

申诉专员公署 Office of The Ombudsman



主动调查行动报告

Direct Investigation Operation Report

市民提交的电子报税表未能成功送达税务局 Unsuccessful Delivery of Electronic Tax Returns Submitted by Members of the Public to Inland Revenue Department

报告完成日期：2026年8月28日

Completion Date: 28 August 2026

报告公布日期：2026年8月31日

Announcement Date: 31 August 2026

目录

报告摘要

章节

段落

1 引言

背景 1.1–1.3

调查范围 1.4

调查过程 1.5–1.6

2 提交个别人士报税表

发出报税表 2.1–2.3

提交期限 2.4–2.5

不依时填交报税表的后果 2.6–2.8

反对评税 2.9–2.11

3 以电子方式提交个别人士报税表

「税务易」网上平台 3.1–3.2

以电子方式提交个别人士报税表的流程 3.3–3.15

4 于「税务易」透过「智方便」签署但未能成功提交电子报税表至税务局的情况

事件概况 4.1–4.5

过去曾发生类似情况 4.6–4.7

税务局就是次事件的解释 4.8–4.16

税务局就事件采取的措施 4.17–4.27

5 真实个案

个案一 5.1–5.5

个案二 5.6–5.10

6 公署的评论及建议

整体评论	6.1–6.8
（一）原有「税务易」及「智方便」的签署指示欠清晰	6.9–6.13
（二）对受影响人士造成不公	6.14–6.19
（三）未有及早彻底解决问题	6.20–6.27
（四）应更积极向受影响人士提供协助	6.28–6.31
建议	6.32–6.33
鸣谢	6.34

附录

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)

Executive Summary

Direct Investigation Operation Report

Unsuccessful Delivery of Electronic Tax Returns Submitted by Members of the Public to Inland Revenue Department

Introduction

The digitalisation of public services is an irresistible trend. In particular, the “Outline of the 15th Five-Year Plan for National Economic and Social Development of the People’s Republic of China” has dedicated a chapter to the advancement of digital China, proposing strategic planning to elevate the level of digital-intelligence development and digital government infrastructure. Committed to promoting digital government and smart city operations, the Government of the Hong Kong Special Administrative Region strives to provide the public with more convenient services through digital platforms, including promoting tax digitisation and encouraging the electronic filing of tax returns. The Office considers that electronic filing of tax returns has numerous advantages. Apart from convenience to the public, it also enhances administrative efficiency and is beneficial to both the public and government departments. Statistics show that the number of taxpayers opting for electronic filing has increased year on year. Taking the past year as example, the Inland Revenue Department (“IRD”) issued over 900,000 or one-third of the total number of Individual Tax Returns for the 2025/26 year of assessment in electronic form, reflecting the prevalence of electronic filing.

2. However, in 2025, after the deadline for filing Individual Tax Returns for the 2024/25 year of assessment, there were quite a number of taxpayers who had made submissions via IRD’s online platform, eTAX, reported to have been notified by the IRD for non-receipt of their tax returns, and some taxpayers even received penalty notices for late filings. IRD considered that the problem occurred when some users confirmed submitting their tax returns via eTAX, they were redirected to “iAM Smart” and digitally signed the document through the “iAM Smart” application, but they did not return from “iAM Smart” to eTAX thereafter. This was due to various reasons, such as users’ self-operation, status of browsers or mobile devices, or network irregularities or interruptions, resulting in an incomplete submission process of tax returns.

3. Although IRD has suggested several possibilities that might have prevented users from returning to eTAX, we consider that regardless of the exact cause in individual cases, since returning to the eTAX system after signing with “iAM Smart” is essential for the successful submission of a tax return, IRD should ensure that the system provides adequate and clear instructions. This will enable users to understand and follow the entire electronic filing process, so as to avoid unsuccessful delivery of submitted tax returns to IRD.

4. Notably, IRD had been aware of the problem in 2022. IRD said that it had explored with the Digital Policy Office (“DPO”)¹ to identify areas for improvement in both parties’ systems. Subsequently in August 2023, DPO revised the wording on the signature confirmation page of “iAM Smart”. However, such measure was insufficient to resolve the problem. Between May 2025 and January 2026, there were over 33,000 or 6.7% of the taxpayers whose tax returns could not be delivered to the IRD after completion of the digital signature with “iAM Smart” to file an individual tax return. The figures reveal that these were not isolated cases due to a small fraction of users’ unfamiliarity with the operation, but rather stemmed from the designs of procedures or interface that were prone to cause misunderstanding.

5. The Office considers that given the increasing prevalence of electronic tax returns, any such potential issues as system or technical problems should be identified and rectified promptly to avoid more serious and extensive impact in the future. Moreover, IRD’s failure to receive tax returns may have serious consequences for the taxpayers concerned. Apart from additional efforts and time required to follow up and resubmit the returns, several thousands of taxpayers were subject to estimated assessment by IRD or penalties for late filing, and some were even once prosecuted by IRD. After our intervention, although IRD had voluntarily waived the penalties and discontinued prosecutions, the inconvenience caused to those affected throughout the process should not be taken lightly.

6. However, IRD did not follow up proactively and effectively when the problem initially arose. Fortunately, following our intervention and recommendations, the Department was receptive and proactively addressed the problem with a series of follow-up and improvement measures implemented in time before the bulk of Individual Tax Returns for the 2025/26 year of assessment were issued. We urge IRD to learn from this incident, strengthen daily monitoring, enhance sensitivity, and intervene early and decisively if there are any irregularities.

¹ “iAM Smart” is managed by DPO.

7. Based on our findings, we have the following observations and comments regarding the incident.

(I) Original Instructions for Signature Were Unclear on eTAX and “iAM Smart”

8. After examining the interface and usage process for electronic filing, we consider the problem to involve:

Unclear Instructions

9. According to the process, after filling out a tax return via eTAX and clicking “Sign & Submit”, users are redirected to the “iAM Smart” application for digital signature. Upon completion of signature, a “Successfully Signed” page will be displayed. At this juncture, users **must** return to eTAX, and the submission is not completed until a 16-digit transaction reference number is shown on the confirmation page. In other words, returning to eTAX after signing is a crucial step in the submission process. However, users are generally unaware of the prescribed procedures behind the system. They can only proceed step by step as prompted by the interface. Hence, it is essential that the relevant system and application interface provide users with clear and explicit instructions.

10. However, the original “Successfully Signed” page only informed users that “the document had been successfully signed”. Upon completing the digital signing of the tax return, users even instantly received a message and email from the “iAM Smart” system stating that “you have just signed an eTAX document via iAM Smart”. Furthermore, the “Successfully Signed” page only had a “Back to Online Service” button, without any wording explicitly reminding users that they must return to eTAX to complete the submission. All these factors could lead the user to assume that the electronic filing had already been completed successfully. It is also noteworthy that before 22 July 2025, after users completed the digital signature via “iAM Smart”, the application would remain on the signature confirmation page without automatic redirect; users must manually navigate back to eTAX to complete the submission process. In such circumstances, it is all the more important that the relevant system and application interface provide users with clear and adequate instructions. In fact, the large number of users affected clearly indicates that the problem was not merely due to individual operation errors.

11. In May 2026, IRD finally introduced improvement measures and updated the relevant pages with clear and easy-to-understand instructions. If such clear reminder had been adopted from the outset, the problem could have been avoided.

No Confirmation Email from eTAX

12. In the past, after users had successfully submitted their tax returns, the eTAX system would show a page with a 16-digit transaction reference number, but no confirmation email or message would be issued. As a result, users could not rely on receiving the confirmation email or message from IRD to determine whether the submission had been completed. This also made it more probable for users to mistakenly believe that successfully signing via “iAM Smart” was equivalent to a successful submission of their tax returns.

(II) Unfairness to Affected Users

13. As noted in **paragraph 10**, it was reasonable for users to believe that they had successfully submitted their tax returns and fulfilled their obligation to file a tax return upon receiving a confirmation message and email from “iAM Smart”. However, they were later notified by IRD that their tax returns had not been received and warned that late filing could incur penalties. For the users affected, the problem might not be resolved simply by re-filing the tax return. IRD should put itself in their shoes to anticipate and understand the negative impacts that might be caused. Even though IRD ultimately imposed no penalties or additional tax on them, the users affected were still subject to considerable anxiety, distress and psychological pressure, and had to spend additional efforts and time to deal with the problems, which could have been entirely avoided.

Spending Additional Efforts and Time

14. Under the original eTAX system, after users clicked “Sign & Submit”, the system would not automatically save the information entered on the tax return, regardless of whether the submission was successful or not. Users whose submissions were unsuccessful had to re-enter all the information again. Supposing that each of the more than 33,000 users affected spent an extra 15 minutes on re-entry of information and follow-up, the time lost would amount to nearly 500,000 minutes in aggregate,

equivalent to over 11 months. We consider that IRD should explore enhancing the eTAX system with a function to automatically save the information on the tax return on a temporary basis when users confirm to sign and are ready to submit it.

