

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

稅務局網站是本局為市民發放資訊和提供電子服務的一個高效能及重要的途徑。網站的內容不斷擴展和更新，讓納稅人可隨時隨地獲得最新的稅務資訊。

市民可以透過網站：

- 查閱有關填寫報稅表、履行稅務責任和解決常遇稅務問題的資料；
- 下載本局電腦軟件和稅務表格；
- 使用互動程式計算他們應繳的薪俸稅及個人入息課稅；及
- 享用「稅務易」所提供的個人化電子服務。每年與稅務局的往來，從報稅、收稅單、交稅，以至與稅務局聯絡等都可以透過全日運作的「稅務易」進行。

此外，網站更設有「稅務代表專欄」，以及特為僱主、業主和個別人士而設立的「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，還可以透過新服務平台「稅務易」隨時查閱自己的稅務資料。

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一般查詢資料庫，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 144 條電話線，每日 24 小時讓市民聆聽稅務資料，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。在 2008 年 1 月新增設「稅務易」支援熱線，協助「稅務易」用戶在網頁 < www.gov.hk/etax > 使用這項新服務。



過去一年，諮詢中心接聽電話的數目接近110萬次。職員在辦公時間內接聽電話的數目共64萬次（圖35及圖36）。

圖 35 接聽電話的數目

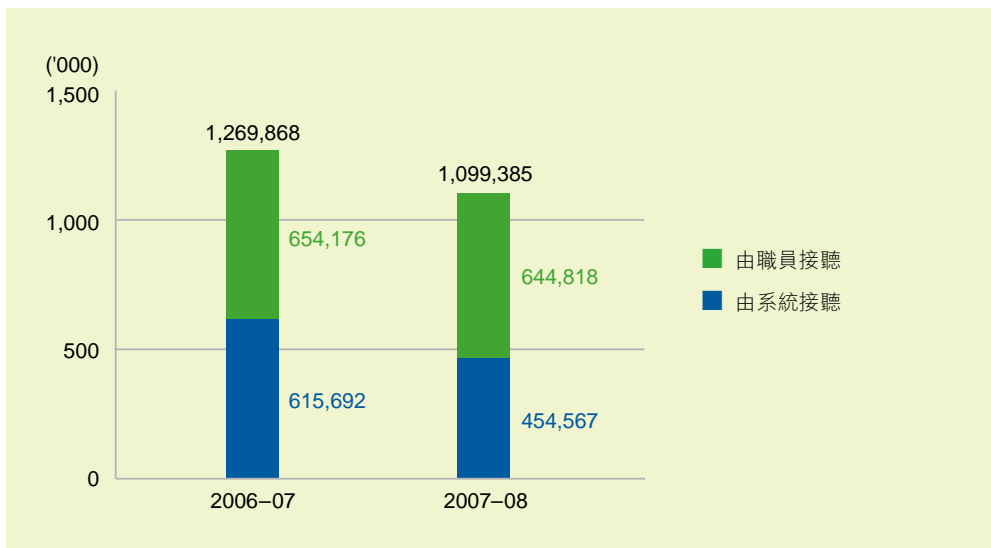


圖 36 電話查詢

	2006-07	2007-08	增／減
由職員接聽電話的數目	654,176	644,818	- 1.4%
職員接聽電話詢問數目	717,361	685,510	- 4.4%
由系統接聽電話的數目	615,692	454,567	- 26.2%
使用留言服務的數目	58,055	12,541	- 78.4%
由系統發放圖文傳真資料數目	8,592	9,769	+13.7%

