



香港特别行政区政府

税务局

服务承诺 2019-20

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		
<ul style="list-style-type: none"> • 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%
<ul style="list-style-type: none"> • 接通的电话 	即时回答或转介负责个案的职员	非繁忙时间 首 10 分钟： 99% 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		
<ul style="list-style-type: none"> • 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%
<ul style="list-style-type: none"> • 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		
<ul style="list-style-type: none"> • 利得税报税表 <ul style="list-style-type: none"> - 法团 - 合伙营业 	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%
<ul style="list-style-type: none"> • 物业税报税表 <ul style="list-style-type: none"> - 租金收入 (联名物业) • 综合报税表 <ul style="list-style-type: none"> - 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 	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%



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，或建议解决的方案，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：	98%
		随后的 6 日：	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：	60%
		第 1 年：	70%
		第 2 年：	80%
		第 3 年：	90%
<p>此项承诺的处理时间，由下列日期起计：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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同的加盖印花申请		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%
<p>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。</p>				
• 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：	85%
			随后的 9 个月：	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的后的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的后的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的后的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。

