



# 服务承诺 2017-18

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。





## 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

• 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%

- 法团

随后的 3 个月：

15%

- 合伙营业

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>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>利得税</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>向须课税的书面通知作出回复</li> </ul> </li> </ul>	在收到通知后的 3 个月内作出回复	首 3 个月：	98%
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>薪俸税</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>无须课税个案</li> </ul> </li> <li>须课税个案</li> </ul>	在收到通知后的 21 个工作日内向雇员作出回复	首 21 日：	98%
	<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>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>处理向税务局局长要求发出反对撤销公司注册通知书的申请</li> </ul>	在收到申请表后的 21 个工作日内	首 21 日：	98%
<b>6. 储税券</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>购买及赎回</li> </ul>	<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>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>回复反对通知书</li> </ul>	<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： 随后的 6 日：	98% 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： 随后的 6 日：	98% 1%
<ul style="list-style-type: none"> <li>处理反对个案</li> </ul>	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%
<p>* 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。</p> <p>** 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。</p>			

服务	标准处理时间	服务水平	
<b>8. 延缓暂缴税的申请</b>			
• 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%
<b>9. 缴纳税款</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	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>			
• 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%
<b>11. 税务审核和调查</b>			
• 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%
<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>			
• 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 <sup>#</sup>	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%
<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： 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%

\* 由 2011 年 2 月 21 日起，任何人提交公司注册申请，即当作已同时申请商业登记。公司注册处会向成功申请者一并发出商业登记证及公司注册证书 / 公司注册证明书。因此，上述服务承诺不适用于这些个案。有关公司注册处的服务承诺，请浏览该处的网页 [www.cr.gov.hk](http://www.cr.gov.hk)。

### 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%

# 电子服务会透过「税务易」于「香港政府一站通」提供。



## 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。

