

服務承諾

1.4.2009-31.3.2010



治稅以法

服務以誠



香港特別行政區稅務局

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(改變了服務水平)
- 發給首次納稅人的報稅表
- 撤銷公司註冊
- 儲稅券(改善了服務水平)
- 評稅的反對
- 延緩暫繳稅的申請
- 繳納稅款
- 退還稅款(改善了服務水平)
- 稅務審核和調查(改善了服務水平)
- 印花稅(新加了服務承諾)
- 商業登記
- 「稅務易」(新加了服務承諾)
- 投訴(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。

1. 諮詢服務

<ul style="list-style-type: none"> • 晤談 	即時處理或轉介負責個案的職員	繁忙時間 (上午10時30分至下午5時) 首10分鐘： 95% 非繁忙時間 首10分鐘： 99%
<ul style="list-style-type: none"> • 接通的電話 	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"> • 簡單事宜 	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"> • 技術性事宜 	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"> • 利得稅報稅表 <ul style="list-style-type: none"> - 法團 - 合夥營業 	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"> • 物業稅報稅表 <ul style="list-style-type: none"> - 租金收入(聯名物業) • 綜合報稅表 <ul style="list-style-type: none"> - 營業溢利(獨資經營) - 受僱收入 - 租金收入(全權物業) - 個人入息課稅 	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： 3.5%

4. 發給首次納稅人的報稅表

<ul style="list-style-type: none"> 利得稅 <ul style="list-style-type: none"> 向須課稅的書面通知作出回覆 	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"> 薪俸稅 <ul style="list-style-type: none"> 無須課稅個案 	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"> 須課稅個案 	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%

5. 撤銷公司註冊

<ul style="list-style-type: none"> 處理向稅務局局長要求發出反對撤銷公司註冊通知書的申請 	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"> 購買及贖回 	每年7月至12月期間 在收到後的9個工作日內	首9日：	} 99%
	每年1月至6月期間 在收到後的12個工作日內	首12日：	

7. 評稅的反對

<ul style="list-style-type: none"> 覆函表示收到反對通知書 	每年5月至8月期間 在收到後的12個工作日內	首12日： 98% 隨後的6日： 1%
	每年9月至4月期間 在收到後的18個工作日內	首18日： 98% 隨後的6日： 1%
<ul style="list-style-type: none"> 處理反對個案 	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"> 對申請的回覆 	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"> 向以電子方式繳稅者發出收據 	每年7月至11月期間 在收到稅款後的4個工作日內發出	首4日：	} 99%
	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6日：	
<p>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，則曾經其「稅務易」帳戶獲發電子收據。</p>			

10. 退還稅款

<ul style="list-style-type: none"> 因多繳應付稅款 	在收到稅款後的21個工作日內	首21日：	98%
<ul style="list-style-type: none"> 因修訂評稅 	在發出修訂評稅通知書後的12個工作日內	首12日：	98%

11. 稅務審核和調查

<ul style="list-style-type: none"> 處理實地審核和調查個案 	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：60% 第1年：70% 第2年：80% 第3年：90%
<p>此項承諾的處理時間，由下列日期起計：</p> <ul style="list-style-type: none"> * 簡單個案 - 與有關納稅人作首次會晤之日。 * 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。 		

12. 印花稅

<ul style="list-style-type: none"> 透過香港政府一站通為轉讓契約，物業買賣合約及租約加蓋印花[#] 	<u>網上方式付款</u> 在收到印花稅後即時透過香港政府一站通發出	即時：	98%
	<u>離線方式付款</u> 在收到印花稅後的2個工作日內透過香港政府一站通發出	首2日：	98%
<ul style="list-style-type: none"> 處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請 	在收到申請後的5個工作日內	首5日：	98%
<ul style="list-style-type: none"> 為成交單據及租約加蓋印花 	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"> 處理豁免申請 (集團公司間的轉讓) 	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"> • 新證辦理 <ul style="list-style-type: none"> - 經櫃位處理的申請* 	在收到填妥的申請表後的30分鐘內發出	首30分鐘：	99%
	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"> • 商業登記冊摘錄的核證本 	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"> • 更改商業登記資料 <ul style="list-style-type: none"> - 經櫃位處理的通知* 	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%
	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%

* 不適用於在公司註冊處內的文件收發中心提交的申請和通知。

14. 「稅務易」帳戶

<ul style="list-style-type: none"> • 發出啟動密碼通知書 <ul style="list-style-type: none"> - 透過香港政府一站通提交的申請# 	在收到申請後的2個工作日內發出	首2日：	95%
	在收到稅款後的2個工作日內發出	首2日：	99%

15. 投訴

<ul style="list-style-type: none"> • 處理投訴個案 	在收到投訴後的7個工作日內作出初步回覆	首7日：	99%
	在收到投訴後的15個工作日內作出實質回覆	首15日：	99%

紅色字表示改善 / 改變了的服務水平和新承諾。

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，如所需資料已存於電腦中，本局會立即作答，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

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。