



处长的话

虽然近期的物业市道已由过去数月的淡静明显变得较为畅旺，惟本处的营运仍受全球经济不稳的情况影响。尽管市况波动，我们坚持致力为客户提供最佳的服务，并推行多个提升服务的项目。

我们于今年1月推出了两款分别具备自动填写及资料汇入功能的电子注册摘要表格加强版，客户可于本处的网页免费下载。该两款加强版是实现注册摘要表格自动化的另一大跃进，客户填写表格的速度及准确性均获得提升。我很高兴知悉这两款表格甚受客户欢迎，其使用率正持续上升。

与客户及同业机构的紧密联系，使我们适时明了客户的需要，并了解其他司法管辖区就土地注册的最新发展。我们于去年7月为地产代理监管局举办了「综合注册资讯系统网上服务及其新增功能」讲座，并于同年10月参加了在布里斯本举行的「2011年业权注册处长会议」。我们亦在11月接待了江苏省一个城市建设和管理专题的研习团。

我们于2011年下半年委聘顾问公司进行了大规模的客户服务意见调查，以了解客户对本处服务的满意程度及意见。客户对本处服务的整体满意率为87%，当中的客户服务中心及柜位查册服务的满意率更分别高达99%及90%。

在业权注册方面，我们一直就「两阶段转换机制」方案与各持份者进行密切交流，以缩窄彼此的意见分歧。持份者对该方案的初步反应良好。当与各持份者取得共识后，我们会举办公众参与活动，以介绍该方案及聆听公众的意见。

作为具社会责任的企业公民，我们积极参与本地的社区活动，包括「无止行2011」慈善步行筹款活动、「昂步栈道2012」及2012年香港渣打马拉松等。本处亦继续参与由劳工处举办的「展翅青见计划」，以支持培育青少年。为表扬本处的群策群力，香港社会服务联会在今年5月向我们颁发「5年Plus同心展关怀」标志。

最后，我想藉此机会衷心感谢一直为本处努力工作和作出贡献的同事。本处荣获「2011年公务员优质服务奖励计划」的精进服务奖铜奖（小部门组别）、2011年「申诉专员嘉许奖」—公职人员奖、2011年公务员事务局局长嘉许状，以及第25届《国际Mercury大奖》中的铜奖（年报整体表现—政府机构组别），这些奖项正好肯定同事们所付出的努力。我们的团队会继续为市民提供更精益求精的优质服务。

聂世兰太平绅士

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」
电子注册摘要表格

《土地业权条例》

我们继续与各持份者就「两阶段转换机制」的替代建议方案进行讨论。该方案是回应持份者对转换、更正及弥偿安排的关注而设计。各持份者对该方案的初步反应良好。待与各持份者取得共识后，我们会举办公众参与活动，以介绍该方案并聆听公众的意见。

与此同时，本处亦继续就《土地业权条例》的各项条文及所作出的各项相应修订进行检讨，并就《土地业权(修订)条例草案》与各持份者交流意见及筹备相关工作。

提升「综合注册资讯系统」

我们在2011年下半年为「综合注册资讯系统」网上服务推出了多项提升，使服务更为方便易用，其中包括-

- 在客户输入「地段类别」栏时提供建议清单（见图1）；
- 每当客户按地址查阅土地登记册时，增添可以检索上次输入查阅资料的新功能；
- 增添包含订购文件所有压缩影像单一档案（ZIP格式）以供下载的新选项（见图2）；
- 若订单出现任何重复的土地记录时，会于确认订单前提醒客户；
- 提供与输入地段类别及别名相关的注册摘要清单，以加强「查阅尚未记入土地登记册的注册摘要资料」搜寻功能（见图3）；以及
- 在登记用户查询其账户结算单时增添选项功能-可包括或不包括物业参考编号/地址/地段的资料（见图4）。

注册服务方面，我们已把中止注册契约送回交契人士后发放提示通知的时间由第28天提前至第21天，为客户提供了更加适切的服务，友善提示他们在首28天的期限届满前处理有关个案。所有上述的提升项目均备受客户赞赏。

图1 – 在输入「地段类别」栏时提供建议清单

土地註冊處 綜合註冊資訊系統網上服務

香港

土地註冊處 08/02/2012 10:36

主頁 Home IRIS 查閱土地登記冊

查閱土地登記冊

查閱尚未記入土地登記冊的註冊摘要資料

訂購土地文件

查詢查閱 / 訂單狀況

閱覽廣播信息 (新增)

