

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：參訪）

臺中市政府113年度
參訪紐西蘭稅務交流出國報告
（新南向）

服務機關：臺中市政府地方稅務局

職稱姓名：局長 沈政安

股長 林坤賢

派赴國家：紐西蘭

出國期間：113年2月25日至113年3月3日

報告日期：113年5月3日

目錄

壹、摘要.....	3
貳、參訪人員名單.....	4
參、目的.....	4
肆、參訪行程.....	6
伍、參訪過程.....	7
陸、參訪心得.....	9
柒、建議事項.....	11
捌、參考照片.....	14
玖、參考資料.....	15

壹、摘要

紐西蘭政府(以下簡稱紐府)長期以來致力於打造永續與創新並行的治理模式。此次實地參訪，不僅讓我們見識到其對環境保護與碳中和政策的決心，也深刻體會到其於科技創新與智慧治理方面的積極作為。政府透過獎勵機制鼓勵新創企業投入研發，並結合數位工具強化公共服務的效率與透明度，期望以小國之姿在全球智慧治理舞台上發揮關鍵影響力。

本次前往拜會奧克蘭辦事處、紐西蘭臺灣商會及與當地業者的交流過程中，我們特別關注其稅務系統的數位化實踐。紐西蘭稅務局推行的myIR平台，操作簡潔、功能整合，讓我們感受到「以民為本」的系統設計不僅提升了民眾的報稅便利性，也大幅減輕行政人力負擔。此外，該政府部門間的數據共享與協作模式，也展現出跨部門思維的成熟度，值得我方借鏡。此外，我們也向與會臺灣商會代表分享本市相關政策，並獲得熱烈回響。不少與會者對本市的創新稅務改革表示高度關注，提出了許多寶貴的意見與建議，讓我們能夠更全面地審視現行稅務服務的優化方向，並進一步提升施政效能與公共服務品質。

這次的參訪不僅是對政策與制度的觀察，更激發我們進一步思考，地方政府是否能從服務設計出發，導入更多同理與創新，使數位轉型真正貼近民眾需求、提升行政信任感與效率。

貳、參訪人員名單

職稱	姓名	服務機關
局長	沈政安	臺中市政府地方稅務局
股長	林坤賢	臺中市政府地方稅務局資訊科

參、目的

參加「2024紐西蘭臺灣商會臺紐稅務座談與交流會」，藉此與紐西蘭臺灣商會就國內投資相關稅務服務深入交流，傳遞市長「輕稅簡政」施政理念所建構之宜居城市，以及本府地方稅務局科技創新服務所營造之友善租稅環境，藉以讓紐西蘭有意返臺創業及置產之紐臺商瞭解並優先選擇本市。

一、本市地方稅輕稅簡政，建構宜居城市

(一)主動辦理低收入戶房屋稅續免

跨機關合作，於民眾申請低收入戶證明時，就源輔導申請減免房屋稅，且定期請社會局提供符合低收入戶資格清冊，自行撰寫程式比對篩選，舊戶免再申請主動續免；新戶(首次符合低收入戶資格)則主動寄發通知函，減輕低收入戶租稅負擔。

(二)首創輔導地價稅自用住宅節稅通知

本市運用資料採礦概念，主動挑錄符合地價稅自用住宅用地稅率資格者，寄發節稅通知書，民眾只要掃描通知書上個人專屬QR Code，即可快速申請適用優惠稅率，減輕稅賦負擔。

(三)加計利息分期繳納稅捐

為幫助經濟弱勢或遭逢變故之民眾，訂定本市地方稅加計利息分期繳納辦法。適用範圍涵蓋使用牌照稅、房屋稅、地價稅及印花稅，個人應繳稅款在50萬元以上、營利事業在100萬元以上或屬中低收入戶、領取醫療補助、急難救助、失業給付、職業訓練生活津貼及因減班休息、營利事業銷售額減少30%以上等因素，而無法一次繳清應納稅額者，在原規定的納稅期限內提出申請，即可加計利息分期繳納。

(四) 電動車免徵使用牌照稅

民眾購買完全以電能為動力之機動車輛，只要車籍地址登記在本市，主動免徵使用牌照稅至114年底，藉由電動車免稅政策，鼓勵民眾購置電動車，有效落實節能減碳，共同打造潔淨家園，實踐永續發展目標。

二、本市地方稅科技創新服務，營造友善租稅環境

(一) 線上AI (artificial intelligence) 智慧稅務客服

整合AI、視訊、電話、通訊軟體等各種客服管道，成立全智慧客服中心，上班時間民眾可透過電話、視訊及即時通訊真人問答，免到現場即可洽詢本市地方稅服務，官網並提供24小時AI客服，由機器人即時提供稅務詢答，達到兼具便民及與時俱進的數位服務。