15. In addition, due to the lack of relevant public information, the users affected had to figure out the causes and solutions themselves, make enquiries with IRD, and even resort to social media to search for similar experiences, which was extremely time-consuming and frustrating.

Incurring Penalties

16. If taxpayers have not filed their tax returns in time, IRD will send an electronic reminder to their eTAX Message Box with an email notification. However, such notification would not show the content of reminder. In order to read the reminder, taxpayers must log in their eTAX accounts. As the taxpayers affected had received a message and email from the “iAM Smart” system confirming that their tax returns had been signed, they would have assumed without any doubt that they had already submitted the tax returns. They might not immediately log in and check their eTAX accounts, causing a miss of the reminder that the tax return had not been submitted, and eventually missing the filing deadline with possible consequences of penalties or additional tax. While acknowledging that IRD has security and privacy concerns, we consider there is still room for IRD to explore such enhancement for sending important notifications via eTAX as specifying in the email notification that the message is about urgent and outstanding matters, and stepping up publicity in this regard.

Need to Lodge Objection to Estimated Assessment

17. In the absence of a tax return from a taxpayer, IRD will issue a Notice of Estimated Assessment based on available information, e.g. the salaries reported by employers. The estimated assessment generally takes into account the basic allowance or the married person’s allowance, without granting other allowances and deductions that should be claimed by the taxpayer on his or her own initiative with relevant details furnished. To lodge an objection to an estimated assessment, taxpayers must submit a written notice to IRD together with a completed tax return, as well as supporting documents where necessary. The process involved is more cumbersome than simply filing a tax return in the first place.

(III) Failure to Resolve the Problem Promptly and Thoroughly

18. As early as 2022, IRD had already received public reports that after digitally signing their tax returns with “iAM Smart”, some taxpayers were subsequently notified by the Department that their submissions had not been received. At that time, IRD noted that the wording on the “iAM Smart” confirmation page after signature completion lacked clarity, and liaised with DPO to explore any room for improvement. In the following year, DPO revised the wording on the “iAM Smart” signature confirmation page, reminding users accessing “iAM Smart” and other government online services (including eTAX) with two different devices to return to the other device to continue using the online service. Yet the revised wording was still not clear enough to convey adequately and precisely to different users (including those accessing eTAX and “iAM Smart” with the same device) the key message that, after signature, they must return from “iAM Smart” to eTAX to complete the submission process.

19. As noted above, IRD had been aware of the problem three years ago but did not resolve it promptly and effectively, missing the chance to nip it in the bud. The Office understands that IRD attempted to address the problem by following up with DPO and having the latter amend the aforementioned wording. Nevertheless, having taken those steps, IRD should have reviewed whether the measures had achieved the intended effect and assessed whether the problem had been resolved in light of public feedback and complaints. In fact, the problem later emerged again extensively, showing that IRD failed to timely recognise the inadequacy of its initial adjustments.

20. Furthermore, IRD confirmed that it had received public reports successively since early September 2025 on the cases regarding submissions of tax returns for the year of assessment 2024/25. However, at the initial stage, the Department failed to tackle the problem at its root. It failed to immediately verify the validity of the allegations, assess the scope of impact, or identify the causes of the unsuccessful submissions, but merely advised the users affected to resubmit their tax returns as soon as possible.

21. Given that IRD had been aware of the problem and its potential risks as early as 2022, it should have been more alert and intervened swiftly when receiving similar public feedback again in 2025. Particularly when the problem recurred, the Department’s sensitivity and crisis awareness should have increased accordingly. It should not have merely treated such cases as isolated operational errors or focused on urging those affected to resubmit their tax returns. The appropriate response would have

been to collect objective evidence to verify the problem, including analysing signature records, ascertaining the validity of the allegations, identifying the root causes, and assessing both the number of users affected and the actual impacts. We consider that IRD should have scrutinised the problem from a systemic perspective to examine any deficiencies in the processes, interface design, cross-platform integration and monitoring mechanism, rather than merely dealing with its symptoms. However, the Department did not take proactive follow-up action initially after reports of such cases in 2025. It was not until the launch of our preliminary inquiry that IRD began verification and sought information from DPO to delve into the matter. We recommend that IRD learn from this incident, enhance sensitivity and crisis awareness in relation to the operation of public services, and strengthen its monitoring mechanism. The Department should also keep tabs on media coverage and public feedback on its services, and respond swiftly whenever irregularities are detected. We are pleased to note that IRD has agreed that it is essential to enhance the sensitivity and vigilance of staff at all levels, and that any systemic issues identified should be reported to management as soon as possible for assessing the magnitude and taking proper follow-up measures.

22. From the perspective of public administration, the waste caused by the problem was not confined to the users affected. IRD staff members were also required to undertake a range of otherwise non-existent workloads arising from the incident, including handling additional enquiries and complaints, providing explanations and redressing grievances, waiving penalties, and processing objections to tax assessments, which constituted a serious drain on manpower resources. The extra workloads and consumption of resources could have been avoided altogether by identifying the problem early, investigating its root causes, and implementing timely remedial measures. When delivering people-oriented public services, the Department must also always examine problems through the lens of effective use of public resources and prevention of administrative waste.

(IV) Should be More Proactive in Assisting Users Affected

23. We found that IRD originally had no plans to proactively contact the users affected. Instead, IRD relied on staff in various sections to advise those who made enquiries or lodged complaints to resubmit their tax returns as soon as possible. It was not until the launch of our preliminary inquiry that the Department further liaised with DPO to obtain records of digital signature for analysis, eventually identifying all the

users affected. Had IRD proactively identified the users affected as soon as the incident was known, it would have been able to verify the extent of the impact and follow up earlier. We are pleased to note that IRD was subsequently receptive to our recommendations and implemented a series of measures, which is commendable. However, in dealing with those affected, the Department should adopt a more people-oriented approach and offer proactive assistance.

24. The users affected by this incident are different from those who disregard the due date and file their tax returns belatedly. The former had attempted to file their tax returns in time to fulfil the obligation of taxpayers, but the submissions were unsuccessful due to issues relating to system operation, process integration, etc. It is hardly fair to impose on them the same consequences or cumbersome remedial procedures as those who disregard the due date, such as lodging objections to tax assessments or applying for penalty waivers, even though it is prescribed by established rules.

25. We note that in January 2026, IRD reached out to the users affected who had not yet filed their individual tax returns for the year of assessment 2024/25. We recommend that IRD go the extra mile by examining the circumstances of taxpayers who failed to file in time due to this incident, and consider proactively assisting them in applying for penalty waivers and for the refund of overpaid tax (if any). Where feasible, IRD should also streamline the application procedures. We are pleased to note that IRD has taken the initiative to withdraw the records of penalties and will refund the penalties already paid, and that it will also reach out to those who have not yet filed their tax returns and those who have received a Notice of Estimated Assessment for follow-up, and will simplify the procedures for lodging an objection to tax assessment.

Recommendations

26. In light of the above, The Ombudsman recommends that IRD:

Optimising Relevant System and Application Interface

- (1) review and revise the original wordings on the eTAX and “iAM Smart” interface to clearly instruct users that after signing digitally with “iAM Smart”, they must return to eTAX to complete the remaining steps for submitting a tax return;

- (2) collaborate with DPO to revise the confirmation email issued after users have successfully signed a tax return with “iAM Smart”, clarifying that successfully signing is not equivalent to completion of submission, and to provide clear further instructions on the subsequent steps to guide users through in completing the submission process;
- (3) issue a confirmation message or email after users have successfully filed their tax returns via eTAX to clearly notify them of the status of their submission;
- (4) enhance the eTAX system with a function to automatically save the information on the tax return on a temporary basis when users confirm to sign and are ready to submit it, such that they need not enter all the information again in case the submission is not completed;
- (5) comprehensively review the eTAX platform to ensure that clear instructions for digitally signing with “iAM Smart” are given for all other existing tax services, to avoid further cases where users complete the signing process but fail to submit documents;
- (6) draw lessons from this incident for the launch or updating of electronic tax services in the future, with more thorough consideration given to the operating process across applications, system integration and habits of different users to ensure smooth operation of services;
- (7) continue to regularly review and test the existing services on the eTAX platform to ensure normal operation at technical level, and continue to enhance services from the perspective of users and their actual usage experience;
- (8) step up publicity and provide relevant tutorials and information to help users understand the correct process and essential steps for signing and filing tax returns via eTAX and “iAM Smart”;
- (9) in the event of irregularities in the tax filing system, proactively notify the public or the users affected, and release adequate and clear information;

- (10) consider optimising the arrangements for sending important notifications via eTAX, and stepping up publicity to reduce the chance of important messages being overlooked by the public;

Follow-up with Users Affected

- (11) conduct further data analysis to evaluate the actual impact caused by the problem;
- (12) following recommendation (11), assist the users affected in applying for penalty waivers and for the refund of overpaid tax, and to streamline the relevant application procedures as far as practicable;
- (13) reach out to the users affected who have not yet filed tax returns for the relevant year and provide assistance;

Reinforcing Daily Monitoring

- (14) enhance frontline staff members' sensitivity to service irregularities reported by the public.; Any potentially extensive problems should be identified and promptly reported to management, and management should effectively monitor any irregularities, conduct timely and comprehensive reviews, identify the root causes, intervene and take effective follow-up measures;
- (15) strengthen monitoring of public views through various channels, including media reports, online discussion forums and social media platforms to identify and resolve the difficulties encountered by users at an early stage;

Inter-departmental Collaboration

- (16) strengthen communication and exchange information regularly on the electronic filing service with DPO for continuous improvement of public e-services;

- (17) in the long term, consider establishing a mechanism with DPO to regularly cross-check the signature records of “iAM Smart” against the filing records of eTAX for early detection and follow-up of any cases of signature without submission;
- (18) share the lessons from this incident with DPO to facilitate its comprehensive review of workflows and interfaces on the e-service applications of other government departments or public organisations that also use the “iAM Smart” digital signature service to identify any room for enhancement, thereby fostering inter-departmental collaboration and synergy.

