

# Bản Quy Tắc Công Bằng và Dịch Vụ cho Người Đóng Thuế

*cùng hợp tác làm việc*

Ấn Bản 5, Tháng Sáu 2008

Bản Quy Tắc  
Công Bằng  
và Dịch Vụ cho  
Người Đóng Thuế  
*cùng hợp tác làm việc*



The Best Place on Earth

*In trên giấy tái tạo*



The Best Place on Earth

# Bản Quy Tắc Công Bằng và Dịch Vụ cho Người Đóng Thuế

*cùng hợp tác làm việc*

Ấn Bản 5, Tháng Sáu 2008

Chúng tôi xin cảm ơn cộng đồng thương mại người Việt  
đã giúp chúng tôi trong việc phiên dịch tài liệu này.



BRITISH  
COLUMBIA

The Best Place on Earth

## Lời Mở Đầu

Tại Bộ Tiểu Thương Nghiệp và Thuế Vụ (Ministry of Small Business and Revenue), chúng tôi cam kết liên tục cải tiến thanh danh của chúng tôi là một trung tâm ưu tú trong dịch vụ khách hàng. Do đó bản quy tắc này nêu các nguyên tắc công bằng và dịch vụ mà chúng tôi sẽ áp dụng khi giao dịch với khách hàng của chúng tôi.

**Bản quy tắc này được soạn cùng với Canadian Federation of Independent Business (Liên Đoàn Thương Nghiệp Độc Lập Canada), British Columbia Chamber of Commerce (Phòng Thương Mại British Columbia), Retail BC (Hội Nhà Buôn Lẻ BC), Retail Council of Canada (Hội Đồng Buôn Bán Lẻ Canada), Institute of Chartered Accountants of British Columbia (Viện Kế Toán Gia Hiến Chương British Columbia), Certified Management Accountants Society of British Columbia (Hội Kế Toán Viên Quản Trị Được Chứng Nhận British Columbia), Certified General Accountants Association of British Columbia (Hội Kế Toán Viên Tổng Quát Được Chứng Nhận British Columbia) và Sales Tax Practitioners Liaison Committee (Ủy Ban Liên Lạc Chuyên Viên Thuế Bán Hàng). Chúng tôi xin cảm tạ những thành phần hợp tác trên đã sốt sắng tham gia và quyết tâm với đề xướng này.**

Mục đích của bản quy tắc này là để khuyến khích truyền thông cởi mở hơn với người dân tại British Columbia. Truyền thông hiệu quả thật quan trọng cho cả bộ lẫn khách hàng của chúng tôi khi chúng ta cùng làm việc với nhau để phát hiện sớm vấn đề, tìm các giải pháp sớm hơn và, quan trọng hơn hết là ngăn ngừa vấn đề trước khi xảy ra. Như vậy thì công việc sẽ có hiệu năng và đưa đến kết quả tốt đẹp hơn cho mọi phía liên quan.

Ấn bản thứ năm của quy tắc này củng cố mối quan hệ của chúng tôi với người dân tại British Columbia – một mối quan hệ dựa trên tình thân kính trọng lẫn nhau, công bằng, và hợp tác; một mối quan hệ cùng làm việc với nhau.

Honourable Rick Thorpe  
Bộ Trưởng

Robin Ciceri  
Thứ Trưởng

## Mục Lục

<b>Mở đầu</b> .....	<b>1</b>
<b>1.0 Những Quyền Của Quý Vị:</b> .....	<b>2</b>
Quyền được đối xử nhã nhặn và kính trọng.....	2
Quyền riêng tư và được giữ kín .....	2
Đại diện.....	2
Quyền được đối xử công bằng.....	3
Quyền nhờ trợ giúp .....	4
Quyền được thông tin đầy đủ, chính xác, rõ ràng và nhanh chóng.....	5
Quyền hiểu cách chúng tôi làm việc với quý vị.....	5
Giám định.....	5
Truy thu .....	6
Hoàn tiền lại .....	7
Quyền được giải quyết tranh cãi .....	7
Điều Tra Viên British Columbia .....	8
Quyền kháng cáo nhanh chóng .....	9
<b>2.0 Ưu Tú trong Dịch Vụ Khách Hàng – Các Tiêu Chuẩn</b> .....	<b>10</b>
Các Buổi Hội Thảo về Thuế Bán Hàng Tỉnh Bang .....	10
Hỏi về Thuế Tiêu Thụ và Phán Quyết .....	10
Ghi Danh và Thanh Toán Trường Mục .....	10
Hoàn tiền lại .....	11
Giám định.....	11
Thư từ liên lạc .....	11
Phương tiện trợ giúp.....	11
Thứ Trưởng Tái Duyệt Chi Tiết .....	12
Kháng Cáo lên Bộ Trưởng .....	12
Thỏa Thuận Thuế Nhiên Liệu Quốc Tế (IFTA) .....	12
Thêm Chi Tiết .....	13
Ý kiến đóng góp.....	13
Phụ Đính .....	A1
Tiến Trình Giám Định Tiểu Thương Nghiệp Tiêu Biểu.....	A1
Vai Trò và Trách Nhiệm về Giám Định Thuế Bán Hàng.....	A3

## Mở đầu

Phương hướng của bộ là phát huy thịnh vượng kinh tế và xã hội cho người dân tại British Columbia qua việc phát triển tiểu thương nghiệp, một hệ thống quy chế kiểm soát đáp ứng nhu cầu và ưu tú trong dịch vụ khách hàng của chúng tôi. Khi chúng tôi làm việc với quý vị khách hàng, chúng tôi áp dụng các giá trị nòng cốt của chúng tôi về dịch vụ khách hàng, tinh thần trách nhiệm, hợp tác và chuyên nghiệp.

