

服務承諾



申請 / 服務項目	承諾時間	預設達標率
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%
受益人供款證明書		
養老金(包括：提前獲發養老金)	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%
失業/疾病/出生/結婚/喪葬津貼		
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%
使失業者就業津貼		
聘用初次求職青年津貼		
非強制央積金的提款申請(繼承人提取)		
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%
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%
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%
非強制央積金的聲明異議 (聲明不在澳原因為：住所在內地且年滿65歲/住院/公務、為澳門特別行政區服務而擔任職務或履行其他公務/身處澳門特別行政區至少有183日)	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%
公積金共同計劃 (基金管理實體首次登記投放項目/新增投放項目/更改資料)	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%
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%
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%
強制性制度供款(僱主註冊/提前辦理僱主註冊)	自交齊所需文件之日起計，最遲2個工作日內完成。	85%
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%

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。
2. 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。
3. 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。

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5個工作日內通知基金管理實體。
5. 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。



抱負

共建優質社會保障制度，
確保居民生活質素。

使命

- 1 落實雙層式社會保障制度，為居民提供更佳的生活保障。
- 2 推行切合社會經濟發展的社會保障制度，完善相關政策與措施，擴大社會保障的覆蓋面。
- 3 掌握科技的發展，不斷提高專業服務質素，優化各項行政程序。
- 4 推動生涯規劃教育，培養個人為退休生活作準備的意識。

價值觀

社保精神，以禮待人。
上下齊心，服務創新。

建議或投訴

市民可透過以下方式提出意見或投訴：

- 1 **意見箱：**
設於本基金各服務點
- 2 **郵寄：**
澳門宋玉生廣場249-263號
中土大廈18樓
社會保障基金行政管理委員會主席收
- 3 **致電：** 8599 7139
- 4 **傳真：** 2856 8208
- 5 **電郵：** at@fss.gov.mo



監察機制

內部監察

除各單位主管負責日常的監察外，社會保障基金還會對各項服務進行監督及定期檢討服務素質，貫徹社保精神，以禮待人的承諾。

市民監察

歡迎市民對本基金的服務給予意見或投訴，本基金承諾在收到有關意見或投訴翌日起計10個工作天內向市民作出回應；倘因個案複雜，則根據二月二日第5/98/M號法令第二十一條第三款的規定，在45天內作出回覆。一旦逾期，本基金將會向市民解釋原因，並同時告知預計的回覆日期。



服務查詢

查詢電話

2853 2850

24小時語音熱線

《社會保障制度》 **2823 8238**

《非強制性中央公積金制度》 **2823 0230**

社保服務點

望德堂區辦事處
澳門馬忌士街2-6號

政府綜合服務大樓
(社會保障事務)
澳門黑沙環新街52號一樓P區

離島政府綜合服務中心
(社會保障事務)
氹仔哥英布拉街225號3樓G區

www.fss.gov.mo