

法務局

服務承諾年度執行報告

2022 年

一、概述

法務局於 2022 年共推行 24 項服務承諾項目，當中分為 71 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。

71 項服務質量指標中，59 項高於預設達標率，其中 23 項取得 100% 的達標率，而未能符合預設達標率的則有 9 項。另有 3 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	公司設立（私文書）認證語
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
商業及動產登記局	公司因完成清算而消滅的登記
	商業登記證明
	商業登記書面報告及相應的章程或存檔文件
民事登記局	汽車登記證明（二時前申請）
	不能以影印本方式發出的出生記錄全文副本證明

2022 年共有 10 項服務質量指標未能符合預設達標率，較 2021 年增加了 3 項。

公證署的 20 項服務質量指標，19 項符合預設達標率，10 項取得 100%，當中只有“公司設立（私文書）認證語”未符預設達標率。

物業登記局於 2022 年有 3 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“買賣物業的臨時登記”。其中“取得不動產的登記”和“抵押不動產的登記”較 2021 年的達標率分別上升 1.66% 和 2.44%，而“買賣物業的臨時登記”則同樣維持 93.33%。

商業及動產登記局的 26 項服務質量指標中，22 項符合預設達標率，4 項未達預設達標率，分別為“公司因完成清算而消滅的登記”、“商業登記證明”、“商業登記書面報告及相應的章程或存檔文件”及“汽車登記證明（二時前申請）”，其中“商業登記證明”及“汽車登記證明（二時前申請）”的達標率分別為 94.32% 和 94.75%， “公司因完成清算而消滅的登記”的達標率較 2021 上升 14.28%，而“商業登記書面報告及相應的章程或存檔文件”則下跌 9.41%。

民事登記局的 14 項服務質量指標中，13 項符合預設達標率，只有“不能以影印本方式發出的出生記錄全文副本證明”未達預設達標率。

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 2022 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%	100%	152680
認證繕本	收到申請後當天內完成	95%	99.61%	28140
發出證明（公證）－ 公證遺囑證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	791
發出證明（公證）－ 公證書證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	8098
發出證明（公證）－ 存檔文件證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	703
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%	--	0
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%	99.91%	643
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%	4
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%	100%	545
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%	96.20%	4024

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%	97.20%	339
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%	98.92%	342
應要求保存文件	收到申請後當天內完成	95%	100%	265
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%	57
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%	98.17%	2814
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%	96.92%	499
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%	--	0
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%	83.01%	108
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%	92.66%	5378
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%	92.71%	5790
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%	95.94%	7164
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%	95.79%	12043
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%	96.24%	54628
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%	98.70%	4375
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%	96.00%	2224
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%	98.09%	2879
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%	99.95%	8093
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%	99.94%	1647
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%	90%	10
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%	100%	3789
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%	131
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%	99.96%	11343
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%	99.85%	657
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%	100%	2
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%	838
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%	100%	5
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%	95.26%	4091
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%	1
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%	99.09%	3844
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%	99.15%	3411
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%	98.79%	1485
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%	99.48%	2498

