

社會保障基金

2025 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，以達致持續改善及優化服務。基於此，本基金於 2025 年就 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直接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		428		
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	4.50	4.48	0.56
	服務態度		4.51	0.54
環境及 配套設施	方便程度	4.35	4.40	0.64
	場所硬件及配套		4.34	0.71
	場所支援措施		4.31	0.69
程序手續	服務效率	4.39	4.38	0.65
	手續便捷度		4.39	0.64

一般公共服務				
回收有效問卷數		428		
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
服務資訊	資訊的便捷度	4.24	4.24	0.69
	資訊的準確性		4.24	0.70
	資訊的詳實性		4.25	0.71
服務保證	服務承諾全面性	4.27	4.26	0.72
	服務承諾指標滿意度		4.27	0.71
電子服務	電子服務易用性	4.16	4.15	0.72
	電子服務安全性		4.18	0.70
	電子服務覆蓋度		4.15	0.70
績效信息	信息內容的足夠度	4.24	4.23	0.71
	信息發放的渠道		4.24	0.69
服務整合	跨部門程序優化	4.21	4.21	0.71

福利性公共服務				
回收有效問卷數		433		
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	4.61	4.60	0.51
	服務態度		4.61	0.52
環境及 配套設施	方便程度	4.48	4.50	0.59
	場所硬件及配套		4.47	0.60
	場所支援措施		4.46	0.60
程序手續	服務效率	4.50	4.51	0.60
	手續便捷度		4.48	0.61
服務資訊	資訊的便捷度	4.38	4.38	0.64
	資訊的準確性		4.40	0.64
	資訊的詳實性		4.37	0.65
服務保證	服務承諾全面性	4.41	4.40	0.64
	服務承諾指標滿意度		4.42	0.64
電子服務	電子服務易用性	4.30	4.27	0.69
	電子服務安全性		4.33	0.66
	電子服務覆蓋度		4.31	0.65
績效信息	信息內容的足夠度	4.36	4.36	0.64
	信息發放的渠道		4.35	0.65
服務整合	跨部門程序優化	4.34	4.34	0.65

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中，有 13 名受訪者對社會保障基金的服務給予共 13 項意見，其中，涉及一般公共服務（A 類）的意見有 6 項（46.15%），涉及福利性公共服務（C 類）的意見有 7 項（53.85%）。

當中，受訪者對“電子服務”提出的意見最多，共 5 項，佔總數的 38.46%，另分別有受訪者對“人員服務”、“程序手續”、“績效信息”及其他方面發表了意見。

按調查分項內容分析各項意見，有 4 項意見屬正面評價，對“服務主動性”及“電子服務易用性”表示認可，並對社會保障基金總體服務表示滿意。然而，有受訪者認為本基金在“服務效率”、“電子服務覆蓋度”、“信息發放的渠道”等方面仍需要加強。

為此，社會保障基金各附屬單位將持續收集市民的意見和建議，以制定改善措施及按序推行電子化服務，並定期檢討有關成效，不斷優化行政程序手續以提升服務質素，為居民提供更高效便捷的服務。

4. 改善措施及建議

因應 2025 年度現金分享計劃新增在澳日數條件及提出聲請的規定，因此，2025 年收到的聲請數量較以往年度大幅增加，尤其在聲請初期收件量極為龐大，對前線及後勤工作造成挑戰。

有受訪者反映現金分享款項的聲請發放處理時間較長，並提出希望所有申請文件均可透過“一戶通”提交。為便利居民辦理相關手續，9 項聲請已上線“一戶通”，居民無論採用線上或線下方式，均可一次性完成央積金預算盈餘特別分配及現金分享的聲請，無須重複辦理。本基金將總結經驗，透過優化各種電子化措施及手續流程，讓居民在使用“一戶通”辦理聲請時更加便捷，同時提升審批效率。

另外，有一名於 7 月到臨服務點繳納外地僱員聘用費的受訪者表示，電話查詢等待時間較長。在諮詢熱線方面，由於 7 月為社會保障基金的供款月份，查詢來電增加，同時正值非強制央積金及現金分享

款項聲請的接待高峰期，因此可能導致接聽時間延長。而為方便市民查詢，本基金亦設有網站，以及24小時語音熱線28238238，為居民提供供款及聘用費的基本資訊。

電子服務方面，有受訪者意見表示希望能於線上申辦社保給付證明書，同時，亦有僱主希望可透過“商社通”申辦僱主供款證明書及發出電子版證明。為回應居民的需求，社會保障基金正有序推動各項服務電子化，2026年將率先推出僱主供款證明書線上申請及電子版，其後再按序拓展到個人的供款及給付證明書。與此同時，本基金將持續審視服務使用者的需求，適時推出切合居民需要的電子化服務。

