

法務局

服務承諾年度執行報告

2018 年

一、概述

法務局於 2018 年共推行 22 項服務承諾項目，當中分為 41 項服務質量指標，涉及 8 個部門，包括第一公證署、第二公證署、海島公證署、物業登記局、商業及動產登記局、民事登記局、法律推廣及公共關係廳，以及登記及公證事務廳。

41 項服務質量指標中，36 項高於預設達標率，其中 13 項取得 100% 的達標率，而未能符合預設達標率的則有 3 項。另有 2 項服務因沒有市民申請而無法計算達標率。

未能符合預設達標率的服務項目如下：

部門	未能符合預設達標率的服務項目
公證署	繕立公證書
民事登記局	死亡登記
商業及動產登記局	商業登記

2018 年未能符合預設達標率的數目比 2017 年增加了兩項，分別為公證署的“繕立公證書”和民事登記局的“死亡登記”。

公證署的“繕立公證書”未能符合預期達標率，較 2017 年下跌 4.82%，除了因為申請人未有於限期前回覆簽署公證書日期導致達標率偏低外，2018 年繕立公證書的數量較 2017 年增加 10% 亦是原因之一。

民事登記局於 2018 年新增了 3 項服務質量指標，分別為“死亡登記”、“離婚紀錄敘述證明”以及“離婚紀錄全文副本證明”，其中“死亡登記”未符合預設達標率，主要原因是部份死亡登記需要修改內容，而有關修改的時間往往超出服務承諾所訂的一個小時。

“商業登記”的達標率由 2017 年的 84.13% 微升至 86.67%，升幅為 3.02%，而“商業登記”的服務量則由 2017 年的 24091 升至 26719，升幅達 10.91%。隨著服務量不斷上升，工作人員審查文件需時，因此往往積壓大量申請無法在限期前完成。商業及動產登記局其他服務項目的達標率變動輕微。

物業登記局、法律推廣及公共關係廳和登記及公證事務廳所有服務項目均符合預設達標率，成績理想。

由於公證署、民事登記局和商業及動產登記局仍有服務項目未能達標，建議有關部門關注實際情況，訂定改善措施，完善服務和簡化工作流程，從而提升達標率，為市民提供更優質服務。

二、服務承諾項目執行情況

法務局於 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的服務承諾執行情況如下：

服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
繕立公證書	收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署公證書日期	95%	91.23%	7153
公證認定（認定筆跡）	收到申請後一小時內完成	95%	100%	273522
認證繕本	收到申請後當天內完成	95%	98.33%	65613
應要求保存文件	收到申請後當天內完成	95%	100%	229
發出證明（公證）	收到申請後當天內完成	95%	100%	17693
發出證明書（公證）	收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內發出證明書	95%	100%	539
繕立／廢止授權書	收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署授權書日期	95%	95.74%	514
取得不動產的登記	收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，五個工作天內完	95%	98.44%	16384
抵押不動產的登記	收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，五個工作天內完成	95%	98.89%	14664
不動產抵押消滅的登記	收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，五個工作天內完成	95%	99.89%	11134
物業登記證明	收到申請後一個工作天內發出	95%	96.82%	24464
物業登記書面報告	收到申請後一小時內發出	95%	95.98%	176981
出生登記	收到申請並文件齊全，一個小時內完成	95%	97.89%	5983
出生紀錄敘述證明	收到申請後一小時內發出 （政府綜合服務大樓除外） 備註：適用於已輸入電腦及經核實的登記紀錄	95%	99.87%	14131
結婚登記	收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，五個工作天內完成審批 （中國儀式結婚申請除外）	95%	99.87%	3995
結婚紀錄敘述證明	收到申請後一小時內發出 （政府綜合服務大樓除外） 備註：適用於已輸入電腦及經核實的登記紀錄	95%	99.92%	19272

