

交通部公路總局高雄區監理所
「稅費研發創新工作圈」書面報告

壹、【稅費研發創新工作圈】簡介

- 一、圈名：稅費研發創新工作圈
- 二、檢討期間：九十三年二月~九十四年十二月
- 三、圈長：郭所長
- 四、圈員：

主辦單位：交通部公路總局高雄區監理所

-李○○、王○○、李○、莊○○

協辦單位：

交通部公路總局高雄區監理所旗山監理站

-郭○○、洪○○、謝○○

交通部公路總局高雄區監理所屏東監理站

-許○○、雍○○、邱○○

交通部公路總局高雄區監理所台東監理站

-楊○○、盧○○、林○○

交通部公路總局高雄區監理所澎湖監理站

-蔡○○、黃○○、劉○○

合作業界：

鳳山市農會-閻○○、陳○○、林○○

旗山鎮農會-黃○○

國泰世華屏東分行-陳○○

台東地區農會-陳○○

台灣銀行澎湖分行-黃○○

中華數據分公司-林○○

五、所屬單位：交通部路政司

貳、檢討議題及工作目標

一、議題名稱：建構首創「稅費繳納快速銷號視窗系統」

(一) 議題定義：**研發全國首創「稅費繳納快速銷號視窗系統」**

牌照稅、汽燃費至銀行公庫繳納後，必需經過 3-7 天才能銷號提供查詢，常為民眾詬病，本所為加速牌照稅、汽燃費銷號，革新公庫 45 年來人工作業。平常非開徵期間，監理所駐所公庫經收稅費款數量約佔全部繳費總數之 90% 以上，牌照稅（4 月）、汽燃費（7 月）開徵期間，本所列管車輛 68 萬輛中，約有 30 萬輛以上至監理所公庫繳納稅費（其餘車輛利用語音、網路、委託轉帳，或至就近公庫繳納），其餘使用網路、電話、超商等其它繳費方式，由此可見監理所公庫仍有舉足輕重地位，現行人工作業應有改善空間。

(二) 本議題原名為「汽燃繳費-即時通」，初期僅研究汽燃費快速

銷號，後來因為顧及監理業務車輛之牌照稅與汽燃費是一體的，乃增加「牌照稅快速銷號系統」，於 93.6.23. 會議決議更名，故改名為「稅費繳納快速銷號視窗系統」。(佐證-1)

二、目標

(一) 目標設定 (佐證-2)：

1. 車主繳納牌照稅、汽燃費立即建檔，保障權益。

在這 e 化的時代，車主至派駐監理所公庫繳納稅費，最希望公庫收費人員立即銷號，登錄電腦維護權益。然代收公庫未受監理單位委託建檔，且非監理單位隸屬機關，要單方推動 e 化相當困難。

2. 牌照稅、汽燃費繳納紀錄查詢，由 3-7 天縮短為 30 秒，提供線上立即查詢，加速窗口作業流程速度。(佐證-3)

每逢車主質問為何稅款已繳納遲遲不銷號 (汽燃費最快 3-7 天銷號、牌照稅 7-14 天，跨縣市繳納者更久)，類似問題本所窗口作業人員總是首當其衝，車主埋怨政府無能，經收款項遲未銷號，還要求車主提供收據查核，造成車主對服務人員不諒解，且因申辦手續未能完成，轉而以服務態度不佳責備基層作業員，進而影響機關整體形象。

3. 節省監理單位汽燃費銷號時間、人力、物力。(佐證-4)

原汽燃費繳納由公庫轉寄繳款書銷號聯至監理單位人工銷號需 3-7 天時間，如經由本系統將公庫已鍵檔資料批次轉檔，則監理人員可節省逐筆讀取與銷號的時間。另汽燃費與銀行公庫核帳亦可由現行每週核帳，改為每日核帳，強化核帳功能。讓帳目精準確實，維護國庫收入。

4. e 化變革銀行公庫代收牌照稅、汽燃費 45 年（民國 49 年起委託台銀代收）來人工作業。（佐證-5）

本所代收公庫經收牌照稅、汽燃費二種款項，代收公庫係由台灣銀行鳳山分行委託鳳山市農會辦理，本所突破萬難跨機關商請鳳山市農會配合作業。e 化作業由本所委託中華數據股份有限公司研發牌照稅、汽燃費快速銷號之系統程式，同時免費提供軟、硬體設備，並給予公庫作業人員教育訓練，以利上線試辦。利用現有繳款書上條碼以雷射掃瞄器讀取資料建檔，e 化結帳、查詢，省時、省力、準確度高。

5. 提升公庫經收款項安全性，強化內部防護機制，督促經收人員落實解繳公幣（防弊、防偽）。

如經收稅款人員意圖不軌，遲繳或侵占稅款，則電腦檔案資料，必能驗證其行為，本系統強化防偽、防弊功能必能立竿見影。

6. 公庫一處建檔，資源多元化共享，加強跨機關合作。

經由公庫之建檔（e化結帳、查詢），檔案除提供公庫e化核帳、節省查詢時間外，亦提供監理單位窗口、檢驗線之立即查詢，批次轉檔銷號節省時間人力，更保障繳費車主的權益，創造民眾、銀行、監理三贏的局面。

