

社會保障基金

2022 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”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，以達致持續改善服務；基此，社會保障基金就 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社會保障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		430		
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	4.64	4.64	0.50
	專業程度		4.64	0.50
	儀表外觀		4.64	0.51
	服務態度		4.65	0.50
環境	方便程度	4.53	4.53	0.57
	環境舒適度		4.53	0.55

配套設施	硬件設備	4.45	4.46	0.61
	清晰指示		4.43	0.61
	一般設施配套		4.45	0.60
	支援性措施		4.46	0.60
	場所安全性		4.45	0.60
程序手續	流程順暢	4.52	4.50	0.56
	服務效率		4.51	0.56
	服務效果		4.54	0.55
	公平性		4.53	0.57
服務資訊	足夠性	4.41	4.42	0.62
	取得資料的便捷性		4.40	0.62
	取得資料的準確性		4.40	0.62
	取得資料的實用性		4.41	0.61
	資訊的保密性		4.44	0.61
服務保證	服務承諾全面性	4.45	4.43	0.62
	服務承諾指標明確性		4.44	0.61
	服務承諾指標滿意度		4.46	0.60
	表達意見的渠道		4.45	0.60
電子服務	電子服務適切性	4.34	4.34	0.62
	電子服務方便性		4.34	0.62
	電子服務安全性		4.36	0.62
	電子服務足夠性		4.33	0.63
	電子服務交流渠道足夠性		4.32	0.62
績效信息	足夠性	4.41	4.42	0.60
	信息公佈的渠道		4.40	0.61
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.43	4.43	0.59
整體服務	整體服務滿意度	4.48	4.48	0.56

福利性公共服務				
回收有效問卷數		421		
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	4.51	4.51	0.55
	專業程度		4.51	0.54
	儀表外觀		4.51	0.55
	服務態度		4.51	0.54
環境	方便程度	4.44	4.43	0.60
	環境舒適度		4.45	0.59

配套設施	硬件設備	4.36	4.38	0.60
	清晰指示		4.36	0.62
	一般設施配套		4.37	0.62
	支援性措施		4.34	0.64
	場所安全性		4.37	0.61
程序手續	流程順暢	4.41	4.41	0.61
	服務效率		4.42	0.58
	服務效果		4.41	0.59
	公平性		4.38	0.60
服務資訊	足夠性	4.29	4.29	0.63
	取得資料的便捷性		4.27	0.63
	取得資料的準確性		4.28	0.62
	取得資料的實用性		4.27	0.63
	資訊的保密性		4.32	0.59
服務保證	服務承諾全面性	4.30	4.30	0.61
	服務承諾指標明確性		4.30	0.62
	服務承諾指標滿意度		4.29	0.61
	表達意見的渠道		4.31	0.64
電子服務	電子服務適切性	4.19	4.20	0.68
	電子服務方便性		4.19	0.70
	電子服務安全性		4.20	0.66
	電子服務足夠性		4.17	0.68
	電子服務交流渠道足夠性		4.17	0.69
績效信息	足夠性	4.23	4.23	0.67
	信息公佈的渠道		4.22	0.66
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.31	4.31	0.62
整體服務	整體服務滿意度	4.35	4.35	0.60

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次問卷調查中，共有 19 名市民對社會保障基金的服務給予共 21 項意見，其中對“電子服務”的意見較多，佔總數的 38.1%；其次是“服務資訊”，佔總數的 23.81%，而“整體服務”的意見則佔總數的 9.52%。

同時有 4 份問卷對社會保障基金服務中的“人員服務”及“整體服務”表示嘉許，正面意見佔總數的 19.04%，其中有意見特別表揚非強制性央積金服務櫃檯的郭姓員工服務態度有禮親切。數個正面的意見反映出

社會保障基金服務得到市民的認可。

綜合是次問卷調查的各類意見，反映社會保障基金在“電子服務”及“服務資訊”方面有需要加強。特區政府正大力推動電子政務，進一步便利市民在政府機構辦理服務，為此，社會保障基金各附屬單位將持續收集市民的意見和建議，與時共進，制定優化方案並推出改善措施。

4. 改善措施及建議

4.1 程序手續

社會保障基金在現有多項電子服務的基礎上，與財政局聯合推出“統一申報僱員任職資料”服務，進一步透過資料互聯互通，簡化僱主申報僱員任職資料程序；加強與勞工事務局跨部門合作，共同推出“失業津貼申請”電子化服務。

