

服务承诺 年报

治税以法 服务以诚

查询

报税表

申请

印花稅

商业登記

注册

1/4/2007 - 31/3/2008



香港特别行政区
税务局

抱负

我们要成为卓越的
税务管理机构，
为促进香港的
繁荣安定
作出贡献。

使命

我们致力 —

- 以高效率及合乎成本效益的方式征收税款；
- 对纳税人待之以礼，并提供有实效的服务；
- 透过严谨的执法、教育及宣传，促使纳税人遵守税务法例；
- 协助员工具备应有的知识、技巧和态度，从而竭尽所能，实践我们的抱负。

信念

我们的基本信念是 —

- 专业精神
- 注重成效
- 讲求效率
- 待人以礼
- 积极回应
- 群策群力
- 处事公平

六十周年 口号

治税以法
服务以诚

目录

	页数
1 局长序言	2
2 服务承诺关注委员会	3
3 服务标准研究小组	4
4 年报内容摘要	5
5 2008-09 工作计划	8
6 咨询服务	9
7 书面查询	11
8 处理报税表	12
9 向首次申报的纳税人发出报税表	13
10 撤销公司注册	14
11 储税券	15
12 反对通知书	16
13 申请延缓缴税	17
14 电子方式缴税收据	18
15 退还税款	19
16 税务审核及调查	20
17 文件加盖印花	21
18 商业登记	22
19 投诉及嘉许	23
20 税务教育及网上税务讲座	25
21 电子报税服务	26
22 纳税人约章	27

1

局长序言

税务局在截至 2008 年 3 月 31 日止的一年内，大部分服务承诺项目的表现均能达标，个别项目更超越预定的服务水平，成绩理想。

本局积极优化电子服务，让纳税人可简单、安全和环保地履行税务责任。2008 年年初推出的新服务平台「税务易」，将电子服务带进一个新纪元。它就好像秘书一样，将税务纪录储存妥当，方便纳税人随时查阅，而且完全保密。到期提交报税表和缴税前，「税务易」会发出电子提示讯息提醒纳税人。每年与税务局的往来，从收取报税表、报税、收税单、交税，以至与税务局联络等，都可以透过全日运作的「税务易」进行。开立「税务易」帐户的人士与日俱增，令人鼓舞。

今年是税务局成立六十周年。税务局多年来致力提升服务水平，在服务承诺方面持续取得理想成绩，实有赖税务局所有同事齐心协力，不断拓展和优化税务服务所致。我们喜见投诉个案数目下降和市民嘉许信数目上升。为表扬前线职员的优良服务，本局在年中颁发了 33 个「杰出服务市民奖」给最获市民推许的职员。

本人衷心感谢纳税人过去一年对税务工作的认同和配合，以及服务承诺关注委员会的宝贵意见和建议。在大家支持下，我们将会继续治税以法，服务以诚，精益求精。

税务局局长刘麦懿明



2

服务承诺关注委员会

服务承诺关注委员会为一独立组织，其功能为监察本局各项服务承诺的表现。

该委员会按季检讨本局服务的实际成绩，并提供意见以改善服务。2007-08年内，委员曾探访本局的印花税署，了解该署的运作。李家祥博士与一些委员亦在推广「税务易」一事上协助本局联络银行、专业学会和大学，例如多间银行已在他们的网页免费展示本局的「税务易」宣传横额。

委员会成员包括执业律师、会计师、学术界和专业人士等，以确保有足够的代表性。是年度成员之芳名如下：

朱黄丽芬女士 (主席)	罗广就先生	尹力行先生
陈瑞娟女士	梁健宁先生	孙佩仪女士
张国镇博士	李家祥博士	叶岑燕霞女士
蔡泽华先生	雷添良先生	游敏华女士 (秘书)
何健伟先生	伍国伟先生	
林冠仪女士	何历奇先生	



3

服务标准研究小组

本局内部设有服务标准研究小组，每季提交服务承诺报告书予服务承诺关注委员会审阅，及策划改善各项服务。一年一度的「杰出服务市民奖」比赛亦是由小组辖下的委员会筹备及推行。小组由来自不同科及组别的同事组成，其成员如下：

