報，但是她卻仍感謝我帶她操作，我也很感謝她不厭其煩的聽我嘮叨。	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	在實習前，就知道用戶可能會很刁蠻、很莫名其妙，其實已經做好心理建設準備被不理性的用戶責怪政府的系統很爛，但是真的接到用戶的電話時，通常多半都是好聲好氣，非常親切的在詢問客服。 後來想想，用戶是因為試完之後不行才會打電話進來，比較急躁的想完成是有可能的，而我們能做的也是先安撫他們的情緒後為他們排解困難，可能是我運氣真的不錯，每位用戶幾乎都會跟我說再見、謝謝，甚至是辛苦了！讓我覺得這個月的實習生涯真的過的蠻快樂的，也學到管理自我的時間，受益良多。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	其實一開始接時會覺得有點趕鴨子上架，但後來想想其實也能懂為什麼，可能是因為真的要接到用戶電話才會真正了解，但還是建議學弟妹自己前置作業要做好一點。 實習單位很棒，正職姐姐們人都非常好，工作過程非常愉快順利！

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：陳冠霖		學號：1410605088	聯絡電話：0921-462-730
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)	
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師	
工作內容概述 (200 字以上)	協助民眾操作電子申報繳稅系統，以利完成綜合所得稅的申報。最常遇到的問題像是用戶使用線上版但安裝元件不通過時，看用戶使用甚麼憑證登入要下載各個憑證的元件；用戶不知道要如何下載離線版軟體，就要請用戶至官網下載；用戶不知道要如何帶入扶養親屬的所得資料及扣除額資料，就要請用戶點選載入所得資料及扣除額資料，換插扶養親屬的憑證才可以載入資料；亦或是用戶不適用稅額試算服務，不知道該如何申報，就必須改成採用結算申報，之如此類的問題，而我們的工作就是可以讓民眾可以完成報稅。		
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	用戶的出現的錯誤訊息是之前沒有出現過的問題，帶著用戶嘗試各種方式操作，然後聽到用戶說「可以了」的瞬間會很有成就感。或是用戶打進來時的語氣不是那麼耐煩，有耐心的帶著用戶一步一步的操作到最後用戶跟我說「抱歉，剛剛的態度不是很好」，也會有點成就感。再來就是可能平常接電話時，遇到用戶說「小姐，很感謝有你耶」「小姐，辛苦你了」「小姐，你吃飯了嗎，抱歉耽誤你的時間」等等類似的話語都會覺得這個世界好溫馨，算是另類的成就感吧！		
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	我認為實習最困難的事就是遇到一打進來就直接開罵的用戶，也不知道發生什麼事，一打進來就說你們的系統很爛之類的話，會覺得很無助也不是我們設計程式的但一直被罵，只能說不好意思然後盡量安撫用戶的情緒。還有遇到不太會使用電腦的用戶也有點困擾，可能問他們用什麼瀏覽器自己都不知道，請他們點什麼都不清楚我在說什麼，最困難的是明明就是用戶不太會用電腦，還怪說系統太爛很不便民，真的很想請他們直接去臨櫃申報就好，但是還是會保持耐心帶他們操作到申報成功。		
心得 (納稅服務期 間的收穫與成長)	這個月的實習，一開始會覺得時間過得很慢，因為對於報稅系統不是很熟悉，所以每天都有點抗拒來上班，但到最後對報稅系統的操作越來越了解之後，就會覺得其實上班也滿輕鬆的，就是坐著接個電話，用戶問的問題也幾乎都大同小異，日復一日來實習，一回過神就會發現怎麼只剩下兩三天了，經過實習洗禮後也對綜合所得稅該怎麼計算，免稅額、扣除額等等		

	的項目更清楚了！
建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	希望之後砍班可以早點說，這樣才比較好安排自己的事！

