

納稅服務心得摘要

111-2

宋同學:「僅僅透過 8.5 天的納稅服務隊讓我每天回家都有碩大的成就感:當國稅局人員或民眾對我們說我們很專業、很厲害甚至是在離開對我們敬禮鞠躬答謝的時候,對我來說這比考試考高分的成就感多了很多很多,讓回到學校重回學生的我,更有讀書的衝勁,想要學習更多專業知識,未來出去工作,也可以被誇獎專業。」

鍾同學:「最後一天下午依依不捨的跟承辦人員們聊天的時候,他說我們做得很好,看起來很專業,問的問題也很有深度,而不是沒思考過就請大哥哥大姐姐幫忙,只能說謝謝老師那麼用心指導我們,讓我們把從課本學到的知識學以致用,並用自己的話語讓民眾了解。」

王同學:「在服務的過程中,遇到的民眾有的很客氣,有的很不理性,常常有民眾抱怨為何需要繳那麼多稅時,我就運用老師所教的方式稱讚民眾很會賺錢,並且分析他今年的所得讓民眾了解,大多數的民眾就會覺得很開心,但還是有幾位民眾會留下一句「賊仔政府」就離去,心中頓時覺得有趣。」

林同學:「我特別喜歡快速且專業地跟民眾解釋正確觀念的自己,這讓我覺得自己這段期間做的努力十分值得,也讓我覺得自己是一個有價值的人,對自己更加有信心了。俗話說「施比受更有福」,每當我完成一個申報案例,看到民眾滿意且放心的樣子,就覺得很滿足,能夠用自己力量來幫助他人,是再幸福不過的事情了。」「在這 8.5 天的過程中,我學到最多的就是人與人之間的應對進退和溝通技巧,還有如何化解民眾的負面情緒,又能解決問題順利申報,我覺得真的需要保持熱忱及積極主動的態度,不然應該很快的就會感到疲憊。」

王同學:「我在這幾天的過程中我覺得最需要感謝的是莊老師,讓我們有機會參加這八天的納稅服務隊,並且在授課過程中詳細解釋,訓練我們的基本功,不嫌麻煩的讓我們用紙本申報書計算。我發現民眾有些問題如果沒有扎實的基本功,不理解稅額計算的原理,根本無法回答,我有遇到幾位民眾是前幾天到其他位置讓另一間學校的同學申報,發現申報有問題再回來剛好被我服務到,他們都說我的服務比較好,觀念也比較正確,這一切都要歸功於老師,如果老師沒有一直辛苦的訓練我們,可能被罵的就是我們了。」

羅同學:「在服務的期間也有許多赫然發現原來上課所學的這個部分是應用在這裡而豁然明白的時刻,但因為上課終究無法將所有的可能性都提前預演過一遍,而且申報的過程中民眾會有很多無論是預料之中或意想不到的問題向我們

提出，這時候必須馬上釐清思緒並馬上回覆正確的答案，不像寫考卷可以有一段思考的時間，這真的是實務和課堂很大的一個不同，申報過程中難免會遇到自己不會處理的問題而慌張的時刻，該怎麼在這個時候保持冷靜和隨機應變的能力是在實務上很重要的一環，也是這次來稽徵所服務的學習目的之一」

「納稅服務隊真的一次是很有意思的服務學習，推薦學弟妹之後有機會的話都可以多多把握機會參與，來感受自己從第一天緊張又生澀到慢慢游刃有餘的變化」

賴同學：「我覺得自己的表達能力越來越好了，漸漸地跟民眾能對答如流，台語的部分也是如此，在這8天中，我認為收穫最多的就是溝通技巧的進步，不只能跟民眾邊聊天邊報稅，在最後一天交接的時候，甚至還能教導他們，簡直跟第一天判若兩人，而且我還發現自己手動幫別人報稅，跟教別人是完全不一樣的，也體會到當老師的辛苦，果然理解跟實踐是兩回事」

林同學：「謝謝會計系讓我有機會到稽徵所替民眾服務，這10天真的學習到非常多新知識。最後，謝謝素增老師，在還沒出去報稅前，就一直替大家複習申報的基本事項，幫我們奠定基礎，也感覺得出老師的用心，讓我們有好幾次的讀書會，讓我們操作電腦，不會對申報感到陌生。在申報期間還要開車跑好幾間稽徵所，關心大家的狀況。老師，您辛苦了！」

110-2 因疫情升溫本年度報稅服務暫停服務

109-2 (當時寫成果報告時是以ABC學生稱之而非以姓氏)

A生：「服務是種學習並非要有等價的回報，很慶幸多虧這次的機會，把學了一段時間的稅法拿出來學以致用，不只僅限於課本的範圍，解決民眾心中的疑難雜症，就算花再多時間解釋，也盡力想服務好每個民眾，經過時間淬鍊，也愈來愈熟能生巧，幫助別人同時，也不斷複習著所學的，每句鼓勵與指教都促成我前進的動力，滿載而歸，也是我成就感的來源。」

B生：「在服務期間，我最有成就感的部分是了解自己對工作的熱忱。在學校時，我可能社交能力不是很好，我以為在工作的時候會表現得不好，但我透過這次服務發現我對工作非常有熱忱，納稅義務人有聽不懂的地方會很細心地講解，當納稅義務人一頭霧水時，也會用別的方法解釋，並且會講到納稅義務人了解為止。」