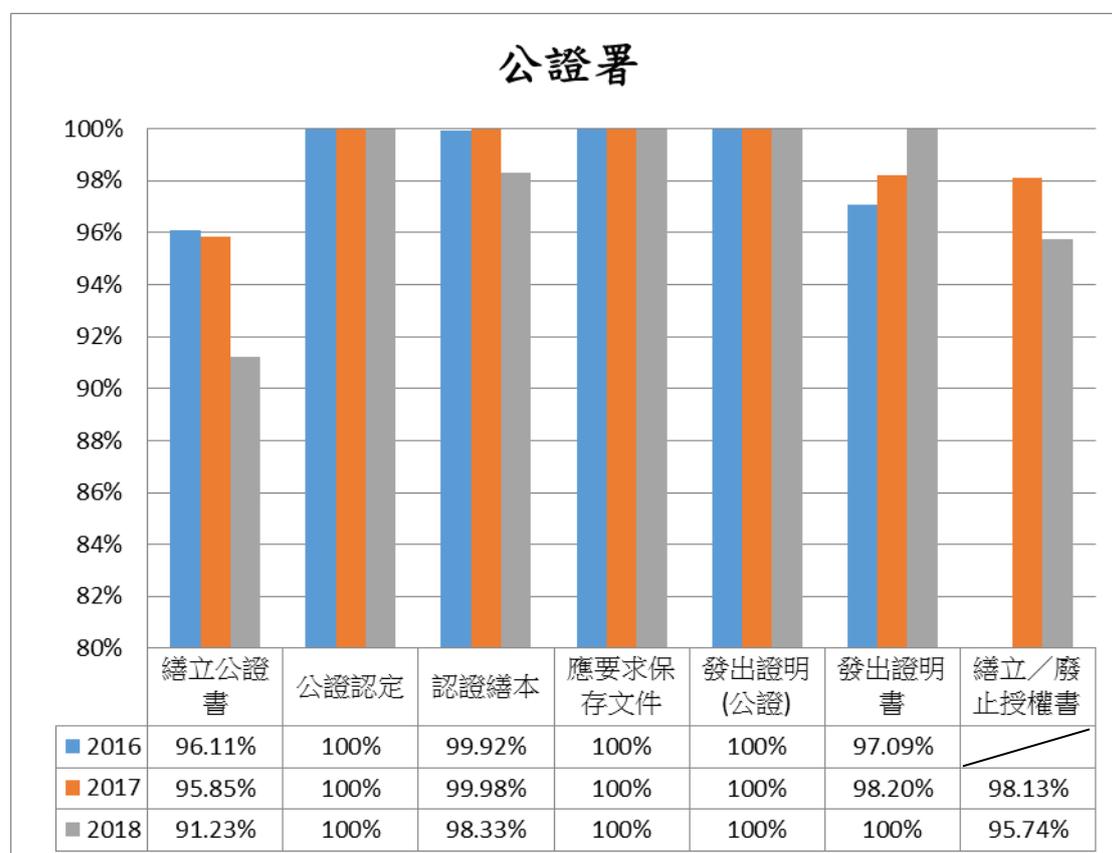
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
離婚紀錄敘述證明	收到申請後一小時內發出 (政府綜合服務大樓除外) 備註:適用於已輸入電腦及經核實的 登記紀錄	95%	99.73%	1132
死亡登記	收到申請並文件齊全,一個小時內完 成	95%	86.88%	2096
死亡紀錄敘述證明	收到申請後一小時內發出 (政府綜合服務大樓除外) 備註:適用於已輸入電腦及經核實的 登記紀錄	95%	99.93%	4478
出生紀錄 全文副本證明	收到申請後的下一個工作天起計,兩 個工作天內發出	95%	100%	2468
結婚紀錄 全文副本證明	收到申請後的下一個工作天起計,兩 個工作天內發出	95%	100%	931
離婚紀錄 全文副本證明	收到申請後的下一個工作天起計,兩 個工作天內發出	95%	100%	3
死亡紀錄 全文副本證明	收到申請後的下一個工作天起計,兩 個工作天內發出	95%	100%	106
不能以影印本方式發 出的出生紀錄全文副 本證明(打字版本)	收到申請後的下一個工作天起計,三 個工作天內發出	95%	100%	16
不能以影印本方式發 出的結婚紀錄全文副 本證明(打字版本)	收到申請後的下一個工作天起計,三 個工作天內發出	95%	--*	0
不能以影印本方式發 出的死亡紀錄全文副 本證明(打字版本)	收到申請後的下一個工作天起計,三 個工作天內發出	95%	--*	0
商業登記	收到申請並文件齊全後的下一個工 作天起計,五個工作天內完成	95%	86.67%	26719
商業登記證明	收到申請的當天內發出	95%	97.84%	21746
商業登記證明及相應 的章程或存檔文件	收到申請的下一個工作天發出	95%	99.64%	49008

