

# 附錄I ANNEX I

## (a) 2015/16年度服務承諾 Performance Pledges 2015/16

						<b>服務指標</b> (達到服務標準的 百分比)	實際表現 (達到服務標準的 百分比)
				服務相 Service S		Performance	Actual
服数;	<b>服務類別</b>			Service S 工作天	tandard 分鐘	Target (% meeting	Performance (% meeting
	<sup>கூறு</sup> ice Typ	e		Working Day(s)	が遅 Minutes	service standard)	service standard)
	,,,						
1.	辦理:	土地文化	牛註冊	15 (a+b)		92	99.4
			n of land documents	, ,			
	(a)		到文書至根據已註冊的文書更新 登記冊(註1): 以及	(a) 11			
			n receipt of an instrument to updating the land ster with the registered instrument (See Note 1); and				
	(b)	完成 Com	影像處理程序並把已註冊的文書送回交契人士(註1) pletion of imaging and return of the registered	(b) 4			
2.	た堰		ument to the lodging party <sup>(See Note 1)</sup> 土地登記冊		15	97	100
۷.			arch of land registers		10	91	100
3.			·····································				
0.			maged copies of land records				
	(a)		·····································				
	1-7		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)	透過	網上服務訂購				
		Orde	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
			With coloured plans				
			● 附連過大圖則	5		97	100
			With oversized plans				

**ANNEX I** 

服務類	可別			服務 <b>和</b> <b>Service S</b> 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
	се Тур	е		Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)
				3,1,7		,	,
		(ii)	郵寄或由傳遞公司送遞				
			Delivery by post or courier				
			<ul><li>不連顏色圖則</li></ul>				
			Without coloured plans				
			- 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 & publi	С			
			holidays				
			● 附連顏色圖則	3		97	100
			With coloured plans	-		0.7	100
			● 附連過大圖則 With a various dealers	5		97	100
4	+8 /++ .	⊥ ↓↓↓ 4⊃ ↓	With oversized plans 彖認證本				
4.			寒酸磁平 ertified copies of land records				
	(a)		它就理				
	(α)		the counter				
		(i)	土地登記冊		40	97	100
		(1)	Land registers				
		(ii)	不連過大圖則的影像處理副本		40	97	100
		(11)	Imaged copies without oversized plans				
		(iii)	附連過大圖則的影像處理副本	5		97	100
		(111)	Imaged copies with oversized plans				
	(b)	透過	網上服務訂購				
	()		er via online services				
		(i)	親身領取				
		()	Collection in person				
			● 土地登記冊	1		97	100
			Land registers				
			• 影像處理副本				
			Imaged copies				
			- 不連過大圖則	3		97	100
			Without oversized plans				
			- 附連過大圖則	5		97	100
			With oversized plans				

				服務標	準	<b>服務指標</b> (達到服務標準的 百分比) <b>Performance</b>	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual
				Service St	andard	Target	Performance
服務	類別			工作天	分鐘	(% meeting	(% meeting
Serv	rice Typ	ре		Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)
		(ii) 郵	寄或由傳遞公司送遞				
		. ,	elivery by post or courier				
		•	土地登記冊				
			Land registers				
			- 下午6 時前訂購	1		97	100
			Orders placed before 6 pn	1			
			- 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 of	or on			
			Saturdays, Sundays & pub	lic			
			holidays				
		•	不連過大圖則的影像處理副本	3		97	100
			Imaged copies without oversized	olans			
		•	附連過大圖則的影像處理副本	5		97	100
			Imaged copies with oversized plan	ns			
5.		註冊摘要日記					
	Sale		l Day Book (MDB)				
	(a)		商要日誌的申請	2		98	100
			of MDB applications				
	(b)		商要日誌資料檔案	1		98	100
		•	f MDB data files				
6.	銷售	按揭註冊摘要	<b>頁</b>				
	Sale	of Monthly	Memorial Information on Mortgage				
	Tran	sactions (M					
	(a)		主冊摘要月誌的申請	2		98	100
			of MMIM applications				
	(b)		主冊摘要月誌資料檔案	4		98	100
		-	f MMIM data files				
7.		查詢服務					
		phone enqu		U 5158 → ///	a 4- 1		
	(a)	辦公時間以		收到留言後60:		93	100
		Voice mai	l left during office hours	Return calls within		r	
	/1- \	HF## V n+ F	BIIIF 제 (전) 는	receiving the		00	100
	(b)		間收到留言	下一個工作天早		93	100
		voice mai	l left after office hours	Return calls before			
				next worki	ng day		