(二) UTax(Your Tax)無人化自動服務櫃台

本市率先全國建構透過身分自動驗證(身分證、護照、健保卡、自然人憑證)提供自助無人化稅務服務櫃台，服務內容含括繳款書列印、稅籍證明、繳納證明、課稅明細、房屋使用情形變更、自用住宅申請，項目多元、免排隊、自助申請、即辦即發。

(三) 地圖式查詢房屋地段率

本市建置房屋地段率視覺智慧查詢系統，以街道地圖影像方式視覺化呈現地段率，不僅提高稅務資訊透明度，一般民眾也能明確瞭解建物所在的地段率，並可連結估算房屋稅額，快速又方便。

(四) 線上一站式申辦

本市稅務申辦使用MyData個人數位資料即時交換，線上串聯地政、戶政、車籍、健保等資料，民眾不用再東奔西跑赴各機關取得紙本資料，一鍵授權查詢、多方資料快速取得，免出門即可申辦各種稅務事項。

肆、參訪行程

日期	行程
2月25日 (週日)	臺灣桃園機場-奧克蘭機場
2月26日 (週一)	1.抵達奧克蘭機場 2.向奧克蘭當地邀請方報到
2月27日 (週二)	1.參訪漢彌敦花園永續發展成效 2.參訪哈比屯觀光經濟效益
2月28日 (週三)	1.參訪毛利原住民文化經濟效益 2.參訪紐西蘭農牧產業發展現況
2月29日 (週四)	參訪當地小農休閒經濟產業現況
3月1日 (週五)	1.拜會駐奧克蘭辦事處 2.參與紐西蘭臺灣商會臺紐稅務座談與交流(day1)
3月2日 (週六)	1.參與紐西蘭臺灣商會臺紐稅務座談與交流(day2) 2.參與紐西蘭臺灣日活動
3月3日 (週日)	1.參訪奧克蘭戰爭紀念館(一戰、二戰文化紀念館) 2.奧克蘭機場-臺灣桃園機場

伍、參訪過程

一、拜訪奧克蘭辦事處—數位轉型的核心價值

在與駐奧克蘭辦事處交流過程中，瞭解紐府積極運用數位工具來優化內部作業流程，包含線上簽核、雲端資料管理、視訊會議整合以及民眾服務平台的優化等，這些皆已成為日常運作的重要環節。雖然紐府一樣面臨資源及人力有限，但透過簡化流程、提升透明度並強化跨部會協作，不僅有效減輕行政負擔，亦顯著提升回應速度。這讓我們深思，臺灣的地方政府若能借鏡這種小規模但高效率的數位模式，必定能進一步提升民眾對公部門的信賴感與依賴度。

在參訪過程中，我們實際體驗到當地myIR平台的使用介面，該平台不僅整合個人稅務、企業稅及福利申請，甚至能自動完成報稅，幾乎不需民眾主動申報。其驗證方式是採用雙重驗證來提升帳戶安全性，確保用戶的稅務資料不會遭到未授權存取，最特殊的是系統還提供收入摘要，讓用戶能夠隨時查看自己的收入來源與稅務狀況，這種「以民眾為中心」的設計思維，不僅有效減少報稅的繁瑣程序、降低民怨，並且大幅提升行政效率，讓稅務管理變得更加透明與便捷，正是數位治理的最佳典範，非常值得我們借鏡。

此外，紐府在推動公眾外交方面也充分運用社群平台與電子刊物，使國民即時獲取政府資訊，同時也深化與當地社會的情感連結，達成資訊透明與政策宣導的雙重目的。這些舉措雖然看似細微，卻充分展現「數位化不僅是技術升級，更是服務思維的重塑」。

此次參訪駐奧克蘭辦事處，不僅促進臺紐官方交流，更讓我們對「紐西蘭如何實踐數位治理」有了具體觀察。數位轉型的核心價值，不僅僅是系統建置或流程自動化，而是該如何縮短人民與公部門的距離。紐府運用數位工具提升行政效率與服務品質，正與本市目前推動AI客服、iTax無人化服務櫃台、線上MyData申辦等科技創新措施不謀而合，顯示我們在友善租稅

環境建構上的努力，已與國際接軌。透過此行與辦事處對談，也強化了我們宣導市府「輕稅簡政」理念的核心價值—即便資源有限，也能藉由流程優化與數位服務，拉近政府與民眾的距離。

