



2026 年度報

告

納稅人維權辦公室

俄勒岡州稅務局

2026 年 2 月



聯繫方式

如需依據《美國殘疾人法案》（ADA）申請便利安排，或需要其他語言協助，請與我們聯繫。

oregon.gov/dor

503-378-4988 或 800-356-4222

questions.dor@dor.oregon.gov

Comuníquese con nosotros para solicitar adaptaciones de la ADA (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades) o asistencia en otros idiomas.

oregon.gov/dor

503-378-4988 o 800-356-4222

preguntas.dor@dor.oregon.gov



納稅人維權辦公室電話號碼：

503-945-8700



納稅人維權辦公室電子郵件地址：

taxpayer.advocate@dor.oregon.gov



納稅人維權辦公室網站：

oregon.gov/dor/Pages/Taxpayer-advocate.aspx

我們如何與主權國家建立夥伴關係

美洲原住民部落擁有獨特的政治地位，被視為主權政府。這一主權意味著部落有權自治、管理自身事務，并可獨立于州法律作出決策。我們承認并尊重俄勒岡州九個獲聯邦承認的部落的主權地位，以及它們在部落土地上各自享有的管轄權。

我們的政策是，在本機構項目的制定、實施與管理可能影響部落成員、土地、活動或利益的領域，通過與部落協商，推動建立積極的政府對政府關係。我們相信，持續鞏固與各部落的關係，既能提升本機構的整體工作效能，也能助力我們在全州及整個地區開展工作。有關美洲原住民稅收的俄勒岡州個人所得稅法，見于《俄勒岡州法典》(ORS)第 316.777 條及《俄勒岡州行政法規》(OAR)第 150-316-0595 條。該法令及相關行政規定對美洲原住民在俄勒岡州取得的部分收入予以免稅。

有關印第安人財產稅收的俄勒岡州財產稅法，見于《俄勒岡州法典》(ORS)第 307.181 條及《俄勒岡州行政法規》(OAR)第 150-307-0220 條。該法令及相關行政規定對部分財產予以免稅。

目录

納稅人維權專員聲明.....	5
納稅人維權辦公室簡介.....	7
諮詢與案件.....	9
納稅人維權辦公室工作亮點.....	11
稅務局 (DOR) 工作成果	13
建議更新.....	15
案例分析.....	18
結束語.....	20
附錄 A : 精選表格.....	21

納稅人維權專員聲明

作為銜接《俄勒岡州法典》(ORS)第 305.802 條所要求的雙年度報告之間的橋梁，我提交俄勒岡州納稅人維權辦公室 2026 年度報告。與雙年度報告類似，本年度報告內容包括：納稅人投訴情況、為解決問題所採取的行動、納稅人對稅務局服務質量的評價、影響公平公正徵稅的障礙，以及可供政策制定者參考、有助於完善稅收制度的信息。本報告還回應了上一份雙年度報告提出的問題與建議，向公眾通報持續推進流程改進工作的最新進展。

俄勒岡州納稅人維權辦公室依據 HB 3373 號法案于 2021 年設立，其職責包括：為納稅人提供信息協助、受理并評估投訴、識別影響公平服務的障礙、為通過常規渠道未能解決問題的納稅人提供快速處理服務，以及在政策制定中代表納稅人利益等，上述職責亦載于《俄勒岡州法典》(ORS)第 305.800 條。在設立該辦公室時，俄勒岡州借鑒了美國國稅局 (IRS) 及其他許多州的做法，這些州的官方納稅人維權機構最早可追溯至 1979 年。HB 3373 號法案在總結歷史經驗與最佳實踐的基礎上，通過多項機制保障該辦公室的獨立性：既審查個案問題，也關注系統性納稅人問題；設立績效指標；并為辦公室配備充足資源。本報告從多個方面展現了納稅人維權辦公室在實際運行中對上述最佳實踐的落實情況。

2025 年度，納稅人維權辦公室共受理 646 宗諮詢，其中 118 宗升級為需進一步調查與資源投入的正式案件。該服務量與辦公室當前解決問題、為納稅人維權的能力基本匹配。47% 的案件需要在常規流程之外進行介入處理。債務/催繳是最常見的案件類型，退稅與稅務審計分別為第二、第三大常見類型；這些領域可能需要通過專項維權推動系統性問題的解決。辦公室同時面向小微企業與社區團體開展外展活動，并與服務于美洲原住民群體的經濟發展機構（如經濟發展與社區服務部落聯盟）、低收入工薪家庭服務機構（如 MFS-CASH 俄勒岡州）及農村社區服務機構（如 Ford 家庭基金會）建立合作，這些工作亦構成辦公室的重要活動內容。

