

管制人员的答复

(问题编号：0841)

总目： (76) 税务局

分目： ()

纲领： (4) 纳税人查询服务

管制人员： 税务局局长(陈施维)

局长： 财经事务及库务局局长

问题：

来年度税务局会透过推行电脑系统的开发及改善项目，提升运作表现，包括以经改良的个人税务网站取代税务易系统；建立一个商业税务网站，简化企业提交报税表和财务数据的程序；以及推出一个税务代表网站，让税务代表可代个人及企业客户办理各类税务相关电子服务。请告知：

1.局方有否预计，透过上述的提升项目，中长期来说，用于处理市民及纳税人对柜位及电话查询服务的的人力成本是否会因查询需求数量变化而有所调整？(目前约为36万及169万)？如有，预计情况为何？如无，局方会否研究如何可以进一步减少市民及纳税人对柜位及电话查询服务的需求？

2.税务局网站现时已推出实时互动服务：名为「Iris」的聊天机械人。有关工具过去一年处理查询个案的数量变化情况对相关预算开支产生了怎样的影响？自推出以来，当局有否对有关系统的服务质量进行过任何检讨？若有，是否影响到了预算中的相关投入安排，结果为何？若否，原因为何？

3.当局在上述提升项目中，是否均会提供实时互动服务？如不会，是否有为在这些提升项目中提供实时互动服务安排专门的资金？若否，是否有考虑在后续预算中安排资金用于更新人工智能系统，以在提升的网站平台上设立更完善的实时互动查询客服服务？

提问人：陈仲尼议员(立法会内部参考编号：30)

答复：

1. 税务局将推出新税务网站，以配合逐步实施强制利得税电子报税，预计会有更多纳税人及税务代表使用电子服务。中长期来说，税务局预计市民对查询柜位的需求将会相应减少。然而，柜位及电话查询服务的实际需求，除电子服务使用量外，亦会受其他因素影响，例如实施新税务措施后，查询亦会上升。税务局会因应实际情况，对提供柜位及电话查询服务的人手安排作出适当调整。
2. 聊天机械人的预算开支是用作日常保养，与处理查询个案的数量无关。自推出聊天机械人以来，税务局定期检视其系统的运作及适时作出更新，确保所提供的资料准确。系统更新的相关支出已包括在预算的经常开支中。

聊天机械人处理查询个案的数量及变化载列下表。

财政年度	2023-24 (截至2024年2月29日)	2024-25 (截至2025年2月28日)	变化
探访人次	46 200	42 800	-3 400
查询次数	72 500	72 200	-300

3. 考虑到所需资源及其他电子服务的优先次序，税务局现阶段未有计划升级人工智能系统以提供实时互动查询服务。然而，税务局将继续密切留意用户需求和科技发展，在资源允许的情况下，探讨进行相关升级的可行性。