

## 第七章

# 納稅人服務

### 稅務局網站

[www.ird.gov.hk](http://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；
- 進入商業登記署櫃位服務及印花稅署租約櫃位服務的網上預約系統；
- 運用互動程式計算他們應繳的薪俸稅和個人入息課稅稅款；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](http://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。



### 諮詢服務處



稅務局諮詢服務處負責處理電話和櫃位查詢，服務處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。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

諮詢服務處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，市民可選擇直接向服務處職員提出查詢。此外，諮詢服務處設有「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 2024-25 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

	2023-24 數目	2024-25 數目	增幅 / 減幅
由職員接聽電話	565,262	<b>547,636</b>	-3.1%
由系統接聽電話	920,892	<b>1,100,798</b>	+19.5%
留言待覆	67,665	<b>54,844</b>	-18.9%
發放圖文傳真資料	1,905	<b>1,848</b>	-3.0%



## 櫃位查詢服務

一般而言，諮詢服務處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。服務處在 2024-25 年度處理的櫃位查詢及表格派發約 52 萬人次（圖 32）。

諮詢服務處設有表格陳列架，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

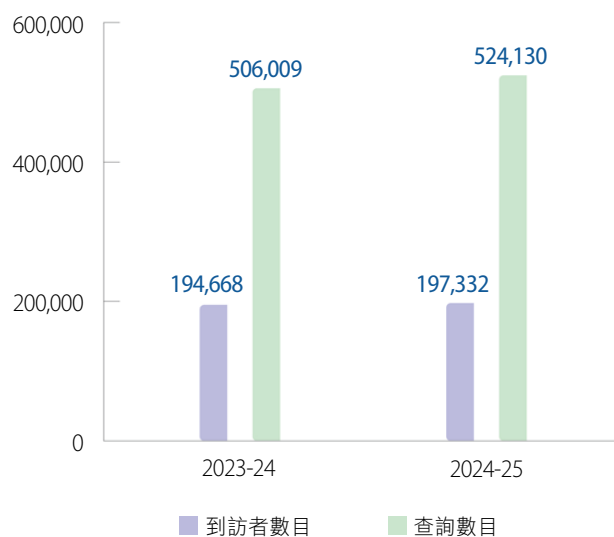
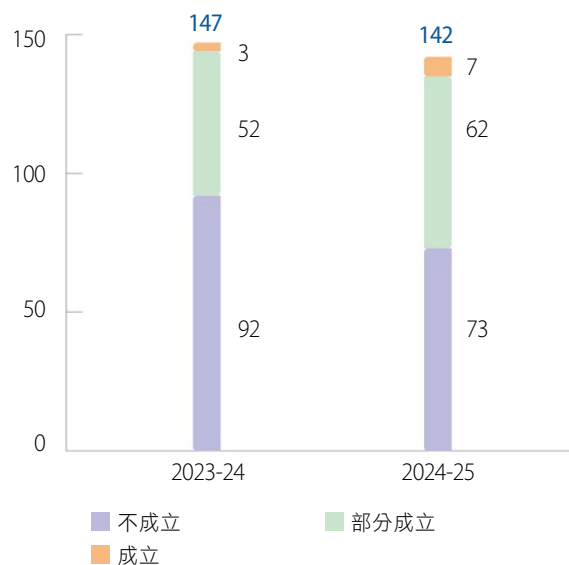


圖 33 投訴個案



## 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 2024 年 5 月 2 日發出了 244 萬份 2023-24 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 2024 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 2024-25 年度共接獲 142 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 2024-25 年度，申訴專員要求本局就 9 宗個案提供意見。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 183 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 2024-25 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。

