

法務局

服務承諾年度執行報告

2019 年

一、概述

法務局於 2019 年共推行 24 項服務承諾項目，當中分為 44 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。

44 項服務質量指標中，34 項高於預設達標率，其中 12 項取得 100% 的達標率，而未能符合預設達標率的則有 8 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	經認證的文書（認證語）
	取得不動產的登記
物業登記局	抵押不動產的登記
	不動產抵押消滅的登記
民事登記局	死亡登記
商業及動產登記局	其他商業登記
	汽車登記證明(二時前申請)
	汽車登記書面報告(二時前申請)

2019 年未能符合預設達標率較 2018 年增加了 5 項。

公證署於 2019 年第四季為“債權證券拒絕證書”及“經認證的文書(認證語)”兩項服務推出服務承諾，其中“經認證的文書(認證語)”未能符合預期達標率，主要原因是部份職員在處理有關申請時沒有剔選“文件齊全日期”，因此系統將申請日期視為開始日期，對於需要補交文件的申請一律被視為未能達標。

物業登記局於 2019 年有三項服務未能符合預期達標率，分別為“取得不動產的登記”、“抵押不動產的登記”和“不動產抵押消滅的登記”，主因是有關服務項目在第三季的服務量大增，導致該季的達標率大跌，但在第四季已全部符合預期達標率。

民事登記局的“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”的服務質量指標於 2019 年第四季拆分為“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，五個工作天內完成”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，十個工作天內完成。”經調整後，“新成立公司的商業登記”已符合預期達標率，達 97.34%，而“其他商業登記”的達標率為 92.98%，雖未能符合預期達標率，但較調整前的達標率上升 7.28%。

至於“汽車登記證明（二時前申請）”和“汽車登記書面報告（二時前申請）”均未能符合達標率，主因是某些申請涉及大量汽車登記證明或書面報告，由於數量較多，故未能於當天完成，而由於申請數量龐大，最終導致達標率大跌。

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 2019 年有較多服務項目未能達標，建議有關部門密切監察部門運作，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 2019 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%	96.79%	7029
公證認定（認定筆跡）	收到申請後一小時內完成	95%	99.99%	213800
認證繕本	收到申請後當天內完成	95%	98.77%	48976
應要求保存文件	收到申請後當天內完成	95%	100%	272
發出證明（公證）	收到申請後當天內完成	95%	100%	18597
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%	99.84%	895
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%	95.02%	516
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	95%	100%	17
經認證的文書（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	95%	88.95%	313
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%	89.25%	12647
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%	89.10%	12831
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%	94.56%	9276
物業登記證明	收到申請後一個工作天內發出	95%	96.13%	20064
物業登記書面報告	收到申請後一小時內發出	95%	98.17%	156809
出生登記	收到申請並文件齊全，一個小時內完成	95%	98.48%	6003
出生記錄敘述證明	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記錄	95%	99.87%	15766

服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
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%	100%	3620
結婚記錄敘述證明	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%	21048
離婚記錄敘述證明	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%	1191
死亡登記	收到申請並文件齊全，一個小時內完成	95%	94.55%	2111
死亡記錄敘述證明	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%	99.80%	4454
出生記錄 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%	2724
結婚記錄 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%	1012
離婚記錄 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%	7
死亡記錄 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%	105
不能以影印本方式發出的出生記錄全文副本證明（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%	17
不能以影印本方式發出的結婚記錄全文副本證明（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記錄全文副本證明（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