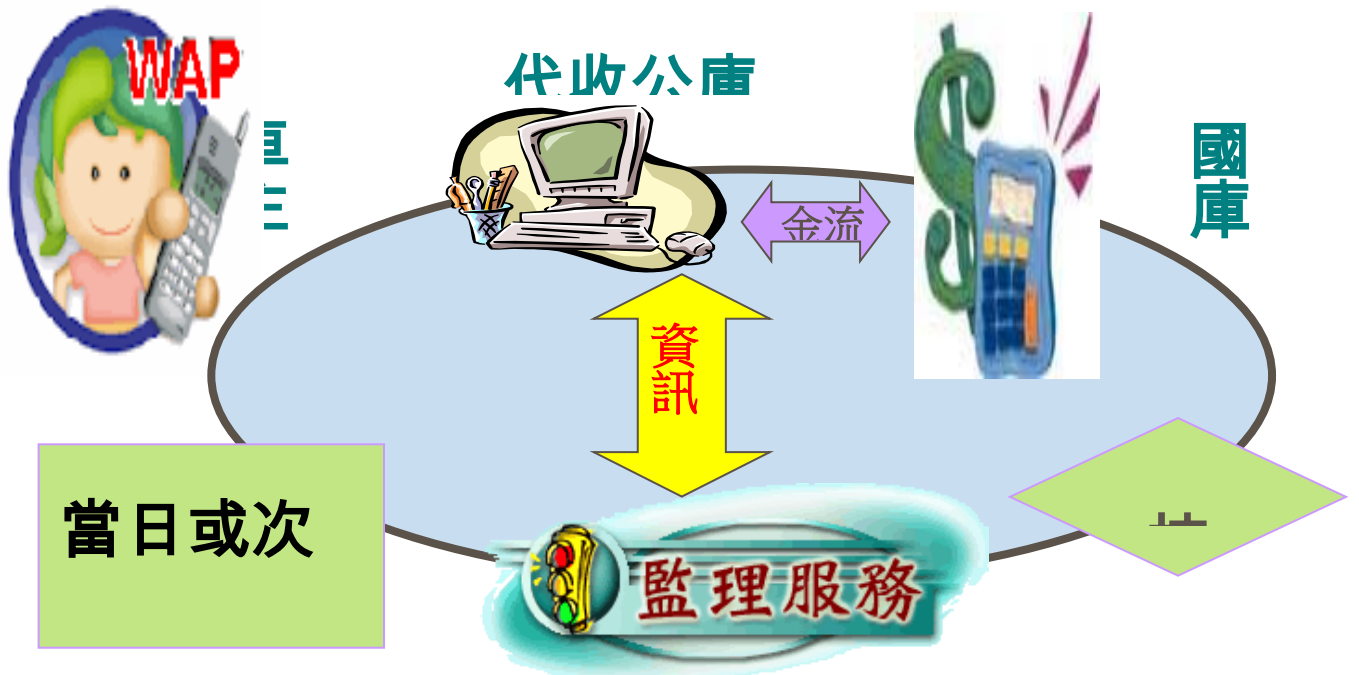
7. 推展目標分為：近程目標、中程目標、遠程目標

近程目標：高雄區監理所、鳳山市農會

中程目標：高雄區監理所、旗山監理站、屏東監理站、台東監理站、澎湖監理站（各區監理所、站）及銀行派駐各監理所、站公庫

遠程目標：全國各監理單位及駐於監理所、站之銀行公庫
全國各代收公庫

項目 目標	各區監理所、站	各銀行公庫	服務縣市
近程目標	1	1	1
中程目標	5	5	4
遠程目標	24	24	22



* 高雄所代收公庫與其他公庫不同費立即建檔，檔案直接寫入

公路監理二代系統

參、計畫擬定及開會情形

一、活動計畫表

預定線 實際線 ————

時間 順序	93年 1.2月	3.4月	5.6月	7.8月	9.10 月	11.12 月	94年 1.2月	3.4月	5.6月	7.8月
1. 組圈 ————									
2. 議題目標設定 ————									
3. 相關計畫擬定 ————									
4. 現況檢討分析	 ————								
5. 改善方案擬定		 ————							
6. 改善方案執行與 改修定流程			 ————						
7. 成效分析				 ————					
8. 系統推展						 ————
9. 推展成果檢討									 ————
10. 資料整理									 ————

說明：

1. 圈組織架構：本圈由本所所長、副所長、稅費管理課課長、稅管課承辦員 1 人與資訊室 1 人及鳳山市農會 3 人組成。
2. 推展圈組成：除原有圈員外，增加旗山、屏東、台東、澎湖監理站承辦員與公庫承辦員。

二、開會情形：

(一) 工作圈 (含推展圈) 共舉辦 14 次會議。

本工作圈於 93 年 2 月成立後，正逢本所舉辦 93 年度全國監理觀摩會，故本圈研發業務與觀摩會，為民服務推動小組其他各圈會議合併舉行，93.12.30. 全國監理觀摩會後，本工作圈推展會議乃獨立個別舉行。

(二) 稅費快速銷號視窗系統，舉辦 5 次教育訓練，對內、外部發表共 8 次。

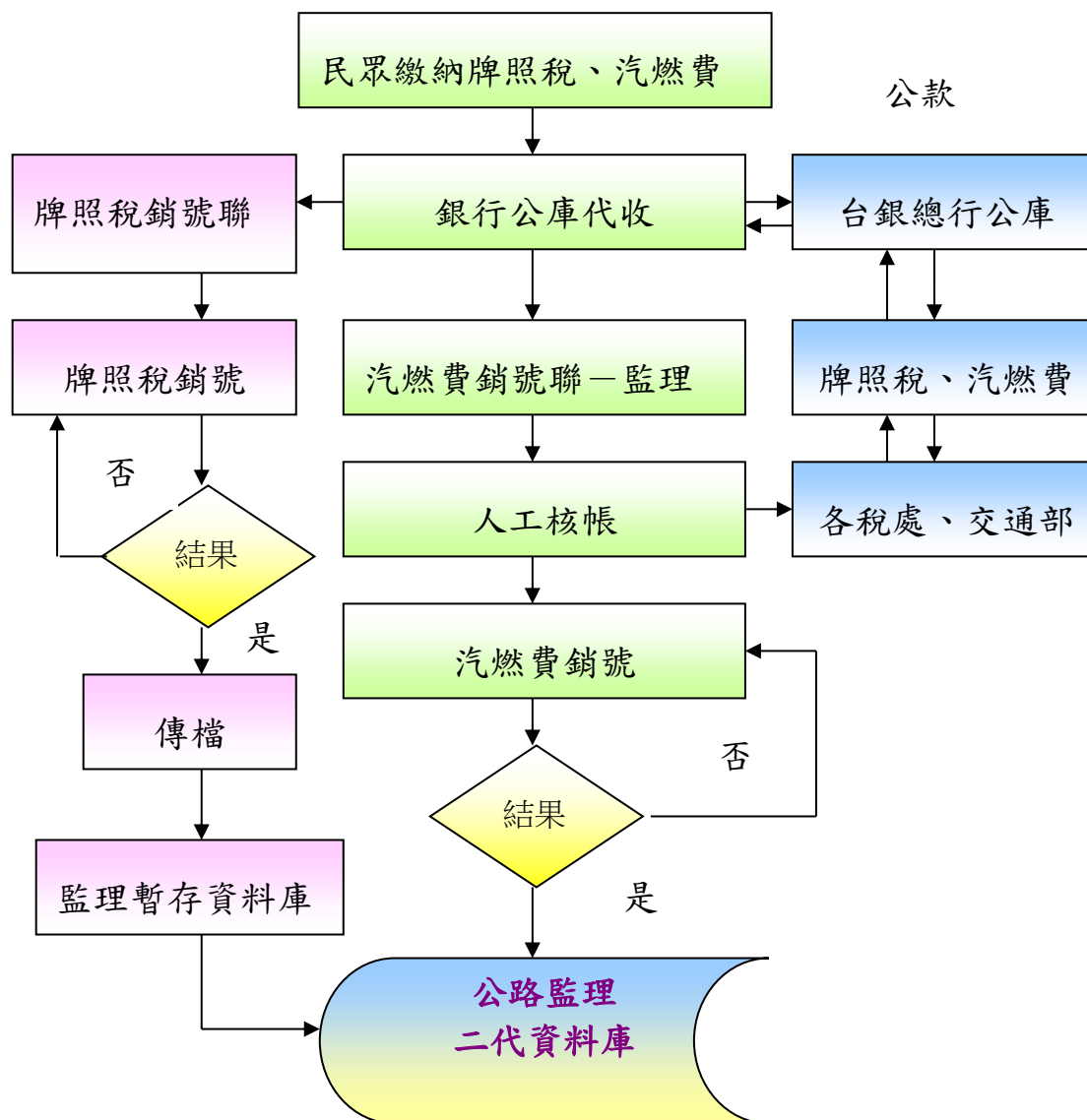
(三) 改進提案共 7 件，

說明 項目	次數	時間	決議 (場次及人數)	對象
1. 工作圈會議 稅費研發 創新工作 圈 (推展 圈)	14	93.02.02.	出席人數：5 人 決議：由稅費管理課人員 主辦研發項目	高雄區監理 所
		93.03.04.	出席人數：21 人 決議：研發經費 60 萬元	“
		93.04.20.	出席人數：20 人 決議：招商估價	“
		93.05.27.	出席人數：23 人 決議：委由中華數據分公 司開發軟體	“
		93.06.23.	出席人數：24 決議：系統名稱更改	“
		93.06.25.	出席人數：22 決議：研發經費改為 40 萬	“
		93.09.13.	出席人數：21 人 決議：發表費硬體設備	“
		93.11.10.	出席人數：26 決議：進度追蹤	“
		93.11.30.	出席人數：22 決議：進度追蹤	“
		94.02.16.	出席人數：10 人 決議：94.3.1. 上線	旗山監理站
		94.02.19.	出席人數：14 人 決議：94.3.1. 上線	屏東監理站
		94.02.20.	出席人數：7 人	台東監理站

