

服務承諾 2023-24



香港特別行政區政府
差餉物業估價署

理想

在全球提供物業估價和資訊服務的公營機構中，成為典範。

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		-
差餉及地租帳目		2152 0113
一般租務事宜		2152 0115
分間單位的規管租賃	2150 8303	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 電郵地址： pio_enquiries@rvd.gov.hk	
顧客服務主任	2150 8833	2152 0138
電郵地址	查詢 enquiries@rvd.gov.hk 帳目 billing@rvd.gov.hk 投訴 complaints@rvd.gov.hk	
網址	www.rvd.gov.hk	

* 由「1823」接聽

2023-24 年度服務標準及目標

(包括2022-23年度目標及成果以供比較)

服務	標準	2022-23 成果 (目標)	2023-24 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。	87% (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%) 86% (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%) 96% (90%)	95% 95% 90%

服務	標準	2022-23 成果 (目標)	2023-24 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。	100% (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 批署租賃通知書	在1個月內批署通知書。	99% (99%)	99%
3.2 實質回覆以書面或電郵方式提出有關租務事宜的查詢	在2周內回覆。	99% (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。	100% (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。	100% (100%) 100% (90%)	100% 90%

2023-24 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

在收費服務方面，「物業資訊網」支援多種電子付款方式，包括繳費靈、大部分信用卡、Apple Pay 和 Google Pay。



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。

本署網頁內設有電子表格服務供市民遞交表格及通知書。該服務是一個較郵寄或親身遞交方式更為方便和環保的選擇。自2023年3月底起，市民可使用「智方便」進行個人身份認證，並將已儲存的資料自動填寫於電子表格。

除了網頁內的電子表格服務外，本署亦為所有其他公用表格提供以電子方式遞交表格的選項。

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。現時約有2 200個綜合帳目，涵蓋約153 000個個別物業帳目。

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」和電子帳單的通知以及繳款到期日的提示。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。用戶亦可於網上申請及更新綜合帳目。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。

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，掃描列印於季度和首次徵收通知書上或本署網上帳目查詢服務提供的「轉數快」二維碼，更快捷地繳款。其他省時和便利的電子繳款方法包括繳費靈、網上銀行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。

6. 分間單位租務管制

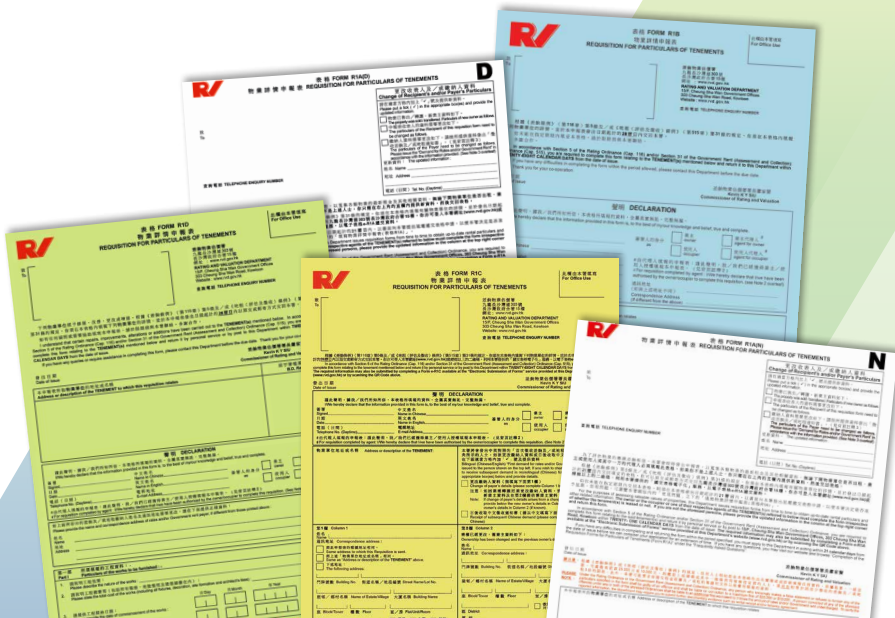
《業主與租客(綜合)條例》第IVA部已於2022年1月22日生效，旨在規管分間單位的租賃。本署提供以下服務：為業主與租客就租務事宜提供免費諮詢和調解服務；批署租賃通知書和處理表格；處理租務事宜的投訴；以及就條文下的罪行採取執法行動。如需協助，請瀏覽本署網頁www.rvd.gov.hk/tc/our_services/part_iva.html或致電專責熱線 2150 8303。

有效監察

本署的服務水平由署長負責監察。在2022-23年度服務承諾所列的11項服務，均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 (www.rvd.gov.hk) 的超文本連結
電子表格	
(i) 網上服務 — 「更改繳納人資料」	請點擊「電子化服務」項下的「更改繳納人資料」。
(ii) 表格RVD 1006 — 《更改差餉及/或地租 繳納人資料通知書》	請點擊「表格」項下的「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。