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：陳苡辰	學號：1410605089	聯絡電話：0966-115-120
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	我是在遠傳實習，工作內容講簡單點是接電話來解決民眾問題，但因為用戶都認為我們是國稅局所以有時候還是會問一些稅務相關的，不複雜的我們就會解釋給用戶聽。我們的工作就是協助用戶操作軟體，像是新增/修改資料或是協助他們上傳申報。有時候要解釋查詢碼是什麼、該如何取得或是健保卡註冊密碼，感覺就是我們這支電話非常萬能!比較多用戶會反映沒收到稅額單，這時候我們就會幫他們查詢是否適用，每天大概內容就是這樣。 我們一開始就要找電腦位置然後進入系統切值機，我是會把所有會用到的資料都叫出來這樣才不會臨時找。 因為工作比較會接觸到用戶的私人資訊所以也不能攜帶手機入內，還有一些紙也會要求投到碎紙機去毀掉。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	從一開始什麼都不會到最後能解決大部分問題!本來什麼問題都要問，現在都是一些比較不常遇過的才會問。有時候主管姊姊們會要我切支援，這時候就會覺得自己被認同，非常開心!而且因為已經小上手，在之後都會要帶新人，就像之前我們剛進來時正職要做的事情，位置對調後就能感受到他們的辛苦。而且因為對程式的熟悉以及用戶大多都是同一個問題，有時用戶還沒說完就知道發生什麼事了，所以都能馬上幫他們解決，到最後聽到他們說辛苦了或者是非常感謝你會很有滿足感!	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	對我來講最困難的應該就是帶新人，因為不管到哪個職場我對自己要求都蠻高的，希望能盡快跟上工作不拖後腿是我對工作的態度，所以我會沒辦法接受新人教了一次還不會或者不立即修正錯誤，因為自己有工作紀錄所以不想要有別人的痕跡，所以帶新人真的對我來說很困難。我可以教人但我喜歡積極一點的，所以之後帶新人聽他們跟用戶說話讓我非常頭痛..然後一再反省自己當初是否也那麼傻那麼添主管姐姐們的麻煩，當然嚴以律己寬以待人，所以我也是能教就教了!希望大家6月加油!!	

心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	來這裡工作真的是訓練自己話術別人的能力以及解決問題的速度，短時間內記住所有遇過的問題避免再犯，感覺我的腦子又重新在運作了!而且打字真的變的超級無敵快的，以前都要打很久，但因為要記錄內容所以現在都打超快，自己又得了一項新技能!!因為工作會跟主管姐姐們說話，感覺姐姐們沒想像中那麼嚴肅，大家都還很童心未泯，超可愛的!不管是選擇哪一個實習地點，我都覺得大家會學到很多東西，不是課業上的而是職場上的處理態度以及應變能力。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	我認為工作前的上課不要只是單純的看資料然後聽課，我覺得可以改成有經驗的人來模擬用戶然後進行訓練，或者每個人進入系統來熟悉操作流程，也可以每人分組下去互相操作電腦然後問問題，感覺能更快上手!然後有些時間可以拿來聽一下音檔，可以先知道用戶大概問什麼以及客服如何應對。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：劉凱倫	學號：1410605091	聯絡電話：0908-334-169
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	一進到辦公室是不能使用手機的，早上一來就要先打卡，還要先到系統登入切值機，這些都要在整點前完成，不然就算遲到。再來就是等用戶進線，聽取他們的問題並給予答案，之後在系統上要記錄過程並提交，還有最不想遇到的就是申告，因為要詢問用戶資料，但有些用戶其實不一定會配合的，這時候就會很無奈，也有遇過很兇不知道在兇甚麼，但也只能盡力協助他，上8小時的話有30分鐘的休息時間，這30分鐘變得很珍貴，因為是可以讓嘴巴休息的時間，這一個月的說話量可能等於一年的說話量了，還有中午休息的吃飯時間也很期待，因為是自己煮的便當，每到快下班的時候都祈禱不要有用戶進線，因為很想下班，被客延的時候都會很無奈。有時候處理用戶的問題可能會超過一小時甚至更久都有可能。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	從一開始很常保留用戶，到後面去問問題，或是一開始其實沒有辦法很快反映應對用戶的問題，從不熟悉到現在的習慣，有些問題很快就可以知道用戶的提問並解決他的問題，或是帶著用戶操作系統並完成申報聽到他們，對你說出那一聲「謝謝」比甚麼都感到滿足，5/1號上班的時候其實很害怕，因為主管們都說會很恐怖，電話會很多，而且我第一天還是上長時數的，最後結束時，看到自己的接聽次數跟接聽時間真的不敢相信，回頭翻看自己今天的文書紀錄時，有種原來我也可以完成這樣的工作。每天下班都會想要去查詢今天回答甚麼各式各樣的提問，這時候真的特別感到開心。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	一開始真的很常保留用戶，因為用戶的問題真的千奇百怪，還有用戶其實分不清楚線上版跟離線版的差別，很常帶領用戶到一半，發現用戶搞錯其實他用的是離線版，還有他們也分不清楚結算與試算的差異。最常進線詢問「小姐，我今年怎麼沒有收到稅單？」，幫他查詢後發現不符合，然後就會開始「我今年為甚麼不符合啦？」，這時候就只能無奈地請用戶詢問國稅局。我覺得最困難的可能就是遇到態度不好的或是那種很不講理的用戶要如何調適自己的心情，不能被他帶著走，就算心裡很生氣，也要假裝沒事的帶領操作，可能會在電話的另一頭聽到用戶在碎念，甚至是罵髒話，這時能做的就是無視	

