

申訴專員公署 Office of The Ombudsman



主動調查行動報告

Direct Investigation Operation Report

市民提交的電子報稅表未能成功送達稅務局 Unsuccessful Delivery of Electronic Tax Returns Submitted by Members of the Public to Inland Revenue Department

報告完成日期：2026年8月28日

Completion Date: 28 August 2026

報告公布日期：2026年8月31日

Announcement Date: 31 August 2026

目錄

報告摘要

章節	段落
1 引言	
背景	1.1–1.3
調查範圍	1.4
調查過程	1.5–1.6
2 提交個別人士報稅表	
發出報稅表	2.1–2.3
提交期限	2.4–2.5
不依時填交報稅表的後果	2.6–2.8
反對評稅	2.9–2.11
3 以電子方式提交個別人士報稅表	
「稅務易」網上平台	3.1–3.2
以電子方式提交個別人士報稅表的流程	3.3–3.15
4 於「稅務易」透過「智方便」簽署但未能成功提交電子報稅表至稅務局的情況	
事件概況	4.1–4.5
過去曾發生類似情況	4.6–4.7
稅務局就是次事件的解釋	4.8–4.16
稅務局就事件採取的措施	4.17–4.27
5 真實個案	
個案一	5.1–5.5
個案二	5.6–5.10

6 公署的評論及建議

整體評論

6.1–6.8

(一) 原有「稅務易」及「智方便」的簽署指示欠清晰

6.9–6.13

(二) 對受影響人士造成不公

6.14–6.19

(三) 未有及早徹底解決問題

6.20–6.27

(四) 應更積極向受影響人士提供協助

6.28–6.31

建議

6.32–6.33

鳴謝

6.34

附錄

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)

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，其中包括稅務數碼化，鼓勵以電子方式經網上提交報稅表。數據顯示，選擇電子報稅的納稅人數目近年按年遞增。2026年5月4日，稅務局發出了90多萬份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。根據稅務局的推廣，以電子方式報稅「不但方便、安全和環保，更可確保報稅表準時送達稅務局」。

1.2 然而，公署從不同渠道留意到，於2025年提交2024/25課稅年度個別人士報稅表的限期過後，若干納稅人表示即使曾於稅務局的網上平台「稅務易」遞交個別人士報稅表，卻仍收到該局通知，指未有收到他們的報稅表，部分納稅人更收到該局就沒有按時提交報稅表而發出的罰款通知書。受影響人士質疑為何稅務局未能收到他們送出的報稅表，同時亦對需要重新填交報稅表和收到罰款通知書而感到不便和困擾。

1.3 申訴專員十分關注上述情況，認為有需要審研「稅務易」平台處理納稅人提交個別人士報稅表的流程，確定有否出現市民提交的電子報稅表未能送達稅務局的情況，從而找出相關原因，以防止同類情況再次發生。有見及此，申訴專員公署於2025年10月向稅務局展開初步查訊，並於2026年7月通知稅務局，公署已根據《申訴專員條例》（第397章）第7(1)(a)(ii)條展開是項主動調查行動。

調查範圍

1.4 這項主動調查行動審研的範圍包括：

- 用戶經「稅務易」提交個別人士報稅表的流程；
- 2025 年中發生多名用戶在「稅務易」填寫及提交的電子報稅表未能成功送達稅務局的事件；以及
- 稅務局就上述事件的補救措施及跟進。

調查過程

1.5 公署的調查工作包括：

- 審研稅務局提供的資料，包括相關程序及記錄等；
- 與稅務局代表會面；
- 參考申訴人向公署提出的申訴；以及
- 參考公眾於社交平台上發表的資料及意見。

1.6 進行上述調查工作後，公署於 2026 年 8 月 7 日將調查報告草擬本送交稅務局核實資料和提出意見。公署於 2026 年 8 月 25 日接獲該局回覆，並於 2026 年 8 月 28 日完成這份報告。

2

提交 個別人士報稅表

發出報稅表

2.1 每年 5 月初，稅務局會向納稅人大批發出上一個課稅年度的個別人士報稅表，例如在最近兩年，該局分別於 2025 年 5 月 2 日發出 2024/25 課稅年度個別人士報稅表，以及於 2026 年 5 月 4 日發出 2025/26 課稅年度個別人士報稅表。

2.2 納稅人可經以下途徑報稅：

- 提交實體報稅表；或
- 以電子方式（即透過網上）提交報稅表。

2.3 稅務局在最近五個財政年度就上一個課稅年度大批發出的實體及電子個別人士報稅表數目載列如下：

表 1：

財政年度	發出的報稅表 的所屬課稅年度	發出的個別人士報稅表數目 (約萬份)		
		實體 報稅表	電子 報稅表	合計
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 一般納稅人須在個別人士報稅表發出日期起計一個月內，填妥及遞交有關報稅表。

2.5 如納稅人選擇通過電子方式提交該課稅年度的報稅表，可自動獲得額外一個月的寬限期。例如，2024/25 課稅年度的個別人士報稅表於 2025 年 5 月 2 日發出，納稅人須於報稅表發出日期起計一個月，即同年 6 月 2 日或以前填妥及交回報稅表，以電子方式報稅的納稅人則應於同年 7 月 2 日或以前交回報稅表。

不依時填交報稅表的後果

2.6 遲交報稅表可能違反《稅務條例》第 80(2)(d)條。如沒有合理的辯解，稅務局可作出檢控。一經定罪，最高可判處罰款 \$10,000，並可被加徵相等於少徵稅款三倍的罰款，法庭亦可命令被定罪人士在指明的時間內提交報稅表。

2.7 納稅人準時在報稅表上提供的資料，有助評稅主任準確評稅，並給予其申索的免稅額，以及認可慈善捐款和居所貸款利息等扣除。因此，未提交報稅表的人士可能會因未能提供免稅額和扣除申索資料而多繳稅款。

2.8 假如稅務局一直未收到納稅人填妥的報稅表，會根據已有資料作估算，發出「估計評稅通知書」。納稅人可於指定期限內就評稅提出反對，而無論納稅人是否就該估計評稅提出反對，亦須交回有關報稅表，否則該局會依法採取跟進行動。

