



# 納稅人查詢服務

## 稅務局網頁

[www.ird.gov.hk](http://www.ird.gov.hk)

稅務局網頁為市民提供各種關於香港稅務和本局的最新即時資訊，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。

本網頁設有個別人士、公司業務、僱主、稅務代表等專頁，方便各界查閱有關資料。



## 電子查詢服務

「稅務易」<[www.gov.hk/etax](http://www.gov.hk/etax)>為用戶提供即時電子查詢服務，用戶可檢視他們的報稅表、評稅和繳稅的狀況等。

## 諮詢中心

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。

## 電話查詢服務

諮詢中心的自動電話詢問系統設有144條電話線，每日24小時運作，為市民提供豐富的錄音稅務資料。市民並可透過圖文傳真索取有關資料和表格，系統亦備有留言待覆及傳真詢問服務。在辦公時間內，市民可選擇與中心職員對話，提出查詢。此外，諮詢中心設有「稅務易」支援熱線協助「稅務易」用戶。

經由自動電話詢問系統提供的服務數據在圖32列出。

**圖32 自動電話詢問系統提供的服務數據**

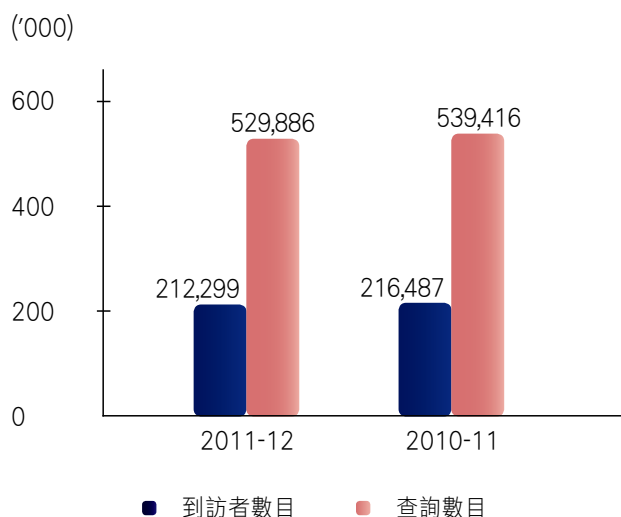
	2011-12 數目	2010-11 數目	增幅 / 減幅
由職員接聽電話	736,986	678,702	+8.6%
由系統接聽電話	463,082	486,918	-4.9%
留言待覆	34,099	34,963	-2.5%
發放圖文傳真資料	4,723	5,085	-7.1%

## 櫃位查詢服務

一般而言，解答到訪市民的查詢、收取信件及派發表格均由諮詢中心職員處理，無需轉介到部門其他組別跟進。該中心在2011-12年度處理的櫃位查詢接近53萬次(圖33)。

稅務大樓地下及一樓設有表格陳列架，擺放本局印製的稅務專題資料及表格，供市民取閱。公眾亦可在本局網頁<[www.ird.gov.hk](http://www.ird.gov.hk)>及「香港政府一站通」網頁<[www.gov.hk](http://www.gov.hk)>查閱一般稅務資料或下載表格。

**圖33 櫃位查詢**



## 協助市民填報報稅表

稅務局網頁為僱主、業主和個別人士提供網上稅務講座，並提供有關填寫報稅表、履行稅務責任，以及解決常遇疑難等資料。如市民在查閱資料後仍有問題，可在網上的「問答專欄」提出，本局會定期解答查詢。

本局在2011年5月3日發出了205萬份2010-11課稅年度個別人士報稅表。因應市民在報稅高峰期的查詢需求，本局從該天起的一個月內延長接聽電話查詢的時間，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。



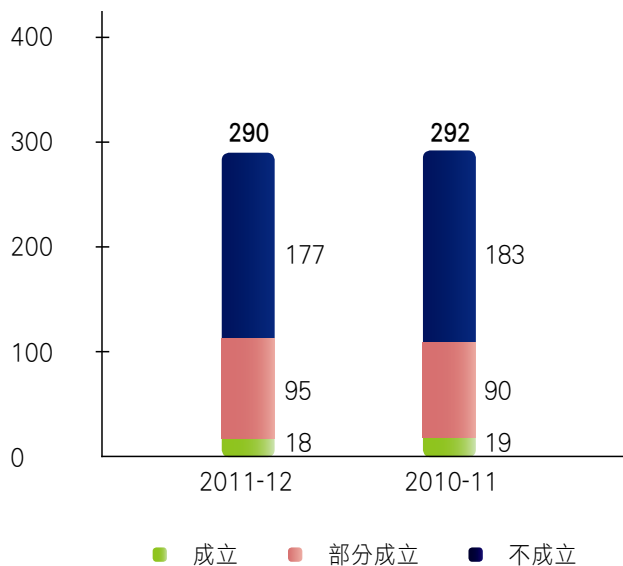
## 投訴與嘉許

納稅人如對稅務局的服務有任何不滿，或循一般途徑未能圓滿解決問題，可向投訴主任投訴。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2011-12年度共接獲290宗投訴(圖34)，較上一年度減少1%。

納稅人對本局的行政手法如有不滿，可向申訴專員投訴。在2011-12年度，申訴專員要求本局就23宗個案提供書面意見。本局已就這些個案檢討有關運作，並作出改善。

納稅人也會嘉許稅務局的服務，年內本局共收到159封納稅人的嘉許信。

圖34 投訴個案



## 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。在2011-12年度，本局所有的服務承諾項目均能達標，在多個項目更超越承諾的服務水平，成績理想。

