



中华人民共和国香港特别行政区政府  
税务局

# 服务承诺 2021-22

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：

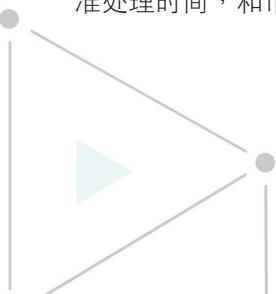
- ▶ 咨询服务
- ▶ 书面查询
- ▶ 报税表
- ▶ 发给首次纳税人的报税表
- ▶ 撤销公司 / 有限合伙基金注册
- ▶ 储税券
- ▶ 评税的反对
- ▶ 延缓暂缴税的申请
- ▶ 缴纳税款
- ▶ 退还税款
- ▶ 税务审核和调查
- ▶ 印花税
- ▶ 商业登记
- ▶ 「税务易」
- ▶ 投诉

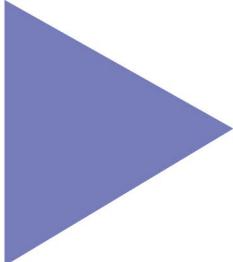
## 有效监察

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。





## 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

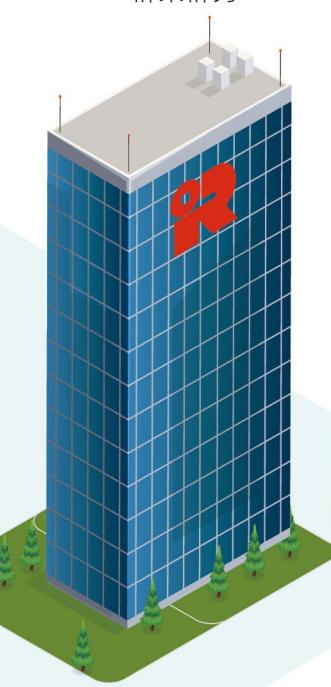
### 我们致力 -

- ▶ 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

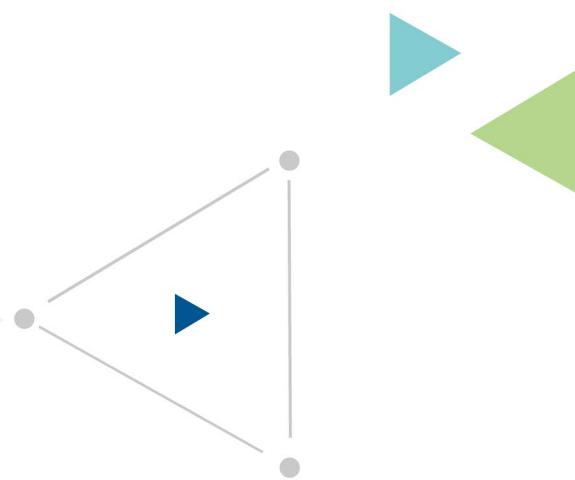
### 我们的基本信念是 -

- |        |        |        |
|--------|--------|--------|
| ▶ 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。



## 服务

## 标准处理时间

## 服务水平

### 1 ▶ 咨询服务

#### • 暂谈

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

##### - 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%

#### • 物业税报税表

##### - 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

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
<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 <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 3 个月： 98%
		首 5 个月： 98%
<b>5 ▶ 撤销公司 / 有限合伙基金注册</b>		
<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</b>	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 <b>每年 1 月至 6 月期间</b> 在收到后的 12 个工作日内	首 9 日： 99%
		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 <b>每年 9 月至 4 月期间</b> 在收到后的 18 个工作日内	首 12 日： 98% 随后的 6 日： 1%
		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%
<small>* 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。</small>		
<small>** 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。</small>		

## 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
- 因修订评税

在收到税款后的 18 个工作日内

首 18 日：

98%

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%

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下列文书加盖印花

- 物业

转让契约、物业买卖合约  
及租约

- 股票

成交单据及转让文书

#### 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
<b>13 ► 商业登记</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>新证办理</b></li> </ul>		
- <b>经柜位处理的申请<sup>#</sup></b>	在收到填妥的申请表后的 30 分钟内发出	首 30 分钟： 99%
- <b>经邮递或透过香港政府 一站通提交的申请</b>	在收到填妥的申请表后的 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后的 1 个工作日内发出	随后的 1 日： 99%
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>更改商业登记资料</b></li> </ul>		
- <b>经柜位处理的通知<sup>##</sup></b>	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%
- <b>经邮递或透过香港政府 一站通提交的通知</b>	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%
<small><sup>#</sup> 不适用于向公司注册处提交的申请。</small>		
<small><sup>##</sup> 不适用于以批量形式经柜位提交的通知。</small>		
<hr/>		
<b>14 ► 「税务易」帐户</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>发出启动密码通知书</b></li> </ul>		
- <b>透过香港政府一站通提交的 申请</b>	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%
<hr/>		
<b>15 ► 投诉</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>处理投诉个案</b></li> </ul>		
	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%

## 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

传真 : 2802 7625，或

税务大楼37楼

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。