

出國報告

(出國類別：國際會議)

參加「第 27 次海峽兩岸稅務交流會」

服務機關：臺中市政府地方稅務局

姓名職稱：局長 蔡啓明

派赴國家：中國大陸

出國期間：101 年 6 月 23 日至 30 日

報告日期：101 年 9 月 12 日

目 錄

壹、前言	1
貳、團員名單及行程表	2
參、會議主題及過程	4
肆、會議報告內容---臺灣地方稅徵收管理制度概況	6
伍、參訪湖南省稅務機關紀要	20
陸、心得與建議	23
柒、附件	26

壹、前言

99 年 12 月 25 日臺中縣市正式合併升格，大臺中從此邁入新的旅程。合併前臺中縣市除在稅務運作體制、機能、資源等各方面已有差異外，合併後所管轄之行政區域、土地面積、人口等亦較改制前大幅增加，市政運作之複雜程度激增，有效增裕市庫收入，以作為市政推廣的財源並節流，已成為首要之務。

臺中市擁有海、空雙港優勢，近來，臺中港、清泉崗擔負兩岸轉運中心、直航門戶之運載量正蓬勃發展，其中臺中港兩岸直航客運量較去(100)年同期成長近 5 倍¹；清泉崗 100 年國際兩岸航線飛航運量較 99 年成長近 26%²，101 年兩岸飛航運量更逐月成長。而臺中市政府赴大陸各城市推介觀光、促銷農產品、辦理考察、交流、觀摩活動亦與日俱增，臺中市與大陸關係日趨密切。

值此之際，稅務機關不應再以消極性的稅務政策執行者角色自居，反而要主動出擊配合胡市長定位大臺中為「生態、生產、生活」三生永續發展的「國際都會成長中樞」及「兩岸轉運門戶」雙軌齊驅全球都市之願景擘劃，提供一系列的稅捐規劃並檢討其可行性，爰此，乃配合財稅經濟相關機關、團體考察訪問中國大陸行政管理、徵收管理及為民服務之運作模式，以為借鏡，俾利於本市推動各項市政建設與增進市民福祉之參考。

本次係由中國租稅研究會邀請官、學界之稅務專家組團出席中國稅務學會於大陸地區舉辦之稅務學術交流會，會議主題為「兩岸稅收徵收管理制度概況」、「納稅服務及便民措施之探討」及「促進中小企業發展之稅收政策問題研究」。

¹ 資料來源:臺灣港務股份有限公司臺中港務分公司全球資訊網(2012 年 5 月 4 日發布臺中港 101 年第 1 季總運量創新高新聞稿消息)

² 資料來源:臺中航空站全球資訊網(每年各航線飛航運量統計表)

貳、團員名單及行程

一、我方代表團總計 15 位團員

序號	姓名	單位及職務
1	洪東煒	團長 中國租稅研究會顧問 財政部稅制委員會執行秘書
2	黃素津	中國租稅研究會顧問 臺北市稅捐稽徵處處長
3	許慈美	中國租稅研究會顧問 新北市政府稅捐稽徵處處長
4	蔡啓明	中國租稅研究會顧問 臺中市政府地方稅務局局長
5	陳大倫	中國租稅研究會顧問 彰化縣地方稅務局局長
6	錢景梅	陳大倫夫人
7	林敏宗	中國租稅研究會顧問 前財政部副會計長
8	李文發	中國租稅研究會顧問 財政部高雄市國稅局副局長
9	花全	中國租稅研究會監事 前稅制委員會副執行秘書
10	吳德豐	中國租稅研究會理事 資誠聯合會計師事務所稅務法律服務部營運長 會計師
11	林東翹	中國租稅研究會研究委員 資誠聯合會計師事務所稅務法律服務部副營運長 會計師
12	吳金終	中國租稅研究會監事 資誠聯合會計師事務所稅務法律服務部協理
13	李瓊琳	中國租稅研究會研究委員 財政部稅制委員會科長
14	楊濛徽	中國租稅研究會研究委員 財政部稅制委員會秘書

15	黃遠伸	中國租稅研究會副秘書長
----	-----	-------------

二、行程表

日期	行程內容
6/23	桃園/香港/北京
6/24	開會準備
6/25	參加第 27 次海峽兩岸稅務交流會
6/26	參訪湖南省張家界稅務學會
6/27	參訪湖南省張家界地方稅務機關
6/28	參訪湖南省張家界國稅機關
6/29	參訪湖南省稅務機關
6/30	長沙/香港/桃園

參、會議主題及過程

一、101年6月25日於北京深圳大廈召開之第27次海峽兩岸 稅務交流會議程表

時間	會議內容		主持人
9:00-9:30	1. 國家稅務總局王力副局長致詞 2. 中國稅務學會崔俊慧會長致詞 3. 中國租稅研究會訪問團洪東煒團長致詞		張英惠
9:00-9:45	合影(茶歇)		
9:45-12:00	會議 交流	主題一:稅收徵收管理制度概況 1. 徵課管理作業---中國租稅研究會顧問李文發 2. 基層稅務機關管理模式初探---北京市國家稅務局徵管科技處李斌 3. 臺灣地方稅徵收管理制度概況---中國租稅研究會顧問蔡啓明 4. 自由點評、交流	吳德豐
12:00	午餐		
13:30-15:30	會議 交流	主題二:納稅服務及便民措施之探討 1. 納稅服務及便民措施之探討---中國租稅研究會研究委員楊濛徽 2. 稅務機關納稅服務的的職責辨析與基本任務---湖南省稅務學會陳懿斌 3. 自由點評、交流	董志林
15:30-15:40	茶歇		
15:40-18:00	會議 交流	主題三:促進中小企業發展的稅收政策問題研究 4. 臺灣地區中小企業租稅優惠的探	