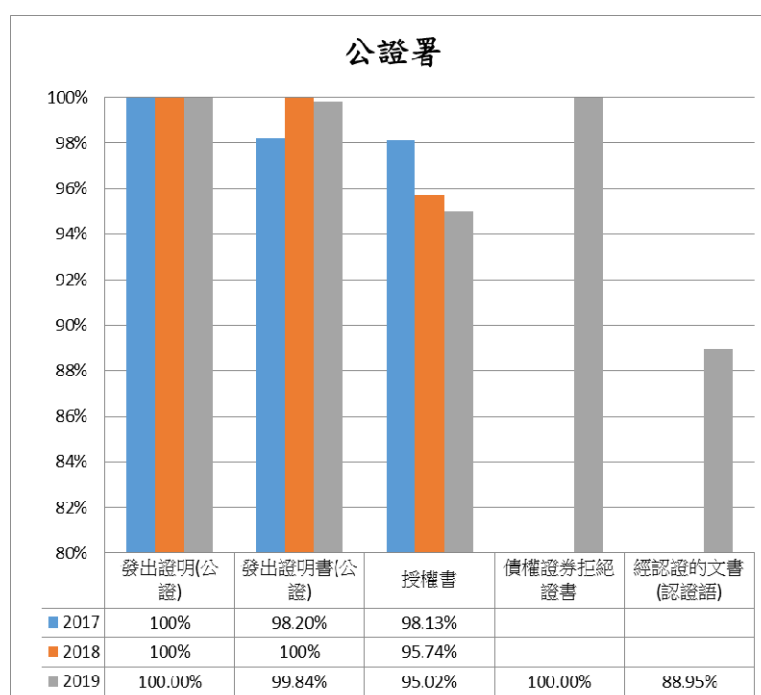
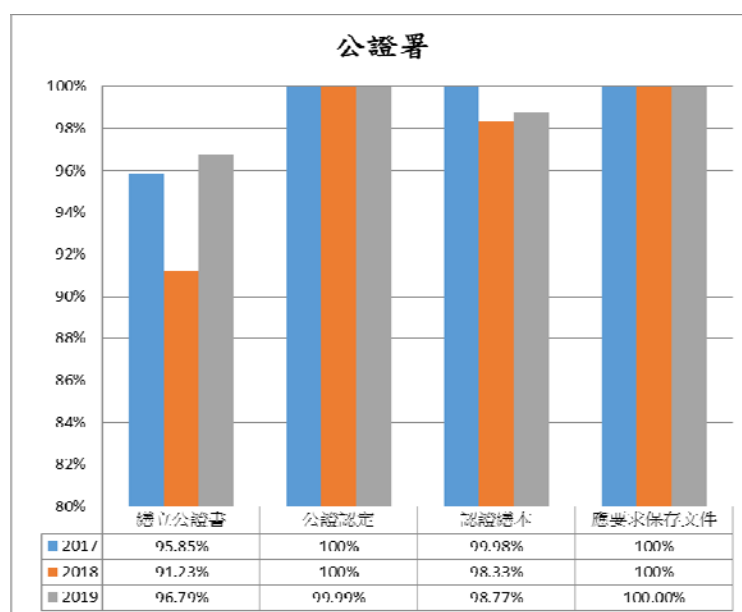
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
新成立公司的 商業登記	收到申請並經確認符合申請條件後的 下一個工作天起計，五個工作天內 完成	95%	97.34%	1054
其他商業登記	收到申請並經確認符合申請條件後的 下一個工作天起計，十個工作天內 完成	95%	92.98%	27335
商業登記證明	收到申請的當天內發出	95%	97.88%	19418
商業登記證明及相應 的章程或存檔文件	收到申請的下一個工作天發出	95%	98.91%	47281
商業登記書面報告	收到申請的當天發出	95%	99.51%	11250
商業登記書面報告及相 應的章程或存檔文件	收到申請的下一個工作天發出	95%	99.81%	18552
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%	99.72%	28619
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%	90.85%	426
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%	98%	848
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%	94.10%	2544
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%	99.50%	2011
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%	25
	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%	26
	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%	26

服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
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%	99.97%	2728
	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

