

马来西亚中华总商会(中总) 实行消费税调查报告

调查背景

马来西亚在今年4月1日开始全面实施消费税，推行迄今，工商界及公众皆面对诸多问题。中总希望借此调查，掌握国内企业所面对的问题，以提呈政府相关部门及机构，寻求可行的解决方案。

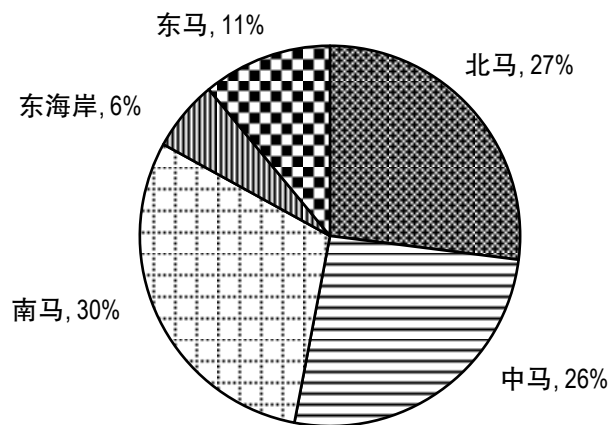
调查目的

1. 了解我国中小企业在消费税实施后受到的影响、面临的挑战，以及对执行反暴利法的了解。
2. 调查结果将作为中总向政府及相关部门提呈备忘录及对话时的依据，以及中总将来拟定活动项目和工作计划时的参考。

回复者的背景

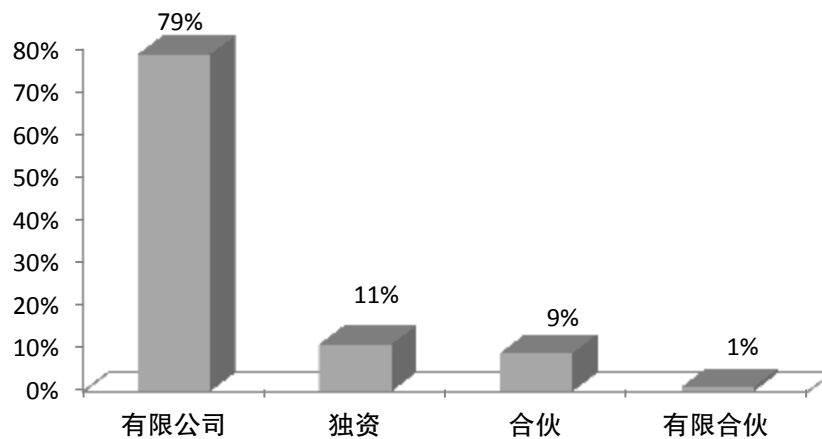
1. 调查于2015年6月20日至2015年7月31日进行，发出2,000份问卷，回收到963份，回收率为48.15%。
2. 调查主要通过中总分布于马来西亚13个州的17个属会进行，并获得其他全国性商会、行业团体如纺织品制造业、购物中心、建筑及建材、杂货商、零售业、酒店业等的参与。调查结果反映了来自全国各地不同行业、不同种族的整体意见。
3. 图1是回复者公司所在位置区分图，30%来自南马（柔佛、马六甲），其次为北马（玻璃市、吉打、檳城及霹靂）及中马（隆雪、森美兰），各别有27%及26%回复者。

图 1：回应者企业营运所在



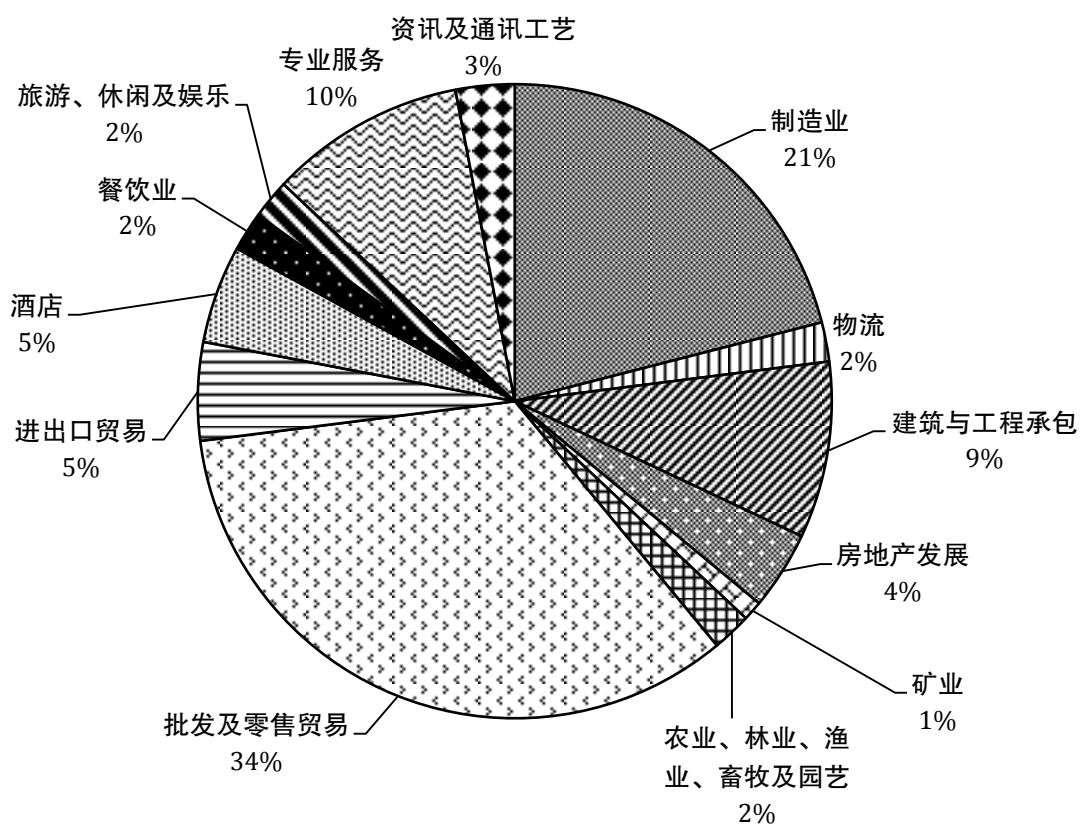
4. 如图 2 所示，79%回应者为有限公司；11%是独资。其他是合伙公司：9%是传统合伙经营，剩余 1%为有限合伙。