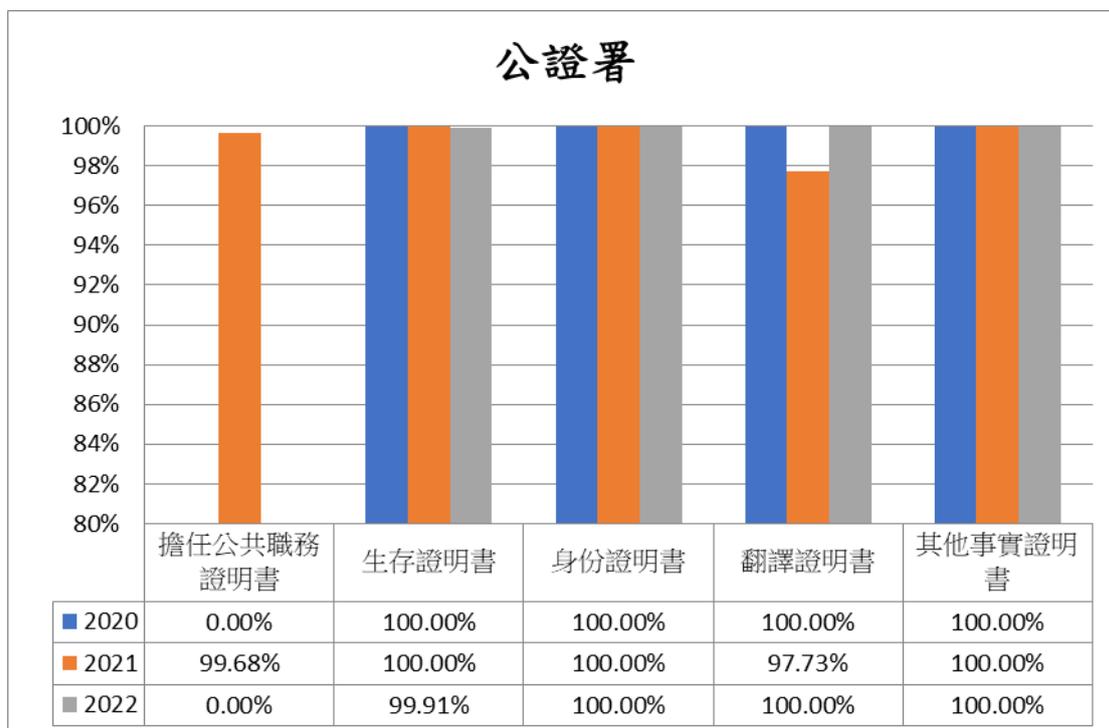
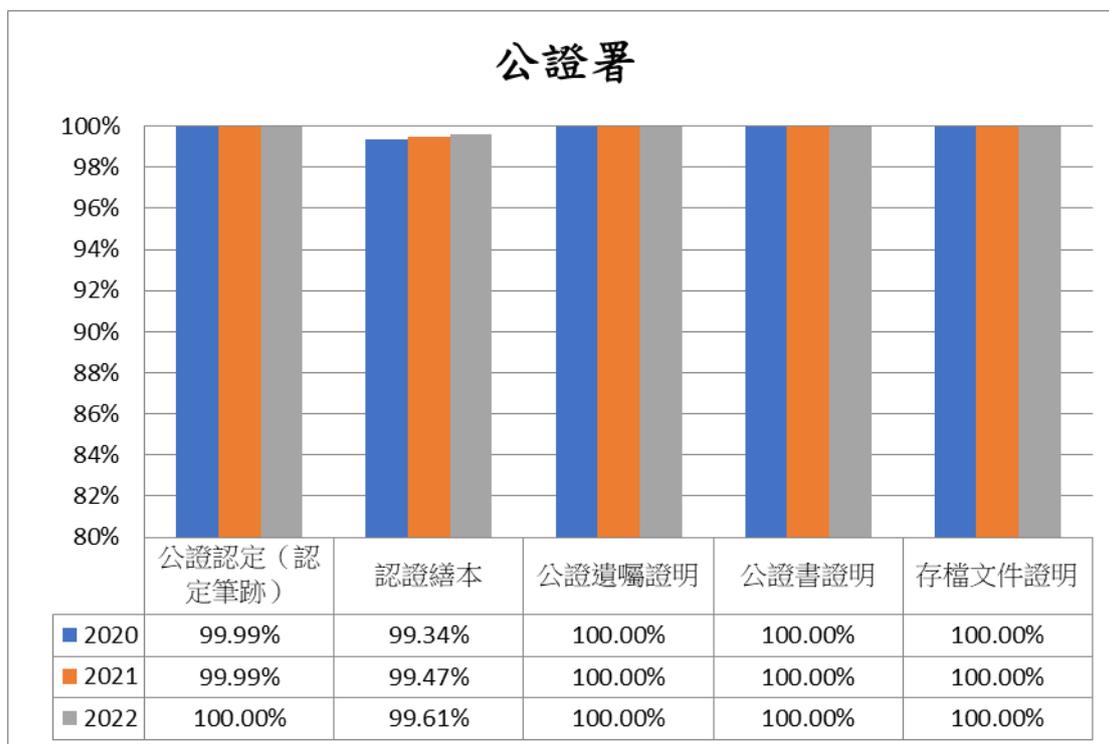
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
商業登記－ 遷移公司住所的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	99.68%	1872
商業登記－ 公司解散的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	100%	7
商業登記－ 公司因完成清算而消滅的 登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	85.71%	7
商業登記－ 公司解散及因完成清算而 消滅的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	99.57%	698
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%	22
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%	94.32%	11012
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%	97.49%	34584
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%	97.80%	3371
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%	88.87%	6477
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%	99.39%	4571
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%	98.84%	15407

