

# 服務承諾

2020  
2021



治稅以法 服務以誠

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
- 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。



服務	標準處理時間	服務水平
<b>1 諮詢服務</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 晤談</li> </ul>	即時處理或轉介負責個案的職員	<b>繁忙時間</b> (上午 10 時 30 分至下午 5 時) 首 10 分鐘： 95% <b>非繁忙時間</b> 首 10 分鐘： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 接通的電話</li> </ul>	即時回答或轉介負責個案的職員	<b>每年 7 月至 4 月期間</b> 首 3 分鐘： 90% 隨後的 1 分鐘： 5% <b>每年 5 月至 6 月期間</b> 首 3 分鐘： 80% 隨後的 1 分鐘： 10%
<b>2 書面查詢</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 簡單事宜</li> </ul>	在收到查詢後的 7 個工作日內回覆	首 7 日： 96% 隨後的 2 日： 3%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技術性事宜</li> </ul>	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%
<b>3 處理報稅表</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利得稅報稅表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 法團</li> <li>- 合夥營業</li> </ul> </li> </ul>	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"> <li>• 物業稅報稅表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 租金收入 (聯名物業)</li> </ul> </li> <li>• 綜合報稅表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 營業溢利 (獨資經營)</li> <li>- 受僱收入</li> <li>- 租金收入 (全權物業)</li> <li>- 個人入息課稅</li> </ul> </li> </ul>	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%

服務	標準處理時間	服務水平
<b>4 發給首次納稅人的報稅表</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>利得稅</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 向須課稅的書面通知作出回覆</li> </ul> </li> </ul>	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"> <li>• <b>薪俸稅</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 無須課稅個案</li> </ul> </li> </ul>	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"> <li>- 須課稅個案</li> </ul>	<b>每年 4 月至 11 月期間</b> 在收到通知後的 3 個月內發出報稅表	首 3 個月： 98%
	<b>每年 12 月至 3 月期間</b> 在收到通知後的 5 個月內發出報稅表	首 5 個月： 98%
<b>5 撤銷公司註冊</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	在收到申請表後的 21 個工作日內	首 21 日： 98%
<b>6 儲稅券</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 購買及贖回</li> </ul>	<b>每年 7 月至 12 月期間</b> 在收到後的 9 個工作日內	首 9 日： 99%
	<b>每年 1 月至 6 月期間</b> 在收到後的 12 個工作日內	首 12 日： 99%
<b>7 評稅的反對</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 回覆反對通知書</li> </ul>	<b>每年 5 月至 8 月期間</b> 在收到後的 12 個工作日內	首 12 日： 98% 隨後的 6 日： 1%
	<b>每年 9 月至 4 月期間</b> 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"> <li>• 處理反對個案</li> </ul>	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。

服務	標準處理時間	服務水平
<b>8 延緩暫繳稅的申請</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>對申請的回覆</li> </ul>	在收到申請後的 12 個工作日內	首 12 日： 98% 隨後的 6 日： 1%
<b>9 繳納稅款</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>向以電子方式繳稅的公司、合夥業務及聯名物業業主發出書面收據</li> </ul>	在收到稅款後的 4 個工作日內發出	首 4 日： 99%
<b>10 退還稅款</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>因多繳應付稅款</li> <li>因修訂評稅</li> </ul>	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%
<b>11 稅務審核和調查</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>處理實地審核和調查個案</li> </ul>	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"> <li>簡單個案 - 與有關納稅人作首次會晤之日。</li> <li>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。</li> </ul>		
<b>12 印花稅</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<b>網上方式付款</b>	
	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	即時： 99%
	<b>離線方式付款</b>	
	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	首 2 日： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請</li> <li>為成交單據及租約加蓋印花</li> </ul>	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	首 5 日： 98% 即日： 98%
	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。	
<ul style="list-style-type: none"> <li>處理豁免申請 (集團公司間的轉讓)</li> </ul>	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%

服務	標準處理時間	服務水平
<b>13 商業登記</b>		
● <b>新證辦理</b>		
– 經櫃位處理的申請 <sup>#</sup>	在收到填妥的申請表後的 30 分鐘內發出	首 30 分鐘： 99%
– 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%
● <b>商業登記冊摘錄的核證本</b>		
	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%
● <b>更改商業登記資料</b>		
– 經櫃位處理的通知 <sup>##</sup>	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%
– 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%
<sup>#</sup> 不適用於向公司註冊處提交的申請。		
<sup>##</sup> 不適用於以批量形式經櫃位提交的通知。		
<b>14 「稅務易」帳戶</b>		
● <b>發出啟動密碼通知書</b>		
– 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%
● <b>向以電子方式繳稅者發出電子 收據</b>		
	在收到稅款後的 2 個工作日內發出	首 2 日： 99%
<b>15 投訴</b>		
● <b>處理投訴個案</b>		
	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%

## 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
- 處事公平
- 群策群力
- 講求效率
- 注重成效
- 積極回應
- 待人以禮

## 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

郵寄：香港郵政總局郵箱11234號

地址：香港灣仔告士打道5號  
稅務大樓37樓

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](http://www.ird.gov.hk)> 以查閱稅務資料和下載表格。