

社會保障基金

2020 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，本基金就 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		406		
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	4.54	4.52	0.66
	專業程度		4.53	0.65
	儀表外觀		4.53	0.63
	服務態度		4.58	0.64
環境	方便程度	4.41	4.41	0.69
	環境舒適度		4.41	0.67
配套設施	硬件設備	4.30	4.31	0.68
	清晰指示		4.31	0.68
	一般設施配套		4.28	0.68
	支援性措施		4.28	0.70
	場所安全性		4.32	0.68

程序手續	流程順暢	4.40	4.38	0.68
	服務效率		4.43	0.66
	服務效果		4.41	0.67
	公平性		4.39	0.68
服務資訊	足夠性	4.24	4.26	0.72
	取得資訊的便捷性		4.23	0.71
	取得資訊的準確性		4.25	0.70
	取得資訊的實用性		4.23	0.70
	資訊的保密性		4.25	0.70
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.30	0.67
	服務承諾指標明確性		4.28	0.70
	服務承諾指標滿意度		4.29	0.70
	表達意見的渠道		4.28	0.69
電子服務	電子服務適切性	4.20	4.20	0.74
	電子服務方便性		4.21	0.74
	電子服務安全性		4.20	0.73
	電子服務足夠性		4.19	0.75
	電子服務交流渠道足夠性		4.19	0.74
績效信息	足夠性	4.27	4.26	0.74
	信息公佈的渠道		4.27	0.75
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.27	4.27	0.77
整體服務	整體服務滿意度	4.35	4.35	0.70

福利性公共服務				
回收有效問卷數		600		
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	4.59	0.53
	專業程度		4.62	0.54
	儀表外觀		4.59	0.54
	服務態度		4.63	0.53
環境	方便程度	4.51	4.49	0.60
	環境舒適度		4.53	0.58
配套設施	硬件設備	4.40	4.39	0.62
	清晰指示		4.40	0.64
	一般設施配套		4.40	0.62
	支援性措施		4.37	0.63
	場所安全性		4.44	0.59

程序手續	流程順暢	4.50	4.50	0.61
	服務效率		4.52	0.59
	服務效果		4.51	0.59
	公平性		4.46	0.62
服務資訊	足夠性	4.37	4.35	0.64
	取得資訊的便捷性		4.37	0.64
	取得資訊的準確性		4.37	0.63
	取得資訊的實用性		4.36	0.64
	資訊的保密性		4.40	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.34	0.70
	服務承諾指標明確性		4.35	0.68
	服務承諾指標滿意度		4.35	0.69
	表達意見的渠道		4.35	0.68
電子服務	電子服務適切性	4.17	4.18	0.70
	電子服務方便性		4.16	0.70
	電子服務安全性		4.20	0.70
	電子服務足夠性		4.17	0.70
	電子服務交流渠道足夠性		4.16	0.71
績效信息	足夠性	4.24	4.24	0.67
	信息公佈的渠道		4.24	0.68
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.29	4.29	0.69
整體服務	整體服務滿意度	4.39	4.39	0.61

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中有 15 名市民對本基金的服務給予 20 項意見。其中，關於在“人員服務”、“程序手續”及“電子服務”方面的意見較多，各佔意見總數的 15%。其次“配套設施”及“績效信息”的意見各佔意見總數的 10%。除“環境”、“服務資訊”、“服務整合”及“整體服務”外，各調查因素均有市民認為有需要改善的地方。此外，有 6 名市民對本基金的服務表示讚許，佔意見總數的 30%。

綜合上述數據及意見分析，反映本基金在“程序手續”及“電子服務”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 配套設施

對於有受訪者不滿塔石臨時辦事處的配套設施，指接待大堂沒有支援性措施。隨着本基金望德堂區辦事處於2020年9月重新投入運作，塔石臨時辦事處已同步關閉，而修繕後的望德堂區辦事處重整了服務空間，並完善了無障礙設施，為市民提供更方便和舒適的服務環境。

4.2 程序手續

本基金一直重視並關注對外服務的質素。在前台服務方面，各服務點前線服務主管按要求會密切監察服務點的人流情況，因應服務高峰時期，適時調配人手及安排適當數量的接待櫃檯，以疏導人流。在可預見的人流高峰期，如於供款月、辦理在生證明及央積金提款期間，更會加派人手及設置臨時服務點支援前線服務。

與此同時，為節省市民排隊輪候時間，本基金會繼續加強宣傳，呼籲居民於1月、4月、7月及10月社保供款月期間應避開月底的人流高峰期繳款，並儘量使用其他繳納渠道。

此外，如市民需到臨本基金辦理各項社保手續，亦可提前透過“澳門公共服務一戶通”網上平台或手機應用程式預約時間或進行遠程取籌，以節省在場輪候時間。

關注到2020年初起申領社保失業津貼的人數有明顯增幅，為優化有關申請流程及提高服務效率，社保基金於2020年上半年已迅速聯同勞工事務局和市政署透過跨部門合作，簡化了津貼申領流程，並加快審批程序，將發放期由每月一次增加至兩次，以便儘快將津貼發予合資格的居民，以緩解居民之困。

