



香港特别行政区政府
税务局

服务承诺年报

2019
2020



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

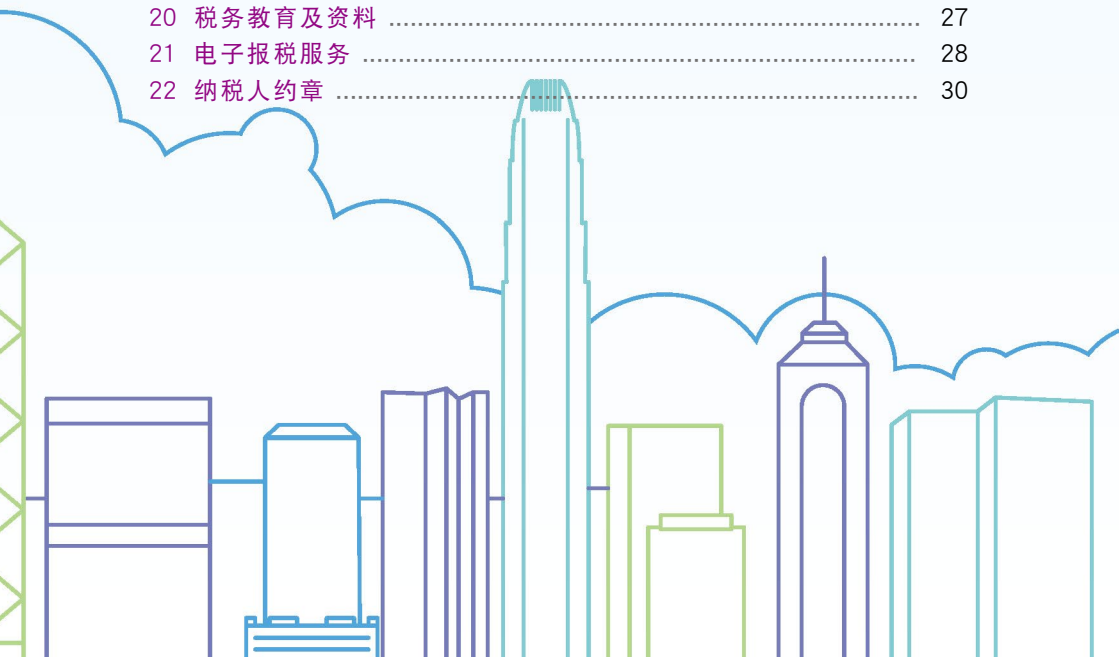
局训

治税以法 服务以诚



目录

01 局长序言	2
02 服务承诺关注委员会	3
03 服务标准研究小组	4
04 年报内容摘要	5
05 咨询服务	8
06 书面查询	10
07 处理报税表	11
08 向首次申报的纳税人发出报税表	12
09 撤销公司注册	13
10 储税券	14
11 评税的反对	15
12 申请延缓缴纳暂缴税	16
13 电子方式缴税书面收据	17
14 退还税款	18
15 税务审核和调查	19
16 文件加盖印花	20
17 商业登记	22
18 「税务易」帐户	24
19 投诉及嘉许	25
20 税务教育及资料	27
21 电子报税服务	28
22 纳税人约章	30



局长序言



在截至2020年3月31日止的一年内，税务局大部分的服务承诺项目仍然能达标，有部分项目更超越承诺的服务水平，成绩令人满意。

受过去一年充满挑战和变数。2019冠状病毒疫情对本局在服务承诺方面的工作构成很大的压力。本局最后取得满意的成绩，是局内同事群策群力，齐心服务市民的成果。为嘉许前线职员的服务精神，设置了45个「杰出服务市民奖」给最获市民推许的职员。

本局一直致力提供高效率和以客为本的服务，以协助纳税人履行税务责任。我们一直利用电子服务及先进资讯科技去提升服务质素。透过「税务易」帐户，纳税人除可在网上提交个别人士、利得税和物业税报税表，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。雇主亦可透过「税务易」在网上提交雇主报税表／通知书。本局同时提供网络版的「IR56表格拟备工具」以协助雇主拟备IR56B或IR56F资料档案，然后以「在线模式」或「混合模式」在网上提交该资料档案。在2019年12月，本局已优化电子印花服务，将电子服务扩大至与香港证券交易有关的文书，在收到申请及印花税款项后，系统会以电子方式发出印花证明书，而加盖印花程序亦告完成。

