

管制人員的答覆

(問題編號：1925)

總目： (76) 稅務局

分目： (000) 運作開支

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：

就本年度納稅人查詢服務，政府可否告知本會：

- 1) 為達到「三分鐘內回答接通電話」目標而預留的兼職/臨時人手及其預算開支；
- 2) 相關資訊科技系統如來電分流、資料庫、內部電腦系統等優化項目的預算、時間表及成效進程。

提問人：陳祖光議員(立法會內部參考編號：17)

答覆：

- (1) 為達致「三分鐘內回答接通電話」的目標，稅務局在電話查詢的繁忙期間，會額外調配各科同事接聽電話查詢熱線，並會聘請兼職員工以加強日間的電話查詢服務。在2026-27年度，稅務局將聘請13名兼職員工，預計涉及的開支約469萬元。
- (2) 雖然稅務局在2026-27年度沒有就自動電話詢問系統進行優化的計劃，但會繼續密切留意納稅人對電話查詢服務的需求和科技發展，並在資源允許的情況下，探討優化相關系統的可能性，為納稅人提供更有效率和優質的服務。