

臺中市政府地方稅務局115年度施政計畫

壹、前言

穩定的稅收是本市推動市政建設與公共服務的重要來源，本局負責地方稅稽徵與納稅服務，並秉持市長打造「幸福宜居城市」之施政理念，積極推動多元便民措施、優化行政流程、完善地方稅制、強化資訊安全與數位化服務、健全納稅者權益保障機制及深化弱勢族群服務，致力營造高效率、公平且親切友善的租稅環境。

貳、年度施政目標及策略

一、15項幸福政見

(一)3-1-3免徵電動車使用牌照稅

為鼓勵民眾使用低汙染車輛，改善空氣品質，提升以電能為動力之電動車輛數，本市電動車輛免徵使用牌照稅期間至114年12月31日止。財政部於114年8月4日預告修正使用牌照稅法第5條草案，延長電動車免稅期限至118年12月31日。

二、推動優質便民服務

(一)建立正確、一致且友善的基礎服務機制

- 1、訂定標準作業流程與辦理時限，確保各項服務資訊之正確性與處理程序之一致性，並持續滾動檢討改進，提升服務品質與效率。
- 2、強化服務人員之專業態度與溝通技巧，營造親切友善的服務環境，提升民眾滿意度與信任感。

(二)提升服務可近性與便捷性

- 1、充分掌握民眾需求，檢討現行服務措施，採用多元化策略，強化跨機關合作，提升單一窗口整合服務之效能。
- 2、導入使用者中心設計（UCD）理念，優化網站服務流程及操作介面，提升操作便捷性與整體使用體驗。
- 3、結合區域特性，整合不同服務客群需求，提供在地化與客製化服務，縮減城鄉差距，促進公平與服務均等。

(三)優化內部作業流程

運用多元管道蒐集同仁意見，持續檢討與改善內部作業流程，精簡行政程序與審核機制，提升行政效能。

(四)運用數位科技創新服務模式

結合人工智慧、大數據分析、物聯網及機器人流程自動化(以下簡稱RPA)等數位科技，導入智慧化服務流程，翻轉傳統稅務服務模式，提升服務品質與便民效率。

三、完善稅籍管理，增裕庫收

- (一)為維護房屋稅稅籍之正確性，訂定房屋稅稅籍及使用情形清查作業計畫，以掌握清查重點，提升查核效能。
- (二)為提高契稅稽徵效率及防杜逃漏，訂定加強辦理契稅專案查核計畫及契稅特殊案件選案管制標準作業流程，確保公平課稅。

- (三)為健全地價稅稅籍，依財政部推動遏止逃漏維護租稅公平重點工作計畫，持續辦理地價稅清查作業。
- (四)為維護租稅公平，訂定土地增值稅列管案件清查作業計畫，針對潛在風險案件加強查核，杜絕逃漏。
- (五)選定印花稅清查重點，有效執行查核作業，以遏止逃漏稅。
- (六)落實使用牌照稅車輛檢查及清查作業，以健全稅籍，維護租稅公平。
- (七)運用 RPA 辦理娛樂稅清查，簡化人力配置，提升工作效率，及時掌握稅源。

四、健全房屋稅制，抑制囤房投機

(一)全國房屋歸戶課徵差別稅率

因應113年7月起實施房屋稅差別稅率新制（俗稱囤房稅2.0），非自住住家用房屋改採全國歸戶全數累進適用差別稅率，修正本市房屋稅徵收率自治條例，擴大大自住房屋與非自住房屋稅率之差距。出租申報所得達租金標準及繼承取得共有房屋，稅率為1.5%至2.4%；起造人持有待銷售住家用房屋在2年內者，稅率為2%至2.4%，超過2年者，稅率為3.6%至4.8%；其他非自住住家用房屋，依全國歸戶持有戶數適用稅率為3.2%至4.8%，以落實居住正義。

(二)自住房屋輕稅，保障居住需求

為緩和調高囤房稅率的影響，除自住、公益出租人出租使用及社會住宅房屋仍採稅率1.2%課徵，不受影響外，並調降全國單一自住用房屋稅率為1%。另因政策目的或特殊性質之房屋，訂定不計入差別稅率計算之適用範圍，如公有房屋、公同共有房屋、勞工宿舍及其附設員工餐廳、有單獨權狀之建物公設部分、專供停車空間、長照及老人福利機構之住宿房屋等，按單一稅率課徵房屋稅。