服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
商業登記書面報告	收到申請的當天發出	95%	99.96%	11235
商業登記書面報告及相應的章程或存檔文件	收到申請的下一個工作天發出	95%	99.74%	17173
汽車所有權登記	收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，五個工作天內完成	95%	97.21%	28652
汽車登記證明 (二時前申請)	下午二時前收到申請，當天內發出	95%	98.05%	820
汽車登記證明 (二時後申請)	下午二時後收到申請，下一個工作天發出	95%	97.92%	626
汽車登記書面報告(二時前申請)	下午二時前收到申請，當天內發出	95%	98.75%	1837
汽車登記書面報告(二時後申請)	下午二時後收到申請，下一個工作天發出	95%	99.80%	2542
法律推廣	申請舉辦中學法律公民教育課程，自收到申請後三個工作天內回覆	95%	100%	15
	申請舉辦小學法律公民教育課程，自收到申請後三個工作天內回覆	95%	100%	24
	申請舉辦社區普法講座，自收到申請後三個工作天內回覆	95%	100%	22
為在外地使用之公文件作認證	本局具備相應簽名式樣的文件，自收到申請後兩個工作天內完成	95%	99.87%	1905
	本局不具備相應簽名式樣，或真實性存疑的文件，自收到有關部門的確認回覆後兩個工作天內完成	95%	100%	

* 沒有申請個案

三、趨勢分析

公證署

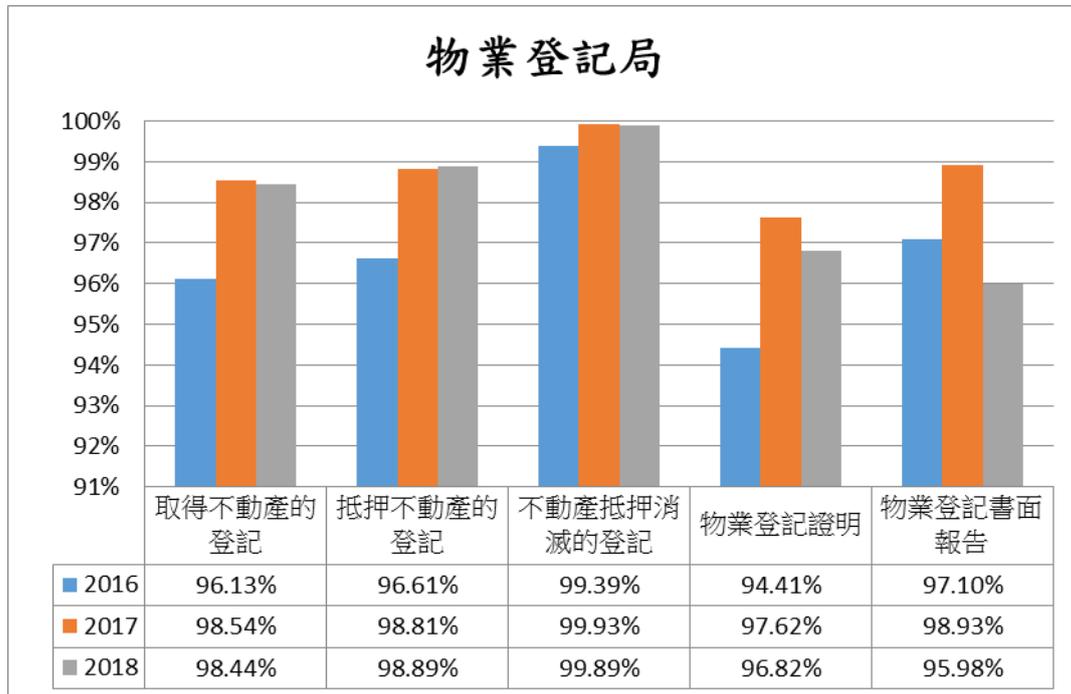


公證署 7 項服務質量指標中，僅“繕立公證書”未能符合預設達標率，是自 2015 年將服務質量指標改為“收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署公證書日期”後首次未能符合預設達標率。

