

服務承諾年報

2010/11

治稅以法

服務以誠



稅務局
香港特別行政區

抱負

我們要成為卓越的稅務管理機構，為促進香港的繁榮安定作出貢獻。

使命

我們致力 —

- 以高效率及合乎成本效益的方式徵收稅款；
- 對納稅人待之以禮，並提供有實效的服務；
- 透過嚴謹的執法、教育及宣傳，促使納稅人遵守稅務法例；
- 協助員工具備應有的知識、技巧和態度，從而竭盡所能，實踐我們的抱負。

信念

我們的基本信念是 —

- 專業精神
- 講求效率
- 積極回應
- 處事公平
- 注重成效
- 待人以禮
- 群策群力

口號

治稅以法 服務以誠

	頁數
1 局長序言	2
2 服務承諾關注委員會	4
3 服務標準研究小組	5
4 年報內容摘要	6
5 2011-12工作計劃	9
6 諮詢服務	10
7 書面查詢	12
8 處理報稅表	13
9 向首次申報的納稅人發出報稅表	14
10 撤銷公司註冊	16
11 儲稅券	17
12 評稅的反對	18
13 申請延緩繳納暫繳稅	19
14 電子方式繳稅收據	20
15 退還稅款	21
16 稅務審核和調查	22
17 文件加蓋印花	23
18 商業登記	25
19 「稅務易」帳戶	27
20 投訴及嘉許	28
21 稅務教育及網上稅務講座	30
22 電子報稅服務	31
23 納稅人約章	32

I 局長序言


在截至2011年3月31日止的一年內，稅務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。

由2011年4月1日起，本局再接再勵，提升了因修訂評稅而退還稅款的服務指標。

稅務局在服務承諾方面取得令人鼓舞的成績，確實是局內同事齊心協力，不斷求進、優化稅務服務所致。為表揚前線職員的優良服務，本局在年中頒發了34個「傑出服務市民獎」給最獲市民推許的職員。



一直以來，本局致力讓市民以簡便快捷的方法履行稅務責任。就此，我們不斷推出電子服務及提升資訊科技。在「稅務易」這個網上稅務平台上，納稅人可簡單、方便及環保地與稅務局往來。例如，納稅人可在互聯網上收取及提交報稅表、收稅單及交稅、查閱自己的稅務狀況、更新個人資料、提出反對評稅或申請緩繳暫繳稅、收取有關報稅及交稅限期的電子提示信息等等。電子服務亦已擴展至「小型」企業、及在未來數月擴展至僱主，讓他們可在網上提交利得稅報稅表及僱主填報的報稅表。此外，香港政府一站通於2010年12月推出全新的個人化服務平台「我的政府一站通」後，「稅務易」帳戶可透過「我的政府一站通」直接使用「稅務易」服務。



電子服務亦適用於為物業文件加蓋印花及申請商業登記。今年，我們放寬了「稅務易」網上服務，讓獨資業務和合夥業務的經營者在網上申請商業登記時，可以使用通行密碼(除了現行使用數碼證書外)認證他們的申請。此外，為配合跨部門合作和電子政府服務的政策，由2011年2月21日起，公司註冊處與本局攜手推出一站式公司註冊及商業登記和一站式公司資料變更通知服務。在新安排下，公司只需向公司註冊處提交一份申請，作為申請公司註冊及商業登記之用。公司註冊處會向成功申請者一併發出商業登記證及公司註冊證書 / 公司註冊證明書。

本人希望藉此機會衷心感謝納稅人對稅務工作的支持和鼓勵，及多謝服務承諾關注委員會各委員的寶貴意見和建議。我們定會繼續「治稅以法 服務以誠」，為市民提供優質高效的服務。

稅務局局長 朱鑫源

2

服務承諾關注委員會

服務承諾關注委員會為一獨立組織，其功能為監察本局各項服務承諾的表現。

委員會按季審視本局服務的實際成績，並提供意見以改善服務。2010-11年內，委員曾探訪本局，了解印花稅署的運作，及有關處理報稅表、處理投訴的工作程序。委員並聽取分科同事對服務承諾的意見。

