

彰化縣政府 103 年度自行研究報告

房屋稅與地價稅綜合服務區 可行性之研究

研究單位：彰化縣地方稅務局

研究人員：高丞佑、黃思齊

研究期程：103 年 1 月至 103 年 10 月

中 華 民 國 一 〇 三 年 十 月 三 十 一 日

彰化縣政府 103 年度自行研究成果摘要表	
計畫名稱	房屋稅與地價稅綜合服務區可行性之研究
研究單位及人員	彰化縣地方稅務局
期程	103 年 1 月至 103 年 10 月
經費	無
緣起與目的	<p>在地價稅與房屋稅分開稽徵的制度下，納稅人常因同時持有房屋及土地，卻無法同時辦理房屋稅及地價稅之減免及使用情形變更以及申請手續，引發民怨。房屋稅及地價稅由不同單位的承辦人負責，平時必須藉由會辦方式來橫向聯繫及管控，惟偶有疏忽，容易造成核課錯誤及浪費人力。另如案件屬必需現場勘查者，因分屬不同承辦人，而造成重複勘查或共同會勘人力的浪費，更造成民眾之困擾。</p> <p>又房屋稅每年 5 月份開徵，地價稅 11 月份開徵，每個承辦人只承辦一個稅目，工作有淡旺季，致無法充分有效運用人力及減輕承辦開徵稅目同仁之工作壓力。</p> <p>因此，如能將地價稅與房屋稅合併由同一個單位、同一承辦人員，負責所有調查稽徵核課作業，將可簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效率，簡化申請減免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。</p>
方法與過程	<p>本研究採取品管圈與標竿學習法等兩種研究方法，其中透過品管圈確定「房屋稅與地價稅綜合服務區之探討」為本局的創新改革方案，並以標竿學習法對於台北市稅捐稽徵處自 101 年起實施房屋稅與地價稅綜合服務區之實施經驗與成果，探討本局實施之可行性，並提出結論與建議作為本局實施之借鏡。</p>

研究發現及建議

一、研究發現

兩稅（房屋稅與地價稅）合一綜合服務區確可簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效率，簡化申請減免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。

二、建議

（一）立即可行之建議

先行實施房屋稅科與地價稅科之房屋稅與地價稅服務區人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有服務區人員在短期內均具有房屋稅與地價稅的實際稽徵作業經驗。並建立 SOP 標準作業流程，以利未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事房屋稅與地價稅之稽徵作業。

進行組織調整，將房屋稅科之房屋稅服務區人員與地價稅科之地價稅服務區人員合併組成不動產持有稅科，專責房屋稅與地價稅之稽徵作業程序（含稅籍管理及調查以及減免之作業），其他兩科剩餘之人力（含原負責地價稅與房屋稅開徵作業及欠稅清理作業人員、契稅稽徵作業人員）另組成不動產稅務管理科，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及欠稅之清理作業以及契稅之稽徵作業。

（二）中長期規劃建議

先行實施目前土地增值稅科之土地增值稅及印花稅稽徵作業人員與房屋稅科之契稅之稽徵作業人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有承辦人員在短期內均具有土地增值稅及印花稅以及契稅的實際稽徵作業經驗。並建立 SOP 標準作業流程，以利未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業。

進行組織調整，將目前土地增值稅科之土地增值稅與印花稅稽徵作業人員與目前房

	<p>屋稅科之契稅稽徵作業人員合併組成「不動產移轉稅科」，專責土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業程序。其他剩餘之人力併入「不動產稅務管理科」，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅與印花稅欠稅之清理作業，並將目前消費稅科使用牌照稅之開徵作業及欠稅之清理作業納入並更名為「稅務管理科」。由稅務管理科統籌本縣所有地方稅之之開徵作業及欠稅之清理作業，以簡化作業並提升稽徵績效。</p>
備註	

目 錄

摘要.....	01
壹、主旨及背景說明.....	7
貳、相關研究文獻之探討.....	8
參、研究方法.....	25
肆、研究發現.....	27
伍、結論與建議.....	28
參考文獻.....	32
附錄：	
一、品管圈活動成果報告書.....	33
二、標竿學習心得報告.....	40

房屋稅與地價稅綜合服務區可行性之研究

摘要

壹、主旨及背景說明

本局負責地方稅之稽徵且採依稅目分管之稽徵制度，在地價稅與房屋稅分開稽徵的制度下，納稅人常因同時持有房屋及土地，卻無法同時辦理房屋稅及地價稅之減免及使用情形變更以及申請手續，引發民怨。房屋稅及地價稅由不同單位的承辦人負責，平時必須藉由會辦方式來橫向聯繫及管控，惟偶有疏忽，容易造成核課錯誤及浪費人力。另如案件屬必須現場勘查者，因分屬不同承辦人，而造成重複勘查或共同會勘人力的浪費，更造成民眾之困擾。

又本局每年定期於5 月份開徵房屋稅，11 月份開徵地價稅，每個承辦人只承辦一個稅目，工作有淡旺季，致無法充分有效運用人力及減輕承辦開徵稅目同仁之工作壓力。

因此，如能將地價稅與房屋稅合併由同一個單位、同一承辦人員，負責所有調查稽徵核課作業，將可簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效率，簡化申請減免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。

貳、相關研究文獻之探討

本研究僅就組織沿革、不動產持有稅制度、房屋稅與地價稅依稅目分管稽徵制度之缺失等文獻探討如下：

一、組織沿革

本局田賦、地價稅業務及房屋稅業務，在民國 92 年 1 月以前係隸屬在同一科內，同一單位主管，雖業務性質不同，在溝通聯繫上，尚稱順暢。惟自民國 92 年 1 月以後地價稅與房屋稅業務分別隸屬總處地價稅科與房屋稅科，房屋稅及地價稅業務更專業細分，在課稅依據（土地稅法及房屋稅條例）不同法規情況下，課稅對象及稅基不同，開徵期間也不同，其減免稅之政策目的與規定更不一致，造成業務聯繫上更為困難，民眾更加不知所措，不但沒有效率，更造成民眾的不便。

二、不動產持有稅制度

各國不動產稅制雖值得我國學習，可作為研擬不動產稅制改革方向的參考，但是否可完全適用於我國，仍應視我國的實際社會、經濟、政策背景等情況做適當之調整、因地制宜應較為合理（鄭維瑩，102 年 8 月）。尤其我國地價稅與房屋稅現行規定的課徵標的、課徵範圍、稅率及減免規定大不相同，如要合併課徵必須經過立法院三讀通過修正合併土地稅法及房屋稅條例，非短期內能夠達成政策目標。況且合併後的減免規定如何整合？稅率如何訂定？必須經過精算統計且將造成部分民眾稅負降低，部分民眾稅負提高，給予民眾全面加稅之誤解，而引起修法之阻力與抗爭。在「舊稅即良稅」

