

服務 PERFORMANCE
承諾 PLEDGE



2019



公司註冊處
COMPANIES REGISTRY

2019 服務承諾



本小冊子詳載公司註冊處在 2018 年的工作表現，以及 2019-20 年的服務指標。

工作表現及服務指標

2018 年的工作表現

2018 年是公司註冊處成立的 25 周年。本處於 1993 年 5 月成立為獨立的政府部門，並於同年 8 月開始以營運基金的形式運作。過去 25 年來，本處取得重大的發展及成績。

自 2018 年 3 月 1 日起，本處根據《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(第 615 章) (下稱「《打擊洗錢條例》」) 肩負起作為信託及公司服務提供者的發牌機構的新使命。在新的發牌制度下，信託或公司服務提供者須向公司註冊處處長申請牌照，並須符合「適當人選」準則，方可在香港經營提供信託或公司服務的業務。此外，於 2018 年 3 月 1 日開始實施的《2018 年公司（修訂）條例》，引入了公司須備存重要控制人登記冊的規定，是政府為加強香港打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的監管制度而推出的措施中重要一環。

為使公眾知悉信託或公司服務提供者的新發牌制度，以及公司須備存重要控制人登記冊的新規定，本處進行廣泛的宣傳工作，包括設立查詢熱線、在網站設立專欄以提供有關新措施的全面資訊。此外，本處舉辦或參與了超過 30 場研討會，向超過 10,000 名出席人士介紹新措施。

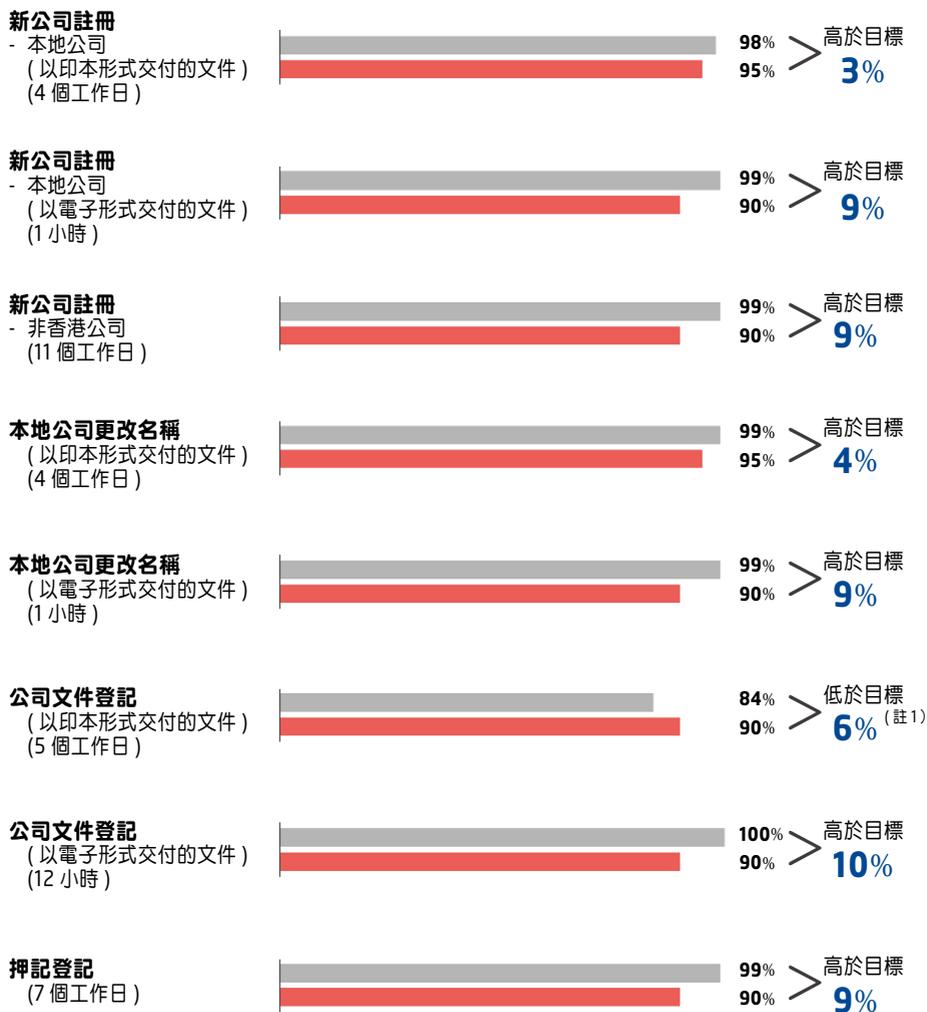
為了有效履行新的角色及職能，本處已積極展開對公司和信託或公司服務提供者進行的實地巡查，確保他們遵從《公司條例》及《打擊洗錢條例》下的相關規定。

