

服務商界 共創佳績  
Serving the **Business Community**

Performance Pledge 2016 服務承諾





## 服務承諾 2016

本小冊子詳載公司註冊處在 2014-15 年度的工作表現，以及 2015-16 和 2016-17 年度的服務指標。

### 工作表現及服務指標

#### 2014-15 年度的工作表現

在 2014-15 年度，隨著新《公司條例》（下稱「新條例」）於 2014 年 3 月 3 日順利實施，公司註冊處踏進一個新紀元。新條例的實施，提升了香港的競爭力和鞏固了香港作為國際金融和商業中心的地位。根據世界銀行發表的《2016 年營商環境報告》，香港繼續在「保障小股東投資者」方面獨佔鰲頭，而在「開辦企業」方面的國際排名亦由第八位上升至第四位。

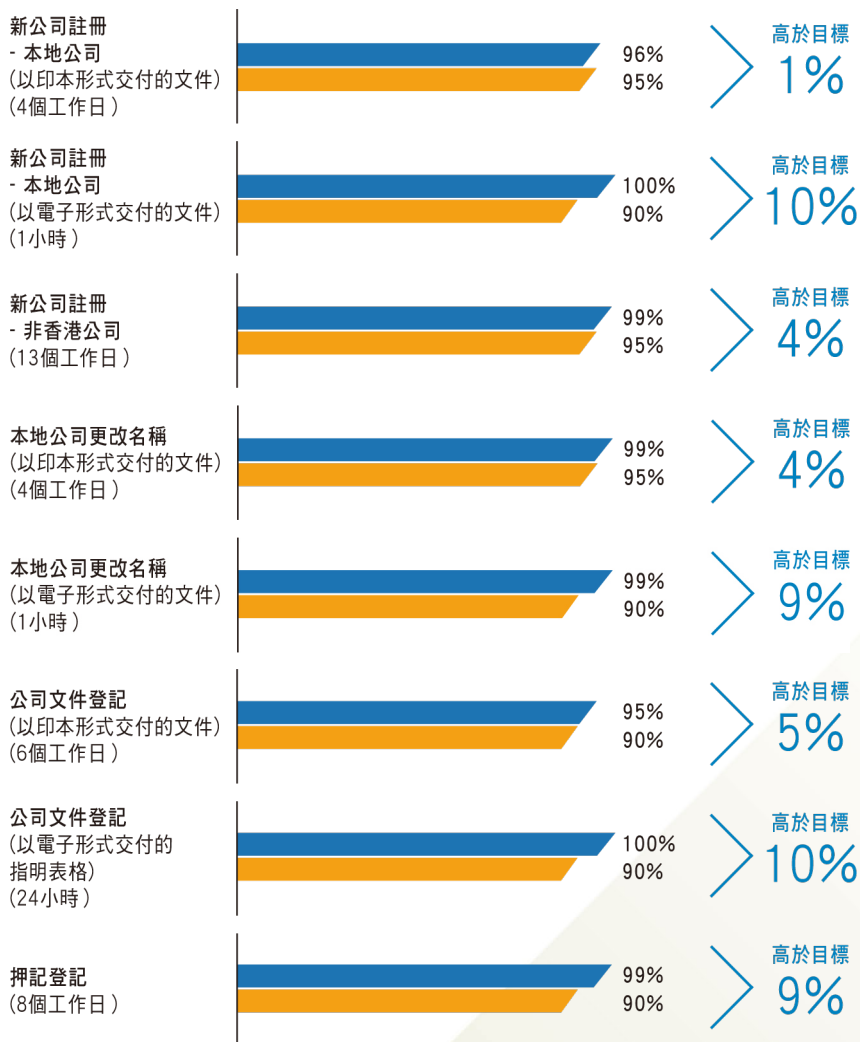
與此同時，本處持續提升資訊系統，藉此為客戶提供全面的電子服務。自 2015 年 3 月 3 日起，本處已在「註冊易」入門網站（[www.eregistry.gov.hk](http://www.eregistry.gov.hk)）提供全面電子提交文件服務，涵蓋共 84 款指明表格。新電子服務不但進一步便利公司資料的申報及披露，亦能提高公司提交法定文件的效率。

本處於 2014 年 12 月提升公司查冊流動版服務後，使用者可在流動版網頁（[www.mobile-cr.gov.hk](http://www.mobile-cr.gov.hk)）查閱董事索引及取消資格令索引。現時，使用公司查冊流動版服務進行查冊的數目每日平均超過 9 000 宗。本處計劃在 2016 年在流動平台推出全面的電子查冊服務，即現時在網上查冊中心（[www.icris.cr.gov.hk](http://www.icris.cr.gov.hk)）所提供的其他查冊服務。