Quý vị là một phần quan trọng trong số khách hàng của chúng tôi gồm các cá nhân và cơ cấu thương nghiệp phải đóng những số tiền thuế và tiền không thuộc thuế, nhận tiền hoàn lại, hoặc là đại lý của chúng tôi. Chúng tôi tin rằng quý vị sẽ tự nguyện tuân hành luật nếu được đối xử công bằng, có tin tức và dịch vụ nhanh chóng cần thiết để đáp ứng các bổn phận và hiểu những quyền quý vị được hưởng. Các bổn phận của quý vị có thể gồm thu thuế, đóng thuế, và cung cấp chi tiết cho chúng tôi, trong khi các quyền được hưởng của quý vị có thể gồm nhận tiền hoàn lại và các quyền lợi khác được luật pháp cho phép.

## Mục đích của bản quy tắc này là để:

- bảo đảm cho quý vị biết các quyền của mình trong những lần giao dịch với bộ và nhân viên;
- sơ lược các tiêu chuẩn và công tác của nhân viên bộ;
- củng cố mối quan hệ của chúng tôi với quý vị.

Để cung cấp dịch vụ khách hàng có phẩm chất cao nhất cho quý vị, chúng tôi quyết tâm liên tục cải tiến hệ thống thuế vụ, cung cấp quyền lợi, thu thuế, và điều hành chương trình.

## 1.0 Những Quyền Của Quý Vị:

### Quyền được đối xử nhã nhặn và kính trọng

Quý vị có quyền được đối xử chuyên nghiệp và nhã nhặn như:

- chúng tôi xưng đúng danh tính bằng cách cho biết tên hoặc số căn cước của chúng tôi;
- cho biết lý do tại sao chúng tôi liên lạc với quý vị;
- lễ độ trong việc tiếp xúc với quý vị;
- lắng nghe sự quan tâm và lo ngại của quý vị;
- trả lời yêu cầu của quý vị nhanh chóng và bằng văn bản khi quý vị yêu cầu;
- bảo đảm quý vị có thể liên lạc được với người trợ giúp những gì quý vị cần;
- nhìn nhận bất cứ sai lầm nào của chúng tôi và sửa chữa nhanh chóng.

### Quyền riêng tư và được giữ kín

Quý vị có quyền được chúng tôi bảo vệ kín đáo chi tiết của quý vị để quý vị yên lòng thừa hành bổn phận của mình.

Chúng tôi thu thập, lưu trữ, sử dụng, và tiết lộ chi tiết của quý vị theo đúng luật, bằng cách tuân hành trọn vẹn:

- *Đạo Luật Tự Do Thông Tin và Bảo Vệ Quyền Riêng Tư*; và
- các điều khoản về giữ kín trong các đạo luật chúng tôi điều hành.

**Chúng tôi tuyệt đối coi trọng trách nhiệm pháp lý này.**

### Đại diện

Nếu quý vị viết giấy cho phép chúng tôi, chúng tôi sẽ thảo luận trường hợp của quý vị với một đại diện do quý vị chọn.

## Quyền được đối xử công bằng

Quý vị có quyền được chúng tôi áp dụng luật công bằng và vô tư để quý vị tin tưởng vào chúng tôi khi chúng tôi thực hiện các hoạt động thiết yếu cho việc tài trợ các dịch vụ công cộng. Đối xử công bằng với quý vị gồm:

- hành động thành thật;
- quyết định đúng, công bằng và nhanh chóng theo đúng luật bằng cách xét đến tất cả mọi hoàn cảnh liên quan và sau đó áp dụng luật trước sau như một và vô tư;
- quý vị chỉ phải đóng số tiền theo luật định;
- áp dụng các chính sách phạt và tiền lãi theo quy định trước sau như một khi quý vị không chu toàn bổn phận;
- cho quý vị có cơ hội tự nguyện tiết lộ và điều chỉnh mọi khoản trách nhiệm đóng thuế mà không phải bị phạt hoặc truy tố, khi đạt đủ một số điều kiện nào đó;
- tôn trọng văn bản khuyến cáo, dưới dạng thư phán quyết về thuế theo yêu cầu của quý vị, áp dụng riêng cho trường hợp của quý vị;
- sửa chữa các sai lầm trong các bản tin của chúng tôi càng nhanh càng tốt;
- lắng nghe và để quý vị có cơ hội cung cấp chi tiết và bằng chứng yểm trợ cho lập trường của mình, để chúng tôi có thể hiểu tất cả mọi hoàn cảnh liên quan;
- nhìn nhận bất cứ sai lầm nào chúng tôi có thể đã phạm và sửa chữa nhanh chóng các sai lầm đó;
- cứu xét hoàn cảnh của quý vị khi có liên hệ đến quyết định của chúng tôi và, nếu theo yêu cầu, viết thư giải thích cho quý vị là các hoàn cảnh nào đã được cứu xét để có thể giải quyết bất cứ hiểu lầm nào.

