



服務承諾年報 2018-19

治稅以法 服務以誠

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。

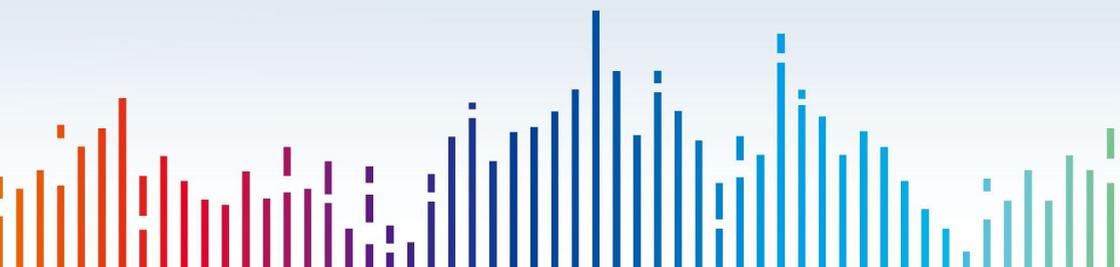
信念

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

局訓

治稅以法
服務以誠



目錄

01 局長序言	2	13 電子方式繳稅 書面收據	17
02 服務承諾關注委員會	3	14 退還稅款	18
03 服務標準研究小組	4	15 稅務審核和調查	19
04 年報內容摘要	5	16 文件加蓋印花	20
05 諮詢服務	8	17 商業登記	22
06 書面查詢	10	18 「稅務易」帳戶	24
07 處理報稅表	11	19 投訴及嘉許	25
08 向首次申報的納稅人 發出報稅表	12	20 稅務教育及資料	27
09 撤銷公司註冊	13	21 電子報稅服務	28
10 儲稅券	14	22 納稅人約章	30
11 評稅的反對	15		
12 申請延緩繳納暫繳稅	16		



局長序言



在截至2019年3月31日止的一年內，稅務局所有的服務承諾項目均能達標，在多個項目更超越承諾的服務水平，成績理想。

本局在服務承諾方面取得理想的成績，是局內同事群策群力，齊心服務市民的成果。為嘉許前線職員的服務精神，本局在年中頒發了55個「傑出服務市民獎」給最獲市民推許的職員。

本局一直致力提供高效率和以客為本的服務，以協助納稅人履行稅務責任。我們一直利用電子服務及先進資訊科技去提升服務質素。透過「稅務易」帳戶，納稅人除可在網上提交個別人士、利得稅和物業稅報稅表，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電子提示訊息、繳稅後收到電子收據、檢視其報稅表、評稅和繳稅的稅務狀況等。僱主亦可經「稅務易」在網上提交僱主報稅表/通知書。在2018年11月，本局已優化僱主電子報稅服務，推出嶄新的「混合模式」提交方法以配合不同僱主的運作需要及網絡版的「IR56表格擬備工具」以協助僱主擬備可透過僱主電子報稅服務提交的IR56B或IR56F資料檔案。

本局會繼續為市民提供高效的服務。同時，我衷心感謝納稅人過去一年對本局的認同、支持和鼓勵，亦感謝服務承諾關注委員會各委員的寶貴意見和提議，使本局的服務精益求精。

稅務局局長黃權輝

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。

委員會按季審視本局服務的實際成績，並提供意見以改善服務。2018-19年內，委員曾探訪本局，了解多個服務項目的工作程序，包括向首次申報的納稅人發出報稅表及處理報稅表和反對。委員並聽取分科同事對服務承諾的意見。

委員會的成員包括執業律師、會計師、學術界和公共關係等專業人士，有廣泛的代表性。2018-19年度的委員芳名如下：

譚大鵬先生 (主席)	馮培漳先生	沈施加美女士
陳國榮博士	何健偉先生	黃偉華先生
陳麗芬女士	林冠儀女士	葉惠芬女士
陳瑞娟女士	羅君美女士	梅芷玲女士(秘書)
張宏毅先生	羅廣就先生	
蔡澤華先生	李家祥博士	

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，並策劃改善各項服務。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，2018-19年度的成員如下：

