

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 2014-2016	實際達標率			
				2014	2015	2016	
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%	99.88% ⁽¹⁾	
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。 ⁽³⁾	100%	100%	100%	100%	
5	養老金		100%	100%	100%	100%	
	提前獲發養老金		100%	100%	100%	100%	
6	出生津貼		100%	99.99%	100%	99.94% ⁽²⁾	
7	結婚津貼		100%	100%	100%	100%	
8	失業津貼		100%	99.97%	100%	100%	
9	疾病津貼		100%	100%	100%	100%	
10	喪葬津貼		100%	99.94%	100%	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%	無個案 記錄	無個案 記錄	100%	
13	公積金個人帳戶提取款項 (繼承人提取)		95%	99.85%	100%	100%	
14	呼吸系統職業病賠償		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%	無個案 記錄	無個案 記錄	無個案 記錄

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 2014-2016	實際達標率		
				2014	2015	2016
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。 ⁽³⁾	100%	無個案 記錄	無個案 記錄	無個案 記錄
16	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)	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%	100%
17	公積金個人帳戶撥款名單 之聲明異議 (聲明不在澳原因為“住所 在內地且年滿 65 歲”)	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。 ⁽⁴⁾	95%	---	99.72%	99.8%
18	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 個工作日內以書面通知投訴人個案之跟進情況。	90%	---	---	100%

- 備註：
- (1) 受益人供款證明書之申請未能達標的原因，是由於有 2 份經自助服務機成功辦理的申請，因系統升遷工作引發傳輸作業異常，而未能上載申請資料。本基金將改進作業運作及檢測機制，以能加強作業運作的可靠性。另一方面，經辦同事在日常處理工作中，會核對自助服務機數據庫及作業系統的報表，若發生未能成功上傳的情況，須及早發現，並作出妥善處理。
 - (2) 出生津貼之申請於 1 月份有 4 宗未能達標的個案，由於該月為繳納供款及辦理在生證明的人流高峰期，故出現人力資源不足的情況，以致造成延誤。為改善有關情況，本基金於可預見的人流高峰期，將按實際情況增聘短期工作人員及採取適當的分流措施，借用臨時場地及邀請其他部門協助等。
 - (3) 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。
 - (4) 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 18 項服務承諾項目，涉及 19 項服務質量指標。於 2016 年本基金服務承諾的達標情況，與 2015 年比較，除第 2 項受益人供款證明書之申請及第 6 項出生津貼之申請錄得輕微下跌外，其他項目均錄得升幅或維持 100% 的達標率。