

服务承诺

2011/12

治税以法
服务以诚



税务局
香港特别行政区

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。

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 (提升服务水平)
- 税务审核和调查
- 印花税
- 商业登记
- 「税务易」
- 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： 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 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：</p> <p>随后的6日：</p> <p>首18日：</p> <p>随后的6日：</p> <p>首4个月：</p>	<p>98%</p> <p>1%</p> <p>98%</p> <p>1%</p> <p>98%</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。

** 评税人员决定通知书 - 信中说明确反对个案尚未了结，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。

服务	标准处理时间	服务水平
8. 延缓暂缴税的申请 • 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 • 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 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4日： 99% 首6日： 99%
10. 退还税款 • 因多缴应付税款 • 因修订评税	在收到税款后的18个工作日内 在发出修订评税通知书后的 10个工作日内	首18日： 98% 首10日： 98%
11. 税务审核和调查 • 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> <p>* 简单个案 - 与有关纳税人作首次会晤之日。</p> <p>* 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。</p>		
12. 印花税 • 透过香港政府一站通为转让契约，物业买卖合同及租约加盖印花#	网上方式付款 在收到印花税后即时透过香港政府一站通发出 离线方式付款 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	即时： 98% 首2日： 98%
• 处理转让契约及物业买卖合同的加盖印花申请	在收到申请后的5个工作日内	首5日： 98%
• 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>		
• 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* - 经邮递或透过香港政府一站通提交的申请# • 商业登记册摘录的核证本 • 更改商业登记资料 <ul style="list-style-type: none"> - 经柜位处理的通知 - 经邮递或透过香港政府一站通提交的通知# 	<ul style="list-style-type: none"> 在收到填妥的申请表后的30分钟内发出 在收到填妥的申请表后的2个工作日内发出 在收到填妥的申请表后的1个工作日内发出 在收到通知及全部资料后的30分钟内予以更改 在收到通知及全部资料后的5个工作日内予以更改 	<ul style="list-style-type: none"> 首30分钟： 99% 首2日： 99% 随后的1日： 99% 首30分钟： 97% 首5日： 99%
<p>* 由2011年2月21日起，任何人提交公司注册申请，即当作已同时申请商业登记。公司注册处会向成功申请者一并发出商业登记证及公司注册证书 / 公司注册证明书。因此，上述服务承诺不适用于这些个案。有关公司注册处的服务承诺，请浏览该处的网页 www.cr.gov.hk。</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# • 向以电子方式缴税者发出电子收据 	<ul style="list-style-type: none"> 在收到申请后的2个工作日内发出 在收到税款后的2个工作日内发出 	<ul style="list-style-type: none"> 首2日： 98% 首2日： 99%
15. 投诉 <ul style="list-style-type: none"> • 处理投诉个案 	<ul style="list-style-type: none"> 在收到投诉后的7个工作日内作出初步回复 在收到投诉后的15个工作日内作出实质回复 	<ul style="list-style-type: none"> 首7日： 99% 首15日： 99%

红色字表示提升了的服务水平。

电子服务会透过「税务易」于「香港政府一站通」提供。

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
邮寄 : 香港邮政总局邮箱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。