

## 稅務服務部 稅務科技服務

# 從自動化到智慧決策，以 **Agentic AI** 重構稅務運作

近年來，AI 在稅務領域的應用快速發展，成為推動稅務數位轉型的重要議題。許多企業希望將「以人為本」的 AI 納入稅務流程，使稅務部門蛻變為創新中心。根據安永最新調查，87%的稅務團隊認為生成式 AI 能有效提升稅務作業效率。

《安永稅務科技新知》不定期為您提供最新臺灣與國際稅務科技趨勢。如您發現該趨勢對您公司的商業運作有所助益，請聯繫安永的客戶服務人員，我們十分樂意提供幫助。

如今，Agentic AI 的出現，更將加速科技驅動的稅務創新與轉型。Agentic AI 不僅能自動化處理複雜的稅務流程，還能進行決策、處理資料異常，並從錯誤中學習。若經過充分訓練並設置完善的防護機制，就能在短時間內與團隊協作完成稅務任務，無需頻繁人工監控，進而提升工作品質與生產力。

### 什麼是 Agentic AI？

Agentic AI 具備自主運作的能力，能感知、推理並採取行動以達成目標，僅在關鍵節點需要人工參與。它至少擁有以下五項關鍵特性：

#### 1. 目標導向：

為達成特定目標而設計，例如處理試算表、分類商品與服務稅務或識別新稅法。

#### 2. 適應性規劃：

可因應不斷變化的稅務環境，並透過互動學習不斷提升。

#### 3. 自主性：

能獨立運作與決策，人工干預頻率可依需求調整。

#### 4. 訪問外部資源：

可利用 API、資料庫及其他工具達成目標，增強能力。

#### 5. 執行連續性：

即使環境變化或發生干擾，仍能保持運作效率，並具備備援計畫與監控。

例如，Agentic AI 在銷售與稅務領域的應用之一是自動化產品稅率分類。安永曾協助一家大型飲料製造商將超過4,000萬筆交易進行分類，因成分多樣而極具挑戰。透過自主運作的 AI 分類代理，僅用10天便精準完成所有分類，效率與準確度大幅提升。與傳統的規則式自動化相比，Agentic AI 能理解稅務背景、設定目標、規劃行動並執行，並在遇到資料異常時主動做出決策，減少人工介入提升彈性與生產力。



林志翔  
稅務服務部  
營運長



林宜賢  
執業會計師



詹大緯  
資深副總經理

另一個應用場景是自動重整試算表格式。這項工作過去耗時且繁瑣，即使有 ERP 與規則式自動化輔助，仍需大量人工投入。如今，**Agentic AI** 可自主連接後端系統（如 ERP、總帳與薪資系統），擷取並分類明細項目、追蹤資產，並生成報告草稿供人工審閱。

## 1. Agentic AI 團隊的變革力量

**Agentic AI** 能自動化端到端的稅務流程，例如試算表與合規作業。透過具不同專長的多個 **Agent** 分工，由 **AI** 協作層與人工監督共同管理，可顯著提升準確度與效率。

以試算表處理為例，**Agent** 團隊可負責以下功能，讓稅務人員僅需與協作管理 **Agent** 互動，免去操作多個系統的負擔：

- 從稅務與財務系統擷取資料
- 正確分類項目
- 上傳整理後的資料至稅務準備軟體
- 辨識新科目並正確分類
- 比對不同年度試算表以找出異常
- 審查最終輸出，確保準合規與準確

安永已運用自然語言處理與機器學習追蹤稅務法規變化，並探索將 **Agentic AI** 自動化應用於檢測新法規、評估影響及生成建議草稿。在關鍵階段仍需人工監督，以確保專業與合規。

**Agentic AI** 亦能在人工監督下接收、解讀與分類不同地區的稅務通知，理解當地語言與格式，並根據特定邏輯通知分派至正確團隊或系統。例如：

- 辨識通知類型（稅務審計、延遲申報、付款要求等）
- 擷取關鍵資訊（日期、金額、截止日期）
- 對應內部稅務義務或申報紀錄

## 2. 清晰的 Agent-to-Agent 溝通是成功關鍵

透明的 **Agent-to-Agent** 溝通有助於 **AI** 融入稅務團隊，促進資料共享、支援審計並加快決策，同時以人類易懂的方式呈現資訊。

要讓 **Agentic AI** 無縫整合到稅務運作中，不僅需讓 **Agent** 間資訊自由流通，還必須讓稅務人員能即時追蹤 **Agent** 的行動並驗證結果。雖然以 **API** 為中心的溝通速度快，但對稅務人員並不直觀；相比之下，透過電子郵件或聊天工具的交流，雖然稍慢，但更便於人工檢視這些。

安永正在測試讓自家 **AI** 稅務 **Agent** 透過 **Microsoft Teams Copilot** 與客戶的稅務 **Agent** 溝通，例如在審計過程中請求稅務資料以支持立場。