五、推動智慧稅務治理，強化資訊安全與數位便民服務

- (一)強化 AI 模型之實務應用，提供兼顧高齡、數位落差及身心障礙等弱勢族群之智慧稅務服務，實現數位包容。
- (二)結合台中通 APP 整合稅務服務，提供個人化通知與便捷繳稅服務，提高使用者便利性。
- (三)建構稅務空間資訊平台，結合空間資訊與稅務開放資料，實現圖資化與資料視覺化，提供直覺式操作介面及多元應用分析。
- (四)推動原住民族族語姓名登錄於全國地方稅稅籍，尊重多元文化與族群平權。
- (五)導入 ISO 27701驗證，強化資訊安全與個資保護整合機制，提升防護韌性。
- (六)推動 RPA 應用，降低人工作業錯誤率，提升稽徵工作品質及行政效率。

六、加強欠稅清理，維護租稅公平

為有效推動欠稅清理業務，訂定移送執行、稅捐保全、繳款書送達與防止新欠清理舊欠等相關作業計畫，落實執行及控管，以提升稅捐徵收績效。

七、健全納稅者權益保障機制，促進徵納互信共榮

- (一)運用資訊系統及設備，強化違章事證蒐集效率與適法性，提升違章審理品質，有效保障納稅者權益，促進徵納雙方和諧。
- (二)提升同仁法令適用及查核能力，嚴謹審理行政救濟案件，善用協談機制化解爭議，有效減少訟源與爭議糾紛。
- (三)設置納稅者權利保護官，強化納保官協助解決稅捐爭議效能，提高民眾尋求協助的意願，落實司法院推動「訴訟外紛爭解決機制」(ADR)之目標。

八、客製化弱勢族群服務，減輕租稅負擔

- (一)主動辦理各項租稅減免措施，減輕弱勢族群之租稅負擔，保障其應有權益。
- (二)公益出租及社會住宅減徵房屋稅及地價稅，鼓勵房屋所有權人釋出閒置空屋予弱勢族群。
- (三)積極推動偏鄉稅務服務，設置多處視訊服務站，整合跨局處資源，提供稅務及相關多元便民服務，縮減城鄉服務落差，實現服務零距離。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
15項幸福政見	3-1-3 免徵電動車使用牌照稅	為鼓勵民眾使用低污染車輛，改善空氣品質，提升以電能為動力之電動車輛數，本市電動車輛免徵使用牌照稅期間至114年12月31日止。財政部於114年8月4日預告修正使用牌照稅法第5條草案，延長電動車免稅期限至118年12月31日。
推動優質便民服務	鼓勵創新簡化，落實簡政便民	鼓勵同仁研提與機關業務、管理制度、行政流程與書表簡化相關之興革意見，落實推動各項便民服務，提升服務品質與行政效率。
	稅務 e 化服務升級	一、全國首創 UTax(Your Tax)自動櫃員機，提供民眾多達28項稅務服務與發證功能，大幅縮短民眾處理稅務的時間，並持續優化系統功能與操作介面，提升整體使用便利性與服務品質。 二、優化全國版「24小時智慧客服-地稅小幫手」問答知識庫，提供更口語化回答，並串接試算申辦系統、e 化繳稅一站式服務，讓民眾享受24小時全年無休，即時便捷稅務服務。 三、官網全新導入 UI/ UX 數位體驗，打造以民眾需求為導向的網站，使用更沉浸、更直覺、獲取稅務資訊更即時；兒童版全新打造，營造童趣活潑及互動學習網站。
	線上申辦便捷又環保	結合數位發展部「個人化資料自主運用平台」，建置「友善稅務智慧個人雲平臺」，目前提供多達45項稅務線上申辦服務，以數位檔案取代紙本證明，兼顧資料安全與便利性，大幅提升民眾稅務處理效率。
完善稅籍管理，增裕庫收	房屋稅稅籍清查作業計畫	一、訂定房屋稅清查作業計畫，設定清查目標及清查重點，並由各分局因地制宜選定較具清查效益之重點區域，訂定清查子計畫，加強辦理清查作業，以維護稅籍資料之正確性。 二、於清查期初及期中召開會議，除檢討清查進度、清查績效成果外，並分享清查要領及經驗傳授，針對清查常見問題或民眾回饋意見，研討改進策略或精進作為，以有效提升清查效率。
	契稅專案查核計畫	一、訂定加強辦理契稅專案查核計畫，明確規範標準查核準據、查核範圍、任務編組、查核重點及管制方式，使同仁有所遵循，