		討---中國租稅研究會監事吳金終 5. 支持中小企業發展的稅收政策選擇---中國稅務學會學術委員、中國人民大學教授安體富 6. 自由點評、交流	
18:10	閉幕式		

二、大陸方面總計 37 位參加人員

序號	姓名	單位及職務	序號	姓名	單位及職務
1	王力	國家稅務總局副局長	18	楊洪新	國家稅務總局辦公廳秘書
2	崔俊慧	中國稅務學會會長	19	梁勝宇	國家稅務總局辦公廳秘書
3	張英惠	中國稅務學會副會長	20	趙國斌	北京市稅務學會秘書長
4	董志林	中國稅務學會副會長兼秘書長	21	邢炳山	北京市稅務學會副秘書長
5	龔祖英	國家稅務總局港澳臺辦公室主任	22	李斌	北京市國家稅務局徵管科技處主任科員
6	吳新聯	中國稅務學會副會長 北京市國家稅務局局長	23	劉建華	北京市西城區國家稅務局副局長
7	付瑤	國家稅務總局港澳臺辦公室處長	24	沈明	安徽省稅務學會會長
8	郭奉濱	中國稅務學會副秘書長	25	王榮	安徽省稅務學會副會長
9	徐嘉彤	中國稅務學會副秘書長	26	康品初	福建省稅務學會處長
10	王瑾	中國稅務學會副秘書長	27	張云江	福建省稅務學會秘書
11	羅力勤	中國稅務學會副秘書長	28	李曉梅	湖南省稅務學會秘書長
12	余東	中國稅務學會原巡視員	29	陳懿斌	湖南省稅務學會
13	安體富	中國稅務學會學術委員 中國人民大學教授	30	楊國玉	四川省稅務學會常務理事 四川省地方稅務巡視員
14	湯貢亮	中國稅務學會學術委員 中央財經大學教授	31	胡曉紅	四川省稅務學會秘書 四川省地方稅務主任科員
15	丁芸	中國稅務學會學術委員 首都經濟貿易大學教授	32	楊金亮	山東省東營市國家稅務局 博士
16	趙景華	中國稅務學會處長	33	代表	中滙稅務師事務所
17	張楠	國家稅務總局辦公廳秘書	34	代表	北京龍尼泰稅務師事務所

本次會議由我方財政部稅制委員會洪東煒執行秘書、彰化縣地方稅務局陳大倫局長以及陸方國家稅務總局王力副局長、北京市國家稅務總局吳新聯局長、中國稅務學會崔俊慧會長、張英惠副會長與董志林副會長共同主持開幕式後，再進行會議各項議題之論文發表與意見交流。我方各篇論文之發表，均獲大陸官員與學者高度興趣及熱烈提問。

肆、會議報告內容---臺灣地方稅徵收管理制度概況

近年歐洲債務危機問題，引發世界各國關注，焦點之一即為政府財政穩健問題，稅收是國家財政收入之最穩定的來源，因此，如何增裕稅收是世界各國各級政府重點工作之一，如何掌握稅源、加強稽徵，嚴防逃漏及欠稅形成所肇致之稅收流失，更是稅捐稽徵工作重要之一環。

臺灣常有報載「有錢買名牌 卻沒錢繳稅」，因此各稅捐稽徵機關與執行機關無不絞盡腦汁、費盡心思，致力健全租稅制度及讓人民依法納稅，此均仰賴一套完善之稅收徵收管理制度，以嚇阻納稅義務人存有逃、漏稅之僥倖心理。

在臺灣，地方稅稽徵機關隸屬縣（市）政府，以臺中市政府地方稅務局（以下簡稱本局）為例，本局即隸屬於臺中市政府，負責房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅及印花稅等地方稅之稽徵工作，並經徵工程受益費，職司地方賦稅收入，提供縣(市)政建設所需經費之財源，故在支應地方財政支出中扮演重要角色。因地方稅務局依據稅法及解釋函令等相關規定稽徵稅捐，共同使用財政部財稅資料中心規劃之稅務系統，且財政部賦稅署為共同之督導機關。因此，就地方稅收徵收管理制度而言，各稅務局大同小異，尚無極大差別。

一、地方稅簡介

(一) 地方稅簡介

- 1.地價稅：已規定地價之土地，除依法作農業用地使用課徵田賦(目前停徵)者，以每年 8 月 31 日為納稅義務基準日，對土地登記簿所載之所有權人或典權人課徵地價稅。
- 2.土地增值稅：已規定地價之土地，於土地所有權移轉時，按其土地漲價總數額徵收土地增值稅。土地為有償移轉者，為原所有權人；為無償移轉者，為取得所有權之人；所稱無償移轉，指遺贈及贈與等方式之移轉。
- 3.房屋稅：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。依房屋稅現值按住家用、營業用、非住家非營業用等 3 種稅率課徵。
- 4.契稅：納稅義務人因不動產之買賣、承典、交換、贈與、分割、或因占有而取得所有權，應由取得所有權人申報契稅。申報契稅時，以當地不動產評價委員會評定之標準價格為準，課徵契稅。
- 5.娛樂稅：就娛樂場所、娛樂設施或娛樂活動所收票價或收費額徵收娛樂稅，目前核課方式共有自動報繳、查定課徵及臨時公演等 3 種。
- 6.使用牌照稅：對使用公共水陸道路之公用、私用或軍用等交通工具之領用證照所有人或使用人課徵；由監理機關將課徵使用牌照稅範圍之交通工具建立車(稅)籍資料電腦檔案，透過監理連線電腦與地方稅稽徵機關互相傳輸車(稅)籍及徵收資料。

