



財 政 局

Direcção dos Serviços de Finanças



服務承諾

CARTA DE QUALIDADE

2011年8月-2012年12月

Agosto de 2011 - Dezembro de 2012

服務承諾年報

二〇一一年八月至二〇一二年十二月

服務承諾年報

出版：財政局研究暨財政策劃廳

數量：200 本

目錄

目錄.....	1
前言.....	2
抱負、使命、信念、承諾.....	3
納稅人約章.....	5
權利.....	5
義務.....	5
服務承諾.....	6
實際成績.....	6
展望.....	14
新版.....	15
宣傳推廣.....	16
監督機制.....	16
內部跟進.....	16
收集市民的意見及投訴.....	17
公眾滿意度調查.....	18
電子政務.....	19
內部培訓.....	21
接待公眾時間.....	22

前言

財政局自推出服務承諾以來，不斷優化各項服務以回應納稅人的要求，並透過各種宣傳渠道發佈資訊，讓市民瞭解其可享有的服務水平。

在 2011 年 8 月至 2012 年 12 月期間，財政局推出的 51 項服務承諾中，有 47 項達標，而多個項目更超越承諾的服務水平，成績理想。

而為了讓市民瞭解本局服務承諾各項目的執行狀況，財政局特別編制本小冊子供市民取閱。

財政局仍將持續提升各項服務水平，而領導階層將繼續帶領全體員工不斷求進，竭力為市民提供高效優質的服務。

抱負、使命、信念、承諾

抱負

- 致力締造良好的稅收環境、構建現代化的公共財政和公物管理體系、改善服務素質，使財政局成為深受澳門社會信賴的公共機構。

使命

- 妥善運用稅法所賦予的徵稅權力，藉宣傳教育及簡化行政手續，提高納稅人的自願遵從意識，通過國際協作，有效打擊逃漏稅；
- 嚴格監管公共機構的日常財政運作及投資計劃的預算和執行，提高公共資源運用的透明度，確保公帑不會被浪費；
- 與公共及私人機構緊密聯繫，適當管理及保養屬澳門特別行政區的動產及不動產等耐用財產，增加公開採購及銷毀廢棄物品程序的效率和透明度；
- 積極與國際組織、各地政府機構和專業團體合作，提升所屬範疇的管治水平，務求與國際標準看齊；
- 竭力提供便捷、優質、多元的服務，迅速回應公眾訴求，妥善規劃服務發展方向；
- 配合澳門特別行政區的長遠發展，協助草擬及修改與稅收、公共財政、公物管理相關的法例。

信念

- 廉潔自持
- 公平公正
- 專業高效
- 團結合作
- 待人以誠
- 謹慎細心
- 服務有禮
- 開放透明
- 勇於承擔

承諾

- 應在二十分鐘內接待親臨財政局的市民
- 應最多在三十天限期內處理退稅
- 負責接聽電話的職員應在兩分鐘內接聽電話
- 應在三星期內以書面回覆向財政局提出書面請求的市民

納稅人約章

權利

- 依法提出聲明異議
- 查閱個人稅務資料
- 獲得有禮的接待
- 可選用中文或葡文的雙語服務
- 對提供之服務作出投訴
- 提出建議藉此提升公共服務之質素

義務

- 根據法例依時報稅及遞交表格
- 依時交稅
- 履行稅務責任
- 應到財政局更新個人資料
- 保存所有文件以利評稅
- 以禮對待職員

服務承諾

實際成績

在 2011 年 8 月至 2012 年 12 月期間，財政局 51 項服務承諾中有 47 項達標，只有 4 項稍低於預定目標，整體成績理想。

澳門財稅廳

資產移轉印花稅中心

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
結算印花稅申報 書 M/1	1	98%	31,642	100%
結算印花稅申報 書 M/1(網上申請)	2	98%	2,074	100%
資產轉移證明書	4	98%	309	99.7%
豁免聲明書	4	98%	6,114	99.9%
估價	90	98%	14,404	99.9%

