

市民提交的电子报税表未能成功送达税务局

主动调查行动报告摘要

引言

公共服务电子化乃大势所趋。国家在《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》更设立「深入推进数字中国建设」专篇，对提升数智化发展水平与数字政府建设作出了战略性部署。特区政府致力推动数字政府与智慧城市建设，积极透过数字服务平台深化便民服务，其中包括推动税务数码化，鼓励市民以电子方式经网上平台提交报税表。公署认为，电子报税具备多项优点，除利便市民外，亦有助提升行政效率，对市民及政府部门均有裨益。数据显示，选择电子报税的纳税人数目近年按年递增。以刚过去一年为例，税务局发出了逾 90 万份 2025/26 课税年度电子个别人士报税表，占发出的个别人士报税表总数三分之一，反映电子报税已十分普及。

2. 然而，于 2025 年提交 2024/25 课税年度个别人士报税表的限期过后，不少纳税人表示即使曾于税务局的网上平台「税务易」提交个别人士报税表，却仍收到该局通知，指未有收到他们的报税表，部分纳税人更收到逾期提交报税表的罚款通知书。税务局认为，问题源于部分用户经「税务易」提交报税表时，跳转至「智方便」應用程式完成数码签署后，用户因个人操作、浏览器或流动装置状况、网络异常或中断等种种情况，未有由「智方便」返回「税务易」，因而令整个提交报税表程序未能完成。

3. 虽然税务局提出了若干导致未能返回「税务易」的可能性，但公署认为，姑勿论当时导致个别用户未能返回「税务易」的确实原因为何，既然于「智方便」完成签署后返回「税务易」系统属成功提交报税表的关键步骤，税务局便须确保系统有足够和清晰提示，让用户清楚知悉提交电子报税表的完整流程，从而有所依从，避免提交的报税表未能成功送达税务局。

4. 值得注意的是，税务局于 2022 年已发现相关问题，该局表示当时曾与数字政策办公室（「数字办」）¹探讨双方系统有

¹ 「智方便」由数字办负责管理。

何改善空间，数字办其后于 2023 年 8 月修订了「智方便」确认签署页面上的提示字句。可惜有关措施并不足以彻底解决问题，终于在 2025 年 5 月至 2026 年 1 月期间出现超过 33,000 名用户完成数码签署后报税表未能送达税务局的情况，占同期尝试使用「智方便」签署及提交个别人士报税表人数的 6.7%。有关数字反映这非一少撮人不熟悉操作所导致的个别事件，而是相关流程或介面设计存在容易引起误会的问题。

5. 公署认为，在电子报税日益普及的情况下，任何潜在问题，包括系统或技术问题均应及早识别及纠正，以免将来造成更大、更广泛的影响。再者，税务局未有收到报税表对相关人士可能造成严重后果。他们除了需额外花费心力和时间跟进及重新填写报税表外，当中数千名受影响人士因逾期报税而无辜招致被估计评税或罚款，更有人曾被税务局提出检控。虽然在公署介入后，该局主动撤销罚款和检控，但受影响人士在过程中面对的麻烦不应被轻视。

6. 可是，税务局在问题出现初期未有作出有效跟进。犹幸在公署介入及提出改善建议后，该局从善如流，积极处理问题，最终赶及在大批发出 2025/26 课税年度个别人士报税表前，落实一系列跟进及改善措施。公署促请该局从是次事件汲取经验，加强日常监察及提高敏感度，发现问题时及早果断介入。

7. 综合调查所得，公署对上述事件有以下观察及评论：

（一） 原有「税务易」及「智方便」的签署指示欠清晰

8. 公署仔细审研提交电子报税表的介面及使用流程后，认为问题涉及：

指示含糊

9. 根据相关流程设定，用户于「税务易」填妥报税表后按下「签署及提交」按钮，会跳转至「智方便」應用程式进行数码签署，然后会看到「成功签署」页面，用户此时**必须**返回「税务易」，直至确认页面上显示 16 位数字交易参考编号，方代表完成提交报税表程序。换言之，签署后返回「税务易」是提交程序中