委員會的成員包括執業律師、會計師、學術界和專業人士，有廣泛的代表性。2010-11年度的委員芳名如下：

朱黃麗芬女士 (主席)

陳瑞娟女士

張國鎮博士

張宏毅先生

蔡澤華先生

馮培漳先生

何健偉先生

林冠儀女士

劉盧希齡教授

羅君美女士

羅廣就先生

李家祥博士

尹力行先生

沈施加美女士

王青平先生

呂綺芬女士 (秘書)



3

服務標準研究小組

本局內部設有服務標準研究小組，每季提交服務承諾報告書予服務承諾關注委員會審閱，並策劃改善各項服務。一年一度的「傑出服務市民獎」比賽亦是由小組轄下的委員會籌備及推行。小組由來自不同科及組別同事組成，2010-11年度的成員如下：

朱黃麗芬女士 (主席)

陳鳳娟女士

趙巧蓮女士

趙世明先生

賴彩蓮女士

吳純旭先生

梁佩英女士

呂綺芬女士

謝堅泉先生

謝煥屏女士

劉馬靜孫女士 (秘書)



4 年報內容摘要

由2010年4月開始，本局提升了退還多繳稅款及發出啟動密碼通知書的服務承諾。

在2010-11年度，本局在所有目標均能達到承諾的服務水平。

服務項目	服務水平	實際成績	
		2010-11	2009-10
1. 櫃位查詢 • 在10分鐘內處理(繁忙時間)	95%	99.3%	98.8%
2. 電話查詢 • 在3分鐘內接聽(繁忙期間)	80%	90.9%	92.4%
3. 書面查詢 - 簡單事宜 • 在7個工作日內回覆	95%	99.9%	99.9%
4. 書面查詢 - 技術性事宜 • 在21個工作日內回覆	98%	99.9%	99.9%
5. 處理報稅表 利得稅報稅表 • 在9個月內作出評稅	80%	89.6%	88.5%
物業稅報稅表 • 在9個月內作出評稅	96%	97.5%	98.1%
綜合報稅表 • 在9個月內作出評稅	96%	98.4%	97.9%
6. 向首次申報的納稅人發出報稅表 利得稅 • 在3個月內發出	98%	100%	100%
薪俸稅 • 在5個月內發出	98%	100%	100%
7. 要求發出不反對撤銷公司註冊通知書 • 在21個工作日內處理	98%	99.9%	99.9%

服務項目	服務水平	實際成績	
		2010-11	2009-10
8. 購買及贖回儲稅券 • 在12個工作日內處理(繁忙期間)	99%	100%	100%
9. 回覆反對通知書 • 在18個工作日內處理(繁忙期間)	98%	99.9%	99.9%
10. 處理反對個案 • 在4個月內處理	98%	99.9%	99.9%
11. 申請延緩繳納暫繳稅 • 在12個工作日內處理	98%	99.9%	99.9%
12. 向以電子方式繳稅者發出收據 • 在6個工作日內發出(繁忙期間)	99%	100%	100%
13. 退還多繳的稅款 • 在18個工作日內退還 [®]	98%	99.9%	99.9%
14. 因修訂評稅而退還稅款 • 在12個工作日內退還	98%	100%	100%
15. 稅務審核和調查 • 在2年內完成	80%	89.9%	92.5%
16. 透過香港政府一站通為轉讓契約 / 物業買賣合約及租約加蓋印花 網上方式付款 • 即時發出	98%	100%	100%
離線方式付款 • 在2個工作日內發出	98%	99.9%	100%
17. 處理轉讓契約 / 物業買賣合約的加蓋印花申請 • 在5個工作日內加蓋印花	98%	99.9%	99.9%
18. 成交單據及租約 • 即日加蓋印花	98%	99.7%	99.7%