7.印花稅：於境內書立印花稅法規定之各種憑證，均應依規定繳納印花稅，其課徵範圍包括銀錢收據、買賣動產契據、承攬契據及典賣、讓受、分割不動產契據等，故印花稅又稱憑證稅，可分為實貼印花稅票、使用繳款書及彙總繳納等 3 種繳納方式。

(二)地方稅稽徵機關簡介

臺灣行政區劃之等級計分 5 級，第一級為直轄市，第二級為縣、市，第三級為鄉、鎮、縣轄市、區，第四級為村、里，第五級為鄰，於第一級(直轄市)及第二級(縣、市)行政區域內設置地方稅稽徵機關。目前計有 5 個直轄市(俗稱「五都」)、3 個省轄市及 14 個縣(含 1 個準直轄市)，下設之地方稅稽徵機關則有 23 個。

因直轄市及非直轄市之不同，各地方稅稽徵機關之組織編制亦有所不同。以本局為例，本局設總局為管理單位，負責規劃、督導、考核作業；另設置 8 個分局負責稽徵實務。

二、徵收管理作業現況

現行稅收徵收管理作業，大致可分為稅捐徵收、保全、欠稅清理等作業，謹就實務作法介紹如下：

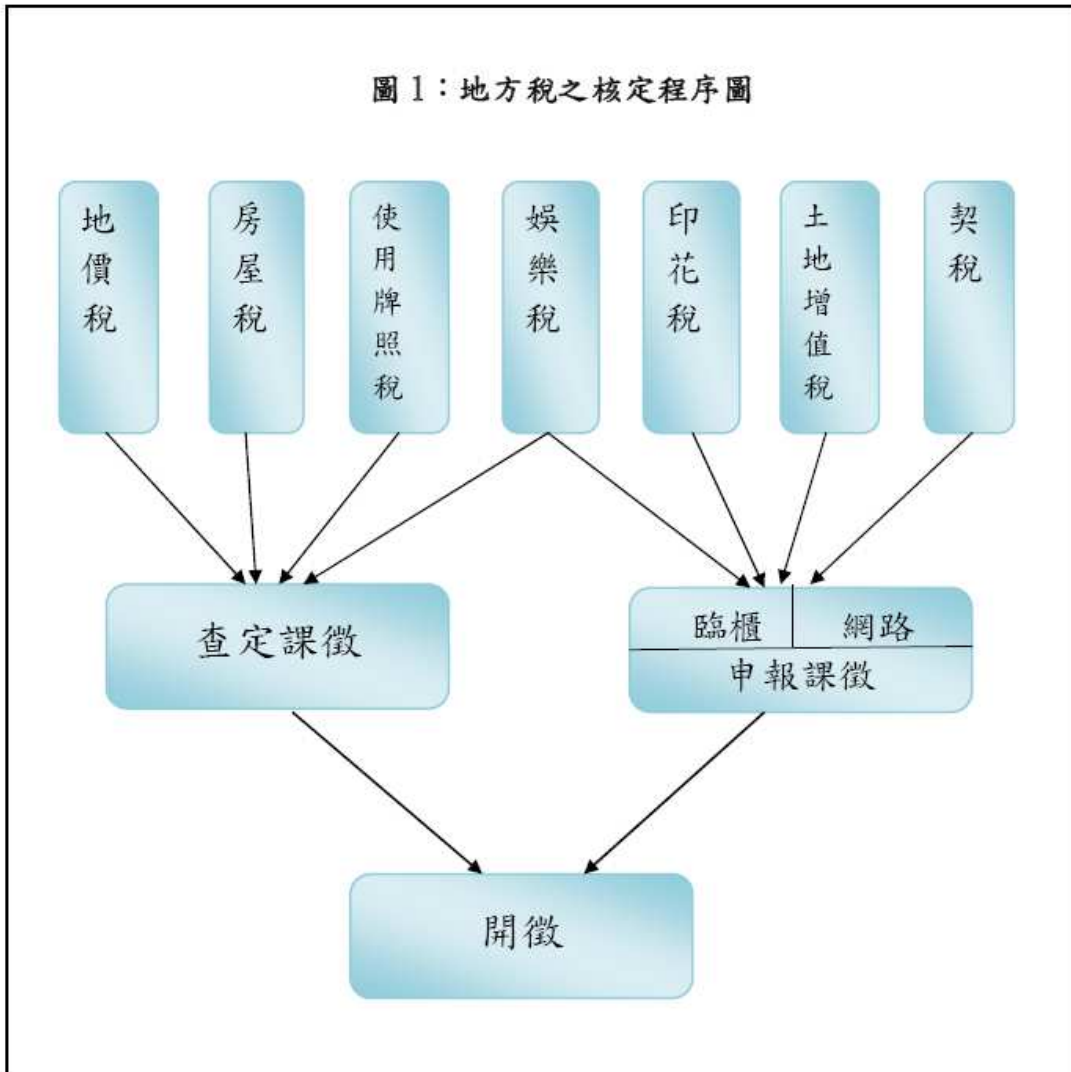
(一)徵收作業

1.核定作業(詳如下圖 1)：

