

# 投诉简介

怎样和向谁提出投诉？

## 向投诉主任作出投诉

如果你不满税务局为你处理的税务事宜，可以就以下的因由向投诉主任作出投诉：

- ◆ 错失
- ◆ 延误
- ◆ 不适当或有误导成分的意见
- ◆ 员工态度欠佳

## 投诉主任不可以直接处理的事宜

在以下情况，你直接联络负责处理你的税务档案的评税主任会较为有效：

- ◆ 反对评税
- ◆ 暂缓缴纳暂缴税
- ◆ 查询

根据我们过往的经验，加强纳税人与评税主任之间的沟通，有助于解决问题，而在大多数的个案中，经评税主任解释及澄清事件后，大都可以消除纳税人心中的疑虑和不满。

## 应提供那些资料

如果你决定作出投诉，请提供下列资料给我们：

- ◆ 你的姓名及有关档案号码
- ◆ 有关日期、时间、地点及人士
- ◆ 请详述你的投诉事项，包括有关人士的说话或所作出的承诺，以及有关文件副本(如果可以提供的話)
- ◆ 你的联络资料，例如电话号码、地址及电邮地址

你可以书面、电话或亲身投诉。不过，书面投诉是较佳的选择，因为这可确保本局不会误解你所投诉的事项。

## 如何联络投诉主任

投诉主任负责处理对税务局的一切投诉。投诉主任是直接隶属于管理高层，以确保所有投诉个案得到适当的调查及处理。

你可用以下方式联络投诉主任：

- ◆ 邮寄：香港邮政总局邮箱 11234 号
- ◆ 传真：2802 7625
- ◆ 电邮：taxinfo@ird.gov.hk
- ◆ 电话：2594 5000
- ◆ 亲临：香港湾仔告士打道 5 号税务大楼 37 楼

办公时间：

星期一至五

上午 8 时 15 分至下午 12 时 30 分  
下午 1 时 30 分至下午 5 时 30 分

## 响应时间

如所需资料已存在计算机中，我们会实时作出响应。在其它情况下，我们会在收到投诉后 15 个工作日内以书面回复，并会于 7 个工作日内给你一个初步答复。

## 我在那里可以取得一般税务资料？

如有疑问或需要协助，你可以

- ◆ 浏览本局网页：<http://www.ird.gov.hk>
- ◆ 致电本局咨询中心(187 8088)
- ◆ 亲临香港湾仔告士打道 5 号税务大楼 1 楼本局咨询中心