服務項目	服務水平	實際成績	
		2010-11	2009-10
19. 豁免申請(集團公司間的轉讓) • 在3個月內處理	85%	99.4%	99.2%
20. 新商業登記證 經櫃位處理的申請* • 在30分鐘內發出	99%	100%	100%
經郵遞或透過香港政府一站通提交的申請 • 在2個工作日內發出	99%	100%	100%
21. 商業登記冊摘錄的核證本 • 在1個工作日內發出	99%	100%	100%
22. 更改商業登記資料 經櫃位處理的通知* • 在30分鐘內辦妥	97%	100%	100%
經郵遞或透過香港政府一站通提交的通知 • 在5個工作日內辦妥	99%	100%	100%
23. 發出啟動密碼通知書 透過香港政府一站通提交的申請 • 在2個工作日內發出	98% [@]	100%	100%
24. 向以電子方式繳稅的「稅務易」用戶 發出電子收據 • 在2個工作日內發出	99%	100%	99.9%
25. 處理投訴個案 • 在7個工作日內作出初步回覆	99%	100%	100%
• 在15個工作日內作出實質回覆	99%	100%	100%

* 不適用於(i)在公司註冊處內的文件收發中心提交的申請和通知，或(ii)由2011年2月21日起在公司註冊處提交的申請。

@ 2010年4月1日起新訂的指標。

5

2011-12工作計劃

本局在2010年對服務承諾進行檢討後，提升了處理因修訂評稅而退還稅款的服務水平。新訂指標由2011年4月1日起生效，詳情如下：

經調整的服務水平	新訂指標	原有指標
退還稅款 • 因修訂評稅而退還稅款	10個工作日	12個工作日

6

諮詢服務

服務簡介

諮詢中心設於稅務大樓一樓及二樓，負責處理櫃位和電話熱線187 8088的查詢工作。中心亦處理「稅務易」支援熱線183 2011的查詢。

中心裝有連接本局資料庫的電腦網絡，方便員工能即時為市民提供一站式服務。

為方便訪客，諮詢中心設置電子輪候服務系統，按市民到訪中心的時間先後處理他們的查詢。

諮詢中心的自動電話詢問系統設有144條電話線，每日24小時向市民提供錄音的稅務資料，和透過圖文傳真發出有關資料和表格。在辦公時間內，市民可選擇與中心職員聯絡。系統亦備有留言待覆服務及傳真詢問服務。

本局亦就市民感興趣的稅務專題印製一系列小冊子，在稅務大樓地下及一樓供市民取閱。公眾人士亦可在本局網頁<www.ird.gov.hk>查閱一般稅務資料或下載表格。



截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 櫃位查詢			
服務表現		達到	達到
繁忙時間(由上午10時30分至下午5時)			
• 等候時間在10分鐘內	95%	99.3%	98.8%
非繁忙時間			
• 等候時間在10分鐘內	99%	100%	99.9%
櫃位查詢數目		374,013	425,215
2. 電話查詢			
服務表現		達到	達到
7月至4月			
• 職員在3分鐘內接聽電話	90%	93.9%	95%
• 職員在4分鐘內接聽電話	95%	98.8%	99.2%
• 職員接聽電話數目		467,720	487,264
5月及6月			
• 職員在3分鐘內接聽電話	80%	90.9%	92.4%
• 職員在4分鐘內接聽電話	90%	98.7%	98.9%
• 職員接聽電話數目		202,416	151,106
全年			
• 平均等候時間		1分鐘	1分鐘
• 電話查詢數目			
- 由系統提供資料		486,918	598,801
- 由職員接聽		670,136	638,370
• 索取圖文傳真資料數目		5,085	9,103
• 利用留言服務的數目		34,963	28,522

服務簡介

書面查詢分為「簡單事宜」和「技術性事宜」兩類，按所詢問內容的複雜程度而定。「簡單事宜」是指可直接由局內的資料庫找到答案，無須查閱有關檔案便可作答的查詢，包括詢問有關遞交報稅表事宜、申請個人入息課稅的資格、繳稅情況和索取報稅表或評稅通知書副本等。所有其他查詢均屬「技術性事宜」。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 查詢 - 簡單事宜			
服務表現		達到	達到
• 在7個工作日內回覆	95%	99.9%	99.9%
• 在9個工作日內回覆	99%	100%	100%
• 回覆數目		236,480	215,888
2. 查詢 - 技術性事宜			
服務表現		達到	達到
• 在21個工作日內回覆	98%	99.9%	99.9%
• 在42個工作日內回覆	99%	100%	100%
• 回覆數目		201,893	210,726