資產移轉印花稅中心共提供五項服務，全部服務項目的成功率均達到預期目標，其中兩項服務的成功率更達 100%。

房屋稅中心

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
M/11 證明書	1	100%	17,923	100%

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
M/11 證明書(網上申請)	2	100%	20,357	100%
證明書(一般證明書)	5	98%	604	99.7%
證明書(其他證明書)	10	95%	321	100%
申請免稅	30	100%	2	100%
特別估價申請	60	95%	62	100%

房屋稅中心各項服務承諾均取得理想成績。發放M/11證明書方面，不論到財政局或經網上申請，成功率均達100%。證明書(其他證明書)、“申請免稅”及“特別估價申請”的成功率亦達100%。至於發放證明書(一般證明書)的實際達標率為99.7%，達到所定98%的目標。

機動車輛稅暨旅遊稅中心

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
申請豁免機動車輛稅	7	93%	1,063	99.8%
機動車輛稅 - 申請證明書	5	95%	30	100%
申請將免稅機動車輛移轉予第三者，但不改變稅務豁免所定用途	12	90%	109	100%
旅遊稅 - 申請證明書	5	95%	2	100%

機動車輛稅暨旅遊稅中心三項服務的成功率均達100%，成績優異。申請豁免機動車輛稅的實際達標率為99.8%，達到所定93%的目標。

所得補充稅 B 組暨營業稅中心

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
開業登記	4	98%	11,287	99.7%
結業登記	1	98%	4,906	99.9%
無欠稅證明	10	98%	7,813	99.9%
所得補充稅評定 收益及應繳稅款 證明	7	97%	22	95.5%
其他證明	8	98%	2,288	99.9%

所得補充稅 B 組暨營業稅中心四項服務成績理想，其成功率均較預期目標為高，只有“所得補充稅評定收益及應繳稅款證明”的實際達標率稍低於所定 97% 的目標，為 95.5%。

職業稅中心

項目	預定目標			實際成績
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
收益證明書（一般 收益證明）	5	95%	5,468	98.8%
收益證明書（其他 收益證明）	10	96%	877	98.2%

職業稅中心的“一般收益證明書”及“其他收益證明書”之成功率分別為 98.8% 及 98.2%，均較預期目標為高。

電子申報服務登記處

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
電子申報服務登記	1	100%	269	100%

“電子申報服務登記”的承諾時間是一個工作天，預定服務水平為100%，而實際成功率達100%，成績優異。

公共審計暨稅務稽查訟務廳

所得補充稅 A 組中心

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
證明書	10	95%	73	100%
停業 - 發出 M/5 收益評定通知書	30	95%	165	100%

所得補充稅 A 組中心的兩項服務承諾之成功率均達 100%，成績優異。

稅務諮詢中心

項目	預定目標		實際成績	
	工作 時數	服務 水平	個案 數目	服務水平
電話查詢之留言回覆	3 小時	100%	2,308	99.6%

稅務諮詢中心“電話查詢之留言回覆”的承諾時間是3小時，實際成功率為99.6%，稍低於所定100%的目標

公物管理廳

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
公開招標 — 透過 “現金存款”提供 臨時擔保	2	90%	104	100%
公開招標 — 取消 透過“現金存款” 提供的確定擔保	10	90%	73	100%
公開招標 — 取消 透過“銀行擔保” 提供的確定擔保	8	90%	5	100%
樓宇轉讓(以分期供 款制度)- 發出有關 繳清供款的聲明書 (適用於按供款表 支付的情況)	10	90%	1	100%
樓宇轉讓(以分期供 款制度)- 發出有關 繳清供款的聲明書 (適用於提前繳清 的情況)	10	90%	0	-
樓宇轉讓(以分期供 款制度)- 發出有關 提取按金的聲明書 (適用於按供款表 支付的情況)	10	90%	1	100%
樓宇轉讓(以分期供 款制度)- 發出有關 提取按金的聲明書 (適用於提前繳清 的情況)	10	90%	0	-

