



中华人民共和国香港特别行政区政府

税务局

服务承诺 2024-25

治税以法 服务以诚



本小册子刊载税务局的服务承诺，并说明市民欲对所获服务提出意见或作出投诉，可以依循的步骤。

税务局所提供的服务

本局的服务承诺包括以下项目的处理：

- 咨询服务
- 书面查询
- 报税表
- 发给首次纳税人的报税表
- 撤销公司 / 有限合伙基金注册
- 储税券
- 评税的反对
- 延缓暂缴税的申请
- 缴纳税款
- 退还税款
- 税务审核和调查
- 印花税
- 商业登记
- 「税务易」
- 居民身份证明书
- 投诉



有效监察

服务承诺关注委员会协助监察本服务承诺所包括的服务。本局亦成立了一个由一位高级首长级人员领导的服务标准研究小组，向该委员会提供协助。税务局局长每年按目标发表服务成果。

服务水平

本局首要任务是竭尽所能服务市民，但服务水平有时会受特殊情况及繁忙期间的重工作量所影响。下列是我们考虑到这些因素后，就各项服务致力达到的标准处理时间，和市民可以期望获得的服务水平。



服务	标准处理时间	服务水平
1 咨询服务		
<ul style="list-style-type: none"> 晤谈 	即时处理或转介负责个案的职员	繁忙时间（上午10时30分至下午5时） 首10分钟： 95% 非繁忙时间 首10分钟： 99%
<ul style="list-style-type: none"> 接通的电话 	即时回答或转介负责个案的职员	每年7月至4月期间 首3分钟： 90% 随后的1分钟： 5% 每年5月至6月期间 首3分钟： 80% 随后的1分钟： 10%
2 书面查询		
<ul style="list-style-type: none"> 简单事宜 	在收到查询后的7个工作日内回复	首7日： 96% 随后的2日： 3%
<ul style="list-style-type: none"> 技术性事宜 	在收到查询后的21个工作日内回复	首21日： 98% 随后的21日： 1%
3 处理报税表		
<ul style="list-style-type: none"> 利得税报税表 <ul style="list-style-type: none"> - 法团 - 合伙营业 物业税报税表 <ul style="list-style-type: none"> - 租金收入 (联名物业) 综合报税表 <ul style="list-style-type: none"> - 营业溢利 (独资经营) - 受雇收入 - 租金收入 (全权物业) - 个人入息课税 	在发出报税表日期的9个月内作出评税 在发出报税表日期的6个月内作出评税	首9个月： 80% 随后的3个月： 15% 再随后的3个月： 5% 首6个月： 85% 随后的3个月： 11% 再随后的3个月： 3.5%

服务	标准处理时间	服务水平	
4 发给首次纳税人的报税表			
<ul style="list-style-type: none"> • 利得税 <ul style="list-style-type: none"> - 向须课税的书面通知作出回复 • 薪俸税 <ul style="list-style-type: none"> - 无须课税个案 - 须课税个案 	<p>在收到通知后的3个月内作出回复</p> <p>在收到通知后的21个工作日内向雇员作出回复</p> <p>每年4月至11月期间 在收到通知后的3个月内发出报税表</p> <p>每年12月至3月期间 在收到通知后的5个月内发出报税表</p>	<p>首3个月：</p> <p>首21日：</p> <p>首3个月：</p> <p>首5个月：</p>	<p>98%</p> <p>98%</p> <p>98%</p> <p>98%</p>
5 撤销公司 / 有限合伙基金注册			
<ul style="list-style-type: none"> • 处理向税务局局长要求发出不反对撤销公司注册通知书的申请 	<p>在收到申请表后的21个工作日内</p>	<p>首21日：</p>	<p>98%</p>
6 储税券			
<ul style="list-style-type: none"> • 购买及赎回 	<p>每年7月至12月期间 在收到后的9个工作日内</p> <p>每年1月至6月期间 在收到后的12个工作日内</p>	<p>首9日：</p> <p>首12日：</p>	<p>99%</p> <p>99%</p>
7 评税的反对			
<ul style="list-style-type: none"> • 回复反对通知书 • 处理反对个案 	<p>每年5月至8月期间 在收到后的12个工作日内</p> <p>每年9月至4月期间 在收到后的18个工作日内</p> <p>在收到反对通知书后的4个月内发出了结反对个案通知书*或评税人员决定通知书**</p>	<p>首12日： 随后的6日：</p> <p>首18日： 随后的6日：</p> <p>首4个月：</p>	<p>98% 1%</p> <p>98% 1%</p> <p>98%</p>
<p>* 了结反对个案通知书 - 包括修订评税通知书、退税通知书及通知了结反对个案的信件。</p> <p>** 评税人员决定通知书 - 信中会说明反对个案尚未了结，同时，会要求纳税人提供进一步资料，或建议解决的方案，或建议纳税人取消反对，或知会纳税人该个案交由局长作出决定。</p>			

