

**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 2016-2018	實際達標率			
				2016	2017	2018	
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%	99.88%	99.95%	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。 ⁽²⁾	100%	100%	100%	100%	
5	養老金		100%	100%	100%	100%	
	提前獲發養老金		100%	100%	100%	99.97% ⁽¹⁾	
6	出生津貼		100%	99.94%	99.98%	99.95% ⁽¹⁾	
7	結婚津貼		100%	100%	100%	100%	
8	失業津貼		100%	100%	99.01%	99.87% ⁽¹⁾	
9	疾病津貼		100%	100%	99.66%	99.17% ⁽¹⁾	
10	喪葬津貼		100%	100%	99.95%	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%	100%	100%	
13	非強制中央積金的提款申請（繼承人提取）		95%	100%	99.90%	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	100%	100%

社會保障基金
服務承諾的履行情況

序號	服務項目	服務質量指標	預設達標率 2016-2018	實際達標率		
				2016	2017	2018
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。 ⁽²⁾	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	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”)	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。 ⁽³⁾	95%	99.80%	99.90%	99.99%
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%	100%
19	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。 ⁽⁴⁾	80%	---	---	100%

備註：(1) 因檢測未能及時完成，以致延誤通知申請人有關申請進度。

(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10個工作日內通知申請人。

(3) 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。

(4) 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。

2018年本基金共有19項服務承諾項目，涉及20項服務質量指標，與去年比較，除提前獲發養老金、出生津貼及疾病津貼錄得輕微下跌外，其他項目均錄得升幅或維持100%的達標率。本基金將持續優化申請處理程序，並完善執行監測程序，以提升服務承諾執行率。