Office of The Ombudsman

August 2026

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.



Facebook.com/Ombudsman.HK



Instagram.com/Ombudsman_HK

背景

1.1 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，其中包括税务数码化，鼓励以电子方式经网上提交报税表。数据显示，选择电子报税的纳税人数目近年按年递增。2026年5月4日，税务局发出了90多万份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。根据税务局的推广，以电子方式报税「不但方便、安全和环保，更可确保报税表准时送达税务局」。

1.2 然而，公署从不同渠道留意到，于2025年提交2024/25课税年度个别人士报税表的限期过后，若干纳税人表示即使曾于税务局的网上平台「税务易」递交个别人士报税表，却仍收到该局通知，指未有收到他们的报税表，部分纳税人更收到该局就没有按时提交报税表而发出的罚款通知书。受影响人士质疑为何税务局未能收到他们送出的报税表，同时亦对需要重新填交报税表和收到罚款通知书而感到不便和困扰。

1.3 申诉专员十分关注上述情况，认为有需要审研「税务易」平台处理纳税人提交个别人士报税表的流程，确定有否出现市民提交的电子报税表未能送达税务局的情况，从而找出相关原因，以防止同类情况再次发生。有见及此，申诉专员公署于2025年10月向税务局展开初步查讯，并于2026年7月通知税务局，公署已根据《申诉专员条例》（第397章）第7(1)(a)(ii)条展开是项主动调查行动。

调查范围

1.4 这项主动调查行动审研的范围包括：

- 用户经「税务易」提交个别人士报税表的流程；
- 2025 年中发生多名用户在「税务易」填写及提交的电子报税表未能成功送达税务局的事件；以及
- 税务局就上述事件的补救措施及跟进。

调查过程

1.5 公署的调查工作包括：

- 审研税务局提供的资料，包括相关程序及记录等；
- 与税务局代表会面；
- 参考申诉人向公署提出的申诉；以及
- 参考公众于社交平台上发表的资料及意见。

1.6 进行上述调查工作后，公署于 2026 年 8 月 7 日将调查报告草拟本送交税务局核实资料和提出意见。公署于 2026 年 8 月 25 日接获该局回复，并于 2026 年 8 月 28 日完成这份报告。

2

提交 个别人士报税表

发出报税表

2.1 每年 5 月初，税务局会向纳税人大批发出上一个课税年度的个别人士报税表，例如在最近两年，该局分别于 2025 年 5 月 2 日发出 2024/25 课税年度个别人士报税表，以及于 2026 年 5 月 4 日发出 2025/26 课税年度个别人士报税表。

2.2 纳税人可经以下途径报税：

- 提交实体报税表；或
- 以电子方式（即透过网上）提交报税表。

2.3 税务局在最近五个财政年度就上一个课税年度大批发出的实体及电子个别人士报税表数目载列如下：

表 1:

财政年度	发出的报税表的所属课税年度	发出的个别人士报税表数目 (约万份)		
		实体报税表	电子报税表	合计
2022-23	2021/22	191	56	247
2023-24	2022/23	180	60	240
2024-25	2023/24	177	67	244
2025-26	2024/25	187	79	266
2026-27	2025/26	185	92	277

提交期限

2.4 一般纳税人须在个别人士报税表发出日期起计一个月内，填妥及递交有关报税表。

2.5 如纳税人选择通过电子方式提交该课税年度的报税表，可自动获得额外一个月的宽限期。例如，2024/25 课税年度的个别人士报税表于 2025 年 5 月 2 日发出，纳税人须于报税表发出日期起计一个月，即同年 6 月 2 日或以前填妥及交回报税表，以电子方式报税的纳税人则应于同年 7 月 2 日或以前交回报税表。

不依时填交报税表的后果

2.6 迟交报税表可能违反《税务条例》第 80(2)(d)条。如没有合理的辩解，税务局可作出检控。一经定罪，最高可判处罚款 \$10,000，并可被加征相等于少征税款三倍的罚款，法庭亦可命令被定罪人士在指明的时间内提交报税表。

2.7 纳税人准时在报税表上提供的资料，有助评税主任准确评税，并给予其申索的免税额，以及认可慈善捐款和居所贷款利息等扣除。因此，未提交报税表的人士可能会因未能提供免税额和扣除申索资料而多缴税款。

2.8 假如税务局一直未收到纳税人填妥的报税表，会根据已有资料作估算，发出「估计评税通知书」。纳税人可于指定期限内就评税提出反对，而无论纳税人是否就该估计评税提出反对，亦须交回有关报税表，否则该局会依法采取跟进行动。

反对评税

2.9 纳税人收到评税通知书（包括估计评税通知书）后，如不同意评税结果或要求对估计评税作出修订，例如申索免税额或相关扣除（例如强制性公积金（「强积金」）供款），可向税务局提出反对。纳税人须于指定期限（即评税通知书发出日期后的一个月内）提交反对评税通知书，以书面清楚说明反对评税的理

由。如反对的估计评税是由于未有提交报税表，纳税人提交反对通知书时须一并提交填妥的报税表及账目（如适用）。

2.10 反对通知书必须在指定期限内送达税务局。如果税务局局长接纳纳税人因不在香港、患病或其他合理因由而未能在指定期限内发出反对通知书，才会考虑接受逾期提交的反对通知书。除非获得税务局局长批准缓缴，否则纳税人仍须在评税通知书所指明的日期或之前缴付税款。

2.11 此外，评税主任处理反对个案时可能需要纳税人提交进一步的资料或证明文件。经考虑后，评税主任可能会修订评税或向纳税人发出修订评税建议。如未能就反对评税个案达成协议，个案将转交税务局局长作出决定。

3

以电子方式提交 个别人士报税表

「税务易」网上平台

3.1 税务局近年积极推动电子化服务，包括鼓励市民以电子方式报税。该局自 2008 年起设有「税务易」（eTAX）网上平台，供纳税人填交报税表及处理其他税务相关事宜，并持续优化平台功能。该局于 2025 年 7 月在「税务易」平台推出以下三个新网站（图 1），当中包括「个人税务网站」、「商业税务网站」及「税务代表网站」，分别为个人、公司及税务服务代理人提供电子税务服务。当中，「个人税务网站」是原有「税务易」升级后的新网站。

图 1



3.2 「个人税务网站」是集中管理个人税务事宜的平台。用户可透过该网站递交报税表、更新个人资料、查阅税务状况等。除了经互联网，用户亦可透过「税务易」流动應用程式，经流动装置使用「个人税务网站」服务。

以电子方式提交个别人士报税表的流程

3.3 持有有效「税务易」帐户的纳税人，不论是收取实体或电子报税表，均可在税务局发出个别人士报税表后，使用「税务易」于网上查阅和提交报税表。

3.4 经电子方式报税的用户可到税务局的「税务易」平台的「个人税务网站」¹登入帐户（图 2）。用户可选择使用「智方便」（iAM Smart）流动應用程式²登入、输入税务编号及通行密码登入，或以数码证书登入。此外，自「税务易」流动應用程式在 2025 年 7 月 22 日推出后，用户亦可使用「税务易」流动應用程式，选择以生物认证、「智方便」流动應用程式、或输入税务编号或通行密码登入（图 3）。

图 2



图 3



¹ 网址：etax.ird.gov.hk

² 「智方便」(“iAM Smart”)为市民提供一站式个人化数码服务平台，让用户以智能方式，更方便地利用个人流动电话登入及使用网上服务。市民可使用「智方便」直接登入「税务易」帐户处理税务事宜，无须输入税务编号和通行密码；「智方便+」用户更可透过数码签署功能，便捷地网上签署报税表。

