

服務承諾 年報

治稅以法 服務以誠

查詢

報稅表

申請

印花稅

商業登記

註冊

1/4/2007 - 31/3/2008



香港特別行政區
稅務局

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

六十周年 口號

治稅以法
服務以誠

目錄

	頁數
1 局長序言	2
2 服務承諾關注委員會	3
3 服務標準研究小組	4
4 年報內容摘要	5
5 2008-09 工作計劃	8
6 諮詢服務	9
7 書面查詢	11
8 處理報稅表	12
9 向首次申報的納稅人發出報稅表	13
10 撤銷公司註冊	14
11 儲稅券	15
12 反對通知書	16
13 申請延緩繳稅	17
14 電子方式繳稅收據	18
15 退還稅款	19
16 稅務審核及調查	20
17 文件加蓋印花	21
18 商業登記	22
19 投訴及嘉許	23
20 稅務教育及網上稅務講座	25
21 電子報稅服務	26
22 納稅人約章	27

1

局長序言

稅務局在截至 2008 年 3 月 31 日止的一年內，大部分服務承諾項目的表現均能達標，個別項目更超越預定的服務水平，成績理想。

本局積極優化電子服務，讓納稅人可簡單、安全和環保地履行稅務責任。2008 年年初推出的新服務平台「稅務易」，將電子服務帶進一個新紀元。它就好像秘書一樣，將稅務紀錄儲存妥當，方便納稅人隨時查閱，而且完全保密。到期提交報稅表和繳稅前，「稅務易」會發出電子提示訊息提醒納稅人。每年與稅務局的往來，從收取報稅表、報稅、收稅單、交稅，以至與稅務局聯絡等，都可以透過全日運作的「稅務易」進行。開立「稅務易」帳戶的人士與日俱增，令人鼓舞。

今年是稅務局成立六十周年。稅務局多年來致力提升服務水平，在服務承諾方面持續取得理想成績，實有賴稅務局所有同事齊心協力，不斷拓展和優化稅務服務所致。我們喜見投訴個案數目下降和市民嘉許信數目上升。為表揚前線職員的優良服務，本局在年中頒發了 33 個「傑出服務市民獎」給最獲市民推許的職員。

本人衷心感謝納稅人過去一年對稅務工作的認同和配合，以及服務承諾關注委員會的寶貴意見和建議。在大家支持下，我們將會繼續治稅以法，服務以誠，精益求精。

稅務局局長劉麥懿明



2

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。

該委員會按季檢討本局服務的實際成績，並提供意見以改善服務。2007-08年內，委員曾探訪本局的印花稅署，了解該署的運作。李家祥博士與一些委員亦在推廣「稅務易」一事上協助本局聯絡銀行、專業學會和大學，例如多間銀行已在他們的網頁免費展示本局的「稅務易」宣傳橫額。

委員會成員包括執業律師、會計師、學術界和專業人士等，以確保有足夠的代表性。是年度成員之芳名如下：

朱黃麗芬女士 (主席)	羅廣就先生	尹力行先生
陳瑞娟女士	梁健寧先生	孫佩儀女士
張國鎮博士	李家祥博士	葉岑燕霞女士
蔡澤華先生	雷添良先生	游敏華女士 (秘書)
何健偉先生	伍國偉先生	
林冠儀女士	何歷奇先生	



3

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，及策劃改善各項服務。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，其成員如下：

朱黃麗芬女士（主席）	謝煥屏女士
朱曾憲娥女士	王青平先生
樊潔芳女士	黃繼強先生
紀德賢先生	游敏華女士
劉艷琴女士	劉馬靜孫女士（秘書）
謝堅泉先生	



4 年報內容摘要

由2007年4月開始，本局提升了處理物業稅報稅表及綜合報稅表的服務目標，並調高向以電子方式繳稅人士發出收據的服務承諾。

在2007-08年度，本局在服務承諾所定下的目標均能達到既定的服務水平。

服務項目	服務水平	實際成績	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 櫃位查詢			
• 在 10 分鐘內處理 (繁忙時間)	95%	98.8%	98.4%
2. 電話查詢			
• 在 3 分鐘內接聽 (繁忙期間)	80%	92.5%	86.8%
3. 書面查詢 - 簡單事宜			
• 在 7 個工作日內回覆	95%	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%	87.6%	86.5%
物業稅報稅表			
• 在 9 個月內作出評稅	96%	98.5%	98%
綜合報稅表			
• 在 9 個月內作出評稅	96%	98.8%	99%
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%	100%	100%

