

服务承诺年报

2010/11

治税以法

服务以诚



税务局
香港特别行政区

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

口号

治税以法 服务以诚

	页数
1 局长序言	2
2 服务承诺关注委员会	4
3 服务标准研究小组	5
4 年报内容摘要	6
5 2011-12工作计划	9
6 咨询服务	10
7 书面查询	12
8 处理报税表	13
9 向首次申报的纳税人发出报税表	14
10 撤销公司注册	16
11 储税券	17
12 评税的反对	18
13 申请延缓缴纳暂缴税	19
14 电子方式缴税收据	20
15 退还税款	21
16 税务审核和调查	22
17 文件加盖印花	23
18 商业登记	25
19 「税务易」帐户	27
20 投诉及嘉许	28
21 税务教育及网上税务讲座	30
22 电子报税服务	31
23 纳税人约章	32

局长序言


在截至2011年3月31日止的一年内，税务局所有的服务承诺项目均能达标，在多个项目更超越承诺的服务水平，成绩理想。

由2011年4月1日起，本局再接再厉，提升了因修订评税而退还税款的服务指标。

税务局在服务承诺方面取得令人鼓舞的成绩，确实是局内同事齐心协力，不断求进、优化税务服务所致。为表扬前线职员的优良服务，本局在年中颁发了34个「杰出服务市民奖」给最获市民推许的职员。

一直以来，本局致力让市民以简便快捷的方法履行税务责任。就此，我们不断推出电子服务及提升资讯科技。在「税务易」这个网上税务平台上，纳税人可简单、方便及环保地与税务局往来。例如，纳税人可在互联网上收取及提交报税表、收税单及交税、查阅自己的税务状况、更新个人资料、提出反对评税或申请缓缴暂缴税、收取有关报税及交税限期的电子提示信息等等。电子服务亦已扩展至「小型」企业、及在未来数月扩展至雇主，让他们可在网上提交利得税报税表及雇主填报的报税表。此外，香港政府一站通于2010年12月推出全新的个人化服务平台「我的政府一站通」后，「税务易」帐户可透过「我的政府一站通」直接使用「税务易」服务。





电子服务亦适用于为物业文件加盖印花及申请商业登记。今年，我们放宽了「税务易」网上服务，让独资业务和合伙业务的经营者在网上申请商业登记时，可以使用通行密码(除了现行使用数码证书外)认证他们的申请。此外，为配合跨部门合作和电子政府服务的政策，由2011年2月21日起，公司注册处与本局携手推出一站式公司注册及商业登记和一站式公司资料变更通知服务。在新安排下，公司只需向公司注册处提交一份申请，作为申请公司注册及商业登记之用。公司注册处会向成功申请者一并发出商业登记证及公司注册证书 / 公司注册证明书。

本人希望藉此机会衷心感谢纳税人对税务工作的支持和鼓励，及多谢服务承诺关注委员会各委员的宝贵意见和建议。我们定会继续「治税以法 服务以诚」，为市民提供优质高效的服务。

税务局局长 朱鑫源

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。

委员会按季审视本局服务的实际成绩，并提供意见以改善服务。2010-11年内，委员曾探访本局，了解印花税署的运作，及有关处理报税表、处理投诉的工作程序。委员并听取分科同事对服务承诺的意见。

委员会的成员包括执业律师、会计师、学术界和专业人士，有广泛的代表性。2010-11年度的委员芳名如下：

朱黄丽芬女士 (主席)

陈瑞娟女士

张国镇博士

张宏毅先生

蔡泽华先生

冯培漳先生

何健伟先生

林冠仪女士

刘卢希龄教授

罗君美女士

罗广就先生

李家祥博士

尹力行先生

沈施加美女士

王青平先生

吕绮芬女士 (秘书)



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，并策划改善各项服务。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，2010-11年度的成员如下：

朱黄丽芬女士 (主席)

陈凤娟女士

赵巧莲女士

赵世明先生

赖彩莲女士

吴纯旭先生

梁佩英女士

吕绮芬女士

谢坚泉先生

谢焕屏女士

刘马静孙女士 (秘书)



