



处长的话

首先，我祝愿大家兔年进步，身心康泰，万事如意。

本处一直秉持的信念是提供卓越的客户服务。刚过去的虎年，我们在提升客户服务方面奠下了里程碑。新查册系统已在去年8月顺利启用，进一步提升了系统的稳定性和可靠性，网上查册服务时间亦由以往每天16小时延长至20小时，这些改进巩固了我们不断精益求精的服务文化。此外，我们于去年年底为「综合注册资讯系统」完成了多项提升，包括加入差饷物业估价署「物业资讯网」服务网页的超连结、为网上查册服务的收取订单方法增设更加方便的选项，以及为「注册摘要表格」加入双重输入功能，令资料输入更加准确。

除上述电子服务的新猷外，我们亦致力与客户、学术界及海外土地注册部门建立更紧密的伙伴关系。我们分别在2010年9月和10月举办了5次「客户交流会」，讲解「中止为文书注册的一般原因」。我们亦于去年11月接待了90位来自香港中文大学-清华大学的金融财务工商管理硕士生，互相就香港与内地的土地注册制度进行交流。此外，我们在去年10月参加了在澳洲举行的业权注册处长会议，与多个海外的土地注册部门就土地注册分享经验和交流最新发展。

在筹备《土地业权(修订)条例草案》方面，我们一直与持份者和立法会的研究《土地业权条例》修订建议联合小组委员会(「立法会联合小组委员会」)紧密合作。《土地业权条例》督导委员会在2010年12月开会检讨《土地业权条例》的三个核心机制，其后向立法会联合小组委员会汇报进度。我们会继续与持份者紧密联系和探讨可行的方案，以推进《土地业权条例》的修订工作。

我们踏入兔年将面对多项挑战，包括进一步提升「综合注册资讯系统」的服务、在电子服务方面再创新猷，以及继续进行《土地业权条例》的修订工作。

最后，本人欲藉此机会向努力不懈、力臻优质服务的同事致以由衷的感谢和祝贺。员工的优秀表现和贡献受到外界赞赏，赢得了由香港管理专业协会主办的2010年「最佳年报」比赛优异奖，并于11月荣获2010年「申诉专员嘉许奖」公职人员奖。上述奖项给予我们全体员工莫大的鼓舞，继续推动我们为市民提供卓越服务。

聶世蘭

聶世蘭太平紳士

土地注册处处长

土地注册处营运基金总经理

最新消息

土地业权条例

提升「综合注册资讯系统」

新查册系统

土地业权条例

当局分别在2010年6月及12月，向立法会的研究《土地业权条例》修订建议联合小组委员会，进一步汇报关于拟备《土地业权(修订)条例草案》的待决议题的最新进展，包括更正和弥偿的安排、转换机制及土地界线的厘定等。

《土地业权条例》督导委员会亦于2010年12月，开会讨论删除强制更正规则的建议方案可能为弥偿基金带来的风险。各委员就《土地业权条例》内三个互相关连的核心组成部分(即转换、更正和弥偿)交换了意见。当局会继续与主要持份者进行讨论，以探讨可行的方案，推进业权注册制度的实施。

提升「综合注册资讯系统」

我们在2010年8月启用新查册系统后，便全面恢复「综合注册资讯系统」的提升工作，以进一步加强对客户的服务。「综合注册资讯系统」在2010年第四季完成的提升工作包括：加入差饷物业估价署「物业资讯网」服务网站主页的超连结、在网上查册增设以同一种方法收取同一宗交易内全部订单的选择功能，以及在「注册摘要表格」输入某些重要资料时，加入双重输入的功能。

我们一直致力提升「电子注册摘要表格」的准确度和方便使用性，并计划推出附有下列功能的加强版：

- (一) 从Excel档案输出资料，以作大量输入注册摘要资料；以及
- (二) 透过连结「综合注册资讯系统」资料库的物业参考编号，以自动填写地址资料。

本处将于2011年第三季推出「电子注册摘要表格」加强版的原型供客户试用，以听取他们的意见。

新查册系统

新查册系统已于2010年8月21日(星期六)如期启用。「综合注册资讯系统」的网上查册功能亦已稳畅地过渡至新系统。新系统在网上的服务时间由以往每天16小时延长至每天20小时(包括星期六、日及公众假期)，即由上午7时30分服务至翌日上午3时30分，系统接受订单的截止时间为翌日上午2时30分。我们会密切监察新系统的运作，以确保提供畅顺的服务。

本处服务

年度客户资料审核

在「综合注册资讯系统」网站加入差饷物业估价署「物业资讯网」服务网站的超连结

年度客户资料审核

为促进我们与客户之间更有效的沟通，我们已于2010年12月向「综合注册资讯系统」网上服务的所有登记用户及使用递交契约服务的客户发出信函，邀请他们填写客户资料表格，提供最新资料，以便为客户管理系统进行年度的资料更新。此外，客户亦可按需要下载[登记用户资料更改表格](#)，向我们提供最新资料。

在「综合注册资讯系统」网站加入差饷物业估价署「物业资讯网」服务网站的超连结

为加强「综合注册资讯系统」的功能及更方便客户查阅物业资料，我们已在该网站加入差饷物业估价署「物业资讯网」服务网站首页的超连结。此新增功能已于2010年11月13日启用。



