

處長的話

很高興在此向大家送上我自2012年11月12日就任土地註冊處處長後的首個節日問候和祝福。

2012年對我們來說是充滿活力和富有成果的一年。本處秉承持續提升客戶服務的理念，提高了2012/13年度的服務承諾。值得一提的是我們在今年上半年實施了多項措施，使綜合註冊資訊系統的網上服務更方便易用。我們並在7月加強了電子註冊摘要表格的自動填寫功能，以提升系統的靈活性和服務的穩定性。在今年的第3季度，我們亦提升了本處的互動話音答覆系統，以支援輪候服務。客戶會知悉其等候位置，以便考慮是否等候接駁至本處的支援小組或留下口訊待本處人員回覆。

與持份者及同業機構保持緊密聯繫是我們長期的重點工作。世界銀行的兩位代表在2月到訪本處，與我們就香港的土地註冊制度分享經驗和交流意見。為掌握土地註冊工作的最新發展情況，我們於5月參加了在坎培拉舉行的2012年土地註冊處處長「發展事務人員」會議。此外，我們為香港律師會舉辦了兩個「新電子註冊摘要表格」講座，以推廣使用新表格。

在引入業權註冊制度方面，為縮窄各主要持份者之間的分歧，本處提出了「兩階段轉換機制」的新建議。我們已收到並正綜合各主要持份者就建議所發表的意見，以供《土地業權條例》督導委員會作進一步考慮。

我亦很高興告知大家，本處貫徹優質服務的努力再備受肯定。我們的一位同事在10月榮獲2012年「申訴專員嘉許獎」- 公職人員獎。

展望2013年，本處會繼續尋找提升服務的契機及推行新的措施，以提高服務的質素、安全性和效率。我謹代表土地註冊處的同事，祝大家有一個愉樂和豐盛的新年。

土地註冊處處長
周淑貞

最新消息

《土地業權條例》

土地註冊處已收到《土地業權條例》督導委員會就新的「兩階段轉換機制」建議的意見，委員代表包括消費者委員會、地產代理監管局、鄉議局、香港銀行公會、香港大律師公會、香港按揭證券有限公司、香港律師會及香港地產建設商會。我們亦分別與各主要持份者就建議進行討論。本處會綜合各持份者的意見，供督導委員會作進一步考慮。當建議方案獲普遍接受後，我們會計劃舉辦公眾參與活動。

與此同時，本處正繼續檢討《土地業權條例》的各項條文，並就《土地業權(修訂)條例草案》進行相關的準備工作。

提升「綜合註冊資訊系統」

我們在2012年上半年就「綜合註冊資訊系統」網上服務推出多個提升項目，使系統更方便易用，其中包括 -

- 加入一項提示，提醒用戶在列印土地登記冊時，將打印機的列印方向設定為「橫向」模式；
- 讓客戶可以選擇將客戶資料(例如查冊人姓名、聯絡人、聯絡電話號碼、郵遞地址、傳真號碼及電郵地址)帶往下次交易中使用；
- 優化在各個畫面上會顯示的錯誤信息，使信息更明確地標示客戶所須作出的更正；以及
- 延長自助服務終端機就有關領取訂購認證土地文件信息的展示時間。

在註冊服務方面，我們亦已改良中止註冊契約的「發還通知書」，以方便客戶直接聯絡本處的相關負責人。

電子註冊摘要表格

就電子註冊摘要表格廣為律師行接受並持續超過一半遞交本處註冊的文件都是使用電子註冊摘要表格，我們深感鼓舞。

為使電子註冊摘要表格更為方便易用，我們已加強其自動填寫功能，使系統更具靈活性和穩定性。該電子註冊摘要表格加強版已從2012年7月5日起在此供免費下載。我們鼓勵用戶下載表格以使用是項提升服務。

本處服務

2012/13年度服務承諾

透過團隊合作及員工的努力不懈，本處在2011/12年度服務承諾中的各項服務指標均全部達標。在2012/13年度，我們將在10個工作天內修訂土地登記冊資料(複雜個案)的服務指標由90%進一步提高至92%。

