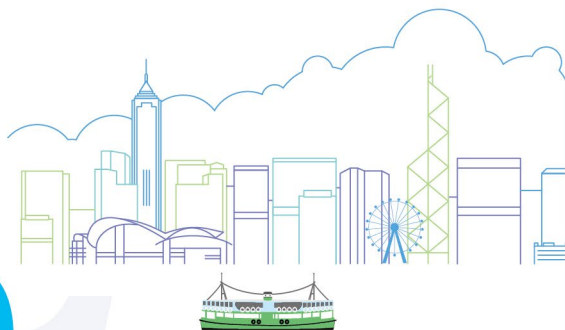


# 服务承诺

2020  
2021



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
<b>1 咨询服务</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>晤谈</li> </ul>	即时处理或转介负责个案的职员	<b>繁忙时间</b> (上午 10 时 30 分至下午 5 时) 首 10 分钟： 95% <b>非繁忙时间</b> 首 10 分钟： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>接通的电话</li> </ul>	即时回答或转介负责个案的职员	<b>每年 7 月至 4 月期间</b> 首 3 分钟： 90% 随后的 1 分钟： 5% <b>每年 5 月至 6 月期间</b> 首 3 分钟： 80% 随后的 1 分钟： 10%
<b>2 书面查询</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>简单事宜</li> </ul>	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"> <li>技术性事宜</li> </ul>	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%
<b>3 处理报税表</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>利得税报税表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 法团</li> <li>- 合伙营业</li> </ul> </li> <li>物业税报税表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 租金收入 (联名物业)</li> </ul> </li> <li>综合报税表               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 营业溢利 (独资经营)</li> <li>- 受雇收入</li> <li>- 租金收入 (全权物业)</li> <li>- 个人入息课税</li> </ul> </li> </ul>	在发出报税表日期的 9 个月内 作出评税  在发出报税表日期的 6 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%  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
<b>4 发给首次纳税人的报税表</b>		
• <b>利得税</b>		
- 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%
• <b>薪俸税</b>		
- 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	<b>每年 4 月至 11 月期间</b> 在收到通知后的 3 个月内发出报税表	首 3 个月： 98%
	<b>每年 12 月至 3 月期间</b> 在收到通知后的 5 个月内发出报税表	首 5 个月： 98%
<b>5 撤销公司注册</b>		
• 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%
<b>6 储税券</b>		
• <b>购买及赎回</b>		
	<b>每年 7 月至 12 月期间</b> 在收到后的 9 个工作日内	首 9 日： 99%
	<b>每年 1 月至 6 月期间</b> 在收到后的 12 个工作日内	首 12 日： 99%
<b>7 评税的反对</b>		
• <b>回复反对通知书</b>		
	<b>每年 5 月至 8 月期间</b> 在收到后的 12 个工作日内	首 12 日： 98% 随后的 6 日： 1%
	<b>每年 9 月至 4 月期间</b> 在收到后的 18 个工作日内	首 18 日： 98% 随后的 6 日： 1%
• <b>处理反对个案</b>	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 - 信中说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	
<b>8 延缓暂缴税的申请</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>对申请的回复</b></li> </ul>	在收到申请后的 12 个工作日内	首 12 日： 98% 随后的 6 日： 1%	
<b>9 缴纳税款</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>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</b></li> </ul>	在收到税款后的 4 个工作日内发出	首 4 日： 99%	
<b>10 退还税款</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>因多缴应付税款</b></li> <li><b>因修订评税</b></li> </ul>	在收到税款后的 18 个工作日内 在发出修订评税通知书后的 10 个工作日内	首 18 日： 98% 首 10 日： 98%	
<b>11 税务审核和调查</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>处理实地审核和调查个案</b></li> </ul>	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"> <li>简单个案 - 与有关纳税人作首次会晤之日。</li> <li>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。</li> </ul>			
<b>12 印花税</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>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</b></li> </ul>	<b>网上方式付款</b>	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%
	<b>离线方式付款</b>	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%
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>处理转让契约及物业买卖合同的加盖印花申请</b></li> <li><b>为成交单据及租约加盖印花</b></li> </ul>	在收到申请后的 5 个工作日内	首 5 日： 98%	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>处理豁免申请 (集团公司间的转让)</b></li> </ul>	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%	
<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>			

服务	标准处理时间	服务水平
<b>13 商业登记</b>		
• <b>新证办理</b>		
– 经柜位处理的申请 <sup>#</sup>	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%
• <b>商业登记册摘录的核证本</b>	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%
• <b>更改商业登记资料</b>		
– 经柜位处理的通知 <sup>##</sup>	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%
<sup>#</sup> 不适用于向公司注册处提交的申请。		
<sup>##</sup> 不适用于以批量形式经柜位提交的通知。		
<b>14 「税务易」帐户</b>		
• <b>发出启动密码通知书</b>		
– 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%
• <b>向以电子方式缴税者发出电子收据</b>	在收到税款后的2个工作日内发出	首2日：99%
<b>15 投诉</b>		
• <b>处理投诉个案</b>	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](http://www.ird.gov.hk)> 以查阅税务资料和下载表格。