

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

税务局网站是本局为市民发放资讯和提供电子服务的一个高效能及重要的途径。网站的内容不断扩展和更新，让纳税人可随时随地获得最新的税务资讯。

市民可以透过网站：

- 查阅有关填写报税表、履行税务责任和解决常遇税务问题的资料；
- 下载本局电脑软件和税务表格；
- 使用互动程式计算他们应缴的薪俸税及个人入息课税；及
- 享用「税务易」所提供的个人化电子服务。每年与税务局的往来，从报税、收税单、交税，以至与税务局联络等都可以透过全日运作的「税务易」进行。

此外，网站更设有「税务代表专栏」，以及特为雇主、业主和个别人士而设立的「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，还可以透过新服务平台「税务易」随时查阅自己的税务资料。

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一般查询资料库，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 144 条电话线，每日 24 小时让市民聆听税务资料，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。在 2008 年 1 月新增设「税务易」支援热线，协助「税务易」用户在网页 < www.gov.hk/etax > 使用这项新服务。



过去一年，咨询中心接听电话的数目接近110万次。职员在办公时间内接听电话的数目共64万次（图35及图36）。

图 35 接听电话的数目

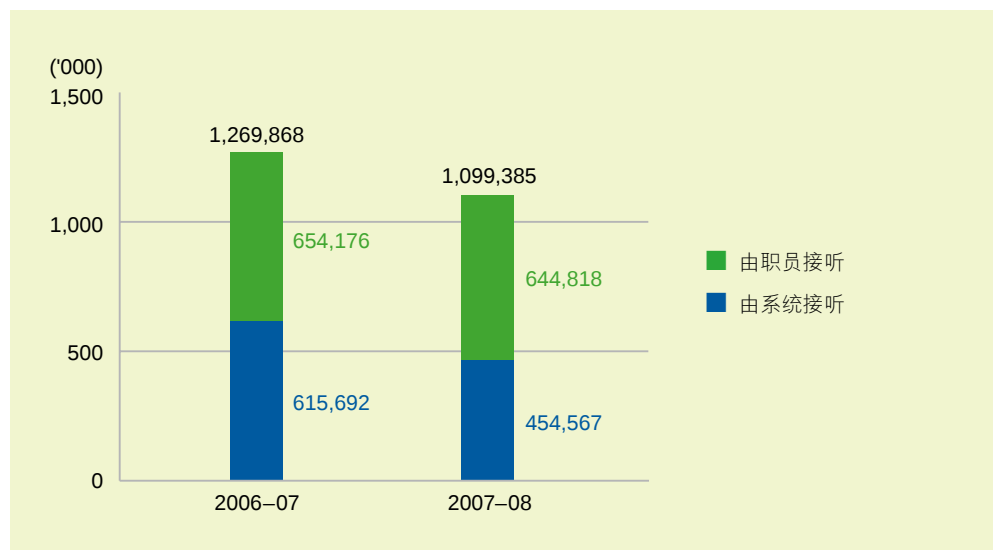


图 36 电话查询

	2006-07	2007-08	增／减
由职员接听电话的数目	654,176	644,818	- 1.4%
职员接听电话询问数目	717,361	685,510	- 4.4%
由系统接听电话的数目	615,692	454,567	- 26.2%
使用留言服务的数目	58,055	12,541	- 78.4%
由系统发放图文传真资料数目	8,592	9,769	+13.7%

