

市民提交的電子報稅表未能成功送達稅務局

主動調查行動報告摘要

引言

公共服務電子化乃大勢所趨。國家在《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十五個五年規劃綱要》更設立「深入推進數字中國建設」專篇，對提升數智化發展水平與數字政府建設作出了戰略性部署。特區政府致力推動數字政府與智慧城市建設，積極透過數字服務平台深化便民服務，其中包括推動稅務數碼化，鼓勵市民以電子方式經網上平台提交報稅表。公署認為，電子報稅具備多項優點，除利便市民外，亦有助提升行政效率，對市民及政府部門均有裨益。數據顯示，選擇電子報稅的納稅人數目近年按年遞增。以剛過去一年為例，稅務局發出了逾 90 萬份 2025/26 課稅年度電子個別人士報稅表，佔發出的個別人士報稅表總數三分之一，反映電子報稅已十分普及。

2. 然而，於 2025 年提交 2024/25 課稅年度個別人士報稅表的限期過後，不少納稅人表示即使曾於稅務局的網上平台「稅務易」提交個別人士報稅表，卻仍收到該局通知，指未有收到他們的報稅表，部分納稅人更收到逾期提交報稅表的罰款通知書。稅務局認為，問題源於部分用戶經「稅務易」提交報稅表時，跳轉至「智方便」應用程式完成數碼簽署後，用戶因個人操作、瀏覽器或流動裝置狀況、網絡異常或中斷等種種情況，未有由「智方便」返回「稅務易」，因而令整個提交報稅表程序未能完成。

3. 雖然稅務局提出了若干導致未能返回「稅務易」的可能性，但公署認為，姑勿論當時導致個別用戶未能返回「稅務易」的確實原因為何，既然於「智方便」完成簽署後返回「稅務易」系統屬成功提交報稅表的關鍵步驟，稅務局便須確保系統有足夠和清晰提示，讓用戶清楚知悉提交電子報稅表的完整流程，從而有所依從，避免提交的報稅表未能成功送達稅務局。

4. 值得注意的是，稅務局於 2022 年已發現相關問題，該局表示當時曾與數字政策辦公室（「數字辦」）¹探討雙方系統有

¹ 「智方便」由數字辦負責管理。

何改善空間，數字辦其後於 2023 年 8 月修訂了「智方便」確認簽署頁面上的提示字句。可惜有關措施並不足以徹底解決問題，終於在 2025 年 5 月至 2026 年 1 月期間出現超過 33,000 名用戶完成數碼簽署後報稅表未能送達稅務局的情況，佔同期嘗試使用「智方便」簽署及提交個別人士報稅表人數的 6.7%。有關數字反映這非一少撮人不熟悉操作所導致的個別事件，而是相關流程或介面設計存在容易引起誤會的問題。

5. 公署認為，在電子報稅日益普及的情況下，任何潛在問題，包括系統或技術問題均應及早識別及糾正，以免將來造成更大、更廣泛的影響。再者，稅務局未有收到報稅表對相關人士可能造成嚴重後果。他們除了需額外花費心力和時間跟進及重新填寫報稅表外，當中數千名受影響人士因逾期報稅而無辜招致被估計評稅或罰款，更有人曾被稅務局提出檢控。雖然在公署介入後，該局主動撤銷罰款和檢控，但受影響人士在過程中面對的麻煩不應被輕視。

6. 可是，稅務局在問題出現初期未有作出有效跟進。猶幸在公署介入及提出改善建議後，該局從善如流，積極處理問題，最終趕及在大批發出 2025/26 課稅年度個別人士報稅表前，落實一系列跟進及改善措施。公署促請該局從是次事件汲取經驗，加強日常監察及提高敏感度，發現問題時及早果斷介入。

7. 綜合調查所得，公署對上述事件有以下觀察及評論：

(一) 原有「稅務易」及「智方便」的簽署指示欠清晰

8. 公署仔細審研提交電子報稅表的介面及使用流程後，認為問題涉及：

指示含糊

9. 根據相關流程設定，用戶於「稅務易」填妥報稅表後按下「簽署及提交」按鈕，會跳轉至「智方便」應用程式進行數碼簽署，然後會看到「成功簽署」頁面，用戶此時**必須**返回「稅務易」，直至確認頁面上顯示 16 位數字交易參考編號，方代表完成提交報稅表程序。換言之，簽署後返回「稅務易」是提交程序中

