

社會保障基金

2024 年服務滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制”指引的規定，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，從而掌握服務對象的意見，以達致持續改善服務；基此，社會保障基金就 24 項對外服務進行滿意度調查，以作為績效評審制度中收集居民意見回饋的措施，透過收集居民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

為提高調查的全面性及客觀性，是次問卷調查同時採用實地面訪及網上電子問卷，並以不記名方式進行。透過前台接待人員於協助服務對象完成有關服務後，針對各附屬單位不同的服務進行意見收集。此外，服務使用者亦可透過填寫社會保障基金網上電子問卷對各類服務提出意見。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		432		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.53	4.52	0.54
	服務態度		4.54	0.54
環境及 配套設施	方便程度	4.41	4.45	0.62
	場所硬件及配套		4.41	0.58
	場所支援措施		4.37	0.61
程序手續	服務效率	4.45	4.44	0.61
	手續便捷度		4.45	0.58
服務資訊	資訊的便捷度	4.29	4.28	0.62
	資訊的準確性		4.32	0.63

一般公共服務				
回收有效問卷數		432		
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
	資訊的詳實性		4.27	0.64
服務保證	服務承諾全面性	4.34	4.33	0.82
	服務承諾指標滿意度		4.35	0.64
電子服務	電子服務易用性	4.21	4.20	0.69
	電子服務安全性		4.24	0.66
	電子服務覆蓋度		4.18	0.68
績效信息	信息內容的足夠度	4.27	4.28	0.66
	信息發放的渠道		4.26	0.66
服務整合	跨部門程序優化	4.25	4.25	0.67

福利性公共服務				
回收有效問卷數		431		
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.55	4.53	0.59
	服務態度		4.56	0.58
環境及 配套設施	方便程度	4.44	4.47	0.71
	場所硬件及配套		4.43	0.66
	場所支援措施		4.42	0.67
程序手續	服務效率	4.45	4.45	0.64
	手續便捷度		4.45	0.66
服務資訊	資訊的便捷度	4.38	4.36	0.64
	資訊的準確性		4.38	0.65
	資訊的詳實性		4.39	0.65
服務保證	服務承諾全面性	4.39	4.39	0.89
	服務承諾指標滿意度		4.39	0.67
電子服務	電子服務易用性	4.28	4.28	0.73
	電子服務安全性		4.28	0.70
	電子服務覆蓋度		4.27	0.70
績效信息	信息內容的足夠度	4.34	4.35	0.69
	信息發放的渠道		4.33	0.68
服務整合	跨部門程序優化	4.33	4.33	0.68

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中，有 14 名受訪者對本基金的服務給予共 14 項意見，涉及

一般公共服務（A 類）及福利性公共服務（C 類）的意見各有 7 項（各 50%）。其中對“電子服務”的意見最多，佔總數的 42.86%，其次對“人員服務”提出的意見佔總數 28.57%。共有 6 項意見屬正面評價，對本基金職員服務態度和電子服務表示認可。另有意見建議本基金在環境及配套設施的“方便程度”、“服務效率”及“電子服務覆蓋度”等方面可再作加強。

為此，本基金將持續加強及推出更多電子化服務，不斷優化及提升服務體驗並定期檢討有關成效，並持續優化各項的行政手續及人員培訓工作，為居民提供更優質便捷的服務。

4. 改善措施及建議

電子服務方面，有受訪者表示現時只有登入“一戶通”帳戶才可查詢個人社保供款資料，感到不便。然而，隨着《電子政務》及《網絡安全法》生效，對公共部門向私人提供之數碼化服務作出規範，為加強個人資料的保護，故本基金於2021年7月1日起停止提供簡易查詢供款服務，受益人可透過“一戶通”帳戶登入手機應用程式或本基金網頁查閱及下載更詳細之供款紀錄。

同時，有意見表示希望可於網上辦理社保給付證明書之申請，以及繳納逾期的供款及罰款。本基金一直致力推進電子政務的建設工作，經考量各項服務的實際使用情況，有序推行主要及較為常用的電子服務，今後，亦會持續審視服務使用者的需求，適時推出更多元化的電子服務，回應居民的期望。

此外，有受訪者指未能查到非強制央積金預算盈餘特別分配款項結餘。事實上，為方便居民查詢央積金款項分配狀況或申請提款，現時可透過多種電子途徑查詢央積金個人帳戶結餘，包括自助服務機、“一戶通”手機應用程式／網上平台或使用“一戶通”帳號登入社保網站“非強制央積金資訊平台”進行查詢。2024年12月，社會保障基金於“一戶通”內新增了查詢政府管理子帳戶款項的出入帳明細及收益分配的歷年年利率，進一步提升央積金分配款項的資訊透明度，日後在有條件的情況下將加大相關宣傳。

5. 滿意度調查趨勢分析

由於績效評審制度有關“收集服務對象意見機制”新指引調整了滿意度調查問卷的調查因素及分項內容，本基金於 2023 年起採用了新的滿意度調查問卷，故 2022 年與 2023 年的項目內容並不完全一致，只作參考性比較。

