

社會保障基金

2017 年服務滿意度調查結果

1 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於“蒐集服務對象的意見機制”指引的規定，公共部門應就所推行的服務設立蒐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；基此，於 2017 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蒐集市民意見回饋的措施，透過蒐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。

為完善蒐集意見機制，提高調查的全面性及客觀性，本年度的滿意度調查同時採用實地面訪及網上電子問卷，並以不記名方式進行。調查對象為 2017 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			391	
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	4.41	4.43	0.64
	服務地點		4.40	0.66
	聯絡方法		4.39	0.66
員工服務	服務態度	4.61	4.61	0.53
	專業程度		4.61	0.53
	服務效率		4.61	0.55
	服務主動性		4.61	0.53
環境設備	舒適程度	4.46	4.46	0.67
	設施配置		4.45	0.67
內部流程	等候時間	4.40	4.37	0.70
	簡捷程度		4.42	0.64
	公平性		4.42	0.64
服務效果	符合使用目的	4.49	4.49	0.60
服務資訊	資訊公開	4.40	4.39	0.62
	資訊正確		4.40	0.63
電子服務	範圍足夠性	4.29	4.27	0.72
	滿意程度		4.31	0.68
服務承諾	範圍足夠性	4.34	4.29	0.68
	指標滿意度		4.37	0.64
	指標清晰度		4.36	0.63
整體服務滿意度		4.42	4.42	0.58

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				391			
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	
方便程度	服務時間	4.36	4.38	4.20	4.61	4.4	0.65
	服務地點		4.30	4.16	4.53	4.33	0.69
	聯絡方法		4.35	4.15	4.54	4.35	0.68
員工服務	服務態度	4.55	4.43	4.48	4.77	4.56	0.57
	專業程度		4.43	4.49	4.71	4.54	0.58
	服務效率		4.45	4.45	4.73	4.54	0.58
	服務主動性		4.46	4.46	4.71	4.54	0.59
環境設備	舒適程度	4.30	4.35	4.04	4.54	4.31	0.69
	設施配置		4.30	4.06	4.49	4.28	0.71
內部流程	等候時間	4.28	4.28	3.99	4.52	4.26	0.72
	簡捷程度		4.24	4.02	4.58	4.28	0.72
	公平性		4.29	4.04	4.54	4.29	0.69
服務效果	符合使用目的	4.33	4.33	4.08	4.58	4.33	0.69
服務資訊	資訊公開	4.25	4.28	4.01	4.44	4.24	0.74
	資訊正確		4.28	4.03	4.48	4.26	0.72
電子服務	範圍足夠性	4.15	4.15	3.96	4.28	4.13	0.72
	滿意程度		4.18	3.86	4.43	4.16	0.74
服務承諾	範圍足夠性	4.20	4.20	3.95	4.35	4.17	0.71
	指標滿意度		4.35	3.92	4.36	4.21	0.72
	指標清晰度		4.37	3.92	4.40	4.23	0.70
整體服務滿意度		4.28	4.36	4.02	4.47	4.28	0.66

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，共有 29 名受訪者對本基金所提供的服務給予 32 項意見，其中反映“設備配置”問題的意見較多，共 8 名市民提出意見(佔 25%)；其次，有 6 名受訪者表示“等候時間”較長(佔 18.75%)；另各三名受訪者分別就“服務時間”(佔 9.38%)、“服務地點”(佔 9.38%)及內部流程的“簡捷程度”(佔 9.38%)提出意見，此外，5 名受訪者對本基金的服務質素表示讚許(15.63%)。

本基金相當重視市民提供的各項寶貴意見，透過對意見進行分類並加以研究分析，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 服務時間及地點

是次調查中，有受訪者認為本基金望德堂區辦事處的交通不便、並建議延長中午辦公時間。事實上，本基金一向致力優化有關問題，並進駐黑沙環政府綜合服務大樓社會保障及就業專區開設全功能櫃檯，於中午時段提供服務；其後，再於商業密集的皇朝區增設中土辦事處，提供各項供款及聘用費相關服務。

此外，隨著電子化服務的推廣普及，任意性制度的受益人以及已採用電子申報服務的僱主，除可於社保各服務點、民政總署轄下中區及離島區市民服務中心、本澳九間指定銀行繳納款項外，更可採用多種電子化渠道繳納款項。另外，市民亦可透過設置於全澳共 43 個地點的自助服務機以及“e 辦事 (ePass)”帳戶，查詢以及辦理申請服務。

4.2 環境設備

部份受訪者指出本基金望德堂區辦事處設備殘舊、環境欠佳，如座椅不舒適、廁所設施簡陋等問題，本基金均用心聆聽並接納。為向市民提供更舒適的服務環境，本基金望德堂區辦事處於 07/08/2017 起進行修繕工程，暫遷至位於塔石體育館展覽廳的臨時辦事處，繼續向市民提供服務。同時，為配合新辦事處的總體設計，相關部門亦重新檢視排籌系統的功能，並進行了相應的開發工作。

4.3 內部流程

部分受訪者提出等候時間較長、建議證明書提供加快服務等問題。本基金持續優化各項服務的手續流程，以受益人供款證明書為例，2014 年推出透過自助服務機辦理受益人供款證明書申請服務，2015 年起以 SMS 短訊通知受益人領取供款證明書，自 2016 年起，申請人只需於領取證明書時直接以現金繳付印花稅款，毋須另行到財政局購買印花稅票，同年，再推出透過“e 辦事 (ePass)”帳戶申請受益人供款證明書服務。這些優化措施不僅為市民提供了更靈活、便捷的服務，亦有利於簡化行政程序，更有效將大約三成的受益人供款證明書申請分流至透過電子服務辦理申請，緩解前線接待壓力，從而提高行政效率及服務質素。

