

服務承諾年報

1.4.2004 - 31.3.2005



全力以赴
精益求精



香港特別行政區稅務局



服務承諾年報

1.4.2004 - 31.3.2005

全力以赴

精益求精



香港特別行政區稅務局

www.ird.gov.hk

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

口號

全力以赴 精益求精

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 2005-06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 呈報遺產宣誓書 / 遺產簡易呈報表	23
20 投訴及嘉許	24
21 稅務教育及網上稅務講座	26
22 電子報稅服務	27
23 納稅人約章	28

1

局長序言

稅務局在截至2005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。在政府推行節流計劃和削減人手的情況下能有這佳績，著實令人鼓舞。

本局為提升服務水平，積極推行各種資訊科技新措施、員工激勵計劃和培訓計劃。年內，本局根據顧客所提供的意見大幅改善了電子報稅服務，並新添了「預填資料」及「預計稅款」等功能，加上給予兩星期的延期，鼓勵市民透過互聯網或電話提交個別人士報稅表。此外，本局在2004年8月推出電子印花服務，方便市民在網上申請把物業文書加蓋印花，無須親臨稅務局辦理。如市民選擇在網上繳稅，更可即時完成加蓋印花手續。辦理租約加蓋印花的人士，亦可同時在網上遞交差餉物業估價署的有關法定表格。另一項網上新增服務，是市民可選擇在網上申請和即時收取商業登記冊資料的電子摘錄，無須等候本局郵寄有關資料。我們喜見愈來愈多市民選用上述各種電子化服務，驅使我們精益求精。

我們深明培養和加強員工的服務精神，以及對部門產生歸屬感的重要性，所以致力簡化運作程序和提供各種協助員工提升工作效率的工具。同時我們安排多元化的康樂和文娛活動，減輕他們的工作壓力和增進同事間的感情。最重要的是為員工提供適當的培訓，使他們無懼挑戰。事實上，對於同事能夠為實踐本局的使命而給予堅定不移的支持，對納稅人待之以禮，並提供有實效的服務，本人引以為榮。



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。委員亦曾探訪本局的商業登記署、諮詢中心及文件處理中心，聽取前線同事對服務承諾的意見。

委員會成員包括執業稅務代表、專業及學界人士，以確保足夠的代表性。是年度成員之芳名如下：

陸乃文先生（主席）

陳瑞盛先生

蔡澤華先生

賀雅德先生

何健偉先生

林冠儀女士

羅廣就先生

梁健寧先生

李家祥博士

雷添良先生

何歷奇先生

孫佩儀女士

戴希遠先生

徐林倩麗教授

王青平先生

游敏華小姐（秘書）



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：

陸乃文先生（主席）

朱曾憲娥女士

何曼莉女士

黎池麗明女士

劉明心女士

劉佩兒小姐

謝煥屏小姐

謝汝強先生

黃繼強先生

游敏華小姐

何慧怡女士（秘書）



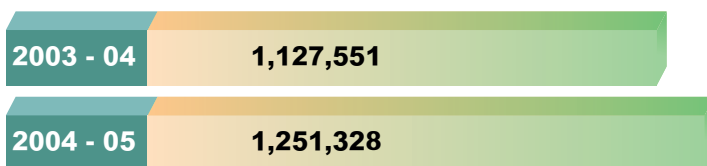
4 年報內容摘要

在2004至2005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。

以電子方式繳稅的趨勢

納稅人以電子方式繳稅（包括電話、銀行自動櫃員機及互聯網）的次數，持續錄得理想的升幅。電子付款的數目較上一年度增加123,777次或11%。

個案數目



服務項目	服務水平	實際成績	
		2004 - 05	2003 - 04
1 櫃位查詢			
- 於10分鐘內處理（繁忙時間）	95%	98.9%	98%
2 電話查詢			
- 於3分鐘內接聽（繁忙期間）	80%	83.7%	83.2%
3 書面查詢 - 簡單事宜			
- 於10個工作日內回覆	99%	100%	100%
4 書面查詢 - 技術性事宜			
- 於25個工作日內回覆	98%	99.9%	99.8%
5 處理報稅表			
利得稅報稅表			
- 於9個月內作出評稅	80%	87.4%	87%
物業稅報稅表			
- 於9個月內作出評稅	96%	98.7%	99.1%
綜合報稅表			
- 於9個月內作出評稅	96%	99%	98.8%