## Quyền nhờ trợ giúp

Quý vị có quyền nhờ chúng tôi trợ giúp để quý vị có thể hiểu rõ các bổn phận và quyền lợi được hưởng của mình. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị nhanh chóng, linh động và tiện lợi để cố đáp ứng các nhu cầu của quý vị.

Quý vị có quyền yêu cầu và nhận văn bản cố vấn và thông tin liên quan đến các bổn phận và quyền lợi được hưởng của quý vị. Chúng tôi sẽ cố vấn theo nhiều dạng tùy theo trường hợp và các nhu cầu của quý vị. Tuy nhiên, quý vị nên nhận cố vấn bằng văn bản để có hồ sơ lưu. Thư cố vấn sẽ có chi tiết cụ thể hơn, chẳng hạn như những cách diễn giải kỹ thuật hoặc phán quyết về luật.

Theo cách tiên liệu và khi có yêu cầu, chúng tôi mở những buổi hội thảo thông tin để thông báo cho khách hàng mới hoặc hiện có về các dịch vụ của chúng tôi, và các bổn phận và quyền lợi được hưởng của họ. Dịch vụ này cũng được cung cấp cho những nhóm khách hàng chẳng hạn như những hội đoàn kỹ nghệ.

Quý vị cũng có quyền liên lạc với chúng tôi và chúng tôi liên lạc với quý vị theo nhiều cách như:

- điện thoại,
- email và fax,
- thư gửi qua đường bưu điện,
- đích thân – chúng tôi cố gắng đáp ứng những phiên họp gặp mặt với quý vị khi có thể được,
- Các Trung Tâm Service BC – quý vị có thể đến các trung tâm này (trên khắp British Columbia – [www.ServiceBC.gov.bc.ca](http://www.ServiceBC.gov.bc.ca)) để hỏi về chúng tôi hoặc thanh toán phần lớn các trách nhiệm tài chính của quý vị.

Ở cuối tập này có thêm chi tiết về cách liên lạc với chúng tôi.

## Quyền được thông tin đầy đủ, chính xác, rõ ràng và nhanh chóng

Quý vị có quyền yêu cầu và được cung cấp tin tức bằng văn bản để giúp quý vị hiểu các bổn phận và quyền lợi được hưởng của mình, gồm:

- cố vấn rõ ràng, dễ hiểu, đầy đủ, chính xác, trước sau như một và nhanh chóng;
- thông tin bằng hình thức dễ tiếp nhận và tiện lợi cho quý vị;
- luật pháp, bảng tin, tài liệu, thông báo, và những mẫu đơn in và cũng có để trên website của chúng tôi tại [www.sbr.gov.bc.ca](http://www.sbr.gov.bc.ca);
- cho quý vị biết nhanh chóng về các thay đổi luật pháp;
- dịch vụ cập nhật trên mạng miễn phí để thông báo cho quý vị về các thay đổi tin tức trên mạng;
- văn bản giải thích các quyết định của chúng tôi.

## Quyền hiểu cách chúng tôi làm việc với quý vị

**Quý vị có quyền được chúng tôi giải thích rõ ràng những thủ tục chúng tôi sẽ áp dụng khi làm việc với quý vị.**

Chúng tôi trông mong vào khách hàng của chúng tôi tự nguyện tuân hành các bổn phận của họ. Do đó, để bảo đảm công bằng, chúng tôi có nhiều hoạt động khác nhau để phát huy việc tự nguyện tuân theo của mọi người.

### Giám định

Chúng tôi mở các cuộc giám định để bảo đảm áp dụng luật công bằng và cung cấp chi tiết về việc tuân hành.

Nếu quý vị thuộc vào những người được chọn ra để giám định tại cơ sở của quý vị, quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ biết là chúng tôi áp dụng những bước sau đây.

- Trước khi giám định, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị nếu chúng tôi cần gặp và/hoặc xem hồ sơ của quý vị.
- Vào lúc bắt đầu giám định, chúng tôi sẽ giải thích tiến trình giám định, trình chiếu một đoạn video ngắn về giám định và duyệt lại các quyền theo Bản Quy Tắc Công Bằng và Dịch Vụ cho Người Đóng Thuế tại cơ sở thương mại hoặc văn phòng đại diện của quý vị.
- Trong khi giám định, chúng tôi sẽ xem hồ sơ của quý vị, kể cả hồ sơ điện tử nếu có, và sẵn sàng thảo luận các vấn đề diễn giải từ cuộc giám định đó. Muốn biết về vai trò và trách nhiệm giám định thuế bán hàng và tiến trình giám định tiểu thương nghiệp tiêu biểu, hãy xem trang A1 của phụ đính.
- Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để bảo đảm hoàn tất cuộc giám định nhanh chóng, để ý đến các nhu cầu thương vụ của quý vị.
- Nếu quý vị có bất cứ quan ngại gì, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để giải quyết các quan ngại của quý vị càng nhanh càng tốt.
- Chúng tôi sẽ tuyệt đối bảo vệ hồ sơ của quý vị.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về bất cứ khoản tiền nào được hoàn lại mà chúng tôi tìm thấy trong khi giám định.
- Khi giám định xong, chúng tôi sẽ duyệt lại và giải thích kết quả cho quý vị, thông báo cho quý vị nếu có nợ tiền và cho quý vị biết các chọn lựa nếu không đồng ý với kết quả. Nếu cần, quý vị sẽ được dành cho một thời gian hợp lý để xem xét kết quả trước khi đúc kết thẩm định.
- Nếu quý vị cung cấp thêm chi tiết sau cuộc giám định, chúng tôi sẽ duyệt lại để quyết định xem có cần điều chỉnh số tiền nợ hay không.