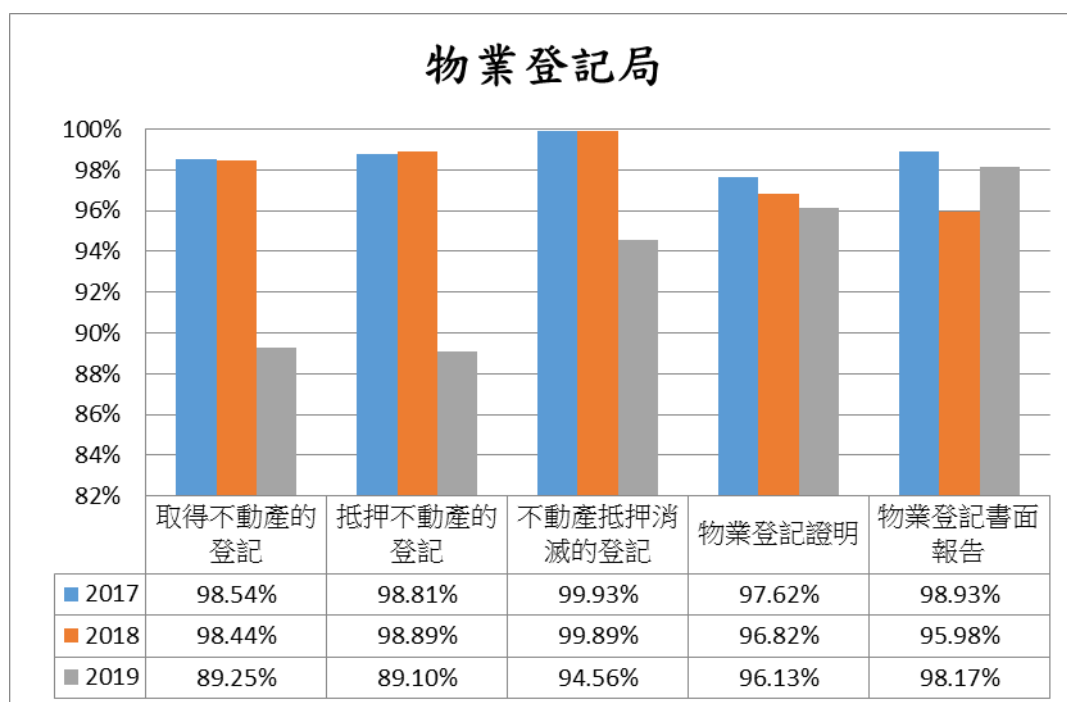
三、趨勢分析

公證署



公證署 9 項服務質量指標中，僅剛於 2019 年第四季新增的“經認證的文書（認證語）”未能符合預設達標率，其中“應要求保存文件”和“發出證明（公證）”維持 100% 的高水平，而新增的“債權證券拒絕證書”亦取得 100%。“繕立公證書”由 2018 年的 91.23% 上升至 96.79%，升幅為 6.09%，而“認證總本”則輕微上升 0.45%。“公證認定”、“發出證明書（公證）”及“授權書”分別微跌 0.01%、0.16% 和 0.75%。

