

社會保障基金

2015 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善，基此，本基金於 2015 年期間分別於各個對外服務接待點（包括望德堂區辦事處、黑沙環政府綜合服務大樓及皇朝區中土辦事處），就本基金對外共 21 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集受訪者對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

問卷調查以實地面訪及不記名方式進行，透過前台接待人員於協助服務對象完成有關服務後，針對各部門不同的服務進行意見收集。為了讓受訪者能夠清晰且容易掌握問卷的評分標度，問卷答案的標度以五分制為量度標準（1 分：極不滿意；2 分：不滿意；3 分：一般 / 可以接受；4 分：滿意；5 分：極滿意）。

2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數			398	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.30	4.31	0.64
	服務地點		4.32	0.65
	聯絡方法		4.28	0.66
員工服務	服務態度	4.47	4.48	0.62
	專業程度		4.48	0.61
	服務效率		4.48	0.61
	服務主動性		4.45	0.62
環境設備	舒適程度	4.27	4.28	0.70
	設施配置		4.25	0.68
內部流程	等候時間	4.22	4.18	0.67
	簡捷程度		4.23	0.66
	公平性		4.24	0.66
服務效果	符合使用目的	4.26	4.26	0.65
服務資訊	資訊公開	4.22	4.21	0.68
	資訊正確		4.22	0.66
電子服務	範圍足夠性	4.17	4.16	0.72
	滿意程度		4.18	0.69
服務承諾	範圍足夠性	4.20	4.21	0.67
	指標滿意度		4.18	0.65
	指標清晰度		4.20	0.64
整體服務滿意度		4.26	4.26	0.62

一般公共服務：受益人咭之申請、受益人供款證明書之申請、僱主供款證明書之申請及繳納外地僱員聘用費。

福利性公共服務							
回收有效問卷數		396					
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分				標準差
			A 類服務	B 類服務	C 類服務	項目平均得分	
方便程度	服務時間	4.25	4.38	4.31	4.18	4.29	0.65
	服務地點		4.35	4.23	4.07	4.22	0.74
	聯絡方法		4.33	4.22	4.21	4.25	0.66
員工服務	服務態度	4.45	4.50	4.54	4.38	4.47	0.56
	專業程度		4.51	4.52	4.30	4.44	0.58
	服務效率		4.51	4.53	4.30	4.45	0.58
	服務主動性		4.46	4.52	4.30	4.43	0.58
環境設備	舒適程度	4.22	4.32	4.29	4.06	4.22	0.71
	設施配置		4.33	4.25	4.05	4.21	0.72
內部流程	等候時間	4.25	4.35	4.18	4.12	4.22	0.72
	簡捷程度		4.39	4.21	4.09	4.23	0.66
	公平性		4.39	4.30	4.21	4.30	0.63
服務效果	符合使用目的	4.34	4.42	4.34	4.25	4.34	0.64
服務資訊	資訊公開	4.24	4.29	4.27	4.13	4.23	0.66
	資訊正確		4.33	4.25	4.14	4.24	0.63
電子服務	範圍足夠性	4.08	4.09	4.13	3.91	4.06	0.70
	滿意程度		4.17	4.06	4.03	4.09	0.66
服務承諾	範圍足夠性	4.17	4.19	4.20	3.95	4.13	0.65
	指標滿意度		4.35	4.14	3.95	4.19	0.63
	指標清晰度		4.34	4.15	3.95	4.19	0.62
整體服務滿意度		4.27	4.35	4.3	4.16	4.27	0.57

A 類服務：養老金之申請、出生津貼之申請、結婚津貼之申請、失業津貼之申請、疾病津貼之申請、殘疾金之申請、喪葬津貼之申請、因工作關係所引起的債權之申請、失業者參加培訓津貼之申請、使失業者就業津貼之申請、聘用初次求職青年津貼之申請、幫助有缺陷之失業者就業津貼之申請及呼吸系統職業病賠償。

