

服务承诺年报 2023-24

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 / 有限合伙基金注册	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	25
19	居民身分证明书	26
20	投诉及嘉许	27
21	税务教育及资料	29
22	电子报税服务	30
23	纳税人约章	32

1 局长序言

本人欣然报告，在截至 2024 年 3 月 31 日止的一年内，税务局所有的服务承诺项目（包括本年内新增处理居民身份证项目的项目）实质上均能达标，有多个项目更超越承诺的服务水平，成绩令人鼓舞。我衷心感谢同事们精益求精、服务以诚的精神和态度。

我们一直利用电子服务及先进资讯科技提升服务质素，致力为纳税人提供高效率和以客为本的服务。透过「税务易」帐户，纳税人除可在网上提交报税表，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、在网上随时检视其报税表、评税和缴税的税务状况等。本局现正更新电子服务的平台，期望未来能为纳税人提供更优质的服务。



在过去一年，本局推出经优化的利得税电子报税服务，让纳税人可以电子方式提交利得税报税表，并连同符合特定格式的佐证文件一并提交。在商业登记服务方面，本局与公司注册处携手推出有限合伙基金注册的同步商业登记申请。

为便利雇主透过「税务易」在网上提交雇主报税表及通知书，本局正在提升 IR56 表格拟备工具，以涵盖所有通知书表格 IR56B/E/F/G/M，雇主更可提早于每年 3 月 1 日起使用该工具来为年度申报编制 IR56B 资料档案。

我十分感谢纳税人对本局的认同、支持和鼓励，亦多谢服务承诺关注委员会各委员对本局服务的宝贵意见和提议。我们必定会继续努力，为市民提供高效的服务。

税务局局长谭大鹏

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。

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。2023-24 年内，委员曾探访本局，了解多个服务项目的工作程序，包括购买及赎回储值税券、向以电子方式缴税者发出收据、退还税款及处理反对评税通知书。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、会计师和学术界等专业人士，有广泛的代表性。2023-24 年度的委员芳名如下：

梁建华先生（主席）	罗君美女士
陈国荣博士	罗广就先生
陈丽芬女士	李家祥博士
陈瑞娟女士	黄伟华先生
张宏毅先生	刘健女士
蔡泽华先生	刘佩儿女士（秘书）
何健伟先生	



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，并策划改善各项服务。服务标准研究小组辖下的委员会负责筹备及推行一年一度的「杰出服务市民奖」比赛。小组由来自不同科及组别的同事组成，2023-24 年度的成员如下：

梁建华先生（主席）	罗友鸿先生
黄佩琪女士	刘佩儿女士
陶绮雯女士	刘妙怡女士
陈月珍女士	黄妙英女士
周建荣先生	陈婷婷女士（秘书）
刘慧心女士	



4 年报内容摘要

在 2023-24 年度，本局所有的服务承诺项目都能达标。

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2023-24	2022-23
1 柜台查询			
• 在10分钟内处理（繁忙时间）	95%	99.2%	98.0%
2 电话查询			
• 在3分钟内接听（繁忙期间）	80%	86.9%	89.6%
3 书面查询 – 简单事宜			
• 在7个工作日内回复	96%	99.9%	99.9%
4 书面查询 – 技术性事宜			
• 在21个工作日内回复	98%	99.9%	99.9%
5 处理报税表			
利得税报税表			
• 在9个月内作出评税	80%	81.1%	80.9%
物业税报税表			
• 在9个月内作出评税	96%	97.9%	97.2%
综合报税表			
• 在9个月内作出评税	96%	96.9%	96.7%
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 / 有限合伙基金注册通知书			
• 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%	99.9%	99.9%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2023-24	2022-23
9 回复反对通知书			
• 在18个工作日内处理（繁忙期间）	98%	99.8%	99.8%
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%	99.9%	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%	99.9%	100%
14 因修订评税而退还税款			
• 在10个工作日内退还	98%	100%	100%
15 税务审核和调查			
• 在2年内完成	80%	88.9%	88.1%
16 透过香港政府一站通为转让契约、物业买卖合同、租约、成交单据及转让文书加盖印花			
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%	99.9%	99.9%
18 成交单据及租约的加盖印花申请			
• 即日加盖印花	98%	99.3%	99.4%
19 豁免印花税申请（集团公司间的转让）			
• 在3个月内处理	85%	99.0%	88.6%

服务项目	服务水平	实际成绩	
		2023-24	2022-23
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%	99.8%	100%
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%	99.9%	100%
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 居民身分证明书			
• 在收到填妥的申请表后的21个工作日内发出证明书或评税人员决定通知书	70%	99.1%	不适用^
26 处理投诉个案			
• 在7个工作日内作出初步回复	99%	100%	100%
• 在15个工作日内作出实质回复	99%	100%	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。