C生：「在納稅服務隊之前，我沒有任何打工的經驗，在這五天我體驗到什麼是工作的辛苦，以前常常聽到一個故事，一對新婚夫妻因為工作回家都不講話而吵架，那時候的我根本無法理解，但因為這次的納稅服務，我深刻的體會到什麼叫上班的辛苦，在服務期間會一直講話，回家看到人的時候，講話都會特別

精簡，甚至不太想講話，意識到原來上班的勞累不是我一個幸福學生能理解的。」

108-2 因疫情決定暫停

107-2

王同學：「讓我意識到社交能力真的是我們都需要培養的一個技能，與不認識的人們主動交談的說話技巧，都是需要學習的事，口條也很重要，因為當民眾問起問題時，我們需要以順暢及簡單的方式向民眾說明」

蔡同學：「在這次的服務過程裡，讓我們將上過的稅法知識與實務做結合、應用，也讓課本上的學問不再侷限書中或教室，而是成為打開與社會之間的連結。除此之外，民眾對我們表達的感激，甚至是肯定、讚賞，不但讓我們信心大增，也讓我們找到自己在這次服務中的價值與意義」

洪同學：「稅法這方面確實是一種專業，在生活中需要用到的太多，但是真的了解的人太少，真的靈活運用的人更少。所以我能在這幾天用我淺薄的知識來幫助有需要的民眾，讓我覺得非常的值得，更在跟他們詳細解釋完之後他們也能夠了解這件事也讓我覺得非常有成就感。希望我以後能夠獲取更多相關知識，來靈活運用且幫助有需要的人，讓更多人能夠獲得幫助。」

廖同學：「到了大二，稅務法規這堂課就真正的讓我接觸到報稅這方面的知識，讓我理解其實報稅並不難，只要真正的深入了解了就能融會貫通。而老師也非常積極的協助我們，開了許多堂的讀書會，目的就是為了使我們對申報系統及如何申報可以更清楚理解，讓我們在真正去幫民眾申報的第一天，不會一問三不知或是不會操作申報系統，所以我非常謝謝老師對我們如此用心，...這幾天下來，我做到了，過程有辛苦、疲累、愉悅、不捨等許多體會，我認為非常難得，謝謝學校給我們這樣子的實戰經驗，讓我們能運用所學，去服務大眾。」

黃同學：「如果有機會我絕對會再去一次，能在學生時代有這樣學以致用的機會不多，對我們來說是非常好的學習機會，除了可以先看看我們出社會以後可能會面臨到的狀況，還可以在幫助民眾的過程裡學習到很多不一樣的人、事、物，而且讓我更加了解在國稅局上班是怎樣的感覺跟他們的運作方式，讓我可以對我未來的職業探索有多一項選擇。」

翁同學：「....讓我覺得相當的有成就感，我原來有辦法向民眾解釋這麼多的法規及相關課稅的細節，幫助這些需要幫忙的人。這一次實習的過程我真的從中獲益良多，在上稅務法規的課程中學到的知識有辦法應用在日常生活上，並且幫助了許多需要我們幫助的民眾，以及往後出社會待人處事的態度等等的，這

些經驗都會使我更加的進步，以後立志成為更厲害的人。」

106-2

楊同學：「擔任納稅服務隊最大的感受，就是服務中學習到的快樂吧，在服務中能學習與不同人相處、溝通，以及那想幫助人解惑的念頭，是有發自內心去體會的人才能感受到那無比的快樂，很感謝有這個機會能在國稅局服務，國稅局的人員也都很友善的對待我們，我想，這個珍貴經驗是無可取代的。」

柯同學：「老師您教授的稅務法規知識給予我很大的勇氣，我勇敢去面對申報人所提出的全部疑問和忿怒，雖然回答申報人綜合所得稅所有內容是令人感受到責任壓力，但是納稅服務的經驗卻是一生受用，納稅服務隊帶給我無限的榮耀，雖然繳稅對每個人都是心痛，但是繳稅是實現人人平等的開始，稅收可以正面幫助台灣成長。」

劉同學：「真的會感謝稅法的老師，因為老師真的給我們很多的試題下去練習，甚至花了很多時間讓我們上機操作，才能比其他學校的學生還要優秀，不只學習速度更快，甚至面對民眾的問題都能一一詳答」

黃同學：「最大的收穫莫過於在報稅過程中漸漸學到如何清楚表達自己的看法及思緒，之前的我將自己關在自己的小小世界，害怕與陌生人主動交談，甚至於不太能在談天時對視著他人的眼睛。透過這兩次的報稅，我不敢說改善了很多，但我開始想要改變自己，畢竟當你不表現出來，又有誰會看到你做過的努力。將上課學到的知識用自己的想法表達出來，用最簡單、清楚的話語傳達給納稅義務人。「話」常常因說話者的不同而令人喜悅、討厭，所以我認為學到最大最大的是從報稅過程慢慢頓悟的說話技巧。」

105-2

蘇同學：「沒有任何課程上所學習到的東西可以與我這幾天所經歷、學習到的事物相提並論；或者應該說我在這幾天所經歷、學習到的事物與我在任何課程上所學習的東西都不相同。在這幾天與民眾的接觸、應對中，我學習到對於法規的靈活解釋，如何在合乎規定的情況下最大程度的獲利。這些的是活知識，它們並不存在於任何的書本之中…這一次的服務學習是我一生所難忘的，此期間每一個人都給予了我無比的包容與耐性，他們信任我的專業並聽從我的建議，你被百分之百的信任，並且從中學習；任何描寫此種感覺的形容都不過是空洞的文字，唯有實際體驗才能理解。」