



服務承諾認可證明書

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

編號 004/CASP/CET/2017
N.º

茲證明

Certifica-se que o/a

勞工事務局

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

實施之服務承諾計劃，本委員會行使經第 69/2010 號
implementou o Programa da Carta de Qualidade e, nos termos da alínea 2) do n.º 3 do

行政長官批示修改的第 69/2007 號行政長官批示
Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, alterado pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º

第三款（二）項所賦予之權限作出評審，評審評語為“合格”，
69/2010, foi avaliado por esta Comissão, sendo-lhe atribuída avaliação «favorável» como

特此認可。

o respectivo reconhecimento.

認可之範圍見附件。

Vide o âmbito de reconhecimento em anexo.

有效期至（年/月/日）

Termo da validade

2019/07/11

主席

O Presidente

嚴肇基

嚴肇基

Im Sio Kei

本證明書含附件，分開使用無效。

O presente certificado inclui o anexo, não sendo válida a sua utilização em separado.



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件
ANEXO

編號 004/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

勞工事務局

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

1 / 4

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

【對外服務】

Serviços prestados ao exterior

I. 招聘登記(DSAL-1385)

Oferta de emprego

1. 15分鐘內接待辦理招聘登記人士

Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)

II. 求職登記(DSAL-1386)

Pedido de emprego

2. 15分鐘內接待親臨諮詢求職手續的人士

Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)

3. 15分鐘內接待求職登記的人士

Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)

III. 發出申請社保津貼之各項聲明書(DSAL-1387)

Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do F.S.S.)

4. 確認符合申領條件後第3個工作日領取申請失業津貼的確認書

Obtenção da confirmação do pedido de subsídio de desemprego (A confirmação pode ser obtida após 3 dias úteis da verificação dos requisitos)

IV. 勞資問題諮詢(DSAL-1389)

Informativo sobre questões laborais

5. 15分鐘內接待就勞資問題作諮詢的人士【註：1. 辦公時間為逢星期一至五，上午九時至下午一時，下午二時三十分至七時三十分 2. 需要法律上研究或直接由一位法律顧問接待的情況除外】

Informativo sobre questões laborais (Atendimento dentro de 15 minutos) 【Nota 1: Horas de expediente: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30. 2: Excepto nos casos em que é necessário um estudo jurídico complexo ou o atendimento directo por um jurista.】

6. 2個工作天內以電話回覆透過 2840 0333 互動語音應答系統就勞資問題所作諮詢的人士【註：1. 非辦公時間 2. 若要書面回覆，須多加五個工作天】

Informações por telefone sobre questões laborais - Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 2 dias úteis) 【Nota: 1. Foradas horas de expediente. 2. Nos casos em que são solicitadas respostas escritas, são necessários mais 5 (cinco) dias úteis.】

V. 涉及勞動保護方面及勞資權益方面之服務(DSAL-1390)

Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo dos direitos laborais

7. 20分鐘內接待提出舉報或投訴的人士【註：1. 辦公時間逢星期一至五，上午九時至下午一時，下午二時三十分至七時三十分 2. 需要法律上研究或直接由一位法律顧問接待的情況除外】

Apresentação de denúncias ou reclamações (Atendimento dentro de 20 minutos) 【Nota: 1. Horas de expediente: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30. 2. Excepto nos casos em que é necessário um estudo jurídico complexo ou o atendimento directo por um jurista.】

8. 在諮詢服務中提出投訴的人士均會即時獲發《投訴回條》

Emissão do respectivo "Recibo de Apresentação de Queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo (Imediata)

9. 具有明確聯絡地址的投訴函件；個案衍生的新投訴事項而需開立個案處理；以及更改負責人員處理，5個工作天內將透過短訊或郵寄書面通知投訴人有關負責其個案的督察姓名和聯絡電話

Em caso do recepção de carta queixa com endereço concreto de contacto ou quando seja necessário instaurar processo devido ao aparecimento de nova matéria de queixa durante o tratamento, ou na alteração do instrutor responsável pelo tratamento do processo, o Departamento de Inspeção do Trabalho irá comunicar ao reclamante por mensagem telefónica ou via postal o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo (Dentro de 5 dias úteis)