		94.02.26. 94.07.07.	決議：94.3.1.上線 出席人數：8人 決議：94.3.1.上線 出席人數：7人 決議：檢討推展事宜	澎湖監理站 所、站人員
2. 教育訓練	5	93.08.01. 94.02.16. 94.02.19. 94.02.20. 94.02.26.	出席人數：12人 出席人數：10人 出席人數：14人 出席人數：7人 出席人數：8人	本所人員 旗山監理站 屏東監理站 台東監理站 澎湖監理站
3. 發表會場 次	8	93.09.03. 93.11.13. 93.12.30. 94.03.03. 94.04.17. 94.05.17. 94.05.25. 94.06.23.	為民服務考核 29 人 首次對外發表 146 人 全國觀摩會來賓 129 人 交通部為民服務考核 38 人 台中區監理所觀摩 6 人 行政院服務品質獎 15 人 交通部汽燃費考核 17 人 交通部汽燃費研習 120 人	公路總局 本所同仁 交通部所屬 交通部 台中區監理 所 行政院 交通部及全 國監理單位 同仁
3. 改進提案	7	93.8-93.11		公庫作業員

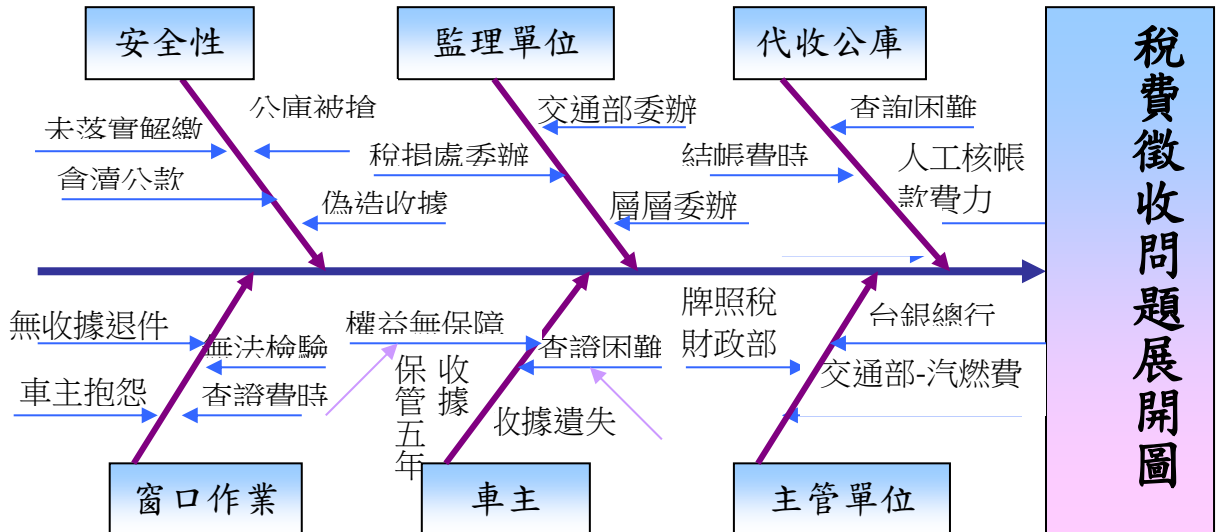
肆、檢討分析

一、現況作業-流程圖說明

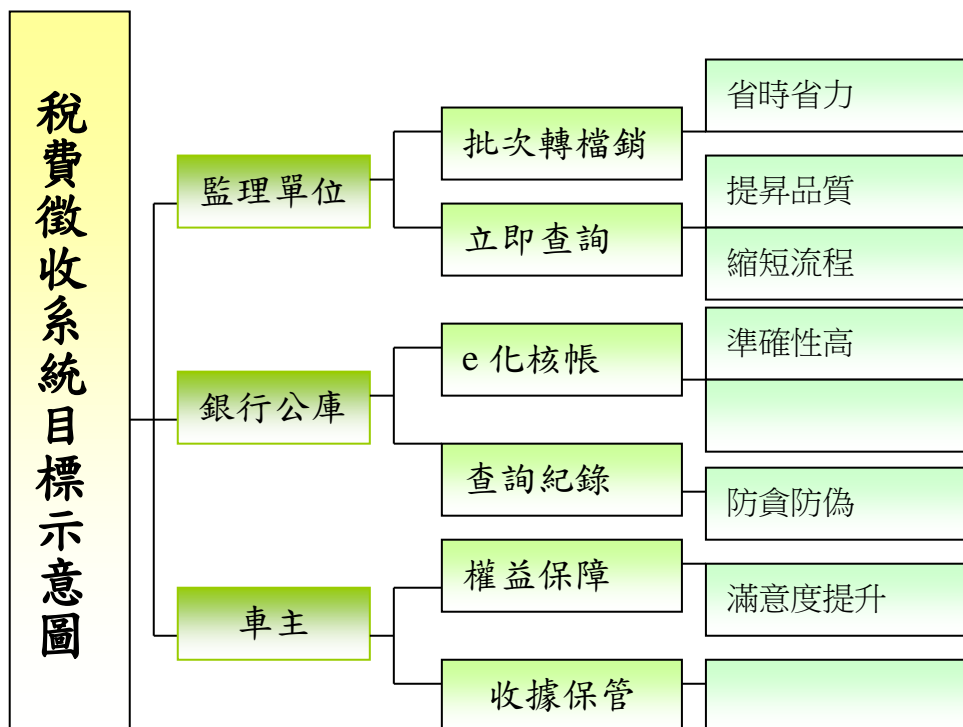


- (一) 牌照稅主管機關是「各地方政府-稅捐處」委託監理機關代徵、汽燃費主管機關是交通部交由所屬各區監理所辦理。
- (二) 銀行公庫代收牌照稅、汽燃費，分別接受財政部、交通部、台灣銀行公庫等單位委託，層層委辦、關係錯綜複雜。

二、牌照稅、汽燃費代徵業務與其層層委辦關係，
產生作業不便及徵收困擾等問題展該圖：



三、稅費繳納快速銷號視窗系統規畫與實作業務之
目標示意圖。



四、議題問題點與現況分析

(一) 內部問題：

1. 稅費代收業務層層委辦，跨機關合作困難。

有鑑於現有辦公環境加速 e 化，納稅義務人對於行政效率要求相對提高，要求繳納牌照稅、汽燃費能立即銷號，監理機關雖然於民國 70 年代起開始 e 化，但牌照稅、汽燃費經收係由財政部、交通部分別委託台灣銀行總行代收稅費款項，台銀總行公庫再委託其所屬各地台銀分行代辦，然各地台銀分行（如台銀鳳山分行）再委託其他銀行派駐於各區監理所、站代收牌照稅、汽燃費款項（如：本所-鳳山市農會）。本系統試辦前各銀行代收公庫與監理單位之核帳、解繳、銷號等相關事宜，因該項業務不僅層層委託，且不相隸屬，仍處於人工化之作業流程（乃因各屬不同之上級機關整合不易所致）。