Trong một số trường hợp, cuộc giám định chỉ giới hạn vào việc xem xét giấy tờ tài liệu (chẳng hạn như đơn khai thuế) do quý vị nộp cho bộ. Nếu kết quả xem xét này quyết định là quý vị còn nợ thêm tiền, quý vị có quyền được thông báo bằng văn bản về số tiền nợ và yêu cầu giải thích cách tính số tiền đó.

## Truy thu

Khi không trả các số tiền nợ chính quyền, chúng tôi sẽ áp dụng những bước truy thu các số tiền này. Việc này khuyên răn khách hàng nào có ý tránh trả tiền, và giúp gia tăng việc tự nguyện tuân hành. Chúng tôi hành động nhanh chóng khi các số tiền này không được trả đúng hạn

để bảo đảm là chính quyền British Columbia có tiền cần thiết để tài trợ các dịch vụ công.

Nếu quý vị chưa trả đúng hạn những số tiền quý vị nợ thì chúng tôi sẽ áp dụng những bước sau đây:

- thông báo cho quý vị bằng văn bản về số tiền nợ;
- thông báo cho quý vị bằng văn bản về ý định của chúng tôi áp dụng biện pháp truy thu số tiền nợ;
- bắt đầu biện pháp truy thu để thu hồi số tiền còn nợ.

Nếu có các lý do ngoài quyền kiểm soát của quý vị khiến quý vị lỡ một kỳ trả tiền, chúng tôi sẽ cứu xét các lý do đó. Thí dụ, tiền lời và tiền phạt có thể được hủy bỏ toàn phần hoặc một phần vì hoàn cảnh đặc biệt (chẳng hạn như bưu điện đình công) khiến quý vị không thể làm tròn bổn phận đúng kỳ hạn.

Quý vị có thể xin hoãn biện pháp truy thu nếu số tiền nợ đang được kháng cáo lên bộ trưởng và quý vị đã cung cấp bảo kê về số tiền đang tranh cãi.

## Hoàn tiền lại

Quý vị có quyền đòi hoàn tiền lại nếu quý vị nghĩ là mình đã đóng thuế quá mức.

Sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị với đầy đủ chi tiết chính xác, chúng tôi sẽ duyệt lại và hoàn tiền lại nếu luật cho phép. Nếu không hoàn tiền lại khi có yêu cầu, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về sự kiện này. Chúng tôi sẽ lập thủ tục hoàn tiền lại nhanh chóng.

## Quyền được giải quyết tranh cãi

Quý vị có quyền được giải quyết công bằng, nhanh chóng, và theo đúng luật về các quan tâm và lo ngại, bất đồng, hoặc khiếu nại của mình.

Nếu quý vị bất đồng với hành động hoặc quyết định nào của chúng tôi, cảm thấy mình bị đối xử bất công, hoặc nhận được tin tức mà quý vị tin là không đúng, chúng tôi khuyến khích quý vị thảo luận bất cứ quan ngại nào với người đang giao dịch với quý vị. Nếu vẫn không hài lòng, quý vị có thể nêu vấn đề với bất cứ cấp quản trị nào trong bộ, gồm cả bộ trưởng. Nhờ người quý vị đang giao dịch cho biết tên và số điện thoại cấp trên của họ. Quý vị cũng có thể tìm chi tiết liên lạc

từ website Danh Bạ Chính Quyền British Columbia tại [www.dir.gov.bc.ca](http://www.dir.gov.bc.ca) hoặc gọi số 1 877 388-4440 để nhờ giúp.

Người của bộ đang làm việc với quý vị cũng có thể giúp giải thích những cách giải quyết tranh cãi khác quý vị có thể chọn. Thí dụ, **quý vị cũng có thể có quyền được giải quyết trường hợp tranh cãi của mình bằng cách kháng cáo** (xem trang 9). Quyền kháng cáo của quý vị có giới hạn thời gian.