譚大鵬先生 (主席)	鄧慶群女士	梁佩英女士
梁詠慈女士	張美芬女士	梁蘇妹女士
傅國安先生	譚偉強先生	陳恩慈女士 (秘書)
蔡智宜女士	梅芷玲女士	

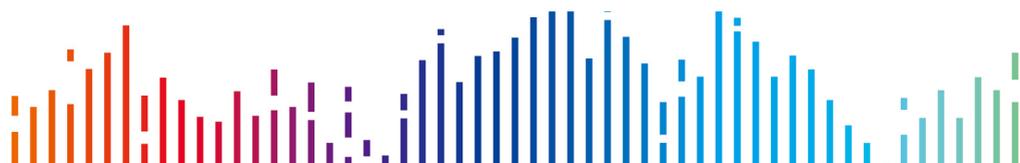


年報內容摘要

在2018-19年度，本局在所有目標均能達到承諾的服務水平。

服務項目	服務水平	實際成績	
		2018-19	2017-18
1. 櫃位查詢			
• 在10分鐘內處理(繁忙時間)	95%	98.9%	98.1%
2. 電話查詢			
• 在3分鐘內接聽(繁忙期間)	80%	89.1%	87.3%
3. 書面查詢 - 簡單事宜			
• 在7個工作日內回覆	96%	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%	85.4%	86.1%
物業稅報稅表			
• 在9個月內作出評稅	96%	98.1%	97.9%
綜合報稅表			
• 在9個月內作出評稅	96%	97%	96.9%
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%	99.9%
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)	99%	100%	100%

服務項目	服務水平	實際成績	
		2018-19	2017-18
9. 回覆反對通知書			
• 在18個工作日內處理(繁忙期間)	98%	99.9%	99.9%
10. 處理反對個案			
• 在4個月內處理	98%	99.9%	99.9%
11. 申請延緩繳納暫繳稅			
• 在12個工作日內處理	98%	99.9%	99.9%
12. 向以電子方式繳稅的公司、合夥業務及聯名物業業主發出書面收據			
• 在4個工作日內發出	99%	100%	100%
13. 退還多繳的稅款			
• 在18個工作日內退還	98%	99.9%	99.9%
14. 因修訂評稅而退還稅款			
• 在10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%	92.6%	92.5%
16. 透過香港政府一站通為轉讓契約、物業買賣合約及租約加蓋印花			
網上方式付款			
• 在收到印花稅後即時透過香港政府一站通發出印花證明書	99%	100%	100%
離線方式付款			
• 在收到印花稅後2個工作日內透過香港政府一站通發出印花證明書	99%	100%	100%
17. 轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請			
• 在5個工作日內加蓋印花	98%	99.9%	99.4%
18. 成交單據及租約的加蓋印花申請			
• 即日加蓋印花	98%	99.5%	99.6%



服務項目	服務水平	實際成績	
		2018-19	2017-18
19. 豁免印花稅申請 (集團公司間的轉讓)			
• 在3個月內處理	85%	99.8%	99.8%
20. 新商業登記證*			
經櫃位處理的申請			
• 在30分鐘內發出	99%	99.9%	99.9%
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%
21. 商業登記冊內資料的摘錄的核證本			
• 在1個工作日內發出	99%	100%	100%
22. 更改商業登記資料			
經櫃位處理的通知			
• 在30分鐘內辦妥 [#]	97%	99.7%	99.9%
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%	99.1%	99.6%
23. 發出啟動密碼通知書			
透過「香港政府一站通」提交的申請			
• 在2個工作日內發出	98%	100%	100%
24. 向以電子方式繳稅的「稅務易」用戶發出電子收據			
• 在2個工作日內發出	99%	100%	100%
25. 處理投訴個案			
• 在7個工作日內作出初步回覆	99%	99.6%	100%
• 在15個工作日內作出實質回覆	99%	100%	100%

* 不適用於向公司註冊處提交的申請。

不適用於以批量形式經櫃位提交的通知。

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熱線187 8088的查詢工作。諮詢中心亦處理「稅務易」支援熱線183 2011的查詢。

諮詢中心裝有連接本局一般查詢資料庫的電腦網絡，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，按市民到訪的時間先後處理他們的查詢。