本局会继续为市民提供高效的服务。同时，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，使本局的服务精益求精。

税务局局长**黄权辉**

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。2019-20年内，委员曾探访本局，了解多个服务项目的工作程序，包括向商业登记、申请延缓缴纳暂缴税及书面查询。委员并听取分科同事对服务承诺的意见。

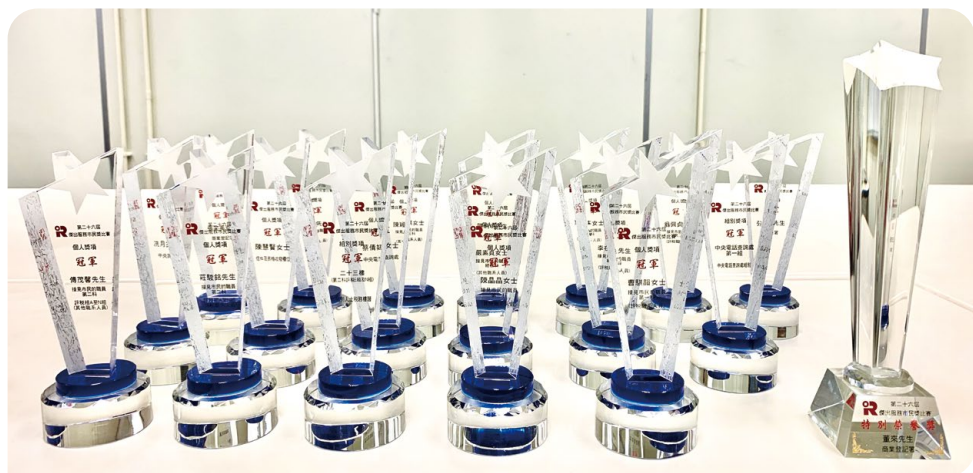
委员会的成员包括执业律师、会计师、学术界和公共关系等专业人士，有广泛的代表性。2019-20年度的委员芳名如下：

谭大鹏先生（主席）	冯培漳先生	沈施加美女士
陈国荣博士	何健伟先生	黄伟华先生
陈丽芬女士	林冠仪女士	叶惠芬女士
陈瑞娟女士	罗君美女士	刘佩儿女士（秘书）
张宏毅先生	罗广就先生	
蔡泽华先生	李家祥博士	

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，2019-20年度的成员如下：

谭大鹏先生（主席）	谭伟强先生
陈顺薇女士	刘佩儿女士
陈慧仪女士	梁佩英女士
蔡智宜女士	梁苏妹女士
邓庆群女士	陈恩慈女士（秘书）
张美芬女士	



年报内容摘要

在2019-20年度，本局大部分的服务承诺项目都能达标。

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2019-20	2018-19
1. 柜位查询			
• 在10分钟内处理（繁忙时间）	95%	96.3%	98.9%
2. 电话查询			
• 在3分钟内接听（繁忙时间）	80%	83.2%	89.1%
3. 书面查询 - 简单事宜			
• 在7个工作日内回复	96%	99.5%	99.9%
4. 书面查询 - 技术性事宜			
• 在21个工作日内回复	98%	99.4%	99.9%
5. 处理报税表			
利得税报税表			
• 在9个月内作出评税	80%	79.6%	85.4%
物业税报税表			
• 在9个月内作出评税	96%	98.5%	98.1%
综合报税表			
• 在9个月内作出评税	96%	82.2%	97%
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%	100%	100%
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%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2019-20	2018-19
9. 回复反对通知书			
• 在18个工作日内处理（繁忙期间）	98%	92.4%	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%	82.6%	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%	90.1%	99.9%
14. 因修订评税而退还税款			
• 在10个工作日内退还	98%	99.8%	100%
15. 税务审核和调查			
• 在2年内完成	80%	88.2%	92.6%
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%	97.7%	99.9%
18. 成交单据及租约的加盖印花申请			
• 即日加盖印花	98%	99.5%	99.5%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2019-20	2018-19
19. 豁免印花税申请（集团公司间的转让）			
• 在3个月内处理	85%	92.5%	99.8%
20. 新商业登记证*			
经柜位处理的申请			
• 在30分钟内发出	99%	100%	99.9%
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%	100%	99.7%
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%	96.7%	99.1%
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%	99%	99.6%
• 在15个工作日内作出实质回复	99%	98.1%	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。