二、紐西蘭臺灣商會臺紐稅務座談—從數據治理走向跨域服務

在與紐西蘭臺灣商會臺紐稅務座談中，我們深刻體會到紐西蘭對資料治理與跨域應用的高度重視。藉由商會的詳細簡報，我們觀察到他們對資料治理的重視遠超乎我們預期。其運用開放資料與人工智慧預測政策走向，建置了跨部門的開放資料平台，透過API（Application Programming Interface，應用程式介面）讓市民與企業能自主使用，並結合AI技術進行趨勢預測，提供給決策者作為政策設計的依據。

這為我們帶來極大的啟發，正與本市「主動節稅通知」及「自動續免房屋稅」等措施初衷一致，展現地方政府如何透過科技手段精準回應市民需求，降低納稅負擔，進一步優化公共服務的品質。也讓我們思考到，若本市能在房屋稅、地價稅等地方稅服務中導入資料分析機制，或是在特定服務領域（如停車管理、社福補助）先導入小規模的資料驅動模型，逐步推展，不僅能提升政策的即時性與回應速度，更符合現代市民對透明化與個人化服務的期待。

在與紐西蘭臺灣商會的互動中，我們對其「以資料驅動政策」的治理理念留下深刻印象。他們強調，資料不只是內部分析工具，而是連結公部門、企業與市民三方的重要橋樑。例如，紐府透過資料共享平台，將交通、醫療、稅務等資訊整合應用於預測人口趨勢與公共資源配置，提升政策的靈活度與即時性。在這樣的架構下，稅務資料也不再只是財政工具，而成為社福、教育、甚至就業服務的支撐資料基礎。

三、與當地業者交流—服務設計的實務操作

於臺紐稅務座談中，我們與一家長期協助紐府導入服務設計的顧問公司進行深度交流，更為本市推動「輕稅簡政、科技

創新」施政理念帶來嶄新啟發。這家公司長期與紐府合作，致力於將設計思維導入公部門的服務流程。他們分享的幾個實務案例，讓我們首次從更系統性且人本導向的視角來理解「服務設計」的真正意涵—不僅是流程再造，更是一場以民眾需求為核心的整體體驗重塑，該公司介紹了他們常用的三項核心方法：

- (一)深度使用者訪談：應該直接與民眾對話來掌握真實痛點，而非只依賴量化問卷數據。
- (二)情境模擬（Scenario Mapping）：邀請不同屬性民眾直接使用服務，找出服務流程中的斷點，分析各種使用者在不同情境下的心理落差，以打造更直覺化的體驗。
- (三)簡化流程與資訊輸入：專注於減少不必要的繁瑣步驟，確保「讓對的事情在對的時刻發生」，提高行政效率與民眾滿意度。

未來，若本府在稅務、戶政、地政等與民眾高度互動的業務領域能導入類似的方法，透過小規模試驗進行滾動式調整與優化，必將有助於打造真正以人為本的智慧服務，並大幅提升施政滿意度與行政效能。

陸、參訪心得

紐西蘭在科技和創新領域取得了不少成就，特別是在資訊技術和乾淨能源等方面。政府積極支持創新和研發活動，鼓勵企業投資於新興技術領域，以下是針對各領域參訪的心得：

一、AI科技領域

- (一)本次參訪奧克蘭戰爭紀念館，其中使用的多項AI技術如下：
 - 1. 3D技術與數位化：博物館利用3D掃描與AI技術來數位化歷史文物，使其能夠更精確地保存與展示。
 - 2. 智慧建築管理：透過Honeywell Connected Services，博物館運用AI來監測館內環境，例如溫度與濕度控制，以確保珍貴文物的保存條件。
 - 3. 互動式展覽：博物館也在探索AI驅動的互動式展示，讓訪客

能夠透過數位技術更深入瞭解歷史與文化。

(二)AI技術不僅限於商業領域，也可應用於公部門的數位轉型，尤其是在提升政府服務的智能化與可親性方面。例如，本府地方稅務局於導入AI技術之後，可參考其運用範圍進階創新：

1. 智能稅務諮詢：數位人類可以模擬真人客服，根據民眾的提問提供即時回覆，甚至引導民眾完成線上報稅、繳款與退稅流程。
2. 個性化互動：數位人類能根據不同民眾的需求，提供客製化的稅務解釋，例如長者可獲得簡化的說明，而企業主則能獲得更深入的稅務政策解析。
3. 多語言服務：本市作為國際化都市，數位人類可透過AI技術提供中、英、日等多語言支援，讓外籍居民與企業都能無障礙地獲取政府服務。
4. 24小時365天全天候服務：與傳統客服不同，AI可不受時間限制，民眾可隨時登入系統獲取即時稅務資訊與操作指引。