**Ngoài ra, cũng có cách Thứ Trưởng Tái Duyệt Chi Tiết (Deputy Minister Information Review) để giúp quý vị giải quyết một loại vấn đề cụ thể nào đó.** Nếu quý vị dùng một văn bản phán quyết về thuế của bộ mà quý vị tin là không đúng và do đó quý vị có thể bị, hoặc đã bị, thẩm định thuế, tiền phạt hoặc tiền lãi, quý vị có thể xin Thứ Trưởng Tái Duyệt Chi Tiết. Tiến trình Thứ Trưởng Tái Duyệt Chi Tiết được đăng trên website của chúng tôi tại [www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/dmir.htm](http://www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/dmir.htm). Xin lưu ý, nếu vấn đề đang được kháng cáo, tiến trình Thứ Trưởng Tái Duyệt Chi Tiết sẽ không được hoàn tất vì phán quyết về thuế sẽ được cứu xét trong tiến trình kháng cáo. Muốn xin xét lại, hãy viết thư cho thứ trưởng để được sắp xếp tái duyệt khách quan và lấy quyết định:

*Gửi thư:* Deputy Minister Information Review  
Ministry of Small Business and Revenue  
PO Box 9432 Stn Prov Govt  
Victoria, British Columbia V8W 9N6

*Email:* [SBR.DeputyMinister@gov.bc.ca](mailto:SBR.DeputyMinister@gov.bc.ca)

*Điện Thoại:* 250 387-6206

*Fax:* 250 952-0712

## Điều Tra Viên British Columbia

Nếu quý vị vẫn không giải quyết được thỏa đáng với chúng tôi, và/hoặc quý vị cảm thấy mình bị đối xử bất công, Điều Tra Viên British Columbia có thể giúp. Hãy gọi số điện thoại miễn phí số 1 800 567-3247 hoặc đến web site [www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca) để biết thêm chi tiết.

## Quyền kháng cáo nhanh chóng

### Quý vị có quyền kháng cáo nhanh chóng với bộ trưởng.

Cách này là để chính thức giải quyết trường hợp quý vị bất đồng với hành động hoặc quyết định của chúng tôi. Thí dụ, theo các điều khoản của *Đạo Luật Thuế Dịch Vụ Xã Hội*, nếu quý vị bất đồng về một khoản thẩm định thuế hoặc đơn xin hoàn tiền bị từ chối, quý vị có thể kháng cáo quyết định đó trực tiếp với bộ trưởng, và nếu vẫn không hài lòng thì quý vị có thể kháng cáo ra tòa. Luật quy định các thời hạn phải kháng cáo.

Khi quý vị xin kháng cáo, quý vị có thể tin là trường hợp của quý vị sẽ được duyệt xét nhanh chóng và vô tư. Nói rõ ra là chúng tôi sẽ theo đúng những bước sau đây.

- Quý vị sẽ được gửi thư cho biết đã nhận được thư kháng cáo của quý vị.
- Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị cung cấp thêm chi tiết nếu thư kháng cáo không ghi đầy đủ các sự kiện và lý do kháng cáo.
- Nếu quý vị chỉ định một người đại diện quý vị cho vụ kháng cáo, chúng tôi sẽ làm việc với họ sau khi quý vị gửi cho chúng tôi giấy cho phép.
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị chi tiết và các tài liệu liên quan đến trường hợp thẩm định thuế hoặc quyết định nếu thích ứng.
- Viên chức kháng cáo sẽ liên lạc với quý vị trong tiến trình này để thảo luận về lập trường kháng cáo của quý vị và/hoặc những bước liên hệ trước khi đưa ra đề nghị.
- Sau khi duyệt xét trường hợp kháng cáo, bộ trưởng sẽ đích thân xét đến trường hợp kháng cáo của quý vị và đưa ra quyết định nhanh chóng.
- Quý vị sẽ nhận được thư thông báo quyết định của bộ trưởng.
- Quý vị có thể kháng cáo ra tòa nếu quý vị không hài lòng với quyết định của bộ trưởng.

## 2.0 Ưu Tú trong Dịch Vụ Khách Hàng – Các Tiêu Chuẩn:

Bộ Tiểu Thương Nghiệp và Thuế Vụ quyết tâm cung cấp cho quý vị dịch vụ có hiệu năng, nhã nhặn và tôn trọng. Chúng tôi cung cấp các tiêu chuẩn ưu tú về dịch vụ sau đây mà chúng tôi sẽ cố đạt được. **Chúng tôi sẽ xin quý vị đóng góp ý kiến và đề nghị để chúng tôi dần dần bỏ túc và tiếp tục cải tiến các tiêu chuẩn ưu tú về dịch vụ của chúng tôi.**

### Các Buổi Hội Thảo về Thuế Bán Hàng Tỉnh Bang

- Mở ít nhất 60 buổi hội thảo về thuế bán hàng tỉnh bang hàng năm tại tất cả các vùng trong British Columbia
- Bảo đảm thân chủ tham dự hội thảo hài lòng ít nhất đến 90%

### Hỏi về Thuế Tiêu Thụ và Phán Quyết

- Trả lời các thắc mắc chung bằng email của quý vị về thuế bán hàng, thuế khách sạn, thuế nhiên liệu hoặc thuế thuốc lá đã gửi đến [CTBTaxQuestions@gov.bc.ca](mailto:CTBTaxQuestions@gov.bc.ca) trong vòng 2 ngày làm việc sau khi nhận được tất cả chi tiết cần thiết
- Trả lời các thắc mắc phức tạp bằng e-mail của quý vị và gửi văn bản phán quyết về những vấn đề thuế bán hàng, thuế khách sạn, thuế nhiên liệu và thuế thuốc lá trong vòng 20 ngày làm việc sau khi nhận được tất cả chi tiết cần thiết; chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị nếu cần thêm thì giờ để trả lời vì vấn đề phức tạp nhiều hơn