諮詢中心的自動電話詢問系統設有144條電話線，每日24小時向市民提供錄音的稅務資料，和透過圖文傳真發出有關資料和表格。在辦公時間內，市民可選擇與諮詢中心職員聯絡。系統亦備有留言待覆服務及傳真詢問服務。

本局亦就市民感興趣的稅務專題印製一系列小冊子，在稅務大樓一樓供市民取閱。公眾人士亦可在本局網頁 www.ird.gov.hk 查閱一般稅務資料或下載表格。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
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%	98.9%	98.1%
非繁忙時間			
• 等候時間在10分鐘內	99%	99.9%	99.9%
櫃位查詢數目		469,472	426,591
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%	93.4%	94.2%
• 職員在4分鐘內接聽電話	95%	99.2%	99.2%
• 職員接聽電話數目		516,664	501,014
5月及6月			
• 職員在3分鐘內接聽電話	80%	89.1%	87.3%
• 職員在4分鐘內接聽電話	90%	98.6%	97%
• 職員接聽電話數目		166,982	171,272
全年			
• 平均等候時間		1.3 分鐘	1.2 分鐘
• 電話查詢數目			
- 由系統提供資料		792,473	741,949
- 由職員接聽		683,646	672,286
• 索取圖文傳真資料數目		4,303	5,726
• 利用留言服務數目		53,316	39,198

書面查詢

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。「簡單事宜」是指可直接由局內的資料庫找到答案，無須查閱有關檔案便可作答的查詢，包括詢問有關遞交報稅表事宜、申請個人入息課稅的資格、繳稅情況和索取報稅表或評稅通知書副本等。所有其他查詢均屬「技術性事宜」。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
1. 查詢 - 簡單事宜			
服務表現		達到	達到
• 在7個工作日內回覆	96%	99.9%	99.9%
• 在9個工作日內回覆	99%	99.9%	99.9%
• 回覆數目		366,731	348,412
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%	99.9%	99.9%
• 回覆數目		321,569	296,516

處理報稅表

服務簡介

本局在每年5月發出大批個別人士報稅表，而大批利得稅報稅表(公司及合夥業務)和物業稅報稅表(聯名物業)則於每年4月發出。除此之外，本局亦會因應需要不時發出報稅表。

本局會審閱納稅人提交的報稅表和進行評稅工作。大部分個案會先依照申報資料發出稅單，然後才抽查審核。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。如果納稅人未有提交報稅表，本局可以發出估計評稅。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
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%	85.4%	86.1%
- 12個月	95%	99.2%	99.2%
- 15個月	100%	100%	100%
• 由2017年4月至2018年6月發出的報稅表數目		467,061	458,466
2. 物業稅報稅表(聯名物業)			
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			
- 6個月	85%	91%	90.1%
- 9個月	96%	98.1%	97.9%
- 12個月	99.5%	99.8%	99.9%
• 由2017年4月至2018年9月發出的報稅表數目		315,640	316,208
3. 綜合報稅表			
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			
- 6個月	85%	91%	91.4%
- 9個月	96%	97%	96.9%
- 12個月	99.5%	99.8%	99.7%
• 由2017年4月至2018年9月發出的報稅表數目		5,859,139	5,784,832

向首次申報的納稅人發出報稅表

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。本局會在收到通知後3個月內發出利得稅報稅表。

薪俸稅

向本局首次申報其須課薪俸稅的通知書，一般是由僱員自己發出，或由僱主以IR56E表格申報。

收到上述通知書後，本局會：

- 就須課稅個案，向該僱員發出報稅表；
- 回覆該僱員，說明由於收到通知書的時間與本局即將發出大批報稅表的時間接近，其報稅表將會在下次大批發出報稅表時發出；
- 就無須課稅個案，回覆僱員，說明本局不會發出報稅表。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
1. 利得稅			
服務表現		達到	達到
• 在收到納稅人須課稅通知後，於3個月內回覆	98%	100%	100%
• 回覆數目		15	42
2. 薪俸稅			
無須課稅個案			
服務表現		達到	達到
• 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%	100%	100%
• 回覆數目		32	40
須課稅個案			
服務表現		達到	達到
4月至11月			
• 在收到通知書後，於3個月內發出報稅表	98%	100%	99.9%
12月至3月			
• 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		19,377	19,884

