

法務局

服務承諾年度執行報告

2020 年

一、概述

法務局於 2020 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，63 項高於預設達標率，其中 24 項取得 100% 的達標率，而未能符合預設達標率的則有 4 項。另有 4 項服務因沒有市民申請而無法計算達標率。

2020 年的服務質量指標較 2019 年增加了 27 項，而未能符合預設達標率則較 2019 年減少了 4 項。

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	社團設立／修章認證語及公佈
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

公證署的服務質量指標由 9 項增至 20 項，當中 10 項取得 100%，1 項沒有服務量，只有“社團設立／修章認識語及公佈”未能達標，達標率為 90.87%。

物業登記局的服務質量指標由 5 項增至 6 項，於 2020 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”。該局由第二季開始達標率下降，雖然第三季達標率下降的原因與大量經屋辦理物業登記有關，但仍需關注整體工作效率的情況，而新增的服務質量指標“買賣物業的臨時登記”為 85.71%，低於達標率，須關注有關服務的效率。

商業及動產登記局的服務質量指標由 11 項增至 26 項，所有指標均符合預設達標率，當中 2 項取得 100%，1 項沒有服務量，成績理想。

民事登記局的服務質量指標數量維持不變，所有指標均符合預設達標率，14 項服務質量指標中，8 項取得 100%，2 項沒有服務量，成績理想。

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 2020 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%	172376
認證繕本	收到申請後當天內完成	95%	99.34%	35493
發出證明（公證）－ 公證遺囑證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	756
發出證明（公證）－ 公證書證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	12849
發出證明（公證）－ 存檔文件證明	收到申請後當天內完成	95%	100%	897
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%	100%	362
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%	100%	571
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%	1
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%	95.96%	6518

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%	96.38%	400
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%	97.87%	515
應要求保存文件	收到申請後當天內完成	95%	100%	235
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%	74
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%	98.47%	3475
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%	90.87%	516
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%	2
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%	98.17%	84
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%	98.06%	81
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%	87.41%	11672
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%	84.56%	11430
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%	99.30%	10032
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%	85.71%	42

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%	95.87%	15581
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%	97.77%	116899
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%	97.88%	5613
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%	95.81%	2007
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%	2970
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%	99.97%	11985
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%	1824
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%	8
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%	99.97%	3873
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%	94
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%	20907
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%	641
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%	1156
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%	96.77%	5665
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%	98.11%	212
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%	98.53%	3874
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%	99.38%	3401
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%	99.14%	1278
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%	99.76%	2477

