

## 2006年勞工事務局服務承諾工作簡報

| 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>就業廳 (DE)</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%  | 99.89%  | 100.00% | 100.00% | 99.90%  | 100.00% | 100.00% |
| 3 求職登記 <sup>(A)</sup>                       | 20分鐘內接待 <sup>(1)(5)</sup> | 90%  | 99.94%  | 99.40%  | 99.94%  | 99.94%  | 99.95%  | 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 <sup>(1)</sup>     | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 6 接收聘請外地僱員之各項申請 <sup>(B)</sup>              | 15分鐘內 <sup>(1)</sup>      | 90%  | 81.87%  | 77.90%  | 77.36%  | 80.32%  | 69.96%  | 86.27%  |
| 7 電話查詢申請外地僱員之手續                             | 即時回覆                      | 95%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 8 親臨查詢申請外地僱員之手續                             | 10分鐘內接待                   | 90%  | 97.05%  | 96.94%  | 95.94%  | 98.18%  | 97.74%  | 98.36%  |
| 9 書面查詢申請外地僱員之手續                             | 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 <sup>(C)</sup>                    | 15分鐘內接待 <sup>(2)</sup>    | 85%  | 95.70%  | 95.09%  | 97.41%  | 94.31%  | 88.84%  | 93.73%  |
| 11 勞資問題諮詢電話 - 400333 錄音服務 <sup>(D)</sup>    | 2個工作天內回覆 <sup>(3)</sup>   | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 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% |
| 13 舉報或投訴 <sup>(E)</sup>                     | 20分鐘內接待 <sup>(2)</sup>    | 85%  | 96.25%  | 94.02%  | 93.57%  | 94.89%  | 83.60%  | 90.42%  |
| 14 通知投訴人有關負責其個案的督察姓名                        | 10個工作天內                   | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 15 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                   | 90%  | 91.00%  | 99.80%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  |
| 16 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人                       | 15個工作天內                   | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 17 通知投訴人領取補償的項目                             | 15個工作天內 <sup>(4)</sup>    | 95%  | 100.00% | 100.00% | 99.80%  | 99.80%  | 99.80%  | 99.80%  |
| 18 透過400333諮詢或聯絡跟進投訴個案之督察                   | 5個工作天內                    | 90%  | 98.50%  | 99.50%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  |
| <b>職業培訓廳 (DFP)</b>                          |                           |      |         |         |         |         |         |         |
| 19 電話諮詢                                     | 即時回覆                      | 95%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 20 親臨諮詢課程                                   | 20分鐘內接待 <sup>(5)</sup>    | 90%  | 99.23%  | 93.95%  | 98.76%  | 99.50%  | 98.49%  | 97.56%  |
| 21 輪候報名                                     | 15分鐘內接待 <sup>(5)</sup>    | 90%  | 99.50%  | 95.66%  | 98.23%  | 98.30%  | 99.01%  | 99.07%  |
| 22 辦理報名手續                                   | 5分鐘內完成 <sup>(1)</sup>     | 90%  | 98.26%  | 99.34%  | 100.00% | 99.32%  | 100.00% | 100.00% |
| 23 發出在學或曾就讀聲明書                              | 7個工作天內 <sup>(1)</sup>     | 90%  | -       | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 24 書面查詢職業培訓課程的資料                            | 10個工作天 <sup>(8)</sup>     | 90%  | -       | 100.00% | -       | -       | 100.00% | -       |
| 25 公佈職業培訓課程錄取名單 <sup>(E)</sup>              | 10個工作天內 <sup>(6)</sup>    | 90%  | 100.00% | 100.00% | -       | -       | 100.00% | -       |
| 26 對非牟利團體之申辦培訓課程計劃發表意見                      | 10個工作天內                   | 85%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 27 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% |
| 28 安排學徒培訓宣傳講座                               | 7個工作天內                    | 90%  | -       | -       | -       | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| <b>職業安全健康廳 (DSSO)</b>                       |                           |      |         |         |         |         |         |         |
| 29 親臨查詢「建造業職安卡」課程                           | 20分鐘內接待                   | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | -       | 100.00% | -       |
| 30 報讀「建造業職安卡」課程                             | 20分鐘內接待 <sup>(7)</sup>    | 85%  | 99.00%  | 99.70%  | 99.71%  | 99.84%  | 99.22%  | 99.48%  |
| 31 發出「建造業職安卡」上課通知書                          | 20分鐘內                     | 85%  | 100.00% | 99.70%  | 99.71%  | 99.84%  | 99.22%  | 99.48%  |
| 32 親臨諮詢職業安全健康意見                             | 20分鐘內接待                   | 90%  | -       | 100.00% | 100.00% | -       | -       | -       |
| 33 書面諮詢職業安全健康意見                             | 20個工作天內回覆                 | 85%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 34 書面申請作職業健康身體檢查                            | 10個工作天內回覆                 | 85%  | 100.00% | -       | -       | 100.00% | -       | -       |
| <b>投訴機制工作小組 (OPT)</b>                       |                           |      |         |         |         |         |         |         |
| 35 投訴和異議的處理 <sup>(F)</sup>                  | 30天內回覆                    | 80%  | -       | -       | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

