

2003年勞工暨就業局服務承諾工作報告

服務項目		等候或回覆時間	目標比率	服務實現比率
就業暨職業關係促進處 (DPERP)				
1	電話諮詢求職和 / 或招聘手續	即時回覆	90%	95.00%
2	親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	90%	99.82%
3	求職登記	20分鐘內接待	90%	98.95%
4	招聘登記	即時接待	90%	95.00%
5	發出申請社保津貼之各項聲明書	3個工作天內	90%	100.00%
非本地勞動力處 (DMONR)				
6	接收聘請外勞的各類申請	15分鐘內	90%	98.19%
7	電話查詢申請外勞之手續	即時回覆	95%	100.00%
8	親臨查詢申請外勞之手續	10分鐘內接待	90%	96.64%
9	以書面查詢申請外勞之手續	5個工作天內跟進有關個案， 並回覆申請人	90%	87.50%
勞工事務稽查廳 - 輔助組 (GAI-DIT)				
10	勞資問題諮詢	15分鐘內接待	80%	95.10%
11	勞資問題諮詢電話“338808”錄音服務	2個工作天內回覆	85%	未有使用此服務的記錄
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%	99.83%
職業培訓中心 (CFP)				
17	電話諮詢	即時回覆	95%	100.00%
18	親臨諮詢課程	20分鐘內接待	85%	99.98%
19	輪候報名	15分鐘內接待	85%	99.44%
20	辦理報名手續	5分鐘內完成	85%	99.67%
21	發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內	85%	100.00%
22	書面查詢	5個工作天內	90%	85.19%
23	公佈職業資格培訓課程錄取名單	10個工作天內	90%	100.00%
24	公佈學徒培訓錄取名單	每年8月份第2個星期	95%	100.00%
25	安排團體預約參觀職業培訓中心	7個工作天內	90%	100.00%
26	安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	90%	100.00%

資料來源：勞工暨就業局 - 優化服務小組