此外，「開放式基金型公司」的新公司形式已於 2018 年 7 月 30 日起引入香港。根據《證券及期貨條例》(第 571 章)，本處主要負責處理開放式基金型公司成立為法團及法定法團文件存檔的事宜。引入新的開放式基金型公司結構，將拓展香港的基金類型及銷售網絡，並推廣香港作為基金產品的根據地，以深化並擴闊香港資產管理業的規模。這發展亦有助鞏固香港的國際金融中心地位。

在 2018 年，除了以印本形式交付的公司文件登記之外，本處的服務表現在整體上超出指標。當中，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。2018 年的工作表現載列如下：

達到服務水平的百分比

■ 實際表現 ■ 目標



註：

1. 該項服務承諾未能達標，是因應新法例規定而提交本處申報更改事項的指明表格大幅增加所致。



公司撤銷註冊

- 發出批准撤銷註冊函件
(5 個工作日)



99% > 高於目標
95% > **4%**

網上聯線查冊

- 提供文件影像紀錄以供下載
(5 分鐘)



99% > 高於目標
95% > **4%**

網上聯線查冊

- 提供查冊結果的經核證副本
(3 小時)



100% > 高於目標
95% > **5%**

網上聯線查冊

- 提供證書
(6 小時)



100% > 高於目標
95% > **5%**

在公眾查冊中心查冊

- 提供查冊結果的印文本
(20 分鐘)



100% > 高於目標
95% > **5%**

在公眾查冊中心查冊

- 提供查冊結果的經核證副本
(3 小時)



100% > 高於目標
95% > **5%**

在公眾查冊中心查冊

- 提供證書
(6 小時)



100% > 高於目標
95% > **5%**

- 在本處以印本形式交付文件
(排隊輪候時間)
(20 分鐘)



100% > 高於目標
90% > **10%**

2019-20 年的服務指標

| 服務 | 2019-20 年目標 | |
|----------------------------------------------|----------------------|------------|
| | 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) | |
| 新公司註冊 ^(註2) | | |
| • 本地公司 ^(註3) | | |
| > 以印本形式交付的文件 | 4 | 95 |
| > 以電子形式交付的文件 ^(註4) | 1 小時 | 90 |
| • 非香港公司 | 10 | 90 |
| • 開放式基金型公司 ^(註5) | 3 | 90 |
| 公司更改名稱 | | |
| • 本地公司 | | |
| > 以印本形式交付的文件 | 4 | 95 |
| > 以電子形式交付的文件 ^(註4) | 1 小時 | 90 |
| • 開放式基金型公司 ^(註5) | 3 | 90 |
| 公司文件登記 | | |
| > 以印本形式交付的文件 ^(註6) | 5 | 90 |
| > 以電子形式交付的指明表格 ^(註4) | 12 小時 | 90 |
| 押記登記 | 7 | 90 |
| 公司撤銷註冊 | | |
| • 確認收到申請 | 5 | 95 |
| 網上聯線查冊 | | |
| • 提供文件影像紀錄以供下載 | 5 分鐘 | 95 |
| • 提供查冊結果的經核證副本 ^(註7及8) | 3 小時 | 95 |
| • 提供證書 ^(註7及8) | 6 小時 | 95 |
| 在公眾查冊中心查冊 | | |
| • 提供查冊結果的印文本 | 20 分鐘 | 95 |
| • 提供查冊結果的經核證副本 ^(註8) | 3 小時 | 95 |
| • 提供證書 ^(註8) | 6 小時 | 95 |
| 在本處以印本形式交付文件 (排隊輪候時間) ^(註9) | 20 分鐘 | 95 |
| 發出信託或公司服務提供者牌照 ^(註10) | 2 個半月 | 90 |

