

附錄I **ANNEX I**

(a) 2016/17年度服務承諾 Performance Pledges 2016/17

				服務 Service St	andard	服務指標 (達到服務標準的 百分比) Performance Target	百分比) Actual Performance
	類別 /ice Ty	/ре		工作天 Working Day(s)	分鐘 Minutes	(% meeting service standard)	(% meeting service standard)
				- 3 - 7(-)			
1.	辦理	土地	文件註冊	15 (a+b)		92	99.7
	Reg	istrati	on of land documents				
	(a)		文到文書至根據已註冊的文書更新土地 記冊 ^(註1) :以及	(a) 11			
		the I	n receipt of an instrument to updating land register with the registered rument ^(See Note 1) ; and				
	(b)		就影像處理程序並把已註冊的文書送回 四人士 ^(註1)	(b) 4			
			npletion of imaging and return of the				
		regis	stered instrument to the lodging party ^{(See Note 1})			
2.	在櫃	₫位查	閲土地登記冊		15	97	100
			search of land registers				
3.	提供	生地;	紀錄影像處理副本				
	Sup		imaged copies of land records				
	(a)		<i>[位索取</i>				
			r the counter				
		(i)	不連過大圖則		15	97	100
			Without oversized plans				
		(ii)	附連過大圖則	5		97	100
			With oversized plans				
	(b)		<i>闧網上服務訂購</i>				
			er via online services				
		(i)	親身領取				
			Collection in person				
			• 不連顏色圖則	1		97	100
			Without coloured plans				
			• 附連顏色圖則	3		97	100
			• 附連過大圖則	5		97	100
			With oversized plans				

					服務指標	實際表現
					(達到服務標準的	(達到服務標準的
					百分比)	百分比)
			服務標	票準	Performance	Actual
			Service St	tandard	Target	Performance
服務類別			工作天	分鐘	(% meeting	(% meeting
Service Ty	уре		Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)
	(ii)	郵寄或由傳遞公司送遞				
	()	Delivery by post or courier				
		不連顏色圖則				
		Without coloured plans				
		一 下午6時前訂購	1		97	100
		Orders placed before 6 pm	'		51	100
		一 下午6時後或在星期六、	2		97	100
		星期日及公眾假期訂購	۷		91	100
		Orders placed after 6 pm or				
		on Saturdays, Sundays &				
		public holidays	_			
		• 附連顏色圖則	3		97	100
		With coloured plans				
		• 附連過大圖則	5		97	100
		With oversized plans				
4. 提供	共土地:	紀錄認證本				
Sup	ply of	certified copies of land records				
(a)	在櫃	<i>[位辦理</i>				
	Ove	r the counter				
	(i)	土地登記冊		40	97	100
		Land registers				
	(ii)	不連過大圖則的影像處理副本		40	97	100
	()	Imaged copies without oversized plans				
	(iii)	的 附連過大圖則的影像處理副本	5		97	100
	()	Imaged copies with oversized plans				
(b)	透過	<i>題網上服務訂購</i>				
(~)		ler via online services				
	(i)	親身領取				
	(1)	Collection in person				
		土地登記冊	1		97	100
			1		91	100
		Land registers				
		● 影像處理副本				
		Imaged copies			07	400
		一 不連過大圖則	3		97	100
		Without oversized plans				
		一 附連過大圖則	5		97	100
		With oversized plans				

附錄I ANNEX I

服務類別		服務標準 Service Stan 工作天 Working Pov(s)	【 dard 分鐘	服務指標 (達到服務標準的 百分比) Performance Target (% meeting service standard)	百分比) Actual Performance (% meeting	
Serv	vice T	ре	Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)
		(ii) 郵寄或由傳遞公司送遞				
		Delivery by post or courier				
		• 土地登記冊				
		Land registers				
		一 下午6時前訂購	1		97	100
		Orders placed before 6 pm				
		- 下午6時後或在星期六、	2		97	100
		星期日及公眾假期訂購				
		Orders placed after 6 pm or				
		on Saturdays, Sundays &				
		public holidays ● 不連過大圖則的影像處理副本	3		97	100
		● 个建過大圖則的影像處埋副本 Imaged copies without oversized	S		97	100
		plans				
		 附連過大圖則的影像處理副本 	5		97	100
		Imaged copies with oversized	Ŭ		01	100
		plans				
5.	銷售	註冊摘要日誌				
	Sale	of Memorial Day Book (MDB)				
	(a)	批閱註冊摘要日誌的申請	2		98	100
		Approval of MDB applications				
	(b)	送遞註冊摘要日誌資料檔案	1		98	100
		Delivery of MDB data files				
6.		按揭註冊摘要月誌				
		of Monthly Memorial Information on				
		tgage Transactions (MMIM)	_			
	(a)	批閱按揭註冊摘要月誌的申請	2		98	100
	/l=\	Approval of MMIM applications	4		98	100
	(b)	送遞按揭註冊摘要月誌資料檔案 Delivery of MMIM data files	4		90	100
7.	重台	· 查詢服務				
١.		phone enquiry services				
	(a)	辦公時間收到留言	收到留言後60分	鐘內回覆	94	100
	(ω)	Voice mail left during office hours	Return calls within 6		0.1	.00
		<u> </u>	after receiving the			
	(b)	非辦公時間收到留言	下一個工作天早上1		94	100
	. /	Voice mail left after office hours	Return calls before 1			
			next working	day		