公物管理廳各項服務承諾之成功率均達 100%，成績優異。

樓宇管理及保養處

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
轉換房屋申請	18	90%	16	87.5%
酒店住宿申請	6	94%	12	100%
離職通知	4	96%	236	100%
住宅單位維修（簡 易維修）	6	93%	97	100%
住宅單位維修（小 型工程）	22	94%	346	99.7%
住宅單位維修（中 型工程）	38	94%	30	100%
住宅單位維修（大 型工程）	90	94%	20	100%
住宅單位翻新	50	90%	1	100%
預交租金申請	15	90%	1	100%
分配車位申請	20	90%	24	100%

樓宇管理及保養處參與服務承諾的項目共有 10 項，其中 8 項的服務成功率達 100%，只有“轉換房屋申請”的實際達標率稍低於所定 90% 的目標，為 87.5%。

特許及批給事務處

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
清繳土地溢價金 證明書	10	100%	15	100%
專營批給稅款繳 費憑單之發出	5	90%	715	99.3%

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
土地溢價金繳付憑單之發出	3	90%	44	100%

特許及批給事務處各項服務成績理想，其成功率均較預期目標為高，其中“清繳土地溢價金證明書”及“土地溢價金繳付憑單之發出”的成功率更達100%。

公證處

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
合同證明本(一般申請)	3	90%	1,467	100%
合同證明本(特別申請)	15	100%	2	100%
發出土地地租保證金繳款憑單	15	100%	58	100%

公證處三個服務承諾項目的成功率均為100%，成績理想。

行政暨財政處

項目	預定目標		實際成績	
	工作 日數	服務 水平	個案 數目	服務水平
退休扣除之證明/聲明	20	85%	42	69.1%
結婚或出生津貼申請	18	85%	28	92.9%

行政暨財政處的兩項服務承諾項目中，“退休扣除之證明／聲明”的成功率是 69.1%，低於預定 85%的目標，而“結婚或出生津貼申請”的成功率是 92.9%。

展望

- 與時並進，持續提升各項服務承諾的水平
- 推動各參與服務承諾的附屬單位增加新服務項目
- 繼續在財政局各附屬單位推行新的服務承諾
- 訂立內部服務目標
- 持續檢討及優化服務承諾項目的工作程序