	他。告訴自己不要因為一個人壞了一整天的心情。
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	最大的收穫應該就是情緒管理跟口條應對，每天遇到各式各樣的用戶進線詢問，有很好笑的部分，他們甚至會跟你聊天，或是明明不適我們負責的業務打進來詢問也只能跟他說請他打哪支電話，也有態度不太好的，真的學習到很多，因為這次的實習讓我了解到客服人員的辛苦，還有要用怎樣的話術來面對用戶，這次實習讓我收穫滿滿。
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	官網的介面或許可以修改簡短介紹結算跟試算，讓民眾了解差異。還有大陸地區已繳納所得稅可扣抵稅額和薪資計算的薪資特別扣除額的介面可以更直接地向民眾解釋說明用途還有在稅額計算部分其實已經在總額中扣除了薪資特別扣除額。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：王達云	學號：1410605097	聯絡電話：0988-245-086
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	我國現在有十幾種稅，綜合所得稅基本上是全台灣的國民都會接觸到的，然而並不是所有人都對電腦非常熟悉，所以在自行申報綜合所得稅時，多多少少都會遇到不少問題，所以身為財稅系的我們實習內容就是透過電話，來一一解決民眾在系統操作方面所遇到的困難。 但是在了解與回答大家的問題時，我們必須先熟知報稅系統的所有內容，包括透過網頁操作的Web線上版和下載安裝在電腦中的離線版，各有五種相同的登入方式，例如自然人憑證登入、戶號+查詢碼登入，網頁版中六個步驟的內容，離線版中的各個頁面，還稅額試算服務線上登錄回復作業的網頁及方式……等等。	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	民眾大部分的問題都不難，大部分都是系統內小小的操作問題，或是不知道該到哪個畫面申報繳稅，都只需要短短一兩分鐘的解釋就可以輕鬆的解決。但有時候也會遇到比較繁雜的問題，例如：需要重新安裝報稅系統、沒有健保卡註冊密碼要引導他們去健保署網站註冊、自然人憑證元件未通過需下載安裝或是需要我們一步一步從登入到完成申報才會安心的納稅義務人，這些對我們來說並不難，但因為步驟冗長，在過程中為了不讓他們跑錯畫面或是進錯網頁，我們需要非常有耐心與細心，每次在進到下一步驟時，除了要解釋該點選哪個選項的同時，還需要確認他們的畫面與我們所說的相同，從頭到尾一定要花費上不少時間，但在完成的同時，接收到他們的感激與讚美我們的耐心時，前面的半小時、一小時真的非常值得，像是達成了自己的使命般，內心充滿了成就感。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	就上述所說，少數民眾的問題需要花費相當多的時間處理，但並不是每次都能夠順利解決，就算按照步驟一步步來做，最後問題還是無法順利解決，可能是民眾電腦本身的問題，或是內建系統軟體問題，是我們所學中無法解決的，所以必須留下民眾的基本資料，交給主管來協助解決。 遇到問題的民眾打電話來就是希望能盡速解決問題，但是浪費了幾十分鐘，問題還是存在尚未解決，他們多少會覺得不耐煩，雖然不一定會發脾氣或對我們惡言相向，但我還是會對	