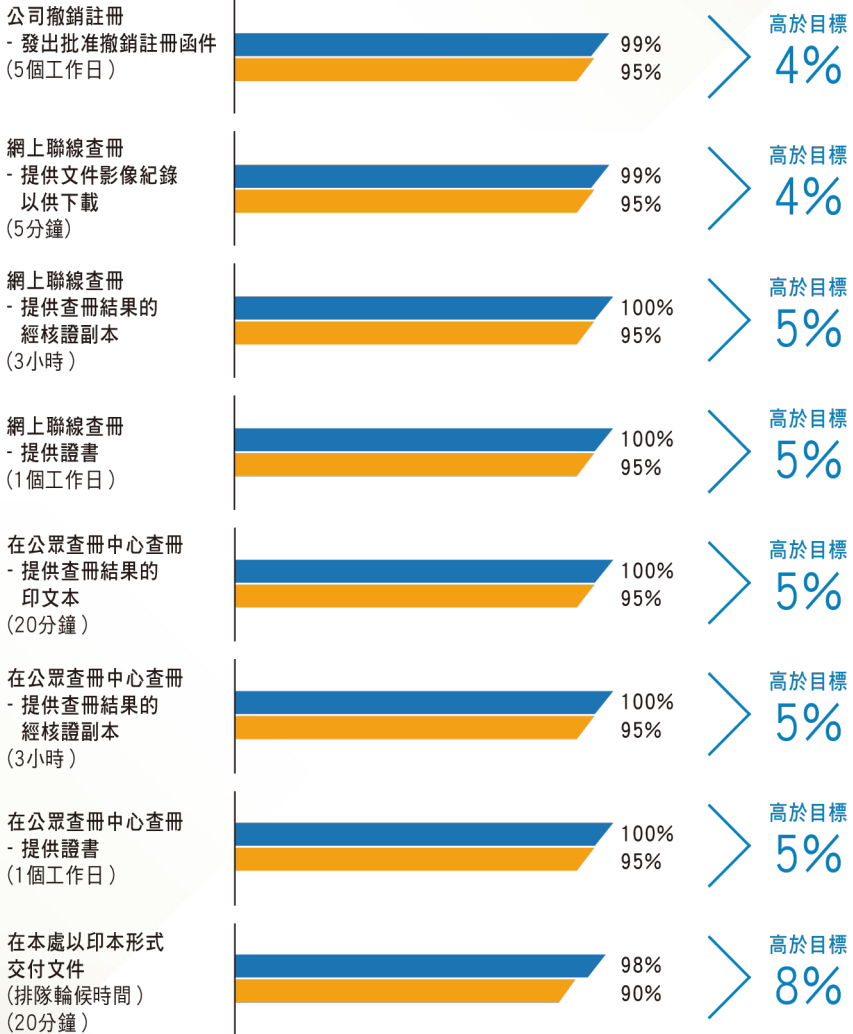
## 2014-15 年度工作表現

在 2014-15 年度，本處的表現超出服務指標。本處的服務水平標準以各項服務能在目標處理時間內完成的百分比計算。2014-15 年度的工作表現載列如下：

達到服務水平  
的百分比



達到服務水平  
的百分比



■ 實際表現 ■ 目標

## 2015-16 及 2016-17 年度的服務指標

服務	2015-16年度目標		2016-17年度目標	
	服務水平 (註1)	達到服務水平 的百分比	服務水平 (註1)	達到服務水平 的百分比
	(以工作日計算，另外述明者除外)			
<b>新公司註冊</b> <sup>(註2)</sup>				
• 本地公司				
- 以印本形式交付的文件	4	95	4	95
- 以電子形式交付的文件	1小時	90	1小時	90
• 非香港公司	13	95	13	95
<b>本地公司更改名稱</b>				
- 以印本形式交付的文件	4	95	4	95
- 以電子形式交付的文件	1小時	90	1小時	90
<b>公司文件登記</b>				
- 以印本形式交付的文件	6	90	5	90
- 以電子形式交付的指明表格 <sup>(註3)</sup>	24小時	90	12小時	90
<b>押記登記</b>	8	90	7	90
<b>公司撤銷註冊</b>				
• 發出批准撤銷註冊函件	5	95	5	95
<b>網上連線查冊</b>				
• 提供文件影像紀錄以供下載	5分鐘	95	5分鐘	95
• 提供查冊結果的經核證副本 <sup>(註4及5)</sup>	3小時	95	3小時	95
• 提供證書 <sup>(註4及5)</sup>	6小時	95	6小時	95
<b>在公眾查冊中心查冊</b>				
• 提供查冊結果的印文本	20分鐘	95	20分鐘	95
• 提供查冊結果的經核證副本 <sup>(註5)</sup>	3小時	95	3小時	95
• 提供證書 <sup>(註5)</sup>	6小時	95	6小時	95
<b>在本處以印本形式交付文件</b> (排隊輪候時間) <sup>(註6)</sup>	20分鐘	90	20分鐘	90

以綠色標示為有所提升的目標

註：

1. 以印本形式交付的文件的服務水平不包括交付文件當日。以電子形式交付的文件的服務水平則由交付文件的時間起計。
2. 商業登記證由公司註冊處代稅務局連同公司註冊證明書一併發出。
3. 服務水平適用於以電子形式交付及直接由公司註冊處綜合資訊系統處理的指明表格。
4. 不包括以郵遞或速遞方式送達所需的時間。
5. 客戶如不需以郵遞或速遞方式收取文件的經核證副本及證書，可於辦公時間內到香港金鐘道66號金鐘道政府合署13樓公眾查冊中心領件處領取。
6. 客戶可將不需繳費的文件交付到特設的服務櫃檯。