	服務項目	服務水平	實際成績	
			2004 - 05	2003 - 04
6	向首次申報的納稅人發出報稅表			
	利得稅			
	- 於3個月內發出	98%	100%	100%
	薪俸稅			
	- 於5個月內發出	98%	100%	99.7%
7	要求發出不反對撤銷公司註冊通知書			
	- 於25個工作日內處理	98%	100%	100%
8	購買及贖回儲稅券			
	- 於14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			
	- 於21個工作日內處理（繁忙期間）	98%	99.8%	99.6%
10	處理反對個案			
	- 於4個月內獲得處理	98%	99.9%	99.8%
11	申請延緩繳納暫繳稅			
	- 於14個工作日內獲得處理	98%	100%	99.8%
12	對電子方式繳稅者發出收據			
	- 於7個工作日內發出	98%	100%	100%
13	退還多繳的稅款			
	- 於25個工作日內退還	98%	99.8%	99.8%
14	因修訂評稅而退還稅款			
	- 於25個工作日內退還	98%	100%	100%
15	稅務審核和調查			
	- 於2年內完成	80%	88.3%	87.3%

	服務項目	服務水平	實際成績	
			2004 - 05	2003 - 04
16	轉讓契約及物業買賣合約 - 於6個工作日內加蓋印花	98%	99.4%	100%
17	申請延遲繳付住宅樓宇買賣合約印花 - 於6個工作日內處理	98%	99.9%	100%
18	成交單據及租約 - 即日加蓋印花	98%	99.9%	100%
19	豁免申請 (集團公司間的轉讓) - 於3個月內處理	80%	93.3%	92.7%
20	新商業登記證 經櫃位處理的申請 - 於30分鐘內發出 經郵遞或公共服務電子化計劃的申請 - 於2個工作日內發出	99%	100%	100%
21	商業登記冊摘錄 - 於2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 - 於30分鐘內辦妥 經郵遞的通知 - 於6個工作日內辦妥	97%	100%	100%
23	呈報遺產宣誓書 / 遺產簡易呈報表 - 須徵稅或複雜個案於3年內評審完結	90%	92.2%	88.7%

5

2005-06工作計劃

本局不斷改善服務，期望更能滿足顧客的需求。由2005年4月起，我們在網上報稅服務新增了多項功能，包括「預填資料」及「預計稅款」。本局亦會繼續收集網上報稅用戶的意見，力求改進。在提高稅務局工作的透明度方面，我們會不斷更新《稅務條例釋義及執行指引》，使市民及稅務執業人士更明白稅局對某些稅務問題的看法。

為不斷求進，本局在2005年4月起改善了4項服務水平。詳情如下：

	新訂指標	原有指標
1 印花稅 在3個月內處理豁免申請 (集團公司間的轉讓)	85%	80%
2 商業登記 發出商業登記冊摘錄的核證本	下個工作日	2個工作日
3 商業登記 更改商業登記資料	經郵遞或透過公共 服務電子化計劃通知	經郵遞通知
4 呈報遺產宣誓書 / 遺產簡易呈報表 豁免及簡單個案 (涉及物業、私人公司股份或業務權益) - 發出評稅證明書或豁免證明書	3個月	6個月

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所需的服務。此外，該中心派駐一隊專業人員，就個別緊急個案為市民提供快捷方便的服務。

諮詢中心的自動電話詢問系統設有120條電話線。市民既可在辦公時間與中心職員聯絡，更可每日24小時聆聽稅務資料，並可透過圖文傳真方式收取有關資料和表格。系統備有留言待覆服務，查詢熱線是 187 8088。

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，亦可在互聯網（網址：www.ird.gov.hk）查閱稅務資料或下載表格。



截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平		成績	
				2004 - 05	2003 - 04
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4時30分)				
	• 等候時間在10分鐘內	95%		98.9%	98%
	非繁忙時間				
	• 等候時間在10分鐘內	99%		100%	99.9%
	櫃位查詢數目			394,968	404,133
2	電話查詢				
	服務表現			達到	達到
	7月至4月				
	• 職員於3分鐘內接聽電話	90%		97.7%	94.7%
	• 職員於4分鐘內接聽電話	95%		99.8%	99.3%
	• 職員接聽電話數目			513,523	539,196
	5月及6月				
	• 職員於3分鐘內接聽電話	80%		83.7%	83.2%
	• 職員於4分鐘內接聽電話	90%		98.4%	98.1%
	• 職員接聽電話數目			172,085	172,813
	全年				
	• 平均等候時間			1分鐘	1.2分鐘
	• 電話查詢數目				
	- 由系統提供資料			655,626	721,036
	- 由職員接聽			685,608	712,009
• 索取圖文傳真資料數目			12,905	16,613	
• 利用留言服務的數目			62,552	71,993	