服務簡介

本局在每年5月向個別人士發出大批綜合報稅表，而大批利得稅報稅表(公司及合夥業務)和物業稅報稅表(聯名物業)則於每年4月發出。除此之外，本局亦會因應需要不時發出報稅表格。

本局會審閱納稅人提交的報稅表和進行評稅工作。大部分個案會先依照申報資料發出稅單，然後才抽查審核。就部分個案，我們或會在評稅前向納稅人要求提供更詳盡資料。如果納稅人未有遞交報稅表，本局可以發出估計評稅。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 利得稅報稅表(公司及合夥業務)			
服務表現		達到	達到
• 由發出報稅表日期起計，作出評稅所需時間			
- 9個月	80%	89.6%	88.5%
- 12個月	95%	99.5%	99.5%
- 15個月	100%	100%	100%
• 由2009年4月至2010年6月發出的報稅表數目		389,243	382,823
2. 物業稅報稅表(聯名物業)			
服務表現		達到	達到
• 由發出報稅表日期起計，作出評稅所需時間			
- 6個月	85%	91.2%	91.6%
- 9個月	96%	97.5%	98.1%
- 12個月	99.5%	99.9%	99.9%
• 由2009年4月至2010年9月發出的報稅表數目		297,798	292,037
3. 綜合報稅表			
服務表現		達到	達到
• 由發出報稅表日期起計，作出評稅所需時間			
- 6個月	85%	92.9%	92.4%
- 9個月	96%	98.4%	97.9%
- 12個月	99.5%	99.8%	99.8%
• 由2009年4月至2010年9月發出的報稅表數目		4,715,874	4,672,685

服務簡介

利得稅

新業務的經營者通常以書面通知稅務局其業務須課稅。本局會在收到通知後3個月內發出利得稅報稅表。

薪俸稅

向本局首次申報其須課薪俸稅的通知書，一般是由僱員自己發出，或由僱主以IR56E表格申報。

收到上述通知書後，本局會：

- 就須課稅個案，向該僱員發出報稅表；
- 回覆該僱員，說明由於收到通知書的時間與本局即將發出大批報稅表的時間接近，其報稅表將會在下一次大批發出報稅表時發出；
- 就無須課稅個案，回覆僱員，說明本局不會發出報稅表。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 利得稅			
服務表現		達到	達到
• 在收到納稅人須課稅通知書後，於3個月內回覆	98%	100%	100%
• 回覆數目		23	29
2. 薪俸稅			
無須課稅個案			
服務表現		達到	達到
• 在收到僱員有關其聘用的通知書後，於21個 工作日內回覆	98%	100%	100%
• 回覆數目		37	26
須課稅個案			
服務表現		達到	達到
4月至11月			
• 在收到通知書後，於3個月內發出報稅表	98%	100%	100%
12月至3月			
• 在收到通知書後，於5個月內發出報稅表	98%	100%	100%
發出報稅表數目		12,306	12,933

10 撤銷公司註冊

服務簡介

根據《公司條例》，一間私人公司有權提出撤銷該公司的註冊。稅務局局長按《稅務條例》第88B條，對撤銷私人公司註冊的申請，可發出不反對通知書。

若公司沒有未完成的稅務事宜和未清繳的稅款，稅務局局長會發出不反對通知。否則，局長會發出信件，列明該公司尚未完成的事宜或未清繳的稅款。當該等事宜經辦妥和稅款清繳後，申請人可填妥信件的下方部分，呈交稅務局要求重新考慮申請，而無須再次繳付申請費。