重要且必须的一步。然而，一般用户不会知悉系统背后的流程设定，只能按照介面提示，逐步完成每个步骤。因此，相关系统和應用程式介面必须向用户提供明确清晰的指示。

10. 然而，原有「成功签署」页面只显示「已成功签署文件」；另外，用户完成数码签署报税表后，更会即时收到「智方便」系统的确认讯息及电邮，内容是「您刚才透过智方便签署了『税务易』的文件」。再者，「成功签署」页面没有任何字句明确提醒用户必须返回「税务易」，才能完成提交程序，该页面所提供的「返回网上服务」按钮，更是意思含糊。凡此种种，确实会令公众以为自己已成功完成报税。加上在 2025 年 7 月 22 日前，用户于「智方便」完成数码签署后，程式会一直停留在确认签署页面而不会自动跳转，须靠用户自行操作才能返回「税务易」以完成提交报税表的程序。在此情况下，有关系统及程式介面提供清晰及充足的指示显得更形重要。事实上，受影响人数众多，亦足以印证问题并非单纯由于个别人士操作不当所致。

11. 及至 2026 年 5 月，税务局才推出改善措施，更新相关页面。更新后的指示字眼清晰及容易理解。倘若一开始便采用类似的清晰提示，相信上述问题本可避免。

「税务易」不会发出确认电邮

12. 过往「税务易」系统在用户成功提交报税表后会显示包含 16 位数字交易参考编号的页面，但不会发出确认电邮或讯息，导致用户无法凭有否即时收到税务局的确认电邮或讯息，得知提交报税表的程序是否已完成，如此亦增加用户误以为在「智方便」成功签署便代表成功提交报税表的可能。

（二） 对受影响人士造成不公

13. 正如上文第 10 段指出，用户收到「智方便」的确认讯息及电邮，因而相信自己已成功递交报税表及履行报税责任，实属合情合理。但一段时间后，他们却接获税务局通知，指仍未收到其报税表，并警告如不按时提交，可能会面临处罚。这对受影响人士而言未必只是重新填写报税表便能解决，部门应设身处地预计及理解问题可能为他们带来的负面影响。即使该局最终并无

对受影响人士施加罚款或加征税款，但在过程中他们仍需承受极大的不安、困扰及心理压力，亦需花费额外的心力及时间处理问题。这些困难本来是完全可以避免的。

花费额外心力时间

14. 在原有的「税务易」系统下，用户按下「签署及提交」按钮后，不论报税表成功提交与否，系统均不会自动储存已填写的报税表资料，未能成功提交报税表的人须重新填写报税表。假设每名受影响人士额外耗费 15 分钟重新填写报税表及跟进，逾 33,000 名受影响人士便合共须多花近 50 万分钟（即相当于超过 11 个月时间）。公署认为，税务局应研究优化「税务易」系统，在用户确认签署及准备提交报税表时，自动暂存其已填写的资料。

15. 此外，由于缺乏相关公开资讯，受影响人士须自行查找问题成因和解决办法、主动联络税务局了解情况，更有人四出到网上社交平台查询其他人有否类似遭遇，实在极之费时失事。

招致罚款

16. 税务局会将提示纳税人尚未提交报税表的电子讯息发送至其「税务易」帐户信息匣，纳税人会收到电邮通知信息匣有新讯息，但电邮不会直接显示讯息内容，纳税人须登入「税务易」帐户方能查阅。受影响纳税人基于收到「智方便」系统发出的确认签署报税表讯息及电邮，自然会深信自己已提交报税表，未必会马上登入「税务易」帐户查看，因而错过未提交报税表的提示讯息，最终错失补交时机，并可能面临被罚款或加征税款。公署理解税务局有保安及保障私隐方面的考虑，但认为该局仍有空间考虑优化经「税务易」发送重要通知的安排，例如于通知电邮标示讯息涉及紧急待办事项，并考虑加强相关公众宣传。

需就估计评税提出反对

17. 如税务局一直未收到纳税人提交个别人士报税表，会根据已有资料（如雇主申报的薪酬）发出「估计评税通知书」。估计评税一般只会扣减基本免税额或已婚人士免税额，但不会计算须由纳税人主动申索及提供资料的其他免税额及扣除。纳税人若要反对该评税，必须以书面向税务局提出，除了须补交有关报税

