

社會保障基金

2016 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機制”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，於 2016 年本基金就 20 項對外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，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

為完善收集意見機制，提高調查的全面性及客觀性，本年度的滿意度調查增設了網上電子問卷作為收集意見的渠道。因此，2016 年度滿意度調查採用了實地直接面訪及網上電子問卷兩種方式，並以不記名方式進行。調查對象為於 2016 年曾接受本基金服務的市民，包括親臨本基金服務點的服務使用者，以及透過自助服務機或第三方機構（例如銀行）使用本基金服務的人士。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		390		
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	4.31	4.35	0.60
	服務地點		4.29	0.66
	聯絡方法		4.30	0.60
員工服務	服務態度	4.55	4.57	0.53
	專業程度		4.55	0.54
	服務效率		4.56	0.55
	服務主動性		4.52	0.56
環境設備	舒適程度	4.29	4.29	0.66
	設施配置		4.29	0.65
內部流程	等候時間	4.29	4.26	0.69
	簡捷程度		4.31	0.67
	公平性		4.29	0.65
服務效果	符合使用目的	4.34	4.34	0.64
服務資訊	資訊公開	4.29	4.26	0.66
	資訊正確		4.31	0.65
電子服務	範圍足夠性	4.05	4.09	0.69
	滿意程度		4.01	0.75
服務承諾	範圍足夠性	4.18	4.19	0.64
	指標滿意度		4.16	0.66
	指標清晰度		4.19	0.67
整體服務滿意度		4.33	4.33	0.60

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			443				
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分				標準差
			C1 類	C2 類	C3 類	分項平均分	
方便程度	服務時間	4.28	4.39	4.17	4.34	4.30	0.72
	服務地點		4.32	4.18	4.32	4.28	0.70
	聯絡方法		4.26	4.18	4.34	4.27	0.67
員工服務	服務態度	4.49	4.46	4.59	4.49	4.51	0.59
	專業程度		4.49	4.58	4.47	4.50	0.60
	服務效率		4.44	4.58	4.41	4.47	0.62
	服務主動性		4.41	4.59	4.40	4.46	0.59
環境設備	舒適程度	4.26	4.29	4.22	4.31	4.28	0.72
	設施配置		4.24	4.16	4.30	4.24	0.74
內部流程	等候時間	4.25	4.28	4.09	4.30	4.23	0.75
	簡捷程度		4.27	4.14	4.31	4.25	0.69
	公平性		4.26	4.16	4.34	4.26	0.69
服務效果	符合使用目的	4.32	4.31	4.22	4.40	4.32	0.65
服務資訊	資訊公開	4.16	4.12	4.06	4.19	4.13	0.70
	資訊正確		4.16	4.12	4.27	4.19	0.66
電子服務	範圍足夠性	4.01	4.06	3.98	3.92	3.99	0.72
	滿意程度		4.29	3.81	3.98	4.03	0.77
服務承諾	範圍足夠性	4.10	4.11	3.98	4.03	4.05	0.71
	指標滿意度		4.26	3.98	4.10	4.11	0.79
	指標清晰度		4.26	3.99	4.15	4.13	0.80
整體服務滿意度		4.25	4.26	4.13	4.32	4.25	0.67

C1類：養老金、出生津貼、結婚津貼、失業津貼、疾病津貼、殘疾金、喪葬津貼、失業者參加培訓津貼、使失業者就業津貼、聘用初次求職青年津貼、幫助有缺陷之失業者就業津貼和呼吸系統職業病賠償的申請服務。

C2類：任意性制度供款、強制性制度供款。

C3類：公積金個人帳戶提取款項申請、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 36 名市民對本基金的服務給予 55 項意見。其中，關於在“服務時間”及“資訊公開”方面的意見最多，兩者均佔意見總數的 12.73%。其次是認為辦理服務的“等候時間”太長及“服務地點”不便，兩者均佔意見總數的 9.09%。亦有市民認為有需要改善“設施配置”，有關意見佔總數的 7.27%。此外有 6 名市民對本基金的服務質素表示讚許，佔意見總數的 10.91%。

上述數據反映本基金在“方便程度”、“內部流程”及“服務資訊”方面需加強關注。為進一步完善本基金的各項公共服務，各附屬單位將持續收集市民意見及建議，透過定期梳理和歸納，提出優化方案及改善建議。

