2015年勞工事務局服務承諾工作報告

服務項目		服務質量指標		預設達標率	實際達標率					
					1月	2月	3月	4月	5月	6月
就業廳 (DE)										
1	招聘登記	1.	15分鐘內接待辦理招聘登記人士	90%	100.00%	98.98%	95.37%	98.10%	99.73%	98.86%
2	求職登記	2.	15分鐘內接待親臨諮詢求職手續的人士	95%	100.00%	100.00%	99.15%	100.00%	100.00%	100.00%
		3.	15分鐘內接待求職登記的人士	95%	100.00%	98.52%	99.07%	97.17%	98.00%	97.51%
3	發出申請社保津貼之各項聲明書	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	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	5.	15分鐘內接待就勞資問題作諮詢的人士[1,2]	85%	87.35%	91.71%	89.94%	83.25%	83.00%	80.78%
		6.	2個工作天內以電話回覆透過2840 0333錄音服務就勞資問題所作諮詢的人士[3,4]	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	7.	20分鐘內接待提出舉報或投訴的人士[1,2]	85%	81.89%	97.50%	88.72%	87.04%	89.00%	85.07%
		8.	在諮詢服務中提出投訴的人士均會即時獲發《投訴回條》	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		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	90%	99.61%	98.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		10.	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在10個工作天內接到通知	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		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	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		12.	10個工作天內通知投訴人領取補償的項目[5]	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	88.00%	100.00%
		13.	作出涉及勞動範疇的投訴後的3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	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
職業安全健康廳 (DSSO)										
6	建築業職安卡課程	14.	15分鐘內接待親臨查詢"建築業職安卡"課程的人士	90%	100.00%	-	-	-	-	-
		15.	15分鐘內接待報讀"建築業職安卡"課程的人士[6]	90%	97.82%	98.41%	85.90%	87.15%	91.13%	89.63%
		16.	15分鐘內發出"建築業職安卡"上課通知書	90%	99.73%	99.91%	99.14%	99.72%	99.59%	99.83%
7	職業安全健康意見	17.	15分鐘內接待親臨諮詢職業安全健康意見的人士	95%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	-
		18.	15個工作天內就書面諮詢職業安全健康意見作回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	職業健康身體檢查	19.	10個工作天內就書面申請作職業健康身體檢查作回覆	95%	-	100.00%	100.00%	-	-	100.00%
職業培訓廳 (DFP)										
9	職業培訓課程	20.	10分鐘內接待親臨諮詢職業培訓課程的人士	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		21.	5個工作天就書面查詢職業培訓課程的資料作回覆	95%	-	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
		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	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		23.	10分鐘內接待輪候職業培訓課程報名的人士	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.70%	100.00%
		24.	5分鐘內完成辦理職業培訓課程報名手續[7]	95%	97.00%	95.80%	95.20%	95.90%	96.70%	97.30%
		25.	下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵或傳真)報讀職業培訓課程的申請[8,9,10]	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		26.	7個工作天內公佈職業培訓課程錄取名單[11,12]	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		27.	5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書[7]	95%	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	宣傳推廣活動	28.	5個工作天內安排團體預約參觀職業培訓廳	95%	-	-	-	-	-	-
		29.	5個工作天內安排學徒培訓宣傳講座	95%	-	-	-	-	-	-
11	職業技能鑑定	30.	10分鐘內接待親臨諮詢職業技能鑒定的人士	95%	99.10%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		31.	10分鐘內接待輪候職業技能鑒定報名的人士	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		32.	5分鐘內完成辦理職業技能鑒定報名手續[7]	95%	100.00%	95.70%	96.30%	95.20%	95.10%	95.90%
		33.	5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書[7]	95%	-	-	-	-	-	-
		34.	下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵或傳真)報讀職業技能鑒定的申請[9,10]	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

