

正本

檔 號：

保存年限：

財政部中區國稅局

收文日期 111年2月7日  
收文編號 2-2 號

351

苗栗縣頭份市東銀街2號1樓  
受文者：苗栗縣不動產仲介經紀商  
業同業公會

機關地址：403409 臺中市西區民生路168號  
承辦人：洪怡萍  
電話：04-23051111分機2212或撥打免付費電話0800-000321  
傳真：04-23019903  
電子信箱：NB07690@ntbca.gov.tw

發文日期：中華民國111年1月28日  
發文字號：中區國稅二字第1110001073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

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，請貴公會鼓勵所屬會員，自111年2月7日起至同年月16日止，依隨函提供之帳號密碼，以chrome瀏覽器登入下列測試網址(<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，以口語化方式詢問常見稅務問題，並就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：社團法人臺中市會計師公會、社團法人台中市記帳士公會、社團法人苗栗縣記帳士公會、社團法人雲林縣記帳士公會、臺中市山海屯記帳士公會、社團法人彰化縣記帳士公會、社團法人南投縣記帳士公會、社團法人苗栗縣記帳及報稅代理人公會、臺中市山海屯記帳及報稅代理人公會、社團法人彰化縣記帳及報稅代理人公會、社團法人南投縣記帳及報稅代理人公會、社團法人台中市記帳及報稅代理人公會、社團法人雲林縣記帳及報稅代理人公會、彰化縣地政士公會、臺中市大墩地政士公會、臺中市直轄市地政士公會、南投縣地政士公會、社團法人苗栗縣地政士公會、社團法人雲林縣地政士公會、臺中市地政士公會、臺中市大臺中地政士公會、雲林縣不動產仲介經紀商業同業公會、南投縣不動產仲介經紀商業同業公會、臺中市不動產仲介經紀商業同業公會、彰化縣不動產仲介經紀商業同業公會、苗栗縣不動產仲介經紀商業同業公會

副本：

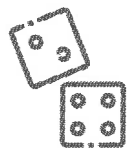
局長英蓮英

使用者名稱	帳號	密碼
知識點測試者074	kpTester074	\$LJ2!QRz0J



## 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:



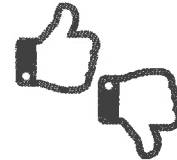
隨機發問



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
	結算申報
	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
	扣繳
	扣除額
	外僑
	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



3



## 測試操作步驟

- Step 3: 進入測試介面準備測試

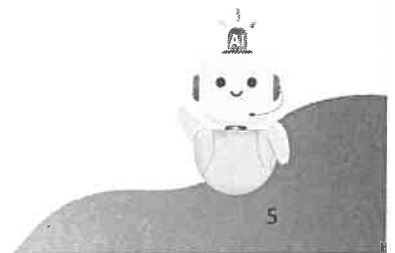
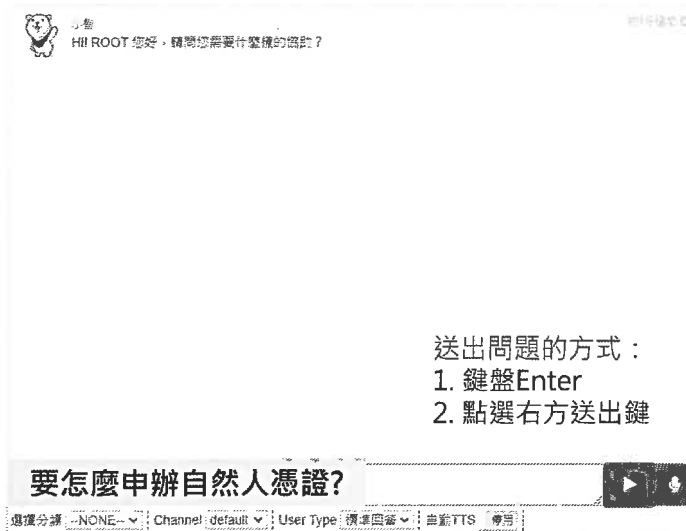


4



## 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



## 測試操作步驟



ROOT  
要怎麼申辦自然人憑證?

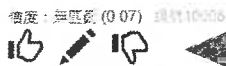
你的發問

小於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。

機器人的回答



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: 停用

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。

只需看機器人回答  
(不看編號)



回答正確 → 點選



7



## 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)

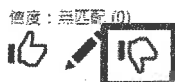


ROOT  
要怎麼申辦自然人憑證?



小藍  
這個問題沒有合適的答案，建議您換個不同的問法，或許小藍就能為您解答哦

只需看機器人回答  
(不看編號)



出現以下情況:

1. 回答錯誤
2. 答案還需要優化 → 點選



8



## 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

0

編號

原始問句：要怎麼申請自然人憑證？

NO DATA

請挑選建議的QA分類

綜所稅

通

綜所稅

③挑選建議分類

Close

Ok

④按下OK完成回饋

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

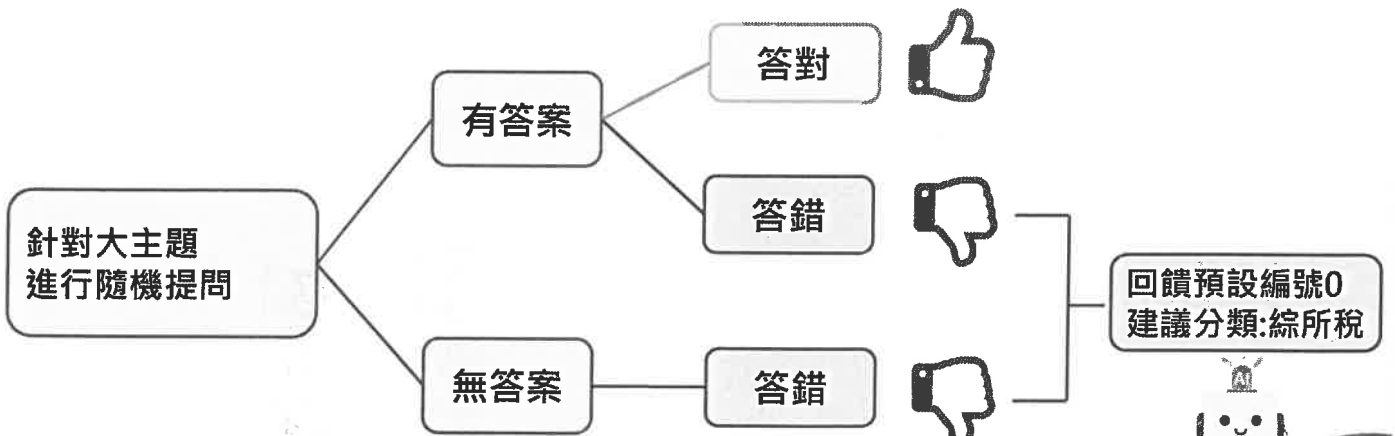


9



## 測試操作步驟

- 流程總結



10



理事長張圖騰

11/28

秘書嚴淑芳

2/17

秘書嚴淑芳