(1)使用牌照稅、房屋稅、地價稅及娛樂稅等之查定課徵，係依稅捐稽徵機關之稅籍主檔資料或監理所車籍主檔資料，核定每年應繳納稅額，寄發繳款書交納稅義務人繳納。

(2)土地增值稅、契稅不動產移轉案件、印花稅總額繳納

及娛樂稅自動報繳、臨時公演等案件，經納稅義務人自行申報，由稅捐稽徵機關審核後，核定稅額寄發繳款書。



2.繳納方式

目前繳款書均已條碼化，納稅義務人可透過至金融機構、便利商店臨櫃繳納，或利用長期約定、信用卡、自動櫃員機、電話語音、活期（儲蓄）存款帳戶、晶片金融卡網際網路轉帳繳納，代收機構於讀取稅單條碼或銷帳編號後透過電子化處理，於次日送稅捐稽徵機關辦理稅款劃解、銷號。電腦處理後，如有重、溢繳稅款，

稽徵機關主動辦理退稅，納稅義務人即可收到退稅支票，無須個別申請。

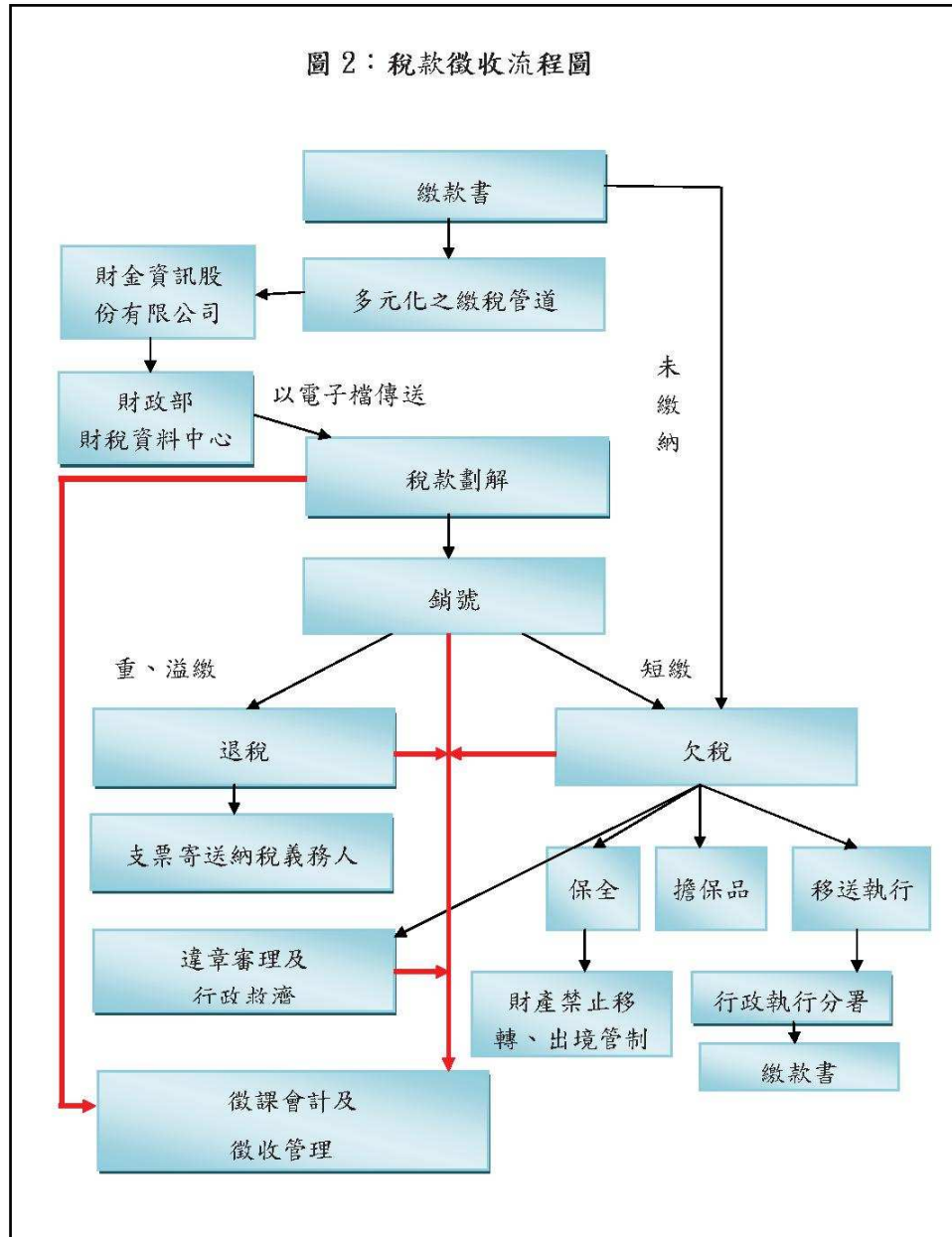
3.銷號作業（詳如下圖 2）

自 99 年 7 月 1 日起實施金資流電子傳輸作業，金融機構代收稅款處將每日代收之三段式條碼繳款書掃描，及無條碼繳款書建檔後，當日所有稅收資料於翌日下午由財政部財稅資料中心收檔後即可分檔給各縣市處理後續劃解銷號事宜，大幅減少人工登錄異常案件，並縮短外縣市代收本市稅款銷號、入庫時程。

