

6

納稅人服務

稅務局網站

www.ird.gov.hk

稅務局網站是本局為公眾發放資訊和提供電子服務的高效平台。網站的內容不斷擴展和更新，讓納稅人可隨時隨地獲得最新的香港稅務資訊。

公眾可以透過網站：

- 查閱有關稅務條例、報稅表、稅務責任和常遇問題的答案；
- 使用本局電腦軟件和下載公用表格；
- 運用互動程式計算他們應繳的薪俸稅和個人入息課稅；以及
- 享用本局於「稅務易」提供的個人化電子服務。

網站載有個別人士、公司業務、業主、僱主、稅務代表等專頁，便利各界查閱有關稅務資料。

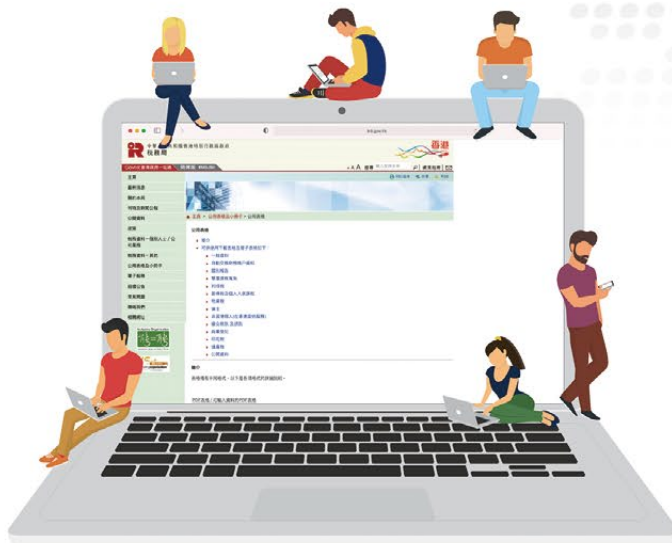
稅務局網站已採用「適應性網頁設計」技術，讓使用者能方便快捷地獲取稅務資訊。

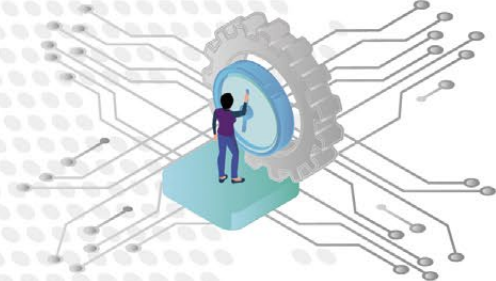
電子查詢服務

稅務局透過「稅務易」<www.gov.hk/etax> 為納稅人提供電子查詢服務，用戶可隨時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。在 2020-21 年度，當有不同種族人士致電本局查詢熱線或親臨本局作出查詢，在取得查詢人士同意後，可安排第三方服務提供者提供中文及英文以外的八種語言的免費電話傳譯服務，包括印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語。





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 31 列出在 2020-21 年度經由自動電話詢問系統提供的服務數據。

圖 31 自動電話詢問系統提供的服務數據

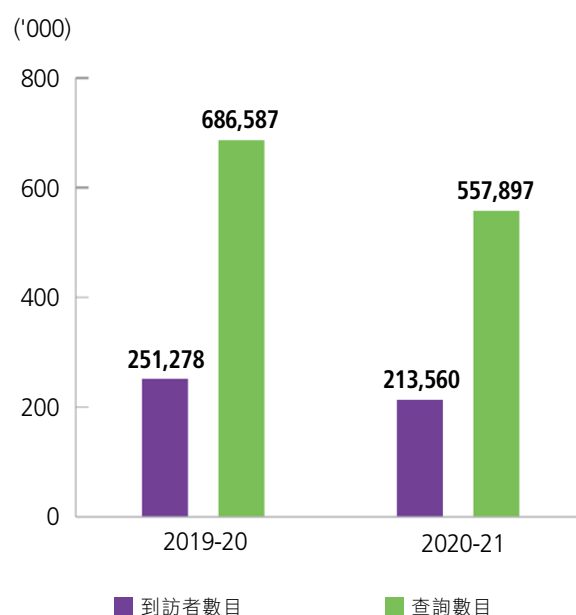
	2019-20 數目	2020-21 數目	增幅 / 減幅
由職員接聽電話	598,368	504,620	-15.7%
由系統接聽電話	1,158,198	1,398,102	+20.7%
留言待覆	64,822	74,544	+15.0%
發放圖文傳真資料	7,896	8,434	+6.8%

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 2020-21 年度處理的櫃位查詢及表格派發約 56 萬人次 (圖 32)。

稅務大樓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站及「香港政府一站通」<www.gov.hk> 查閱一般稅務資料或下載表格。

圖 32 櫃位查詢



協助市民填報報稅表

稅務局網站為僱主、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，稅務局會定期解答查詢。

稅務局在 2020 年 6 月 1 日發出了 277 萬份 2019-20 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 2020 年 6 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。

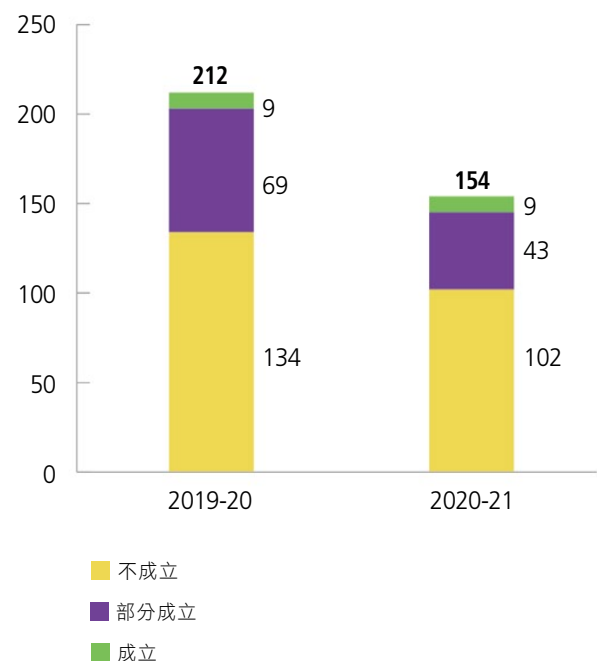
投訴與嘉許

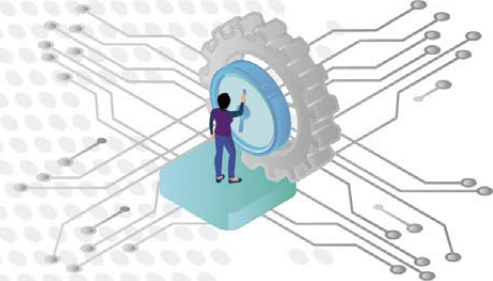
納稅人如對稅務局的服務有任何不滿，或循一般途徑未能圓滿解決問題，可向投訴主任投訴。投訴個案會交由職級較高的職員獨立跟進，確保處理方法公平公正。本局在 2020-21 年度共接獲 154 宗投訴（圖 33）。

納稅人對本局的行政手法如有不滿，可向申訴專員投訴。在 2020-21 年度，申訴專員要求本局就 13 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。

納稅人也有嘉許稅務局的服務，年內本局共收到 229 封納稅人的嘉許信。

圖 33 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 2020-21 年度，本局大部分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。