本局會在收到有效申請書和有關費用後的21個工作日內回覆申請人。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
處理要求發出不反對撤銷公司註冊通知書的申請			
服務表現		達到	達到
• 在21個工作日內處理	98%	99.9%	99.9%
• 處理個案數目		40,807	43,962

儲稅券

服務簡介

納稅人可購買儲稅券作儲蓄繳稅之用。儲稅券如贖回作繳稅用途可獲付利息。

如果納稅人對評稅提出反對，他可能被要求購買面值相等於或少於受爭議稅款的儲稅券。在有關反對得直時，可就所購買的儲稅券獲付利息。



截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
購買及贖回儲稅券			
服務表現		達到	達到
7月至12月			
• 在9個工作日內處理	99%	100%	100%
• 交易個案數目		46,202	45,155
1月至6月			
• 在12個工作日內處理	99%	100%	100%
• 交易個案數目		128,384	124,844

12 評稅的反對

服務簡介

納稅人如不滿意本局所作的評稅，可在評稅通知書發出日期一個月內，以書面向稅務局局長提出反對。

收到反對後，本局會發出確認書。

在審閱個案後，再發出「了結反對個案通知書」或「評稅人員決定通知書」。

「了結反對個案通知書」包括：

- 修訂評稅通知書，
- 退稅通知書，或
- 通知了結反對個案的信件。

如反對個案不能立刻了結，本局會向納稅人發出「評稅人員決定通知書」：

- 要求納稅人提供進一步資料，
- 建議解決的方案，
- 建議納稅人撤消反對，或
- 知會納稅人該個案已交由局長作出決定。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 回覆反對通知書		達到	達到
服務表現			
5月至8月			
• 在12個工作日內發出	98%	99.9%	99.9%
• 在18個工作日內發出	99%	100%	100%
• 回覆數目		14,266	14,778
9月至4月			
• 在18個工作日內發出	98%	99.9%	99.9%
• 在24個工作日內發出	99%	100%	100%
• 回覆數目		54,056	55,953
2. 處理反對個案		達到	達到
服務表現			
• 在4個月內獲得處理	98%	99.9%	99.9%
• 獲處理個案數目		66,743	69,362

服務簡介

納稅人可以根據《稅務條例》指明的理由，以書面申請延緩繳納部分或全部的暫繳稅款。有關的申請不能遲過暫繳稅繳稅日期前28日、或暫繳稅繳稅通知書發出日期後14日遞交，二者以較遲的為準。

在有關申請被確認有效後，本局會向納稅人作出下列的回覆：

- 確定可獲延緩繳納的暫繳稅款額；或
- 要求提供進一步資料。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
申請延緩繳納暫繳稅			
服務表現		達到	達到
• 在12個工作日內回覆	98%	99.9%	99.9%
• 在18個工作日內回覆	99%	100%	100%
• 回覆數目		42,757	58,906

14 電子方式繳稅收據

服務簡介

納稅人可以用電子方式、郵寄或親身交稅。目前，本局提供三種電子交稅途徑：電話、銀行自動櫃員機和互聯網。電子付款不但為納稅人提供一個既安全又方便的付款方法，而且有助本局提高成本效益。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
電子方式繳稅收據			
服務表現		達到	達到
7月至11月			
• 在4個工作日內發出	99%	100%	100%
12月至6月			
• 在6個工作日內發出	99%	100%	100%
完成個案數目		58,120	58,597

15

退還稅款

服務簡介

如有多繳應付稅款，本局會在收到稅款後的18個工作日內退還給納稅人。

因修訂評稅(反對、上訴或申請得直)而須退還的稅款，本局會在發出修訂評稅通知書後的12個工作日內作出退稅。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 多繳應付稅款			
服務表現		達到	達到
• 在18個工作日內退還稅款	98%	99.9%	99.9% [@]
• 退還稅款數目		28,761	26,889
2. 修訂評稅			
服務表現		達到	達到
• 在12個工作日內退還稅款	98%	100%	100%
• 退還稅款數目		62,070	64,740

