

# 服務承諾

## 治稅以法 服務以誠

查詢

報稅表

申請

印花稅

商業登記

註冊

1/4/2008 - 31/3/2009



香港特別行政區  
稅務局

# 服務承諾

本小冊子刊載稅務局的服務承諾，並說明市民欲對所獲服務提出意見或作出投訴，可以依循的步驟。

## 稅務局所提供的服務

本局的服務承諾包括以下項目的處理：

- 諮詢服務
- 書面查詢
- 報稅表
- 發給首次納稅人的報稅表
- 撤銷公司註冊
- 儲稅券
- 評稅的反對
- 延緩暫繳稅的申請
- 繳納稅款
- 退還稅款
- 稅務審核和調查
- 印花稅
- 商業登記
- 「稅務易」(新承諾)



## 有效監察

服務承諾關注委員會協助監察本服務承諾所包括的事務。為此，本局經成立一個由一位高級首長級人員領導的服務標準研究小組，向該委員會提供一切所需資料。稅務局局長每年按目標發表服務成果。

## 服務水平

本局首要任務是盡一切能力去服務市民，但服務水平有時是會受到特殊情況及繁忙期間的工作量所影響。下列各表所列出的，是連同這些因素一併考慮後，我們就各項有關服務所希望達到的標準處理時間和市民可以期望獲得的服務水平。

服務	標準處理時間	服務水平
----	--------	------

## 1. 諮詢服務

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 晤談</li> </ul>	即時處理或轉介負責個案的職員	<b>繁忙時間</b> (上午 10 時 30 分至下午 5 時) 首 10 分鐘： 95% <b>非繁忙時間</b> 首 10 分鐘： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 接通的電話</li> </ul>	即時回答或轉介負責個案的職員	每年 7 月至 4 月期間 首 3 分鐘： 90% 隨後的 1 分鐘： 5% 每年 5 月至 6 月期間 首 3 分鐘： 80% 隨後的 1 分鐘： 10%

## 2. 書面查詢

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 簡單事宜</li> </ul>	在收到查詢後的 7 個工作日內回覆	首 7 日： 95% 隨後的 2 日： 4%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技術性事宜</li> </ul>	在收到查詢後的 21 個工作日內回覆	首 21 日： 98% 隨後的 21 日： 1%

## 3. 處理報稅表

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利得稅報稅表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 法團</li> <li>- 合夥營業</li> </ul> </li> </ul>	在發出報稅表日期的 9 個月內作出評稅	首 9 個月： 80% 隨後的 3 個月： 15% 再隨後的 3 個月： 5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 物業稅報稅表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 租金收入(聯名物業)</li> </ul> </li> <li>• 綜合報稅表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 營業溢利(獨資經營)</li> <li>- 受僱收入</li> <li>- 租金收入(全權物業)</li> <li>- 個人入息課稅</li> </ul> </li> </ul>	在發出報稅表日期的 6 個月內作出評稅	首 6 個月： 85% 隨後的 3 個月： 11% 再隨後的 3 個月： 4%

## 4. 發給首次納稅人的報稅表

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利得稅               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 向須課稅的書面通知作出回覆</li> </ul> </li> </ul>	在收到通知後的 3 個月內作出回覆	首 3 個月： 98%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪俸稅               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 無須課稅個案</li> </ul> </li> </ul>	在收到通知後的 21 個工作日內向僱員作出回覆	首 21 日： 98%
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 須課稅個案</li> </ul>	每年 4 月至 11 月期間 在收到通知後的 3 個月內發出報稅表	首 3 個月： 98%
	每年 12 月至 3 月期間 在收到通知後的 5 個月內發出報稅表	首 5 個月： 98%

服務	標準處理時間	服務水平
----	--------	------

## 5. 撤銷公司註冊

<ul style="list-style-type: none"> <li>處理向稅務局局長要求發出不反對撤銷公司註冊通知書的申請</li> </ul>	在收到申請表後的 21 個工作日內	首 21 日：	98%
---	-------------------	---------	-----

## 6. 儲稅券

<ul style="list-style-type: none"> <li>購買及贖回</li> </ul>	每年 7 月至 12 月期間 在收到後的 9 個工作日內  每年 1 月至 6 月期間 在收到後的 12 個工作日內	首 9 日：  首 12 日：	}  } 98%
---	--	-----------------------	----------------

## 7. 評稅的反對

<ul style="list-style-type: none"> <li>覆函表示收到反對通知書</li> </ul>	每年 5 月至 8 月期間 在收到後的 12 個工作日內  每年 9 月至 4 月期間 在收到後的 18 個工作日內	首 12 日： 98% 隨後的 6 日： 1%  首 18 日： 98% 隨後的 6 日： 1%
<ul style="list-style-type: none"> <li>處理反對個案</li> </ul>	在收到反對通知書後的 4 個月內發出了結反對個案通知書 * 或評稅人員決定通知書 **	首 4 個月： 98%

\* 了結反對個案通知書 - 包括修訂評稅通知書、退稅通知書及通知了結反對個案的信件。  
 \*\* 評稅人員決定通知書 - 信中會說明反對個案尚未了結，同時，會要求納稅人提供進一步資料，或建議解決的方案，或建議納稅人取消反對，或知會納稅人該個案交由局長作出決定。

## 8. 延緩暫繳稅的申請

<ul style="list-style-type: none"> <li>對申請的回覆</li> </ul>	在收到申請後的 12 個工作日內	首 12 日：	98%
		隨後的 6 日：	1%