2012/13年度的服務承諾已於2012年4月1日推行。大家可以在[此處](#)瀏覽，或在本處各辦事處索取有關資料單張。



街道索引（第44版）及新界地段/地址對照表（第13版）的銷售及免費網上瀏覽

第44版街道索引及第13版新界地段/地址對照表（對照表）已由2012年4月30日起發售。訂購表格可在[此處](#)下載。

街道索引自第43版至今已作出472項修訂，以及加入3條新街道和49個新地段/分段/小分段。對照表自第12版至今作出2,388項修訂，以及加入14條新街道和1,591個新地段/分段/小分段。

街道索引及對照表光碟每隻售價為港幣250元。接駁少於50台終端機和接駁到50台或以上終端機的電腦網絡許可證收費分別為港幣2,000元和4,000元。

為進一步使本處的查冊服務更方便易用，最新版的街道索引及對照表現可於[此處](#)或透過「綜合註冊資訊系統」網站內的超連結，作免費網上瀏覽。

土地紀錄副本實行雙面列印

為支持節約用紙的環保目標，本處由2012年8月27日起為查冊訂單所提供的電腦土地紀錄(包括土地登記冊、土地文件、尚未記入土地登記冊的註冊摘要資料及註冊摘要日誌個別記項)實行雙面列印。是項措施同時適用於透過櫃位查冊、自助查冊及網上查冊(選擇以郵遞或櫃位領取方式收取)作出各類訂單而列印的土地紀錄，包括普通副本和認證本，但不適用於土地文件的圖則。現時列印整份土地文件的次序(即註冊摘要表格、文件及圖則)和查冊服務的服務承諾則維持不變。

互動話音答覆系統的提升

本處的互動話音答覆系統已予提升，以支援新增的輪候服務功能。由2012年9月3日起，客戶可在服務時間內於系統輪候接駁至指定的支援小組。客戶可知悉其等候位置，以使其考慮是否願意等候接駁或留下口訊待本處人員回覆。

宣傳活動

世界銀行代表來訪

世界銀行的兩位代表在2012年2月27日到訪本處。在來訪期間，我們就香港及海外的土地註冊工作分享經驗，並就世界銀行對「物業註冊」指標的評定進行討論。是次到訪具莫大裨益，有助雙方保持良好溝通，並促進相互了解。



2012年土地註冊處處長「發展事務人員」會議

2012年土地註冊處處長「發展事務人員」會議於2012年5月23至25日在澳洲坎培拉舉行。會議由澳洲首都地區的司法及社區安全理事會商業規管辦公室主辦，共有23位分別來自澳洲、香港、新西蘭、蘇格蘭及新加坡的代表出席。香港土地註冊處的代表是土地註冊處經理方吳淑儀女士及助理土地註冊處經理梁慧嫻女士。

是次會議是一個有效平台，讓不同司法管轄區的土地註冊處代表就土地註冊的作業方式及服務的最新發展交流意見及分享經驗。所分享的經驗及資訊為本處提供了寶貴心得，有助提升我們的客戶服務。



為香港律師會舉辦的「新電子註冊摘要表格」講座

本處在2012年5月30日為超過100名來自不同律師行的人員舉辦兩個「新電子註冊摘要表格」講座，以宣傳及示範表格的各項新功能及主要特點。兩個講座深受參加者的歡迎。



《土地註冊處營運基金2011/12年報》

本處已在2012年10月24日發表《土地註冊處營運基金2011/12年報》。報告詳載本處在上一財政年度的各項活動及成果，包括多項服務提升和推行業權註冊制度的進展。年報亦載有經審核的財務報表，詳列土地註冊處營運基金的財務狀況。整份年報可在此處閱覽或下載。如有任何意見及回應，請電郵至 csa@landreg.gov.hk，或在此提交網上意見調查。



企業公民

2012年工作影子計劃日

土地註冊處已是第六年與國際成就計劃香港部合作舉辦工作影子計劃日。在2012年5月22日，本處為鄭植之中學和聖公會林護紀念中學的18名學生舉辦是項活動。當日每兩名學生由一位導師帶領，到本處的工作單位作體驗。透過一天的活動，各個參與的學生得以擴闊在課堂以外的其他學習經驗。