朱黄丽芬女士（主席）	谢焕屏女士
朱曾宪娥女士	王青平先生
樊洁芳女士	黄继强先生
纪德贤先生	游敏华女士
刘艳琴女士	刘马静孙女士（秘书）
谢坚泉先生	



4

年报内容摘要

由2007年4月开始，本局提升了处理物业税报税表及综合报税表的服务目标，并调高向以电子方式缴税人士发出收据的服务承诺。

在2007-08年度，本局在服务承诺所定下的目标均能达到既定的服务水平。

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 柜位查询			
• 在10分钟内处理 (繁忙时间)	95%	98.8%	98.4%
2. 电话查询			
• 在3分钟内接听 (繁忙期间)	80%	92.5%	86.8%
3. 书面查询 - 简单事宜			
• 在7个工作日内回复	95%	99.9%	99.9%*
4. 书面查询 - 技术性事宜			
• 在21个工作日内回复	98%	99.9%	99.9%*
5. 处理报税表			
利得税报税表 • 在9个月内作出评税	80%	87.6%	86.5%
物业税报税表 • 在9个月内作出评税	96%	98.5%	98%
综合报税表 • 在9个月内作出评税	96%	98.8%	99%
6. 向首次申报的纳税人发出报税表			
利得税 • 在3个月内发出	98%	100%	100%
薪俸税 • 在5个月内发出	98%	100%	100%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
7. 要求发出不反对撤销公司注册通知书			
• 在 21 个工作日内处理	98%	100%	100%*
8. 购买及赎回储税券			
• 在 12 个工作日内处理 (繁忙期间)	98%	100%	100%*
9. 复函表示收到反对通知书			
• 在 18 个工作日内处理 (繁忙时间)	98%	99.9%	99.9%*
10. 处理反对个案			
• 在 4 个月内获得处理	98%	99.9%	99.8%
11. 申请延缓缴纳暂缴税			
• 在 12 个工作日内获得处理	98%	99.9%	99.9%*
12. 向以电子方式缴税者发出收据			
• 在 6 个工作日内发出	99%#	100%	100%*
13. 退还多缴的税款			
• 在 21 个工作日内退还	98%	99.9%	99.9%*
14. 因修订评税而退还税款			
• 在 21 个工作日内退还	98%	100%	100%*
15. 税务审核和调查			
• 在 2 年内完成	80%	91.7%	89.8%
16. 转让契约/物业买卖合同及申请延迟缴付住宅楼宇买卖合同印花税			
• 在 5 个工作日内加盖印花/处理	98%	99.3%	99.6%*

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2007 - 08	2006 - 07

17. 成交单据及租约

• 即日加盖印花	98%	99.7%	99.9%
----------	-----	-------	-------

18. 豁免申请 (集团公司间的转让)

• 在 3 个月内处理	85%	91.5%	91.7%
-------------	-----	-------	-------

19. 新商业登记证

经柜位处理的申请			
• 在 30 分钟内发出	99%	100%	100%
经邮递或透过香港政府一站通提交的申请			
• 在 2 个工作日内发出	99%	100%	100%

20. 商业登记册摘录的核证本

• 在 1 个工作日内发出	99%	100%	100%
---------------	-----	------	------

21. 更改商业登记资料

经柜位处理的通知			
• 在 30 分钟内办妥	97%	99.8%	100%
经邮递或透过香港政府一站通提交的通知			
• 在 5 个工作日内办妥	99%	99.6%	100%*

* 鉴于实施五天工作周，税务局由 2006 年 7 月 1 日起处理有关工作的目标时间，每 6 个工作日缩短 1 个工作日。

2007-08 年度的新订指标。

5

2008-09 工作计划

税务局秉承以客为本的宗旨，不断优化电子服务。

随着税务局于 2008 年 1 月 19 日推出「税务易」平台，市民现可随时开立「税务易」帐户。一经登入帐户，除可于网上报税外，市民更可享受本局一系列的电子服务，包括在到期提交报税表和缴税前收到本局发出的电子提示讯息、随时检视有关报税表、评税和缴税的税务状况等。

为鼓励纳税人开立「税务易」帐户和透过帐户于网上报税，由 2008 年 5 月起，所有使用电子报税服务的纳税人均可自动获延期一个月提交 2007-08 年度个人土报税表。

由 2008 年 4 月起，本局新增一项有关处理申请「税务易」启动密码的承诺。详情如下：

		新服务水平
1. 「税务易」		
发出启动密码通知书		
<ul style="list-style-type: none">透过香港政府一站通提交的申请- 在收到申请后的 2 个工作日内发出		95%