## 9. 繳納稅款

<ul style="list-style-type: none"> <li>向以電子方式繳稅者發出收據</li> </ul>	每年 7 月至 11 月期間 在收到稅款後的 4 個工作日內發出  每年 12 月至 6 月期間 在收到稅款後的 6 個工作日內發出	首 4 日：  首 6 日：	}  } 99%
---	--	----------------------	----------------

由 2009 年 1 月起，以郵寄或電子方式繳付薪俸稅、全權擁有物業的物業稅、獨資業務的利得稅以及個人入息課稅稅款的人士，將不獲發出書面收據。「稅務易」帳戶的持有人，於繳付上述的稅款後，則會經其「稅務易」帳戶獲發電子收據。

## 10. 退還稅款

<ul style="list-style-type: none"> <li>因多繳應付稅款</li> <li>因修訂評稅</li> </ul>	在收到稅款後的 21 個工作日內  在發出修訂評稅通知書後的 21 個工作日內	}  } 首 21 日：	}  } 98%
--	---	--------------------	----------------

服務	標準處理時間	服務水平
----	--------	------

## 11. 稅務審核和調查

<ul style="list-style-type: none"> <li>處理實地審核和調查個案</li> </ul>	在收到回覆本局初步查詢的實質資料後的 2 年內	首 6 個月： 45% 第 1 年： 20% 第 2 年： 15% 第 3 年： 10%
<p>此項承諾的處理時間，由下列日期起計：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 簡單個案 - 與有關納稅人作首次會晤之日。</li> <li>* 複雜個案 - 有關納稅人遞交業務紀錄之日，或收到有關納稅人實質回覆本局初次書面查詢之日，兩者以較後者為準。</li> </ul>		

## 12. 印花稅

<ul style="list-style-type: none"> <li>處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請 (包括延遲繳付印花稅申請)</li> </ul>	在收到申請後的 5 個工作日內	首 5 日： 98%
<ul style="list-style-type: none"> <li>為成交單據及租約加蓋印花</li> </ul>	在收到全部資料後的當日內	即日： 98%
<p>個案如涉及物業估價，可能需要更長時間，視乎複雜程度而定。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>處理豁免申請 (集團公司間的轉讓)</li> </ul>	在收到申請及充足的資料後的 3 個月內	首 3 個月： 85% 隨後的 9 個月： 10%

## 13. 商業登記

<ul style="list-style-type: none"> <li>新證辦理</li> <li>- 經櫃位處理的申請</li> </ul>	在收到填妥的申請表後的 30 分鐘內發出	首 30 分鐘： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 經郵遞或透過香港政府一站通提交的申請#</li> </ul>	在收到填妥的申請表後的 2 個工作日內發出	首 2 日： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>商業登記冊摘錄的核證本</li> </ul>	在收到填妥的申請表後的 1 個工作日內發出	隨後的 1 日： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>更改商業登記資料</li> <li>- 經櫃位處理的通知</li> </ul>	在收到通知及全部資料後的 30 分鐘內予以更改	首 30 分鐘： 97%
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 經郵遞或透過香港政府一站通提交的通知#</li> </ul>	在收到通知及全部資料後的 5 個工作日內予以更改	首 5 日： 99%

## 14. 「稅務易」

<ul style="list-style-type: none"> <li>發出啟動密碼通知書</li> <li>- 透過香港政府一站通提交的申請#</li> </ul>	在收到申請後的 2 個工作日內發出	首 2 日： 95%
--	-------------------	------------

紅色字表示新承諾。

# 電子服務會透過「稅務易」於「香港政府一站通」提供。

## 抱負

我們要成為卓越的稅務管理機構，為促進香港的繁榮安定作出貢獻。

## 使命

我們致力 —

- 以高效率及合乎成本效益的方式徵收稅款；
- 對納稅人待之以禮，並提供有實效的服務；
- 透過嚴謹的執法、教育及宣傳，促使納稅人遵守稅務法例；
- 協助員工具備應有的知識、技巧和態度，從而竭盡所能，實踐我們的抱負。

## 信念

我們的基本信念是 —

- 專業精神
- 講求效率
- 積極回應
- 處事公平
- 注重成效
- 待人以禮
- 群策群力

## 服務環境

我們致力在良好的環境中，提供公平、有效率和有用的服務。



## 公眾所擔當的角色

我們歡迎市民對本局的服務提供意見或建議。來函請寄香港郵政總局郵箱 11234 號稅務局客戶經理收。

我們樂於竭盡所能提供服務，但在若干情況下本局或未能於預定時間內提供所需服務。在此情況下，市民是有權盡快獲得詳盡的解釋。如你認為有需要獲得解釋，或覺得你的個案未有獲得適當的處理，可聯絡投訴主任 —

- 電話：2594 5000
- 地址：香港灣仔告士打道 5 號稅務大樓 37 樓
- 郵箱：香港郵政總局郵箱 11234 號
- 傳真：2802 7625，或
- 電子郵件：taxinfo@ird.gov.hk

如所需資料已存於電腦中，本局會立即作答。在其他情況下，我們會於收到投訴後的15個工作日內作出書面答覆，及於7個工作日內作出初步回覆。

## 上訴權利

如認為投訴沒有獲得公平處理，可來函稅務局局長列出上訴原因。

## 如何查詢更詳細資料

諮詢中心的職員將會樂意解答與本承諾有關的服務，公眾亦可獲知他們的姓名。本局諮詢中心設於香港灣仔告士打道5號稅務大樓一樓。電話：187 8088。另外，市民可瀏覽本局網頁 <www.ird.gov.hk> 以查閱稅務資料和下載表格。