服務項目	服務水平	實際成績	
		2007 - 08	2006 - 07
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%	100%*
8. 購買及贖回儲稅券			
• 在 12 個工作日內處理 (繁忙期間)	98%	100%	100%*
9. 覆函表示收到反對通知書			
• 在 18 個工作日內處理 (繁忙時間)	98%	99.9%	99.9%*
10. 處理反對個案			
• 在 4 個月內獲得處理	98%	99.9%	99.8%
11. 申請延緩繳納暫繳稅			
• 在 12 個工作日內獲得處理	98%	99.9%	99.9%*
12. 向以電子方式繳稅者發出收據			
• 在 6 個工作日內發出	99%#	100%	100%*
13. 退還多繳的稅款			
• 在 21 個工作日內退還	98%	99.9%	99.9%*
14. 因修訂評稅而退還稅款			
• 在 21 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%	91.7%	89.8%
16. 轉讓契約／物業買賣合約及申請延遲繳付住宅樓宇買賣合約印花稅			
• 在 5 個工作日內加蓋印花／處理	98%	99.3%	99.6%*

服務項目	服務水平	實際成績	
		2007 - 08	2006 - 07

17. 成交單據及租約

• 即日加蓋印花	98%	99.7%	99.9%
----------	-----	-------	-------

18. 豁免申請 (集團公司間的轉讓)

• 在 3 個月內處理	85%	91.5%	91.7%
-------------	-----	-------	-------

19. 新商業登記證

經櫃位處理的申請			
• 在 30 分鐘內發出	99%	100%	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%

20. 商業登記冊摘錄的核證本

• 在 1 個工作日內發出	99%	100%	100%
---------------	-----	------	------

21. 更改商業登記資料

經櫃位處理的通知			
• 在 30 分鐘內辦妥	97%	99.8%	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%	99.6%	100%*

*鑑於實施五天工作周，稅務局由 2006 年 7 月 1 日起處理有關工作的目標時間，每 6 個工作日縮短 1 個工作日。

2007-08 年度的新訂指標。

稅務局秉承以客為本的宗旨，不斷優化電子服務。

隨著稅務局於 2008 年 1 月 19 日推出「稅務易」平台，市民現可隨時開立「稅務易」帳戶。一經登入帳戶，除可於網上報稅外，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本局發出的電子提示訊息、隨時檢視有關報稅表、評稅和繳稅的稅務狀況等。

為鼓勵納稅人開立「稅務易」帳戶和透過帳戶於網上報稅，由 2008 年 5 月起，所有使用電子報稅服務的納稅人均可自動獲延期一個月提交 2007-08 年度個別人士報稅表。

由 2008 年 4 月起，本局新增一項有關處理申請「稅務易」啟動密碼的承諾。詳情如下：

		新服務水平
1. 「稅務易」		
發出啟動密碼通知書 - 透過香港政府一站通提交的申請 - 在收到申請後的 2 個工作日內發出		95%



6

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查詢工作。中心裝有連接本局資料庫的電腦網絡，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，讓等候櫃位服務的市民按籌號的次序獲得服務。

諮詢中心的自動電話詢問系統設有 144 條電話線，經熱線號碼 1878088 每日 24 小時向市民提供可聆聽的稅務資料，並可透過圖文傳真方式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。在 2008 年 1 月新增設「稅務易」支援熱線 183 2011，協助「稅務易」用戶在網頁 <www.gov.hk/etax> 使用這項新服務。

本局就市民感興趣的稅務專題印制一系列的小冊子。市民可在稅務大樓地下及一樓的表格陳列架取閱稅務資料，亦可在本局網頁 <www.ird.gov.hk> 查閱稅務資料或下載表格。



截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2007 - 08	2006 - 07

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%	98.8%	98.4%
非繁忙時間			
• 等候時間在 10 分鐘內	99%	99.9%	99.8%
櫃位查詢數目		380,891	393,728