### Ghi Danh và Thanh Toán Trương Mục

- Ghi danh trương mục thuế bán hàng hoặc thuế khách sạn của quý vị trong vòng 2 ngày làm việc sau khi nhận được tất cả chi tiết cần thiết
- Trả lời yêu cầu của quý vị muốn chúng tôi xác nhận xem cơ sở thương nghiệp mà quý vị muốn mua lại có nợ bất cứ thuế bán hàng hoặc thuế khách sạn nào hay không trong vòng 5 ngày làm việc sau khi nhận được tất cả chi tiết cần thiết

### Hoàn tiền lại

- Lập thủ tục hoàn lại tiền thuế bán hàng, khách sạn, nhiên liệu hoặc thuốc lá trong vòng 30 ngày sau khi nhận được tất cả chi tiết cần thiết

### Giám định

- Duyệt lại tiến trình giám định và các quyền theo Bản Quy Tắc Công Bằng và Dịch Vụ cho Người Đóng Thuế trước khi bắt đầu giám định tại cơ sở thương mại hoặc văn phòng đại diện của quý vị
- Bảo đảm mức hài lòng về thời gian hoàn tất giám định thuế bán hàng, khách sạn, nhiên liệu, hoặc thuốc lá ít nhất là:
  - 85% (1 Tháng Tư, 2008 đến 31 Tháng Ba, 2009)
  - 90% (1 Tháng Tư, 2009 đến 31 Tháng Ba, 2010)
- Kết thúc giám định thuế bán hàng, khách sạn, nhiên liệu, hoặc thuốc lá trong vòng 15 ngày làm việc sau khi quý vị đồng ý với kết quả giám định
- Đáp ứng các quan ngại của quý vị về kết quả giám định thuế bán hàng, khách sạn, nhiên liệu, hoặc thuốc lá trong vòng 20 ngày làm việc sau khi nhận được tất cả các chi tiết cần thiết
- Bảo đảm mức hài lòng ít nhất là 90% về giám định thuế bán hàng, khách sạn, nhiên liệu, hoặc thuốc lá

### Thư từ liên lạc

- Trả lời thư từ liên lạc gửi cho bộ trưởng, thứ trưởng và phụ tá thứ trưởng trong vòng 14 ngày làm việc sau khi nhận thư.

### Phương tiện trợ giúp

- Nhận email bất cứ lúc nào và nhận điện thoại từ 8:30 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu (trừ ngày lễ). Quý vị có thể nhờ giúp và hỏi chi tiết bằng cách gọi số 1 877 388-4440 (số điện thoại miễn phí trong Canada)
- Cung cấp dịch vụ không cần hẹn, gồm cả các quầy OneStop Business Registry (Lưu Ký Thương Nghiệp Tập Trung), tại các văn phòng công cộng của chúng tôi tại Victoria và Vancouver từ 8:30 sáng đến 4:30 chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu (trừ ngày lễ)

- Có chi tiết hữu ích về các chương trình của chúng tôi trên website của chúng tôi tại [www.sbr.gov.bc.ca](http://www.sbr.gov.bc.ca) 24 giờ mỗi ngày
- Các Trung Tâm Service BC trong khắp British Columbia cũng trợ giúp về các chương trình của chúng tôi (xem [www.servicebc.gov.bc.ca/services/locations/](http://www.servicebc.gov.bc.ca/services/locations/) để biết danh sách địa điểm các văn phòng)

### Thứ Trưởng Tái Duyệt Chi Tiết

- Đưa ra văn bản quyết định trong vòng 30 ngày làm việc sau khi nhận được tất cả chi tiết cần thiết

### Kháng Cáo lên Bộ Trưởng

- Đưa ra văn bản quyết định về những vấn đề kháng cáo lên bộ trưởng trong phạm vi các thời hạn trả lời trung bình hàng năm sau đây:

4.5 tháng (1 Tháng Tư, 2008 đến 31 Tháng Ba, 2009)

- Liên lạc với quý vị hoặc đại diện của quý vị bằng điện thoại hoặc văn bản để thảo luận vấn đề kháng cáo và cung cấp cơ hội nộp chi tiết mới hoặc bổ túc để hỗ trợ lập trường của quý vị

### Thỏa Thuận Thuế Nhiên Liệu Quốc Tế (IFTA)

- Quyết định về đơn xin giấy phép IFTA sơ khởi của quý vị trong vòng 7 ngày làm việc sau khi nhận được tất cả các văn kiện cần thiết và/hoặc trả tiền.

## Thêm Chi Tiết

Chi tiết về phương hướng, sứ mạng, các mục đích, và mục tiêu của bộ được ghi trong kế hoạch dịch vụ của bộ, và được đăng trên website của chúng tôi.

