



服務承諾年報 2016-17

治稅以法 服務以誠



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

局訓

治稅以法 服務以誠

目錄

01 局長序言.....	2	12 申請延緩繳納暫繳稅.....	16
02 服務承諾關注委員會.....	3	13 電子方式繳稅書面收據.....	17
03 服務標準研究小組.....	4	14 退還稅款.....	18
04 年報內容摘要.....	5	15 稅務審核和調查.....	19
05 諮詢服務.....	8	16 文件加蓋印花.....	20
06 書面查詢.....	10	17 商業登記.....	22
07 處理報稅表.....	11	18 「稅務易」帳戶.....	24
08 向首次申報的納稅人 發出報稅表.....	12	19 投訴及嘉許.....	25
09 撤銷公司註冊.....	13	20 稅務教育及資料.....	27
10 儲稅券.....	14	21 電子報稅服務.....	28
11 評稅的反對.....	15	22 納稅人約章.....	29



01 局長序言



在截至2017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。

本局在服務承諾方面取得理想的成績，全賴局內同事上下一心，全心全意服務市民所致。為嘉許前線職員的服務精神，本局在年中頒發了53個「傑出服務市民獎」給最獲市民推許的職員。

本局一直廣泛應用資訊科技，以提升服務質素和工作效率及為市民提供多元化的電子服務，以協助納稅人履行稅務責任。透過「稅務易」帳戶，納稅人可在網上提交個別人士、利得稅和物業稅報稅表，僱主亦可在網上提交僱主報稅表。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訊息、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。

我衷心感謝納稅人過去一年對本局的認同、支持和鼓勵，亦感謝服務承諾關注委員會各委員的寶貴意見和提議。稅務局一眾成員定會繼續以專業的精神和積極的態度，為市民提供優質高效的服務。

稅務局局長黃權輝

02

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。2016-17年內，委員曾探訪本局，了解多個服務項目的工作程序，包括發出不反對撤銷公司註冊通知書、處理投訴及稅務審核和調查。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、學術界和公共關係等專業人士，有廣泛的代表性。2016-17年度的委員芳名如下：

譚大鵬先生（主席）	蔡澤華先生	羅廣就先生
陳國榮博士	馮培濶先生	李家祥博士
陳麗芬女士	何健偉先生	沈施加美女士
陳瑞娟女士	林冠儀女士	葉惠芬女士
張國鎮博士	羅君美女士	梅芷玲女士（秘書）
張宏毅先生		

03

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的同事組成，2016-17年度的成員如下：

譚大鵬先生（主席）

黃茹瑞英女士

傅國安先生

蔡智宜女士

謝堅泉先生

黃翠玲女士

羅友鴻先生

梅芷玲女士

梁靜怡女士

麥佩蓮女士

何嘉寶女士（秘書）



04

年報內容摘要

在2016-17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	
		2016-17	2015-16
1. 櫃位查詢			
• 在 10 分鐘內處理（繁忙時間）	95%	98.2%	98.4%
2. 電話查詢			
• 在 3 分鐘內接聽（繁忙期間）	80%	88.4%	89.5%
3. 書面查詢 - 簡單事宜			
• 在 7 個工作日內回覆	96% [®]	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%	86.6%	88.1%
物業稅報稅表			
• 在 9 個月內作出評稅	96%	97.5%	97.4%
綜合報稅表			
• 在 9 個月內作出評稅	96%	97.1%	97.2%
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%	99.9%	99.9%
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%	100%	99.9%

[®] 2016 年 4 月 1 日起新訂的指標。

服務項目	服務水平	實際成績	
		2016-17	2015-16
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%	100%	99.9%
12. 向以電子方式繳稅的公司、合夥業務及聯名物業業主發出書面收據			
• 在 4 個工作日內發出	99%	100%	100%
13. 退還多繳的稅款			
• 在 18 個工作日內退還	98%	99.9%	100%
14. 因修訂評稅而退還稅款			
• 在 10 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%	90.5 %	89.3%
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			
• 在收到印花稅後即時透過香港政府一站通發出印花證明書	99%	100%	100%
離線方式付款			
• 在收到印花稅後 2 個工作日內透過香港政府一站通發出印花證明書	99%	100%	100%
17. 轉讓契約及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%	99.8%	99.6%