6

咨询服务

服务简介

咨询中心设于税务大楼一楼及二楼，负责处理柜位和电话查询工作。中心装有连接本局资料库的电脑网络，方便员工能即时为市民提供一站式服务。

为方便访客，咨询中心设置电子轮候服务系统，让等候柜位服务的市民按筹号的次序获得服务。

咨询中心的自动电话询问系统设有 144 条电话线，经热线号码 1878088 每日 24 小时向市民提供可聆听的税务资料，并可透过图文传真方式发出有关资料和表格。在办公时间内，市民可选择与中心职员联络。系统亦备有留言待复服务及传真询问服务。在 2008 年 1 月新增设「税务易」支援热线 183 2011，协助「税务易」用户在网页 <www.gov.hk/etax> 使用这项新服务。

本局就市民感兴趣的税务专题印制一系列的小册子。市民可在税务大楼地下及一楼的表格陈列架取阅税务资料，亦可在本局网页 <www.ird.gov.hk> 查阅税务资料或下载表格。



截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07

1. 柜位查询

服务表现		达到	达到
繁忙时间 (由上午 10 时 30 分至下午 5 时*)			
• 等候时间在 10 分钟内	95%	98.8%	98.4%
非繁忙时间			
• 等候时间在 10 分钟内	99%	99.9%	99.8%
柜位查询数目		380,891	393,728

2. 电话查询

服务表现		达到	达到
7 月至 4 月			
• 职员在 3 分钟内接听电话	90%	95%	96.1%
• 职员在 4 分钟内接听电话	95%	99.3%	99.6%
• 职员接听电话数目		473,517	471,645
5 月及 6 月			
• 职员在 3 分钟内接听电话	80%	92.5%	86.8%
• 职员在 4 分钟内接听电话	90%	99.4%	99.1%
• 职员接听电话数目		168,841	182,531
全年			
• 平均等候时间		1 分钟	1.1 分钟
• 电话查询数目			
- 由系统提供资料		454,567	615,692
- 由职员接听		642,358	654,176
• 索取图文传真资料数目		9,769	8,592
• 利用留言服务的数目		12,540	58,055

* 由 2007 年 4 月 1 日起，繁忙时间是星期一至星期五上午 10 时 30 分至下午 5 时。

注释

在本报告书中，本局使用下列各词汇将服务表现成绩分类：

- 「达到」 - 成绩符合或超越服务水平
- 「大部分达到」- 成绩低于服务水平不超过 2%

7 书面查询

服务简介

书面查询分为「简单事宜」和「技术性事宜」两类，按所询问内容的复杂程度而定。通常「简单事宜」的查询是可直接自局内的资料库找到答案而无须查阅有关档案，这些查询包括递交报税表、索取报税表或评税通知书副本、申请个人入息课税的资格及有关缴税情况等。所有其他查询均属「技术性事宜」。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 查询 - 简单事宜			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在 7 个工作日内回复	95%	99.9%	99.9%*
• 在 9 个工作日内回复	99%	100%	100%*
• 回复数目		223,075	214,133
2. 查询 - 技术性事宜			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在 21 个工作日内回复	98%	99.9%	99.9%#
• 在 42 个工作日内回复	99%	100%	100%#
• 回复数目		235,703	244,531

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标分别是「于 8 个工作日内处理有关工作」达至 95% 的水平及「于 10 个工作日内处理有关工作」达至 99% 的水平。

#2006 年 4 月至 6 月期间的指标分别是「于 25 个工作日内处理有关工作」达至 98% 的水平及「于 50 个工作日内处理有关工作」达至 99% 的水平。

8

处理报税表

服务简介

本局在每年5月向个别人士发出大批综合报税表，而大批利得税报税表（公司及合伙业务）和物业税报税表（联权拥有的物业）则于每年4月发出。除此之外，在有需要时，本局亦会不时发出报税表格。