^ 此服务承诺自2023年4月1日推出。

5 咨询服务



服务简介

咨询服务处设于税务中心地下及一楼，负责处理柜位和电话热线 187 8088 的查询工作。咨询服务处亦处理「税务易」支援热线 183 2011 的查询。

咨询服务处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，咨询服务处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。

咨询服务处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，市民可选择与咨询服务处职员联络。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，在税务中心地下供市民取阅。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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
1 柜位查询			
<i>服务表现</i>			
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%	99.2%	98.0%
非繁忙时间			
• 等候时间在10分钟内	99%	99.8%	99.8%
柜位查询数目		348,523	368,599
2 电话查询			
<i>服务表现</i>			
7月至4月			
• 职员在3分钟内接听电话	90%	94.8%	93.6%
• 职员在4分钟内接听电话	95%	99.1%	98.6%
• 职员接听电话数目		388,033	428,811
5月及6月			
• 职员在3分钟内接听电话	80%	86.9%	89.6%
• 职员在4分钟内接听电话	90%	97.0%	97.1%
• 职员接听电话数目		142,969	121,140
全年			
• 平均等候时间		1.3分钟	1.2分钟
• 电话查询数目			
- 由系统提供资料		920,892	887,545
- 由职员接听		531,002	549,951
• 索取图文传真资料数目		1,905	2,154
• 利用留言服务数目		67,665	73,832

6 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
1 查询 – 简单事宜			
<i>服务表现</i>			
• 在7个工作日内回复	96%	99.9%	99.9%
• 在9个工作日内回复	99%	99.9%	99.9%
• 回复数目		477,178	432,195
2 查询 – 技术性事宜			
<i>服务表现</i>			
• 在21个工作日内回复	98%	99.9%	99.9%
• 在42个工作日内回复	99%	99.9%	99.9%
• 回复数目		566,556	356,969

7 处理报税表

服务简介

本局于 2023 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 2023 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
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%	81.1%	80.9%
- 12个月	95%	98.8%	98.7%
- 15个月	100%	100%	100%
• 由2022年4月至2023年6月发出的报税表数目		531,351	527,591
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%	92.0%	89.9%
- 9个月	96%	97.9%	97.2%
- 12个月	99.5%	99.7%	99.7%
• 由2022年4月至2023年9月发出的报税表数目		274,974	283,191
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%	91.2%	91.4%
- 9个月	96%	96.9%	96.7%
- 12个月	99.5%	99.6%	99.6%
• 由2022年4月至2023年9月发出的报税表数目		5,406,260	5,552,221

8 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
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		103	160
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个工作日内回复	98%	100%	100%
• 回复数目		1	3
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		19,736	6,318

9 撤销公司 / 有限合伙基金注册

服务简介

税务局局长可按《税务条例》第 88B 条，应根据《公司条例》或《有限合伙基金条例》有权申请将公司或有限合伙基金的注册撤销的人提出之要求，发出书面通知，说明不反对撤销该公司或该有限合伙基金的注册。

若公司或有限合伙基金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撤销该公司或该有限合伙基金注册的通知书。否则，局长会发出信件，列明该公司或该有限合伙基金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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
处理要求发出不反对撤销公司 / 有限合伙基金注册通知书的申请			
服务表现			
• 在21个工作日内处理	98%	100%	100%
• 处理个案数目		139,075	89,837

10 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于或少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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
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%	99.9%	99.9%
• 交易个案数目		44,359	45,421
1月至6月			
• 在12个工作日内处理	99%	99.9%	99.9%
• 交易个案数目		131,658	123,855

11 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
1 回复反对通知书			
<i>服务表现</i>			
5月至8月			
• 在12个工作日内发出	98%	99.8%	99.7%
• 在18个工作日内发出	99%	99.9%	99.9%
• 回复数目		27,157	21,647
9月至4月			
• 在18个工作日内发出	98%	99.8%	99.8%
• 在24个工作日内发出	99%	99.9%	99.9%
• 回复数目		88,674	68,464
2 处理反对个案			
<i>服务表现</i>			
• 在4个月内获得处理	98%	99.9%	99.9%
• 获处理个案数目		110,751	87,975

12 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
申请延缓缴纳暂缴税			
服务表现			
• 在12个工作日内回复	98%	99.9%	99.9%
• 在18个工作日内回复	99%	99.9%	100%
• 回复数目		62,861	60,051

13 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，本局提供五种电子交税途径：电话、银行自动柜员机、电子支票、「转数快」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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
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		114,263	112,245

14 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
1 多缴应付税款			
<i>服务表现</i>			
• 在18个工作日内退还税款	98%	99.9%	100%
• 退还税款数目		46,099	42,396
2 修订评税			
<i>服务表现</i>			
• 在10个工作日内退还税款	98%	100%	100%
• 退还税款数目		104,819	98,389