4.解庫作業（詳如下圖 2）

依財政部訂頒之「各級公庫代理銀行代辦機構及代收稅款機構稅款解繳作業辦法」及財政收支劃分法等作業依據，迅速將稅款劃解至市庫，本局目前每週辦理 2 次繳庫作業，以利稅款即時入庫。

圖 2：稅款徵收流程圖



(二) 稅捐保全及提供擔保

針對欠繳應納稅捐之納稅義務人，地方稅稽徵機關可

利用禁止財產處分、限制出境及假扣押等 3 種方式辦理稅捐保全，以防杜稅收流失，分別說明如下：

1.禁止財產處分

(1)禁止財產處分

本局對於納稅義務人欠稅達 10 萬元以上者或欠稅人辦理不動產移轉申報時查有滯欠非該筆不動產之欠稅時，即辦理禁止財產處分。禁止處分標的為欠稅人之財產包括車輛、房屋及土地。

(2)塗銷禁止處分

納稅義務人欠繳稅捐如有下列情形之一，本局即函請財產所在地之主管登記機關辦理塗銷禁止財產移轉登記：

- ①已繳清全部欠稅及罰鍰者。
- ②向本局提供相當財產擔保，並辦妥抵押權設定或質權設定者。
- ③經行政救濟程序終結，確定之欠稅及罰鍰金額與原禁止處分之財產，顯不相當者。
- ④欠稅及罰鍰全部已逾徵收期間且稅款已註銷者。
- ⑤欠稅人就其所欠稅款，已依破產法規定之和解或破產程序分配完結者。
- ⑥已辦理禁止處分之欠稅經更正註銷者。

2.限制出境

(1)限制出境

納稅義務人欠繳稅捐如有下列情形者，本局即報請財政部函轉內政部入出國及移民署辦理限制出境：

- ①已確定之應納稅捐逾法定繳納期限尚未繳納完畢。
- ②個人在新臺幣（以下同）100 萬元以上，營利事業在 200 萬元以上者；行政救濟終結前，個人在 150 萬元以上，營利事業在 300 萬元以上者。
- ③無相當於應繳稅捐之財產可供稽徵機關禁止處分提供擔保。

(2)解除限制出境

納稅義務人欠繳稅捐如有下列情形之一，本局即報請財政部函轉內政部入出國及移民署解除出境限制：

- ①自內政部入出國及移民署限制出境之日起，已逾 5 年者。
- ②已繳清全部欠稅及罰鍰，或向稅捐稽徵機關提供欠稅及罰鍰之相當擔保者。
- ③經行政救濟及處罰程序終結，確定之欠稅及罰鍰合計未達限制出境標準。
- ④欠稅之公司組織已依法解散清算者，且無賸餘財產可資抵繳欠稅及罰鍰者。
- ⑤欠稅人就其所欠稅款已依破產法規定之和解或破產程序分配完結者。

3.假扣押

(1)假扣押

欠稅人，如有隱匿或移轉財產、逃避稅捐執行之跡象者。本局即檢送相關證明文件，具狀向財產所在地之法院聲請假扣押。並於法院裁定後，通知地政機關辦理假扣押登記。

(2)撤銷或停止假扣押

欠稅人，如有下列情形之一者，本局即聲請撤銷或停止假扣押：

- ①欠稅人已繳清稅款。
- ②提供相當欠稅額之擔保。
- ③欠稅款經更正註銷免予繳納或免予執行。

(3)假扣押後之強制執行

財產已被假扣押且無停止或撤銷假扣押之原因發生時，本局即依行政執行法第 11 條第 2 項規定，移送管轄法務部行政執行分署強制執行，並應通知納稅義務人，以賣得價金清償稅捐債權。

4.提供擔保品

納稅義務人應納稅捐，於復查決定並依法提起訴願未繳納半數應納稅額者，由稅捐稽徵機關移送強制執行；但以上各種情形，如納稅義務人提供相當財產擔保者，則不在此限。因此，納稅義務人爲避免被禁止財產處分、限制出境及移送強制執行等原因，可提供本人或第 3 人所有之銀行存款單、土地、房屋等動產、不動產

作為擔保品，並由第 3 人出具同意書提出擔保之申請，本局即依據相關規定計算納稅義務人所提供之擔保品是否足額、是否為財政部核准項目，且符合易於變賣、保管且無產權糾紛等原則，而予以准、駁。

(三)欠稅清理

為加速清理欠稅，本局訂定各項清理欠稅作業計畫，謹介紹如下：

1.公告重大欠稅

依臺灣現行規定對於確定之重大欠稅案件或重大逃漏稅捐案件，個人累計欠稅逾 1,000 萬或營利事業累計欠稅逾 5,000 萬元者，應公布其姓名或名稱與內容，本局每年 7 月 1 日至 9 月 30 日於網站及公布欄公布其相關資料，以有效防止大戶逃漏稅捐，增加其依法納稅之意識。

2.移送強制執行

納稅義務人除已依規定申請復查、對復查決定之應納稅額繳納半數，並依法提起訴願、或繳納半數稅額確有困難，經稽徵機關核准，提供相當擔保者暫緩移送強制執行外，如於繳納期間屆滿 30 日後仍未繳納者，由稅捐稽徵機關移送法務部行政執行署所屬各分署強制執行。

