

社會保障基金

服務承諾的履行情況

序號	服務項目	服務質量指標	預設 達標率 2022-2024	實際達標率		
				2022	2023	2024
1	僱主供款證明書	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，3 個工作日完成。	100%	100%	100%	100%
2	受益人供款證明書		100%	100%	100%	100%
3	養老金	申請人符合所有申請條件且交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內回覆審批結果。 ^{1,3}	100%	100%	100%	100%
	提前獲發養老金		100%	100%	100%	100%
4	失業津貼		100%	100%	100%	100%
5	疾病津貼		100%	100%	--	100%
6	出生津貼		100%	100%	100%	100%
7	結婚津貼		100%	100%	100%	100%
8	喪葬津貼		100%	100%	100%	100%
9	任意性制度供款（登錄）	申請人符合所有申請條件且交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內透過公函回覆審批結果。 ¹	100%	100%	100%	100%
10	使失業者就業津貼		100%	100%	100%	100%
11	聘用初次求職青年津貼		100%	100%	100%	100%
12	非強制中央積金的提款申請（繼承人提取）		95%	100%	99.86%	100%
13	呼吸系統職業病賠償	收到勞工事務局送交的職業病通知筆錄及檢察院進行調解時間的通知並附臨床法醫學意見書後，由本基金之代理人參與調解。當本基金收到代理人的調解報告及賠償金額後，30 日內透過公函回覆申請人審批結果。	100%	無個案記錄	無個案記錄	無個案記錄
14	失業者參加培訓津貼	由培訓實體遞交參加培訓者的出席表的翌日起計，14 個工作日內透過公函回覆參加培訓者審批結果。 ¹	100%	100%	100%	100%
15	繳納外地僱員聘用費（網上查詢應繳外地僱員聘用費僱員數目） [@]	自繳費月份的前 2 個工作日起，可透過本基金網站查詢應繳外地僱員聘用費的僱員數目。	100%	100%	100%	100%
16	非強制中央積金的聲明異議（年滿 65 歲且住所在內地）	聲明人交齊所需文件的翌日起計，25 個工作日內回覆審批結果。 ^{2,3}	95%	100%	100%	99.9%
	非強制中央積金的聲明異議（住院） [#]	聲明人交齊所需文件的翌日起計，25 個工作日內透過公函回覆審批結果。 ²	95%	--	--	100%
	非強制中央積金的聲明異議（公務、為澳門特別行政區服務而擔任職務或履行其他公務） [#]		95%	--	--	100%
	非強制中央積金的聲明異議（身處澳門特別行政區至少有 183 日） [#]		95%	--	--	100%

社會保障基金 服務承諾的履行情況

序號	服務項目	服務質量指標	預設 達標率 2022-2024	實際達標率		
				2022	2023	2024
17	公積金共同計劃 (基金管理實體首次登記投放項目) [#]	基金管理實體符合所有申請條件且交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內透過公函回覆審批結果。 ⁴	95%	--	--	無個案記錄
	公積金共同計劃 (基金管理實體新增投放項目) [#]		95%	--	--	無個案記錄
	公積金共同計劃 (基金管理實體更改資料) [#]		95%	--	--	無個案記錄
18	強制性制度供款 (僱主註冊) [^]	自交齊所需文件之日起計，最遲 2 個工作日內完成。	85%	--	--	100%
	強制性制度供款 (提前辦理僱主註冊) [^]		85%	--	--	100%
	強制性制度供款 (投訴僱主無供款)	自投訴人遞交投訴書的翌日起計，15 個工作日內以公函通知投訴人個案之跟進情況。	90%	100%	100%	100%
	強制性制度供款 (電子申報服務-新增及取消主帳戶持有人) [^]	自交齊所需文件的翌日起計，10 個工作日內完成。	90%	--	--	無個案記錄
19	殘疾金 (接受社會保障基金會診委員會健康評估日期)	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，40 個工作日內獲安排接受本基金會診委員會健康評估。 ⁵	80%	100%	100%	100%

備註：

- 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 10 個工作日內通知申請人。
 - 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 15 個工作日內通知聲明人。
 - 線下申請：以電話短訊或公函通知結果；線上申請：以一戶通推送或公函通知結果。
 - 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 5 個工作日內通知基金管理實體。
 - 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。
- [@] 此項目於 2024 年 12 月 16 日調整指標，原指標為“於繳費月份的首個工作日，可透過本基金網站查詢應繳外地僱員聘用費的僱員數目。”
- [#] 此項目於 2024 年 12 月 2 日起推行。
- [^] 此項目於 2024 年 12 月 18 日起推行。

2024 年本基金共有 19 項服務承諾項目，涉及 28 項服務質量指標，所有項目均符合預設達標率，與往年相若，執行情況理想。