图 2：回应者公司类型



5. 回应者所在行业如图 3 所示。在这 963 名回复者当中，有 34% 是批发及零售贸易；其次是制造业（21%）和专业服务领域（10%）。

图 3：回应者主要业务



6. 员工人数及年度营业额（令吉）

大部分回应者（79%）来自服务业及其他领域，只有 21% 是制造业。图 4 及图 5 显示回应者的全职员工数量及年度营业额（令吉）。

图 4：员工人数

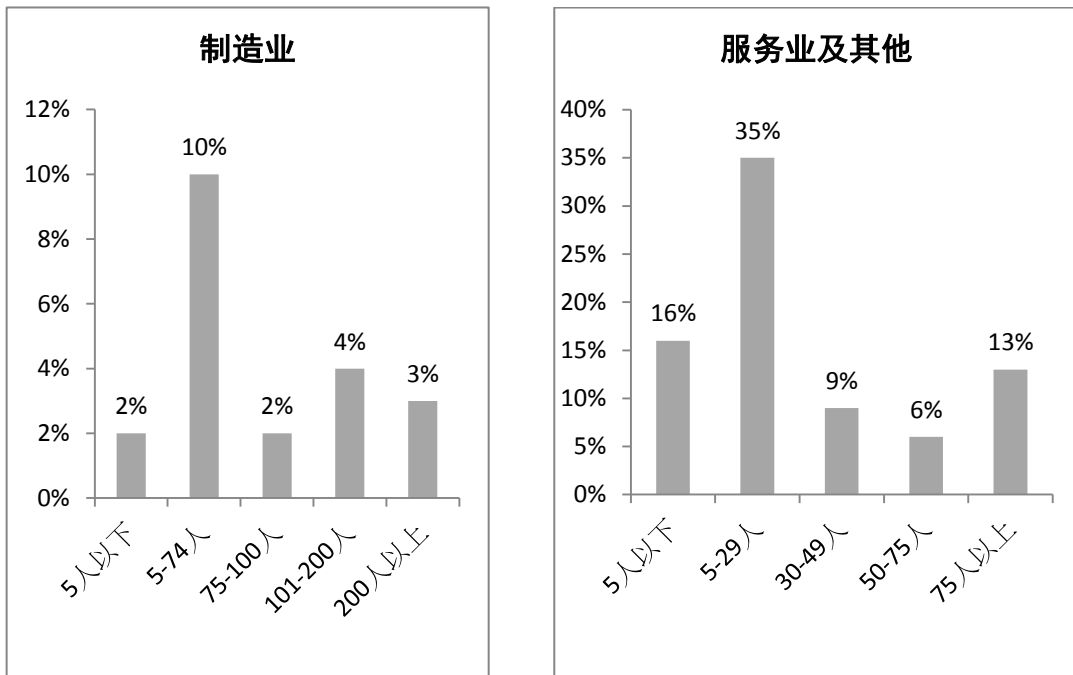
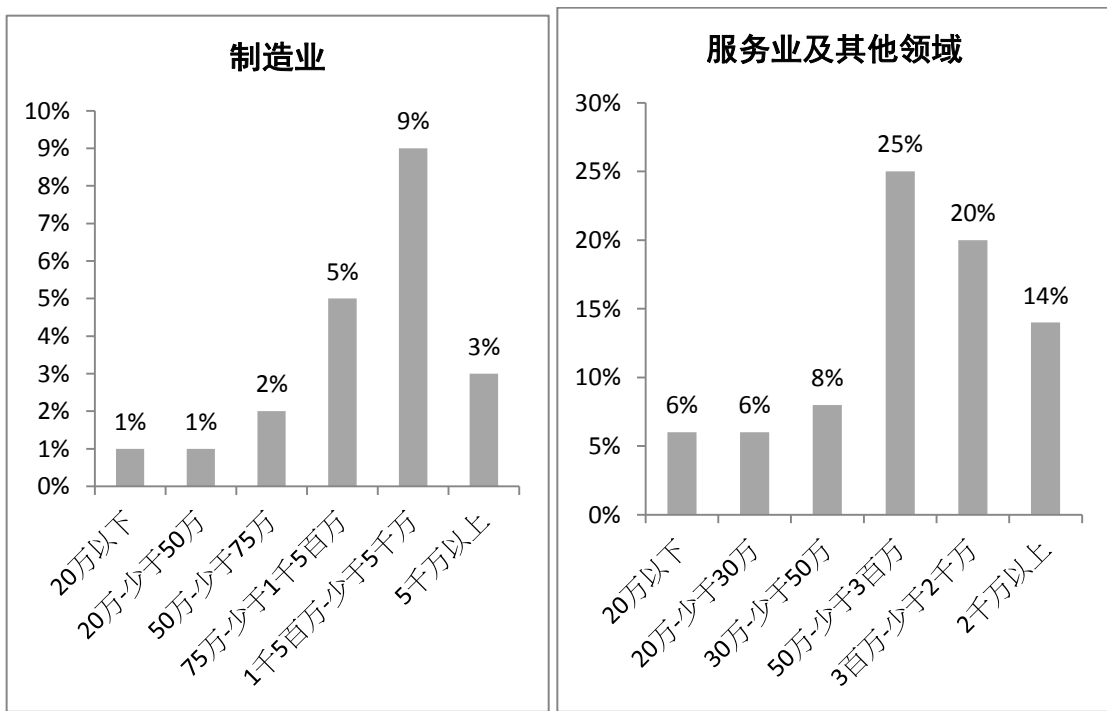


