

## 促進種族平等 現行及已籌劃的措施

### 稅務局

稅務局負責施行多條與稅務相關的條例。為執行其法定職責，稅務局致力促使納稅人自願遵守稅務法規，同時力求為納稅人提供優質的服務。

稅務局的所有服務一律是種族中立的。局方重視確保市民不論族裔，皆享有平等機會使用局內服務。

#### 有關服務

- 稅務局設有網站、櫃位服務、電話查詢服務（即稅務局諮詢中心）、電子服務，以及協助市民填寫報稅表的服務，供市民取得資訊和使用局內服務。市民亦可直接致電相關科別／組別或與負責人員會面。
- 稅務局向市民提供關於稅務事宜的免費查詢服務。
- 所有符合基本入職條件的人士，不論種族或族裔，均可投考稅務局的職位。

#### 現行措施

- 稅務局會按市民所選用的語文，以中文或英文就其查詢提供口頭或書面答覆。局方也會因應情況需要，為不諳中文或英文的查詢者安排翻譯及傳譯服務。
- 所有報稅表、資料單張、小冊子和表格均有中文及英文版本；收稅用的稅單也是中、英並列。局方也會按納稅人的選擇發出中文或英文版本的稅單。稅務局會在適切可行的情況下，安排傳譯或翻譯服務。
- 除中、英以外的 8 種語文（即印尼文、印度文、尼泊爾文、他加祿文、泰文、烏爾都文、旁遮普文及越南文）的傳譯服務單張，現已展示於各公眾服務櫃位的當眼處。

- 稅務局網站的資訊以中文及英文顯示。局方亦以中文、英文及其他 8 種語文（即印尼文、印度文、尼泊爾文、他加祿文、泰文、烏爾都文、旁遮普文及越南文）製作單張，用以介紹局內服務。這份單張已上載至稅務局的網頁，方便不同種族人士瀏覽。
- 稅務局網站的主頁設有「給不同種族人士的資訊」捷徑圖示，供不同種族的人士以不同語文取得所需的服務資訊。
- 稅務局會記錄服務使用者的語文需要，供日後參考之用。
- 稅務局會定期檢視現行措施，確保所提供的服務保持種族中立。

#### 日後工作評估

- 稅務局會繼續推行各項現行措施，並考慮市民和員工的回應及建議，定期予以覆檢，務求因時制宜，使措施力臻完善。

#### 已採取／將採取的額外措施

- 對於須接待不諳中文或英文的服務使用者的同事，局方會為他們提供關於促進種族平等的培訓課程，按需要提高他們在這方面的認知和意識。
- 稅務局多年來均有籌辦「傑出服務市民獎」比賽和推行「員工建議書計劃」，鼓勵員工持續向市民提供優質服務，包括無分種族或族裔向市民提供方便易用的服務。
- 稅務局已在自動電話詢問系統專線的語言選項中加入「4—其他語言」，供不諳中、英文的市民選擇。在稅務局辦公時間內，市民按「4」字後，可選擇將其來電會直接轉駁至「融滙」的電話傳譯服務熱線，讓市民能使用其提供的免費傳譯服務。

#### 公眾查詢

- 稅務局設有 24 小時自動電話詢問系統專線（查詢一般事宜電話號碼：187 8088）、指定傳真專線，以及為處理一般查詢和各種稅

務事宜而分別設立的多個指定電郵地址。

- 聯絡資訊（以 10 種語文顯示，包括中文及英文）已上載至稅務局的網頁（<http://www.ird.gov.hk>）方便市民參閱。

就有關稅務局促進種族平等方面的現行和已籌劃的措施有任何查詢，可循以下途徑聯絡稅務局部門副秘書（辦公室事務）林文政先生：

電話                   ： 2594 5283  
傳真                   ： 2802 7597  
電子                   ： [adrian\\_mc\\_lam@ird.gov.hk](mailto:adrian_mc_lam@ird.gov.hk)  
郵寄                   ： 香港九龍協調道 5 號稅務中心 2 樓

稅務局  
二零二四年六月