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%	95%	96.1%
• 職員在 4 分鐘內接聽電話	95%	99.3%	99.6%
• 職員接聽電話數目		473,517	471,645
5 月及 6 月			
• 職員在 3 分鐘內接聽電話	80%	92.5%	86.8%
• 職員在 4 分鐘內接聽電話	90%	99.4%	99.1%
• 職員接聽電話數目		168,841	182,531
全年			
• 平均等候時間		1 分鐘	1.1 分鐘
• 電話查詢數目			
- 由系統提供資料		454,567	615,692
- 由職員接聽		642,358	654,176
• 索取圖文傳真資料數目		9,769	8,592
• 利用留言服務的數目		12,540	58,055

* 由 2007 年 4 月 1 日起，繁忙時間是星期一至星期五上午 10 時 30 分至下午 5 時。

註釋

在本報告書中，本局使用下列各詞彙將服務表現成績分類：

- 「達到」 - 成績符合或超越服務水平
- 「大部分達到」 - 成績低於服務水平不超過 2%

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。通常「簡單事宜」的查詢是直接自局內的資料庫找到答案而無須查閱有關檔案，這些查詢包括遞交報稅表、索取報稅表或評稅通知書副本、申請個人入息課稅的資格及有關繳稅情況等。所有其他查詢均屬「技術性事宜」。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

		服務水平		成績	
				2007 - 08	2006 - 07
1. 查詢 - 簡單事宜					
服務表現			達到	達到	
• 在 7 個工作日內回覆		95%	99.9%	99.9%*	
• 在 9 個工作日內回覆		99%	100%	100%*	
• 回覆數目			223,075	214,133	
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			235,703	244,531	

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標分別是「於 8 個工作日內處理有關工作」達至 95% 的水平及「於 10 個工作日內處理有關工作」達至 99% 的水平。

#2006 年 4 月至 6 月期間的指標分別是「於 25 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平及「於 50 個工作日內處理有關工作」達至 99% 的水平。



處理報稅表

服務簡介

本局在每年5月向個別人士發出大批綜合報稅表，而大批利得稅報稅表（公司及合夥業務）和物業稅報稅表（聯權擁有的物業）則於每年4月發出。除此之外，在有需要時，本局亦會不時發出報稅表格。

在收到及處理報稅表後，本局便會進行評稅的工作。大部分會先依照申報資料發出稅單，然後才抽查審核個案。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。如果納稅人逾期遞交報稅表，本局可以估計其所賺溢利或入息。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2007 - 08	2006 - 07
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%	87.6%	86.5%
- 12 個月		95%	99.5%	99.3%
- 15 個月		100%	100%	100%
• 由 2006 年 4 月至 2007 年 6 月間所發出的報稅表數目			351,993	346,397
2. 物業稅報稅表（聯權擁有的物業）				
服務表現			大部分達到	大部分達到
• 由發出報稅表日期起計，作出評稅所需時間				
- 6 個月		85%*	92.3%	91.8%
- 9 個月		96%	98.5%	98%
- 12 個月		100%	99.8%	99.7%
• 由 2006 年 4 月至 2007 年 9 月間所發出的報稅表數目			282,712	295,246
3. 綜合報稅表				
服務表現			大部分達到	大部分達到
• 由發出報稅表日期起計，作出評稅所需時間				
- 6 個月		85%*	93.4%	93.6%
- 9 個月		96%	98.8%	99%
- 12 個月		100%	99.8%	99.9%
• 由 2006 年 4 月至 2007 年 9 月間所發出的報稅表數目			4,234,812	4,173,363

* 2007-08 年度的新訂指標。

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。稅務局會在收到通知後 3 個月內發出利得稅報稅表。

薪俸稅

向本局申報首次應課薪俸稅的通知書，一般是由僱員自己寄出，或由僱主填寫一份指定表格 (I.R. 表格第 56E 號) 申報。

本局處理通知書的辦法包括：

- 就須課稅個案，向該僱員發出暫繳稅報稅表或最後評稅報稅表；
- 向該僱員作出回覆，說明其報稅表將會在下一次大批發出報稅表時發出；原因是收到通知書的時間與發出大批報稅表的時間接近；
- 就無須課稅個案，向該僱員作出回覆，說明本局不會發出報稅表。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 利得稅			
服務表現		達到	達到
• 在收到納稅人須課稅通知書後，於 3 個月內回覆	98%	100%	100%
• 回覆數目		33	54
2. 薪俸稅			
無須課稅個案		達到	達到
服務表現		100%	100%*
• 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%		
• 回覆數目		1	2
須課稅個案		達到	達到
服務表現			
4 月至 11 月		達到	達到
• 在收到通知書後，於 3 個月內發出報稅表	98%	100%	100%
12 月至 3 月		達到	達到
• 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		14,217	14,178