我們亦持續跟踪上一份雙年度報告中所提建議的落實進展。多項與客服相關的建議已得到落實，其中個人所得稅部門進展尤為顯著，等候時間縮短，與納稅人的溝通更為清晰、規範統一。商業稅務信息宣傳工作也得到改善。

邁入 2026 年，我們希望通過維權工作，持續提升稅收征管的公平性、透明度與效率。

謹此呈交，

Codi Trudell，俄勒岡州納稅人維權專員



納稅人維權辦公室簡介

納稅人維權辦公室依據 2021 年俄勒岡州議會眾議院 HB 3373 號法案設立，該法案于 2022 年 1 月 1 日正式生效。在此法案通過前，俄勒岡州是少數未設立納稅人維權辦公室的州之一；當時沒有一個中央資源平臺為納稅人提供與稅務局 (DOR) 對接的渠道，以解決無法通過常規渠道處理的問題。根據 HB 3373 號法案，該辦公室的職責為：直接為納稅人提供協助..... 確保納稅人及其代理人能夠理解并運用相關政策、流程與程序，解決由稅務局管理的稅務項目相關問題。

《俄勒岡州法典》(ORS) 第 305.800 至 305.803 條規定了納稅人維權專員的角色與職責。其主要職能包括：為納稅人提供信息協助、評估投訴、甄別影響公平服務的障礙、為常規渠道未能解決問題的納稅人提供快速服務，并在政策制定過程中代表納稅人利益。為保證問責與透明度，納稅人維權專員須每兩年向俄勒岡州議會提交報告。

納稅人若已窮盡常規辦理程序仍無法獲得救濟，可就其個人問題聯繫納稅人維權辦公室。工作人員將視情況與納稅人協同解決問題、提供信息，或加快稅務局 (DOR) 的辦理進度。通過跟踪此類案件中的重複問題模式，納稅人維權辦公室還可識別稅務局流程與程序中的系統性問題，并提出解決方案。在該辦公室設立之前，複雜案件與政策改進建議均以臨時方式處理，無正式跟踪機制。因此，納稅人維權辦公室作為統一聯絡點，負責識別、協助處理并報告稅務局可內部整改的系統性問題，從而降低合規障礙，強化稅務局對納稅人的責任落實。

正因承擔著這一核心職能，納稅人維權辦公室通常也會作為社區組織的資源支持與合作方，尤其為那些致力於經濟發展或為弱勢群體提供稅務服務的組織提供支持。

納稅人維權專員擁有法定職權，其由局長任命，隸屬於稅務局。這一設置確保納稅人維權專員保持獨立性，保障該職位的工作開展，并確立其職權。從稅務局角度來看，這些代表

納稅人的工作具有積極意義：能够提升納稅人的主動申報合規性、優化稅務局內部運作，并增強公眾對稅務體系的信任度。

諮詢與案件

納稅人聯繫納稅人維權辦公室時，其諮詢信息將錄入保密數據庫，以便在保護納稅人隱私的同時，確保數據得到準確跟踪。本年度收到的諮詢數量降至 646 宗，較 2023-2024 年日曆年減少 35%–45%。近半數納稅人諮詢通過納稅人維權辦公室網頁上的電子表單提交，這加快了核查與回復速度。較高的表單使用率有助於我們維持高水平服務。

與往年一樣，約半數諮詢通過指引納稅人聯繫對應部門得到處理。另有 18% 的諮詢通過直接答覆納稅人問題得以解決；16% 的諮詢則轉介至其他機構（如俄勒岡州就業局或美國國稅局），或由于客戶未作出回應，所以這些服務項目被關閉了。剩餘諮詢因需額外資源協助，升級為案件辦理。