	沒有能力解決問題的自己感到失望、難過。
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	之前在學校，坐在教室裡看著書本各種稅的計算方式，雖然老師講解得非常詳細，但是還是需要相當多的時間自己去解讀，不然都會搞得非常混亂，但是這次看過綜所稅系統後，就能輕鬆的理解稅額的計算方式，像是免稅額、扣除額、基本身活費的差別和該怎麼計算。不僅讓自己更理解綜合所得稅，也能同時幫助報稅時遇到困難的民眾，真的是一舉兩得
建議 (對實習單位及 教學單位或其它 建議)	系上老師如果可以在教導稅務時，有幾堂課帶學生到電腦教室實際操作該報稅系統，我覺得能讓學弟妹能夠更快的理解計算方式。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：張勝隆	學號：1410605099	聯絡電話：0917-988-057
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	於3/21(六)開始職前訓練，為期三個禮拜的課程訓練，於4/14(二)國稅局電話測試。於4/30(四)體驗試接，第一次與用戶面對面諮詢，於5/1(五)正式上工。 主要工作內容為電話客服，用戶對於軟體方面的安裝問題、操作問題，或是對於網站介面操作的疑問，為其解惑便是我們的職責。雖說用戶如有稅務問題，本應交給國稅局處理，但我們都是財稅系學生，對於簡單的稅務問題我們如果能為用戶解惑，當然也是義不容辭，一來能為國稅局減輕負擔，二來可節省用戶的寶貴時間，那當然，遇到不會的不逞強，因為到時候出錯了誰也沒辦法負責，當中的分寸由自己來拿捏。	
最有成就感的 工作事項 (200 字 以上)	我想這莫過於聽到用戶的感謝了。會打進客服的用戶，大多都是對電腦操作有困難，或是年齡較大者，在帶領他們報稅成功後，那發自內心的感謝，對我來說格外動聽。 亦或是用戶對我的鼓勵與誇獎，在服務完成後，或是解決問題後，有些用戶會給予我肯定，印象最深刻的是一位男用戶說的話：「我報稅這麼多年了，第一次報稅這麼開心，明年報稅還會是你服務我嗎？」，那時聽完後我可是笑著下班呢！還有一位女用戶在我服務完後沒掛好電話就直接開口說：「天啊！這個人怎麼這麼有耐心！他是GAY吧！」，我聽到前面這句很開心，但後面那句好像是多餘的。 還有帶領著六月的新人一起服務用戶，這也是令我感到很有成就感的事，就像是在看著4、5月初的自己一樣很懷念。新人初次旁聽客服的緊張感，亦或是我帶領新人的緊張感，在短短的3小時內，將我所遇到的經歷傳給新人，就像在教小孩一樣，令人愉悅呢！	
最感到困難的 工作事項 (200 字 以上)	我想在這工作期間最困難的是對於不理智用戶的應對方式，如果有人說剛進來回答用戶問題覺得很困難，的確，雖然有許多問題是講義上沒教到的，但那也是因為我們經歷不夠，且面對用戶的問法不熟悉，但我們的主管人都很好，對於我們這些問題都不厭其煩地回答，大大地降低工作的難度。 我想這實習算是大學目前最接近社會黑暗面的一次體驗了，我在這一個月當中遇到的不理智用戶跟其他人相比真的算	