B 類服務：強制性制度供款及任意性制度供款。

C 類服務：公積金個人帳戶提取款項之申請及公積金個人帳戶撥款名單之聲明異議。

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中有 30 名受訪者對本基金所提供的服務給予 41 項意見，其中，指出「等候時間」較長的意見最多，共有 7 名受訪者提出，佔 17.07%，其次，為反映「服務地點」及「設施配置」問題，分別都有 5 名受訪者提出意見，各佔 12.2%。除此之外，有 9 名受訪者對本基金的服務提出讚許，表示滿意，佔 21.95%。

本基金重視市民提供的各項寶貴意見，各部門均積極研究分析及跟進處理相關意見，並對受訪者提供的意見分類，以便相應地訂定改善措施及提出改善建議。

4. 改善措施及建議

4.1 服務地點

是次調查中部分受訪者認為本基金望德堂區辦事處地方難找及便利性不足，並建議在離島區增設供款地點。事實上，本基金一直關注及致力優化有關問題，近年逐步於本澳不同地區增設服務點，除原有的望德堂區辦事處外，先於 2012 年 1 月派員進駐黑沙環政府綜合服務大樓（社會保障及就業專區）設置全功能櫃檯，並配合綜合服務大樓的服務時間，將辦公時間延伸至包括中午時段；此外，為了提高辦事處的便利性，同年 9 月，本基金特於商業密集的皇朝區增設中土辦事處提供供款相關服務；而對於當季僱員無變動的強制性制度供款、任意性制度供款及外地僱員聘用費更可透過民政總署轄下中區或離島區市民服務中心及各指定銀行等多個地點繳納，現有關優化的工作仍持續積極進行中。

除上述措施外，於可預見的人流高峰期，如辦理在生證明或公積金個人帳戶提款期間，本基金亦會按實際情況增設自助服務機、借用臨時場地或與其他部門合作，協助疏導辦理在生證明或申請公積金個人帳戶提款的人流等工作，期望藉此將部分服務進一步延伸至離島及全澳各區。

4.2 環境設備

部分受訪者希望進一步完善社會保障基金望德堂區辦事處的設施配置及舒適程度，主要認為地方狹窄，燈光暗，冷氣太凍及廁所設施簡陋等。本基金一直致力優化有關問題，期望藉此提升服務質素，為市民提供最大程度的舒適和方便。本基金於 2011 年年底，全面更新排籌系統，統一櫃台指示，優化前台服務形象，並在有限的空間合理安排最多的座位以供市民使用。本基金亦一直堅守環保原則，空調溫度盡量維持在 25 度，惟夏天天氣炎熱，有需要時會調節風量，或因此剛好有市民所處位置比較風大，本基金會密切留意市民的狀況，適時作出調節處理。本基金將按實際情況持

續研究優化各服務點的環境設備，亦將於本年展開對望德堂區辦事處的裝修工程，期望能為市民提供更舒適的環境。

此外，對於在皇朝區中土辦事處的受訪者表示不想與殘疾金候診人一同等候，本基金留意到前往中土辦事處辦理供款事務的人流數字有持續上升趨勢，為免影響服務及提供更舒適的等候空間，經與衛生局協調後，自2015年11月起，原於中土辦事處為殘疾金申請人設立的會診場地已遷往該局轄下位於獲多利中心六樓的辦事處，期望藉此提升各對外服務質素。

4.3 內部流程

部分受訪者提出繳納供款等候時間較長，人手不足等問題。由於繳納供款涉及申報任職僱員的變動情況，本基金現正致力開發「電子申報服務」，讓僱主透過行政公職局「e辦事(ePass)」平台進行網上電子申報強制性制度供款資料，有關服務計劃於2016年下半年推出，屆時，將同步增設指定銀行的網上銀行、銀通網絡(Jetco)自助櫃員機、自動轉帳及中銀e道等方式供僱主繳交強制性制度供款（長工、散工）及外地僱員聘用費，讓僱主能以更安全、更便捷的方式申報僱員供款資料，並為僱主提供更靈活的繳款渠道；同時，該優化措施將有利對僱主進行分流，從而提升行政效率，改善服務質素，亦減輕前線服務的接待壓力。

