

服务承诺年报

1.4.2004 - 31.3.2005



全力以赴
精益求精



香港特别行政区税务局



服务承诺年报

1.4.2004 - 31.3.2005

全力以赴

精益求精



香港特别行政区税务局

www.ird.gov.hk

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

全力以赴 精益求精

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 2005-06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 呈报遗产宣誓书/遗产简易呈报表	23
20 投诉及嘉许	24
21 税务教育及网上税务讲座	26
22 电子报税服务	27
23 纳税人约章	28

1

局长序言

税务局在截至2005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。在政府推行节流计划和削减人手的情况下能有这佳绩，著实令人鼓舞。

本局为提升服务水平，积极推行各种资讯科技新措施、员工激励计划和培训计划。年内，本局根据顾客所提供的意见大幅改善了电子报税服务，并新添了「预填资料」及「预计税款」等功能，加上给予两星期的延期，鼓励市民透过互联网或电话提交个别人士报税表。此外，本局在2004年8月推出电子印花服务，方便市民在网上申请把物业文书加盖印花，无须亲临税务局办理。如市民选择在网上缴税，更可即时完成加盖印花手续。办理租约加盖印花的人士，亦可同时在网上递交差饷物业估价署的有关法定表格。另一项网上新增服务，是市民可选择在网上申请和即时收取商业登记册资料的电子摘录，无须等候本局邮寄有关资料。我们喜见愈来愈多市民选用上述各种电子化服务，驱使我们精益求精。

我们深明培养和加强员工的服务精神，以及对部门产生归属感的重要性，所以致力简化运作程序和提供各种协助员工提升工作效率的工具。同时我们安排多元化的康乐和文娱活动，减轻他们的工作压力和增进同事间的感情。最重要的是为员工提供适当的培训，使他们无惧挑战。事实上，对于同事能够为实践本局的使命而给予坚定不移的支持，对纳税人待之以礼，并提供有实效的服务，本人引以为荣。为嘉许前线职员，本局在年中颁发了36个奖项给获市民投票选出「杰出服务市民」的职员模范。除此，本人要特别表扬服务承诺关注委员会委员的工作，并感谢他们对改善服务提供了宝贵的意见。

本人想藉此机会衷心感谢纳税人对税务局的支持。展望来年，本局会继续全力以赴，为市民提供更多更好的优质服务。

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。委员亦曾探访本局的商业登记署、谘询中心及文件处理中心，听取前线同事对服务承诺的意见。

委员会成员包括执业税务代表、专业及学界人士，以确保足够的代表性。是年度成员之芳名如下：

陆乃文先生（主席）

陈瑞盛先生

蔡泽华先生

贺雅德先生

何健伟先生

林冠仪女士

罗广就先生

梁健宁先生

李家祥博士

雷添良先生

何历奇先生

孙佩仪女士

戴希远先生

徐林倩丽教授

王青平先生

游敏华小姐（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，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：

陆乃文先生（主席）

朱曾宪娥女士

何曼莉女士

黎池丽明女士

刘明心女士

刘佩儿小姐

谢焕屏小姐

谢汝强先生

黄继强先生

游敏华小姐

何慧怡女士（秘书）



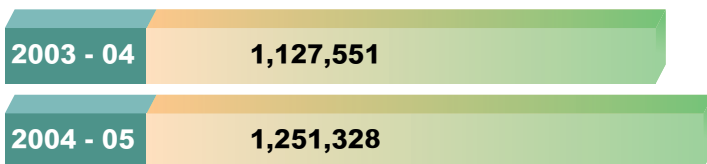
4 年报内容摘要

在2004至2005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。

以电子方式缴税的趋势

纳税人以电子方式缴税（包括电话、银行自动柜员机及互联网）的次数，持续录得理想的升幅。电子付款的数目较上一年度增加123,777次或11%。

个案数目



服务项目		服务水平	实际成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
1	柜位查询			
	- 于10分钟内处理（繁忙时间）	95%	98.9%	98%
2	电话查询			
	- 于3分钟内接听（繁忙期间）	80%	83.7%	83.2%
3	书面查询 - 简单事宜			
	- 于10个工作日内回复	99%	100%	100%
4	书面查询 - 技术性事宜			
	- 于25个工作日内回复	98%	99.9%	99.8%
5	处理报税表			
	利得税报税表			
	- 于9个月内作出评税	80%	87.4%	87%
	物业税报税表			
- 于9个月内作出评税	96%	98.7%	99.1%	
	综合报税表			
- 于9个月内作出评税	96%	99%	98.8%	