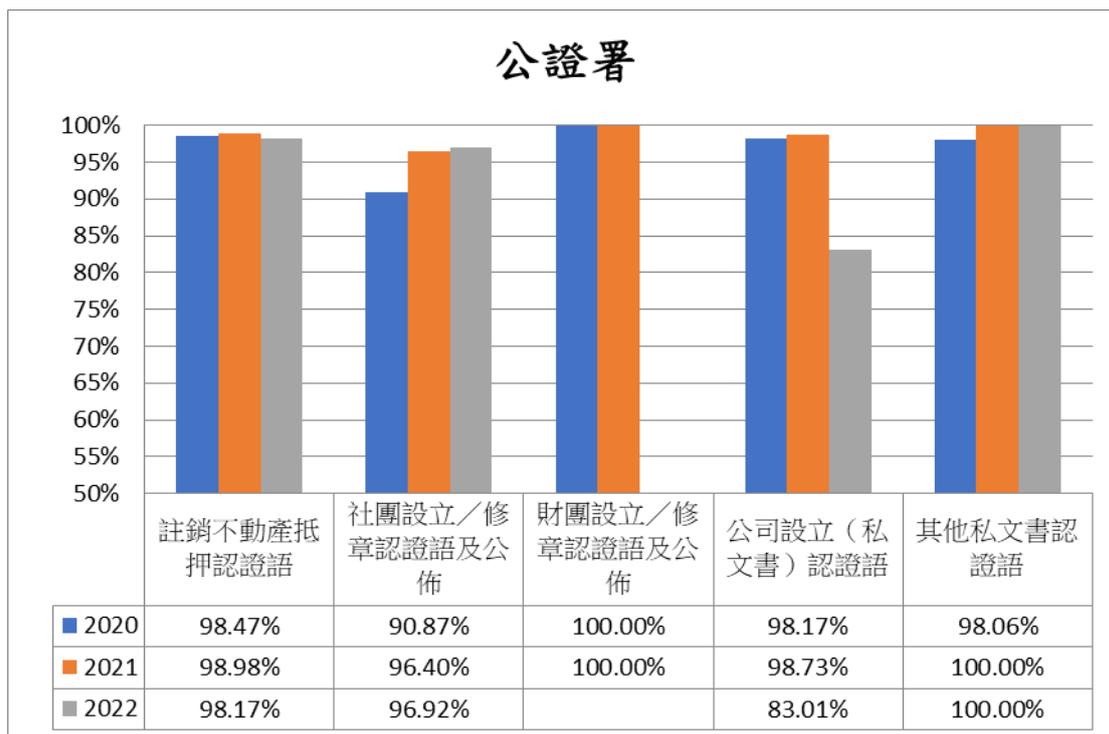
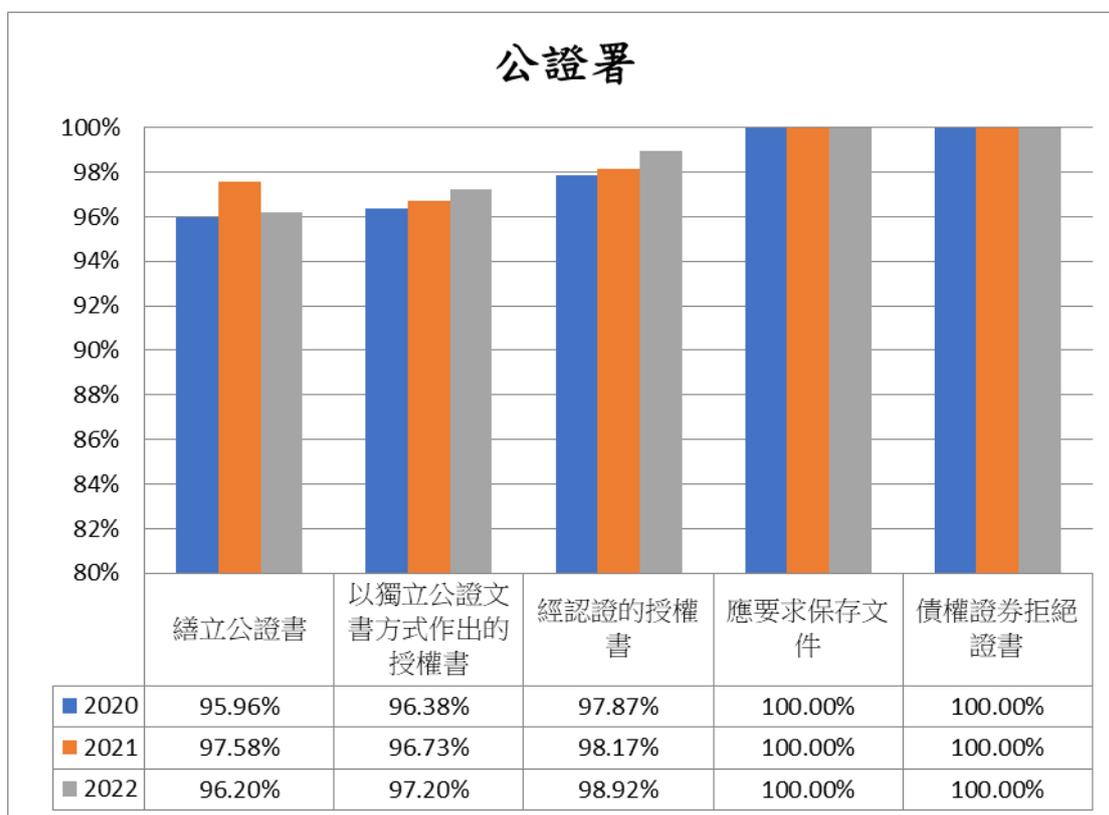
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
汽車登記－ 汽車所有權登記憑證資料 更新的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	99.70%	658
汽車登記－ 汽車所有權登記憑證的補 發	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	98.28%	407
汽車登記－ 汽車抵押權設定的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	100%	12
汽車登記－ 汽車所有權註銷的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	99.57%	1169
汽車登記－ 汽車抵押權註銷的登記	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%	98.42%	253
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%	94.75%	400
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%	98.31%	1003
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%	99.72%	2818
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%	99.66%	1186
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%	34

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%	42
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%	31
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%	98.08%	3162
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

