

2025-26 年度服务标准、目标及成果 (每季更新)

服务	标准	2025-26 目标	2025 4月至9月 成果
1. 差饷与地租的估价和帐目			
1.1 评定新建物业的差饷及 / 或地租估价	<p>由该新建物业首次征收差饷及 / 或地租的日期起计 8 个月内, 通知差饷及 / 或地租缴纳人该物业的应课差饷租值:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 获发入伙纸的新建物业; (ii) 获发满意纸后才使用的乡村式屋宇。 	85%	93%
1.2 收到反对后复核物业的应课差饷租值	<p>由提出反对限期届满日起计的 4 个月内, 将复核结果通知提出反对的人士:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 源于临时估价; (ii) 源于重估差饷。 	90%	99%
1.3 编配楼宇门牌号数	<p>在收到新建楼宇落成文件 1 个月内, 编配门牌号数:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 市区; (ii) 已建立门牌编配系统的乡郊地区。 	95%	100%
		90%	100%

服务	标准	2025-26 目标	2025 4月至9月 成果
1.4 要求更改缴纳入资料	(i) 如 <u>亲临本署提出</u> , 在 20 分钟内办妥。 (ii) 如 <u>致电提出</u> (只限于更改通讯地址)或透过「香港政府一站通」(www.gov.hk)在 <u>网上递交申请</u> , 在 1 个工作天内办妥。 (iii) 如以 <u>邮递 / 传真 / 电邮方式</u> 提出, 在 10 个工作天内办妥。	95% 95% 90%	100% 100% 99%
1.5 申请退还差饷及 / 或地租	在 4 周内办理退还差饷及 / 或地租的申请。	90%	100%
1.6 自动转帐指示	由收到银行通知起计 7 个工作天内, 办妥设立或取消自动转帐指示。	95%	100%
2. 物业资讯服务			
香港物业报告每月补编	在每月首 6 个工作天内上载本署网页供市民查阅。	90%	100%
3. 租务事宜			
3.1 批署租赁通知书	在 1 个月内批署通知书。	99%	100%
3.2 实质回复以书面或电邮方式提出有关租务事宜的查询	在 2 周内回复。	90%	99%

服务	标准	2025-26 目标	2025 4月至9月 成果
4. 处理建议、意见及投诉			
4.1 透过电话热线 2150 8833 :			
(i) 于工作天下午 5 时前 留言；	在收到留言后 3 小时内回复。	95%	100%
(ii) 于工作天下午 5 时 后、星期六、星期日 及公众假期留言。	在下一个工作天中午 12 时前 回复。	95%	100%
4.2 以书面提出查询、建 议及投诉	(i) 在收到来函后 10 天内回 复或初步回复。 (ii) 就已先作初步回复的个 案，在收到来函后的 1 个 月内作出实质回复。	100% 90%	100% 100%

2025 年 10 月 31 日