服務	類別		服 務 相 Service St 工作天		服務指標 (達到服務標準的 百分比) Performance Target (% meeting	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual Performance (% meeting
	rice Ty	<i>у</i> ре	Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)
8.		T土地登記冊資料 endment of registered data 一般個案(即根據註冊摘要資料更正土地登記冊) Simple cases (i.e. Rectification of land registers			93	100
	(b)	based on Memorial information) 複雜個案 Complicated cases	10		92	99.6
9.	Reg	istration of withheld instruments redelivered registration 由收到再交付註冊的中止註冊文書至根據已註冊的文書更新相關土地登記冊:以及From receipt of a withheld instrument redelivered for registration to updating the land register with the registered instrument; and 完成影像處理程序並把已註冊的文書送回交契人士Completion of imaging and return of the registered instrument to the lodging party	16 (a+b) (a) 12 (b) 4		92	99.3
10.		B建議/投訴 dling of suggestions/complaints	本處會在收到類的十天內答覆。 這限期內詳盡作 初步回 Replies to sug complaints will be calendar days of this is not possible reply will be set perior	如果不可能在 覆。 gestions or e sent within 10 their receipt. If ble, an interim nt within this		_

註1: 不包括被中止註冊的文書

Note 1: Excluding instruments withheld from registration

(b) 2017/18年度服務承諾(生效日期為2017年4月1日起) Performance Pledges 2017/18 (with effect from 1 April 2017)

服務指標

(達到服務標準的 百分比)

				服務標準 Service Standard		Performance Target
服務類別		工作天	分鐘	(% meeting		
	Service Type		Working Day(s)	Minutes	service standard)	
1.	辦玛	里土地	文件註冊	15 (a+b)		92
	Reg	istra	tion of land documents			
	(a)		收到文書至根據已註冊的文書更新土地登記 ^{註1)} :以及	(a) 11		
		Froi	m receipt of an instrument to updating the land			
		regi	ster with the registered instrument (See Note 1); and			
	(b)		戊影像處理程序並把已註冊的文書送回交契 └ ^{[註1)}	(b) 4		
			mpletion of imaging and return of the registered			
		inst	rument to the lodging party ^(See Note 1)			
2.	在櫃	፟【位查	閱土地登記冊		15	97
	Cou	ınter	search of land registers			
3.	提供	共土 地	紀錄影像處理副本			
	Sup	ply o	f imaged copies of land records			
	(a)	在机	<i>匱位索取</i>			
		Ove	er the counter			
		(i)	不連過大圖則		15	97
			Without oversized plans			
		(ii)	附連過大圖則	5		97
			With oversized plans			
	(b)	透泊	<i> </i>			
		Orc	ler via online services			
		(i)	親身領取			
			Collection in person			
			• 不連顏色圖則	1		97
			Without coloured plans			
			• 附連顏色圖則	3		97
			With coloured plans			
			• 附連過大圖則	5		97
			With oversized plans			

				服務核	■淮	服務指標 (達到服務標準的 百分比) Performance
				Service St		Target
服務	粗叫			工作天	分鐘	(% meeting
	ice Ty	,,,		Working Day(s)	が Minutes	•
Serv	ice i	he			IVIII IULES	service standard)
		(ii)	郵寄或由傳遞公司送遞 ^(註2)			
			Delivery by post or courier ^(See Note 2)			
			• 不連顏色圖則			
			Without coloured plans			
			一 下午6時前訂購	1		97
			Orders placed before 6 pm			
			一 下午6時後或在星期六、星期日	2		97
			及公眾假期訂購			
			Orders placed after 6 pm or on			
			Saturdays, Sundays & public			
			holidays			
			● 附連顏色圖則	3		97
			With coloured plans	· ·		Ç.
			● 附連過大圖則	5		97
			With oversized plans	O		O1
4.	坦	: + ++	紀錄認證本			
7.			certified copies of land records			
	(a)		夏位辦理			
	(u)		or the counter			
		(i)	土地登記冊		35	97
		(1)	Land registers		00	O1
		(ii)	不連過大圖則的影像處理副本		35	97
		(11)	Imaged copies without oversized plans		00	91
		/:::\	附連過大圖則的影像處理副本	5		97
		(iii)		5		91
	<i>(</i> L)	沃石	Imaged copies with oversized plans 超網上服務訂購			
	(b)		의 에 그 NG NS 하 의명 er via online services			
		(i)	親身領取			
			Collection in person	1		97
			土地登記冊Land registers	1		91
			 影像處理副本 			
			Imaged copies	3		97
			一 不連過大圖則 Without oversized plans	S		91
			Without oversized plans	E		07
			一 附連過大圖則	5		97

