

勞工事務局  
總結2016年服務質量指標履行情況

| 序   | 服務項目   | 服務質量指標 |   | 預設達標率  | 實際達標率   | 預設達標率  | 實際達標率   | 預設達標率  | 實際達標率               | 負責單位    |
|-----|--|--------|---|--------|---------|--------|---------|--------|---------------------|---------|
|     |  |        |   | 2014年  |         | 2015年  |         | 2016年  |                     |         |
| 1   | 招聘登記   | 1.     | 15分鐘內接待辦理招聘登記人士   | 90.00% | 99.90%  | 90.00% | 97.74%  | 90.00% | 98.62%              | 就業廳     |
| 2   | 求職登記   | 2.     | 15分鐘內接待親臨諮詢求職手續的人士  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 99.33%  | 95.00% | 97.90%              |         |
|     |  | 3.     | 15分鐘內接待求職登記的人士  | 95.00% | 99.78%  | 95.00% | 96.81%  | 95.00% | 95.19%              |         |
| 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   | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00%             |         |
| 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 <sup>1,2</sup>   | 85.00% | 94.34%  | 85.00% | 85.67%  | 85.00% | 82.41% <sup>1</sup> | 勞動監察廳   |
|     |  | 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 <sup>3,4</sup>                           | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 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 <sup>1,2</sup>  | 85.00% | 95.74%  | 85.00% | 87.27%  | 85.00% | 85.73%              |         |
|     |  | 8.     | 在諮詢服務中提出投訴的人士均會即時獲發《投訴回條》   | 99.00% | 100.00% | 99.00% | 100.00% | 99.00% | 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 | 90.00% | 99.35%  | 90.00% | 99.89%  | 90.00% | 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                                | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 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   | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00%             |         |
| 12. | 10個工作天內通知投訴人領取補償的項目 <sup>5</sup>                       | 95.00% | 97.00%  | 95.00% | 99.00%  | 95.00% | 99.59%  |        |                     |         |
| 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 | 90.00% | 99.56%  | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% |        |                     |         |
| 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  | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 沒有使用記錄              | 職業安全健康廳 |
|     |  | 15.    | 15分鐘內接待報讀“建築業職安卡”課程的人士 <sup>6</sup>   | 90.00% | 97.74%  | 90.00% | 92.35%  | 90.00% | 94.95%              |         |
|     |  | 16.    | 15分鐘內發出“建築業職安卡”上課通知書  | 90.00% | 97.74%  | 90.00% | 99.73%  | 90.00% | 99.74%              |         |
| 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  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 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   | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 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  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00%             |         |
| 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  | 95.00% | 98.80%  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 99.71%              | 職業培訓廳   |
|     |  | 21.    | 5個工作天就書面查詢職業培訓課程的資料作回覆  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 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  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 97.44%              |         |
|     |  | 23.    | 10分鐘內接待輪候職業培訓課程報名的人士  | 95.00% | 99.00%  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 98.89%              |         |
|     |  | 24.    | 5分鐘內完成辦理職業培訓課程報名手續 <sup>7</sup>   | 95.00% | 98.00%  | 95.00% | 96.60%  | 95.00% | 95.92%              |         |
|     |  | 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 <sup>8,9,10</sup>                          | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00%             |         |
|     |  | 26.    | 7個工作天內公佈職業培訓課程錄取名單 <sup>11,12</sup>   | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00%             |         |
| 10  | 宣傳推廣活動   | 27.    | 5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書 <sup>7</sup>  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00%             |         |
|     |  | 28.    | 5個工作天內安排團體預約參觀職業培訓廳   | 95.00% | 沒有使用記錄  | 95.00% | 沒有使用記錄  | 95.00% | 100.00%             |         |
|     |  | 29.    | 5個工作天內安排學徒培訓宣傳講座  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 沒有使用記錄  | 95.00% | 沒有使用記錄              |         |
|     |  | 30.    | 10分鐘內接待親臨諮詢職業技能鑒定的人士  | 95.00% | 98.50%  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00%             |         |
|     |  | 31.    | 10分鐘內接待輪候職業技能鑒定報名的人士  | 95.00% | 98.90%  | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 99.77%              |         |

