

法務局

服務承諾年度執行報告

2021 年

一、概述

法務局於 2021 年共推行 24 項服務承諾項目，上半年分為 44 項服務質量指標，而下半年則分為 71 項服務質量指標，當中涉及 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。

71 項服務質量指標中，62 項高於預設達標率，其中 25 項取得 100% 的達標率，而未能符合預設達標率的則有 7 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
物業登記局	取得不動產的登記 抵押不動產的登記 買賣物業的臨時登記 物業登記證明
商業及動產登記局	公司因完成清算而消滅的登記 公司解散及因完成清算而消滅的登記 商業登記證明

2021 年共有 7 項服務質量指標未能符合預設達標率，較 2020 年增加了 3 項。

公證署的 20 項服務質量指標全部符合預設達標率，當中 10 項取得 100%，成績理想。

物業登記局於 2021 年有 4 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”、“買賣物業的臨時登記”和“物業登記證明”。其中“取得不動產的登記”、“抵押不動產的登記”和“買賣物業的臨時登記”較 2020 年的達標率分別上升 7.79%、3.54% 和 8.89%，雖然仍低於預設達標率，但已有所改善。“物業登記證明”的達標率稍微下跌 1.05%，由 95.87% 跌至 94.86%，稍低於預設達標率，主要原因是物業登記證明的服務量大升 10.29%。

商業及動產登記局的 26 項服務質量指標中，“公司因完成清算而消滅的登記”、“公司解散及因完成清算而消滅的登記”和“商業登記證明”未達預設達標率，其中“公司解散及因完成清算而消滅的登記”和“商業登記證明”的達標率分

別為 94.68%和 94.86%，只是稍微低於預設達標率，而“公司因完成清算而消滅的登記”的達標率只有 75%，原因是該服務只有 4 宗申請，故 1 宗申請未能達標即導致達標率大幅下降。

民事登記局的 14 項服務質量指標全部符合預設達標率，其中 9 項取得 100%，2 項沒有服務量，成績十分理想。

法律推廣及公共關係廳 3 項服務質量指標的達標率均取得 100%，而登記及公證事務廳 2 項服務質量指標的達標率均符合預設達標率。

二、服務承諾項目執行情況

法務局於 2021 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
公證認定（認定筆跡）	收到申請後一小時內完成	95%	99.99%	180574
認證繕本	收到申請後當天內完成	95%	99.47%	38812
發出證明（公證）－ 公證遺囑證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	946
發出證明（公證）－ 公證書證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	10441
發出證明（公證）－ 存檔文件證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	967
發出證明書（公證）－ 擔任公共職務證明書	申請證明書，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內發出證明書	95%	99.68%	1167
發出證明書（公證）－ 生存證明書	申請證明書，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內發出證明書	95%	100%	522
發出證明書（公證）－ 身份證明書	申請證明書，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內發出證明書	95%	100%	2
發出證明書（公證）－ 翻譯證明書	申請證明書，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內發出證明書	95%	97.73%	641
發出證明書（公證）－ 其他事實證明書	申請證明書，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內發出證明書	95%	100%	2
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%	97.58%	4980

服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
授權書－ 以獨立公證文書方式作出的 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%	96.73%	372
授權書－ 經認證的授權書	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%	98.17%	453
應要求保存文件	收到申請後當天內完成	95%	100%	209
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%	69
經認證的文書（認證語）－ 註銷不動產抵押認證語	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%	98.98%	3254
經認證的文書（認證語）－ 社團設立／修章認證語及 公佈	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%	96.40%	605
經認證的文書（認證語）－ 財團設立／修章認證語及 公佈	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%	100%	1
經認證的文書（認證語）－ 公司設立（私文書）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%	98.73%	82
經認證的文書（認證語）－ 其他私文書認證語	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%	100%	37
物業登記－ 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%	91.15%	10371
物業登記－ 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%	90.50%	10642
物業登記－ 取消不動產的抵押登記(樓 宇按揭銷號)	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%	97.43%	10178
物業登記－ 買賣物業的臨時登記	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%	93.33%	15

服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
發出物業登記證明及書面 報告— 物業登記證明	收到申請後一個工作天內發 出	95%	94.86%	17184
發出物業登記證明及書面 報告— 物業登記書面報告	收到申請後一小時內發出	95%	95.50%	99098
出生登記— 出生登記的申請（14歲以 下）	收到申請並文件齊全，一個 小時內完成	95%	98.67%	5049
死亡登記— 死亡登記	收到申請並文件齊全，一個 小時內完成	95%	95.92%	2133
結婚登記— 結婚登記的申請	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%	3335
發出出生記錄證明— 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 經核實的登記紀錄	95%	100%	10419
發出出生記錄證明— 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%	1637
發出出生記錄證明— 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%	11
發出死亡記錄證明— 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%	99.87%	3731
發出死亡記錄證明— 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%	89
發出死亡記錄證明— 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
發出婚姻記錄證明－ 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%	100%	16139
發出婚姻記錄證明－ 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%	649
發出婚姻記錄證明－ 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
發出離婚記錄證明－ 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%	100%	1030
發出離婚記錄證明－ 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%	--	0
商業登記－ 法人商業企業主的登記(公 司設立)	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%	95.78%	5405
商業登記－ 自然人商業企業主(個人企 業主)的登記	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%	100%	3
商業登記－ 公司章程修改的登記	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%	98.6%	3991
商業登記－ 有限公司股權分割、合併及 移轉的登記	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%	99.59%	3870
商業登記－ 行政管理機關成員、秘書或 監事會成員委任及解任的 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%	99.21%	1645
商業登記－ 行政管理機關成員放棄委 任而終止職務的登記	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%	99.83%	2877

