2023-24 年度服务标准、目标及成果 (每季更新)

服务	标准	2023-24 目标	2023 4 月至 12 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	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：		
	(i) 获发入伙纸的新建物业;	85%	94%
	(ii) 获发满意纸后才使用的乡村式屋宇。	85%	99%
1.2 收到反对后复核物业的应课差饷租值	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：		
	(i) 源于临时估价;	90%	99%
	(ii) 源于重估差饷。	85%	85%
1.3 编配楼宇门牌号数	在收到新建楼宇落成文件1个月内，编配门牌号数：		
	(i) 市区;	95%	100%
	(ii) 已建立门牌编配系统的乡郊地区。	90%	100%

服务	标准	2023-24 目标	2023 4月至12月 成果
1.4 要求更改缴纳人资料	(i) 如亲临本署提出，在 20 分钟内办妥。	95%	100%
	(ii) 如致电提出 (只限于更改通讯地址)或透过「香港政府一站通」(http://www.gov.hk)在网上递交申请，在 1 个工作天内办妥。	95%	100%
	(iii) 如以邮递／传真／电邮方式提出，在 10 个工作天内办妥。	90%	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 批署新租出或重订租约通知书	在 1 个月内批署通知书。	99%	99%
3.2 实质回复以书面或电子邮件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	2023-24 目标	2023 4月至12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; (ii) 于工作天下午5时后、星期六、星期日及公众假期留言。	 在收到留言后3小时内回复。 在下一个工作天中午12时前回复。	 95% 95%	 100% 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%

2024年1月15日