图 5：年度营业额（令吉）



根据上图，大部分回应者都属于小型企业。¹

¹ 小型企业定义：

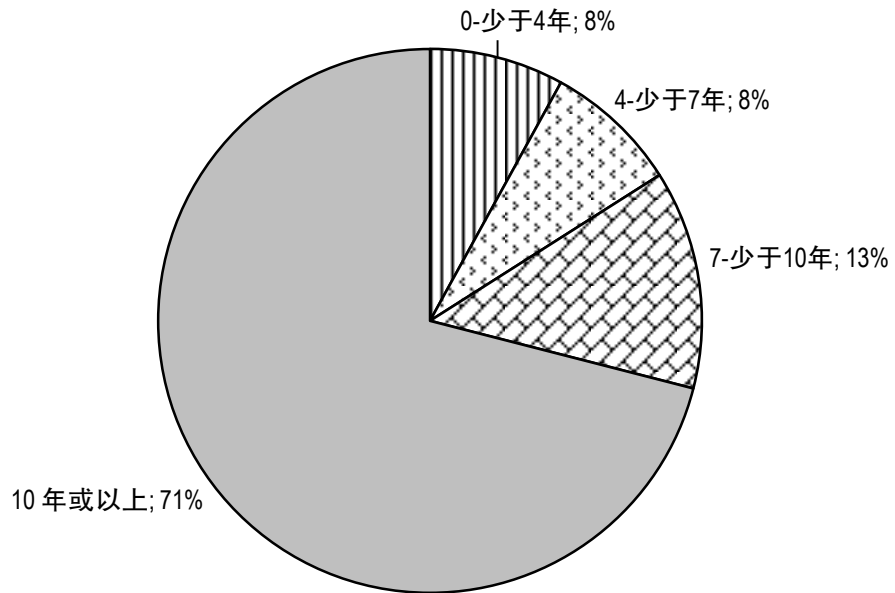
制造业 - 员工 5 至少于 75 人，或年度营业额 30 万至少于 1 千 5 百万令吉；

服务业及其他领域 - 员工 5 至少于 30 人，或年度营业额 30 万至少于 3 百万令吉

7. 企业营运年资

图 6 显示, 71% 的回应者是营运 10 年或以上的企业, 只有 8% 是营运少于 4 年的新进企业。

图 6: 企业营运年资



调查结果

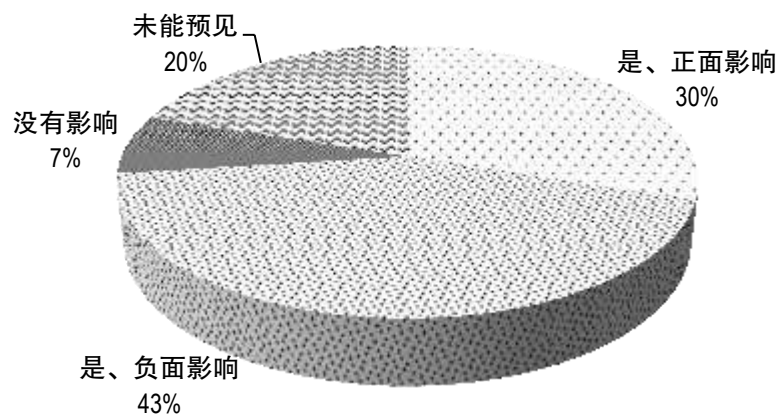
A. 消费税的实行

消费税的冲击

为方便解读，调查结果在分析后都以图表方式呈现。

963 名回应者当中，被询及消费税的实行，对他们企业的影响时，有 43% 回应者表示消费税为他们的企业带来负面影响，只有 30% 表示企业受到消费税的正面影响。（图 7）