服务	标准处理时间	服务水平
8 延缓暂缴税的申请		
<ul style="list-style-type: none"> 对申请的回复 	在收到申请后的12个工作日内	首12日： 98% 随后的6日： 1%
9 缴纳税款		
<ul style="list-style-type: none"> 向以电子方式缴税的公司、合伙业务及联名物业业主发出书面收据 	在收到税款后的4个工作日内发出	首4日： 99%
10 退还税款		
<ul style="list-style-type: none"> 因多缴应付税款 	在收到税款后的18个工作日内	首18日： 98%
<ul style="list-style-type: none"> 因修订评税 	在发出修订评税通知书后的10个工作日内	首10日： 98%
11 税务审核和调查		
<ul style="list-style-type: none"> 处理实地审核和调查个案 	在收到回复本局初步查询的实质资料后的2年内	首6个月： 60% 第1年： 70% 第2年： 80% 第3年： 90%
<p>此项承诺的处理时间，由下列日期起计：</p> <ul style="list-style-type: none"> 简单个案 - 与有关纳税人作首次会晤之日。 复杂个案 - 有关纳税人递交业务纪录之日，或收到有关纳税人实质回复本局初次书面查询之日，两者以较后者为准。 		
12 印花税		
<ul style="list-style-type: none"> 透过香港政府一站通为下列文书加盖印花 <ul style="list-style-type: none"> - 物业 <ul style="list-style-type: none"> 转让契约、物业买卖合同及租约 - 股票 <ul style="list-style-type: none"> 成交单据及转让文书 	<p>网上方式付款</p> <p>在收到印花税后即时透过香港政府一站通发出印花证明书</p> <p>离线方式付款</p> <p>在收到印花税后的2个工作日内透过香港政府一站通发出印花证明书</p>	<p>即时： 99%</p> <p>首2日： 99%</p>
<ul style="list-style-type: none"> 处理转让契约及物业买卖合约的加盖印花申请 	在收到申请后的5个工作日内	首5日： 98%
<ul style="list-style-type: none"> 为成交单据及租约加盖印花 	在收到全部资料后的当日内	即日： 98%
<p>个案如涉及物业估价，可能需要更长时间，视乎复杂程度而定。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 处理豁免申请 (集团公司间的转让) 	在收到申请及充足的资料后的3个月内	首3个月： 85% 随后的9个月： 10%

服务	标准处理时间	服务水平
13 商业登记		
<ul style="list-style-type: none"> 新证办理 <ul style="list-style-type: none"> 经柜位处理的申请[#] 	在收到填妥的申请表后的30分钟内发出	首30分钟： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> 经邮递或透过香港政府一站通提交的申请 	在收到填妥的申请表后的2个工作日内发出	首2日： 99%
<ul style="list-style-type: none"> 商业登记册摘录的核证本 	在收到填妥的申请表后的1个工作日内发出	随后的1日： 99%
<ul style="list-style-type: none"> 更改商业登记资料 <ul style="list-style-type: none"> 经柜位处理的通知^{##} 	在收到通知及全部资料后的30分钟内予以更改	首30分钟： 97%
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> 经邮递或透过香港政府一站通提交的通知 	在收到通知及全部资料后的5个工作日内予以更改	首5日： 99%
<p>[#] 不适用于向公司注册处提交的申请。</p> <p>^{##} 不适用于以批量形式经柜位提交的通知。</p>		
14 「税务易」帐户		
<ul style="list-style-type: none"> 发出启动密码通知书 <ul style="list-style-type: none"> 透过香港政府一站通提交的申请 	在收到申请后的2个工作日内发出	首2日： 98%
<ul style="list-style-type: none"> 向以电子方式缴税者发出电子收据 	在收到税款后的2个工作日内发出	首2日： 99%
15 居民身分证明书		
<ul style="list-style-type: none"> 处理申请 	在收到填妥的申请表后的21个工作日内发出证明书或评税人员决定通知书 [^]	首21日： 70%
<p>[^] 评税人员决定通知书 - 信中全会要求申请人提供进一步资料或通知申请人申请不被接纳。</p>		
16 投诉		
<ul style="list-style-type: none"> 处理投诉个案 	在收到投诉后的7个工作日内作出初步回复	首7日： 99%
	在收到投诉后的15个工作日内作出实质回复	首15日： 99%

抱负

我们要成为卓越的税务管理机构，为促进香港的繁荣安定作出贡献。

使命

我们致力 -

- 以高效率及合乎成本效益的方式征收税款；
- 对纳税人待之以礼，并提供有实效的服务；
- 透过严谨的执法、教育及宣传，促使纳税人遵守税务法例；
- 协助员工具备应有的知识、技巧和态度，从而竭尽所能，实践我们的抱负。



信念

我们的基本信念是 -

- 专业精神
- 处事公平
- 待人以礼
- 讲求效率
- 注重成效
- 群策群力
- 积极回应



服务环境

我们致力在良好的环境中，提供公平、有效率和有用的服务。

公众所担当的角色

我们欢迎市民对本局的服务提供意见或建议。来函请寄香港邮政总局信箱11234号税务局客户经理收。

我们乐于竭尽所能提供服务，如所需资料已存于电脑中，本局会立即作答，但在若干情况下本局或未能于预定时间内提供所需服务。在此情况下，市民是有权尽快获得详尽的解释。如你认为有需要获得解释，或觉得你的个案未有获得适当的处理，可联络投诉主任 -

电话：2594 5000

地址：香港九龙启德协调道5号
税务中心15楼

邮寄：香港邮政总局信箱11234号

传真：2802 7625，或

电邮：taxinfo@ird.gov.hk



上诉权利

如认为投诉没有获得公平处理，可来函税务局局长列出上诉原因。

如何查询更详细资料

咨询服务处的职员将会乐意解答与本承诺有关的服务，公众亦可获知他们的姓名。本局咨询服务处设于香港九龙启德协调道5号税务中心地下。电话：187 8088。另外，市民可浏览本局网页 <www.ird.gov.hk> 以查阅税务资料和下载表格。