[@] 2009-10年度處理退還多繳的稅款的指標是「在21個工作日內」達至98%的服務水平。

16 稅務審核和調查

服務簡介

實地審核及調查科致力打擊逃稅和避稅行為，以鼓勵納稅人自願遵守《稅務條例》的各項規定。

為確定業務所填報的報稅表正確無訛，本局會進行實地視察和查閱業務的會計紀錄。稅務調查則涉及向涉嫌逃稅的納稅人進行深入調查。

為加強對納稅人的服務，提高實地審核和調查工作的透明度，本局已公布其罰款政策。市民可在部門網頁或透過表格傳真服務查閱。如果納稅人被評定須繳交補加稅罰款，有關補加稅評稅通知書將列明罰款額的計算方法。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
實地審核和稅務調查 服務表現		達到	<i>達到</i>
在下列時間內完成審核或調查：			
• 6個月	60%	77%	81.3%
• 1年	70%	83.9%	86.7%
• 2年	80%	89.9%	92.5%
• 3年	90%	93.9%	95.1%
• 完成個案數目		1,805	1,803

服務簡介

印花稅署負責對需要加蓋印花的文件(例如物業轉讓契約、買賣合約、租約、香港證券成交單據及轉讓書等)進行審核和評稅工作。在申請人繳付了印花稅後，印花稅署會在文件上加蓋印花，然後發還給申請人。涉及物業估價的個案，一般需要較長的時間處理。

集團公司之間轉讓物業或香港證券，可獲豁免繳付印花稅。申請這項豁免須以法定聲明的形式向印花稅署提出。申請人可獲書面通知申請的結果。

印花證明書與在文書上加蓋的傳統印花具相同的法律地位。納稅人可經互聯網，透過香港政府一站通的電子印花稅服務<www.gov.hk/estamping>為物業轉讓契約、買賣合約及租約加蓋印花。納稅人可在繳付印花稅後，自行列印印花證明書。



截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 透過香港政府一站通為轉讓契約、物業買賣合約及租約加蓋印花 服務表現 網上方式付款			
<ul style="list-style-type: none"> 即時發出 	98%	100%	100%
<ul style="list-style-type: none"> 獲蓋印花文件數目 		151,767	123,403
離線方式付款			
<ul style="list-style-type: none"> 在2個工作日內發出 	98%	99.9%	100%
<ul style="list-style-type: none"> 獲蓋印花文件數目 		276,117	237,534
2. 處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請 服務表現		達到	達到
<ul style="list-style-type: none"> 在5個工作日內加蓋印花 	98%	99.9%	99.9%
<ul style="list-style-type: none"> 獲蓋印花文件數目 		82,146	94,564
3. 成交單據及租約 服務表現		達到	達到
<ul style="list-style-type: none"> 即日加蓋印花 	98%	99.7%	99.7%
<ul style="list-style-type: none"> 獲蓋印花文件數目 		1,372,409	1,128,731
4. 豁免申請(集團公司間的轉讓) 服務表現		達到	達到
<ul style="list-style-type: none"> 在3個月內處理 	85%	99.4%	99.2%
<ul style="list-style-type: none"> 在12個月內處理 	95%	100%	100%
<ul style="list-style-type: none"> 處理的申請數目 		856	945

18 商業登記

服務簡介

經營業務人士必須在開業後的一個月內，向商業登記署申請業務登記。所有申請必須連同商業登記費及徵費一併遞交。當有關的登記手續辦妥後，該署會向有關業務發出有效的商業登記證。

由2011年2月21日起，公司只須就公司註冊及商業登記向公司註冊處提交一項申請。任何申請公司註冊的人會被視作同時申請商業登記，而毋須再向商業登記署申請業務登記。新安排並不適用於獨資經營業務、合夥經營業務及分行登記。

任何人士經繳交規定的費用後，可申請其所指定的業務在商業登記冊內的資料摘錄。

假如業務的登記資料有所變更，經營業務人士須在一個月內通知商業登記署，該署會將有關變更記錄在商業登記冊內。一站式通知服務於2011年2月21日推出後，公司不須要就以下公司資料的變更另行通知商業登記署：