经电脑或流动装置使用税务编号及通行密码登入

3.5 使用税务编号及通行密码登入「税务易」的用户，在填写电子个别人士报税表后，须输入其通行密码以用作数码签署报税表，然后点击「签署及提交」按钮，以提交有关报税表（图 4）。

图 4



3.6 提交程序完成后，「税务易」会出现确认页面，表明用户已成功向税务局提交有关课税年度的个别人士报税表，并会显示提交日期及时间，以及提供由 16 位数字组成的交易参考编号（图 5）。用户可储存或列印该页面以作记录。

图 5



经电脑或流动装置使用「智方便」登入

透过「智方便」作数码签署

3.7 「智方便」用户可将其帐户升级至具数码签署功能，以便于「税务易」平台提交个别人士报税表时使用「智方便」作数码签署（图 6）。

图 6



使用电脑使用「税务易」

3.8 经电脑使用「智方便」登入「税务易」的用户，当填妥个别人士报税表，并点击页面上的「签署及提交」按钮（图 7）后，「税务易」网页会出现提示讯息框，指示用户于流动装置开启「智方便」流动應用程式，以进行数码签署（图 8）。

图 7



图 8



3.9 用户需按照上述指示，于其流动装置开启「智方便」流动应用程序作数码签署。完成数码签署后，「智方便」程式上会显示确认字眼，并同时出现弹出式讯息，告知用户已成功透过「智方便」签署了「税务易」文件（图 9）。

3.10 用户于「智方便」完成数码签署后，「智方便」的后台系统会主动通知「税务易」的后台系统相关的签署结果，「税务易」会继续执行提交报税务表的程序。在提交程序完成前，用户不可关闭「税务易」网页页面。当提交程序完成，「税务易」网页会出现上文第 3.6 段及图 5 的确认页面。

经流动装置使用「税务易」

3.11 利用流动装置（如智能手机）使用「智方便」登入「税务易」的用户，在「税务易」页面填妥个别人士报税表并点击页面上的「签署及提交」按钮后，会出现提示讯息框，用户按下「以智方便继续」按钮后，会由「税务易」页面跳转至「智方便」流动应用程序。用户利用「智方便」完成数码签署后，「智方便」程式上会出现确认页面，告知用户透过「智方便」已成功签署文件（图 10）。

3.12 用户于「智方便」完成数码签署后，「智方便」的后台系统会通知「税务易」的后台系统相关的签署结果，用户须要点

擊「返回网上服务」按钮，由「智方便」流动應用程式页面返回「税务易」。

3.13 自 2025 年 7 月 22 日起，数字办优化了使用同一流动装置由「智方便」流动應用程式页面返回「税务易」的流程。用户于「智方便」完成数码签署后，「智方便」程式页面会在倒数 10 秒后自动跳转至「税务易」系统页面；用户亦可在倒数 10 秒完结前，点击「返回网上服务」按钮以返回「税务易」。上述措施属「智方便」的返回介面安排，并不改变电子报税表须在「税务易」完成最终提交及接收的要求。当用户返回「税务易」页面后，「税务易」系统后台便会继续执行余下提交报税务表的程序。提交程序完成后，「税务易」会出现确认页面并显示由 16 位数字组成的交易编号（图 11）。

图 9



图 10



图 11



3.14 总括而言，用户使用同一流动装置于「税务易」填妥报税表后，提交并选择以「智方便」数码签署报税表，须完成以下步骤：

表 2:

进行有关步骤的系统 / 程式	步骤
「税务易」	填妥电子报税表后，点击「签署及提交」按钮
「税务易」	出现提示信息框，用户按下「以智方便继续」按钮后，会由「税务易」页面跳转至「智方便」流动應用程式
由「税务易」转往「智方便」	
「智方便」	点击「确认签署」按钮，以进行数码签署

「智方便」	2025年7月22日前： 「智方便」程式会出现确认成功签署页面并停留于该页面，用户须点击「返回网上服务」按钮以返回「税务易」 自2025年7月22日起： 「智方便」程式会出现确认成功签署页面，页面会在倒数10秒后自动返回「税务易」；用户亦可在倒数10秒完结前点击「返回网上服务」按钮以返回「税务易」
由「智方便」返回「税务易」	
「税务易」	返回「税务易」后，「税务易」系统后台继续执行余下的提交报税表程序
「税务易」	成功提交报税表后，「税务易」会出现确认成功提交页面，并显示由 16 位数字组成的交易编号，此时报税表提交程序完成

3.15 纳税人在「税务易」选择以「智方便」签署后，签署程序会在「智方便」内进行。完成签署后，系统会显示「已成功签署文件」的弹出讯息；同时，「智方便」亦会向纳税人发出电邮，确认纳税人已透过「智方便」签署「税务易」文件，内容包括「你刚才透过智方便签署了『税务易』的文件」。此安排与其他使用「智方便」作电子签署的部门系统一致。

4

于「税务易」透过「智方便」 签署但未能成功提交电子 报税表至税务局的情况

事件概况

4.1 2025 年 8 月起，即该年度提交个别人士报税表的期限完结后，公署陆续注意到有市民指早前已于「税务易」平台填妥及提交电子个别人士报税表，并成功透过「智方便」签署文件，但其后竟收到税务局的催交通知书，指他们尚未提交有关报税表，并表示如不依期提交，可能被起诉和罚款，另加少征收税款的三倍。部分人表示对此感到担心和困扰。

4.2 税务局亦确认，于 2025 年曾接获纳税人反映，指称曾使用「智方便」签署了报税表，但该局未有收到个案的记录。

4.3 应公署查讯期间提出的要求，税务局向管理「智方便」的数字政策办公室（「数字办」）索取了相关签署记录，然后与该局「税务易」系统的记录进行比对，以掌握受影响人数及作进一步跟进。在取得及分析有关数据后，税务局有以下发现：

表 3

2025 年 5 月 2 日 ³ 至 2026 年 1 月 31 日期间	
曾使用「智方便」签署个别人士报税表的总人数	489,425
当中未能于首次使用「智方便」签署后成功提交个别人士报税表的人数	33,019
受影响人数比例	6.7%

4.4 从上述可见，税务局识别到在事涉期间，共有 489,425 人曾尝试使用「智方便」签署个别人士报税表，当中超过 33,000 人未能于首次使用「智方便」签署后成功提交报税表，占 6.7%；而其他人则于第一次使用「智方便」签署时成功提交报税表。此外，在上述未能于首次使用「智方便」签署后成功提交报税表的人士中，约 14,000 人于即日再使用「智方便」签署并成功提交报税表。

4.5 税务局补充，累计约 26,000 人在该局发出罚款通知书及 / 或估计评税通知书前，重新使用「智方便」成功签署及提交报税表。就收到罚款通知书及 / 或估计评税通知书的纳税人，税务局已完成或正处理有关个案，并已撤销提出的检控。相关数字如下：

表 4

税务局就上述 33,000 多名受影响人士当中，逾期提交报税表的个案采取的跟进行动（截止 2026 年 8 月初）	人数
I. 发出估计评税通知书	4,777
(a) 已获修订评税	2,651
(b) 处理中个案 ⁴	2,126

³ 2025 年 5 月 2 日为 2024/25 课税年度个别人士报税表的发出日期

⁴ 当中包括处理中的反对个案及仍未提交报税表的个案，税务局表示正联络有关受影响人士

II. <u>发出罚款通知书</u> ⁵ （每宗罚款为 600 元）	5,169
III. <u>发出罚款单</u> （每宗罚款为 600 元）	832
(a) 已缴付罚款	809
• 已退回罚款	7
• 处理中个案	802
(b) 未有缴付罚款	23
• 已获注销罚款	23
• 未注销罚款	0
IV. <u>曾提出检控</u> （所有个案已获撤销检控）	2

过去曾发生类似情况

4.6 税务局表示，该局于 2022 年曾接获市民反映使用「智方便」成功签署报税表后，仍接获税务局通知未有收到报税表。该局当时即时跟进及协助纳税人提交报税表，指导他们如何正确使用「智方便」签署及提交电子报税表。税务局亦马上检查「税务易」系统的运作，确认有关情况并不涉及「税务易」系统故障，而是由于部分用户于「智方便」程式确认签署成功后，因不同原因未有在「税务易」完成报税表的提交程序。当中可能因用户的操作（例如未有从「智方便」返回「税务易」；在「税务易」完成提交报税表程序前关闭该程式）、浏览器或流动装置的状况、网络异常或中断等情况，亦可能是由于用户误以为于「智方便」完成签署报税表便已成功提交报税表所致。税务局指出，由于不同政府部门亦会在其电子服务平台提供「智方便」的数码签署功能供市民使用，该局收到上述意见后，当时已向数字办反映及交流意见，以期共同探讨在双方系统上或向市民提供的讯息字句有何改善空间。

