

# 服務承諾

## 2021/2022



### 土地註冊處

保障市民財產，支持公開市場





# 2021/2022年度的服務承諾

服務類別		服務標準	服務指標 (百分比)	服務類別		服務標準	服務指標 (百分比)
1.	<b>辦理土地文件註冊</b>	15個工作天	92	4.	<b>提供土地紀錄認證本</b>		
	(a) 由收到文書至根據已註冊的文書更新土地登記冊 <sup>^</sup> ； 以及	11個工作天			<b>(a) 在櫃位辦理</b>		
	(b) 完成影像處理程序並把已註冊的文書送回交契人士 <sup>^</sup>	4個工作天			• 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
2.	<b>在櫃位查閱土地登記冊</b>	15分鐘	97		<b>(b) 透過網上服務訂購</b>		
3.	<b>提供土地紀錄影像處理副本</b>				<b>(i) 親身領取</b>		
	<b>(a) 在櫃位索取</b>				• 土地登記冊	1個工作天	97
	• 不連過大圖則	15分鐘	97		• 影像處理副本		
	• 附連過大圖則	5個工作天	97		◦ 不連過大圖則	3個工作天	97
	<b>(b) 透過網上服務訂購</b>				◦ 附連過大圖則	5個工作天	97
	<b>(i) 親身領取</b>				<b>(ii) 郵寄或由傳遞公司送遞</b>		
	• 不連顏色圖則	1個工作天	97		• 土地登記冊		
	• 附連顏色圖則	3個工作天	97		◦ 下午6時前訂購	1個工作天	97
	• 附連過大圖則	5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
	<b>(ii) 郵寄或由傳遞公司送遞</b>				• 不連過大圖則的影像處理副本	3個工作天	97
	• 不連顏色圖則				• 附連過大圖則的影像處理副本	5個工作天	97
	◦ 下午6時前訂購	1個工作天	97	5.	<b>銷售註冊摘要日誌</b>		
	◦ 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		(a) 批閱註冊摘要日誌的申請	2個工作天	98
	• 附連顏色圖則	3個工作天	97		(b) 送遞註冊摘要日誌資料檔案	1個工作天	98
	• 附連過大圖則	5個工作天	97				

<sup>^</sup> 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)
<b>6. 銷售按揭註冊摘要月誌</b>		
(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
<b>7. 電話查詢服務</b>		
(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
<b>8. 修訂土地登記冊資料</b>		
(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
<b>9. 為再交付註冊的中止註冊文書 辦理註冊</b>	16個工作天	92
(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	4個工作天	
<b>10. 業主立案法團服務</b>		
(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
<b>11. 處理建議／投訴</b>		
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](mailto:csa@landreg.gov.hk)
- 網址：[www.landreg.gov.hk](http://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。