4 改善措施及建議

4.1 服務地點及服務時間

是次調查中有受訪者指出本基金辦事處的便利性不足、建議增設氹仔區辦事處及延長服務時間。事實上，為了提高服務便捷程度，本基金近年已增設黑沙環辦事處(政府綜合服務大樓社會保障及就業專區)及皇朝中土辦事處，並透過於全澳各區設置自助服務機和持續與社會工作局、民政總署、指定銀行等公私營機構合作，增加本基金部分服務的覆蓋範圍，其中，黑沙環辦事處已開設全功能櫃檯並開放中午時段對外辦公。另一方面，本基金透過積極開拓多元化的電子化服務，提供更多渠道供市民辦理所需服務，如 2016 年所推出的強制性制度供款電子申報服務，為僱主增設了銀行電子化繳款渠道繳款。本基金將持續關注有關服務需求，以進一步回應市民訴求。

4.2 服務資訊

有受訪者建議可增加電子服務、自助服務機、服務地點及公積金等資訊的宣傳推廣。事實上，本基金除一直透過官方網頁公佈以上資訊以外，同時亦會按實際所需，透過電視及電台廣告、諮詢奉告、社交平台發佈帖子或發佈新聞稿等多種渠道進行宣傳。2016 年 9 月，本基金正式開通官方微信帳號，市民可透過相關微信帳號獲取本基金資訊。此外，為使僱主了解“電子申報服務”的內容及相關系統的操作，本基金於 2016 年 11 月舉行了 7 場講解會，向僱主介紹電子申報服務的詳情。未來本基金將按照實際情況，適當加強相關服務的宣傳推廣，以提供充足的資訊。

4.3 環境設備

與過去調查結果一樣，有受訪者指出本基金望德堂區辦事處的座位不足、空氣不流通、地面殘舊和廁所設施簡陋等問題。對此本基金近年有序地優化各服務點的軟硬件設施，包括採用新排籌系統、統一櫃台指示及增設臨時座位等，儘量為市民提供舒適等候空間及優質服務。此外，關於增設地線指標以識別不同服務區的意見，則會作為規劃望德堂區辦事處裝修工程的參考意見。

4.4 內部流程

就部分受訪者提出辦理手續等候時間長和人手不足的問題，本基金在服務人流高峰期期間均會聘請臨時工作人員作支援，以維持服務水平。本基金亦致力於完善內部工作流程，於 2016 年 8 月起透過將自助服務機的運作模式應用於前台服務和優化電子作業系統的批示效能，將重複性高的人手作業電子化，進一步提升公積金提款申請審批速度。此外，於 2016 年 11 月本基金推出強制性制度供款電子申報服務，使僱主可透過登入指定的網上系統申報其僱員供款資料並於供款月自行下載及列印供款憑單，再透過自動轉帳、網上銀行、銀通(Jetco)自動櫃員機和中銀 e 道等電子化渠道繳納供款，如此便實現了先申報、後繳款的運作模式，不僅有助緩解前線接待壓力，亦簡化了後勤處理程序，從而提高行政效率。

4.5 電子服務

為貫徹落實特區政府大力推動電子政務的施政方針，本基金近年推出多項電子化服務，持續改善服務質素。除擴大自助服務機的服務範圍外，市民更可透過“e辦事”帳戶查詢個人社保資料及申請社保“受益人供款證明書”，亦可透過“安全電子郵政信箱”接收本基金資訊。對於有受訪者建議提供網上供款服務，實際上，早於2011年，任意性制度供款的受益人已可利用多項銀行電子化繳款渠道進行供款，其中包括透過指定銀行的網上銀行服務繳納供款，隨著“電子申報服務”於2016年11月推出，僱主現時亦可使用包括網上銀行等多種電子化繳款渠道繳納強制性制度供款及外地僱員聘用費。未來本基金將有序地完善各項的電子服務，以進一步提高服務水平。

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	2015年		2016年		與2015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	
方便程度	服務時間	4.30	4.28	4.33	4.30	+0.02
	服務地點	4.27		4.28		
	聯絡方法	4.27		4.28		
員工服務	服務態度	4.48	4.46	4.54	4.52	+0.06
	專業程度	4.46		4.53		
	服務效率	4.46		4.51		
	服務主動性	4.44		4.49		
環境設備	舒適程度	4.25	4.24	4.28	4.28	+0.04
	設施配置	4.23		4.27		
內部流程	等候時間	4.20	4.23	4.25	4.27	+0.04
	簡捷程度	4.23		4.27		
	公平性	4.27		4.28		
服務效果	符合使用目的	4.30	4.30	4.33	4.33	+0.03
服務資訊	資訊公開	4.22	4.23	4.19	4.22	-0.01
	資訊正確	4.23		4.25		
電子服務	範圍足夠性	4.11	4.13	4.04	4.03	-0.10
	滿意程度	4.15		4.02		
服務承諾	範圍足夠性	4.17	4.18	4.12	4.14	-0.04
	指標滿意度	4.18		4.14		
	指標清晰度	4.20		4.16		
整體服務滿意度		4.27	4.27	4.29	4.29	+0.02