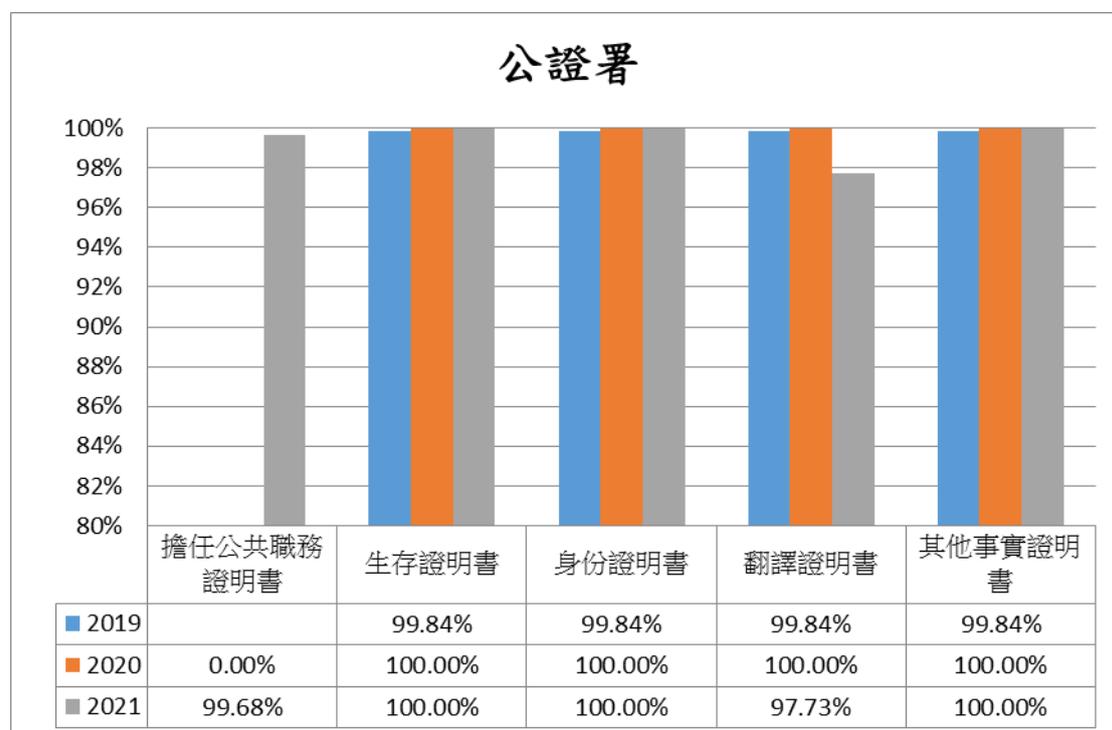
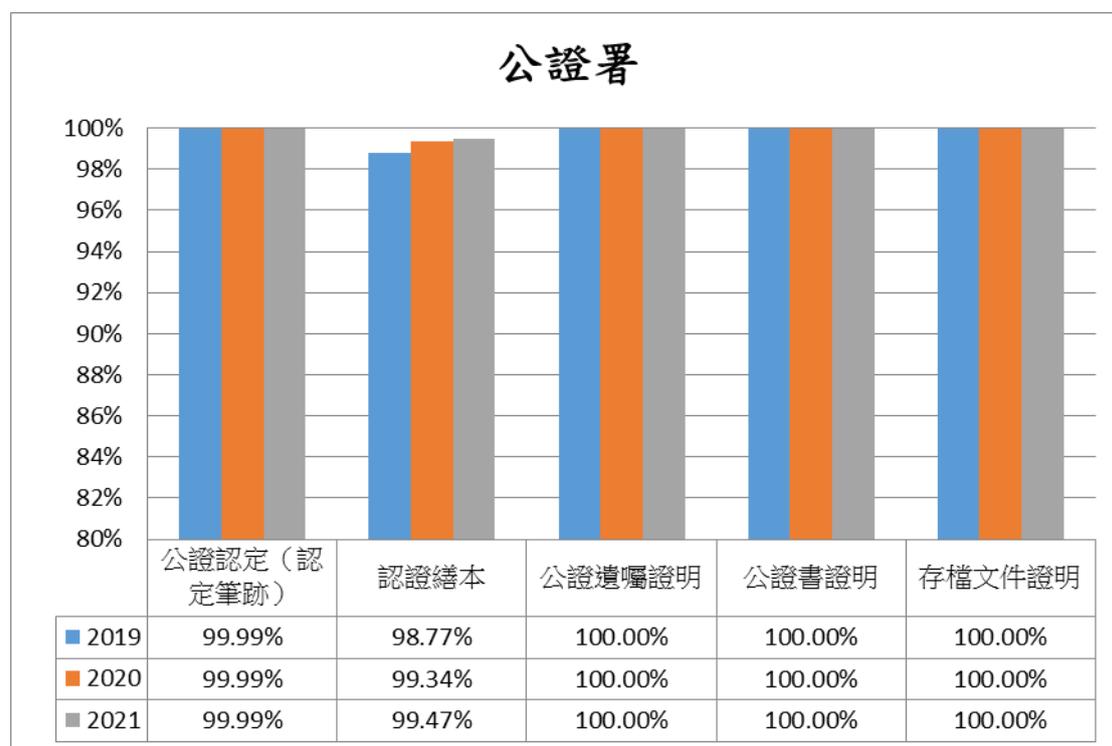
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
商業登記－ 遷移公司住所的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	99.71%	2093
商業登記－ 公司解散的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	100%	8
商業登記－ 公司因完成清算而消滅的 登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	75%	4
商業登記－ 公司解散及因完成清算而 消滅的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	94.68%	808
商業登記－ 商業企業的登記	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%	100%	18
發出商業登記證明及書面 報告－ 商業登記證明	收到申請的當天內發出	95%	94.86%	14365
發出商業登記證明及書面 報告－ 申請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%	97.72%	41868
發出商業登記證明及書面 報告－ 商業登記書面報告(查公司 紙)	收到申請的當天發出	95%	99.44%	5002
發出商業登記證明及書面 報告－ 申請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%	98.10%	9031
汽車登記－ 汽車所有權的首次登記	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%	99.85%	5899
汽車登記－ 汽車所有權移轉的登記	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%	99.59%	17786