表，纳税人可能还须提交相关证明文件，程序较原来只须填写报税表繁复。

（三） 未有及早彻底解决问题

18. 税务局早于 2022 年已接获市民反映，使用「智方便」数码签署报税表后，仍接获该局通知未有收到报税表。当时税务局亦察觉「智方便」完成签署后的确认页面上提示字句欠清晰，并与数字办商讨有何改善，数字办于翌年修改了「智方便」确认签署页面上的字句，提醒以不同装置使用「智方便」和其他政府网上服务（包括「税务易」）的用户，返回另一装置继续使用网上服务。但经调整的字句仍不够清晰，未有充分且准确地向不同用户（包括以同一装置使用「税务易」及「智方便」的用户）传达：签署后必须由「智方便」返回「税务易」，方能完成提交报税表程序的关键讯息。

19. 从上述可见，税务局早于三年前已察觉有关问题，但未有及早及有效地解决，错失将问题消弭于萌芽的先机。公署理解税务局当时尝试透过与数字办跟进并由数字办修改上述提示字句以处理问题；然而，在采取有关措施后，该局应检视是否达到预期效果，并从后续出现的市民反映及投诉个案中评估问题是否已获解决。事实上，相关问题其后再次大规模出现，反映税务局未有及时察觉原有调整并不足够。

20. 再者，就提交 2024/25 课税年度报税表发生的情况，税务局确认自 2025 年 9 月初起陆续收到市民的反映。但该局在初期未有从根本处理问题，包括没有即时查证情况是否属实及评估受影响范围，或尝试找出未能成功提交报税表的原因等，只建议受影响人士尽快重新提交报税表。

21. 鉴于税务局早于 2022 年已知悉有关问题及其潜在风险，当 2025 年再有市民反映同类问题时，该局理应提高警觉并及早介入。尤其在问题重复出现的情况下，部门的敏感度及危机意识更应相应提高，不能只把个案视为个别人士操作不当，或只着眼于要求市民重新提交报税表。恰当的做法是搜集客观证据以查证问题，包括分析签署记录、核实问题是否属实、找出根本原因，以及评估受影响人士的数目和实际影响。公署认为，税务局应从系

统性角度审视问题，检视相关流程、介面设计、跨平台衔接及监察机制是否存在缺失，而非只处理问题表征。然而，该局在 2025 年事件发生初期一直未有主动跟进，直至公署展开初步查讯后，该局始展开查证，及向数字办索取资料以进一步跟进问题。公署建议税务局从是次事件汲取经验，提高对公共服务运作的敏感度及危机意识，加强监察机制，同时应主动留意传媒报导及公众对其服务的意见，在发现异常情况时迅速处理。公署欣悉，税务局同意须加强各级人员的敏感度和警觉性，如察觉有系统性问题，应尽早向管理层反映，以评估事件严重性及采取相应的跟进措施。

22. 从公共行政角度而言，问题造成的浪费并不限于受影响人士方面，税务局的人员亦须处理由事件衍生的额外查询、投诉、解释及排解不满、豁免罚款、处理反对评税申请等多项原本不必要的工作，构成严重人力资源虚耗。这些额外工作及资源耗用，本来完全可以透过及早识别问题、查明根本原因和及时采取有效措施而避免。部门在提供以人为本的公共服务的同时，亦必须时刻从善用公共资源及避免行政浪费的角度审视问题。

（四） 应更积极向受影响人士提供协助

23. 公署发现，税务局原本并无计划主动联络受影响用户，只靠不同组别职员向个别提出查询或投诉的受影响人士建议尽快重新提交报税表。在公署作出初步查讯后，该局遂进一步与数字办联系及取得相关签署记录作比对，最终成功识别受影响用户。假如该局能在发现事件之初及早主动识别受影响用户，便能及早核实受影响范围以作跟进。公署欣悉，税务局其后从善如流，认真考虑公署提出的意见，采取了一系列的措施，做法值得肯定。然而，在处理受影响人士方面，该局应采取更人性化的做法，主动为他们提供协助。

