

香港建造學院對公眾的服務承諾

服務		服務承諾	目標水平
查詢			
1	於辦公時間內接聽熱線電話的電話查詢	於 20 秒內接聽	85%
2	確認接獲或回覆附聯絡資料的電話留言及傳真	接獲查詢後 1 個工作天內確認接獲或回覆查詢人	85%
3	確認接獲網站的網上查詢及電郵查詢	設定即時自動回覆	90%
4	確認接獲書面查詢	收到來函後 5 個工作天內以書面確認接獲查詢	90%
處理投訴			
5	確認接獲投訴 完成投訴調查及回覆附聯絡資料的投訴人 <ul style="list-style-type: none"> • 簡單個案 • 複雜個案 (助理院長在收到投訴後，會視乎投訴涉及的調查範圍、資料搜集等決定屬簡單個案/複雜個案。) 	收到投訴後 5 個工作天內向投訴人確認 收到投訴後 3 個曆月內完成及回覆 收到投訴後 6 個曆月內完成及回覆	85%
培訓			
6	確認接獲申請表	網上申請 – 通過平台系統立即自動回復 書面申請 – 接獲申請後 5 個工作天內	90%
7	發放畢業證書	評估結果獲批准後 20 個工作天內	90%
學生就業輔導服務			
8	確認接獲僱主及畢業學生的查詢	接獲查詢後 1 個工作天內	90%
9	查核及批准招聘網站的職位發佈申請	接獲申請後 3 個工作天內	90%
10	跟進學生與僱主的求職面試結果	進行面試後 5 個工作天內	90%
認可技術專培訓計劃及合作培訓計劃			
11	查核及批准申請	接獲填妥的申請表及相關證明文件後 15 個工作天內	85%
12	發還津貼/ 完成培訓獎金	接獲填妥的申請表及相關證明文件後 25 個工作天內向符合資格學生發放津貼及獎金	90%

學生招募			
13	安排面試 (全日制課程)	一、兩年制課程 – 接獲申請後兩個工作天內 (特別活動的即場面試除外) 全日制短期課程 – 接獲申請後 5 個工作天內 (特別活動的即場面試除外)	90%
14	通知錄取 (全日制課程)	直接錄取 – 面試結束後即場提供 有條件錄取 – 接獲申請人資料後 3 個工作天內	90%
學生發展			
15	安排輔導服務	接獲請求後 3 個工作天內	90%
16	回覆有關學生查詢 (包括活動、服務及校園生活)	接獲請求後 1 個工作天內	90%
發放訓練津貼			
17	向合資格學生發放訓練津貼	於確認學生符合資格後 25 個工作天內發放津貼及獎金	85%