本地公司
公司名稱
註冊辦事處地址

非香港公司
法人名稱
在香港的主要營業地點的地址
獲授權代表的名稱及地址

公司註冊處會就公司資料變更的通知書或申報表，按《公司條例》登記或記錄後，將該等資料傳送予本局。



截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 新證辦理			
服務表現		達到	達到
經櫃位處理的申請*			
• 在30分鐘內發出	99%	100%	100%
• 發出新證數目		197,471	158,781
經郵遞或透過香港政府一站通提交的申請			
• 在2個工作日內發出	99%	100%	100%
• 發出新證數目		3,788	3,829
發出新證總數		201,259	162,610
2. 商業登記冊摘錄的核證本			
服務表現		達到	達到
• 在1個工作日內發出	99%	100%	100%
• 發出摘錄的核證本數目		247,542	216,096
3. 更改商業登記資料			
服務表現		達到	達到
經櫃位處理的通知*			
• 在30分鐘內辦妥	97%	100%	100%
• 更改商業登記證數目		179,696	145,522
經郵遞或透過香港政府一站通提交的通知			
• 在5個工作日內辦妥	99%	100%	100%
• 更改商業登記證數目		81,043	67,012
更改商業登記證總數		260,739	212,534

* 不適用於(i)在公司註冊處內的文件收發中心提交的申請和通知，或(ii)由2011年2月21日起在公司註冊處提交的申請。

服務簡介

市民可隨時開立「稅務易」帳戶。一經登入帳戶，除可在網上報稅外，市民更可享受本局一系列的電子服務，包括在到期提交報稅表和繳稅前收到電子提示信息、繳稅後收到電子收據、檢視其報稅表、評稅和繳稅的稅務狀況等。

納稅人開立「稅務易」帳戶時須輸入啟動密碼。他可透過「稅務易」申請啟動密碼。本局會在隨後兩個工作天內發出。收到啟動密碼通知書後，納稅人可登入「稅務易」進行簡單的登記程序，設定自己的「稅務易」通行密碼。如納稅人忘記他的「稅務易」通行密碼且沒有在「稅務易」帳戶登記密碼提示，他需要申請新的通行密碼，有關申請可透過「稅務易」提出。由2010年12月起，「稅務易」用戶經登記「我的政府一站通」服務，並連結其「稅務易」帳戶後，便可透過「我的政府一站通」直接使用「稅務易」服務。



截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
1. 發出啟動密碼通知書			
服務表現		達到	達到
• 透過香港政府一站通提交的申請在2個工作日內發出	98%	100%	100% [@]
• 發出啟動密碼通知書數目		133,924	166,996
2. 向以電子方式繳稅者發出電子收據			
服務表現		達到	達到
• 在2個工作日內發出	99%	100%	99.9%
• 發出電子收據數目		360,850	307,828

[@] 2009-10年度發出啟動密碼通知書的指標是「在2個工作日內」達至95%的服務水平。

20 投訴及嘉許

服務簡介

如果納稅人對本局的服務有任何不滿，可經下列途徑聯絡投訴主任 —

電話： 2594 5000

地址： 香港灣仔告士打道5號稅務大樓37樓

郵寄： 香港郵政總局郵箱11234號

傳真： 2802 7625，或

電郵： taxinfo@ird.gov.hk

如所需資料已存於電腦中，投訴可獲即時處理。在其他情況下，本局會在收到投訴後的7個工作日內發出初步回覆，並在15個工作日內作出書面回覆。

截至2011年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2010-11	2009-10
處理投訴個案			
服務表現		達到	達到
• 在7個工作日內作出初步回覆	99%	100%	100%
• 在15個工作日內作出實質回覆	99%	100%	100%
• 投訴個案數目		292	323

投訴個案分類	數目	%
• 利得稅(公司及合夥業務)	16	5%
• 利得稅(獨資經營業務)、薪俸稅、物業稅及個人入息課稅	168	58%
• 收稅、商業登記及印花稅	84	29%
• 實地審核及稅務調查	4	1%
• 一般查詢及上訴	20	7%
合計	292	100%