反對評稅

2.9 納稅人收到評稅通知書（包括估計評稅通知書）後，如不同意評稅結果或要求對估計評稅作出修訂，例如申索免稅額或相關扣除（例如強制性公積金（「強積金」）供款），可向稅務局提出反對。納稅人須於指定期限（即評稅通知書發出日期後的一個月內）提交反對評稅通知書，以書面清楚說明反對評稅的理

由。如反對的估計評稅是由於未有提交報稅表，納稅人提交反對通知書時須一併提交填妥的報稅表及帳目（如適用）。

2.10 反對通知書必須在指定期限內送達稅務局。如果稅務局局長接納納稅人因不在香港、患病或其他合理因由而未能在指定期限內發出反對通知書，才會考慮接受逾期提交的反對通知書。除非獲得稅務局局長批准緩繳，否則納稅人仍須在評稅通知書所指明的日期或之前繳付稅款。

2.11 此外，評稅主任處理反對個案時可能需要納稅人提交進一步的資料或證明文件。經考慮後，評稅主任可能會修訂評稅或向納稅人發出修訂評稅建議。如未能就反對評稅個案達成協議，個案將轉交稅務局局長作出決定。

3

以電子方式提交 個別人士報稅表

「稅務易」網上平台

3.1 稅務局近年積極推動電子化服務，包括鼓勵市民以電子方式報稅。該局自 2008 年起設有「稅務易」（eTAX）網上平台，供納稅人填交報稅表及處理其他稅務相關事宜，並持續優化平台功能。該局於 2025 年 7 月在「稅務易」平台推出以下三個新網站（圖 1），當中包括「個人稅務網站」、「商業稅務網站」及「稅務代表網站」，分別為個人、公司及稅務服務代理人提供電子稅務服務。當中，「個人稅務網站」是原有「稅務易」升級後的新網站。

圖 1



3.2 「個人稅務網站」是集中管理個人稅務事宜的平台。用戶可透過該網站遞交報稅表、更新個人資料、查閱稅務狀況等。除了經互聯網，用戶亦可透過「稅務易」流動應用程式，經流動裝置使用「個人稅務網站」服務。

以電子方式提交個別人士報稅表的流程

3.3 持有有效「稅務易」帳戶的納稅人，不論是收取實體或電子報稅表，均可在稅務局發出個別人士報稅表後，使用「稅務易」於網上查閱和提交報稅表。

3.4 經電子方式報稅的用戶可到稅務局的「稅務易」平台的「個人稅務網站」¹登入帳戶（圖 2）。用戶可選擇使用「智方便」（iAM Smart）流動應用程式²登入、輸入稅務編號及通行密碼登入，或以數碼證書登入。此外，自「稅務易」流動應用程式在 2025 年 7 月 22 日推出後，用戶亦可使用「稅務易」流動應用程式，選擇以生物認證、「智方便」流動應用程式、或輸入稅務編號或通行密碼登入（圖 3）。

圖 2



圖 3



¹ 網址：etax.ird.gov.hk

² 「智方便」（“iAM Smart”）為市民提供一站式個人化數碼服務平台，讓用戶以智能方式，更方便地利用個人流動電話登入及使用網上服務。市民可使用「智方便」直接登入「稅務易」帳戶處理稅務事宜，無須輸入稅務編號和通行密碼；「智方便+」用戶更可透過數碼簽署功能，便捷地網上簽署報稅表。

經電腦或流動裝置使用稅務編號及通行密碼登入

3.5 使用稅務編號及通行密碼登入「稅務易」的用戶，在填妥電子個別人士報稅表後，須輸入其通行密碼以用作數碼簽署報稅表，然後點擊「簽署及提交」按鈕，以提交有關報稅表（圖 4）。

圖 4

注意：
如需更正任何輸入資料，請你按「返回」按鈕回到上一頁及你想更正的部分。

返回 列印 放棄提交 儲存及離開

簽署方法
納稅人甲 簽署
通行密碼 *

點擊「簽署及提交」

簽署及提交

3.6 提交程序完成後，「稅務易」會出現確認頁面，表明用戶已成功向稅務局提交有關課稅年度的個別人士報稅表，並會顯示提交日期及時間，以及提供由 16 位數字組成的交易參考編號（圖 5）。用戶可儲存或列印該頁面以作記錄。

圖 5

李大富先生
你已成功向本局提交20 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：

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

稅務狀況 用戶資料 管理稅務代表 列印 儲存

經電腦或流動裝置使用「智方便」登入

透過「智方便」作數碼簽署

3.7 「智方便」用戶可將其帳戶升級至具數碼簽署功能，以便於「稅務易」平台提交個別人士報稅表時使用「智方便」作數碼簽署（圖 6）。

圖 6



使用電腦使用「稅務易」

3.8 經電腦使用「智方便」登入「稅務易」的用戶，當填妥個別人士報稅表，並點擊頁面上的「簽署及提交」按鈕（圖 7）後，「稅務易」網頁會出現提示訊息框，指示用戶於流動裝置開啟「智方便」流動應用程式，以進行數碼簽署（圖 8）。

圖 7



圖 8



3.9 用戶需按照上述指示，於其流動裝置開啟「智方便」流動應用程式作數碼簽署。完成數碼簽署後，「智方便」程式上會顯示確認字眼，並同時出現彈出式訊息，告知用戶已成功透過「智方便」簽署了「稅務易」文件（圖 9）。

3.10 用戶於「智方便」完成數碼簽署後，「智方便」的後台系統會主動通知「稅務易」的後台系統相關的簽署結果，「稅務易」會繼續執行提交報稅務表的程序。在提交程序完成前，用戶不可關閉「稅務易」網頁頁面。當提交程序完成，「稅務易」網頁會出現上文第 3.6 段及圖 5 的確認頁面。

經流動裝置使用「稅務易」

3.11 利用流動裝置（如智能手機）使用「智方便」登入「稅務易」的用戶，在「稅務易」頁面填妥個別人士報稅表並點擊頁面上的「簽署及提交」按鈕後，會出現提示訊息框，用戶按下「以智方便繼續」按鈕後，會由「稅務易」頁面跳轉至「智方便」流動應用程式。用戶利用「智方便」完成數碼簽署後，「智方便」程式上會出現確認頁面，告知用戶透過「智方便」已成功簽署文件（圖 10）。