新版

財政局新階段的服務承諾從 2013 年 1 月推出，內容包括：

承諾時間 (工作天)		服務水平	承諾時間 (工作天)		服務水平	承諾時間 (工作天)		服務水平
澳門稅務廳			電子申報服務登記處			樓宇管理及保養處		
資產轉移印花稅中心			電子申報服務登記			樓宇管理申請		
結算印花稅申報書M/I	1	98%	1	100%	轉接房屋申請	18	90%	
結算印花稅申報書M/I (網上申請)	2	98%	公共審計暨稅務稽查訟務廳			酒店住宿申請	6	94%
資產轉移證明書	4	98%	所得補充稅A組中心			離職通知	4	96%
豁免證明書	4	98%	證明書			住宅單位維修 (簡易維修)	6	93%
估價	90	98%	停業 - 發出M/5收益評定通知書			住宅單位維修 (小型工程)	22	94%
房屋稅中心			稅務諮詢中心			住宅單位維修 (中型工程)	38	94%
M/I1證明書	1	100%	電話查詢之留言回覆			住宅單位維修 (大型工程)	90	94%
M/I1證明書(網上申請)	2	100%	10			住宅單位翻新	50	90%
證明書(一般證明書)	5	98%	3小時			預交租金申請	15	85%
證明書(其他證明書)	10	95%	公物管理廳			分配車位申請	20	85%
申請免稅	30	100%	公開招標 — 透過“現金存款”提供臨時擔保			政府物業內進行工程同惠信申請	30	85%
特別估價申請	60	95%	公開招標 — 取消透過“現金存款”提供的確定擔保			大廈公共地方維修申請	15	85%
機動車輛暨旅遊稅中心			公開招標 — 取消透過“銀行擔保”提供的確定擔保			特許及批給事務處		
申請豁免機動車輛稅	7	93%	樓宇轉讓(以分期供款制度) - 發出有關繳清供款的聲明書 (適用於按供款表支付的情況)			清繳土地溢價金證明書		
機動車輛稅 - 申請證明書	5	95%	10			專營批給稅款繳費憑單之發出		
申請將免稅機動車輛轉移予第三者，但不改變稅務豁免所定用途	12	90%	樓宇轉讓(以分期供款制度) - 發出有關繳清供款的聲明書 (適用於提前繳清的情況)			土地溢價金繳付憑單之發出		
旅遊稅 - 申請證明書	5	95%	10			3		
所得補充稅B組營業稅中心			樓宇轉讓(以分期供款制度) - 發出有關提取按金的聲明書 (適用於提前繳清的情況)			公證處		
開業登記	4	98%	10			合同證明本(一般申請)		
結業登記	1	98%	樓宇轉讓(以分期供款制度) - 發出有關提取按金的聲明書 (適用於提前繳清的情況)			合同證明本(特別申請)		
無欠稅證明	10	98%	10			發出土地組保證金繳款憑單		
所得補充稅評定收益及應繳稅款證明	7	97%	樓宇轉讓(以分期供款制度) - 發出有關提取按金的聲明書 (適用於提前繳清的情況)			3		
其他證明	8	98%	10			15		
職業稅中心			樓宇轉讓(以分期供款制度) - 發出有關提取按金的聲明書 (適用於提前繳清的情況)			15		
收益證明書(一般收益證明)	5	95%	10			3		
收益證明書(其他收益證明)	10	96%	10			15		
						行政暨財政處		
						退休扣除之證明 / 聲明		
						20		
						18		
						85%		
						85%		
						備註：承諾時間從申請人交齊所有必需文件日起計算。		
						如有任何投訴及建議，可透過：		
						投遞：財政局大樓或氹仔接待中心之意見箱		
						致電：2837 1111		
						電郵：dsfinfo@dsf.gov.mo		
						郵寄：澳門南灣大馬路575、579及585號。		
						● 對外服務		
						● 對內服務		
						● 本局內部行政服務		

增加 2 個新服務項目：樓宇管理及保養處之政府物業內進行工程同意信申請（目標工作所需日數設為 30 日、服務水平設定為 85%）及大廈公共地方維修申請（目標工作日數設定為 15 日、服務水平設定為 85%）。

宣傳推廣

為提高市民獲取資訊的便利程度，財政局因此致力開拓更多宣傳渠道，如與民政總署合作將最新稅務資訊安裝於本澳各《城市指南》機內，該項工作已於 2012 年完成。

為有效宣傳新階段服務承諾，財政局除了將服務承諾宣傳單張上載於財政局網頁外，同時亦放置於各服務櫃台供市民取閱。

監督機制

內部跟進

推行服務承諾的目的是為提升服務水平及改善服務質素。為此，財政局特別為服務承諾的實施建立監督機制，除了對各種服務進行監督及定期檢討成效外，亦設立渠道向市民收集意見，使本局的服務更切合市民的需要。

優化程序小組負責監察財政局各項服務承諾的表現，並每月編製服務承諾統計報告，讓參與《服務承諾》的附屬單位瞭解各項服務的執行情況。年終亦會編寫《服務承諾》年度報告，評估服務是否達標。通過有系統之分析，優化程序小組能有效協調跨部門工作小組，為持續改善各項服務質素提出意見。

此外，每年的《服務承諾》年報將公佈最新的執行情況。

收集市民的意見及投訴

財政局歡迎市民對各項服務提出寶貴意見。同時亦建立了一套完善的處理程序，以公正態度迅速處理所有建議、意見及投訴。現時，如市民對財政局的服務有任何意見或投訴時，均可透過電郵、電話、郵寄或親臨等方式提出，市民亦可通過輔助納稅人辦公室預約每星期一次的會晤時間與負責處理投訴的職員面談。市民的建議將有利於改善服務質素及提高行政效率。藉著此投訴及建議之機制，財政局各相關附屬單位能適時跟進市民的意見或投訴以回應其訴求。