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標是「於 25 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平。

服務簡介

根據《公司條例》，一間私人公司有權提出撤銷該公司的註冊。稅務局局長按《稅務條例》第 88B 條，對撤銷私人公司註冊的申請，可發出不反對通知書。

若公司沒有未完成的稅務事宜及未清繳的稅款，稅務局局長會發出不反對通知。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。當該等事宜經辦妥或稅款清繳後，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。

申請人將會於呈交有效申請書並繳交有關費用後的21個工作日內收到稅務局回覆。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2007 - 08	2006 - 07
1. 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%	100%*
● 處理個案數目			36,261	33,404

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標是「於 25 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平。



服務簡介

納稅人可購買儲稅券作儲蓄繳稅之用。如果納稅人對評稅提出反對，他／她有可能被要求購買面值相等於或少於受爭議稅款的儲稅券。一般的儲稅券如贖回作繳稅用途，或就反對個案所購買的儲稅券在有關反對得直時贖回，均可獲付利息。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
--	------	----	--

2007 - 08 2006 - 07

1. 購買及贖回儲稅券

服務表現		達到	達到
7 月至 12 月			
• 在 9 個工作日內獲得處理	98%	100%	100%
• 交易個案數目		44,882	45,520
1 月至 6 月			
• 在 12 個工作日內獲得處理	98%	100%	100%*
• 交易個案數目		111,316	131,863

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標是「於 14 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平。



服務簡介

納稅人如不滿本局所作的評稅，可行使反對權利，在評稅通知書發出日期一個月內，以書面向稅務局局長提出反對。

本局會覆函表示收到反對信。

評稅人員在審閱個案後，會發出「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，及
- 通知了結反對個案的信件。

「評稅人員決定通知書」會向納稅人說明反對個案尚未了結，同時要求：

- 納稅人提供進一步資料，
- 建議解決的方案，
- 建議納稅人撤消反對，或
- 知會納稅人該個案交由局長作出決定。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 覆函表示收到反對通知書			
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%	99.5%*
• 在 18 個工作日內發出	99%	100%	99.7%*
• 覆函數目		14,569	16,107
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%	100%	99.9%#
• 覆函數目		49,008	60,491

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%	99.8%
• 獲處理個案數目		67,558	78,202

* 2006 年 5 月至 6 月期間的指標分別是「於 14 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平及「於 21 個工作日內處理有關工作」達至 99% 的水平。

2006 年 4 月期間的指標分別是「於 21 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平及「於 28 個工作日內處理有關工作」達至 99% 的水平。

服務簡介

納稅人可以根據《稅務條例》規定的理由，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
- 要求提供進一步的資料。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2007 - 08	2006 - 07

1. 申請延緩繳稅

服務表現		達到	達到
• 在 12 個工作日內回覆	98%	99.9%	99.9%*
• 在 18 個工作日內回覆	99%	100%	100%*
• 回覆數目		39,987	47,558

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標分別是「於 14 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平及「於 21 個工作日內處理有關工作」達至 99% 的水平。

14

電子方式繳稅收據

服務簡介

納稅人可以用電子方式、郵寄或親身交稅。目前，本局提供三種電子交稅途徑：電話、銀行自動櫃員機及互聯網。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。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2007 - 08	2006 - 07
1. 電子方式繳稅收據				
服務表現			達到	達到
7 月至 11 月				
• 在 4 個工作日內發出		99%*	100%	100%
12 月至 6 月				
• 在 6 個工作日內發出		99%*	100%	100%#
• 完成個案數目			1,385,651	1,339,172

* 2007-08 年度的新訂指標。

2006 年 4 月至 6 月期間的指標是「於 7 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平。