图7：消费税对公司是否有任何影响



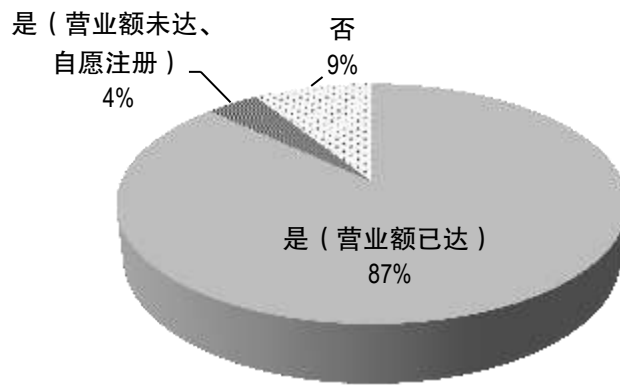
受消费税打击最大的行业为物流（59%）、房地产发展（51%）及进出口贸易（50%）。

农、林、渔、畜牧及园艺业中有高达 41% 的业者，表示他们尚未能预见消费税对他们的影响，这是因为这一行业内有很多为豁免纳税供应或零税率供应。

消费税的注册

如图 8 所示，高达 87% 的回应者表示他们由于达到 50 万令吉的年度应纳税营业额，所以必须注册消费税，另外 4% 虽然营业额未达，但选择自愿注册。只有 9% 的回应者没有或无需注册。

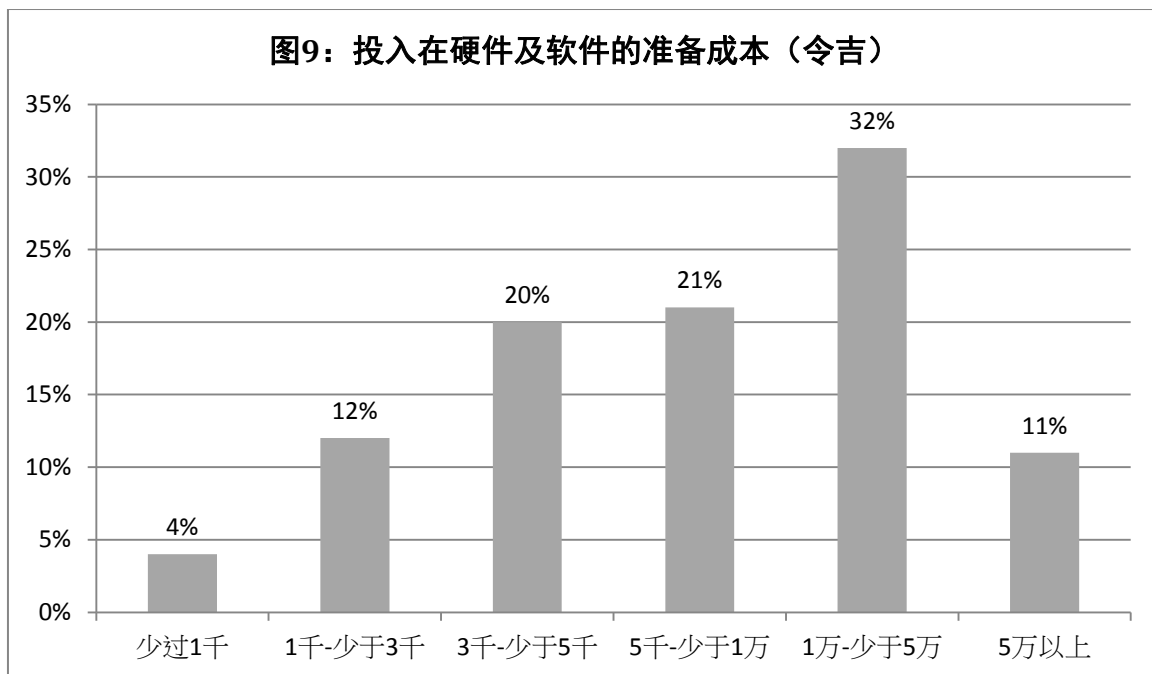
图 8：是否注册消费税



因消费税实行而投资在资讯工艺成本、培训及消费税电子补助券

为了准备消费税的实行，图 9 显示，将近 1/3 的企业（32%）投入在硬件及软件的准备成本介于 1 万令吉至 5 万令吉之间。

图9：投入在硬件及软件的准备成本（令吉）



以行业角度分析，大部分餐饮业、旅游、休闲及娱乐业所投入的成本介于 1 万令吉至 5 万令吉之间。投入庞大成本的行业是酒店业，高达 42% 的业者表示他们投资了超过 5 万令吉，以确保其信息系统符合消费税规定。