“公證認定”、“應要求保存文件”和“發出證明(公證)”和“發出證明書”均取得 100% 的極高水平，然而，“認證繕本”和“繕立/廢止授權書”卻有下跌的趨勢，分別下降 1.65% 及 2.44%。

公證署於 2015 年新增服務承諾項目“發出證明書”，除首年未能符合預設達標率外，其後達標率連續三年上升，今年首次達到 100%。

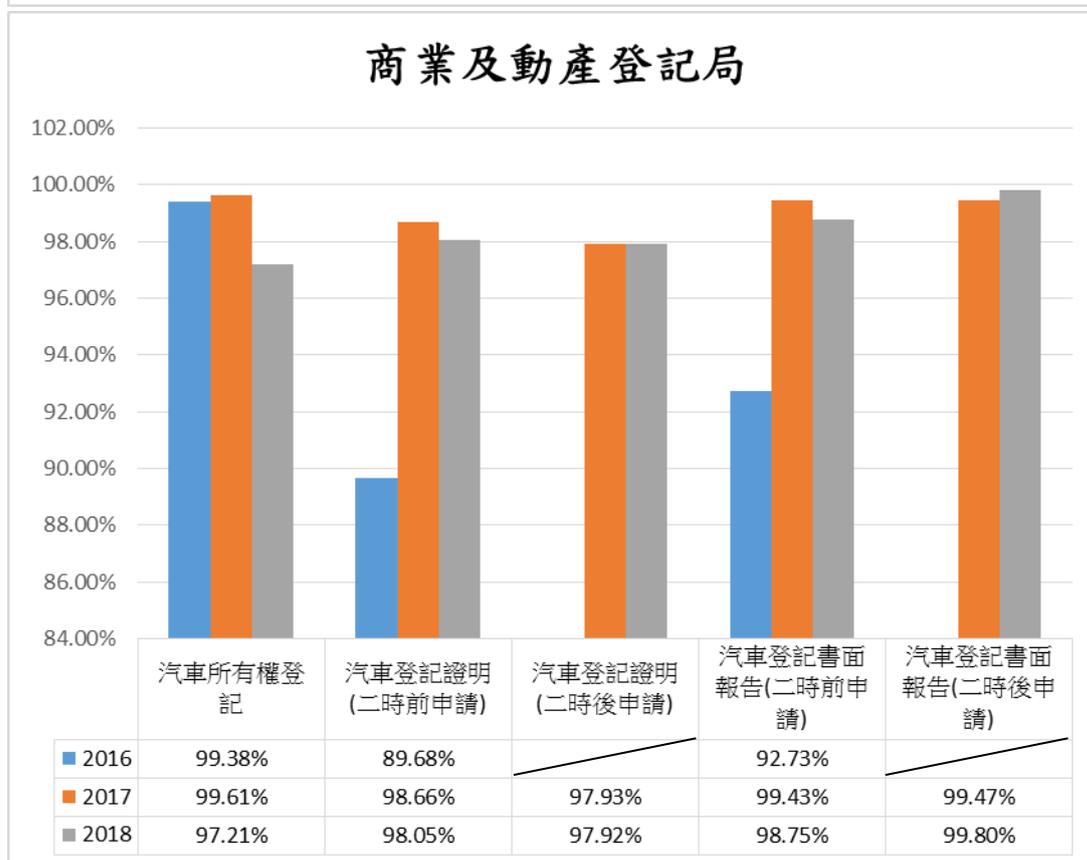
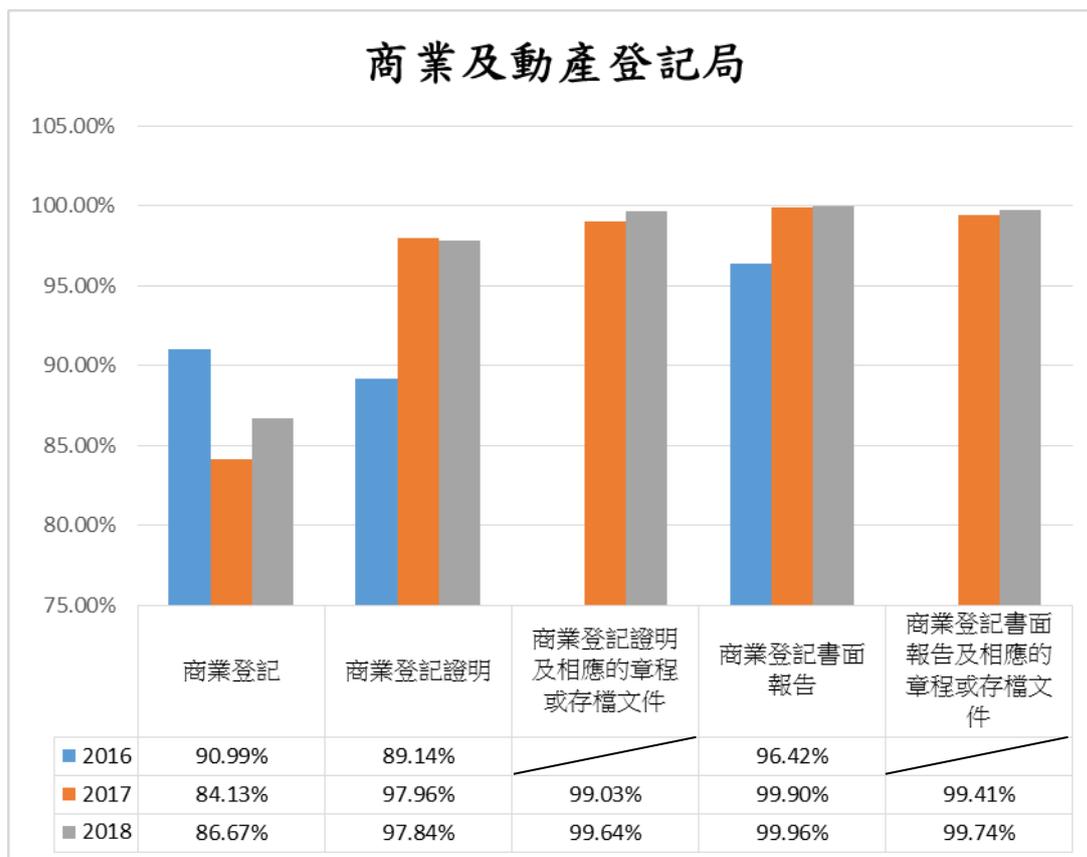
物業登記局



