

正本

檔 號：
保存年限：

財政部北區國稅局 函

111.2.15 基字收文第 495 號

200

基隆市仁愛區仁一路265巷8號
受文者：基隆市地政士公會

機關地址：330221 桃園市桃園區三元街156號
承辦人：鍾依琨
電 話：(03)339-6789
傳 真：(03)339-6701
電子信箱：NH17103@ntbna.gov.tw

發文日期：中華民國111年2月11日
發文字號：北區國稅服字第1110001825號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如說明三 **附件隨文發訖**

主旨：為提升國稅智能客服系統知識庫（綜合所得稅部分）之廣度，並確保該系統問答架構之完整性及友善性，請惠予轉知所屬會員協助依說明事項辦理，無任感荷。

說明：

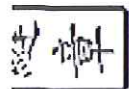
- 一、依據財政部運用人工智慧技術提升稅務行政效能作業智能客服組綜合所得稅測試作業細部作業程序辦理。
- 二、國稅智能客服系統預計於本年度5月上線，提供民眾24小時稅務諮詢，為求智能客服系統回答內容之完整性及友善性，請鼓勵所屬會員，於111年2月7日至16日，依隨函提供之帳號密碼，以chrome瀏覽器登入測試網址(<https://smart-test.nat.gov.tw/wise/wiseadm/login.jsp>)，針對綜合所得稅（含結算申報、稅額試算、基本稅額、執行業務及其他所得、扣繳、外僑與個人房地合一稅制等）範圍，測試時請以口語化詢問常見稅務問題，並就該知識庫回答內容之正確性與否給予回饋，以利國稅智能客服知識庫建置。
- 三、隨函檢送帳號密碼及操作說明各1份。

正本：臺灣省會計師公會、社團法人桃園市記帳士公會、社團法人新北市記帳士公會、社團法人基隆市記帳士公會、社團法人新竹縣記帳士公會、社團法人宜蘭縣記帳

士公會、社團法人花蓮縣記帳士公會、社團法人新竹市記帳士公會、基隆市記帳及報稅代理人公會、社團法人新北市記帳及報稅代理人公會、社團法人桃園市記帳及報稅代理人公會、新竹縣記帳及報稅代理人公會、社團法人新竹市記帳及報稅代理人公會、宜蘭縣記帳及報稅代理人公會、花蓮縣記帳及報稅代理人公會、宜蘭縣地政士公會、基隆市地政士公會、社團法人新北市地政士公會、社團法人桃園市地政士公會、新竹縣地政士公會、新竹市地政士公會、花蓮縣地政士公會、桃園市第一地政士公會

副本：

局長蔡碧珍



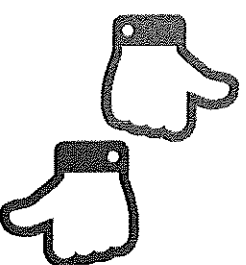
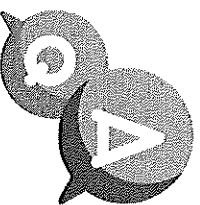
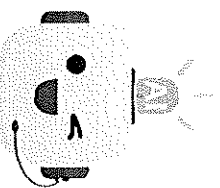
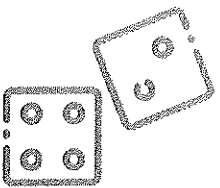
工作表1

使用者名稱	帳號	密碼	分配單位
知識點測試者081	kpTester081	GLVtf5lr17	北區-外部單位
知識點測試者082	kpTester082	J8qptY&G1\$	北區-外部單位
知識點測試者083	kpTester083	LeHrtT0sAW	北區-外部單位



測試流程

- 定義：模擬民眾隨機發問，找出尚未建立的常見問題，強化現有題庫的涵蓋廣度。
- 流程：

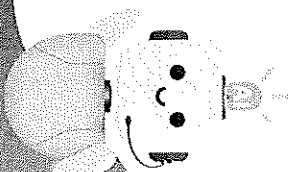


隨機發問

問

確認回答是否正確

給予回饋

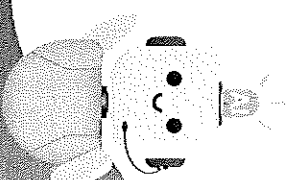




測試操作步驟

- Step 1: 隨機發問
- 以本階段上線稅目「綜所稅」當作此次測試的大主題，進行該主題的隨機發問
- 模擬一般民眾進線發問的方式

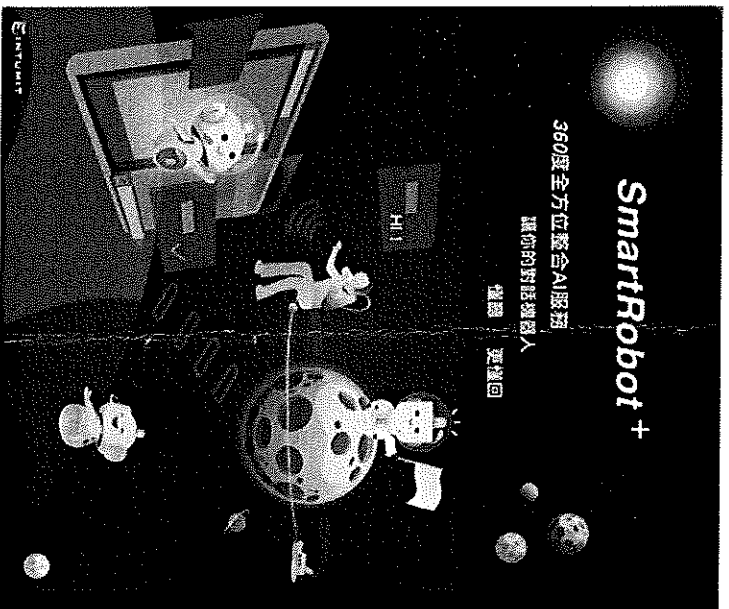
大分類	小分類
綜所稅	綜合所得
	繳納
	給算申報
	變動所得
	稅額試算通知書
	處罰
	基本稅額
	基本生活費
	退稅
	重購自用住宅
	計算
	所得扣除額查詢
	房地合一
	免稅額
	免稅所得
	扣除
扣除額	
外籍	
分離課稅	
大陸地區所得	
大陸人士	
其他	