服務項目	服務水平	實際成績	
		2016-17	2015-16
18. 成交單據及租約的加蓋印花申請			
• 即日加蓋印花	98%	99.7%	99.6%
19. 豁免印花稅申請（集團公司間的轉讓）			
• 在 3 個月內處理	85%	96.3%	99.3%
20. 新商業登記證*			
經櫃位處理的申請			
• 在 30 分鐘內發出	99%	99.8%	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. 商業登記冊內資料的摘錄的核證本			
• 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%	99.9%	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%	99.8%	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%	100%
25. 處理投訴個案			
• 在 7 個工作日內作出初步回覆	99%	100%	99.1%
• 在 15 個工作日內作出實質回覆	99%	100%	100%

* 不適用於向公司註冊處提交的申請。

不適用於以批量形式經櫃位提交的通知。

05

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。

中心裝有連接本局一般查詢資料庫的電腦網絡，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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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%	98.2%	98.4%
非繁忙時間			
• 等候時間在 10 分鐘內	99%	99.9%	99.9%
櫃位查詢數目		386,151	342,741
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%	94.8%	94.4%
• 職員在 4 分鐘內接聽電話	95%	99.2%	99.2%
• 職員接聽電話數目		537,421	535,331
5 月及 6 月			
• 職員在 3 分鐘內接聽電話	80%	88.4%	89.5%
• 職員在 4 分鐘內接聽電話	90%	97.4%	98.1%
• 職員接聽電話數目		174,359	172,089
全年			
• 平均等候時間		1.1 分鐘	1.1 分鐘
• 電話查詢數目			
- 由系統提供資料		770,107	661,940
- 由職員接聽		711,780	707,420
• 索取圖文傳真資料數目		2,685	2,813
• 利用留言服務數目		33,211	32,851

06

書面查詢

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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
1. 查詢 — 簡單事宜			
服務表現		達到	達到
• 在7個工作日內回覆	96% [®]	99.9%	99.9%
• 在9個工作日內回覆	99%	99.9%	99.9%
• 回覆數目		371,019	385,880
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		291,549	288,923

[®] 2015-16 年度處理關於簡單事宜的書面查詢的指標是「在7個工作日內回覆」達至95%的服務水平。

07 處理報稅表

服務簡介

本局在每年5月發出大批個別人士報稅表，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。

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。如果納稅人未有提交報稅表，本局可以發出估計評稅。

截至2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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%	86.6%	88.1%
- 12 個月	95%	99.3%	99.4%
- 15 個月	100%	100%	100%
• 由 2015 年 4 月至 2016 年 6 月發出的報稅表數目		451,168	448,079
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%	90%	90.4%
- 9 個月	96%	97.5%	97.4%
- 12 個月	99.5%	99.9%	99.9%
• 由 2015 年 4 月至 2016 年 9 月發出的報稅表數目		315,547	315,838
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%	91.6%	91.9%
- 9 個月	96%	97.1%	97.2%
- 12 個月	99.5%	99.5%	99.6%
• 由 2015 年 4 月至 2016 年 9 月發出的報稅表數目		5,686,806	5,526,253

08

向首次申報的納稅人發出報稅表

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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
1. 利得稅			
服務表現		達到	達到
• 在收到納稅人須課稅通知後，於3個月內回覆	98%	100%	100%
• 回覆數目		174	352
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		51	44
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%	99.9%	99.9%
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		17,963	16,821

09

撤銷公司註冊

服務簡介

稅務局局長可按《稅務條例》第88B條，就私人公司根據《公司條例》申請撤銷該公司的註冊，發出不反對通知書。由2014年3月3日起，擔保有限公司亦可申請撤銷公司的註冊。