本府地方稅務局透過AI的導入，大幅提升行政效率與民眾滿意度，不僅減少人工負擔，更能讓智慧治理真正落實於日常服務之中。這也與紐府長期推動的數位化公共服務理念相呼應，讓政府服務不僅僅是制度性的運行，更是以民眾為中心的體驗升級。

二、乾淨能源

紐西蘭在乾淨能源方面擁有領先全球的特點，其電力供應擁有80%的可再生能源，主要來自於水力和風力能源，並透過法規和補貼手段，鼓勵使用可再生能源和提升能源效率的技術，紐西蘭也是全球領先的地熱能源利用國之一，利用地熱能源供暖和發電，此外也運用了太陽能與生物能等新能源技術，為全球示範了達到碳中和目標的可能性。

本府可借鑑紐西蘭的可再生能源策略，並透過以下方式導入綠色能源與節能技術：

(一)辦公場所節能改造：透過智慧能源管理系統，結合太陽能

板、高效LED照明及智慧空調調控，降低政府辦公室的能源消耗。

(二)綠電採購與碳排管理：本府地方稅務局可考慮與綠能供應商合作，採購100%再生能源，確保政府運作符合碳中和標準，同時利用AI分析降低內部碳排放。

(三)智慧稅務數位轉型：透過雲端系統與AI技術，減少紙張使用，推動電子化稅務申報，降低行政流程中的能源消耗。

(四)公民綠能激勵機制：可參考紐西蘭的補貼政策，推動「綠色稅務減免」，例如提供企業與民眾稅務優惠，以鼓勵太陽能板安裝或節能設備升級。

本府若能導入這些綠能方案，不僅能提升政府能源效率，還能為城市的永續發展做出貢獻。這樣的舉措不僅符合全球趨勢，也能讓臺中在智慧治理與環保領域持續領先！

柒、建議事項

臺灣與紐西蘭有許多相似之處，例如，重視原住民權益、依據SDGs指標要求調整施政目標、運用科技系統輔佐政府業務，也有許多地方值得我們借鏡，茲整理如下：

一、重視多元文化

紐西蘭尊重原住民文化，訂定許多保護及優先政策，臺灣也是多元種族融合的地方，但較缺少對多元民族的相關權益進行考量。以紐西蘭官網為例，毛利語被放在最明顯的地方，所有的頁面也可以用毛利語進行瀏覽(圖1)，我們相關的系統只以中、英作為區隔，對於多元族群的使用性尚可精進，可在相關系統建置多元語言，例如AI智慧客服「地稅小幫手」目前只能輸入繁體中文，對於原住民、英語系使用者、東南亞住民不甚友善，可參考紐西蘭的作法，於施政時考量多元民族的需求，為其進行調整。

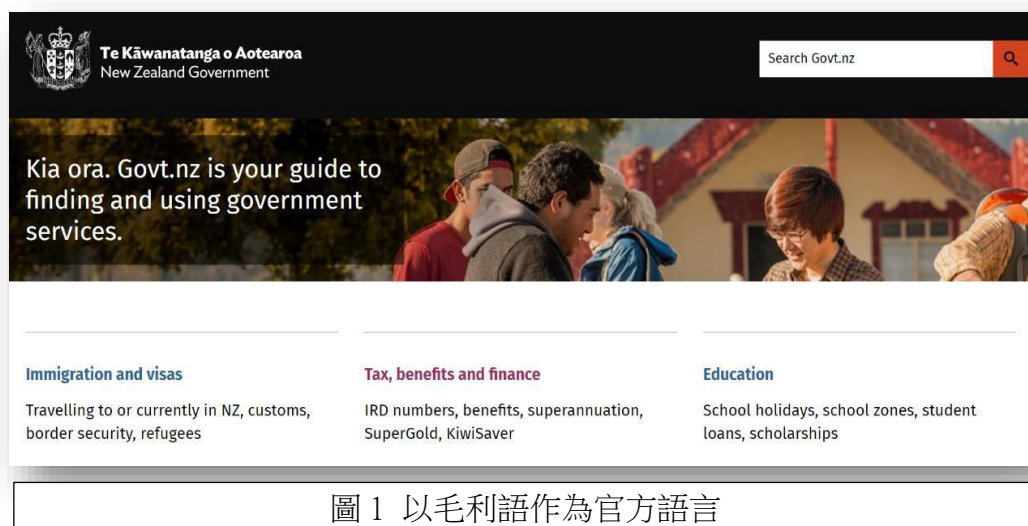


圖 1 以毛利語作為官方語言

二、合理運用AI科技

紐西蘭運用學術能量，發展AI及農業治理系統，其AI融合紐西蘭對於文化的尊重包容，重視AI發展情感智能，其能力可模擬人類的思維和行為，並能夠學習和適應，不斷提升其與人類的互動能力(圖2)。我們可以借鏡紐西蘭，將AI