4 年报内容摘要

由2010年4月开始，本局提升了退还多缴税款及发出启动密码通知书的服务承诺。

在2010-11年度，本局在所有目标均能达到承诺的服务水平。

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2010-11	2009-10
1. 柜位查询			
• 在10分钟内处理(繁忙时间)	95%	99.3%	98.8%
2. 电话查询			
• 在3分钟内接听(繁忙期间)	80%	90.9%	92.4%
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%	89.6%	88.5%
物业税报税表			
• 在9个月内作出评税	96%	97.5%	98.1%
综合报税表			
• 在9个月内作出评税	96%	98.4%	97.9%
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%
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%	99.9%	99.9%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2010-11	2009-10
8. 购买及赎回储税券			
• 在12个工作日内处理(繁忙期间)	99%	100%	100%
9. 回复反对通知书			
• 在18个工作日内处理(繁忙期间)	98%	99.9%	99.9%
10. 处理反对个案			
• 在4个月内处理	98%	99.9%	99.9%
11. 申请延缓缴纳暂缴税			
• 在12个工作日内处理	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(繁忙期间)	99%	100%	100%
13. 退还多缴的税款			
• 在18个工作日内退还 [®]	98%	99.9%	99.9%
14. 因修订评税而退还税款			
• 在12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%	89.9%	92.5%
16. 透过香港政府一站通为转让契约 / 物业买卖合同及租约加盖印花			
网上方式付款			
• 即时发出	98%	100%	100%
离线方式付款			
• 在2个工作日内发出	98%	99.9%	100%
17. 处理转让契约 / 物业买卖合同的加盖印花申请			
• 在5个工作日内加盖印花	98%	99.9%	99.9%
18. 成交单据及租约			
• 即日加盖印花	98%	99.7%	99.7%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2010-11	2009-10
19. 豁免申请(集团公司间的转让) • 在3个月内处理	85%	99.4%	99.2%
20. 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%
21. 商业登记册摘录的核证本 • 在1个工作日内发出	99%	100%	100%
22. 更改商业登记资料 经柜位处理的通知* • 在30分钟内办妥	97%	100%	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%	100%	100%
23. 发出启动密码通知书 透过香港政府一站通提交的申请 • 在2个工作日内发出	98% [@]	100%	100%
24. 向以电子方式缴税的「税务易」用户 发出电子收据 • 在2个工作日内发出	99%	100%	99.9%
25. 处理投诉个案 • 在7个工作日内作出初步回复	99%	100%	100%
• 在15个工作日内作出实质回复	99%	100%	100%

* 不适用于(i)在公司注册处内的文件收发中心提交的申请和通知，或(ii)由2011年2月21日起在公司注册处提交的申请。
 @ 2010年4月1日起新订的指标。

本局在2010年对服务承诺进行检讨后，提升了处理因修订评税而退还税款的服务水平。新订指标由2011年4月1日起生效，详情如下：

经调整的服务水平	新订指标	原有指标
退还税款 • 因修订评税而退还税款	10个工作日	12个工作日

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热线187 8088的查询工作。中心亦处理「税务易」支援热线183 2011的查询。

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，按市民到访中心的时间先后处理他们的查询。

咨询中心的自动电话询问系统设有144条电话线，每日24小时向市民提供录音的税务资料，和透过图文传真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。

本局亦就市民感兴趣的税务专题印制一系列小册子，在税务大楼地下及一楼供市民取阅。公众人士亦可在本局网页<www.ird.gov.hk>查阅一般税务资料或下载表格。



截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
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%	99.3%	98.8%
非繁忙时间			
• 等候时间在10分钟内	99%	100%	99.9%
柜位查询数目		374,013	425,215
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%	93.9%	95%
• 职员在4分钟内接听电话	95%	98.8%	99.2%
• 职员接听电话数目		467,720	487,264
5月及6月			
• 职员在3分钟内接听电话	80%	90.9%	92.4%
• 职员在4分钟内接听电话	90%	98.7%	98.9%
• 职员接听电话数目		202,416	151,106
全年			
• 平均等候时间		1分钟	1分钟
• 电话查询数目			
- 由系统提供资料		486,918	598,801
- 由职员接听		670,136	638,370
• 索取图文传真资料数目		5,085	9,103
• 利用留言服务的数目		34,963	28,522

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。「简单事宜」是指可直接由局内的资料库找到答案，无须查阅有关档案便可作答的查询，包括询问有关递交报税表事宜、申请个人入息课税的资格、缴税情况和索取报税表或评税通知书副本等。所有其他查询均属「技术性事宜」。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 查询 - 简单事宜			
服务表现		达到	达到
• 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		236,480	215,888
2. 查询 - 技术性事宜			
服务表现		达到	达到
• 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		201,893	210,726