物業登記局 5 項服務質量指標中，連續兩年全部符合預設達標率。

除“抵押不動產的登記”的達標率稍為上升外，其餘 4 項均有所下跌，其中“物業登記書面報告”的達標率跌幅較為顯著，達 2.98%。

商業及動產登記局

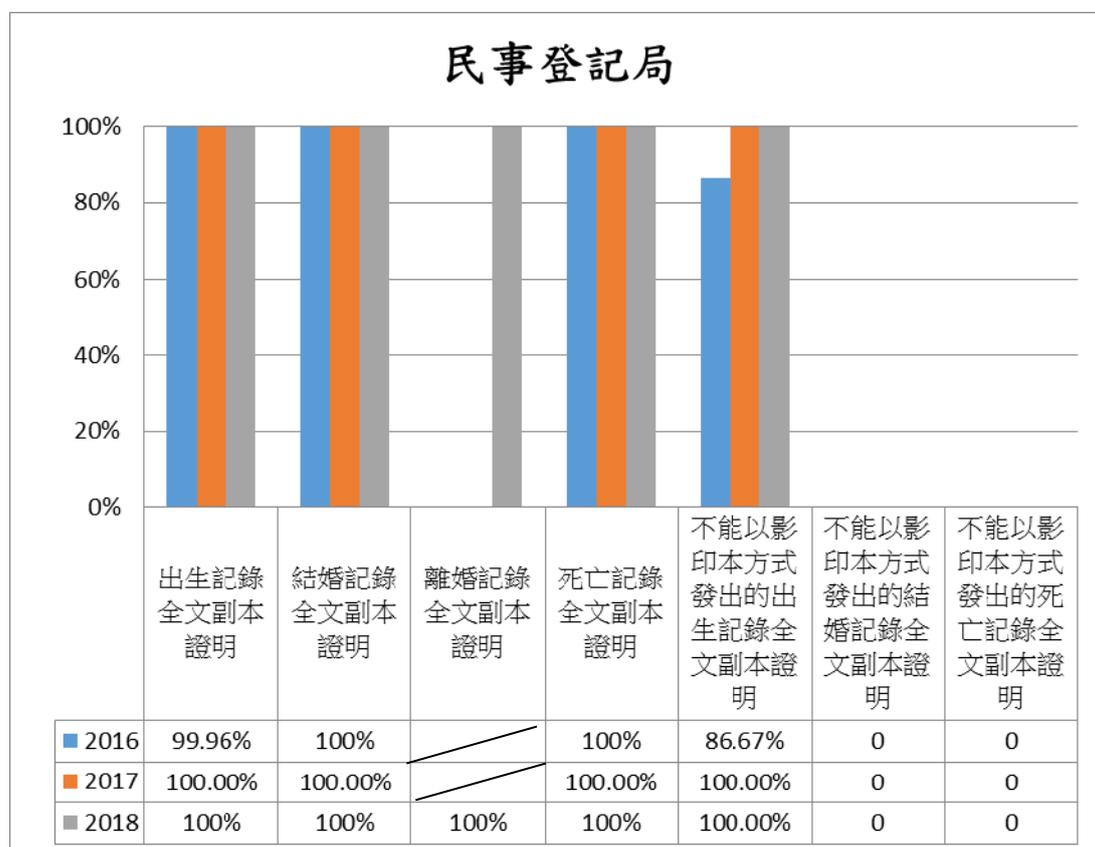
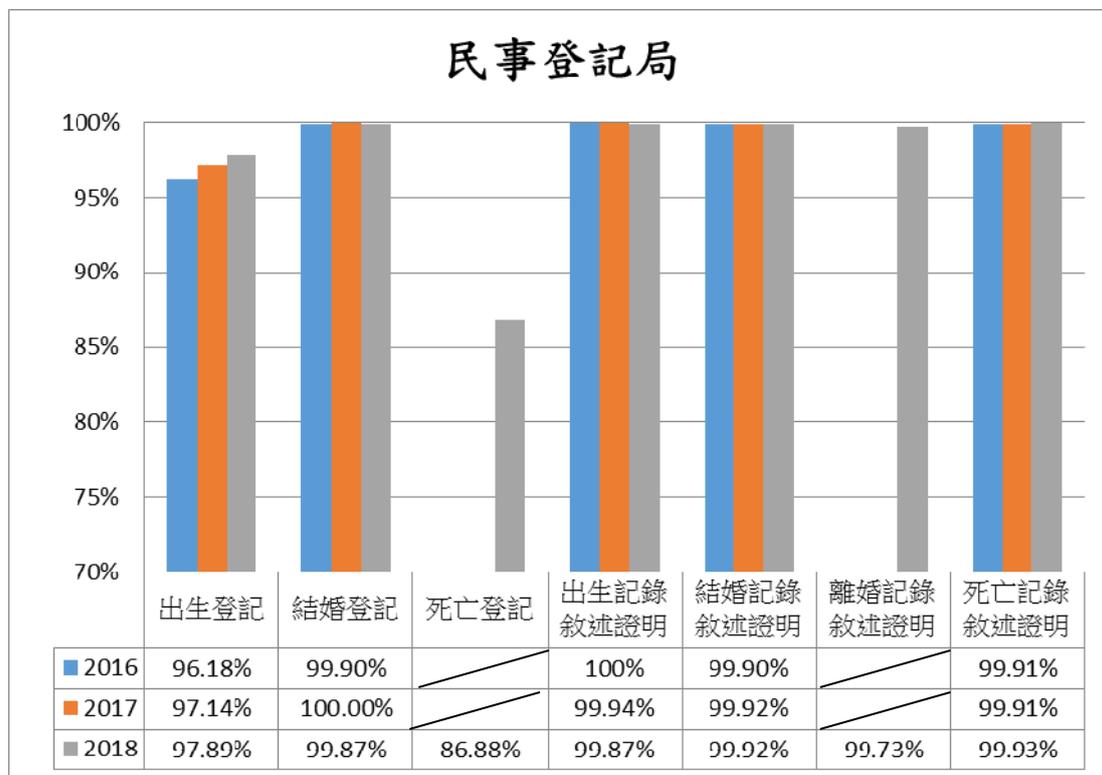


