

2003年勞工暨就業局服務承諾工作報告

服務項目	等候或回覆時間	目標比率	服務實現比率					
			1月	2月	3月	4月	5月	6月
就業暨職業關係促進處 (DPERP)								
1 電話諮詢求職和 / 或招聘手續	即時回覆	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
2 親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	90%	99.31%	100.00%	100.00%	100.00%	99.41%	99.79%
3 求職登記	20分鐘內接待	90%	99.68%	99.64%	98.60%	99.76%	93.40%	99.47%
4 招聘登記	即時接待	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
5 發出申請社保津貼之各項聲明書	3個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
非本地勞動力處 (DMONR)								
6 接收聘請外勞的各類申請	15分鐘內	90%	99.60%	99.80%	98.82%	97.91%	98.98%	96.15%
7 電話查詢申請外勞之手續	即時回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8 親臨查詢申請外勞之手續	10分鐘內接待	90%	100.00%	100.00%	96.15%	100.00%	90.00%	-
9 以書面查詢申請外勞之手續	5個工作天內跟進有關個案， 並回覆申請人	90%	-	-	-	-	-	-
勞工事務稽查廳 (DIT)								
10 勞資問題諮詢	15分鐘內接待	80%	93.78%	95.64%	94.71%	93.00%	91.70%	92.49%
11 勞資問題諮詢電話“338808”錄音服務	2個工作天內回覆	85%	-	-	-	-	-	-
12 在諮詢服務中提出投訴的人士均會獲發“投訴回條”	即時發出	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
勞工事務稽查廳 - 輔助組 (GAI-DIT)								
13 通知投訴人有關負責其個案的督察姓名	10個工作天內	85%	98.50%	99.00%	99.00%	98.50%	99.00%	99.00%
14 不論卷宗送交法院與否，又或投訴因理據不足而被歸檔，有關的投訴人和企業均會接到通知	10個工作天內	85%	99.00%	98.50%	99.00%	99.00%	98.50%	99.00%
15 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人	15個工作天內	80%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	98.00%	98.00%
16 通知投訴人領取補償的款項	15個工作天內	90%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%
職業培訓中心 (CFP)								
17 電話諮詢	即時回覆	95%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18 親臨諮詢課程	20分鐘內接待	85%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19 輪候報名	15分鐘內接待	85%	-	-	99.86%	98.81%	96.40%	99.09%
20 辦理報名手續	5分鐘內完成	85%	-	-	99.91%	99.87%	99.88%	99.84%
21 發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內	85%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
22 書面查詢	5個工作天內	90%	-	-	100.00%	100.00%	-	100.00%
23 公佈職業資格培訓課程錄取名單	10個工作天內	90%	-	-	-	-	-	-
24 公佈學徒培訓錄取名單	每年8月份第2個星期	95%	-	-	-	-	-	-
25 安排團體預約參觀職業培訓中心	7個工作天內	90%	-	-	100.00%	-	-	-
26 安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	90%	-	-	100.00%	-	-	-

資料來源：勞工暨就業局 - 優化服務小組

2003年勞工暨就業局服務承諾工作報告

服務項目	等候或回覆時間	目標比率	服務實現比率					
			7月	8月	9月	10月	11月	12月
就業暨職業關係促進處 (DPERP)								
1 電話諮詢求職和 / 或招聘手續	即時回覆	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
2 親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	90%	100.00%	100.00%	100.00%	99.74%	99.60%	100.00%
3 求職登記	20分鐘內接待	90%	98.40%	99.97%	99.97%	98.56%	100.00%	100.00%
4 招聘登記	即時接待	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
5 發出申請社保津貼之各項聲明書	3個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
非本地勞動力處 (DMONR)								
6 接收聘請外勞的各類申請	15分鐘內	90%	98.32%	99.07%	98.43%	97.51%	94.71%	98.98%
7 電話查詢申請外勞之手續	即時回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8 親臨查詢申請外勞之手續	10分鐘內接待	90%	91.66%	100.00%	89.28%	96.00%	100.00%	100.00%
9 以書面查詢申請外勞之手續	5個工作天內跟進有關個案， 並回覆申請人	90%	-	-	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%
勞工事務稽查廳 (DIT)								
10 勞資問題諮詢	15分鐘內接待	80%	94.13%	98.11%	95.14%	94.75%	100.00%	97.80%
11 勞資問題諮詢電話“338808”錄音服務	2個工作天內回覆	85%	-	-	-	-	-	-
12 在諮詢服務中提出投訴的人士均會獲發“投訴回條”	即時發出	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%
勞工事務稽查廳 - 輔助組 (GAI-DIT)								
13 通知投訴人有關負責其個案的督察姓名	10個工作天內	85%	98.00%	99.00%	98.00%	99.00%	99.00%	100.00%
14 不論卷宗送交法院與否，又或投訴因理據不足而被歸檔，有關的投訴人和企業均會接到通知	10個工作天內	85%	98.00%	99.00%	100.00%	100.00%	98.50%	99.00%
15 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人	15個工作天內	80%	99.00%	98.00%	98.50%	99.00%	99.00%	98.00%
16 通知投訴人領取補償的款項	15個工作天內	90%	99.00%	99.00%	99.00%	98.00%	98.00%	99.50%
職業培訓中心 (CFP)								
17 電話諮詢	即時回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18 親臨諮詢課程	20分鐘內接待	85%	100.00%	100.00%	99.82%	100.00%	100.00%	100.00%
19 輪候報名	15分鐘內接待	85%	99.89%	100.00%	99.56%	100.00%	99.80%	100.00%
20 辦理報名手續	5分鐘內完成	85%	99.89%	99.13%	99.83%	99.36%	99.50%	99.51%
21 發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
22 書面查詢	5個工作天內	90%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	0.00%
23 公佈職業資格培訓課程錄取名單	10個工作天內	90%	100.00%	-	-	100.00%	-	-
24 公佈學徒培訓錄取名單	每年8月份第2個星期	95%	-	100.00%	-	-	-	-
25 安排團體預約參觀職業培訓中心	7個工作天內	90%	100.00%	-	-	100.00%	-	-
26 安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	90%	-	-	-	-	-	-

資料來源：勞工暨就業局 - 優化服務小組