4.7 该局知悉，数字办一直留意不同政府部门和市民使用「智方便」的情况，并持续提升「智方便」服务。数字办于 2023 年 8 月修订了「智方便」确认签署页面上的字句，提醒使用不同装置使用「智方便」和其他政府网上服务（包括「税务易」）的

⁵ 税务局会先向相关纳税人发出罚款通知书，待纳税人签署同意接受罚款及提交报税表后，该局才会发出罚款单

用户，须返回另一装置继续使用网上服务。经修改后的确认签署页面如下（图 12 至图 13）：

图 12：经流动装置使用「税务易」的「智方便」确认签署页面



图 13：经电脑网页使用「税务易」的「智方便」确认签署页面



税务局就是次事件的解释

不涉系统故障

4.8 因应公署就税务局电脑系统是否导致问题成因的提问，税务局在检查相关系统后，表示在过去三年，即 2023 至 2025 年期间，「税务易」平台及相关系统的整体运作稳定，未有发生严重故障。在提交 2024/25 年度个别人士报税表的相关期间（即 2025 年 5 月至同年约 7 月），「税务易」平台及接收电子报税表的伺服器均运作如常。

4.9 该局补充，「税务易」系统在设计上已充分考虑高流量情况，并采取多项应对方案，用以确保系统稳定及正常运作，包括：设有 24 小时当值的电脑操作员，实时监察系统及处理突发事件；定期委托独立第三方进行保安风险评估及审计；以及为系统安装最新的保安修补程式等。

4.10 总括而言，税务局认为，曾使用「智方便」签署但该局记录显示未有收到个别人士报税表的情况，并非「税务易」系统故障或异常所致。

用户的浏览器操作

4.11 税务局相信，电子报税表未能成功送达税务局的主要原因，是用户未有在「税务易」操作过程中完成整个提交报税表的流程。

4.12 在提交报税表的系统流程下，市民于「智方便」成功签署文件后，必须返回「税务易」系统页面以完成提交报税表，否则系统不会完成有关程序。

4.13 如透过不同装置使用「智方便」和「税务易」，用户在「智方便」完成数码签署后，「税务易」会继续执行提交报税表的程序，在提交程序完成前，用户不可关闭「税务易」页面；如用户以同一流动装置使用「智方便」和「税务易」，则须先从「税务易」跳转至「智方便」完成数码签署，再返回「税务易」，以完成提交报税表的程序。直到「税务易」的确认画面显示一组 16 位数字的交易参考编号，方代表提交报税表成功。若用户使用「智

方便」签署后，未有返回「税务易」网页或关闭了「税务易」程式，即使「智方便」有文件具签署的记录，但由于「税务易」上的最终提交程序尚未完成，税务局不会接收到相关的电子报税表。

4.14 税务局指出，整个报税程序完成的关键在于由「智方便」返回「税务易」的交接步骤。如纳税人在「智方便」完成签署后，没有点击「返回网上服务」按钮，或在返回过程因其他原因而中断，便不会进入提交报税表的最终阶段。在此情况下，即使「智方便」有已签署文件的记录，但由于「税务易」的最终提交程序尚未完成，税务局不会接收到相关的电子报税表。

4.15 该局补充，即使用户已透过「智方便」完成签署，但如因用户的操作、浏览器或流动装置的状况、网络异常或中断等情况而未能由「智方便」返回「税务易」，便有机会不能完成相关程序。该局并指出，部分部门使用「智方便」作数码签署的系统亦面对上述情况。

4.16 用户如不确定是否成功提交电子报税表，可到其「税务易」「个人税务网站」的帐户下，于「网上服务>税务事宜一个人税务>税务状况－报税表」一栏，查看有否尚未提交的报税表的记录。

税务局就事件采取的措施

4.17 税务局表示，该局在 2025 年 9 月初收到纳税人反映相关问题后随即展开调查，并于同月发出指引，指导前线职员向纳税人解释使用「智方便」签署电子报税表的正确程序，并收集个案资料以便作进一步分析。不过，由于纳税人在电话查询时主要关注是当前遇到的问题，未必会提供详细资料以确定其电子报税表未能送达该局的原因。故该局职员当时的首要工作，是向纳税人清楚解释使用「智方便」签署电子报税表的程序，并提醒他们尽快重新提交报税表。

4.18 2025 年 10 月，公署就事件展开初步查证，并于同年 11 月与税务局代表会面。会面期间，公署向税务局提出可行的改善建议及进一步跟进措施，建议主要包括评估事件及找出问题成因、优化「税务易」系统（例如于相关介面加入更清晰提示、向成功

提交报税表的用戶發出確認電郵、用戶提交報稅表時暫時儲存報稅資料）、加強留意和監察公眾意見等方面。稅務局其後採取了以下一系列的措施：

（一）確認受事件影響人士

4.19 稅務局於 2025 年 11 月起向數字辦索取相關的「智方便」簽署報稅表記錄，然後與該局「稅務易」系統的相关記錄作比對。由於涉及的资料及數據數量龐大，該局最終分別於 2026 年 1 月及 7 月，分批確認受影響的確實人數（上文第 4.3 段），然後聯絡受影響人士。

（二）主動聯絡當中仍未交報稅表者

4.20 截止 2026 年 1 月底，稅務局已聯絡所有曾書面向該局反映已提交個別人士電子報稅表，但該局未有收到有關報稅表的納稅人，請他們重新提交報稅表，並向他們解釋簽署報稅表的正確程序。

4.21 此外，稅務局分析了「智方便」的簽署報稅表記錄，識別了於 2025 年 5 月 2 日至 12 月 31 日期間曾透過「智方便」登入「稅務易」並嘗試提交個別人士報稅表，但根據稅務局記錄仍未提交有關報稅表的人士。該局於 2026 年 1 月 28 日在「稅務易」平台向上述 1,259 名人士發出電子訊息，請他們重新提交報稅表，並提醒使用「智方便」簽署及提交報稅表時應注意的事項。該局並在訊息中提示，如該局已發出罰款通知書，會在收到相關報稅表後考慮豁免罰款；而用戶如需修訂該局已就該課稅年度發出的「估計評稅通知書」，應盡快提出反對以便該局更正評稅。對因此事件導致逾期提交報稅表而收到罰款通知書的納稅人，該局收到其報稅表後已豁免有關罰款。截止 2026 年 7 月底，尚有 605 名受影響的納稅人未提交報稅表，該局正聯絡他們以便作出跟進。

（三）修改使用「智方便」數碼簽署後的提示訊息

4.22 為盡量減少日後發生用戶誤以為使用「智方便」完成數碼簽署後等同完成提交報稅表的情況，稅務局與數字辦商討進一步修訂「智方便」確認頁面、相關電子訊息及電子郵件的內容。數字辦分別於 2026 年 1 月和 3 月修訂「智方便」的相关確認頁面

字句，以及电子讯息 / 电子邮件字句，清晰提醒纳税人须返回「税务易」完成最终提交报税表的程序，详情如下：

「智方便」确认页面（2026 年 1 月起落实）

原有字句	修订后的字句
已成功签署文件	（以同一装置使用「税务易」和「智方便」） 签署文件提交中 网上服务仍未完成，请按以下按钮返回服务，以继续完成余下程序。 （以不同装置使用「税务易」和「智方便」） 签署文件提交中 网上服务仍未完成，请于另一部装置返回服务，以继续完成余下程序。

「智方便」电子讯息 / 电子邮件（2026 年 3 月起落实）

原有字句	修订后的字句
你刚才透过智方便签署了「税务易」的文件	你刚才透过智方便同意签署「税务易」的文件。请返回「税务易」完成余下程序，直至显示包含16位数字的交易参考编号的确认页面。

（三）优化「税务易」系统的介面及讯息内容

4.23 税务局于 2026 年 5 月 4 日大批发出 2025/26 课税年度个别人士报税表前，在「税务易」推出以下新措施：

(1) 新增有关使用「智方便」签署的提示讯息：

用户使用「税务易」提交电子报税表时，点击「签署及提交」按钮后，「税务易」系统会在弹出式讯息中显示「重要提示：请在『智方便』确认使用数码签署后返回此页面以完成签署及提交报税表的程序。当成功提交报税表后，确认通知画面上将会显示一组 16 位数字的交易参考编号。」。

(2) 自动暂存用户输入的资料：

用户于「税务易」点击「签署及提交」按钮后，系统会将用户输入的资料储存在税务局资料库中的暂存记录，做法等同于用户按下现有的「暂存」按钮，将已输入的资料暂时储存，当该局收到已签署的报税表后，暂存资料方会被删除。因此，若用户未能成功透过「智方便」签署，或以「智方便」签署后未能于「税务易」成功提交报税表而须重新进行签署及提交程序，亦无需重新填写报税表上的资料。