超过一半（52%）的回应者申请了政府提供予中小企业添购消费税软件的 1 千令吉电子补助券。这显示每家中小企业 1 千令吉的电子补助券并不能有效地协助中小企业减轻准备落实消费税的成本，因为有将近一半的回应者（48%）没有申请这项补助。

针对马来西亚皇家关税局所进行的各项消费税醒觉课程，有 68%的回应者表示他或公司的员工曾参加过由马来西亚皇家关税局提供的消费税培训课程。这显示了工商界都严正看待消费税的实行，但如下列图 10 及图 11 所示，业者仍然面对许多的问题，其疑惑也未能获得官员的解答。

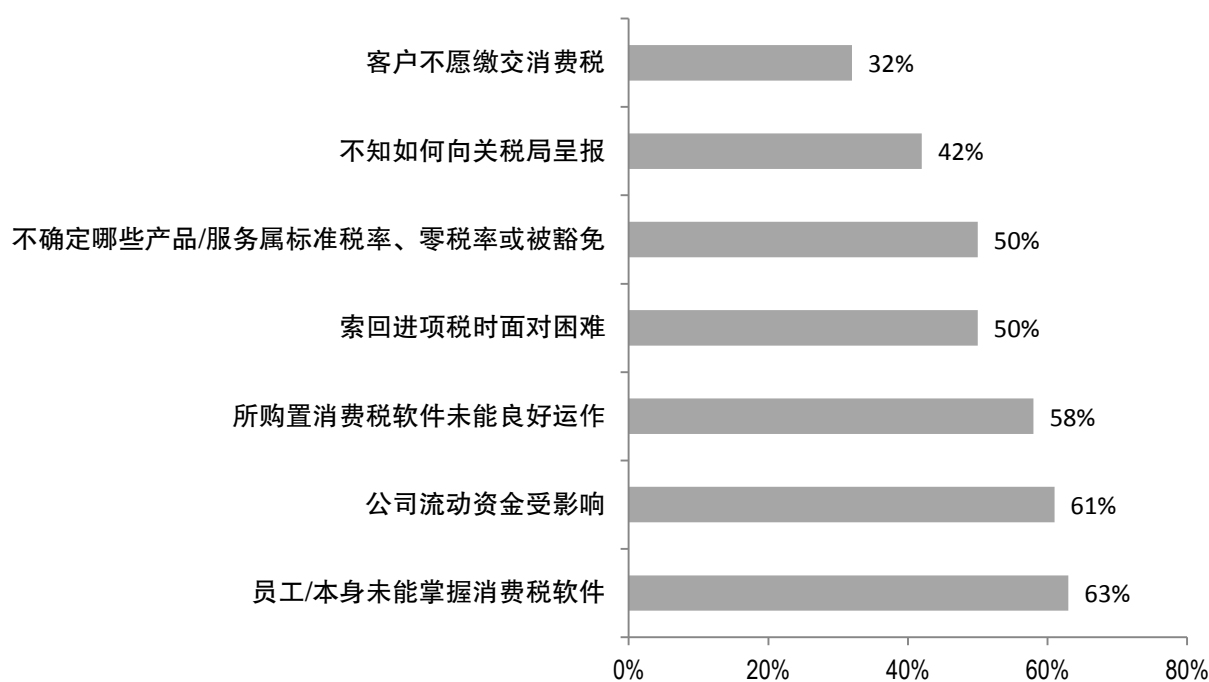
上述调查也显示，餐饮业和旅游、休闲及娱乐业的业者，对皇家关税局进行消费税培训课程参与度较低，分别只有 50%和 42%的业者曾参与有关课程。

消费税实行后的问题

为了解消费税实行后的问题，问卷调查了消费税对工商界带来影响及问题。

调查显示，自消费税在 4 月 1 日实施以来，商家仍然面对很多问题与挑战。图 10 显示，超过一半的回应者表示他们或公司员工未能掌握消费税软件的操作（63%）、61% 的现金流动受影响，另有 58%的回应者表示，他们所购买获关税局承认的消费税软件未能良好运作。

图10：消费税于2015年4月1日实行后面对的问题



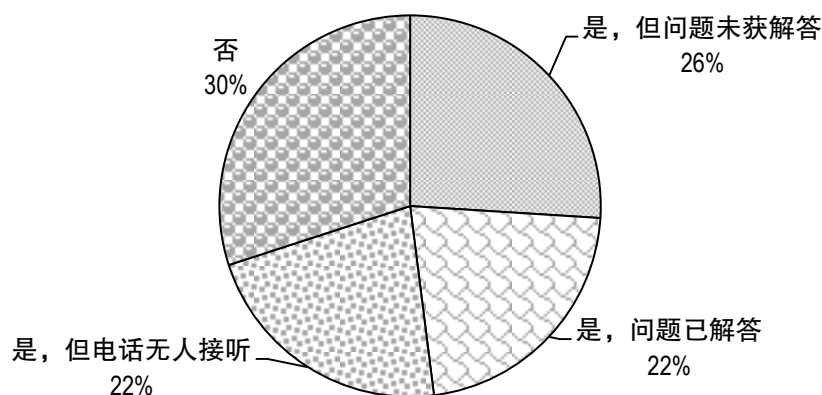
此外，业者面对的另一个问题是客户不愿缴交消费税。有 32% 的回应者表示面对此问题。如果以行业分析，有 62% 餐饮业和 50% 旅游、娱乐及休闲业业者面对这个问题。从地理位置显示，吉兰丹有超过一半（59%）的回应者面对同样问题。

