

社會保障基金

服務承諾的履行情況

序號	服務項目	服務子事項	服務質量指標	預設 達標率 2023-2025	實際達標率		
					2023	2024	2025
1	僱主供款證明書	申請	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	申請		100%	100%	100%	100%
3	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%	100%
		提前辦理僱主註冊		85%	--	100%	100%
		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%
		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	無個案記錄
4	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%
		退休及撫卹制度在職公共行政工作人員 - 申請任意性制度登錄 ^{a)}	自收齊申請表及所需文件的翌日起計，14 個工作日內完成。	90%	--	--	100%
		退休及撫卹制度在職公共行政工作人員 - 啟動任意性制度供款 ^{a)}	自收齊申請表及所需文件的翌日起計，5 個工作日內完成。	90%	--	--	100%
		退休及撫卹制度在職公共行政工作人員 - 中止任意性制度供款 ^{a)}		90%	--	--	100%
5	繳納外地僱員聘用費	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%
6	社保給付證明書	申請 ^{a)}	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，3 個工作日內完成。	90%	--	--	100%
7	養老金	申請養老金	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。 ^{1,2}	100%	100%	100%	100%
		提前獲發養老金		100%	100%	100%	100%
8	殘疾金	申請	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。 ³	80%	100%	100%	100%
9	失業津貼	申請	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。 ^{1,2}	100%	100%	100%	100%
10	疾病津貼	申請		100%	--	100%	100%
11	出生津貼	申請		100%	100%	100%	100%
12	結婚津貼	申請		100%	100%	100%	100%
13	喪葬津貼	申請		100%	100%	100%	100%

社會保障基金 服務承諾的履行情況

序號	服務項目	服務子事項	服務質量指標	預設 達標率 2023-2025	實際達標率		
					2023	2024	2025
14	呼吸系統職業病賠償	申請	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
15	失業者參加培訓津貼	申請	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%
16	使失業者就業津貼	申請	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%
17	聘用初次求職青年津貼	申請		100%	100%	100%	100%
18	非強制央積金的 聲明異議	年滿 65 歲且住所 在內地	聲請人交齊所需文件的翌日起計，25個工作日內回覆審批結果。 ^{4,5}	95%	100%	99.9%	99.9%
		住院	聲請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。 ⁴	95%	--	100%	100%
		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%	100%
		身處澳門特別行政區至少 有 183 日		95%	--	100%	100%
19	非強制央積金的 提款申請	繼承人提取	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	95%	99.86%	100%	100%
20	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。 ⁶	95%	--	無個案 記錄	100%
		基金管理實體新增 投放項目		95%	--	無個案 記錄	無個案 記錄
		基金管理實體更改資料		95%	--	無個案 記錄	無個案 記錄
		僱主修改公積金共同 計劃資料 ^{b)}	社會保障基金收齊所需申請文件的翌日起計，14個工作日內透過公函回覆審批結果。 ⁷	95%	--	--	100%
		央積金僱主帳戶查詢 ^{b)}	僱主透過“一戶通”的實體使用者帳戶或自然人使用者帳戶（僅適用於個人企業主），登入“商社通”或社會保障基金網站的“央積金資訊平台”／“網上服務”，在政府服務列表中選取“央積金僱主帳戶查詢”服務，為工作人員設置使用權限後，便可即時開通查閱功能。	100%	--	--	100%
21	非強制央積金款項的 轉移	政府管理子帳戶款項 轉出 ^{b)}	申請人符合所有申請條件且交齊所需文件的翌日起計，25個工作日內回覆審批結果。 ^{8,9}	95%	--	--	100%

備註：

1. 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。

社會保障基金 服務承諾的履行情況

2. 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。
3. 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。
4. 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 個工作日內通知聲請人。
5. 線下申請：以公函通知結果；線上申請：以一戶通推送或公函通知結果。
6. 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。
7. 倘因個案特殊而未能按時完成，則在收到申請表的翌日起計 10 個工作日內通知僱主及相關基金管理實體。
8. 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 25 個工作日內通知申請人。
9. 非一戶通申請：以電話短訊或公函通知結果；一戶通申請：以一戶通推送或公函通知結果。
 - a) 此服務承諾於 2025 年 11 月 4 日起推行。
 - b) 此服務承諾於 2025 年 12 月 1 日起推行。

2025 年本基金共有 21 項服務承諾項目，涉及 35 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。