**ANNEX I** 

			服務	<b>亜</b> 進	<b>服務指標</b> (達到服務標準的 百分比) <b>Performance</b>	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual
			Service S		Target	Performance
服務	服務類別		工作天	分鐘	(% meeting	(% meeting
Serv	ісе Тур	e	Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)
8.		土地登記冊資料				
		ndment of registered data				
	(a)	一般個案(即根據註冊摘要資料更正土地登記冊)	3		93	99.6
		Simple cases (i.e. Rectification of land registers				
		based on Memorial information)				
	(b)	複雜個案	10		92	99.8
		Complicated cases				
9.		交付註冊的中止註冊文書辦理註冊	16 (a+b)		92	98.5
	_	stration of withheld instruments redelivered for				
	regis	stration				
	(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	(a) 12			
		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人士	(b) 4			
		Completion of imaging and return of the registered				
		instrument to the lodging party				
10.	處理	建議/投訴	本處會在收到	建議或投訴後	-	-
	Hand	dling of suggestions / complaints	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。		
			Replies to su	ggestions or		
			complaints	will be sent		
			within 10 cale	ndar days of		
			their receipt.	If this is not		
			possible, an i	interim reply		
			will be sent	within this		
			peri	od.		

註1: 不包括被中止註冊的文書

Note 1: Excluding instruments withheld from registration

## (b) 2016/17年度服務承諾(生效日期為2016年4月1日起) Performance Pledges 2016/17 (with effect from 1 April 2016)

				服務	標準	服務指標	
				Service S	Standard	(達到服務標準的百分比)	
服務类	類別			工作天	分鐘	Performance Target	
Servi	Service Type			Working Day(s)	Minutes	(% meeting service standard)	
	<u>}</u> ⊤00	1 1d. <del>2-</del> //	4.25 m	45 (- L)		00	
1.		土地文件		15 (a+b)		92	
	•		n of land documents 副分表不根據可計開始分表更新工具或計開(註),以及	(a) 11			
	(a)		到文書至根據已註冊的文書更新土地登記冊(註1);以及	(a) 11			
			n receipt of an instrument to updating the land register with the				
	/1- \	•	stered instrument (See Note 1); and	/la \			
	(b)		影像處理程序並把已註冊的文書送回交契人士(註1)	(b) 4			
			pletion of imaging and return of the registered instrument to				
0	<del>左</del> 揮/		odging party <sup>(See Note 1)</sup> 土地登記冊		15	97	
2.			டம் கள்ள arch of land registers		10	91	
3.			arch of faild registers <sup></sup> 緑影像處理副本				
٥.							
	Supply of imaged copies of land records (a) 在櫃位索取						
	(a)		业寿取 r the counter				
			不連過大圖則		15	97	
		(i)	不達迪人粵州 Without oversized plans		10	31	
		(ii)	附連過大圖則	5		97	
		(11)	門廷旭八國別 With oversized plans	J		91	
	(b)	添泅。	網上服務訂購				
	(D)		פר via online services				
		(i)	親身領取				
		(1)	Collection in person				
			<ul> <li></li></ul>	1		97	
			Without coloured plans	'		O1	
			● 附連顏色圖則	3		97	
			With coloured plans	Ü		O1	
			<ul> <li>附連過大圖則</li> </ul>	5		97	
			With oversized plans	Ü		O1	
			THE OVOIDIZOR PIRILO				

