

2011-12 年度服務標準、成果及目標 (每季更新)

服務	標準	2011 年 4 月至 12 月 服務成果	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	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： (i) 有入伙紙的新建物業 (ii) 有滿意紙後入住的鄉村式屋宇	86% 99%	85% 85%
1.2 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： (i) 源於臨時估價 (ii) 源於重估差餉	94% 88%	90% 85%
1.3 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： (i) 市區 (ii) 已設有「門牌編配計劃」的鄉郊地區	100% 92%	95% 90%

服務	標準	2011年 4月至12月 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」(http://www.gov.hk) 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%
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%
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%
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年 4月至12月 服務成果	2011-12 目標
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 (ii) 於工作天下午 5 時 後、星期六、星期日 及公眾假期留言	在收到留言後 3 小時內回覆。 在下一個工作天中午 12 時前 回覆。	99% 100%	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% 99%	100% 90%

2012年1月13日