重要且必須的一步。然而，一般用戶不會知悉系統背後的流程設定，只能按照介面提示，逐步完成每個步驟。因此，相關系統和應用程式介面必須向用戶提供明確清晰的指示。

10. 然而，原有「成功簽署」頁面只顯示「已成功簽署文件」；另外，用戶完成數碼簽署報稅表後，更會即時收到「智方便」系統的確認訊息及電郵，內容是「您剛才透過智方便簽署了『稅務易』的文件」。再者，「成功簽署」頁面沒有任何字句明確提醒用戶必須返回「稅務易」，才能完成提交程序，該頁面所提供的「返回網上服務」按鈕，更是意思含糊。凡此種種，確實會令公眾以為自己已成功完成報稅。加上在 2025 年 7 月 22 日前，用戶於「智方便」完成數碼簽署後，程式會一直停留在確認簽署頁面而不會自動跳轉，須靠用戶自行操作才能返回「稅務易」以完成提交報稅表的程序。在此情況下，有關係統及程式介面提供清晰及充足的指示顯得更形重要。事實上，受影響人數眾多，亦足以印證問題並非單純由於個別人士操作不當所致。

11. 及至 2026 年 5 月，稅務局才推出改善措施，更新相關頁面。更新後的指示字眼清晰及容易理解。倘若一開始便採用類似的清晰提示，相信上述問題本可避免。

「稅務易」不會發出確認電郵

12. 過往「稅務易」系統在用戶成功提交報稅表後會顯示包含 16 位數字交易參考編號的頁面，但不會發出確認電郵或訊息，導致用戶無法憑有否即時收到稅務局的確認電郵或訊息，得知提交報稅表的程序是否已完成，如此亦增加用戶誤以為在「智方便」成功簽署便代表成功提交報稅表的可能。

（二）對受影響人士造成不公

13. 正如上文第 10 段指出，用戶收到「智方便」的確認訊息及電郵，因而相信自己已成功遞交報稅表及履行報稅責任，實屬合情合理。但一段時間後，他們卻接獲稅務局通知，指仍未收到其報稅表，並警告如不按時提交，可能會面臨處罰。這對受影響人士而言未必只是重新填寫報稅表便能解決，部門應設身處地預計及理解問題可能為他們帶來的負面影響。即使該局最終並無

對受影響人士施加罰款或加徵稅款，但在過程中他們仍需承受極大的不安、困擾及心理壓力，亦需花費額外的心力及時間處理問題。這些困難本來是完全可以避免的。

花費額外心力時間

14. 在原有的「稅務易」系統下，用戶按下「簽署及提交」按鈕後，不論報稅表成功提交與否，系統均不會自動儲存已填寫的報稅表資料，未能成功提交報稅表的人須重新填寫報稅表。假設每名受影響人士額外耗費 15 分鐘重新填寫報稅表及跟進，逾 33,000 名受影響人士便合共須多花近 50 萬分鐘（即相等於超過 11 個月時間）。公署認為，稅務局應研究優化「稅務易」系統，在用戶確認簽署及準備提交報稅表時，自動暫存其已填寫的資料。

15. 此外，由於缺乏相關公開資訊，受影響人士須自行查找問題成因和解決辦法、主動聯絡稅務局了解情況，更有人四出到網上社交平台查詢其他人有否類似遭遇，實在極之費時失事。

招致罰款

16. 稅務局會將提示納稅人尚未提交報稅表的電子訊息發送至其「稅務易」帳戶信息匣，納稅人會收到電郵通知信息匣有新訊息，但電郵不會直接顯示訊息內容，納稅人須登入「稅務易」帳戶方能查閱。受影響納稅人基於收到「智方便」系統發出的確認簽署報稅表訊息及電郵，自然會深信自己已提交報稅表，未必會馬上登入「稅務易」帳戶查看，因而錯過未提交報稅表的提示訊息，最終錯失補交時機，並可能面臨被罰款或加徵稅款。公署理解稅務局有保安及保障私隱方面的考慮，但認為該局仍有空間考慮優化經「稅務易」發送重要通知的安排，例如於通知電郵標示訊息涉及緊急待辦事項，並考慮加強相關公眾宣傳。

需就估計評稅提出反對

17. 如稅務局一直未收到納稅人提交個別人士報稅表，會根據已有資料（如僱主申報的薪酬）發出「估計評稅通知書」。估計評稅一般只會扣減基本免稅額或已婚人士免稅額，但不會計算須由納稅人主動申索及提供資料的其他免稅額及扣除。納稅人若要反對該評稅，必須以書面向稅務局提出，除了須補交有關報稅