與「新稅即惡稅」之原則下，應先行實施房屋稅與地價稅綜合服務區，以簡化稽徵作業，提高行政效率，並簡化減免申請程序，以加強便民服務，化解民怨。

三、房屋稅與地價稅依稅目分管稽徵制度之缺失

房屋稅與地價稅均為財產稅且關係密切；房屋稅，係以附著於土地之各種房屋，及有關增加該房屋使用價值之建築物，為課徵對象。地價稅，則以已規定地價之土地，除田賦外，為課徵對象。因房屋建築在土地上，具有不可分離之特性，在未能合併課稅前，應可從稽徵行政業務上，合併服務區由同一個單位、同一承辦人員、作一次性的全面服務，以加強便民服務消弭民怨。

參、研究方法

本研究採取品管圈與標竿學習法等兩種研究方法，其中透過品管圈確定「房屋稅與地價稅綜合服務區之探討」為本局的創新改革方案，並以標竿學習法對於台北市稅捐稽徵處自 101 年起實施房屋稅與地價稅綜合服務區之實施經驗與成果，探討本局實施之可行性，並提出結論與建議作為本局實施之借鏡。

肆、研究發現

兩稅（房屋稅與地價稅）合一綜合服務區確可簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效率，簡化申請請免作業程序，提升便民服

務績效，化解民怨。

伍、結論與建議

一、結論

本局實施「房屋稅與地價稅綜合服務區」確實可行，惟仍可進一步實施「土地增值稅與契稅綜合服務區」，同時進行組織調整，將現行的房屋稅科、地價稅科、土地增值稅科等三科的業務合併，並調整為「不動產持有稅科」及「不動產移轉稅科」以及「稅務管理科」等三科。除可簡化申請減免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。並可透過業務分工，簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效率。

二、建議

(一) 立即可行之建議

先行實施房屋稅科與地價稅科之房屋稅與地價稅服務區人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有服務區人員在短期內均具有房屋稅與地價稅的實際稽徵作業經驗。並建立 SOP 標準作業流程，以利未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事房屋稅與地價稅之稽徵作業。

進行組織調整，將房屋稅科之房屋稅服務區人員與地價稅科

之地價稅服務區人員合併組成不動產持有稅科，專責房屋稅與地價稅之稽徵作業程序（含稅籍管理、調查以及減免之作業），其他兩科剩餘之人力（含原負責地價稅與房屋稅開徵作業及欠稅清理作業人員、契稅稽徵作業人員）另組成不動產稅務管理科，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及欠稅之清理作業以及契稅之稽徵作業。

（二）中長期規劃建議

其次實施目前土地增值稅科之土地增值稅及印花稅稽徵作業人員與房屋稅科之契稅之稽徵作業人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有承辦人員在短期內均具有土地增值稅及印花稅以及契稅的實際稽徵作業經驗。並建立 SOP 標準作業流程，以利未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業。

進行組織調整，將目前土地增值稅科之土地增值稅與印花稅稽徵作業人員與目前房屋稅科之契稅稽徵作業人員合併組成「不動產移轉稅科」，專責土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業程序。其他剩餘之人力併入「不動產稅務管理科」，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅與印

花稅欠稅之清理作業，並將目前消費稅科使用牌照稅之開徵作業及欠稅之清理作業納入並更名為「稅務管理科」。由稅務管理科統籌本縣所有地方稅之開徵作業及欠稅之清理作業，以簡化作業並提升稽徵績效。

第一章 主旨及背景說明

財源乃是政府推動各項國家建設主要項目之一，政府所需的財源主要是來自於稅收。惟租稅具有無償性及強制性，在稽徵及納稅的過程中，必須具有客觀性及便利性，才能降低人民的痛苦感與抗拒。因此，如何簡化稽徵程序並加強便民服務，為稽徵機關的首要目標。

本局負責地方稅之稽徵且採依稅目分管之稽徵制度，在地價稅與房屋稅分開稽徵的制度下，納稅人常因同時持有房屋及土地，卻無法同時辦理房屋稅及地價稅之減免及使用情形變更以及申請手續，引發民怨。

且同一間房屋應繳納之房屋稅及地價稅由不同單位的承辦人負責，平時必須藉由會辦方式來橫向聯繫及管控，惟偶有疏忽，容易造成核課錯誤及浪費人力。另如案件屬必須現場勘查者，因分屬不同承辦人，而造成重複勘查或共同會勘人力的浪費，更造成民眾之困擾。

又本局每年定期於5 月份開徵房屋稅，11 月份開徵地價稅，每個承辦人只承辦一個稅目，遇所負責稅目開徵期間則非常忙碌，而其他時間則較空閒，亦即工作有淡旺季，於旺季工作量驟增忙不過來時，未開徵稅目之承辦人員，因不熟悉其他稅目之專業知識及作業程序而難以彈性支援，致各別單位無法充分有效運用人力，紓解開徵期間擁擠之洽公人潮及減輕承辦開徵稅目同仁之工作壓力。

因此，如能將地價稅與房屋稅合併由同一個單位、同一承辦人員，負責所有調查稽徵核課作業，將可簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效率，簡化申請減免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。

第二章 相關研究文獻之探討

本研究僅就組織沿革、不動產持有稅制度、房屋稅與地價稅依稅目分管稽徵制度之缺失等文獻探討如下：

第一節 組織沿革

本局在台灣光復後，彰化市為省轄市，設彰化市稅捐稽徵處，民國39年10月本省實施地方自治，重新調整行政區域，將台中縣屬之員林、彰化、北斗，三區合併改設彰化縣，縣治設於彰化市，分設四個課、主計室、人事室及員林、北斗、鹿港三分處，編制員額167人，田賦、地價稅及房屋稅業務隸屬總處第二課及分處。民國41年裁撤鹿港分處。

民國63年8月增設審核室、第五課、秘書室，原總務室、資料室裁撤，編制員額仍為307人，民國76年1月，實施功能分課，改設秘書室、會計室、人事室、複核課、納稅服務課、工商稅課、財產稅課（原第二課）、消費稅課、電子作業課、法務課、員林分處、北斗分處。田賦、地價稅及房屋稅業務隸屬總處財產稅課及分處。

民國92年1月配合營業稅業務移撥國稅，員額移撥56人，剩餘編制

員額233人；原工商稅課裁撤，原財產稅課、電子作業課及秘書室調整改設土地稅課、房屋稅課、資訊課及行政室。從此在總處田賦、地價稅業務隸屬土地稅課，房屋稅業務隸屬總處房屋稅課，不再隸屬同一課內。

民國97年1月因應地方制度法及地方行政機關組織準則條文修正，配合更名為「彰化縣地方稅務局」；原設課室改設為科；原設土地稅課，改分設為地價稅科及土地增值稅科；員林、北斗分處改設為員林、北斗分局，總局田賦、地價稅業務隸屬地價稅科，房屋稅業務隸屬總處房屋稅科。