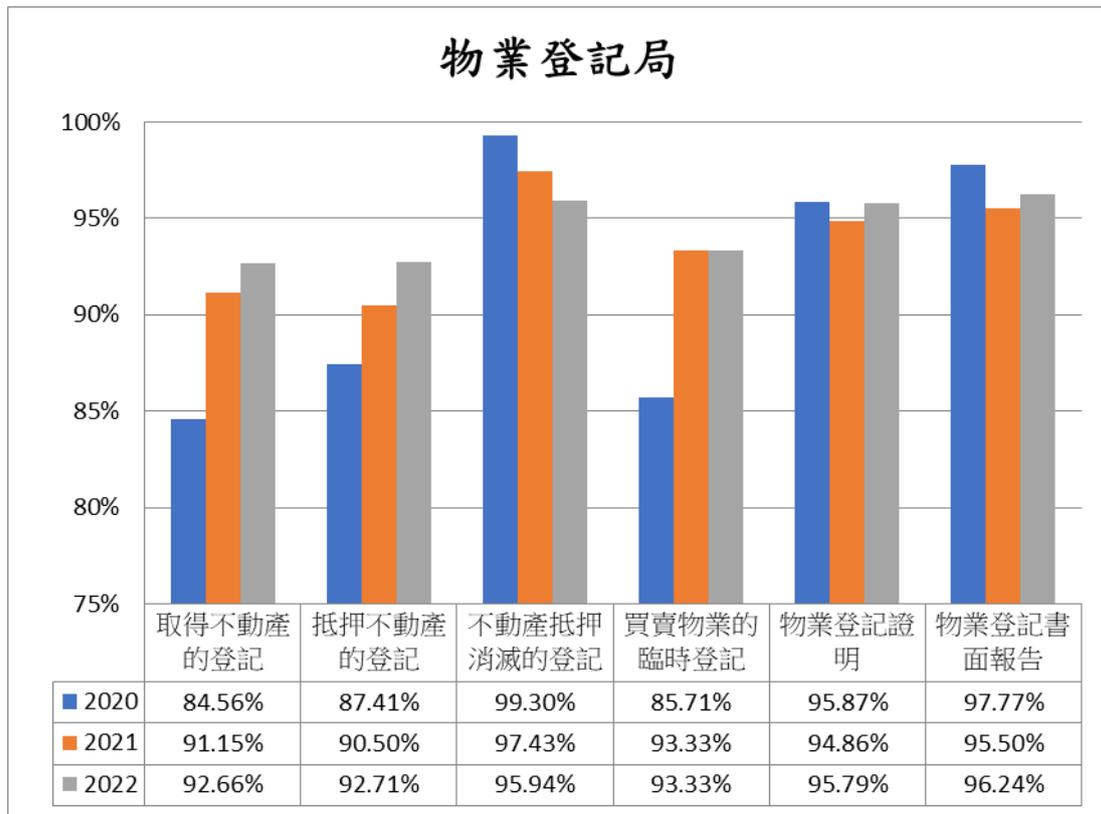




公證署 20 項服務質量指標中，19 項符合預設達標率，只有“公司設立（私文書）認證語”未符預設達標率。

20 項服務質量指標中，2 項沒有服務量，14 項的達標率有所上升或維持高水平，4 項的達標率有所下跌，跌幅介於 0.09%至 15.92%。其中跌幅最大的服務質量指標為“公司設立（私文書）認證語”，由 98.73%跌至 83.01%。

物業登記局

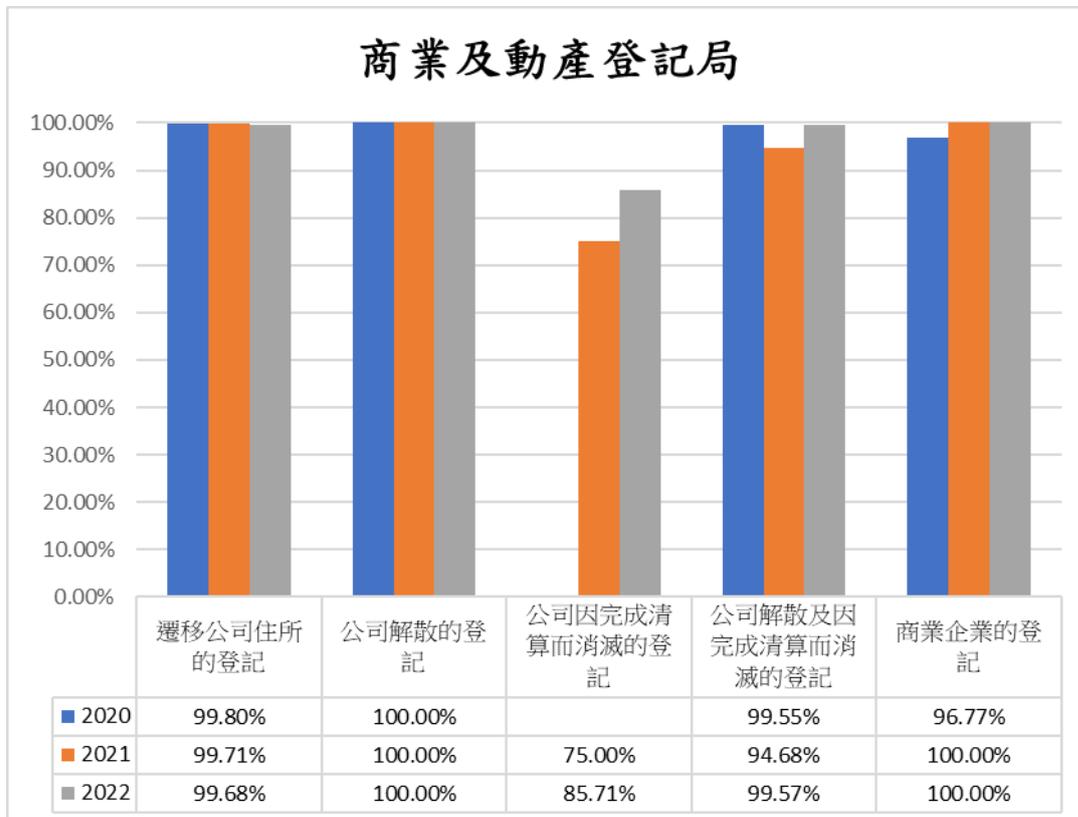
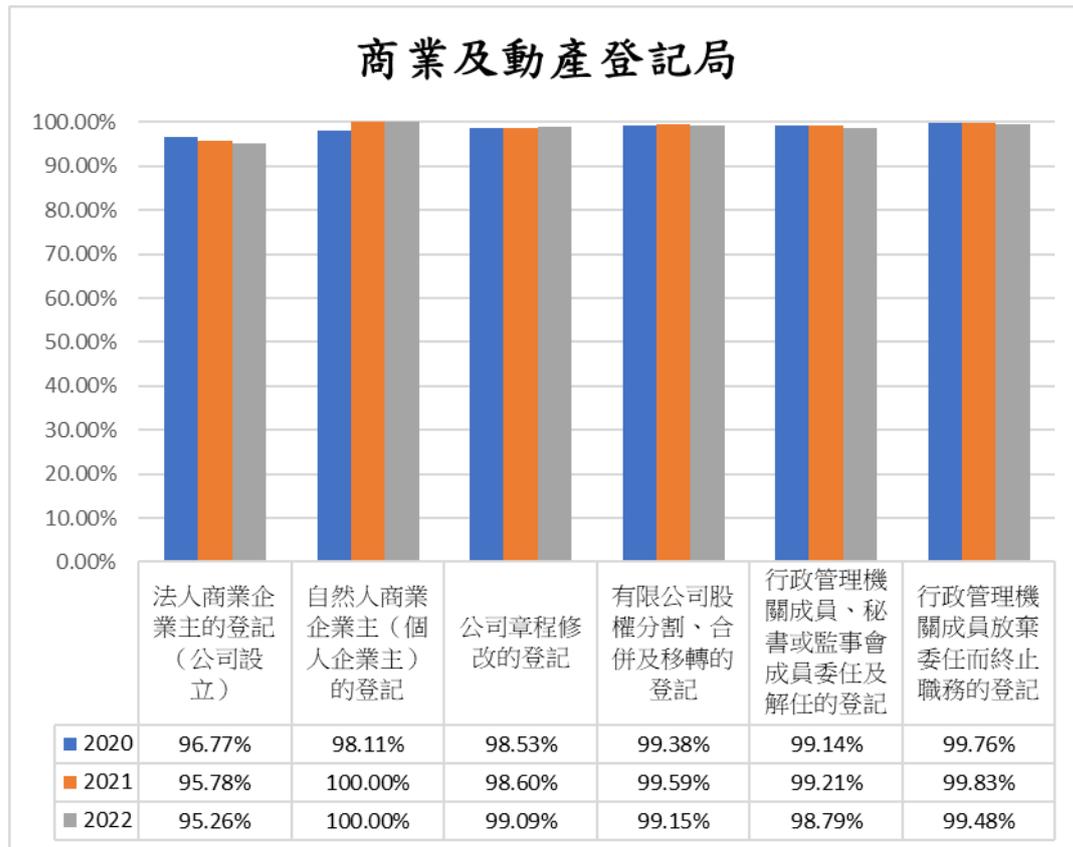