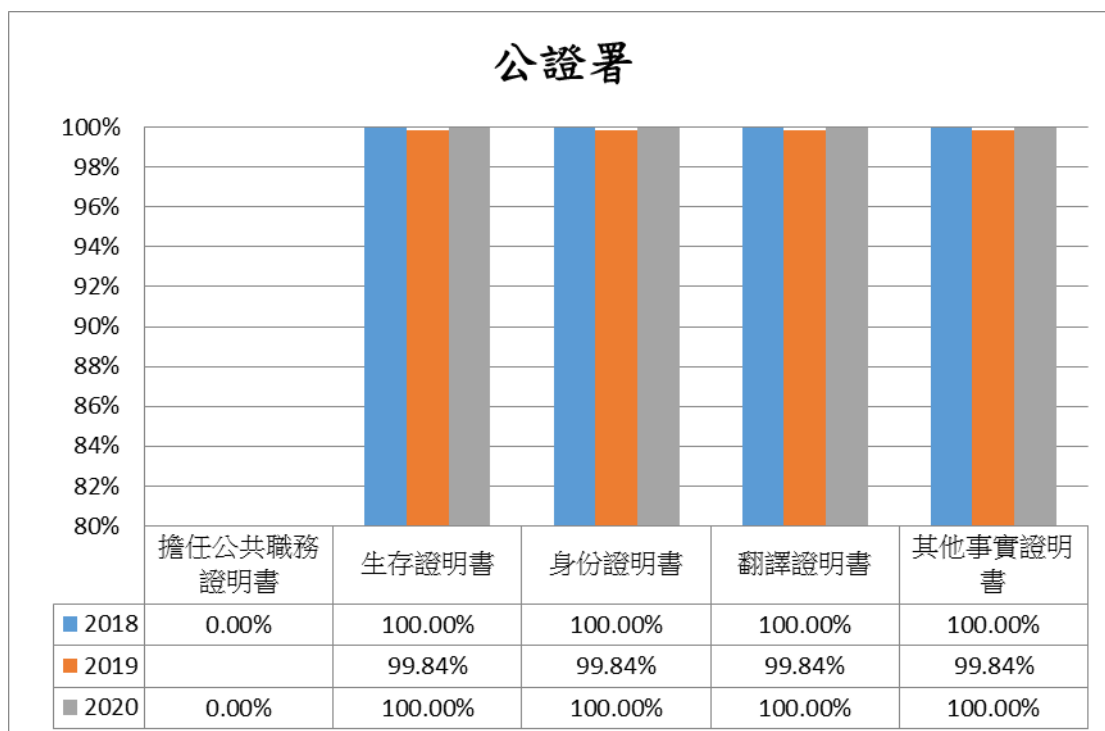
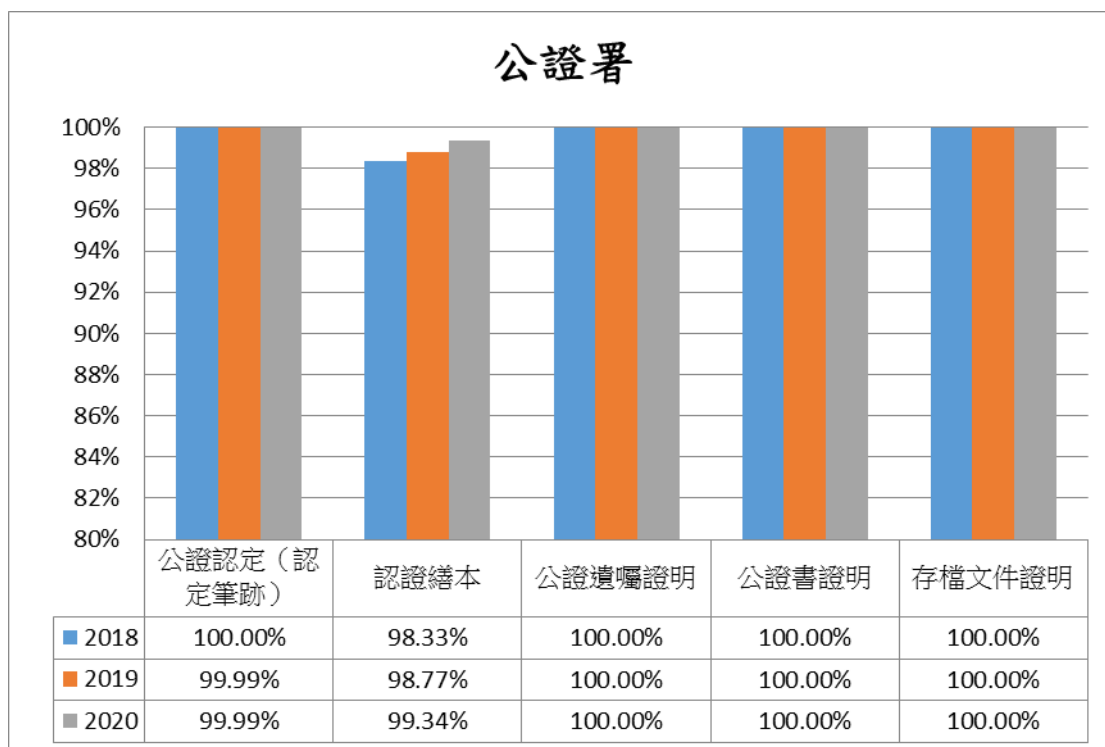
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
商業登記－ 遷移公司住所的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	99.80%	2033
商業登記－ 公司解散的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	100%	1
商業登記－ 公司因完成清算而消滅的 登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	--	0
商業登記－ 公司解散及因完成清算而 消滅的登記	收到申請並經確認符合申請 條件後的下一個工作天起 計，十個工作天內完成	95%	99.55%	667
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%	96.77%	31
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%	98.02%	16500
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%	95.31%	43529
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%	99.66%	7833
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%	99.04%	12848
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%	99.60%	5468
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%	99.73%	15361