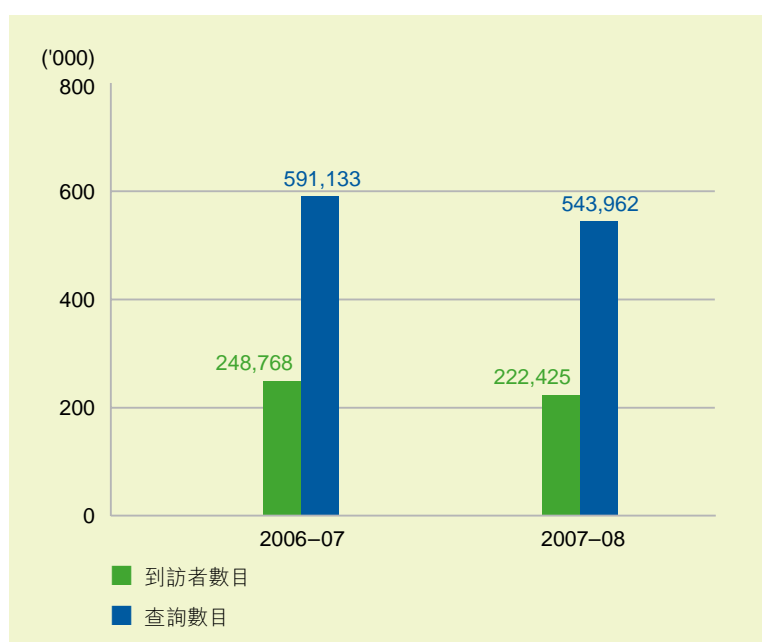


諮詢中心職員亦為親臨稅務局的市民解答查詢、收取信件及派發表格。一般而言，市民可在諮詢中心獲得所需資料，無需轉介到其他部門的同事。

職員會盡快為市民提供櫃位查詢服務。諮詢中心的電子輪候服務系統，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54萬次(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。公眾亦可在本局網頁 < www.ird.gov.hk > 查閱稅務資料或下載表格。

圖 37 櫃位查詢



協助市民填報報稅表

本局透過網站為稅務代表、僱主、業主和個別人士提供網上稅務講座，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載，讓有興趣的市民隨時隨地瀏覽。市民更可在網上的「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2日至6月2日延長接線生當值時間，星期一至五延長至晚上7時，星期六則由上午9時至下午1時。

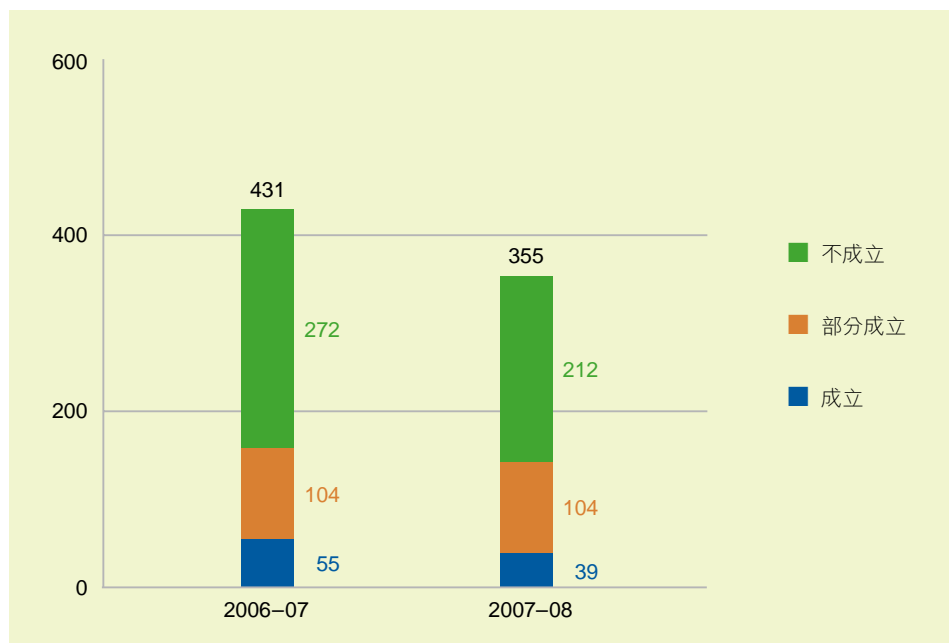
投訴

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355宗投訴(圖38)，較上年度減少18%。

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 14 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 111 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。

