附件I ANNEX I

(a) 2017/18年度服務承諾 Performance Pledges 2017/18

				服務標		服務指標 (達到服務標準的 百分比) Performance	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual
				Service St	tandard	Target	Performance
服務	類別			工作天	分鐘	(% meeting	(% meeting
Service Type		Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)		
1.			7件註冊	15 (a+b)			
	Regi		on of land documents				
1. 辦理 Regis (a) (b) 2. 在櫃 Cour 3. 提供		到文書至根據已註冊的文書更新土地 冊 ^(註1) :以及	(a) 11				
		From	receipt of an instrument to updating the land	d			
		regist	er with the registered instrument (See Note 1); and	t		92	99.6 ^(註2 See Note 2)
	(b)		影像處理程序並把已註冊的文書送回交 士 ^(註1)	(b) 4			
			pletion of imaging and return of the registered	d			
			iment to the lodging party (See Note 1)				
2.			11土地登記冊		15	97	100
			earch of land registers				
3.			已錄影像處理副本				
		-	imaged copies of land records				
	(a)		位索取				
			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>網上服務訂購</i>				
		Orde (i)	er via online services 親身領取				
			Collection in person • 不連顏色圖則	1		97	100
			Without coloured plans	ı		ÐΙ	100
			◆ 附連顏色圖則	3		97	100
			With coloured plans	O		O1	100
			◆ 附連過大圖則	5		97	100
			With oversized plans	Ŭ		01	100
			TTILL STOIGLOG PIGNO				







				服務 Service St		服務指標 (達到服務標準的 百分比) Performance Target	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual Performance
服務類	則			工作天	分鐘	(% meeting	(% meeting
Servic	се Ту	ре		Working Day(s)	Minutes	service standard)	service standard)
		(::\	新 字				
		(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 pr	n			
			- 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	3			
			& public holidays ● 附連顏色圖則	0		07	100
			▼ 附建原巴圖則 With coloured plans	3		97	100
			附連過大圖則	5		97	100
			With oversized plans	O		O1	100
4.	提供	土地約	己錄認證本				
	Supp	oly of	certified copies of land records				
	(a)	在櫃	<i>[位辦理</i>				
		Ove	r the counter				
		(i)	土地登記冊		35	97	100
			Land registers				
		(ii)	不連過大圖則的影像處理副本		35	97	100
		/:::\	Imaged copies without oversized plans			07	100
		(iii)	附連過大圖則的影像處理副本 Imaged copies with oversized plans	5		97	100
	(b)	矮品	Imaged copies with oversized plans 超網上服務訂購				
	(~)		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	_			
			一 不連過大圖則	3		97	100
			Without oversized plans	F		07	100
			ー 附連過大圖則 With oversized plans	5		97	100
			With oversized plans				
		(4)					

	·類別 vice Ty	/pe		服務標 Service St 工作天 Working Day(s)		百分比) Performance Target (% meeting	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				
			very 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 p			01	100
			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 pr	m			
			or on Saturdays, Sunday				
			& public holidays				
		•	不連過大圖則的影像處理副本	3		97	100
			Imaged copies without oversize	ed			
			plans				
		•	附連過大圖則的影像處理副本	5		97	100
			Imaged copies with oversized				
			plans				
5.		註冊摘要日記					
			al Day Book (MDB)				
	(a)		新要日誌的申請 (MBB	2		98	100
	4.		f MDB applications			0.0	400
	(b)		角要日誌資料檔案	1		98	100
c	₩ #	Delivery of 按揭註冊摘:	MDB data files				
6.			安月応 Memorial Information on				
		-	actions (MMIM)				
	(a)	~ ~	主冊摘要月誌的申請	2		98	100
	(α)		f MMIM applications	2		00	100
	(b)		主冊摘要月誌資料檔案	4		98	100
	(2)		MMIM data files	·			.00
7.	電話	查詢服務					
			iry services				
	(a)	辦公時間收	-	收到留言後40:	分鐘內回覆	94	98.3
		Voice mail	left during office hours	Return calls with	in 40 minute	S	
			•	after receiving th	he voice ma	il	
	(b)	非辦公時間	引收到留言	下一個工作天早	上10時前回覆	夏 94	100
		Voice mail	left after office hours	Return calls before	ore 10 am o	n	
				the next wor	rking day		







			服務標 Service St	andard	百分比) Performance Target	實際表現 (達到服務標準的 百分比) Actual Performance
服務 Serv	類別 ice Ty	уре	工作天 Working Day(s)	分鐘 Minutes	(% meeting service standard)	(% meeting service standard)
8.	修訂	土地登記冊資料				
٠.		endment 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	99.8
		Simple cases (i.e. Rectification of land registers	3			
		based on Memorial information)				
	(b)	複雜個案	10		92	98.2
		Complicated cases				
9.		交付註冊的中止註冊文書辦理註冊	16 (a+b)		92	99.6
	_	istration of withheld instruments				
		elivered for registration	(-) 10			
	(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			
	(b)	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				
	(0)	契人士 Completion of imaging and return of the	(5)			
10.	虔珊	registered instrument to the lodging party 建議/投訴	本處會在收到建	議武投訴後的	_	_
10.		姓威/ 以前 dling of suggestions/complaints	十天內答覆。如 這限期內詳盡作 初步回 Replies to sug	7果不可能在 覆,也會給予 覆。		
			complaints will be 10 calendar da receipt. If this is an interim reply within this	be sent within ays of their not possible, will be sent		
			WIGHT THO	poriodi		