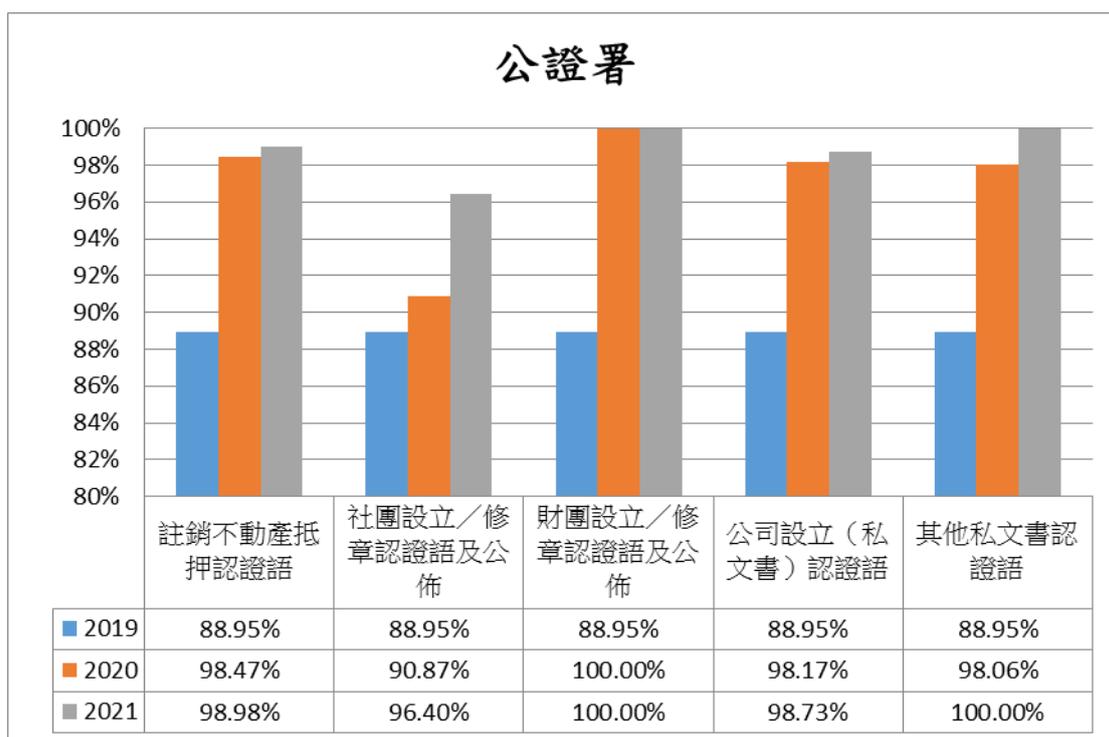
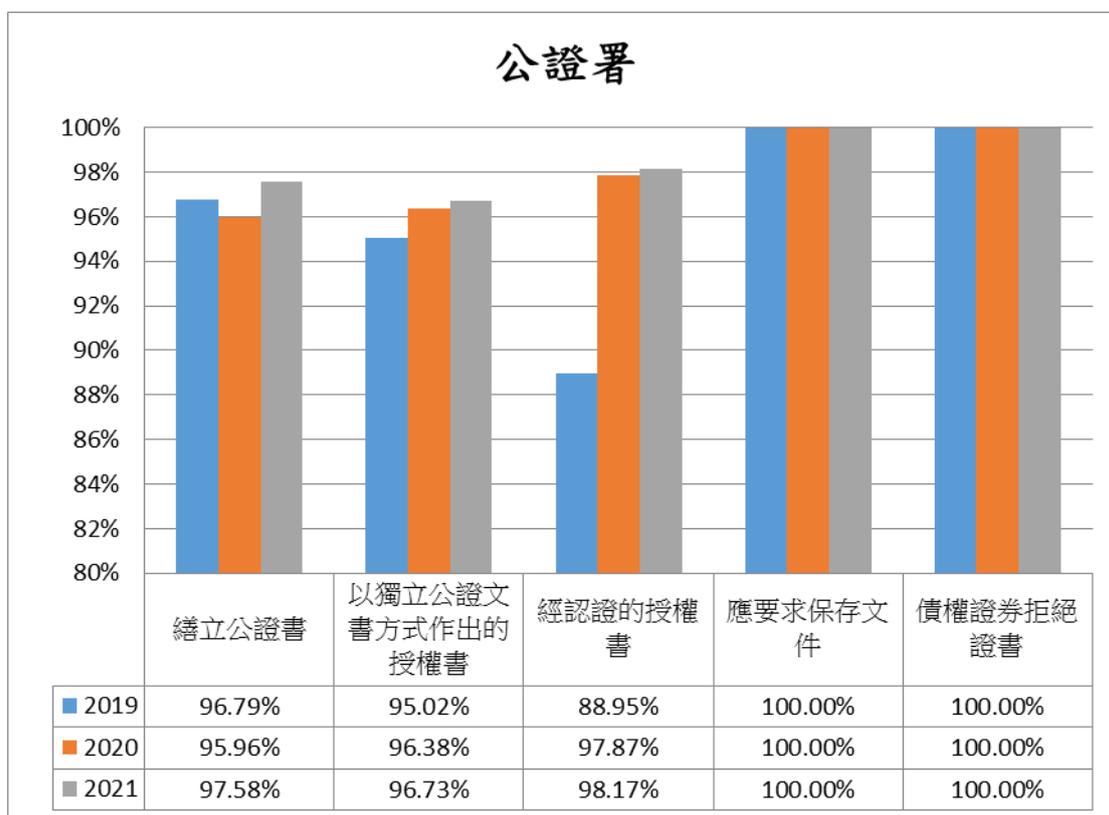
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
汽車登記－ 汽車所有權登記憑證資料 更新的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	99.89%	940
汽車登記－ 汽車所有權登記憑證的補 發	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	99.36%	471
汽車登記－ 汽車抵押權設定的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	100%	77
汽車登記－ 汽車所有權註銷的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	99.24%	1569
汽車登記－ 汽車抵押權註銷的登記	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%	99.07%	323
發出汽車登記證明及書面 報告－ 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%	97.27%	512
發出汽車登記證明及書面 報告－ 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%	98.74%	955
發出汽車登記證明及書面 報告－ 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%	97.63%	1138
發出汽車登記證明及書面 報告－ 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%	99.24%	926
法律推廣－ 中學法律公民教育課程	申請舉辦中學法律公民教育 課程，收到申請後下一個工 作天起計，三個工作天內回 覆	95%	100%	30