在 646 宗諮詢中，有 118 宗轉為正式案件，占比 18%。這一案件占比與 2023-2024 日曆年更為一致，三年間約有五分之一的諮詢需要進入案件層面調查處理。案件中最常見的問題類型，可反映相關領域存在的系統性問題。2023—2024 年，與退稅相關的案件數量遠高于其他類型。但在 2025 年：36% 的案件涉及債務/催繳，僅 23% 的案件為退稅相關。債務 / 催繳與退稅是 2025 年最主要的兩類案件，位居第三的是與稅務審計相關的案件，占案件總數的 10%。

出現這一變化可能受多重趨勢影響。首先，“我的退稅在哪裏”查詢工具及服務均在 2024 年末至 2025 年初得到優化，以便向納稅人提供更清晰的信息與支持。2024 年退稅業務量激增，導致眾多納稅人退稅大幅延遲；此後，部門將及時將此類問題作為優先事項并加以改進。2025 年退稅辦理更為及時，這很可能使得向納稅人反映退稅問題的納稅人數量有所下降。至于債務/催繳類案件上升，原因在于經濟受到以下方面的影響：高通脹、聯邦政府長期停擺，以及聯邦政府對食品援助計劃（SNAP）、醫療補助計劃（Medicaid）等多項反貧困食品與醫療項目削減。更多俄勒岡州居民面臨嚴峻經濟困難，他們在繳納州稅與清償債務方面需要



納稅人在聯繫本辦公室時會說明尋求協助的原因，我們將其界定為案件的根本原因。2023—2024 年，約 16% 的案件與經濟困難相關；而在 2025 年，這一比例躍升至 26% (31 宗)，經濟困難成爲本年度案件最主要的根本原因。位居第二的常見問題是稅務局 (DOR) 回應不及時，占案件總數的 23%，較 2023—2024 年 (41%—52%) 大幅下降。以上兩個因素既印證了退稅流程優化帶來的等待時間縮短，也反映出俄勒岡州居民面臨的經濟困難加劇。2025 年其他較爲常見的案件根本原因還包括：客服不佳 (9%)、納稅人未通過稅務局常規渠道先行辦理 (9%)。

納稅人維權辦公室工作亮點

1. 為俄勒岡州納稅人提供加急服務

納稅人維權辦公室持續為納稅人提供加急辦理服務。2025 年，絕大多數諮詢均于當日辦結，通常以提供信息，或將納稅人轉介至稅務局或其他機構對應負責人的方式處理。即使是需要進一步核查或與納稅人多次溝通的諮詢，98% 均在一周內辦結。案件本身通常需要更長處理時間，但案件辦結中位時長僅為 5 天，且 64% 的案件在一周內解決，超過 75% 的案件在兩周內辦結。

2. 推進納稅人權利與服務可及性

解決眾多納稅人面臨的困惑、經濟困難與複雜稅務要求，需要整個稅收生態系統協同發力。納稅人維權辦公室與各類機構合作，維護納稅人權利，提升稅務服務知曉度。其中的合作方包括：美國國稅局 (IRS) 納稅人維權服務局、俄勒岡州律師協會、俄勒岡州註冊會計師協會、納稅人權利中心和稅務管理機構聯合會等。納稅人維權專員本人在俄勒岡州財務賦能諮詢小組中擔任顧問，該小組是由政府與社會資本合作成立的公益教育機構。納稅人維權辦公室還致力于提升稅務援助可及性，既是納稅人信賴的信息渠道，也是推動稅務局內部減少辦事障礙的發聲渠道。為弱勢群體提供服務的機構，如大都會家庭服務中心 (MFS) 和 Ford 家庭基金會，均依托本辦公室開展合作、維權與技術指導工作。我們與俄勒岡州公衆服務部、MFS-CASH 俄勒岡州合作，搭建了免費稅務診所互動地圖。該工具擴大了對需要稅務援助的低收入群體的覆蓋，體現了我們以務實舉措促進公平與可及性的承諾。這些多元合作并非日常事務，而是搭建政府、非營利組織與社區之間橋梁的戰略性舉措。通過深化合作、創新工具，納稅人維權辦公室持續減少障礙、提升合規水平，並確保納稅人權利始終貫穿于俄勒岡州稅務管理工作全過程。