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(联名物业)则于每年4月发出。除此之外，本局亦会因应需要不时发出报税表格。

本局会审阅纳税人提交的报税表和进行评税工作。大部分个案会先依照申报资料发出税单，然后才抽查审核。就部分个案，我们或会在评税前向纳税人要求提供更详资料。如果纳税人未有递交报税表，本局可以发出估计评税。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 利得税报税表(公司及合伙业务)			
服务表现		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%	89.6%	88.5%
- 12个月	95%	99.5%	99.5%
- 15个月	100%	100%	100%
• 由2009年4月至2010年6月发出的报税表数目		389,243	382,823
2. 物业税报税表(联名物业)			
服务表现		达到	达到
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间			
- 6个月	85%	91.2%	91.6%
- 9个月	96%	97.5%	98.1%
- 12个月	99.5%	99.9%	99.9%
• 由2009年4月至2010年9月发出的报税表数目		297,798	292,037
3. 综合报税表			
服务表现		达到	达到
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间			
- 6个月	85%	92.9%	92.4%
- 9个月	96%	98.4%	97.9%
- 12个月	99.5%	99.8%	99.8%
• 由2009年4月至2010年9月发出的报税表数目		4,715,874	4,672,685

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。本局会在收到通知后3个月内发出利得税报税表。

薪俸税

向本局首次申报其须课薪俸税的通知书，一般是由雇员自己发出，或由雇主以IR56E表格申报。

收到上述通知书后，本局会：

- 就须课税个案，向该雇员发出报税表；
- 回复该雇员，说明由于收到通知书的时间与本局即将发出大批报税表的时间接近，其报税表将会在下一次大批发出报税表时发出；
- 就无须课税个案，回复雇员，说明本局不会发出报税表。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 利得税			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在收到纳税人须课税通知书后，于3个月内回复	98%	100%	100%
• 回复数目		23	29
2. 薪俸税			
无须课税个案			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在收到雇员有关其聘用的通知书后，于21个工作日内回复	98%	100%	100%
• 回复数目		37	26
须课税个案			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
4月至11月			
• 在收到通知书后，于3个月内发出报税表	98%	100%	100%
12月至3月			
• 在收到通知书后，于5个月内发出报税表	98%	100%	100%
发出报税表数目		12,306	12,933

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和未清缴的税款，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。当该等事宜经办妥和税款清缴后，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。

本局会在收到有效申请书和有关费用后的21个工作日内回复申请人。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
处理要求发出不反对撤销公司注册通知书的申请	98%		
服务表现		达到	达到
<ul style="list-style-type: none">在21个工作日内处理		99.9%	99.9%
<ul style="list-style-type: none">处理个案数目			
		40,807	43,962

储税券

服务简介

纳税人可购买储税券作储蓄缴税之用。储税券如赎回作缴税用途可获付利息。

如果纳税人对评税提出反对，他可能被要求购买面值相等于或少于受争议税款的储税券。在有关反对得直时，可就所购买的储税券获付利息。



截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
购买及赎回储税券			
服务表现		达到	达到
7月至12月			
• 在9个工作日内处理	99%	100%	100%
• 交易个案数目		46,202	45,155
1月至6月			
• 在12个工作日内处理	99%	100%	100%
• 交易个案数目		128,384	124,844

12 评税的反对

服务简介

纳税人如不满意本局所作的评税，可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。

收到反对后，本局会发出确认书。

在审阅个案后，再发出「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，或
- 通知了结反对个案的信件。

如反对个案不能立刻了结，本局会向纳税人发出「评税人员决定通知书」：

- 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
- 知会纳税人该个案已交由局长作出决定。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 回复反对通知书		达到	达到
服务表现			
5月至8月			
• 在12个工作日内发出	98%	99.9%	99.9%
• 在18个工作日内发出	99%	100%	100%
• 回复数目		14,266	14,778
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%	100%
• 回复数目		54,056	55,953
2. 处理反对个案		达到	达到
服务表现			
• 在4个月内获得处理	98%	99.9%	99.9%
• 获处理个案数目		66,743	69,362

服务简介

纳税人可以根据《税务条例》指明的理由，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，本局会向纳税人作出下列的回复：

- 确定可获延缓缴纳的暂缴税款额；或
- 要求提供进一步资料。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
申请延缓缴纳暂缴税			
服务表现		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		42,757	58,906

