

服務

承
諾

治稅以法

服務以誠

2012/13



香港特別行政區政府
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
- 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 (提升服務水平)
- 商業登記
- 「稅務易」
- 投訴

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服務。本局亦成立了一個由一位高級首長級人員領導的服務標準研究小組，向該委員會提供協助。稅務局局長每年按目標發表服務成果。

服務水平

本局首要任務是竭盡所能服務市民，但服務水平有時會受特殊情況及繁忙期間的重工作量所影響。下列是我們考慮到這些因素後，就各項服務致力達到的標準處理時間，和市民可以期望獲得的服務水平。

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。

服務	標準處理時間	服務水平
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 薪俸稅 <ul style="list-style-type: none"> 無須課稅個案 須課稅個案 	在收到通知後的3個月內作出回覆 在收到通知後的21個工作日內向僱員作出回覆 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 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3個月： 98% 首21日： 98% 首3個月： 98% 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不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 每年1月至6月期間 在收到後的12個工作日內	首9日： 99% 首12日： 99%
7. 評稅的反對 <ul style="list-style-type: none"> 回覆反對通知書 處理反對個案 	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 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12日： 98% 隨後的6日： 1% 首18日： 98% 隨後的6日： 1% 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。

服務	標準處理時間	服務水平
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 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： 99% 首6日： 99%
10. 退還稅款 <ul style="list-style-type: none"> 因多繳應付稅款 因修訂評稅 	在收到稅款後的18個工作日內 在發出修訂評稅通知書後的10個工作日內	首18日： 98% 首10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%
此項承諾的處理時間，由下列日期起計： * 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* 處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請 為成交單據及租約加蓋印花 處理豁免申請 (集團公司間的轉讓) 	<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印花證明書 <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印花證明書 在收到申請後的5個工作日內 在收到全部資料後的當日內 在收到申請及充足的資料後的3個月內	即時： 99% 首2日： 99% 首5日： 98% 即日： 98% 首3個月： 85% 隨後的9個月： 10%

服務	標準處理時間	服務水平
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%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> 經郵遞或透過香港政府一站通提交的申請* 	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%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> 經郵遞或透過香港政府一站通提交的通知* 	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%
<p>* 由2011年2月21日起，任何人提交公司註冊申請，即當作已同時申請商業登記。公司註冊處會向成功申請者一併發出商業登記證及公司註冊證書 / 公司註冊證明書。因此，上述服務承諾不適用於這些個案。有關公司註冊處的服務承諾，請瀏覽該處的網頁 www.cr.gov.hk。</p>		

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： 98%
<ul style="list-style-type: none"> 向以電子方式繳稅者發出電子收據 	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%

綠色字表示提升了的服務水平。

電子服務會透過「稅務易」於「香港政府一站通」提供。

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
郵寄：香港郵政總局郵箱11234號
傳真：2802 7625，或
電郵：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。