小結：本局田賦、地價稅業務及房屋稅業務，在民國92年1月以前係隸屬在同一科內，同一單位主管，雖業務性質不同，在溝通聯繫上，尚稱順暢。惟自民國92年1月以後地價稅與房屋稅業務分別隸屬總處地價稅科與房屋稅科，房屋稅及地價稅業務更專業細分，在課稅依據（土地稅法及房屋稅條例）不同法規情況下，課稅對象及稅基不同，開徵期間也不同，其減免稅之政策目的與規定更不一致，造成業務聯繫上更為困難，民眾更加不知所措，不但沒有效率，更造成民眾的不便。

第二節 不動產持有稅制度

我國土地及房屋係分離課稅，不動產持有時土地依據土地稅法規，按土地公告地價課徵地價稅，房屋則依據房屋稅條例的規定按房

屋評定現值課徵房屋稅。並分別規定減免規定如下（全國法規資料庫入口網站）：

一、地價稅減免規定

（一）自用住宅用地：

土地稅法第17條規定：合於左列規定之自用住宅用地，其地價稅按千分之二計徵：

- 一、都市土地面積未超過三公畝部分。
- 二、非都市土地面積未超過七公畝部分。

國民住宅及企業或公營事業興建之勞工宿舍，自動工興建或取得土地所有權之日起，其用地之地價稅，適用前項稅率計徵。

土地所有權人與其配偶及未成年之受扶養親屬，適用第一項自用住宅用地稅率繳納地價稅者，以一處為限。

（二）事業直接使用之土地

土地稅法第18條規定：供左列事業直接使用之土地，按千分之十計徵地價稅。但未按目的事業主管機關核定規劃使用者，不適用之：

- 一、工業用地、礦業用地。
- 二、私立公園、動物園、體育場所用地。
- 三、寺廟、教堂用地、政府指定之名勝古蹟用地。

四、經主管機關核准設置之加油站及依都市計畫法規定設置之供公眾使用之停車場用地。

五、其他經行政院核定之土地。

在依法劃定之工業區或工業用地公告前，已在非工業區或工業用地設立之工廠，經政府核准有案者，其直接供工廠使用之土地，準用前項規定。

第一項各款土地之地價稅，符合第六條減免規定者，依該條減免之。

(三) 公共設施保留地

土地稅法第19條規定：都市計畫公共設施保留地，在保留期間仍為建築使用者，除自用住宅用地依第十七條之規定外，統按千分之六計徵地價稅；其未作任何使用並與使用中之土地隔離者，免徵地價稅。

(四) 公有土地

土地稅法第20條規定：公有土地按基本稅率徵收地價稅。但公有土地供公共使用者，免徵地價稅。

(五) 公有土地之其他減免

土地稅減免規則第7條規定：下列公有土地地價稅或田賦全免：

一、供公共使用之土地。

二、各級政府與所屬機關及地方自治機關用地及其員工宿舍用地。

但不包括供事業使用者在內。

三、（刪除）。

四、國防用地及軍事機關、部隊、學校使用之土地。

五、公立之醫院、診所、學術研究機構、社教機構、救濟設施及公、

私立學校直接用地及其員工宿舍用地，以及學校學生實習所用

之直接生產用地。但外國僑民學校應為該國政府設立或認可，

並依私立高級中等以下外國僑民學校及附設幼稚園設立及管

理辦法設立，且以該國與我國有相同互惠待遇或經行政院專案

核定免徵者為限；本國私立學校，以依私立學校法立案者為限。

六、農、林、漁、牧、工、礦機關直接辦理試驗之用地。

七、糧食管理機關倉庫用地。

八、鐵路、公路、航空站、飛機場、自來水廠及垃圾、水肥、污水

處理廠（池、場）等直接用地及其員工宿舍用地。但不包括其

附屬營業單位獨立使用之土地在內。

九、引水、蓄水、洩水等水利設施及各項建造物用地。

十、政府無償配供貧民居住之房屋用地。

十一、名勝古蹟及紀念先賢先烈之館堂祠廟與公墓用地。

十二、觀光主管機關為開發建設觀光事業，依法徵收或協議購買之

土地，在未出賣與興辦觀光事業者前，確無收益者。

十三、依停車場法規定設置供公眾使用之停車場用地。

前項公有土地係徵收、收購或受撥用而取得者，於其尚未辦妥產權登記前，如經該使用機關提出證明文件，其用途合於免徵標準者，徵收土地自徵收確定之日起、收購土地自訂約之日起、受撥用土地自撥用之日起，準用前項規定。

原合於第一項第五款供公、私立學校使用之公有土地，經變更登記為非公有土地後，仍供原學校使用者，準用第一項規定。

公立學校之學生宿舍，由民間機構與主辦機關簽訂投資契約，投資興建並租與該校學生作宿舍使用，且約定於營運期間屆滿後，移轉該宿舍之所有權予政府者，於興建及營運期間，其基地之地價稅得由當地主管稽徵機關專案報請直轄市、縣（市）主管機關核准免徵。

（六）私有土地之其他減免

土地稅減免規則第8條規定：私有土地減免地價稅或田賦之標準如下：

一、財團法人或財團法人所興辦業經立案之私立學校用地、為學生實習農、林、漁、牧、工、礦等所用之生產用地及員生宿舍用地，經登記為財團法人所有者，全免。但私立補習班或函授學

校用地，均不予減免。

- 二、經主管教育行政機關核准合於私立社會教育機構設立及獎勵辦法規定設立之私立圖書館、博物館、科學館、藝術館及合於學術研究機構設立辦法規定設立之學術研究機構，其直接用地，全免。但以已辦妥財團法人登記，或係辦妥登記之財團法人所興辦，且其用地為該財團法人所有者為限。
- 三、經事業主管機關核准設立，對外絕對公開，並不以營利為目的之私立公園及體育館場，其用地減徵百分之五十；其為財團法人組織者減徵百分之七十。
- 四、經事業主管機關核准設立之私立農、林、漁、牧、工、礦試驗場，辦理五年以上，具有試驗事實，其土地未作其他使用，並經該主管機關證明者，其用地減徵百分之五十。
- 五、經事業主管機關核准設立之私立醫院、捐血機構、社會救濟慈善及其他為促進公眾利益，不以營利為目的，且不以同業、同鄉、同學、宗親成員或其他特定之人等為主要受益對象之事業，其本身事業用地，全免。但為促進公眾利益之事業，經由當地主管稽徵機關報經直轄市、縣（市）主管機關核准免徵者外，其餘應以辦妥財團法人登記，或係辦妥登記之財團法人所興辦，且其用地為該財團法人所有者為限。