就符合要件之欠稅，連同納稅義務人最新之財產、所得及戶籍等相關可供執行之資料，於繳納期間屆滿 30 日後，按欠稅金額大小專案移送強制執行，並將移送資料製成電子檔供執行運用，目前移送執行之相關作業如移送狀態、撤、退案、核發執行憑證等，均透過稅務平台系統管控，隨時掌握案件狀況，並與執行分署加強聯繫，俾資

提高執行徵起績效並維租稅公平。

3.參與債權分配

在臺灣，稅捐之徵收優先於普通債權，而土地增值稅、地價稅、房屋稅之徵收，優先於一切債權及抵押權。經法院、行政執行分署執行拍賣或交債權人承受之土地、房屋及貨物，執行法院或行政執行分署應於拍定或承受5日內，將拍定或承受價額通知當地主管稅捐稽徵機關，依法核課土地增值稅、地價稅、房屋稅及營業稅，並由執行法院或行政執行分署代為扣繳。另利用電腦作業系統有效區別及管控參與分配案件，定期產出逾6個月未結清冊覆核，以提升作業績效並落實參與分配。

三、稽徵業務經驗分享

(一)防止新欠 清理舊欠

為維護租稅公平，提升稅捐稽徵績效，並養成同仁積極負責態度，本局於年度開始前即訂定當年度各稅欠稅及以前年度欠稅徵起目標，以增裕庫收，減少欠稅。茲分述如下：

1.確實核課防止新欠

(1)確實查定，減少欠稅案件

運用相關資料相互勾稽、實地查對，力求課稅資料之正確；另納稅義務人申請減免或更正案件，經核定後儘速釐正課徵資料檔，並函復納稅義務人。

(2)落實清查，充分掌握稅源

訂定各稅清查計畫，依清查作業方法（如實地查核、以各稅課稅資料主檔相互勾稽產製異常清冊等），

確實執行並更正課稅主檔。

(3)運用戶政連線資料，提高繳款書送達率

平時即協調戶政機關，依限通報戶籍異動資料，以利即時釐正稅籍，各稅開徵時巨額、習慣性欠稅案件即以雙掛號送達取證，逾滯納期間仍未繳納案件經勾稽戶政檔案，以納稅義務人歸戶催繳取證，方便其一次收取繳納，節省稽徵人力及成本。

2.積極有效清理欠稅

(1)欠稅案件依法移送執行

定期產製逾繳納期間 30 日未繳納，且已取得合法執行名義之欠稅案件，檢具送達證書、回執聯、欠稅人戶籍及財產等相關資料移送法務部行政執行分署強制執行。

(2)協助行政執行機關追查執行案件

運用電腦系統查調欠稅人於中央健康保險局或勞工保險局投保相關資料、營利事業登記資料、全國財產歸戶及函查金融機構存款、公共工程決標等資料，掌握並查報欠稅人財產及所得資料，提供執行機關執行。

(3)確實查對更正欠稅執行案件

如發現課稅資料有誤或送達有瑕疵者，經核准向行政執行機關辦理撤案或遭行政執行機關退案者，確實釐正課稅資料辦理後續相關作業，避免稅款逾核課(徵收)期間註銷。

(4)定期清查執行(債權)憑證欠稅案件

定期交查取得執行(債權)憑證欠稅案件，如發現欠稅人有財產、所得、銀行存款、政府採購決標及公務人員身分等，可作為執行標的相關資料時，即辦理再移送執行。

(5)加強逾核課、徵收期間案件之清理

每季產製 1 年內即將逾核課、徵收期間之欠稅案件，如未送達者儘速辦理送達，取得債權憑證案件如具有執行實益者，儘速辦理再移送執行。

(二)重視民瘼 加速退稅

納稅是人民應盡之義務，而退稅則是稽徵機關應負的責任，因此，如何加速退稅保障納稅義務人之權益，對稽徵機關而言，至關重要。在臺灣納稅義務人應退之稅捐，稅捐稽徵機關應先抵繳其積欠後通知該納稅義務人，實務作業上，本局由稅務系統線上派送抵欠清單，各業務單位就地列印，並限時完成退稅抵欠線上確認，查欠抵繳後即依前揭規定，列印「退稅抵繳證明書」及「退稅抵繳通知書」通知納稅義務人。

有關退稅查欠與扣抵作業，本局均由電腦系統執行並管控，大幅提升行政效率、有效避免人為疏漏；且如有重複繳納致溢繳稅款時，透過電腦徵銷劃解系統即時發現，無需納稅義務人申請，主動辦理退稅，並將退稅支票送達退稅人，簡化作業，縮短退稅時程，每週辦理 2 次退稅，提供貼心便民之優質服務。

(三)強制執行 稅捐保全

1.強制執行

欠稅案件移送法務部行政執行署所屬各分署專責辦理，並由本局派員配合現場執行，且透過稅務平台系統管控，隨時掌握案件狀況，積極與執行分署聯繫，有助徵起欠稅並維租稅公平。

2.稅捐保全

禁止財產處分、限制出境、提供擔保品為稅捐保全之措施，實務上，本局定期產製符合辦理禁止財產處分、限制出境之清冊，逐案審核後，函請相關單位配合辦理禁止財產處分、限制出境，以直接或間接強制手段，期能增強納稅意識。

目前已利用電腦作業系統，管控納稅義務人之擔保品申請作業，並透過系統定期產出擔保品清冊覆核，以收及時辦理擔保品歸還及處分等後續作業之效果；另辦理擔保品作業及保管擔保品分屬不同之單位，亦收分工管理及防止舞弊之效果。

