促进种族平等
现行及已筹划的措施

税务局

税务局负责施行多条与税务相关的条例。为执行其法定职责，税务局致力促使纳税人自愿遵守税务法规，同时力求为纳税人提供优质的服务。

税务局的所有服务一律是种族中立的。局方重视确保市民不论族裔，皆享有平等机会使用局内服务。

有关服务

- 税务局设有网站、柜位服务、电话查询服务（即税务局咨询服务处）、电子服务，以及协助市民填写报税表的服务，供市民取得资讯和使用局内服务。市民亦可直接致电相关科别／组别或与负责人员会面。

- 税务局向市民提供关于税务事宜的免费查询服务。

- 所有符合基本入职条件的人士，不论种族或族裔，均可投考税务局的职位。

现行措施

- 税务局会按市民所选用的语文，以中文或英文就其查询提供口头或书面答复。局方也会因应情况需要，为不谙中文或英文的查询者安排翻译及传译服务。

- 所有报税表、数据单张、小册子和表格均有中文及英文版本；收税用的税单也是中、英并列。局方也会按纳税人的选择发出中文或英文版本的税单。税务局会在适切可行的情况下，安排传译或翻译服务。

- 除中、英以外的 8 种语文（即印尼文、印度文、尼泊尔文、他加禄文、泰文、乌尔都文、旁遮普文及越南文）的传译服务单张，现已展示于各公众服务柜位的当眼处。

- 税务局网站的资讯以中文及英文显示。局方亦以中文、英文及其他8种语文（即印尼文、印度文、尼泊尔文、他加禄文、泰文、乌尔都文、旁遮普文及越南文）制作单张，用以介绍局内服务。这份单张已上载至税务局的网页，方便不同种族人士浏览。

- 税务局网站的主页设有「给不同种族人士的资讯」捷径图示，供不同种族的人士以不同语文取得所需的服务资讯。

- 税务局会记录服务使用者的语文需要，供日后参考之用。

- 税务局会定期检视现行措施，确保所提供的服务保持种族中立。

日后工作评估

- 税务局会继续推行各项现行措施，并考虑市民和员工的回应及建议，定期予以覆检，务求因时制宜，使措施力臻完善。

已采取／将采取的额外措施

- 对于须接待不谙中文或英文的服务使用者的同事，局方会为他们提供关于促进种族平等的培训课程，按需要提高他们在这方面的认知和意识。

- 税务局多年来均有筹办「杰出服务市民奖」比赛和推行「员工建议书计划」，鼓励员工持续向市民提供优质服务，包括无分种族或族裔向市民提供方便易用的服务。

- 税务局已在自动电话询问系统专线的语言选项中加入「4—其他语言」，供不谙中、英文的市民选择。在税务局办公时间内，市民按「4」字后，可选择将其来电会直接转驳至「融汇」的电话传译服务热线，让市民能使用其提供的免费传译服务。

公众查询

- 税务局设有24小时自动电话询问系统专线（查询一般事宜电话号码：187 8088）、指定传真专线，以及为处理一般查询和各种税务事宜而分别设立的多个指定电邮地址。

- 联络资讯（以10种语文显示，包括中文及英文）已上载至税务局的网页（https://www.ird.gov.hk）方便市民参阅。

就有关税务局促进种族平等方面的现行和已筹划的措施有任何查询，可循以下途径联络税务局部门副秘书（办公室事务）林文政先生：

电话	：	2594 5283
传真	：	2802 7597
电邮	：	adrian_mc_lam@ird.gov.hk
邮寄	：	香港九龙协调道5号税务中心2楼

税务局
二零二五年六月