



中華人民共和國香港特別行政區政府

稅務局

服務承諾 2021-22

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 / 有限合夥基金註冊
- ▶ 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

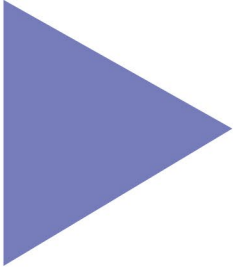
有效監察

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。





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。

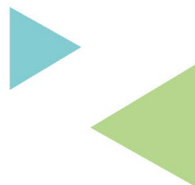
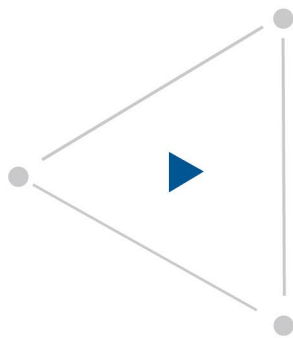
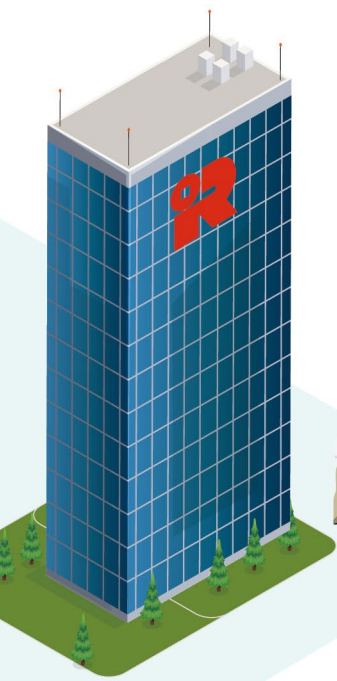
信念

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。



1 ▶ 諮詢服務

• 晤談

即時處理或轉介負責個案的職員

繁忙時間

(上午 10 時 30 分至下午 5 時)

首 10 分鐘： 95%

非繁忙時間

首 10 分鐘： 99%

• 接通的電話

即時回答或轉介負責個案的職員

每年 7 月至 4 月期間

首 3 分鐘： 90%

隨後的 1 分鐘： 5%

每年 5 月至 6 月期間

首 3 分鐘： 80%

隨後的 1 分鐘： 10%

2 ▶ 書面查詢

• 簡單事宜

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%

• 技術性事宜

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%

3 ▶ 處理報稅表

• 利得稅報稅表

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%

- 法團

- 合夥營業

• 物業稅報稅表

- 租金收入 (聯名物業)

• 綜合報稅表

- 營業溢利 (獨資經營)

- 受僱收入

- 租金收入 (全權物業)

- 個人入息課稅

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
----	--------	------

4 ▶ 發給首次納稅人的報稅表

• 利得稅

– 向須課稅的書面通知作出回覆	在收到通知後的 3 個月內作出回覆	首 3 個月：	98%
-----------------	-------------------	---------	-----

• 薪俸稅

– 無須課稅個案	在收到通知後的 21 個工作日內向僱員作出回覆	首 21 日：	98%
----------	-------------------------	---------	-----

– 須課稅個案	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	首 3 個月：	98%
	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 5 個月：	98%

5 ▶ 撤銷公司 / 有限合夥基金註冊

• 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

• 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	首 9 日：	99%
	每年 1 月至 6 月期間 在收到後的 12 個工作日內	首 12 日：	99%

7 ▶ 評稅的反對

• 回覆反對通知書	每年 5 月至 8 月期間 在收到後的 12 個工作日內	首 12 日：	98%
		隨後的 6 日：	1%
	每年 9 月至 4 月期間 在收到後的 18 個工作日內	首 18 日：	98%
		隨後的 6 日：	1%
• 處理反對個案	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
8 ► 延緩暫繳稅的申請		
• 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		
• 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	在收到稅款後的 4 個工作日內發出	首 4 日：99%
10 ► 退還稅款		
• 因多繳應付稅款	在收到稅款後的 18 個工作日內	首 18 日：98%
• 因修訂評稅	在發出修訂評稅通知書後的 10 個工作日內	首 10 日：98%
11 ► 稅務審核和調查		
• 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		
• 透過香港政府一站通為下列文書加蓋印花	網上方式付款	即時：99%
– 物業轉讓契約、物業買賣合約及租約	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	
– 股票成交單據及轉讓文書	離線方式付款	首 2 日：99%
	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	
• 處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請	在收到申請後的 5 個工作日內	首 5 日：98%
• 為成交單據及租約加蓋印花	在收到全部資料後的當日內	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。		
• 處理豁免申請（集團公司間的轉讓）	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

13 ► 商業登記

• 新證辦理

— 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%
— 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%

• 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%
--------------------------	----------	-----

• 更改商業登記資料

— 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%
— 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%

[#] 不適用於向公司註冊處提交的申請。

^{##} 不適用於以批量形式經櫃位提交的通知。

14 ► 「稅務易」帳戶

• 發出啟動密碼通知書

— 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%
----------------------	-------------------	--------	-----

• 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

• 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%

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 > 以查閱稅務資料和下載表格。