2. 公庫代收稅款人工作業，無法與監理單位 e 化作業銜接。

汽燃費銷號速度 3-7 天，牌照稅 7-14 天，無法立即提供繳稅資訊，影響窗口作業流程與速度。

駐監理所、站公庫代收稅費款項係屬層層委辦業務，各銀行為拼業績，代辦工作虧本，意願原本就不高，更不用談更新設備與作業 e 化，以致公庫雖然設置於監理單

位櫃檯，但其服務作業模式與流程仍處於人工作業階段，僅能勉強代收稅、費款項。經收款項解繳台銀及繳款書銷號聯郵寄或轉交監理單位銷號，最短銷號作業時間仍需 3-7 天，或者更久（牌照稅銷號聯轉至稅捐單位再轉檔至監理單位銷號約 7-14 天），這亦是常為民眾詬病的一環，如能加速 e 化作業，則金流（公款解繳）與資訊流經由網際網路傳輸，必能提升作業效率，加強為民服務。

3. 某一監理所開徵期間駐所公庫經收款項及銷號聯與存查聯被搶，無電腦檔案難尋繳款人。

台中區監理所於開徵期間，駐所公庫代收稅費四千多萬元現金及銷號聯與存查聯被搶，因經收作業仍處人工化，無電子檔案，以致監理機關無法主動查明繳納稅費車主、車號、年期、金額後執行銷號，經台中區監理所公告，請當日在該所公庫繳稅費車主，主動到該所提供收據，以利監理所及稅捐處補執行銷號。因缺乏電腦資料，無法主動積極處理稅費款銷號與解繳國庫等相關事宜，影響政府機關之公信力。

4. 非開徵期於本所公庫繳納稅費車主約 90%，開徵期約 50%，駐所公庫經收量影響監理作業大。

車主至監理單位櫃台辦理車輛異動登記，補繳之稅費大
多於監理單位公庫繳納，平時駐所公庫代收率約佔 90
%，開徵期於監理所繳納率約 50%，依前揭代收總量
言，銀行公庫人工作業影響監理業務甚鉅。

(二) 外部問題：

1. 車主繳納牌照稅、汽燃費未建檔，其權益較無保障。繳
納稅、費收據遺失，查證困難。

車主繳納稅費後，銀行公庫將銷號聯分別寄送監理單位
與稅捐單位銷號，如銷號聯未能送交前二單位，則電腦
列管車輛尚欠牌照稅、汽燃費紀錄無法銷號，必需待車
主持收據聯向監理單位與稅捐單位查證補銷，惟存查聯
保存於派駐銀行總行公庫，監理單位亦需透過銀行公庫
部門代為查詢。

2. 公庫人工代收牌照稅、汽燃費，結帳費時費力、發生貪
瀆或偽造收據等弊端，查證困難。

代收公庫人工結帳，一面看著收據金額，一面按著電算
機加總統計，費時費力準確度差。發生貪瀆或偽造收據
情形，僅能就收據存查聯部份加以驗證。

伍、改善做法

項次	問題內容	改善方案	備註
1	車主繳納牌照稅、汽燃費未建檔，權益得不到保障。	<ol style="list-style-type: none"> 繳納稅費後立即建檔，車主權益獲得保障，收據如遺失，立即以電腦檔案協助查詢，提昇為民服務速度。 繳費收據不用保管5年或15年，如有疑問可立即查詢。 	
2	繳納稅費歷史紀錄約3-7天銷號，如於外縣市繳納則約7-14天方能銷號，銷號慢查證困難，影響窗口作業流程，為民詬病。	<ol style="list-style-type: none"> e化後，繳納稅費紀錄立即提供查詢，每筆查詢時間僅需30秒。 繳稅費紀錄立即提供查詢，提昇窗口查詢之便捷性外，車主未攜帶繳費收據不須往返奔波浪費時間，承辦員主動協助查詢，提昇車主對機關之滿意度。 	
3	汽燃費人工逐筆銷號浪費時間、人力，偶有錯誤產生。	經由公庫收費立即建檔，監理單位銷號人員利用公庫現有檔案核帳轉檔銷號，節省銷號時間、人力、準確度高。	
4.	銀行公庫人工作業與監理單位 e 化作業無法銜接。	<ol style="list-style-type: none"> 突破萬難邀請銀行代收公庫配合 e 化作業。 由監理單位提供軟硬體，一處建檔，資源多元化分享 公庫 e 化結帳節省時間、人力。 如有繳費收據漏蓋章，經由電腦立即查詢，彌補人工作業疏漏。 	
5	<ol style="list-style-type: none"> 公庫經收款未落實解繳，追究困難。 公庫經收稅費款相關資料安全性不佳 	1. 公庫經收公款有短少、或不按時解繳情形，經由已建檔檔案即可比對正確數額與實際解繳情形，e 化作業可 杜絕 挪用公帑 弊端 。	

		2. 本系統繳納稅費立即建檔，提升經收資料安全性，並可防堵偽造收據及為防搶做事前預防。	
6	公庫代收稅款人工作業未建檔，以致後端監理作業，資料查證困難，影響整體作業。	首創公庫收費立即建檔，公庫享有 e 化結帳及查詢功能，監理與稅捐單位，亦可經由前揭檔案分享相關作業，節省人力、時間。	
7	監理單位已跨區全國連線作業，單區作業無法滿足車主要求	本系統推展近程、中程目標後，對於監理單位窗口作業提升便民效能，解決車主問題，提高服務滿意度，減少車主抱怨，解決窗口紛爭。	
8	1. 重複繳納稅費無法即時發現。 2. 窗口作業員如有疏漏無法立即發現。	重複繳納稅費款項，經由本系統之控管，於第一時間主動退還車主。節省車主申辦退稅人力、時間。 系統主動控管重覆繳納稅費車輛，承辦員開立繳款書如有疏漏，民眾至公庫繳納立即發現重覆車輛，電腦無法讀取立即矯正疏漏。	本項目於系統上線運作後，發現公庫 e 化作業，彌補原有人工作業的缺失。

陸、具體成效

一、規劃目標達成程度

目標 項次	設定目標	實施前% 達成率	實施後% 達成率
一	公庫收費立即建檔	0	100
二	繳稅、費紀錄查詢 30 秒	100	300
三	汽燃費批次轉檔銷號	100	204
四	公庫 e 化結帳、查詢	100	400
五	公庫經收款安全性、防偽、防弊。	100	300
六	一處建檔，跨機關合作，系統懸掛於公路監理二代資料庫，方便分享。	100	167
七	推展目標有三 近程、中程、遠程	100	200
平均		85.7	239

(一) 公庫收費立即建檔

公庫人工作業無該項作業項目，e 化作業後，每經收一筆款項立即建檔，目標達成度 100%。

(二) 繳稅、費紀錄查詢，

由原來汽燃費 3-7 天、牌照稅 7-14 天，進步為立即查詢（約 30 秒），目標達成度 300%。

(三) 汽燃費批次轉檔銷號

批次轉檔：以高雄所 93.8.-94.6. 總計轉檔 67162 件
11 個月平均數每月 6105 件，2 秒×6105（件）=12212 秒，與批次轉檔每檔 60 秒比，進步了 204%。