3. 聯邦政府停擺期間的服務

2025 年 10 月至 11 月聯邦政府停擺期間，俄勒岡州納稅人維權辦公室收到的多項諮詢均與美國國稅局 (IRS) 及聯邦稅務問題相關。由于國稅局服務縮減，尤其是國稅局納稅人維權服務局暫停運作，納稅人普遍不清楚審計、申訴等相關流程該如何繼續。儘管本辦公室無權直接協助處理聯邦稅務事務，但仍通過向俄勒岡州納稅人提供國稅局流程說明，以及告知其聯邦政府恢復運作後的辦理指引，為相關民衆提供了支持。

稅務局 (DOR) 工作成果

1. 退稅查詢 (我的退稅在哪裏)

2024 年，退稅業務出現嚴重積壓，導致納稅人服務部門與納稅人維權辦公室收到大量退稅查詢。許多納稅人在退稅申報處理及退款到賬方面，等待時間過長。針對這一情況，稅務局客戶體驗卓越中心制定了多項改進策略。通過優化納稅人在綫工具、完善稅務局人員應急調配方案、制定供工作人員參考和告知納稅人的標準辦理時限等一系列措施，2025 年客服水平得到顯著提升。正如本報告“諮詢與案件”部分所述，在此期間，納稅人維權辦公室在案件辦理中見證了服務時效性大幅改善。

2. 俄勒岡州直接申報系統

稅務局于 2024 年推出俄勒岡州直接申報系統 (Direct File Oregon)，允許全年居民免費向稅務局直接提交個人所得稅申報表。該項目最初計劃與美國國稅局直接申報項目對接。遺憾的是，IRS 直接申報項目已于 2025 年取消。但俄勒岡州稅務局仍繼續推進本州直接申報系統，俄勒岡州居民仍可正常使用該服務。儘管在服務可及性與翻譯方面仍有目標需要實現和完善，但納稅人維權辦公室對持續為納稅人提供俄勒岡州直接申報系統的工作表示贊賞。

3. 信函優化項目

信函優化項目是稅務局 2022–2027 戰略規劃的重要組成部分。稅務局各部門共計 360 餘種信函正在全面更新，2025 年項目已取得重大進展。信函改版重點在於清晰易懂與表述統一，方便納稅人理解。首批改版信函已于 2025 年投入使用，截至 2025 年 11 月，超過 40% 的信函改版工作已完成。其中包括：個人所得稅與合規部門和財產稅部門近半數對外信函，企業部門 20% 的信函。上述新版信函已正式啟用并陸續寄送給納稅人。本報告特別介紹其中一類信函：賬戶對賬單信函，已于 2025 年末成功完成改版。該信函是稅

務局最常用的信函之一，去年寄出量超過 900,000 封。從客服角度看，該信函至關重要，它匯總并說明納稅人當前的欠稅情況，包括罰款與利息。經過優化後，賬戶對賬單信函更加清晰、信息更完整，惠及每年收到該信函的成千上萬名納稅人。



建議更新

問題 1

儘管過去兩年內，個人所得稅部門與客戶體驗卓越中心已採取多項變革舉措，以更好地管理退稅申報處理流程、提升客服質量，但這些舉措的全部成效尚未顯現。此外，個人所得稅部門內部的許多流程仍不夠透明，這阻礙了流程分析與改進工作的開展。

2024 年建議：持續跟踪個人所得稅部門在以下方面的表現：首次接觸即解答納稅人問題、應對業務高峰與存量申報積壓以及及時辦理退稅。

2025 年更新：上一個兩年期內退稅相關流程的優化，很可能是 2025 年退稅類案件大幅下降的部分原因。特別是，納稅人因缺少辦理時限信息產生不滿的情況有所減少，這直接得益于納稅人服務部門的調整以及“我的退稅在哪裏”查詢工具的改進。這些因素同樣可能導致因稅務局服務不及時而引發的案件數量下降。

問題 2

俄勒岡州財產稅法條文複雜，導致相關諮詢耗時費力。

2024 年建議：在相關法律修訂之前，俄勒岡州財產稅法仍將保持複雜。稅務專業人士與主管機構應持續關注，積極探索有助于納稅人理解相關法律的方式、改進措施與解決方案。

2025 年更新：儘管法律框架未發生變化，但稅務局財產稅部門已在幫助納稅人理解和適用法律方面取得進展。該部門在新增資金支持下推出了新的宣傳教育材料，提升了老年人延期納稅計劃及其他援助項目的知曉度。同時，**GenTax** 系統功能得到擴展，以提升信息獲取便捷性；工業評估模塊正式上線，使納稅人能够在申報期間直接提交和查看自己提供