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		以落實稽徵及抽核業務。 二、為有效查核及落實實質課稅原則，加強涉及契稅條例第12條所定案件之選案列管及查核，並訂定「契稅特殊案件選案管制標準作業流程」，由專人選案且明確規範作業流程、作業方式及核稅作業，以提高稽徵效率並防杜逃漏，維護課稅公平。
	地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫	一、訂定地價稅清查作業計畫，明確規劃查核目標、範圍及作業時程，並針對特別稅率用地、減免稅地及課徵田賦的土地，進行重點查核。同時運用地理資訊系統輔助查核，有效提升作業效率與查核精準度。 二、綜合運用內部地價稅、房屋稅、營業稅、租賃及戶籍等內部資料，並廣泛蒐集相關機關提供之營業、出租及遭占用等資訊，透過 SQL 程式進行勾稽交叉比對，產製查核清冊，以強化查核作業之周延性與準確性。 三、對內辦理內部講習會，協助同仁瞭解查核重點及操作流程，強化實務執行能力；對外發布新聞稿，宣導常見違規態樣與改課規定。 四、召開期中及期末檢討會議，追蹤查核進度、績效目標達成情形、改課情形及成果，並蒐集同仁及納稅義務人反映意見，研議改善對策與精進措施，滾動調整清查作業方式。
	土地增值稅列管案件清查作業計畫	一、訂定各項清查作業計畫，明確規範查核範圍及辦理時程，並於清查結束後彙整統計成果，以掌握整體執行情形。 二、對內辦理內部講習，說明查核重點及實務操作技巧，提升整體作業效率與準確性；對外發布新聞稿，宣導常見違規態樣及補稅態樣，促進徵納雙方和諧。 三、針對社會福利事業、私立學校受贈免稅案件、重購退稅及農地不課徵案件，明確訂定審核重點及查核方式，並定期控管進度，以提升清查績效。
	印花稅應稅憑證檢查計畫	運用政府電子採購網、台灣採購公報網及營業稅進銷項等管道，多方蒐集交易資訊，確實執行印花稅應稅憑證查核，健全稅制，以防杜逃漏。
	使用牌照稅開徵、催繳及清查作業計畫	一、訂定使用牌照稅開徵及催繳作業計畫，加強開徵及滯納案件之催繳與送達作業，以確保徵收工作順利推展並提升稽徵績效。 二、訂定使用牌照稅清查作業計畫，確實執行使用牌照稅應稅車輛檢查及免稅車輛清查，透過運用固定式車牌辨識系統、路邊收費停車檔案及監理違規資料等進行交查，舉發車輛違章案件；核准免稅案件，定期交查戶政、社政、監理機關資料產出異常清單，即時查核補稅，落實稅籍正確性及維護租稅公平。 三、辦理開徵前講習會及開徵後檢討會，強化同仁稽徵實務經驗交流，並視實際執行情形，適時滾動調整稽徵及清查作業要領。
	娛樂稅稅籍清查作業計畫	一、訂定年度清查計畫，運用娛樂稅圖資清查系統結合多元稅籍資料庫，建立交叉分析模型，精進查核作業，提升清查績效。 二、運用政府開放資料集與本府聯合稽查跨機關通報，精準比對娛樂稅稅籍資料庫，查核並輔導未辦登記業者辦理娛樂稅代徵登記，加強掌握娛樂業資訊，落實橫向聯繫，防止逃漏，增裕庫收。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
健全房屋稅制，抑制囤房投機	全國房屋歸戶課徵差別稅率	因應113年7月起實施房屋稅差別稅率新制（俗稱囤房稅2.0），非自住住家用房屋改採全國歸戶全數累進適用差別稅率，修正本市房屋稅徵收率自治條例，擴大自住房屋與非自住房屋稅率之差距。出租申報所得達租金標準及繼承取得共有房屋，稅率為1.5%至2.4%；起造人持有待銷售住家房屋在2年內者，稅率為2%至2.4%，超過2年者，稅率為3.6%至4.8%；其他非自住住家用房屋稅率，依全國歸戶持有戶數為3.2%至4.8%，逐步落實居住正義。
	自住房屋輕稅，保障居住需求	為緩和調高囤房稅率的影響，除自住、公益出租人出租使用及社會住宅房屋仍採稅率1.2%課徵，不受影響外，並調降全國單一自住用房屋之稅率為1%。另針對特殊性質之房屋，訂定不計入差別稅率計算之適用範圍，如公有房屋、公同共有房屋、勞工宿舍及其附設員工餐廳、有單獨權狀之建物公設部分、專供停車空間、長照及老人福利機構之住宿房屋等，按單一稅率課徵房屋稅。