4.4 電子服務

綜合是次調查的數據資料分析，受訪者對電子服務的評分的上升幅度最為理想，但與其他項目相比仍相對較低。根據問卷的填寫情況，由於部份受訪者沒有選擇使用本基金的電子服務，故此未能填寫有關服務的滿意度(回應率 68%)，反映受訪者對本

基金電子服務的使用情況未為普及，因此，未來本基金除致力拓展更多元化的電子服務外，亦會加強電子服務方面宣傳推廣，讓更多市民認識及使用電子服務。

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	2016年		2017年		與2016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	4.33	4.30	4.41	4.38	+ 0.08
	服務地點	4.28		4.37		
	聯絡方法	4.28		4.37		
員工服務	服務態度	4.54	4.52	4.59	4.58	+ 0.06
	專業程度	4.53		4.58		
	服務效率	4.51		4.58		
	服務主動性	4.49		4.58		
環境設備	舒適程度	4.28	4.28	4.39	4.38	+ 0.10
	設施配置	4.27		4.37		
內部流程	等候時間	4.25	4.27	4.32	4.34	+ 0.07
	簡捷程度	4.27		4.35		
	公平性	4.28		4.36		
服務效果	符合使用目的	4.33	4.33	4.41	4.41	+ 0.08
服務資訊	資訊公開	4.19	4.22	4.31	4.32	+ 0.10
	資訊正確	4.25		4.33		
電子服務	範圍足夠性	4.04	4.03	4.19	4.21	+ 0.18
	滿意程度	4.02		4.23		
服務承諾	範圍足夠性	4.12	4.14	4.22	4.27	+ 0.13
	指標滿意度	4.14		4.29		
	指標清晰度	4.16		4.30		
整體服務滿意度		4.29	4.29	4.35	4.35	+ 0.06

與2016年相比，整體服務調查因素的評分均有所提升，上升幅度介乎0.06分至0.18分之間，調查結果反映市民對本基金服務的滿意度持續上升，其中以「電子服務」的升幅最為明顯，結果顯示近年本基金持續優化電子服務的工作有一定成效。未來本基金將進一步充實電子服務的內涵和擴展服務範圍，同時，亦將提升和強化電子服務的安全性、有效性和完整性，為市民提供更安全有效及環保的服務。

5.2 一般公共服務 (A類)

調查因素	分項內容	2016年		2017年		與2016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	4.35	4.31	4.43	4.41	+ 0.10
	服務地點	4.29		4.40		
	聯絡方法	4.30		4.39		
員工服務	服務態度	4.57	4.55	4.61	4.61	+ 0.06
	專業程度	4.55		4.61		
	服務效率	4.56		4.61		
	服務主動性	4.52		4.61		
環境設備	舒適程度	4.29	4.29	4.46	4.46	+ 0.17
	設施配置	4.29		4.45		
內部流程	等候時間	4.26	4.29	4.37	4.41	+ 0.12
	簡捷程度	4.31		4.42		
	公平性	4.29		4.42		
服務效果	符合使用目的	4.34	4.34	4.49	4.49	+ 0.15
服務資訊	資訊公開	4.26	4.29	4.39	4.39	+ 0.10
	資訊正確	4.31		4.40		
電子服務	範圍足夠性	4.09	4.05	4.27	4.29	+ 0.24
	滿意程度	4.01		4.31		
服務承諾	範圍足夠性	4.19	4.18	4.29	4.34	+ 0.16
	指標滿意度	4.16		4.37		
	指標清晰度	4.19		4.36		
整體服務滿意度		4.33	4.33	4.42	4.42	+ 0.09

在一般公共服務(A類)方面，各調查因素的評分均較2016年有所提升，上升幅度介乎0.06分至0.24分之間，其中，同樣以「電子服務」的升幅最為明顯，由此可見，市民對本基金一般公共服務的電子服務成效較以往滿意。本基金將會繼續致力研究各項優化措施，並加強電子服務的推廣，持續向市民提供的優質服務。

5.3 福利性公共服務 (C類)

調查因素	分項內容	2016年		2017年		與2016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	4.4	4.36	+ 0.08
	服務地點	4.28		4.33		
	聯絡方法	4.27		4.35		
員工服務	服務態度	4.51	4.49	4.56	4.55	+ 0.06
	專業程度	4.50		4.55		
	服務效率	4.47		4.55		
	服務主動性	4.46		4.54		
環境設備	舒適程度	4.28	4.26	4.31	4.30	+ 0.04
	設施配置	4.24		4.28		
內部流程	等候時間	4.23	4.25	4.26	4.28	+ 0.03
	簡捷程度	4.25		4.28		
	公平性	4.26		4.29		
服務效果	符合使用目的	4.32	4.32	4.33	4.33	+ 0.01
服務資訊	資訊公開	4.13	4.16	4.25	4.26	+ 0.10
	資訊正確	4.19		4.27		
電子服務	範圍足夠性	3.99	4.01	4.13	4.15	+ 0.14
	滿意程度	4.03		4.16		
服務承諾	範圍足夠性	4.05	4.10	4.17	4.20	+ 0.10
	指標滿意度	4.11		4.21		
	指標清晰度	4.13		4.23		
整體服務滿意度		4.25	4.25	4.28	4.28	+ 0.03

在福利性公共服務(C類)方面，各調查因素的評分均較2016年有所提升，上升幅度介乎0.01分至0.14分之間，與一般公共服務的調查結果一致，均以「電子服務」的升幅最為明顯。

本基金將持續透過對受訪者意見及評分的分析，制定有效的改善措施，以提升本基金的服務質素，同時，將持續跟進有關改善措施的成效，致力提升各項服務的表現。