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%

7

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。通常「簡單事宜」的查詢是可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2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
1	查詢 - 簡單事宜			
	服務表現		達到	達到
	• 於10個工作日內回覆	99%	100%	100%
	• 回覆數目		206,032	224,347
2	查詢 - 技術性事宜			
	服務表現		達到	達到
	• 於25個工作日內回覆	98%	99.9%	99.8%
	• 於50個工作日內回覆	99%	100%	100%
	• 回覆數目		238,167	255,435

8

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（公司或合夥業務）及物業稅報稅表（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。我們會多數先依照申報資料發出稅單，然後才抽查審核個案。至於其他個案，我們或會在未作出評稅前向納稅人要求更多資料。如果納稅人逾期遞交報稅表，本局可以估計所賺溢利或入息。

截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
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%	87.4%	87%
	- 12個月	95%	99.2%	99.3%
	- 15個月	100%	100%	100%
• 由2003年4月至2004年6月間 所發出的報稅表數目		342,610	347,067	
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	80%	91.6%	93.2%
	- 9個月	96%	98.7%	99.1%
	- 12個月	100%	99.9%	99.8%
• 由2003年4月至2004年9月間 所發出的報稅表數目		290,073	397,985	
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	80%	93.8%	93.9%
	- 9個月	96%	99%	98.8%
	- 12個月	100%	99.9%	99.7%
• 由2003年4月至2004年9月間 所發出的報稅表數目		4,139,469	4,251,598	

9

向首次申報的納稅人發出報稅表

服務簡介

利得稅

新的業務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.56E) 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2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
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		124	215
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25個工作日內回覆	98%	100%	100%
	• 回覆數目		1	67
	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%	100%
	12月至3月			
• 在收到通知書後，於5個月內發出報稅表	98%	100%	99.7%	
• 發出報稅表數目		9,807	5,961	

10

撤銷公司註冊

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112章）第88B條，對撤銷私人公司註冊的申請，可發出書面通知不反對撤銷該公司的註冊。

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書。否則，局長會發出通知書，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，申請人可填妥通知書的下方部分，呈交稅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25個工作日內收到稅局通知。

截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
1	處理要求發出不反對撤銷公司註冊通知書的申請		2004 - 05	2003 - 04
	<i>服務表現</i>		達到	達到
	• 於25個工作日內處理	98%	100%	100%
	• 處理個案數目		28,311	29,599



11

儲稅券

服務簡介

納稅人可購買儲稅券作儲蓄繳稅之用。此外，如果納稅人對評稅提出反對，亦有可能被要求購買面值相等於或低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，可獲付利息。

截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
1	購買及贖回儲稅券		2004 - 05	2003 - 04
	服務表現		達到	達到
	7月至12月			
	• 於10個工作日內獲得處理	98%	100%	100%
	• 交易個案數目		47,093	144,882
	1月至6月			
• 於14個工作日內獲得處理	98%	100%	100%	
• 交易個案數目		115,118	103,278	



12 反對通知書

服務簡介

納稅人如不滿本局所作的評稅可行使反對權利，於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，
- 建議納稅人取消反對，或
- 知會納稅人該個案交由局長作出決定。

截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
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			
	• 於14個工作日內發出	98%	99.7%	99.8%
	• 於21個工作日內發出	99%	99.9%	100%
	• 覆函數目		15,522	11,467
	9月至4月			
	• 於21個工作日內發出	98%	99.8%	99.6%
	• 於28個工作日內發出	99%	99.9%	99.9%
	• 覆函數目		56,629	59,616
2	處理反對個案			
	服務表現		達到	達到
	• 於4個月內獲得處理	98%	99.9%	99.8%
	• 獲處理個案數目		72,087	68,225

13

申請延緩繳稅

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2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
1	申請延緩繳稅			
	服務表現		達到	達到
	• 於14個工作日內回覆	98%	100%	99.8%
	• 於21個工作日內回覆	99%	100%	100%
	• 回覆數目		44,317	50,082



