

纳税人查询服务



本局致力提供以客为本的优质服务，尤其着重为市民提供资讯。市民可使用本局网站、电子查询服务和自动电话询问系统，即时获得所需资料。本局对这些服务不时作出检讨，提升服务质素。为提供更丰富及详尽的税务资料，并配合日趋普及使用互联网，由2003年4月1日起，本局添置4台电脑方便市民浏览税务局网站，以取代沿用多年的税务局资讯站。

税务局网站

www.ird.gov.hk

本局不断透过互联网提供更广泛的税务资料和推出多元化的电子服务，让任何有兴趣认知更多税务资料的人士随时随地使用。

愈来愈多市民利用网站

- 查询有关填写报税表、如何履行税务责任以及如何解决常遇税务问题的资料；
- 下载本局电脑软件和税务表格；以及
- 用互动程式计算他们应缴的薪俸税。

网站的新设项目包括专为税务代表而设的「税务代表专栏」，以及特为雇主、业主和个别纳税人士而设立的「网上税务讲座」。

过去一年，本局更新网站设计，务求与其他政府网站一致，以方便市民阅览。

电子查询服务

纳税人除了可以利用数码证书透过互联网查询税务事宜外，还可以登记成为「电话税务通」用户，利用自己的税务编号和通行密码透过音频电话，随时随地取得属于自己的税务资料，包括查询他是否有尚未递交的报税表、税务局是否已向他发出评税通知书，他已缴或未缴税款的详情和储税券帐户结余；以及索取尚未递交的报税表及评税通知书副本、缴税证明书或储税券帐户结单等等。

市民亦可利用同一税务编号和通行密码，替代数码证书在网上核实身分，使用「公共服务电子化」计划下的互动税务查询服务查询自己的税务资料。

电话及柜位查询服务

本局的谘询中心负责处理电话和柜位查询。中心职员可透过电脑网络查阅资料，目的是即时为市民提供一站式服务。

谘询中心的自动电话询问系统设有 120 条电话线，每日 24 小时向市民提供可聆听的税务资料，并可透过图文传真方式发出有关资料和表格。系统备有留言待复服务。在办公时间内，来电可接驳到中心职员，由他们答复查询。

过去一年，谘询中心接听电话的数目超过 143 万次（图 35）。本局因应需求从内部增调人手加强电话服务，职员在办公时间内接听电话的数目超过 71 万次，较上一年度增加 3.3%（图 36）。



图 35
接听电话的
数目

图 36
电话查询

	2002-03	2003-04	增 / 减
由职员接听电话的数目	689,095	712,009	+3.3%
职员接听电话询问数目	789,163	831,093	+5.3%
由系统接听电话的数目	686,062	721,036	+5.1%
使用留言服务的数目	70,631	71,993	+1.9%
由系统发放图文传真资料数目	12,757	16,613	+30.2%

谘询中心职员亦为亲临税务大楼的市民解答问题、收取信件及派发表格。一般而言，市民可在谘询中心获得所需资料，无需转介到其他部门的同事。

为提供更佳的柜位查询服务，谘询中心设置电子轮候服务系统，让市民按筹号的次序获得所需的服务。



图 37
柜位查询

此外，本局在谘询中心派驻一队专业人员，负责处理较繁杂个案，为市民提供快捷方便的服务。由于市民对九龙及荃湾分局提供的服务需求下降，为了更有效运用资源，九龙及荃湾分局已于 2003 年 8 月 1 日关闭，市民亲临税务大楼作出柜位查询的数目相应增加，全年的查询次数较上一年度上升 11%（图 37）。

为方便市民取阅税务资料及表格，本局在税务大楼地下及一楼均设有表格陈列架。

协助市民填报报税表

本局自 2003 年 4 月起透过网页为税务代表、雇主、业主和个别纳税人举办网上税务讲座，将有关填写报税表、如何履行税务责任、以及如何解决常遇疑难的资料上网，让有兴趣的市民，可二十四小时在家中、办公室、民政事务处、社区会堂和公共图书馆随时随地浏览。市民更可在网上设有的「问答专栏」提出问题，本局会定期解答查询。

此外，为进一步方便市民查询报税事宜，本局在 5 月份延长职员接听电话查询时间，星期一至五延长至晚上 7 时，星期六则至下午 5 时。

投诉

纳税人如对本局服务有任何不满，或问题循一般途径未能圆满解决，可向本局的投诉主任投诉。投诉个案会交由较高层的职员独立跟进，确保处理方法公平公正。本局在过去一年共接获 461 宗投诉（图 38），较上一年度减少 2%。

纳税人如对本局的行政手法有任何不满，可向申诉专员投诉。过去一年，申诉专员要求本局就 14 宗个案提供书面意见。本局亦已就这些个案检讨有关运作，并作出改善措施。

本局在过去一年共收到 111 封纳税人致本局的嘉许信，2 名职员更在申诉专员嘉许奖计划中获得个人奖项。



图 38
投诉个案



服务承诺

本局的服务承诺详列市民可期望获得的服务标准。推行服务承诺以来，以客为本的服务文化已植根于本局。

由2003年4月开始，本局改善了2项服务的水平，提高处理物业税报税表及个别人士报税表的效率。

