

管制人員的答覆

(問題編號：0841)

總目： (76) 稅務局

分目： ()

綱領： (4) 納稅人查詢服務

管制人員： 稅務局局長(陳施維)

局長： 財經事務及庫務局局長

問題：

來年度稅務局會透過推行電腦系統的開發及改善項目，提升運作表現，包括以經改良的個人稅務網站取代稅務易系統；建立一個商業稅務網站，簡化企業提交報稅表和財務數據的程序；以及推出一個稅務代表網站，讓稅務代表可代個人及企業客戶辦理各類稅務相關電子服務。請告知：

1.局方有否預計，透過上述的提升項目，中長期來說，用於處理市民及納稅人對櫃位及電話查詢服務的的人力成本是否會因查詢需求數量變化而有所調整？(目前約為36萬及169萬)？如有，預計情況為何？如無，局方會否研究如何可以進一步減少市民及納稅人對櫃位及電話查詢服務的需求？

2.稅務局網站現時已推出實時互動服務：名為「Iris」的聊天機械人。有關工具過去一年處理查詢個案的數量變化情況對相關預算開支產生了怎樣的影響？自推出以來，當局有否對有關系統的服務質量進行過任何檢討？若有，是否影響到了預算中的相關投入安排，結果為何？若否，原因為何？

3.當局在上述提升項目中，是否均會提供實時互動服務？如不會，是否有為在這些提升項目中提供實時互動服務安排專門的資金？若否，是否有考慮在後續預算中安排資金用於更新人工智能系統，以在提升的網站平台上設立更完善的實時互動查詢客服服務？

提問人：陳仲尼議員(立法會內部參考編號：30)

答覆：

1. 稅務局將推出新稅務網站，以配合逐步實施強制利得稅電子報稅，預計會有更多納稅人及稅務代表使用電子服務。中長期來說，稅務局預計市民對查詢櫃位的需求將會相應減少。然而，櫃位及電話查詢服務的實際需求，除電子服務使用量外，亦會受其他因素影響，例如實施新稅務措施後，查詢亦會上升。稅務局會因應實際情況，對提供櫃位及電話查詢服務的人手安排作出適當調整。
2. 聊天機械人的預算開支是用作日常保養，與處理查詢個案的數量無關。自推出聊天機械人以來，稅務局定期檢視其系統的運作及適時作出更新，確保所提供的資料準確。系統更新的相關支出已包括在預算的經常開支中。

聊天機械人處理查詢個案的數量及變化載列下表。

財政年度	2023-24 (截至2024年2月29日)	2024-25 (截至2025年2月28日)	變化
探訪人次	46 200	42 800	-3 400
查詢次數	72 500	72 200	-300

3. 考慮到所需資源及其他電子服務的優先次序，稅務局現階段未有計劃升級人工智能系統以提供實時互動查詢服務。然而，稅務局將繼續密切留意用戶需求和科技發展，在資源允許的情況下，探討進行相關升級的可行性。