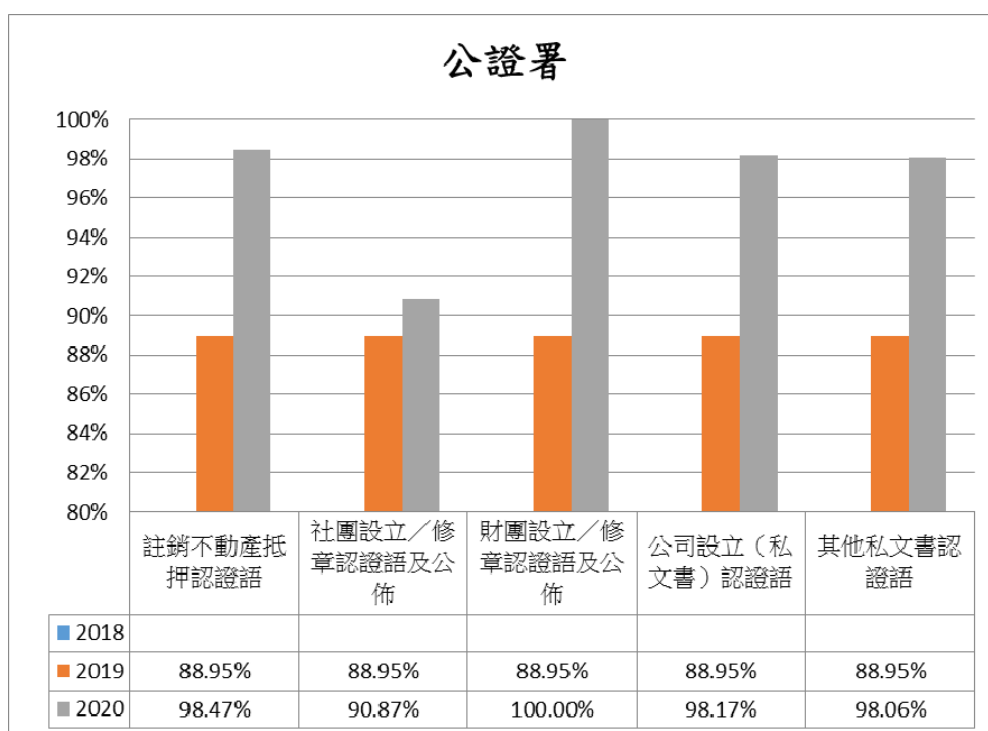
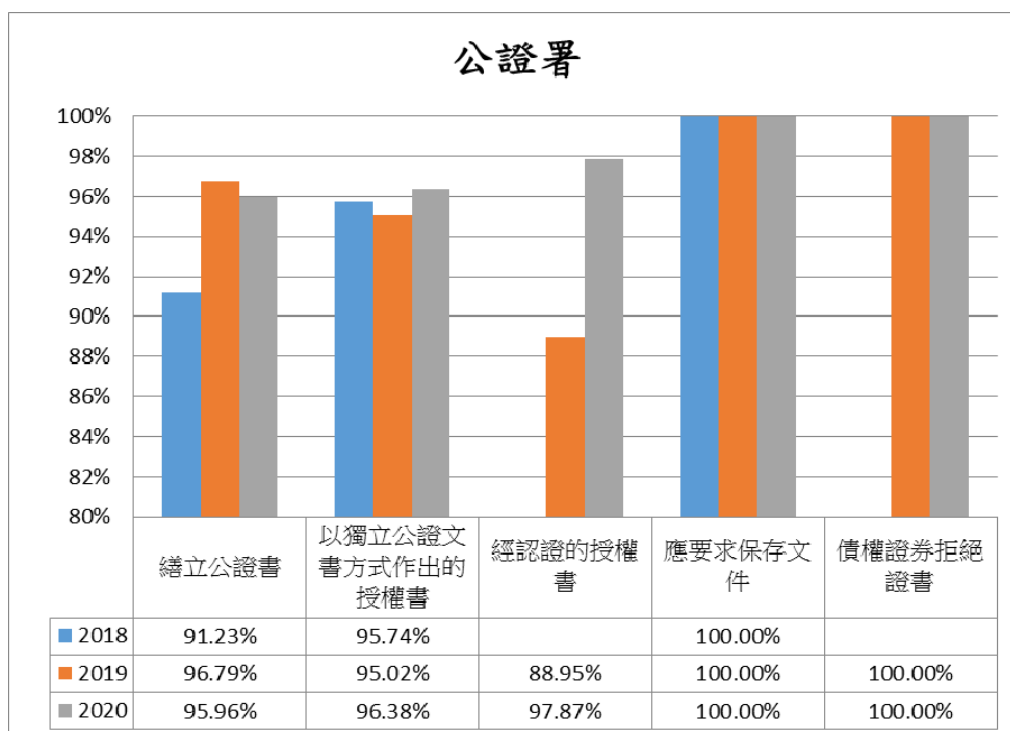
服務項目	服務承諾指標	預設 達標率	實際 達標率	使用量
汽車登記－ 汽車所有權登記憑證資料 更新的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	100%	815
汽車登記－ 汽車所有權登記憑證的補 發	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	99.61%	510
汽車登記－ 汽車抵押權設定的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	98.16%	163
汽車登記－ 汽車所有權註銷的登記	收到申請並文件齊全後的下一 個工作天起計，五個工作 天內完成	95%	99.71%	1051
汽車登記－ 汽車抵押權註銷的登記	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%	99.14%	350
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%	97.93%	242
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%	98.28%	1044
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%	95.14%	2242
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%	99.22%	1911
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%	26

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%	26
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%	23
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%	99.59%	2489
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