四、結語

「掌握稅源，加強查察」固然重要，但如何確保稅捐徵起，益為稽徵機關之重點工作，此即有賴完善之稅收徵收管理制度。本人認為稽徵機關就加強徵課、稅捐保全(含禁止財產處分、限制出境)等前階段作業，應訂有嚴謹法令與管理制度，其次，稽徵機關關於徵收實務作業，尤應致力於防止新欠的形成，並戮力徵起舊欠，此階段即有賴相關執行機關藉由負責銀行扣款、扣押薪資、處分財產及拘提、管收等作業遂行之。因此，本人認為與相關機關之橫向整合與聯繫，亦為徵收管理能否發揮綜效之關鍵。另外，臺灣極為重視民情輿論，因此納稅義務人重溢繳稅款之退稅作業，稽徵機關均殫精竭慮縮短作業期程，俾將退稅款儘早送達

納稅義務人手上。

今天非常高興也非常榮幸有機會與大家分享臺灣與本局之徵收管理作業情形，感謝主辦單位之邀請，讓本人得以藉由本次交流機會汲取貴單位之寶貴經驗，更期待我們有更多的交流機會增進彼此之了解。

伍、參訪湖南省稅務機關紀要

一、中國大陸稅制概述

(一) 目前中國大陸稅捐徵收項目計有 23 項如下表：

稅別	稅種	徵收方式
流轉稅類	增值稅	按銷售收入或營業收入徵收
	消費稅	
	營業稅	
所得稅類	企業所得稅	按取得利潤或個人收入徵收
	外商投資企業和外國企業所得稅	
	個人所得稅	
資源稅類	資源稅	對使用資源或城鎮土地者徵收
	城鎮土地使用稅	
特定目的稅類	城市維護建設稅	對特定對象進行調節而設
	耕地占用稅	
	固定資產投資方向調節稅	
	土地增值稅	
行爲稅類	車船使用稅	對特定行爲徵收
	車船使用牌照稅	
	印花稅	
	契稅	
	屠宰稅	
	筵席稅	
財產稅類	房產稅	
	城市房地產稅	
農業稅類	農業稅	對農業收入或牧業收入的企業或個人徵收
	牧業稅	
關稅	對進出口貨物徵收	

(二) 中國大陸國家稅務總局是國務院主管稅收工作的正部級直屬機構。國家稅務總局轄下還有省、市、縣、市轄區等國家稅務局，並指導省、市、縣、市轄區地方稅務局的工作。

(三) 以本次參訪的湖南省稅務機關為例，湖南省國家稅務局負責徵收和管理的稅種為增值稅，消費稅，鐵道部門、各銀行總行、各保險總公司集中繳納的營業稅、所得稅、城市維護建設稅，金融、保險企業繳納的營業稅中按照提高 3% 稅率徵收的部分，中央企業繳納的所得稅，中央與地方所屬企業、事業單位組成的聯營企業、股份制企業繳納的所得稅，地方銀行、非銀行金融企業繳納的所得稅，海洋石油企業繳納的所得稅、資源稅，外商投資企業和外國企業所得稅，在證券交易稅開徵之前為對證券交易徵收的印花稅，個人所得稅中對儲蓄存款利息所得徵收的部分，中央稅的滯納金、補稅、罰款等。

湖南省地方稅務局是湖南省人民政府負責管理該省地方稅收工作的直屬機構，負責徵收營業稅、城市維護建設稅（不包含上述由國家稅務局負責徵收管理部分）、地方國有企業、集體企業、私營企業繳納的所得稅，個人所得稅（不包含對銀行儲蓄存款利息所得徵收的部分），資源稅，煙葉稅，城鎮土地使用稅，耕地占用稅，土地增值稅，房產稅，契稅，車船稅，印花稅，地方稅的滯納金、補稅、罰款等稅種。

2011 年該省地方稅累計入庫各項收入為人民幣

888.66 億元(以 1:5 匯率換算,相當於新臺幣 4,443.3 億元,為臺中市該年度市稅各項稅捐實徵淨額 315.57 億元的 14 倍)。

二、參訪紀要

(一)過程

在中國稅務學會羅力勤副秘書長、國家稅務總局辦公室梁勝宇秘書陪同下,本團分別拜會承德市稅務學會會長及承德市地方稅務局局長。至湖南省長沙市及張家界市參訪時,則由張家界市國家稅務局簡志勇主任及湖南省稅務學會李曉梅秘書長陪同接待。之後拜會湖南省國家稅務局丁永安局長,並考察參訪湖南省開福區國家稅務局辦稅服務廳,雙方各就稅收徵收管理、納稅服務、稅務人員教育培訓等相關議題進行交流,增進彼此相互了解。

(二)湖南省長沙市開福區國家稅務局「五星級辦稅服務廳」簡介

湖南省國家稅務局為打造「服務優質、辦稅高效、納稅人滿意、社會認可」的辦稅服務廳,制定《湖南省國稅系統星級辦稅服務廳評定辦法》,對辦稅服務廳的功能、服務水準、服務效率、服務環境等進行綜合量化評定。將“星級辦稅服務廳”分為五星、四星、三星級星等,其中五星為最優級,未達到星級要求的為一般辦稅服務廳,並分別設定了評定標準。評定內容包括辦稅服務廳的功能設施及服務環境、辦稅服務廳工作人員行為規範、辦稅服務廳服務規範、外部評議等。根據評定內容,制定了量化考核標準,對每個