4.3 電子服務

社保基金一直致力優化各項行政程序，並配合社會發展，積極透過各種電子化方式（包括網上、“一戶通”手機應用程式及自助服務機等）推出多項便民服務，例如強制性制度供款電子申報服務、任意性制度供款無紙化措施、多元化繳款渠道、辦理在生證明、多項服務查詢及申請、遠程取籌及網上預約等，持續為居民提供更便捷的服務。

為使受益人可更便捷地辦理在生證明，社保基金近年持續優化在生證明的辦理方式，除推出自助服務機辦理在生證明服務，使受益人可透過設於全澳多個地點的自助服務機辦理在生證明外，於2021年1月起更推出“澳門公共服務一戶通”手機應用程式辦理在生證明服務，讓受益人透過手機應用程式進行面容識別，便可足不出戶、輕鬆完成辦理在生證明，從而為因疫情影響、行動不便、或身處外地等未能親臨辦理的人士，提供多一個辦理方式的選擇。

此外，對於有受訪者表示供款月未能成功於網上即時取籌，對計劃工作時間並不方便，希望可以放寬名額。現時本基金各服務點均提供即時遠程取籌及網上預約服務，經查數據顯示，各服務點提供的預約服務使用率相對較低，建議市民如需親臨辦理服務，可提前於網上進行預約，以節省輪候時間。此外，建議已開通電子申報服務的僱主及任意性制度受益人使用本基金提供的多種電子化渠道繳款。

4.4 績效信息

對於有受訪者表示本基金沒有績效信息資料、信息公佈的渠道不清晰等。根據本基金現行《資訊發佈及宣傳機制》有關與公眾的溝通及信息發佈，現已建立及運作Facebook、Wechat及Instagram官方帳號，定期發佈社保基金的最新資訊，此外，亦已安排專責人員定期檢視及更新網站等對外服務資訊。另外，本基金亦在社保網站公佈服務承諾的履行情況、服務滿意度調查結果、投訴處理概況等績效信息，讓公眾掌握本基金的運作情況。

4.5 其他

對於有受訪者希望增設ATM取款以及增加其他電子支付方式，自2020年10月起，社保基金轄下服務點已新增以中銀手機銀行支付、澳門通卡 / MPay 澳門錢包、豐付寶、信用卡 / 借記卡（銀聯、VISA、萬事達、大西洋銀行發出的美國運通卡）以及銀聯閃付 / 銀聯雲閃付等多種電子支付方式繳納社會保障制度供款、外地僱員聘用費及證明書印花稅款。

對於有受訪者表示諮詢電話有時候未能接通，由於本基金的服務具季節性，尤其集中於供款月會有大量的來電，故現時已有機制，因應服務高峰、低峰時期，適時調配接線人員，基此，本基金日後將會繼續密切留意實際來電的情況，盡力接聽市民的來電。

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	2019年		2020年		與2019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	
人員服務	服務主動性	4.54	4.55	4.56	4.57	+0.02
	專業程度	4.54		4.58		
	儀表外觀	---		4.56		
	服務態度	4.56		4.60		
環境	方便程度	4.27	4.28	4.45	4.46	+0.18
	環境舒適度	4.29		4.47		
配套設施	硬件設備	---	4.27	4.35	4.36	+0.09
	清晰指示	---		4.36		
	一般設施配套	---		4.34		
	支援性措施	---		4.34		
	場所安全性	---		4.39		
程序手續	流程順暢	4.26	4.36	4.44	4.45	+0.09
	服務效率	4.55		4.47		
	服務效果	4.33		4.46		
	公平性	4.28		4.43		

服務資訊	足夠性	4.24	4.24	4.30	4.30	+0.06
	取得資訊的便捷性	4.24		4.29		
	取得資訊的準確性	4.25		4.31		
	取得資訊的實用性	---		4.30		
	資訊的保密性	---		4.32		
服務保證	服務承諾全面性	4.25	4.27	4.31	4.31	+0.04
	服務承諾指標明確性	4.29		4.31		
	服務承諾指標滿意度	4.27		4.31		
	表達意見的渠道	---		4.30		
電子服務	電子服務適切性	---	4.12	4.17	4.17	+0.05
	電子服務方便性	---		4.17		
	電子服務安全性	---		4.19		
	電子服務足夠性	4.12		4.16		
	電子服務交流渠道足夠性	---		4.16		
績效信息	足夠性	---	--	4.23	4.23	---
	信息公佈的渠道	---		4.23		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	---	--	4.26	4.26	---
整體服務	整體服務滿意度	4.30	4.30	4.36	4.36	+0.06