14

電子方式繳稅收據

服務簡介

納稅人可以用電子、郵寄或親臨等方式交稅。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，既為納稅人帶來一個安全又方便的付款方法，亦有助本局提高成本效益。因應大部分電子付款用戶的要求，本局會就每一宗電子收款發出正式收據。

截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
1	電子方式繳稅收據		2004 - 05	2003 - 04
	服務表現		達到	達到
	7月至11月			
	• 於4個工作日內發出	98%	100%	100%
	12月至6月			
• 於7個工作日內發出	98%	100%	100%	
• 完成個案數目		1,251,328	1,127,551	



15 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25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25個工作日內作出退稅。

截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
1	多繳應付稅款			
	服務表現		達到	達到
	• 於25個工作日內退還稅款	98%	99.8%	99.8%
	• 退還稅款數目		27,638	28,489
2	修訂評稅			
	服務表現		達到	達到
	• 於25個工作日內退還稅款	98%	100%	100%
	• 退還稅款數目		54,537	51,490



16

稅務審核及調查

服務簡介

實地審核及調查科專責鼓勵納稅人自願遵守《稅務條例》和打擊逃稅行為。

實地審核是指審核有關利得稅、薪俸稅及物業稅個案，以確保所填報的報稅表是正確無訛的，而稅務調查是指深入調查涉嫌逃稅的個案。

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及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所推行的罰款政策。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計算方法。



截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
1	實地審核及稅務調查			
	服務表現		達到	達到
	於下列時間內完成審核或調查:			
	• 6 個月	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%
• 完成個案數目		1,863	1,863	

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、香港證券成交單據、轉讓書及租約等）進行審核和評稅的工作。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。

由2004年8月起，納稅人可透過「公共服務電子化計劃」，經互聯網為物業轉讓契約、買賣合約及租約加蓋印花。



截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

服務水平		成績	
		2004 - 05	2003 - 04
1	轉讓契約及物業買賣合約		
	服務表現	達到	達到
	<ul style="list-style-type: none"> 於6個工作日內加蓋印花 98% 獲蓋印花文件數目 	99.4%	100%
		244,148	233,195
2	處理延遲繳付住宅樓宇買賣合約印花稅申請		
	服務表現	達到	達到
	<ul style="list-style-type: none"> 於6個工作日內處理 98% 申請個案數目 	99.9%	100%
		33,609	14,807
3	成交單據及租約		
	服務表現	達到	達到
	<ul style="list-style-type: none"> 即日加蓋印花 98% 獲蓋印花文件數目 	99.9%	100%
		896,162	903,338
4	豁免申請（集團公司間的轉讓）		
	服務表現	達到	達到
	<ul style="list-style-type: none"> 於3個月內處理 80% 於12個月內處理 90% 處理的申請數目 	93.3%	92.7%
		100%	98.3%
		550	654

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，向商業登記署申請將該業務登記。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2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
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		114,600	100,019
2	商業登記冊摘錄			
	服務表現		達到	達到
	• 於2個工作日內發出	99%	100%	100%
	• 發出摘錄數目		210,719	201,878
	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%	100%	100%
更改商業登記證數目			92,908	80,611
• 經郵遞的通知在6個工作日內辦妥		99%	100%	100%
更改商業登記證數目		68,716	82,132	
• 更改商業登記證總數		161,624	162,743	

19

呈報遺產宣誓書 / 遺產簡易呈報表

服務簡介

任何人士向法院申請遺產承辦書以管理一名已故人士的遺產，須先在遺產稅署辦妥遺產稅事宜。他/她須填寫及遞交遺產申報誓章或應用於小額遺產的遺產簡易呈報表。遺產稅署在評審和核實後，會發出遺產稅評稅證明書或遺產稅豁免證明書。處理時間按每宗個案的複雜程度而有所不同。