- 六、經事業主管機關核准設立之私立公墓，其為財團法人組織，且不以營利為目的者，其用地，全免。但以都市計畫規劃為公墓用地或非都市土地經編定為墳墓用地者為限。
- 七、經事業主管機關核准興建之民營鐵、公路或專用鐵、公路，經常開放並附帶客貨運輸者，其基地，全免。
- 八、經事業主管機關核准興辦之農田水利事業，所有引水、蓄水、洩水各項建造物用地，全免；辦公處所及其工作站房用地減徵百分之五十。
- 九、有益於社會風俗教化之宗教團體，經辦妥財團法人或寺廟登記，其專供公開傳教佈道之教堂、經內政部核准設立之宗教教義研究機構、寺廟用地及紀念先賢先烈之館堂祠廟用地，全免。但用以收益之祀田或放租之基地，或其土地係以私人名義所有權登記者不適用之。
- 十、無償供給政府機關、公立學校及軍事機關、部隊、學校使用之土地，在使用期間以內，全免。
- 十一、各級農會、漁會之辦公廳及其集貨場、依法辦竣農倉登記之倉庫或漁會附屬之冷凍魚貨倉庫用地，減徵百分之五十。
- 十二、經主管機關依法指定之私有古蹟用地，全免。
- 前項第一款之私立學校，第二款之私立學術研究機構及第五款

之私立社會救濟慈善各事業，其有收益之土地，而將全部收益直接用於各該事業者，其地價稅或田賦得專案報請減免。第三款、第四款、第六款、第七款、第八款及第十一款之各事業用地，應以各該事業所有者為限。但第三款之事業租用公地為用地者，該公地仍適用該款之規定。

(七) 無償供公眾通行之道路土地

土地稅減免規則第9條規定：無償供公眾通行之道路土地，經查明屬實者，在使用期間內，地價稅或田賦全免。但其屬建造房屋應保留之法定空地部分，不予免徵。

(八) 供公共通行之騎樓走廊地

土地稅減免規則第10條規定：供公共通行之騎樓走廊地，無建築改良物者，應免徵地價稅，有建築改良物者，依左列規定減徵地價稅。

一、地上有建築改良物一層者，減徵二分之一。

二、地上有建築改良物二層者，減徵三分之一。

三、地上有建築改良物三層者，減徵四分之一。

四、地上有建築改良物四層以上者，減徵五分之一。

前項所稱建築改良物係指附著於土地之建築物或工事。

(九) 海岸、山地或重要軍事設施區

土地稅減免規則第11-1條規定：由國防部會同內政部指定海岸、山地或重要軍事設施區，經依法劃為管制區而實施限建或禁建之土地，減免地價稅或田賦之標準如下：

- 一、限建之土地，得在百分之三十範圍內，由直轄市、縣（市）主管機關酌予減徵。
- 二、禁建之土地，減徵百分之五十。但因禁建致不能建築使用且無收益者，全免。

(十) 海岸、山地或重要軍事設施區

土地稅減免規則第11-2條規定：水源水質水量保護區依都市計畫程序劃定為水源特定區者，減免地價稅或田賦之標準如左：

- 一、農業區及保護區，減徵百分之五十。
- 二、住宅區，減徵百分之三十。
- 三、商業區，減徵百分之二十。

(十一) 古蹟保存區或編定為古蹟保存用地

土地稅減免規則第11-3條規定：依法劃定為古蹟保存區或編定為古蹟保存用地之土地，減免地價稅或田賦之標準如左：

- 一、土地或建築物之使用及建造受限制者，減徵百分之三十。
- 二、禁建之土地，減徵百分之五十；但因禁建致不能建築使用且無收益者，全免。

(十二) 飛航管制區

土地稅減免規則第11-4條規定：飛航管制區依航空站飛行場助航設備四周禁止限制建築物及其他障礙物高度管理辦法規定禁止建築之土地，其地價稅或田賦減徵百分之五十。但因禁止建築致不能建築使用且無收益者，全免。

依前項辦法規定限制建築地區之土地，因實際使用確受限制者，其地價稅或田賦得在百分之三十範圍內，由直轄市、縣（市）主管機關酌予減徵。

(十三) 尚未發布細部計畫之都市計畫地區土地

土地稅減免規則第11-5條規定：已發布主要計畫尚未發布細部計畫之都市計畫地區，其主要計畫變更案於本規則中華民國九十六年十二月十九日修正施行前，業經內政部都市計畫委員會審議，因受限於防洪計畫致尚未能核定者，於該地區細部計畫發布實施前，其地價稅或田賦得在百分之三十範圍內，由當地主管稽徵機關報請直轄市、縣（市）主管機關酌予減徵。

(十四) 因山崩、地陷、流失、沙壓等環境限制及技術上無法使用土地

土地稅減免規則第12條規定：因山崩、地陷、流失、沙壓等環境限制及技術上無法使用之土地，地價稅全免。

二、房屋稅減免規定

(一) 不堪居住之房屋

房屋稅條例第 8 條規定：房屋遇有焚燬、坍塌、拆除至不堪居住程度者，應由納稅義務人申報當地主管稽徵機關查實後，在未重建完成期內，停止課稅。

(二) 公有房屋

房屋稅條例第 14 條規定：公有房屋供左列各款使用者，免徵房屋稅：

- 一、各級政府機關及地方自治機關之辦公房屋及其員工宿舍。
- 二、軍事機關部隊之辦公房屋及其官兵宿舍。
- 三、監獄看守所及其辦公房屋暨員工宿舍。
- 四、公立學校、醫院、社會教育學術研究機構及救濟機構之校舍、院舍、辦公房屋及其員工宿舍。
- 五、工礦、農林、水利、漁牧事業機關之研究或試驗所所用之房屋。
- 六、糧政機關之糧倉、鹽務機關之鹽倉、公賣事業及政府經營之自來水廠（場）所使用之廠房及辦公房屋。
- 七、郵政、電信、鐵路、公路、航空、氣象、港務事業，供本身業務所使用之房屋及其員工宿舍。
- 八、名勝古蹟及紀念先賢先烈之祠廟。
- 九、政府配供貧民居住之房屋。

一〇、政府機關為輔導退除役官兵就業所舉辦事業使用之房屋。

(三) 私有房屋

房屋稅條例第 15 條規定：私有房屋有下列情形之一者，免徵房屋稅：

- 一、業經立案之私立學校及學術研究機構，完成財團法人登記者，其供校舍或辦公使用之自有房屋。
- 二、業經立案之私立慈善救濟事業，不以營利為目的，完成財團法人登記者，其直接供辦理事業所使用之自有房屋。
- 三、專供祭祀用之宗祠、宗教團體供傳教佈道之教堂及寺廟。但以完成財團法人或寺廟登記，且房屋為其所有者為限。
- 四、無償供政府機關公用或供軍用之房屋。
- 五、不以營利為目的，並經政府核准之公益社團自有供辦公使用之房屋。但以同業、同鄉、同學或宗親社團為受益對象者，除依工會法組成之工會經由當地主管稽徵機關報經直轄市、縣(市)政府核准免徵外，不在此限。
- 六、專供飼養禽畜之房舍、培植農產品之溫室、稻米育苗中心作業室、人工繁殖場、抽水機房舍；專供農民自用之燻菸房、稻穀及茶葉烘乾機房、存放農機具倉庫及堆肥舍等房屋。
- 七、受重大災害，毀損面積佔整棟面積五成以上，必須修復始能使