5. 滿意度調查趨勢分析

5.1 整體服務比較（A類及C類）

調查因素	分項內容	2023年		2024年		2025年		與2024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	4.53	4.55	4.52	4.54	4.54	4.55	+0.01
	服務態度	4.56		4.55		4.56		
環境及 配套設施	方便程度	4.47	4.45	4.46	4.43	4.45	4.41	-0.02
	場所硬件及配套	4.45		4.42		4.40		
	場所支援措施	4.43		4.40		4.39		
程序手續	服務效率	4.46	4.46	4.44	4.45	4.45	4.44	-0.01
	手續便捷度	4.45		4.45		4.43		
服務資訊	資訊的便捷度	4.35	4.35	4.32	4.33	4.30	4.31	-0.02
	資訊的準確性	4.36		4.35		4.32		
	資訊的詳實性	4.33		4.33		4.31		
服務保證	服務承諾全面性	4.31	4.32	4.36	4.37	4.33	4.34	-0.03
	服務承諾指標滿意度	4.32		4.37		4.34		
電子服務	電子服務易用性	4.31	4.31	4.24	4.24	4.21	4.23	-0.01
	電子服務安全性	4.33		4.26		4.26		
	電子服務覆蓋度	4.29		4.23		4.23		
績效信息	信息內容的足夠度	4.33	4.33	4.31	4.31	4.29	4.29	-0.02

	信息發放的渠道	4.33		4.30		4.29		
服務整合	跨部門程序優化	4.30	4.30	4.29	4.29	4.28	4.28	-0.01

2025年社會保障基金整體服務（A類及C類）中各項調查因素評分出現輕微調整，幅度介乎於負0.03分至0.01分之間。調查結果反映社會保障基金各項服務的水平趨於穩定。本基金會持續評估居民的意見並作出相應優化，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	2023年		2024年		2025年		與2024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	4.52	4.53	4.52	4.53	4.48	4.50	-0.03
	服務態度	4.54		4.54		4.51		
環境及 配套設施	方便程度	4.43	4.41	4.45	4.41	4.40	4.35	-0.06
	場所硬件及配套	4.42		4.41		4.34		
	場所支援措施	4.38		4.37		4.31		
程序手續	服務效率	4.44	4.45	4.44	4.45	4.38	4.39	-0.06
	手續便捷度	4.45		4.45		4.39		
服務資訊	資訊的便捷度	4.33	4.32	4.28	4.29	4.24	4.24	-0.05
	資訊的準確性	4.33		4.32		4.24		
	資訊的詳實性	4.31		4.27		4.25		
服務保證	服務承諾全面性	4.28	4.29	4.33	4.34	4.26	4.27	-0.07
	服務承諾指標滿意度	4.29		4.35		4.27		
電子服務	電子服務易用性	4.27	4.28	4.20	4.21	4.15	4.16	-0.05
	電子服務安全性	4.32		4.24		4.18		
	電子服務覆蓋度	4.26		4.18		4.15		
績效信息	信息內容的足夠度	4.29	4.29	4.28	4.27	4.23	4.24	-0.03
	信息發放的渠道	4.28		4.26		4.24		
服務整合	跨部門程序優化	4.27	4.27	4.25	4.25	4.21	4.21	-0.04

在一般公共服務（A類）方面，與2024年相比，各項調查因素的評分出現輕微調整，幅度介乎於負0.07分至負0.03分之間。

5.3 福利性公共服務（C類）

調查因素	分項內容	2023年		2024年		2025年		與2024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	4.54	4.56	4.53	4.55	4.60	4.61	+0.06
	服務態度	4.58		4.56		4.61		
環境及配套設施	方便程度	4.49	4.48	4.47	4.44	4.50	4.48	+0.04
	場所硬件及配套	4.48		4.43		4.47		
	場所支援措施	4.48		4.42		4.46		
程序手續	服務效率	4.47	4.47	4.45	4.45	4.51	4.50	+0.05
	手續便捷度	4.46		4.45		4.48		
服務資訊	資訊的便捷度	4.38	4.37	4.36	4.38	4.38	4.38	-
	資訊的準確性	4.38		4.38		4.40		
	資訊的詳實性	4.35		4.39		4.37		
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.35	4.39	4.39	4.40	4.41	+0.02
	服務承諾指標滿意度	4.34		4.39		4.42		
電子服務	電子服務易用性	4.34	4.33	4.28	4.28	4.27	4.30	+0.02
	電子服務安全性	4.33		4.28		4.33		
	電子服務覆蓋度	4.33		4.27		4.31		
績效信息	信息內容的足夠度	4.37	4.37	4.35	4.34	4.36	4.36	+0.02
	信息發放的渠道	4.37		4.33		4.35		
服務整合	跨部門程序優化	4.34	4.34	4.33	4.33	4.34	4.34	+0.01

在福利性公共服務（C類）方面，與2024年相比，“服務資訊”保持不變，其餘各項調查因素的評分上升0.01分至0.06分。