

服務承諾

2021-22



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能，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	www.rvdpi.gov.hk 查詢：2150 8836 電子郵件地址： pio_enquiries@rzd.gov.hk	
顧客服務主任	2150 8833	2152 0138
電子郵件地址	查詢 enquiries@rzd.gov.hk 帳目 billing@rzd.gov.hk 投訴 complaints@rzd.gov.hk	
互聯網網址	www.rzd.gov.hk	

2021-22年度服務標準及目標

(包括2020-21年度目標及成果以供比較)

服 務	標 準	2020-21 成果 (目標)	2021-22 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) 獲發入伙紙的新建物業； (ii) 獲發滿意紙後才使用的鄉村式屋宇。	86% (85%) 99% (85%)	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。	99% (90%) 80% (85%)	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) 已建立門牌編配系統的鄉郊地區。	100% (95%) 100% (90%)	95% 90%
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」(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。	100% (95%) 100% (95%) 98% (90%)	95% 95% 90%

服 務	標 準	2020-21 成果 (目標)	2021-22 目標
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%)	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%)	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%)	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。	99% (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。	99% (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。	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。	99% (100%) 99% (90%)	100% 90%



2021-22 年度服務重點

1. 物業資訊網 (PIO)

「物業資訊網」提供以下服務：

- 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
- 查閱最新簽署的差餉估價冊及地租登記冊（每年3月中於差餉估價冊及地租登記冊簽署後至5月31日在此網上平台展示）
- 查詢估價冊及/或地租登記冊內最近三個估價年度的應課差餉租值
- 查詢差餉及/或地租帳目資料
- 差餉或地租繳納人查詢其住宅物業（鄉村式屋宇除外）的實用面積及樓齡資料

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，市民亦可方便地以電子方式遞交表格。「電子表格」服務自2018年11月起已採用無障礙和兼容流動裝置的網頁設計。有關服務的詳情，可瀏覽本署網頁 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，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2 100個綜合帳目，涵蓋150 000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

已登記用戶可登入電子差餉地租單系統使用多項服務，包括查閱及下載電子帳單、查閱付款記錄、更新通訊地址、收取已發出「物業詳情申報表」的通知及運用附有的超連結以電子方式提交資料。用戶亦可於網上申請及更新綜合帳目。另外，系統會通知用戶電子帳單已經發出及提示用戶於到期日或之前繳款。收取電子差餉地租單，不會出現郵誤或寄失的情況，亦有助支持保護環境。需要處理多張電子帳單的繳納人，也可以利用電子差餉地租單系統，一次過清繳全部帳項。我們會繼續擴展此項服務，以迎合繳納人的需要。詳情請瀏覽本署網頁 www.rvd.gov.hk 或致電2152 0111查詢。

5. 電子繳款方法繳交差餉及地租

本署提供多種快捷和便利的電子渠道繳交差餉及地租。繳納人可使用支援相關功能的銀行手機應用程式或電子錢包，掃描季度徵收通知書上或本署網上帳目查詢服務所提供的「轉數快」二維碼，更快捷地繳款。自2020年9月起，首次徵收通知書亦提供「轉數快」二維碼，方便繳納人繳款。其他省時和便利的電子繳款方法包括繳費靈、網上繳費服務及電子支票或電子本票。繳納人亦可經本署的網上帳目查詢服務索取「付款QR碼」，於任何一間郵政局或便利店繳交款項。

有效監察

本署的服務水平由署長負責監察。在2020-21年度服務承諾所列的11項服務中，有9項服務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

1. 在繳款到期日前繳付差餉及 / 或地租

你必須在繳款到期日前繳款，否則本署會向你徵收附加費。

2. 依時提交申報表及文件

為使本署可有效率地執行法定的職務，你必須填報本署發出的申報表或文件，提供完整及準確的資料，並於指定時間內交回。



3.通知差餉物業估價署

如需更改差餉及/或地租繳納人的姓名及/或地址，請填寫並提交以下電子表格或回條，或以書面告知本署。

表格、回條	差餉物業估價署網頁的 超文本連結
電子表格	
(i) 網上服務 — 「更改繳納人資料」 (電子表格)	請於本署網頁(網址： www.rvd.gov.hk) 點擊「發單與繳款」項下的「更改繳納人的資料」。
(ii) 表格RVD 1006 — 《更改差餉及/或地租 繳納人資料通知書》	請於本署網頁(網址： www.rvd.gov.hk) 點擊「發單與繳款」項下的「公用表格 — 發單與繳款」。
回條	
(iii) 《徵收差餉及/或地租 通知書》背頁的回條	不適用。

4.提出建議、意見或投訴

如對本署的服務及辦事方式有任何建議、意見或投訴，歡迎你向本署署長提出：

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

你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)。

5.填寫問卷

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，歡迎你填妥後交回本署，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》，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。本署每季更新《樓宇名稱》的內容。市民可到本署網頁www.rvd.gov.hk，閱覽上述刊物。

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的民政諮詢中心均備有多款小冊子，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指定的民政事務處民政諮詢中心，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：2294 2555），查詢接見日期及時間。