推動智慧稅務治理，強化資訊安全與數位便民服務	AI 代理智慧服務	針對民眾於稅務服務可能面臨之不同領域與情境，強化 AI 模型實務應用之可行性與完整性，建立兼顧弱勢族群（高齡、數位落差、視覺/認知障礙者等）之數位服務，實現數位包容之目標。
	結合台中通 APP 提供稅務服務	主動提供個人化稅務訊息通知及簡便繳稅等功能，讓市民享有最貼心便利的稅務服務。
	建構稅務空間資訊平臺	配合開放資料之應用，將稅務資料結合空間資訊，達到資料可視化，架構直覺操作的圖資平臺，並產製空間資料集，供各界分析應用。
	主導規劃原住民族族語姓名登錄於全國地方稅稅籍	攜手財政部財政資訊中心推動作業系統升級，主動規劃地方稅稅籍之姓名欄位能完整呈現原住民族族語姓名，實現文化身分正名，落實資訊正確性，更展現政府對多元文化的尊重與包容，打造平權與友善並重的稅務服務。
	ISO 27001:2022及 ISO 27701驗證	為強化個資保護效能，預定於115年導入 ISO 27701 驗證，以銜接既有每年通過之 ISO 27001 驗證，全面提升資安防護能量與系統韌性。
	積極推動 RPA，提升行政效能	積極盤點例行且重複性高之工作流程，建立標準化、可複製之 RPA 模型，廣泛運用於各種經常辦理及類似之作業流程，以降低錯誤率，提升稽徵作業品質及效率。
加強欠稅清理，維護租稅公平	加強欠稅清理作業	為推動欠稅清理業務，訂定移送執行、稅捐保全、繳款書送達與防止新欠清理舊欠等相關作業計畫，落實執行及控管，以提升稅捐徵收績效，積極清理作為如下： 一、定期製作實際徵收淨額與責任目標及分配數之比較分析報表，進行統計評估。 二、訂定內部業務檢查計畫，執行內部稽核與案件抽查，並召開檢討會議，以研議及完善改進措施。 三、針對逾滯納期限及逾4個月尚未送達繳款書案件，強化繳款書送達作業。 四、加強欠稅移送執行作業與協助行政執行機關追查可供執行資料，並積極聲明參與法院及執行機關拍賣案件之分配。 五、強化稅捐保全措施，包括禁止財產處分、鎖定高欠稅風險案件、限制欠稅人出境及不動產移轉通報等作業。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
健全納稅者權益保障機制，促進徵納互信共榮	違章裁罰作業	一、辦理違章案件審理並製作裁處書。 二、強化違規事證之合法性，提升案件審理之專業水準。
	納稅者權利保護作業	一、遇有稅捐爭議委婉向納稅者說明後其仍有疑義時，主動告知納稅者得申請納保官協助。 二、適時輔導申訴或陳情之納稅者申請納保官協助，並由納保官提出改善建議。 三、納稅者提出復查申請時，納保官應主動瞭解並提供必要之諮詢與協助。
	行政救濟作業	一、納稅者申請復查案件之處理。 二、強化機關自我審查及協談機制，澈底解決稅捐爭議，疏減訟源。 三、訴願及行政訴訟案件之答辯。
	國家賠償作業	一、國家賠償案件之處理。 二、國家賠償訴訟案件之答辯。
客製化弱勢族群服務，減輕租稅負擔	主動減免稅捐	為保障民眾節稅權益，避免因不熟悉稅法而錯失減免資格，積極整合社政、監理、戶政與稅務等跨機關資料，就符合免稅條件者，主動通知房屋稅及使用牌照稅免徵，並提供多元便民服務管道，減輕弱勢族群租稅負擔。
	公益出租及社會住宅減徵	為保障弱勢族群之基本居住權益，主動篩選符合房屋稅及地價稅減免條件之公益出租人與社會住宅案件，協助其申請租稅優惠，並對已申請案件主動辦理展延，免除重複申請負擔；另針對包租代管社會住宅案件，依據國家住宅及都市更新中心提供之媒合清冊，主動核予相關稅捐減免，以鼓勵空屋釋出與社宅推動，協助弱勢族群安心居住，落實居住正義。
	強化偏鄉服務，關懷零距離	積極加強偏鄉服務，於和平區之公所、戶政事務所及各里辦公處設置視訊服務站，整合跨局處資源，提供「稅務、監理、社福、民政、地政、法制、客家、行政執行」等 8合1多元服務。民眾可就近申辦相關業務，免除舟車勞頓，實現原鄉服務零距離，弭平城鄉服務落差。