

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 2018-2020	實際達標率		
				2018	2019	2020
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%	99.94% ⁽¹⁾
2	受益人供款證明書		100%	100%	100%	100%
3	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%
4	養老金		100%	100%	100%	100%
	提前獲發養老金		100%	99.97%	100%	100%
5	出生津貼		100%	99.95%	100%	100%
6	結婚津貼		100%	100%	100%	99.96% ⁽¹⁾
7	失業津貼		100%	99.87%	99.97%	100%
8	疾病津貼		100%	99.17%	100%	99.75% ⁽¹⁾
9	喪葬津貼		100%	100%	100%	99.96% ⁽¹⁾
10	使失業者就業津貼		100%	100%	無個案記錄	100%
11	聘用初次求職青年津貼		100%	100%	無個案記錄	100%
12	非強制中央積金的提款申請（繼承人提取）		95%	100%	100%	99.90%
13	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%
14	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
15	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%
16	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。 ⁽³⁾	95%	99.99%	100%	100%
17	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%

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 2018-2020	實際達標率		
				2018	2019	2020
18	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%	99.90%	100%

備註：(1) 個別未達標的情況屬於人員失誤或系統維護需時所致，已作出跟進，避免日後再次出現。

(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。

2020 年本基金共有 18 項服務承諾項目，涉及 19 項服務質量指標，與去年比較，雖有項目錄得輕微下跌，但仍達 99.75%或以上的實際達標率，而大部份項目均錄得升幅或維持 100%的達標率。