

勞工事務局

總結2013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	
			2011年		2012年		2013年			
1.	招聘登記	1. 即時回覆電話諮詢招聘手續	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	就業廳	
		2. 即時接待辦理招聘登記的人士	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
2.	求職登記	3. 即時回覆電話諮詢求職手續	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
		4. 15分鐘內接待親臨諮詢求職手續的人士	95.00% <sup>1</sup>	100.00% <sup>1</sup>	95.00% <sup>1</sup>	100.00% <sup>1</sup>	95.00%	100.00%		
		5. 15分鐘內接待求職登記的人士	95.00% <sup>2</sup>	100.00% <sup>2</sup>	95.00% <sup>2</sup>	100.00% <sup>2</sup>	95.00%	100.00%		
3.	發出申請社保津貼之各項聲明書	6. 3個工作天內發出申請社保津貼之各項聲明書	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
4.	勞資問題諮詢	7. 15分鐘內接待就勞資問題作諮詢的人士	85.00%	97.66%	85.00%	97.86%	85.00%	98.75%		勞動監察廳
		8. 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	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	9. 20分鐘內接待提出舉報或投訴的人士	85.00%	98.13%	85.00%	98.30%	85.00%	98.71%		
		10. 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%		
		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	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	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在10個工作天內接到通知	95.00%	99.60%	95.00%	99.60%	95.00%	98.28%		
		13. 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% <sup>3</sup>	100.00% <sup>3</sup>	90.00% <sup>3</sup>	100.00% <sup>3</sup>	90.00%	100.00%		
		14. 10個工作天內通知投訴人領取補償的項目	95.00% <sup>4</sup>	99.80% <sup>4</sup>	95.00% <sup>4</sup>	99.80% <sup>4</sup>	95.00%	97.65%		
	15. 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% <sup>5</sup>	99.60% <sup>5</sup>	90.00% <sup>5</sup>	99.60% <sup>5</sup>	90.00%	99.97%			
6.	建造業職安卡課程	16. 15分鐘內接待親臨查詢“建造業職安卡”課程的人士	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	職業安全健康廳	
		17. 15分鐘內接待報讀“建造業職安卡”課程的人士	90.00%	99.96%	90.00%	99.91%	90.00%	99.77%		
		18. 15分鐘內發出“建造業職安卡”上課通知書	90.00%	99.96%	90.00%	99.91%	90.00%	99.77%		
7.	職業安全健康意見	19. 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%		
		20. 15個工作天內就書面諮詢職業安全健康意見作回覆	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
8.	職業健康身體檢查	21. 10個工作天內就書面申請作職業健康身體檢查作回覆	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
9.	職業培訓課程	22. 即時回覆電話諮詢職業培訓廳資料	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		職業培訓廳
		23. 10分鐘內接待親臨諮詢職業培訓課程的人士	95.00% <sup>6</sup>	99.69% <sup>6</sup>	95.00% <sup>6</sup>	99.79% <sup>6</sup>	95.00%	99.77%		
		24. 5個工作天就書面查詢職業培訓課程的資料作回覆	95.00% <sup>7</sup>	100.00% <sup>7</sup>	95.00% <sup>7</sup>	100.00% <sup>7</sup>	95.00%	100.00%		
		25. 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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
		26. 10分鐘內接待輪候職業培訓課程報名的人士	95.00% <sup>8</sup>	100.00% <sup>8</sup>	95.00% <sup>8</sup>	99.95% <sup>8</sup>	95.00%	99.97%		
		27. 5分鐘內完成辦理職業培訓課程報名手續	95.00%	99.97%	95.00%	100.00%	95.00%	99.78%		
		28. 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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
		29. 7個工作天內公佈職業培訓課程錄取名單	95.00% <sup>9</sup>	100.00% <sup>9</sup>	95.00% <sup>9</sup>	100.00% <sup>9</sup>	95.00%	100.00%		
		30. 5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書	95.00% <sup>10</sup>	100.00% <sup>10</sup>	95.00% <sup>10</sup>	100.00% <sup>10</sup>	95.00%	100.00%		

10.	宣傳推廣活動	31. 3個工作天內安排團體預約參觀職業培訓廳	95.00% <sup>11</sup>	100.00% <sup>11</sup>	95.00% <sup>11</sup>	沒有使用記錄 <sup>11</sup>	95.00%	100.00%
		32. 5個工作天內安排學徒培訓宣傳講座	95.00% <sup>12</sup>	沒有使用記錄 <sup>12</sup>	95.00% <sup>12</sup>	沒有使用記錄 <sup>12</sup>	95.00%	沒有使用記錄
11.	職業技能鑑定	33. 即時回覆電話諮詢職業培訓廳資料	仍未推行	仍未推行	仍未推行	仍未推行	95.00%	100.00%
		34. 10分鐘內接待親臨諮詢職業技能鑑定的人士	仍未推行	仍未推行	仍未推行	仍未推行	95.00%	100.00%
		35. 10分鐘內接待輪候職業技能鑑定報名的人士	仍未推行	仍未推行	仍未推行	仍未推行	95.00%	99.44%
		36. 5分鐘內完成辦理職業技能鑑定報名手續	仍未推行	仍未推行	仍未推行	仍未推行	95.00%	97.96%
		37. 5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書	仍未推行	仍未推行	仍未推行	仍未推行	95.00%	沒有使用記錄
		38. 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	仍未推行	仍未推行	仍未推行	仍未推行	90.00%	100.00%
整體達標率			99.82%		99.82%		99.72%	

1 於2011年及2012年的服務質量指標為“20分鐘內接待親臨諮詢求職手續的人士”

2 於2011年及2012年的服務質量指標為“20分鐘內接待求職登記的人士”

3 於2011年及2012年的服務質量指標為“15個工作天內將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人”

4 於2011年及2012年的服務質量指標為“15個工作天內通知投訴人領取補償的項目”

5 於2011年及2012年的服務質量指標為“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”

6 於2011年及2012年的服務質量指標為“20分鐘內接待親臨諮詢職業培訓課程的人士”

7 於2011年及2012年的服務質量指標為“10個工作天就書面查詢職業培訓課程的資料作回覆”

8 於2011年及2012年的服務質量指標為“15分鐘內接待輪候職業培訓課程報名的人士”

9 於2011年及2012年的服務質量指標為“10個工作天內公佈職業培訓課程錄取名單”

10 於2011年及2012年的服務質量指標為“7個工作天內發出在學或曾就讀聲明書”

11 於2011年及2012年的服務質量指標為“7個工作天內安排團體預約參觀職業培訓廳”

12 於2011年及2012年的服務質量指標為“7個工作天內安排學徒培訓宣傳講座”

## 總結

2014年2月10日，本局舉行【領導及主管會議】，透過會議對2013年服務承諾的執行情況進行了回顧及檢討。總結2013年本局對外認可的服務質量指標合共38項，除2項沒有使用記錄外，其餘36項的整體達標率為99.72%，全年平均實現比率均超越預期目標，部份服務項目更連續3年達標率為100%，各項服務承諾均表現理想。本局將持續優化部門服務模式及服務內容，以提升各項服務水平及提供高效優質的服務。