

6 纳税人服务

税务局网页

www.ird.gov.hk

税务局网页是为公众提供关于香港税务最新资讯的有效平台。

网页内容包括：

- 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；
- 计算薪俸税和个人入息课税的互动程式。

网页载有个别人士、公司业务、雇主、税务代表等专页，便利各界查阅有关资料。

税务局网页符合无障碍网页的标准，亦设有流动版本，让所有使用者能方便快捷地获取税务资讯。



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，用户可检视有关他们的报税表、评税和缴税等税务状况。

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阅览本局的一般查询资料库，即时为公众提供一站式服务。

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小时为市民提供丰富的语音税务资料。市民并可透过图文传真索取有关资料单张和表格。系统亦备有留言待复及传真询问服务。在办公时间内，市民可选择直接向中心职





员提出查询。此外，咨询中心设有「税务易」支援热线，为市民解答有关「税务易」服务的查询及提供技术支持。

图32列出在2014-15年度经由自动电话询问系统提供的服务数据。

图32 自动电话询问系统提供的服务数据

	2013-14 数目	2014-15 数目	增幅 / 减幅
由职员接听电话	704,034	704,281	+0.04%
由系统接听电话	709,379	707,575	-0.25%
留言待复	34,886	36,455	+4.50%
发放图文传真资料	3,540	3,878	+9.55%

柜位查询服务

一般而言，咨询中心职员可为到访的市民解答查询、收取信件及派发表格而无需转介到部门其他组别跟进。该中心在2014-15年度处理的柜位查询及表格派发约52万人次(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，方便公众取阅。公众亦可在税务局网页及「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，详述有关填写报税表、履行税务责任，以及解决常遇疑难等资料。如纳税人在查阅资料后仍有疑问，可在网上的「问答专栏」提出，本局会定期解答查询。

本局在2014年5月2日发出了237万份2013-14课税年度个别人士报税表。为协助纳税人填报报税表，税务局在2014年5月延长了电话查询服务时间；星期一至星期五，服务延长1.5小时至晚上7时，并增设星期六由上午9时至下午1时的服务。此外，在繁忙时间，税务局重新调配人手和聘请兼职员工，以加强日间的电话查询服务。

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。投诉个案会交由职级较高的职员独立跟进，确保处理方法公平公正。本局在2014-15年度共接获297宗投诉(图34)，较上一年度减少6.3%。

纳税人对本局的行政手法如有不满，可向申诉专员投诉。在2014-15年度，申诉专员要求本局就19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。

图34 投诉个案





纳税人也有嘉许税务局的服务，年内本局共收到164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。在2014-15年度，本局所有的服务承诺项目均能达到，在多个项目更超越承诺的服务水平，成绩理想。

