

第七章

纳税人服务

税务局网站

www.ird.gov.hk

税务局网站是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；
- 使用本局电脑软件和下载公用表格；
- 进入商业登记署柜位服务及印花税署租约柜位服务的网上预约系统；
- 运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、业主、雇主、税务代表等专页，便利各界查阅有关税务资料。

税务局网站已采用「适应性网页设计」技术，让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。当有不同种族人士致电本局查询热线或亲临本局作出查询，在取得查询人士同



意后，可安排第三方服务提供者提供中文及英文以外的八种语言的免费电话传译服务，包括印尼语、印度语、尼泊尔语、旁遮普语、他加禄语、泰语、乌尔都语及越南语。

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 2021-22 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

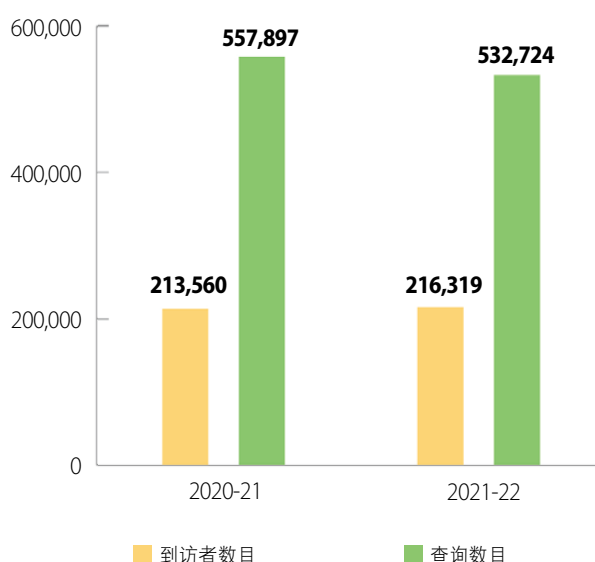
	2020-21 数目	2021-22 数目	增幅 / 减幅
由职员接听电话	504,620	560,945	+11.2%
由系统接听电话	1,398,102	886,884	-36.6%
留言待复	74,544	67,424	-9.6%
发放图文传真资料	8,434	2,669	-68.4%

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 2021-22 年度处理的柜位查询及表格派发约 53 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，税务局会定期解答查询。

税务局在 2021 年 5 月 3 日发出了 262 万份 2020-21 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 2021 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。

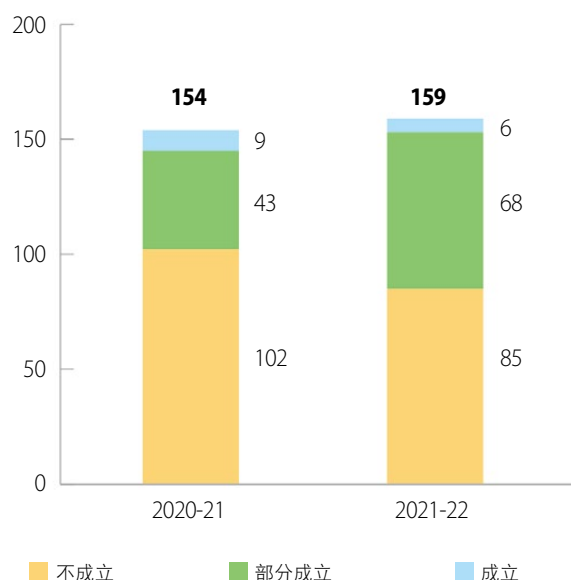
投诉与嘉许

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 2021-22 年度共接获 159 宗投诉（图 33）。

纳税人对本局的行政手法如有不满，可向申诉专员投诉。在 2021-22 年度，申诉专员要求本局就 15 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 238 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 2021-22 年度，本局实质上全部的服务承诺项目都能达标，在多个项目更超越承诺的服务水平，成绩理想。