進入訂單

說明

登記用戶登入

恶劣天氣特別安排

相關網址

街道索引及新界地段 / 地址對照表

差餉物業估價署物業資訊網

** 必須填寫欄目

查冊方法選項 **: 按地址查冊

座號 / 層數 / 單位 (輸入 * 代表查閱所有座號, 所有層數及所有單位)

座號: * 層數: * 單位 / 號碼: *

(輸入層數以英文地址為準)

(請輸入下列其中一組的資料)

I - 街道名稱

II - 屋苑 / 樓宇名稱

III - 地段詳情 [地段詳情說明](#)

增批部分: 及其增批部分

地段類別: [D] (例如: 如屬何地段, 輸入IL) 找尋地段類別

地段編號: DD1LIL (DD 1 LAMMA ISLAND, LOT)

DD1MWL (DD 1 MUI WO, LOT)

分段 / 小分段: DD1TCL (DD 1 TUNG CHUNG, LOT)

DD2LIL (DD 2 LAMMA ISLAND, LOT)

分段 / 小分段: DD2MWL (DD 2 MUI WO, LOT)

DD2TCL (DD 2 TUNG CHUNG, LOT)

分段 / 小分段: DD3LIL (DD 3 LAMMA ISLAND, LOT)

DD3M WL (DD 3 MUI WO, LOT)

分段: DD3TCL (DD 3 TUNG CHUNG, LOT)

DD4LIL (DD 4 LAMMA ISLAND, LOT)

其他項目: (按 PageUp / PageDown 鍵往上/下頁) [關閉](#)

繼續 清除

2004 © | [重要告示](#) | [條款與條件](#) Last revision date: 21/12/2011

图2 – 增添包含订购文件所有压缩影像单一档案 (ZIP格式) 以供下载的新选项

訂購土地文件

訂單編號	文件	文件編號 / 文件詳情	部分 / 類別	性質	最大圖則尺寸	顏色 (彩色圖則數目)	份數	費用總額 (港元)	收取方法
E55120208000006A	註冊摘要	05080700210015	全份文件	普通	A0	彩色 (1)	1	250.00	在此按一下下載檔案: 全部 1 2 3
							合共:	250.00	

訂購土地文件總數: 1

下載一個已包含所有影像檔案的壓縮檔案(ZIP格式)

訂單總數: 1

图3 – 加强「查阅尚未记入土地登记册的注册摘要资料」搜寻功能

土地註冊處 綜合註冊資訊系統網上服務

香港

土地註冊處 08/02/2012 15:40

主頁 Home

查閱土地登記冊

查閱尚未記入土地登記冊的註冊摘要資料

訂購土地文件

查詢查冊 / 訂單狀況

閱覽廣播信息

進入訂單

說明

登記用戶登入

恶劣天氣特別安排

相關網址

街道索引及新界地段 / 地址對照表

差餉物業估價署物業資訊網

查閱尚未記入土地登記冊的註冊摘要資料

** 必須填寫欄目

地段類別 **: KTIL 找尋地段類別

系統會按地段類別及別名搜尋有關註冊摘要。例如: 地段類別KTIL1 的別名是KTIL, 不論輸入KTIL 或KTIL 1, 系統會自動尋找與KTIL 或 KTIL1 有關的註冊摘要。

繼續 清除

查閱尚未記入土地登記冊的註冊摘要資料

找到 1 項註冊摘要
請選擇所需註冊摘要並加入訂單內

註冊摘要編號	文件性質	地段	涉及登記冊數目	交付日期 (日/月/年)
<input type="checkbox"/> 12345678901234	ASSIGNMENT	THE REMAINING PORTION OF KUN TONG INLAND LOT NO. 39 (KTIL 39 (RP))	1	06/01/2012
	地址	ROOM A ON G/F FOOK CHEBONG BUILDING NO. 63 HOI YUEN ROAD KOWLOON.		

