



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會保障基金
Fundo de Segurança Social

接收建議、投訴和異議之概況

類別		建議			投訴			異議		
		2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
服務流程 ¹	人員服務	0	2	3	6	6	7	0	0	0
	環境及 配套設施	2	0	0	1	2	2	0	0	0
	程序手續	7	2	11	17	15	39	0	0	0
	服務資訊	1	2	5	7	1	2	0	0	0
	服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	電子服務	7	7	12	4	5	2	0	0	0
	績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	
監管職能 ²	社會保障、 服務和福利	16	21	50	1	1	3	0	0	0
合計		33	34	81	36	30	55	0	0	0

¹ 意見內容涉及本基金提供服務的過程。

² 意見內容並非涉及本基金提供服務的過程，而是本基金所負責的職能及工作。

註：《2025 年度現金分享計劃》設有前一曆年身處澳門至少有 183 日的在澳條件，而對初步未符合相關條件的澳門居民，可向社會保障基金提出聲請發放，如經審核及計算符合在澳 183 日的標準，將獲發放款項。因應上述情況，於 2025 年本基金接收大量與現金分享計劃相關的意見，以致個案數量較往年大幅增加。

2025 年個案處理的結果概況

一) 本基金接收的投訴主要是涉及“程序手續”範疇，接收的意見包括非強制央積金的聲明異議及提款申請、現金分享計劃的發放聲請、社會保障制度供款及各項給付事宜等，本基金已對各類別接收的意見採取了以下的改善措施：

(1) 已提醒前線人員的對話技巧，可以先聆聽市民的意見後再補充其他信息，以免讓市民感到工作人員對其不信任或說話被打斷。此外，對市民查詢涉及個人私隱的處理時，應盡量詳細解答市民關心的問題，以免其感到個人私隱會因申請而被透露；

(2) 已於各服務點適當位置張貼提示內容，以便親臨辦理在生證明的市民知悉何時



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會保障基金
Fundo de Segurança Social

可於一戶通查詢辦理結果的時間。

二) 已完成措施的成效：

本基金其後沒有接收同類投訴個案，顯示有關措施取得一定成效。

三) 未完成的措施的情況：

將於 2026 年第二季完成於一戶通推送非強制央積金聲請結果的訊息中加入關於提款申請的提示字句，同時提供一戶通提款申請服務的連結或功能鍵。

四) 除接收到建議和投訴的個案外，本基金於 2025 年共收到 14 宗表揚個案，讚揚工作人員服務態度有禮、細心及專業。

五) 本基金於 2025 年接收的個案均能於 45 天內完成處理並歸檔。