

社會保障基金

2021 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各類服務提出意見。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		409		
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	4.56	4.54	0.57
	專業程度		4.57	0.57
	儀表外觀		4.57	0.55
	服務態度		4.57	0.55
環境	方便程度	4.49	4.47	0.63
	環境舒適度		4.50	0.60
配套設施	硬件設備	4.41	4.39	0.63

	清晰指示		4.41	0.65
	一般設施配套		4.42	0.63
	支援性措施		4.39	0.66
	場所安全性		4.44	0.64
程序手續	流程順暢	4.44	4.44	0.64
	服務效率		4.45	0.62
	服務效果		4.44	0.63
	公平性		4.43	0.64
服務資訊	足夠性	4.32	4.30	0.68
	取得資料的便捷性		4.32	0.66
	取得資料的準確性		4.34	0.67
	取得資料的實用性		4.33	0.67
	資訊的保密性		4.33	0.67
服務保證	服務承諾全面性	4.34	4.32	0.67
	服務承諾指標明確性		4.34	0.65
	服務承諾指標滿意度		4.33	0.66
	表達意見的渠道		4.35	0.66
電子服務	電子服務適切性	4.22	4.22	0.70
	電子服務方便性		4.23	0.70
	電子服務安全性		4.24	0.70
	電子服務足夠性		4.20	0.72
	電子服務交流渠道足夠性		4.19	0.71
績效信息	足夠性	4.26	4.26	0.67
	信息公佈的渠道		4.26	0.69
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.34	4.34	0.69
整體服務	整體服務滿意度	4.37	4.37	0.65

福利性公共服務				
回收有效問卷數		416		
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	4.66	4.65	0.55
	專業程度		4.65	0.55
	儀表外觀		4.65	0.54
	服務態度		4.67	0.54
環境	方便程度	4.54	4.53	0.63
	環境舒適度		4.55	0.62

配套設施	硬件設備	4.51	4.49	0.60
	清晰指示		4.51	0.60
	一般設施配套		4.50	0.60
	支援性措施		4.50	0.62
	場所安全性		4.55	0.59
程序手續	流程順暢	4.54	4.55	0.62
	服務效率		4.56	0.60
	服務效果		4.54	0.60
	公平性		4.52	0.62
服務資訊	足夠性	4.46	4.45	0.67
	取得資料的便捷性		4.44	0.65
	取得資料的準確性		4.47	0.64
	取得資料的實用性		4.45	0.65
	資訊的保密性		4.50	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.38	0.69
	服務承諾指標明確性		4.40	0.67
	服務承諾指標滿意度		4.39	0.68
	表達意見的渠道		4.41	0.67
電子服務	電子服務適切性	4.31	4.31	0.72
	電子服務方便性		4.33	0.72
	電子服務安全性		4.33	0.70
	電子服務足夠性		4.30	0.73
	電子服務交流渠道足夠性		4.28	0.73
績效信息	足夠性	4.34	4.34	0.68
	信息公佈的渠道		4.33	0.69
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.39	4.39	0.66
整體服務	整體服務滿意度	4.46	4.46	0.61

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中，有 13 名市民對本基金的服務給予共 17 項意見。關於“人員服務”方面的意見較多，佔意見總數的 35.29%；其次為“配套設施”方面的意見，佔總數的 11.76%；另分別有市民就“環境”、“服務資訊”及“整體服務”等調查因素提出意見，各佔總數的 5.88%。其中，有 5 名市民對本基金的服務表示讚許，並特別表揚 2 名工作人員。

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及歸納市民的意見和建議，制定優化方案並推出改善措施，積極提升服務質素水平。

4. 改善措施及建議

4.1 環境

有受訪者表示望德堂區辦事處遷回原址後有點難找。經分析，本基金辦事處設於望德堂區超過20年，早前因進行修繕工程，暫遷移至塔石體育館臨時辦事處，而事實上，本基金辦事處在望德堂區廣為人知，大樓牆身亦有明顯的“社會保障基金”名稱及標誌，但對首次前往望德堂區辦事處的市民，因該區文物樓房外觀相似，可能尋找時造成困難。為着讓市民能更容易找到，除在望德堂區辦事處門外張貼標識，亦將研究於社保基金網頁或傳單上增加提示，例如加插圖片等。