以綠色標示為有所提升的目標 以藍色標示為新設的目標

註：

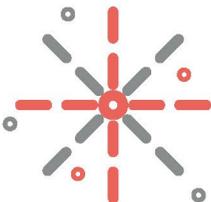
- 以印本形式交付的文件的服務水平不包括交付文件當日。以電子形式交付的文件的服務水平則由交付文件的時間起計。
- 商業登記證由公司註冊處稅務局連同公司註冊證明書一併發出。
- 服務水平適用於註冊本地股份有限公司。
- 服務水平適用於以電子形式交付的申請及指明表格。
- 服務水平不包括證券及期貨事務監察委員會處理申請及將申請送達公司註冊處所需的時間。
- 有關開放式基金型公司董事委任的文件，服務水平不包括證券及期貨事務監察委員會所需的處理時間。
- 不包括以郵遞或速遞方式送達所需的時間。
- 客戶如不需以郵遞或速遞方式收取文件的經核證副本及證書，可於辦公時間內到香港金鐘道 66 號金鐘道政府合署 13 樓公眾查冊中心領件處領取。
- 客戶可將不需繳費的文件交付到特設的服務櫃檯。
- 服務水平並不適用於須作出修改、須提交補充資料或須作進一步調查的申請。

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 2018 年，本處及員工獲頒發下述獎項：



2018 年中小企業最佳拍檔獎



2018/19 年度「友商有良」嘉許企業



《公司註冊處 2016-17 年報》榮獲

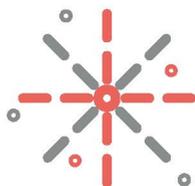
- MerComm, Inc. 舉辦的 2018 年國際年報比賽之「非牟利機構：政府機構及辦事處組別」榮譽獎；
- Astrid Awards 2018 「非牟利機構：傳統格式 - 其他國家」榮譽獎；
- 「Mercury 國際年報大獎」之「年報整體表現 - 政府機構組別」銅獎；
- 美國傳媒專業聯盟舉辦的 2017 Vision Awards 四個獎項：「政府行業組別銀獎」、「亞太區年報 80 強」、「亞太區最佳內部年報銅獎」及「2017 最佳中文年報 60 強」



在僱員再培訓局「ERB 人才企業嘉許計劃」獲嘉許為「人才企業」

「義工服務」金獎

在「同心展關懷 / 商界展關懷」計劃中，獲頒發超越 10 年「同心展關懷」標誌



副公司註冊處經理莫家倩女士獲頒「2018 年公務員事務局局長嘉許狀獎」

Service's Commendation Award



一級公司註冊主任鄭玲君女士獲頒「2018 年申訴專員嘉許獎公職人員獎」



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) 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)；
- 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 [#] | 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 上午 8 時 30 分至中午 12 時 45 分 下午 1 時 45 分至 5 時 45 分 |
| 更改公司名稱 | 14 樓 | (852) 2867 2587 | 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 |
| 公司文件登記 | 12 樓 | (852) 2867 4579 [#] | 領取證書櫃檯 星期一至五 上午 8 時 30 分至下午 5 時 45 分 |
| 押記及清盤文件登記 | 13 樓 | (852) 2867 2578 | |
| 撤銷註冊 | 14 樓 | (852) 2867 4699 | |
| 放債人牌照 | 29 樓 [†] | (852) 2867 2634 | |
| 電子查冊服務 • 網上查冊中心 (www.icris.cr.gov.hk) • 公司查冊流動版 (www.mobile-cr.gov.hk) | | (852) 8201 8273 [§] | 全日 24 小時 |
| • 公眾查冊中心 | 13 樓 | (852) 2867 2571 [#] | 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) 及「CR 交表易」流動應用程式 | | (852) 8201 8273 [§] | 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

† 放債人註冊辦事處預計於 2019 年年中遷往 13 樓

 **公 司 註 冊 處**
COMPANIES REGISTRY

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