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書。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表和有關費用後的21個工作日內回覆申請人。

截至2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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%	100%	99.9%
• 處理個案數目		83,466	87,482

10 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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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		47,396	47,364
1月至6月			
• 在12個工作日內處理	99%	100%	100%
• 交易個案數目		130,851	131,983

11 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後一個月內，以書面向稅務局局長提出反對。

收到反對後，本局會發出確認通知書。

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、建議納稅人撤銷反對或知會納稅人該個案已交由局長作出決定。

截至2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
1. 回覆反對通知書			
服務表現		達到	達到
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%	99.9%	100%
• 回覆數目		17,875	15,124
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%	99.9%	99.9%
• 回覆數目		74,541	68,515
2. 處理反對個案			
服務表現		達到	達到
• 在4個月內獲得處理	98%	99.9%	99.9%
• 獲處理個案數目		90,623	81,490

12

申請延緩繳納暫繳稅

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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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%	100%	99.9%
• 在 18 個工作日內回覆	99%	100%	100%
• 回覆數目		42,005	46,698

13

電子方式繳稅書面收據

服務簡介

納稅人可以用電子方式、郵寄或親身交稅。目前，本局提供四種電子交稅途徑：電話、銀行自動櫃員機、電子支票和互聯網。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。以電子方式繳稅的公司、合夥業務及聯名物業業主，可獲發書面收據。以電子方式繳納薪俸稅、獨資業務利得稅、全權擁有物業的物業稅和個人入息課稅的納稅人，則可透過「稅務易」帳戶收取電子收據。

截至2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
電子方式繳稅書面收據			
服務表現		達到	達到
• 在 4 個工作日內發出	99%	100%	100%
• 完成個案數目		78,418	72,879

14

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（反對或申請獲接納）而須退還的稅款，本局會在發出修訂評稅通知書後的10個工作日內作出退稅。

截至2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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%	100%
• 退還稅款數目		40,513	40,483
2. 修訂評稅			
服務表現		達到	達到
• 在 10 個工作日內退還稅款	98%	100%	100%
• 退還稅款數目		94,836	86,621

15

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。市民可在本局網頁www.ird.gov.hk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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
實地審核和稅務調查			
服務表現		達到	達到
在下列時間內完成審核或調查：			
• 6個月	60%	81.1%	78.1%
• 1年	70%	86.3%	84%
• 2年	80%	90.5%	89.3%
• 3年	90%	94.5%	93.5%
• 完成個案數目		1,801	1,804

16

文件加蓋印花

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。

根據《印花稅條例》，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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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		達到	達到
網上方式付款			
• 即時發出印花證明書	99%	100%	100%
• 獲蓋印花文件數目		122,053	112,809
離線方式付款			
• 在 2 個工作日內發出印花證明書	99%	100%	100%
• 獲蓋印花文件數目		170,171	149,896
2. 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
• 在 5 個工作日內加蓋印花	98%	99.8%	99.6%
• 獲蓋印花文件數目		47,934	41,369
3. 成交單據及租約的加蓋印花申請			
服務表現		達到	達到
• 即日加蓋印花	98%	99.7%	99.6%
• 獲蓋印花文件數目		1,079,620	1,124,938
4. 豁免印花稅申請（集團公司間的轉讓）			
服務表現		達到	達到
• 在 3 個月內處理	85%	96.3%	99.3%
• 在 12 個月內處理	95%	100%	100%
• 處理的申請數目		516	745

17

商業登記

服務簡介

經營業務人士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。在辦妥登記後，該署會向有關業務發出有效的商業登記證。

在「一站式公司註冊及商業登記」服務下，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，而毋須再另行向商業登記署申請業務登記。該一站式安排並不適用於獨資業務、合夥業務及分行登記。

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資料的摘錄。

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。在「一站式通知」服務下，公司不須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

