

纳税人查询服务

税务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。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

税务局网站是一个高效的平台，让本局发放各种税务资讯。内容包括：

- 税务条例、报税表、税务责任和其他热门课题的资料；
- 常见税务问题的答案；
- 本局电脑软件和税务表格；
- 互动程式以计算薪俸税和个人入息课税。

本网站同时设有「税务代表专栏」，以及特别为雇主、业主和个别纳税人士而设的「网上税务讲座」，提供专题资料。

电子查询服务

税务局继续透过「税务易」〈www.gov.hk/etax〉为用户提供即时电子查询服务。

电话及柜位查询服务

税务局咨询中心负责处理电话和柜位查询。中心职员可透过电脑网络进入一般查询资料库，即时为市民提供一站式服务。

咨询中心的自动电话询问系统设有144条电话线，每日24小时向市民提供服务，让市民可以聆听税务资料，并可透过图文传真方式索取有关资料和表格。在办公时间内，市民可选择与中心职员联络。系统亦备有留言待复及传真询问等服务。此外，咨询中心特别设有「税务易」支援热线协助「税务易」用户。

自动电话询问系统于去年更新后，咨询中心可于繁忙时段安排其他分科职员经新系统协助接听电话。过去一年，职员在办公时间内经系统接听电话的数目因而跃升至接近68万次，接听电话的总数目超过116万次（图32及图33）。

图32 接听电话的数目

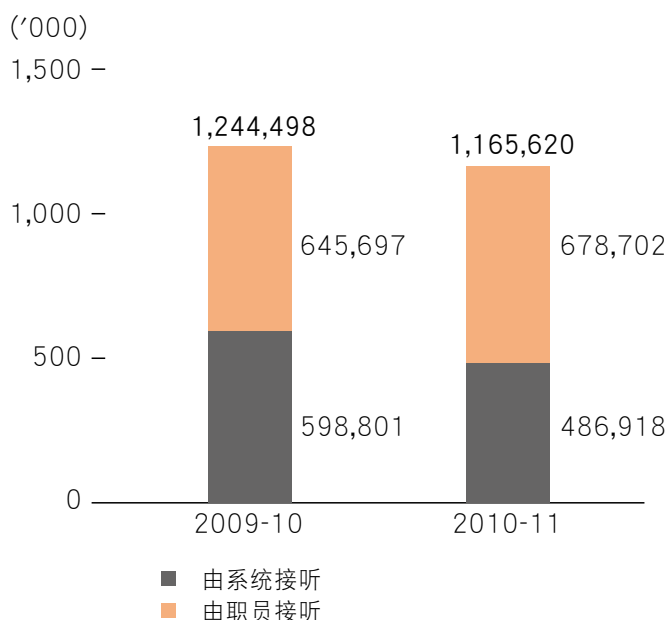


图33 电话查询

	2009-10	2010-11	增幅 / 减幅
由职员接听电话的数目	645,697	678,702	+5.1%
由系统接听电话的数目	598,801	486,918	-18.7%
使用留言服务的数目	28,522	34,963	+22.6%
由系统发放图文传真资料数目	9,103	5,085	-44.1%

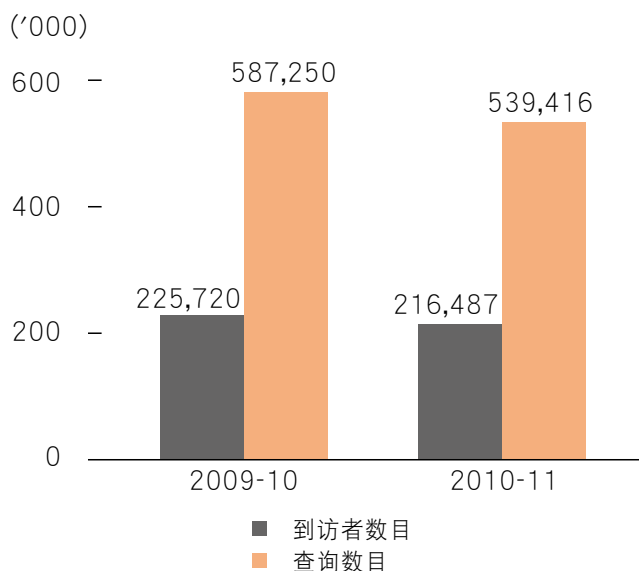
一般而言，咨询中心职员可解答到访市民的查询、收取信件及派发表格，无需转介他们至其他组别跟进。

职员会尽快为市民提供柜位查询服务。通过咨询中心的电子轮候服务系统，职员可按市民到访的先后次序处理他们的查询。本年度该中心处理的柜位查询接近54万次(图34)。



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。公众亦可在本局网页<www.ird.gov.hk>查阅税务资料或下载表格。

图34 柜位查询



协助市民填报报税表

税务局透过网站为税务代表、雇主、业主和个别人士提供网上税务讲座，亦将有关填写报税表、履行税务责任，以及解决常遇疑难等资料上网。市民在查阅资料后，如仍有问题，可在网上的「问答专栏」提出，本局会定期解答查询。

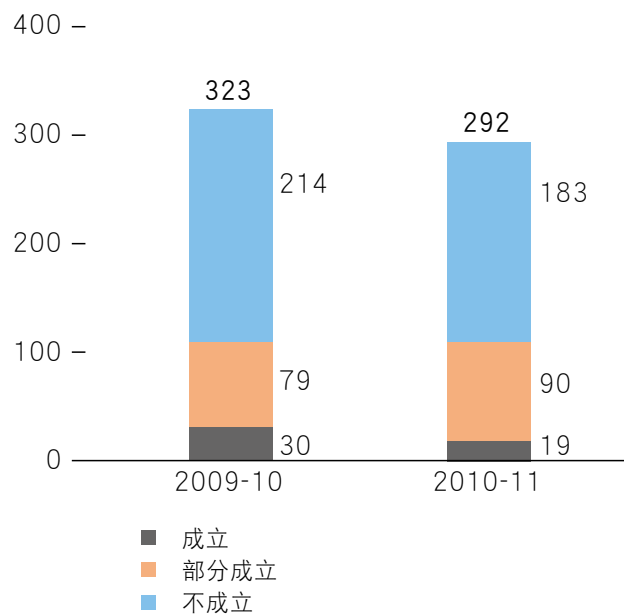
本局在2010年5月3日向所有个别人士纳税人发出报税表。为协助市民报税，本局从该天起的一个月内延长接线生当值时间，星期一至五延长至晚上7时，星期六则由上午9时至下午1时。

投诉与嘉许

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2010至11年度共接获292宗投诉(图35)，较上一年度减少10%。

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12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。

图35 投诉个案



纳税人也会嘉许税务局的服务。在过去一年本局共收到127封纳税人的嘉许信。

服务承诺

税务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，以客为本的服务文化已植根于本局。

