

# 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。

## 税务局网站

[www.ird.gov.hk](http://www.ird.gov.hk)

税务局网站是本局向市民发放资讯和提供电子服务的一个重要途径。本局不断扩大网站的服务范围并丰富其内容，让纳税人随时随地获得最新的税务资讯。

市民可以透过网站：

- 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及个人入息课税。

网站更设有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」。

## 电子查询服务

税务局为市民提供多元化的电子查询服务。市民除可亲身或以邮递方式提交查询外，还可以使用数码证书透过互联网查询税务事宜，或利用自己的税务编号和通行密码透过音频电话，随时随地查询自己的税务资料，包括查询他是否有未递交的报税表、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。

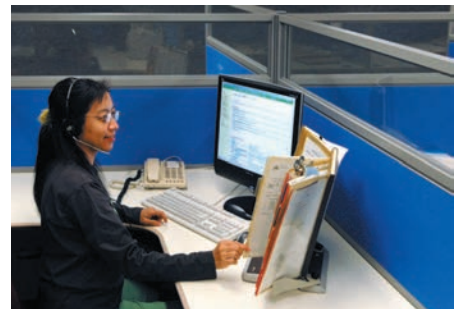
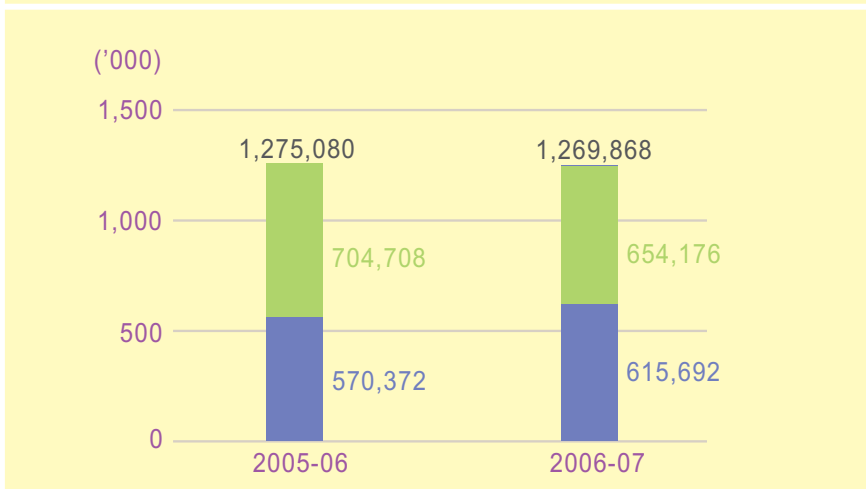
## 电话及柜位查询服务

本局的咨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，即时为市民提供一站式服务。

咨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。在办公时间内，市民可选择与中心职员联络。系统亦备有留言待复服务及传真询问服务。

过去一年，咨询中心接听电话的数目接近127万次。职员在办公时间内接听电话的数目共65万次（图35及图36）。

图35 接听电话的数目



■ 由职员接听  
■ 由系统接听

图36 电话查询

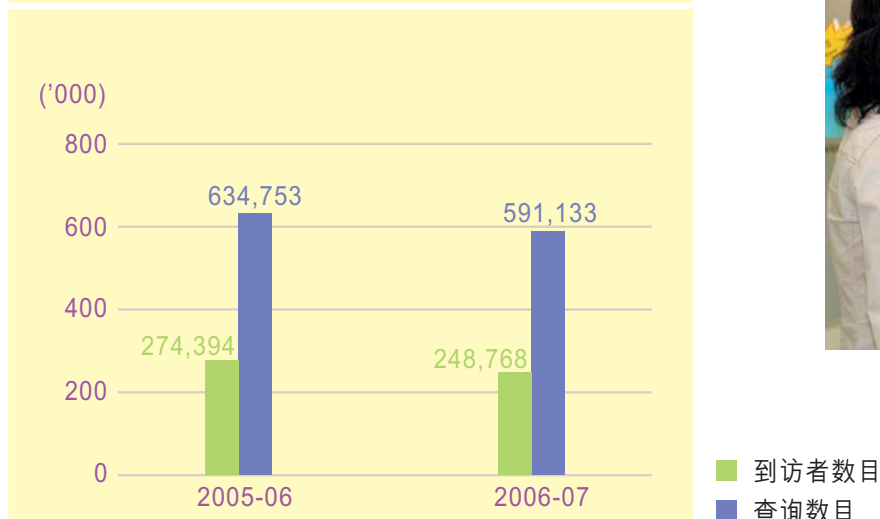
	2005-06	2006-07	增/减
由职员接听电话的数目	704,708	654,176	-7.2%
职员接听电话询问数目	902,858	717,361	-20.5%
由系统接听电话的数目	570,372	615,692	+7.9%
使用留言服务的数目	67,118	58,055	-13.5%
由系统发放图文传真资料数目	8,481	8,592	+1.3%

咨询中心职员亦为亲临税务大楼的市民解答查询、收取信件及派发表格。一般而言，市民可在咨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，咨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。本年度处理的柜位查询次数共59万次（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。

图37 柜位查询



### 协助市民填报报税表

本局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。

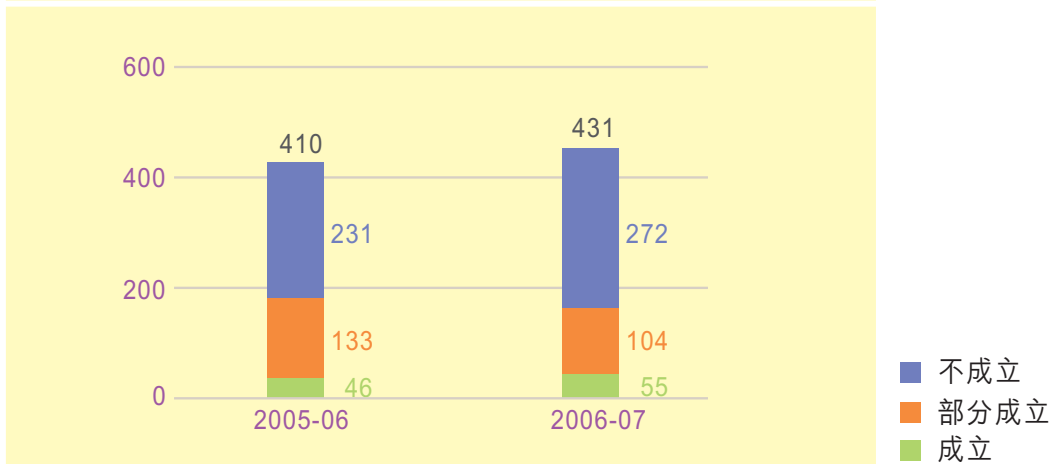
### 投诉

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431宗投诉 (图38)，较上一年度增加5%。

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17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80封纳税人致本局的嘉许信。

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。

