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 2015-2017	實際達標率			
				2015	2016	2017	
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%	99.88%	99.95% ⁽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。 ⁽⁴⁾	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%	100%	99.94%	99.98% ⁽²⁾	
7	結婚津貼		100%	100%	100%	100%	
8	失業津貼		100%	100%	100%	99.01% ⁽³⁾	
9	疾病津貼		100%	100%	100%	99.66% ⁽³⁾	
10	喪葬津貼		100%	100%	100%	99.95% ⁽³⁾	
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	100%	100%	
13	公積金個人帳戶提取款項 (繼承人提取)		95%	100%	100%	99.9%	
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	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 2015-2017	實際達標率		
				2015	2016	2017
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。 ⁽⁴⁾	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。 ⁽⁵⁾	95%	99.72%	99.8%	99.9%
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%	100%

- 備註：(1) 受益人供款證明書之申請未能達標的原因，是由於一部自助服務機未有進行程式更新，將非辦公日的申請轉至下一辦公日，以致遺漏處理。
- (2) 出生津貼之申請未能達標的原因，是由於本基金向民事登記局索取資料後，處理人員未有及時跟進。
- (3) 失業津貼、疾病津貼及喪葬津貼之申請，則因本基金新組織架構及人事變動初期處於磨合期，影響部份津貼申請出現延誤的情況。
- (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 10 個工作日內通知申請人。
- (5) 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。

2017 年本基金共有 18 項服務承諾項目，涉及 19 項服務質量指標，年度執行情況與 2016 年比較，除失業津貼、疾病津貼、喪葬津貼及公積金個人帳戶提取款項（繼承人提取）錄得輕微下跌外，其他項目均錄得升幅或維持 100% 的達標率。本基金將持續優化各項申請的處理流程，確保處理人員瞭解有關工作程序，以提升本基金服務承諾的執行率。