15 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
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%	75.0%	72.4%
• 1年	70%	83.9%	81.7%
• 2年	80%	88.9%	88.1%
• 3年	90%	92.1%	93.2%
• 完成个案数目		1,802	1,805

16 文件加盖印花

電子印花服務

股票轉讓文書

省時方便！



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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
1 透过香港政府一站通为转让契约、物业买卖合同、租约、成交单据及转让文书加盖印花			
<i>服务表现</i>			
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		2,928,451	3,018,720
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		3,590,381	2,792,936
2 转让契约及物业买卖合同的加盖印花申请			
<i>服务表现</i>			
• 在5个工作日内加盖印花	98%	99.9%	99.9%
• 获盖印花文件数目		24,456	26,814
3 成交单据及租约的加盖印花申请			
<i>服务表现</i>			
• 即日加盖印花	98%	99.3%	99.4%
• 获盖印花文件数目		721,452	902,021
4 豁免印花税申请(集团公司间的转让)			
<i>服务表现</i>			
• 在3个月内处理	85%	99.0%	88.6%
• 在12个月内处理	95%	100%	99.6%
• 处理的申请数目		777	695

17 商业登记

服务简介

经营业务人士须在开业后的一个月内，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。任何根据《公司条例》申请成立本地公司或注册非香港公司的人会被视作同时申请商业登记，而毋须另行向商业登记署申请商业登记。

「一站式公司注册及商业登记」服务并不适用于分行及其他业务，例如独资业务及合伙业务。由2023年12月27日起，公司注册处及本局携手推出有限合伙基金注册的同步商业登记申请。任何根据《有限合伙基金条例》申请有限合伙基金注册的人，只须就有限合伙基金注册及商业登记向公司注册处提交一项申请，即会被视作已同时提出商业登记的申请。

假如业务的登记资料有所变更，经营业务人士须在一个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内。在「一站式通知」服务下，公司或有限合伙基金不须就以下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

有限合伙基金（注：「一站式通知」服务由 2023 年 12 月 27 日起开始）

- 有限合伙基金名称
- 注册办事处地址或主要营业地点
- 普通合伙人的退出、免职或更换
- 普通合伙人的详情，包括姓名或名称及香港身份证号码、护照号码或商业登记号码

公司注册处会就以上公司或有限合伙基金资料变更的通知书或申报表，按《公司条例》或《有限合伙基金条例》登记或记录后，将该等资料传送予本局。

此外，公司可经公司注册处「电子服务网站」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。

任何人士经缴交规定的费用后，可向商业登记署申请其所指定的业务在商业登记册内资料的摘录。

截至2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
1 新证办理*			
<i>服务表现</i>			
<i>经柜位处理的申请</i>			
• 在30分钟内发出	99%	100%	99.9%
• 发出新证数目		29,319	35,847
<i>经邮递或透过「香港政府一站通」提交的申请</i>			
• 在2个工作日内发出	99%	100%	100%
• 发出新证数目		9,212	15,301
发出新证总数		38,531	51,148
2 商业登记册内资料的摘录的核证本			
<i>服务表现</i>			
• 在1个工作日内发出	99%	100%	100%
• 发出摘录的核证本数目		149,286	155,970
3 更改商业登记资料			
<i>服务表现</i>			
<i>经柜位处理的通知</i>			
• 在30分钟内办妥#	97%	99.8%	100%
• 更改商业登记资料数目		296,992	253,058
<i>经邮递或透过「香港政府一站通」提交的通知</i>			
• 在5个工作日内办妥	99%	99.9%	100%
• 更改商业登记资料数目		178,354	168,277
更改商业登记资料总数		475,346	421,335

* 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。

18 「税务易」帐户

「税务易」帐户简易开立

需开立「税务易」帐户吗？请前往
税务中心地下及二楼的专设服务台，
我们的职员将协助您迅速完成登记。

税务易
eTAX

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」用户亦可经「智方便」登入「税务易」帐户；或经登记「我的政府一站通」服务，并连结其「税务易」帐户后，透过「我的政府一站通」直接使用「税务易」服务。

截至2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
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		186,165	181,716
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		1,334,020	1,185,252

19 居民身分证明书

服务简介

香港特别行政区（香港）已与多个税务管辖区签订全面性避免双重课税协定 / 安排。它们可避免双重课税和防止逃税，并可让香港与其他地区的税务管理当局加强彼此的合作。只有香港或另一缔约方的居民，才会受到有关的全面性避免双重课税协定 / 安排的影响。

