

納稅人查詢服務



本局致力提供以客為本的優質服務，尤其著重為市民提供資訊。市民可使用本局網站、電子查詢服務和自動電話詢問系統，即時獲得所需資料。

稅務局網站

www.ird.gov.hk

稅務局網站是本局向市民發放資訊和提供電子服務的一個重要途徑。本局不斷擴大網站的服務範圍並豐富其內容，讓納稅人隨時隨地獲得最新的稅務資訊。

市民可以透過網站：

- 查詢有關填寫報稅表、如何履行稅務責任以及如何解決常遇稅務問題的資料；
- 下載本局電腦軟件和稅務表格；以及
- 用互動程式計算他們應繳的薪俸稅及個人入息課稅。

網站更設有專為稅務代表而設的「稅務代表專欄」，以及特為僱主、業主和個別納稅人士而設立的「網上稅務講座」。

電子查詢服務

稅務局為市民提供多元化的電子查詢服務。市民除可親身或以郵遞方式提交查詢外，還可以使用數碼證書透過互聯網查詢稅務事宜，或利用自己的稅務編號和通行密碼透過音頻電話，隨時隨地查詢自己的稅務資料，包括查詢他是否有未遞交的報稅表、稅務局是否已向他發出評稅通知書，他已繳或未繳稅款的詳情和儲稅券帳戶結餘；以及索取尚未遞交的報稅表及評稅通知書副本、繳稅證書或儲稅券帳戶結單等等。

市民亦可利用同一稅務編號和通行密碼，替代數碼證書在網上核實身分，使用「公共服務電子化計劃」下的互動稅務查詢服務查詢自己的稅務資料。

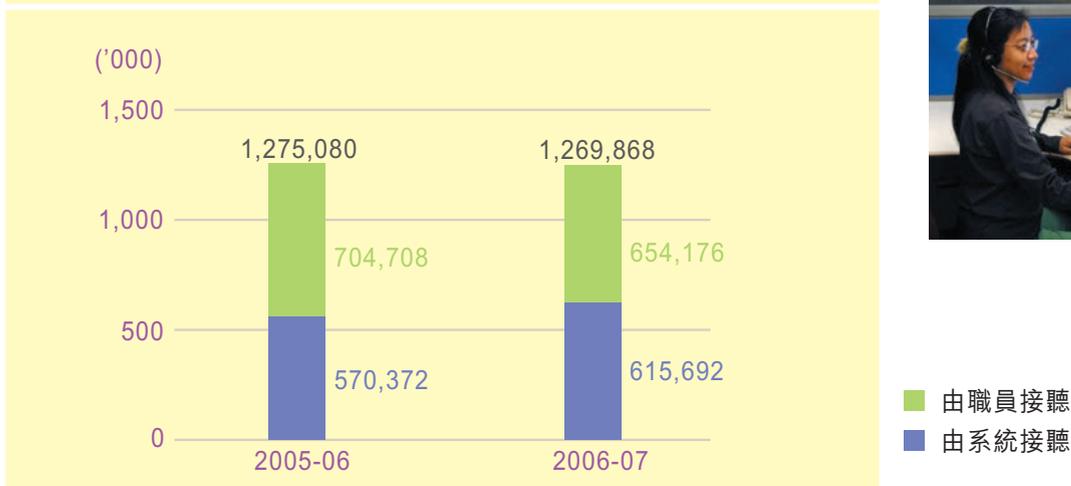
電話及櫃位查詢服務

本局的諮詢中心負責處理電話和櫃位查詢。中心職員可透過電腦網絡查閱資料，即時為市民提供一站式服務。

諮詢中心的自動電話詢問系統設有120條電話線，每日24小時向市民提供可聆聽的稅務資料，並可透過圖文傳真方式發出有關資料和表格。在辦公時間內，市民可選擇與中心職員聯絡。系統亦備有留言待覆服務及傳真詢問服務。

