



香港特别行政区政府
税务局

服务承诺 2018-19



治税以法
服务以诚

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
- 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 | | |
| • 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% |
| • 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 | | |
| • 简单事宜 | 在收到查询后的 7 个工作日内 回复 | 首 7 日： 96% 随后的 2 日： 3% |
| • 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 | | |
| • 利得税报税表 | 在发出报税表日期的 9 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% |
| – 法团 – 合伙营业 | | |
| • 物业税报税表 | 在发出报税表日期的 6 个月 内作出评税 | 首 6 个月： 85% 随后的 3 个月： 11% 再随后的 3 个月： 3.5% |
| – 租金收入 (联名物业) | | |
| • 综合报税表 | | |
| – 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 | | |

| 服务 | 标准处理时间 | 服务水平 |
|-------------------------------|---|----------------------------|
| 4 发给首次纳税人的报税表 | | |
| • 利得税 | | |
| - 向须课税的书面通知作出回复 | 在收到通知后的 3 个月内作出回复 | 首 3 个月： 98% |
| • 薪俸税 | | |
| - 无须课税个案 | 在收到通知后的 21 个工作日内向雇员作出回复 | 首 21 日： 98% |
| - 须课税个案 | 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 | 首 3 个月： 98% |
| | 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 | 首 5 个月： 98% |
| 5 撤销公司注册 | | |
| • 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 | 在收到申请表后的 21 个工作日内 | 首 21 日： 98% |
| 6 储税券 | | |
| • 购买及赎回 | 每年 7 月至 12 月期间 在收到后的 9 个工作日内 | 首 9 日： 99% |
| | 每年 1 月至 6 月期间 在收到后的 12 个工作日内 | 首 12 日： 99% |
| 7 评税的反对 | | |
| • 回复反对通知书 | 每年 5 月至 8 月期间 在收到后的 12 个工作日内 | 首 12 日： 98% 随后的 6 日： 1% |
| | 每年 9 月至 4 月期间 在收到后的 18 个工作日内 | 首 18 日： 98% 随后的 6 日： 1% |
| • 处理反对个案 | 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** | 首 4 个月： 98% |

* 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 - 信中会说明反对个案尚未了结，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： 随后的 6 日： | 98% 1% |
|----------|------------------|---------------------|-----------|

9 缴纳税款

| | | | |
|---|-------------------|--------|-----|
| • 向以电子方式缴税的公司、 合伙业务及联名物业业主发出 书面收据 | 在收到税款后的 4 个工作日内发出 | 首 4 日： | 99% |
|---|-------------------|--------|-----|

10 退还税款

| | | | |
|-----------|--------------------------|---------|-----|
| • 因多缴应付税款 | 在收到税款后的 18 个工作日内 | 首 18 日： | 98% |
| • 因修订评税 | 在发出修订评税通知书后的 10 个工作日内 | 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： 第 1 年： 第 2 年： 第 3 年： | 60% 70% 80% 90% |
|---------------|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------------|

此项承诺的处理时间，由下列日期起计：

- 简单个案 - 与有关纳税人作首次会晤之日。
- 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。

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 一站通发出印花证明书 | 即时： | 99% |
| | 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印花证明书 | 首 2 日： | 99% |
| • 处理转让契约及物业买卖合约 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% |

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。

| | | | | |
|------------------------|--|------------------------|----------------------|------------|
| • 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： 随后的 9 个月： | 85% 10% |
|------------------------|--|------------------------|----------------------|------------|

| 服务 | 标准处理时间 | 服务水平 | |
|--------------------------|-----------------------------|----------|-----|
| 13 商业登记 | | | |
| • 新证办理 | | | |
| - 经柜位处理的申请 [#] | 在收到填妥的申请表后的 30 分钟内发出 | 首 30 分钟： | 99% |
| - 经邮递或透过香港政府 一站通提交的申请 | 在收到填妥的申请表后的 2 个工作日内发出 | 首 2 日： | 99% |
| • 商业登记册摘录的核证本 | 在收到填妥的申请表后的 1 个工作日内发出 | 随后的 1 日： | 99% |
| • 更改商业登记资料 | | | |
| - 经柜位处理的通知 ^{##} | 在收到通知及全部资料后的 30 分钟内予以更改 | 首 30 分钟： | 97% |
| - 经邮递或透过香港政府 一站通提交的通知 | 在收到通知及全部资料后的 5 个工作日内予以更改 | 首 5 日： | 99% |

[#] 不适用于向公司注册处提交的申请。

^{##} 不适用于以批量形式经柜位提交的通知。

14 「税务易」帐户

| | | | |
|-------------------------------|-------------------|--------|-----|
| • 发出启动密码通知书 | | | |
| - 透过香港政府一站通提交的 申请 | 在收到申请后的 2 个工作日内发出 | 首 2 日： | 98% |
| • 向以电子方式缴税者发出电子 收据 | 在收到税款后的 2 个工作日内发出 | 首 2 日： | 99% |

15 投诉

| | | | |
|-----------------|----------------------------|---------|-----|
| • 处理投诉个案 | | | |
| | 在收到投诉后的 7 个工作日内作出 初步回复 | 首 7 日： | 99% |
| | 在收到投诉后的 15 个工作日内作 出实质回复 | 首 15 日： | 99% |

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。



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

邮寄：香港邮政总局邮箱11234号

地址：香港湾仔告士打道5号
税务大楼37楼

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。