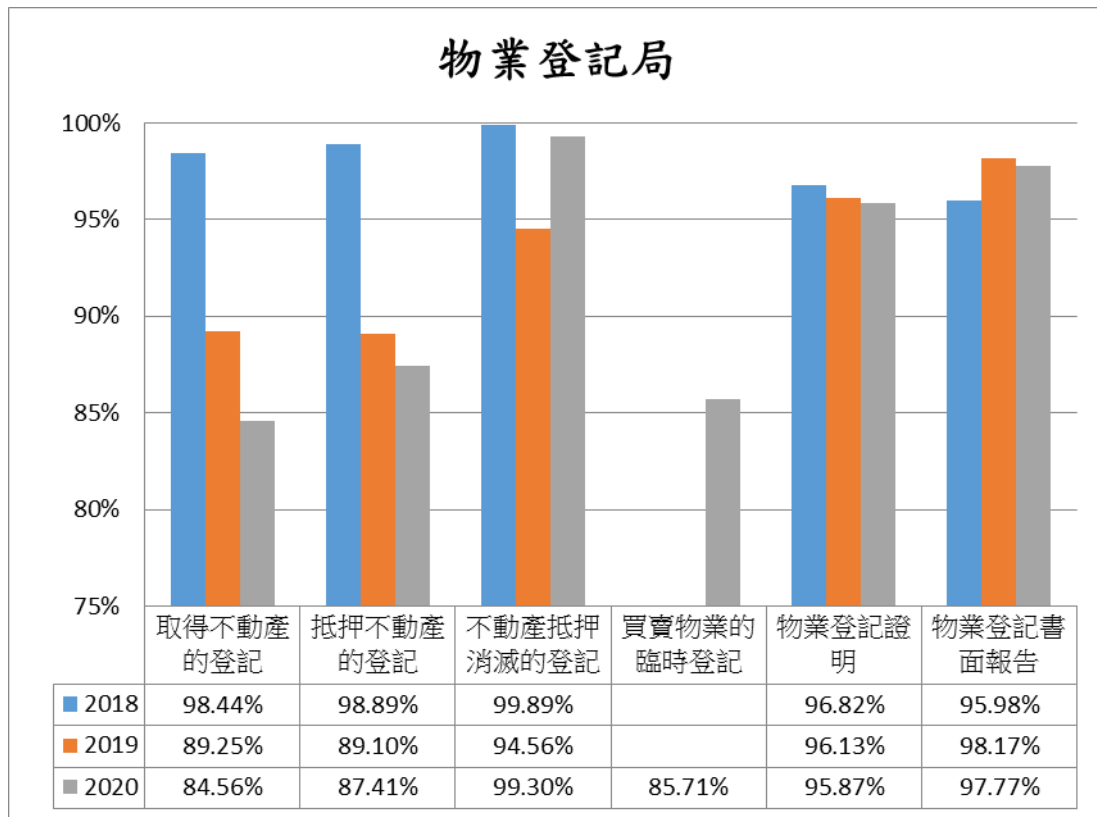




公證署 20 項服務質量指標中，只有“社團設立／修章認證語及公佈”未符預設達標率。

除“公證書”的達標率微跌 0.86%外，其餘 19 項的達標率均有所上升或維持高水平，升幅介於 0.16%至 12.43%，其中升幅最大的服務質量指標為“財團設立／修章認證語及公佈”，由 88.95%升至 100%。

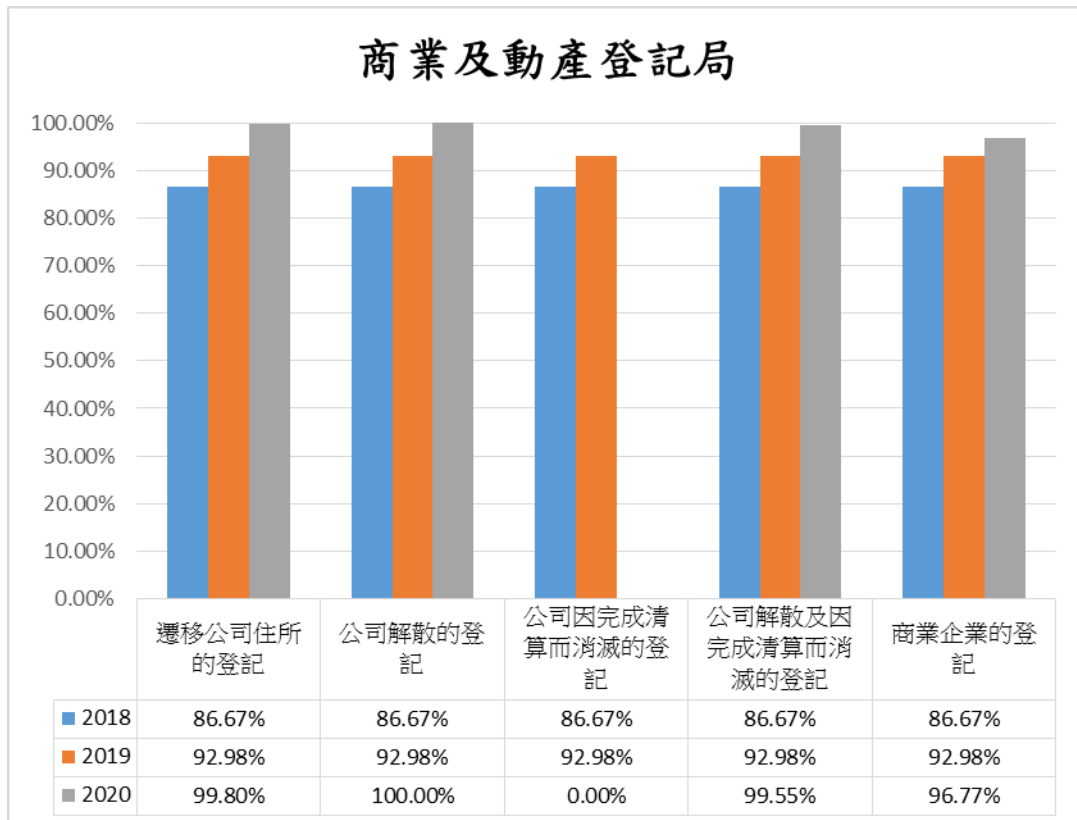
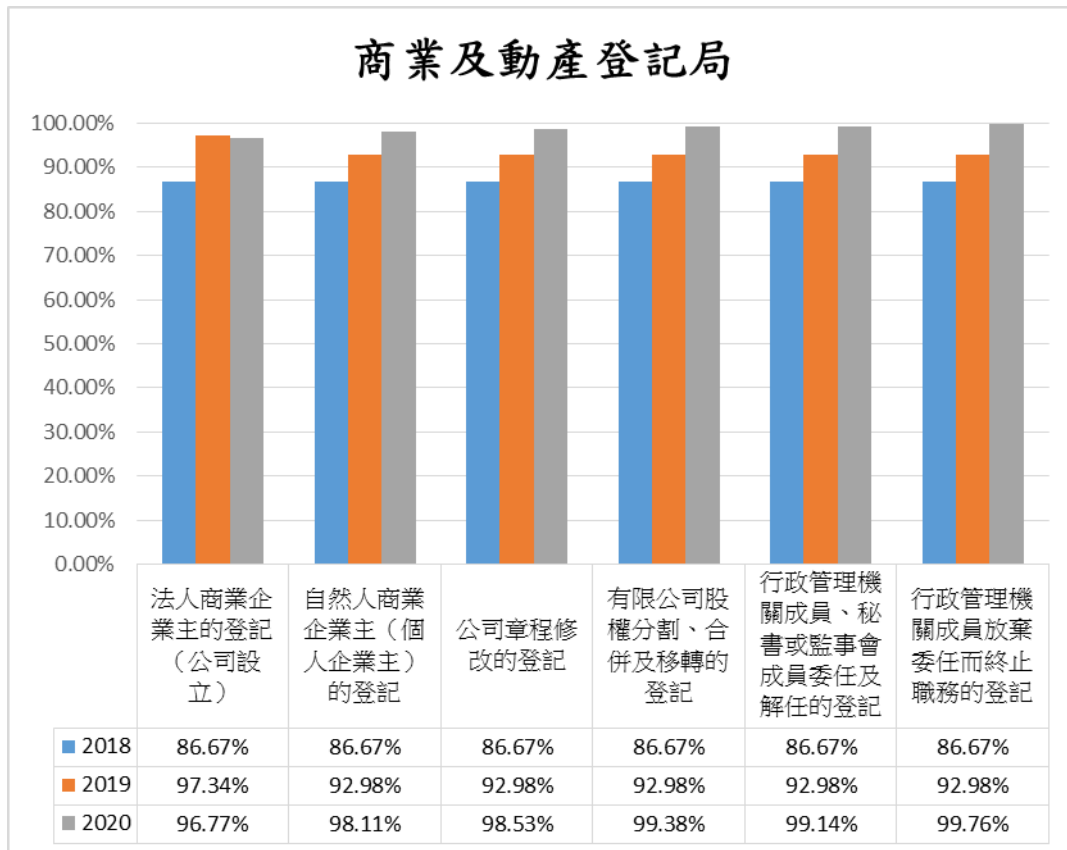
物業登記局



