

## 局长绪言



对税务局而言，2003至04年度是忙碌但充满挑战的一年。

2003年初，非典型肺炎肆虐，香港的经济被推至谷底，幸好疫症过后，社会重现信心及整体情绪变回乐观，经济迅速反弹。本局全年税收录得1,062亿元，比上一年度增加14%，是自1998至99年度以来收入最高的一年。

因应非典型肺炎的爆发，政府在2003年4月宣布一系列纾困措施，其中一项是退还23亿元税款给130万名薪俸税及个人入息课税纳税人。130万宗退税，比本局正常在1年时间处理的退税还要多出3倍。为了能令纳税人得到及时的纾缓，各同事齐心协力，前线员工超时工作逾7,000小时，退税支票终能在不足3个月内寄到纳税人的手上。本局更特别在退税信封上印上字句，鼓励市民利用退税消费，刺激经济。

在国际税务方面，香港在年间分别与挪威、新加坡、斯里兰卡及澳门特别行政区签订有关国际航运/空运业务收入的避免双重征税协定。此外，在议定全面性的避免双重征税协定上，我们更有突破性的进展。

2003年12月，香港与比利时就收入和资本避免双重征税及防止逃税签订协定。该协定是香港与另一个经济体系签订的首份全面性避免双重征税协定，为本港推行全面性避免双重征税协定的计划树立一个重要的里程碑。全面性协定让本地和比利时的投资者进一步确定大家在彼此地方经商的税务负担，有助加强两地的经济贸易连系。

同时，就1998年签订的《内地与本港避免双重征税安排》中有关香港居民中港两地跨境工作的税务安排上，本局与中国国家税务总局在一些诠释和执行的问题上达成共识。经澄清的要点已载于一小册子内，在税务局网页上发布。

在部门行政上，我们继续透过重组工序，精简架构，并加强使用资讯科技和风险管理，增加效率，以更少资源完成法定工作，减省开支。部门编制由2003年3月的3,211个职位减至2004年3月的3,079个职位，减幅近5%。能够成功「瘦身」，有赖在年内落实了以下项目：-

- 推行文件管理系统。系统既可把文件记录、索引编制、资料贮存及检索工作电子化外，又可以让职员经终端机同时查阅文件，免却翻查和贮存纸张档案，提升处理查询及工作的效率。
- 关闭九龙及荃湾分局。随着收税服务的外判和电子服务的广泛使用，把服务集中在税务大楼总部更具成本效益。
- 成立三个部门中央处理中心，包括文件处理中心、文件发送中心和税务档案中心。应用资讯科技，把共通职务或跨组别的工作程序重整或合并，由三个处理中心集中办理，不但可节省人力资源，令部门可更灵活地调配员工和安排职务，以应付周期性的工作量；还可获取最大的规模经济及成本效益，提高部门整体效率及生产力。

2004年8月，我们就物业租约、买卖合约和楼契推出「电子印花服务」，进一步把服务电子化，以提高工作效率，减省人手。

有计划的控制部门开支，绝不会影响我们的服务质素。我们坚守为纳税人提供优质服务的信念，并采用「两易一通」的服务策略，即是力求税务资料要「易明」、报税表要「易填」、以及要「资讯流通」，方便市民履行报税交税的责任。我们致力提供有效率兼具成本效益的多元化服务，以配合顾客不同的需要，务使查询和投诉的数目下降，这样便可以把省下的资源善加利用。

在公务员事务局所主办的2003-04年度杰出顾客服务比赛中，本局获得部门奖季军及柜位服务队伍奖冠军。我们的努力能够获得认同，将会更鼓励我们继续提升服务的质和量。

最后，我要衷心感谢各同事和工作伙伴的共同努力，使税务局在面对各项挑战下，成功地完成一年的任务。我们定会继续全力以赴、精益求精，务求创造出一个顾客满意、员工乐于工作和局方能达成法定任务的三赢局面。

**税务局局长 刘麦懿明**