Bản quy tắc này có chi tiết về các quyền của quý vị khi giao dịch với chúng tôi. Muốn được trợ giúp hoặc hỏi thêm chi tiết, hãy liên lạc với chúng tôi:

Số điện thoại miễn phí trong Canada: 1 877 388-4440

E-mail: [CTBTaxQuestions@gov.bc.ca](mailto:CTBTaxQuestions@gov.bc.ca)

Website: [www.sbr.gov.bc.ca](http://www.sbr.gov.bc.ca)

## Ý kiến đóng góp

Chúng tôi muốn biết bất cứ nhận xét nào của quý vị về bản quy tắc này hoặc dịch vụ của chúng tôi:

### Tổng Quát:

Email: [RevenueCustomerFeedback@gov.bc.ca](mailto:RevenueCustomerFeedback@gov.bc.ca)

Thư gửi qua đường bưu điện:

Taxpayer Fairness and Service Code Feedback

PO Box 9442 Stn Prov Govt, Victoria, BC V8W 9V4

### Văn phòng Bộ Trưởng:

Email: [SBR.Minister@gov.bc.ca](mailto:SBR.Minister@gov.bc.ca)

Thư gửi qua đường bưu điện:

PO Box 9065 Stn Prov Govt, Victoria, BC V8W 9E2

### Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng:

Nếu quý vị có quan ngại về dịch vụ của Sở Thuế Vụ British Columbia, xin liên lạc với Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của Bộ Tiểu Thương Nghiệp và Thuế Vụ (Ministry of Small Business and Revenue's Customer Care Centre):

Số điện thoại miễn phí trong Canada: 1 877 356-3456

Fax: 250 387-8021

E-mail: [SBROCBCustomerCare@gov.bc.ca](mailto:SBROCBCustomerCare@gov.bc.ca)

Thư gửi qua đường bưu điện: Ministry of Small Business and Revenue  
Customer Care Centre

PO Box 9459 Stn Prov Govt, Victoria, BC V8W 9V7

## Phụ Đính – Tiến Trình Giám Định Tiểu Thương Nghiệp Tiêu Biểu

Bộ quyết tâm cải tiến liên tục dịch vụ khách hàng và thu gọn và đơn giản hóa thêm về tiến trình giám định thuế bán hàng, khách sạn, nhiên liệu, và thuốc lá. Những phần cải tiến này, gồm cả trợ giúp tiểu thương nghiệp cung cấp hồ sơ kế toán điện tử của họ, theo dự liệu sẽ bớt được cho chủ tiểu thương nghiệp khoảng năm tiếng trong cuộc giám định. Một lần giám định tiểu thương nghiệp tiêu biểu có thể thay đổi tùy theo mức phức tạp của thương nghiệp của quý vị, lịch trình của quý vị và hồ sơ lưu của quý vị. Bảng dưới đây cho thấy các thời hạn phỏng chừng.

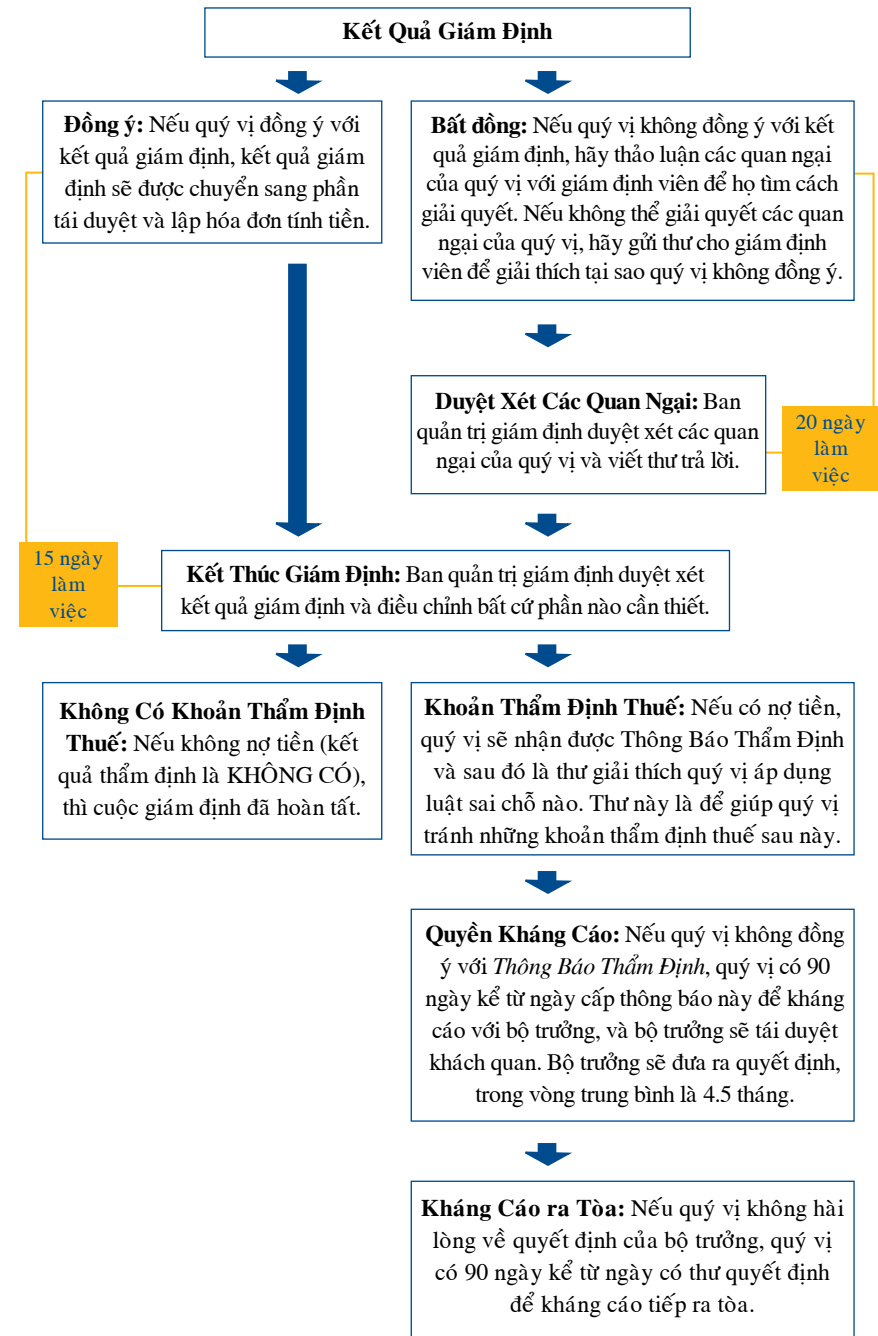
**Liên Lạc Lần Đầu:** Một giám định viên gọi điện thoại cho quý vị để thảo luận về tiến trình giám định, cho quý vị biết cần các hồ sơ nào để duyệt lại và sắp xếp ngày giờ thuận tiện cho cả hai bên để bắt đầu. Giám định viên gửi thư cho quý vị xác nhận đã có cuộc thảo luận đó.