皇家关税局规定，从 2015 年 10 月 1 日起，所有已注册消费税的单位，都必须采用电脑发票，或预印发票。参与调查的回应者中，有 86% 的业者已全面采用电脑发票，只有 3% 仍然完全使用手写方式来开单。

向马来西亚皇家关税局寻求咨询

如图 11 所示，大部分(70%)的回应者都曾经拨打关税局的消费税热线，或到消费税的网站寻求有关消费税疑问的解答，但是当中只有 22% 的回应者表示其问题获得解答。

图11：是否曾拨打关税局热线或到消费税网站要求解答消费税的疑问

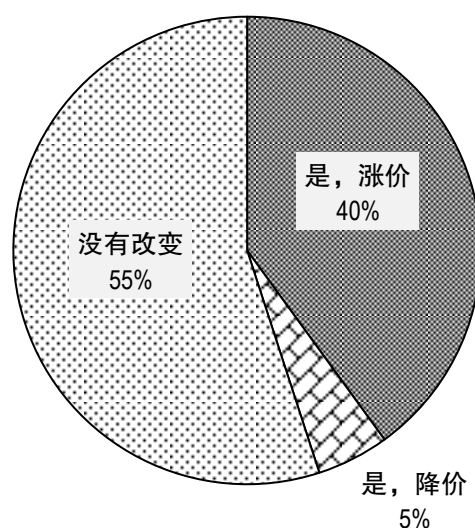


最多问题未获解答的行业是资讯及通讯工艺业者，41% 表示其问题未获解答，其次为餐饮业（38%）和物流业（38%）。

消费税实施后价格调整与客户账期

图 12 显示，超过一半 (55%) 的回应者表示他们在消费税实施后，并没有调整产品或服务价格。40% 回应者表示价格因此而上涨，只有 5% 在消费税实施后下调了其产品或服务价格。

图12：是否在消费税实施后调整产品/服务价格



消费税的实施，导致工商界必须拨出更多资源，以确保其企业遵守消费税法令及条例。对给予客户更长账期的企业来说，流动资金是另一个为企业带来额外压力的问题。

调查结果显示，只有 15% 的回应者表示他们都是现金交易，其中大部分来自餐饮业。调查也发现，给予客户较长账期（6 个月或以上）的业者，多来自农、林、渔、畜牧及园艺业，以及批发及零售业。

越长的账期，对企业流动资金带来的影响越大，因为企业必须在收到客户偿还的款项之前先缴交消费税。因此，我们必须改革这种拉长账期的文化，把账期缩短，避免公司的现金周转和业务营运资本受到影响。

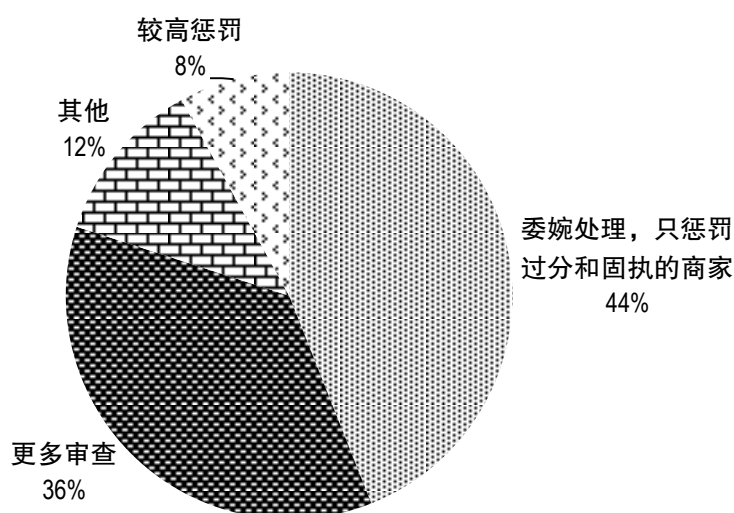
B. 反暴利

《2011 年反暴利及价格控制法令》的实行，导致多名商家，在有关不明确指南及无意触犯有关法令的情况下相继被控。这种情况下所引发的恐慌预料将在未来继续发生。

问卷因此调查业者对于遏止商家牟取暴利手法的意见。

图 13 显示，44%回应者认为，在取缔违反《2011 年反暴利及价格控制法令》的商家时，政府应该委婉处理，只惩罚过度牟利及冥顽不灵、屡劝不听的商家。

图13：您认为能够有效杜绝商家牟取暴利的方法



超过一半（51%）的回应者表示他们不知道什么是《2011 年反暴利及价格控制法令》，只有 37%回应者表示他们知道有关法令。

询及国内贸易、合作社及消费部在《2011 年反暴利及价格控制法令》第 21 条文中所给予的 3 天通知，有一半（50%）的回应者认为 3 天通知并不实际，政府应视所索取资料的繁琐，给予至少 1 个星期的通知。