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、银行自动柜员机和互联网。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2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
电子方式缴税收据			
服务表现		达到	达到
7月至11月			
• 在4个工作日内发出	99%	100%	100%
12月至6月			
• 在6个工作日内发出	99%	100%	100%
完成个案数目		58,120	58,597

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18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12个工作日内作出退税。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 多缴应付税款			
服务表现		达到	达到
• 在18个工作日内退还税款	98%	99.9%	99.9% [@]
• 退还税款数目		28,761	26,889
2. 修订评税			
服务表现		达到	达到
• 在12个工作日内退还税款	98%	100%	100%
• 退还税款数目		62,070	64,740

[@] 2009-10年度处理退还多缴的税款的指标是「在21个工作日内」达至98%的服务水平。

16 税务审核和调查

服务简介

实地审核及调查科致力打击逃税和避税行为，以鼓励纳税人自愿遵守《税务条例》的各项规定。

为确定业务所填报的报税表正确无误，本局会进行实地视察和查阅业务的会计纪录。税务调查则涉及向涉嫌逃税的纳税人进行深入调查。

为加强对纳税人的服务，提高实地审核和调查工作的透明度，本局已公布其罚款政策。市民可在部门网页或透过表格传真服务查阅。如果纳税人被评定须缴交补加税罚款，有关补加税评税通知书将列明罚款额的计算方法。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
实地审核和税务调查			
服务表现		达到	达到
在下列时间内完成审核或调查：			
• 6个月	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%
• 完成个案数目		1,805	1,803

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。

集团公司之间转让物业或香港证券,可获豁免缴付印花税。申请这项豁免须以法定声明的形式向印花税署提出。申请人可获书面通知申请的结果。

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。纳税人可经互联网,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。纳税人可在缴付印花税后,自行列印印花证明书。



截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 透过香港政府一站通为转让契约、物业买卖合同及租约加盖印花 <i>服务表现</i> 网上方式付款		<i>达到</i>	<i>达到</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 即时发出 	98%	100%	100%
<ul style="list-style-type: none"> • 获盖印花文件数目 		151,767	123,403
离线方式付款			
<ul style="list-style-type: none"> • 在2个工作日内发出 	98%	99.9%	100%
<ul style="list-style-type: none"> • 获盖印花文件数目 		276,117	237,534
2. 处理转让契约及物业买卖合同的加盖印花申请 <i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 在5个工作日内加盖印花 	98%	99.9%	99.9%
<ul style="list-style-type: none"> • 获盖印花文件数目 		82,146	94,564
3. 成交单据及租约 <i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 即日加盖印花 	98%	99.7%	99.7%
<ul style="list-style-type: none"> • 获盖印花文件数目 		1,372,409	1,128,731
4. 豁免申请(集团公司间的转让) <i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 在3个月内处理 	85%	99.4%	99.2%
<ul style="list-style-type: none"> • 在12个月内处理 	95%	100%	100%
<ul style="list-style-type: none"> • 处理的申请数目 		856	945

18 商业登记

服务简介

经营业务人士必须在开业后的一个月內，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及征费一并递交。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。

由2011年2月21日起，公司只须就公司注册及商业登记向公司注册处提交一项申请。任何申请公司注册的人会被视作同时申请商业登记，而毋须再向商业登记署申请业务登记。新安排并不适用于独资经营业务、合伙经营业务及分行登记。

任何人士经缴交规定的费用后，可申请其所指定的业务在商业登记册内的资料摘录。

假如业务的登记资料有所变更，经营业务人士须在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內。一站式通知服务于2011年2月21日推出后，公司不须要就以下公司资料的变更另行通知商业登记署：

本地公司

公司名称

注册办事处地址

非香港公司

法人名称

在香港的主要营业地点的地址

获授权代表的名称及地址



公司注册处会就公司资料变更的通知书或申报表，按《公司条例》登记或记录后，将该等资料传送予本局。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 新证办理			
服务表现		达到	达到
经柜位处理的申请*			
• 在30分钟内发出	99%	100%	100%
• 发出新证数目		197,471	158,781
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%
• 发出新证数目		3,788	3,829
发出新证总数		201,259	162,610
2. 商业登记册摘录的核证本			
服务表现		达到	达到
• 在1个工作日内发出	99%	100%	100%
• 发出摘录的核证本数目		247,542	216,096
3. 更改商业登记资料			
服务表现		达到	达到
经柜位处理的通知*			
• 在30分钟内办妥	97%	100%	100%
• 更改商业登记证数目		179,696	145,522
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%	100%	100%
• 更改商业登记证数目		81,043	67,012
更改商业登记证总数		260,739	212,534