**Họp Trước Khi Giám Định:** Giám định viên giải thích tiến trình giám định, trình chiếu một đoạn video ngắn về giám định, và duyệt lại các quyền theo Bản Quy Tắc Công Bằng và Dịch Vụ cho Người Đóng Thuế. Giám định viên sẽ hỏi về bản chất các hoạt động thương mại và hệ thống kế toán của quý vị. Nếu cần, giám định viên sẽ chỉ dẫn chi tiết để giúp quý vị cung cấp hồ sơ kế toán điện tử của quý vị. Sau buổi họp trước khi giám định, giám định viên sẽ gửi thư xác nhận buổi thảo luận với quý vị và các hồ sơ cần thiết để duyệt xét.

**Duyệt Lại Hồ Sơ:** Giám định viên xem xét hồ sơ thương nghiệp của quý vị để bảo đảm các khoản thuế được áp dụng, thu, phức trình và trả đúng. Giám định viên thảo luận với quý vị các kết luận giám định trong suốt tiến trình giám định.

**Duyệt Lại Kết Quả Giám Định:** Sau khi giám định viên xem xét hồ sơ của quý vị, giám định viên sẽ giải thích kết quả chung cho quý vị. Chúng tôi khuyến khích quý vị hãy nêu bất cứ quan ngại nào với giám định viên để họ làm việc với quý vị mà giải quyết nhanh chóng.

*tiếp theo trang sau*



# Phụ Đính – Vai Trò và Trách Nhiệm về Giám Định Thuế Bán Hàng

## Phân Tích Viên Phán Quyết

Đưa ra phán quyết về thuế của bộ để giải thích thuế được áp dụng cho thương nghiệp của quý vị như thế nào.

## Giám Định Viên

Xem xét hồ sơ thương nghiệp của quý vị để bảo đảm quý vị được tính thuế đúng và đóng thuế trên số hàng bán và đóng thuế trên những hàng mua vào phải chịu thuế. Giám định viên cũng có thể duyệt lại đơn xin hoàn lại tiền của quý vị. Xem bản tin giám định của chúng tôi (GEN 009) trên website [www.sbr.gov.bc.ca/business/Consumer\\_Taxes/Provincial\\_Sales\\_Tax/bulletins.htm](http://www.sbr.gov.bc.ca/business/Consumer_Taxes/Provincial_Sales_Tax/bulletins.htm) của chúng tôi để biết thêm chi tiết.

## Ban Quản Trị Giám Định

Duyệt lại kết quả giám định của quý vị. Nếu quý vị không đồng ý về kết quả thẩm định, ban này cũng sẽ duyệt xét văn bản nêu lý do quý vị phản đối khoản thẩm định thuế và sẽ viết thư trả lời.

## Ủy Viên

Có trách nhiệm chung về công việc điều hành các khoản thẩm định thuế và giám định và sẽ trả lời các thắc mắc hoặc quan ngại của quý vị về việc thẩm định hoặc giám định.

## Thứ Trưởng

Tái duyệt trường hợp của quý vị nếu quý vị đã dùng văn bản phán quyết về thuế của bộ mà quý vị tin là sai và quý vị có thể hoặc đã bị thẩm định thuế, tiền phạt hoặc tiền lời từ đó.

## Viên Chức Kháng Cáo

Duyệt xét và phối hợp đơn kháng cáo của quý vị để trình lên bộ trưởng.

## Bộ Trưởng

Duyệt xét đơn kháng cáo của quý vị nếu quý vị không đồng ý về khoản thẩm định sau khi giám định hoặc về quyết định từ chối đơn xin hoàn lại tiền.