图4 – 在登记用户查询其账户结算单时提供新选项-可包括或不包括物业参考编号/地址/地段资料

土地註冊處 綜合註冊資訊系統網上服務

香港

土地註冊處 08/02/2012 10:59

主頁 Home

查閱土地登記冊

查閱尚未記入土地登記冊的註冊摘要資料

訂購土地文件

查詢查冊 / 訂單狀況

查詢登記用戶資料

閱覽廣播信息

進入訂單

說明

更改密碼

登出

賬戶號碼:

查詢登記用戶資料

** 必須填寫欄目

服務選項 **: -- 選擇一項 --

收取方法 **: -- 選擇一項 --

查詢賬戶結餘

查詢最新結算單 - 包括物業參考編號 / 地址 / 地段資料

查詢最新結算單 - 不包括物業參考編號 / 地址 / 地段資料

查詢指定日期結算單 - 包括物業參考編號 / 地址 / 地段資料

查詢指定日期結算單 - 不包括物業參考編號 / 地址 / 地段資料

查詢先前月結單 - 包括物業參考編號 / 地址 / 地段資料

查詢先前月結單 - 不包括物業參考編號 / 地址 / 地段資料

电子注册摘要表格

为进一步提升客户填写注册摘要表格的效率和准确性，我们在2012年1月19日推出了两款分别具备自动填写及资料汇入功能的电子注册摘要表格加强版，供公众免费下载。

用户使用具备自动填写功能的电子注册摘要表格加强版时，只须简单地输入物业参考编号，便可透过互联网在本处的电脑系统中检索相关的物业资料。

若用户须处理一连串交易或物业项目，并须以同一套资料填写多份注册摘要表格时，具备资料汇入功能的加强版可从Excel工作表输入相关资料以一举制备多份注册摘要表格。详情可参阅[土地注册处通函第1/12号](#)。

现时两款电子注册摘要表格加强版的使用率约为58%，占递交本处注册的注册摘要总数的56%。我们会继续聆听用户的意见，以便作出进一步的提升。

本处服务

2011年客户服务意见调查

2011年客户服务意见调查

本处于去年9月至10月期间委托外部顾问进行全面的客户服务意见调查，了解客户对本处服务的满意程度，以提供精益求精的服务，并收集客户对本处拟订新服务的意见。是项调查分别透过电话访问、实地访问及邮寄问卷方式进行，被访者的回应令我们十分鼓舞，对本处服务的整体满意率为87%。主要服务范畴的调查结果如下：

服务	整体满意率 (%)
客户服务中心服务	98.6
柜位查册	89.6
「综合注册资讯系统」网上服务	86.0
递交契约服务	85.6

我们会跟进客户的意见，以便进一步提升服务。

宣传活动

江苏省城市建设和管理专题研习团到访

公务员事务局局长到访

「综合注册资讯系统」网上服务及其新增功能讲座

在布里斯本举行的2011年业权注册处长会议

江苏省城市建设和管理专题研习团到访

我们于2011年11月17日接待了由江苏省22位政府人员组成的研习团，并向他们介绍了本处的工作及职能，以及香港土地注册制度的运作情况。



公务员事务局局长到访

公务员事务局局长俞宗怡女士在2011年11月18日亲临本处亲善访问。我们向俞局长简介了本处的工作及服务，并阐述了发展项目和业权注册制度的最新进展。俞局长并与本处的员工代表就彼此关注的事项进行了亲切对话。



「综合注册资讯系统」网上服务及其新增功能讲座

本处在2011年7月6日为地产代理监管局举办讲座，向超过300位地产代理介绍了「综合注册资讯系统」网上服务的运作及其新增功能，并就街道索引及新界地段/地址对照表的各项提升功能及其崭新的免费网上浏览版本进行了示范。是次讲座提供了一个有效平台，让我们向地产代理从业员介绍最新服务的同时，亦收集他们对本处服务的意见。



在布里斯本举行的2011年业权注册处长会议

由昆士兰环境和资源管理部主办的业权注册处长会议在2011年10月26至28日于布里斯本举行，与会代表分别来自澳洲、新西兰、加拿大卑诗省、牙买加、新加坡及香港。香港土地注册处的代表是土地注册处处长聂世兰女士及高级律师袁淑玲女士。

是次会议提供了一个有用的讨论平台，让与会代表就现时业权注册的发展和推行交流资讯和经验。会议期间讨论了多个课题，包括物业欺诈及减少欺诈策略、业权转易电子化、系统复原及营运持续计划、澳洲土地业权法例的调和、空间资讯在系统复原中所担当的角色，以及低碳农业倡议法例等。