(3) 向成功提交报税表的用户发出确认电子讯息：

在收到用户成功签署及提交的电子报税表后，税务局会发出电子讯息到用户的「税务易」信息匣，确认已收到其提交的报税表。

4.24 作出上述优化后，用户使用「税务易」及「智方便」系统签署及提交报税表的流程和步骤见附录。

4.25 税务局表示，除了上述措施外，数字办于 2023 年 8 月修订了「智方便」的确认讯息（上文第 4.7 段），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，须返回另一装置继续使用网上服务。此外，数字办于 2025 年 7 月 22 日起，优化了以同一流动装置由「智方便」流动應用程式页面返回网上服务（包括「税务易」）的流程（上文第 3.13 段）。用户于「智方便」完成数码签署后，「智方便」程式页面会在倒数 10 秒后自动跳转至「税务易」；用户亦可

在倒数 10 秒完结前点击「返回网上服务」按钮，返回「税务易」。

4.26 税务局指出，自上文第 4.23 段提及的优化措施落实以来，该局没有收到使用「智方便」签署以提交报税表的投诉。

4.27 税务局表示，正积极与数字办商讨，研究能否进一步加强系统之间的交接机制。例如探讨自动化数码签署后无须返回部门系统操作、加强系统提示，或研究在「智方便」与「税务易」系统之间引入额外的确认机制，以尽量避免类似情况再发生。该局亦会优化在其网站的「新税务网站学习资源中心」上的提交电子报税表示范，让用户清楚知悉提交电子报税表的整个流程。税务局指，长远而言，该局会继续与数字办紧密联系，并探讨不同方案，加强「智方便」和「税务易」的系统对接、核实等。

5

真实个案

个案一

5.1 2025 年 6 月，市民甲透过智能手机登入「税务易」平台，填妥 2024/25 年度个别人士报税表，并使用「智方便」进行数码签署及提交报税表。他从「税务易」平台跳转至「智方便」应用程式并完成数码签署后，随即收到相关确认电邮：

「您刚才透过智方便签署了『税务易』的文件。」

5.2 完成上述数码签署后，市民甲的手机画面一直停留在「智方便」应用程式页面。由于他不知道完成数码签署后仍须返回「税务易」平台，才能完成提交报税表的余下程序，遂相信自己已成功提交报税表，并已履行报税责任。

5.3 市民甲于同年 9 月才发现同年 8 月中，税务局曾发出「催促提交 2024/25 年度个别人士报税表通知书」到其「税务易」帐户内的信息匣，指未收到其填妥的报税表，并作出以下提醒：

「本局藉此吁请你留意，不依期提交报税表，即属违反《税务条例》，可能会引致本局对你提出起诉，罚款额可高达\$10,000，另加少征收税款的三倍。此外，本局亦会考虑就你的入息或利润作出估计评税。」

5.4 市民甲得悉上述讯息后，对税务局指他尚未提交报税表感到疑惑，并担心需要承担相关后果，遂立即致电税务局查询。该局职员表示，根据记录，该局由于没有收到市民甲的报税表，所以建议他应尽快提交，但未有解释为何没有收到他早前经「税务易」递交的报税表⁶。

⁶ 税务局回应指，该局职员在处理电话查询时，难以即时掌握未有收到个别纳税人提交的电子报税表的具体原因，为协助纳税人尽快解决当前问题，职员一般会尝试提供一般性建议以协助他尽快提交。

5.5 市民甲感到无可奈何，只好登入「税务易」，重新填写及再次提交有关报税表。

个案二

5.6 2025 年 7 月，市民乙于「税务易」填妥 2024/25 年度个别人士报税表，并使用「智方便」数码签署及提交。他并随即收到相关确认电邮（上文**第 5.1 段**）。市民乙相信自己已履行报税责任及于税务局没有相关待办事项。

5.7 同年 11 月初，市民乙接获税务局的信件，指他仍未提交上述报税表，要求他于期限内填妥并交回，以及缴付罚款 600 元，否则该局可就他没有按时提交报税表，属违反《税务条例》行为作出检控，一经定罪，可被罚款 10,000 元及有关课税年度税款的三倍。

5.8 市民乙此时始知悉，税务局未有收到他早前经「税务易」提交的报税表；并发现同年 8 月中，税务局曾发出「催促提交 2024/25 年度个别人士报税表通知书」到其「税务易」帐户内的信息匣，表示仍未收到其填妥的有关报税表，并提醒不按时提交的后果（见上文**第 5.3 段**）；以及发现同年 9 月中，税务局曾发出「估计评税通知书」到其「税务易」帐户内的信息匣。

5.9 他于 11 月初重新填写并交回相关报税表，同时就估计评税提出书面反对，并于反对理由一栏指出因税务局没有收到他早前经「税务易」提交的报税表。

5.10 然而，税务局表示由于市民乙未有在「估计评税通知书」发出后的一个月期限内提出反对，因此未能接纳其反对为有效。经市民乙多次联络税务局解释后，该局最终豁免其罚款及接纳反对申请。

6

公署的评论及建议

整体评论

6.1 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准与数字政府建设作出了战略性部署。在香港近年以电子方式递交报税表的市民按年显著增加，税务局亦鼓励纳税人透过「税务易」网上平台提交报税表，强调电子报税「不但方便、安全和环保，更可确保报税表准时送达税务局」。公署认为，税务电子化具备自动输入部分资料、即时预估税款等好处，确实能便利市民，同时节省政府部门人手处理、促进行政效率，对社会大众及政府部门均有益。

6.2 税务局确定，部分市民经「税务易」提交电子个别人士电子报税表，并透过「智方便」完成数码签署后，税务局未有收到报税表的情况，并不涉及系统故障。该局认为，问题源于部分用户经「税务易」提交报税表时，跳转至「智方便」应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、网络异常或中断等情况，未有由「智方便」返回「税务易」，直至页面出现由 16 位数字组成的交易参考编号才离开，因而令整个提交程序未能完成（上文第 4.8 至 4.15 段）。

6.3 税务局提出了若干导致未能返回「税务易」的可能性，而且在 2025 年 7 月 22 日前，市民透过「智方便」进行数码签署电子报税表后，程式页面会一直停留在「智方便」的确认签署页面，不会自动返回「税务易」（上文第 3.13 段）。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，公署认为，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。

6.4 值得注意的是，上述问题并非无迹可寻。税务局于 2022 年已发现相关问题，该局表示当时曾与数字办探讨双方系统的相关讯息及字句有何改善空间，数字办其后于 2023 年 8 月修订了「智方便」确认签署页面上的字句（上文第 4.6 至 4.7 段）。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，占同期尝试使用「智方便」签署及提交个别人士报税表人数 6.7%（上文第 4.4 段）。由此可见，这情况并非只因一少撮人不熟悉操作所导致的个别事件，而是反映签署及提交电子报税表的流程或介面设计存在容易引起误会的问题。

6.5 根据税务局提供的资料，于 2025 年 5 月至 2026 年 1 月期间，便有逾 120 万名纳税人经电子途径提交个别人士报税表。公署认为，纳税人完成数码签署但税务局没有收到报税表的情况，对相关人士可能造成极大后果，当局必须正视。尤其是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。

6.6 受影响的用户除了需额外花费心力和时间，向税务局了解接获催交报税表通知书或罚款单等的原因，以及重新填写和提交报税表外，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，更有人曾被税局提出检控。虽然在公署介入后，税务局主动撤销有关罚款和检控（上文第 4.5 段），但受影响人士在过程中面对的麻烦和滋扰不应被轻视。

6.7 可是，税务局在问题出现初期并未有作出有效跟进，亦没有即时查证问题是否属实及其影响范围，情况并不理想。犹幸在公署介入及提出改善建议后，该局从善如流及积极处理问题，最终赶及在大批发出 2025/26 课税年度个别人士报税表前，落实一系列具体跟进及改善措施。公署促请税务局从是次事件汲取经验，加强对电子服务的日常监察，提高职员对异常情况的敏感度，并在发现问题时及早果断介入。

6.8 综合调查所得，公署对税务局的「税务易」电子报税平台出现纳税人未能成功提交报税表的情况，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

6.9 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

6.10 从流程设定角度而言，在用户以「智方便」进行数码签署后，虽然会看到「成功签署」页面，但用户此时仍须返回「税务易」系统页面，才能完成整个提交报税表的程序。换言之，签署后返回「税务易」属提交程序中重要且必须的一步。然而，一般用户根本无从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有必要向用户提供明确和清晰的指示。

6.11 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，会即时收到「智方便」系统的确认讯息及确认电邮，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（上文第 3.13 段）。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。

6.12 及至 2026 年 5 月 4 日，税务局才更新「税务易」的介面，提醒用户于「智方便」完成数码签署后返回「税务易」，以完成提交报税表的程序（上文第 4.23(1)段）。更新后的指示字眼清晰，亦能避免产生误解，容易为市民理解。倘若税务局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

6.13 当时的「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，但不会自动发出确认电邮或确认讯息，导致用户无法凭有否即时收到确认电邮或讯息，得知提交报税表的程序是否已妥善完成。这项安排亦增加用户误以为在「智方便」成功签署代表已成功提交报税表的可能。

