



2011-12

服務承諾



香港特別行政區政府
差餉物業估價署

理想

- 在物業估價和資訊服務的領域，成為全球同類專業公營機構的典範。

使命

- 提供公平合理的估價，迅速地徵收差餉及地租。
- 提供優質的物業資訊和相關服務，配合社會的需要。
- 推廣資訊和技術交流，提高物業市場透明度和效率。
- 擴展積極進取的部門文化和團隊精神。

信念

稱心服務

- 我們主動掌握顧客的需要，時刻提供稱心滿意的服務。

全力承擔

- 我們就服務水平和表現，竭誠盡責。

專業精神

- 我們善用專業知識、技術和經驗，並堅守至高的誠信。

創新求進

- 我們力求創新，積極進取，掌握機遇和勇於面對挑戰。

以人為本

- 我們重視每一位同事、伙伴和顧客，以互重互信的精神，同心協力，開拓未來。

物有所值

- 我們善用資源，向顧客和伙伴提供最佳服務。



服務範圍

本服務承諾涵蓋本署各項與市民有關的主要職務，計有：一般查詢服務、差餉及地租估價和帳目、物業資訊，以及租務事宜。

我們致力為顧客提供優質服務。市民親臨本署或於辦公時間內致電本署查詢，可獲即時解答。

市民可選擇以下方式聯絡本署：

查詢性質	電話	圖文傳真
一般查詢	2152 0111	2152 0123
全面重估應課差餉租值	2152 0111	-
差餉及地租帳目	2152 0111	2152 0113
租務事宜	2152 0111	2152 0115
24小時電話資訊服務	2152 2152	-
物業資訊網	查詢 2150 8836 電子郵件地址 http://www.rvdpi.gov.hk pio_enquiries@rvd.gov.hk	-
顧客服務主任	2150 8833	2152 0138
電子郵件地址	查詢 enquiries@rvd.gov.hk 帳目 billing@rvd.gov.hk 投訴 complaints@rvd.gov.hk	
互聯網網址	http://www.rvd.gov.hk	

2011-12 年度 服務標準 及目標

服務	標準	2010-11 服務成果 (目標)	2011-12 目標
1. 差餉與地租的估價和帳目			
1.1 評定新建物業的差餉及/或地租估價	<p>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:</p> <p>(i) 有入伙紙的新建物業</p> <p>(ii) 有滿意紙後入住的鄉村式屋宇</p>	<p>92% (85%)</p> <p>99% (85%)</p>	<p>85%</p> <p>85%</p>
1.2 收到反對後覆核物業的應課差餉租值	<p>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:</p> <p>(i) 源於臨時估價</p> <p>(ii) 源於重估差餉</p>	<p>93% (90%)</p> <p>89% (85%)</p>	<p>90%</p> <p>85%</p>
1.3 編配樓宇門牌號數	<p>在收到新建樓宇落成文件1個月內,編配門牌號數:</p> <p>(i) 市區</p> <p>(ii) 已設有「門牌編配計劃」的鄉郊地區</p>	<p>98% (95%)</p> <p>96% (90%)</p>	<p>95%</p> <p>90%</p>
1.4 要求更改繳納人資料	<p>(i) 如親臨本署提出,在20分鐘內辦妥;</p> <p>(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」(http://www.gov.hk) 在網上遞交申請,在1個工作天內辦妥。</p> <p>(iii) 如以郵遞/傳真/電郵方式提出,在10個工作天內辦妥。</p>	<p>99% (95%)</p> <p>95% (90%)</p>	<p>95%</p> <p>90%</p>
1.5 申請退還差餉及/或地租	<p>在4周內辦理退還差餉及/或地租的申請。</p>	<p>94% (90%)</p>	<p>90%</p>
1.6 自動轉帳指示	<p>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。</p>	<p>100% (95%)</p>	<p>95%</p>

服務	標準	2010-11 服務成果 (目標)	2011-12 目標
2. 物業資訊服務			
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%)	90%
3. 租務事宜			
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%)	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%)	90%
4. 處理建議、意見及投訴			
4.1 透過電話熱線： 2150 8833			
(i) 於工作天下午5時 前留言	在收到留言後3小時內回覆。	98% (95%)	95%
(ii) 於工作天下午5時 後、星期六、星期日 及公眾假期留言	在下一個工作天中午12時前回覆。	98% (95%)	95%
4.2 以書面提出查詢、 建議及投訴	(i) 在收到來函後10天內回覆 或初步回覆。 (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。	100% (100%) 98% (85%)	100% 90%



2011-12 年度 服務改善

1. 物業資訊網 (PIO)

