

納稅人查詢服務



本局致力提供以客為本的優質服務，尤其著重為市民提供資訊。市民可使用本局網站、電子查詢服務和自動電話詢問系統，即時獲得所需資料。本局對這些服務不時作出檢討，提升服務質素。為提供更豐富及詳盡的稅務資料，並配合日趨普及使用互聯網，由 2003 年 4 月 1 日起，本局添置 4 台電腦方便市民瀏覽稅務局網站，以取代沿用多年的稅務局資訊站。

稅務局網站

www.ird.gov.hk

本局不斷透過互聯網提供更廣泛的稅務資料和推出多元化的電子服務，讓任何有興趣認知更多稅務資料的人士隨時隨地使用。

愈來愈多市民利用網站

- 查詢有關填寫報稅表、如何履行稅務責任以及如何解決常遇稅務問題的資料；
- 下載本局電腦軟件和稅務表格；以及
- 用互動程式計算他們應繳的薪俸稅。

網站的新設項目包括專為稅務代表而設的「稅務代表專欄」，以及特為僱主、業主和個別納稅人士而設立的「網上稅務講座」。

過去一年，本局更新網站設計，務求與其他政府網站一致，以方便市民閱覽。

電子查詢服務

納稅人除了可以利用數碼證書透過互聯網查詢稅務事宜外，還可以登記成為「電話稅務通」用戶，利用自己的稅務編號和通行密碼透過音頻電話，隨時隨地取得屬於自己的稅務資料，包括查詢他是否有尚未遞交的報稅表、稅務局是否已向他發出評稅通知書，他已繳或未繳稅款的詳情和儲稅券帳戶結餘；以及索取尚未遞交的報稅表及評稅通知書副本、繳稅證明書或儲稅券帳戶結單等等。

市民亦可利用同一稅務編號和通行密碼，替代數碼證書在網上核實身分，使用「公共服務電子化」計劃下的互動稅務查詢服務查詢自己的稅務資料。

電話及櫃位查詢服務

本局的諮詢中心負責處理電話和櫃位查詢。中心職員可透過電腦網絡查閱資料，目的是即時為市民提供一站式服務。

諮詢中心的自動電話詢問系統設有 120 條電話線，每日 24 小時向市民提供可聆聽的稅務資料，並可透過圖文傳真方式發出有關資料和表格。系統備有留言待覆服務。在辦公時間內，來電可接駁到中心職員，由他們答覆查詢。

過去一年，諮詢中心接聽電話的數目超過 143 萬次（圖 35）。本局因應需求從內部增調人手加強電話服務，職員在辦公時間內接聽電話的數目超過 71 萬次，較上一年度增加 3.3%（圖 36）。



圖 35 接聽電話的數目

圖 36 電話查詢

	2002-03	2003-04	增/減
由職員接聽電話的數目	689,095	712,009	+3.3%
職員接聽電話詢問數目	789,163	831,093	+5.3%
由系統接聽電話的數目	686,062	721,036	+5.1%
使用留言服務的數目	70,631	71,993	+1.9%
由系統發放圖文傳真資料數目	12,757	16,613	+30.2%

諮詢中心職員亦為親臨稅務大樓的市民解答問題、收取信件及派發表格。一般而言，市民可在諮詢中心獲得所需資料，無需轉介到其他部門的同事。

為提供更佳的櫃位查詢服務，諮詢中心設置電子輪候服務系統，讓市民按籌號的次序獲得所需的服務。

此外，本局在諮詢中心派駐一隊專業人員，負責處理較繁雜個案，為市民提供快捷方便的服務。由於市民對九龍及荃灣分局提供的服務需求下降，為了更有效運用資源，九龍及荃灣分局已於 2003 年 8 月 1 日關閉，市民親臨稅務大樓作出櫃位查詢的數目相應增加，全年的查詢次數較上一年度上升 11%（圖 37）。



圖 37 櫃位查詢

為方便市民取閱稅務資料及表格，本局在稅務大樓地下及一樓均設有表格陳列架。

協助市民填報報稅表

本局自 2003 年 4 月起透過網頁為稅務代表、僱主、業主和個別納稅人舉辦網上稅務講座，將有關填寫報稅表、如何履行稅務責任、以及如何解決常遇疑難的資料上網，讓有興趣的市民，可二十四小時在家中、辦公室、民政事務處、社區會堂和公共圖書館隨時隨地瀏覽。市民更可在網上設有的「問答專欄」提出問題，本局會定期解答查詢。

此外，為進一步方便市民查詢報稅事宜，本局在 5 月份延長職員接聽電話查詢時間，星期一至五延長至晚上 7 時，星期六則至下午 5 時。

投訴

納稅人如對本局服務有任何不滿，或問題循一般途徑未能圓滿解決，可向本局的投訴主任投訴。投訴個案會交由較高層的職員獨立跟進，確保處理方法公平公正。本局在過去一年共接獲 461 宗投訴（圖 38），較上一年度減少 2%。

納稅人如對本局的行政手法有任何不滿，可向申訴專員投訴。過去一年，申訴專員要求本局就 14 宗個案提供書面意見。本局亦已就這些個案檢討有關運作，並作出改善措施。

本局在過去一年共收到 111 封納稅人致本局的嘉許信，2 名職員更在申訴專員嘉許獎計劃中獲得個人獎項。



圖 38
投訴個案



服務承諾

本局的服務承諾詳列市民可期望獲得的服務標準。推行服務承諾以來，以客為本的服務文化已植根於本局。

由 2003 年 4 月開始，本局改善了 2 項服務的水平，提高處理物業稅報稅表及個別人士報稅表的效率。