服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
法律推廣－ 小學法律公民教育課程	申請舉辦小學法律公民教育課程，收到申請後下一個工作天起計，三個工作天內回覆	95%	100%	34
法律推廣－ 社區普法講座	申請舉辦社區普法講座，收到申請後下一個工作天起計，三個工作天內回覆	95%	100%	17
為在外地使用之 公文件作認證－ 備相應簽名式樣的文件	本局具備相應簽名式樣的文件，收到申請後下一個工作天起計，兩個工作天內完成	95%	98.65%	2671
為在外地使用之 公文件作認證－ 不具備相應簽名式樣，或真 實性存疑的文件	本局不具備相應簽名式樣，或真實性存疑的文件，收到有關部門的確認回覆後下一個工作天起計，兩個工作天內完成	95%	100%	

三、趨勢分析

公證署

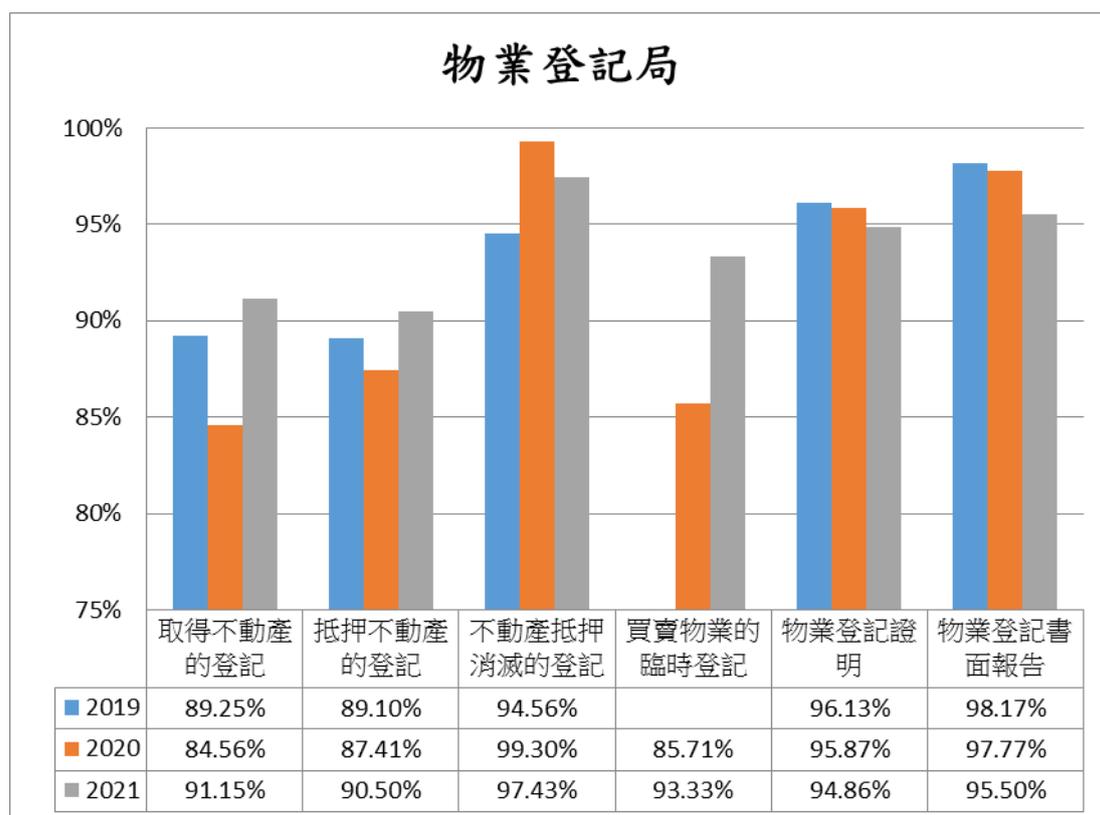




公證署 20 項服務質量指標中，全部符合預設達標率。

除“公證書”的達標率下跌 2.27%外，其餘 19 項的達標率均有所上升或維持高水平，升幅介於 0.13%至 6.09%，其中升幅最大的服務質量指標為“社團設立/修章認證語及公佈”，由 90.87%升至 96.40%。