「物業資訊網」的發展工作已到達一個里程碑。四個高需求量的服務項目已完全自動化，而推出的網上服務廣為公眾使用。服務項目如下：

服務項目	啟用日期
1. 查詢住宅物業（鄉村式屋宇除外）的實用面積、樓齡及許可用途資料	2009年2月11日
2. 公眾查閱最新聲明的差餉估價冊及地租登記冊 (有關資料將於每年3月中於差餉估價冊及地租登記冊作出聲明後至5月31日在此網上平台展示)	2009年3月16日
3. 查詢估價冊及／或地租登記冊內最新三個估價年度的應課差餉租值	2010年3月25日
4. 查詢差餉及／或地租帳目資料	2010年12月29日

我們將繼續探討與其他政府部門合作的可能性，以不斷優化我們的網上服務。

2. 電子方式遞交表格及通知書

本署繼續推行政府服務電子化，現接受以電子方式遞交《差餉條例》、《地租（評估及徵收）條例》及《業主與租客（綜合）條例》規定送達的法定表格及通知書。

除了現行的郵遞或親身遞交方式外，市民亦可選擇以電子方式遞交表格。有關「電子表格計劃」會進一步改善，詳情可瀏覽本署網頁<http://www.rvd.gov.hk>，或致電 2152 0111 向本署查詢。

3. 綜合發單及繳款服務

繳納人如需繳交多個物業的差餉及／或地租，現可向本署申請「綜合徵收差餉及／或地租通知書」，該通知書上列出各項物業的每季應繳差餉及／或地租，省卻每季就多個物業逐一收取帳單及繳費的麻煩。

現時共有1 800個綜合帳目，涵蓋160 000個個別物業帳目。此項服務會繼續擴展，以迎合擁有多個物業的繳納人的需要。



4. 電子差餉地租單服務

差餉物業估價署的電子差餉地租單服務已於2010年12月6日推出。已登記用戶可登入電子差餉地租單系統查閱及下載電子帳單。另外，系統又會通知用戶電子帳單已經發出。詳情請瀏覽本署網頁 <http://www.rvd.gov.hk> 或致電 2152 0111 查詢。

有效監察

本署的服務水平由署長負責監察。在2010-11年度服務承諾所列的11項服務，都已達到或超越所定的服務水平及目標。

服務環境

我們致力在辦事處內為市民提供舒適的環境，讓他們享受效率出眾、殷勤有禮的專業服務。在辦公時間內，詢問處的職員會迅速為市民提供協助。

市民的角色

市民如對本署的服務及辦事方式有任何建議、意見或投訴，歡迎向本署署長提出：

地址： 差餉物業估價署
九龍長沙灣道303號
長沙灣政府合署15樓

市民亦可致函或致電本署顧客服務主任（電話：2150 8833）提出建議、意見或投訴（電郵地址：enquiries@rvd.gov.hk 或 complaints@rvd.gov.hk）。

為收集市民對本署服務水平的意見，我們以抽樣方式將問卷夾附在給市民的覆函內。本署的詢問處亦備有該份問卷，歡迎市民填妥後交回本署，讓我們的服務更精益求精。

其他服務

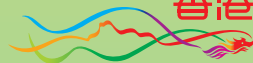
本署在執行各項主要職能的過程中，須廣泛蒐集及分析物業資料，有關的統計數字刊載於本署每年出版的《香港物業報告》內。此外，本署亦負責編製《樓宇名稱》一書，詳錄全港樓宇的名稱及地址，並將所有已知的樓宇落成年份列出。最新版本已於2008年底出版。如欲購買上述兩本刊物，可致電政府新聞處刊物銷售小組(電話：2537 1910)或瀏覽網上政府書店(網址：<http://www.bookstore.gov.hk>)。上述刊物亦已上載至本署網頁 <http://www.rvd.gov.hk>，供市民閱覽。

查詢 詳細資料

有關差餉、地租及租務事宜的一般資料，以及物業市場的一些統計數字，均可在本署網頁<http://www.rvd.gov.hk>查閱，或透過24小時電話資訊服務(電話：2152 2152)查詢。本署的詢問處及各區民政事務處均備有多款小冊子，說明差餉及地租的評估和繳款及租務事宜，歡迎市民索閱。

本署的租務主任每周會按時前往某些指定的民政事務處，亦會在每個工作天前往土地審裁處，就租務事宜免費為市民提供意見及調解服務。歡迎致電本署租務組(電話：2150 8229)，查詢接見日期及時間。

香港



香港特別行政區政府 差餉物業估價署出版
政府新聞處設計 政府物流服務署印