在收到及处理报税后，本局便会进行评税的工作。大部分会先依照申报资料发出税单，然后才抽查审核个案。就部分个案，我们或会在评税前向纳税人要求提供更详尽资料。如果纳税人逾期递交报税表，本局可以估计其所赚溢利或入息。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 利得税报税表 (公司及合伙业务)			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间			
- 9 个月	80%	87.6%	86.5%
- 12 个月	95%	99.5%	99.3%
- 15 个月	100%	100%	100%
• 由 2006 年 4 月至 2007 年 6 月间所发出的报税表数目		351,993	346,397
2. 物业税报税表 (联权拥有的物业)			
<i>服务表现</i>		大部分达到	大部分达到
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间			
- 6 个月	85%*	92.3%	91.8%
- 9 个月	96%	98.5%	98%
- 12 个月	100%	99.8%	99.7%
• 由 2006 年 4 月至 2007 年 9 月间所发出的报税表数目		282,712	295,246
3. 综合报税表			
<i>服务表现</i>		大部分达到	大部分达到
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间			
- 6 个月	85%*	93.4%	93.6%
- 9 个月	96%	98.8%	99%
- 12 个月	100%	99.8%	99.9%
• 由 2006 年 4 月至 2007 年 9 月间所发出的报税表数目		4,234,812	4,173,363

*2007-08 年度的新订指标。

9

向首次申报的纳税人发出报税表

服务简介

利得税

新业务的经营者通常以书面通知税务局其业务须课税。税务局会在收到通知后 3 个月内发出利得税报税表。

薪俸税

向本局申报首次应课薪俸税的通知书，一般是由雇员自己寄出，或由雇主填写一份指定表格 (I.R. 表格第 56E 号) 申报。

本局处理通知书的办法包括：

- 就须课税个案，向该雇员发出暂缴税报税表或最后评税报税表；
- 向该雇员作出回复，说明其报税表将会在下一次大批发出报税表时发出；原因是收到通知书的时间与发出大批报税表的时间接近；
- 就无须课税个案，向该雇员作出回复，说明本局不会发出报税表。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 利得税			
服务表现 • 在收到纳税人须课税通知书后，于 3 个月内回复 • 回复数目	98%	达到 100%	达到 100%
		33	54
2. 薪俸税			
无须课税个案 服务表现 • 在收到雇员有关其聘用的通知书后，于 21 个工作日内回复 • 回复数目	98%	达到 100%	达到 100%*
		1	2
须课税个案 服务表现 4 月至 11 月 • 在收到通知书后，于 3 个月内发出报税表	98%	达到 100%	达到 100%
12 月至 3 月 • 在收到通知书后，于 5 个月内发出报税表 • 发出报税表数目	98%	100% 14,217	100% 14,178

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标是「于 25 个工作日内处理有关工作」达至 98% 的水平。

10

撤销公司注册

服务简介

根据《公司条例》，一间私人公司有权提出撤销该公司的注册。税务局局长按《税务条例》第 88B 条，对撤销私人公司注册的申请，可发出不反对通知书。

若公司没有未完成的税务事宜及未清缴的税款，税务局局长会发出不反对通知。否则，局长会发出信件，列明该公司尚未完成的事宜或未清缴的税款。当该等事宜经办妥或税款清缴后，申请人可填妥信件的下方部分，呈交税务局要求重新考虑申请，而无须再次缴付申请费。

申请人将会于呈交有效申请书并缴交有关费用后的21个工作日内收到税务局回复。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 处理要求发出不反对撤销公司注册通知书的申请			
服务表现 <ul style="list-style-type: none">在 21 个工作日内处理处理个案数目	98%	达到 100% 36,261	达到 100%* 33,404

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标是「于 25 个工作日内处理有关工作」达至 98% 的水平。



11

储税券

服务简介

纳税人可购买储税券作储蓄缴税之用。如果纳税人对评税提出反对，他／她有可能被要求购买面值相等于或少于受争议税款的储税券。一般的储税券如赎回作缴税用途，或就反对个案所购买的储税券在有关反对得直时赎回，均可获付利息。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 购买及赎回储税券			
服务表现 7 月至 12 月 • 在 9 个工作日内获得处理 • 交易个案数目	98%	达到 100% 44,882	达到 100% 45,520
1 月至 6 月 • 在 12 个工作日内获得处理 • 交易个案数目	98%	100% 111,316	100%* 131,863

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标是「于 14 个工作日内处理有关工作」达至 98% 的水平。