撤銷公司註冊

服務簡介

稅務局局長可按《稅務條例》第88B條，就私人公司根據《公司條例》申請撤銷該公司的註冊，發出不反對通知書。由2014年3月3日起，擔保有限公司亦可申請撤銷公司的註冊。

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

本局會在收到有效申請表和有關費用後的21個工作日內回覆申請人。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
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		128,784	101,224

儲稅券

服務簡介

納稅人可購買儲稅券作儲蓄繳稅之用。儲稅券如贖回作繳稅用途可獲付利息。

如果納稅人對評稅提出反對，他可能被要求購買面值相等於或少於受爭議稅款的儲稅券。在有關反對得直時，可就所購買的儲稅券獲付利息。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
購買及贖回儲稅券			
服務表現		達到	達到
7月至12月			
• 在9個工作日內處理	99%	100%	100%
• 交易個案數目		49,553	47,467
1月至6月			
• 在12個工作日內處理	99%	100%	100%
• 交易個案數目		119,424	134,404

評稅的反對

服務簡介

納稅人如不滿意本局所作的評稅，可在評稅通知書發出日期後一個月內，以書面向稅務局局長提出反對。

收到反對後，本局會發出確認通知書。

在審閱個案後，再發出「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、或通知了結反對個案的信件。

如反對個案不能立刻了結，本局會向納稅人發出「評稅人員決定通知書」，要求納稅人提供進一步資料、建議解決的方案、建議納稅人撤銷反對或知會納稅人該個案已交由局長作出決定。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
1. 回覆反對通知書			
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%	99.9%
• 在18個工作日內發出	99%	99.9%	99.9%
• 回覆數目		19,700	14,985
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%	99.9%	99.9%
• 回覆數目		77,696	67,146
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%	99.9%
• 獲處理個案數目		96,151	80,868

申請延緩繳納暫繳稅

服務簡介

納稅人可以根據《稅務條例》指明的理由，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，本局會向納稅人作出下列的回覆：

- 確定可獲延緩繳納的暫繳稅款額；或
- 要求提供進一步資料。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
申請延緩繳納暫繳稅			
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%	99.9%
• 回覆數目		40,417	40,841

電子方式繳稅書面收據

服務簡介

納稅人可以用電子方式、郵寄或親身交稅。目前，本局提供四種電子交稅途徑：電話、銀行自動櫃員機、電子支票和互聯網。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。以電子方式繳稅的公司、合夥業務及聯名物業業主，可獲發書面收據。以電子方式繳納薪俸稅、獨資業務利得稅、全權擁有物業的物業稅和個人入息課稅的納稅人，則可透過「稅務易」帳戶收取電子收據。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
電子方式繳稅書面收據			
服務表現		達到	達到
• 在4個工作日內發出	99%	100%	100%
• 完成個案數目		92,456	81,354

退還稅款

服務簡介

如有多繳應付稅款，本局會在收到稅款後的18個工作日內退還給納稅人。

因修訂評稅(反對或申請獲接納)而須退還的稅款，本局會在發出修訂評稅通知書後的10個工作日內作出退稅。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
1. 多繳應付稅款			
服務表現		達到	達到
• 在18個工作日內退還稅款	98%	99.9%	99.9%
• 退還稅款數目		42,306	36,876
2. 修訂評稅			
服務表現		達到	達到
• 在10個工作日內退還稅款	98%	100%	100%
• 退還稅款數目		97,026	83,372