物業登記局

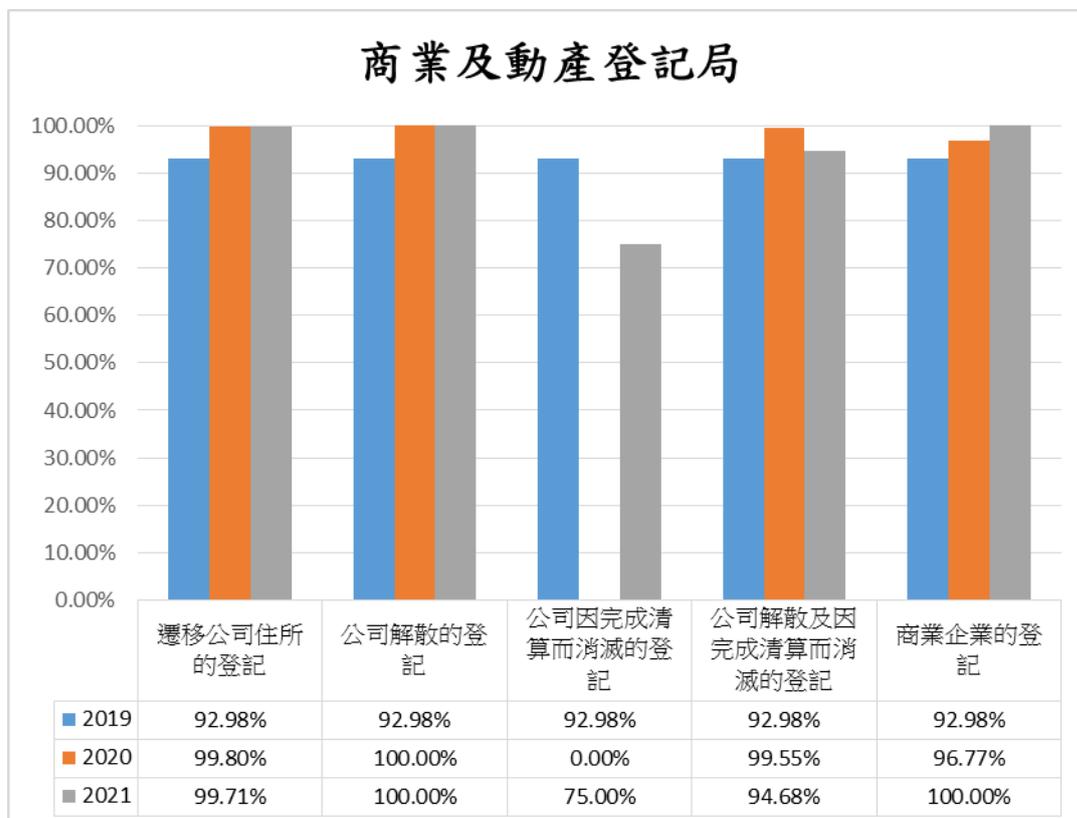
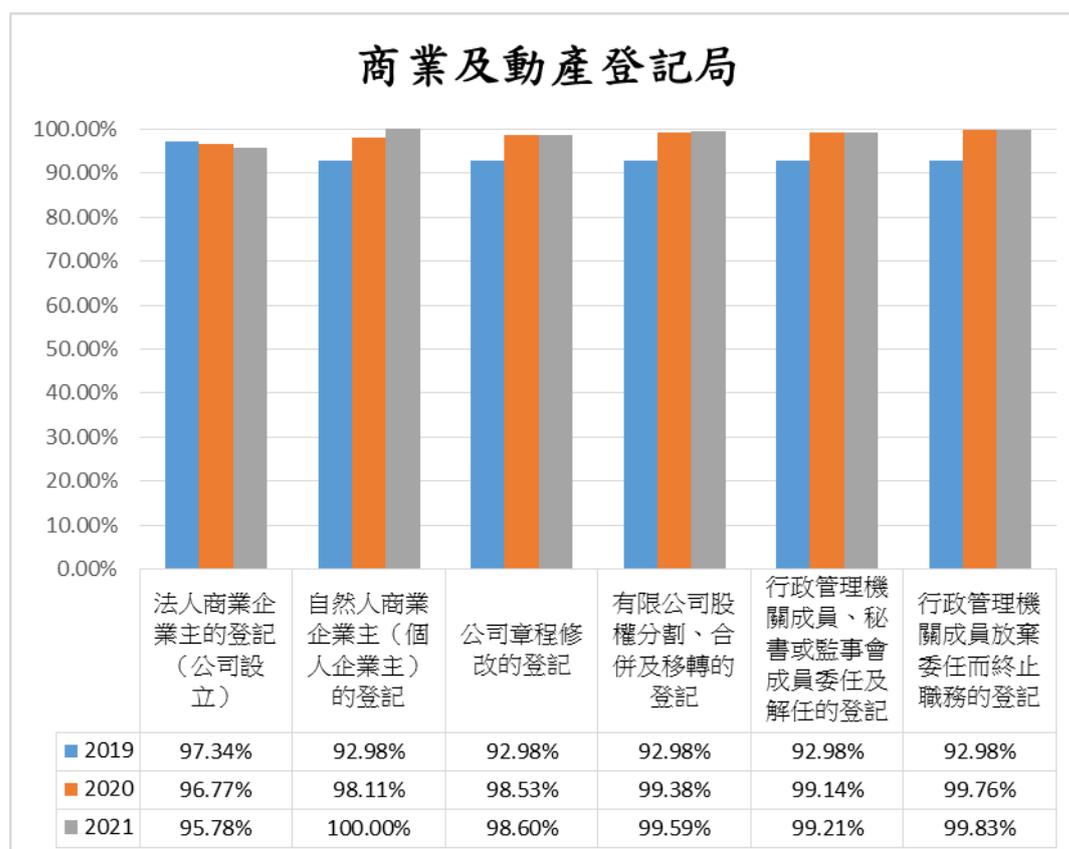