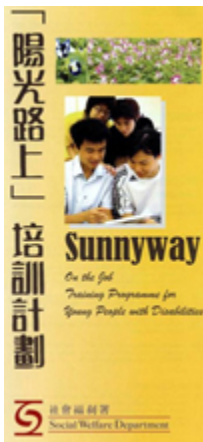
「展翅青見計劃」

作為具承擔的企業公民，本處繼續參與勞工處的「展翅青見計劃」，在2012年5月至6月期間提供一個培訓名額。在本處富經驗的同事作指導員的悉心協助下，實習學員的工作經驗得以豐富，並建立自信和正面的工作態度。



「陽光路上」培訓計劃

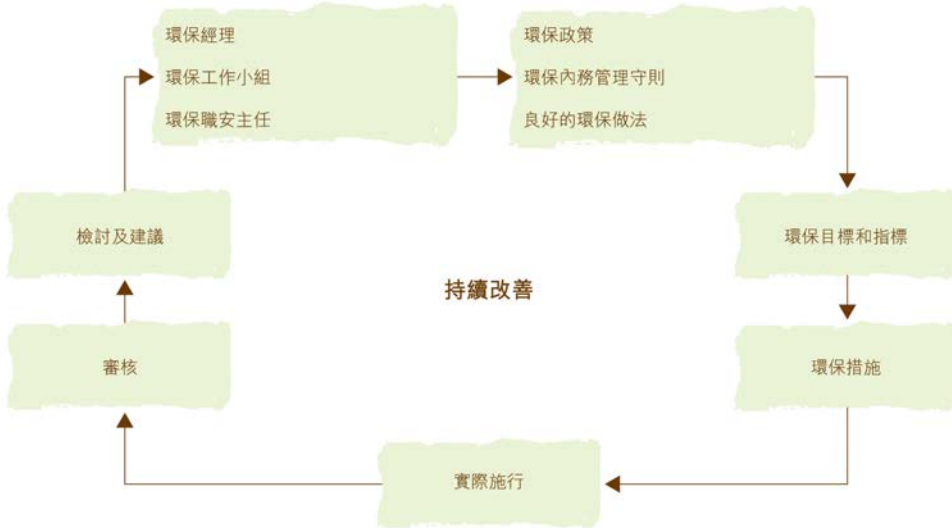
是項計劃由社會福利署舉辦，旨在提升殘疾或出現精神病早期癥狀的青少年的就業能力。作為一個提倡讓僱員擁有平等機會及消除工作間歧視的關愛機構，土地註冊處已是第五年參與是項計劃。本處同事擔任導師的角色，積極協助有關學員獲得與工作相關的技能及工作經驗、建立信心及培養良好的工作習慣，以提升其日後的就業能力。



2011年管制人員環境報告

我們已於2012年7月在此發表2011年管制人員環境報告。報告闡述本處的環保政策、環保目標及環保管理系統。報告亦載述我們採取的各項措施，以盡量減低本處運作對環境所造成的影響，並概述本處2011年的環保表現和2012年的環保目標。如有任何意見或建議，歡迎電郵至 ds@landreg.gov.hk。

土地註冊處 環保管理系統



獎項

2012年「申訴專員嘉許獎」

我們很高興本處助理文書主任方國毅先生榮獲2012年「申訴專員嘉許獎」－公職人員獎。方先生致力提供優質客戶服務的專業精神，獲此獎項乃實至名歸。



土地註冊處最佳前線員工獎勵計劃

本處的「最佳前線員工獎勵計劃」旨在表揚前線員工在客戶服務工作的傑出表現和成績。

2012年上半年「最佳前線員工獎勵計劃」的得獎者如下：

獎項	2012年上半年
團隊獎	 <p data-bbox="561 818 677 848">查冊服務組</p>
個人獎	 <p data-bbox="438 1336 801 1366">文件處理組助理文書主任甄綺媚小姐</p>