12

反对通知书

服务简介

纳税人如不满本局所作的评税，可行使反对权利，在评税通知书发出日期一个月内，以书面向税务局局长提出反对。

本局会复函表示收到反对信。

评税人员在审阅个案后，会发出「了结反对个案通知书」或「评税人员决定通知书」。

「了结反对个案通知书」包括：

- 修订评税通知书，
- 退税通知书，及
- 通知了结反对个案的信件。

「评税人员决定通知书」会向纳税人说明反对个案尚未了结，同时要求：

- 纳税人提供进一步资料，
- 建议解决的方案，
- 建议纳税人撤消反对，或
- 知会纳税人该个案交由局长作出决定。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 复函表示收到反对通知书			
服务表现		达到	达到
5月至8月			
• 在 12 个工作日内发出	98%	99.9%	99.5%*
• 在 18 个工作日内发出	99%	100%	99.7%*
• 复函数目		14,569	16,107
9月至4月			
• 在 18 个工作日内发出	98%	99.9%	99.9%#
• 在 24 个工作日内发出	99%	100%	99.9%#
• 复函数目		49,008	60,491

2. 处理反对个案

服务表现		达到	达到
• 在 4 个月内获得处理	98%	99.9%	99.8%
• 获处理个案数目		67,558	78,202

*2006年5月至6月期间的指标分别是「于14个工作日内处理有关工作」达至98%的水平及「于21个工作日内处理有关工作」达至99%的水平。

#2006年4月期间的指标分别是「于21个工作日内处理有关工作」达至98%的水平及「于28个工作日内处理有关工作」达至99%的水平。

13

申请延缓缴税

服务简介

纳税人可以根据《税务条例》规定的理由，以书面申请延缓缴纳部分或全部的暂缴税款。有关的申请不能迟过暂缴税缴税日期前28日、或暂缴税缴税通知书发出日期后 14 日递交，二者以较迟的为准。

在有关申请被确认有效后，本局会作出下列的回复：

- 确定可获延缓缴纳的暂缴税款额；或
- 要求提供进一步的资料。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 申请延缓缴税			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 在 12 个工作日内回复	98%	99.9%	99.9%*
• 在 18 个工作日内回复	99%	100%	100%*
• 回复数目		39,987	47,558

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标分别是「于 14 个工作日内处理有关工作」达至 98% 的水平及「于 21 个工作日内处理有关工作」达至 99% 的水平。

14

电子方式缴税收据

服务简介

纳税人可以用电子方式、邮寄或亲身交税。目前，本局提供三种电子交税途径：电话、银行自动柜员机及互联网。电子付款不但为纳税人提供一个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 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2007 - 08	2006 - 07
1. 电子方式缴税收据				
服务表现			达到	达到
7 月至 11 月				
<ul style="list-style-type: none"> 在 4 个工作日内发出 		99%*	100%	100%
12 月至 6 月				
<ul style="list-style-type: none"> 在 6 个工作日内发出 完成个案数目 		99%*	100%	100%#
			1,385,651	1,339,172

* 2007-08 年度的新订指标。

2006 年 4 月至 6 月期间的指标是「于 7 个工作日内处理有关工作」达至 98% 的水平。



15

退还税款

服务简介

如有多缴应付税款，本局会在收到税款后的21个工作日内退还给纳税人。

因修订评税(反对、上诉或申请得直)而须退还的税款，本局会在发出修订评税通知书后的21个工作日内作出退税。

截至2008年3月31日为止的12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 多缴应付税款			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在21个工作日内退还税款	98%	99.9%	99.9%*
• 退还税款数目		25,571	26,852
2. 修订评税			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在21个工作日内退还税款	98%	100%	100%*
• 退还税款数目		47,494	55,400

*2006年4月至6月期间的指标是「于25个工作日内处理有关工作」达至98%的水平。

16

税务审核及调查

服务简介

实地审核及调查科专责打击逃税及避税行为，同时鼓励纳税人自愿遵守《税务条例》。

就利得税、薪俸税及物业税个案进行实地审核，目的是为确保其所填报的报税表正确无误。而税务调查则涉及向涉嫌逃税的纳税人，进行深入调查。

处理每个审核或调查个案所需要时间的长短，主要视乎个案本身复杂程度而定。

为加强对纳税人的服务，提高实地审核及调查工作的透明度，税务局已在部门网页及透过表格传真服务，公开其罚款政策。如果纳税人被评定补加税罚款，有关补加税评税通知书将列明罚款额的计算方法。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 实地审核及税务调查			
服务表现		达到	达到
在下列时间内完成审核或调查:			
• 6 个月	45%	78.9%	77.7%
• 1 年	65%	84.5%	83.3%
• 2 年	80%	91.7%	89.8%
• 3 年	90%	95.3%	93.4%
• 完成个案数目		1,864	1,875