附件

Anexo



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件
ANEXO

編號 004/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

勞工事務局

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

2 / 4

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

10. 對於卷宗的處理結果，會在 10 個工作天內通知有關的投訴人和企業
Comunicação aos reclamantes e às empresas em causa sobre o resultado do tratamento do processo (Dentro de 10 dias úteis)
11. 10 個工作天內將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人
Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal (Dentro de 10 dias úteis)
12. 10 個工作天內通知投訴人領取補償款項【註：知悉補償款項存入本局銀行戶口後 10 個工作天內】
Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) 【Nota: No prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data em que se tomou conhecimento do depósito da importância de compensação na conta bancária destes Serviços.】
13. 親臨作出涉及勞動範疇的投訴後的 3 個工作天內，投訴人亦可透過 2840 0333 互動語音應答系統查詢到跟進投訴個案之督察姓名和聯絡電話
Depois da apresentação pessoal da queixa sobre relações laborais, o reclamante também pode consultar o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo através do Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 3 dias úteis)

VI. 建築業職安卡課程(DSAL-1391)

Curso de formação para obtenção do "Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil"

14. 15 分鐘內接待親臨查詢“建築業職安卡”課程的人士
Consulta personalizada sobre o curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil" (Atendimento dentro de 15 minutos)
15. 15 分鐘內接待報讀“建築業職安卡”課程的人士【註：以上之時間是指每位申請人在齊備所需遞交文件或資料及填妥報名表和選班後的情況，集體報讀另作安排】
Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil" (Atendimento dentro de 15 minutos) 【Nota: O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente todos os documentos ou dados necessários e completos e que já tenha preenchido o boletim de matrícula e optado pelo curso, havendo outras organizações para as inscrições colectivas.】
16. 15 分鐘內發出“建築業職安卡”上課通知書
Emissão do aviso para o início do curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil" (Dentro de 15 minutos)

VII. 職業安全健康意見(DSAL-1392)

Informações sobre a hygiene, segurança e saúde ocupacional

17. 15 分鐘內接待親臨諮詢職業安全健康意見的人士
Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Atendimento dentro de 15 minutos)
18. 15 個工作天內就書面諮詢職業安全健康意見作回覆
Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Resposta dentro de 15 dias úteis)

VIII. 職業健康身體檢查(DSAL-1393)

A realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional

19. 10 個工作天內就書面申請作職業健康身體檢查作回覆
Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional (Resposta dentro de 10 dias úteis)

IX. 職業培訓課程(DSAL-1395)

Cursos de formação profissional

20. 10 分鐘內接待親臨諮詢職業培訓課程的人士
Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)
21. 5 個工作天就書面查詢職業培訓課程的資料作回覆
Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional (Resposta em 5 dias úteis)
22. 10 個工作天內對非牟利團體之申辦培訓課程計劃發表意見
Apresentar sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos (Dentro de 10 dias úteis)
23. 10 分鐘內接待輪候職業培訓課程報名的人士
Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)