3.12 用戶於「智方便」完成數碼簽署後，「智方便」的後台系統會通知「稅務易」的後台系統相關的簽署結果，用戶須要點擊「返回網上服務」按鈕，由「智方便」流動應用程式頁面返回「稅務易」。

3.13 自 2025 年 7 月 22 日起，數字辦優化了使用同一流動裝置由「智方便」流動應用程式頁面返回「稅務易」的流程。用戶於「智方便」完成數碼簽署後，「智方便」程式頁面會在倒數 10 秒後自動跳轉至「稅務易」系統頁面；用戶亦可在倒數 10 秒完結前，點擊「返回網上服務」按鈕以返回「稅務易」。上述措施屬「智方便」的返回介面安排，並不改變電子報稅表須在「稅務易」完成最終提交及接收的要求。當用戶返回「稅務易」頁面後，「稅務易」系統後台便會繼續執行餘下提交報稅務表的程序。提交程序完成後，「稅務易」會出現確認頁面並顯示由 16 位數字組成的交易編號（圖 11）。

圖 9

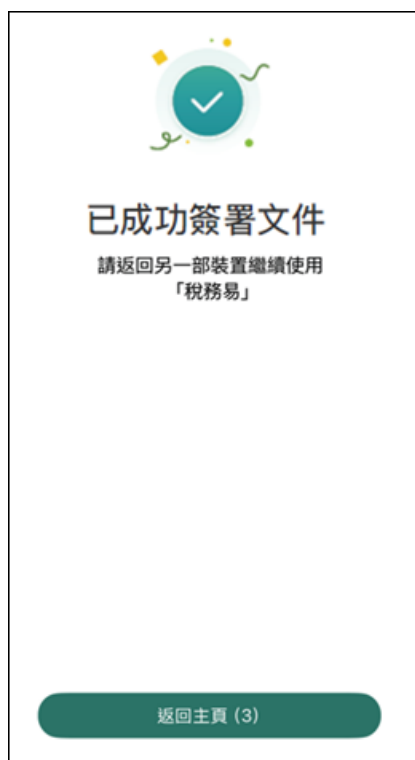


圖 10



圖 11



3.14 總括而言，用戶使用同一流動裝置於「稅務易」填妥報稅表後，提交並選擇以「智方便」數碼簽署報稅表，須完成以下步驟：

表 2：

進行有關步驟的系統 / 程式	步驟
「稅務易」	填妥電子報稅表後，點擊「簽署及提交」按鈕
「稅務易」	出現提示信息框，用戶按下「以智方便繼續」按鈕後，會由「稅務易」頁面跳轉至「智方便」流動應用程式
由「稅務易」轉往「智方便」	
「智方便」	點擊「確認簽署」按鈕，以進行數碼簽署

「智方便」	2025年7月22日前： 「智方便」程式會出現確認成功簽署頁面並停留於該頁面，用戶須點擊「返回網上服務」按鈕以返回「稅務易」 自2025年7月22日起： 「智方便」程式會出現確認成功簽署頁面，頁面會在倒數10秒後自動返回「稅務易」；用戶亦可在倒數10秒完結前點擊「返回網上服務」按鈕以返回「稅務易」
由「智方便」返回「稅務易」	
「稅務易」	返回「稅務易」後，「稅務易」系統後台繼續執行餘下的提交報稅表程序
「稅務易」	成功提交報稅表後，「稅務易」會出現確認成功提交頁面，並顯示由 16 位數字組成的交易編號，此時報稅表提交程序完成

3.15 納稅人在「稅務易」選擇以「智方便」簽署後，簽署程序會在「智方便」內進行。完成簽署後，系統會顯示「已成功簽署文件」的彈出訊息；同時，「智方便」亦會向納稅人發出電郵，確認納稅人已透過「智方便」簽署「稅務易」文件，內容包括「你剛才透過智方便簽署了『稅務易』的文件」。此安排與其他使用「智方便」作電子簽署的部門系統一致。

4

於「稅務易」透過「智方便」 簽署但未能成功提交電子 報稅表至稅務局的情況

事件概況

4.1 2025 年 8 月起，即該年度提交個別人士報稅表的期限完結後，公署陸續注意到有市民指早前已於「稅務易」平台填妥及提交電子個別人士報稅表，並成功透過「智方便」簽署文件，但其後竟收到稅務局的催交通知書，指他們尚未提交有關報稅表，並表示如不依期提交，可能被起訴和罰款，另加少徵收稅款的三倍。部分人表示對此感到擔心和困擾。

4.2 稅務局亦確認，於 2025 年曾接獲納稅人反映，指稱曾使用「智方便」簽署了報稅表，但該局未有收到個案的記錄。

4.3 應公署查訊期間提出的要求，稅務局向管理「智方便」的數字政策辦公室（「數字辦」）索取了相關簽署記錄，然後與該局「稅務易」系統的記錄進行比對，以掌握受影響人數及作進一步跟進。在取得及分析有關數據後，稅務局有以下發現：

表 3

2025 年 5 月 2 日 ³ 至 2026 年 1 月 31 日期間	
曾使用「智方便」簽署個別人士報稅表的總人數	489, 425
當中未能於首次使用「智方便」簽署後成功提交個別人士報稅表的人數	33,019
受影響人數比例	6.7%

4.4 從上述可見，稅務局識別到在事涉期間，共有 489,425 人曾嘗試使用「智方便」簽署個別人士報稅表，當中超過 33,000 人未能於首次使用「智方便」簽署後成功提交報稅表，佔 6.7%；而其他人則於第一次使用「智方便」簽署時成功提交報稅表。此外，在上述未能於首次使用「智方便」簽署後成功提交報稅表的人士中，約 14,000 人於即日再使用「智方便」簽署並成功提交報稅表。

4.5 稅務局補充，累計約 26,000 人在該局發出罰款通知書及／或估計評稅通知書前，重新使用「智方便」成功簽署及提交報稅表。就收到罰款通知書及／或估計評稅通知書的納稅人，稅務局已完成或正處理有關個案，並已撤銷提出的檢控。相關數字如下：