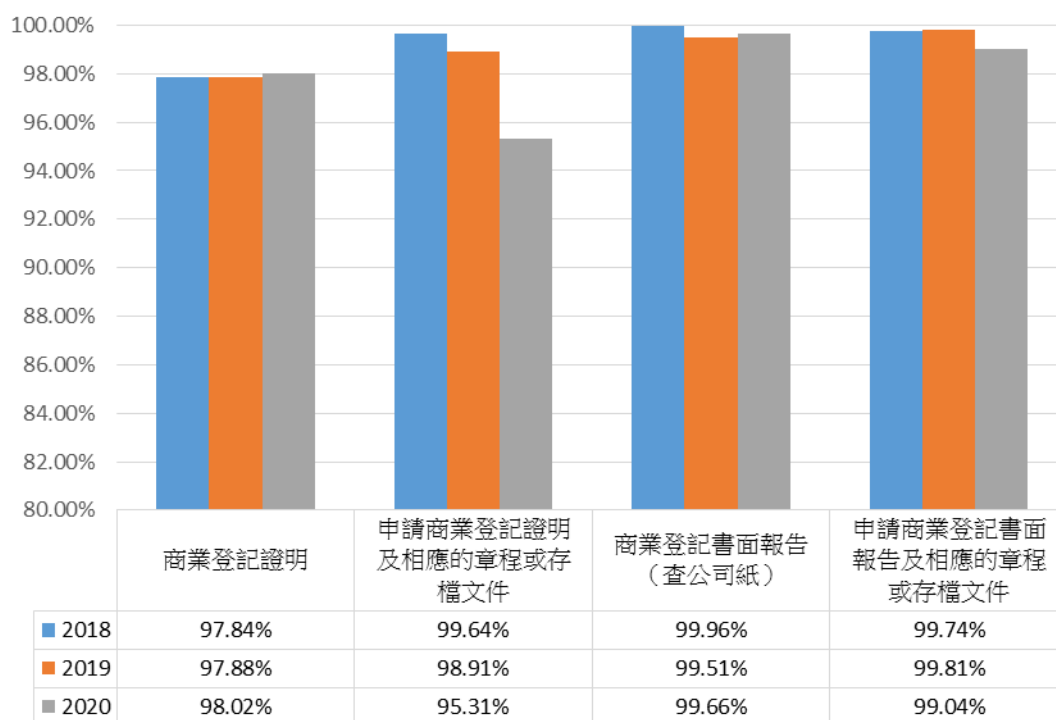
物業登記局 6 項服務質量指標中，“取得不動產的登記”、“抵押不動產的登記”和“買賣物業的臨時登記”均未能符合預設達標率。

“買賣物業的臨時登記”為 2020 年新增之服務質量指標，其餘 5 項，除“不動產抵押消滅的登記”的達標率上升 5.01%外，另外 4 項的達標率均有所下跌，跌幅介於 0.27%至 5.25%，其中“取得不動產的登記”的跌幅較大，由 89.25%跌至 84.56%。