2016年本基金各項服務的“整體服務滿意度”為4.29分，較去年增加0.02分。在各項調查因素中，以“員工服務”升幅最大，較去年上升0.06分。其次是“環境設備”及“內部流程”，分別較去年上升0.04分。調查結果顯示近年本基金持續優化

內部流程的工作有一定成效。另一方面，“服務資訊”、“電子服務”及“服務承諾”的評分較去年輕微下調，其中“電子服務”跌幅相對明顯，下降 0.1 分。數據結果反映市民對電子服務的訴求不斷增加。未來本基金將更積極研究適用於電子服務的服務項目，加快推動電子政務的步伐。

5.2 一般公共服務 (A 類)

調查因素	分項內容	2015年		2016年		與2015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	
方便程度	服務時間	4.31	4.30	4.35	4.31	+0.01
	服務地點	4.32		4.29		
	聯絡方法	4.28		4.30		
員工服務	服務態度	4.48	4.47	4.57	4.55	+0.08
	專業程度	4.48		4.55		
	服務效率	4.48		4.56		
	服務主動性	4.45		4.52		
環境設備	舒適程度	4.28	4.27	4.29	4.29	+0.02
	設施配置	4.25		4.29		
內部流程	等候時間	4.18	4.22	4.26	4.29	+0.07
	簡捷程度	4.23		4.31		
	公平性	4.24		4.29		
服務效果	符合使用目的	4.26	4.26	4.34	4.34	+0.08
服務資訊	資訊公開	4.21	4.22	4.26	4.29	+0.07
	資訊正確	4.22		4.31		
電子服務	範圍足夠性	4.16	4.17	4.09	4.05	-0.12
	滿意程度	4.18		4.01		
服務承諾	範圍足夠性	4.21	4.20	4.19	4.18	-0.02
	指標滿意度	4.18		4.16		
	指標清晰度	4.20		4.19		
整體服務滿意度		4.26	4.26	4.33	4.33	+0.07

在一般公共服務(A類)方面，“整體服務滿意度”為 4.33 分，較 2015 年上升 0.07 分。在各項調查因素中，以“員工服務”及“服務效果”升幅最為明顯。調查結果反映市民對一般公共服務的“整體服務滿意度”持續上升。另一方面，“電子服務”和“服務承諾”的得分較去年有所下調，其中“電子服務”的跌幅相對明顯，較去年下跌 0.12 分，反映一般公共服務方面的電子服務有進一步完善的空間。本基金將會繼續致力研究各項優化措施，並加強相關電子服務的推廣，務求提供令市民滿意的優質服務。

5.3 福利性公共服務 (C 類)

調查因素	分項內容	2015年		2016年		與2015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	
方便程度	服務時間	4.29	4.25	4.30	4.28	+0.03
	服務地點	4.22		4.28		
	聯絡方法	4.25		4.27		
員工服務	服務態度	4.47	4.45	4.51	4.49	+0.04
	專業程度	4.44		4.50		
	服務效率	4.45		4.47		
	服務主動性	4.43		4.46		
環境設備	舒適程度	4.22	4.22	4.28	4.26	+0.04
	設施配置	4.21		4.24		
內部流程	等候時間	4.22	4.25	4.23	4.25	+0.00
	簡捷程度	4.23		4.25		
	公平性	4.30		4.26		
服務效果	符合使用目的	4.34	4.34	4.32	4.32	-0.02
服務資訊	資訊公開	4.23	4.24	4.13	4.16	-0.08
	資訊正確	4.24		4.19		
電子服務	範圍足夠性	4.06	4.08	3.99	4.01	-0.07
	滿意程度	4.09		4.03		
服務承諾	範圍足夠性	4.13	4.17	4.05	4.10	-0.07
	指標滿意度	4.19		4.11		
	指標清晰度	4.19		4.13		
整體服務滿意度		4.27	4.27	4.25	4.25	-0.02

在福利性公共服務(C類)方面,2016年的“整體服務滿意度”為4.25分,較2015年輕微下跌0.02分。在各項調查因素中,以“員工服務”及“環境設備”升幅最大,兩者均較去年上升0.04分;其次是“方便程度”,較去年上升0.03分。此外,有四項調查因素的評分較去年輕微下跌,包括“服務效果”、“服務資訊”、“電子服務”及“服務承諾”,跌幅介乎0.02分至0.08分之間。未來本基金將持續關注服務資訊公佈情況,努力創造條件,推出更多的服務承諾項目及電子服務。