2015年勞工事務局服務承諾工作報告

服務項目		服務質量指標		預設達標率	實際達標率					
					7月	8月	9月	10月	11月	12月
就業廳 (DE)										
1	招聘登記	1.	15分鐘內接待辦理招聘登記人士	90%	98.58%	99.13%	89.59%	98.03%	99.04%	97.00%
2	求職登記	2.	15分鐘內接待親臨諮詢求職手續的人士	95%	100.00%	100.00%	98.01%	100.00%	100.00%	98.00%
		3.	15分鐘內接待求職登記的人士	95%	97.58%	98.49%	85.97%	96.94%	98.57%	97.00%
3	發出申請社保津貼之各項聲明書	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	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	5.	15分鐘內接待就勞資問題作諮詢的人士[1,2]	85%	88.47%	86.60%	91.89%	77.70%	86.00%	81.33%
		6.	2個工作天內以電話回覆透過2840 0333錄音服務就勞資問題所作諮詢的人士[3,4]	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	7.	20分鐘內接待提出舉報或投訴的人士[1,2]	85%	87.65%	91.50%	91.12%	80.50%	81.43%	85.83%
		8.	在諮詢服務中提出投訴的人士均會即時獲發《投訴回條》	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		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	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		10.	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在10個工作天內接到通知	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		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	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		12.	10個工作天內通知投訴人領取補償的項目[5]	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		13.	作出涉及勞動範疇的投訴後的3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	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
職業安全健康廳 (DSSO)										
6	建築業職安卡課程	14.	15分鐘內接待親臨查詢"建築業職安卡"課程的人士	90%	-	-	-	-	-	-
		15.	15分鐘內接待報讀"建築業職安卡"課程的人士[6]	90%	95.11%	89.59%	95.56%	94.07%	93.04%	90.82%
		16.	15分鐘內發出"建築業職安卡"上課通知書	90%	99.68%	99.77%	99.79%	99.86%	99.93%	99.91%
7	職業安全健康意見	17.	15分鐘內接待親臨諮詢職業安全健康意見的人士	95%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		18.	15個工作天內就書面諮詢職業安全健康意見作回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	職業健康身體檢查	19.	10個工作天內就書面申請作職業健康身體檢查作回覆	95%	-	-	-	-	-	-
職業培訓廳 (DFP)										
9	職業培訓課程	20.	10分鐘內接待親臨諮詢職業培訓課程的人士	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		21.	5個工作天就書面查詢職業培訓課程的資料作回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		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	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-
		23.	10分鐘內接待輪候職業培訓課程報名的人士	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		24.	5分鐘內完成辦理職業培訓課程報名手續[7]	95%	96.40%	98.50%	95.90%	96.10%	95.30%	96.50%
		25.	下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵或傳真)報讀職業培訓課程的申請[8,9,10]	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		26.	7個工作天內公佈職業培訓課程錄取名單[11,12]	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		27.	5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書[7]	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	宣傳推廣活動	28.	5個工作天內安排團體預約參觀職業培訓廳	95%	-	-	-	-	-	-
		29.	5個工作天內安排學徒培訓宣傳講座	95%	-	-	-	-	-	-
11	職業技能鑑定	30.	10分鐘內接待親臨諮詢職業技能鑒定的人士	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		31.	10分鐘內接待輪候職業技能鑒定報名的人士	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		32.	5分鐘內完成辦理職業技能鑒定報名手續[7]	95%	98.30%	95.70%	95.10%	98.60%	98.20%	96.40%
		33.	5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書[7]	95%	-	-	-	-	-	-
		34.	下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵或傳真)報讀職業技能鑒定的申請[9,10]	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

(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
(3) 非辦公時間
(4) 若要書面回覆，須多加五個工作天
(5) 知悉補償款項存入本局銀行戶口後十個工作天內
(6) 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
(7) 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
(8) 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
(9) 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
(10) 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
(11) 錄取名單張貼於職業培訓廳內及透過電話聯絡
(12) 完成所有候選人面試的翌日起計算