17

文件加盖印花

服务简介

印花税署负责对需要加盖印花的文件（例如物业转让契约、买卖合同、租约、香港证券成交单据及转让书等）进行审核和评税工作。在申请人缴付了印花税后，印花税署会在文件上加盖印花，然后发还给申请人。涉及物业估价的个案，一般需要较长的时间处理。

集团公司之间的物业及香港证券的转让，可获豁免缴付印花税。这项豁免须以法定声明的形式向印花税署申请。申请人可获书面通知申请的结果。

纳税人现可经互联网，透过香港政府一站通的电子印花税服务 <www.gov.hk/estamping> 为物业转让契约、买卖合同及租约加盖印花。纳税人可于缴付印花税后，列印印花证明书。印花证明书与在文书上加盖的传统印花具相同的法律地位。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 转让契约及物业买卖合同／处理延迟缴付住宅楼宇买卖合同印花税申请			
服务表现 <ul style="list-style-type: none"> 在 5 个工作日内加盖印花／处理 获盖印花文件／申请个案数目 	98%	达到 99.3% 136,600	达到 99.6%* 115,219
2. 成交单据及租约			
服务表现 <ul style="list-style-type: none"> 即日加盖印花 获盖印花文件数目 	98%	达到 99.7% 1,494,191	达到 99.9% 1,249,124
3. 豁免申请 (集团公司之间的转让)			
服务表现 <ul style="list-style-type: none"> 在 3 个月内处理 在 12 个月内处理 处理的申请数目 	85% 95%	达到 91.5% 99.6% 732	达到 91.7% 99.3% 684

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标是「于 6 个工作日内处理有关工作」达至 98% 的水平。

18

商业登记

服务简介

经营业务人士必须于开业后的一个月內，向商业登记署申请业务登记。所有申请必须连同商业登记费一并递交。当有关的登记手续办妥后，该署会向有关业务发出有效的商业登记证。

任何人士，经缴交规定的费用后，可申请就其所指定的业务发给商业登记册内的资料摘录。

假如业务的登记资料有任何变更，经营业务人士必须于一个月內通知商业登记署，该署会将有关变更记录在商业登记册上。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 新证办理			
<i>服务表现</i>		达到	达到
<ul style="list-style-type: none"> 经柜位处理的申请在 30 分钟内发出 发出新证数目 	99%	100% 141,679	100% 128,436
<ul style="list-style-type: none"> 经邮递或透过香港政府一站通提交的申请在 2 个工作日内发出 发出新证数目 	99%	100% 3,836	100% 3,500
发出新证总数		145,515	131,936
2. 商业登记册摘录的核证本			
<i>服务表现</i>		达到	达到
<ul style="list-style-type: none"> 在 1 个工作日内发出 发出摘录的核证本数目 	99%	100% 213,188	100% 216,659
3. 更改商业登记资料			
<i>服务表现</i>		达到	达到
<ul style="list-style-type: none"> 经柜位处理的通知在 30 分钟内办妥 更改商业登记证数目 	97%	99.8% 123,490	100% 114,635
<ul style="list-style-type: none"> 经邮递或透过香港政府一站通提交的通知在 5 个工作日内办妥 更改商业登记证数目 	99%	99.6% 62,723	100%* 63,502
更改商业登记证总数		186,213	178,137

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标是「于 6 个工作日内处理有关工作」达至 99% 的水平。

19

投诉及嘉许

服务简介

如果纳税人对本局的服务有任何不满，可经下列途径联络投诉主任：

- 致电 2594 5000
- 亲往 香港湾仔告士打道 5 号税务大楼 37 楼
- 邮寄 香港邮政总局邮箱 11234 号
- 发传真至 2802 7625，或
- 发电邮往 taxinfo@ird.gov.hk