物業登記局 6 項服務質量指標中，“取得不動產的登記”、“抵押不動產的登記”、“買賣物業的臨時登記”和“物業登記證明”未能符合預設達標率。

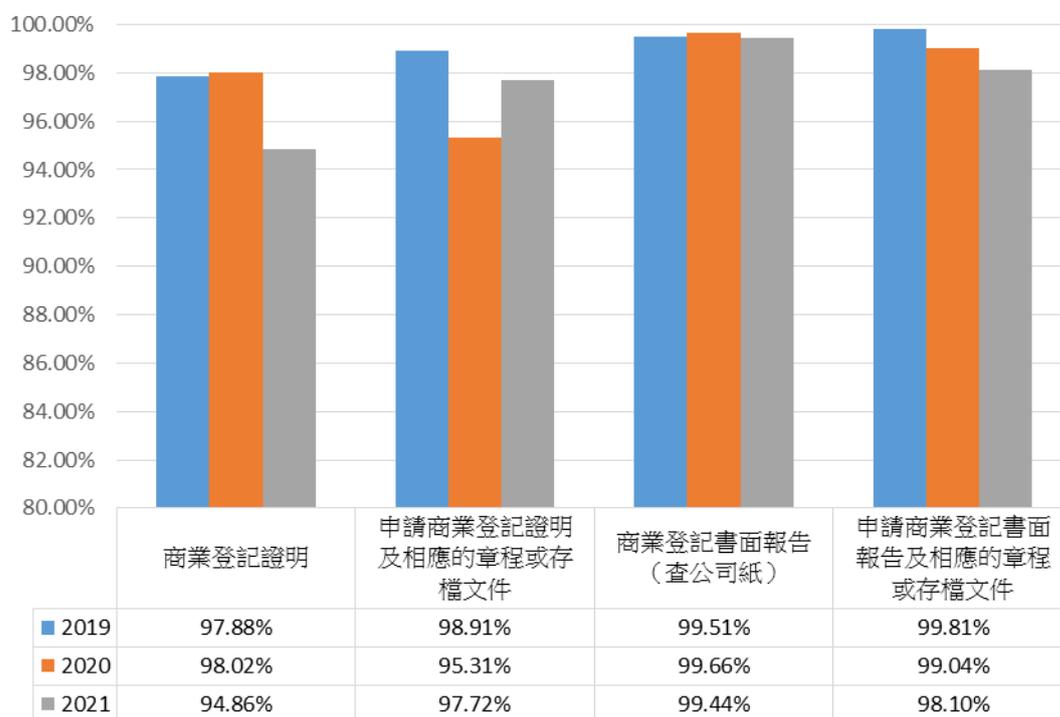
6 項服務質量指標中，3 項達標率較 2020 年的達標率有顯著升幅，升幅介於 3.54% 至 8.89%，3 項達標率則下降 1.05% 至 2.32%。