商業及動產登記局 10 項服務質量指標中，只有“商業登記”未符合預設達標率，而 2018 年的達標率較 2017 年上升 3.02%。

其他服務質量指標達標率的變動輕微，商業登記方面，除“商業登記證明”稍稍下跌外，其餘各項均有所上升。汽車登記方面，除“汽車登記書面報告（二時後申請）”上升外，其餘各項的達標率均有所下跌，其中汽車所有權登記的跌幅較大，為 2.41%。

由於“商業登記”多年來均未能達標，考慮到實際工作情況，建議將“商業登記”的服務質量指標由“申請商業登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，五個工作天內完成”調整為“申請新成立公司的商業登記，收到申請並經確認符合申請條件後的下一個工作天起計，十個工作天內完成”以及“申請其他商業登記，收到申請並經確認符合申請條件後的下一個工作天起計，五個工作天內完成”。

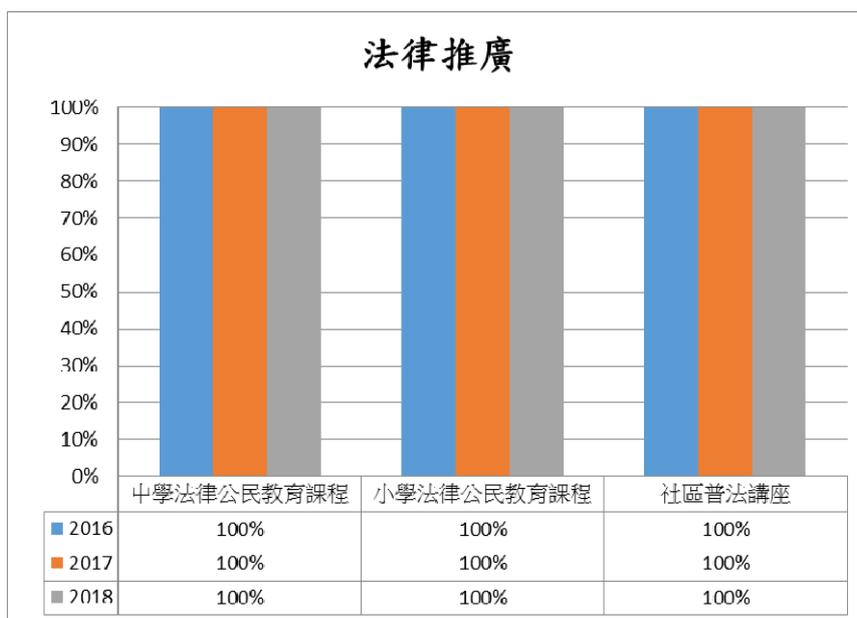
民事登記局



民事登記局於 2018 年新增了 2 項服務承諾項目及 3 項服務質量指標，分別為“死亡登記”、“離婚紀錄敘述證明”以及“離婚紀錄全文副本證明”。在新增服務質量指標中，“死亡登記”未符合預設達標率。