如所需资料已存于电脑中，投诉可获即时处理。在其他情况下，本局会在收到投诉后的 15 个工作日内作出书面回复，并于 7 个工作日内发出初步回复。

截至 2008 年 3 月 31 日为止的 12 个月的服务表现

	成绩	
	2007 - 08	2006 - 07

1. 投诉

• 在 7 个工作日内作出初步回复	99.7%	99.5%*
• 在 15 个工作日内作出实质回复	99.7%	99.5%*
• 投诉个案数目	355	431

投诉个案分类	数目	%
• 利得税(公司及合伙业务)	23	6%
• 利得税(独资经营业务)、薪俸税、物业税及个人入息课税	194	55%
• 收税、商业登记及印花税	102	29%
• 实地审核及税务调查	11	3%
• 一般查询及上诉	25	7%
合计	355	100%

调查结果	数目	%
• 成立	39	11%
• 部分成立	104	29%
• 不成立	212	60%
合计	355	100%

*2006 年 4 月至 6 月期间的指标分别是「于 8 个工作日内作出初步回复」及「于 18 个工作日内作出实质回复」。

	成绩	
	2007 - 08	2006 - 07
2. 向申诉专员投诉个案	14	19
3. 纳税人致本局的嘉许信	111	80

本局的职员荣获「2007年申诉专员嘉许奖」。



本局深信推动税务教育，能促进纳税人和雇主自愿遵守税务规定。为协助纳税人全天候接触税务局资讯，与纳税人息息相关的项目已上载本局网页。其中包括一系列的电子《税务条例释义及执行指引》和电子税务讲座。前者列出本局对税例施行观点和履行评税职务的惯常做法，使市民了解税务局的观点和运作。后者为税务代表、雇主、业主和个别纳税人士详细解释应如何填写报税表及履行税务责任。为进一步向纳税人提供协助，我们把他们常遇的问题及有关答案上载，并定期加强及更新有关内容。

由2008年1月起，本局在「香港政府一站通」的「税务及应课税品」分项中，上载了一些专为纳税人编写的资料和文章，如告知他们身为雇员应负的税务责任。亦将会在未来数月陆续上载同类资讯，加强纳税人教育。



21

电子报税服务

税务局一直致力推广电子服务。2007年初，本局重新设计了2007-08年的宣传及资料单张，以简易的方式介绍电子报税的步骤及重点提示，方便纳税人报税。

由2007年4月起，本局更改善了网上报税系统的互动说明及指示，令整个报税过程更畅顺易明。现时，网上报税的主要功能包括「预填资料」、「估计应缴薪俸税款」、「储存资料」及「检视和列印」。

本局已就2008-09年度财政预算案建议的税务宽减措施，更新了计算税款功能。纳税人只要经网上报税，便可即时知道经宽减后的税款金额。



纳税人的权利

1. 税务负担

你只须缴付依法所征的税款。

2. 以礼相待

在处理税务事宜时，你有权获得礼貌的待遇。

3. 专业服务

你有权获得我们迅速地按所承诺的标准提供服务。你期望我们协助你了解和履行税务义务。你期望我们以公正、专业和公平的态度处事。

4. 私隐保密

你所提供的资料只作法例许可的用途；除法例另有授权外，不会向任何人披露。

5. 查阅资料

在法例许可下，你有权查阅有关你的个人税务资料。

6. 双语服务

你有权选择我们的服务以中文或英文提供。

7. 投诉上诉

倘若你对我们的服务感到不满意，你有权向我们或申诉专员提出意见和投诉。就作出的评税，你有权提出反对和上诉。

纳税人的义务

1. 诚诚实实

你应诚实地处理税务事宜。

2. 依法申报

你应于指定时限内提交正确的报税表和文件，并提供完整和准确的资料。

3. 缴纳税款

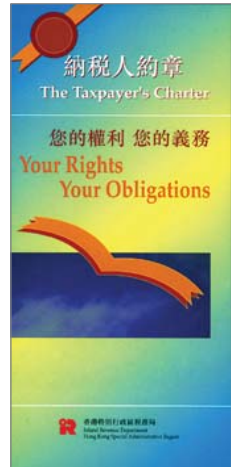
你应准时交税。

4. 保存纪录

你应保存充足的纪录，以利确定税款。

5. 保持联系

你的业务或通讯地址如有更改，应通知我们。



您的权利 您的义务
「纳税人约章」帮助纳税人
了解他们的权利和义务

