服務承諾
2023/2024

土地註冊處

保障市民財產，支持公開市場

2023 年 4 月

2023/2024年度的服務承諾

服務類別	服務標準	服務指標（百分比）
1. 辦理土地文件註冊	14個工作天	90
(a) 由收到文書至根據已註冊的文書更新土地登記冊^；以及	11個工作天	
(b) 完成影像處理程序並把已註冊的文書送回交契人士^	3個工作天	
2. 在櫃位查閱土地登記冊	15分鐘	97
3. 提供土地紀錄影像處理副本		
(a) 在櫃位索取		
• 不連過大圖則	15分鐘	97
• 附連過大圖則	5個工作天	97
(b) 透過網上服務訂購		
(i) 親身領取		
• 不連顏色圖則	1個工作天	97
• 附連顏色圖則	3個工作天	97
• 附連過大圖則	5個工作天	97
(ii) 郵寄或由傳遞公司送遞		
• 不連顏色圖則		
○ 下午6時前訂購	1個工作天	97
○ 下午6時後或在星期六、星期日及公眾假期訂購	2個工作天	97
• 附連顏色圖則	3個工作天	97
• 附連過大圖則	5個工作天	97

服務類別	服務標準	服務指標（百分比）
4. 提供土地紀錄認證本		
(a) 在櫃位辦理		
• 土地登記冊	35分鐘	97
• 不連過大圖則的影像處理副本	35分鐘	97
• 附連過大圖則的影像處理副本	5個工作天	97
(b) 透過網上服務訂購		
(i) 親身領取		
• 土地登記冊	1個工作天	97
• 影像處理副本		
○ 不連過大圖則	3個工作天	97
○ 附連過大圖則	5個工作天	97
(ii) 郵寄或由傳遞公司送遞		
• 土地登記冊		
○ 下午6時前訂購	1個工作天	97
○ 下午6時後或在星期六、星期日及公眾假期訂購	2個工作天	97
• 不連過大圖則的影像處理副本	3個工作天	97
• 附連過大圖則的影像處理副本	5個工作天	97
5. 銷售註冊摘要日誌		
(a) 批閱註冊摘要日誌的申請	2個工作天	98
(b) 送遞註冊摘要日誌資料檔案	1個工作天	98

^ 不包括複雜個案及被中止註冊的文書

* 不包括複雜個案或需要提供附加證明文件的申請

服務類別		服務標準	服務指標（百分比）
6.	**銷售按揭註冊摘要月誌**		
	(a) 批閱按揭註冊摘要月誌的申請	2個工作天	98
	(b) 送遞按揭註冊摘要月誌資料檔案	4個工作天	98
7.	**電話查詢服務**		
	(a) 辦公時間收到留言	收到留言後40分鐘內回覆	94
	(b) 非辦公時間收到留言	下一個工作天早上10時前回覆	94
8.	**修訂土地登記冊資料**		
	(a) 一般個案（即根據註冊摘要資料更正土地登記冊）	3個工作天	94
	(b) 複雜個案	10個工作天	93
9.	**為再交付註冊的中止註冊文書辦理註冊**	15個工作天	90
	(a) 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	12個工作天	
	(b) 完成影像處理程序並把已註冊的文書送回交契人士	3個工作天	
10.	**業主立案法團服務**		
	(a) 辦理業主立案法團註冊*	30個工作天	90
	(b) 提供業主立案法團紀錄副本	30分鐘	90
11.	**處理建議／投訴**		
	本處會在收到建議或投訴後的十天內答覆。如果不可能在這限期內詳盡作覆，也會給予初步回覆。		–

我們的理想

我們竭盡所能，凡事做到最好。

我們的使命

- 確保為客戶提供穩妥方便的土地註冊和資訊服務。
- 開發人力資源、發展資訊科技、優化服務環境，確保為客戶提供高效及優質服務。
- 與時並進，提倡及循序落實香港土地業權註冊制度。

我們的信念

持平守正 — 以至誠的態度及操守接待客戶及工作伙伴。

追求卓越 — 一絲不苟，力臻完美。

誠摯尊重 — 竭誠尊重和信任客戶及工作伙伴。

積極學習 — 與客戶、工作伙伴和海內外同業緊密聯繫、交流學習，為社會提供更佳服務。

你們的回應

歡迎你對本處的服務和表現提供意見和建議。你的意見和建議將有助本處為你提供更優質的服務。請透過下列途徑與本處聯絡：

- 致電客戶服務熱線：3105 0000
- 致函：土地註冊處
香港金鐘道66號
金鐘道政府合署28樓
或
土地註冊處
香港簡便回郵10號
- 傳真：2523 0065
- 電郵：csa@landreg.gov.hk
- 網址：www.landreg.gov.hk
- 填寫意見卡（客戶可在客戶服務中心和任何一個查冊中心索取意見卡）

我們會定期舉行「客戶聯絡小組」會議，向客戶提供最新服務資訊及聽取客戶的意見以提升服務。如有意出席本處的「客戶聯絡小組」會議，請致電 2867 2707 與本處客戶服務經理聯絡。