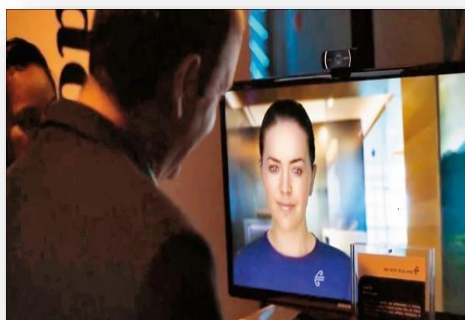


圖 2 紐西蘭積極開發AI情感智能

技術加乘我們重視的精神，以本府地方稅務局為例，重視居住正義及高齡友善，致力降低弱勢族群的租屋障礙，可以運用AI科技結合地段率系統進行房價分析、工作人口分布、學生族群分布、弱勢族群人口分布、租屋地點分布，藉此找出租屋需求與供給是否均衡，結合公益出租，運用AI科技適當調配各區域公益出租比例，用以達成SDGs第11項目標「建構具包容、安全、韌性及永續特質的城市與鄉村」，確保所有人都可獲得適當、安全、可負擔的住宅與基本服務。

三、訂定ESG獎勵稅制

紐西蘭在自然環境保護方面有許多重要政策，例如，國家公園和保護區、海洋保護區、保育研究和生態恢復、設立氣候行動計畫、減少溫室氣體排放並推動可再生能源發展、重視環

境教育，鼓勵公眾參與自然保護和氣候行動，推動課徵溫室效應氣體排放稅用於投資新技術、研究，以及作為給予農民採行氣候友善畜牧方式的鼓勵金。

本市地方稅目前多針對低收入戶、身心障礙者、受災戶、受疫情影響等民眾進行優惠減免措施，對於環境保護措施，現有使用電動車免徵使用牌照稅政策，未來可更進一步針對運用新興能源房舍進行稅制獎勵，例如運用太陽能接入房舍饋電、農畜產業運用生質能、風能、地熱進行產業升級，減少碳排，水資源循環使用、廢水過濾回收運用等等環境永續作為，積極打造臺中成為宜居健康永續城市。

捌、參考照片

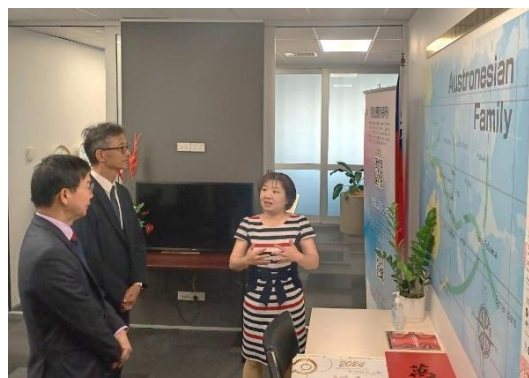
臺紐商會論壇與商會會長及紐台商商界領袖合影



紐西蘭臺灣日與客委會主委、駐紐西蘭大使、駐奧克蘭臺北經濟文化辦事處處長、紐西蘭僑務諮詢委員合影



拜會駐奧克蘭臺北經濟文化辦事處，與奧克蘭臺北經濟文化辦事處處長合影



玖、參考資料

一、Stats NZ Tatauranga Aotearoa is New Zealand's official data agency.

<https://www.stats.govt.nz/>

二、New Zealand Sustainable Development Goals.

<https://www.sdg.org.nz/>

三、Soul Machines Studio.

<https://www.soulmachines.com/soul-machines-studio>

四、經濟部紐西蘭投資環境簡介

[https://investtaiwan.nat.gov.tw/getFile?file=5ccbb7de-2a6f-474a-844b-](https://investtaiwan.nat.gov.tw/getFile?file=5ccbb7de-2a6f-474a-844b-ccc2e7dc155d.pdf&Fun=ArticleAction&lang=cht)

[ccc2e7dc155d.pdf&Fun=ArticleAction&lang=cht](https://investtaiwan.nat.gov.tw/getFile?file=5ccbb7de-2a6f-474a-844b-ccc2e7dc155d.pdf&Fun=ArticleAction&lang=cht)

五、紐西蘭的環境議題：從環境保護到永續發展

<https://www.tisanet.org/Activity/20051120/7.pdf>