公司註冊處會就以上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。

公司可經公司註冊處「註冊易」的一站式電子服務，申報變更註冊辦事處地址的同時，選擇要求公司註冊處代通知本局，公司按《商業登記條例》登記的業務地址已在電子表格NR1所述的生效日期起，變更為該表格上的新註冊辦事處地址。這項服務可讓公司一次過變更其註冊辦事處地址及業務地址。

截至2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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%	99.8%	100%
• 發出新證數目		51,371	41,560
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		3,978	2,894
發出新證總數		55,349	44,454
2. 商業登記冊內資料的摘錄的核證本			
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		264,658	251,200
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%	99.9%	100%
• 更改商業登記資料數目		353,356	319,420
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%	99.8%	100%
• 更改商業登記資料數目		119,536	124,566
更改商業登記資料總數		472,892	443,986

* 不包括由公司註冊處發出的新證。

不包括以批量形式經櫃位提交的通知。

18 「稅務易」帳戶



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。「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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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		157,618	161,641
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%	100%
• 發出電子收據數目		767,972	774,833

19

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

郵寄：香港郵政總局郵箱11234號

地址：香港灣仔告士打道5號
稅務大樓37樓

傳真：2802 7625，或

電郵：taxinfo@ird.gov.hk

若納稅人認為投訴未獲適當的處理或須進一步覆查，請以下列方式致函本局投訴聯絡主任 —

郵寄：香港郵政總局郵箱11234號

電郵：taxinfo@ird.gov.hk

傳真：2802 7625，或

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2017年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2016-17	2015-16
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%	99.1%
• 在15個工作日內作出實質回覆	99%	100%	100%
• 投訴個案數目		254	233

投訴個案分類

	數目	%
• 利得稅（公司及合夥業務）	14	6%
• 利得稅（獨資業務）、薪俸稅、物業稅及個人入息課稅	148	58%
• 收稅、商業登記及印花稅	70	28%
• 實地審核及稅務調查	6	2%
• 一般查詢及上訴	16	6%
合計	254	100%

調查結果

	數目	%
• 成立	20	8%
• 部分成立	85	33%
• 不成立	149	59%
合計	254	100%

	成績	
	2016-17	2015-16
1. 向申訴專員投訴個案	22	19
2. 納稅人致本局的嘉許信	154	173

20

稅務教育及資料



本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本局資訊，本局已將跟納稅人息息相關的項目上載本局網頁www.ird.gov.hk。其中包括一系列的《稅務條例釋義及執行指引》、稅務代表專欄和電子稅務講座。《稅務條例釋義及執行指引》列出本局對《稅務條例》施行的觀點和履行評稅職務的慣常做法，使市民了解本局的觀點和運作。稅務代表專欄和電子稅務講座為稅務代表、僱主、業主和個別人士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，本局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。

21

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。透過「稅務易」帳戶，納稅人可在網上提交個別人士報稅表、利得稅和物業稅報稅表，僱主亦可在網上提交僱主報稅表。

個別人士報稅表、利得稅和物業稅報稅表

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」。在適用情況下，本局會將僱主所提供有關2016/17課稅年度的入息資料，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2017-18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，可即時計算自己應繳的稅款。

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。提交個別人士報稅表的人士可獲自動延期一個月。提交物業稅報稅表的人士可獲自動延期兩星期。至於利得稅報稅表，除了可按其年結日期申請延期提交，若納稅人使用網上報稅，他及其稅務代表可申請或代為申請額外再延期兩星期提交報稅表。

僱主報稅表

僱主報稅表的簽署人可透過其個人的「稅務易」帳戶提交年度僱主報稅表（BIR56A）和核對表，並同時上載多至200份以稅務局IR56B軟件或是自行設計的軟件擬備的XML格式IR56B紀錄。若須要提交的IR56B紀錄不超過30份，僱主更可選擇直接在網上填寫IR56B。



此外，僱主亦可經「稅務易」提交其他IR56系列的通知書。經「稅務易」網上提交僱主報稅表，數據傳送完整、保密、方便又快捷；更符合本局保護環境、珍惜資源的宗旨。

22

納稅人約章

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。

