

## 6 納稅人服務

### 稅務局網頁

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

稅務局網頁是為公眾提供關於香港稅務最新資訊的有效平台。

網頁內容包括：

- 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；
- 計算薪俸稅和個人入息課稅的互動程式。

網頁載有個別人士、公司業務、僱主、稅務代表等專頁，便利各界查閱有關資料。

稅務局網頁符合無障礙網頁的標準，亦設有流動版本，讓所有使用者能方便快捷地獲取稅務資訊。



### 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，用戶可檢視有關他們的報稅表、評稅和繳稅等稅務狀況。

### 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閱覽本局的一般查詢資料庫，即時為公眾提供一站式服務。

### 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小時為市民提供豐富的話音稅務資料。市民並可透過圖文傳真索取有關資料單張和表格。系統亦備有留言待覆及傳真詢問服務。在辦公時間內，市民可選擇直接向中心職





員提出查詢。此外，諮詢中心設有「稅務易」支援熱線，為市民解答有關「稅務易」服務的查詢及提供技術支援。

圖32列出在2014-15年度經由自動電話詢問系統提供的服務數據。

圖32 自動電話詢問系統提供的服務數據

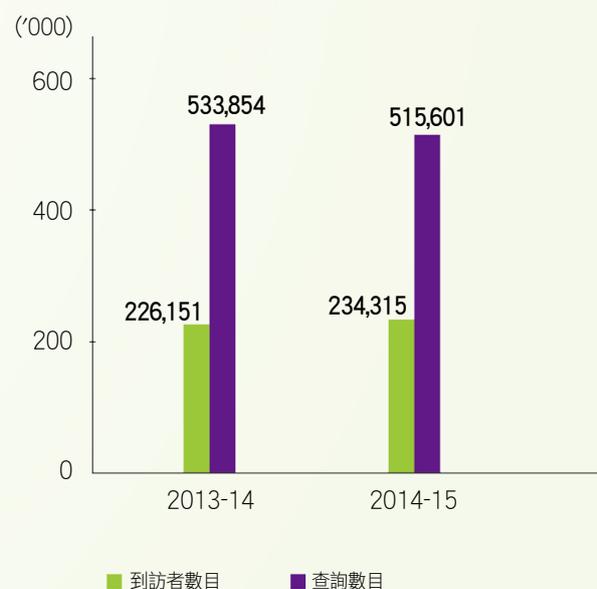
	2013-14 數目	2014-15 數目	增幅 / 減幅
由職員接聽電話	704,034	704,281	+0.04%
由系統接聽電話	709,379	707,575	-0.25%
留言待覆	34,886	36,455	+4.50%
發放圖文傳真資料	3,540	3,878	+9.55%

### 櫃位查詢服務

一般而言，諮詢中心職員可為到訪的市民解答查詢、收取信件及派發表格而無需轉介到部門其他組別跟進。該中心在2014-15年度處理的櫃位查詢及表格派發約52萬人次(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，方便公眾取閱。公眾亦可在稅務局網頁及「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，詳述有關填寫報稅表、履行稅務責任，以及解決常遇疑難等資料。如納稅人在查閱資料後仍有疑問，可在網上的「問答專欄」提出，本局會定期解答查詢。

本局在2014年5月2日發出了237萬份2013-14課稅年度個別人士報稅表。為協助納稅人填報報稅表，稅務局在2014年5月延長了電話查詢服務時間；星期一至星期五，服務延長1.5小時至晚上7時，並增設星期六由上午9時至下午1時的服務。此外，在繁忙時間，稅務局重新調配人手和聘請兼職員工，以加強日間的電話查詢服務。

## 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。投訴個案會交由職級較高的職員獨立跟進，確保處理方法公平公正。本局在2014-15年度共接獲297宗投訴(圖34)，較上一年度減少6.3%。

納稅人對本局的行政手法如有不滿，可向申訴專員投訴。在2014-15年度，申訴專員要求本局就19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。

圖34 投訴個案





納稅人也有嘉許稅務局的服務，年內本局共收到164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。在2014-15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。