稅務審核和調查

服務簡介

實地審核及調查科致力打擊逃稅和避稅行為，以鼓勵納稅人自願遵守《稅務條例》的各項規定。

為確定業務所填報的報稅表正確無訛，本局會進行實地視察和查閱業務的會計紀錄。稅務調查則涉及向涉嫌逃稅的納稅人進行深入調查。

為加強對納稅人的服務，提高實地審核和調查工作的透明度，本局已公布其罰款政策。市民可在本局網頁www.ird.gov.hk或透過表格傳真服務查閱。如果納稅人被評定須繳交補加稅罰款，有關補加稅評稅通知書將列明罰款額的計算方法。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
實地審核和稅務調查			
服務表現		達到	達到
在下列時間內完成審核或調查：			
• 6個月	60%	83.2%	82.4%
• 1年	70%	88.5%	87.2%
• 2年	80%	92.6%	92.5%
• 3年	90%	95%	95.1%
• 完成個案數目		1,802	1,804

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。

根據《印花稅條例》，集團公司之間轉讓物業或香港證券，可獲豁免繳付印花稅。申請這項豁免須以法定聲明的形式向印花稅署提出。申請人可獲書面通知申請的結果。

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。納稅人可經互聯網，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。納稅人可在繳付印花稅後，自行列印印花證明書。

The screenshot shows the GovHK website interface for the 'Stamping of Property Documents' service. The page title is '為物業文件加蓋印花' (Stamping of Property Documents). The main content area includes a navigation menu on the left with categories like '薪俸稅及個人入息課稅', '自僱人士課稅的利得稅', '物業稅', '提交報稅表、查詢及繳稅', '印花稅', '應課稅品', and '汽車首次登記稅'. The main text explains that the electronic stamping service was introduced in 2004 and provides a link to '立即登入電子印花服務' (Log in to the electronic stamping service). Below the text, there are sections for '身分核實方式' (Identity verification methods) and a table with columns for '客戶類別' (Client categories) and '核實方式' (Verification methods).

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
1. 透過香港政府一站通為轉讓契約、物業買賣合約及租約加蓋印花			
服務表現		達到	達到
網上方式付款			
• 即時發出印花證明書	99%	100%	100%
• 獲蓋印花文件數目		135,274	127,376
離線方式付款			
• 在2個工作日內發出印花證明書	99%	100%	100%
• 獲蓋印花文件數目		172,517	182,510
2. 轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請			
服務表現		達到	達到
• 在5個工作日內加蓋印花	98%	99.9%	99.4%
• 獲蓋印花文件數目		49,532	58,186
3. 成交單據及租約的加蓋印花申請			
服務表現		達到	達到
• 即日加蓋印花	98%	99.5%	99.6%
• 獲蓋印花文件數目		1,181,325	1,182,318
4. 豁免印花稅申請(集團公司間的轉讓)			
服務表現		達到	達到
• 在3個月內處理	85%	99.8%	99.8%
• 在12個月內處理	95%	100%	100%
• 處理的申請數目		523	530

商業登記

服務簡介

經營業務人士須在開業後的一個月內，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及徵費一併遞交。在辦妥登記後，該署會向有關業務發出有效的商業登記證。

在「一站式公司註冊及商業登記」服務下，公司只須就公司註冊及商業登記向公司註冊處提交一項申請。任何申請公司註冊的人會被視作同時申請商業登記，而毋須再另行向商業登記署申請業務登記。該一站式安排並不適用於獨資業務、合夥業務及分行登記。

任何人士經繳交規定的費用後，可申請其所指定的業務在商業登記冊內資料的摘錄。

假如業務的登記資料有所變更，經營業務人士須在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內。在「一站式通知」服務下，公司不須就以下公司資料的變更另行通知商業登記署：

本地公司

- 公司名稱
- 註冊辦事處地址

非香港公司

- 法人名稱
- 在香港的主要營業地點的地址
- 獲授權代表的名稱及地址

公司註冊處會就以上公司資料變更的通知書或申報表，按《公司條例》登記或記錄後，將該等資料傳送予本局。

公司可經公司註冊處「註冊易」的一站式電子服務，申報變更註冊辦事處地址的同時，選擇要求公司註冊處代通知本局，公司按《商業登記條例》登記的業務地址已在電子表格NR1所述的生效日期起，變更為該表格上的新註冊辦事處地址。這項服務可讓公司一次過變更其註冊辦事處地址及業務地址。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
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%	99.9%	99.9%
• 發出新證數目		39,579	39,256
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		3,152	3,445
發出新證總數		42,731	42,701
2. 商業登記冊內資料的摘錄的核證本			
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		206,656	212,997
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%	99.7%	99.9%
• 更改商業登記資料數目		443,868	391,299
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%	99.1%	99.6%
• 更改商業登記資料數目		148,636	120,122
更改商業登記資料總數		592,504	511,421