调查显示，高达 84%的回应者表示，他们并不了解《2011 年反暴利及价格控制法令》下，对净利率的计算方程式。有关计算方程式，是以令吉价值为单位，而非工商界普遍采用的巴仙率。

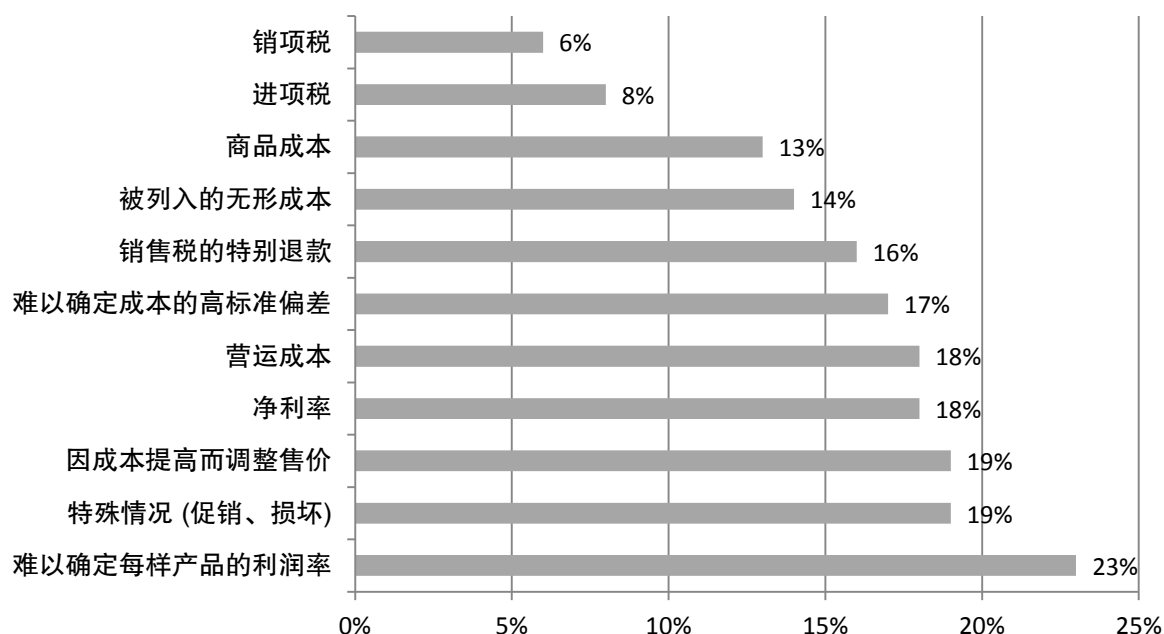
暴利计算方程式所面对的问题

如图 14 所示，商家在计算暴利时，主要面对下列 5 大问题：

1. 难以确定每样产品的利润率 (23%)
2. 在特殊情况下（如促销、产品损坏），会影响净利率的计算 (19%)
3. 不管消费税实施与否，商家的成本每年都会因员工薪酬、价格水平的变化等因素而上涨，这些都会导致成本的增加，继而影响产品或服务售价的计算 (19%)
4. 净利率的确定 (18%); 以及
5. 营运成本的构成 (18%)

在没有明确及合理的暴利计算方程式，以及没有合理疑点证明商家触犯暴利的情况下，就仓促对商家提出提控，将浪费国内贸消部及商家的资源，和带来冗长的法庭斗争。真诚或无辜的商家，并非因为消费税实施而调整售价被提控，而是因为有关净利率以令吉价值为计算单位的方程式被提控，导致他们必须花费不必要的时间和金钱，以聘请一个好的律师对有关法令下的净利率不合理计算进行辩驳。

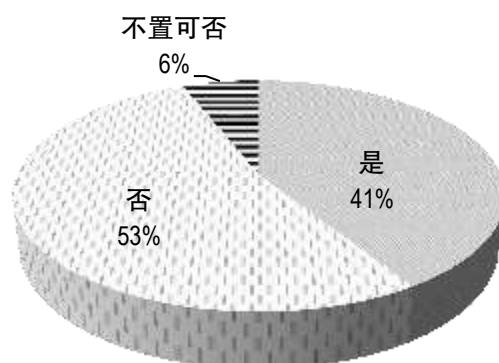
图14：对于计算暴利，5项最不明白、最需要澄清的项目



C. 消费税与反暴利的执法

图 15 显示超过一半（53%）的回应者不认同马来西亚皇家关税局或国内贸消部的官员，以乔装顾客方式检举违例商家。回应者认为，政府官员执法理应光明正大，明确表明身份，并在这个消费税实行初期，以教育商家为大前提。乔装顾客方式的检举手段，只会引起欺诈事件，因商家无法确认对方身份。