服务项目	服务水平	实际成绩	
6 向首次申报的纳税人发出报税表 利得税		2004 - 05	2003 - 04
	- 于3个月内发出	98%	100%
	薪俸税		100%
	- 于5个月内发出	98%	99.7%
7 要求发出不反对撤销公司注册通知书			
	- 于25个工作日内处理	98%	100%
8 购买及赎回储值税券			
	- 于14个工作日内处理（繁忙期间）	98%	100%
9 复函表示收到反对通知书			
	- 于21个工作日内处理（繁忙期间）	98%	99.8%
10 处理反对个案			
	- 于4个月内获得处理	98%	99.9%
11 申请延缓缴纳暂缴税			
	- 于14个工作日内获得处理	98%	100%
12 对电子方式缴税者发出收据			
	- 于7个工作日内发出	98%	100%
13 退还多缴的税款			
	- 于25个工作日内退还	98%	99.8%
14 因修订评税而退还税款			
	- 于25个工作日内退还	98%	100%
15 税务审核和调查			
	- 于2年内完成	80%	88.3%

	服务项目	服务水平	实际成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
16	转让契约及物业买卖合同			
	- 于6个工作日内加盖印花	98%	99.4%	100%
17	申请延迟缴付住宅楼宇买卖合同印花			
	- 于6个工作日内处理	98%	99.9%	100%
18	成交单据及租约			
	- 即日加盖印花	98%	99.9%	100%
19	豁免申请（集团公司间的转让）			
	- 于3个月内处理	80%	93.3%	92.7%
20	新商业登记证			
	经柜位处理的申请			
	- 于30分钟内发出	99%	100%	100%
	经邮递或公共服务电子化计划的申请			
	- 于2个工作日内发出	99%	100%	100%
21	商业登记册摘录			
	- 于2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			
	- 于30分钟内办妥	97%	100%	100%
	经邮递的通知			
	- 于6个工作日内办妥	99%	100%	100%
23	呈报遗产宣誓书 / 遗产简易呈报表			
	- 须征税或复杂个案于3年内评审完结	90%	92.2%	88.7%

5

2005-06 工作计划

本局不断改善服务，期望更能满足顾客的需求。由2005年4月起，我们在网上报税服务新增了多项功能，包括「预填资料」及「预计税款」。本局亦会继续收集网上报税用户的意见，力求改进。在提高税务局工作的透明度方面，我们会不断更新《税务条例释义及执行指引》，使市民及税务执业人士更明白税局对某些税务问题的看法。

为不断求进，本局在2005年4月起改善了4项服务水平。详情如下：

	新订指标	原有指标
1 印花稅 在3个月内处理豁免申请 (集团公司间的转让)	85%	80%
2 商业登記 发出商业登记册摘录的核证本	下个工作日	2个工作日
3 商业登記 更改商业登记资料	经邮递或透过公共 服务电子化计划通知	经邮递通知
4 呈报遺產宣誓書 / 遺產簡易呈報表 豁免及简单个案 (涉及物業、私人公司股份或業務權益) - 发出评税证明书或豁免证明书	3个月	6个月

6

谘询服务

服务简介

谘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，谘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所需的服务。此外，该中心派驻一队专业人员，就个别紧急个案为市民提供快捷方便的服务。

谘询中心的自动电话询问系统设有120条电话线。市民既可在办公时间与中心职员联络，更可每日24小时聆听税务资料，并可透过图文传真方式收取有关资料和表格。系统备有留言待复服务，查询热线是 187 8088。

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，亦可在互联网（网址：www.ird.gov.hk）查阅税务资料或下载表格。