4.2 服務資訊

4.2.1 有受訪者反映其本人地址經常收到誤投信件，希望更改地址時申請人需要提供地址證明，另有受訪者表示因居住珠海收不到信，冀增加短訊以外的通知途徑。社會保障基金根據市民在本基金登記的地址發出通知信，如市民收到不屬自己的社保信件，有關物業的業權人可向本基金反映及作出書面聲明，申請停止寄發該等信件，收到申請後本基金將按機制跟進處理。為能準確和及時接收社會保障基金的通知，亦呼籲市民提供最新、完整和有效的通訊地址，然而單純的信件誤投可能是郵遞方面的錯誤。

4.2.2 有意見表示希望能清晰知道辦理手續時需提交什麼資料。現時社會保障基金已提供多種渠道，方便市民獲取社保服務的資訊，包括在各服務點、網站、電話熱線、宣傳單張、大眾媒體和社交平台等。隨著科技發展，社會保障基金會與時並進向

市民提供更多獲取服務資訊的渠道。

- 4.2.3 有受訪者反映在社會保障基金網站內不能查看央積金餘額。為配合《網絡安全法》實施及加強保護社保個人資料，社會保障基金自 2021 年 7 月起不再提供網頁簡易查詢央積金個人帳戶結餘，市民可透過“一戶通”帳戶登入非強制央積金資訊平台、“一戶通”手機應用程式或網頁查詢非強制性央積金個人帳戶結餘。

4.3 電子服務

社會保障基金積極配合特區政府電子政務規劃工作，有序推出不同項目的電子服務，透過各種電子化渠道（包括網站、“一戶通”手機應用程式和網站、自助服務機），方便市民隨時隨地、足不出戶辦理社保服務，如辦理在生證明、養老金、結婚及出生津貼申請及多項的查詢服務、強制性制度供款電子申報、多元化繳款渠道、央積金政府管理子帳戶款項轉移申請等。

2023 年社會保障基金持續新增“一戶通”內服務項目，包括：強制性制度供款及外地僱員聘用費繳款服務、央積金款項名單的聲明異議（在外地就讀認可的高等教育課程），並計劃陸續推出更多“一戶通”電子化社保服務，例如疾病津貼及失業津貼申請、央積金款項的聲明異議及提款申請等，有關的工作正有序開展。

4.4 服務整合

有受訪者提出需要“一窗式”服務。現時社會保障基金各服務點設有同類型服務的“一窗式”櫃檯，市民可以在同一櫃檯進行同類型服務的諮詢及辦理手續。

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	2021年		2022年		與2021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	4.61	4.58	4.58	-0.03
	專業程度	4.61		4.58		
	儀表外觀	4.61		4.58		
	服務態度	4.62		4.58		
環境	方便程度	4.50	4.52	4.48	4.49	-0.03
	環境舒適度	4.53		4.49		
配套設施	硬件設備	4.44	4.46	4.42	4.41	-0.05
	清晰指示	4.46		4.40		
	一般設施配套	4.46		4.41		
	支援性措施	4.45		4.40		
	場所安全性	4.49		4.41		
程序手續	流程順暢	4.50	4.50	4.46	4.47	-0.03
	服務效率	4.51		4.47		
	服務效果	4.49		4.48		
	公平性	4.48		4.45		
服務資訊	足夠性	4.37	4.39	4.36	4.35	-0.04
	取得資料的便捷性	4.38		4.34		
	取得資料的準確性	4.40		4.34		
	取得資料的實用性	4.39		4.34		
	資訊的保密性	4.42		4.38		
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.37	4.37	4.38	+0.01
	服務承諾指標明確性	4.37		4.37		
	服務承諾指標滿意度	4.36		4.38		
	表達意見的渠道	4.38		4.38		
電子服務	電子服務適切性	4.27	4.26	4.28	4.27	+0.01
	電子服務方便性	4.28		4.27		
	電子服務安全性	4.28		4.28		
	電子服務足夠性	4.25		4.25		
	電子服務交流渠道足夠性	4.23		4.25		
績效信息	足夠性	4.30	4.30	4.33	4.32	+0.02

	信息公佈的渠道	4.30		4.31		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.36	4.36	4.37	4.37	+0.01
整體服務	整體服務滿意度	4.42	4.42	4.41	4.41	-0.01

2022 年社會保障基金整體服務（A 類及 C 類）的各項調查因素評分出現輕微調整，幅度介乎於負 0.05 分至 0.02 分之間，其中“配套設施”下調 0.05 分，“績效信息”上升 0.02 分，而“整體服務”滿意度為 4.41 分，較去年輕微下調 0.01 分。調查結果反映市民對於社會保障基金服務點內的設施設備和支援的要求不斷增加，社會保障基金將評估有關意見及作出相應優化，提升服務水平，為市民帶來更優質的服務。