**ANNEX I** 

				服務 Service S		<b>服務指標</b> (達到服務標準的百分比)	
服務	類別			工作天	分鐘	Performance Target	
Serv	ісе Тур	е		Working Day(s)	Minutes	(% meeting 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	
			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				
			• 附連顏色圖則	3		97	
			With coloured plans				
			• 附連過大圖則	5		97	
			With oversized plans				
4.	提供	土地紀	錄認證本				
	Supp	oly of c	ertified copies of land records				
	(a)	在櫃	<i>位辦理</i>				
		Over	the counter				
		(i)	土地登記冊		40	97	
			Land registers				
		(ii)	不連過大圖則的影像處理副本		40	97	
			Imaged copies without oversized plans				
		(iii)	附連過大圖則的影像處理副本	5		97	
		( )	Imaged copies with oversized plans				
	(b)	透過	<i>網上服務訂購</i>				
	. ,	Orde	er via online services				
		(i)	親身領取				
		.,	Collection in person				
			· 土地登記冊	1		97	
			Land registers				
			● 影像處理副本				
			Imaged copies				
			— 不連過大圖則	3		97	
			Without oversized plans	Ü		01	
			- 附連過大圖則	5		97	
			的定題八團的 With oversized plans	J		J1	
			WILLI OVERSIZEU PIANS				

			服務 Service S		<b>服務指標</b> (達到服務標準的百分比)	
服務類別			工作天	分鐘	Performance Target	
Service Ty	уре		Working Day(s)	Minutes	(% meeting service standard)	
	(ii)	郵寄或由傳遞公司送遞				
	(")	Delivery by post or courier				
		<ul><li>土地登記冊</li></ul>				
		Land registers				
		- 下午6 時前訂購	1		97	
		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				
		<ul><li>▼ 不連過大圖則的影像處理副本</li></ul>	3		97	
		Imaged copies without oversized plans				
		• 附連過大圖則的影像處理副本	5		97	
		Imaged copies with oversized plans				
5. 銷	售註冊摘要	日誌				
Sa	le of Mem	norial Day Book (MDB)				
(a)	批閱詞	主冊摘要日誌的申請	2		98	
	Appro	oval of MDB applications				
(b)	送遞詢	主冊摘要日誌資料檔案	1		98	
	Delive	ery of MDB data files				
6. 銷售	售按揭註冊	]摘要月誌				
Sa	ale of Mon	thly Memorial Information on				
Mo	ortgage Tr	ransactions (MMIM)				
(a)	批閱扣	安揭註冊摘要月誌的申請	2		98	
	Appro	oval of MMIM applications				
(b)	送遞排	安揭註冊摘要月誌資料檔案	4		98	
	Delive	ery of MMIM data files				
7. 電影	話查詢服務	ξ				
Tel	elephone e	enquiry services				
(a)	辦公師	寺間收到留言	收到留言後60	)分鐘內回覆	94	
	Voice	mail left during office hours	Return calls with	nin 60 minutes		
			after receiving	the voice mail		
(b)	非辦么	公時間收到留言	下一個工作天早	上10時前回覆	94	
	Voice	mail left after office hours	Return calls bet	fore 10 am on		
			the next wo	orking day		

**ANNEX I** 

			服務	標準	服務指標	
			Service S	Standard	(達到服務標準的百分比)	
服務類	類別		工作天	分鐘	Performance Target	
Service Type		e	Working Day(s)	Minutes	(% meeting service standard)	
8.	修訂	土地登記冊資料				
	Ame	ndment of registered data				
	(a)	一般個案(即根據註冊摘要資料更正土地登記冊)	3		93	
		Simple Cases (i.e. Rectification of land registers based on Memorial				
		information)				
	(b)	複雜個案	10		92	
		Complicated Cases				
9.	為再	交付註冊的中止註冊文書辦理註冊	16 (a+b)		92	
	Regi	stration of withheld instruments				
	rede	livered for registration				
	(a)	由收到再交付註冊的中止註冊文書至根據已註冊的	(a) 12			
		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人士	(b) 4			
		Completion of imaging and return of the registered				
		instrument to the lodging party				
10.	處理	建議/投訴	本處會在收到建議		_	
	Hand	dling of suggestions / complaints	內答覆。如果不可	]能在這限期內詳		
			盡作覆,也會給	<b>-</b> 予初步回覆。		
			Replies to suggesti	ions or complaints		
			will be sent within 1			
			their receipt. If thi	•		
			an interim rep			
			within this	•		
				1		

註1: 不包括被中止註冊的文書

Note 1: Excluding instruments withheld from registration