用之房屋。

八、司法保護事業所有之房屋。

九、住家房屋現值在新臺幣十萬元以下者。但房屋標準價格如依第十一條第二項規定重行評定時，按該重行評定時之標準價格增減程度調整之。調整金額以千元為單位，未達千元者，按千元計算。

十、農會所有之倉庫，專供糧政機關儲存公糧，經主管機關證明者。

十一、經目的事業主管機關許可設立之公益信託，其受託人因該信託關係而取得之房屋，直接供辦理公益活動使用者。

私有房屋有下列情形之一者，其房屋稅減半徵收：

一、政府平價配售之平民住宅。

二、合法登記之工廠供直接生產使用之自有房屋。

三、農會所有之自用倉庫及檢驗場，經主管機關證明者。

四、受重大災害，毀損面積佔整棟面積三成以上不及五成之房屋。

依第一項第一款至第八款、第十款、第十一款及第二項規定減免房屋稅者，應由納稅義務人於減免原因、事實發生之日起三十日內，申報當地主管稽徵機關調查核定之；逾期申報者，自申報日當月份起減免。

持有不動產之課徵標的通常分成兩種情況，一種是經土地和

房屋合併在一個稅種中徵收，如美國的財產稅、日本的固定資產稅及都市計劃稅、英國的市政稅及非住家財產稅、新加坡的財產稅；另一種是將土地及建物分開課徵，如臺灣土地課徵地價稅，房屋課徵房屋稅，澳洲的地方財產稅也是將土地及建物分開課徵。惟世界各國不動產稅制不動產持有稅制大多是土地與房屋合併課徵（鄭維瑩，102年8月）。屏東縣稅務局長亦認為，近年來房價高漲，各界學者紛紛建議不動產稅制應加速改革，只是提高房屋稅率不足以解決目前住宅正義問題，土地房屋應合併課稅不動產稅制才得以健全（施錦芳，102年11月）。故土地與房屋合併課徵不動產持有稅是我國不動產稅制改革的長期目標。

小結：各國不動產稅制雖值得我國學習，可作為研擬不動產稅制改革方向的參考，但是否可完全適用於我國，仍應視我國的實際社會、經濟、政策背景等情況做適當之調整、因地制宜應較為合理（鄭維瑩，102年8月）。尤其我國地價稅與房屋稅現行規定的課徵標的、課徵範圍、稅率及減免規定大不相同，如要合併課徵必須經過立法院三讀通過修正合併土地稅法及房屋稅條例，非短期內能達成政策目標。況且合併後的減免規定如何整合？稅率如何訂定？必須經過精算統計且將造成部分民眾稅負降低，部分民眾稅負提高，給予民眾全面加稅之誤解，而引起修法之阻力與抗爭。

在「舊稅即良稅」與「新稅即惡稅」之原則下，應先行實施房屋稅與地價稅綜合服務區，以簡化稽徵作業，提高行政效率，並簡化減免申請程序，以加強便民服務，化解民怨。

第三節 房屋稅與地價稅依稅目分管稽徵制度之缺失

臺北市稅捐稽徵處(102年6月)認為採依稅目分管之稽徵制度，民眾洽辦房屋有關之地價稅及房屋稅必須輾轉不同櫃臺分別由各稅之承辦人辦理，常常引起民眾的不諒解及質疑效率欠佳等問題。此劃分方式雖便於管理，但產生下問題：

一、 無法同時解決一間房屋之房屋稅及地價稅問題引發民怨

民眾持有之不動產，包含房屋及其坐落之土地，在平時每年必須繳納房屋稅及地價稅，在買賣時，必須繳納契稅及土地增值稅。以民眾之立場而言，一間房子即代表土地及房屋，當其房屋使用情形有變動，如從營業變為自己住家使用時，會認為只要申請房屋使用情形變更，其房屋稅及地價稅均可同時變為住家用之優惠稅率。然而因本處房屋稅與地價稅之承辦人不同，民眾必須在不同的櫃臺分別申請房屋稅按住家用稅率及地價稅按自用住宅用地稅率課稅，不僅增加其洽公時間，有時因民眾不知道房屋稅申請了，地價稅尚須另外申請，於收到地價稅稅單時才發現未適用優惠稅率，但因已逾9月22日申請期限，就算補申請，當

年也要繳較多的地價稅，因此造成民怨。

二、容易造成核課錯誤及浪費人力

每間房屋應繳納之房屋稅及地價稅由不同股的承辦人負責，平時必須藉由會辦方式來橫向聯繫及管控，惟偶有疏忽，會導致房屋使用情形已變更，但地價稅卻未即時更正；或者地價稅已由納稅人申請核准按自用住宅用地稅率課徵，但房屋稅卻因承辦股別及人員不同，而未同步改為住家用稅率課徵，而遭納稅人質疑，為何無法一次辦妥，及指責無效率。另如案件屬必須現場勘查者，因分屬不同承辦人，而造成重複勘查或共同會勘人力的浪費。

三、無法充分有效運用人力紓解開徵人潮及同仁壓力

該處每年定期於5 月份開徵房屋稅，11 月份開徵地價稅，每個承辦人只承辦一個稅目，遇所司稅目開徵期間則非常忙碌，而其他時間則較空閒，亦即工作有淡旺季，於旺季工作量驟增忙不過來時，未開徵稅目之承辦人員，因不熟悉其他稅目之專業知識及作業程序而難以彈性支援，致各分處無法充分有效運用人力，紓解開徵期間擁擠之洽公人潮及減輕承辦開徵稅目同仁之工作壓力。

四、單辦一稅目，他稅目之專業經驗傳承不易影響為民服務品質

各股承辦人具備之法令專業不同，難以交流，經驗傳承不易，且因不諳其他稅目相關之課稅法令規定，無法提供民眾最適切最完整的諮詢服務。

小結：房屋稅與地價稅均為財產稅且關係密切；房屋稅，係以附著於土地之各種房屋，及有關增加該房屋使用價值之建築物，為課徵對象。地價稅，則以已規定地價之土地，除田賦外，為課徵對象。因房屋建築在土地上，具有不可分離之特性，在未能合併課稅前，應可從稽徵行政業務上，合併服務區由同一個單位、同一承辦人員、作一次性的全面服務，以加強便民服務消弭民怨。

