

2013年勞工事務局服務承諾工作報告

| 服務項目 | 服務質量指標 | 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 |
| 就業廳 (DE) | | | | | | | | | |
| 1 招聘登記 | 1 電話諮詢招聘手續 | 即時回覆 | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 2 招聘登記 | 即時接待 | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 2 求職登記 | 3 電話諮詢求職手續 | 即時回覆 | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 4 親臨諮詢求職手續 | 15分鐘內接待 ⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 5 求職登記 | 15分鐘內接待 ⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 3 發出申請社保津貼之各項聲明書 | 6 發出申請社保津貼之各項聲明書 | 3個工作天內 ⁽¹⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 勞動監察廳 (DIT) | | | | | | | | | |
| 4 勞資問題諮詢 | 7 勞資問題諮詢 ^(A) | 15分鐘內接待 ⁽²⁾ | 85% | 99.10% | 99.71% | 99.75% | 96.18% | 98.15% | 98.94% |
| | 8 勞資問題諮詢電話 - "2840 0333" 錄音服務 ^(B) | 2個工作天內回覆 ⁽³⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 5 涉及勞動保護方面及勞資權益方面之服務 | 9 舉報或投訴 ^(A) | 20分鐘內接待 ⁽²⁾ | 85% | 98.67% | 100.00% | 98.48% | 98.90% | 99.15% | 98.27% |
| | 10 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% |
| | 11 於首次作出涉及勞動範疇之投訴登記後10個工作天內，將透過郵寄書面通知投訴人有關負責其個案的督察姓名 | 10個工作天內 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 12 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 | 95% | 99.60% | 95.00% | 100.00% | 100.00% | 99.00% | 99.30% |
| | 13 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人 | 10個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 14 通知投訴人領取補償的項目 | 10個工作天內 ⁽⁴⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 99.80% | 100.00% | 94.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 15 作出涉及勞動範疇的投訴後的5個工作天內，投訴人可透過電話(2840 0333)諮詢或聯絡到跟進投訴個案之督察 ⁽¹⁰⁾ | 3個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 90% | 99.60% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 職業安全健康廳 (DSSO) | | | | | | | | | |
| 6 建造業職安卡課程 | 16 親臨查詢「建造業職安卡」課程 | 15分鐘內接待 | 90% | - | - | - | - | - | - |
| | 17 報讀「建造業職安卡」課程 | 15分鐘內接待 ⁽⁷⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 99.71% | 99.72% |
| | 18 發出「建造業職安卡」上課通知書 | 15分鐘內 | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 99.71% | 99.72% |
| 7 職業安全健康意見 | 19 親臨諮詢職業安全健康意見 | 15分鐘內接待 | 95% | - | 100.00% | - | - | - | 100.00% |
| | 20 書面諮詢職業安全健康意見 | 15個工作天內回覆 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 8 職業健康身體檢查 | 21 書面申請作職業健康身體檢查 | 10個工作天內回覆 | 95% | 100.00% | - | 100.00% | - | - | - |
| 職業培訓廳 (DFP) | | | | | | | | | |
| 9 職業培訓課程 | 22 電話諮詢職業培訓廳資料 ⁽¹⁰⁾ | 即時回覆 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 23 親臨諮詢職業培訓課程 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 24 書面查詢職業培訓課程的資料 | 5個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | 100.00% | 100.00% |
| | 25 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 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 26 輪候職業培訓課程報名 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 27 辦理職業培訓課程報名手續 ⁽¹⁰⁾ | 5分鐘內完成 ⁽¹⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 28 電子化報名職業培訓課程(電郵或傳真) ⁽¹⁰⁾ | 下一個工作天內 ⁽⁹⁾⁽⁹⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 29 公佈職業培訓課程錄取名單 ^(C) | 7個工作天內 ⁽⁶⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | - | 100.00% | 100.00% |
| | 30 發出在學或會就讀聲明書 | 5個工作天內 ⁽¹⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 10 宣傳推廣活動 | 31 安排團體預約參觀職業培訓廳 ^{(EX)(10)} | 3個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | - |
| 32 安排學徒培訓宣傳講座 | | 5個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | - | - |
| 11 職業技能鑑定 | 33 電話諮詢職業培訓廳資料 ⁽¹⁰⁾ | 即時回覆 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 34 親臨諮詢職業技能鑑定 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 35 輪候職業技能鑑定報名 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 95.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 36 辦理職業技能鑑定報名手續 ⁽¹⁰⁾ | 5分鐘內完成 ⁽¹⁾ | 95% | 97.50% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 37 發出在學或會就讀聲明書 ⁽¹⁰⁾ | 5個工作天內 ⁽¹⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | - | - |
| | 38 電子化報名職業技能鑑定(電郵或傳真) ⁽¹⁰⁾ | 下一個工作天內 ⁽⁹⁾⁽⁹⁾ | 90% | 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