此外，有受訪者對公積金個人帳戶服務的簡捷程度提出意見，指等太久沒有回覆、交太多文件、手續過程複雜及不會主動提供說明其他方法等問題。由於不同申請項目所需提交的文件及複雜程度不盡相同，若所提交的文件未能有效證明該狀況，本基金會要求提供其他文件作證明，同時本基金會主動寄發信函通知一市民補交等情況。由於部份申請不是單純條件性的審核，仍需要處理員工分析文件作判斷，而各種情況審批的時間不盡相同，目前較難有效掌握各項工作的處理時間，為增強員工對處理情況的掌握，公積金個人帳戶小組將繼續積極研究系統檢測功能，並將針對表格及網站訊息方面進行改善，務求令市民更好地知悉服務所需的手續及所需提交的相關文件，同時，亦會繼續執行現有服務承諾並持續檢討、優化各項對外服務。

4.4 電子服務

對於有受訪者指本基金電子服務的範圍不足夠，為優化對市民的服務，2015年6月，本基金推出透過行政公職局「e辦事(ePass)」帳戶登入社保電子服務平台查詢社保個人資料、供款記錄、給付記錄、在生證明記錄、公積金個人帳戶款項分配狀況以及帳戶結餘等資料，並可透過郵政局「安全電子郵政信箱(SEPBox)」訂閱社保頻道，獲得最新的社保資訊。此外，本基金各服務點還提供代辦ePass及SEPBox的申請服務。

自2015年9月1日起，申請出生津貼或結婚津貼的受益人，如屬於本

澳的出生或結婚登記，除以附件方式提供證明文件之外，亦可授權本基金向民事登記局直接索取有關資料，而有關資料查詢過程均以特定加密的電子網上平台進行。

自 2015 年 12 月起，本基金增設自助「列印受益人供款記錄」服務。受益人透過設於本基金三個服務點的指定自助服務機，利用個人智能身份證讀取資料及掃描指紋後，可查詢並列印最近 5 年的社保供款記錄，包括僱主名稱、供款年月及供款月數等資料，有利於市民以更便捷的方式監察自身的供款情況。

此外，根據資料數據顯示透過自助服務機辦理在生證明的市民有上升的趨勢，顯示市民對電子化服務的接受程度及需求不斷增加，故本基金將繼續積極推動電子化、無紙化及環保理念，研究自助服務機新增服務功能的可行性，並按實際情況需要增設自助服務機，期望藉此將部分服務進一步延伸至離島及全澳各區。

4.5 服務承諾

對於有受訪者希望本基金增加服務承諾，本基金一直按計劃、有序地優化服務承諾，2015 年正式推出了「公積金個人帳戶撥款名單之聲明異議（聲明不在澳原因為『住所在內地且年滿 65 歲』）」服務承諾，同時，已向公共服務評審委員會提交新增「強制性制度供款 - 投訴僱主無供款」服務承諾項目的申請書，並計劃於 2016 年第三季正式推出。

對於其他尚未推行服務承諾的項目，本基金正積極研究逐步推行的可行方案，並將持續檢討優化及致力達成現有服務承諾項目的質量指標。

4.6 其他

至於收到受訪者對本基金服務提出的讚揚，本基金將會繼續鼓勵工作人員提供優質、有禮的服務，並持續優化各項服務的手續流程，期望為市民提供更優質的服務。

5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2014 年		2015 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.14	4.11	4.31	4.30
	服務地點	4.11		4.32	
	聯絡方法	4.09		4.28	