(四) 公庫 e 化結帳、查詢

公庫結帳 e 化後結帳每件 2 秒，人工結帳每件 6 秒，節省 4 秒，目標達成度 400%。

(五) 公庫經收款之安全性

e 化建檔，如發生偽造收據、行員貪瀆、收據遺失等情形，接可由電腦檔案一一查明、核對、驗證，目標達成度 300%。

(六) 一處建檔，跨機關合作、資源多元化分享

系統費用，經比較中華數據分公司與其他廠商經估價經費，由原 60 萬（不含版權），節省 25 萬（含版權），目標達成度 167%。近程、中程、遠程

(七) 推展目標

規畫推展目標有三近程、中程、遠程，目前推展至中程目標，台北、台中、嘉義區監理所等三個單位目前接洽試辦本系統中。目標達成度 200%。

二、有形效益

(一) 銀行公庫 e 化結帳：

1. 在本系統實施前銀行公庫人工結帳，行員一面看著稅費繳款書上之金額，一面以手按著電算機加總金額（核算一筆資料約六秒），不僅速度慢、準確性較差，如加總金額與

經收現金不符，必須重新再次統計經收現金與稅單上金額，直到二者相符或找出其它原因為止。

2. 公庫 e 化後，行員只要利用雷射掃瞄器讀取牌照稅、汽燃費繳款書上條碼建檔（每筆輸入時間約 2 秒），經由電腦自動統計總件數、總金額，行員只要清點經收現金，則可結帳，準確性高、省時、省力。建檔後可提供隨時單筆繳稅紀錄查詢。

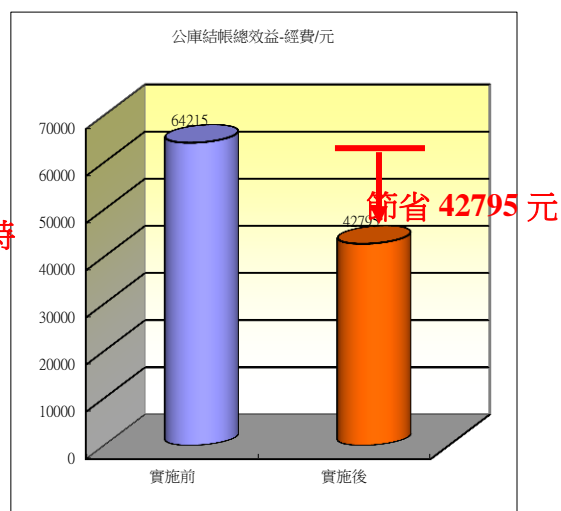
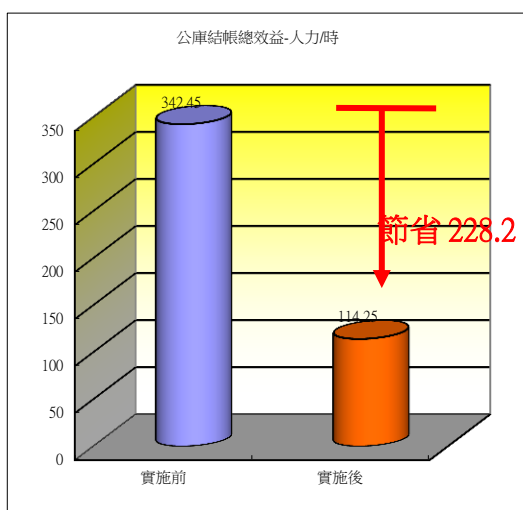
3. 就高雄所及旗山、屏東、台東、澎湖監理站駐所站銀行公庫而言，93 年 8 月至 94 年 6 月止經收總件數 205648 件，每件人工核帳 6 秒、e 化結帳 2 秒，總計節省【 $(6 \times 205648) - (2 \times 205648)$ 】 $\div 3600$ （秒）= 228.2（時），結帳只是公庫每日工作中之一小環，然其節省時間相當可觀。

高雄所及旗山、屏東、台東、澎湖監理站

銀行公庫 e 化結帳 (外部效益) (93.8-94.6)

項目		件數	結帳 (實施前 6 秒) (實施後 2 秒) 件/秒	人力 (時)	節省經費 (8 時/1500 元)
實施前	牌照稅	205648 件	1233888 秒	342.45 時	64215 元
	汽燃費				
實施後	牌照稅	205648 件	411296 秒	114.25 時	21420 元
	汽燃費				
比較 實施前 6 秒 實施後 2 秒		相同	822592 秒	228.2 時	42795 元

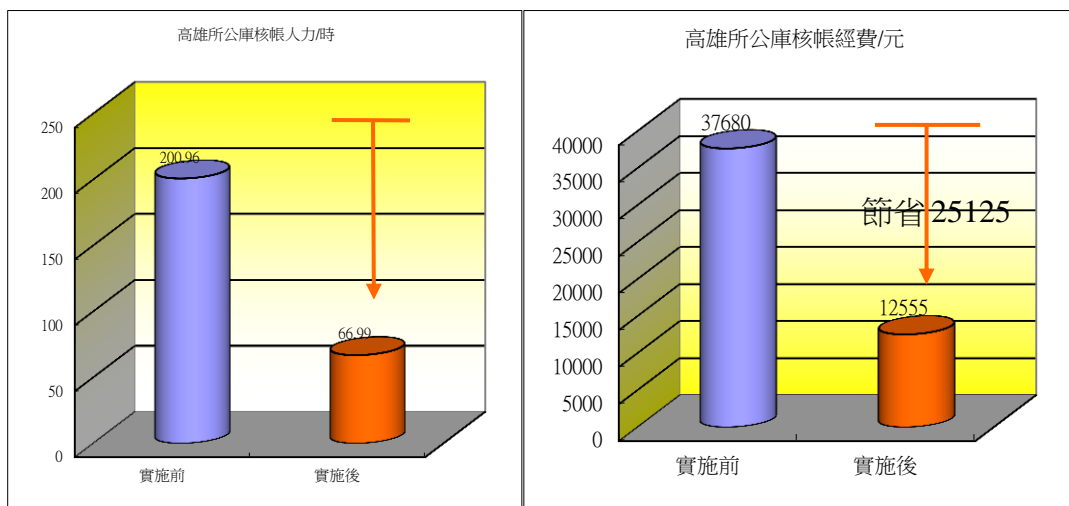
實施前與實施後結帳秒數以實作時間計算、每日工時 8 小時、每日工資以中階職員日薪計算。



高雄所--公庫 e 化核帳效益統計表

項目	件數	結帳 (每件6秒)	人力 (時)	節省經費 每日8時 (1500元/天)
實施前	120576	(每件6秒) 723456 秒	200.96 時	37680 元
實施後	120576	(每件2秒) 241152 秒	66.99 時	12555 元
比較	相同	節省 482304 秒	節省 75 小時	25125 元

