

管制人员的答复

(问题编号：2684)

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： 没有指定

问题：

在税务局纲领(4)：纳税人查询服务中提到，为协助市民填妥报税表，税务局在二零二四年五月延长电话查询服务时间，并在繁忙期间重新调配人手和聘请兼职员工，以加强日间电话查询服务。就此请告知本委员会：

1. 有关加强服务涉及的开支为何？
2. 会否考虑透过使用资讯科技，例如人工智能客服或网上客服等等以减省相关的开支？如会详情为何；如否原因为何？

提问人：黄俊硕议员(立法会内部参考编号：30)

答复：

1. 税务局在2024年5月延长电话查询服务时间（星期一至五延长至下午七时，星期六由上午九时至下午一时），以协助市民填妥报税表。税务局职员在办公时间以外提供服务的超时工作以补假方式补偿，不涉及额外开支。税务局亦聘请17名兼职员工，加强繁忙时间的电话查询服务，相关开支为38万元。
2. 税务局于2021年在其网站设置名为Iris的聊天机械人，提供24小时实时互动服务，回答市民在个人税务方面的一般查询。由于税务查询往往涉及纳税人的个别情况，因此税务局职员仍需与纳税人直接沟通以提供适切的回复。税务局会继续探讨进一步使用资讯科技，以提高处理查询的效率及减省相关开支。