

納稅人查詢服務

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。

稅務局網站

www.ird.gov.hk

稅務局網站是一個高效的平台，讓本局發放各種稅務資訊。內容包括：

- 稅務條例、報稅表、稅務責任和其他熱門課題的資料；
- 常見稅務問題的答案；
- 本局電腦軟件和稅務表格；
- 互動程式以計算薪俸稅和個人入息課稅。

本網站同時設有「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。

電子查詢服務

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小時向市民提供服務，讓市民可以聆聽稅務資料，並可透過圖文傳真方式索取有關資料和表格。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及傳真詢問等服務。此外，諮詢中心特別設有「稅務易」支援熱線協助「稅務易」用戶。

自動電話詢問系統於去年更新後，諮詢中心可於繁忙時段安排其他分科職員經新系統協助接聽電話。過去一年，職員在辦公時間內經系統接聽電話的數目因而躍升至接近68萬次，接聽電話的總數目超過116萬次（圖32及圖33）。

圖32 接聽電話的數目

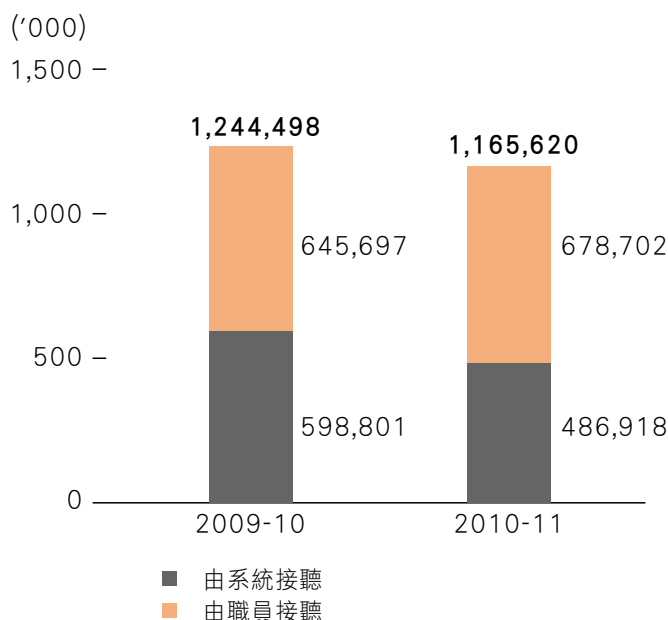


圖33 電話查詢

	2009-10	2010-11	增幅 / 減幅
由職員接聽電話的數目	645,697	678,702	+5.1%
由系統接聽電話的數目	598,801	486,918	-18.7%
使用留言服務的數目	28,522	34,963	+22.6%
由系統發放圖文傳真資料數目	9,103	5,085	-44.1%

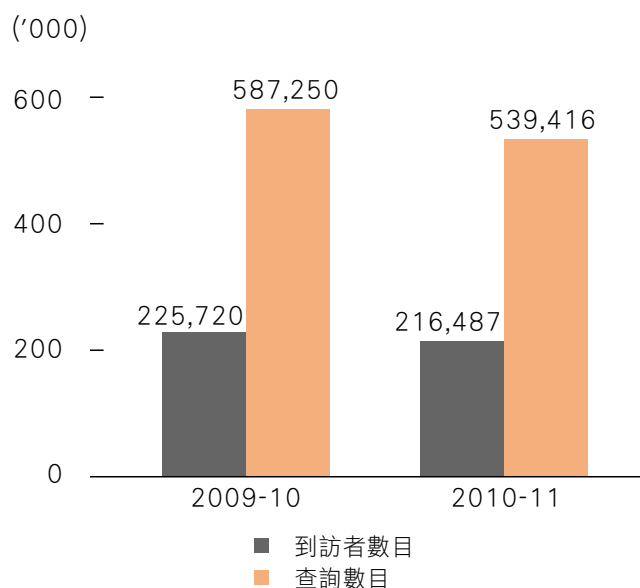
一般而言，諮詢中心職員可解答到訪市民的查詢、收取信件及派發表格，無需轉介他們至其他組別跟進。

職員會盡快為市民提供櫃位查詢服務。通過諮詢中心的電子輪候服務系統，職員可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接近54萬次（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。

圖34 櫃位查詢



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，亦將有關填寫報稅表、履行稅務責任，以及解決常遇疑難等資料上網。市民在查閱資料後，如仍有問題，可在網上的「問答專欄」提出，本局會定期解答查詢。

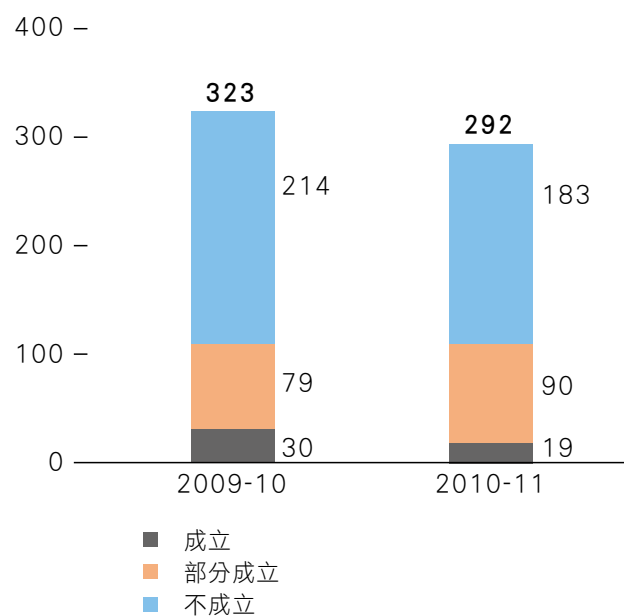
本局在2010年5月3日向所有個別人士納稅人發出報稅表。為協助市民報稅，本局從該天起的一個月內延長接線生當值時間，星期一至五延長至晚上7時，星期六則由上午9時至下午1時。

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2010至11年度共接獲292宗投訴(圖35)，較上一年度減少10%。

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12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。

圖35 投訴個案



納稅人也會嘉許稅務局的服務。在過去一年本局共收到127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。