* 不适用于(i)在公司注册处内的文件收发中心提交的申请和通知，或(ii)由2011年2月21日起在公司注册处提交的申请。

服务简介

市民可随时开立「税务易」帐户。一经登入帐户，除可在网上报税外，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电子提示信息、缴税后收到电子收据、检视其报税表、评税和缴税的税务状况等。

纳税人开立「税务易」帐户时须输入启动密码。他可透过「税务易」申请启动密码。本局会在随后两个工作天内发出。收到启动密码通知书后，纳税人可登入「税务易」进行简单的登记程序，设定自己的「税务易」通行密码。如纳税人忘记他的「税务易」通行密码且没有在「税务易」帐户登记密码提示，他需要申请新的通行密码，有关申请可透过「税务易」提出。由2010年12月起，「税务易」用户经登记「我的政府一站通」服务，并连结其「税务易」帐户后，便可透过「我的政府一站通」直接使用「税务易」服务。



截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
1. 发出启动密码通知书			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 透过香港政府一站通提交的申请在2个工作日内发出	98%	100%	100% [@]
• 发出启动密码通知书数目		133,924	166,996
2. 向以电子方式缴税者发出电子收据			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 在2个工作日内发出	99%	100%	99.9%
• 发出电子收据数目		360,850	307,828

[@] 2009-10年度发出启动密码通知书的指标是「在2个工作日内」达至95%的服务水平。

20 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 —

电话：2594 5000

地址：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

传真：2802 7625，或

电邮：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7个工作日内发出初步回复，并在15个工作日内作出书面回复。

截至2011年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2010-11	2009-10
处理投诉个案			
服务表现		达到	达到
• 在7个工作日内作出初步回复	99%	100%	100%
• 在15个工作日内作出实质回复	99%	100%	100%
• 投诉个案数目		292	323

投诉个案分类	数目	%
• 利得税(公司及合伙业务)	16	5%
• 利得税(独资经营业务)、薪俸税、物业税及个人入息课税	168	58%
• 收税、商业登记及印花税	84	29%
• 实地审核及税务调查	4	1%
• 一般查询及上诉	20	7%
合计	292	100%

调查结果	数目	%
• 成立	19	7%
• 部分成立	90	31%
• 不成立	183	62%
合计	292	100%

	成绩	
	2010-11	2009-10
1. 向申诉专员投诉个案	12	13
2. 纳税人致本局的嘉许信	127	158

本局职员荣获「2010年申诉专员嘉许奖」。



21 税务教育及网上税务讲座

税务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，本局已将跟纳税人息息相关的项目上载本局网页。其中包括一系列的《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的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，我们把他们常遇到的问题和有关答案上载，并定期加强及更新有关内容。

本局亦在「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，如他们的税务权利和责任，那些入息须要课税，可申索的免税额或扣除项目等。

22 电子报税服务

税务局秉承以客为本的宗旨，不断优化电子服务。

现时网上提交个人人士报税表的主要功能包括「预填资料」、「估计应缴薪俸税款」、「储存资料」和「检视和列印」。在2010-11年度，在适用情况下，本局会将雇主所提供的入息资料及款额，预填在有关纳税人的电子报税表「薪俸税」部分内，令纳税人报税时更省时方便。

本局已就2011-12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。纳税人在网上提交个人人士报税表前，可即时知道自己应缴的税款。

符合指明条件的法团及合伙业务的利得税报税表，亦可以在「税务易」平台上以电子方式提交。网上报税分为「填写」和「提交」两个步骤。税务代表可先行在网上填妥客户的电子报税表，再传送给其客户。核对之后，有关业务的首合伙人或法团的董事、秘书或经理，须在网登入其个人的「税务易」帐户签署及提交报税表。成功提交报税表后，系统会即时发出确认书。

为鼓励纳税人开立「税务易」帐户和经网上提交报税表，所有使用电子报税服务的人士，均可获得延期报税。个人人士和经营独资业务的人士可获自动延期一个月。至于利得税报税表，虽然一般已可按其年结日期申请延期提交，但网上报税仍可申请额外再延期两星期提交报税表。



23 纳税人约章

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。你可期望我们协助你了解和履行税务义务。你可期望我们以公正、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. 诚实实实

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。





