

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 2017-2019	實際達標率		
				2017	2018	2019
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%	99.95%	100%	100%
3	受益人咭 ⁽¹⁾		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%	99.97%	100%
6	出生津貼		100%	99.98%	99.95%	100%
7	結婚津貼		100%	100%	100%	100%
8	失業津貼		100%	99.01%	99.87%	99.97% ⁽²⁾
9	疾病津貼		100%	99.66%	99.17%	100%
10	喪葬津貼		100%	99.95%	100%	100%
11	使失業者就業津貼		100%	100%	100%	無個案記錄
12	聘用初次求職青年津貼		100%	100%	100%	無個案記錄
13	非強制中央積金的提款申請（繼承人提取）		95%	99.90%	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%	100%	100%	100%
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	非強制中央積金的聲明異議（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。 ⁽⁴⁾	95%	99.90%	99.99%	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 2017-2019	實際達標率		
				2017	2018	2019
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。 ⁽⁵⁾	80%	---	100%	99.90%

備註：(1) 受益人咭之申請服務於 2019 年 7 月 1 日起取消。

(2) 失業津貼之申請未能達標, 原因是一位申請人因工作狀況有變需時重新審視其申請, 本基金將持續優化有關處理流程。

(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。

(5) 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。

2019 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, 除殘疾金 (接受社會保障基金會診委員會健康評估日期) 在已達標前提下, 實際達標率與去年相若, 而其他項目均錄得升幅或維持 100% 的達標率。