（二）对受影响人士造成不公

6.14 正如上文第 6.11 段所指出的情况，用户收到「智方便」的确认电邮，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。这突如其来的通知及警告为受影响人士带来不安、困惑和心理压力。

6.15 而且，经数码签署后提交报税表不成功，对受影响人士未必只是单纯重新填写报税表一次便能解决，部门应设身处地预计及理解有关问题可能为相关市民带来的负面影响。即使该局最终并无对受影响人士施加罚款或加征税款，令他们无需蒙受金钱损失，但在整个过程中，他们仍需承受极大的困扰及压力，并为澄清问题及重新提交资料而需花费不少额外的心力及时间。这些困难本来是完全可以避免的。

花费额外心力时间

6.16 从个人角度而言，假设每名受影响人士需额外耗费 15 分钟重新填写报税表及作出跟进，逾 33,000 名受影响人士便合共须多花近 50 万分钟（即相等于超过 11 个月时间）。以上文第五章的个案一及个案二为例，相关纳税人面对多项实际不便。由于缺乏清晰的公开资讯，受影响人士须自行查找问题的成因和解决办法、主动联络税务局了解情况，更要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。

6.17 此外，在原有的「税务易」系统下，用户按下「签署及提交」按钮后，不论有关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。因此，事后才知悉未能成功提交报税

表的人须花额外时间，重新再次填写及提交报税表。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，防止用户因提交不成功而须由零开始重新填写，利便市民。

招致罚款

6.18 税务局会将尚未提交报税表的电子讯息发送到纳税人的「税务易」帐户信息匣，虽然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。该局解释因保安及保护私隐理由，电邮只会指出新讯息是有关报税表，不会直接显示讯息内容。纳税人基于曾收到「智方便」系统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，或会因而未有为意，即使收到电邮提示「税务易」帐户信息匣内有新讯息，亦未必会马上登入「税务易」帐户查看，因而错过「税务易」帐户信息匣内提示尚未提交报税表的讯息，最终错过补交及反对估计评税的时机。若受影响人士未有在指定期间补交，便可能面临被税务局施加罚款或加征税款。公署理解税务局对保安及私隐方面的考虑，但认为在保障两者的前提下，该局仍有空间考虑优化现时经「税务易」发送重要通知的安排，例如于通知电邮标示有关讯息涉及紧急待办事项，同时考虑加强相关公众宣传，减低纳税人错过重要讯息的机会。

需就估计评税提出反对

6.19 再者，如税务局一直未有收到纳税人提交个别人士报税表，便会根据已有资料（如雇主申报的薪酬）发出「估计评税通知书」（上文第 2.8 段）。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（例如强积金供款、供养父母免税额及子女免税额等）。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外，纳税人可能还须提交相关证明文件（上文第 2.9 及 2.11 段），程序较原来只须填写报税表更为繁复。

（三） 未有及早彻底解决问题

6.20 提交电子报税表出现的问题，其实早有前科，应属可以避免的问题。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，仍接获税务局通知未有收到报税表（上文第 4.6 段）。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（上文第 4.7 段）。

6.21 但公署认为，经调整后的字句仍然不清晰，未有充分且准确地向不同用户传达：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。除此以外，「税务易」过往只会在用户成功提交报税表后显示包含 16 位数字交易参考编号的确认页面，但不会向相关用户发出确认电邮或电子讯息，市民如在使用「智方便」数码签署报税表后希望查证是否提交成功，便须自行重新登入「税务易」平台查询，明显并非便民利民的做法。

6.22 从上述可见，税务局早于三年前已察觉问题，但始终未有及早及有效地解决问题，错失将问题消弭于萌芽的先机。公署理解税务局当时曾尝试透过与数字办跟进并由数字办修改签署页面的提示字句以处理问题；然而，在采取有关措施后，该局亦应检视措施是否达到预期效果，并从后续出现的市民反映及投诉个案中重新评估问题是否已获解决。事实上，相关问题其后再次出现，且受影响人数大幅增加，反映税务局未有及时察觉原有调整并不足够，亦未有从中汲取经验，适时作出进一步跟进。

6.23 再者，就提交 2024/25 课税年度报税表发生的情况而言，税务局确认自 2025 年 9 月初起，便陆续收到市民的反映。然而，该局在初期未有从根本处理问题，包括没有即时查证有关情况是否属实及评估受影响范围，或尝试找出市民未能成功提交报税表的原因等，只表示记录显示没有收到市民的报税表，并建议受影响人士尽快重新提交。

6.24 鉴于税务局早于 2022 年已知悉有关问题及其潜在风险，当 2025 年再次收到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。较为恰当的做法，是搜集客观证据以查证问题，包括分析相关交易及签署记录、核实问题是否确实存在、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，在处理市民即时困难的同时，税务局应从系统性角度审视问题，查找导致问题出现的根本原因，并检视相关流程、介面设计、跨平台衔接及监察机制是否存在缺失，而不是只处理问题表征。

6.25 然而，该局在 2025 年事件发生初期一直未有主动跟进，直至公署就事情展开初步查讯后，该局始展开查证，及向数字办索取资料以进一步跟进问题。

6.26 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，以收防微杜渐之效。公署欣悉，税务局同意须加强各级人员的敏感度和警觉性，除了即时协助市民尽快解决问题外，如察觉有系统性问题（例如出现大量相类近的个案），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。

6.27 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所承受的额外不便和付出的时间心力。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；并非只要要求市民重新提交报税表，事件便可视为已获妥善处理。

（四） 应更积极向受影响人士提供协助

6.28 公署发现，在事件发生初期，税务局并无计划主动联络受影响的用户，主要只靠不同组别职员个别向该局提出查询或投诉的受影响人士建议尽快重新提交报税表。税务局指因未有足够

资料而未能主动联络受影响的用户。但事实上，在公署就有关事宜作出初步查讯并明确要求该局核实受影响用户人数后，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，并于 2026 年 1 月发送电子讯息给当时仍未提交 2024/25 年度个别人士报税表的人士，解释事情，并提醒他们尽快重新提交（上文第 4.21 段）。假如税务局在发现事件之初能及早主动辨识受影响用户，便能早日核实受影响范围以作重点跟进。

6.29 公署欣悉，税务局其后从善如流，采取了一系列的措施，设法防止同类情况发生（上文第 4.17 至 4.23 段）。公署认为，税务局认真考虑公署提出的意见，并以积极态度跟进问题，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方式处理，主动为他们提供適切协助。

6.30 在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。前者曾尝试在期限内提交报税表，并已作出适切努力履行纳税人责任，只是碍于程式操作及流程衔接等问题导致未能成功提交。从客观结果而言，他们虽未按时提交报税表，但不应将有关错误归咎于他们。倘若要求他们与一般不遵守时限交表者承受相同后果，或须履行同样繁复的补救手续，纵使有关做法符合所谓既定规则，情理上道理上亦难言公允。但可惜根据税务局原有做法，相关受影响人士仍须按一般程序申请反对评税、申请豁免罚款等。

6.31 公署欣悉，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。考虑到该局已能识别出在相关期间经「智方便」签署但未能成功提交报税表人士，公署建议税务局多行一步，主动审视及联络受影响人士当中，最终因未能按时报税而被罚款或须缴交额外税款的纳税人，并考虑主动协助其申请撤销罚款及退回多缴的税款。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，并会主动联络仍未提交报税表人士及收到估计评税通知的受影响人士以作跟进，以及会简化相关反对评税申请程序。

建议

6.32 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」系统及「智方便」应用程式介面的提示字句，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」程式，方能完成提交报税表的余下程序（**第 6.9 至 6.12 段**）；
- (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（**第 6.11 段**）；
- (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，让用户明确知悉报税表的提交状况（**第 6.13 及 6.21 段**）；
- (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（**第 6.17 段**）；
- (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（**第 6.9 至 6.12 段**）；
- (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（**第 6.9 至 6.13 段**）；

- (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（第 6.9 至 6.13 段）；
- (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（第 6.10 至 6.11 段）；
- (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情况，并提供適切及清晰资讯（第 6.16 段）；
- (10) 考虑优化现时经「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（第 6.18 段）；

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（第 6.28 至 6.30 段）；
- (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（第 6.31 段）；
- (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（第 6.28 至 6.31 段）；

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（第 6.20 至 6.27 段）；

- (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（**第 6.16 及 6.26 段**）；

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（**第 6.4 段**）；
- (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（**第 6.24 至 6.25 段**）；
- (18) 主动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（**第 6.5 段**）。

6.33 公署欣悉，以上各项改善建议已全部获税务局接纳，部分已经获落实。

鸣谢

6.34 公署进行调查期间，获得税务局的全力配合，以及数字办向税务局提供相关资料，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署
档案编号：DI/495
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)