測試操作步驟

- Step 2: 測試者登入系統



語言
繁體中文

帳號

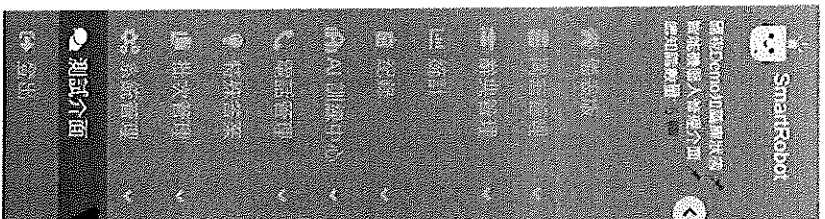
密碼

登入



測試操作步驟

- Step 3: 進入測試介面準備測試



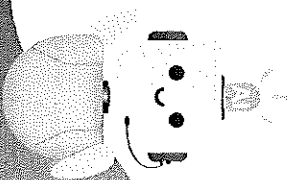
智能機器人測試介面 - 線上客服



Hi ROOT 您好，請問您需要什麼樣的協助？

Type your message here...

分類 -NONE- Channel default User Type 標準回答 TTS



測試操作步驟

- Step 4: 根據此次測試的主題，不限範圍，用自己的問法問機器人



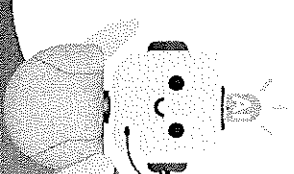
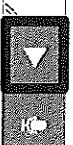
問題
Hi ROOT 您好，請問您能幫忙翻譯的協助？

5/14/2020 9:00

- 送出問題的方式：
1. 鍵盤 Enter
 2. 點選右方送出鍵

要怎麼申辦自然人憑證？

選擇分類 -NONE- Channel default User Type 選擇回答 自動 TTS 聲音





測試操作步驟



ROOT
要怎麼申辦自然人憑證?

你的發問

共計1分鐘



小藍
自然人憑證申辦、展期及其他問題，請參考內政部憑證管理中心官網說明。

共計1分鐘
機器人的回答



售價：無匹配 (0.07) 編號10005

回饋按鈕

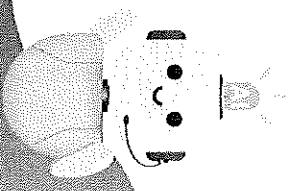
問答紀錄區

Type your message here...

選擇分類 --NONE-- Channel default User Type 標準回答 自動TTS

專用

輸入區





測試操作步驟

- Step 5: 確認機器人的答案是否正確，給予對應回饋（回答正確）



ROOT

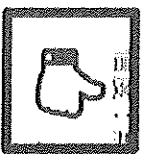
要怎麼申辦自然人憑證？



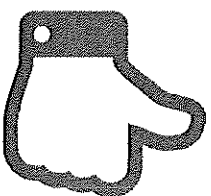
小智

自然人憑證申辦、展期及其他問題，請參考內政部憑證管理中心官網說明。

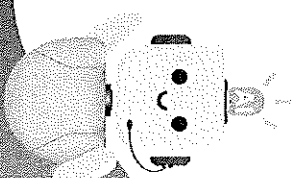
匹配 (0.07) 編號 10005



回答正確 → 點選



只需看機器人回答
(不看編號)



測試操作步驟

- Step 6: 確認機器人的答案是否正確，給予對應回饋（回答錯誤）



ROOT

要怎麼申辦自然人憑證？



小智

這個問題沒有合適的答案，建議您換個不同的問法，或許小智就能為您解答哦



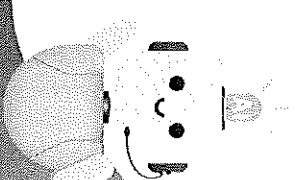
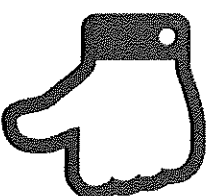
只需看機器人回答
(不看編號)

編號：非匿名 (0)



出現以下情況：

1. 回答錯誤
2. 答案還需要優化 → 點選





測試操作步驟

- Step 6: 按不讚後會出現回饋視窗，這邊請回饋預設編號 0



- ① 預設編號為 0 無須修改

原始問句：要怎麼舉辦自然人憑證？

NO DATA

請挑選建議的QA分類



- ③ 挑選建議分類

說明：中華團隊將在蒐集測試紀錄整理後
統一回饋需要新增、修正的題目
提供給國稅同仁協助確認及修改

Close



- ④ 按下 OK 完成回饋





測試操作步驟

· 流程總結

