

社會保障基金

2018 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“收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。基於此，本基金於 2018 年就 23 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本基金網上電子問卷對本基金服務提出意見。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		410		
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	4.32	4.34	0.65
	服務地點		4.34	0.68
	聯絡方法		4.29	0.68
員工服務	服務態度	4.67	4.68	0.50
	專業程度		4.67	0.52
	服務效率		4.66	0.53
	服務主動性		4.67	0.52
環境設備	舒適程度	4.39	4.39	0.66
	設施配置		4.39	0.65
內部流程	等候時間	4.34	4.29	0.70
	簡捷程度		4.33	0.67
	公平性		4.39	0.66

服務效果	符合使用目的	4.39	4.39	0.67
服務資訊	資訊公開	4.28	4.26	0.68
	資訊正確		4.29	0.67
電子服務	範圍足夠性	4.16	4.14	0.73
	滿意程度		4.18	0.70
服務承諾	範圍足夠性	4.34	4.28	0.66
	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		4.36	4.36	0.64

福利性公共服務				
回收有效問卷數		448		
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	4.29	4.32	0.65
	服務地點		4.29	0.68
	聯絡方法		4.27	0.66
員工服務	服務態度	4.55	4.55	0.56
	專業程度		4.54	0.56
	服務效率		4.54	0.57
	服務主動性		4.55	0.58
環境設備	舒適程度	4.33	4.34	0.66
	設施配置		4.31	0.68
內部流程	等候時間	4.30	4.30	0.69
	簡捷程度		4.28	0.67
	公平性		4.32	0.64
服務效果	符合使用目的	4.36	4.36	0.65
服務資訊	資訊公開	4.24	4.22	0.69
	資訊正確		4.26	0.67
電子服務	範圍足夠性	4.12	4.10	0.70
	滿意程度		4.13	0.70
服務承諾	範圍足夠性	4.24	4.19	0.67
	指標滿意度		4.27	0.67
	指標清晰度		4.26	0.66
整體服務滿意度		4.31	4.31	0.61

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中，共有 23 名受訪者對本基金所提供的服務給予 31 項意見，其中，各有 5 名受訪者分別對“設施配置”及“等候時間”提出意見，各佔意見總數的 16.13%；另外，各有 3 名受訪者分別對“服務效率”、“資訊公開”以及電子服務“範圍足夠性”提出意見，各佔總數的 9.68%。

除此之外，有 6 名受訪者對本基金的服務提出讚許，表示滿意，佔意見總數的 19.35%。

本基金相當重視市民提供的各項寶貴意見，透過對服務使用者的意見進行分類並加以研究分析，因應分析結果訂定改善措施及提出改善建議，積極提升服務質素水平。

4. 改善措施及建議

4.1 服務地點

為向市民提供更方便優質的服務，本基金於新設的離島政府綜合服務中心設立社會保障服務專區，並於 18/03/2019 正式派員進駐，新增服務點有助減輕其他服務點對外接待人流的壓力及擴大本基金的服務覆蓋範圍，為離島區的居民及企業提供更便利的服務。

4.2 環境設備

對於有受訪者指出塔石臨時服務處的地面露出電線容易產生危險，經了解，一般情況下電線是妥善地置於電路盒中，但因電路盒正處接待服務櫃檯的前方，容易被市民踢開，現前線人員已將外露的電線放回電路盒中。日後本基金工作人員將定期檢視有關情況，倘發現有任何設備損壞，會立即通知相關部門跟進。

4.3 員工服務及內部流程

就部分受訪者提出等候時間較長、工作人員不足夠等意見，本基金已於 03/01/2019 透過“一戶通”手機應用程式推出遠程取籌及預約服務，鼓勵有需要前往服務點辦理服務的市民，利用“一戶通”手機應用程式預先領取即日籌或進行提前預約辦理所需服務，以節省現場排隊輪候的時間，從而提高行政效率及服務質素。

4.4 服務資訊

對於有受訪者指本基金搬遷服務點及福利津貼資訊不足，建議多宣傳推廣本基金的服務。為加強向公眾推廣社保資訊，除透過網站、報章、電視及電台等宣傳渠道外，本基金更制訂了社交平台訊息發佈計劃，透過社保微信公眾號、Facebook 平台和 Instagram 等，即時發佈最新消息，定期推廣社保服務。

4.5 電子服務

在各調查項目中，“電子服務”的滿意度評分相對其他項目稍低。事實上，本基金一直積極推動電子化服務，並於2018年推出多項電子服務，包括：網上辦理任意性制度登錄、啟動或中止供款申請、於自助服務機以銀聯閃付卡或澳門通卡繳納任意性制度供款、網上辦理僱主供款證明書申請。2019年將會持續擴展電子政務範圍，逐步推行申請手續電子化，包括透過“澳門公共服務一戶通”手機應用程式預約、遠程取籌及查詢受益人供款紀錄服務、於自助服務機辦理啟動及中止任意性制度供款申請、網上辦理出生津貼、結婚津貼及喪葬津貼申請等，並可於網上查詢有關申請的辦理進度。

此外，經分析收集到的問卷，約44%的受訪者未有就“電子服務”項目進行評分，反映受訪者對本基金電子服務的使用率仍有待進一步提升。因此，本基金日後除了持續拓展更多元化的電子服務外，有需要透過不同的渠道加強對電子服務的宣傳推廣，讓更多的市民感受到電子政務的便利。