* 不包括由公司註冊處發出的新證。

不包括以批量形式經櫃位提交的通知。

「稅務易」帳戶

服務簡介

市民可隨時開立「稅務易」帳戶。一經登入帳戶，除可在網上報稅外，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電子提示信息、繳稅後收到電子收據、檢視其報稅表、評稅和繳稅的稅務狀況等。



納稅人開立「稅務易」帳戶時須輸入啟動密碼。他可透過「稅務易」申請啟動密碼。本局會在隨後兩個工作天內發出。收到啟動密碼通知書後，納稅人可登入「稅務易」進行簡單的登記程序，設定自己的「稅務易」通行密碼。如納稅人忘記他的「稅務易」通行密碼且沒有在「稅務易」帳戶登記密碼提示，他需要申請新的通行密碼，有關申請可透過「稅務易」提出。「稅務易」用戶經登記「我的政府一站通」服務，並連結其「稅務易」帳戶後，便可透過「我的政府一站通」直接使用「稅務易」服務。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
1. 發出啟動密碼通知書			
服務表現		達到	達到
• 透過香港政府一站通提交的申請			
- 在2個工作日內發出	98%	100%	100%
• 發出啟動密碼通知書數目		185,551	169,992
2. 向以電子方式繳稅者發出電子收據			
服務表現		達到	達到
• 在2個工作日內發出	99%	100%	100%
• 發出電子收據數目		835,519	770,335

投訴及嘉許

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——

電話：2594 5000
 地址：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
 傳真：2802 7625，或
 電郵：taxinfo@ird.gov.hk

若納稅人認為投訴未獲適當的處理或須進一步覆查，請以下列方式致函本局投訴聯絡主任——

郵寄：香港郵政總局郵箱11234號
 傳真：2802 7625，或
 電郵：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7個工作日內發出初步回覆，並在15個工作日內作出書面回覆。

截至2019年3月31日止12個月的服務表現

	服務水平	成績	
		2018-19	2017-18
處理投訴個案			
服務表現		達到	達到
• 在7個工作日內作出初步回覆	99%	99.6%	100%
• 在15個工作日內作出實質回覆	99%	100%	100%
• 投訴個案數目		256	255

投訴個案分類	數目	%
• 利得稅(公司及合夥業務)	22	9%
• 利得稅(獨資業務)、薪俸稅、物業稅及個人入息課稅	138	54%
• 收稅、商業登記及印花稅	73	28%
• 實地審核及稅務調查	6	2%
• 一般查詢及上訴	17	7%
合計	256	100%

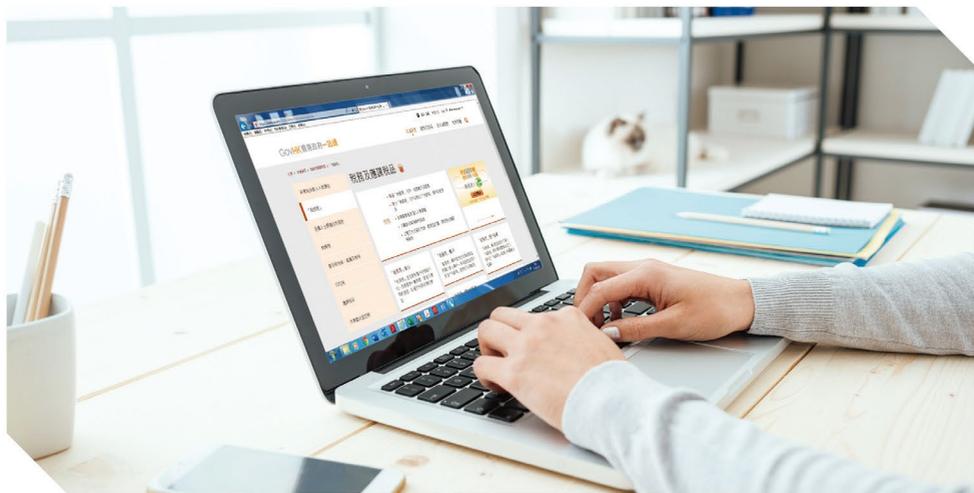
調查結果	數目	%
• 成立	22	9%
• 部分成立	85	33%
• 不成立	149	58%
合計	256	100%