“買賣物業的臨時登記”升幅最大，由 85.71% 升至 93.33%，而“物業登記書面報告”的跌幅最大，由 97.77% 跌至 95.50%

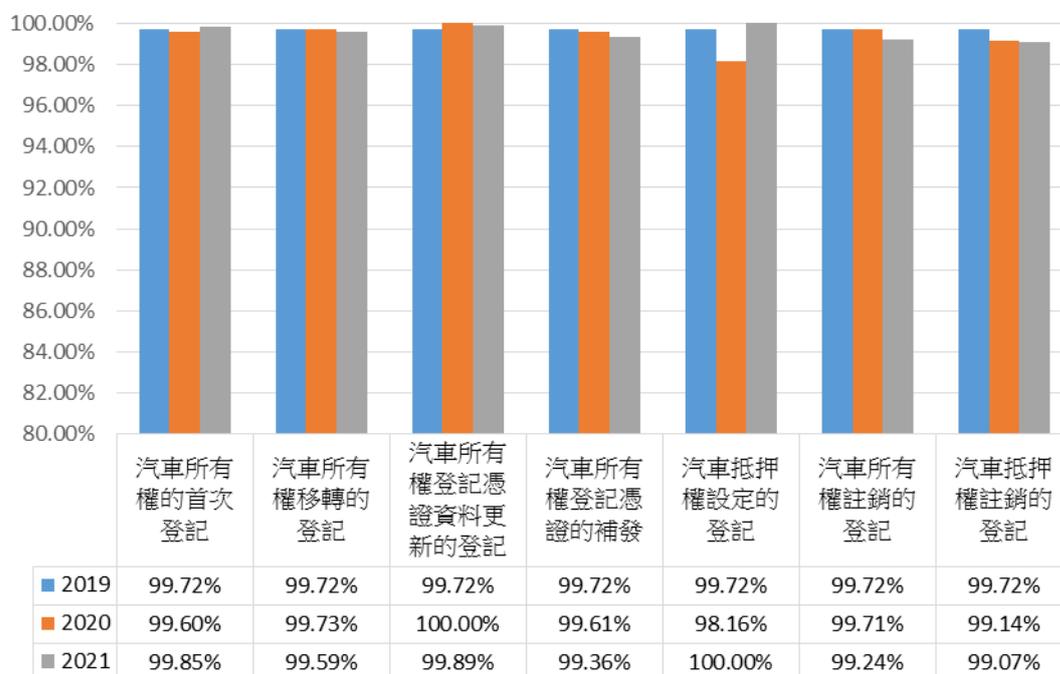
商業及動產登記局



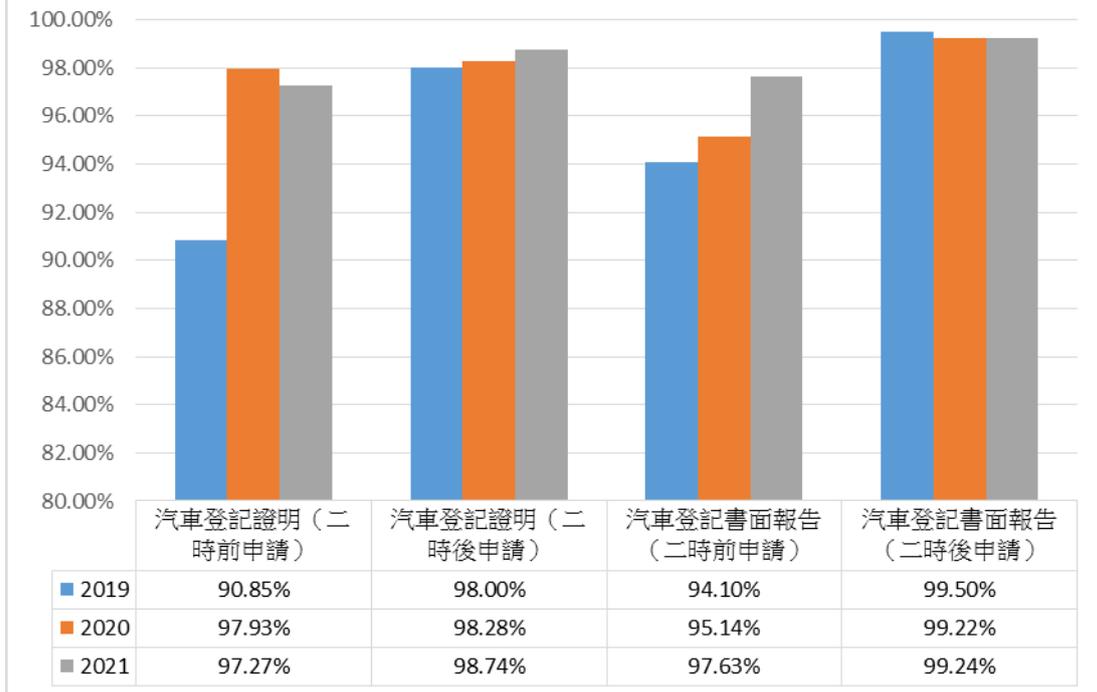
商業及動產登記局



商業及動產登記局



商業及動產登記局

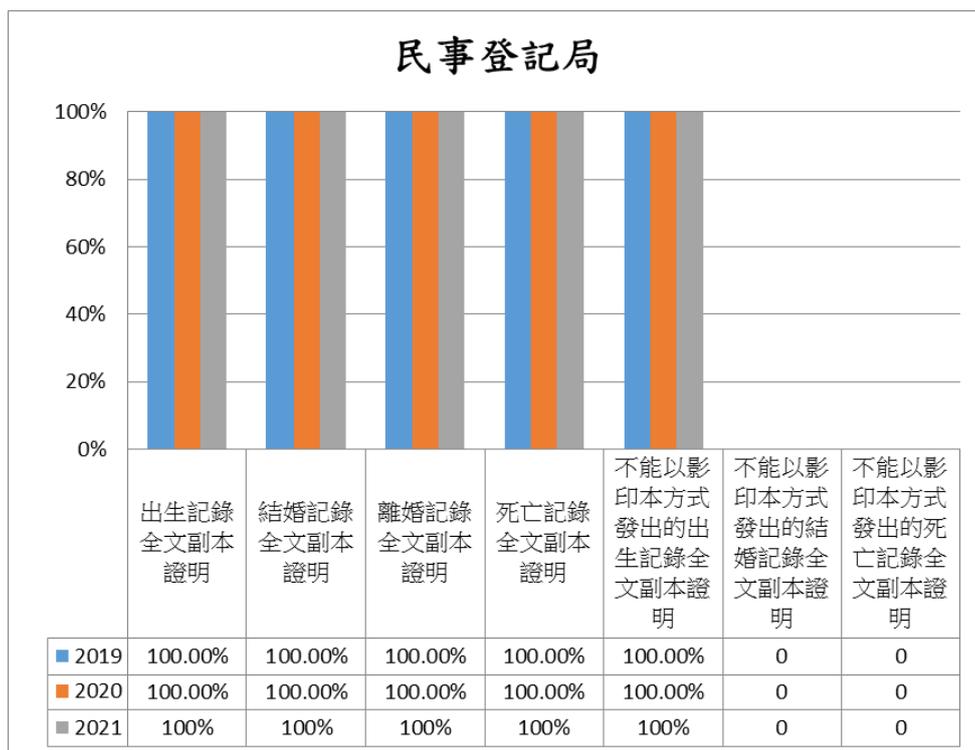
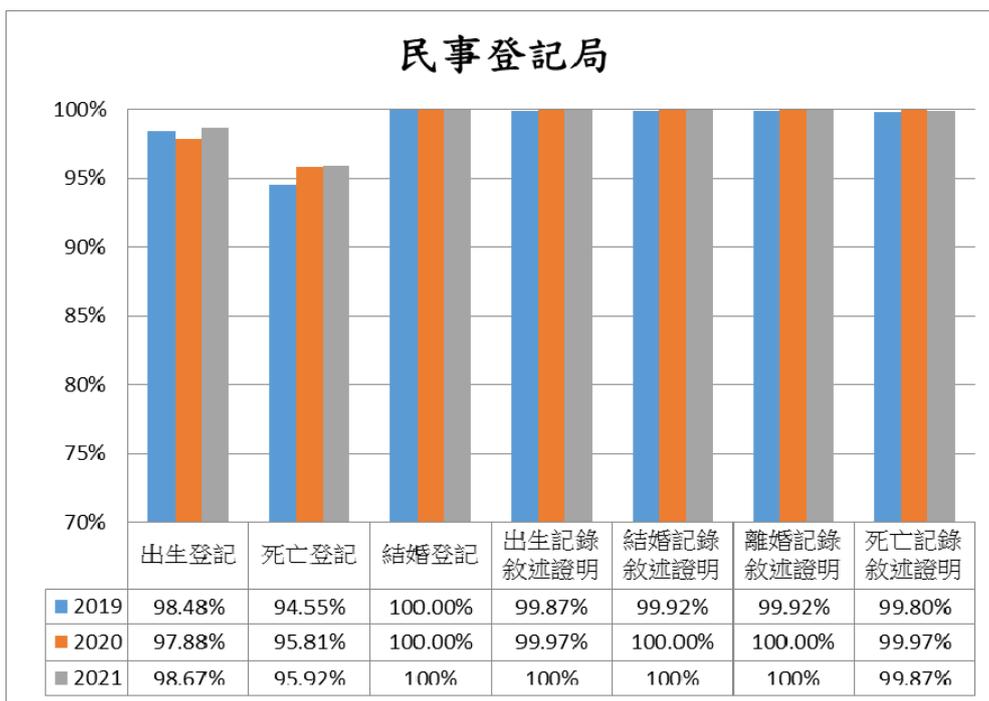


商業及動產登記局 26 項服務質量指標中，有 3 項未符合預設達標率，分別為“公司因完成清算而消滅的登記”、“公司解散及因完成清算而消滅的登記”以及“商業登記證明”。

26 項服務質量指標中，13 項達標率較 2020 年的達標率有所上升或維持水平，升幅介於 0.02% 至 3.34%，13 項的達標率有所下降，跌幅介於 0.07% 至 4.89%。

