



服务承诺年报 2016-17

治税以法 服务以诚



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

局训

治税以法 服务以诚

目录

01 局长序言.....	2	12 申请延缓缴纳暂缴税.....	16
02 服务承诺关注委员会.....	3	13 电子方式缴税书面收据.....	17
03 服务标准研究小组.....	4	14 退还税款.....	18
04 年报内容摘要.....	5	15 税务审核和调查.....	19
05 咨询服务.....	8	16 文件加盖印花.....	20
06 书面查询.....	10	17 商业登记.....	22
07 处理报税表.....	11	18 「税务易」帐户.....	24
08 向首次申报的纳税人 发出报税表.....	12	19 投诉及嘉许.....	25
09 撤销公司注册.....	13	20 税务教育及资料.....	27
10 储税券.....	14	21 电子报税服务.....	28
11 评税的反对.....	15	22 纳税人约章.....	29



01 局长序言



在截至2017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。

本局在服务承诺方面取得理想的成绩，全赖局内同事上下一心，全心全意服务市民所致。为嘉许前线职员的服务精神，本局在年中颁发了53个「杰出服务市民奖」给最获市民推许的职员。

本局一直广泛应用资讯科技，以提升服务质素和工作效率及为市民提供多元化的电子服务，以协助纳税人履行税务责任。透过「税务易」帐户，纳税人可在网上提交个别人士、利得税和物业税报税表，雇主亦可在网上提交雇主报税表。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讯息、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。

我衷心感谢纳税人过去一年对本局的认同、支持和鼓励，亦感谢服务承诺关注委员会各委员的宝贵意见和提议。税务局一众成员定会继续以专业的精神和积极的态度，为市民提供优质高效的服务。

税务局局长黄权辉

02

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。2016-17年内，委员曾探访本局，了解多个服务项目的工作程序，包括发出不反对撤销公司注册通知书、处理投诉及税务审核和调查。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、学术界和公共关系等专业人士，有广泛的代表性。2016-17年度的委员芳名如下：

谭大鹏先生（主席）	蔡泽华先生	罗广就先生
陈国荣博士	冯培濶先生	李家祥博士
陈丽芬女士	何健伟先生	沈施加美女士
陈瑞娟女士	林冠仪女士	叶惠芬女士
张国镇博士	罗君美女士	梅芷玲女士（秘书）
张宏毅先生		

03

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，2016-17年度的成员如下：

谭大鹏先生（主席）

黄茹瑞英女士

傅国安先生

蔡智宜女士

谢坚泉先生

黄翠玲女士

罗友鸿先生

梅芷玲女士

梁静怡女士

麦佩莲女士

何嘉宝女士（秘书）



04

年报内容摘要

在2016-17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	
		2016-17	2015-16
1. 柜台查询			
• 在 10 分钟内处理（繁忙时间）	95%	98.2%	98.4%
2. 电话查询			
• 在 3 分钟内接听（繁忙期间）	80%	88.4%	89.5%
3. 书面查询 - 简单事宜			
• 在 7 个工作日内回复	96% [®]	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%	86.6%	88.1%
物业税报税表			
• 在 9 个月内作出评税	96%	97.5%	97.4%
综合报税表			
• 在 9 个月内作出评税	96%	97.1%	97.2%
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%	99.9%	99.9%
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%	99.9%

[®] 2016 年 4 月 1 日起新订的指标。

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2016-17	2015-16
8. 购买及赎回储值税券			
• 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%	100%	99.9%
12. 向以电子方式缴税的公司、合伙业务及联名物业业主发出书面收据			
• 在 4 个工作日内发出	99%	100%	100%
13. 退还多缴的税款			
• 在 18 个工作日内退还	98%	99.9%	100%
14. 因修订评税而退还税款			
• 在 10 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%	90.5 %	89.3%
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			
• 在收到印花税后即时透过香港政府一站通发出印花证明书	99%	100%	100%
离线方式付款			
• 在收到印花税后 2 个工作日内透过香港政府一站通发出印花证明书	99%	100%	100%
17. 转让契约及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%	99.8%	99.6%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2016-17	2015-16
18. 成交单据及租约的加盖印花申请			
• 即日加盖印花	98%	99.7%	99.6%
19. 豁免印花税申请（集团公司间的转让）			
• 在 3 个月内处理	85%	96.3%	99.3%
20. 新商业登记证*			
经柜位处理的申请			
• 在 30 分钟内发出	99%	99.8%	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. 商业登记册内资料的摘录的核证本			
• 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%	99.9%	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%	99.8%	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%	100%
25. 处理投诉个案			
• 在 7 个工作日内作出初步回复	99%	100%	99.1%
• 在 15 个工作日内作出实质回复	99%	100%	100%