備註：
高雄區監理所 93.8.-94.6 公庫代收稅款，試辦 e 化作業統計資料

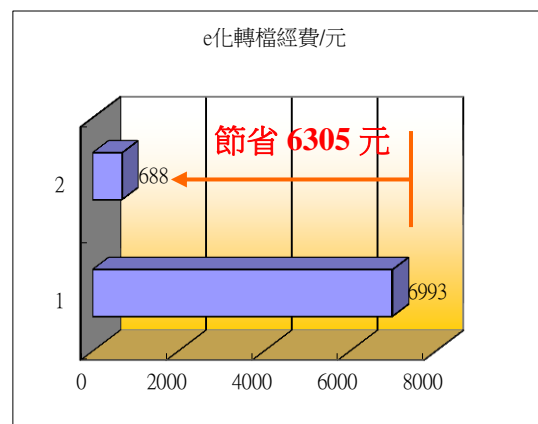
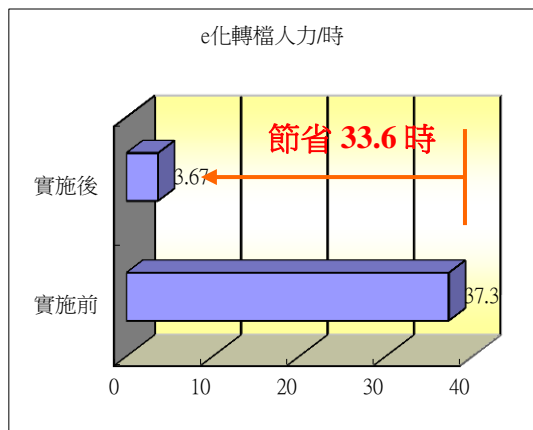


(二) 監理批次轉檔銷號 (內部效益)

1. 公庫行員人工作業代收稅費款，將經收汽燃費銷號聯轉寄監理單位，監理單位銷號人員逐筆統計銷號聯金額與件數後核帳後，以光筆逐筆讀取繳款書上條碼建檔銷號 (每筆約 2 秒)。
2. 公庫行員 e 化代收稅費款後，監理單位銷號人員分享公庫已建立之檔案，直接轉檔核帳、銷號 (每檔約 60 秒)，準確又迅速、省時又省力。
3. 就高雄所而言，93 年 8 月上線【e 化汽燃費轉檔銷號】至 94 年 6 月止總計 67162 件，節省時間 33.6 小時【 $(2 \text{ 秒} \times 67162 \text{ (件)}) \div 3600 \text{ (秒)}$ 】—【 $60 \text{ 秒} \times 20 \text{ (檔/次)} \times 11 \text{ (月)} \div 3600 \text{ (秒)}$ 】= 33.6 時，以每日 1500 元工資約節省 6305 元，本項作業僅是監理單位作業中區區的一小項，但整年節省時間、經費可觀 (不可因事小而不為)。
4. 另本系統批次轉檔之效益，當量越大時其效益越大。例如開徵期間繳費車輛集中，一個 2 百件的檔案與一個 20 萬件的檔案，批次轉檔銷號時間相同僅需 60 秒。

高雄所--汽燃費轉檔銷號統計表

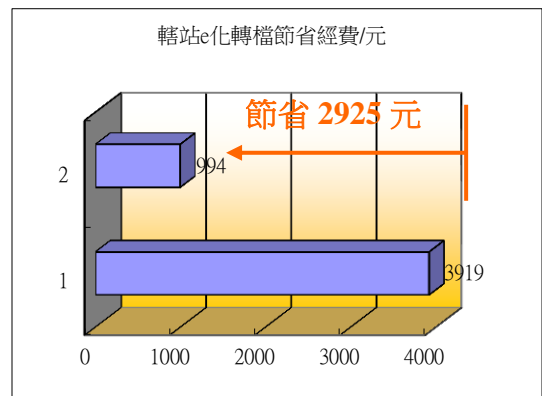
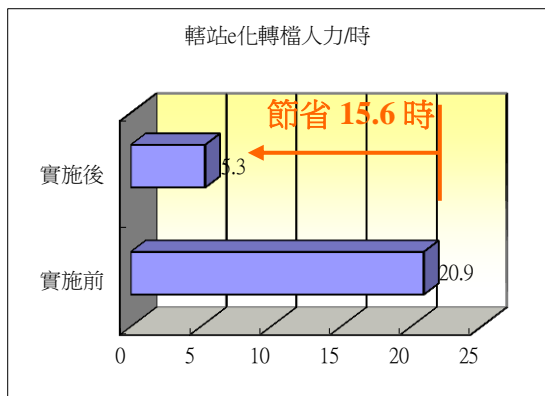
項目 期間	件數	人工件 (2 秒)	e 化 月/20 檔 檔/60 秒	節省時間 (秒)	節省經費 每日 8 時 1500 元/天
93 8-10	17781	35562 秒	3600 秒	31962	1665 元
9311- 9401	17348	34696 秒	3600 秒	31096	1620 元
94 2-4	20094	40188 秒	3600 秒	36588	1906 元
94 5-6	11939	23878 秒	2400 秒	21478	1119 元
合計	67162	134324 秒 (37.3 時) 6993 元	13200 秒 (3.67 時) 688 元	118124 秒 (33.6 時) 6305 元	6305 元



高雄所、旗山、屏東、台東、澎湖監理站

汽燃費轉檔銷號統計表 (佐證-4)

項目 轄站 (期間 9403-06)	件數	人工件 (2 秒)	E 化 月/20 檔 檔/60 秒	節省時間 (分)	節省經費 日 8 時/ 1500 元/天
台東站	4792	9584 秒	4800 秒	80 分	249
屏東站	26267	52534 秒	4800 秒	796 分	2486
澎湖站	1691	3382 秒	4800 秒	(24)分	(74)
旗山站	4911	9822 秒	4800 秒	84 分	262
合計	37661	75322 秒 (20.9 時) 3919 元	19200 秒 (5.3 時) 994 元	58958 秒 (15.6 時) 2925 元	2925 元



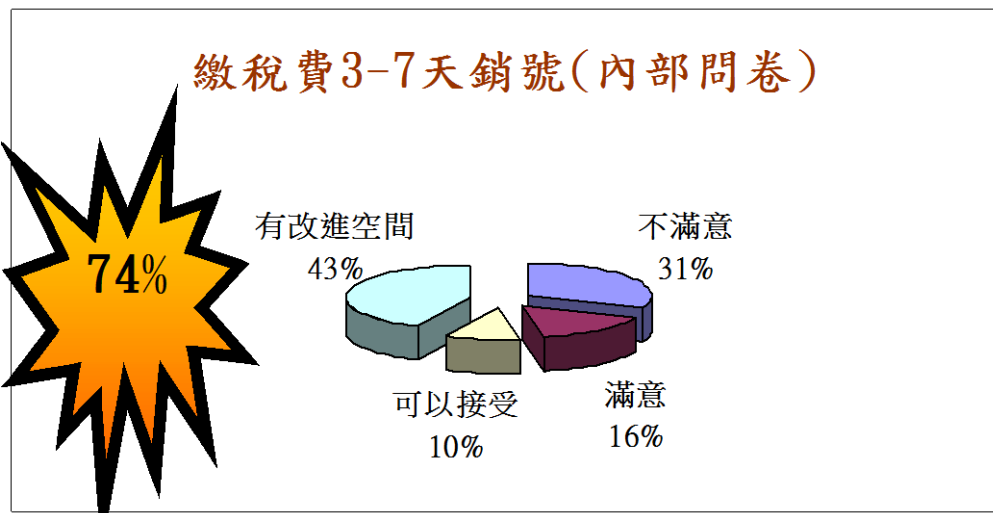
(三) 繳納稅費紀錄每件查詢時間 (內部效益)