調查結果	數目	%
• 成立	19	7%
• 部分成立	90	31%
• 不成立	183	62%
合計	292	100%

	成績	
	2010-11	2009-10
1. 向申訴專員投訴個案	12	13
2. 納稅人致本局的嘉許信	127	158

本局職員榮獲「2010年申訴專員嘉許獎」。



21

稅務教育及網上稅務講座

稅務局深信推動稅務教育，能促進納稅人和僱主自願遵守稅務規定。為協助納稅人全天候接觸稅務局資訊，本局已將跟納稅人息息相關的項目上載本局網頁。其中包括一系列的《稅務條例釋義及執行指引》和電子稅務講座。前者列出本局對稅例施行的觀點和履行評稅職務的慣常做法，使市民了解稅務局的觀點和運作。後者為稅務代表、僱主、業主和個別納稅人詳細解釋應如何填寫報稅表及履行稅務責任。為進一步向納稅人提供協助，我們把他們常遇到的問題和有關答案上載，並定期加強及更新有關內容。

本局亦在「香港政府一站通」的「稅務及應課稅品」分項中，上載了一些專為納稅人編寫的資料和文章，如他們的稅務權利和責任，那些入息須要課稅，可申索的免稅額或扣除項目等。

22 電子報稅服務

稅務局秉承以客為本的宗旨，不斷優化電子服務。

現時網上提交個別人士報稅表的主要功能包括「預填資料」、「估計應繳薪俸稅款」、「儲存資料」和「檢視和列印」。在2010-11年度，在適用情況下，本局會將僱主所提供的入息資料及款額，預填在有關納稅人的電子報稅表「薪俸稅」部分內，令納稅人報稅時更省時方便。

本局已就2011-12年度財政預算案建議的稅務寬減措施，更新了計算稅款功能。納稅人在網上提交個別人士報稅表前，可即時知道自己應繳的稅款。

符合指明條件的法團及合夥業務的利得稅報稅表，亦可以在「稅務易」平台上以電子方式提交。網上報稅分為「填寫」和「提交」兩個步驟。稅務代表可先行在網上填妥客戶的電子報稅表，再傳送給其客戶。核對之後，有關業務的首合夥人或法團的董事、秘書或經理，須在網上登入其個人的「稅務易」帳戶簽署及提交報稅表。成功提交報稅表後，系統會即時發出確認書。

為鼓勵納稅人開立「稅務易」帳戶和經網上提交報稅表，所有使用電子報稅服務的人士，均可獲得延期報稅。個別人士和經營獨資業務的人士可獲自動延期一個月。至於利得稅報稅表，雖然一般已可按其年結日期申請延期提交，但網上報稅仍可申請額外再延期兩星期提交報稅表。



納稅人的權利

1. 稅務負擔

你只須繳付依法所徵的稅款。

2. 以禮相待

在處理稅務事宜時，你有權獲得禮貌的待遇。

3. 專業服務

你有權獲得我們迅速地按所承諾的標準提供服務。你可期望我們協助你瞭解和履行稅務義務。你可期望我們以公正、專業和公平的態度處事。

4. 私隱保密

你所提供的資料只作法例許可的用途；除法例另有授權外，不會向任何人披露。

5. 查閱資料

在法例許可下，你有權查閱有關你的個人稅務資料。

6. 雙語服務

你有權選擇我們的服務以中文或英文提供。

7. 投訴上訴

倘若你對我們的服務感到不滿意，你有權向我們或申訴專員提出意見和投訴。就作出的評稅，你有權提出反對和上訴。

納稅人的義務

1. 誠誠實實

你應誠實地處理稅務事宜。

2. 依法申報

你應於指定時限內提交正確的報稅表和文件，並提供完整和準確的資料。

3. 繳納稅款

你應準時交稅。

4. 保存紀錄

你應保存充足的紀錄，以利確定稅款。

5. 保持聯繫

你的業務或通訊地址如有更改，應通知我們。