* 不适用于向公司注册处提交的申请。

不适用于以批量形式经柜位提交的通知。

05

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。

中心装有连接本局一般查询资料库的电脑网络，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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
1. 柜位查询			
<i>服务表现</i>		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%	98.2%	98.4%
非繁忙时间			
• 等候时间在 10 分钟内	99%	99.9%	99.9%
柜位查询数目		386,151	342,741
2. 电话查询			
<i>服务表现</i>		达到	达到
7 月至 4 月			
• 职员在 3 分钟内接听电话	90%	94.8%	94.4%
• 职员在 4 分钟内接听电话	95%	99.2%	99.2%
• 职员接听电话数目		537,421	535,331
5 月及 6 月			
• 职员在 3 分钟内接听电话	80%	88.4%	89.5%
• 职员在 4 分钟内接听电话	90%	97.4%	98.1%
• 职员接听电话数目		174,359	172,089
全年			
• 平均等候时间		1.1 分钟	1.1 分钟
• 电话查询数目			
- 由系统提供资料		770,107	661,940
- 由职员接听		711,780	707,420
• 索取图文传真资料数目		2,685	2,813
• 利用留言服务数目		33,211	32,851

06

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。「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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
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	96% [®]	99.9%	99.9%
• 在9个工作日内回复	99%	99.9%	99.9%
• 回复数目		371,019	385,880
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		291,549	288,923

[®] 2015-16 年度处理关于简单事宜的书面查询的指标是「在7个工作日内回复」达至95%的服务水平。

07 处理报税表

服务简介

本局在每年5月发出大批个别人士报税表，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。

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尽资料。如果纳税人未有提交报税表，本局可以发出估计评税。

截至2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
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%	86.6%	88.1%
- 12个月	95%	99.3%	99.4%
- 15个月	100%	100%	100%
• 由2015年4月至2016年6月发出的报税表数目		451,168	448,079
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%	90%	90.4%
- 9个月	96%	97.5%	97.4%
- 12个月	99.5%	99.9%	99.9%
• 由2015年4月至2016年9月发出的报税表数目		315,547	315,838
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%	91.6%	91.9%
- 9个月	96%	97.1%	97.2%
- 12个月	99.5%	99.5%	99.6%
• 由2015年4月至2016年9月发出的报税表数目		5,686,806	5,526,253

08

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。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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
1. 利得税			
服务表现		达到	达到
• 在收到纳税人须课税通知后，于3个月内回复	98%	100%	100%
• 回复数目		174	352
2. 薪俸税			
无须课税个案			
服务表现		达到	达到
• 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		51	44
须课税个案			
服务表现		达到	达到
4月至11月			
• 在收到通知书后，于3个月内发出报税表	98%	99.9%	99.9%
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		17,963	16,821

09

撤销公司注册

服务简介

税务局局长可按《税务条例》第88B条，就私人公司根据《公司条例》申请撤销该公司的注册，发出不反对通知书。由2014年3月3日起，担保有限公司亦可申请撤销公司的注册。

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书。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表和有关费用后的21个工作日内回复申请人。

截至2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
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		达到	达到
• 在 21 个工作日内处理	98%	100%	99.9%
• 处理个案数目		83,466	87,482

10 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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
购买及赎回储税券			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
7月至12月			
• 在9个工作日内处理	99%	100%	100%
• 交易个案数目		47,396	47,364
1月至6月			
• 在12个工作日内处理	99%	100%	100%
• 交易个案数目		130,851	131,983

11 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后一个月内，以书面向税务局局长提出反对。

收到反对后，本局会发出确认通知书。

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、建议纳税人撤销反对或知会纳税人该个案已交由局长作出决定。

截至2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
1. 回复反对通知书			
<i>服务表现</i>		达到	达到
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%	99.9%	100%
• 回复数目		17,875	15,124
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%	99.9%	99.9%
• 回复数目		74,541	68,515
2. 处理反对个案			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 在4个月内获得处理	98%	99.9%	99.9%
• 获处理个案数目		90,623	81,490

