(a) 2012/13年度服務承諾 **2012/13 Performance Pledges**

				服務標準			實際表現 (達到服務標準的	
			Service Sta	andard	百分比)	百分比)		
						Performance	Actual	
昭彩	· 類別			工作天	分鐘	Target (% meeting	Performance (% meeting	
	ice Ty	ne		Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)	
	100 19	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		Troming Day(o)	1411110100	·	- Corvice Staridard)	
1.	辦理	里土地	文件註冊	15 (a+b)		92	99.1	
	Regi	istrati	on of land documents					
	(a)		女到契約至根據已註冊的契約更新土地 己冊 ^(註1) ;以及	(a)11				
			m receipt of a deed to updating the land					
	(1-)	_	ster with the registered deed (See Note 1); and	(1-) 4				
	(b)	交多	成影像處理程序並把已註冊的契約送回 ₹人士 ^(註1)	(b)4				
			npletion of imaging and return of the					
2	/- 相	_	stered deed to the lodging party ^{/See Note 1)} 閲電腦土地登記冊		15	97	100	
2.		-	阅电脑工心分記冊 earch of computerised land registers		15	97	100	
3.			紀錄影像副本					
3.			imaged copies of land records					
	(a)							
		Ove	er the counter					
		(i)	不連過大圖則		15	97	100	
			Without oversize plans					
		(ii)	附連過大圖則	5		97	100	
			With oversize plans					
	(b)		<i>闧網上服務訂購</i>					
			ler via online services					
		(i)	親身領取					
			Collection in person			07	100	
			● 不連彩色圖則	1		97	100	
			Without colour plans ● 附連彩色圖則	3		97	100	
			▼ 附建杉巴鳳則 With colour plans	S		91	100	
			● 附連過大圖則	5		97	100	
			With oversize plans	5		01	.50	
			2 . 2 . 2 . 2 positio					

服務類別 Service Type		服務標準 Service Standard 工作天 分鐘 Working Day(s) Minutes		服務指標 (達到服務標準的 百分比) Performance Target (% meeting service standard)	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual Performance (% meeting service standard)		
		(ii)	郵寄或由傳遞公司送遞 Delivery by post or courier ● 不連彩色圖則 Without colour plans ー 下午6時前訂購 Orders placed before 6 pm ー 下午6時後或在星期六、 星期日及公眾假期訂購	1 2		97 97	100 100
			Orders placed after 6 pm or on Saturdays, Sundays & public holidays M連彩色圖則 With colour plans 附連過大圖則	3		97 97	100 100
			With oversize plans	0		O1	100
4.	提供	土地	紀錄認證本				
	Supp		certified copies of land records				
	(a)	-	位辦理				
			the counter				
		(i)	電腦土地登記冊		50	97	100
		(ii)	Computerised land registers 不連過大圖則的影像副本 Imaged copies without oversize plans		50	97	100
		(iii)	附連過大圖則的影像副本 Imaged copies with oversize plans	5		97	100
	(b)		網上服務訂購				
		Orde (i)	e r via online services 親身領取 Collection in person				
			 電腦土地登記冊 Computerised land registers 影像副本 Imaged copies 	1		97	100
			- 不連過大圖則 Without oversize plans	3		97	100
			一 附連過大圖則 With oversize plans	5		97	100

				服務標準 Service Standard		百分比) Performance	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual	
	服務類別 Service Type		工作天 Working Day(s)	分鐘 Minutes	Target (% meeting service standard)	Performance (% meeting service standard)		
		(ii)	郵寄或由傳遞公司送遞					
			Delivery by post or courier					
			● 電腦土地登記冊					
			Computerised 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	0		07	400	
			• 不連過大圖則的影像副本	3		97	100	
			Imaged copies without oversize plans					
			● 附連過大圖則的影像副本	5		97	100	
			Imaged copies with oversize plans	5		91	100	
5.	鉛値	註註冊:	簡要日誌					
٥.			morial Day Book (MDB)					
	(a)		註冊摘要日誌的申請	2		98	100	
	()		roval of MDB applications					
	(b)		註冊摘要日誌資料檔案	1		98	100	
	()		ery of MDB data files					
6.	銷售	售按揭	· 註冊摘要月誌					
	Sale	e of Mo	nthly Memorial Information on Mortgage					
			ns (MMIM)					
	(a)	批閱	按揭註冊摘要月誌的申請	2		98	100	
			roval of MMIM applications					
	(b)		按揭註冊摘要月誌資料檔案	4		98	100	
			ery of MMIM data files					
7.		舌查詢.						
			enquiry services	U ∓UCB → // 00	2 th 1 D ==			
	(a)		時間收到留言	收到留言後60		93	100	
		Voic	e mail left during office hours	Return calls with				
	/1_ \	니는 높) :	ᄌᄜᄜᄴᆈᅈᆃ	after receiving the		00	100	
	(b)		公時間收到留言	下一個工		93	100	
		VOIC	e mail left after office hours	早上10時 Return calls befo				
				the next wor				
				ti ie i iekt Wol	ni iy uay			