截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平		成绩	
				2004 - 05	2003 - 04
1	柜位查询				
	服务表现			达到	达到
	繁忙時間 (由上午10时30分至下午4时30分)				
	• 等候时间在10分钟内	95%		98.9%	98%
	非繁忙時間				
	• 等候时间在10分钟内	99%		100%	99.9%
	柜位查询数目			394,968	404,133
2	电话查询				
	服务表现			达到	达到
	7月至4月				
	• 职员于3分钟内接听电话	90%		97.7%	94.7%
	• 职员于4分钟内接听电话	95%		99.8%	99.3%
	• 职员接听电话数目			513,523	539,196
	5月及6月				
	• 职员于3分钟内接听电话	80%		83.7%	83.2%
	• 职员于4分钟内接听电话	90%		98.4%	98.1%
	• 职员接听电话数目			172,085	172,813
	全年				
	• 平均等候时间			1分钟	1.2分钟
	• 电话查询数目				
	- 由系统提供资料			655,626	721,036
- 由职员接听			685,608	712,009	
• 索取图文传真资料数目			12,905	16,613	
• 利用留言服务的数目			62,552	71,993	

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2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
1	查询 - 简单事宜			
	服务表现		达到	达到
	• 于10个工作日内回复	99%	100%	100%
	• 回复数目		206,032	224,347
2	查询 - 技术性事宜			
	服务表现		达到	达到
	• 于25个工作日内回复	98%	99.9%	99.8%
	• 于50个工作日内回复	99%	100%	100%
	• 回复数目		238,167	255,435

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（公司或合伙业务）及物业税报税表（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。我们会多数先依照申报资料发出税单，然后才抽查审核个案。至于其他个案，我们或会在未作出评税前向纳税人要求更多资料。如果纳税人逾期递交报税表，本局可以估计所赚溢利或入息。

截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
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%	87.4%	87%
	- 12个月	95%	99.2%	99.3%
	- 15个月	100%	100%	100%
	· 由2003年4月至2004年6月间所发出的报税表数目		342,610	347,067
2	物业税报税表（联权拥有的物业）			
	服务表现		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	80%	91.6%	93.2%
	- 9个月	96%	98.7%	99.1%
	- 12个月	100%	99.9%	99.8%
	· 由2003年4月至2004年9月间所发出的报税表数目		290,073	397,985
3	综合报税表			
	服务表现		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	80%	93.8%	93.9%
	- 9个月	96%	99%	98.8%
	- 12个月	100%	99.9%	99.7%
	· 由2003年4月至2004年9月间所发出的报税表数目		4,139,469	4,251,598

9

向首次申报的纳税人发出报税表

服务简介

利得税

新的业务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.56E) 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2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
1	利得税			
	服务表现		达到	达到
	• 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		124	215
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25个工作日内回复	98%	100%	100%
	• 回复数目		1	67
	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%	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%	99.7%	
• 发出报税表数目		9,807	5,961	

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112章）第88B条，对撤销私人公司注册的申请，可发出书面通知不反对撤销该公司的注册。

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书。否则，局长会发出通知书，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，申请人可填妥通知书的下方部分，呈交税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25个工作日内收到税局通知。

截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
1	处理要求发出不反对撤销公司注册通知书的申请		2004 - 05	2003 - 04
	<i>服务表现</i>		达到	达到
	<ul style="list-style-type: none"> • 于25个工作日内处理 • 处理个案数目 	98%	100%	100%
			28,311	29,599



11 储税券

服务简介

纳税人可购买储税券作储蓄缴税之用。此外，如果纳税人对评税提出反对，亦有可能被要求购买面值相等或低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，可获付利息。

截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
1	购买及赎回储税券		2004 - 05	2003 - 04
	服务表现		达到	达到
	7月至12月			
	• 于10个工作日内获得处理	98%	100%	100%
	• 交易个案数目		47,093	144,882
	1月至6月			
• 于14个工作日内获得处理	98%	100%	100%	
• 交易个案数目		115,118	103,278	



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，于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，
- 建议纳税人取消反对，或
- 知会纳税人该个案交由局长作出决定。