5.2 一般公共服務（A 類）

調查因素	分項內容	2021年		2022年		與2021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	4.56	4.64	4.64	+0.08
	專業程度	4.57		4.64		
	儀表外觀	4.57		4.64		
	服務態度	4.57		4.65		
環境	方便程度	4.47	4.49	4.53	4.53	+0.04
	環境舒適度	4.50		4.53		
配套設施	硬件設備	4.39	4.41	4.46	4.45	+0.04
	清晰指示	4.41		4.43		
	一般設施配套	4.42		4.45		
	支援性措施	4.39		4.46		
	場所安全性	4.44		4.45		
程序手續	流程順暢	4.44	4.44	4.50	4.52	+0.08
	服務效率	4.45		4.51		
	服務效果	4.44		4.54		
	公平性	4.43		4.53		
服務資訊	足夠性	4.30	4.32	4.42	4.41	+0.09
	取得資料的便捷性	4.32		4.40		
	取得資料的準確性	4.34		4.40		
	取得資料的實用性	4.33		4.41		
	資訊的保密性	4.33		4.44		

服務保證	服務承諾全面性	4.32	4.34	4.43	4.45	+0.11
	服務承諾指標明確性	4.34		4.44		
	服務承諾指標滿意度	4.33		4.46		
	表達意見的渠道	4.35		4.45		
電子服務	電子服務適切性	4.22	4.22	4.34	4.34	+0.12
	電子服務方便性	4.23		4.34		
	電子服務安全性	4.24		4.36		
	電子服務足夠性	4.20		4.33		
	電子服務交流渠道足夠性	4.19		4.32		
績效信息	足夠性	4.26	4.26	4.42	4.41	+0.15
	信息公佈的渠道	4.26		4.40		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.34	4.34	4.43	4.43	+0.09
整體服務	整體服務滿意度	4.37	4.37	4.48	4.48	+0.11

在一般公共服務（A類）方面，與2021年相比，各項調查因素的評分均出現升幅，幅度介乎0.04分至0.15分之間。其中，“績效信息”及“電子服務”的評分升幅較為顯著，分別上升了0.15分及0.12分，而“整體服務”滿意度為4.48分，較去年上升了0.11分。

5.3 福利性公共服務（C類）

調查因素	分項內容	2021年		2022年		與2021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	4.65	4.66	4.51	4.51	-0.15
	專業程度	4.65		4.51		
	儀表外觀	4.65		4.51		
	服務態度	4.67		4.51		
環境	方便程度	4.53	4.54	4.43	4.44	-0.10
	環境舒適度	4.55		4.45		
配套設施	硬件設備	4.49	4.51	4.38	4.36	-0.15
	清晰指示	4.51		4.36		
	一般設施配套	4.50		4.37		
	支援性措施	4.50		4.34		
	場所安全性	4.55		4.37		
程序手續	流程順暢	4.55	4.54	4.41	4.41	-0.13
	服務效率	4.56		4.42		

	服務效果	4.54		4.41		
	公平性	4.52		4.38		
服務資訊	足夠性	4.45	4.46	4.29	4.29	-0.17
	取得資料的便捷性	4.44		4.27		
	取得資料的準確性	4.47		4.28		
	取得資料的實用性	4.45		4.27		
	資訊的保密性	4.50		4.32		
服務保證	服務承諾全面性	4.38	4.40	4.30	4.30	-0.10
	服務承諾指標明確性	4.40		4.30		
	服務承諾指標滿意度	4.39		4.29		
	表達意見的渠道	4.41		4.31		
電子服務	電子服務適切性	4.31	4.31	4.20	4.19	-0.12
	電子服務方便性	4.33		4.19		
	電子服務安全性	4.33		4.20		
	電子服務足夠性	4.30		4.17		
	電子服務交流渠道足夠性	4.28		4.17		
績效信息	足夠性	4.34	4.34	4.23	4.23	-0.11
	信息公佈的渠道	4.33		4.22		
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.39	4.39	4.31	4.31	-0.08
整體服務	整體服務滿意度	4.46	4.46	4.35	4.35	-0.11

在福利性公共服務（C類）方面，與2021年相比，各項調查因素的評分均出現下調，“整體服務”滿意度為4.35分，較去年下調0.11分。在各項調查因素中，以“服務資訊”評分跌幅最大，較去年下調0.17分；其次是“人員服務”及“配套設施”，則分別下調了0.15分。