2020年本基金各項調查因素的評分相對2019年均有所上升，其中“整體服務滿意度”為4.36分，較去年增加0.06分。而在各項調查因素中，以“環境”升幅最大，較去年上升0.18分。其次是“配套設施”及“程序手續”，分別較去年上升0.09分。調查結果顯示近年本基金持續優化服務環境設施及各項申請程序流程的工作有一定成效。另一方面，“電子服務”的評分較去年輕微上調，也達“滿意”水平，惟有關評分相對其他調查因素略低，數據結果反映市民對電子服務的訴求不斷增加。未來本基金將繼續積極研究優化及增加電子化項目，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	2019年		2020年		與2019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	
人員服務	服務主動性	4.60	4.62	4.52	4.54	-0.08
	專業程度	4.62		4.53		

	儀表外觀	---		4.53		
	服務態度	4.63		4.58		
環境	方便程度	4.28	4.31	4.41	4.41	+0.10
	環境舒適度	4.33		4.41		
配套設施	硬件設備	---	4.30	4.31	4.30	---
	清晰指示	---		4.31		
	一般設施配套	---		4.28		
	支援性措施	---		4.28		
	場所安全性	---		4.32		
程序手續	流程順暢	4.30	4.39	4.38	4.40	+0.01
	服務效率	4.62		4.43		
	服務效果	4.35		4.41		
	公平性	4.30		4.39		
服務資訊	足夠性	4.29	4.29	4.26	4.24	-0.05
	取得資訊的便捷性	4.29		4.23		
	取得資訊的準確性	4.30		4.25		
	取得資訊的實用性	---		4.23		
	資訊的保密性	---		4.25		
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.32	4.30	4.29	-0.03
	服務承諾指標明確性	4.33		4.28		
	服務承諾指標滿意度	4.33		4.29		
	表達意見的渠道	---		4.28		
電子服務	電子服務適切性	---	4.18	4.20	4.20	+0.02
	電子服務方便性	---		4.21		
	電子服務安全性	---		4.20		
	電子服務足夠性	4.18		4.19		
	電子服務交流渠道足夠性	---		4.19		
績效信息	足夠性	---	---	4.26	4.27	---
	信息公佈的渠道	---		4.27		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	---	---	4.27	4.27	---
整體服務	整體服務滿意度	4.33	4.33	4.35	4.35	+0.02

在一般公共服務(A類)方面，與2019年相比，大部分調查因素的評分均出現輕微變化，幅度介乎-0.08分至0.1分之間。其中，“人員服務”輕微下跌0.08分；“環境”因素上升了0.1分；“整體服務”滿意度提升了0.02分。

5.3 福利性公共服務（C類）

調查因素	分項內容	2019年		2020年		與2019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	
人員服務	服務主動性	4.49	4.49	4.59	4.61	+0.12
	專業程度	4.49		4.62		
	儀表外觀	---		4.59		
	服務態度	4.50		4.63		
環境	方便程度	4.26	4.26	4.49	4.51	+0.25
	環境舒適度	4.26		4.53		
配套設施	硬件設備	---	4.25	4.39	4.40	+0.15
	清晰指示	---		4.40		
	一般設施配套	---		4.40		
	支援性措施	---		4.37		
	場所安全性	---		4.44		
程序手續	流程順暢	4.22	4.32	4.50	4.50	+0.18
	服務效率	4.48		4.52		
	服務效果	4.30		4.51		
	公平性	4.26		4.46		
服務資訊	足夠性	4.20	4.21	4.35	4.37	+0.16
	取得資訊的便捷性	4.20		4.37		
	取得資訊的準確性	4.22		4.37		
	取得資訊的實用性	---		4.36		
	資訊的保密性	---		4.40		
服務保證	服務承諾全面性	4.21	4.23	4.34	4.35	+0.12
	服務承諾指標明確性	4.25		4.35		
	服務承諾指標滿意度	4.23		4.35		
	表達意見的渠道	---		4.35		
電子服務	電子服務適切性	---	4.07	4.18	4.17	+0.10
	電子服務方便性	---		4.16		
	電子服務安全性	---		4.20		
	電子服務足夠性	4.07		4.17		
	電子服務交流渠道足夠性	---		4.16		

績效信息	足夠性	---	--	4.24	4.24	---
	信息公佈的渠道	---		4.24		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	---	--	4.29	4.29	---
整體服務	整體服務滿意度	4.28	4.28	4.39	4.39	+0.11

在福利性公共服務(C類)方面，與2019年相比，各項調查因素的評分均出現升幅，幅度介乎0.1分至0.25分之間。其中，“環境”及“程序手續”的評分上升幅度較為顯著，分別上升了0.25分及0.18分；“整體服務”滿意度提升了0.11分。