服務簡介

如有多繳應付稅款，本局會在收到稅款後的21個工作日內退還給納稅人。

因修訂評稅（反對、上訴或申請得直）而須退還的稅款，本局會在發出修訂評稅通知書後的21個工作日內作出退稅。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 多繳應付稅款			
服務表現 • 在 21 個工作日內退還稅款 • 退還稅款數目	98%	達到 99.9% 25,571	達到 99.9%* 26,852
2. 修訂評稅			
服務表現 • 在 21 個工作日內退還稅款 • 退還稅款數目	98%	達到 100% 47,494	達到 100%* 55,400

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標是「於 25 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平。

16

稅務審核及調查

服務簡介

實地審核及調查科專責打擊逃稅及避稅行為，同時鼓勵納稅人自願遵守《稅務條例》。

就利得稅、薪俸稅及物業稅個案進行實地審核，目的是為確保其所填報的報稅表正確無訛。而稅務調查則涉及向涉嫌逃稅的納稅人，進行深入調查。

處理每個審核或調查個案所需要時間的長短，主要視乎個案本身複雜程度而定。

為加強對納稅人的服務，提高實地審核及調查工作的透明度，稅務局已在部門網頁及透過表格傳真服務，公開其罰款政策。如果納稅人被評定補加稅罰款，有關補加稅評稅通知書將列明罰款額的計算方法。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績
--	------	----

2007 - 08 2006 - 07

1. 實地審核及稅務調查

服務表現 在下列時間內完成審核或調查：		達到	達到
• 6 個月	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%
• 完成個案數目		1,864	1,875



17

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。

集團公司之間的物業及香港證券的轉讓，可獲豁免繳付印花稅。這項豁免須以法定聲明的形式向印花稅署申請。申請人可獲書面通知申請的結果。

納稅人現可經互聯網，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。納稅人可於繳付印花稅後，列印印花證明書。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。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 轉讓契約及物業買賣合約／處理延遲繳付住宅樓宇買賣合約印花稅申請			
服務表現 - 在 5 個工作日內加蓋印花／處理 - 獲蓋印花文件／申請個案數目	98%	達到 99.3% 136,600	達到 99.6%* 115,219
2. 成交單據及租約			
服務表現 - 即日加蓋印花 - 獲蓋印花文件數目	98%	達到 99.7% 1,494,191	達到 99.9% 1,249,124
3. 豁免申請 (集團公司之間的轉讓)			
服務表現 - 在 3 個月內處理 - 在 12 個月內處理 - 處理的申請數目	85% 95%	達到 91.5% 99.6% 732	達到 91.7% 99.3% 684

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標是「於 6 個工作日內處理有關工作」達至 98% 的水平。

18 商業登記

服務簡介

經營業務人士必須於開業後的一個月內，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一併遞交。當有關的登記手續辦妥後，該署會向有關業務發出有效的商業登記證。

任何人士，經繳交規定的費用後，可申請就其所指定的業務發給商業登記冊內的資料摘錄。

假如業務的登記資料有任何變更，經營業務人士必須於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上。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2007 - 08	2006 - 07

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%	100%	100%
• 發出新證數目		141,679	128,436
• 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		3,836	3,500
發出新證總數		145,515	131,936

2. 商業登記冊摘錄的核證本

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		213,188	216,659

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%	99.8%	100%
• 更改商業登記證數目		123,490	114,635
• 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%	99.6%	100%*
• 更改商業登記證數目		62,723	63,502
更改商業登記證總數		186,213	178,137

*2006 年 4 月至 6 月期間的指標是「於 6 個工作日內處理有關工作」達至 99% 的水平。

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：

- 致電 2594 5000
- 親往 香港灣仔告士打道 5 號稅務大樓 37 樓
- 郵寄 香港郵政總局郵箱 11234 號
- 發傳真至 2802 7625，或
- 發電郵往 taxinfo@ird.gov.hk

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15個工作日內作出書面回覆，並於7個工作日內發出初步回覆。