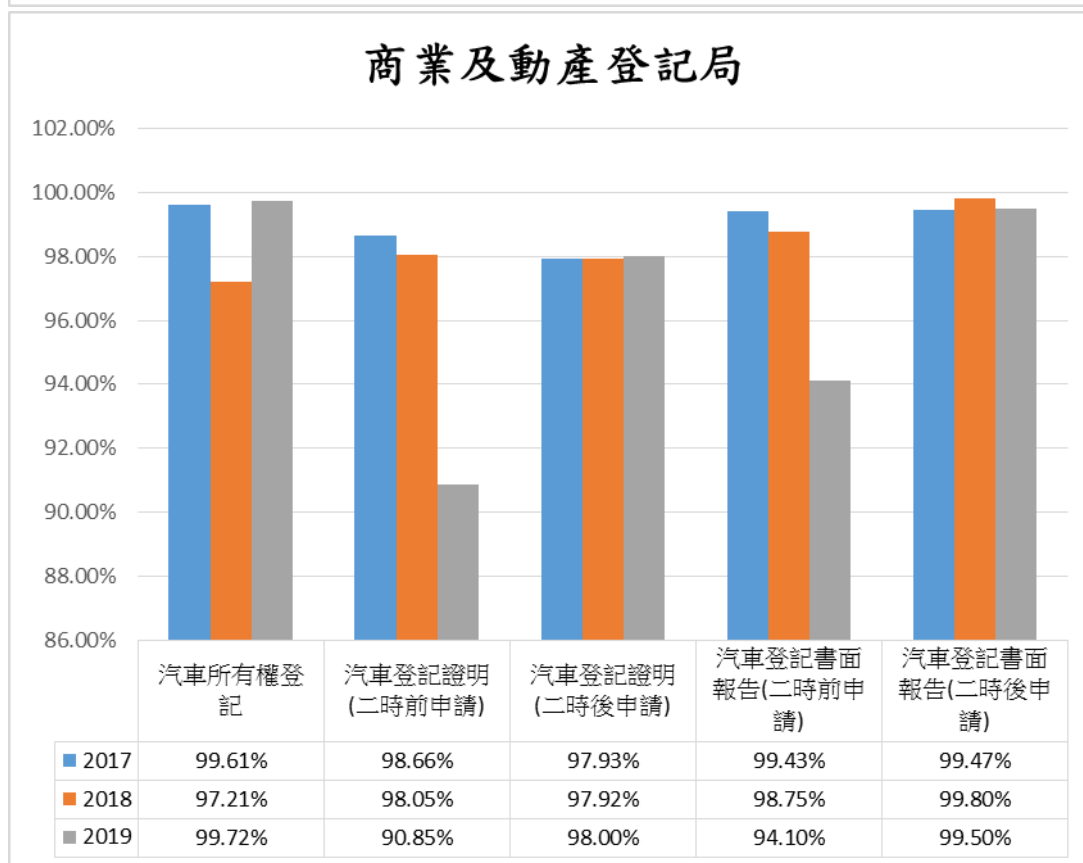
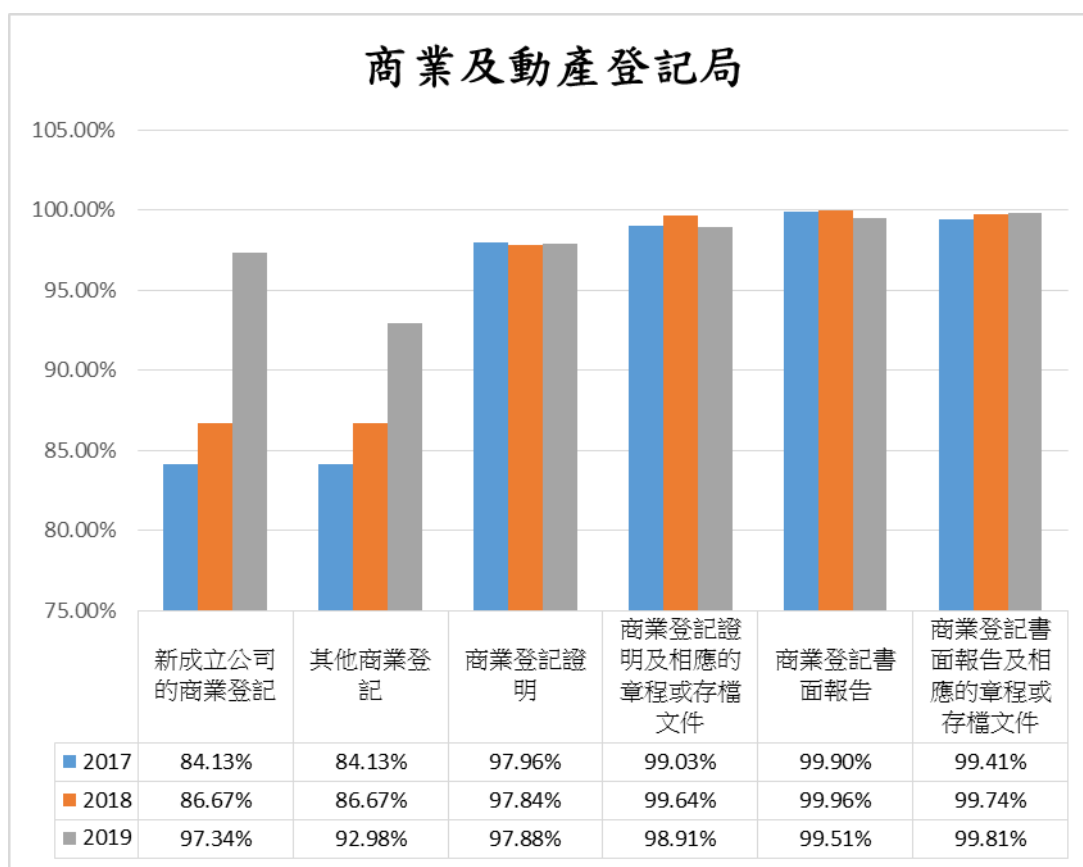
物業登記局



物業登記局 5 項服務質量指標中，“取得不動產的登記”、“抵押不動產的登記”和“不動產抵押消滅的登記”均未能符合預設達標率。

除“物業登記書面報告”的達標率上升 2.28%外，其餘 4 項均有所下跌，其中“物業登記證明”的達標率微跌 0.71%，但“取得不動產的登記”、“抵押不動產的登記”和“不動產抵押消滅的登記”的達標率均有較大的跌幅，分別下跌 9.34%、9.90%及 5.34%。