表 4

稅務局就上述 33,000 多名受影響人士當中，逾期提交報稅表的個案採取的跟進行動（截止 2026 年 8 月初）	人數
I. 發出估計評稅通知書	4,777
(a) 已獲修訂評稅	2,651
(b) 處理中個案 ⁴	2,126

³ 2025 年 5 月 2 日為 2024/25 課稅年度個別人士報稅表的發出日期

⁴ 當中包括處理中的反對個案及仍未提交報稅表的個案，稅務局表示正聯絡有關受影響人士

II. <u>發出罰款通知書</u> ⁵ （每宗罰款為 600 元）	5,169
III. <u>發出罰款單</u> （每宗罰款為 600 元）	832
(a) 已繳付罰款	809
• 已退回罰款	7
• 處理中個案	802
(b) 未有繳付罰款	23
• 已獲註銷罰款	23
• 未註銷罰款	0
IV. <u>曾提出檢控</u> （所有個案已獲撤銷檢控）	2

過去曾發生類似情況

4.6 稅務局表示，該局於 2022 年曾接獲市民反映使用「智方便」成功簽署報稅表後，仍接獲稅務局通知未有收到報稅表。該局當時即時跟進及協助納稅人提交報稅表，指導他們如何正確使用「智方便」簽署及提交電子報稅表。稅務局亦馬上檢查「稅務易」系統的運作，確認有關情況並不涉及「稅務易」系統故障，而是由於部分用戶於「智方便」程式確認簽署成功後，因不同原因未有在「稅務易」完成報稅表的提交程序。當中可能因用戶的操作（例如未有從「智方便」返回「稅務易」；在「稅務易」完成提交報稅表程序前關閉該程式）、瀏覽器或流動裝置的狀況、網絡異常或中斷等情況，亦可能是由於用戶誤以為於「智方便」完成簽署報稅表便已成功提交報稅表所致。稅務局指出，由於不同政府部門亦會在其電子服務平台提供「智方便」的數碼簽署功能供市民使用，該局收到上述意見後，當時已向數字辦反映及交流意見，以期共同探討在雙方系統上或向市民提供的訊息字句有何改善空間。

4.7 該局知悉，數字辦一直留意不同政府部門和市民使用「智方便」的情況，並持續提升「智方便」服務。數字辦於 2023 年 8 月修訂了「智方便」確認簽署頁面上的字句，提醒使用不同裝置使用「智方便」和其他政府網上服務（包括「稅務易」）的

⁵ 稅務局會先向相關納稅人發出罰款通知書，待納稅人簽署同意接受罰款及提交報稅表後，該局才會發出罰款單

用戶，須返回另一裝置繼續使用網上服務。經修改後的確認簽署頁面如下（圖 12 至圖 13）：

圖 12：經流動裝置使用「稅務易」的「智方便」確認簽署頁面



圖 13：經電腦網頁使用「稅務易」的「智方便」確認簽署頁面



稅務局就是次事件的解釋

不涉系統故障

4.8 因應公署就稅務局電腦系統是否導致問題成因的提問，稅務局在檢查相關系統後，表示在過去三年，即 2023 至 2025 年期間，「稅務易」平台及相關系統的整體運作穩定，未有發生嚴重故障。在提交 2024/25 年度個別人士報稅表的相關期間（即 2025 年 5 月至同年約 7 月），「稅務易」平台及接收電子報稅表的伺服器均運作如常。

4.9 該局補充，「稅務易」系統在設計上已充分考慮高流量情況，並採取多項應對方案，用以確保系統穩定及正常運作，包括：設有 24 小時當值的電腦操作員，實時監察系統及處理突發事件；定期委託獨立第三方進行保安風險評估及審計；以及為系統安裝最新的保安修補程式等。

4.10 總括而言，稅務局認為，曾使用「智方便」簽署但該局記錄顯示未有收到個別人士報稅表的情況，並非「稅務易」系統故障或異常所致。

用戶的瀏覽器操作

4.11 稅務局相信，電子報稅表未能成功送達稅務局的主要原因，是用戶未有在「稅務易」操作過程中完成整個提交報稅表的流程。

4.12 在提交報稅表的系統流程下，市民於「智方便」成功簽署文件後，必須返回「稅務易」系統頁面以完成提交報稅表，否則系統不會完成有關程序。

4.13 如透過不同裝置使用「智方便」和「稅務易」，用戶在「智方便」完成數碼簽署後，「稅務易」會繼續執行提交報稅表的程序，在提交程序完成前，用戶不可關閉「稅務易」頁面；如用戶以同一流動裝置使用「智方便」和「稅務易」，則須先從「稅務易」跳轉至「智方便」完成數碼簽署，再返回「稅務易」，以完成提交報稅表的程序。直到「稅務易」的確認畫面顯示一組 16 位數字的交易參考編號，方代表提交報稅表成功。若用戶使用「智方便」簽署後，未有返回「稅務易」網頁或關閉了「稅務易」程

式，即使「智方便」有文件具簽署的記錄，但由於「稅務易」上的最終提交程序尚未完成，稅務局不會接收到相關的電子報稅表。

4.14 稅務局指出，整個報稅程序完成的關鍵在於由「智方便」返回「稅務易」的交接步驟。如納稅人在「智方便」完成簽署後，沒有點擊「返回網上服務」按鈕，或在返回過程因其他原因而中斷，便不會進入提交報稅表的最終階段。在此情況下，即使「智方便」有已簽署文件的記錄，但由於「稅務易」的最終提交程序尚未完成，稅務局不會接收到相關的電子報稅表。

4.15 該局補充，即使用戶已透過「智方便」完成簽署，但如因用戶的操作、瀏覽器或流動裝置的狀況、網絡異常或中斷等情況而未能由「智方便」返回「稅務易」，便有機會不能完成相關程序。該局並指出，部分部門使用「智方便」作數碼簽署的系統亦面對上述情況。

4.16 用戶如不確定是否成功提交電子報稅表，可到其「稅務易」「個人稅務網站」的帳戶下，於「網上服務>稅務事宜－個人稅務>稅務狀況－報稅表」一欄，查看有否尚未提交的報稅表的記錄。