物業登記局 6 項服務質量指標中，3 項符合預設達標率，而未符預設達標率的項目為取得“取得不動產的登記”、“抵押不動產的登記”和“買賣物業的臨時登記”。

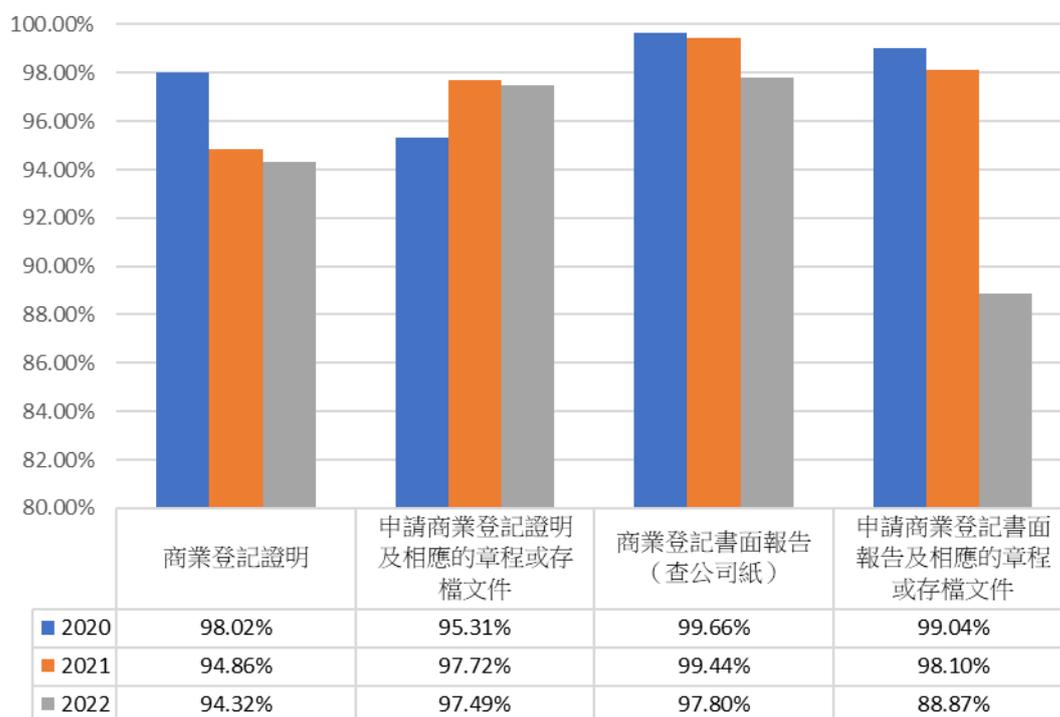
6 項服務質量指標中，5 項達標率較 2021 年的達標率上升或維持水平，升幅介於 0.77%至 2.44，1 項達標率則下降 1.53%。