“商業企業的登記”升幅最大，由 96.77% 升至 100%，而“公司解散及因完成清算而消滅的登記”的跌幅最大，由 99.55% 跌至 94.68%。

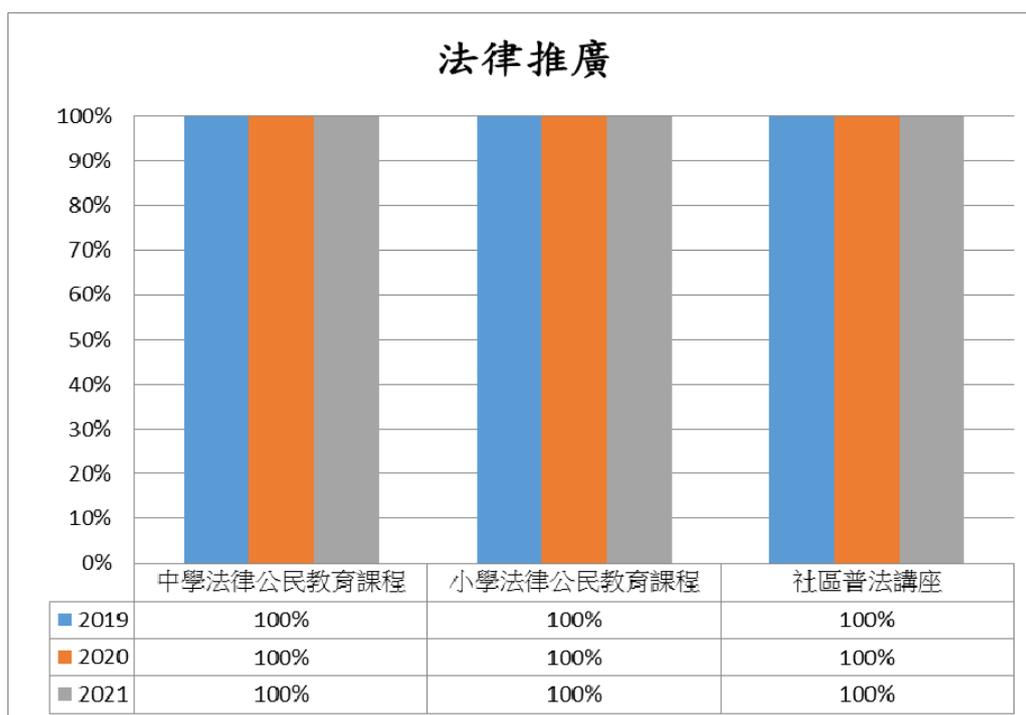
民事登記局



民事登記局 14 項服務質量指標中，全部符合預設達標率。

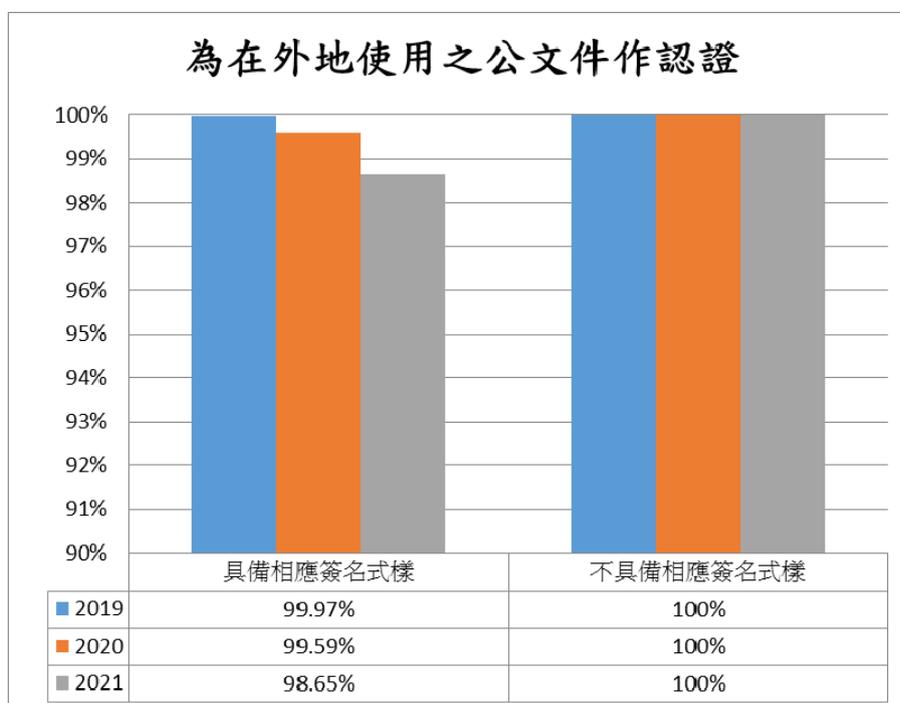
14 項服務質量指標中，除“死亡記錄之敘述證明”的達標率微跌 0.1%外，其餘 13 項服務質量指標的達標率均較 2020 年有所上升或維持去年的高水平。

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

本局目前的服務清單共有 32 項服務事項，當中 24 項服務已推出服務承諾，並計劃於 2022 年新增四項服務承諾，包括 10 項服務質量指標：

服務項目	服務質量指標
航空器登記	申請航空器登記，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
船舶商業登記	申請船舶商業登記，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
發出航空器登記證明及書面報告	<ul style="list-style-type: none">● 申請航空器登記證明，下午二時前收到申請，當天內發出● 申請航空器登記證明，下午二時後收到申請，下一個工作天發出● 申請航空器登記書面報告，下午二時前收到申請，當天內發出● 申請航空器登記書面報告，下午二時後收到申請，下一個工作天發出
發出船舶商業登記證明及書面報告	<ul style="list-style-type: none">● 申請船舶商業登記證明，下午二時前收到申請，當天內發出● 申請船舶商業登記證明，下午二時後收到申請，下一個工作天發出● 申請船舶商業登記書面報告，下午二時前收到申請，當天內發出● 申請船舶商業登記書面報告，下午二時後收到申請，下一個工作天發出

此外，本局亦計劃於 2024 年為“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 2021 年有 7 項服務承諾項目未符合預設達標率，較去年增加 3 項，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 2022 年，期望能提升達標率，減少未能符合預設達標率的項目數量。