投訴及建議可透過下列途徑提交：

財政局大樓入口處之意見箱；

電話：2837 1111；

電郵：gac@dsf.gov.mo；

郵寄：澳門南灣大馬路 575、579 及 585 號

公眾滿意度調查

財政局每年均進行季度公眾滿意度問卷調查以瞭解納稅人之意見。在分析收集之資料後會編製“公眾滿意度季度調查報告”，並藉此調查報告對財政局服務作出適時及持續的檢討和改善，以達致完善內部運作、提升服務水平的目標。

財政局在 2012 年之“公眾滿意度調查”中平均獲得 4.3 分（評分制度以 5 分為最高），與 2011 年比較，微降 0.08 分。

電子政務

為配合《二零一一年財政年度施政報告》在行政法務範疇提出推動公共服務電子化的施政方針，財政局有序地持續優化各項電子服務以向納稅人提供更便捷服務。優化電子申報服務的工作於 2011 年 9 月份啟動，首階段優化職業稅 M/2 及 M/2A 電子申報表格之相關系統，提升其使用介面的質量。另外，亦正式推出機動車輛稅 M/4 格式電子結算申報表格，現時已在財政局登記使用此電子申報系統之商號，可於網上遞交該 M/4 表格，機動車輛稅暨旅遊稅中心將自動結算有關之稅款，商號可下載繳稅憑單 M/5 以便繳納稅款。

為方便納稅人履行相關的稅務手續，在 2012 年 9 月份推出第二階段的三款不同稅務範疇的電子表格：

- 職業稅不定期稅收繳納憑單 M/B；
- 旅遊稅 M/7 格式繳納憑單；
- 房屋稅 M/10 格式雜項通知。

此外，為職業稅不定期稅收繳納憑單 M/B 和旅遊稅 M/7 格式繳納憑單增加網上繳稅功能。

而繼網上繳納機動車輛稅後，財政局另一新電子服務項目「資料查詢系統」於 2012 年 8 月及 9 月正式投入服務，供用戶直接查詢以下資料：

- 定期徵稅憑單；
- 職業稅退稅通知書；

- 職業稅 2011 年度收益評定通知書 (M/16) (查詢期限為 2012 年 8 月 15 日至 2012 年 10 月 31 日)；
- 職業稅 2011 年度收益記錄 (查詢期限為 2012 年 8 月 15 日至 2012 年 10 月 31 日)；
- 薪俸單 (只適用於經財政局處理其薪俸的公務員)。

內部培訓

財政局十分注重提升工作人員的專業質素，於 2011 至 2012 年期間繼續為員工提供多元化之專業培訓，包括英語及電腦等培訓課程。網上自學計劃方面，為員工開辦人事管理範疇的課程。

此外亦與其他實體聯合組織培訓活動，例如歐盟與澳門在法律範疇合作的項目，分別舉行“歐盟研討會－離岸金融中心的政治與管治”研討會和“國際公共部門會計準則（IPSAS）與歐盟國家政府會計”研討會。

接待公眾時間

部門	接待公眾時間
稅務諮詢中心 所得補充稅B組中心 營業稅中心 職業稅中心 機動車輛稅中心 旅遊稅中心 房屋稅及地稅中心 資產移轉印花稅中心 稅務執行處 氹仔接待中心	<p>星期一至四 09:00 至 19:00</p> <p>星期五 09:00 至 18:45</p>
政府綜合服務大樓	<p>星期一至五 09:00 至 18:00</p>
政府綜合服務大樓收納處	<p>星期一至五 09:00 至 17:45</p>
澳門財稅廳收納處、氹仔接待中心收納處及龍成大廈收納處	<p>星期一至四 09:00 至 18:00</p> <p>星期五 09:00 至 17:45</p>
財政局其他部門	<p>星期一至四 09:00 至 13:00 及 14:30 至 17:45</p> <p>星期五 09:00 至 13:00 及 14:30 至 17:30</p>