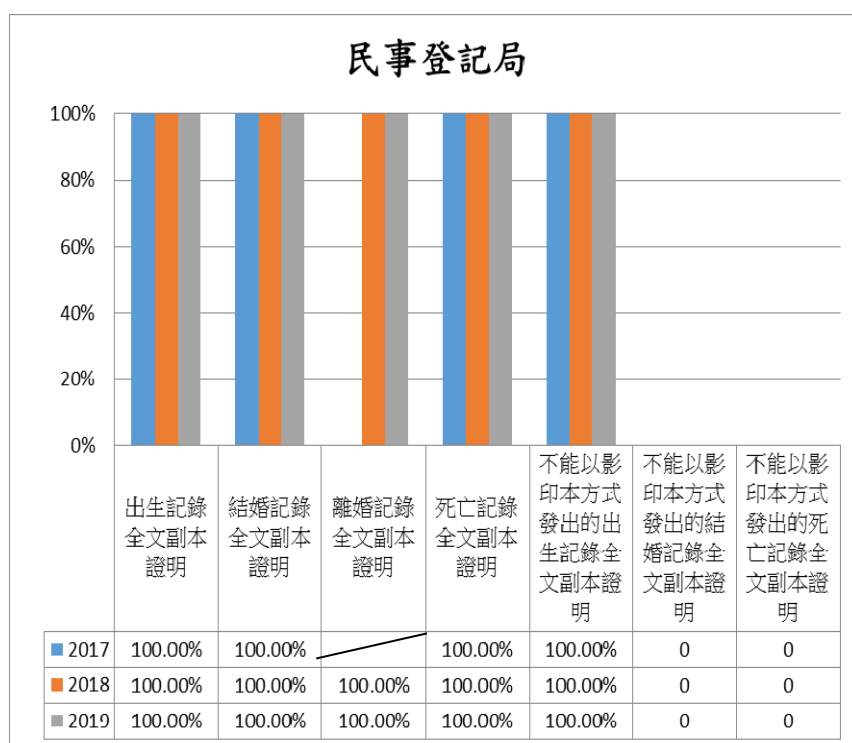
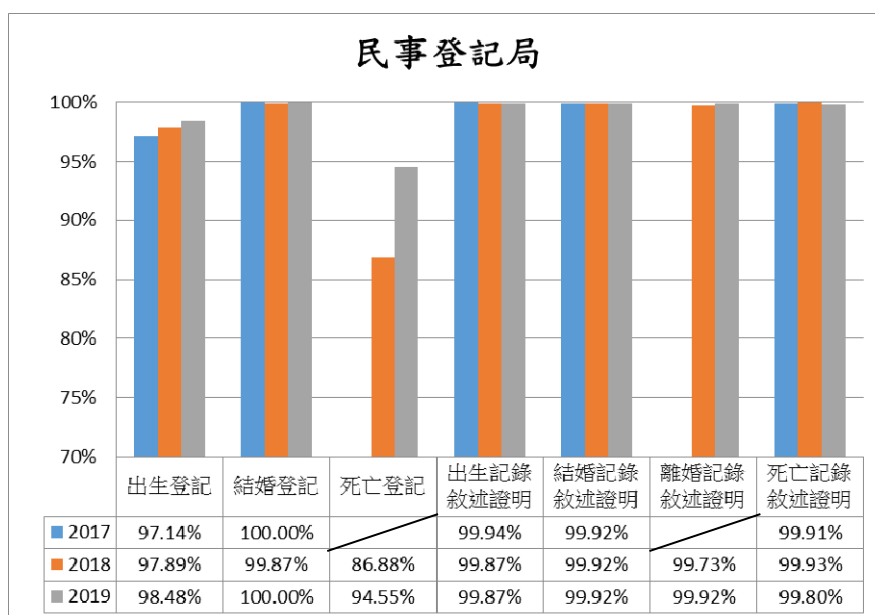
商業及動產登記局



商業及動產登記局 11 項服務質量指標中，“其他商業登記”、“汽車登記證明（二時前申請）”和“汽車登記書面報告（二時前申請）”未符合預設達標率，而“其他商業登記”是於 2019 年第四季調整的服務質量指標，較 2018 年“商業登記”的達標率上升 7.28%，而另一調整的服務質量指標“新成立公司的商業登記”則上升 12.31%。

“汽車登記證明（二時前申請）”和“汽車登記書面報告（二時前申請）”的跌幅較大，分別為 7.34%及 4.71%，而汽車所有權登記則有 2.58%的升幅，達 99.72%，其他服務質量指標的達標率變化輕微，由 0.04%至 0.73%。