稅務局就事件採取的措施

4.17 稅務局表示，該局在 2025 年 9 月初收到納稅人反映相關問題後隨即展開調查，並於同月發出指引，指導前線職員向納稅人解釋使用「智方便」簽署電子報稅表的正確程序，並收集個案資料以便作進一步分析。不過，由於納稅人在電話查詢時主要關注是當前遇到的問題，未必會提供詳細資料以確定其電子報稅表未能送達該局的原因。故該局職員當時的首要工作，是向納稅人清楚解釋使用「智方便」簽署電子報稅表的程序，並提醒他們盡快重新提交報稅表。

4.18 2025 年 10 月，公署就事件展開初步查訊，並於同年 11 月與稅務局代表會面。會面期間，公署向稅務局提出可行的改善建議及進一步跟進措施，建議主要包括評估事件及找出問題成因、優化「稅務易」系統（例如於相關介面加入更清晰提示、向成功提交報稅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」系統的相關記錄作比對。由於涉及的資料及數據數量龐大，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」的相關確認頁面

字句，以及電子訊息／電子郵件字句，清晰提醒納稅人須返回「稅務易」完成最終提交報稅表的程序，詳情如下：

「智方便」確認頁面（2026年1月起落實）

原有字句	修訂後的字句
已成功簽署文件	（以同一裝置使用「稅務易」和「智方便」） 簽署文件提交中 網上服務仍未完成，請按以下按鈕返回服務，以繼續完成餘下程序。 （以不同裝置使用「稅務易」和「智方便」） 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。

「智方便」電子訊息／電子郵件（2026年3月起落實）

原有字句	修訂後的字句
你剛才透過智方便簽署了「稅務易」的文件	你剛才透過智方便同意簽署「稅務易」的文件。請返回「稅務易」完成餘下程序，直至顯示包含16位數字的交易參考編號的確認頁面。

（三）優化「稅務易」系統的介面及訊息內容

4.23 稅務局於2026年5月4日大批發出2025/26課稅年度個別人士報稅表前，在「稅務易」推出以下新措施：

（1）新增有關使用「智方便」簽署的提示訊息：

用戶使用「稅務易」提交電子報稅表時，點擊「簽署及提交」按鈕後，「稅務易」系統會在彈出式訊息中顯示「重要提示：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。」。

(2) 自動暫存用戶輸入的資料：

用戶於「稅務易」點擊「簽署及提交」按鈕後，系統會將用戶輸入的資料儲存在稅務局資料庫中的暫存記錄，做法等同於用戶按下現有的「暫存」按鈕，將已輸入的資料暫時儲存，當該局收到已簽署的報稅表後，暫存資料方會被刪除。因此，若用戶未能成功透過「智方便」簽署，或以「智方便」簽署後未能於「稅務易」成功提交報稅表而須重新進行簽署及提交程序，亦無需重新填寫報稅表上的資料。

(3) 向成功提交報稅表的用戶發出確認電子訊息：

在收到用戶成功簽署及提交的電子報稅表後，稅務局會發出電子訊息到用戶的「稅務易」信息匣，確認已收到其提交的報稅表。

4.24 作出上述優化後，用戶使用「稅務易」及「智方便」系統簽署及提交報稅表的流程和步驟見**附錄**。

4.25 稅務局表示，除了上述措施外，數字辦於 2023 年 8 月修訂了「智方便」的確認訊息（上文**第 4.7 段**），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，須返回另一裝置繼續使用網上服務。此外，數字辦於 2025 年 7 月 22 日起，優化了以同一流動裝置由「智方便」流動應用程式頁面返回網上服務（包括「稅務易」）的流程（上文**第 3.13 段**）。用戶於「智方便」完成數碼簽署後，「智方便」程式頁面會在倒數 10 秒後自動跳轉至「稅務易」；用戶亦可

在倒數 10 秒完結前點擊「返回網上服務」按鈕，返回「稅務易」。

4.26 稅務局指出，自上文**第 4.23 段**提及的優化措施落實以來，該局沒有收到使用「智方便」簽署以提交報稅表的投訴。

4.27 稅務局表示，正積極與數字辦商討，研究能否進一步加強系統之間的交接機制。例如探討自動化數碼簽署後無須返回部門系統操作、加強系統提示，或研究在「智方便」與「稅務易」系統之間引入額外的確認機制，以盡量避免類似情況再發生。該局亦會優化在其網站的「新稅務網站學習資源中心」上的提交電子報稅表示範，讓用戶清楚知悉提交電子報稅表的整個流程。稅務局指，長遠而言，該局會繼續與數字辦緊密聯繫，並探討不同方案，加強「智方便」和「稅務易」的系統對接、核實等。

5

真實個案

個案一

5.1 2025 年 6 月，市民甲透過智能手機登入「稅務易」平台，填妥 2024/25 年度個別人士報稅表，並使用「智方便」進行數碼簽署及提交報稅表。他從「稅務易」平台跳轉至「智方便」應用程式並完成數碼簽署後，隨即收到相關確認電郵：

「您剛才透過智方便簽署了『稅務易』的文件。」

5.2 完成上述數碼簽署後，市民甲的手機畫面一直停留在「智方便」應用程式頁面。由於他不知道完成數碼簽署後仍須返回「稅務易」平台，才能完成提交報稅表的餘下程序，遂相信自己已成功提交報稅表，並已履行報稅責任。

5.3 市民甲於同年 9 月才發現同年 8 月中，稅務局曾發出「催促提交 2024/25 年度個別人士報稅表通知書」到其「稅務易」帳戶內的信息匣，指未收到其填妥的報稅表，並作出以下提醒：

「本局藉此籲請你留意，不依期提交報稅表，即屬違反《稅務條例》，可能會引致本局對你提出起訴，罰款額可高達\$10,000，另加少徵收稅款的三倍。此外，本局亦會考慮就你的入息或利潤作出估計評稅。」

5.4 市民甲得悉上述訊息後，對稅務局指他尚未提交報稅表感到疑惑，並擔心需要承擔相關後果，遂立即致電稅務局查詢。該局職員表示，根據記錄，該局由於沒有收到市民甲的報稅表，所以建議他應盡快提交，但未有解釋為何沒有收到他早前經「稅務易」遞交的報稅表⁶。