“取得不動產的登記”和“抵押不動產的登記”的達標率連續兩年上升，不過仍未達預設達標率。

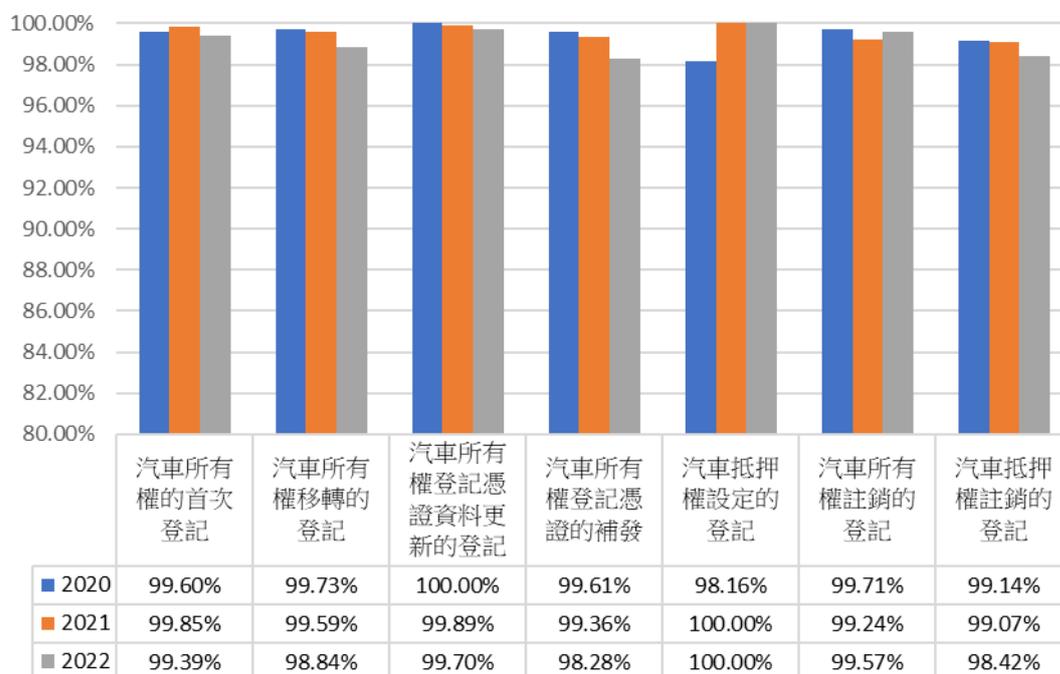
商業及動產登記局

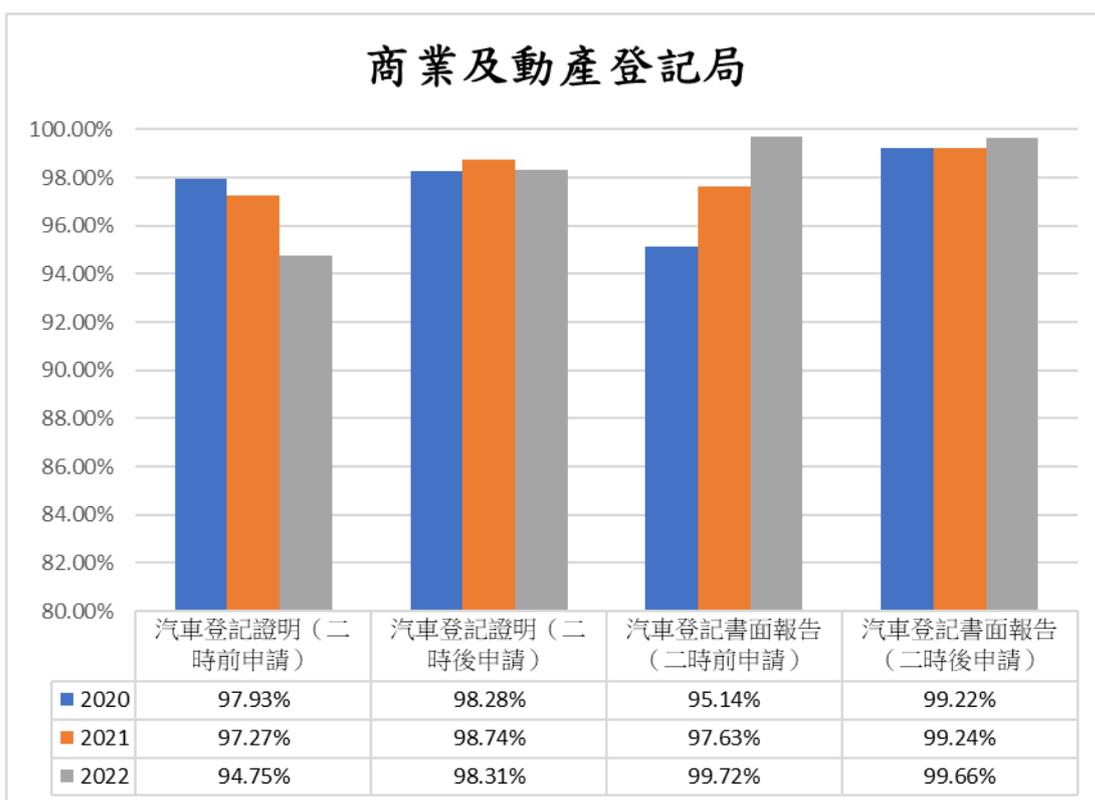


商業及動產登記局



商業及動產登記局



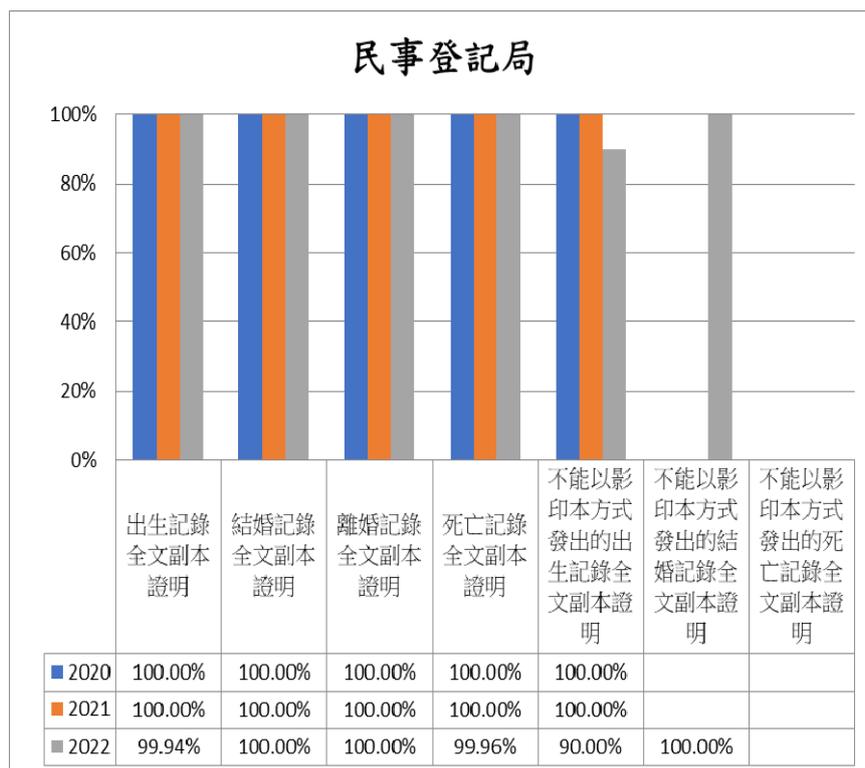
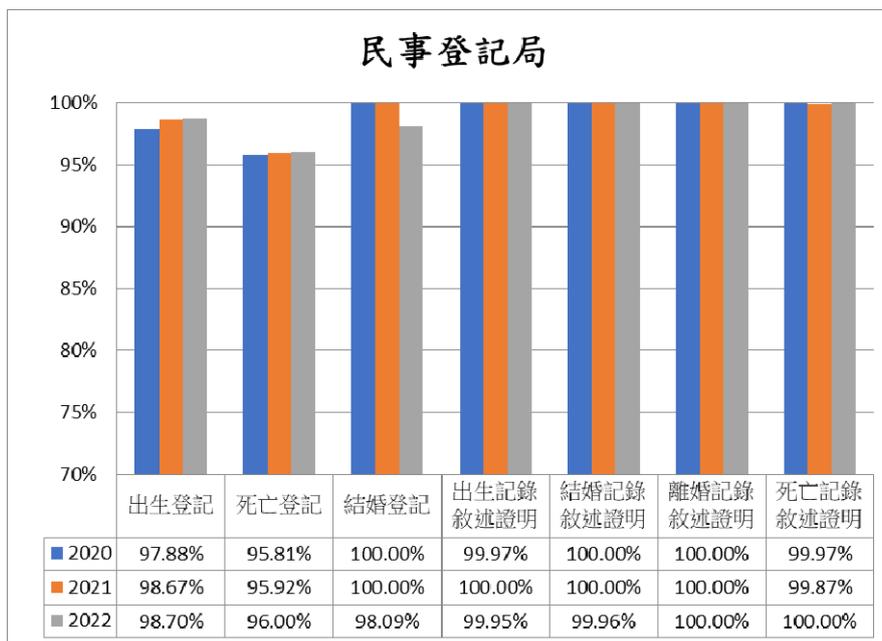


商業及動產登記局 26 項服務質量指標中，22 項符合預設達標率，而未符預設達標率的 4 項分別為“公司因完成清算而消滅的登記”、“商業登記證明”、“商業登記書面報告及相應的章程或存檔文件”及“汽車登記證明(二時前申請)”。

26 項服務質量指標中，10 項達標率較 2021 年的達標率有所上升或維持水平，升幅介於 0.33%至 14.28%，16 項的達標率有所下降，跌幅介於 0.03%至 9.41%。

“公司因完成清算而消滅的登記”達標率的升幅最大，由 75%升至 85.71%，其次為“公司解散及因完成清算而消滅的登記”，由 94.68%升至 99.57%。跌幅最大的項目為“商業登記書面報告及相應的章程或存檔文件”，由 98.10%下跌至 88.87%。

