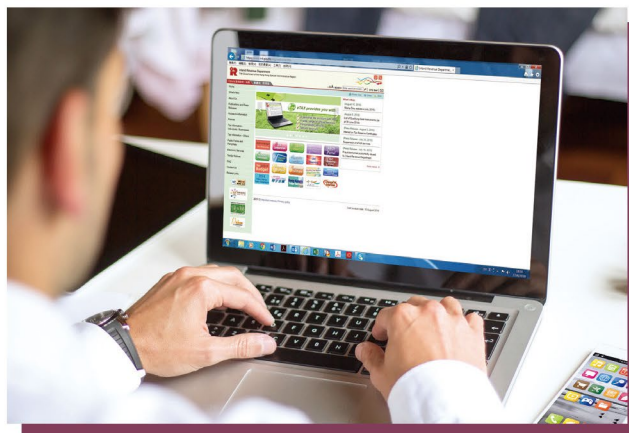


6 纳税人服务

税务局网站

www.ird.gov.hk

税务局网站是为本局为公众发放资讯和提供电子服务的高效平台。网站的内容不断扩展和更新，让纳税人可随时随地获得最新的香港税务资讯。



公众可以透过网站：

- 查阅有关税务条例、报税表、税务责任和常遇问题的答案；
- 下载本局电脑软件和税务表格；
- 使用互动程式计算他们应缴的薪俸税和个人入息课税；以及
- 享用本局于「税务易」提供的个人化电子服务。

网站载有个别人士、公司业务、雇主、税务代表等专页，便利各界查阅有关税务资料。

税务局网站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

税务局透过「税务易」<www.gov.hk/etax> 为纳税人提供电子查询服务，用户可随时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援。

图 31 列出在 2017-18 年度经由自动电话询问系统提供的服务数据。

图 31 自动电话询问系统提供的服务数据

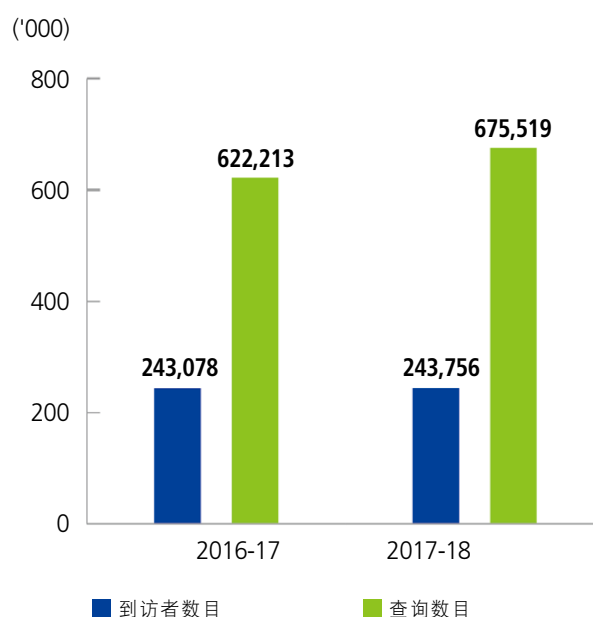
	2016-17 数目	2017-18 数目	增幅 / 减幅
由职员接听电话	736,701	699,666	-5.0%
由系统接听电话	770,107	741,949	-3.7%
留言待复	33,211	39,198	+18.0%
发放图文传真资料	2,685	5,726	+113.3%

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 2017-18 年度处理的柜位查询及表格派发约 68 万人次（图 32）。

税务大楼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站及「香港政府一站通」www.gov.hk 查阅一般税务资料或下载表格。

图 32 柜位查询



协助市民填报报税表

税务局网站为雇主、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 2017 年 5 月 2 日发出了 260 万份 2016-17 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 2017 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。

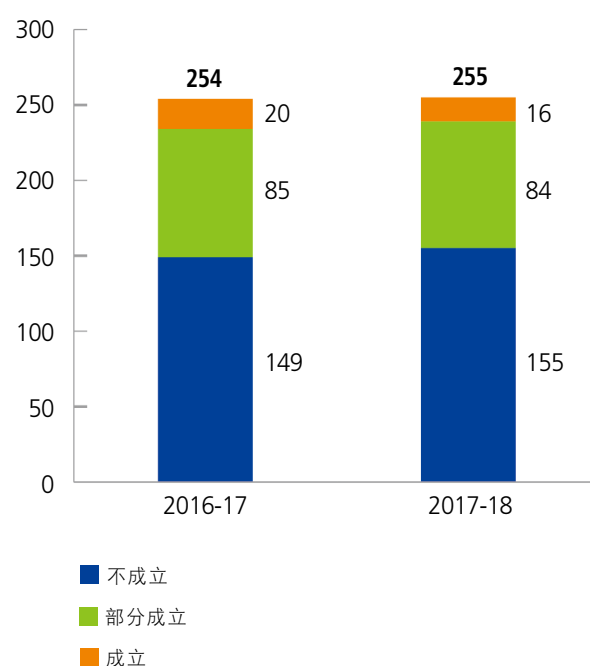
投诉与嘉许

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 2017-18 年度共接获 255 宗投诉（图 33），较上年度增加 0.4%。

纳税人对本局的行政手法如有不满，可向申诉专员投诉。在 2017-18 年度，申诉专员要求本局就 21 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。

纳税人也有嘉许税务局的服务，年内本局共收到 185 封纳税人的嘉许信。

图 33 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 2017-18 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。

