

勞工事務局
總結 2020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
				2018年		2019年		2020年		
1	招聘登記	1.	15分鐘內接待辦理招聘登記人士	90.00%	99.27%	90.00%	98.15%	90.00%	95.26%	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%	99.82%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
3		3.	15分鐘內接待求職登記的人士	95.00%	99.30%	95.00%	97.53%	95.00%	94.85%	
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%	就業廳
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}	85.00%	89.39%	85.00%	85.00%	85.00%	79.53%	
6.		2個工作天內以電話回覆透過 28400333 互動語音應答系統就勞資問題所作諮詢的人士 ^{3,4}	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 ^{1,2}	85.00%	92.11%	85.00%	87.10%	85.00%	86.42%	勞動監察廳
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個工作天內將透過短訊或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%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
10.		對於卷宗的處理結果，會在10個工作天內通知有關的投訴人和企業	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	96.49%		
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%	92.73%		
12.		10個工作天內通知投訴人領取補償款項 ⁵	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	97.87%		
13.	親臨作出涉及勞動範疇的投訴後的3個工作天內，投訴人亦可透過2840 0333 互動語音應答系統查詢到跟進投訴個案之督察姓名和聯絡電話	90.00%	100.00%	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%	沒有使用記錄	90.00%	沒有使用記錄	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 ⁶	90.00%	96.59%	90.00%	91.10%	90.00%	95.12%		
16.		15分鐘內發出“建築業職安卡”上課通知書	90.00%	98.18%	90.00%	98.90%	90.00%	97.60%		
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%	沒有使用記錄	95.00%	沒有使用記錄	95.00%	沒有使用記錄	
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%	沒有使用記錄	95.00%	沒有使用記錄	95.00%	沒有使用記錄	
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%	98.35%	95.00%	98.86%	95.00%	97.38%	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%	100.00%		
23.		10分鐘內接待輪候職業培訓課程報名的人士	95.00%	98.79%	95.00%	98.76%	95.00%	97.62%		
24.		5分鐘內完成辦理職業培訓課程報名手續 ⁷	95.00%	96.77%	95.00%	96.77%	95.00%	95.87%		
25.		下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵、傳真或網上報名)報讀職業培訓課程的申請 ^{8,9,10}	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 ^{11,12}	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
27.	5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書 ⁷	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%			
10	職業技能鑑定	28.	10分鐘內接待親臨諮詢職業技能鑑定的人士	95.00%	99.47%	95.00%	98.95%	95.00%	99.03%	職業培訓廳
29.		10分鐘內接待輪候職業技能鑑定報名的人士	95.00%	99.33%	95.00%	98.97%	95.00%	98.87%		
30.		5分鐘內完成辦理職業技能鑑定報名手續 ⁷	95.00%	97.20%	95.00%	96.59%	95.00%	96.35%		
31.		5個工作天內發出職業技能證明聲明書 ⁷	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
32.		下一個工作天內回覆或確認以電子化方式(電郵、傳真或網上報名)報讀職業技能鑑定的申請 ^{9,10}	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		

勞工事務局
總結 2020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
			2018年		2019年		2020年		
11	專業外地僱員申請	33. 書面查詢申請手續5個工作天內回覆	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	聘用外地僱員廳
		34. 補發批示副本2個工作天內	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
12	非專業外地僱員申請	35. 書面查詢申請手續5個工作天內回覆	90.00%	93.33%	90.00%	87.50%	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%	90.00%	97.20%	
13	家務工作外地僱員申請	37. 書面查詢申請手續5個工作天內回覆	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		38. 補發批示副本2個工作天內	90.00%	100.00%	90.00%	99.87%	90.00%	99.34%	
14	非居民為自身利益從事活動工作許可	39. 書面查詢申請手續5個工作天內回覆	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		40. 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	90.00%	沒有使用記錄	
15	僱員數量減少之通知	41. 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	90.00%	100.00%	
16	補足聘用本地僱員最低數量的期限之延期申請	42. 書面查詢申請手續5個工作天內回覆	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	沒有使用記錄	
17	提供外地僱員家庭成員團聚意見書	43. 10個工作天內回覆	90.00%	99.70%	90.00%	98.69%	90.00%	87.78%	

- (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、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中心內，並透過電話短訊通知
- (12) 完成所有候選人面試的翌日起計算

總結

總結2020年全年本局對外認可的服務質量指標，共有2項「15分鐘內接待就勞資問題作諮詢的人士」及「10個工作天內回覆有關提供外地僱員家庭成員團聚意見書」之服務質量指標未能達標，全年平均達標率分別為79.53%（如不計2月份則為84.08%）及87.78%。

就「15分鐘內接待就勞資問題作諮詢的人士」之服務質量指標未能達標，其主要原因為2月份的服務流量只顯示2月3日至4日上午，因疫情原因而只提供一個對外接待的有限度服務，故並非整個2月份的服務狀況。輪候系統顯示1.5個工作日的17宗服務全為第1項的諮詢數據，但該17宗服務中有7宗屬2項的投訴立案服務，導致第1項的諮詢服務輪候時間與平時(約7分鐘)出現異常情況，該1.5個工作日的平均輪候時間92分13秒，故2月份達標率只有29.4%。此外，於6月份(當月達標率為72.73%)因有多部勞動關係的修法和新法律出台及生效實施，相近時間要求服務，同一時間有較多諮詢服務，由往常月均約600次諮詢增加至近850次，且因新法關係，諮詢服務時間較長；本局亦已就此調整相關支援措施，平均輪候時間已降至12分34秒。

就「10個工作天內回覆有關提供外地僱員家庭成員團聚意見書」之服務質量指標未能達標，其原因主要為有關徵詢意見之要求均於1月21日接收，惟因受疫情的影響，故導致本局回覆有所延誤。

另，部分項目(尤其「招聘登記」、「求職登記」、「建築業職安卡課程」、「職業培訓課程」及「提供外地僱員家庭成員團聚意見書」等)之服務質量指標達標率較去年有下降之情況，但有關指標仍保持全年達標。另，共有2項服務質量指標(「15分鐘內接待報讀“建築業職安卡”課程的人士」及「書面查詢非專業外地僱員申請手續5個工作天內回覆」)之全年達標率均有所提升，分別上升4.2%及12.5%，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。