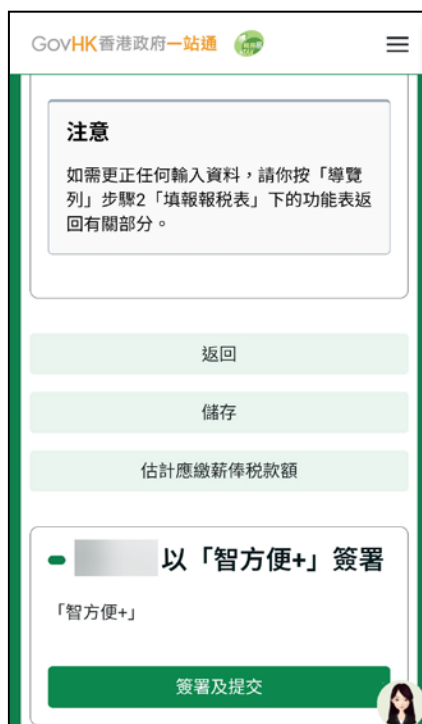


[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

附录

(一) 以同一流动装置登入「税务易」并使用「智方便」签署个别人士报税表的提交报税表流程如下：

步骤一：于「税务易」点击「签署及提交」按钮



步骤二：于「税务易」点击「以智方便继续」按钮



步骤三：于「税务易」确认「在『智方便』开启」



步骤四：于「智方便」流动应用程序点击「确认签署」按钮以进行数码签署



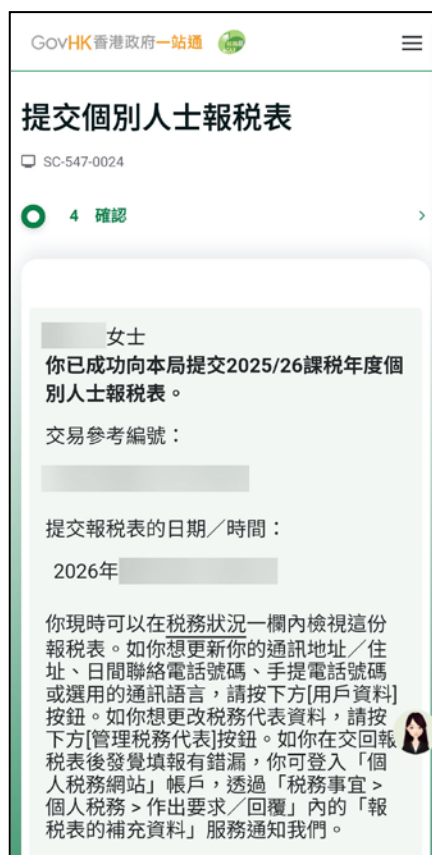
步骤五：成功签署后，「智方便」程式会出现「签署文件提交中」页面，倒数 10 秒后会自动跳转至「税务易」，用户亦可在倒数完结前点击「返回网上服务」按钮以返回「税务易」



步骤六：返回「税务易」后，系统后台会进行提交程序



步骤七：「税务易」出现「成功提交」页面，并显示由 16 位数字组成的交易编号，代表整个报税表提交程序已完成



GovHK 香港政府一站通

提交個別人士報稅表

SC-547-0024

4 確認

女士

你已成功向本局提交2025/26課稅年度個別人士報稅表。

交易參考編號：

提交報稅表的日期／時間：

2026年

你現時可以在稅務狀況一欄內檢視這份報稅表。如你想更新你的通訊地址／住址、日間聯絡電話號碼、手提電話號碼或選用的通訊語言，請按下方[用戶資料]按鈕。如你想更改稅務代表資料，請按下方[管理稅務代表]按鈕。如你在交回報稅表後發覺填報有錯漏，你可登入「個人稅務網站」帳戶，透過「稅務事宜 > 個人稅務 > 作出要求／回覆」內的「報稅表的補充資料」服務通知我們。

(二) 以电脑登入「税务易」并在另一流动装置使用「智方便」签署个别人士报税表的提交报税表流程如下：

步骤一：于「税务易」点击「签署及提交」按钮

The screenshot shows the 'Tax Easy' (税务易) web interface. At the top, there is a header with the text '本人謹此聲明，在此報稅表所填報的資料均屬真實，並無遺漏。' (I hereby declare that the information provided in this tax return is true and complete.) and a date field '日期： / /2026'. Below the header, there is a section titled '附件' (Attachments) with a plus icon. Underneath, there is a note: '你可把本頁 列印 以作參考' (You can print this page for reference). A '注意' (Note) box states: '如需要正任何輸入資料，請你按「導覽列」步驟2「填報報稅表」下的功能表返回有關部分。' (If you need to correct any input data, please click the 'Navigation List' step 2 'Fill in the tax return' menu to return to the relevant part.) At the bottom of the page, there are three buttons: '返回' (Return), '儲存' (Save), and '估計應繳薪俸稅款額' (Estimate the amount of salary tax payable). The main content area has a section titled '以「智方便+」簽署' (Sign with 'Smart Easy+'). Below this, there is a '智方便+' logo and a green button labeled '簽署及提交' (Sign and Submit).

步骤二：按照「税务易」的指示，开启手机上的「智方便」應用程式

The screenshot shows the 'Smart Easy' (智方便) mobile app interface. At the top, there is a header with the text '本人謹此聲明，在此報稅表所填報的資料均屬真實，並無遺漏。' (I hereby declare that the information provided in this tax return is true and complete.) and a date field '日期： / /2026'. Below the header, there is a section titled '授權「智方便」簽署你的報稅表' (Authorize 'Smart Easy' to sign your tax return). A '重要提示' (Important提示) box states: '請在「智方便」確認使用數碼簽署後返回此頁面以完成簽署及提交報稅表的程序。當成功提交報稅表後，確認通知畫面上將會顯示一組16位數字的交易參考編號。' (Please return to this page after confirming the use of digital signature in 'Smart Easy' to complete the signing and submission process. After successful submission, a 16-digit transaction reference number will be displayed on the confirmation notification screen.) Below this, there are three fields: '服務名稱' (Service Name) with the value '稅務易' (Tax Easy), '文件名稱' (File Name) with the value '提交個別人士報稅表' (Submit individual tax return), and '識別碼' (Identification Code) with a green button. Below these fields, there is a section titled '請按照以下步驟' (Please follow the following steps): 1. 開啟你手機上的「智方便」應用程式 (Open the 'Smart Easy' app on your mobile phone), 2. 請確保「智方便」顯示的識別碼相同 (Please ensure the identification code displayed by 'Smart Easy' is the same), and 3. 點擊「確認簽署」以同意使用「智方便」簽署 (Click 'Confirm Signature' to agree to use 'Smart Easy' for signing). At the bottom right, there is a green button labeled '取消' (Cancel). The main content area has a section titled '以「智方便+」簽署' (Sign with 'Smart Easy+'). Below this, there is a '智方便+' logo and a green button labeled '簽署及提交' (Sign and Submit).

步骤三：于「智方便」流动應用程式点击「确认签署」按钮以进行数码签署

本人確認本人已閱讀並核對載列於下列文件內的資料，並同意簽署

- 機構名稱
稅務局
- 服務名稱
稅務易
- 文件名稱
提交個別人士報稅表
- 識別碼
[Redacted]

確認簽署

取消

步骤四：成功签署后，「智方便」程式会出现「签署文件提交中」页面



簽署文件提交中

網上服務仍未完成，請於另一部裝置返回服務，以繼續完成餘下程序。

返回主頁 (7)

步骤五：「税务易」出现「成功提交」页面，并显示由16位数字组成的交易编号，代表整个报税表提交程序已完成

提交個別人士報稅表

SC-547-0024

退出

1 閱讀重要提示

2 填報報稅表

3 簽署及提交

4 確認

女士

你已成功向本局提交2025/26課稅年度個別人士報稅表。

交易參考編號：

提交報稅表的日期／時間： 2026年

你現時可以在稅務狀況一欄內檢視這份報稅表。如你想更新你的通訊地址／住址、日間聯絡電話號碼、手提電話號碼或選用的通訊語言，請按下方[用戶資料]按鈕。如你想更改稅務代表資料，請按下方[管理稅務代表]按鈕。如你在交回報稅表後發覺填報有錯漏，你可登入「個人稅務網站」帳戶，透過「稅務事宜 > 個人稅務 > 作出要求／回覆」內的「報稅表的補充資料」服務通知我們。

多謝你以電子方式提交你的報稅表。如你有任何改善本局「網上報稅」服務質素的意見或提議，請 [按此](#) 向本局提交。

注意

合力保護環境 請以儲存方式保留有關資料

(三) 成功签署及提交个别人士报税表后，「智方便」及税务局分别发出的确认电邮及电子讯息：

(1) 「智方便」就成功签署发出的电子讯息及确认电邮



(2) 税务局就成功提交报税表发送到纳税人的「税务易」信息匣的电子讯息及相关提示电邮

