

局長緒言



對稅務局而言，2003至04年度是忙碌但充滿挑戰的一年。

2003年初，非典型肺炎肆虐，香港的經濟被推至谷底，幸好疫症過後，社會重現信心及整體情緒變回樂觀，經濟迅速反彈。本局全年稅收錄得1,062億元，比上一年度增加14%，是自1998至99年度以來收入最高的一年。

因應非典型肺炎的爆發，政府在2003年4月宣布一系列紓困措施，其中一項是退還23億元稅款給130萬名薪俸稅及個人入息課稅納稅人。130萬宗退稅，比本局正常在1年時間處理的退稅還要多出3倍。為了能令納稅人得到及時的紓緩，各同事齊心協力，前線員工超時工作逾7,000小時，退稅支票終能在不足3個月內寄到納稅人的手上。本局更特別在退稅信封上印上字句，鼓勵市民利用退稅消費，刺激經濟。

在國際稅務方面，香港在年間分別與挪威、新加坡、斯里蘭卡及澳門特別行政區簽訂有關國際航運/空運業務收入的避免雙重徵稅協定。此外，在議定全面性的避免雙重徵稅協定上，我們更有突破性的進展。

2003年12月，香港與比利時就收入和資本避免雙重徵稅及防止逃稅簽訂協定。該協定是香港與另一個經濟體系簽訂的首份全面性避免雙重徵稅協定，為本港推行全面性避免雙重徵稅協定的計劃樹立一個重要的里程碑。全面性協定讓本地和比利時的投資者進一步確定大家在彼此地方經商的稅務負擔，有助加強兩地的經濟貿易連繫。

同時，就1998年簽訂的《內地與本港避免雙重徵稅安排》中有關香港居民中港兩地跨境工作的稅務安排上，本局與中國國家稅務總局在一些詮釋和執行的問題上達成共識。經澄清的要點已載於一小冊子內，在稅務局網頁上發布。

在部門行政上，我們繼續透過重組工序，精簡架構，並加強使用資訊科技和風險管理，增加效率，以更少資源完成法定工作，減省開支。部門編制由2003年3月的3,211個職位減至2004年3月的3,079個職位，減幅近5%。能夠成功「瘦身」，有賴在年內落實了以下項目：—

- 推行文件管理系統。系統既可把文件記錄、索引編製、資料貯存及檢索工作電子化外，又可讓職員經終端機同時查閱文件，免卻翻查和貯存紙張檔案，提升處理查詢及工作的效率。
- 關閉九龍及荃灣分局。隨著收稅服務的外判和電子服務的廣泛使用，把服務集中在稅務大樓總部更具成本效益。
- 成立三個部門中央處理中心，包括文件處理中心、文件發送中心和稅務檔案中心。應用資訊科技，把共通職務或跨組別的工作程序重整或合併，由三個處理中心集中辦理，不但可節省人力資源，令部門可更靈活地調配員工和安排職務，以應付周期性的工作量；還可獲取最大的規模經濟及成本效益，提高部門整體效率及生產力。

2004年8月，我們就物業租約、買賣合約和樓契推出「電子印花服務」，進一步把服務電子化，以提高工作效率，減省人手。

有計劃的控制部門開支，絕不會影響我們的服務質素。我們堅守為納稅人提供優質服務的信念，並採用「兩易一通」的服務策略，即是力求稅務資料要「易明」、報稅表要「易填」、以及要「資訊流通」，方便市民履行報稅交稅的責任。我們致力提供有效率兼具成本效益的多元化服務，以配合顧客不同的需要，務使查詢和投訴的數目下降，這樣便可以把省下的資源善加利用。

在公務員事務局所主辦的 2003-04 年度傑出顧客服務比賽中，本局獲得部門獎季軍及櫃位服務隊伍獎冠軍。我們的努力能夠獲得認同，將會更鼓勵我們繼續提升服務的質和量。

最後，我要衷心感謝各同事和工作夥伴的共同努力，使稅務局在面對各項挑戰下，成功地完成一年的任務。我們定會繼續全力以赴、精益求精，務求創造出一個顧客滿意、員工樂於工作和局方能達成法定任務的三贏局面。

稅務局局長 劉麥懿明