



中華人民共和國香港特別行政區政府
稅務局

治稅以法 服務以誠



服務承諾
2023-24

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」
- **居民身分證明書**
- 投訴

新
承諾

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

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

- 法團

- 合夥營業

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%

• 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 - 薪俸稅 - 無須課稅個案 - 須課稅個案	在收到通知後的3個月內作出回覆 在收到通知後的21個工作日內向僱員作出回覆 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 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 3 個月： 首 21 日： 首 3 個月： 首 5 個月：	98% 98% 98% 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 每年1月至6月期間 在收到後的12個工作日內	首 9 日： 首 12 日：	99% 99%
7 評稅的反對			
- 回覆反對通知書 - 處理反對個案	每年5月至8月期間 在收到後的12個工作日內 每年 9 月至 4 月期間 在收到後的18個工作日內 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 12 日： 隨後的 6 日： 首 18 日： 隨後的 6 日： 首 4 個月：	98% 1% 98% 1% 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 - 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	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 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 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	即時： 99% 首 2 日： 99% 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。		
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 居民身分證明書

• 處理申請

在收到填妥的申請表後的21個工作日內發出證明書或評稅人員決定通知書[^]

首 21 日： 70%

[^] 評稅人員決定通知書 - 信中會要求申請人提供進一步資料或通知申請人申請不被接納。

16 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%



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。