12

申请延缓缴纳暂缴税

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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
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%	100%	99.9%
• 在 18 个工作日内回复	99%	100%	100%
• 回复数目		42,005	46,698

13

电子方式缴税书面收据

服务简介

纳税人可以用电子方式、邮寄或亲身交税。目前，本局提供四种电子交税途径：电话、银行自动柜员机、电子支票和互联网。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。以电子方式缴税的公司、合伙业务及联名物业业主，可获发书面收据。以电子方式缴纳薪俸税、独资业务利得税、全权拥有物业的物业税和个人入息课税的纳税人，则可透过「税务易」帐户收取电子收据。

截至2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
电子方式缴税书面收据			
服务表现		达到	达到
• 在4个工作日内发出	99%	100%	100%
• 完成个案数目		78,418	72,879

14

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（反对或申请获接纳）而须退还的税款，本局会在发出修订评税通知书后的10个工作日内作出退税。

截至2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
1. 多缴应付税款			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在 18 个工作日内退还税款	98%	99.9%	100%
• 退还税款数目		40,513	40,483
2. 修订评税			
<i>服务表现</i>		<i>达到</i>	<i>达到</i>
• 在 10 个工作日内退还税款	98%	100%	100%
• 退还税款数目		94,836	86,621

15

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。市民可在本局网页www.ird.gov.hk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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
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%	81.1%	78.1%
• 1年	70%	86.3%	84%
• 2年	80%	90.5%	89.3%
• 3年	90%	94.5%	93.5%
• 完成个案数目		1,801	1,804

16

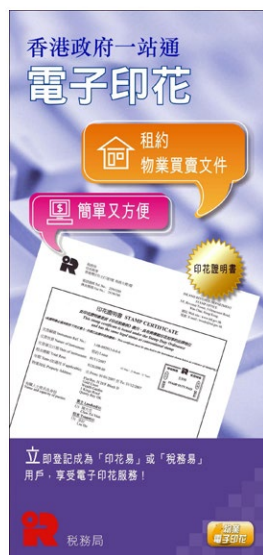
文件加盖印花

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。

根据《印花税条例》，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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
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>		达到	达到
网上方式付款			
• 即时发出印花证明书	99%	100%	100%
• 获盖印花文件数目		122,053	112,809
离线方式付款			
• 在2个工作日内发出印花证明书	99%	100%	100%
• 获盖印花文件数目		170,171	149,896
2. 转让契约及物业买卖合同的加盖印花申请			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 在5个工作日内加盖印花	98%	99.8%	99.6%
• 获盖印花文件数目		47,934	41,369
3. 成交单据及租约的加盖印花申请			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 即日加盖印花	98%	99.7%	99.6%
• 获盖印花文件数目		1,079,620	1,124,938
4. 豁免印花税申请（集团公司间的转让）			
<i>服务表现</i>		达到	达到
• 在3个月内处理	85%	96.3%	99.3%
• 在12个月内处理	95%	100%	100%
• 处理的申请数目		516	745

17

商业登记

服务简介

经营业务人士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。在办妥登记后，该署会向有关业务发出有效的商业登记证。

在「一站式公司注册及商业登记」服务下，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，而毋须再另行向商业登记署申请业务登记。该一站式安排并不适用于独资业务、合伙业务及分行登记。

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资料的摘录。

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。在「一站式通知」服务下，公司不须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

公司注册处会就以上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。

公司可经公司注册处「注册易」的一站式电子服务，申报变更注册办事处地址的同时，选择要求公司注册处代通知本局，公司按《商业登记条例》登记的业务地址已在电子表格NR1所述的生效日期起，变更为该表格上的新注册办事处地址。这项服务可让公司一次过变更其注册办事处地址及业务地址。

截至2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
1. 新证办理*			
<i>服务表现</i>		达到	达到
经柜位处理的申请			
• 在 30 分钟内发出	99%	99.8%	100%
• 发出新证数目		51,371	41,560
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		3,978	2,894
发出新证总数		55,349	44,454
2. 商业登记册内资料的摘录的核证本			
<i>服务表现</i>		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		264,658	251,200
3. 更改商业登记资料			
<i>服务表现</i>		达到	达到
经柜位处理的通知			
• 在 30 分钟内办妥 [#]	97%	99.9%	100%
• 更改商业登记资料数目		353,356	319,420
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%	99.8%	100%
• 更改商业登记资料数目		119,536	124,566
更改商业登记资料总数		472,892	443,986