第三章 研究方法

本研究採取品管圈與標竿學習法等兩種研究方法，其中透過品管圈就(一) 房屋稅與地價稅綜合服務區之探討、(二) 房屋稅與地價稅聯合勘查之探討、(三) 土地增值稅與契稅綜合服務區之探討等三個主題確定可行的創新改革方案，並以標竿學習法對於台北市稅捐稽徵處自101年起實施房屋稅與地價稅綜合服務區之實施經驗與成果，探討本局實施房屋稅與地價稅綜合服務區之可行性，並提出結論與建議作為本局實施之借鏡。

一、品管圈

品管圈 (Quality Control Circle, QCC) 是由日本品質大師石川馨 (Kaoru Ishikawa) 於1962年發明的，台灣也稱為團結圈。品管圈也稱為QC小組 (Quality Control)，其組成為6人，包括圈長與記錄，其中圈長主持會議 (圈會) 而紀錄擔任幕僚，協助議程與整理紀錄。品管圈屬於自發性，其組成包括主管、員工與現場技術人員，目的為藉由腦力激盪 (Brainstorming workshop)、共通手法與共通流程，提升現場製造品質與工程問題的解決。

二、標竿學習法

標竿學習 (benchmarking) 係指一個組織選定與同業中最成功的組織相互比較其產品、服務和方法的歷程，以提高其組織績效。標竿學習法起源於企業界，且推動標竿學習法已有卓越成就。標竿學習法是採取一系列的措施，以確認和引進最高標竿，進而改善績效的過程 (91年6月張長桂)。

Keehley, Medlin, Macbride, Longmire 等人(1997)認為：「標竿學習法是一確認 (identifying) 與引進 (importing) 最高標竿 (best practices)，以提高績效的過程。」Fischer(1994)則認為：「標竿學習法是比較 (comparing) 本機關與其他機關的績效，以獲取新的途徑和觀念的過程。」Cook(1995)認為：「標竿學習法是從類似組織或其他行業中認定、瞭解和採納最高標竿的一個過程，以協

助提高組織績效。」因此，綜合上述學者之定義，標竿學習法是機關組織為進行組織改善，而以系統性、持續性的確認、引進最高標竿的過程，再經由比較、分析、瞭解本機關與最高標竿的績效差異，以獲取新的觀念與途徑（91年6月張長桂）。

第四章 研究發現

本研究採透過品管圈確定「房屋稅與地價稅綜合服務區之探討」為可行的創新改革方案，並以標竿學習法參訪學習台北市稅捐稽徵處自101年起實施房屋稅與地價稅綜合服務區之實施經驗與成果，發現實施房屋稅與地價稅綜合服務區之新作業方式，可整合之業務為房屋稅及地價稅，及各單位及各股之業務分工方式全面調整。實施後產生下列綜合效益及個別效益：

一、綜合效益

- (一)節省民眾洽公時間、減少徵納雙方爭議。
- (二)有效運用人力並紓解各稅開徵期間洽公人潮及同仁壓力。
- (三)製作標準作業流程，經驗傳承課稅一致。
- (四)集中設置各服務臺，延長櫃臺服務時間，方便民眾洽公。

二、個別效益

(一)外部效益

- 1、協助本機關產出更好更有效率、更便利服務的程度。

- 2、服務滿意度提升。
- 3、提高行政效率保障納稅人權益。
- 4、提升機關形象。
- 5、有效疏解洽公人潮。
- 6、提升服務品質方便民眾洽公。

(二)內部效益

- 1、節省稽徵人力成本。
- 2、提高行政效率。
- 3、減少列印清查報表節省用紙及印刷費用。
- 4、公文減量達到節能減碳之效益。
- 5、經驗傳承，紓解同仁工作壓力。
- 6、簡化各類申請書表，並修訂各類定稿，以達節能減碳的效果。

第五章 結論與建議

經本研究證實，本局實施「房屋稅與地價稅綜合服務區」確實可行，惟仍可進一步實施「土地增值稅與契稅綜合服務區」，同時進行組織調整，將現行的房屋稅科、地價稅科、土地增值稅科等三科的業務合併，並調整為「不動產持有稅科」及「不動產移轉稅科」以及「稅務管理科」等三科。除可簡化申請減免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。並可透過業務分工，簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效

率。

為確保實施「房屋稅與地價稅綜合服務區」及「土地增值稅與契稅綜合服務區」順利推展，本研究提出下列短期目標及長期目標建議：

一、短期目標之建議

(一) 第一階段

先行實施房屋稅科與地價稅科之房屋稅與地價稅服務區人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有服務區人員在短期內均具有房屋稅與地價稅的實際稽徵作業經驗。

(二) 第二階段

針對房屋稅與地價稅之稽徵作業程序，建立SOP標準作業流程（Standard Operation Procedure），以利未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事房屋稅與地價稅之稽徵作業。

(三) 第三階段

以第一階段與第二階段為基礎進行組織調整，將房屋稅科之房屋稅服務區人員與地價稅科之地價稅服務區人員合併組成不動產持有稅科，專責房屋稅與地價稅之稽徵作業程序（含稅籍管理及調查以及減免之作業），其他兩科剩餘之人力（含

原負責地價稅與房屋稅開徵作業及欠稅清理作業人員、契稅稽徵作業人員)另組成不動產稅務管理科，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及欠稅之清理作業以及契稅之稽徵作業。

二、長期目標之建議

(一) 第一階段

先行實施目前土地增值稅科之土地增值稅及印花稅稽徵作業人員與房屋稅科之契稅之稽徵作業人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有承辦人員在短期內均具有土地增值稅及印花稅以及契稅的實際稽徵作業經驗。

(二) 第二階段

針對土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業程序，建立SOP標準作業流程(Standard Operation Procedure)，以利未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業。

(三) 第三階段

以第一階段與第二階段為基礎進行組織調整，將目前土地增值稅科之土地增值稅與印花稅稽徵作業人員與目前房屋稅科之契稅稽徵作業人員合併組成「不動產移轉稅科」，專責土地

增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業程序。其他剩餘之人力併入「不動產稅務管理科」，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅與印花稅欠稅之清理作業，並將目前消費稅科使用牌照稅之開徵作業及欠稅之清理作業納入並更名為「稅務管理科」。由稅務管理科統籌本縣所有地方稅之開徵作業及欠稅之清理作業，以簡化作業並提升稽徵績效。

參考文獻

- 一、全國法規資料庫入口網站

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=G03400>

96

- 二、施錦芳，房屋土地應合併課稅，稅務旬刊第 2237 期，102 年 11 月。
- 三、臺北市稅捐稽徵處，提升服務品質績效報告，102 年 6 月。
- 四、張長桂，標竿學習法應用於地方政府之個案探討，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，91 年 6 月
- 五、鄭維瑩，不動產稅制對不動產價格影響分析-論不動產稅制改革，國立台北大學不動產與城鄉環境學系碩士論文，102 年 8 月。