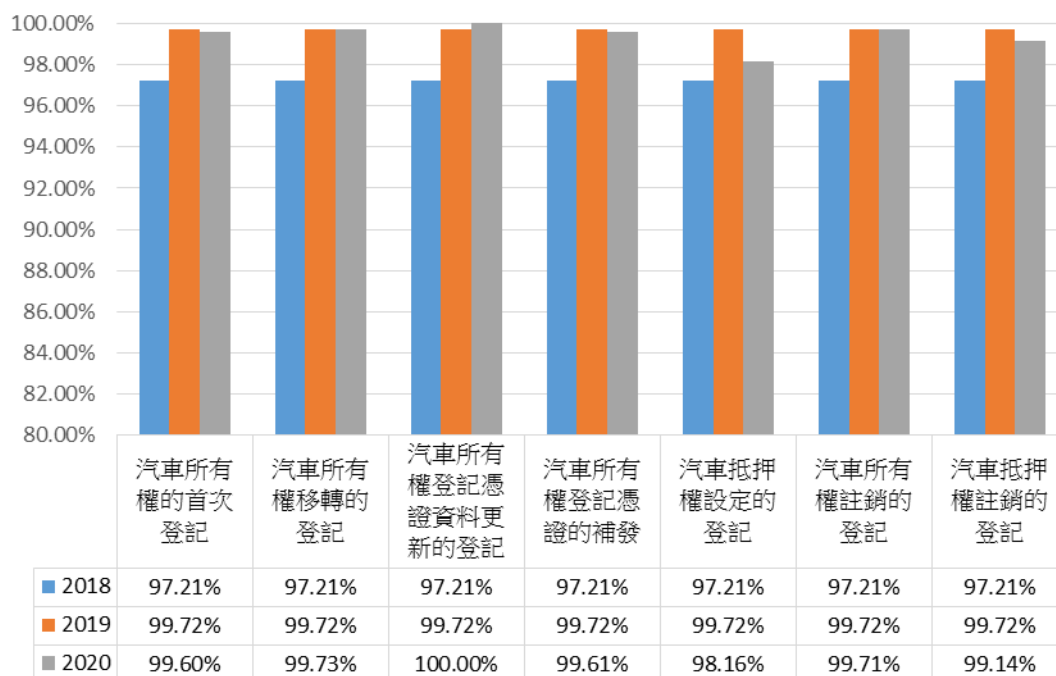
商業及動產登記局

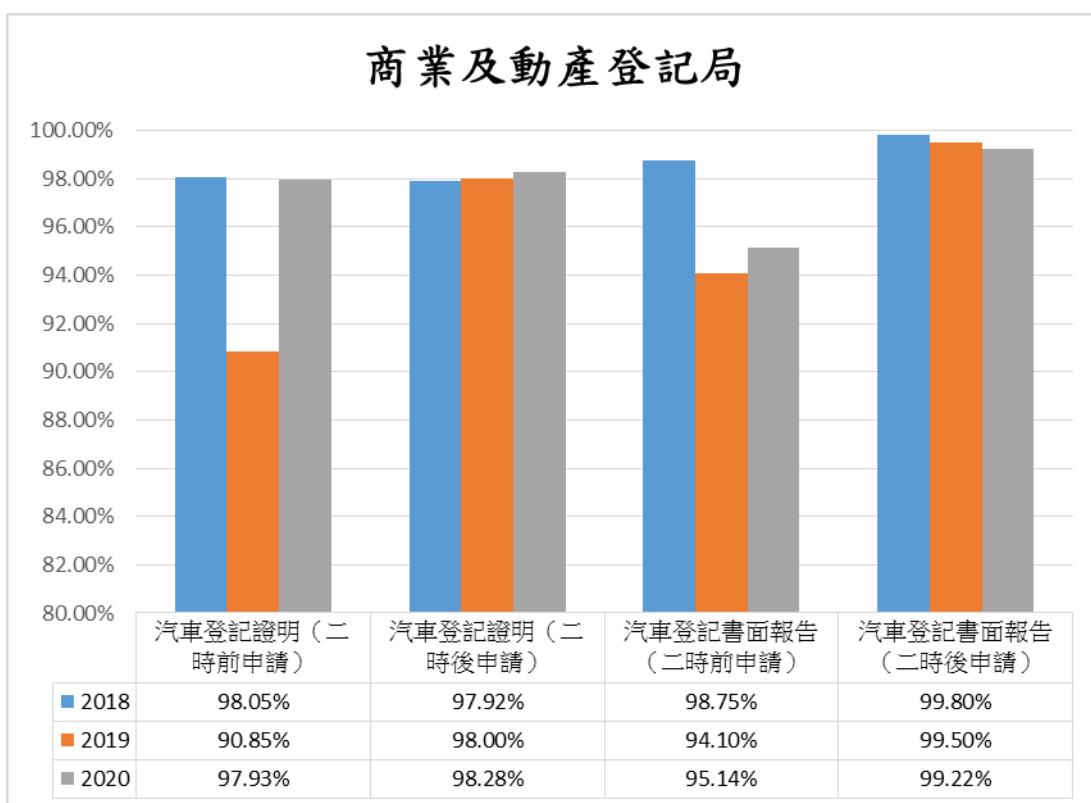


商業及動產登記局



商業及動產登記局



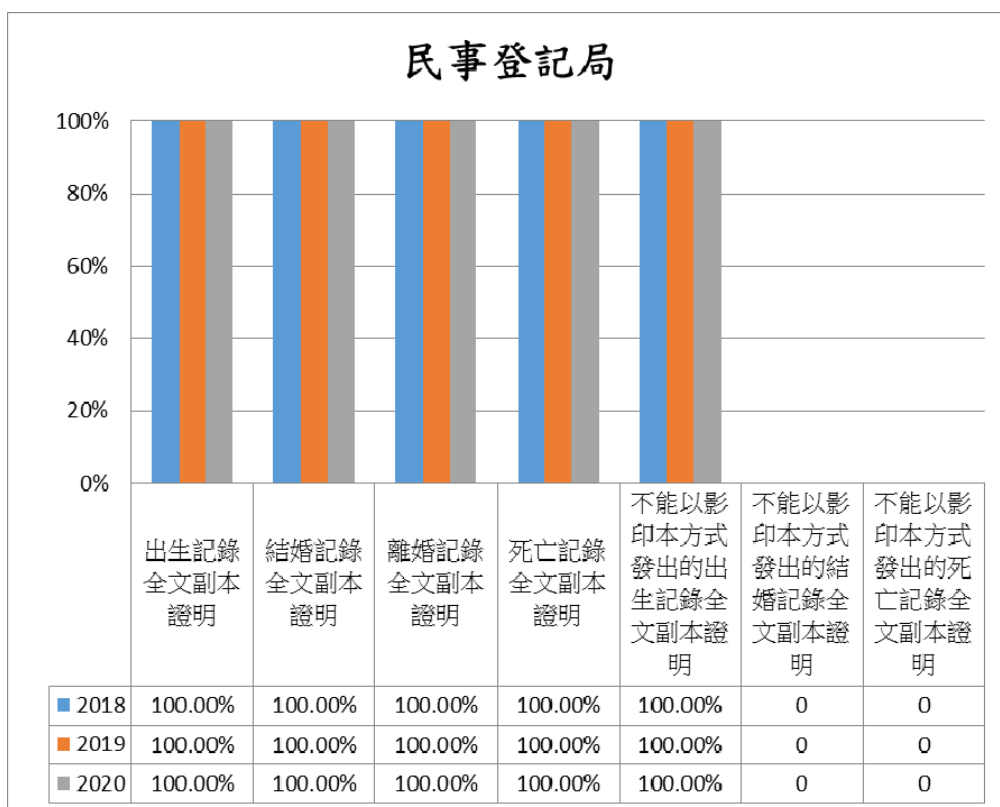
