

纳税人查询服务

税务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

税务局网站是一个高效的途径，让本局发放资讯和提供电子服务。本局不断扩展和更新网站内容，市民随时随地都可以查阅最新的税务资讯。

市民可以透过网站：

- 查阅有关报税表、税务责任和其他热门课题的资料；
- 参阅常遇税务问题的答案；
- 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和个人入息课税；及
- 享用「税务易」所提供的个人化电子服务。

网站同时设有「税务代表专栏」，以及特别为雇主、业主和个别纳税人士而设的「网上税务讲座」，提供专题资料。

此外我们亦透过「香港政府一站通」向市民发放题材多元化的税务资讯。

电子查询服务

税务局继续透过「税务易」[〈www.gov.hk/etax〉](http://www.gov.hk/etax)为用户提供即时电子查询服务。





电话及柜位查询服务

税务局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进入一般查询资料库，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。同时，咨询中心特别设有「税务易」支援热线协助「税务易」用户。

过去一年，咨询中心接听电话的数目超过124万次。职员在办公时间内接听电话的数目接近65万次(图32及图33)。

图32 接听电话的数目



图33 电话查询

	2008-09	2009-10	增幅 / 减幅
由职员接听电话的数目	669,238	645,697	-3.5%
由系统接听电话的数目	556,928	598,801	+7.5%
使用留言服务的数目	41,529	28,522	-31.3%
由系统发放图文传真资料数目	6,734	9,103	+35.2%

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，无需转介到部门其他的同事。

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，会按市民到访的先后次序处理他们的查询。本年度该中心处理的柜位查询共59万次(图34)。

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。

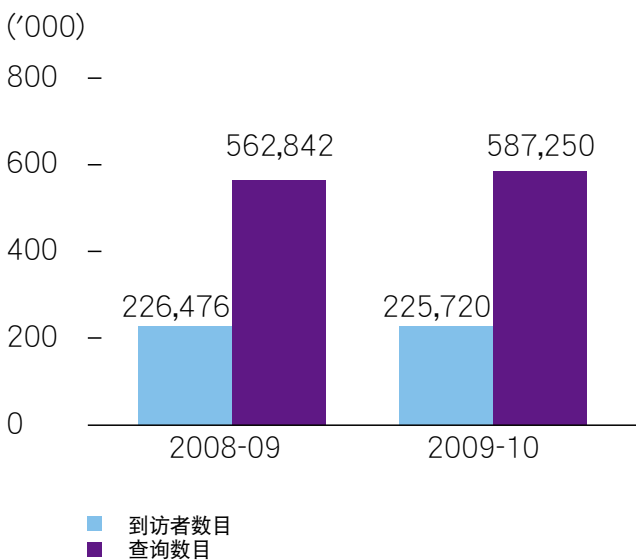


协助市民填报报税表

税务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、履行税务责任，以及解决常遇疑难的资料上网。市民在查询资料后，更可在网上的「问答专栏」提出问题，本局会定期解答查询。

本局在2009年5月4日向所有个别人士纳税人发出报税表。为协助市民报税，本局从该天起的一个月内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。

图34 柜位查询

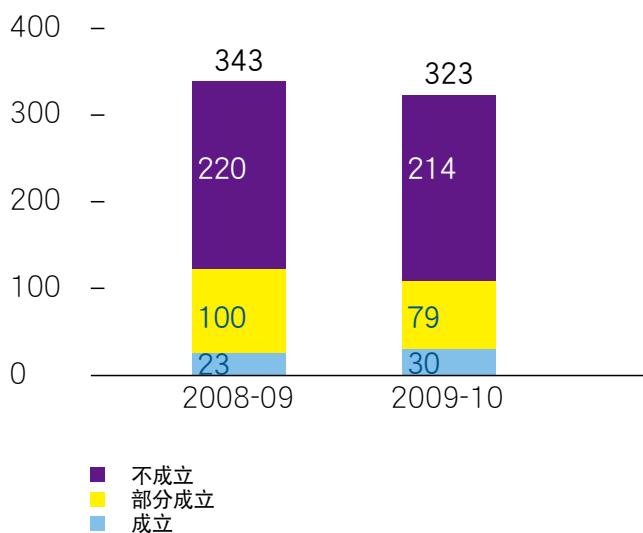




投诉与嘉许

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323宗投诉(图35)，较上一年度减少6%。

图35 投诉个案



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13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。

纳税人也会嘉许税务局的服务。在过去一年本局共收到158封纳税人的嘉许信。

服务承诺

税务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。

