



退休基金會 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率
退休及撫卹制度			2019年		2020年		2021年	
1	退休金之首次發放 #	11個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	98%	98.4%	98%	98.8%	98%	100%
2	撫卹金之首次發放 #	43個工作天 (已包括刊登於《澳門特別行政區公報》的告示所指的30天申訴期) 【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	95.3%	100%	94.1%	100%	100%
3	收入聲明書之發出	2個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	結婚津貼之發放	4個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	出生津貼之發放	4個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	家庭津貼之首次發放	自遞交申請書的翌日起8個工作天內通知審批結果 【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	卑親屬往外地留學的航空交通費用之發放	(首次申請) 自遞交申請書的翌日起19個工作天內通知審批結果(其中包括向權限機構 確認資格所需之8個工作天)【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		(非首次申請) 自遞交申請書的翌日起15個工作天內通知審批結果 【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	83.3%	100%	100%	100%	100%
8	協辦郵政儲金局貸款申請	2個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	99.5%	100%	99.7%	100%	100%
9	協辦澳門互助總會貸款申請	2個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	喪葬津貼之發放	4個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	死亡津貼之發放	5個工作天(90天申請期限屆滿之翌日起計) 【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	定期金受領人遺下之聖誕津貼及第14個月津貼之發放	5個工作天(90天申請期限屆滿之翌日起計) 【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	97.4%	100%	100%	100%	100%
13	退休會員遺體運送費用之發放	20個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	*	100%	*	100%	100%



退休基金會 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
退休及撫卹制度			2019年		2020年		2021年	
14	會員證/衛生護理證之補發及更新	2個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15	撫卹金補扣金額之訂定	自遞交申請書的翌日起8個工作天內通知審批結果 【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	會員個人卷宗所附文件的複製本或經認證的複製本之發出	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	會員個人卷宗查閱	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	會籍登記及重新登記	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	*	100%	100%	100%	*
19	不適當供款的退還	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	*	100%	100%	100%	*
20	行政任用合同制度人員的供款退還 **	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	*	100%	*	100%	*
21	因會員喪失工作能力或達到因病缺勤上限的供款退還	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	*	100%	*	100%	*
22	因會員喪失工作能力且死亡的供款退還	5個工作天（90天申請期限屆滿之翌日起計） 【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	*	100%	*	100%	*
23	因會員死亡的撫卹金供款退還	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	*

服務承諾項目涵蓋範圍為一般行政部門或實體的個案。

* 在該期間內沒有接到任何申請個案。

** 根據第12/2015號法律第24條規定，自01/11/2015起編制外合同制度任用人員視為以行政任用合同制度任用。

本會服務承諾的達標情況，與過往兩年比較，達標率有所改善，本年所有服務項目均達到預設的達標率。



退休基金會 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率
公積金制度			2019年		2020年		2021年	
24	公積金制度之登記	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25	公積金之支付	14個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	99.8%	100%	100%
26	為辦理財產清冊的公積金聲明書之發出	2個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
27	公積金離職供款人衛生護理證之發出	5個工作天【承諾時間以齊備所需文件翌日起計算】	100%	100%	100%	100%	100%	100%

本會服務承諾的達標情況與去年比較有改善，本年所有服務項目均達到預設的達標率。