

## 2011-12 年度服務標準、成果及目標

服務	標準	2011-12 服務成果	2011-12 目標
<b>1. 差餉與地租的估價和帳目</b>			
<b>1.1</b> 評定新建物業的差餉及／或地租估價	由該新建物業首次徵收差餉及／或地租的日期起計 8 個月內，通知差餉及／或地租繳納人該物業的應課差餉租值： <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="608 674 1058 719">(i) 有入伙紙的新建物業</li> <li data-bbox="608 763 1058 842">(ii) 有滿意紙後入住的鄉村式屋宇</li> </ul>	87%  98%	85%  85%
<b>1.2</b> 收到反對後覆核物業的應課差餉租值	由提出反對限期屆滿日起計的 4 個月內，將覆核結果通知提出反對的人士： <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="608 1088 1058 1133">(i) 源於臨時估價</li> <li data-bbox="608 1178 1058 1223">(ii) 源於重估差餉</li> </ul>	94%  88%	90%  85%
<b>1.3</b> 編配樓宇門牌號數	在收到新建樓宇落成文件 1 個月內，編配門牌號數： <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="608 1413 1058 1458">(i) 市區</li> <li data-bbox="608 1503 1058 1581">(ii) 已設有「門牌編配計劃」的鄉郊地區</li> </ul>	100%  94%	95%  90%

服務	標準	2011-12 服務成果	2011-12 目標
1.4 要求更改繳納人資料	(i) 如親臨本署提出，在 20 分鐘內辦妥； (ii) 如致電提出 (只限於更改通訊地址)或透過「香港政府一站通」( <a href="http://www.gov.hk">http://www.gov.hk</a> ) 在網上遞交申請，在 1 個工作天內辦妥。  (iii) 如以郵遞／傳真／電郵方式提出，在 10 個工作天內辦妥。	99%	95%
1.5 申請退還差餉及／或地租	在 4 周內辦理退還差餉及／或地租的申請。	99%	90%
1.6 自動轉帳指示	由收到銀行通知起計 7 個工作天內，辦妥設立或取消自動轉帳指示。	100%	95%
<b>2. 物業資訊服務</b>			
香港物業報告每月補編	在每月首 6 個工作天內上載本署網頁供市民查閱。	100%	90%
<b>3. 租務事宜</b>			
3.1 批署新租出或重訂租約通知書	在 1 個月內批署通知書。	100%	99%
3.2 實質回覆以書面或電子郵件方式提出有關租務事宜的查詢	在 2 周內回覆。	100%	90%

服務	標準	2011-12 服務成果	2011-12 目標
<b>4. 處理建議、意見及投訴</b>			
<p>4.1 透過電話熱線： 2150 8833</p> <p>(i) 於工作天下午 5 時前 留言</p> <p>(ii) 於工作天下午 5 時 後、星期六、星期日 及公眾假期留言</p>	<p>在收到留言後 3 小時內回覆。</p> <p>在下一個工作天中午 12 時前 回覆。</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>	<p>95%</p> <p>95%</p>
<p><b>4.2</b> 以書面提出查詢、建 議及投訴</p>	<p>(i) 在收到來函後 10 天內回 覆或初步回覆。</p> <p>(ii) 就已先作初步回覆的個 案，在收到來函後的 1 個 月內作出實質回覆。</p>	<p>100%</p> <p>99%</p>	<p>100%</p> <p>90%</p>

2012年4月20日