截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平		成绩	
			2004 - 05	2003 - 04	
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				
	• 于14个工作日内发出	98%	99.7%	99.8%	
	• 于21个工作日内发出	99%	99.9%	100%	
	• 复函数目		15,522	11,467	
	9月至4月				
• 于21个工作日内发出	98%	99.8%	99.6%		
• 于28个工作日内发出	99%	99.9%	99.9%		
• 复函数目		56,629	59,616		
2	处理反对个案				
	服务表现		达到	达到	
	• 于4个月内获得处理	98%	99.9%	99.8%	
• 获处理个案数目		72,087	68,225		

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2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平		成绩	
				2004 - 05	2003 - 04
1	申请延缓缴税				
	服务表现			达到	达到
	• 于14个工作日内回复	98%		100%	99.8%
	• 于21个工作日内回复	99%		100%	100%
	• 回复数目			44,317	50,082



14 电子方式缴税收据

服务简介

纳税人可以用电子、邮寄或亲临等方式交税。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，既为纳税人带来一个安全又方便的付款方法，亦有助本局提高成本效益。因应大部分电子付款用户的要求，本局会就每一宗电子收款发出正式收据。

截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
1	电子方式缴税收据			
	服务表现		达到	达到
	7月至11月			
	· 于4个工作日内发出	98%	100%	100%
	12月至6月			
· 于7个工作日内发出	98%	100%	100%	
· 完成个案数目		1,251,328	1,127,551	



15 退还税款

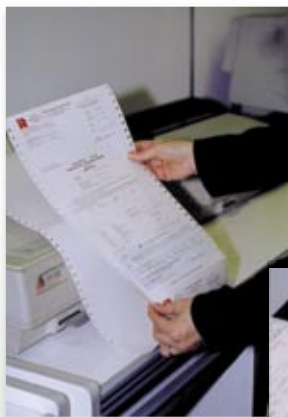
服务简介

如有多缴应付税款，本局会在收到税款后的25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25个工作日内作出退税。

截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2004 - 05	2003 - 04
1 多缴应付税款			
服务表现		达到	达到
• 于25个工作日内退还税款	98%	99.8%	99.8%
• 退还税款数目		27,638	28,489
2 修订评税			
服务表现		达到	达到
• 于25个工作日内退还税款	98%	100%	100%
• 退还税款数目		54,537	51,490



16

税务审核及调查

服务简介

实地审核及调查科专责鼓励纳税人自愿遵守《税务条例》和打击逃税行为。

实地审核是指审核有关利得税、薪俸税及物业税个案，以确保所填报的报税表是正确无误的，而税务调查是指深入调查涉嫌逃税的个案。

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及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所推行的罚款政策。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计算方法。



截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平		成绩	
				2004 - 05	2003 - 04
1	实地审核及税务调查				
	服务表现			达到	达到
	于下列时间内完成审核或调查:				
	• 6个月	45%		74.4%	74.8%
	• 1年	65%		81.4%	81.1%
	• 2年	80%		88.3%	87.3%
	• 3年	90%		92.2%	92%
	• 完成个案数目			1,863	1,863

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、香港证券成交单据、转让书及租约等）进行审核和评税的工作。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。

由2004年8月起，纳税人可透过「公共服务电子化计划」，经互联网为物业转让契约、买卖合同及租约加盖印花。



截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
1	转让契约及物业买卖合同			
	服务表现		达到	达到
	<ul style="list-style-type: none"> 于6个工作日内加盖印花 获盖印花文件数目 	98%	99.4%	100%
			244,148	233,195
2	处理延迟缴付住宅楼宇买卖合同印花税申请			
	服务表现		达到	达到
	<ul style="list-style-type: none"> 于6个工作日内处理 申请个案数目 	98%	99.9%	100%
			33,609	14,807
3	成交单据及租约			
	服务表现		达到	达到
	<ul style="list-style-type: none"> 即日加盖印花 获盖印花文件数目 	98%	99.9%	100%
			896,162	903,338
4	豁免申请（集团公司间的转让）			
	服务表现		达到	达到
	<ul style="list-style-type: none"> 于3个月内处理 于12个月内处理 处理的申请数目 	80%	93.3%	92.7%
		90%	100%	98.3%
			550	654

