

秉持以客為本

優化稅務服務

稅務局



葉劉淑儀議員於二零零九年「公務員優質服務獎勵計劃」頒獎典禮頒發予稅務局代表。

填寫報稅表和繳交稅款向來都不是受歡迎的事情。稅務局的服務怎樣才能令

市民感到滿意是該局的重大挑戰。



稅務局二零零九至一零年度服務承諾小冊子。

稅務局本着以客為本的服務理念，訂定服務承諾，保證為納稅人提供優質服務，並為員工訂立共同的工作目標。該局定期檢討服務水平，逐步提升服務質素和顧客的滿意程度，使部門成為卓越的稅務管理機構。

多年以來，稅務局透過獨立的服務承諾關注委員會，監察各項服務並提出改善建議、聆聽員工和市民的心聲以改善工作流程，並以實事求是的態度訂立服務承諾目標和水平。例如，在設計報稅表和評稅通知書時，該局便諮詢曾在這方面作出投訴或提出建設性意見的人士，確保內容清晰易明。

為了優化服務，與時並進，稅務局善用資訊科技，將文件數碼化，透過自動化工序來提升服務成效，直接令市民得益。早於二零零三年引進的文件管理系統，令評稅和處理查詢的工作能夠同步進行，整體來說，可更迅速回應市民的查詢。在二零零六年開發的工作流程管理系統，提升處理反對評稅和申請緩繳暫繳稅的工作效率，並加強監控工作進度，以履行服務承諾。



利用文件管理系統及工作流程管理系統，能迅速地回應市民的查詢。

自從推行服務承諾以來，稅務局因應市民對改善服務的需求，共加入了十七項新服務承諾，分屬七大類別，更不斷提升服務標準和水平共達四十八次。在二零零九年，稅務局再提升三項服務的水平，包括：加快處理退稅、稅務調查個案及贖回儲稅券。該局同時亦增加有關處理電子印花稅和發出電子繳稅收據的兩項新承諾。

稅務局會繼續堅守為市民提供優質服務的信念，以「求進、求新」的精神，提升工作效率和服務成效，發揚以客為本的服務文化。

稅務局獲得二零零九年「公務員優質服務獎勵計劃」—「最佳服務承諾獎」冠軍。