

香港建造学院对公众的服务承诺

服务		服务承诺	目标水平
查询			
1	于办公时间内接听热线电话的电话查询	于 20 秒内接听	85%
2	确认接获或回复附联络资料的电话留言及传真	接获查询后 1 个工作日内确认接获或回复查询人	85%
3	确认接获网站的网上查询及电邮查询	设定即时自动回复	90%
4	确认接获书面查询	收到来函后 5 个工作日内以书面确认接获查询	90%
处理投诉			
5	确认接获投诉 完成投诉调查及回复附联络资料的投诉人 <ul style="list-style-type: none"> • 简单个案 • 复杂个案 (助理院长在收到投诉后, 会视乎投诉涉及的调查范围、资料搜集等决定属简单个案/复杂个案。) 	收到投诉后 5 个工作日内向投诉人确认 收到投诉后 3 个历月内完成及回复 收到投诉后 6 个历月内完成及回复	85%
培训			
6	确认接获申请表	网上申请 – 通过平台系统立即自动回复 书面申请 – 接获申请后 5 个工作日内	90%
7	发放毕业证书	评估结果获批准后 20 个工作日内	90%
学生就业辅导服务			
8	确认接获雇主及毕业生的查询	接获查询后 1 个工作日内	90%
9	查核及批准招聘网站的职位发布申请	接获申请后 3 个工作日内	90%
10	跟进学生与雇主的求职面试结果	进行面试后 5 个工作日内	90%
认可技术专培训计划及合作培训计划			
11	查核及批准申请	接获填妥的申请表及相关证明文件后 15 个工作日内	85%
12	发还津贴/ 完成培训奖金	接获填妥的申请表及相关证明文件后 25 个工作日内向符合资格学生发放津贴及奖金	90%

学生招募			
13	安排面试（全日制课程）	一、两年制课程 – 接获申请后两个工作天内（特别活动的即场面试除外） 全日制短期课程 – 接获申请后 5 个工作天内（特别活动的即场面试除外）	90%
14	通知录取（全日制课程）	直接录取 – 面试结束后即场提供 有条件录取 – 接获申请人资料后 3 个工作天内	90%
学生发展			
15	安排辅导服务	接获请求后 3 个工作天内	90%
16	回复有关学生查询（包括活动、服务及校园生活）	接获请求后 1 个工作天内	90%
发放训练津贴			
17	向合资格学生发放训练津贴	于确认学生符合资格后 25 个工作天内发放津贴及奖金	85%