表，納稅人可能還須提交相關證明文件，程序較原來只須填寫報稅表繁複。

(三) 未有及早徹底解決問題

18. 稅務局早於 2022 年已接獲市民反映，使用「智方便」數碼簽署報稅表後，仍接獲該局通知未有收到報稅表。當時稅務局亦察覺「智方便」完成簽署後的確認頁面上提示字句欠清晰，並與數字辦商討有何改善，數字辦於翌年修改了「智方便」確認簽署頁面上的字句，提醒以不同裝置使用「智方便」和其他政府網上服務（包括「稅務易」）的用戶，返回另一裝置繼續使用網上服務。但經調整的字句仍不夠清晰，未有充分且準確地向不同用戶（包括以同一裝置使用「稅務易」及「智方便」的用戶）傳達：簽署後必須由「智方便」返回「稅務易」，方能完成提交報稅表程序的關鍵訊息。

19. 從上述可見，稅務局早於三年前已察覺有關問題，但未有及早及有效地解決，錯失將問題消弭於萌芽的先機。公署理解稅務局當時嘗試透過與數字辦跟進並由數字辦修改上述提示字句以處理問題；然而，在採取有關措施後，該局應檢視是否達到預期效果，並從後續出現的市民反映及投訴個案中評估問題是否已獲解決。事實上，相關問題其後再次大規模出現，反映稅務局未有及時察覺原有調整並不足夠。

20. 再者，就提交 2024/25 課稅年度報稅表發生的情況，稅務局確認自 2025 年 9 月初起陸續收到市民的反映。但該局在初期未有從根本處理問題，包括沒有即時查證情況是否屬實及評估受影響範圍，或嘗試找出未能成功提交報稅表的原因等，只建議受影響人士盡快重新提交報稅表。

21. 鑑於稅務局早於 2022 年已知悉有關問題及其潛在風險，當 2025 年再有市民反映同類問題時，該局理應提高警覺並及早介入。尤其在問題重複出現的情況下，部門的敏感度及危機意識更應相應提高，不能只把個案視為個別人士操作不當，或只着眼於要求市民重新提交報稅表。恰當的做法是搜集客觀證據以查證問題，包括分析簽署記錄、核實問題是否屬實、找出根本原因，以及評估受影響人士的數目和實際影響。公署認為，稅務局應從

系統性角度審視問題，檢視相關流程、介面設計、跨平台銜接及監察機制是否存在缺失，而非只處理問題表徵。然而，該局在 2025 年事件發生初期一直未有主動跟進，直至公署展開初步查訊後，該局始展開查證，及向數字辦索取資料以進一步跟進問題。公署建議稅務局從是次事件汲取經驗，提高對公共服務運作的敏感度及危機意識，加強監察機制，同時應主動留意傳媒報導及公眾對其服務的意見，在發現異常情況時迅速處理。公署欣悉，稅務局同意須加強各級人員的敏感度和警覺性，如察覺有系統性問題，應盡早向管理層反映，以評估事件嚴重性及採取相應的跟進措施。

22. 從公共行政角度而言，問題造成的浪費並不限於受影響人士方面，稅務局的人員亦須處理由事件衍生的額外查詢、投訴、解釋及排解不滿、豁免罰款、處理反對評稅申請等多項原本不必要的工作，構成嚴重人力資源虛耗。這些額外工作及資源耗用，本來完全可以透過及早識別問題、查明根本原因和及時採取有效措施而避免。部門在提供以人為本的公共服務的同時，亦必須時刻從善用公共資源及避免行政浪費的角度審視問題。

(四) 應更積極向受影響人士提供協助

23. 公署發現，稅務局原本並無計劃主動聯絡受影響用戶，只靠不同組別職員向個別提出查詢或投訴的受影響人士建議盡快重新提交報稅表。在公署作出初步查訊後，該局遂進一步與數字辦聯繫及取得相關簽署記錄作比對，最終成功識別受影響用戶。假如該局能在發現事件之初及早主動識別受影響用戶，便能及早核實受影響範圍以作跟進。公署欣悉，稅務局其後從善如流，認真考慮公署提出的意見，採取了一系列的措施，做法值得肯定。然而，在處理受影響人士方面，該局應採取更人性化的做法，主動為他們提供協助。

