

## 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<br>達標率<br>2013-2015 | 實際達標率  |           |           |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|-----------|-----------|
|    |                                 |                                                                                 |                        | 2013   | 2014      | 2015      |
| 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%                   | 99.96% | 100%      | 100%      |
| 2  | 受益人供款證明書                        |                                                                                 | 100%                   | 100%   | 100%      | 100%      |
| 3  | 受益人咭                            |                                                                                 | 100%                   | 100%   | 100%      | 100%      |
| 4  | 任意性制度供款(登錄)                     | 申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。 <sup>(1)</sup>         | 100%                   | 99.95% | 100%      | 100%      |
| 5  | 養老金<br>(包括：提前獲發養老金)             | 申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。 <sup>(1)</sup>         | 100%                   | 100%   | 100%      | 100%      |
|    |                                 | 提前獲發養老金的申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。 <sup>(1)</sup> | 100%                   | 99.97% | 100%      | 100%      |
| 6  | 出生津貼                            | 申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。 <sup>(1)</sup>         | 100%                   | 99.98% | 99.99%    | 100%      |
| 7  | 結婚津貼                            |                                                                                 | 100%                   | 100%   | 100%      | 100%      |
| 8  | 失業津貼                            |                                                                                 | 100%                   | 99.97% | 99.97%    | 100%      |
| 9  | 疾病津貼                            |                                                                                 | 100%                   | 99.93% | 100%      | 100%      |
| 10 | 喪葬津貼                            |                                                                                 | 100%                   | 100%   | 99.94%    | 100%      |
| 11 | 使失業者就業津貼                        |                                                                                 | 100%                   | 100%   | 100%      | 100%      |
| 12 | 聘用初次求職青年津貼                      |                                                                                 | 100%                   | 100%   | 無個案<br>記錄 | 無個案<br>記錄 |
| 13 | 公積金個人帳戶提取款項(繼承人提取) <sup>1</sup> |                                                                                 | 95%                    | 100%   | 99.85%    | 100%      |

<sup>1</sup> 此項目之申請於 06/03/2013 獲公共服務評審委員會批准，並於 2013 年 3 月正式推行。

## 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<br>達標率<br>2013-2015 | 實際達標率     |           |           |
|----|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|
|    |                                                                |                                                                 |                        | 2013      | 2014      | 2015      |
| 14 | 呼吸系統職業病賠償 <sup>2</sup>                                         | 收到本基金代理人的調解報告及賠償金額後 30 日內完成審批，並將結果發函通知申請人。                      | 100%                   | 100%      | 無個案<br>記錄 | 無個案<br>記錄 |
| 15 | 失業者參加培訓津貼                                                      | 培訓實體遞交參加培訓者的出席表的翌日起計，14 個工作日內完成審批，並將結果發函通知參加培訓者。 <sup>(1)</sup> | 100%                   | 無個案<br>記錄 | 無個案<br>記錄 | 無個案<br>記錄 |
| 16 | 繳納外地僱員聘用費<br>(網上查詢應繳外地僱員<br>聘用費僱員數目) <sup>3</sup>              | 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。                           | 100%                   | ---       | 100%      | 100%      |
| 17 | 公積金個人帳戶撥款名單之聲明異議<br>(聲明不在澳原因為“住<br>所在內地且年滿 65 歲”) <sup>4</sup> | 聲明人交齊所需文件的翌日起計，25 個工作日內完成審批，並將結果發函通知聲明人。 <sup>(2)</sup>         | 95%                    | ---       | ---       | 99.72%    |

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，則在遞交表格的翌日起計 15 個工作日內通知聲明人。

本基金共有 17 項服務承諾項目，涉及 18 項服務質量指標。於 2015 年本基金服務承諾項目均高於預設達標率，與 2014 年有 3 項未能達標的情況比較，明顯有改善。除了 3 個項目為無個案記錄外，餘下 15 項服務質量指標均達到或接近 100% 的實際達標率。

<sup>2</sup> 此項目之申請於 06/03/2013 獲公共服務評審委員會批准，並於 2013 年 4 月正式推行。

<sup>3</sup> 此項目之申請於 11/11/2013 獲公共服務評審委員會批准，並於 2014 年第 1 季正式推行。

<sup>4</sup> 此項目之申請於 30/06/2015 獲公共服務評審委員會批准，並於 2015 年 7 月正式推行。