	成績	
	2018-19	2017-18
1. 向申訴專員投訴個案	22	21
2. 納稅人致本局的嘉許信	239	185

稅務教育及資料

本局深信推動稅務教育，能促進納稅人和僱主自願遵守稅務規定。為協助納稅人全天候接觸本局資訊，本局已將跟納稅人息息相關的項目上載本局網頁www.ird.gov.hk。其中包括一系列的《稅務條例釋義及執行指引》、稅務代表專欄和電子稅務講座。《稅務條例釋義及執行指引》列出本局對《稅務條例》施行的觀點和履行評稅職務的慣常做法，使市民了解本局的觀點和運作。稅務代表專欄和電子稅務講座為稅務代表、僱主、業主和個別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，本局把他們常遇到的問題和有關答案上載，並定期加強及更新有關內容。

本局亦在「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，如他們的稅務權利和責任，那些入息須要課稅，可申索的免稅額或扣除項目等。



電子報稅服務

稅務局秉承以客為本的宗旨，不斷優化電子服務。透過「稅務易」帳戶，納稅人可在網上提交個別人士報稅表、利得稅和物業稅報稅表，僱主亦可在網上提交僱主報稅表。

個別人士報稅表、利得稅和物業稅報稅表

現時網上提交個別人士報稅表的主要功能包括「預填資料」、「估計應繳薪俸稅款」、「儲存資料」和「檢視和列印」。在適用情況下，本局會將僱主所提供有關2018/19課稅年度的入息資料，預填在有關納稅人的電子報稅表「薪俸稅」部分內，令納稅人報稅時更省時方便。



本局已就2019-20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。納稅人在網上提交個別人士報稅表前，可即時計算自己應繳的稅款。

符合指明條件的法團及合夥業務的利得稅報稅表，亦可以在「稅務易」平台上以電子方式提交。網上報稅分為「填寫」和「提交」兩個步驟。稅務代表可先行在網上填妥客戶的電子報稅表，再傳送給其客戶。核對之後，有關業務的首合夥人或法團的董事、秘書或經理，須在網上登入其個人的「稅務易」帳戶簽署及提交報稅表。成功提交報稅表後，系統會即時發出確認書。

為鼓勵納稅人開立「稅務易」帳戶和經網上提交報稅表，所有使用電子報稅服務的人士，均可獲得延期報稅。提交個別人士報稅表的人士可獲自動延期一個月。提交物業稅報稅表的人士可獲自動延期兩星期。至於利得稅報稅表，除了可按其年結日期申請延期提交，若納稅人使用網上報稅，他及其稅務代表可申請或代為申請額外再延期兩星期提交報稅表。

僱主報稅表

僱主報稅表的獲授權簽署人可透過其個人的「稅務易」帳戶以在線模式填寫及提交年度僱主報稅表(BIR56A)、IR6036B及每次最多30份通知書(即IR56B/E/F/G/M表格)。

此外，僱主亦可透過新推出的網絡版IR56表格擬備工具(“擬備工具”)、稅務局IR56B軟件或已獲批准的僱主自行設計軟件擬備一個內藏不多於800份IR56B或IR56F紀錄的XML格式資料檔案，然後經混合模式及/或在線模式上載或提交至本局。

擬備工具及混合模式是於2018年11月最新推出的。僱主可指派一位人士透過混合模式把經由擬備工具所擬備的IR56B(附加/修訂/補充)或IR56F(正本/附加/修訂)資料檔案上載至稅務局。獲授權簽署人只需簽妥及交回由該系統所匯出的核對表，即可完成提交程序。

經「稅務易」於互聯網上載或提交僱主報稅表，數據傳送完整、保密、方便又快捷；更符合本局保護環境、珍惜資源的宗旨。



納稅人約章

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。