⁶ 稅務局回應指，該局職員在處理電話查詢時，難以即時掌握未有收到個別納稅人提交的電子報稅表的具體原因，為協助納稅人盡快解決當前問題，職員一般會嘗試提供一般性建議以協助他盡快提交。

5.5 市民甲感到無可奈何，只好登入「稅務易」，重新填寫及再次提交有關報稅表。

個案二

5.6 2025 年 7 月，市民乙於「稅務易」填妥 2024/25 年度個別人士報稅表，並使用「智方便」數碼簽署及提交。他並隨即收到相關確認電郵（上文**第 5.1 段**）。市民乙相信自己已履行報稅責任及於稅務局沒有相關待辦事項。

5.7 同年 11 月初，市民乙接獲稅務局的信件，指他仍未提交上述報稅表，要求他於期限內填妥並交回，以及繳付罰款 600 元，否則該局可就他沒有按時提交報稅表，屬違反《稅務條例》行為作出檢控，一經定罪，可被罰款 10,000 元及有關課稅年度稅款的三倍。

5.8 市民乙此時始知悉，稅務局未有收到他早前經「稅務易」提交的報稅表；並發現同年 8 月中，稅務局曾發出「催促提交 2024/25 年度個別人士報稅表通知書」到其「稅務易」帳戶內的信息匣，表示仍未收到其填妥的有關報稅表，並提醒不按時提交的後果（見上文**第 5.3 段**）；以及發現同年 9 月中，稅務局曾發出「估計評稅通知書」到其「稅務易」帳戶內的信息匣。

5.9 他於 11 月初重新填寫並交回相關報稅表，同時就估計評稅提出書面反對，並於反對理由一欄指出因稅務局沒有收到他早前經「稅務易」提交的報稅表。

5.10 然而，稅務局表示由於市民乙未有在「估計評稅通知書」發出後的一個月期限內提出反對，因此未能接納其反對為有效。經市民乙多次聯絡稅務局解釋後，該局最終豁免其罰款及接納反對申請。

6

公署的評論及建議

整體評論

6.1 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準與數字政府建設作出了戰略性部署。在香港近年以電子方式遞交報稅表的市民按年顯著增加，稅務局亦鼓勵納稅人透過「稅務易」網上平台提交報稅表，強調電子報稅「不但方便、安全和環保，更可確保報稅表準時送達稅務局」。公署認為，稅務電子化具備自動輸入部分資料、即時預估稅款等好處，確實能利便市民，同時節省政府部門人手處理、促進行政效率，對社會大眾及政府部門均有益。

6.2 稅務局確定，部分市民經「稅務易」提交電子個別人士電子報稅表，並透過「智方便」完成數碼簽署後，稅務局未有收到報稅表的情況，並不涉及系統故障。該局認為，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、網絡異常或中斷等情況，未有由「智方便」返回「稅務易」，直至頁面出現由 16 位數字組成的交易參考編號才離開，因而令整個提交程序未能完成（上文**第 4.8 至 4.15 段**）。

6.3 稅務局提出了若干導致未能返回「稅務易」的可能性，而且在 2025 年 7 月 22 日前，市民透過「智方便」進行數碼簽署電子報稅表後，程式頁面會一直停留在「智方便」的確認簽署頁面，不會自動返回「稅務易」（上文**第 3.13 段**）。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，公署認為，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。

6.4 值得注意的是，上述問題並非無跡可尋。稅務局於 2022 年已發現相關問題，該局表示當時曾與數字辦探討雙方系統的相關訊息及字句有何改善空間，數字辦其後於 2023 年 8 月修訂了「智方便」確認簽署頁面上的字句（上文**第 4.6 至 4.7 段**）。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，佔同期嘗試使用「智方便」簽署及提交個別人士報稅表人數 6.7%（上文**第 4.4 段**）。由此可見，這情況並非只因一少撮人不熟悉操作所導致的個別事件，而是反映簽署及提交電子報稅表的流程或介面設計存在容易引起誤會的問題。

6.5 根據稅務局提供的資料，於 2025 年 5 月至 2026 年 1 月期間，便有逾 120 萬名納稅人經電子途徑提交個別人士報稅表。公署認為，納稅人完成數碼簽署但稅務局沒有收到報稅表的情況，對相關人士可能造成極大後果，當局必須正視。尤其是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。

6.6 受影響的用戶除了需額外花費心力和時間，向稅務局了解接獲催交報稅表通知書或罰款單等的原因，以及重新填寫和提交報稅表外，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，更有人曾被稅局提出檢控。雖然在公署介入後，稅務局主動撤銷有關罰款和檢控（上文**第 4.5 段**），但受影響人士在過程中面對的麻煩和滋擾不應被輕視。

6.7 可是，稅務局在問題出現初期並未有作出有效跟進，亦沒有即時查證問題是否屬實及其影響範圍，情況並不理想。猶幸在公署介入及提出改善建議後，該局從善如流及積極處理問題，最終趕及在大批發出 2025/26 課稅年度個別人士報稅表前，落實一系列具體跟進及改善措施。公署促請稅務局從是次事件汲取經驗，加強對電子服務的日常監察，提高職員對異常情況的敏感度，並在發現問題時及早果斷介入。

6.8 綜合調查所得，公署對稅務局的「稅務易」電子報稅平台出現納稅人未能成功提交報稅表的情況，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

6.9 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

6.10 從流程設定角度而言，在用戶以「智方便」進行數碼簽署後，雖然會看到「成功簽署」頁面，但用戶此時仍須返回「稅務易」系統頁面，才能完成整個提交報稅表的程序。換言之，簽署後返回「稅務易」屬提交程序中重要且必須的一步。然而，一般用戶根本無從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有必要向用戶提供明確和清晰的指示。

6.11 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，會即時收到「智方便」系統的確認訊息及確認電郵，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（上文**第 3.13 段**）。在此情況下，有關系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。