	少，可能是我聲音溫柔的關係？卻也因為這樣令人印象深刻。 當遇到些不理智的用戶，我想為他服務，想為他思考解決的方案，但用戶卻以不符合年齡心智的行為來面對我，說著我不要我就是不要，甚至是謾罵。我感到無奈，但有句話說得好：「你會因為他人而受到傷害，但也有人能治癒這傷痕。」，我會謝謝這些不理智的用戶，讓優良用戶顯得格外亮眼，也謝謝這些優良用戶治癒我的傷痕。
心得 (納稅服務 期間的收穫 與成長)	到了結束的日子，回頭來看覺得時間是剎那般地消逝，想當初還是懵懵懂懂的我，怎麼現在這麼老練。實習的確是一件很有魅力的事，能夠展現出每個人不同的優缺點，大家的回答方式，應變能力，在這實習中明顯地表現出差異，而好的我就學起來，有錯誤的先給他建議，彼此相互扶持，很喜歡這種感覺，能清楚知道自己不是一個人。 在服務客戶時，我會提醒自己要耐心，把客戶當成自己的爸媽，小時候的所有事都是你們一手帶大，今天遇到不會的事由我來教，尤其遇到有年紀的長輩們更要如此著想，以客戶目前的現況去為他們想出最有力最方便的處理方式，思考著怎麼樣的說明方式會讓他們覺得簡單明瞭，藉此訓練自己的思考能力及表達能力。 在這期間，接觸了許多形形色色的人士，這當中不免有不理智的用戶，每當我遇到後總會思考著，我出社會後也會這麼幼稚嗎？還要讓客服人員來哄我嗎？當我有不會的事，我有求於人，會用這種負面態度來面對嗎？雖然對於未來會出社會的自己也感到另人擔憂，但我現在能做到的事是「引以為戒」，警惕自己，不要成為這種人。 感謝遠傳主管們、中科財稅系，能有這次遠傳實習經驗很開心，就像主任說的，我們都長大了。
建議 (對實習單位 及教學單位或 其它建議)	1. 能否跟國稅局協調，關於稅額試算通知單(通知需要自行下載檔案的信封)，能否在信件上多設一個「信封碼」，並於電子檔案下載網頁新增下載方式為「輸入身分證字號+信封碼」，因了解國稅局想節省紙張，對於去年度申報是使用讀卡機的用戶皆為通知書而非紙本，但跟客戶接觸後，有許多人去年只是借用讀卡機，造成今年收到通知單卻無法下載的情況，或是反應用讀卡機下載並沒有比較方便。 2. 關於紙本試算書，線上驗證碼跟查詢碼，字體可能還需要放大加粗，並於線上回覆網站登入方式(線上驗證碼)中給予提示，如能加上圖片範例尤佳，例如：線上驗證碼於紙本信件第一頁，或是於電子檔案中第一頁

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：蔡緯富	學號：1410605101	聯絡電話：0966-000-831
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	基本上就是用戶在操作系統上有遇到問題時打電話進來詢問，然後應答完先聆聽用戶遇到的問題是甚麼並理解用戶遇到的問題再協助用戶排除問題，如果有不理解用戶的問題就和用戶詢問更詳細的錯誤資訊及確認用戶的狀況像是登入方式或系統環境，以便可以用正確的方式來協助用戶解決問題。有時候會有用戶的問題是操作系統管理範圍外的問題，就會引導用戶到其問題相關的客服去作詢問，相關客服會協助用戶排除問題，問題處理完再回到報稅的系統操作，如還有操作系統相關的問題都歡迎再來電詢問。	
最有成就感的工作事項 (200 字以上)	最有成就感的時候大概就是用戶打電話進來問說可以帶她操作整個系統的流程嗎?從最一開始登入後一步一步協助用戶操作系統並解釋用戶不懂的問題，然後到最後上傳成功時覺得真的有助於一位用戶完成一件事，並有感受到用戶完成報稅那愉悅的心情，自己的心情也會跟著用戶一起愉悅起來，且用戶完成報稅後對我的感謝會讓我覺得花再多的時間協助用戶都很值得，覺得自己所學的知識有真正的使用到並且幫助到他人，不但證明了自己也有獲得助人時快樂的感覺。	
最感到困難的工作事項 (200 字以上)	覺得最困難的時候就是實習剛開始的時候，知道自己不懂的東西還很多很怕自己做不好或是用錯的方式協助用戶，有時候和別人討論實習的東西時發現自己有做錯的時候會很自責很怕用戶沒有完成或是上傳錯誤的東西，一開始就是一直問主管問題覺得自己很沒有能力，覺得應對用戶時的心情和要準備充足的相關知識都真的是一門學問，但要學就要問不會就是要問，知道有錯就改進，到後來基本上都得心應手了雖然還是會有不會的問題，但是不要怕問問題，問完問題再協助用戶操作比不知道處理方式而隨便帶用戶操作來的好很多。	
心得 (納稅服務期間的收穫與成長)	覺得對實習的內容非常滿意，可以真的接觸並了解到台灣報個人綜合所得稅的情況，而且在學校所學的稅務相關知識也都有派上用場，回答一些稅務的問題就可以感受到自己的專業，可以證明到自己且對自己有自信一點。有一次晚上打電話回家爸爸就有說雖然是實習但是在為國家做事還是要認真一點也一定會學到很多東西，聽到這句話時真的覺得這實習很重	