4.2 服務資訊

就有受訪者表示不清楚疾病津貼的申請期限，以致逾期遞交申請，為更好地宣傳推廣及協助市民了解各項給付項目，社保基金除一直設有相關網頁及宣傳單張介紹各項給付的申請期限、申請條件和具體申請手續，以及相關法例等資訊外；近年亦透過舉辦活動、微信公眾號、facebook專頁等方式加強各項宣傳工作；而前線人員日後亦會針對性地重點向各項給付申請人介紹相關項目。

4.3 電子服務

關注到“電子服務”調查因素的評分相對略低，反映市民對電子服務的需求不斷增加。事實上，本基金一貫積極配合特區政府發展電子政務計劃的工作，有序地推出透過社保基金網站、澳門公共服務“一戶通”網站、“一戶通”手機應用程式以及自助服務機等電子方式辦理多項社保服務，市民對“電子服務”的評分已較2020年上升了0.9分。

繼2021年推出憑“一戶通”手機應用程式透過面容識別技術辦理在生證明服務後，2022年相關手機應用程式更新增辦理結果短訊推送及查詢功能。此外，不論是通過“一戶通”手機應用程式或是自助服務機，均可一次性辦妥社保基金、社會工作局以及退休基金會三個部門的在生證明。

隨著第2/2020號法律《電子政務》生效，自2021年6月起社保基金的電子申報服務統一以“一戶通”實體使用者帳戶作為登入帳號，讓僱主以更便利的操作方式申報強制性制度供款及進行繳款。

4.4 其他

關於受訪者建議“一戶通”可連接至網上交費系統，現時本基金提供透過各指定銀行之電子化渠道進行繳款的服務，並積極研究推出更多元便捷的繳款方式。

另外，有受訪者建議本基金與財政局就僱主申報僱員任職資料作信息整合和同步，本基金已對有關意見進行記錄，並積極研究簡化相關申報程序。

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	2020年		2021年		與2020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	4.56	4.57	4.60	4.61	+0.04
	專業程度	4.58		4.61		
	儀表外觀	4.56		4.61		
	服務態度	4.60		4.62		
環境	方便程度	4.45	4.46	4.50	4.52	+0.06
	環境舒適度	4.47		4.53		

配套設施	硬件設備	4.35	4.36	4.44	4.46	+0.10
	清晰指示	4.36		4.46		
	一般設施配套	4.34		4.46		
	支援性措施	4.34		4.45		
	場所安全性	4.39		4.49		
程序手續	流程順暢	4.44	4.45	4.50	4.50	+0.05
	服務效率	4.47		4.51		
	服務效果	4.46		4.49		
	公平性	4.43		4.48		
服務資訊	足夠性	4.30	4.30	4.37	4.39	+0.09
	取得資料的便捷性	4.29		4.38		
	取得資料的準確性	4.31		4.40		
	取得資料的實用性	4.30		4.39		
	資訊的保密性	4.32		4.42		
服務保證	服務承諾全面性	4.31	4.31	4.35	4.37	+0.06
	服務承諾指標明確性	4.31		4.37		
	服務承諾指標滿意度	4.31		4.36		
	表達意見的渠道	4.30		4.38		
電子服務	電子服務適切性	4.17	4.17	4.27	4.26	+0.09
	電子服務方便性	4.17		4.28		
	電子服務安全性	4.19		4.28		
	電子服務足夠性	4.16		4.25		
	電子服務交流渠道足夠性	4.16		4.23		
績效信息	足夠性	4.23	4.23	4.30	4.30	+0.07
	信息公佈的渠道	4.23		4.30		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.26	4.26	4.36	4.36	+0.10
整體服務	整體服務滿意度	4.36	4.36	4.42	4.42	+0.06

2021 年本基金整體服務(A 類及 C 類)的各項調查因素評分較去年均有上升，其中“整體服務滿意度”為 4.42 分，較去年上升 0.06 分。而在各項調查因素中，以“配套設施”及“服務整合”的升幅最大，較去年上升 0.10 分；其次是“服務資訊”及“電子服務”，較去年上升 0.09 分。從調查結果可見，近年本基金持續改善服務環境設施、整合優化各項服務以及推出多項電子服務的工作取得一定成效。