註1: 不包括複雜個案及被中止註冊的文書

Note 1: Excluding complicated cases and instruments withheld from registration 註2: 實際表現是根據每個月最後一個工作天將已註冊的文書送回交契人士作計算

Note 2: The actual performance is measured by the registered documents dispatched to the lodging parties on the last working day of each month



(b) 2018/19年度服務承諾(生效日期為2018年4月1日起) Performance Pledges 2018/19 (with effect from 1 April 2018)

服務指標

(達到服務標準的 百分比)

				日分比)			
				服務標	票準 二二二	Performance	
				Service St	tandard	Target	
服務	類別			工作天	分鐘	(% meeting	
Ser	vice ⁻	Гуре		Working Day(s)	Minutes	service standard)	
1.	辦理	土地	2文件註冊	15 (a+b)			
	Reg		ition of land documents				
	(a)		处到文書至根據已註冊的文書更新土地登 ^{刑(註1)} ;以及	(a) 11			
		Froi	m receipt of an instrument to updating				
		the	land register with the registered instrument			92	
		(See I	Note 1); and				
	(b)		戊影像處理程序並把已註冊的文書送回交 ⟨士 ^(註1)	(b) 4			
		Con	npletion of imaging and return of the registered				
		instr	rument to the lodging party (See Note 1)				
2.	在櫃	位查	· 閱土地登記冊		15	97	
	Cou	nter	search of land registers				
3.	提供	土地	2紀錄影像處理副本				
	Sup	ply o	of 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	過 <i>網上服務訂購</i>				
		Orc	der 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				
		(ii)	郵寄或由傳遞公司送遞				
			Delivery by post or courier				







服務指標

(達到服務標準的 百分比)

			服務標 Service St		自分比) Performance Target	
服務類別	J		工作天	分鐘	(% meeting	
Service	Туре		Working Day(s)	Minutes	service standard)	
						
		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、	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	共土地	紀錄認證本				
Sup	ply c	of certified copies of land records				
(a)	在机	<i>夏位辦理</i>				
	Ove	er the counter				
	(i)	土地登記冊		35	97	
		Land registers				
	(ii)	不連過大圖則的影像處理副本		35	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)	透过	<i>閸網上服務訂購</i>				
	Ord	ler 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				
		一 不連過大圖則	3		97	
		Without oversized plans				
		一 附連過大圖則	5		97	
		With oversized plans				









服務指標

(達到服務標準的 百分比)

服務類別			服 務標 Service St 工作天	Performance Target	
Serv		Гуре		分鐘 Minutes	(% meeting 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 ─ 下午6時前訂購 Orders placed before 6 pm ─ 下午6時後或在星期六、 星期日及公眾假期訂購 Orders placed after 6 pm or on Saturdays, Sundays &	1 2		97 97
		public holidays ◆ 不連過大圖則的影像處理副本 Imaged copies without oversized plans	3		97
		● 附連過大圖則的影像處理副本	5		97
5.	鉛佳	Imaged copies with oversized plans 註冊摘要日誌			
0.		e of Memorial Day Book (MDB)			
	(a)	批閱註冊摘要日誌的申請 Approval of MDB applications	2		98
	(b)	送遞註冊摘要日誌資料檔案 Delivery of MDB data files	1		98
6.		按揭註冊摘要月誌			
		e of Monthly Memorial Information on			
	Mor (a)	tgage Transactions (MMIM) 批閱按揭註冊摘要月誌的申請 Approval of MMIM applications	2		98
	(b)	送遞按揭註冊摘要月誌資料檔案 Delivery of MMIM data files	4		98
7.	電話	查詢服務			
		phone enquiry services			
	(a)	辦公時間收到留言 Voice mail left during office hours	收到留言後40g Return calls with	in 40 minutes	94
	(b)	非辦公時間收到留言 Voice mail left after office hours	after receiving th 下一個工作天早. Return calls before the next work	上10時前回覆 ore 10 am on	94







服務指標

(達到服務標準的 百分比)

			服務標 Service S		Performance Target	
服務	§類別		工作天	分鐘		
	Service Type		Working Day(s)	Minutes	service standard)	
8.	修訂	<u>「</u> 土地登記冊資料				
		endment 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		94	
		Simple Cases (i.e. Rectification of land				
		registers based on Memorial information)				
	(b)	複雜個案	10		93	
		Complicated Cases				
9.	為再	F 交付註冊的中止註冊文書辦理註冊	16 (a+b)		92	
	Reg	gistration of withheld instruments				
	red	elivered for registration				
	(a)	由收到再交付註冊的中止註冊文書至根據已註	(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	l			
		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	(b) 4			
		契人士				
		Completion of imaging and return of the				
		registered instrument to the lodging party				
10.		捏建議/投訴	本處會在收到建		_	
	Har	ndling of suggestions/complaints	十天內答覆。如			
			這限期內詳盡作			
			初步回			
			Replies to sug			
			complaints will be			
			10 calendar days	-		
			If this is not poss		1	
			reply will be			
			this pe	riod.		

註1: 不包括複雜個案及被中止註冊的文書

Note 1: Excluding complicated cases and instruments withheld from registration

