



纳税人查询服务

税务局网页

www.ird.gov.hk

税务局网页为市民提供各种关于香港税务和本局的最新即时资讯，内容包括：

- 税务条例、报税表、税务责任和其他热门课题的资料；
- 常见税务问题的答案；
- 本局电脑软件和税务表格；
- 互动程式以计算薪俸税和个人入息课税。

本网页设有个别人士、公司业务、雇主、税务代表等专页，方便各界查阅有关资料。



电子查询服务

「税务易」〈www.gov.hk/etax〉为用户提供即时电子查询服务，用户可检视他们的报税表、评税和缴税的状况等。

咨询中心

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。

电话查询服务

咨询中心的自动电话询问系统设有144条电话线，每日24小时运作，为市民提供丰富的录音税务资料。市民并可透过图文传真索取有关资料和表格，系统亦备有留言待复及传真询问服务。在办公时间内，市民可选择与中心职员对话，提出查询。此外，咨询中心设有「税务易」支援热线协助「税务易」用户。

经由自动电话询问系统提供的服务数据在图32列出。

图32 自动电话询问系统提供的服务数据

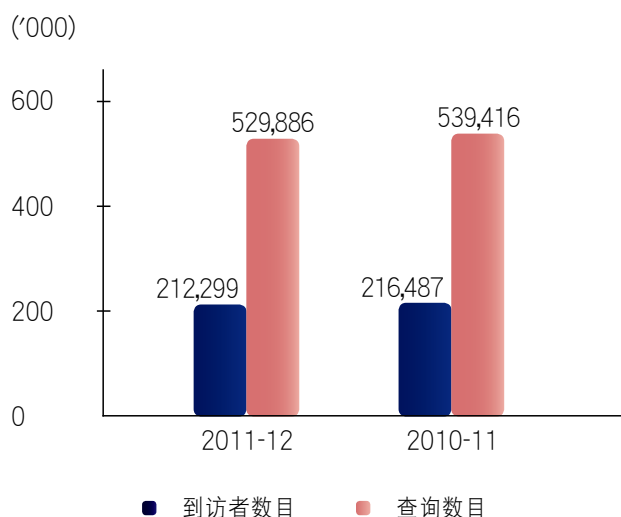
	2011-12 数目	2010-11 数目	增幅 / 减幅
由职员接听电话	736,986	678,702	+8.6%
由系统接听电话	463,082	486,918	-4.9%
留言待复	34,099	34,963	-2.5%
发放图文传真资料	4,723	5,085	-7.1%

柜位查询服务

一般而言，解答到访市民的查询、收取信件及派发表格均由咨询中心职员处理，无需转介到部门其他组别跟进。该中心在2011-12年度处理的柜位查询接近53万次(图33)。

税务大楼地下及一楼设有表格陈列架，摆放本局印制的税务专题资料及表格，供市民取阅。公众亦可在本局网页<www.ird.gov.hk>及「香港政府一站通」网页<www.gov.hk>查阅一般税务资料或下载表格。

图33 柜位查询



协助市民填报报税表

税务局网页为雇主、业主和个别人士提供网上税务讲座，并提供有关填写报税表、履行税务责任，以及解决常遇疑难等资料。如市民在查阅资料后仍有问题，可在网上的「问答专栏」提出，本局会定期解答查询。

本局在2011年5月3日发出了205万份2010-11课税年度个别人士报税表。因应市民在报税高峰期的查询需求，本局从该天起的一个月内延长接听电话查询的时间，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。



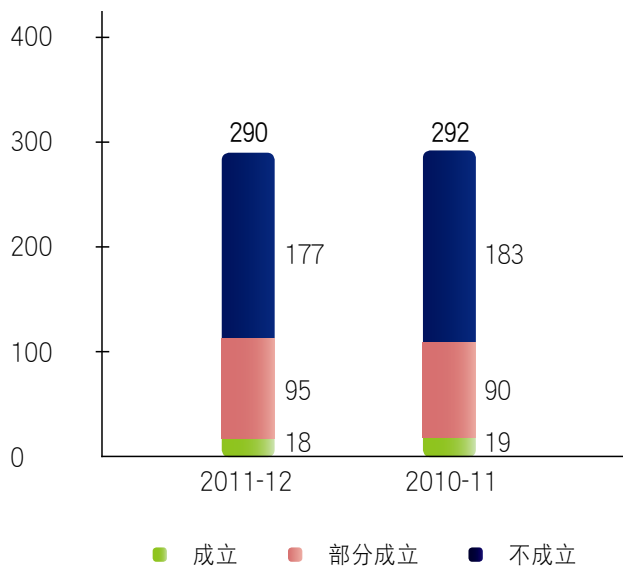
投诉与嘉许

纳税人如对税务局的服务有任何不满，或循一般途径未能圆满解决问题，可向投诉主任投诉。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2011-12年度共接获290宗投诉(图34)，较上一年度减少1%。

纳税人对本局的行政手法如有不满，可向申诉专员投诉。在2011-12年度，申诉专员要求本局就23宗个案提供书面意见。本局已就这些个案检讨有关运作，并作出改善。

纳税人也会嘉许税务局的服务，年内本局共收到159封纳税人的嘉许信。

图34 投诉个案



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。在2011-12年度，本局所有的服务承诺项目均能达标，在多个项目更超越承诺的服务水平，成绩理想。