截至 2008 年 3 月 31 日為止的 12 個月的服務表現

		成績	
		2007 - 08	2006 - 07
1. 投訴			
• 在 7 個工作日內作出初步回覆 • 在 15 個工作日內作出實質回覆 • 投訴個案數目		99.7%	99.5%*
		99.7%	99.5%*
		355	431
投訴個案分類		數目	%
• 利得稅 (公司及合夥業務)		23	6%
• 利得稅 (獨資經營業務)、薪俸稅、物業稅及個人入息課稅		194	55%
• 收稅、商業登記及印花稅		102	29%
• 實地審核及稅務調查		11	3%
• 一般查詢及上訴		25	7%
合計		355	100%
調查結果		數目	%
• 成立		39	11%
• 部分成立		104	29%
• 不成立		212	60%
合計		355	100%

*2006年4月至6月期間的指標分別是「於8個工作日內作出初步回覆」及「於18個工作日內作出實質回覆」。

	成績	
	2007 - 08	2006 - 07
2. 向申訴專員投訴個案	14	19
3. 納稅人致本局的嘉許信	111	80

本局的職員榮獲「2007 年申訴專員嘉許獎」。



本局深信推動稅務教育，能促進納稅人士和僱主自願遵守稅務規定。為協助納稅人全天候接觸稅務局資訊，與納稅人息息相關的項目已上載本局網頁。其中包括一系列的電子《稅務條例釋義及執行指引》和電子稅務講座。前者列出本局對稅例施行觀點和履行評稅職務的慣常做法，使市民了解稅務局的觀點和運作。後者為稅務代表、僱主、業主和個別納稅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，我們把他們常遇的問題及有關答案上載，並定期加強及更新有關內容。

由2008年1月起，本局在「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，如告知他們身為僱員應負的稅務責任。亦將會在未來數月陸續上載同類資訊，加強納稅人教育。

The collage displays several key pages from the Inland Revenue Department's website:

- Top Section:** The main header with the Inland Revenue logo, navigation links for 'GovHK', 'English', and 'Search', and a 'Main' menu.
- Publications and News Section:** A page titled '刊物及新聞公報' (Publications and News) featuring the '釋義及執行指引' (Interpretation and Enforcement Guidelines) for the 2002-03 tax year, and a section for '網上稅務講座' (Online Tax Lectures) for employers.
- Common Questions Section:** A page titled '常見問題' (Common Questions) listing topics such as '2008-09 財政預算案' (2008-09 Budget), '報稅表' (Tax Returns), '免稅額及扣除' (Exemptions and Deductions), '稅務及遺稅' (Tax and Estate Duty), '雙倍步' (Double Step), and '網上稅務講座' (Online Tax Lectures).
- Tax Returns Section:** A detailed page titled '報稅表' (Tax Returns) listing various types of returns: '填寫僱主報稅表' (Employer's Return), '填寫利得稅報稅表' (Profits Tax Return), '填寫利得稅報稅表[RIC]' (Profits Tax Return [RIC]), '填寫電子補充表格' (Electronic Supplemental Forms), '填寫利得稅報稅表' (Profits Tax Return), '填寫物業稅報稅表' (Property Tax Return), '填寫個別人士報稅表' (Individual's Return), and '使用稅務局R56B軟件' (Using the R56B Software).
- Other Sections:** A '稅務及應課稅品' (Tax and Taxable Items) section, a '稅務代表' (Tax Representative) section, and a '稅務及應課稅品' (Tax and Taxable Items) section.

21

電子報稅服務

稅務局一直致力推廣電子服務。2007年初，本局重新設計了2007-08年的宣傳及資料單張，以簡易的方式介紹電子報稅的步驟及重點提示，方便納稅人報稅。

由2007年4月起，本局更改善了網上報稅系統的互動說明及指示，令整個報稅過程更暢順易明。現時，網上報稅的主要功能包括「預填資料」、「估計應繳薪俸稅款」、「儲存資料」及「檢視和列印」。

本局已就2008-09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。納稅人只要經網上報稅，便可即時知道經寬減後的稅款金額。



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

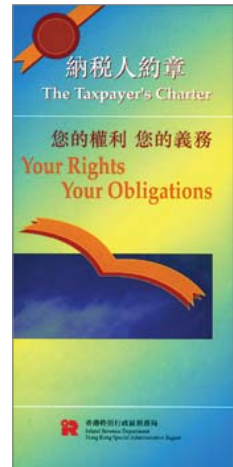
你應準時交稅。

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。



您的權利 您的義務
「納稅人約章」幫助納稅人
瞭解他們的權利和義務

