

管制人员的答复

(问题编号：1925)

总目： (76) 税务局

分目： (000) 运作开支

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：

就本年度纳税人查询服务，政府可否告知本会：

- 1) 为达到「三分钟内回答接通电话」目标而预留的兼职/临时人手及其预算开支；
- 2) 相关资讯科技系统如来电分流、资料库、内部电脑系统等优化项目的预算、时间表及成效进程。

提问人： 陈祖光议员(立法会内部参考编号：17)

答复：

- (1) 为达致「三分钟内回答接通电话」的目标，税务局在电话查询的繁忙期间，会额外调配各科同事接听电话查询热线，并会聘请兼职员工以加强日间的电话查询服务。在2026-27年度，税务局将聘请13名兼职员工，预计涉及的开支约469万元。
- (2) 虽然税务局在2026-27年度没有就自动电话询问系统进行优化的计划，但会继续密切留意纳税人对电话查询服务的需求和科技发展，并在资源允许的情况下，探讨优化相关系统的可能性，为纳税人提供更有效率和优质的服务。