調查因素	分項內容	2014 年		2015 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
員工服務	服務態度	4.29	4.28	4.48	4.47
	專業程度	4.28		4.48	
	服務效率	4.27		4.48	
	服務主動性	4.27		4.45	
環境設備	舒適程度	4.11	4.11	4.28	4.27
	設施配置	4.11		4.25	
內部流程	等候時間	4.04	4.08	4.18	4.22
	簡捷程度	4.05		4.23	
	公平性	4.14		4.24	
服務效果	符合使用目的	4.13	4.13	4.26	4.26
服務資訊	資訊公開	4.04	4.06	4.21	4.22
	資訊正確	4.07		4.22	
電子服務	範圍足夠性	3.93	3.96	4.16	4.17
	滿意程度	3.99		4.18	
服務承諾	範圍足夠性	3.96	4.03	4.21	4.20
	指標滿意度	4.06		4.18	
	指標清晰度	4.06		4.20	
整體服務滿意度		4.11	4.11	4.26	4.26

調查因素	2014 年	2015 年	與過往比較
方便程度	4.11	4.30	↑ 0.19
員工服務	4.28	4.47	↑ 0.19
環境設備	4.11	4.27	↑ 0.16
內部流程	4.08	4.22	↑ 0.14
服務效果	4.13	4.26	↑ 0.13
服務資訊	4.06	4.22	↑ 0.16
電子服務	3.96	4.17	↑ 0.21
服務承諾	4.03	4.20	↑ 0.17
整體服務	4.11	4.26	↑ 0.15

與 2014 年相比，一般公共服務各調查項目的評分均有所提升，上升幅度介於 0.13 分至 0.21 分之間，其中，以電子服務的升幅最為明顯，由此可見，本基金近年推出的一系列電子服務漸見成效，但仍有較大的進步空間。本基金將會繼續致力提升服務質素並持續研究各項優化措施，為市民提供滿意的服務。

5.2 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2014 年		2015 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.17	4.14	4.29	4.25
	服務地點	4.10		4.22	
	聯絡方法	4.15		4.25	
員工服務	服務態度	4.37	4.33	4.47	4.45
	專業程度	4.33		4.44	
	服務效率	4.31		4.45	
	服務主動性	4.31		4.43	
環境設備	舒適程度	4.09	4.09	4.22	4.22
	設施配置	4.09		4.21	
內部流程	等候時間	4.16	4.17	4.22	4.25
	簡捷程度	4.15		4.23	
	公平性	4.19		4.30	
服務效果	符合使用目的	4.19	4.19	4.34	4.34
服務資訊	資訊公開	4.08	4.10	4.23	4.24
	資訊正確	4.11		4.24	
電子服務	範圍足夠性	3.96	3.98	4.06	4.08
	滿意程度	3.99		4.09	
服務承諾	範圍足夠性	4.00	4.07	4.13	4.17
	指標滿意度	4.11		4.19	
	指標清晰度	4.11		4.19	
整體服務滿意度		4.16	4.16	4.27	4.27

調查因素	2014 年	2015 年	與過往（去年）比較
方便程度	4.14	4.25	↑ 0.11
員工服務	4.33	4.45	↑ 0.12
環境設備	4.09	4.22	↑ 0.13
內部流程	4.17	4.25	↑ 0.08
服務效果	4.19	4.34	↑ 0.15
服務資訊	4.10	4.24	↑ 0.14
電子服務	3.98	4.08	↑ 0.10
服務承諾	4.07	4.17	↑ 0.10
整體服務	4.16	4.27	↑ 0.11

與 2014 年相比，福利性公共服務各調查項目的評分亦有所提升，上升幅度介於 0.08 分至 0.15 分之間，其中，以服務效果的升幅較為明顯，表現為受訪者對本基金福利性公共服務的效果比以往滿意。

本基金將透過對受訪者意見及評分的進行分析，採取有效的改善措施，以提升本基金的服務質素，未來，將持續跟進有關改善措施的成效，並關注各項服務的表現。