2013年勞工事務局服務承諾工作報告

| 服務項目 | 服務質量指標 | 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 |
| 就業廳 (DE) | | | | | | | | | |
| 1 招聘登記 | 1 電話諮詢招聘手續 | 即時回覆 | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 2 招聘登記 | 即時接待 | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 2 求職登記 | 3 電話諮詢求職手續 | 即時回覆 | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 4 親臨諮詢求職手續 | 15分鐘內接待 ⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 5 求職登記 | 15分鐘內接待 ⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 3 發出申請社保津貼之各項聲明書 | 6 發出申請社保津貼之各項聲明書 | 3個工作天內 ⁽¹⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 勞動監察廳 (DIT) | | | | | | | | | |
| 4 勞資問題諮詢 | 7 勞資問題諮詢 ^(A) | 15分鐘內接待 ⁽²⁾ | 85% | 98.94% | 99.56% | 99.10% | 97.95% | 98.16% | 99.43% |
| | 8 勞資問題諮詢電話 - "2840 0333" 錄音服務 ^(B) | 2個工作天內回覆 ⁽³⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 5 涉及勞動保護方面及勞資權益方面之服務 | 9 舉報或投訴 ^(A) | 20分鐘內接待 ⁽²⁾ | 85% | 98.27% | 99.57% | 98.41% | 98.10% | 98.70% | 97.98% |
| | 10 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% |
| | 11 於首次作出涉及勞動範疇之投訴登記後10個工作天內，將透過郵寄書面通知投訴人有關負責其個案的督察姓名 | 10個工作天內 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 12 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 | 95% | 100.00% | 86.50% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 13 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人 | 10個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 14 通知投訴人領取補償的項目 | 10個工作天內 ⁽⁴⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 93.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 85.00% |
| | 15 作出涉及勞動範疇的投訴後的5個工作天內，投訴人可透過電話(2840 0333)諮詢或聯絡到跟進投訴個案之督察 ⁽¹⁰⁾ | 3個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 職業安全健康廳 (DSSO) | | | | | | | | | |
| 6 建造業職安卡課程 | 16 親臨查詢「建造業職安卡」課程 | 15分鐘內接待 | 90% | - | - | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 17 報讀「建造業職安卡」課程 | 15分鐘內接待 ⁽⁷⁾ | 90% | 99.77% | 99.52% | 99.73% | 100.00% | 99.48% | 99.30% |
| | 18 發出「建造業職安卡」上課通知書 | 15分鐘內 | 90% | 99.77% | 99.52% | 99.73% | 100.00% | 99.48% | 99.30% |
| 7 職業安全健康意見 | 19 親臨諮詢職業安全健康意見 | 15分鐘內接待 | 95% | - | - | 100.00% | 100.00% | - | - |
| | 20 書面諮詢職業安全健康意見 | 15個工作天內回覆 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 8 職業健康身體檢查 | 21 書面申請作職業健康身體檢查 | 10個工作天內回覆 | 95% | - | - | - | 100.00% | - | - |
| 職業培訓廳 (DFP) | | | | | | | | | |
| 9 職業培訓課程 | 22 電話諮詢職業培訓廳資料 ⁽¹⁰⁾ | 即時回覆 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 23 親臨諮詢職業培訓課程 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 99.60% | 99.80% | 99.30% | 99.20% | 99.70% | 99.60% |
| | 24 書面查詢職業培訓課程的資料 | 5個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | 100.00% | 100.00% |
| | 25 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 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 26 輪候職業培訓課程報名 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 99.60% |
| | 27 辦理職業培訓課程報名手續 ⁽¹⁰⁾ | 5分鐘內完成 ⁽¹⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 97.40% |
| | 28 電子化報名職業培訓課程(電郵或傳真) ⁽¹⁰⁾ | 下一個工作天內 ⁽⁹⁾⁽⁹⁾ | 90% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 29 公佈職業培訓課程錄取名單 ^(C) | 7個工作天內 ⁽⁶⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | - |
| | 30 發出在學或會就讀聲明書 | 5個工作天內 ⁽¹⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 10 宣傳推廣活動 | 31 安排團體預約參觀職業培訓廳 ^{(E)(10)} | 3個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | - |
| 32 安排學徒培訓宣傳講座 | | 5個工作天內 ⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | - | - |
| 11 職業技能鑑定 | 33 電話諮詢職業培訓廳資料 ⁽¹⁰⁾ | 即時回覆 | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 34 親臨諮詢職業技能鑑定 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | 35 輪候職業技能鑑定報名 ⁽¹⁰⁾ | 10分鐘內接待 ⁽⁵⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 98.30% |
| | 36 辦理職業技能鑑定報名手續 ⁽¹⁰⁾ | 5分鐘內完成 ⁽¹⁾ | 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 78.00% |
| | 37 發出在學或會就讀聲明書 ⁽¹⁰⁾ | 5個工作天內 ⁽¹⁾⁽¹⁰⁾ | 95% | - | - | - | - | - | - |
| | 38 電子化報名職業技能鑑定(電郵或傳真) ⁽¹⁰⁾ | 下一個工作天內 ⁽⁹⁾⁽⁹⁾ | 90% | 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

- (A) 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
 - (B) 非辦公時間
 - (C) 錄取名單張貼於職業培訓廳內及透過電話聯絡
 - (D) 所適用於培訓課程類型: 學徒培訓、職業資格培訓、第二技能培訓計劃、中壯年人士就業輔助培訓計劃、進修培訓
 - (E) 由職業培訓廳收到申請當日起計
-
- (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) 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
 - (9) 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
 - (10) 經二零一三年修訂