|    |                      |     |  |        |         |        |         |        |                     |          |
|----|----------------------|-----|--|--------|---------|--------|---------|--------|---------------------|----------|
| 11 | 職業技能鑑定               | 32. | 5分鐘內完成辦理職業技能鑑定報名手續 <sup>7</sup>                      | 95.00% | 95.80%  | 95.00% | 96.90%  | 95.00% | 95.90%              | 聘用外地僱員廳* |
|    |                      | 33. | 5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書 <sup>7</sup>                       | 95.00% | 沒有使用記錄  | 95.00% | 沒有使用記錄  | 95.00% | 沒有使用記錄              |          |
|    |                      | 34. | 下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵或傳真)報讀職業技能鑑定的申請 <sup>9,10</sup> | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00%             |          |
| 12 | 專業外地僱員申請             | 35. | 書面查詢申請手續5個工作天內回覆                                     |        |         | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00%             |          |
|    |                      | 36. | 補發批示副本2個工作天內   |        |         | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00%             |          |
| 13 | 非專業外地僱員申請            | 37. | 書面查詢申請手續5個工作天內回覆                                     |        |         | 90.00% | 90.00%  | 90.00% | 100.00%             |          |
|    |                      | 38. | 補發批示副本2個工作天內   |        |         | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00%             |          |
| 14 | 家務工作外地僱員申請           | 39. | 書面查詢申請手續5個工作天內回覆                                     |        |         | 90.00% | 90.91%  | 90.00% | 94.74%              |          |
|    |                      | 40. | 補發批示副本2個工作天內   |        |         | 90.00% | 99.85%  | 90.00% | 100.00%             |          |
| 15 | 非居民為自身利益從事活動工作許可     | 41. | 書面查詢申請手續5個工作天內回覆                                     |        |         | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 80.00% <sup>2</sup> |          |
|    |                      | 42. | 補發批示副本2個工作天內   |        |         | 90.00% | 沒有使用記錄  | 90.00% | 沒有使用記錄              |          |
| 16 | 僱員數量減少之通知            | 43. | 書面查詢申請手續5個工作天內回覆                                     |        |         | 90.00% | 沒有使用記錄  | 90.00% | 沒有使用記錄              |          |
| 17 | 補足聘用本地僱員最低數量的期限之延期申請 | 44. | 書面查詢申請手續5個工作天內回覆                                     |        |         | 90.00% | 沒有使用記錄  | 90.00% | 沒有使用記錄              |          |

※ 2016年5月28日合併人力資源辦公室

1. 勞資問題諮詢的服務質量指標未能達標是因有大量市民在同一時段使用有關服務，從而導致須等待的時間較長；對此，會按實際情況作出臨時人手調度安排，以舒緩有關情況。
2. 非居民為自身利益從事活動工作許可的服務質量指標未能達標是因最後回覆的程序延誤，導致超出期限；對此，會加強注意工作流程，避免同類事件再次發生。

### 總結

自2016年5月28日合併人力資源辦公室後，本局對外認可的服務質量指標已增至44項。總結2016年，有2項服務(「勞資問題諮詢」、「非居民為自身利益從事活動工作許可」)未能達標，主要原因是有大量市民在同一時段使用有關服務及最後回覆的程序延誤，導致超出期限；對此，本局會按實際情況作出臨時人手調度安排，以舒緩有關情況及加強注意工作流程，避免同類事件再次發生。此外，部分項目(尤其「求職登記」、「涉及勞動保護方面及勞資權益方面之服務」、「職業培訓課程」及「職業技能鑑定」等)的服務質量指標達標率較去年有下降情況，但有關指標仍保持全年達標。另，共有8項服務質量指標之全年達標率均有所提升，而部份項目更連續3年達標率為100%。

日後，本局除持續定期監察服務承諾的推行情況外，將因應實際情況調整和檢視服務質量指標的設定和覆蓋範圍，以提升各項服務水平及成效。