			服務標準 Service Standard		百分比) Performance	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual Performance	
服務類別 Service Type		工作天 Working Day(s)	分鐘 Minutes	Target (% meeting service standard)	(% meeting service standard)		
8.		「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)	3		92	99.2	
9.	(b) 為再	Simple cases (i.e. Rectification of land registers based on Memorial information) 複雜個案 Complicated cases 交付註冊的中止註冊契約辦理註冊	10 16(a+b)		92 ^{(註2) (See Note 2)}	98.8 98.4	
	_	istration of withheld deeds redelivered for stration 由收到再交付註冊的中止註冊契約至根據已註冊的契約更新相關土地登記冊;以及 From receipt of a withheld deed redelivered for registration to updating the land register with the registered deed; and	(a)12				
	(b)	完成影像處理程序並把已註冊的契約送回交契人士 Completion of imaging and return of the registered deed to the lodging party	(b)4				
10.		程建議/投訴 dling of suggestions/complaints	本處會在收到類的十天內答覆。 在這限期內詳證 給予初步 Replies to sug complaints will be 10 calendar de receipt. If this is an interim reply within this	如果不可能 整作覆,也會 回覆。 gestions or be sent within ays of their not possible, will be sent	_	_	

註1: 不包括被中止註册的契約

Note 1: Excluding deeds withheld from registration

註2: 已提高的服務指標

Note 2: Enhanced performance target

(b) 2013/14年度服務承諾(生效日期為2013年4月1日起) 2013/14 Performance Pledges (with effect from 1 April 2013)

				服務相 Service St	-	服務指標 (達到服務標準的 百分比)
	服務類別 Service Type			工作天 Working Day(s)	分鐘 Minutes	Performance Target (% meeting service standard)
1.	辦理	11 土地	b文件註冊	15(a+b)		92
			ion of land documents	,		
	(a)	由山	收到契約至根據已註冊的契約更新土地登 冊 ^(註1) ;以及	(a)11		
		with	m receipt of a deed to updating the land register n the registered deed ^(See Note 1) ; and			
	(b)	契力	成影像處理程序並把已註冊的契約送回交 人士 ^(註1)	(b)4		
		dee	mpletion of imaging and return of the registered ed to the lodging party ^(See Note 1)			
2.			閻鬼腦土地登記冊		15	97
3.	提供	土土地	search of computerised land registers a 紀錄影像副本			
			f imaged copies of land records			
	(a)		價位索取			
			er the counter			
		(i)	不連過大圖則		15	97
			Without oversize plans	_		
		(ii)	附連過大圖則	5		97
	(b)	沃え	With oversize plans 過網上服務訂購			
	(D)		回 約4 ユ が スクティン パラ Her via online services			
		(i)	親身領取			
		()	Collection in person			
			• 不連彩色圖則	1		97
			Without colour plans ● 附連彩色圖則	3		97
			● 附建杉巴粵則 With colour plans	J		91
			● 附連過大圖則 With oversize plans	5		97