6.12 及至 2026 年 5 月 4 日，稅務局才更新「稅務易」的介面，提醒用戶於「智方便」完成數碼簽署後返回「稅務易」，以完成提交報稅表的程序（上文**第 4.23(1)段**）。更新後的指示字眼清晰，亦能避免產生誤解，容易為市民理解。倘若稅務局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

6.13 當時的「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，但不會自動發出確認電郵或確認訊息，導致用戶無法憑有否即時收到確認電郵或訊息，得知提交報稅表的程序是否已妥善完成。這項安排亦增加用戶誤以為在「智方便」成功簽署代表已成功提交報稅表的可能。

(二) 對受影響人士造成不公

6.14 正如上文第 6.11 段所指出的情況，用戶收到「智方便」的確認電郵，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。這突如其來的通知及警告為受影響人士帶來不安、困惑和心理壓力。

6.15 而且，經數碼簽署後提交報稅表不成功，對受影響人士未必只是單純重新填寫報稅表一次便能解決，部門應設身處地預計及理解有關問題可能為相關市民帶來的負面影響。即使該局最終並無對受影響人士施加罰款或加徵稅款，令他們無需蒙受金錢損失，但在整個過程中，他們仍需承受極大的困擾及壓力，並為澄清問題及重新提交資料而需花費不少額外的心力及時間。這些困難本來是完全可以避免的。

花費額外心力時間

6.16 從個人角度而言，假設每名受影響人士需額外耗費 15 分鐘重新填寫報稅表及作出跟進，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）。以上文第五章的個案一及個案二為例，相關納稅人面對多項實際不便。由於缺乏清晰的公開資訊，受影響人士須自行查找問題的成因和解決辦法、主動聯絡稅務局了解情況，更要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。

6.17 此外，在原有的「稅務易」系統下，用戶按下「簽署及提交」按鈕後，不論有關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。因此，事後才知悉未能成功提交報稅

表的人須花額外時間，重新再次填寫及提交報稅表。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，防止用戶因提交不成功而須由零開始重新填寫，利便市民。

招致罰款

6.18 稅務局會將尚未提交報稅表的電子訊息發送到納稅人的「稅務易」帳戶信息匣，雖然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。該局解釋因保安及保護私隱理由，電郵只會指出新訊息是有關報稅表，不會直接顯示訊息內容。納稅人基於曾收到「智方便」系統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，或會因而未有為意，即使收到電郵提示「稅務易」帳戶信息匣內有新訊息，亦未必會馬上登入「稅務易」帳戶查看，因而錯過「稅務易」帳戶信息匣內提示尚未提交報稅表的訊息，最終錯過補交及反對估計評稅的時機。若受影響人士未有在指定期間補交，便可能面臨被稅務局施加罰款或加徵稅款。公署理解稅務局對保安及私隱方面的考慮，但認為在保障兩者的前提下，該局仍有空間考慮優化現時經「稅務易」發送重要通知的安排，例如於通知電郵標示有關訊息涉及緊急待辦事項，同時考慮加強相關公眾宣傳，減低納稅人錯過重要訊息的機會。

需就估計評稅提出反對

6.19 再者，如稅務局一直未有收到納稅人提交個別人士報稅表，便會根據已有資料（如僱主申報的薪酬）發出「估計評稅通知書」（上文**第 2.8 段**）。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（例如強積金供款、供養父母免稅額及子女免稅額等）。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外，納稅人可能還須提交相關證明文件（上文**第 2.9 及 2.11 段**），程序較原來只須填寫報稅表更為繁複。

(三) 未有及早徹底解決問題

6.20 提交電子報稅表出現的問題，其實早有前科，應屬可以避免的問題。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，仍接獲稅務局通知未有收到報稅表（上文**第 4.6 段**）。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（上文**第 4.7 段**）。

6.21 但公署認為，經調整後的字句仍然不清晰，未有充分且準確地向不同用戶傳達：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。除此以外，「稅務易」過往只會在用戶成功提交報稅表後顯示包含 16 位數字交易參考編號的確認頁面，但不會向相關用戶發出確認電郵或電子訊息，市民如在使用「智方便」數碼簽署報稅表後希望查證是否提交成功，便須自行重新登入「稅務易」平台查詢，明顯並非便民利民的做法。

6.22 從上述可見，稅務局早於三年前已察覺問題，但始終未有及早及有效地解決問題，錯失將問題消弭於萌芽的先機。公署理解稅務局當時曾嘗試透過與數字辦跟進並由數字辦修改簽署頁面的提示字句以處理問題；然而，在採取有關措施後，該局亦應檢視措施是否達到預期效果，並從後續出現的市民反映及投訴個案中重新評估問題是否已獲解決。事實上，相關問題其後再次出現，且受影響人數大幅增加，反映稅務局未有及時察覺原有調整並不足夠，亦未有從中汲取經驗，適時作出進一步跟進。

6.23 再者，就提交 2024/25 課稅年度報稅表發生的情況而言，稅務局確認自 2025 年 9 月初起，便陸續收到市民的反映。然而，該局在初期未有從根本處理問題，包括沒有即時查證有關情況是否屬實及評估受影響範圍，或嘗試找出市民未能成功提交報稅表的原因等，只表示記錄顯示沒有收到市民的報稅表，並建議受影響人士盡快重新提交。

6.24 鑑於稅務局早於 2022 年已知悉有關問題及其潛在風險，當 2025 年再次收到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。較為恰當的做法，是搜集客觀證據以查證問題，包括分析相關交易及簽署記錄、核實問題是否確實存在、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，在處理市民即時困難的同時，稅務局應從系統性角度審視問題，查找導致問題出現的根本原因，並檢視相關流程、介面設計、跨平台銜接及監察機制是否存在缺失，而不是只處理問題表徵。

6.25 然而，該局在 2025 年事件發生初期一直未有主動跟進，直至公署就事情展開初步查訊後，該局始展開查證，及向數字辦索取資料以進一步跟進問題。

6.26 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，以收防微杜漸之效。公署欣悉，稅務局同意須加強各級人員的敏感度和警覺性，除了即時協助市民盡快解決問題外，如察覺有系統性問題（例如出現大量相類近的個案），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。

6.27 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所承受的額外不便和付出的時間心力。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；並非只要要求市民重新提交報稅表，事件便可視為已獲妥善處理。

