

## 稅務局網頁

[www.ird.gov.hk](http://www.ird.gov.hk)

市民可透過稅務局網頁，查閱各種關於香港稅務和本局的最新資訊，內容包括：

- 稅務條例、報稅表、稅務責任和其他熱門課題的資料；
- 常見稅務問題的答案；
- 本局電腦軟件和稅務表格；
- 互動程式以計算薪俸稅和個人入息課稅。

本網頁設有個別人士、公司業務、僱主、稅務代表等專頁，方便各界查閱有關資料。

為進一步提升服務，本局在2012-13年度開展網頁重建工作，以建立一個顧及社會各階層包括殘疾人士需要的無障礙網頁，並且增設流動版網頁。

## 電子查詢服務

「稅務易」([www.gov.hk/etax](http://www.gov.hk/etax)) 為用戶提供即時電子查詢服務，用戶可檢視他們的報稅表、評稅和繳稅狀況等。

## 諮詢中心

稅務局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進入一般查詢資料庫，即時為市民提供一站式服務。

## 電話查詢服務

諮詢中心的自動電話詢問系統設有 144 條電話線，每日 24 小時運作，為市民提供豐富的錄音稅務資料。市民並可透過圖文傳真索取有關資料和表格，系統亦備有留言待覆及傳真詢問服務。在辦公時間內，市民可選擇與中心職員對話，提出查詢。此外，諮詢中心設有「稅務易」支援熱線協助「稅務易」用戶。

在 2012-13 年度經由自動電話詢問系統提供的服務數據在圖 31 列出。

圖 31 自動電話詢問系統提供的服務數據

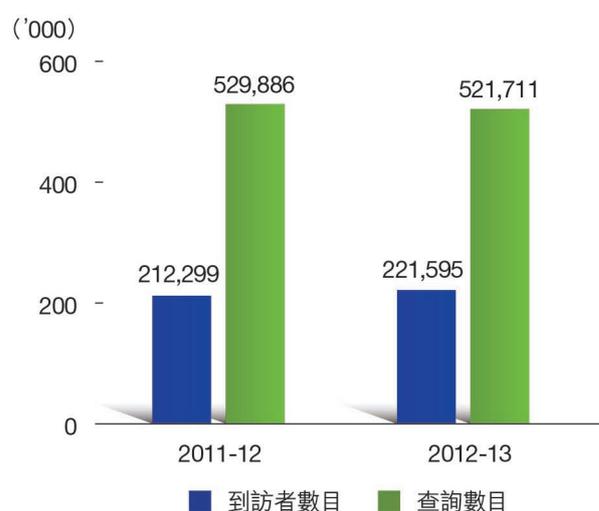
	2011-12 數目	2012-13 數目	增幅／減幅
由職員接聽電話	736,986	<b>746,414</b>	+1.3%
由系統接聽電話	463,082	<b>629,248</b>	+35.9%
留言待覆	34,099	<b>39,574</b>	+16.1%
發放圖文傳真資料	4,723	<b>3,955</b>	-16.3%

## 櫃位查詢服務

一般而言，解答到訪市民的查詢、收取信件及派發表格均由諮詢中心職員處理，無需轉介到部門其他組別跟進。該中心在 2012-13 年度處理的櫃位查詢約 52 萬次（圖 32）。

稅務大樓地下及一樓設有表格陳列架，擺放本局印製的稅務專題資料及表格，供市民取閱。公眾亦可在本局網頁〈[www.ird.gov.hk](http://www.ird.gov.hk)〉及「香港政府一站通」網頁〈[www.gov.hk](http://www.gov.hk)〉查閱一般稅務資料或下載表格。

圖 32 櫃位查詢



## 協助市民填報報稅表

稅務局網頁為僱主、業主和個別人士提供網上稅務講座，並提供有關填寫報稅表、履行稅務責任，以及解決常遇疑難等資料。如市民在查閱資料後仍有問題，可在網上的「問答專欄」提出，本局會定期解答查詢。

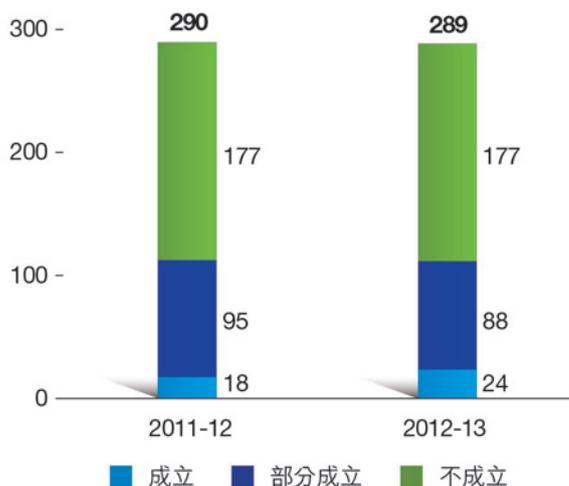
本局在2012年5月2日發出了216萬份2011-12課稅年度個別人士報稅表。因應市民在報稅高峰期的查詢需求，本局從該天起的一個月內延長接聽電話查詢的時間，星期一至五延長至晚上7時，星期六則由上午9時至下午1時。

## 投訴與嘉許

納稅人如對稅務局的服務有任何不滿，或循一般途徑未能圓滿解決問題，可向投訴主任投訴。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2012-13年度共接獲289宗投訴（圖33），較上一年度減少0.3%。

納稅人對本局的行政手法如有不滿，可向申訴專員投訴。在2012-13年度，申訴專員要求本局就26宗個案提供書面意見。本局已就這些個案檢討有關運作，並作出改善。

圖33 投訴個案



納稅人也會嘉許稅務局的服務，年內本局共收到 139 封納稅人的嘉許信。

## 服務承諾

稅務局的服務承諾詳列市民可期望獲得的服務標準。在 2012-13 年度，本局所有的服務承諾項目均能達標，在多個項目更超越承諾的服務水平，成績理想。