## 獎項

本處不斷致力提升服務水平及展示關懷的服務精神，成績得到肯定。在2015-16年度，本處 / 本處員工獲頒發下述獎項：



在「2015年公務員優質服務獎勵計劃」中，榮獲「部門精進服務獎」(小部門組別)金獎

「2015年中小企業最佳拍檔獎」



「2014-15《香港人·香港心》義工大使行動獎」季軍



一級公司註冊主任黃若芝女士及文書助理黎景均先生獲頒「2015年申訴專員嘉許獎公職人員獎」

在「同心展關懷 / 商界展關懷」計劃中，獲頒發5年Plus「同心展關懷」機構

《公司註冊處2013-14年報》榮獲「國際年報比賽大獎」之「政府機構組別」銅獎



文書助理蔡惠蓮女士獲頒「2015年公務員事務局局長嘉許狀」



## 公眾的參與

客戶對本處服務的意見，不論是褒是貶，我們都十分重視。你的意見有助本處了解你的需要，不斷提升服務質素，精益求精。

如欲提出建議、查詢或投訴，可與本處的客戶服務經理聯絡：

電話：(852) 2867 4570

地址：香港金鐘道 66 號金鐘道政府合署 14 樓

傳真：(852) 2596 0585

電郵：crenq@cr.gov.hk

你亦可使用「客戶建議／意見表格」提出建議或意見，並以郵遞／傳真／電郵方式送交本處或放入金鐘道政府合署 13 及 14 樓的意見箱內。該表格可於本處的服務櫃檯索取或於本處網站 ([www.cr.gov.hk](http://www.cr.gov.hk)) 下載。

本處會從速處理所有投訴，並會在收到投訴後的 10 個曆日內作出書面答覆。如果有關個案複雜，需作詳細調查，則會給予初步回覆。

## 申訴權利

如你認為你提出的建議或投訴未獲妥善處理，可致函香港金鐘道 66 號金鐘道政府合署 14 樓，向公司註冊處處長申訴。

## 如何索取更多資料

如需要更多本處各項服務的資料，你可：

- 瀏覽本處網站 ([www.cr.gov.hk](http://www.cr.gov.hk))；
- 使用我們的電話諮詢熱線（電話：(852) 2234 9933），聆聽預先錄音的各項服務訊息、聯絡接線生，以及索取用傳真方式發送的資料小冊子；
- 致電聯絡本處職員（見附表）；或
- 到本處設於金鐘道政府合署 13 及 14 樓的詢問處索取各項服務資料小冊子。





## 附表

服務範圍	地址*	電話號碼	辦公時間
電話諮詢熱線 (互動音頻電話查詢系統)		(852) 2234 9933	全日24小時
客戶服務	15樓	(852) 2867 4507	星期一至五 上午8時30分至中午12時45分 下午1時45分至5時45分
接收以印本形式交付的文件及費用	14樓	(852) 2867 2600 <sup>#</sup>	正常服務 星期一至五 上午8時45分至中午12時30分 下午2時至5時  限量服務 (客戶每次只可交付不超過六份文件) 星期一至五 中午12時30分至下午2時 下午5時至5時30分
接收有關放債人牌照申請的文件及費用	29樓	(852) 2867 2634	星期一至五 上午8時45分至中午12時30分 下午2時至5時
本地和非香港公司的註冊	14樓	(852) 2867 2587	星期一至五
更改公司名稱	14樓	(852) 2867 2587	上午8時30分至中午12時45分
公司文件登記	12樓	(852) 2867 4579 <sup>#</sup>	下午1時45分至5時45分
押記及清盤文件登記	13樓	(852) 2867 2578	領取證書櫃檯
撤銷註冊	14樓	(852) 2867 4699	星期一至五
放債人牌照	29樓	(852) 2867 2634	上午8時30分至下午5時45分
電子查冊服務			
• 網上查冊中心 (www.icris.cr.gov.hk)		(852) 8201 8273 <sup>§</sup>	全日24小時
• 公司查冊流動版 (www.mobile-cr.gov.hk)			
• 公眾查冊中心	13樓	(852) 2867 2571 <sup>#</sup>	查冊工作台、領件處和收款處 星期一至五 上午8時45分至下午5時30分
「註冊易」服務 (www.eregistry.gov.hk)		(852) 8201 8273 <sup>§</sup>	全日24小時

\* 香港金鐘道66號金鐘道政府合署

# 全日24小時由「1823」的職員接聽

§ 全日24小時由服務組的職員接聽



香港金鐘道六十六號  
金鐘道政府合署十五樓

電話諮詢熱線 : (852) 2234 9933  
傳真 : (852) 2869 6817  
電郵 : crenq@cr.gov.hk  
網址 : www.cr.gov.hk

15/F., Queensway Government Offices  
66 Queensway, Hong Kong

Enquiry Hotline : (852) 2234 9933  
Fax : (852) 2869 6817  
Email : crenq@cr.gov.hk  
Website : www.cr.gov.hk