5.2 一般公共服務（A 類）

調查因素	分項內容	2020年		2021年		與2020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	4.52	4.54	4.54	4.56	+0.02
	專業程度	4.53		4.57		
	儀表外觀	4.53		4.57		
	服務態度	4.58		4.57		
環境	方便程度	4.41	4.41	4.47	4.49	+0.08
	環境舒適度	4.41		4.50		
配套設施	硬件設備	4.31	4.30	4.39	4.41	+0.11
	清晰指示	4.31		4.41		
	一般設施配套	4.28		4.42		
	支援性措施	4.28		4.39		
	場所安全性	4.32		4.44		
程序手續	流程順暢	4.38	4.40	4.44	4.44	+0.04
	服務效率	4.43		4.45		
	服務效果	4.41		4.44		
	公平性	4.39		4.43		
服務資訊	足夠性	4.26	4.24	4.30	4.32	+0.08
	取得資料的便捷性	4.23		4.32		
	取得資料的準確性	4.25		4.34		
	取得資料的實用性	4.23		4.33		
	資訊的保密性	4.25		4.33		
服務保證	服務承諾全面性	4.30	4.29	4.32	4.34	+0.05
	服務承諾指標明確性	4.28		4.34		
	服務承諾指標滿意度	4.29		4.33		
	表達意見的渠道	4.28		4.35		
電子服務	電子服務適切性	4.20	4.20	4.22	4.22	+0.02
	電子服務方便性	4.21		4.23		
	電子服務安全性	4.20		4.24		
	電子服務足夠性	4.19		4.20		
	電子服務交流渠道足夠性	4.19		4.19		
績效信息	足夠性	4.26	4.27	4.26	4.26	-0.01
	信息公佈的渠道	4.27		4.26		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.27	4.27	4.34	4.34	+0.07
整體服務	整體服務滿意度	4.35	4.35	4.37	4.37	+0.02

在一般公共服務(A類)方面，與2020年相比，除“績效信息”輕微下跌了0.01分外，其餘調查因素的評分普遍上升，幅度介乎0.02分至0.11分之間。其中，以“配套設施”升幅最為明顯，上升了0.11分，而“整體服務”滿意度上升了0.02分。

5.3 福利性公共服務（C類）

調查因素	分項內容	2020年		2021年		與2020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	4.59	4.61	4.65	4.66	+0.05
	專業程度	4.62		4.65		
	儀表外觀	4.59		4.65		
	服務態度	4.63		4.67		
環境	方便程度	4.49	4.51	4.53	4.54	+0.03
	環境舒適度	4.53		4.55		
配套設施	硬件設備	4.39	4.40	4.49	4.51	+0.11
	清晰指示	4.40		4.51		
	一般設施配套	4.40		4.50		
	支援性措施	4.37		4.50		
	場所安全性	4.44		4.55		
程序手續	流程順暢	4.50	4.50	4.55	4.54	+0.04
	服務效率	4.52		4.56		
	服務效果	4.51		4.54		
	公平性	4.46		4.52		
服務資訊	足夠性	4.35	4.37	4.45	4.46	+0.09
	取得資料的便捷性	4.37		4.44		
	取得資料的準確性	4.37		4.47		
	取得資料的實用性	4.36		4.45		
	資訊的保密性	4.40		4.50		
服務保證	服務承諾全面性	4.34	4.35	4.38	4.40	+0.05
	服務承諾指標明確性	4.35		4.40		
	服務承諾指標滿意度	4.35		4.39		
	表達意見的渠道	4.35		4.41		
電子服務	電子服務適切性	4.18	4.17	4.31	4.31	+0.14
	電子服務方便性	4.16		4.33		
	電子服務安全性	4.20		4.33		

	電子服務足夠性	4.17		4.30		
	電子服務交流渠道足夠性	4.16		4.28		
績效信息	足夠性	4.24	4.24	4.34	4.34	+0.10
	信息公佈的渠道	4.24		4.33		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.29	4.29	4.39	4.39	+0.10
整體服務	整體服務滿意度	4.39	4.39	4.46	4.46	+0.07

在福利性公共服務(C類)方面，與2020年相比，各項調查因素的評分均有所上升，幅度介乎0.03分至0.14分之間。其中，以“電子服務”及“配套設施”的上升幅度最為顯著，分別上升了0.14分及0.11分，而“整體服務”滿意度則上升了0.07分。