24. 是次事件的受影響人士有別於一般無視期限而逾期提交報稅表的人。前者曾嘗試按時提交報稅表以履行納稅人責任，只是因程式操作及流程銜接等問題導致未能成功提交。倘若要求他們與一般不遵守交表時限人士承受相同後果，或須履行同樣繁複的反對評稅、申請豁免罰款等補救手續，即使有關做法符合既定規則，情理上仍難言公允。

25. 公署知悉，稅務局已於 2026 年 1 月主動聯絡當時仍未提交 2024/25 個別人士報稅表的受影響人士。公署建議該局多行一步，審視因事件未有按時報稅的納稅人，考慮主動協助其申請撤銷罰款及退回多繳的稅款（如有）。在可行情況下，稅務局亦應盡量簡化申請程序。公署欣悉，該局已主動撤銷罰款記錄及會退回已繳的罰款，並會主動聯絡相關仍未提交報稅表人士及收到估計評稅通知人士以作跟進，以及會簡化相關反對評稅申請程序。

建議

26. 綜合而言，公署對稅務局有以下建議：

優化相關系統及應用程式

- (1) 檢視並修改原有「稅務易」及「智方便」應用程式介面的提示字句，清晰及明確地告知用戶，於「智方便」完成數碼簽署後，必須盡快返回「稅務易」，方能完成提交報稅表的餘下程序；
- (2) 與數字辦合作，修改用戶在「智方便」成功簽署報稅表後所收到的確認郵件內容，令用戶清楚知悉成功簽署並不代表提交程序已經完成，並提供明確的後續操作指示，協助用戶完成提交程序；
- (3) 在用戶透過「稅務易」成功提交報稅表後，向其發出確認訊息或電郵，讓用戶明確知悉提交狀況；
- (4) 優化「稅務易」系統，在用戶確認簽署及準備提交報稅表時，自動暫存其已填寫的報稅表資料，以免用戶因提交程序未能完成而須重新填寫報稅表；
- (5) 全面檢視「稅務易」平台，確保現時提供的其他各類稅務服務，在用戶透過「智方便」作數碼簽署時，同樣具備清晰明確的指示，避免其他服務再次出現用戶已完成簽署但未能成功提交文件的情況；

- (6) 從是次事件汲取經驗，日後推出或更新電子稅務服務時，更周全地考慮涉及不同程式的操作流程、系統銜接及不同用戶使用習慣，確保服務流程運作暢順；
- (7) 繼續定期檢視和測試現有電子稅務平台的服務，除了從技術層面確保相關系統運作正常外，亦應從用戶角度及實際使用體驗出發，持續優化服務；
- (8) 加強公眾宣傳及提供相關教學和資訊，協助用戶了解使用「稅務易」及「智方便」簽署及提交報稅表的正確流程和必要步驟；
- (9) 日後如出現有關報稅系統的異常情況，應主動向公眾或受影響人士交待，並提供適切及清晰資訊；
- (10) 考慮優化經「稅務易」發送重要通知的安排，並考慮加強公眾宣傳，減低市民錯過重要訊息的機會；

跟進受影響人士

- (11) 進一步分析相關數據，切實評估問題所造成的實際影響；
- (12) 承(11)，協助有關受影響人士申請撤銷罰款及退回多繳的稅款，並在可行情況下盡量簡化相關的申請程序；
- (13) 向至今仍未提交涉事年度個別人士報稅表的受影響人士，主動跟進及提供協助；

完善日常監察

- (14) 提高前線職員對市民反映服務出現異常情況的敏感度，如發現有跡象顯示問題可能具廣泛性，應及早向管理層呈報；同時管理層亦應有效監察異常情況，適時作出整體檢視、查找源頭起因、介入及採取有效跟進措施；

- (15) 加強留意傳媒報導、網上討論區及社交平台等不同渠道所反映的公眾意見，及早掌握市民在使用服務時遇到的困難，以便及早發現及處理相關問題；

跨部門協作

- (16) 加強與數字辦的日常溝通，就電子報稅服務定期交換意見，持續優化公共電子服務；
- (17) 長遠而言，考慮與數字辦設立恆常的核實機制，定期核對用戶在「智方便」的簽署記錄與「稅務易」的提交報稅表記錄，監察有否出現已簽署但未提交的個案，以便及早識別及跟進；
- (18) 與數字辦分享本案的經驗，以便數字辦為其他政府或公營機構電子服務程式提供「智方便」數碼簽署服務時，全面檢視相關流程及介面有否需要優化之處，發揮跨部門跨機構協作及協同效應。

申訴專員公署

2026 年 8 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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