为能享受全面性避免双重课税协定 / 安排下的待遇，香港居民可向香港主管当局申请一份居民身分证明书。

审阅资料后，香港主管当局会向香港居民发出居民身分证明书。如居民身分证明书未可发出，评税人员会向申请人发出评税人员决定通知书，要求申请人提供进一步资料或通知申请人申请不被接纳。

截至2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
处理申请			
服务表现			
<ul style="list-style-type: none">在收到填妥的申请表后的21个工作日内发出证明书或评税人员决定通知书	70%	99.1%	不适用*
<ul style="list-style-type: none">处理的申请数目		10,854	不适用*

* 此服务承诺自 2023 年 4 月 1 日推出。

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，可经下列途径联络投诉主任 —

电话： 2594 5000
地址： 香港九龙启德协调道 5 号税务中心 15 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2024年3月31日止12个月的服务表现

	服务水平	成绩	
		2023-24	2022-23
处理投诉个案			
服务表现			
• 在7个工作日内作出初步回复	99%	100%	100%
• 在15个工作日内作出实质回复	99%	100%	100%
• 投诉个案数目		147	133

投诉个案分类

	数目	%
• 利得税（公司及合伙业务）	10	7%
• 利得税（独资业务）、薪俸税、物业税及个人入息课税	94	64%
• 收税、商业登记及印花税	30	20%
• 实地审核及税务调查	5	3%
• 一般查询及上诉	8	6%
合计	147	100%

调查结果

	数目	%
• 成立	3	2%
• 部分成立	52	35%
• 不成立	92	63%
合计	147	100%

	成绩	
	2023-24	2022-23
1. 向申诉专员投诉个案	18	16
2. 纳税人致本局的嘉许信	160	306

21 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申报表及履行税务责任。为进一步向纳税人提供协助，本局把他们常遇到的问题及有关答案上载，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和文章，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。



22 电子报税服务



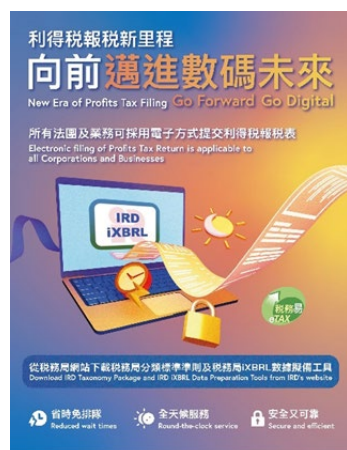
税务局秉承以客为本的宗旨，不断优化电子服务。透过「税务易」帐户，纳税人可在网上提交个人人士报税表、利得税和物业税报税表，雇主亦可在网上提交雇主报税表。

个人人士报税表、利得税和物业税报税表

现时网上提交个人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 2023/24 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。此外，由 2022 年 8 月起，纳税人可在其「税务易」帐户内，预先保存薪俸税及个人入息课税下项扣除的资料（例如认可慈善捐款），有关资料将会由系统预填于纳税人的电子报税表内。这些功能均令纳税人报税时更省时方便。

本局已就 2024-25 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人人士报税表前，可即时计算自己应缴的税款。

在提交利得税报税表方面，本局已推出优化的利得税电子报税服务，让纳税人可以电子方式提交利得税报税表，并连同符合「网页内嵌式可扩展商业报告语言」（iXBRL）格式的佐证文件（包括财务报表和利得税计算表）一并提交。为便利纳税人筹备所需的 iXBRL 数据档案，本局提供了「税务局分类标准准则」和「税务局 iXBRL 数据制备工具」，两者均可在本局网站（www.ird.gov.hk/ixbri）免费下载。所有法团及合伙业务均可透过「税务易」以电子方式提交 2022/23 课税年度利得税报税表。网上报税分为「上传利得税报税表所需表格及佐证文件数据档案」、「填写」和「提交」三个步骤。税务代表可先行在网上为客户上传所需表格及佐证文件数据档案及填写简化版电子报税表，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，须在網上以「税务易」通行密码、「我的政府一站通」密码、认可核证机关发出的个人数码证书或具有数码签署功能的「智方便」户口签署及提交报税表。成功提交报税表后，系统会即时发出确认书。自 2022 年 4 月 1 日起，利得税报税表也可由服务提供者代纳税人经网上签署及提交。除前述的签署方式外，服务提供者亦可使用认可核证机关发出的机构数码证书。

纳税人亦可选择以文本及电子纪录混合的半电子报税模式提交利得税报税表。纳税人可透过「税务易」以电子方式上传已填妥的所需表格及以 iXBRL 格式拟备的佐证文件，经「税务易」填写及列印简化版利得税报税表，以文本方式签署及提交。

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延期一个月提交报税表。

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 表格拟备工具或已获批准的雇主自行设计软件拟备一个内藏不多于 5,000 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 1 页核对表，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。

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。