附錄

- 一、品管圈活動成果報告書
- 二、標竿學習心得報告

附錄一、品管圈活動成果報告書

彰化縣地方稅務局 103 年度 品管圈活動成果報告書

不動產稅綜合服務區 可行性之研討

中華民國一〇三年六月一日

壹、活動圈簡介：

一、單位介紹：

單位名稱	房屋稅科
主要業務	房屋稅與地價稅稽徵業務

二、本圈介紹：

圈名	不動產稅圈
成立日期	103年2月1日
活動期間	103年2月1日至103年6月31日
圈長	吳春秋科長
圈員	蕭源廷科長、廖麗琴股長、陳秀雲股長、林麗純股長、黃玉耐股長、賴玉麟股長、王雪屏股長、高丞佑、黃思齊。

三、本圈特色：

- (一) 圈員均為房屋稅、地價稅、土地增值稅及契稅股長及主辦人員，肩負房屋稅、地價稅、土地增值稅及契稅稽徵之重大責任。
- (二) 圈員均為資深優秀之員工，擁有豐富社會資歷及十年以上承辦不動產稅之員工具有豐富稅務素養，全體圈員擁有高度的工作服務熱忱，為本局注入一股向上提昇的動力。
- (三) 圈員兼具政府與納稅義務人之間之溝通協調及執行稅收稽徵任務之能力。
- (四) 圈員團隊凝聚共識，默契十足，使本圈的活動得以獲致

具體成效。

貳、本期活動主題：

一、目前工作上之問題：

- (一)房屋稅與地價稅減免規定並不一致，(例如地價稅自用住宅稅率與房屋稅住家用稅率之適用條件，及合法登記工廠地價稅固定稅率與房屋稅減半課徵之適用條件)，民眾申請減免必須分別申請，造成民眾常只申請其中地價稅(房屋稅)減免而忘記申請房屋稅(地價稅)減免。
- (二)房屋稅與地價稅分別由房屋稅科與地價稅科負責稽徵，故承辦人員不同，民眾申請減免時，必須個別現場勘查核定，不但浪費稽徵人力，且造成二次勘查，造成民眾困擾。
- (三)房屋稅與地價稅之減免常有相關聯之特性，為提升稽徵效率並加強便民服務，在其中一種稅目稽查課徵時，必須相互通報，徒增稽徵作業程序，不但沒有效率，更浪費稽徵人力。
- (四)土地增值稅與契稅均為不動產移轉稅，分別由土地增值稅科與房屋稅科負責稽徵，故承辦人員不同。民眾同時出售或移轉土地及房屋之所有權時，必須分別向土地增值稅科與房屋稅科(或公所)申報並重複檢附相同的身分證明文件及產權移轉證明文件，造成民眾或代理人之不便。且不同的承辦人員也必須重複審查相同的身分證明文件及產權移轉證明文件，不但沒有效率且浪費稽徵人力，也造成民眾或代理人之不便。
- (五)土地增值稅與契稅分別由兩個單位承辦人員辦理，負責

稽徵，作業的困難度與複雜度不同，無法同時完成土地增值稅與契稅申報案件之核稅作業，造成民眾或代理人之困擾。

(六) 土地增值稅與契稅申報應重複檢附相同的身分證明文件及產權移轉證明文件，不但造成民眾或代理人之不便，更違背節能減碳之政策目標。

(七) 綜上所述，如何顧及便民服務措施及簡化稽徵作業程序，研擬不動產稅簡化作業流程，實為當務之急。

二、問題點的評估

	本圈問題迫切性	與民眾攸關程度	上級重視程度	計分	優先順序
房屋稅與地價稅綜合服務區之探討	27	27	27	81	1
房屋稅與地價稅聯合勘查之探討	18	27	18	63	3
土地增值稅與契稅綜合服務區之探討	18	27	27	72	2

說明：(一) 評分標準採 1 分、2 分、3 分三種，由全體圈員評分加總。

(二) 1 分、2 分、3 分各表示相關程度的大小。

(三) 1 分表示普通相關連，2 分表示重要相關連，3 分表示非常重要相關連。

三、主題選取

本圈問題點經全體圈員評估後，「房屋稅與地價稅綜合服務區之探討」列為第一優先順序，因此選這一題目作為本期活動的主題。

參、房屋稅與地價稅綜合服務區作業方式研討

一、課題明確化：簡化稽徵作業流程，避免稽徵人力之無效率，影響稽徵績效。

二、目標設定：研討組織調整及人力配置調整，及加強專業訓練，解決問題。

三、最適作業方式之探討：

方 案		便民	成本	技術	法令制度
方案一	房屋稅科與地價稅科組織不調整、人力配置不變動，只將兩種稅目稽徵作業，按人力平均分配到兩個單位，由同一承辦人員同時兼辦兩種稅目之稽徵作業。	欠佳	可行	可行	可行

方案二	<p>房屋稅科與地價稅科組織合併為不動產持有稅科，將兩種稅目稽徵作業之承辦人員，同時兼辦兩種稅目之稽徵作業。</p> <p>兩單位原辦理開徵作業及欠稅清理作業之人力組成不動產稅管理科，負責辦理兩種稅目之開徵作業及欠稅清理作業。</p>	佳	可行	可行	可行
-----	---	---	----	----	----

肆、實施前後評估

一、施行前

- (一)房屋稅與地價稅減免，民眾申請減免必須分別申請，造成民眾常只申請其中地價稅（房屋稅）減免而忘記申請房屋稅（地價稅）減免。
- (二)民眾申請減免房屋稅與地價稅時，房屋稅科與地價稅科必須個別現場勘查核定，不但浪費稽徵人力，且造成二次勘查，造成民眾困擾。
- (三)房屋稅與地價稅之減免，必須相互通報，徒增稽徵作業程序，不但沒有效率，更浪費稽徵人力。

二、施行後

- (一)房屋稅與地價稅減免，民眾只需一次一張書表申請減免且檢附一份證明文件，就可以同時完成申請，不會

忘記申請而遺漏，簡政便民。

(二)民眾申請減免房屋稅與地價稅時，只需一個單位一位承辦人員一次現場勘查核定即可，不但節省稽徵人力，不會造成民眾困擾。

(三)房屋稅與地價稅之減免，由同一個單位同一位承辦人員辦理，不須相互通報，簡化稽徵作業程序，不但提升作業效率，更節省稽徵人力。

總評：於品管圈研討中，經由圈員集思廣益，腦力激盪，針對不動產持有稅綜合服務區可行性，進行綜合深入討論，提出房屋稅與地價稅綜合服務區可行性之結論與建議。預計實施後，不僅顧及便民原則，且可提升工作績效及服務品質。