的信息。為方便所有納稅人聯繫，財產稅部門已將聯繫方式添加至所有對外網站，并正與相關方合作，優化面向公眾的應用程序設計。

問題 3

小微企業免費稅務援助資源不足。上一個兩年期內，尚未出臺針對小微企業的直接稅務申報準備工作或法律援助相關措施。

2024 年建議：稅務局及其他主管部門應積極尋求合作與機會，為小微企業主提供稅務援助，包括為小微企業專項培訓提供補助、免費稅務申報準備支持以及法律援助渠道。

2025 年更新：自 2023 年起，稅務局已在每季度都舉辦網絡研討會，幫助雇主（尤其是小微企業）瞭解州薪資稅相關事宜。但此前參與企業數量較少，2024 年所有場次總計僅 8 家參加。2025 年，通過與稅務局宣傳團隊合作，外聯工作進行了全面升級，將培訓活動發布到稅務局官網和 GovDelivery 公告中。推廣力度的提升使參與人數激增，每季度參加培訓的企業數量達到數百家。納稅人維權辦公室在受理預扣稅相關諮詢時，也會為小微企業主引薦此項服務，并收到納稅人積極反饋。此外，稅務局還與消費者商業服務部及俄勒岡州就業部協作，共同排查并解決多部門在小微企業稅收管理中職能交叉引發的問題。

問題 4

稅務局內部各團隊與部門之間的溝通缺乏後續跟進，導致客服出現嚴重延誤。同時，術語使用不統一也加劇了溝通問題——不同團隊、不同人員在與納稅人溝通時所使用的表述與辦理時限差異巨大。

2024 年建議：開展內部及對外溝通標準專項培訓，建立統一的員工服務流程規範，使員工與管理者均明確溝通輔導方面的具體要求。該培訓應幫助員工掌握相關知識與技能，實現全部門服務口徑一致化。

2025 年更新：客戶體驗卓越中心已與所有聯絡中心開展大量協作，在全域範圍內統一客服標準，包括：統一客服話術、規範通話結束原因錄入、建立監控聯絡中心服務質量的指標體系。面向聯絡中心員工的輔導與培訓優化項目已正式啓動，同時聯絡中心現代化項目將進一步升級稅務局的聯絡中心技術。通過持續評估與更新，交互式語音應答系統（IVR）在規範性、準確性、效率與完整性方面得到提升。針對個人和企業稅務，在綫稅務系統均進行了多項改進。我們持續完善在綫稅務幫助信息，并致力于優化客戶的在綫體驗流程。儘管面向納稅人的外部系統已顯著改善，但部門與科室之間的內部跟進和溝通，在部分場景中仍是影響服務時效性的障礙。

問題 5

俄勒岡州直接申報系統目前仍缺少美國國稅局直接申報項目所具備的多語言支持與無障礙功能。

2024 年建議：稅務局已在 2025 年與美國國稅局就直接申報項目開展合作，納稅人維權辦公室對此表示支持。在與國稅局合作過程中，稅務局應力爭達到或超越國稅局直接申報項目的無障礙水平，提供改進反饋，并根據用戶意見優化俄勒岡州直接申報系統，讓更多州民能够使用該系統并享受稅收抵免。應面向所有用戶收集反饋，而不僅限于申報成功的用戶，以便找出阻礙納稅人完成申報的主要障礙。

2025 年更新：美國國稅局于 2025 年取消直接申報項目後，稅務局獨立繼續推進俄勒岡州直接申報系統。該系統目前仍對納稅人開放，工作人員在 2025 年持續對系統進行優化。

案例分析

納稅人維權辦公室擁有比稅務局其他聯絡點更充裕的時間、資源和專業能力來深入調查投訴。這有助於我們發現關鍵信息，從而解決納稅人的問題。本年度有這樣一起典型案例：一名納稅人因一筆債務被處以罰款，但其主張相關債務并不成立。納稅人初次申請解決時，稅務局工作人員審核電子記錄後維持了該債務認定。納稅人維權辦公室通過與納稅人面談，并仔細核查原始申報文件，發現是掃描錯誤導致生成了錯誤債務。稅務局工作人員收到錯誤提示後迅速糾正，最終以納稅人有利的方式解決了問題。