图15：是否认同官员以乔装顾客方式检举违例商家



9%的回应者表示，消费税实施后有皇家关税局或国内贸消部的官员到其公司检查，其中大部分为餐饮业、旅游及休闲业，和批发及零售业业者。其中有 22%的官员是乔装顾客方式。

在这些被检查的回应者当中，有 88%表示，到来检查的官员态度专业及良好，对商家的疑问也给予清晰解答，这证明商家认同政府的指导计划。无论如何，仍有 12%的回应者表示，上门检查的官员态度粗暴及恶劣。这其中，有 14%的回应者因为有关检查而接获皇家关税局或国内贸消部的传票，或被要求提供解释。事实上，传票在消费税实施初期是不必要的，因为各方都同样处于学习阶段。

总结

1. 马来西亚在今年4月1日开始全面实施消费税，推行迄今，工商界及公众皆面对诸多问题。
2. 调查于2015年6月20日至2015年7月31日进行，发出约2,000份问卷，回收到963份，回收率为48.15%。
3. 调查主要通过马来西亚中华总商会分布于马来西亚13个州的17个属会进行，并获得其他全国性商会、行业团体如纺织品制造业、购物中心、建筑及建材、杂货商、零售业、酒店业等的参与。调查结果反映了来自全国各地不同行业、不同种族的整体意见。
4. 依回复者公司所在位置区分，30%来自南马（柔佛、马六甲），其次为北马（玻璃市、吉打、檳城及霹靂）及中马（隆雪、森美兰），各别有27%及26%回复者。
5. 963名回复者当中，有34%是批发及零售贸易；其次是制造业（21%）和专业服务领域（10%）。

A. 消费税的实行

6. 43%回应者表示消费税为他们的企业带来负面影响，只有30%表示企业受到消费税的正面影响。
7. 最受消费税打击的行业为物流（59%）、房地产发展（51%）及进出口贸易（50%）。
8. 高达87%的回应者表示他们由于达到50万令吉的年度应纳税营业额，所以必须注册消费税。
9. 将近1/3的企业（32%）投入在硬件及软件的准备成本介于1万令吉至5万令吉之间。这无疑增加了企业的营运成本。

投入最多成本的行业是酒店业，高达42%的业者表示他们投资了超过5万令吉。
10. 超过一半（52%）的回应者申请了政府提供予中小企业添购消费税软件的1千令吉电子补助券。这显示1千令吉的电子补助券并不能有效地协助中小企业减轻准备落实消费税的成本，因为有将近一半的回应者（48%）没有申请这项补助。

11. 尽管有 68% 的回应者曾参加马来西亚皇家关税局主办的各项消费税培训课程，但仍在消费税实施后面对各项问题。

12. 自消费税在 4 月 1 日实施以来，商家仍然面对很多问题。超过一半的回应者表示他们或公司员工未能掌握消费税软件的操作（63%）、61% 的现金流动受影响。

32% 的回应者表示面对的另一问题是客户不愿缴交消费税。

13. 86% 的业者已全面采用电脑发票，只有 3% 还使用手写方式来开单。

14. 大部分(70%)的回应者都曾经拨打关税局的消费税热线，或到消费税的网站寻求有关消费税疑问的解答，但是当中只有 22% 的回应者表示其问题获得解答。

最多问题未获解答的行业是资讯及通讯工艺业者，41% 表示其问题未获解答，其次为餐饮业（38%）和物流业（38%）。

15. 只有 5% 回应者表示他们在消费税实施后下调了其产品或服务价格。

16. 只有 15% 的回应者表示他们的所有交易都是现金交易，其中大部分来自餐饮业。

给予客户较长账期（6 个月或以上）的业者，多来自农、林、渔、畜牧及园艺业，以及批发及零售业。

B. 反暴利

17. 超过一半（51%）的回应者表示他们不知道什么是《2011 年反暴利及价格控制法令》。

18. 高达 84% 的回应者表示，他们并不了解《2011 年反暴利及价格控制法令》下，对净利率的计算方程式。

19. 调查显示商家在计算暴利时，主要面对下列 5 大问题：

- i. 难以确定每样产品的利润率 (23%)
- ii. 在特殊情况下（如促销、产品损坏），会影响净利率的计算 (19%)

- iii. 不管消费税实施与否, 商家的成本每年都会因员工薪酬、价格水平的变化等因素而上涨, 这些都会导致成本的增加, 继而影响产品或服务售价的计算(19%)
- iv. 净利率的确定(18%); 以及
- v. 营运成本的构成(18%)

C. 消费税与反暴利的执法

- 20. 超过一半(53%)的回应者不认同马来西亚皇家关税局或国内贸消部的官员, 以乔装顾客方式检举违例商家。
- 21. 9%的回应者表示, 消费税实施后有皇家关税局或国内贸消部的官员到其公司检查。当中有88%表示, 到来检查的官员态度专业及良好, 对商家的疑问也给予清晰解答, 这证明商家认同政府的指导计划。
- 22. 在这9%被检查者当中, 有14%因为有关检查而接获皇家关税局或国内贸消部的传票, 或被要求提供解释。