

管制人員的答覆

(問題編號：2684)

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： 沒有指定

問題：

在稅務局綱領(4)：納稅人查詢服務中提到，為協助市民填妥報稅表，稅務局在二零二四年五月延長電話查詢服務時間，並在繁忙期間重新調配人手和聘請兼職員工，以加強日間電話查詢服務。就此請告知本委員會：

1. 有關加強服務涉及的開支為何？
2. 會否考慮透過使用資訊科技，例如人工智能客服或網上客服等等以減省相關的開支？如會詳情為何；如否原因為何？

提問人：黃俊碩議員(立法會內部參考編號：30)

答覆：

1. 稅務局在2024年5月延長電話查詢服務時間（星期一至五延長至下午七時，星期六由上午九時至下午一時），以協助市民填妥報稅表。稅務局職員在辦公時間以外提供服務的超時工作以補假方式補償，不涉及額外開支。稅務局亦聘請17名兼職員工，加強繁忙時間的電話查詢服務，相關開支為38萬元。
2. 稅務局於2021年在其網站設置名為Iris的聊天機械人，提供24小時實時互動服務，回答市民在個人稅務方面的一般查詢。由於稅務查詢往往涉及納稅人的個別情況，因此稅務局職員仍需與納稅人直接溝通以提供適切的回覆。稅務局會繼續探討進一步使用資訊科技，以提高處理查詢的效率及減省相關開支。