24. 是次事件的受影响人士有别于一般无视期限而逾期提交报税表的人。前者曾尝试按时提交报税表以履行纳税人责任，只是因程式操作及流程衔接等问题导致未能成功提交。倘若要求他们与一般不遵守交表时限人士承受相同后果，或须履行同样繁复的反对评税、申请豁免罚款等补救手续，即使有关做法符合既定规则，情理上仍难言公允。

25. 公署知悉，税务局已于 2026 年 1 月主动联络当时仍未提交 2024/25 个别人士报税表的受影响人士。公署建议该局多行一步，审视因事件未有按时报税的纳税人，考虑主动协助其申请撤销罚款及退回多缴的税款（如有）。在可行情况下，税务局亦应尽量简化申请程序。公署欣悉，该局已主动撤销罚款记录及会退回已缴的罚款，并会主动联络相关仍未提交报税表人士及收到估计评税通知人士以作跟进，以及会简化相关反对评税申请程序。

建议

26. 综合而言，公署对税务局有以下建议：

优化相关系统及应用程式

- (1) 检视并修改原有「税务易」及「智方便」应用程式界面的提示字句，清晰及明确地告知用户，于「智方便」完成数码签署后，必须尽快返回「税务易」，方能完成提交报税表的余下程序；
- (2) 与数字办合作，修改用户在「智方便」成功签署报税表后所收到的确认邮件内容，令用户清楚知悉成功签署并不代表提交程序已经完成，并提供明确的后续操作指示，协助用户完成提交程序；
- (3) 在用户透过「税务易」成功提交报税表后，向其发出确认讯息或电邮，让用户明确知悉提交状况；
- (4) 优化「税务易」系统，在用户确认签署及准备提交报税表时，自动暂存其已填写的报税表资料，以免用户因提交程序未能完成而须重新填写报税表；
- (5) 全面检视「税务易」平台，确保现时提供的其他各类税务服务，在用户透过「智方便」作数码签署时，同样具备清晰明确的指示，避免其他服务再次出现用户已完成签署但未能成功提交文件的情况；

- (6) 从是次事件汲取经验，日后推出或更新电子税务服务时，更周全地考虑涉及不同程式的操作流程、系统衔接及不同用户使用习惯，确保服务流程运作畅顺；
- (7) 继续定期检视和测试现有电子税务平台的服务，除了从技术层面确保相关系统运作正常外，亦应从用户角度及实际使用体验出发，持续优化服务；
- (8) 加强公众宣传及提供相关教学和资讯，协助用户了解使用「税务易」及「智方便」签署及提交报税表的正确流程和必要步骤；
- (9) 日后如出现有关报税系统的异常情况，应主动向公众或受影响人士交待，并提供適切及清晰资讯；
- (10) 考虑优化经「税务易」发送重要通知的安排，并考虑加强公众宣传，减低市民错过重要讯息的机会；

跟进受影响人士

- (11) 进一步分析相关数据，切实评估问题所造成的实际影响；
- (12) 承(11)，协助有关受影响人士申请撤销罚款及退回多缴的税款，并在可行情况下尽量简化相关的申请程序；
- (13) 向至今仍未提交涉事年度个别人士报税表的受影响人士，主动跟进及提供协助；

完善日常监察

- (14) 提高前线职员对市民反映服务出现异常情况的敏感度，如发现有迹象显示问题可能具广泛性，应及早向管理层呈报；同时管理层亦应有效监察异常情况，适时作出整体检视、查找源头起因、介入及采取有效跟进措施；

- (15) 加强留意传媒报导、网上讨论区及社交平台等不同渠道所反映的公众意见，及早掌握市民在使用服务时遇到的困难，以便及早发现及处理相关问题；

跨部门协作

- (16) 加强与数字办的日常沟通，就电子报税服务定期交换意见，持续优化公共电子服务；
- (17) 长远而言，考虑与数字办设立恒常的核实机制，定期核对用户在「智方便」的签署记录与「税务易」的提交报税表记录，监察有否出现已签署但未提交的个案，以便及早识别及跟进；
- (18) 与数字办分享本案的经验，以便数字办为其他政府或公营机构电子服务程式提供「智方便」数码签署服务时，全面检视相关流程及介面有否需要优化之处，发挥跨部门跨机构协作及协同效应。

申诉专员公署
2026 年 8 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)