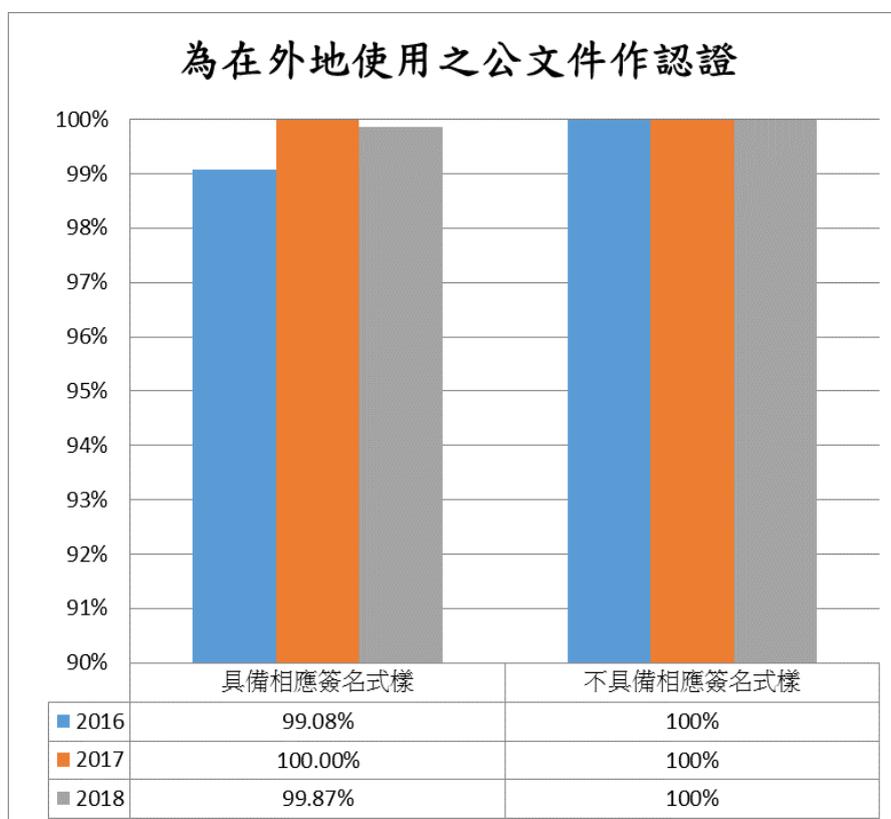
民事登記局原有的 11 項服務質量指標中，除“結婚登記”及“出生記錄敘述證明”的達標率微跌 0.13%及 0.07%外，其餘 9 項服務項目的達標率均有所上升或維持去年的達標率。

法律推廣



法律推廣 3 項服務質量指標連續三年取得 100%的達標率。

為在外地使用之公文件作認證



為在外地使用之公文件作認證的 2 項服務質量指標連續三年維持高水平。

四、總結及展望

1. 新增服務承諾項目

本局擬於 2020 年為“經認證的文書（認證語）”及“債權證券拒絕證書”推行服務承諾，使服務承諾項目增至 24 項。增加後，服務承諾項目將佔總體服務的比率提升至 85.71%。

新增上述兩項服務承諾項目後，本局將陸續為“遺囑”、“認證商業企業主簿冊”及“公證文書的附註”推行服務承諾，最終目標是使服務承諾項目佔總體服務比率的 96.43%。

新增兩項服務項目的服務質量指標如下：

債權證券拒絕證書——收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內發出債權證券拒絕證書。

認證語——收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署認證語日期。

2. 調整服務質量指標

本局擬將“商業登記”的服務質量指標由“申請商業登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，五個工作天內完成”調整為“申請新成立公司的商業登記，收到申請並經確認符合申請條件後的下一個工作天起計，十個工作天內完成”以及“申請其他商業登記，收到申請並經確認符合申請條件後的下一個工作天起計，五個工作天內完成”。

3. 提升達標率

本局於 2018 年有 3 項服務承諾項目未符合預設達標率，較去年增加 2 項。法務局將繼續定期監察和評核服務承諾的履行情況，並製作季度和年度執行報告以便推行服務承諾的部門了解實際情況。

展望 2019 年，期望進一步提升達標率，達到全線服務符合預設達標率。