1. 公庫代收稅費款人工作業，分別將汽燃費、牌照稅銷號聯轉寄監理機關與稅捐單位，汽燃費最快 3-7 天銷號、牌照稅 7-14 天銷號，銷號速度慢，民眾至窗口辦手續稅費未銷號前，需自行攜帶收據正本提供窗口作業員查核，如未帶收據需往返奔波，如收據遺失必須待銷號後方可辦理。不僅車主浪費往返時間，汽車經銷商也常因稅費未銷號無法辦理過戶登記，而尚失商機影響業績。
2. 公庫 e 化建檔後，於系統建置「繳納稅費單筆查詢」功能，於窗口作業或民眾要求協助查詢繳稅費紀錄時，僅需 30 秒即可查得繳稅費紀錄。節省車主往返時間、加速窗口作業流程、監理機關主動積極服務、汽車經銷商商機得以維護、監理形象得以提昇，本部份效益非筆墨可以言喻。

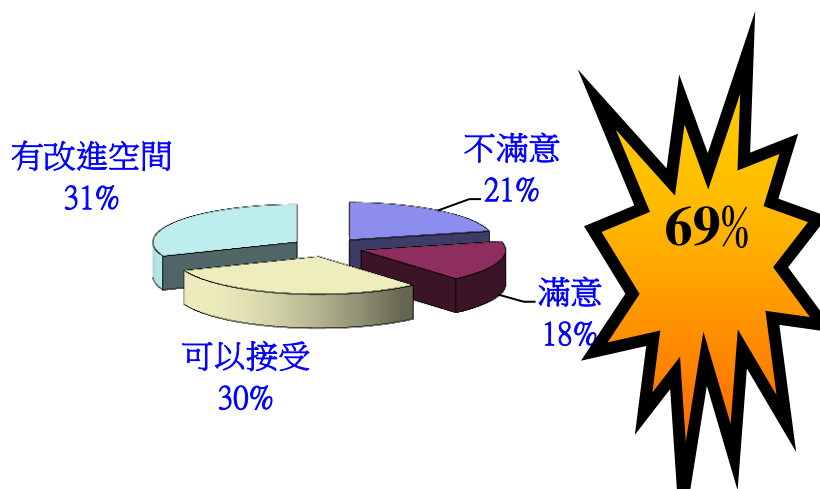
試辦前 (天)		試辦後 (秒)	
駐所公庫	3 天	駐所公庫	30 秒
其他公庫	7 天	其他公庫	30 秒
※查詢時間由人工 3-7 天，e 化縮短為 30 秒			

(四) 內、外部效益-問卷分析

1. 內部問卷：本系統研發初期為使系統使用更符合便捷性、快速性、實用性，乃就系統功能強弱性、作業流暢性度，以問卷方式對於本所員工，就上線試辦範圍提出建言，收回有效問卷 93 張，系統架構因而逐步更新、修正，以致目前順遂作業。
2. 外部問卷： 乃就系統服務滿意度、方便性、權益保障等發出問卷，其中有效問卷 132 份。
3. 就「**稅費繳納銷號 3-7 天**」之作業流程，經統計內部問卷「**不滿意**」31% 與「**有改進空間**」43% ，**二項合計高達 74%** 。另外部問卷對同一問題「**不滿意**」21% 與「**有改進空間**」32% ，二項合計 69% ，內外部總計二項高達 71.5% 。可見內部員工、外部民眾對於繳納稅費後 3-7 天方可銷號之作業亦不認同，必須改進。



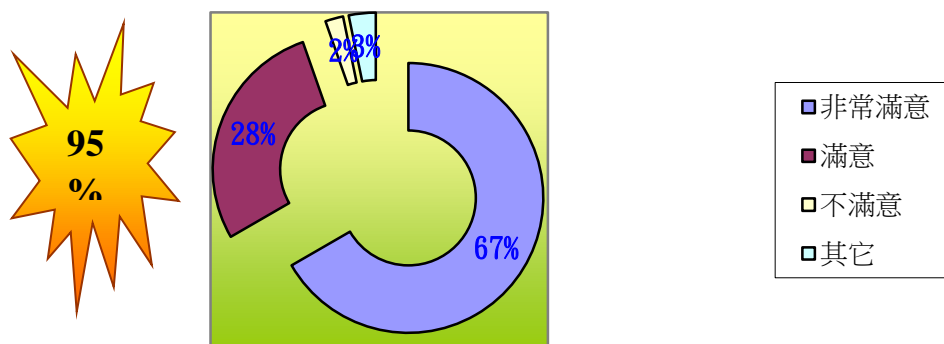
繳稅3-7天銷號(外部問卷)



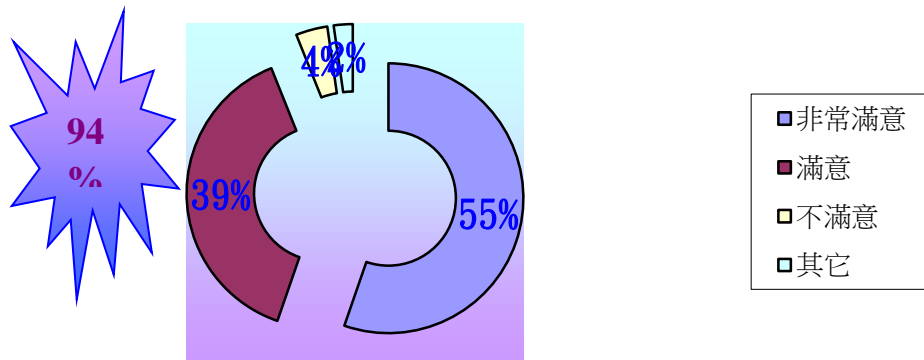
4. 問卷分析：(系統服務滿意)

內部問卷對於「系統服務滿意度」之選項，「非常滿意」67%、「滿意」26%，二項合計高達95%滿意度。另外部問卷「非常滿意」55%、「滿意」39%，二項合計高達94%，整體系統服務滿意度高達94.5%。

系統服務滿意度(內部問卷-93份)



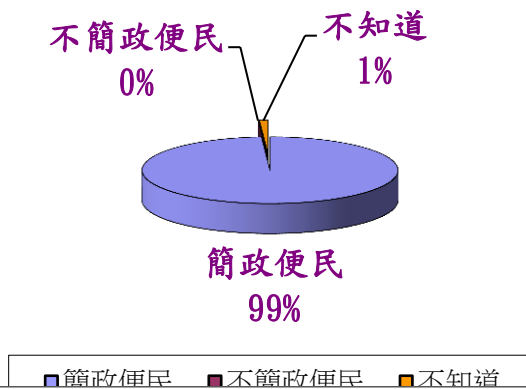
系統服務滿意度(外部問卷-132份)



