

税务局网页

www.ird.gov.hk

市民可透过税务局网页，查阅各种关于香港税务和本局的最新资讯，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。

本网页设有个别人士、公司业务、雇主、税务代表等专页，方便各界查阅有关资料。

为进一步提升服务，本局在2012-13年度开展网页重建工作，以建立一个顾及社会各阶层包括残疾人士需要的无障碍网页，并且增设流动版网页。

电子查询服务

「税务易」(www.gov.hk/etax) 为用户提供即时电子查询服务，用户可检视他们的报税表、评税和缴税状况等。

谘询中心

税务局谘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。

电话查询服务

谘询中心的自动电话询问系统设有 144 条电话线，每日 24 小时运作，为市民提供丰富的录音税务资料。市民并可透过图文传真索取有关资料和表格，系统亦备有留言待覆及传真询问服务。在办公时间内，市民可选择与中心职员对话，提出查询。此外，谘询中心设有「税务易」支援热线协助「税务易」用户。

在 2012-13 年度经由自动电话询问系统提供的服务数据在图 31 列出。

图 31 自动电话询问系统提供的服务数据

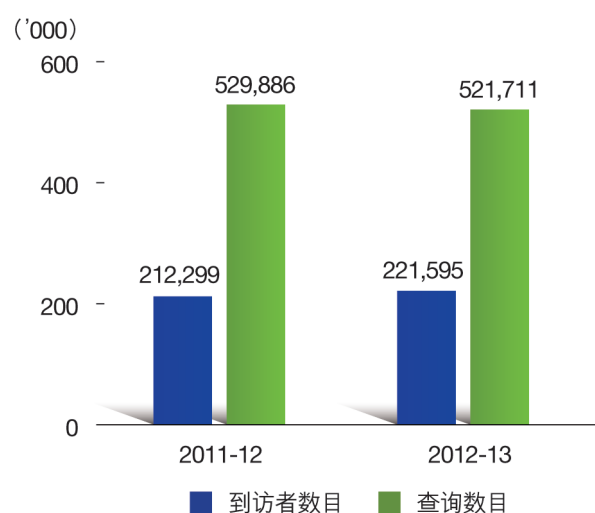
	2011-12 数目	2012-13 数目	增幅／减幅
由职员接听电话	736,986	746,414	+1.3%
由系统接听电话	463,082	629,248	+35.9%
留言待覆	34,099	39,574	+16.1%
发放图文传真资料	4,723	3,955	-16.3%

柜位查询服务

一般而言，解答到访市民的查询、收取信件及派发表格均由谘询中心职员处理，无需转介到部门其他组别跟进。该中心在 2012-13 年度处理的柜位查询约 52 万次（图 32）。

税务大楼地下及一楼设有表格陈列架，摆放本局印制的税务专题资料及表格，供市民取阅。公众亦可在本局网页〈www.ird.gov.hk〉及「香港政府一站通」网页〈www.gov.hk〉查阅一般税务资料或下载表格。

图 32 柜位查询



协助市民填报报税表

税务局网页为雇主、业主和个别人士提供网上税务讲座，并提供有关填写报税表、履行税务责任，以及解决常遇疑难等资料。如市民在查阅资料后仍有问题，可在网上的「问答专栏」提出，本局会定期解答查询。

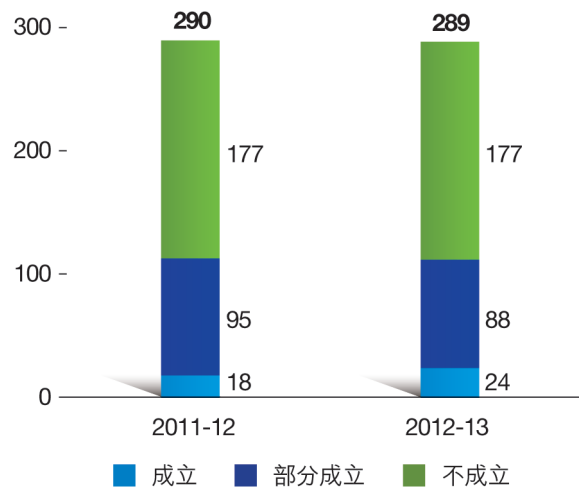
本局在2012年5月2日发出了216万份2011-12课税年度个别人士报税表。因应市民在报税高峰期的查询需求，本局从该天起的一个月内延长接听电话查询的时间，星期一至五延长至晚上7时，星期六则由上午9时至下午1时。

投诉与嘉许

纳税人如对税务局的服务有任何不满，或循一般途径未能圆满解决问题，可向投诉主任投诉。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2012-13年度共接获289宗投诉(图33)，较上一年度减少0.3%。

纳税人对本局的行政手法如有不满，可向申诉专员投诉。在2012-13年度，申诉专员要求本局就26宗个案提供书面意见。本局已就这些个案检讨有关运作，并作出改善。

图33 投诉个案



纳税人也会嘉许税务局的服务，年内本局共收到 139 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。在2012-13年度，本局所有的服务承诺项目均能达标，在多个项目更超越承诺的服务水平，成绩理想。