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。咨询中心亦处理「税务易」支援热线183 2011的查询。

咨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，市民可选择与咨询中心职员联络。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2020年3月31日止12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2019-20	2018-19
1. 柜位查询				
服务表现				
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%	96.3%	98.9%	
非繁忙时间				
• 等候时间在10分钟内	99%	99.8%	99.9%	
柜位查询数目		444,113	469,472	
2. 电话查询				
服务表现				
7月至4月				
• 职员在3分钟内接听电话	90%	92.4%	93.4%	
• 职员在4分钟内接听电话	95%	98.3%	99.2%	
• 职员接听电话数目		422,130	516,664	
5月及6月				
• 职员在3分钟内接听电话	80%	83.2%	89.1%	
• 职员在4分钟内接听电话	90%	96.5%	98.6%	
• 职员接听电话数目		145,791	166,982	
全年				
• 平均等候时间		1.4 分钟	1.3 分钟	
• 电话查询数目				
- 由系统提供资料		1,158,198	792,473	
- 由职员接听		567,921	683,646	
• 索取图文传真资料数目		7,896	4,303	
• 利用留言服务数目		64,822	53,316	

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
1. 查询 - 简单事宜			
服务表现			
• 在7个工作日内回复	96%	99.5%	99.9%
• 在9个工作日内回复	99%	99.7%	99.9%
• 回复数目		393,735	366,731
2. 查询 - 技术性事宜			
服务表现			
• 在21个工作日内回复	98%	99.4%	99.9%
• 在42个工作日内回复	99%	99.9%	99.9%
• 回复数目		301,501	321,569

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2020年3月31日止12个月的服务表现

		服务水平		成绩	
				2019-20	2018-19
1. 利得税报税表（公司及合伙业务）					
服务表现					
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间					
- 9个月	80%		79.6%		85.4%
- 12个月	95%		99%		99.2%
- 15个月	100%		100%		100%
• 由2018年4月至2019年6月发出的报税表数目			494,780		467,061
2. 物业税报税表（联名物业）					
服务表现					
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间					
- 6个月	85%		92%		91%
- 9个月	96%		98.5%		98.1%
- 12个月	99.5%		99.9%		99.8%
• 由2018年4月至2019年9月发出的报税表数目			311,537		315,640
3. 综合报税表					
服务表现					
• 由发出报税表日期起计，作出评税所需时间					
- 6个月	85%		51%		91%
- 9个月	96%		82.2%		97%
- 12个月	99.5%		99.8%		99.8%
• 由2018年4月至2019年9月发出的报税表数目			5,987,817		5,859,139

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
1. 利得税			
服务表现			
· 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		10	15
2. 薪俸税			
无须课税个案			
服务表现			
· 在收到雇员有关其聘用的通知书后，于21个工作日日内回复	98%	100%	100%
· 回复数目		14	32
须课税个案			
服务表现			
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		21,680	19,377

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
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			
• 在21个工作日内处理	98%	100%	100%
• 处理个案数目		103,082	128,784

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或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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
购买及赎回储税券			
服务表现			
7月至12月			
• 在9个工作日内处理	99%	100%	100%
• 交易个案数目		45,438	49,553
1月至6月			
• 在12个工作日内处理	99%	100%	100%
• 交易个案数目		116,261	119,424

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2020年3月31日止12个月的服务表现

		服务水平	成绩	
			2019-20	2018-19
1. 回复反对通知书				
服务表现				
5月至8月				
• 在12个工作日内发出	98%	99.6%	99.9%	
• 在18个工作日内发出	99%	99.9%	99.9%	
• 回复数目		16,282	19,700	
9月至4月				
• 在18个工作日内发出	98%	92.4%	99.9%	
• 在24个工作日内发出	99%	94.9%	99.9%	
• 回复数目		39,698	77,696	
2. 处理反对个案				
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		58,696	96,151	

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
申请延缓缴纳暂缴税			
服务表现			
• 在12个工作日内回复	98%	82.6%	99.9%
• 在18个工作日内回复	99%	96.5%	100%
• 回复数目		56,271	40,417

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
电子方式缴税书面收据			
服务表现			
• 在4个工作日内发出	99%	100%	100%
• 完成个案数目		123,436	92,456

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
1. 多缴应付税款			
服务表现			
• 在18个工作日内退还税款	98%	90.1%	99.9%
• 退还税款数目		27,979	42,306
2. 修订评税			
服务表现			
• 在10个工作日内退还税款	98%	99.8%	100%
• 退还税款数目		68,392	97,026

