

**勞工事務局**  
**總結2015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
				2013年		2014年		2015年		
1.	招聘登記	1.	15分鐘內接待辦理招聘登記人士	90.00% <sup>1</sup>	100.00% <sup>1</sup>	90.00%	99.90%	90.00%	97.74%	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%	100.00%	95.00%	99.33%	
		3.	15分鐘內接待求職登記的人士	95.00%	100.00%	95.00%	99.78%	95.00%	96.81%	
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% <sup>2</sup>	100.00% <sup>2</sup>	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	85.00%	98.75%	85.00%	94.34%	85.00%	85.67%	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	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	85.00%	98.71%	85.00%	95.74%	85.00%	87.27%	
		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	95.00% <sup>3</sup>	100.00% <sup>3</sup>	90.00%	99.35%	90.00%	99.89%	
		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%	98.28%	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	95.00%	97.65%	95.00%	97.00%	95.00%	99.00%	
		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	90.00%	99.97%	90.00%	99.56%	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%	100.00%	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	90.00%	99.77%	90.00%	97.74%	90.00%	92.35%	
		16.	15分鐘內發出“建築業職安卡”上課通知書	90.00%	99.77%	90.00%	97.74%	90.00%	99.73%	
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%	99.77%	95.00%	98.80%	95.00%	100.00%	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%	99.97%	95.00%	99.00%	95.00%	100.00%	
		24.	5分鐘內完成辦理職業培訓課程報名手續	95.00%	99.78%	95.00%	98.00%	95.00%	96.60%	
		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	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	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	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	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	95.00% <sup>4</sup>	100.00% <sup>4</sup>	95.00%	沒有使用記錄	95.00%	沒有使用記錄	
		29.	5個工作天內安排學徒培訓宣傳講座	95.00%	沒有使用記錄	95.00%	100.00%	95.00%	沒有使用記錄	
11.	職業技能鑒定	30.	10分鐘內接待親臨諮詢職業技能鑒定的人士	95.00%	100.00%	95.00%	98.50%	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%	99.44%	95.00%	98.90%	95.00%	100.00%	
		32.	5分鐘內完成辦理職業技能鑒定報名手續	95.00%	97.96%	95.00%	95.80%	95.00%	96.90%	
		33.	5個工作天內發出在學或曾就讀聲明書	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)報讀職業技能鑒定的申請	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	

- 
- 1 於2013年的服務質量指標為“即時接待辦理招聘登記的人士”
  - 2 於2013年的服務質量指標為“3個工作天內發出申請社保津貼之各項聲明書”
  - 3 於2013年的服務質量指標為“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”
  - 4 於2013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”及“3個工作天內安排團體預約參觀職業培訓廳”

## 總結

總結2015年本局對外認可的服務質量指標合共34項，全數達標。部分項目(尤其「勞資問題諮詢」、「涉及勞動保護方面及勞資權益方面之服務」及「建築業職安卡課程」等)的服務質量指標達標率較去年有下降情況，主要原因是有大量市民在同一時段使用本局服務，從而導致須等待的時間較長，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，經採取處理措施後，有關指標仍保持全年達標。此外，共有9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2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。