18 商业登记

服务简介

经营业务人士必须于开业后的一个半月内，向商业登记署申请将该业务登记。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半月内通知商业登记署，该署会将有关变更记录在商业登记册上。



截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平		成绩	
				2004 - 05	2003 - 04
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		114,600	100,019	
	· 经邮递或公共服务电子化计划的申请				
在2个工作日内发出	99%	100%	100%		
发出新证数目		3,064	2,583		
发出新证总数		117,664	102,602		
2	商业登记册摘录				
	服务表现			达到	达到
	· 于2个工作日内发出	99%	100%	100%	
· 发出摘录数目		210,719	201,878		
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		92,908	80,611	
	· 经邮递的通知在6个工作日内办妥	99%	100%	100%	
	更改商业登记证数目		68,716	82,132	
更改商业登记证总数		161,624	162,743		

19

呈报遗产宣誓书 / 遗产简易呈报表

服务简介

任何人士向法院申请遗产承办书以管理一名已故人士的遗产，须在遗产税署办妥遗产税事宜。他/她须填写及递交遗产申报誓章或应用于小额遗产的遗产简易呈报表。遗产税署在评审和核实后，会发出遗产税评税证明书或遗产税豁免证明书。处理时间按每个个案的复杂程度而有所不同。



截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2004 - 05	2003 - 04
1	豁免及简单个案			
	不涉及物业、私人公司股份或业务权益			
	服务表现		达到	达到
	<ul style="list-style-type: none"> 于6个星期内发出评税证明书或豁免证明书 获处理个案数目 	98%	98.9%	99.7%
			8,382	8,212
2	豁免及简单个案			
	涉及物业、私人公司股份或业务权益			
	服务表现		达到	达到
	<ul style="list-style-type: none"> 于下列时间内发出评税证明书或豁免证明书: 			
	- 6个月	85%	98%	98.4%
	- 12个月	99%	100%	100%
	获处理个案数目		6,791	6,497
3	须缴税或复杂个案			
	服务表现		达到	大部分达到
	<ul style="list-style-type: none"> 于下列时间内发出评税证明书或豁免证明书: 			
	- 1年	55%	63.8%	63.8%
	- 2年	80%	86.9%	81%
	- 3年	90%	92.2%	88.7%
	获处理个案数目		730	938

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
- 邮箱 香港邮政总局邮箱11234号
- 传真 2802 7625，或
- 电子邮件 taxinfo@ird.gov.hk

如所需资料已存于本局的资料库，投诉可获即时处理。在其他情况下，本局会在收到投诉后的18个工作日内作出书面回复，并于10个工作日内发出初步回复。

截至2005年3月31日为止的12个月的服务表现

		成绩	
		2004 - 05	2003 - 04
1	投诉		
	• 于10个工作日内作出初步回复	100%	99.8%
	• 于18个工作日内作出实质回复	100%	100%
	• 投诉个案数目	404	461
	投诉个案分类	数目	%
• 利得税(公司及合伙业务)	11	3%	
• 利得税(独资经营业务)、薪俸税、物业税及个人入息课税	216	53%	
• 收税、商业登记、印花税及遗产税	93	23%	
• 实地审核及税务调查	23	6%	
• 一般查询及上诉	61	15%	
合计	404	100%	
	调查结果	数目	%
• 成立	48	12%	
• 部分成立	139	34%	
• 不成立	217	54%	
合计	404	100%	