此外，隨著拉丁美洲與歐盟對「即時稅務申報」的需求增加，預期未來納稅人與稅務機關可能會透過標準化 Agent 交換稅務資料，取代高度客製化的 API。

### 3. 突破挑戰：資料、法規與信任

導入 Agentic AI 的挑戰不僅在技術，還包括資料孤島、複雜法規、倫理風險與組織文化轉型。

稅務資料往往分散在不同 ERP、試算表與本地資料庫中，缺乏統一架構與跨部門協作會限制 AI 的推理與價值創造能力。雖然 AI 可協助監測與解讀法規變化，但輸出仍需合規團隊驗證其可稽核性。

高度自主的 AI 必須設計防護機制，避免偏差風險評估或不透明稅務立場等非預期後果。若缺乏治理與監管，可能引發聲譽與法規風險，因此在授予 AI 更高自主權前，需先建立完善的倫理準則與責任歸屬機制。

此外，要讓團隊與利害關係人信任 AI，結果必需可靠、過程必須透明。企業應優先考慮可解釋性，並採用 Human-In-The-Loop 模式，將 AI 效率與專業人員的經驗相結合。

稅務部門也需從單純合規導向，轉型為策略性、資料驅動的顧問角色，透過人才培訓與跨部門協作，讓 AI 成為核心策略的一部分。

### 4. 以人為本：賦能稅務團隊，而非取代他們

Agentic AI 能透過自動化複雜任務提升效率，但其真正價值在與人類洞察、倫理監督與策略工作相結合。它應被視為位智能協作者，補足稅務人員的判斷力與創造力，而非替代人力。先行者已建立這種夥伴關係，將可解釋性、責任歸屬與透明度融入 AI 策略，確保人機協作能強化而非削弱專業完整性。

## 總結

Agentic AI 正快速重塑稅務服務，不僅能自動化複雜流程、提升準確性與生產力，還能適應新資訊並與人類協作。在商品與服務稅分類、試算表重整等任務中表現優異，並具備推動端到端自動化的潛力。

然而，資料孤島、法規遵循與信任等挑戰依然存在。唯有將 AI 與倫理監督、專業判斷結合，並維持人機協作模式，才能讓稅務服務具備長遠競爭力。

## 聯繫我們

如閣下希望得到更多的相關資訊，請與您目前接觸的安永聯絡人或以下任何一位安永客戶服務的稅務專業人員聯繫。

安永聯合會計師事務所  
稅務科技服務

林志翔 稅務服務部營運長  
02 2728 8876  
[Michael.Lin@tw.ey.com](mailto:Michael.Lin@tw.ey.com)

林宜賢 執業會計師  
02 2728 8870  
[Yishian.Lin@tw.ey.com](mailto:Yishian.Lin@tw.ey.com)

詹大緯 資深副總經理  
02 2757 8888 67217  
[David.Jan@tw.ey.com](mailto:David.Jan@tw.ey.com)

劉蕤莉 經理  
02 2757 8888 67225  
[Tina.JL.Liu@tw.ey.com](mailto:Tina.JL.Liu@tw.ey.com)

## 安永 | 建設更美好的商業世界

安永致力於建設更美好的商業世界，為客戶、員工、社會各界及地球創造新價值，同時建立資本市場的信任。

在數據、人工智慧及先進科技的賦能下，安永團隊幫助客戶凝聚信心、形塑未來，並為當下和未來最迫切的挑戰提供解決方案。

安永團隊提供全方位的專業服務，涵蓋審計、諮詢、稅務、策略與交易。憑藉我們對產業的深入洞察、全球互聯的跨領域網絡及多元的業務生態合作夥伴，安永團隊能夠在150多個國家和地區提供服務。

All in to shape the future with confidence.

安永是指 Ernst & Young Global Limited 的全球組織，加盟該全球組織的各成員機構都是獨立的法律實體，各成員機構可單獨簡稱為「安永」。Ernst & Young Global Limited 是註冊於英國的一家保證（責任）有限公司，不對外提供任何服務，不擁有其成員機構的任何股權或控制權，亦不作為任何成員機構的總部。請登錄[ey.com/privacy](https://ey.com/privacy)，了解安永如何收集及使用個人資料，以及個人資料法律保護下個人所擁有權利的描述。安永成員機構不從事當地法律禁止的法律業務。如欲進一步了解安永，請瀏覽 [ey.com](https://ey.com)。

安永台灣是指按中華民國法律登記成立的機構，包括：安永聯合會計師事務所、安永管理顧問股份有限公司、安永諮詢服務股份有限公司、安永企業管理諮詢服務股份有限公司、安永財務管理諮詢服務股份有限公司、安永圓方國際法律事務所及財團法人台北市安永文教基金會。如要進一步了解，請參考安永台灣網站 [ey.com/zh\\_tw](https://ey.com/zh_tw)。

© 2025 安永聯合會計師事務所。  
版權所有。

APAC No. 14008845

本材料是為提供一般信息的用途編製，並非旨在成為可依賴的會計、稅務、法律或其他專業意見。請向您的顧問獲取具體意見。

[ey.com/zh\\_tw](https://ey.com/zh_tw)

加入安永LINE@好友  
掃描二維碼，獲取最新資訊。