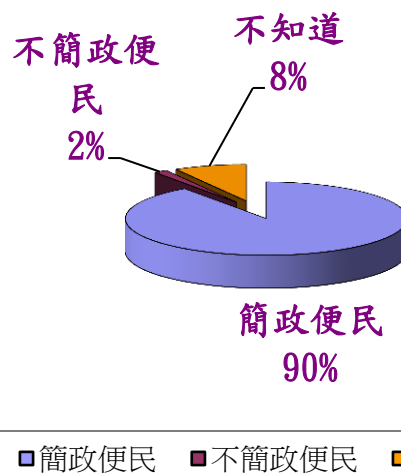
5. 問卷分析：(系統便民度)

就系統便民度言，內部問卷「簡政便民」99%、外部問卷「簡政便民」90%，二項合計系統服務便民度高達94.5%，可見本系統之便民度獲得員工與車主高度認同。

系統便民度(內部問卷)



系統服務便民度(外部問卷)



無形效益

說明	單位	車主	監理單位	代收銀行公庫
無形效益		權益獲得保障，繳費立即建檔。	落實解繳經收公款，維護國庫稅收。	一處建檔多元化分享
		認同 e 化服務	杜絕公庫貪瀆、防弊，依據電腦檔案追究責任。	e 化作業流程的便捷性，減輕經收人員的壓力。
		車主繳費收據遺失、或有疑問，提供立即查詢。	車主未帶收據申辦車輛各項登記，經由電腦檔案主動服務。	督促經收員落實解繳款項，需與檔案資料相符。
		服務滿意度提高	認同 e 化作業，展現高度 e 化理念，提昇機關為民服務形象與決心。	有短繳情形發生，經由檔案追究責任。(亦能證明基層人員清白，釐清責任)
		車主與窗口作業人員糾紛減少。	以最少的經費提供多元化分享，可立即推展至其他單位。	為防搶、為事前預防(公庫經收款被搶，尚有檔案主動處理)
		節省等後繳納稅費時間。	主動發現疏漏立即補正。	重複繳納同年期稅費款，主動通知退款
			窗口作業人員與車主糾紛減少。	如有偽造收據經由檔案資料立即驗證其真偽。

柒、結論

一、活動檢討

- (一) 本系統之運作承蒙鳳山市農會及本所轄站之代收行庫鼎力協助配合。跨機關又不相隸屬之作業流程原本就不易推動，何況本項業務層層委辦，銀行公庫代收稅費款人工作業延續 45 年，且各行庫在商言商該項作業無利

可圖，要談跨機關合作及推展 e 化作業更為不易，本所克服萬難，展現高度為民服務熱誠，無條件提供軟、硬體設備，予代收銀行公庫使用，本系統方能上線運作，創造多贏作業模式。

(二) 本系統作業模式係由高雄區監理所首創研發，初期僅就汽燃費公庫建檔銷號規劃「汽燃費繳納快速銷號視窗系統」(原名汽燃繳費-即時通)，惟考量車輛管理牌照稅(主管機關稅捐處-委託監理機關代辦)、汽燃費是一體，乃增列研發項目「使用牌照稅公庫建檔系統」積極展現本所推展為民服務決心及理念。

(三) 系統軟體架構研發初期擬委託民間電腦公司規劃，惟經民間業者估價約 70 萬，且開發軟體版權屬業者所有，將來推展以使用單位計算版費。本所經深入探討將來推展事宜，乃改委請中華數據分公司開發系統程式，軟體部分經費僅投入不到 18 萬元，節省公帑約 52 萬元，以最少的經費達成最大的效益，且將來推展遠程目標不須再支付軟體使用費。

(四) 本系統之推展軟體懸掛於二代公路監理系統(著作權屬公路總局所有)，方便推展中程、遠程目標，不需再支付版權費用。硬體設備每套區區 4 萬元的經費，就可讓

稅費繳納、銷號邁向 e 化作業，推展至全國各區監理所、站及所有代收公庫，創造監理、公庫、車主三贏的結果。本系統作業模式，亦可提供其他代收公庫經收其它稅款（如房屋稅、地價稅）e 化參考。

（五）本系統上線作業，節省投入之人力與時間，讓車主享有高品質的服務，且為所有作業員（監理單位、銀行公庫）讚許，讓牌照稅、汽燃費代收作業 e 化再向前邁進一大步。

二、殘留問題及處置方法

（一）殘留問題

牌照稅目前開發之系統僅提供線上 e 化結帳，配合監理單位窗口申辦車輛各項異動登記作業查詢繳稅紀錄，車主到代收公庫繳納牌照稅雖已建檔，然礙於稅捐單位電腦系統與公路監理系統不相容，而雖有電子檔而無法充分應用。

（二）處置方法

為讓本所研發之牌照稅公庫建檔檔案資料能提供稅捐單位批次轉檔銷號，本部份有待 94 年底與轄區稅捐單位簽定委辦合約時將提案積極爭取，以利資源分享，減輕稅捐處銷號人員壓力、縮短銷號時間。另尚有稅捐單

位之違章罰鍰繳款書，因無條碼之設置未納入建檔，將向各稅捐單位建議於繳款書列印條碼，以利 e 化作業。

三、心得

(一) 自我期許：

研發創新的工作是永無止境的，e 化作業的速度更是一日千里，雖然本所研發全國首創之「稅費繳納快速銷號視窗系統」總經費約區區 33 萬（含軟、硬體設備及雜支等），惟本著車主繳費事小，影響其權益事大之心態，與政府機關人工作業緩慢等缺失有些無法彌補查證，本所稅費研發創新工作圈，利用交通部公路總局補助 93 年全國監理觀摩之經費，積極投入「稅費繳納快速銷號視窗系統」研發，一路走來研發同仁之辛苦不可言喻，然當經由本系統協助車主處理大小棘手之爭執問題後，目送車主滿意的離去，回想本系統於銀行公庫、監理單位之簡政業務已提昇不少，這是最感欣慰的事。本案遠程目標有賴上級支持推展至全國各監理機關、各銀行代收稅費款之公庫，本所會更加繼續努力推展，全力以赴共同分享跨機關合作經驗。

(二) 經驗分享：

凡事經由跨出一小步，則可邁進一大步，45 年（民國 49 年委託台銀代收）來公庫代收稅費款人工作業一直無法

突破舊有瓶頸，必須花費很多人力、物力、財力等推展業務，但經由本所積極主動向高雄、屏東、台東、澎湖之駐監理公庫銀行行銷 e 化理念、作業方法及流程，經銀行業界的認同，鼎力協助本系統順利上線，革新陳舊的作業流程與方式，並促成銀行公庫與監理單位跨機關合作與多贏的局面，獲得頗豐碩的成果，展現本所 e 化為民服務的決心，提升政府新形象及國庫稅收。

捌、附件

一、會議記錄

(一) 觀摩會為民務服推動小組及稅費研發創新圈會議紀錄共

14份 (1-1)

(二) 教育訓練5次之紀錄、簽到冊及相關圖片 (1-2)

(三) 改進提案7件 (1-3)

二、佐證文件資料

(一) 93.6.23. 建構議題更名

(二) 目標設定計劃

(三) 稅費繳納快速系統查詢系統畫面

(四) e化結帳、批次轉檔銷號統計表

(五) 委託台灣銀行總行代收稅費款函

(六) 問卷統計表及問

(七) 個案提供服務資料

三、相關的數據報表

四、編訂之標準書類

(涉及法令者檢附「相關法令修正條文」; 涉及流程簡化檢附「作業流程手冊」。)