

# 投诉简介

怎样和向谁提出投诉？

## 处理投诉机制

税务局会认真地处理每宗投诉，并会透过与投诉人的通诚合作，致力回应投诉人的关注以及改善服务。投诉人有权确保其投诉获得公平、具透明度、有礼、适时及保密的处理。

税务局的员工会根据相关法例、政府政策及部门既定做法，记录及考虑每宗投诉。员工会按照部门的服务承诺，告知投诉人投诉调查的结果。

如投诉人不满调查投诉的方法，可要求覆检或对有关决定提出上诉。

## 向投诉主任作出投诉

如果你不满税务局为你处理的税务事宜，可以就以下的因由向投诉主任作出投诉：

- ◆ 错失
- ◆ 延误
- ◆ 不适当或有误导成分的意见
- ◆ 员工态度欠佳

## 投诉主任不可以直接处理的事宜

在以下情况，你直接联络负责处理你的税务档案的评税主任会较为有效：

- ◆ 反对评税
- ◆ 暂缓缴纳暂缴税
- ◆ 查询

根据我们过往的经验，加强纳税人与评税主任之间的沟通，有助于解决问题，而在大多数的个案中，经评税主任解释及澄清事件后，大都可以消除纳税人心中的疑虑和不快。

## 投诉人的权利及义务

投诉人应该：

- ◆ 诚实、坦诚及有礼地与税务局的投诉处理人员合作。
- ◆ 提供以下所有必需及准确的资料，以协助调查和解决投诉：
  - 姓名、有关档案号码
  - 有关日期、时间、地点及人士
  - 详述投诉事项，包括有关人士的说话或所作出的承诺，以及有关文件副本(如果可以提供的話)
  - 联络资料，例如电话号码、地址及电邮地址
- ◆ 明白审理需时，尤其个案需要详细调查时，不一定能在政府和投诉人所期望的最短时间内作出回覆。
- ◆ 明白政府的决定需要保障公众的利益和有效地运用现有资源，最终不一定能完全达到投诉人的理想结果。

投诉人不应该：

- ◆ 给予投诉处理人员任何利益，以换取其投诉有特殊的待遇。有关行为可能构成贿赂罪行。
- ◆ 指导员工如何处理其投诉，及/或指定由某一人员处理。

## 个人资料私隐政策

投诉人可自愿提供其个人资料。所提供的个人资料只会用于与该投诉直接有关的用途。投诉人有权查阅或更正税务局所持有的其个人资料。查阅或更正资料要求应以书面向投诉主任提出，地址为香港邮政总局邮箱11234号。

## 服务承诺

一般来说，当税务局接获投诉后，会尽快及不迟于7个工作日内以书面覆函认收。在收到投诉后，会在15个工作日内作出具体答覆。

至于需要较长时间处理的复杂个案，部门会通知投诉人个案的进展，以及需要较长时间作出具体答覆的原因。

## 投诉途径

投诉人可以书面、电话或亲身投诉。不过，书面投诉是较佳的选择，因为这可确保本局不会误解投诉人所投诉的事项。如欲作出投诉，可循以下途径提出：

- ◆ 致电2594 5000
- ◆ 传真至2802 7625
- ◆ 来函至香港邮政总局邮箱11234号
- ◆ 电邮至taxinfo@ird.gov.hk
- ◆ 亲临香港湾仔告士打道5号税务大楼37楼

## 办公时间：

星期一至五      上午 8 时 15 分至下午 12 时 30 分  
下午 1 时 30 分至下午 5 时 30 分

投诉人如欲要求覆检或就调查结果提出上诉，可循以下途径向本局投诉联络主任提出：

- ◆ 致函至香港邮政总局信箱11234号
- ◆ 传真至2802 7625
- ◆ 电邮至taxinfo@ird.gov.hk

## 我在那里可以取得一般税务资料？

如有疑问或需要协助，你可以

- ◆ 浏览本局网页：<http://www.ird.gov.hk>
- ◆ 致电本局谘询中心(187 8088)
- ◆ 亲临香港湾仔告士打道5号税务大楼1楼本局谘询中心

PAM 50(s)  
二零一二年二月

(本单张只供参考用)