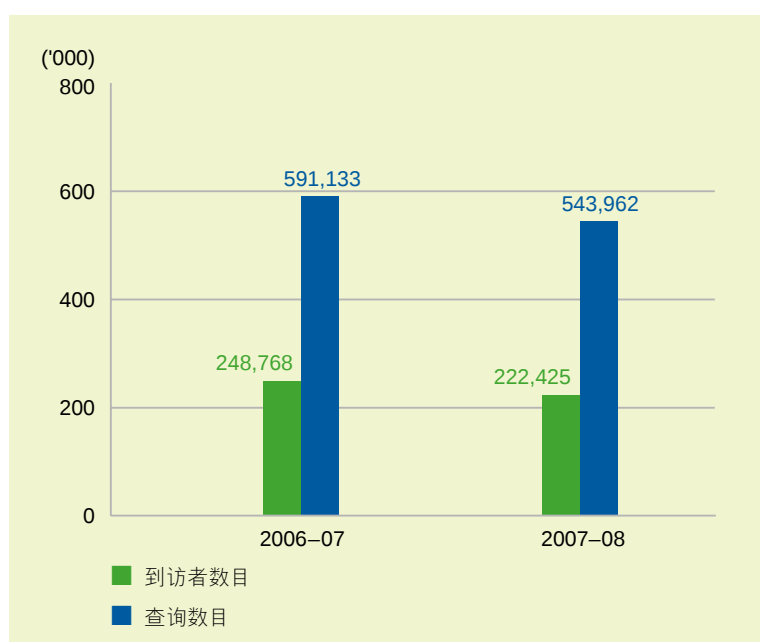


咨询中心职员亦为亲临税务局的市民解答查询、收取信件及派发表格。一般而言，市民可在咨询中心获得所需资料，无需转介到其他部门的同事。

职员会尽快为市民提供柜位查询服务。咨询中心的电子轮候服务系统，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54万次(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。公众亦可在本局网页< www.ird.gov.hk >查阅税务资料或下载表格。

图37 柜位查询



协助市民填报报税表

本局透过网站为税务代表、雇主、业主和个别人士提供网上税务讲座，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载，让有兴趣的市民随时随地浏览。市民更可在网上的「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2日至6月2日延长接线生当值时间，星期一至五延长至晚上7时，星期六则由上午9时至下午1时。

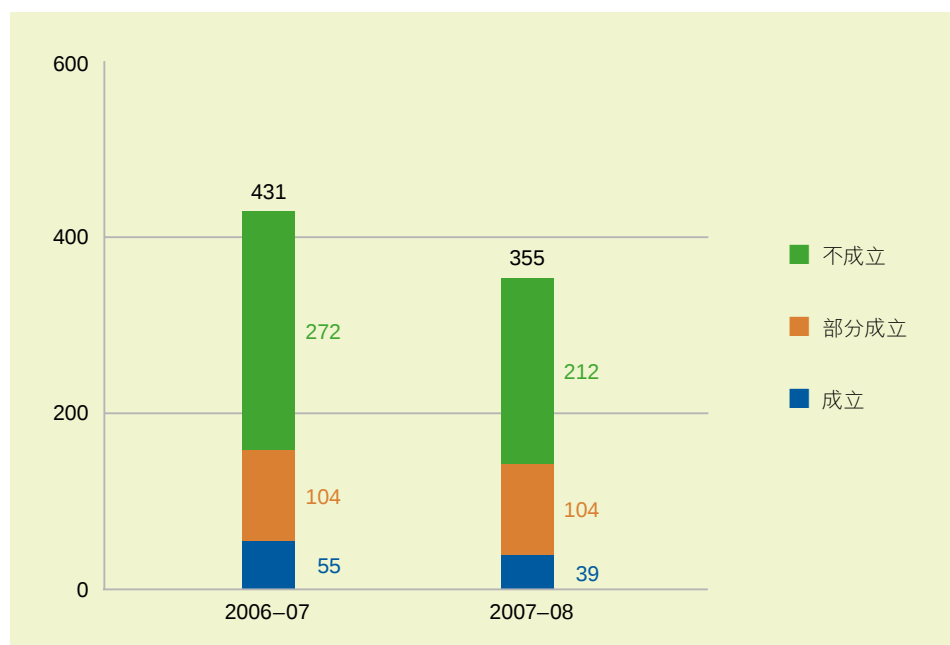
投诉

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355宗投诉(图38)，较上年度减少18%。

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。

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。

