



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
勞工事務局  
Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

## 新聞稿

### 勞工局服務承諾達標情況良好，繼續關注服務質素

為貫徹“以民為本、持續改善”的服務宗旨，2008年11月25日，勞工事務局透過“公共行政改革路線圖”工作小組會議對2008年服務承諾的執行情況進行了回顧及檢討。整體來說，2008年勞工事務局的31項服務承諾項目執行情況良好，其中30項的“服務實現比率”全年平均均超越預期目標，而該局轄下的勞動監察廳其中一項服務“15分鐘內接待勞資問題諮詢”則未能達到預期目標。其箇中原因是鑑於新《勞動關係法》自頒佈日起，親臨及致電諮詢新法的情況異常踴躍，諮詢數字較新法頒佈前增加了五、六倍，由於每一諮詢問題均需時作詳細解答，致使該項服務承諾項目未能達至預期80%的目標比率，但全年仍有75%以上的勞資問題諮詢可於15分鐘內接待的“服務實現比率”。針對有關情況，該局已實施多項改善措施，如增加諮詢渠道、為公眾舉辦講解會及強化電話系統設備等，以舒緩諮詢量劇增的情況，確保有關項目的服務質素。隨着相關措施的落實執行，有關情況已逐步得到改善。

勞工事務局一貫重視服務素質及成效的提高，自2002年6月起推行服務承諾計劃至今，計劃的項目已由最初的16項，發展至2008年的31項，服務承諾的項目基本上已涵蓋各單位的多樣服務上，如職業培訓的諮詢及報讀、勞資問題的諮詢及處理、求職及招聘的登記和諮詢、市民對本局發表意見的處理及申請社保津貼聲明等方面，有關服務項目於2008年11月已通過由“公共服務評審委員會”進行的服務承諾認可考核。為使市民更了解勞工事務局各項服務承諾的詳細內容，該局各公眾服務地點已張貼2009年度的對外服務承諾海報以供市民親臨閱覽，同時，市民亦可於該局各公眾服務地點、政府資訊中心及廣星傳訊各門市索取有關服務承諾的小冊子，另外，市民更可透過瀏覽該局網頁([www.dsal.gov.mo](http://www.dsal.gov.mo))查閱更多更詳盡的相關資訊。

局長  
  
孫家雄  
二零零九年三月二日