企业公民

「无止行2011」慈善步行筹款活动

「昂步栈道2012」

2012年香港渣打马拉松

「展翅青见计划」

「无止行2011」慈善步行筹款活动

为了支持国内偏远地区的村民建桥，本处同事在2011年11月13日参加了在大潭水务文物径举行的慈善步行筹款活动。当日发展局及其辖下部门（包括本处）超过200位同事共同参与是次活动，并筹得可观善款，获大会颁发「最高筹款奖（公开组）」。



「昂步栈道2012」

由香港青年旅舍协会与昂坪360连续两年联合主办的「昂步栈道」活动在2012年1月8日举行。今年的活动主题是「昂步栈道道古今，携手保育育人」，希望市民透过参观自然保护区及历史遗迹，提高其保护环境和珍惜文化及传统的意识。本处同事参加了当日的「乐行8公里」项目。发展局及其辖下部门（包括本处）筹得了可观善款，获大会颁发「最踊跃支持团体奖（政府及公营机构）」。



2012年香港渣打马拉松

本处自2002年起便一直参与香港渣打马拉松此项大型的国际盛事。该活动旨在协助香港残疾人奥委会暨伤残人士体育协会筹款。今年我们共有19位同事参加了在2月5日举行的10公里赛事，为大会筹得一笔令人鼓舞的善款。当日我们并组织了啦啦队为参赛的同事打气。



「展翅青见计划」

为支持培育年轻的一代，本处在2011年8月至9月期间继续参与劳工处的「展翅青见计划」。在本处富工作经验的同事作指导员的悉心协助下，实习学员充实了工作经验并建立了自信及正面的工作态度。



奖项

「2011年公务员优质服务奖励计划」
2011年「申诉专员嘉许奖」
2011年公务员事务局局长嘉许状
《国际Mercury大奖》2011/12
获颁「5年Plus同心展关怀」标志
土地注册处最佳前线员工奖励计划
最优秀员工选举

「2011年公务员优质服务奖励计划」

2011年9月12日是本处一个值得纪念的日子-我们荣获公务员事务局举办的「2011年公务员优质服务奖励计划」的精进服务奖铜奖（小部门组别）。本处致力推动优质服务文化及持续提升服务的努力再次备受肯定。



2011年「申诉专员嘉许奖」

我们很高兴本处客户服务经理潘辉耀先生在去年11月17日荣获2011年「申诉专员嘉许奖」-公职人员奖，以嘉许其致力提供优质客户服务及正面促进部门服务文化的专业精神。



2011年公務員事務局局長嘉許狀

本處衷心祝賀文書主任吳麗玲女士憑借其一貫杰出表現及致力提供卓越客戶服務，於去年11月21日獲頒2011年公務員事務局局長嘉許狀。



《國際Mercury大獎》2011/12

土地註冊處於去年10月發表了2010/11年的營運基金**年報**。該年報在2012年2月於21個國家超過790個參賽作品當中脫穎而出，榮獲第25屆《國際Mercury大獎》的銅獎（政府機構類別），為本處取得另一項佳績。



获颁「5年Plus同心展关怀」标志

本处已连续6年参加「同心展关怀」计划。为表扬本处持续在公共及环保服务方面所作出的努力和贡献，香港社会服务联会在2012年5月3日向本处颁发「5年Plus同心展关怀」标志。



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。由2011年7月1日起，是项奖励改为每半年颁发一次，以便收集更多的客户意见及发挥更大的员工推动作用。

2011年第2季及2011年下半年「最佳前线员工奖励计划」的得奖者如下：

奖项	2011年第2季	2011年下半年
团队奖	 <p>客户服务及行政组</p>	 <p>查册服务组</p>
个人奖	 <p>文件处理组文书助理陈佩如女士</p>	 <p>文件处理组助理文书主任甄绮媚小姐</p>

最优秀员工选举

我们谨此祝贺王乐文先生（业权报告组）、陈惠文先生（注册组B）及陈锦华先生（中央影像处理中心）获选为2011年土地注册处的最优秀员工。此年度选举旨在激励员工、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2011年12月举行的部门圣诞联欢会向各得奖者颁发奖项。

