

服务承诺

1·4·2009-31·3·2010



治税以法

服务以诚



香港特别行政区税务局

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(改变了服务水平)
- 发给首次纳税人的报税表
- 撤销公司注册
- 储税券(改善了服务水平)
- 评税的反对
- 延缓暂缴税的申请
- 缴纳税款
- 退还税款(改善了服务水平)
- 税务审核和调查(改善了服务水平)
- 印花税(新加了服务承诺)
- 商业登记
- 「税务易」(新加了服务承诺)
- 投诉(新承诺)

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事务。为此，本局经成立一个由一位高级首长级人员领导的服务标准研究小组，向该委员会提供一切所需资料。税务局局长每年按目标发表服务成果。

服务水平

本局首要任务是尽一切能力去服务市民，但服务水平有时会受到特殊情况及繁忙期间的工作量所影响。下列各表所列出的，是连同这些因素一并考虑后，我们就各项有关服务所希望达到的标准处理时间和市民可以期望获得的服务水平。

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： 95% 随后的2日： 4%
<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 	在发出报税表日期的9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%
<ul style="list-style-type: none"> • 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6个月内作出评税	首6个月： 85% 随后的3个月： 11% 再随后的3个月： 3.5%

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 	在收到通知后的3个月内作出回复	首3个月：	98%
<ul style="list-style-type: none"> • 薪俸税 <ul style="list-style-type: none"> - 无须课税个案 	在收到通知后的21个工作日内向雇员作出回复	首21日：	98%
<ul style="list-style-type: none"> - 须课税个案 	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	首3个月：	98%
	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	首5个月：	98%

5. 撤销公司注册

<ul style="list-style-type: none"> • 处理向税务局局长要求发出反对撤销公司注册通知书的申请 	在收到申请表后的21个工作日内	首21日：	98%
--	-----------------	-------	-----

6. 儲稅券

<ul style="list-style-type: none"> • 购买及赎回 	每年7月至12月期间 在收到后的9个工作日内	首9日：	} 99%
	每年1月至6月期间 在收到后的12个工作日内	首12日：	

7. 评税的反对

<ul style="list-style-type: none"> • 复函表示收到反对通知书 	每年5月至8月期间 在收到后的12个工作日内	首12日：	98%
		随后的6日：	1%
	每年9月至4月期间 在收到后的18个工作日内	首18日：	98%
		随后的6日：	1%
<ul style="list-style-type: none"> • 处理反对个案 	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**	首4个月：	98%

* 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。

** 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。

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"> 向以电子方式缴税者发出收据 	每年7月至11月期间 在收到税款后的4个工作日内发出	首4日：	} 99%
	每年12月至6月期间 在收到税款后的6个工作日内发出	首6日：	

由2009年1月起，以邮寄或电子方式缴付薪俸税、全权拥有物业的物业税、独资业务的利得税以及个人入息课税税款的人士，将不获发出书面收据。「税务易」帐户的持有人，于缴付上述的税款后，则会经其「税务易」帐户获发电子收据。

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21个工作日内	首21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12个工作日内	首12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%

此项承诺的处理时间，由下列日期起计：

* 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转让契约，物业买卖合约及租约加盖印花# 	<u>网上方式付款</u> 在收到印花税后即时透过香港政府一站通发出	即时：	98%
	<u>离线方式付款</u> 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	首2日：	98%
<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%

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。

<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%

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%
	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%
	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%

* 不适用于在公司注册处内的文件收发中心提交的申请和通知。

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：	95%
	在收到税款后的2个工作日内发出	首2日：	99%

15. 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%

红色字表示改善 / 改变了的服务水平和新承诺。

电子服务会透过「税务易」于「香港政府一站通」提供。

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

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邮箱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 : 香港湾仔告士打道5号税务大楼37楼
- 邮箱 : 香港邮政总局邮箱11234号
- 传真 : 2802 7625，或
- 电子邮件 : 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

咨询中心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。本局咨询中心设于香港湾仔告士打道5号税务大楼一楼。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。