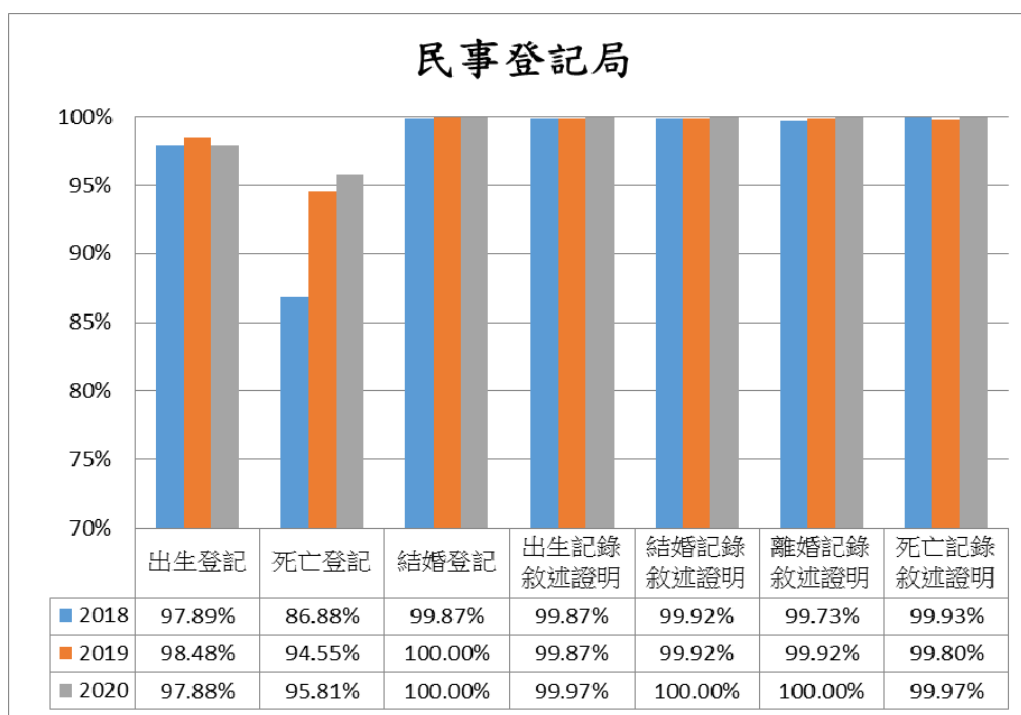


商業及動產登記局 26 項服務質量指標中，全部符合預設達標率。

26 項服務質量指標中，16 項的達標率較 2019 年的達標率有所上升，升幅介於 0.01% 至 7.55%，9 項的達標率有所下降，跌幅介於 0.01% 至 3.64%，1 項沒有服務量