	要也覺得可以為國家做一點事，再累一切都很值得了。
建議 (對實習單位及教學單位或其它建議)	覺得主管和正職都很親切對大家都很好，也很有耐心的告訴我們遇到的問題要怎麼解決，很謝謝主管和正職的耐心指導，給我一段美好的實習回憶。 建議以後實習期間盡量不要讓同學打工，有些同學會因為打工抱怨實習時間變動，但是知道要實習就要以實習為主，應該是去和打工那邊協調而不是抱怨實習時間有變動。

表格頁面不敷使用者，請自行增列。

2020 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：江定洋	學號：1410605102	聯絡電話：0975-528-576
納稅服務單位：財政部電子報稅客服中心 (遠傳電信)		實習期間：109/05/01~109/06/01 (共32日)
指導主管(含職稱)：林翊涵 主管		指導教師：林冰如 老師
工作內容概述 (200 字以上)	協助民眾在家完成綜合所得稅網路申報，不論是使用離線版、web版或是稅額試算服務線上登錄，民眾都很有可能遇到不知道該如何操作，或是因為不懂稅法規定而誤以為是程式BUG，像是不了解為何無法新增特定親屬的列舉或不適用幼兒、長照特別扣除額...等等。民眾撥電話進線詢問，透過客服人員告知正確觀念以及操作方法，也降低納稅義務人一有問題就往稅局去，造成稅局排隊人潮眾多，其實是可以在家就輕鬆完成網路申報的！	
最有成就感的 工作事項 (200 字以上)	接到來電是年紀較大的民眾，很不會操作電腦，但是非常有禮貌的詢問如何申報，從打開瀏覽器>怎麼搜尋>到官網下載報稅程式>一步一步的教他怎麼登打資料>到最後上傳成功，雖然可能花了一小時，但是民眾非常感謝我帶他操作，慢慢等他按，重複仔細的教他，說要是別人可能才不理他老人家呢。以往大多民眾都習慣去國稅局排隊請志工幫忙操作，今年因為疫情的關西，都改成在家自己申報，很開心能夠幫助他們學會如何在家網路申報。	
最感到困難的 工作事項 (200 字以上)	約莫一個月前的周末在學校上職前訓練，都還只是紙上談兵，到現場上班時，突然要把腦海中殘留不多的綜所畫面跟實際程式操作連在一起，一開始還真的拼湊不出來！很容易聽不懂用戶在說甚麼，而且通常民眾也不太會表達他現在在操作哪裡或出現甚麼錯誤，都是要我們自己想像，一直去猜他在幹嘛，去反問用戶，帶他操作。最難的就是有些民眾永遠都會說他不知道、沒看到、聽不懂...，已經一步一步的跟他仔細的說，他還是一樣最後就生氣，說我們聽不懂他在說甚麼，怒掛電話。遇到這種的真的很無奈，明明是他自己不會還要被他罵...	
心得 (納稅服務期 間的收穫與成 長)	一開始可能因為不熟悉操作，而沒辦法迅速協助用戶排除問題，都要按保留去問正值人員才能回答出用戶的問題，不過多上了幾天班後就會發現，除非有特殊狀況，不然其實沒那麼困難。上班也不會因為一直接電話而很無趣，儘管出現態度不好的民眾時會很不爽，不過還是會有逗趣的民眾出現，讓忙碌中多添加了一點色彩。在值機現場面對用戶時是要單槍匹馬，不過把通話保留後我們即是千軍萬馬，一起合作找出方法！公	

	司的正職人員也都非常nice，會幫助我們~
建議 (對 實 習 單 位 及 教 學 單 位 或 其 它 建 議)	無

表格頁面不敷使用者，請自行增列。