對於面臨經濟困難的納稅人而言，由專人全程對接、重點跟進的服務尤為重要。2025 年曾有這樣一起案例：一名納稅人向納稅人維權辦公室諮詢一項已進入催繳程序的債務問題。在稅務局工作人員協助下，我們用六周時間，為納稅人解答了以下問題：債務如何產生，所欠金額，如何對債務提出異議，如何向雇主申請更正相關文件。在此期間，我們還將納稅人提供的材料轉至對應部門，并溝通了包括暫停催繳在內的經濟困難處理方案。最終，我們指導納稅人向稅務局提交相關材料，債務問題得以解決。雖然稅務局其他工作人員也可完成上述工作并在流程方面提供協助，但在納稅人因經濟困難承受額外壓力時，專人一站式對接能顯著改善服務體驗。

本年度有這樣一起典型案例：一名納稅人因一筆債務被處以罰款，但其主張相關債務并不成立。納稅人初次申請解決時，稅務局工作人員審核電子記錄後維持了該債務認定。納稅人維權辦公室通過與納稅人面談，并仔細核查原始申報文件，發現是掃描錯誤導致生成了錯誤債務。不過，納稅人維權辦公室極少單獨行動。我們依靠稅務局眾多其他崗位員工的辛勤工作，才能為納稅人提供最優質的服務。在 2025 年聯邦政府停擺期間發生的一起案件中，這一點體現得尤為明顯——當時美國國稅局基本無法提供服務。一名納稅人需要國稅局相關文件來幫助解決俄勒岡州的欠稅問題，但在停擺期間無法從國稅局獲取。納稅人維權辦公室直接與稅務局多個部門的工作人員協作，最終為納稅人找到并提供了所需文

件。相關工作人員出色地解答了納稅人後續問題，並提供了用于解決州稅債務的資源與方案。

結束語

2025 年，納稅人維權辦公室持續為需要額外協助的納稅人提供優質客服，並作為專人一站式對接窗口開展工作。本年度的新進展是，我們具備了對客戶案件趨勢進行分析、對稅務局工作成效進行跟踪評估的能力。納稅人維權辦公室現已完整運行四年，首次實現多年可比較數據的積累。這一時間跨度也讓我們能夠有效跟踪稅務局在落實往期報告建議方面的進展，既展現出客服領域取得的顯著進步，也識別出改進工作相對滯後的領域。

隨著本兩年期工作的推進，納稅人維權辦公室將首次有機會對完整兩年期的統計數據進行對比，並為工作進展設定基準。我們希望，這一舉措能創造更多機會，既發現客服中的不足，也挖掘稅務局的工作亮點，提煉可在全部門推廣複製的流程優化範例。

如今，涉及經濟困難的案件日益普遍，納稅人維權辦公室的工作比以往任何時候都更為關鍵。我們為 2025 年在納稅人援助及流程優化方面所支持的工作成果感到自豪，並將在 2026 年繼續聚焦這些核心重點，穩步推進各項工作。

附錄 A：精選表格

總體諮詢量與案件量

年份	諮詢量	案件量	案件占比(百分比)
2022	686	66	10%
2023	1188	261	22%
2024	994	242	24%
2025	646	118	18%

每年排名前 5 案件的類型

2022 最常見類 型	2022 案件數量	2023 最常見類 型	2023 案件數量	2024 最常見類 型	2024 案件數量	2025 最常見類 型	2025 案件數量
退稅	22	退稅	101	退稅	127	債務/ 催繳	41
債務/ 催繳	14	債務/ 催繳	41	債務/ 催繳	36	退稅	27
個人所得 稅	8	個人所得 稅	29	申訴	18	個人所得 稅	12
審計	6	審計	22	個人所得 稅	15	審計	12
財產稅	5	營業稅	17	營業稅	11	營業稅	7

每年排名前 5 案件的根本原因

2022 最主要原 因	2022 案件數	2023 最主要原 因	2023 案件數	2024 最主要原因	2024 案件數	2025 案件數
響應不及 時	14	響應不及 時	88	響應不及時	104	32
一般諮詢	13	一般諮詢	56	困難情況	53	27
客服	4	困難情況	39	一般諮詢	27	11
困難情況	4	流程設計	16	不配合稅務 局	20	11
流程設計	3	客服	11	查詢人失誤	9	10

