

稅務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。

www.ird.gov.hk

稅務局網站是一個高效的途徑，讓本局發放資訊和提供電子服務。本局不斷擴展和更新網站內容，市民隨時隨地都可以查閱最新的稅務資訊。

市民可以透過網站：

- 查閱有關報稅表、稅務責任和其他熱門課題的資料；
- 參閱常遇稅務問題的答案；
- 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和個人入息課稅；及
- 享用「稅務易」所提供的個人化電子服務。

網站同時設有「稅務代表專欄」，以及特別為僱主、業主和個別納稅人士而設的「網上稅務講座」，提供專題資料。

此外我們亦透過「香港政府一站通」向市民發放題材多元化的稅務資訊。

稅務局繼續透過「稅務易」
<www.gov.hk/etax>為用戶提供即時
電子查詢服務。

電話及櫃位查詢服務

稅務局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進入一般查詢資料庫，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。同時，諮詢中心特別設有「稅務易」支援熱線協助「稅務易」用戶。

過去一年，諮詢中心接聽電話的數目超過124萬次。職員在辦公時間內接聽電話的數目接近65萬次(圖32及圖33)。

圖32 接聽電話的數目

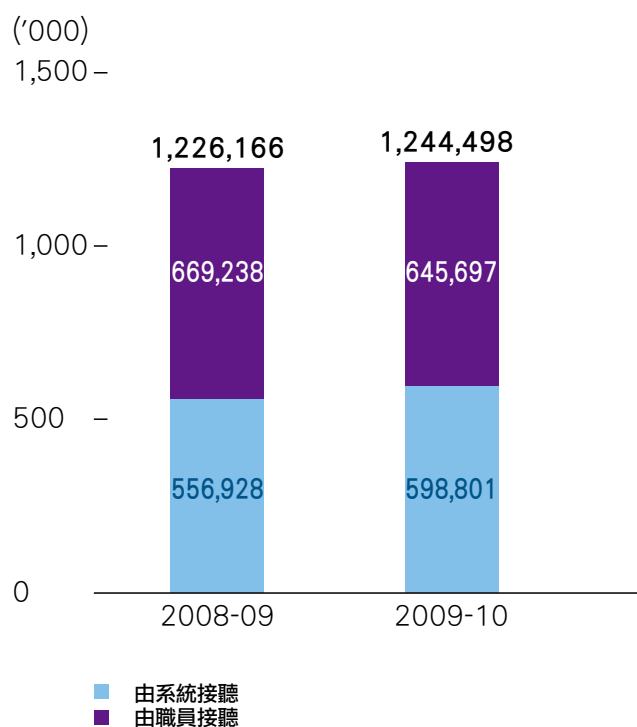


圖33 電話查詢

	2008-09	2009-10	增幅 / 減幅
由職員接聽電話的數目	669,238	645,697	-3.5%
由系統接聽電話的數目	556,928	598,801	+7.5%
使用留言服務的數目	41,529	28,522	-31.3%
由系統發放圖文傳真資料數目	6,734	9,103	+35.2%

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，無需轉介到部門其他的同事。

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，會按市民到訪的先後次序處理他們的查詢。本年度該中心處理的櫃位查詢共59萬次(圖34)。

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。

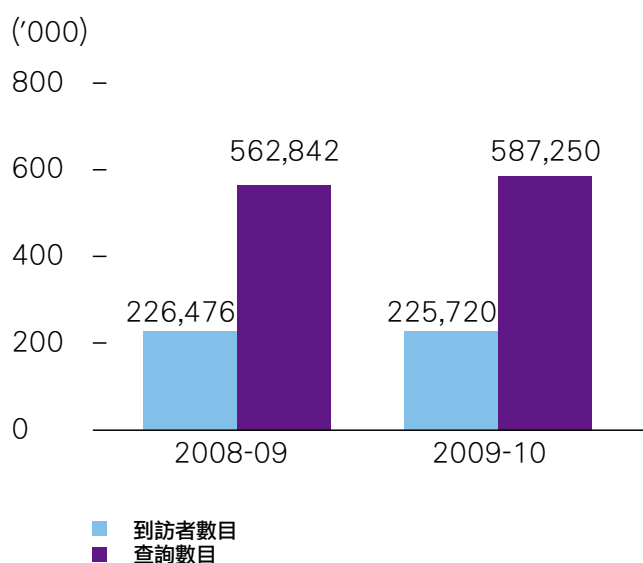


協助市民填報報稅表

稅務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、履行稅務責任，以及解決常遇疑難的資料上網。市民在查詢資料後，更可在網上的「問答專欄」提出問題，本局會定期解答查詢。

本局在2009年5月4日向所有個別人士納稅人發出報稅表。為協助市民報稅，本局從該天起的一個月內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。

圖34 櫃位查詢

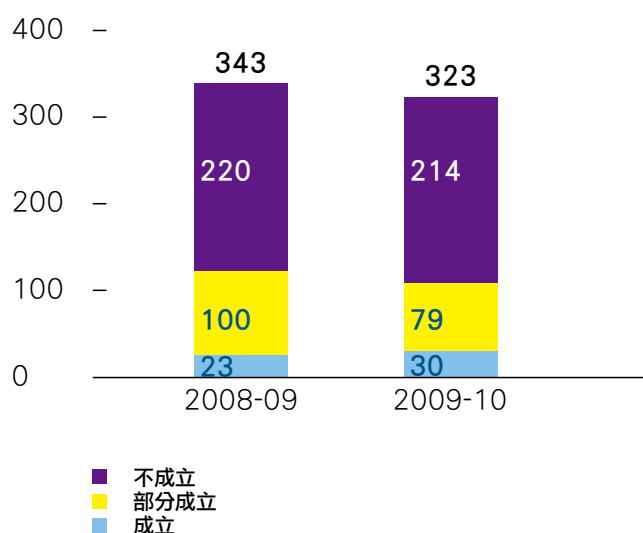




投訴與嘉許

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323宗投訴(圖35)，較上一年度減少6%。

圖35 投訴個案



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13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。

納稅人也會嘉許稅務局的服務。在過去一年本局共收到158封納稅人的嘉許信。

服務承諾

稅務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。