公司解散的登記的升幅最大，由 92.98% 升至 100%，而申請商業登記證明及相應的章程的跌幅最大，由 98.91% 跌至 95.31%。

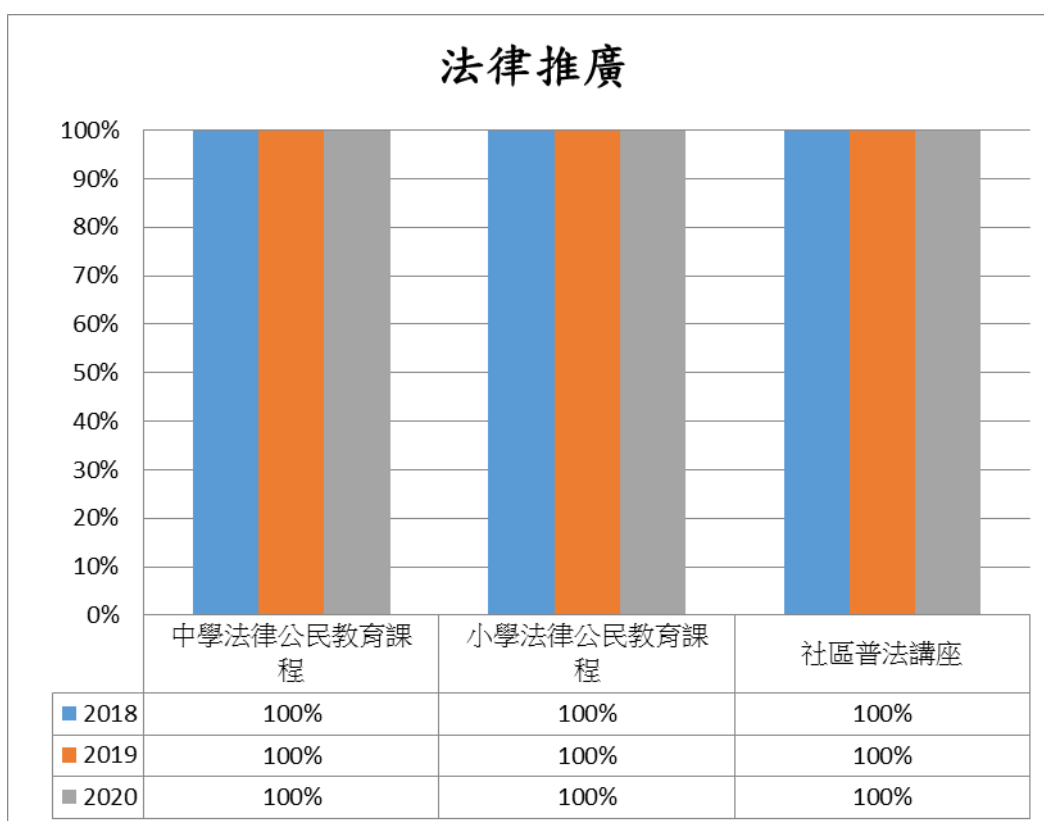
民事登記局



民事登記局 14 項服務質量指標中，全部符合預設達標率。

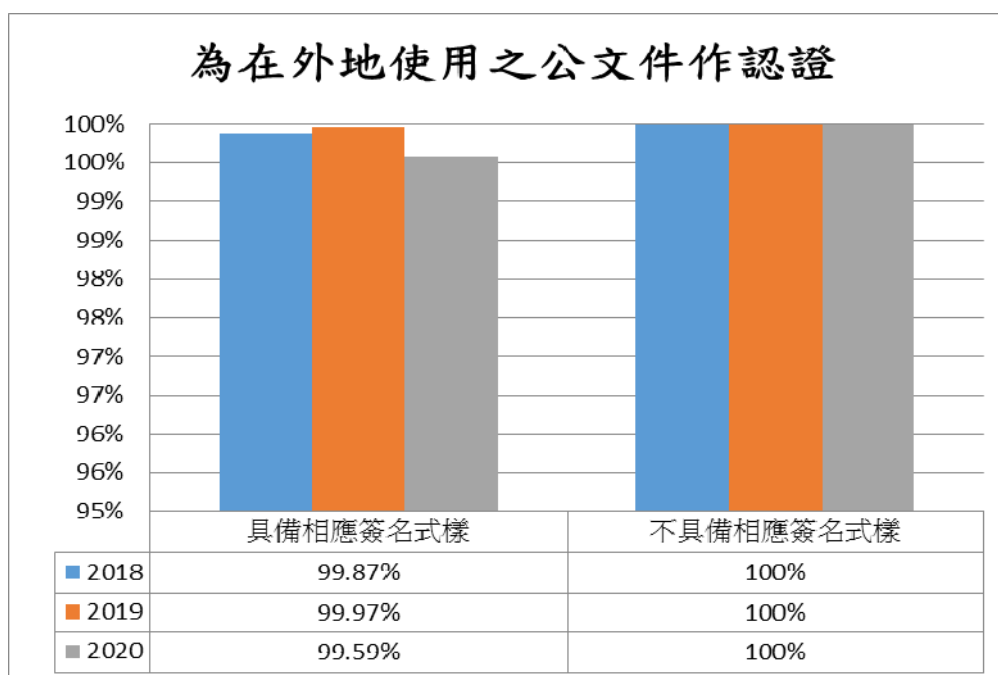
14 項服務質量指標中，除“出生登記”的達標率微跌 0.61%外，其餘 13 項服務質量指標的達標率均有所上升或維持去年的高水平。

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，而針對未推行服務承諾的服務項目，計劃推行日期如下：

服務項目	推行日期
航空器登記	2022 年
船舶商業登記	2022 年
發出航空器登記證明及書面報告	2022 年
發出船舶商業登記證明及書面報告	2022 年
遺囑	2024 年
認證商業企業主簿冊	2024 年
公證文書的附註	2024 年

上述服務項目推行服務承諾後，服務承諾項目將佔總體服務的 96.88%。

另外，本局於 2020 年下半年將服務質量指標由 44 項增至 71 項，將服務承諾項目細化至各項子服務項目，得出更深入的數據分析，更有利於管理工作，對改善工作流程起到積極作用。

2. 提升達標率

本局於 2020 年有 4 項服務承諾項目未符合預設達標率，較去年減少 4 項，反映各部門的服務質素有所提升，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 2021 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。

3. 工作計劃

持續優化所有服務項目，簡化工作流程，提高工作效率，提升接待能力，改善服務質素，從而提高市民的滿意度。