



服務承諾

2022-23

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。



服務	標準處理時間	服務水平
4 發給首次納稅人的報稅表		
<ul style="list-style-type: none"> • 利得稅 <ul style="list-style-type: none"> - 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%
<ul style="list-style-type: none"> • 薪俸稅 <ul style="list-style-type: none"> - 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%
<ul style="list-style-type: none"> - 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		
<ul style="list-style-type: none"> • 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		
<ul style="list-style-type: none"> • 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		
<ul style="list-style-type: none"> • 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%
<ul style="list-style-type: none"> • 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%
<p>* 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。</p> <p>** 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。</p>		

服務	標準處理時間	服務水平
8 延緩暫繳稅的申請		
<ul style="list-style-type: none"> 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		
<ul style="list-style-type: none"> 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		
<ul style="list-style-type: none"> 因多繳應付稅款 因修訂評稅 	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%
11 稅務審核和調查		
<ul style="list-style-type: none"> 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：		
<ul style="list-style-type: none"> 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		
<ul style="list-style-type: none"> 透過香港政府一站通為下列文書加蓋印花 <ul style="list-style-type: none"> 物業轉讓契約、物業買賣合約及租約 股票成交單據及轉讓文書 處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請 為成交單據及租約加蓋印花 處理豁免申請（集團公司間的轉讓） 	<p>網上方式付款 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</p> <p>離線方式付款 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</p> <p>在收到申請後的 5 個工作日內</p> <p>在收到全部資料後的當日內</p> <p>在收到申請及充足的資料後的 3 個月內</p>	<p>即時： 99%</p> <p>首 2 日： 99%</p> <p>首 5 日： 98%</p> <p>即日： 98%</p> <p>首 3 個月： 85% 隨後的 9 個月： 10%</p>
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。		

服務	標準處理時間	服務水平
13 商業登記		
<ul style="list-style-type: none"> • 新證辦理 <ul style="list-style-type: none"> - 經櫃位處理的申請 # - 經郵遞或透過香港政府一站通提交的申請 • 商業登記冊摘錄的核證本 • 更改商業登記資料 <ul style="list-style-type: none"> - 經櫃位處理的通知 ## - 經郵遞或透過香港政府一站通提交的通知 <p># 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。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 首 30 分鐘： 99% 首 2 日： 99% 隨後的 1 日： 99% 首 30 分鐘： 97% 首 5 日： 99%
14 「稅務易」帳戶		
<ul style="list-style-type: none"> • 發出啟動密碼通知書 <ul style="list-style-type: none"> - 透過香港政府一站通提交的申請 • 向以電子方式繳稅者發出電子收據 		<ul style="list-style-type: none"> 首 2 日： 98% 首 2 日： 99%
15 投訴		
<ul style="list-style-type: none"> • 處理投訴個案 	<ul style="list-style-type: none"> 在收到投訴後的 7 個工作日內作出初步回覆 在收到投訴後的 15 個工作日內作出實質回覆 	<ul style="list-style-type: none"> 首 7 日： 99% 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。

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

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。



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

地址：香港九龍啟德協調道5號
稅務中心15樓

郵寄：香港郵政總局郵箱11234號

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

諮詢服務處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。本局諮詢服務處設於香港九龍啟德協調道5號稅務中心地下。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。

