

纳税人查询服务

本局致力提供以客为本的优质服务，尤其着重为市民提供资讯，藉此鼓励市民自动遵守税务规定。市民可使用本局网站、电子查询服务和自动电话询问系统，即时获得所需资料。

税务局网站

www.ird.gov.hk

税务局网站是本局向市民发放资讯和提供电子服务的一个重要平台。网站内容不断更新，让任何有兴趣认知更多税务资料的人士随时随地掌握最新的税务资讯。

市民可以透过网站

- 查询有关填写报税表、如何履行税务责任以及如何解决常遇税务问题的资料；
- 下载本局电脑软件和税务表格；以及
- 用互动程式计算他们应缴的薪俸税。

网站更设有专为税务代表而设的「税务代表专栏」，以及特为雇主、业主和个别纳税人士而设立的「网上税务讲座」。

过去一年，本局重新编排网页上的个人税务资讯，以方便市民阅览所需资料。

电子查询服务

税务局的查询服务日趋电子化。市民除可亲身或以邮递方式提交查询外，还可以利用数码证书透过互联网查询税务事宜，或申请「税务易通行密码」，利用自己的税务编号和通行密码透过音频电话，随时随地取得属于自己的税务资料，包括查询他是否有尚未递交的报税表、税务局是否已向他发出评税通知书，他已缴或未缴税款的详情和储税券帐户结余；以及索取尚未递交的报税表及评税通知书副本、缴税证明书或储税券帐户结单等等。

市民亦可利用同一税务编号和通行密码，替代数码证书在网上核实身分，使用「公共服务电子化」计划下的互动税务查询服务查询自己的税务资料。



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，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，并可透過圖文傳真方式發出有關資料和表格。在辦公時間內，市民可選擇與中心職員聯絡。系統亦備有留言待復服務。

過去一年，諮詢中心接聽電話的數目超過127萬次。職員在辦公時間內接聽電話的數目超過70萬次（**圖35及圖36**）。



圖35 接聽電話的數目

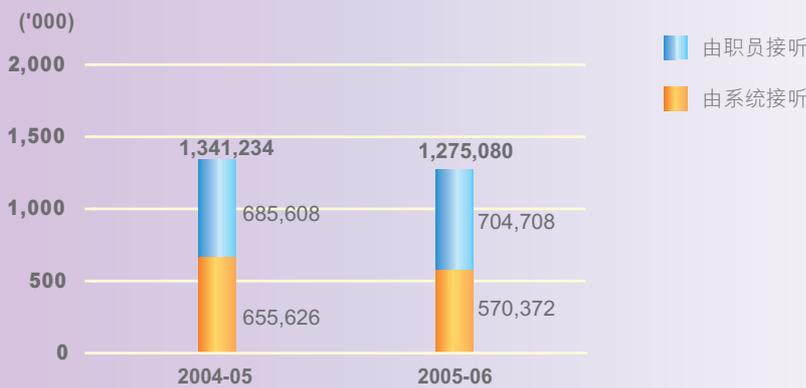


圖36 電話查詢

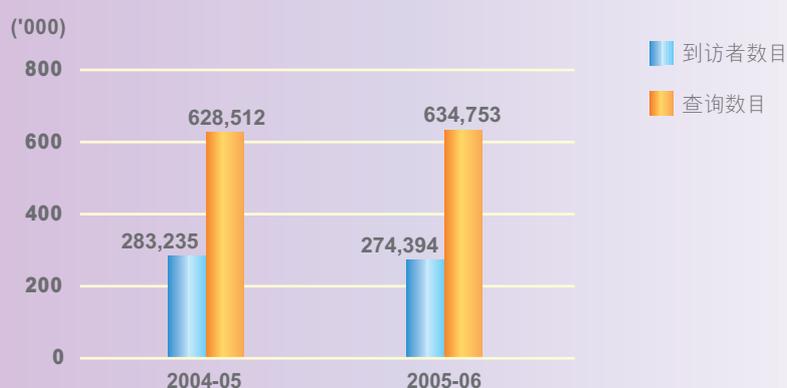
	2004-05	2005-06	增/減
由職員接聽電話的數目	685,608	704,708	+2.8%
職員接聽電話詢問數目	845,728	902,858	+6.8%
由系統接聽電話的數目	655,626	570,372	-13.0%
使用留言服務的數目	62,552	67,118	+7.3%
由系統發放圖文傳真資料數目	12,905	8,481	-34.3%



諮詢中心職員亦為親臨稅務大樓的市民解答查詢、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。

為提供最佳的櫃位查詢服務，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。本年度處理的櫃位查詢次數超過63萬次（**圖37**）。

图37 柜位查询



此外，本局在咨询中心派驻一队专业人员，负责处理较繁杂个案，为市民提供快捷方便的服务。

为方便市民取阅税务资料及表格，本局在税务大楼地下及一楼均设有表格陈列架。

协助市民填报报税表

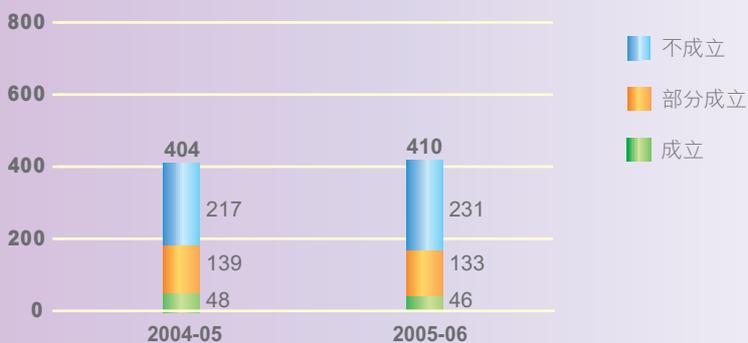
本局透过网页为税务代表、雇主、业主和个别纳税人举办网上税务讲座，将有关填写报税表、如何履行税务责任，以及如何解决常遇疑难的资料上网，让有兴趣的市民，可二十四小时在家中、办公室、民政事务处、社区会堂和公共图书馆随时随地浏览。市民更可在网上设有的「问答专栏」提出问题，本局会定期解答查询。

此外，为进一步方便市民查询报税事宜，本局在5月份延长职员接听电话查询时间，星期一至五延长至晚上7时，星期六则至下午5时。

投诉

纳税人如对本局服务有任何不满，或问题循一般途径未能圆满解决，可向本局的投诉主任投诉。投诉个案会交由较高层的职员独立跟进，确保处理方法公平公正。本局在过去一年共接获410宗投诉（图38），较上一年度增加1%。

图38 投诉个案



纳税人如对本局的行政手法有任何不满，可向申诉专员投诉。过去一年，申诉专员要求本局就8宗个案提供书面意见。本局亦已就这些个案检讨有关运作，并作出改善措施。

本局在过去一年共收到114封纳税人致本局的嘉许信。部门积极和务实地处理投诉的态度多次获申诉专员嘉许，在2006年更获颁申诉专员嘉许奖十年大奖，2名职员亦分别获得优异服务组别及投诉处理组别的公职人员奖。



服务承诺

本局的服务承诺详列市民可期望获得的服务标准。推行服务承诺以来，各同事上下一心服务市民。过去一年，大部分服务承诺项目的表现均能达标，个别项目更超越预定的服务水平。