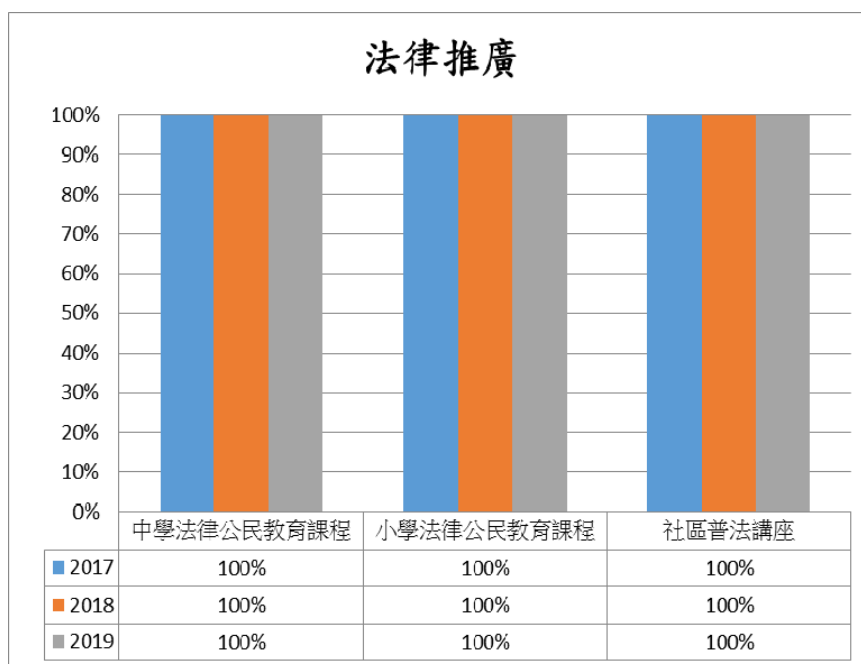
民事登記局



民事登記局 14 項服務質量指標中，僅“死亡登記”未符合預設達標率，但與 2018 年的達標率相比，其達標率上升 8.83%，升幅顯著。

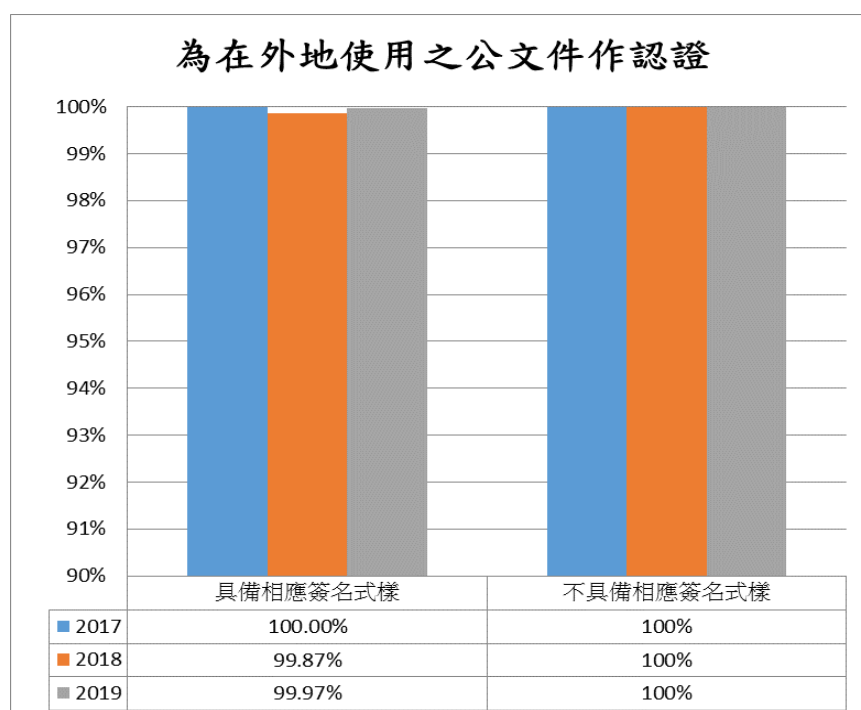
14 項服務質量指標中，除“死亡記錄敘述證明”的達標率微跌 0.13%外，其餘 13 項服務質量指標的達標率均有所上升或維持去年的達標率。

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、展望

1. 新增服務承諾項目

本局擬於 2022 年為“航空器登記”、“船舶商業登記”、“發出航空器登記證明及書面報告”和“發出船舶商業登記證明及書面報告”推行服務承諾，使服務承諾項目增至 28 項。增加後，服務承諾項目將佔總體服務的比率提升至 87.5%。

新增上述四項服務承諾項目後，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 96.88%。

2. 提升達標率

本局於 2019 年有 8 項服務承諾項目未符合預設達標率，較去年大增 5 項，反映各部門的服務質素仍有待提升，法務局將繼續定期監察和評核服務承諾的履行情況，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，並促請各部門完善服務，提升工作效率。

展望 2020 年，期望進一步提升達標率，減少未能符合預設達標率的項目數量。