(四) 應更積極向受影響人士提供協助

6.28 公署發現，在事件發生初期，稅務局並無計劃主動聯絡受影響的用戶，主要只靠不同組別職員個別向該局提出查詢或投訴的受影響人士建議盡快重新提交報稅表。稅務局指因未有足夠

資料而未能主動聯絡受影響的用戶。但事實上，在公署就有關事宜作出初步查訊並明確要求該局核實受影響用戶人數後，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，並於 2026 年 1 月發送電子訊息給當時仍未提交 2024/25 年度個別人士報稅表的人士，解釋事情，並提醒他們盡快重新提交（上文**第 4.21 段**）。假如稅務局在發現事件之初能及早主動辨識受影響用戶，便能早日核實受影響範圍以作重點跟進。

6.29 公署欣悉，稅務局其後從善如流，採取了一系列的措施，設法防止同類情況發生（上文**第 4.17 至 4.23 段**）。公署認為，稅務局認真考慮公署提出的意見，並以積極態度跟進問題，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方式處理，主動為他們提供適切協助。

6.30 在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。前者曾嘗試在期限內提交報稅表，並已作出適切努力履行納稅人責任，只是礙於程式操作及流程銜接等問題導致未能成功提交。從客觀結果而言，他們雖未按時提交報稅表，但不應將有關錯誤歸咎於他們。倘若要求他們與一般不遵守時限交表者承受相同後果，或須履行同樣繁複的補救手續，縱使有關做法符合所謂既定規則，情理上道理上亦難言公允。但可惜根據稅務局原有做法，相關受影響人士仍須按一般程序申請反對評稅、申請豁免罰款等。

6.31 公署欣悉，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。考慮到該局已能識別出在相關期間經「智方便」簽署但未能成功提交報稅表人士，公署建議稅務局多行一步，主動審視及聯絡受影響人士當中，最終因未能按時報稅而被罰款或須繳交額外稅款的納稅人，並考慮主動協助其申請撤銷罰款及退回多繳的稅款。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，並會主動聯絡仍未提交報稅表人士及收到估計評稅通知的受影響人士以作跟進，以及會簡化相關反對評稅申請程序。

建議

6.32 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」系統及「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」程式，方能完成提交報稅表的餘下程序（**第 6.9 至 6.12 段**）；
- (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（**第 6.11 段**）；
- (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，讓用戶明確知悉報稅表的提交狀況（**第 6.13 及 6.21 段**）；
- (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（**第 6.17 段**）；
- (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（**第 6.9 至 6.12 段**）；
- (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（**第 6.9 至 6.13 段**）；

- (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（**第 6.9 至 6.13 段**）；
- (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（**第 6.10 至 6.11 段**）；
- (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情況，並提供適切及清晰資訊（**第 6.16 段**）；
- (10) 考慮優化現時經「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（**第 6.18 段**）；

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

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（**第 6.20 至 6.27 段**）；

- (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（**第 6.16 及 6.26 段**）；

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

6.33 公署欣悉，以上各項改善建議已全部獲稅務局接納，部分已經獲落實。

鳴謝

6.34 公署進行調查期間，獲得稅務局的全力配合，以及數字辦向稅務局提供相關資料，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案編號：DI/495

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)

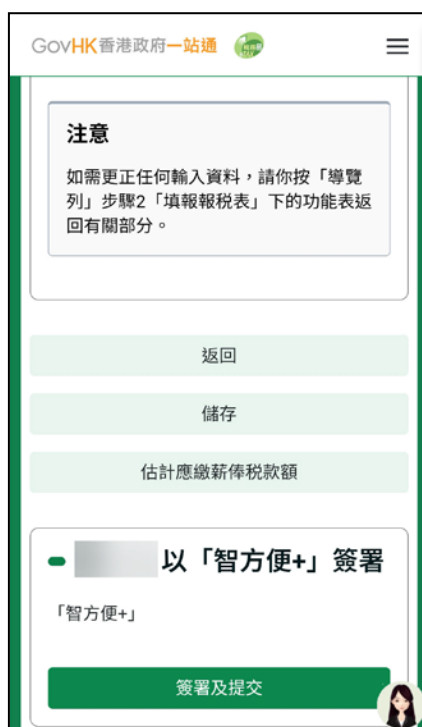


[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

附 錄

- (一) 以同一流動裝置登入「稅務易」並使用「智方便」簽署個別人士報稅表的提交報稅表流程如下：

步驟一：於「稅務易」點擊「簽署及提交」按鈕



步驟二：於「稅務易」點擊「以智方便繼續」按鈕



步驟三：於「稅務易」確認「在『智方便』開啟」



步驟四：於「智方便」流動應用程式點擊「確認簽署」按鈕以進行數碼簽署



步驟五：成功簽署後，「智方便」程式會出現「簽署文件提交中」頁面，倒數 10 秒後會自動跳轉至「稅務易」，用戶亦可在倒數完結前點擊「返回網上服務」按鈕以返回「稅務易」



步驟六：返回「稅務易」後，系統後台會進行提交程序



步驟七：「稅務易」出現「成功提交」頁面，並顯示由 16 位數字組成的交易編號，代表整個報稅表提交程序已完成



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) 以電腦登入「稅務易」並在另一流動裝置使用「智方便」簽署個別人士報稅表的提交報稅表流程如下：

步驟一：於「稅務易」點擊「簽署及提交」按鈕



步驟二：按照「稅務易」的指示，開啟手機上的「智方便」應用程式



步驟三：於「智方便」流動應用程式點擊「確認簽署」按鈕以進行數碼簽署

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

步驟四：成功簽署後，「智方便」程式會出現「簽署文件提交中」頁面



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)

步驟五：「稅務易」出現「成功提交」頁面，並顯示由 16 位數字組成的交易編號，代表整個報稅表提交程序已完成

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) 成功簽署及提交個別人士報稅表後，「智方便」及稅務局分別發出的確認電郵及電子訊息：

(1) 「智方便」就成功簽署發出的電子訊息及確認電郵



(2) 稅務局就成功提交報稅表發送到納稅人的「稅務易」信息匣的電子訊息及相關提示電郵