截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		服務水平	成績	
			2004 - 05	2003 - 04
1	豁免及簡單個案			
	不涉及物業、私人公司股份或業務權益			
	服務表現		達到	達到
	<ul style="list-style-type: none"> • 於6個星期內發出評稅證明書或豁免證明書 98% • 獲處理個案數目 		98.9%	99.7%
			8,382	8,212
2	豁免及簡單個案			
	涉及物業、私人公司股份或業務權益			
	服務表現		達到	達到
	<ul style="list-style-type: none"> • 於下列時間內發出評稅證明書或豁免證明書: - 6個月 85% - 12個月 99% • 獲處理個案數目 		98%	98.4%
			100%	100%
			6,791	6,497
3	須繳稅或複雜個案			
	服務表現		達到	大部分達到
	<ul style="list-style-type: none"> • 於下列時間內發出評稅證明書或豁免證明書: - 1年 55% - 2年 80% - 3年 90% • 獲處理個案數目 		63.8%	63.8%
			86.9%	81%
			92.2%	88.7%
			730	938

服務簡介

如果納稅人對本局的服務有任何不滿，可聯絡投訴主任：

- 電話 2594 5000
- 地址 香港灣仔告士打道5號稅務大樓37樓
- 郵箱 香港郵政總局郵箱11234號
- 傳真 2802 7625，或
- 電子郵件 taxinfo@ird.gov.hk

如所需資料已存於本局的資料庫，投訴可獲即時處理。在其他情況下，本局會在收到投訴後的18個工作日內作出書面回覆，並於10個工作日內發出初步回覆。

截至2005年3月31日為止的12個月的服務表現

		成績	
		2004 - 05	2003 - 04
1	投訴		
	• 於10個工作日內作出初步回覆	100%	99.8%
	• 於18個工作日內作出實質回覆	100%	100%
	• 投訴個案數目	404	461
	投訴個案分類	數目	%
	• 利得稅(公司及合夥業務)	11	3%
	• 利得稅(獨資經營業務)、薪俸稅、物業稅及個人入息課稅	216	53%
	• 收稅、商業登記、印花稅及遺產稅	93	23%
	• 實地審核及稅務調查	23	6%
	• 一般查詢及上訴	61	15%
	合計	404	100%
	調查結果	數目	%
	• 成立	48	12%
	• 部分成立	139	34%
	• 不成立	217	54%
	合計	404	100%

	成績	
2	2004 - 05	2003 - 04
向申訴專員投訴個案	22	20
3	163	111
納稅人致本局的嘉許信		

本局兩位職員榮獲「2004年申訴專員嘉許獎」



21

稅務教育及網上稅務講座

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。因此，本局因應納稅人的需要，增加並更新網頁的內容，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的觀點和履行評稅職務的慣常做法，使市民了解稅局的觀點和運作。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，並定期就市民查詢的共通點，加強或更新有關內容。網上推廣稅務教育助納稅人全天候接觸稅局，實在是一個非常有效的溝通渠道。



22

電子報稅服務

稅務局致力改善網上報稅服務。除了重新設計操作步驟之外，本局更於2004年4月起推出了三項新功能，包括「檢索」、「儲存/繼續」及「檢視及列印」功能。

「檢索」功能可檢索上一年度經互聯網提交的報稅表個人資料，作「預填」今年報稅表之用，藉以縮短網上報稅的時間；「儲存/繼續」功能可將已輸入的資料暫時儲存一個月，讓納稅人稍後修改和繼續填報，然後經互聯網提交；「檢視及列印」功能可供納稅人隨時在網上檢視和列印最近兩年內經互聯網提交的報稅表資料。上述新增功能能令網上報稅更簡單方便。



網上報稅 簡單快捷
Internet Filing Fast & Easy. More Benefits to You

- 預填報稅表資料
 Pre-filling of return data
- 估計應繳稅款
 Computation of estimated relative tax payable
- 額外兩星期提交限期
 2-week extension of time for filing
- 暫存未提交的報稅表資料，
 可於一星期內完成剩下部分
 Saving of partially completed returns for further completion within 1 month
- 如無年報限期內申報
 Marking of your electronic return data anytime during the 2-year retention period

網上報稅服務詳列於人士服務處及稅務局網站。
 詳情請參閱報稅表附上的資料夾。
 Use Internet Filing for Tax Return - Individuals and Property Tax Returns.
 For details, please read the information folder sent with your return.

多語言服務，專人
 For assistance, call www.ird.gov.hk

自2004年4月1日起正式上線服務。可查詢詳情請電報稅局或親臨稅務局查詢。
 詳情請親臨本局查詢 www.ird.gov.hk 或親電熱線 187 8011

Please refer to IRD's website www.ird.gov.hk or contact IRD's enquiry hotline at 187 8011 for details.

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

23

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. 誠實實實

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