服務指標 服務標準 (達到服務標準的 **Service Standard** 百分比) **Performance Target** 服務類別 工作天 分鐘 (% meeting service **Service Type** Working Day(s) Minutes standard) 郵寄或由傳遞公司送遞 (ii) Delivery by post or courier 不連彩色圖則 Without colour plans 下午6時前訂購 97 1 Orders placed before 6 pm 下午6時後或在星期六、 2 97 星期日及公眾假期訂購 Orders placed after 6 pm or on Saturdays, Sundays & public holidays 附連彩色圖則 3 97 With colour plans 附連過大圖則 5 97 With oversize plans 4. 提供土地紀錄認證本 Supply of certified copies of land records 在櫃位辦理 (a) Over the counter 40 (註2) (See Note 2) 電腦土地登記冊 97 Computerised land registers 40 (註2) (See Note 2) 不連過大圖則的影像副本 97 Imaged copies without oversize plans 附連過大圖則的影像副本 5 97 Imaged copies with oversize plans 透過網上服務訂購 **(b)** Order via online services 親身領取 Collection in person 電腦土地登記冊 1 97 Computerised land registers 影像副本 Imaged copies 不連過大圖則 3 97 Without oversize plans 5 97 附連過大圖則 With oversize plans

服務標準 **Service Standard** 服務指標

(達到服務標準的 百分比)

			Service Sunit	H // IU/	
	务類別 /ice Ty		工作天 Working Day(s)	分鐘 Minutes	Performance Target (% meeting service standard)
		(ii) 郵寄或由傳遞公司送遞			
		Delivery by post or courier			
		• 電腦土地登記冊			
		Computerised land registers — 下午6時前訂購	1		97
		— 下一句明明明明 Orders placed before 6 pm	ı		91
		- 下午6時後或在星期六、	2		97
		星期日及公眾假期訂購	2		01
		Orders placed after 6 pm or on			
		Saturdays, Sundays & public			
		holidays			
		• 不連過大圖則的影像副本	3		97
		Imaged copies without oversize plans			
		● 附連過大圖則的影像副本	5		97
		Imaged copies with oversize plans			
5.	銷售	售註冊摘要日誌			
		e of Memorial Day Book (MDB)			
	(a)	批閱註冊摘要日誌的申請	2		98
		Approval of MDB applications			
	(b)	送遞註冊摘要日誌資料檔案	1		98
	사 선	Delivery of MDB data files			
6.		售按揭註冊摘要月誌 			
		e of Monthly Memorial Information on Mortgage nsactions (MMIM)			
	(a)	批閱按揭註冊摘要月誌的申請	2		98
	(α)	Approval of MMIM applications	2		00
	(b)	送遞按揭註冊摘要月誌資料檔案	4		98
	(-)	Delivery of MMIM data files			
7.	電前	舌查詢服務			
	Tele	ephone enquiry services			
	(a)	辦公時間收到留言	收到留言後60分	鐘內回覆	93
		Voice mail left during office hours	Return calls within 60	minutes after	
			receiving the voi		
	(b)	非辦公時間收到留言	下一個工作		93
		Voice mail left after office hours	早上10時前		
			Return calls before 10 a	am on the next	Ĭ

working day

附錄」 Annex I

服務指標 服務標準 (達到服務標準的 **Service Standard** 百分比) **Performance Target** 工作天 服務類別 分鐘 (% meeting service Working Day(s) Minutes standard) **Service Type** 修訂土地登記冊資料 8. **Amendment of Registered Data** 93 (註3) (See Note 3) 一般個案(即根據註冊摘要資料更正土地 3 登記冊) Simple cases (i.e. Rectification of land registers based on Memorial information) 複雜個案 10 92 (b) Complicated cases 為再交付註冊的中止註冊契約辦理註冊 16(a+b) 92 Registration of withheld deeds redelivered for registration 由收到再交付註冊的中止註冊契約至根據已 (a)12註冊的契約更新相關土地登記冊;以及 From receipt of a withheld deed redelivered for registration to updating the land register with the registered deed; and (b) 完成影像處理程序並把已註冊的契約送回交 (b)4Completion of imaging and return of the registered deed to the lodging party 10. 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 Handling of suggestions/complaints 覆,也會給予初步回覆。 Replies to suggestions or complaints will be sent within 10 calendar days of their receipt. If this is not possible, an interim reply will be sent within this period. 不包括被中止註册的契約 註1: Note 1: Excluding deeds withheld from registration 註2: 已提高的服務標準 Note 2: Enhanced service standard

註3:

已提高的服務指標 Note 3: Enhanced performance target