4.6 其他

針對有受訪者建議增加付款方法，本基金一直積極研究電子支付的可能性，並已於01/10/2018率先推出透過自助服務機繳納任意性制度供款服務，市民可於指定的自助服務機，使用銀聯閃付卡或澳門通卡拍卡支付任意性制度供款。本基金未來將會繼續研究拓展更多的繳款方式。

對於收到受訪者對本基金服務提出的讚揚，本基金會繼續鼓勵工作人員提供專業、有禮的服務，並持續簡化各項行政手續，期望為市民提供更優質的服務。

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	2017年		2018年		與2017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	4.41	4.38	4.33	4.31	- 0.07
	服務地點	4.37		4.31		
	聯絡方法	4.37		4.28		
員工服務	服務態度	4.59	4.58	4.61	4.61	+ 0.03
	專業程度	4.58		4.60		
	服務效率	4.58		4.60		
	服務主動性	4.58		4.61		
環境設備	舒適程度	4.39	4.38	4.37	4.36	- 0.02
	設施配置	4.37		4.35		
內部流程	等候時間	4.32	4.34	4.30	4.32	- 0.02
	簡捷程度	4.35		4.31		
	公平性	4.36		4.35		
服務效果	符合使用目的	4.41	4.41	4.38	4.38	- 0.03
服務資訊	資訊公開	4.31	4.32	4.24	4.26	- 0.06
	資訊正確	4.33		4.27		
電子服務	範圍足夠性	4.19	4.21	4.12	4.14	- 0.07
	滿意程度	4.23		4.16		
服務承諾	範圍足夠性	4.22	4.27	4.23	4.29	+ 0.02
	指標滿意度	4.29		4.32		
	指標清晰度	4.30		4.31		
整體服務滿意度		4.35	4.35	4.34	4.34	- 0.01

與2017年相比，各項調查因素的評分有輕微變化，其中，“員工服務”及“服務承諾”分別上升了0.03分及0.02分；而“方便程度”及“電子服務”則微跌了0.07分。

5.2 一般公共服務（A類）

調查因素	分項內容	2017年		2018年		與2017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	4.43	4.41	4.34	4.32	- 0.09
	服務地點	4.40		4.34		
	聯絡方法	4.39		4.29		
員工服務	服務態度	4.61	4.61	4.68	4.67	+ 0.06
	專業程度	4.61		4.67		
	服務效率	4.61		4.66		
	服務主動性	4.61		4.67		
環境設備	舒適程度	4.46	4.46	4.39	4.39	- 0.07
	設施配置	4.45		4.39		
內部流程	等候時間	4.37	4.41	4.29	4.34	- 0.07
	簡捷程度	4.42		4.33		
	公平性	4.42		4.39		
服務效果	符合使用目的	4.49	4.49	4.39	4.39	- 0.10
服務資訊	資訊公開	4.39	4.39	4.26	4.28	- 0.11
	資訊正確	4.40		4.29		
電子服務	範圍足夠性	4.27	4.29	4.14	4.16	- 0.13
	滿意程度	4.31		4.18		
服務承諾	範圍足夠性	4.29	4.34	4.28	4.34	--
	指標滿意度	4.37		4.37		
	指標清晰度	4.36		4.36		
整體服務滿意度		4.42	4.42	4.36	4.36	- 0.06

在一般公共服務（A類）方面，與2017年相比，“員工服務”的評分上升了0.06分；其他調查因素的評分出現輕微調整，下跌幅度介乎0.06分至0.13分之間。

5.3 福利性公共服務（C類）

調查因素	分項內容	2017年		2018年		與2017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	4.40	4.36	4.32	4.29	- 0.07
	服務地點	4.33		4.29		
	聯絡方法	4.35		4.27		

員工服務	服務態度	4.56	4.55	4.55	4.55	--
	專業程度	4.55		4.54		
	服務效率	4.55		4.54		
	服務主動性	4.54		4.55		
環境設備	舒適程度	4.31	4.30	4.34	4.33	+ 0.03
	設施配置	4.28		4.31		
內部流程	等候時間	4.26	4.28	4.30	4.30	+ 0.02
	簡捷程度	4.28		4.28		
	公平性	4.29		4.32		
服務效果	符合使用目的	4.33	4.33	4.36	4.36	+ 0.03
服務資訊	資訊公開	4.25	4.26	4.22	4.24	- 0.02
	資訊正確	4.27		4.26		
電子服務	範圍足夠性	4.13	4.15	4.10	4.12	- 0.03
	滿意程度	4.16		4.13		
服務承諾	範圍足夠性	4.17	4.20	4.19	4.24	+ 0.04
	指標滿意度	4.21		4.27		
	指標清晰度	4.23		4.26		
整體服務滿意度		4.28	4.28	4.31	4.31	+ 0.03

在福利性公共服務（C類）方面，大部份調查因素的評分較2017年有輕微變化，其中，“服務承諾”上升了0.04分；“方便程度”輕微下跌0.07分；而“員工服務”則連續兩年取得4.55分。

透過是次問卷調查，除了注重市民的滿意程度外，更希望能進一步了解市民的訴求和意見，使本基金的服務能更切合市民的實際需要，從而提升服務質素。本基金期望透過持續的調查、比較及分析，能得出有用的數據資料，為本基金服務的持續改善提供參考性的指標。