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
实地审核和税务调查			
服务表现			
在下列时间内完成审核或调查：			
• 6个月	60%	78.8%	83.2%
• 1年	70%	84.9%	88.5%
• 2年	80%	88.2%	92.6%
• 3年	90%	91.7%	95%
• 完成个案数目		1,716	1,802

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、租约、香港证券成交单据及转让书加盖印花。纳税人可在缴付印花税后，自行列印印花证明书。



截至2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
1. 透过香港政府一站通为转让契约、物业买卖合约及租约加盖印花			
服务表现			
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		135,873	135,274
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		159,057	172,517
2. 转让契约及物业买卖合约的加盖印花申请			
服务表现			
• 在5个工作日内加盖印花	98%	97.7%	99.9%
• 获盖印花文件数目		41,412	49,532
3. 成交单据及租约的加盖印花申请			
服务表现			
• 即日加盖印花	98%	99.5%	99.5%
• 获盖印花文件数目		1,075,706	1,181,325
4. 豁免印花税申请（集团公司间的转让）			
服务表现			
• 在3个月内处理	85%	92.5%	99.8%
• 在12个月内处理	95%	100%	100%
• 处理的申请数目		484	523

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
1. 新证办理*			
服务表现			
经柜位处理的申请			
• 在30分钟内发出	99%	100%	99.9%
• 发出新证数目		37,285	39,579
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		3,891	3,152
发出新证总数		41,176	42,731
2. 商业登记册内资料的摘录的核证本			
服务表现			
• 在1个工作日内发出	99%	100%	100%
• 发出摘录的核证本数目		192,981	206,656
3. 更改商业登记资料			
服务表现			
经柜位处理的通知			
• 在30分钟内办妥 [#]	97%	100%	99.7%
• 更改商业登记资料数目		367,245	443,868
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%	96.7%	99.1%
• 更改商业登记资料数目		134,204	148,636
更改商业登记资料总数		501,449	592,504

* 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。经柜位更改商业登记资料的即时服务于2020年2月和3月暂停，以减少聚集在商业登记署轮候的访客，以及减低2019冠状病毒病传播的风险。

「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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
1. 发出启动密码通知书			
服务表现			
• 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		205,852	185,551
2. 向以电子方式缴税者发出电子收据			
服务表现			
• 在2个工作日内发出	99%	100%	100%
• 发出电子收据数目		812,736	835,519

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

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

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2020年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2019-20	2018-19
处理投诉个案			
服务表现			
• 在7个工作日内作出初步回复	99%	99%	99.6%
• 在15个工作日内作出实质回复	99%	98.1%	100%
• 投诉个案数目		212	256

投诉个案分类	数目	%
• 利得税（公司及合伙业务）	23	11%
• 利得税（独资业务）、薪俸税、物业税及个人入息课税	121	57%
• 收税、商业登记及印花税	48	23%
• 实地审核及税务调查	5	2%
• 一般查询及上诉	15	7%
合计	212	100%

调查结果	数目	%
• 成立	9	4%
• 部分成立	69	33%
• 不成立	134	63%
合计	212	100%

	成绩	
	2019-20	2018-19
1. 向申诉专员投诉个案	21	22
2. 纳税人致本局的嘉许信	403	239

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 and 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。

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2019/20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2020-21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，须在網上登入其个人的「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

雇主报税表的获授权签署人可透过其个人的「税务易」帐户以在线模式填写及直接提交年度雇主报税表（BIR56A）、IR6036B及每次最多30份通知书（即IR56B / E / F / G / M表格）至本局。



此外，雇主亦可透过网络版IR56表格拟备工具、税务局IR56B软件或已获批准的雇主自行设计软件拟备一个内藏不多于800份IR56B或IR56F纪录的XML格式资料档案，然后经「混合模式」或「在线模式」上载或提交至本局。

以「混合模式」于网上提交IR56B或IR56F资料档案无须登入「税务易」帐户。雇主可委派一位人士把IR56B（正本 / 附加 / 修订 / 补充）或IR56F（正本 / 附加 / 修订）资料档案上载至税务局。获授权签署人只须签妥并交回BIR56A文本表格（如用作年度报税）及由该系统所汇出的核对表，即可完成提交程序。

经「税务易」于互联网上载或提交雇主报税表，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。



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。