		成绩	
2	向申诉专员投诉个案	2004 - 05 22	2003 - 04 20
3	纳税人致本局的嘉许信	163	111

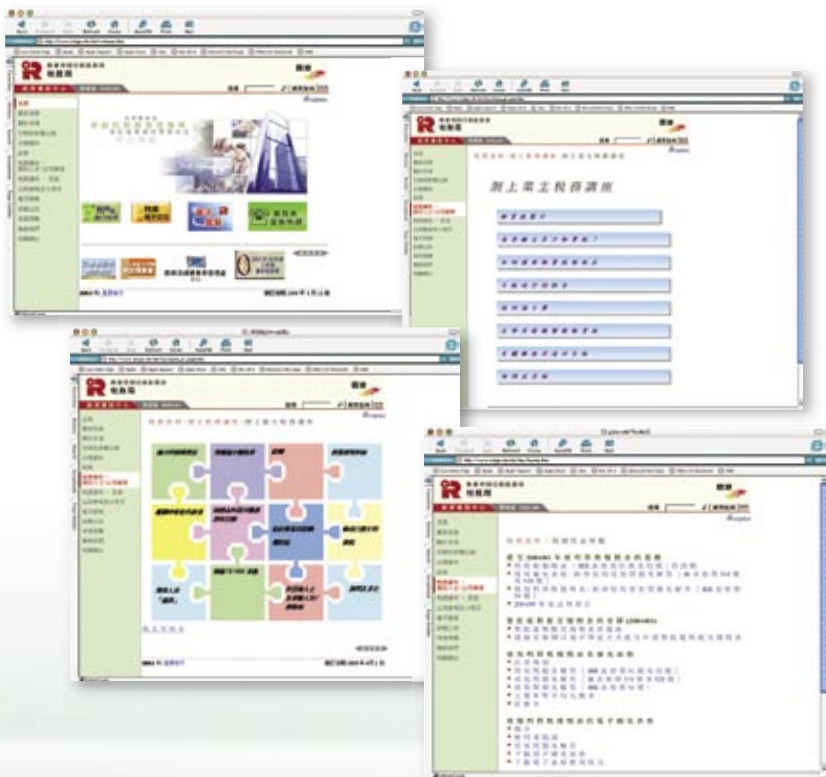
本局两位职员荣获「2004年申诉专员嘉许奖」



21

税务教育及网上税务讲座

本局深信推动税务教育能促进纳税人士和雇主自愿遵守税务规定。因此，本局因应纳税人的需要，增加并更新网页的内容，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的观点和履行评税职务的惯常做法，使市民了解税局的观点和运作。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，并定期就市民查询的共通点，加强或更新有关内容。网上推广税务教育助纳税人全天候接触税局，实在是一个非常有效的沟通渠道。



22

电子报税服务

税务局致力改善网上报税服务。除了重新设计操作步骤之外，本局更于2004年4月起推出了三项新功能，包括「检索」、「储存/继续」及「检视及列印」功能。

「检索」功能可检索上一年度经互联网提交的报税表个人资料，作「预填」今年报税表之用，藉以缩短网上报税的时间；「储存/继续」功能可将已输入的资料暂时储存一个月，让纳税人稍后修改和继续填报，然后经互联网提交；「检视及列印」功能可供纳税人随时在网上检视和列印最近两年内经互联网提交的报税表资料。上述新增功能能令网上报税更简单方便。



网上报税 简单快捷
Internet Filing Fast & Easy. More Benefits to You

- 预填报税表资料
 Pre-filing of return data
- 估计缴交薪俸款
 Computation of estimated relative tax payable
- 缴交报税截止日期前
 2-week extension of time for filing
- 可继续未完的报税表资料，
 可于一星期内完成剩下部分
 Saving of partially completed returns for further completion within 1 month
- 可继续未完成的内扣税款
 Marking of your electronic return data anytime during the 2-year retention period

网上报税服务为纳税人提供多項便利和保障。
 詳情請參閱報稅指南上的資料摘要。
 Use Internet Filing for Tax Return - Individuals and Property Tax Returns.
 For details, please read the information booklet sent with your return.

多項網上報稅，登入
 For more online filing, log on www.ird.gov.hk

自2004年4月1日起正式網上繳稅款，可獲減稅。詳情請參閱報稅指南及報稅指南摘要。
 詳情請參閱報稅指南摘要 www.ird.gov.hk 或親電報稅熱線 187 8011

File your tax returns via internet on or before 15 June 2005 to participate in ESDR's lucky draws with 5,000 and shopping coupons.
 Please refer to ESDR's website www.esdr.gov.hk or contact ESDR's enquiry hotline at 21 21 2222 for details.

稅務局 Inland Revenue Department ESDR www.ird.gov.hk

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

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