Anexo

附件



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件
ANEXO

編號 004/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

勞工事務局

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

3 / 4

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

24. 5分鐘內完成辦理職業培訓課程報名手續【註：以上之時間是指申請人在齊備所需遞交文件或資料的情況下】
Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) 【Nota: O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.】
25. 下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵、傳真或網上報名)報讀職業培訓課程的申請【註：1. 所適用於培訓課程類型：學徒培訓、進修培訓 2. 辦公或非辦公時間所提交之報讀申請，將於緊接之下一個工作天內回覆 3. 以電子回條方式(電郵、傳真或手提電話短訊)回覆或確認有關報讀申請】
Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) 【Nota: 1. Aplicam-se aos cursos de formação: Aprendizagem, Aperfeiçoamento. 2. Após a apresentação de inscrição nas horas de expediente ou fora das horas de expediente, a resposta será efectuada no dia seguinte útil. 3. Resposta ou confirmação da respectiva inscrição através da via electrónica (e-mail, fax ou mensagem do telemóvel).】
26. 7個工作天內公佈職業培訓課程錄取名單【註：1. 錄取名單張貼於職業培訓中心內，並透過電話短訊通知 2. 以完成所有候選人面試的翌日計算】
Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional (Dentro de 7 dias úteis) 【Nota: 1. As listas de admissão serão afixadas no Centro de Formação Profissional e também notificadas via SMS. 2. Cálculo a partir do dia seguinte ao da conclusão das entrevistas de todos os candidatos.】
27. 5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書【註：以上之時間是指申請人在齊備所需遞交文件或資料的情況下】
Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) 【Nota: O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.】

X. 職業技能鑑定(DSAL-1397)

Avaliação da Qualificação Profissional

28. 10分鐘內接待親臨諮詢職業技能鑑定的人士
Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)
29. 10分鐘內接待輪候職業技能鑑定報名的人士
Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)
30. 5分鐘內完成辦理職業技能鑑定報名手續【註：以上之時間是指申請人在齊備所需遞交文件或資料的情況下】
Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) 【Nota: O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.】
31. 5個工作天內發出職業技能證明聲明書【註：以上之時間是指申請人在齊備所需遞交文件或資料的情況下】
Emissão de declaração sobre o certificado de qualificação profissional (Dentro de 5 dias úteis) 【Nota: O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.】
32. 下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵、傳真或網上報名)報讀職業技能鑑定的申請【註：1. 辦公或非辦公時間所提交之報讀申請，將於緊接之下一個工作天內回覆 2. 以電子回條方式(電郵、傳真或手提電話短訊)回覆或確認有關報讀申請】
Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) 【Nota: 1. Após a apresentação de inscrição nas horas de expediente ou fora das horas de expediente, a resposta será efectuada no dia seguinte útil. 2. Resposta ou confirmação da respectiva inscrição através da via electrónica (e-mail, fax ou mensagem do telemóvel).】

XI. 專業外地僱員申請(DSAL-1399)

Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados

33. 書面查詢申請手續 5個工作天內回覆
Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis
34. 補發批示副本 2個工作天內
Emissão da 2ª via dos Despachos dentro de 2 dias úteis

附件

Anexo



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件
ANEXO

編號 004/CASP/CET/2017
N.º

部門名稱
Serviço Público:

勞工事務局

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2019/07/11

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

4 / 4

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

XII. 非專業外地僱員申請(DSAL-1400)

Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados

35. 書面查詢申請手續 5 個工作天內回覆

Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis

36. 補發批示副本 2 個工作天內

Emissão da 2ª via dos Despachos dentro de 2 dias úteis

XIII. 家務工作外地僱員申請(DSAL-1401)

Pedido de contratação de trabalhador não residente doméstico

37. 書面查詢申請手續 5 個工作天內回覆

Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis

38. 補發批示副本 2 個工作天內

Emissão da 2ª via dos Despachos dentro de 2 dias úteis

XIV. 非居民為自身利益從事活動工作許可(DSAL-1402)

Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio

39. 書面查詢申請手續 5 個工作天內回覆

Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis

40. 補發批示副本 2 個工作天內

Emissão da 2ª via dos Despachos dentro de 2 dias úteis

XV. 僱員數量減少之通知(DSAL-1403)

Informação sobre a redução do número de trabalhadores

41. 書面查詢申請手續 5 個工作天內回覆

Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis

XVI. 補足聘用本地僱員最低數量的期限之延期申請(DSAL-1404)

Pedido de prorrogação do prazo para repor o número mínimo da contratação de trabalhadores locais

42. 書面查詢申請手續 5 個工作天內回覆

Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis

【對內服務】

Serviços prestados ao interior

XVII. 提供外地僱員家庭成員團聚意見書(DSAL-1405)

Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes

43. 10 個工作天內回覆

Resposta dentro de 10 dias úteis

附件

Anexo