資料來源：勞工事務局 - 優化服務小組

## 2006年勞工事務局服務承諾工作簡報

| 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>就業廳 (DE)</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% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 99.87%  | 100.00% |
| 3 求職登記 <sup>(A)</sup>                       | 20分鐘內接待 <sup>(1)(5)</sup> | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 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 <sup>(1)</sup>     | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 6 接收聘請外地僱員的各項申請 <sup>(B)(*)</sup>           | 15分鐘內 <sup>(1)</sup>      | 90%  | 70.81%  | 66.50%  | 63.64%  | 62.27%  | 74.46%  | /       |
| 7 電話查詢申請外地僱員之手續                             | 即時回覆                      | 95%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 8 親臨查詢申請外地僱員之手續 <sup>(*)</sup>              | 10分鐘內接待                   | 90%  | 91.45%  | 94.42%  | 93.85%  | 89.50%  | 90.57%  | /       |
| 9 書面查詢申請外地僱員之手續                             | 5個工作天內跟進有關個案，並回覆申請人       | 90%  | 100.00% | 85.00%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| <b>勞動監察廳 (DIT)</b>                          |                           |      |         |         |         |         |         |         |
| 10 勞資問題諮詢 <sup>(C)</sup>                    | 15分鐘內接待 <sup>(2)</sup>    | 85%  | 91.38%  | 95.04%  | 90.52%  | 90.89%  | 90.89%  | 88.47%  |
| 11 勞資問題諮詢電話 - 400333 錄音服務 <sup>(D)</sup>    | 2個工作天內回覆 <sup>(3)</sup>   | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 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% |
| 13 舉報或投訴 <sup>(E)</sup>                     | 20分鐘內接待 <sup>(2)</sup>    | 85%  | 88.30%  | 95.45%  | 91.95%  | 90.87%  | 92.06%  | 93.30%  |
| 14 通知投訴人有關負責其個案的督察姓名                        | 10個工作天內                   | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 15 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                   | 90%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  |
| 16 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人                       | 15個工作天內                   | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 17 通知投訴人領取補償的項目                             | 15個工作天內 <sup>(4)</sup>    | 95%  | 99.80%  | 99.80%  | 99.80%  | 99.80%  | 99.80%  | 99.80%  |
| 18 透過400333諮詢或聯絡跟進投訴個案之督察                   | 5個工作天內                    | 90%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  | 99.60%  |
| <b>職業培訓廳 (DFP)</b>                          |                           |      |         |         |         |         |         |         |
| 19 電話諮詢                                     | 即時回覆                      | 95%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 20 親臨諮詢課程                                   | 20分鐘內接待 <sup>(5)</sup>    | 90%  | 97.93%  | 98.70%  | 95.27%  | 100.00% | 98.18%  | 97.36%  |
| 21 輪候報名                                     | 15分鐘內接待 <sup>(5)</sup>    | 90%  | 95.80%  | 98.81%  | 95.96%  | 97.86%  | 96.64%  | 98.39%  |
| 22 辦理報名手續                                   | 5分鐘內完成 <sup>(1)</sup>     | 90%  | 100.00% | 99.90%  | 99.83%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 23 發出在學或曾就讀聲明書                              | 7個工作天內 <sup>(1)</sup>     | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | -       | 100.00% | 100.00% |
| 24 書面查詢職業培訓課程的資料                            | 10個工作天 <sup>(8)</sup>     | 90%  | -       | -       | -       | -       | 100.00% | 100.00% |
| 25 公佈職業培訓課程錄取名單 <sup>(E)</sup>              | 10個工作天內 <sup>(6)</sup>    | 90%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 26 對非牟利團體之申辦培訓課程計劃發表意見                      | 10個工作天內                   | 85%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 27 安排團體預約參觀職業培訓廳                            | 7個工作天內                    | 90%  | -       | -       | -       | -       | -       | -       |
| 28 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>                       |                           |      |         |         |         |         |         |         |
| 29 親臨查詢「建造業職安卡」課程                           | 20分鐘內接待                   | 90%  | -       | 100.00% | -       | -       | -       | 100.00% |
| 30 報讀「建造業職安卡」課程                             | 20分鐘內接待 <sup>(7)</sup>    | 85%  | 99.20%  | 99.62%  | 99.38%  | 99.64%  | 97.58%  | 99.50%  |
| 31 發出「建造業職安卡」上課通知書                          | 20分鐘內                     | 85%  | 99.20%  | 99.62%  | 99.38%  | 99.64%  | 97.58%  | 99.50%  |
| 32 親臨諮詢職業安全健康意見                             | 20分鐘內接待                   | 90%  | -       | 100.00% | -       | 100.00% | -       | -       |
| 33 書面諮詢職業安全健康意見                             | 20個工作天內回覆                 | 85%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 34 書面申請作職業健康身體檢查                            | 10個工作天內回覆                 | 85%  | -       | 100.00% | -       | 100.00% | 100.00% | -       |
| <b>投訴機制工作小組 (OPT)</b>                       |                           |      |         |         |         |         |         |         |
| 35 投訴和異議的處理 <sup>(F)</sup>                  | 30天內回覆                    | 80%  | 50.00%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 85.71%  | 100.00% |

資料來源：勞工事務局 - 優化服務小組

- (A) 遞交申請表時間：逢星期一至五，上午九時至中午十二時三十分，下午二時三十分至五時十五分(逢星期五至五時)
  - (B) 遞交申請表時間：逢星期一至五，上午九時至中午十二時三十分，下午二時三十分至四時四十五分
  - (C) 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
  - (D) 非辦公時間
  - (E) 錄取名單張貼於職業培訓廳內及透過電話聯絡
  - (F) 須具名及提供直接聯繫的電話或地址
- 
- (1) 所述之時間是指申請人在齊備所需遞交之文件或資料的情況下
  - (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
  - (3) 若要書面回覆，須多加五個工作天
  - (4) 知悉補償款項存入本局銀行戶口後十五個工作天內
  - (5) 由取籌時間開始計算
  - (6) 完成所有候選人面試的翌日起計算
  - (7) 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
  - (8) 經二零零六年修訂
- 
- (\*) 由2006年12月開始中止執行