5.1 整體服務比較（A 類及 C 類）

調查因素	分項內容	2022年		2023年		2024年		與2023年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.58	4.58	4.53	4.55	4.52	4.54	-0.01
	服務態度	4.58		4.56		4.55		
環境及配套設施	方便程度	4.48	4.43	4.47	4.45	4.46	4.43	-0.02
	場所硬件及配套	4.42		4.45		4.42		
	場所支援措施	4.40		4.43		4.40		
程序手續	服務效率	4.47	4.47	4.46	4.46	4.44	4.45	-0.01
	手續便捷度	-		4.45		4.45		
服務資訊	資訊的便捷度	4.34	4.34	4.35	4.35	4.32	4.33	-0.02
	資訊的準確性	4.34		4.36		4.35		
	資訊的詳實性	-		4.33		4.33		
服務保證	服務承諾全面性	4.37	4.38	4.31	4.32	4.36	4.37	+0.05
	服務承諾指標滿意度	4.38		4.32		4.37		
電子服務	電子服務易用性	-	4.28	4.31	4.31	4.24	4.24	-0.07
	電子服務安全性	4.28		4.33		4.26		
	電子服務覆蓋度	-		4.29		4.23		
績效信息	信息內容的足夠度	4.33	4.33	4.33	4.33	4.31	4.31	-0.02
	信息發放的渠道	-		4.33		4.30		
服務整合	跨部門程序優化	4.37	4.37	4.30	4.30	4.29	4.29	-0.01

2024 年社會保障基金整體服務（A 類及 C 類）的各項調查因素評分出現輕微調整，幅度介乎於負 0.07 分至 0.05 分之間，結果反映社會保障基金的各項服務水平趨於穩定。本基金會持續評估居民的意見及作出相應優化，提升服務水平，為居民帶來更優質的服務。

5.2 一般公共服務（A類）

調查因素	分項內容	2022年		2023年		2024年		與2023年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.64	4.65	4.52	4.53	4.52	4.53	--
	服務態度	4.65		4.54		4.54		
環境及 配套設施	方便程度	4.53	4.48	4.43	4.41	4.45	4.41	--
	場所硬件及配套	4.46		4.42		4.41		
	場所支援措施	4.46		4.38		4.37		
程序手續	服務效率	4.51	4.51	4.44	4.45	4.44	4.45	--
	手續便捷度	-		4.45		4.45		
服務資訊	資訊的便捷度	4.40	4.40	4.33	4.32	4.28	4.29	-0.03
	資訊的準確性	4.40		4.33		4.32		
	資訊的詳實性	-		4.31		4.27		
服務保證	服務承諾全面性	4.43	4.45	4.28	4.29	4.33	4.34	+0.05
	服務承諾指標滿意度	4.46		4.29		4.35		
電子服務	電子服務易用性	-	4.36	4.27	4.28	4.20	4.21	-0.07
	電子服務安全性	4.36		4.32		4.24		
	電子服務覆蓋度	-		4.26		4.18		
績效信息	信息內容的足夠度	4.42	4.42	4.29	4.29	4.28	4.27	-0.02
	信息發放的渠道	-		4.28		4.26		
服務整合	跨部門程序優化	4.43	4.43	4.27	4.27	4.25	4.25	-0.02

在一般公共服務（A類）方面，與2023年相比，各項調查因素的評分出現輕微調整，幅度介乎負0.07分至0.05分之間。

5.3 福利性公共服務（C類）

調查因素	分項內容	2022年		2023年		2024年		與2023年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.51	4.51	4.54	4.56	4.53	4.55	-0.01
	服務態度	4.51		4.58		4.56		
環境及 配套設施	方便程度	4.43	4.38	4.49	4.48	4.47	4.44	-0.04
	場所硬件及配套	4.38		4.48		4.43		
	場所支援措施	4.34		4.48		4.42		
程序手續	服務效率	4.42	4.42	4.47	4.47	4.45	4.45	-0.02
	手續便捷度	-		4.46		4.45		
服務資訊	資訊的便捷度	4.27	4.28	4.38	4.37	4.36	4.38	+0.01
	資訊的準確性	4.28		4.38		4.38		
	資訊的詳實性	-		4.35		4.39		
服務保證	服務承諾全面性	4.30	4.30	4.35	4.35	4.39	4.39	+0.04
	服務承諾指標滿意度	4.29		4.34		4.39		
電子服務	電子服務易用性	-	4.20	4.34	4.33	4.28	4.28	-0.05
	電子服務安全性	4.20		4.33		4.28		
	電子服務覆蓋度	-		4.33		4.27		
績效信息	信息內容的足夠度	4.23	4.23	4.37	4.37	4.35	4.34	-0.03
	信息發放的渠道	-		4.37		4.33		
服務整合	跨部門程序優化	4.31	4.31	4.34	4.34	4.33	4.33	-0.01

在福利性公共服務（C類）方面，與2023年相比，各項調查因素的評分只有輕微的調整，幅度介乎負0.05分至0.04分之間。