宣传活动

土地注册处营运基金 2009/10 年报

年度员工发展主题培训

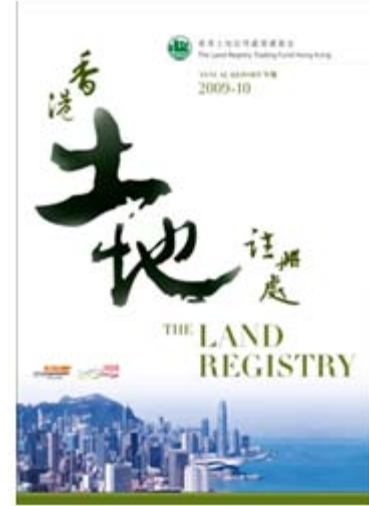
香港中文大学—清华大学金融财务工商管理硕士生代表团到访

客户交流会：中止为文书注册的一般原因

在西澳洲珀斯举行的 2010 年度业权注册处长会议

土地注册处营运基金2009/10年报

本处在2010年10月发表了营运基金2009/10年报，当中详载本处在过去一年的各项活动和成果，包括多项服务提升和推展业权注册的进度。此外，年报亦载有经审核的财务报表，详列土地注册处营运基金的财务状况。年报全文可在本处的[网页](#)浏览或下载。我们亦欢迎阁下透过电邮 csa@landreg.gov.hk 或 [网上意见调查](#)提出意见和建议。



年度员工发展主题培训

举办与部门信念一致的培训课程是本处每年的重点培训。2010/2011年度员工发展的培训主题是「与转变共舞—跳出新领域」。该培训旨在提升同事对瞬息万变的业务环境的应变能力，并调整同事心态以应付部门未来的工作挑战。我们在2010年11月至2011年2月期间共举办了18个工作坊，参与人数超过550名。学员透过各种互动和个案讨论，领会及学习到改革管理的概念和应用技巧，并对工作坊有十分正面和令人鼓舞的评价。



香港中文大学—清华大学金融财务工商管理硕士生代表团到访

本处代表于2010年11月24日在香港中文大学工商管理硕士课程市区教学中心与90位来自香港中文大学—清华大学的金融财务工商管理硕士生会面。在会面中，我们介绍了土地注册处的职能及角色，并与代表团分享了部门以营运基金模式运作的经验。会面结束后，我们安排了代表团参观本处的客户服务中心。



客户交流会：中止为文书注册的一般原因

本处在2010年9月及10月分别举行了5次「客户交流会」，与64位来自各律师事务所的客户交流经验，以期增进他们对中止为文书注册的一般原因的认识，并介绍使用「电子注册摘要表格」。

在交流会上讨论了拟备注册摘要时如何避免简单错误的要点，以及如何使用「电子注册摘要表格」。我们亦向与会者简介「注册摘要表格指南」及分享经验，并安排他们参观了本处的客户服务中心。

客户交流会甚受欢迎，并为我们提供了一个与客户分享经验和意见的有效平台。



在西澳洲柏斯举行的2010年度业权注册处长会议

土地注册处处长聂世兰女士在2010年10月26至29日期间，率领香港代表团出席在西澳洲柏斯举行的业权注册处长会议。各司法管辖区在该年度会议就土地注册及共同关注的议题交换意见和分享经验。

是次会议讨论的主要议题包括不可推翻的业权、电子物业转易及物业欺诈。会上亦讨论了气候变化对澳洲土地注册工作的影响。此外，代表团亦到访西澳洲的 Landgate，由 Landgate 的代表简介其网上服务及「土地资讯共享平台」。这个会议为我们提供了宝贵机会，了解其他司法管辖区业权注册制度的最新发展。



奖项

2010 年香港管理专业协会「最佳年报」比赛

2010 年申诉专员嘉许奖

土地注册处最佳前线员工奖励计划

最优秀员工选举

2010年香港管理专业协会「最佳年报」比赛

土地注册处营运基金2008/09年报获颁由香港管理专业协会主办的2010年「最佳年报」比赛优异奖，荣获嘉许的范畴包括「财务报表的陈述」、「理解性和清晰度」、「目标、活动和成果的陈述」、「前景/展望的描述」，以及「员工关系和发展/企业公民责任」。此奖项不仅是对我们努力的认同，更推动我们继续制作优质的年报。



2010年申诉专员嘉许奖

部门衷心分享二级土地注册主任麦杰卿女士于2010年11月荣获2010年「申诉专员嘉许奖」公职人员奖的喜悦。麦女士是土地注册处客户服务小组的督导主管。

「申诉专员嘉许奖」公职人员奖旨在表扬公职人员提供优质的客户服务，并提倡正面的公营机构服务文化。麦女士兼备专业的客户服务态度和卓越的领导才能，由她带领的客户服务小组持续赢得客户的赞誉。我们谨此向麦女士衷心祝贺，并藉此机会感谢各位客户对本处的鼎力支持。



土地注册处最佳前线员工奖励计划

为提倡优质服务的文化，本处自2007年4月起推出「最佳前线员工奖励计划」，以表扬前线员工在客户服务的杰出表现和成绩。

2010年第二季及第三季「最佳前线员工奖励计划」的得奖名单如下：

奖项	2010年第二季	2010年第三季
团队奖	 <p data-bbox="370 552 565 583">客户服务及行政组</p>	 <p data-bbox="971 552 1166 583">客户服务及行政组</p>
个人奖	 <p data-bbox="298 1014 634 1045">文件处理组文书助理李洁芝女士</p>	 <p data-bbox="899 1014 1235 1045">文件处理组文书助理陈佩如女士</p>

最优秀员工选举

我们谨此祝贺业权报告组的黄美玲女士、注册组A的陈惠仪女士和注册组B的林树基先生获选为2010年土地注册处的最优秀员工。此年度选举旨在激励员工士气、提高工作热忱，以及表扬为部门作出卓越贡献的优秀员工。土地注册处处长于12月举行的部门圣诞联欢会向各得奖者颁发奖项志庆。