過去一年，諮詢中心接聽電話的數目接近127萬次。職員在辦公時間內接聽電話的數目共65萬次 (圖35及圖36)。

圖35 接聽電話的數目



■ 由職員接聽
■ 由系統接聽

圖36 電話查詢

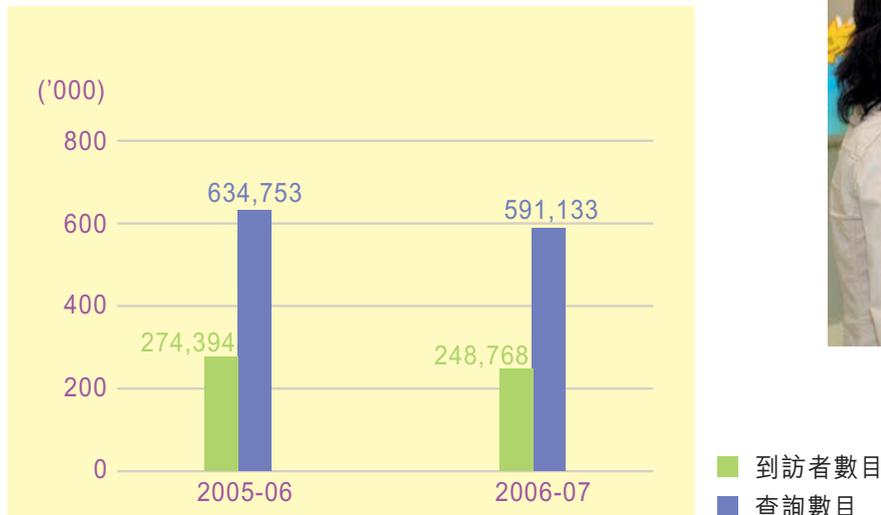
	2005-06	2006-07	增／減
由職員接聽電話的數目	704,708	654,176	-7.2%
職員接聽電話詢問數目	902,858	717,361	-20.5%
由系統接聽電話的數目	570,372	615,692	+7.9%
使用留言服務的數目	67,118	58,055	-13.5%
由系統發放圖文傳真資料數目	8,481	8,592	+1.3%

諮詢中心職員亦為親臨稅務大樓的市民解答查詢、收取信件及派發表格。一般而言，市民可在諮詢中心獲得所需資料，無需轉介到其他部門的同事。

為提供最佳的櫃位查詢服務，諮詢中心設置電子輪候服務系統，讓市民按籌號的次序獲得所需的服務。本年度處理的櫃位查詢次數共59萬次 (圖37)。

為方便市民取閱稅務資料及表格，本局在稅務大樓地下及一樓均設有表格陳列架。

圖37 櫃位查詢



協助市民填報報稅表

本局透過網頁為稅務代表、僱主、業主和個別納稅人舉辦網上稅務講座，將有關填寫報稅表、如何履行稅務責任，以及如何解決常遇疑難的資料上網，讓有興趣的市民，可二十四小時在家中、辦公室、民政事務處、社區會堂和公共圖書館隨時隨地瀏覽。市民更可在網上設有的「問答專欄」提出問題，本局會定期解答查詢。

此外，為進一步方便市民查詢報稅事宜，本局在5月份延長職員接聽電話查詢時間，星期一至五延長至晚上7時，星期六則至下午5時。

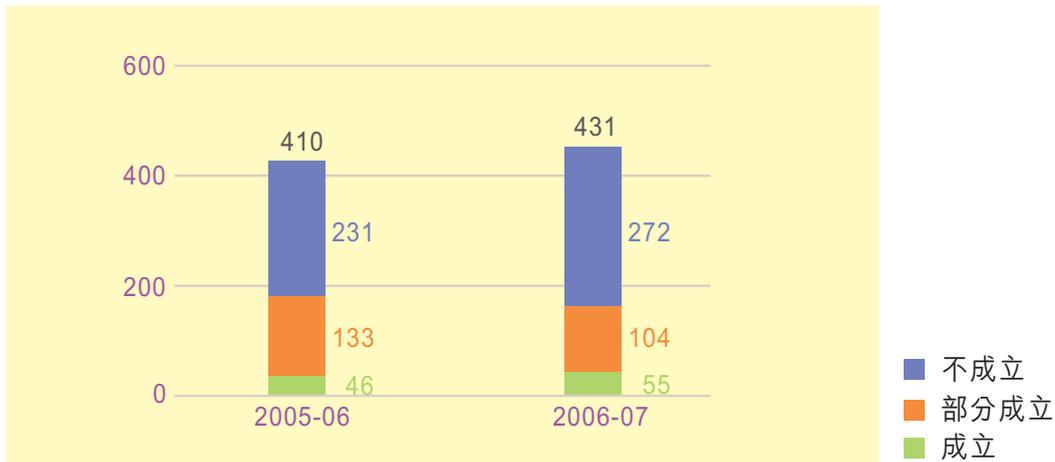
投訴

納稅人如對本局服務有任何不滿，或問題循一般途徑未能圓滿解決，可向本局的投訴主任投訴。投訴個案會交由較高層的職員獨立跟進，確保處理方法公平公正。本局在過去一年共接獲431宗投訴 (圖38)，較上一年度增加5%。

納稅人如對本局的行政手法有任何不滿，可向申訴專員投訴。過去一年，申訴專員要求本局就17宗個案提供書面意見。本局亦已就這些個案檢討有關運作，並作出改善措施。

本局在過去一年共收到80封納稅人致本局的嘉許信。

圖38 投訴個案



服務承諾

本局的服務承諾詳列市民可期望獲得的服務標準。推行服務承諾以來，以客為本的服務文化已植根於本局。