崗位、辦稅服務每個環節都規定考核時限，以全面提升辦稅服務廳工作人員的業務水準和辦稅效率為目標。評定工作是由省、市兩級負責，星級辦稅服務廳獎懲嚴格，對取得星級的辦稅服務廳，除頒發“星級辦稅服務廳”標誌和證書，並通報表彰和獎勵，實行動態管理。

自 2011 年起，該省各級國稅機關即加強辦稅服務廳管理，積極創建星級辦稅服務廳，在完善硬體設施的同時，並加強“軟體”建設，推行“一窗式”、“一站式”服務，實行首問責任、一次性告知、預約服務、提醒服務等制度，辦稅服務廳的標準化建設，使辦稅服務品質和效率提高，除維護納稅人的合法權益，也營造了和諧的徵納環境。

除此之外，亦辦理評定星級辦稅員活動，實現辦稅服務“零距離”、辦稅品質“零差錯”、辦稅對象“零投訴”，實施限時辦結制，啓用排隊叫號系統和服務評價系統，推行效率服務、真情服務、微笑服務。

陸、心得與建議

一、心得

- (一) 中國大陸稅務部門近年來徵收管理與服務水平，漸趨科學化與現代化，由其推行網上稅費申報系統、減免稅網上審批、在線算稅及 QQ 群、在線訪談、線上諮詢、滿意度調查、12366 納稅服務熱線可知，此服務性質與臺灣稅務單位亦或其他公部門推行 1999 話務中心、線上申辦（報）系統及線上民調、部落格、SKYPE、MSN、FACEBOOK 等不分軒輊，

惟規劃設計是否以民眾需求取向為依歸並落實執行，亦或僅為行銷噱頭、美化服務項目版面，實際服務件數卻零零落落，兩岸作法均尚值得檢視與追蹤。

(二) 五星級辦稅服務廳作法，確實可營造和諧的徵納環境，提高民眾洽公滿意度；此作法與臺中市政府考評其一級機關服務品質所推動之隱匿性服務稽核雷同，隱匿性稽核係依據 CSI STAR 神秘客服務稽核星級評鑑調查標準，將稽核結果以五星級等別區分服務水準，以服務環境、商品服務、人員基本服務、人員精緻服務、情境測驗等五大構面條列 84 細項加以考評。兩岸對服務品質的重視實值得肯定，惟制度的落實與是否形成文化並內化為人員習慣、考評結果是否獎懲分明等，亦值得探究。

(三) 臺灣於民國 98 年增訂稅捐稽徵法第 12 條之 1，對實質課稅原則中之舉證責任分配予以明確規定，明定課徵租稅構成要件事實之認定，稽徵機關就其事實有舉證之責任。納稅人依該法及稅法規定所負之協力義務，不因前項規定而免除。然縱已立法規範，對於納稅人行為外觀和形式不足以認定是否符合課稅要件之案件，仍常由稽徵機關行使自由裁量權加以判定，造成裁量濫用。以臺灣核定營所稅擴大書審案件為例，實務上，仍存在與納稅人「喊價」調整營業收入之情形發生。

再對照中國大陸的稅收法規，雖尚未將實質課稅原則作為法律的一般性條款進行規定，惟亦常以租稅公平原則應量能課稅為口號，而致稅收行政權

力的濫用侵犯納稅人的權利。是以兩岸對稅法之公平正義、經濟實質與保護納稅人權益之議題均尚有努力空間。

二、建議

(一) 開闢多元 e 便道，便捷服務隨時到

面對資訊科技急遽發展所刮起的雲端風、平板風、智慧風及社群風，傳統只在櫃台提供服務的方式，已無法滿足民眾需求，開創多面向服務已刻不容緩，本局除已於臉書建置粉絲專頁、運用 APP 行動載具功能、製作電子書及網頁新增推文分享鈕等等外，分眾及客製化服務亦係未來須加強部分，並尚應定期就服務的方式調查民眾滿意度，尤其應站在民眾需求面隨時加以修正服務內容。

(二) 擴張跨域合作境界，無限延伸服務效能

未落實行政一體及縮時減證作為，近來常為民眾所詬病，基於政府機關行政一體，資源本應共享，是以應積極進行跨域合作，讓簡化流程、減少證件範圍由機關內部向外延伸至跨機關領域，免除民眾四處奔波之勞累，對政府效能提升必有幫助。

(三) 厚植專業實力，奠定五星級服務能力

依臺中市政府隱匿性稽核五星級考評標準，搭配優質的洽公環境、合宜的服務設施、便捷的服務流程、親切的服務人員，再加上專業的服務水準，落實做到辦稅服務「零距離」、辦稅品質「零差錯」、辦稅對象「零投訴」，相信必能提高民眾對服務品

質的滿意度，進而減少徵納雙方紛爭；但其中專業能力的養成，卻非一朝一夕可成，只有落實輪調制度，讓同仁理論與實務兼具，培養全方位服務人員方為正道。

再者，對於考評結果建立獎懲分明制度，確實列入考績及升遷評分，都是未來努力的方向。

柒、附件

附件一： 北京市稅務學會報告「基層稅務機關管理模式初探」

附件二： 湖南省稅務學會報告「稅務機關納稅服務的職責辨析與基本任務」

附件三： 「臺灣地方稅徵收管理制度概況」簡報

附件四： 活動照片