附錄二、標竿學習心得報告

彰化縣地方稅務局

103 年度標竿學習心得報告

壹、標竿機關：台北市稅捐稽徵處

貳、時間：103 年 06 月 11 日（附件一）

參、參訪人員：本局房屋稅科廖麗琴股長、高丞佑、黃思齊，

地價稅科陳秀雲股長，員林分局劉淑玲股長，

北斗分局黃鉞洧股長。（附件二）

肆、學習主題：房屋稅與地價稅綜合服務區實施經驗

伍、接待人員：黃素津處長（附件三）

陸、簡報：張瓊文審核員（附件四）

柒、解說人員：企劃服務科楊秋美科長、陳麗蘭股長、蘇詠

茵稅務員（附件五）

捌、學習心得：

經實地參訪學習台北市稅捐稽徵處實施房屋稅與地價稅綜合服務區的實際經驗與成果，發現兩稅（房屋稅與地價稅）合一綜合服務區確可簡化稽徵作業程序，提升稽徵作業效率，簡化申請請免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。尤其在台北市幅員集中、人口密度高、人民較具知識與生活水準、工商業發達，實施綜合服務區都可以呈現具體績效。反觀本縣相對幅員較為遼闊、人口密度不高、人民知識與生活水準相對較低、工商業較不發達，雖為六都以外之最大縣市與地方稅稽徵機關，更需積極推動實施綜合服務區，以簡化申請請免作業程序，提升便民服務績效，化解民怨。

玖、結論

（壹）實施效益

台北市稅捐稽徵處於 100 年底完成分處業務股整合作業，並自 101 年 1 月 1 日起開始實施新作業方式，主要整合之業務為房屋稅及地價稅，各分處各股之業務分工方式全面調整。實施後產生下列綜合效益及個別效益：

一、綜合效益

- (一)節省民眾洽公時間、減少徵納雙方爭議。
- (二)有效運用人力並紓解各稅開徵期間洽公人潮及同仁壓力。
- (三)製作標準作業流程，經驗傳承課稅一致。
- (四)集中設置各服務臺，延長櫃臺服務時間，方便民眾洽公。

二、個別效益

(一)外部效益

- 1、協助本機關產出更好、更有效率、更便利服務的程度。

- 2、服務滿意度提升。
- 3、提高行政效率保障納稅人權益。
- 4、提升機關形象。
- 5、有效紓解洽公人潮。
- 6、提升服務品質方便民眾洽公。

(二)內部效益

- 1、節省稽徵人力成本。
- 2、提高行政效率。
- 3、減少列印清查報表、節省用紙及印刷費用。
- 4、公文減量達到節能減碳之效益。
- 5、經驗傳承，紓解同仁工作壓力。
- 6、簡化各類申請書表，並修訂各類定稿，以達節能減碳的效果。

(貳)因應措施

台北市稅捐稽徵處整合之業務為房屋稅及地價稅，採取綜合服務區以加強便民服務績效及提升稽徵作業效率，為確保實施順利，曾採取下列因應措施：

- 一、製作各稅標準作業流程。
- 二、積極辦理各稅目專業訓練及實務訓練。
- 三、擴大服務窗口並增加延時服務櫃臺數。
- 四、製作各稅 SOP 標準作業流程並運用機關內網建置各項 SOP，提高服務效能。
- 五、櫃臺及標示牌，規劃流暢之辦公動線。
- 六、運用臺北市民 e 點通申辦系統，提高便利性。
- 七、運用其他機關線上資料，業務整合後，承辦人查調之各機關資通訊資料、以提升作業效率。

拾、建議

一、短期目標

(一) 第一階段

先行實施房屋稅科與地價稅科之房屋稅與地價稅服務區人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有服務區人員在短期內均具有房屋稅與地價稅的實際稽徵作業經驗。

(二) 第二階段

針對房屋稅與地價稅之稽徵作業程序，建立 SOP 標準作業流程 (Standard Operation Procedure)，以利未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事房屋稅與地價稅之稽徵作業。

(三) 第三階段

以第一階段與第二階段為基礎進行組織調整，將房屋稅科之房屋稅服務區人員與地價稅科之地價稅服務區人員合併組成不動產持有稅科，專責房屋稅與地價稅之稽徵作業程序 (含

稅籍管理及調查以及減免之作業)，其他兩科剩餘之人力（含原負責地價稅與房屋稅開徵作業及欠稅清理作業人員、契稅稽徵作業人員）另組成不動產稅務管理科，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及欠稅之清理作業以及契稅之稽徵作業。

二、長期目標

（一）第一階段

先行實施目前土地增值稅科之土地增值稅及印花稅稽徵作業人員與房屋稅科之契稅之稽徵作業人員分二批至三批職務輪調，藉由師徒制快速的經驗傳承，以及密集的專業訓練，讓所有承辦人員在短期內均具有土地增值稅及印花稅以及契稅的實際稽徵作業經驗。

（二）第二階段

針對土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業程序，建立 SOP 標準作業流程（Standard Operation Procedure），以利

未來人員異動時，新進之員工可以快速地學習並立即上任從事土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業。

（三）第三階段

以第一階段與第二階段為基礎進行組織調整，將目前土地增值稅科之土地增值稅與印花稅稽徵作業人員與目前房屋稅科之契稅稽徵作業人員合併組成「不動產移轉稅科」，專責土地增值稅及印花稅以及契稅之稽徵作業程序。其他剩餘之人力併入「不動產稅務管理科」，專責房屋稅與地價稅之開徵作業及房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅與印花稅欠稅之清理作業，並將目前消費稅科使用牌照稅之開徵作業及欠稅之清理作業納入並更名為「稅務管理科」。由稅務管理科統籌本縣所有地方稅之之開徵作業及欠稅之清理作業，以簡化作業並提升稽徵績效。

附件一：參訪學習公文

副本

簽名方式：郵寄

檔 號：

保存日期：

彰化縣地方稅務局 函

地址：50002彰化市中山路2段187號
承辦人：黃登榮
電話：04-72091315213
傳真：04-7200255

受文者：房屋稅科

發文日期：中華民國103年6月6日

發文字號：彰稅房字第1030128763號

送別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：本局擬推動地價稅與房屋稅合併服務區，訂於103年6月11日
上午10時至 貴處參訪觀摩，請惠予簡介說明，請 查照。

說明：本局預訂參訪人數為6人。

正本：臺北市新湖橋保潔

副本：本局員林分局、北斗分局、房屋稅科

文書材料之章

局長 邱森輝

本處依分區負責規定授權主管科長代行

附件二：解說人員



附件三：接待人員黃素津處長



附件四：簡報人員張瓊文審核員



附件五：解說人員企劃服務科楊秋美科長、陳麗蘭股長、
蘇詠茵稅務員



