

## 2004年勞工事務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	
<b>就業拓展處 (DPE)</b>									
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%	99.87%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	求職登記	20分鐘內接待	90%	100.00%	99.97%	100.00%	99.97%	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%
<b>外地僱員處 (DTNR)</b>									
6	接收聘請外勞的各類申請	15分鐘內	90%	98.06%	96.35%	92.16%	97.70%	95.83%	98.10%
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%	100.00%	95.65%	97.22%	94.11%
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>勞動監察廳 (DIT)</b>									
10	勞資問題諮詢	15分鐘內接待	80%	96.66%	96.90%	98.38%	96.16%	99.51%	93.70%
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%	99.50%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.50%
<b>勞動監察廳 - 行政輔助科 (SAA-DIT)</b>									
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%	99.80%	97.50%	99.00%	99.50%	100.00%	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%	99.00%	98.50%	99.00%	99.00%	100.00%	100.00%
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%	100.00%	100.00%	100.00%	99.80%	100.00%
16	通知投訴人領取補償的款項	15個工作天內	90%	99.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>職業培訓廳 (DFP)</b>									
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%	99.67%	99.73%	99.75%	99.73%	99.89%	99.78%
19	輪候報名	15分鐘內接待	85%	99.04%	99.57%	99.75%	99.50%	98.68%	97.63%
20	辦理報名手續	5分鐘內完成	85%	96.78%	91.99%	96.67%	91.93%	87.47%	99.76%
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%	-	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廳	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%	100.00%	-	-
<b>職業安全健康廳 (DSSO)</b>									
27	親臨查詢「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	85%	-	100.00%	100.00%	100.00%	-	-
28	報讀「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	85%	-	95.65%	95.65%	100.00%	100.00%	100.00%
29	發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	85%	-	95.65%	95.65%	100.00%	100.00%	100.00%
30	親臨諮詢職業安全健康意見	20分鐘內接待	85%	-	-	100.00%	100.00%	-	-
31	書面諮詢職業安全健康意見	20個工作日內回覆	80%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
32	書面申請作職業健康身體檢查	10個工作日內回覆	80%	-	-	-	-	100.00%	100.00%
<b>投訴機制工作小組 (OPT)</b>									
33	投訴和異議的處理	30日內回覆	80%	-	100.00%	85.71%	100.00%	100.00%	-

資料來源：勞工事務局 - 優化服務小組

## 2004年勞工事務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	
<b>就業拓展處 (DPE)</b>									
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%	95.00%
2 親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.93%	100.00%
3 求職登記	20分鐘內接待	90%	99.94%	100.00%	99.96%	99.94%	100.00%	100.00%	99.88%
4 招聘登記	即時接待	90%	95.00%	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%	100.00%
<b>外地僱員處 (DTNR)</b>									
6 接收聘請外勞的各類申請	15分鐘內	90%	97.83%	96.82%	91.53%	81.96%	79.18%	90.66%	
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%	100.00%
8 親臨查詢申請外勞之手續	10分鐘內接待	90%	99.24%	100.00%	100.00%	95.97%	93.05%	91.30%	
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.30%	100.00%
<b>勞動監察廳 (DIT)</b>									
10 勞資問題諮詢	15分鐘內接待	80%	93.50%	96.71%	93.73%	86.46%	91.69%	88.20%	
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%	99.50%	100.00%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>勞動監察廳 - 行政輔助科 (SAA-DIT)</b>									
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%	100.00%	98.50%	99.00%	98.90%	99.00%	96.00%	
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%	100.00%	98.50%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.50%
16 通知投訴人領取補償的款項	15個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>職業培訓廳 (DFP)</b>									
17 電話諮詢	即時回覆	95%	100.00%	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%	99.68%	99.72%	99.80%	99.35%	100.00%	98.92%	
19 輪候報名	15分鐘內接待	85%	95.58%	100.00%	100.00%	99.79%	99.00%	99.50%	
20 辦理報名手續	5分鐘內完成	85%	99.56%	99.79%	98.60%	99.57%	99.63%	99.75%	
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%	100.00%
22 書面查詢	5個工作天內	90%	100.00%	-	100.00%	0.00%	-	100.00%	
23 公佈職業資格培訓課程錄取名單	10個工作天內	90%	100.00%	-	-	-	-	-	
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廳	7個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-	
26 安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	90%	-	-	-	-	-	-	
<b>職業安全健康廳 (DSSO)</b>									
27 親臨查詢「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	85%	-	100.00%	-	-	-	-	
28 報讀「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	85%	100.00%	100.00%	100.00%	95.65%	100.00%	100.00%	
29 發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	85%	100.00%	100.00%	100.00%	95.65%	100.00%	100.00%	
30 親臨諮詢職業安全健康意見	20分鐘內接待	85%	-	100.00%	-	100.00%	-	-	
31 書面諮詢職業安全健康意見	20個工作日內回覆	80%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
32 書面申請作職業健康身體檢查	10個工作日內回覆	80%	100.00%	100.00%	-	-	-	-	
<b>投訴機制工作小組 (OPT)</b>									
33 投訴和異議的處理	30日內回覆	80%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

資料來源：勞工事務局 - 優化服務小組