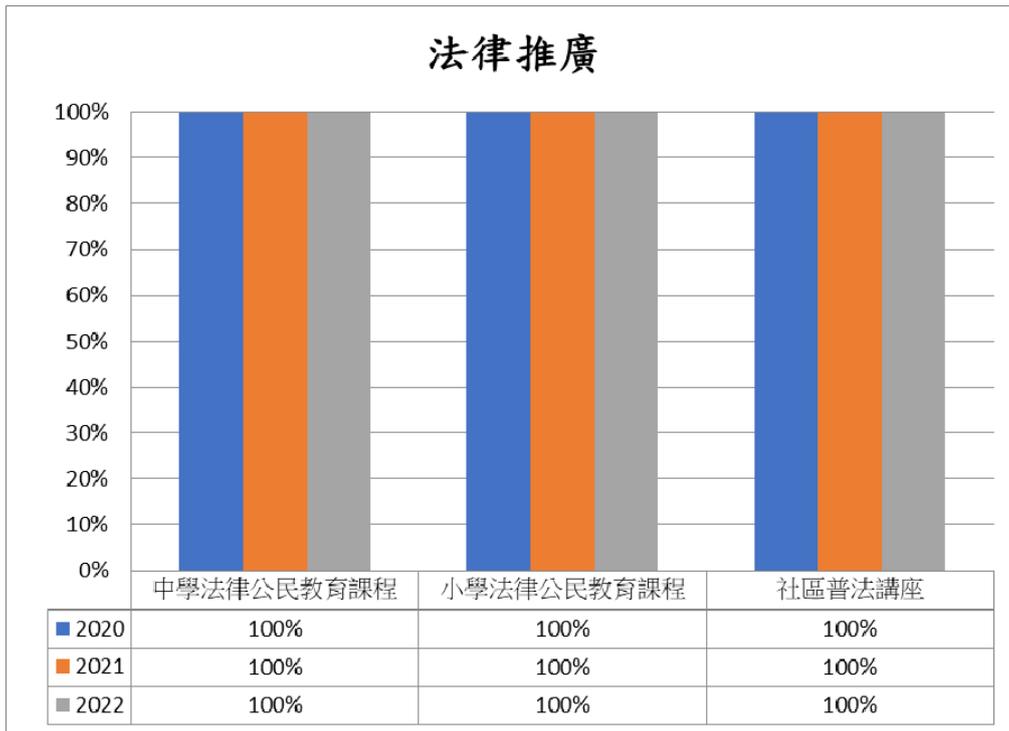
民事登記局



民事登記局 14 項服務質量指標中，只有“不能以影印本方式發出的出生記錄全文副本證明”一項未符預設達標率。

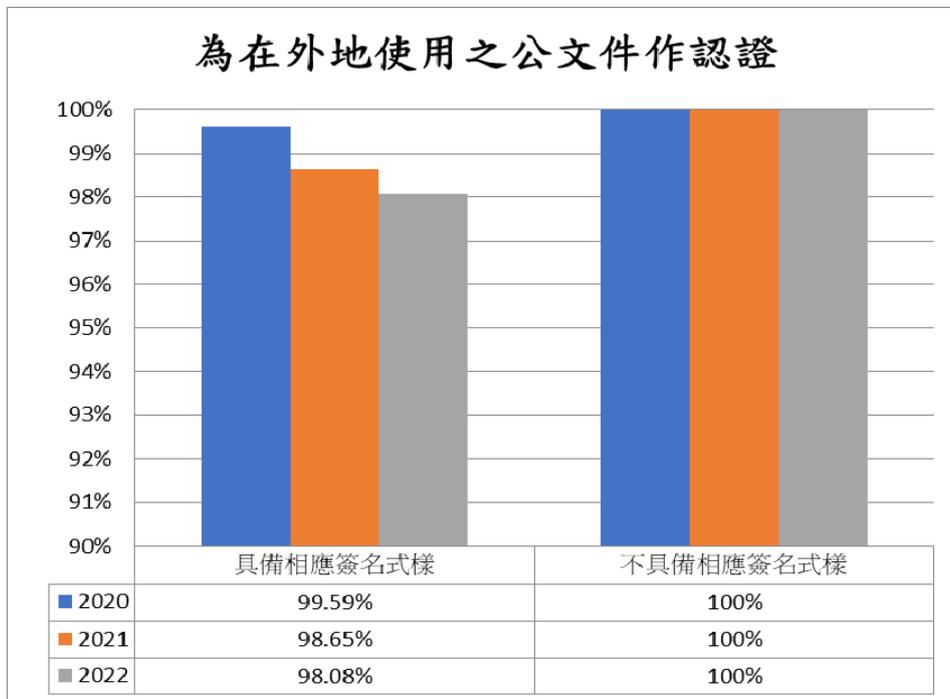
14 項服務質量指標中，6 項達標率較 2021 年的達標率有所上升或維持水平，升幅介於 0.03%至 0.13%，6 項的達標率有所下降，跌幅介於 0.04%至 10%。

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 2023 年新增 5 項服務承諾，包括 28 項服務質量指標：

服務項目	服務質量指標
航空器登記	<ul style="list-style-type: none">● 申請航空器所有權的首次登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請航空器所有權移轉的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請航空器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，十個工作天內完成● 申請航空器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，十個工作天內完成● 申請航空器抵押權設定的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請航空器抵押權註銷的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成
船舶商業登記	<ul style="list-style-type: none">● 申請船舶所有權的首次登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請船舶所有權移轉的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請更新船舶登記憑證資料的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請船舶登記憑證的補發，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請船舶抵押權設定的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請船舶抵押權註銷的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請已登記船舶的融資租賃的登記，收到申請並文件齊全後的下一個工作天起計，十個工作天內完成● 申請澳門以外船舶的融資租賃的登記，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
遺囑	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請繕立公證遺囑，收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署公證遺囑日期 ● 申請廢止遺囑之公證書，收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署廢止遺囑之公證書日期 ● 申請密封遺囑核准書，收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署密封遺囑核准書日期 ● 申請密封遺囑啟封書，收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署密封遺囑啟封書日期 ● 密封遺囑存放書，收到申請並文件齊全後，五個工作天內確定簽署密封遺囑存放書日期

2. 提升達標率

本局於 2022 年有 10 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 2023 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。