* 不包括由公司注册处发出的新证。

不包括以批量形式经柜位提交的通知。

18 「税务易」帐户



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。「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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
1. 发出启动密码通知书			
服务表现		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		157,618	161,641
2. 向以电子方式缴税者发出电子收据			
服务表现		达到	达到
• 在2个工作日内发出	99%	100%	100%
• 发出电子收据数目		767,972	774,833

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 —

电话：2594 5000

邮寄：香港邮政总局邮箱11234号

地址：香港湾仔告士打道5号

传真：2802 7625，或

税务大楼37楼

电邮：taxinfo@ird.gov.hk

若纳税人认为投诉未获适当的处理或须进一步复查，请以下列方式致函本局投诉联络主任 —

邮寄：香港邮政总局邮箱11234号

电邮：taxinfo@ird.gov.hk

传真：2802 7625，或

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2017年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2016-17	2015-16
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%	99.1%
• 在15个工作日内作出实质回复	99%	100%	100%
• 投诉个案数目		254	233

投诉个案分类

	数目	%
• 利得税（公司及合伙业务）	14	6%
• 利得税（独资业务）、薪俸税、物业税及个人入息课税	148	58%
• 收税、商业登记及印花税	70	28%
• 实地审核及税务调查	6	2%
• 一般查询及上诉	16	6%
合计	254	100%

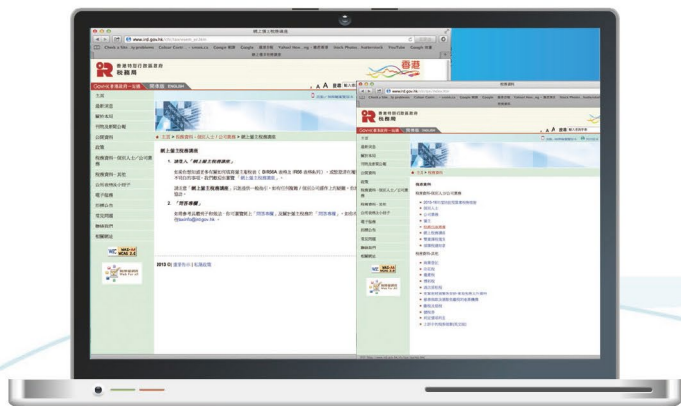
调查结果

	数目	%
• 成立	20	8%
• 部分成立	85	33%
• 不成立	149	59%
合计	254	100%

	成绩	
	2016-17	2015-16
1. 向申诉专员投诉个案	22	19
2. 纳税人致本局的嘉许信	154	173

20

税务教育及资料



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本局资讯，本局已将跟纳税人息息相关的项目上载本局网页www.ird.gov.hk。其中包括一系列的《税务条例释义及执行指引》、税务代表专栏和电子税务讲座。《税务条例释义及执行指引》列出本局对《税务条例》施行的观点和履行评税职务的惯常做法，使市民了解本局的观点和运作。税务代表专栏和电子税务讲座为税务代表、雇主、业主和个别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，本局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。

21

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。透过「税务易」帐户，纳税人可在网上提交个别人士报税表、利得税和物业税报税表，雇主亦可在网上提交雇主报税表。

个别人士报税表、利得税和物业税报税表

现时网上提交个别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」。在适用情况下，本局会将雇主所提供有关2016/17课税年度的入息资料，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2017-18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别人士报税表前，可即时计算自己应缴的税款。

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，须在网上登入其个人的「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。提交个别人士报税表的人士可获自动延期一个月。提交物业税报税表的人士可获自动延期两星期。至于利得税报税表，除了可按其年结日期申请延期提交，若纳税人使用网上报税，他及其税务代表可申请或代为申请额外再延期两星期提交报税表。

雇主报税表

雇主报税表的签署人可透过其个人的「税务易」帐户提交年度雇主报税表（BIR56A）和核对表，并同时上载多至200份以税务局IR56B软件或是自行设计的软件拟备的XML格式IR56B纪录。若须要提交的IR56B纪录不超过30份，雇主更可选择直接在网上填写IR56B。



此外，雇主亦可经「税务易」提交其他IR56系列的通知书。经「税务易」网上提交雇主报税表，数据传送完整、保密、方便又快捷；更符合本局保护环境、珍惜资源的宗旨。

22

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。