With oversized plans

附錄I ANNEX I

服務指標

(達到服務標準的 百分比)

服務類別		服務相 Service St	Performance Target			
		別		工作天	分鐘	(% meeting
Serv	vice T	ype		Working Day(s)	Minutes	service standard)
		(ii) 郵寄或由傳遞2	穴司 浂 禠 ^(註2)			
			or courier ^(See Note 2)			
		土地登記				
		Land regis				
		· ·	F6時前訂購	1		97
			ers placed before 6 pm			
			. F6時後或在星期六、星期日	2		97
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
		Ord	ers placed after 6 pm or on			
			urdays, Sundays & public			
		holio	days			
		• 不連過大	圖則的影像處理副本	3		97
		Imaged co	opies without oversized plans			
		• 附連過大	圖則的影像處理副本	5		97
		Imaged co	opies with oversized plans			
5.	銷售	語冊摘要日誌				
	Sale	e of Memorial Day Boo	k (MDB)			
	(a)	批閱註冊摘要日誌的]申請	2		98
		Approval of MDB appl	ications			
	(b)	送遞註冊摘要日誌資	科檔案	1		98
		Delivery of MDB data f	iles			
6.	銷售	F按揭註冊摘要月誌				
			Information on Mortgage			
	Tra	nsactions (MMIM)				
	(a)	批閱按揭註冊摘要月		2		98
		Approval of MMIM app				
	(b)	送遞按揭註冊摘要月		4		98
_	-	Delivery of MMIM data	files			
7.		适詢服務 				
		ephone enquiry service	es	UF 201 €11 → VA · •		0.4
	(a)	辦公時間收到留言	ff an langua	收到留言後40		94
		Voice mail left during o	DITICE NOURS	Return calls within		
	/I- \	ᆉᅓᄼᇠᄜᄱᄭᇝᅩ	-	receiving the		0.4
	(b)	非辦公時間收到留言		下一個工作天早		94
		Voice mail left after offi	Ce nours	Return calls before 1		

working day

- RI	ᄀᅑ	- 七	抽
HI	∇ ハチ	ᅄ	√ =

(達到服務標準的 百分比)

				日刀丸)	
			服務构	Performance	
			Service St	Target	
服務	類別		工作天	分鐘	(% meeting
Service Type			Working Day(s)	Minutes	service standard)
8.	修訂	丁土地登記冊資料			
	Am	endment of registered data			
	(a)	一般個案(即根據註冊摘要資料更正土地登記	3		93
		冊)			
		Simple Cases (i.e. Rectification of land registers			
		based on Memorial information)			
	(b)	複雜個案	10		92
		Complicated Cases			
9.	為再	事交付註冊的中止註冊文書辦理註冊	16 (a+b)		92
	Reg	gistration of withheld instruments redelivered for			
	regi	istration			
	(a)	由收到再交付註册的中止註册文書至根據已註	(a) 12		
		冊的文書更新相關土地登記冊;以及			
		From receipt of a withheld instrument redelivered for			
		registration to updating the land register with the			
		registered instrument; and			
	(b)	完成影像處理程序並把已註冊的文書送回交契	(b) 4		
	,	人士	,		
		Completion of imaging and return of the registered			
		instrument to the lodging party			
10.	處理	里建議/投訴	本處會在收到建議	或投訴後的十天	_
	Han	ndling of suggestions/complaints	內答覆。如果不可	能在這限期內詳	
			盡作覆,也會給		
			Replies to suggestic	ons or complaints	
			will be sent within 10		
			their receipt. If this i	-	
			interim reply will be	•	
			perio		
			pend	u.	

註1: 不包括被中止註册的文書

Note 1: Excluding instruments withheld from registration

註2: 不包括送遞時間 Note 2: Delivery time not included